“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados

SERVICIO NACIONAL DE PESCA Y ACUICULTURA

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: Mariana Solís Ponce

Yesenia Vallejos Carvajal

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	07 septiembre – 05 noviembre
Universo	Usuarios del Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura
Muestreo	Muestreo probabilístico mediante asignación proporcional según trámite/usuario
Marco muestral	Registro de usuarios de enero a octubre para el usuario de “Pesca recreativa”, de mayo a septiembre para los usuarios de “Plantas, comercializadoras y exportadoras” y los registros de mayo a octubre para los usuarios “Pescadores artesanales”
Muestra lograda	2.668 casos
Error muestral	+/- 1,7 bajo supuesto M.A.S, a un 95% de nivel de confianza asumiendo varianza máxima
Ponderación	Los datos fueron ponderados según trámite o tipo de usuario

Muestra efectiva para la institución

Tabla 1.
Muestra efectiva para SERNAPESCA según trámite

Usuario	Trámite	Muestra efectiva	Universo	e.m.m
Pescadores Artesanales	Declaración de operaciones de Desembarque Artesanal	450	4.058	4,4%
	Declaración de operación de Recolectores de Orilla	499	3.811	4,1%
	Solicitar certificado de inscripción en el registro pesquero artesanal	850	7.994	3,2%
Plantas, comercializadoras y exportadoras	Declaración de operaciones de comercializadoras de productos pesqueros Declarar operaciones de plantas pesqueras Solicitar acreditación de origen para recursos pesqueros y productos derivados Solicitud de habilitación sanitaria de frigoríficos para el almacenamiento de productos pesqueros y acuícolas de exportación	342	2.881	5,0%
Pesca Recreativa	Obtener licencia para pesca recreativa	527	3.146	3,9%
	Total	**2,668**	**21.890**	**1,7%**

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

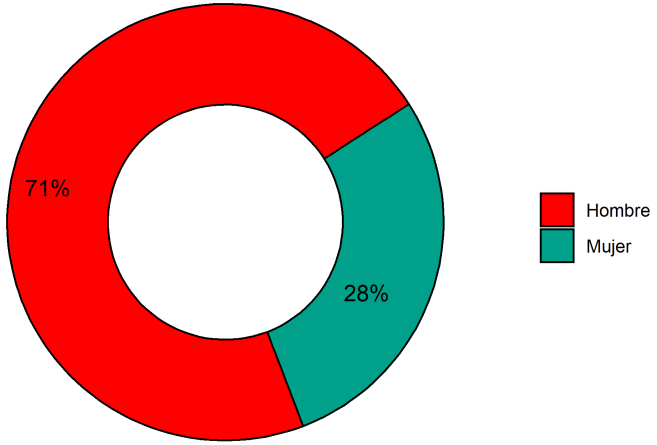
DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

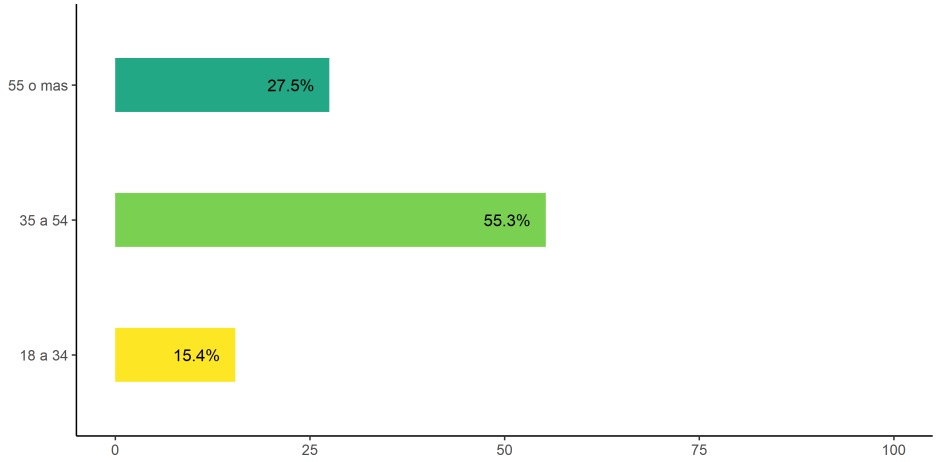
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS

Características generales usuarios encuestados (%)

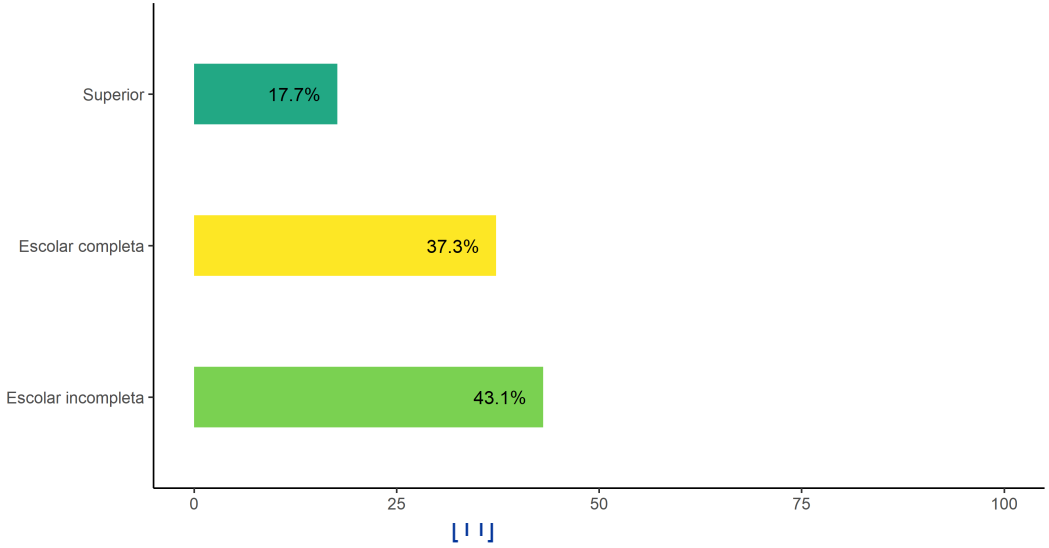
Sexo



Edad en Tramos



Nivel Educativo



n =2.668

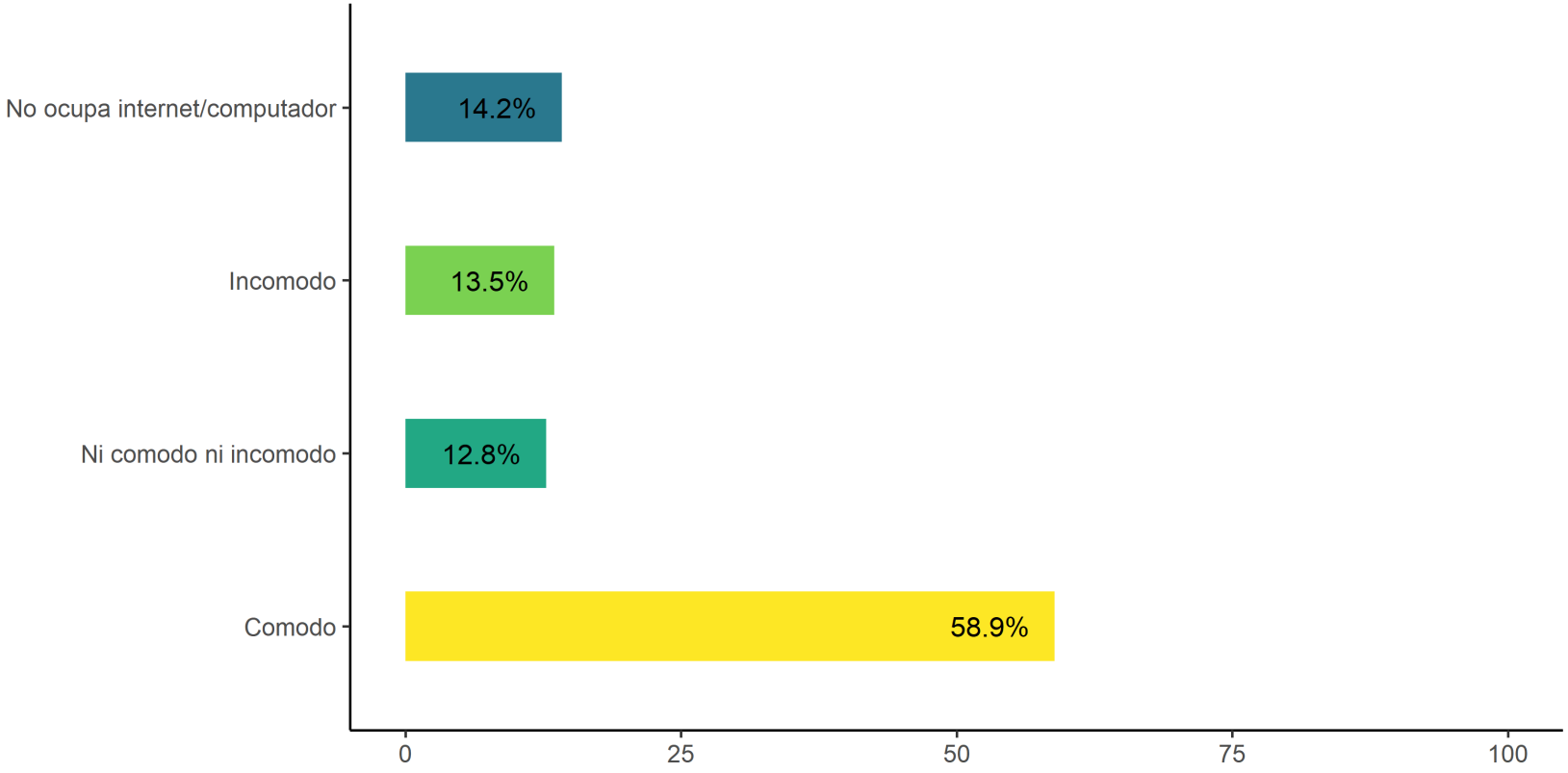
* Porcentajes ponderados

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?

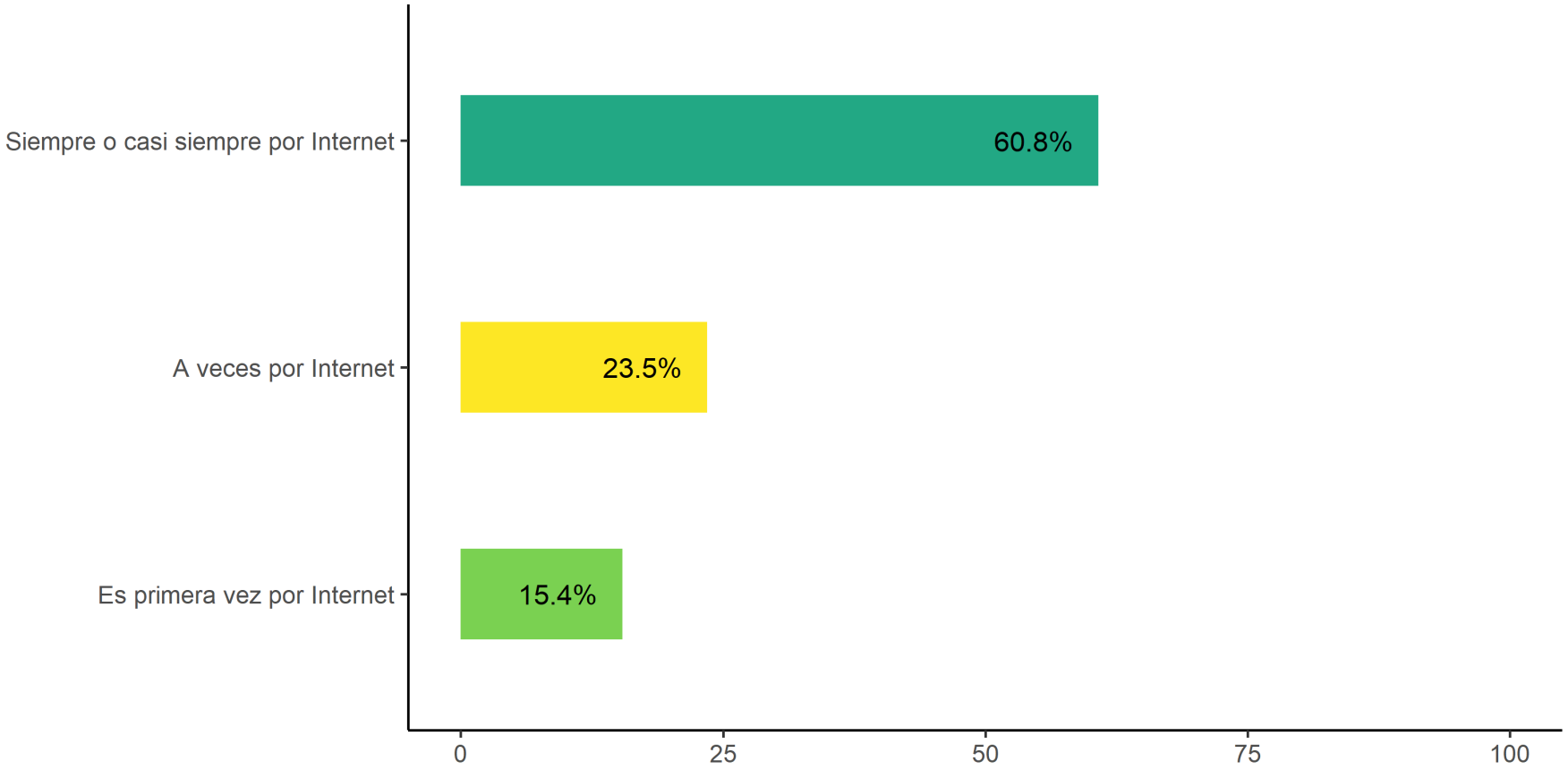
Variable recodificada:
Cómodo= Muy cómodo + algo cómodo
Incómodo= Muy incomodo + algo incómodo



n =2.668

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

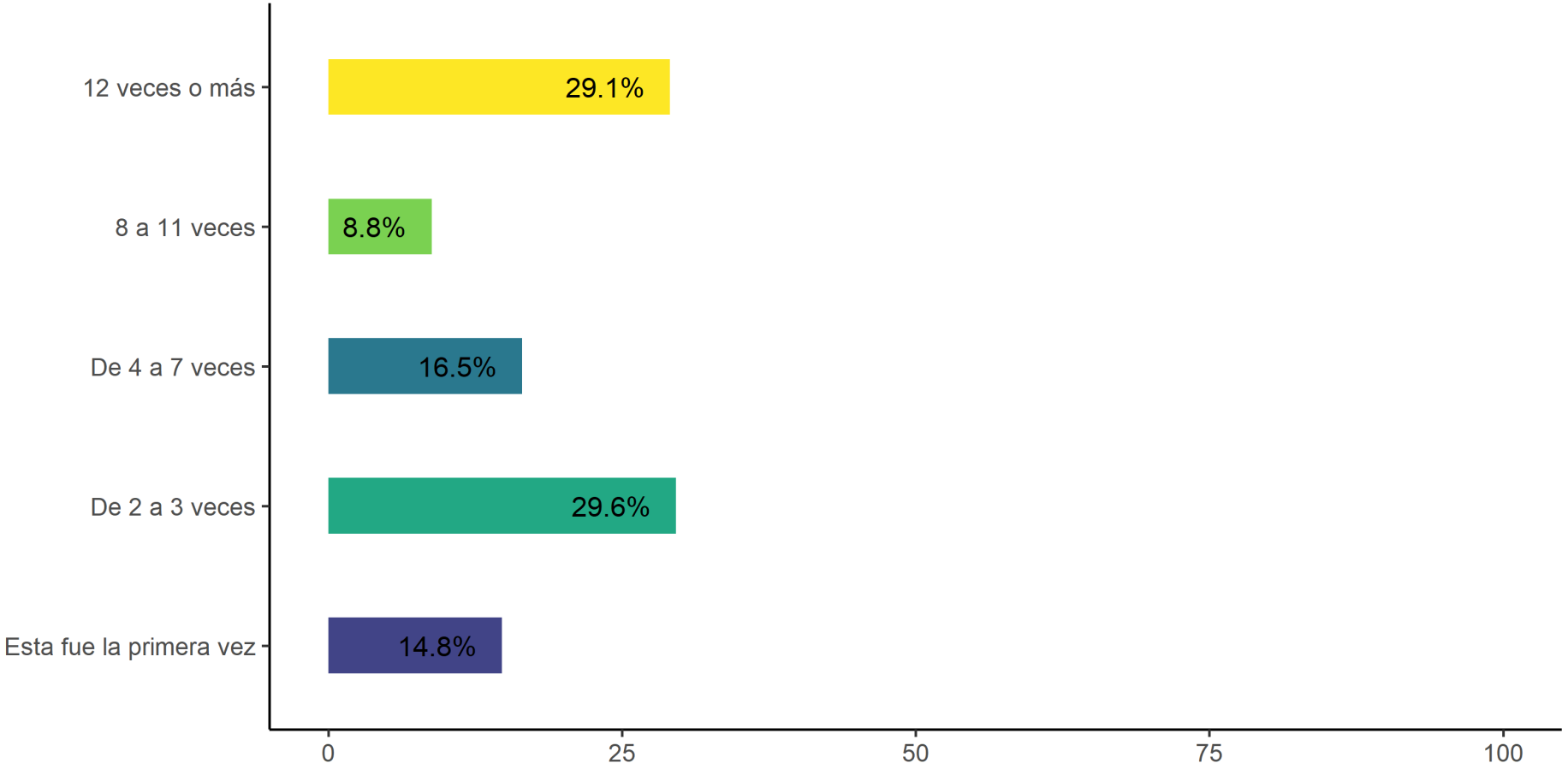
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



n = 1.257

Intensidad usuario (%)

En el último año, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en la Institución?



n =2.668

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.

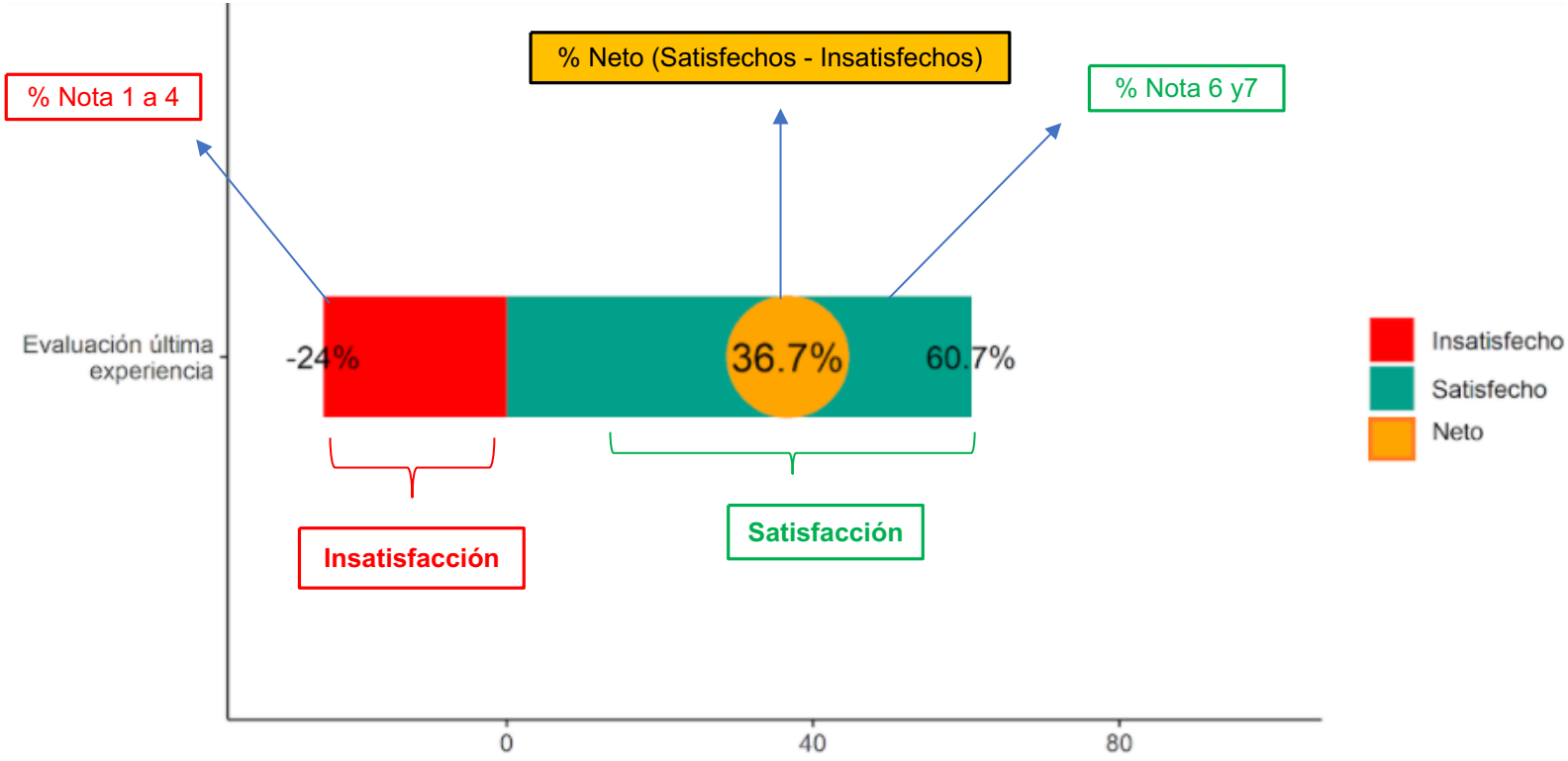
- La medición se concentra en el **viaje de usuario**: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

- 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

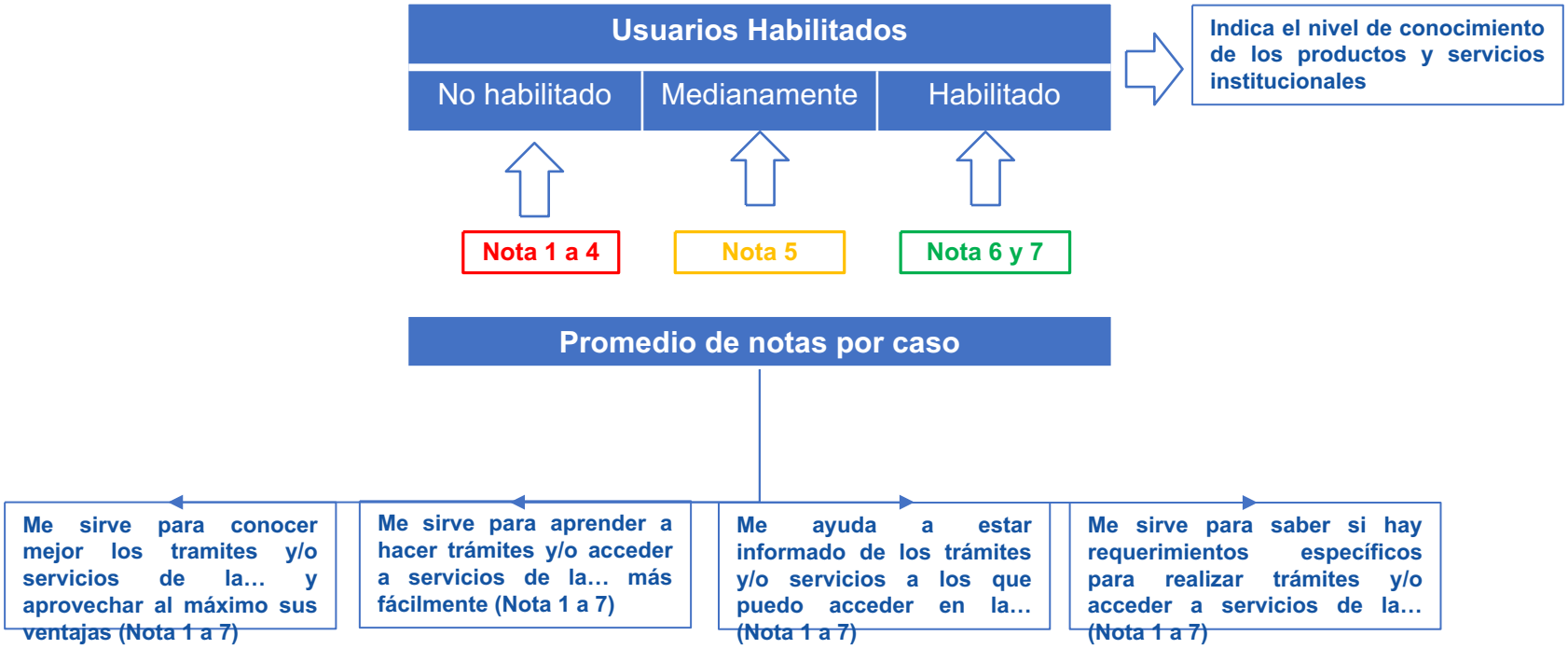
Habilitación

- 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

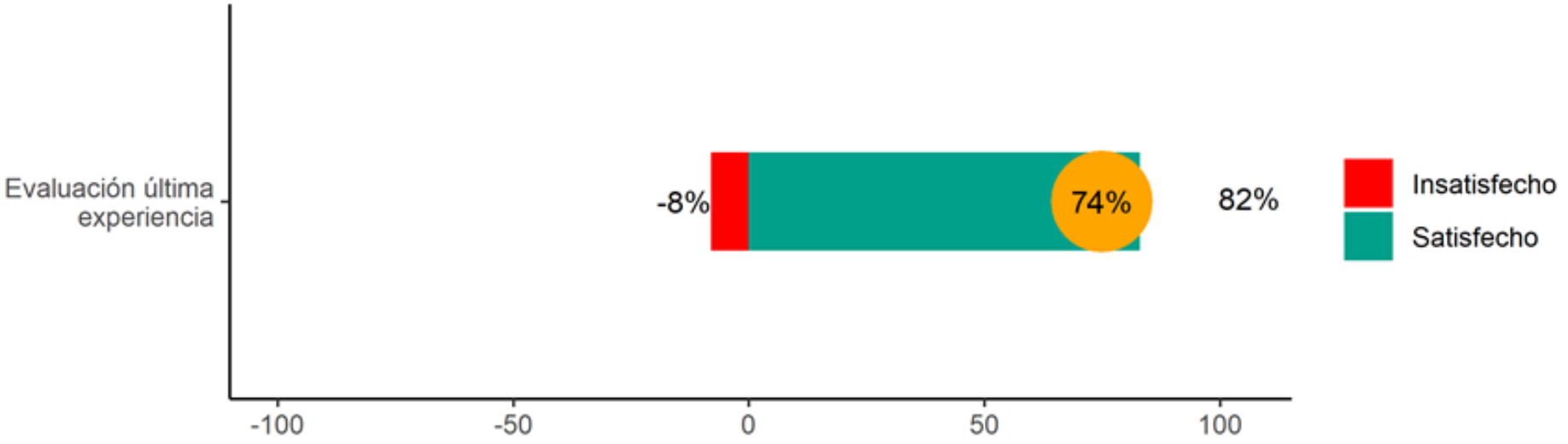
DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

IV. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA

Satisfacción Última Experiencia (%)

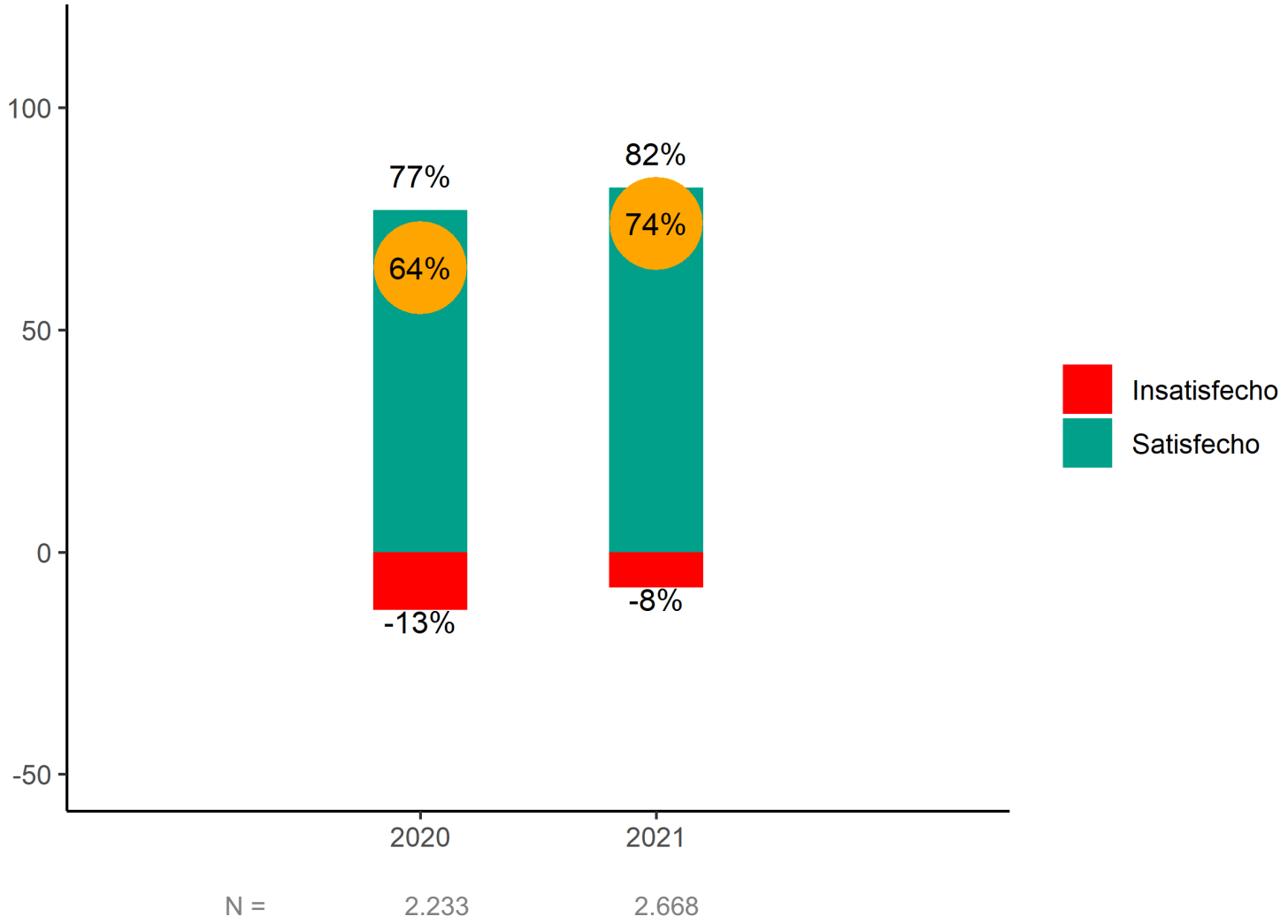
Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento en SERNAPESCA, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad? , por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



n =2.668

Satisfacción Última Experiencia (%) 2020 - 2021

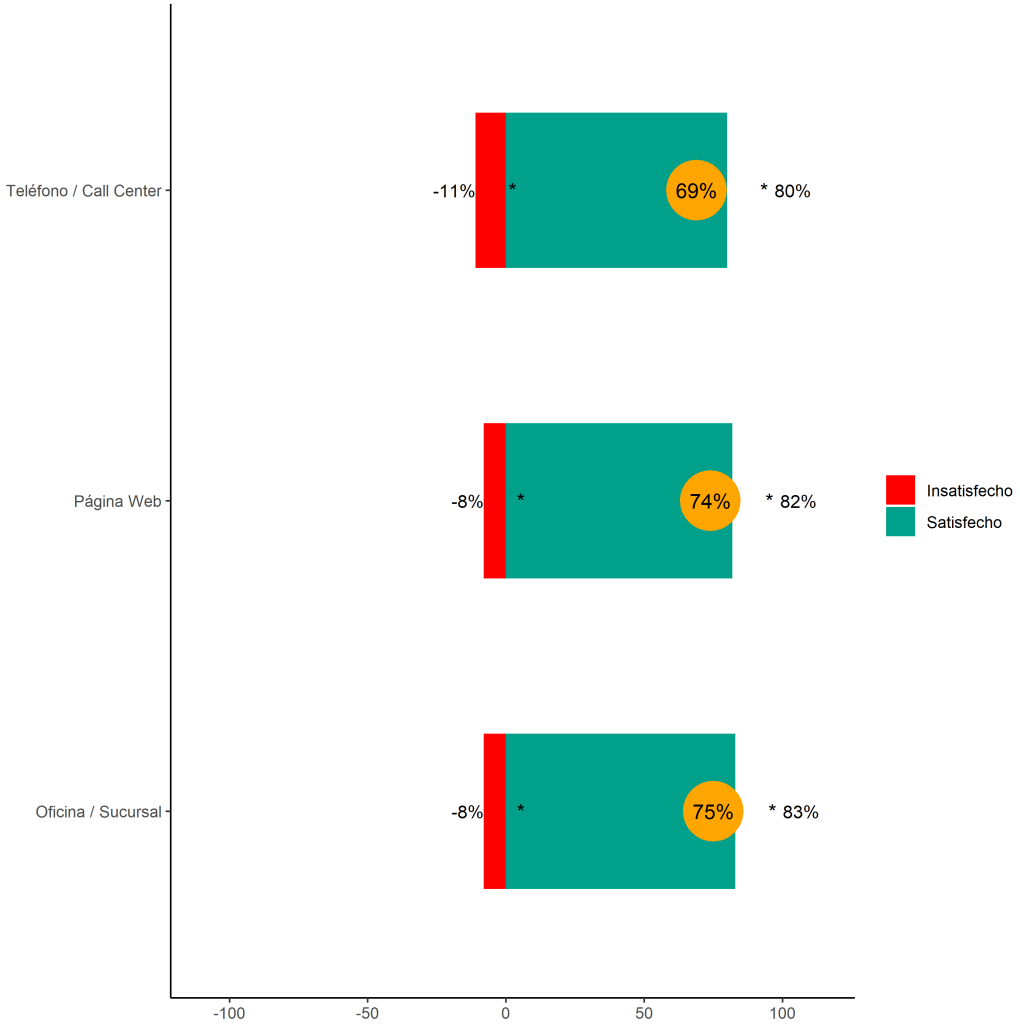
Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento en SERNAPESCA, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad? , por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



N =	2.233	2.668

Satisfacción Última Experiencia (%) por canal de atención

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



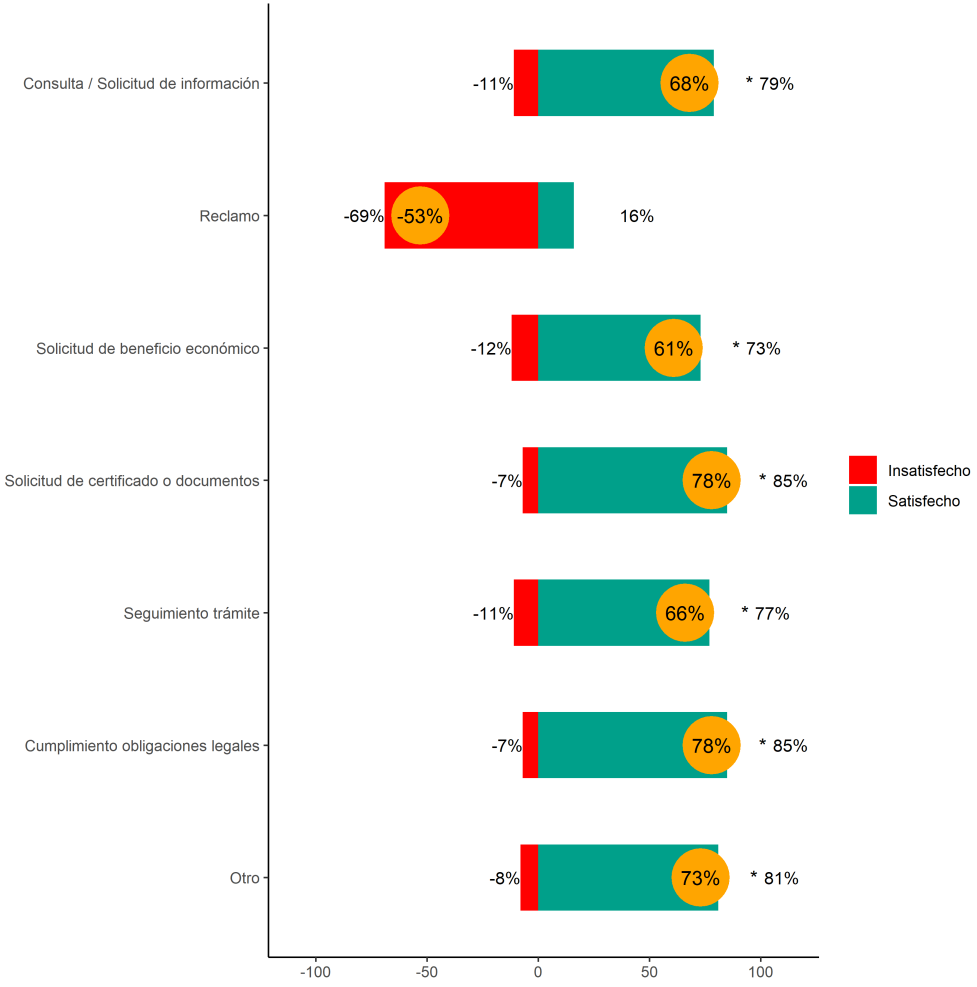
n =2.668

En barras se omiten categorías NS-NR

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 SERNAPESCA ¿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 =2.668

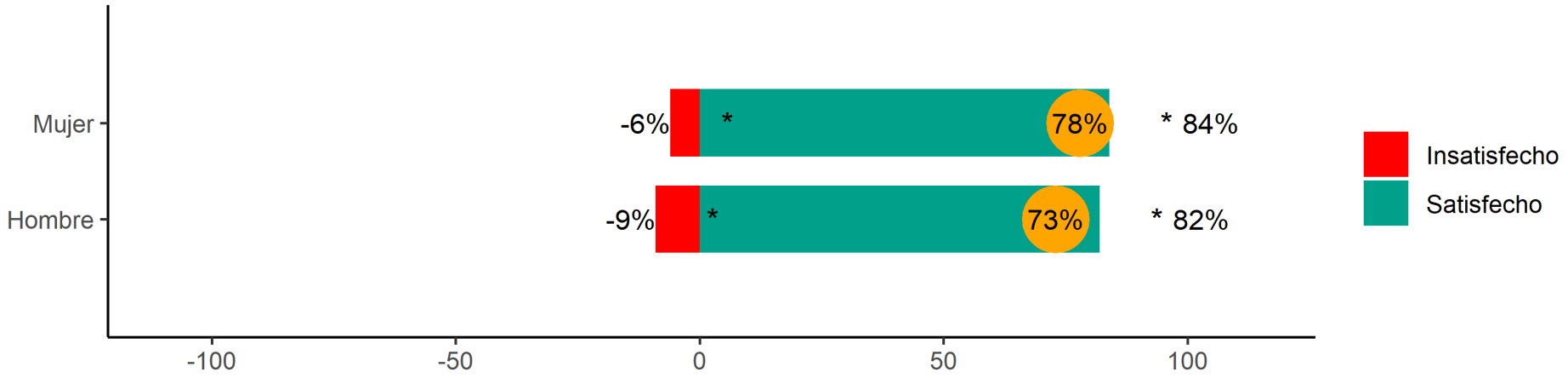
En barras se omiten categorías NS-NR

Se excluyen del gráfico trámites con menos del 1% de las menciones

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 SERNAPESCA ¿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.

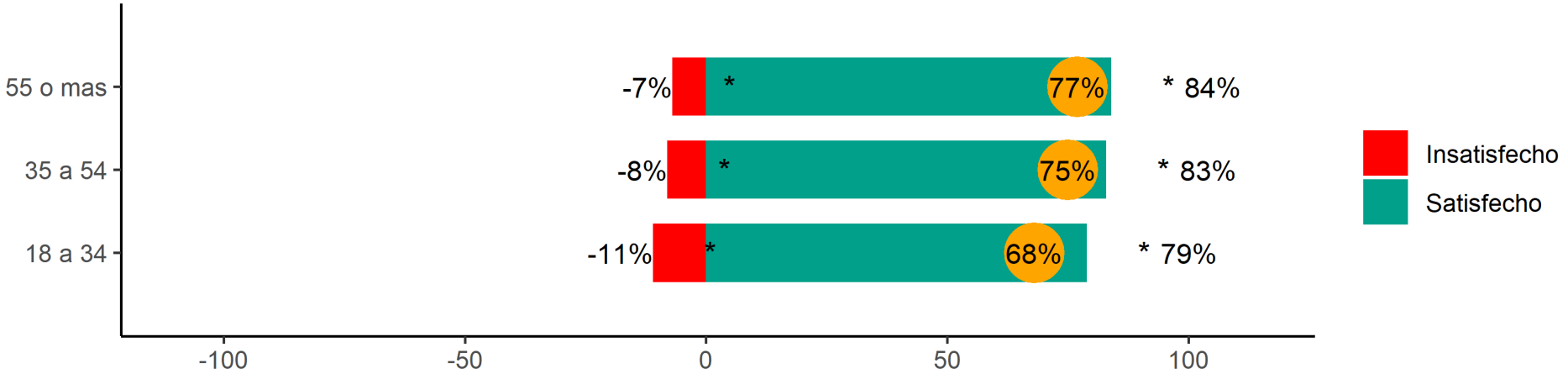


n =2.668

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 SERNAPESCA ¿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.

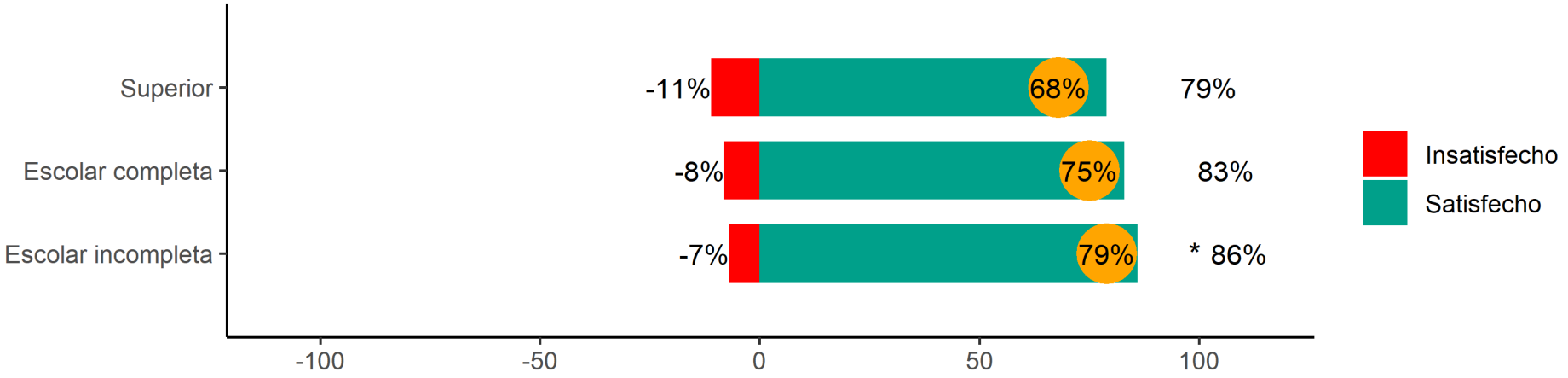


n =2.668

En barras se omiten categorías NS-NR

Satisfacción Última Experiencia (%) por nivel educativo

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

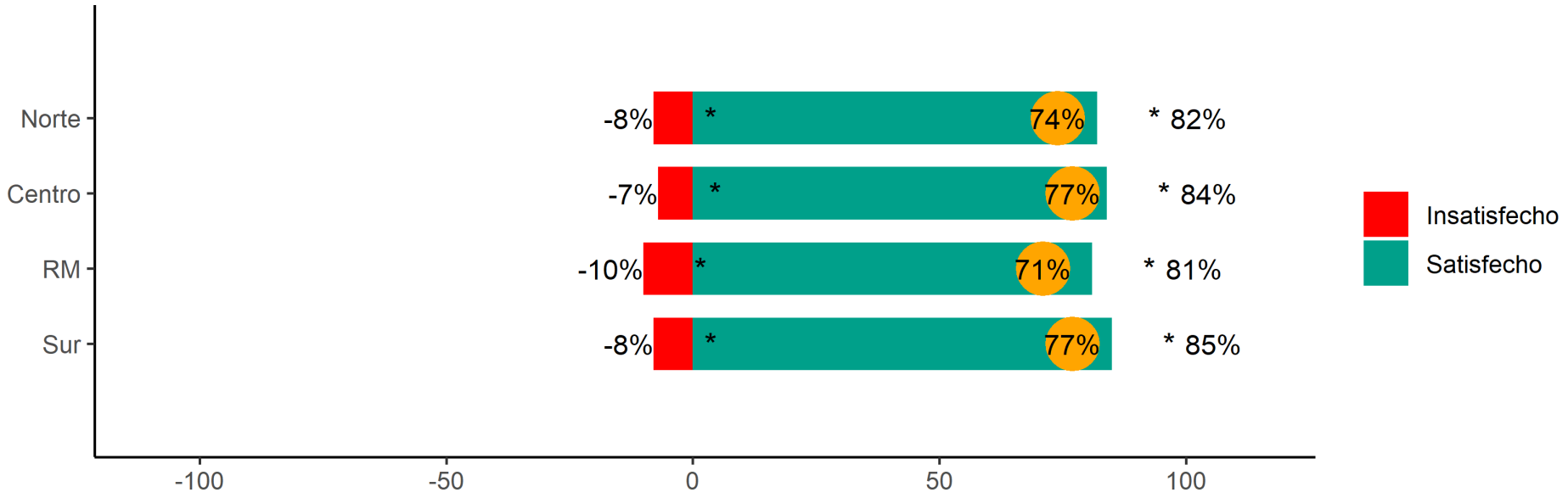


n =2.668

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 SERNAPESCA ¿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 =2.668

En barras se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

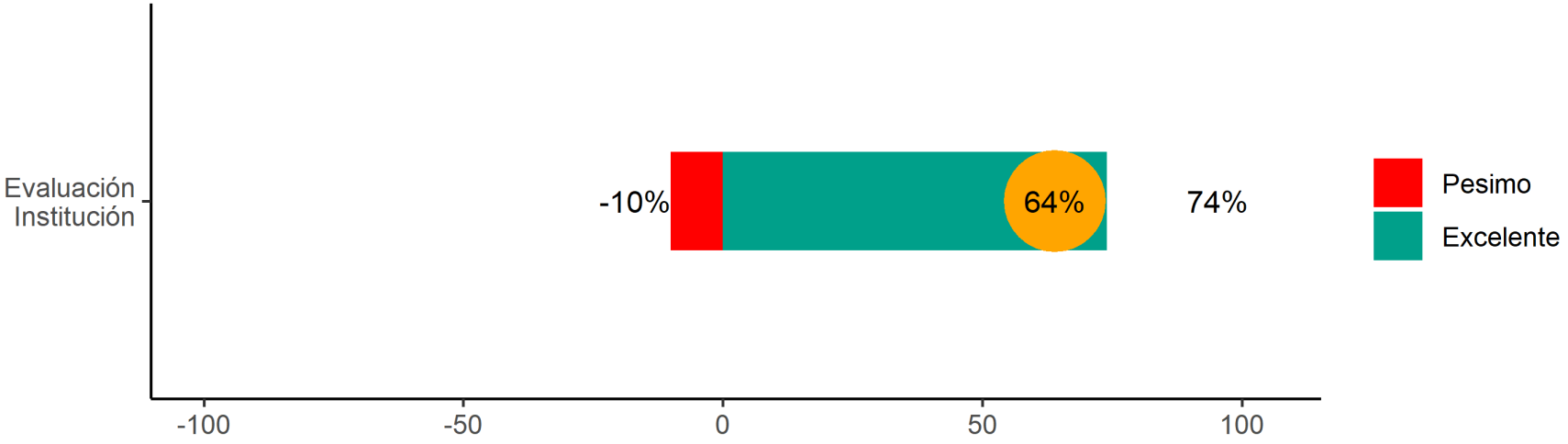
DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Evaluación general (%) SERNAPESCA

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?

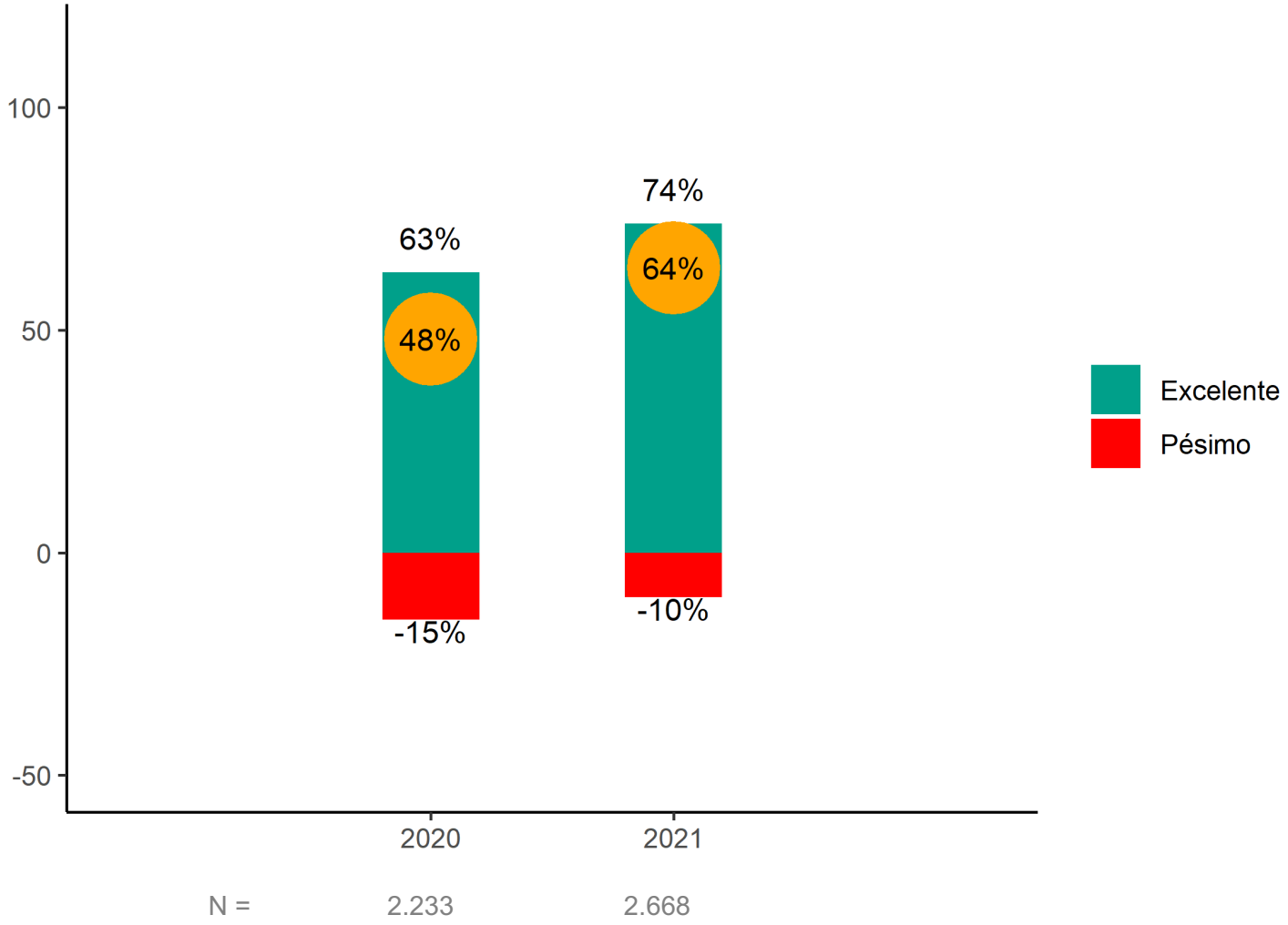


n =2.668

En barras se omiten categorías NS-NR

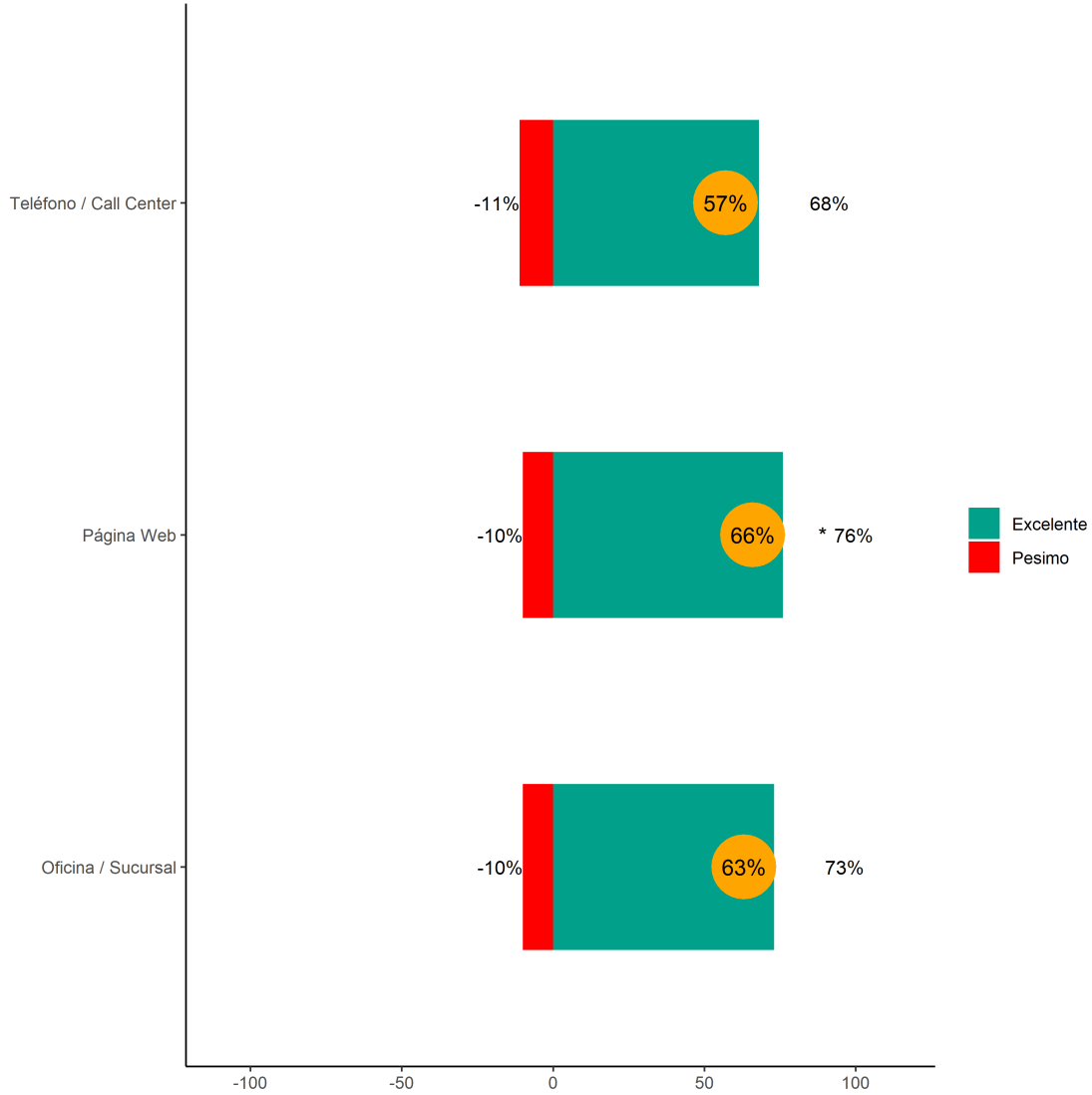
Evaluación general (%) SERNAPESCA 2020 - 2021

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?



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? Según canal de atención



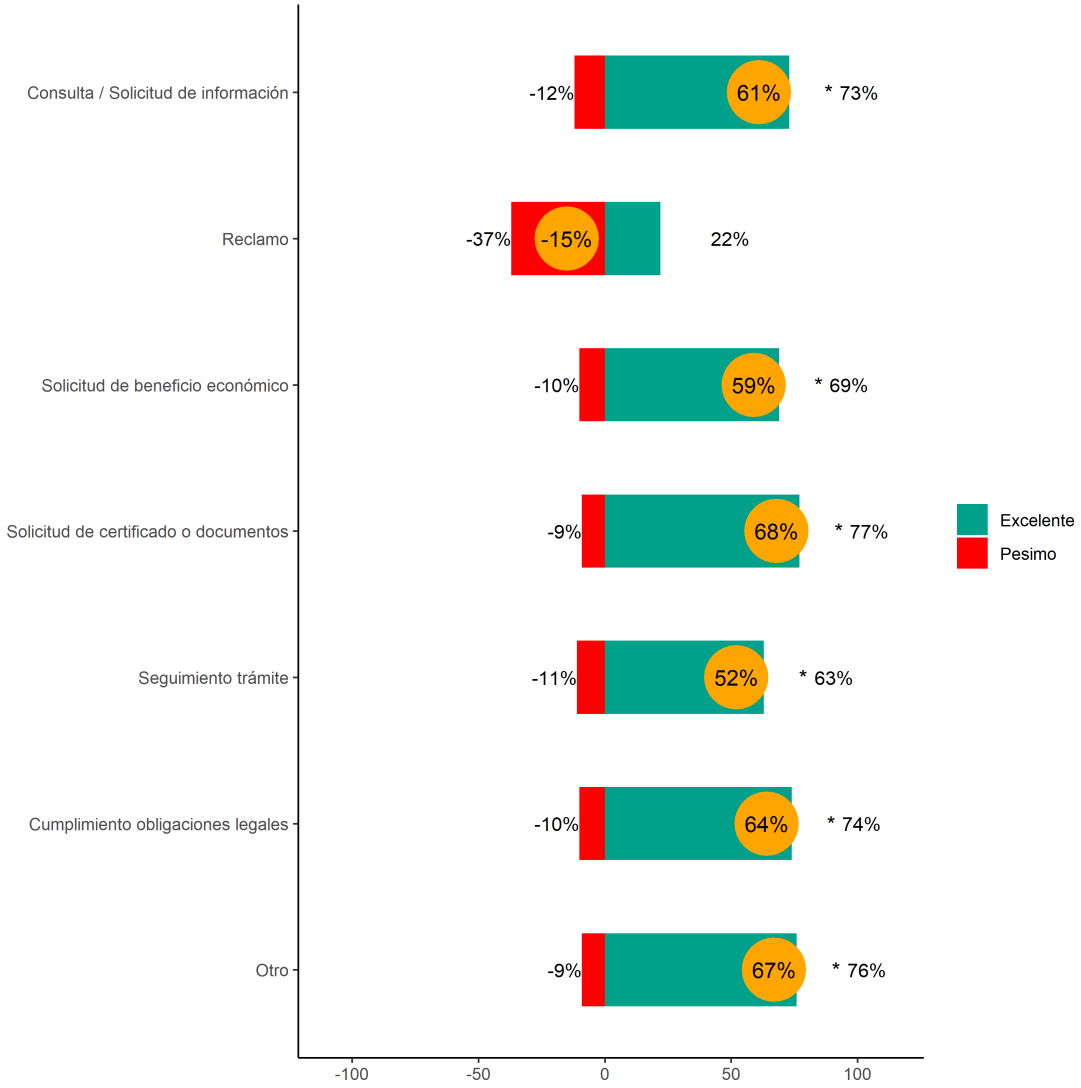
n =2.668

En barras se omiten categorías NS-NR

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? Según trámite



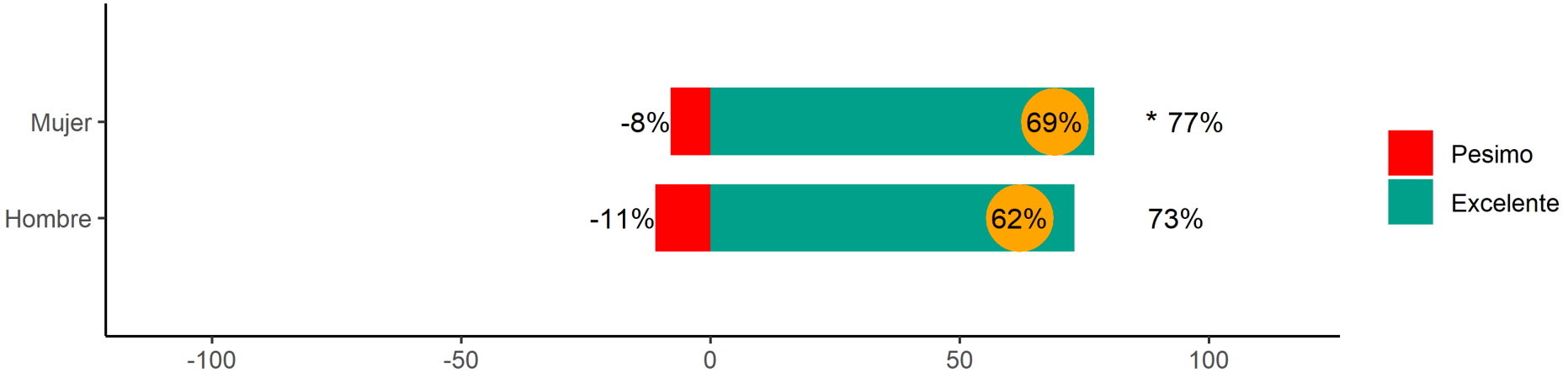
n =2.668

En barras se omiten categorías NS-NR

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? Según sexo

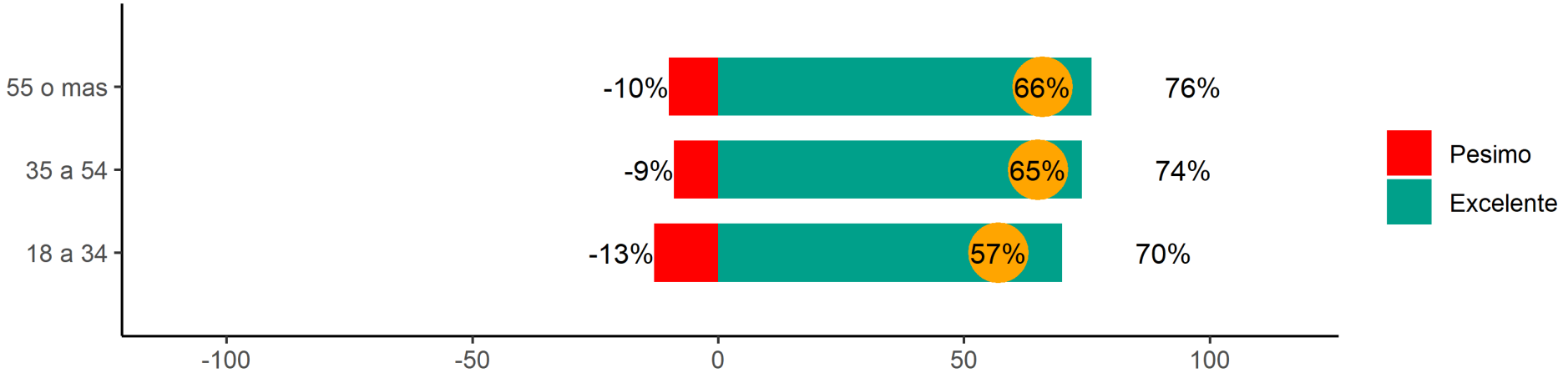


n =2.668

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? Según edad

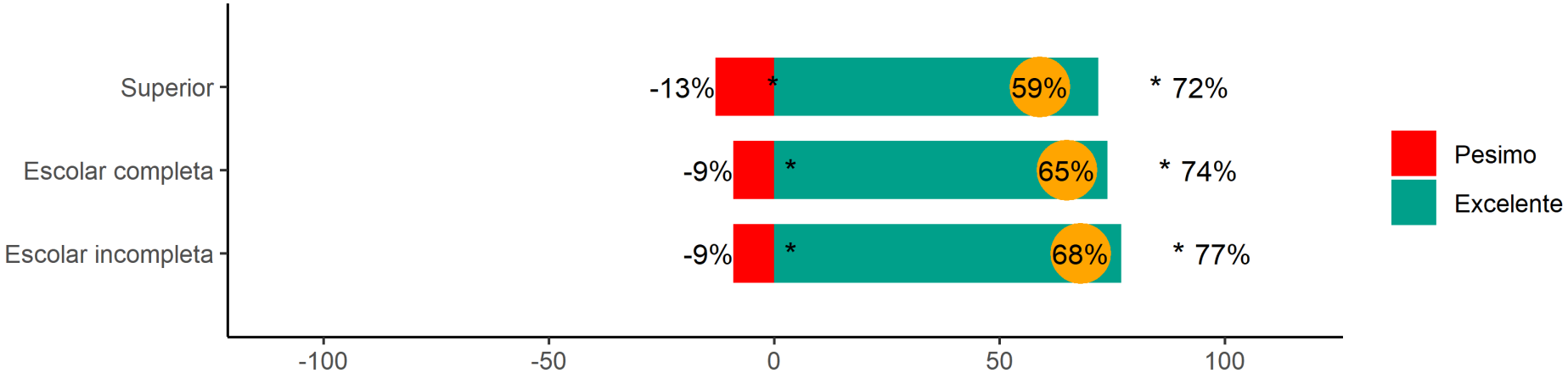


n =2.668

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? Según nivel educativo



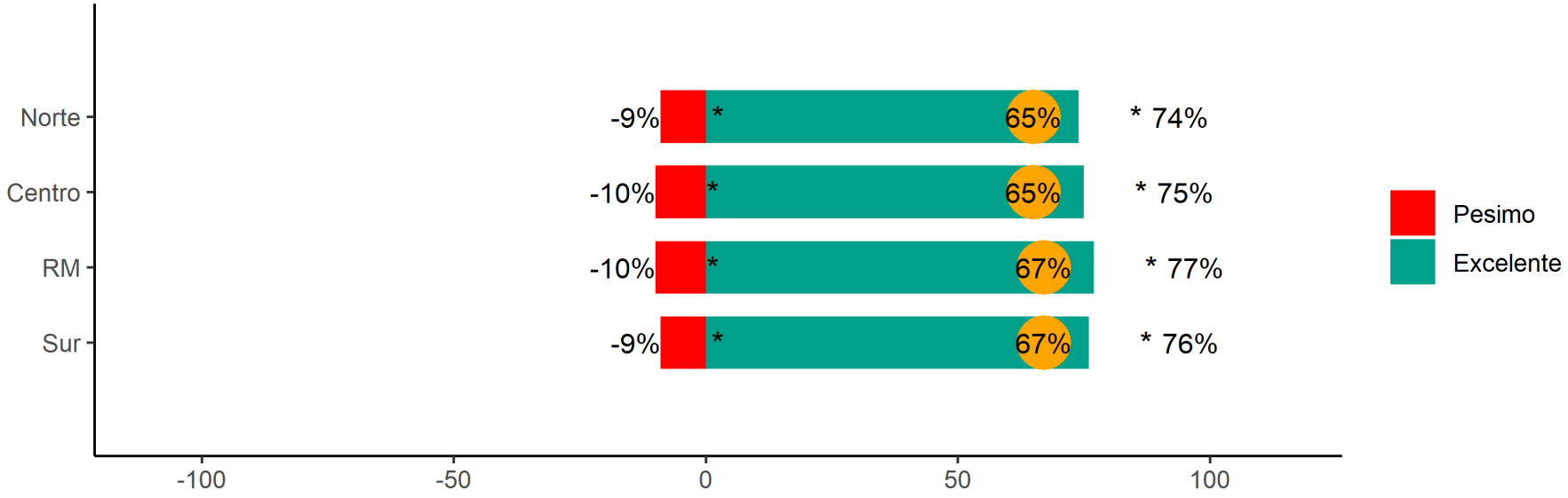
n =2.668

En barras se omiten categorías NS-NR

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? Según macrozona de habitación



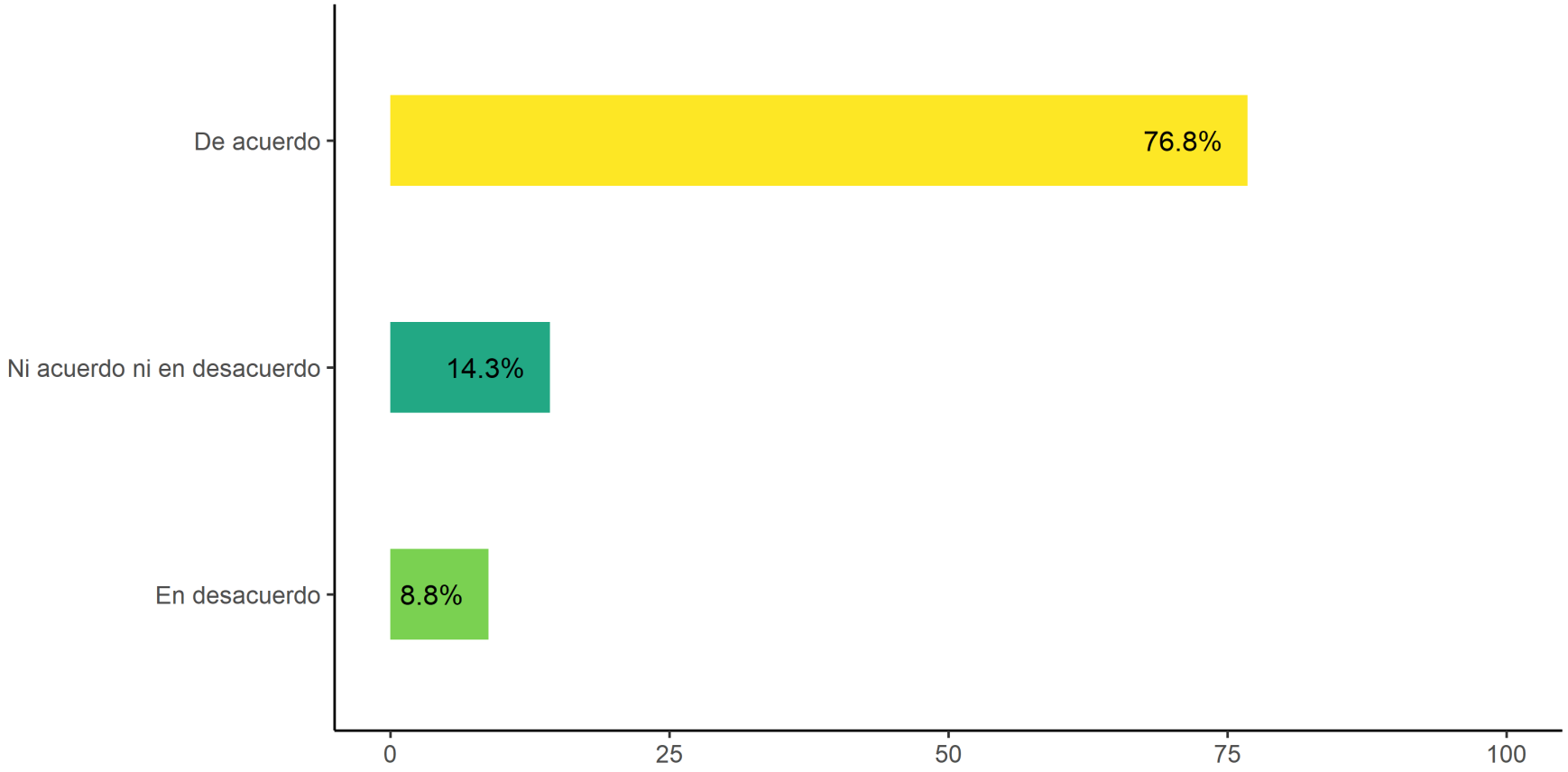
n =2.668

En barras se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Experiencia de Servicio (%)

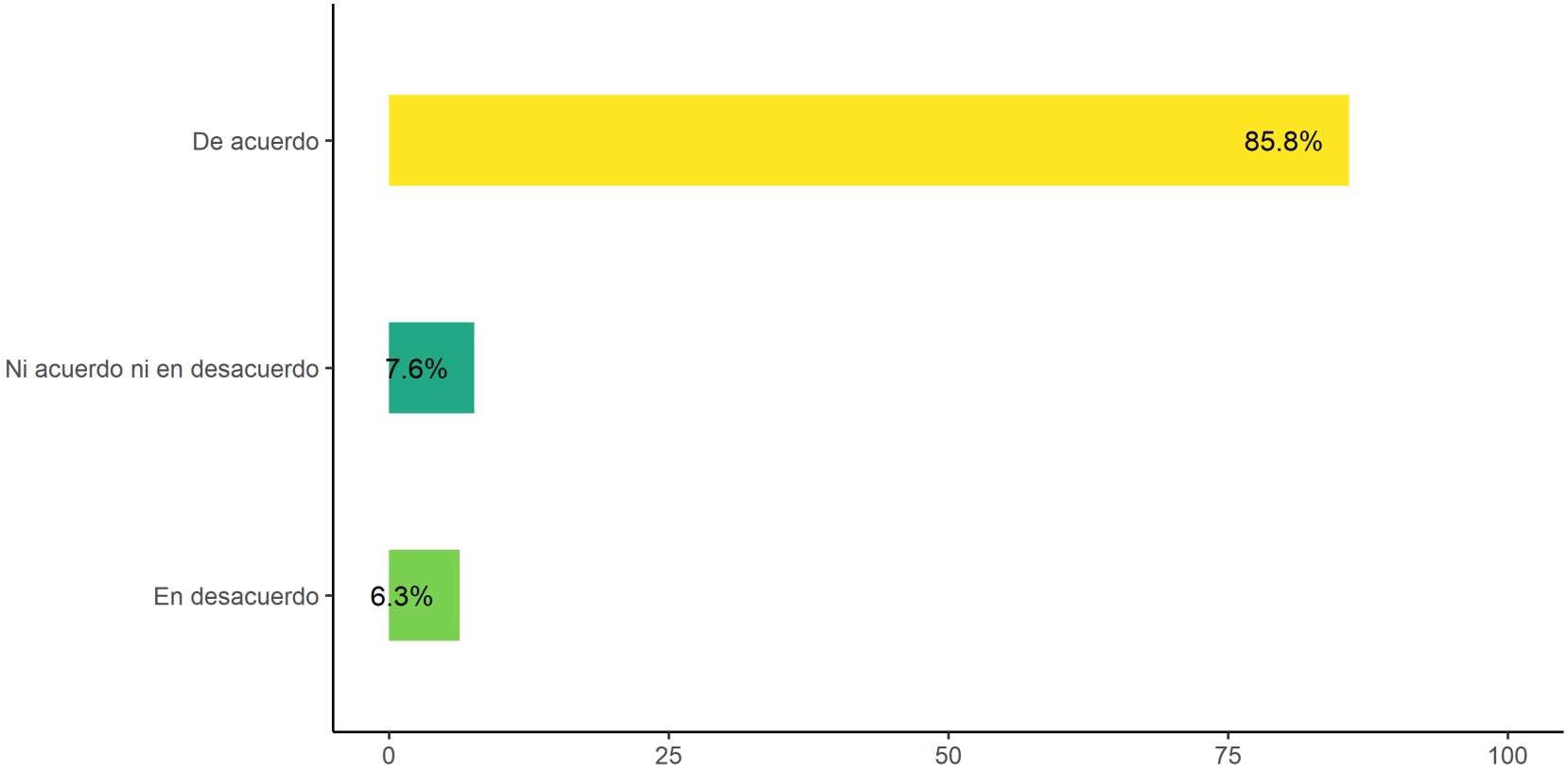
Esta experiencia de servicio en SERNAPESCA aumentó mi confianza en el servicio público:



n =2.668
En barras se omiten categorías NS-NR

Experiencia de Servicio (%)

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con SERNAPESCA



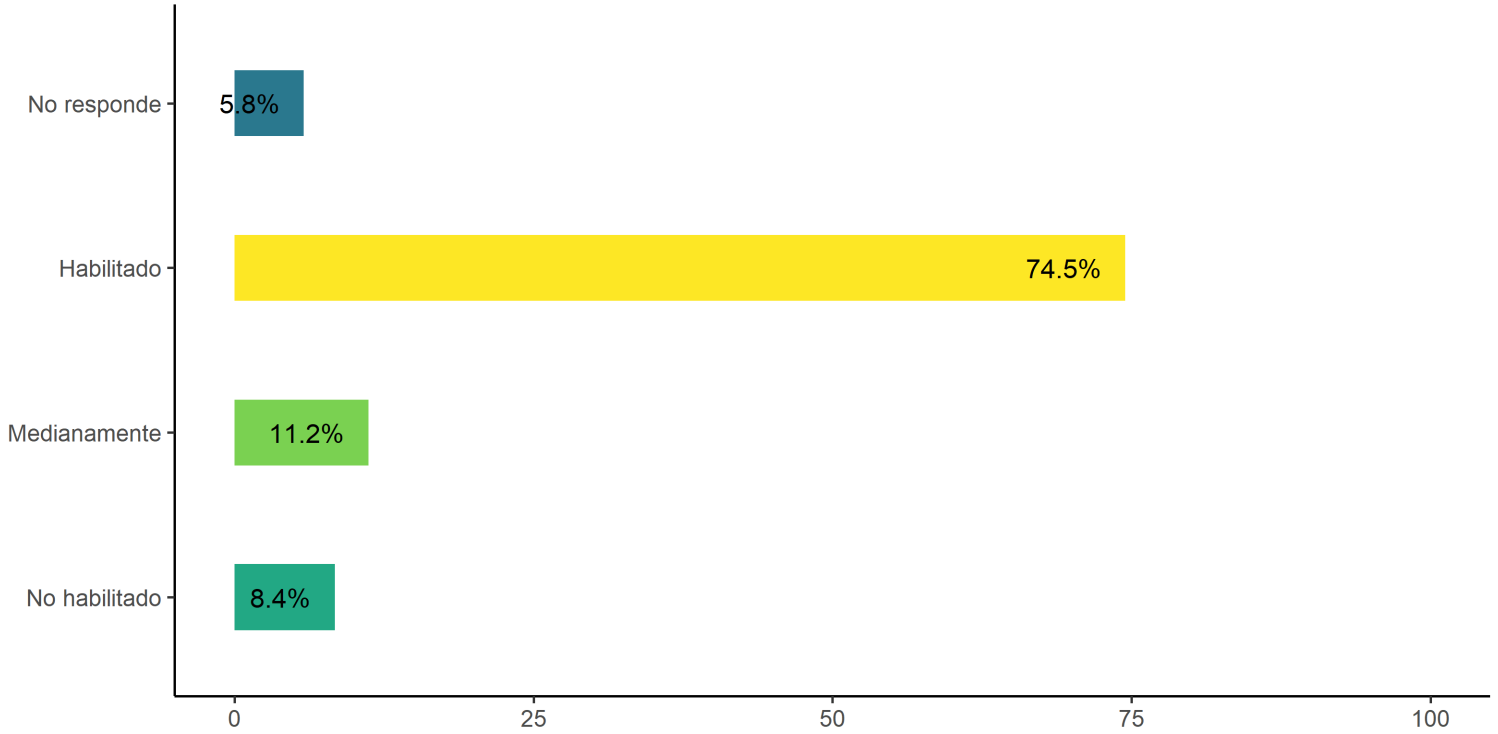
n =2.668

En barras se omiten categorías NS-NR

Habilitación (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de SERNAPESCA 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 =2.668

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

VII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ANÁLISIS

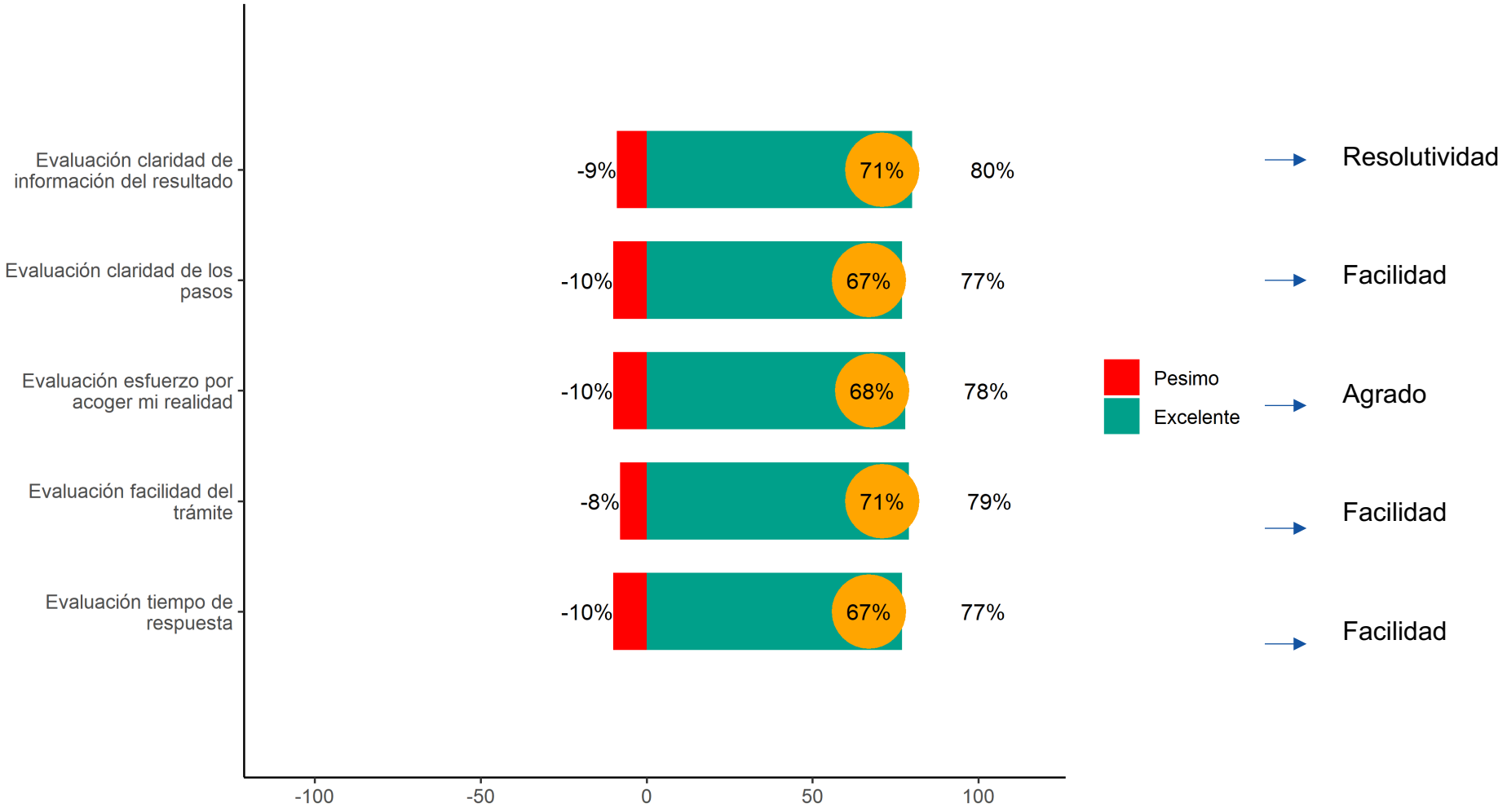
Modelo de análisis

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 SERNAPESCA, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”



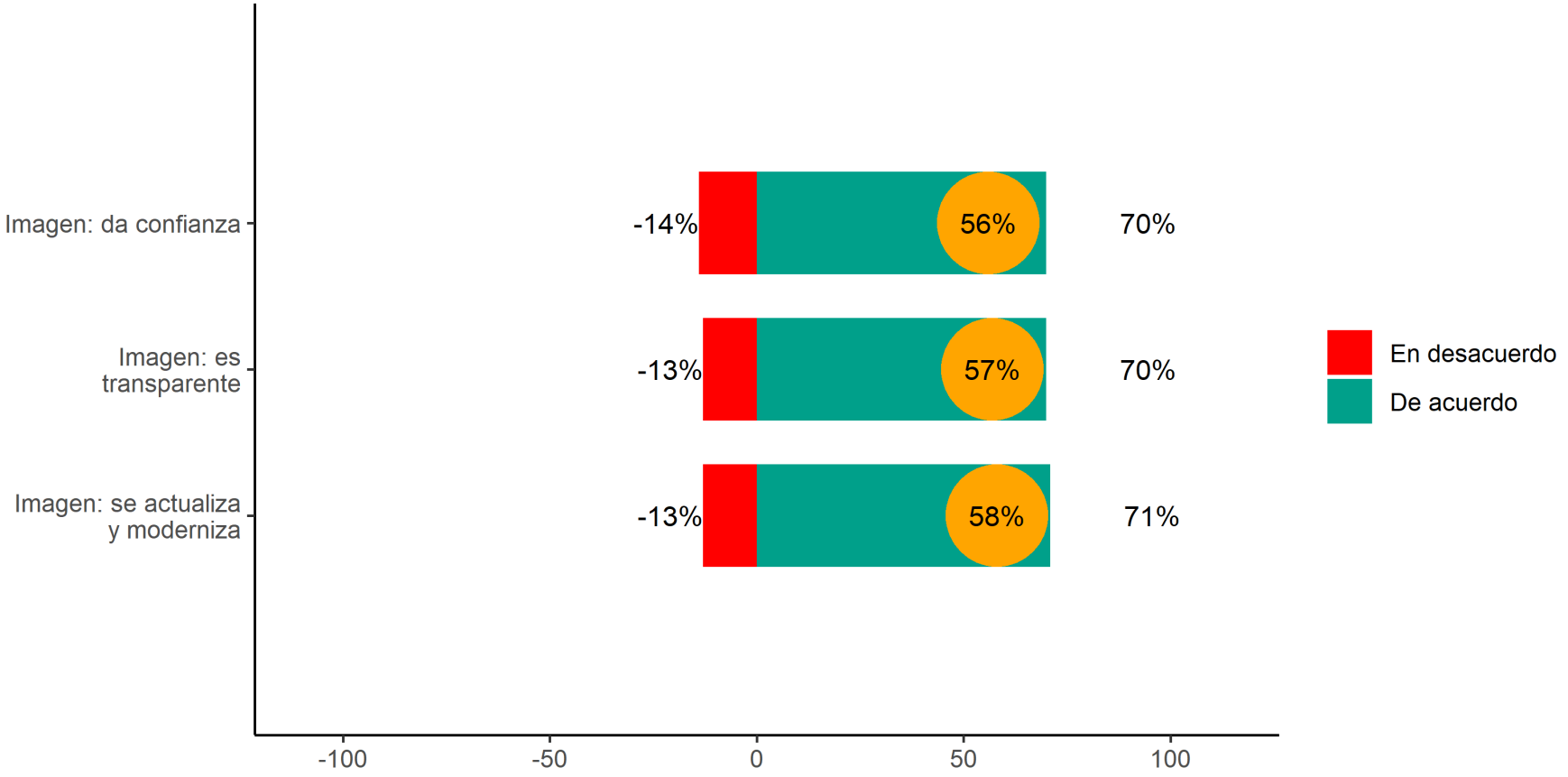
n =2.668

En barras se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

Imagen (%) 2021

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

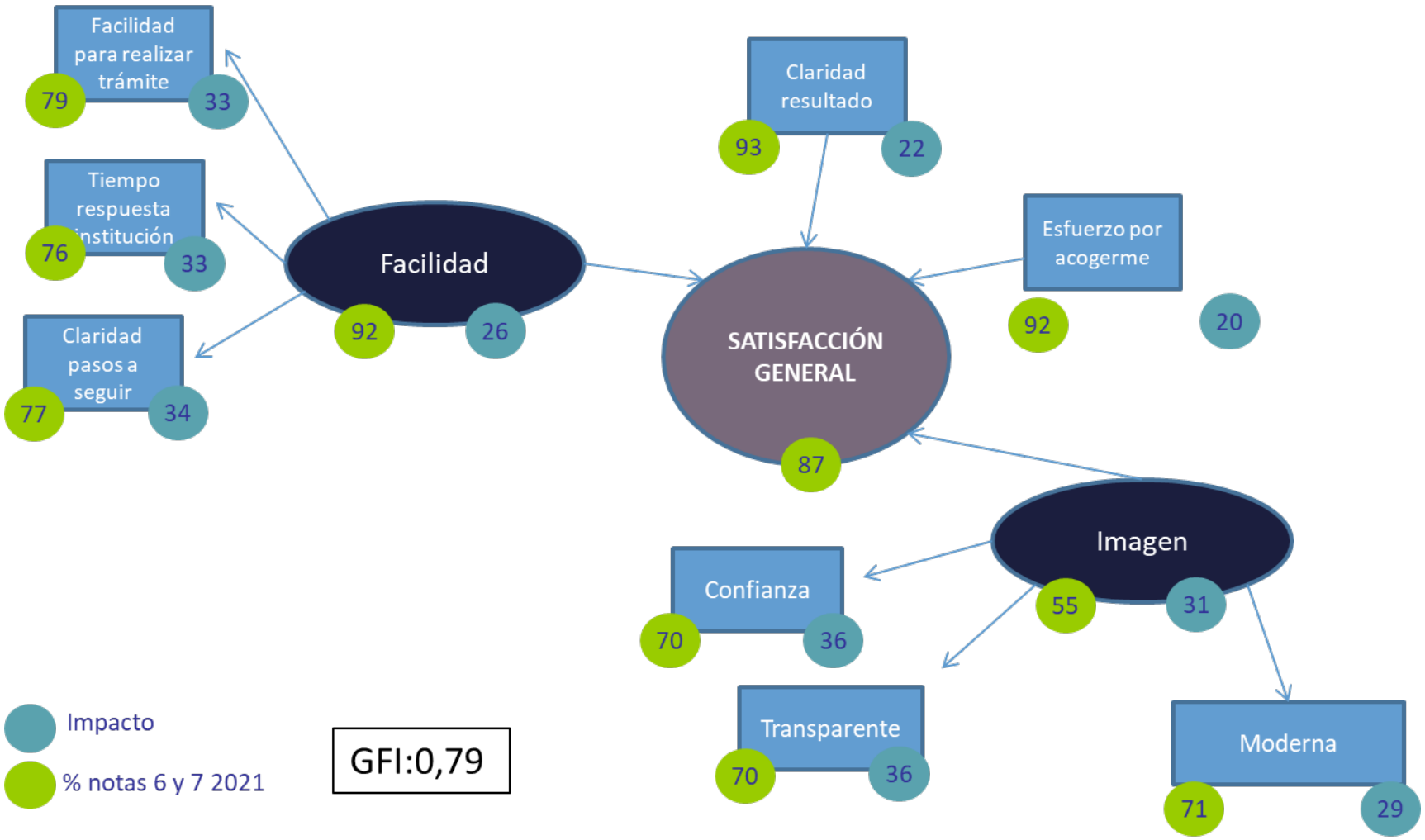


n =2.668

En barras se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Modelo de experiencia de usuario + Imagen SERNAPESCA



n =2.668

- 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 SERNAPESCA

Según Problemas, habilitación de usuarios y tipo de usuario

		GENERAL (0,79)		PROBLEMAS				HABILITADOS						USUARIOS			
				SI (0,78)		NO (0,80)		NO HABILITADO (0,75)		MEDIANAMENTE (0,80)		HABILITADO (0,82)		PERSONA NATURAL (0,79)		USUARIO ORGANIZACIONAL (0,78)	
		2668		*273*		*2375*		*229*		*303*		*1988*		*2148*		*500*	
		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	**87%**	-	**61%**	-	**90%**	-	**49%**	-	**83%**	-	**93%**	-	**88%**	-	**87%**	-
DIMENSIONES	FACILIDAD	92%	26%	68%	22%	95%	26%	52%	39%	90%	28%	97%	17%	92%	24%	91%	31%
	RESOLUTIVIDAD	93%	22%	68%	28%	96%	20%	58%	21%	90%	25%	98%	16%	93%	21%	92%	27%
	AGRADO	92%	20%	64%	21%	95%	20%	56%	10%	88%	28%	97%	28%	92%	24%	89%	11%
	IMAGEN	55%	31%	55%	29%	55%	34%	46%	30%	75%	18%	54%	39%	54%	31%	58%	32%
FACILIDAD	La Facilidad para realizar el trámite	79%	33%	41%	33%	84%	33%	29%	33%	50%	29%	90%	34%	80%	33%	76%	33%
	El Tiempo de respuesta de la institución	76%	33%	33%	32%	82%	32%	25%	33%	48%	37%	87%	31%	78%	33%	71%	32%
	La Claridad de los pasos a seguir	77%	34%	36%	35%	82%	34%	22%	34%	41%	34%	89%	35%	77%	34%	75%	35%
RESOLUTIVIDAD	Lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite o requerimiento	80%	-	39%	-	84%	-	27%	-	49%	-	91%	-	80%	-	77%	-
AGRADO	El esfuerzo que hizo SERNAPESCA por acogerme	77%	-	33%	-	83%	-	24%	-	45%	-	89%	-	78%	-	74%	-
IMAGEN	Imagen: da confianza	70%	36%	26%	36%	75%	36%	23%	37%	35%	38%	81%	36%	70%	35%	71%	37%
	Imagen: es transparente	70%	36%	29%	37%	74%	36%	26%	36%	36%	38%	80%	37%	69%	36%	73%	36%
	Imagen: se actualiza y moderniza	71%	29%	34%	27%	75%	28%	29%	27%	42%	24%	81%	26%	71%	29%	69%	27%

n =2.668

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.

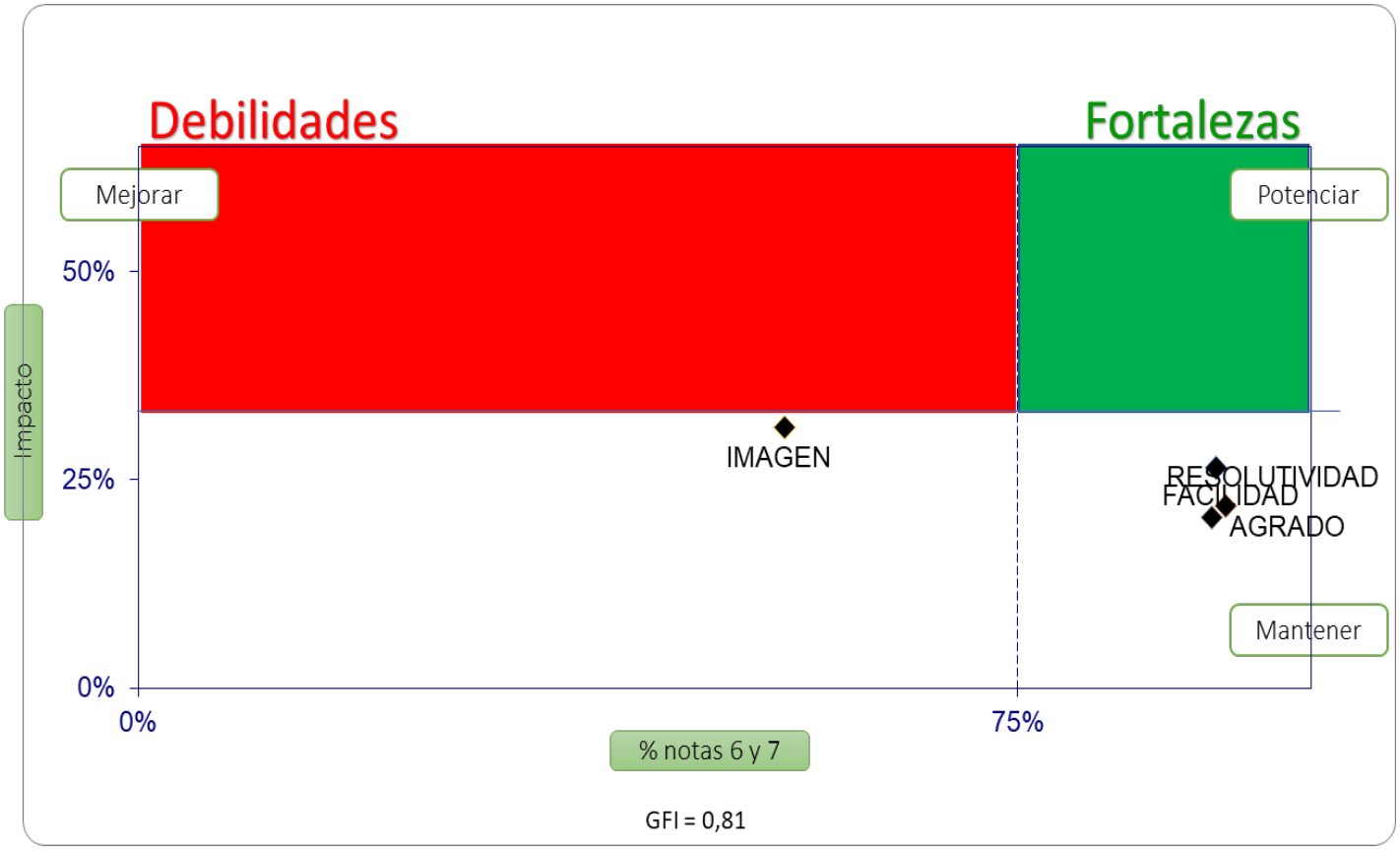
Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Mapa de fortalezas y debilidades SERNAPESCA

Según modelo de experiencia de usuario + imagen



n =2.668

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

“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados

SERVICIO NACIONAL DE PESCA Y ACUICULTURA