“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Instituto de Seguridad Laboral

AGENDA

I. OBJETIVOS

II. METODOLOGÍA

III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

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 de los servicios públicos de Chile

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

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

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

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

II. METODOLOGÍA

ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

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

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



FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Encuestas telefónicas (CATI)
Universo	:	Personas usuarias del Instituto de Seguridad Laboral que realizaron trámites de gestión de cotizantes, prestaciones preventivas, prestaciones médicas, y prestaciones económicas
Muestreo	:	Muestreo probabilístico aleatorio en base al trámite realizado
Marco Muestral	:	26.229 contactos válidos de un Universo de 45.058 provistos por el ISL
Muestra	:	1.568 casos válidos
Error	:	+/- 2,1%, a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima
Ponderación	:	Por tipo de trámite
Fecha de Terreno	:	16 de agosto al 13 de octubre

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Trámite

Trámites	Muestra efectiva (total)	Universo	
	n	N	Error
Gestión de Cotizantes	98	9.570	*+/-8,29%*
Prestaciones Preventivas	123	2.318	*+/-7,24%*
Prestaciones Médicas	752	17.592	*+/-2,94%*
Prestaciones Económicas	595	15.578	*+/-3,32%*
Total	1.568	**45.058**	*+/-2,05%*
Error	*+/-2,05%*		

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

FICHA HISTÓRICA DE TRÁMITES

Trámites	2020		2021	2022
	CATI	CAWI	CATI	CATI
Gestión de Cotizantes		107	62	98
Prestaciones Preventivas	-		136	123
Prestaciones Médicas	727		674	752
Prestaciones Económicas	597		678	595
Total	1.429	107	1.550	1.568

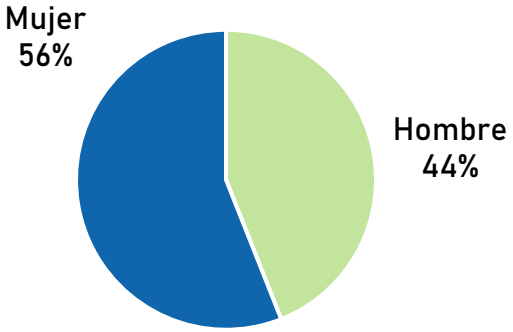
TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Incidencia	Total	%
Contactado	**13460**	**44,0%**
Cuota cerrada	2462	8,1%
Entrevista correcta	1568	5,1%
Entrevista rechazada	5323	17,4%
Entrevista rechazada por supervisión	4	0,0%
Filtro	955	3,1%
Fono equivocado	466	1,5%
Volver a llamar	2682	8,8%
No contactado	**17117**	**56,0%**
Averiado / Fono malo	1014	3,3%
Buzón de voz	2112	6,9%
Fax	2	0,0%
Fono ocupado	750	2,5%
No contesta	13239	43,3%
Total general	**30577**	**100,0%**

III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

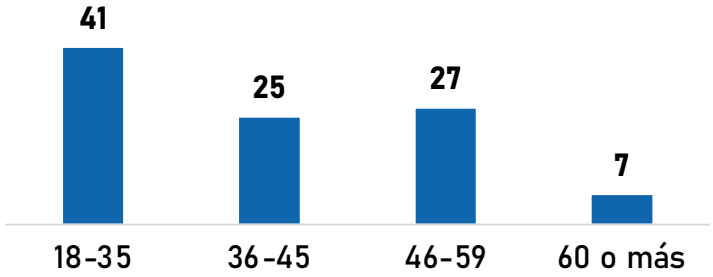
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

Sexo



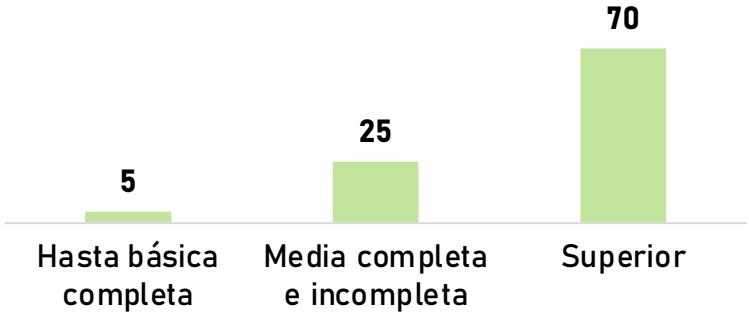
n = 1.568

Edad en Tramos



n = 1.567

Nivel Educativo

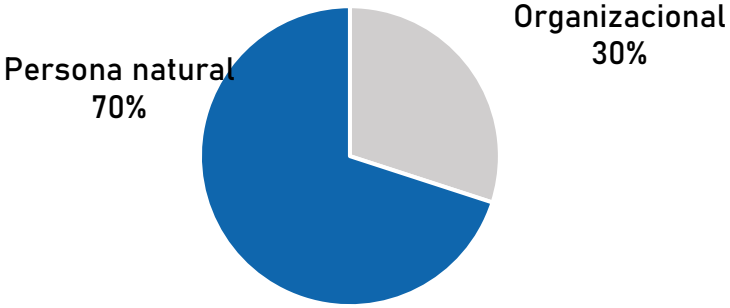


n = 1.121

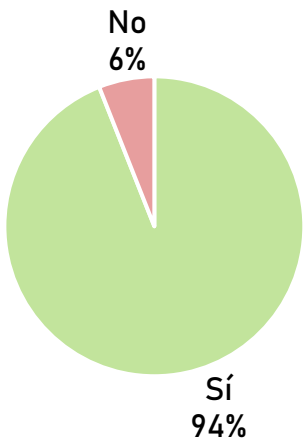
Se omiten NS / NR

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

Tipo de usuario



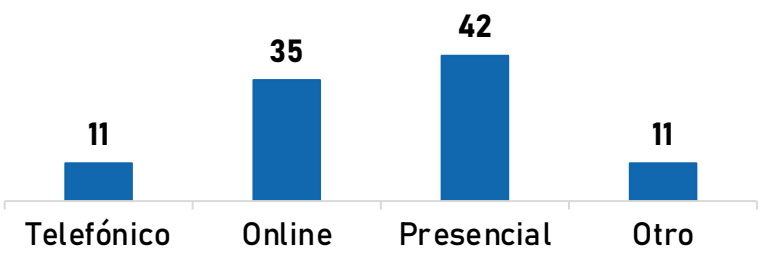
Tenencia de Clave Única



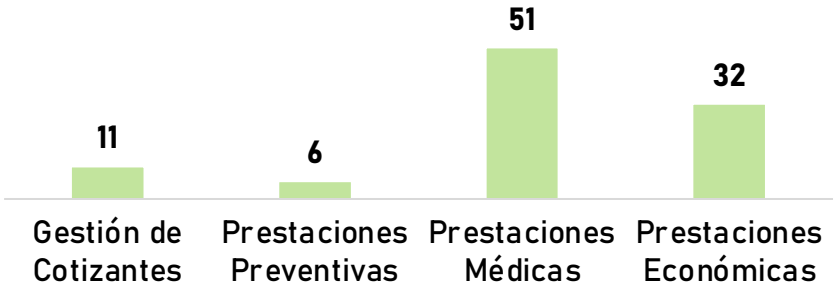
n = 1.568

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

Canal utilizado para el trámite



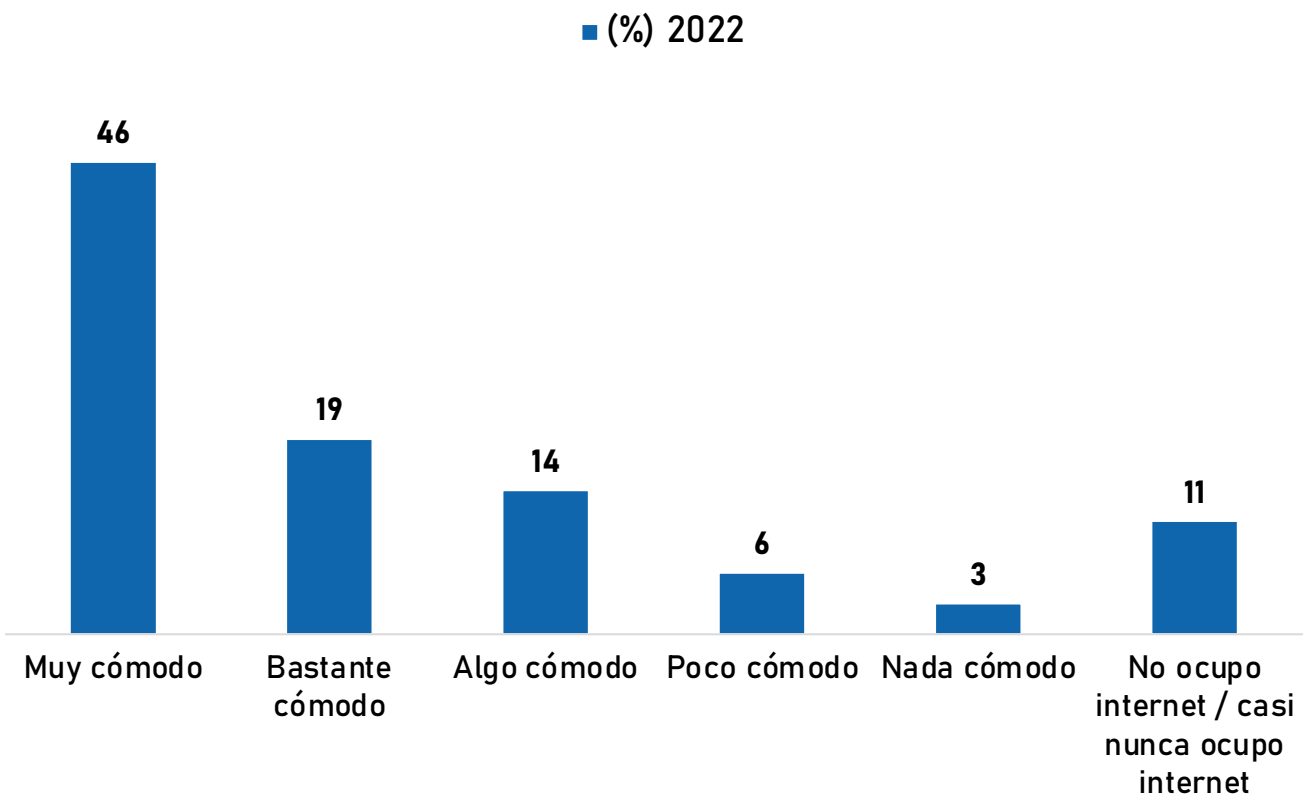
Trámite



n = 1.568

EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

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

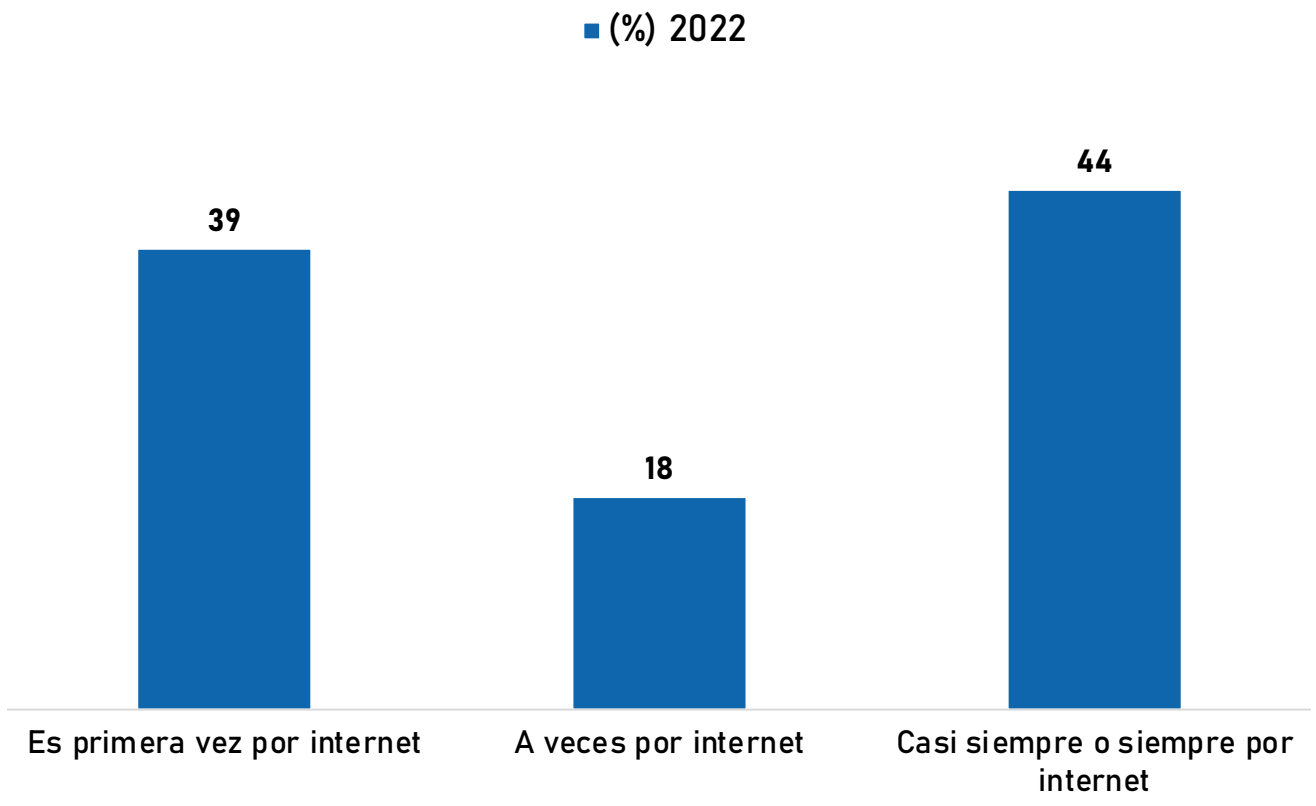


n = 1.380

Se omiten NS / NR

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

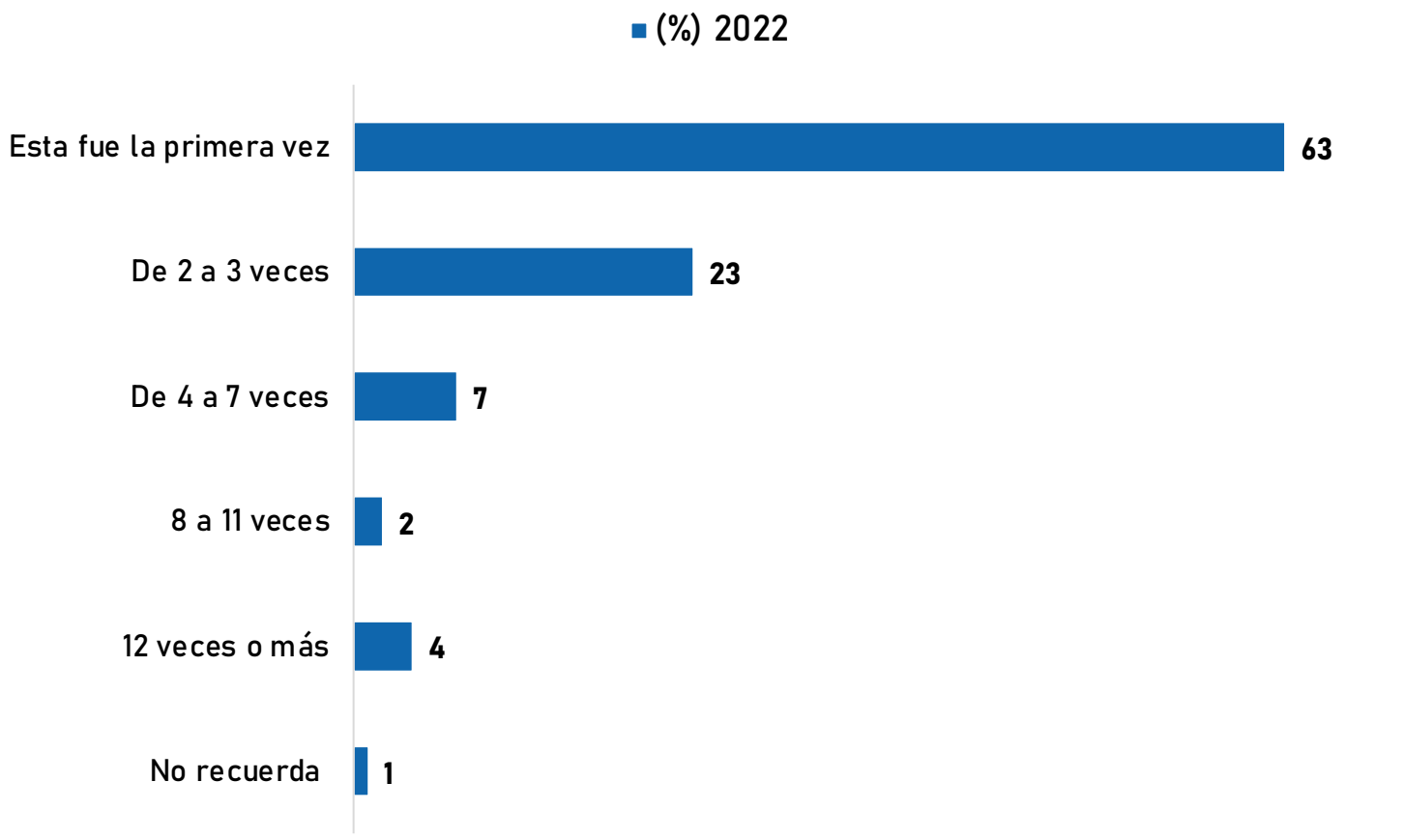
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



