“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Dirección del Trabajo

DT

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 – 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
Fabián Pino

Contraparte Institucional:
Tomás Aguayo

Red de Expertos y Asesoría:
Secretaría de Modernización del Estado

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

I. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Caracterizar y medir los niveles de satisfacción de los usuarios/as con los servicios públicos de Chile. En la presente consultoría se medirá la satisfacción usuaria, se analizará los resultados y se generarán recomendaciones de mejora para la 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 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	:	Encuestas telefónicas (CATI) y online (CAWI)
Universo	:	Personas usuarias de la Dirección del Trabajo que realizaron los trámites de certificados, fiscalización, consultas, ministros de fe y conciliación
Muestreo	:	Muestreo probabilístico aleatorio en base a variables de segmentación
Marco Muestral	:	365.298 casos válidos de un Universo de 641.074 provistos por la Dirección del Trabajo
Muestra	:	2.446 casos totales
Error	:	+/-1,98%, 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 29 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
Certificados	488	-	1	489	159.167	+/- 4,42%
Fiscalización	-	-	471	471	16.599	+/- 4,45%
Consultas	326	28	119	473	57.751	+/- 4,49%
Ministros de fe	548	-	303	851	10.046	+/- 3,21%
Conciliación	6	-	156	162	3.280	+/- 7,51%*
Total	1.368	28	1.050	2.446	**641.074**	**+/- 1,98%**
Error	+/- 2,65%	+/- 18,50%	+/- 3,02%	+/- 1,98%		

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

* Tramite de conciliación no alcanza el 4,9% de error, dado que se mide solo por ser parte de la función esencial y no por volumen de datos.

FICHA HISTÓRICA DE TRÁMITES

Trámites	2021		2022	
	CATI	CAWI	CATI	CAWI
Certificados	601	1.014	-	489
Fiscalización	38	47	-	471
Consultas	236	424	141	332
Ministros de fe	79	1.151	303	548
Conciliación	50	23	-	162
Total	1.004	2.659	444	2.002

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Incidencia	Total	%
Contactado	**1855**	**33,2%**
Cuota cerrada	87	1,6%
Entrevista correcta	444	7,9%
Entrevista rechazada	1067	19,1%
Entrevista rechazada por supervisión	5	0,1%
Filtro	61	1,1%
Volver a llamar	191	3,4%
No contactado	**3738**	**66,8%**
Averiado / Fono malo	190	3,4%
Buzón de voz	690	12,3%
Comunica / Ocupado	167	3,0%
No contesta	2691	48,1%
Total general	**5593**	**100,0%**

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Institución	Envíos	Lectores	Clickers	Bajas	Casos válidos
DT	221.520	82.219	9.386	679	2002
		37,1%	4,2%	0,3%	2,4%

Ministerio de Hacienda

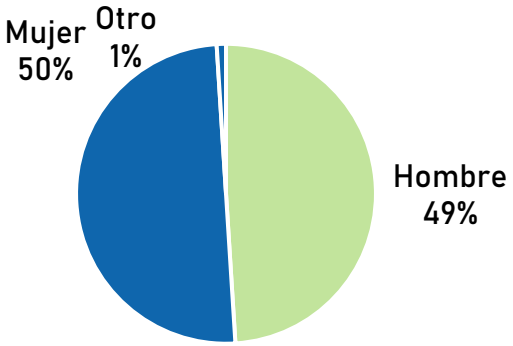
Gobierno de Chile

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

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

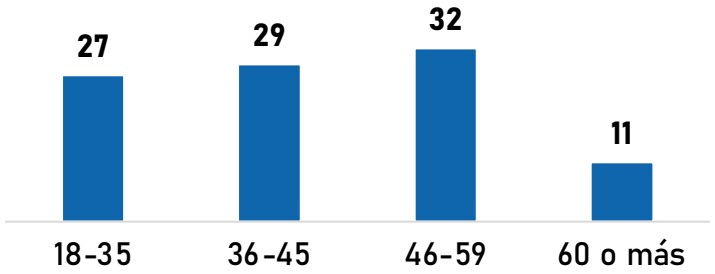
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS/AS (%)

Género



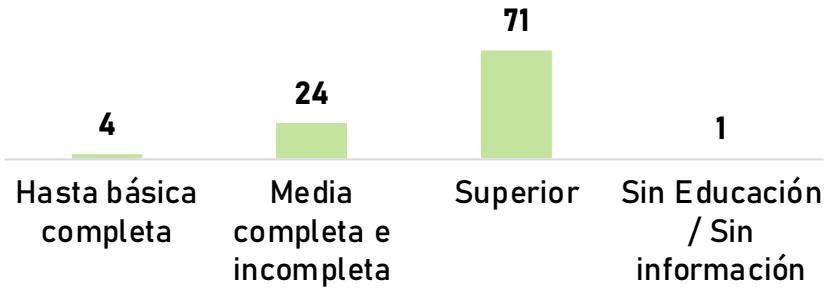
N = 2.446

Edad en Tramos



N = 2.437

Nivel Educativo

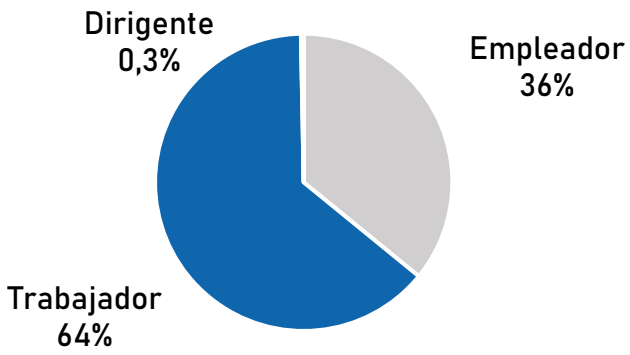


N = 1.517

Omite los NS-NR

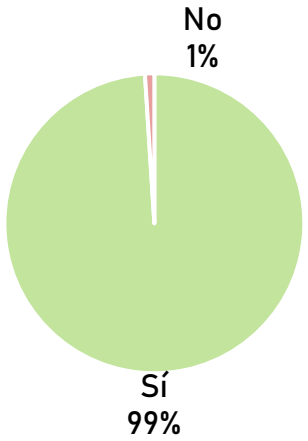
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS/AS (%)

Tipo de usuario



N = 2.446

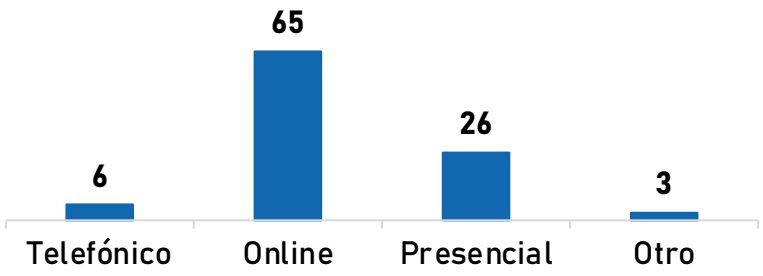
Tenencia de Clave Única



N = 2.446

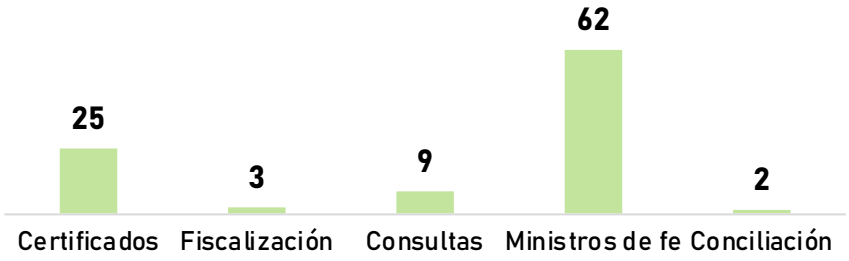
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS/AS (%)

Canal utilizado para el trámite



N = 2.438

Trámite

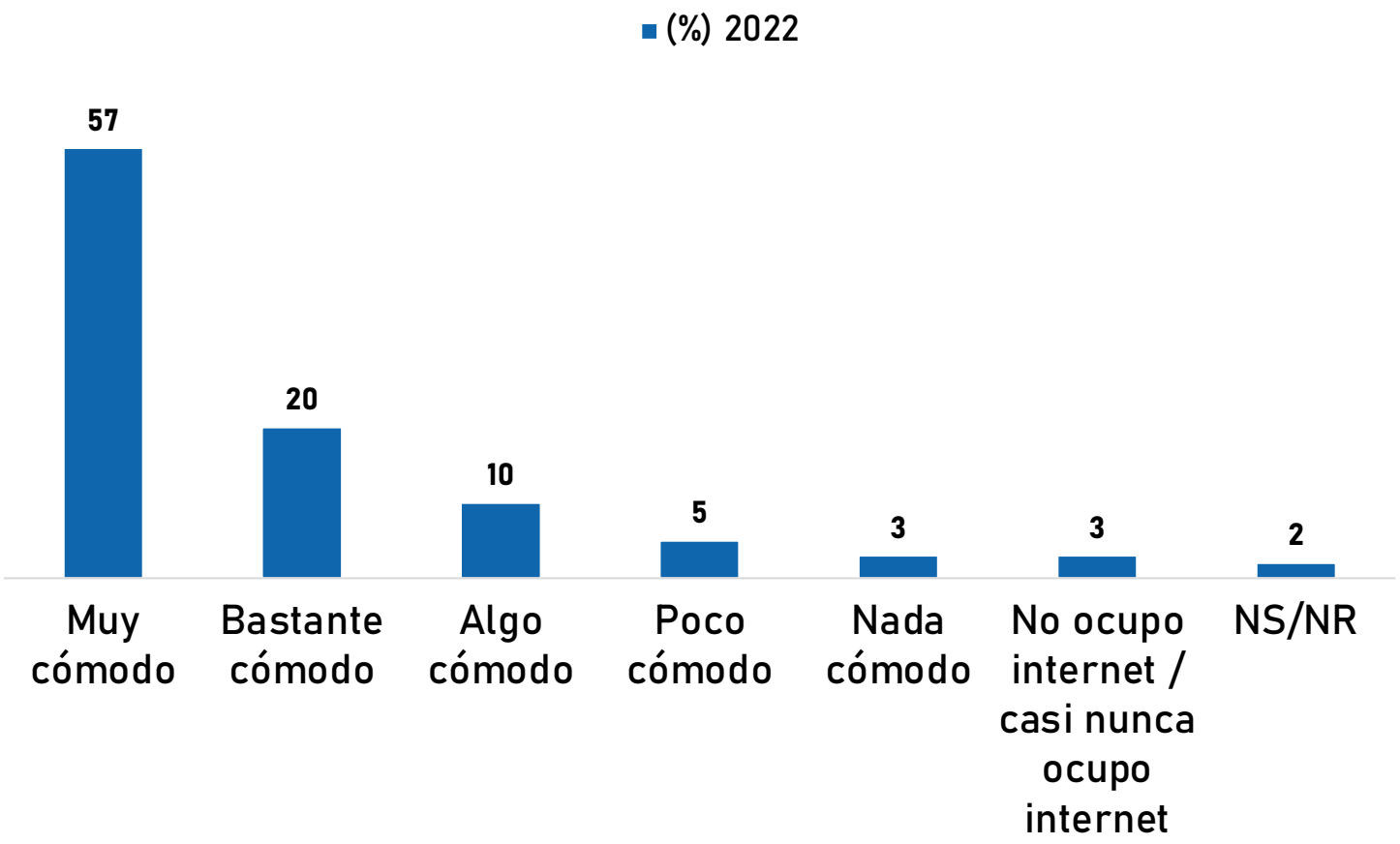


N = 2.446

Omite los NS-NR

EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

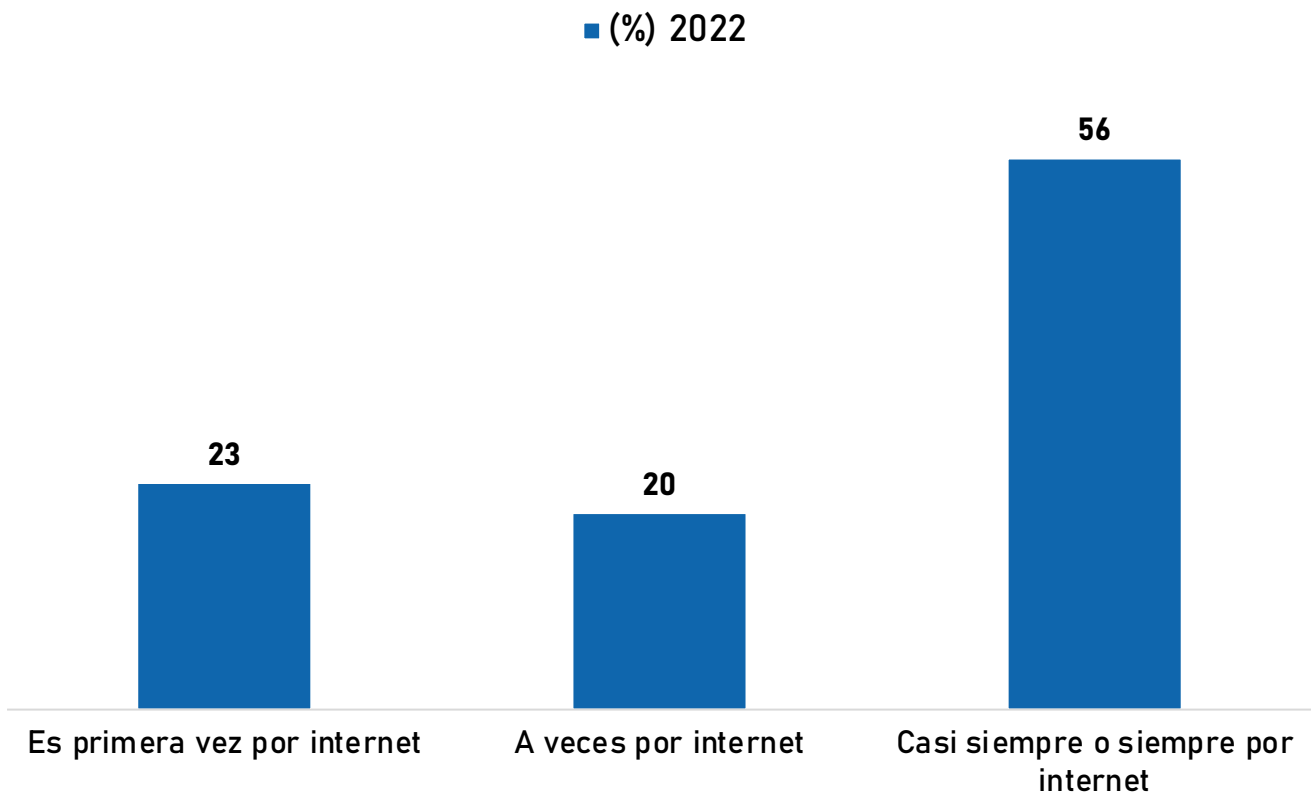
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 2.254

