“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Instituto de Previsión Social – ChileAtiende

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 y de la calidad de servicio percibido de los usuarios y las usuarias de los servicios públicos de Chile

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Medir el nivel de satisfacción global neta de la experiencia de las personas usuarias 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 personas usuarias, 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 y usuarias, 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(as) 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 las personas usuarias 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, online vía CAWI email y web PopUp en las páginas institucionales de IPS - ChileAtiende
Universo	:	Personas usuarias de IPS – ChileAtiende que realizaron distintos trámites directamente de IPS o de otros servicios del Estado a través de ChileAtiende
Muestreo	:	Muestreo probabilístico aleatorio para CATI y CAWI. Muestreo no probabilístico para PopUp
Marco Muestral	:	164.411 contactos válidos de un Universo de 502.951 provistos por IPS – ChileAtiende
Muestra	:	8.079 casos válidos
Error	:	+/- 1,1%, a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima
Ponderación	:	Por canal de atención
Fecha de Terreno	:	16 de agosto al 12 de octubre

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Trámites	Muestra Canal digital y PopUp	Muestra Canal presencial	Muestra Canal telefónico	Muestra efectiva (total)	Universo	
	n	n	n	n	N	error
Total	5.772	1.622	685	8.079	502.951	*+/-1,08%*
Error	*+/-1,28%*	*+/-2,43%*	*+/-3,74%*	*+/-1,08%*		

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2021.

FICHA HISTÓRICA DE TRÁMITES

Trámites	2021			2022		
	CATI	CAWI	POPUP	CATI	CAWI	POPUP
Total	1.309	3.246	4.140	**2.322**	**2.014**	**3.743**

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Incidencia	Total	%
Contactado	**10458**	**34,5%**
Cuota cerrada	9	0,0%
Entrevista correcta	2322	7,7%
Entrevista rechazada	6500	21,4%
Entrevista rechazada por supervisión	16	0,1%
Filtro	59	0,2%
Fono equivocado	405	1,3%
Volver a llamar	1147	3,8%
No contactado	**19847**	**65,5%**
Averiado / Fono malo	1851	6,1%
Buzón de voz	2782	9,2%
Fax	4	0,0%
Fono ocupado	853	2,8%
No contesta	14357	47,4%
Total general	**30305**	**100,0%**

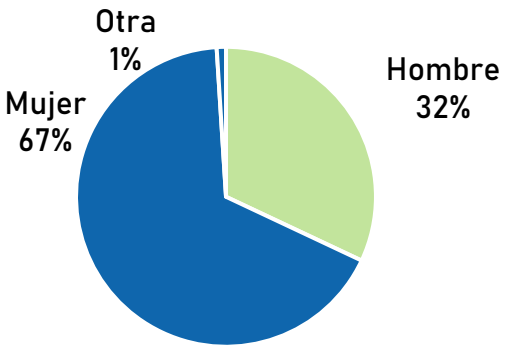
TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Institución	Envíos	Lectores	Clickers	Bajas	Casos válidos
IPSCHA	135.953	46.544	7.403	396	2014
		34,2%	5,4%	0,3%	4,3%

III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

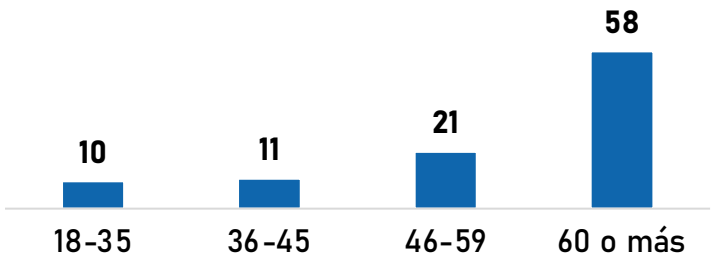
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

Sexo



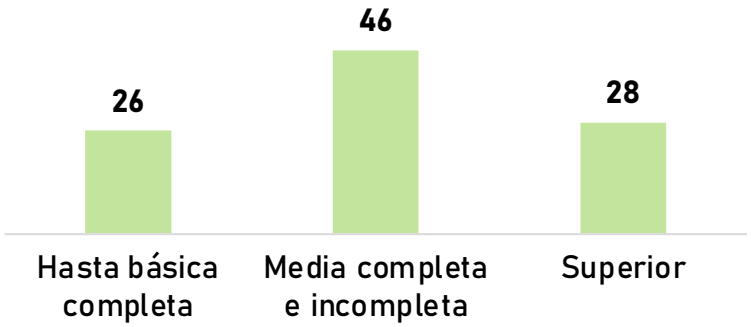
N = 8.079

Edad en Tramos



N = 8.060

Nivel Educativo

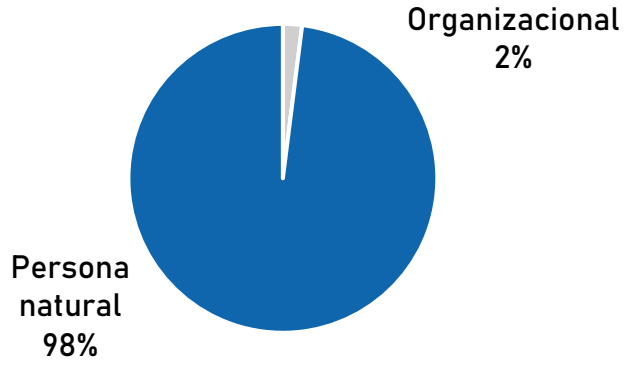


N = 7.940

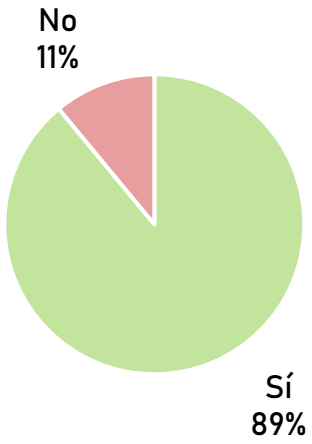
Se omiten NS/ NR

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

Tipo de usuario(a)

