Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos 2021

Ministerio de Hacienda

Resultados Subsecretaría de Transportes

Subsecretaría de Transportes
Gobierno de Chile

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Secretaría de Modernización

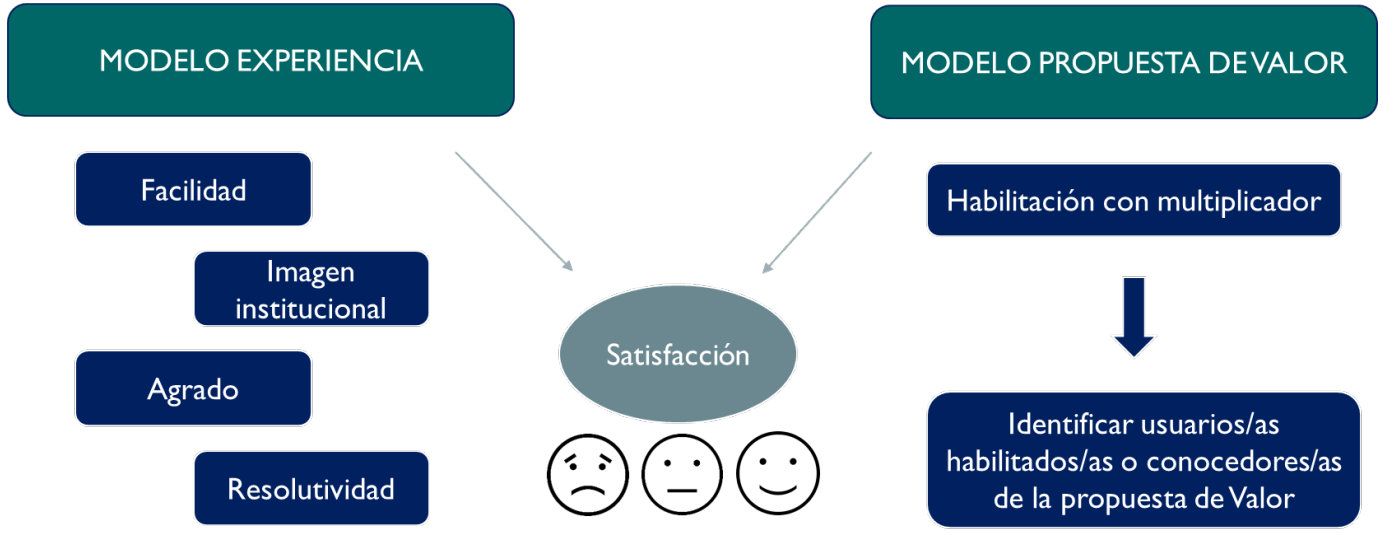
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

ANTECEDENTES

El presente estudio, que busca medir la satisfacción que otorgan los/as usuarios/as al servicio recibido en la Subsecretaría de Transportes, 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 web (67%) y Encuestas telefónicas (33%).**



La **unidad de análisis** corresponde a usuarios de los servicios otorgados por la Subsecretaría de Transportes, específicamente Transporte Escucha, Consultas y Reclamos y Otros trámites.



La **muestra** corresponde a 1.515 casos, con un error total de 2,5% a un 95% de confianza, considerando varianza máxima.



El **muestreo** fue probabilístico con cuotas por canal de postulación (digital, telefónico y presencial) y por trámite. Asimismo, los casos fueron ponderados tanto por canal como por trámite, manteniendo las proporciones del universo.



La **aplicación** de encuestas web se realizó entre el 12 de agosto y el 23 de septiembre de 2021. y la de encuestas telefónicas se realizo entre el 14 de octubre del 2021 y el 11 de noviembre de 2021.



Para alcanzar la muestra se realizó un total de **3.989 llamados y 5.431 envíos**, dando una **tasa de respuesta** de 12,7% y 18,6%, para las aplicaciones CATI y CAWI, respectivamente.

(*) Los datos no se presentan comparados dado que no se realizó una medición anterior .

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

UNIVERSO Y MUESTRA

Logro por servicio

Trámite / Programa / Servicio	Web Universo informado	Web Muestra propuesta	Web Muestra alcanzada	Telefónico Universo informado	Telefónico Muestra propuesta	Telefónico Muestra alcanzada	Presencial Universo informado	Presencial Muestra propuesta	Presencial Muestra alcanzada
Transporte Escucha	6.927	364	431	383	116	116	933	141	141
Consultas / Reclamos	5.357	359	359	819	141	143		0	
Otros trámites	1.327	171	288		0	0	710	154	37
Total	13.611	894	1078	1.202	257	259	1.643	295	178



Encuestas web

B: 1.008



Aplicación telefónica

B: 507

(*) Para el segmento Otros Trámites la contraparte de la Subsecretaría de Transportes informó la escasez de casos del canal presencial. Dado esto se completo la muestra de ese segmento a través del canal digital.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

FACTOR DE EXPANSIÓN E INCIDENCIAS

Ponderador

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

Tramite	Canal	Ponderador
Transporte Escucha	Web	1,479640709613600
	Telefónico	0,303968890919149
	Presencial	0,609187362302051
Consultas / Reclamos	Web	1,373774820133170
	Telefónico	0,527273832147435
Otros trámites	Web	0,424196215159618
	Presencial	1,766627468499130

Incidencias del Trabajo de Campo

Las incidencias en el Trabajo de Campo consideran el total de llamados y los distintos posibles escenarios ante la forma de contacto.

	Total	Anuladas	Aplazados	Averiado	Cuota completa	Comunica ocupado	Contestador	No contesta	Encuesta correcta	Tasa de respuesta
Aplicación Telefónica	3.988	74	502	0	0	0	312	2593	**507**	12,7%

	Total	Abandonado	Contactado	Dirección no válida	Lista negra	No entregado	Terminado	Tasa de respuesta
Aplicación Web	5431	460	3634	1	328	0	1008	18,6%

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

DESCRIPCIÓN GENERAL

La **Subsecretaría de Transportes** tienen como principal promover el desarrollo de sistemas de transportes eficientes, seguros y sustentables, a través de la definición de políticas y normas y del control de su cumplimiento, para contribuir a la integración territorial del país, favorecer el desarrollo económico y asegurar servicios de alta calidad a los usuarios.

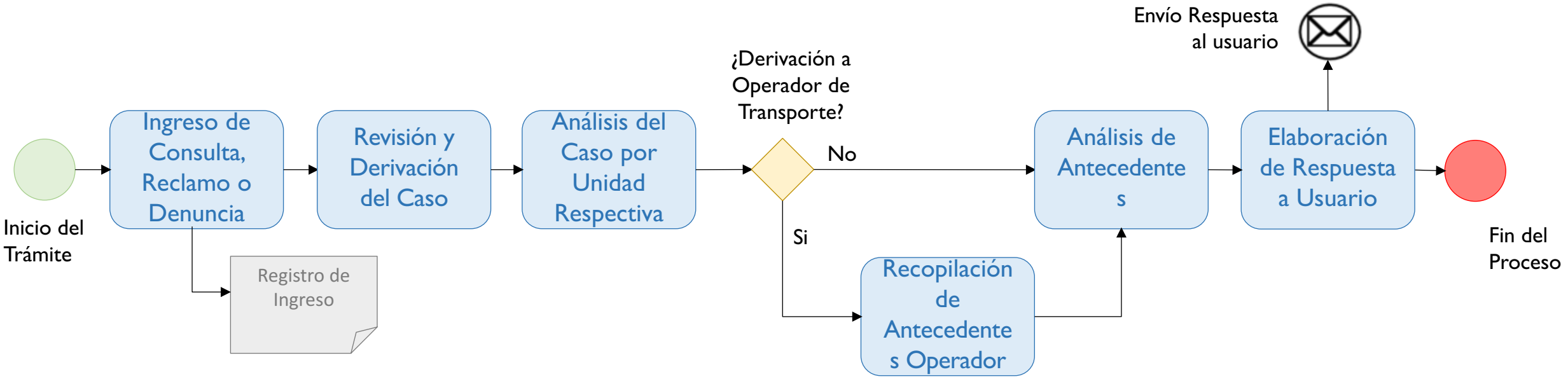
La Subsecretaria se organiza en torno a sus **principales procesos de provisión de bienes y servicios**: Planificación, diseño y desarrollo de los sistemas de transportes, regulación, subsidios e iniciativas de inversión de los servicios de transporte público, fiscalización y certificación de servicios y sistemas de transporte, e Información, difusión y atención a la ciudadanía en materias de transporte.

En sus definiciones estratégicas del año 2021, declara que tienen 19.458.310 de **usuarios/as** de los diversos servicios y sistemas de transporte; 133.125 empresas u operadores de transporte de pasajeros y carga; 694.262 beneficiarios/as de zonas aisladas de los servicios subsidiados de transporte, entre otros usuarios.

La Subsecretaría de Transportes recibió durante el año 2020, un total de 34.380 requerimientos ciudadanos, considerando denuncias, reclamos, consultas, sugerencias y solicitudes de acceso a la información, solicitudes derivadas desde Presidencia de la República y felicitaciones a nivel nacional.

Fuente: Sitio Web Institucional Subsecretaría de Transportes, Cuenta Pública 2020, BGI 2019

PROCESO: TRANSPORTE ESCUCHA, CONSULTAS Y RECLAMOS

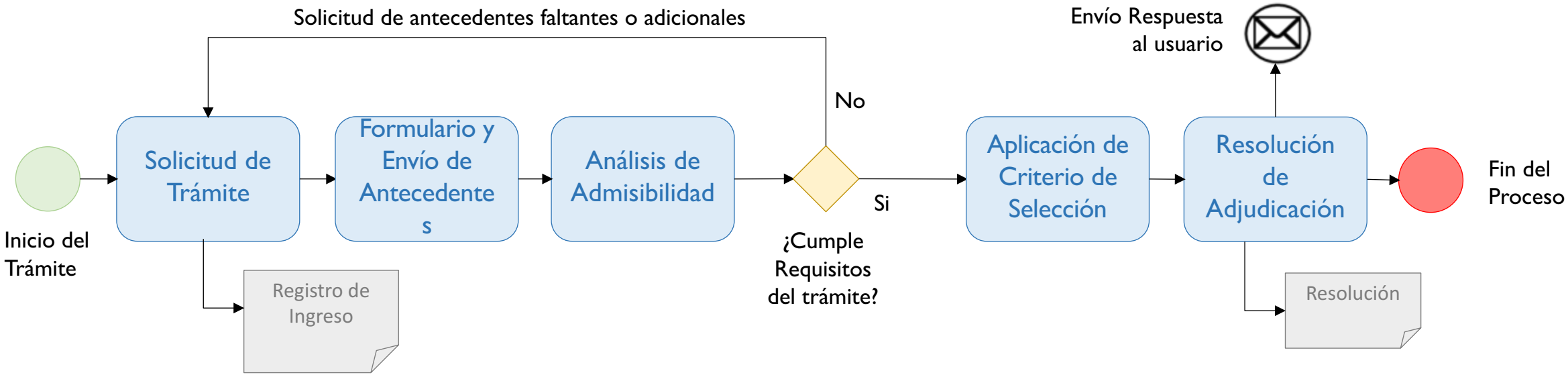


Transporte Escucha es el sistema de atención ciudadana de la Subsecretaría de Transportes. A través de Transportescucha el usuario puede solicitar cualquier tipo de información relacionada con el transporte público y sus servicios relacionados (buses urbanos, interurbanos, táxis, transporte escolar, barcazas, etc.) e informarse sobre los derechos y deberes que posee como usuario. Además, podrá presentar denuncias, reclamos y sugerencias.

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

acnexo Análisis Profundos, Decisiones Claras
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

PROCESO: OTROS TRÁMITES



Dentro de estos trámites se incluyen: i) Exención de restricción vehicular de la Región Metropolitana; 2)Postular al Programa de Renovación de taxis colectivos; 3) Solicitud de servicios de Taxis colectivos Urbanos inscritos en la Región Metropolitana; 4) Acreditación de prestación de servicios de Transporte Escolar; y 5) Postular a las licitaciones de zonas aisladas terrestres de transporte rural.

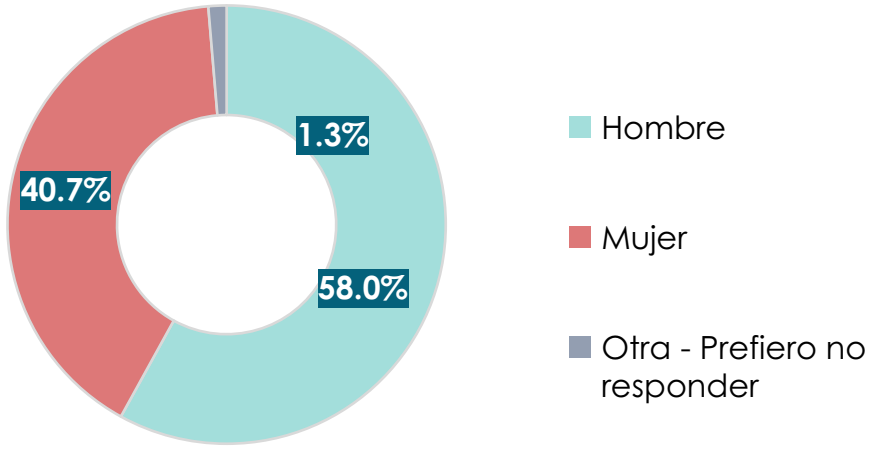
Fuente: Entrevista a Usuarios/as y Personal de la Institución, Sitio Web Institucional Subsecretaría de Transportes

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

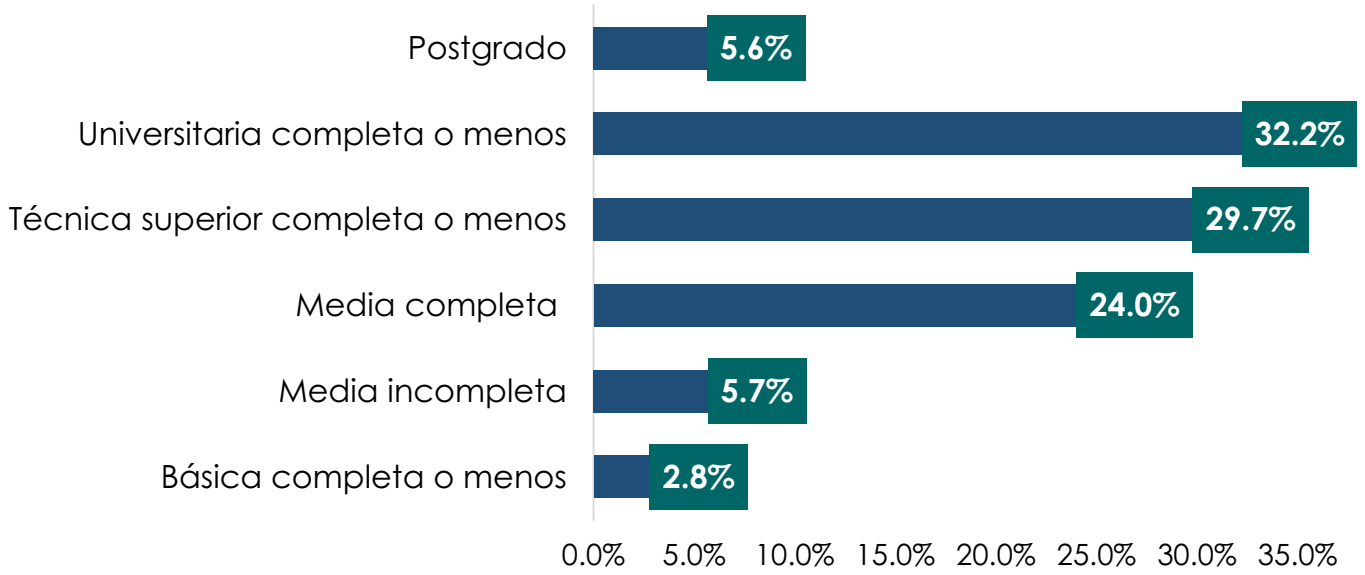
CARACTERIZACIÓN USUARIA

CARACTERIZACIÓN USUARIA

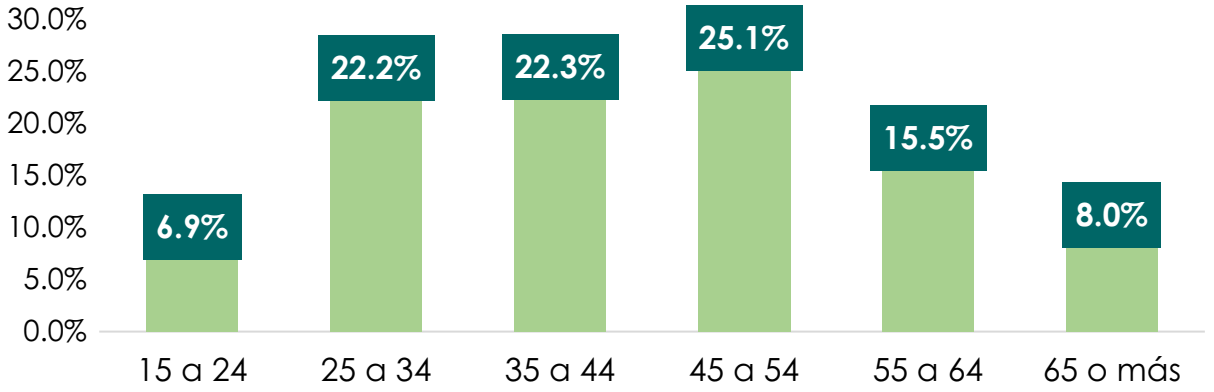
Sexo del entrevistado/a



Nivel Educacional



Edad en tramos

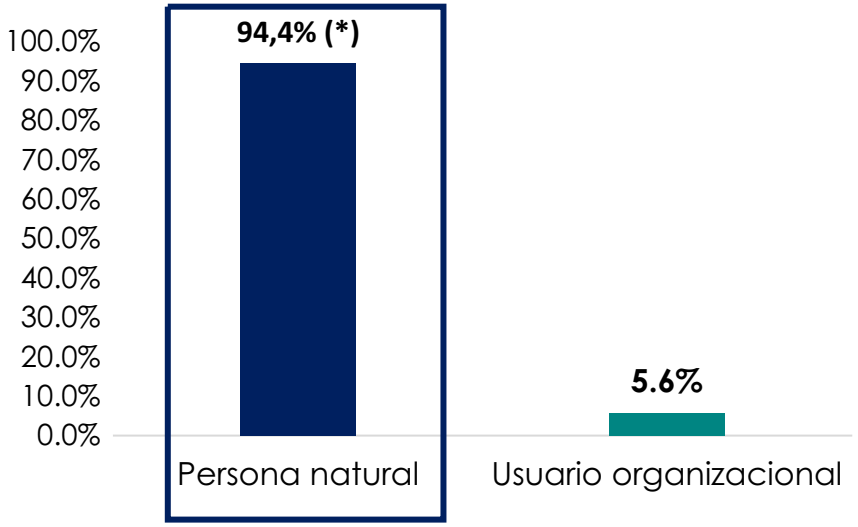


Análisis Profundos, Decisiones Claras

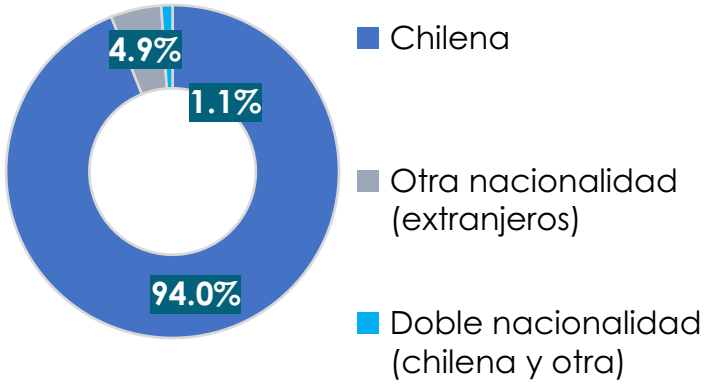
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

CARACTERIZACIÓN USUARIA – Personas naturales

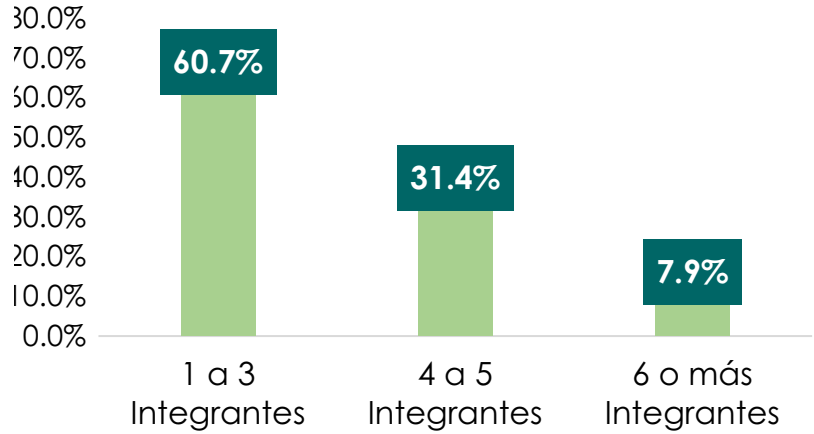
Este trámite o requerimiento, ¿lo hizo a título personal (propio o de otra persona) o en representación de una organización / empresa?



