Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Resultados

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

SERNAC
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
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: Rafael Díaz

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

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) y web (CAWI)
Fecha de terreno	01 septiembre – 05 noviembre
Universo	Usuarios que realizaron consultas, reclamos o solicitaron los servicios de me quiero salir y no molestar en el Servicio Nacional del Consumidor
Muestreo	Muestreo probabilístico mediante asignación fija por trámite y canal
Marco muestral	Registro de usuarios de mayo a septiembre 2021 para reclamos, me quiero salir y no molestar, junto con el registro de usuarios de consultas del periodo mayo a octubre 2021
Muestra lograda	7.264 casos
Error muestral	+/- 1,1 bajo supuesto M.A.S, a un 95% de nivel de confianza asumiendo varianza máxima.
Ponderación	Los datos fueron ponderados según trámite y canal

Muestra efectiva para la institución

SERNAC
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Gobierno de Chile

Tabla 1.
Muestra efectiva para SERNAC según trámite y canal

	Canal Telefónico	Canal Presencial	Canal Digital	Muestra efectiva Total	Universo	e.m.m.
Trámite	n	n	n	n	N	
Consultas	811	143	822	1.776	26.925	2,2%
Reclamos	839	380	3.108	4.327	87.659	1,5%
No Molestar	-	-	614	614	4.686	3,7%
Me Quiero Salir	-	-	547	547	7.390	4,0%
Total	1.650	523	4.629	7.264	126.660	1,1%
e.m.m	2,3%	4,0%	1,4%	1,1%		

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DATAVOZ.

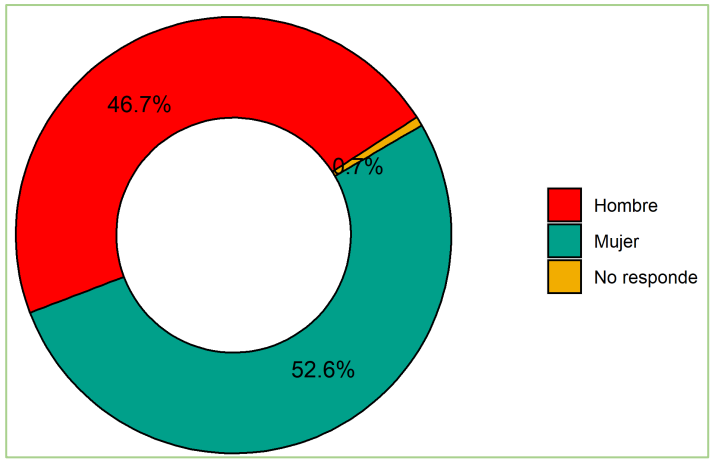
DEL GRUPO STATCOM

III. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS

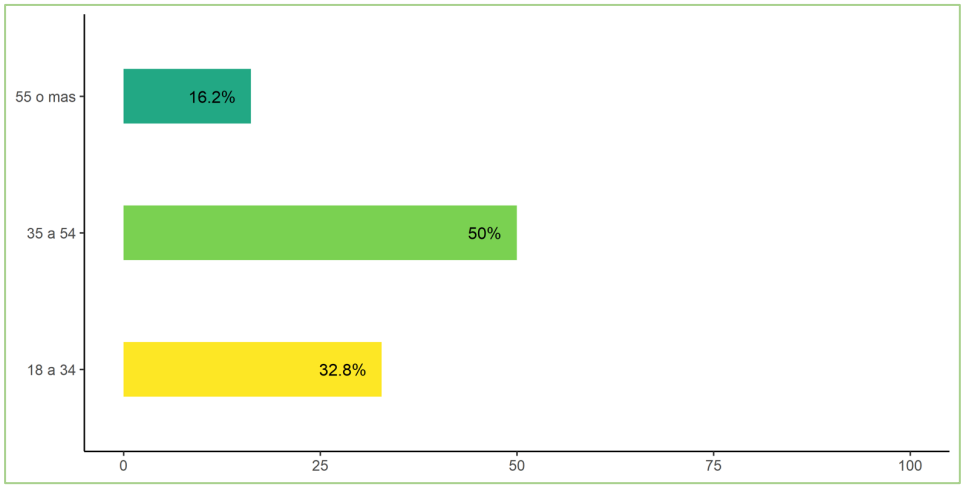
Características generales de los usuarios encuestados (%)

SERNAC
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Gobierno de Chile

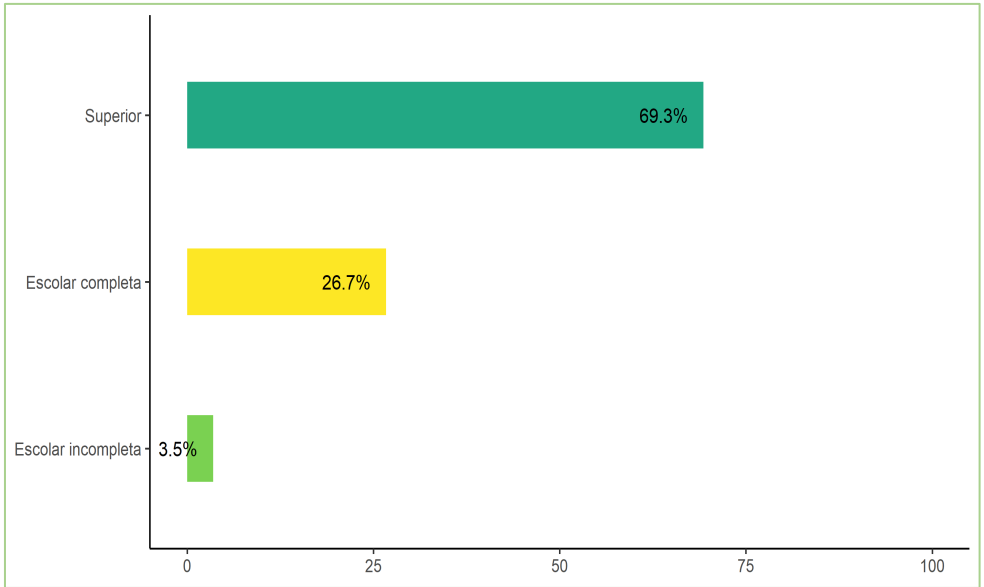
Sexo



Edad en Tramos



Nivel Educativo



n =7.264

* Porcentajes ponderados

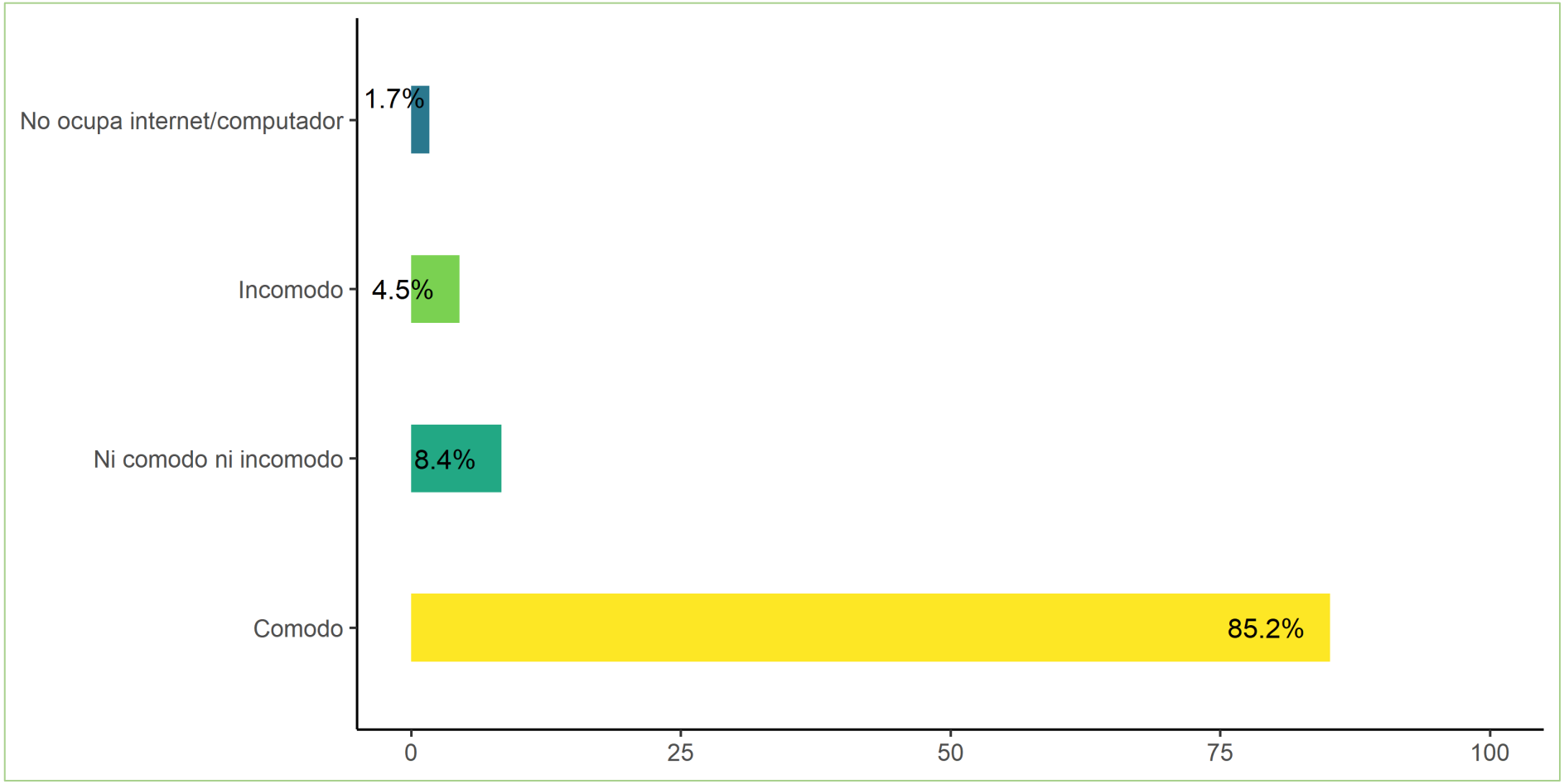
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

Experiencia Digital – Comodidad Uso de Internet (%)

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

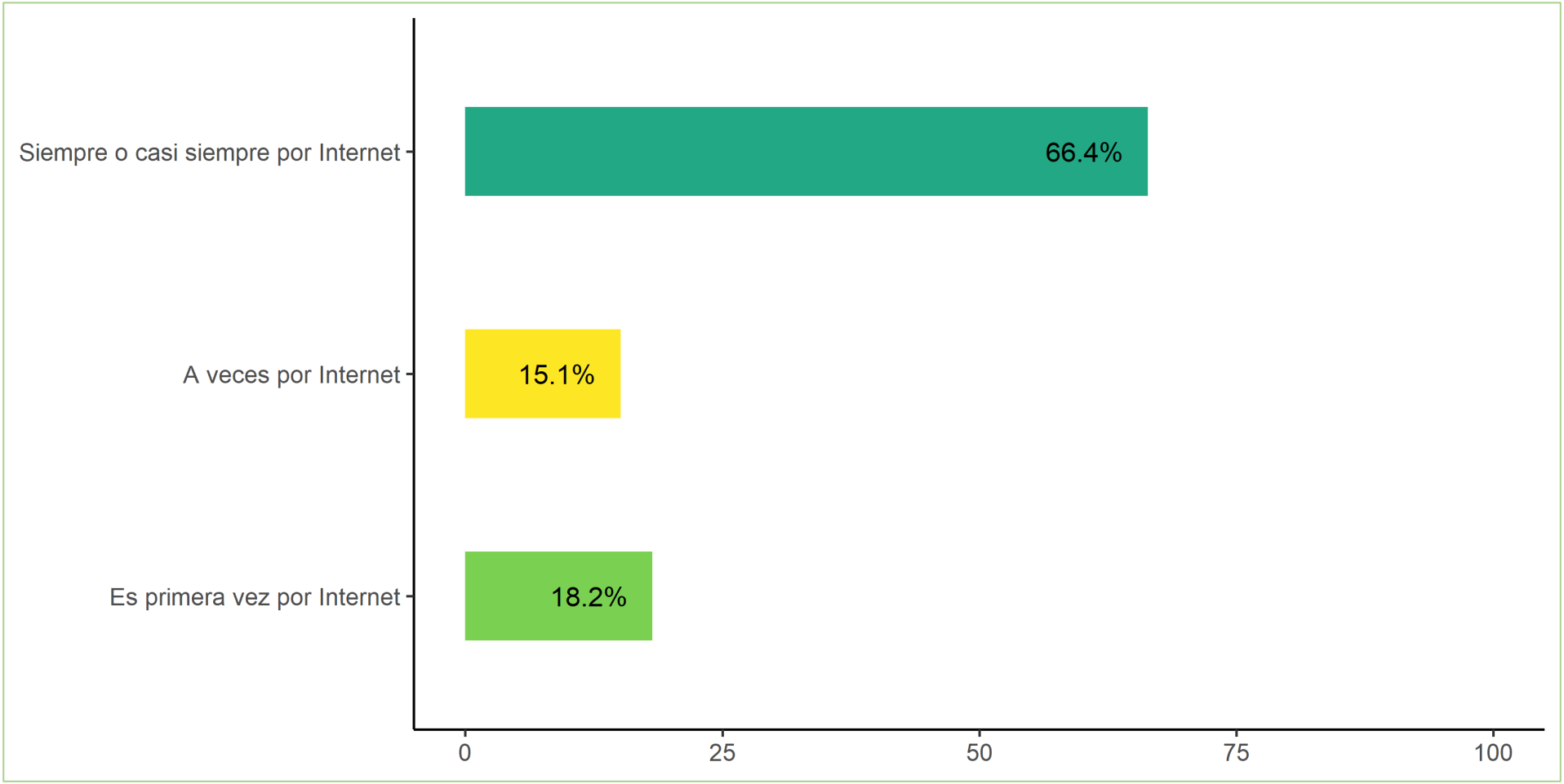
Variable recodificada:
Cómodo= Muy cómodo + algo cómodo
Incómodo= Muy incomodo + algo incómodo



n =7.264

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

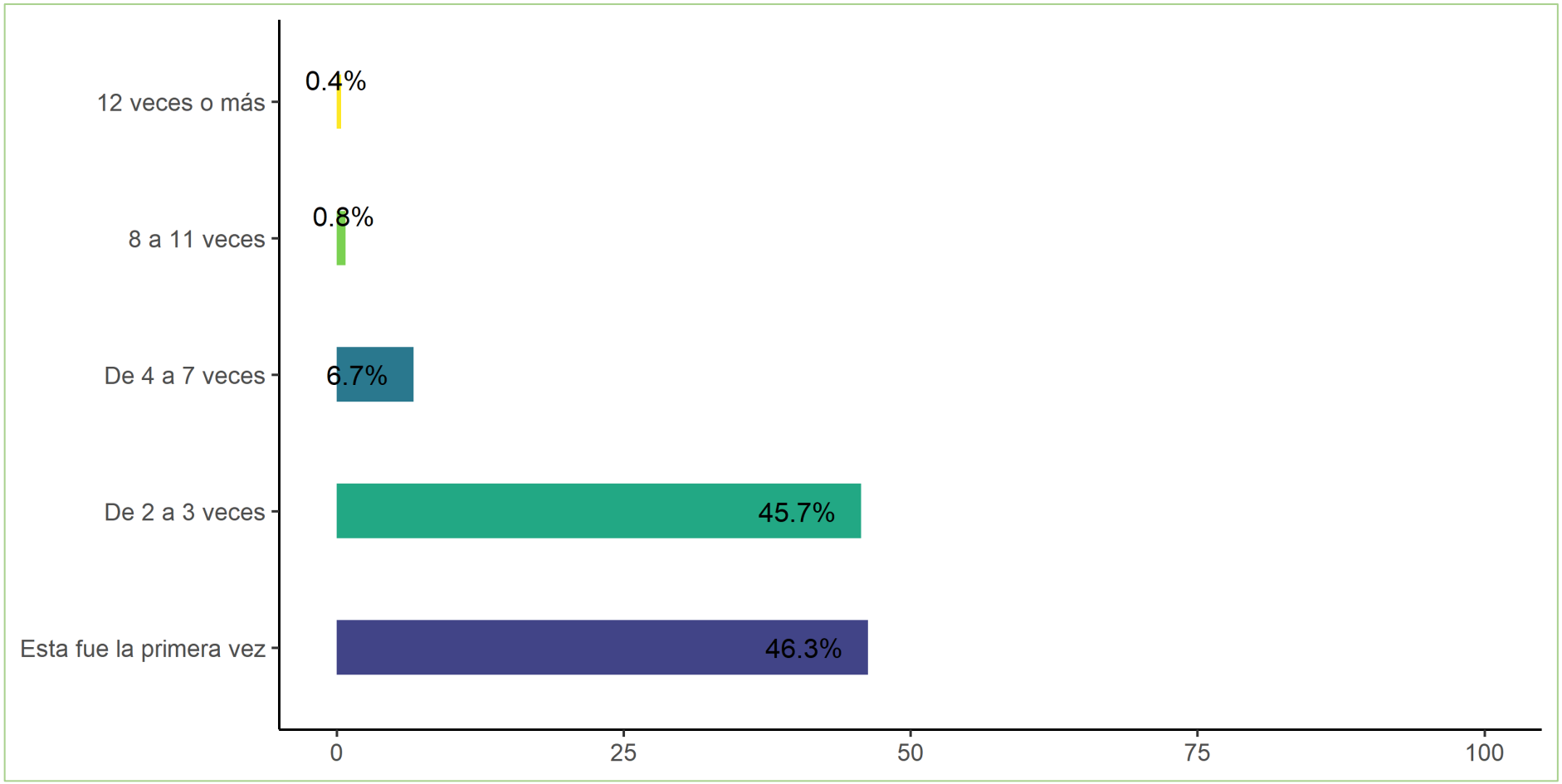
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



n = 4.931 (sub-muestra: Quienes hicieron trámite por internet)

Intensidad del usuario (%)

En los últimos 12 meses, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en la Institución?



n =7.264

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.

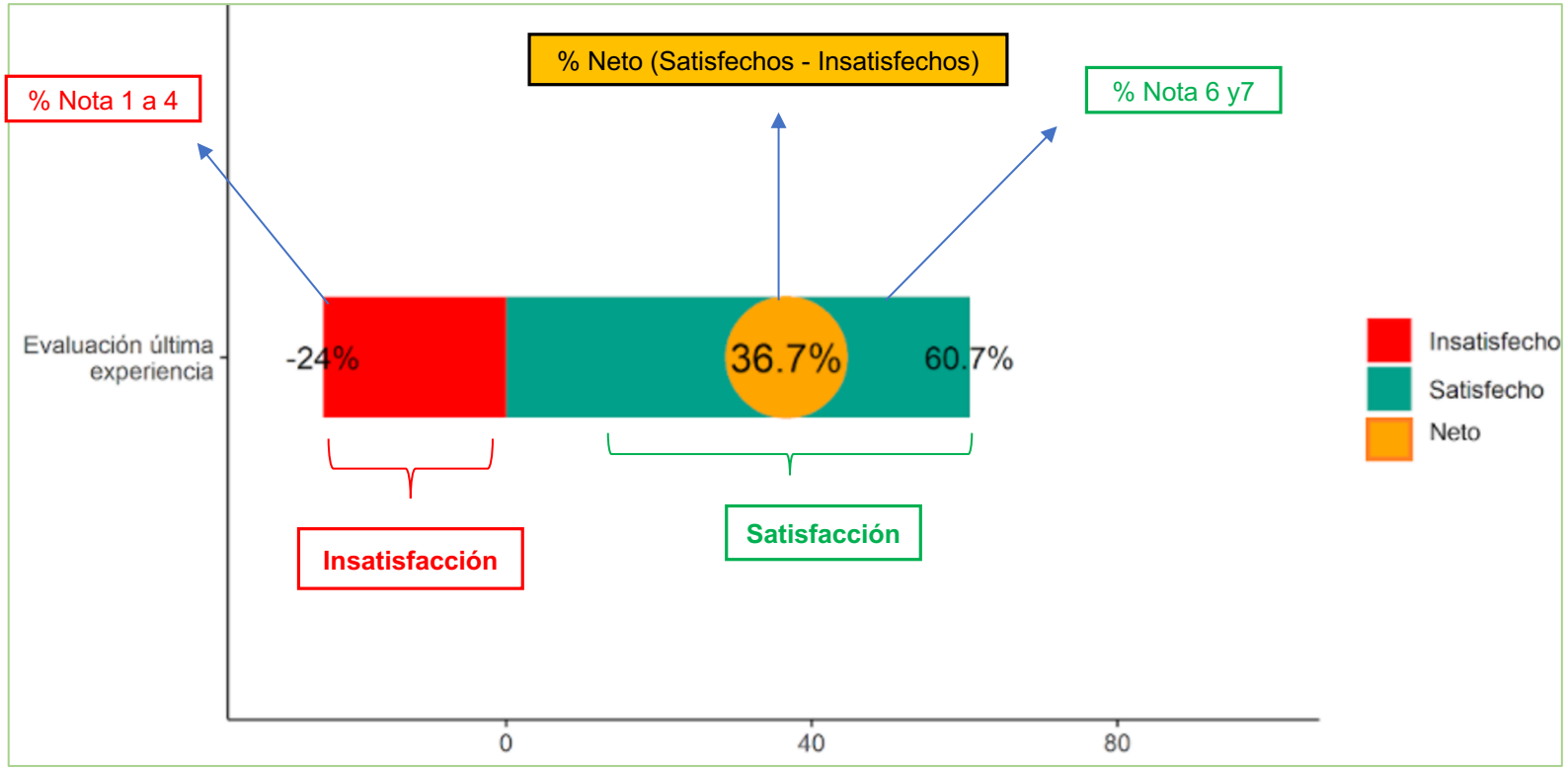
- La medición se concentra en el **viaje de usuario**: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

- 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

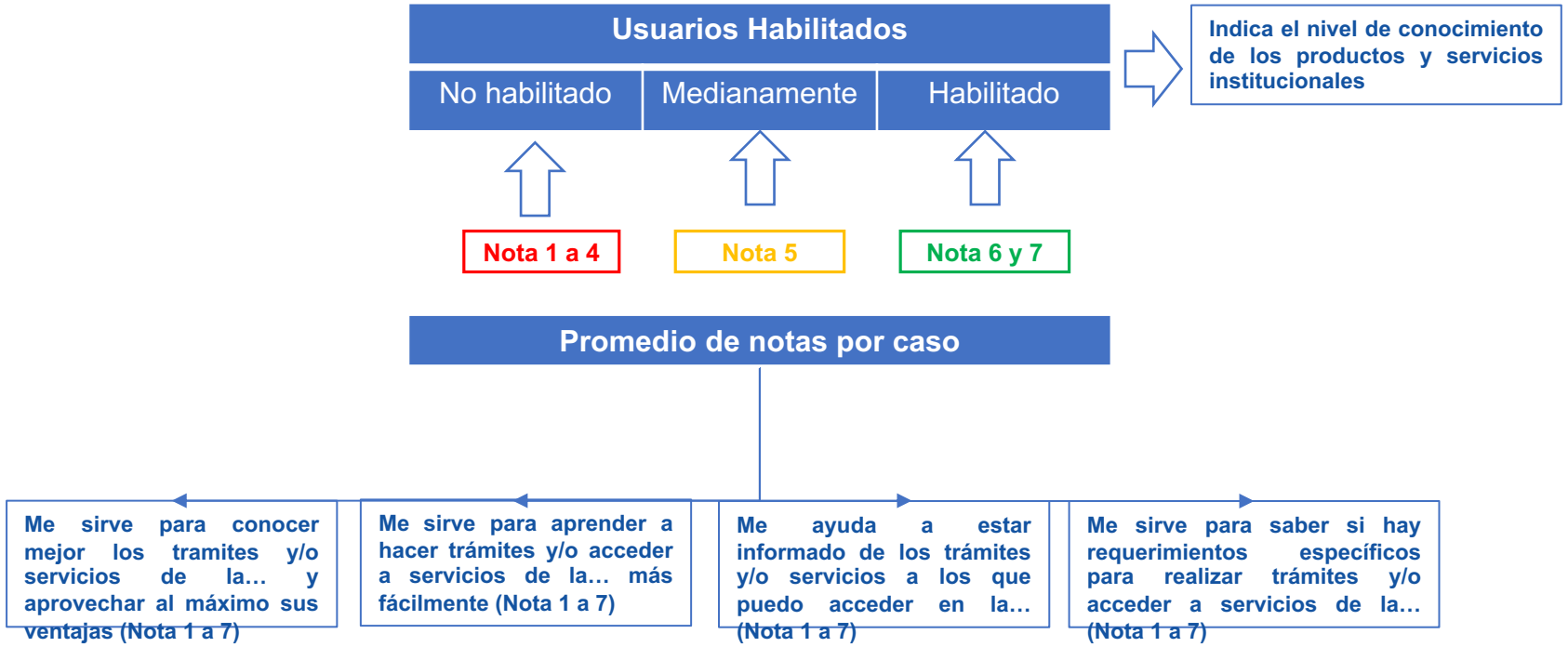
Habilitación

- 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

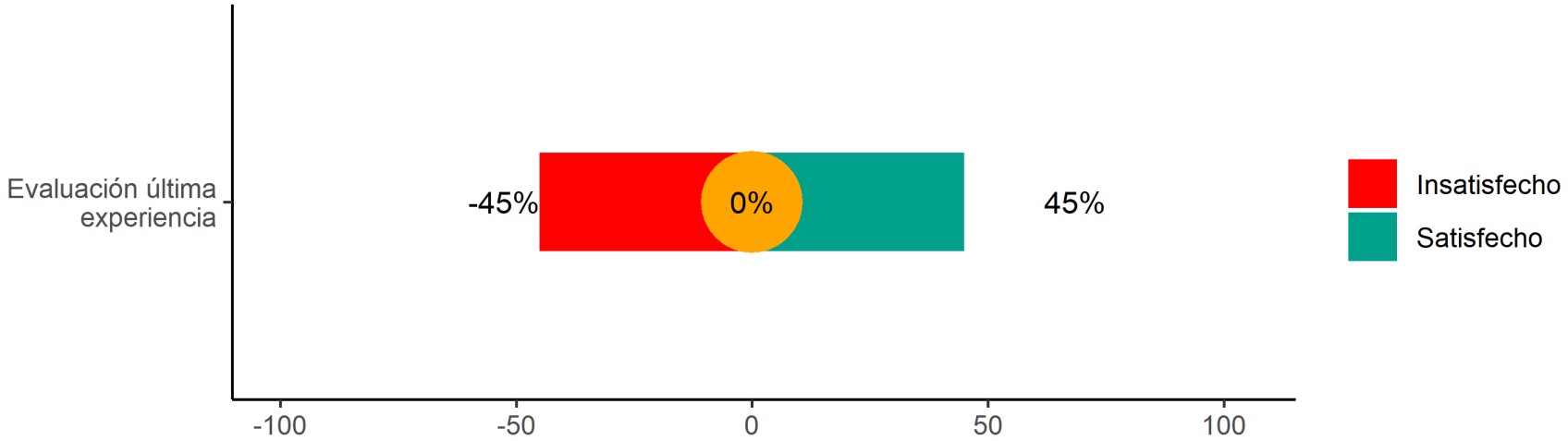
DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA

Satisfacción Última Experiencia (%)

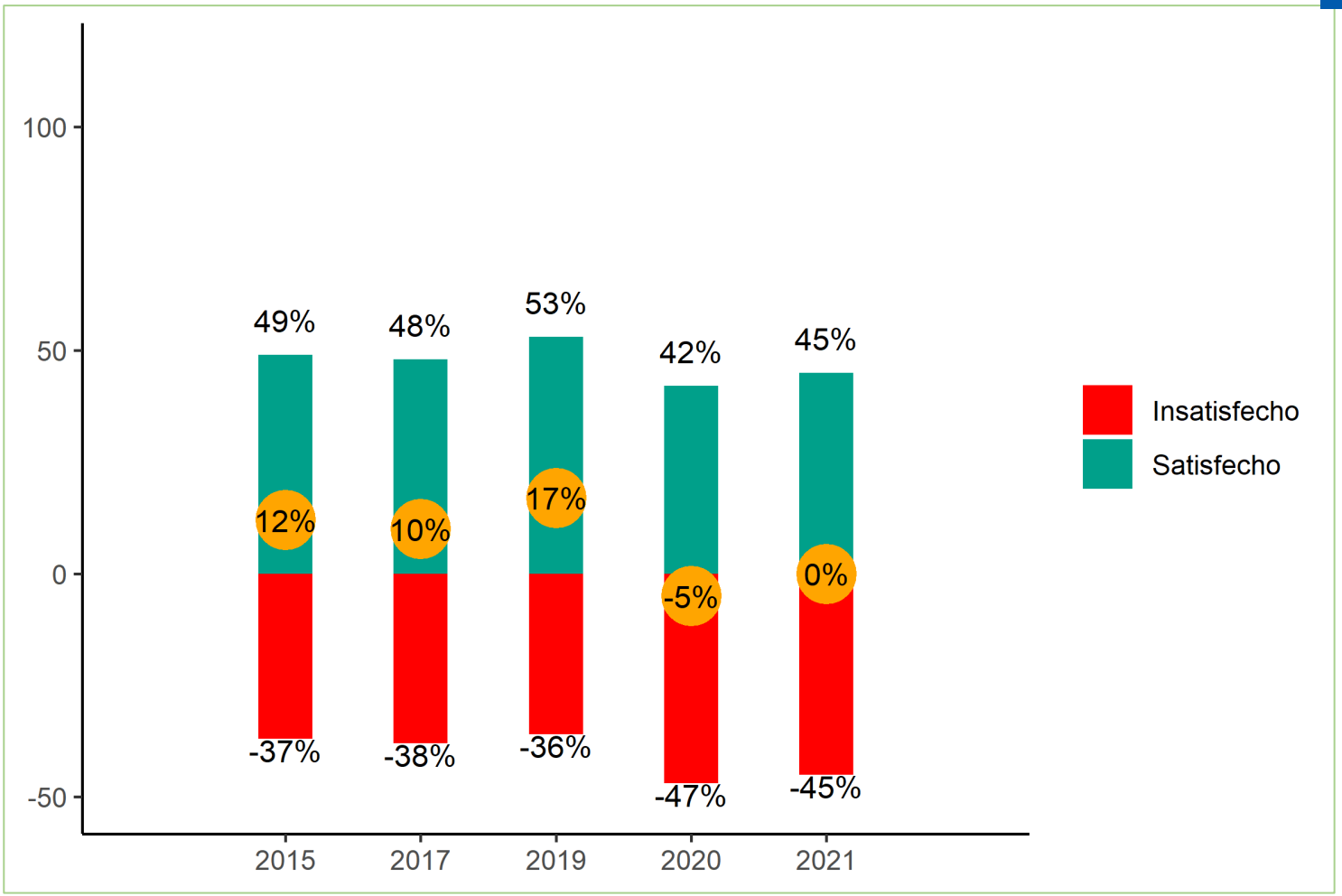
Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento en SERNAC, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad? , por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



n= 7.264

Satisfacción Última Experiencia (%) 2015 - 2021

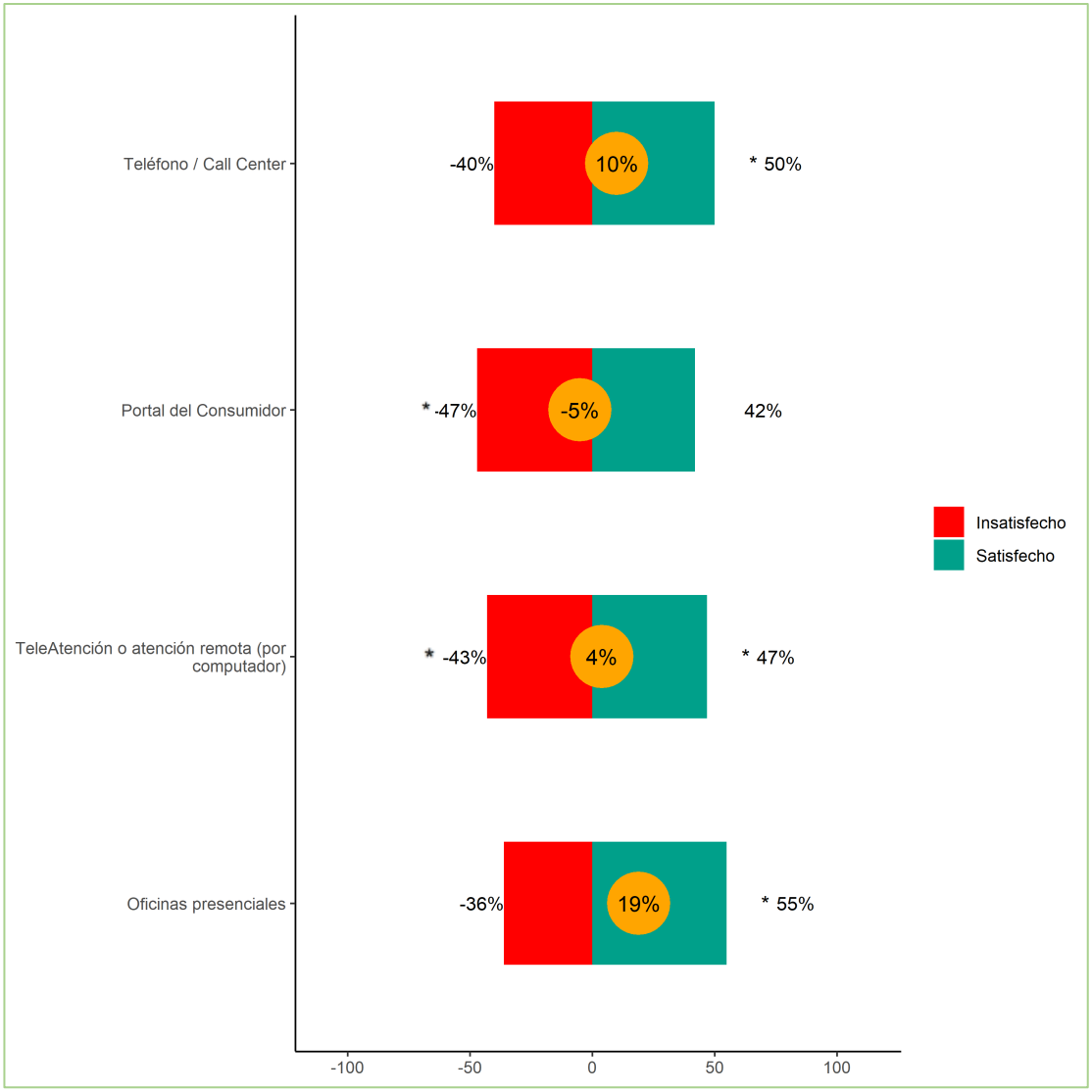
Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento en SERNAC, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad? , por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



N =	3.353	6.668	5.200	5.494	7.264

Satisfacción Última Experiencia (%) por canal de atención

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



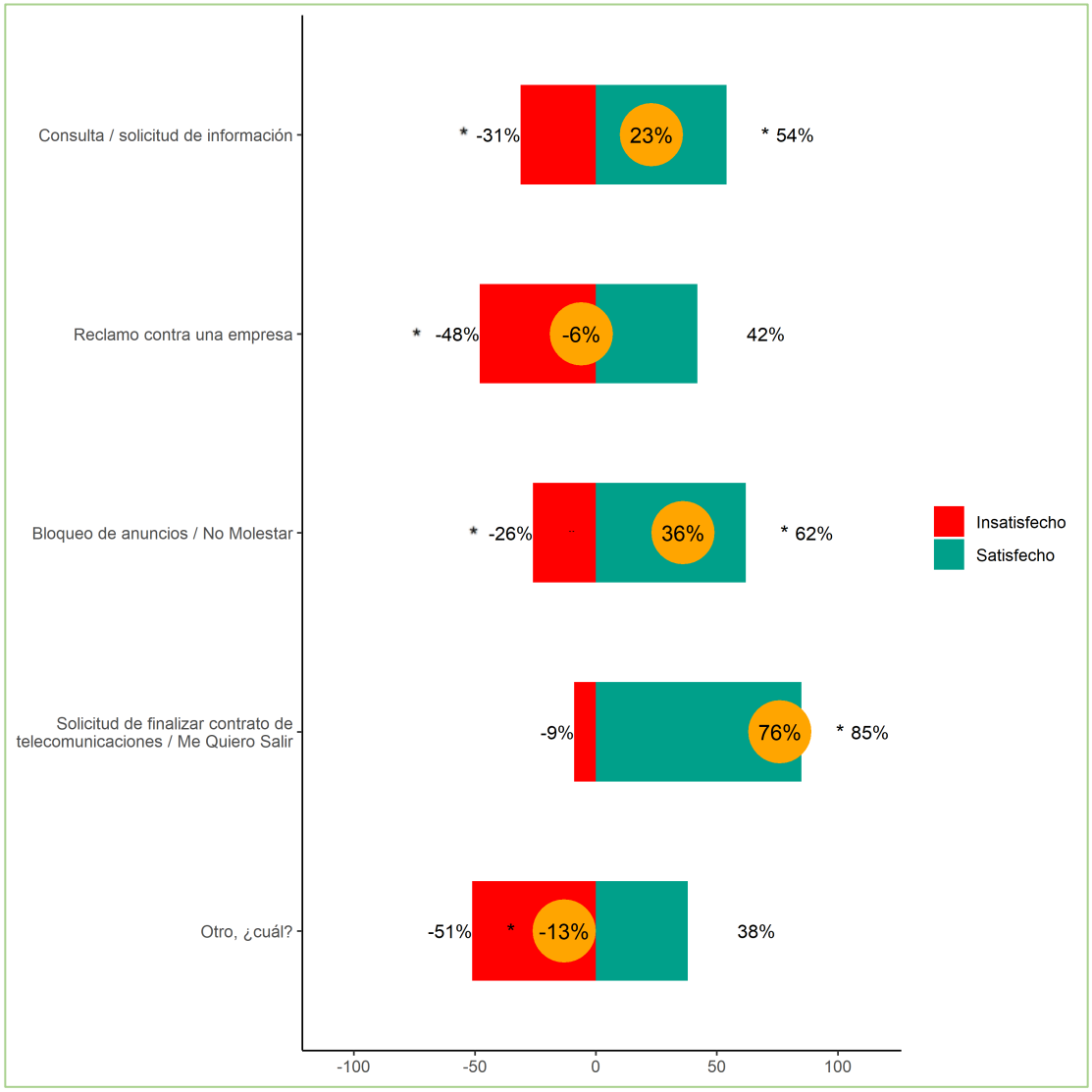
n =7.264

En barras se omiten categorías NS-NR

Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas

Satisfacción Última Experiencia (%) por trámite

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



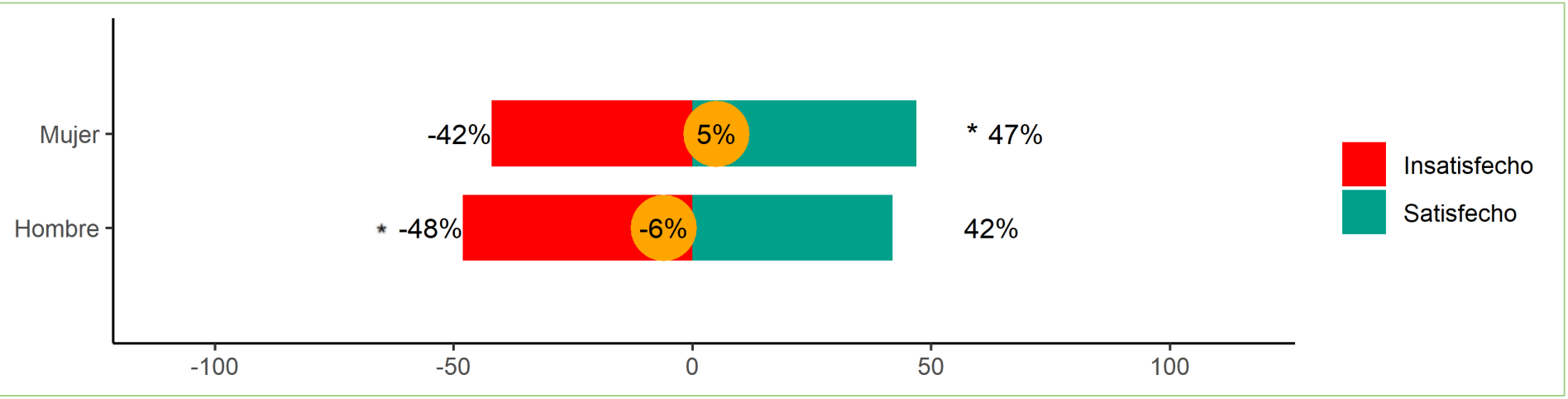
n =7.264

En barras se omiten categorías NS-NR

Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas

Satisfacción Última Experiencia (%) por sexo

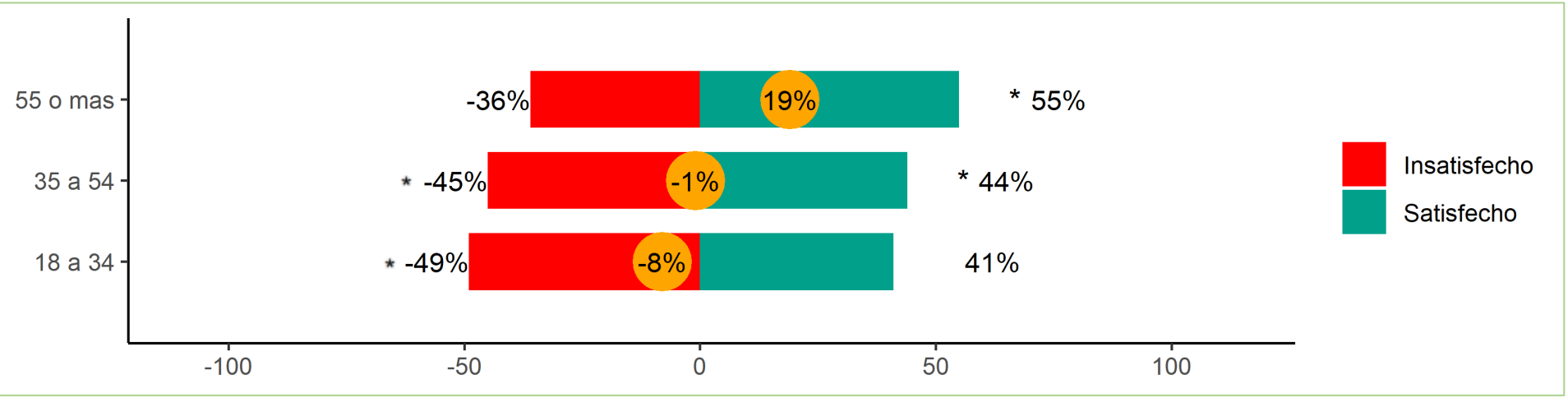
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento a SERNAC ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



n =7.264
En barras se omiten categorías NS-NR
Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas

Satisfacción Última Experiencia (%) por edad en tramos

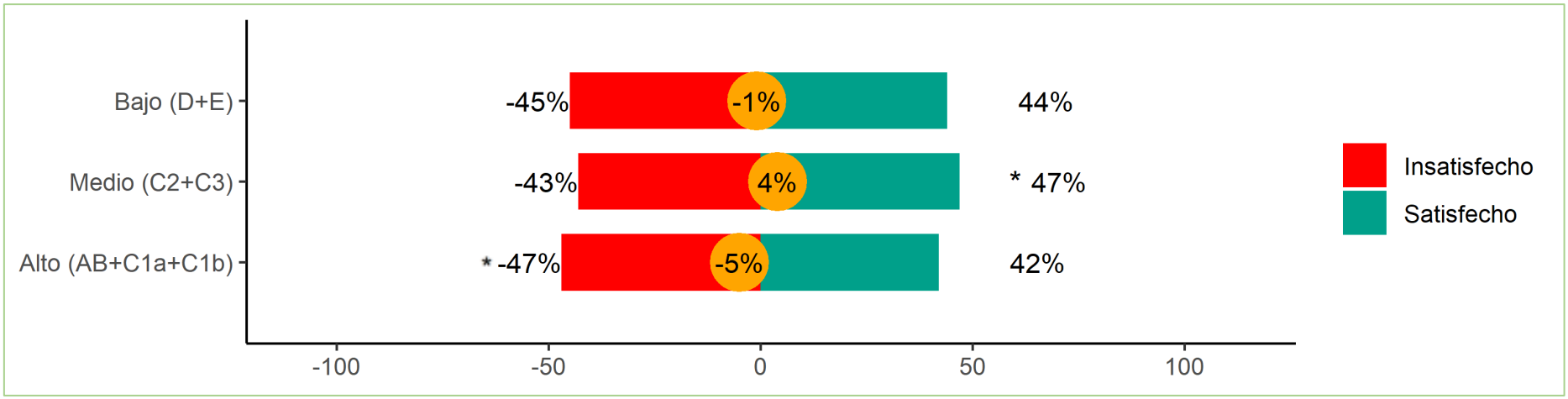
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento a SERNAC ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



n =7.264
En barras se omiten categorías NS-NR
Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas

Satisfacción Última Experiencia (%) por nivel socioeconómico

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



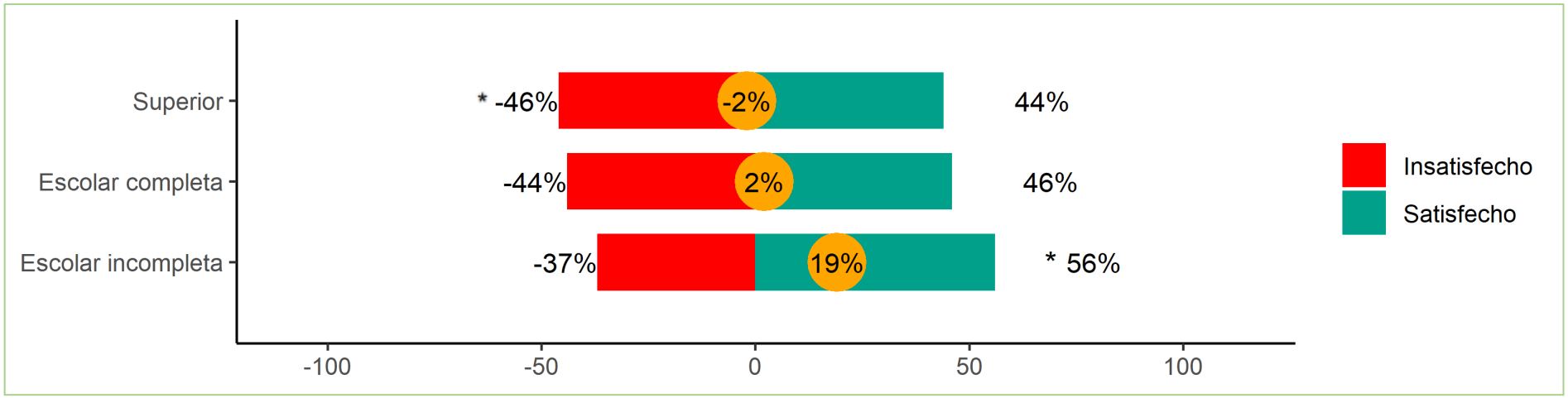
n =7.264

En barras se omiten categorías NS-NR

Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas

Satisfacción Última Experiencia (%) por nivel educacional

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

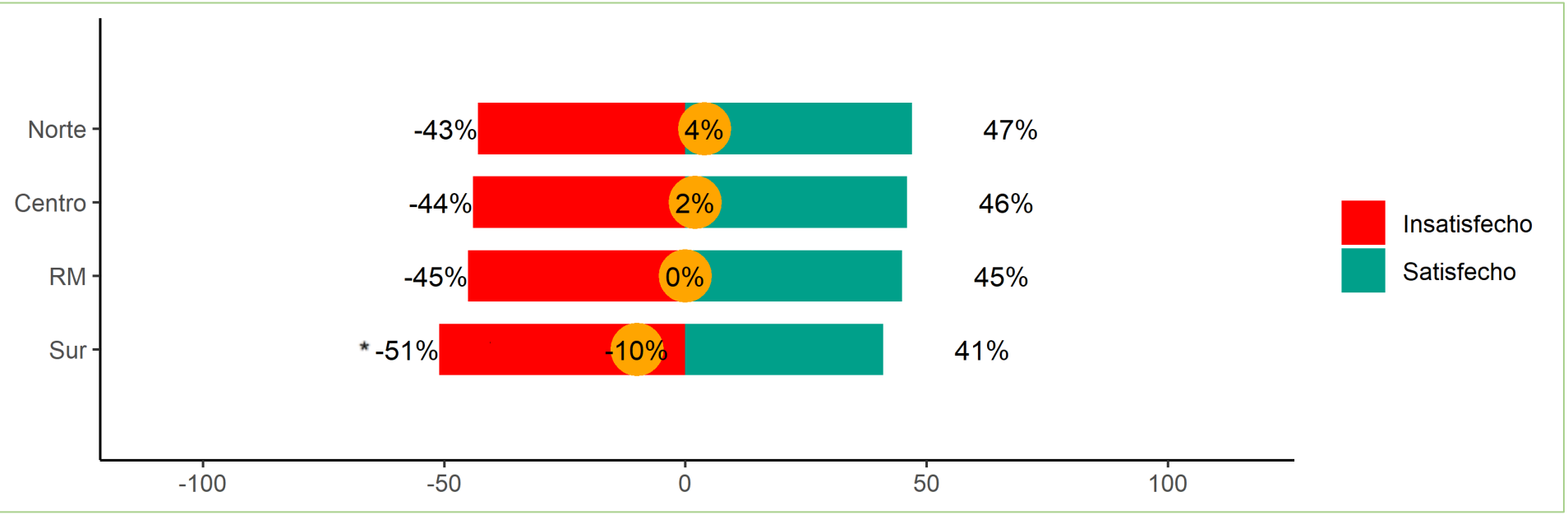


n =7.264

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 SERNAC ¿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 =7.264
En barras se omiten categorías NS-NR
Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

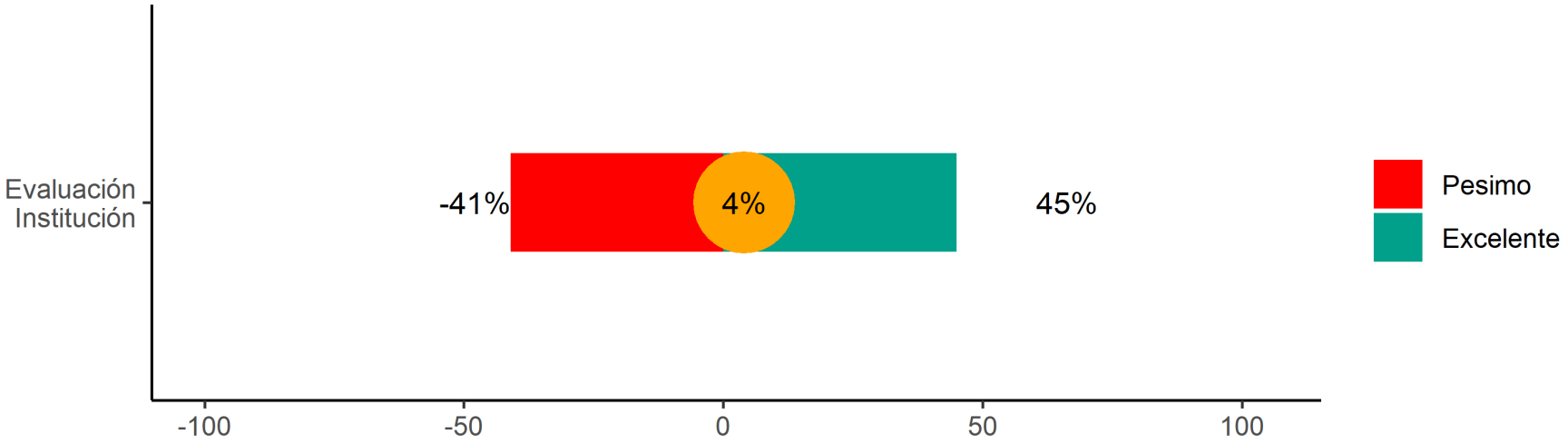
DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Evaluación general (%) SERNAC

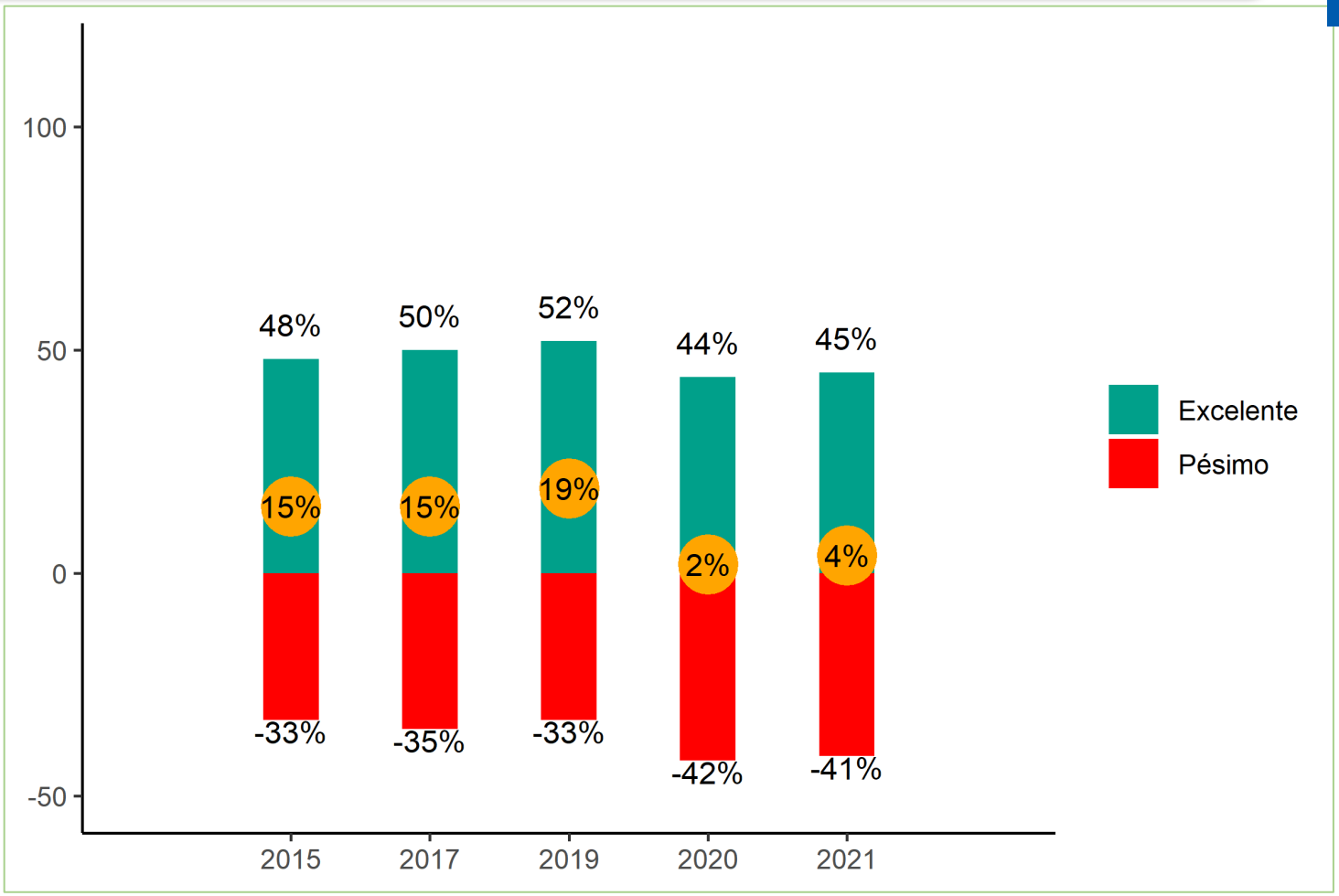
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



n =7.264
En barras se omiten categorías NS-NR

Evaluación general (%) SERNAC 2015 - 2021

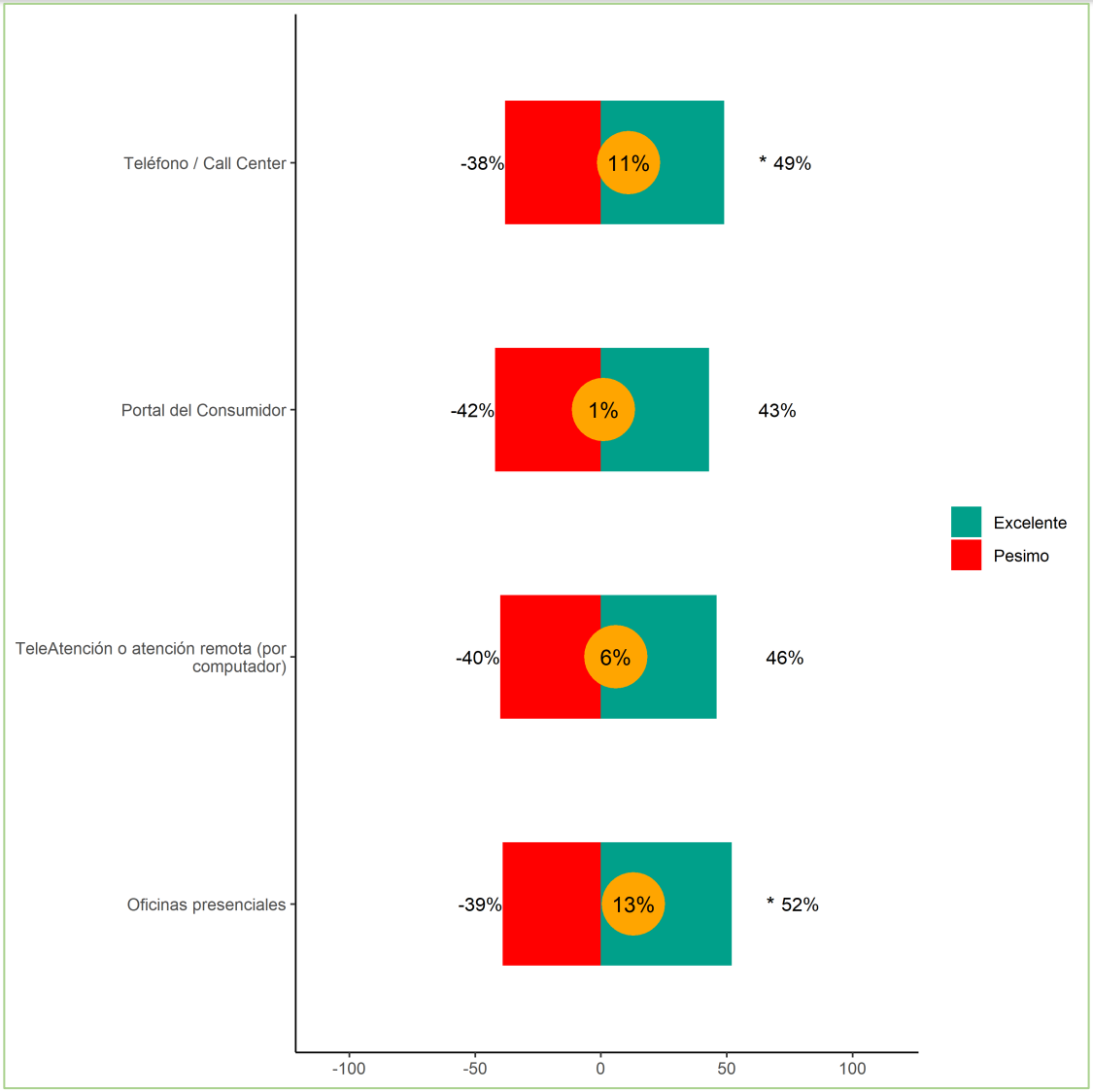
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



N =	3.353	6.668	5.200	5.494	7.264

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?



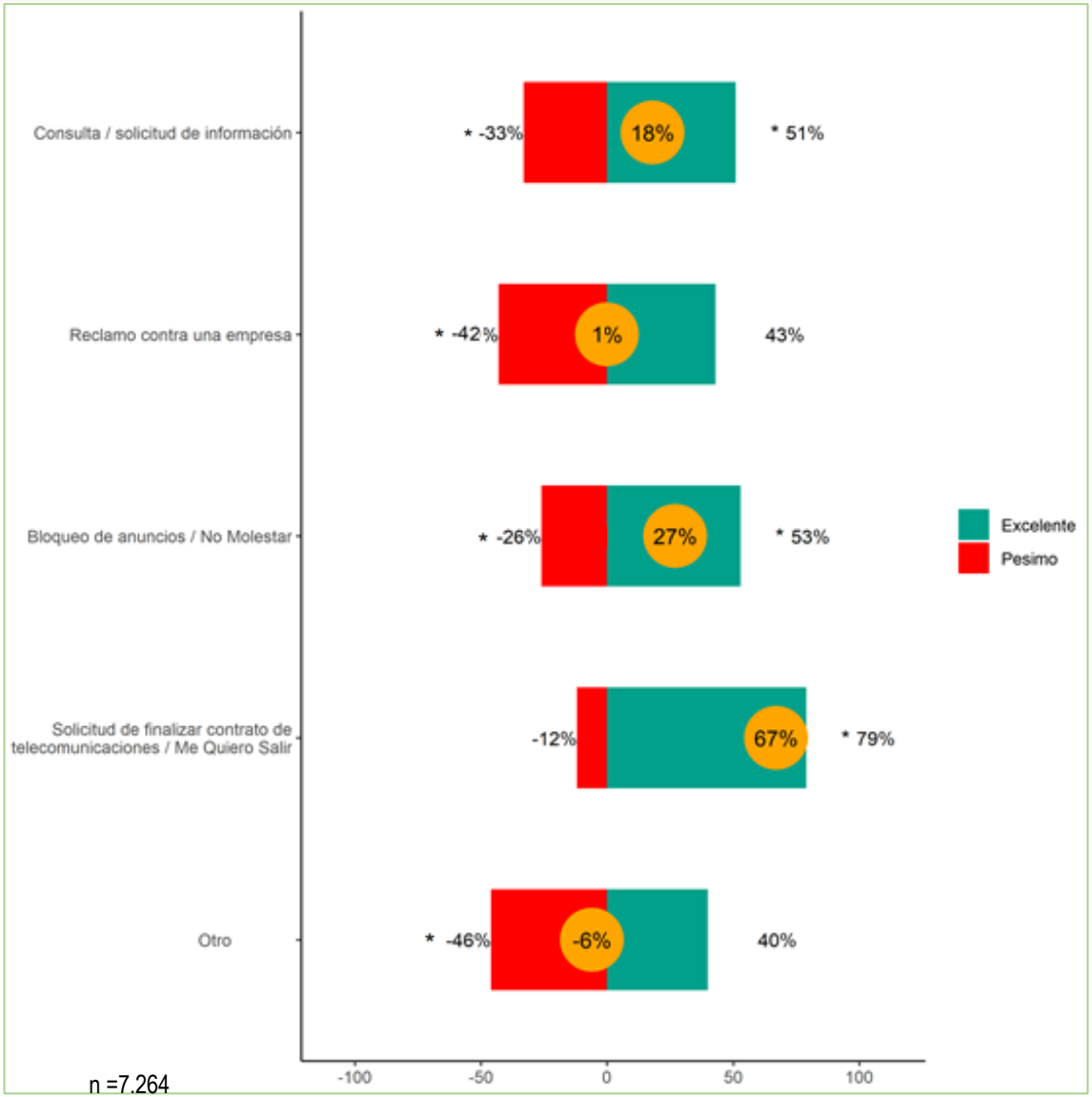
n =7.264

En barras se omiten categorías NS-NR

Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas

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?



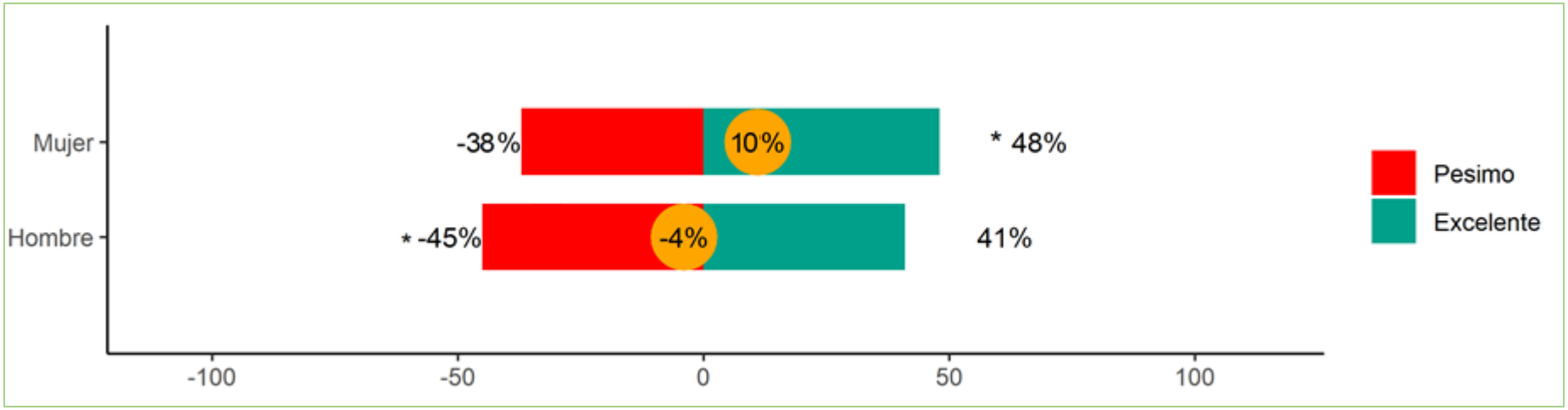
n =7.264

En barras se omiten categorías NS-NR

Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas

Evaluación general (%) por sexo

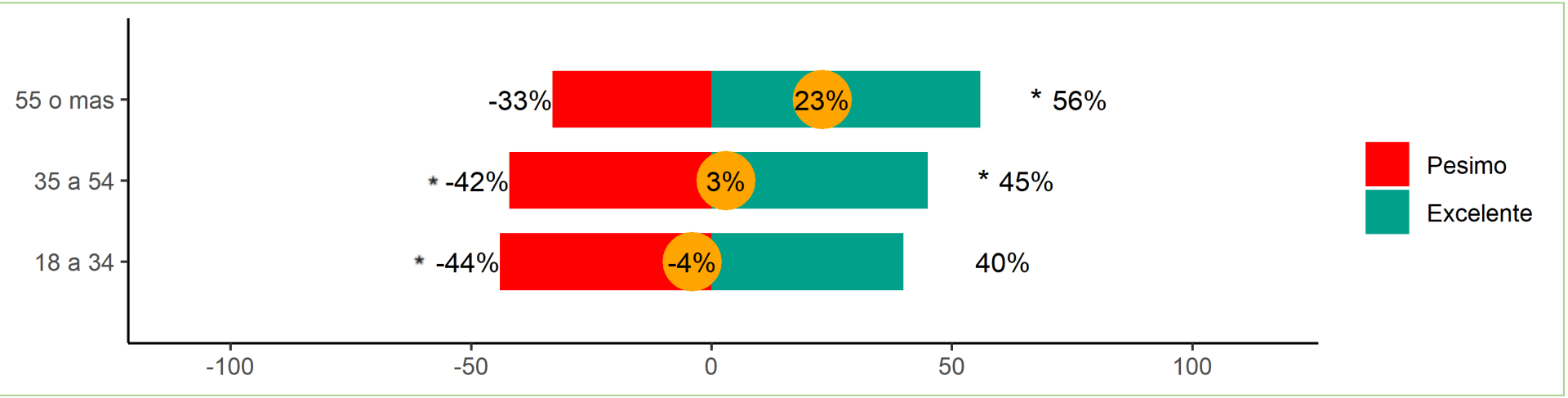
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



n =7.264
En barras se omiten categorías NS-NR
Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas

Evaluación general (%) por edad en tramos

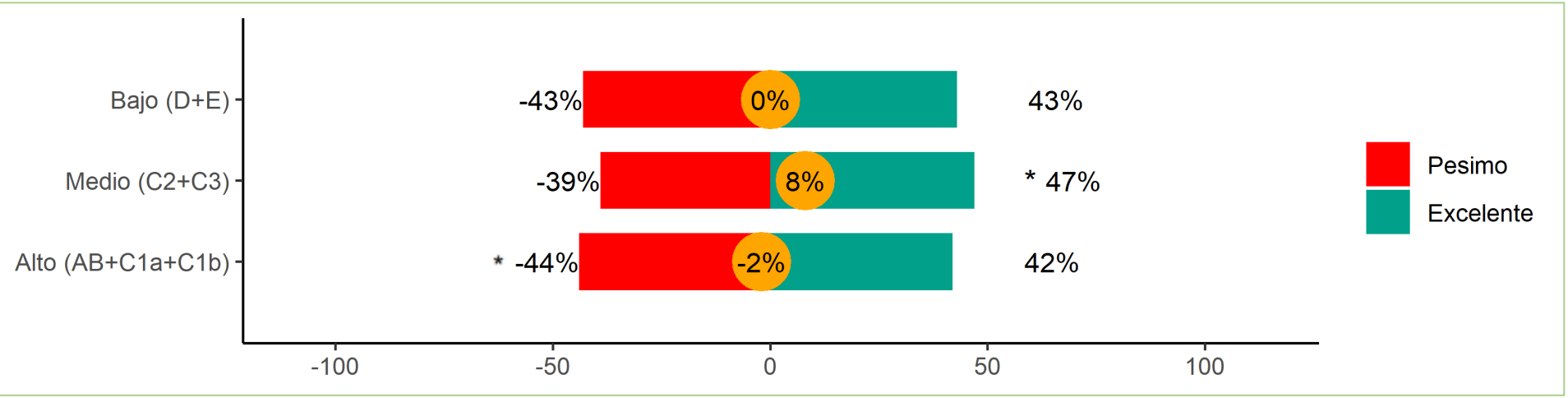
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



n =7.264
En barras se omiten categorías NS-NR
Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas

Evaluación general (%) por nivel socioeconómico

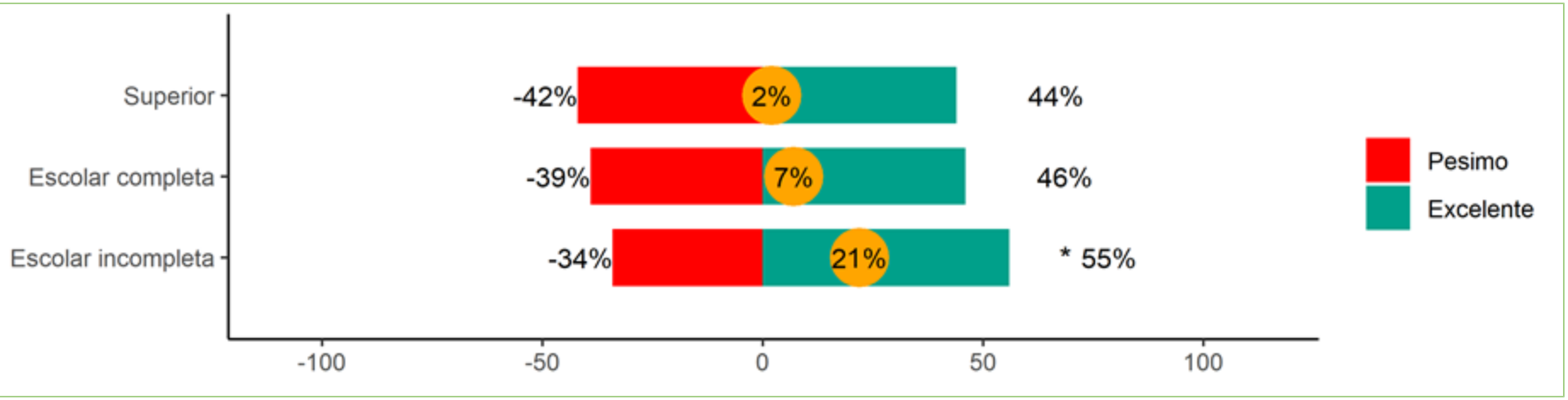
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



n =7.264
En barras se omiten categorías NS-NR
Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas

Evaluación general (%) por nivel educacional

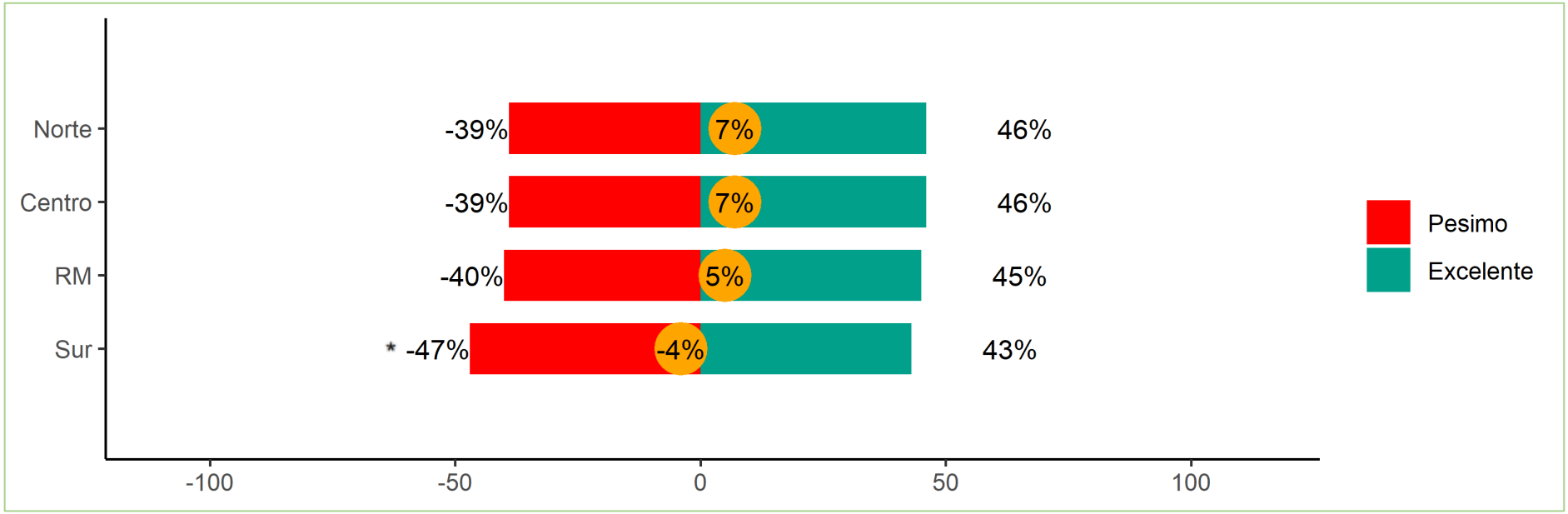
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



n =7.264
En barras se omiten categorías NS-NR
Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas

Evaluación general (%) por macrozona de residencia

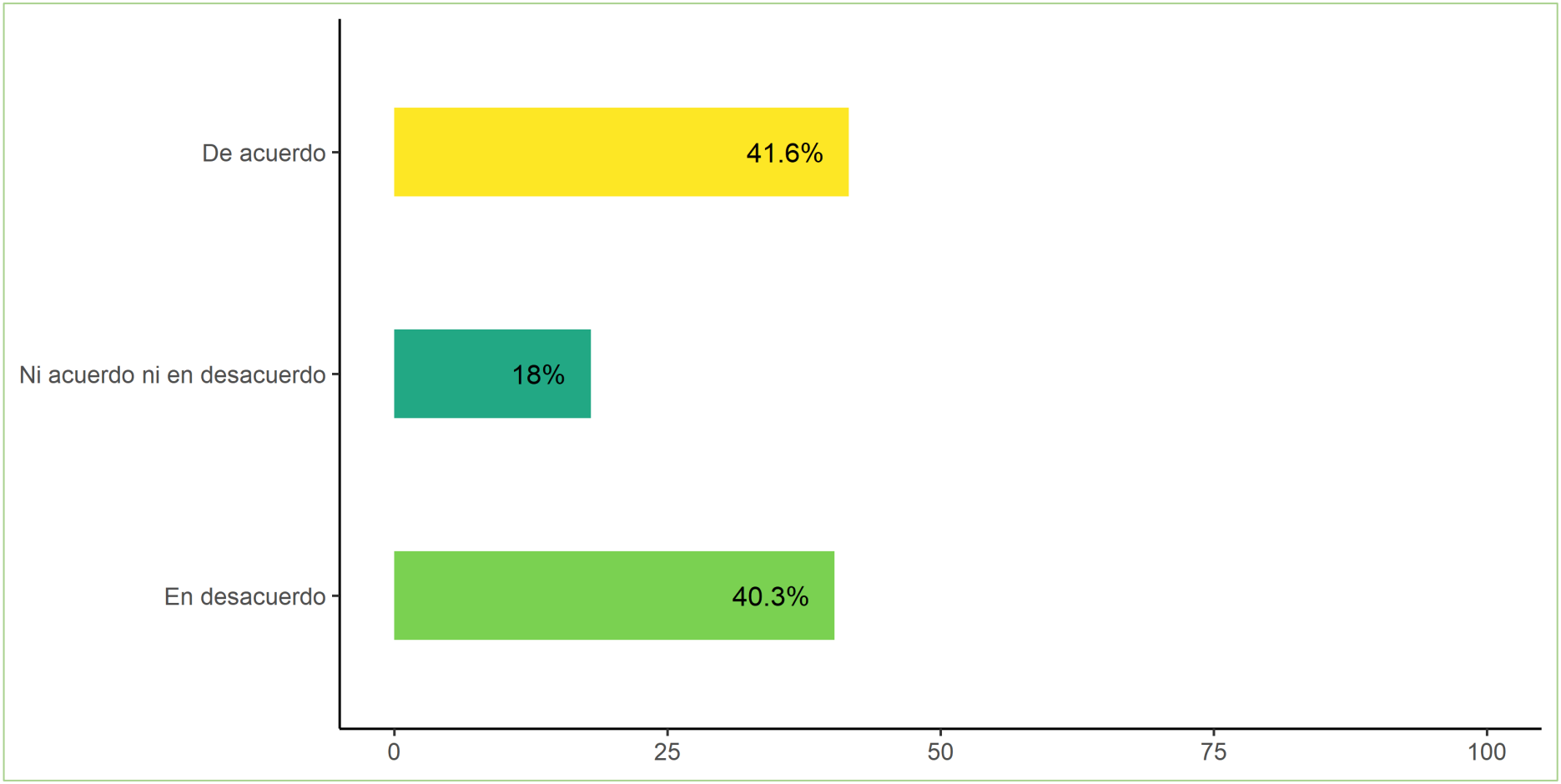
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



n =7.264
En barras se omiten categorías NS-NR
Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas

Experiencia de Servicio (%)

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

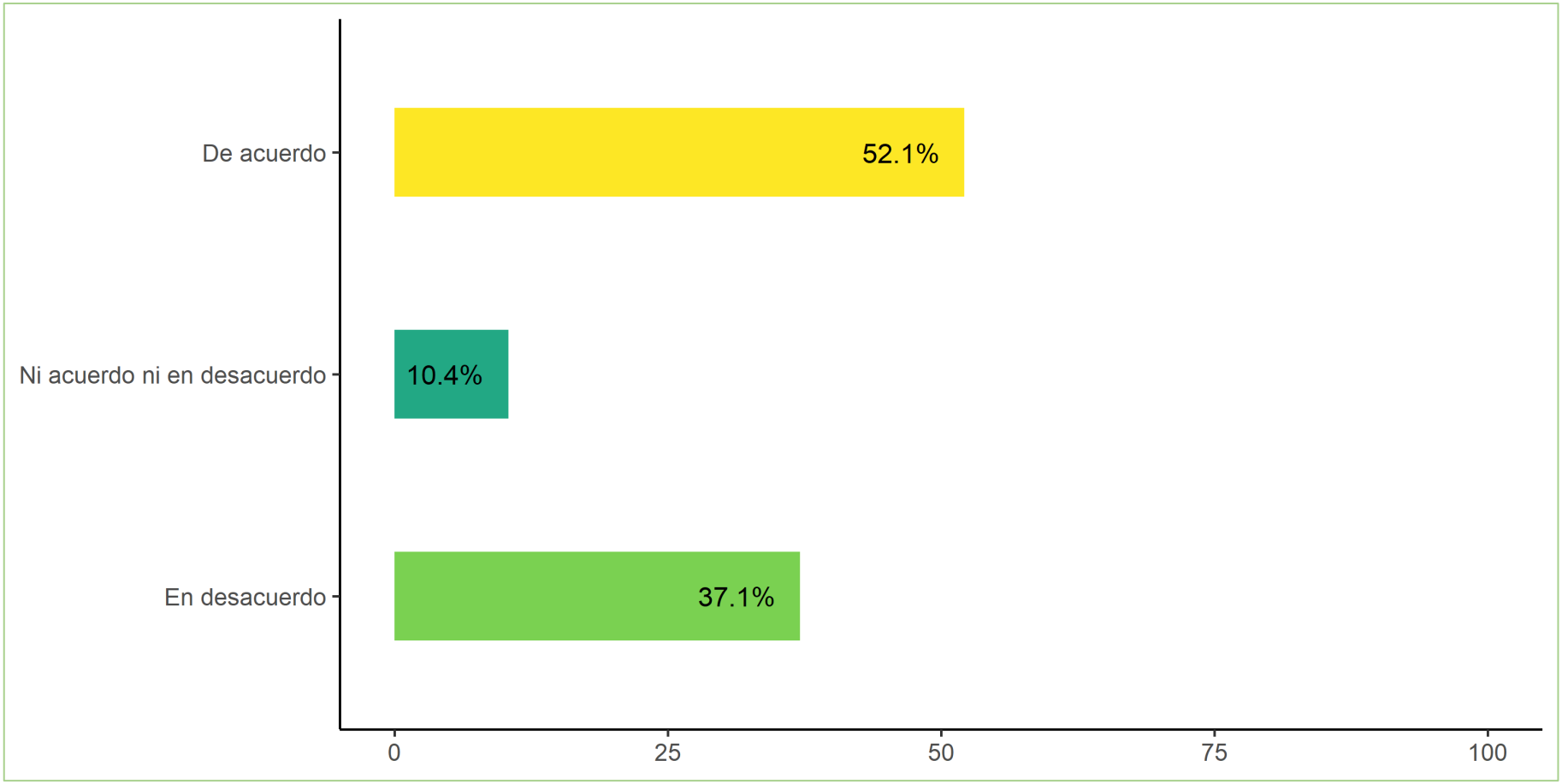


n =7.264

En barras se omiten categorías NS-NR

Experiencia de Servicio (%)

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



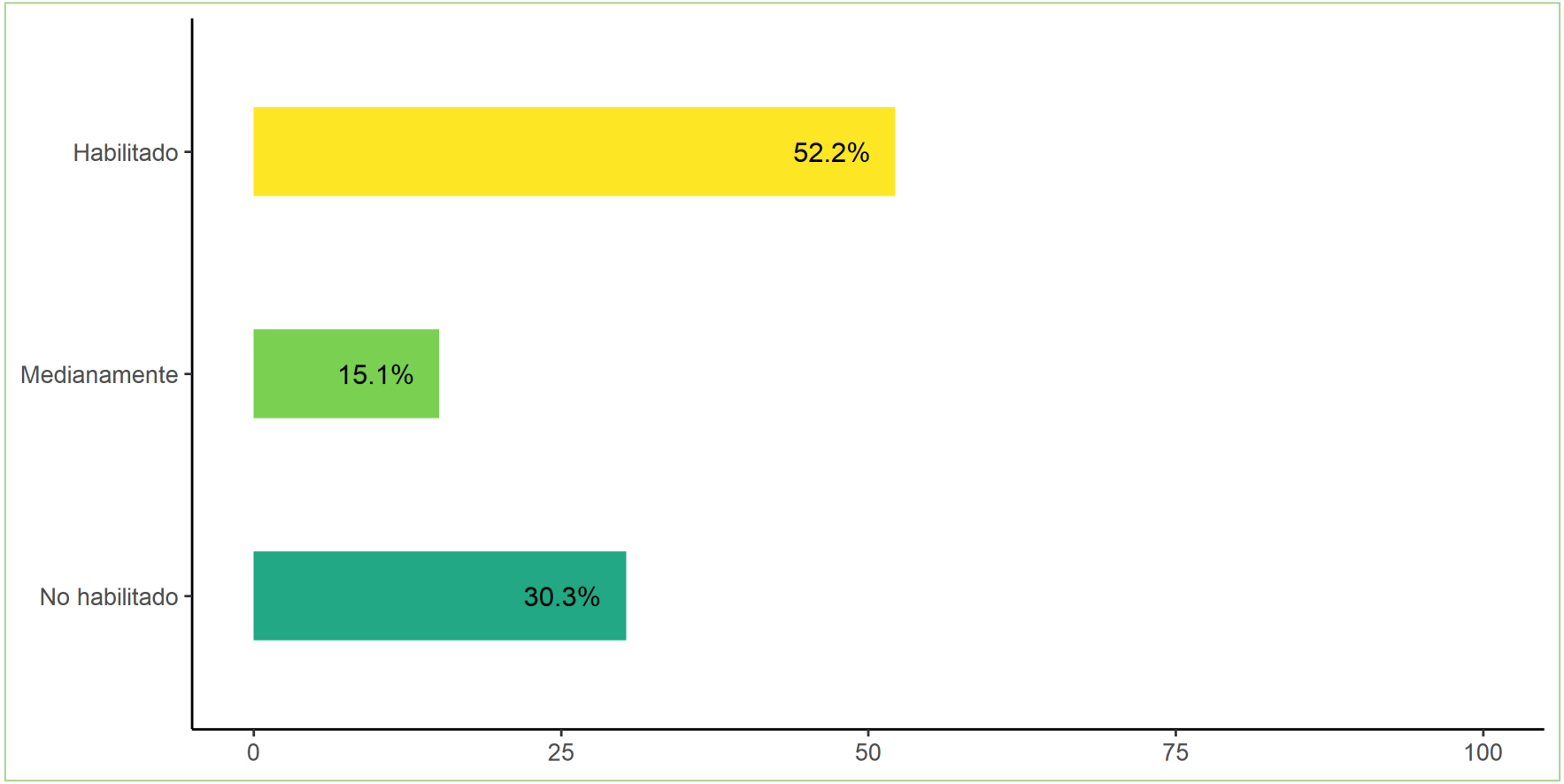
n =7.264

En barras se omiten categorías NS-NR

Habilitación (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de SERNAC 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 =7.264
En barras se omiten categorías NS-NR

VII. RESULTADOS DE FASE CUALITATIVO – ANÁLISIS

Características de levantamiento cualitativo

Autoridades y funcionarias/os: 5 entrevistas

Usuarios/as: 10 entrevistas

Los 10 entrevistados se distribuyen de forma que hay 3 usuarios que hicieron Consultas; 3 el servicio “No Molestar”; 2 “Me quiero salir”; y otros reclamos. 8 se atendieron por canal virtual, 1 por canal telefónico y 1 de forma presencial. A continuación, entregamos el detalle para cada uno:

- Consultas, 2 por canal digital y 1 por telefónico
- No Molestar, 3 por canal digital
- Me quiero salir, 1 por canal digital, 1 por presencial
- Reclamos, 2 por canal digital

Resultados Fase Cualitativa – Principales obstáculos en Viajes del usuario

SERNAC
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Gobierno de Chile

Punto de vista de profesionales

- **Dificultades para dar una respuesta rápida:** en caso de plataforma web y telefónica, sobre todo tras el aumento de la demanda en contexto de pandemia
- **Dificultades para ajustar expectativas del usuario:** considerando tiempos, posibles respuestas y rutas a seguir

Punto de vista de Usuarios

- Dificultad de acceso para personas sin manejo tecnológico fluido
- Disconformidad con atribuciones de SERNAC
- Falta de promoción de servicios como “No Molestar” y “Me quiero salir”

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

Resultados Fase Cualitativa – Satisfacción de usuarios

SERNAC
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Gobierno de Chile

Punto de vista de profesionales	• La satisfacción está determinada por la claridad de la información, mientras menos técnico sea el lenguaje, mejor • También por la oportunidad de un canal presencial, que esté abierto a personas con dificultades en el uso de tecnologías, sobre todo en localidades rurales
Punto de vista de Usuarios	• Se valora la claridad de la información recibida • El mayor factor de disconformidad radica en las respuestas de las empresas, hay expectativas de más atribuciones para el servicio

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ANÁLISIS

Modelo de análisis

SERNAC
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Gobierno de Chile

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



Imagen institucional



Facilidad Aspectos Funcionales



Agrado Aspectos Emocionales



Resolutivo Aspectos Operacionales

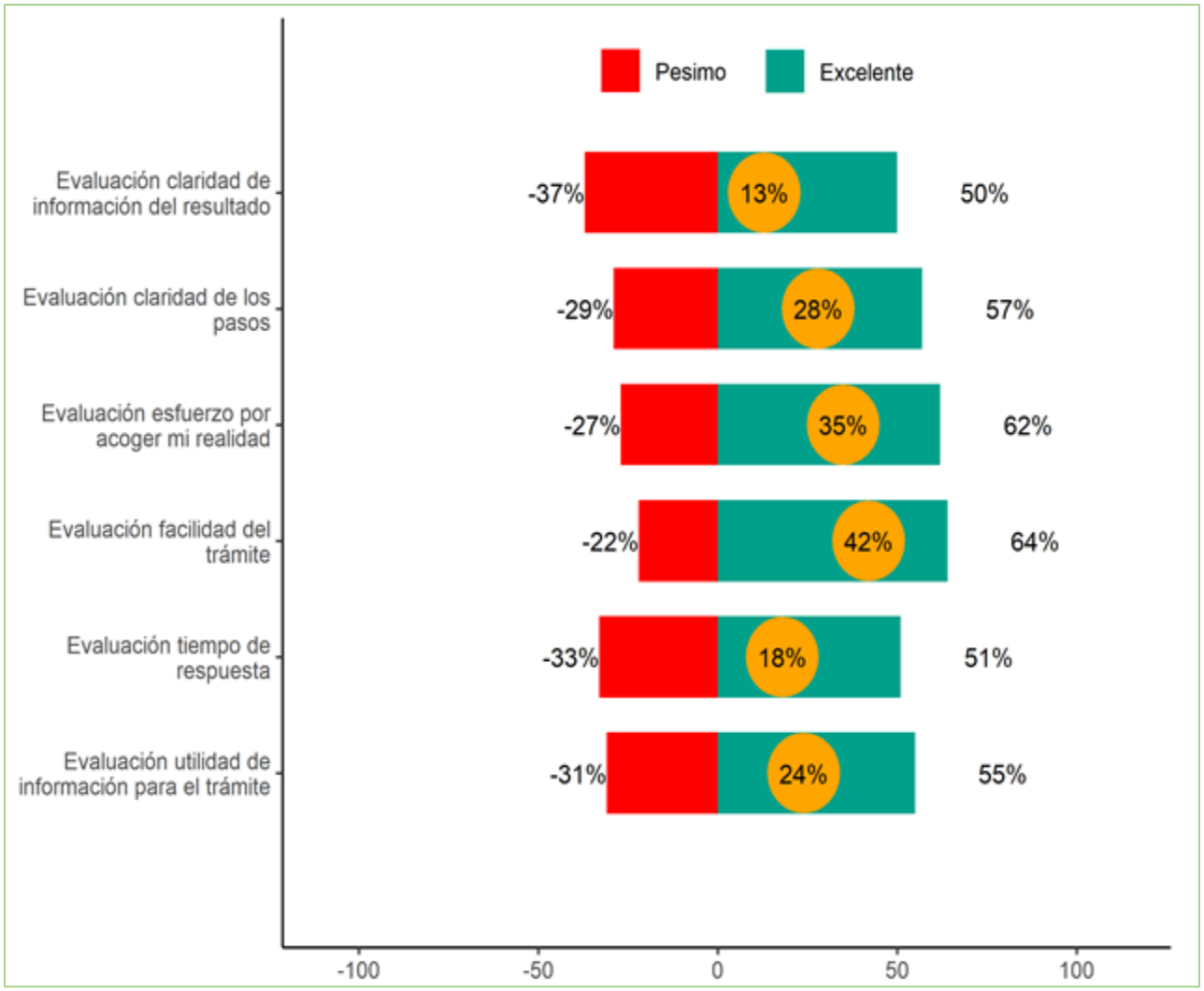


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

Modelo de experiencia de usuario: Atributos de experiencia

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



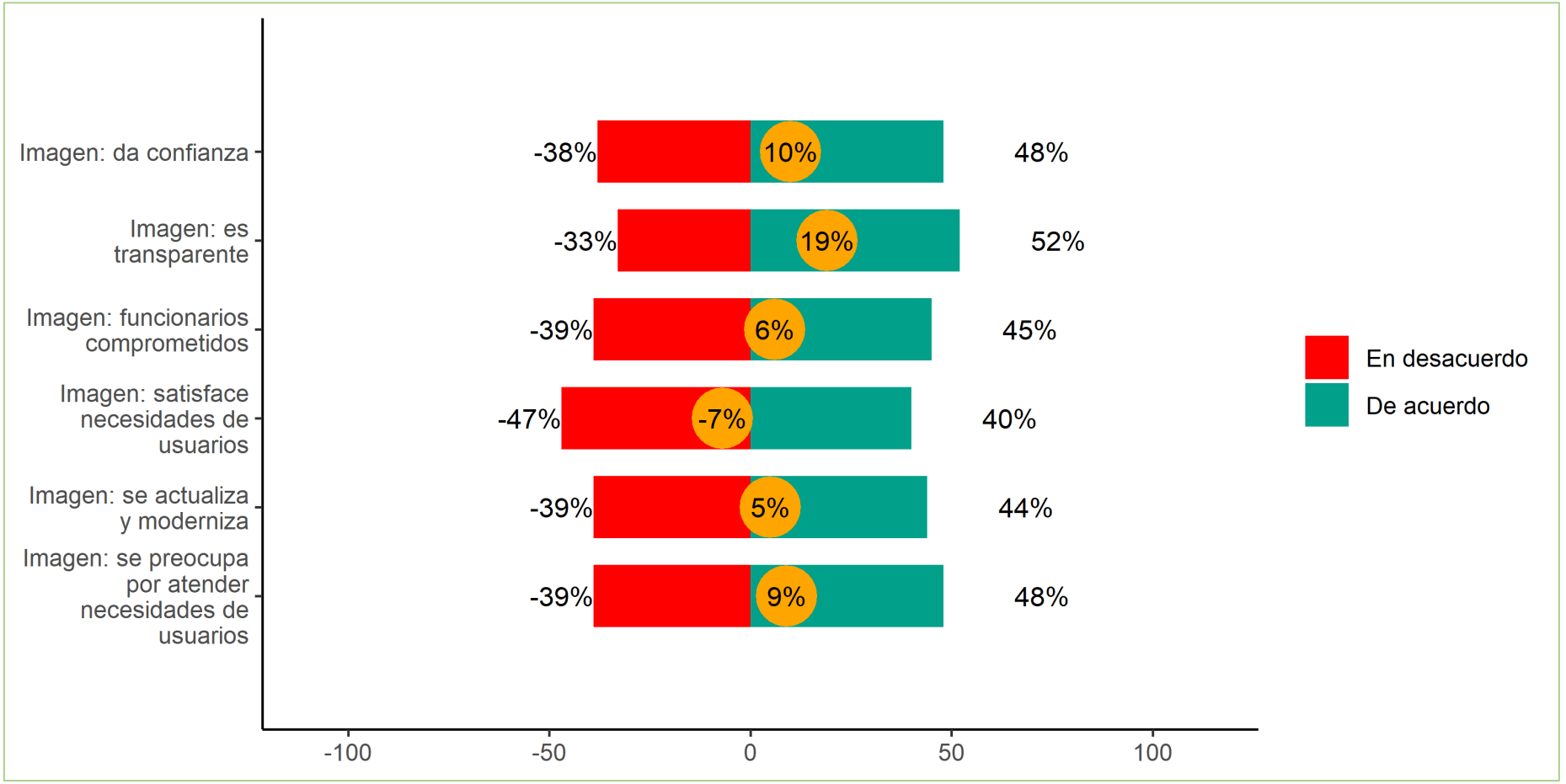
- Evaluación claridad de información del resultado → Resolutividad
- Evaluación claridad de los pasos → Facilidad
- Evaluación esfuerzo por acoger mi realidad → Agrado
- Evaluación facilidad del trámite → Facilidad
- Evaluación tiempo de respuesta → Facilidad
- Evaluación utilidad de información para el trámite → Facilidad

n =7.264

En barras se omiten categorías NS-NR

Imagen Institucional (%) 2021

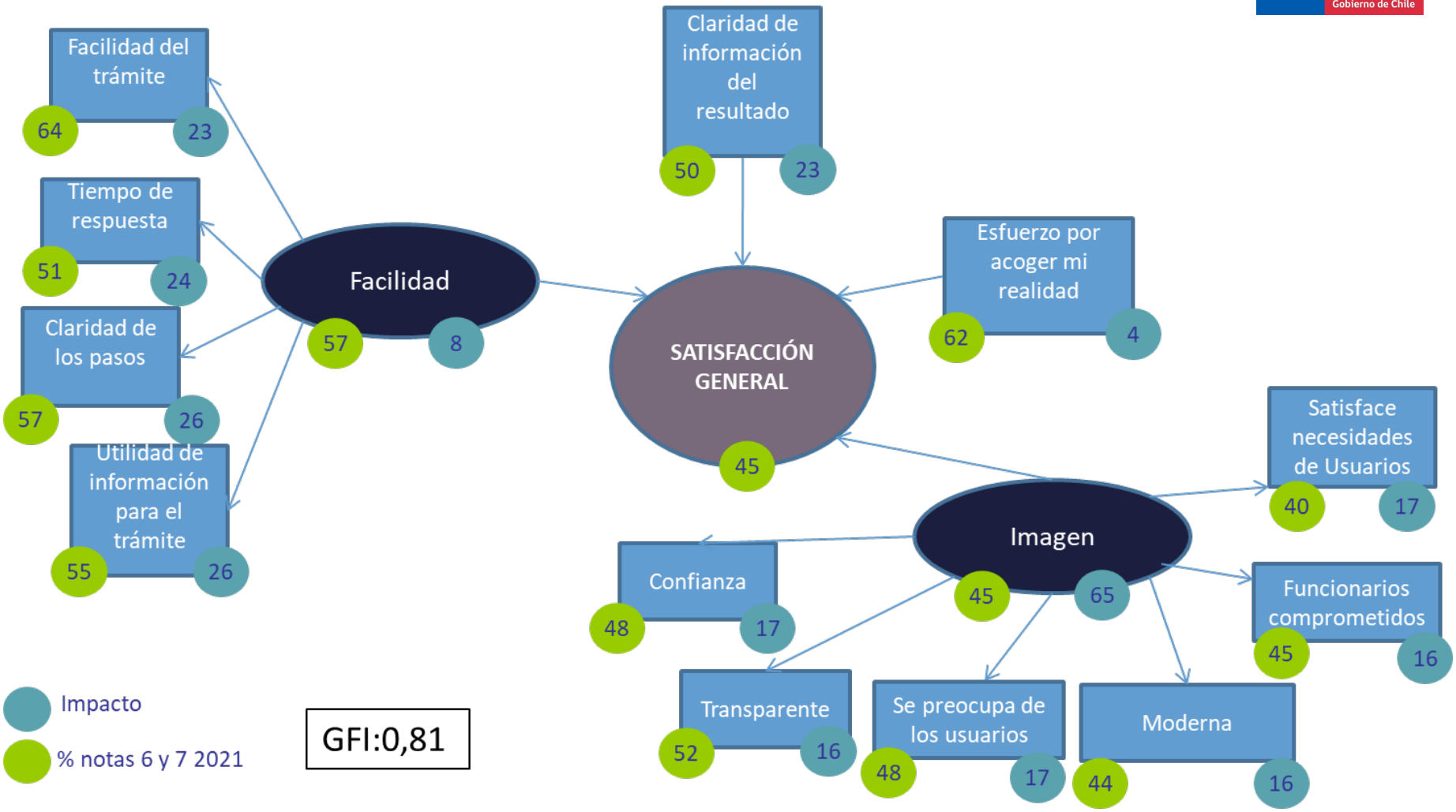
Ahora pensando en la institución en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?



n =7.264

En barras se omiten categorías NS-NR

Modelo de experiencia de usuario + Imagen SERNAC



n =7.264

- 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 usuario + Imagen SERNAC

Según Problemas y Habilitación de usuarios

SERNAC
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Gobierno de Chile

		GENERAL (0,81)		PROBLEMAS				HABILITADOS					
				SI (0,82)		NO (0,82)		NO HABILITADO (0,84)		MEDIANAMENTE (0,83)		HABILITADO (0,83)	
		7264		*1085*		*6134*		*2118*		*1080*		*3855*	
		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		**45%**	-	**11%**	-	**52%**	-	**5%**	-	**25%**	-	**76%**	-
DIMENSIONES	FACILIDAD	57%	8%	17%	4%	64%	8%	13%	6%	41%	4%	86%	8%
	RESOLUTIVIDAD	50%	23%	14%	21%	56%	23%	10%	20%	30%	24%	78%	26%
	AGRADO	62%	4%	23%	8%	69%	4%	20%	3%	48%	6%	90%	10%
	IMAGEN	45%	65%	13%	67%	51%	65%	5%	71%	25%	66%	74%	56%
FACILIDAD	La Facilidad para realizar el trámite	64%	23%	27%	23%	70%	23%	24%	23%	55%	19%	89%	22%
	El Tiempo de respuesta de la institución	51%	24%	14%	23%	57%	23%	12%	23%	34%	22%	78%	22%
	La Claridad de los pasos a seguir	57%	26%	22%	27%	63%	27%	16%	27%	41%	29%	85%	28%
	La utilidad de la información para realizar el trámite	55%	26%	17%	27%	61%	27%	12%	27%	37%	30%	84%	28%
RESOLUTIVIDAD	La claridad de la información del resultado de mi trámite o requerimiento.	50%	-	14%	-	56%	-	10%	-	30%	-	78%	-
AGRADO	El esfuerzo que hizo SERNAC por acogerme	62%	-	23%	-	69%	-	20%	-	48%	-	90%	-
IMAGEN	Imagen: da confianza	48%	17%	16%	17%	53%	17%	8%	17%	30%	18%	76%	17%
	Imagen: es transparente	52%	16%	19%	17%	58%	16%	12%	16%	38%	16%	80%	16%
	Imagen: se preocupa por atender necesidades de	48%	17%	16%	17%	54%	17%	7%	18%	31%	18%	77%	18%
	Imagen: se actualiza y moderniza	44%	16%	15%	16%	50%	16%	6%	15%	26%	16%	72%	15%
	Imagen: funcionarios comprometidos	45%	16%	15%	16%	50%	16%	8%	16%	27%	15%	72%	16%
	Imagen: satisface necesidades de usuarios	40%	17%	11%	17%	46%	17%	5%	17%	18%	17%	67%	17%

n =7.264

Se omiten categorías NS-NR

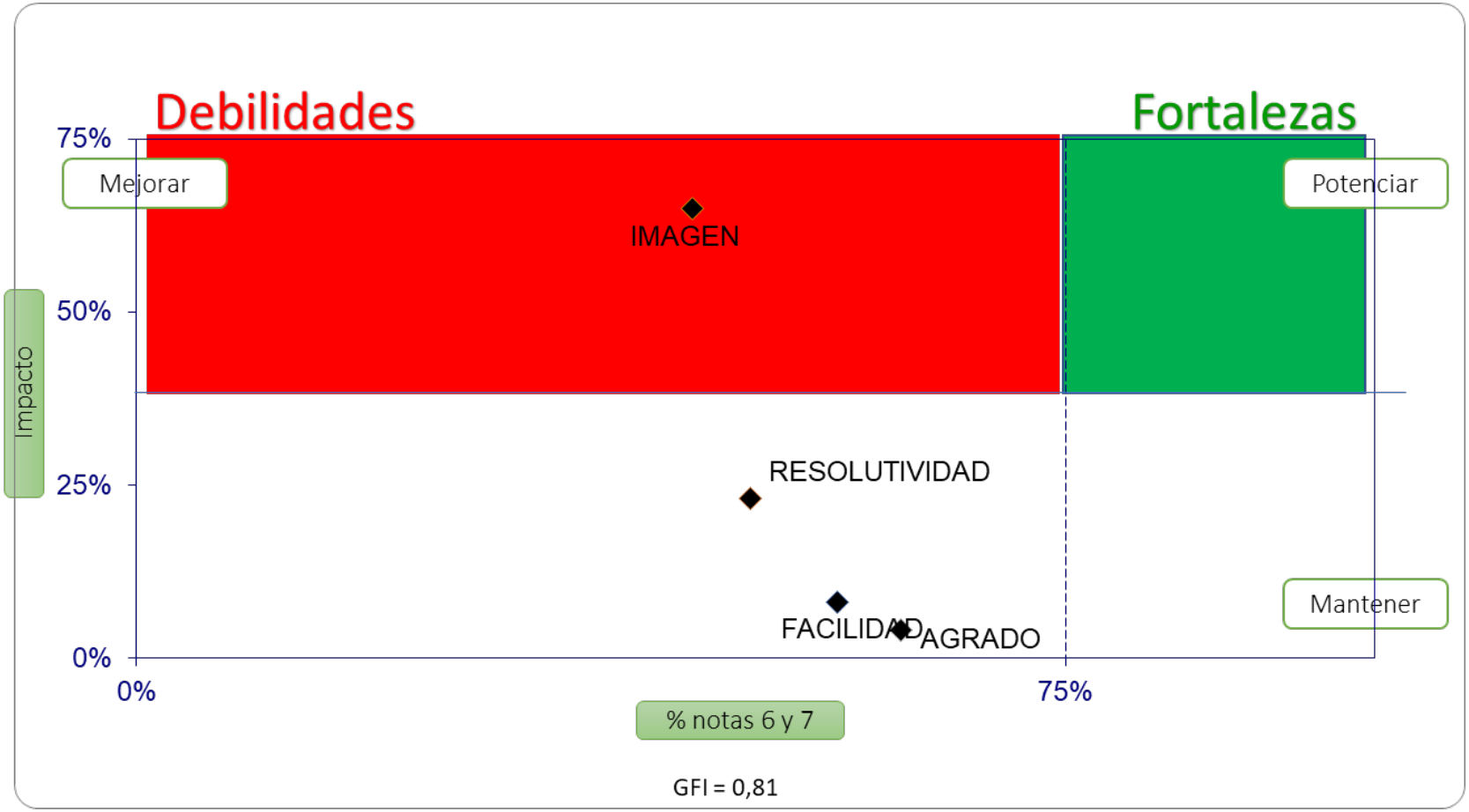
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

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.

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

Mapa de fortalezas y debilidades SERNAC

Según modelo de experiencia de usuario + imagen



n =7.264

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 **baja satisfacción neta con la última experiencia con el servicio (0%)**, aunque esta tuvo un aumento en relación a la medición del año 2020 (-5%) queda un margen amplio para alcanzar la satisfacción neta pre pandemia (17%)).

- Cuando se observa por canal de atención, destaca que la s**atisfacción neta es más alta de forma presencial en Oficina / Sucursal (19%)**, mientras que la evaluación resulta más baja cuando se trata del Portal del Consumidor (-5%).

- La **evaluación general neta de la institución es de 4%**, presentando un aumento de 2 puntos porcentuales en relación a los resultados del año 2020. Queda un margen amplio para retornar a una evaluación pre pandemia (19%). Por canal de atención, destaca que la evaluación neta es más alta por **Canal presencial (13%)**.

- Además, una porción sustantiva de usuarios no cree que su última experiencia haya mejorado su confianza en el servicio público (40%); una porción sustantiva tampoco hablaría positivamente de su experiencia con el servicio (30%).

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Resultados

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

SERNAC
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Gobierno de Chile