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

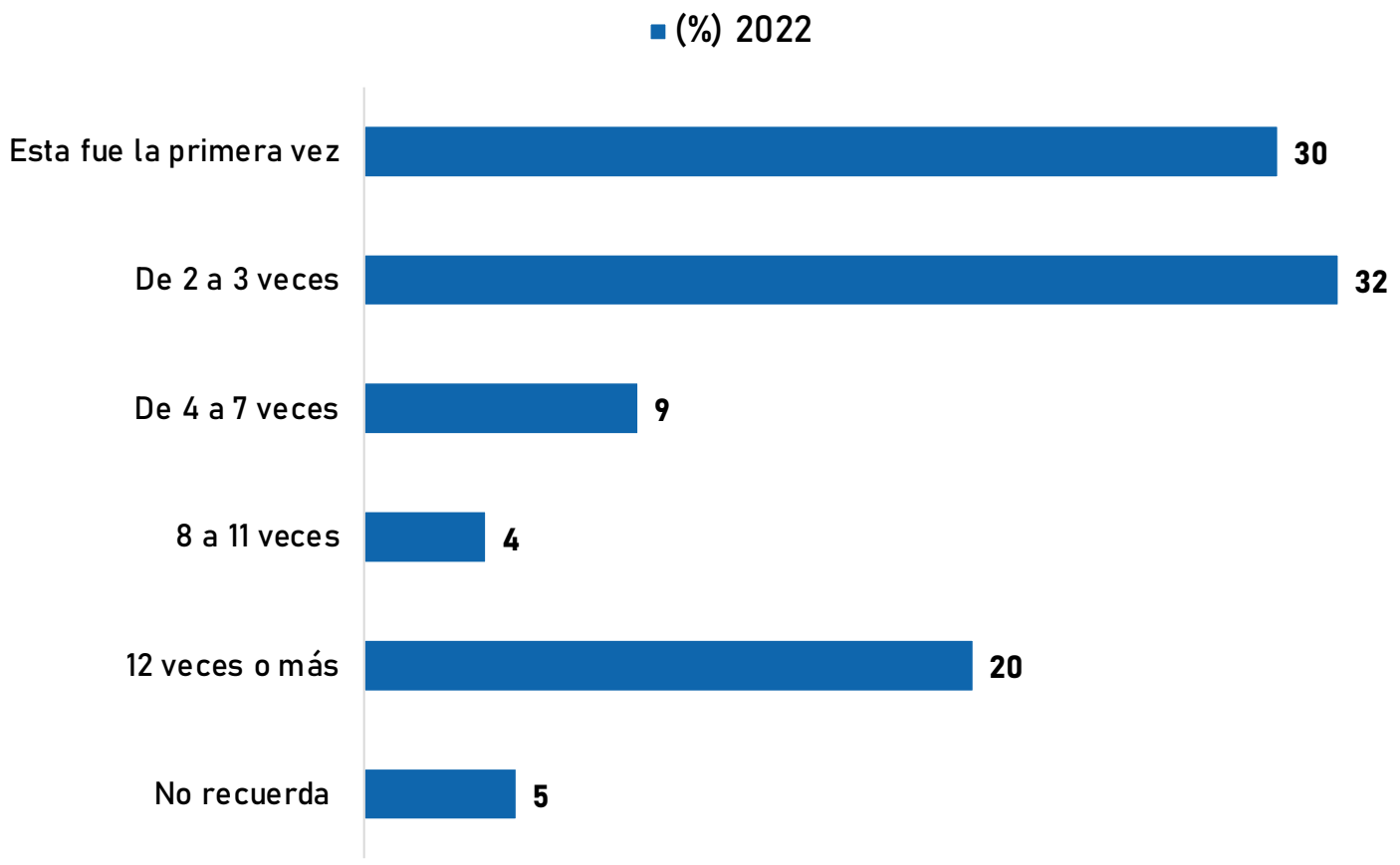
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 1.238
Se omiten las categorías NS-NR

INTENSIDAD DEL USUARIO/A (%) DIRECCIÓN DEL TRABAJO

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



N = 2.446

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

IV. DEFINICIONES RELEVANTES

¿QUÉ MEDIMOS?

- Los/as usuarios/as incluidos/as 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/as.

- La medición se concentra en el **viaje de usuario/a**: 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/a 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.**

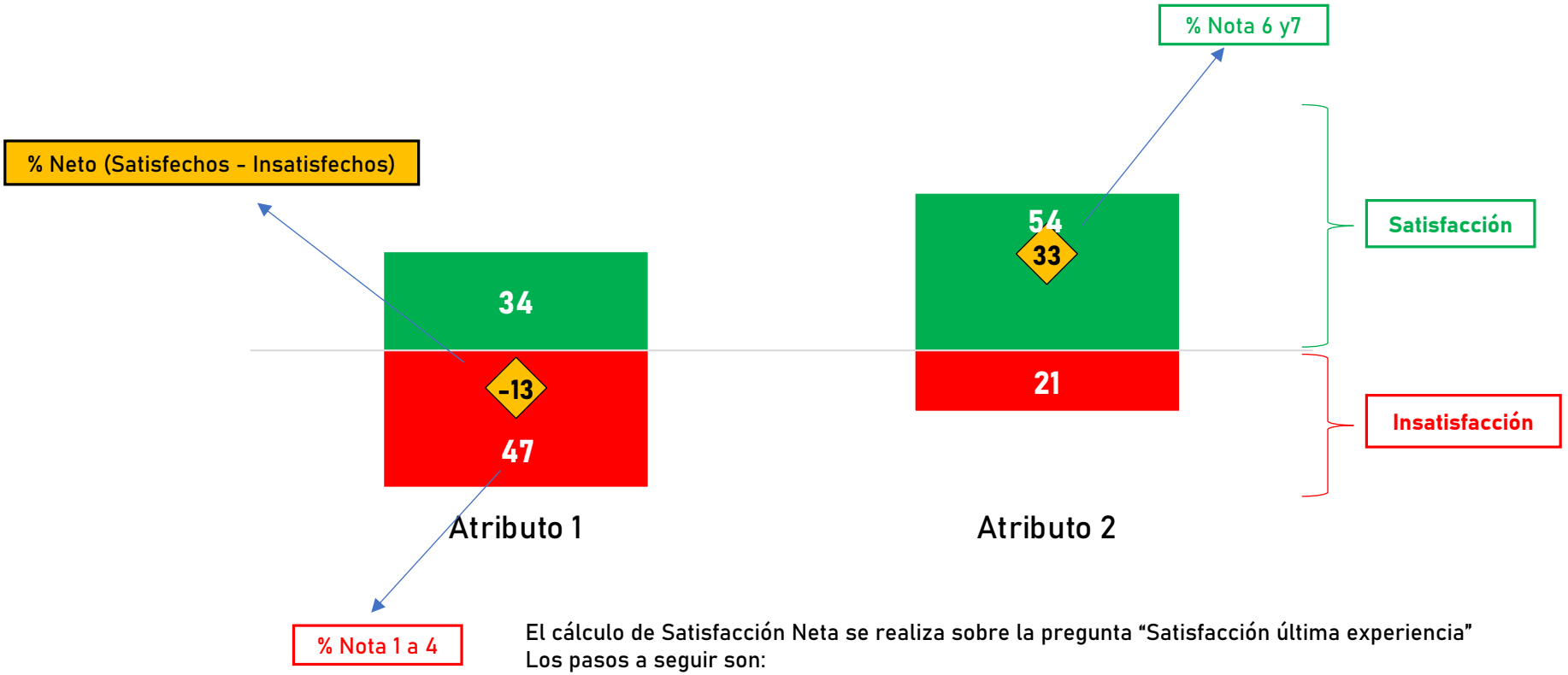
- Diversos estudios en el sector público y privado han mostrado que los/as **usuarios/as habilitados/as están mucho más satisfechos/as** y tienen menos problemas al realizar un trámite o acceder a un servicio.

- 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/as de las actualizaciones y novedades que la institución tiene para ellos/as

V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ÚLTIMA EXPERIENCIA

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



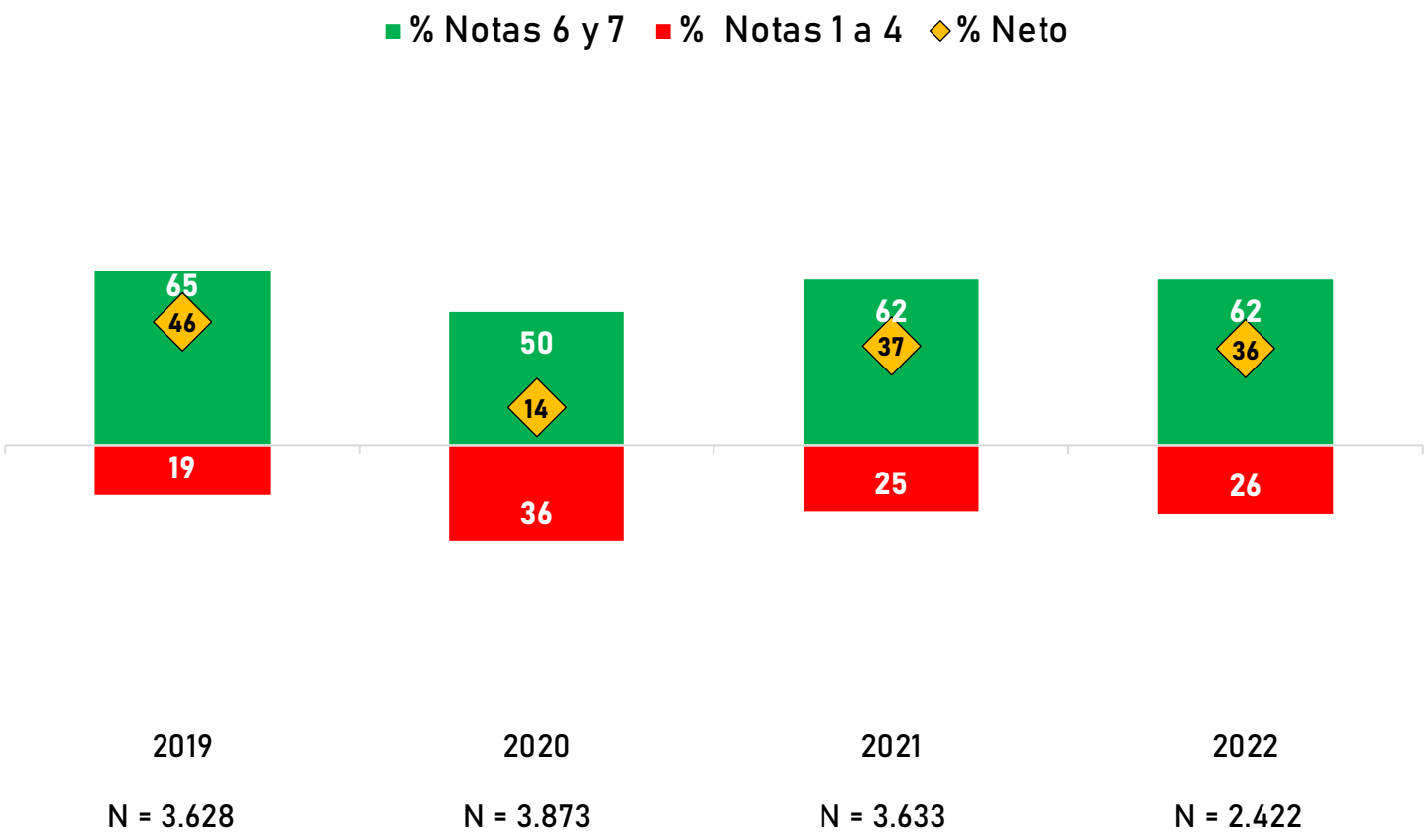
El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

- 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 (%) DIRECCIÓN DEL TRABAJO AÑO– 2022

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



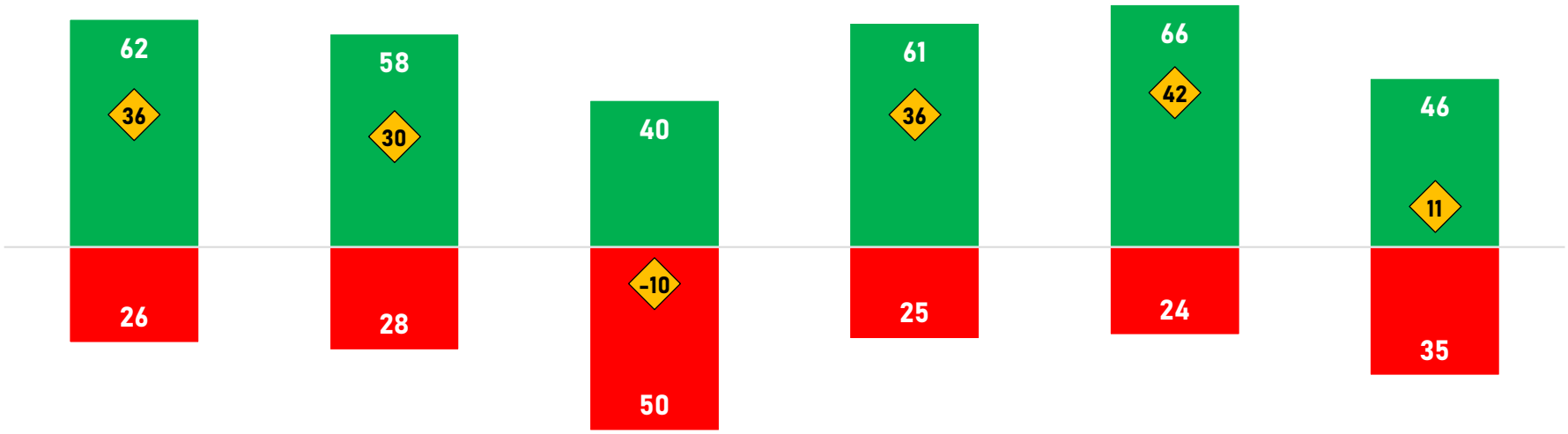
El indicador de Satisfacción neta de Usuarios (PMG), se construye a partir de los resultados del 2022 de esta variable.