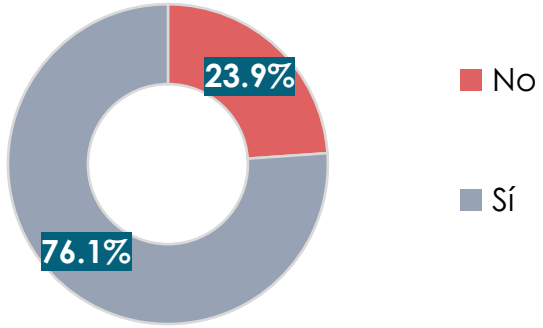
Nacionalidad



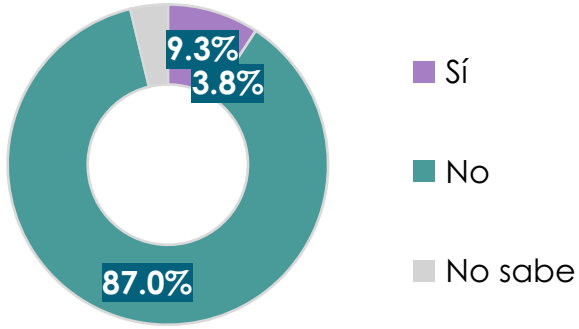
N° Integrantes del Hogar



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



¿Pertenece a algún pueblo indígena u originario?



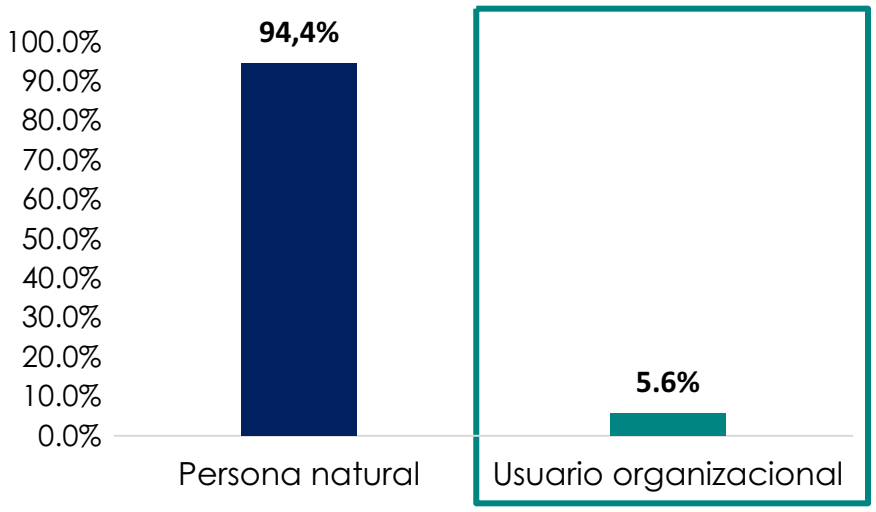
(*) Los gráficos de esta lámina corresponden al 94,4% de personales naturales.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

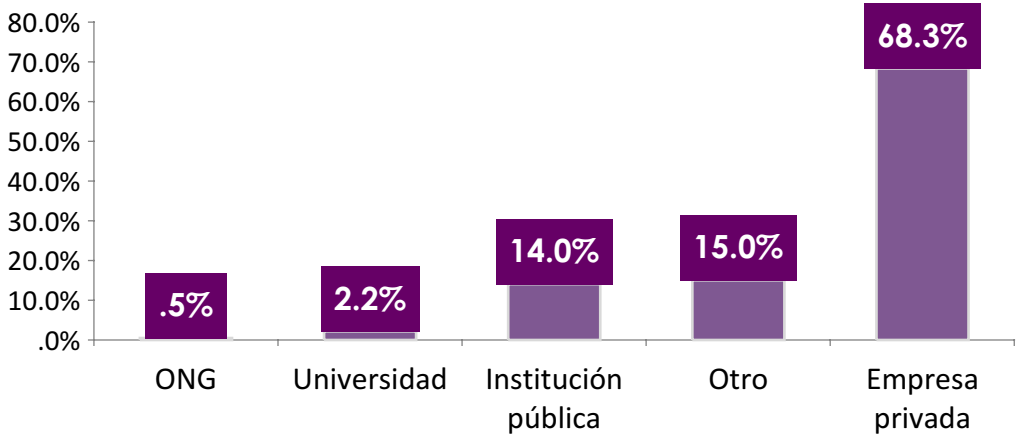
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

CARACTERIZACIÓN USUARIA – Usuarios organizacionales

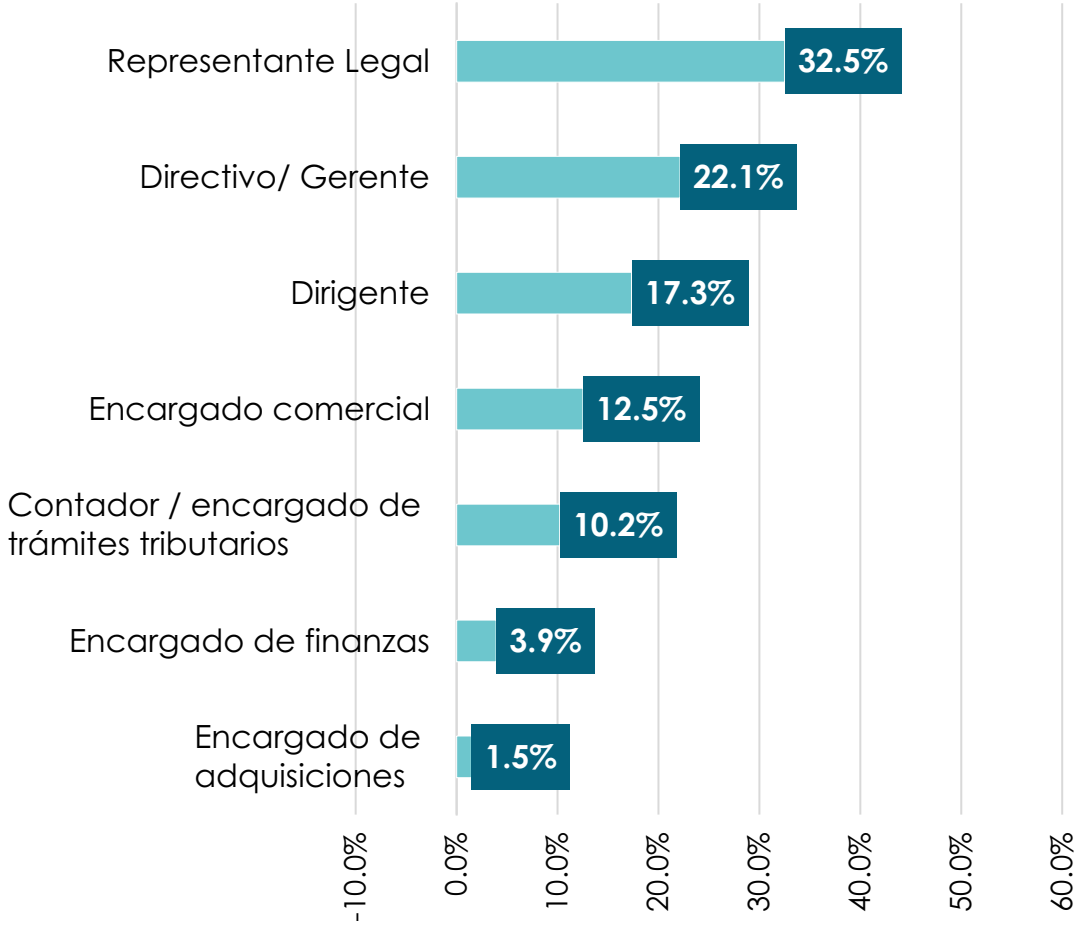
Este trámite o requerimiento, ¿lo hizo a título personal (propio o de otra persona) o en representación de una organización / empresa?



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 5,6% de usuarios organizacionales.

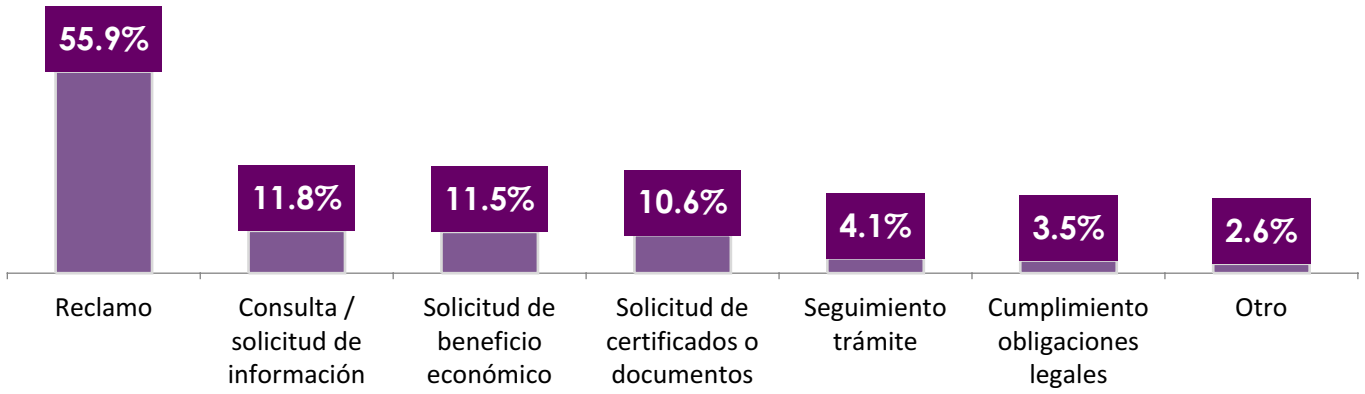
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

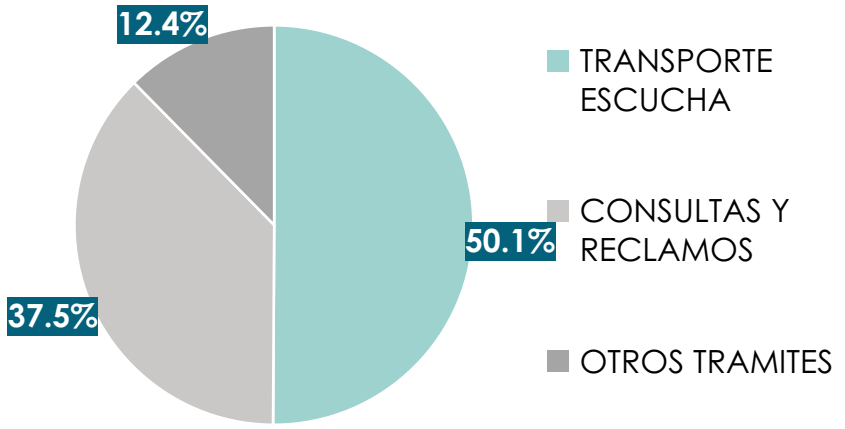
EXPERIENCIA DE USO ESPECÍFICA

PROCESO DE TRÁMITE

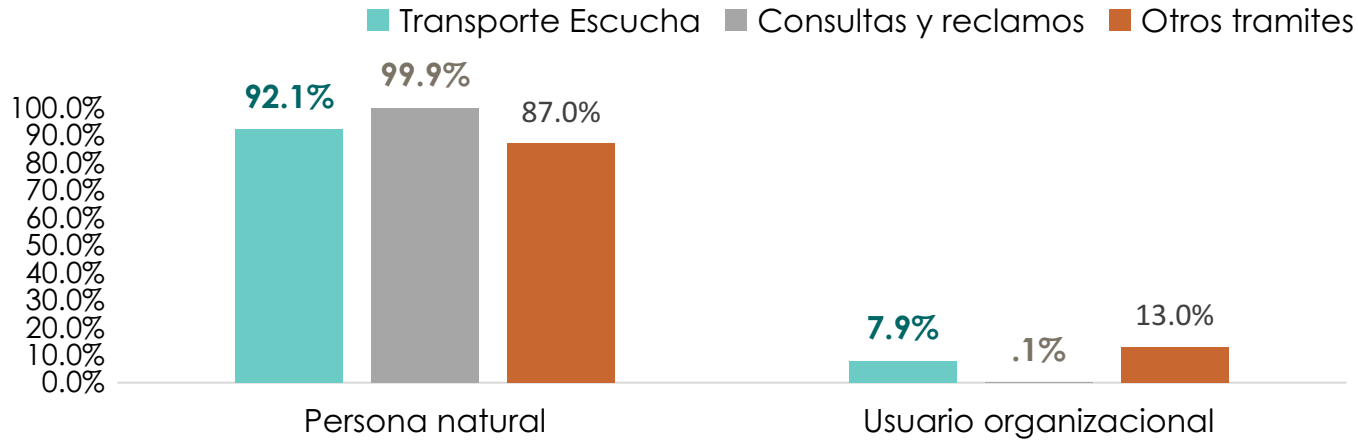
¿Me puede decir cuál fue el último trámite que realizó ante la Subsecretaría de Transportes?



Servicio evaluado



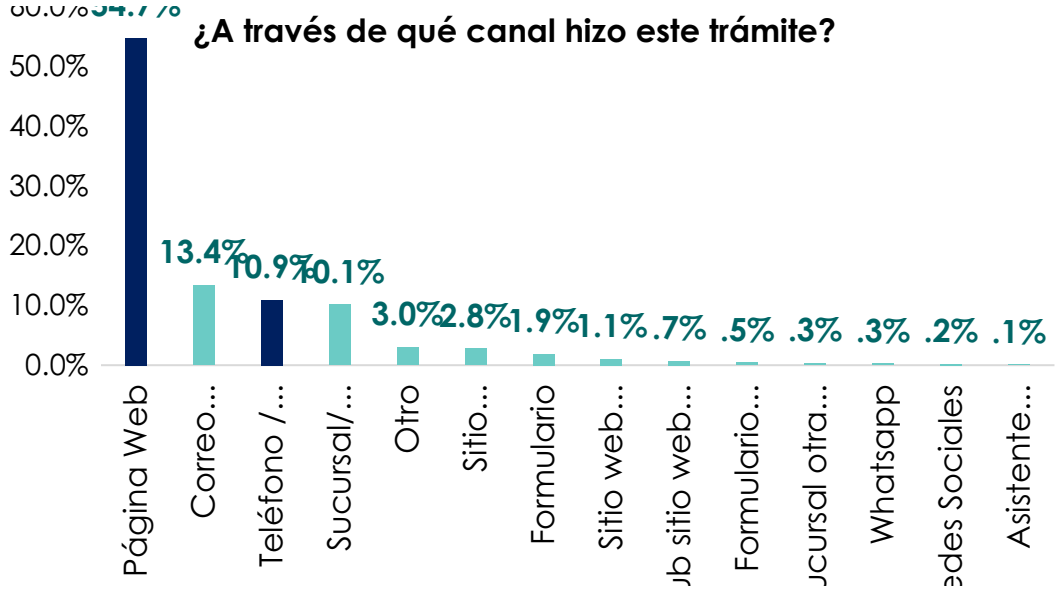
Este trámite o requerimiento, ¿lo hizo a título personal (propio o de otra persona) o en representación de una organización / empresa?

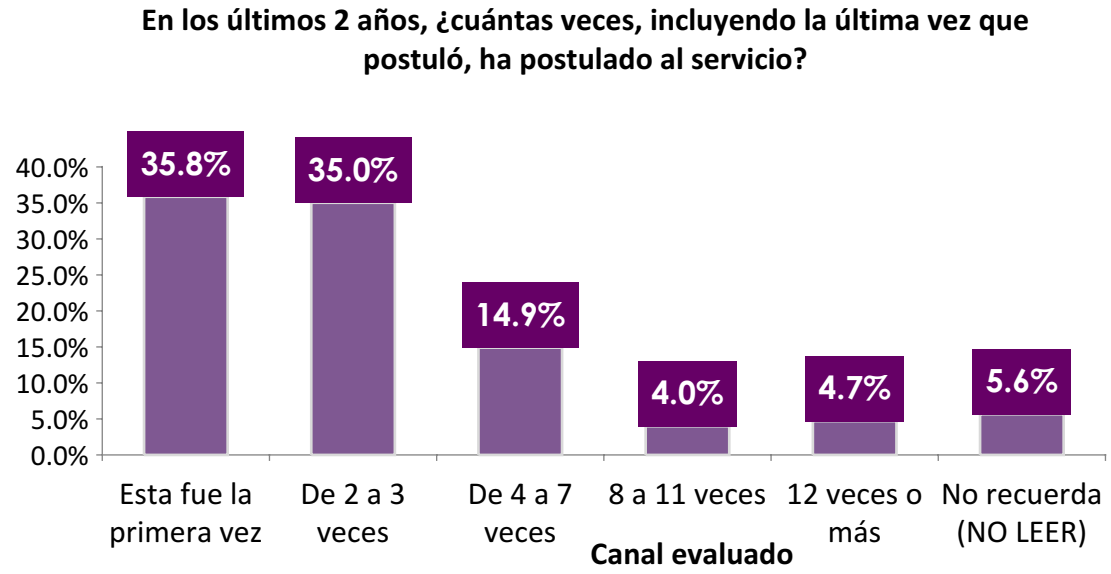


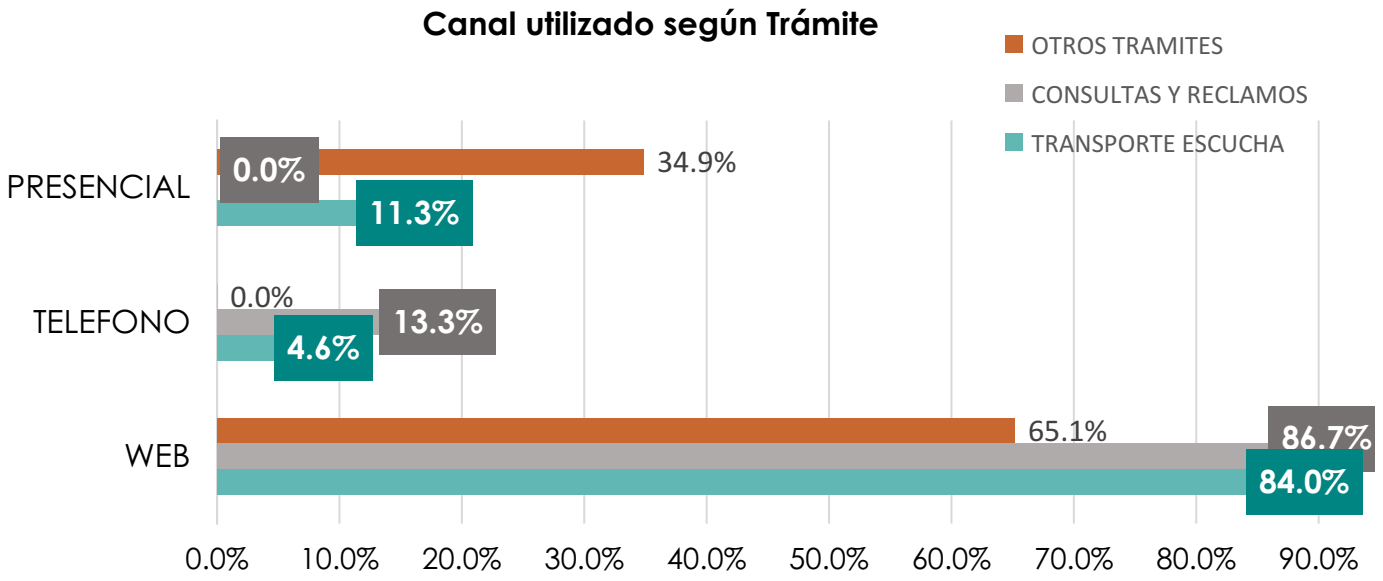
acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

