“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados

Servicio Civil

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:
CADEM S.A.

Jefe de Proyecto:
Roberto Izikson

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

Contraparte Institucional:
Carlos de La Calle

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/as de los servicios públicos de Chile

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Medir el nivel de satisfacción global neta de la experiencia de los usuarios/as 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/as, 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/as, 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/as 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 del Servicio Civil
Muestreo	:	Para las encuestas telefónicas y web es probabilístico en la selección de usuarios/as 2022 perfilados como respondentes en Servicio Civil de acuerdo a variables de segmentación (Trámite y Canal)
Marco Muestral	:	Registro de trámites realizados en el Servicio Civil entre los meses de marzo y mayo de 2022
Muestra	:	2.025 casos
Error	:	+/- 2,1% bajo supuesto M.A.S., a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima
Ponderación	:	Los datos fueron ponderados de acuerdo a la variable trámite
Fecha de Terreno	:	Desde el 01 Agosto a 02 Septiembre de 2022

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Trámite

Trámites	Muestra efectiva (total)	Universo	
	n	n	Error
Registro de usuarios/as portal empleos públicos	1.028	42.209	3,0%
Postulación en Portal Alta Dirección Pública	667	3.096	3,4%
Solicitud de Información, Reclamos y Sugerencias	330	1.915	4,9%
Total	2.025	47.220	2,1%

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2022.

FICHA HISTÓRICA DE TRÁMITES

Trámites	2021	2022
	Canal Digital	Canal Digital
Registro de usuarios/as portal empleos públicos	52.929	42.209
Postulación en Portal Alta Dirección Pública	5.404	3.096
Solicitud de Información, Reclamos y Sugerencias	2.240	1.915
Total	60.573	47.220

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

CATI

Situación	Llamados	%
Entrevistas hechas		
10 Entrevista completa	460	9,2%
11 Concertó cita para nuevo llamado con el Entrevistado	342	6,9%
Factibles de entrevistar no logradas		
21 Se negaron y cortaron	315	6,3%
22 Se negó un familiar del entrevistado	19	0,4%
23 Se negó el entrevistado	306	6,2%
24 Cortaron	388	7,8%
No contacto		
25 Entrevistado no está disponible	39	0,8%
26 Se dejó mensaje	18	0,4%
27 No se dejó mensaje	12	0,2%
28 Fallecido(a)	4	0,1%
29 Problemas físicos o mentales del entrevistado	9	0,2%
30 Problema con lenguaje en el hogar	7	0,1%
31 Problema con lenguaje del entrevistado	9	0,2%
32 Otra razón. Especifique	315	6,3%
33 Siempre ocupado	88	1,8%
34 No hay respuesta	2.032	40,9%
35 Máquina contestadora	14	0,3%
36 Buzón de voz	503	10,1%
38 Número no funcionando	40	0,8%
39 Número desconectado	4	0,1%
40 Temporalmente fuera de servicio	32	0,6%
Entrevista rechazada por supervisión	18	0,4%
Total	4.974	100%

CAWI

Situación	Envíos	%
Entrevistado, elegible		
110 Entrevista completa	1.565	0,9%
120 Entrevista Parcial	4.211	2,3%
Factibles de entrevistar no logradas		
210 Mail recibido pero sin ingresar a link	171.583	93,7%
No contacto		
310 Correo no recibido (rebotes, correos inválidos)	5.678	3,1%
Total	183.037	100%

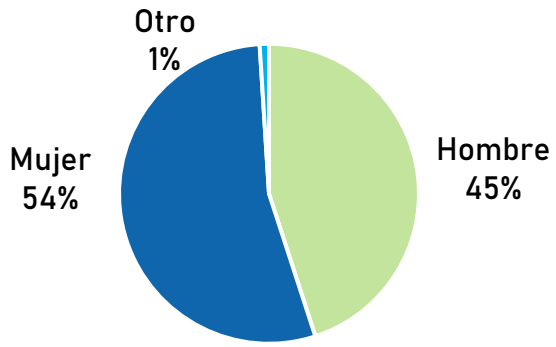
OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS

- Las bases de datos de usuarios/as recibidas identifican adecuadamente los usuarios/as y trámites medidos, y los datos de contacto contenidos en ellas permiten contactar satisfactoriamente a los/as encuestados/as.

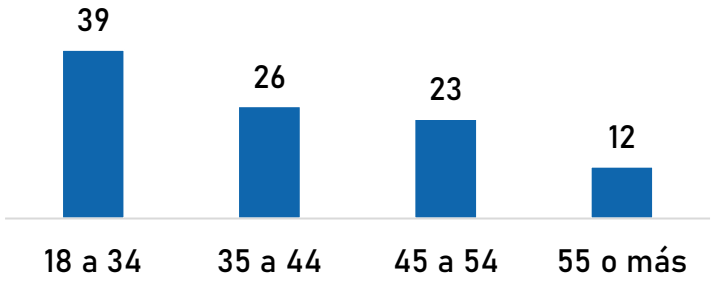
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS/AS

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

Sexo



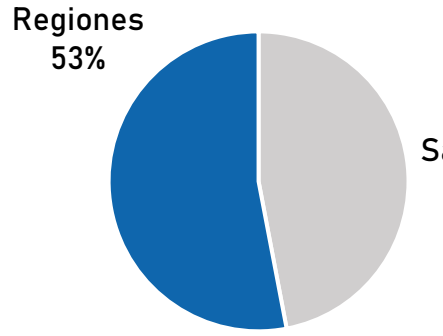
Edad en Tramos



Nivel Educativo



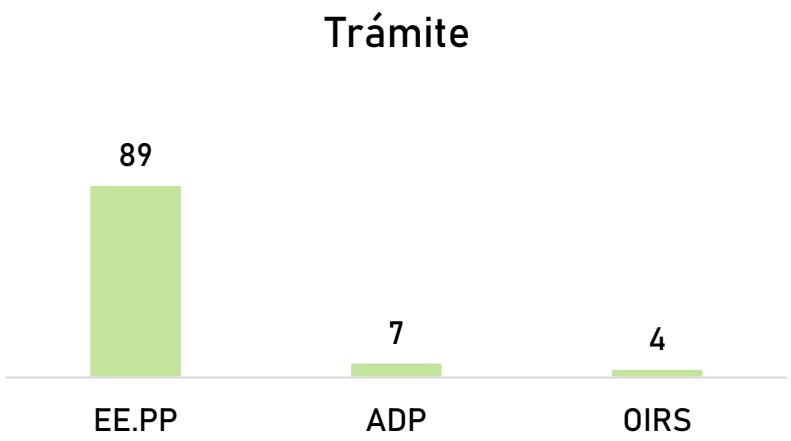
Zona de residencia

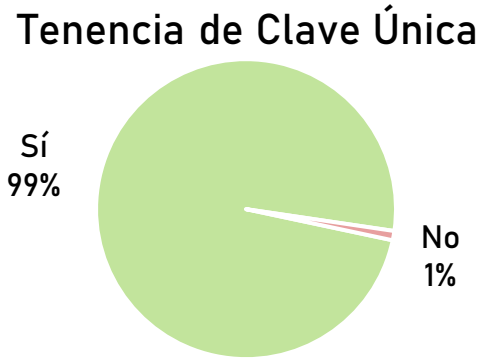


N= 2.025

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



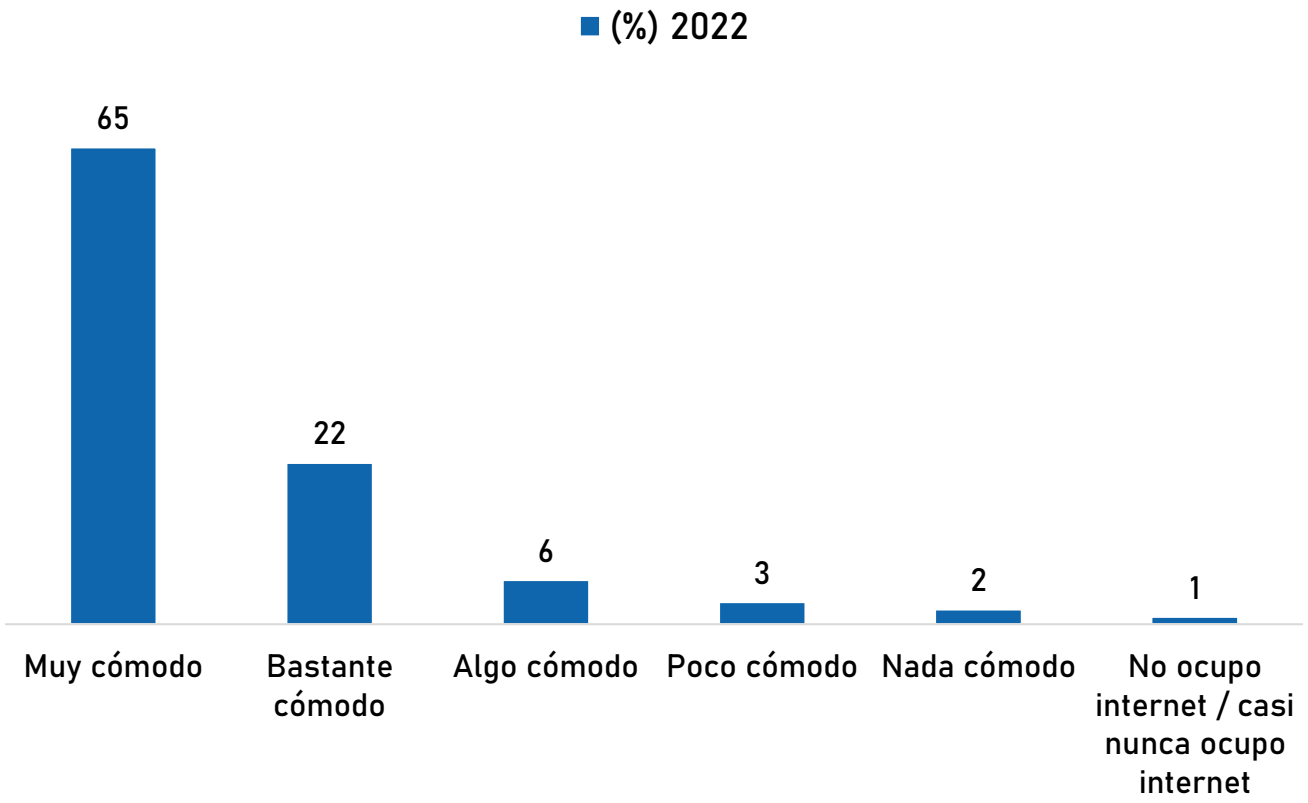




N= 2.025

EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

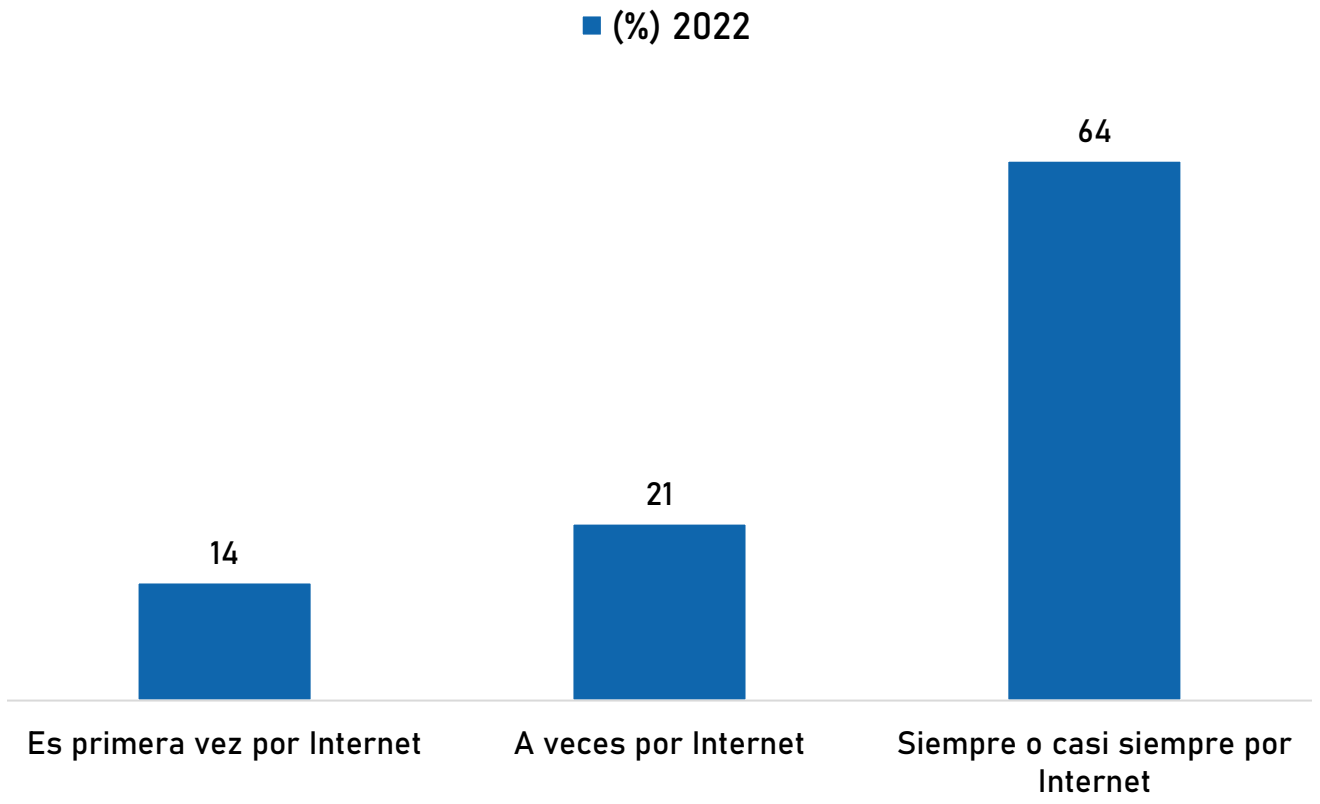
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 2.025
Se excluye la categoría 'Ns-Nr'.

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

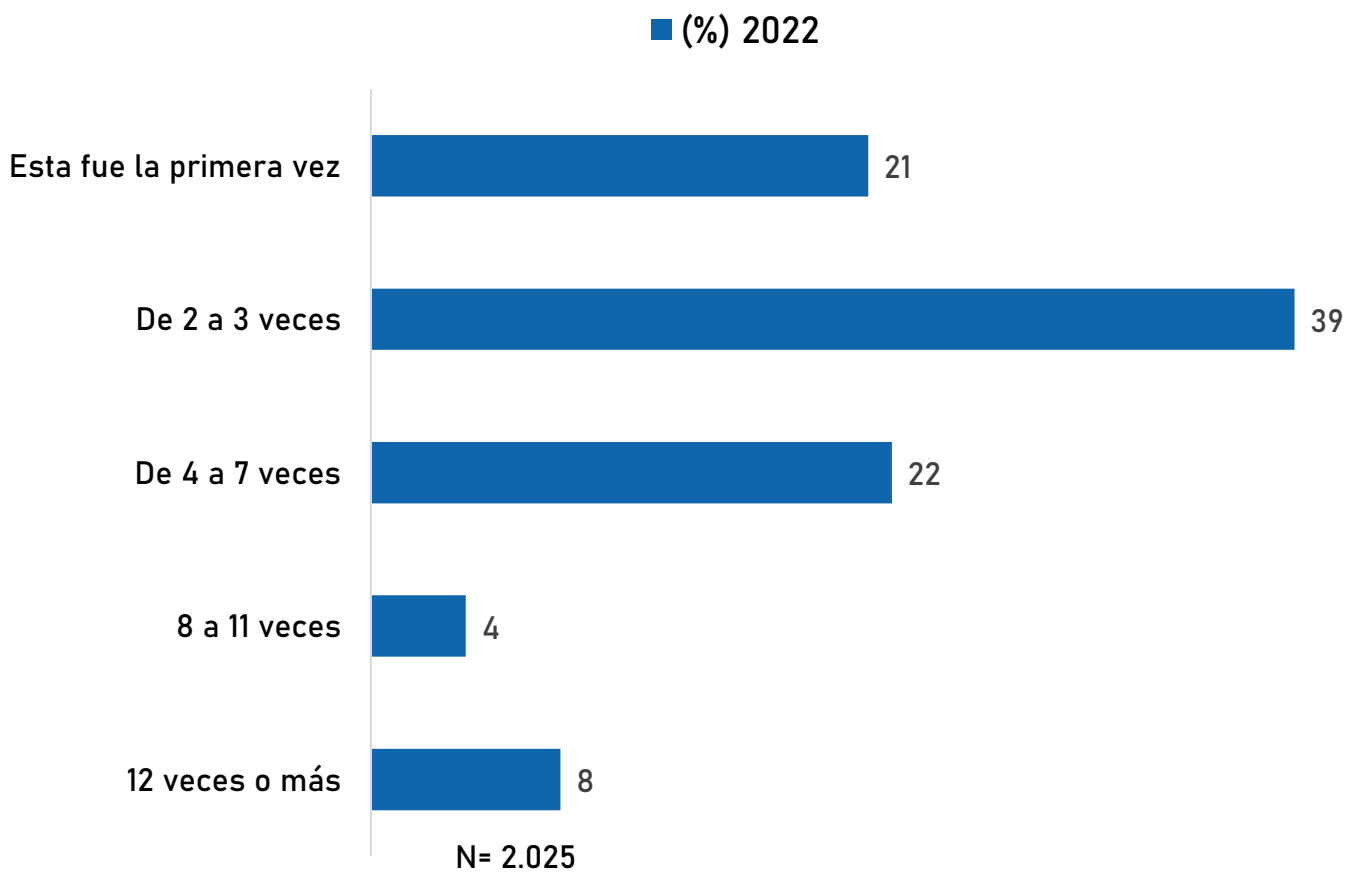
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 1.772. Entre quienes realizaron un trámite o requerimiento mediante canales digitales.
Diferencia para completar 100% se debe a que se excluye la categoría 'Ns-Nr'.

INTENSIDAD DEL USUARIO/AS (%) SERVICIO CIVIL

En los últimos dos años, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en Servicio Civil?



N= 2.025

Diferencia para completar 100% se debe a que se excluye la categoría 'No recuerda-no responde'

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.

