Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos 2021

Ministerio de Hacienda

Resultados Subsecretaría de Educación

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Secretaría de Modernización

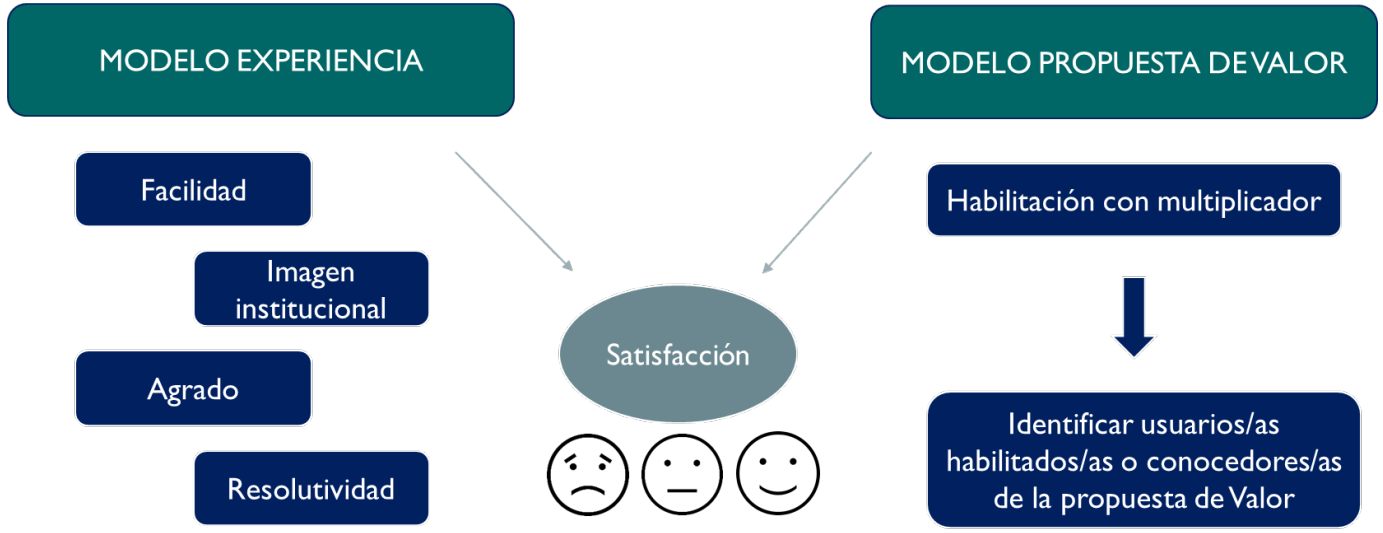
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

ANTECEDENTES

El presente estudio, que busca medir la satisfacción que otorgan los/as usuarios/as al servicio recibido con la Subsecretaría de Educación, se enmarca dentro del estudio solicitado por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda, la cual busca aportar en la mejora de la satisfacción de los ciudadanos a partir de diversas iniciativas, entre ellas la coordinación de la medición de satisfacción mediante una herramienta que sea aplicada de forma independiente y con un formulario y metodologías que favorezcan el aprendizaje de las instituciones en el tiempo (comparándose consigo mismas) y entre funciones/ interacciones similares.

Para ello, se utiliza una metodología desarrollada al alero de los proyectos de modernización apoyados por el BID, que se caracteriza por medir la satisfacción de la última experiencia de los usuarios con la institución y cada uno de sus canales de atención.

El modelo de evaluación de experiencia del presente estudio busca medir los siguientes aspectos:



OBJETIVOS

Objetivo General

- Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido por los usuarios de los servicios públicos de Chile. En la presente consultoría se medirá la satisfacción usuaria, se analizarán los resultados y se generarán recomendaciones de mejora para las instituciones participantes.

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 distintos tipos de usuarios, grupos etarios u 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.

FICHA METODOLÓGICA



El estudio implementó como técnicas de recolección de información **Encuestas Telefónicas** (un 46% mediante CATI) y **Encuestas web** (un 54% mediante CAWI).



La **unidad de análisis** corresponde a usuarios de la Subsecretaría de Educación que hayan realizado trámites entre mayo y junio de 2021.



La **muestra** corresponde a 2.094 casos, con un error total de 2,1% a un 95% de confianza, considerando varianza máxima.



El **muestreo** fue probabilístico con cuotas por canal (web, call center, presencial) y trámite (consultas, reclamos, trámites y otros trámites).



La **aplicación** de encuestas web y telefónicas se realizó entre el 13 de octubre y el 13 de noviembre.



Para alcanzar la muestra se realizó un total de 20.837 llamados, con una tasa de respuesta de 5,35%.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

UNIVERSO Y MUESTRA

Logro por canal de atención y trámite

Trámite	Total	Web		Telefónica		Presencial	
	Universo	Universo	Muestra	Universo	Muestra	Universo	Muestra
Consultas	426539	9441	142	410229	190	6869	142
Reclamos	29825	710	140	29585	187	240	140
Trámites	110661	35080	142	45262	189	30319	142
Otros trámites	100188	86698	142	5286	189	8204	142
Total	667213	131929	566	490362	754	45632	566

Trámite	Total	Web		Telefónica		Presencial		Total
	Universo	Universo	Muestra alcanzada	Universo	Muestra alcanzada	Universo	Muestra alcanzada	Muestra total alcanzada
Consultas	426539	9441	102	410229	384	6869	106	592
Reclamos	29825	710	37	29585	125	240	15	177
Trámites	110661	35080	300	45262	309	30319	217	826
Otros trámites	100188	86698	205	5286	107	8204	187	499
Total	667213	131929	644	490362	925	45632	525	2094

FACTOR DE EXPANSIÓN E INCIDENCIAS

Ponderador

El ponderador tiene por objetivo extrapolar los resultados obtenidos en función del trámite realizado, pudiendo representar los resultados de la muestra alcanzada en función del universo declarado por el servicio.

Trámites	Web	Call Center	Presencial
Consultas	0,03498672	4,99659382	0,03997618
Reclamos	0,03286628	0,02211344	0,01278414
Trámites	0,09439996	0,10998053	0,08550301
Otros trámites	0,33716362	0,04458567	0,04589585

Incidencias del Trabajo de Campo

Las incidencias en el Trabajo de Campo consideran el total de intentos de contactabilidad y los distintos posibles escenarios ante la forma de contacto. En este caso Telefónico y Web.

	Total	Abandonado	Contactado	Dirección no válida	Lista negra	No entregado	Terminado	Tasa de respuesta
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN	20837	998	17900	1	214	609	1115	5,35%

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

DESCRIPCIÓN GENERAL

La **Subsecretaría de Educación** tiene como misión institucional velar por un sistema educativo equitativo y de calidad, que potencie la labor de los actores del sistema educativo, que contribuya a la formación integral y permanente de las personas y al desarrollo del país, mediante la formulación e implementación de políticas, programas e iniciativas.

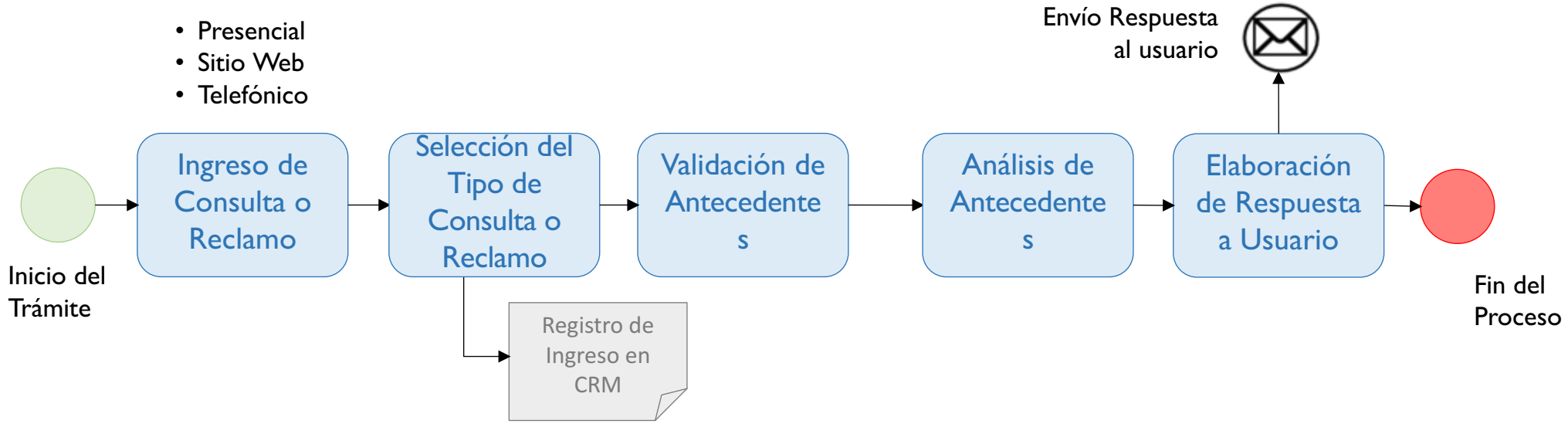
En la Ley de Presupuestos del año 2021 se tiene una asignación de **$ 122.181 millones** para esta Subsecretaría, distribuidos en un 69,2% en gastos en personal; un 18,7% para transferencias corrientes y de capital; un 9,9% para bienes y servicios de consumo; y el resto en adquisición de activos no financieros e iniciativas de inversión.

En sus definiciones estratégicas del año 2021, declara que tiene como **beneficiarios** a 3.598.422 alumnos/as; 436.150 profesionales de la educación; 11.328 establecimientos educacionales; 5.503 Sostenedores; y 3.356.812 padres, madres y apoderados.

En **materia de personal,** la Subsecretaría alcanzó en el 2019 una dotación efectiva de 3.262 personas, de las cuales 1.868 son mujeres y 1.394 son hombres. De ese total el 33,7% corresponden a empleos a contrata, mientras que un 66,3% pertenece a la planta de personal. Al total de la Dotación debemos incorporar el personal a honorarios que alcanzó un total de 415 personas, de ellos 283 son mujeres y 132 son hombres. De esta manera se alcanza una dotación completa de 3.677 personas.

Fuente: Sitio Web Institucional Subsecretaría de Educación, Definiciones Estratégicas 2019-2022, BGI 2019

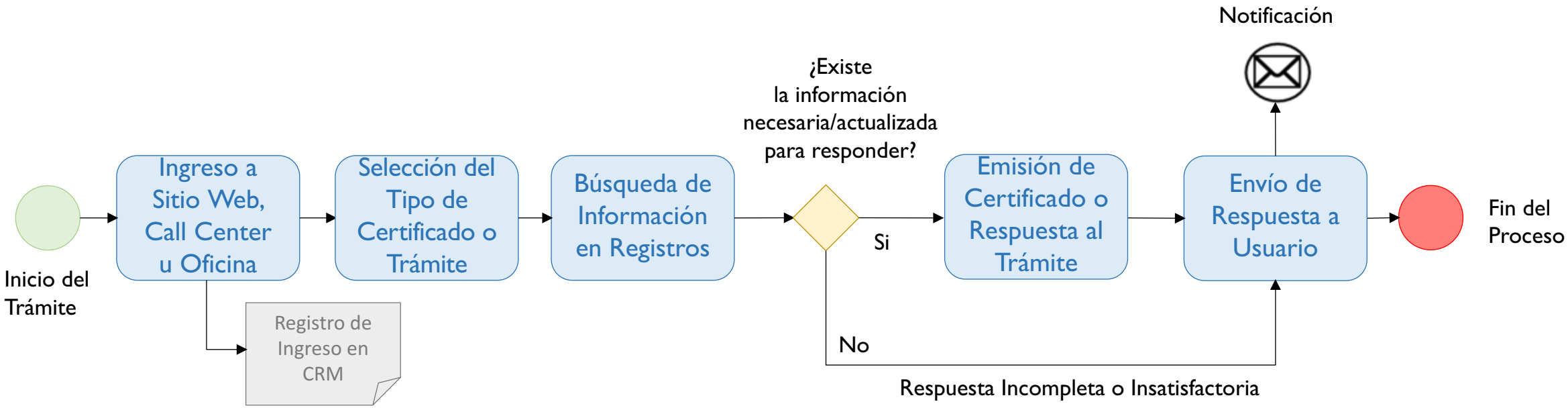
PROCESO: CONSULTAS Y RECLAMOS



Como resultado de este trámite, el usuario habrá enviado una **consulta, reclamo, sugerencia o felicitación**. El sistema le entregará un número de requerimiento, registrado en el CRM de la Subsecretaría de Educación. Al final, se obtendrá una respuesta vía correo electrónico y en el mismo sistema, en un plazo máximo establecido previamente.

Fuente: Entrevista a Usuarios/as y Personal de la Institución, Sitio Web Institucional Subsecretaría de Educación

PROCESO: CERTIFICADOS Y OTROS TRÁMITES



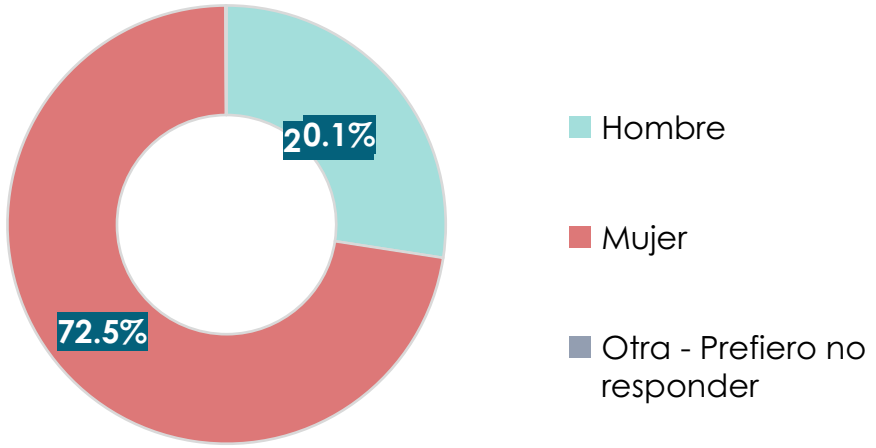
Dentro de estos trámites se incluyen la emisión de **diferentes tipos de certificados** que acrediten la educación de la ciudadanía y distintas formas para disponibilizar la documentación para que quede en líne.

Fuente: Entrevista a Usuarios/as y Personal de la Institución, Sitio Web Institucional Subsecretaría de Educación

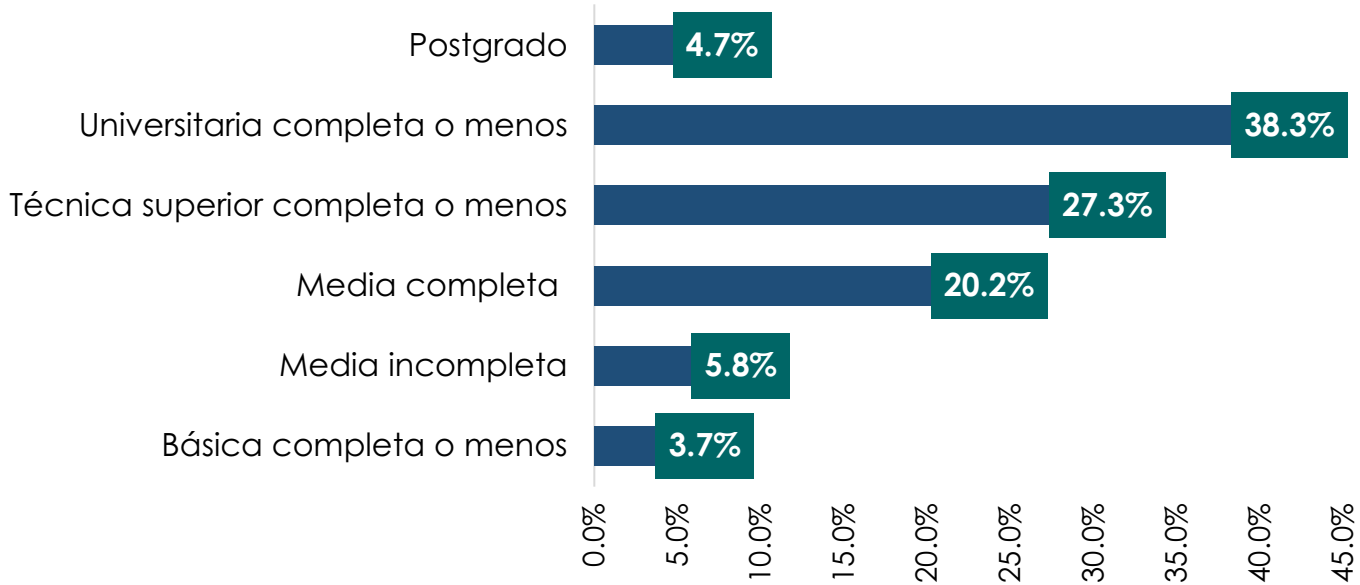
CARACTERIZACIÓN USUARIA

CARACTERIZACIÓN USUARIA

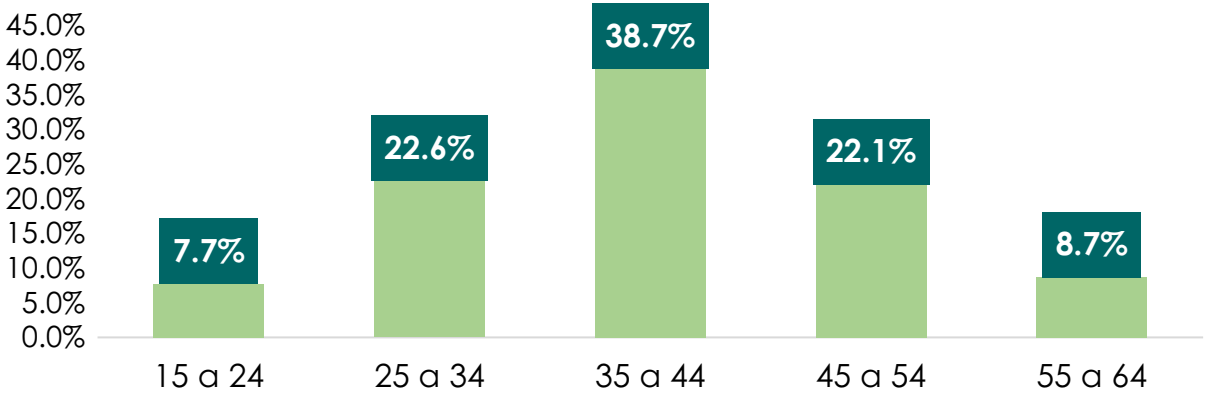
Sexo del entrevistado/a



Nivel Educacional

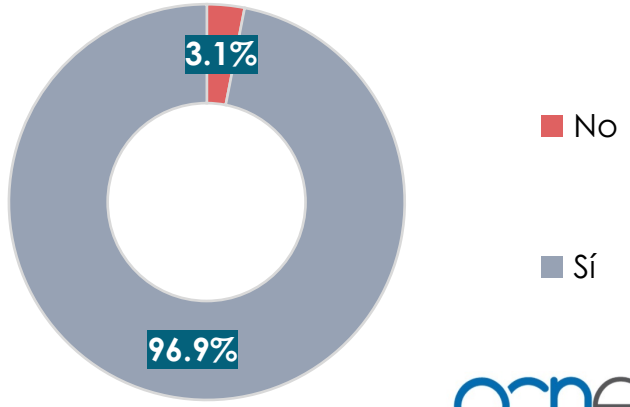


Edad en tramos



* El tramo de 65 o más años corresponde al 0,1%

¿Tiene Clave única?