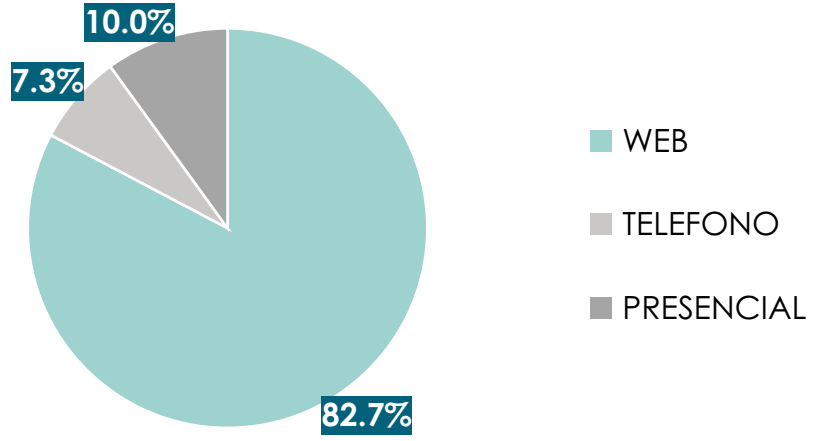
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

PROCESO DE TRÁMITE - Canal







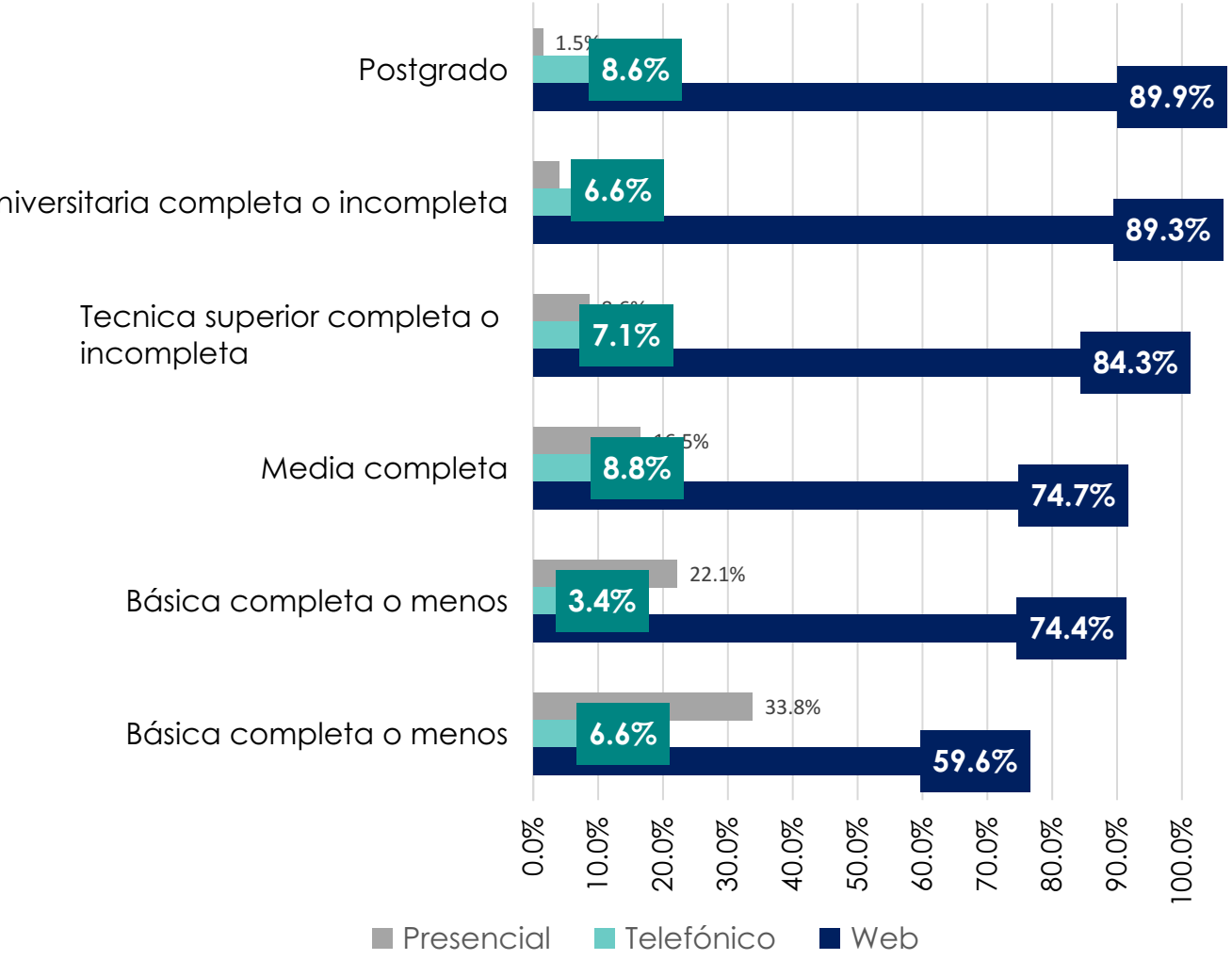


acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

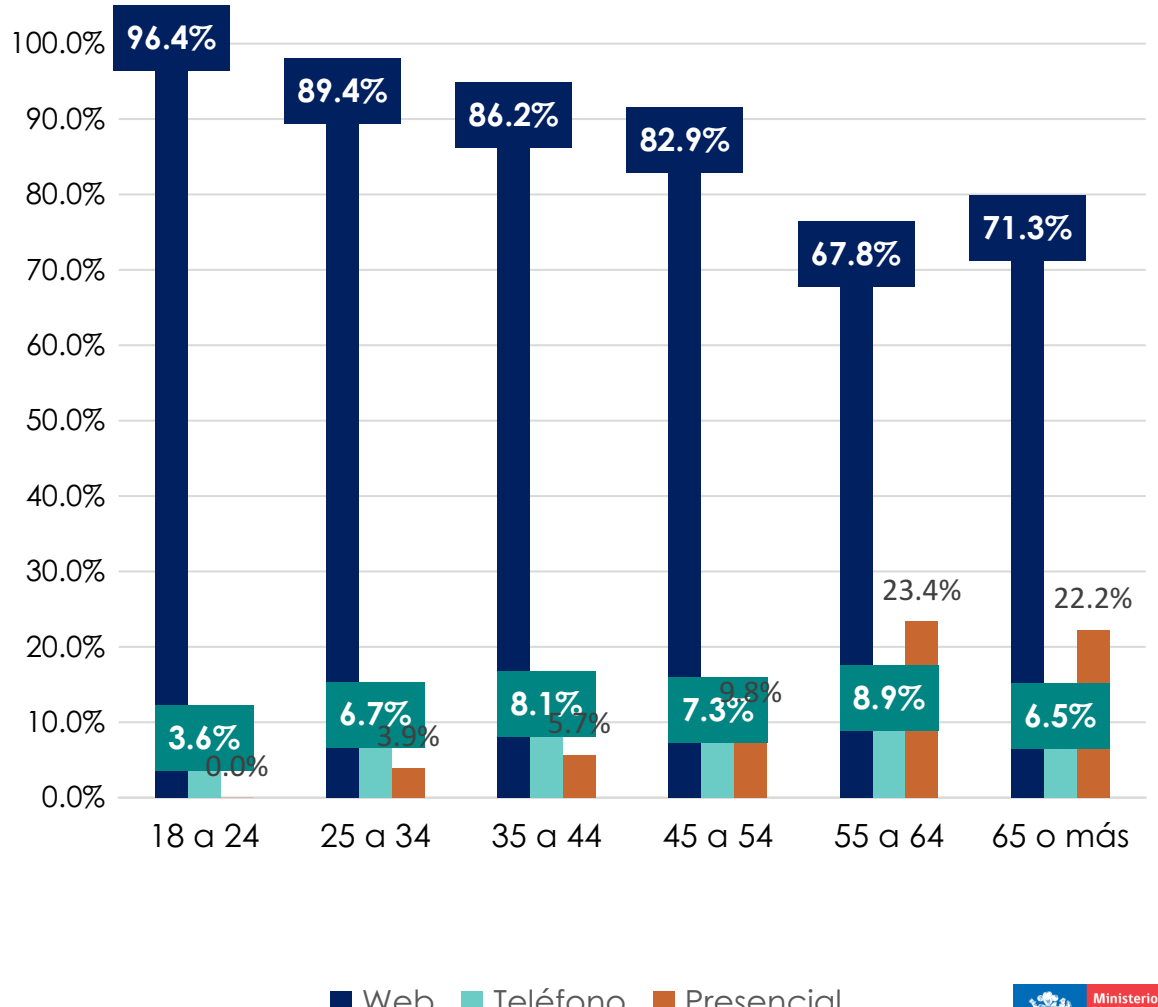
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Uso de canales para realizar él trámite
Apertura según Nivel educacional y Edad

Canal utilizado según Nivel educacional



Canal utilizado según Edad(*)

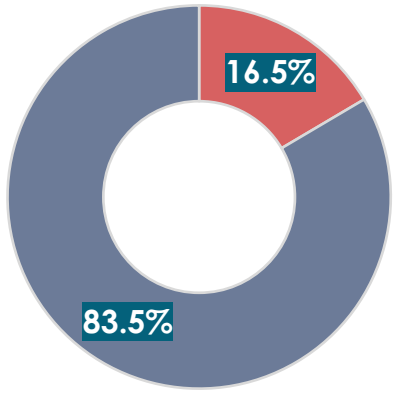


acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

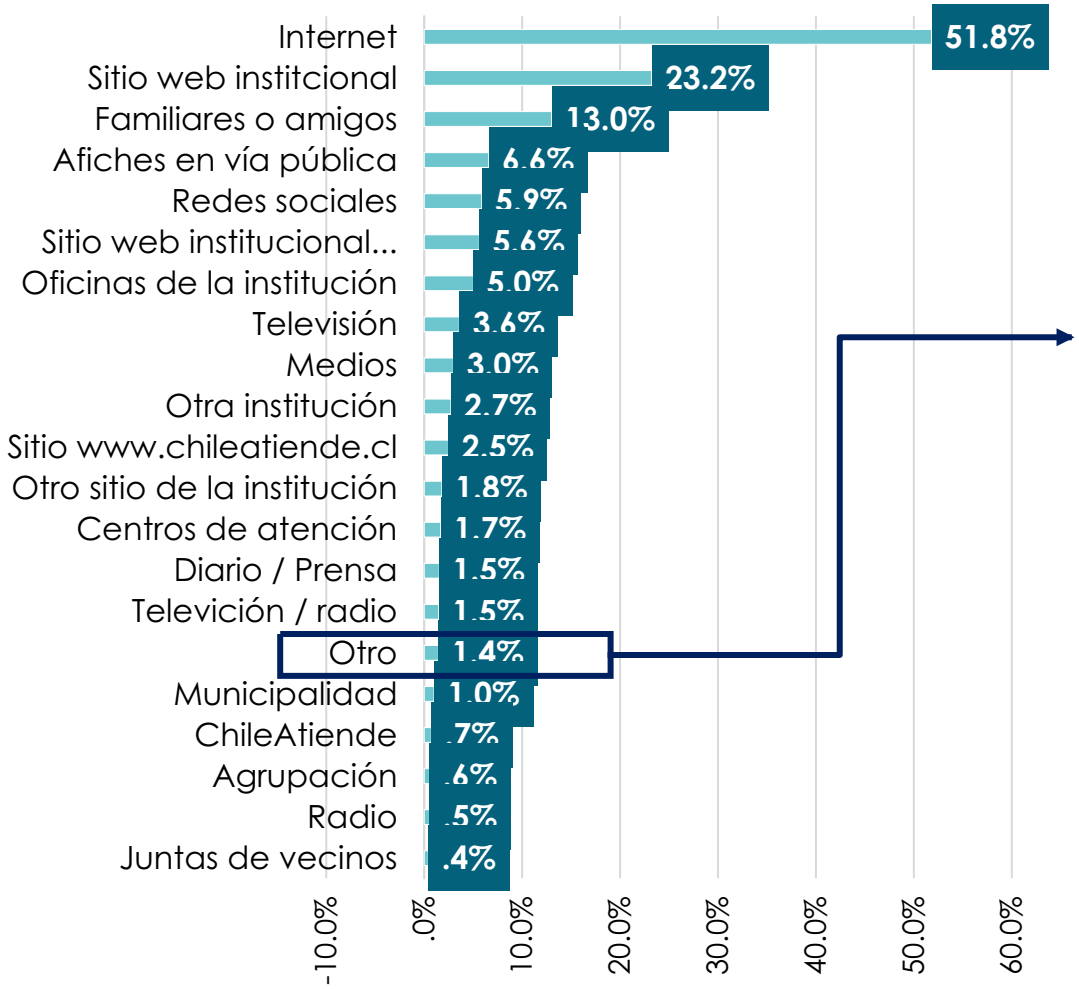
PROCESO DE TRÁMITE

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



	Transporte Escucha	Consultas y reclamos	Otros trámites
Sí, ya lo sabía	85,7%	76,8%	95,0%
No lo sabía	14,3%	23,2%	5,0%

¿Cómo se enteró que debía hacer este trámite en la Subsecretaria de Transportes? (Respuesta múltiple)



Los mecanismos nombrados corresponden a:

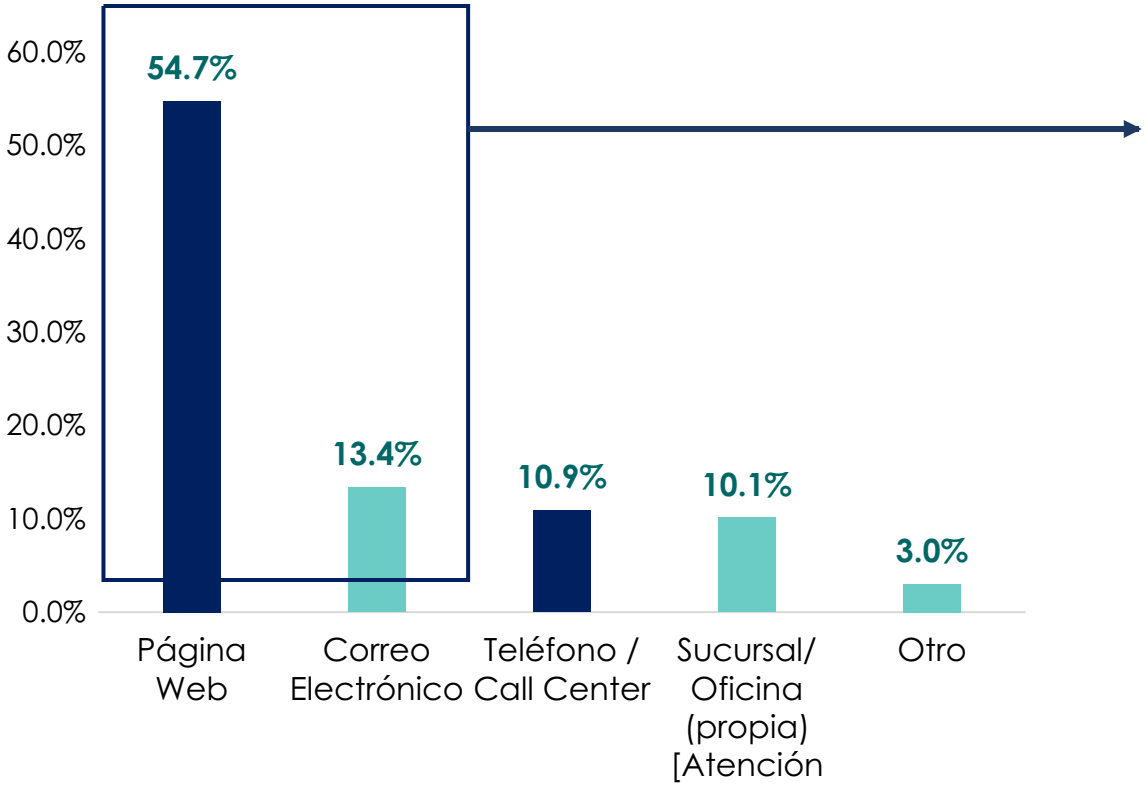
- ✓ **Mediante el Gremio colectivo.**
- ✓ **Mediante el Presidente de línea colectivo.**
- ✓ **Mediante colegas de trabajo.**

Análisis Profundos, Decisiones Claras

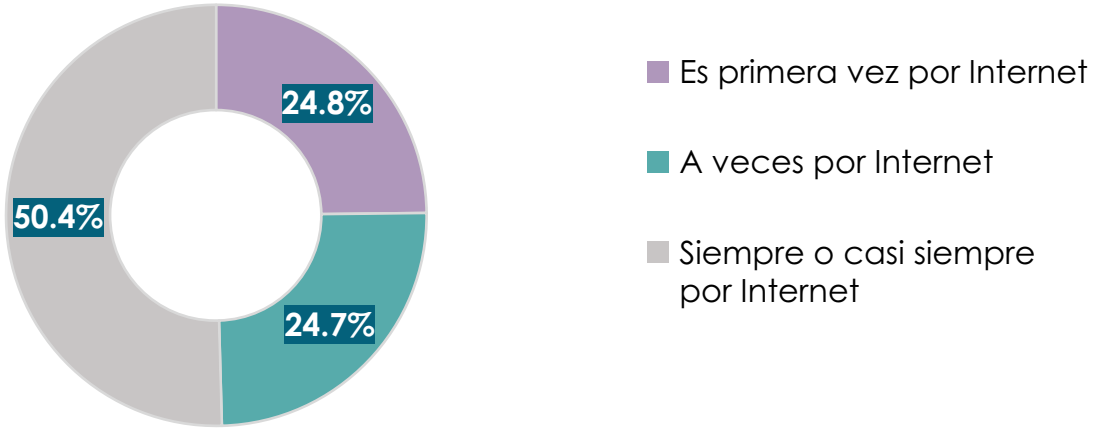
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

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?