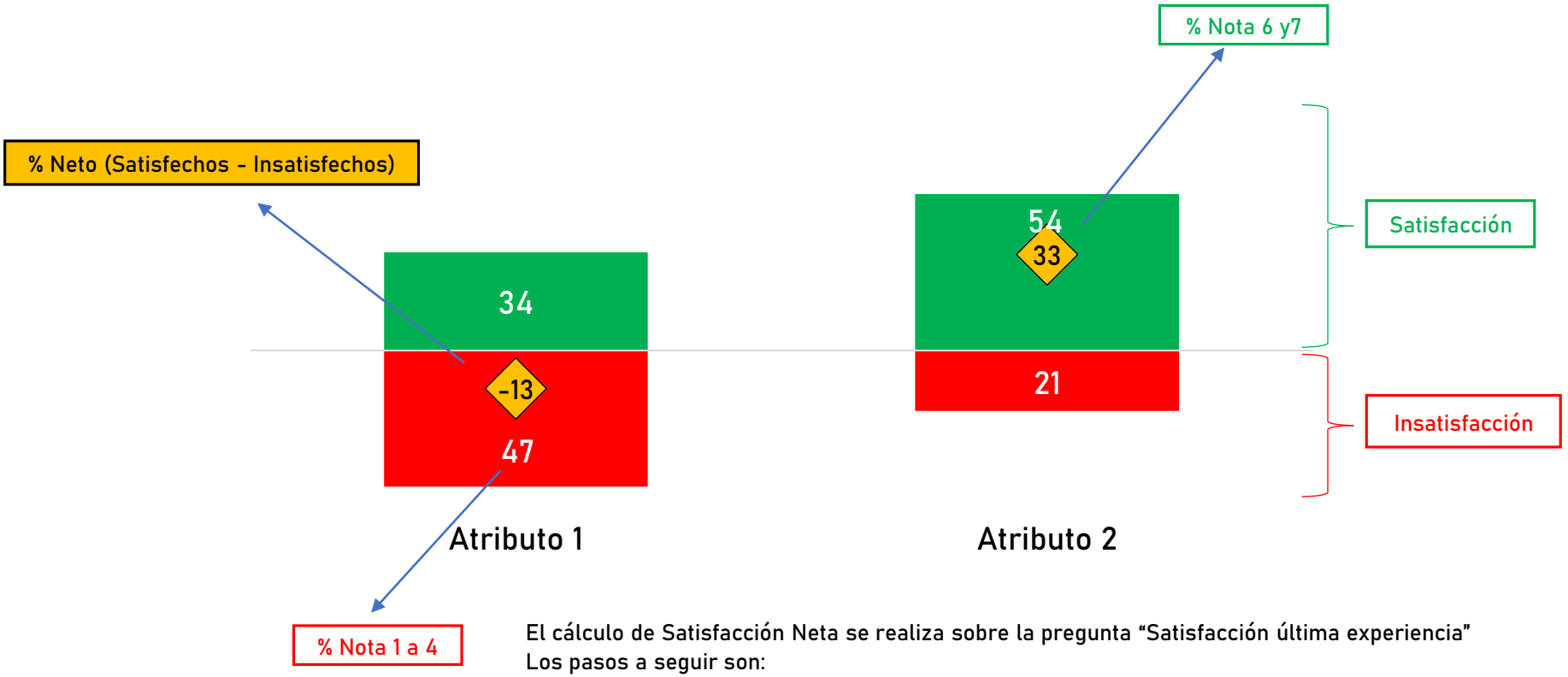
- La medición se concentra en el viaje de usuario: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios/as que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

- 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

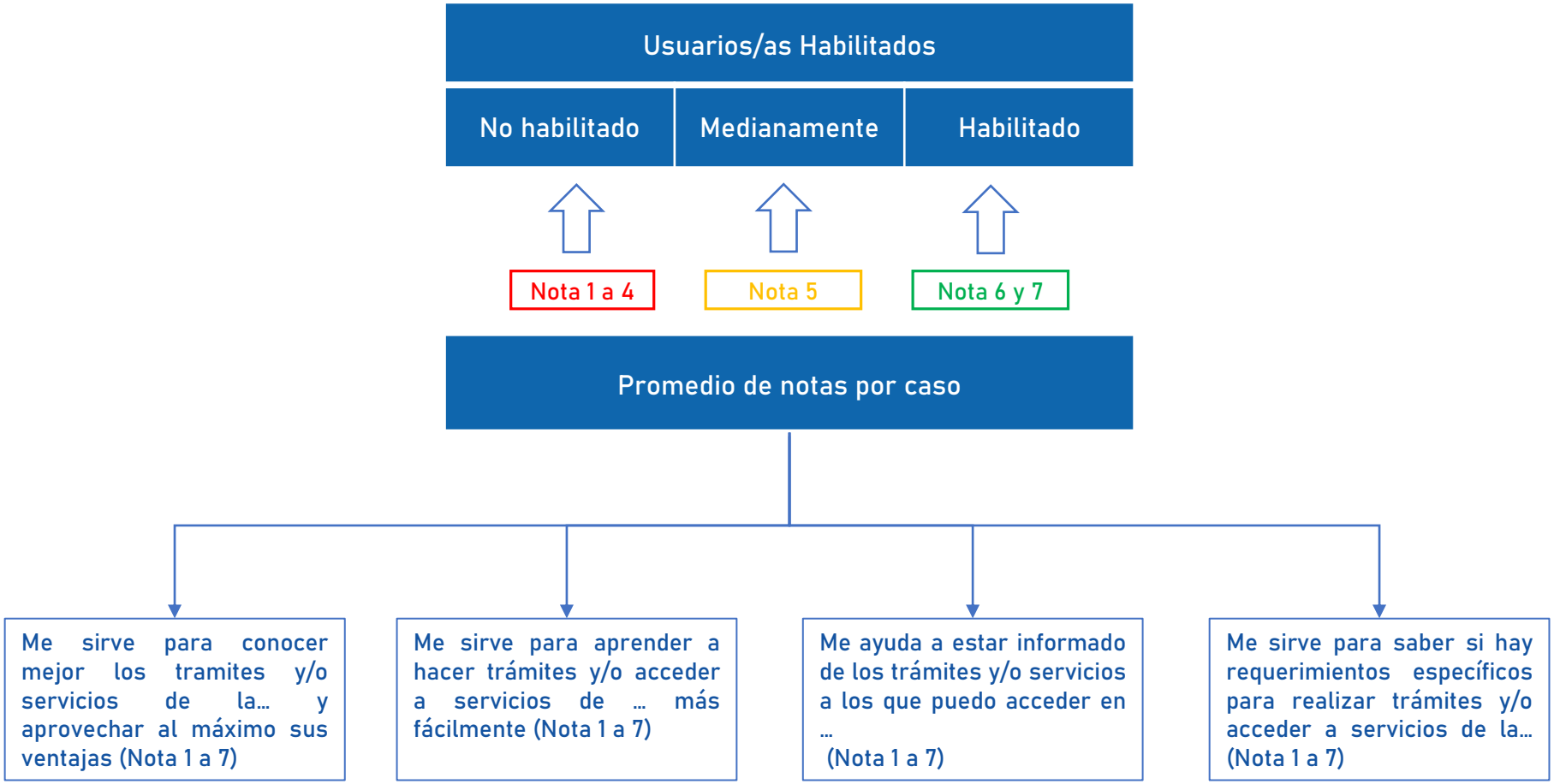
HABILITACIÓN

- 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

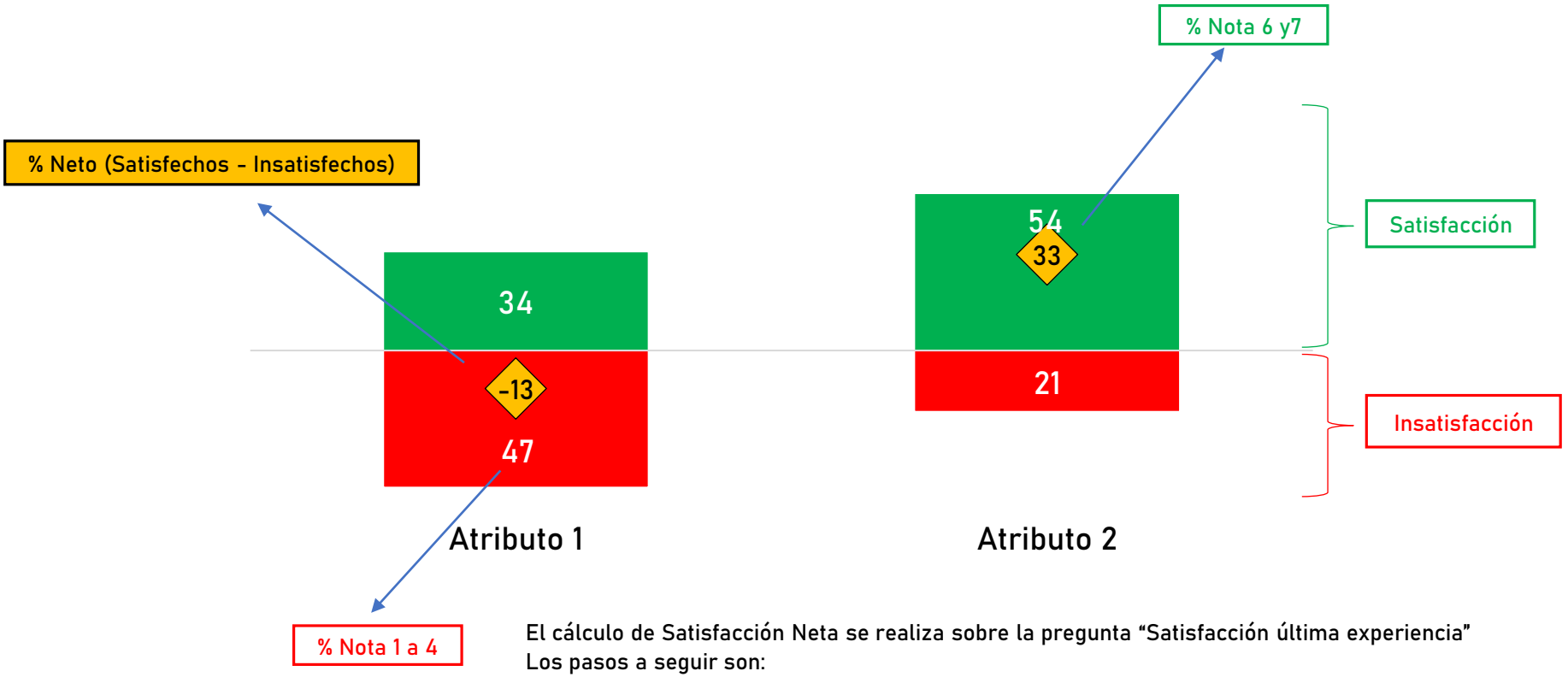
CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



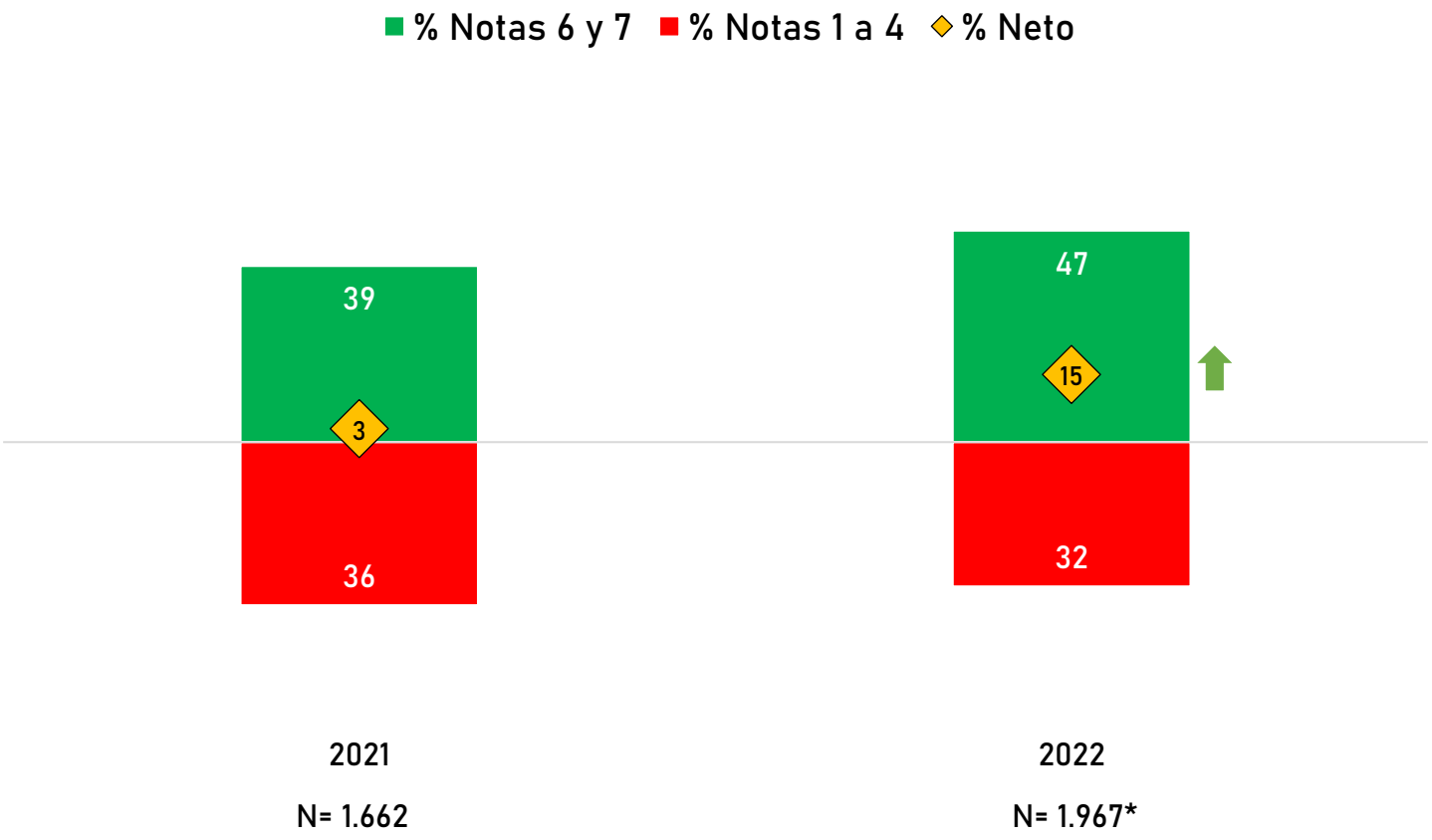
El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

- 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 (%) SERVICIO CIVIL 2021 – 2022

Y si piensa en la última vez que realizó una postulación o requerimiento por medio de Servicio Civil, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

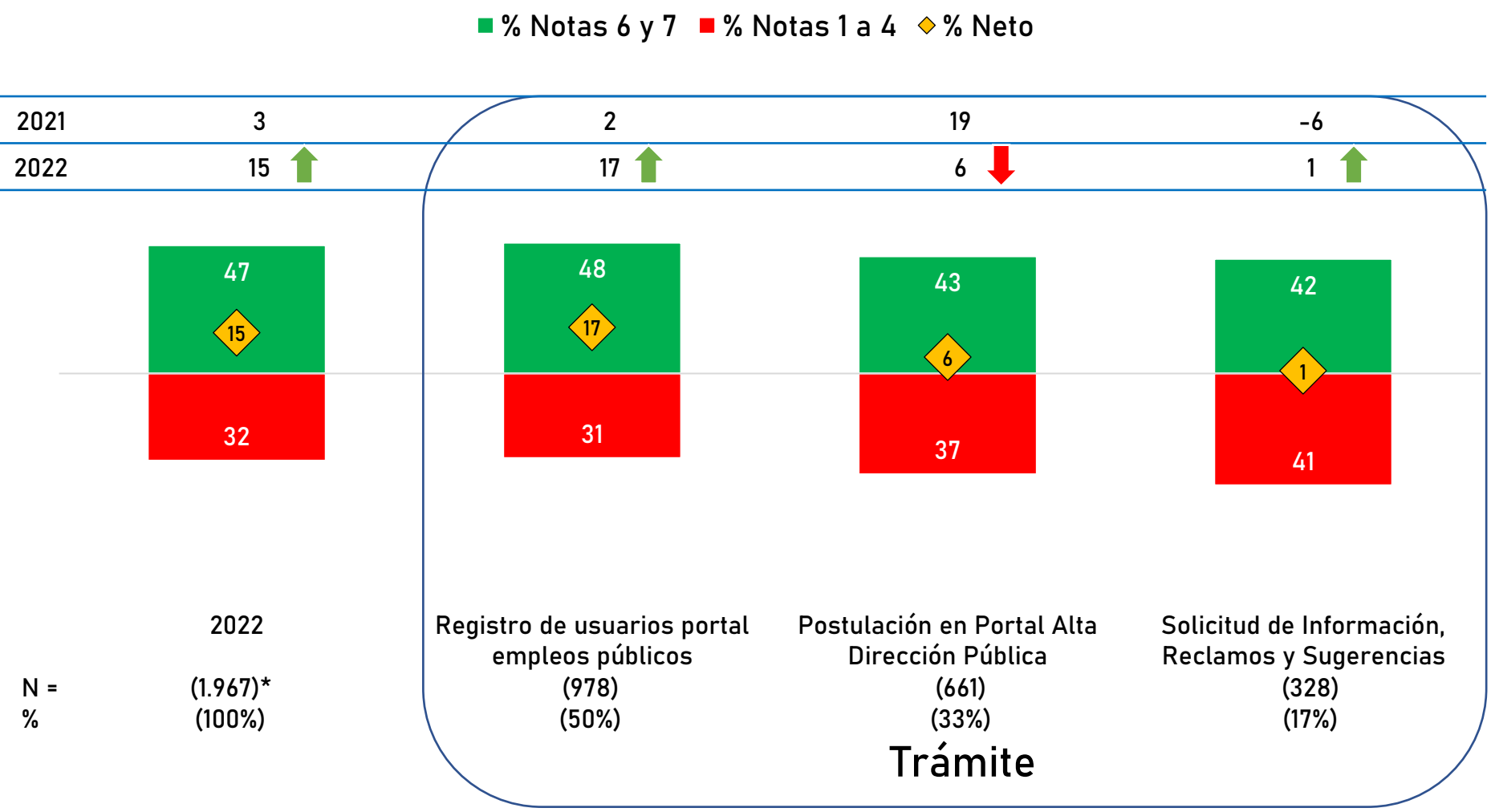


El indicador de Satisfacción neta de Usuarios (PMG), se construye a partir de los resultados del 2022 de esta variable.

*Respuestas válidas, se excluye la categoría 'No sabe-No responde'.

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

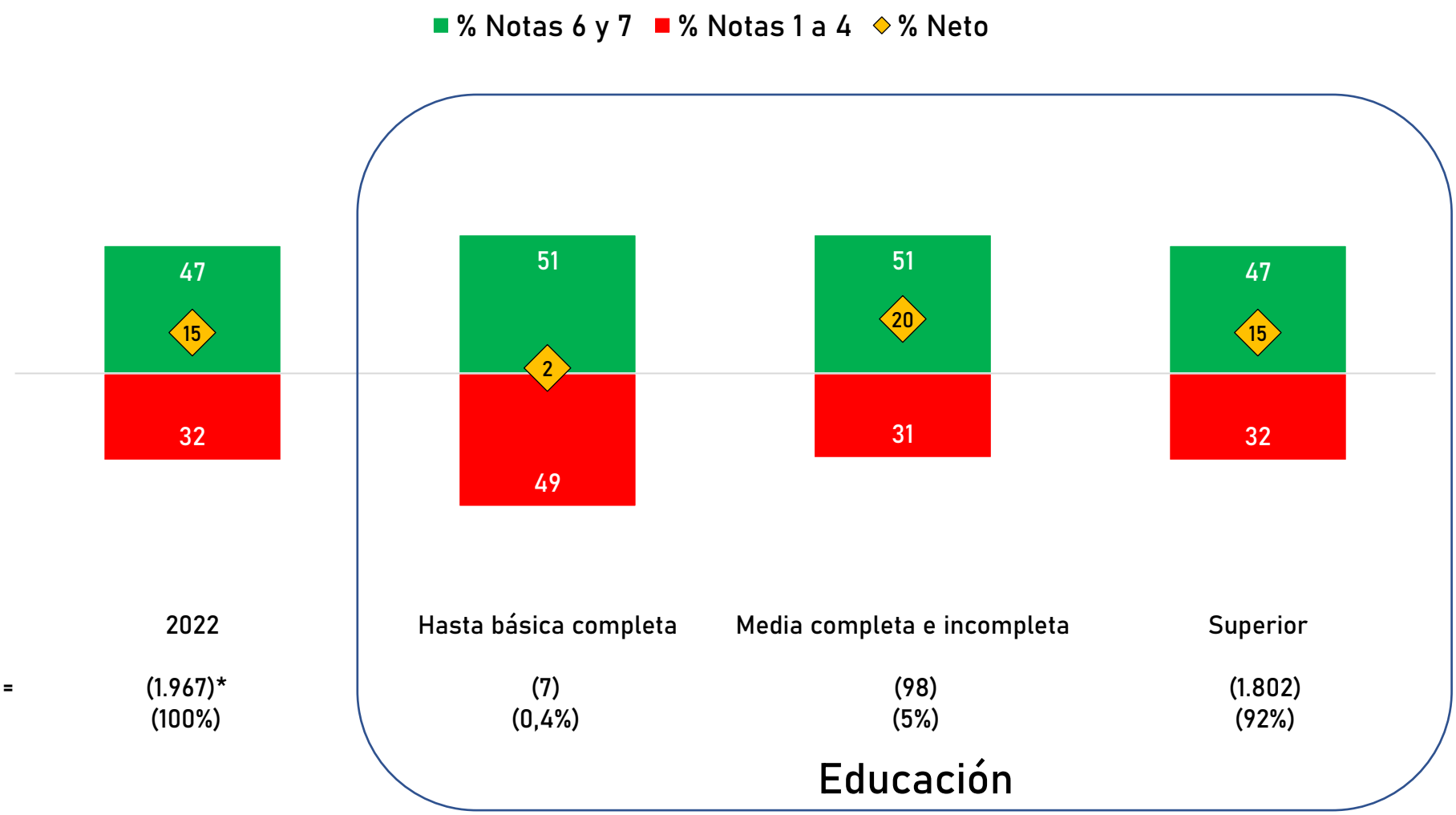
Y si piensa en la última vez que realizó una postulación o requerimiento por medio de Servicio Civil, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



*Respuestas válidas, se excluye la categoría 'No sabe-No responde'.

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) - EDUCACIÓN

Y si piensa en la última vez que realizó una postulación o requerimiento por medio de Servicio Civil, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

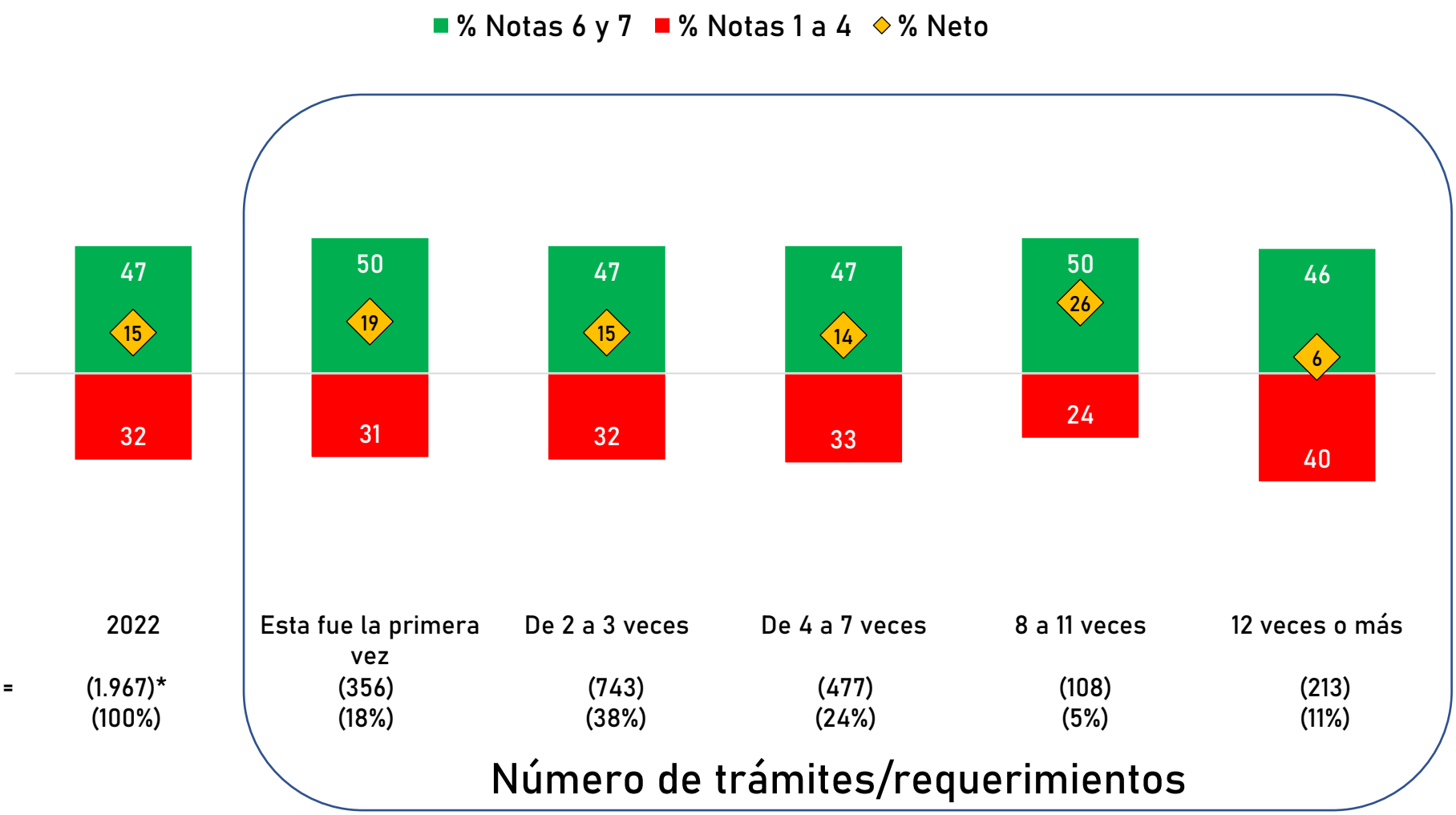


*Respuestas válidas, se excluye la categoría 'Ns-Nr'.

Diferencia para que los segmentos sumen la muestra total, corresponde a respuestas 'Ns-Nr'.

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) NÚMERO DE TRÁMITES/REQUERIMIENTOS

Y si piensa en la última vez que realizó una postulación o requerimiento por medio de Servicio Civil, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

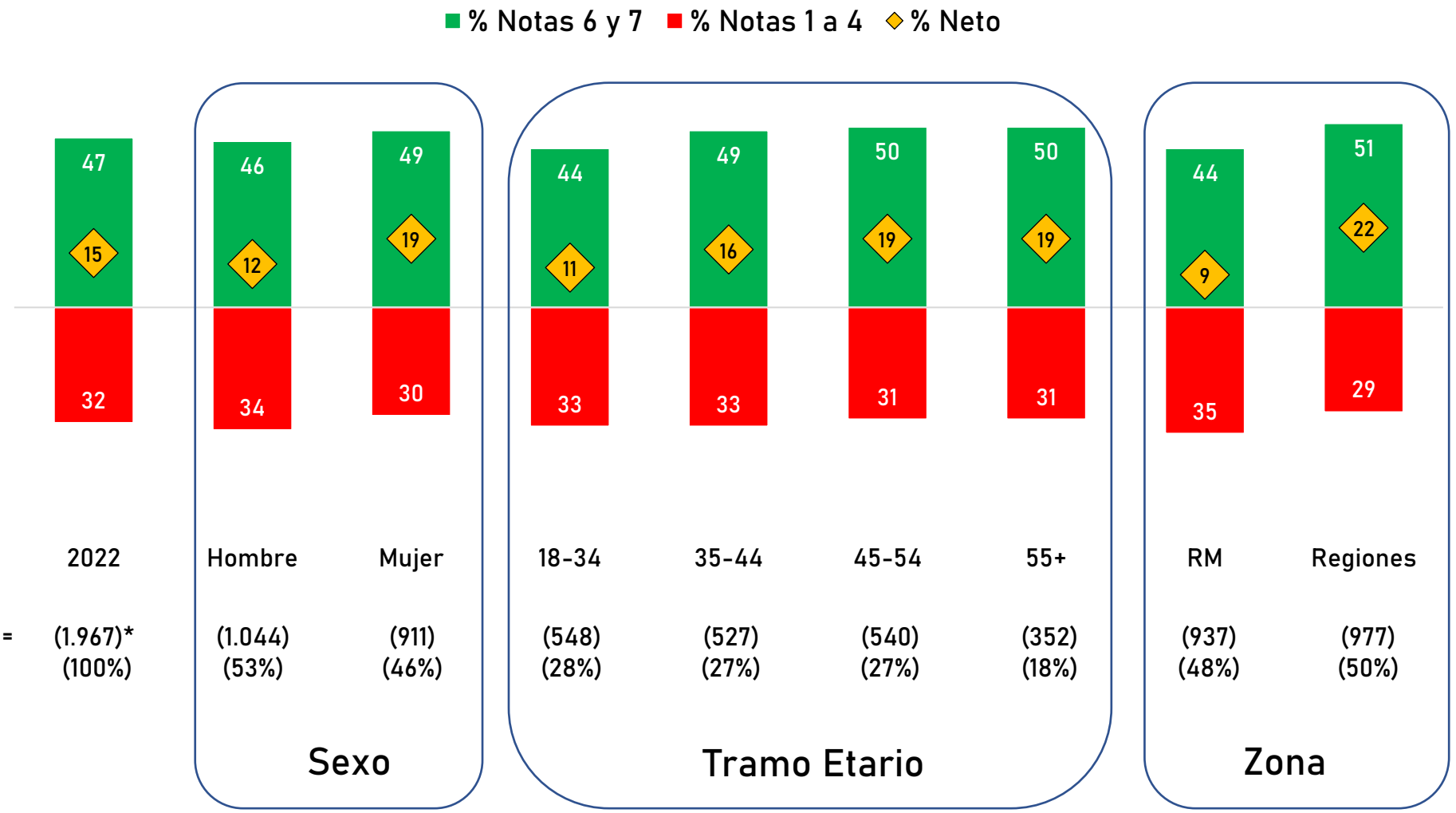


*Respuestas válidas, se excluye la categoría 'Ns-Nr'.

Diferencia para que los segmentos sumen la muestra total, corresponde a respuestas 'Ns-Nr'.

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

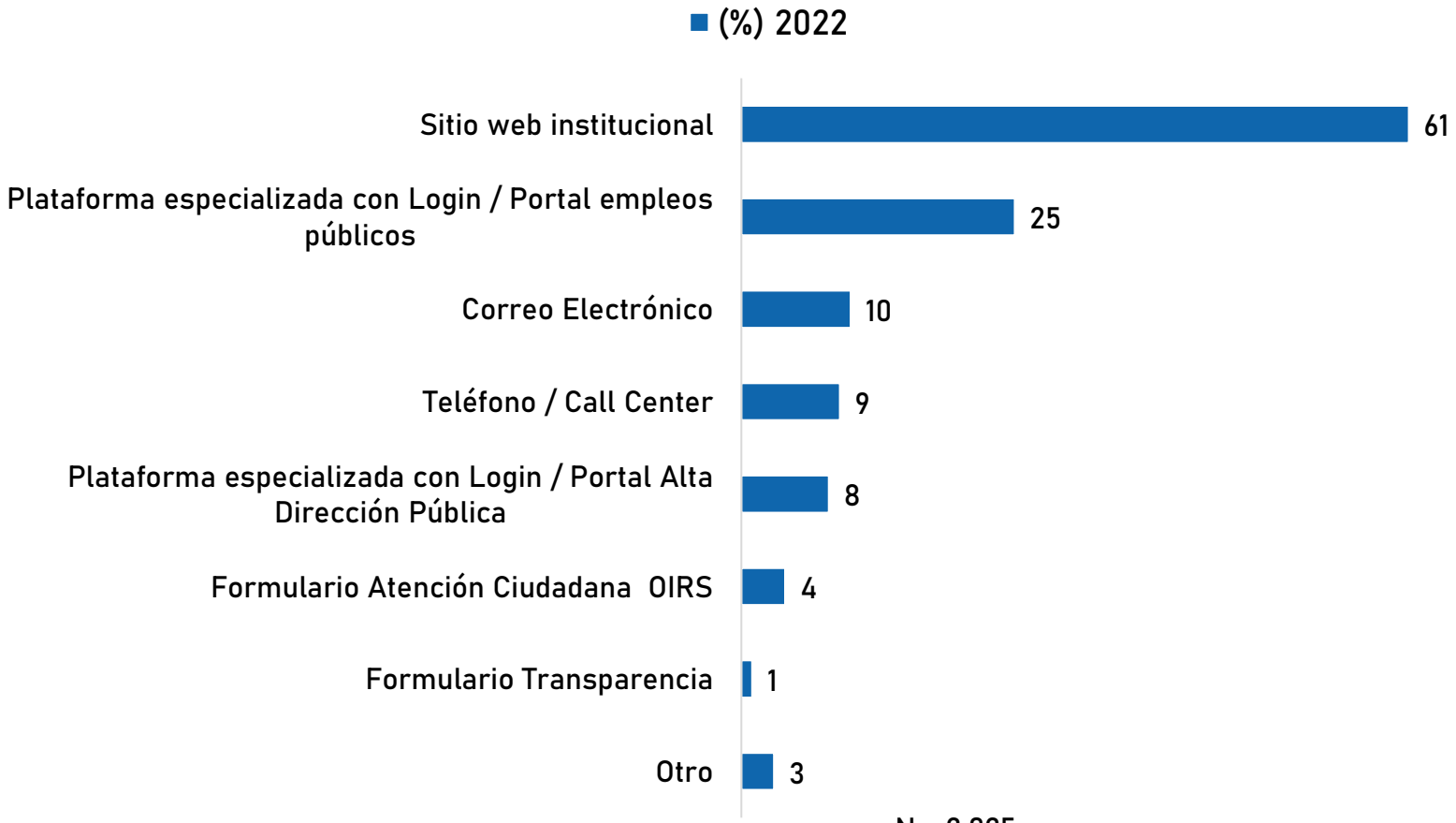
Y si piensa en la última vez que realizó una postulación o requerimiento por medio de Servicio Civil, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



*Respuestas válidas, se excluye la categoría 'Ns-Nr'.
Diferencia para que los segmentos sumen la muestra total, corresponde a respuestas 'Ns-Nr'.

CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

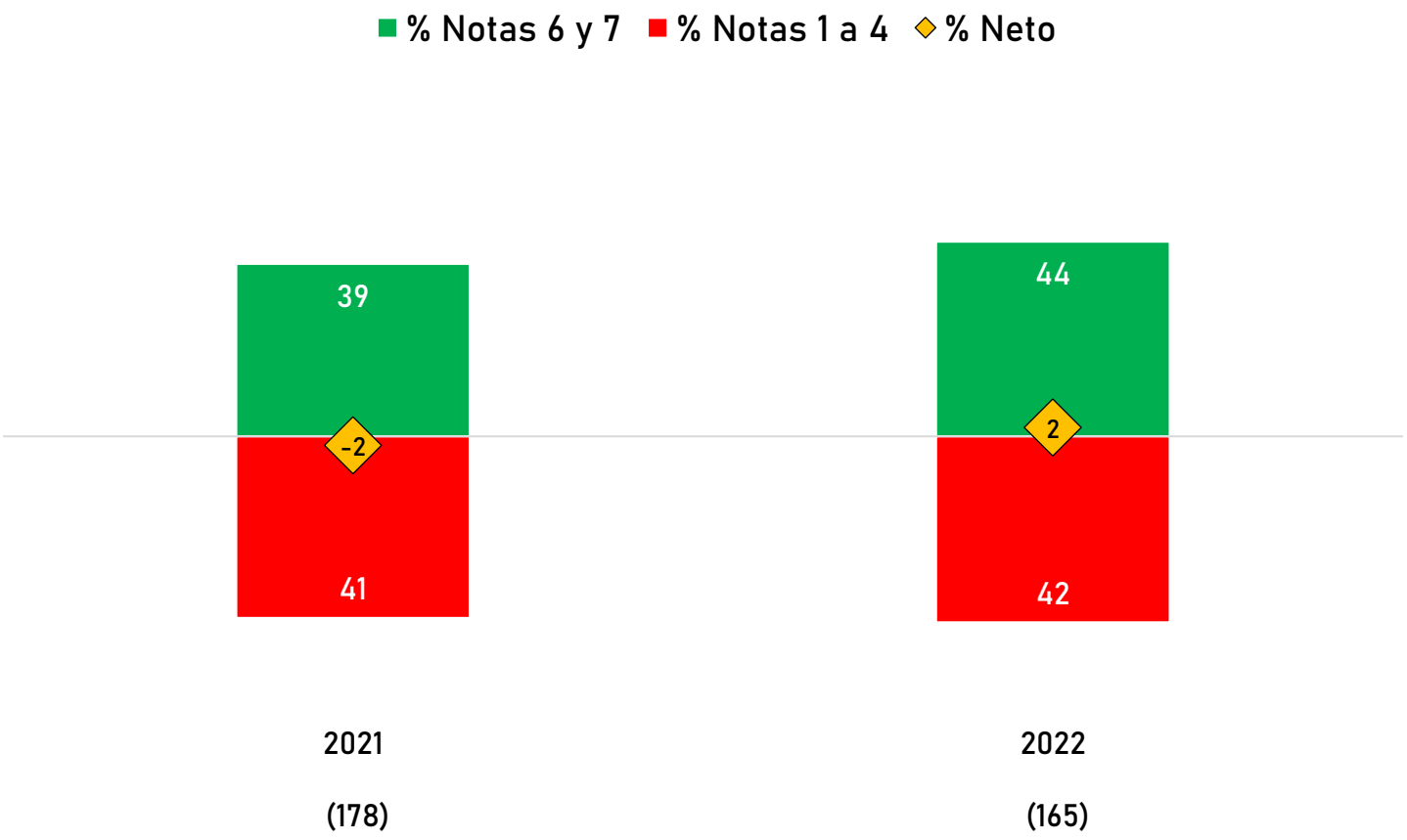
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con el Servicio Civil? %Sí



N = 2.025
Se omiten las categorías NS-NR

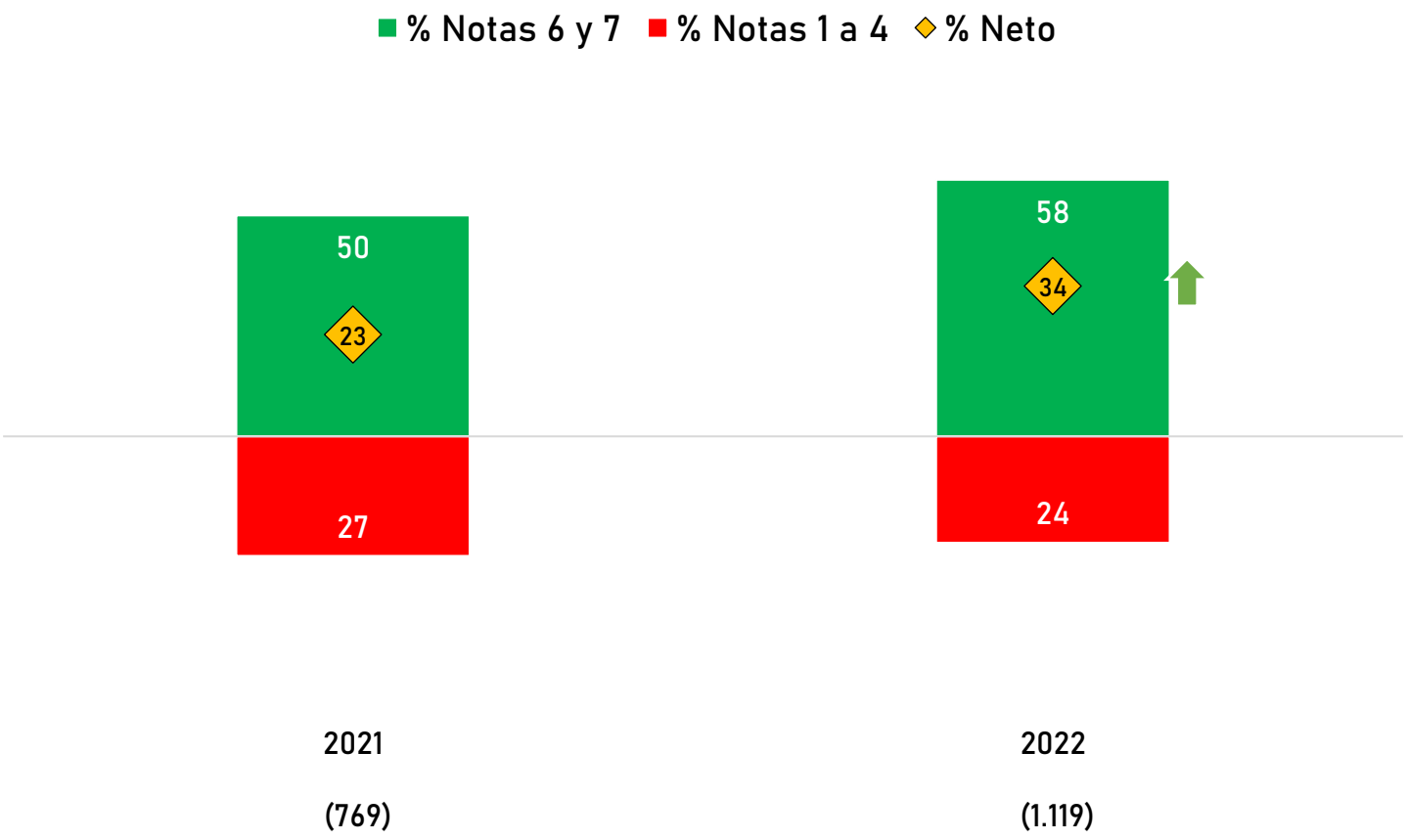
SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%) TELÉFONO / CALL CENTER 2021 - 2022

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



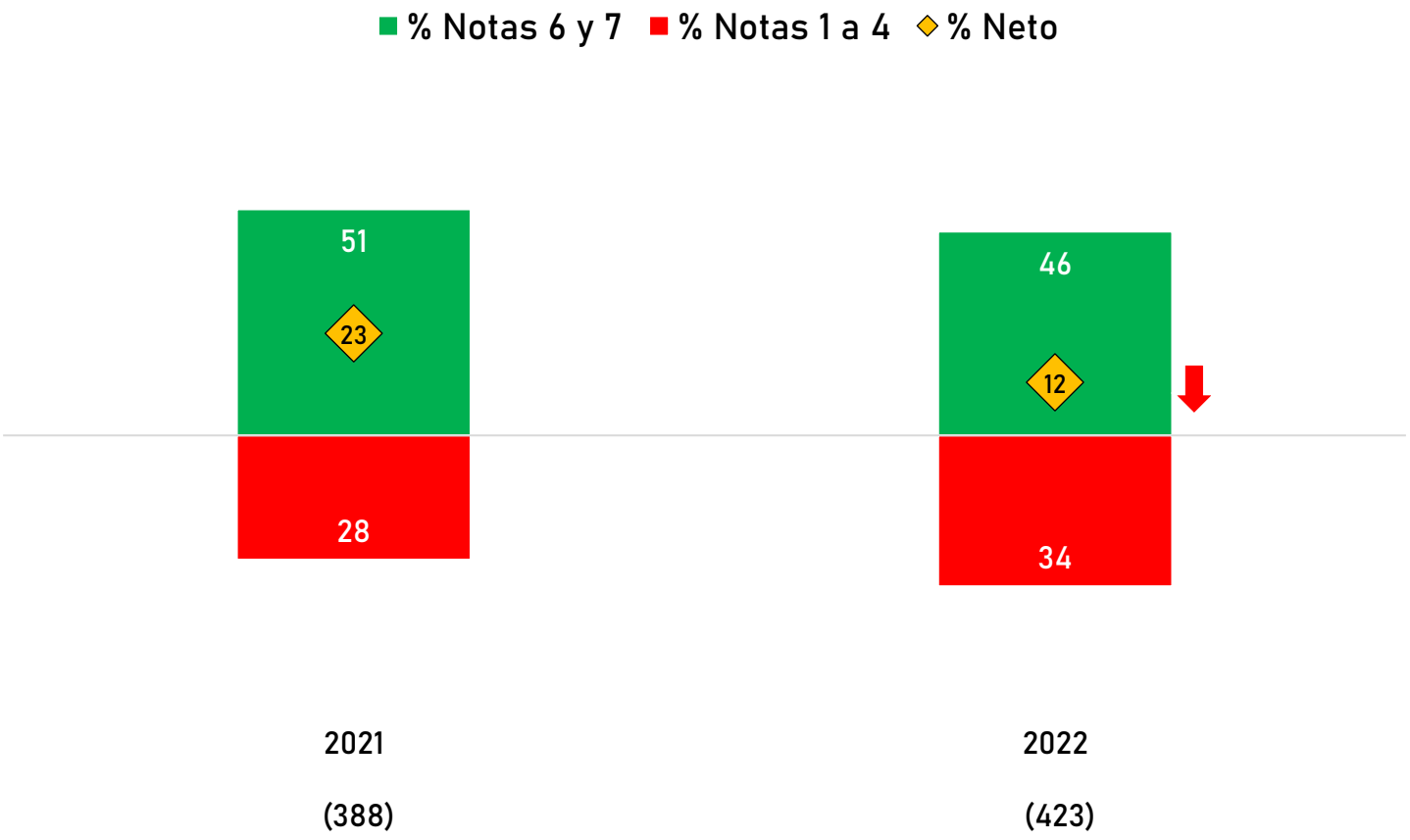
SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%) PÁGINA WEB / SITIO WEB INSTITUCIONAL 2021 - 2022

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



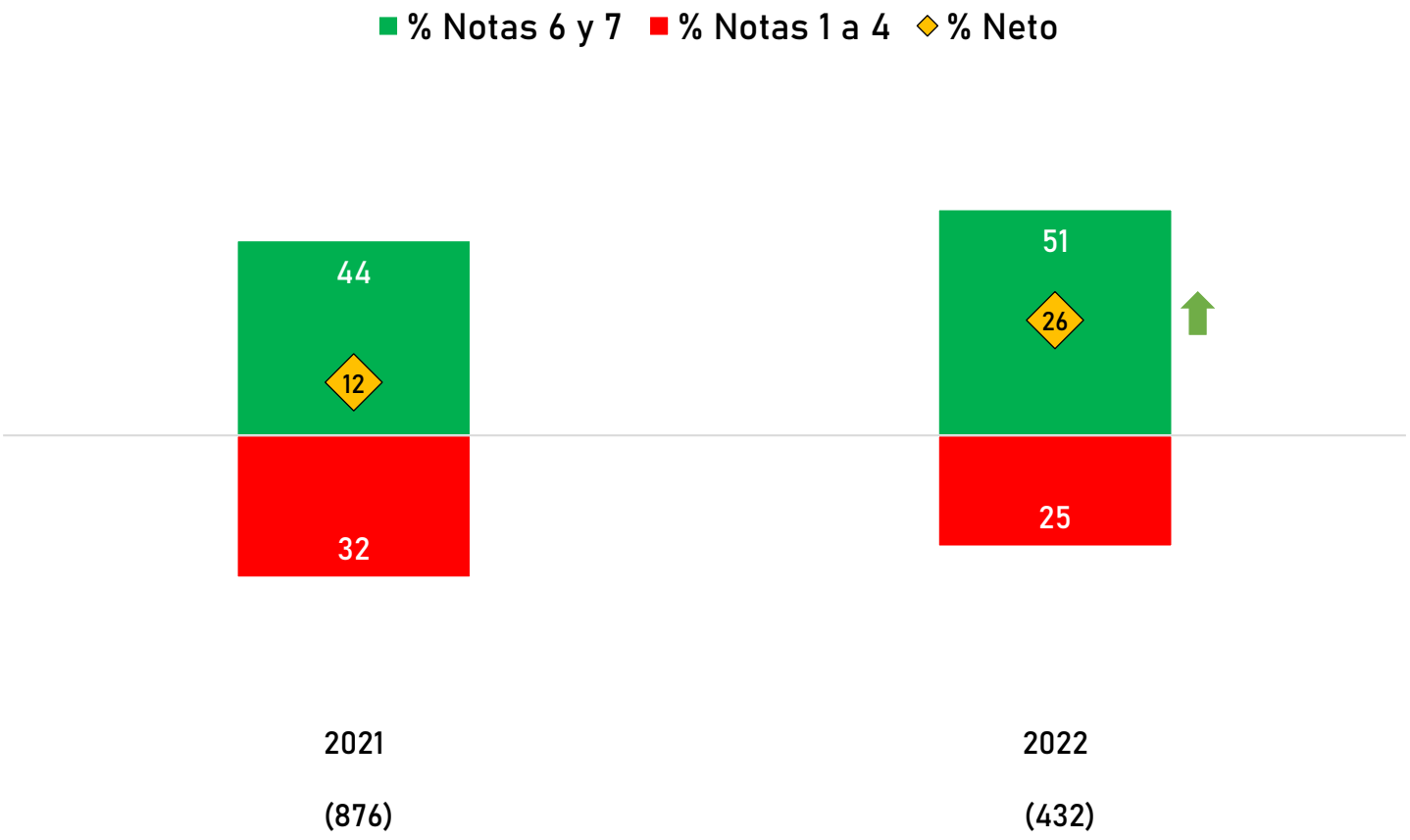
SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%) PLATAFORMA ESPECIALIZADA CON LOGIN ADP
2021 - 2022

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



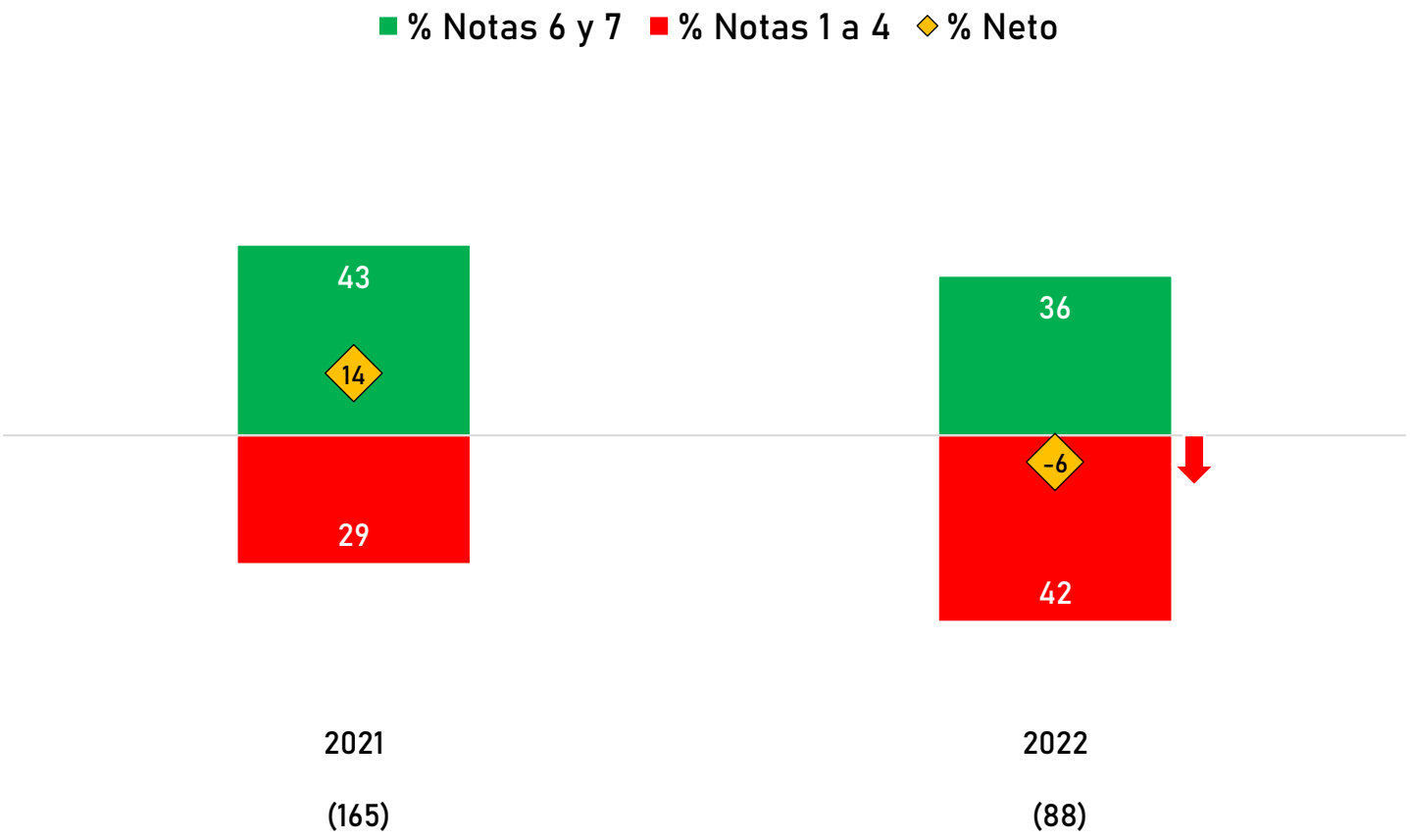
SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%) PLATAFORMA ESPECIALIZADA CON LOGIN EEPP
2021 - 2022

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



SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%) FORMULARIO ATENCIÓN CIUDADANA – OIRS
2021 - 2022

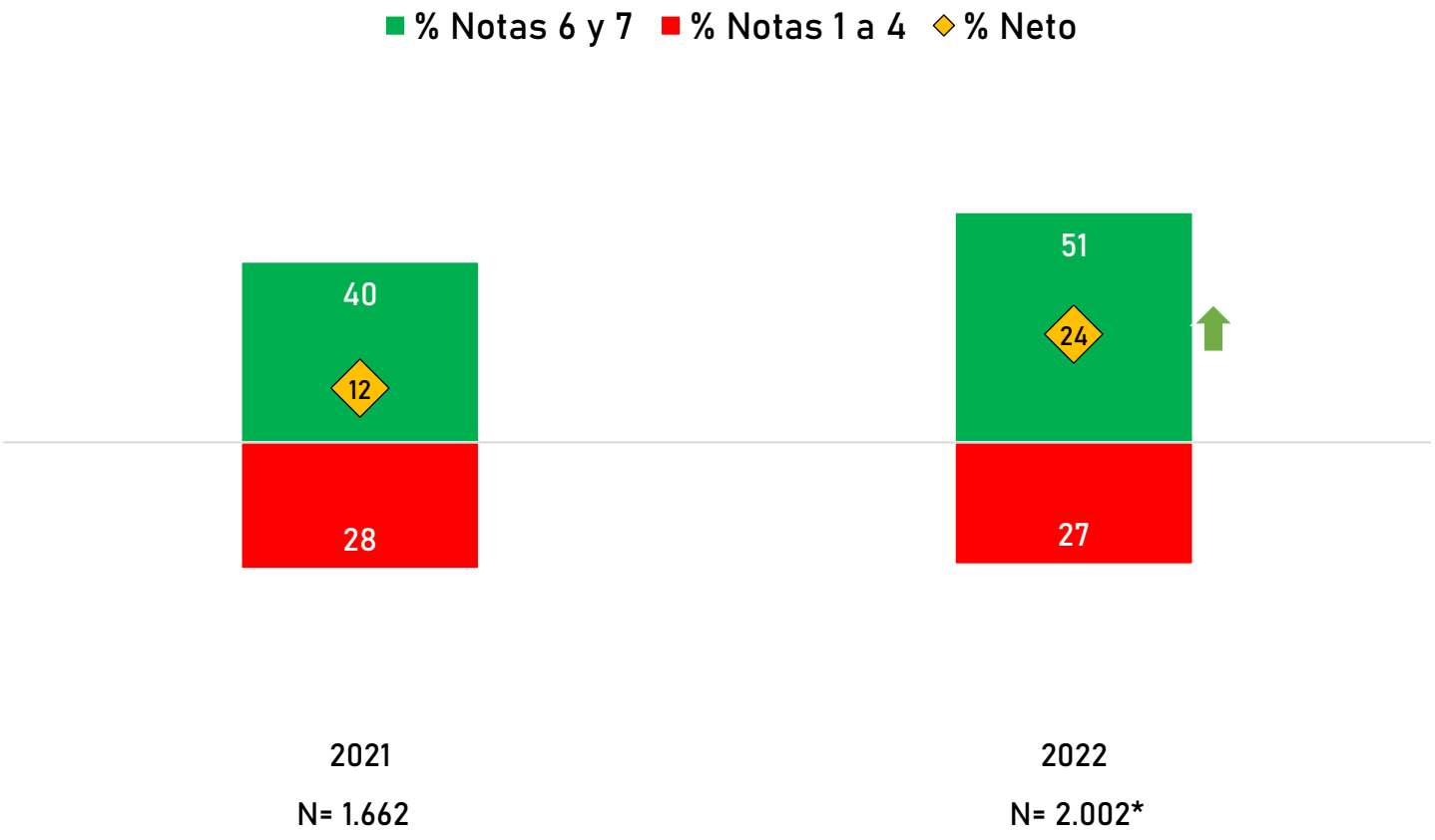
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en… ¿qué nota le pondría?



VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN GENERAL (%) SERVICIO CIVIL AÑO 2021 - 2022

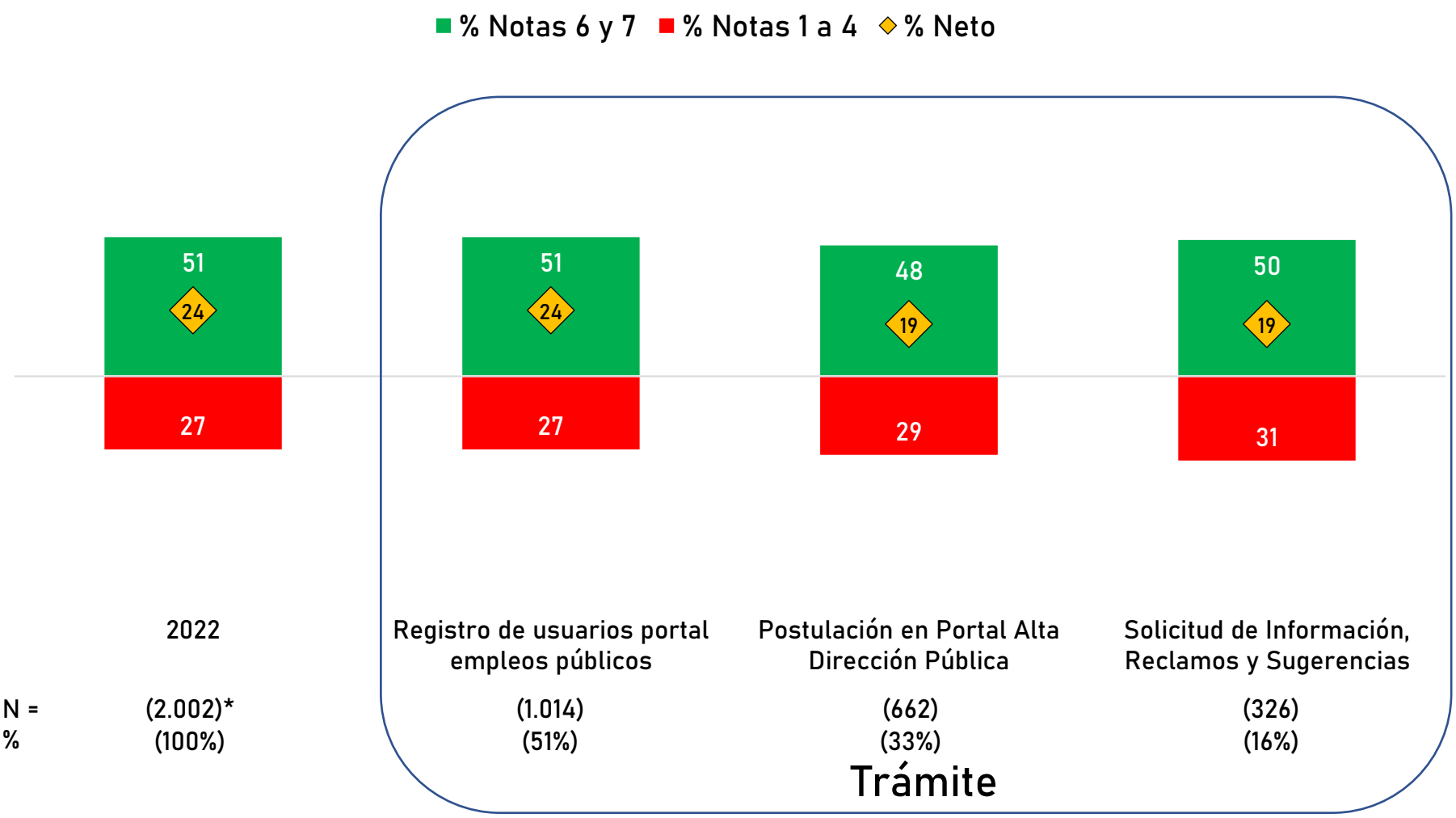
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa al Servicio Civil, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



*Respuestas válidas, se excluye la categoría 'No sabe-No responde'.

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

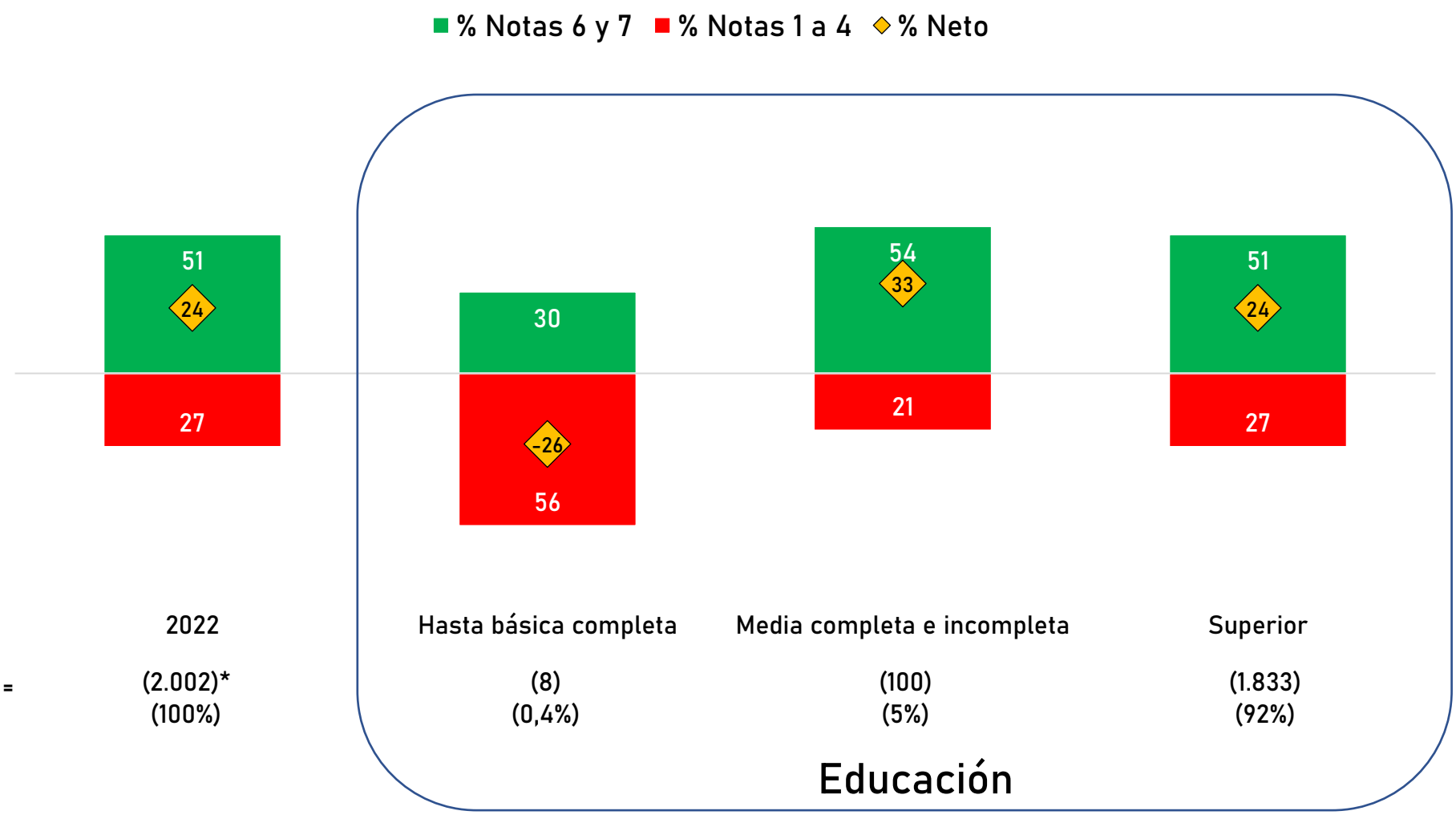
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa al Servicio Civil, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



*Respuestas válidas, se excluye la categoría 'No sabe-No responde'.

EVALUACIÓN GENERAL (%) - EDUCACIÓN

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

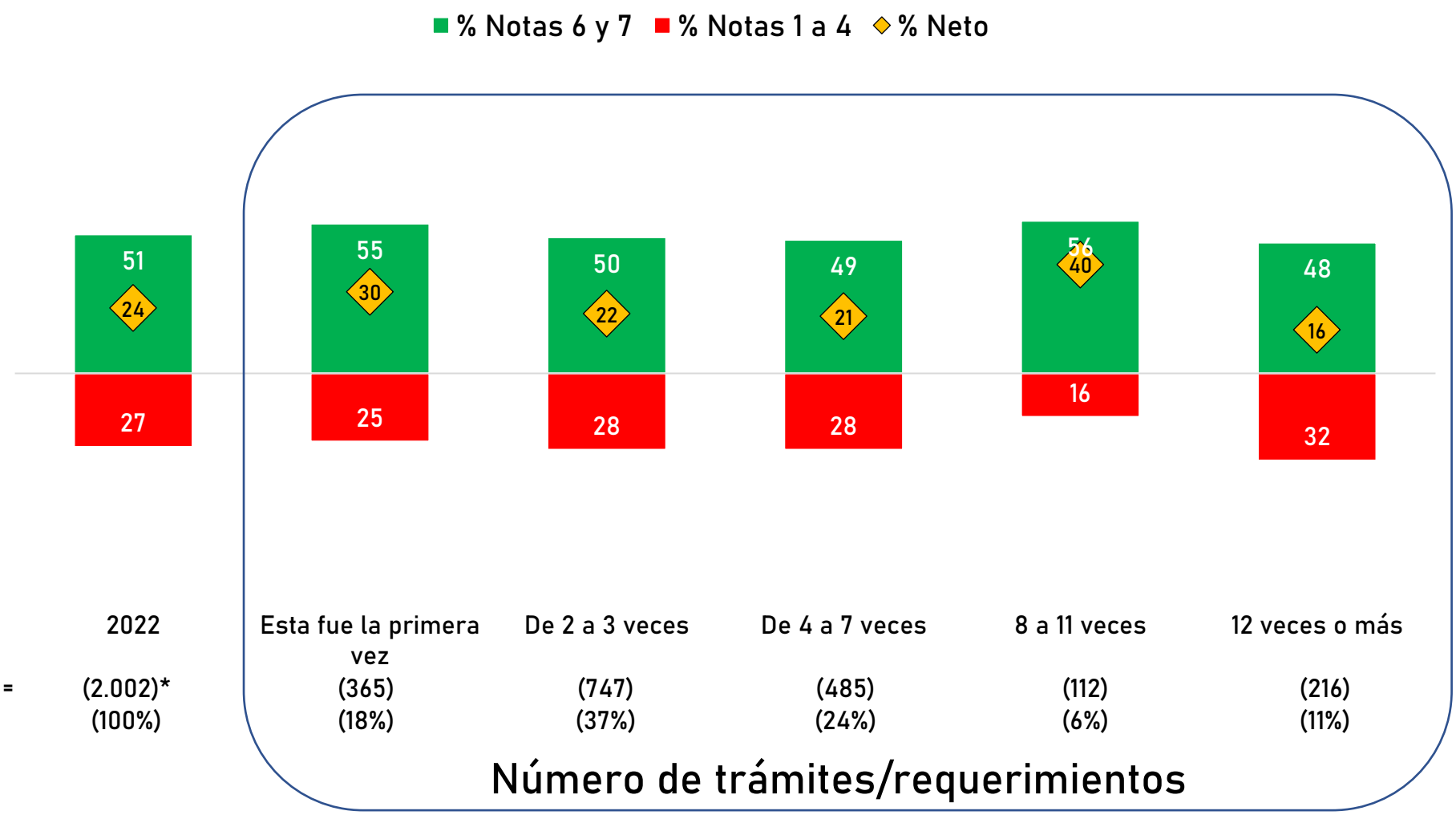


*Respuestas válidas, se excluye la categoría 'Ns-Nr'.

Diferencia para que los segmentos sumen la muestra total, corresponde a respuestas 'Ns-Nr'.

EVALUACIÓN GENERAL (%) NÚMERO DE TRÁMITES/REQUERIMIENTOS

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



	2022	Esta fue la primera vez	De 2 a 3 veces	De 4 a 7 veces	8 a 11 veces	12 veces o más
N =	(2.002)*	(365)	(747)	(485)	(112)	(216)
%	(100%)	(18%)	(37%)	(24%)	(6%)	(11%)

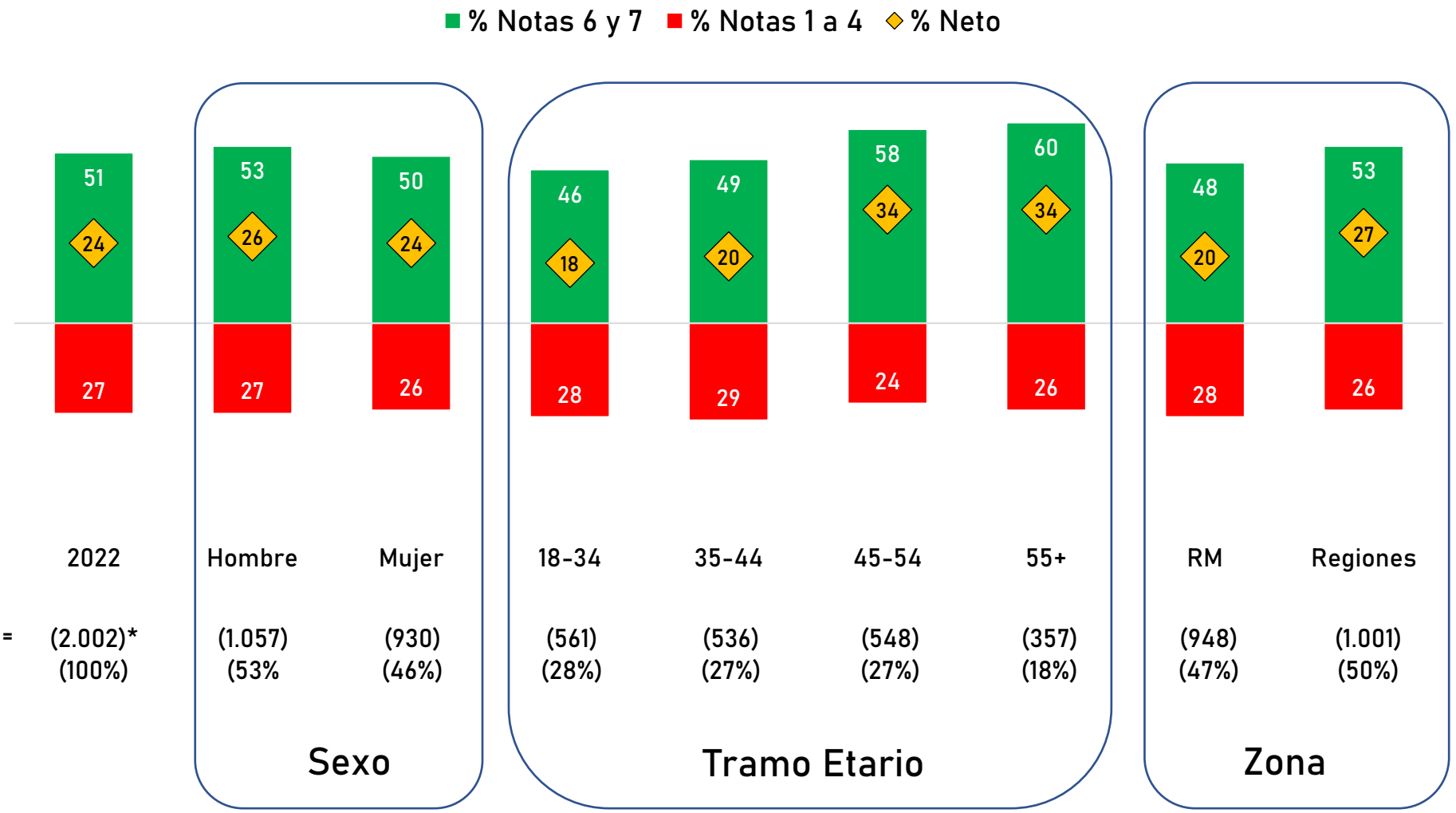
Número de trámites/requerimientos

*Respuestas válidas, se excluye la categoría 'Ns-Nr'.

Diferencia para que los segmentos sumen la muestra total, corresponde a respuestas 'Ns-Nr'.

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

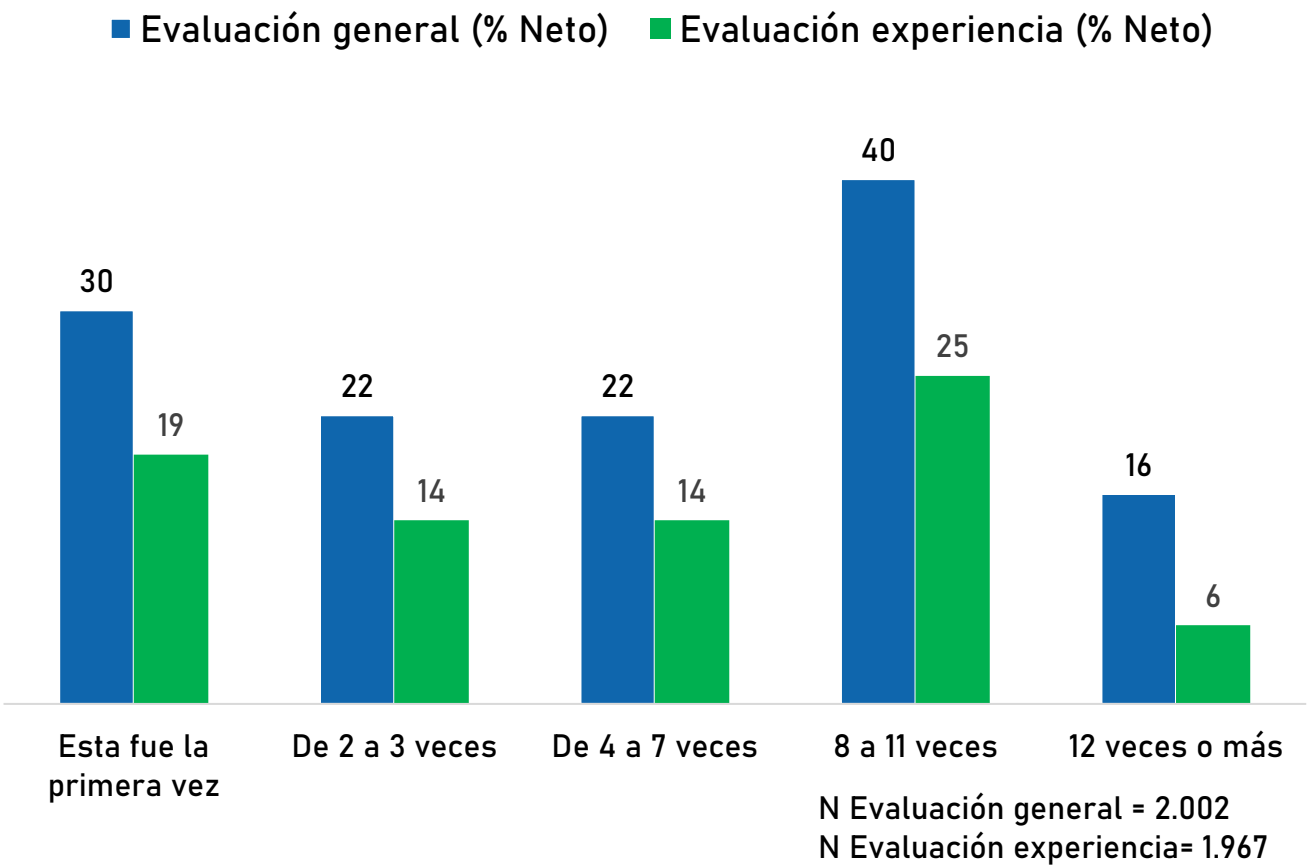
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa al Servicio Civil, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



*Respuestas válidas, se excluye la categoría 'Ns-Nr'.
Diferencia para que los segmentos sumen la muestra total, corresponde a respuestas 'Ns-Nr'.

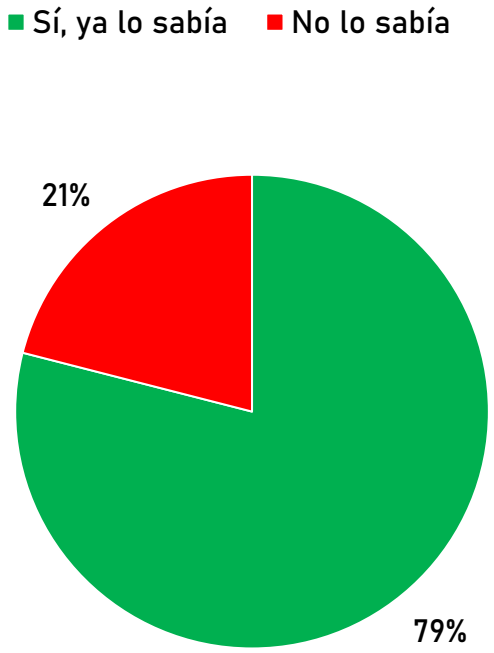
EVALUACIÓN GENERAL VS EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA SEGÚN RECURRENCIA (%)

-¿Cómo evalúa al Servicio Civil, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?
-Y si piensa en la última vez que realizó una postulación o requerimiento por medio de Servicio Civil, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



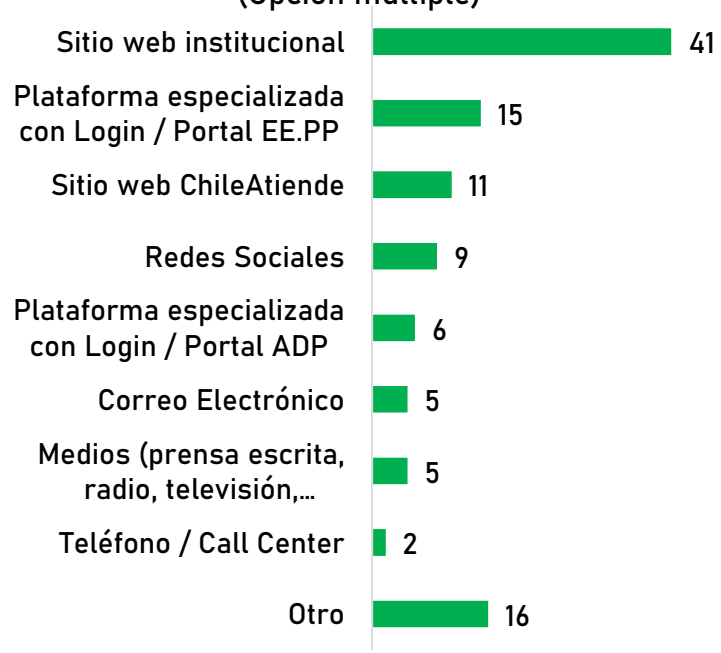
CONOCIMIENTO INSTITUCIÓN (%)

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



N = 2.025
Se excluyen los "Ns-Nr"

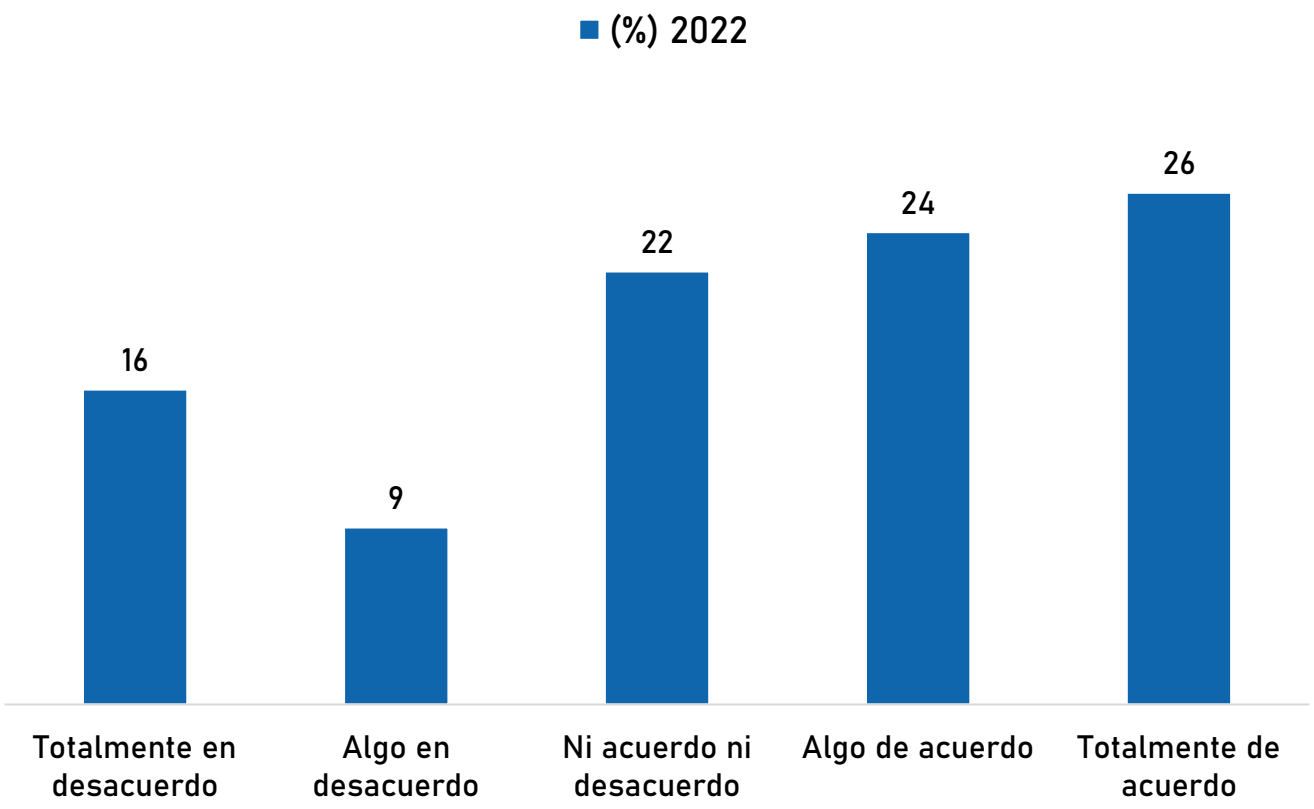
¿Cómo supo que debía hacer este trámite en el Servicio Civil? (Opción múltiple)



N = 2.025
En barras se omiten las categorías "Ns-Nr"

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) SERVICIO CIVIL

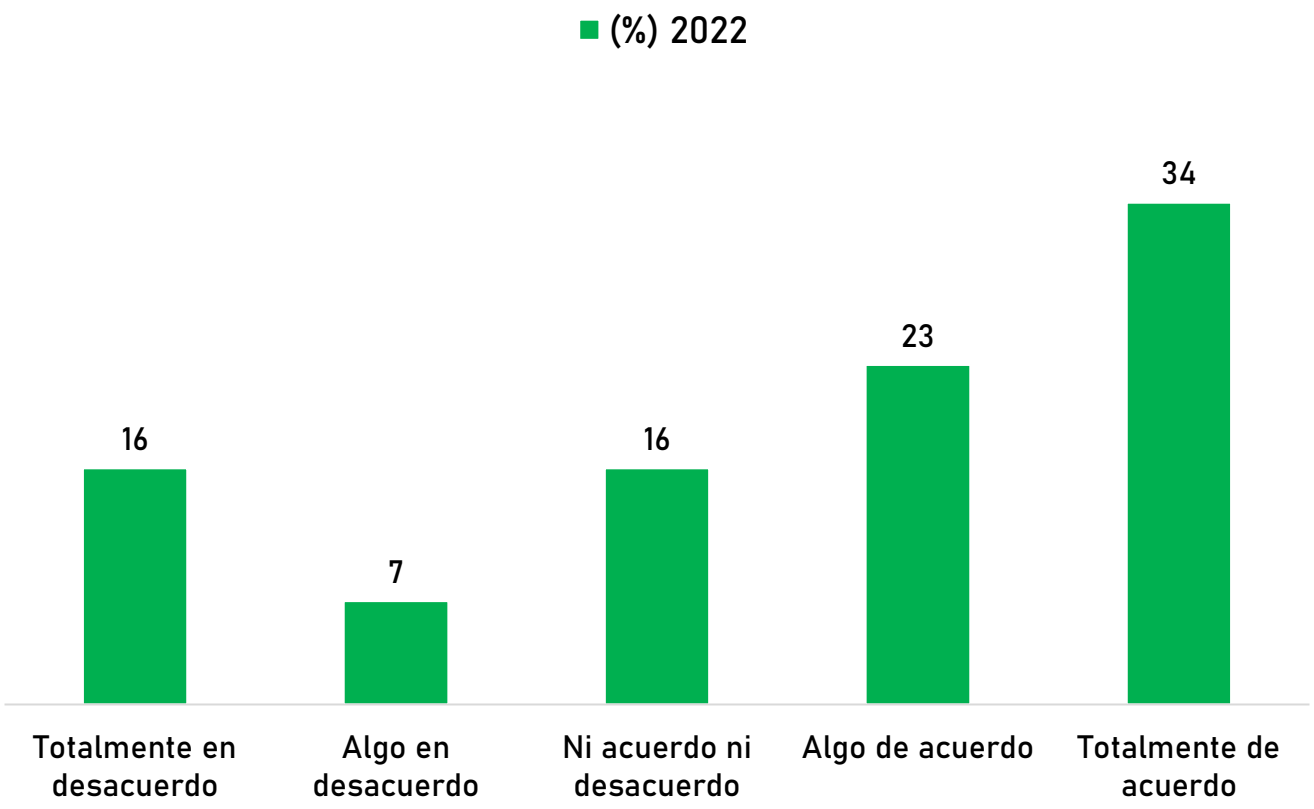
Esta experiencia de servicio con el SERVICIO CIVIL aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 2.025
Se omiten las categorías Ns-Nr

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) SERVICIO CIVIL

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con el SERVICIO CIVIL:



N = 2.025
Se omiten las categorías Ns-Nr

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

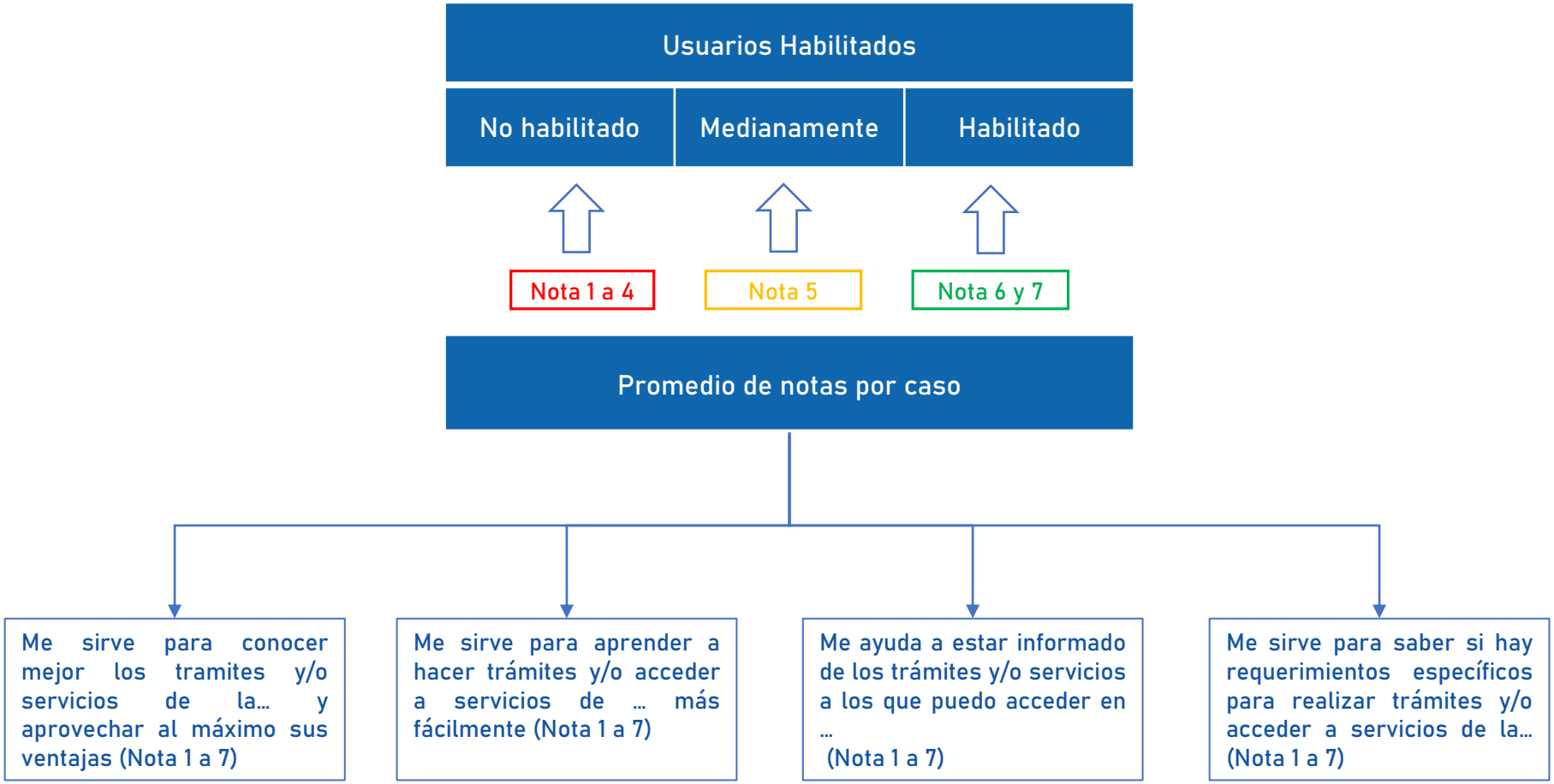
HABILITACIÓN

- 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.

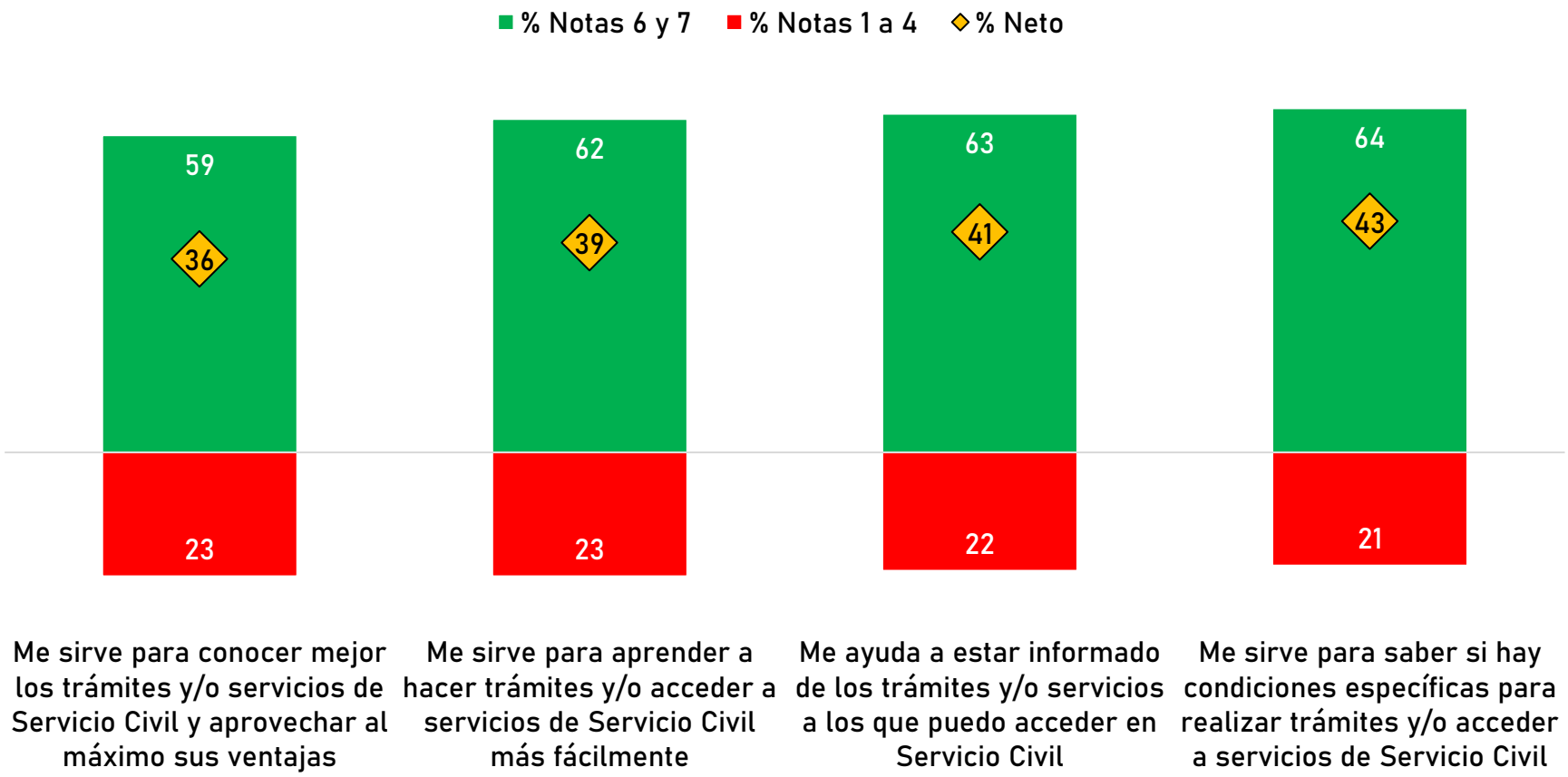
- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una mejor comunicación, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados de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

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



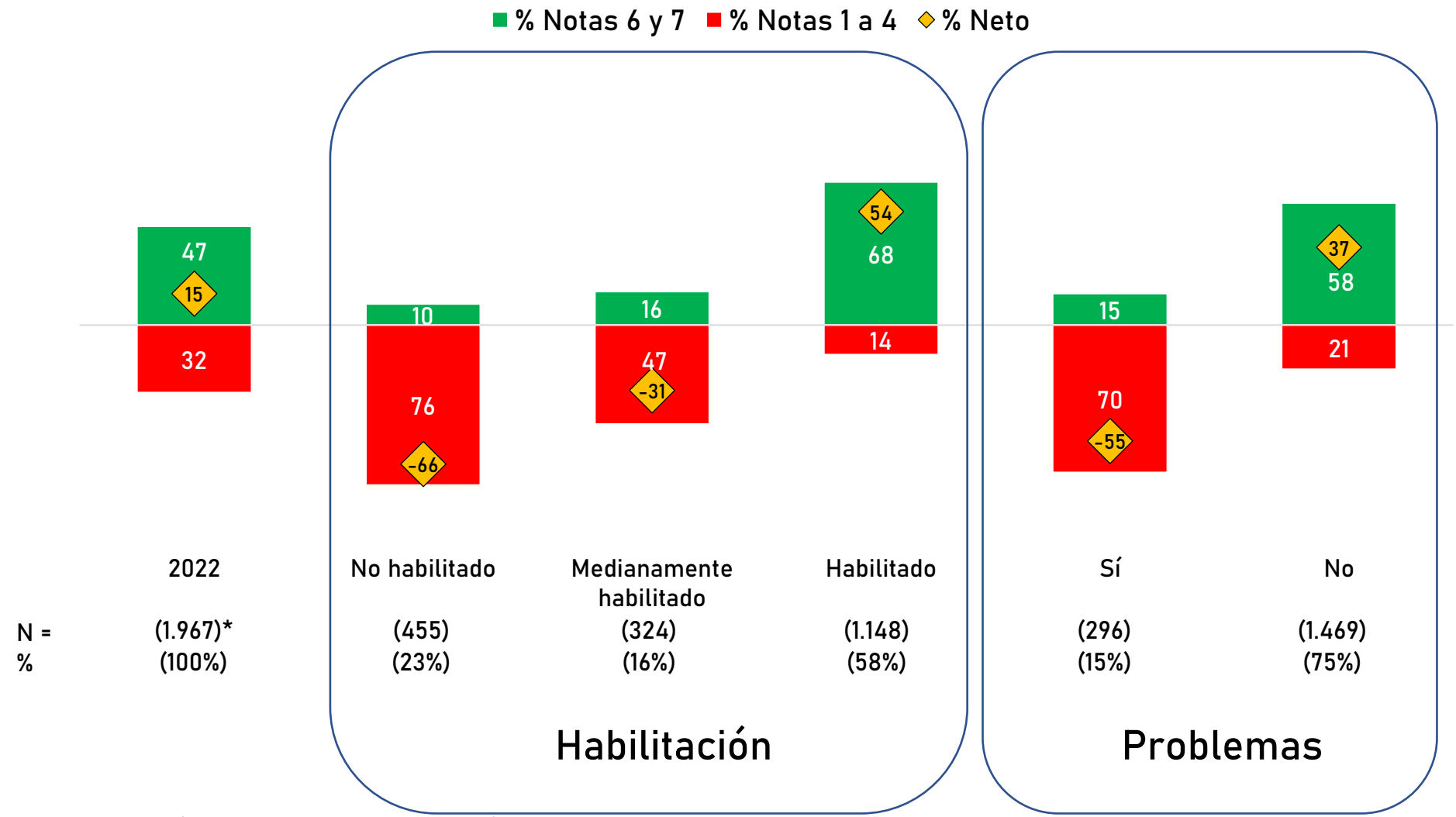
HABILITACIÓN (%) SERVICIO CIVIL

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de SERVICIO CIVIL en distintos medios, ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



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

Y si piensa en la última vez que realizó una postulación o requerimiento por medio de Servicio Civil, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

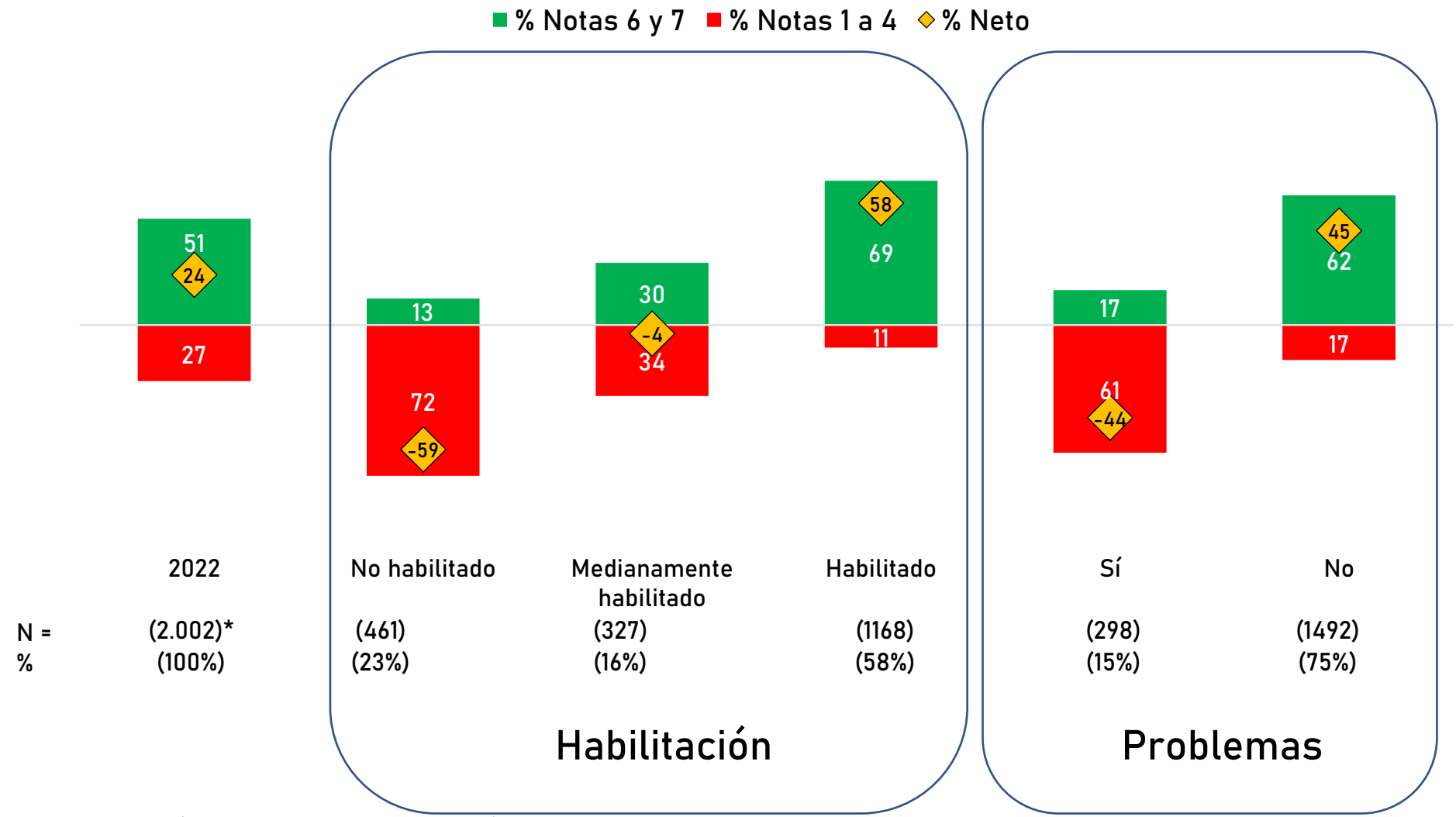


*Respuestas válidas, se excluye la categoría 'Ns-Nr'.

Diferencia para que los segmentos sumen la muestra total, corresponde a respuestas '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 al SERVICIO CIVIL, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

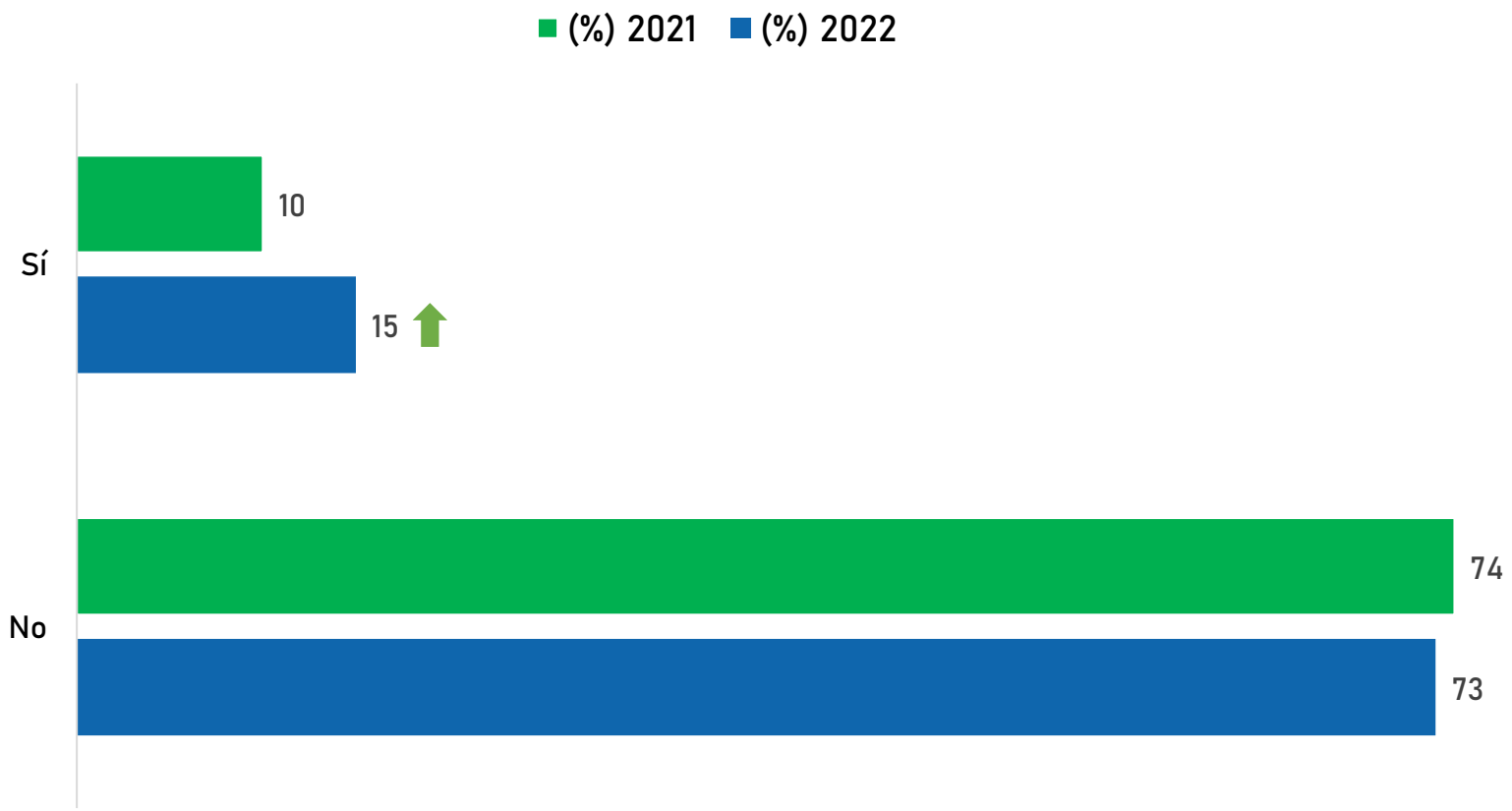


*Respuestas válidas, se excluye la categoría 'Ns-Nr'.

Diferencia para que los segmentos sumen la muestra total, corresponde a respuestas 'Ns-Nr'.

PROBLEMAS – OCURRENCIA (%)
2021 –2022

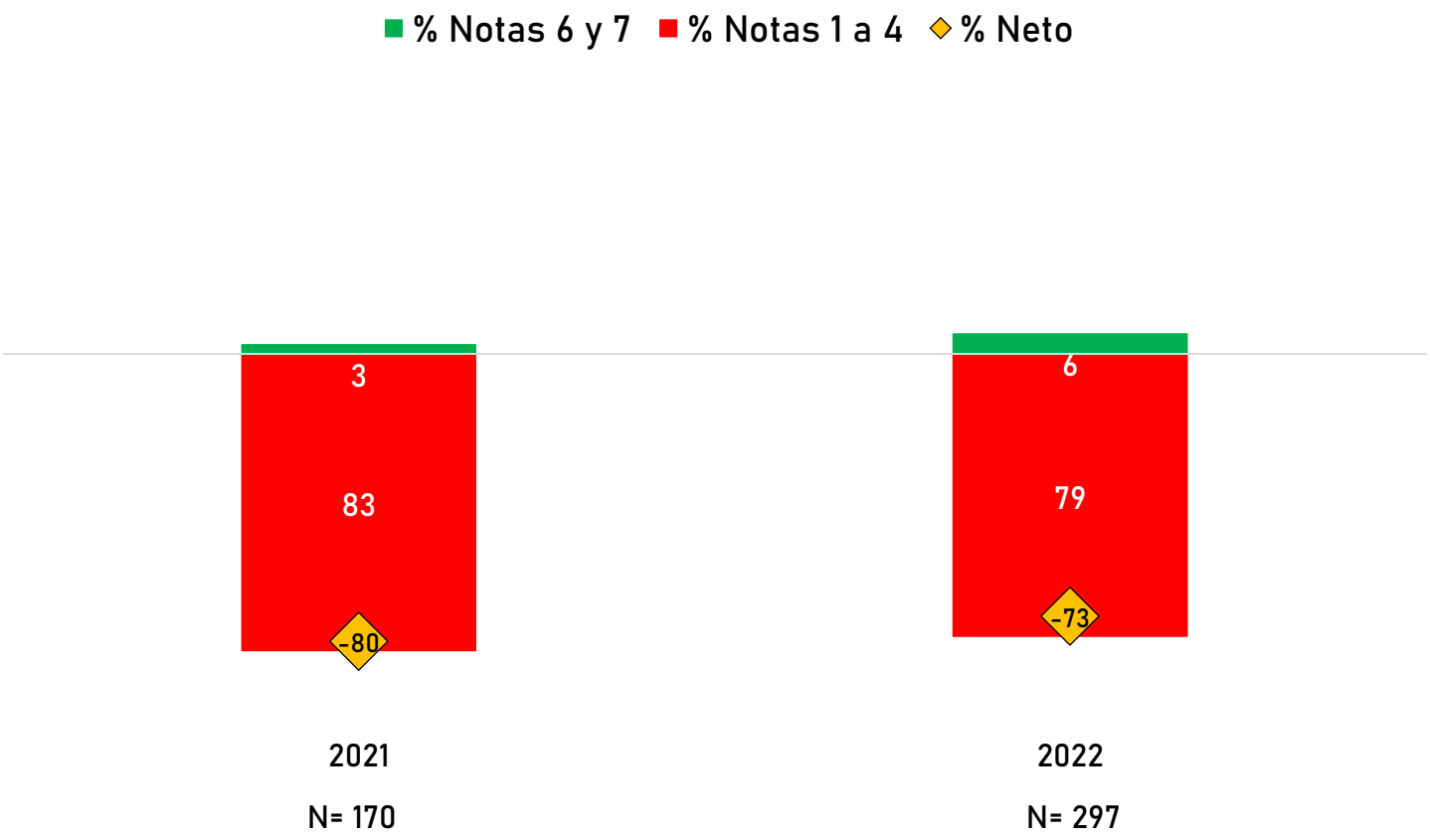
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con Servicio Civil hasta que respondieron a su requerimiento?



N 2021= 1.662
N 2022= 2.025
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

PROBLEMAS – SATISFACCIÓN CON RESPUESTA (%)
2021 - 2022

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



PROBLEMAS – TIPO(%)

¿Qué problema tuvo?



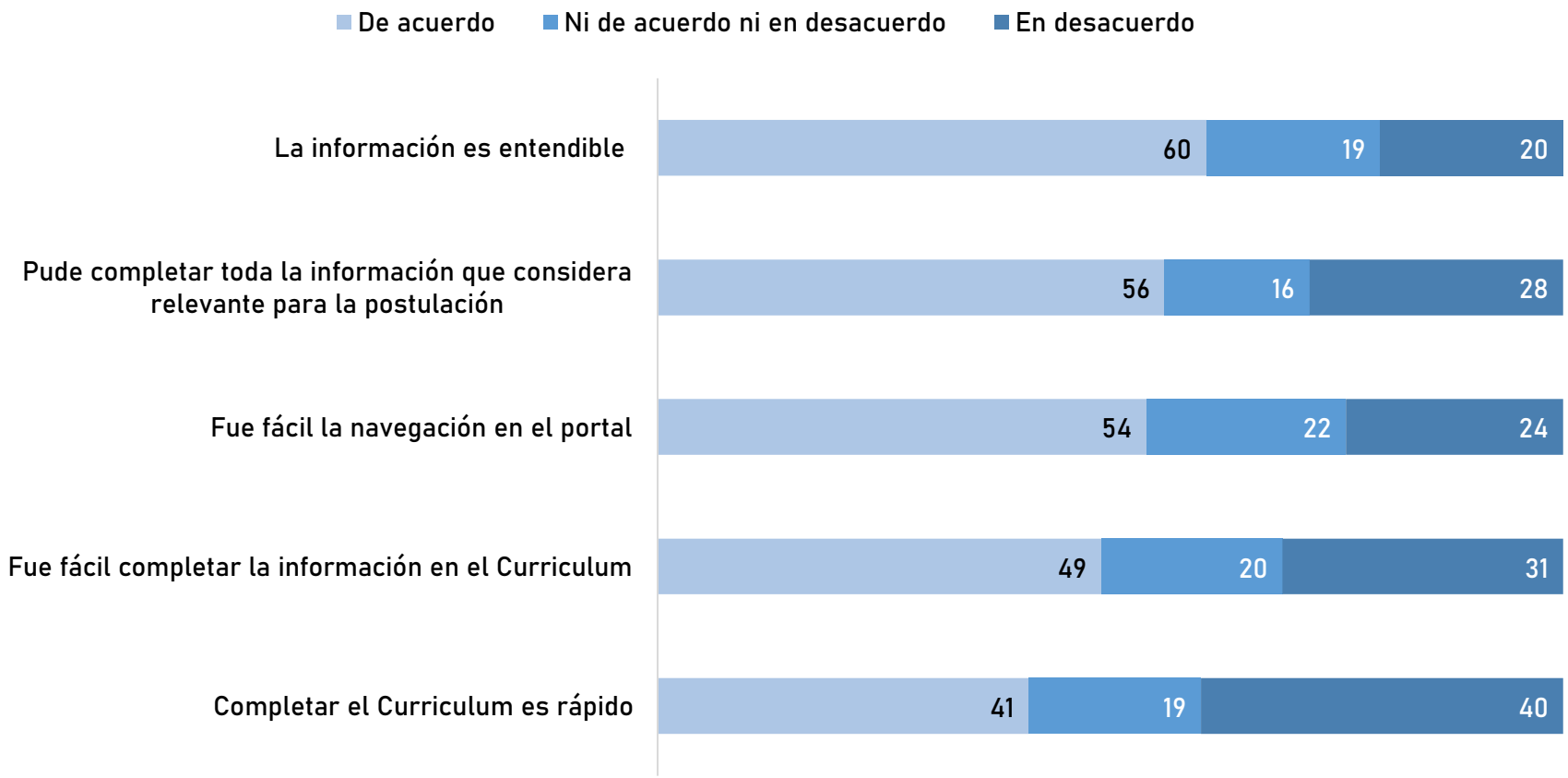
N 2022= 299

Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

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

POSTULACIÓN (%) - ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

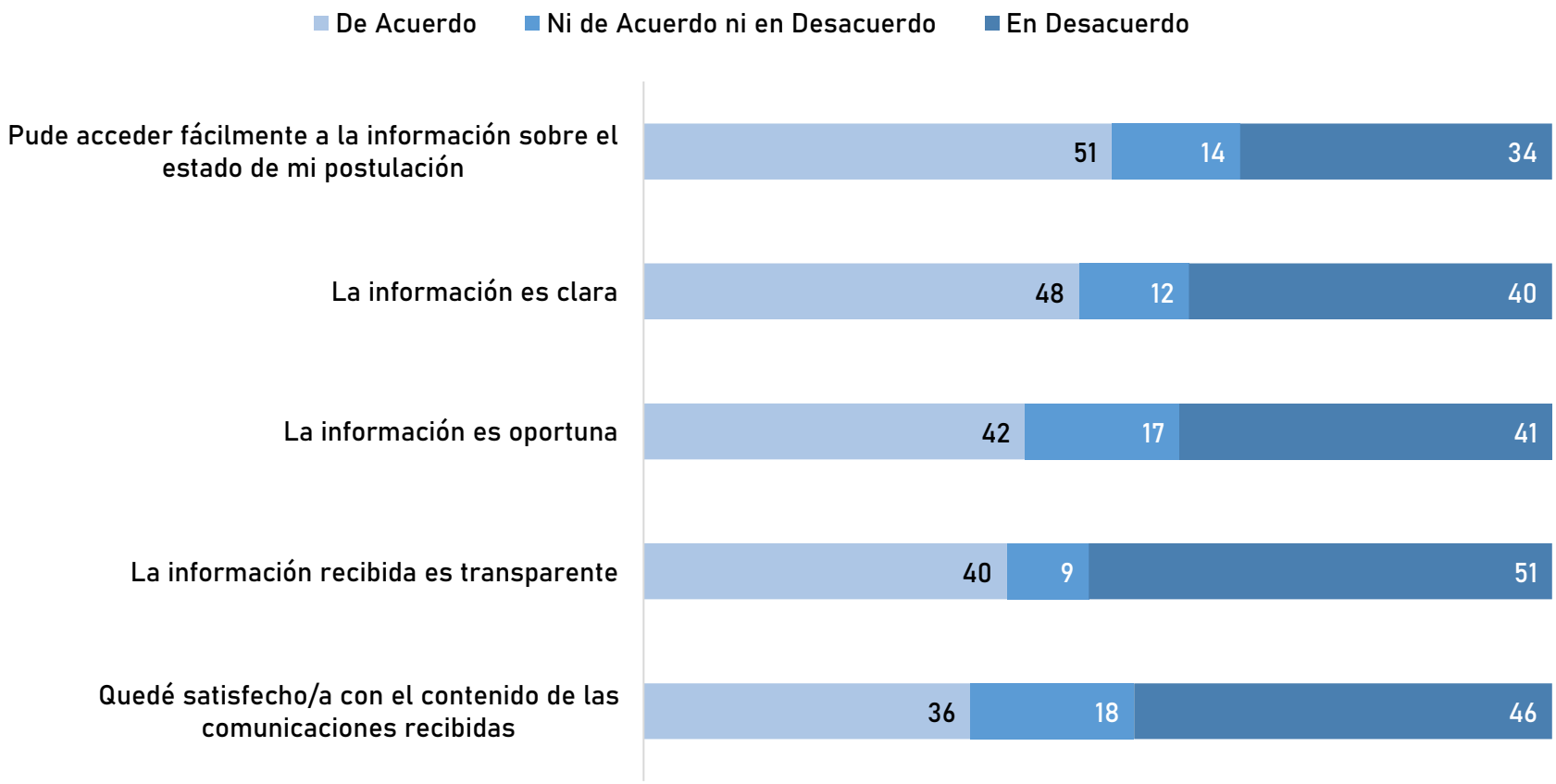
Pensando en la postulación en el portal de Alta Dirección Pública y su experiencia en el llenado y completado de la información del currículum ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que …?



N = 716
En barras se omiten categorías 'Ns-Nr'.

NOTIFICACIONES O INFORMACIONES (%) - ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

Pensando en las notificaciones o informaciones recibidas sobre el estado de su/s postulaciones a cargos de Alta Dirección Pública ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que …?



N = 716
En barras se omiten categorías 'Ns-Nr'.

IX. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

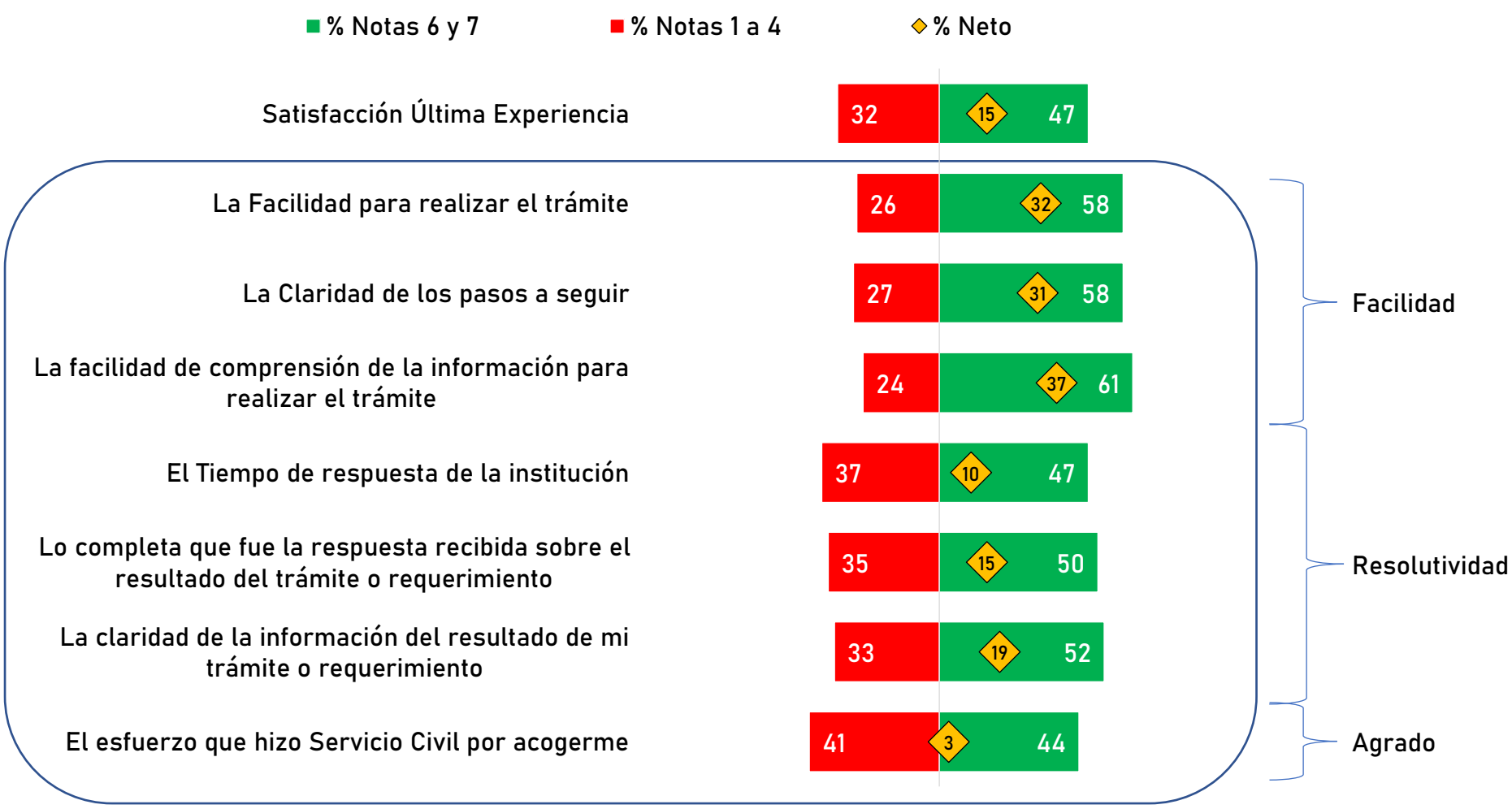
MODELO DE ANÁLISIS

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



SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

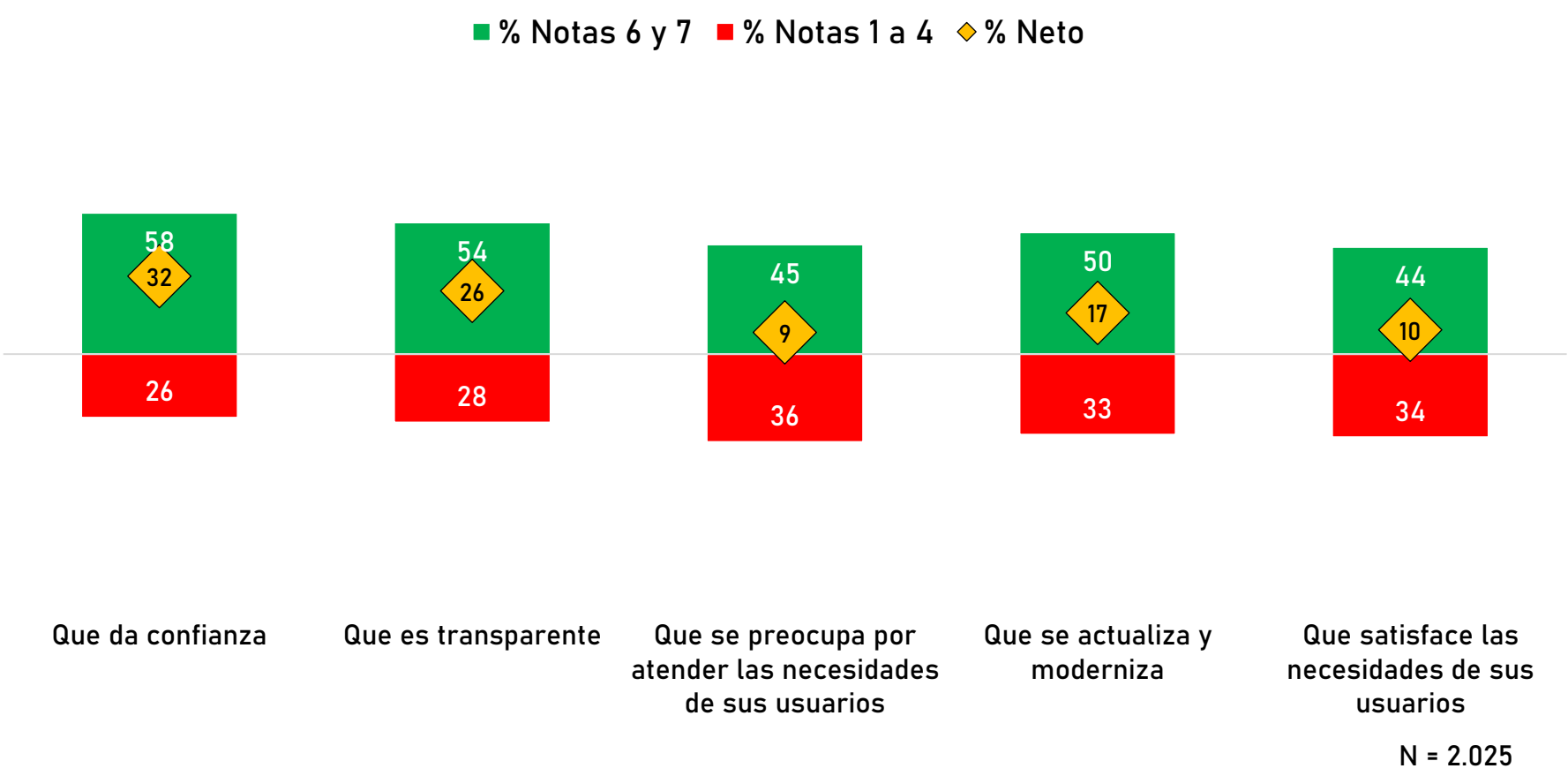
Y si piensa en la última vez que realizó una postulación o requerimiento por medio de Servicio Civil, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



N = 2.025

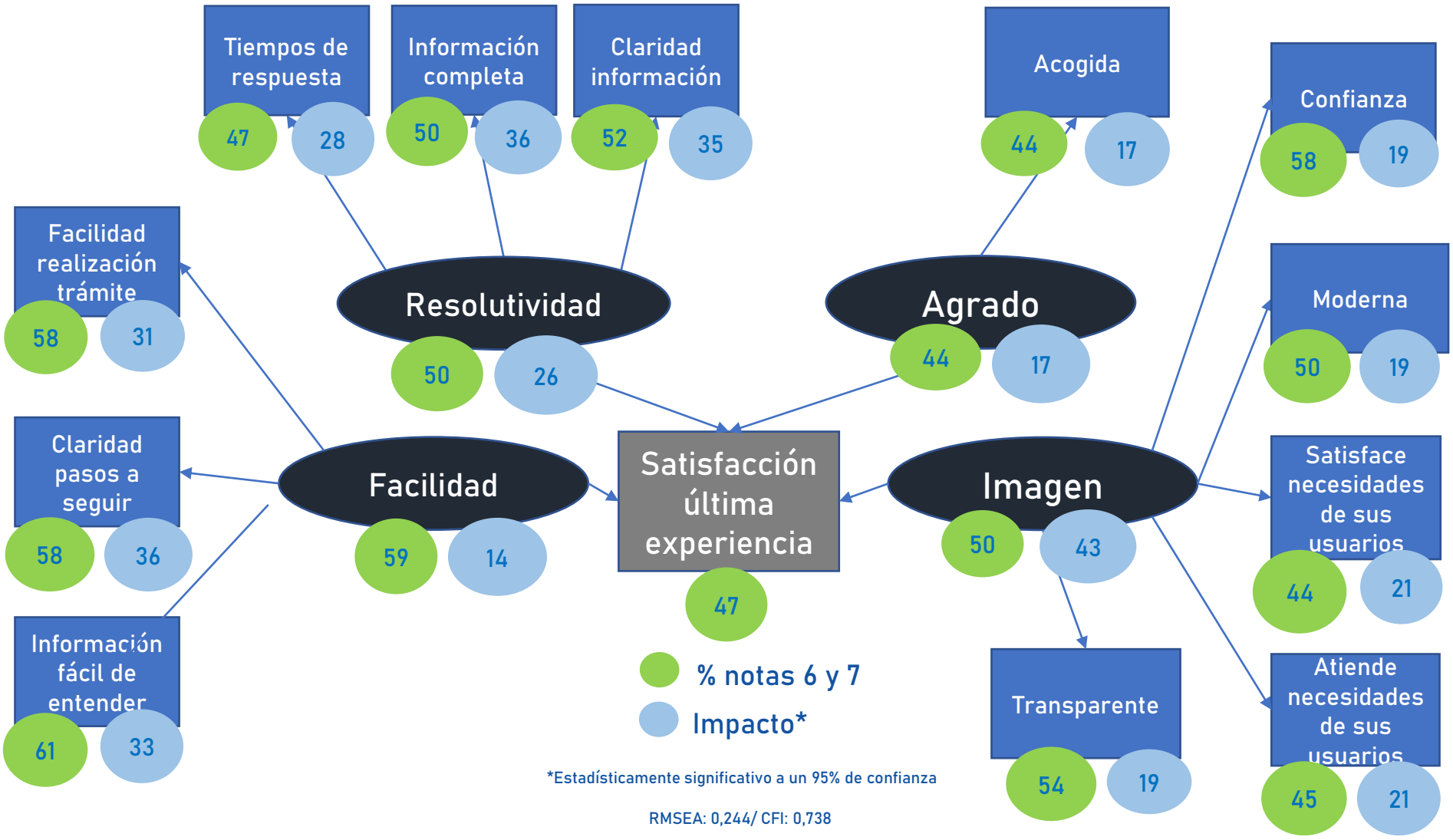
IMAGEN INSTITUCIONAL (%)

Ahora pensando en Servicio Civil, ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?



N = 2.025

MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES

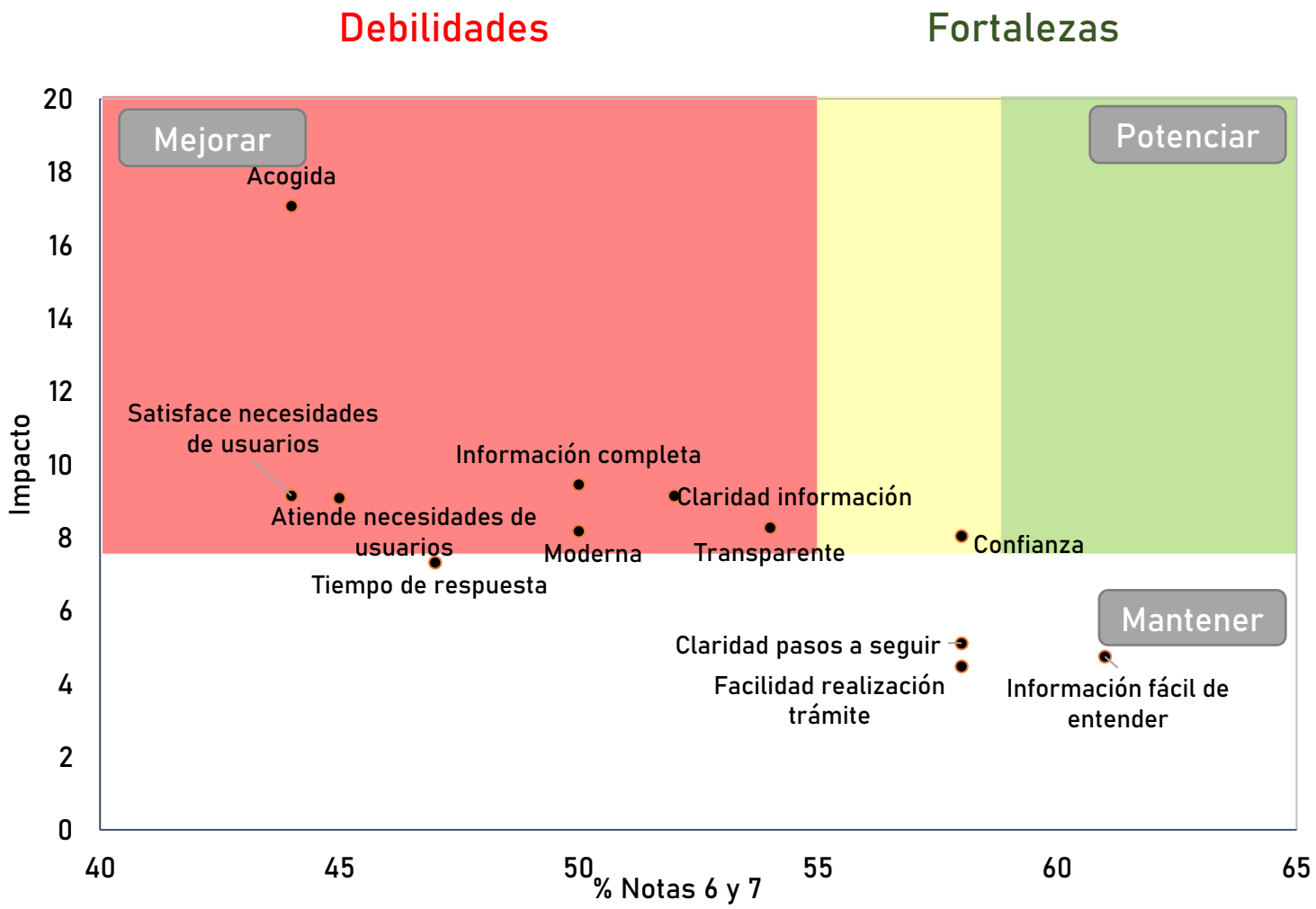


*Estadísticamente significativo a un 95% de confianza

RMSEA: 0,244/ CFI: 0,738

*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