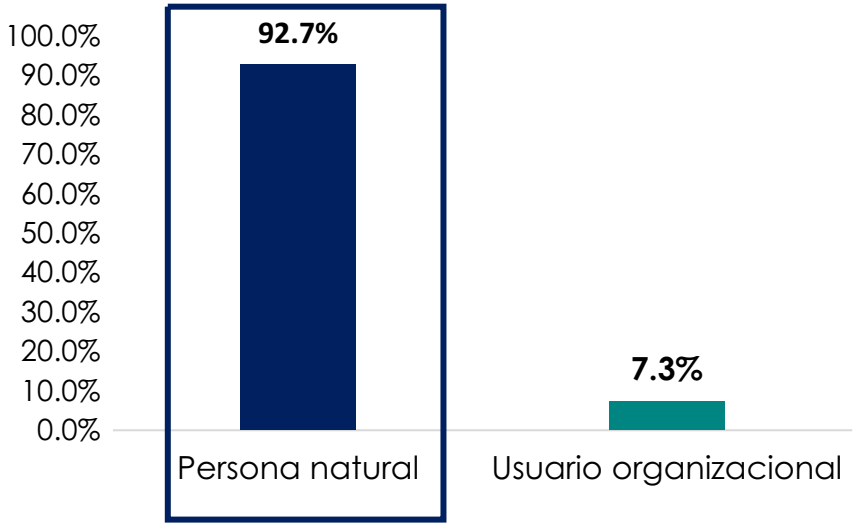


acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

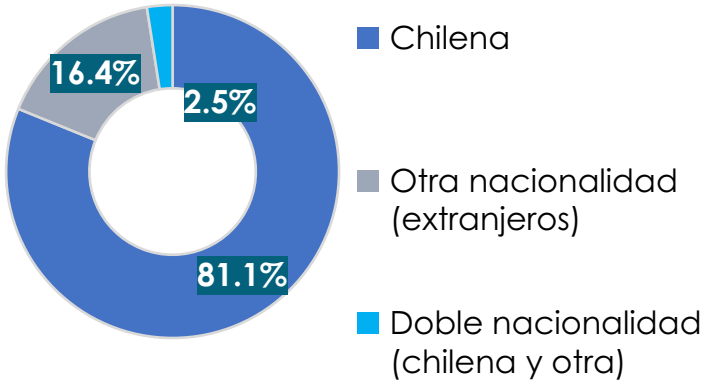
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

CARACTERIZACIÓN USUARIA – Personas naturales

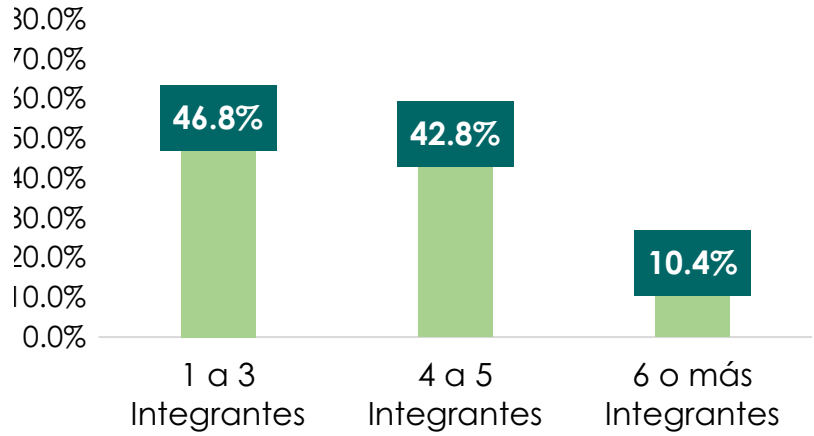
Este trámite o requerimiento, ¿lo hizo a título personal (propio o de otra persona) o en representación de una organización / empresa?



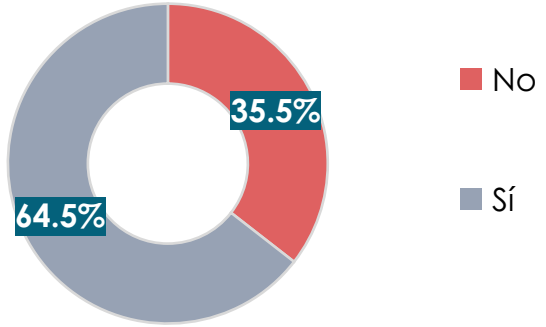
Nacionalidad



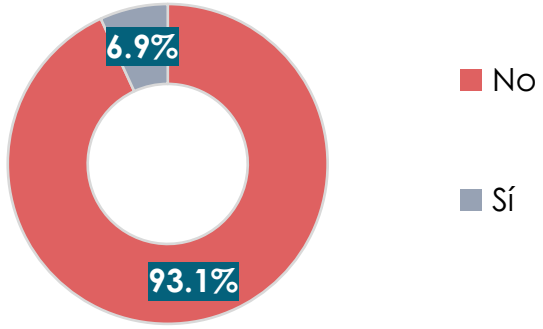
N° Integrantes del Hogar



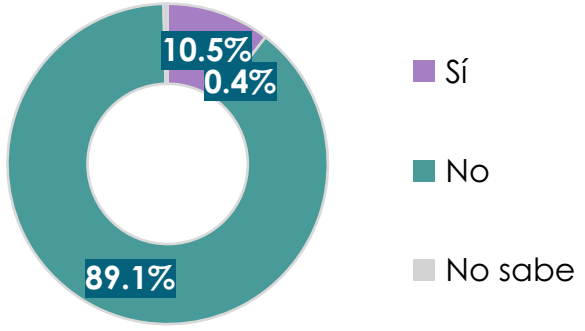
¿Es usted la persona que aporta el ingreso principal en este hogar?



¿Tiene usted alguna discapacidad permanente y/o de larga duración?



¿Pertenece a algún pueblo indígena u originario?



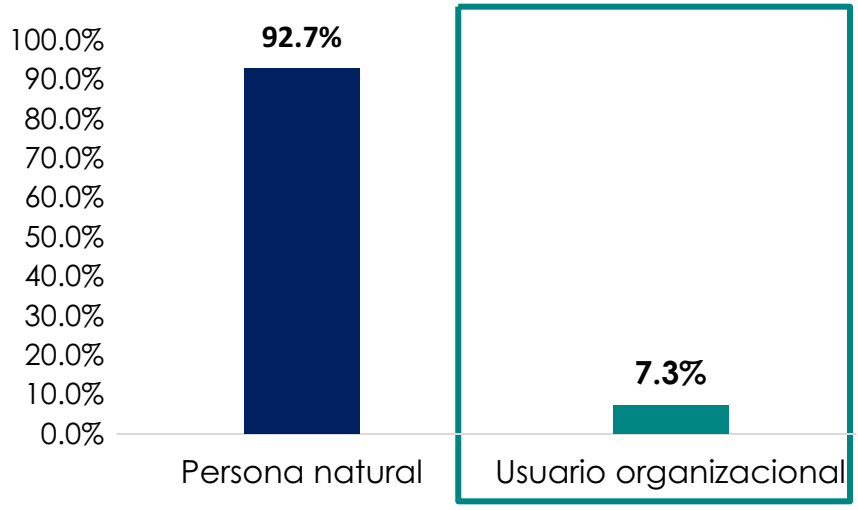
(*) Los gráficos de esta lámina corresponden al 92,7% de personales naturales.

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

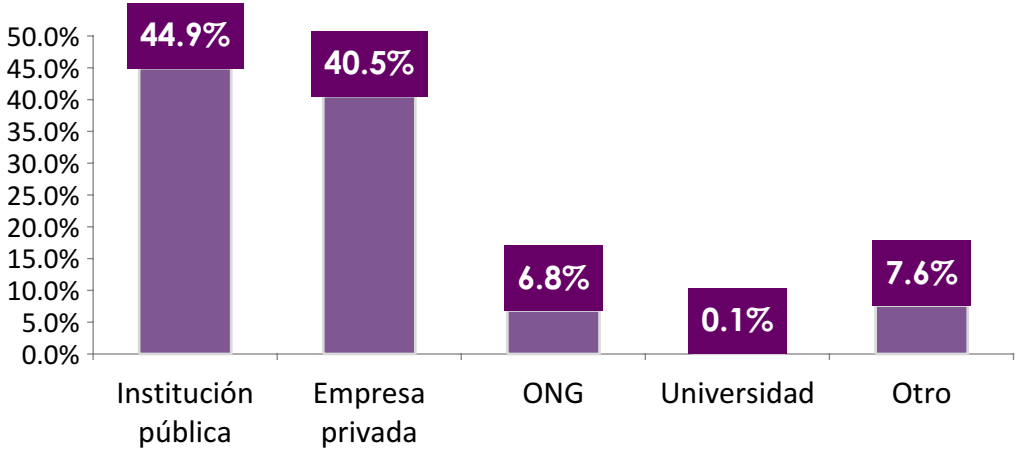
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

CARACTERIZACIÓN USUARIA – Usuarios organizacionales

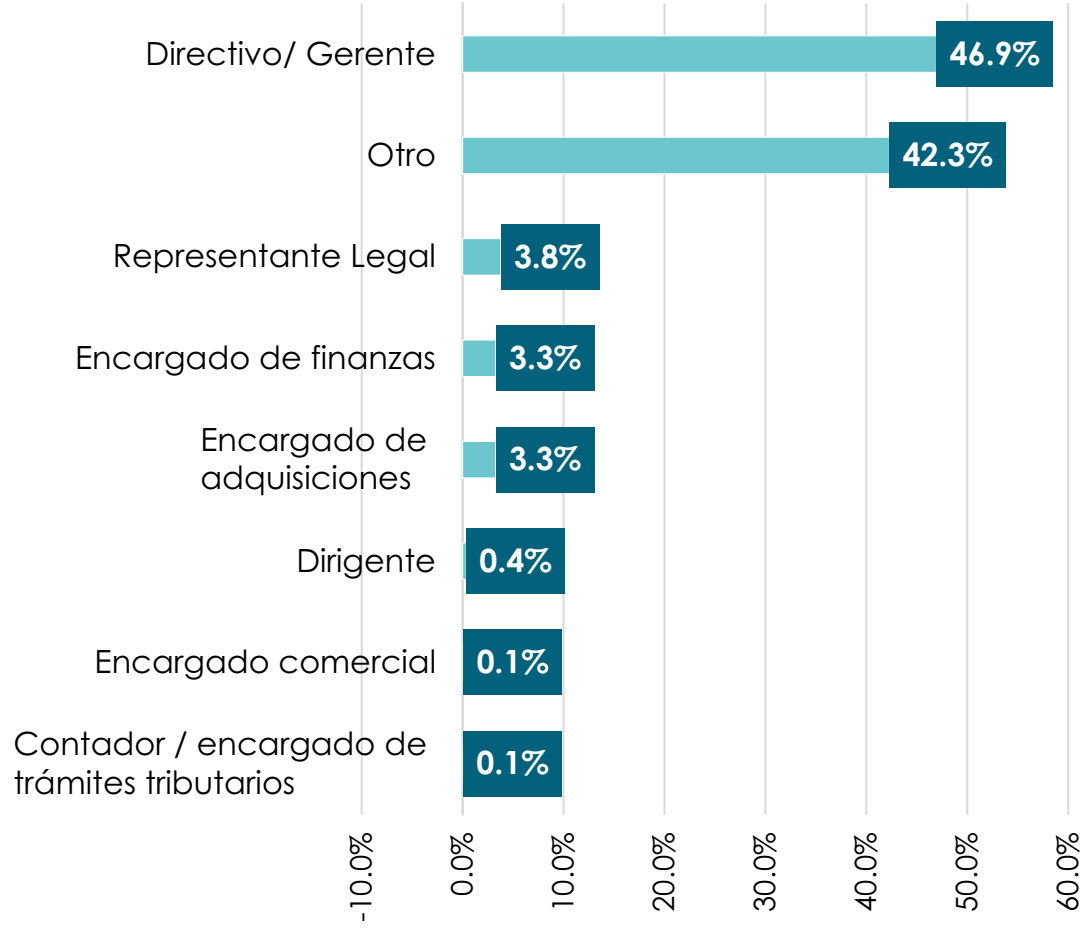
Este trámite o requerimiento, ¿lo hizo a título personal (propio o de otra persona) o en representación de una organización / empresa?



El lugar donde trabaja para el cual realizó el trámite, corresponde a:



¿Qué rol cumple al interior de la organización?



(*) Los gráficos de esta lámina corresponden al 25,3% de usuarios organizacionales.

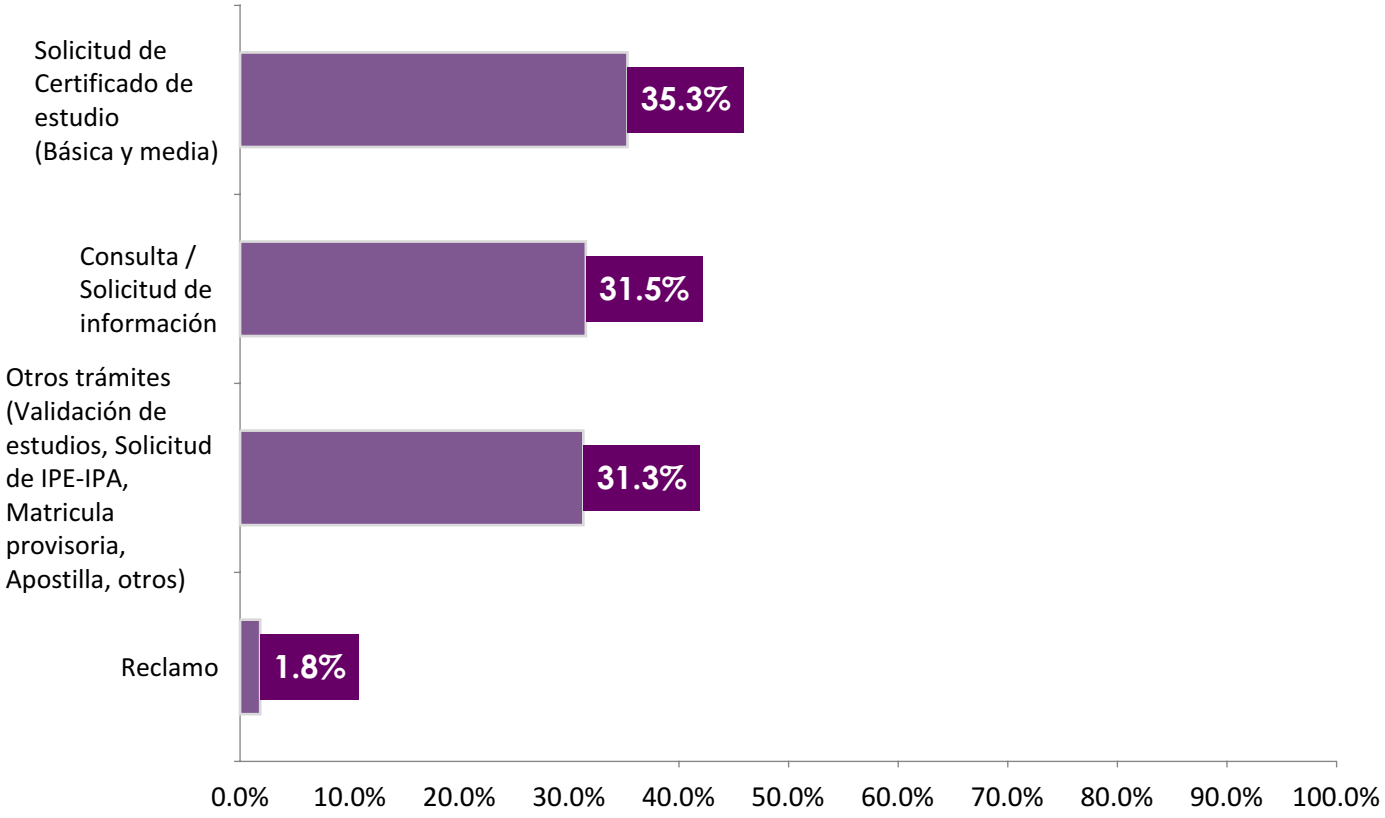
acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

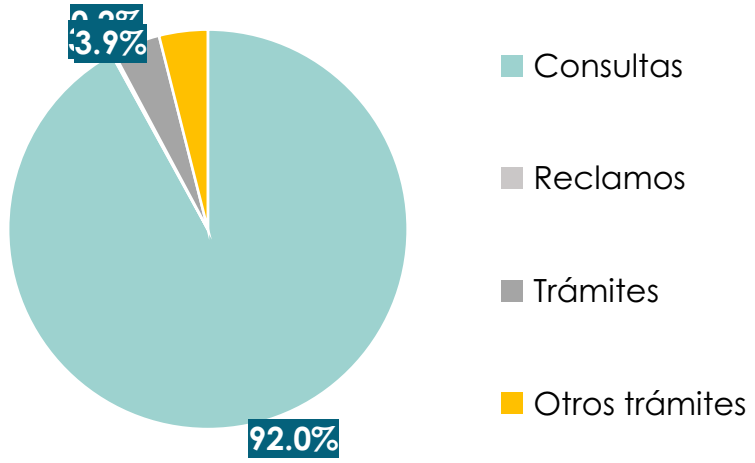
EXPERIENCIA DE USO ESPECÍFICA

PROCESO DE POSTULACIÓN – Trámites

¿Me puede decir cuál fue el último trámite que realizó en Mineduc?



