Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

# "ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

## Resultados

## SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR

SENAMA
Ministerio de Desarrollo Social y Familia
Gobierno de Chile

# Información general del proyecto

**Institución Ejecutora:** Datavoz

**Jefe/a de Proyecto:** Paulina Valenzuela

**Equipo Consultor:** Eduardo de la Fuente

Jorge Fábrega

Luis Bertoglia

Carlos Macuada

**Contraparte Institucional:** Javier Sáez Rojas

Karen Caiceo Muñoz

**Red de Expertos y Asesoría:** Secretaría de Modernización del Estado

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile



DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

# I. OBJETIVOS

# Objetivo general

*"Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido de los usuarios de los servicios públicos de Chile"*

# 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 los distintos tipos de usuarios, grupos etarios y 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.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

# II. METODOLOGÍA

# Antecedentes y modelo de análisis

La Secretaría de Modernización, que tiene como objetivo el "aportar en la mejora de la satisfacción de los ciudadanos a partir de diversas iniciativas", toma la metodología desarrollada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para caracterizar y medir la satisfacción de la última experiencia de los usuarios con instituciones públicas y cada uno de sus canales de atención.

El modelo de evaluación de la experiencia busca medir los siguientes aspectos:



# Ficha metodológica general

| | |
|---|---|
| **Técnica de levantamiento** | Encuestas telefónicas (CATI) |
| **Fecha de terreno** | 05 octubre – 28 octubre |
| **Universo** | Usuarios del Fono Mayor y postulantes del Fondo Nacional del Adulto Mayor |
| **Muestreo** | Muestreo probabilístico mediante asignación fija por trámite |
| **Marco muestral** | Registro de usuarios de Fono Mayor a junio 2021 y registro de postulantes del Fondo Nacional del Adulto Mayor de los meses de abril y mayo |
| **Muestra lograda** | 1.400 casos |
| **Error muestral** | +/- 2,4 bajo supuesto M.A.S, a un 95% de nivel de confianza asumiendo varianza máxima. |
| **Ponderación** | Los datos fueron ponderados según el segmento |

# Muestra efectiva para la institución

Tabla 1.
Muestra efectiva para SENAMA según trámite

| Trámite | Muestra efectiva | Universo | e.m.m. |
|---|---|---|---|
| Fondo Nacional del Adulto Mayor | 1.050 | 7.677 | 2,8% |
| Fono Mayor | 350 | 1.941 | 4,7% |
| **Total** | **1.400** | **9.618** | **2,4%** |

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

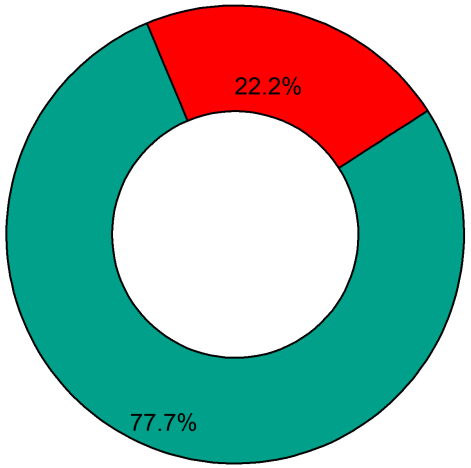
DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

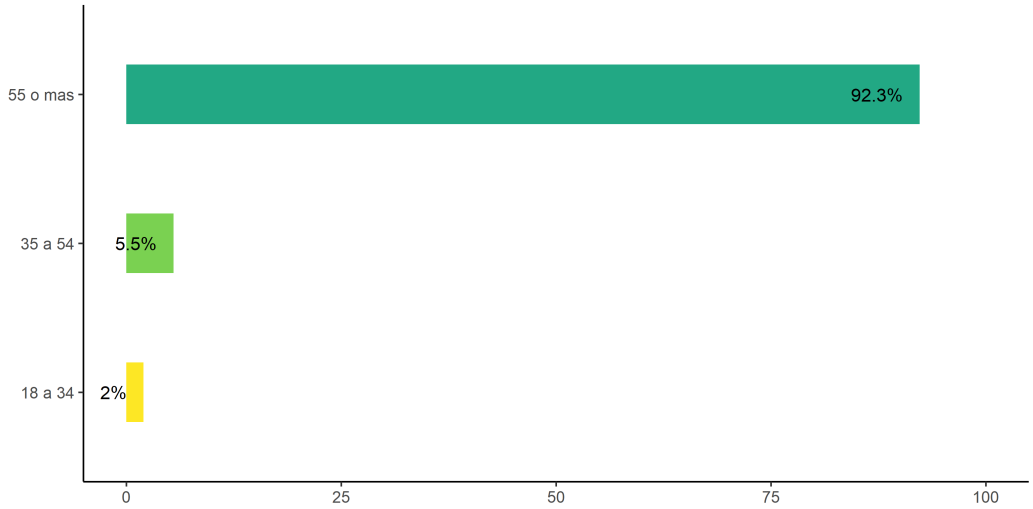
# III. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS

# Características generales de usuarios encuestados (%)

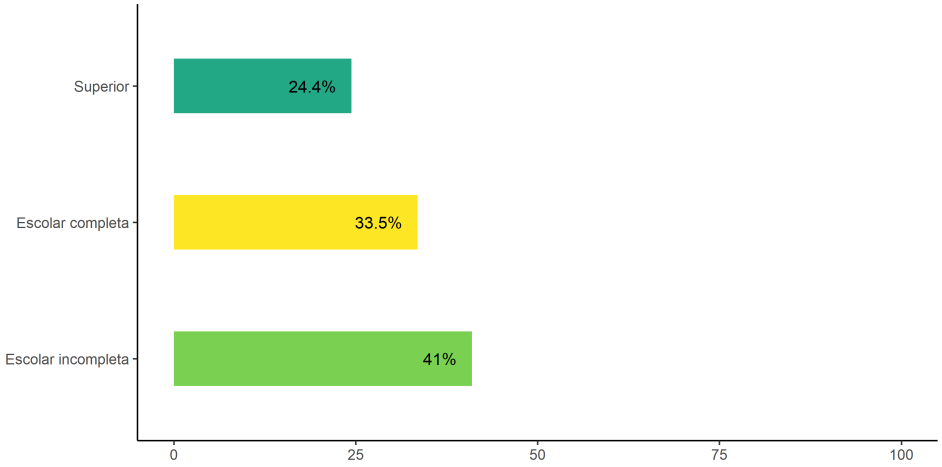
## Sexo




## Edad en Tramos




## Nivel Educativo



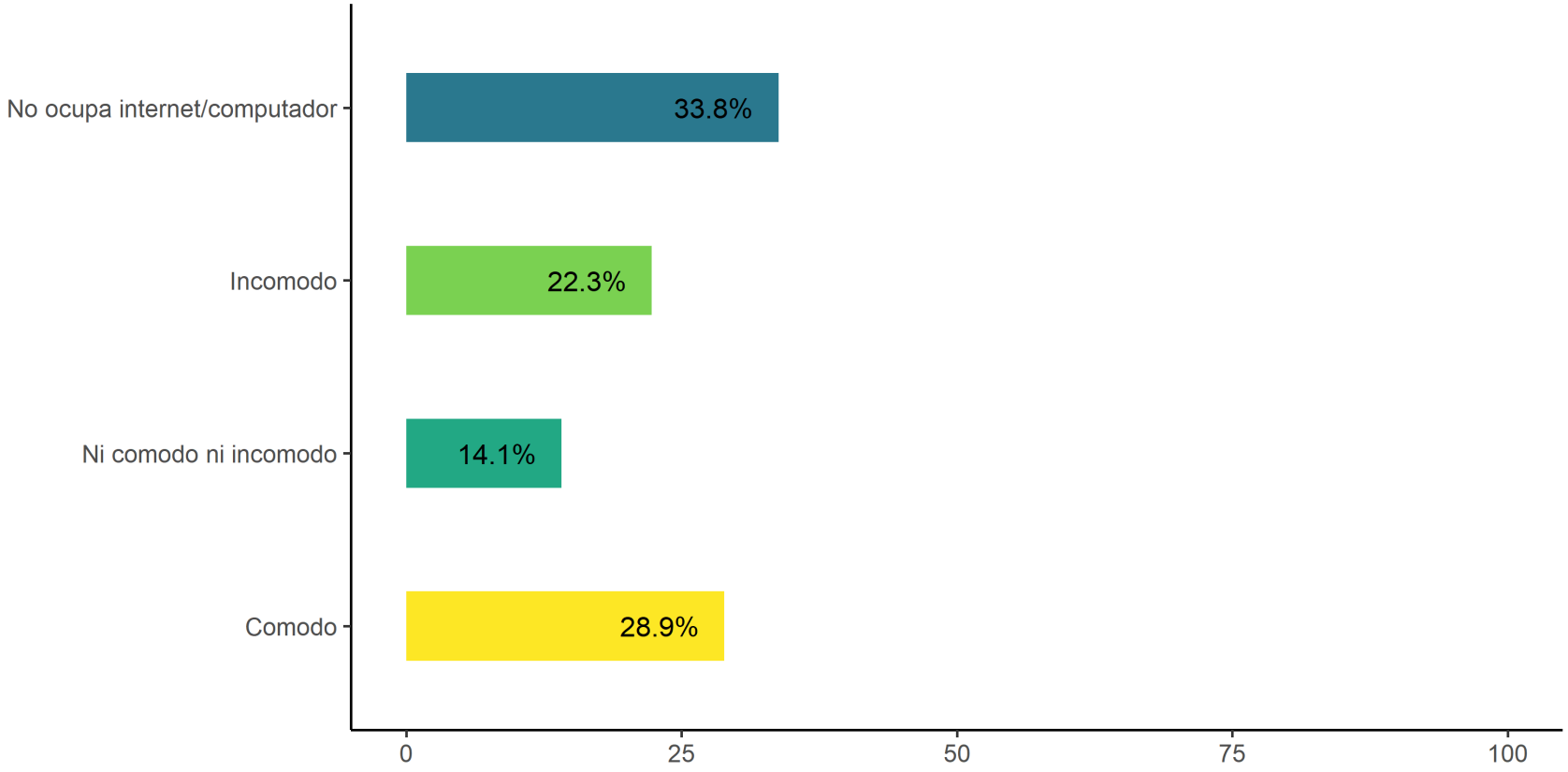

n =1.400

* Porcentajes ponderados

# Experiencia Digital – Comodidad Uso de Internet (%)

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

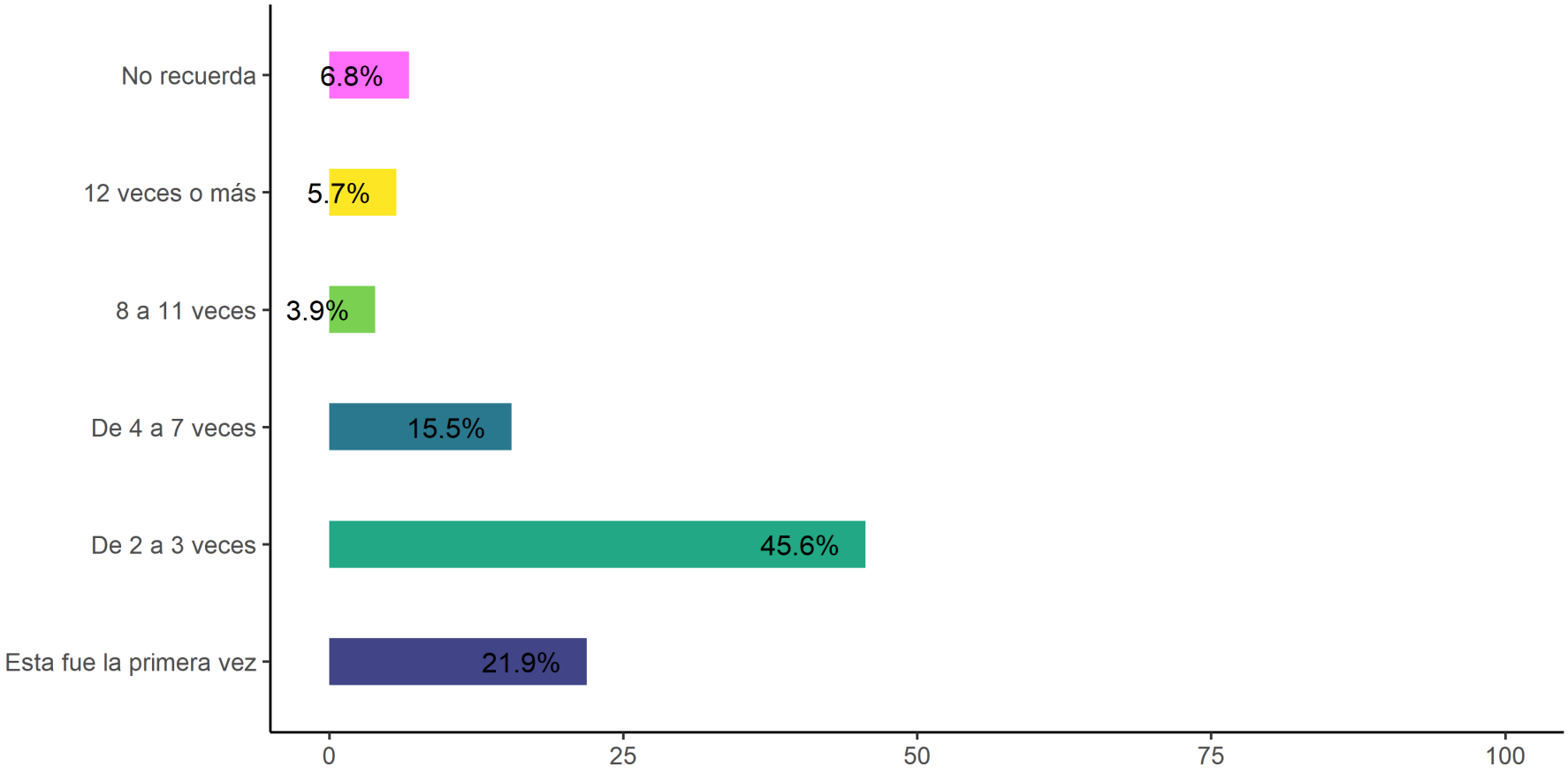
Variable recodificada:
Cómodo= Muy cómodo + algo cómodo
Incómodo= Muy incomodo + algo incómodo




n =1.400

# Intensidad usuario (%)

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




n =1.400



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

# IV. DEFINICIONES RELEVANTES

# ¿Qué medimos?

- Los/as usuarios/as incluidos en esta medición han realizado un trámite o recibido un servicio de la Institución en los **3 meses anteriores** al momento en que son encuestados.

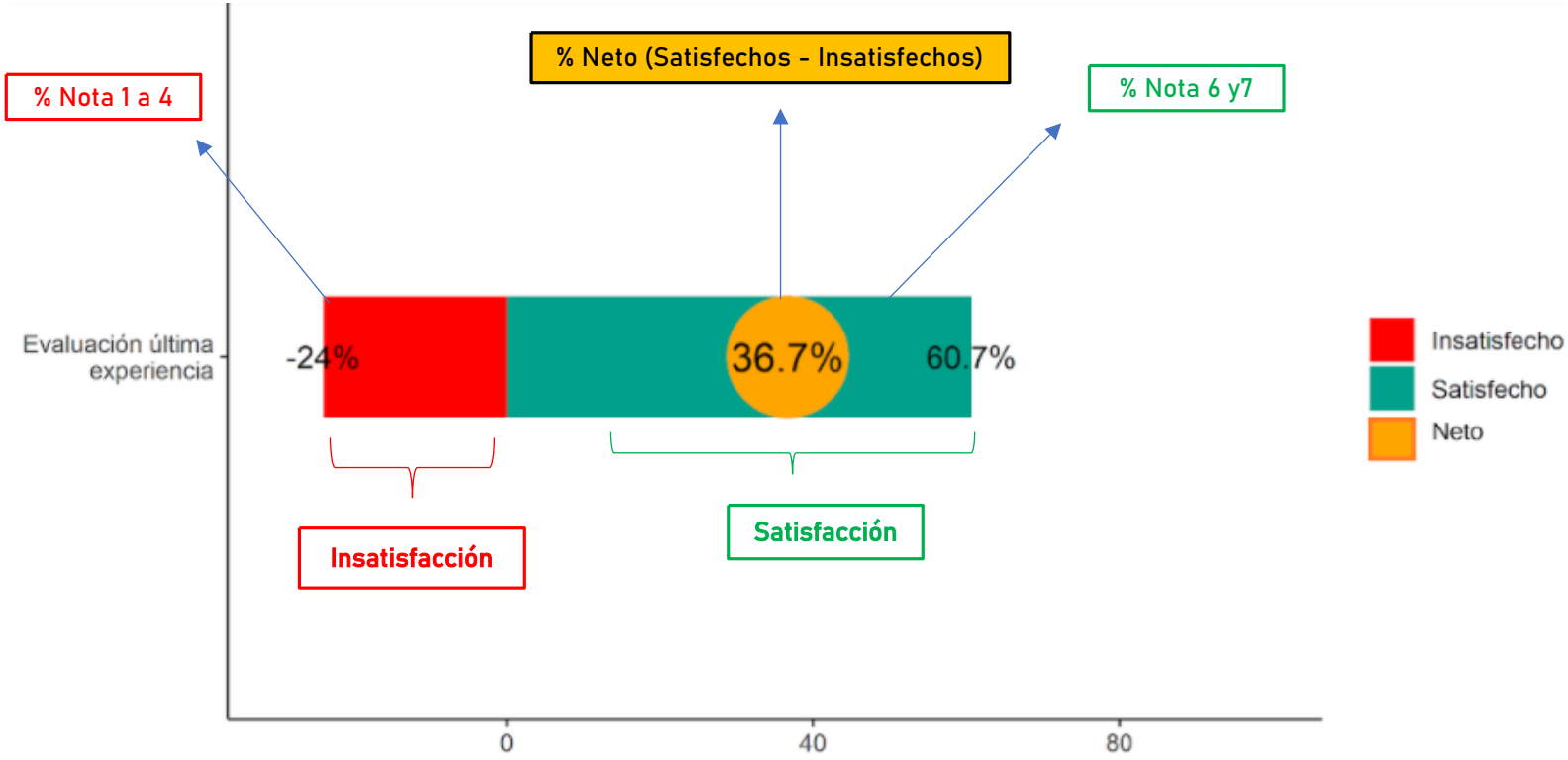
- La medición se concentra en el **viaje de usuario**: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

- La medición entrega dos indicadores principales:
  - **Satisfacción con la última experiencia**: Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de […], ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

  - **Evaluación general de la institución**: ¿Cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

# Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

## Nomenclatura e Indicadores




El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

- Calcular % de satisfechos y % insatisfechos **aproximados sin decimales.**
- **Realizar la resta de %satisfechos – %insatisfechos**

* La diferencia de los gráficos para llegar a 100% se debe al porcentaje de Nota 5

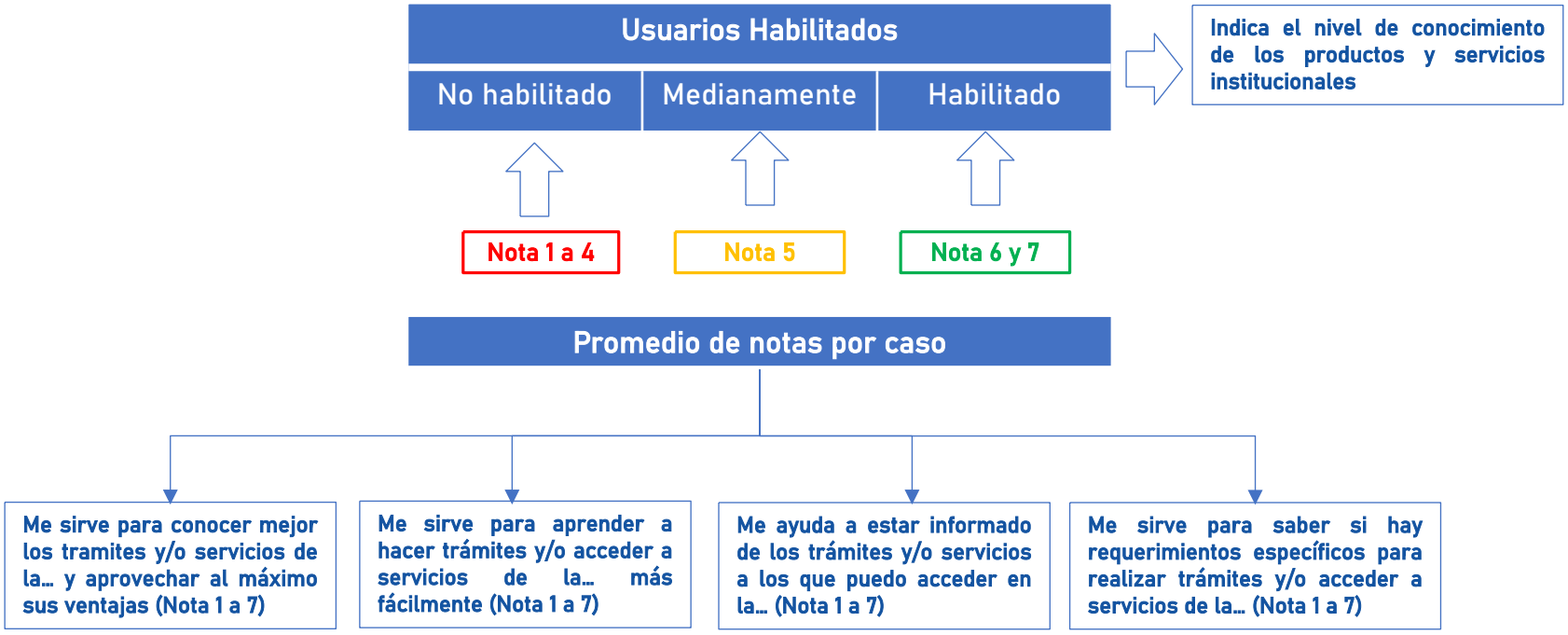
# Habilitación

- El nivel de habilitación indica el **grado de conocimiento de los productos y servicios institucionales.**

- Diversos estudios en el sector público y privado han mostrado que los/as **usuarios/as habilitados están mucho más satisfechos** y tienen menos problemas al realizar un trámite o acceder a un servicio.

- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una **mejor comunicación**, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados de las actualizaciones y novedades que la institución tiene para ellos

# Construcción de Usuarios Habilitados: Información Significativa



Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

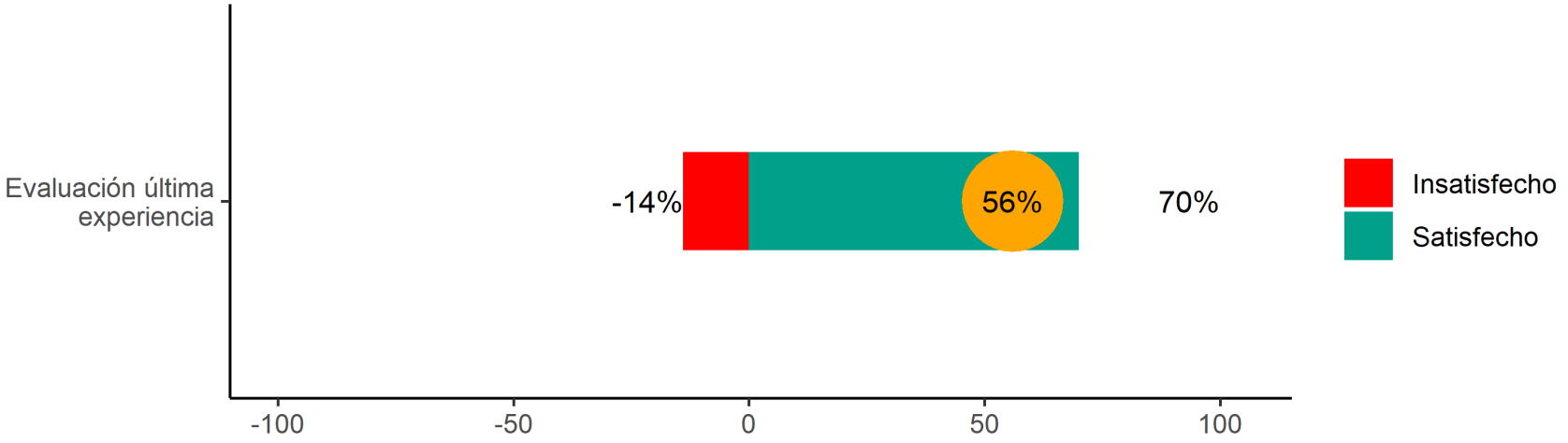
DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

# V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN

# Satisfacción Última Experiencia (%)

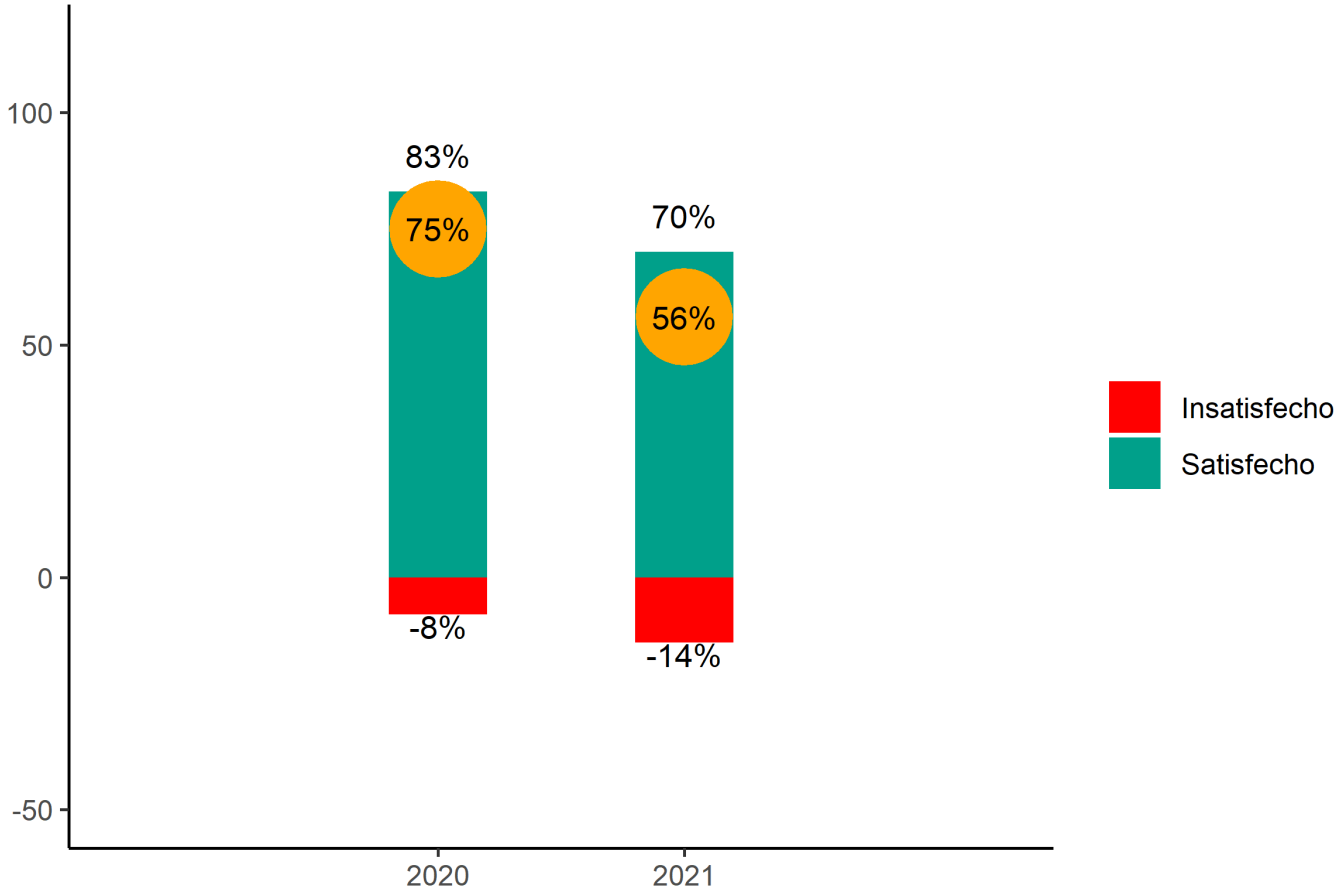
Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento en SENAMA, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad? , por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.




n= 1.400

# Satisfacción Última Experiencia (%) 2020 - 2021

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento en SENAMA, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad? , por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

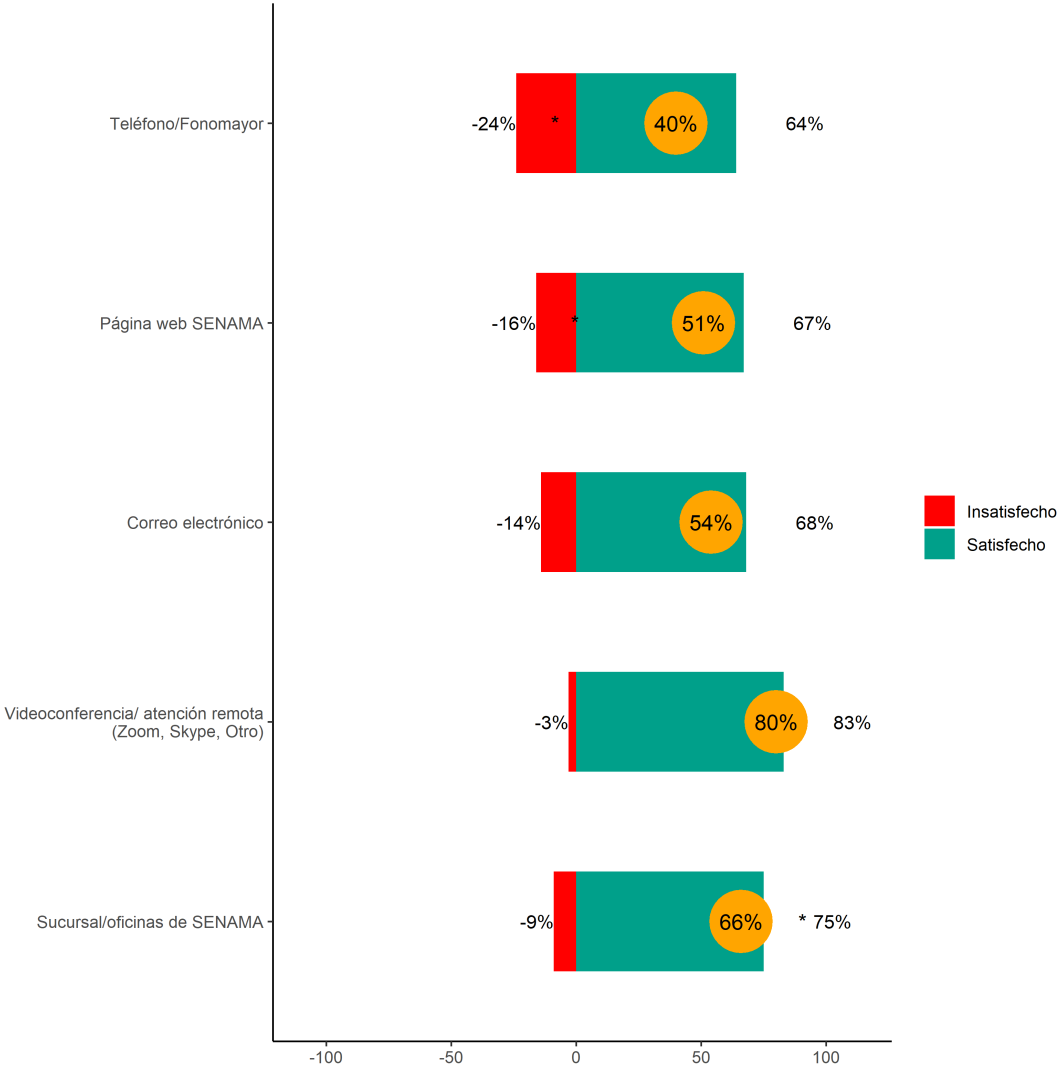



| | 2020 | 2021 |
|---|---|---|
| N = | 389 | 1.400 |

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

# Satisfacción Última Experiencia (%) por canal de atención

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




n =1.400

En barras se omiten categorías NS-NR

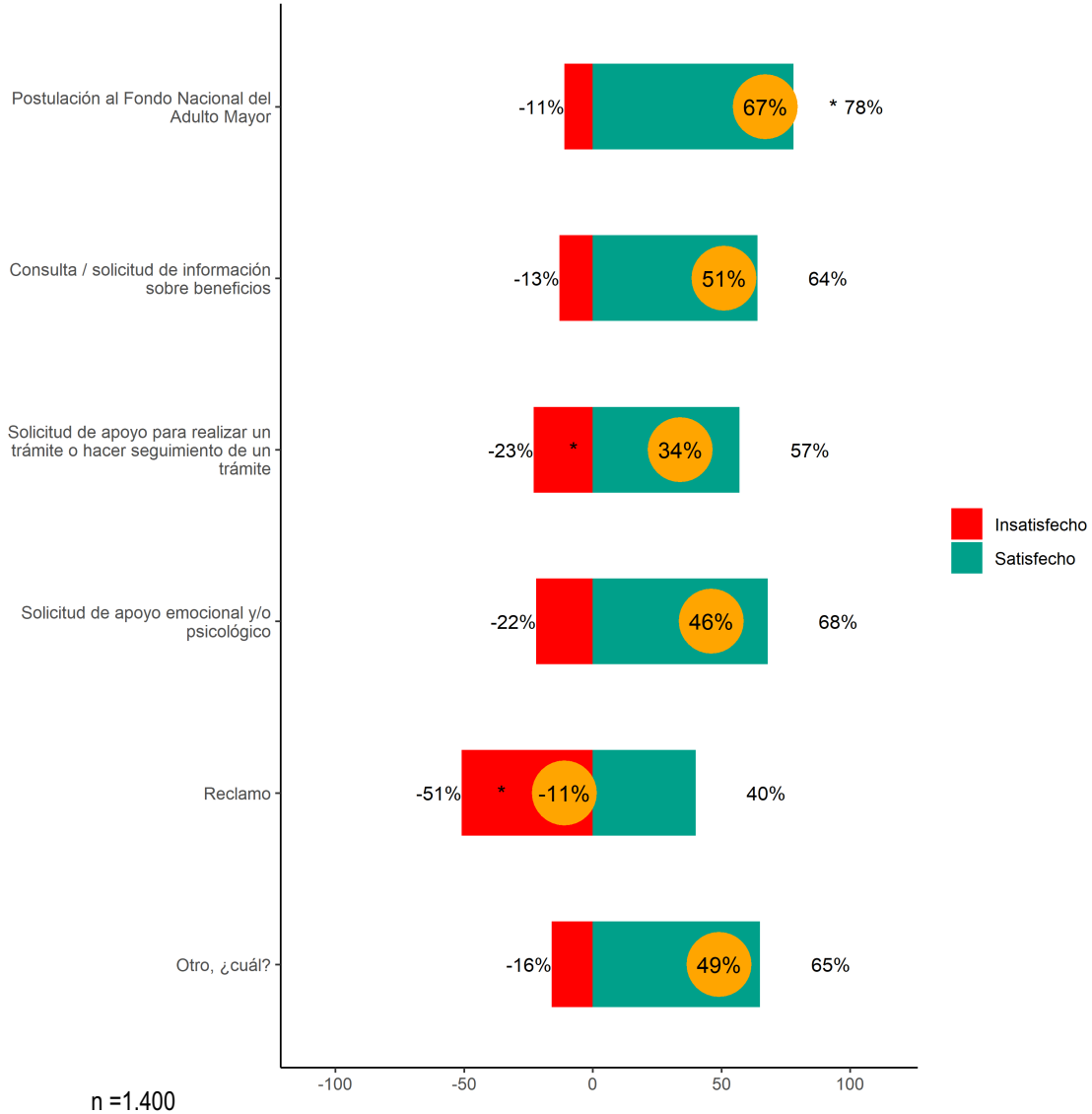
Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

# Satisfacción Última Experiencia (%) por trámite

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




n =1.400

En barras se omiten categorías NS-NR

Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas

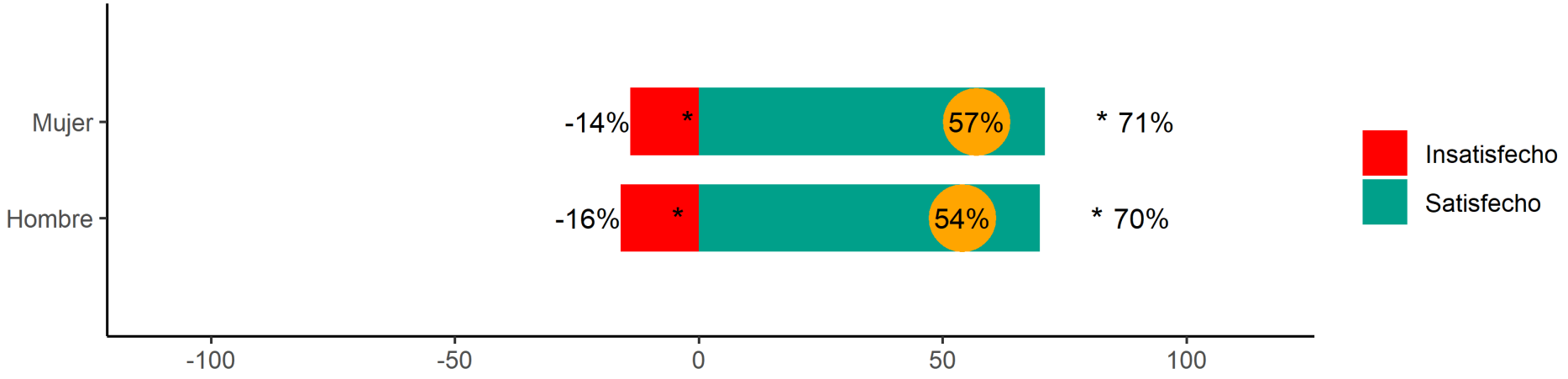


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

# Satisfacción Última Experiencia (%) por sexo

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




n =1.400

En barras se omiten categorías NS-NR

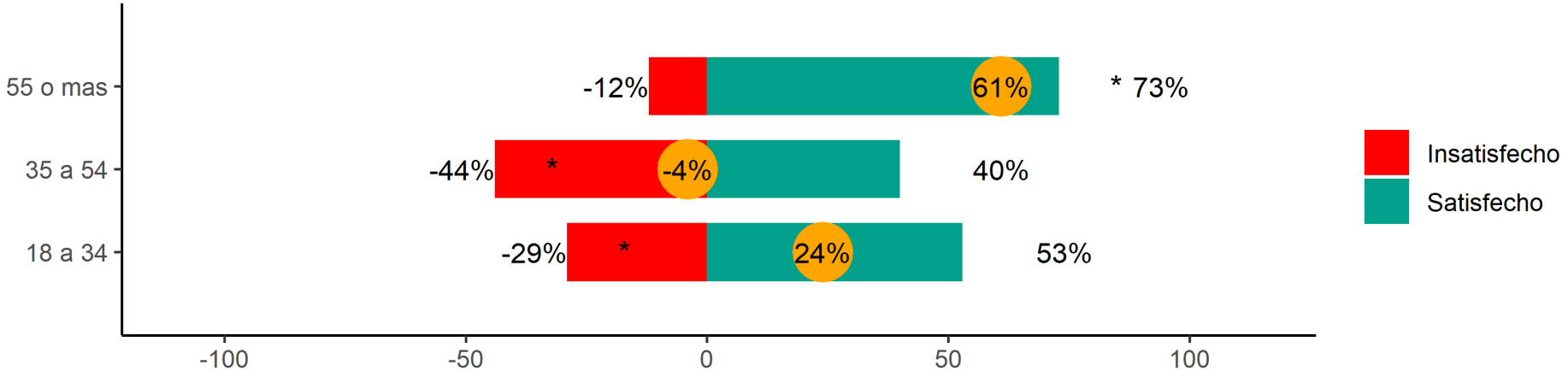
Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

# Satisfacción Última Experiencia (%) por edad

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




n =1.400

En barras se omiten categorías NS-NR

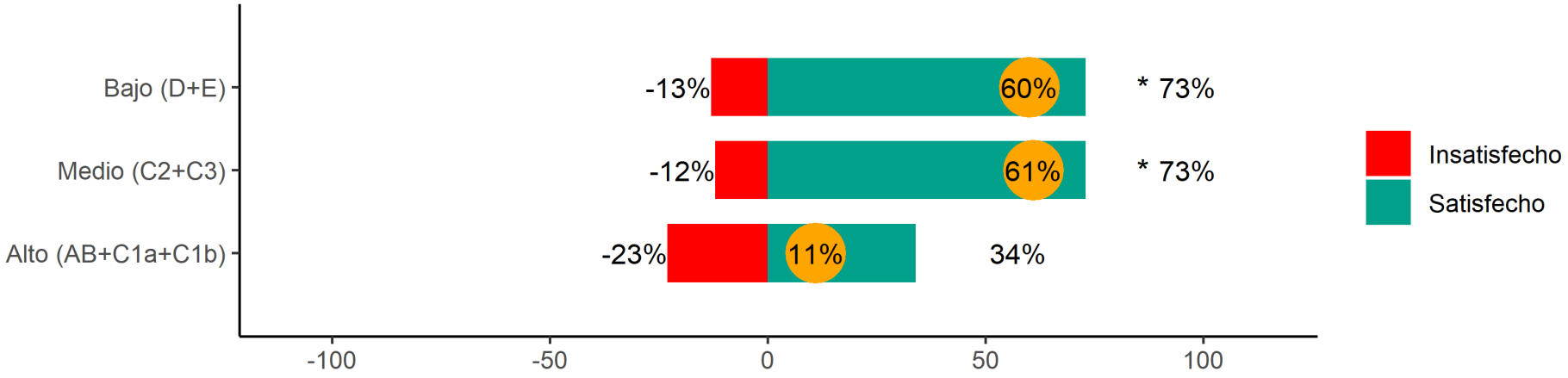
Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

# Satisfacción Última Experiencia (%) por nivel socioeconómico

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




n =1.400

En barras se omiten categorías NS-NR

Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas

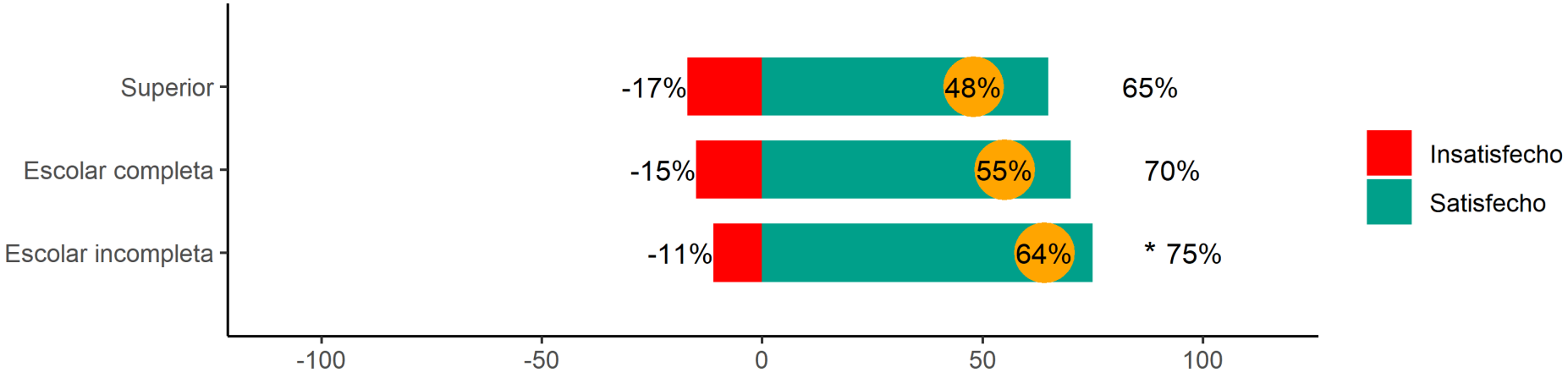


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

# Satisfacción Última Experiencia (%) por nivel educacional

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




n =1.400

En barras se omiten categorías NS-NR

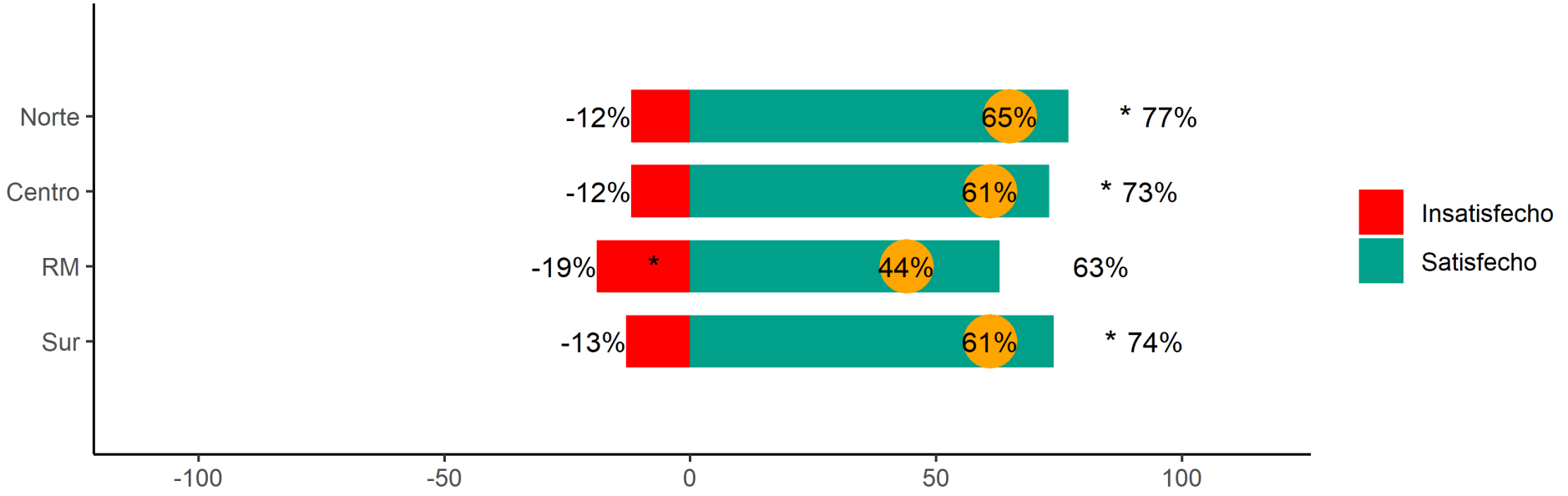
Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

# Satisfacción Última Experiencia (%) por macrozona de residencia

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




n =1.400

En barras se omiten categorías NS-NR

Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

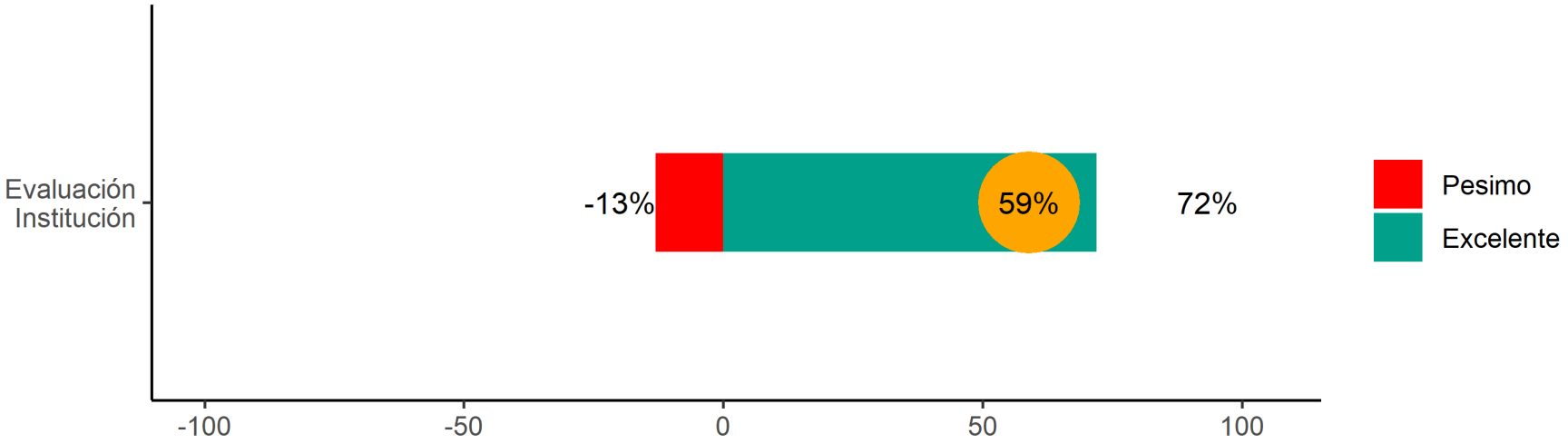
DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

# VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

# Evaluación general (%) SENAMA

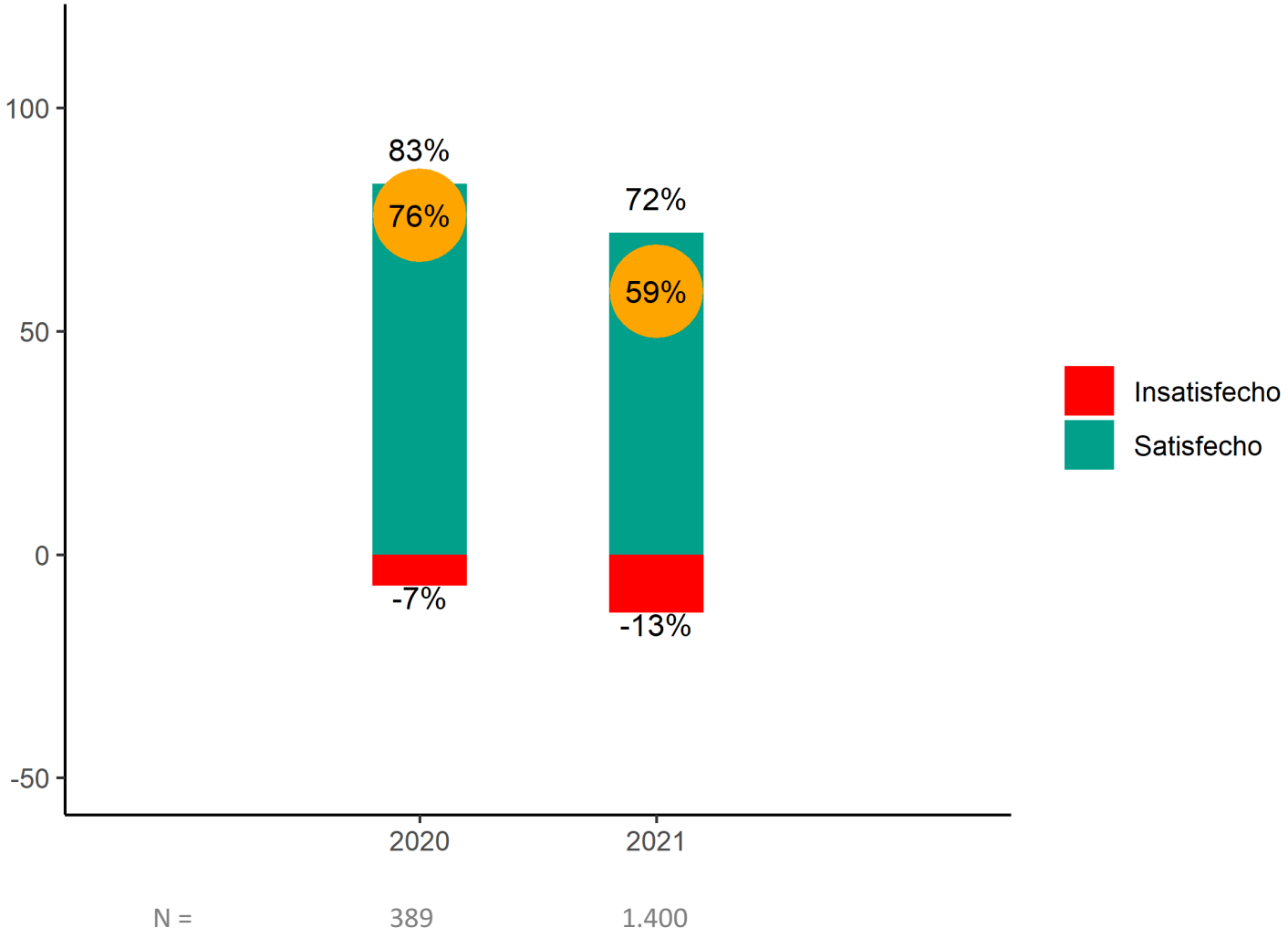
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?




n =1.400
En barras se omiten categorías NS-NR

# Evaluación general (%) 2020 - 2021

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



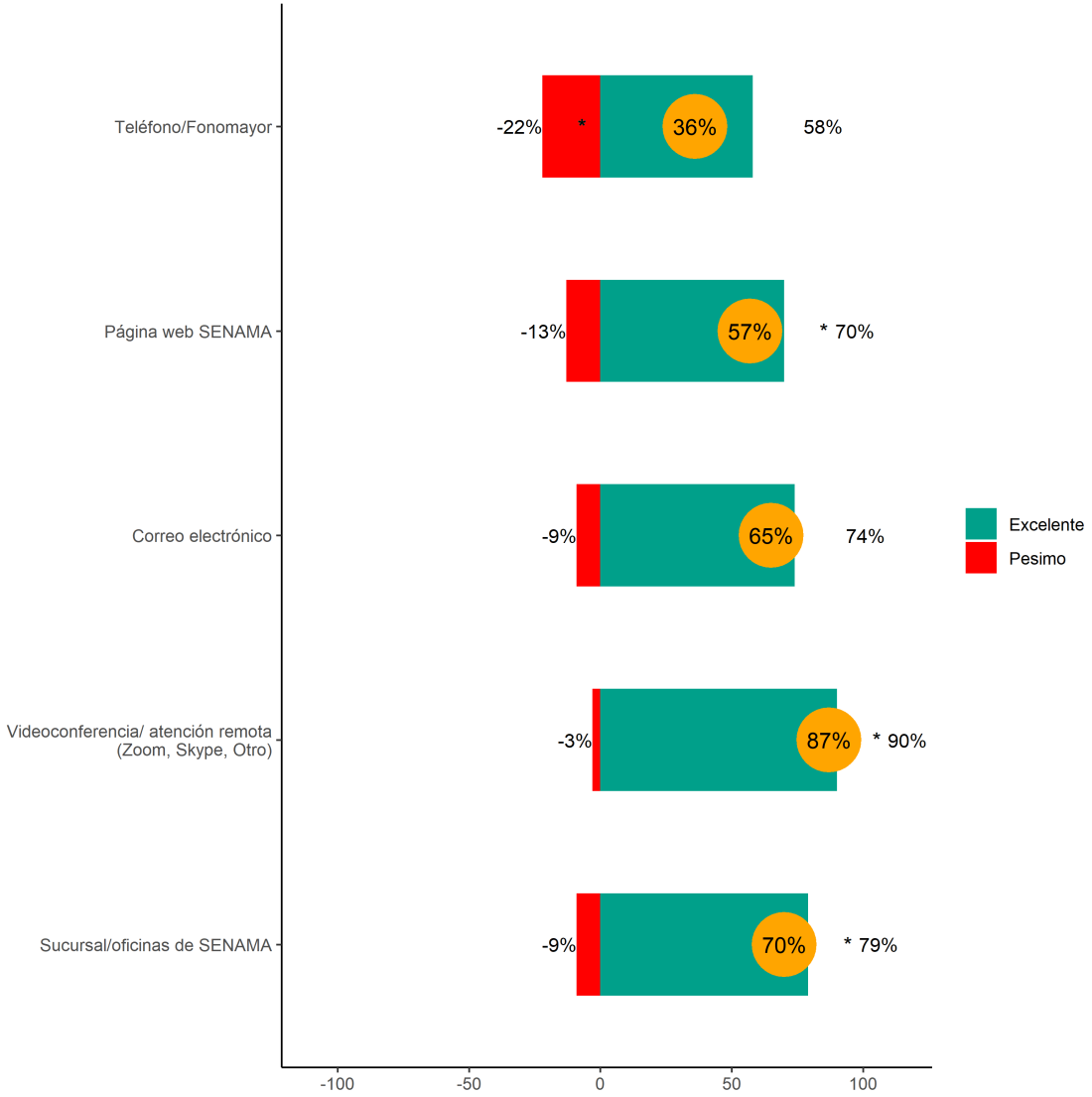

| N = | 389 | 1.400 |
|---|---|---|

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

# Evaluación general (%) por canal de atención

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




n =1.400

En barras se omiten categorías NS-NR

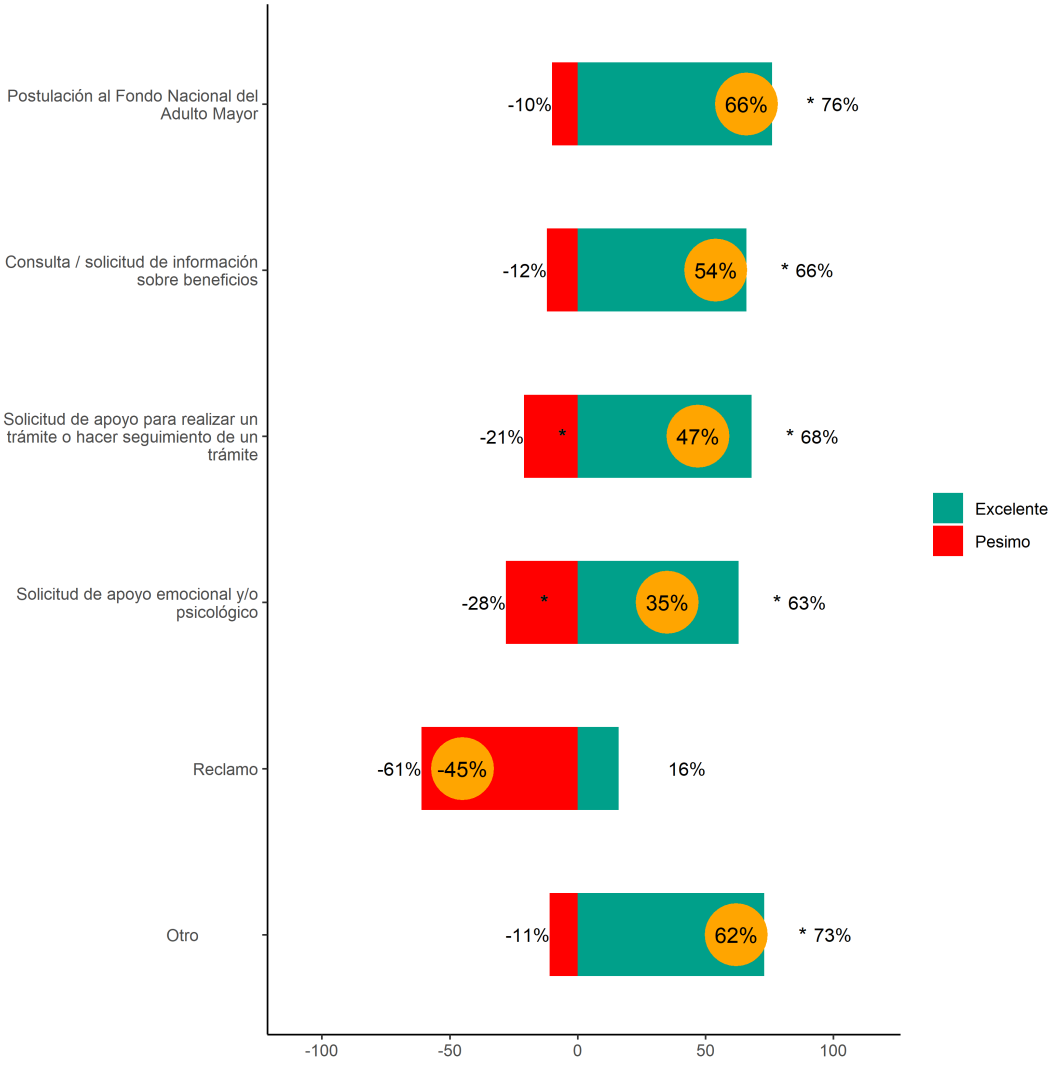
Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

# Evaluación general (%) por trámite

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




n =1.400

En barras se omiten categorías NS-NR

Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas

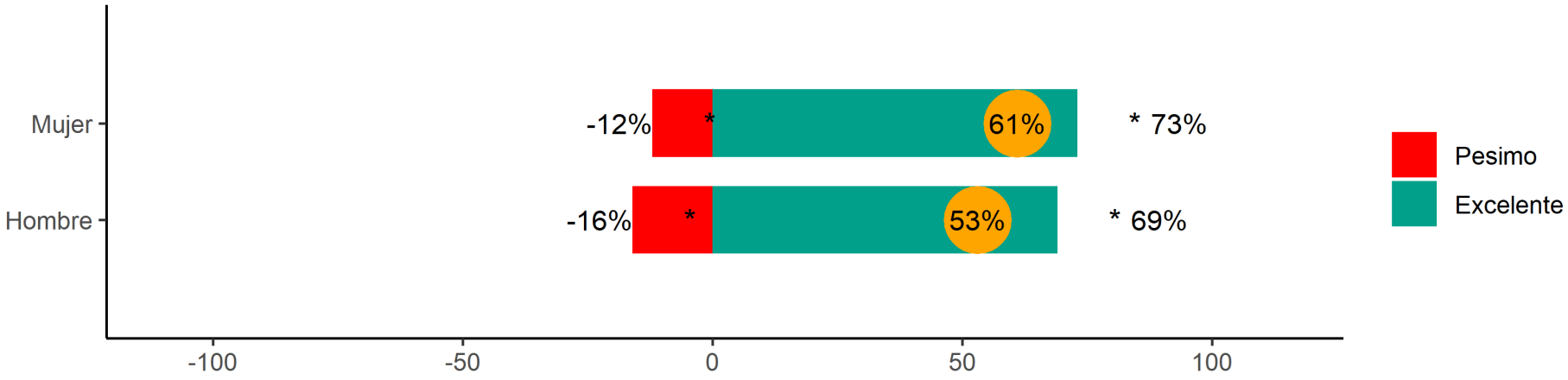


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

# Evaluación general (%) por sexo

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



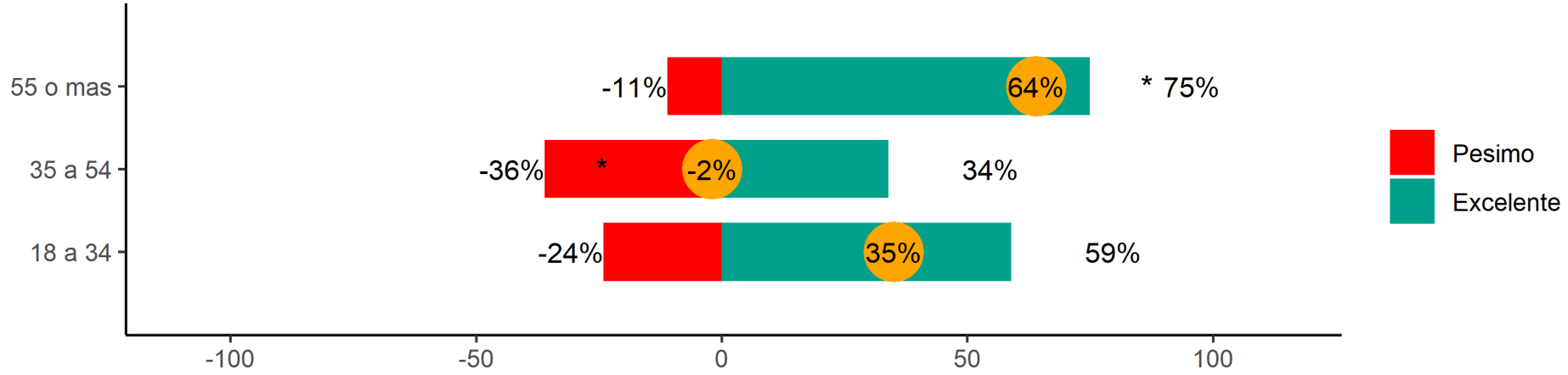

n =1.400
En barras se omiten categorías NS-NR
Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

# Evaluación general (%) por edad

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



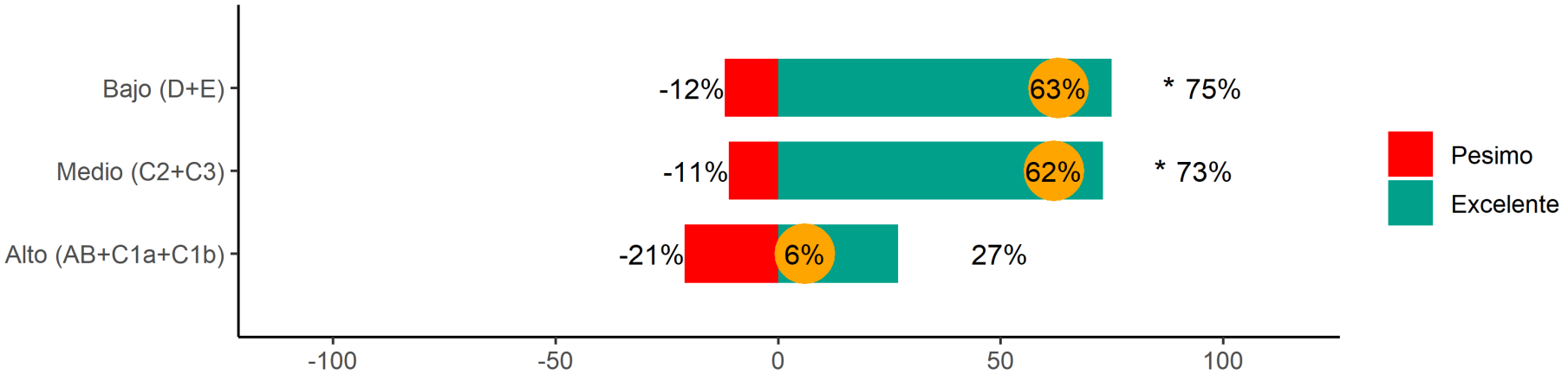

n =1.400
En barras se omiten categorías NS-NR
Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

# Evaluación general (%) por nivel socioeconómico

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



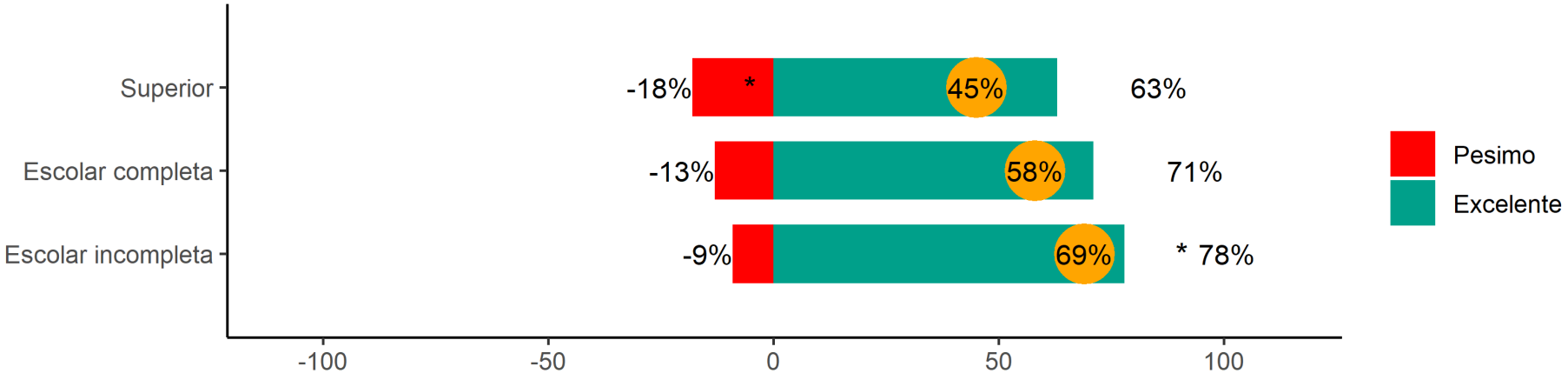

n =1.400
En barras se omiten categorías NS-NR
Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

# Evaluación general (%) por nivel educacional

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




n =1.400

En barras se omiten categorías NS-NR

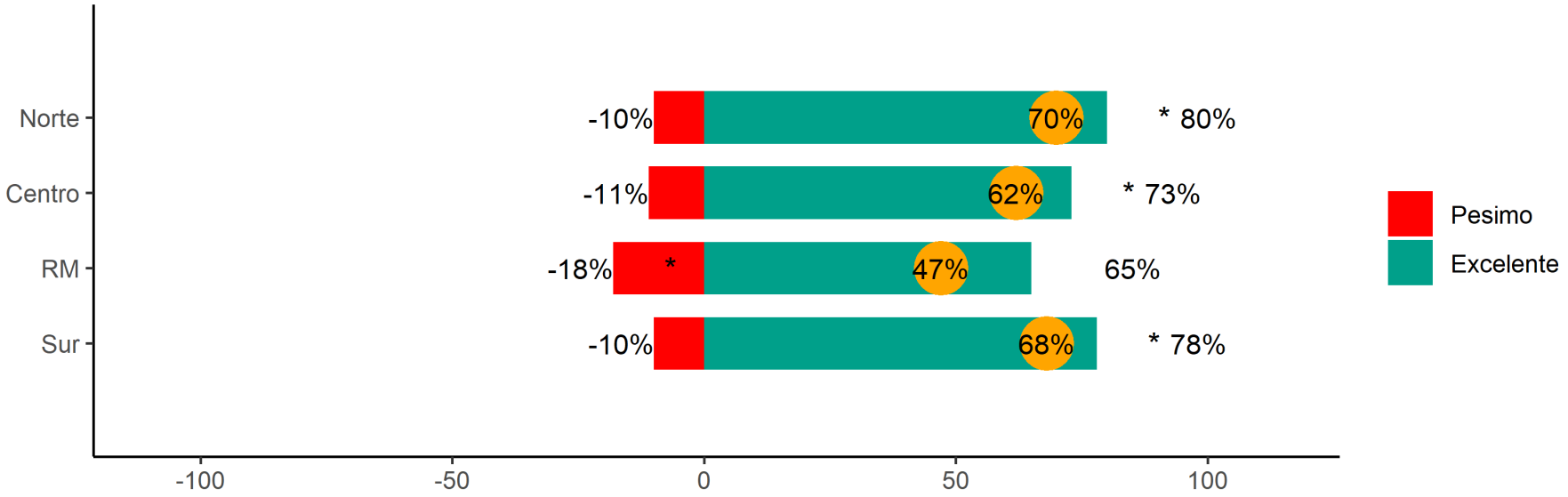
Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

# Evaluación general (%) por macrozona de residencia

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



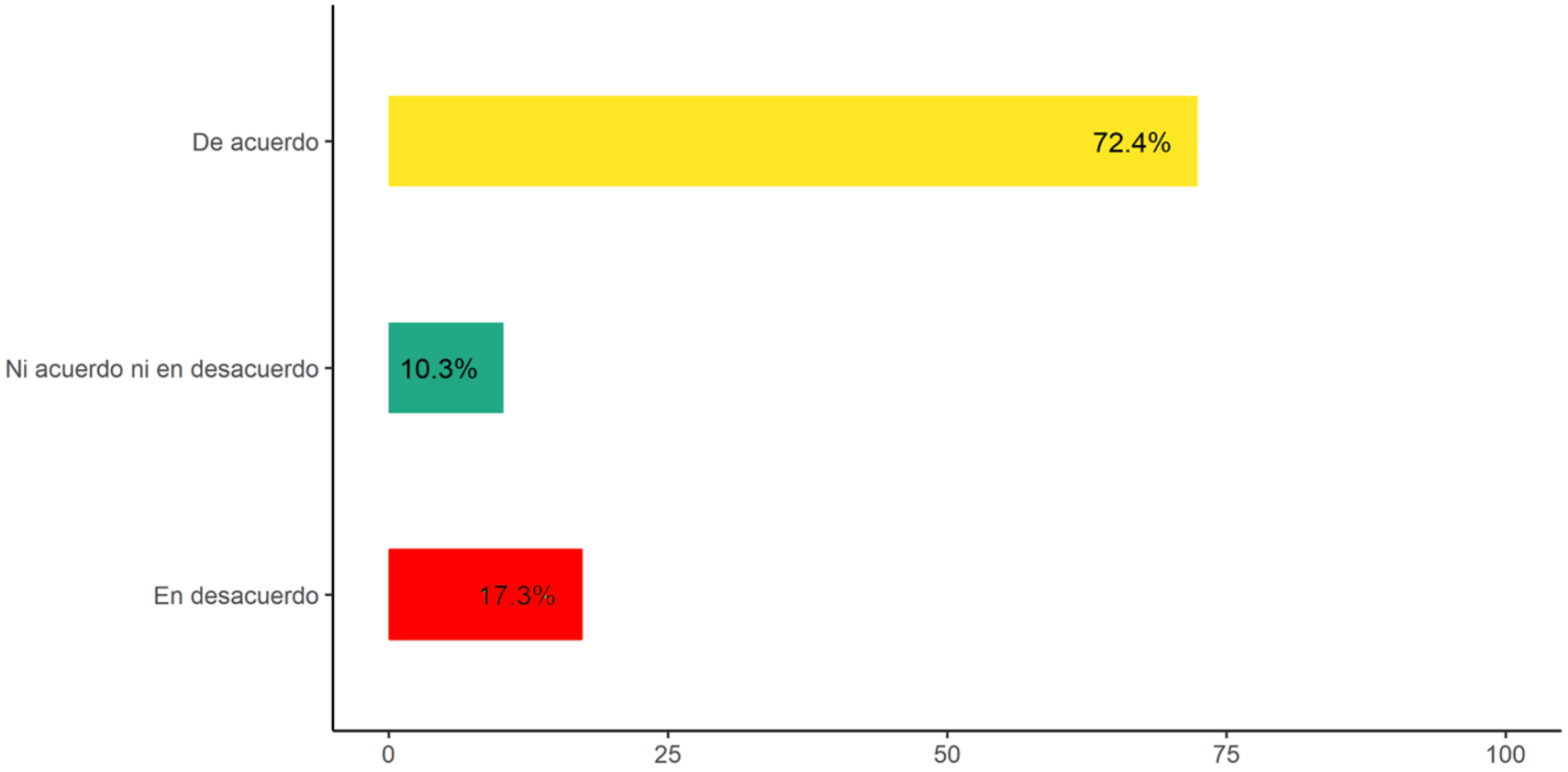

n =1.400

En barras se omiten categorías NS-NR

Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas

# Experiencia de Servicio (%)

Esta experiencia de servicio en SENAMA aumentó mi confianza en el servicio público:



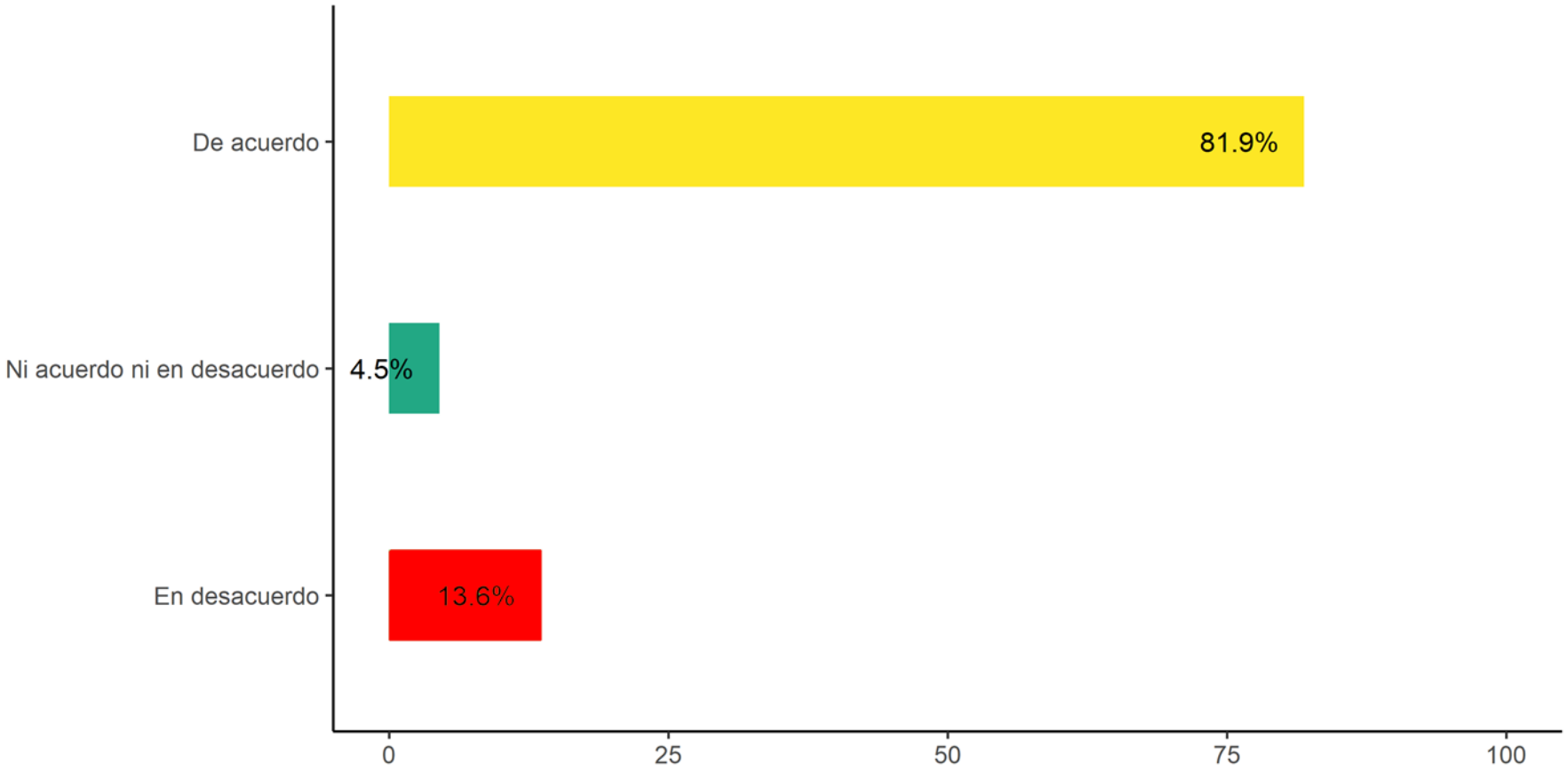

n =1.400
En barras se omiten categorías NS-NR



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

# Experiencia de Servicio (%)

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con SENAMA:

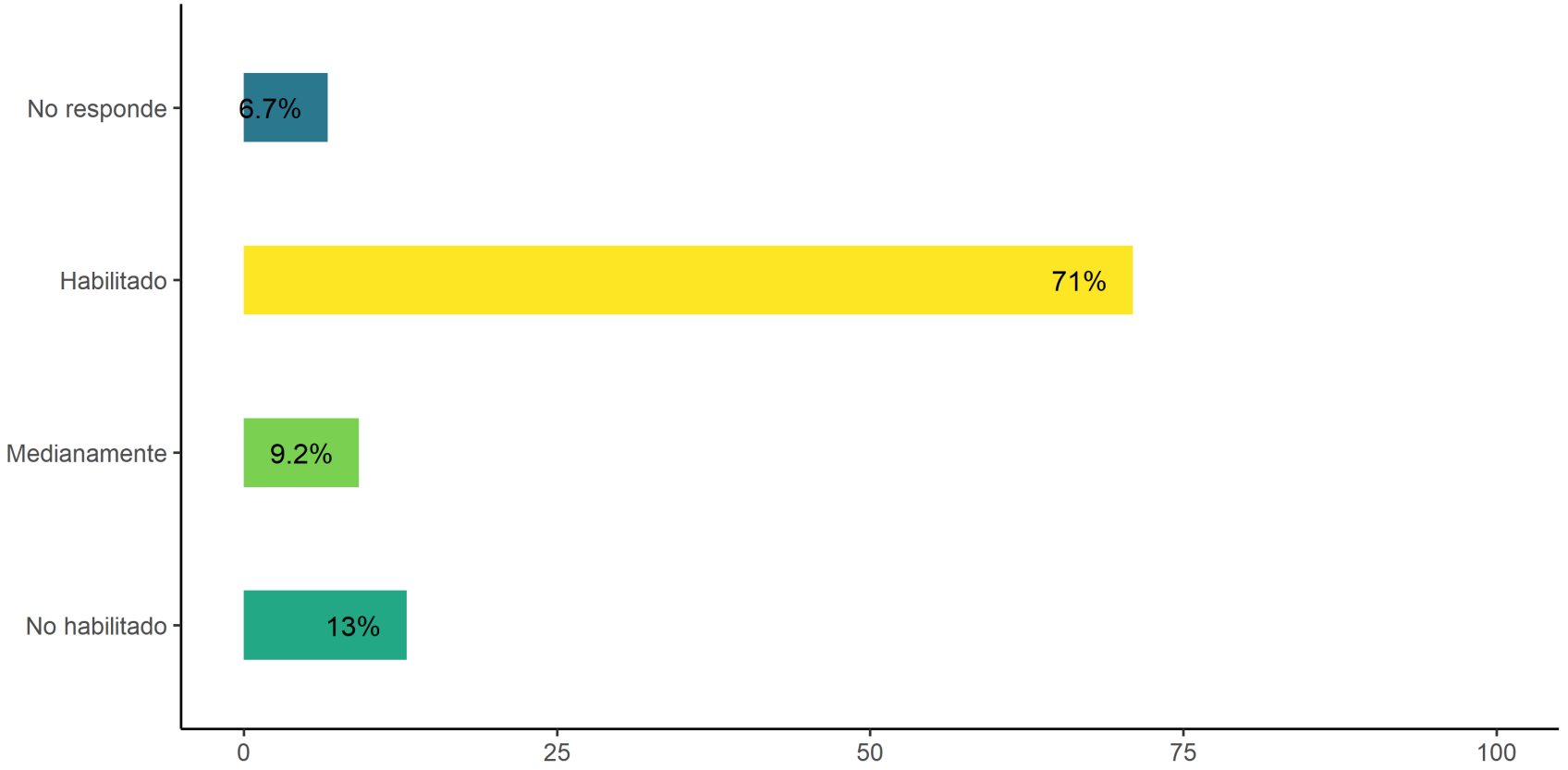



n =1.400
En barras se omiten categorías NS-NR

# Habilitación (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de SENAMA en distintos medios y usando 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…?

Las variables utilizadas para la construcción de la habilitación base:
**PH01 Habilitación**: conocer mejor trámites y servicios
**PH04 Habilitación**: saber condiciones específicas para hacer trámites




n =1.400
En barras se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

# VII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ANÁLISIS

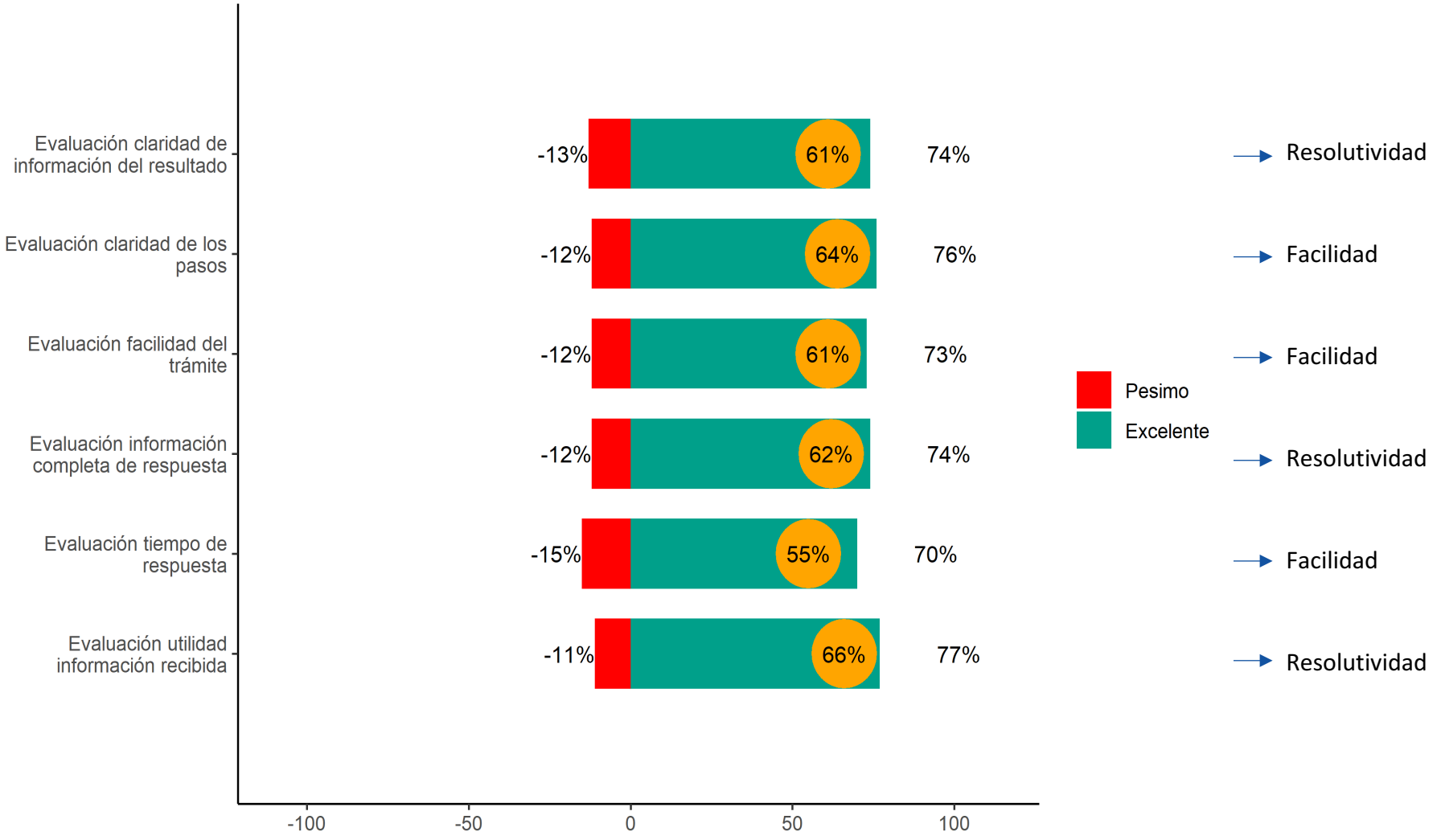
# Modelo de análisis

El modelo de evaluación de la experiencia busca medir los siguientes aspectos:



# Modelo de experiencia de usuario: Atributos de experiencia

Considerando la última experiencia haciendo un trámite con SENAMA, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”




n =1.400

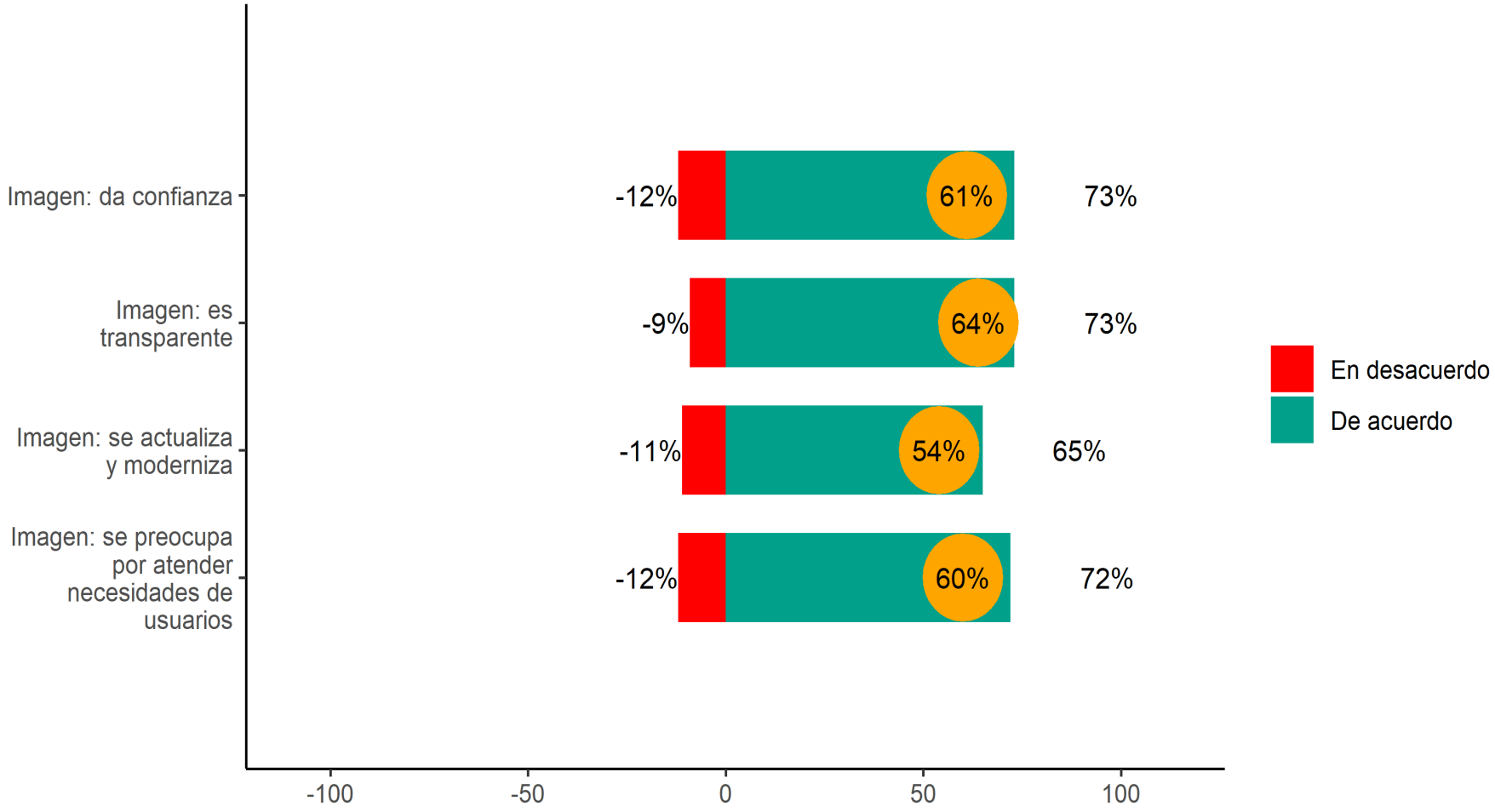
En barras se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

# Imagen Institucional (%) 2021

Ahora pensando en la institución en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?




n =1.400

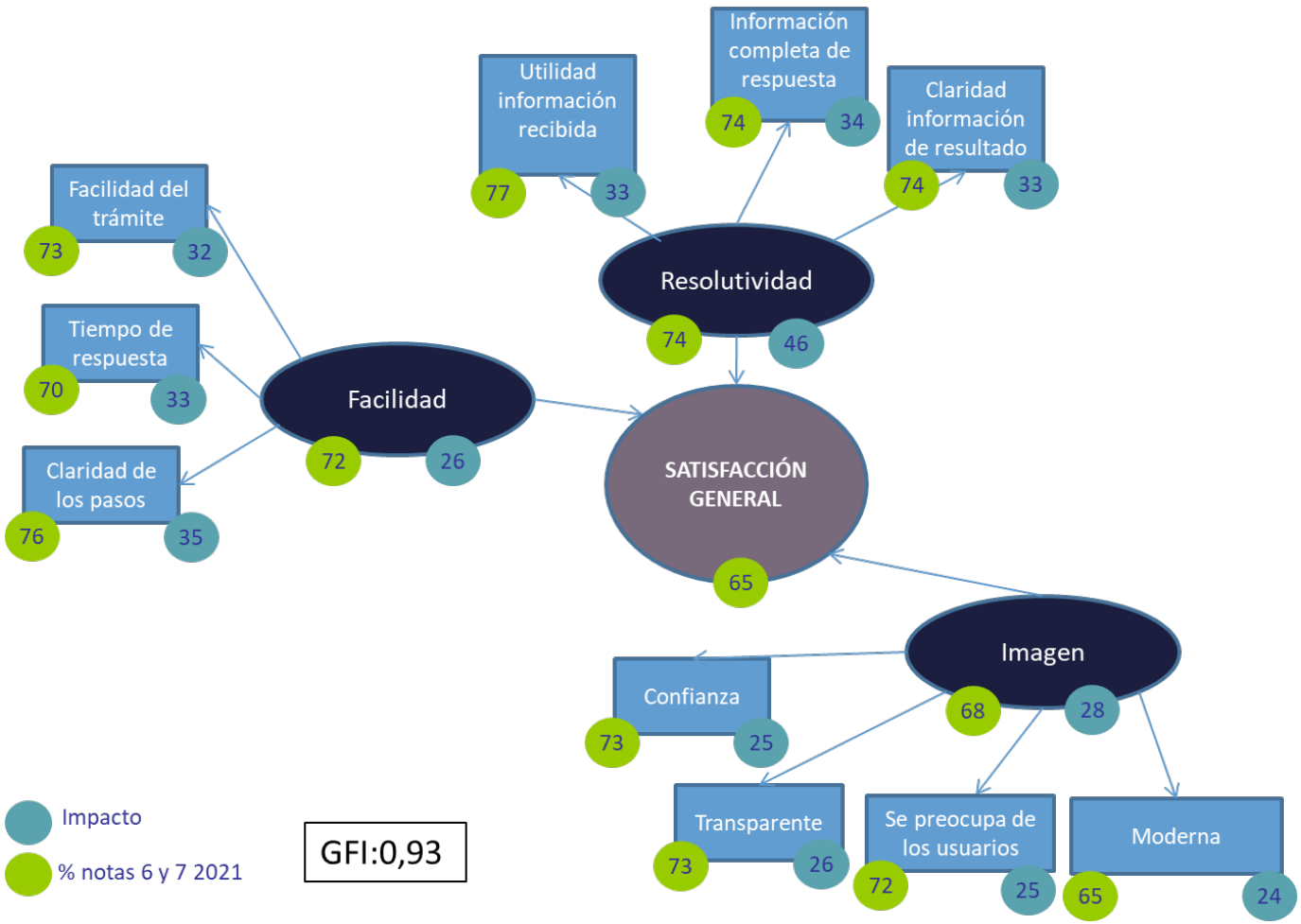
En barras se omiten categorías NS-NR



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

# Modelo de experiencia de usuario + Imagen
# SENAMA




n =1.400

- El cálculo de la satisfacción de la última experiencia, sólo considera los casos con respuesta válida. Se excluye del cálculo la respuesta No sabe/No responde.
- GFI es el Índice de Bondad de Ajuste del Modelo , el que varía de 0 a 1, donde 1 es ajuste máximo.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

# Modelo de experiencia de usuario + Imagen SENAMA

Según Problemas, habilitación de usuarios y tipo de usuario

| | | GENERAL (0,93) | | PROBLEMAS | | | | HABILITADOS | | | | | | USUARIOS | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | SI (0,83) | | NO (0,93) | | NO HABILITADO (0,89) | | MEDIANAMENTE (0,85) | | HABILITADO (0,93) | | PERSONA NATURAL (0,92 | | USUARIO ORGANIZACIONAL (0,92) | |
| | | *1400* | | *103* | | *1231* | | *193* | | *132* | | *979* | | *440* | | *959* | |
| | | SAT 6 Y 7 | PESO | SAT 6 Y 7 | PESO | SAT 6 Y 7 | PESO | SAT 6 Y 7 | PESO | SAT 6 Y 7 | PESO | SAT 6 Y 7 | PESO | SAT 6 Y 7 | PESO | SAT 6 Y 7 | PESO |
| **SATISFACCIÓN GENERAL** | | **65%** | - | **24%** | - | **70%** | - | **35%** | - | **46%** | - | **77%** | - | **53%** | - | **70%** | - |
| **DIMENSIONES** | FACILIDAD | 72% | 26% | 25% | 80% | 77% | 10% | 38% | 10% | 47% | 75% | 85% | 35% | 61% | 26% | 77% | 26% |
| | RESOLUTIVIDAD | 74% | 46% | 26% | 13% | 79% | 56% | 38% | 56% | 52% | 23% | 86% | 47% | 59% | 41% | 80% | 41% |
| | IMAGEN | 68% | 28% | 28% | 7% | 72% | 34% | 34% | 35% | 43% | 2% | 80% | 17% | 53% | 33% | 74% | 33% |
| **FACILIDAD** | La Facilidad para realizar el trámite | 73% | 32% | 34% | 32% | 77% | 32% | 43% | 32% | 45% | 33% | 84% | 31% | 61% | 32% | 77% | 32% |
| | institución | 70% | 33% | 24% | 34% | 75% | 33% | 40% | 33% | 45% | 32% | 81% | 35% | 61% | 34% | 74% | 34% |
| | La Claridad de los pasos a seguir | 76% | 35% | 29% | 34% | 80% | 35% | 42% | 35% | 57% | 35% | 87% | 34% | 63% | 34% | 81% | 34% |
| **RESOLUTIVIDAD** | La Utilidad de la información recibida | 77% | 33% | 31% | 33% | 82% | 32% | 41% | 33% | 59% | 32% | 89% | 31% | 60% | 33% | 84% | 33% |
| | Lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite o requerimiento | 74% | 34% | 26% | 34% | 79% | 34% | 40% | 34% | 54% | 35% | 85% | 35% | 60% | 33% | 79% | 33% |
| | La claridad de la información del resultado de mi trámite o requerimiento. | 74% | 33% | 26% | 33% | 78% | 34% | 38% | 34% | 51% | 33% | 85% | 34% | 60% | 33% | 79% | 33% |
| **IMAGEN** | Imagen: da confianza | 73% | 25% | 31% | 26% | 77% | 26% | 34% | 25% | 37% | 24% | 86% | 26% | 56% | 25% | 80% | 25% |
| | Imagen: es transparente | 73% | 26% | 30% | 26% | 76% | 26% | 37% | 26% | 40% | 23% | 85% | 27% | 56% | 26% | 79% | 26% |
| | Imagen: se preocupa por atender necesidades de usuarios | 72% | 25% | 28% | 25% | 76% | 25% | 34% | 26% | 46% | 27% | 84% | 24% | 56% | 25% | 78% | 25% |
| | Imagen: se actualiza y moderniza | 65% | 24% | 25% | 23% | 69% | 23% | 39% | 23% | 46% | 26% | 75% | 22% | 51% | 24% | 71% | 24% |

n =1.400

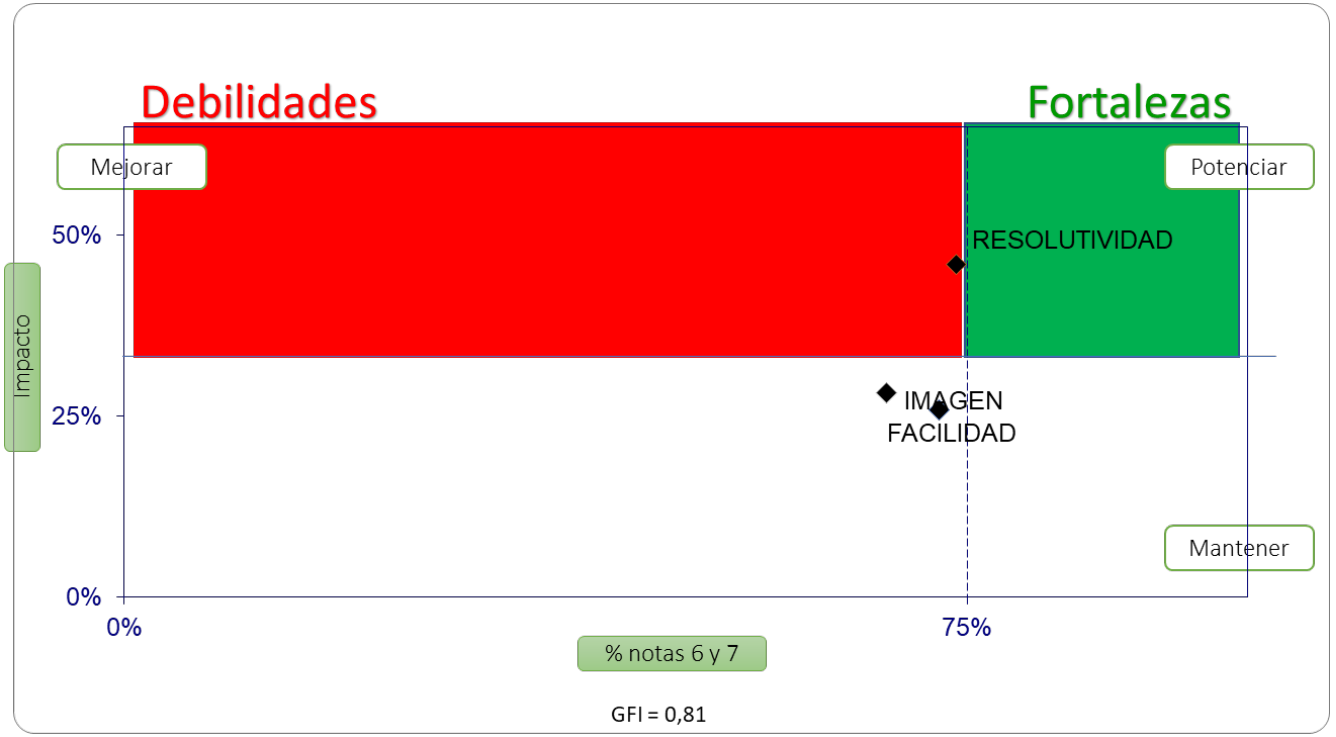
Se omiten categorías NS-NR

El valor en paréntesis en el encabezado de cada columna es el Índice de Bondad de Ajuste del Modelo (GFI) el que varía de 0 a 1, donde 1 es ajuste máximo.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

# Mapa de fortalezas y debilidades SENAMA

Según modelo de experiencia de usuario + imagen




n =1.400

GFI es el Índice de Bondad de Ajuste del Modelo , el que varía de 0 a 1, donde 1 es ajuste máximo.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

# "ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

## Resultados

## SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR

SENAMA
Ministerio de Desarrollo Social y Familia
Gobierno de Chile