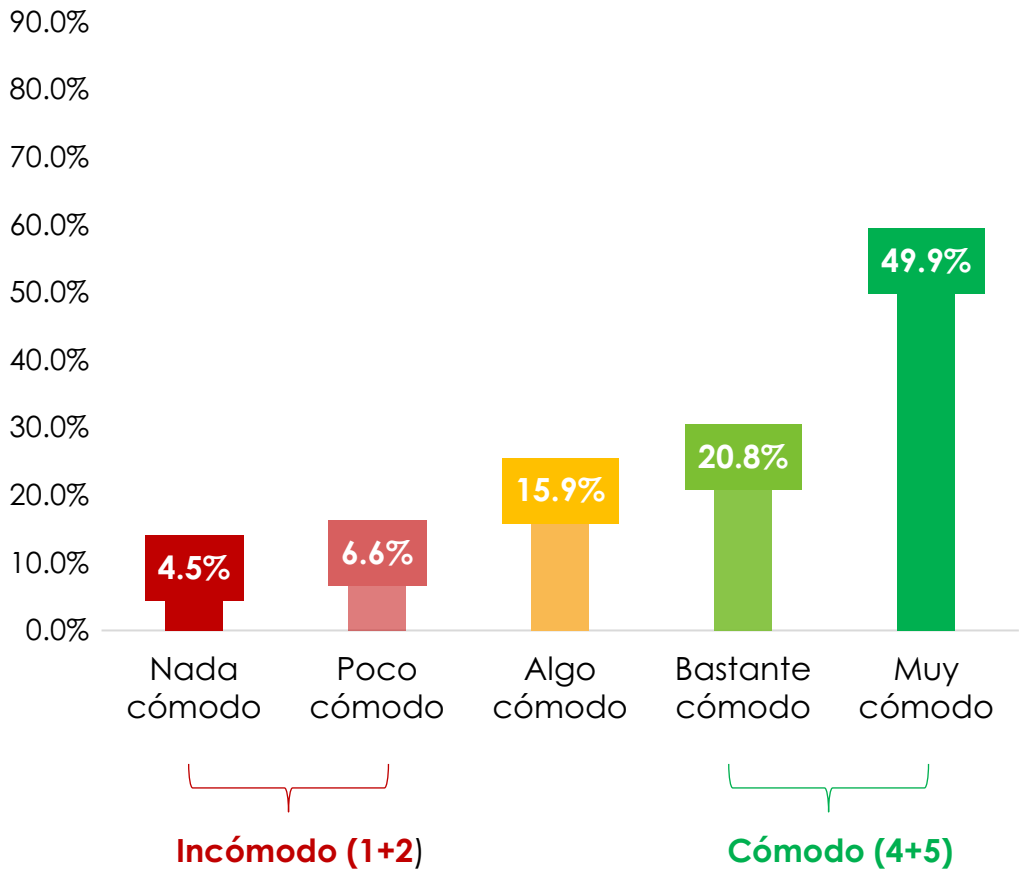


Análisis Profundos, Decisiones Claras

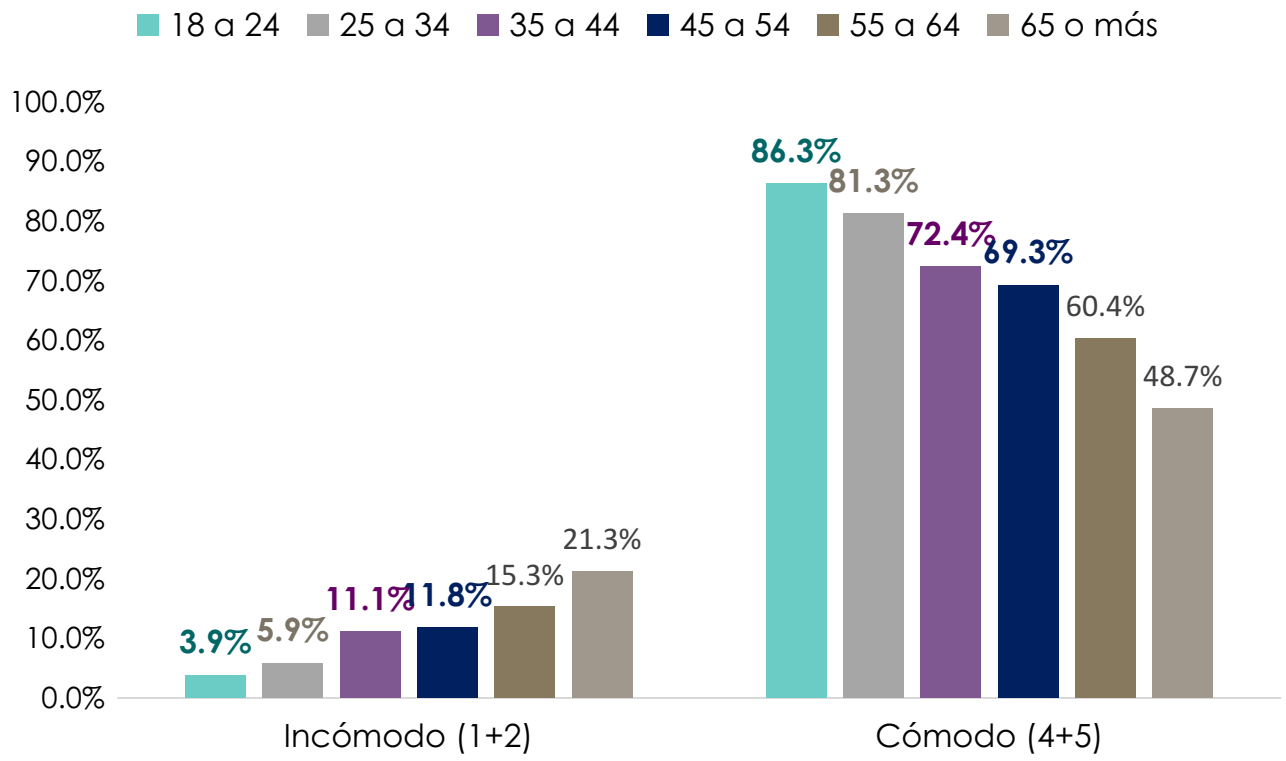
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

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 2,3% declara no usar o usar muy poco internet y un 0,1% no sabe.

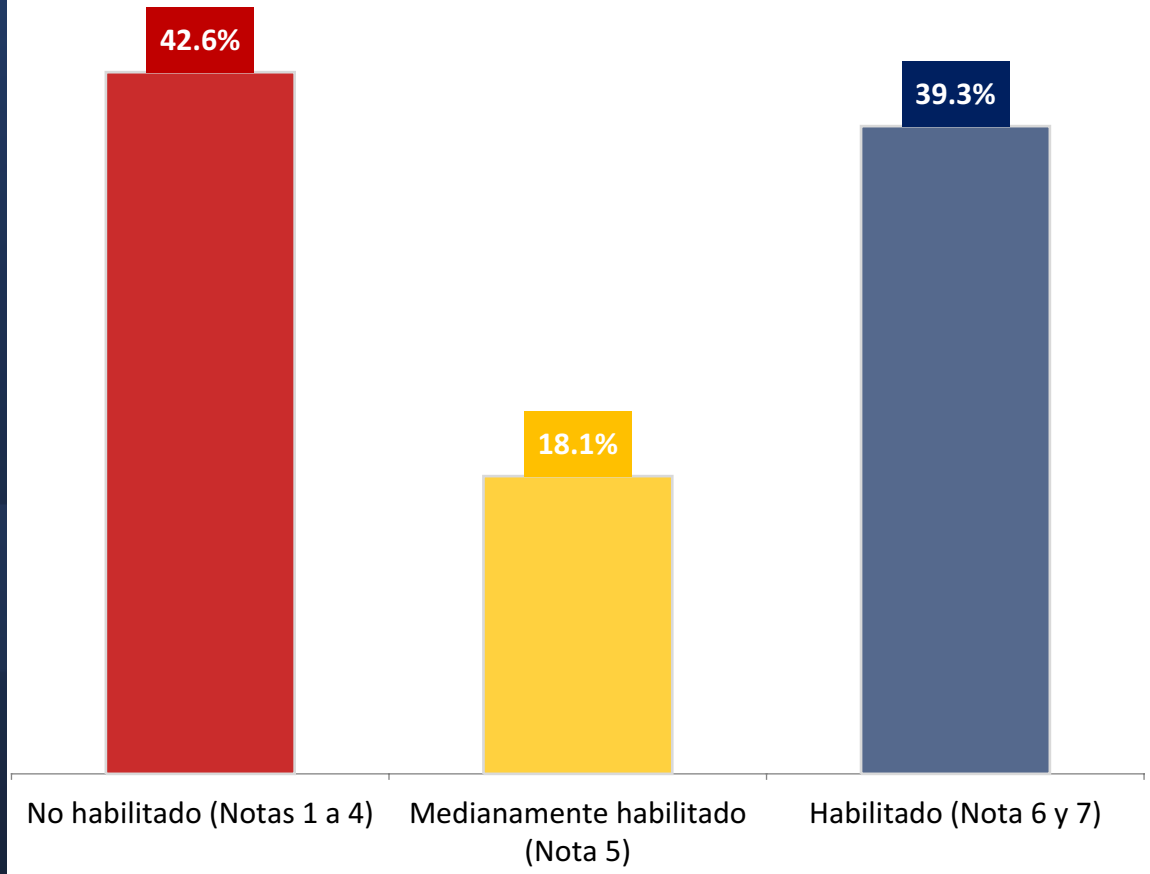
Análisis Profundos, Decisiones Claras

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 la Subsecretaría de Transportes (a través de oficinas, televisión, Página web, correos electrónicos, insertos en el diario, etc.) y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es "muy en desacuerdo"



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 trámites y/o servicios de la Sub. De Transporte y aprovechar al máximo sus ventajas (Nota 1 a 7)
- Respecto a la información… Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios (Nota 1 a 7)

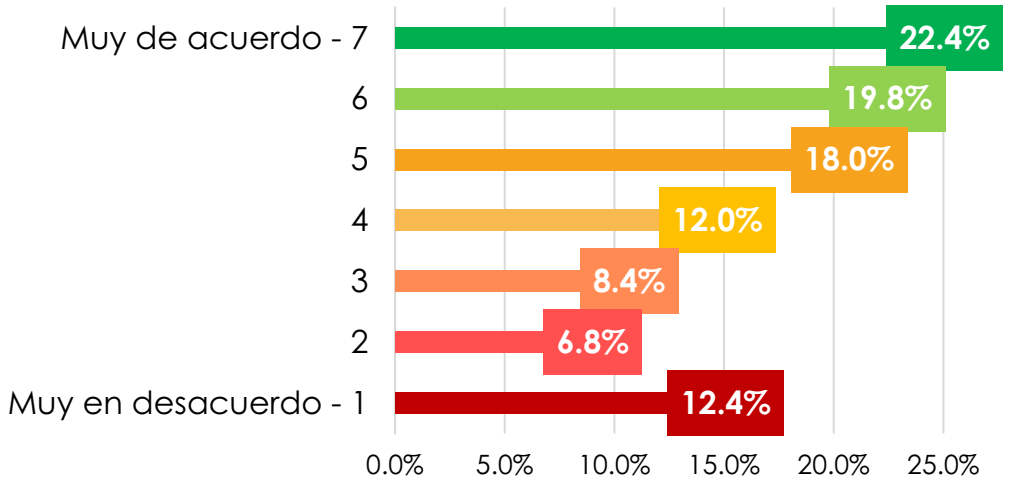
*Se excluyen categorías No sabe / No responde por la poca cantidad de casos.

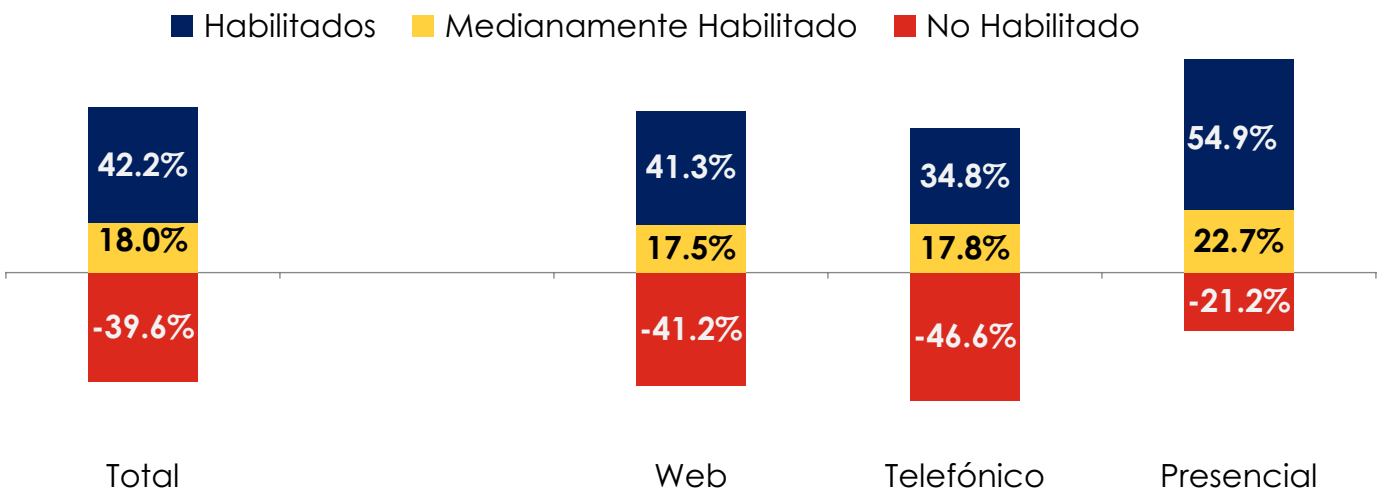
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

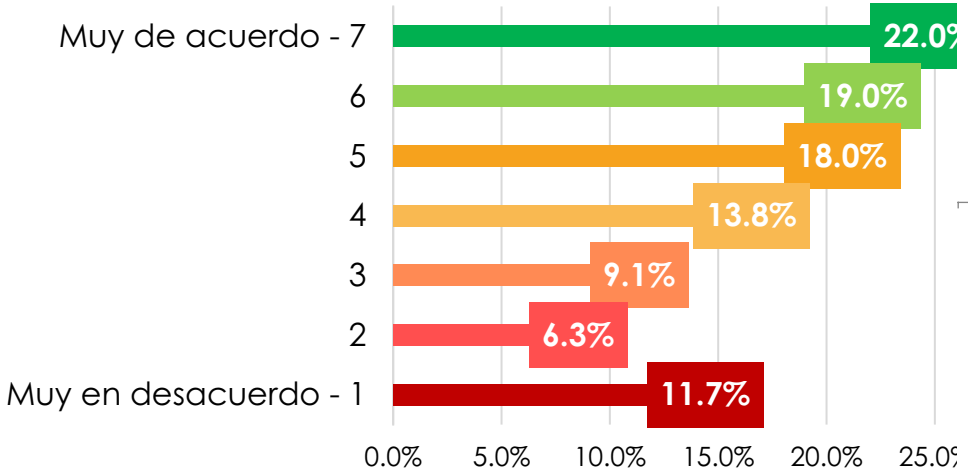
HABILITACIÓN - La información recibida por parte de la Subsecretaría de Transportes le sirve para... – Apertura según trámite

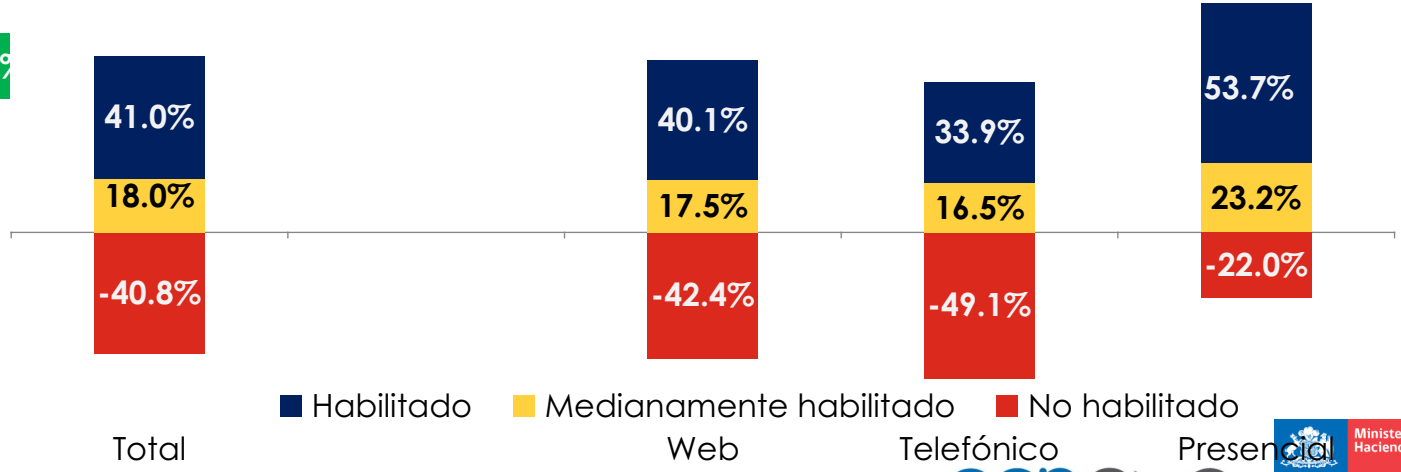
"Conocer mejor sus trámites y/o servicios y aprovechar al máximo sus ventajas"





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



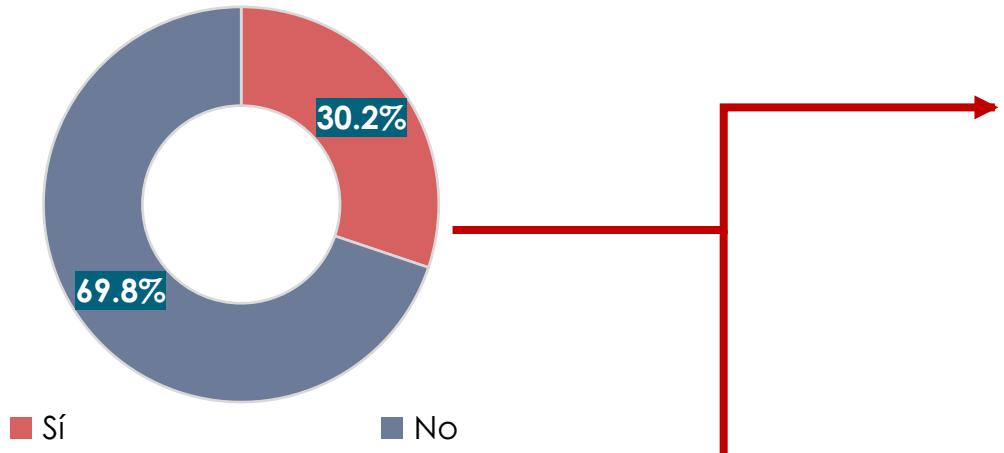


Análisis Profundos, Decisiones Claras

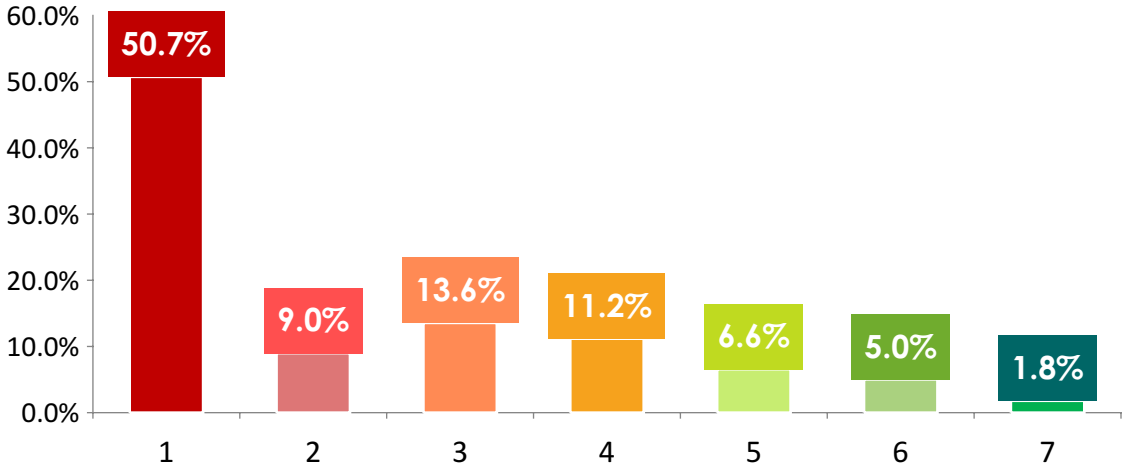
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

PROBLEMAS DURANTE LA EJECUCIÓN DEL TRÁMITE

¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la Subsecretaría de Transportes hasta que respondieron a su postulación?