Omite los NS-NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

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

			% Notas 6 y 7	% Notas 1 a 4	% Neto	
2020	14	33	-3	2	-	-22
2021	37	38	-19	11	44	25
2022	36	30	-10	36	42	11



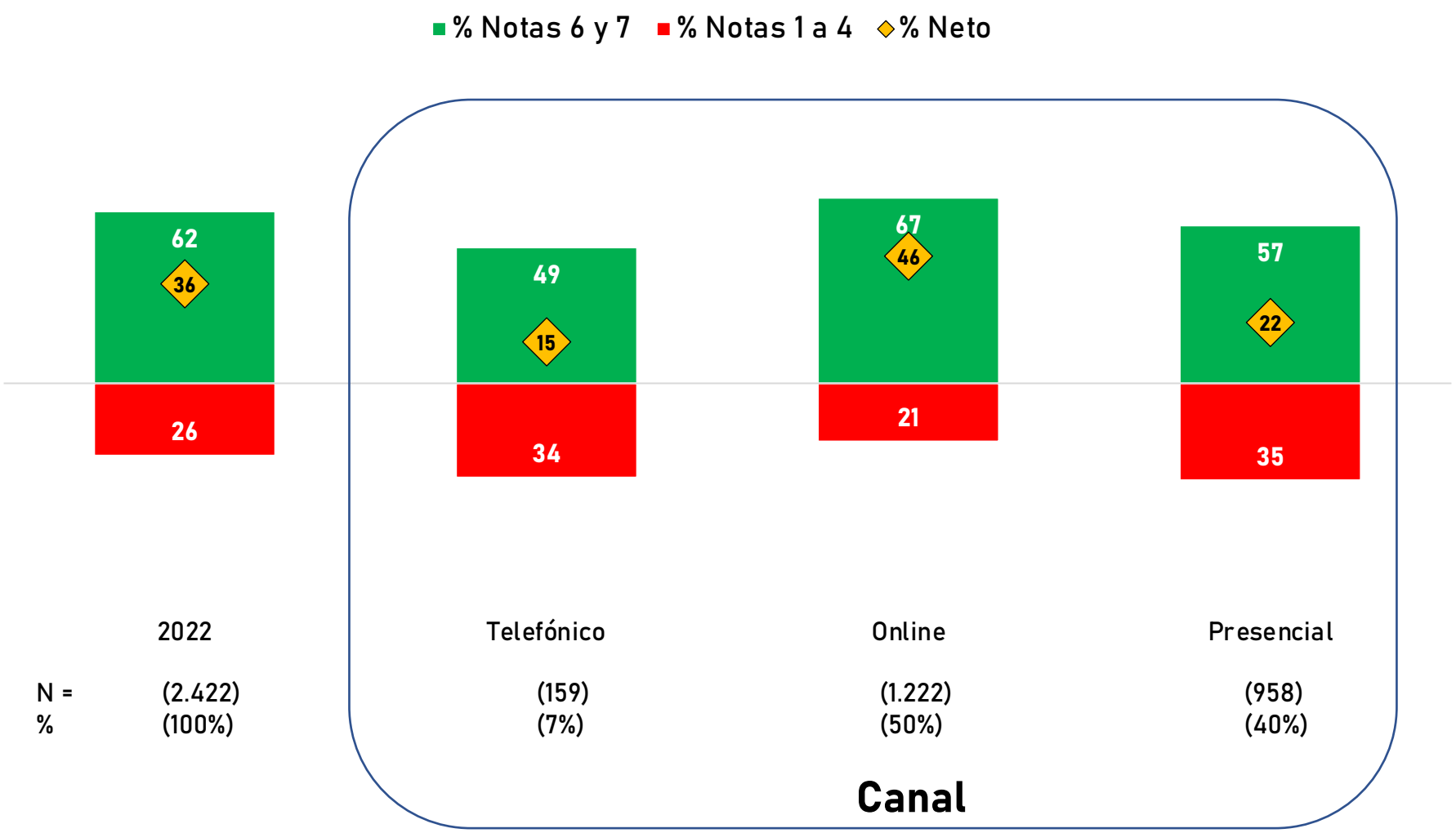
	2022	Certificados	Fiscalización	Consultas	Ministros de fe	Conciliación
N =	(2.422)	(485)	(465)	(468)	(843)	(161)
%	(100%)	(20%)	(7%)	(19%)	(35%)	(7%)

Trámite

Omite los NS-NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL

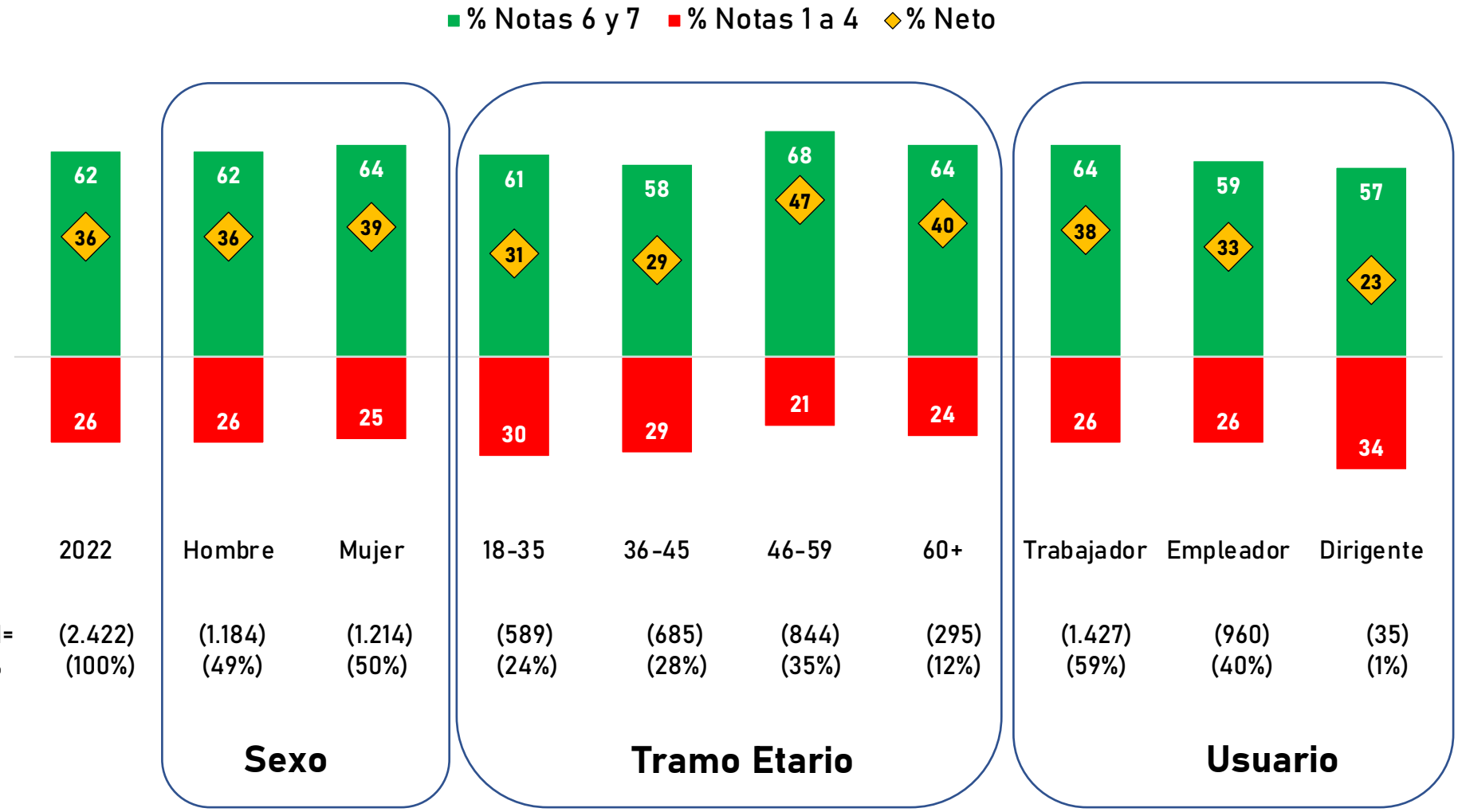
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la Inspección del Trabajo, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Omite los NS-NR

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

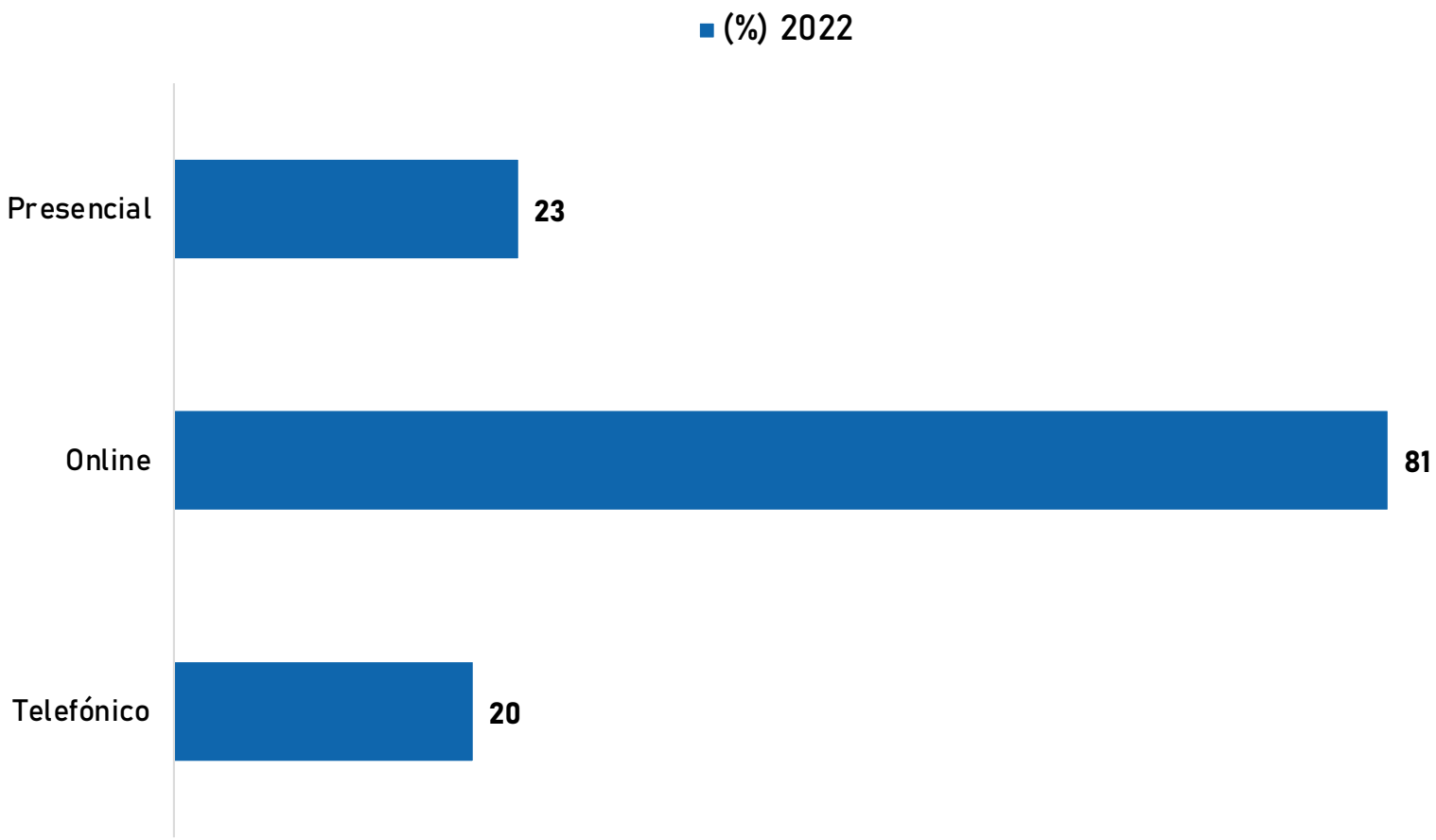
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la Inspección del Trabajo, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Omite los NS-NR

CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

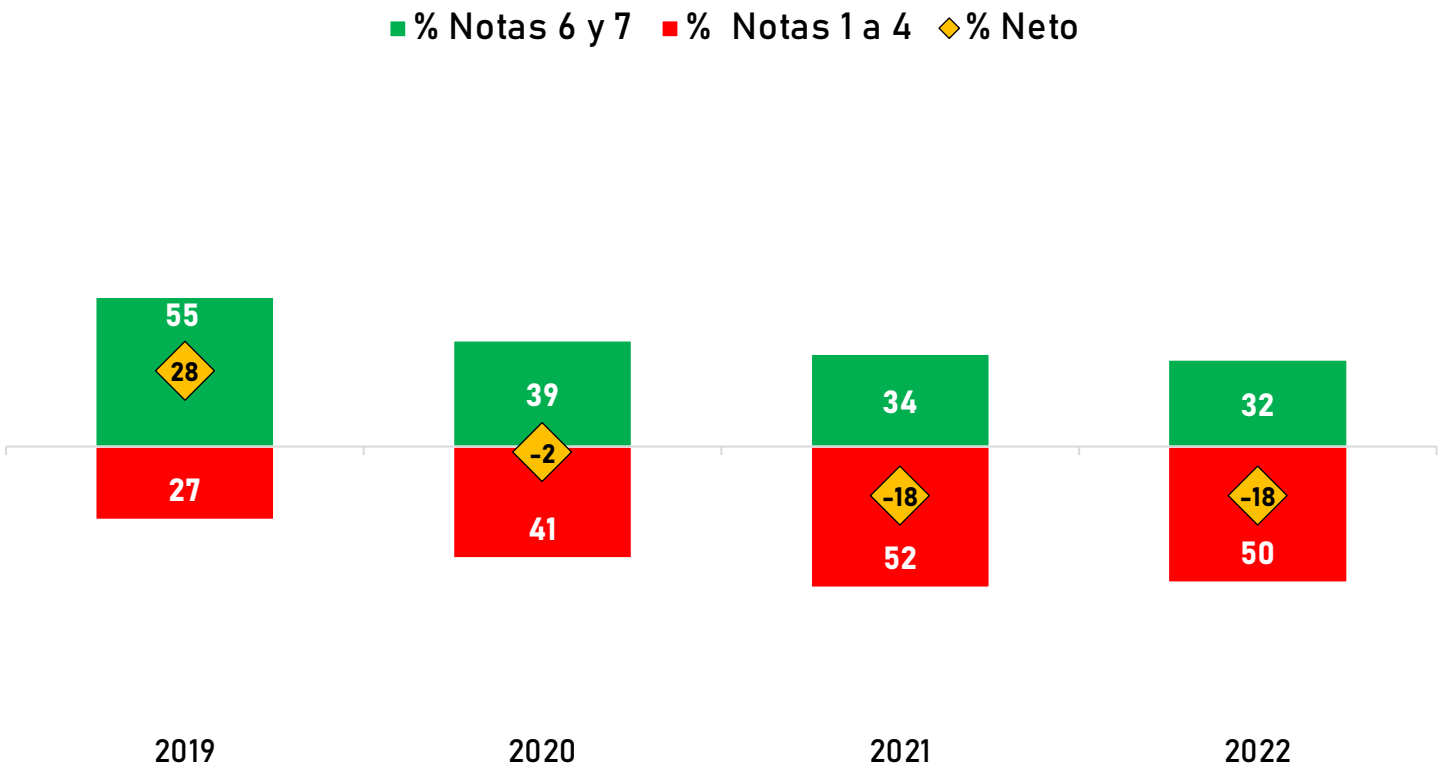
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con la Inspección del Trabajo?



N= 2.446
Pregunta de 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?

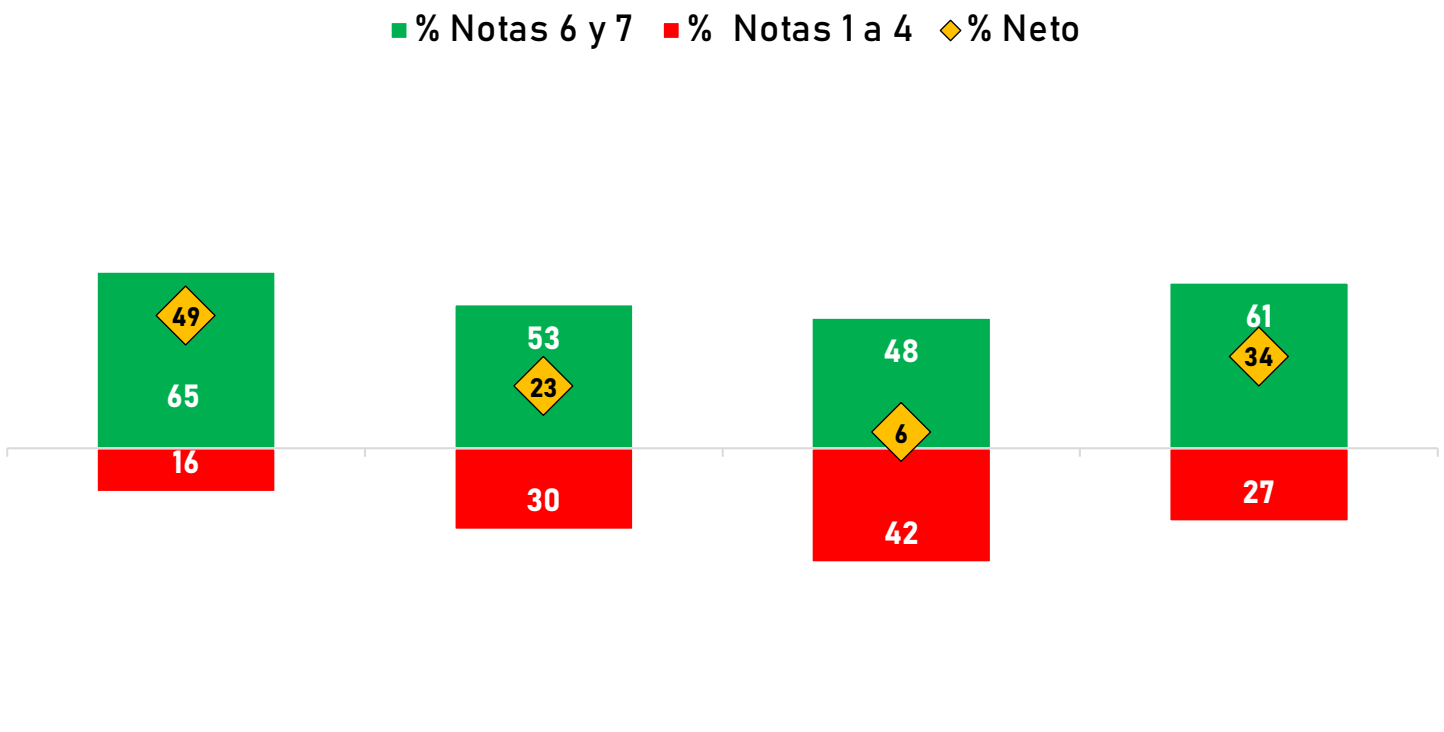


N =	412	1.247	316	293

Omite los NS-NR

SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
AÑO - 2022

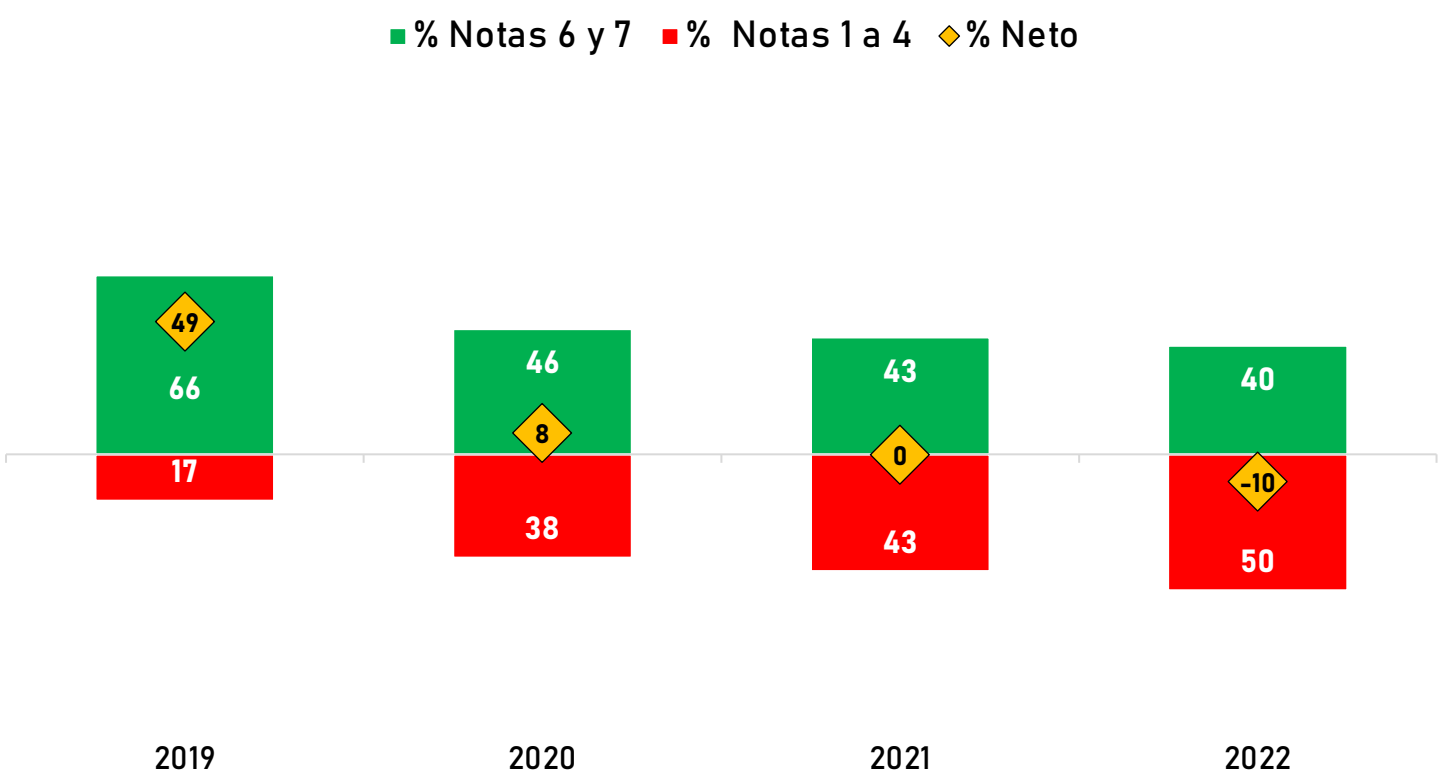
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en el CANAL ONLINE ¿qué nota le pondría?



Omite los 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?

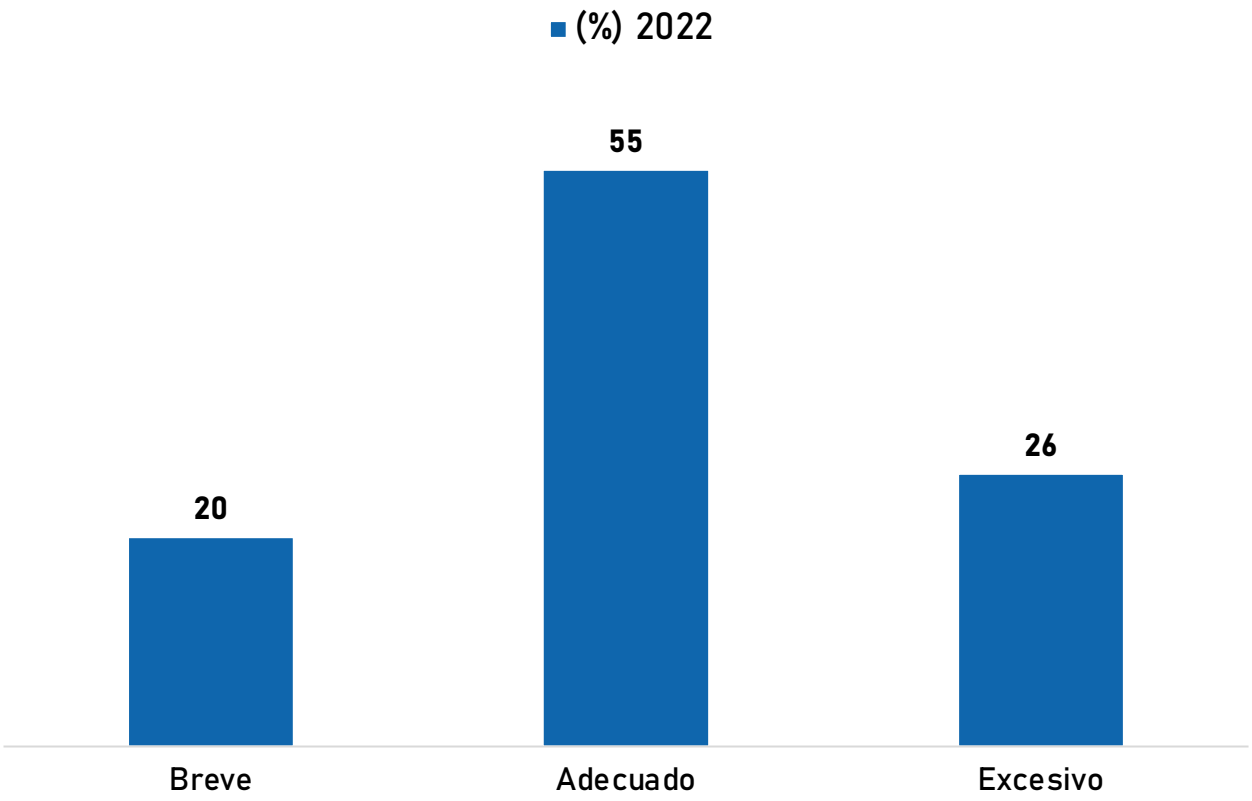


	2019	2020	2021	2022
N =	2.513	1.555	131	165

Omite los NS-NR

TRÁMITE – EVALUACIÓN TIEMPO DE ESPERA (%)

Ese tiempo le pareció:

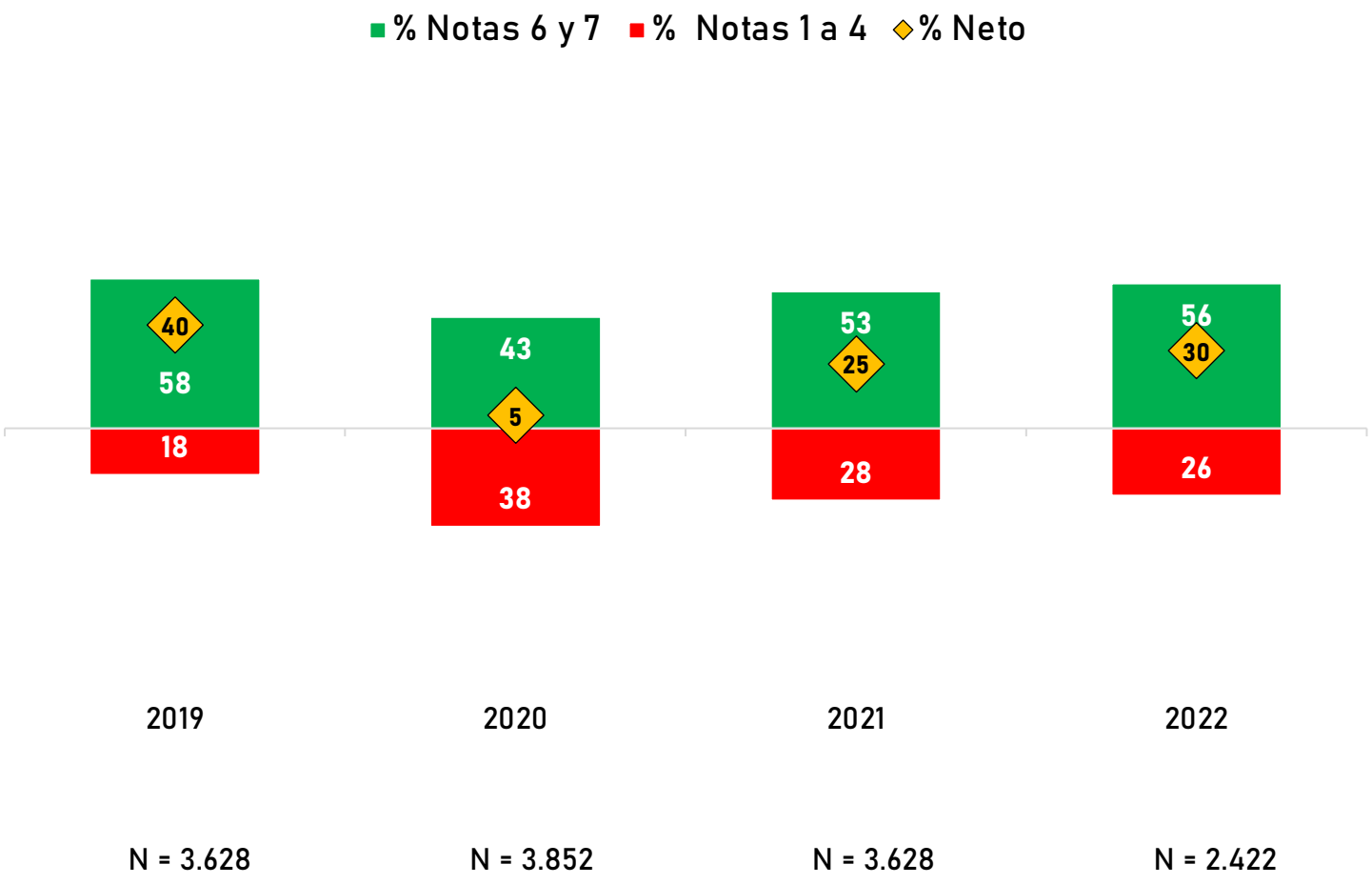


N = 2.437
Se omiten categorías NS-NR

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN GENERAL (%) DIRECCIÓN DEL TRABAJO AÑO - 2022

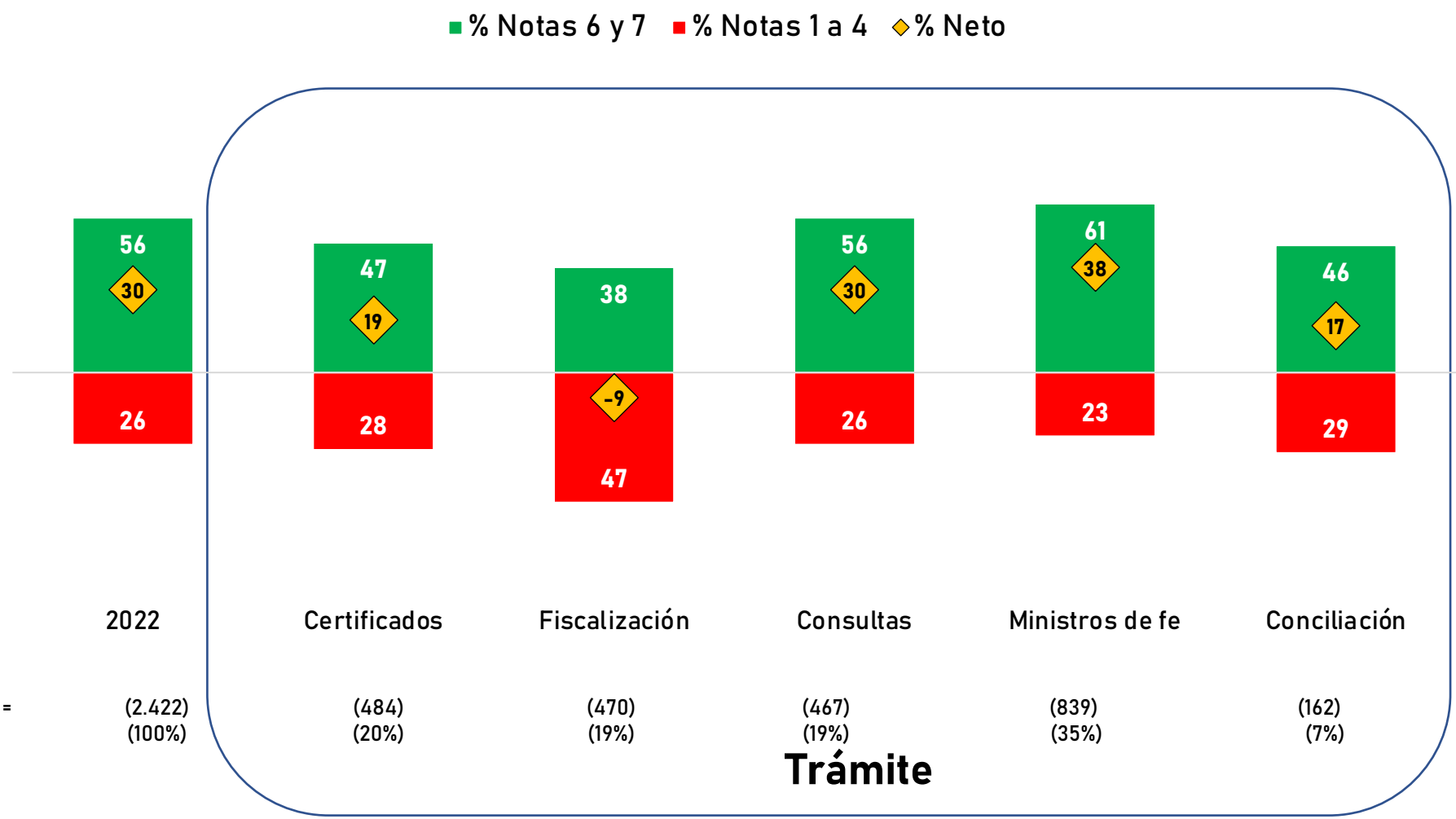
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la Inspección del Trabajo, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Omite los NS-NR

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

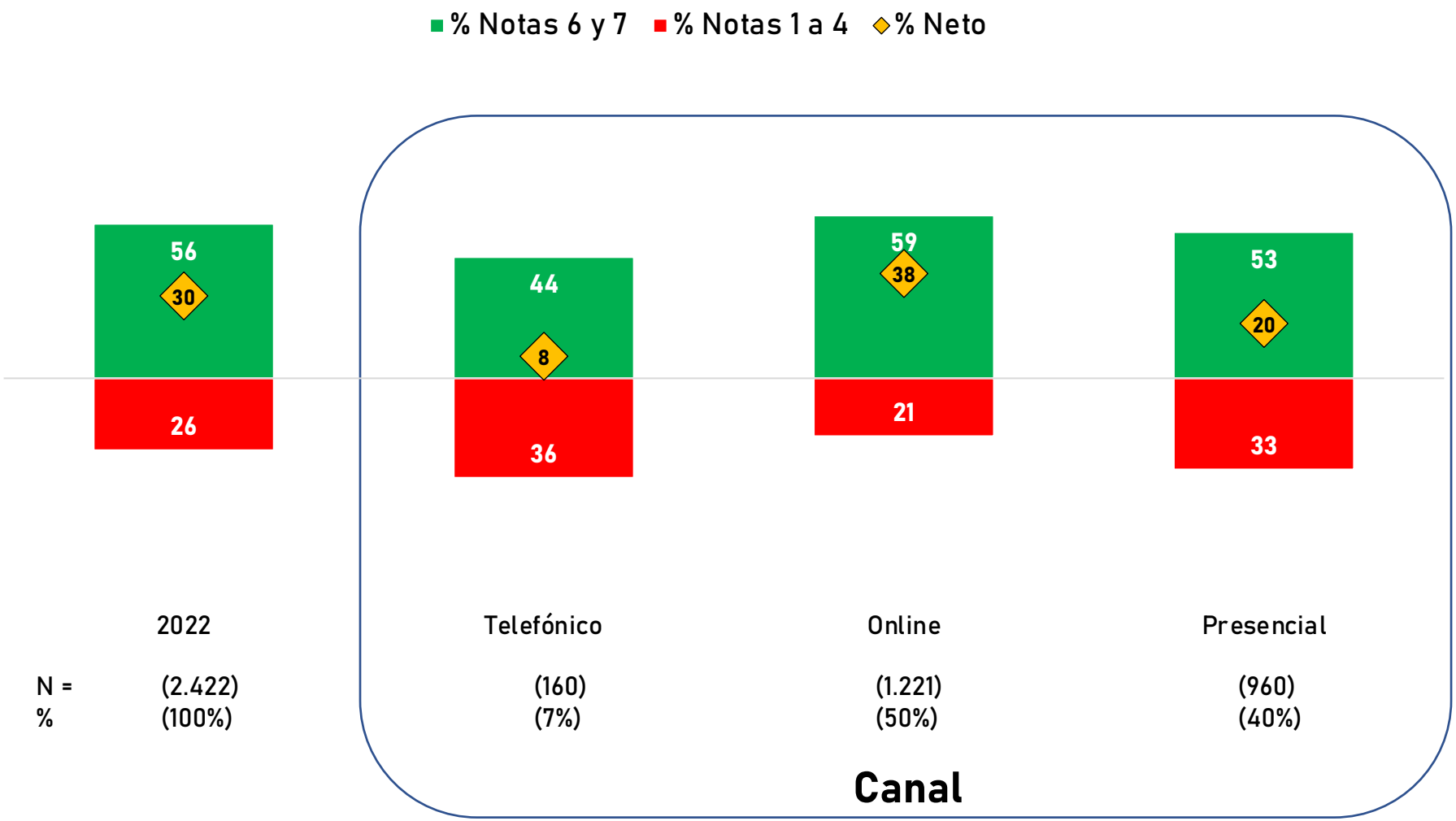
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la Inspección del Trabajo, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Omite los NS-NR

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL

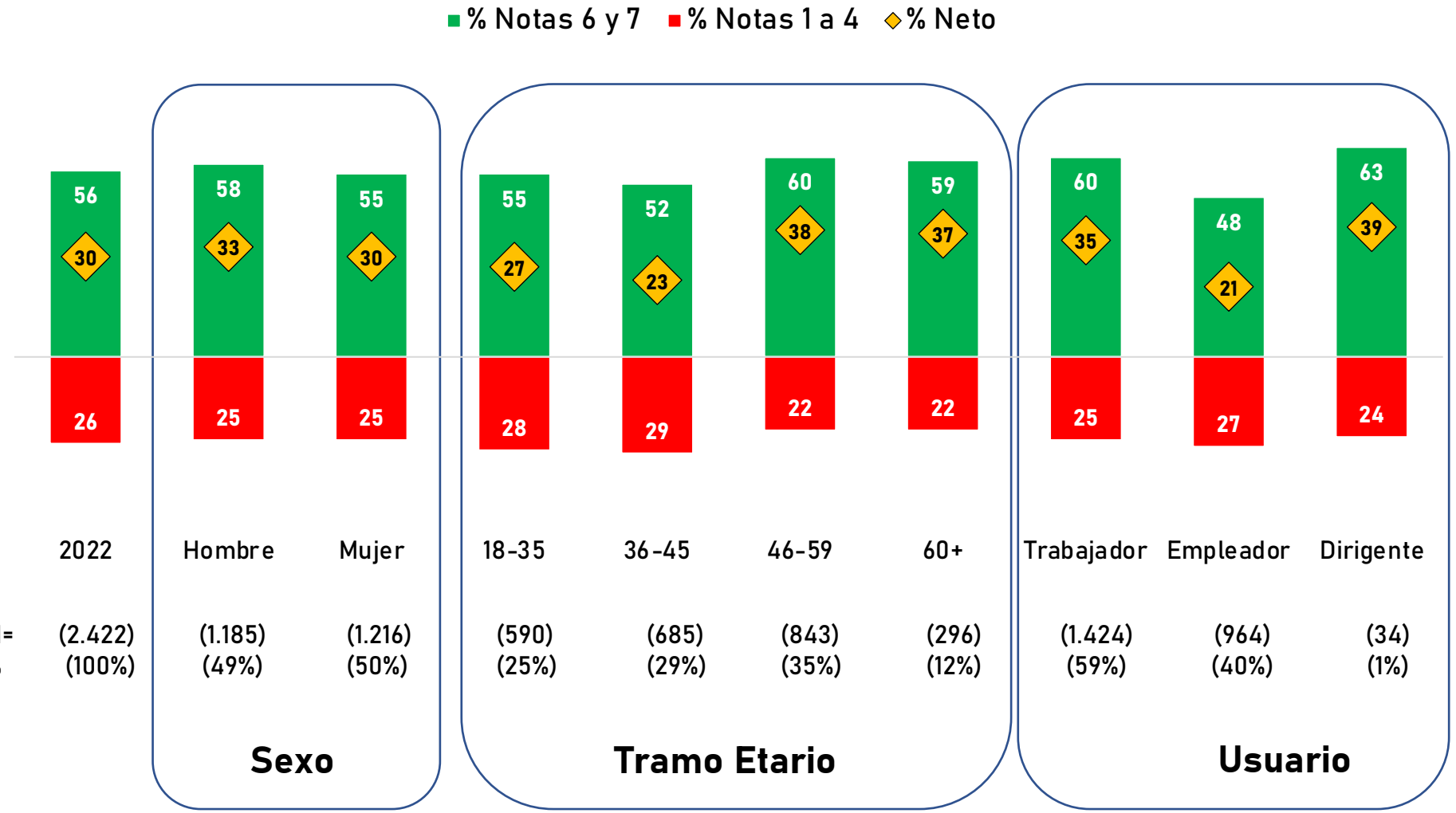
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la Inspección del Trabajo, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Omite los NS-NR

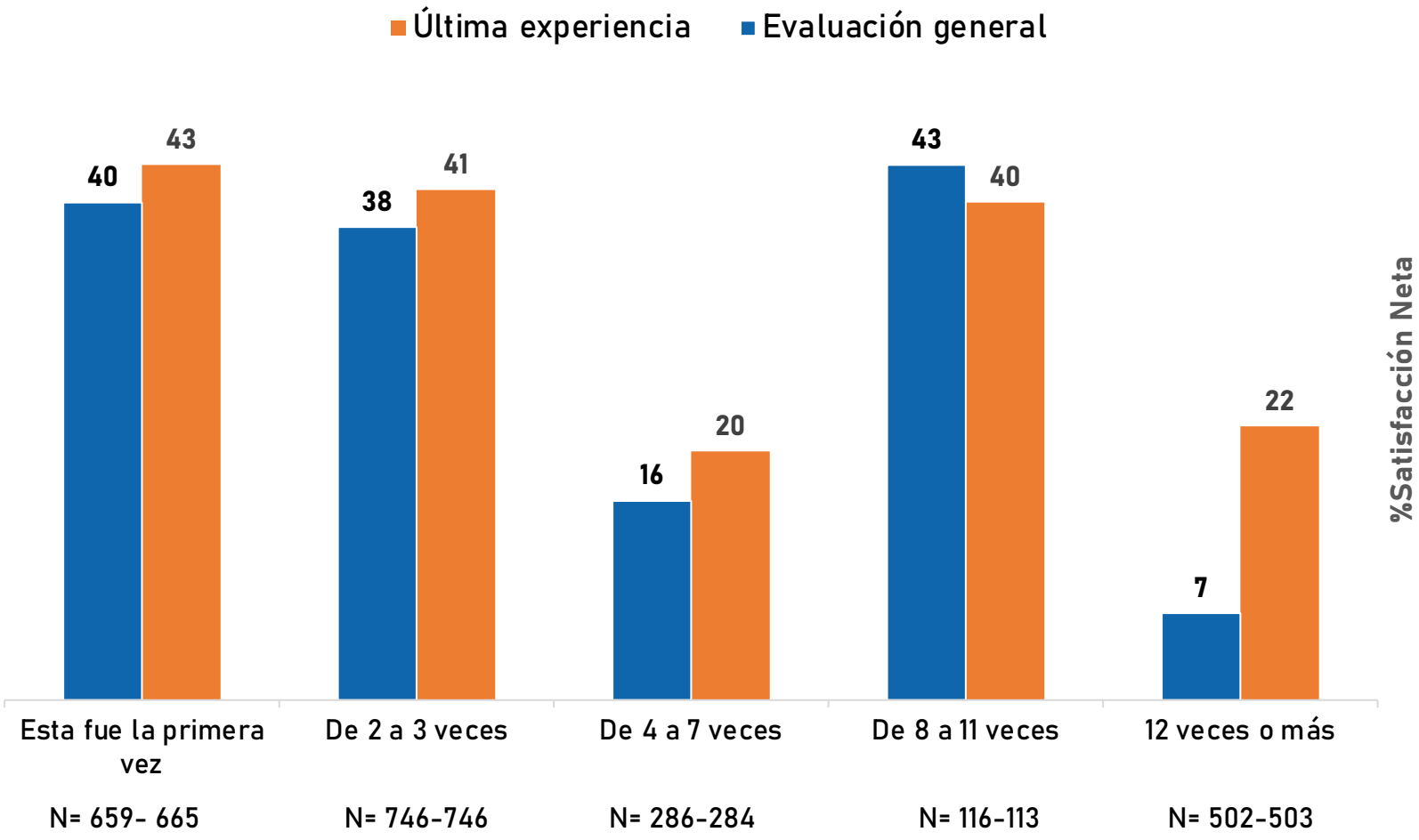
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y USUARIO

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



Omite los NS-NR

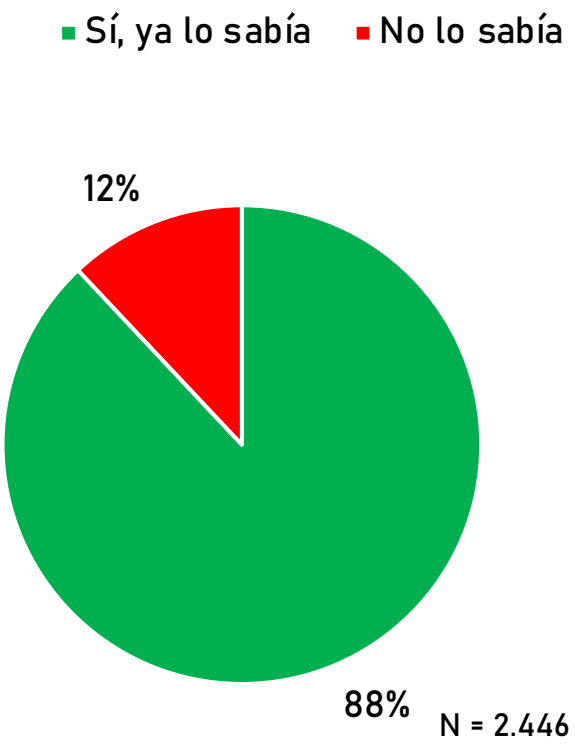
EVALUACIÓN GENERAL VS EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA SEGÚN RECURRENCIA



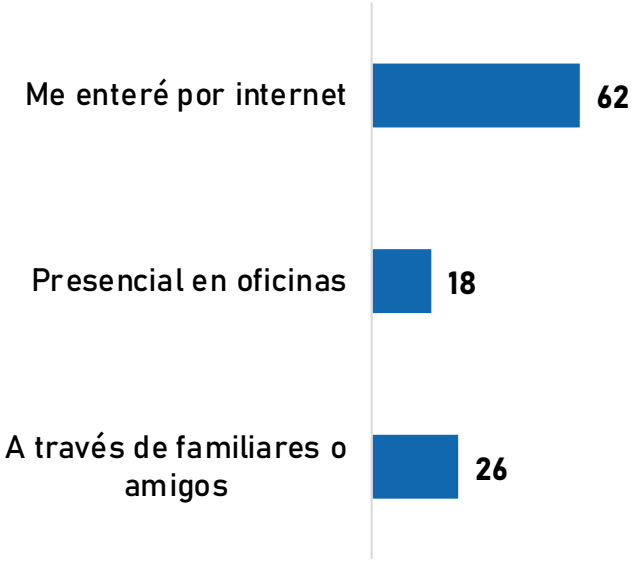
Omite los NS-NR

CONOCIMIENTO INSTITUCIÓN (%)

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



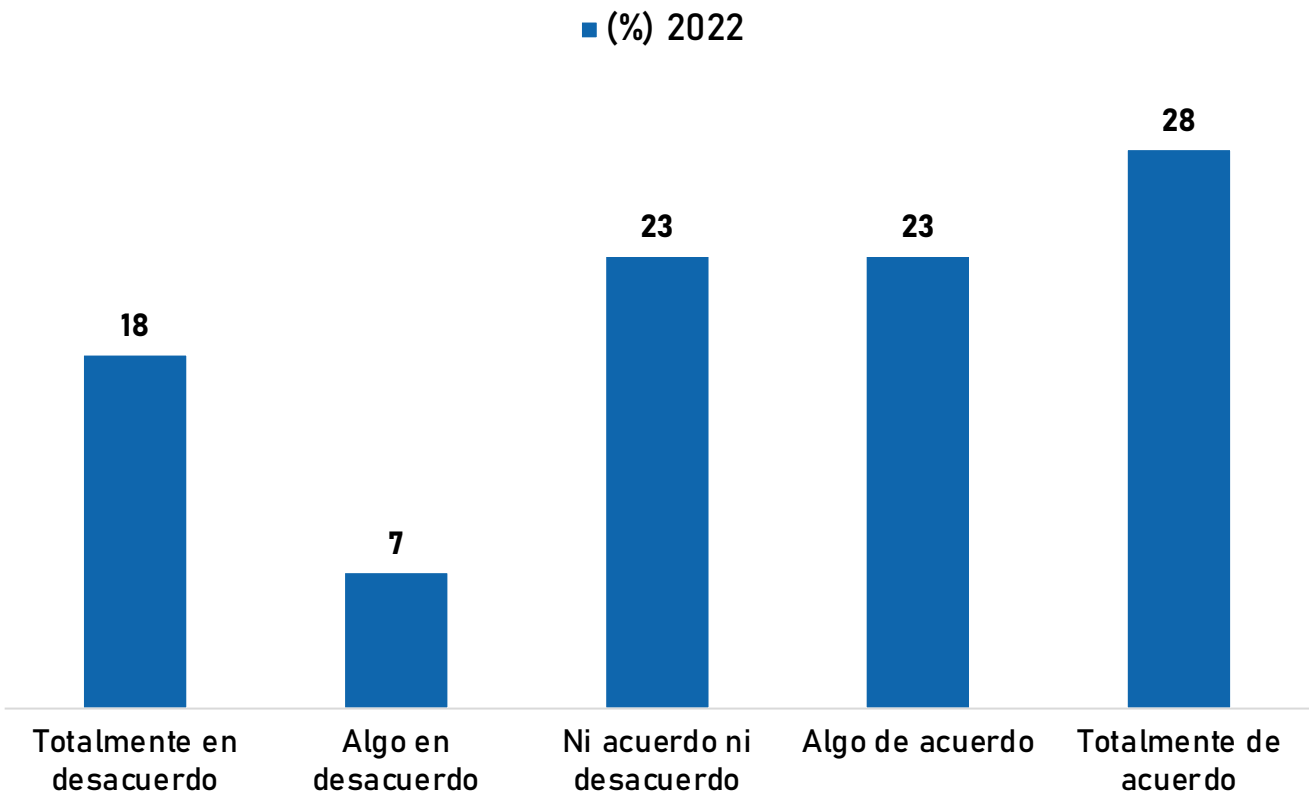
¿Cómo se informó la primera vez que debía hacer este trámite en la Inspección del trabajo?



N = 2.446
Se omiten las categorías NS-NR
Pregunta de respuesta múltiple

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) DIRECCIÓN DEL TRABAJO

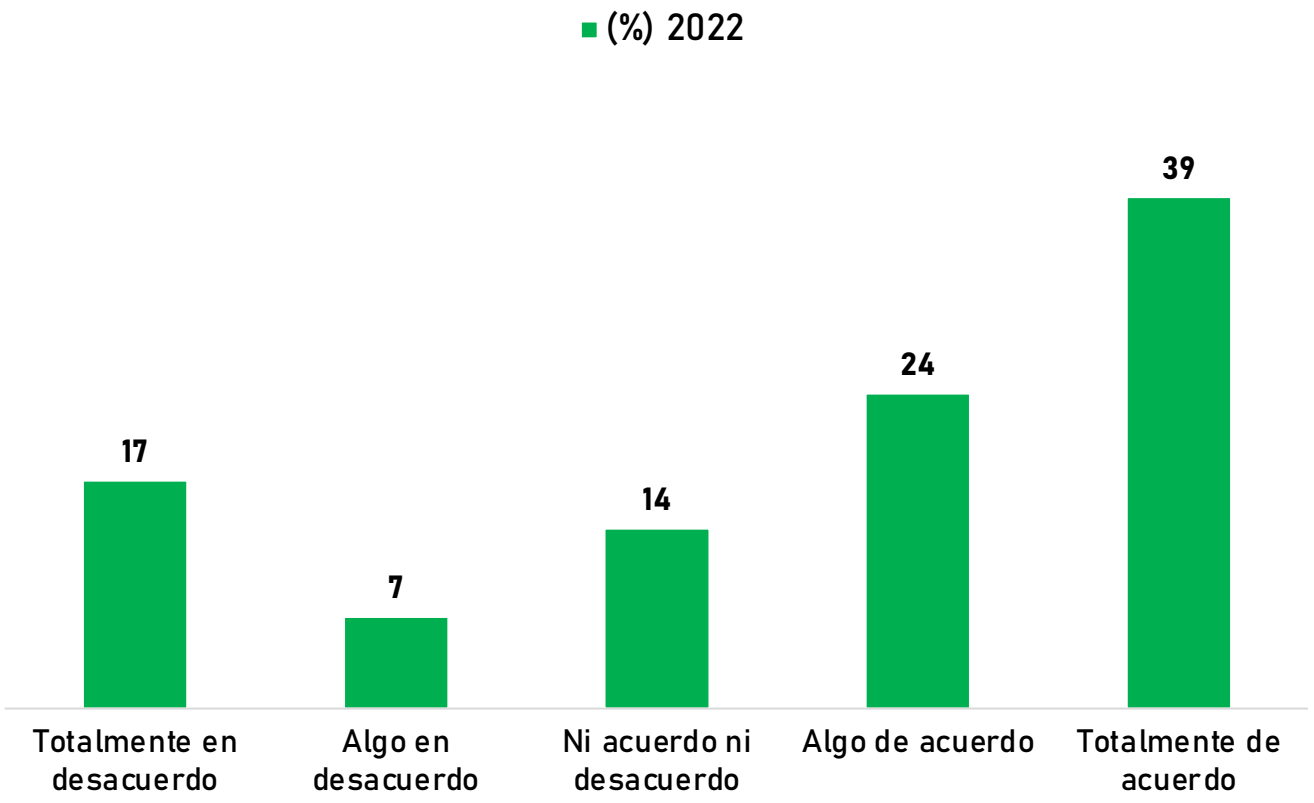
Esta experiencia de servicio con la Inspección del Trabajo aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 2.446

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con la Inspección del Trabajo:

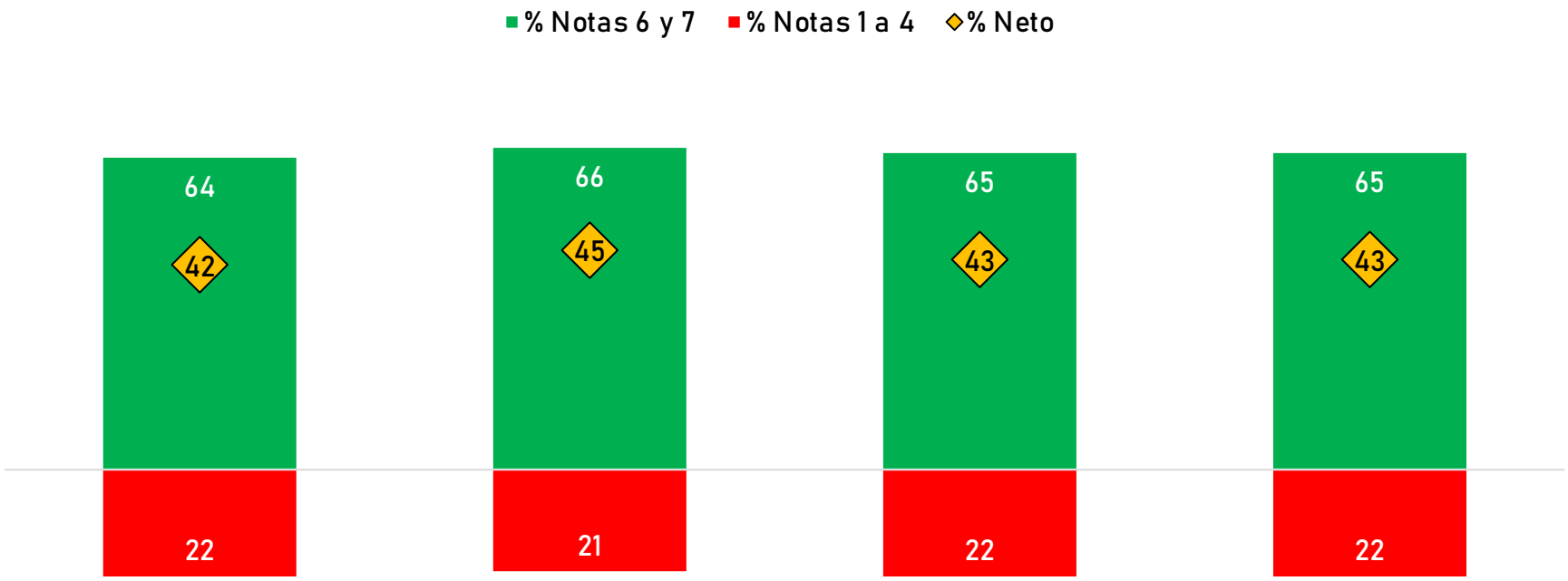


N = 2.446

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

HABILITACIÓN (%) DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la Inspección del Trabajo 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…?

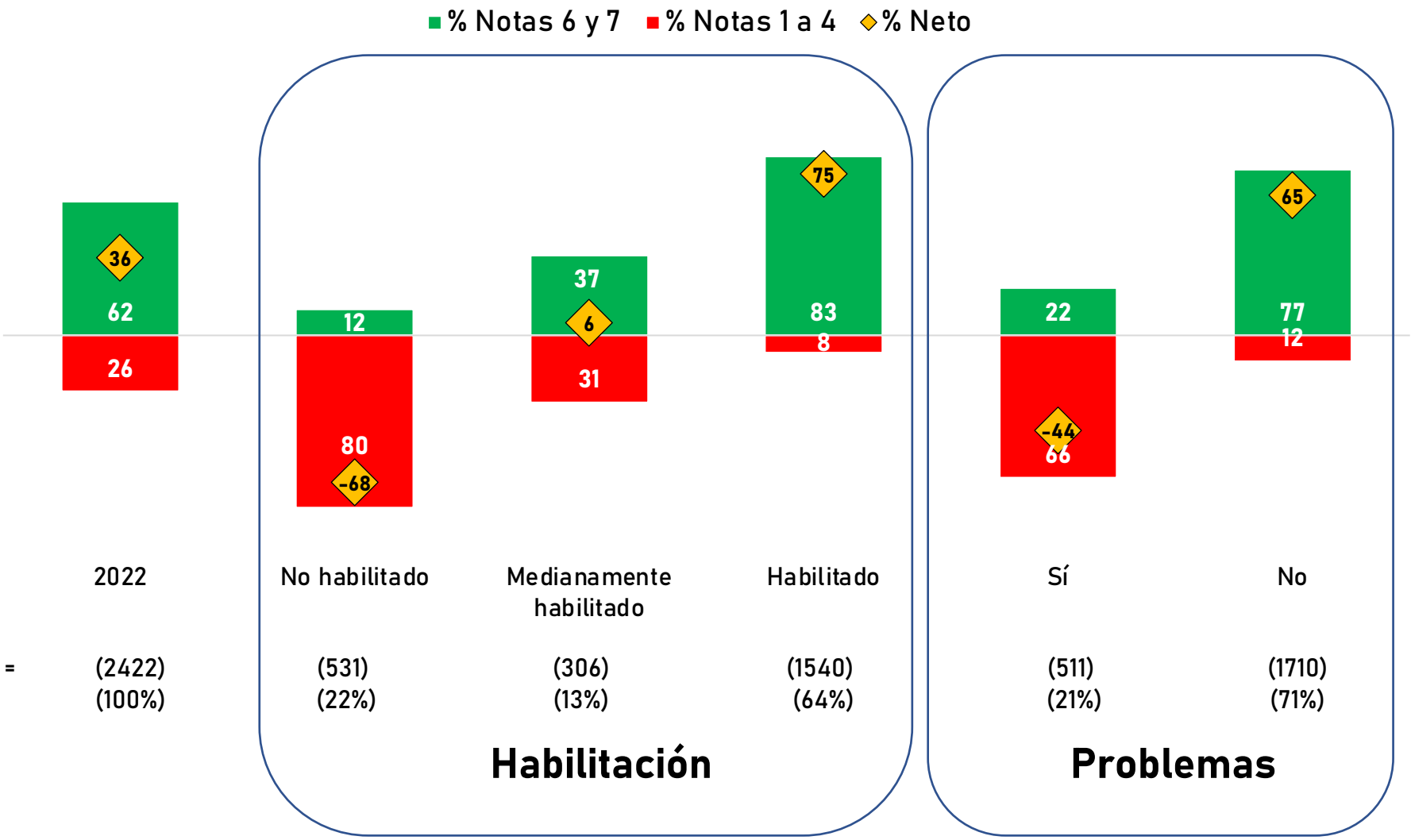


Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la Institución y aprovechar al máximo sus ventajas	Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de la Institución más fácilmente	Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en la Institución	Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de la Institución
N = 2.381	N = 2.383	N = 2.386	N = 2.376

Omite los NS-NR

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

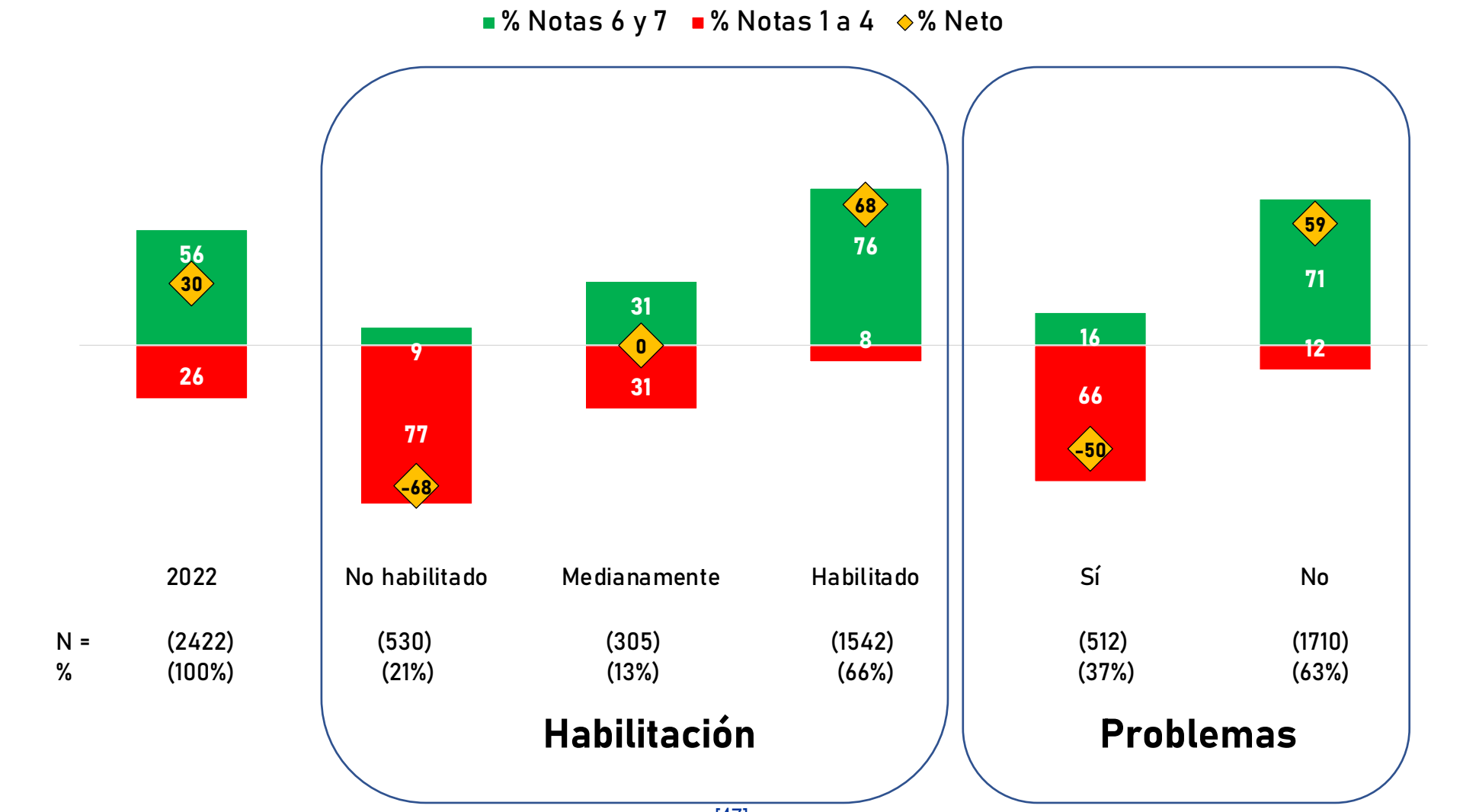
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la Inspección del Trabajo, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Omite los NS-NR

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

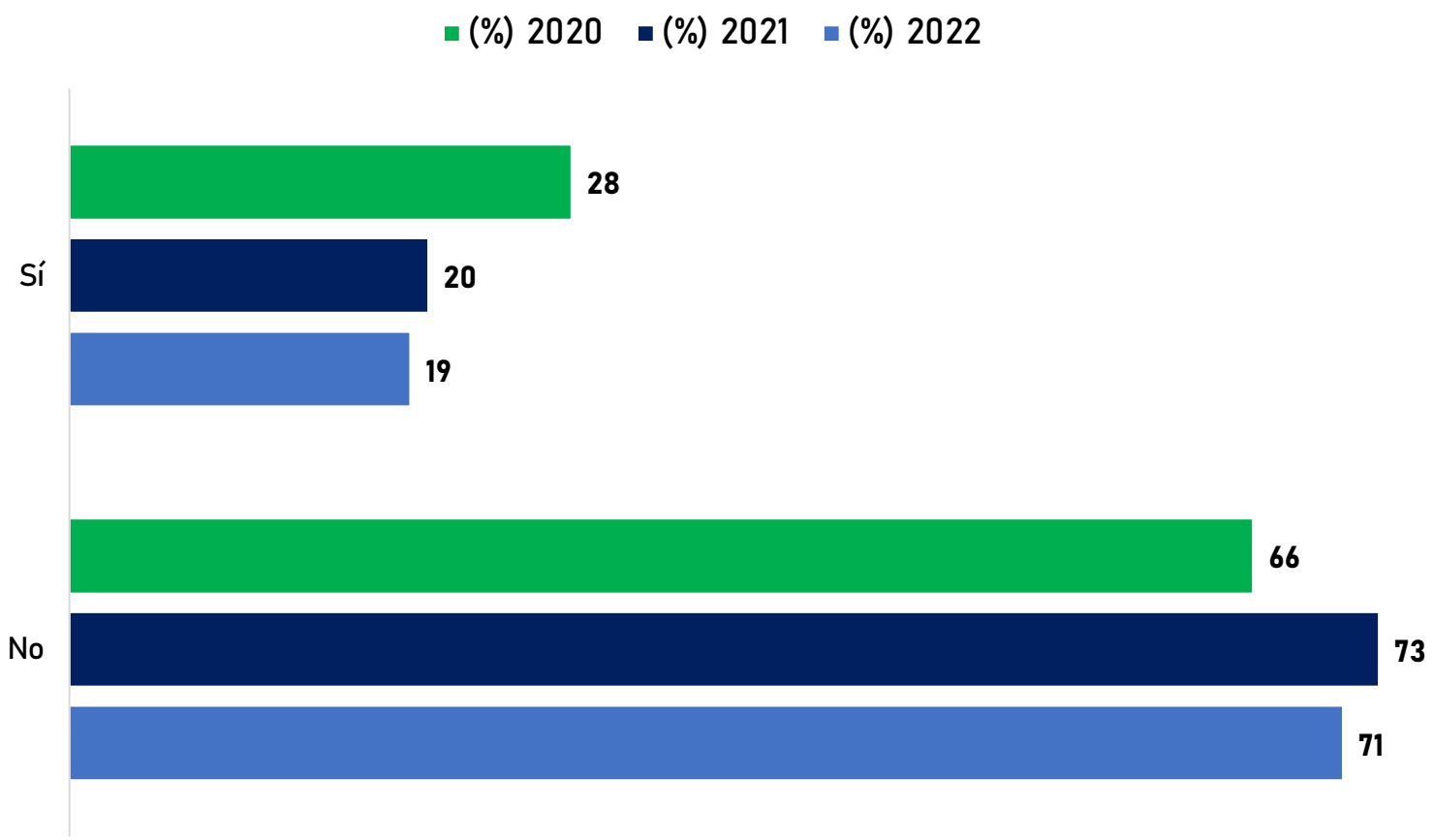
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la Inspección del Trabajo, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Omite los NS-NR

PROBLEMAS – OCURRENCIA (%)
AÑO –2022

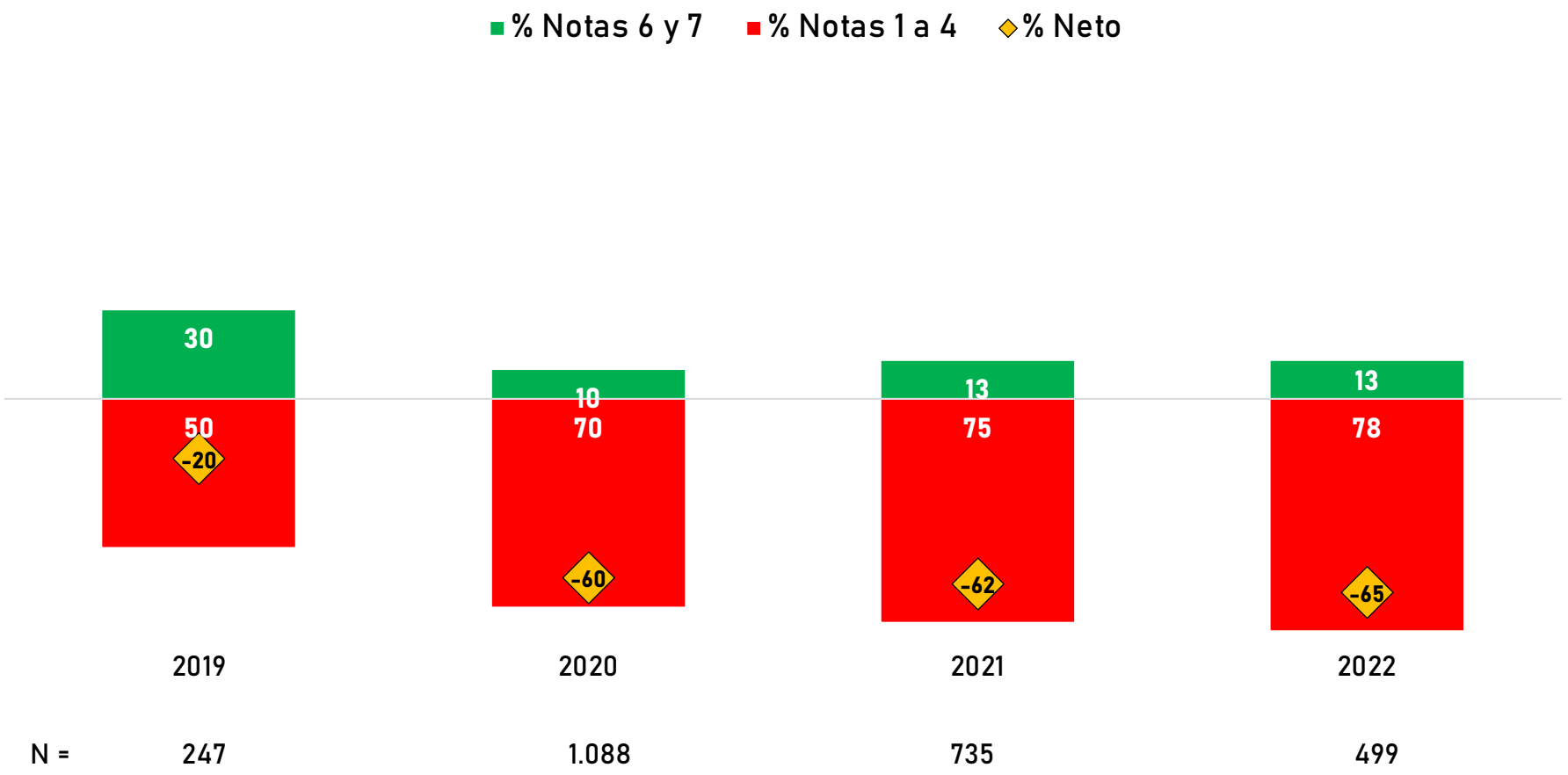
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la Inspección del Trabajo hasta que respondieron a su requerimiento?



N 2020 = 3.920
N 2021 = 3.679
N 2022 = 2.446

PROBLEMAS – SATISFACCIÓN CON RESPUESTA (%)

En una escala de 1 a 7, en que 1 es Muy Insatisfecho y 7 Muy Satisfecho ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a este problema por parte de la Inspección del Trabajo?



Omite los NS-NR

PROBLEMAS – TIPO(%)

¿Qué problema tuvo?

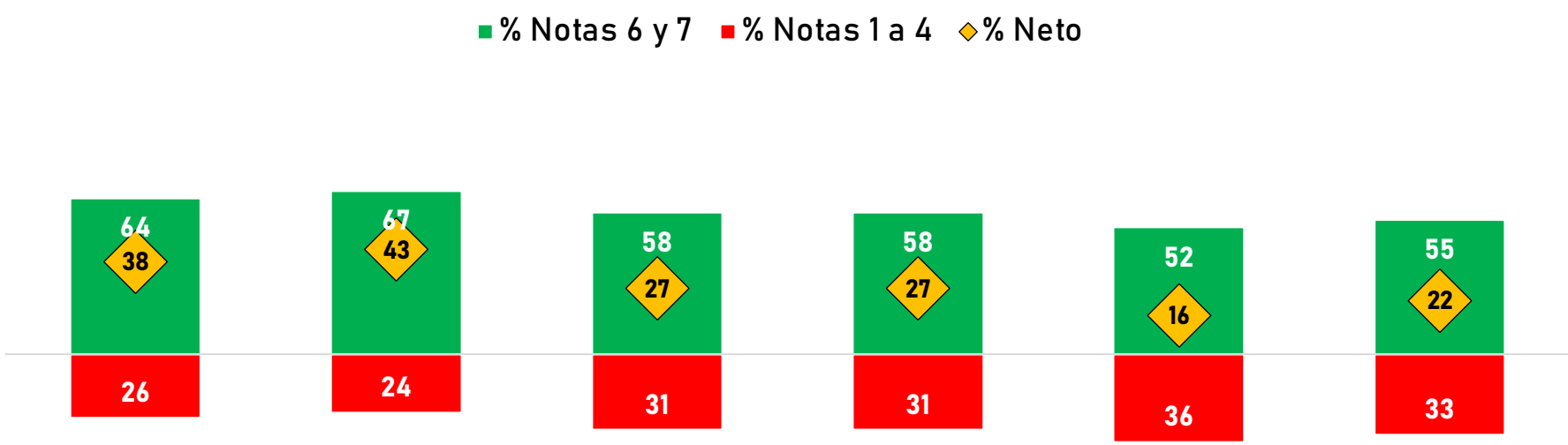


N 2022 = 499

VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

IMAGEN INSTITUCIONAL (%)

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

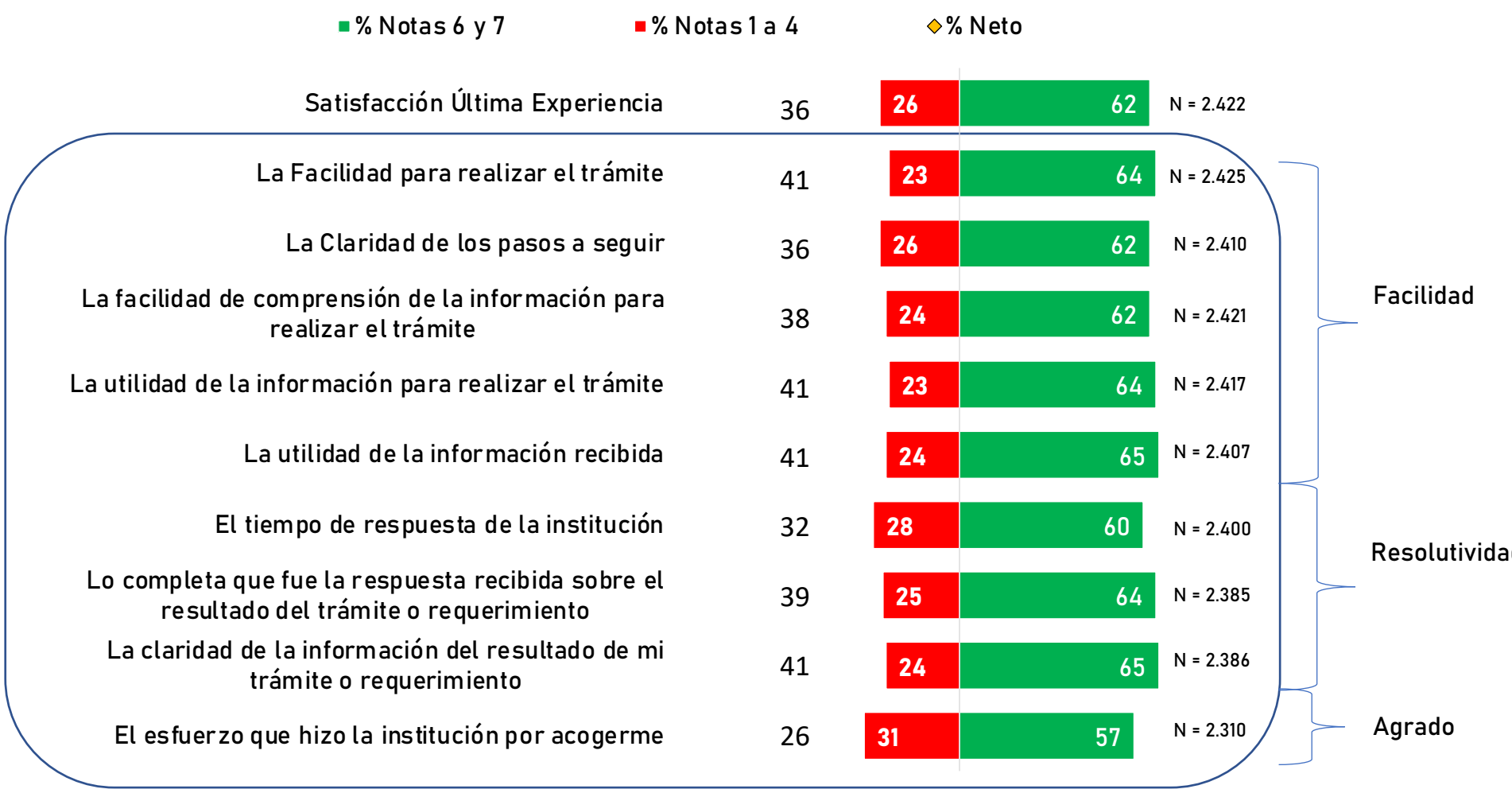


Que da confianza	Que es transparente	Que se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios	Que se actualiza y moderniza	Que tiene funcionarios comprometidos con su labor	Que satisface las necesidades de sus usuarios
N = 2.392	N = 2.349	N = 2.392	N = 2.318	N = 2.199	N = 2.384

Omite los NS-NR

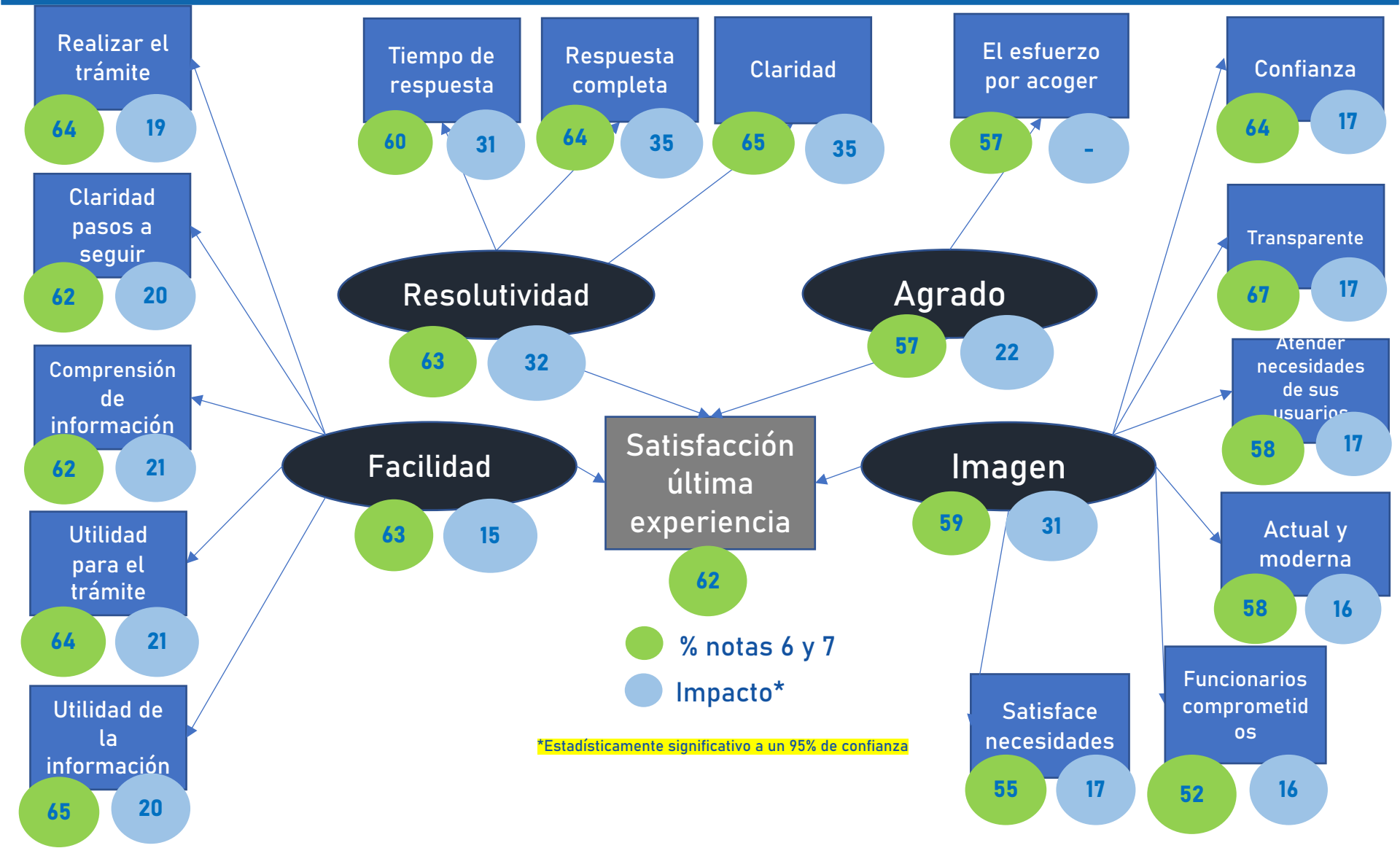
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

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

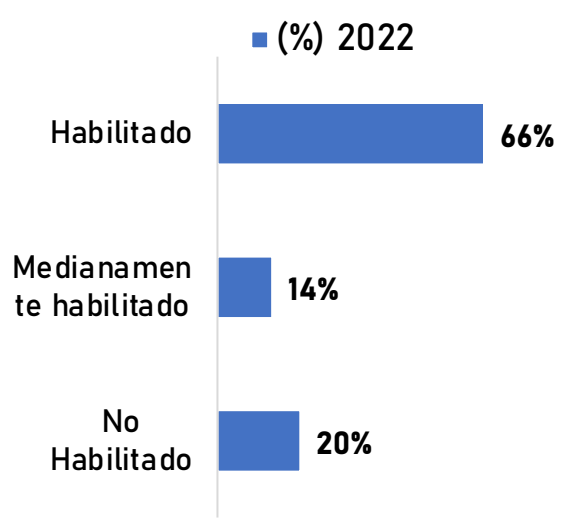


Omite los NS-NR

MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES



HABILITACIÓN Y PROBLEMAS



TUVO PROBLEMAS	NO TUVO PROBLEMAS
32%	79%
15%	12%
53%	9%

N = 2.396

N = 511

N = 1.689

“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