Trámite evaluado

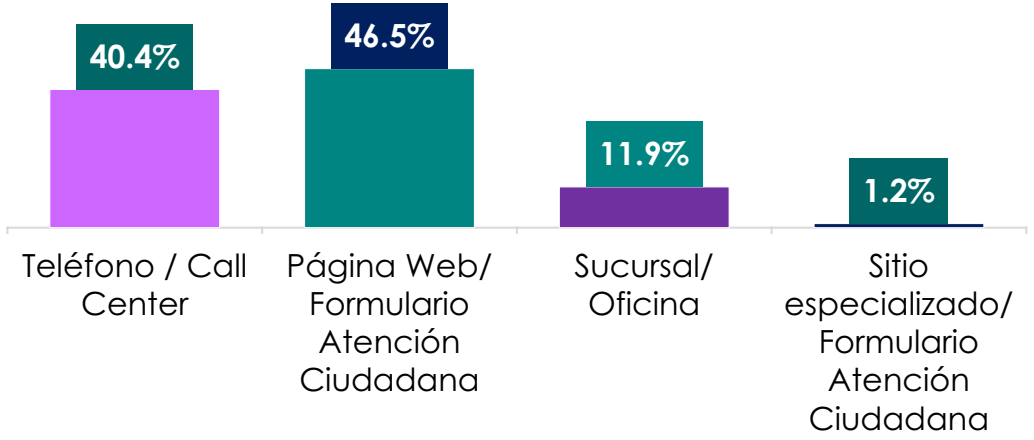


Análisis Profundos, Decisiones Claras

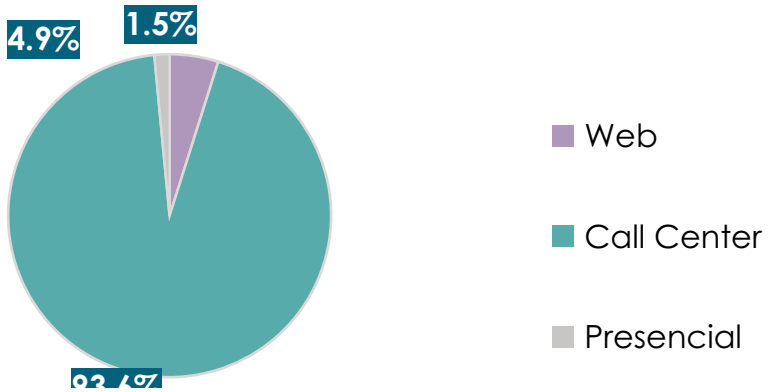
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

PROCESO DE POSTULACIÓN - Canal

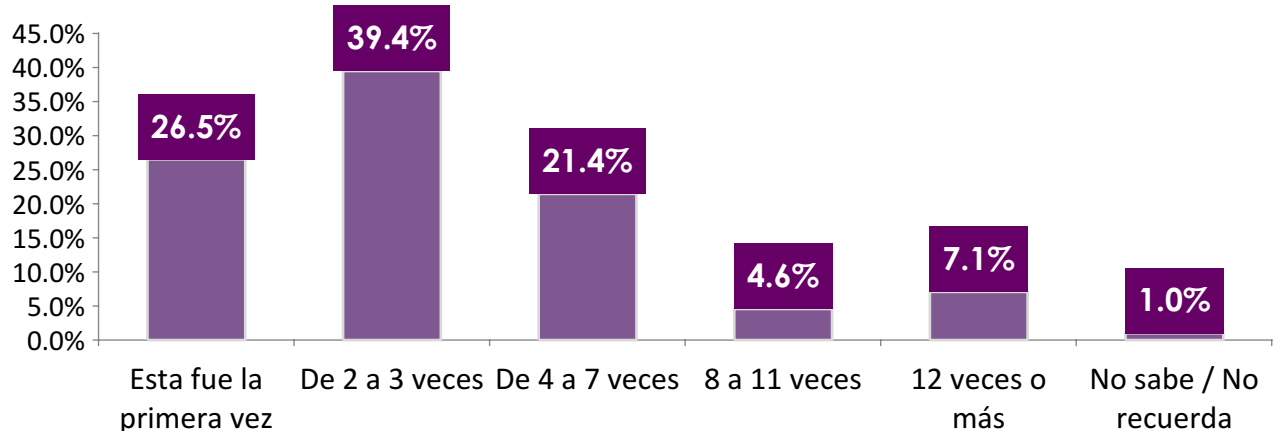
¿A través de qué canal hizo este trámite?



Canal evaluado *



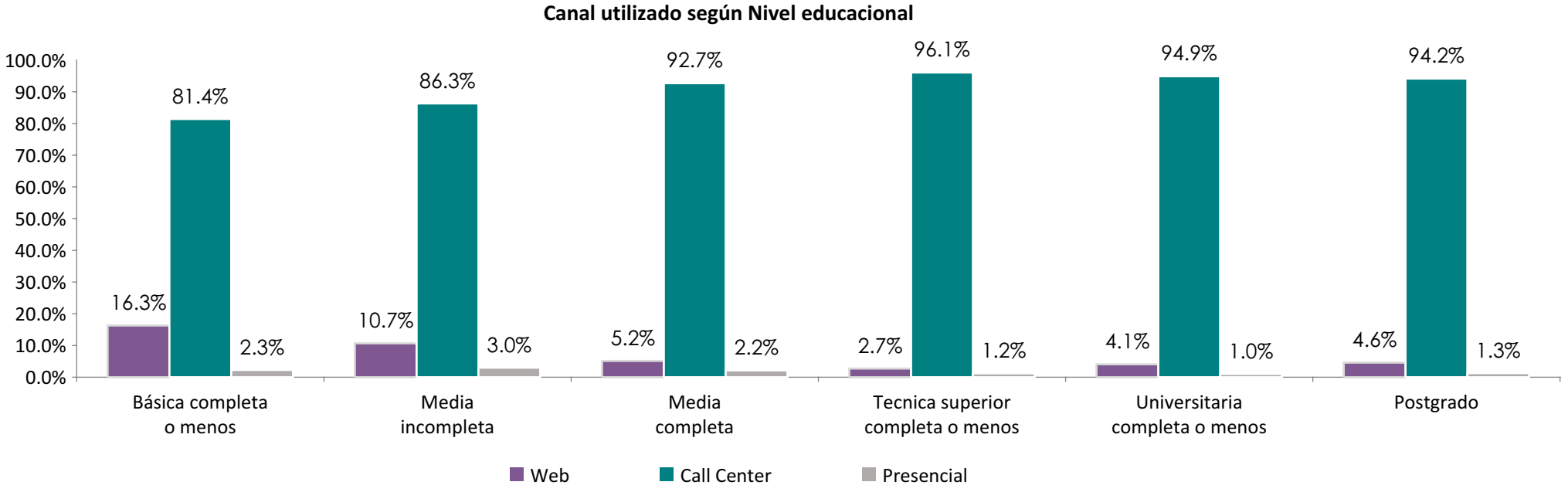
En los últimos 2 años, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en Mineduc?

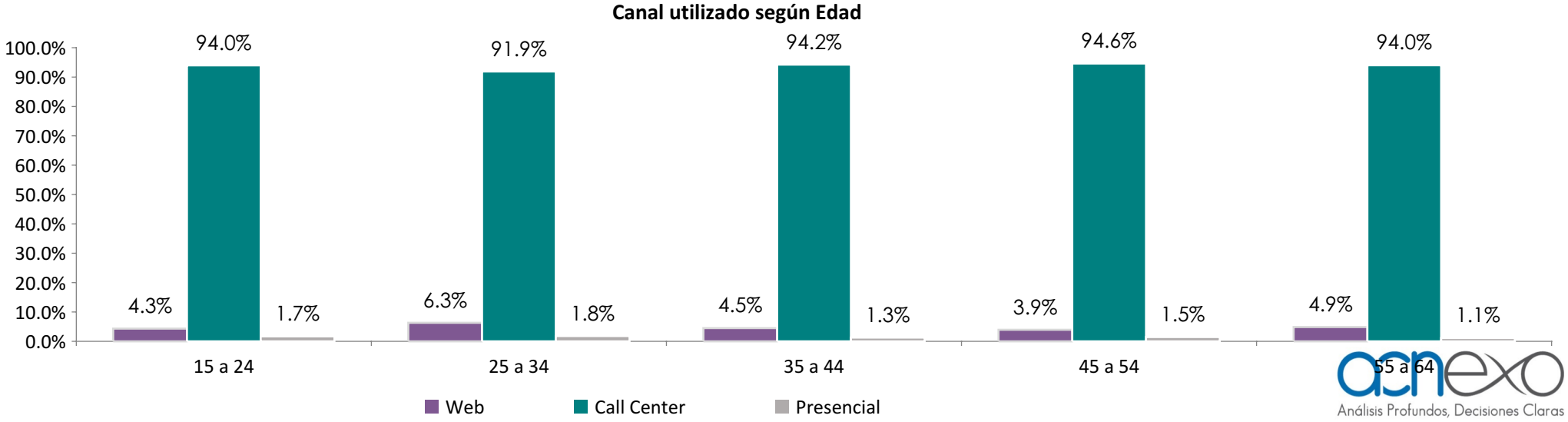


Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Uso de canales para realizar la postulación
Apertura según Nivel educacional y Edad



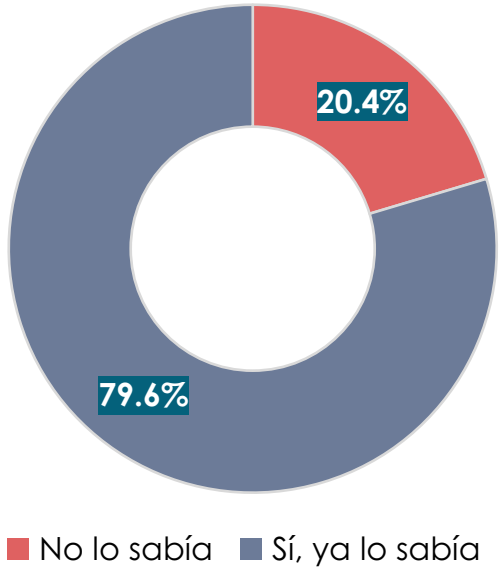


Análisis Profundos, Decisiones Claras

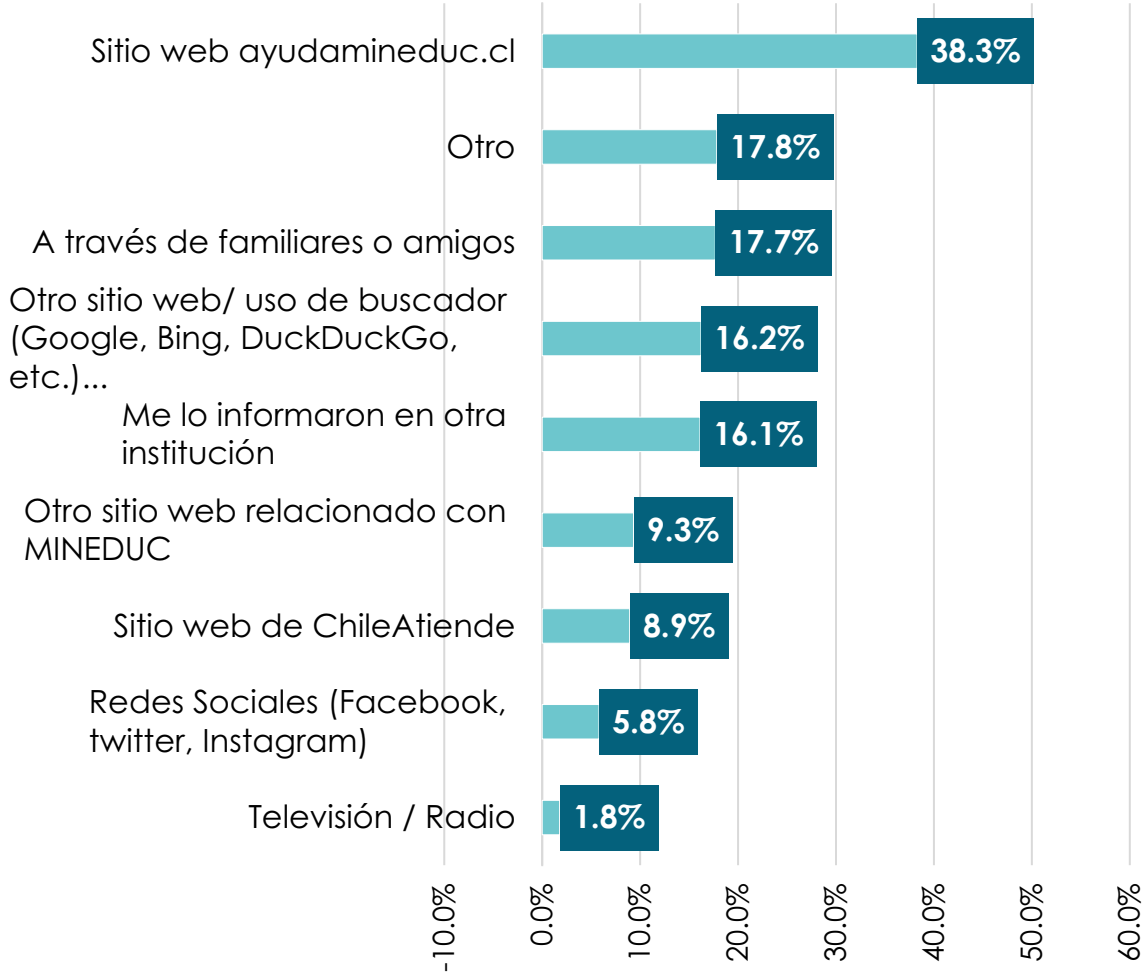
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

PROCESO DE POSTULACIÓN

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



¿Cómo se enteró que debía hacer este trámite en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública? (Respuesta múltiple)

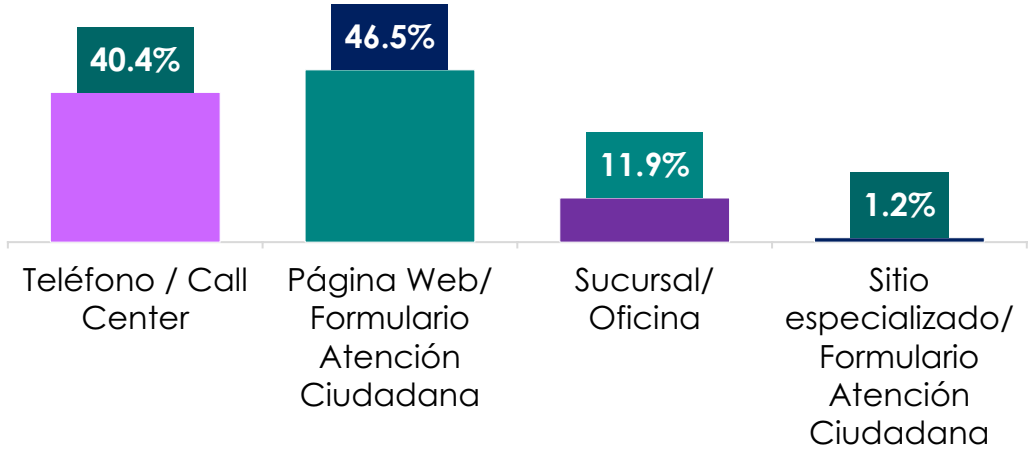


Análisis Profundos, Decisiones Claras

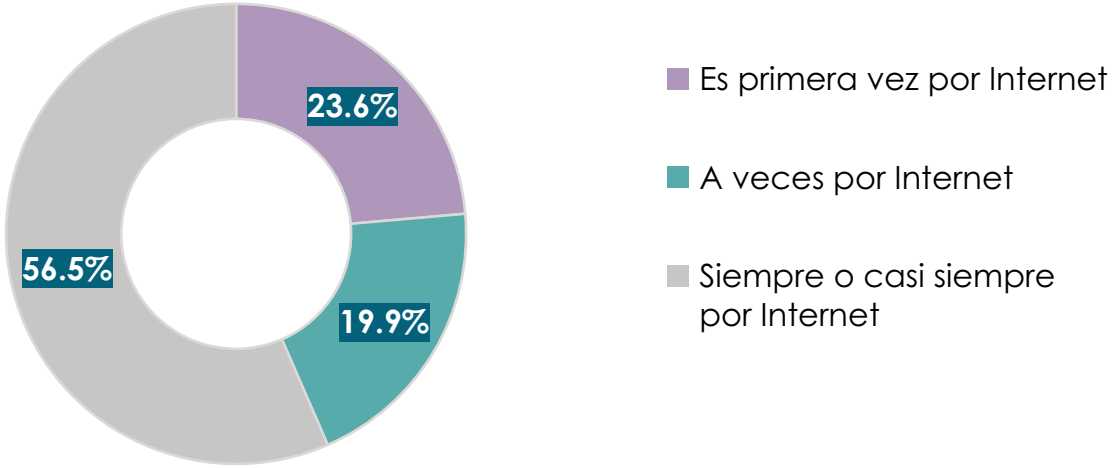
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

EXPERIENCIA DE USO DIGITAL

¿A través de qué canal hizo este trámite?



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

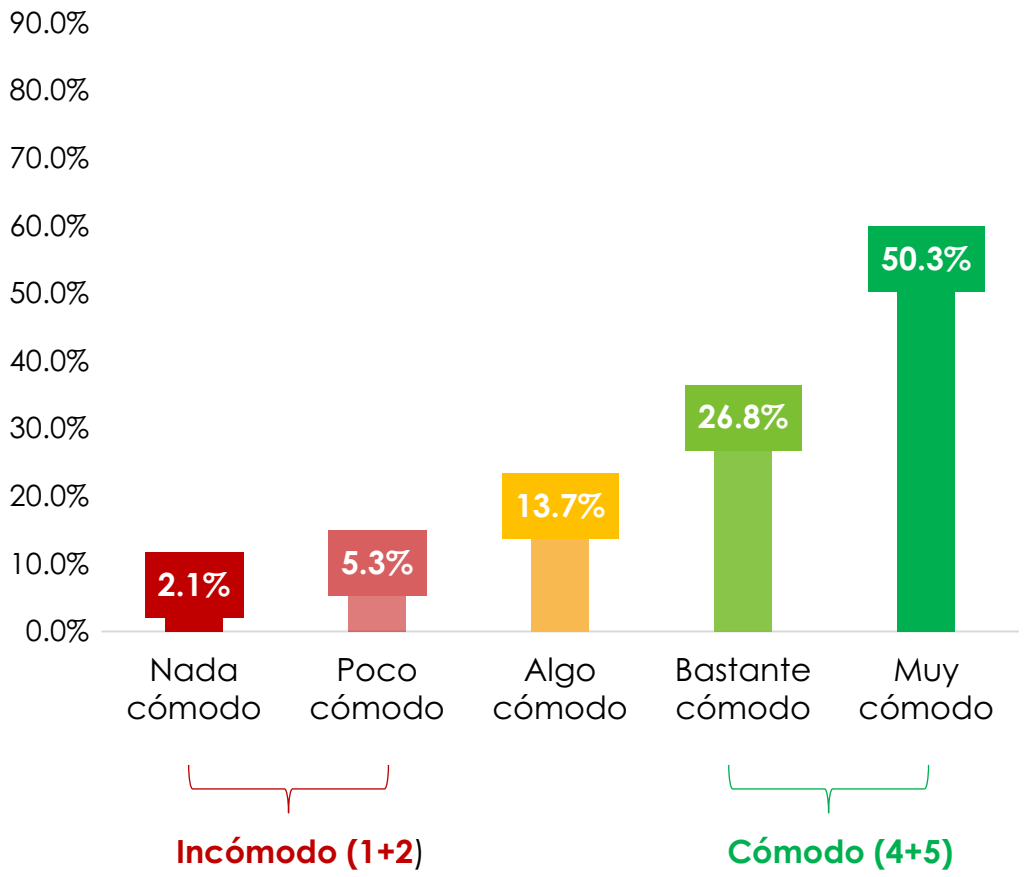


Análisis Profundos, Decisiones Claras

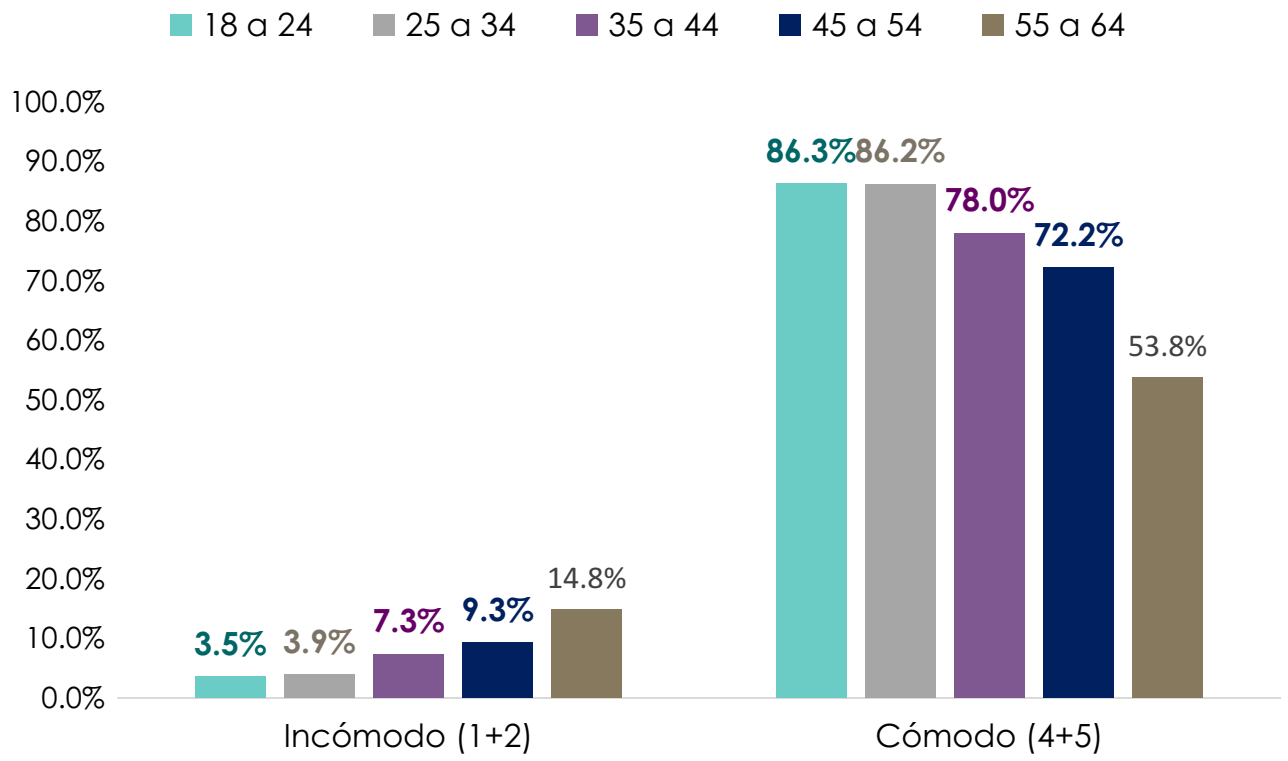
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

EXPERIENCIA DE USO - Comodidad de conexión a internet

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



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



*Un 13,6% declara no usar o usar muy poco internet.

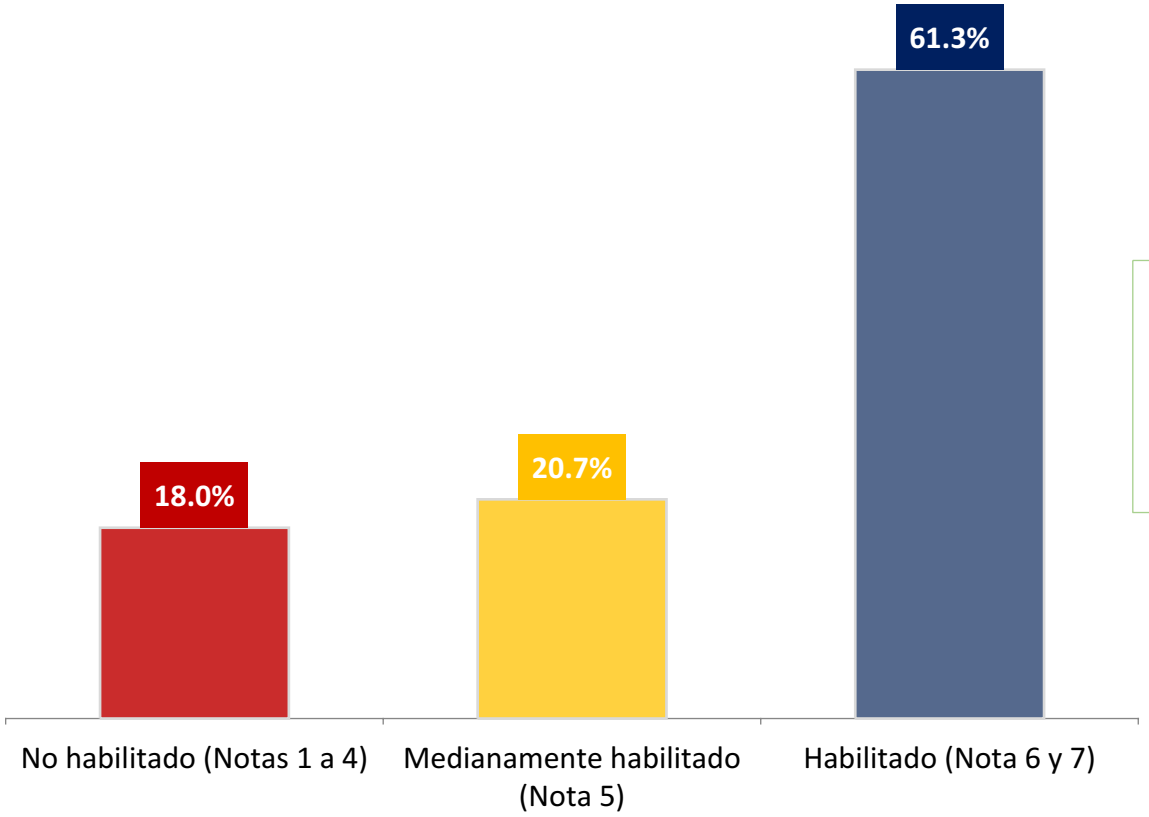
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

HABILITACIÓN

Indica el nivel de conocimiento de los productos y servicios institucionales

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de Mineduc en distintos medios y utilizando 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…?



Usuarios Habilitados		
No habilitado	Medianamente	Habilitado
Nota 1 a 4	Nota 5	Nota 6 y 7

Promedio de notas de dos variables

Respecto a la información… Me sirve para conocer mejor los tramites y/o servicios de Mineduc y aprovechar al máximo sus ventajas (Nota 1 a 7)

Respecto a la información… Me sirve para saber si hay requerimientos específicos para realizar trámites y/o acceder a servicios de Mineduc (Nota 1 a 7)

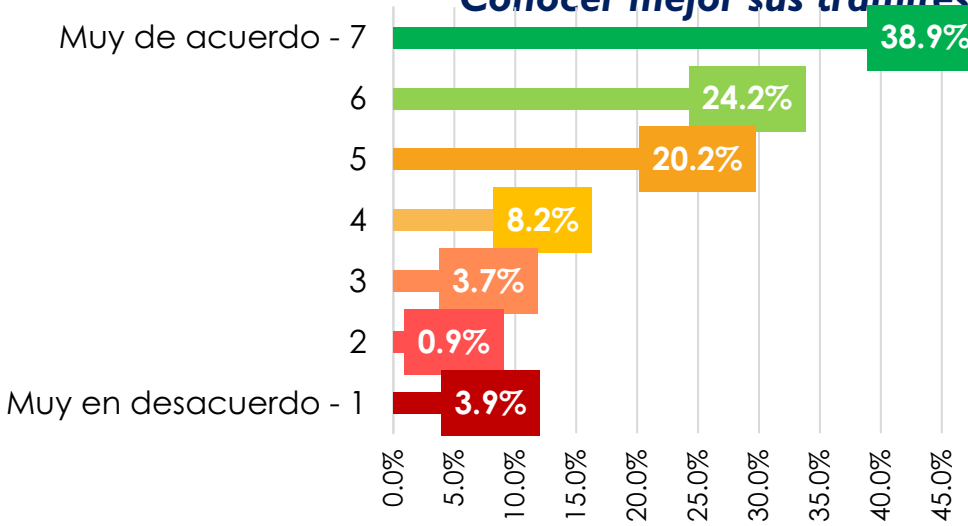
*Se excluyen categorías No sabe / No responde por la poca cantidad de casos.

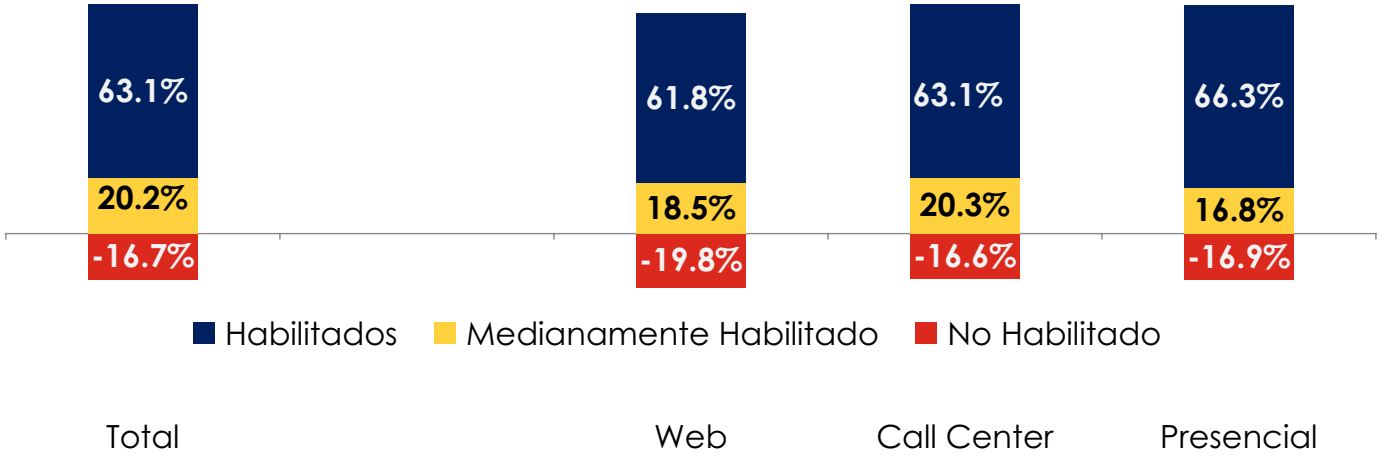
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

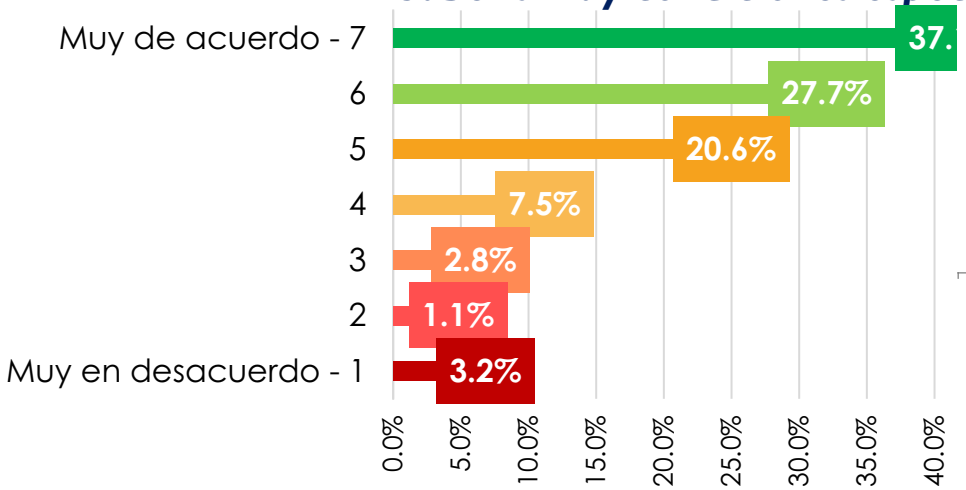
HABILITACIÓN - La información recibida por parte de Mineduc le sirve para... - Apertura según canal

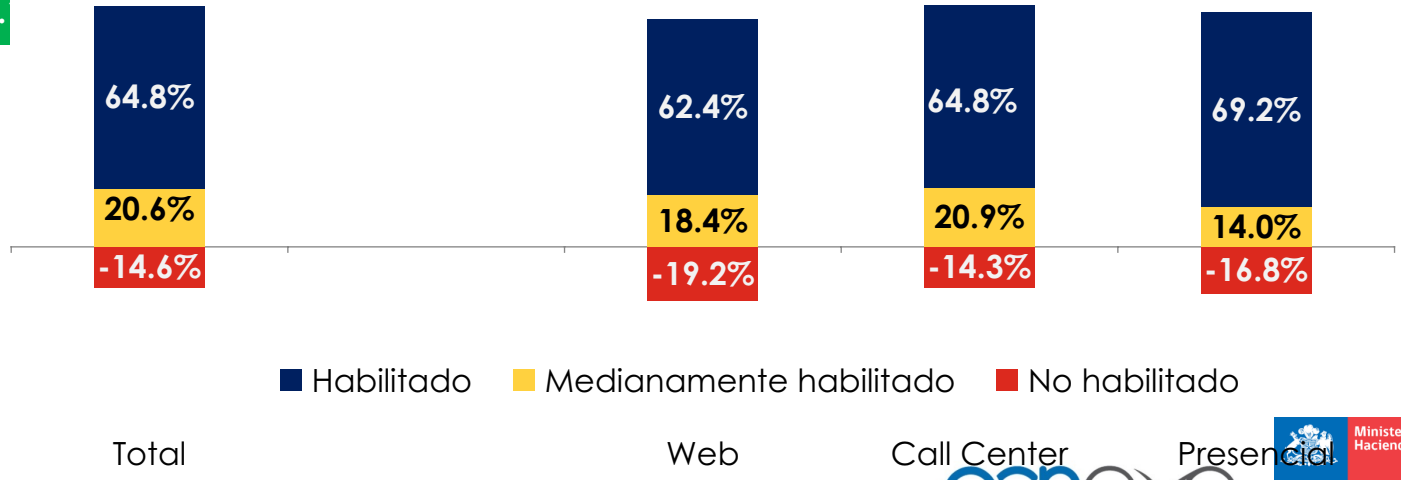
"Conocer mejor sus trámites y/o servicios y aprovechar al máximo sus ventajas"





"Saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios"



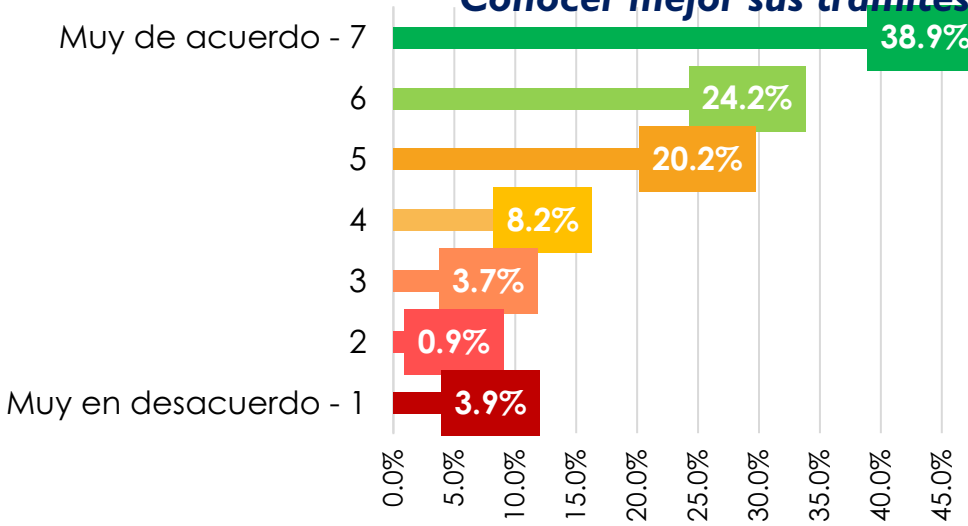


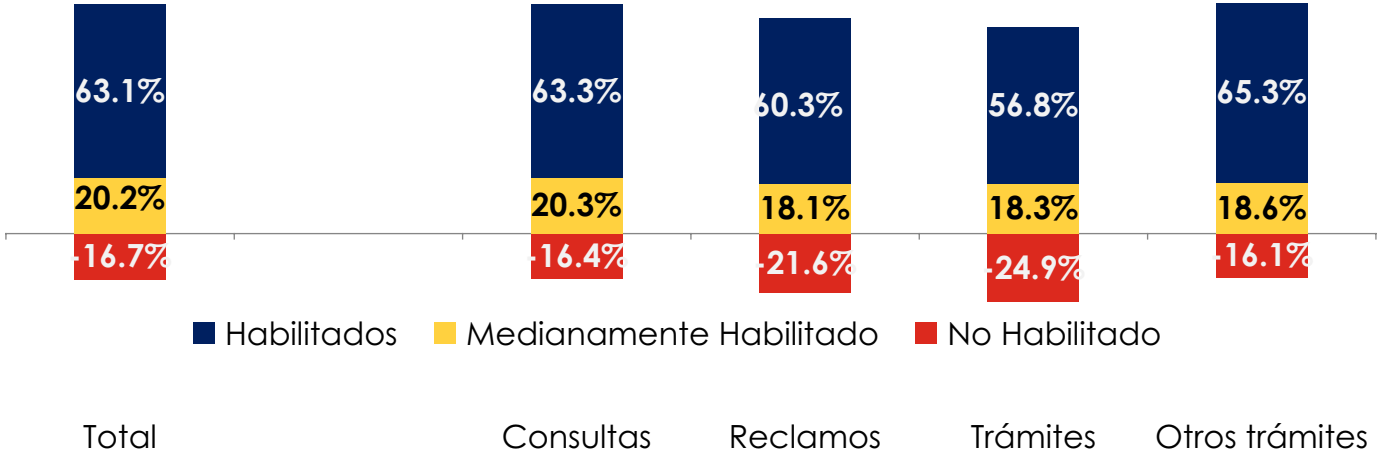
acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

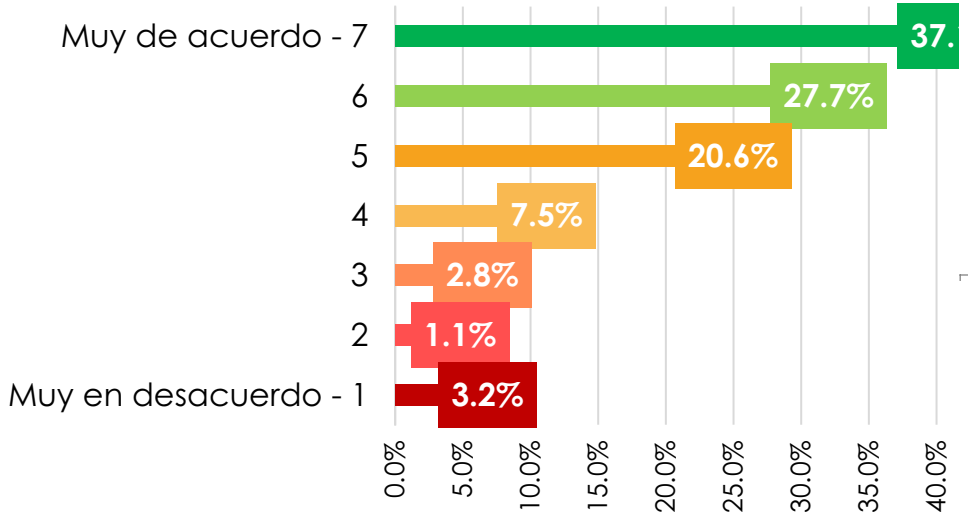
HABILITACIÓN - La información recibida por parte de Mineduc le sirve para... – Apertura según trámite

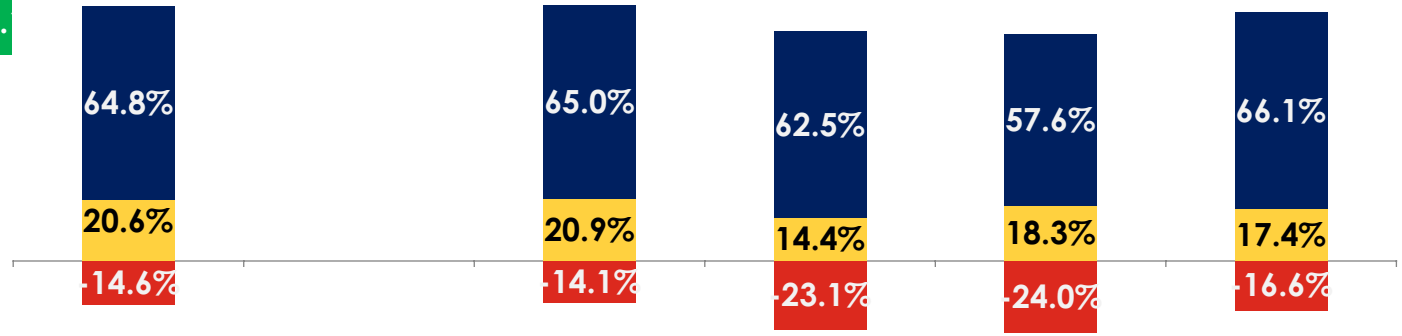
"Conocer mejor sus trámites y/o servicios y aprovechar al máximo sus ventajas"





"Saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios"



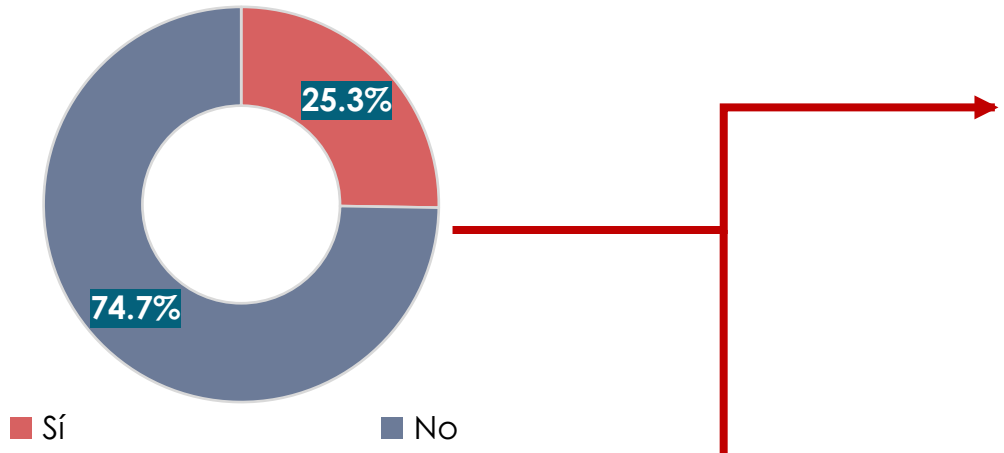


anexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

PROBLEMAS DURANTE LA EJECUCIÓN DEL TRÁMITE

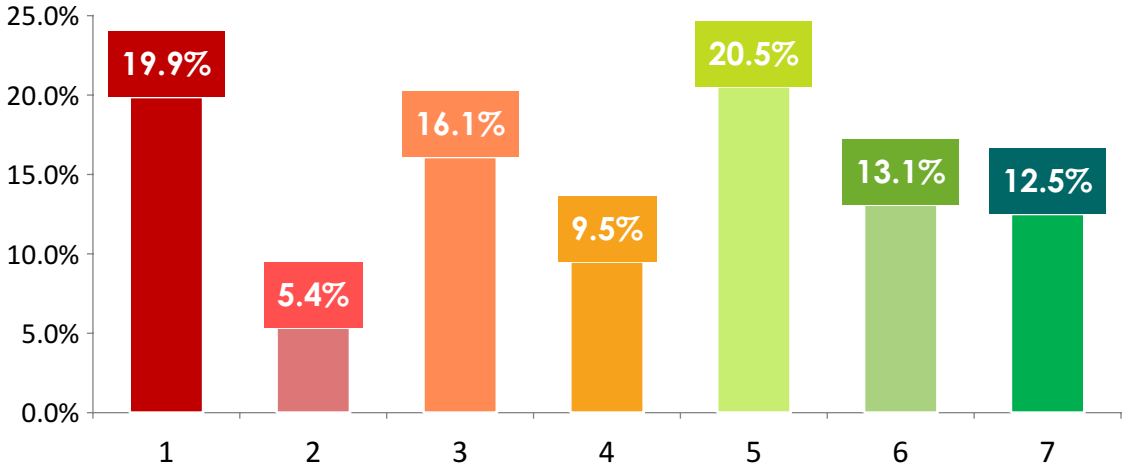
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó Mineduc hasta que respondieron a su postulación?



¿Qué problema tuvo?	Recuento no ponderado	Porcentaje
No recibió atención oportuna y de calidad	131	31,8%
No recibió una respuesta en tiempo prudente	142	29,5%
Su solicitud de información o consulta no fue contestada	72	14,5%
Otro motivo	71	9,4%
No corrigieron un error u omisión que ellos mismo cometieron	36	5,3%
Mal funcionamiento del sitio web / sistema digital	26	4,2%
Le negaron un servicio al que tenía derecho según su criterio	27	3,3%
Tomaron una decisión administrativa que no fue razonable o lo perjudicó	16	1,2%
Problemas de conexión a Internet	8	0,2%
Total	529	100,0%

* El 0,7% prefiere no responder

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



* Un 3,0% no solicitó una solución del problema a la institución.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

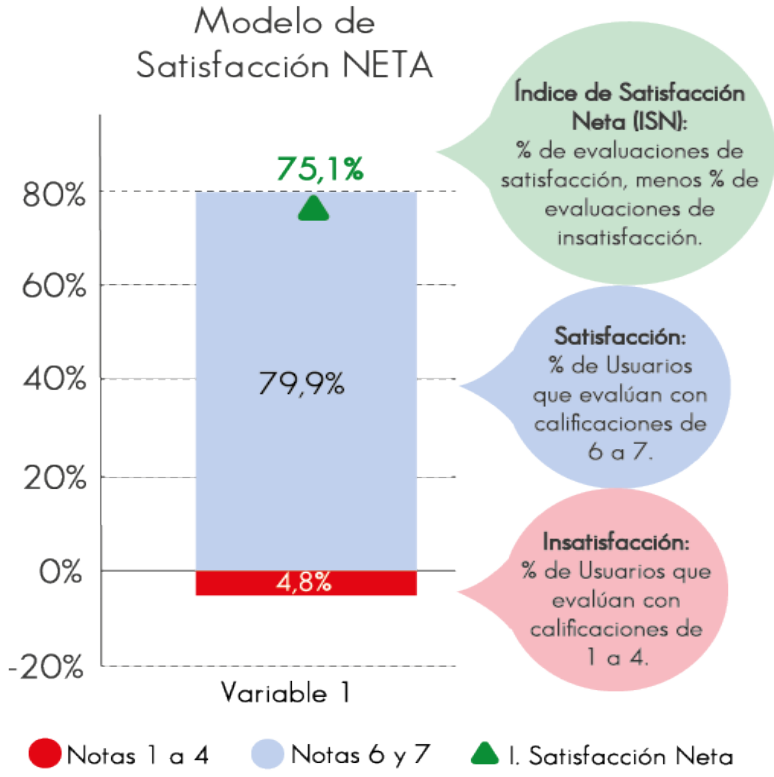
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN EXPERIENCIA ESPECÍFICA Y EVALUACIÓN GENERAL

LECTURA DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN

La presentación de resultados de satisfacción se compone de tres segmentos: usuarios/as satisfechos/as; usuarios/as insatisfechos/as y usuarios/as con satisfacción neutra. Estos últimos no son representados en los gráficos donde se calcula el **Índice de Satisfacción Neta** (ISN).





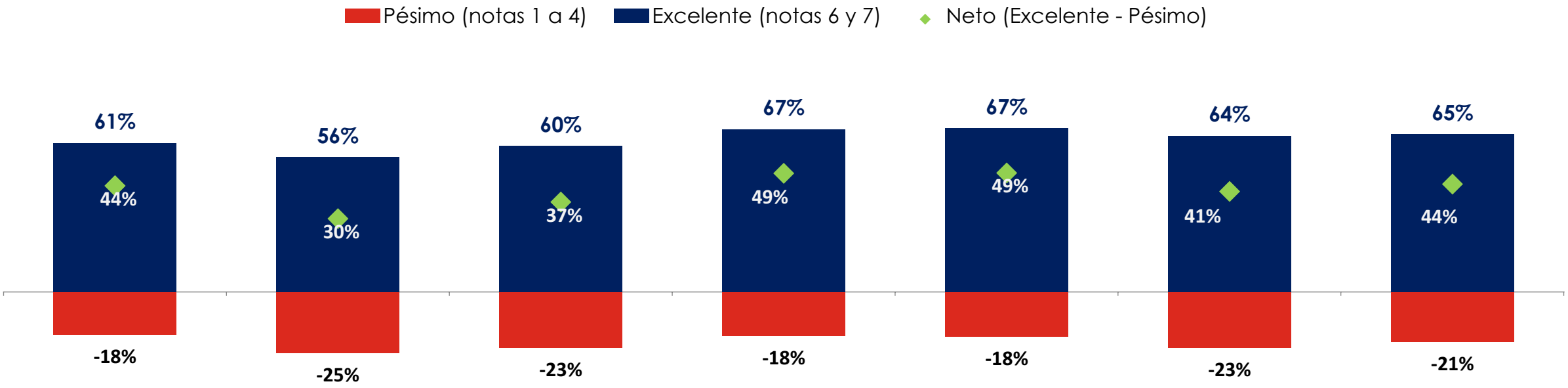
- **Índice de Satisfacción Neta = Satisfechos (% 6 +7) – Insatisfechos (% 1 + 2 + 3 + 4)**

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN - Atributos de experiencia del usuario

Considerando la última experiencia haciendo un trámite en Mineduc, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente"



	Facilidad para realizar el trámite	Tiempo de respuesta de la institución	Claridad de los pasos a seguir	La utilidad de la información para realizar el trámite	Utilidad de la información recibida	Claridad de la información del resultado de mi trámite o requerimiento	El esfuerzo que hizo MINEDUC por acogerme
Neto 2020	**47%**	**34%**	**42%**	**46%**	**48%**	**40%**	**49%**

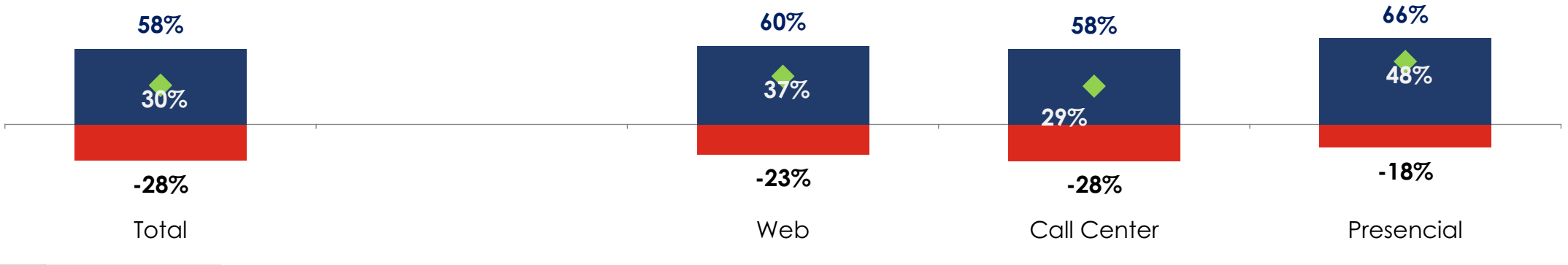
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Canal

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite en Mineduc, ¿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.

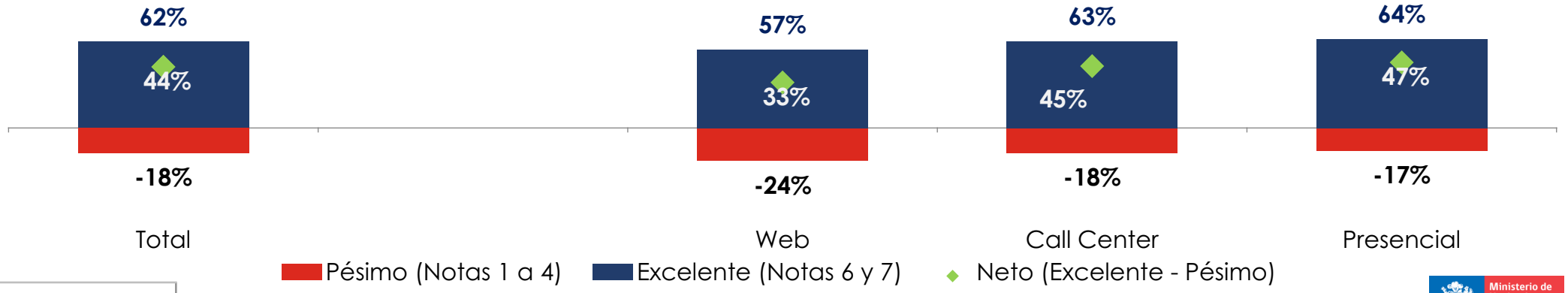
Satisfacción con la última experiencia



Neto Total 2020	36%

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

Evaluación general a la Subsecretaría de educación



Neto Total 2020	40%

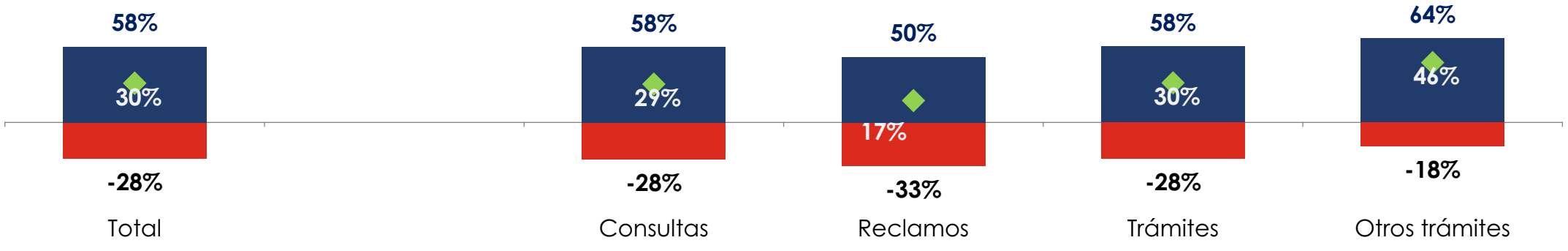
acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Trámite

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite en Mineduc, ¿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 con la última experiencia

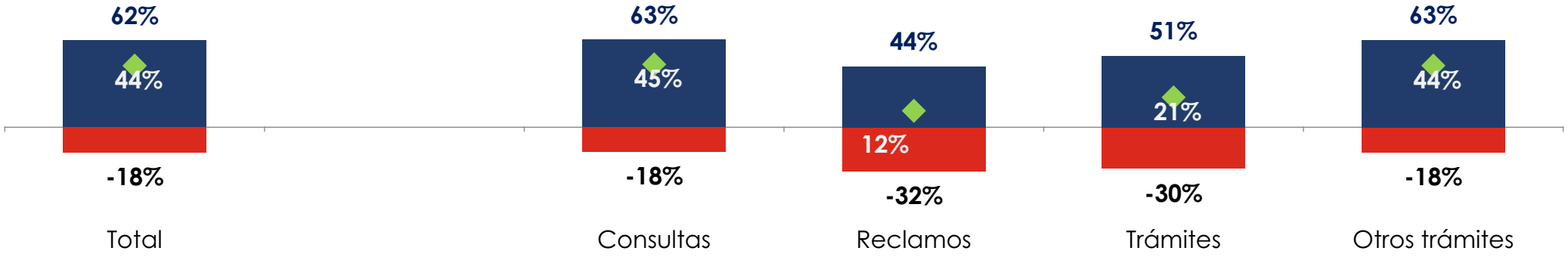


Neto Total 2020	36%

Insatisfecho (notas 1 a 4) Satisfecho (notas 6 y 7) Neto (Satisfechos - Insatisfechos)

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

Evaluación general a la Subsecretaría de educación



Neto Total 2020	40%

Pésimo (Notas 1 a 4) Excelente (Notas 6 y 7) Neto (Excelente - Pésimo)

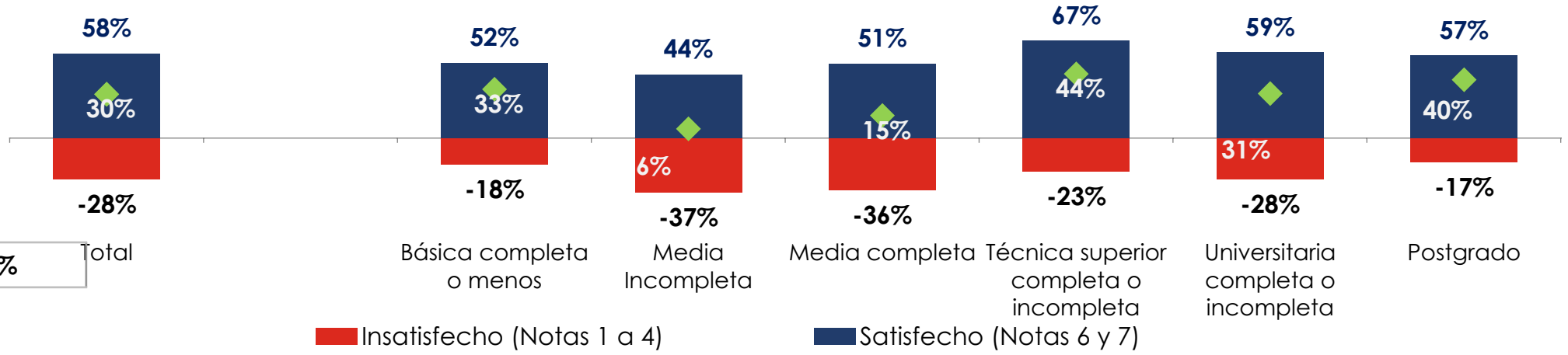
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Nivel educacional

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite en Mineduc, ¿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.

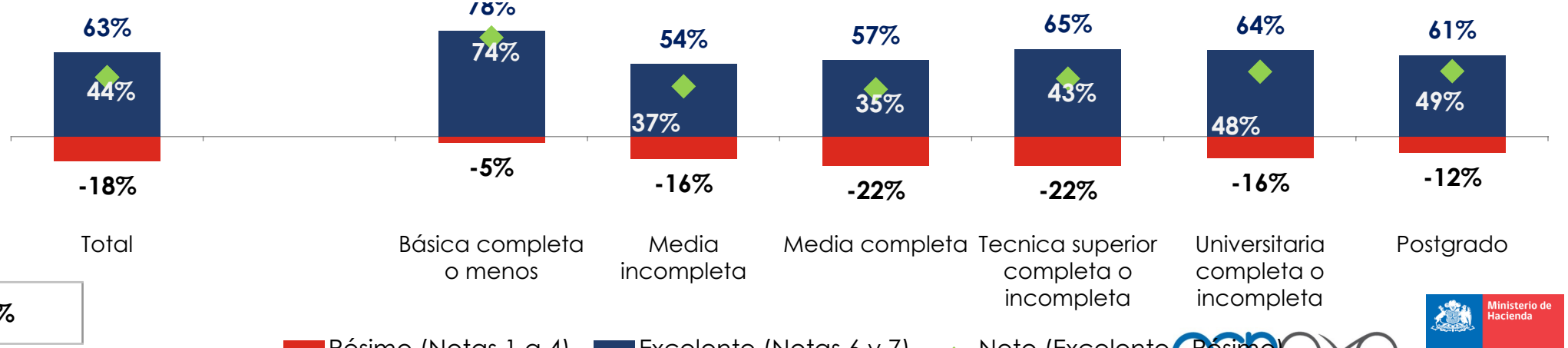
Satisfacción con la última experiencia



Neto Total 2020	36%

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

Evaluación general a la Subsecretaría de educación



Neto Total 2020	40%

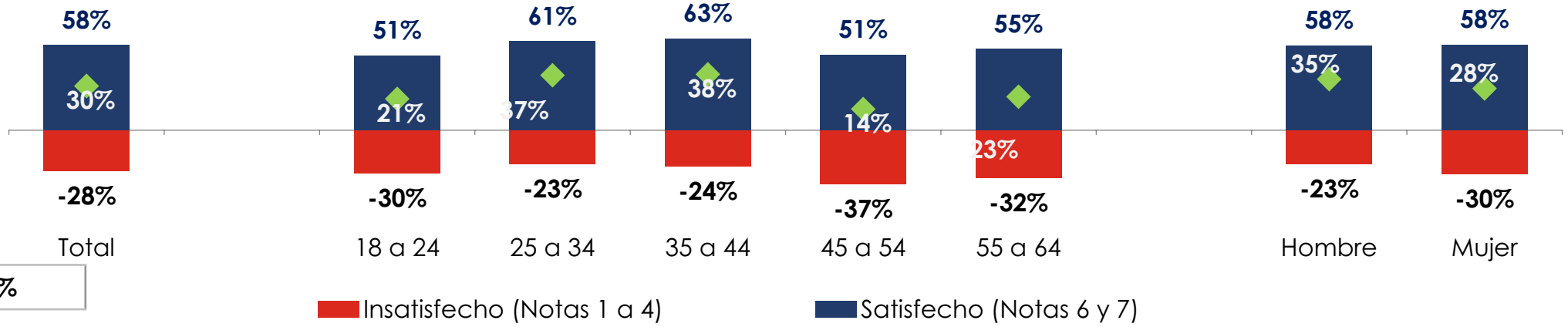
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Edad

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite en Mineduc, ¿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.

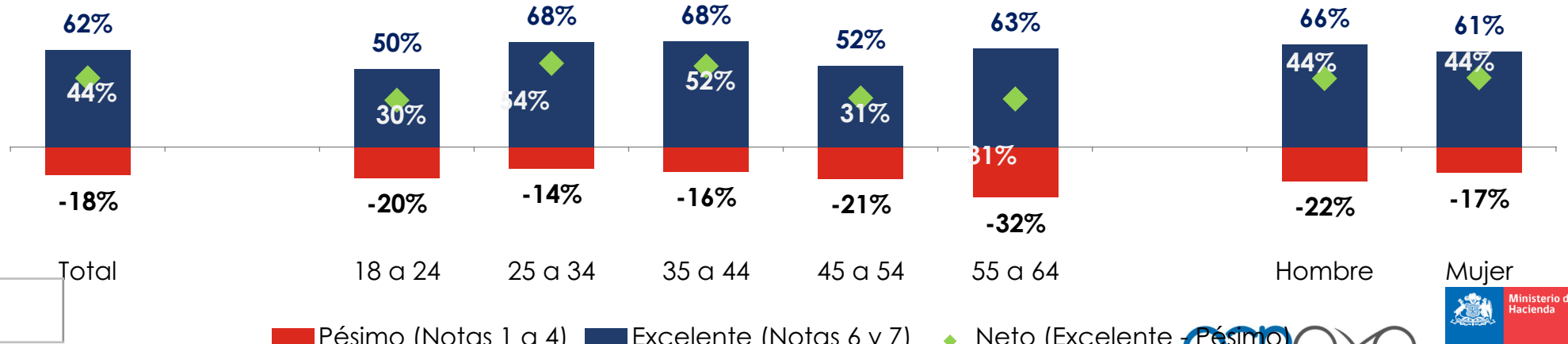
Satisfacción con la última experiencia



Neto Total 2020	36%

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

Evaluación general a la Subsecretaría de educación



Neto Total 2020	40%

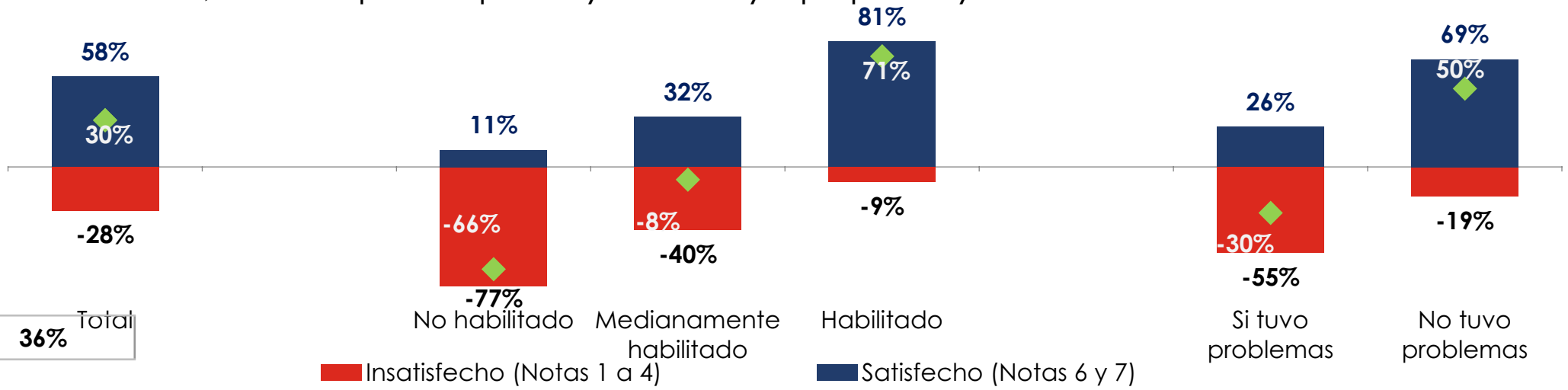
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Habilitación y Problemas

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite en Mineduc, ¿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.

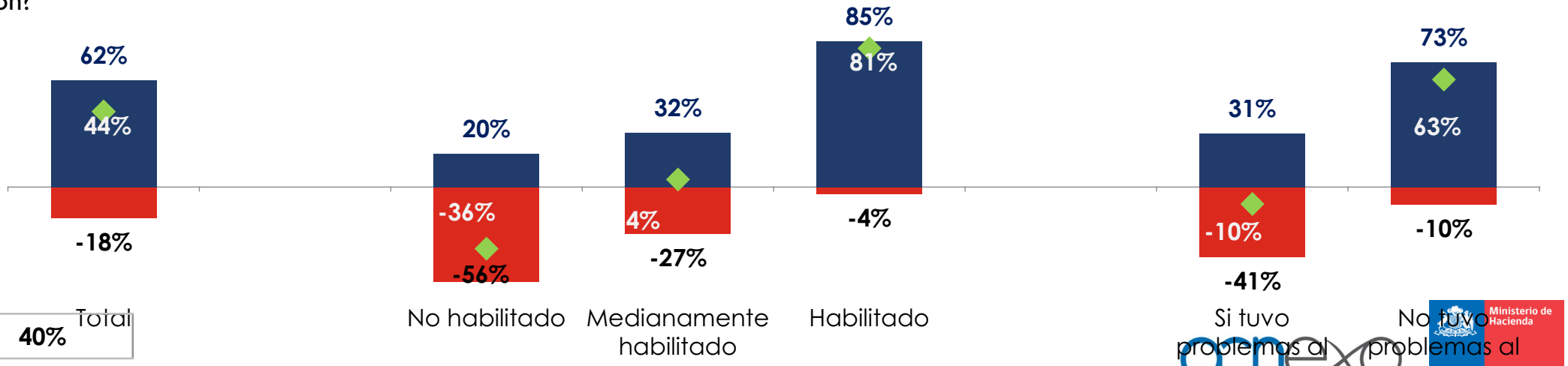
Satisfacción con la última experiencia



Neto Total 2020	36%

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

Evaluación general a la Subsecretaría de educación

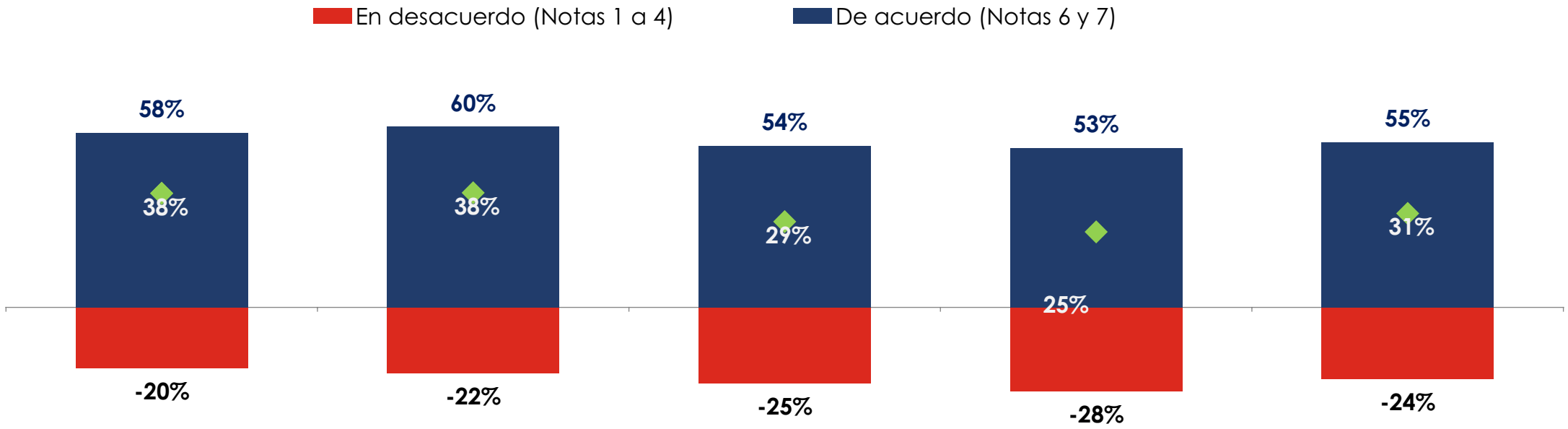


Neto Total 2020	40%

anexo Resultados, Decisiones Claras
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

IMAGEN INSTITUCIONAL

Ahora pensando en el Ministerio de Educación, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán en desacuerdo o de acuerdo está usted con que es una institución…?



	Da confianza	Es transparente	Se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios	Se actualiza y moderniza	Tiene funcionarios comprometidos con su labor
Neto 2020	**37%**	**38%**	**34%**	**29%**	**30%**

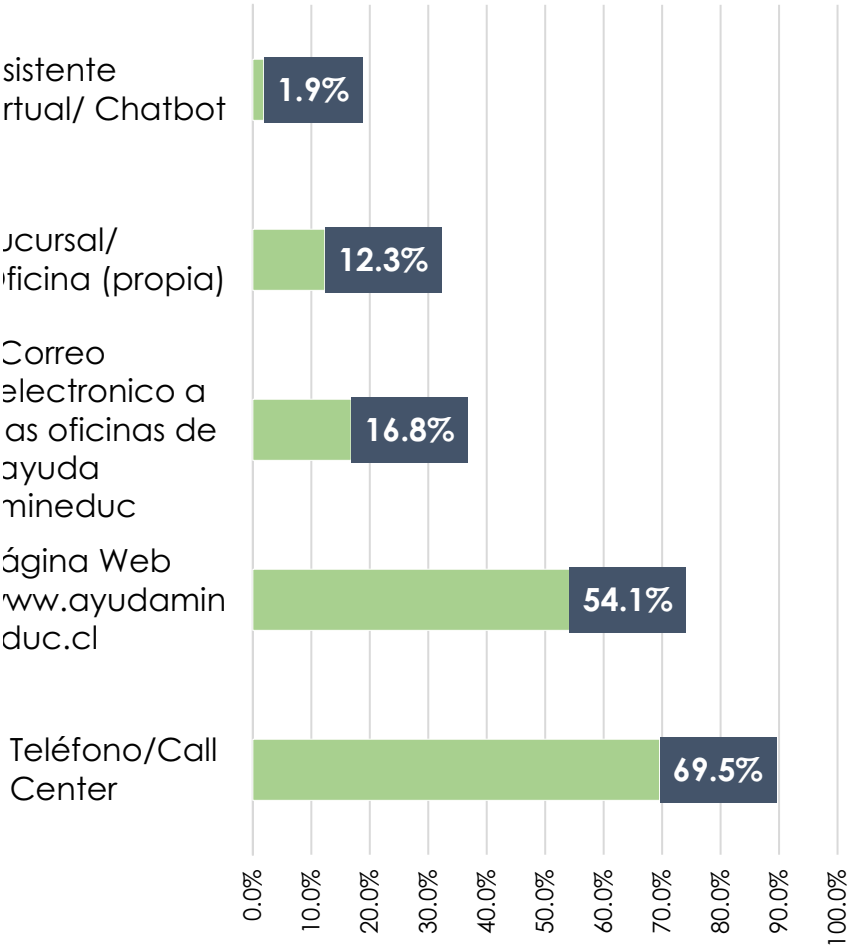
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

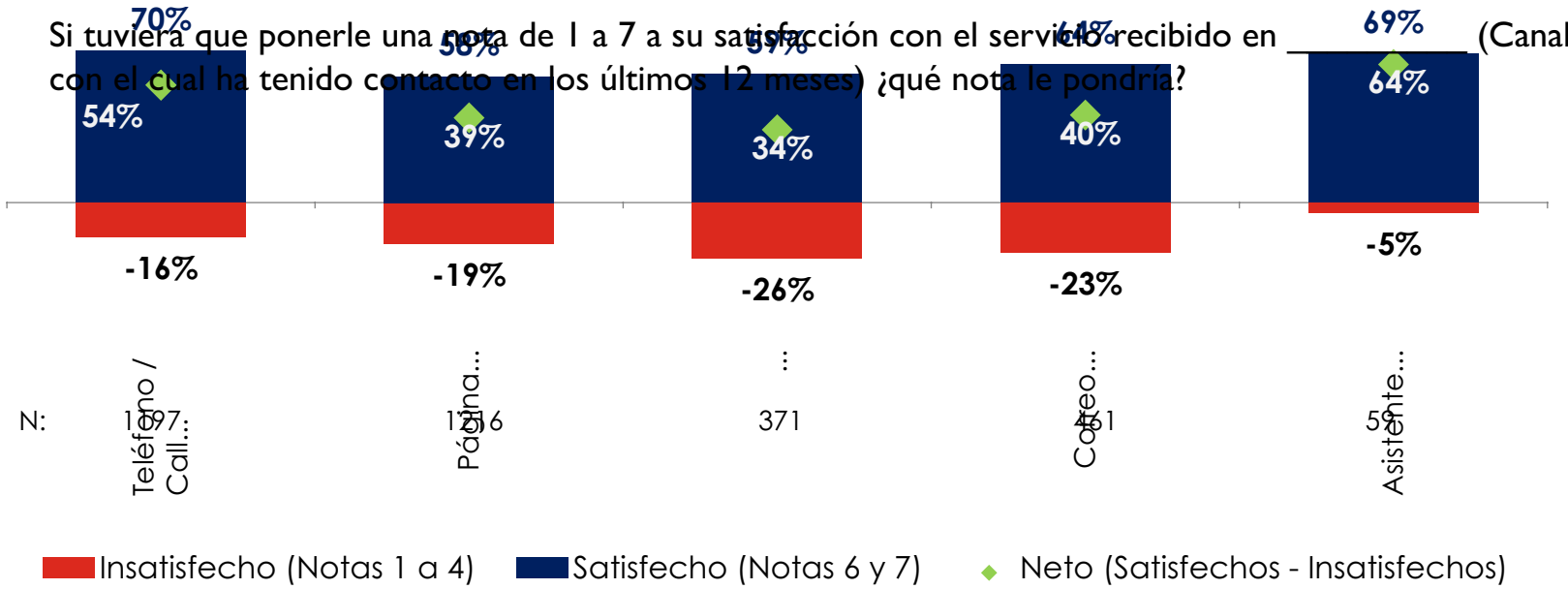
EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN

EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN

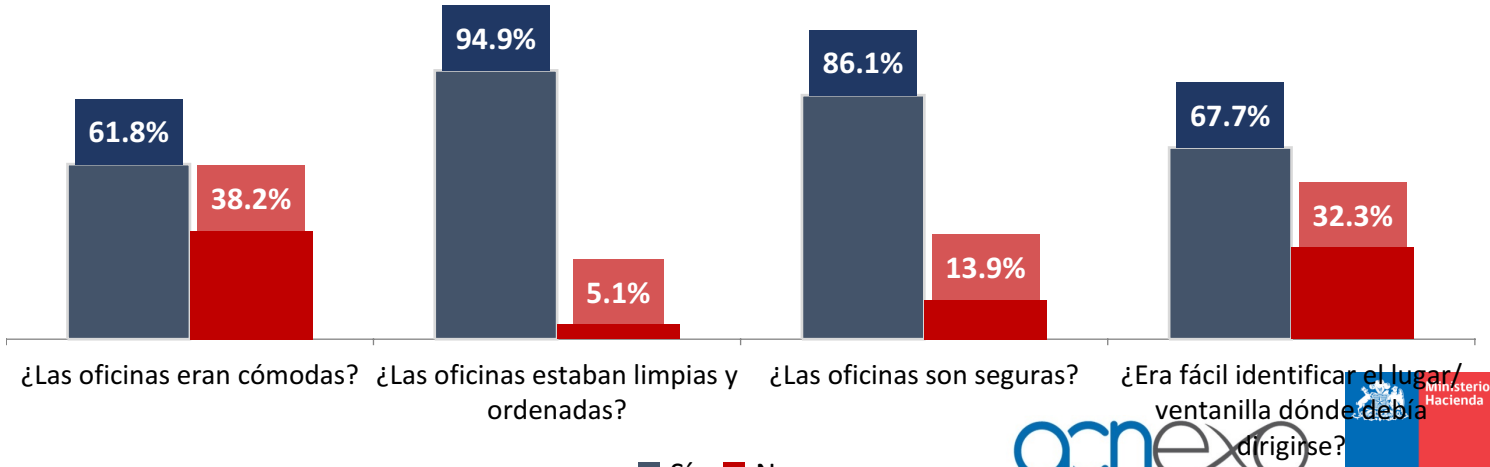
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con Mineduc?



Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en _____ (Canal con el cual ha tenido contacto en los últimos 12 meses) ¿qué nota le pondría?



Pensando en su ultima visita a una oficina de Mineduc, usted diría que…



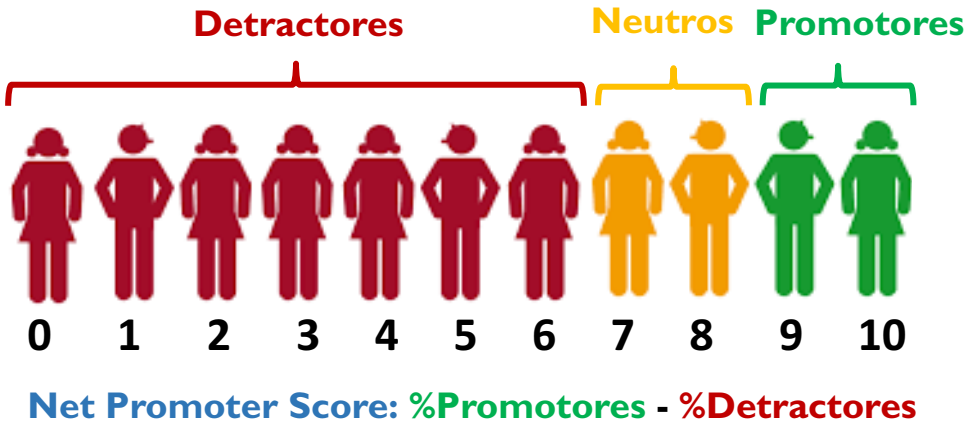
N: Se evalúa cada canal según su contacto en los últimos 12 meses.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

RECOMENDACIÓN – Apertura por canal

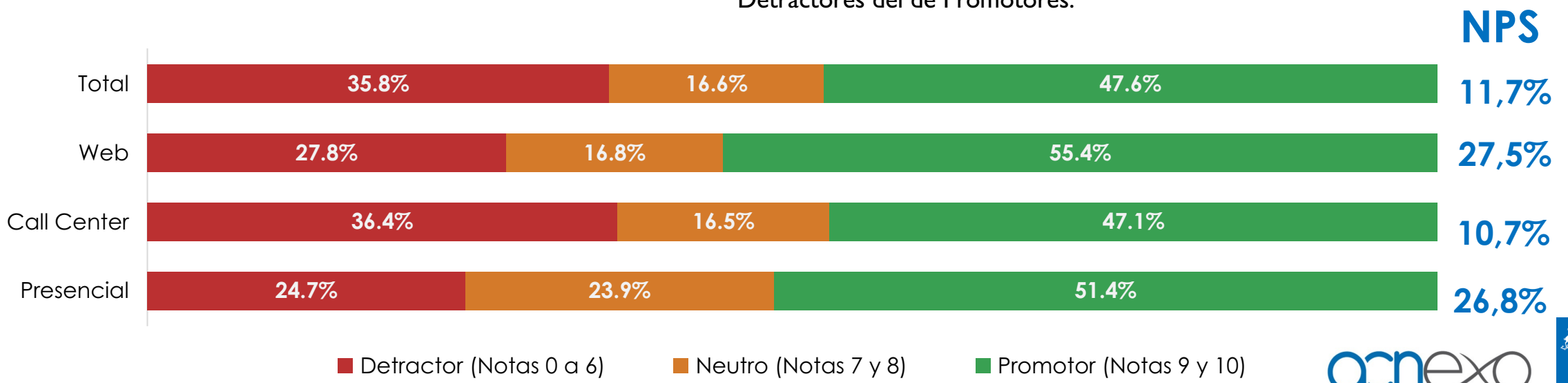
Considerando su experiencia con Mineduc, y utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es "no lo recomendaría" y 10 es "lo recomendaría", ¿Qué tan probable es que usted recomiende la institución a un familiar o amigo?



El "**Net Promoter Score**" (NPS) es un indicador que busca medir la lealtad del usuario mediante su recomendación del servicio.

La probabilidad de recomendación se evalúa en una escala de 0 a 10:
- Los que puntúan con 9 y 10 son **Promotores**,
- Los que se sitúan entre el 7 y el 8, son **Neutros**,
- y los que están en 6 o por debajo, **Detractores**.

Para obtener la puntuación final, **Net Promoter Score**, resta el número de Detractores del de Promotores.

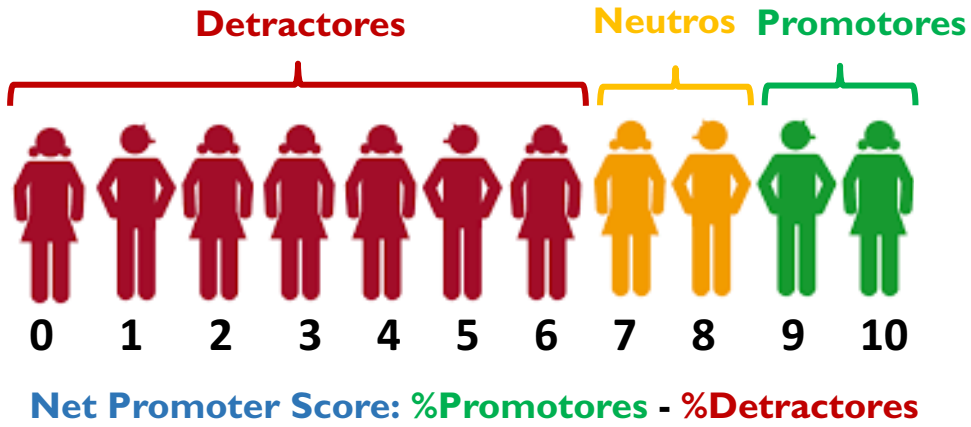


Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

RECOMENDACIÓN – Apertura por trámite

Considerando su experiencia con Mineduc, y utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es "no lo recomendaría" y 10 es "lo recomendaría", ¿Qué tan probable es que usted recomiende la institución a un familiar o amigo?

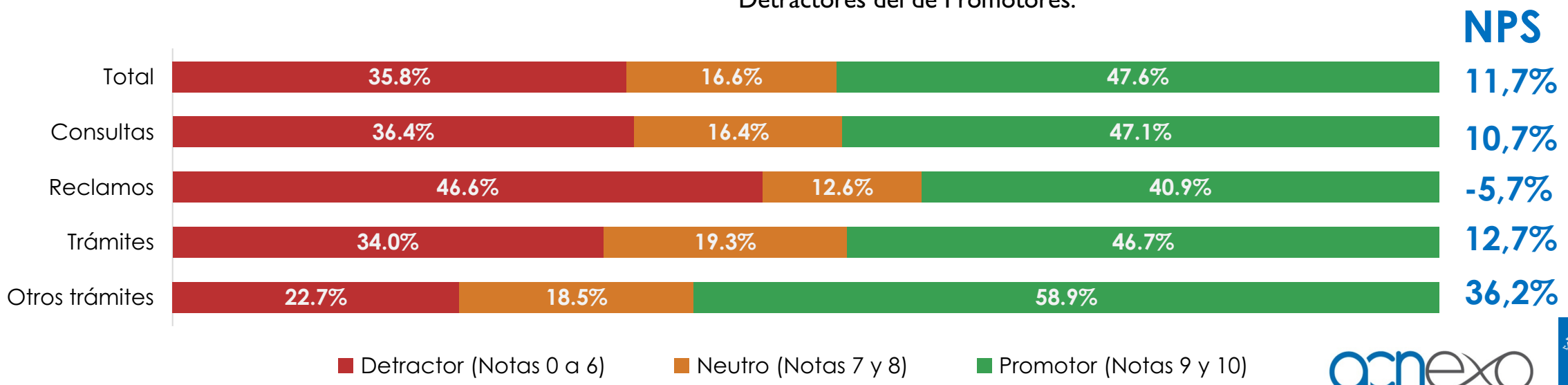


Net Promoter Score: %Promotores - %Detractores

El "**Net Promoter Score**" (NPS) es un indicador que busca medir la lealtad del usuario mediante su recomendación del servicio.

La probabilidad de recomendación se evalúa en una escala de 0 a 10:
- Los que puntúan con 9 y 10 son **Promotores**,
- Los que se sitúan entre el 7 y el 8, son **Neutros**,
- y los que están en 6 o por debajo, **Detractores**.

Para obtener la puntuación final, **Net Promoter Score**, resta el número de Detractores del de Promotores.



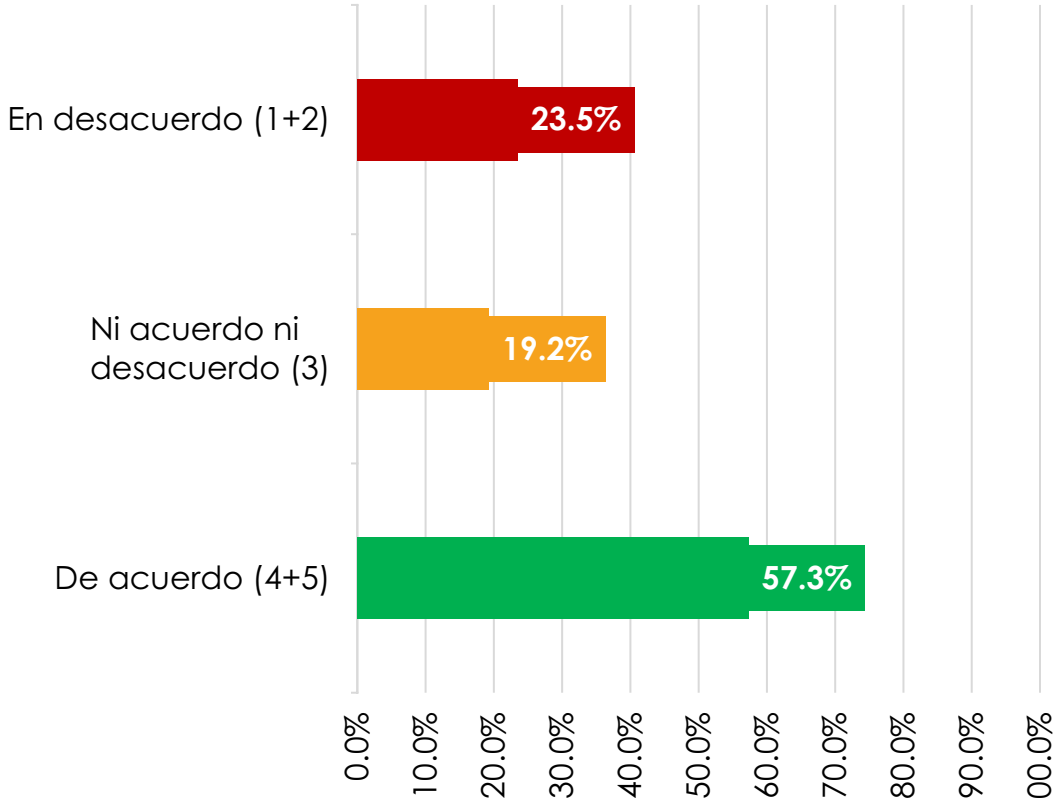
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

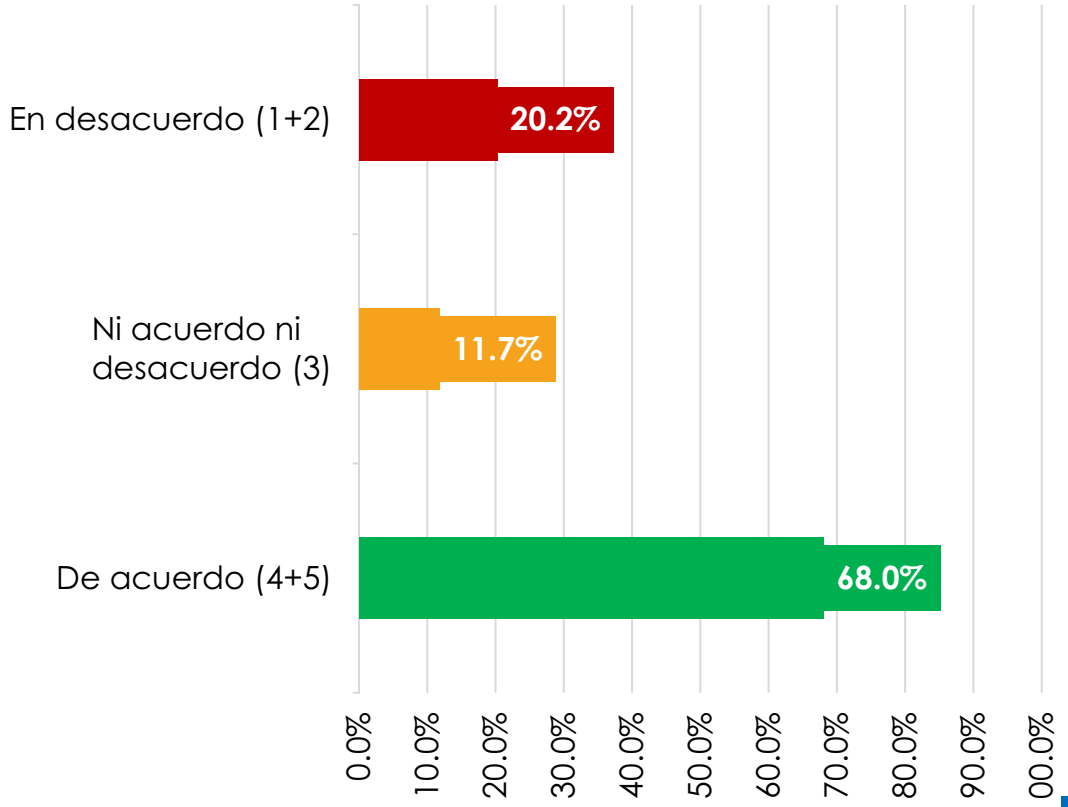
EXPERIENCIA DE SERVICIO

Por favor, indique su grado de desacuerdo o acuerdo con las siguientes afirmaciones, usando una escala de 1 a 5, donde 1 es "totalmente en desacuerdo" y 5 es "totalmente de acuerdo".

"Esta experiencia de servicio con Mineduc aumentó mi confianza en el servicio público"



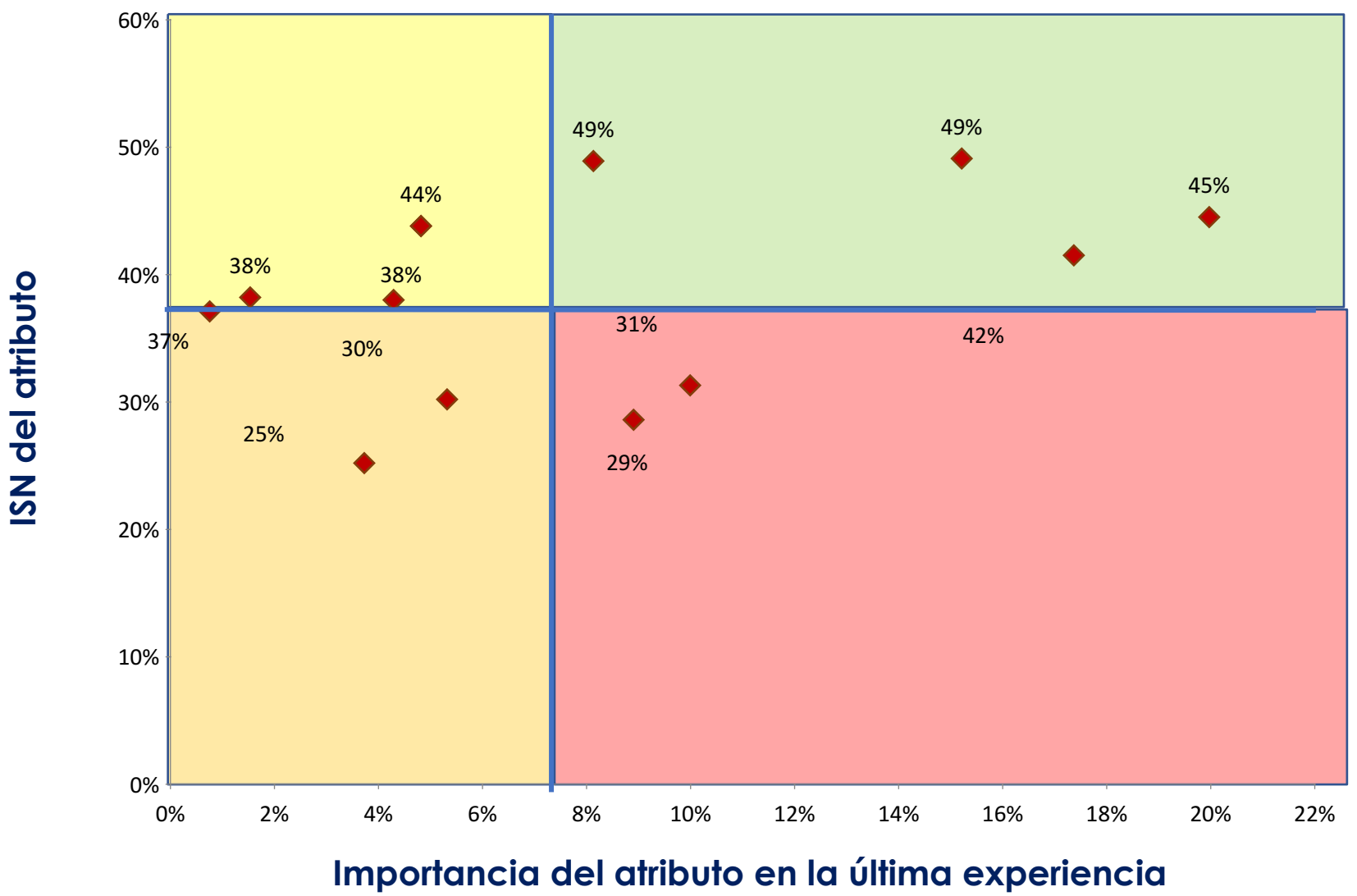
"Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con Mineduc"



Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

MAPA DE IMPORTANCIA – Satisfacción con la última experiencia



Focos de mejora

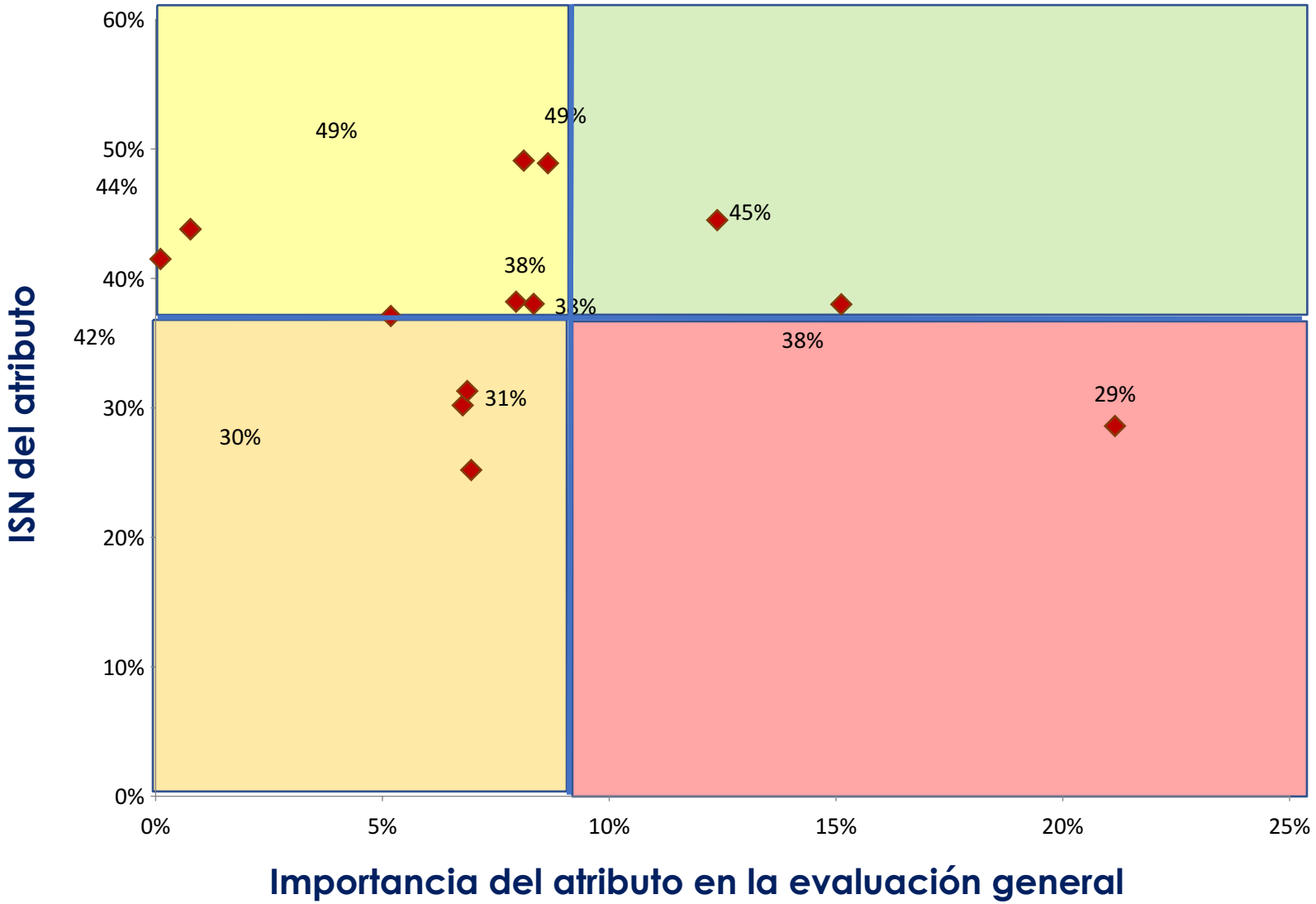
- I) Zona Crítica: concentración de acciones de mejora
- II) Zona de mejora secundaria
- III) Zona a mantener
- IV) Fortalezas del Ministerio del Interior y Seguridad Pública