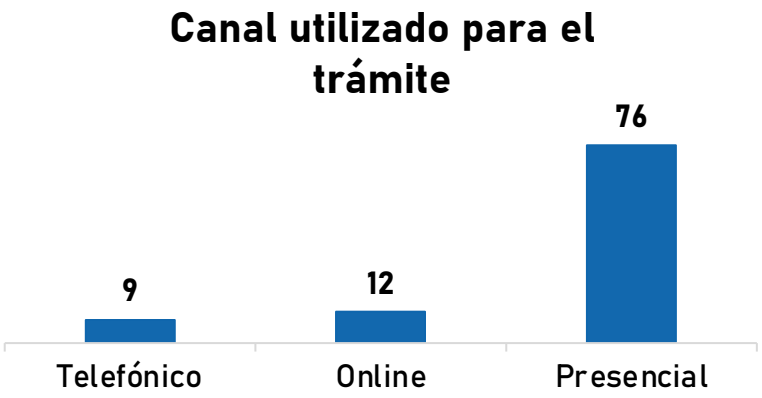


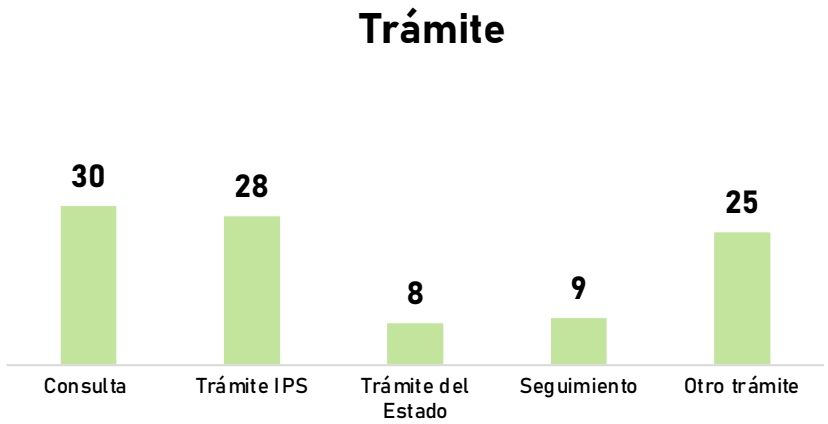
Tenencia de Clave Única



N = 8.079

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

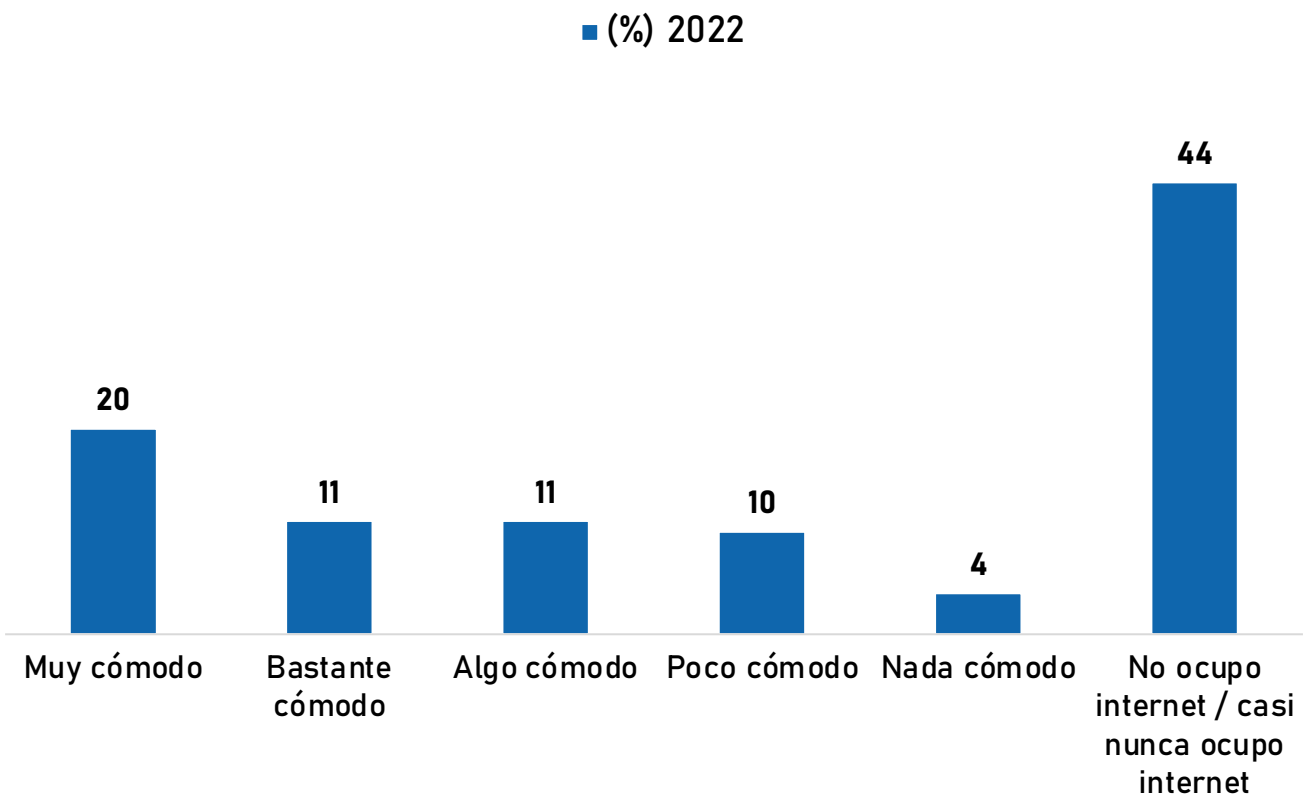




N = 8.079

EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

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

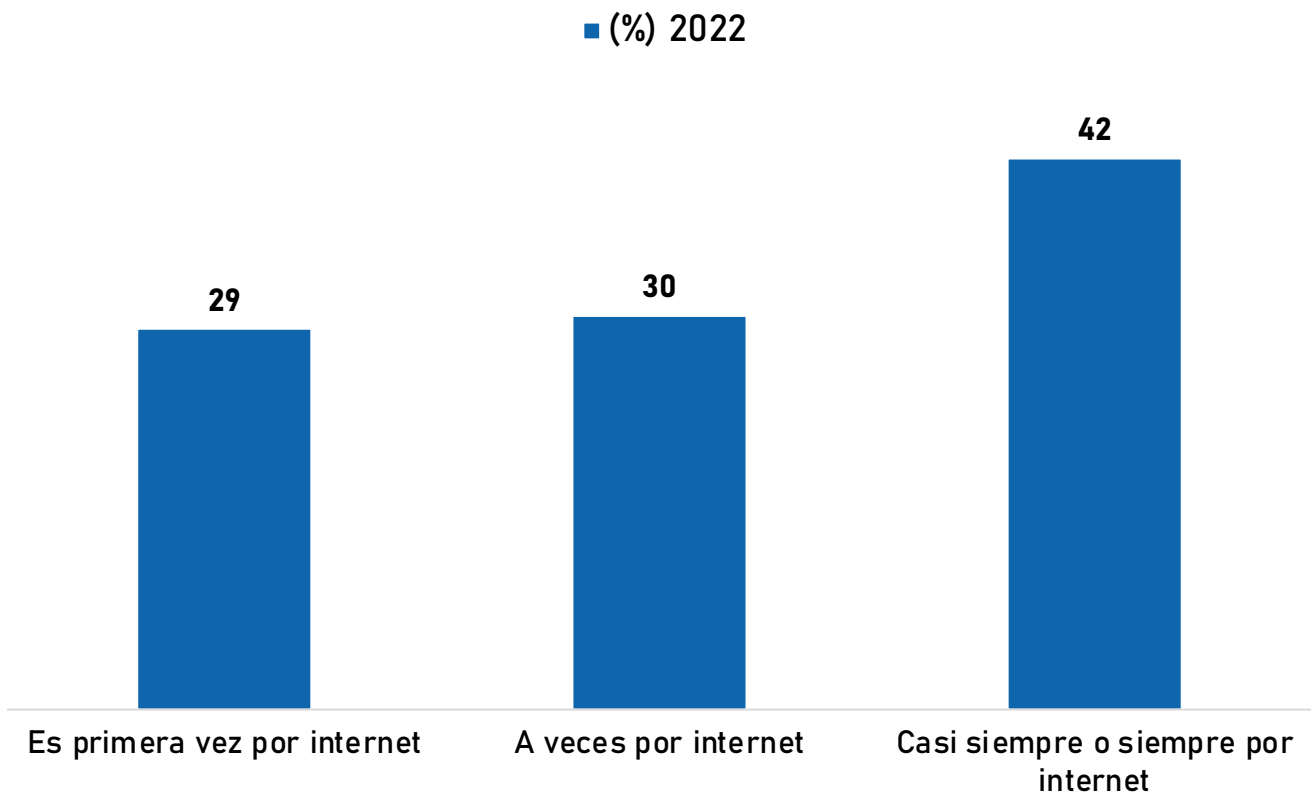


N = 6.386

Se omiten NS/ NR

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

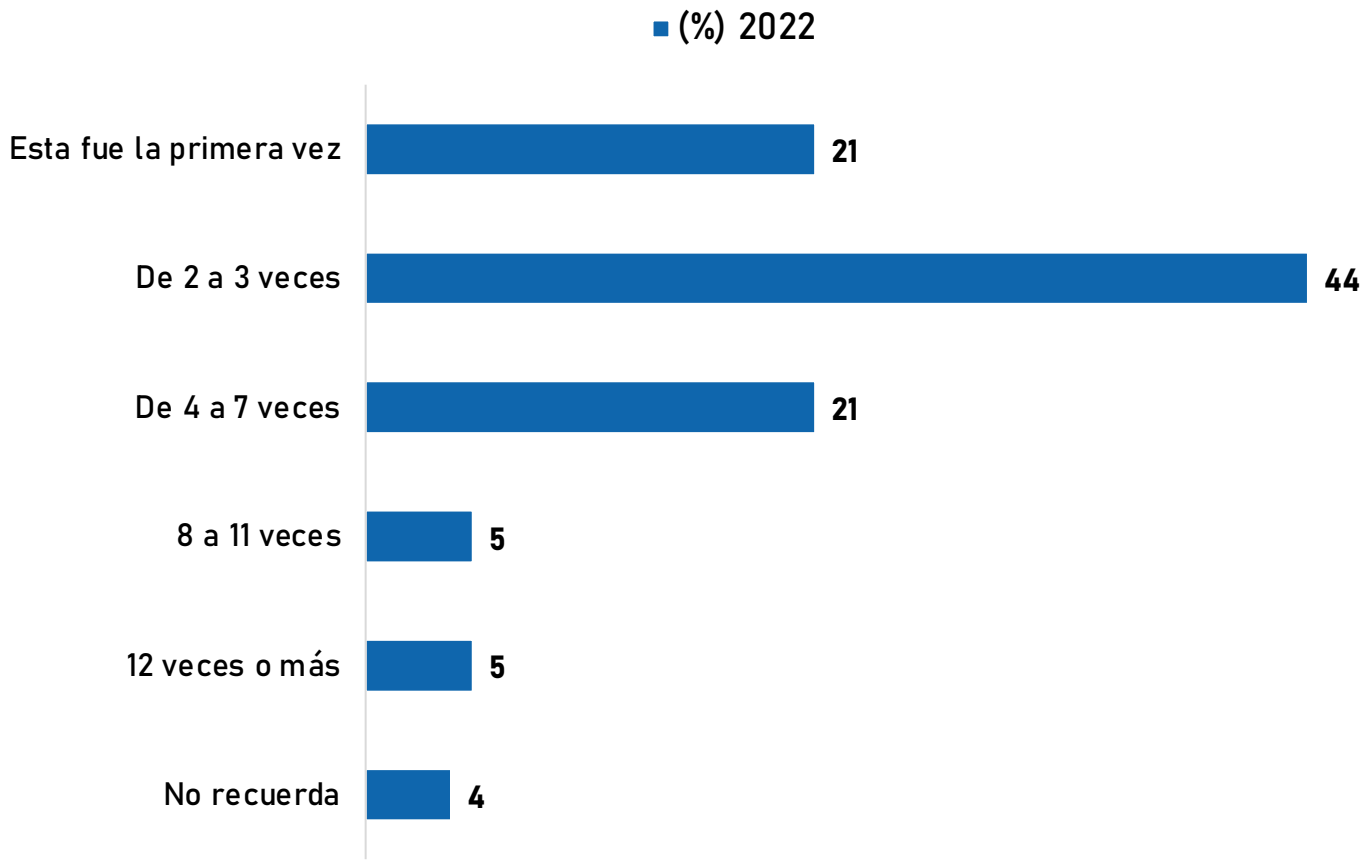
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 3.190
Se omiten las categorías NS-NR

INTENSIDAD DEL USUARIO/A (%) ISP-CHA

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



N = 8.079

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(a)**: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a personas usuarias 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.**

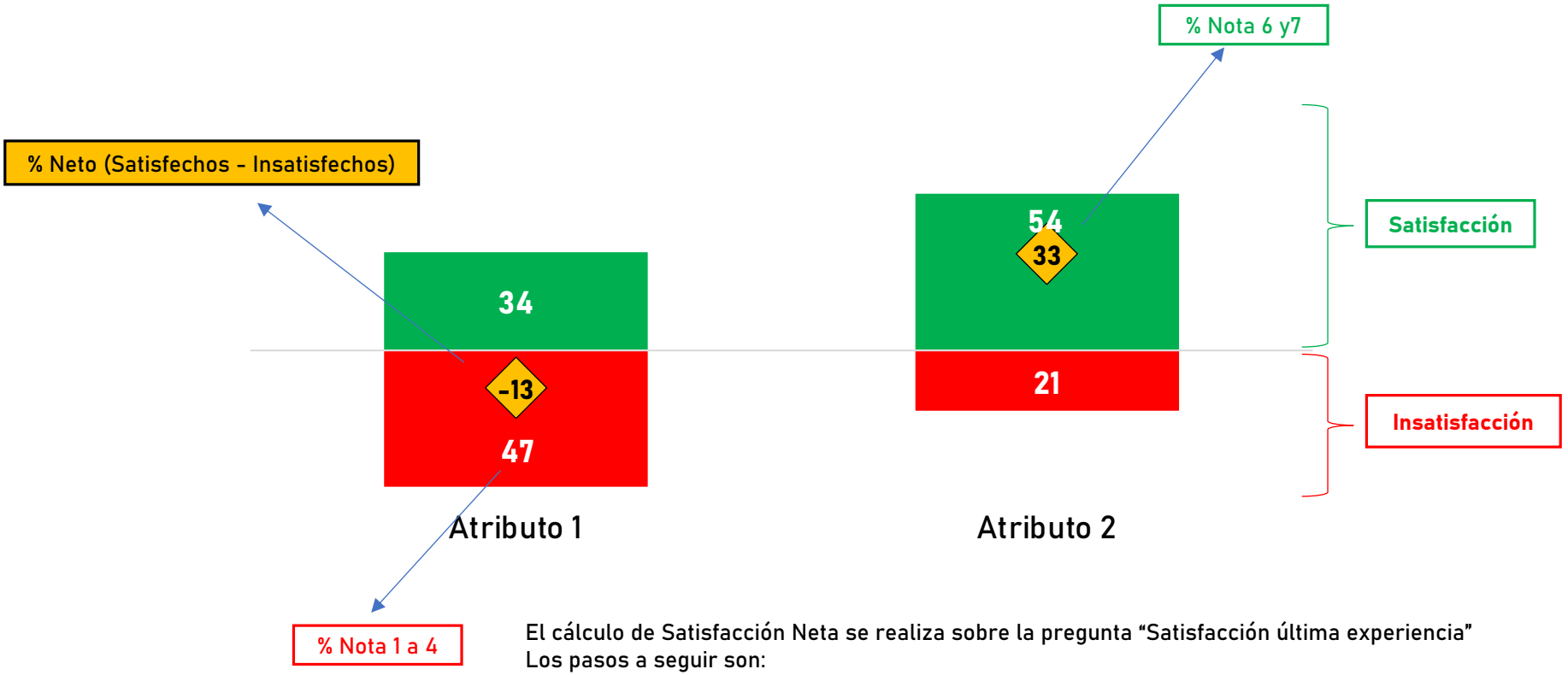
- Diversos estudios en el sector público y privado han mostrado que los/as **usuarios/as habilitados están mucho más satisfechos** y tienen menos problemas al realizar un trámite o acceder a un servicio.

- 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 y ellas

V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ÚLTIMA EXPERIENCIA

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



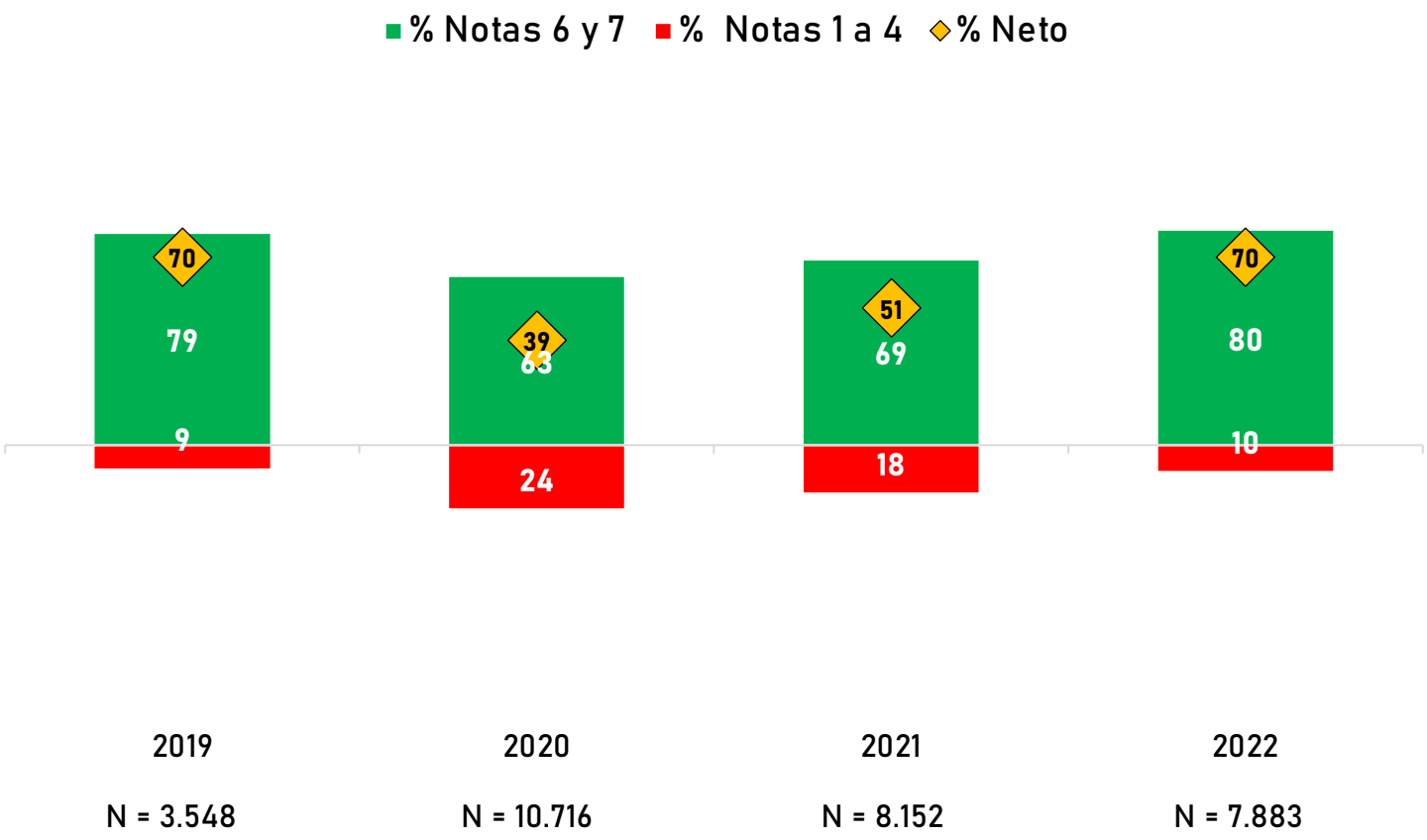
El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

- 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 (%) INSTITUCIÓN 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?

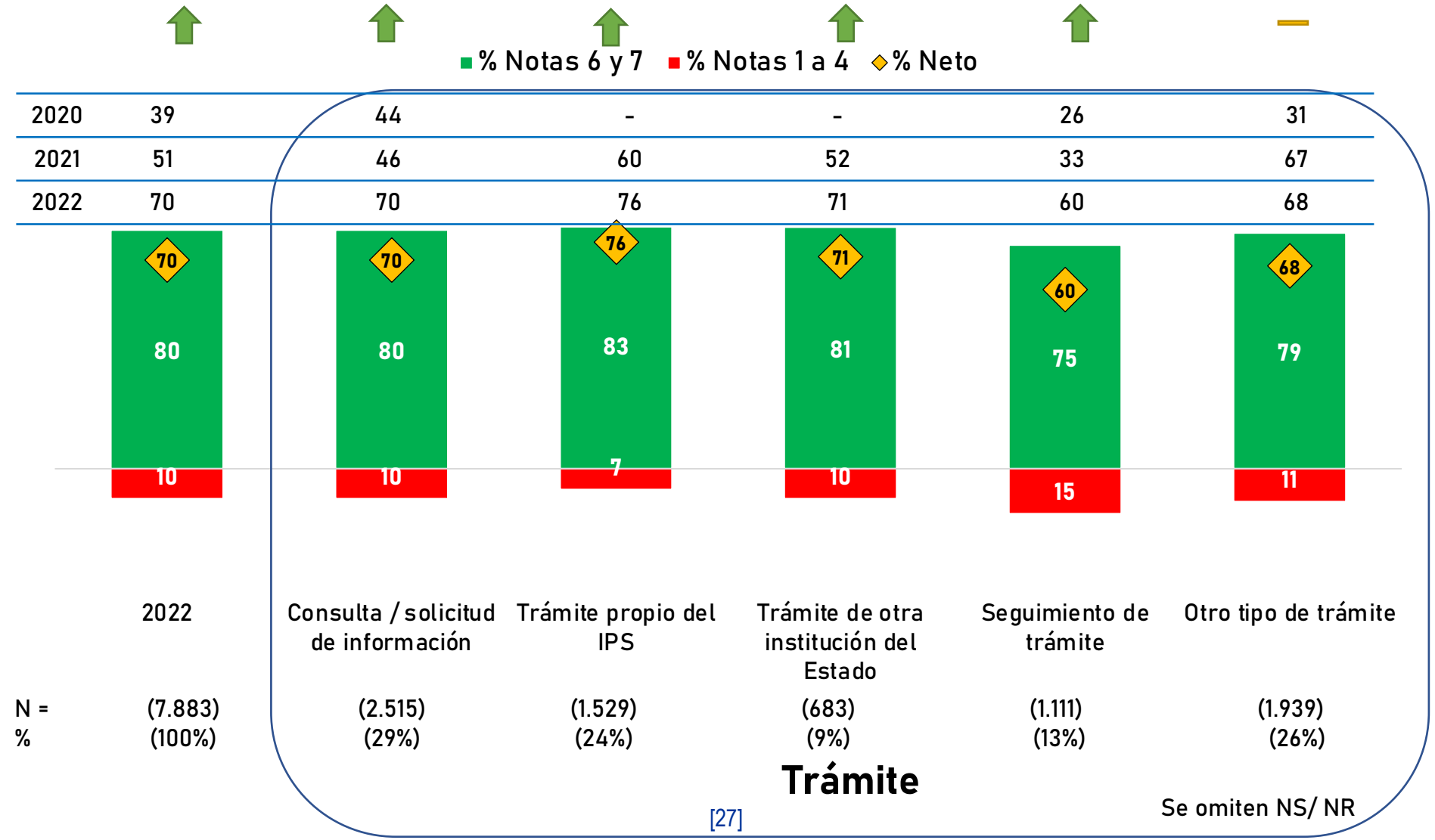


El indicador de Satisfacción neta de Usuarios (PMG), se construye a partir de los resultados del 2022 de esta variable.

Se omiten NS/ NR

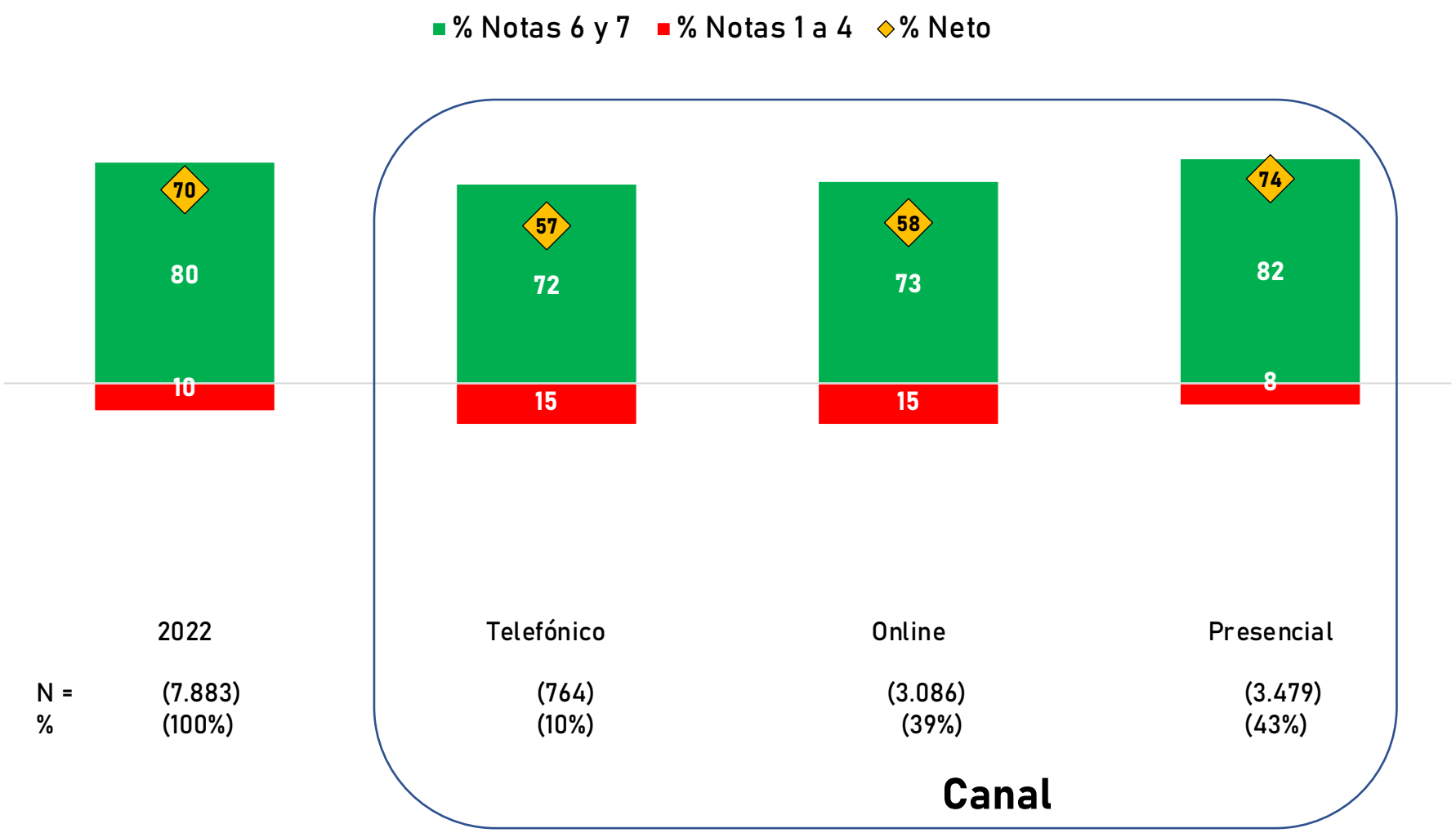
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

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?



SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL

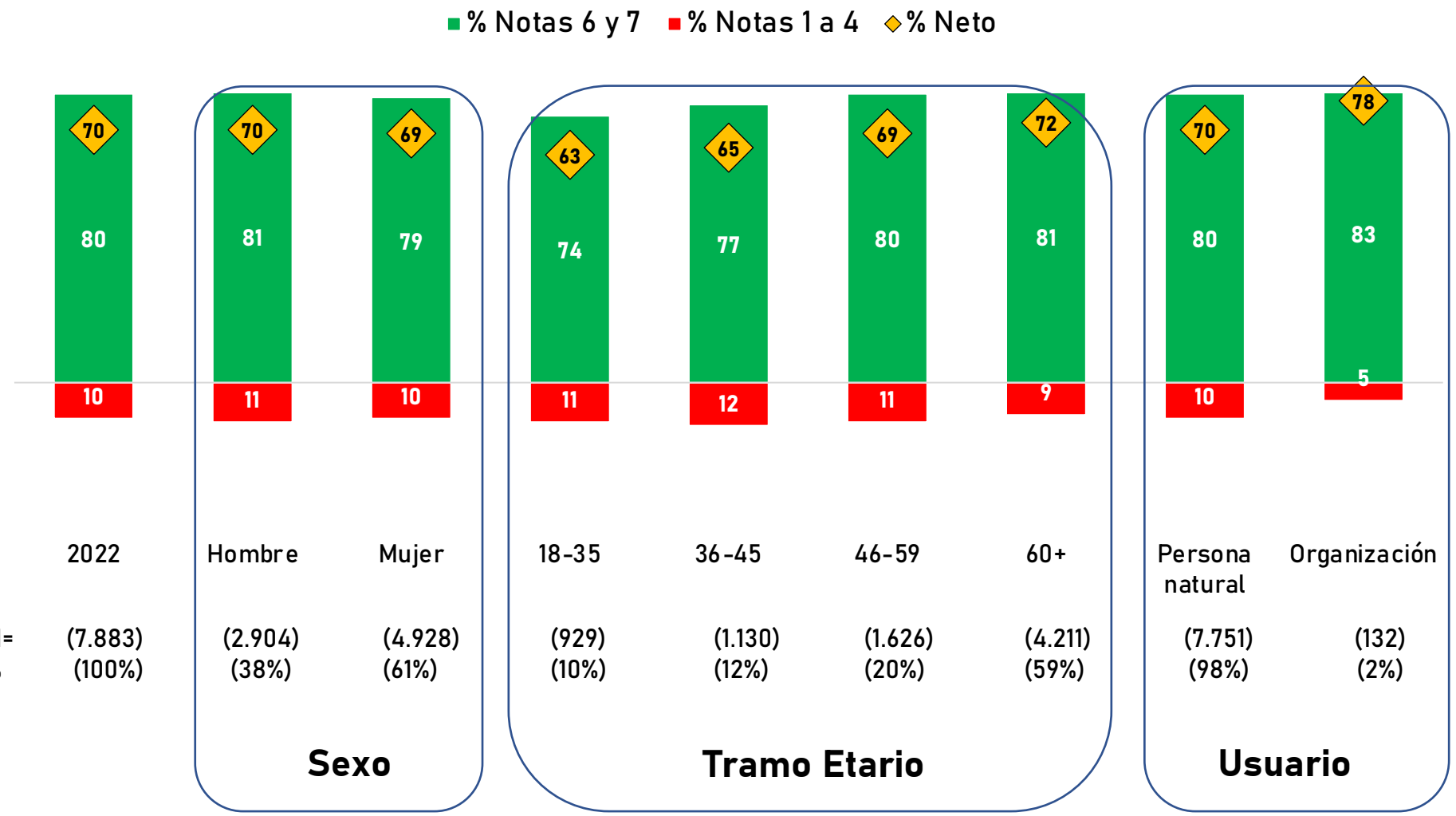
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten NS/ NR

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

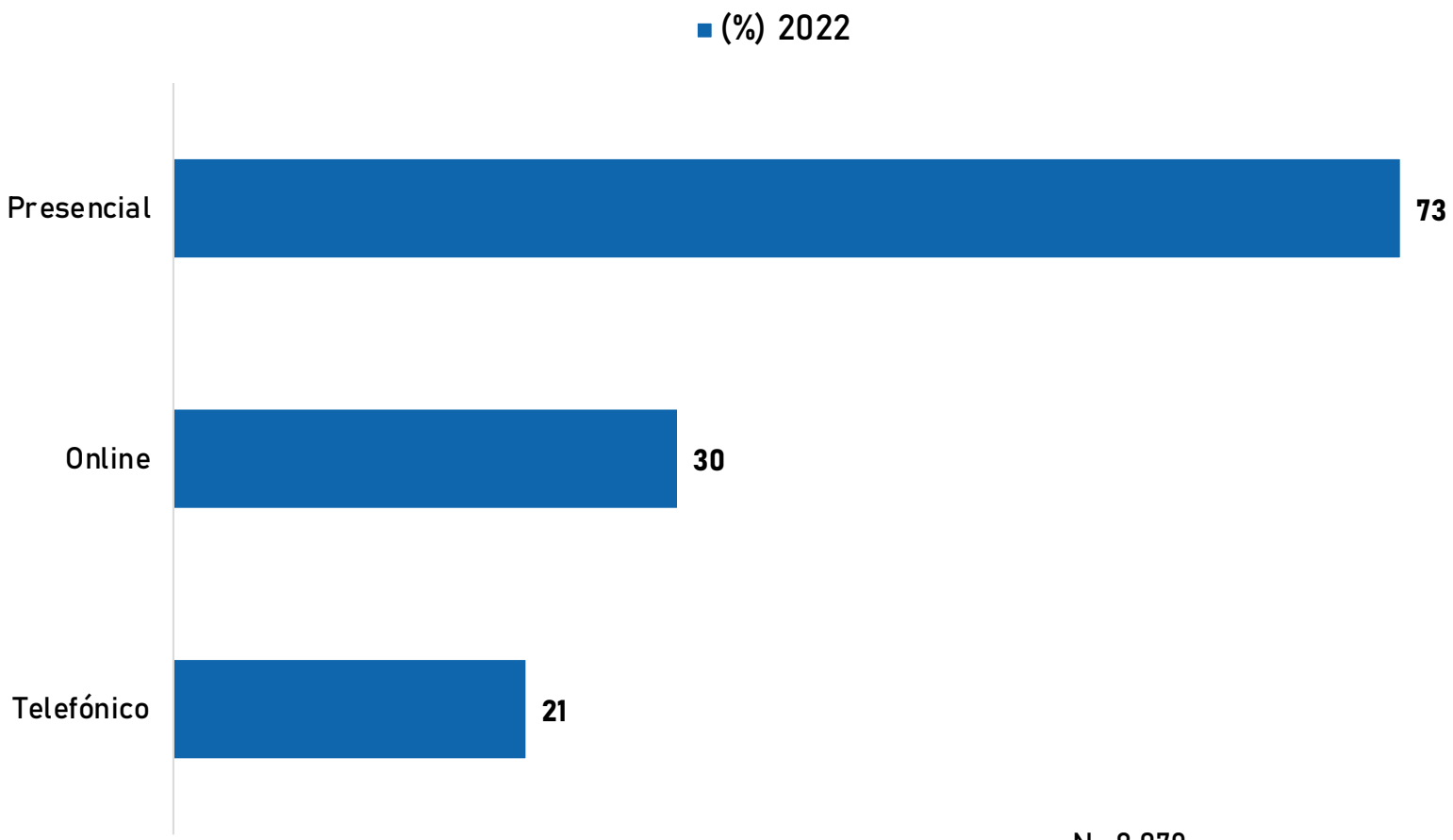
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten 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?

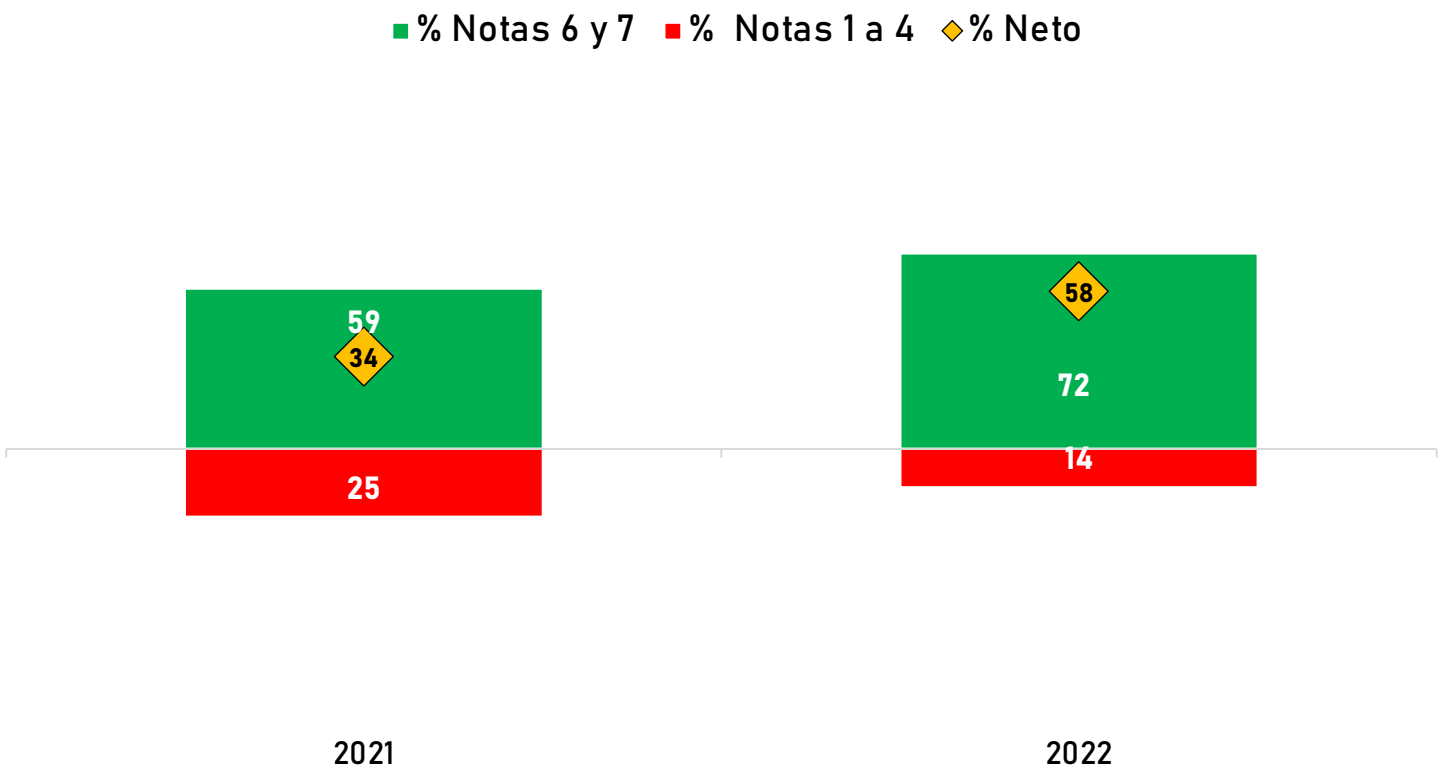


N= 8.079
Pregunta de respuesta múltiple

SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
AÑO - 2022

Durante el tiempo que su último trámite estuvo en curso, ¿se contactó para saber el estado de su trámite?

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?



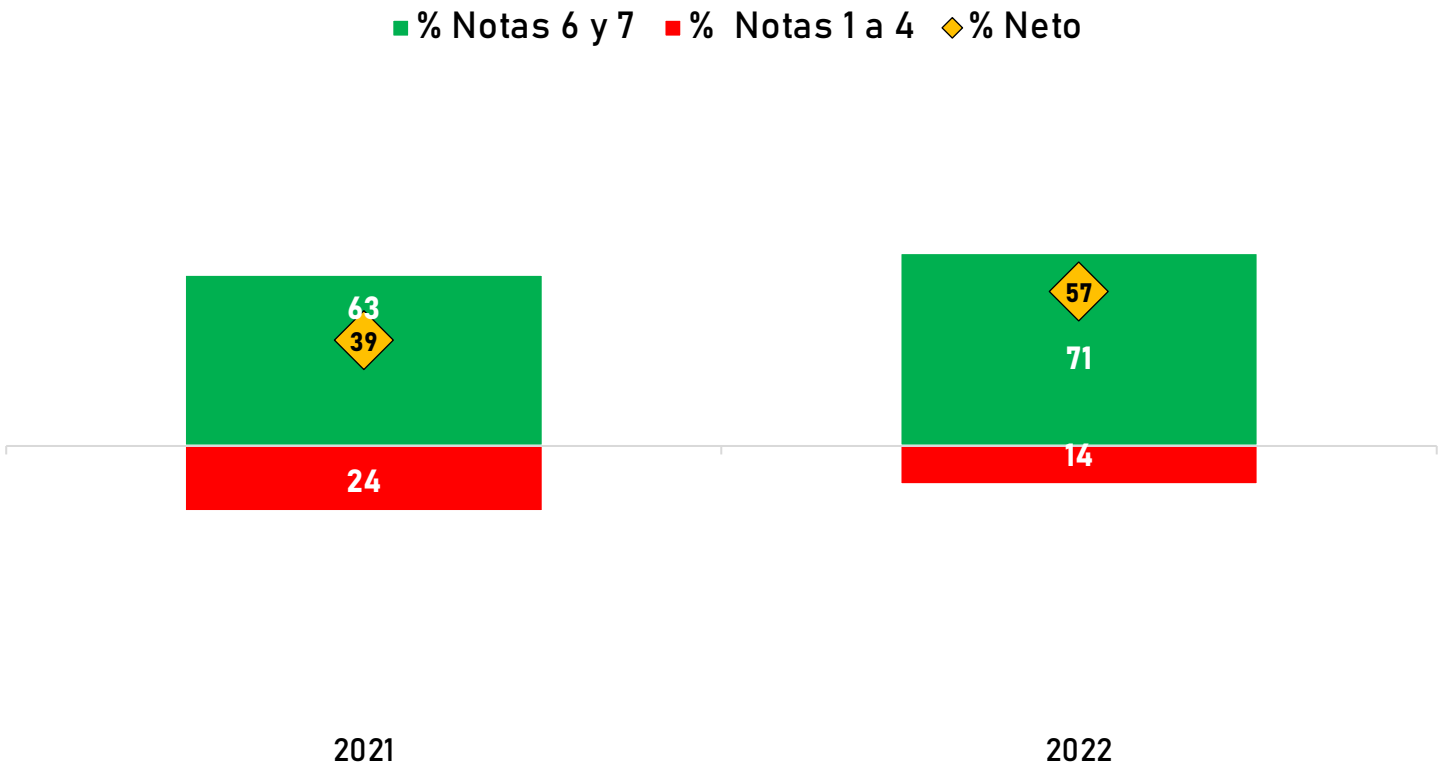
	2021	2022
N =	736	1.465

Usuarios que se contactaron para hacer seguimiento del tramite.
Se omiten NS/ NR

SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
AÑO - 2022

Durante el tiempo que su último trámite estuvo en curso, ¿se contactó para saber el estado de su trámite?

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?



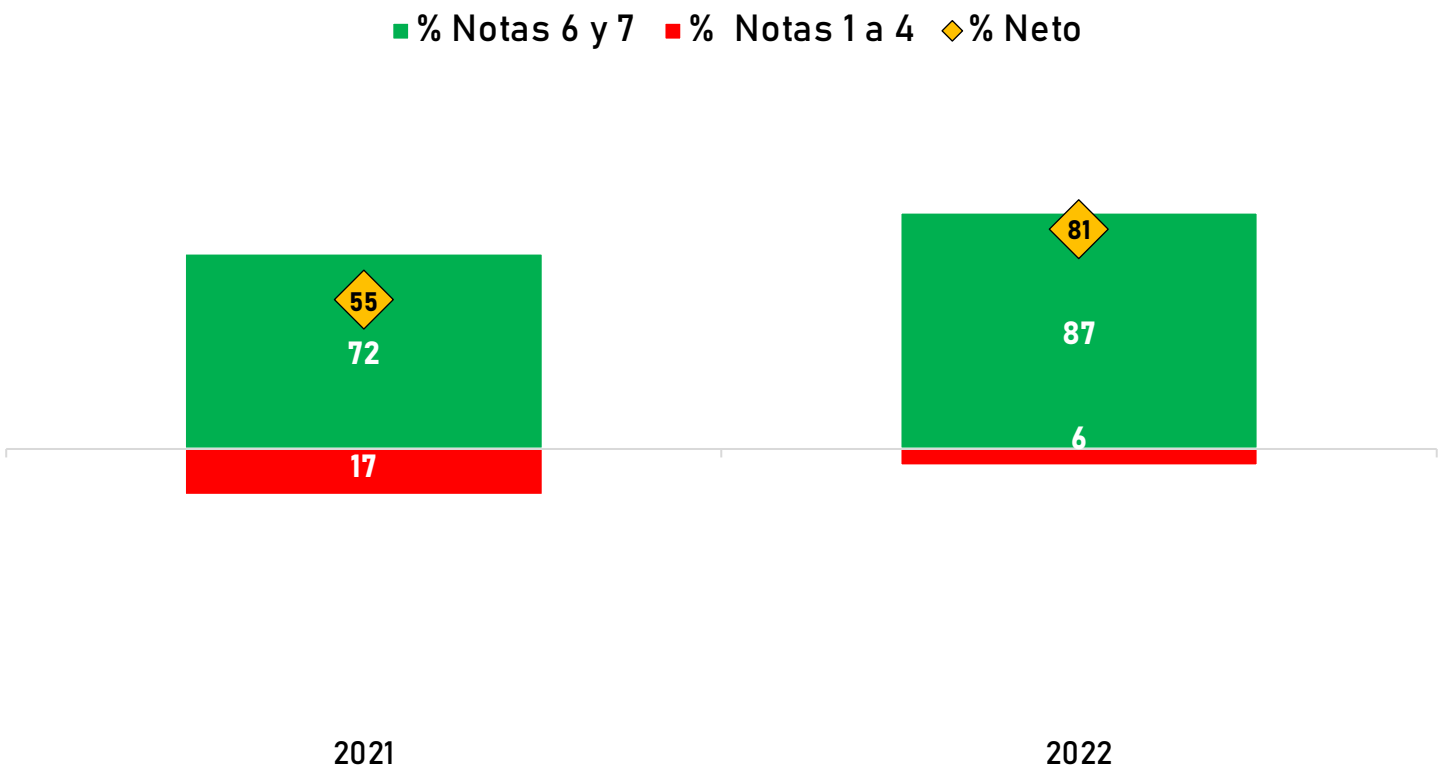
N =	2.978	1.389

Usuarios que se contactaron para hacer seguimiento del tramite.
Se omiten NS/ NR

SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
AÑO - 2022

Durante el tiempo que su último trámite estuvo en curso, ¿se contactó para saber el estado de su trámite?

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?

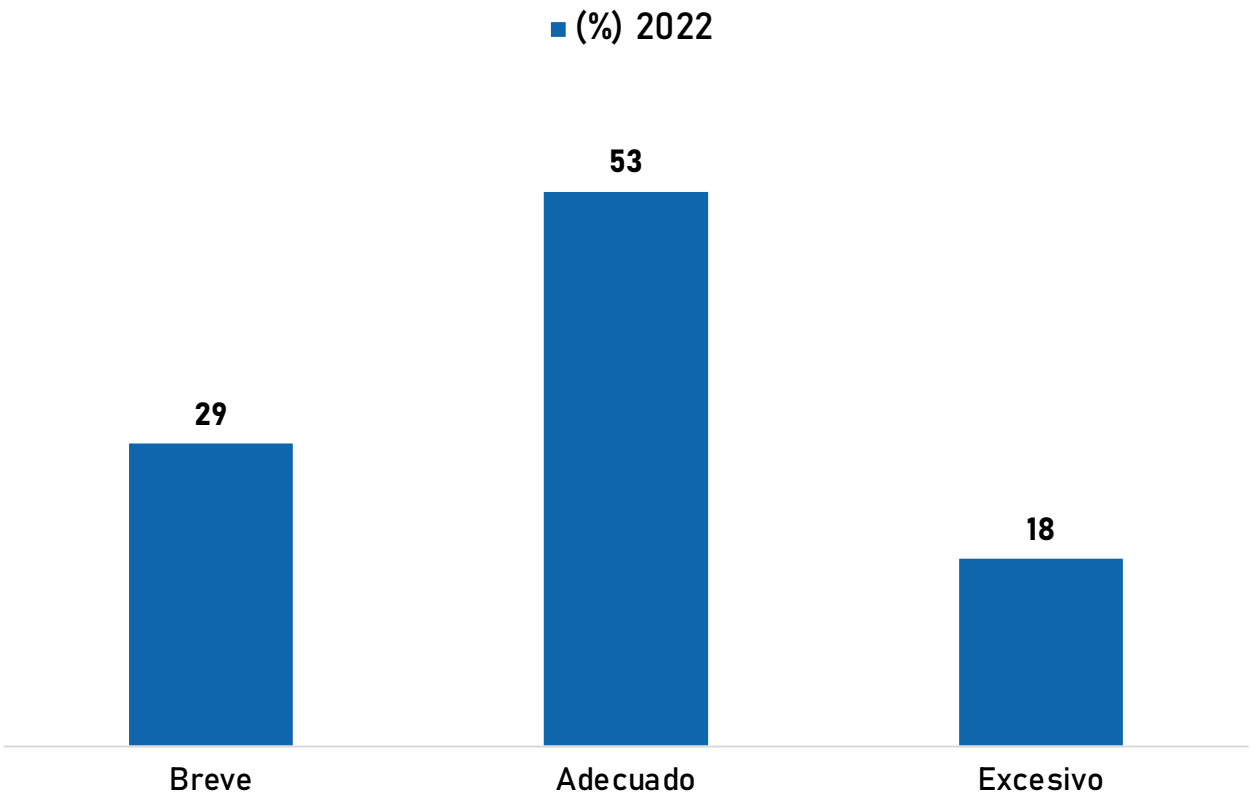


N =	4.006	1.202

Usuarios que se contactaron para hacer seguimiento del tramite.
Se omiten NS/ NR

TRÁMITE – EVALUACIÓN TIEMPO DE ESPERA (%)

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

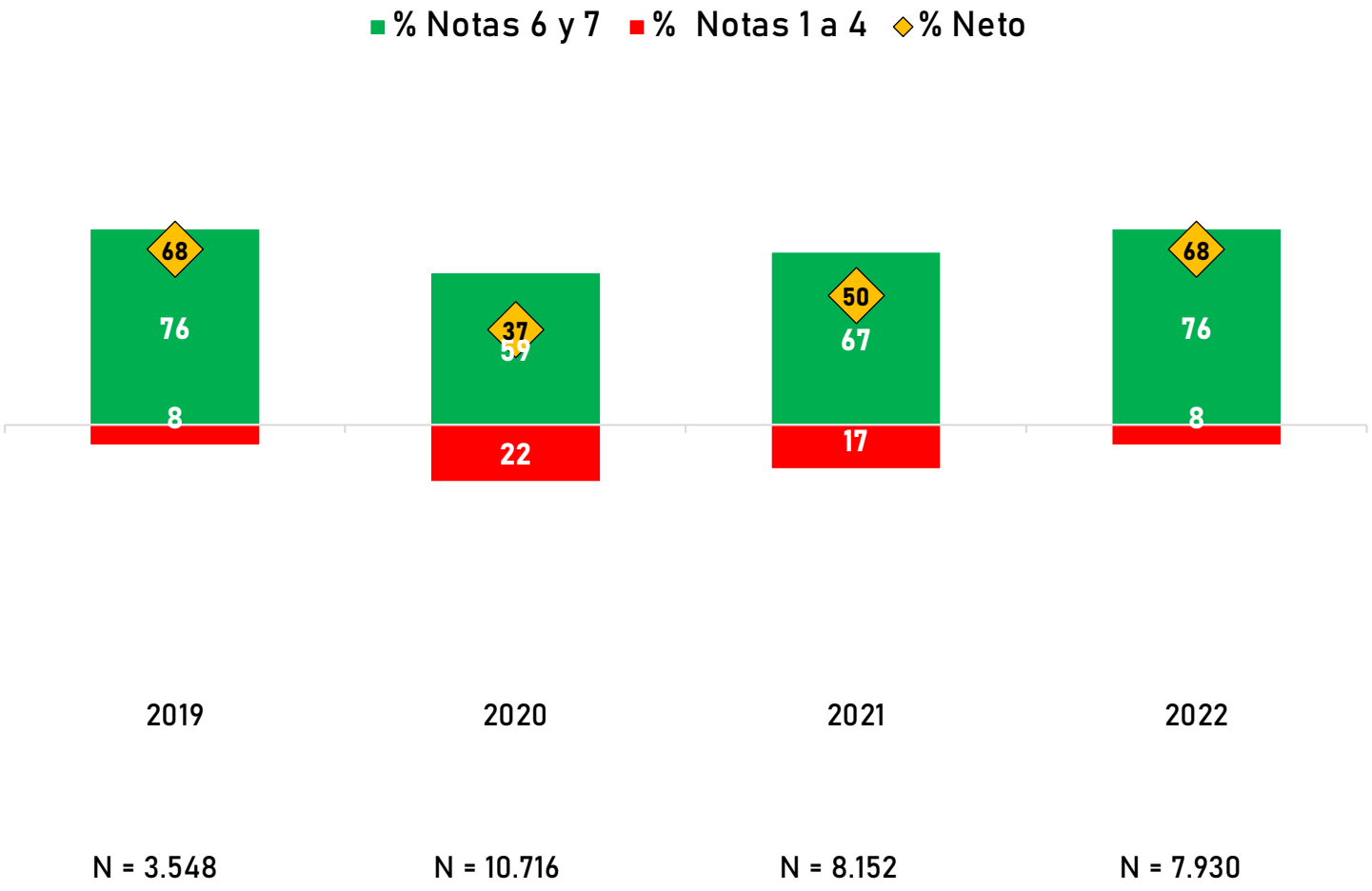


N = 8.056
Se omiten categorías NS-NR

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN GENERAL (%) INSTITUCIÓN
AÑO - 2022

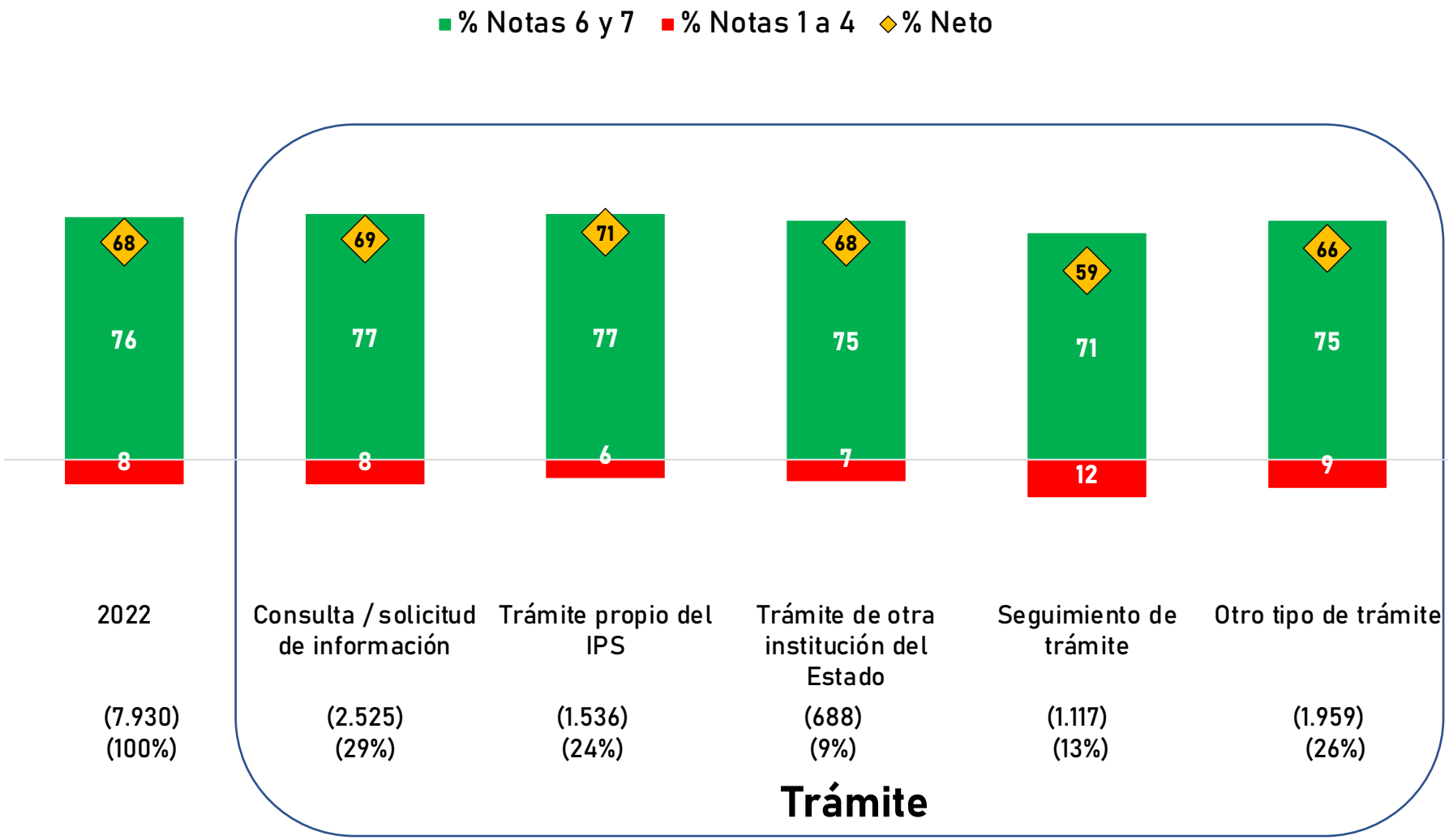
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten NS/ NR

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

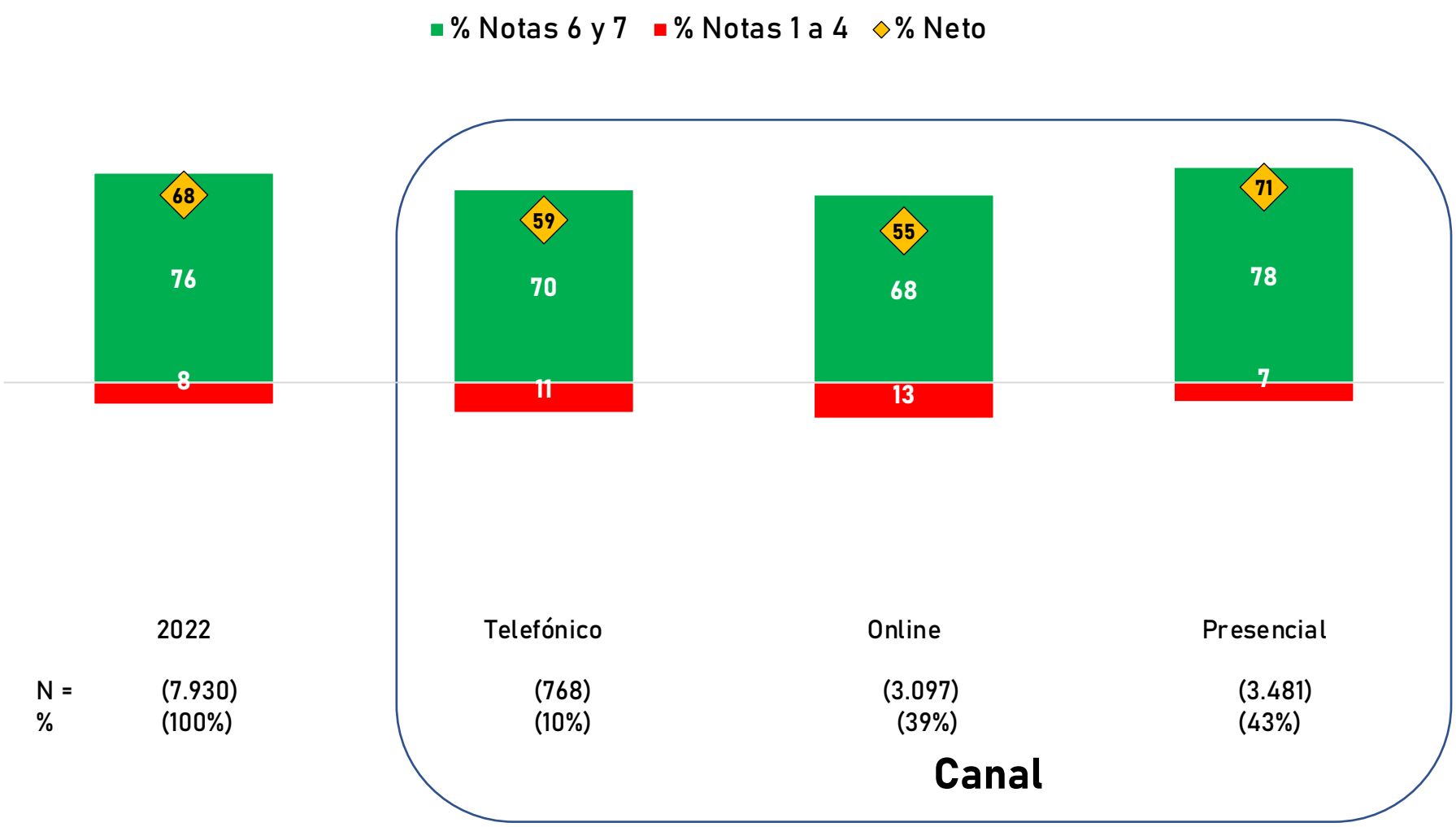
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten NS/ NR

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL

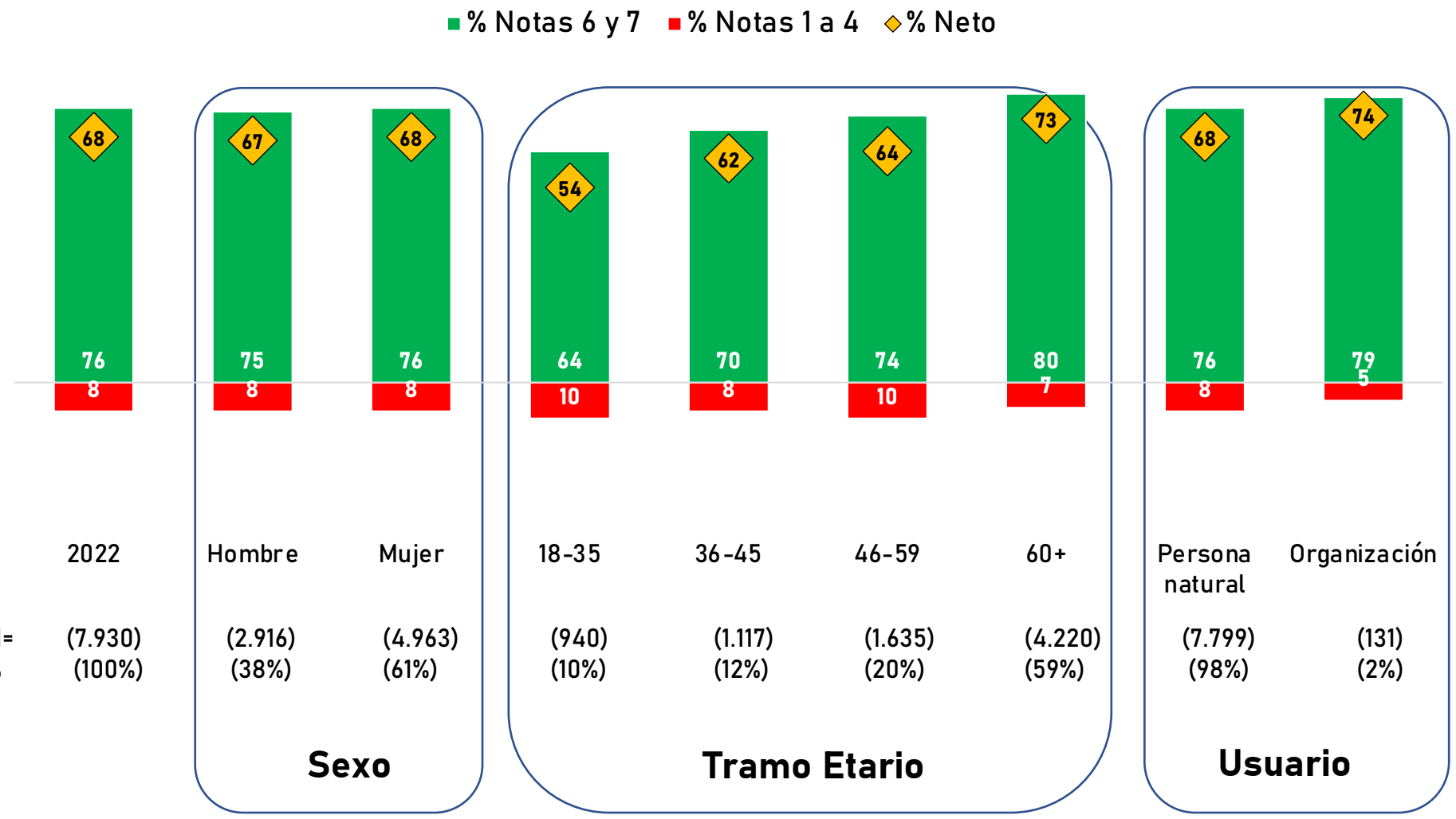
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten NS/ NR

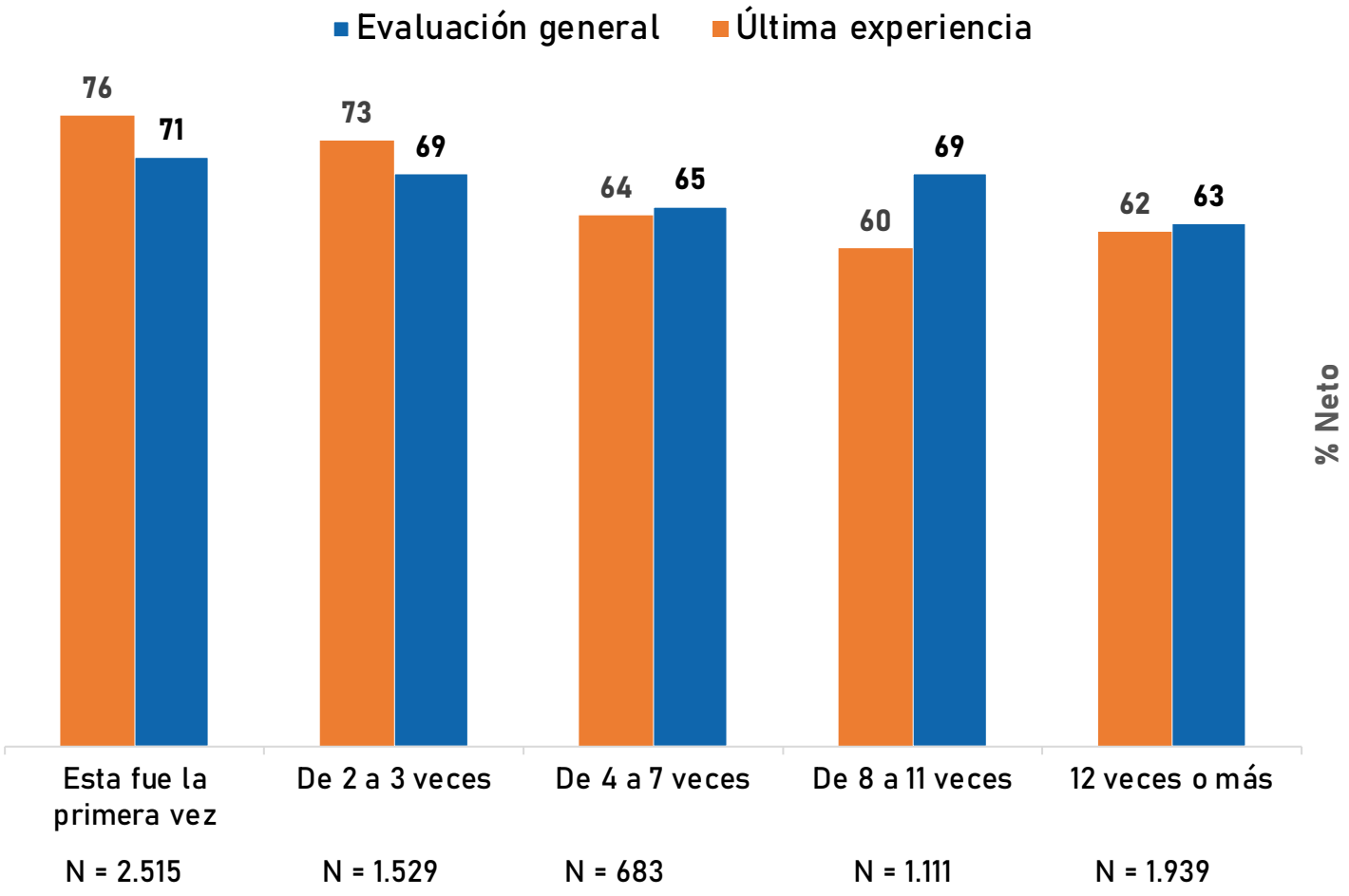
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y USUARIO

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



Se omiten NS/ NR

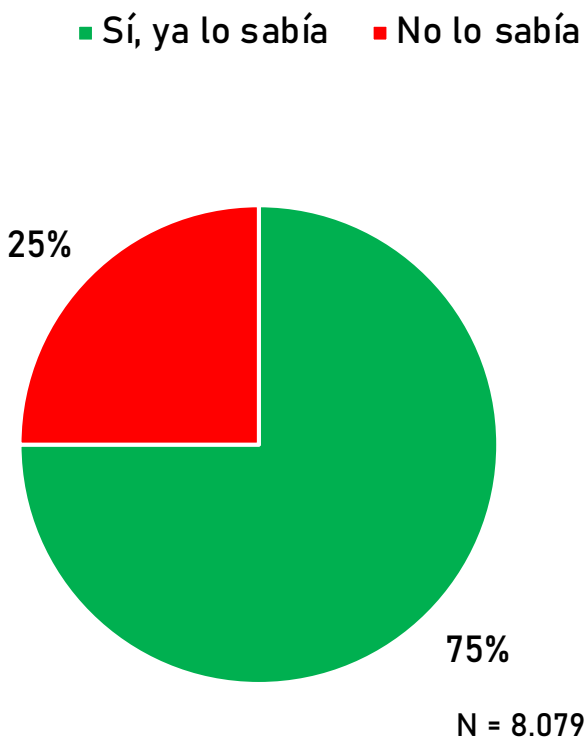
EVALUACIÓN GENERAL VS EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA SEGÚN RECURRENCIA

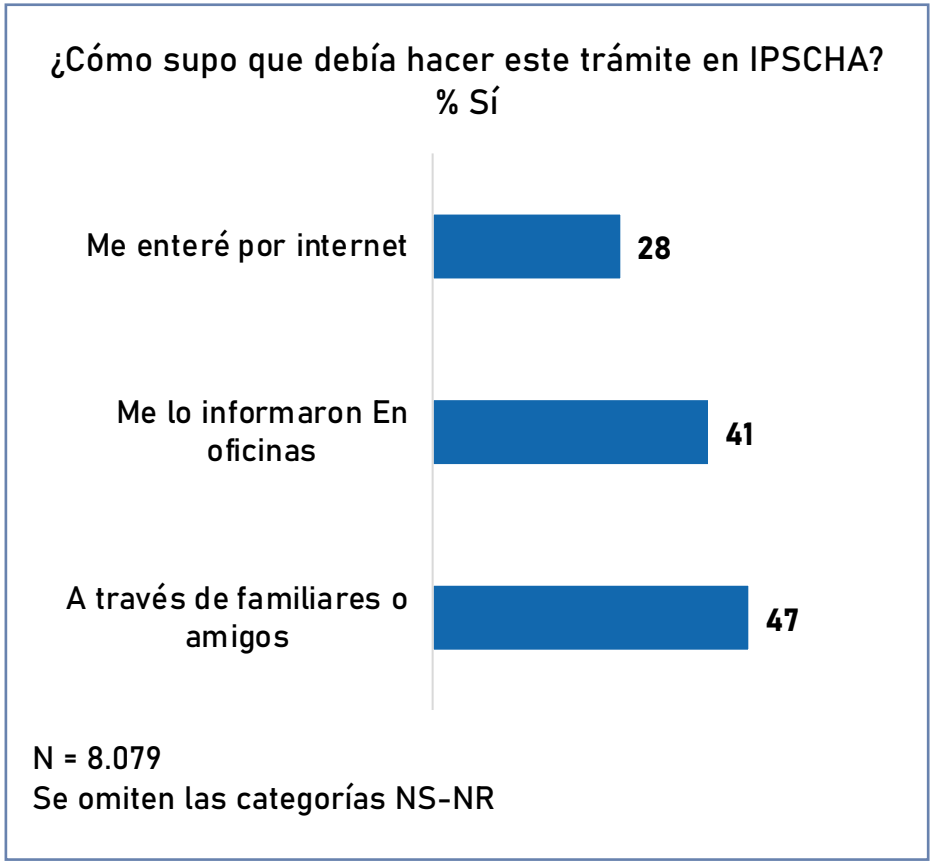


Se omiten NS/ NR

CONOCIMIENTO IPSCHA (%)

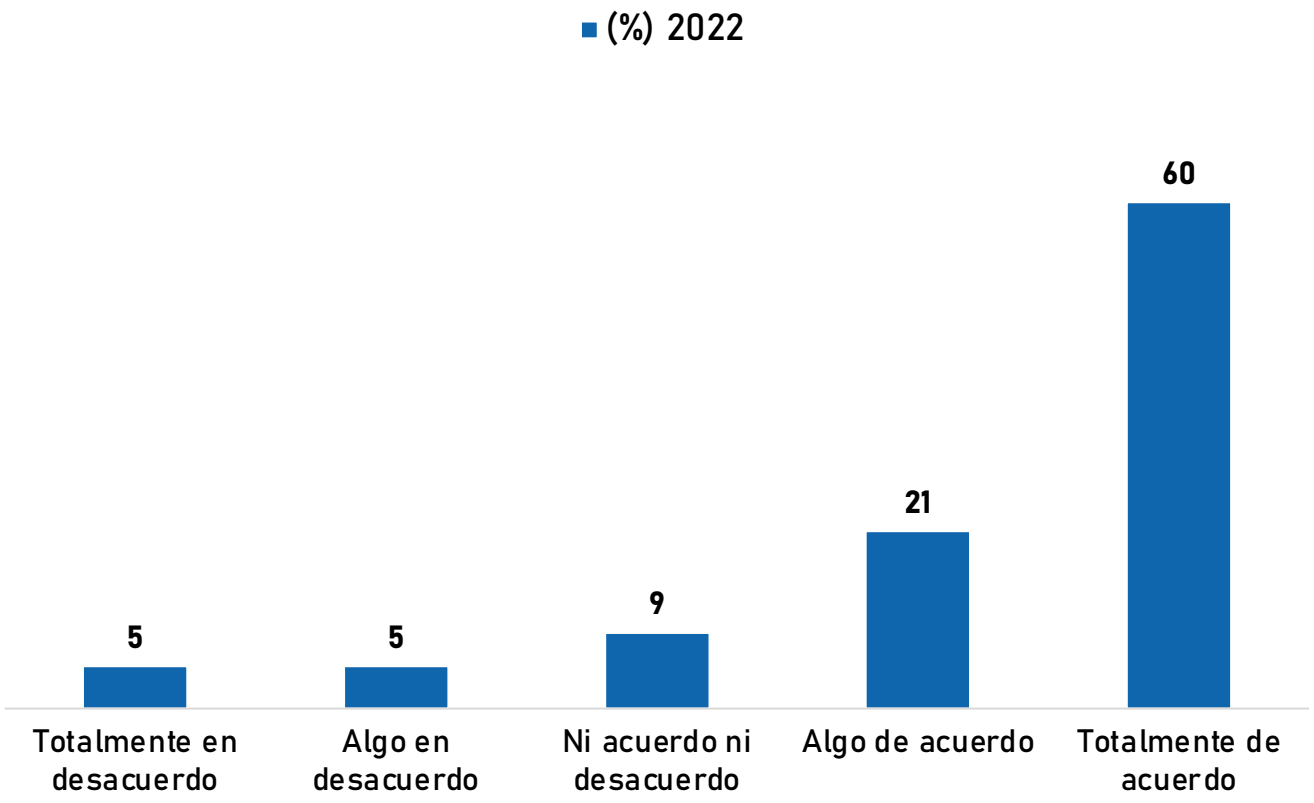
En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?





EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) IPSCHA

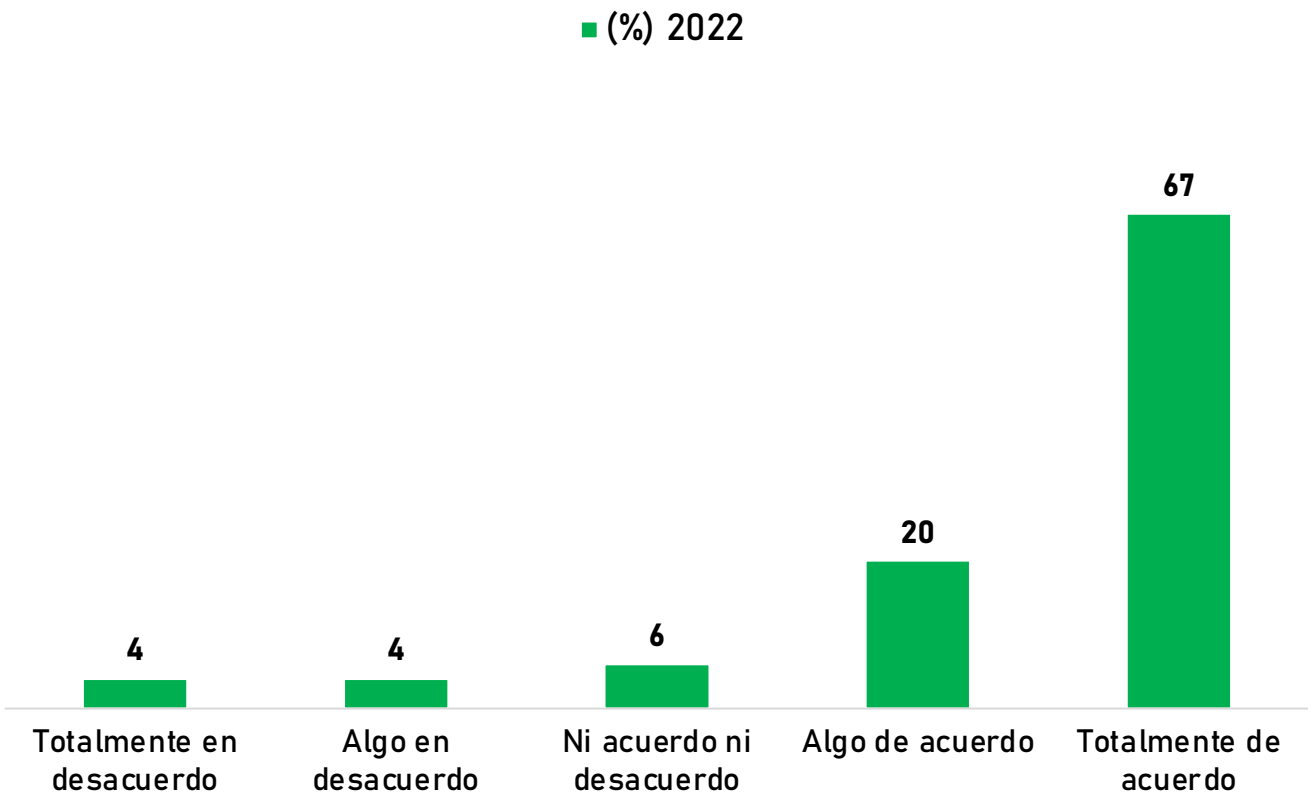
Esta experiencia de servicio en IPSCHA aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 8.079

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) INSTITUCIÓN

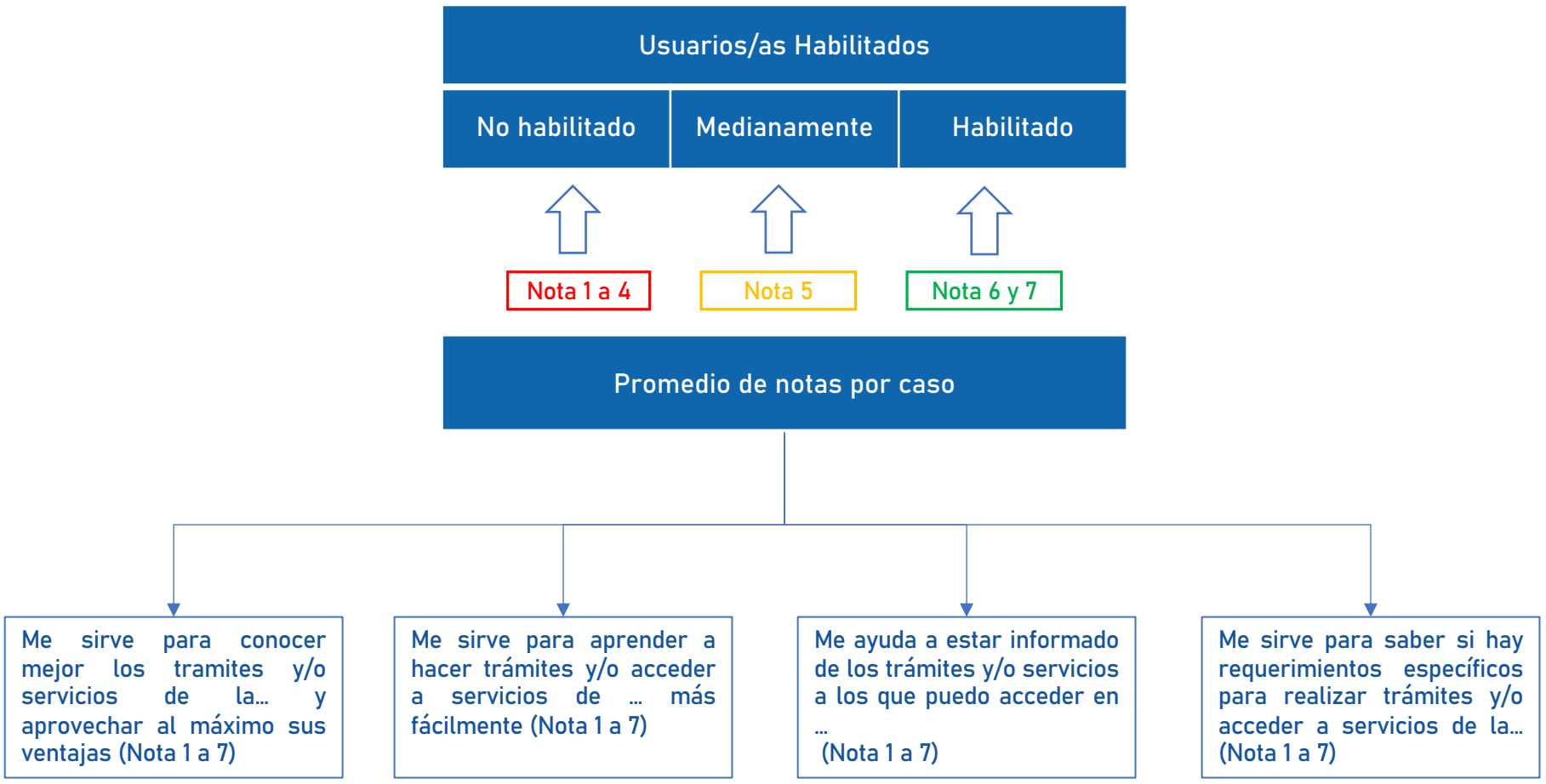
Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en la INSTITUCIÓN:



N = 8.079

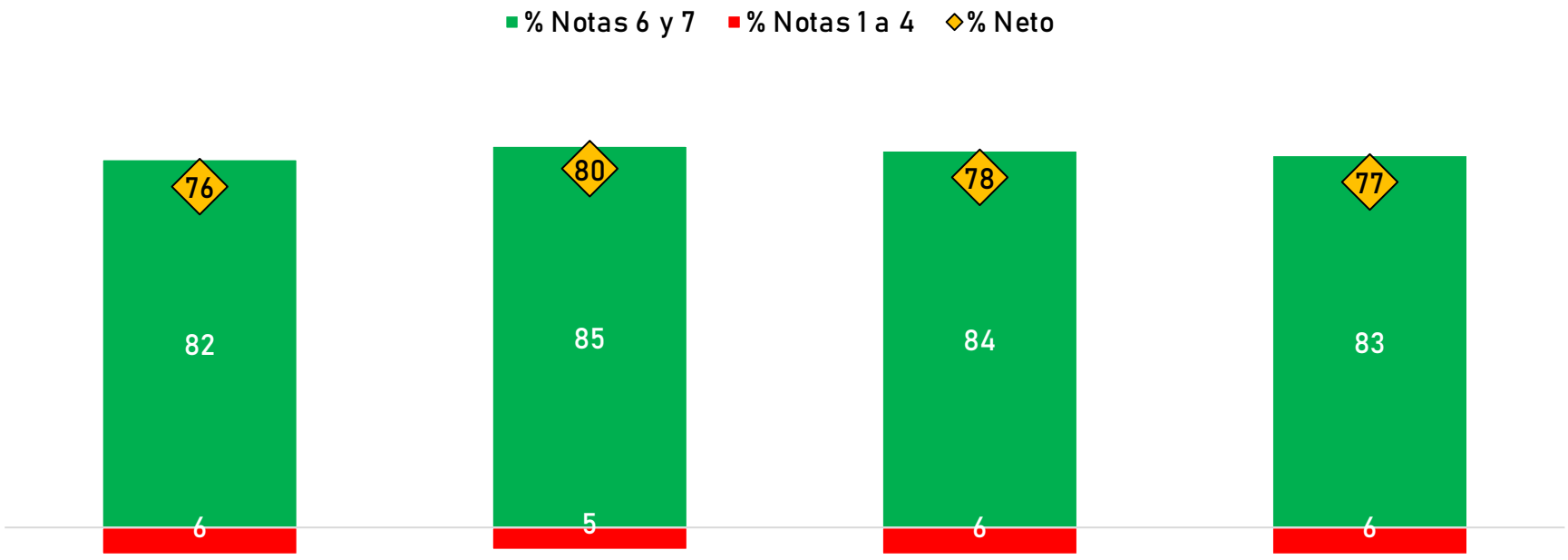
VII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – HABILITACIÓN Y PRESENCIA DE PROBLEMAS

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



HABILITACIÓN (%) INSTITUCIÓN

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…?

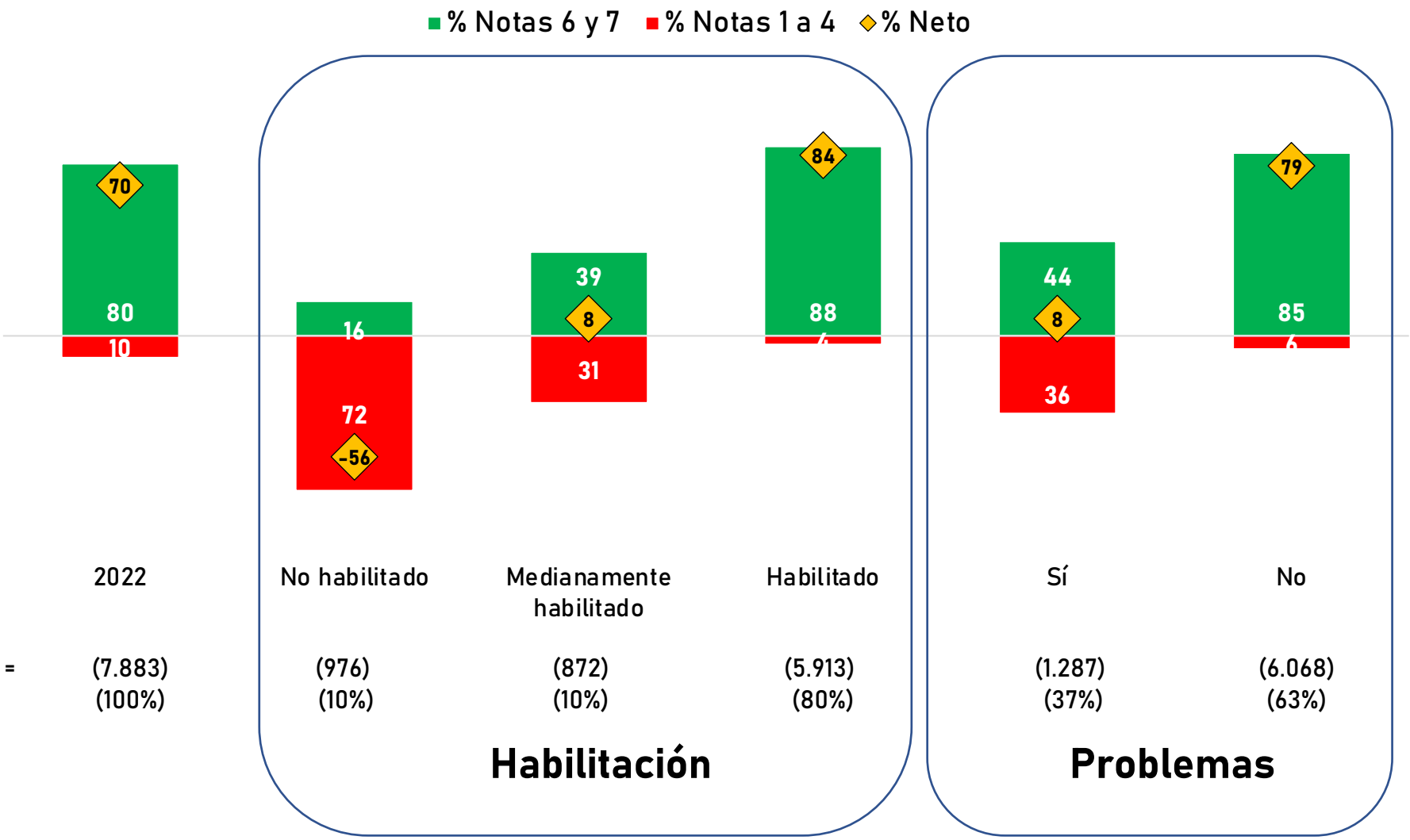


Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la Institución y aprovechar al máximo sus ventajas	Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de la Institución más fácilmente	Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en la Institución	Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de la Institución
N = 7.829	N = 7.812	N = 7.812	N = 7.788

Se omiten NS/ NR

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

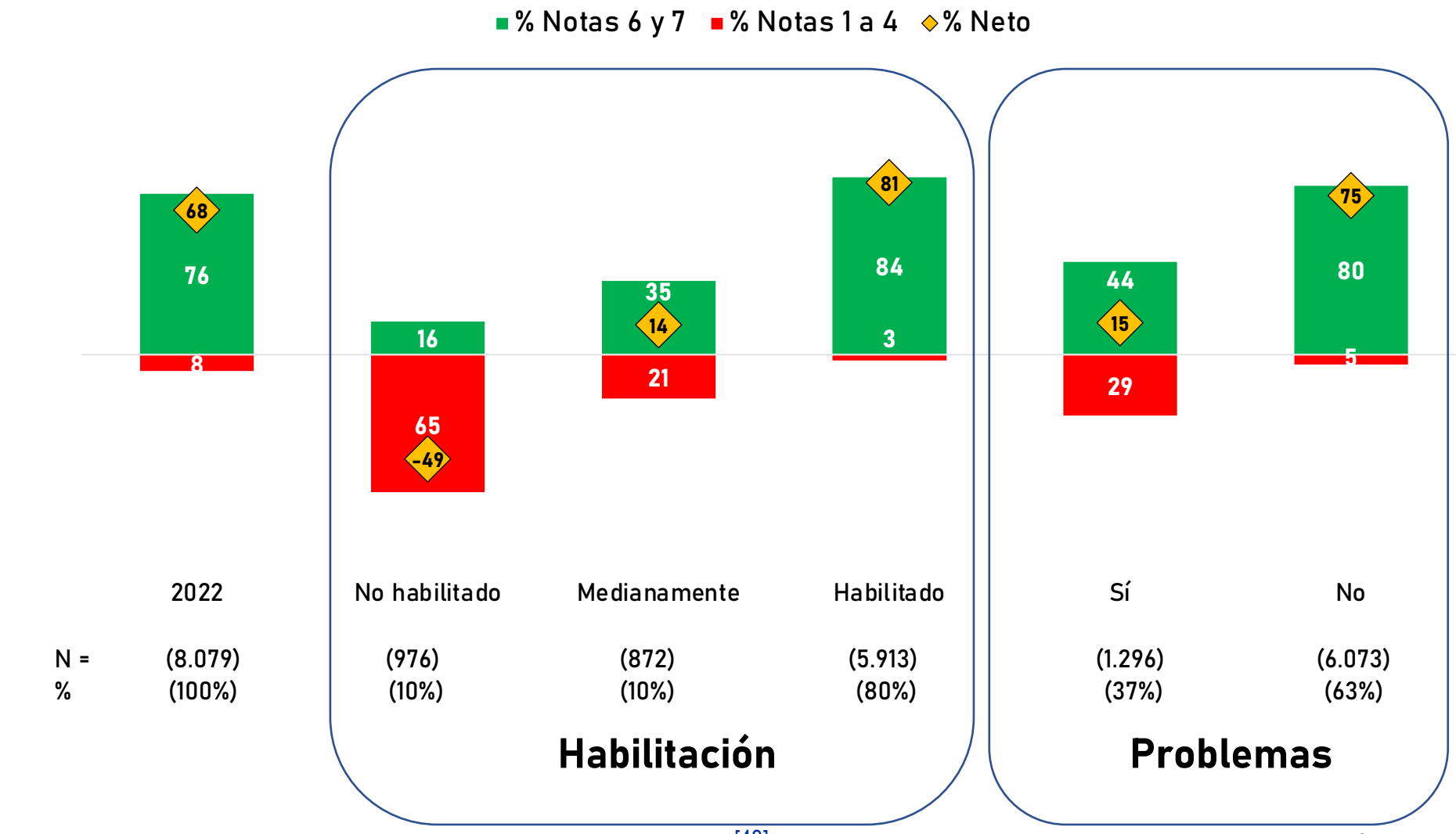
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten NS/ NR

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

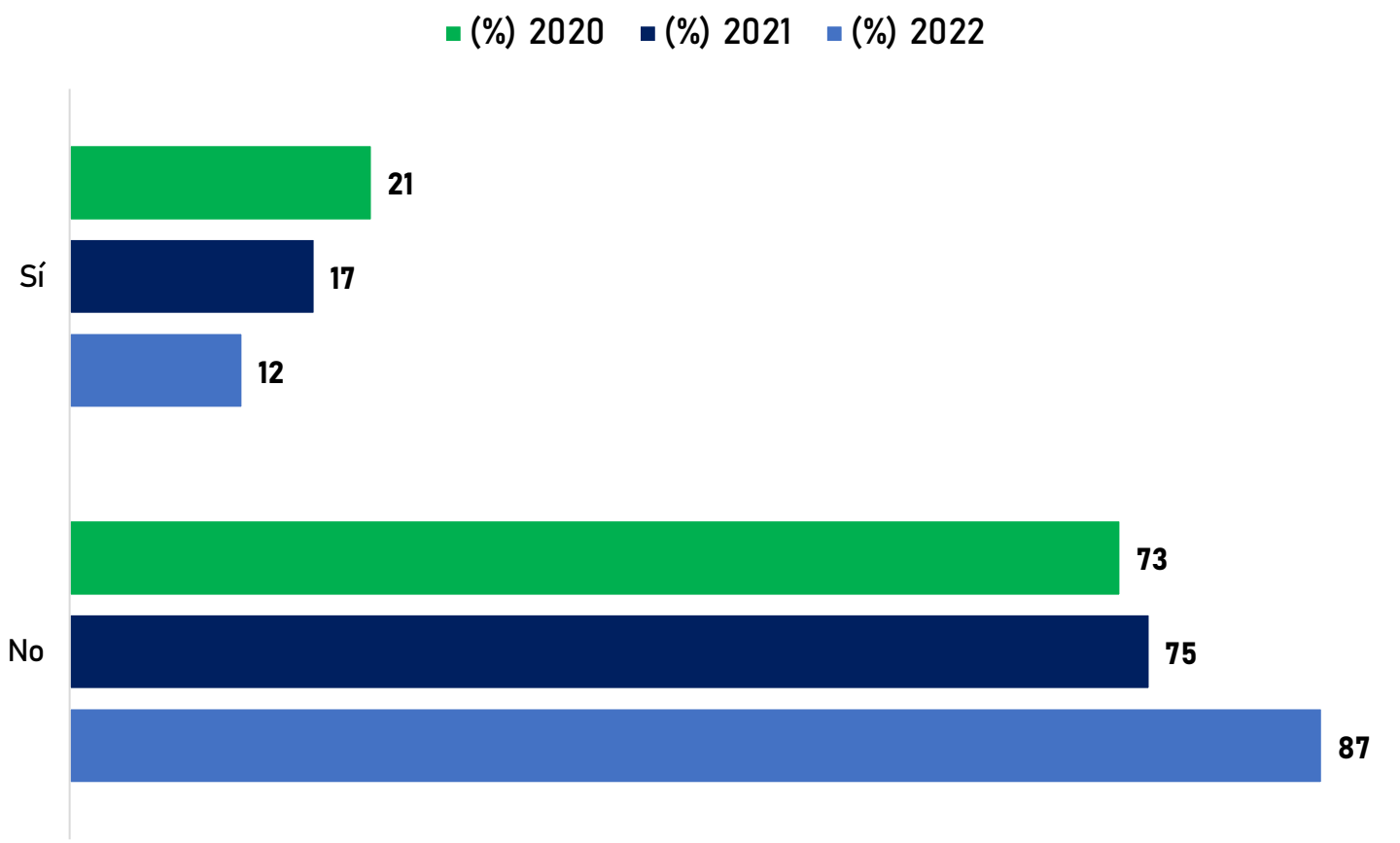
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten NS/ NR

PROBLEMAS – OCURRENCIA (%)
AÑO –2022

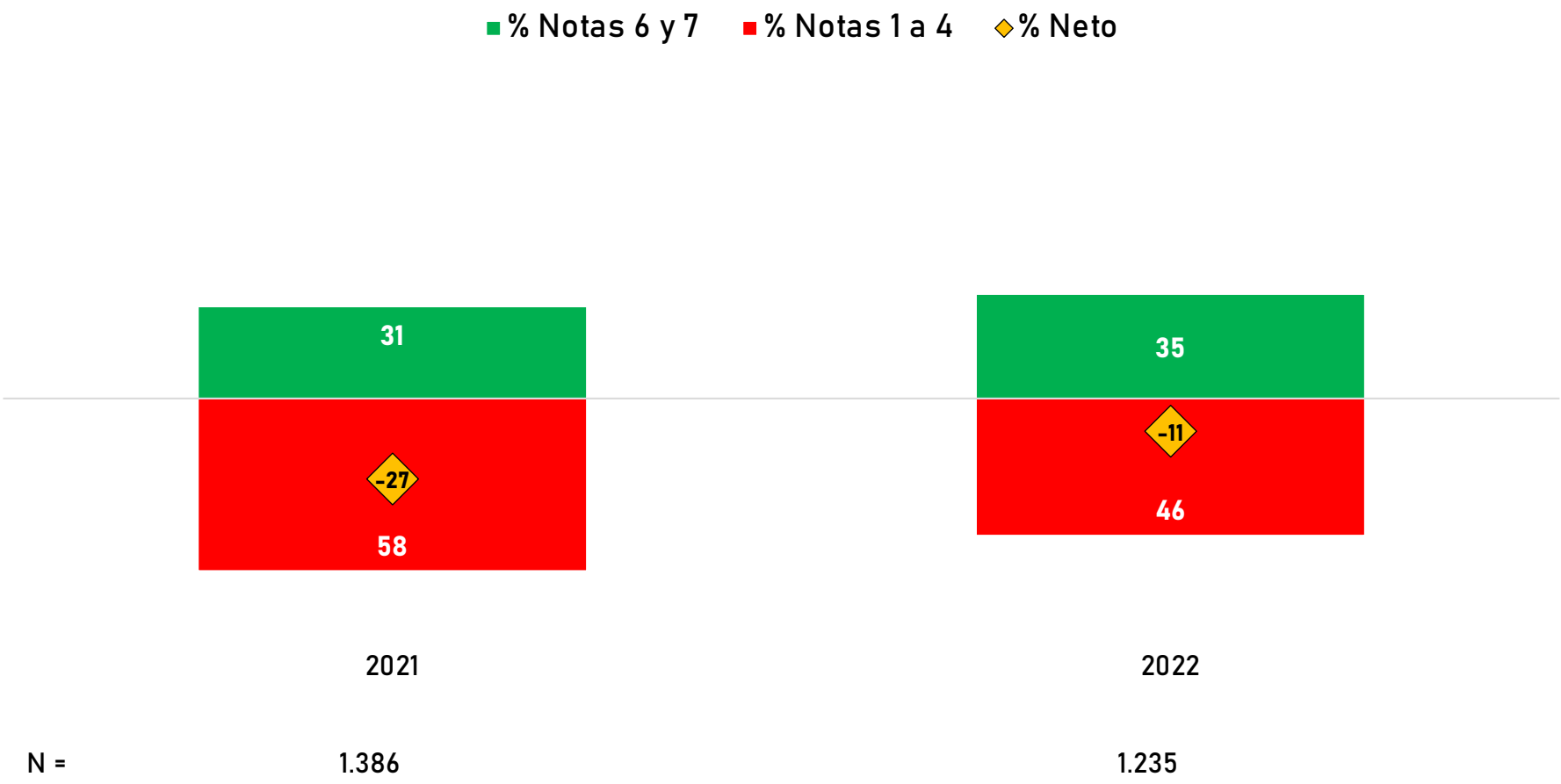
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la institución hasta que respondieron a su requerimiento?



N 2020 = 10.716
N 2021 = 8.152
N 2022 = 8.079

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?

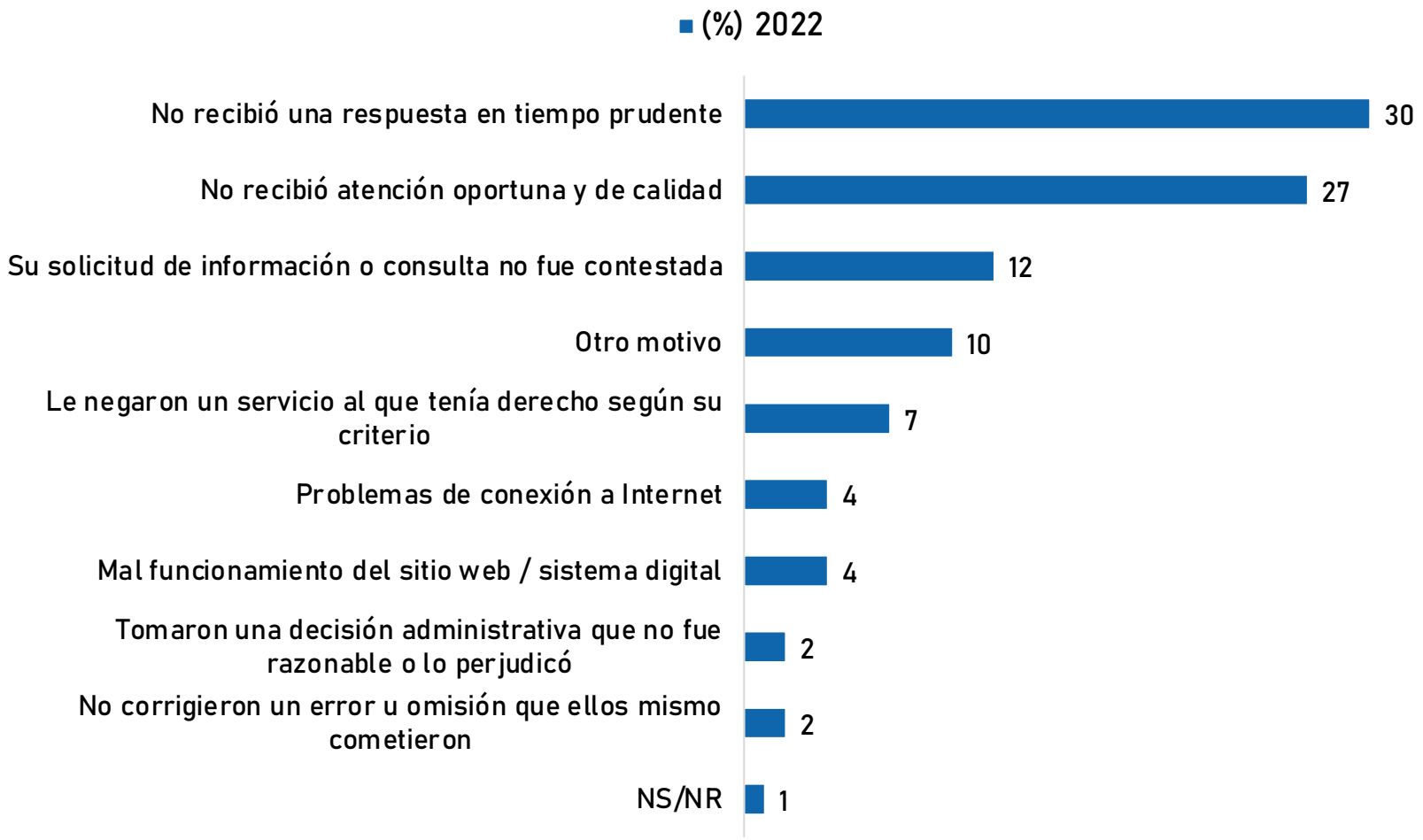


N =	1.386	1.235

Se omiten NS/ NR

PROBLEMAS – TIPO(%)

¿Qué problema tuvo?



N 2022 = 1.315

VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

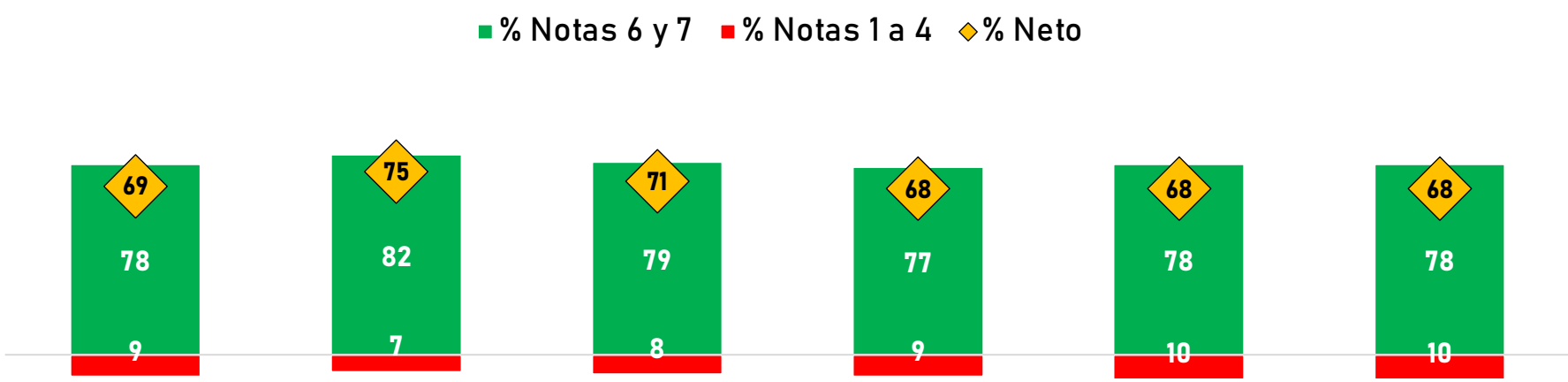
MODELO DE ANÁLISIS

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…?

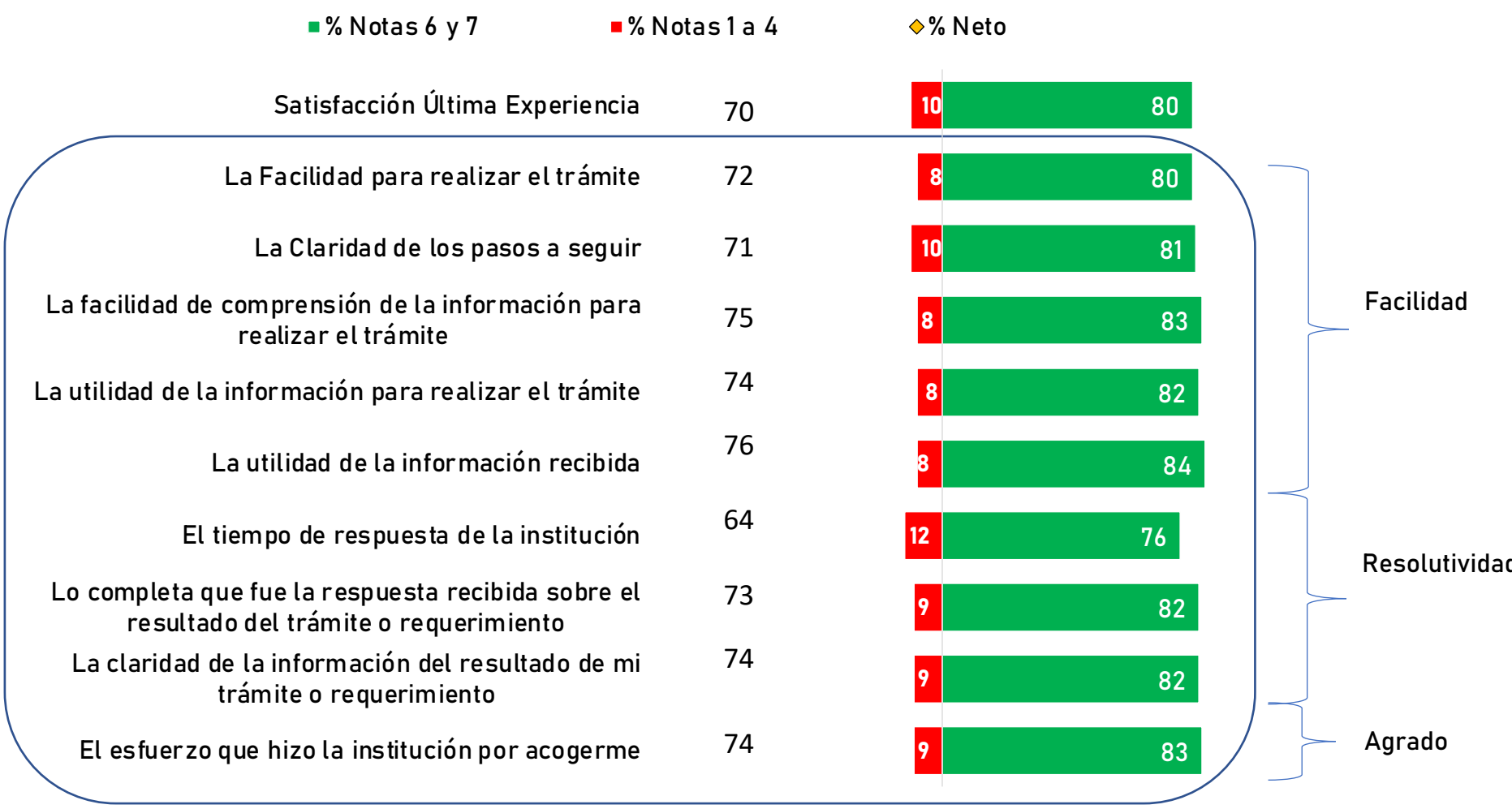


Que da confianza	Que es transparente	Que se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios	Que se actualiza y moderniza	Que tiene funcionarios comprometidos con su labor	Que satisface las necesidades de sus usuarios
N = 7.682	N = 7.522	N = 7.692	N = 7.247	N = 7.146	N = 7.610

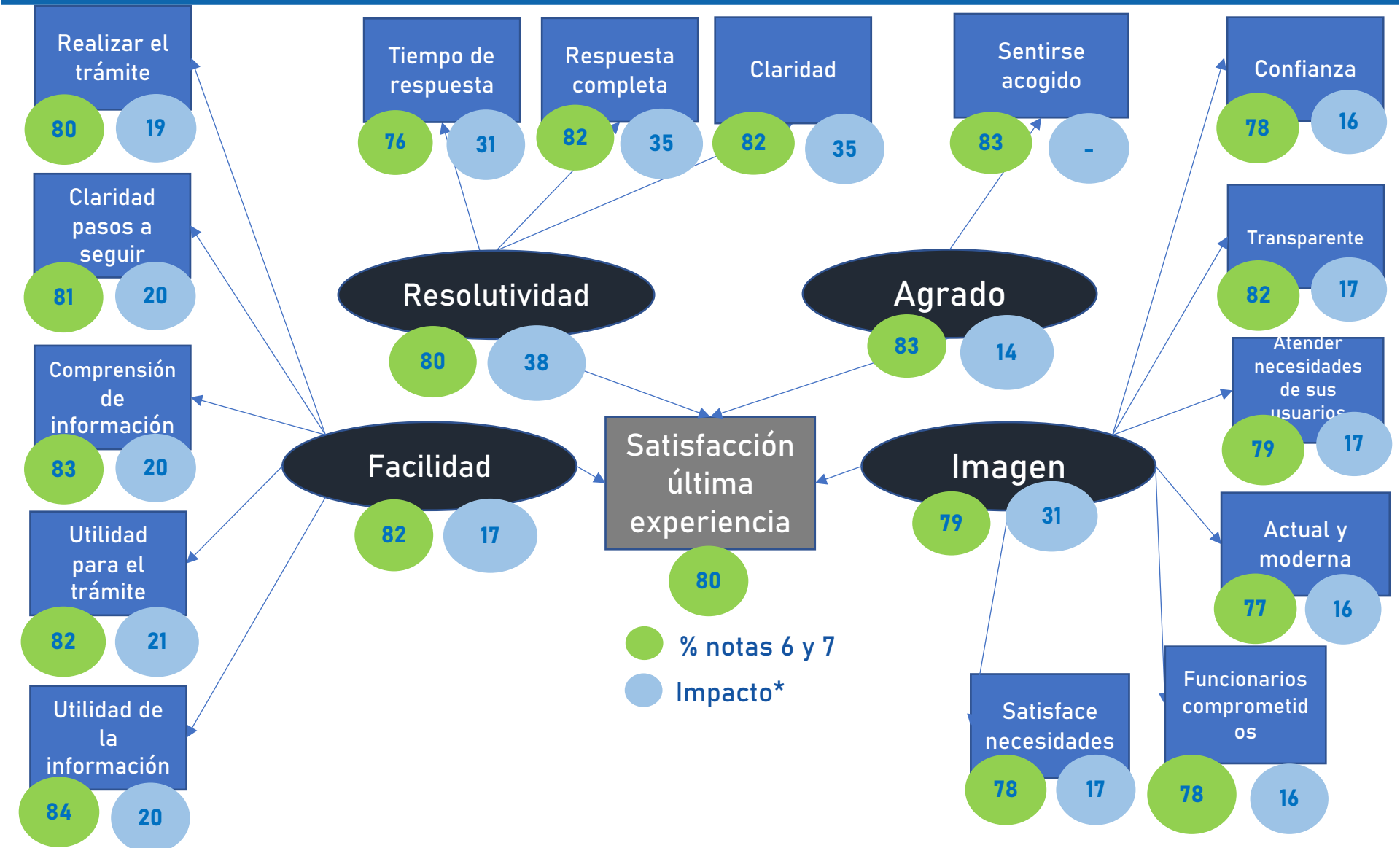
Se omiten NS/ NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

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



MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES

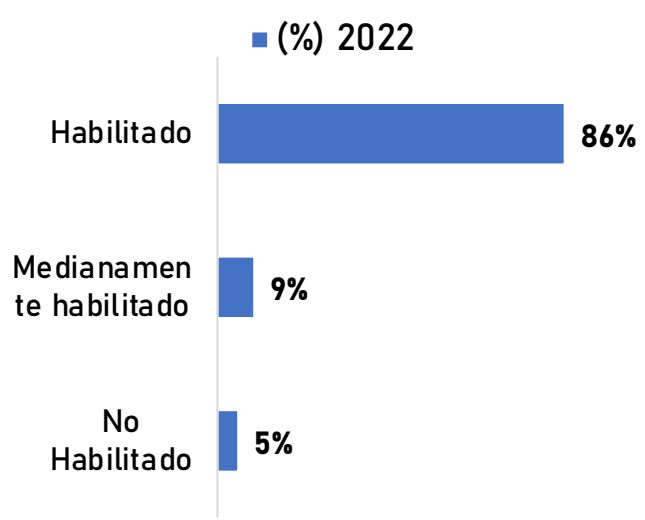


MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES

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.

HABILITACIÓN Y PROBLEMAS



N = 7.904

TUVO PROBLEMAS	NO TUVO PROBLEMAS
57%	90%
23%	7%
20%	3%

N = 928 N = 6.073

“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