Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

CADEM
RESEARCH & ESTRATEGIA

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Resultados Comisión para el Mercado Financiero (CMF)

CMF
COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:
CADEM S.A.

Jefe de Proyecto:
Roberto Izikson

Equipo Consultor:
Victor Solervicens
Pablo Córdova
Javier Cataldo
Felipe González
Antonieta Montoya
José Miguel Cabezas
Emilio Villegas

Contraparte Institucional:
Andrea Guerra

Red de Expertos y Asesoría:
Secretaría de Modernización del Estado

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

CADEM RESEARCH & ESTRATEGIA

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.

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	:	Encuestas Telefónicas con CATI y Encuestas Web con CAWI
Universo	:	Usuarios de la Comisión para el Mercad Financiero (CMF) que autorizaron ser contactados.
Muestreo	:	Probabilístico en la selección de usuarios 2022 perfilados de acuerdo a las variables de segmentación (trámite y canal).
Marco Muestral	:	Se consideran usuarios que realizaron trámites entre abril y mayo 2022.
Muestra	:	473 casos totales
Error	:	+/-4,1% bajo supuesto M.A.S., a un 95% de confianza y asumiendo varianza máxima.
Ponderación	:	Los datos fueron ponderados de acuerdo al marco muestral
Fecha de Terreno	:	29 de julio al 31 de agosto de 2022

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Trámites	Digital (WEB)	Muestra efectiva (total)	Universo	
	n	n	n	Error
Informe de deuda del sistema financiero	473	473	2.818	4,1%
Total	473	473	2.818	4,1%
Error	4,1%	4,1%		

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2022.

FICHA HISTÓRICA DE TRÁMITES

Trámites	2021	2022
	Digital (WEB)	Digital (WEB)
Consultar sobre tenencia de acciones	28	0
Consultar los seguros contratados (titulares, beneficiarios o legítimos interesados)	212	0
Informe de deudas del sistema financiero	690	473
Total	**930**	473

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

CATI

Situación	Llamados	%
Entrevistas hechas		
10 Entrevista completa	310	18,7%
11 Concertó cita para nuevo llamado con el Entrevistado	39	2,3%
Factibles de entrevistar no logradas		
21 Se negaron y cortaron	42	2,5%
22 Se negó un familiar del entrevistado	3	0,2%
23 Se negó el entrevistado	105	6,3%
24 Cortaron	250	15,1%
No contacto		
25 Entrevistado no está disponible	45	2,7%
26 Se dejó mensaje	4	0,2%
27 No se dejó mensaje	1	0,1%
28 Fallecido(a)	2	0,1%
29 Problemas físicos o mentales del entrevistado	-	-
30 Problema con lenguaje en el hogar	-	-
31 Problema con lenguaje del entrevistado	3	0,2%
32 Otra razón. Especifique	149	9,0%
33 Siempre ocupado	35	2,1%
34 No hay respuesta	349	21,0%
35 Máquina contestadora	2	0,1%
36 Buzón de voz	200	12,0%
38 Número no funcionando	86	5,2%
39 Número desconectado	8	0,5%
40 Temporalmente fuera de servicio	27	1,6%
Entrevista rechazada por supervisión	-	-
Total	**1660**	**100,0%**

CAWI

Situación	Envíos	%
Entrevistado, elegible		
110 Entrevista completa	163	2,1%
120 Entrevista Parcial	225	2,9%
Factibles de entrevistar no logradas		
210 Mail recibido pero sin ingresar a link	7.451	95,1%
No contacto		
310 Correo no recibido, rebotes, correos inválidos	536	6,8%
Total	7.839	100,0%

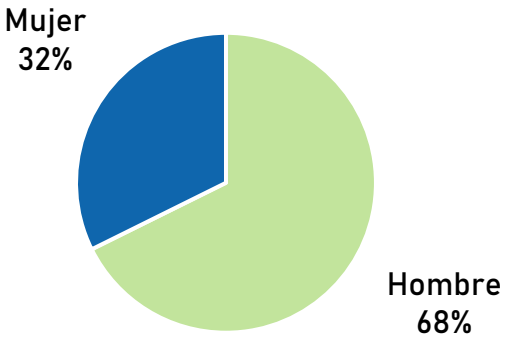
OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS

- Este año, la base de usuarios del marco muestral se redujo en forma importante respecto del año anterior, debido a que la institución incorporó una pregunta a los usuarios sobre su disposición a ser contactados posteriormente para la solicitud de información de contacto. Esto redujo el marco a usuarios con datos de contacto y con disposición a ser contactados.

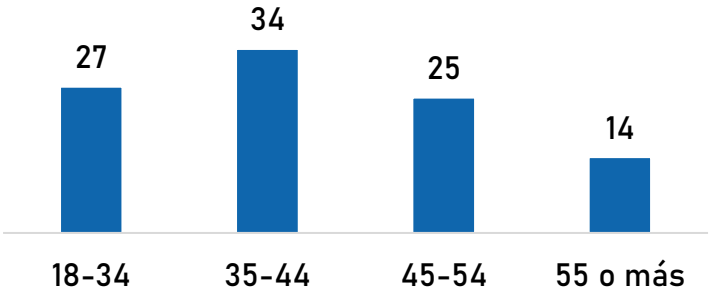
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

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

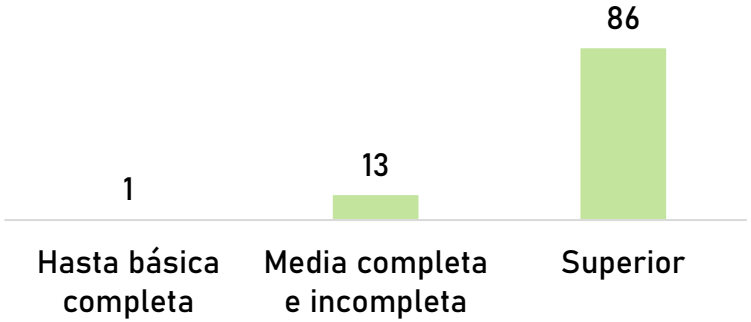
Sexo



Edad en Tramos

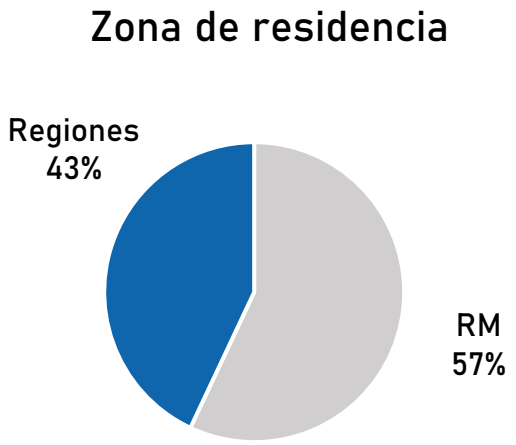


Nivel Educativo



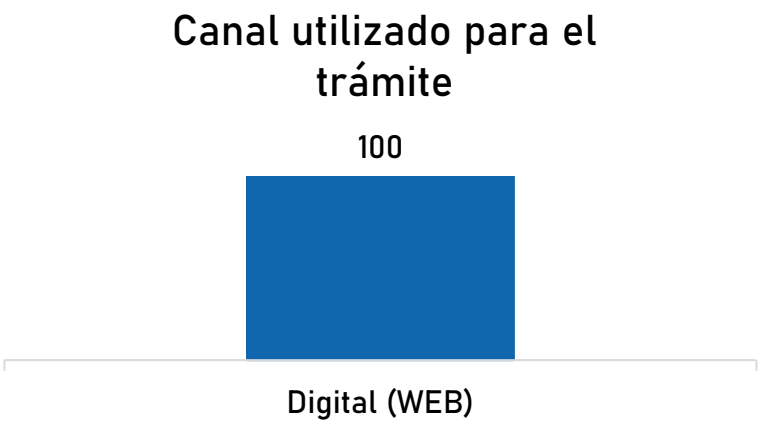
N = 473

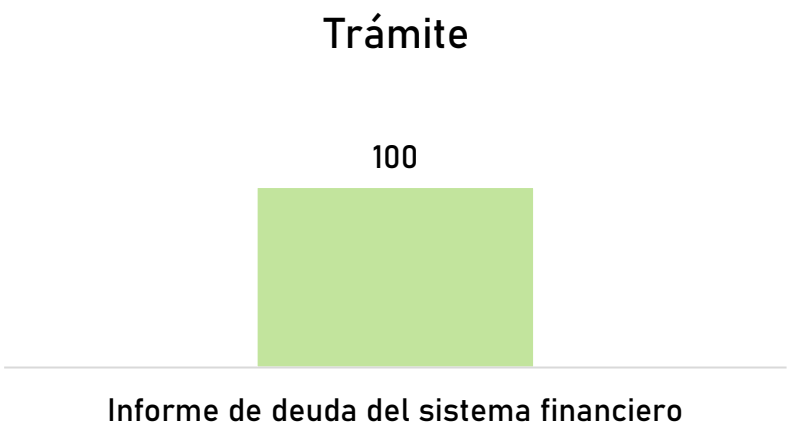
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)



N = 473

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

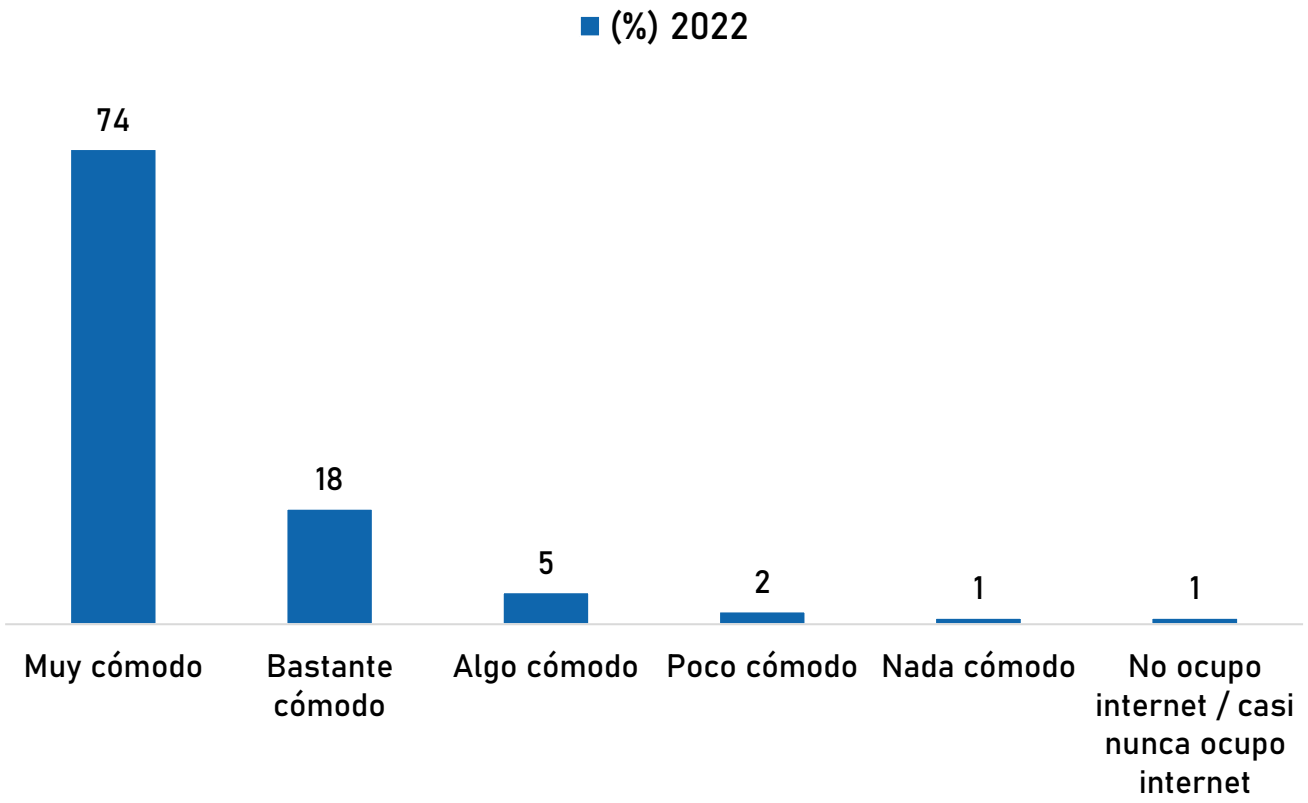




N = 473

EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

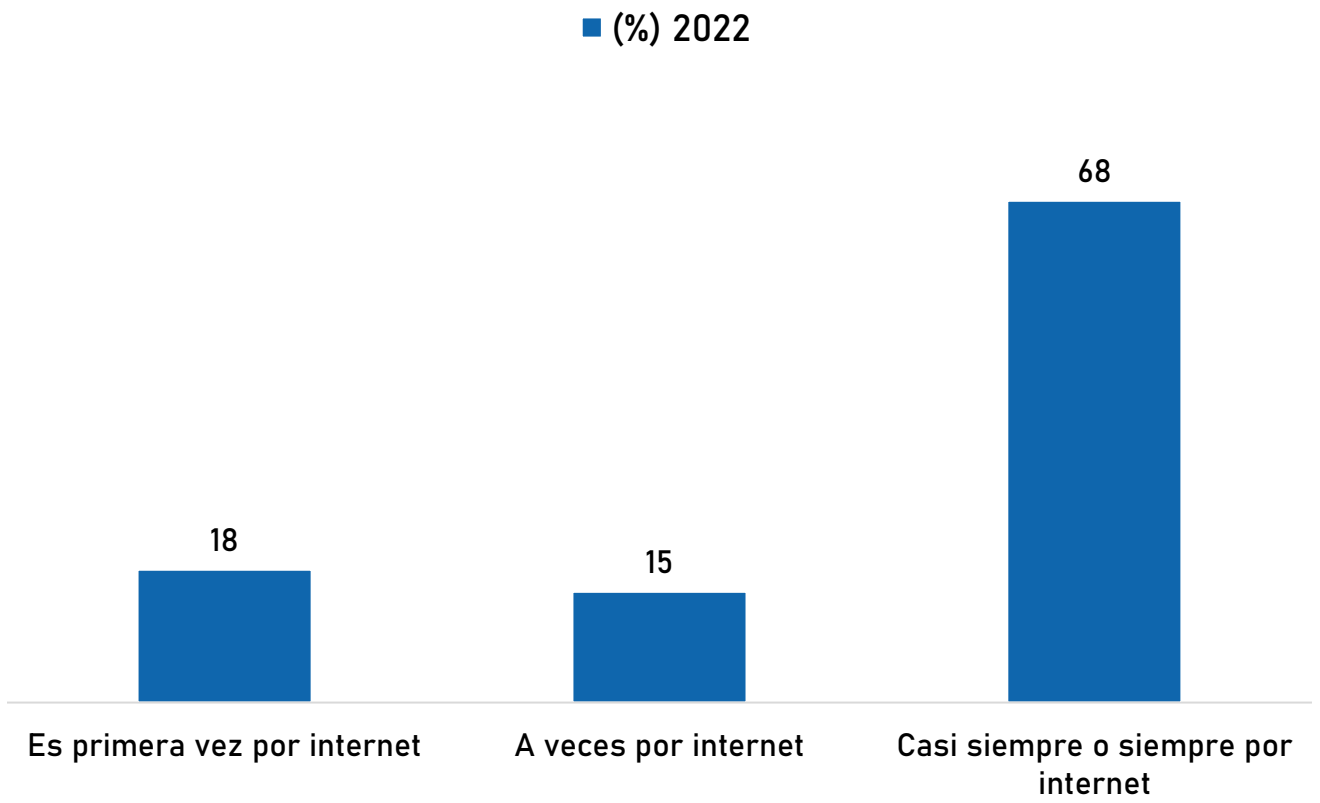
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 473

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

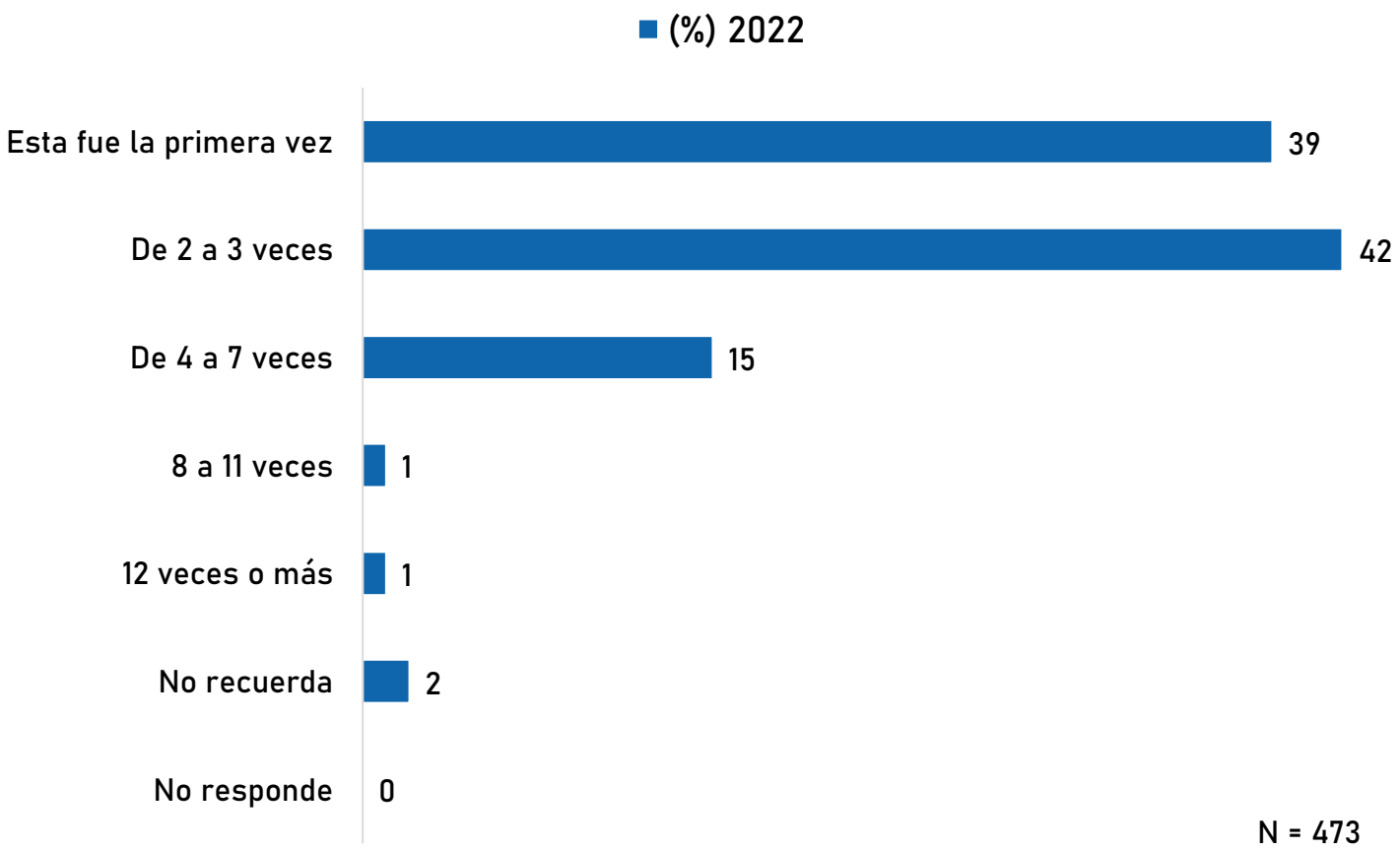
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 438

INTENSIDAD DEL USUARIO (%) COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO (CMF)

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



IV. DEFINICIONES RELEVANTES

¿QUÉ MEDIMOS?

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

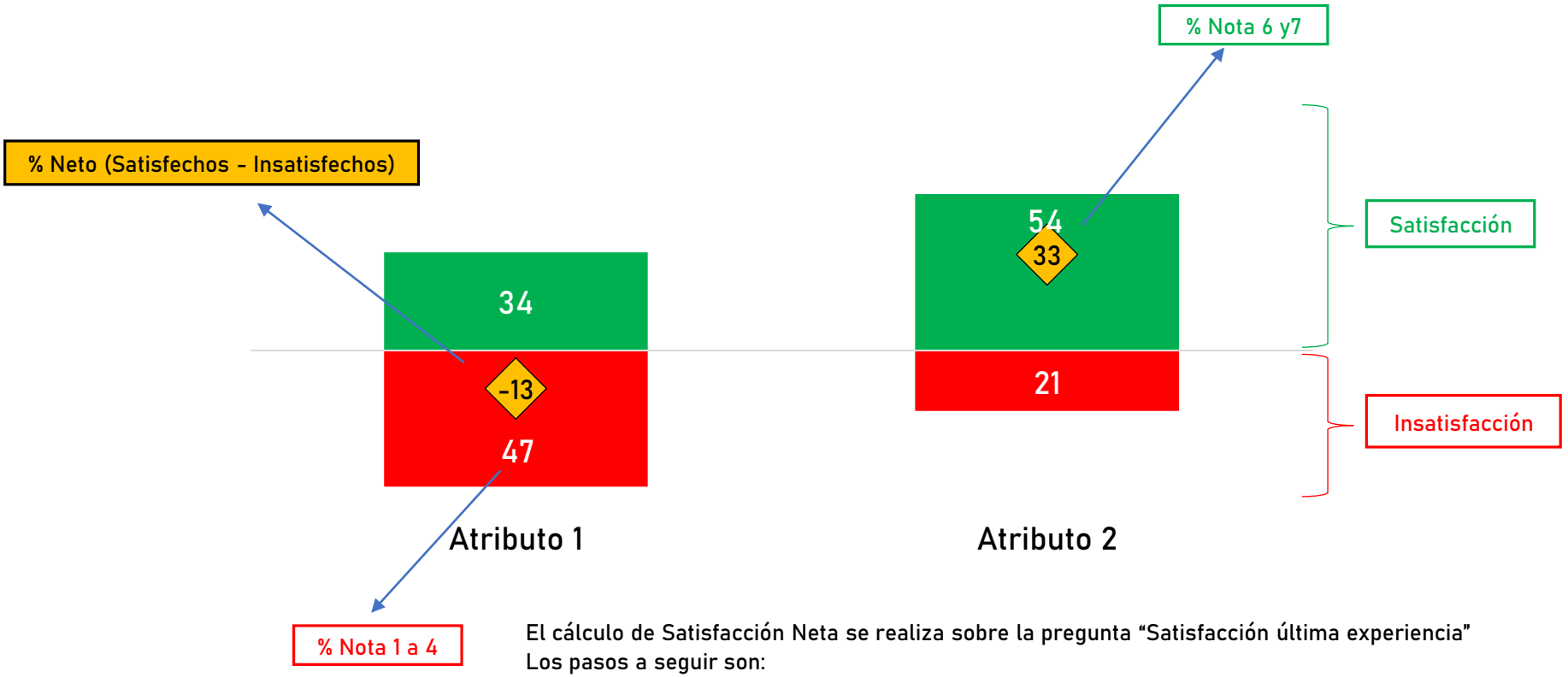
- La medición se concentra en el viaje de usuario: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

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

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

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



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

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

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

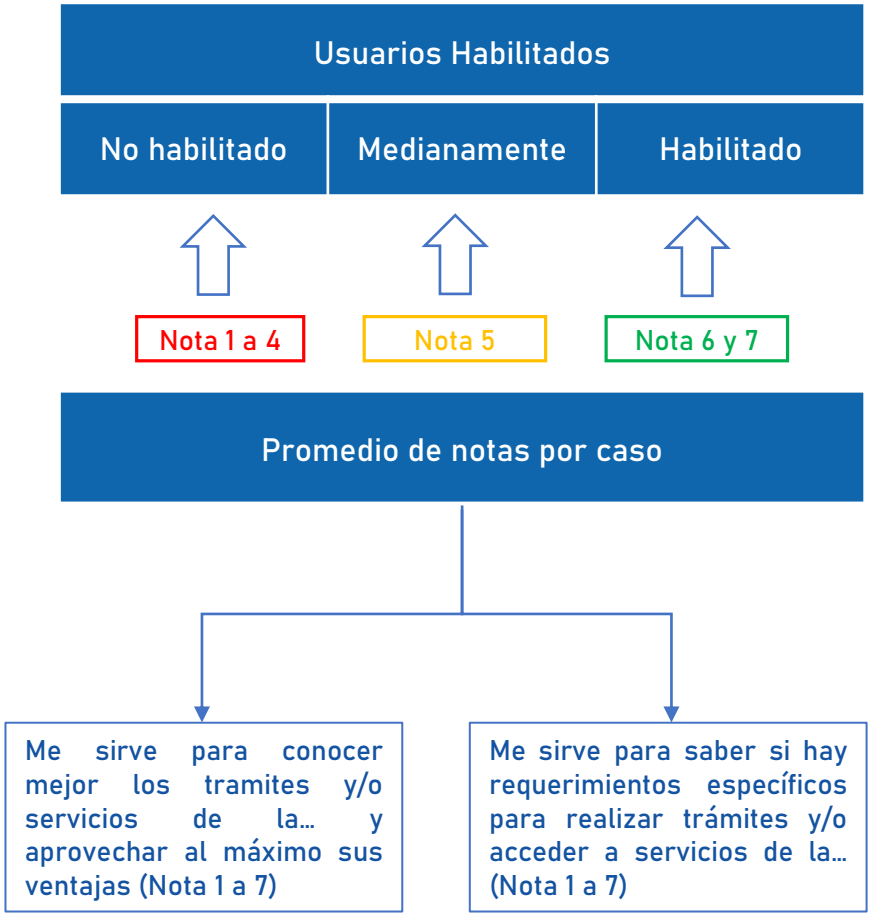
HABILITACIÓN

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

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

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

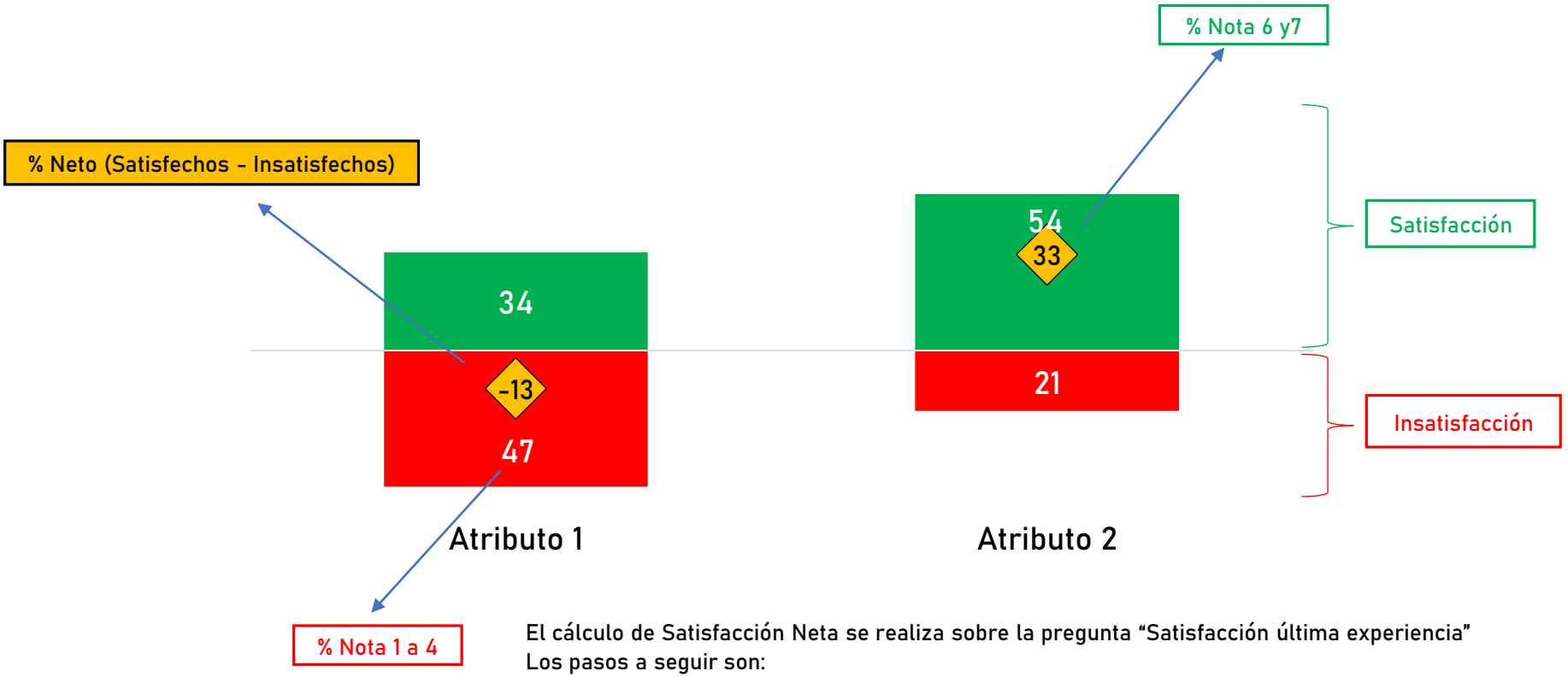
CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



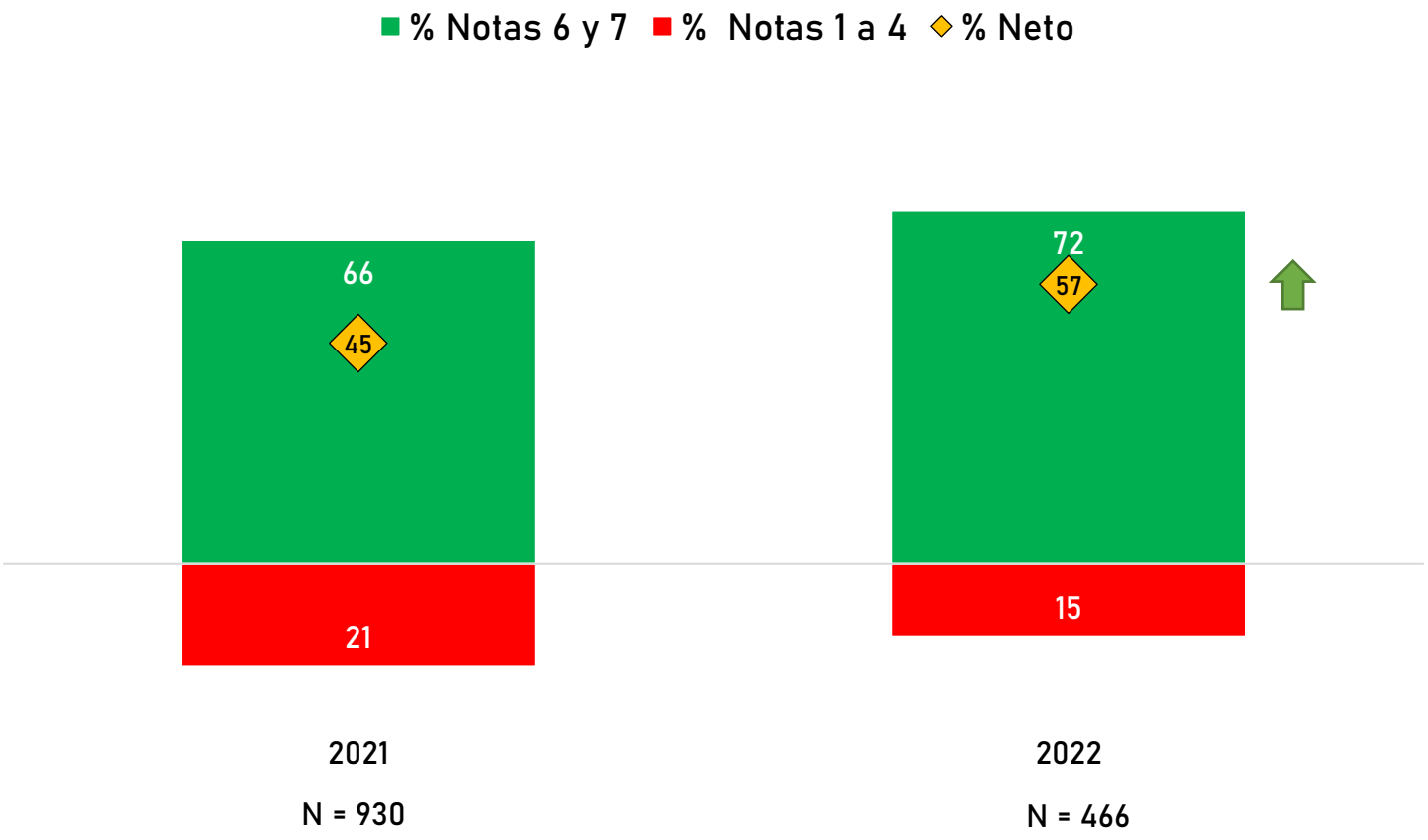
El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

- 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 (%) COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO (CMF)
2021 – 2022

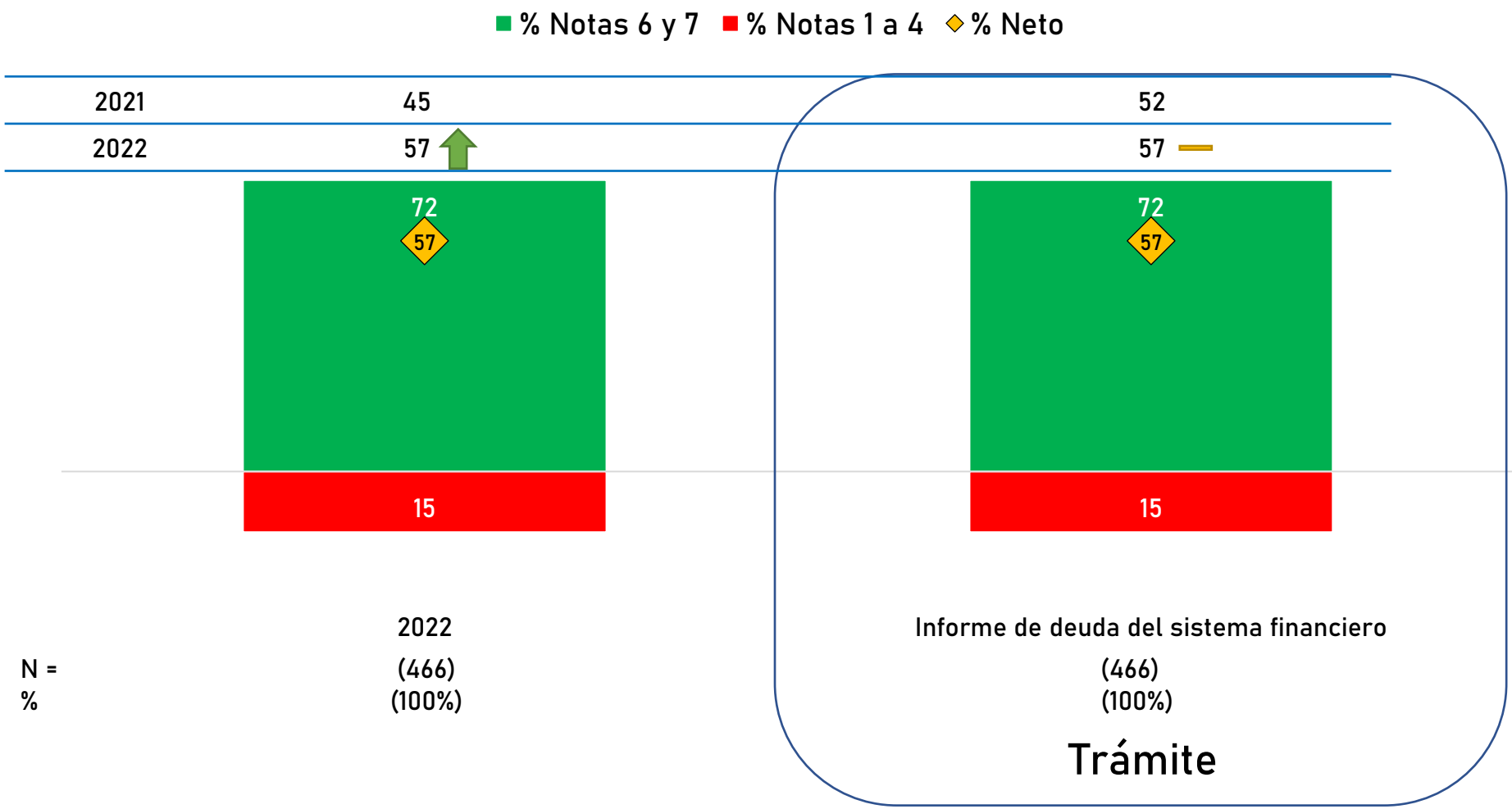
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



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

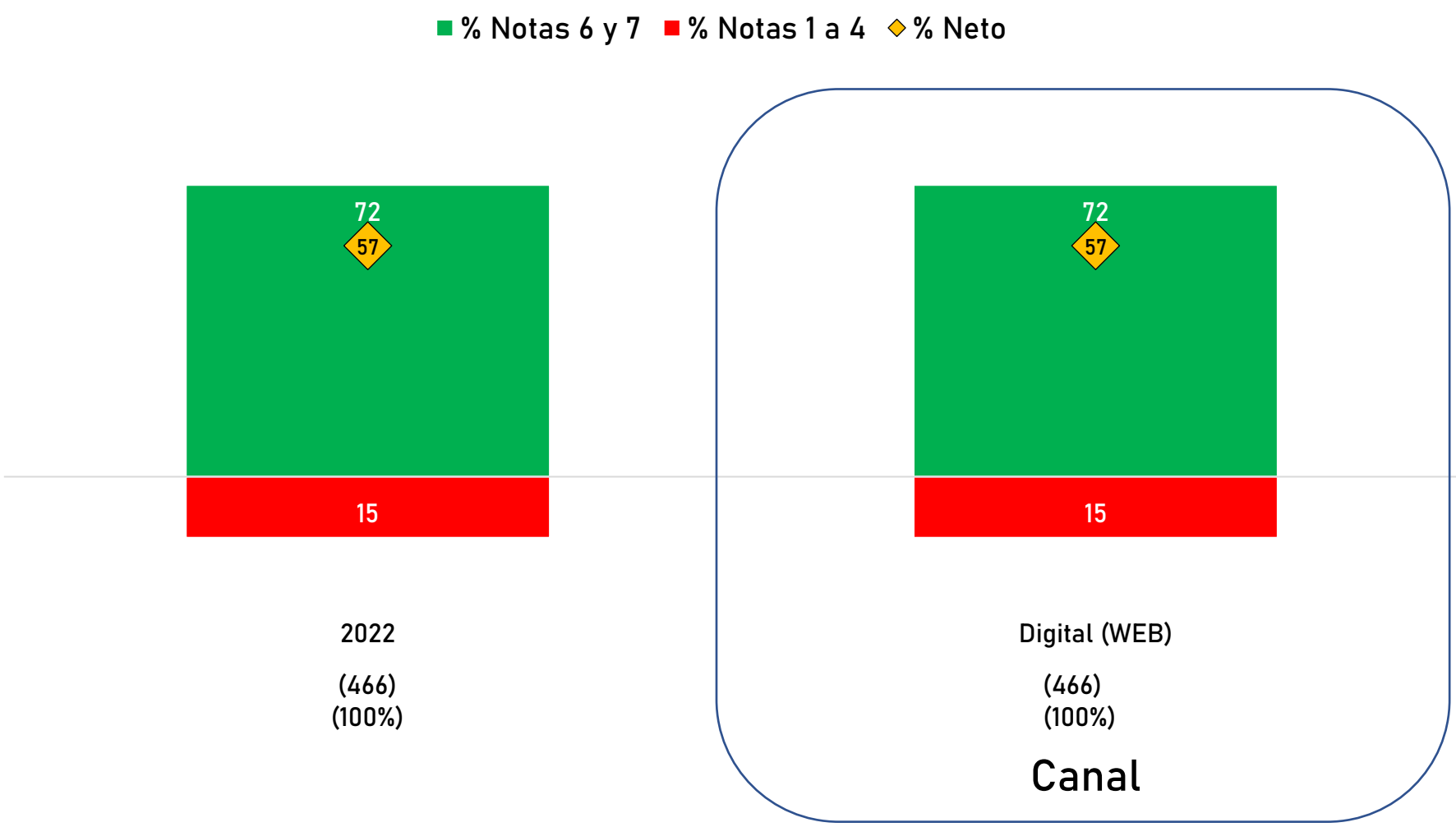
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

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?



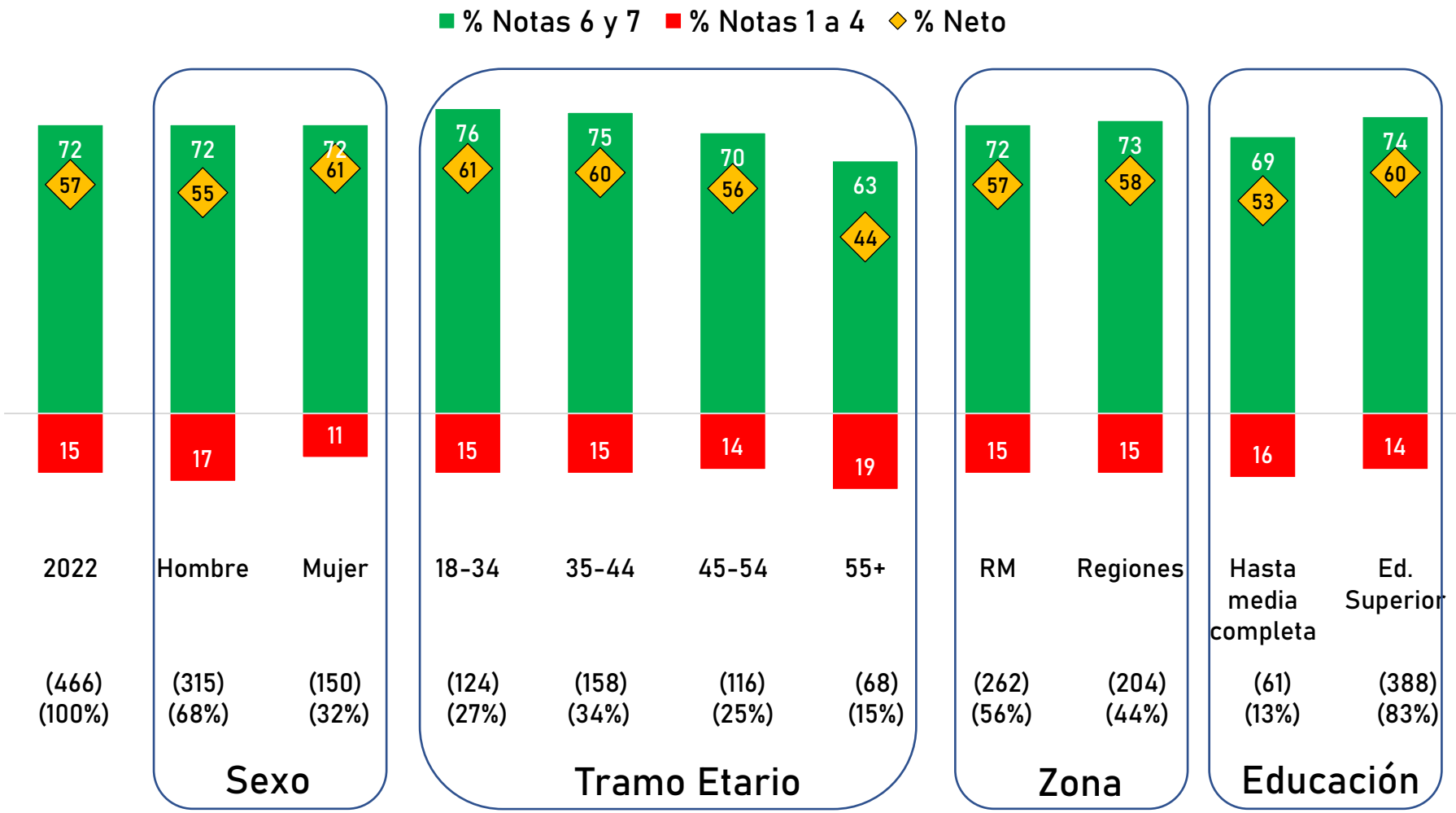
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL

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?



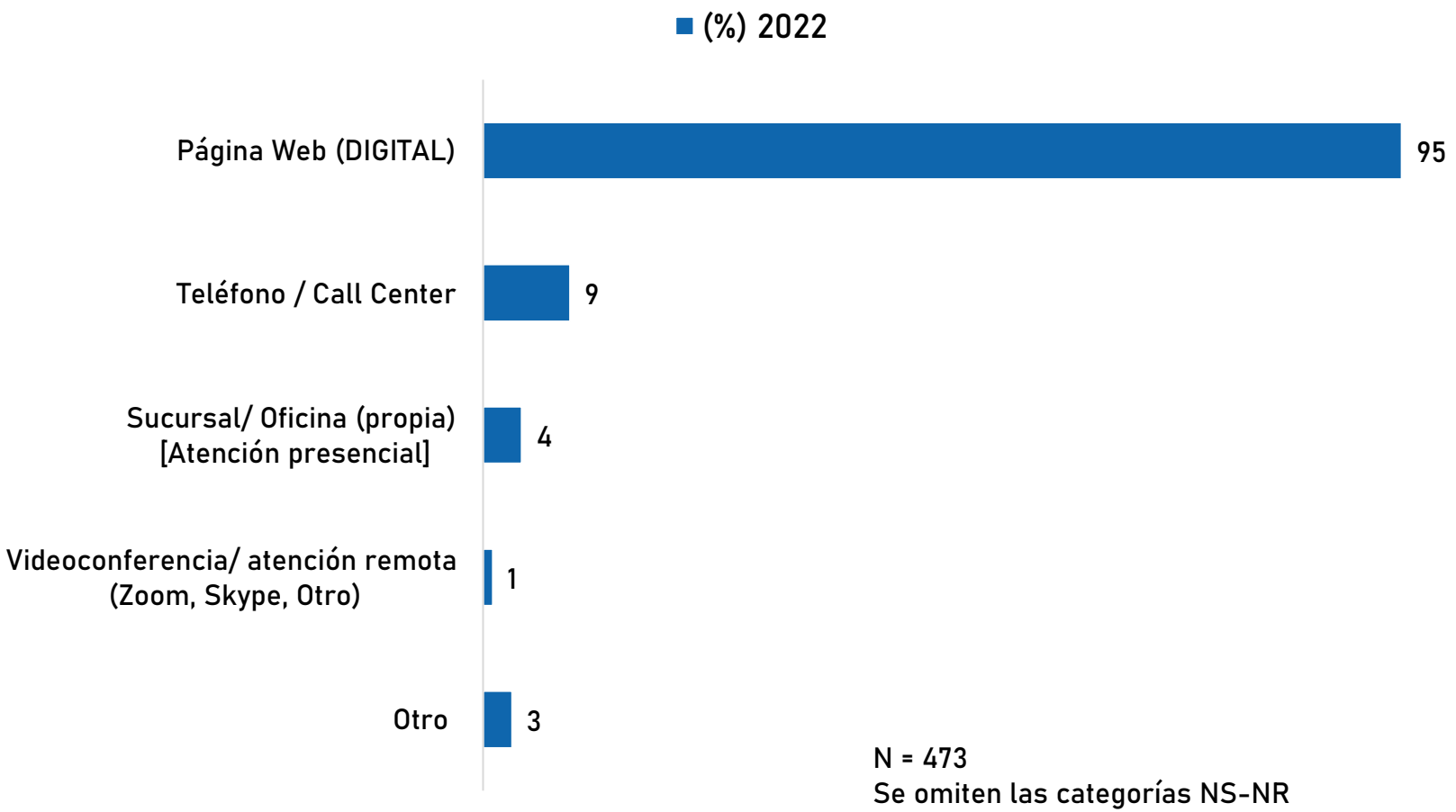
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO, ZONA Y EDUCACIÓN

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?



CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

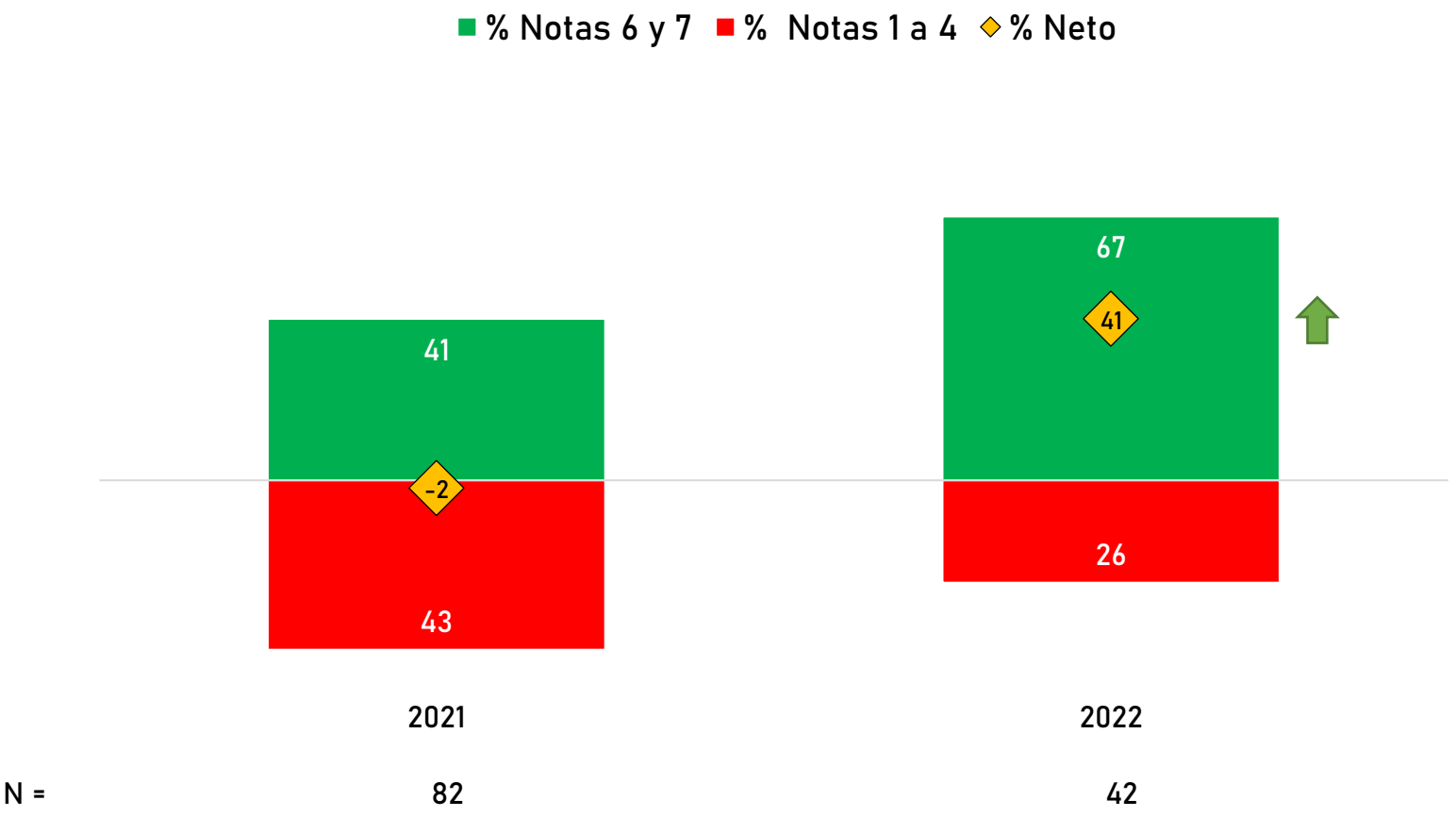
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con la Institución?



N = 473
Se omiten las categorías NS-NR

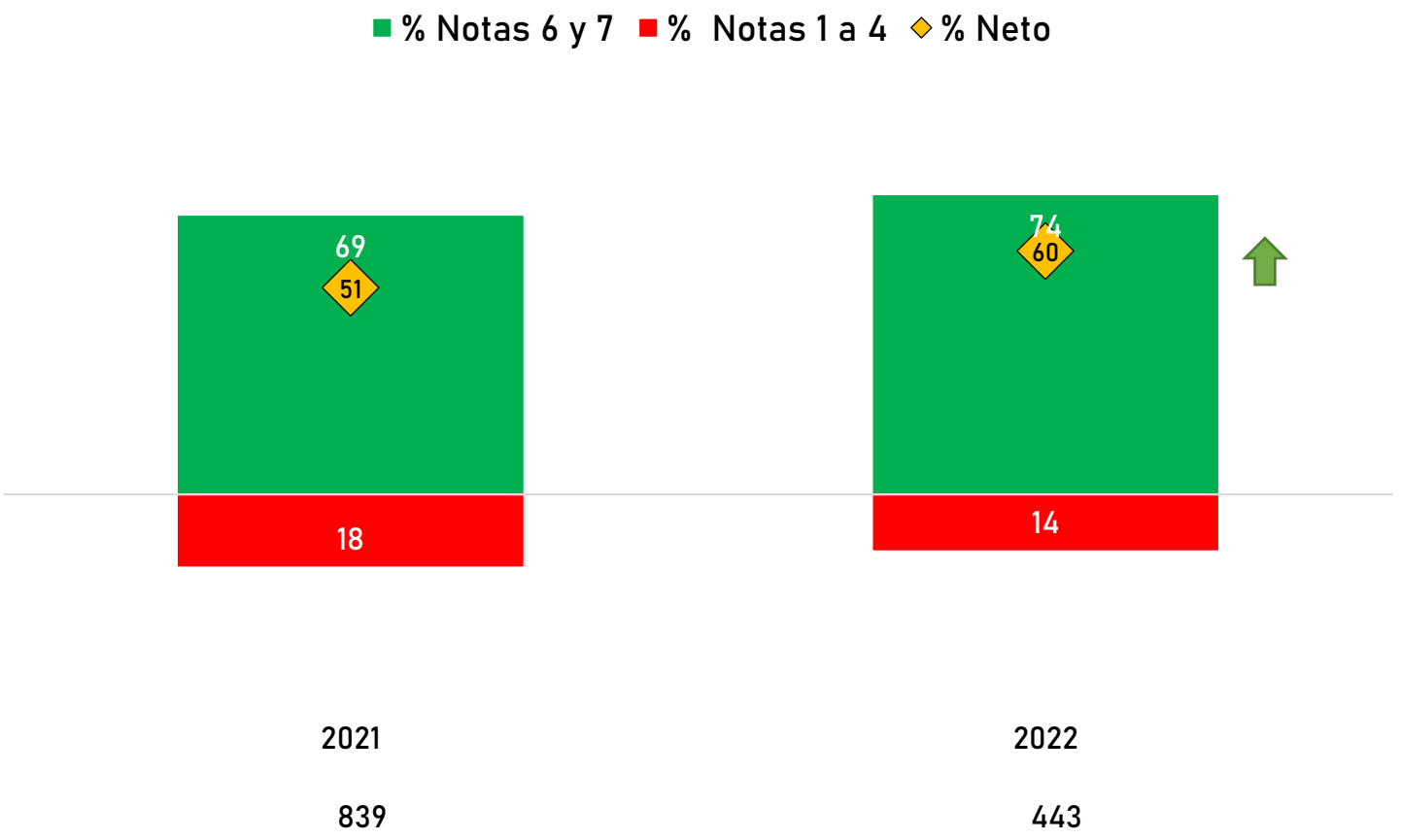
SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
AÑO - 2022

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



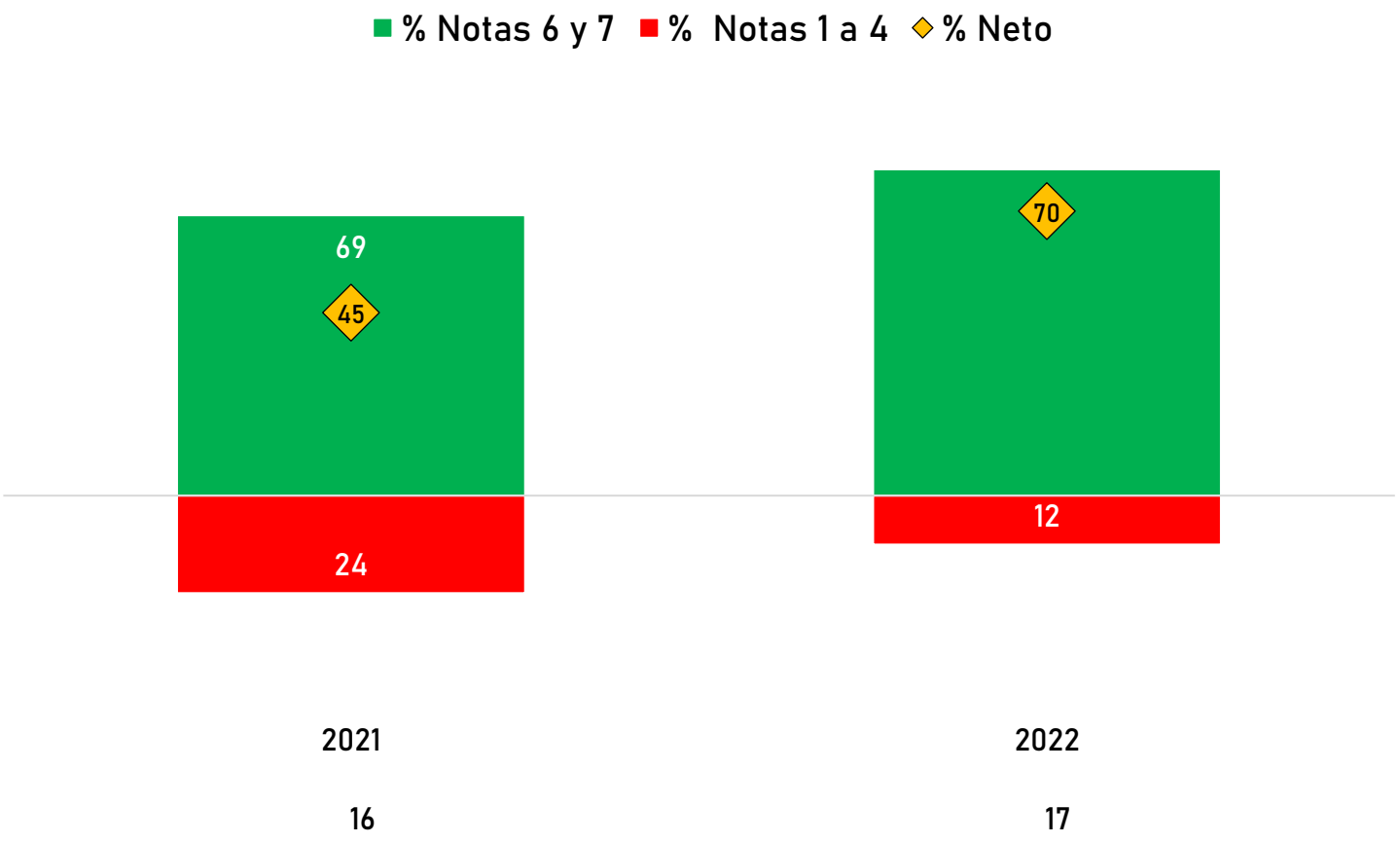
SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
AÑO - 2022

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



SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
AÑO - 2022

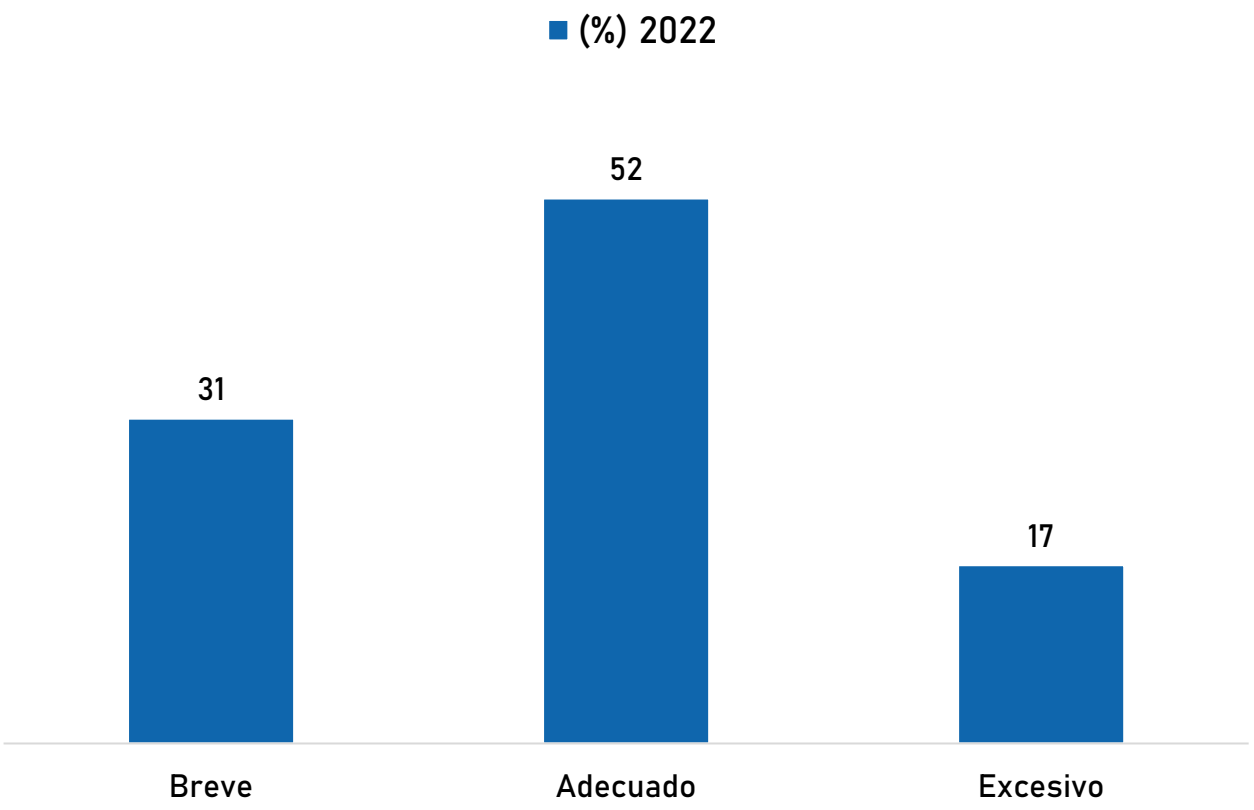
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en el CANAL Sucursal/ Oficina (propia) ¿qué nota le pondría?



N =	16	17

TRÁMITE – EVALUACIÓN TIEMPO DE ESPERA (%)

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

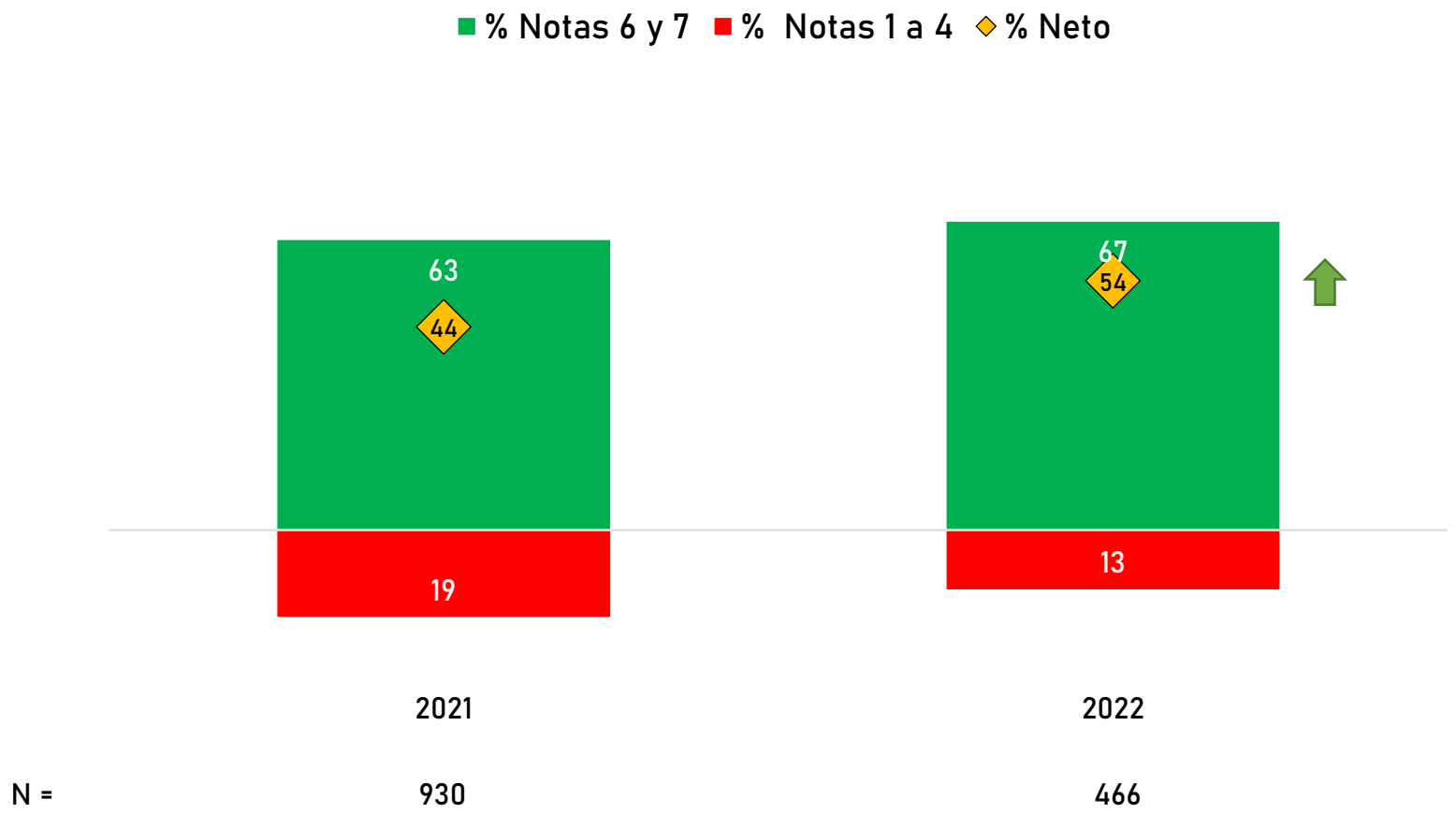


N = 438
Se omiten categorías NS-NR

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

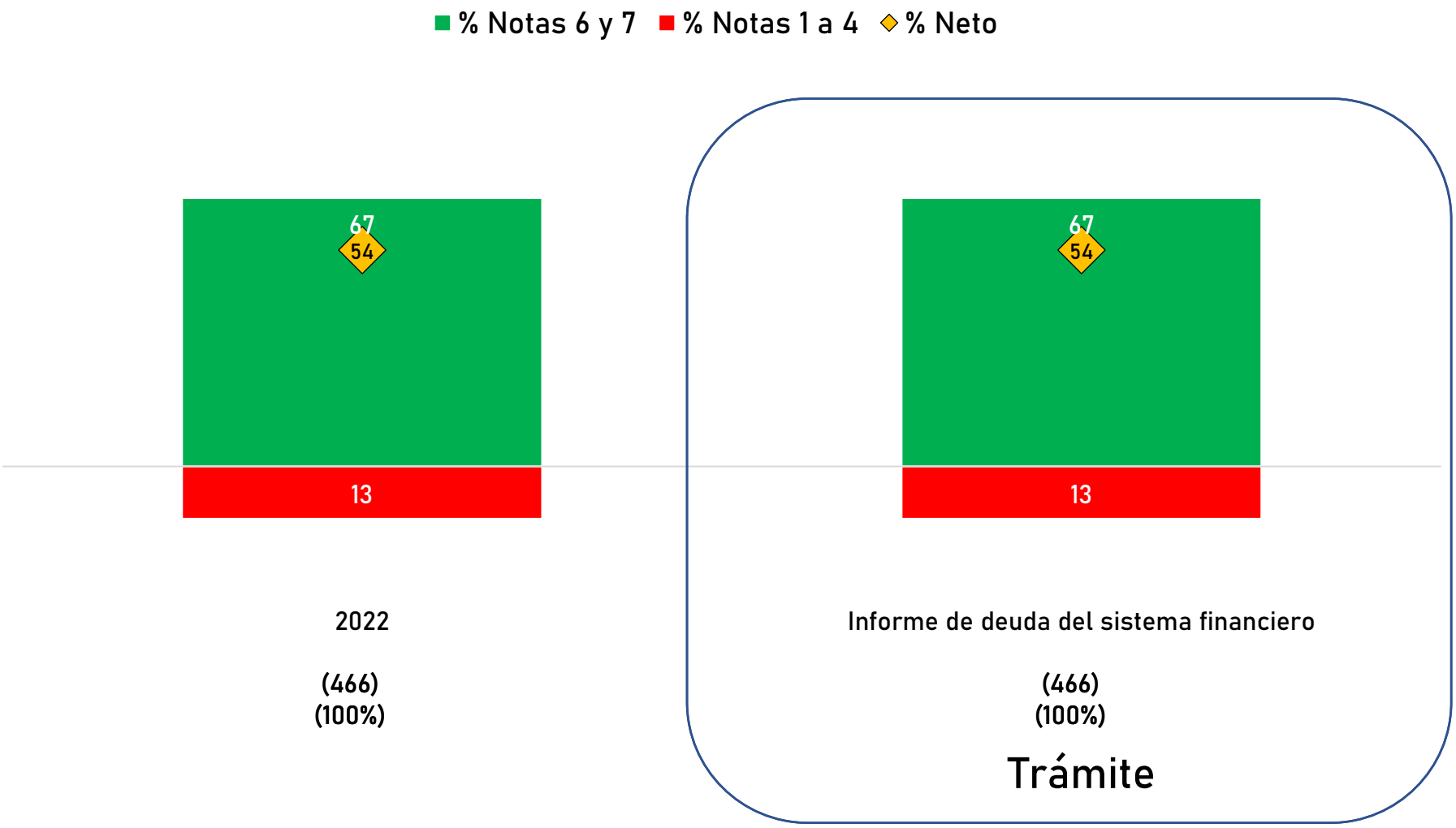
EVALUACIÓN GENERAL (%) COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO (CMF) AÑO - 2022

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?



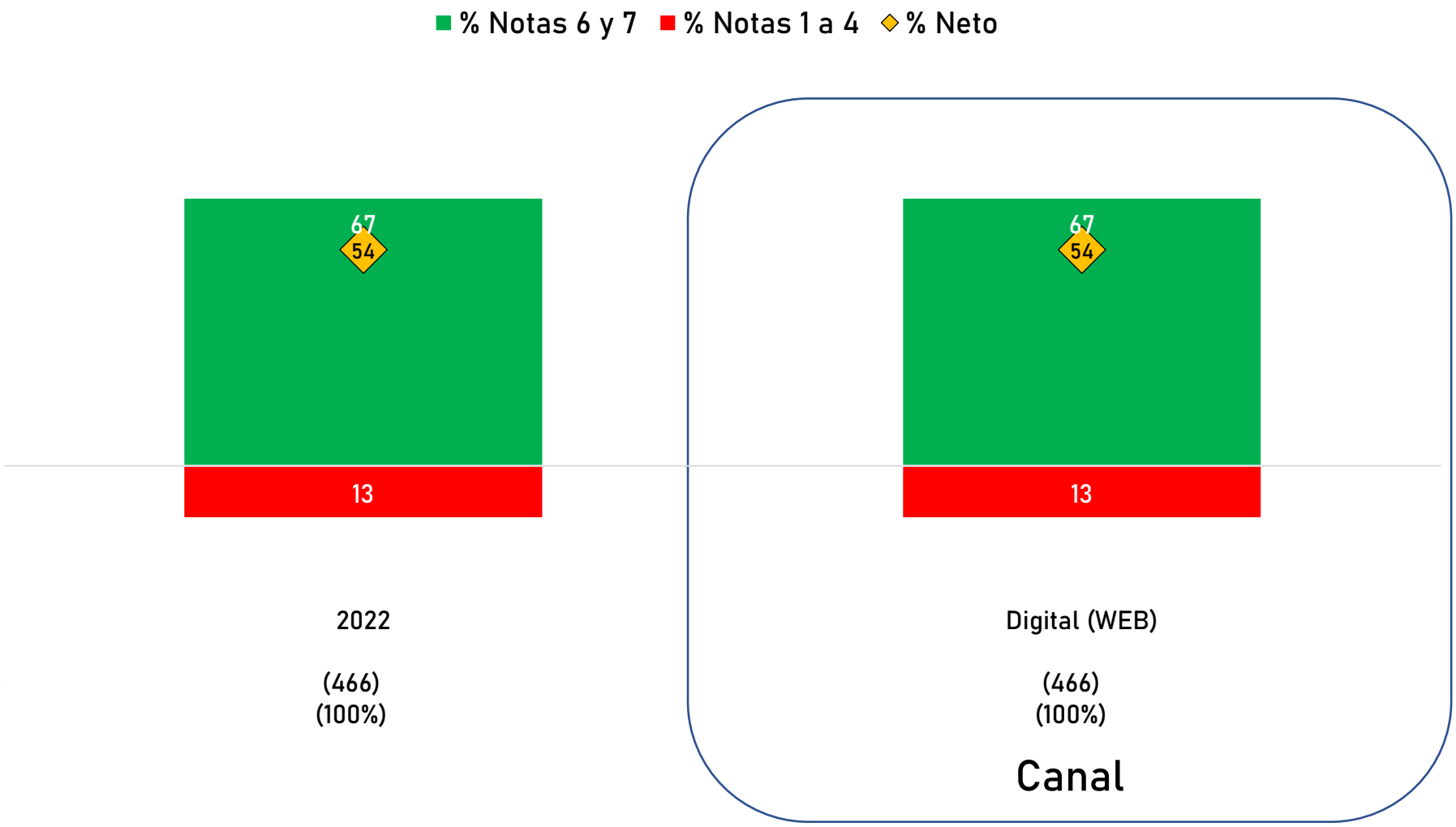
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

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?



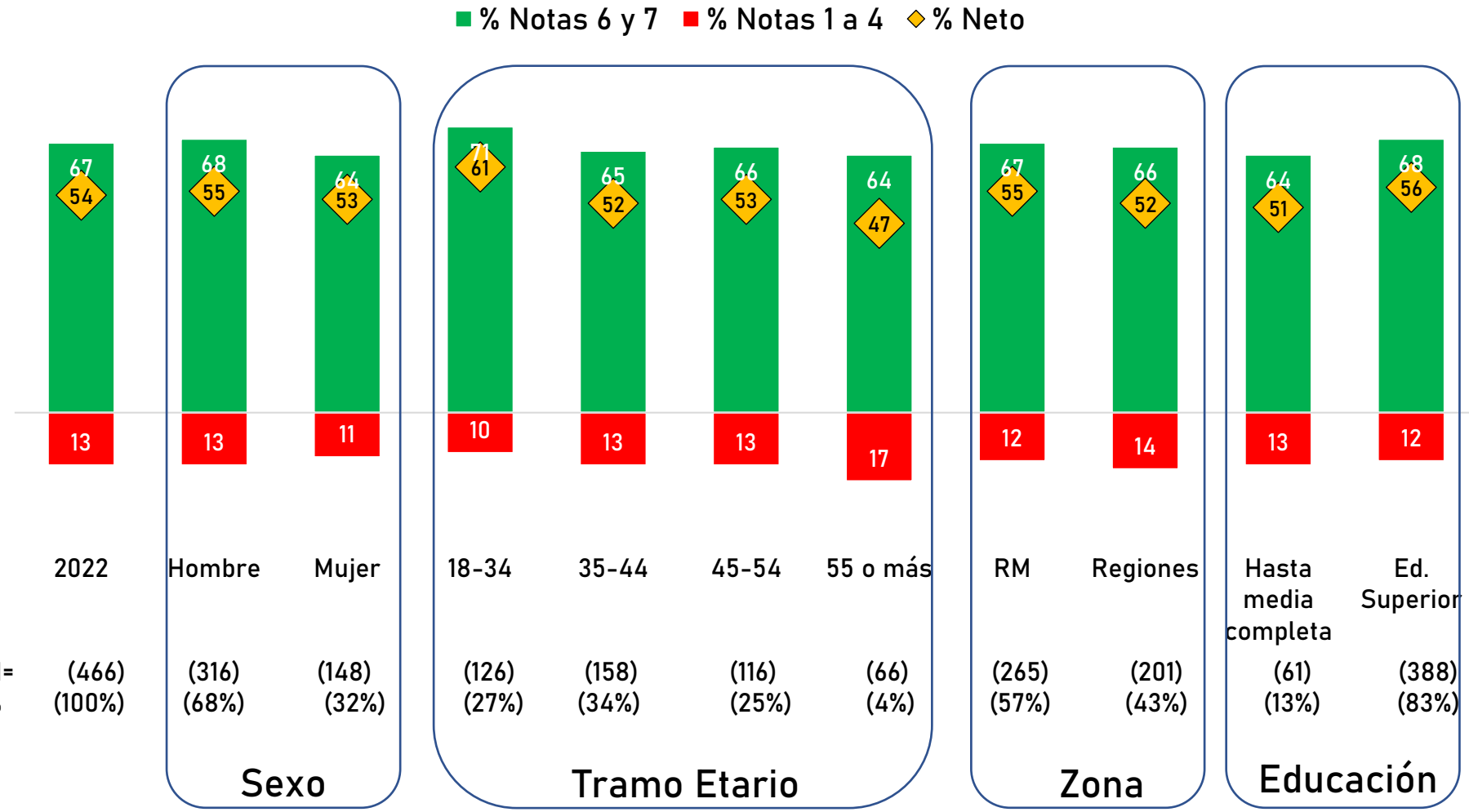
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL

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?



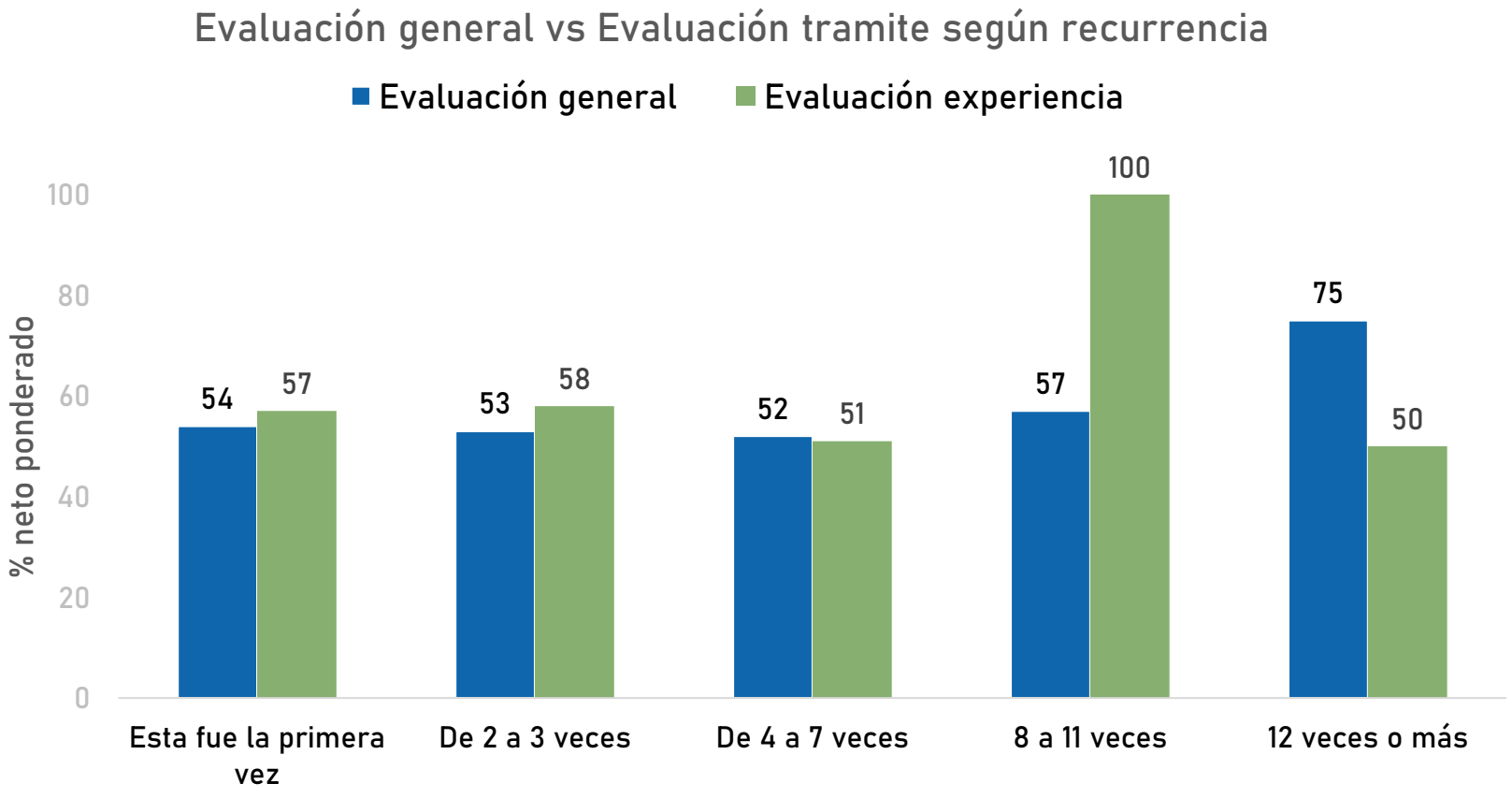
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO, ZONA Y EDUCACIÓN

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?



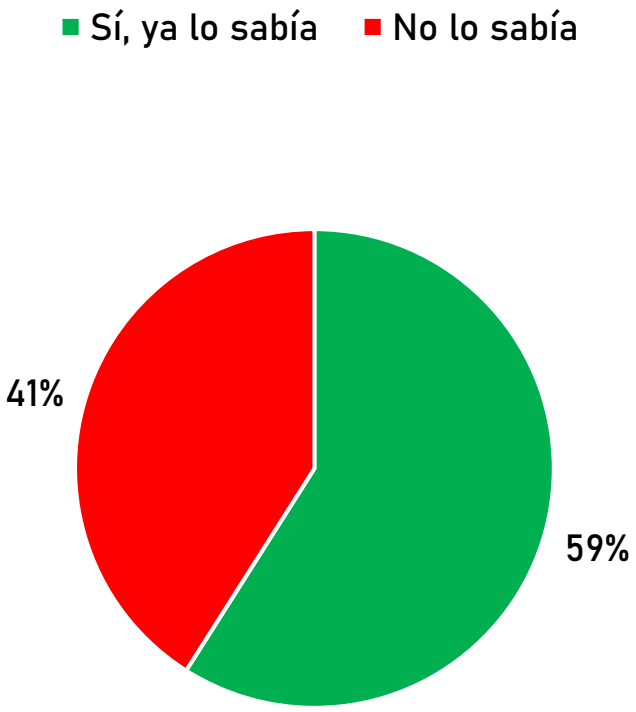
EVALUACIÓN GENERAL VS EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA SEGÚN RECURRENCIA

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en la COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO (CMF) :



CONOCIMIENTO INSTITUCIÓN (%)

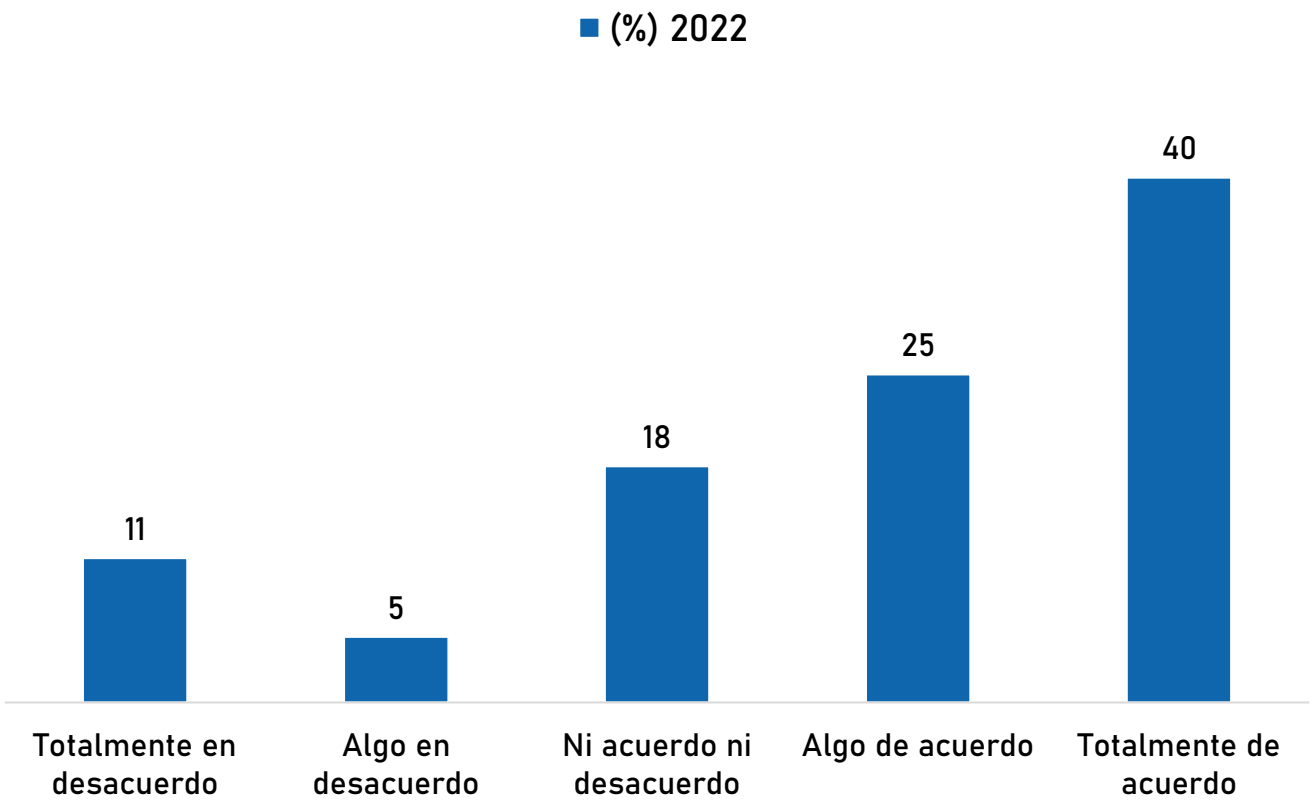
En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?



N = 473

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO (CMF)

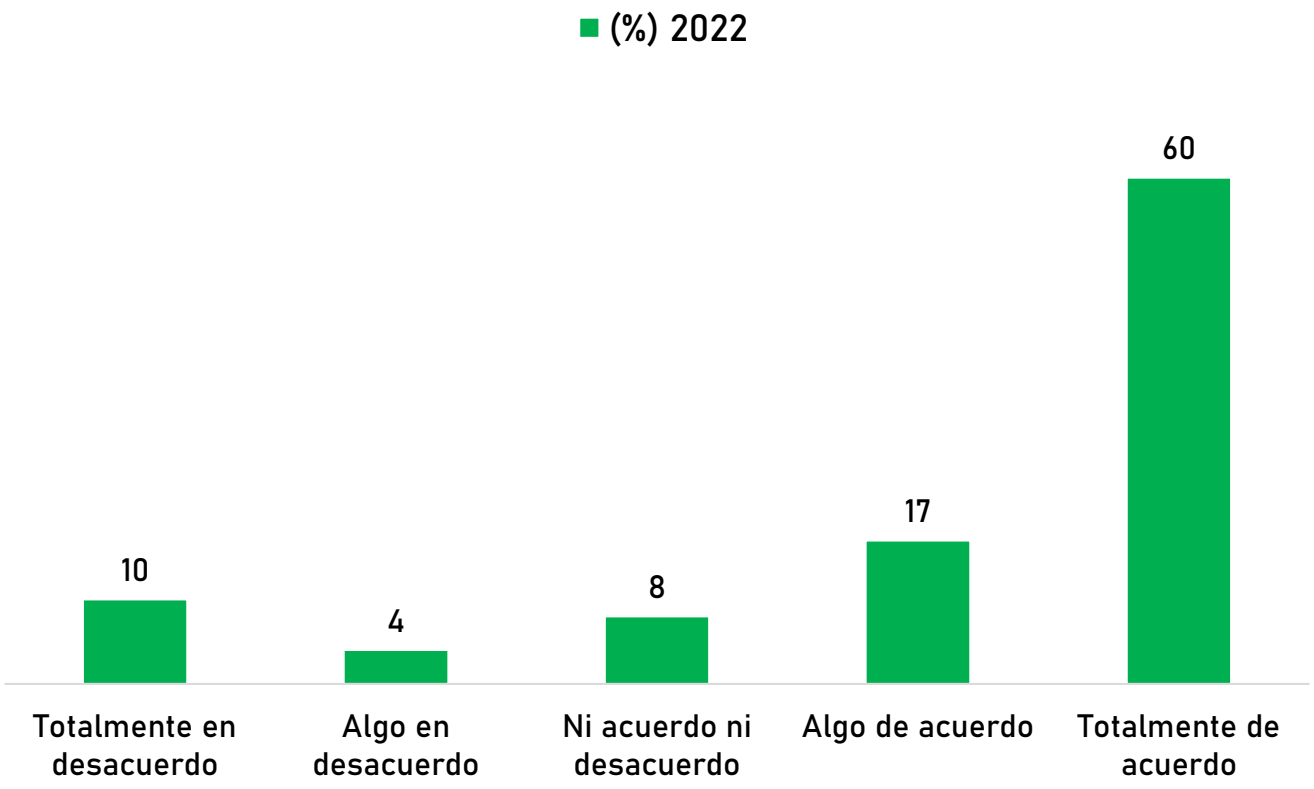
Esta experiencia de servicio en la COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO (CMF) aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 473

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO (CMF)

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en la COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO (CMF):



N = 473

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

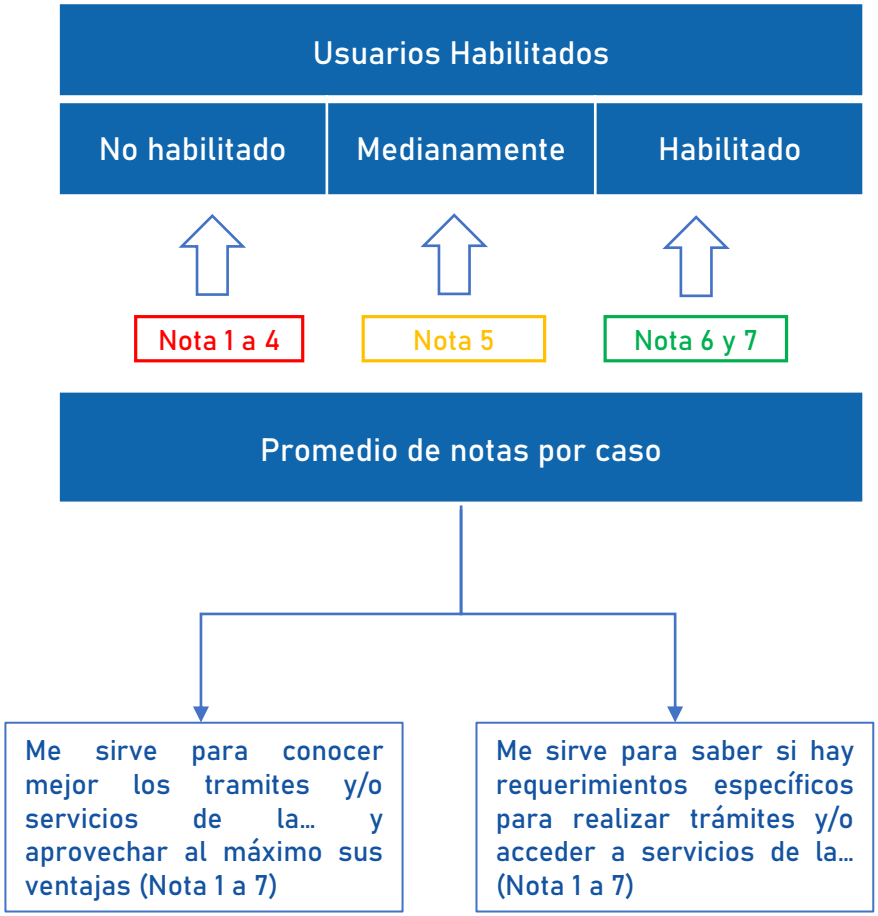
HABILITACIÓN

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

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

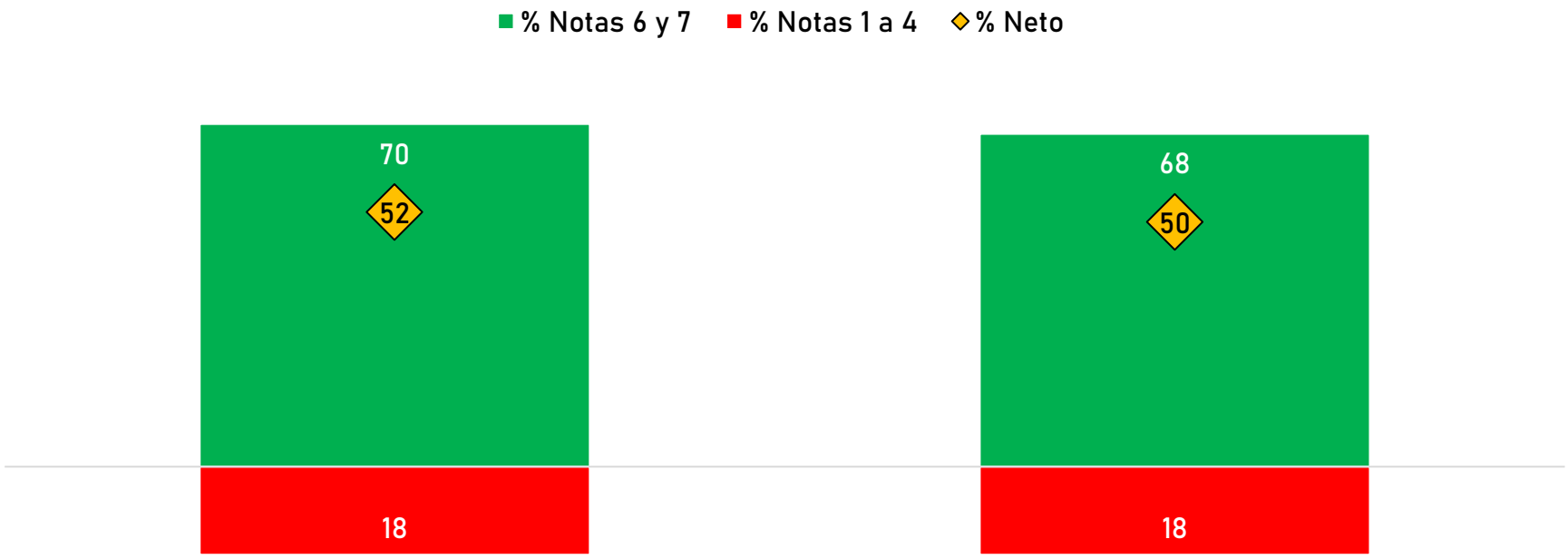
- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una mejor comunicación, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados de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

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



HABILITACIÓN (%) COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO (CMF)

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…?



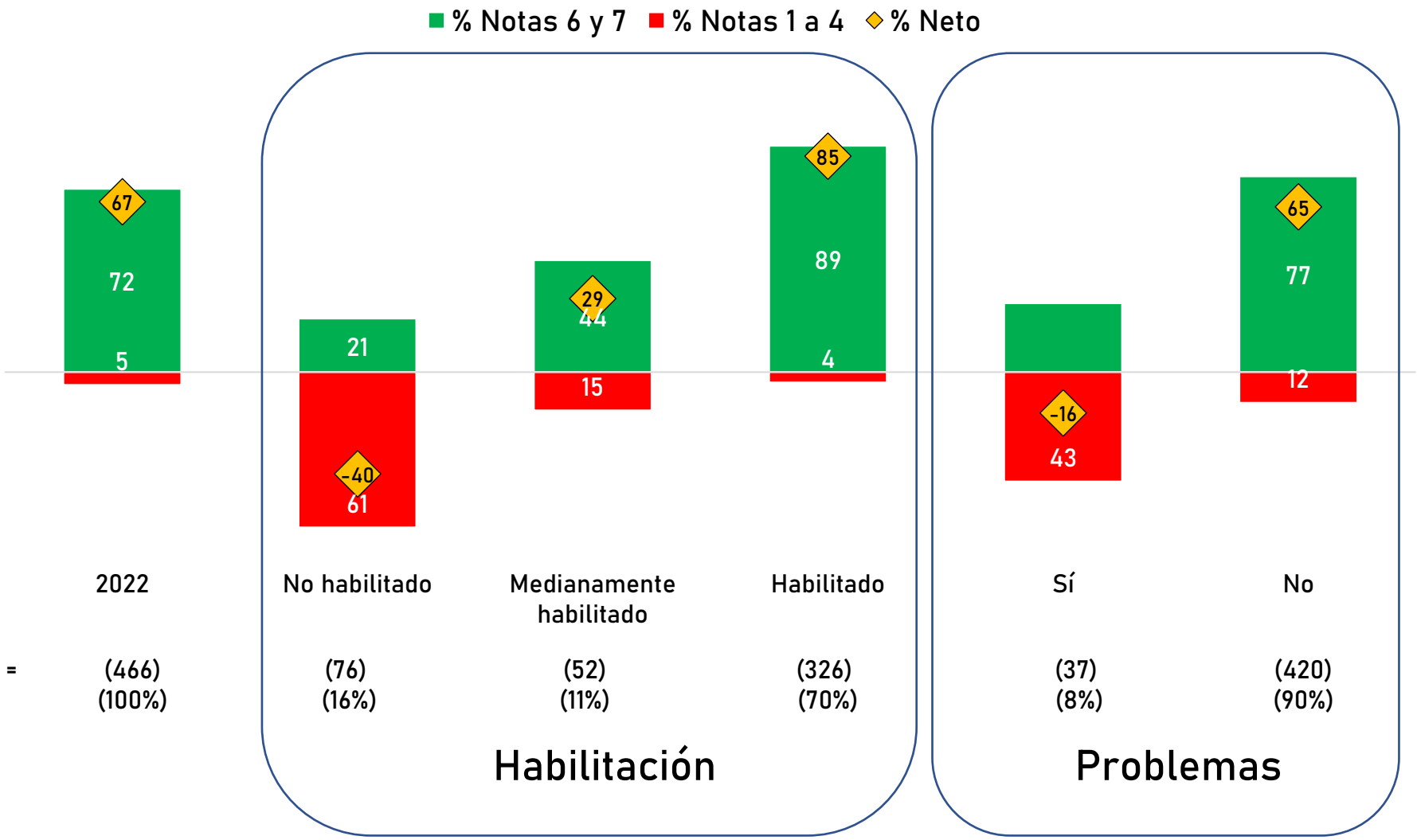
Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios del Mercado Financiero y aprovechar al máximo sus ventajas

Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de la Institución

N = 473

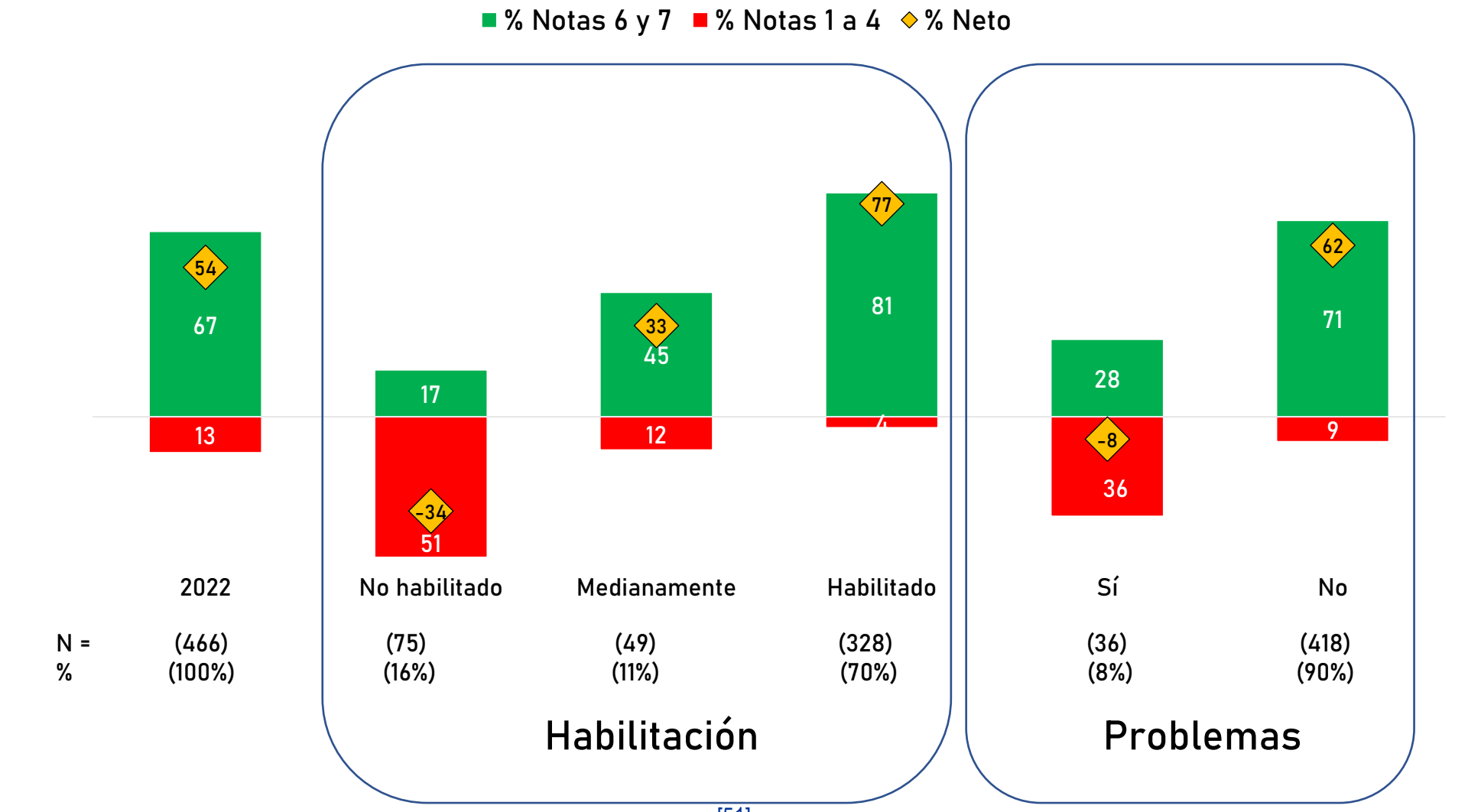
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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?



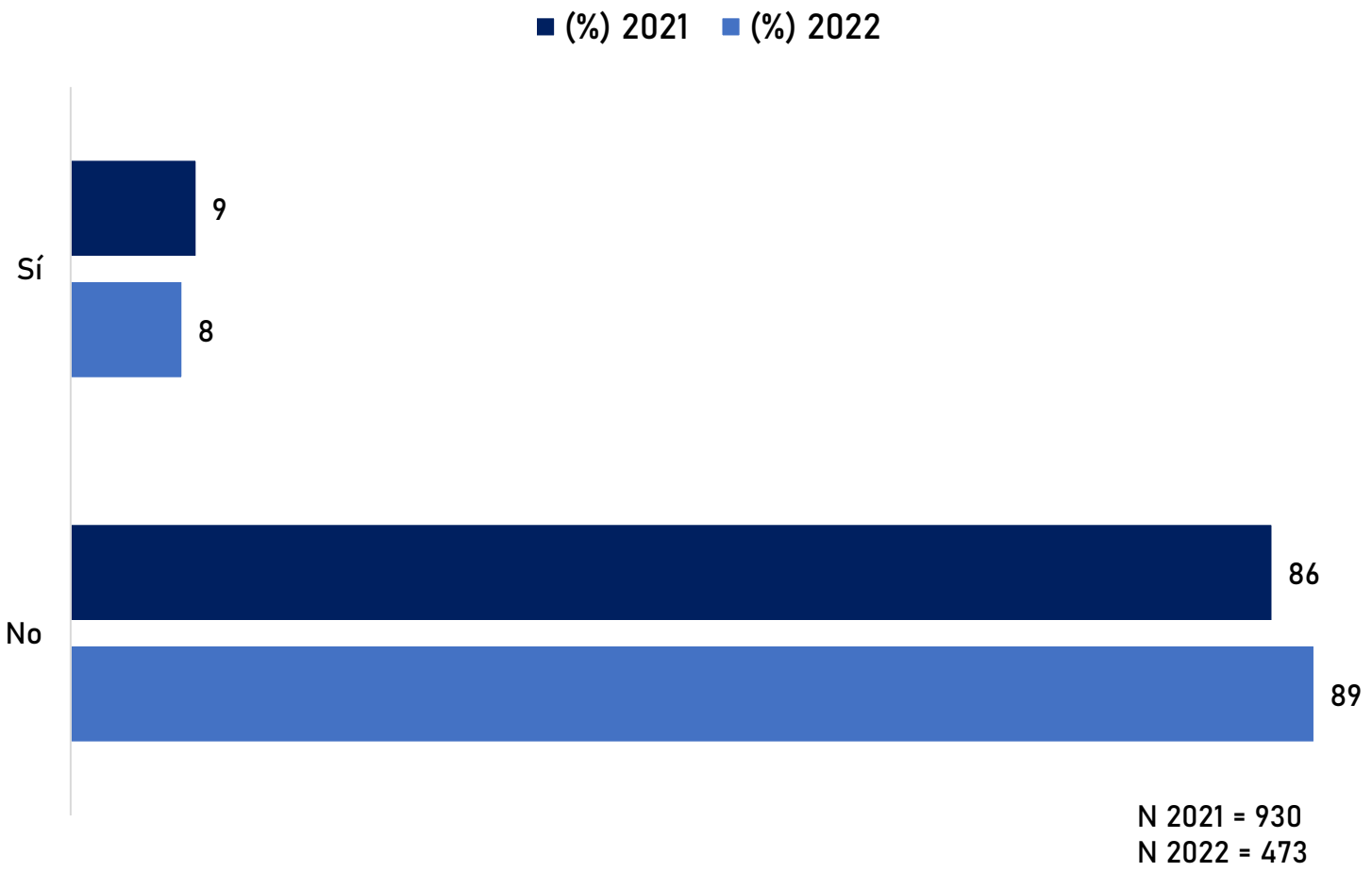
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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?



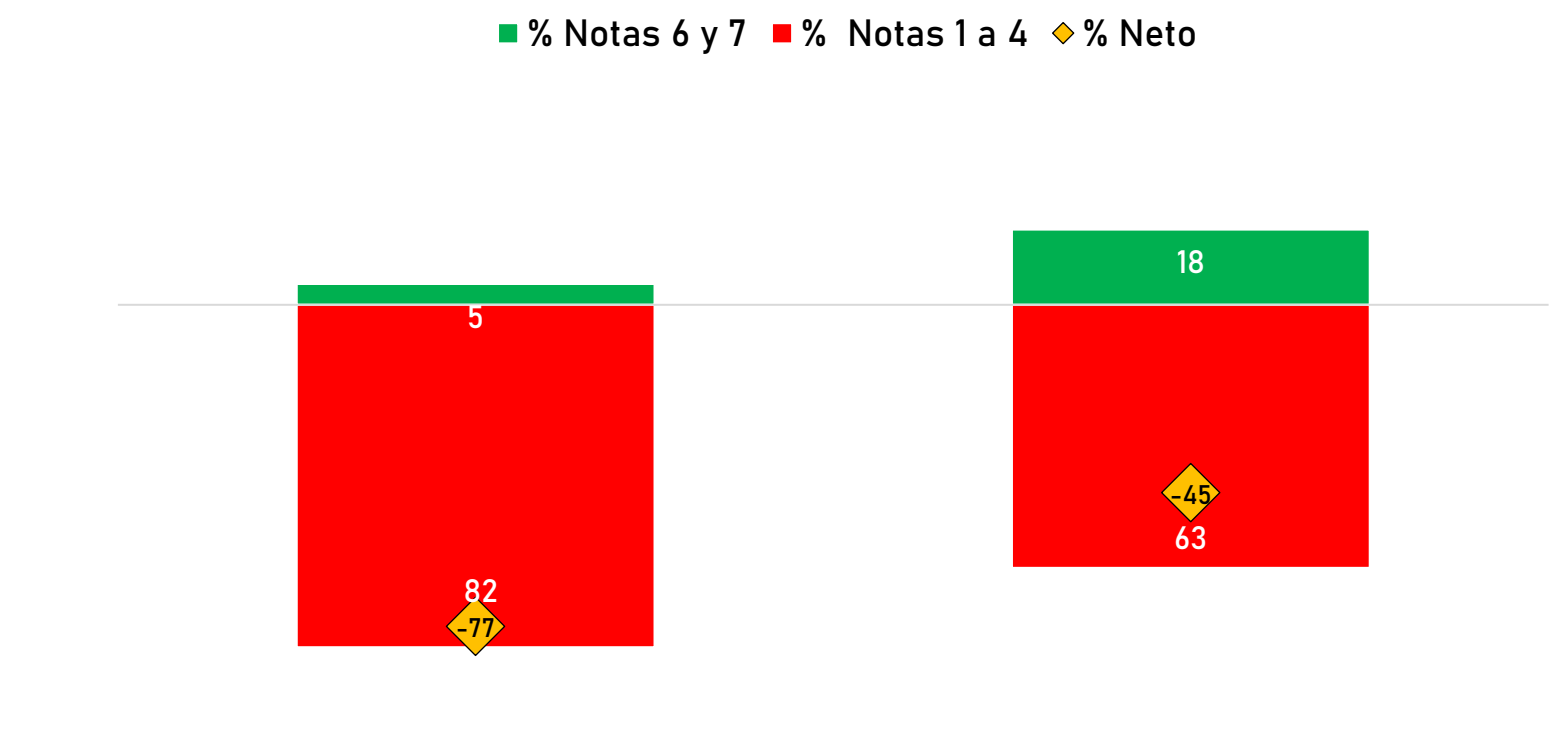
PROBLEMAS – OCURRENCIA (%)
AÑO –2022

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



PROBLEMAS – SATISFACCIÓN CON RESPUESTA (%)
AÑO1 –2021

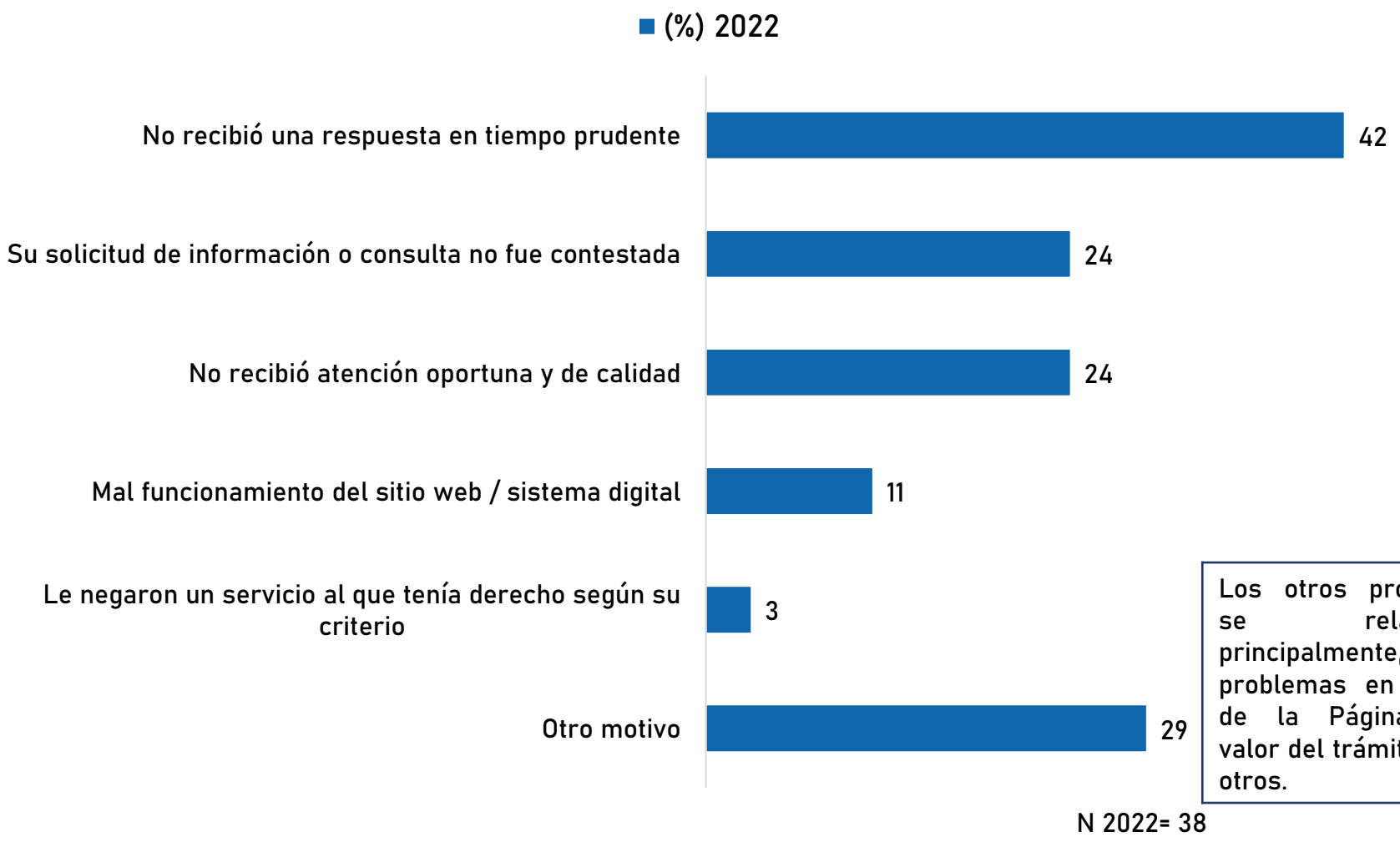
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a este problema por parte de la institución?



N =	84	38

PROBLEMAS – TIPO(%)

¿Qué problema tuvo?



Los otros problemas se relacionan, principalmente, con problemas en el uso de la Página Web, valor del trámite, entre otros.

N 2022= 38

VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

MODELO DE ANÁLISIS

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



SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

Considerando la última experiencia haciendo un trámite en la COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO (CMF) , evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente"

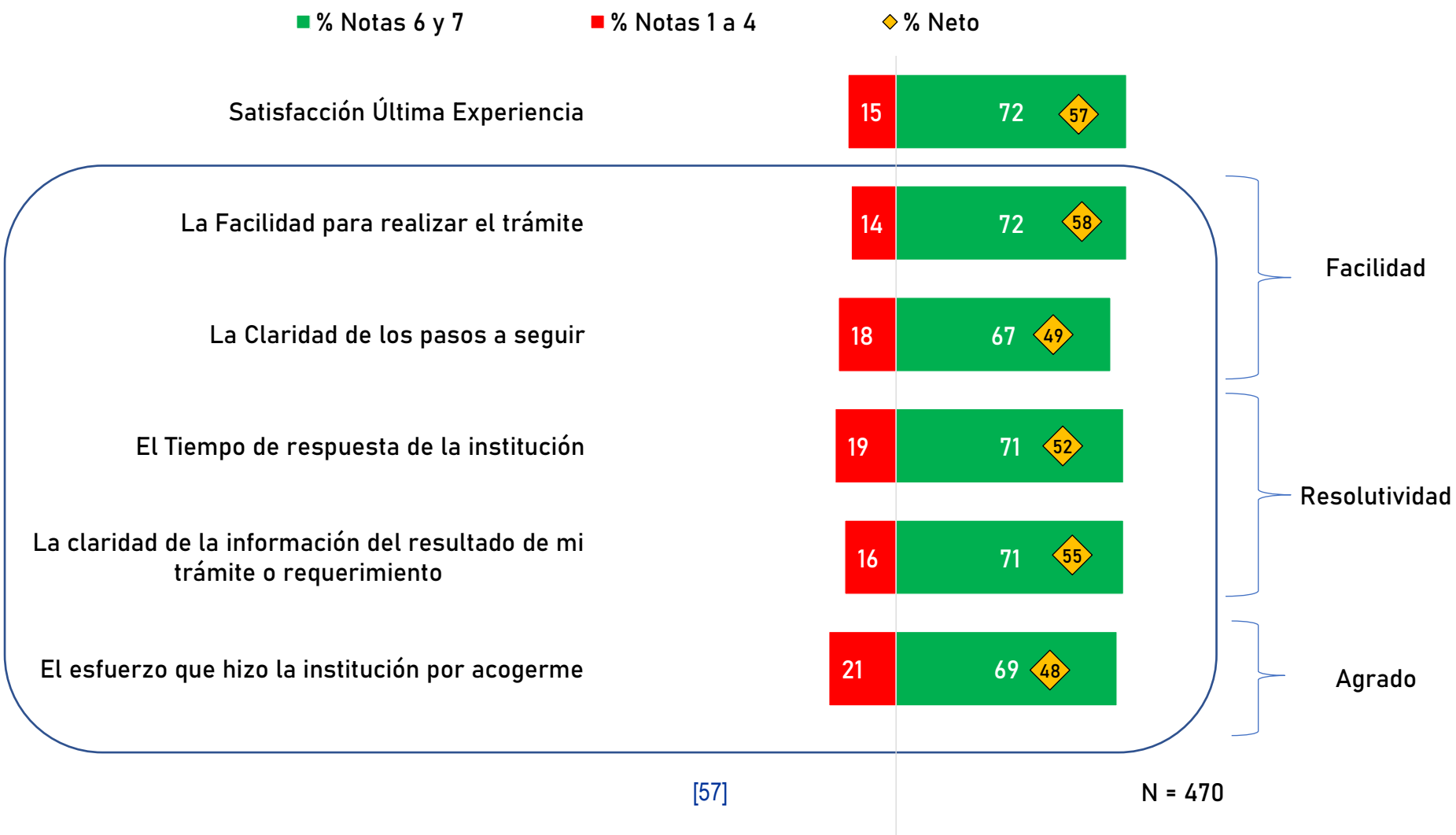
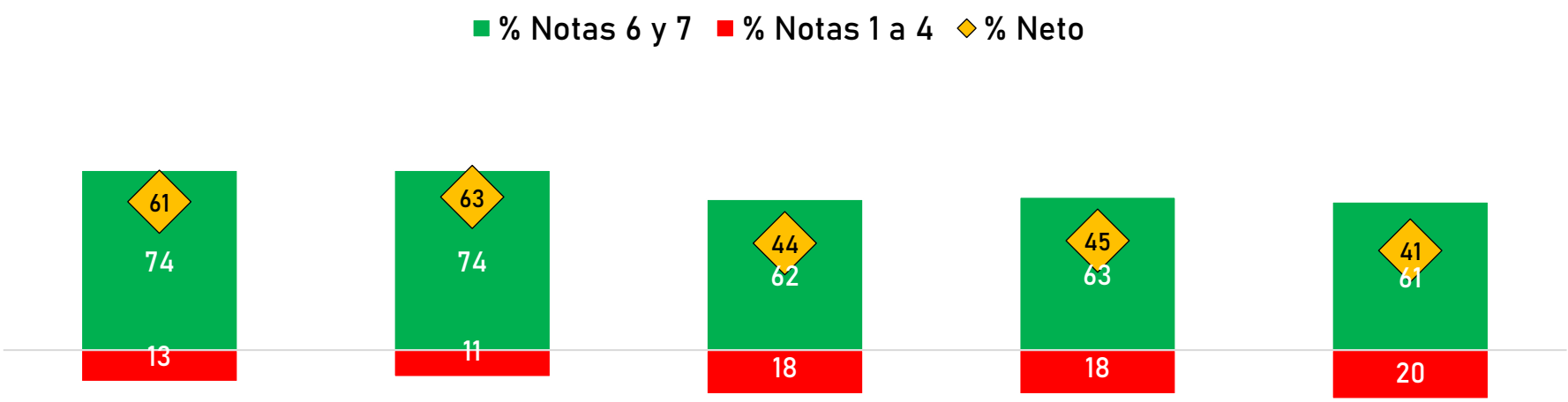


IMAGEN INSTITUCIONAL (%)

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

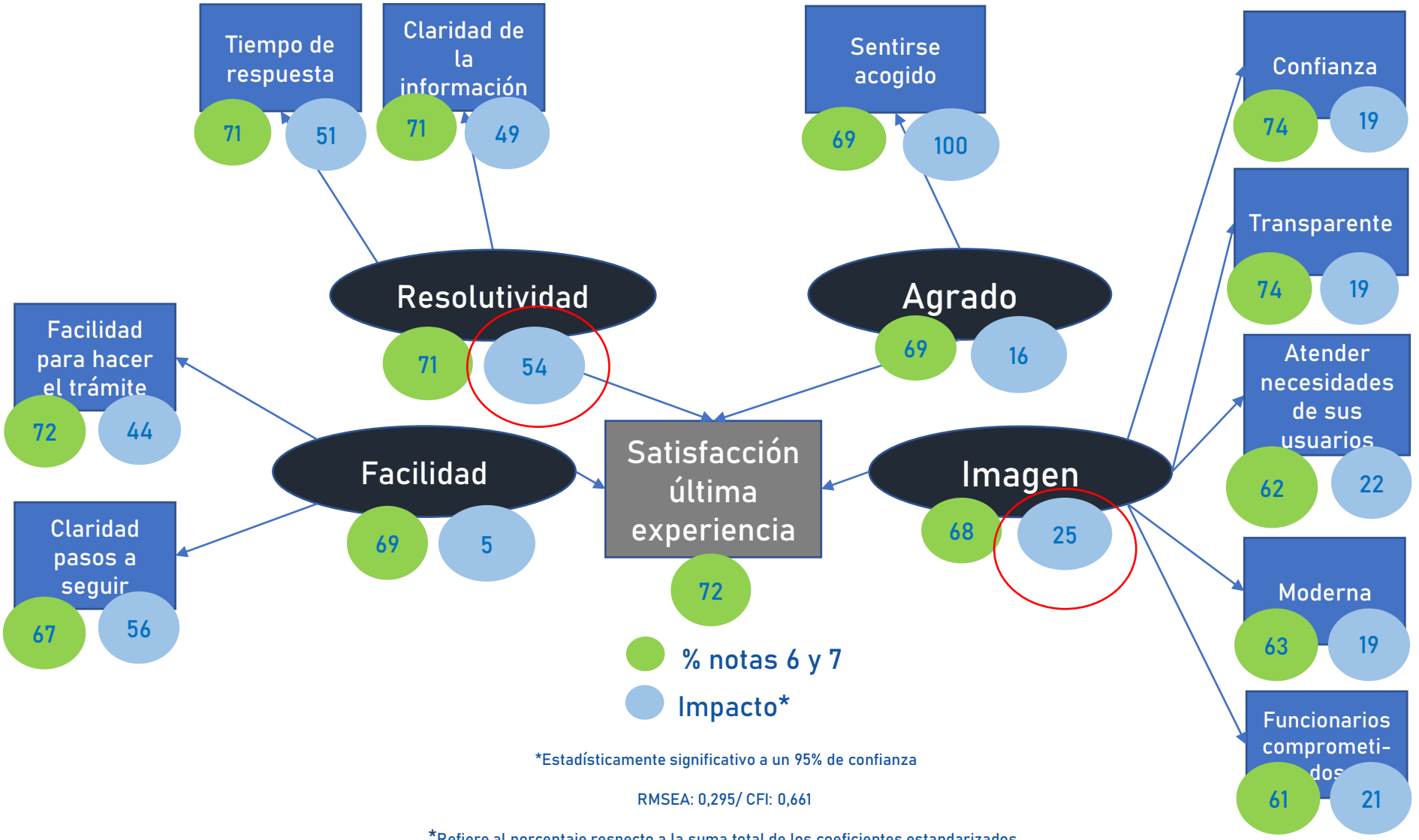
Que se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios

Que se actualiza y moderniza

Que tiene funcionarios comprometidos con su labor

N = 466

MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES

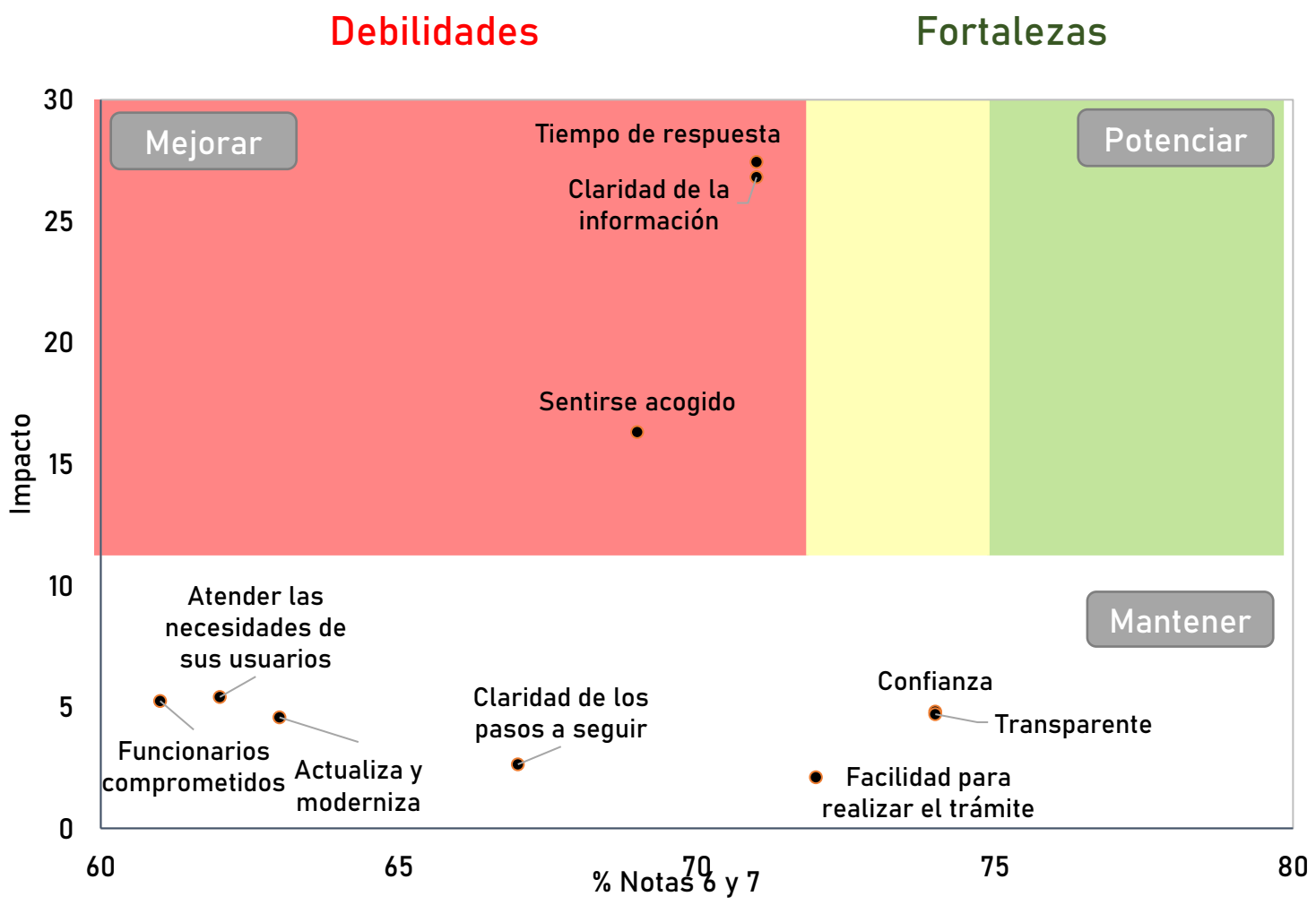


*Estadísticamente significativo a un 95% de confianza

RMSEA: 0,295/ CFI: 0,661

*Refiere al porcentaje respecto a la suma total de los coeficientes estandarizados.

MAPA DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS



“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

LÍNEA 1

Tesorería General de la República
Comisión del Mercado Financiero
Superintendencia de Casinos de Juegos
Servicio de Impuestos Internos
Servicio Nacional de Aduanas
Servicio Civil
Subsecretaría de Justicia
ChileCompra
Subsecretaria de Vivienda y Urbanismo- SERVIU Regionales
Dirección de Presupuestos (DIPRES)
Registro Civil e identificación