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



¿Qué problema tuvo?	Recuento no ponderado	Porcentaje
No recibió una respuesta en tiempo prudente	122	25,1%
Su solicitud de información o consulta no fue contestada	89	21,0%
No recibió atención oportuna y de calidad	85	21,0%
Otro motivo	35	8,3%
Prefiero no responder	22	5,8%
Tomaron una decisión administrativa que no fue razonable o lo perjudicó	20	5,3%
Le negaron un servicio al que tenía derecho según su criterio	18	4,4%
No corrigieron un error u omisión que ellos mismo cometieron	18	4,3%
Mal funcionamiento del sitio web / sistema digital	15	4,3%
Problemas de conexión a Internet	2	,4%
Total	426	100%

* Un 2,1% no solicitó una solución del problema a la institución.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

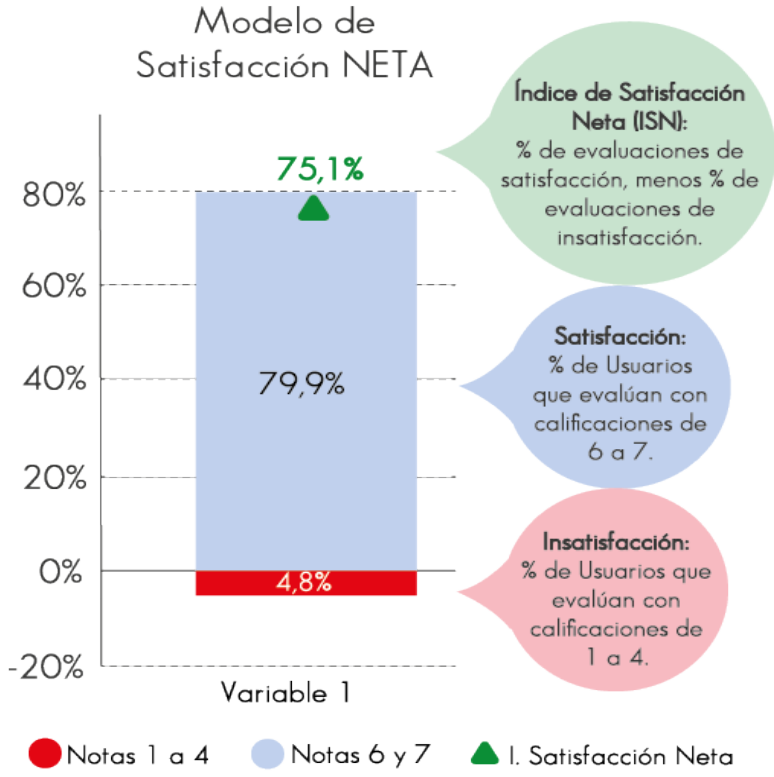
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

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).





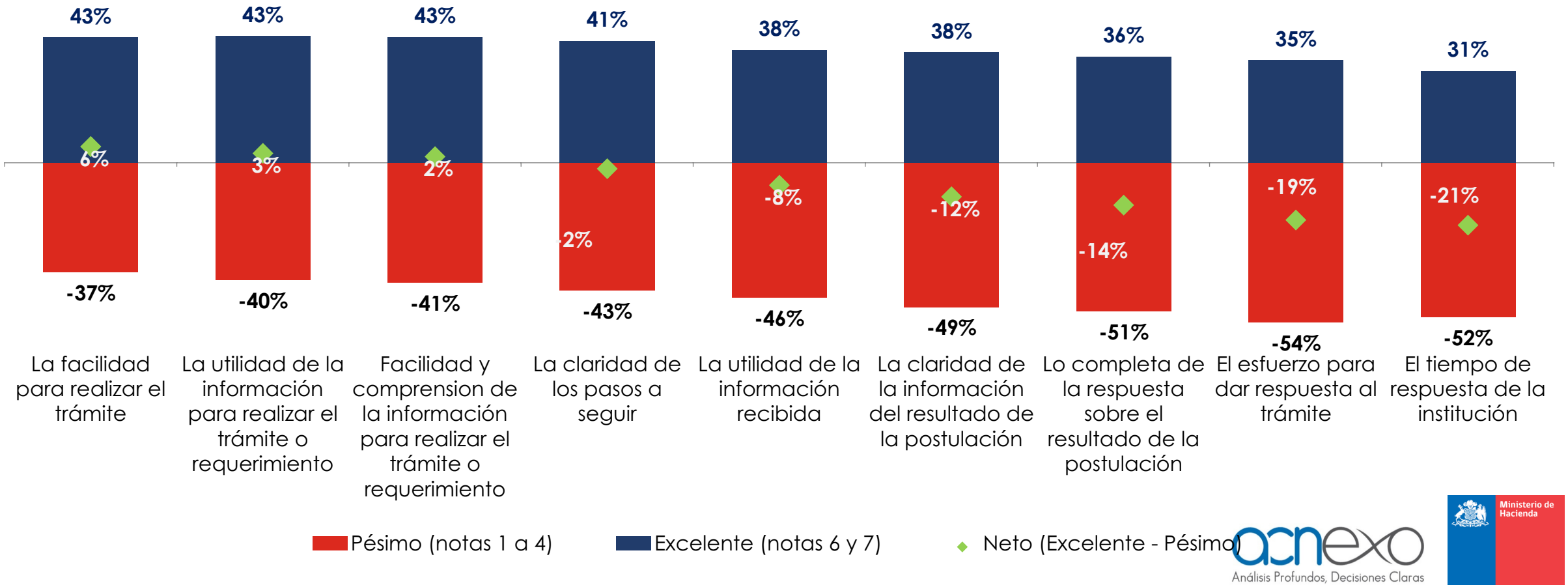
- **Índice de Satisfacción Neta = Satisfechos (% 6 +7) – Insatisfechos (% 1 + 2 + 3 + 4)**

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN - Atributos de experiencia del usuario

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

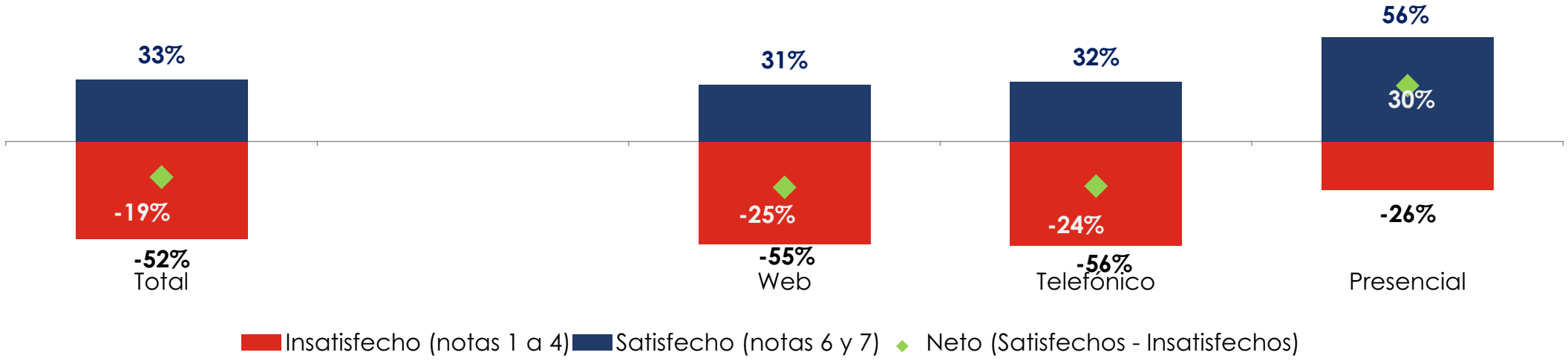


acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Canal

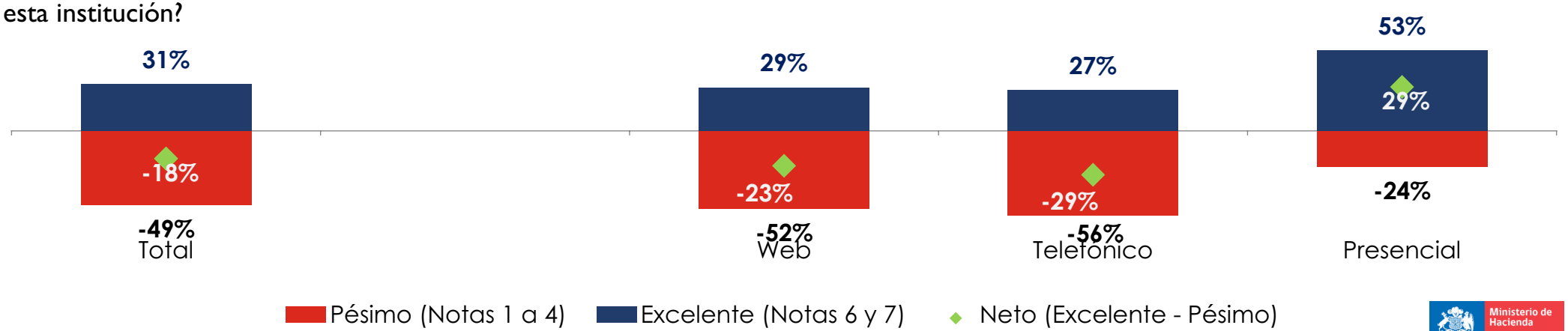
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite en la Subsecretaría de Transportes, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

Satisfacción con la última experiencia



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

Evaluación general a la Subsecretaría de Transportes



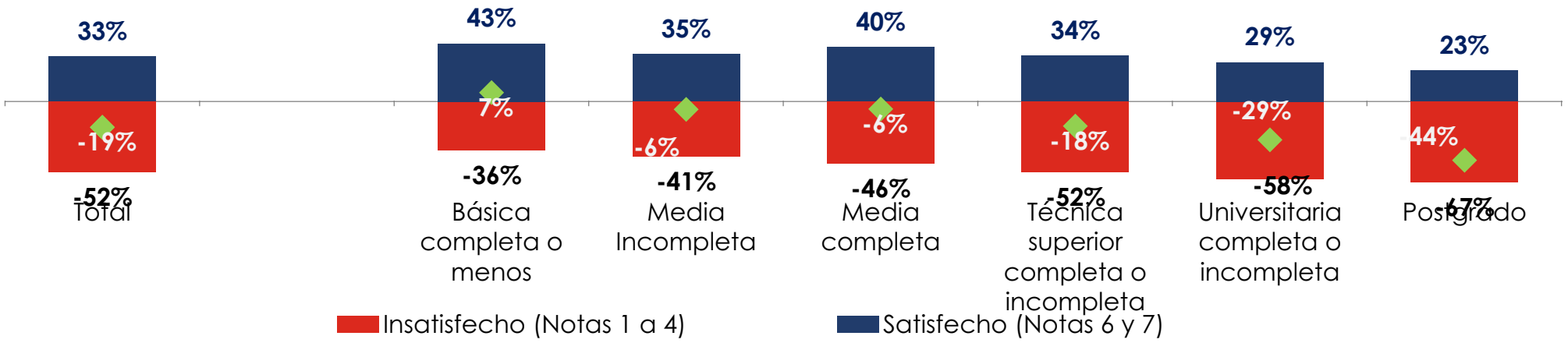
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Nivel educacional

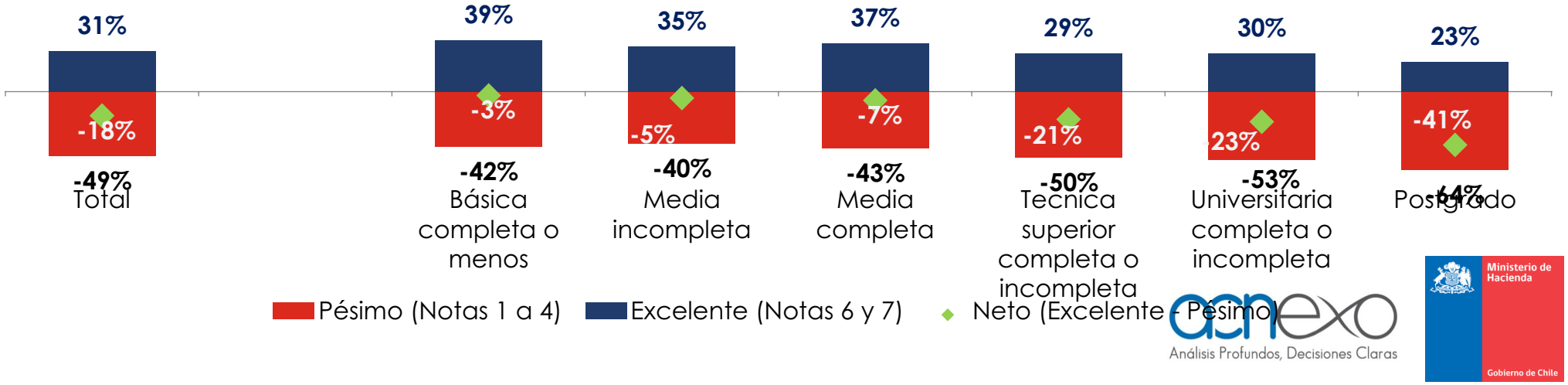
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite en la Subsecretaría de Transportes, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

Satisfacción con la última experiencia



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

Evaluación general a la Subsecretaría de Transportes



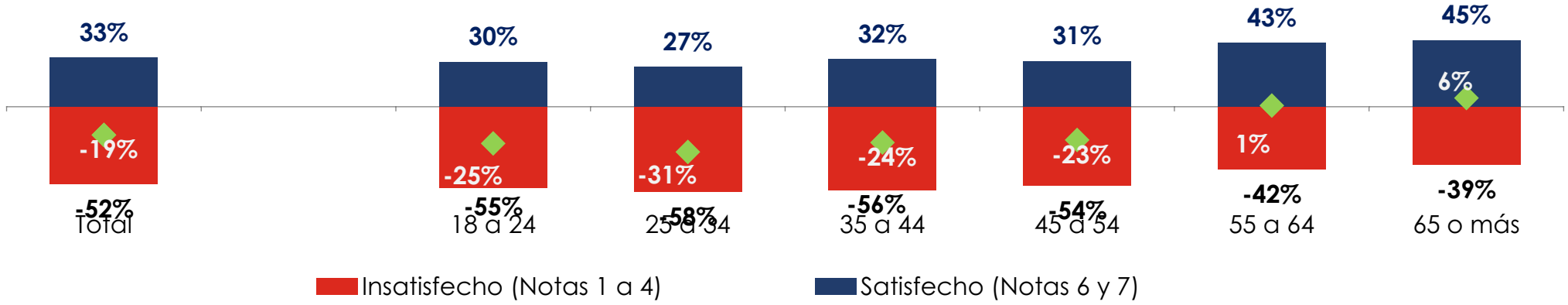
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Edad

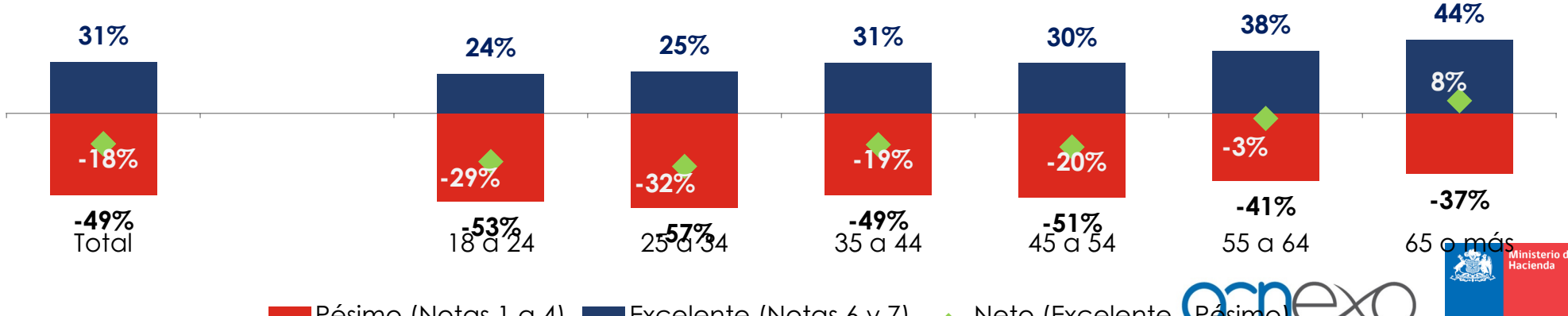
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite en la Subsecretaría de Transportes, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

Satisfacción con la última experiencia



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

Evaluación general a la Subsecretaría de Transportes



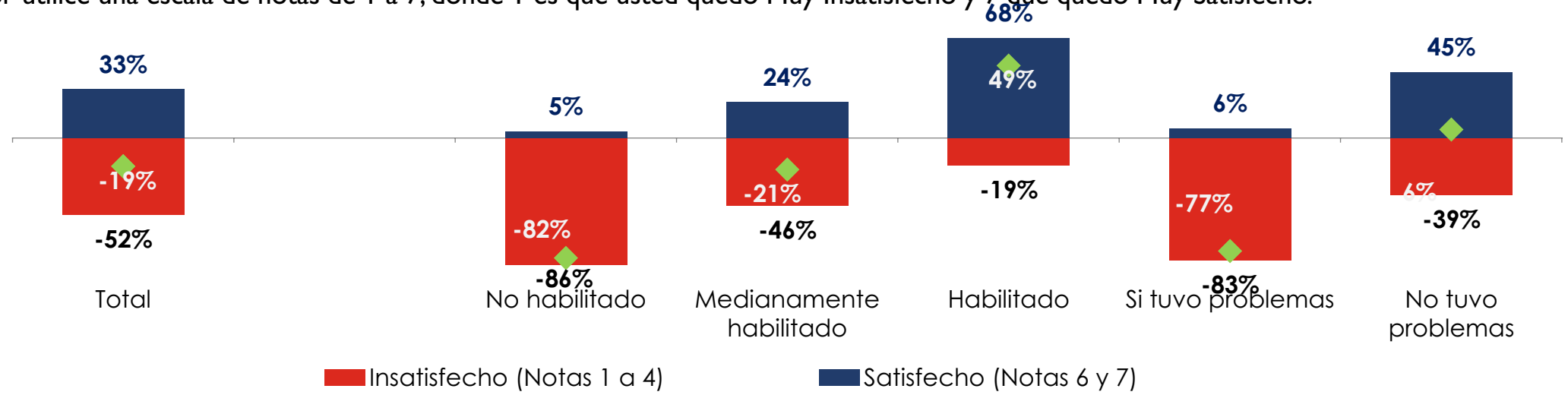
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Habilitación y Problemas

