“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Caja de Previsión de la Defensa Nacional

CAPREDENA

AGENDA

I. OBJETIVOS

II. METODOLOGÍA

III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS/AS

IV. DEFINICIONES RELEVANTES

V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

VII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – HABILITACIÓN Y PRESENCIA DE PROBLEMAS

VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – PREGUNTAS ADICIONALES DE LA INSTITUCIÓN

IX. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ANÁLISIS

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:
Activa Research

Jefe/a de Proyecto:
Rodrigo de la Riva

Equipo Consultor:
Victoria León
Nicolás Cisneros
Anabril Cerda
Pablo Figueroa
Raúl Silva

Contraparte Institucional:
Tomás Aguayo
Contraparte Capredena:
Guisela Gonzalez.

Red de Expertos y Asesoría:
Secretaría de Modernización del Estado[3]

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

I. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido de los usuarios de los servicios públicos de Chile

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Medir el nivel de satisfacción global neta de la experiencia de los usuarios con el servicio ofrecido y según los diferentes productos y canales de atención de las instituciones participantes.

Medir el nivel de satisfacción global neta según los distintos tipos de usuarios, grupos etarios y otras desagregaciones relevantes para la construcción de la medición de seguimiento de las instituciones participantes.

Determinar y cuantificar los factores y “drivers” más relevantes para la satisfacción de los diferentes tipos de usuarios, según servicio/producto y canal de atención.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

II. METODOLOGÍA

ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

La Secretaría de Modernización, que tiene como objetivo el "aportar en la mejora de la satisfacción de los ciudadanos a partir de diversas iniciativas", toma la metodología desarrollada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para caracterizar y medir la satisfacción de la última experiencia de los usuarios con instituciones públicas y cada uno de sus canales de atención.

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



FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Levantamiento telefónico (CATI) y online (CAWI)
Universo	:	Personas usuarias de CAPREDENA que realizaron los trámites de reserva de hora, consulta previsional, solicitud de certificados, solicitud y pago de beneficio y trámite de pensión
Muestreo	:	Muestreo probabilístico aleatorio en base al trámite realizado
Marco Muestral	:	72.091 contactos válidos de un Universo de 250.759 provistos por CAPREDENA .
Muestra	:	1.825 casos totales
Error	:	2,3%, a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima
Ponderación	:	Por tipo de trámite y canal de atención
Fecha de Terreno	:	12 de agosto al 30 de septiembre

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Trámites	Muestra Canal Digital	Muestra Canal Telefónico	Muestra Canal Presencial	Muestra efectiva (total)	Universo	
	n	n	n	n	N	Error
Reserva de horas	59	144	247	450	68.050	*+/- 4,60%*
Consulta previsional	117	347	1	465	39.135	*+/- 4,52%*
Solicitud de certificados	190	-	61	251	18.456	*+/- 6,14%*
Solicitud y pago de beneficio	128	123	-	251	26.875	*+/- 6,16%*
Trámite de pensión	219	189	-	408	98.243	*+/- 4,84%*
Total	713	803	309	1.825	250.759	***+/- 2,29%***
Error	*+/- 3,66%*	*+/- 3,45%*	*+/- 5,57%*	*+/- 2,27%*		

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2022. [10]

FICHA HISTÓRICA DE TRÁMITES

Trámites	2021		2022	
	CATI	CAWI	CATI	CAWI
Reserva de horas	494	1	450	-
Consulta previsional	731	-	465	-
Solicitud de certificados	21	75	101	150
Solicitud y pago de beneficio	27	34	125	126
Trámite de pensión	52	234	207	201
TOTAL	1.325	344	1.348	477

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Incidencia	Total	%
Contactado	**18963**	**100,0%**
Averiado / Fono malo	1167	6,2%
Buzón de voz	1266	6,7%
Cuota cerrada	138	0,7%
Entrevista correcta	1348	7,1%
Entrevista rechazada	5208	27,5%
Entrevista rechazada por supervisión	6	0,0%
Filtro	56	0,3%
Fono equivocado	401	2,1%
Fono ocupado	790	4,2%
No contesta	7714	40,7%
Volver a llamar	869	4,6%
Total general	**18963**	**100,0%**

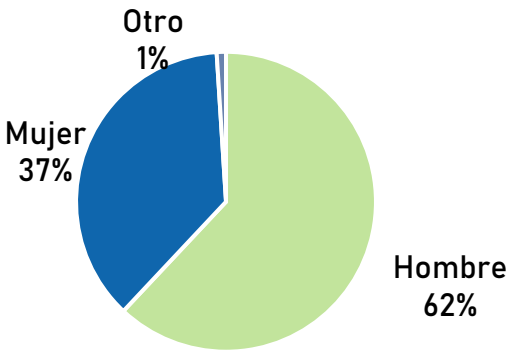
TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Institución	Envíos	Lectores	Clickers	Bajas	Casos válidos
CAPREDENA	28.443	10.726	2.225	174	477
		37,7%	7,8%	0,6%	4,4%

III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

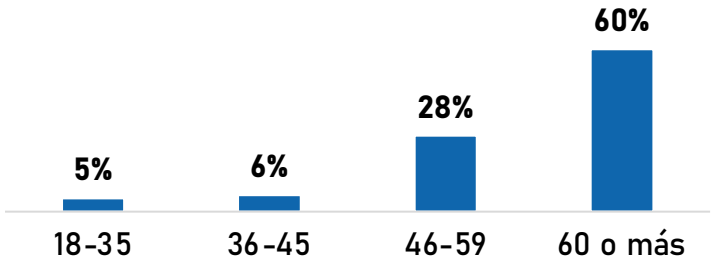
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

Sexo



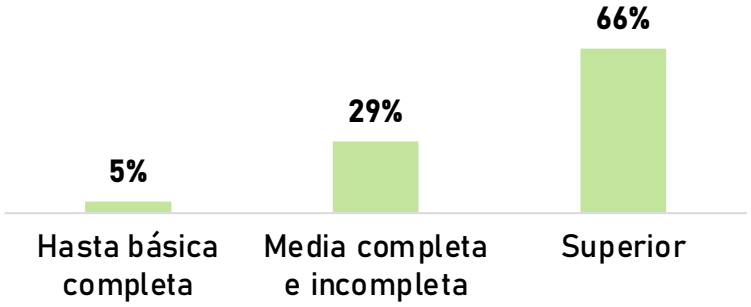
N = 1.825

Edad en Tramos



N = 1.822

Nivel Educativo



N = 1.822

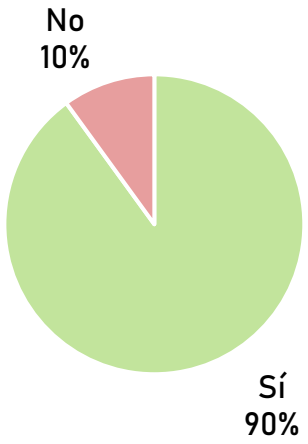
Se omiten las categorías NS-NR

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

Tipo de usuario

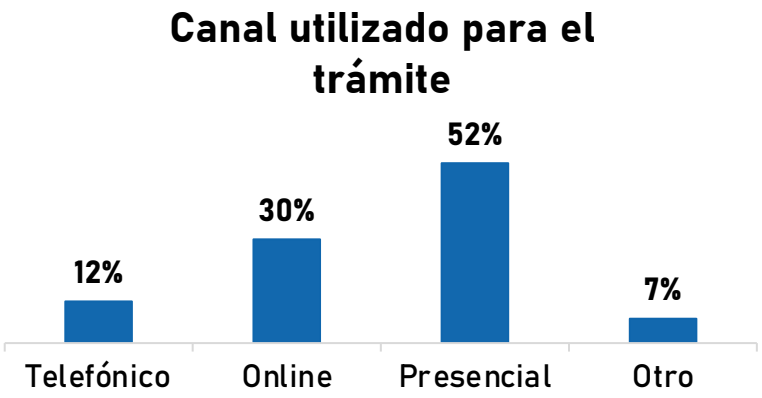


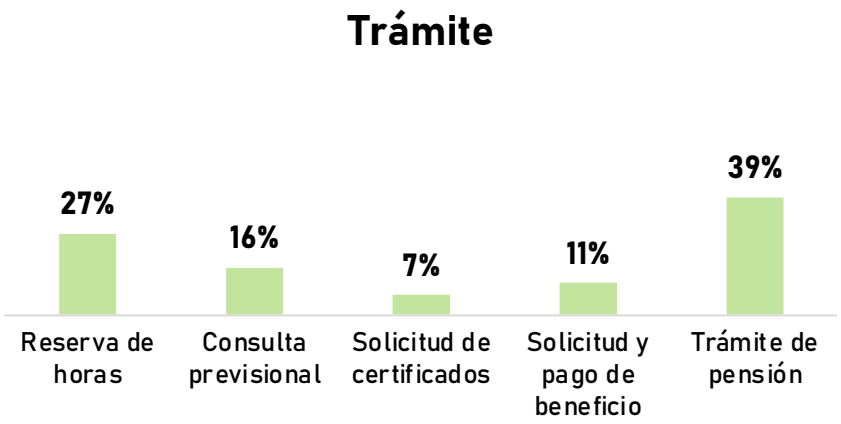
Tenencia de Clave Única



N=1.825

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

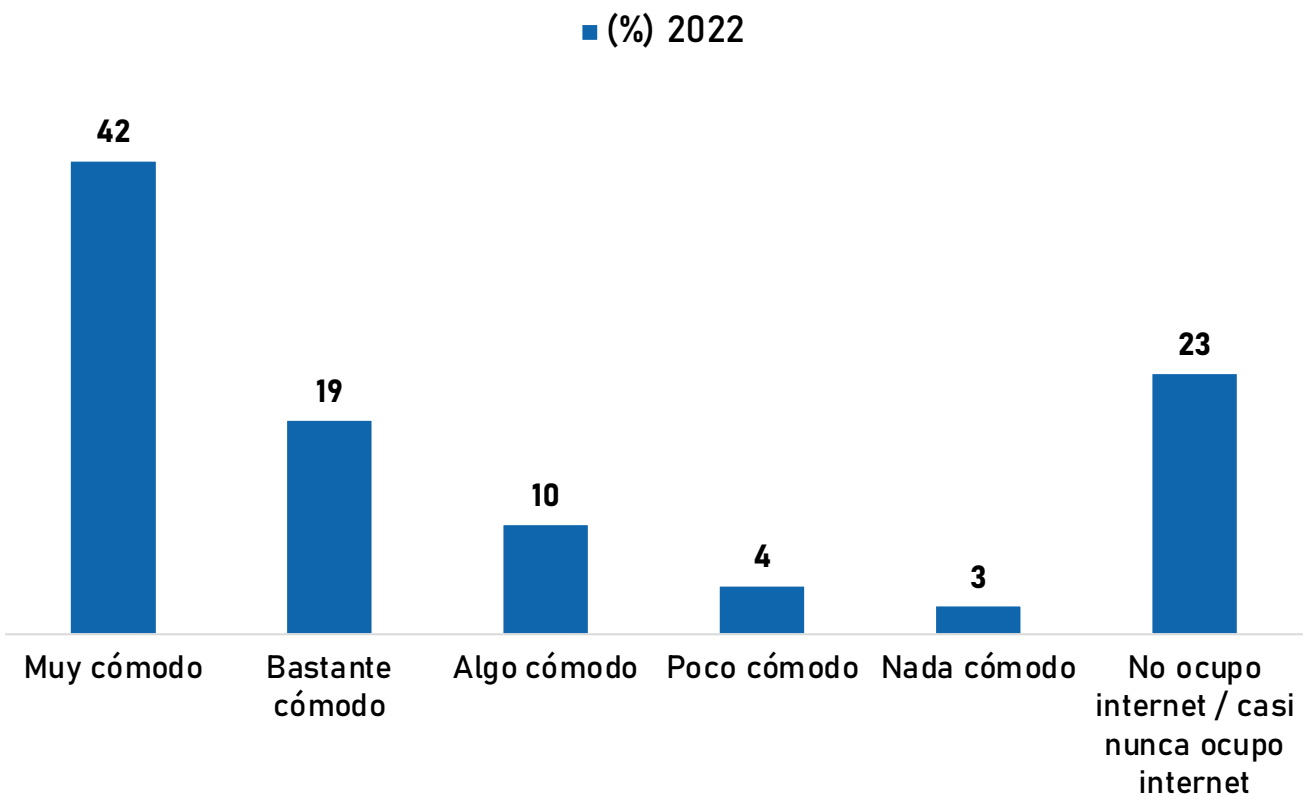




N=1.825

EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

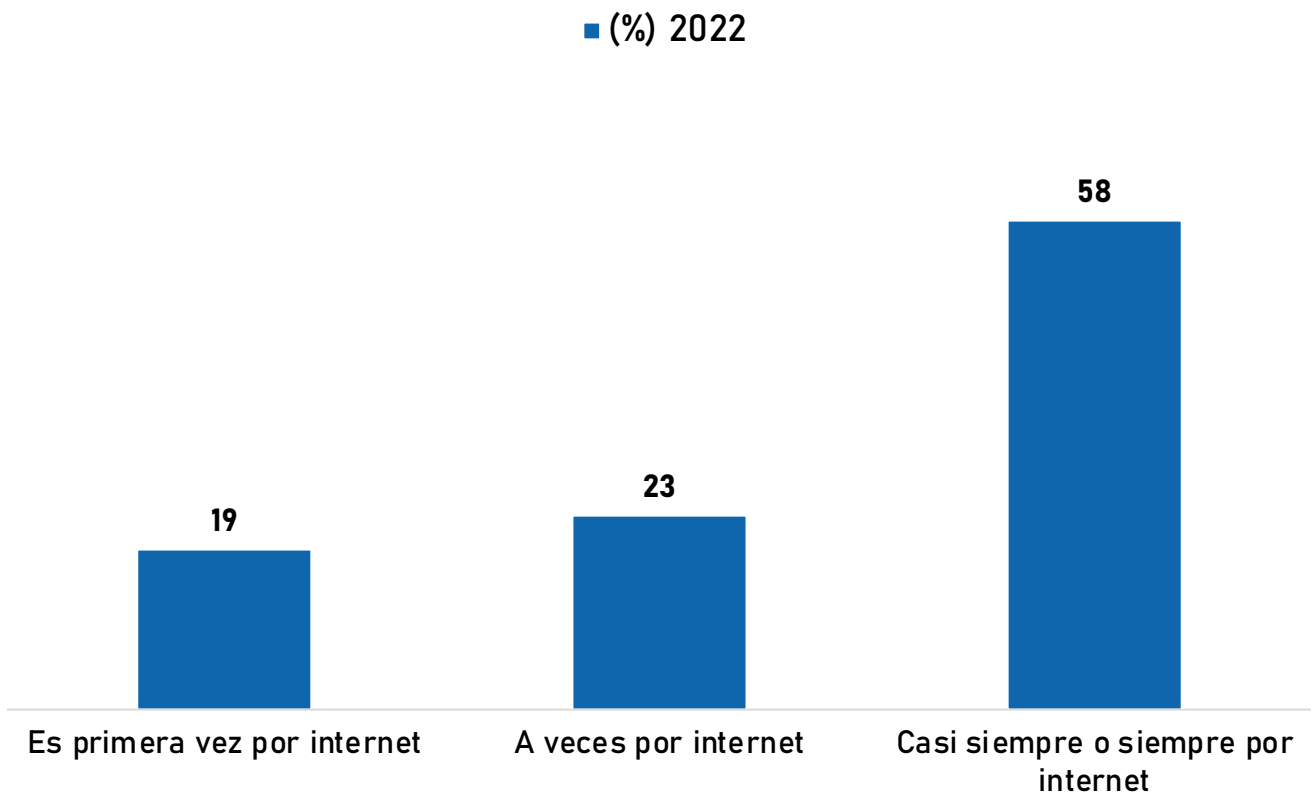
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 1.370

EXPERIENCIA DIGITAL – FRECUENCIA USO DE INTERNET PARA TRÁMITES (%)

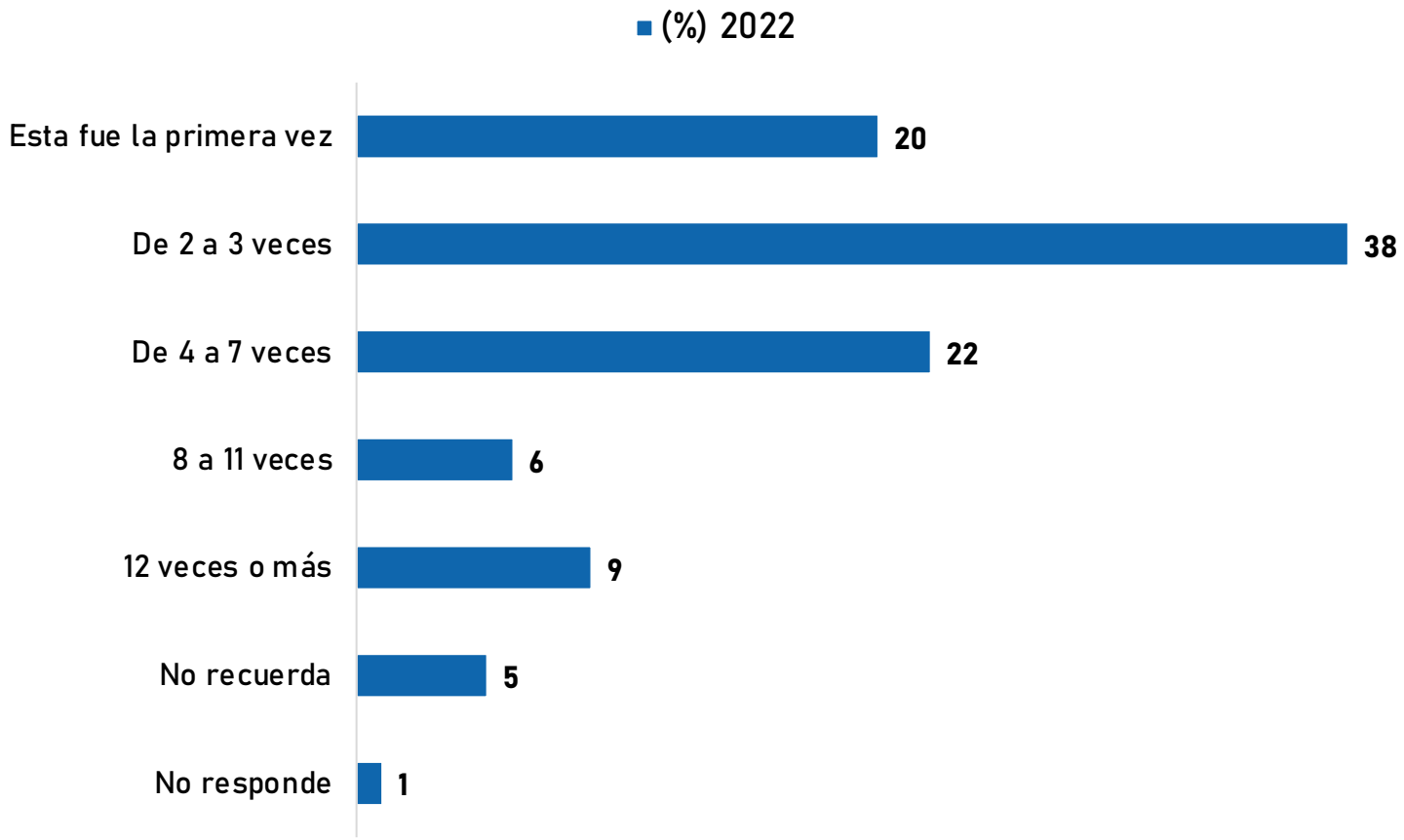
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 532
Se omiten las categorías NS-NR

INTENSIDAD DEL USUARIO (%) CAPREDENA

En los últimos 6 meses, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en la Institución?



[20]

N=1.825

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

IV. DEFINICIONES RELEVANTES

¿QUÉ MEDIMOS?

- Los/as usuarios/as incluidos en esta medición han realizado un trámite o recibido un servicio de la Institución en los **3 meses anteriores** al momento en que son encuestados.

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

- La medición entrega dos indicadores principales:
  - **Satisfacción con la última experiencia**: Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de […], ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

  - **Evaluación general de la institución**: ¿Cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

HABILITACIÓN

- El nivel de habilitación indica el **grado de conocimiento de los productos y servicios institucionales.**

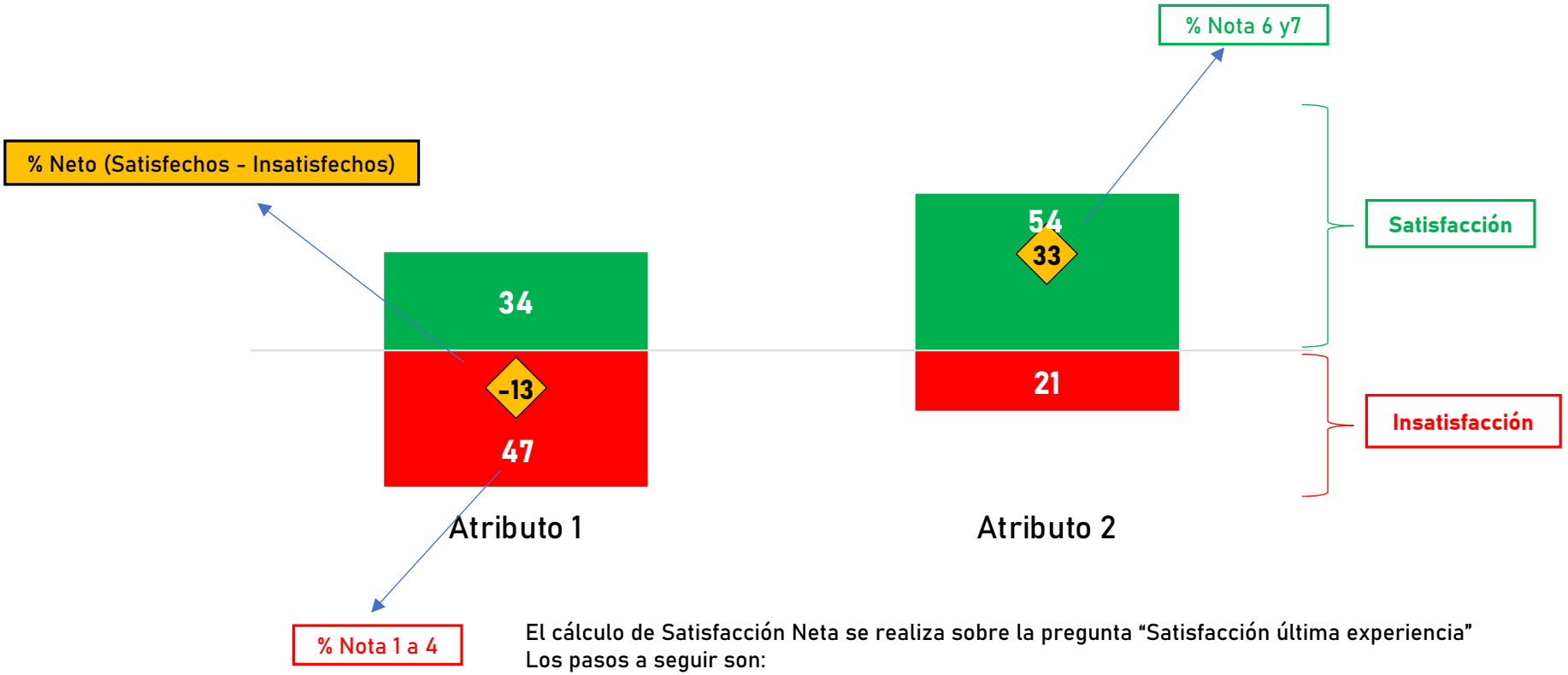
- Diversos estudios en el sector público y privado han mostrado que los/as **usuarios/as habilitados están mucho más satisfechos** y tienen menos problemas al realizar un trámite o acceder a un servicio.

- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una **mejor comunicación**, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados de las actualizaciones y novedades que la institución tiene para ellos

V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ÚLTIMA EXPERIENCIA

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



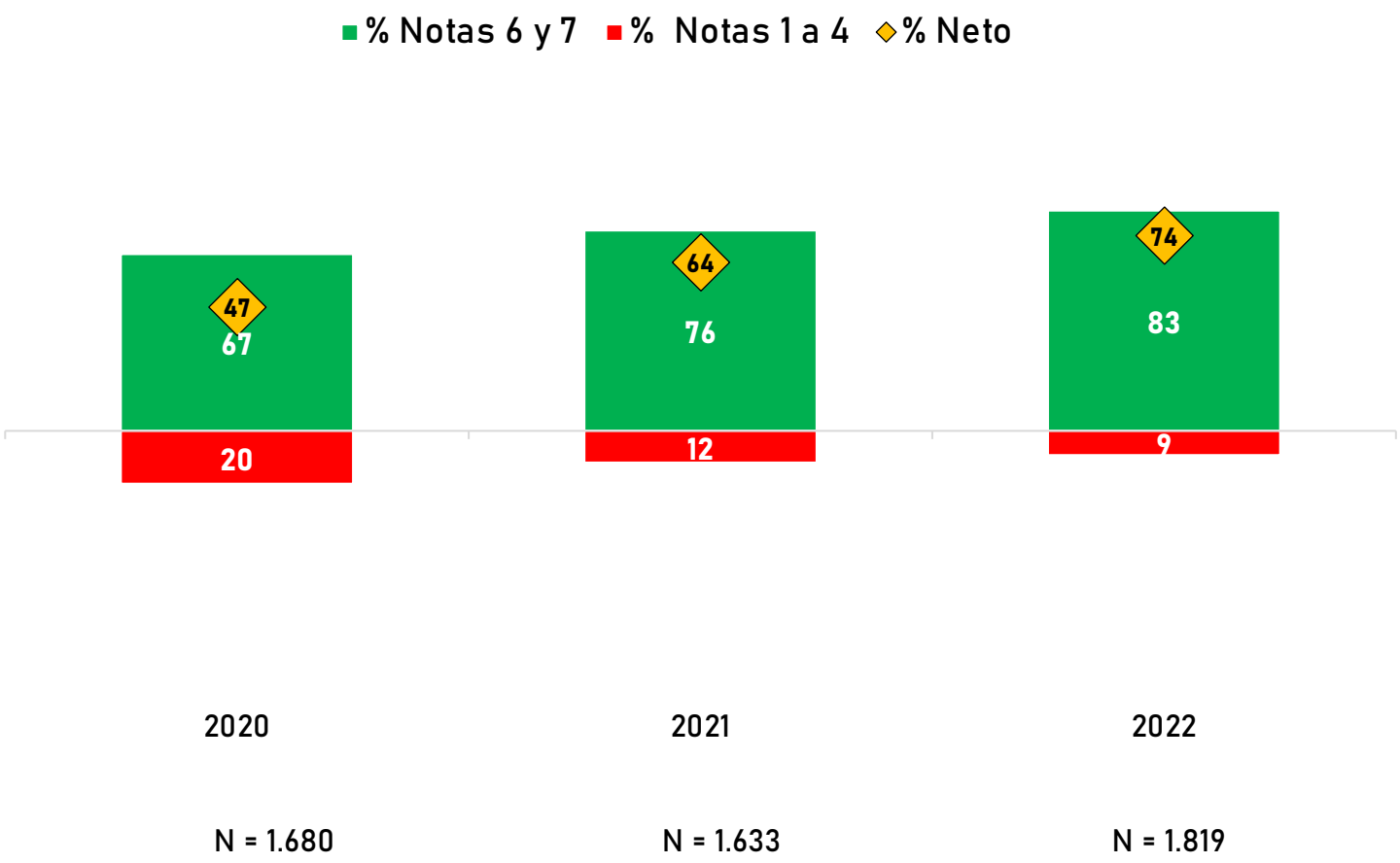
El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

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

* La diferencia de los gráficos para llegar a 100% se debe al porcentaje de Nota 5

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) CAPREDENA AÑO – 2022

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



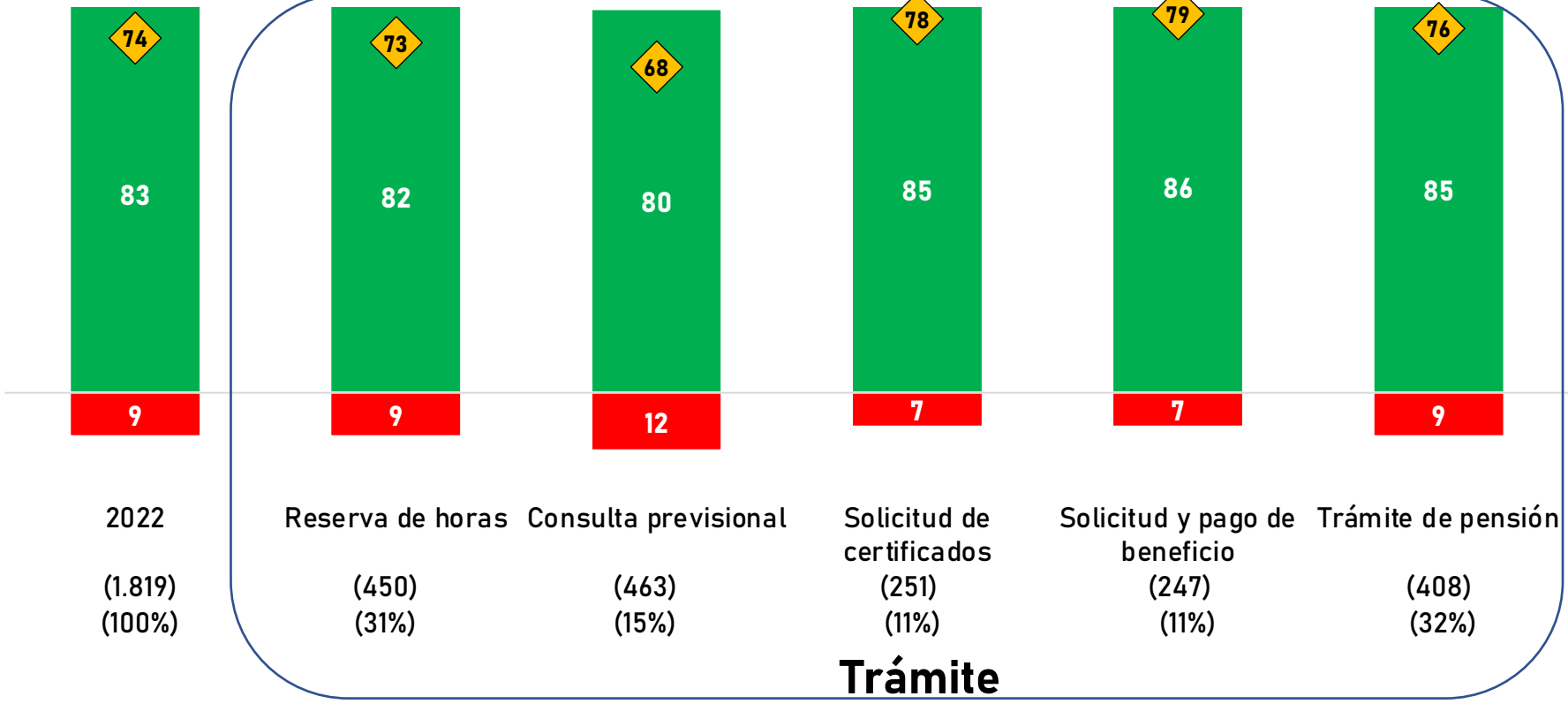
El indicador de Satisfacción neta de Usuarios (PMG), se construye a partir de los resultados del 2022 de esta variable.

Se omiten las categorías NS-NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

			% Notas 6 y 7	% Notas 1 a 4	% Neto	
2021	64	67	34	66	-	67
2022	74	73	68	78	79	76



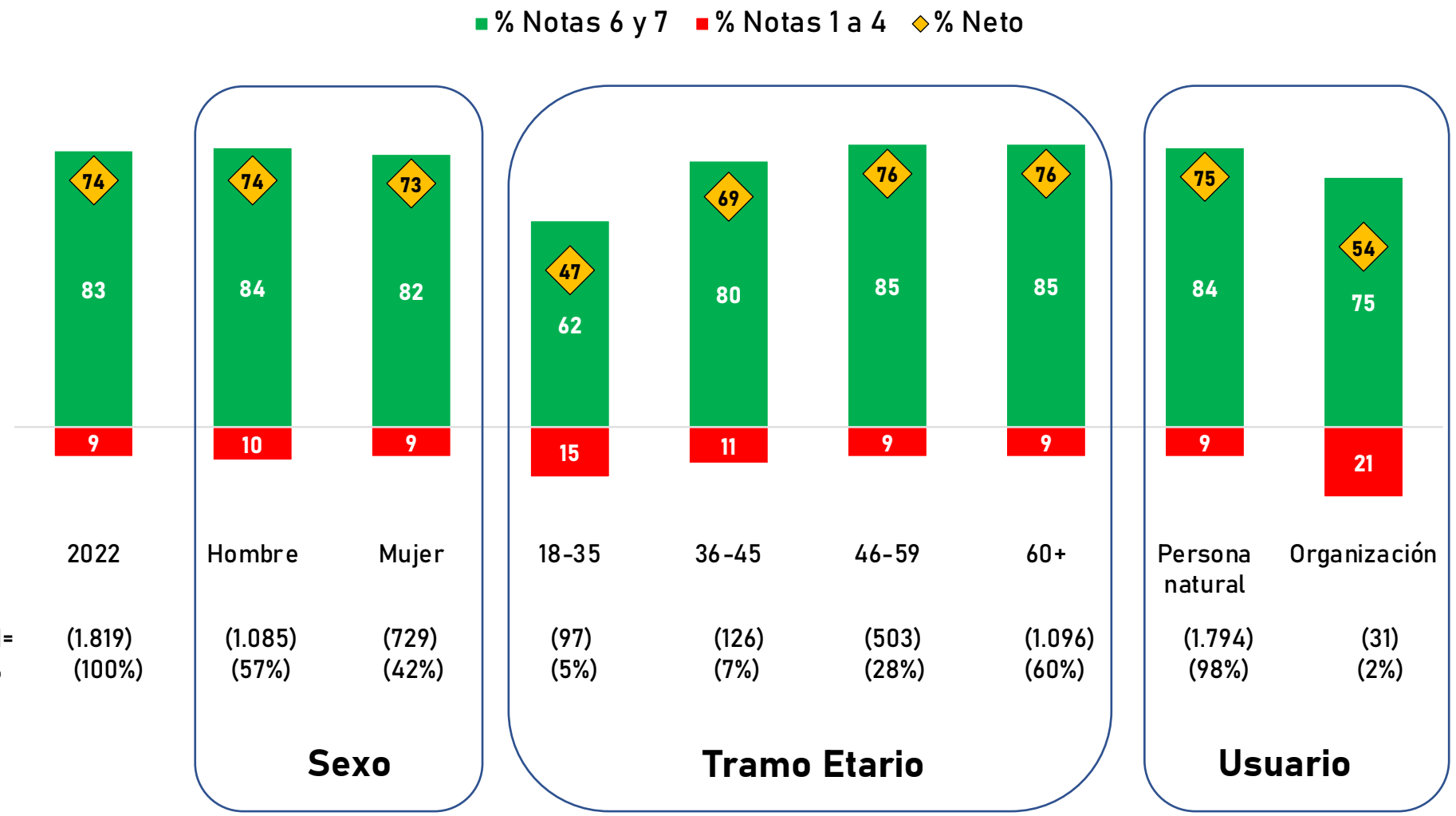
	2022	Reserva de horas	Consulta previsional	Solicitud de certificados	Solicitud y pago de beneficio	Trámite de pensión
N =	(1.819)	(450)	(463)	(251)	(247)	(408)
%	(100%)	(31%)	(15%)	(11%)	(11%)	(32%)

Trámite

Se omiten las categorías NS-NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y USUARIO

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

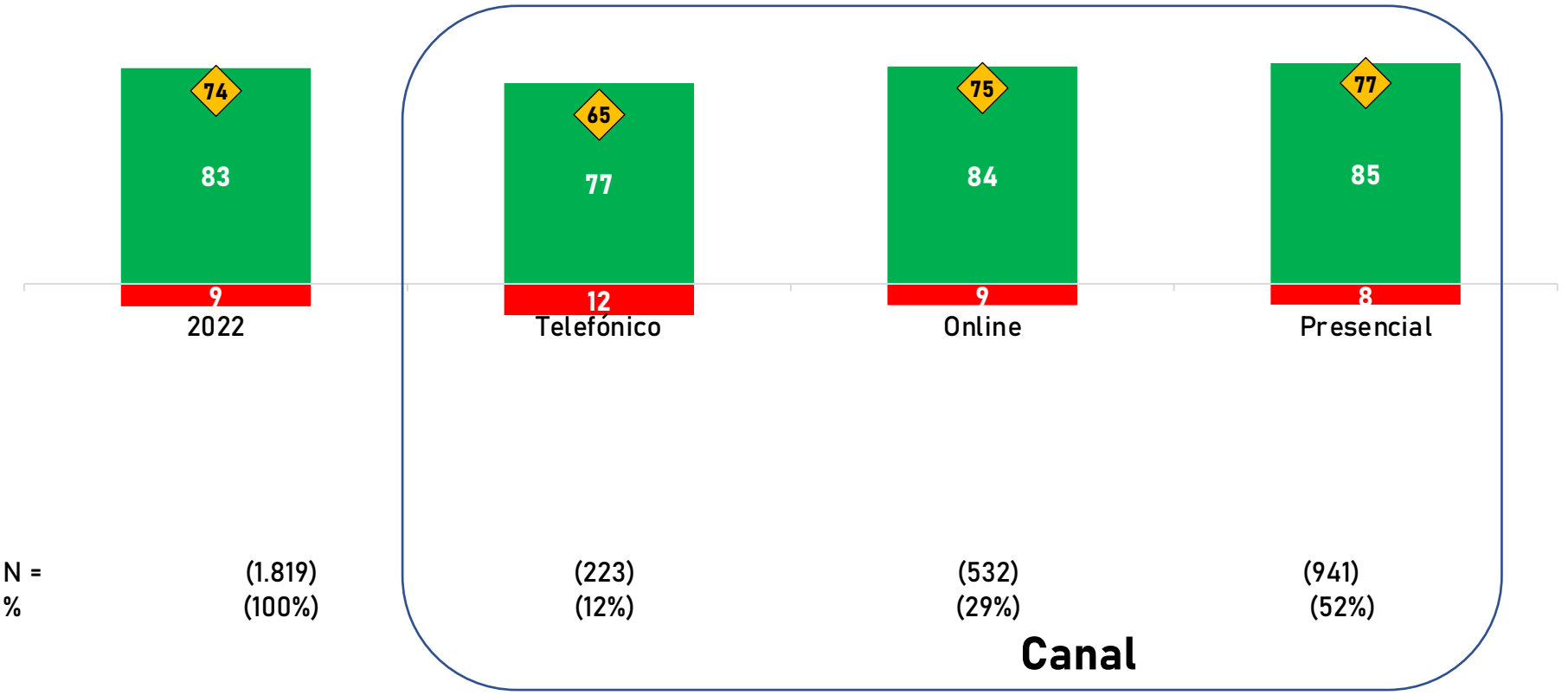


Se omiten las categorías NS-NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

	% Notas 6 y 7	% Notas 1 a 4	% Neto
2021	64	59	60	70
2022	74	65	75	85



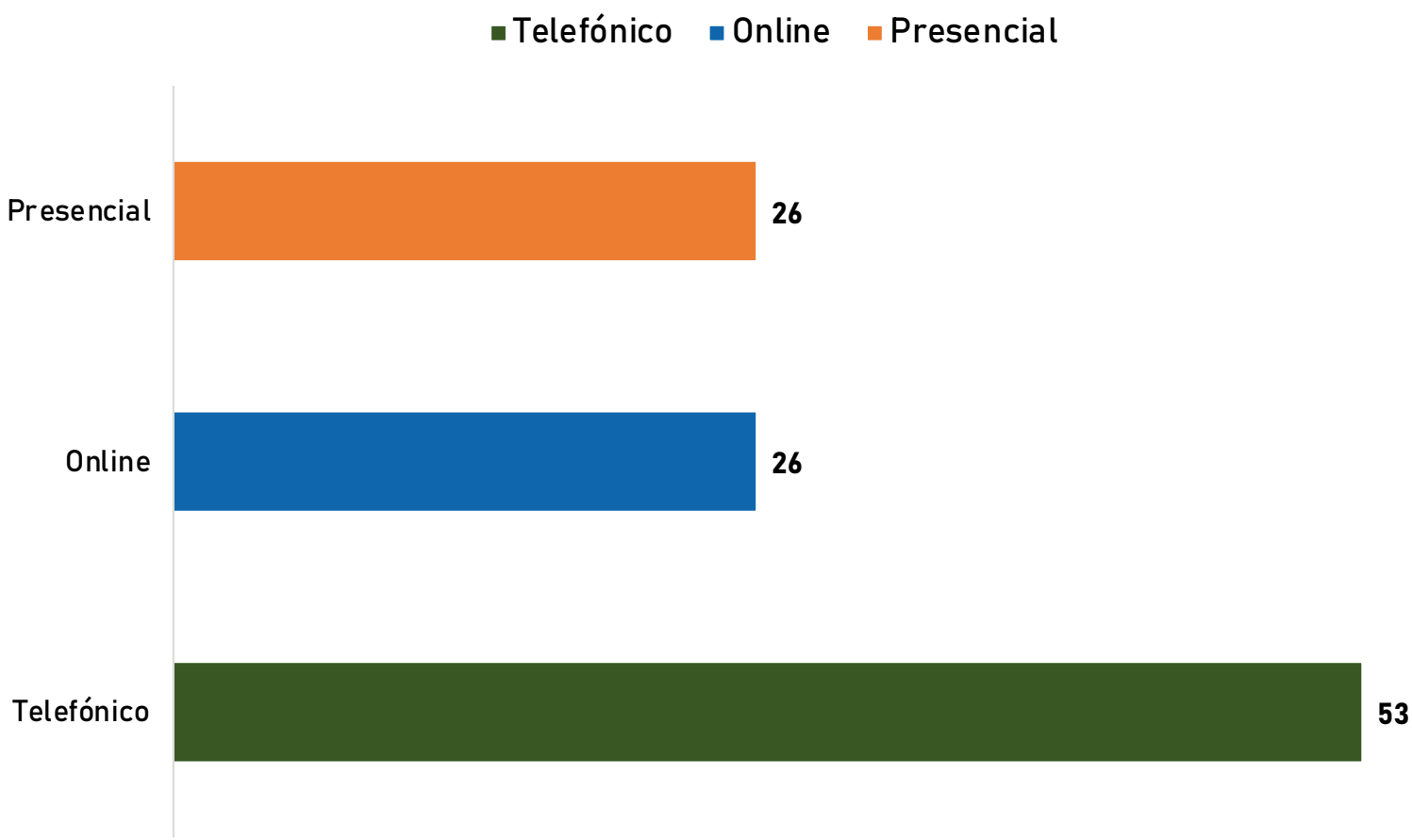
	2022	Telefónico	Online	Presencial
N =	(1.819)	(223)	(532)	(941)
%	(100%)	(12%)	(29%)	(52%)

Canal

Se omiten las categorías NS-NR

CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

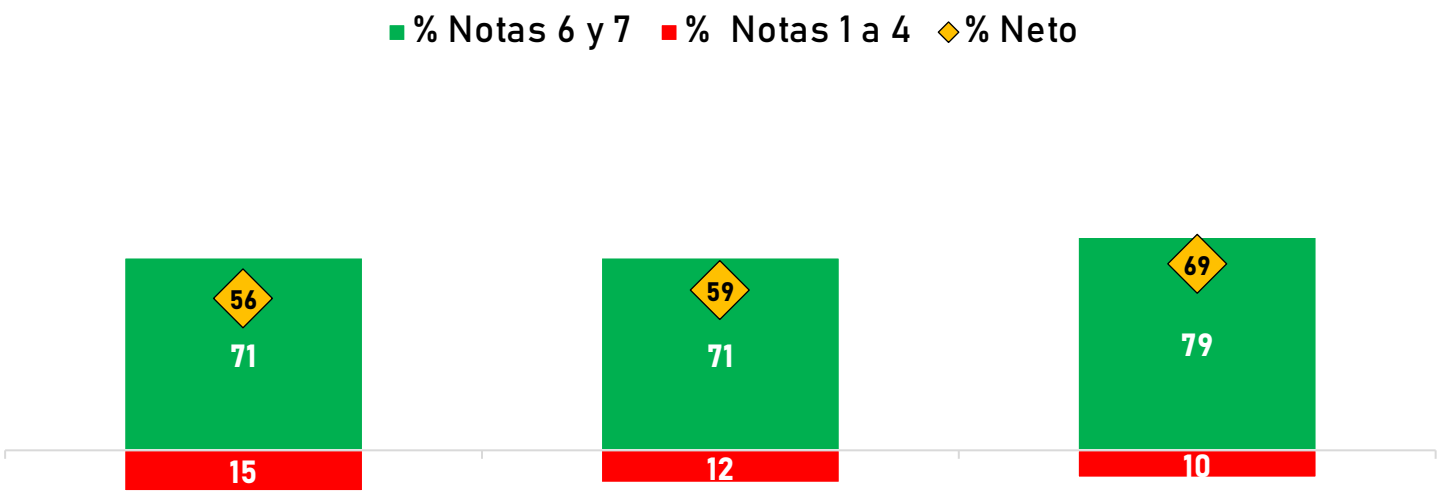
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con la Institución?



N= 1.825
*La suma es mayor a 100 por ser respuesta múltiple

SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
AÑO - 2022

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en el CANAL TELEFÓNICO ¿qué nota le pondría?



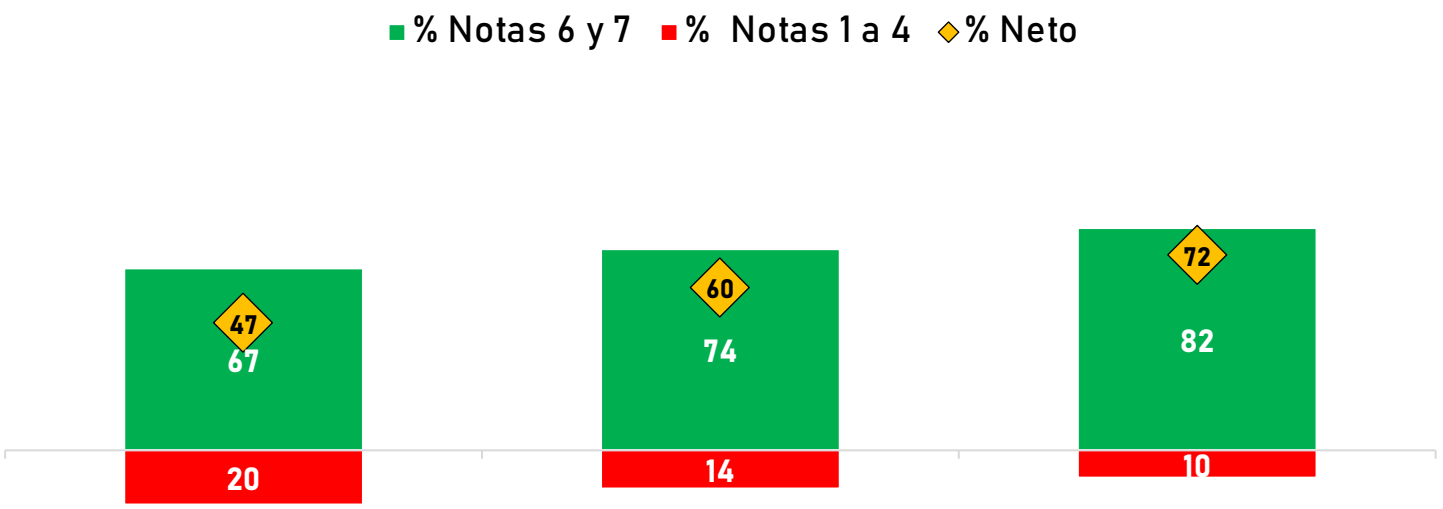
	2020	2021	2022
N =	634	491	311

Usuarios que se contactaron para hacer seguimiento del tramite.

Se omiten las categorías NS-NR

SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
AÑO - 2022

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en el CANAL ONLINE ¿qué nota le pondría?



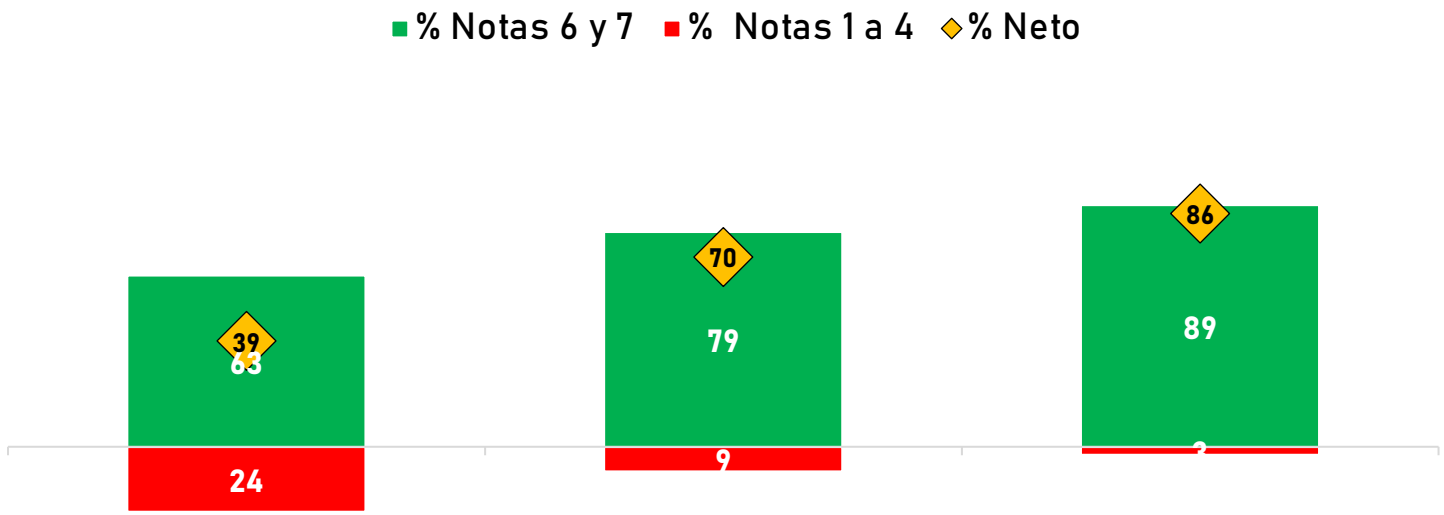
	2020	2021	2022
N =	793	544	136

Usuarios que se contactaron para hacer seguimiento del tramite.

Se omiten las categorías NS-NR

SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
AÑO - 2022

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en el CANAL PRESENCIAL ¿qué nota le pondría?

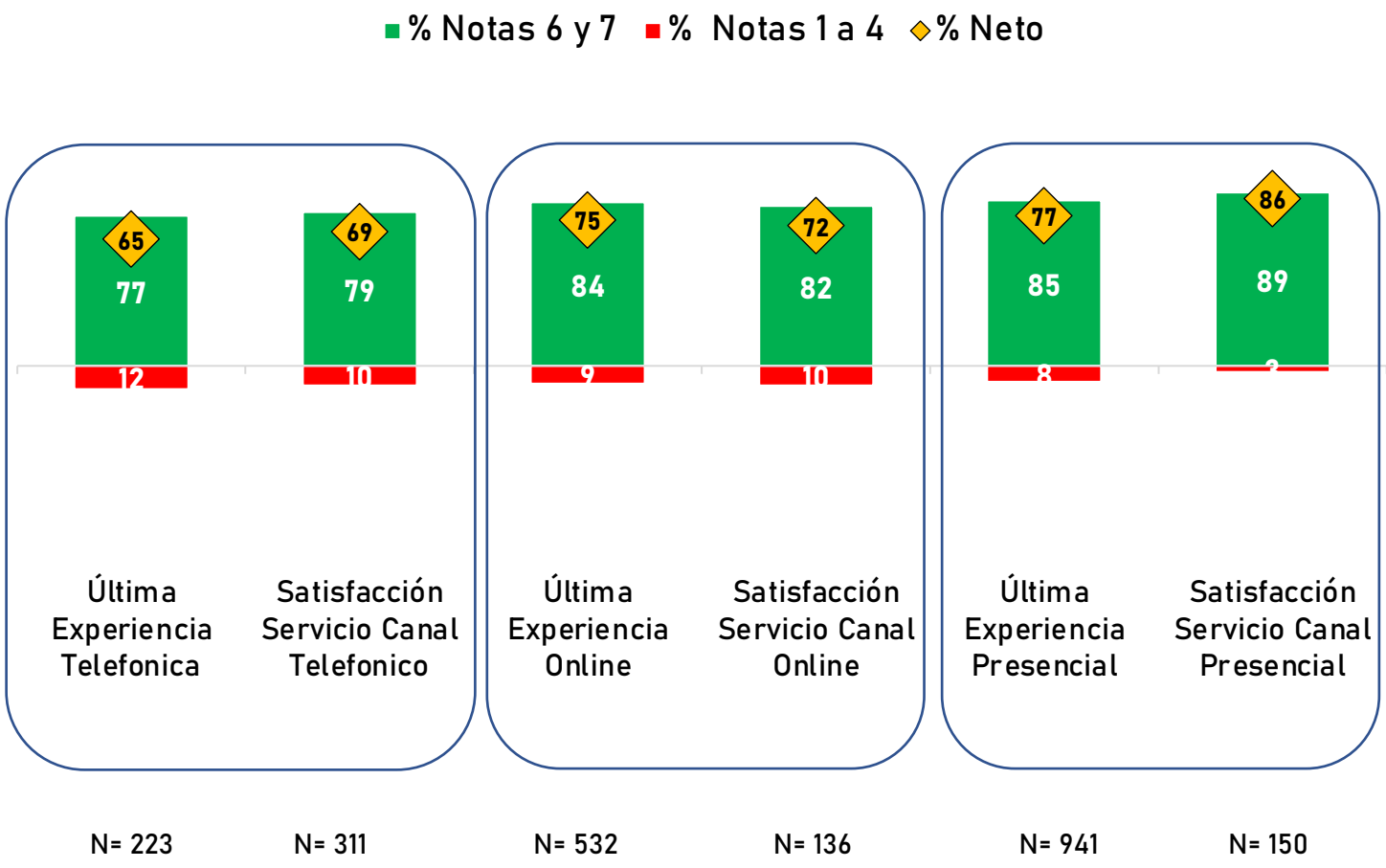


N =	253	520	150

Usuarios que se contactaron para hacer seguimiento del tramite.

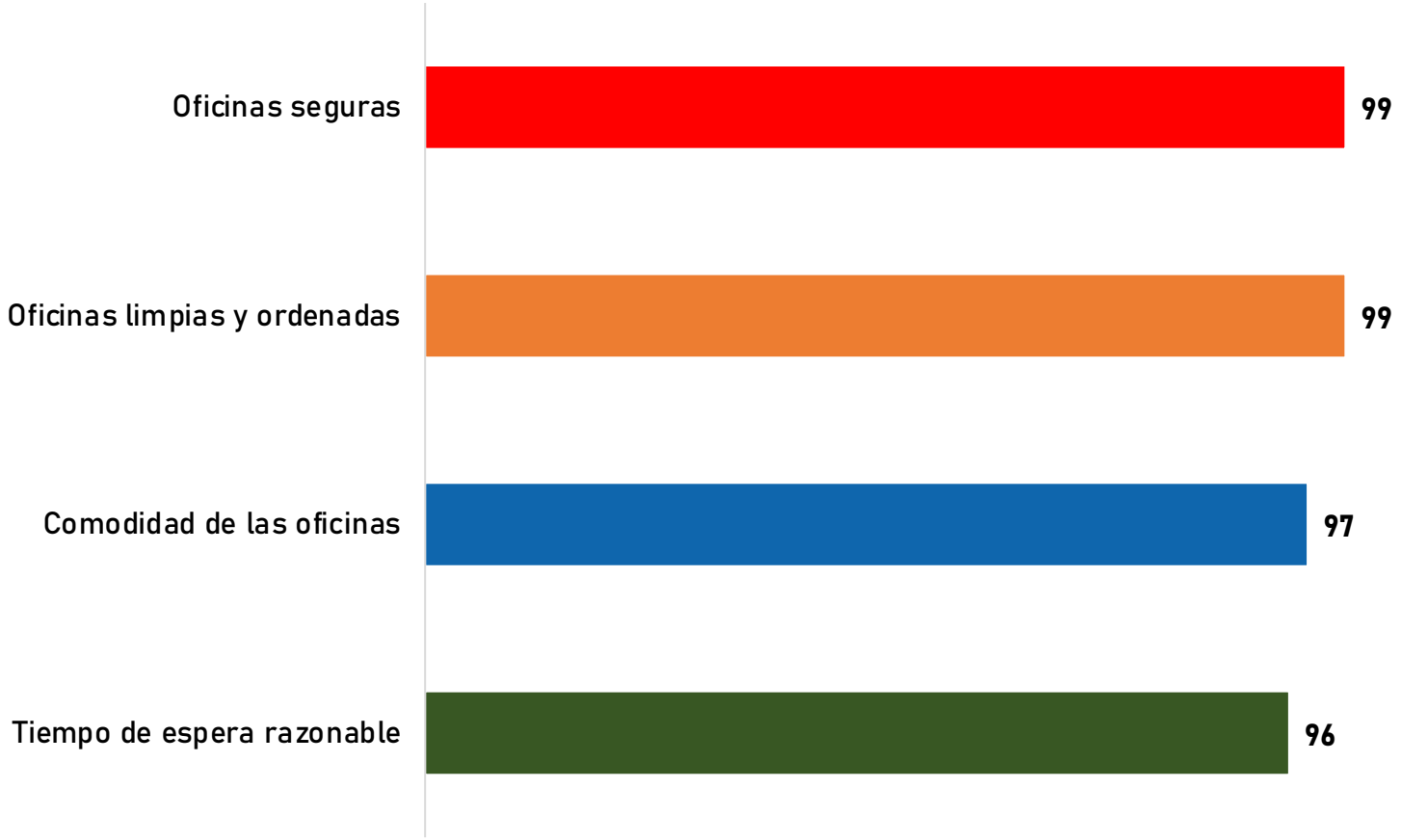
Se omiten las categorías NS-NR

COMPARATIVO SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA POR CANAL Y SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL



EVALUACIÓN OFICINAS(%)

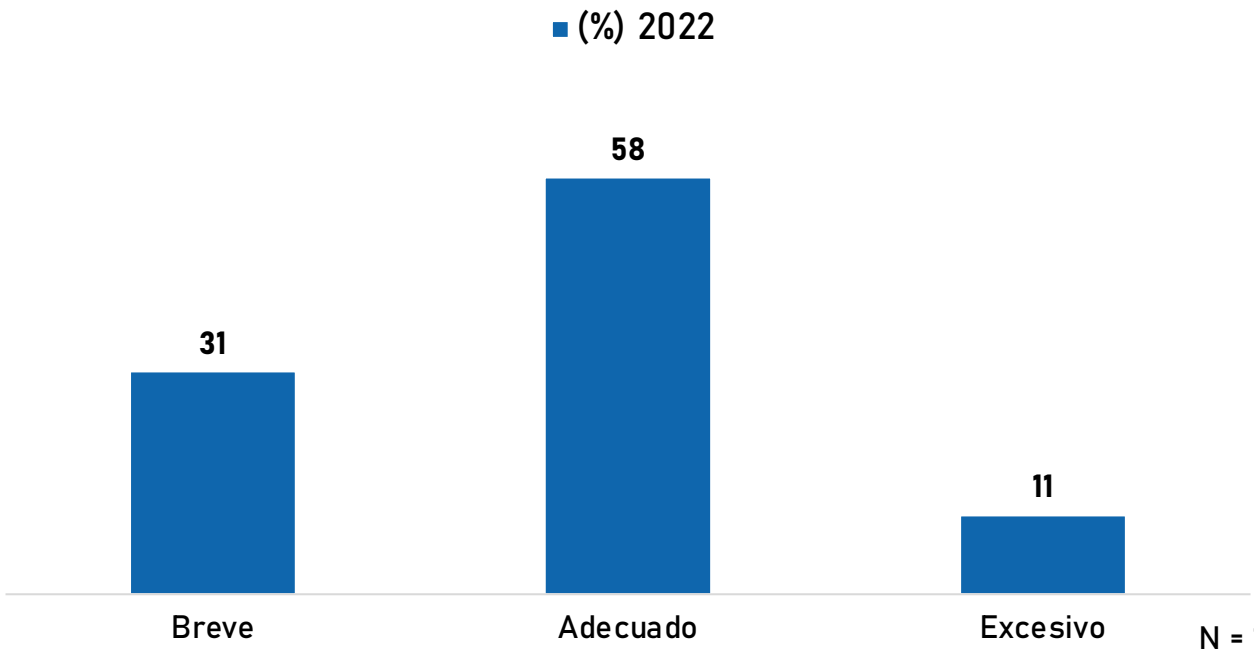
Pensando en la última visita a la oficina de CAPREDENA, usted diría que (% SI)



N= 150

TRÁMITE – EVALUACIÓN TIEMPO DE ESPERA (%)

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



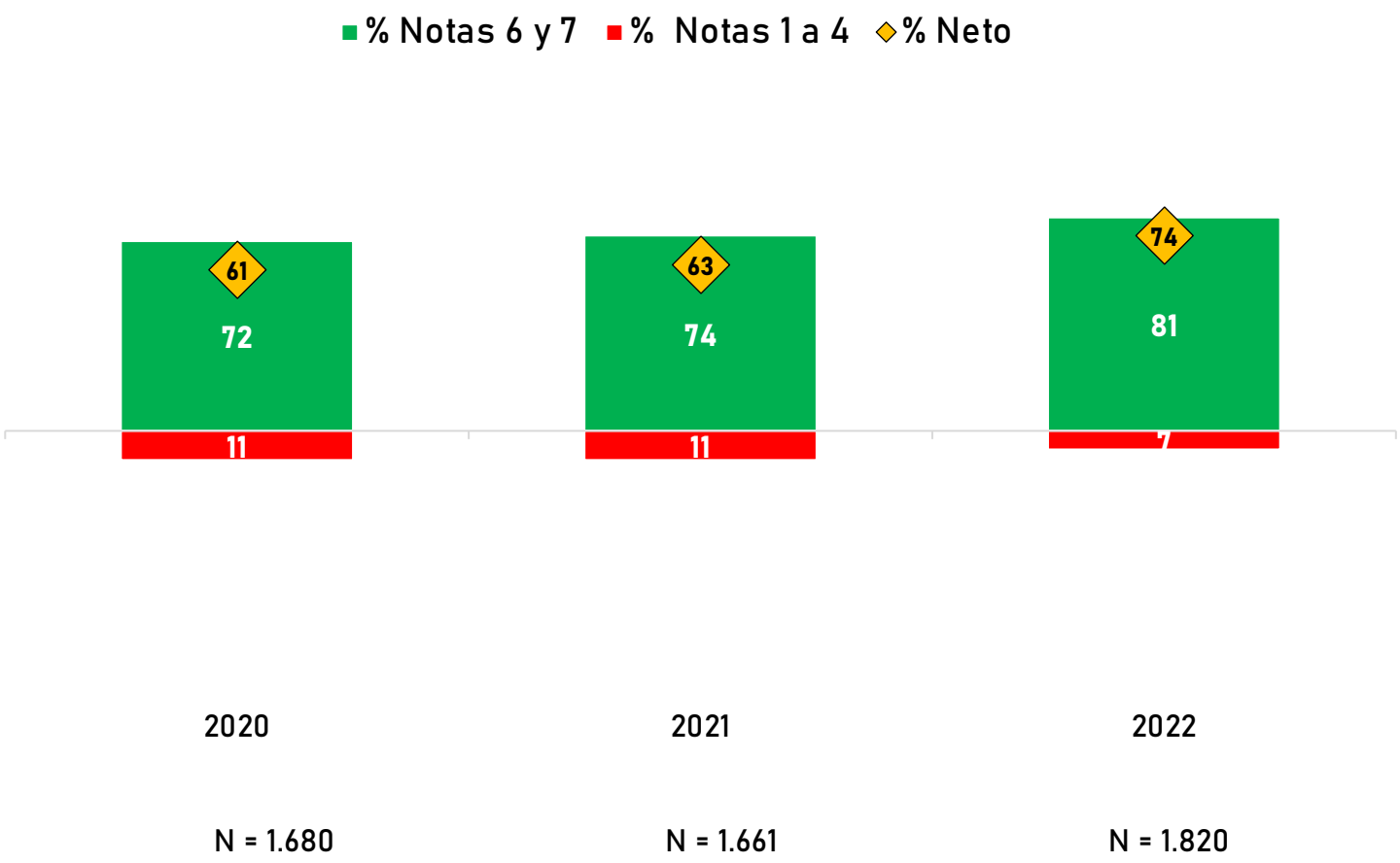
N = 1.754
Se omiten categorías NS-NR

Canal Telefónico	**25%**	**56%**	**19%**
Canal Online	29%	65%	6%
Canal Presencial	33%	56%	10%

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN GENERAL (%) CAPREDENA
AÑO1 - 2022

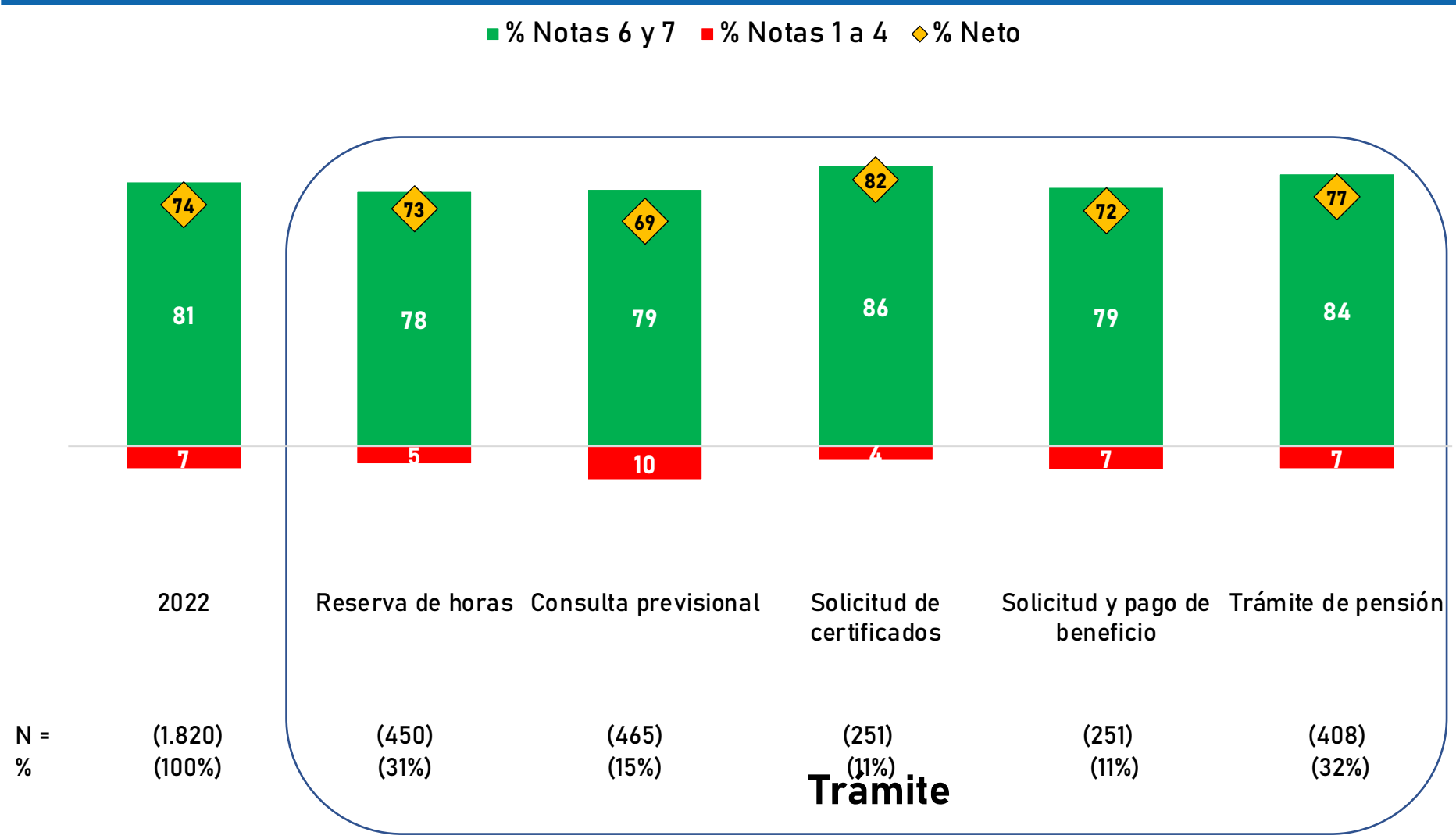
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías NS-NR

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

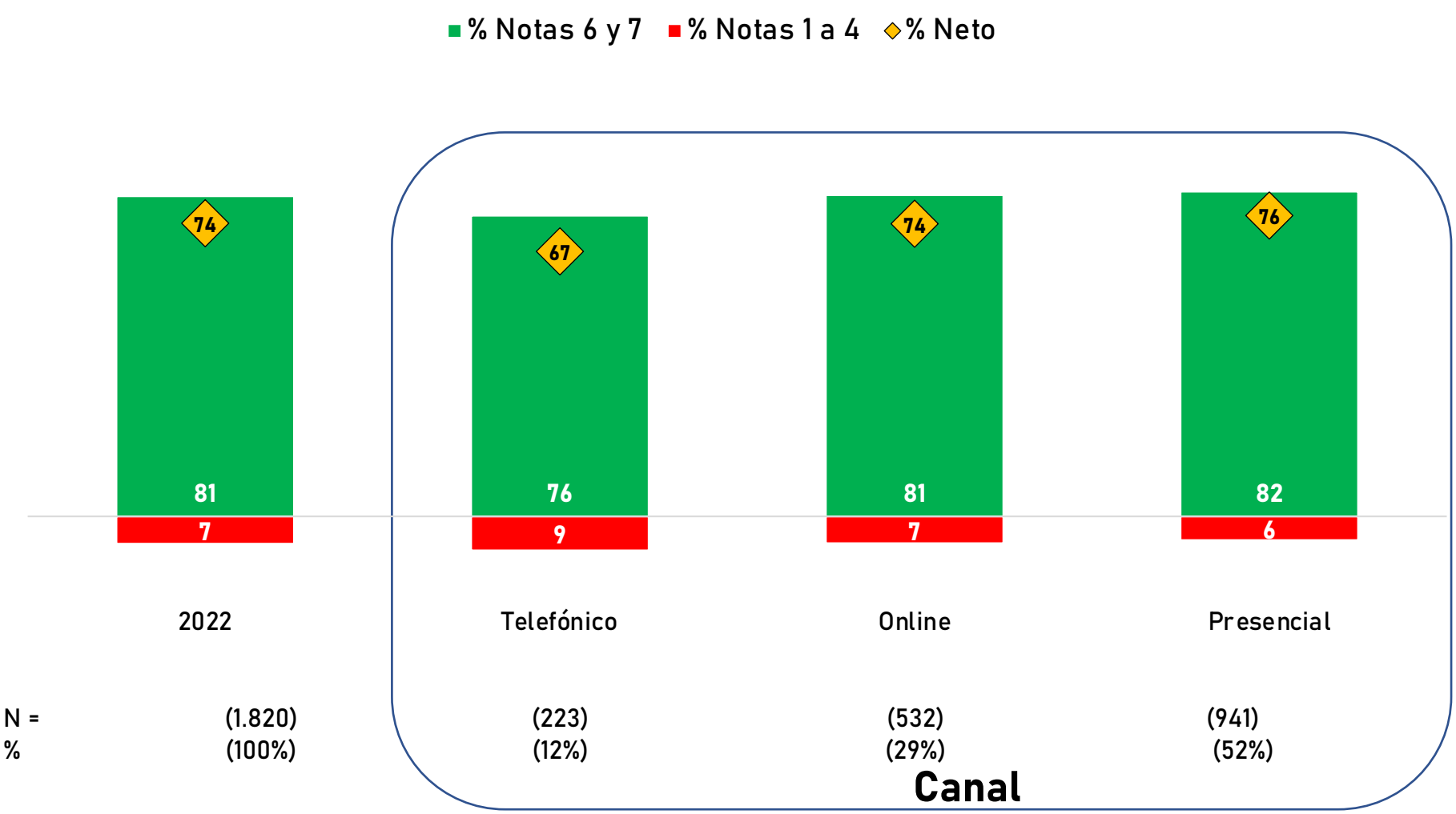
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías NS-NR

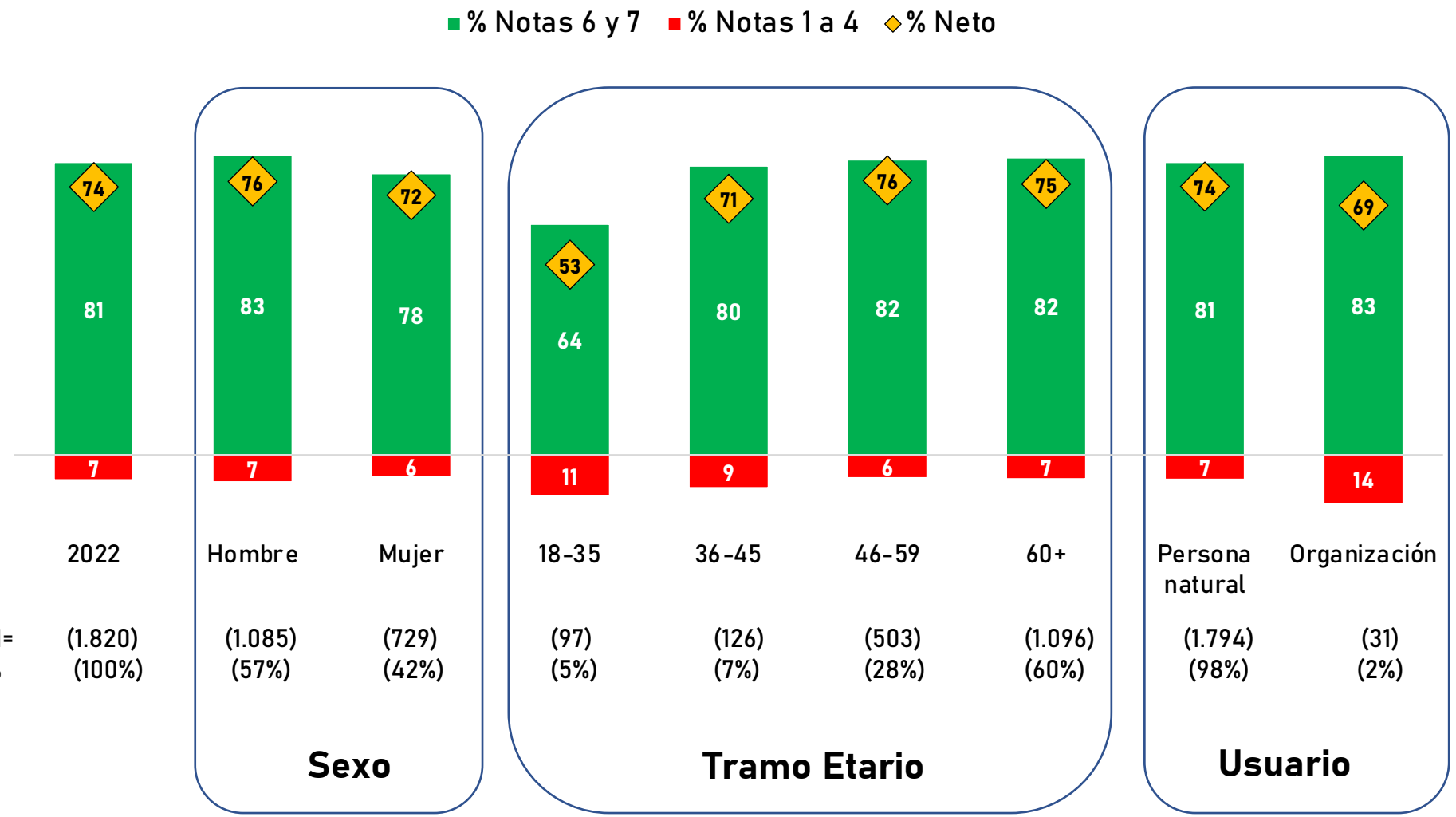
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL

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



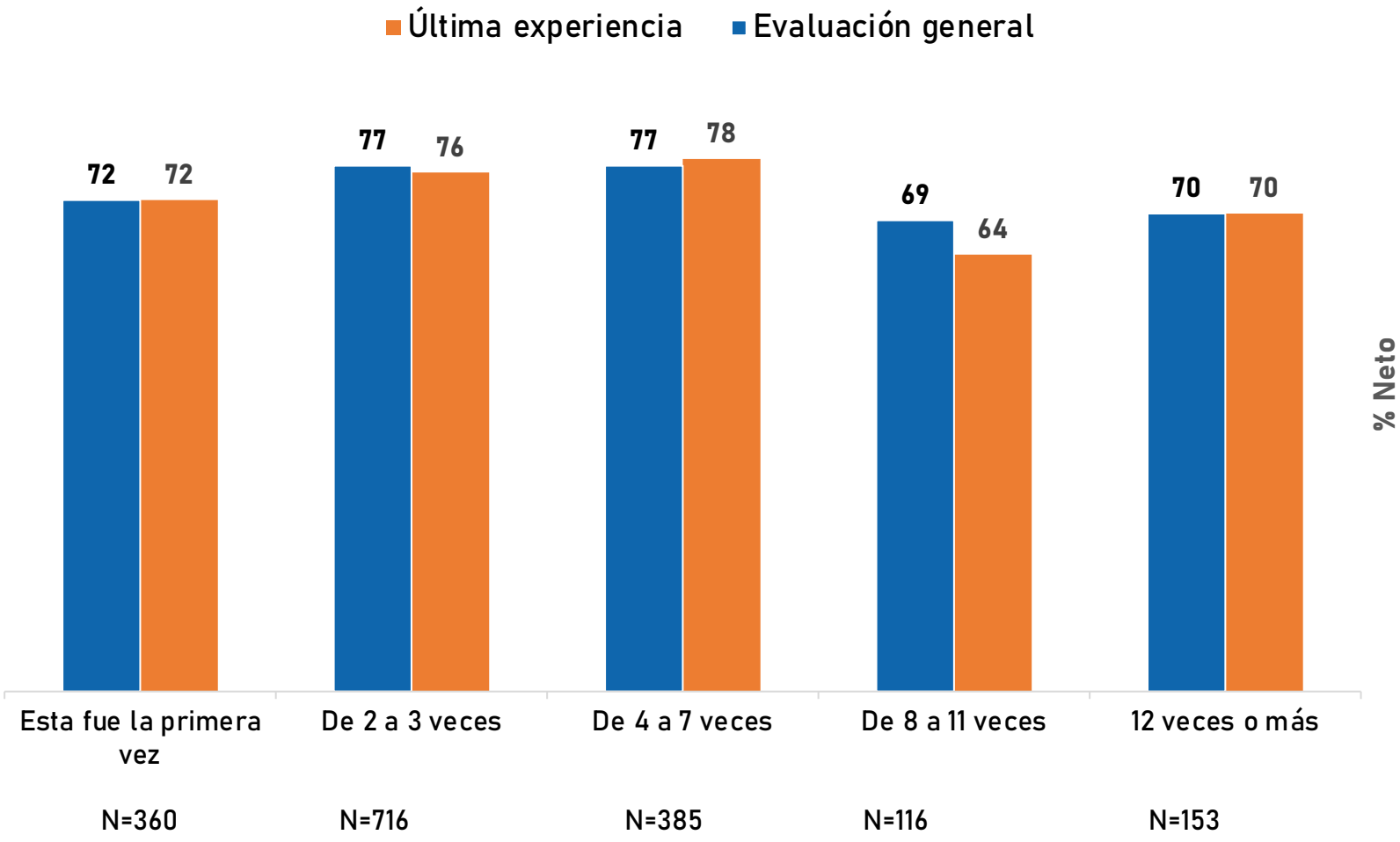
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y ZONA

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



Se omiten las categorías NS-NR

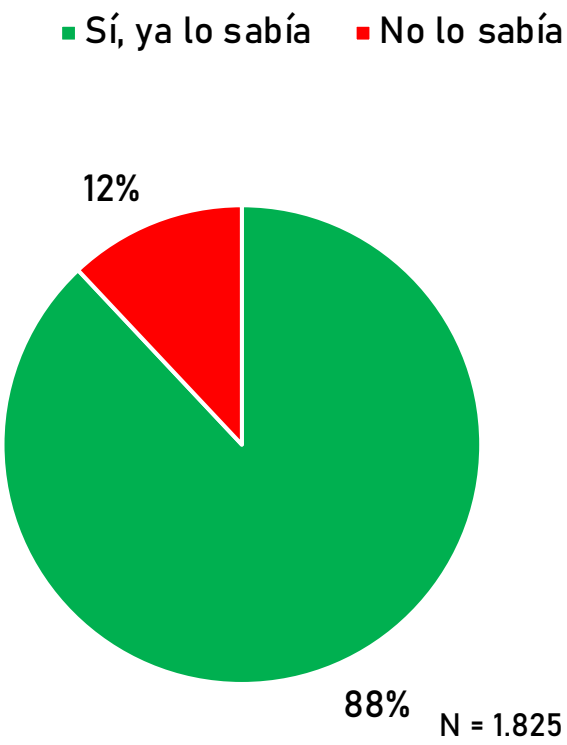
EVALUACIÓN GENERAL VS EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA SEGÚN RECURRENCIA

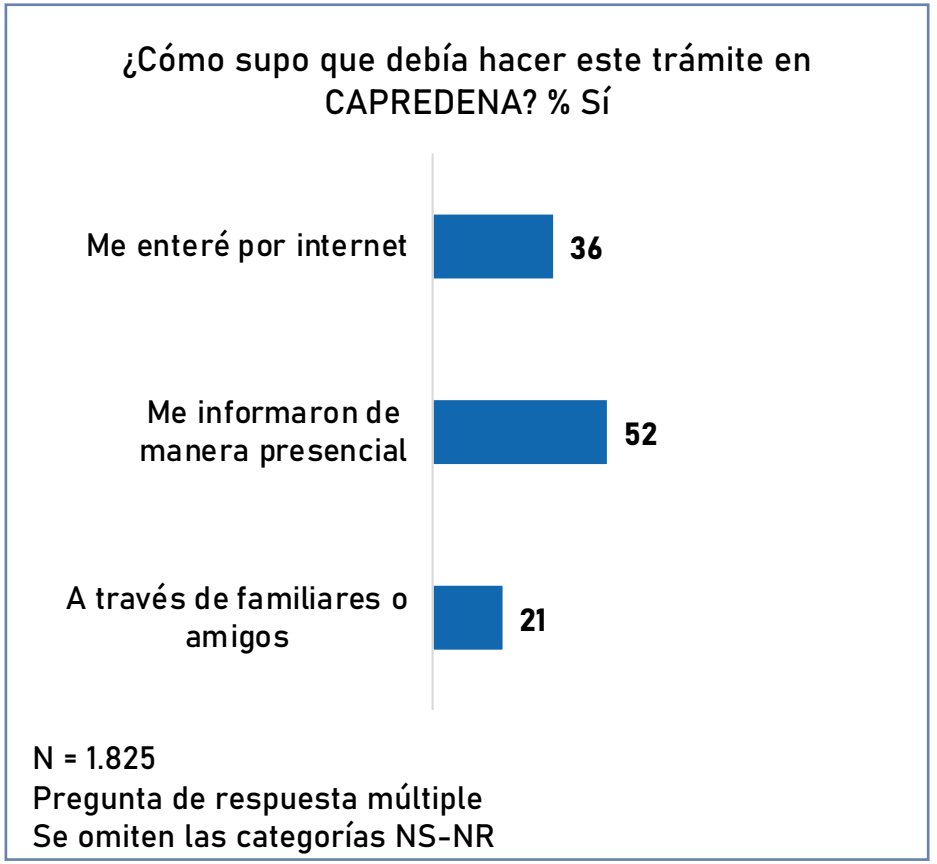


Se omiten las categorías NS-NR

CONOCIMIENTO INSTITUCIÓN (%)

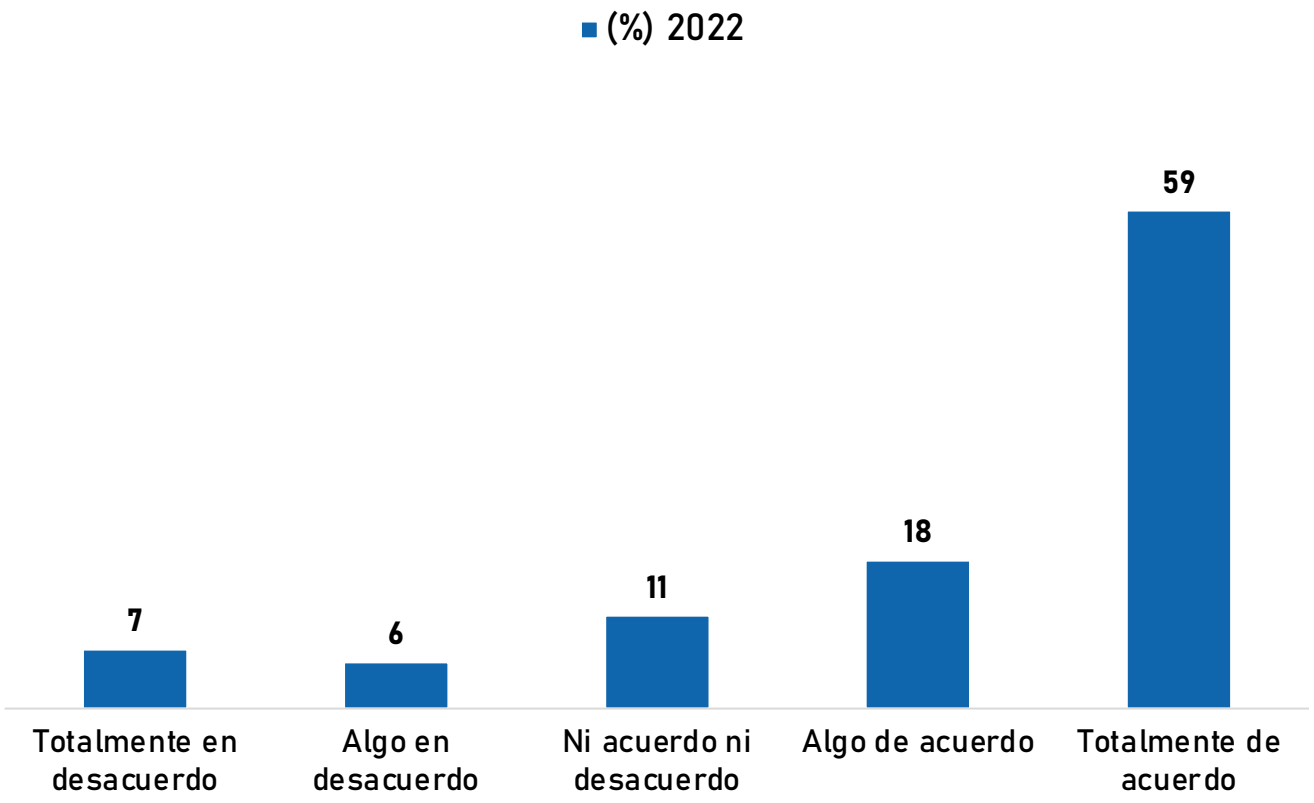
En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?





EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) CAPREDENA

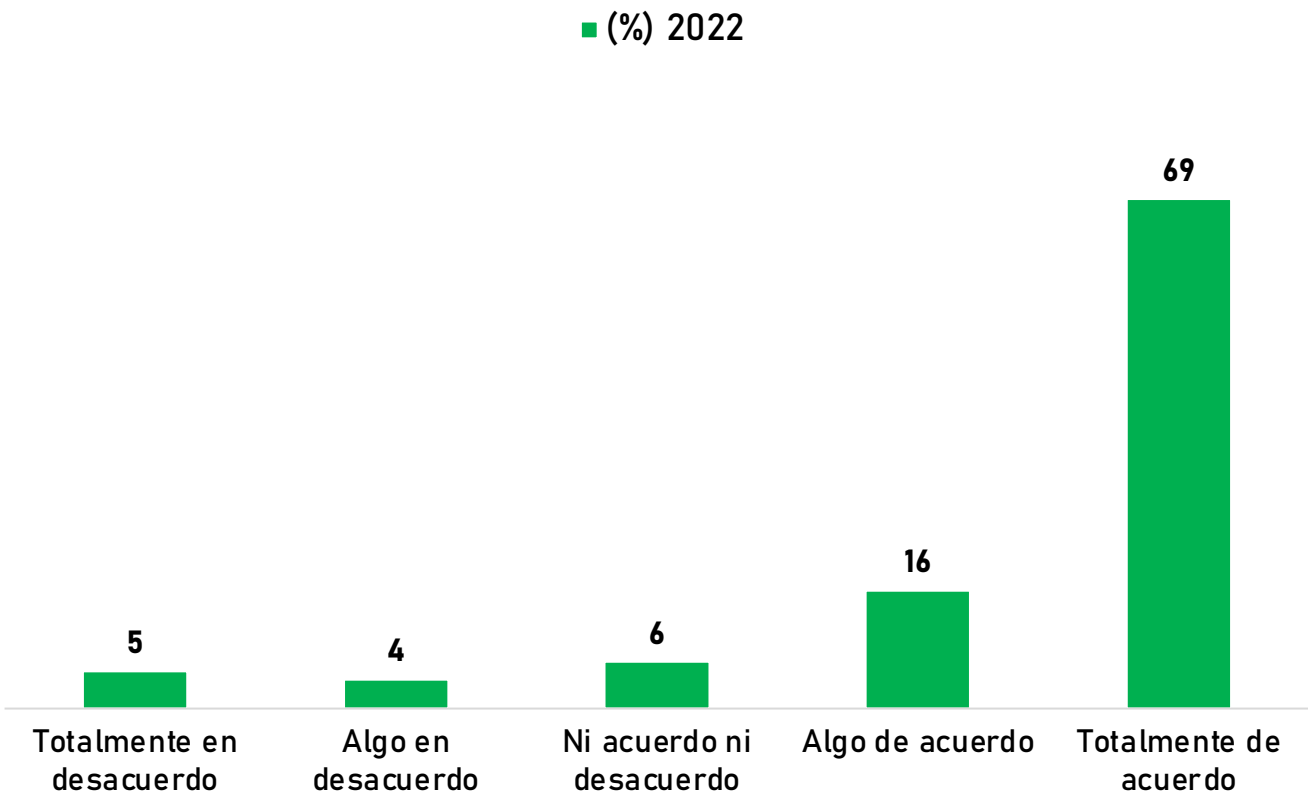
Esta experiencia de servicio en CAPREDENA aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 1.825

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) CAPREDENA

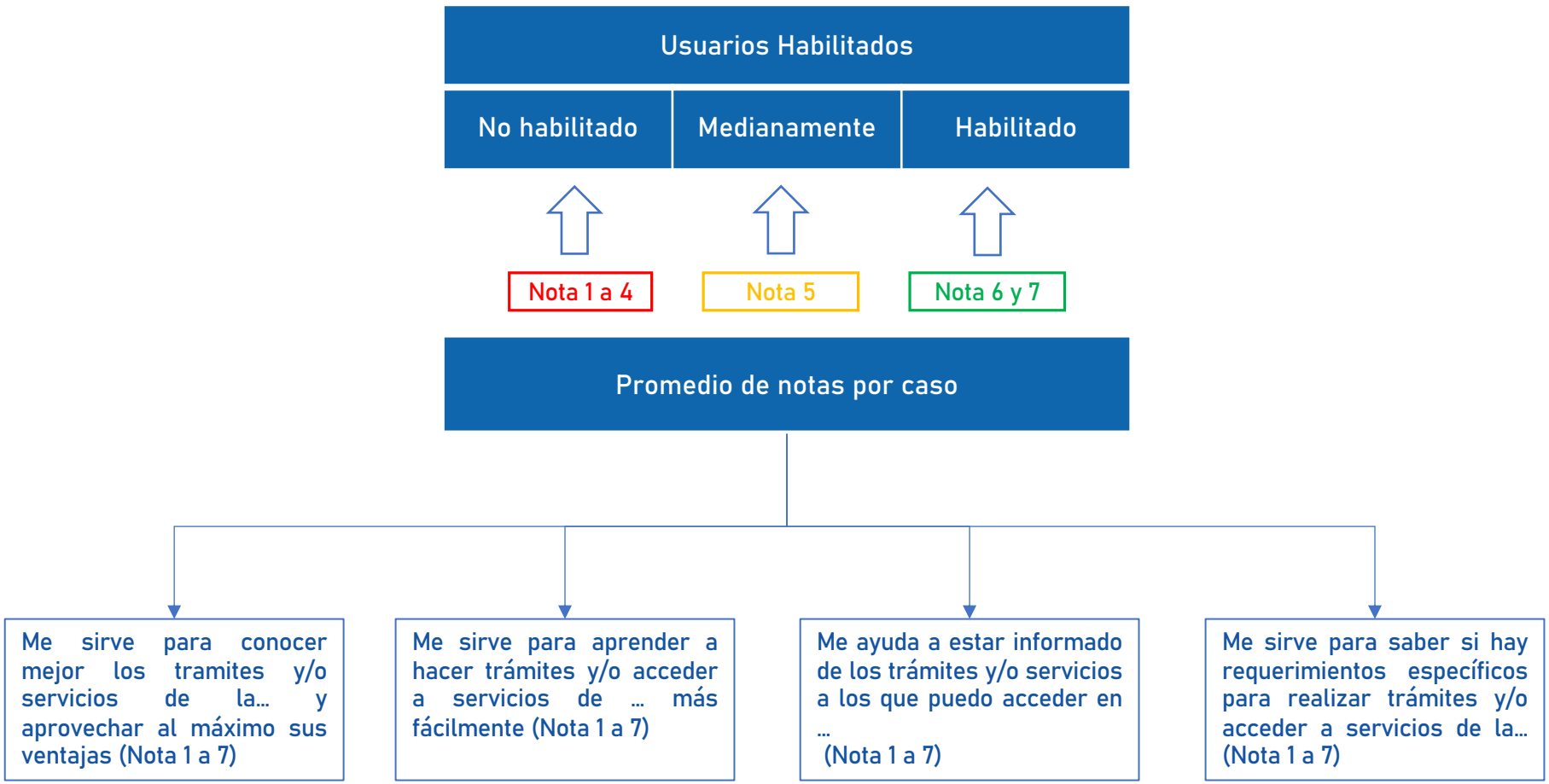
Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en CAPREDENA:



N = 1.825

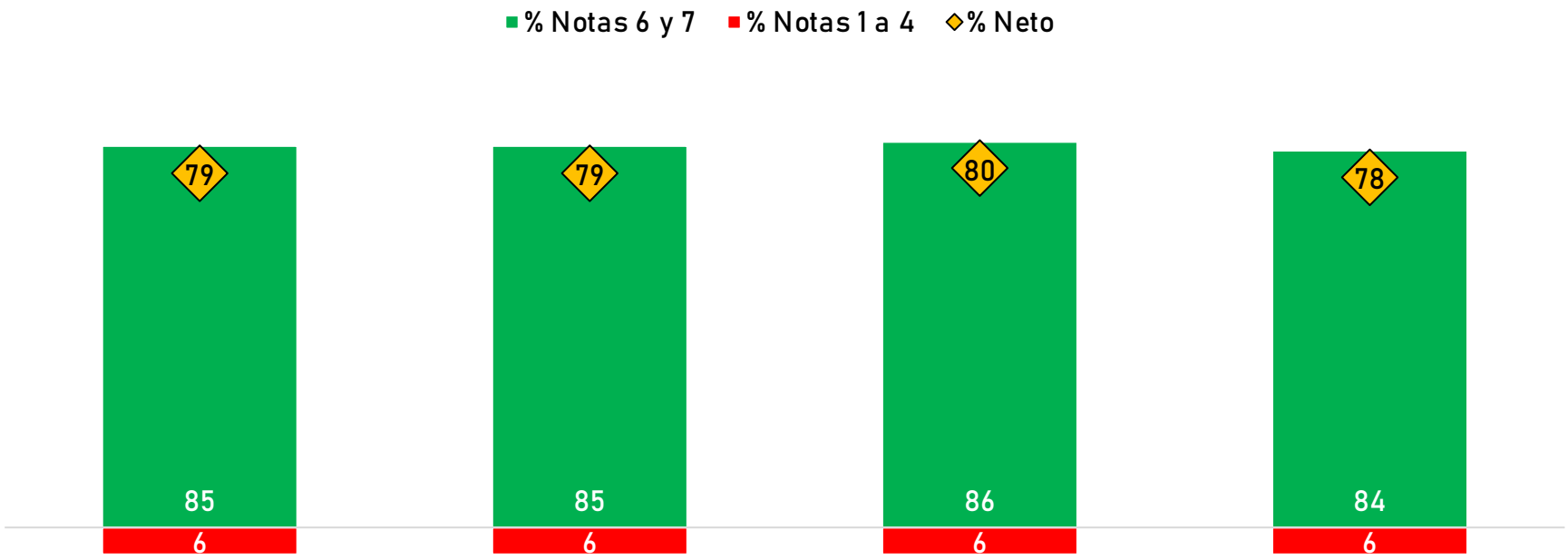
VII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – HABILITACIÓN Y PRESENCIA DE PROBLEMAS

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



HABILITACIÓN (%) CAPREDENA

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la institución en distintos medios y usando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo, ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?

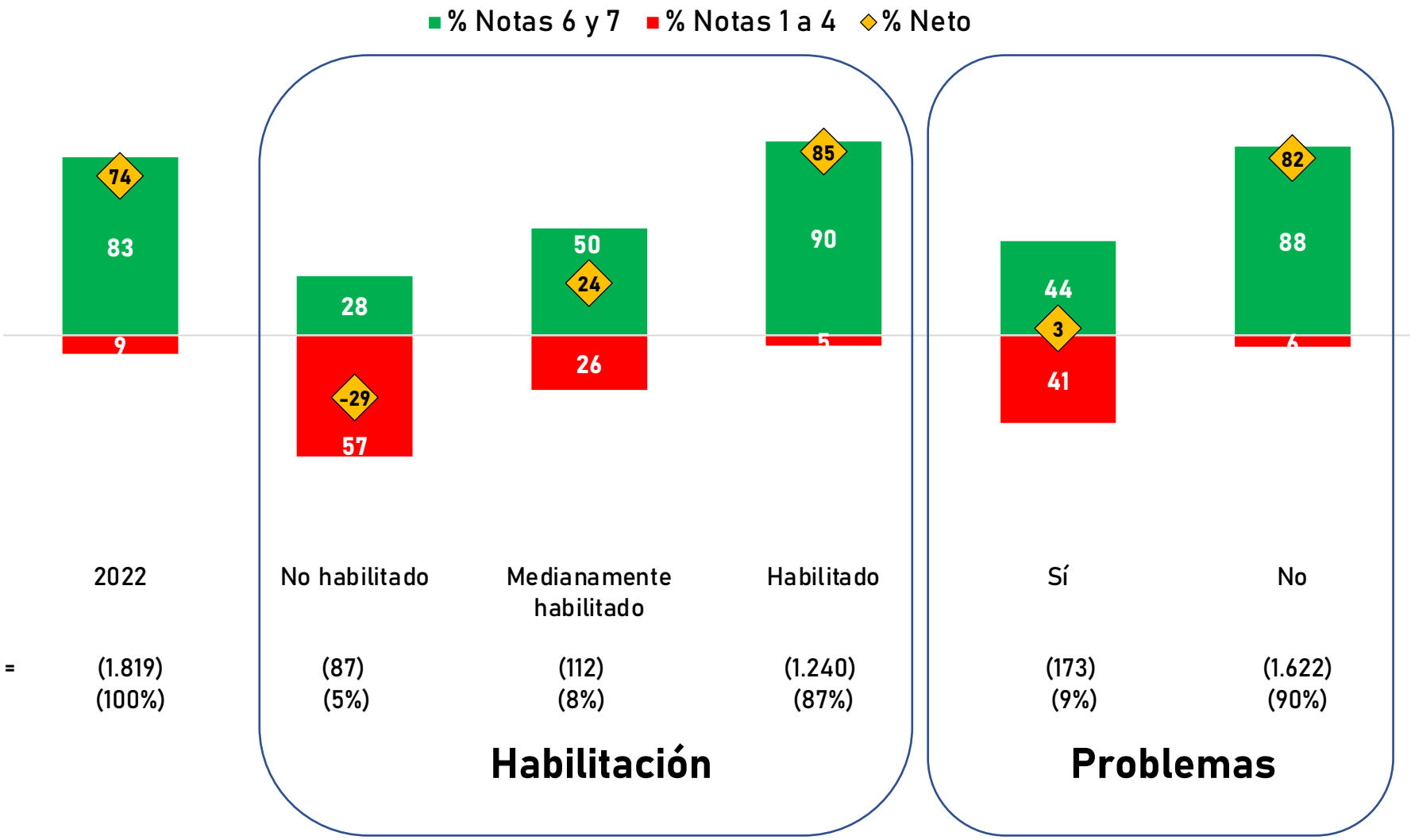


Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la Institución y aprovechar al máximo sus ventajas	Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de la Institución más fácilmente	Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en la Institución	Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de la Institución
N= 1.425	N= 1.427	N= 1.429	N= 1.427

Se omiten las categorías NS-NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

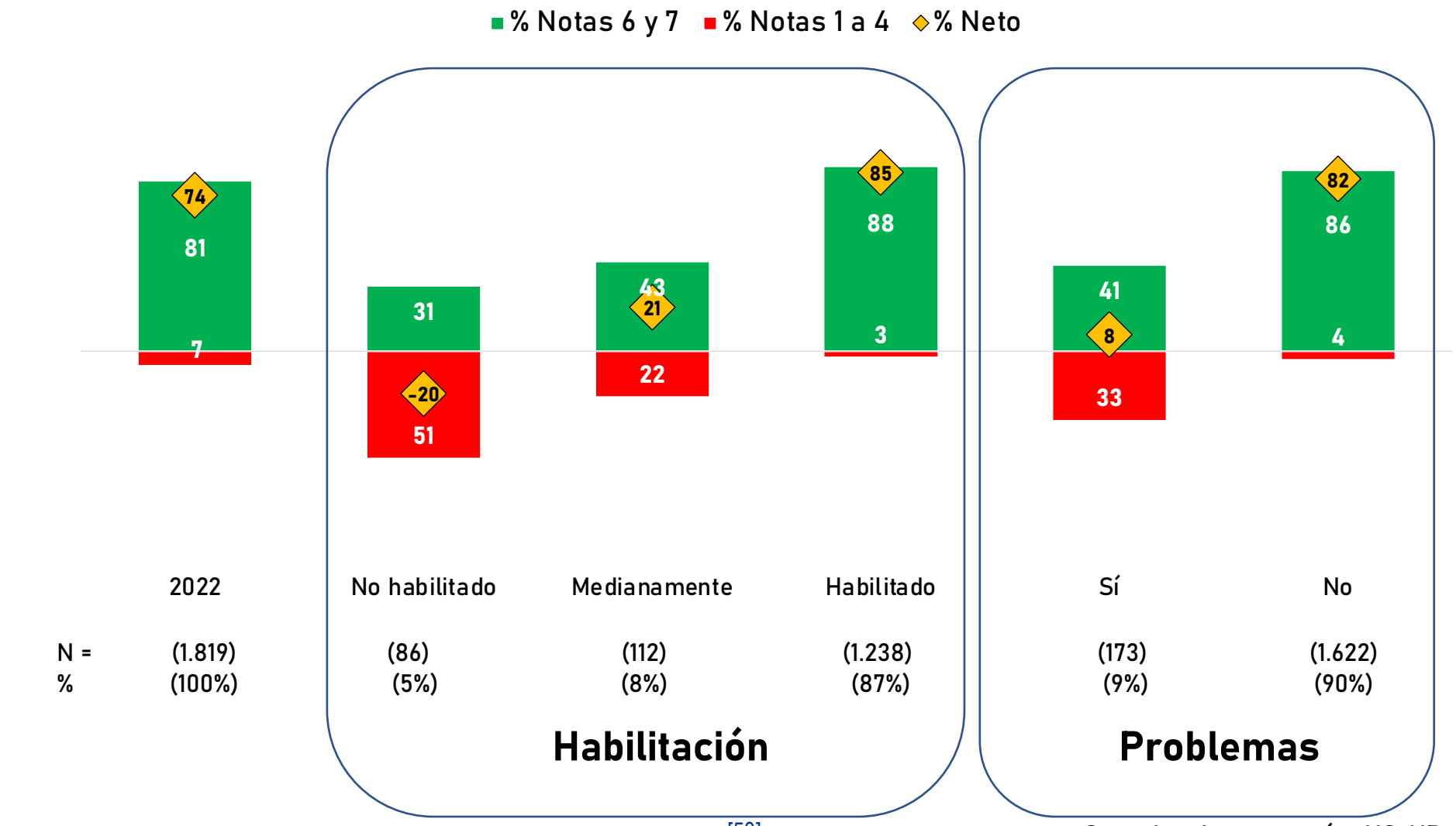
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten las categorías NS-NR

EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

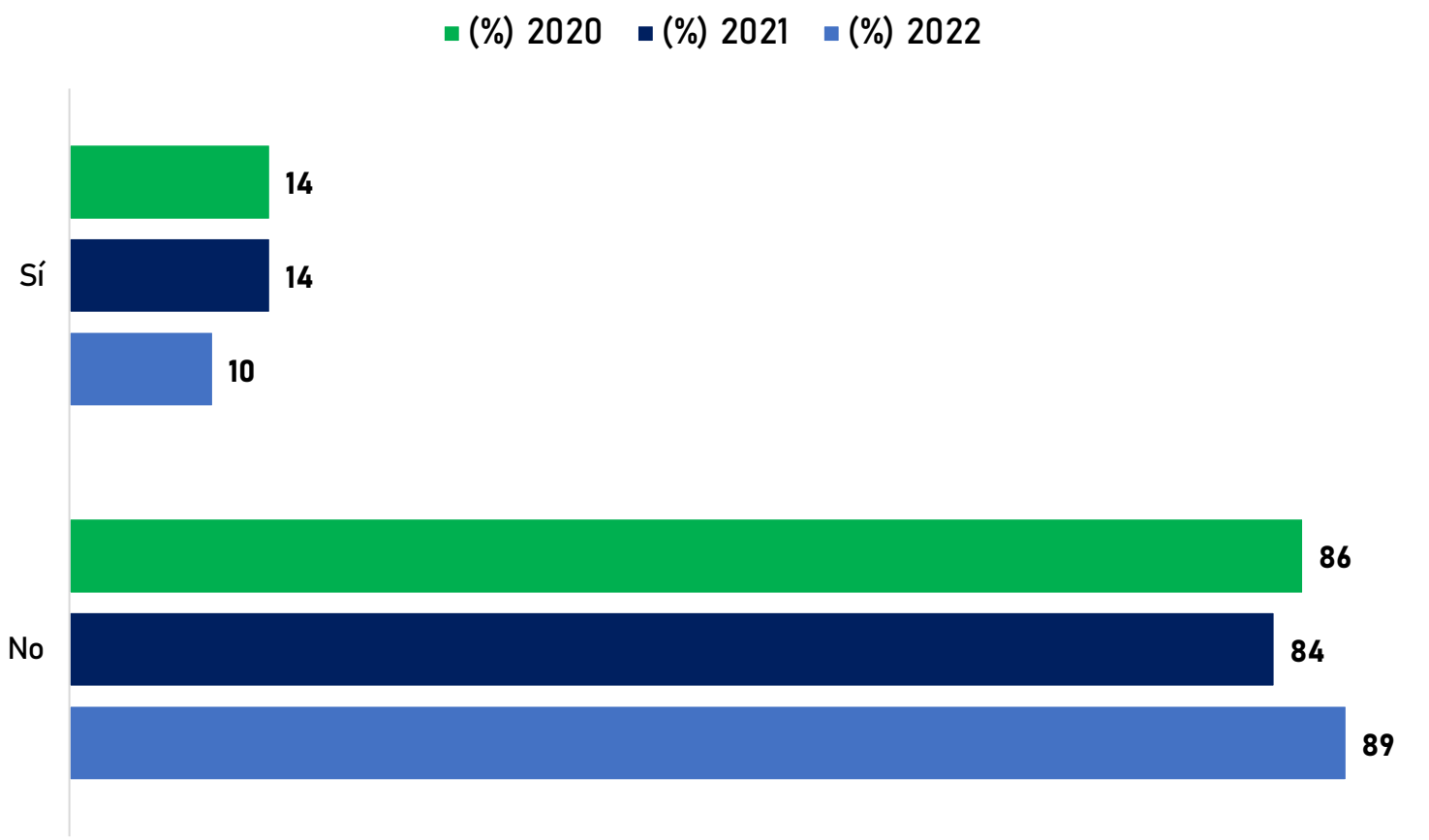
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías NS-NR

PROBLEMAS – OCURRENCIA (%)
AÑO1 –2022

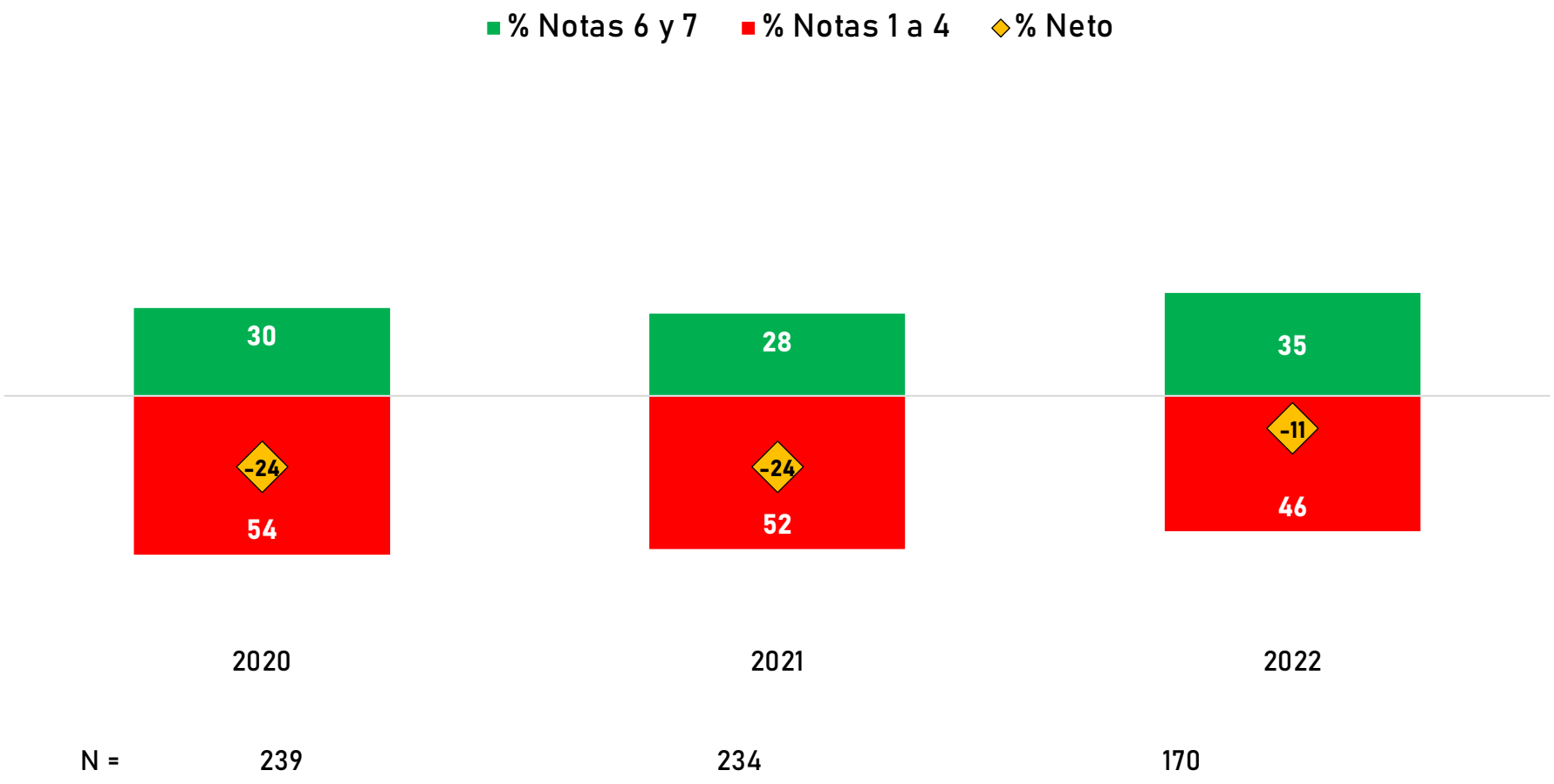
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la institución hasta que respondieron a su requerimiento?



N 2020 = 1.680
N 2021 = 1.669
N 2022 = 1.825

PROBLEMAS – SATISFACCIÓN CON RESPUESTA (%)

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



PROBLEMAS – TIPO(%)

¿Qué problema tuvo?

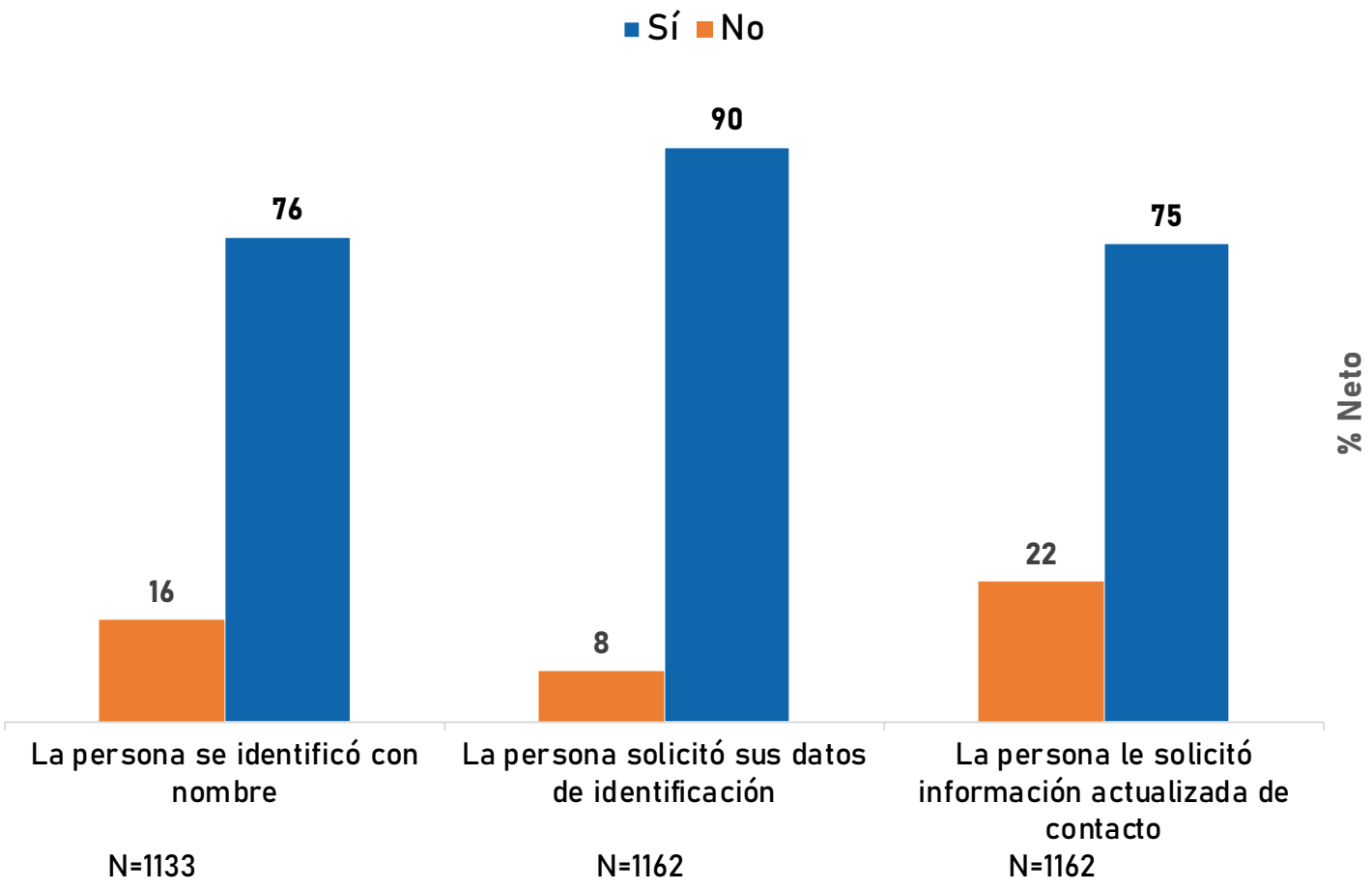


N 2022 = 172

VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – PREGUNTAS ADICIONALES DE LA INSTITUCIÓN

ATENCIÓN EJECUTIVO/A

Respecto del ejecutivo que le atendió, por favor indique lo siguiente:



Se omiten las categorías NS-NR

Responden Solo quienes se atendieron por canal telefónico o presencial.

IX. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

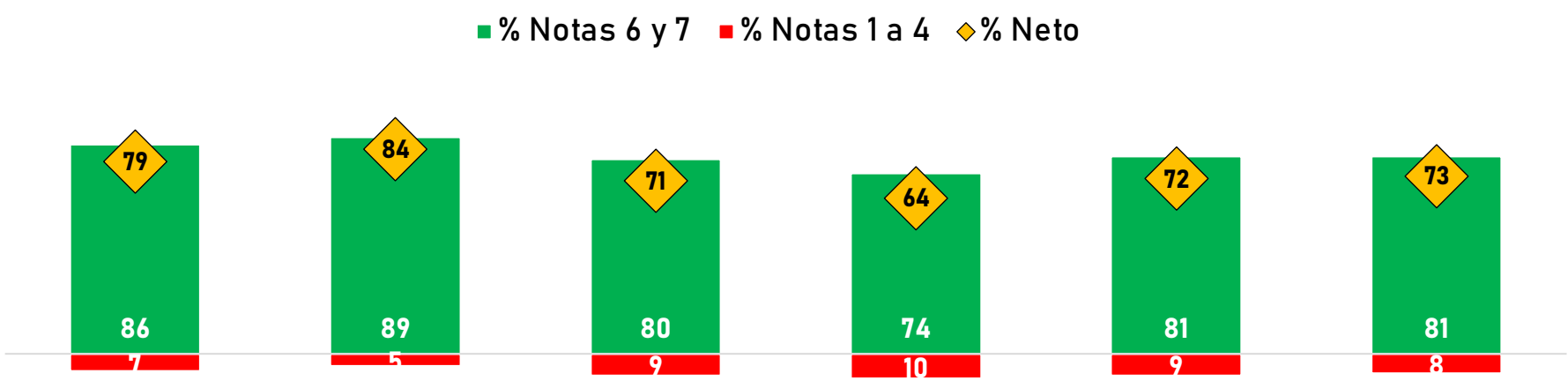
MODELO DE ANÁLISIS

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



IMAGEN INSTITUCIONAL (%)

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

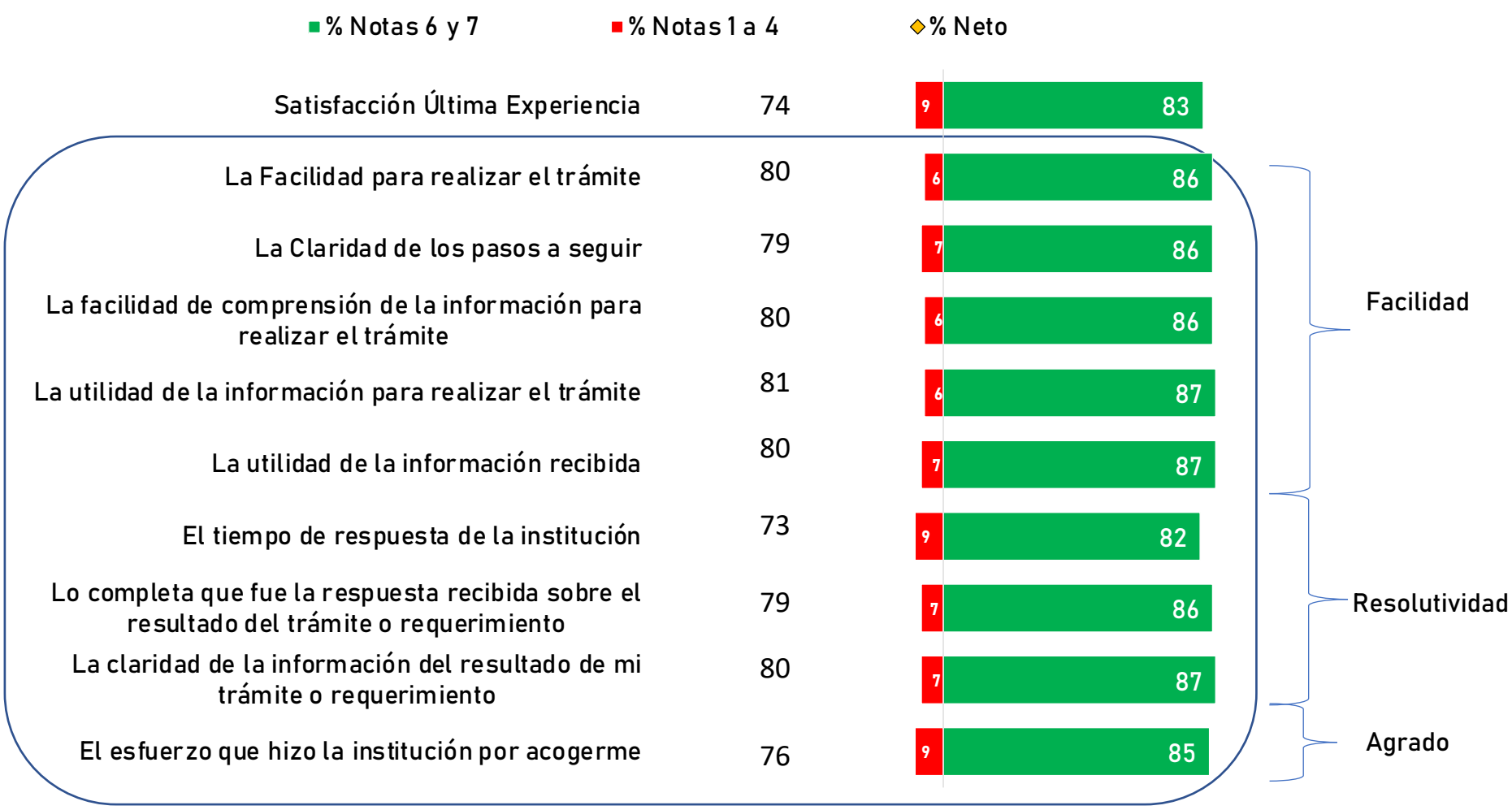


Que da confianza	Que es transparente	Que se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios	Que se actualiza y moderniza	Que tiene funcionarios comprometidos con su labor	Que satisface las necesidades de sus usuarios
N= 1805	N= 1791	N= 1802	N= 1723	N= 1726	N= 1794

Se omiten las categorías NS-NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

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



N = 1.793

MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES

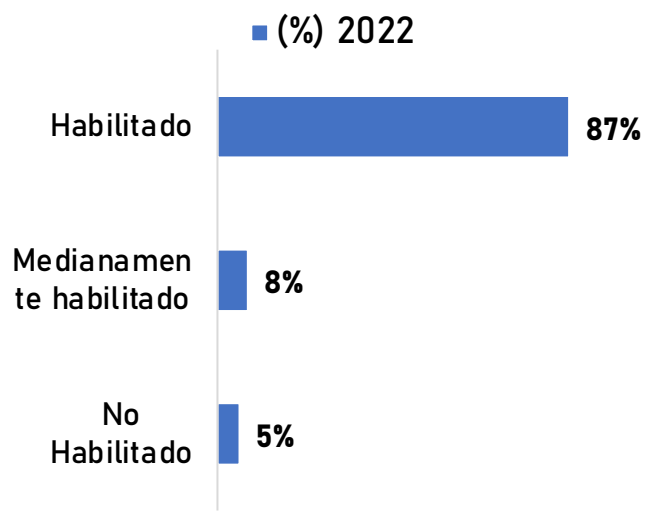


MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES

La resolutividad es la dimensión más relevante en el modelo. En ella, se recomienda reforzar las respuestas que se le entregan a la persona usuaria, especialmente entregando más detalles y claridad respecto del resultado del requerimiento

Se debe potenciar la imagen que la institución proyecta, puesto que esta es la segunda dimensión más relevante dentro de la medición. Para este caso, se recomienda un refuerzo general en las seis variables medidas, pero especial énfasis en la actualización y modernización de la institución.

HABILITACIÓN Y PROBLEMAS



N = 1.439

TUVO PROBLEMAS	NO TUVO PROBLEMAS
55%	91%
22%	6%
22%	3%

N = 138

N = 1-284

“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

LÍNEA 4

CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL
DIRECCIÓN DE PREVISION DE CARABINEROS DE CHILE
DIRECCIÓN DEL TRABAJO
DIRECCIÓN GENERAL DE CRÉDITO PRENDARIO
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
SUBSECRETARÍA DE BIENES NACIONALES
INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL
SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO
SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL
DIRECCIÓN DE VIALIDAD