n = 555
Se omiten las categorías NS-NR

INTENSIDAD DEL USUARIO (%) ISL

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



n = 1.568

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

IV. DEFINICIONES RELEVANTES

¿QUÉ MEDIMOS?

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

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

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

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

HABILITACIÓN

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

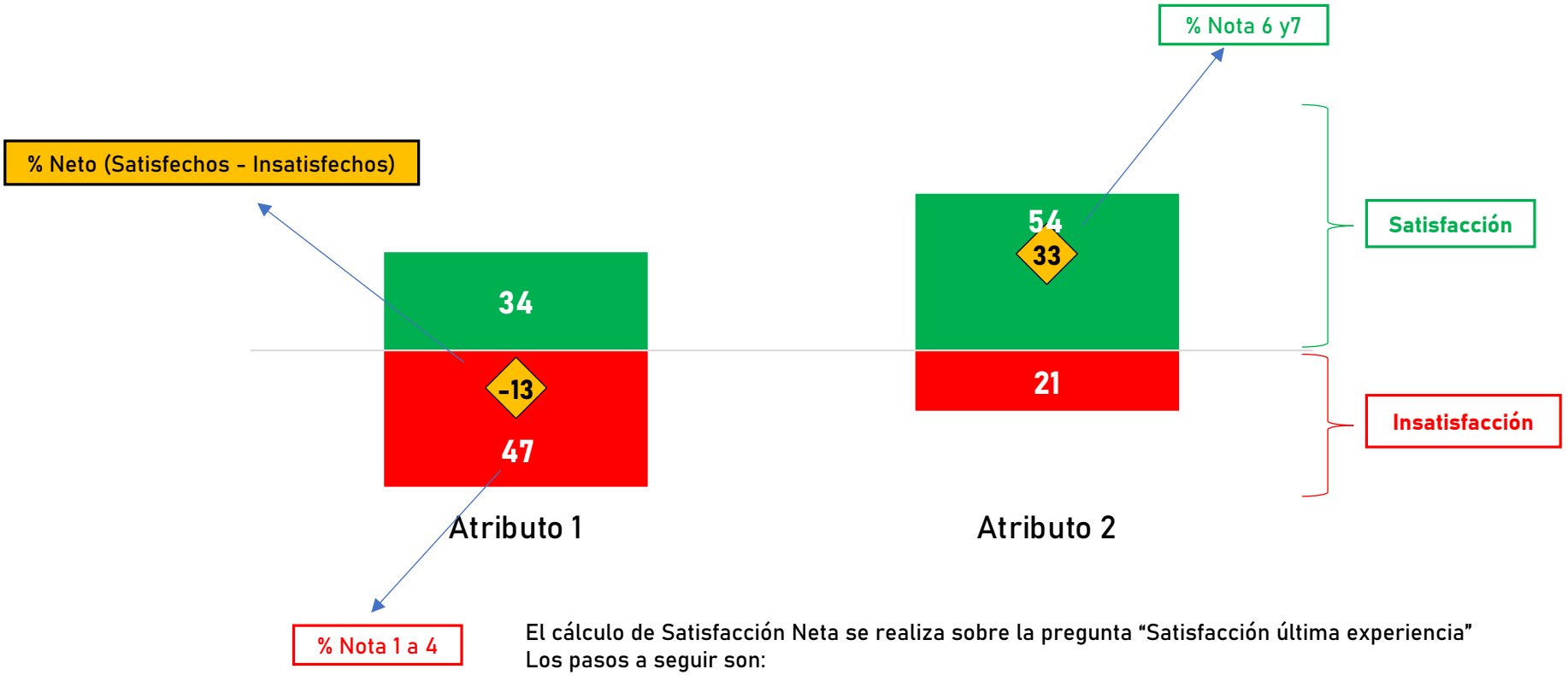
- Diversos estudios en el sector público y privado han mostrado que los/as **usuarios/as habilitados están mucho más satisfechos** y tienen menos problemas al realizar un trámite o acceder a un servicio.

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

V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ÚLTIMA EXPERIENCIA

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



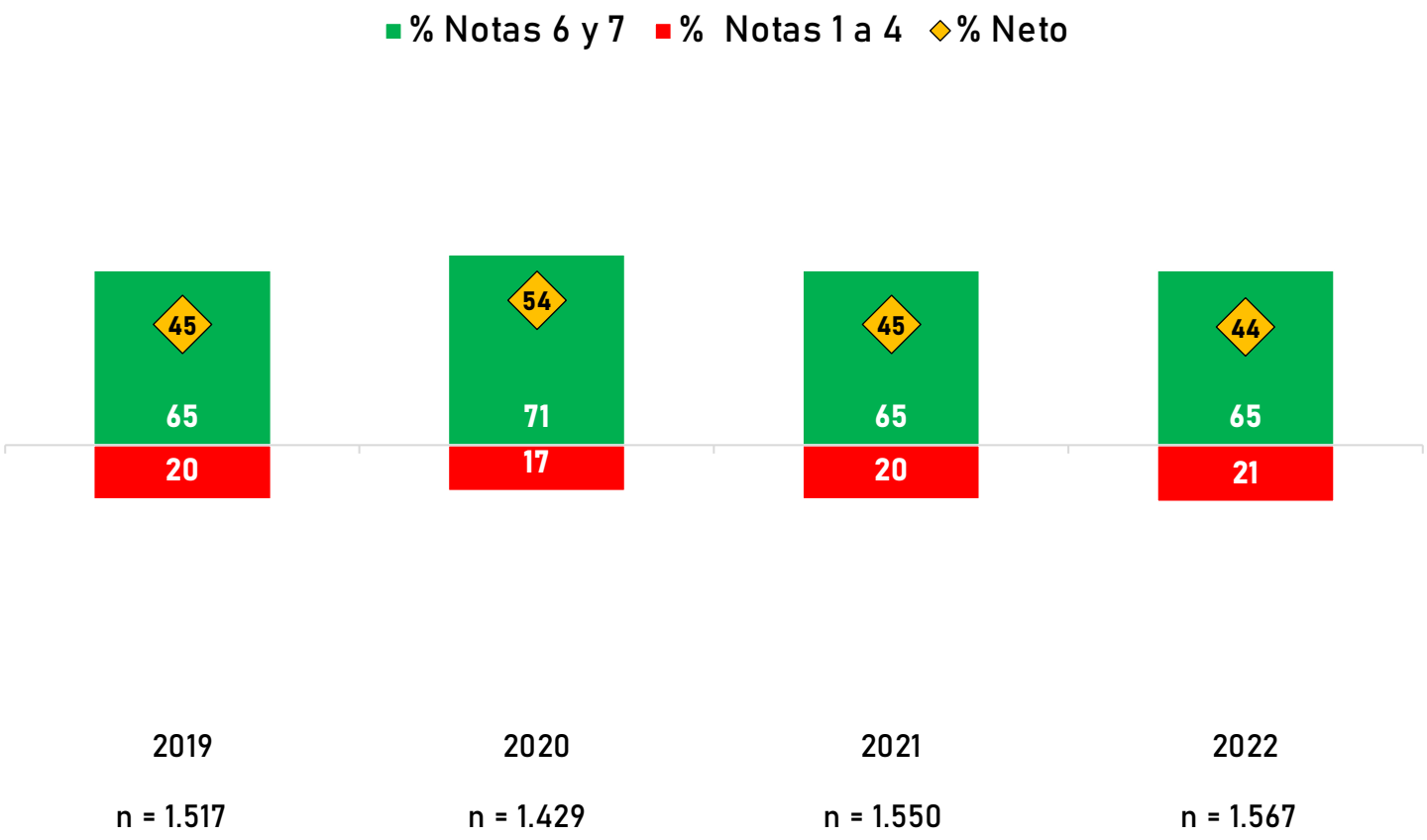
El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

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

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

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) ISL
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?

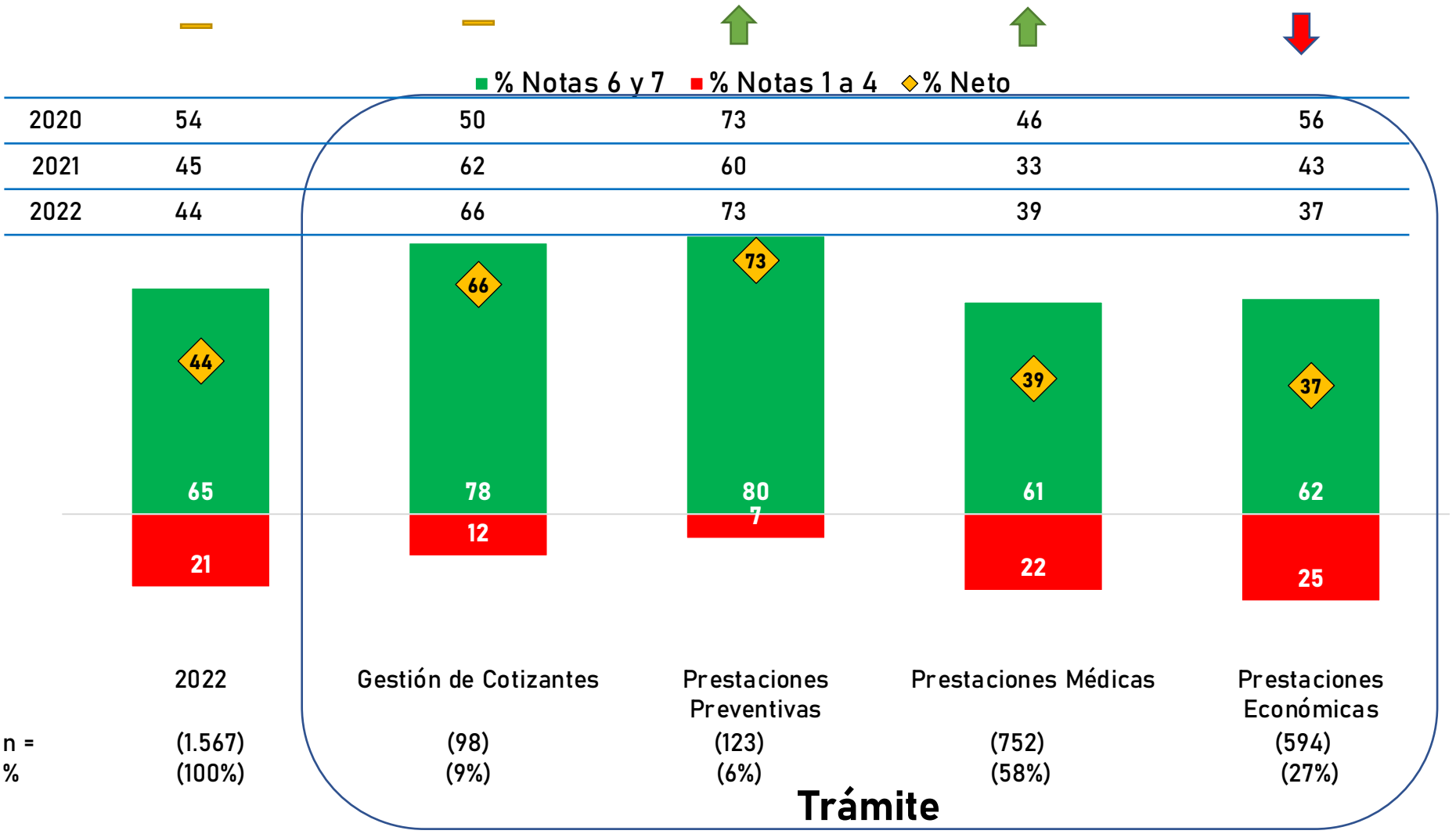


El indicador de Satisfacción neta de Usuarios (PMG), se construye a partir de los resultados del 2022 de esta variable.

Se omiten NS / NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

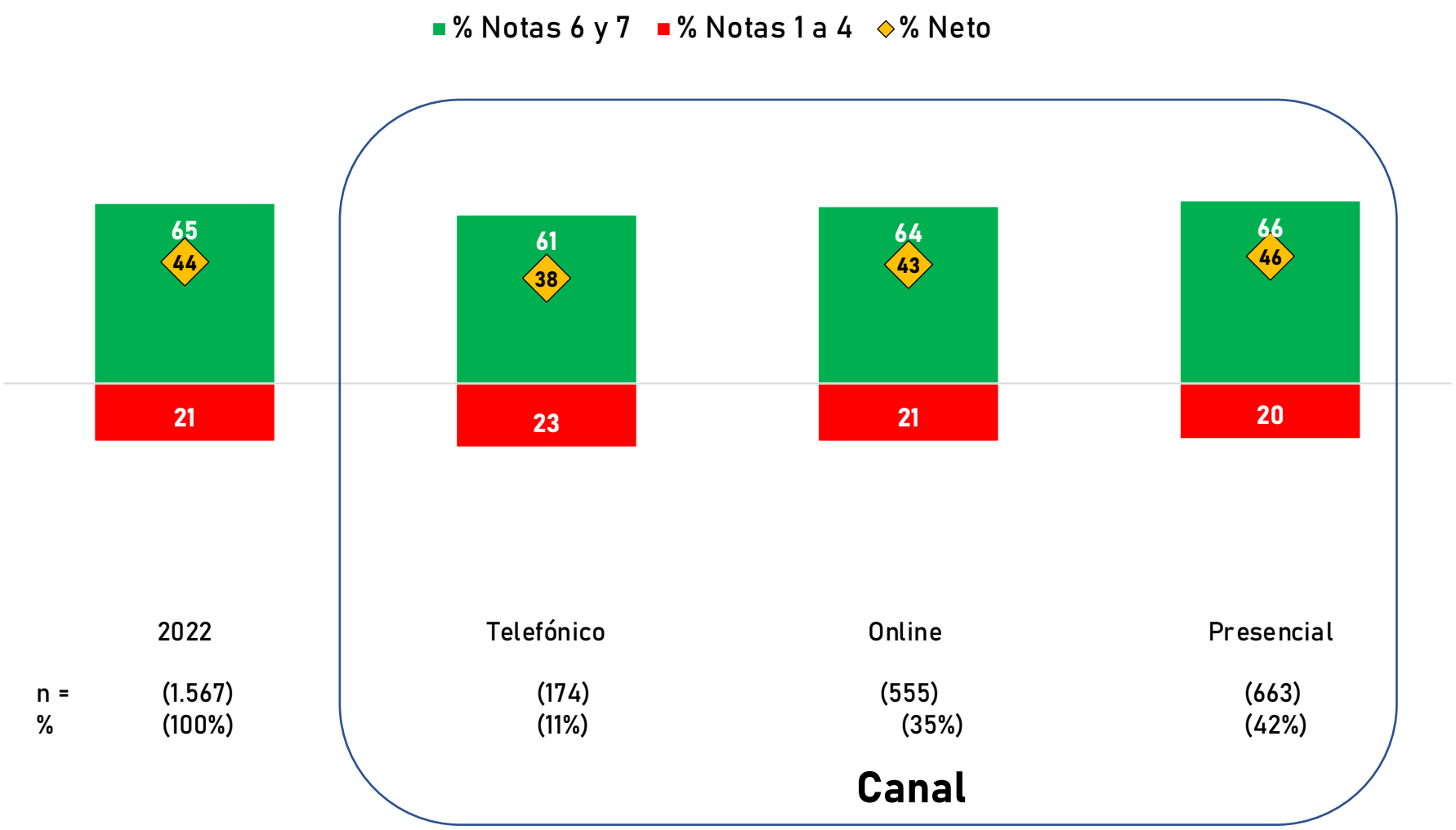
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten NS / NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL

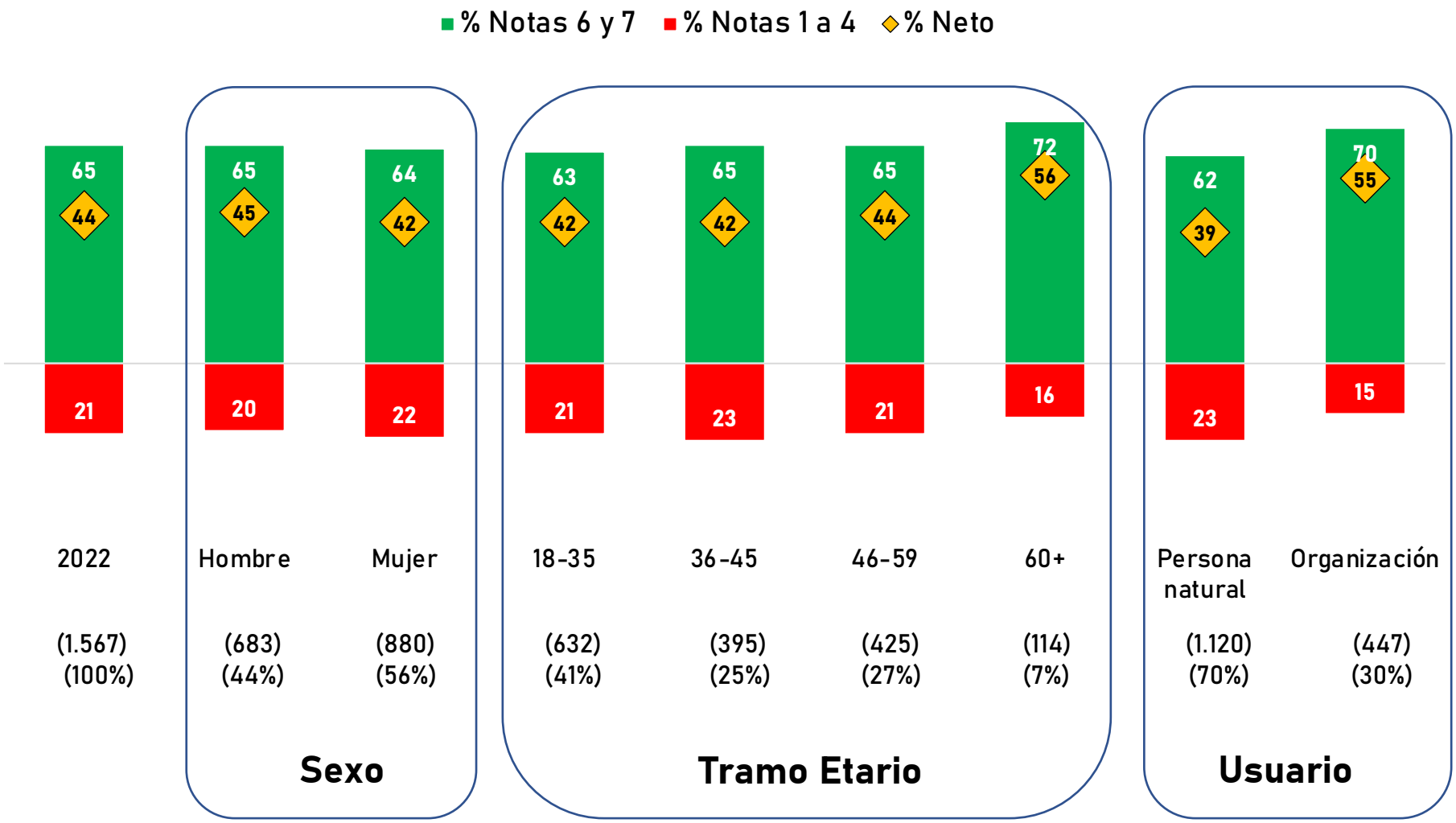
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten NS / NR

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

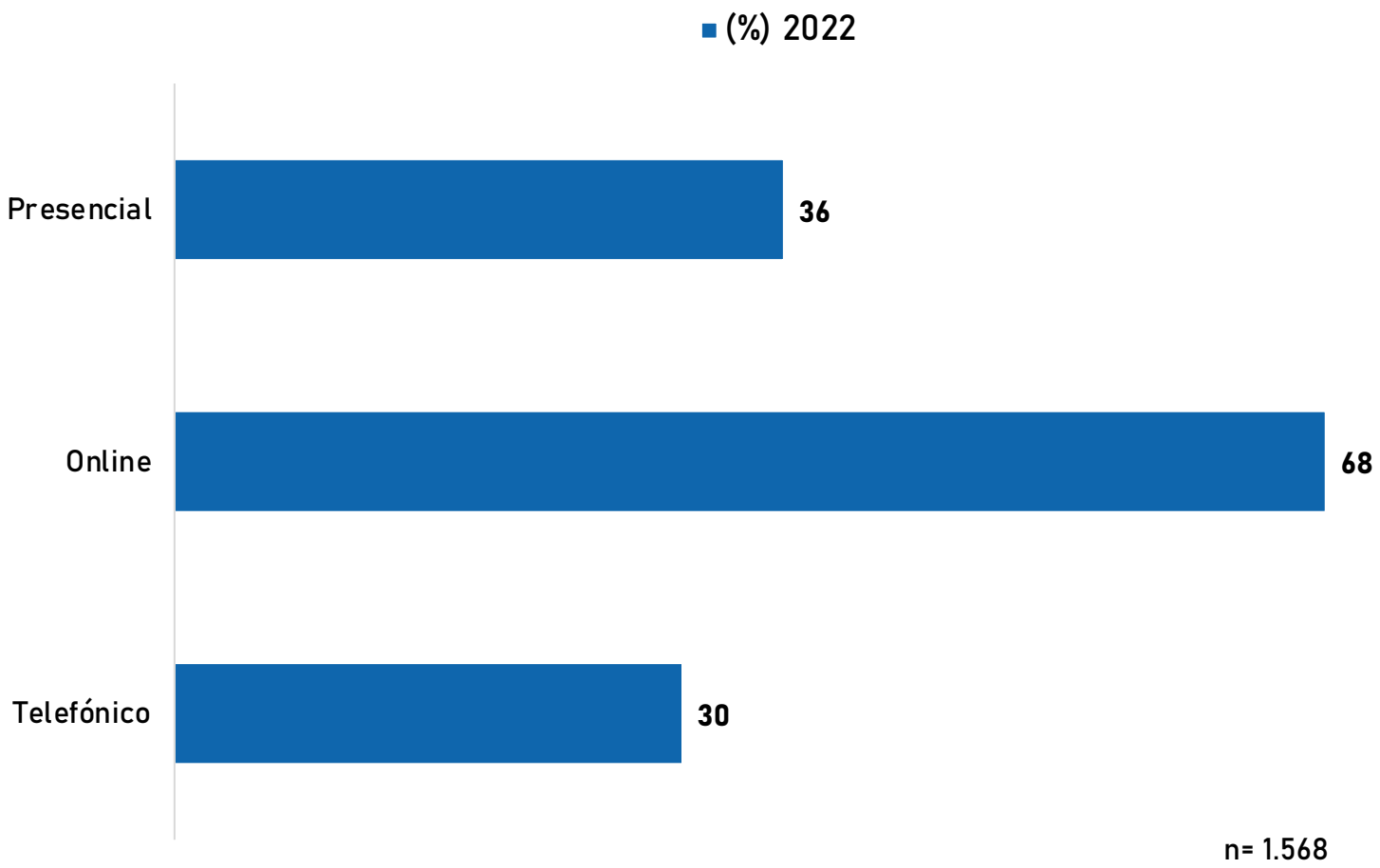
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten NS / NR

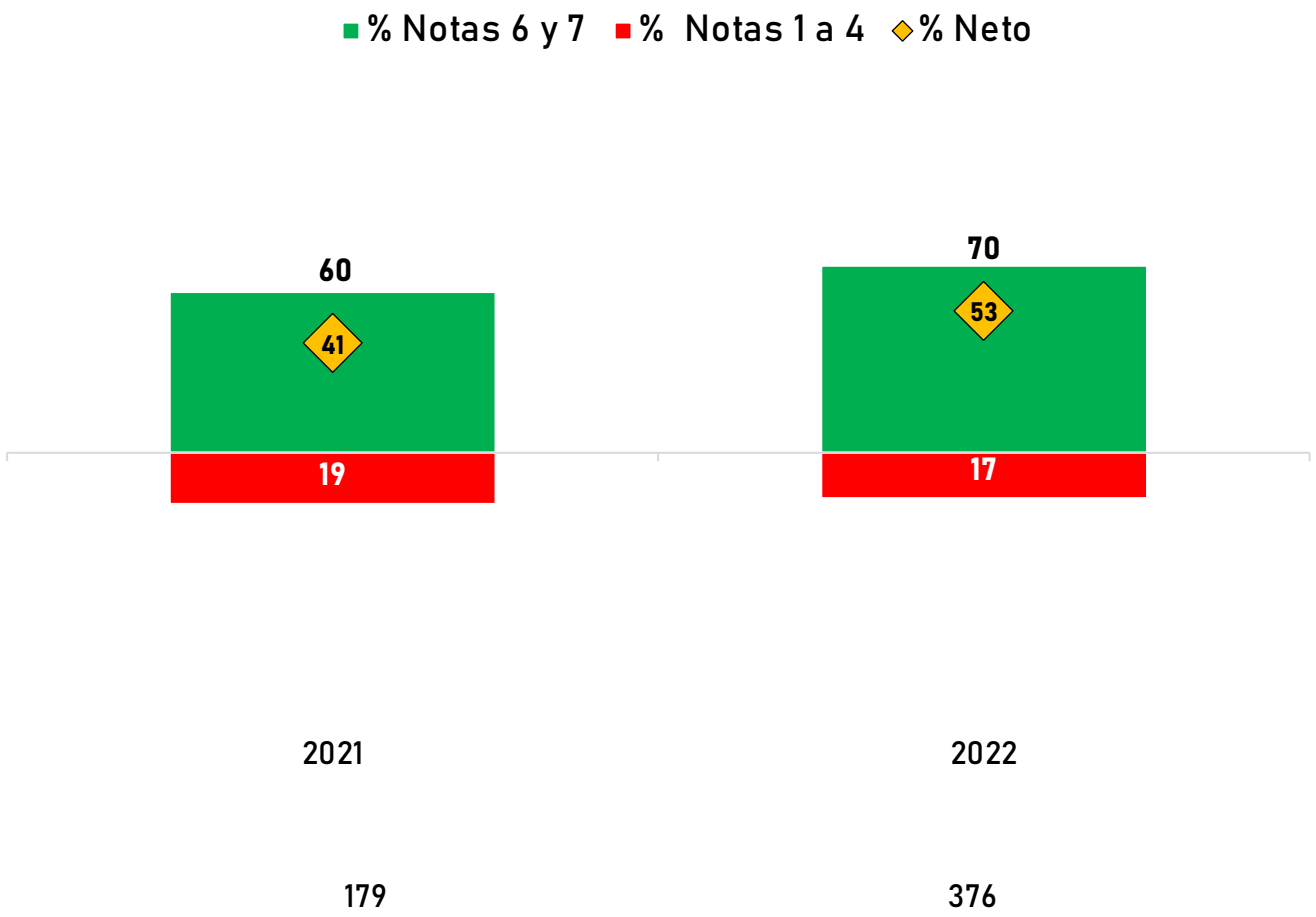
CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

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



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?



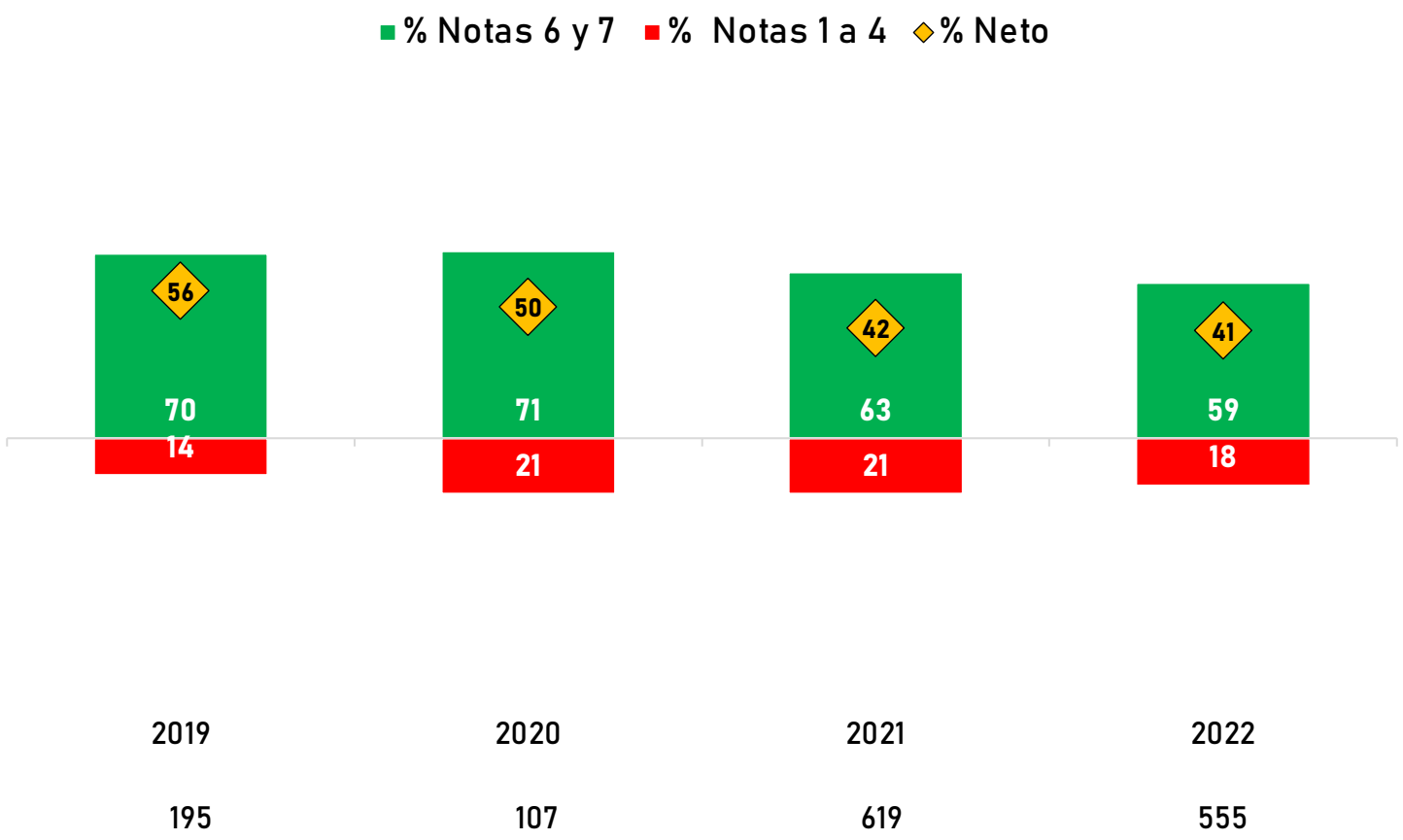
	2021	2022
n =	179	376

Usuarios que se contactaron para hacer seguimiento del tramite.

Se omiten 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 PAGINA WEB ¿qué nota le pondría?

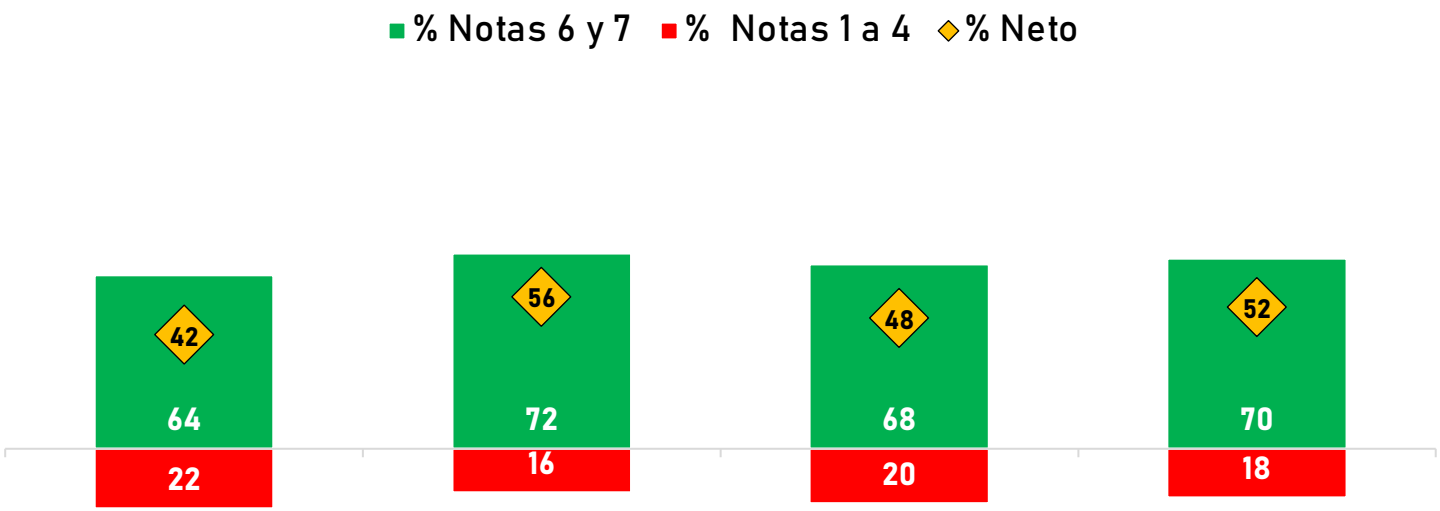


Usuarios que se contactaron para hacer seguimiento del tramite.

Se omiten 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?



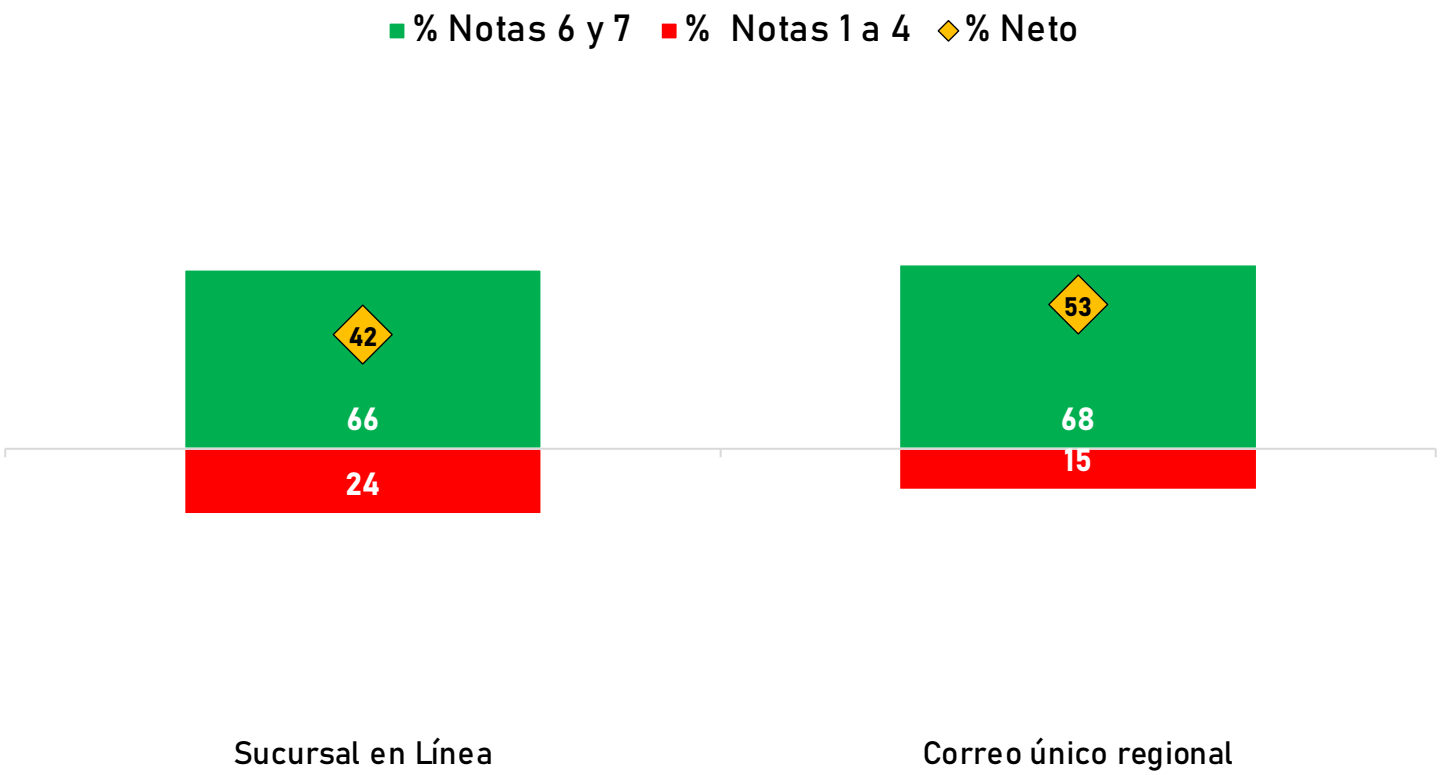
	2019	2020	2021	2022
n =	1.322	1.429	534	664

Usuarios que se contactaron para hacer seguimiento del tramite.

Se omiten 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 SUCURSAL EN LÍNEA / CORREO ÚNICO REGIONAL ¿qué nota le pondría?



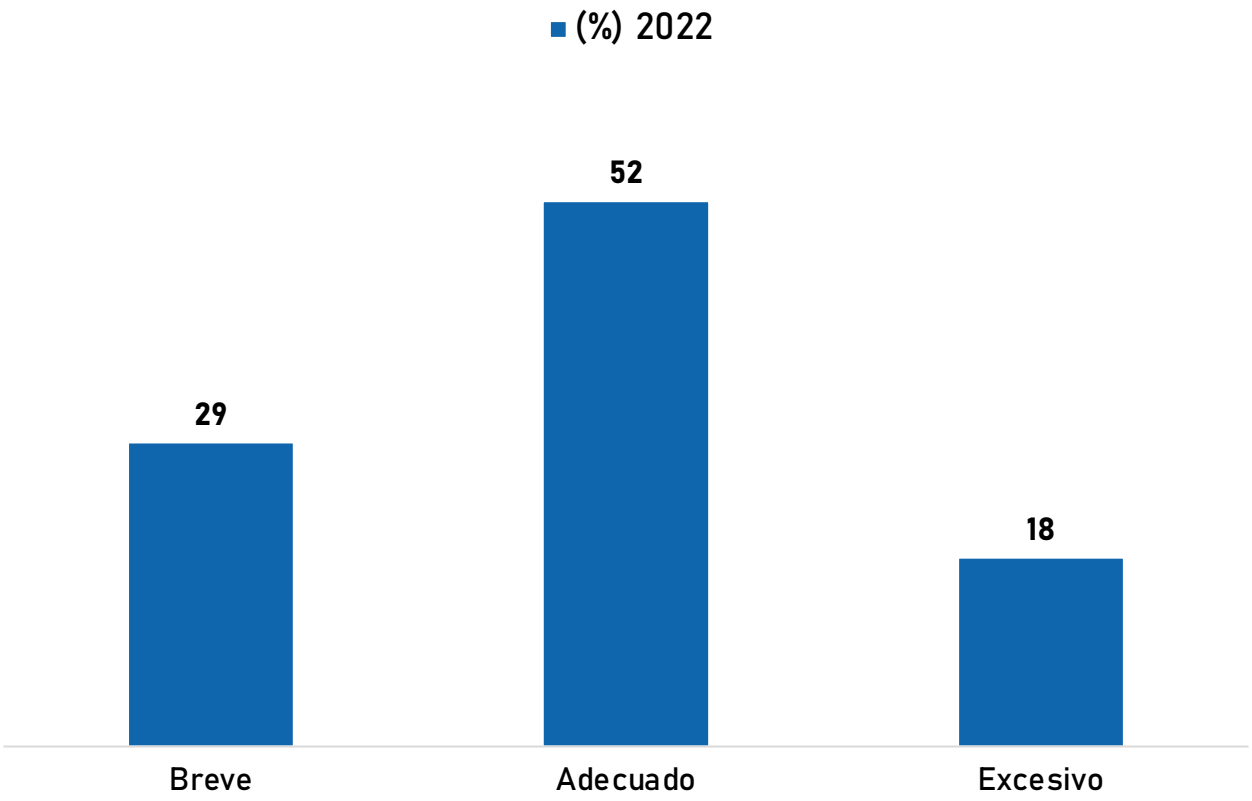
n =	42	224

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:

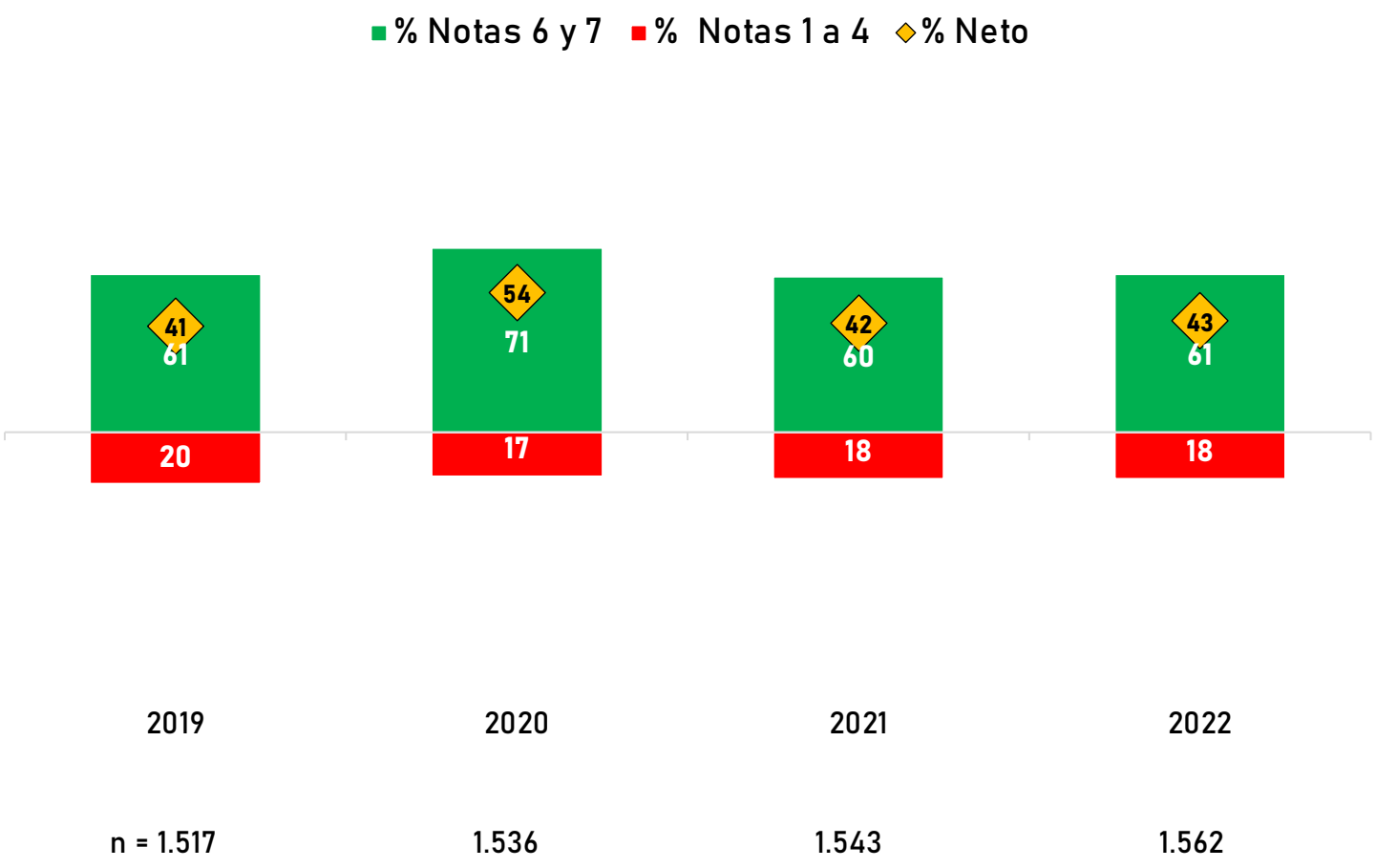


n = 1.450
Se omiten categorías NS-NR

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN GENERAL (%) ISL
AÑO - 2022

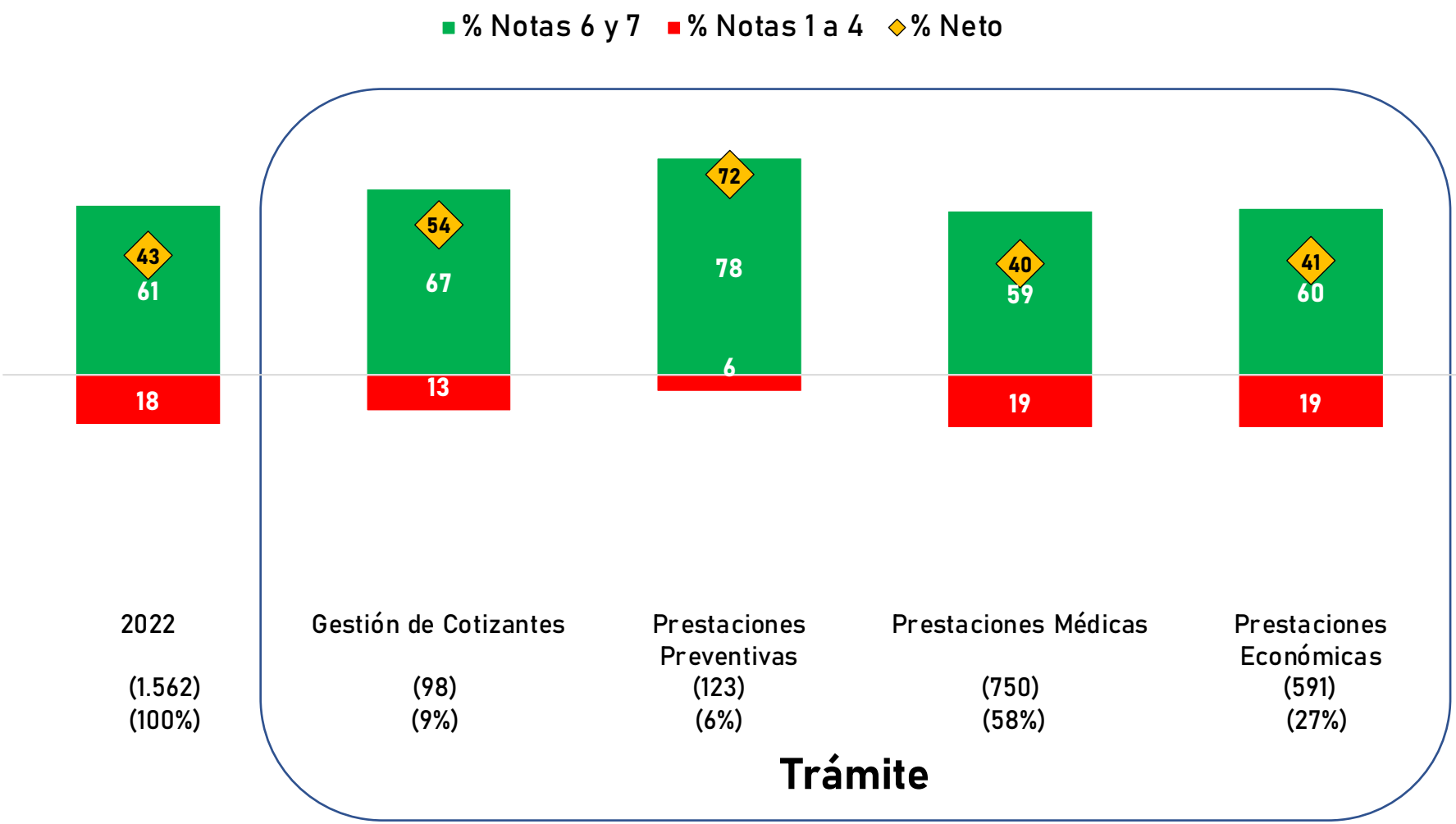
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten NS / NR

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

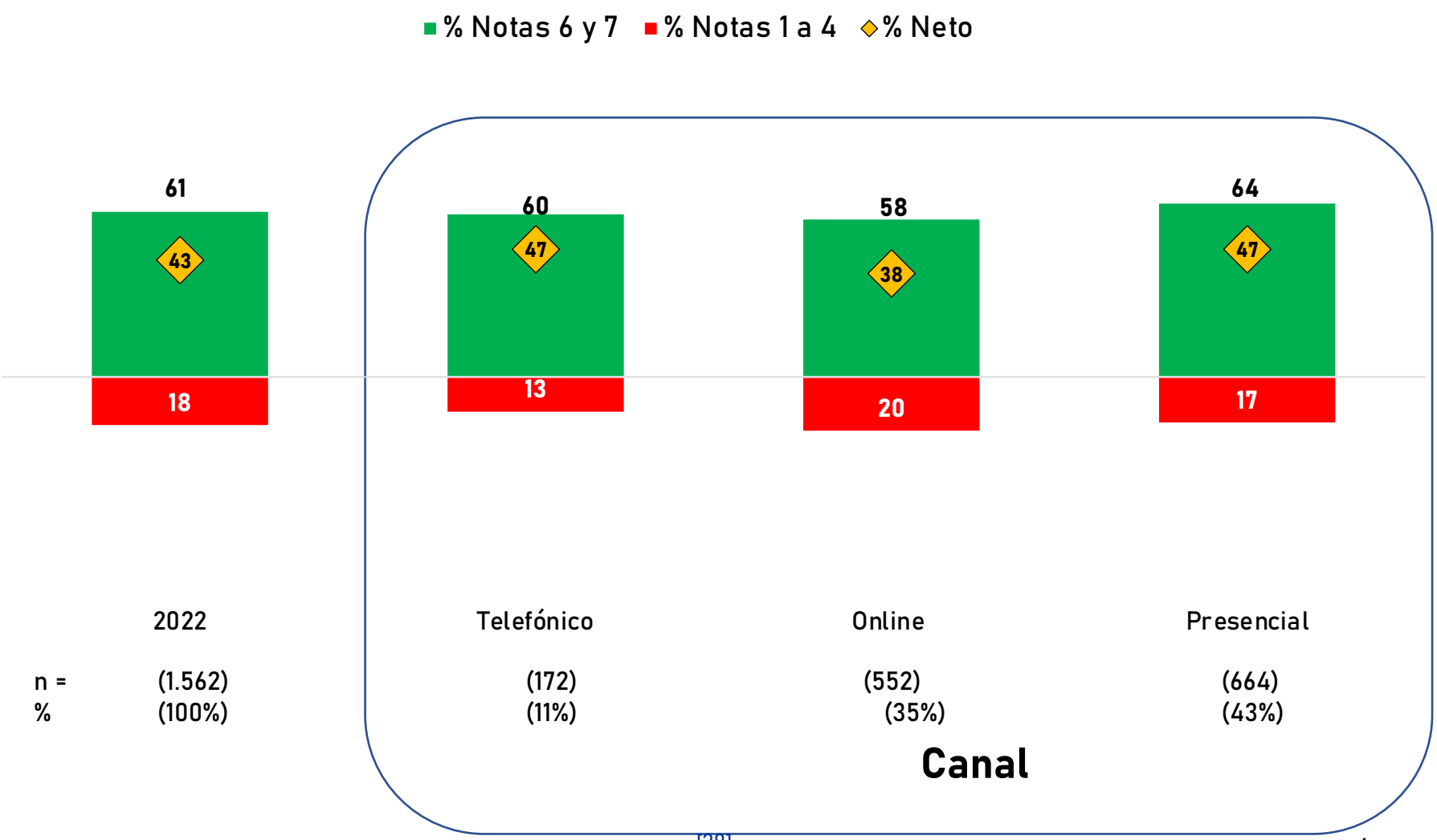
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten NS / NR

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL

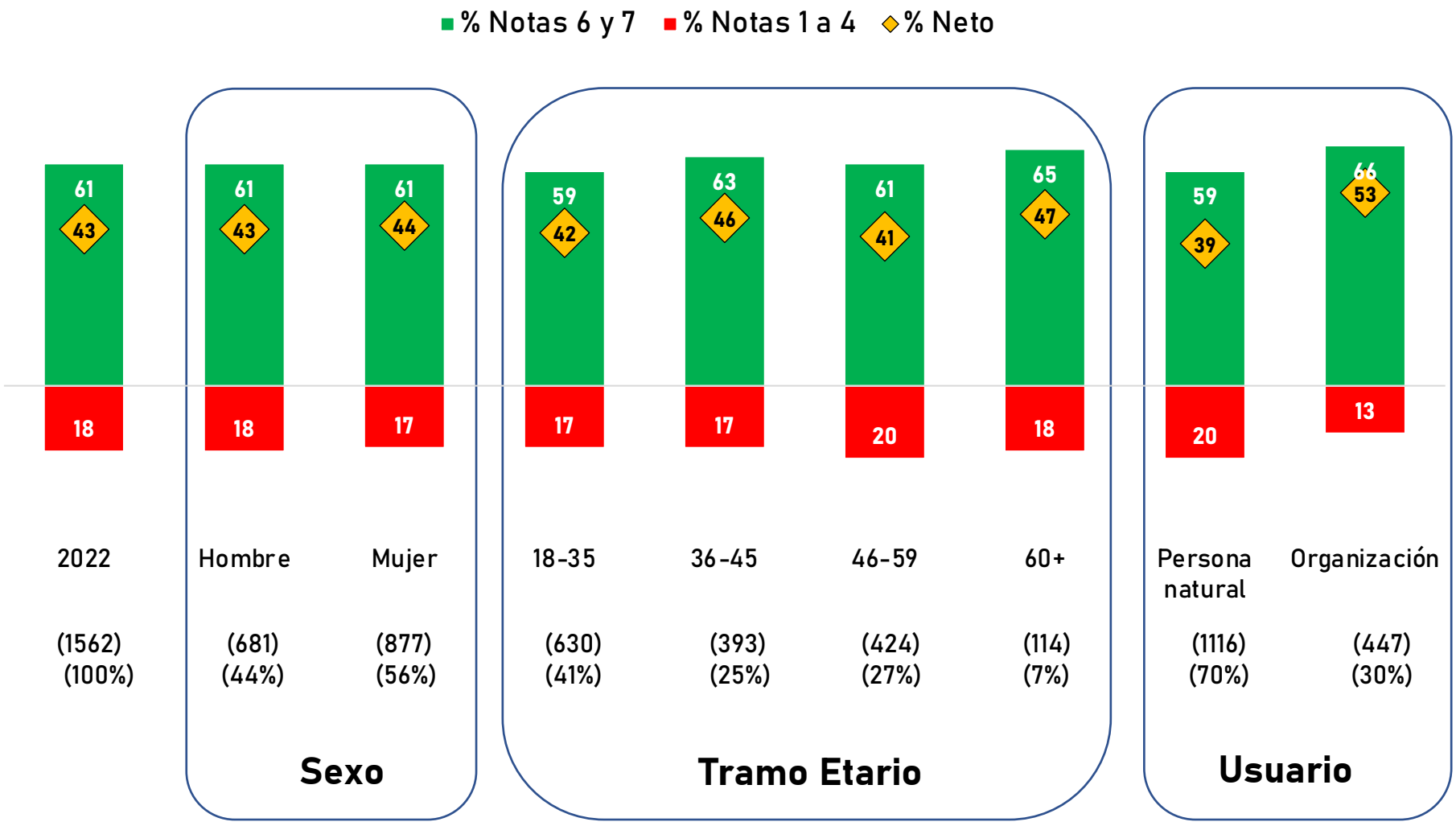
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten NS / NR

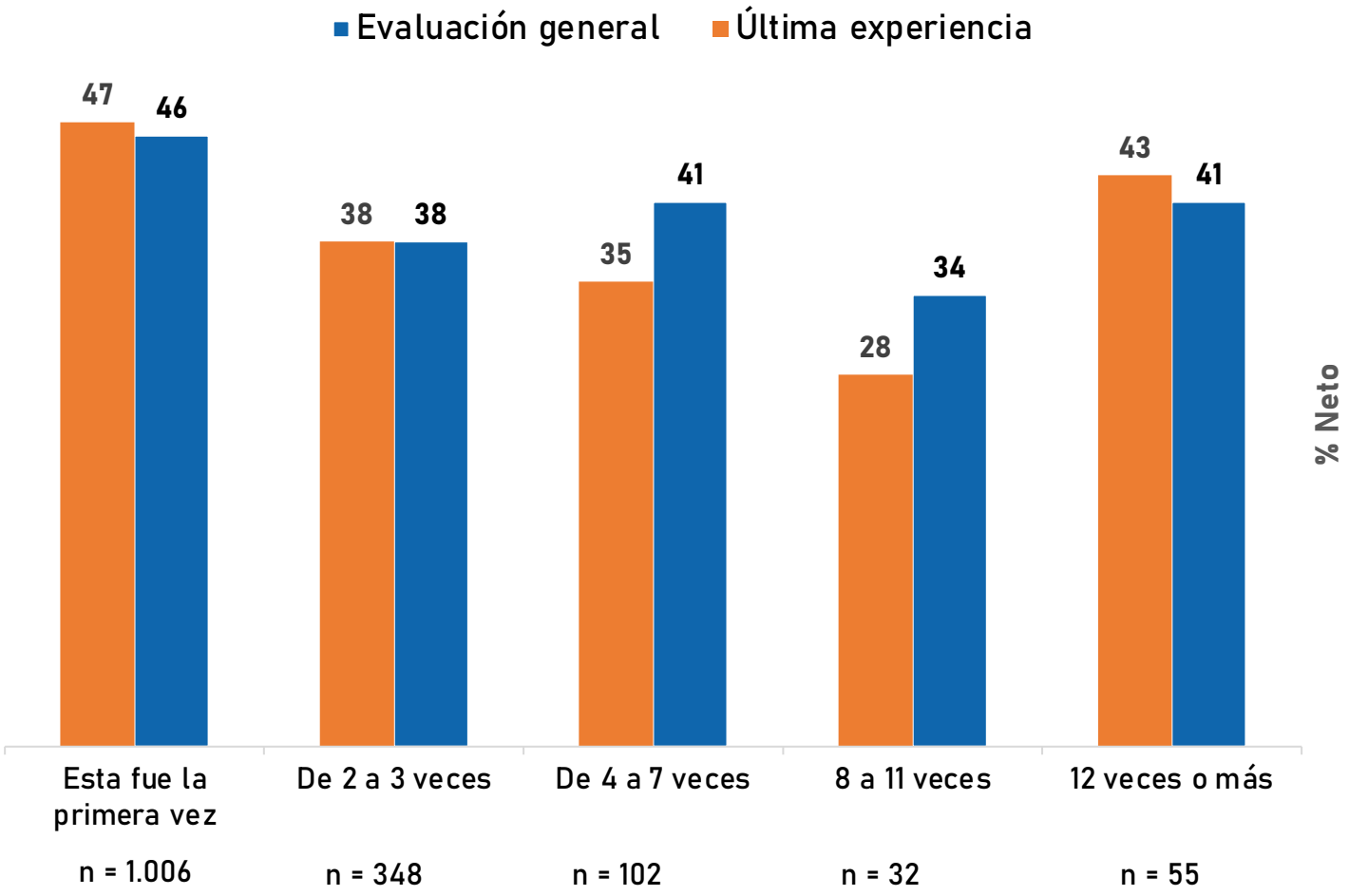
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y USUARIO

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

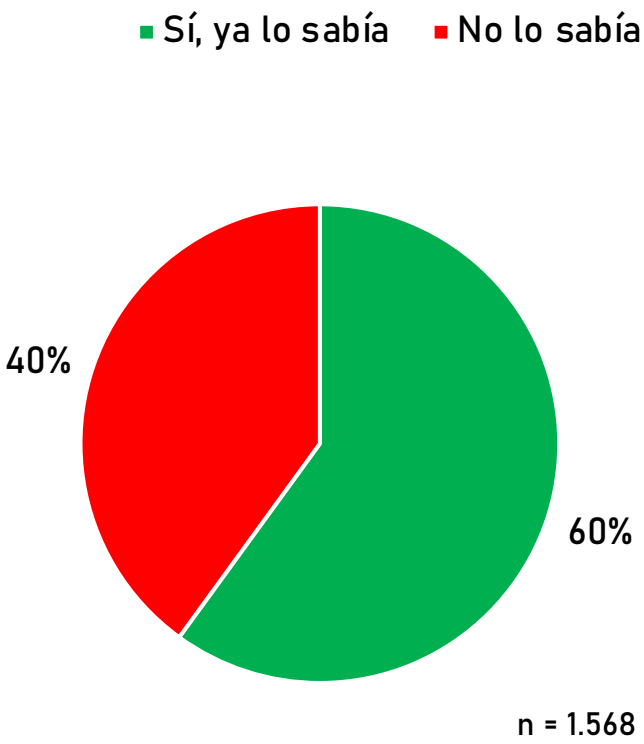
EVALUACIÓN GENERAL VS EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA SEGÚN RECURRENCIA



Se omiten NS / NR

CONOCIMIENTO INSTITUCIÓN (%)

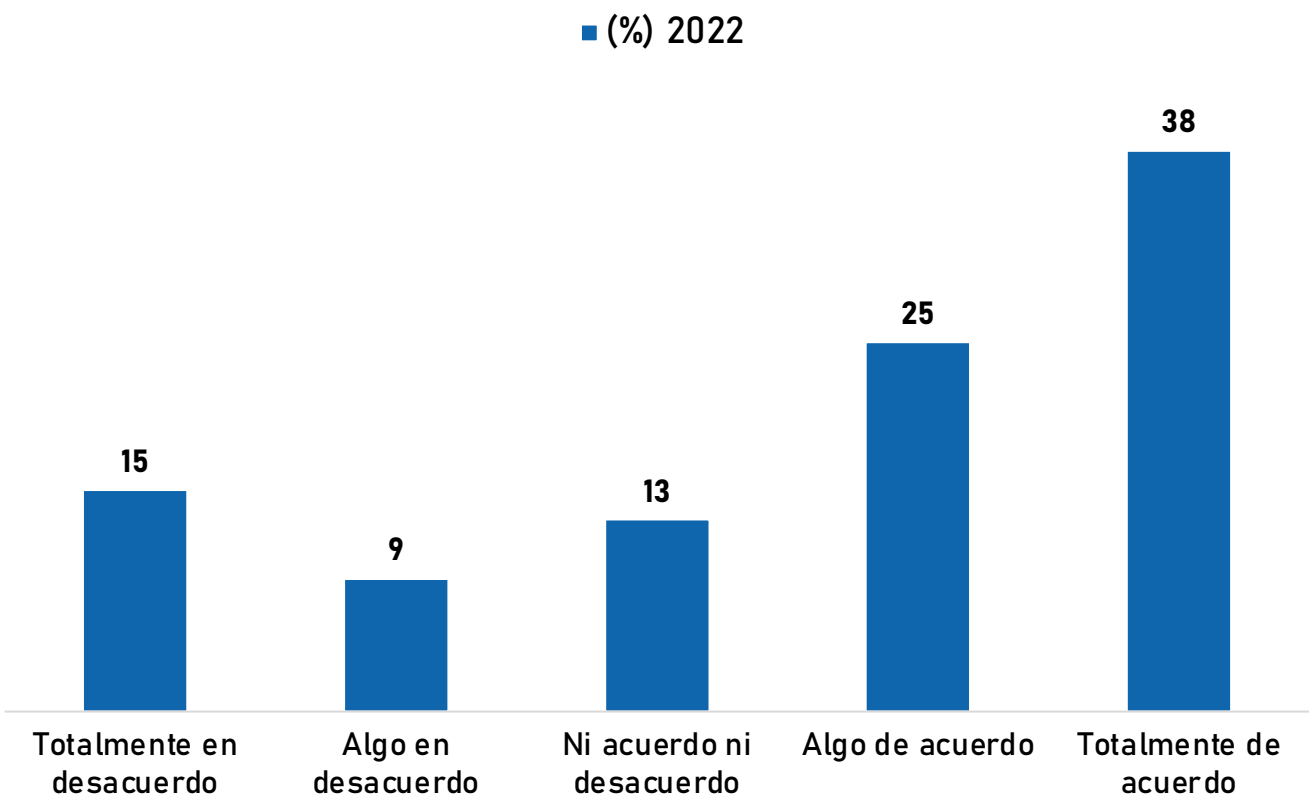
En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?





EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) ISL

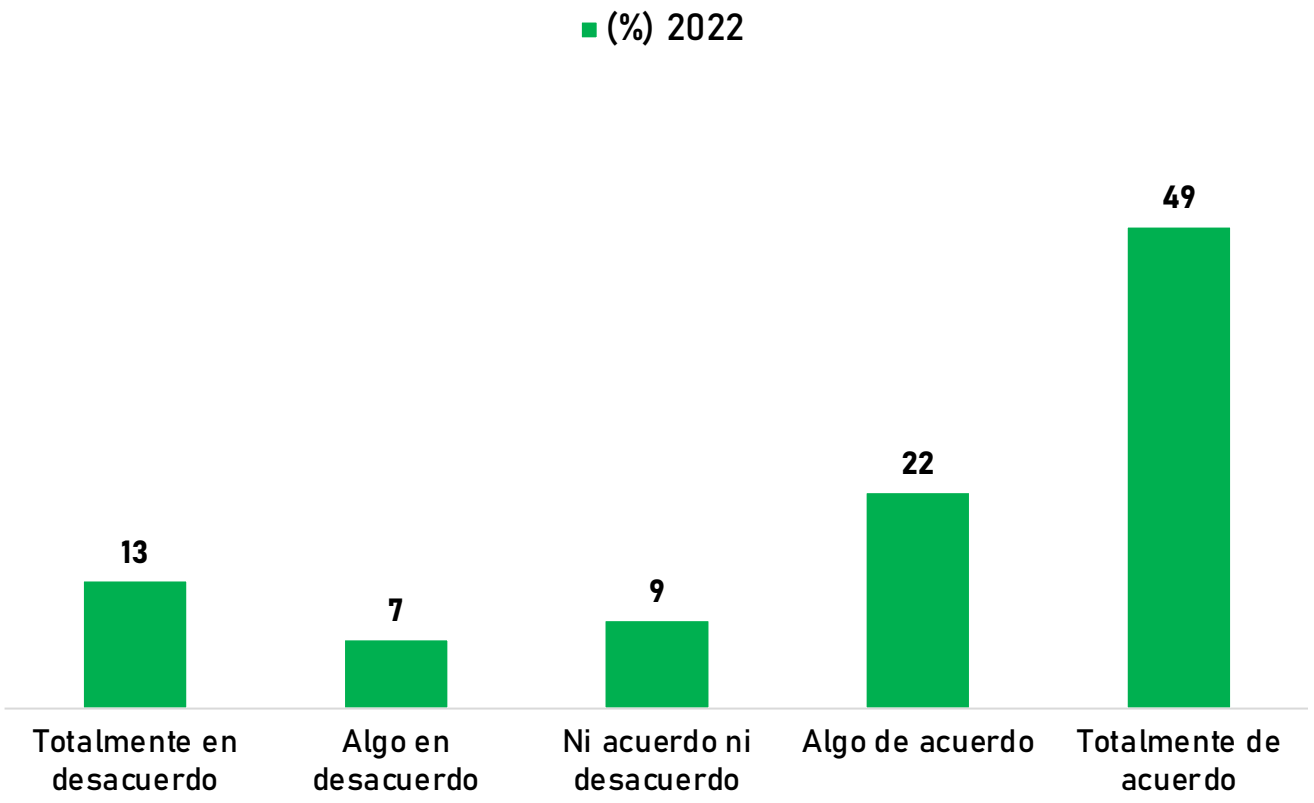
Esta experiencia de servicio en ISL aumentó mi confianza en el servicio público:



n = 1.568

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) ISL

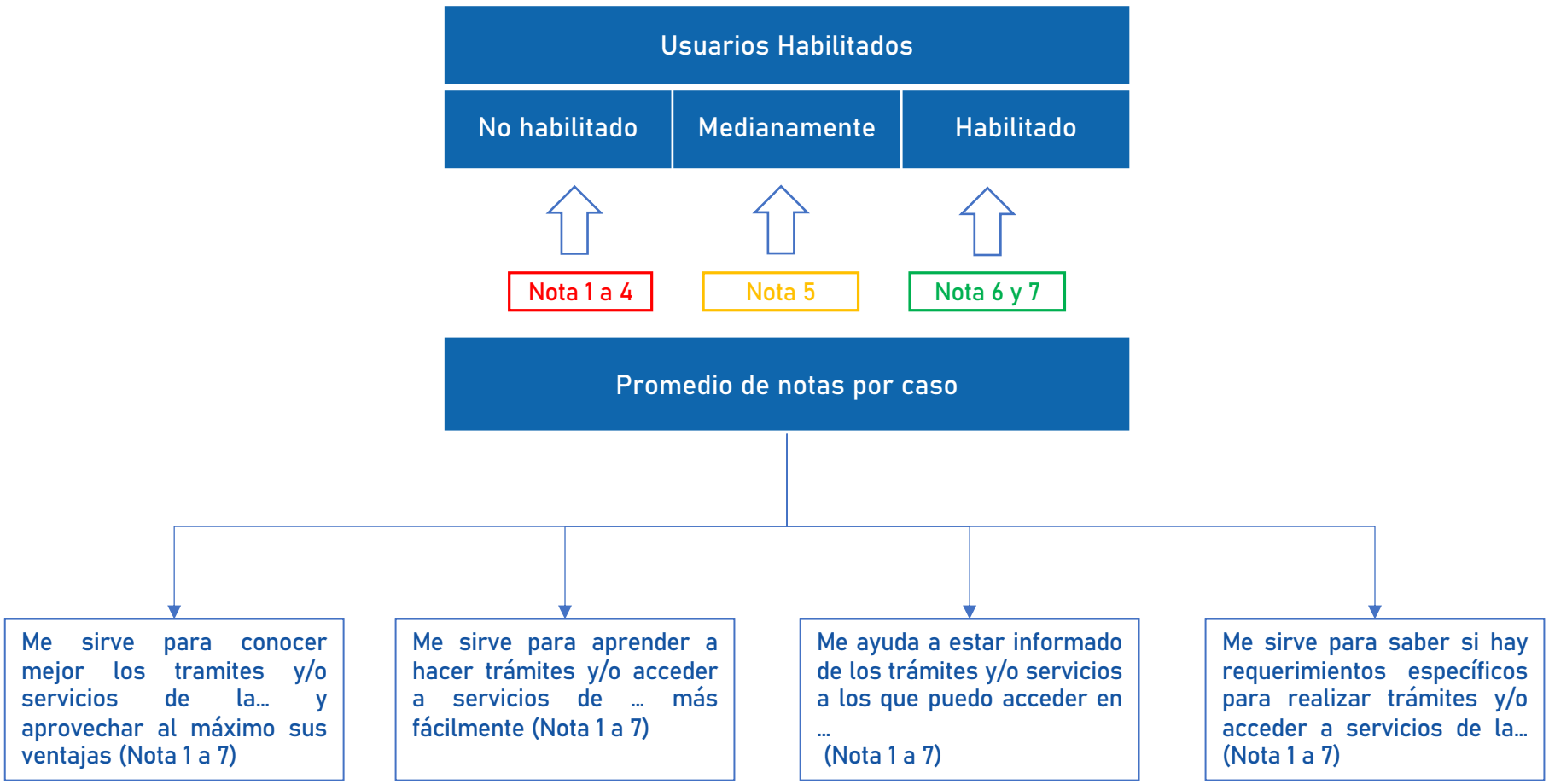
Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en ISL:



n = 1.568

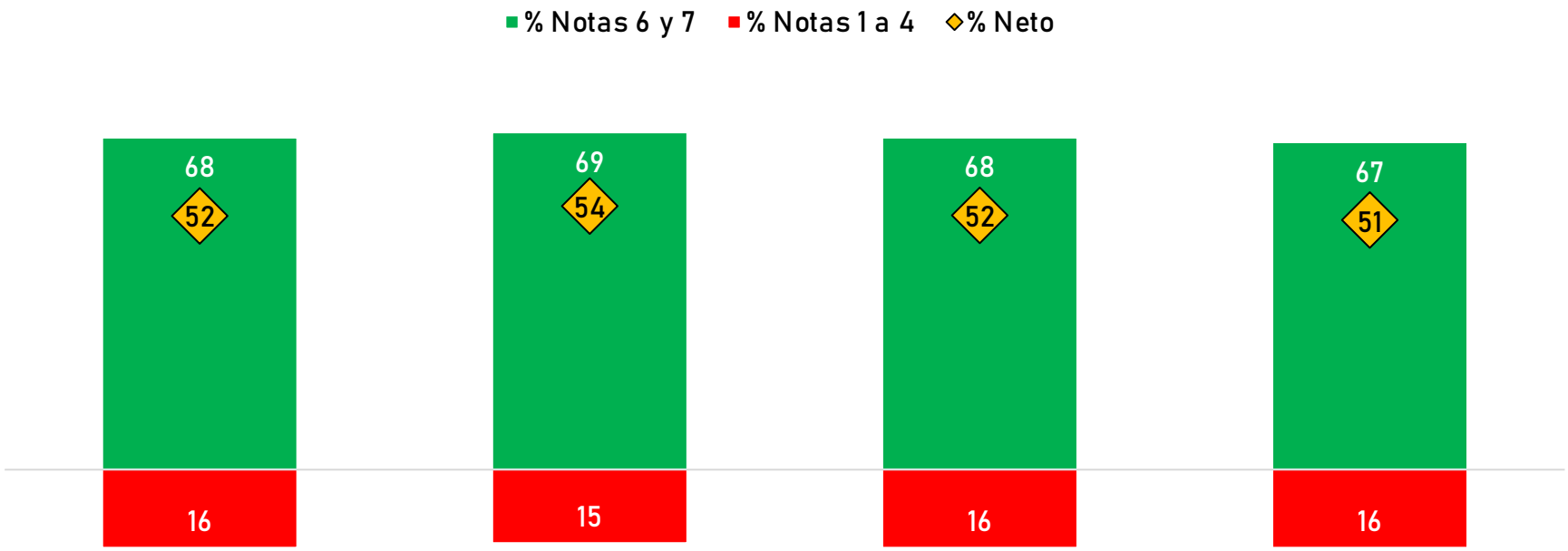
VII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – HABILITACIÓN Y PRESENCIA DE PROBLEMAS

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



HABILITACIÓN (%) ISL

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

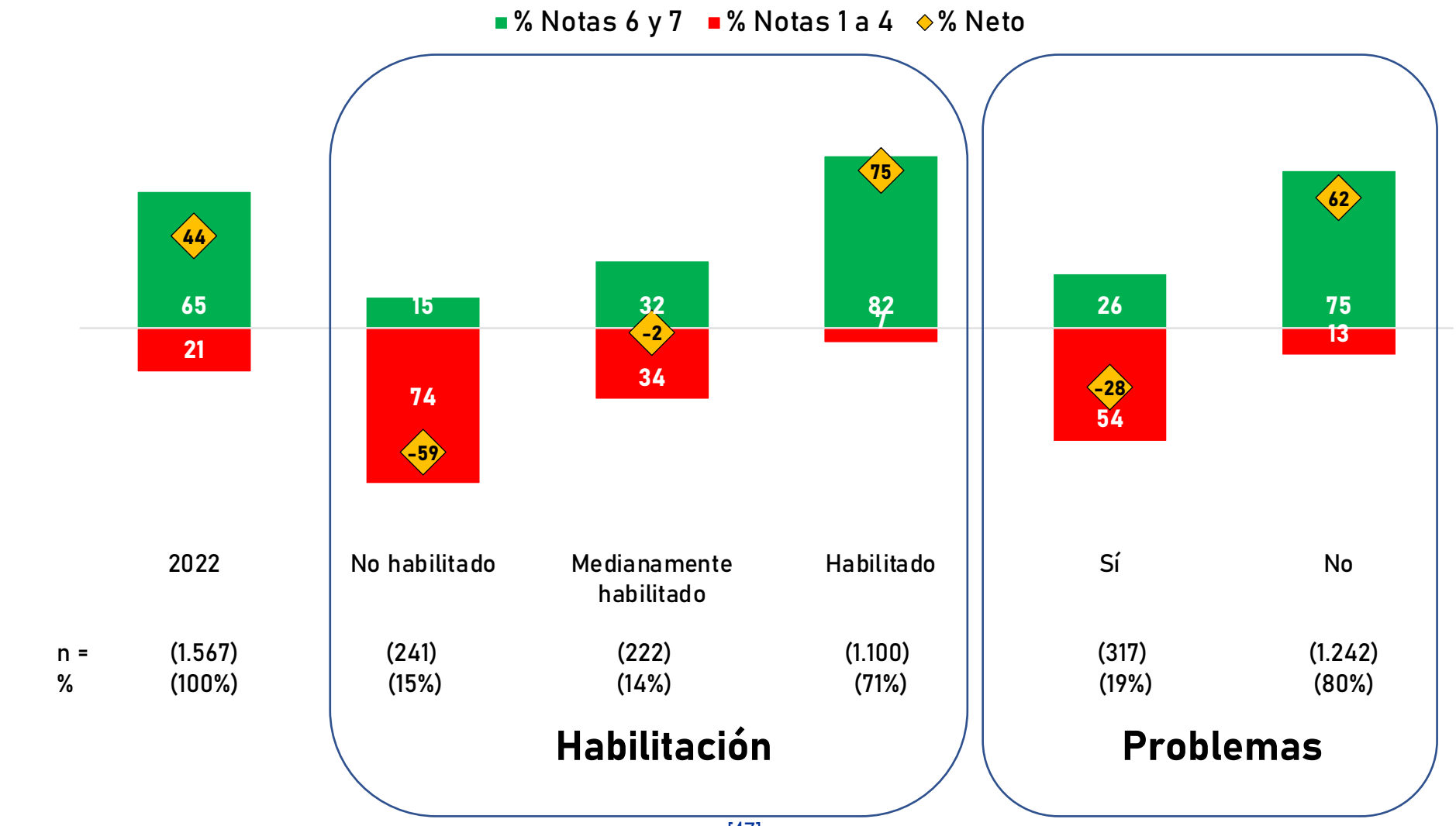


	Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la Institución y aprovechar al máximo sus ventajas	Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de la Institución más fácilmente	Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en la Institución	Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de la Institución
n =	1.560	1.561	1.551	1.551

Se omiten NS / NR

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

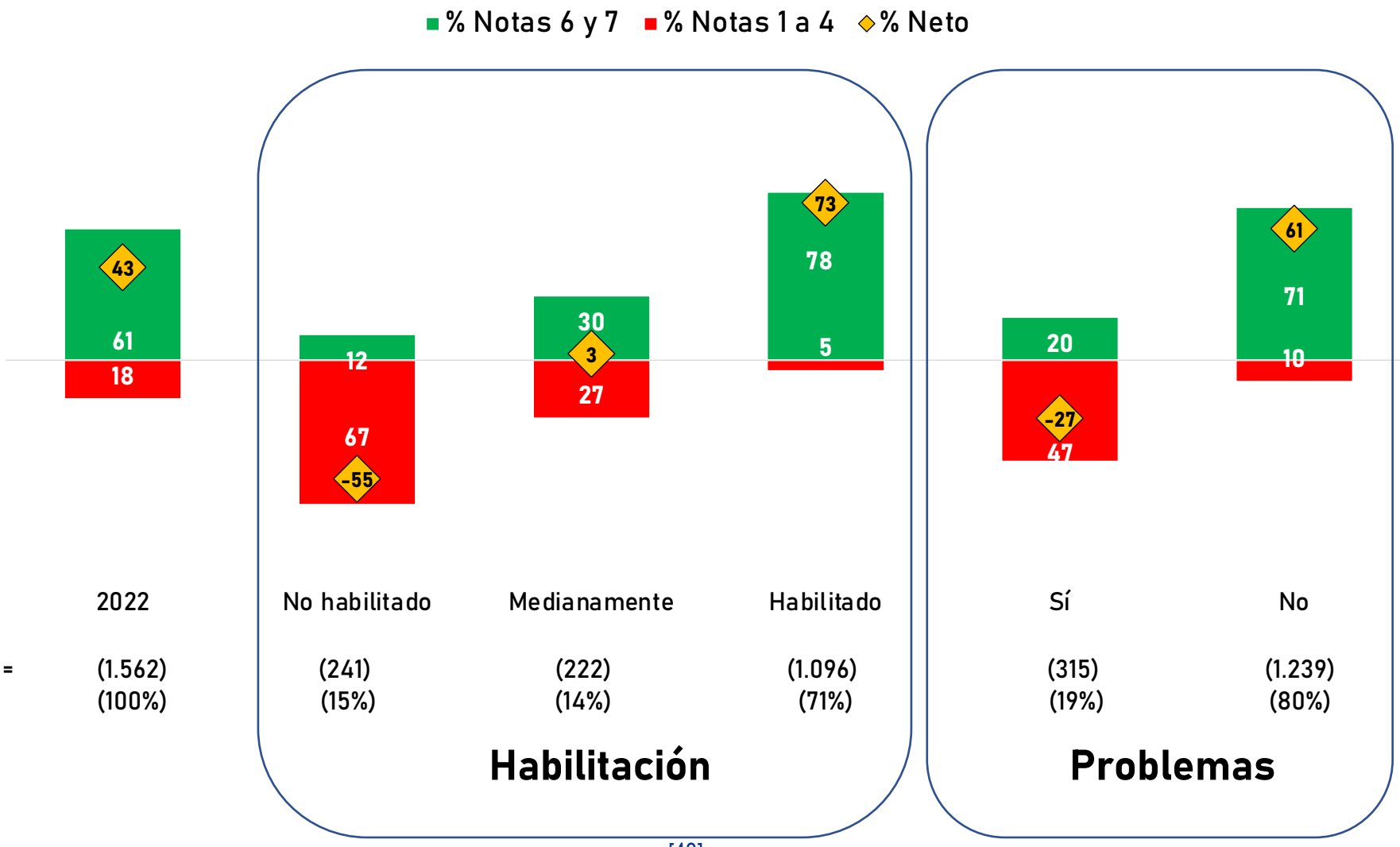
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten NS / NR

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

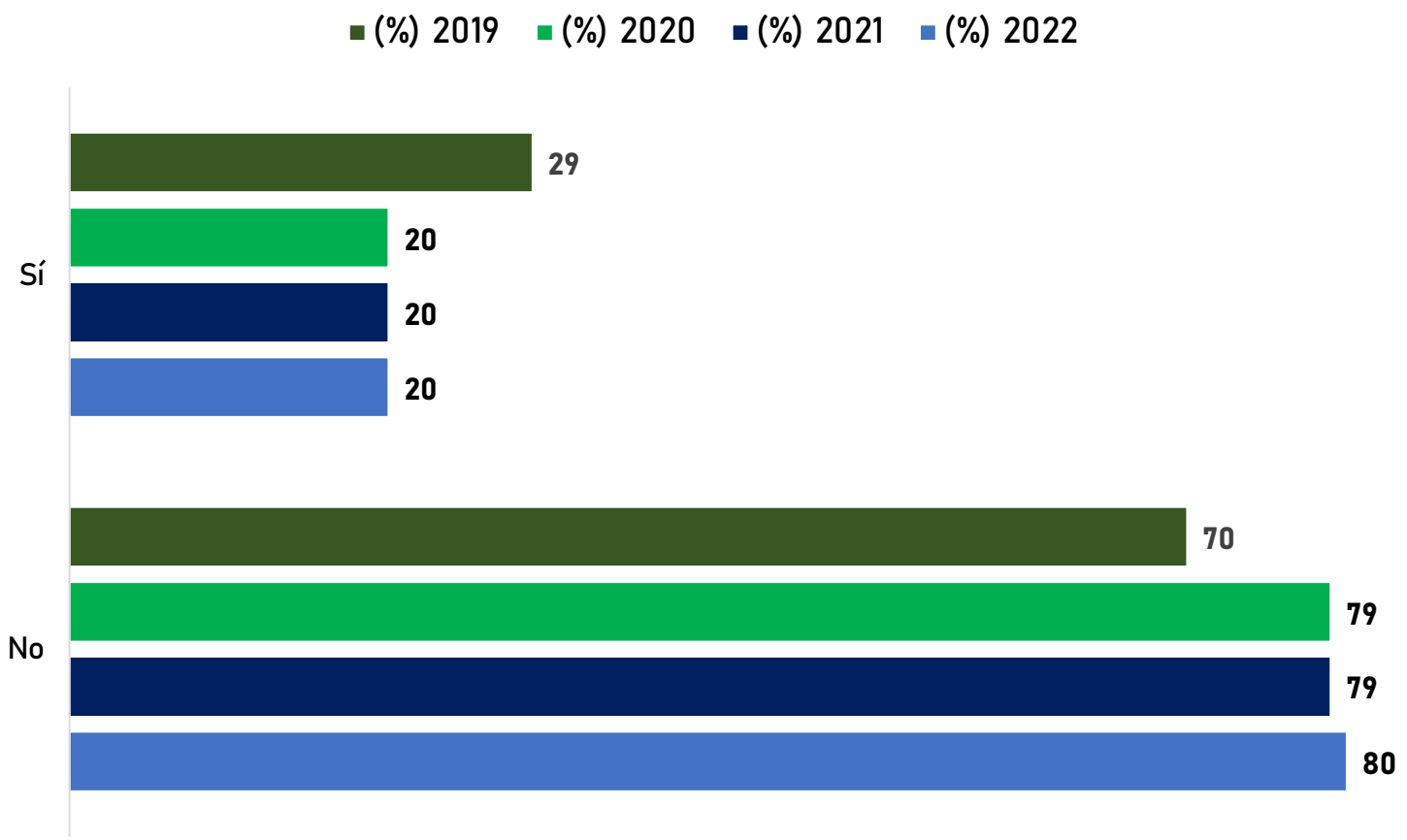
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten NS / NR

PROBLEMAS – OCURRENCIA (%)
AÑO1 –2022

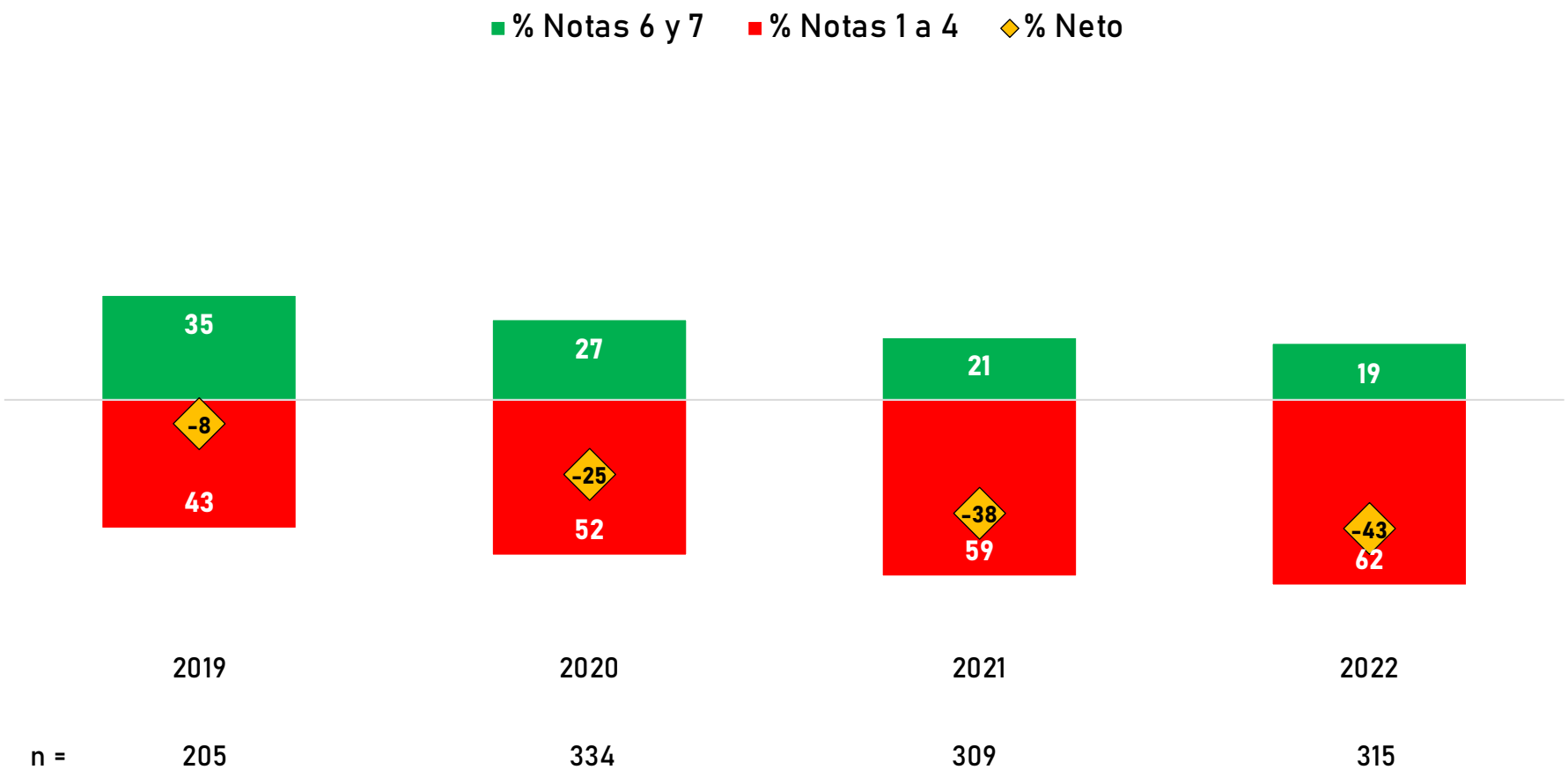
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la institución hasta que respondieron a su requerimiento?



n 2019 = 1.517
n 2020 = 1.536
n 2021 = 1.543
n 2022 = 1.568

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?

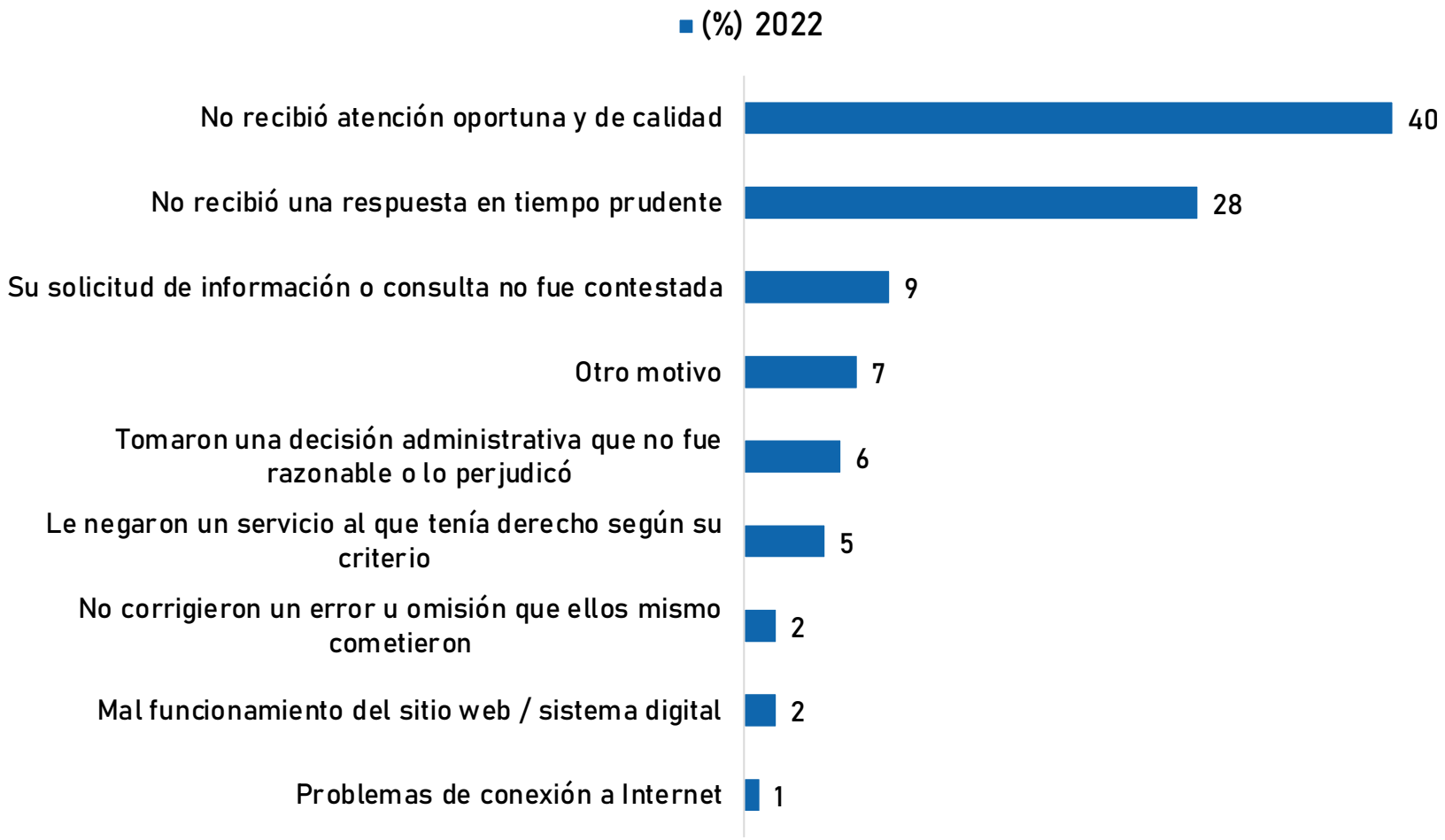


n =	205	334	309	315

Se omiten NS / NR

PROBLEMAS – TIPO(%)

¿Qué problema tuvo?



n 2022 = 317

VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

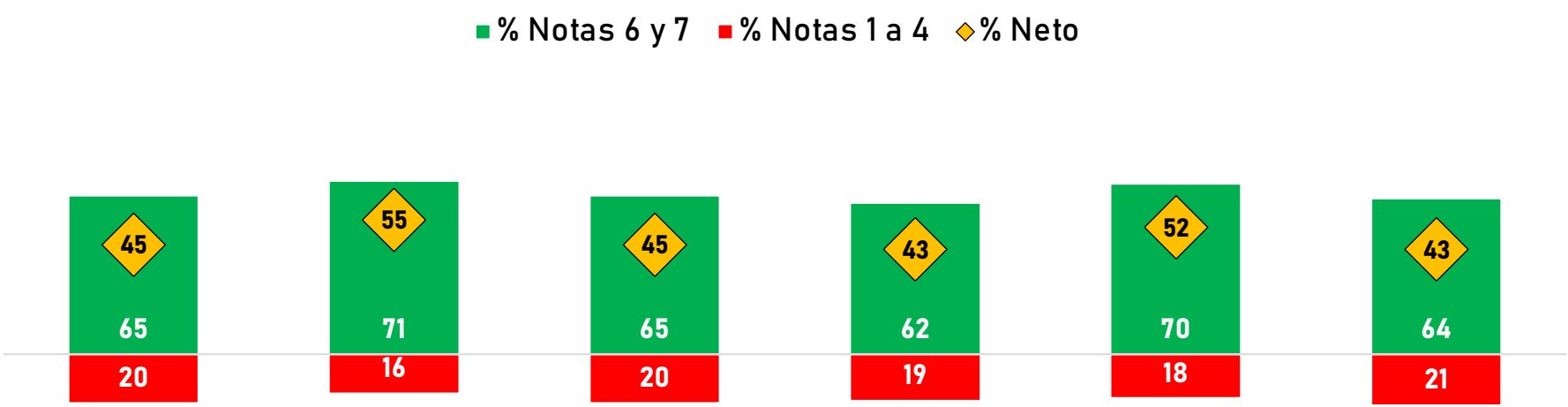
MODELO DE ANÁLISIS

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…?

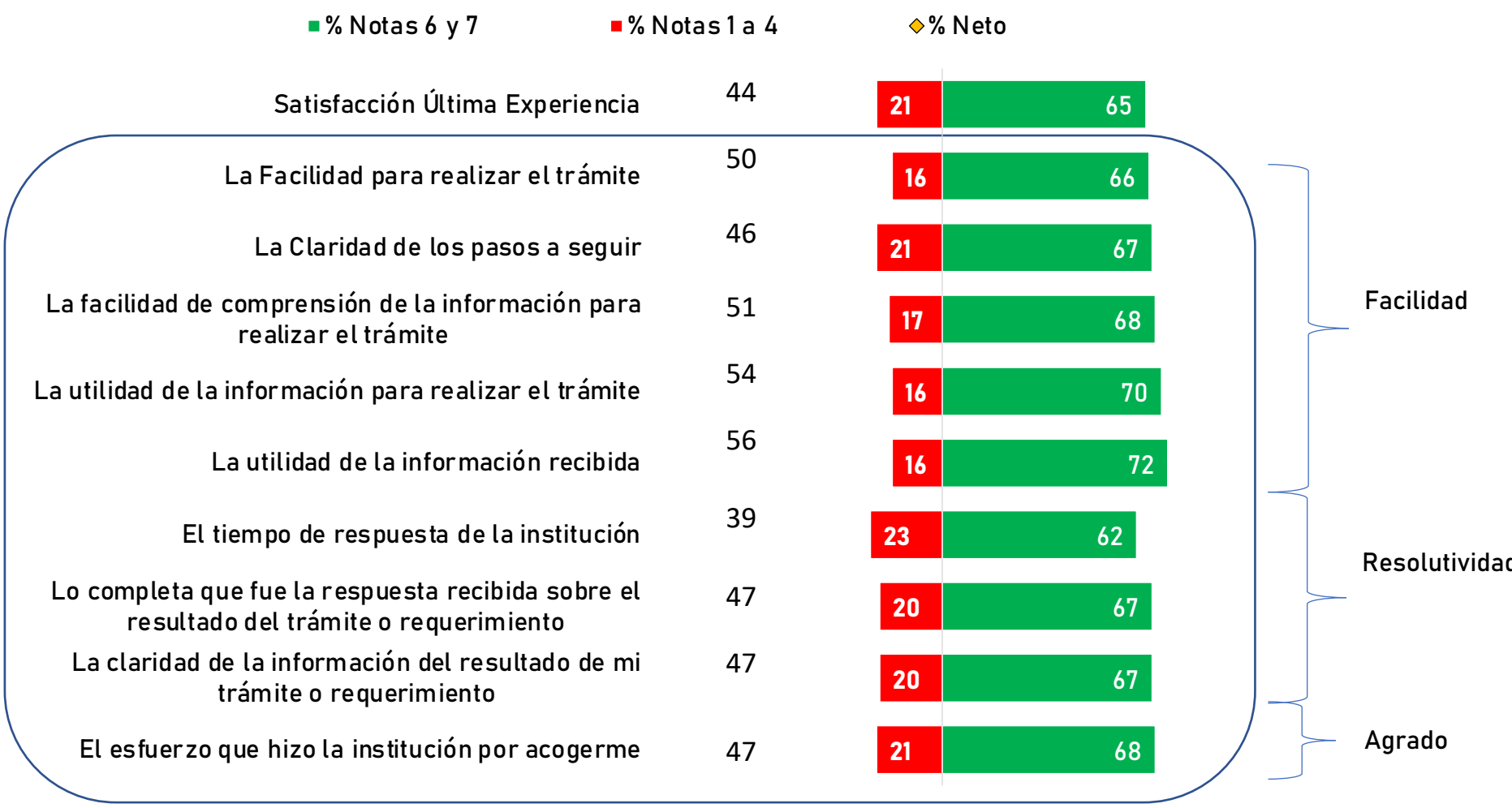


Que da confianza	Que es transparente	Que se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios	Que se actualiza y moderniza	Que tiene funcionarios comprometidos con su labor	Que satisface las necesidades de sus usuarios
n = 1.568	n = 1.556	n = 1.565	n = 1.507	n = 1.544	n = 1.564

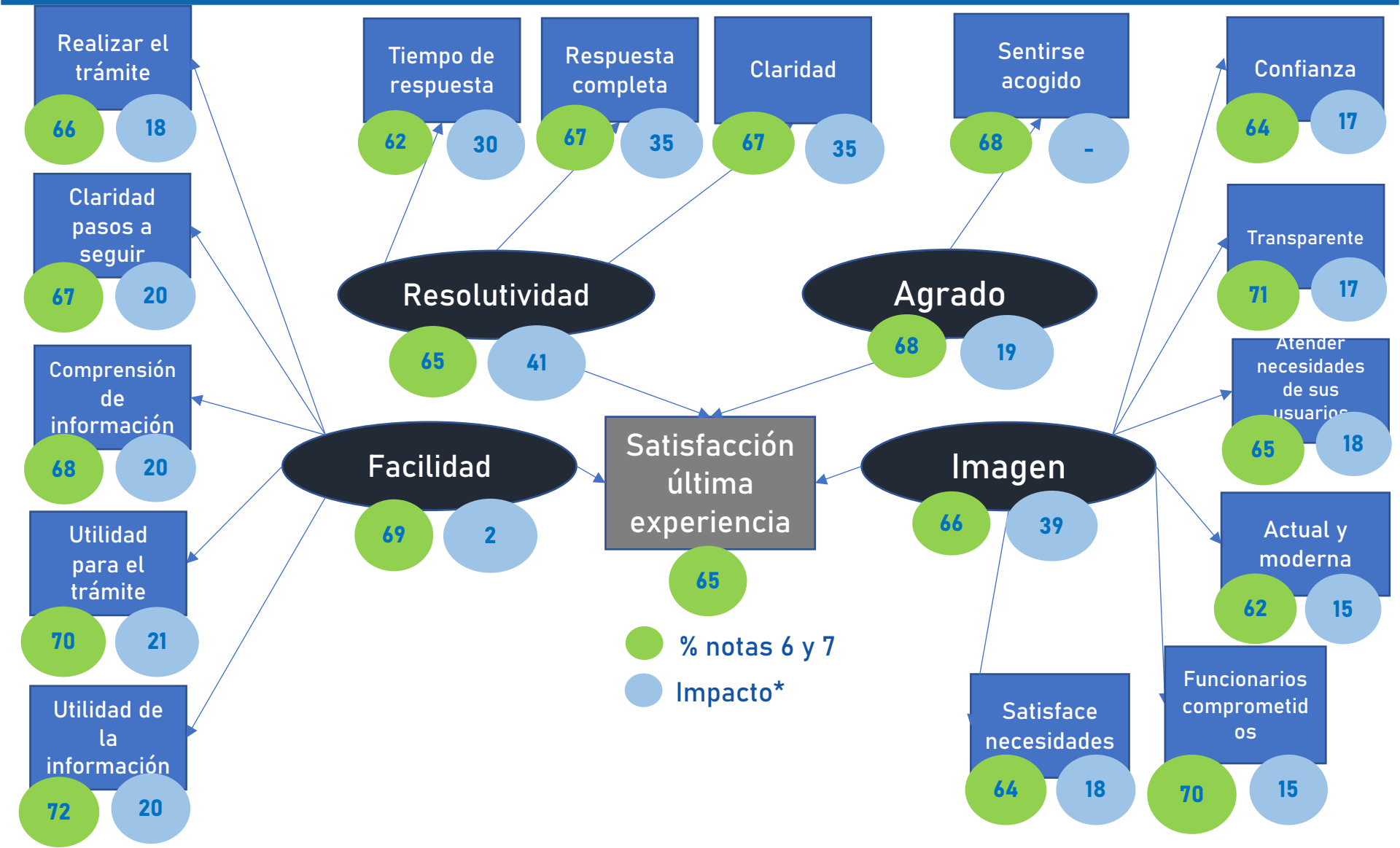
Se omiten NS / NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

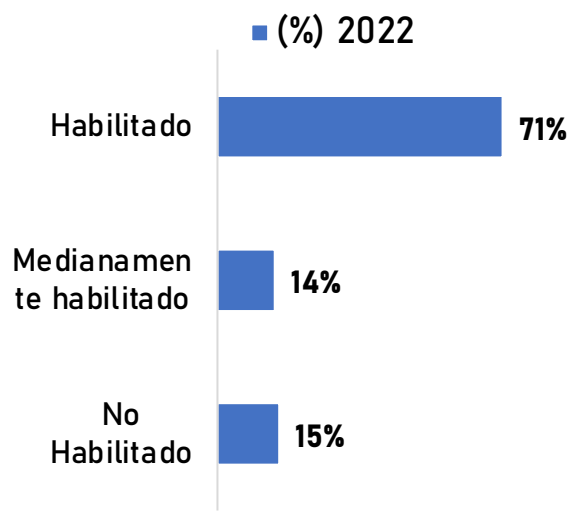
Considerando la última experiencia haciendo un trámite en ISL, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente"



MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES
ISL



HABILITACIÓN Y PROBLEMAS



n = 1.564

TUVO PROBLEMAS	NO TUVO PROBLEMAS
33%	80%
26%	11%
41%	9%

n = 317

n = 240

“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