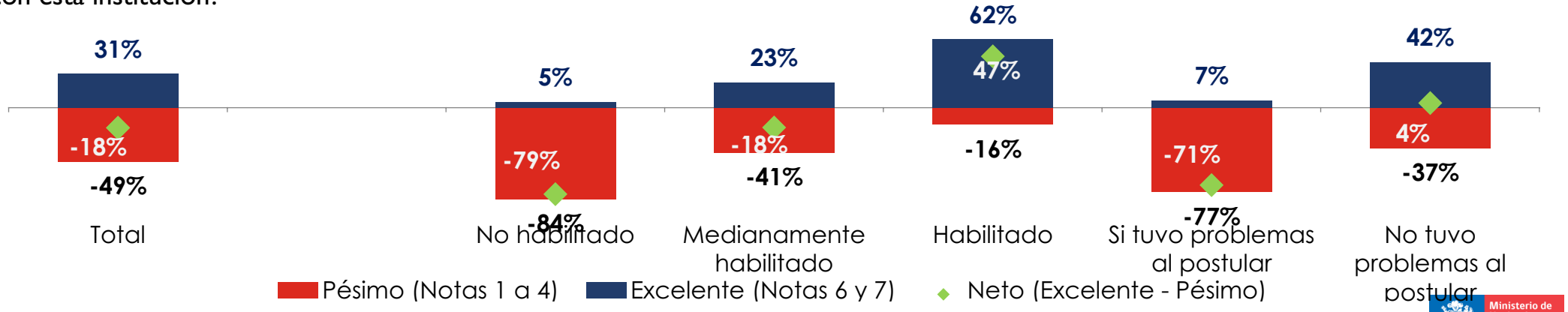
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite en la Subsecretaría de Transportes, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

Satisfacción con la última experiencia



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

Evaluación general a la Subsecretaría de Transportes



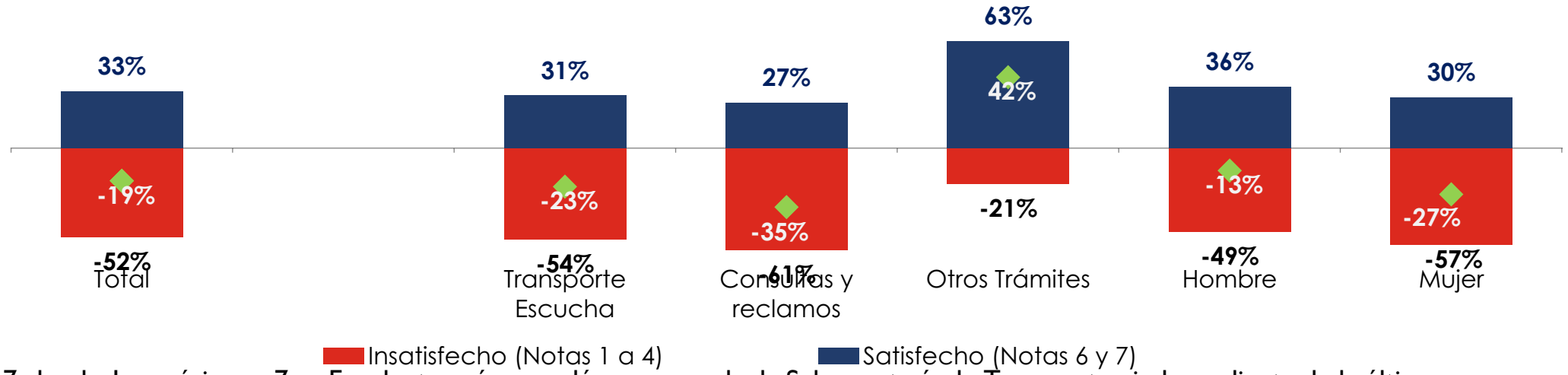
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Trámite y sexo

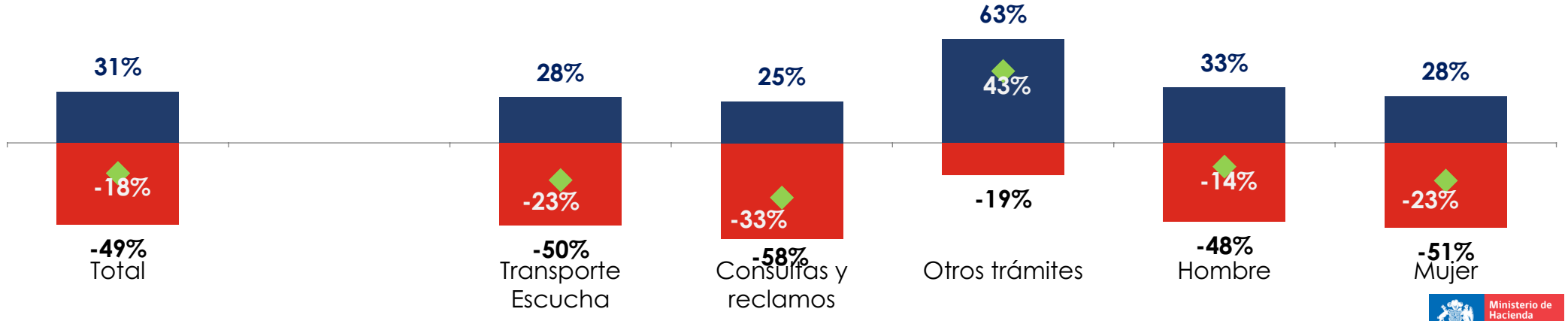
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la Subsecretaría de Transportes, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho".

Satisfacción con la última experiencia



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

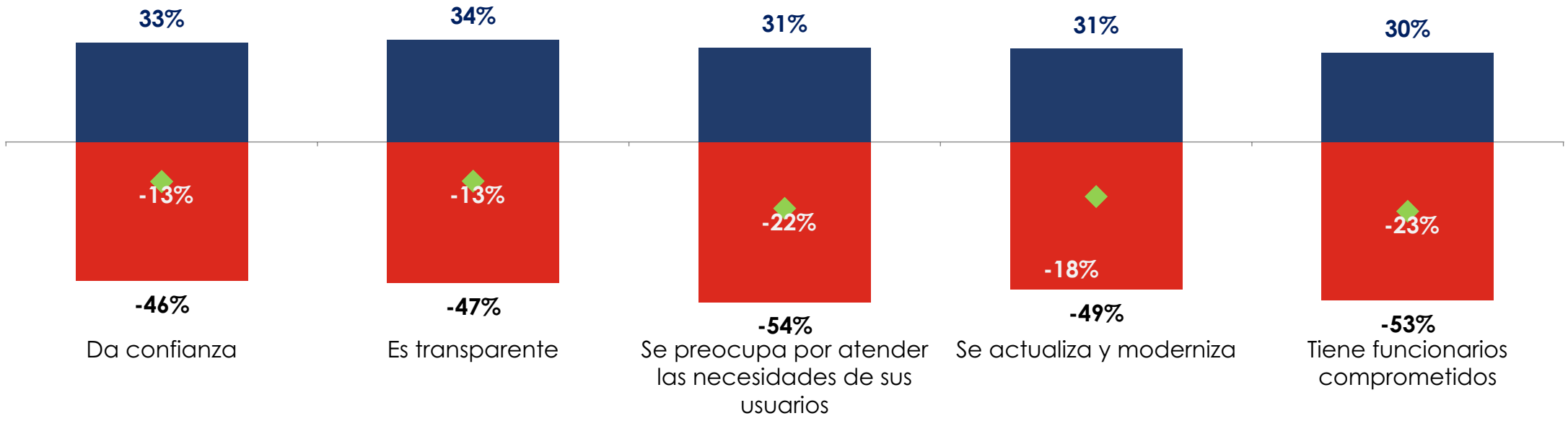
Evaluación general a la Subsecretaría de Transportes



*Se excluyen categorías Otro- prefiero no responder de variable sexo por la poca cantidad de casos.

IMAGEN INSTITUCIONAL

Ahora pensando en la Subsecretaría de Transportes, 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…?



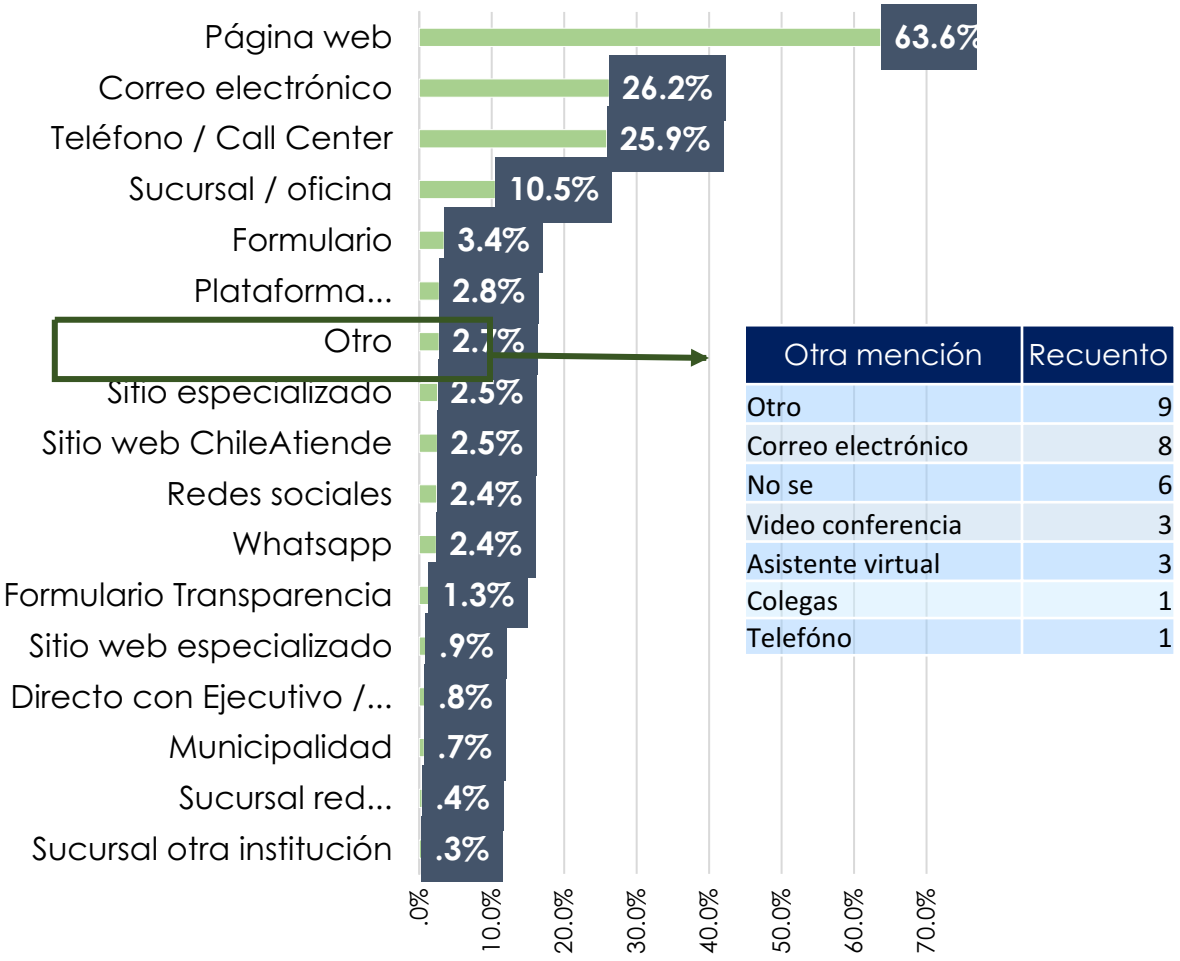
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN

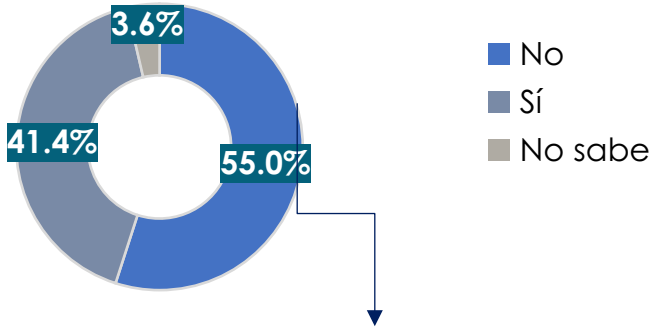
EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN – Contacto con Subsecretaría de Transportes

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

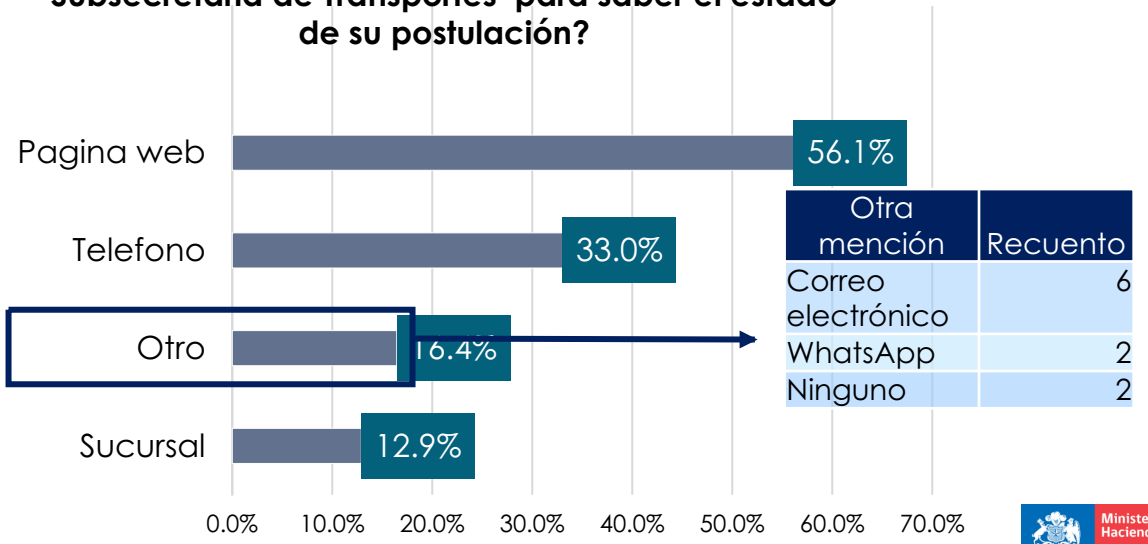


Otra mención	Recuento
Otro	9
Correo electrónico	8
No se	6
Video conferencia	3
Asistente virtual	3
Colegas	1
Telefóno	1

Durante el tiempo que el proceso en la Subsecretaría de Transportes estuvo en curso, ¿se contactó con la Subsecretaría de Transportes para saber el estado de su postulación?



¿A través de qué medio tuvo contacto con la Subsecretaría de Transportes para saber el estado de su postulación?



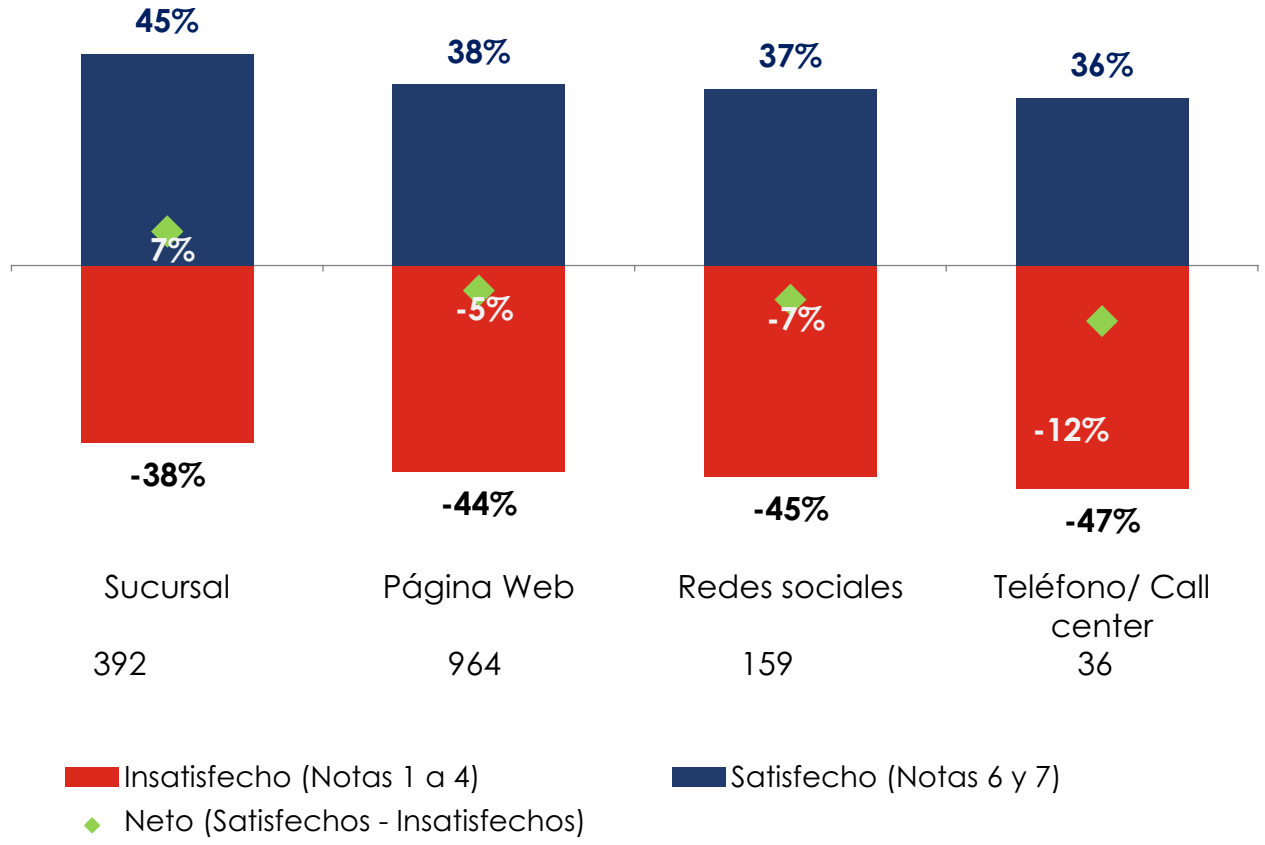
Otra mención	Recuento
Correo electrónico	6
WhatsApp	2
Ninguno	2

Análisis Profundos, Decisiones Claras

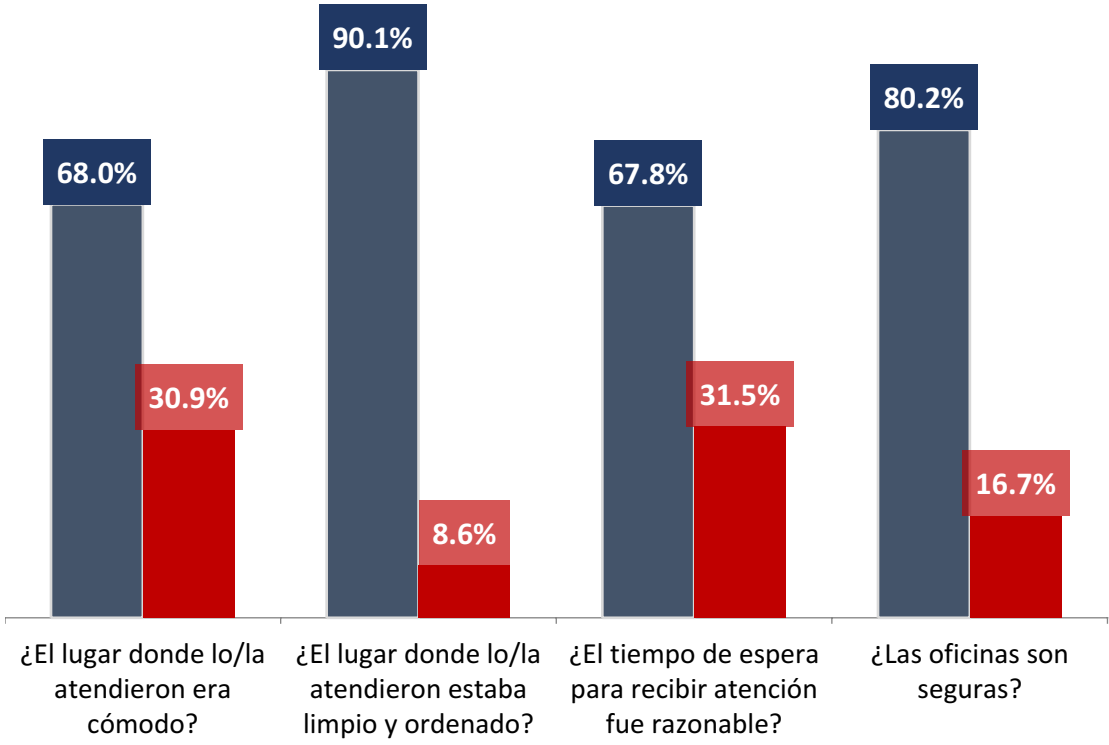
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN – Satisfacción

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



Pensando en su ultima visita a una la Subsecretaría de Transportes, usted diría que...*



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

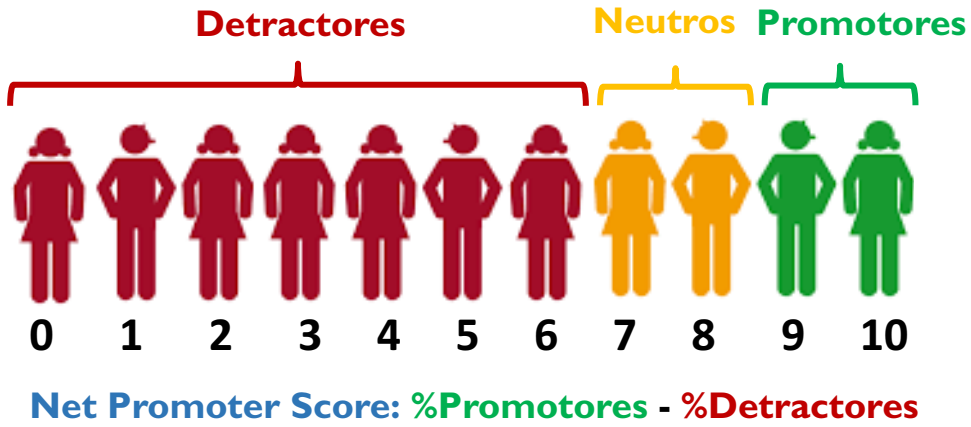
N: Se evalúa cada canal según su contacto en los últimos 12 meses.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

RECOMENDACIÓN – Apertura por servicio

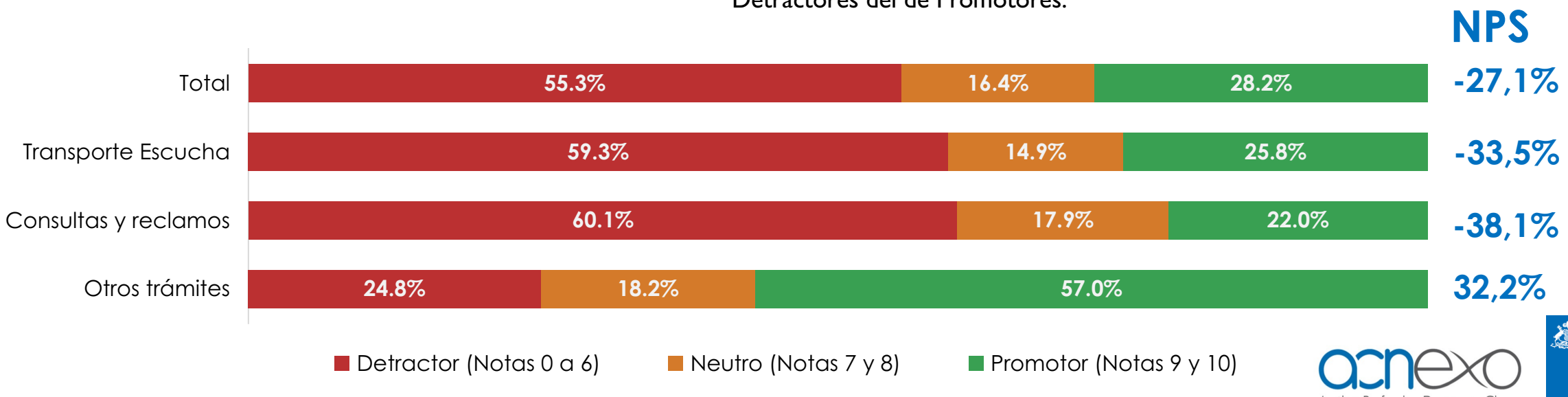
Considerando su experiencia con la Subsecretaría de Transportes, y utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es "no lo recomendaría" y 10 es "lo recomendaría", ¿Qué tan probable es que usted recomiende la institución a un familiar o amigo?



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.

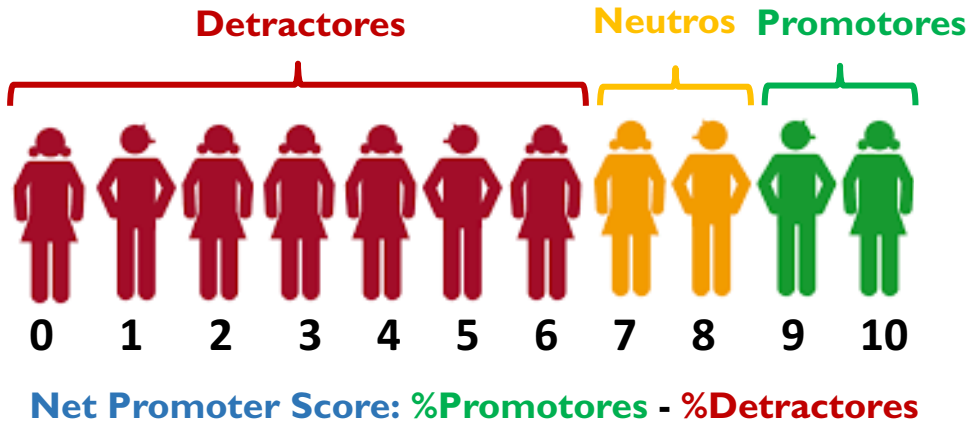


Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

RECOMENDACIÓN – Apertura por canal

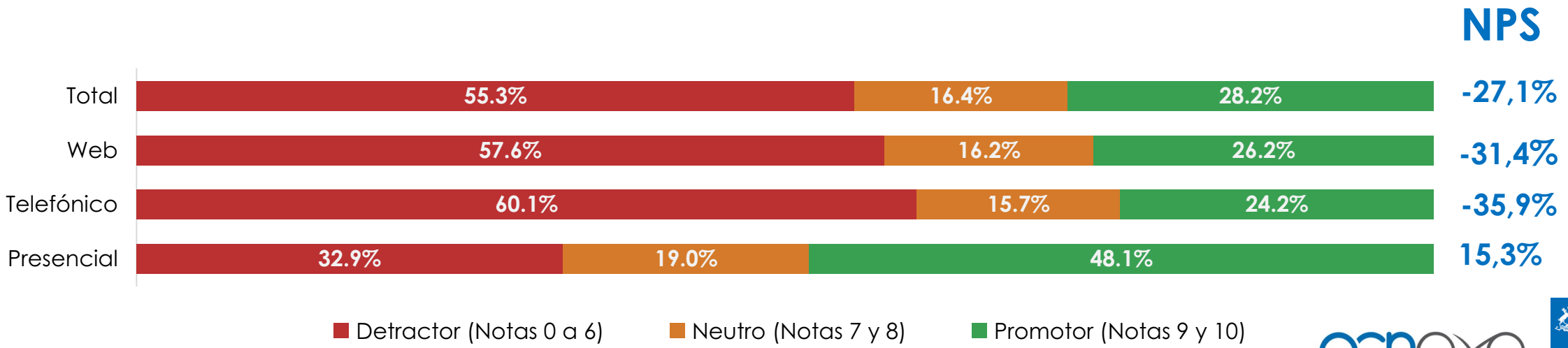
Considerando su experiencia con la Subsecretaría de Transportes, y utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es "no lo recomendaría" y 10 es "lo recomendaría", ¿Qué tan probable es que usted recomiende la institución a un familiar o amigo?



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.



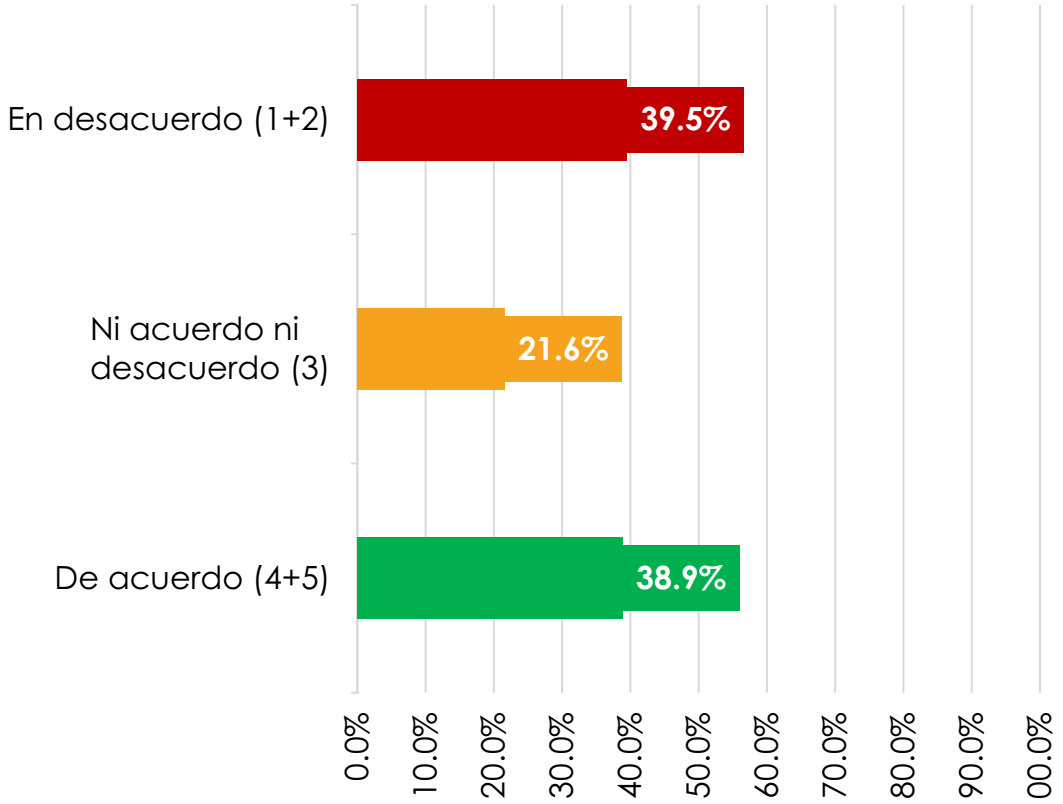
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

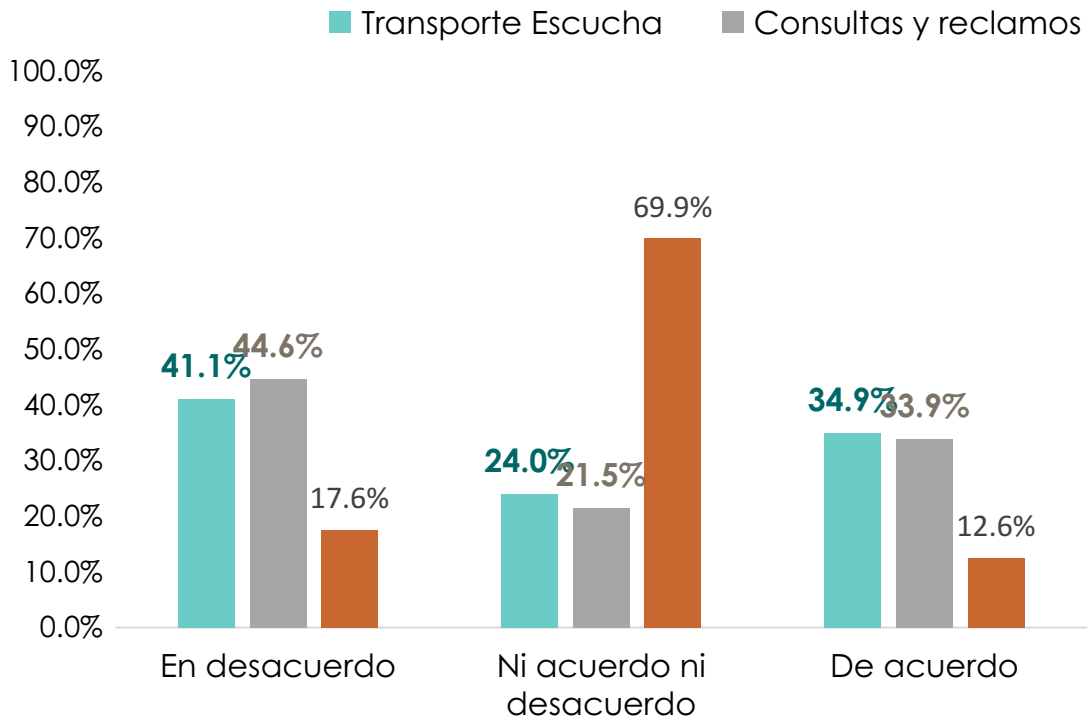
EXPERIENCIA DE SERVICIO

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 la Subsecretaría de Transportes aumentó mi confianza en el servicio público"



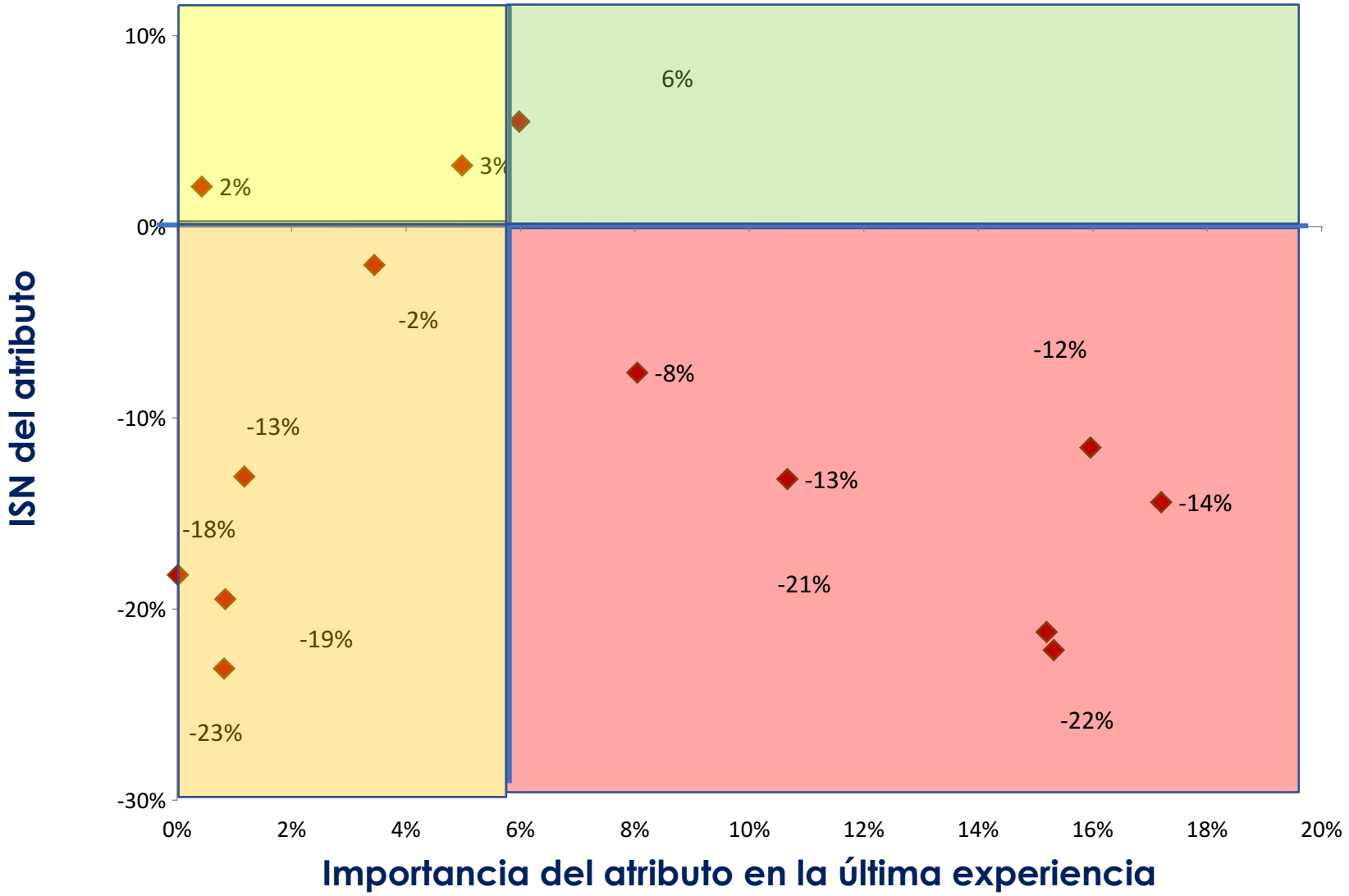
Confianza en el servicio público según Servicio



Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

MAPA DE IMPORTANCIA – Satisfacción con la última experiencia



Focos de mejora

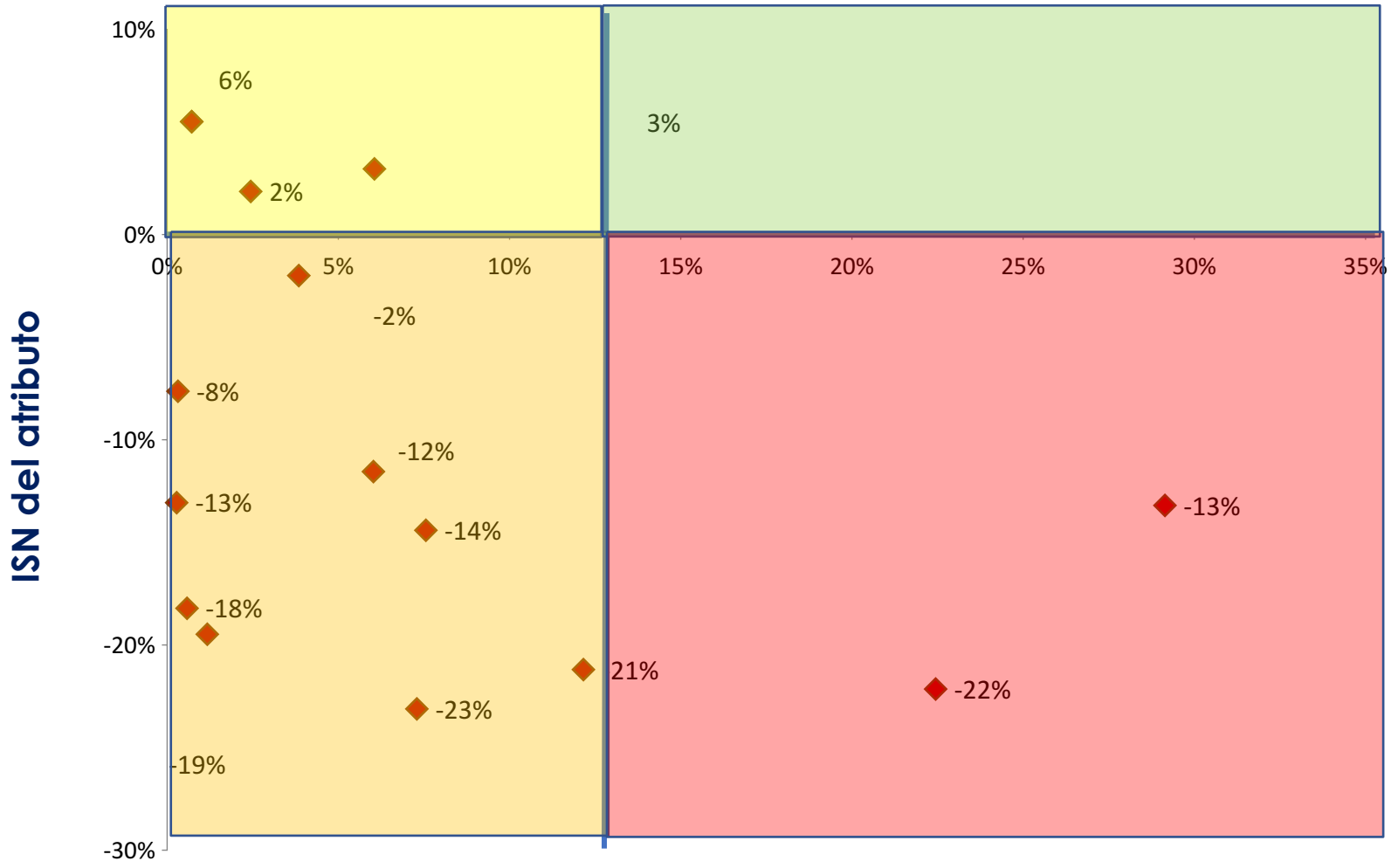
- I) Zona Crítica: concentración de acciones de mejora
- II) Zona de mejora secundaria
- III) Zona a mantener
- IV) Fortalezas de la Subsecretaría de Transportes