(*) Son atributos significativos a un 95% de confianza ($p < 0,05$). Bondad de ajuste del modelo: 64,8%.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

MAPA DE IMPORTANCIA – Satisfacción general



Focos de mejora

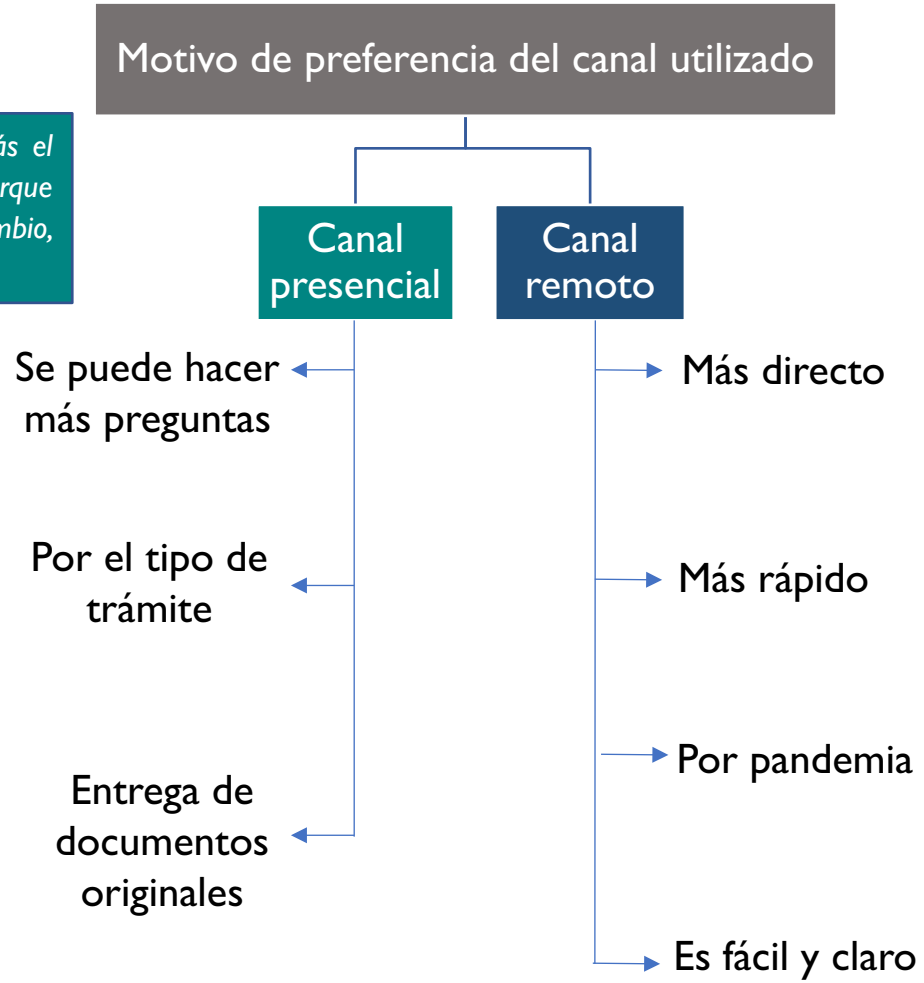
- I) Zona Crítica: concentración de acciones de mejora
- II) Zona de mejora secundaria
- III) Zona a mantener
- IV) Fortalezas del Ministerio del Interior y Seguridad Pública

(*) Son atributos significativos a un 95% de confianza ($p < 0,05$). Bondad de ajuste del modelo: 68,2%.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

FOCUS GROUP – Motivo de preferencia



"Hacerlo presencial te da la oportunidad de ampliar más el trámite que va a hacer, puede hacer más preguntas, porque por teléfono es como lo justo y necesario, es cortito. En cambio, al asistir a uno lo atienden hasta mejor"

"Yo tuve que apostillar unos títulos universitarios del pregrado, para poder llevarlos al consulado español y poder llevarlos a España. Ese trámite lo hice presencial, pero la verdad es que me costó conocer ese proceso, no sabía como hacer, de hecho llamé mucho tiempo al ministerio de educación y no contestaban"

"Porque tenía que entregar los papeles originales, y prefiero la atención presencial porque encuentro que explican mejor las cosas y puedes preguntar, sin embargo, cuando hablas por teléfono hablas con una maquina y no es lo mismo"

"Yo lo hago por internet por un tema de que siempre no hay un lugar directo al que dirigirse, si uno supiera que el trámite lo va a solucionar en un lugar y no van a estar mandando de un lugar a otro"

"Por la rapidez y comodidad vía call center y vía internet, ya que, puedes llamar por teléfono y en el pc puedes ir siguiendo los procedimientos que te van indicando vía call center. Entonces es mucho más cómodo que ir a las sucursales, sin saber si están abiertas o cómo está la atención ahí"

"Uno no sabe si las sucursales están abiertas por tema pandemia, y para qué perder el tiempo en ir y perder locomoción, mejor hacer el contacto telefónico y finalmente uno termina utilizando la web"

"Es de fácil manejo, aún cuando uno no se maneja mucho con el tema, es fácil hacerlo, es claro"

FOCUS GROUP – Oportunidades de mejora

"Actualización de direcciones, porque cuando yo fui a hacer el tramite para mi hija, me encontré con demasiadas oficinas fantasmas y de verdad que perdí casi todo el día haciendo el trámite"

"Lo que yo noté es que el personal estaba desfasado con la tecnología, era un personal mayor, entonces le costaba la digitalización de los documentos"

"Podrían decir los horarios, porque con el tema de la pandemia igual disminuyeron las horas que estaban trabajando. Entonces no sabía si estaba abierto o cerrado".

"Debiera ser con más gente, porque uno va a hacer un trámite super cortito y es como mucha la espera"

"Deberían ser un poco más pacientes con las personas y tratar de llenar el vacío que tienen con las consultas y lo que sea, como que a veces te dicen que es esto y si te sirve chao si no tu ves"

¿Qué mejorarían de la Subsecretaría de Educación?

Canal presencial

- Actualizar direcciones de oficinas
- Mayor capacitación digital
- Actualizar horarios de atención
- Aumentar personal de atención
- Paciencia al atender a las personas

Canal remoto

- Ayuda telefónica al realizar proceso en la web
- Ayuda vía videoconferencia
- Mayor información en la página web cuando hay procesos masivos de postulación
- Mayor personal de call center cuando hay procesos masivos de postulación
- Chat de ayuda

"Yo creo que tener claro qué información, o a nosotros nos van a ayudar los ejecutivos, qué información manejan, hasta donde pueden llegar, porque nosotros no sabemos si las personas que a nosotros nos atienden, por ejemplo en el call center, hasta donde llega su manejo"

"Mediante el celular me contacté, y el joven me pidió que ingresara a un computador y él me fue guiando a través del celular cómo llenar el formulario. Entonces esa fue una buena idea que tuvo la persona que me atendió por el call center, entonces me ayudo completamente llenando el formulario y lo enviamos"

"Cuando hayan postulaciones agregar más personal… Y también, como tip, agregar una parte de video conferencia y así que le ayuden a la persona mientras le comparten la pantalla"

"En el momento del procesos, por ejemplo cuando hay que ingresar a una página y estamos en la fecha de postulaciones, que apareciera inmediatamente la información, los requisitos, qué persona debe postular, dónde deben ingresar, como en una pantalla grande"

FOCUS GROUP – Personalidad de la Subsecretaría de Educación

Si la Subsecretaría de Educación fuese una persona, ¿cómo la describirían?

Canal presencial

- Con falta de educación
- Discriminador
- Chileno promedio, sin muchas oportunidades

Canal remoto

- Amable
- Poco capacitado
- Poco claro/ explicativo
- Lento
- Con buena disposición

"Parece que le falta educación (…) Creo que hay que educar a esa persona que se llama ministerio de educación para que sea consecuente con lo que tiene en sus espaldas"

"Las personas que atienden, que fueron 2 o 3 personas, no tienen la más mínima paciencia con la persona para poder darle solución o amabilidad (…) Hay personas que dicen que las han atendido bien, por eso le digo, para unas están bien y para otras no. A veces pienso si será que nos discriminan por ser de otro país, eso es lo que yo siento"

"Una persona añosa, como un chileno promedio que no tiene manejo de otro idioma, porque me pasó que no había comprensión de las palabras en inglés. Y como decía otra persona, el trato discriminatorio (….) Trata según el nivel de zapatos que andas trayendo"

"Tiene la disposición, pero colapsa rápido a penas se empieza a juntar mucha gente"

"Amable y agradable (en la atención), y algunas veces poco capacitadas en algunos temas en específicos"

"Amables y explicativo muy poco, debería ser más explicativo con peras y manzanas"

"Una persona con buena disposición y agradable pero muchas veces no tan preciso. Como que se nota que quieren ayudarte, pero a veces se confunden o te confunden a ti mismo, pero si con buena disposición"

"Amable y lenta, lenta para responder, en el sentido de contestar algo, el tema de llamado porque fue super eterna la espera"

CONCLUSIONES

- Los/as usuarios/as de la Subsecretaría de Educación son principalmente mujeres (72,5%), concentrados entre los 35 y 44 años de edad (38,7%), que terminaron su educación universitaria (38,3%). Asimismo, la mayoría es de nacionalidad chilena (81,1%), y solo un 10,5% afirma pertenecer a algún pueblo originario. Por otro lado, un 64,5% son jefes/as de hogar. Si bien la mayoría son personas naturales, hay un pequeño porcentaje de usuarios organizacionales (7,3%), siendo directivos o gerente. Por otro lado, solo un 6,9% señala tener alguna discapacidad permanente y/o de larga duración.

- En cuanto al canal para realizar los trámites el 93,6% utiliza la página web, un 4,9% el call center y sólo un 1,5% utiliza el canal presencial. En cuanto a las veces que los usuarios/as han realizado algún requerimiento en la institución, mayoritariamente lo hacen de 2 a 3 veces (39,4%).

- Un 61,3% de los/as usuarios/as se encuentra en la categoría de habilitado, teniendo un alto conocimiento sobre los servicios otorgados por la institución. Se observa que hay mayor habilitación entre los/as usuarios/as que utilizaron el canal presencial, seguido del call center y el web.

- Por otro lado, un 25,3% presentó problemas al realizar su trámite, principalmente por no recibir una respuesta oportuna y de calidad, y por no recibir una respuesta en un tiempo prudente. Aquellos/as que tuvieron un problema, sólo el 12,5% quedó muy satisfecho y el 19, 9% quedó muy insatisfecho con la respuesta a su problema.

CONCLUSIONES

- El medio de contacto con mejor evaluación neta es el asistente virtual o chatbot (63,7%), sin embargo, este es el que menos casos tiene (59) de todos los canales. Seguido, se encuentra el call center (54,2%), correo electrónico a las oficinas de ayudamineduc (40,4%), página web www.ayudamineduc.cl (39,1%) y sucursal o oficina propia de Mineduc (33,6%).

- A su vez, se observa un aumento neto en la evaluación general a la institución, con un valor neto de 44,2% (40,2% en 2020), pero se presenta una disminución en la satisfacción con la última experiencia, con un neto de 30,1% (35,7% en 2020), lo cuál se puede deber, según los participantes de las entrevistas grupales, a las largas esperas para ser atendido en el call center o la poca información en la página web en periodos masivos de postulación a becas.

- En suma, las características de quienes dan una peor evaluación son:
  - Usuarios/as del canal call center y quienes realizan reclamos.
  - Quienes tienen un nivel educacional medio incompleto y completo.
  - El tramo etario correspondiente a 45 a 54 años y de 55 a 64 años.
  - Quienes sí tuvieron problemas al realizar su trámite.
  - Usuarios/as no habilitados.

CONCLUSIONES

- Respecto a la última experiencia, aspectos como la utilidad de la información recibida (49,1%), la utilidad de la información para realizar el trámite (48,9%), el esfuerzo que hace la Subsecretaría de Educación por acoger las solicitudes (44,5%) y la facilidad para realizar el trámite en la institución (43,8%) son los atributos tienen la mejor evaluación neta, siendo una evaluación regular que podría mejorar, siendo menores a un 75%. No obstante, la claridad de los paso a seguir (37,1%) y el tiempo de respuesta de la institución (30,2%) es el atributo peor evaluado por los/as usuarios/as. Así, el tiempo de respuesta requiere acciones de mejora por parte de la institución, pues son un atributos que tiene una gran importancia en la satisfacción con la última experiencia.

- En cuanto a la imagen de la Subsecretaría de Educación, su transparencia (38,2%), confianza (38,0%) y tener funcionarios comprometidos con su labor (31,3%) son los atributos mejor valorados, sin embargo, la satisfacción neta es baja por lo que se sugiere implementar acciones de mejora. Este último atributo, se condice con lo manifestado por los/as participantes de las entrevistas grupales quienes señalan que existe un trato discriminador (especialmente a personas extranjeras), ser poco claro respecto al trámite que deben realizar y poca paciencia por parte del ejecutivo.

- En cuanto a la recomendación del la institución, el canal con mayor recomendación es el canal web con un NPS de 27,5%, seguido del canal presencial (26,8%) y el canal call center (10,7%).

POSIBLES ACCIONES DE MEJORAS

- En términos generales, del levantamiento de información se observa que los principales problemas del proceso de atención **radica en los tiempos de espera en el call center y en la calidad de la respuesta** que se les da a los usuarios.
- Por eso, dentro de las sugerencias se proponen:

  i. Definir un **tiempo máximo de respuesta** para el call center, estableciendo indicadores de gestión bien precisos para estimar cuántos usuarios exceden ese tiempo de espera.

  ii. Para mejorar la calidad de la respuesta, se puede hacer un levantamiento del grupo de usuarios (14,5%) que indica que **su respuesta no fue contestada** y revisar, en esos casos, los motivos que se esgrimen por parte de ellos. Esto llevaría a identificar posibles áreas no cubiertas en las respuestas.

  iii. Como tercer aspecto. se **recomienda incorporar guías, tutoriales o capacitaciones** que permitan transmitir la información de los "pasos a seguir" por cada usuario, en relación a su trámite y a la utilización de estos canales de atención.

- Finalmente, cabe recalcar que existen una **serie de fortalezas de la Subsecretaría de Educación** que pueden ser utilizadas para realizar todas estas acciones de mejora, tales como, la utilidad de la información entregada, la transparencia, la confianza, el alto uso del call center, y la buena evaluación de los chatbot, aunque sean todavía muy reducido el número de atenciones por este nuevo canal.

TALLER DE ANÁLISIS DE RESULTADOS

- El día viernes 10 de diciembre de 2021, a las 10.00 horas, se realizó un **Taller de Análisis de los Resultados con la Subsecretaría de Educación**, donde se reportaron las principales conclusiones del estudio y se conversó en torno a las distintas evaluaciones obtenidas.

- Consideran que los resultados eran esperables, sobre todo en lo referente a tiempos de respuesta. Señalan haber tenido descoordinaciones internas que afectaron los tiempos de respuesta.

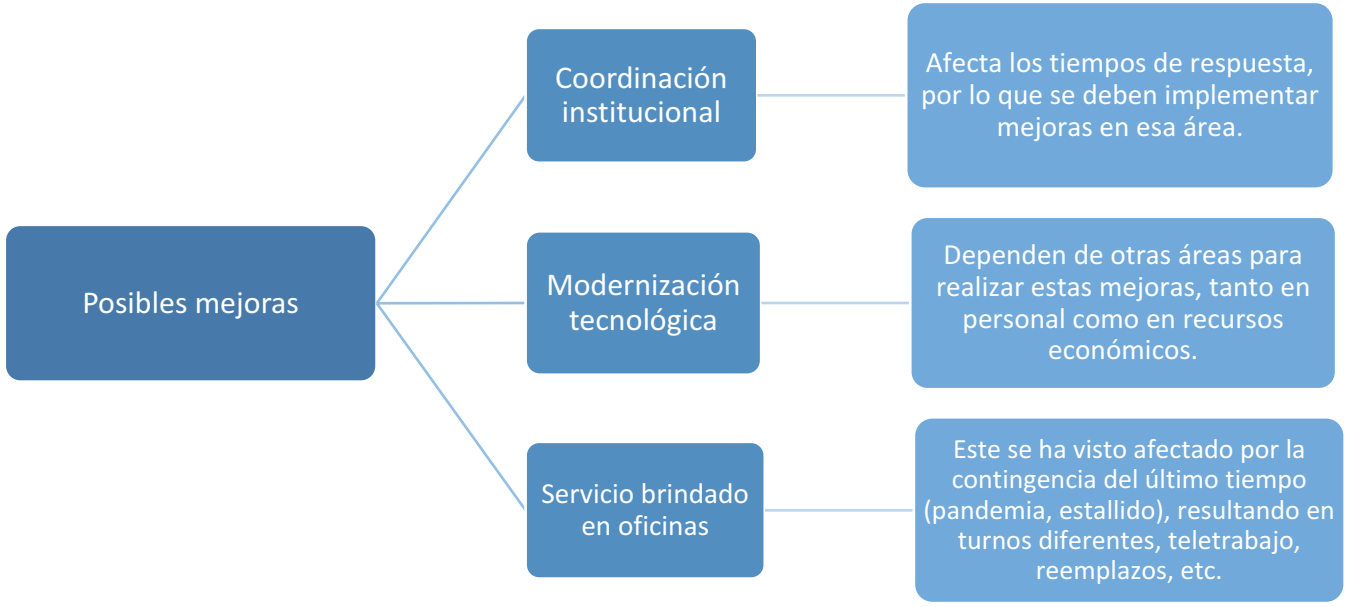
- Consideran positiva la evaluación realizada al canal web. La idea es potenciar ese canal.

- En general señalan que ellos no tienen la respuesta directa de ningún trámite, a excepción de Certificados. Son la cara visible de las distintas áreas de Mineduc.

- Respecto a la evaluación de las oficinas, señalan que les hace sentido ya que las oficinas durante el ultimo tiempo han estado haciendo turnos, mucho personal con teletrabajo, hay muchos reemplazos y claramente todo eso puede afectar el servicio en las oficinas.

TALLER DE ANÁLISIS DE RESULTADOS

- Señalan tener un desafío en la mejora tecnológica. Observan una carencia en ese punto ya que hay pocos recursos tanto humanos como económicos. Actualmente dependen de otras áreas para mejorar este punto. El talento que tenían se fue y el know how no está.



Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos 2021

Ministerio de Hacienda

Resultados Subsecretaría del Interior

Subsecretaría del Interior
Ministerio del Interior y Seguridad Pública
Gobierno de Chile

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Secretaría de Modernización

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile