Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Resultados Superintendencia de Pensiones



INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:
Activa Research

Jefe de Proyecto:
Rodrigo de la Riva

Equipo Consultor:
Victoria León
María Paz Demangel
Pablo Figueroa
Natalia Pavez

Contraparte Institucional:
Tomás Aguayo

Red de Expertos y Asesoría:
Secretaría de Modernización

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

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

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

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:



Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

III. METODOLOGÍA

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Encuestas telefónicas CATI
Universo	:	Personas usuarias de la Superintendencia de Pensiones que realizaron los trámites de consulta por Beneficios (PBS Y APS), consulta sobre temas previsionales y de seguro de cesantía, consulta afiliación AFP, consulta de deuda previsional, y consulta de Afiliados Fallecidos con Saldo en las Cuentas Individuales.
Muestreo	:	Muestreo probabilístico aleatorio en base al trámite realizado
Marco Muestral	:	Contactos provistos por la Superintendencia de Pensiones
Muestra	:	1.901 casos totales. Los casos por pregunta pueden disminuir, dependiendo de las respuestas válidas que se obtengan.
Error	:	+/- 2,2%, a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima
Ponderación	:	Por tipo de trámite
Fecha de Terreno	:	30 de agosto al 4 de noviembre

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución y marco muestral

Trámites	Muestra CATI		Muestra efectiva (total)		Marco muestral
	n	Error	n	Error	
Consulta por Beneficios (PBS Y APS)	550	4,2%	550	4,2%	20.302
Consulta sobre temas previsionales y Seguro de Cesantía	97	10,2%	97	10,2%	1.239
Consulta afiliación AFP	926	3,2%	926	3,2%	40.398
Consulta de Deuda Previsional	206	6,8%	206	6,8%	6.031
Consulta de Afiliados Fallecidos con Saldo en las Cuentas Individuales	122	8,9%	122	8,9%	3.144
Total	1901	2,2%	1901	2,2%	71.119

OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS CATI

Incidencia	Total	%
Contactado	5.436	7,64%
Averiado	6	0,01%
Cierre Cuota	1.665	2,34%
Comunica / Ocupado	19	0,03%
Contestador	13	0,02%
Entrevista correcta	1.901	2,67%
Entrevista rechazada	1.161	1,63%
Entrevista rechazada por supervisión	30	0,04%
No contesta	239	0,34%
Volver a llamar	402	0,57%
No Contactado	65.683	92,36%
No Usado	65.683	92,36%
Total general	71.119	100,00%

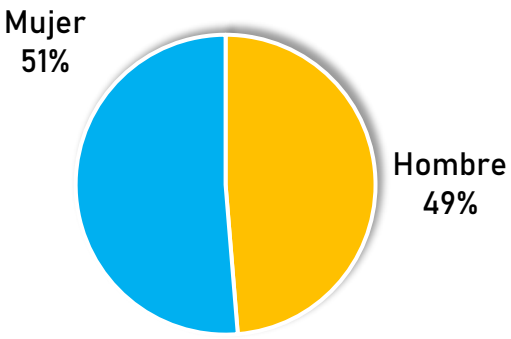
Indicador	Total
Encuestas	1.901
Horas CATI	1.965
Total llamados	17.397
Contactos/hr	8.853,4
Productividad	1,0
Incidencias	9,2
Duración llamada	17:18

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

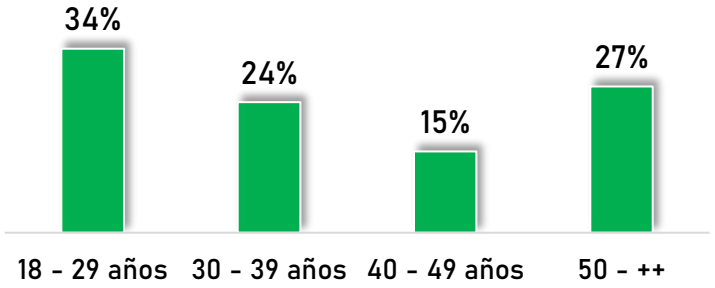
ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS

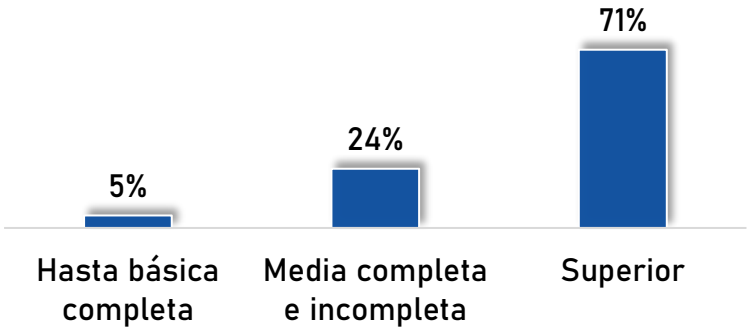
Sexo



Edad en Tramos



Nivel Educativo

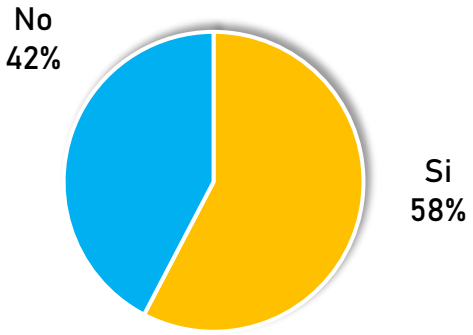


CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS

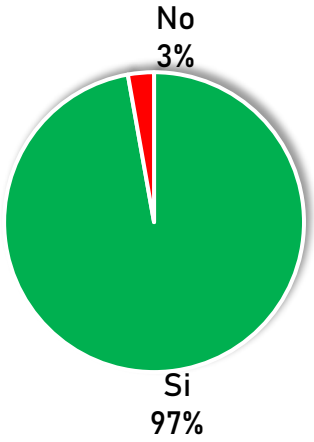
Tipo de usuario



Jefatura del Hogar

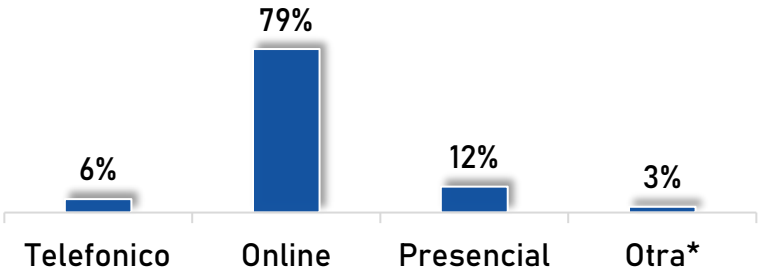


Tenencia de Clave Única

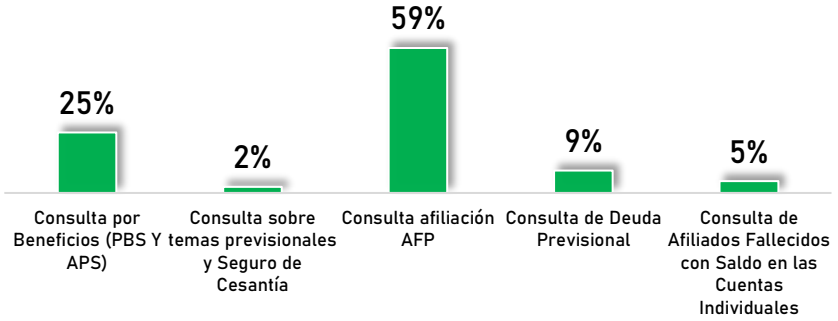


CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS

Canal



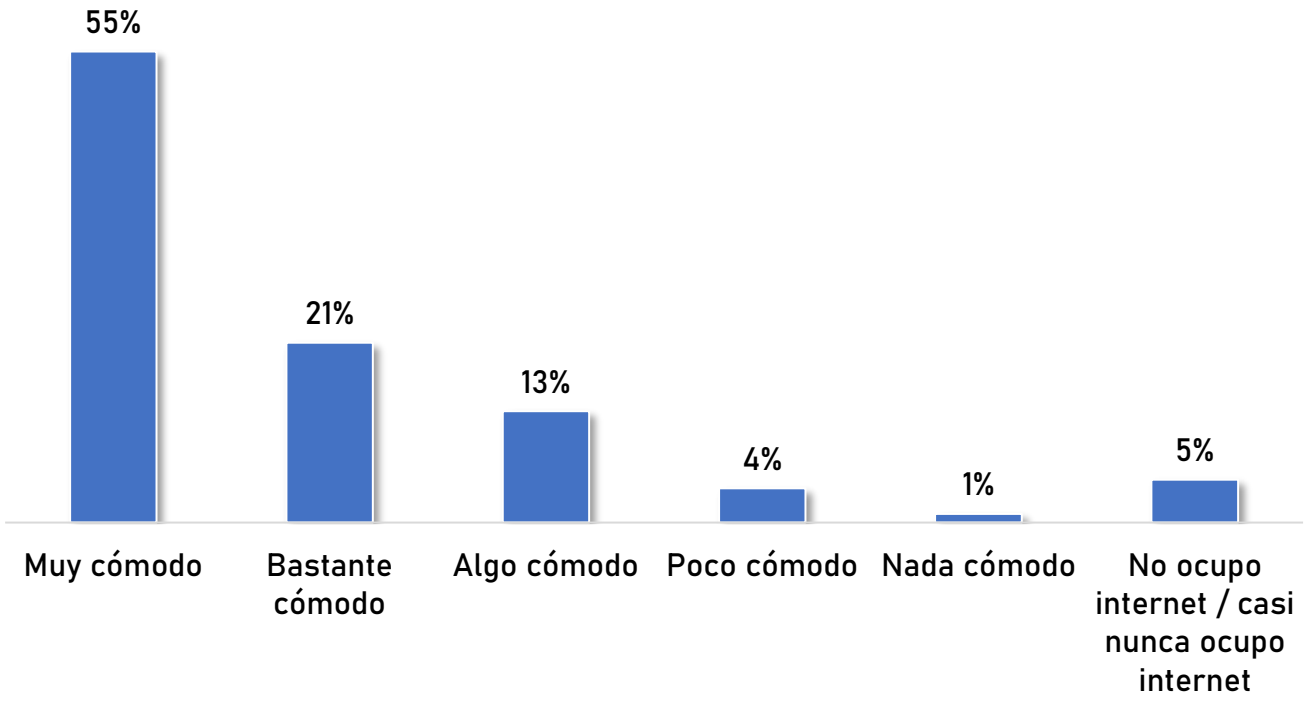
Trámite



*Personas que declaran usar otro tipo de canal (p.e. a través de otra institución)

Experiencia Digital – Comodidad Uso de Internet (%)

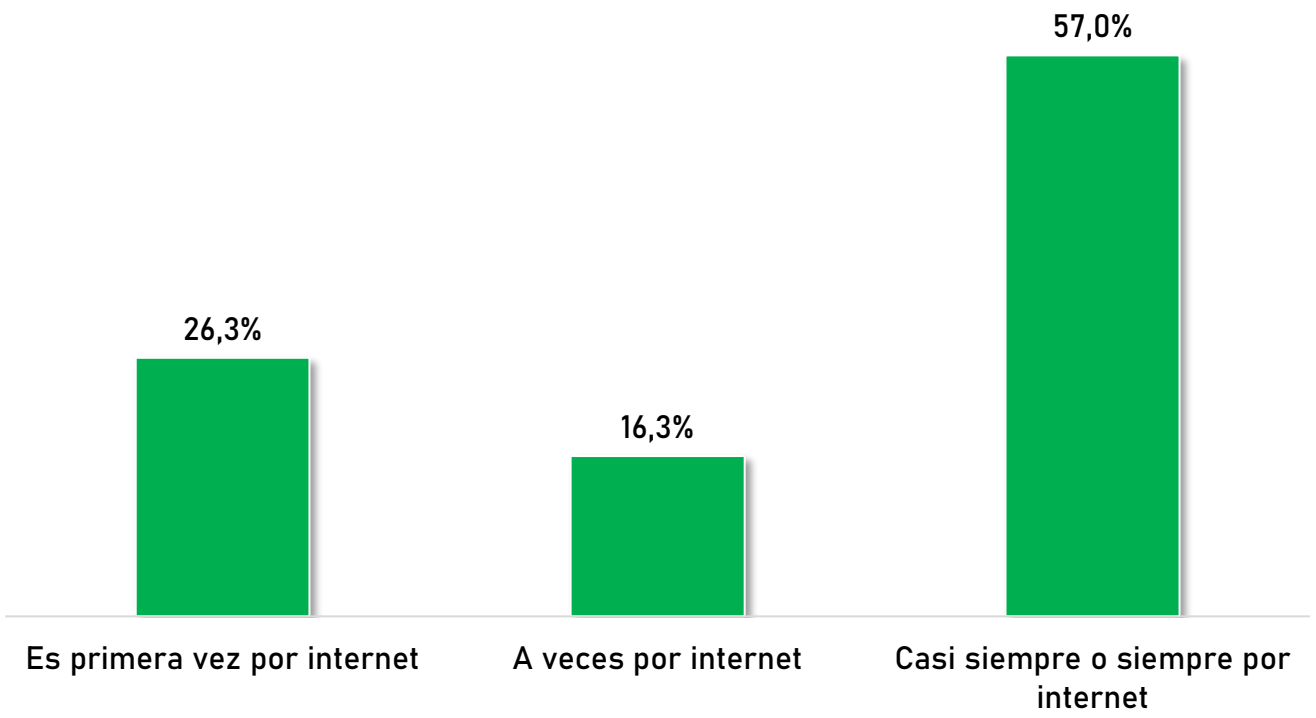
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



Se omiten las categorías NS-NR

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

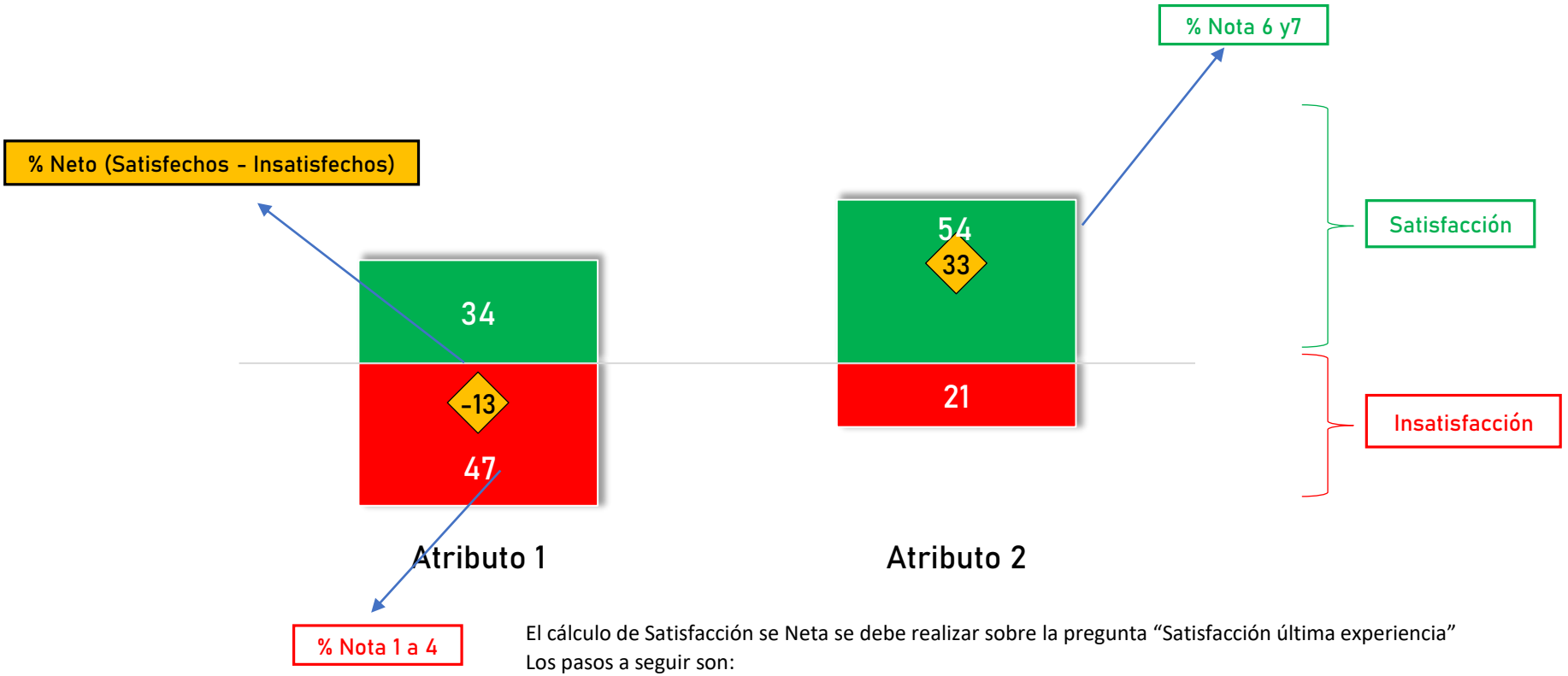
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



Se omiten las categorías NS-NR

Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

Nomenclatura e Indicadores



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

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

* La diferencia de los gráficos para llegar a 100% se debe al porcentaje de Nota 5
* La diferencia con el n total responde a casos no válidos para cada pregunta

Ministerio de Hacienda

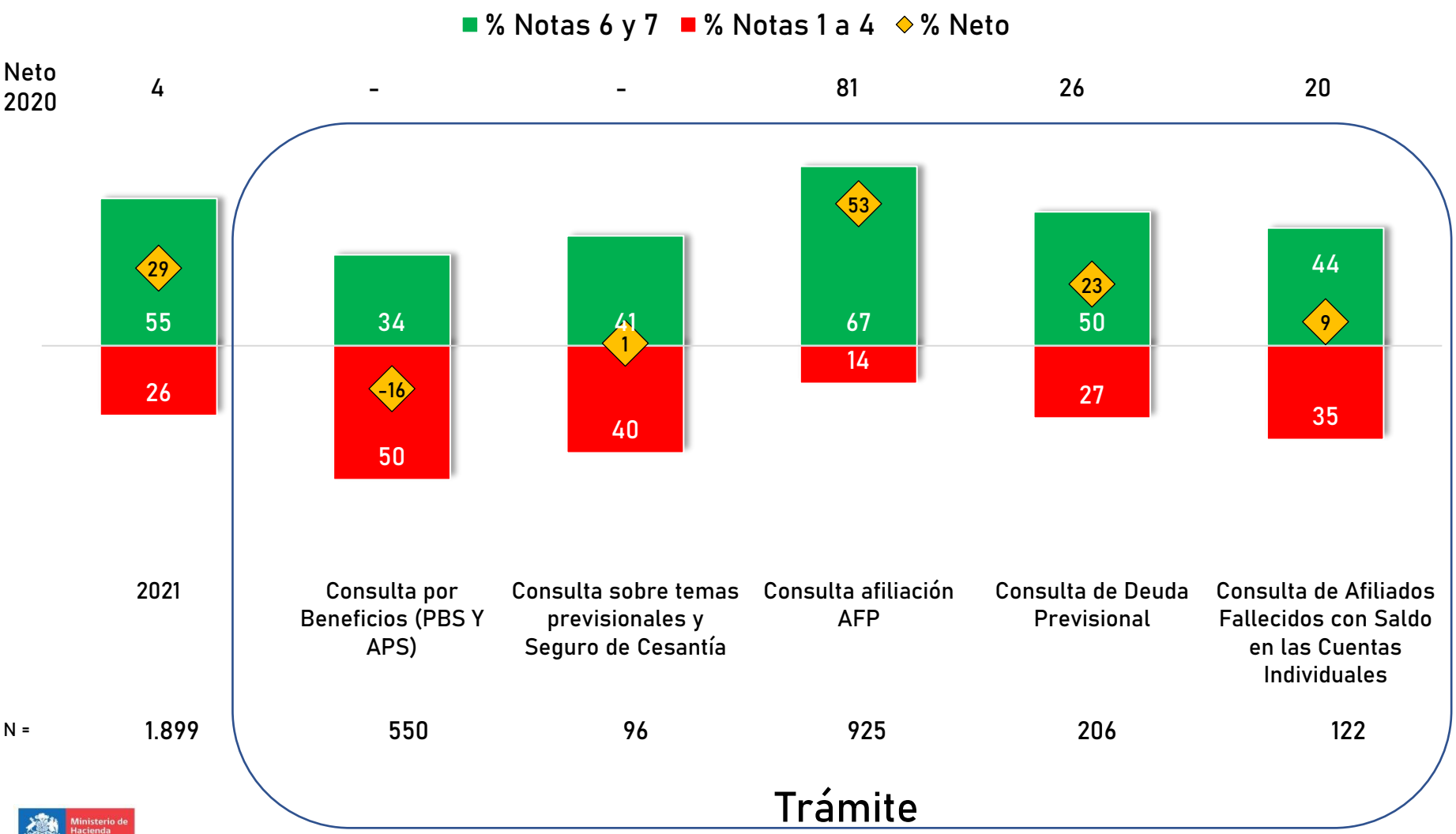
Gobierno de Chile

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

Resultados de la medición

Satisfacción Última Experiencia (%) Por trámite

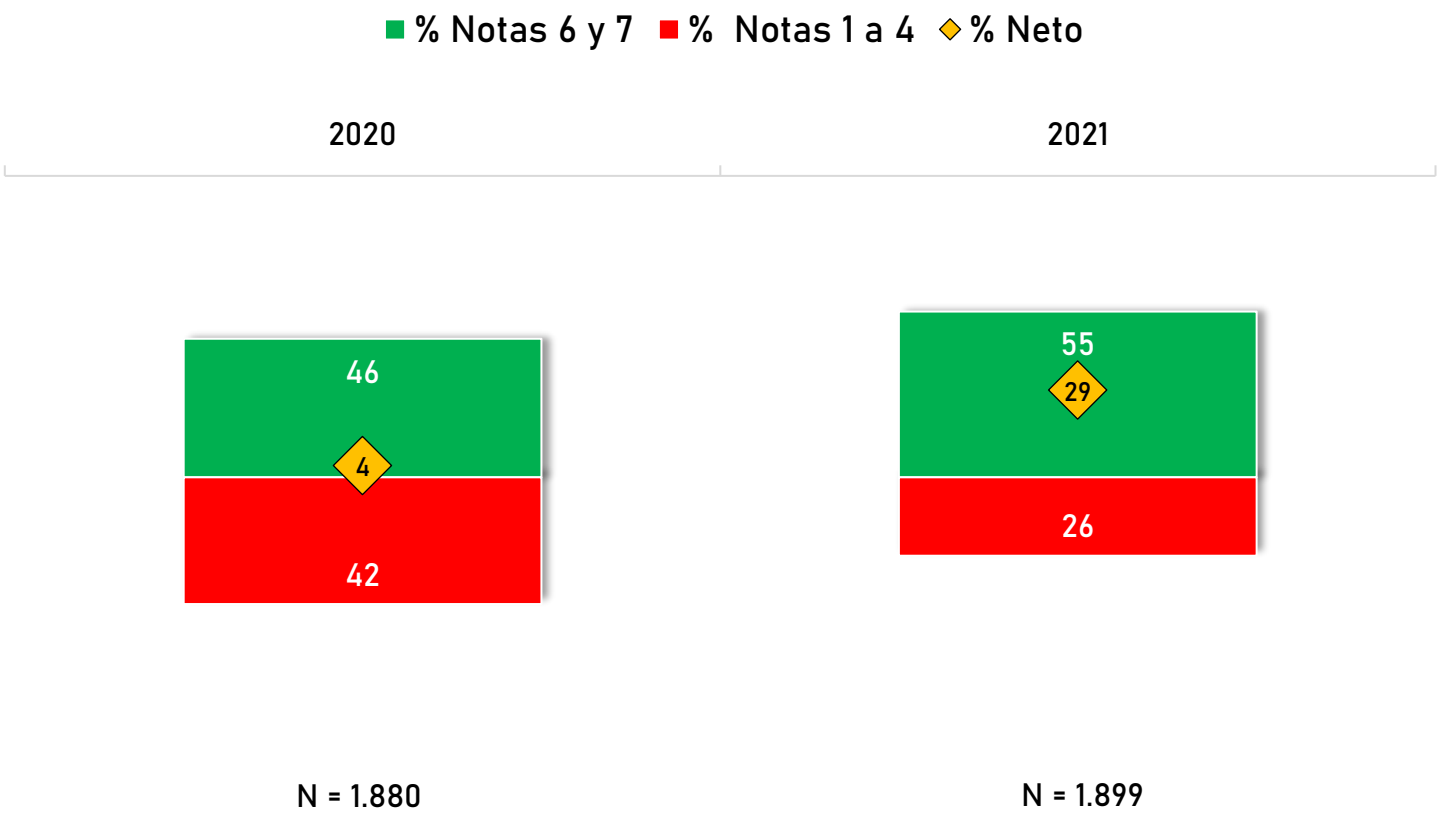
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



*Excluye casos NS-NR

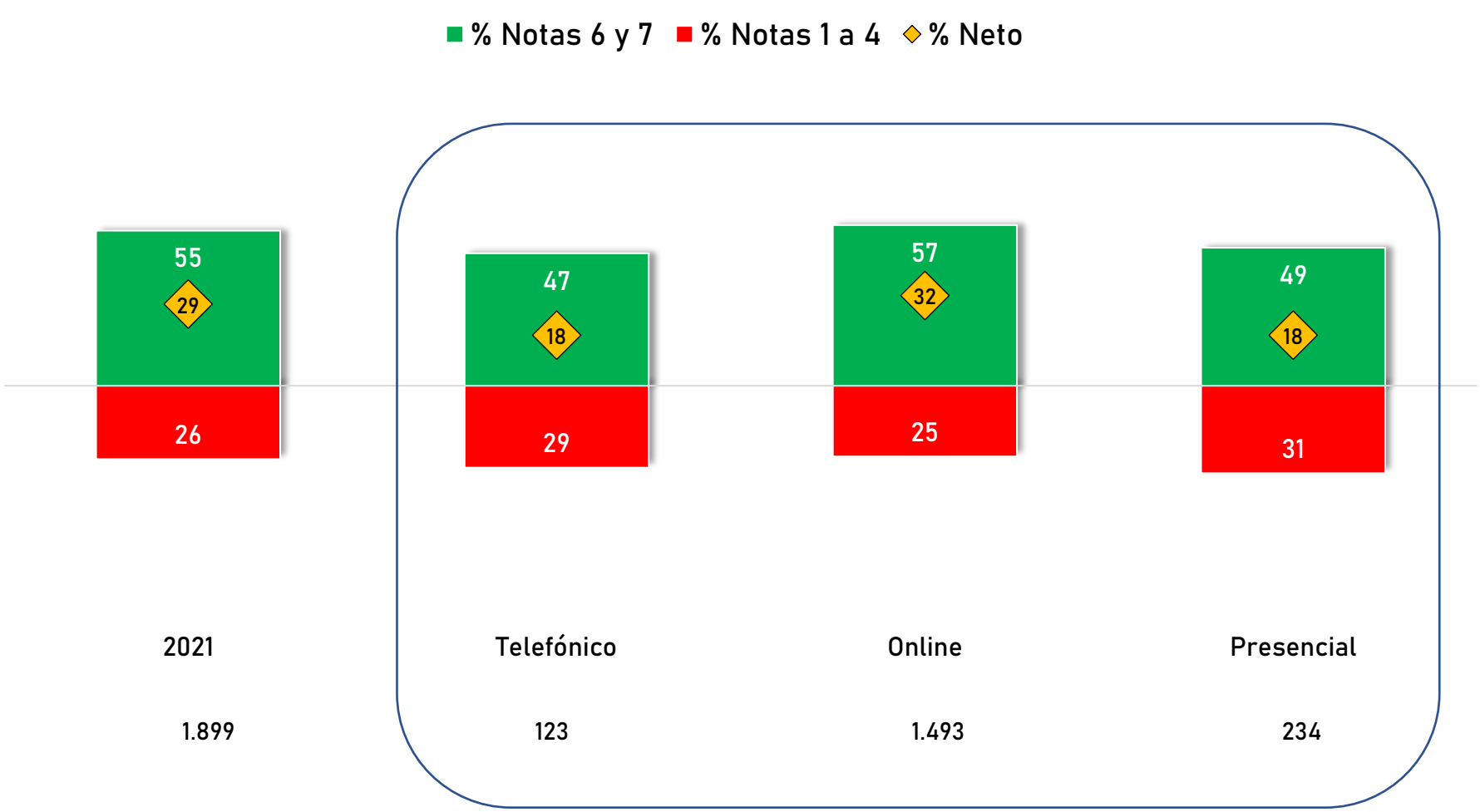
Satisfacción Última Experiencia (%) 2020 - 2021

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



Satisfacción Última Experiencia (%) Por canal de contacto

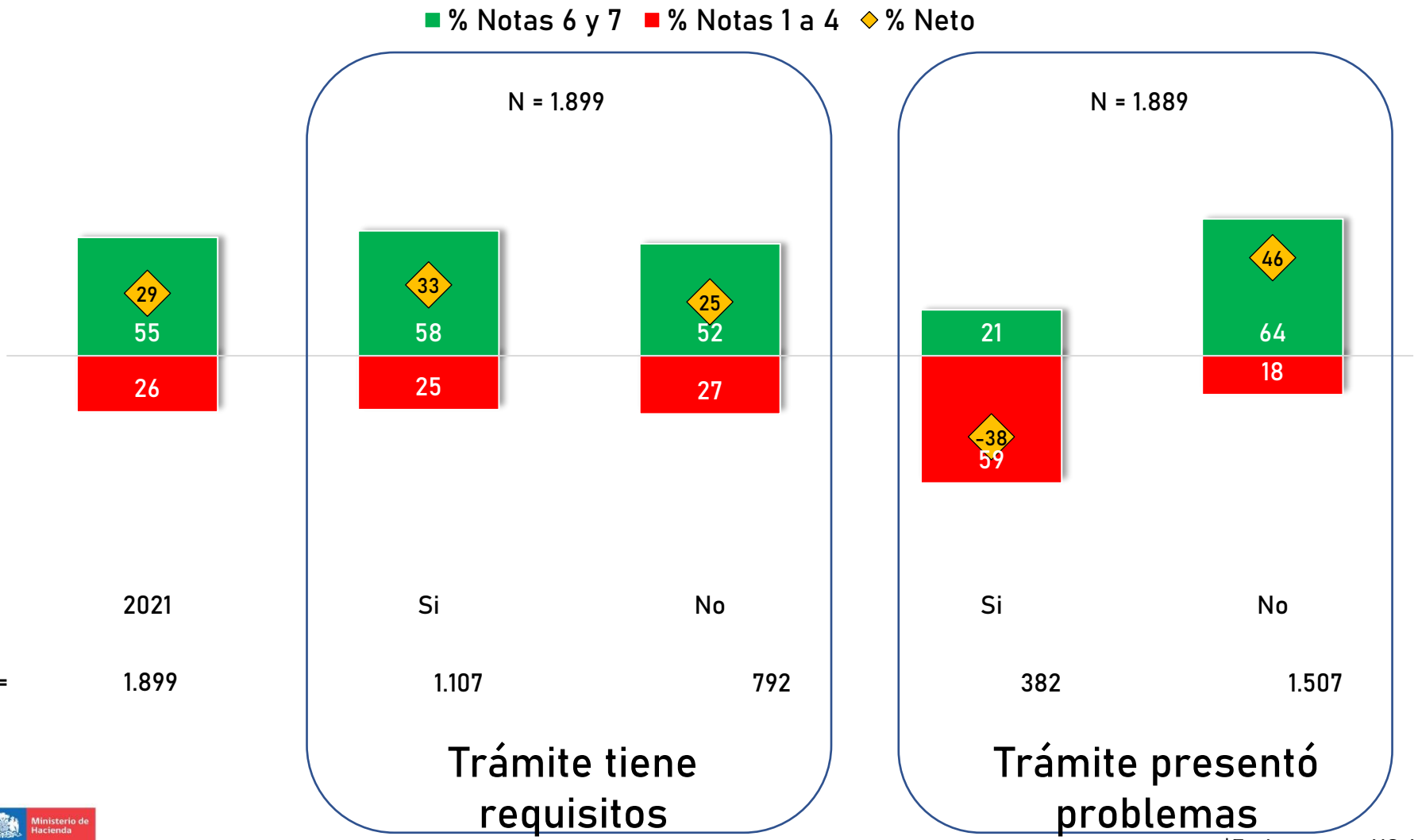
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



*Excluye casos "Otros canales"
*Excluye casos NS-NR

Satisfacción por requisitos y problemas en el proceso (%)

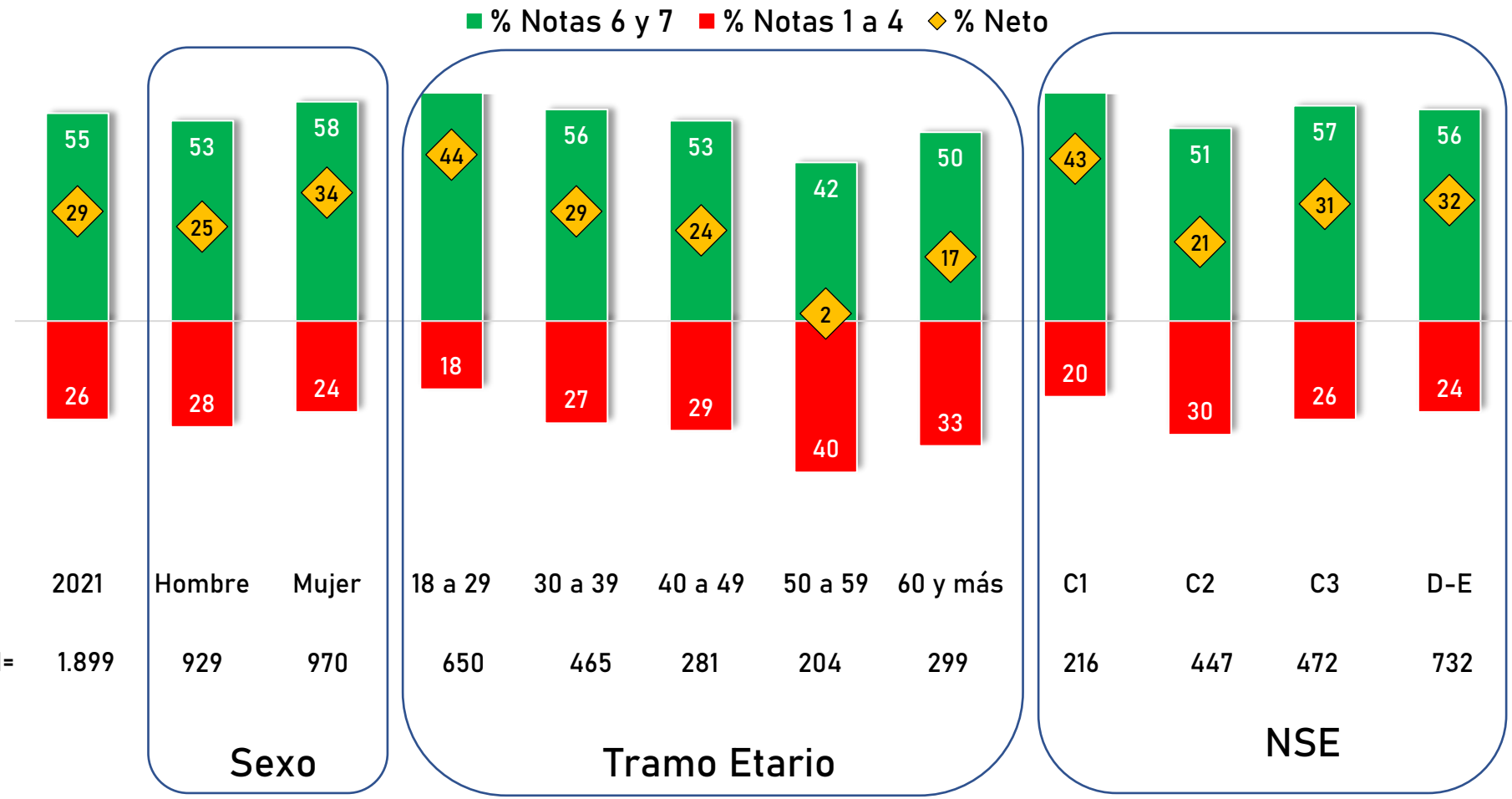
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



*Excluye casos NS-NR

Satisfacción Última Experiencia (%) Por sexo, tramo etario y estrato

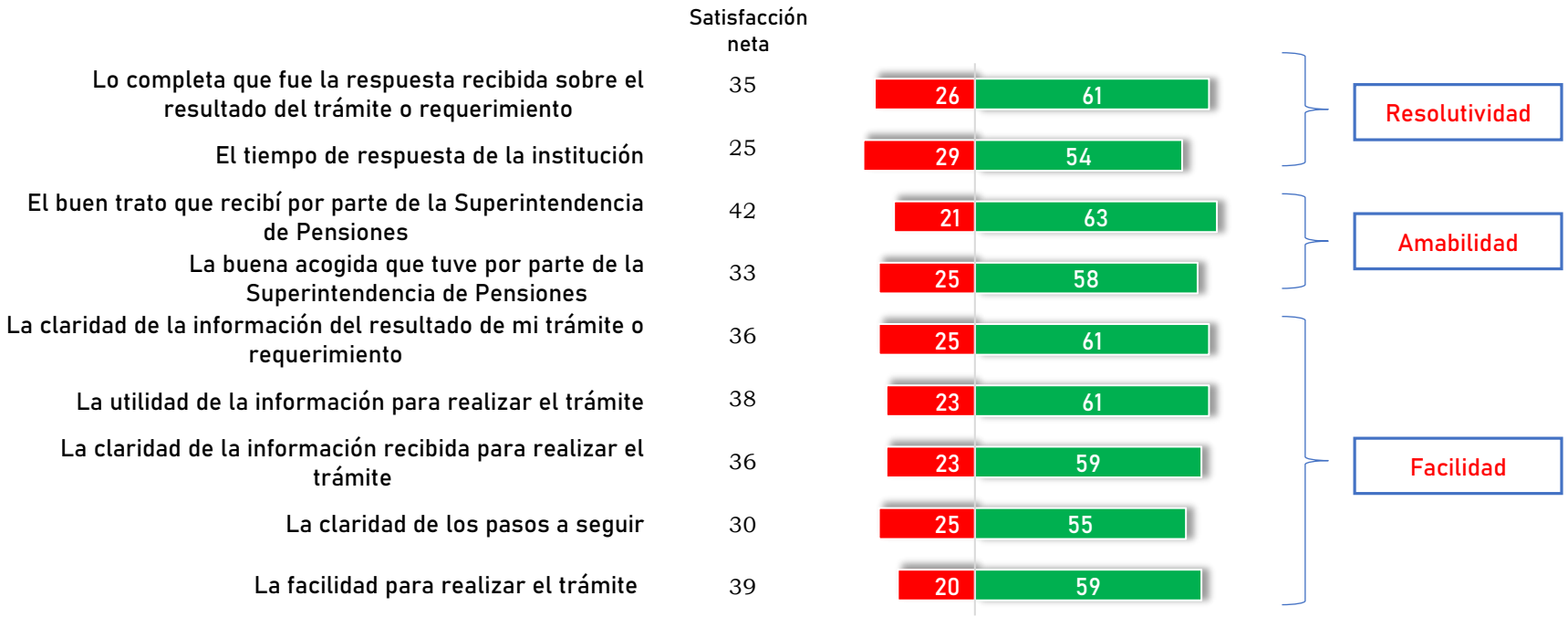
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho



*Excluye casos no clasificados
*Excluye casos NS-NR

Satisfacción Última Experiencia (%): Atributos de Experiencia

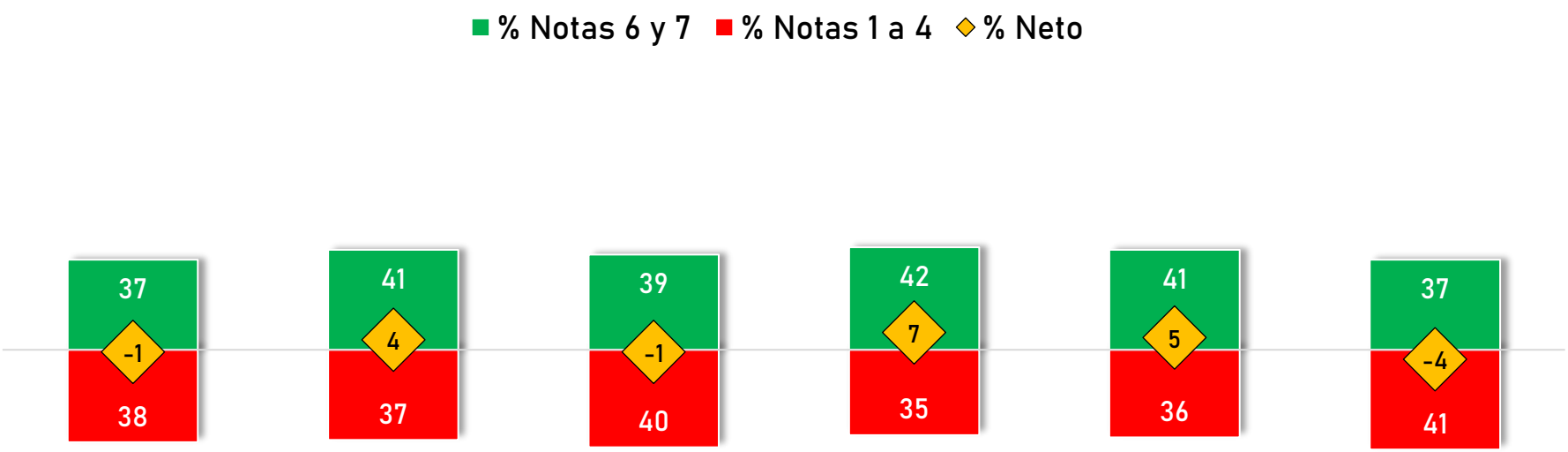
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



*Excluye casos NS-NR

Imagen Institucional (%)

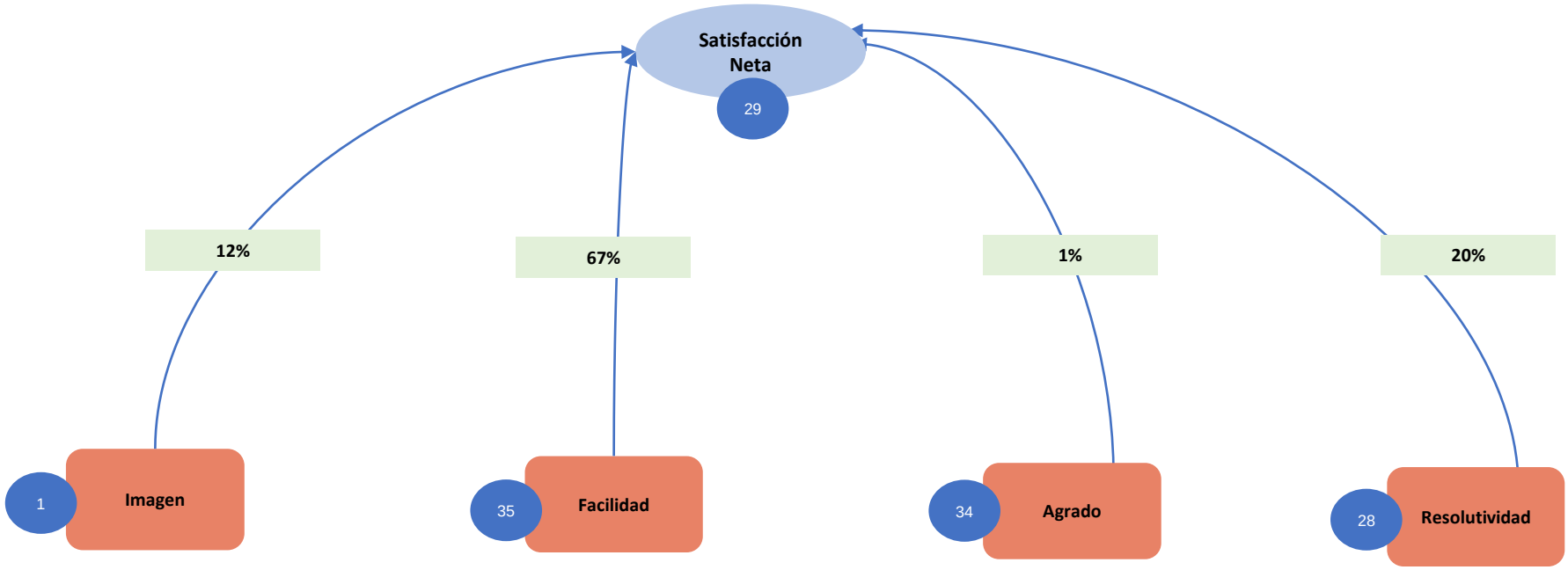
Ahora pensando en la institución en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...?



	Que da confianza	Que es transparente	Que se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios	Que se actualiza y moderniza	Que tiene funcionarios comprometidos con su labor	Que satisface las necesidades de sus usuarios
N	1899	1892	1892	1842	1793	1893

*Excluye casos NS-NR

Modelo de satisfacción (SEM)

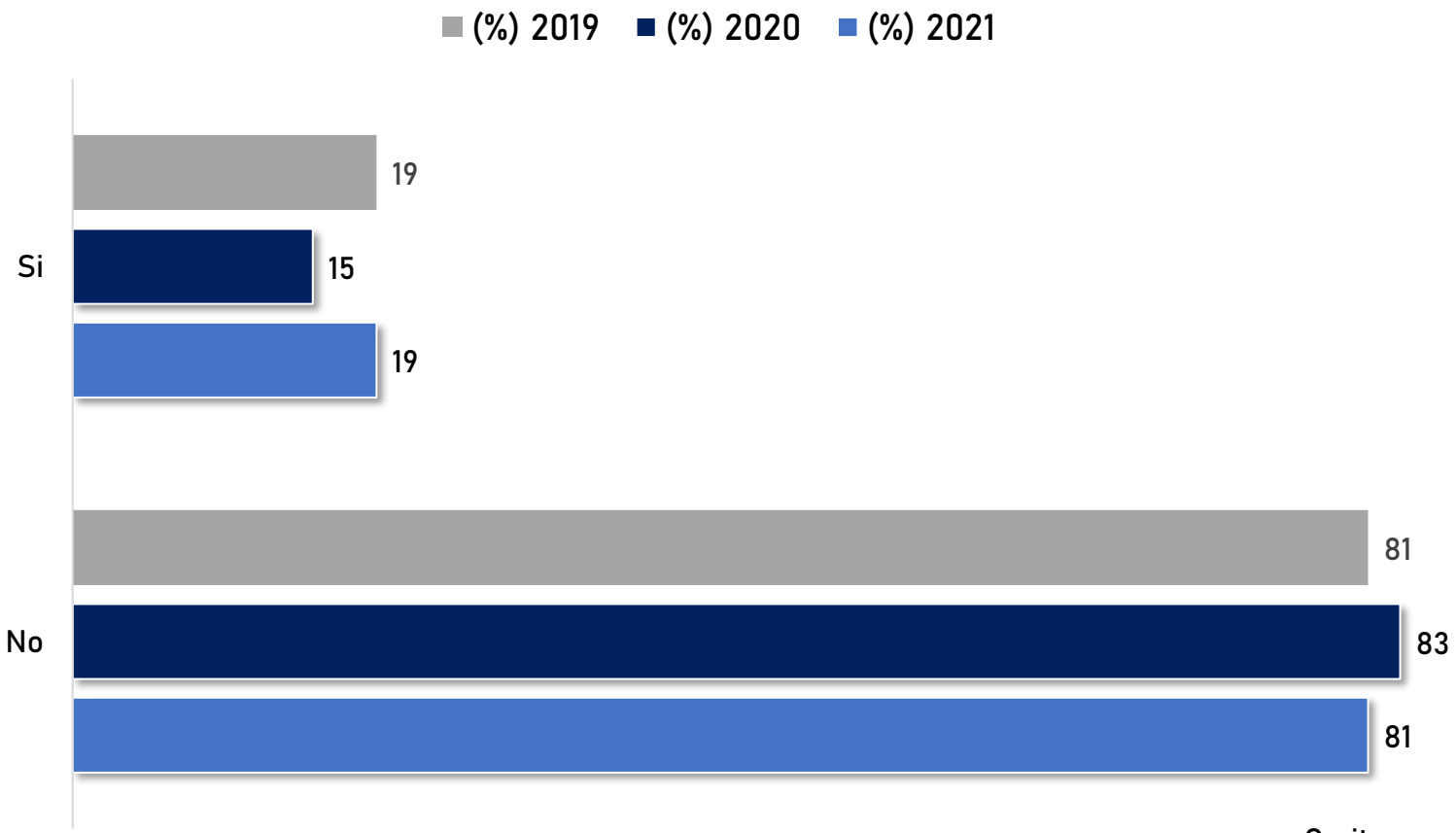




El aspecto que mayor relevancia presenta dentro de la satisfacción neta es la facilidad con que se realizan los trámites, seguido por la resolutividad de la institución.
Si se quiere mejorar la evaluación, se sugiere apuntar a facilitar el viaje de la persona usuaria.

Problemas – Ocurrencia (%) 2019-2020-2021

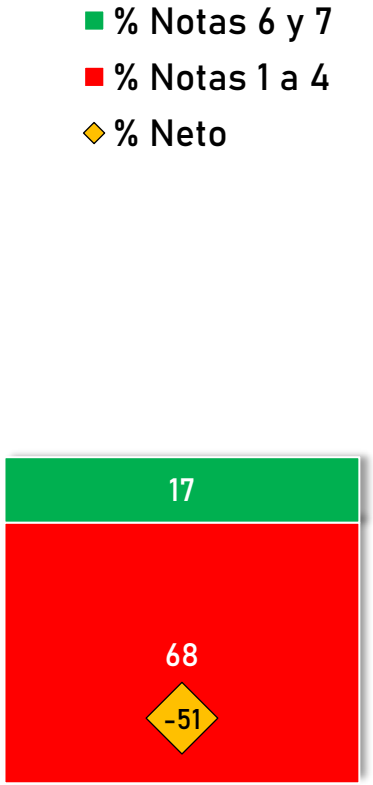
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la institución hasta que respondieron a su requerimiento?



Omite respuestas NS-NR
N total:
2019= 1.881
2020= 1.880
2021= 1.901

Problemas – Satisfacción con Respuesta

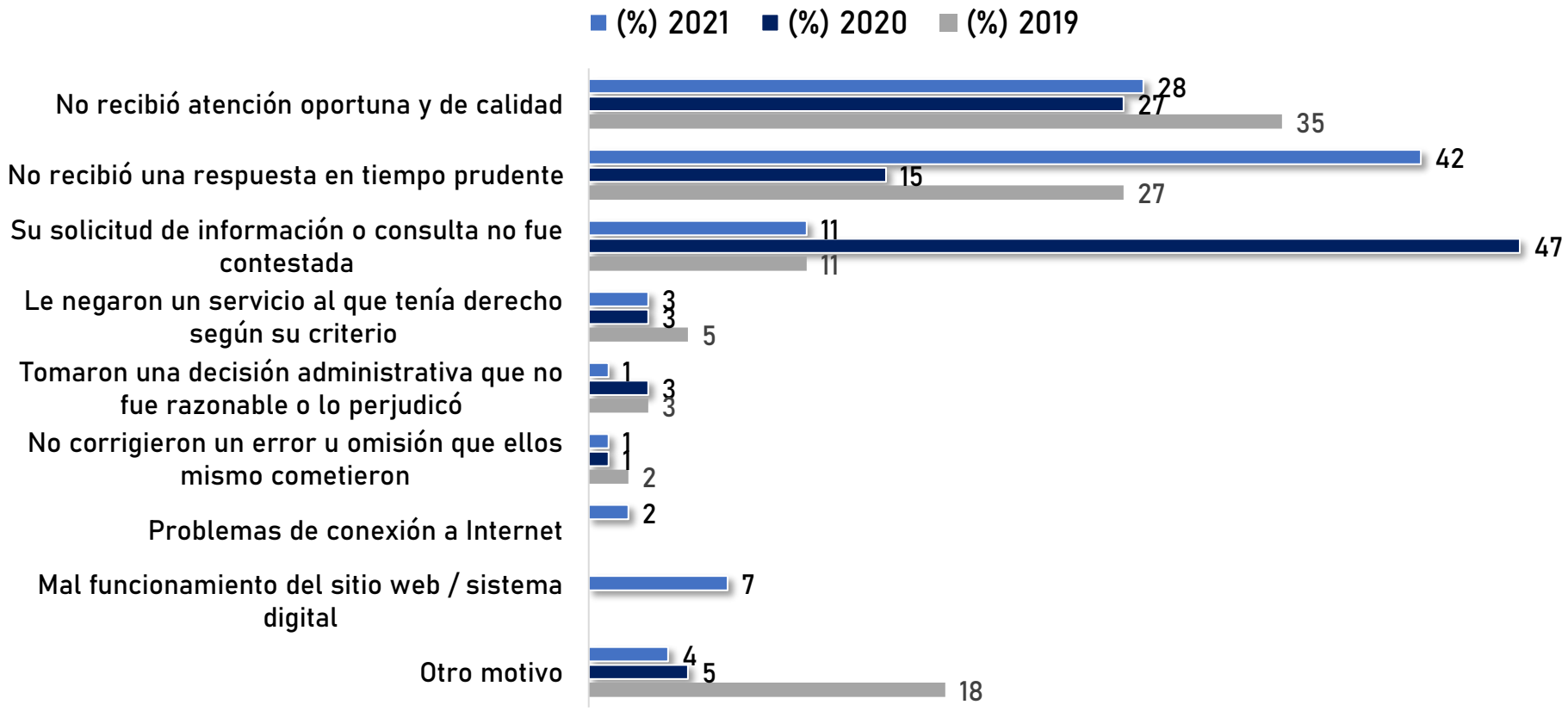
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a este problema por parte de la institución?



N = 371

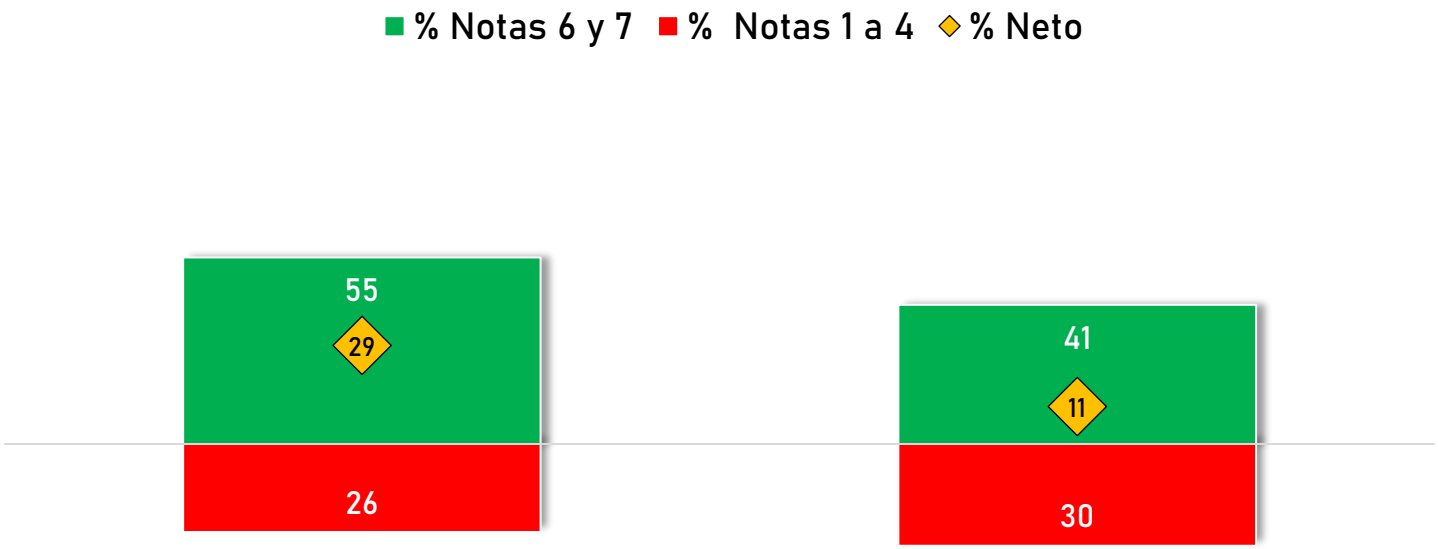
Problemas – Tipo (%) 2019-2020-2021

¿Qué problema tuvo?



N problemas:
2019= 374
2020= 240
2021= 385

Satisfacción Última Experiencia versus Evaluación General Institución (%)



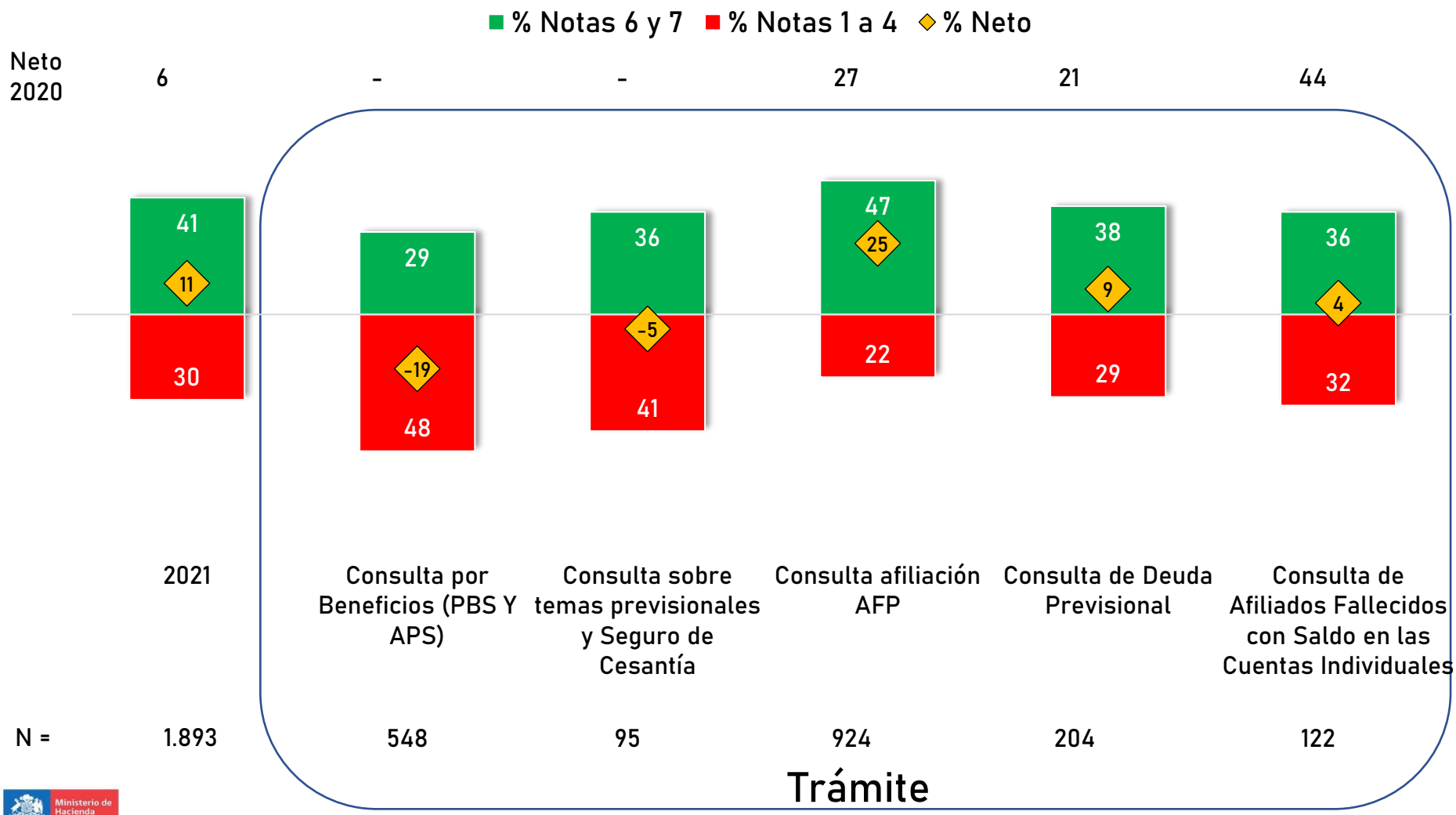
N = 1.899

N = 1.893

*Excluye casos NS-NR

Evaluación General Institución (%) Por trámite

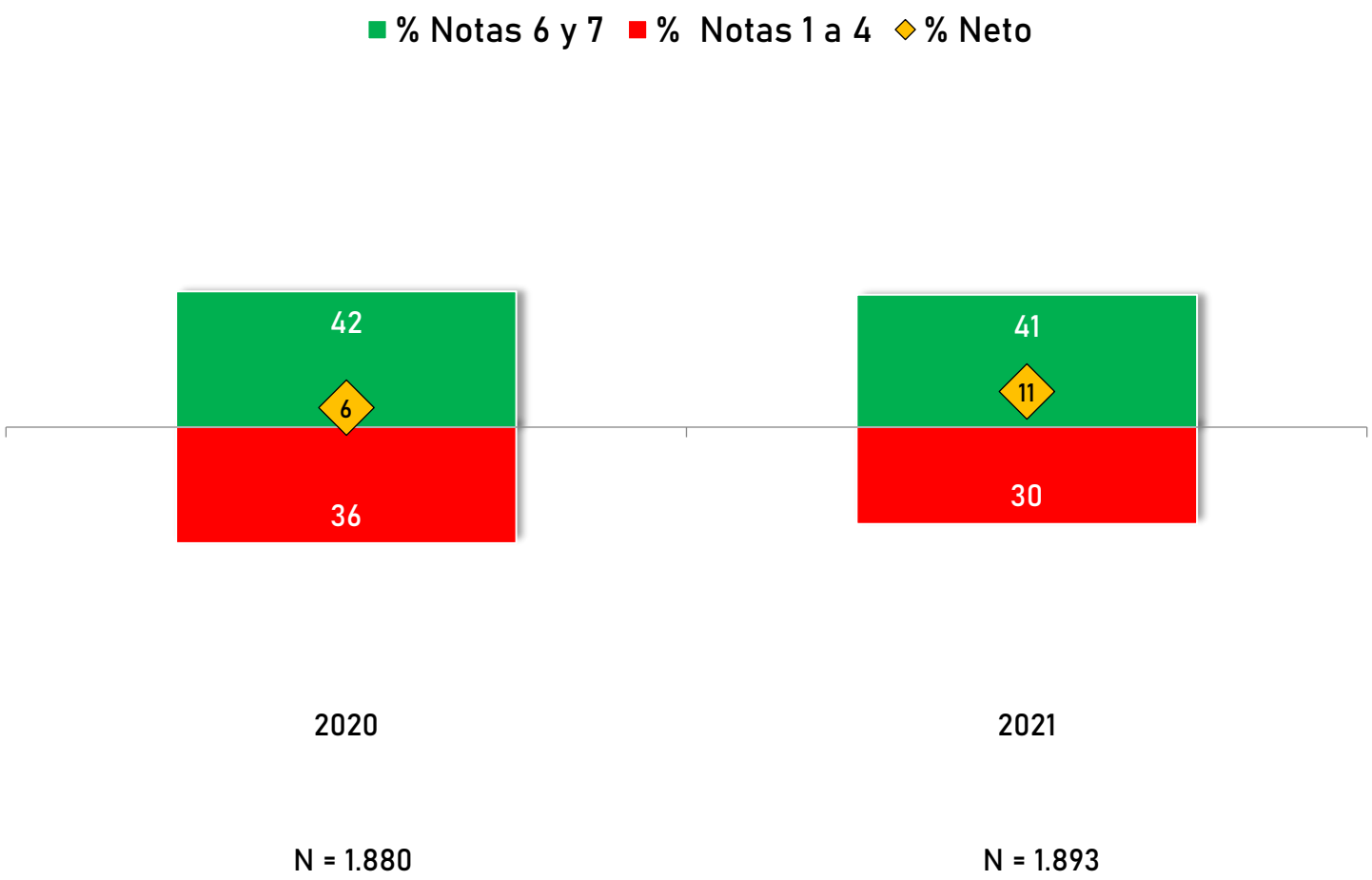
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



*Excluye casos NS-NR

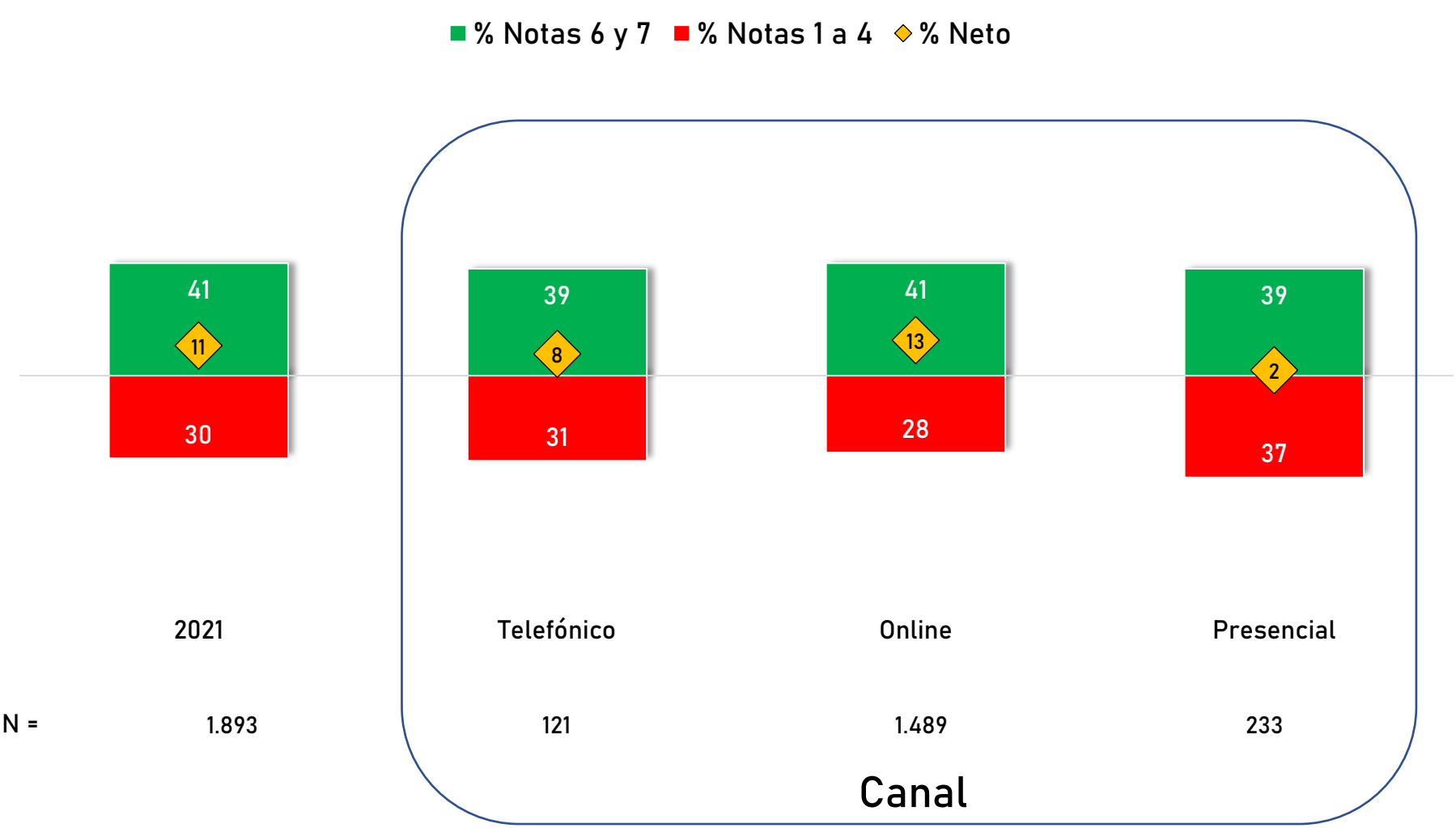
Evaluación General Institución (%) 2020 - 2021

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 Institución (%) Por Canal

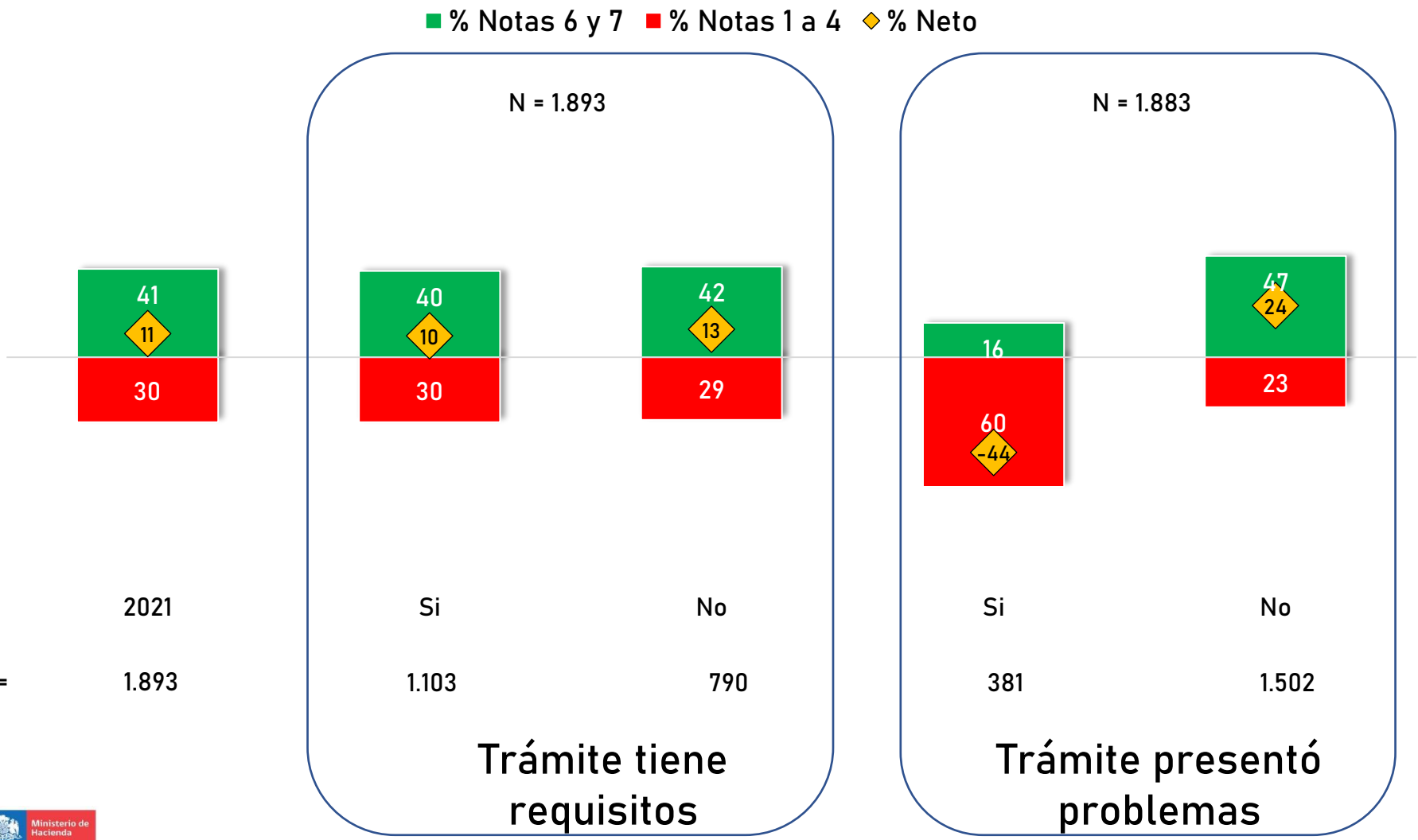
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



*Excluye casos "Otros canales"
*Excluye casos NS-NR

Evaluación General Institución (%) por requisitos y problemas en el proceso

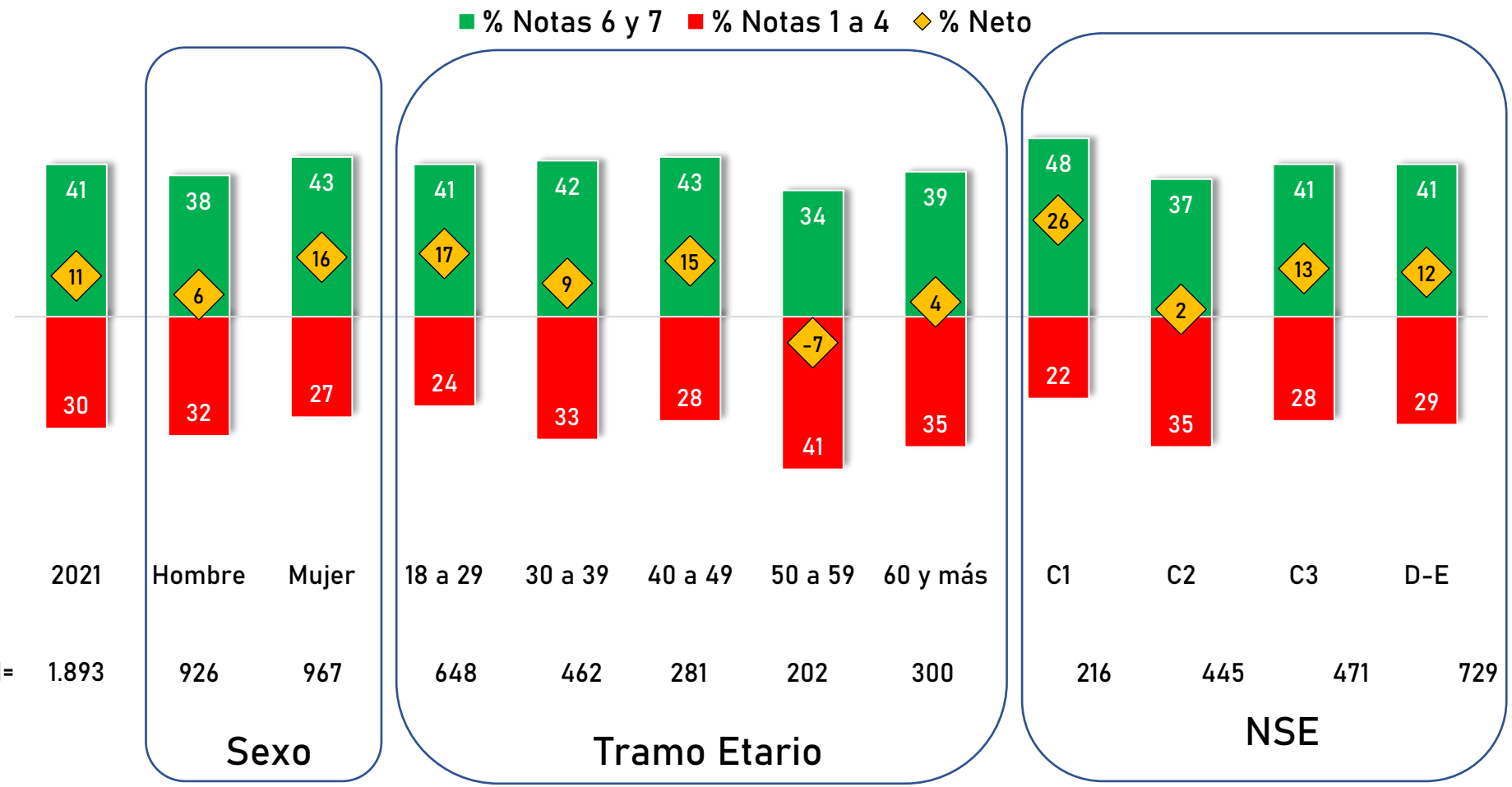
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



*Excluye casos NS-NR

Evaluación General Institución (%) Por sexo, tramo etario y estrato

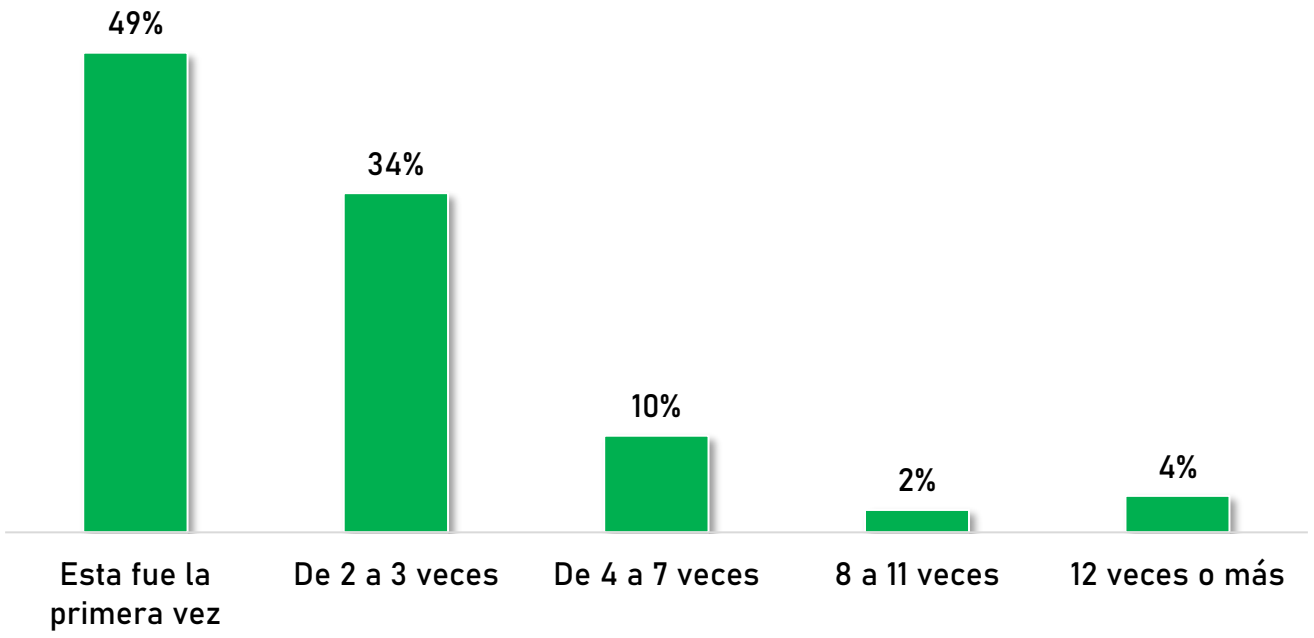
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



*Excluye casos no clasificados
*Excluye casos NS-NR

Intensidad del Usuario (%)

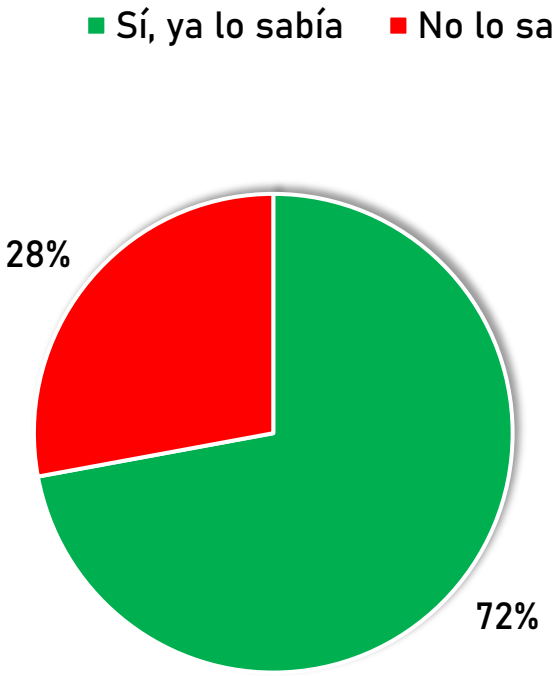
En los últimos 2 AÑOS, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en la Institución?



Se omiten las categorías NS-NR

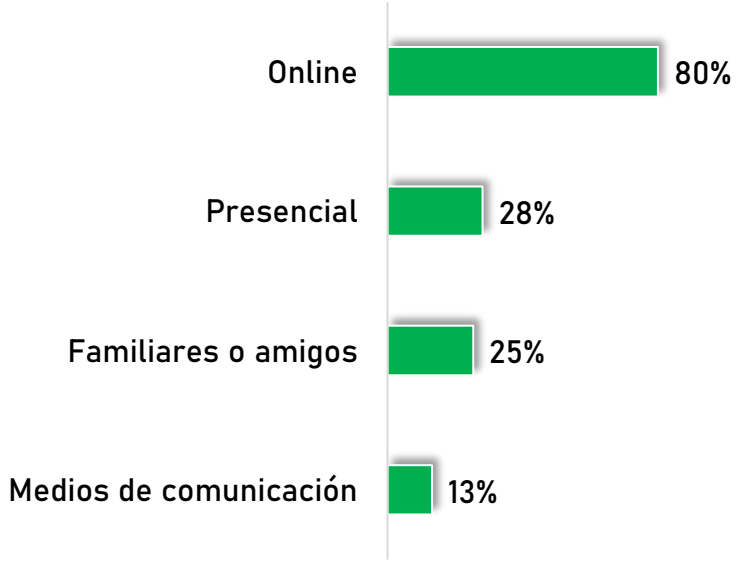
Conocimiento Institución

En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?



N = 1.901

¿Cómo se informó la primera vez que debía hacer este trámite con la Superintendencia de Pensiones? (respuesta múltiple)*



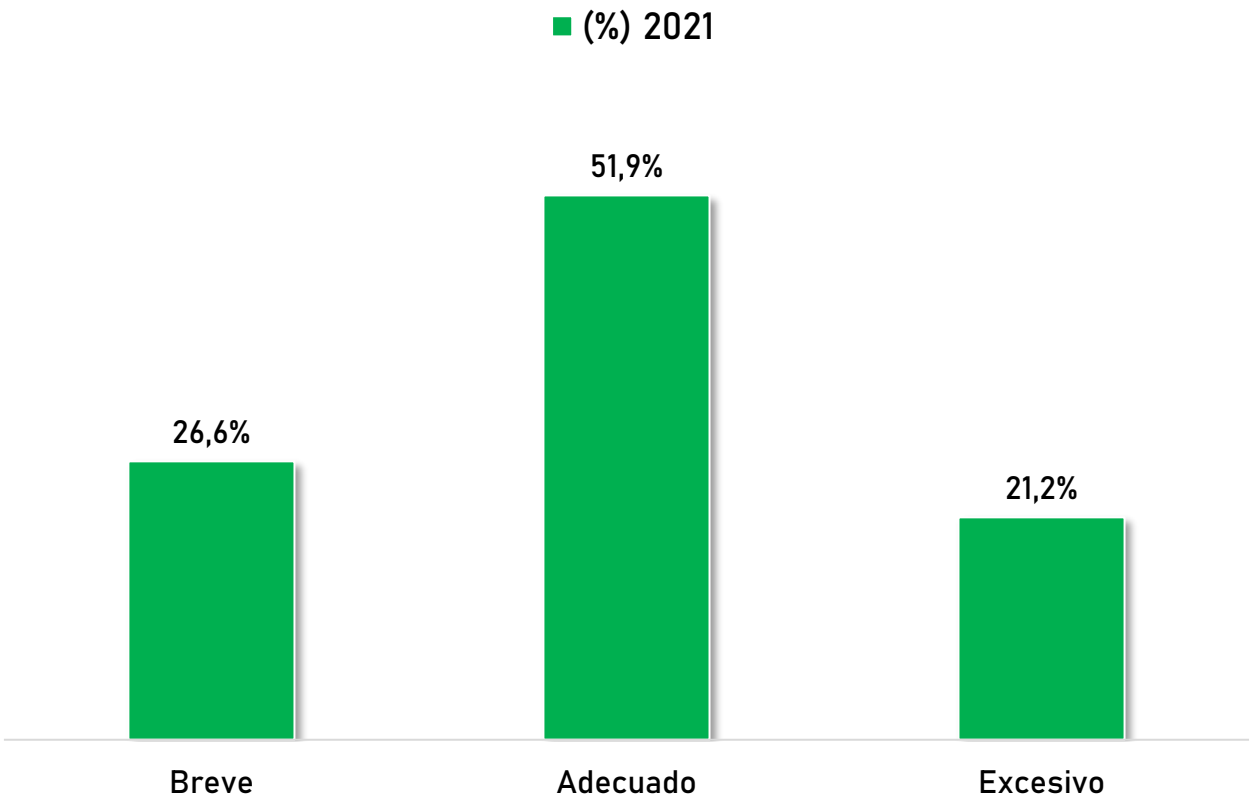
Se omiten las categorías NS-NR

N total= 1.901

*Al ser una pregunta de respuesta múltiple, el total puede sumar más de 100%

Evaluación Tiempo de Espera (%)

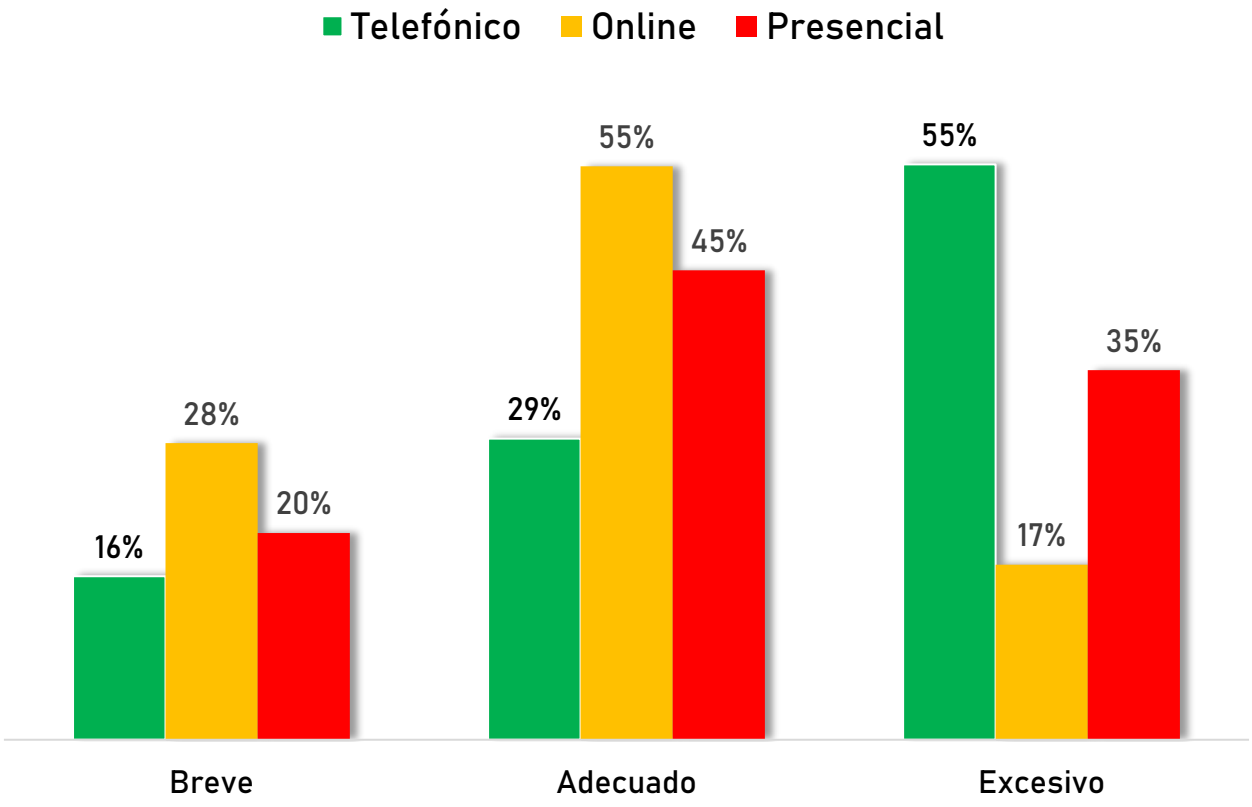
Indique si el tiempo de espera para realizar este trámite le pareció (todos los canales):



Se omiten categorías NS-NR
N total= 1.880

Evaluación Tiempo de Espera (%) 2021 por canal

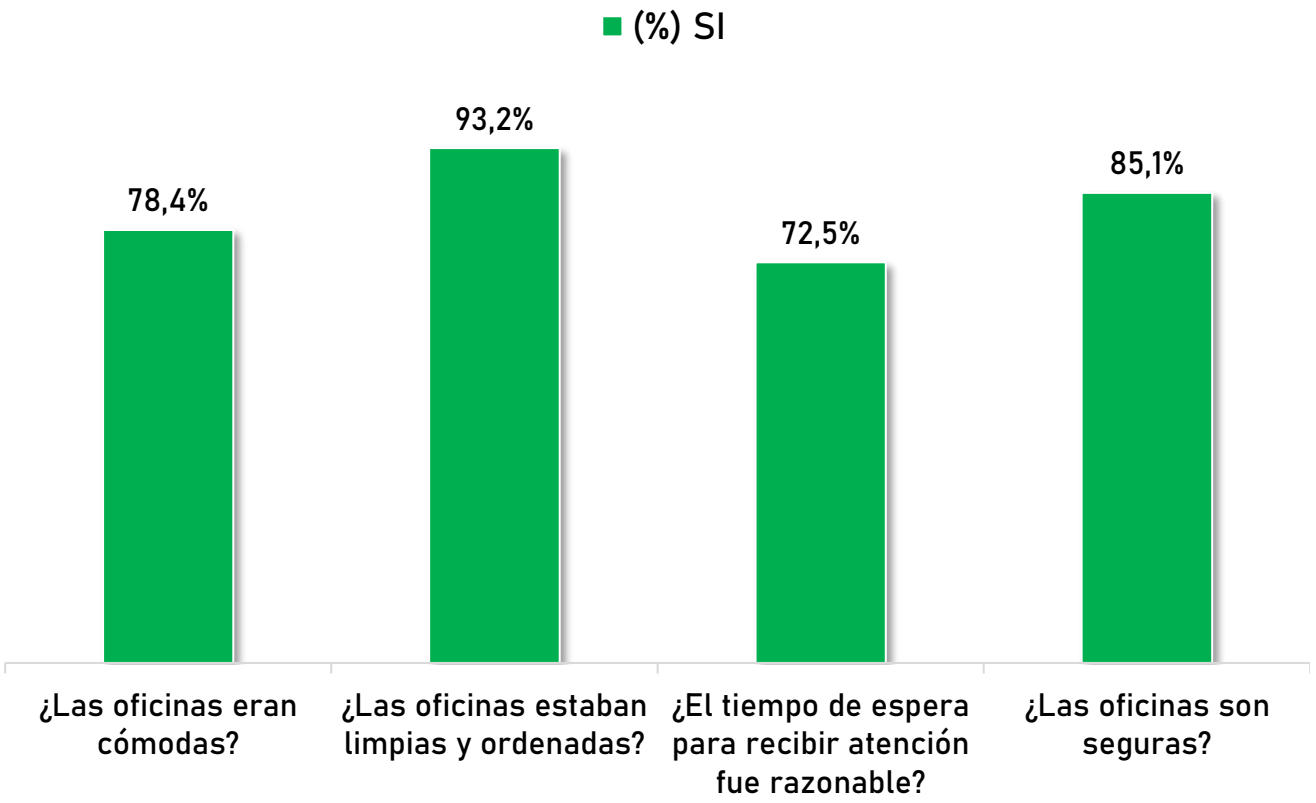
Indique si el tiempo de espera para realizar este trámite le pareció:



Se omiten categorías NS-NR

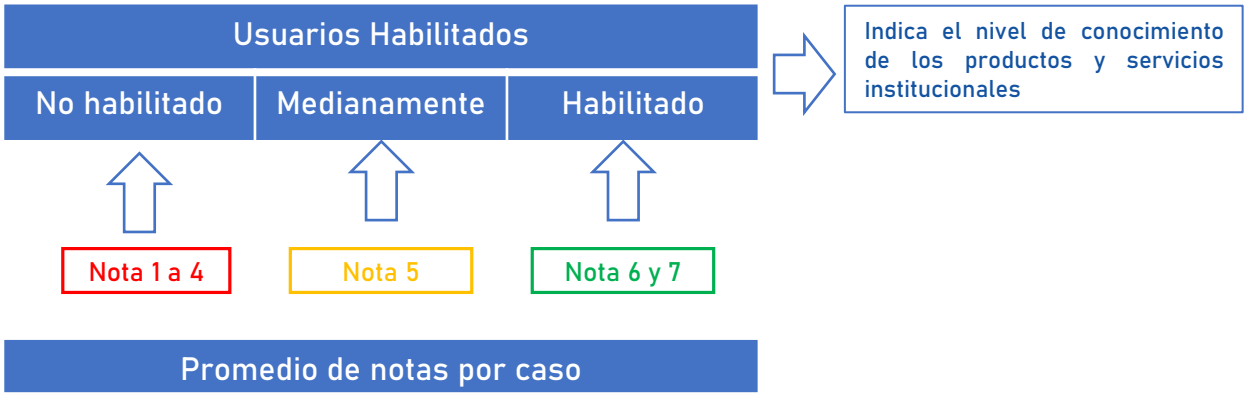
Satisfacción Canal presencial (%)

Pensando en su última visita a la oficina de la Superintendencia de Pensiones , usted diría que



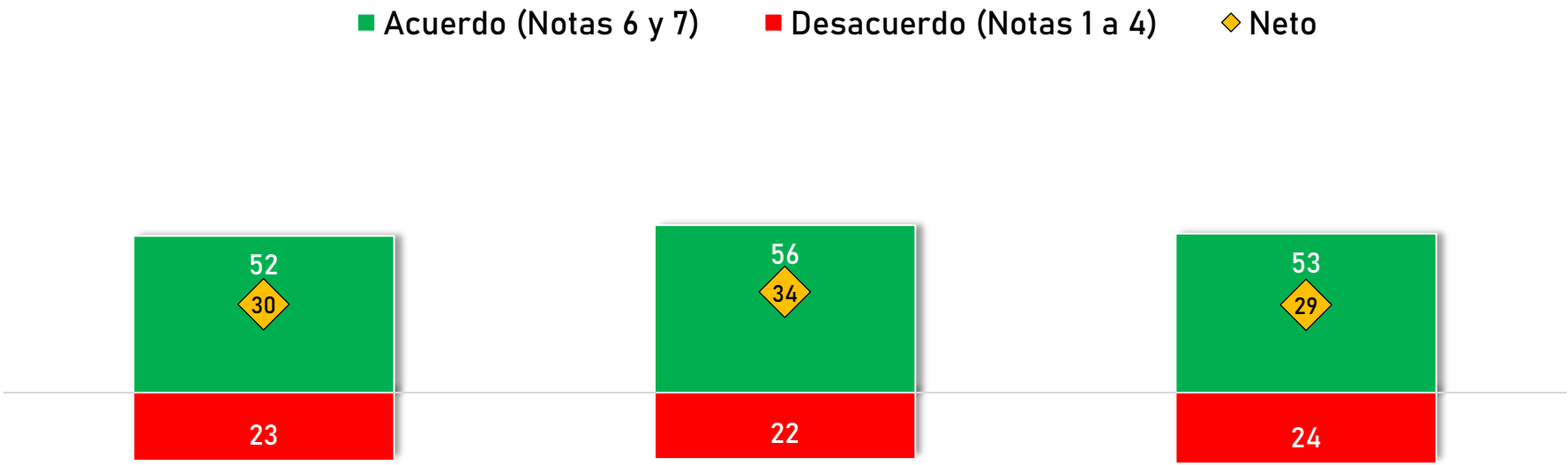
N total = 240
Sólo quienes van a las oficinas

Construcción de Usuarios Habilitados



Habilitación (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la institución 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…?

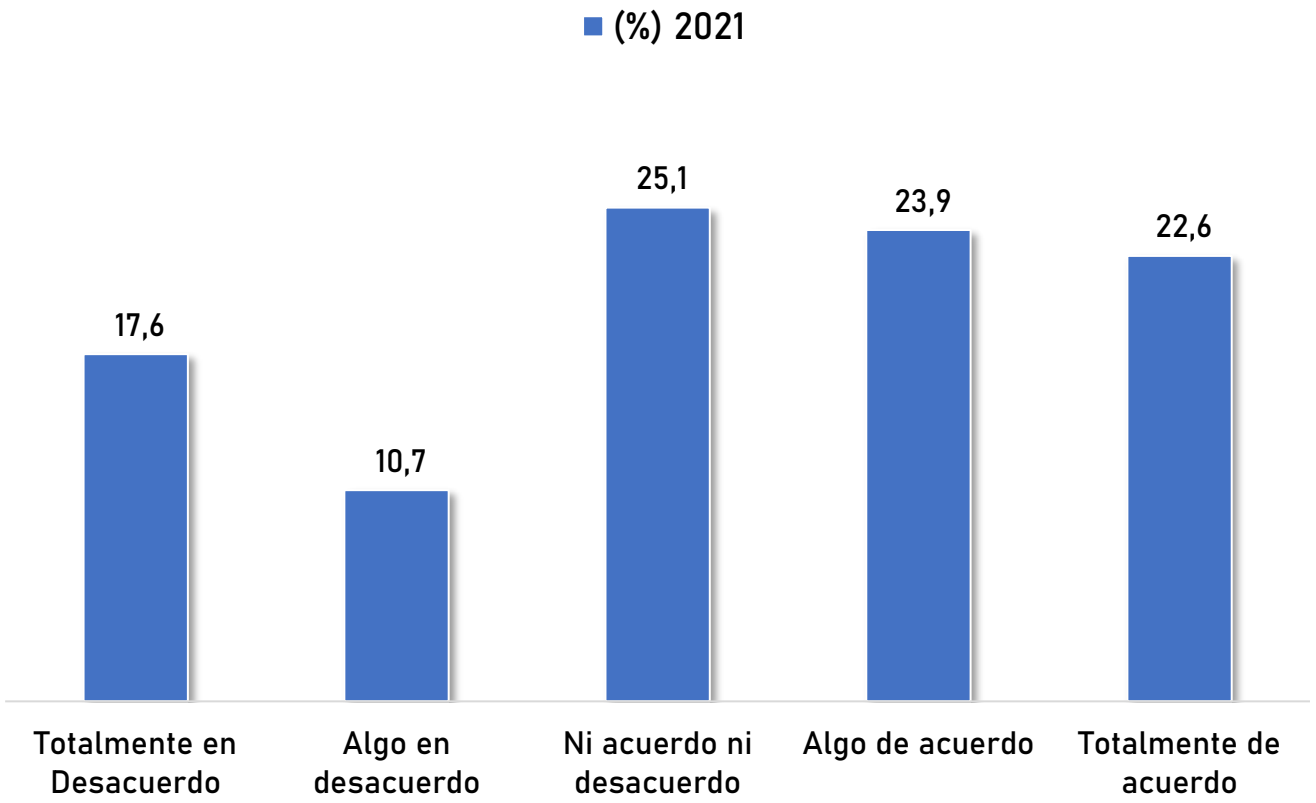


	Me sirve para conocer mejor sus trámites y/o servicios y aprovechar al máximo sus ventajas	Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder sus servicios más fácilmente	Me sirve para saber si hay condiciones específicas requisitos específicos para realizar trámites y/o acceder a servicios
N =	1.901	1.894	1.886

*Excluye casos NS-NR

Experiencia de Servicio (%)

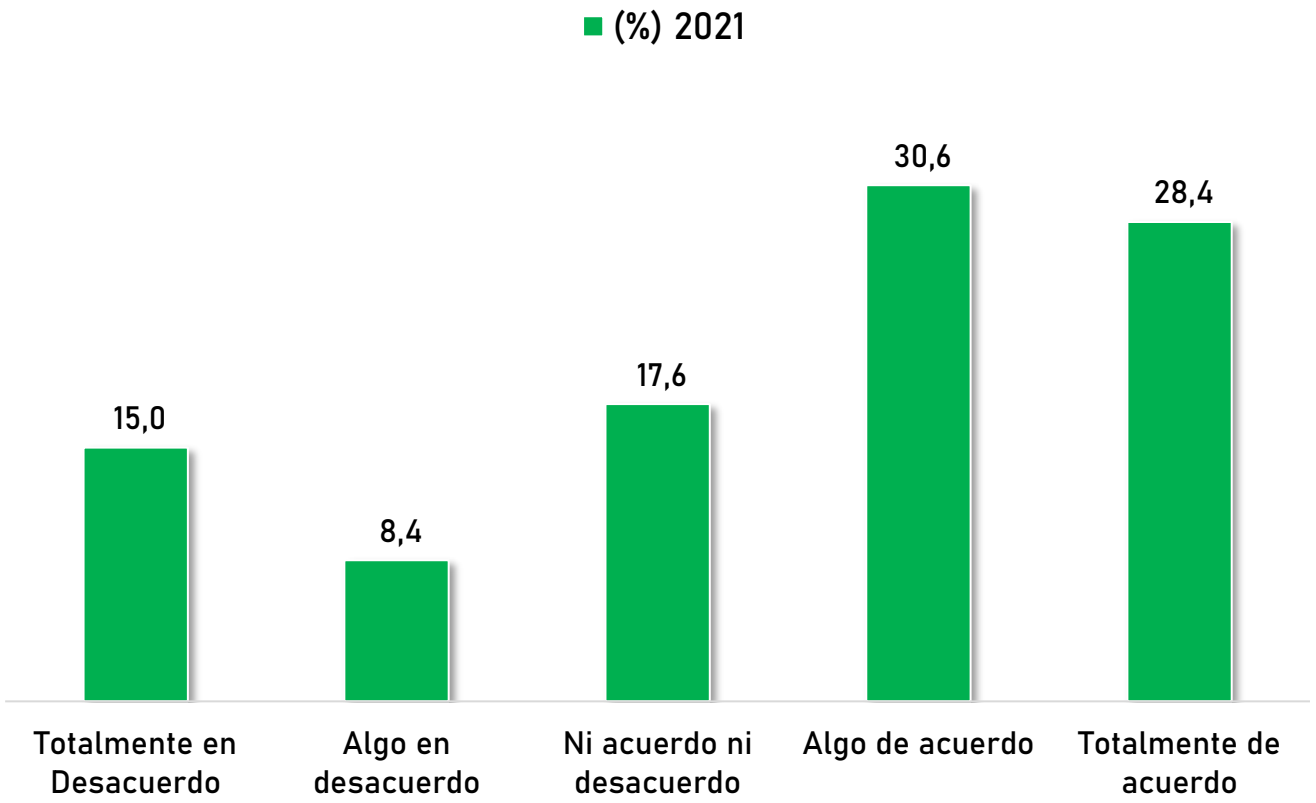
Esta experiencia de servicio en la Superintendencia de Pensiones aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 1.901

Experiencia de Servicio (%)

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en la Superintendencia de Pensiones:



N = 1.901

“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

LÍNEA 4

Dirección del Trabajo
Instituto de Seguridad Laboral
Dirección General de Crédito Prendario
Superintendencia de Pensiones
Dirección de Previsión de Carabineros de Chile
Servicio Nacional de Capacitación y empleo
Caja de Previsión de la Defensa Nacional
Superintendencia de Seguridad Social
Ministerio de Bienes Nacionales
Instituto de Previsión Social – ChileAtiende
Superintendencia de Electricidad y Combustible