(*) Son atributos significativos a un 95% de confianza (p < 0,05). Bondad de ajuste del modelo: 75,1%.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

MAPA DE IMPORTANCIA – Satisfacción general



Importancia del atributo en la evaluación general

Focos de mejora

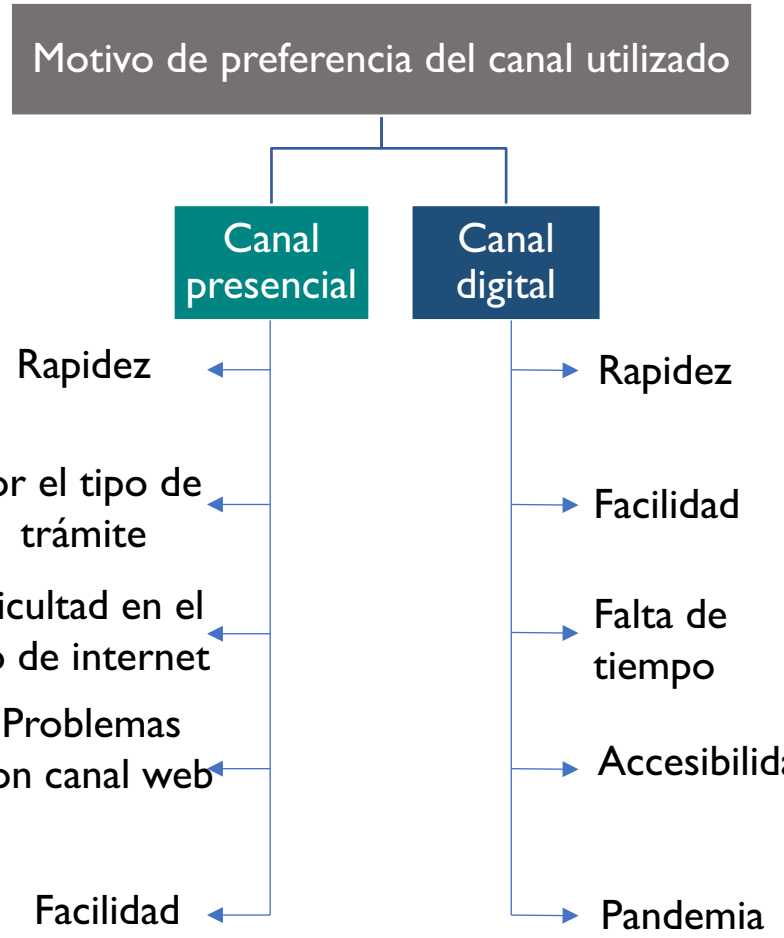
- I) Zona Crítica: concentración de acciones de mejora
- II) Zona de mejora secundaria
- III) Zona a mantener
- IV) Fortalezas de la Subsecretaría de Transportes

(*) Son atributos significativos a un 95% de confianza ($p < 0,05$). Bondad de ajuste del modelo: 79,1%.

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

FOCUS GROUP – Motivo de preferencial Canal digital y presencial



"Intente por la página y me bloqueo, no pude reestablecer la cuenta. Así que fui para que me ayudaran a desbloquearla y me dijeron que ahí no desbloqueaban eso. Finalmente, tuve que hacer el trámite que necesitaba presencial".

"Se hizo presencial por el tipo de tramite, la venta de una patente. Nos dijeron que teníamos que ir".

"Generé el reclamo vía online y no tuve respuesta, mi papá fue a la subsecretaria y fue engorroso (…) tuvo que hacer toda la fila y cuando lo hacen pasar, le dijeron que ellos no tenían nada que ver con los bonos".

"Porque es más fácil, a veces cuando uno lo hace por internet no se entienden todos los papeles que hay que enviar(…) Por eso prefiero presencial, porque voy, pregunto todo y no pierdo más tiempo, no se pierden mas días".

"No pude hacerlo presencial por temas de tiempo y porque soy mama sola. Y por un tema de rapidez porque hay una respuesta rápida, (…) aunque no efectiva".

"Por un tema de accesibilidad preferí llamar a la línea, por tema de red".

"Es mas fácil, no tengo que ir allá, no hay que esperar (…). En el fondo es la comodidad".

"Como mis abuelos son de avanzada edad, era probable que se contagiaran, así que hicimos todo por internet".

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

FOCUS GROUP – Oportunidades de mejora Canal digital y presencial

¿Qué mejorarían de la Subsecretaría de Transportes?

Canal presencial

- Capacitación a funcionarios
- Atención del personal
- Preferencia para tercera edad
- Menos papeleo

Canal digital

- Ingresar reclamos sin necesidad de tener la patente.
- Contestar llamadas y mejora de llamada en espera
- La información del tiempo que demora la micro
- La información de los cambios de recorrido

"La atención no es muy amena (…) no es amigable. Y se genera esta falta de empatía a las personas mayores que no comprenden al 100 % la información".

"Que capaciten a los funcionarios para que manejen la información que deben entregarnos, porque ahí la gente no entrega la información por igual, unos saben más, otros menos y otros no saben nada".

"Que se le de la prioridad a la tercera edad, es mucha la espera como para que no tengan preferencia".

"Le quitaría tanto papeleo, tanto formulario que hay que llenar. Que sea más ameno el tema de formularios, que sea mas fácil no tan engorroso son muchas cosas".

"Tanto en el call center como en el sitio web cuando quieres ingresar un reclamo te exigen la patente (…) hay muchas micros que pasan por doble vía y no alcanzas a ver el numero de la patente, pero si el numero de la micro. Pero no puedes ingresar el reclamo sin la patente".

"Agregaría que fuese mas rápido que contestaran las llamadas. (…). Y en la espera cuando pides información, queda un vacío y no sabes si se corto la llamada o no".

"Debería haber una plataforma donde ellos sepan por donde va la locomoción, para que a uno le faciliten un poco más la vida y a la gente de la tercera edad más que nada, porque he visto a mucho abuelito caminar mucho y no haya que hacer".

"Con call center una vez me paso que no tenían bien la información. Me dijeron que la micro estaba cerquita y paso media hora y no pasaba la micro. Nose si hubo un problema o si no sabia y lo dijo por decir algo nomas".

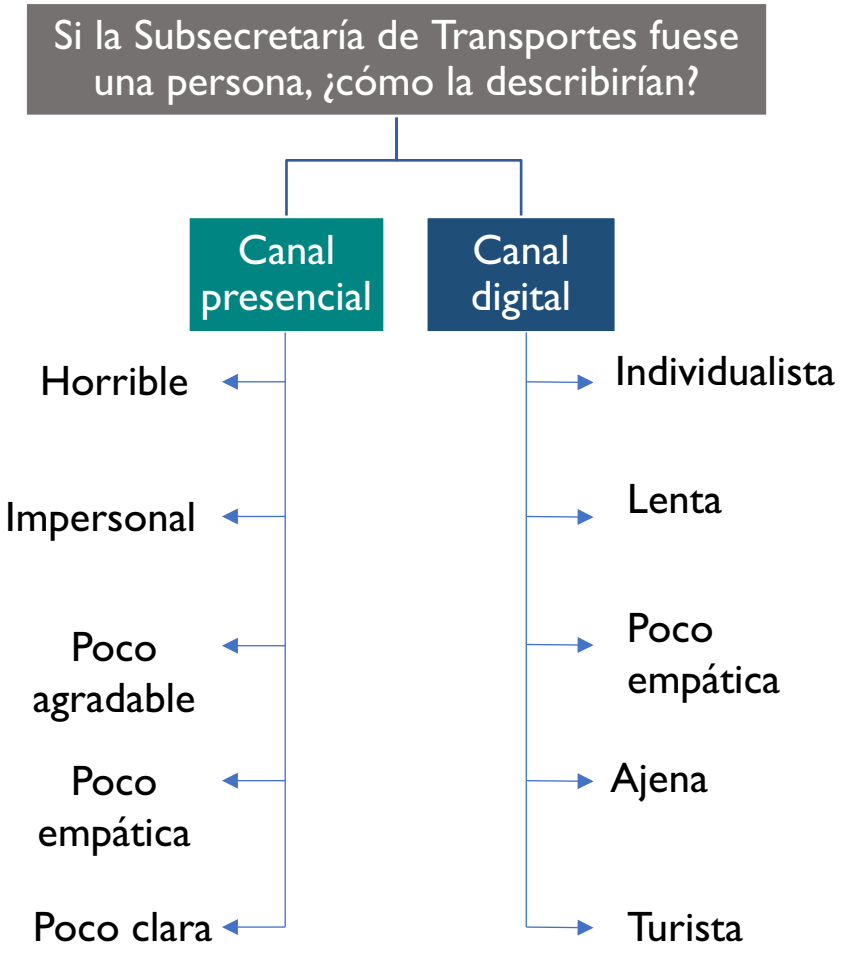
FOCUS GROUP – Personalidad de la institución Canal digital y presencial

"Que tenga más paciencia con nosotros (…) porque de verdad hay personas que no comprendemos y como que ellos quieren puro echarnos y nos dan cualquier respuesta para poder echarnos".

"Da mucha respuesta confusa, la respuesta depende del funcionario que te atenda, hay mucha confusión entre ellos".

"Es una pésima institución para tantas personas (…). Las personas de ahí están aburridas y enojadas, como que uno le fuera a pedir un favor".

"Es una persona que trata de entregar algo hacia nosotros, que promete. Pero que esas promesas quedan diluidas, porque la gente que trabaja que no da una información buena".



"Una persona poco empática pero que intenta mejorar, una persona que no sabe llegar a las personas porque no vive la realidad de la situación".

"Seria una persona que escucha pero que no resuelve nada. Que aparenta resolver para ganarse el dinero a fin de mes".

"Individualista, le bastaría un día de andar en el transporte público para ser un poco mas empática con todos los usuarios".

"Un turista, una persona que está sin involucrarse mucho con su medio, pasea, hace lo justo, no hace más de lo que se espera de él. (…) Si uno le pregunta algo, si está perdido, (…) dice: "Es que yo no soy de acá". Entonces (…) te deriva a otro y no se hace cargo de lo que recibe".

CONCLUSIONES

- Los/as usuarios/as de los servicios Transporte Escucha, Consultas y Reclamos y Otros Trámites del Ministerio del Interior y Seguridad Pública son 58% hombres y 40, 7% mujeres, concentrados entre los 25 a 34 años (22,2%), los 35 a 44 años (22,3%) y 45 a los 54 años de edad (25,1%), que completaron la universidad o menos (32,2%). Asimismo, la mayoría es de nacionalidad chilena (94%), y solo un 9,3% afirma pertenecer a algún pueblo originario. Por otro lado, un 76,1% son jefes/as de hogar. y el 94,4% de los encuestados son personas naturales.

- En cuanto al canal para realizar las postulaciones a los fondos, en los tres servicios (Transporte Escucha, Consultas y reclamos y Otros trámites) se utiliza principalmente el canal web (82,7%). Quienes prefieren el canal digital son quienes cuentan con mayor nivel educacional y tienen menor edad. Además, un 49,9% de usuarios declara que se siente "Muy cómodo" al utilizar internet.

- Un 42,6% de los/as usuarios/as se encuentra en la categoría de No habilitado, teniendo un bajo conocimiento sobre los servicios otorgados por la institución. Se observa que hay mayor habilitación entre los/as usuarios/as que utilizaron canales presenciales, es decir, quienes postularon a Otros trámites.

- Por otro lado, un 30,2% presentó problemas al realizar su trámite, principalmente por la tardanza de la respuesta, la falta de una respuesta y la mala atención.

CONCLUSIONES

- El medio de contacto con mejor evaluación neta son las sucursales (7,2%), mientras que los peores evaluados son Teléfono/Call center (servicio externalizado) (-11,7%) y las Redes sociales (-7,2%). En coherencia con este, Otros trámites que se realizan en su mayoría por el canal presencial, tiene una mejor evaluación (43,5%). Mientras que Consultas y reclamos tienen una evaluación neta de -22,6% siendo el tramite que se realiza en su mayoría por el canal telefónico y web.

- En cuanto a la evaluación general a la institución, esta presenta un valor neto de 18,4%, mientras que la satisfacción con la última experiencia tiene un neto de -19,2%, esto puede relacionarse con que el 55,9% de los usuarios encuestados, declaran que su ultimo trámite en la Subsecretaría de Transporte fue un reclamo, lo que podría explicar la baja satisfacción. En suma, las características de quienes dan una peor evaluación son:
  - Postulantes del canal sitio web y telefónico.
  - Quienes tienen mayores niveles educacionales.
  - Jóvenes.
  - Quienes sí tuvieron problemas al postular.
  - Usuarios/as no habilitados y medianamente habilitados.
  - Mujeres.

CONCLUSIONES

- Respecto a la última experiencia, la facilidad para realizar el trámite en la subsecretaría de Transportes (6%), es un atributo que tienen la mejor evaluación neta y una de las fortalezas, estadísticamente significativas de la subsecretaría de transportes.
- No obstante, el tiempo de respuesta de la institución (-21%) es uno de los atributos peor evaluado por los/as usuarios/as. Así, el tiempo de respuesta requiere acciones de mejora por parte de la institución, pues es un atributo que tiene una gran importancia en la satisfacción con la última experiencia. Otros aspectos de mejora son la confianza en la institución (-13%), la claridad de la información del resultado del trámite (-12%), las respuestas entregadas sobre el trámite realizado (-14%) y la preocupación por atender las necesidades de los usuarios (-22).

- En cuanto a la imagen de las Subsecretaría de Transportes, la facilidad del trámite (6%) y la utilidad de la información para realizarlo (3%), son aspectos que deben mantenerse. Mientras que la confianza de la institución (-13%) y la preocupación de atender las necesidades de los usuarios (-22%) son las principales acciones de mejora. Esto se relaciona con lo expuesto por los usuarios en la etapa cualitativa, donde se establece que, a pesar de ser escuchados, la institución no realiza gestiones para que los problemas que se exponen sean solucionados y no vuelvan a repetirse.

POSIBLES ACCIONES DE MEJORAS

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

  i. Mejorar la información entregada a los usuarios respecto del **tiempo máximo de respuesta** a fin de que el usuario conozca previamente y que puedan hacer un efectivo seguimiento al estado en que se encuentra la pregunta.

  ii. Para mejorar la calidad de la respuesta, se puede hacer un levantamiento del grupo de usuarios que indica que **su respuesta no fue contestada (21%) o la respuesta no fue de calidad (21%)** y revisar, en esos casos, los motivos que se esgrimen. Esto llevaría a identificar posibles áreas no cubiertas en las respuestas.

  iii. Asimismo, dado que la **concentración de las atenciones es vía la página web**, se sugiere ir incorporando en forma paulatina nuevas tecnologías y aplicaciones que vayan potenciando y mejorando la experiencia del usuario.

  iv. 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.

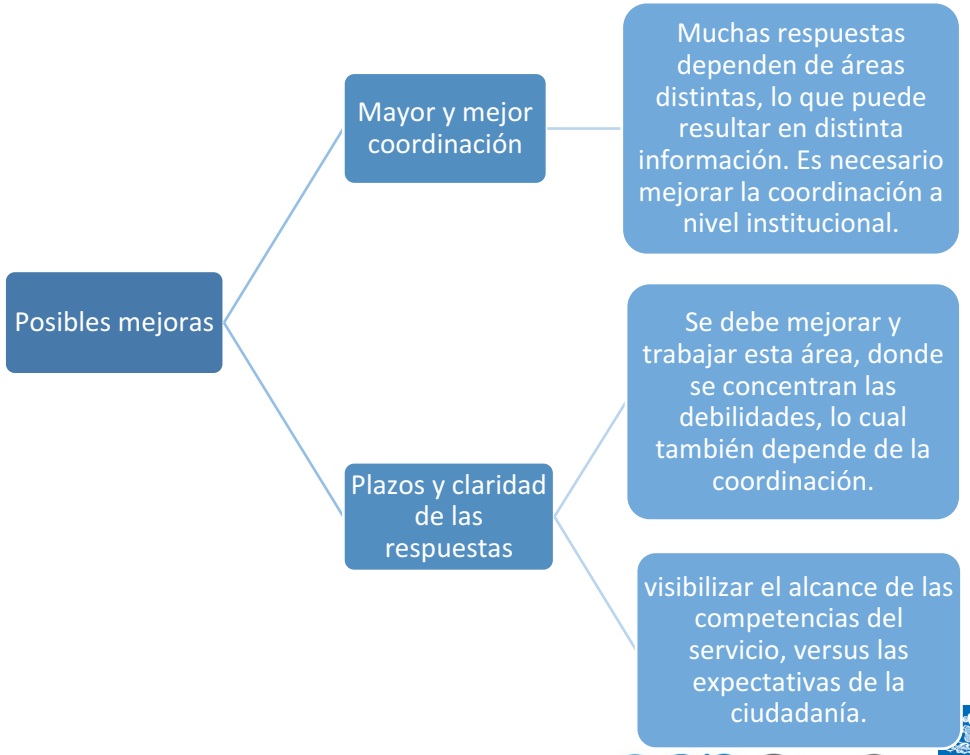
- Finalmente, cabe recalcar que existen una **serie de debilidades de la Subsecretaría de Transportes**, desde su ámbito de imagen institucional, tales como la confianza, transparencia, preocupación, compromiso, y modernización, que deben ser abordados de forma integral para que puedan ayudar a apalancar las mejoras propuestas.

TALLER DE ANÁLISIS DE RESULTADOS

- El día martes 14 de diciembre de 2021, a las 17.00 horas, se realizó un **Taller de Análisis de los Resultados con la Subsecretaría de Transportes**, donde se reportaron las principales conclusiones del estudio y se conversó en torno a las distintas evaluaciones obtenidas.

- Los resultados presentados les hacen bastante sentido respecto a lo que ellos visualizan tanto en el día a día como en encuestas propias, donde los resultados y conclusiones son coherentes a lo presentado a partir de este estudio.

  - Están de acuerdo en que es necesario trabajar y profundizar en lo relacionado con los plazos y calidad de respuestas.
  - Se entiende como una de las principales falencias a insuficiente información proporcionada a las personas usuarias en relación al proceso de gestión de requerimientos, plazos legales de respuesta y atribuciones de esta subsecretaria respecto a sanciones que se puedan llevar a cabo.
  - Se asume que hay una responsabilidad interna compartida entre varias áreas al interior de la Subsecretaría de Transporte. En palabras de ellos, se requiere una mayor coordinación ya que muchas respuestas dependen de áreas distintas.
  - Finalmente, cabe mencionar que **los hallazgos encontrados están en línea con lo detectado internamente por la institución** y pretenden profundizar en la comprensión de los resultados, con el fin de tomar acciones que les permitan mejorar el desempeño en próximas mediciones.



Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos 2021

Ministerio de Hacienda

Resultados Subsecretaría de Transportes

Subsecretaría de Transportes
Gobierno de Chile

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Secretaría de Modernización

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile