Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos 2021

Ministerio de Hacienda

Resultados Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas - JUNAEB

JUNAEB
Ministerio de Educación
Gobierno de Chile

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Secretaría de Modernización

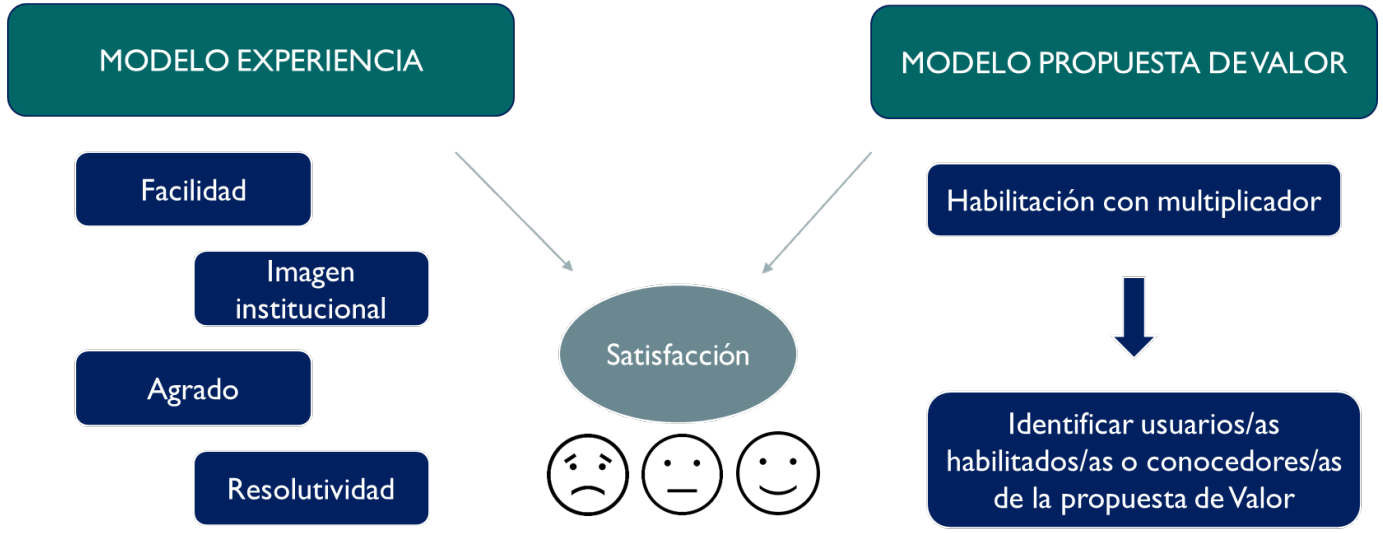
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

ANTECEDENTES

El presente estudio, que busca medir la satisfacción que otorgan los/as usuarios/as al servicio recibido por JUNAEB con los trámites vinculados a Becas, Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE) y OIRS, enmarcándose dentro del estudio solicitado por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda, la cual busca aportar en la mejora de la satisfacción de los ciudadanos a partir de diversas iniciativas, entre ellas la coordinación de la medición de satisfacción mediante una herramienta que sea aplicada de forma independiente y con un formulario y metodologías que favorezcan el aprendizaje de las instituciones en el tiempo (comparándose consigo mismas) y entre funciones/ interacciones similares.

Para ello, se utiliza una metodología desarrollada al alero de los proyectos de modernización apoyados por el BID, que se caracteriza por medir la satisfacción de la última experiencia de los usuarios con la institución y cada uno de sus canales de atención.

El modelo de evaluación de experiencia del presente estudio busca medir los siguientes aspectos:



OBJETIVOS

Objetivo General

- Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido por los usuarios de los servicios públicos de Chile. En la presente consultoría se medirá la satisfacción usuaria, se analizarán los resultados y se generarán recomendaciones de mejora para las instituciones participantes.

Objetivos Específicos

- Medir el nivel de satisfacción global neta de la experiencia de los usuarios con el servicio ofrecido y según los diferentes productos y canales de atención de las instituciones participantes.
- Medir el nivel de satisfacción global neta según distintos tipos de usuarios, grupos etarios u otras desagregaciones relevantes para la construcción de la medición de seguimiento de las instituciones participantes.
- Determinar y cuantificar los factores y "drivers" más relevantes para la satisfacción de los diferentes tipos de usuarios, según servicio/producto y canal de atención.

FICHA METODOLÓGICA



El estudio implementó como técnicas de recolección de información **Encuestas Telefónicas mediante sistema CATI** y **encuestas web mediante el sistema CAWI.**



La **unidad de análisis** corresponde a usuarios de JUNAEB entre noviembre 2020 y enero 2021, hayan realizado trámites relacionados a Becas, TNE y/u OIRS.



La **muestra** corresponde a **3.460** casos, con un error de + / - 1,7% a un 95% de confianza, considerando varianza máxima.



El **muestreo** fue probabilístico con cuotas por trámite realizado (Becas, TNE y OIRS) y por trámite. Asimismo, los casos fueron ponderados por trámite, manteniendo las proporciones del universo.



La **aplicación** tanto de las encuestas web como telefónicas se realizó entre el 17 de agosto y el 16 de octubre de 2021.



La **tasa de respuesta fue** de % y % para TNE-BECAS y OIRS, respectivamente (CATI); y de 17,74% y 5,12% para TNE-BECAS y OIRS, respectivamente (CAWI).

UNIVERSO Y MUESTRA

Logro por trámite y canal de atención

JUNAEB	Total UNIVERSO	Error Propuesto	Muestra Propuesta	Error Alcanzado	Muestra Lograda
TNE	106.888	3,0%	1.057	+-3,0%	1.102
BECAS	50.757	3,0%	1.045	+-3,0%	1.069
OIRS	6.308	3,0%	913	+-2,4%	1.289
TOTAL	163.953	1,8%	3.015	+-1,7%	3460



Encuestas telefónicas

B: 411



Encuestas web

B: 3,049

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

FACTOR DE EXPANSIÓN E INCIDENCIAS

Ponderador

El ponderador tiene por objetivo extrapolar los resultados obtenidos en función del trámite realizado, pudiendo representar los resultados de la muestra alcanzada en función del universo declarado por el servicio.

Trámite	Ponderador
BECAS	1,0020167260
TNE	2,046935168
OIRS	0,103275070

Incidencias del Trabajo de Campo

Las incidencias en el Trabajo de Campo consideran el total de intentos de contactabilidad y los distintos posibles escenarios ante la forma de contacto. En este caso Telefónico y Web.

Aplicación Telefónica	Total	Anuladas	Aplazados	Averiado	Cuota completa	Comunica ocupado	Contestador	No contesta	Encuesta correcta	Tasa de respuesta
JUNAEB TNE	2037	1369	133	42	0	20	167	58	248	12,17%
JUNAEB OIRS	947	103	120	14	0	51	79	387	193	20,38%

Aplicación Web	Total	Abandonado	Contactado	Dirección no válida	Lista negra	No entregado	Terminado	Tasa de respuesta
JUNAEB OIRS	6292	706	4401	0	69	0	1116	17,74%
JUNAEB TNE	37859	2018	33719	8	118	58	1938	5,12%

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

DESCRIPCIÓN GENERAL

La **Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB)** tiene como misión institucional acompañar a los/as estudiantes en condición de desventaja social, económica, psicológica y/o biológica, para contribuir a la igualdad de oportunidades dentro del sistema educacional, a través de la entrega oportuna de bienes y/o servicios.

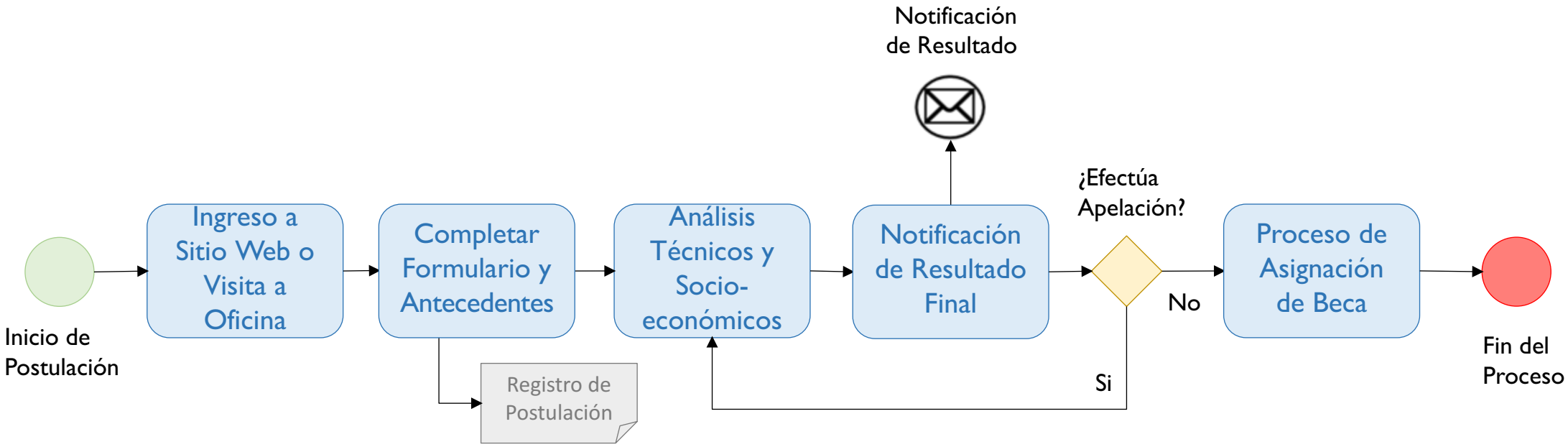
En la Ley de Presupuestos del año 2021, JUNAEB tiene una asignación de **$ 706.841 millones** distribuidos en un 95,5% para transferencias corrientes; un 3,2% en gastos en personal; y el resto en bienes y servicios de consumo e iniciativas de inversión.

En sus definiciones estratégicas del año 2021, declara que tienen como **principales beneficiarios** a 1.799.121 estudiantes matriculados/as en establecimientos con financiamiento público de los niveles educacionales de Pre-Kínder, Kínder, Básica, Media y Superior; 226.672 estudiantes de 3 meses a 4 años que son atendidos con programas educativos de la JUNJI; y 119.758 estudiantes matriculados(as) pertenecientes a la Red del SENAME, entre otros usuarios.

Por medio de 16 Direcciones Regionales, 18 Oficinas Provinciales y la Dirección Nacional, JUNAEB acerca los beneficios a la comunidad escolar permitiendo estar presente en más de 10 mil establecimientos educacionales, apoyando a padres/apoderados/tutores y generando una relación directa con nuestros beneficiarios/as.

Fuente: Sitio Web Institucional JUNAEB, Denificiones Estratégicas 2019-2022, Ley Presupuestos 2021, Cuenta Pública 2019

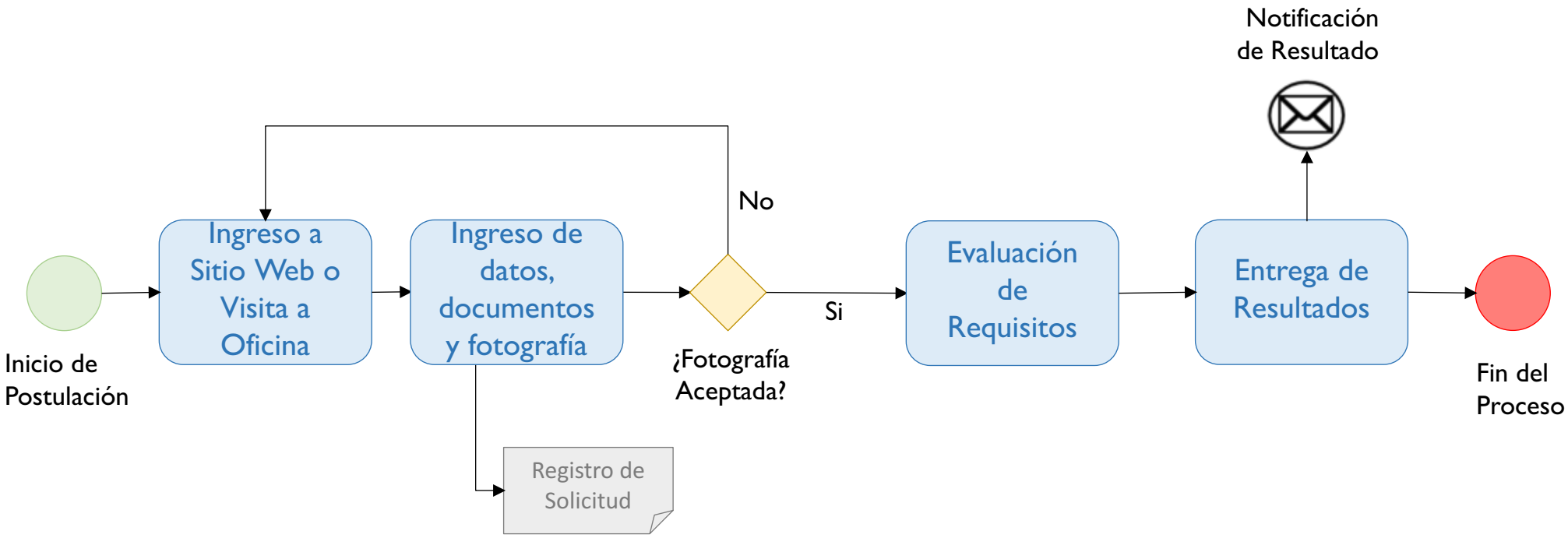
PROCESO: POSTULACIÓN A BECAS



Realizar la **postulación o renovación en el portal de JUNAEB** no implica la obtención inmediata del beneficio, ya que cada una de estas becas tiene requisitos específicos que consideran tanto la situación socioeconómica del estudiante, como su rendimiento académico. Además, se puede **apelar de la asignación las Becas**, en caso que el procedimiento lo estipule, envíando el formulario respectivo.

Fuente: Entrevista a Usuarios/as y Personal de la Institución, Sitio Web Institucional JUNAEB

PROCESO: TARJETA NACIONAL ESTUDIANTIL - TNE

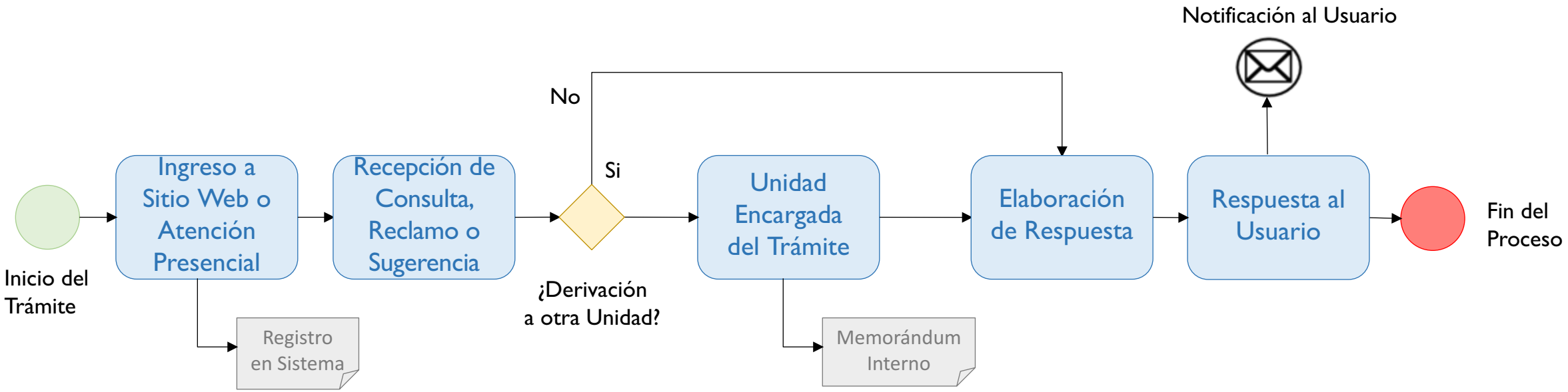


Este proceso permite solicitar una nueva **Tarjeta Nacional Estudiantil** (TNE) en caso de robo, pérdida, esté rota o deteriorada. Una nueva TNE también se pide cuando hay cambio de un establecimiento educacional a otro, y se debe modificar ese dato en la tarjeta.

Fuente: Entrevista a Usuarios/as y Personal de la Institución, Sitio Web Institucional JUNAEB, Portal Chile Atiende

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

PROCESO: OIRS



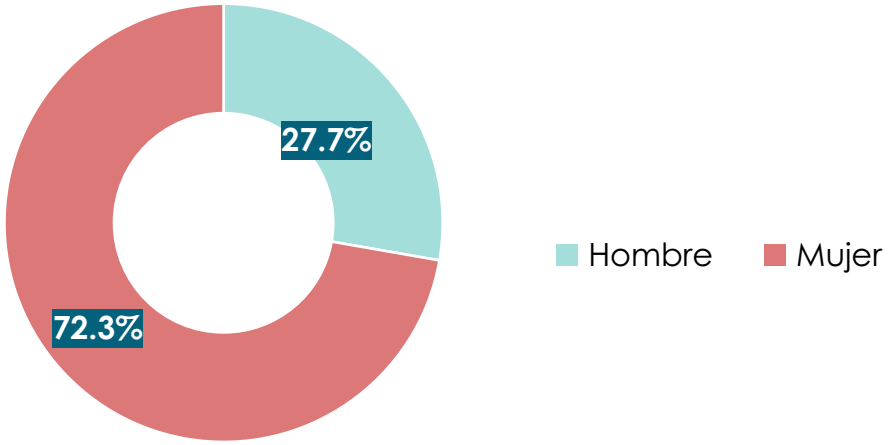
Las **Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)** son espacios de atención ciudadana que permiten a las personas entrar en contacto con los diferentes servicios públicos para facilitar el ejercicio de sus derechos o el cumplimiento de sus deberes, garantizando la oportunidad de acceso y sin discriminación.

Fuente: Entrevista a Usuarios/as y Personal de la Institución, Sitio Web Institucional JUNAEB

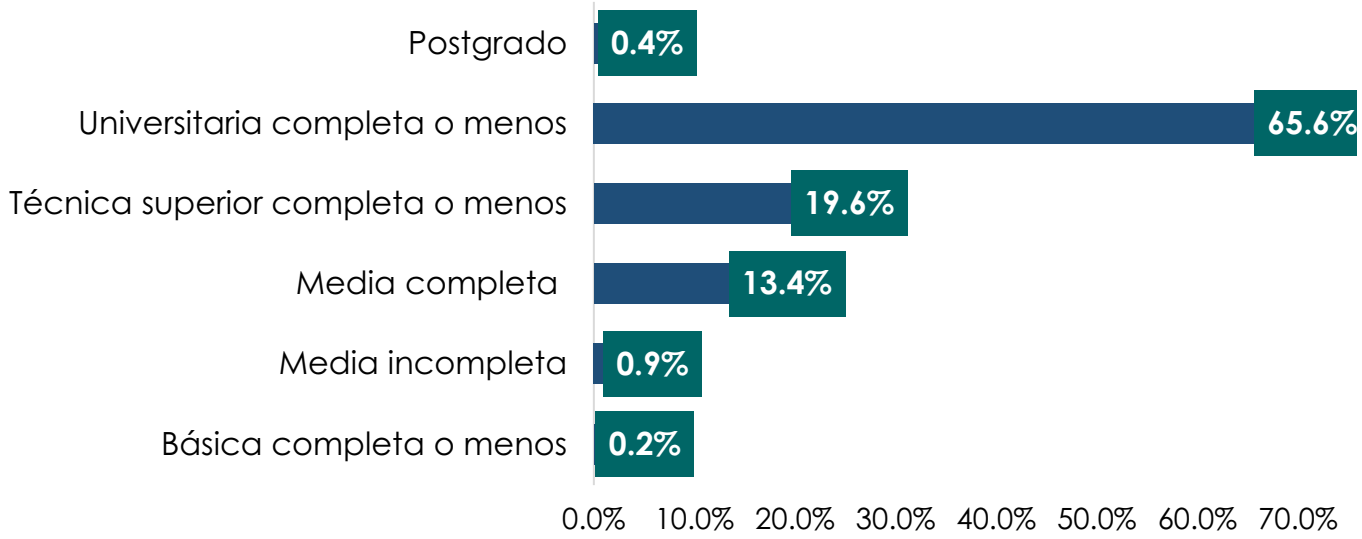
CARACTERIZACIÓN USUARIA

CARACTERIZACIÓN USUARIA

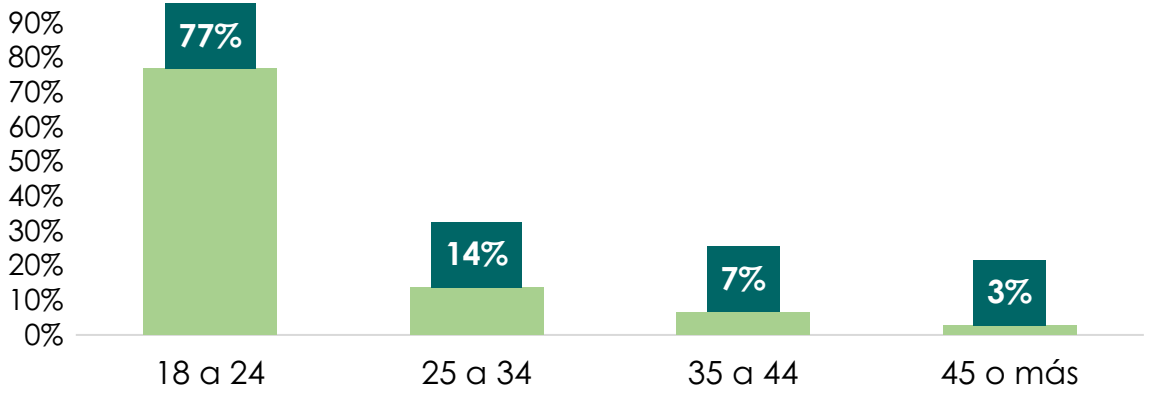
Sexo del entrevistado/a



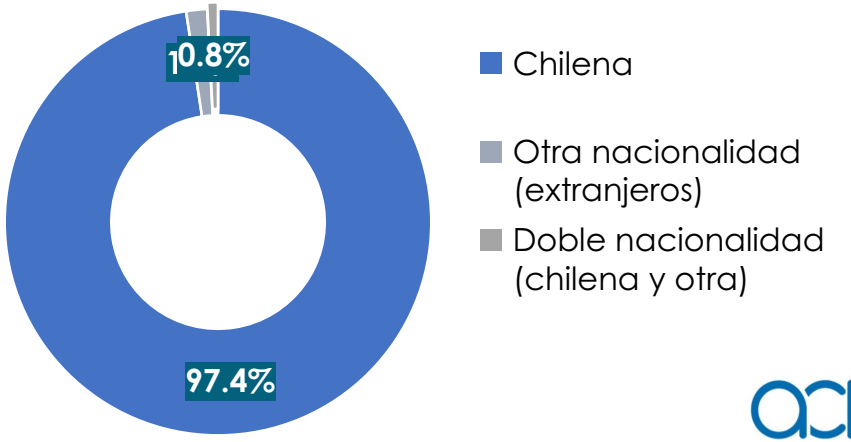
Nivel Educacional



Edad en tramos



Nacionalidad

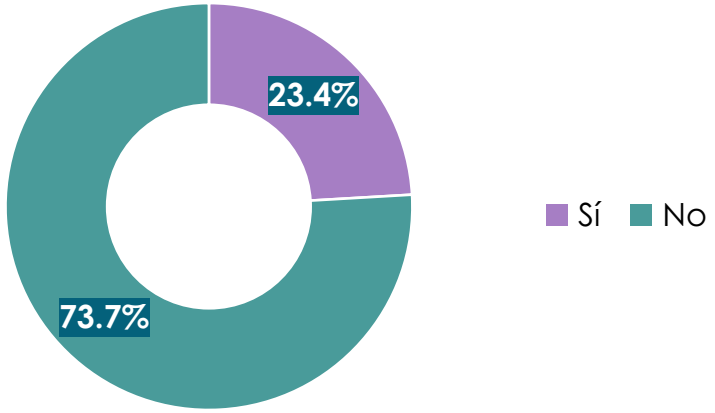


Análisis Profundos, Decisiones Claras

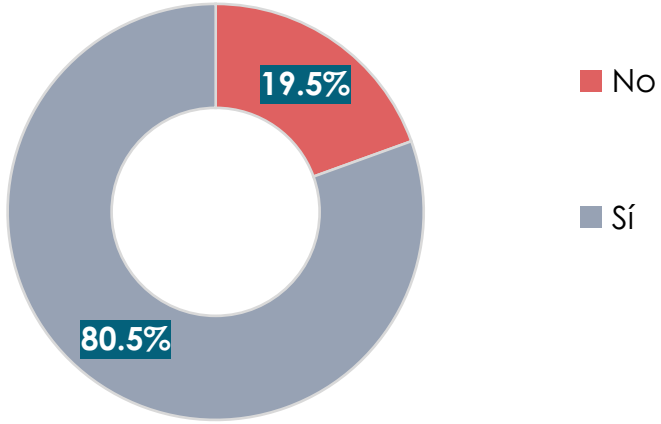
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

CARACTERIZACIÓN USUARIA

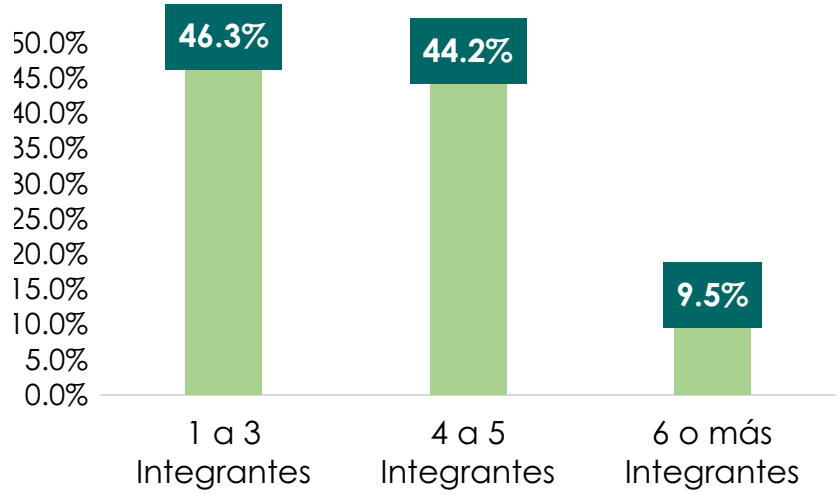
¿Pertenece a algún pueblo indígena u originario?



¿Es usted la persona que aporta el ingreso principal en este hogar?



N° Integrantes del Hogar



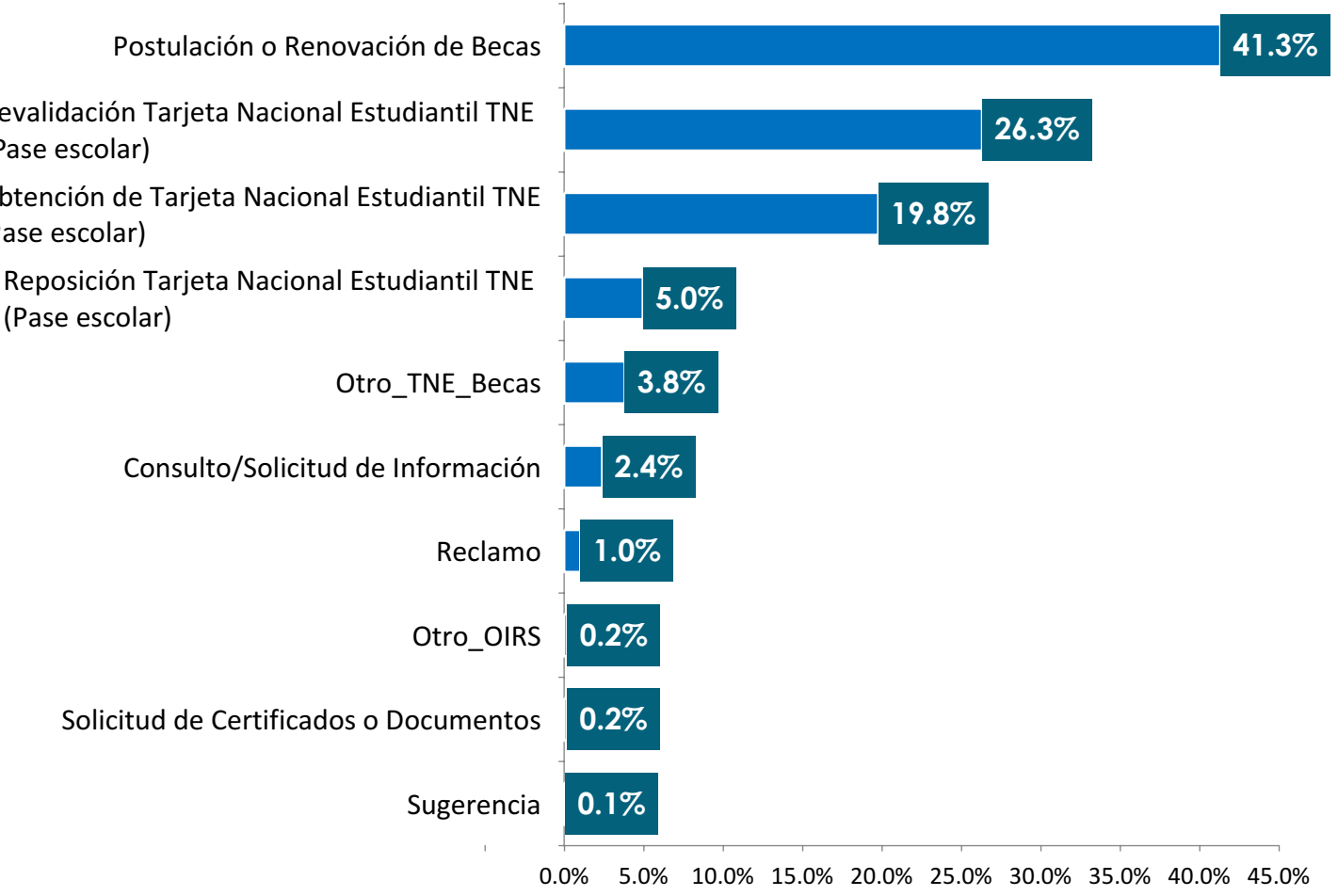
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

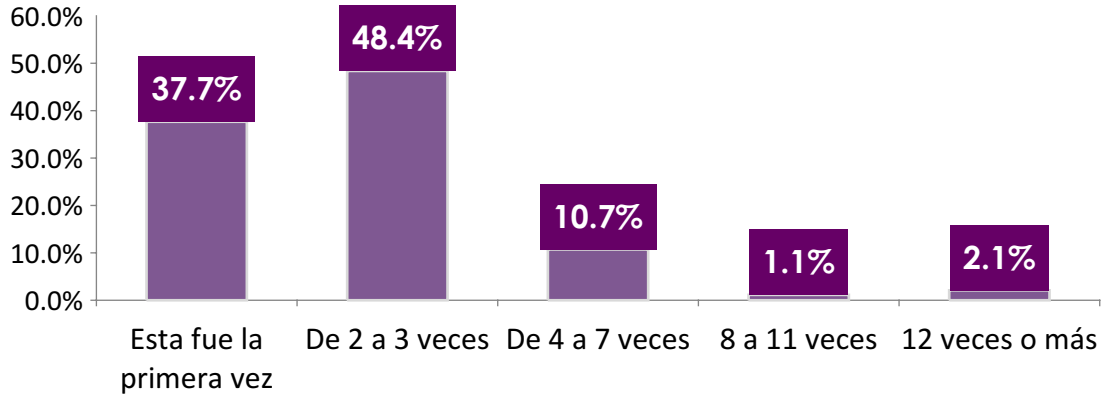
EXPERIENCIA DE USO ESPECÍFICA

TRÁMITE REALIZADO

¿Me puede decir cuál fue el último trámite que realizó en JUNAEB? - Total



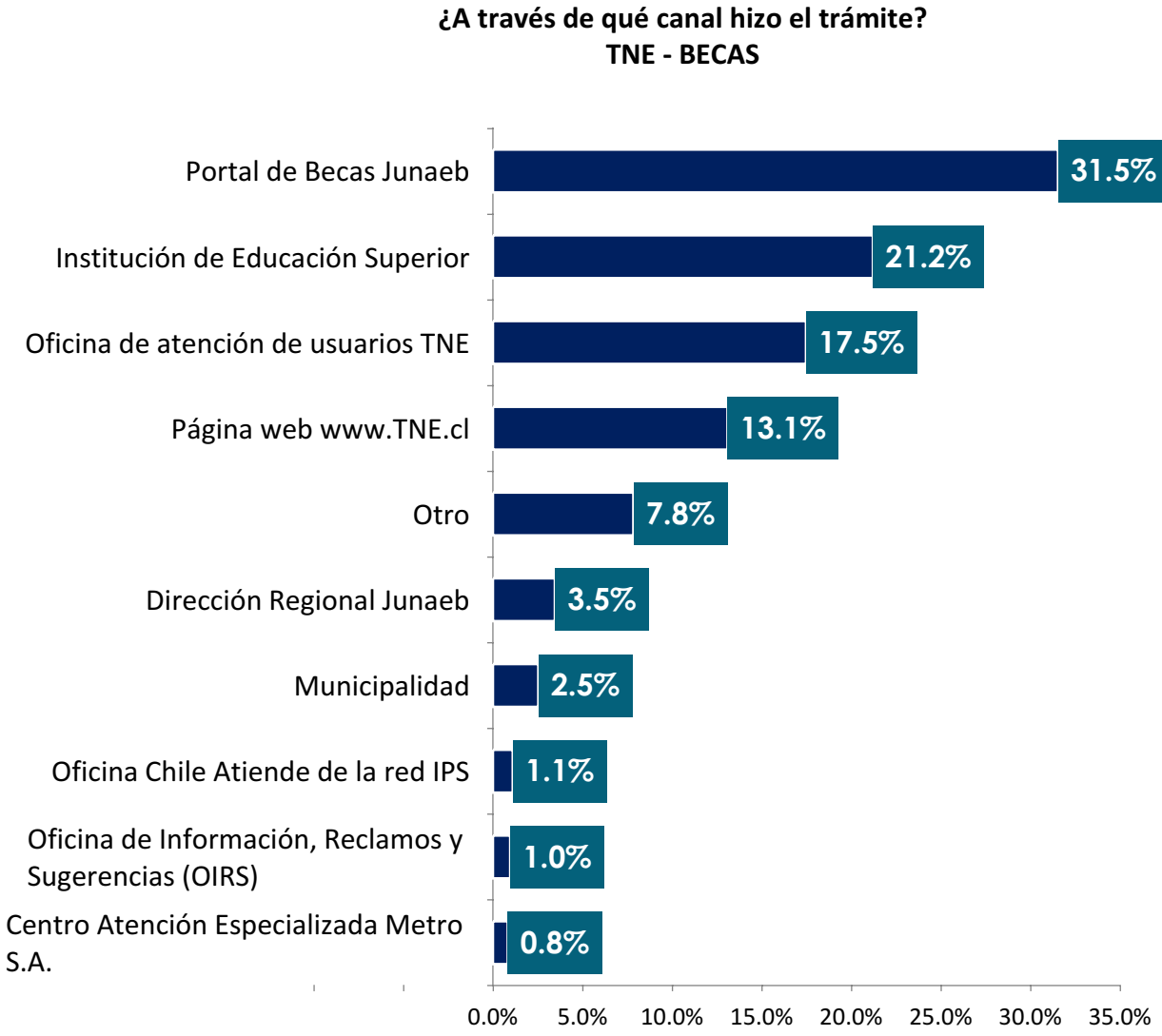
En los últimos 6 meses, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en JUNAEB?



Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

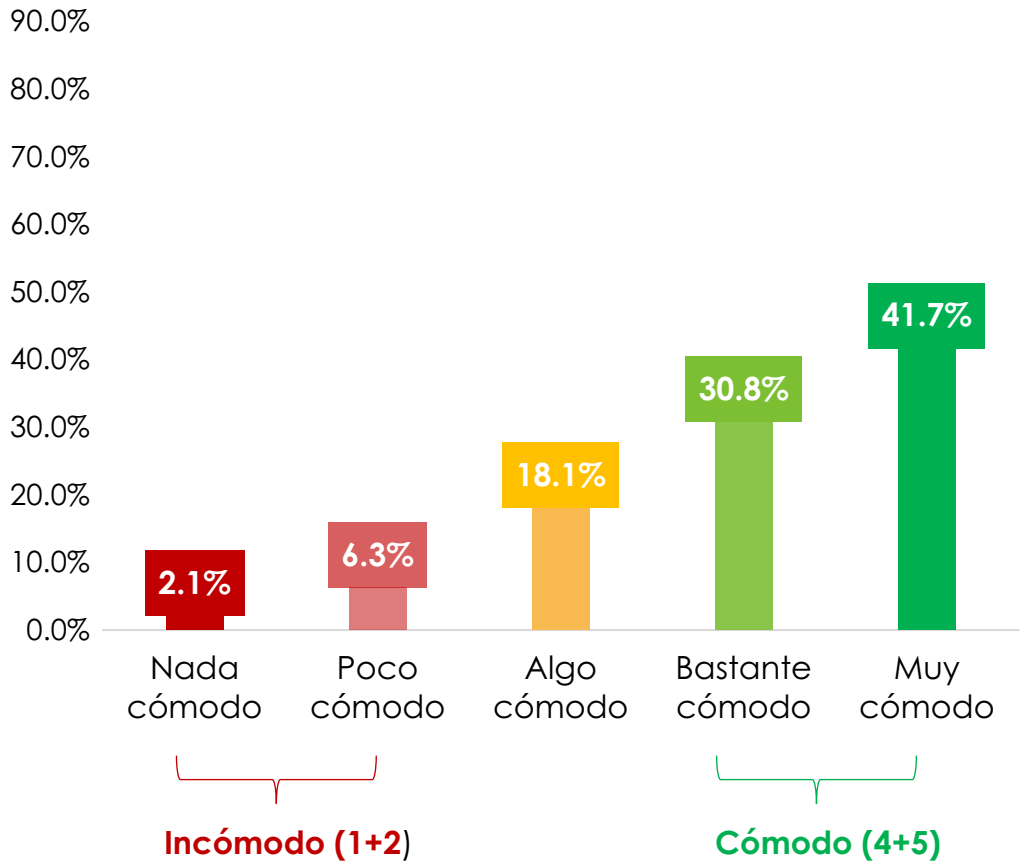
CANAL DEL TRÁMITE REALIZADO: TNE - BECAS



Canal por el que realizó el Trámite	Total	18 a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54
Portal de Becas JUNAEB	31,5%	30,7%	26,2%	44,8%	54,3%
Institución de Educación Superior	21,2%	23,3%	15,5%	8,8%	8,7%
Oficina de atención de usuarios TNE	17,4%	17,0%	23,4%	14,4%	6,5%
Página web www.TNE.cl	13,1%	13,3%	15,5%	8,0%	8,7%
Otro	7,8%	7,4%	7,9%	12,8%	10,9%
Dirección Regional JUNAEB	3,5%	2,9%	4,8%	7,2%	4,3%
Municipalidad	2,5%	2,7%	1,2%	2,4%	4,3%
Oficina Chile Atiende de la red IPS	1,1%	1,1%	2,0%	0,0%	0,0%
Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)	1,0%	0,9%	1,6%	0,8%	2,2%
Centro Atención Especializada Metro S.A.	0,8%	0,7%	2,0%	0,8%	0,0%
Total	2166	1735	252	125	46

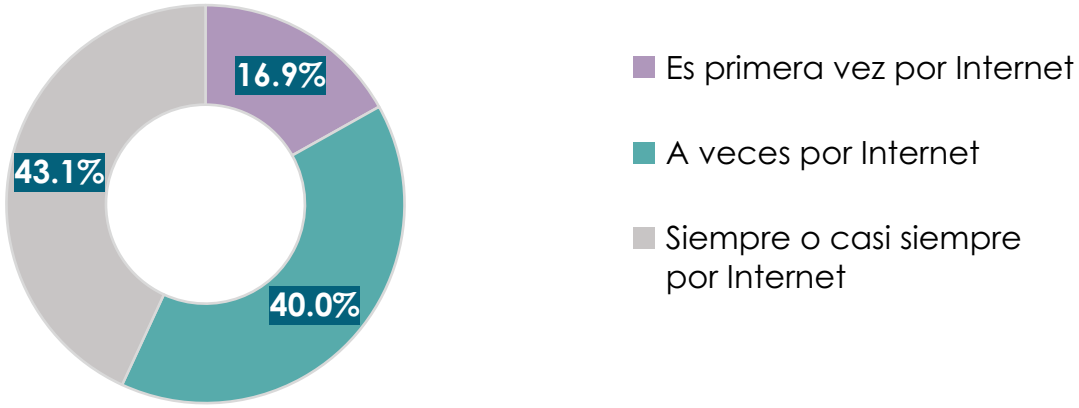
EXPERIENCIA DE USO DIGITAL

Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?*

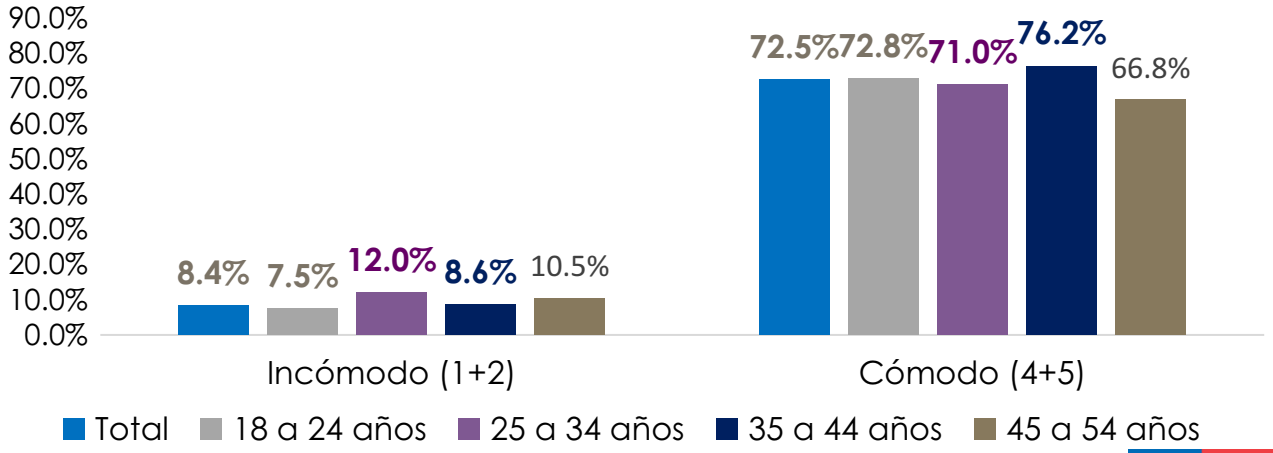


*El 1,0% restante declara no usar o usar muy poco internet.

Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámite?



Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

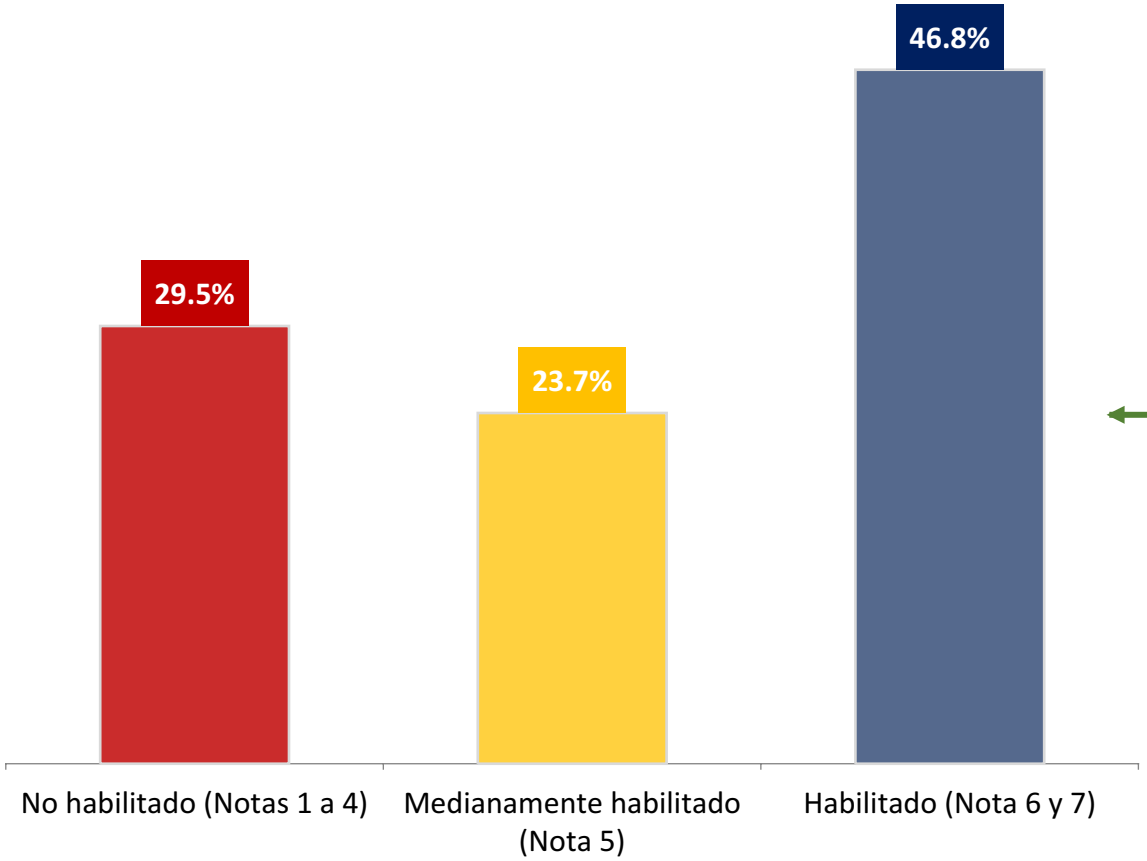
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

HABILITACIÓN

Indica el nivel de conocimiento de los productos y servicios institucionales

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de Junaeb en distintos medios y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?

Usuarios Habilitados		
No habilitado	Medianamente	Habilitado
Nota 1 a 4	Nota 5	Nota 6 y 7



Promedio de notas de cuatro variables

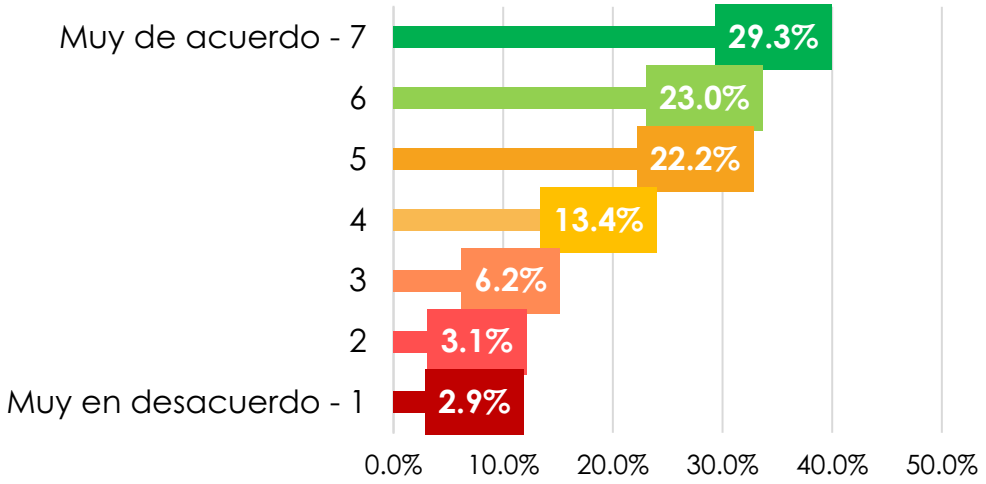
- Respecto a la información… Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de JUNAEB y aprovechar al máximo sus ventajas (Nota 1 a 7)
- Respecto a la información… Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de JUNAEB más fácilmente (Nota 1 a 7)
- Respecto a la información… Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en la JUNAEB (Nota 1 a 7)
- Respecto a la información… Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de JUNAEB (Nota 1 a 7)

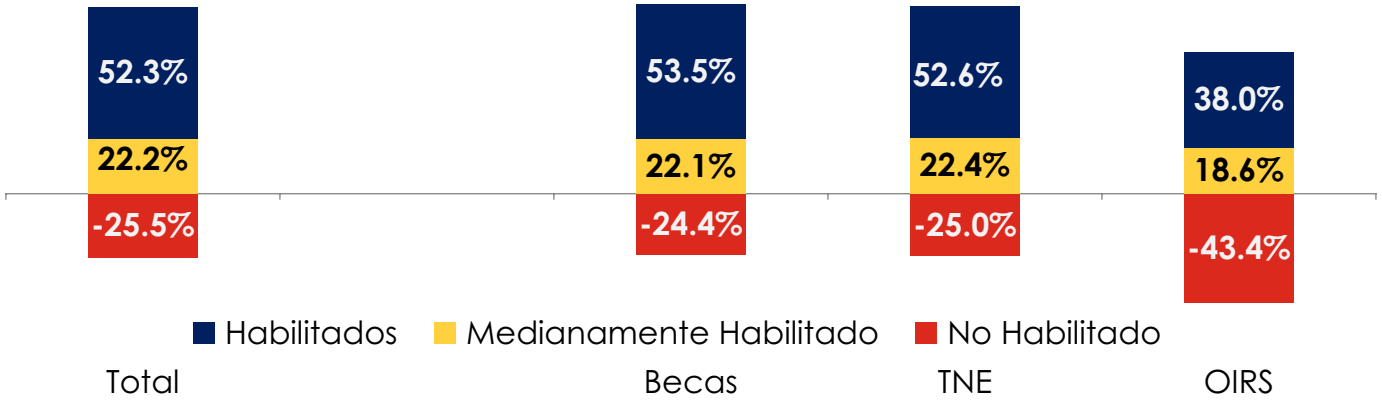
*Se excluyen categorías No sabe / No responde por la poca cantidad de casos.

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

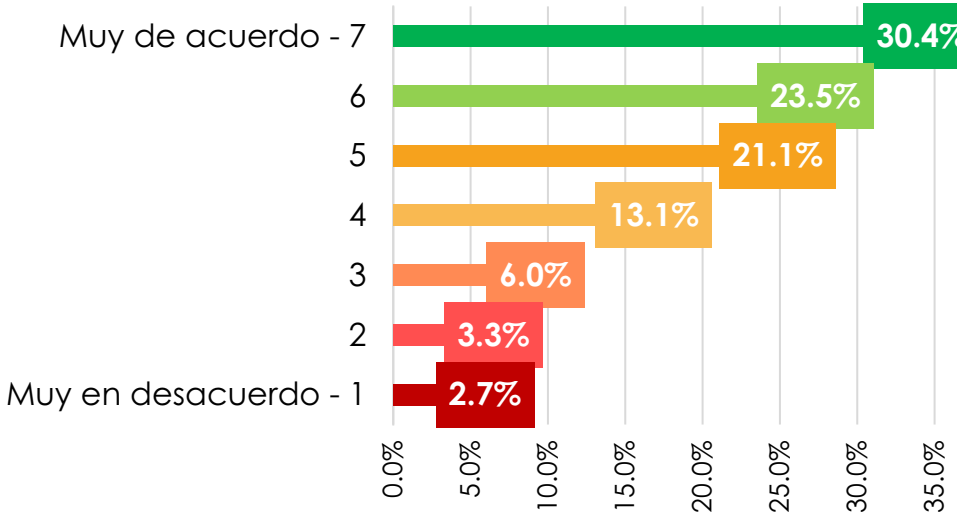
HABILITACIÓN - La información recibida por parte de JUNAEB le sirve para...
-Apertura por Trámite

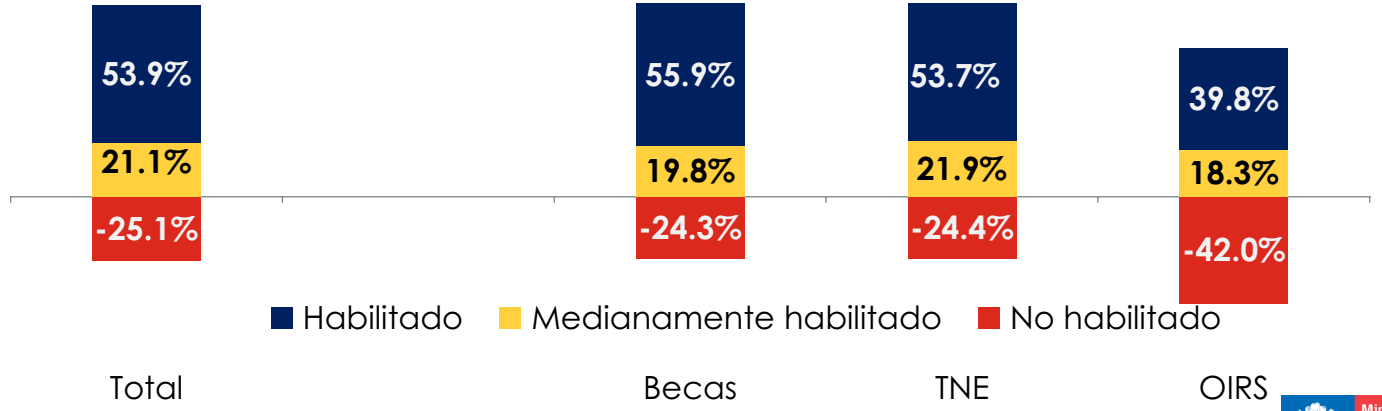
"Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de JUNAEB y aprovechar al máximo sus ventajas"





"Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de JUNAEB más fácilmente"



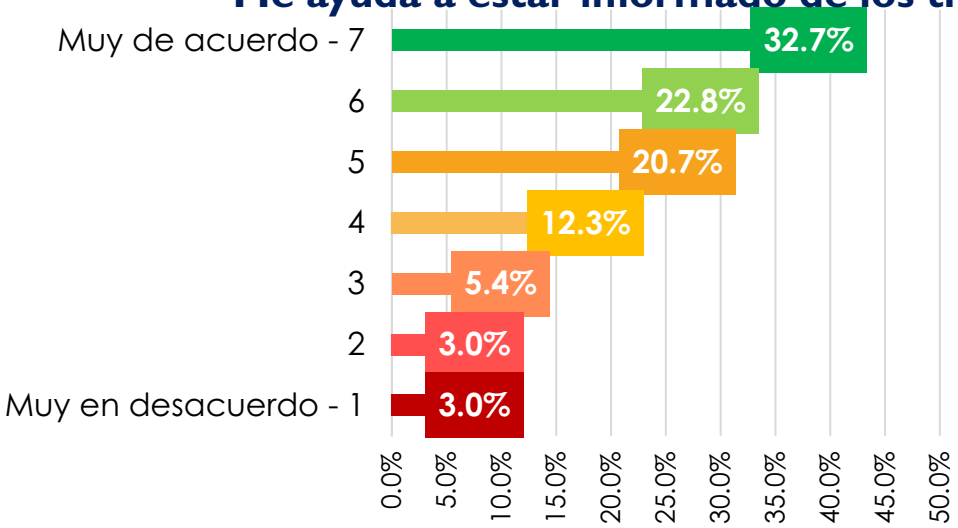


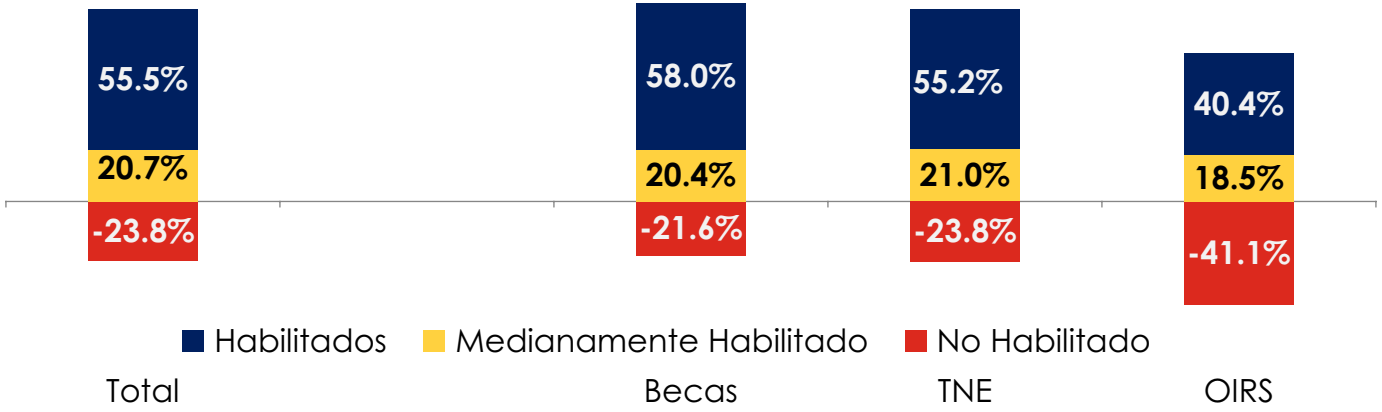
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

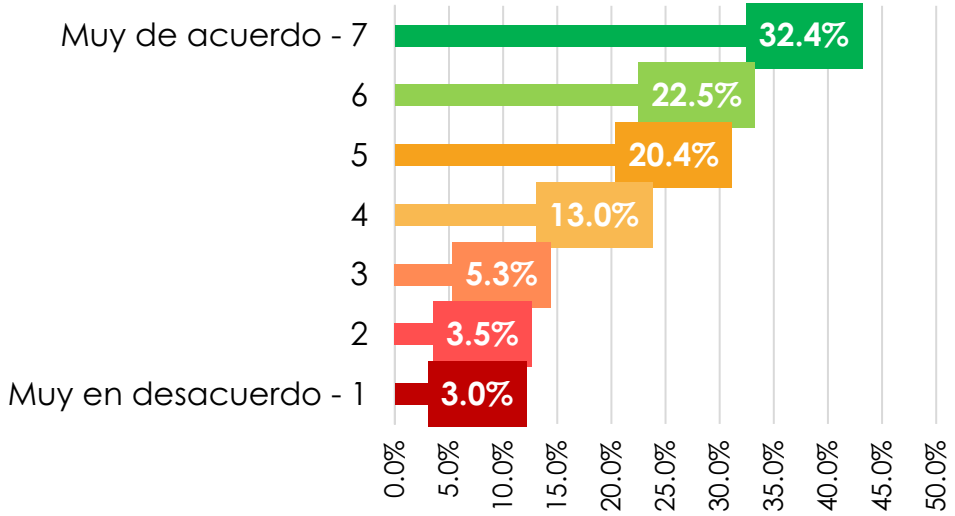
HABILITACIÓN - La información recibida por parte de JUNAEB le sirve para...
- Apertura por Trámite

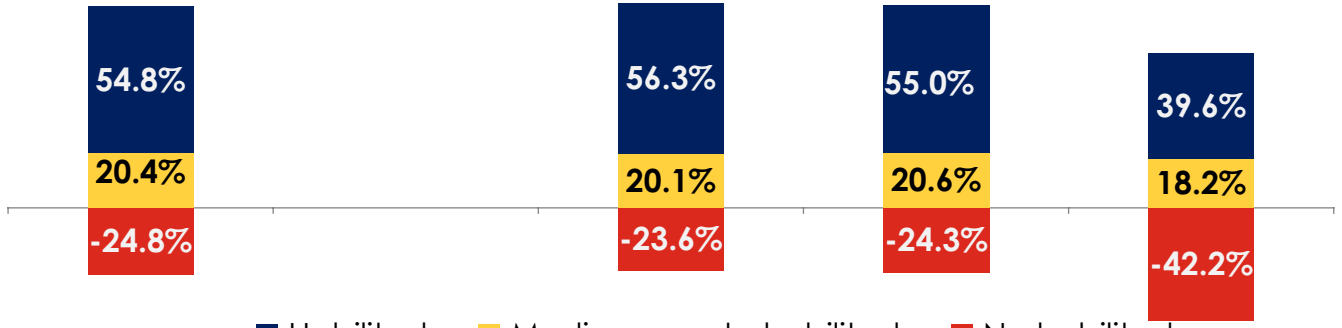
"Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en JUNAEB"





"Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios"



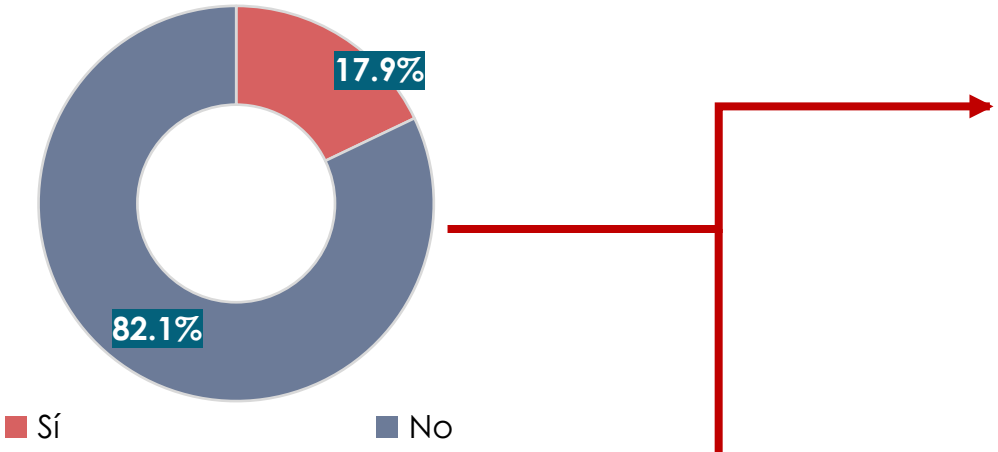


Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

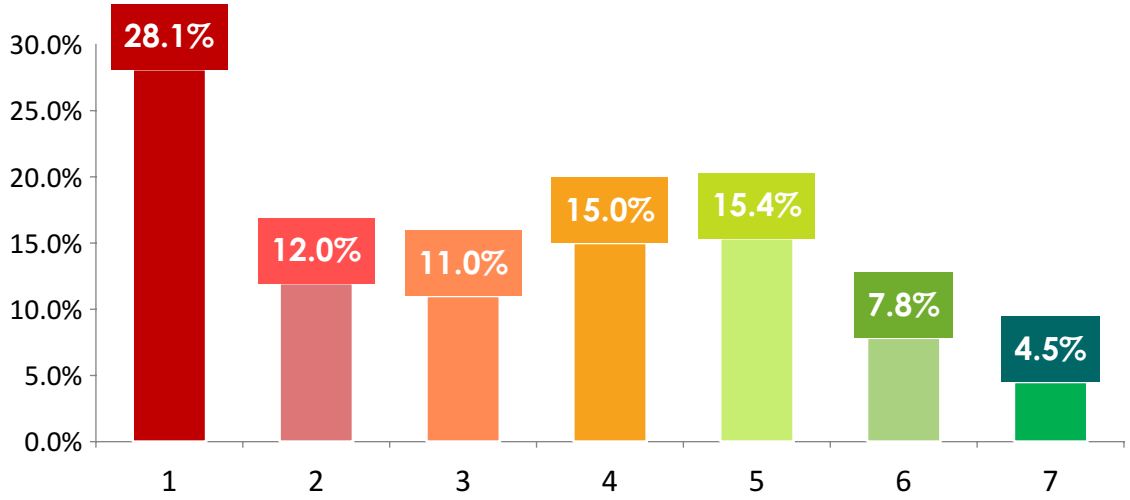
PROBLEMAS DURANTE LA EJECUCIÓN DEL TRÁMITE

¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con JUNAEB hasta que respondieron a su requerimiento?



¿Cuál problema?	Recuento no ponderado	Porcentaje
No recibió atención oportuna y de calidad	118	26,6%
Su solicitud de información o consulta no fue contestada	85	19,1%
Le negaron un servicio al que tenía derecho según su criterio	84	18,9%
No recibió una respuesta en tiempo prudente	76	17,1%
Otro motivo	37	8,3%
Tomaron una decisión administrativa que no fue razonable o lo perjudicó	22	5,0%
No corrigieron un error u omisión que ellos mismo cometieron	22	5,0%
Total	444	100,0%

En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a este problema por parte de JUNAEB?*



* Un 6,1% no solicitó una solución del problema a la institución.

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

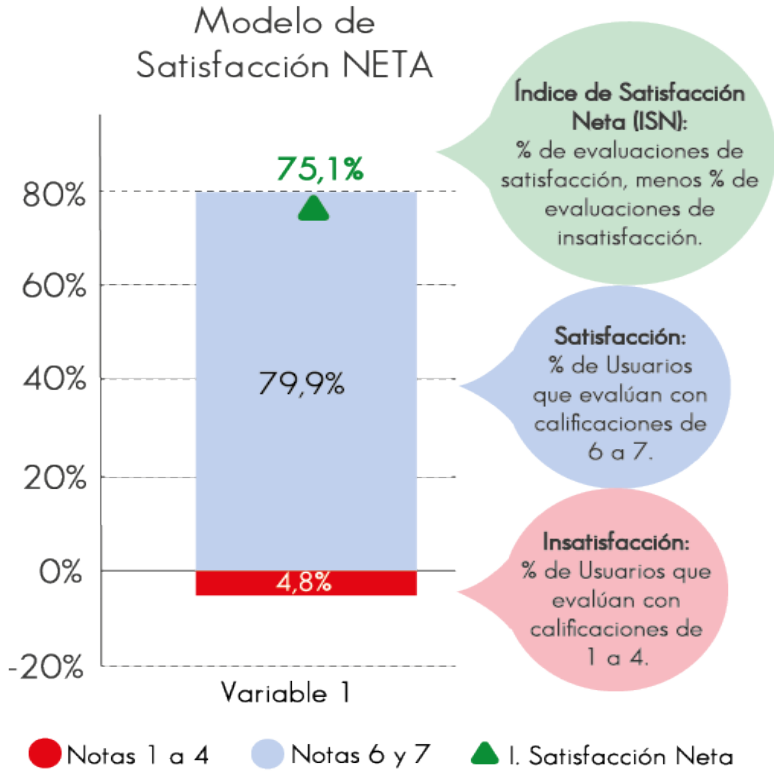
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN EXPERIENCIA ESPECÍFICA Y EVALUACIÓN GENERAL

LECTURA DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN

La presentación de resultados de satisfacción se compone de tres segmentos: usuarios/as satisfechos/as; usuarios/as insatisfechos/as y usuarios/as con satisfacción neutra. Estos últimos no son representados en los gráficos donde se calcula el **Índice de Satisfacción Neta** (ISN).





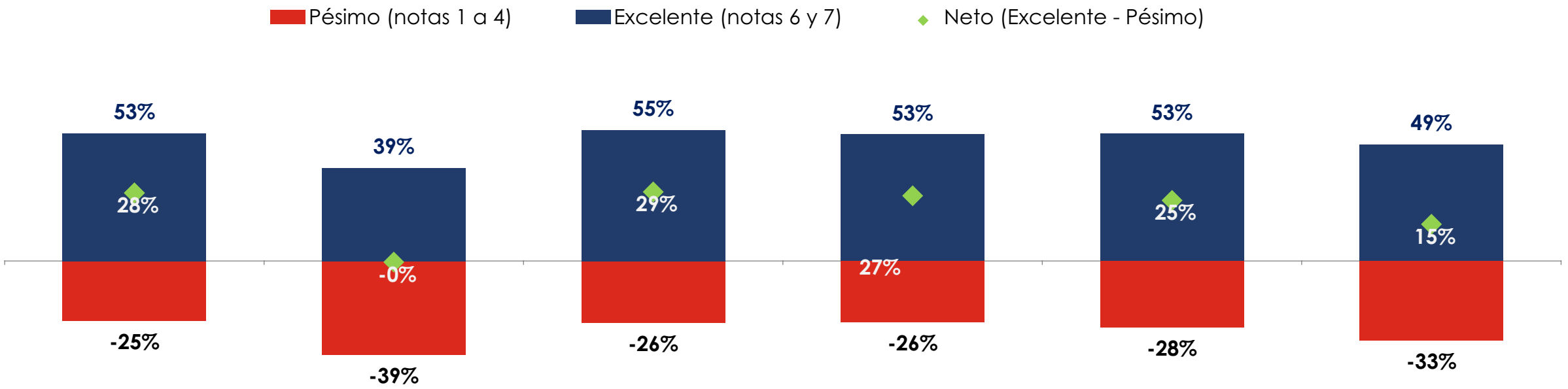
- **Índice de Satisfacción Neta = Satisfechos (% 6 +7) – Insatisfechos (% 1 + 2 + 3 + 4)**

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN - Atributos de experiencia del usuario

Considerando la última experiencia haciendo un trámite en JUNAEB, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente".



	La Facilidad para realizar el trámite	El Tiempo de respuesta de la institución	La Claridad de los pasos a seguir	La utilidad de la información para realizar el trámite	La claridad de la información del resultado de mi trámite o requerimiento	El esfuerzo que hizo JUNAEB por acogerme
Neto 2020	**35%**	**5%**	**35%**	**34%**	**30%**	**23%**

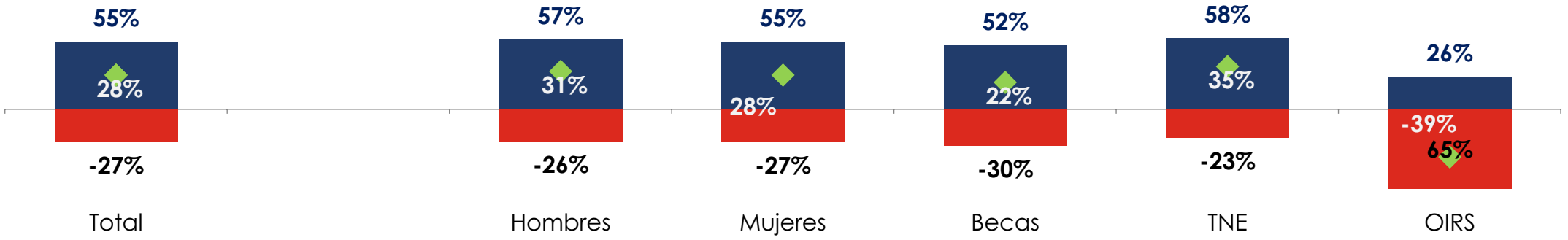
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Sexo y Trámite

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en JUNAEB, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho".

Satisfacción con la última experiencia

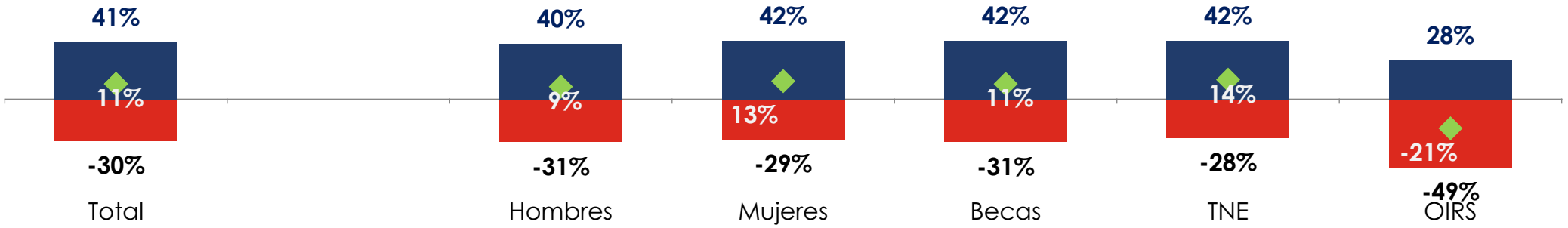


Neto Total 2020	32%

Insatisfecho (notas 1 a 4) Satisfecho (notas 6 y 7) Neto (Satisfechos - Insatisfechos)

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a JUNAEB, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

Evaluación general a JUNAEB



Neto Total 2020	26%

Pésimo (Notas 1 a 4) Excelente (Notas 6 y 7) Neto (Excelente - Pésimo)

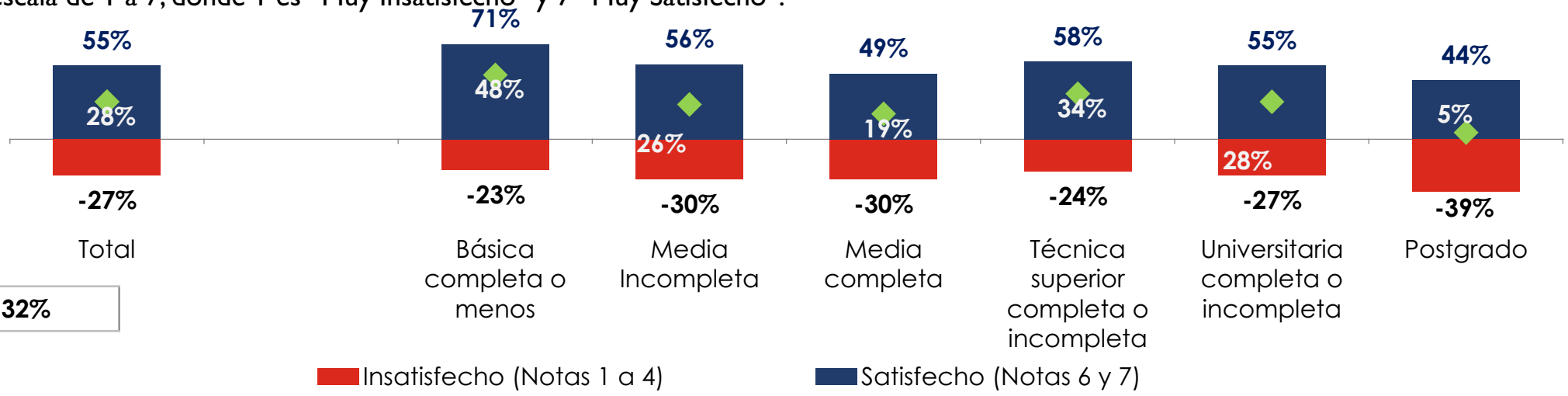
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Nivel educacional

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en JUNAEB, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho".

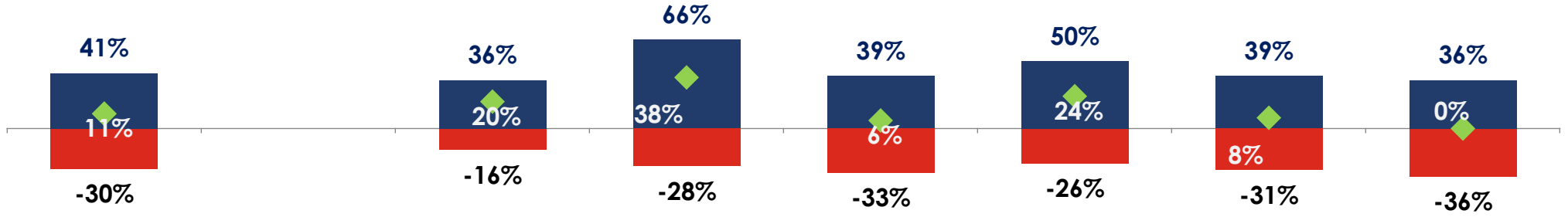
Satisfacción con la última experiencia



Neto Total 2020	32%

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a JUNAEB, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

Evaluación general a JUNAEB



Neto Total 2020	26%

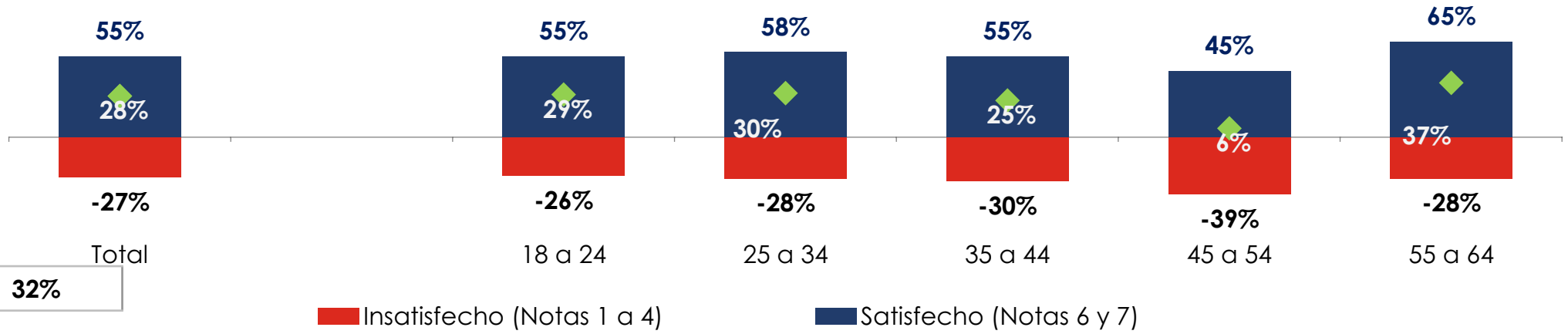
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Edad

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la JUNAEB, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho".

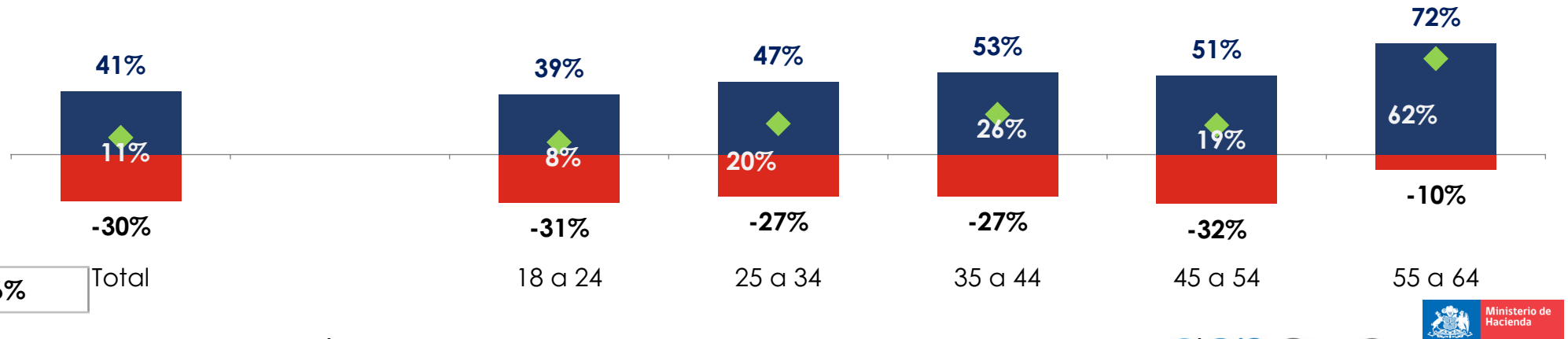
Satisfacción con la última experiencia



Neto Total 2020	32%

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a JUNAEB, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

Evaluación general a JUNAEB



Neto Total 2020	26%

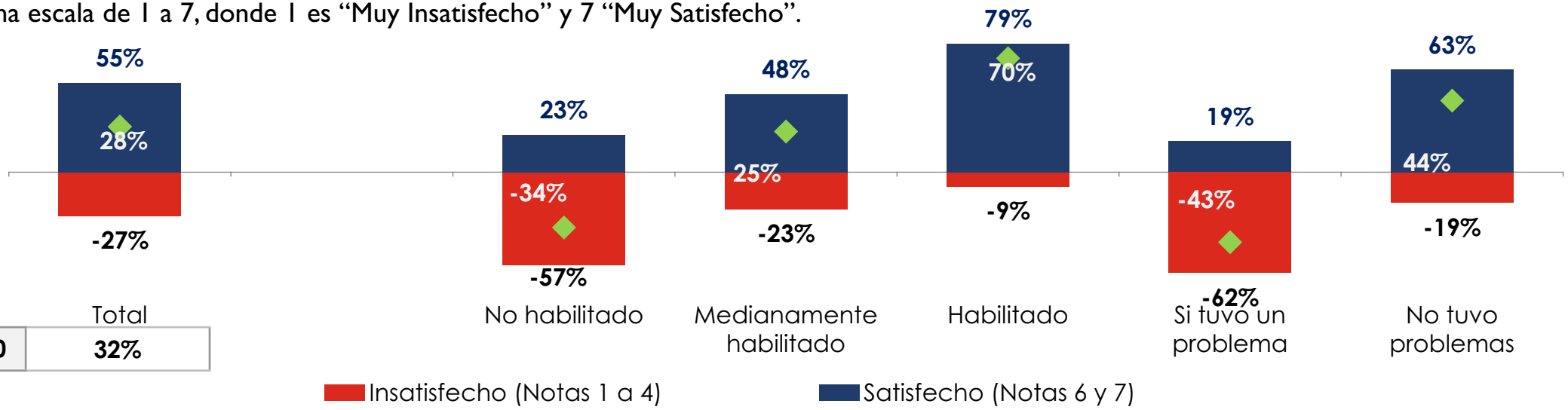
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Habilitación y problemas

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en JUNAEB, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho".

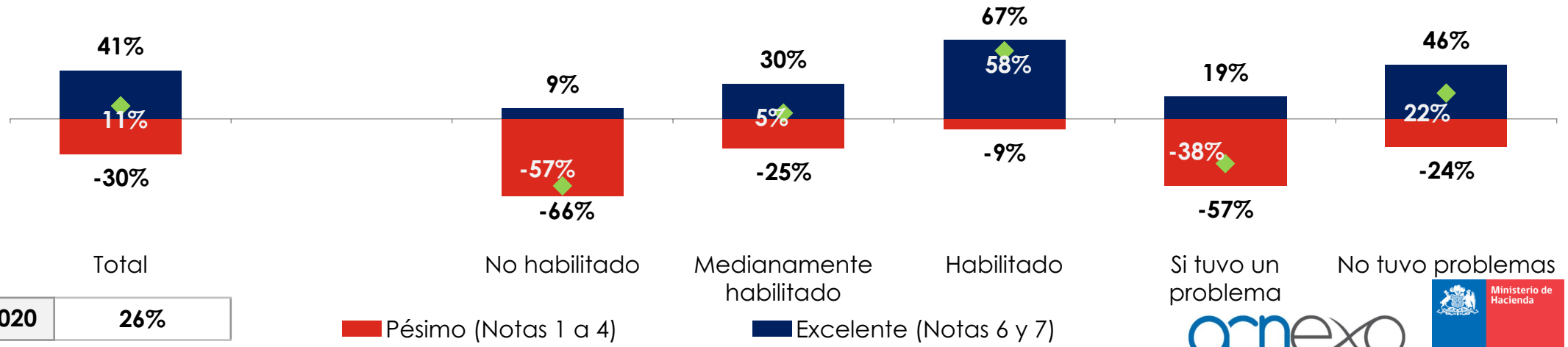
Satisfacción con la última experiencia



Neto Total 2020	32%

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a JUNAEB, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

Evaluación general a JUNAEB



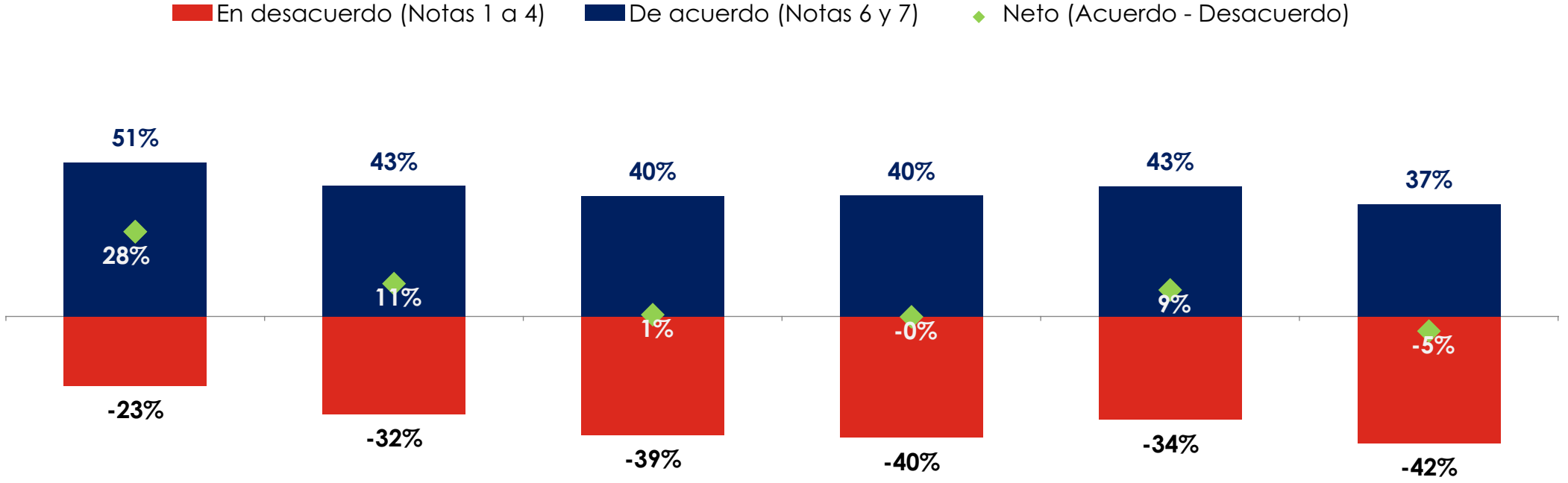
Neto Total 2020	26%

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

IMAGEN INSTITUCIONAL

Ahora pensando en JUNAEB, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán en desacuerdo o de acuerdo está usted con que es una institución…?



Neto 2020	**36%**	**25%**	**19%**	**21%**	**15%**	**17%**

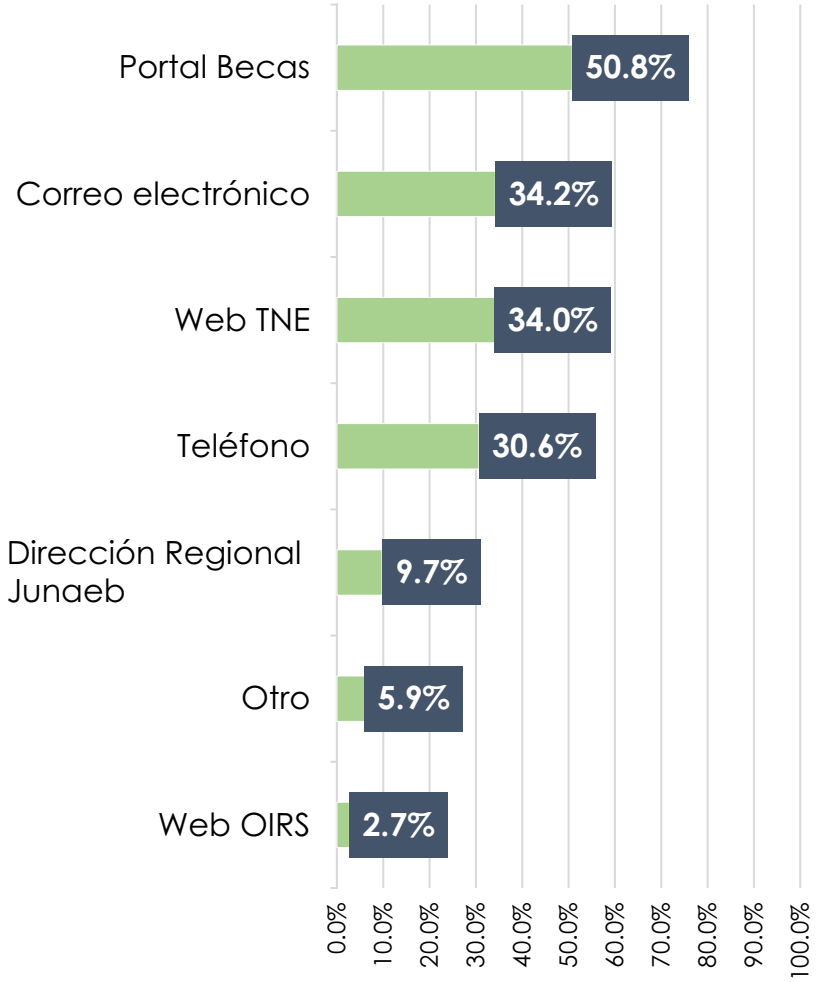
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

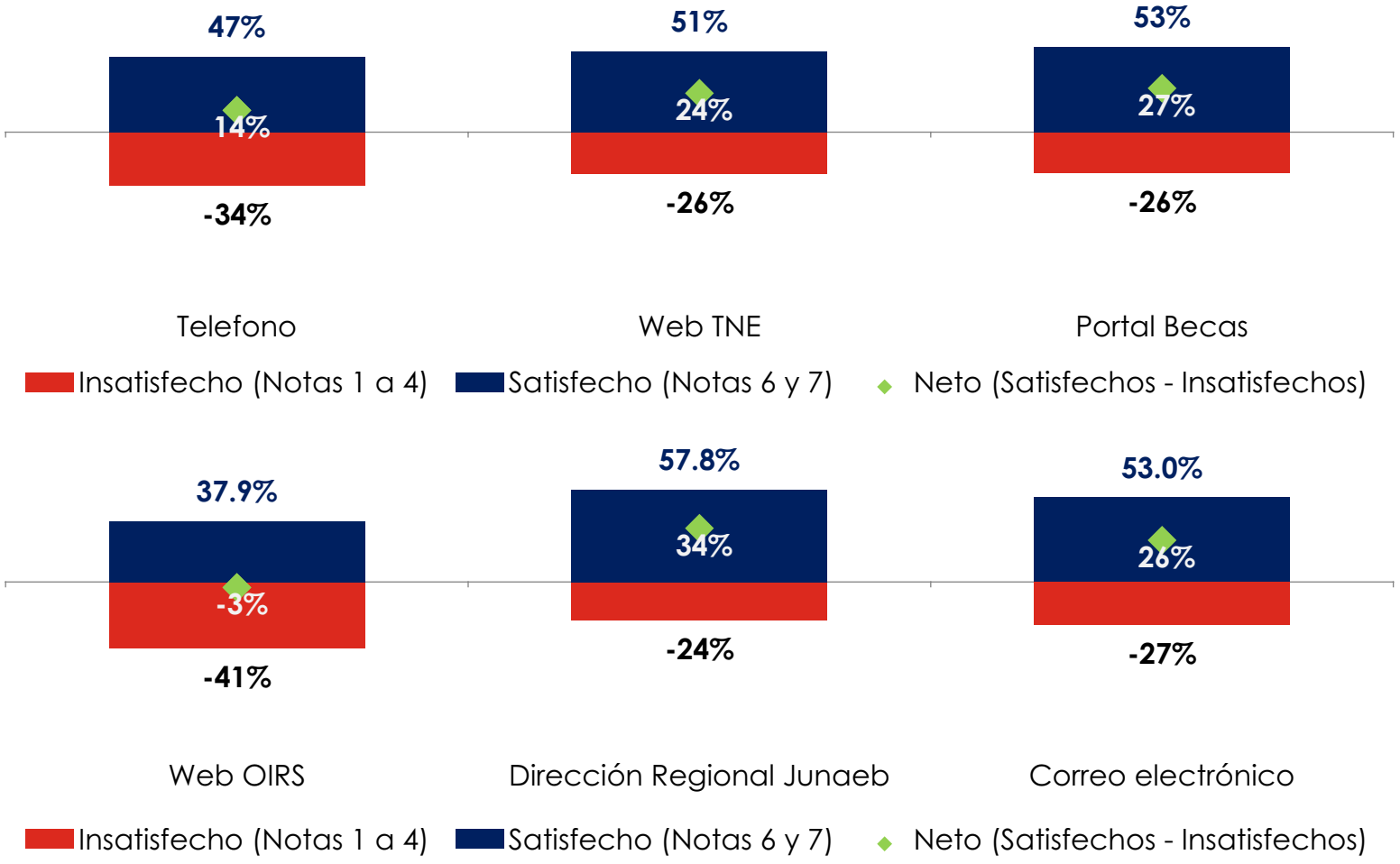
EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN

EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN: TNE BECAS – Contacto con JUNAEB

Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con JUNAEB? TNE - BECAS



Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en JUNAEB (Canal con el cual ha tenido contacto en los últimos 12 meses) ¿qué nota le pondría?



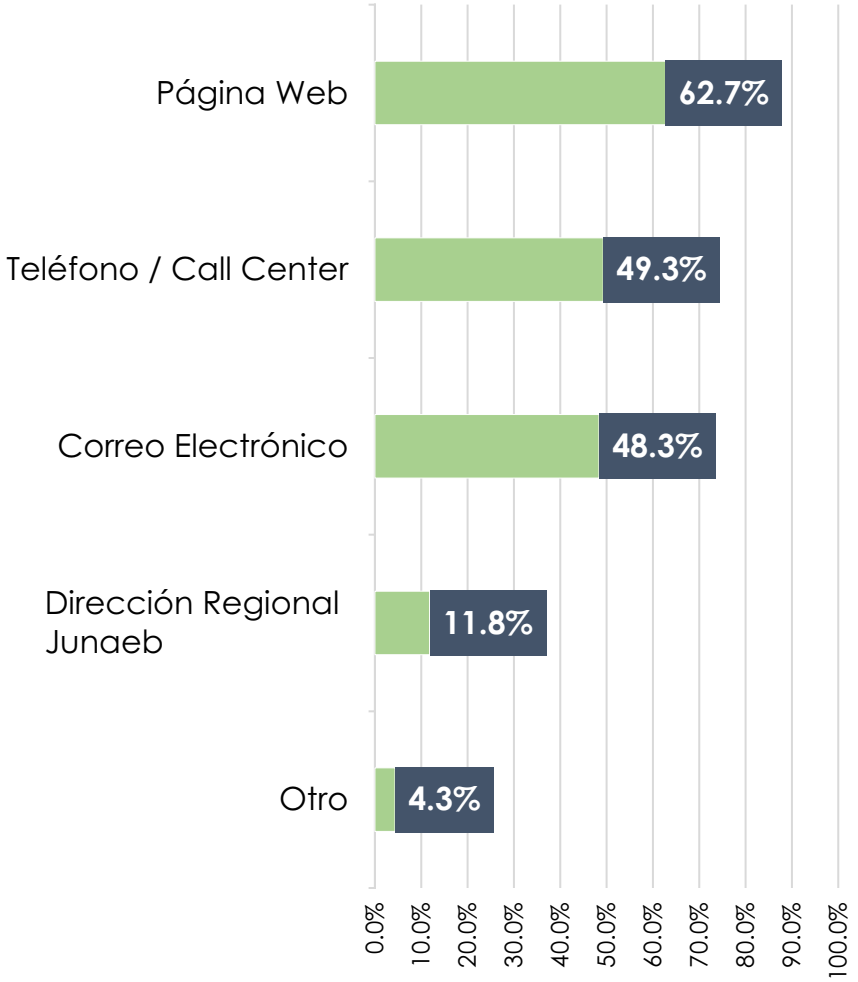
N: Se evalúa cada canal según su contacto en los últimos 12 meses.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

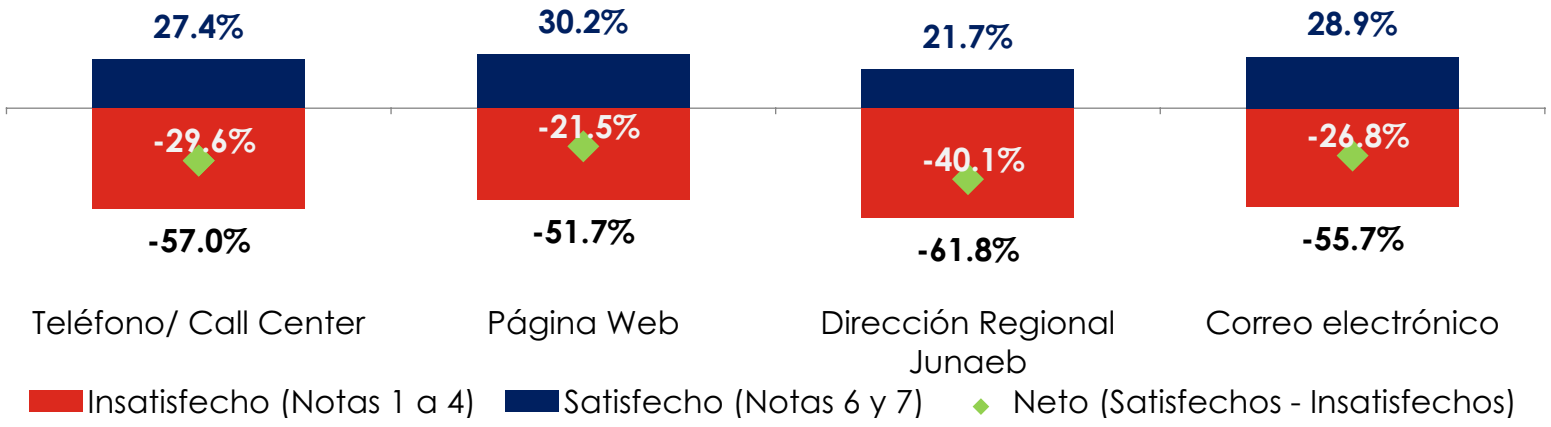
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN: OIRS – Contacto con JUNAEB

Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con JUNAEB - OIRS?



Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en JUNAEB (Canal con el cual ha tenido contacto en los últimos 12 meses) ¿qué nota le pondría?

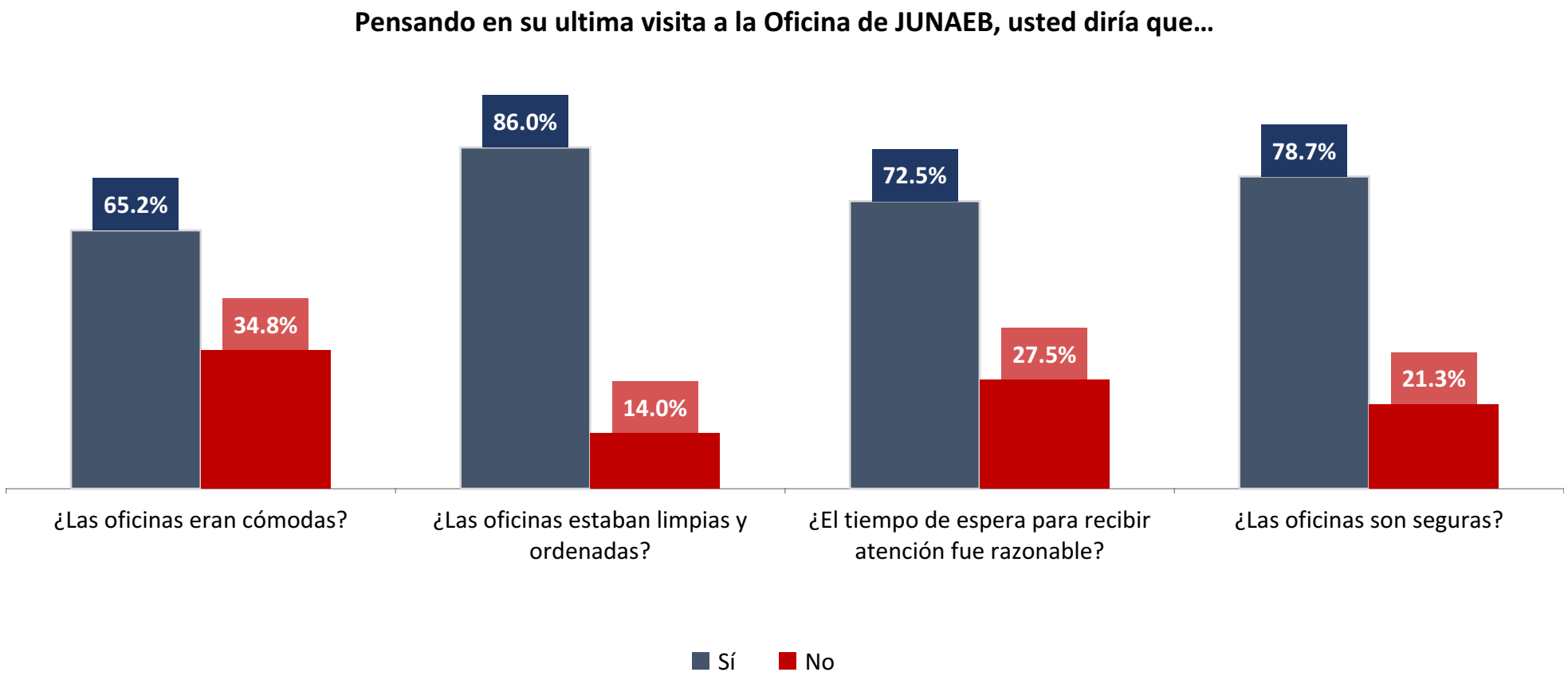


N: Se evalúa cada canal según su contacto en los últimos 12 meses.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN – Experiencia Presencial

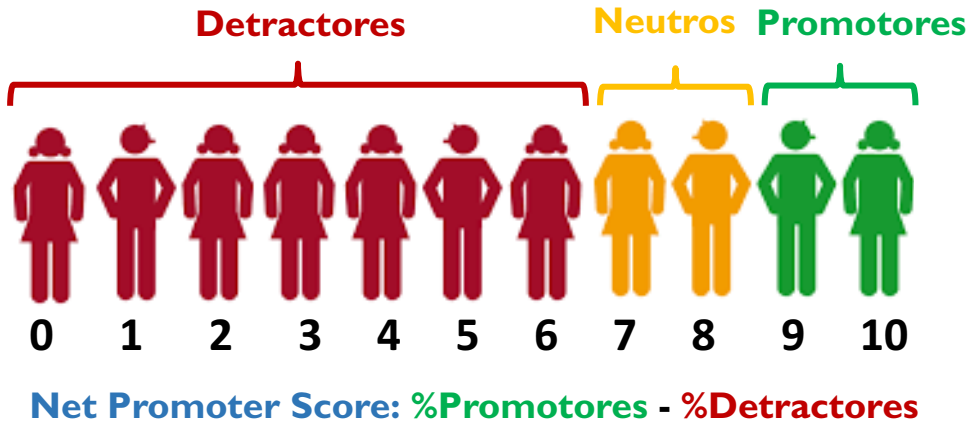


N: Se evalúa cada canal según su contacto en los últimos 12 meses.

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

RECOMENDACIÓN – Apertura según Trámite

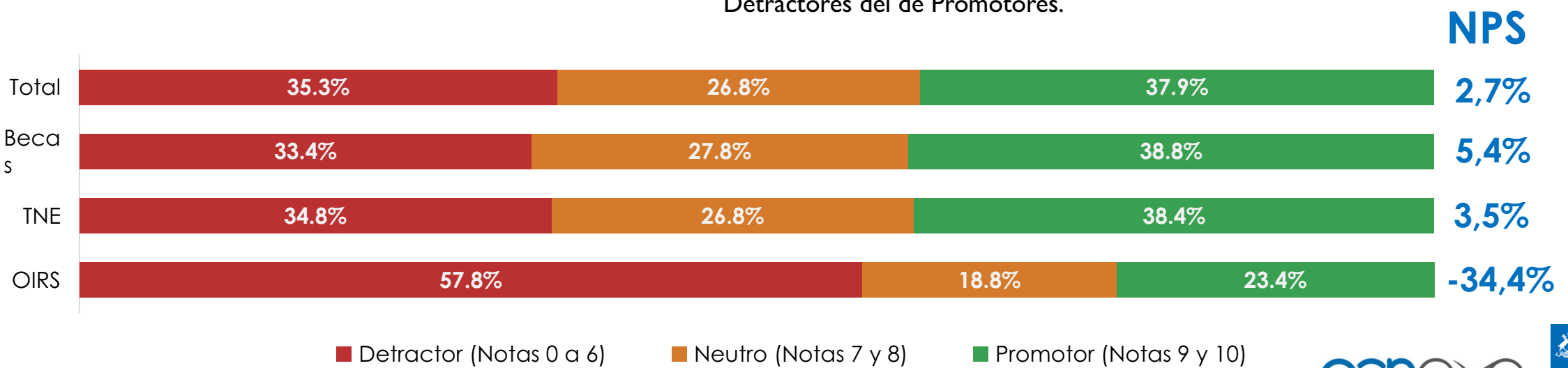
Considerando su experiencia con JUNAEB, y utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es "no lo recomendaría" y 10 es "lo recomendaría", ¿Qué tan probable es que usted recomiende JUNAEB a un familiar o amigo?



El "**Net Promoter Score**" (NPS) es un indicador que busca medir la lealtad del usuario mediante su recomendación del servicio.

La probabilidad de recomendación se evalúa en una escala de 0 a 10:
- Los que puntúan con 9 y 10 son **Promotores**,
- Los que se sitúan entre el 7 y el 8, son **Neutros**,
- y los que están en 6 o por debajo, **Detractores**.

Para obtener la puntuación final, **Net Promoter Score**, resta el número de Detractores del de Promotores.

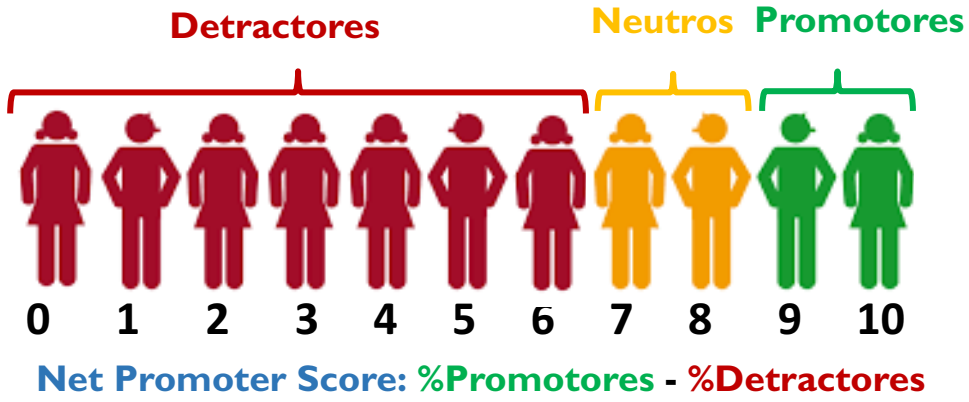


Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

RECOMENDACIÓN – Apertura según sexo y problemas

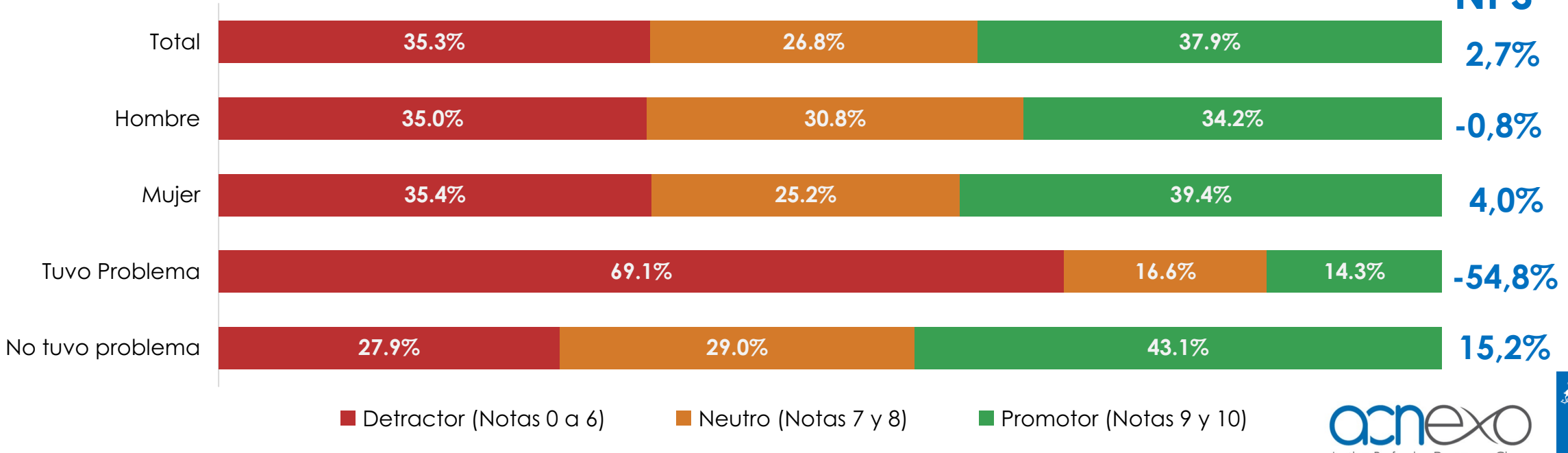
Considerando su experiencia con JUNAEB, y utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es "no lo recomendaría" y 10 es "lo recomendaría", ¿Qué tan probable es que usted recomiende JUNAEB a un familiar o amigo?



El "**Net Promoter Score**" (NPS) es un indicador que busca medir la lealtad del usuario mediante su recomendación del servicio.

La probabilidad de recomendación se evalúa en una escala de 0 a 10:
- Los que puntúan con 9 y 10 son **Promotores**,
- Los que se sitúan entre el 7 y el 8, son **Neutros**,
- y los que están en 6 o por debajo, **Detractores**.

Para obtener la puntuación final, **Net Promoter Score**, resta el número de Detractores del de Promotores.



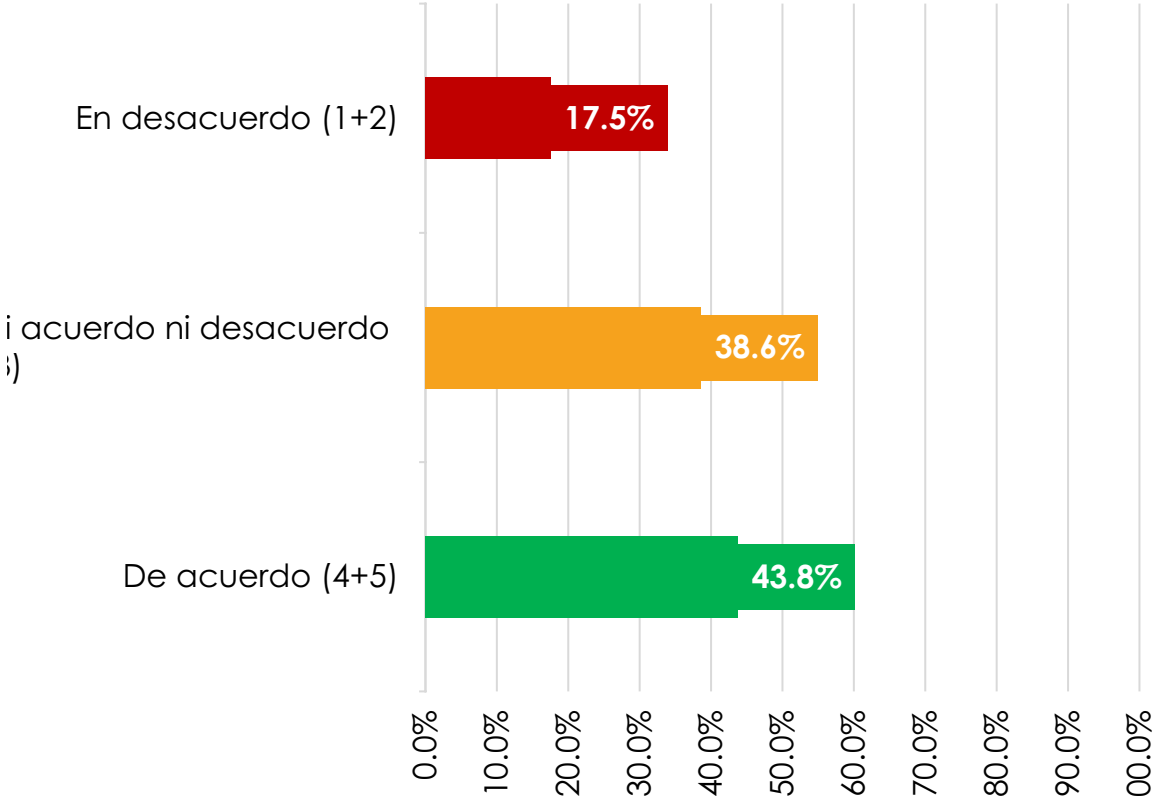
acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

EXPERIENCIA DE SERVICIO

Por favor, indique su grado de desacuerdo o acuerdo con las siguientes afirmaciones, usando una escala de 1 a 5, donde 1 es "totalmente en desacuerdo" y 5 es "totalmente de acuerdo".

"Esta experiencia de servicio con JUNAEB aumentó mi confianza en el servicio público"

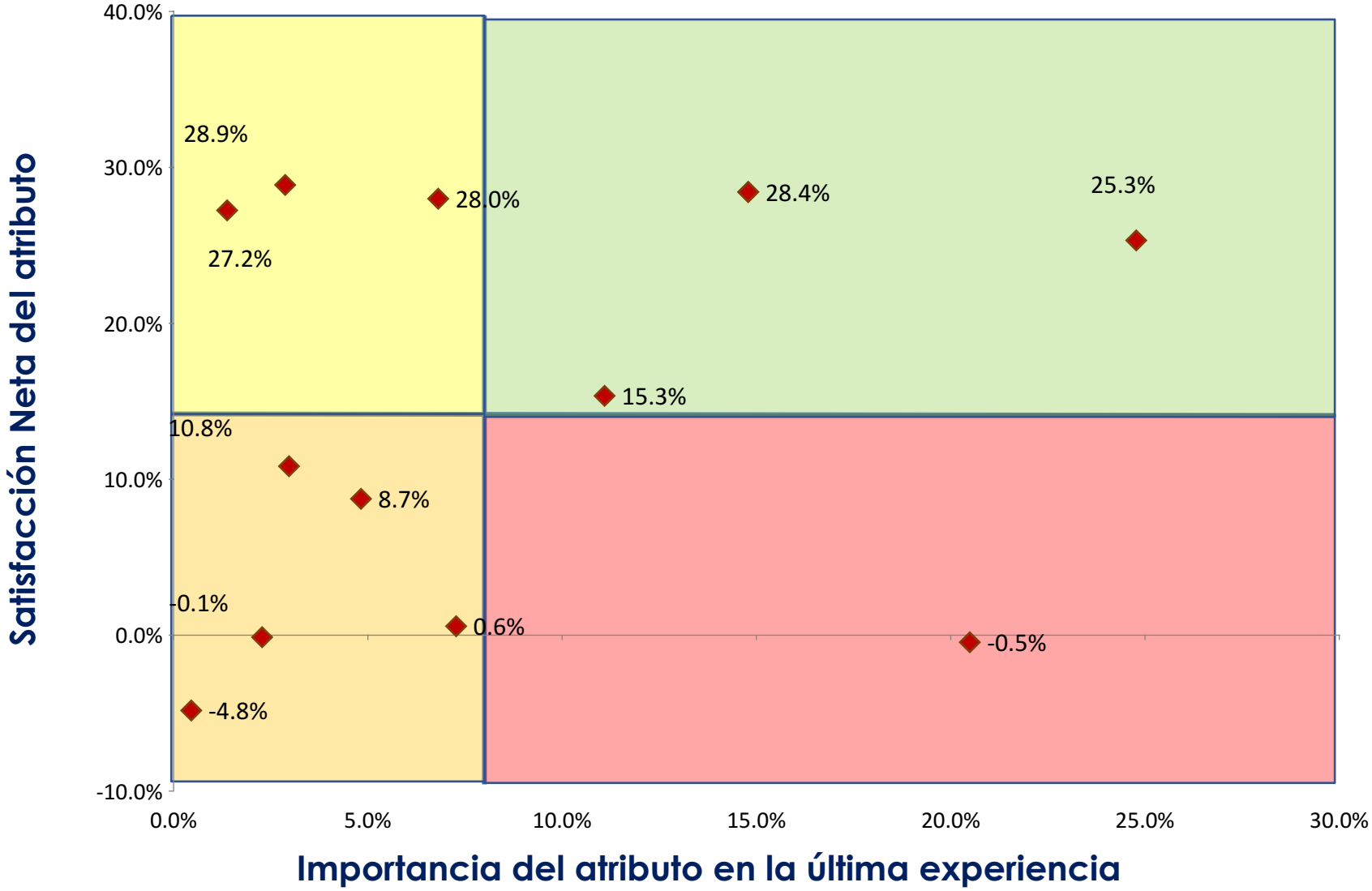


Trámite	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	NETO
Total	17,5%	38,6%	43,8%	26,3%
Becas	18,8%	34,7%	46,5%	27,7%
TNE	15,8%	40,9%	43,3%	27,5%
OIRS	37,2%	31,3%	31,5%	-5,7%

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

MAPA DE IMPORTANCIA – Satisfacción con la última experiencia



Focos de mejora

- I) Zona Crítica: concentración de acciones de mejora
- II) Zona de mejora secundaria
- III) Zona a mantener
- IV) Fortalezas de JUNAEB

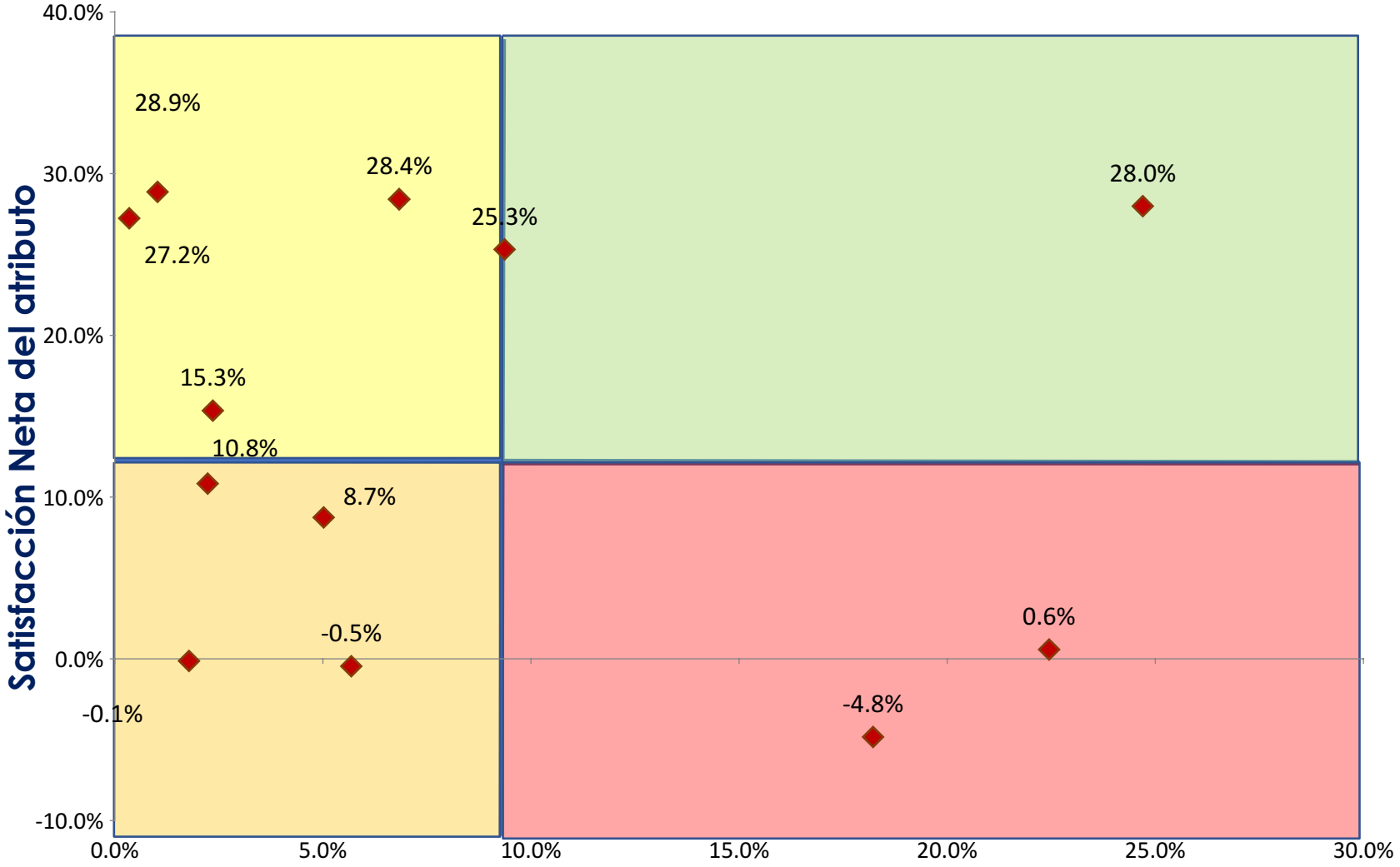
El mapa de importa se realiza mediante un modelo de regresión lineal entre la última experiencia y los indicadores expuestos en el mapa. El eje X corresponde a la importancia de cada atributo según el modelo de regresión y el eje Y corresponde al ISN de cada atributo.

* Todos los atributos son significativos a un 95% de confianza ($p < 0,05$). Bondad de ajuste del modelo: 60,3%.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

MAPA DE IMPORTANCIA – Satisfacción general



Importancia del atributo en la Evaluación general a JUNAEB

Focos de mejora

- I) Zona Crítica: concentración de acciones de mejora
- II) Zona de mejora secundaria
- III) Zona a mantener
- IV) Fortalezas de JUNAEB

El mapa de importa se realiza mediante un modelo de regresión lineal entre la última experiencia y los indicadores expuestos en el mapa. El eje X corresponde a la importancia de cada atributo según el modelo de regresión y el eje Y corresponde al ISN de cada atributo.

(*) Son atributos significativos a un 95% de confianza ($p < 0,05$). Bondad de ajuste del modelo: 71,0%.

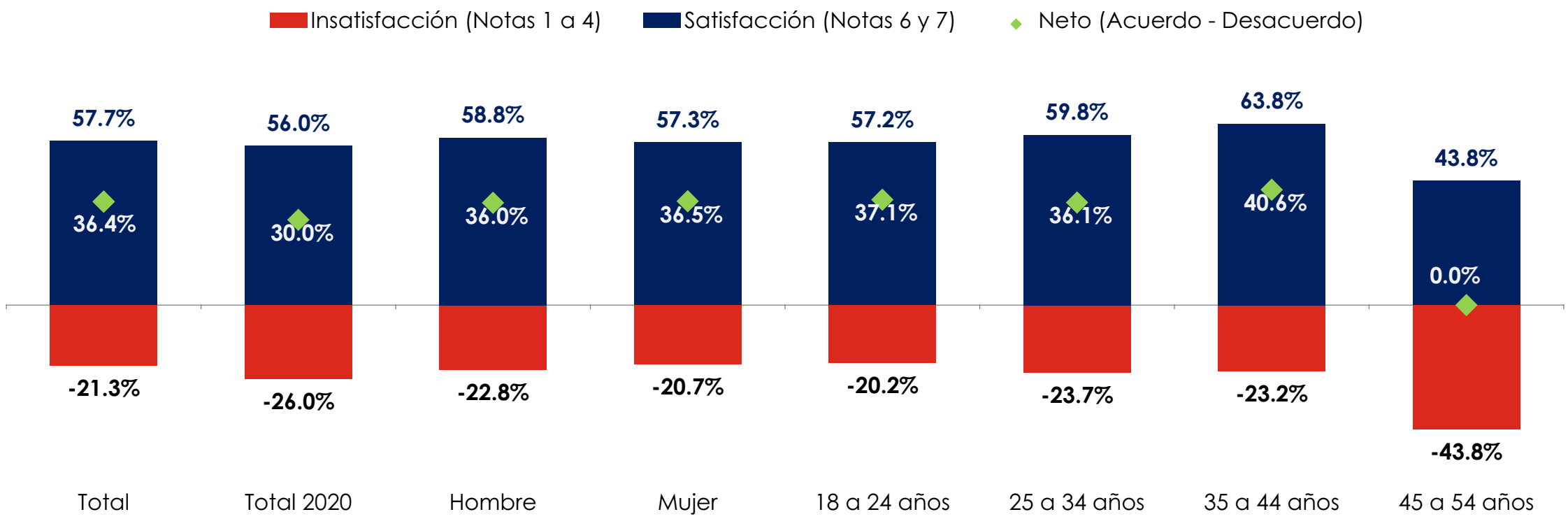
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

APARTADO BECAS

BECAS

Considerando el proceso iniciado con la postulación de tu beca el año 2020 hasta la publicación de los resultados el año 2021, en una escala de 1 a 7, siendo 1 "Muy insatisfecho" y 7 "Muy satisfecho", ¿Qué nota le pondrías al servicio que presta JUNAEB para que puedas obtener tu beca?



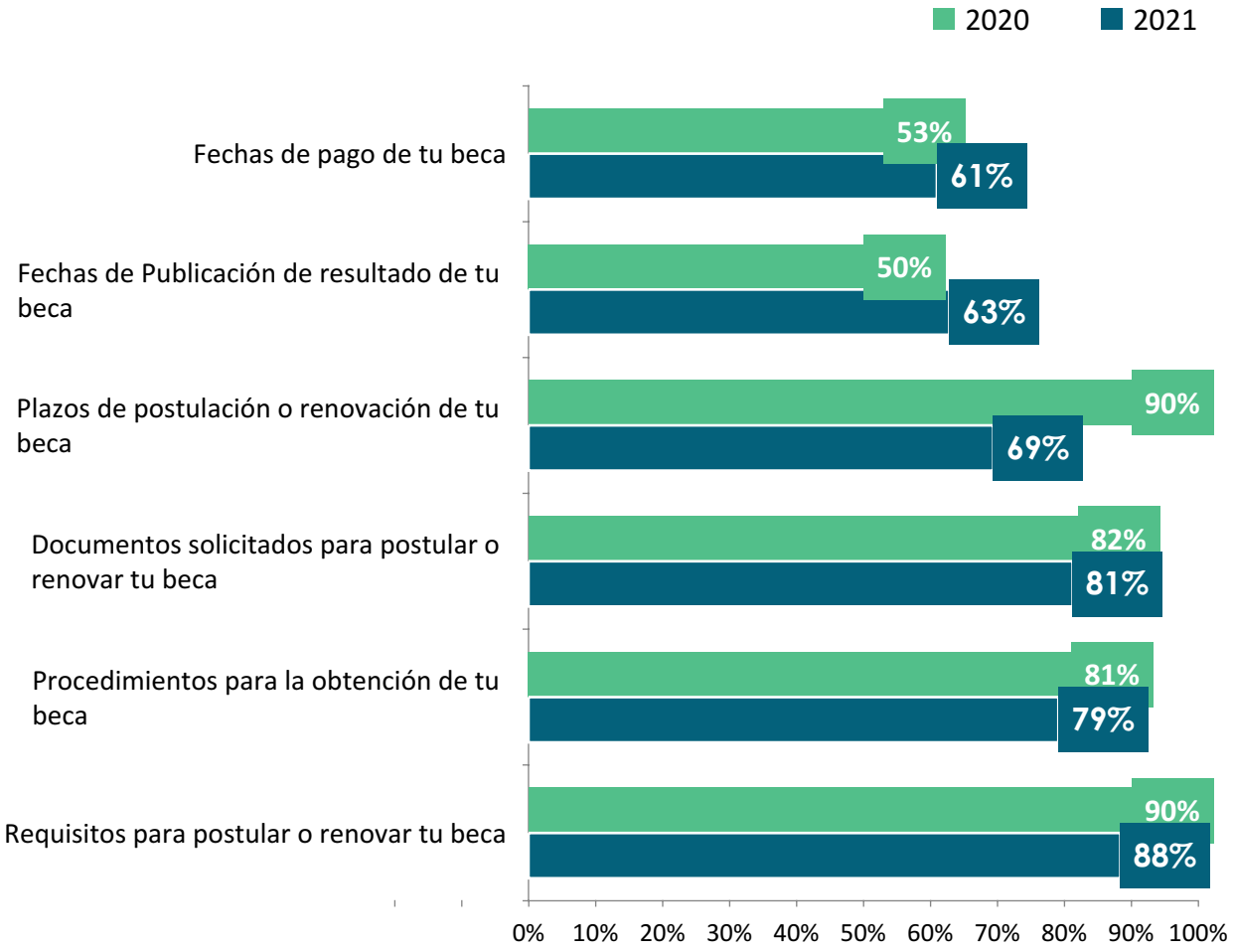
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

BECAS

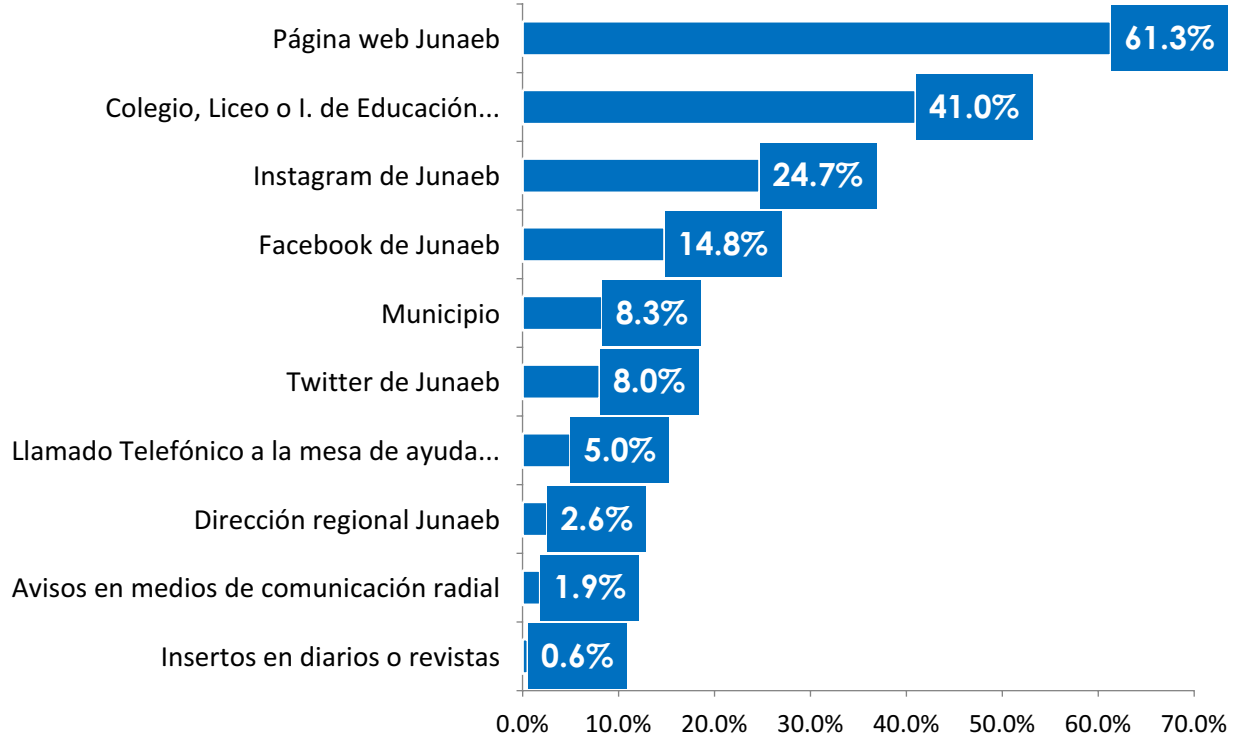
Antes de ingresar el formulario de postulación o renovación de tu Beca de JUNAEB para el beneficio que se asigna el año 2020, ¿Manejabas información acerca de lo siguiente?

(% Sí)



Considerando que el proceso de difusión se inició en el periodo comprendido entre noviembre 2020 a enero de 2021, qué lugares o qué canales de información visitas con más frecuencia para obtener información de tu beca JUNAEB ?

(R. Múltiple)

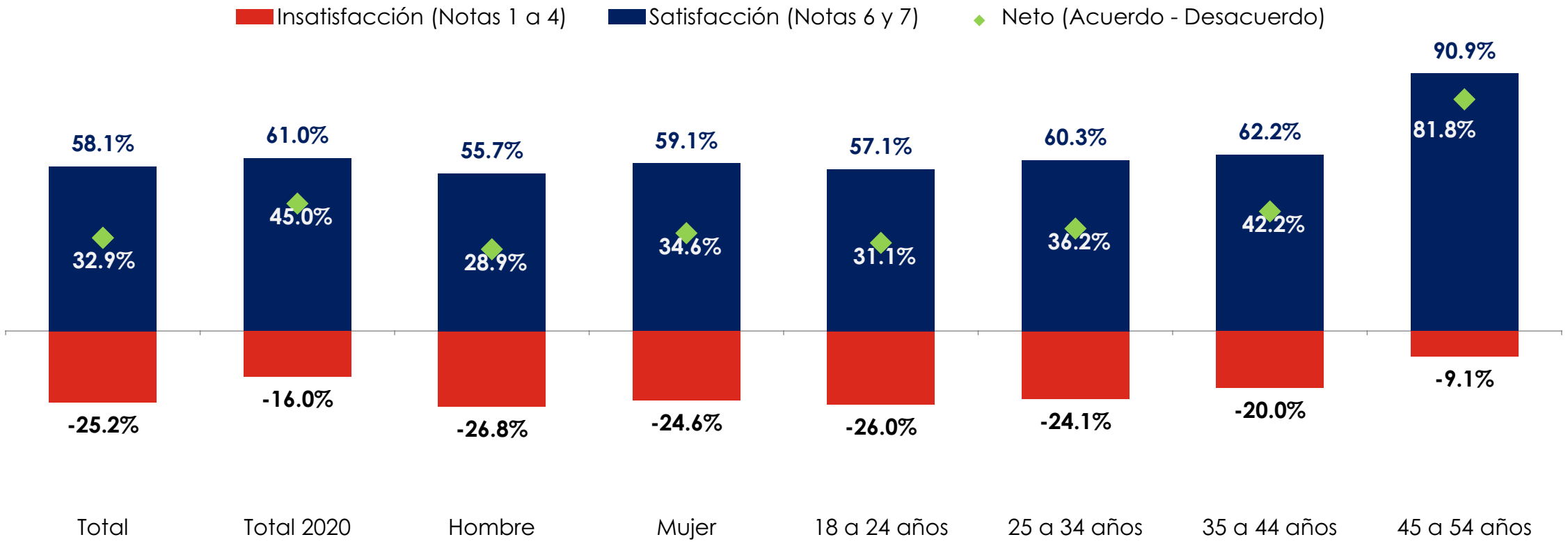


acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

APARTADO TNE

TNE – Accesibilidad

En una escala de 1 a 7, siendo 1 "Muy insatisfecho" y 7 "Muy satisfecho", ¿Cómo evalúa la accesibilidad de los canales de atención disponibles para inicial el trámite de pase escolar?

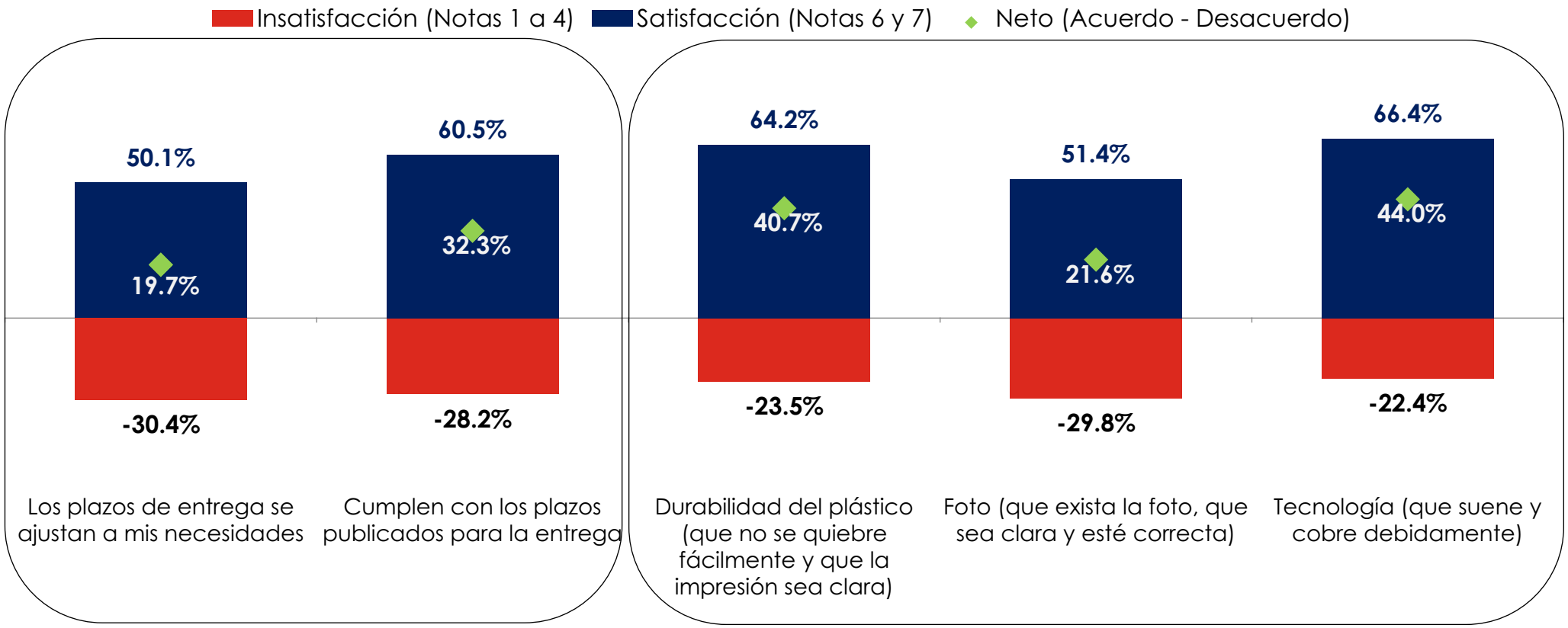


Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

TNE

En una escala de 1 a 7, siendo 1 "Muy insatisfecho" y 7 "Muy satisfecho", ¿Cómo evalúa la oportunidad de entrega del beneficio con respecto a las siguientes afirmaciones…? / ¿Cómo evalúa el pase escolar respecto a…?



Neto Total 2020	**26%**	**42%**	**58%**	**42%**	**59%**

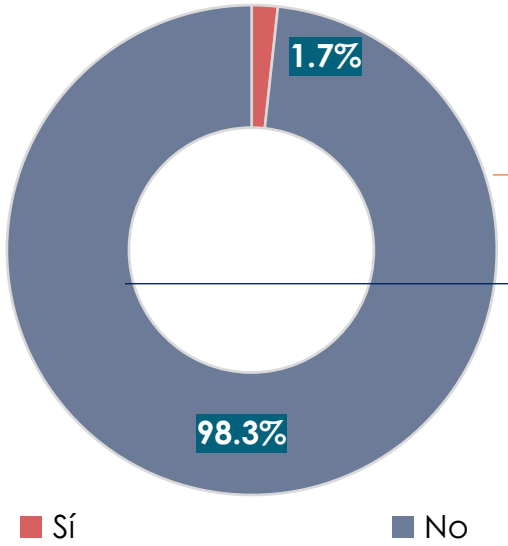
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

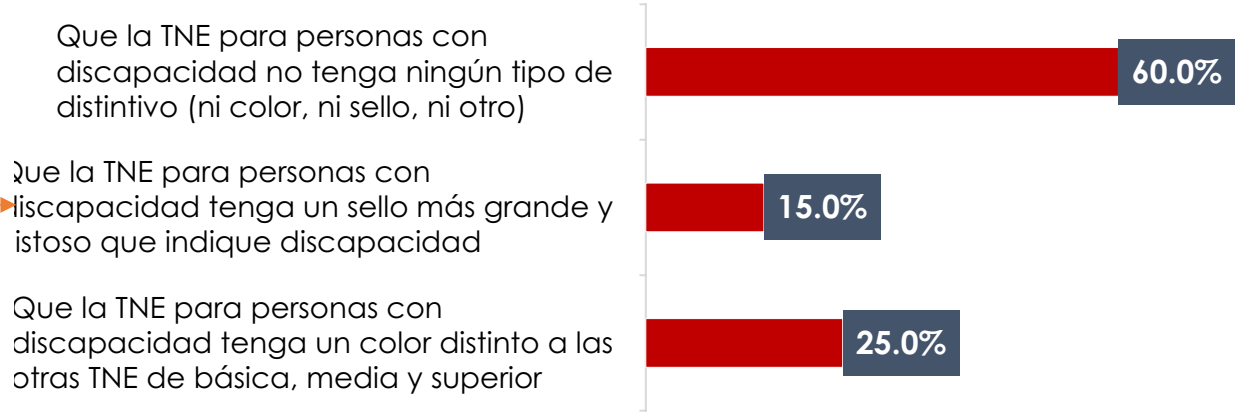
TNE – Discapacidad

¿Tiene algún tipo de discapacidad? / Con respecto a la TNE para personas con discapacidad, ¿Qué preferiría? (Respuesta Múltiple)

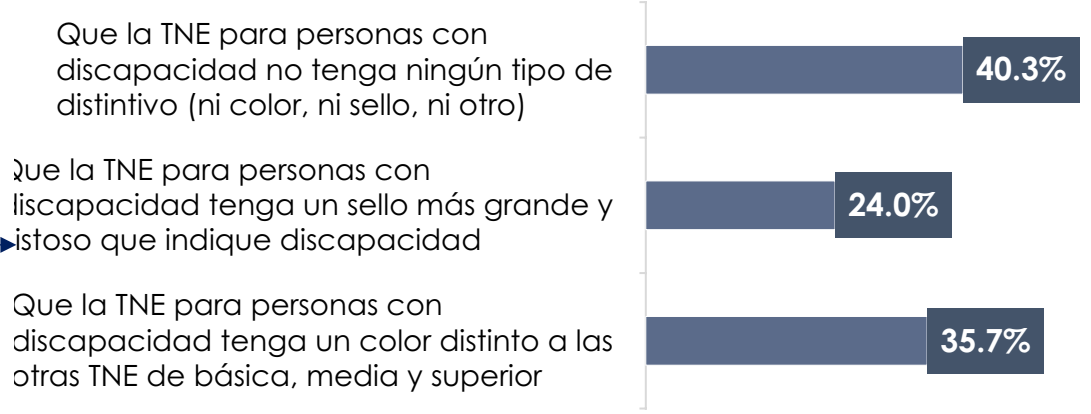
¿Tiene algún tipo de discapacidad?



Personas con algún tipo de discapacidad



Personas sin ningún tipo de discapacidad



Análisis Profundos, Decisiones Claras

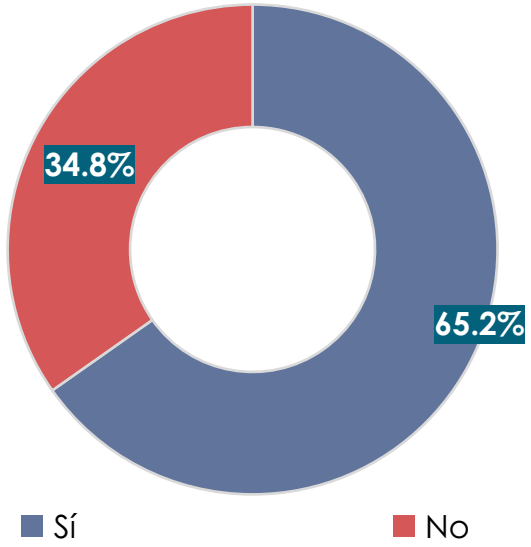
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

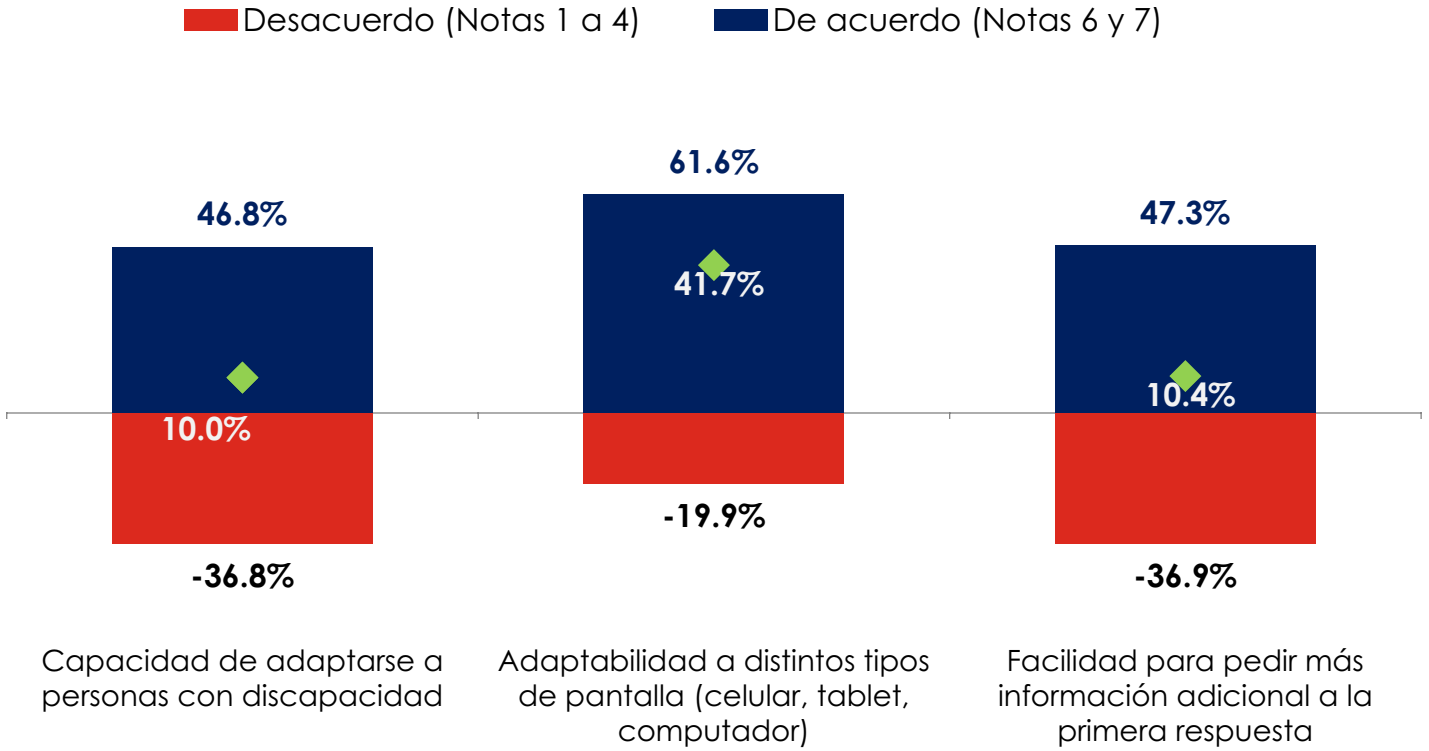
APARTADO OIRS

OIRS - Plataforma

Respecto a la plataforma OIRS, utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es estar muy en desacuerdo y 7 es estar Muy de Acuerdo, ¿Cuál es el nivel de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones?

¿Usted recibe algún beneficio por parte de JUNAEB?



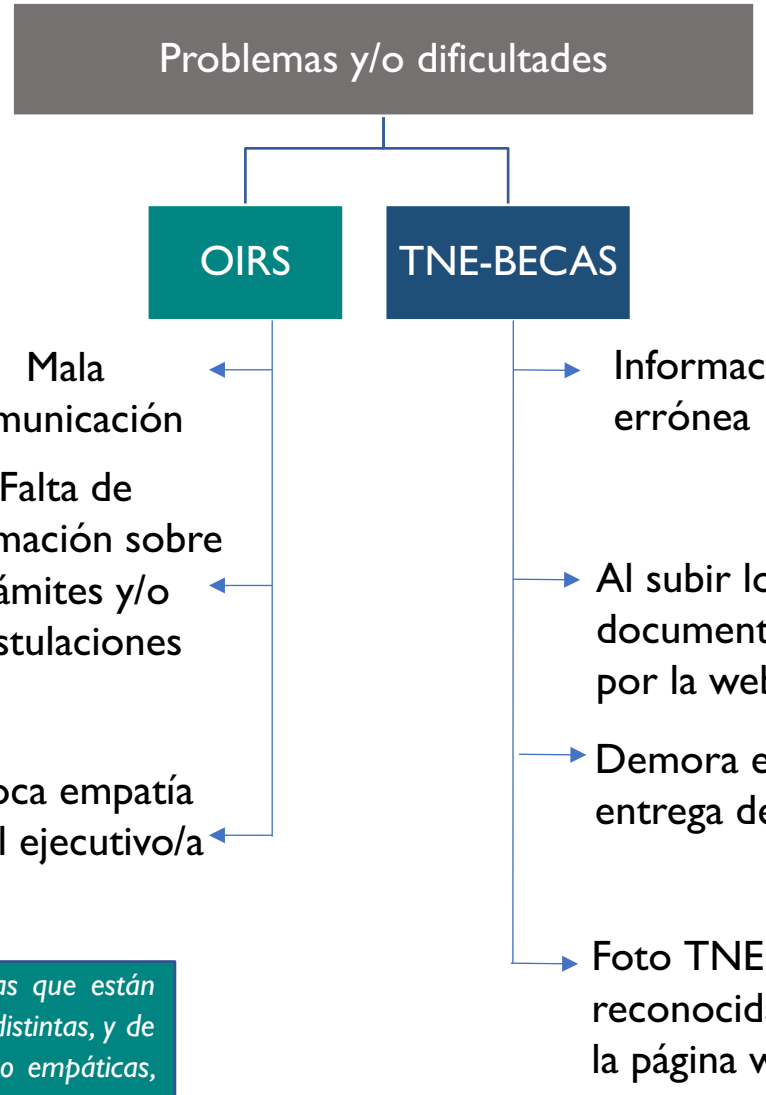


Neto Total 2020	**15%**	**39%**	**7%**

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

FOCUS GROUP – Problemas y/o dificultades al realizar el trámite



"Me contacté por la página web, mandé correos intentando comunicarme con Junaeb y nunca recibí respuesta. La única respuesta que recibí, fue por una red social, y solo me dijeron que no alcancé el puntaje, nunca me dieron un detalle y al final me enteré por un grupo de la beca indígena y ahí explican mucho mejor que Junaeb"

"El problema no son los canales, yo creo que el problema son las respuestas, y el tema es que no hay respuestas a las consultas que uno realiza, los canales a través de la página web funcionan pero no hay respuesta, no hay una respuesta coherente"

"El tema de ingresar a la página, trata de buscar información, es poca la información que uno encuentra. Al final se tiran la pelota, tiene que ir para acá, tiene que ir para allá, y uno va al otro lugar y al final las respuestas las tiene que buscar uno mismo"

"Yo tuve unos percances con las personas que están detrás del chat, yo chatee con 3 personas distintas, y de las 3 personas 2 de ellas fueron muy poco empáticas, con un vocabulario que dejaba bastante que desear si hablamos de una página de gobierno"

"Tuve una mala atención porque me dieron una información que era errada desde la página virtual, y presencial tuve todo lo que tiene que ver con el pase escolar pero ahí tuve buena atención"

"Lo que demora en llegar la tarjeta de la TNE, fue como la única dificultad más grande que tuve"

"Cuando renové mi beca, tuve un problema cuando tenía que subir el certificado de notas porque me decía que había que subirlo en un formato y yo no sabía qué formato y traté con pdf y con Word no me funcionaba, y luego decía que era muy pesado el documento"

"Al momento de sacar la TNE, primero me salía un error en el tema de hacer el trámite online, por la foto. La foto salía como en negra y como la foto no se veía clara, no me deja terminar con mi solicitud. Al final tuve que ir al instituto para que ellos me sacar la TNE"

FOCUS GROUP – Oportunidades de mejora

¿Qué mejorarían de Junaeb?

OIRS

- Mayor empatía de los ejecutivos/as
- Eficiencia y tiempos de respuesta breves
- Trato más humano
- Mayor capacitación call center
- Más personal en call center

TNE-BECAS

- Agilizar sitio web
- Mejorar material de TNE
- Habilitar Stands transitorios para realizar trámites
- Mejorar aplicación beca de alimentación

"no hay empatía para las personas… si nos metemos a la página es porque necesitamos, no es porque estamos sin hacer nada y entramos a la Junaeb por reclamar, por gusto y gana de meternos a las páginas"

"Eficiencia con lo que responden y la puntualidad, los tiempos en las que las respuestas son dadas. Porque si los tiempos son cortos de respuestas, uno también tiene la opción de ver soluciones. Y en vez, de decirte no, la respuesta sea una posible solución"

"La forma de comunicarse con las personas y las respuestas que dan, que se coordinen entre ellos mismos a la hora de dar una respuesta, decir que no se puede, pero quizás sí se podía o como la forma de acoger las preocupaciones de las personas"

"De repente se deshumaniza un poco la atención, se hace un poco más robótica pero que no se pierda el foco de que son ayudas sociales, que son personas que realmente la necesitan"

"Yo sugeriría que mejoran el canal telefónico, porque yo estuve llamando cerca de 3 días, mañana y tarde, y nadie me respondió, en los 3 días. Entonces considero que si tienen una línea telefónica es para que ellos realmente contesten, no puede ser que todo el día estén ocupados. Si a lo mejor tienen poco personal, buscar más personal para que pueda atender las dudas o consultas de las personas"

"Me costó mucho comunicarme vía red, estuve como 3 días esperando que me atendieran por web. Entonces sería bueno, quizás agilizar el tema de la página"

"Poner stands u oficinas en los lugares que no tienen fácil conexión a internet, o que se les dificulta el tema de las fotografías que tienen que viajar a otra ciudad, yo pondría aunque sea stand periódico, en ciertas fechas"

"En el caso de los pases escolares, quizás mejorar un poco el material de estos pases ya que son super frágiles"

"La aplicación de la Junaeb que esa no funciona muy bien, que es para pagar la beca de alimentación, que de repente no me entra o se demora bastante o el código no me funciona, que ese sería el único complejo en cuanto a la aplicación"

FOCUS GROUP – Personalidad de Junaeb

Si Junaeb fuese una persona, ¿cómo la describirían?

OIRS

- Abuelito
- Poco empático
- Irresponsable
- Desagradable

TNE-BECAS

- El Tío Juna
- Jovial
- Generoso
- Comprensivo

"Una persona mayor de edad, aburrida de tratar con tantas personas, un poco impuntual y con poca empatía. Es como el típico abuelito que no le gusta que las personas le hablen"

"Lo consideraría una persona irresponsable, una persona irresponsable, una persona que está aburrida de hacer lo que está haciendo, una persona déspota, una persona que ni siquiera te dan ganas de sentarte en la micro con ella"

"Una persona que le falta un poco de más empatía con la gente, una persona que tiene que ser más responsable con nosotros y que se ponga un momento en nuestro lugar"

"Se me imagina como el típico empleado de oficina publica que lleva como 40 años y que ya no le importa nada, y que ya está chato de su trabajo y como que va porque sí"

"Sería una persona pesada, desagradable, que uno mira y dan ganas de… no sabes si decirle hola o saber si está feliz o no. Poco empático"

"De manera de llegada lo que hicieron por redes sociales fue buenísimo, con la llegada que tienen. Pero el tema de las gestiones como que separa un poco de lo que es el Tío Juna, a como se gestionan las cosas"

"Jovial porque están tratando de generar más redes por Instagram, donde hacer preguntas y respuestas. Entonces también brinda una mejor interacción entre las personas"

"Como una persona generosa, porque independiente de los montos que entrega igual sirven para las personas, para poder costearse algunas cosas"

"Comprensiva, porque acepta que no todos tenemos las mismas realidades y es por eso mismo que nos ofrecen esas ayudas, como la Sodexo o las becas. Entonces igual se agradece, aunque el monto de la Sodexo no sea tanto igual se agradece"

TALLER DE ANÁLISIS DE RESULTADOS

- El día martes 21 de diciembre de 2021, a las 10.00 horas, se realizó un **Taller de Análisis de los Resultados con la JUNAEB**, donde se reportaron las principales conclusiones del estudio y se conversó en torno a las distintas evaluaciones obtenidas.

- En primer lugar, se conversó sobre la metodología del estudio y de cómo se obtuvieron las muestras de los distintos tipos de trámites de la JUNAEB. En particular, se enfatizó que este evaluación corresponde a una **medición de satisfacción de la atención de los usuarios, desagregado por trámite,** más que la evaluación focalizada de los programas (por ejemplo, algún programa de beca en particular).

- En cuanto a los resultados obtenidos y las variaciones con respecto al año 2020, algunas posibles explicaciones conversadas:
  i. El año 2020, con el expansión del Covid-19, se inició la migración hacia la atención por canales digitales. No obstante, **para el año 2021 no hubo mayores avances en la adecuación de esos canales**, pudiendo ser los usuarios más exigentes en sus expectativas en el 2021.
  ii. Asimismo, internamente en JUNAEB se está efectuando un **proceso de transformación del foco de la OIRS y de la atención de usuarios** hacia una mirada comunicacional más estratégica. En este proceso también ha habido redistribución de equipos de trabajo.

- Finalmente, cabe mencionar que **los hallazgos encontrados están en línea con lo detectado internamente por la institución** y con las mejoras que están implementando para subsanarlas.

CONCLUSIONES

- Entre los/as usuarios/as de JUNAEB hay una mayor proporción de mujeres, con un 72,3%, concentradas principalmente en el tramo más joven que va entre 18 a 24 años y cuentan con un alto nivel de escolaridad, con más de un 60% que declara tener educación universitaria completa (65,6%). En su mayoría corresponden a usuarias chilenas (97,4%) y casi una cuarta parte declara pertenecer a algún pueblo originario.

- A nivel general, se observa una evaluación neta a JUNAEB de 11%, bajando más de 10 puntos porcentuales respecto de 2020, donde el indicador alcanzó un 26%. En este aspecto, el trámite con peor evaluación corresponde a OIRS, donde el indicador de satisfacción neta alcanza un valor negativo, con un -21%. Por otro lado, los/as usuarios que realizaron trámites relativos a la TNE, fueron quienes mejor evaluaron a la institución, independiente de su última experiencia, con un 14%.

- Un 46,8% de los/as usuarios/as se encuentra en la categoría de habilitado, por lo que menos de la mitad de la muestra tiene un alto conocimiento sobre los servicios de la JUNAEB. Se observa que hay menor habilitación entre los/as usuarios/as que utilizaron canales presenciales para realizar su trámite. Esto coincide con lo hablado por sus usuarios/as, donde la mayoría destacó que el canal presencial es peor que el proceso remoto, especialmente por la espera, la poca amabilidad y la desinformación, aunque ambos son criticados.

CONCLUSIONES

- Por otro lado, solo un 17,5% declara que presentó problemas al realizar su trámite, y la mayoría de estos quedaron insatisfechos con la respuesta por parte de JUNAEB, de hecho, sólo un 12,3% de quienes tuvieron problemas, calificaron su nivel de satisfacción con la respuesta con notas 6 o 7. La mayor causante de problemas es no haber recibido una respuesta oportuna y de calidad, con un 26,6%. En segundo y tercer lugar se observa que la solicitud de información no fue contestada y que le negaran un servicio al que tenía derecho según su criterio, con un 19,1% y 18,9%, respectivamente.

- En cuanto a la experiencia del usuario/a se observan bajas significativas en la totalidad de atributos, sin embargo, la tendencia en la evaluación es similar, siendo el tiempo de respuesta por parte de JUNAEB el aspecto más castigado, con un ISN de -0,5%. Por otra parte, la facilidad para realizar el trámite, la claridad de los pasos a seguir, la utilidad de información y la claridad en lo que refiere al resultado del requerimiento, alcanzaron ISN que van desde el 25% al 28% de satisfacción neta.

- Respecto a la imagen institucional, la confianza es el atributo con mejor evaluación, con un 28,0% de ISN, sin embargo, y como se ha visto lo largo de este informe, se evidencia una baja respecto de la medición anterior, donde dicho indicador alcanzó un 36%. En este punto, los atributos de imagen más castigados fueron la preocupación por atender las necesidades de sus usuarios/as, que se actualiza y moderniza y que satisface las necesidades de sus usuarios/as.

CONCLUSIONES

- La recomendación de JUNAEB es baja, con un total de 37,9% de promotores; un 26,8% de usuarios/as neutros; y un 35,3% de detractores, se registra un NPS de 2,7%. En este aspecto, Becas y TNE alcanzan un Net Promoter Score similar, con un 5,4% y 3,5%, respectivamente. Por su parte, OIRS fue el trámite con peor nivel de recomendación, con un NPS negativo correspondiente a -34,4%.

- El principal medio o canal de información por el que las y los encuestados/as obtuvieron información respecto a trámites relacionados a Becas, concentra una gran proporción en la página web de JUNAEB y en el colegio, liceo o institución de educación superior, con un 61,3% y 41,0%, respectivamente. Por su parte, en cuanto a los niveles de satisfacción, fue posible dar cuenta de un aumento en los niveles de satisfacción respecto al servicio que presta la institución para obtener la beca, pasando de un 30% de ISN en 2020, a un 37% en la actual medición. En este punto no se identifican diferencias significativas según el sexo del encuestado/a.

- La TNE y sus características también evidenciaron una baja importante, alcanzando el nivel de satisfacción más alto en la tecnología, con un 44%, en comparación a 2020 donde se registró un 59%. El aspecto peor evaluado fue la foto, en tanto a claridad, con un ISN de 21,6%, mientras que el año anterior fue de 42%. En este punto, otra consulta realizada tuvo relación con las personas con discapacidad, donde el 60% afirmó que la TNE para personas con discapacidad no debería tener ningún tipo de distintivo, ni color, ni sello, ni otro.

POSIBLES ACCIONES DE MEJORAS

- En términos generales, del levantamiento de información se observa que el principal problema del proceso de atención **radica en los tiempos y en la calidad de la respuesta** que se les da a los usuarios.
- Por eso, dentro de las sugerencias se proponen:

  i. Definir un **tiempo máximo de respuesta** que el usuario conozca previamente y que puedan hacer un efectivo seguimiento al estado en que se encuentra la pregunta.

  ii. Para mejorar la calidad de la respuesta, se puede hacer un levantamiento del grupo de usuarios que indica que **su respuesta no fue contestada (19,1%) o la respuesta no fue de calidad (26,6%)** y revisar, en esos casos, los motivos que se esgrimen. Esto llevaría a identificar posibles áreas no cubiertas en las respuestas dado el porcentaje que declara tales inconformidades.

  iii. Asimismo, dado que existe una baja evaluación de experiencia de servicio en los distintos canales de atención de la JUNAEB, en especial, en la página web de los OIRS, se propone **iniciar un rediseño de la página**, incorporando accesos más fáciles para obtención de información e introduciendo nuevas aplicaciones que puedan tener otras páginas similares en esta función.

  iv. Finalmente, se **recomienda incorporar guías, tutoriales o capacitaciones** que permitan transmitir la información de los "pasos a seguir" por cada usuario, en relación a su trámite y a la utilización de estos canales de atención.

Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos 2021

Ministerio de Hacienda

Resultados Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas - JUNAEB

JUNAEB
Ministerio de Educación
Gobierno de Chile

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Secretaría de Modernización

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile