Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Resultados

SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA

SERCOTEC

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: Carlos Gil

Romina Alvarez

Red de Expertos y Asesoría: Secretaría de Modernización del Estado

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

III. 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) y web (CAWI)
Fecha de terreno	03 septiembre – 2 noviembre
Universo	Usuarios de los programas centro de negocios, reactívate, emprende, almacenes y formación empresarial
Muestreo	Muestreo probabilístico mediante asignación fija por trámite
Marco muestral	Registro de usuarios SERCOTEC 2020
Muestra lograda	1.795 casos
Error muestral	+/- 2,3 bajo supuesto M.A.S, a un 95% de nivel de confianza asumiendo varianza máxima.
Ponderación	Los datos fueron ponderados según el trámite

Muestra efectiva para la institución

Tabla 1.
Muestra efectiva para SERCOTEC según trámite

Trámite	Muestra efectiva	Universo	e.m.m.
Centros de Negocios	1.021	80.319	3,0%
Reactívate	375	18.365	5,0%
Emprende	98	577	9,0%
Almacenes	100	657	9,0%
Formación Empresarial	201	2.096	6,6%
Total	**1.795**	**102.014**	**2,3%**

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

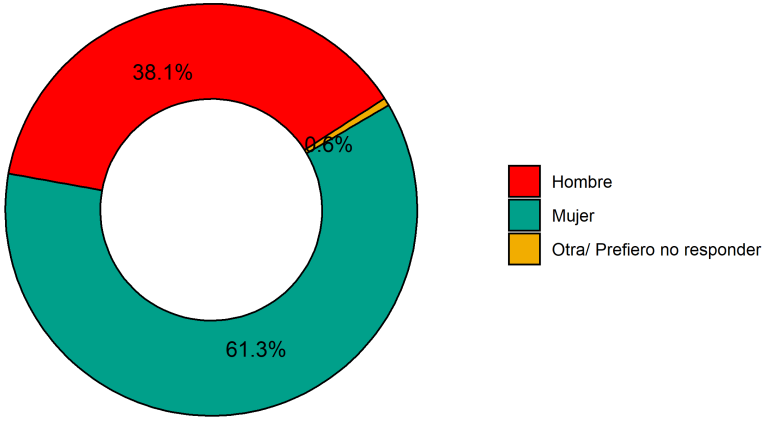
DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

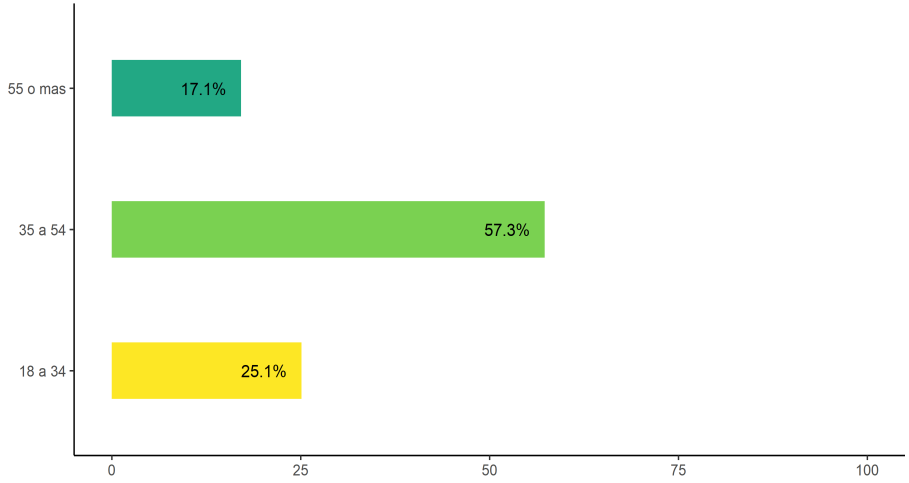
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

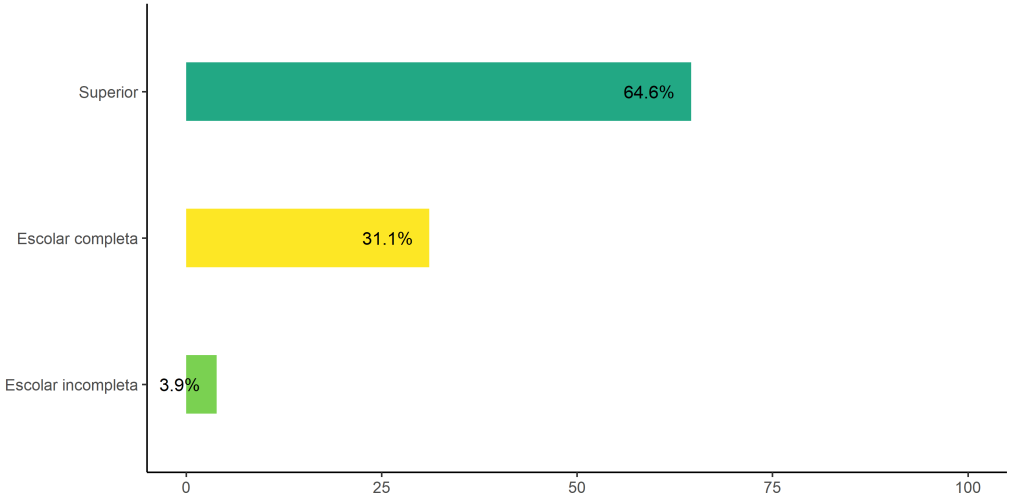
Sexo



Edad en Tramos



Nivel Educativo



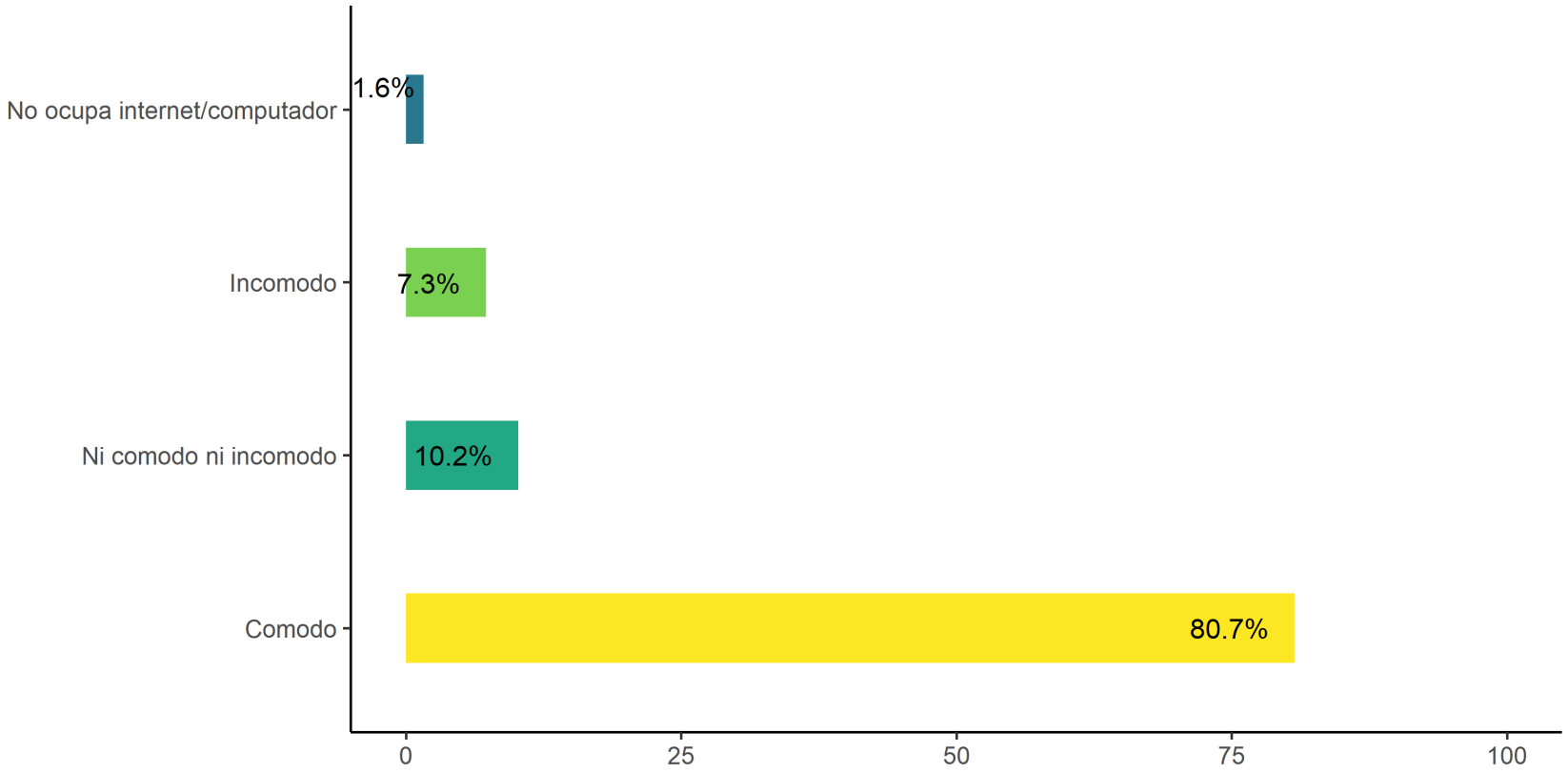
n =1.795

* Porcentajes ponderados

Experiencia Digital – Comodidad Uso de Internet (%)

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

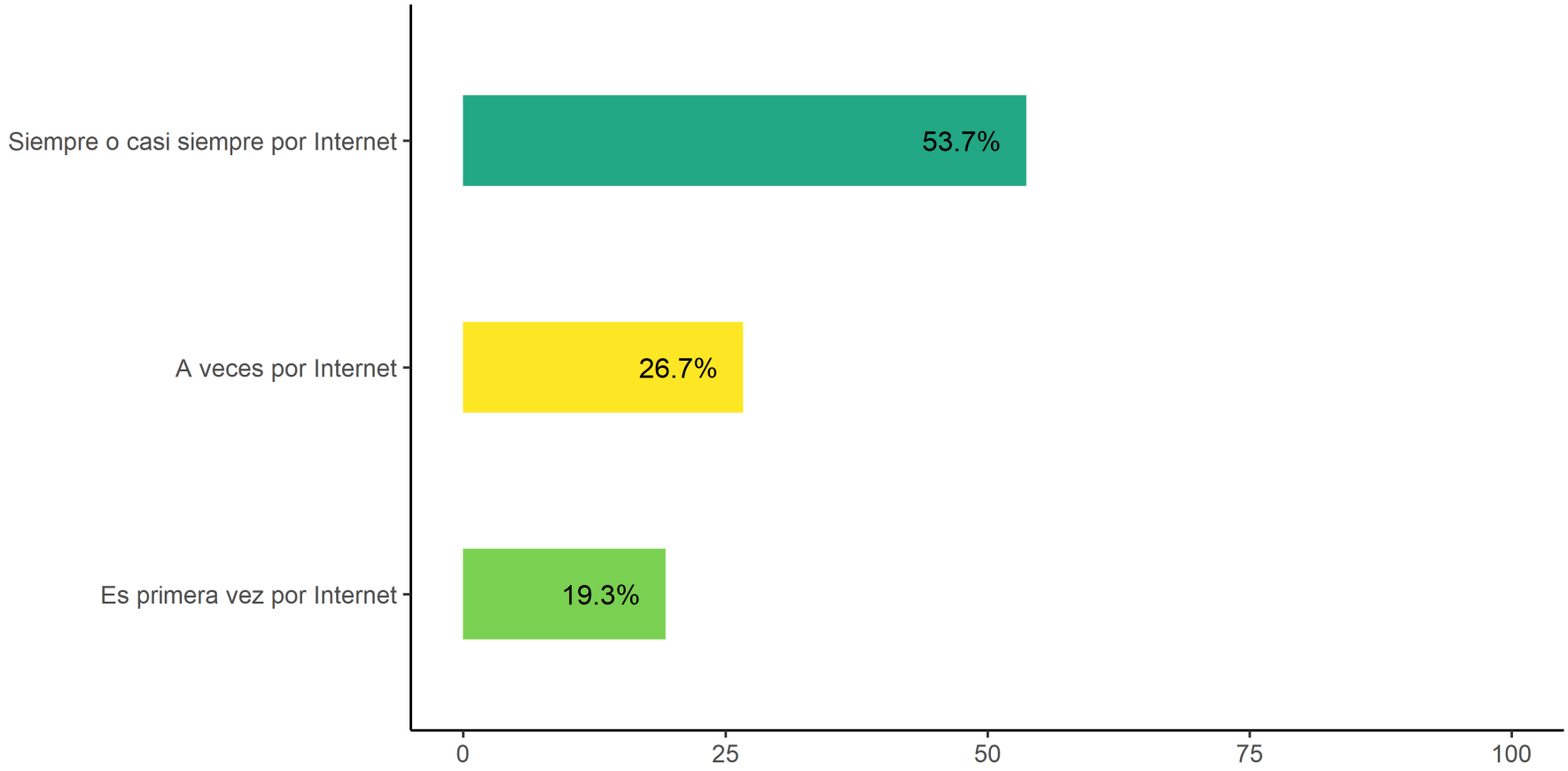
Variable recodificada:
Cómodo= Muy cómodo + algo cómodo
Incómodo= Muy incomodo + algo incómodo



n =1.795

Experiencia Digital – Frecuencia Uso de Internet para Trámites (%)

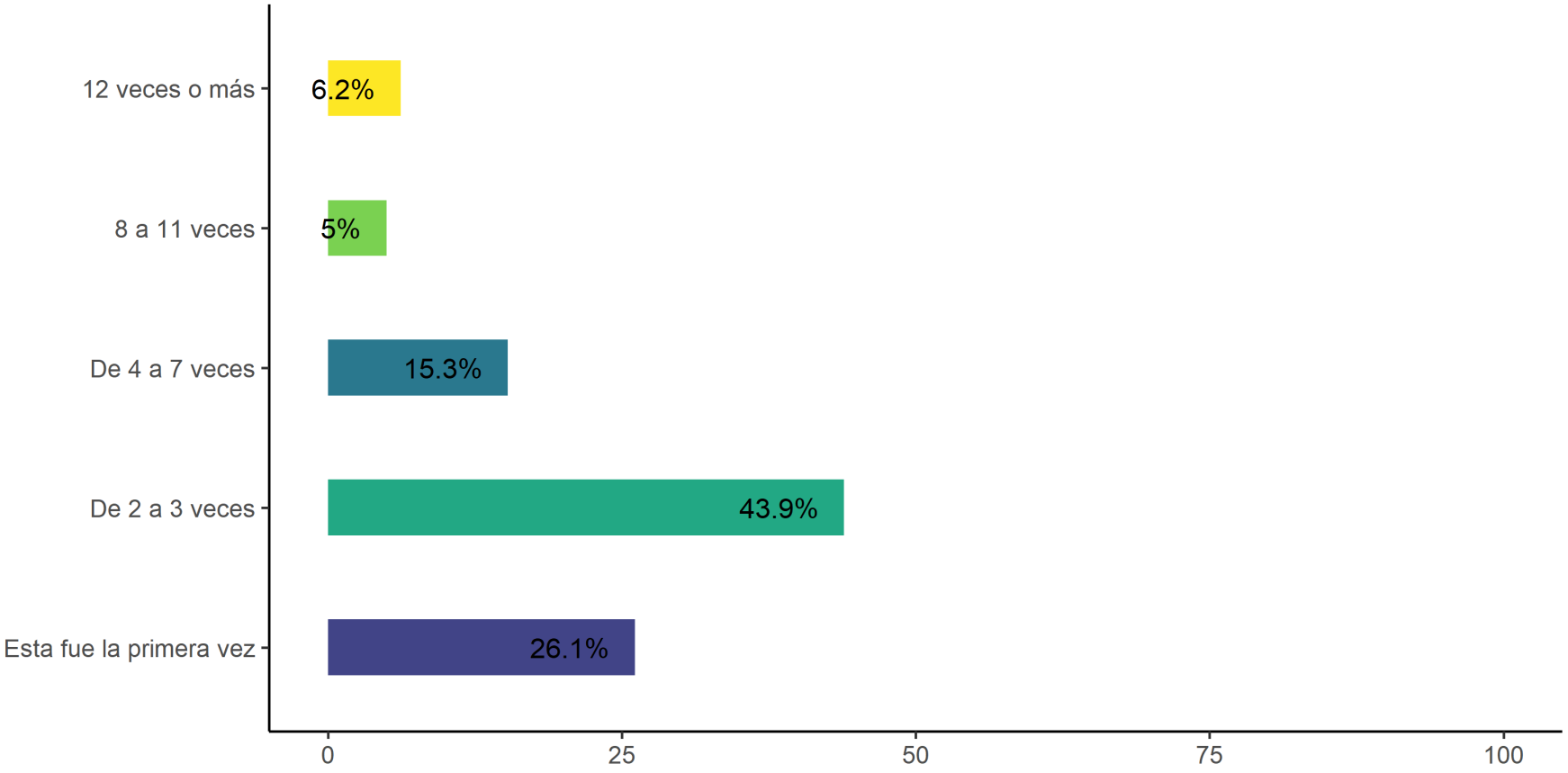
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



n = 1.425

Intensidad usuario (%)

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



n =1.795

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.

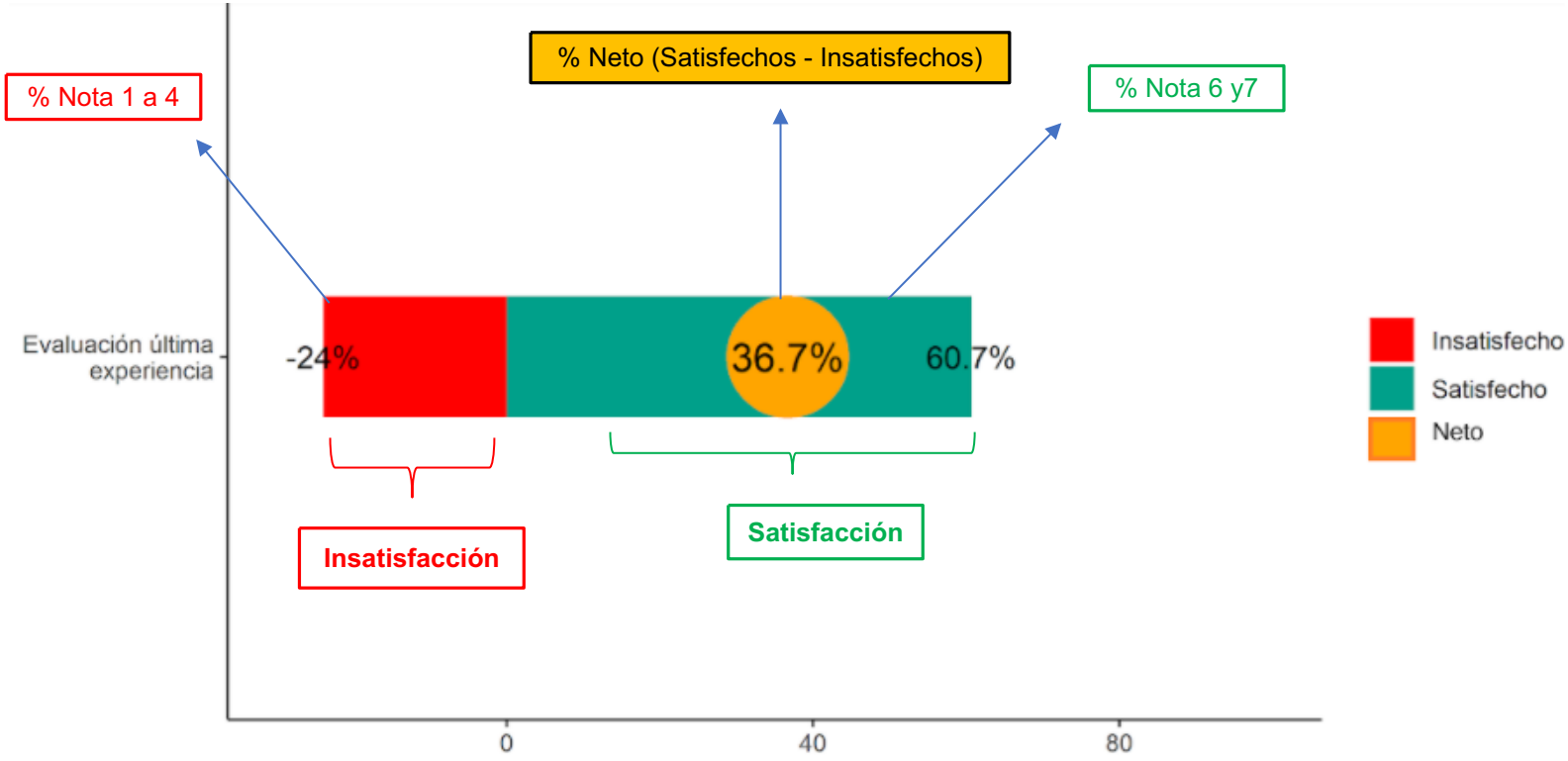
- La medición se concentra en el **viaje de usuario**: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

- 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

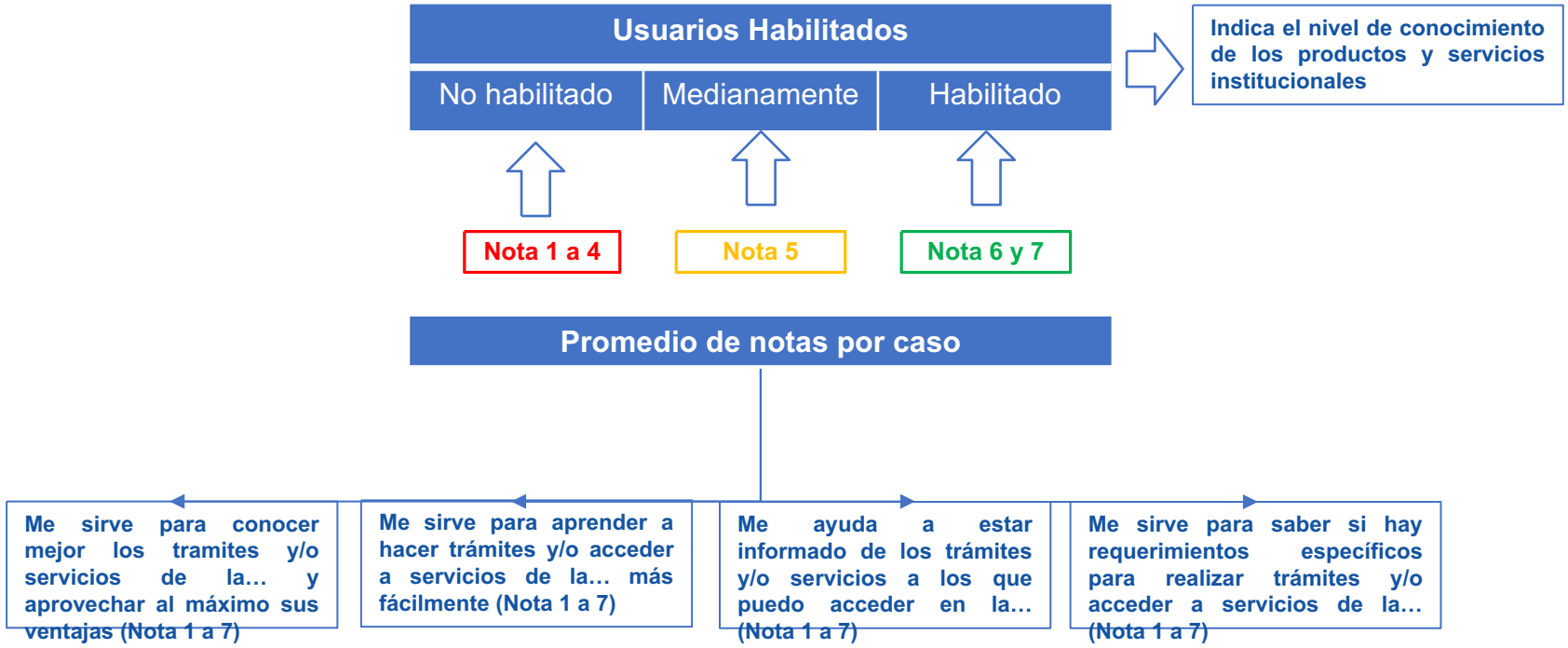
Habilitación

- 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

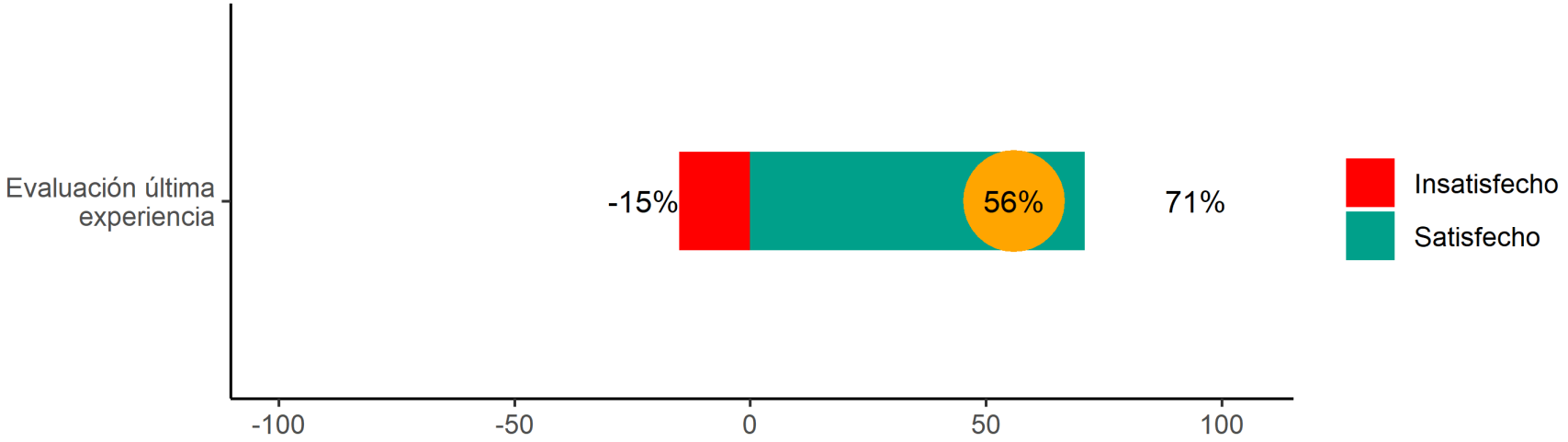
DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – SATISFACCIÓN CON LA ÚLTIMA EXPERIENCIA

Satisfacción Última Experiencia (%)

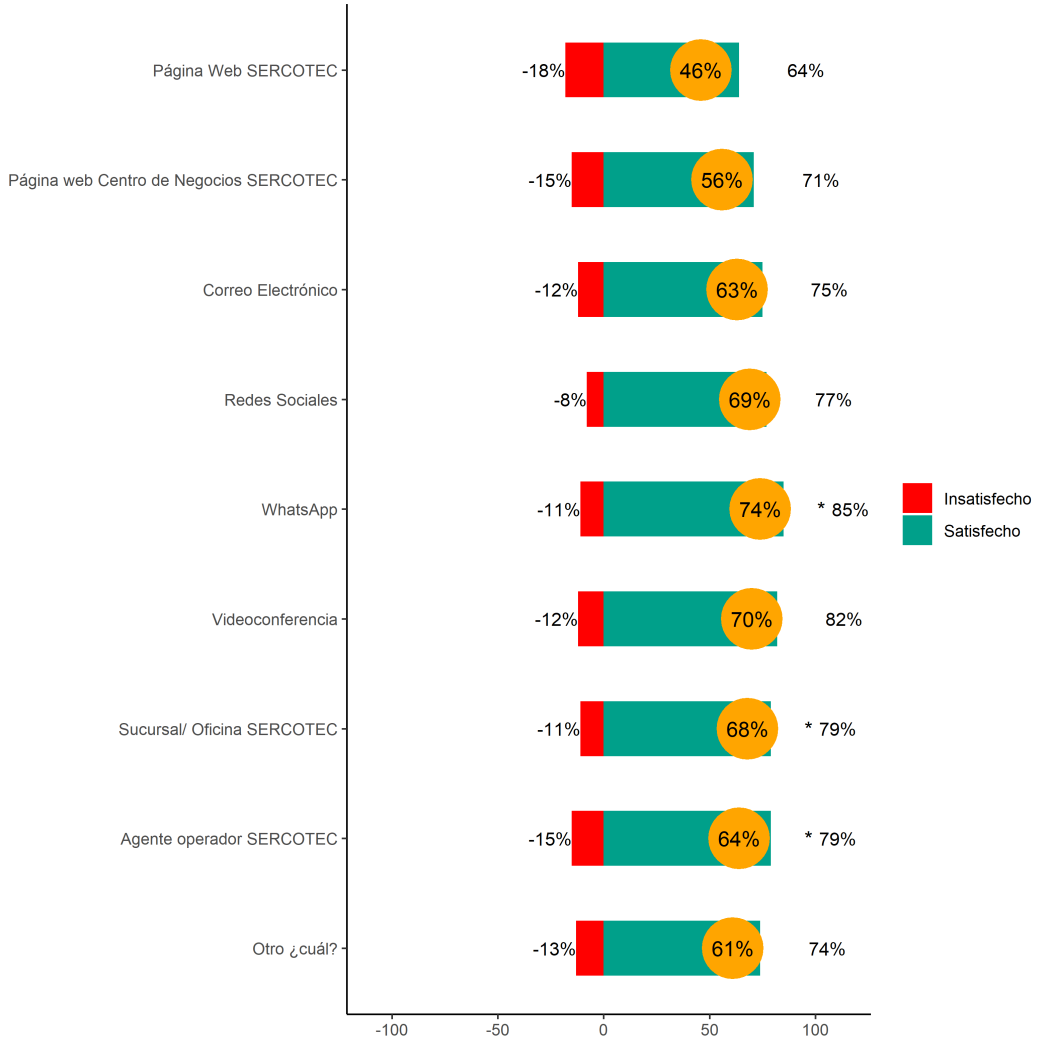
Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento en SERCOTEC, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad? , por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



n= 1.795

Satisfacción Última Experiencia (%) por canal de atención

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en SERCOTEC, ¿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.

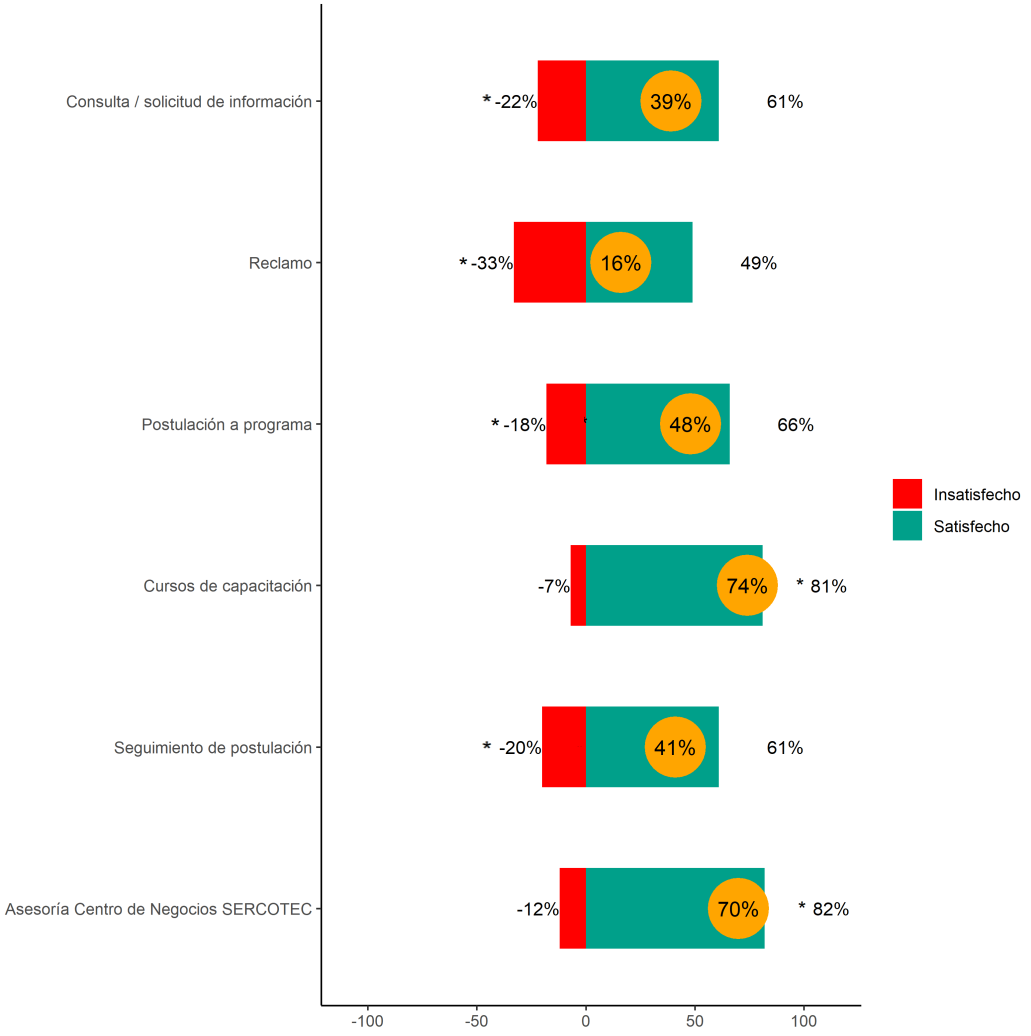


n =1.795

En barras se omiten categorías NS-NR

Satisfacción Última Experiencia (%) por trámite

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento a SERCOTEC ¿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.

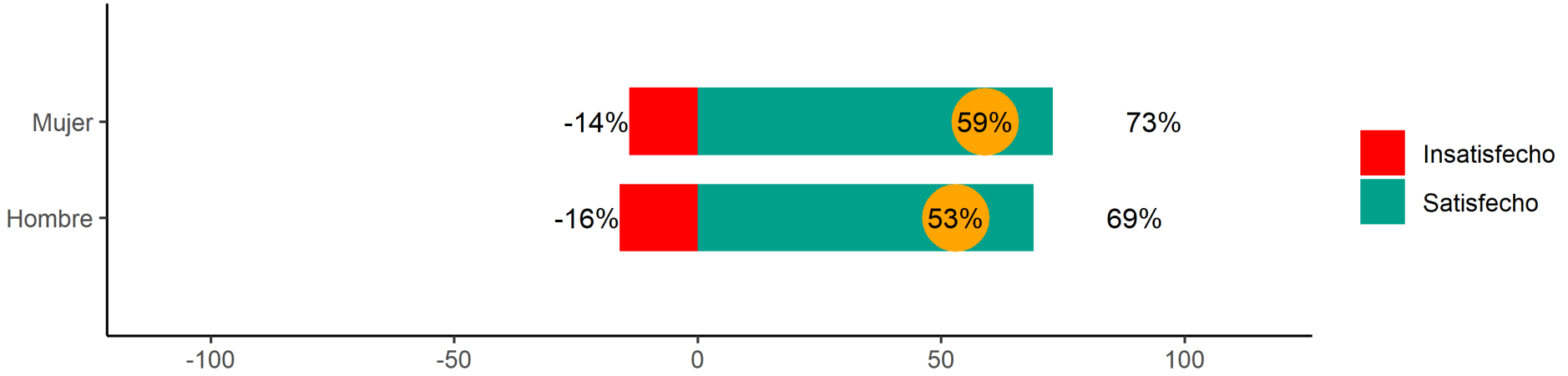


n =1.795

En barras se omiten categorías NS-NR

Satisfacción Última Experiencia (%) por sexo

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento a SERCOTEC ¿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.

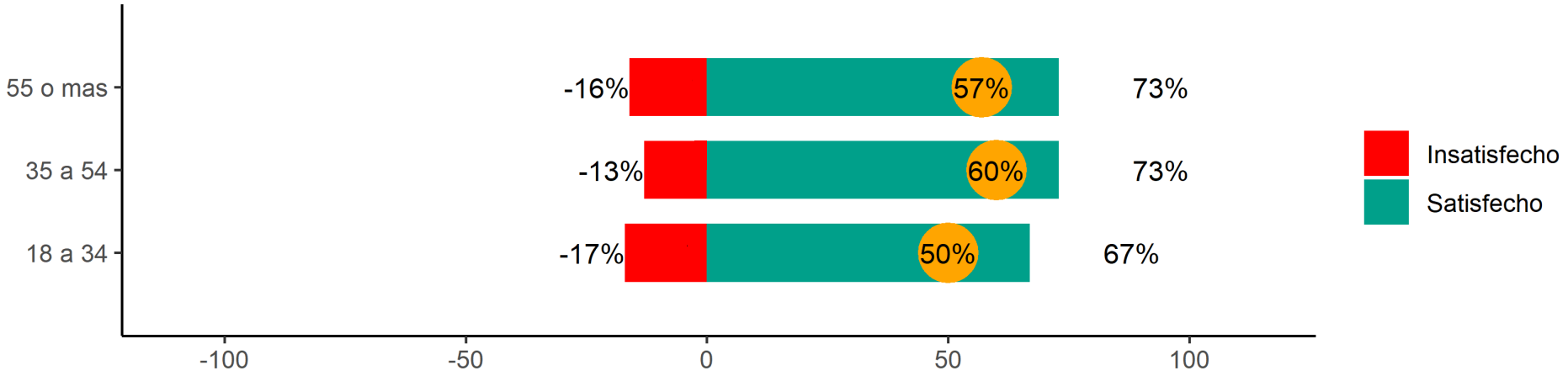


n =1.795

En barras se omiten categorías NS-NR

Satisfacción Última Experiencia (%) por edad en tramos

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento a SERCOTEC ¿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.

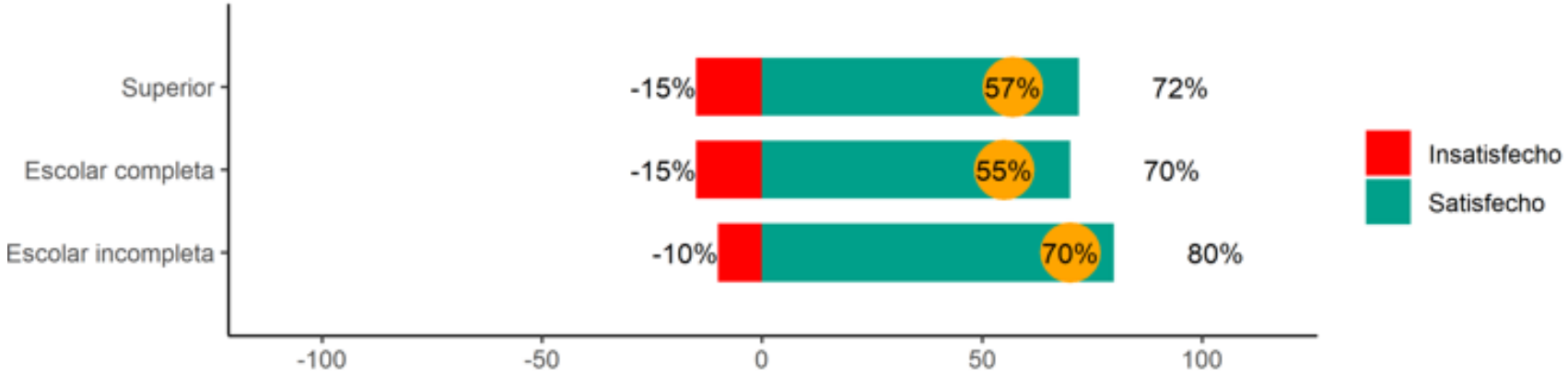


n =1.795

En barras se omiten categorías NS-NR

Satisfacción Última Experiencia (%) por nivel educacional

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento a SERCOTEC ¿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.

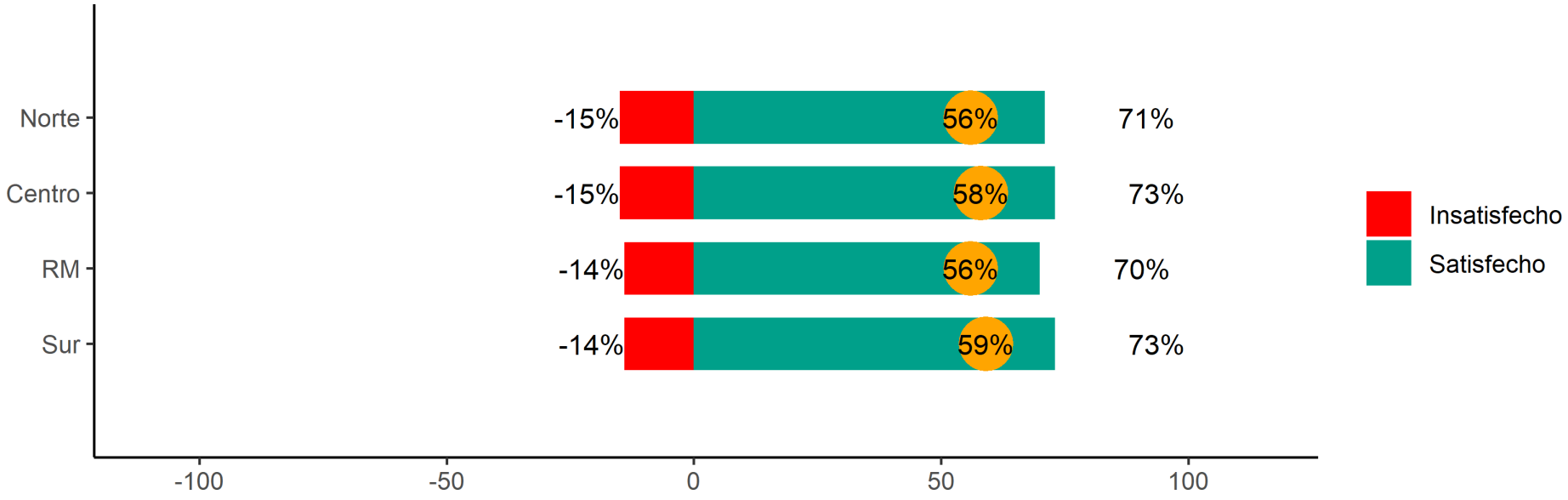


n =1.795

En barras se omiten categorías NS-NR

Satisfacción Última Experiencia (%) por macrozona de residencia

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento a SERCOTEC ¿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 =1.795

En barras se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

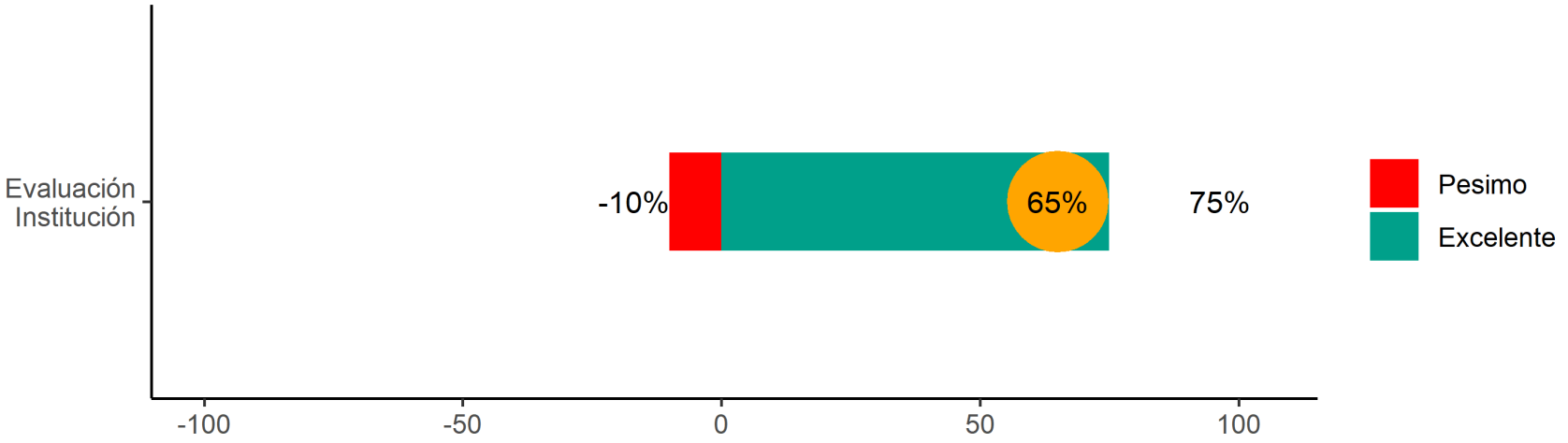
DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Evaluación general (%) SERCOTEC

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?

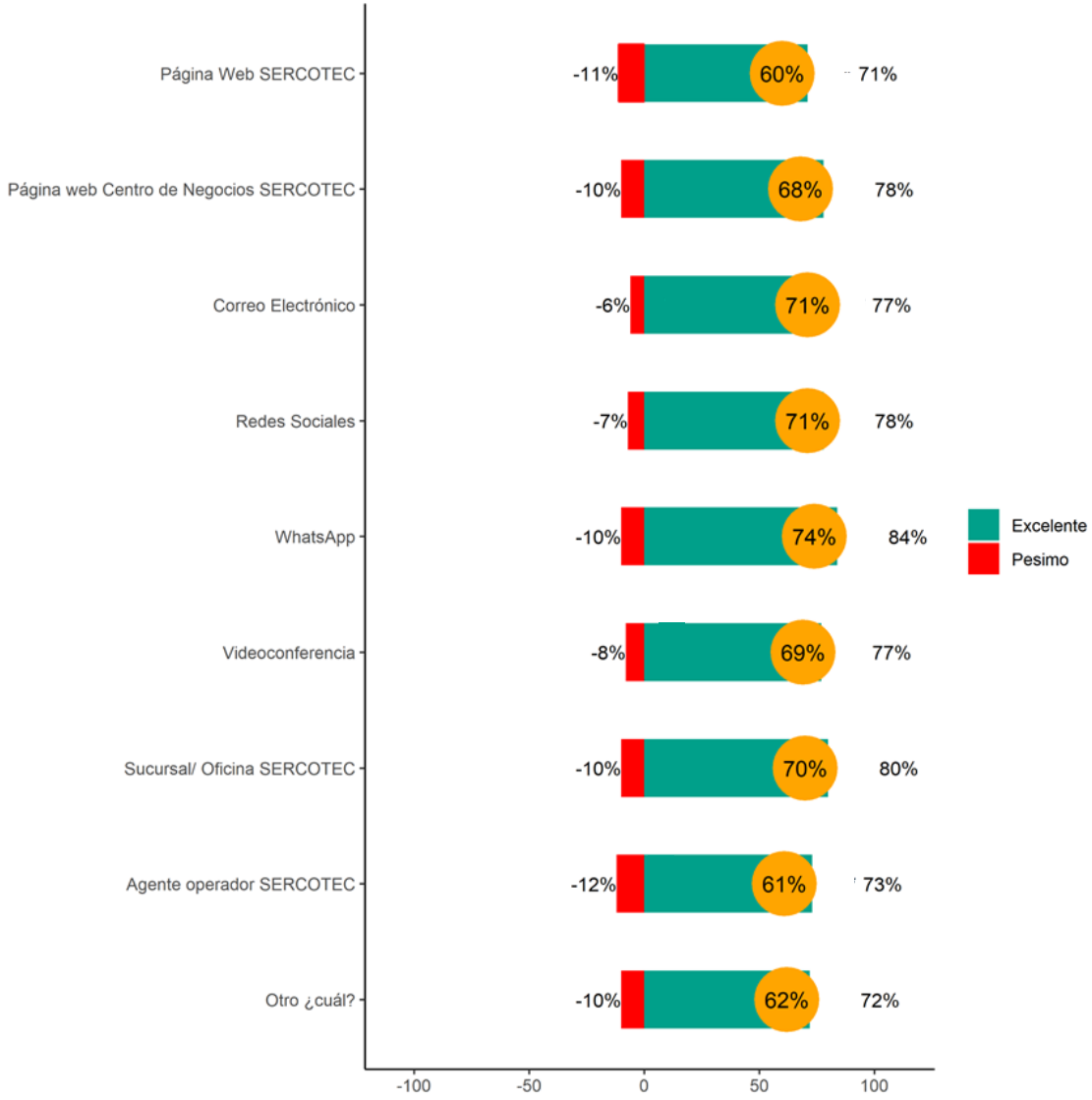


n =1.795

En barras se omiten categorías NS-NR

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?

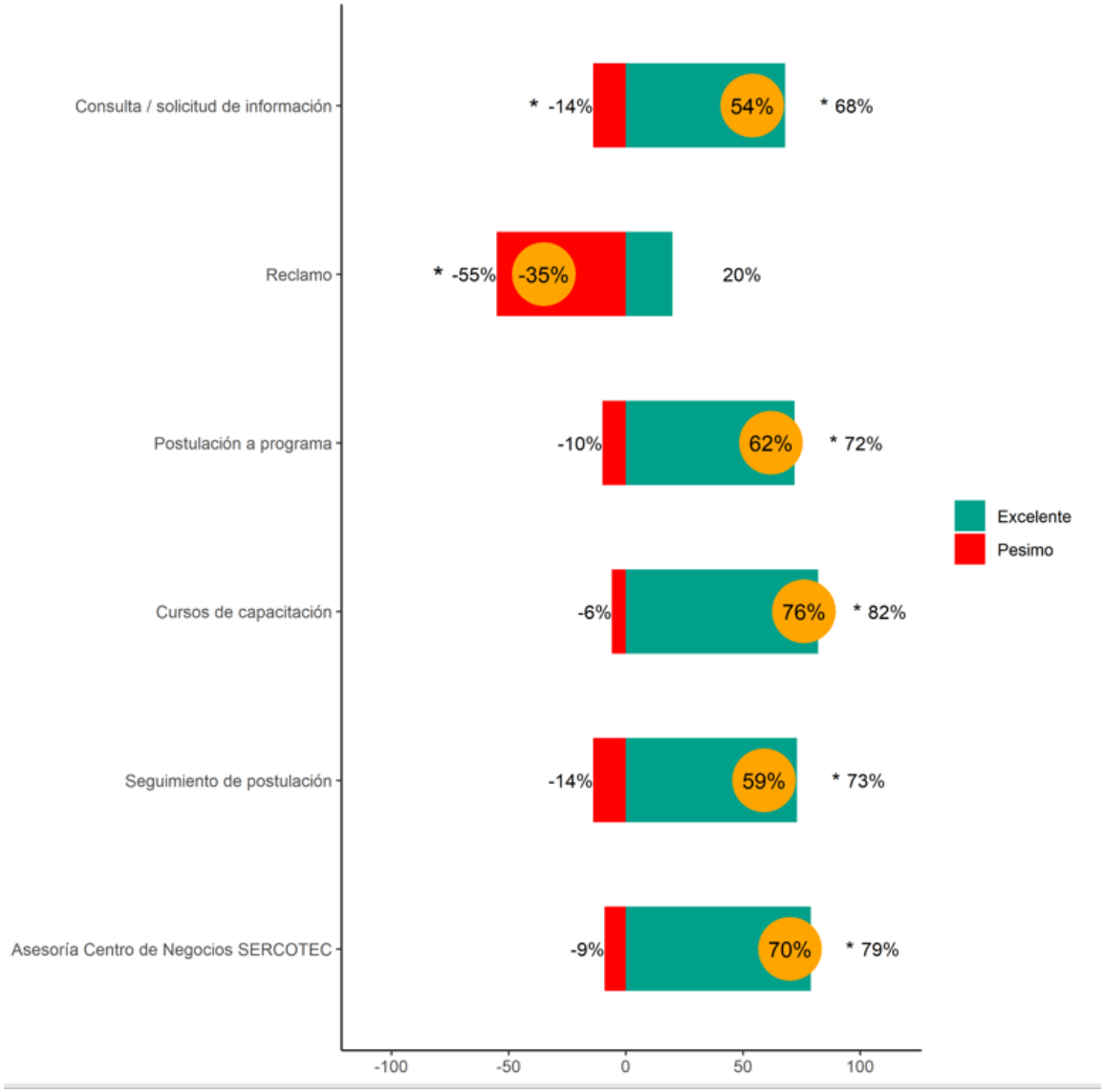


n =1.795

En barras se omiten categorías NS-NR

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?

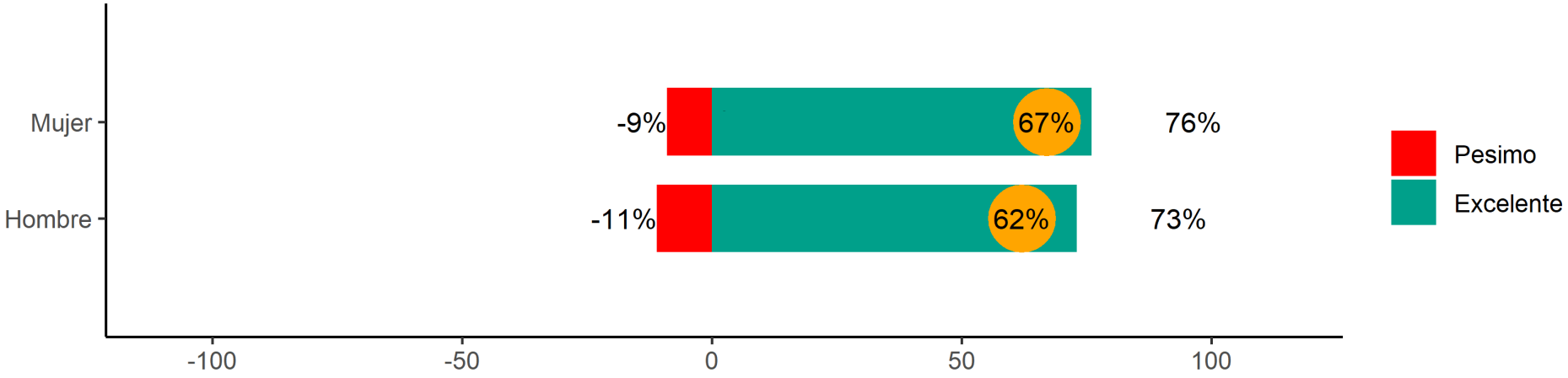


n =1.795

En barras se omiten categorías NS-NR

Evaluación general (%) por sexo

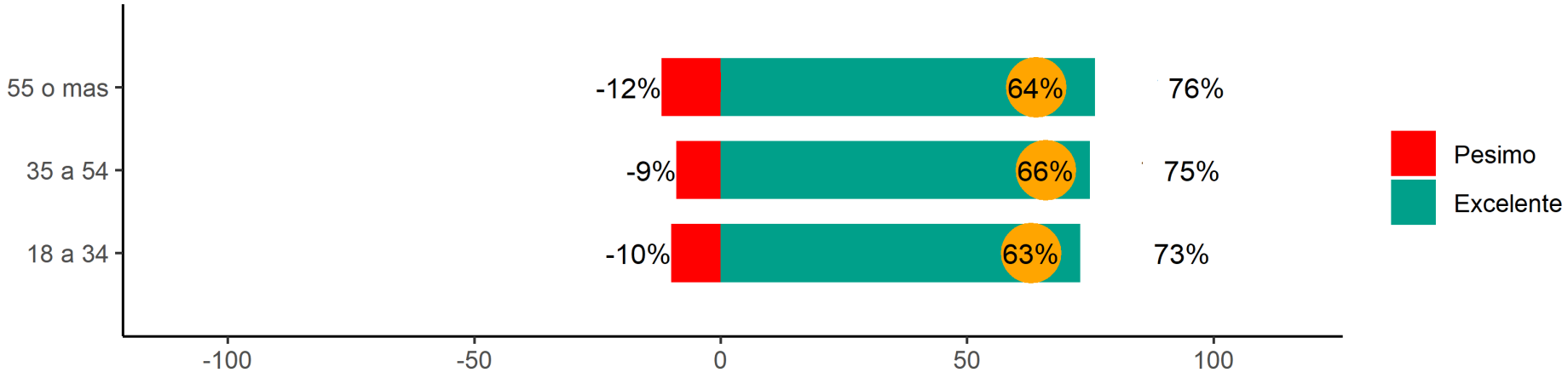
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



n =1.795
En barras se omiten categorías NS-NR

Evaluación general (%) por edad en tramos

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?

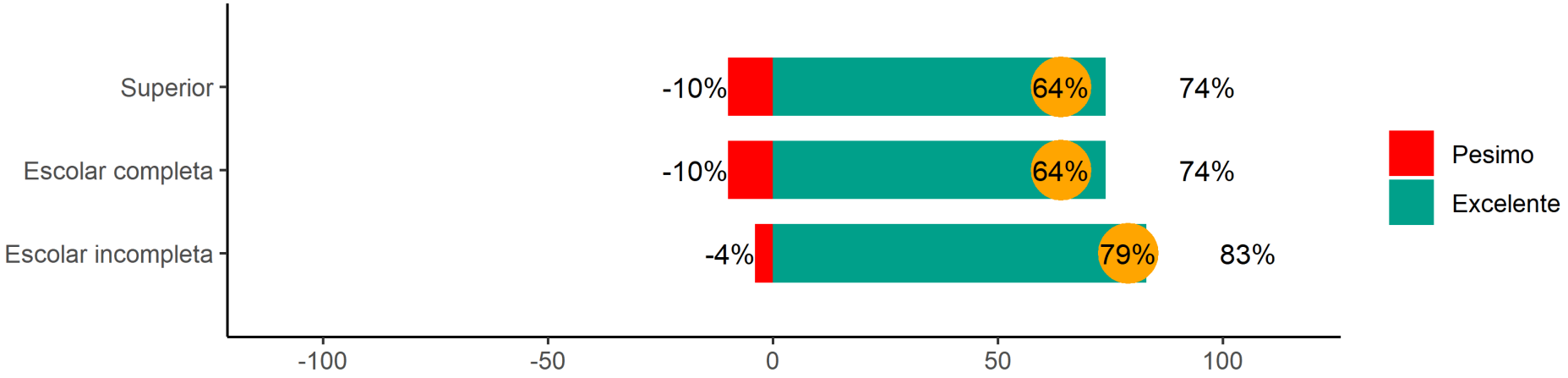


n =1.795

En barras se omiten categorías NS-NR

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?

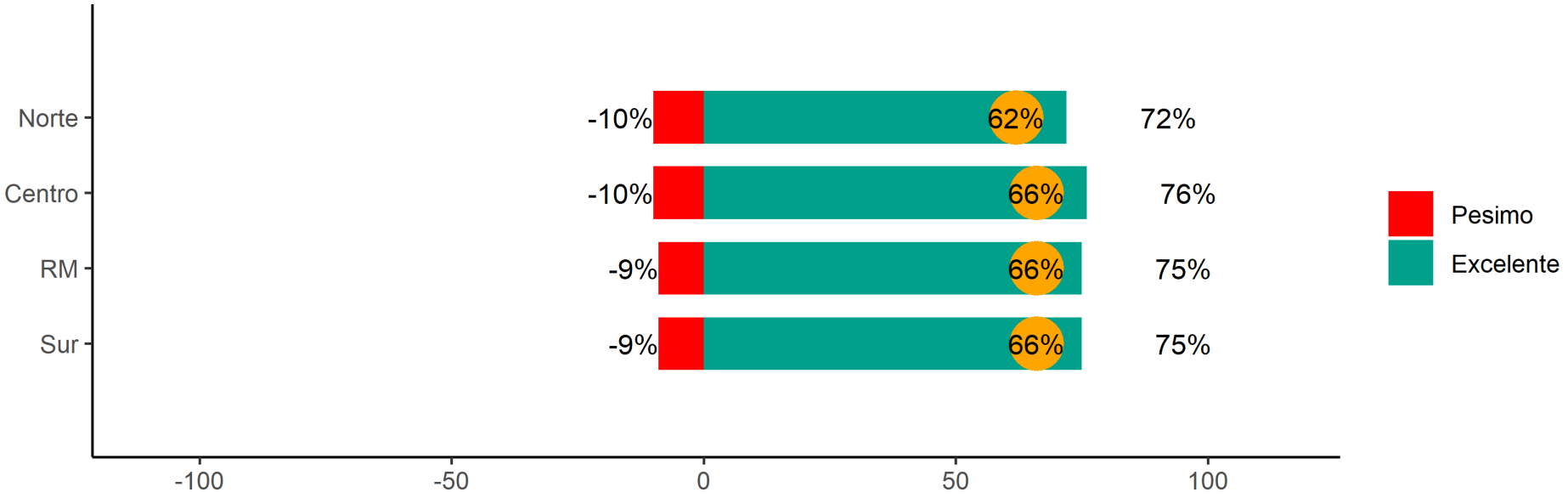


n =1.795

En barras se omiten categorías NS-NR

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?

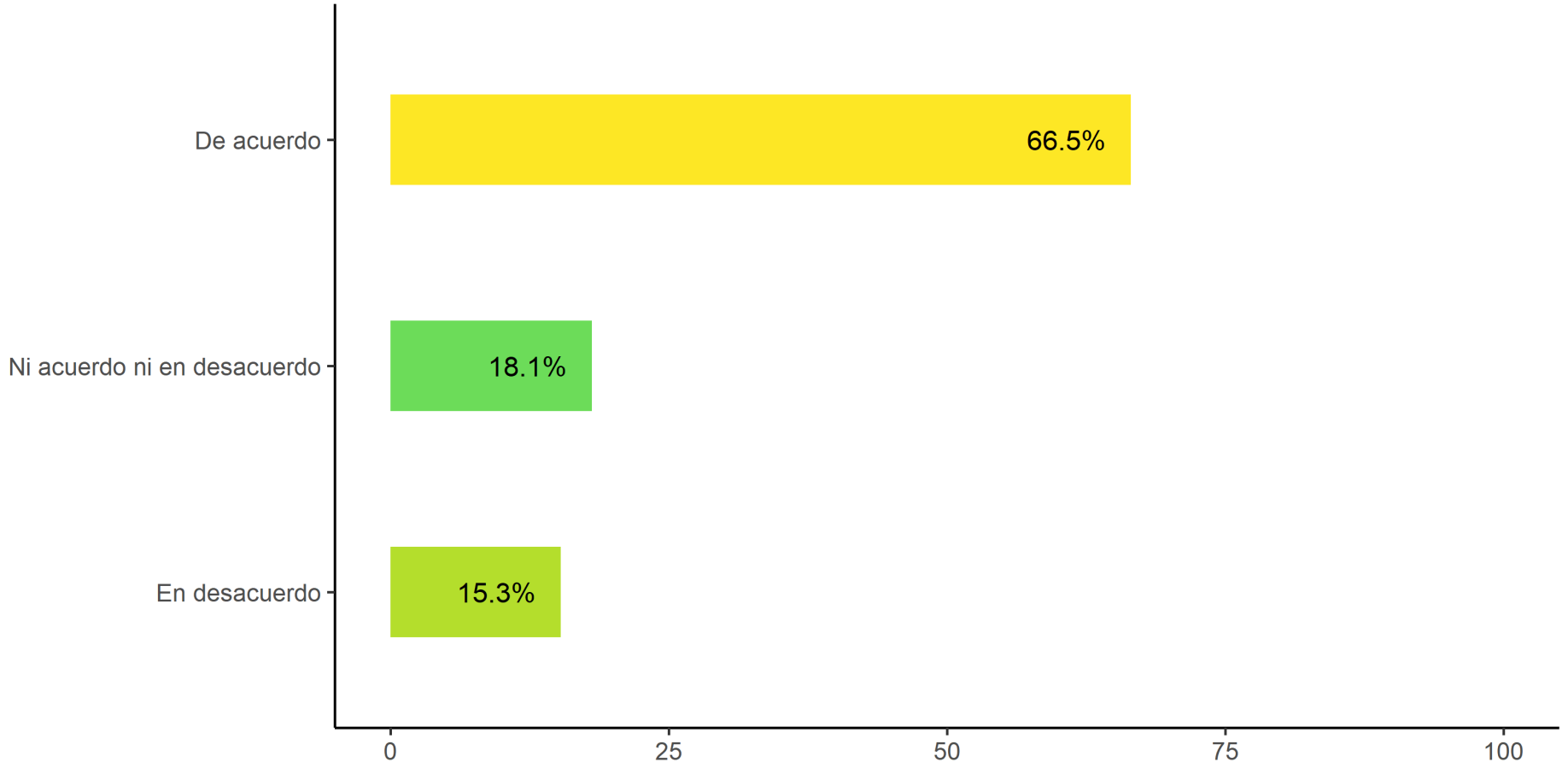


n =1.795

En barras se omiten categorías NS-NR

Experiencia de Servicio (%)

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

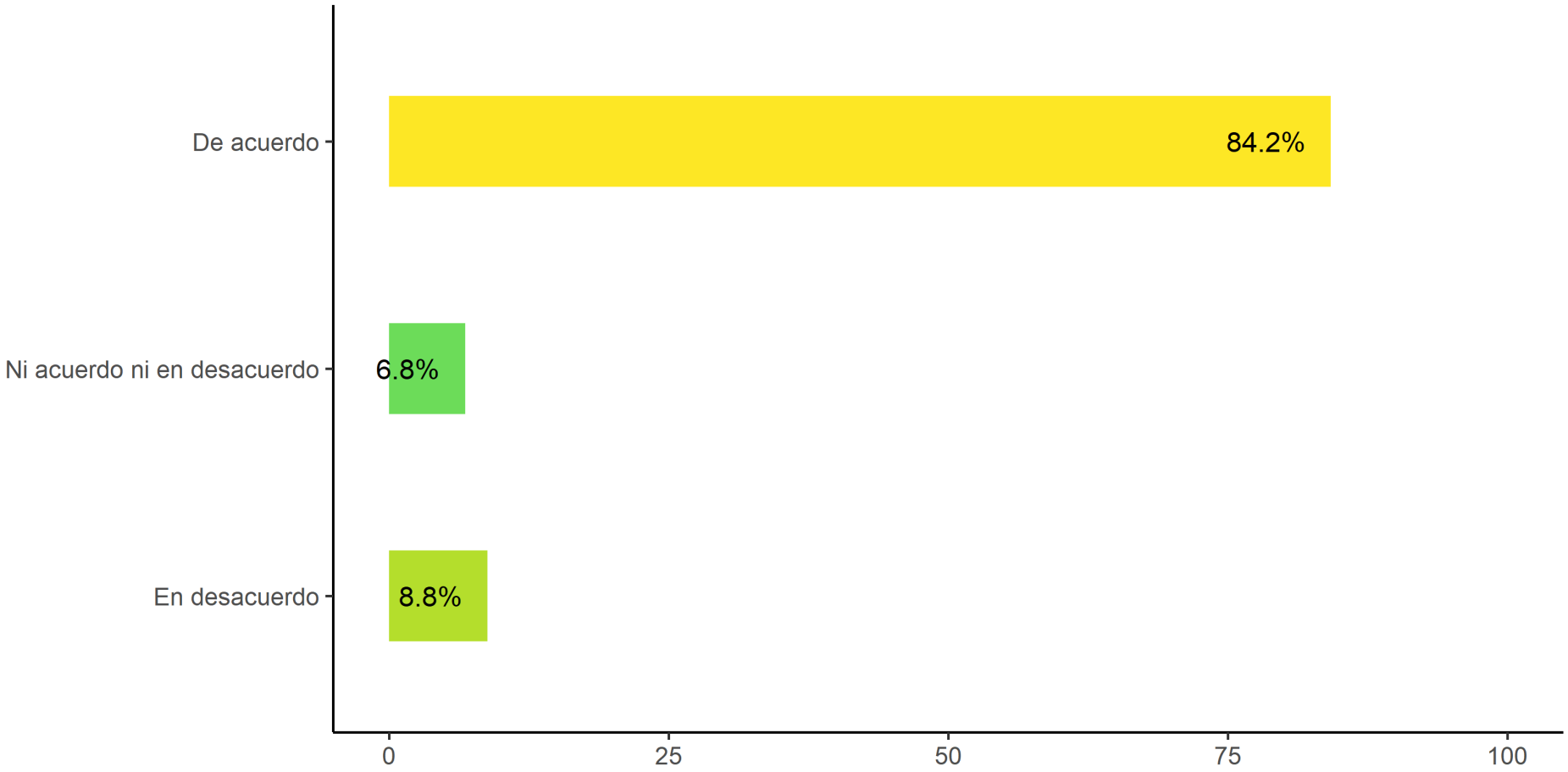


n =1.795

En barras se omiten categorías NS-NR

Experiencia de Servicio (%)

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



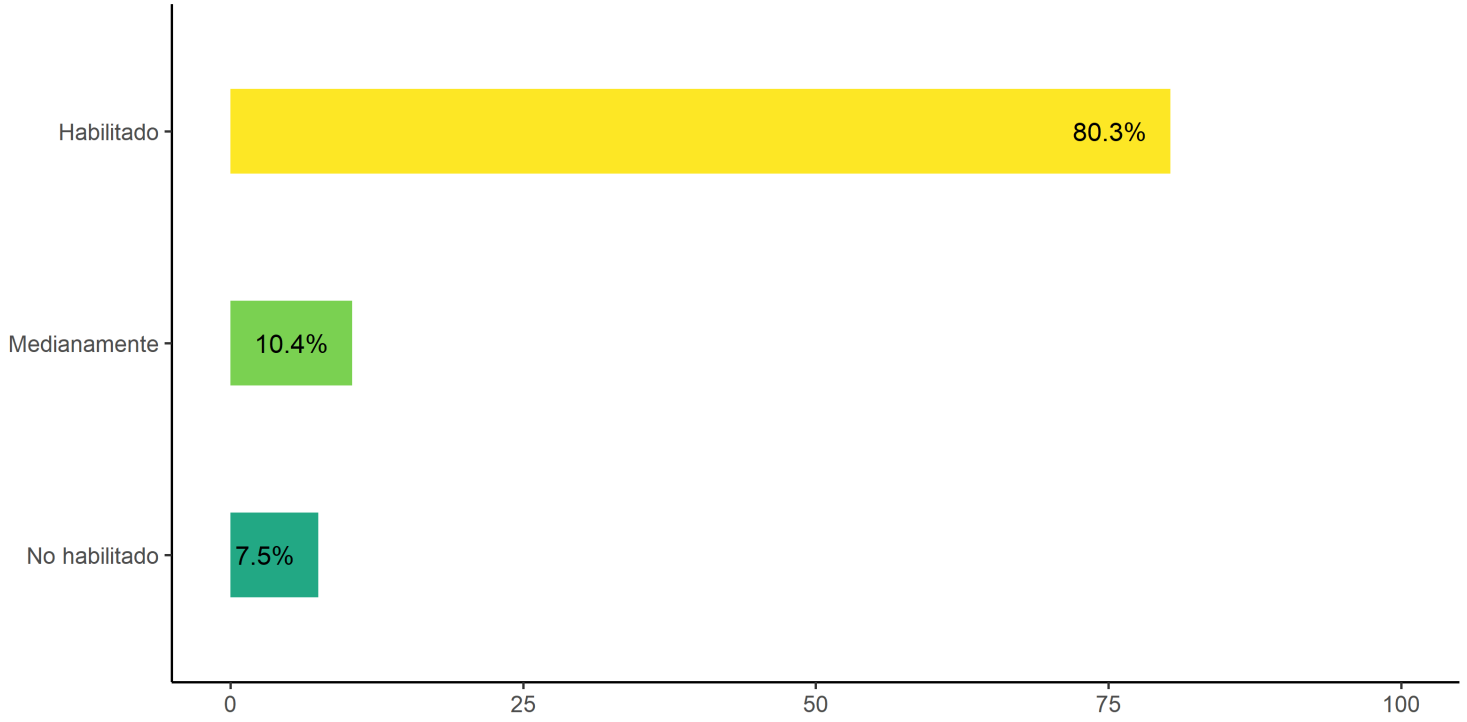
n =1.795

En barras se omiten categorías NS-NR

Habilitación (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de SERCOTEC 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 =1.795
En barras se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

VII. RESULTADOS DE FASE CUALITATIVO – ANÁLISIS

Características de levantamiento cualitativo

Autoridades y funcionarias/os: 5 entrevistas

Usuarios/as: 4 entrevistas
Los 4 entrevistados se distribuyen de forma que hay dos en el programa Almacenes de Chile, uno en programa Reactívate y un capacitado del Centro de Negocios. Todos se atendieron por canal digital.

Resultados Fase Cualitativa – Viajes del usuario

- Existen diferentes programas, en los cuales se realiza un viaje similar, a excepción de “reactívate”, que no tiene el componente de gestión empresarial, y donde el foco es la compra. Hay programas orientados a empresas (Crece) y otros orientados a personas (capital abeja, semilla, almacenes). También programas asociativos, como “mi barrio”.

- También hacen la distinción entre programas regulares (por ejemplo, Abeja, Semilla), programas temporales que obedecen a la contingencia y con acceso más liviano (Reactívate), programas de Emergencias (por ejemplo, frente a catástrofes naturales), y programas permanentes que son con recursos regionales provenientes de los gobiernos regionales en alianza con Sercotec.

Resultados Fase Cualitativa – Principales obstáculos en Viajes del usuario

Punto de vista de profesionales

- **Brecha digital**
- Documentación necesaria de difícil acceso
- Solicitud recurrente de antecedentes en línea
- Postulantes sin conocimiento tributario o empresarial
- Procesos de postulación muy técnicos
- En ocasiones, el postulante no es el usuario final
- Exceso de demanda en relación a la oferta
- Desconocimiento de a qué se está postulando precisamente

Punto de vista de Usuarios

- Problemas de alfabetización digital
- Muchos documentos a conseguir
- Faltas de conocimiento de mercado para hacer propuestas
- Cuando para postular hay que subir un vídeo, muchos no tienen las competencias

Resultados Fase Cualitativa – Satisfacción de usuarios

Punto de vista de profesionales

- Apoyo en el proceso de postulación y ejecución de programas
- Orientación de los Centros de Negocios
- Trato cercano y empático con usuarios
- Capacidad de atención con cobertura nacional
- Plazos fechas y términos claramente definidos y bien cumplidos
- Relación con el agente operador

Punto de vista de Usuarios

- Buena relación con el ejecutivo Sercotec
- Buena comunicación con asesor, claridad de información
- Asesoría digital

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ANÁLISIS

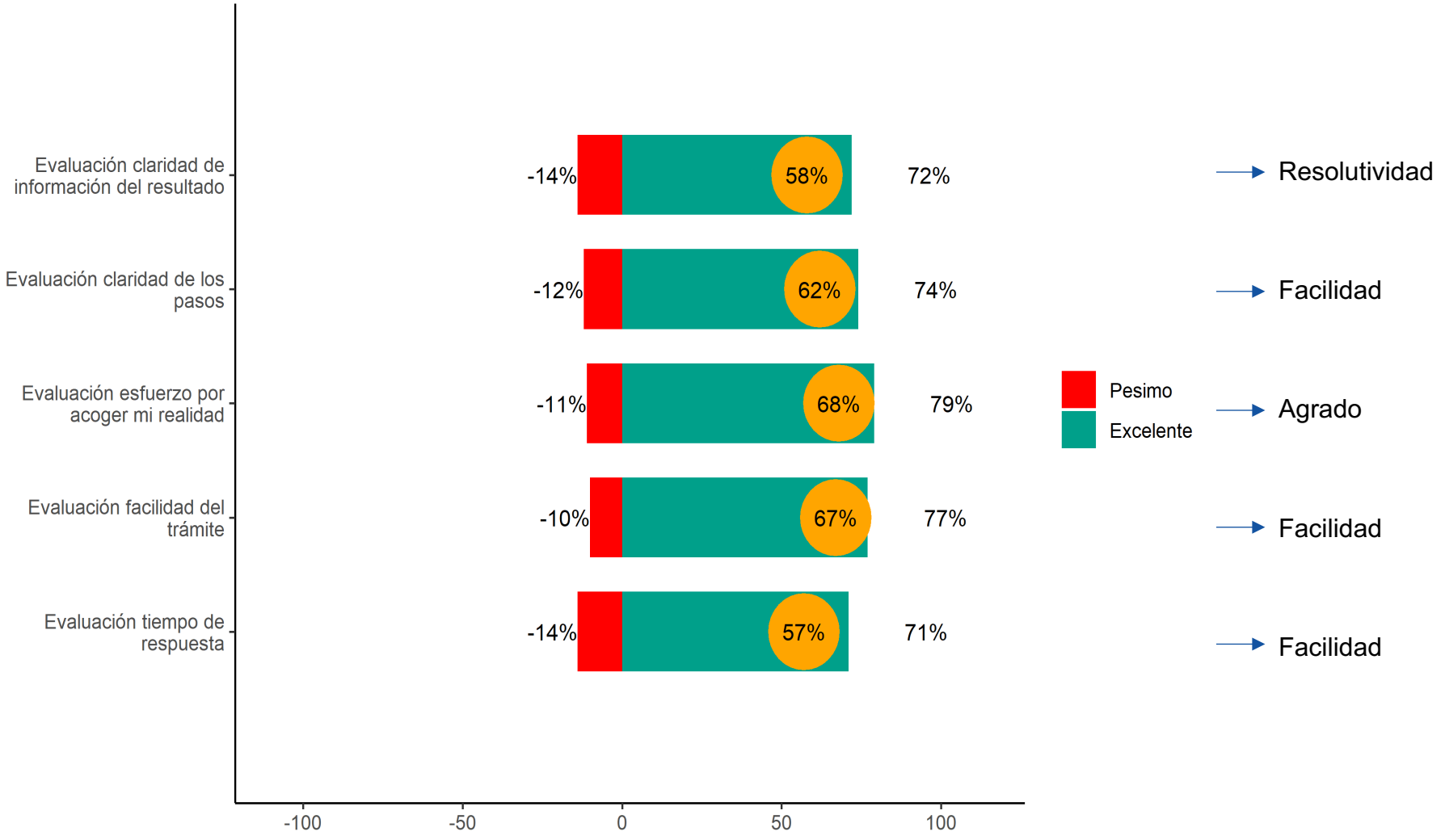
Modelo de análisis

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



Modelo de experiencia de usuario: Atributo de experiencia

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

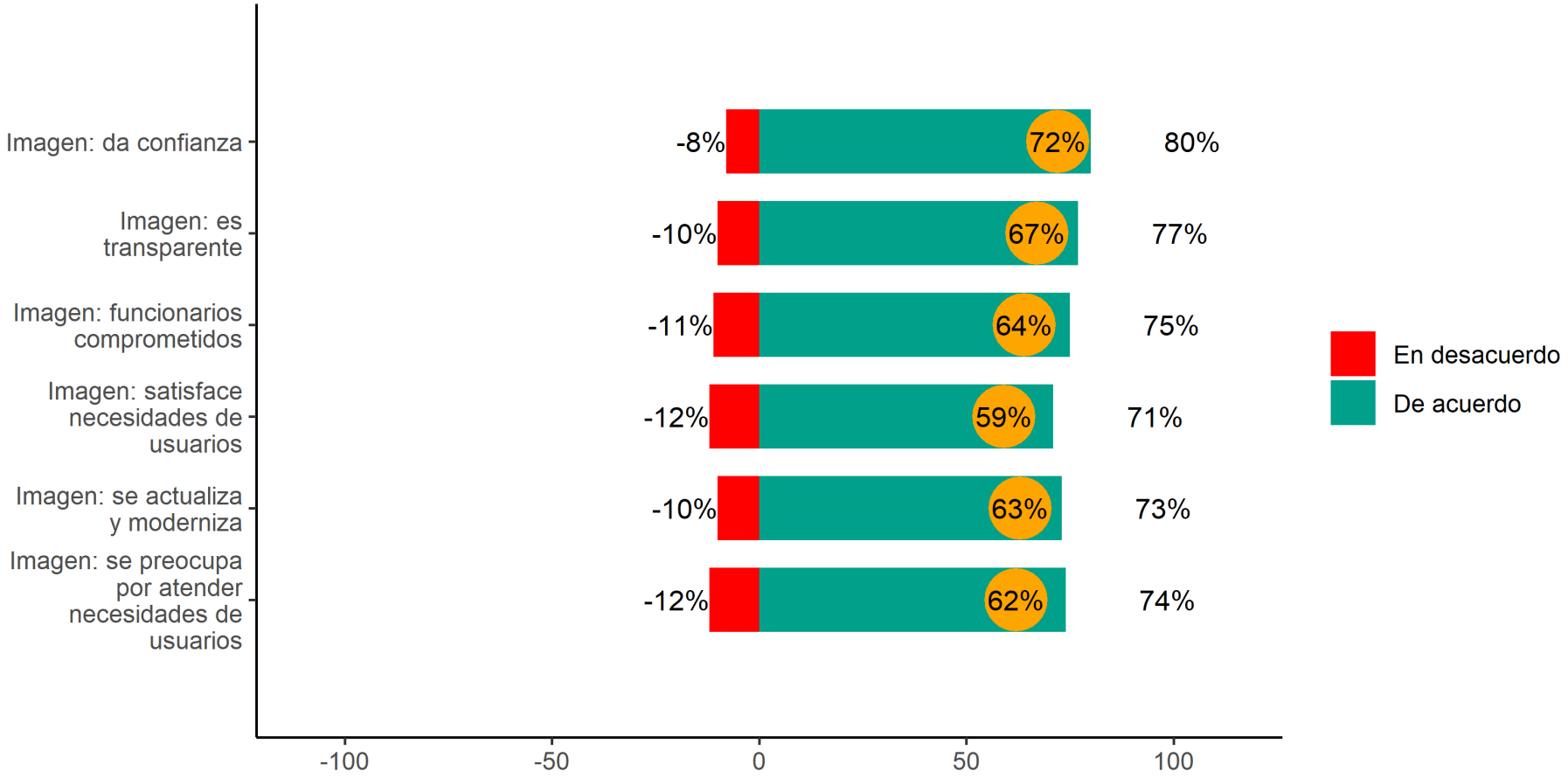


n =1.795

En barras se omiten categorías NS-NR

Imagen Institucional (%) 2021

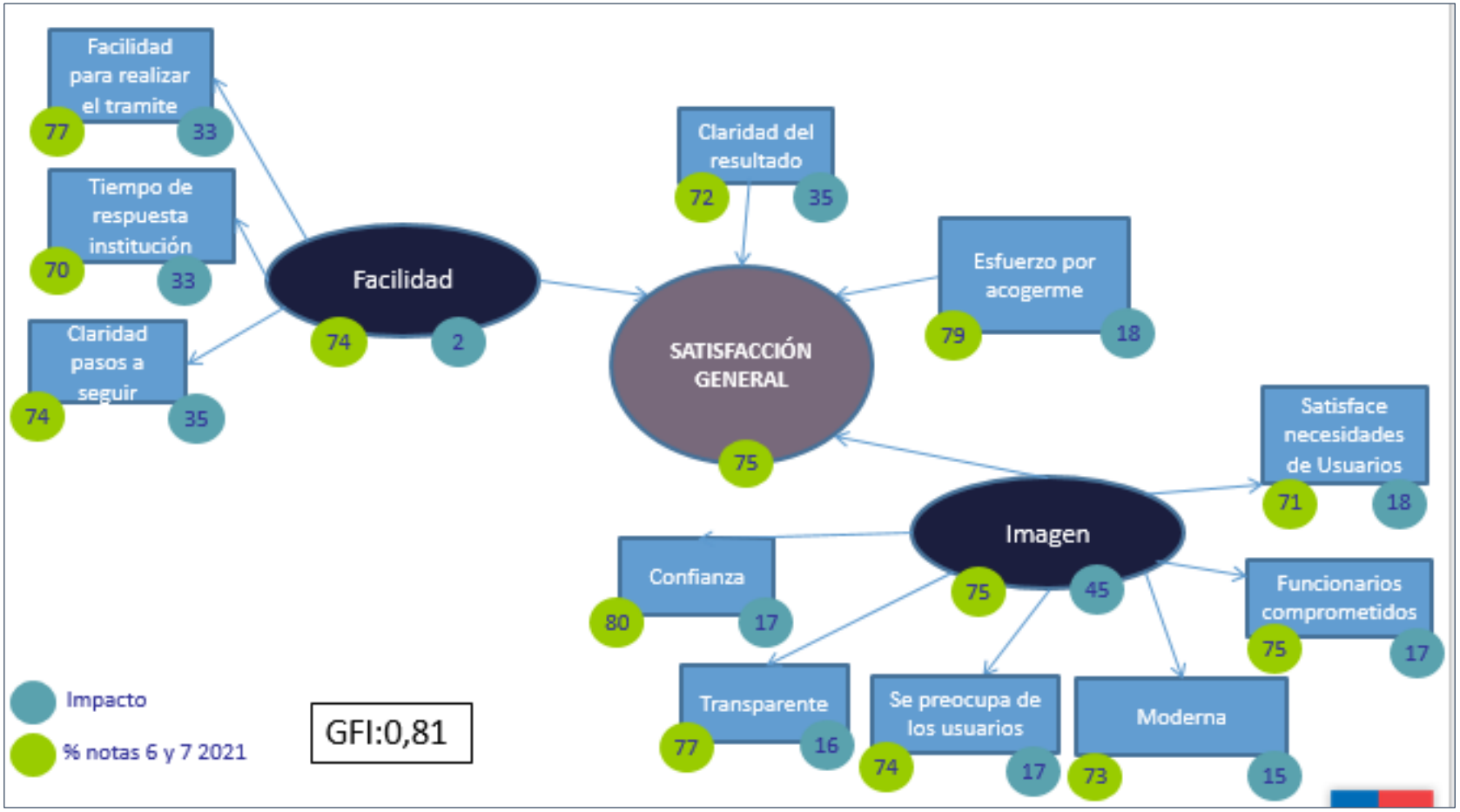
Ahora pensando en la institución en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?



n =1.795

En barras se omiten categorías NS-NR

Modelo de experiencia de usuario + Imagen SERCOTEC



n =1.795

- 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.

Modelo de experiencia de usuarios + Imagen SERCOTEC

Según Problemas y Habilitación de usuarios

		GENERAL (0,81)		PROBLEMAS				HABILITADOS					
				SI (0,75)		NO (0,82)		NO HABILITADO (0,75)		MEDIANAMENTE (0,79)		HABILITADO (0,82)	
		1795		*200*		*1585*		*127*		*172*		*1466*	
		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		**75%**	-	**37%**	-	**80%**	-	**21%**	-	**36%**	-	**85%**	-
DIMENSIONES	FACILIDAD	74%	2%	30%	7%	80%	1%	18%	2%	32%	11%	85%	1%
	RESOLUTIVIDAD	72%	35%	28%	25%	78%	36%	19%	28%	31%	27%	82%	42%
	AGRADO	79%	18%	39%	26%	85%	17%	25%	25%	40%	22%	89%	14%
	IMAGEN	75%	45%	42%	42%	80%	46%	20%	45%	38%	40%	86%	44%
FACILIDAD	La Facilidad para realizar el trámite	77%	33%	39%	33%	82%	32%	30%	35%	42%	30%	86%	31%
	El Tiempo de respuesta de la institución	70%	33%	30%	32%	76%	32%	21%	30%	31%	34%	80%	33%
	La Claridad de los pasos a seguir	74%	35%	36%	35%	79%	35%	22%	35%	36%	37%	84%	35%
RESOLUTIVIDAD	Lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite o requerimiento	72%	-	28%	-	78%	-	19%	-	31%	-	82%	-
AGRADO	El esfuerzo que hizo [LA INSTITUCIÓN] por acogerme	79%	-	39%	-	85%	-	25%	-	40%	-	89%	-
IMAGEN	Imagen: da confianza	80%	17%	49%	16%	85%	17%	20%	17%	53%	15%	90%	17%
	Imagen: es transparente	77%	16%	50%	16%	81%	17%	24%	16%	45%	15%	87%	16%
	Imagen: se preocupa por atender necesidades de usuarios	74%	17%	36%	18%	79%	17%	13%	18%	46%	19%	84%	18%
	Imagen: se actualiza y moderniza	73%	15%	49%	15%	77%	15%	23%	14%	41%	15%	82%	15%
	Imagen: funcionarios comprometidos	75%	17%	43%	17%	80%	16%	27%	17%	47%	17%	84%	16%
	Imagen: satisface necesidades de usuarios	71%	18%	36%	18%	76%	18%	15%	18%	31%	20%	82%	18%

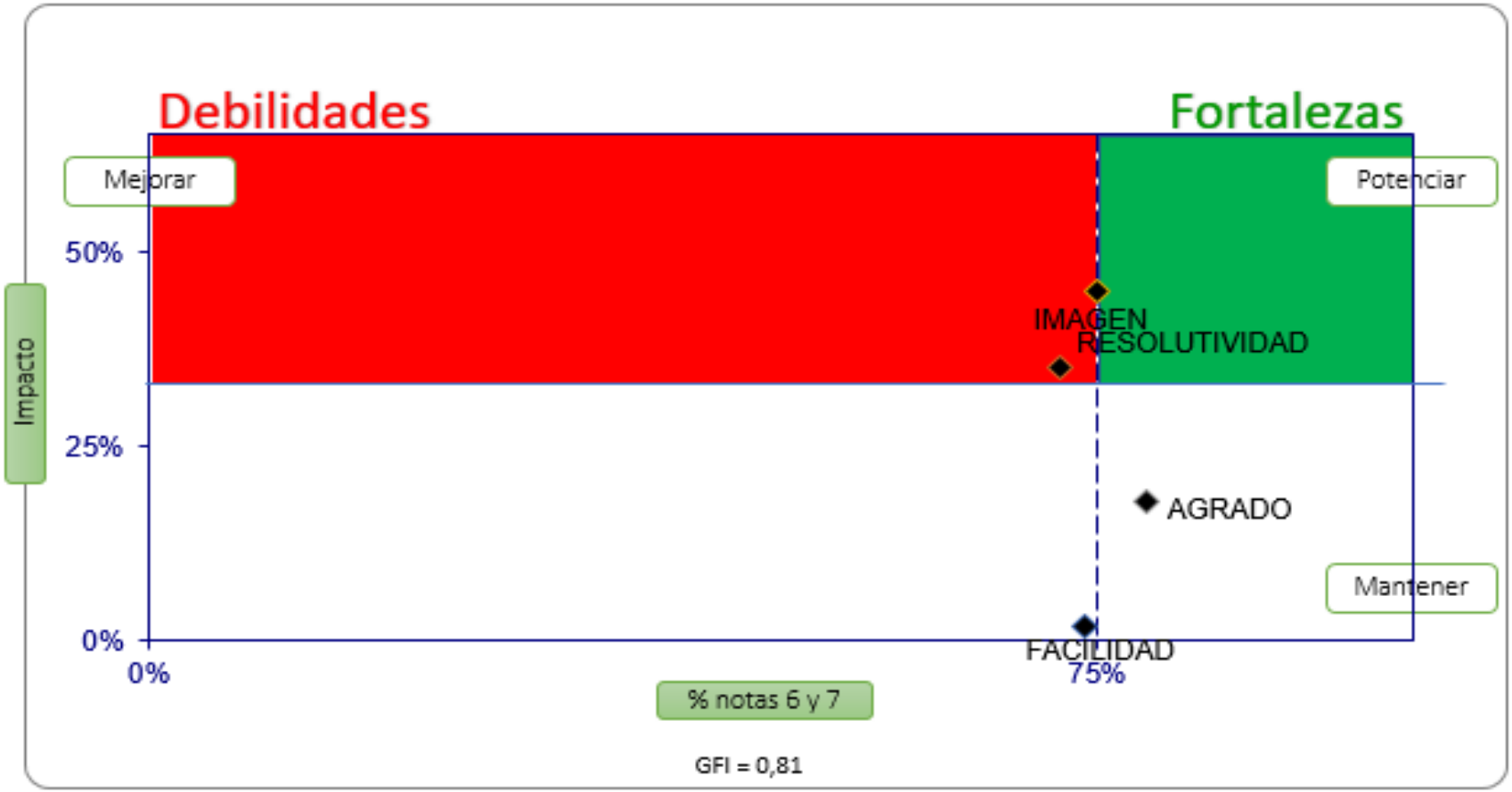
n =1.795

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.

Mapa de fortalezas y debilidades SERCOTEC

Según modelo de experiencia de usuario + imagen



n =1.795

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

Conclusiones

- Existe una buena satisfacción neta con la última experiencia con el servicio (56%),
- Cuando se observa por canal de atención, destaca que los canales Whatsapp, y Oficina Sercotec y Agente operador Sercotec son significativamente mejor evaluados que otros canales (85%, 79% y 79% respectivamente).
- La evaluación general neta de la institución es mejor que la de la última experiencia, marcando un 65%
- Además, destaca que la ultima experiencia de servicio con el Centro de negocios lleva a los usuarios a afirmar que ha aumentado su confianza con el servicio público (66.5%) y que hablarían positivamente de su experiencia con otras personas (84.2%)
- Cuando se observa la evaluación en los atributos del modelo de experiencia, destaca que los aspectos con todos los aspectos evaluados presentan una evaluación neta superior al 71%. En particular, destaca la evaluación neta de la “confianza” como el aspecto mejor evaluado

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Resultados

SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA

SERCOTEC