“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas

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 – PREGUNTAS ADICIONALES DE LA INSTITUCIÓN
IX. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ANÁLISIS

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora: Ministerio de Hacienda

Jefe/a de Proyecto: Francisco Gonzalez

Equipo Consultor: EES Ingeniería

Contraparte Institucional: Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas.

Red de Expertos y Asesoría: Secretaría de Modernización del Estado

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

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Encuestas Web con CAWI.
Universo	:	Corresponde a usuarios mayores de 18 años de los Trámites OIRS, TNE y Postulación y Renovación de Becas de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB).
Muestreo	:	Para las encuestas por correo es probabilístico en la selección usuarios/as 2022 de los meses (abril y mayo) y (octubre 2021 a febrero 2022), perfilados por la institución de acuerdo a las variables de segmentación (Tramite y Usuario/as).
Marco Muestral	:	Los registros de los usuarios de cada institución que contaban con registros por correo.
Muestra	:	3200 casos para JUNAEB.
Error	:	El +/-3% de error por tipo de trámite. A nivel de trámite canal el error máximo alcanzado es de 2,8%. El error total 1,7%.
Ponderación	:	Los datos fueron ponderados de acuerdo a las variables de segmentación relevantes para cada institución (Trámite y Usuario).
Fecha de Terreno	:	21-07-2022 al 30-09-2022

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN JUNAEB

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Trámites	Presencial	Web	Muestra efectiva	Universo	
	N°	N°	N°	N°	Error Total
Reclamos y Sugerencias (OIRS)	0	944	944	4360	2,8%
Postulación y Renovación Becas JUNAEB	0	1127	1127	14150	2,8%
TNE	1175	0	1175	32640	2,8%
Total	1175	2071	3246	51150	1,7%
Error	2,8%	2,0%			

Nota: Los tramites En los trámites de Postulación y Renovación de Becas JUNAEB, TNE y OIRS, solo considerar personas usuarias mayores a 18 años.

Nota: Considerar que el Universo detallado en el cuadro contempla usuarios únicos por tramite, ya que la base de datos recibida por la Institución fuera depurada y contenía usuarios/as duplicados por tramites..

FICHA HISTÓRICA DE TRÁMITES

Trámites	2021		2022	
	Presencial	Web	Presencial	Web
Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)	0	6308	0	4360
Postulación y Renovación Becas Junaeb	0	50757	0	14150
TNE	106888	0	32640	0
TOTAL	106888	57065	32640	18510

Los parámetros a medir dentro del proceso 2022, se solicita contar con usuarios/as únicos dentro de los meses marzo a Junio del año anteriormente mencionado. Solo para JUNAEB se solicitó considerar la muestra del trámite "Postulación y Renovación Becas Junaeb" y TNE, correspondiente a los meses de octubre 2021 a febrero 2022, debido al proceso anual que tienen estos trámites.

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

BBDD CAWI (Universo)	51150
Correos Enviados	130320
Correos Abiertos	9834
Link Encuesta Abierto	5921
Encuestas Abandonadas	581
Encuestas Efectivas	3246
Porcentaje de Encuestas Efectivas	2,5%

Nota: Considerar que BBDD CAWI es el Universo utilizado para el levantamiento de la información.

Encuestas Efectivas es la muestra lograda.

OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS

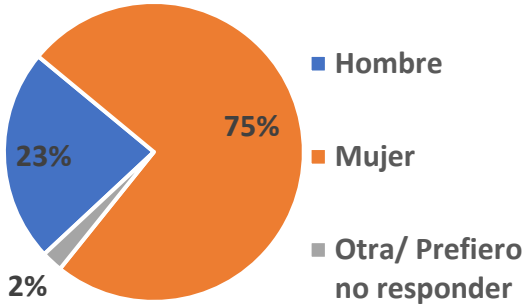
OBSERVACIONES CAWI
1 DE CADA 22 USUARIOS/AS QUE SE ENVIO CORREO Y ACCEDIO AL LINK
1 DE CADA 1,8 USUARIOS/AS QUE ABRIO LINK, REALIZO LA ENCUESTA
SE ENVIARON 3 CORREOS POR USUARIOS/AS APROX

III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

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

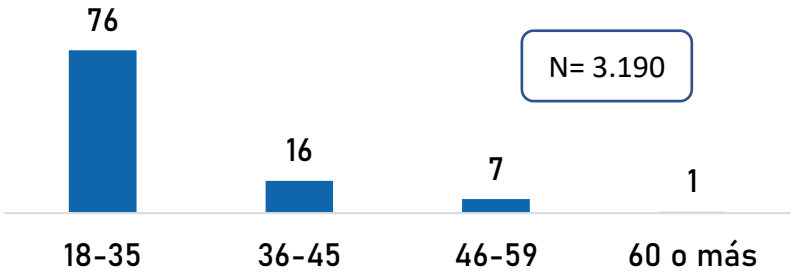
Sexo

N= 3.246



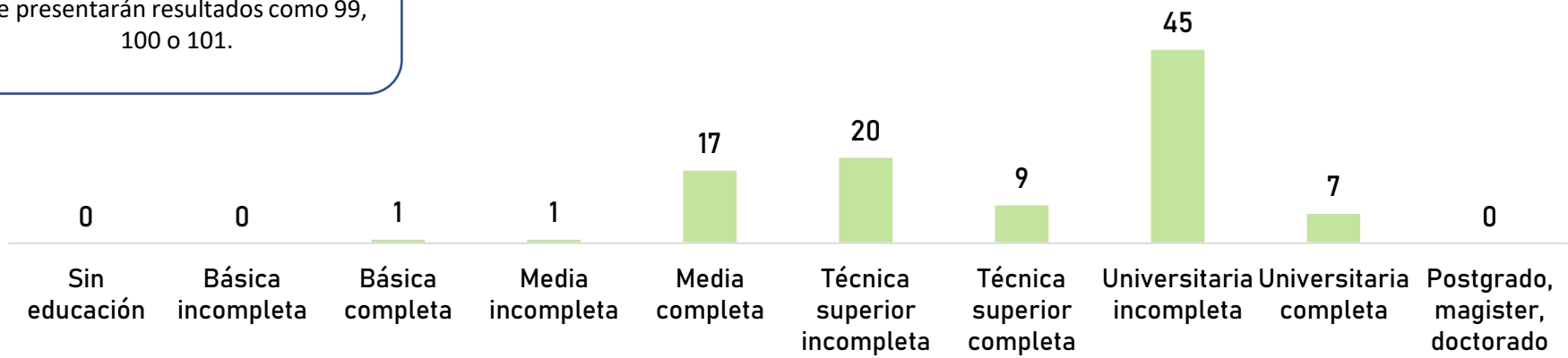
Edad en Tramos

N= 3.190



Se aplica redondear a los resultados obtenidos, lo cual en algunos casos se presentarán resultados como 99, 100 o 101.

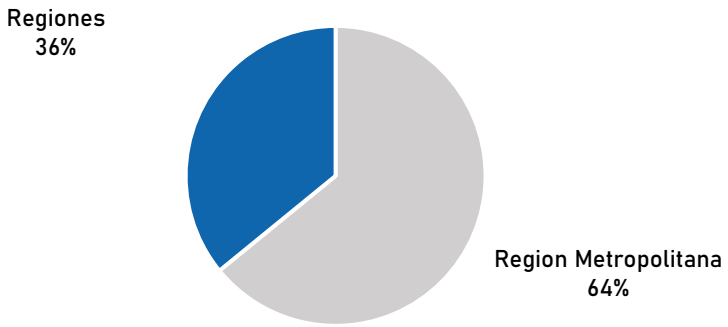
Nivel Educativo



N= 3.178

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

Zona de residencia



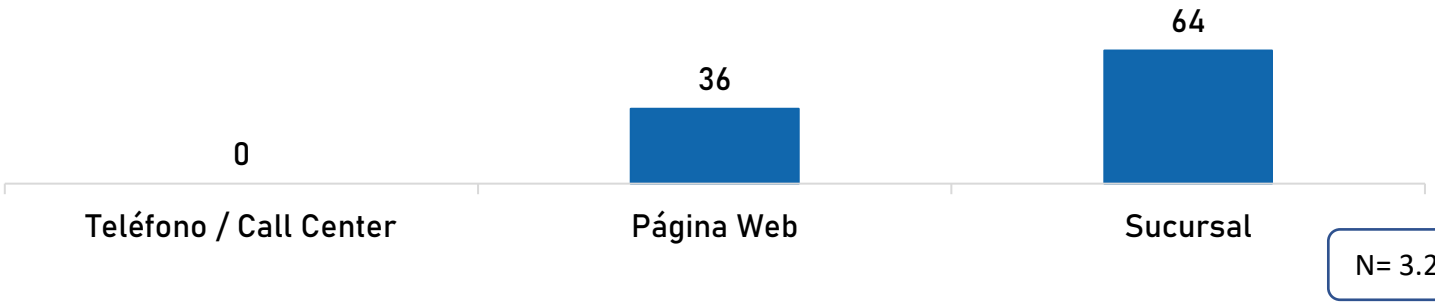
N= 3.007

Tenencia de Clave Única

PDE04_1. ¿Cuenta con Clave Única?
No fue considerada por la contraparte Institucional

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

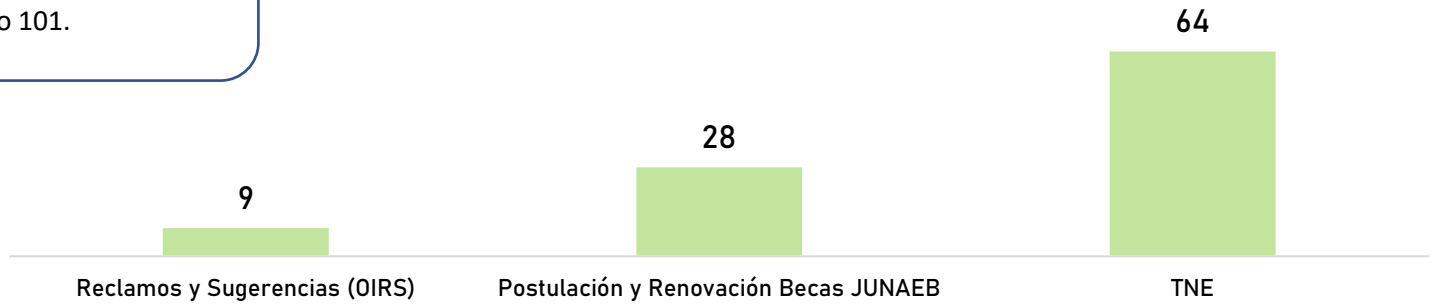
Canal utilizado para el trámite



N= 3.246

Se aplica redondear a los resultados obtenidos, lo cual en algunos casos se presentarán resultados como 99, 100 o 101.

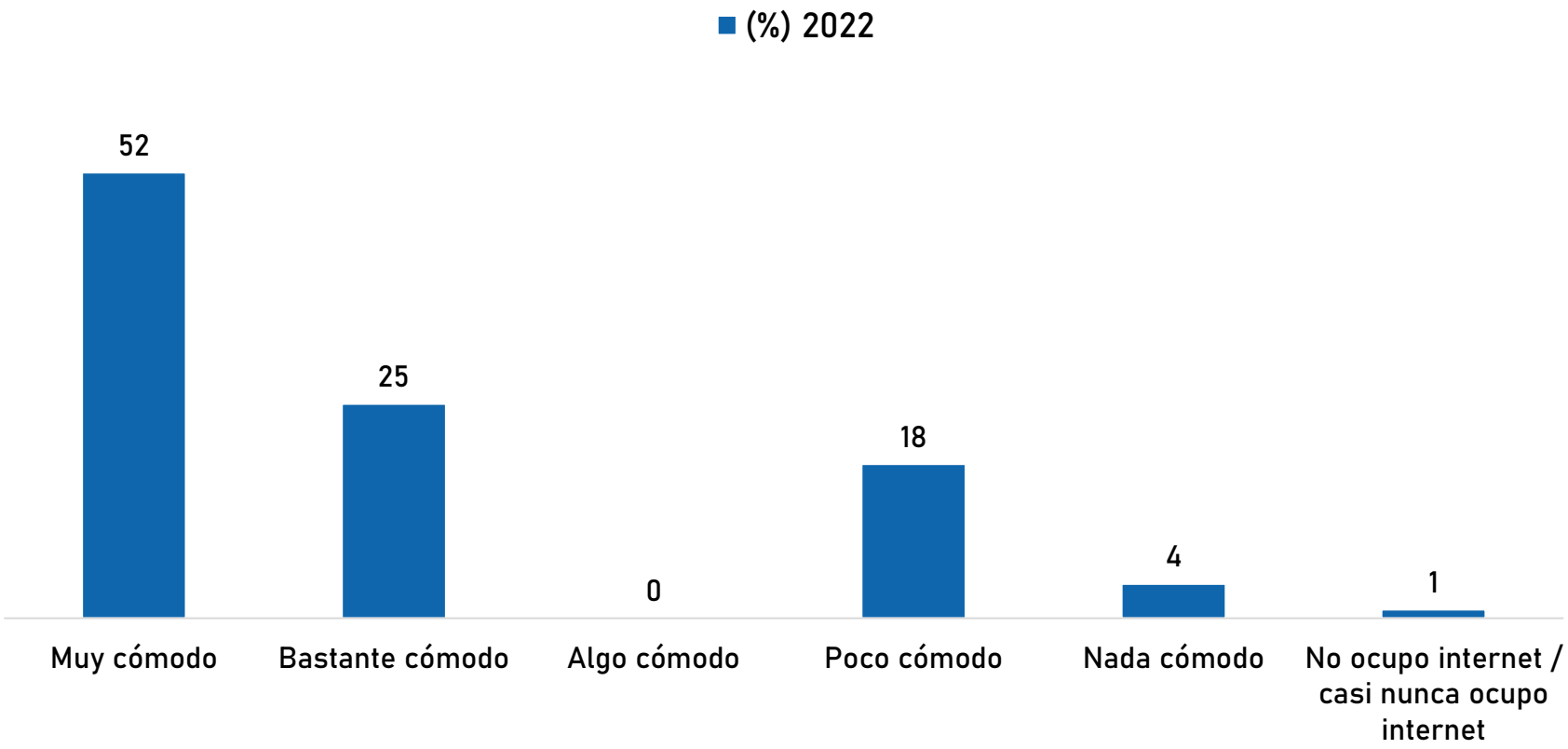
Trámite



N= 3.246

EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

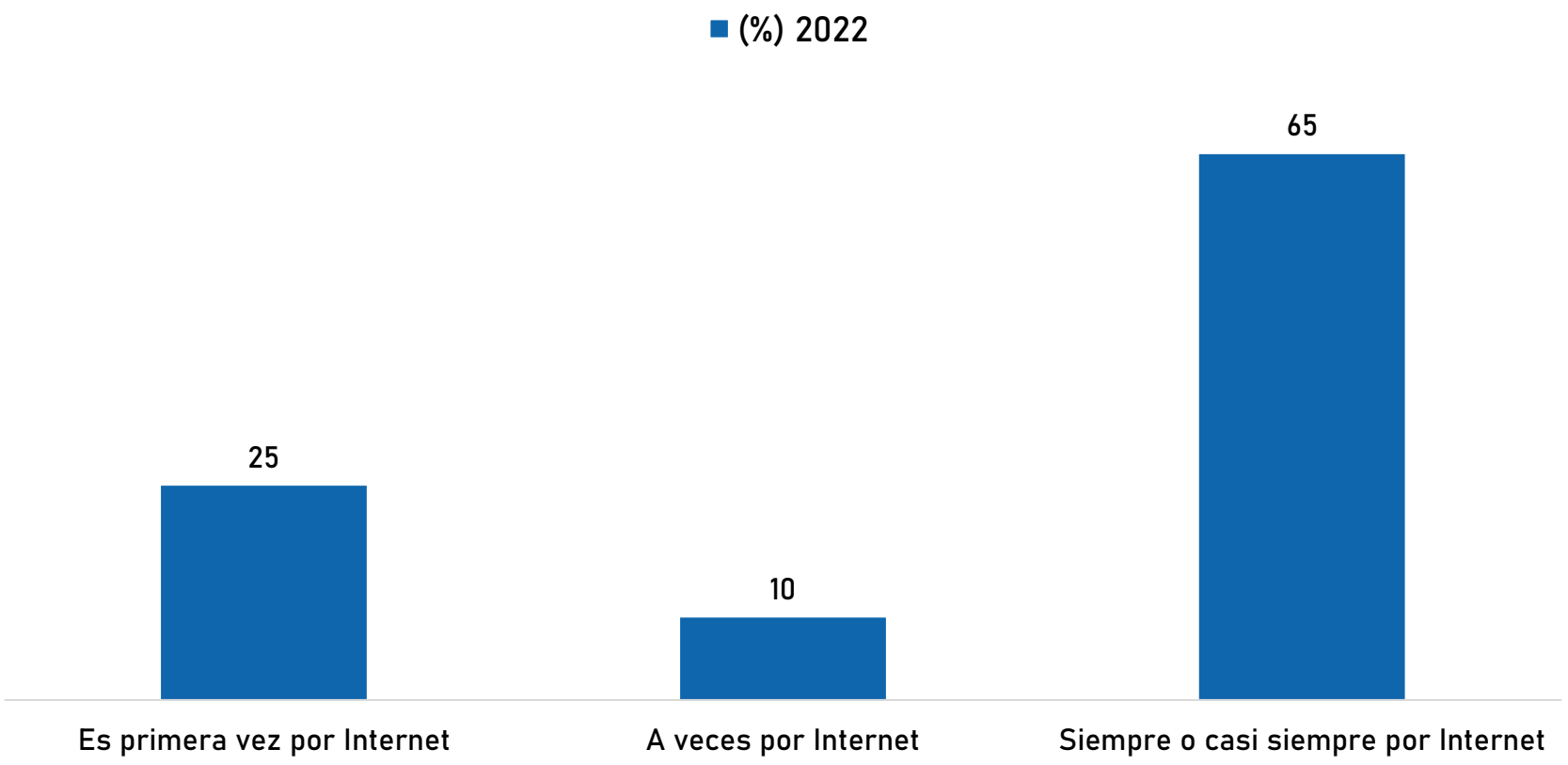
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 1.371
Se omiten las categorías NS-NR

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

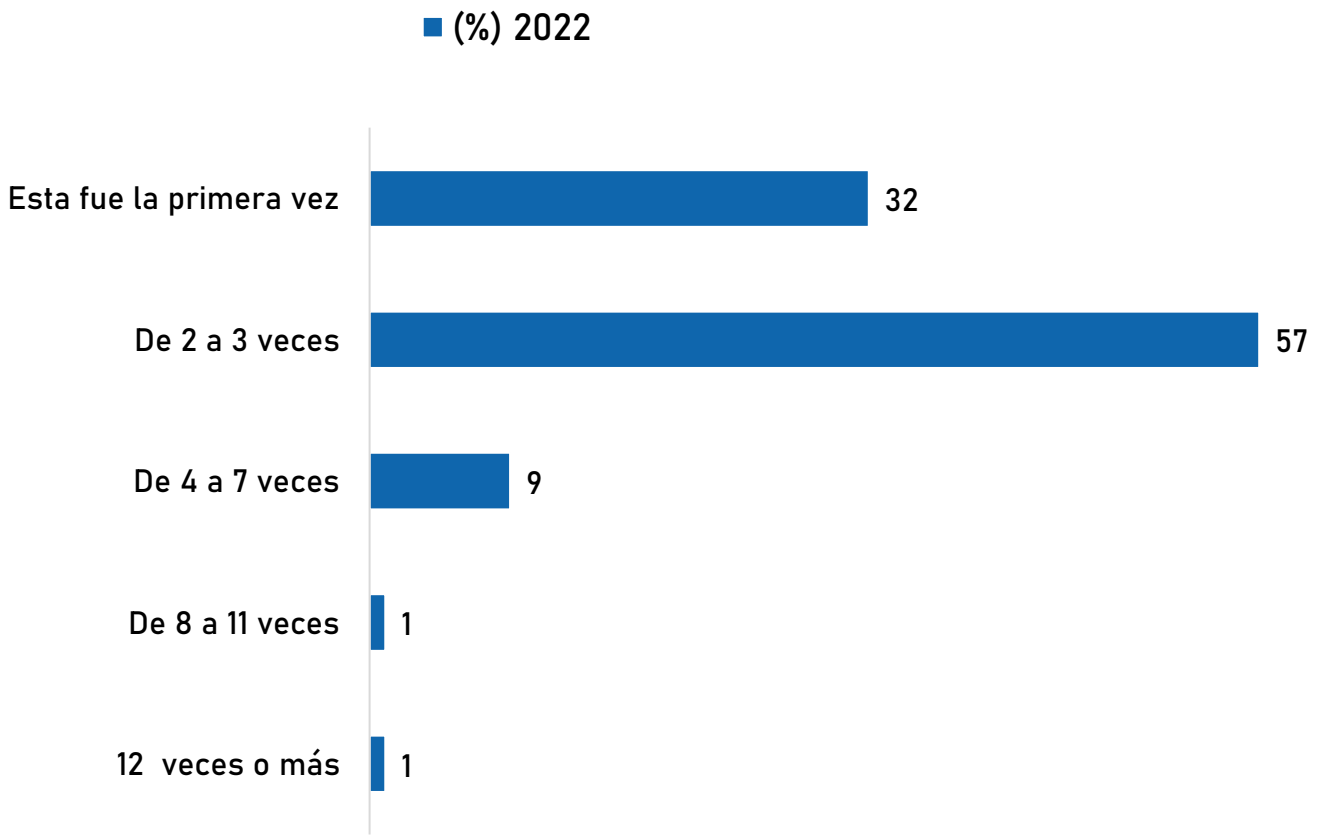
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 1.665
Se omiten las categorías NS-NR

INTENSIDAD DEL USUARIO (%) JUNAEB

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



N = 2.890
Se omiten las categorías NS-NR

IV. DEFINICIONES RELEVANTES

¿QUÉ MEDIMOS?

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

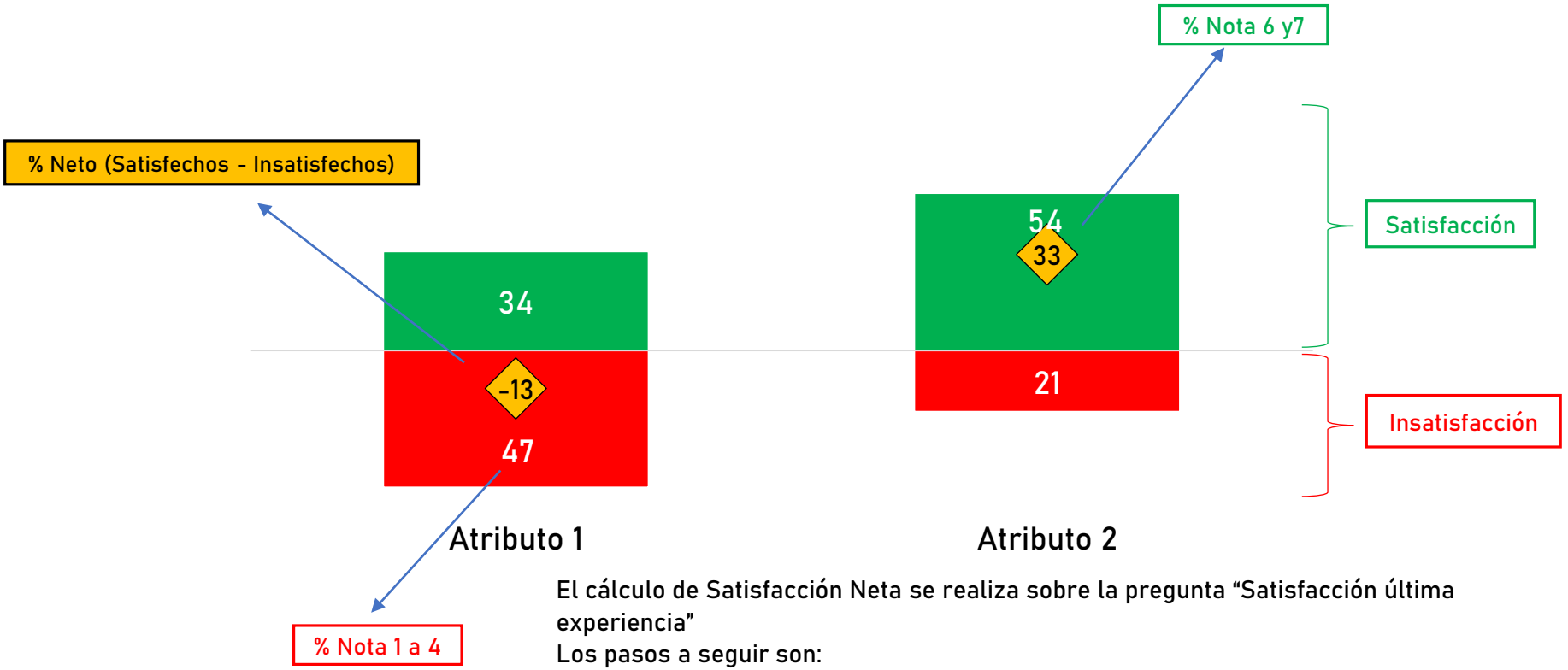
- La medición se concentra en el viaje de usuario: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

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

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

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



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

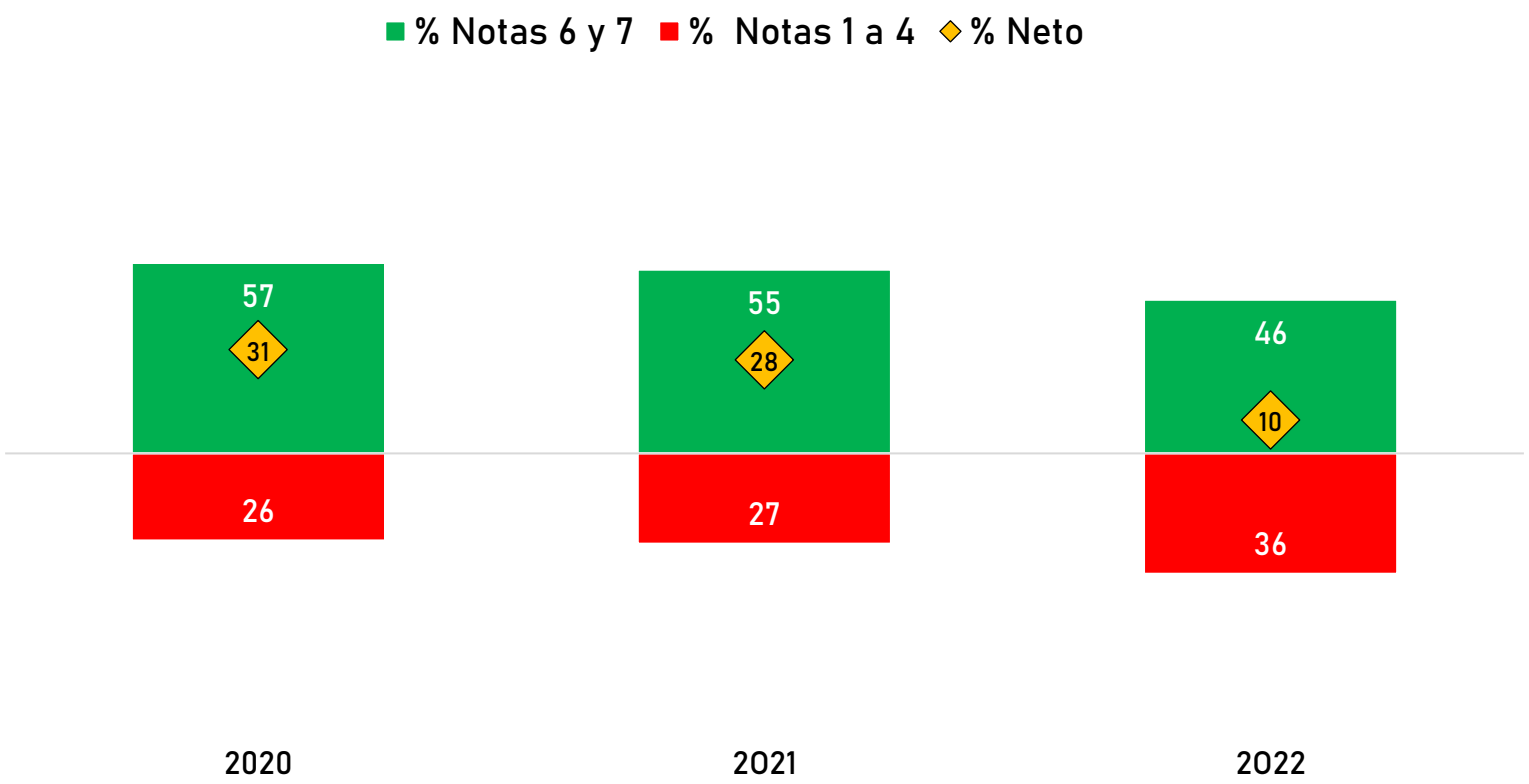
- Calcular % de satisfechos y % insatisfechos aproximados sin decimales.
- Realizar la resta de %satisfechos - %insatisfechos

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

V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ÚLTIMA EXPERIENCIA

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) JUNAEB AÑO – 2022

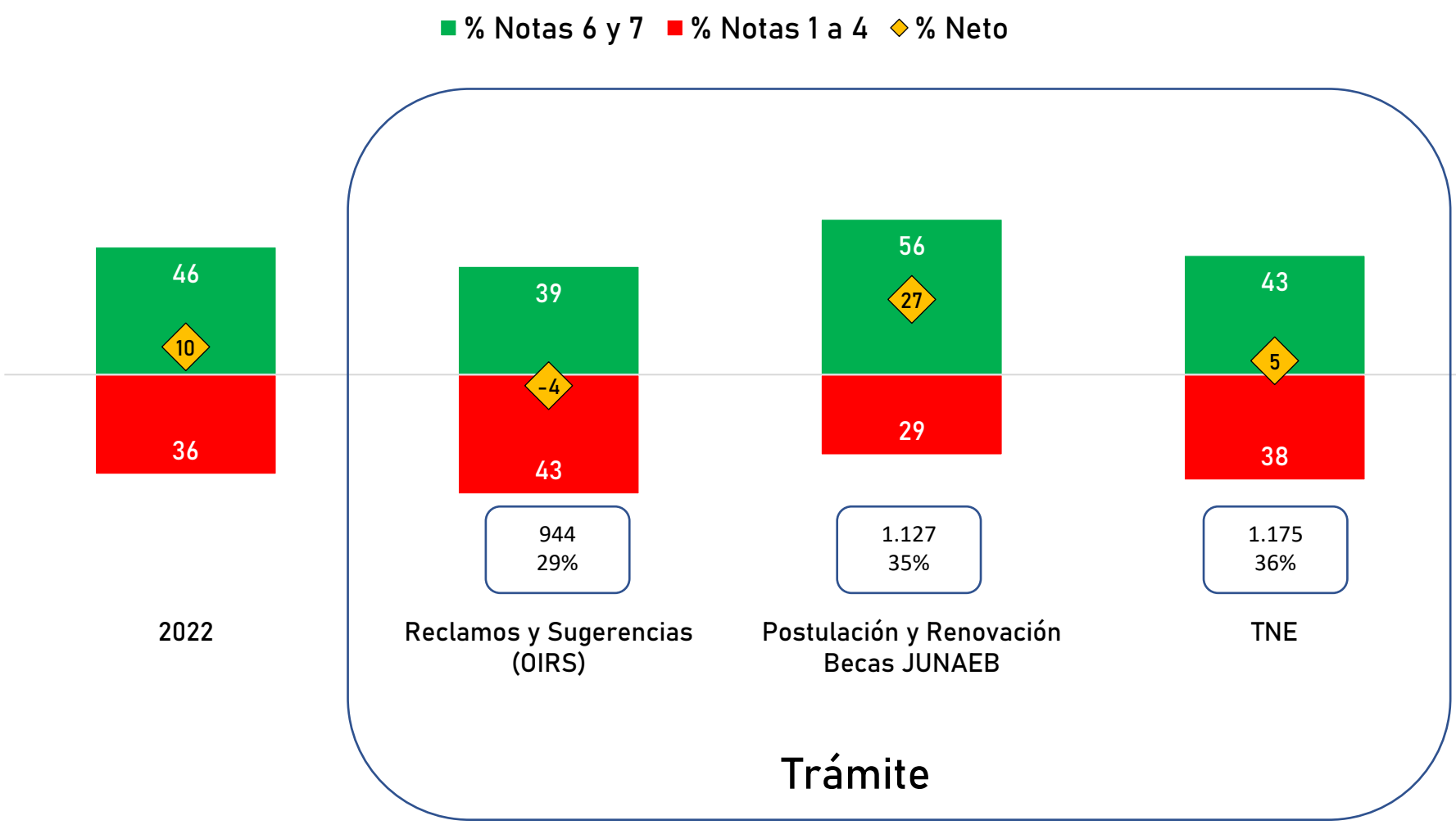
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Nº 3.246
Se omiten las categorías NS-NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

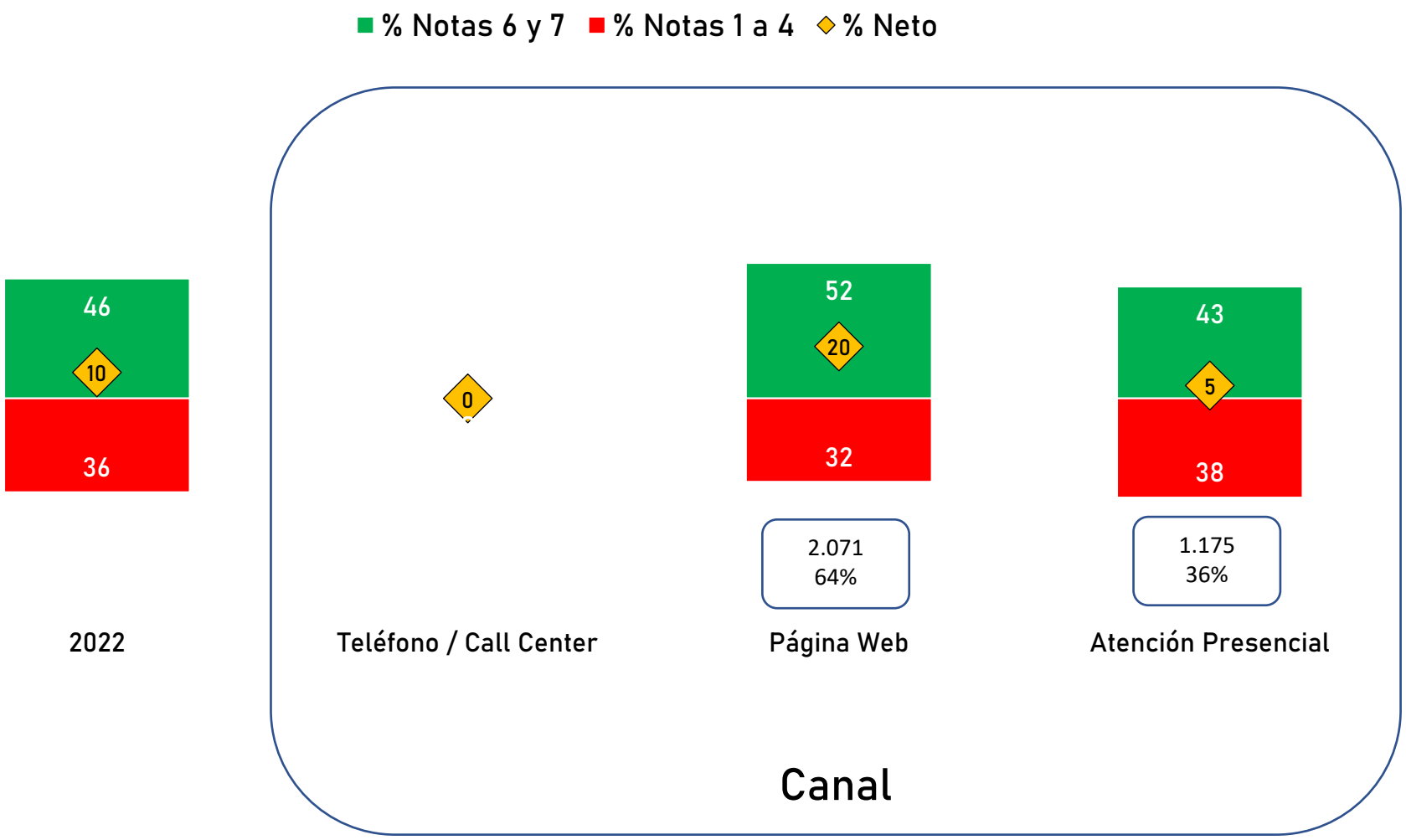
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Nº 3.246
Se omiten las categorías NS-NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL

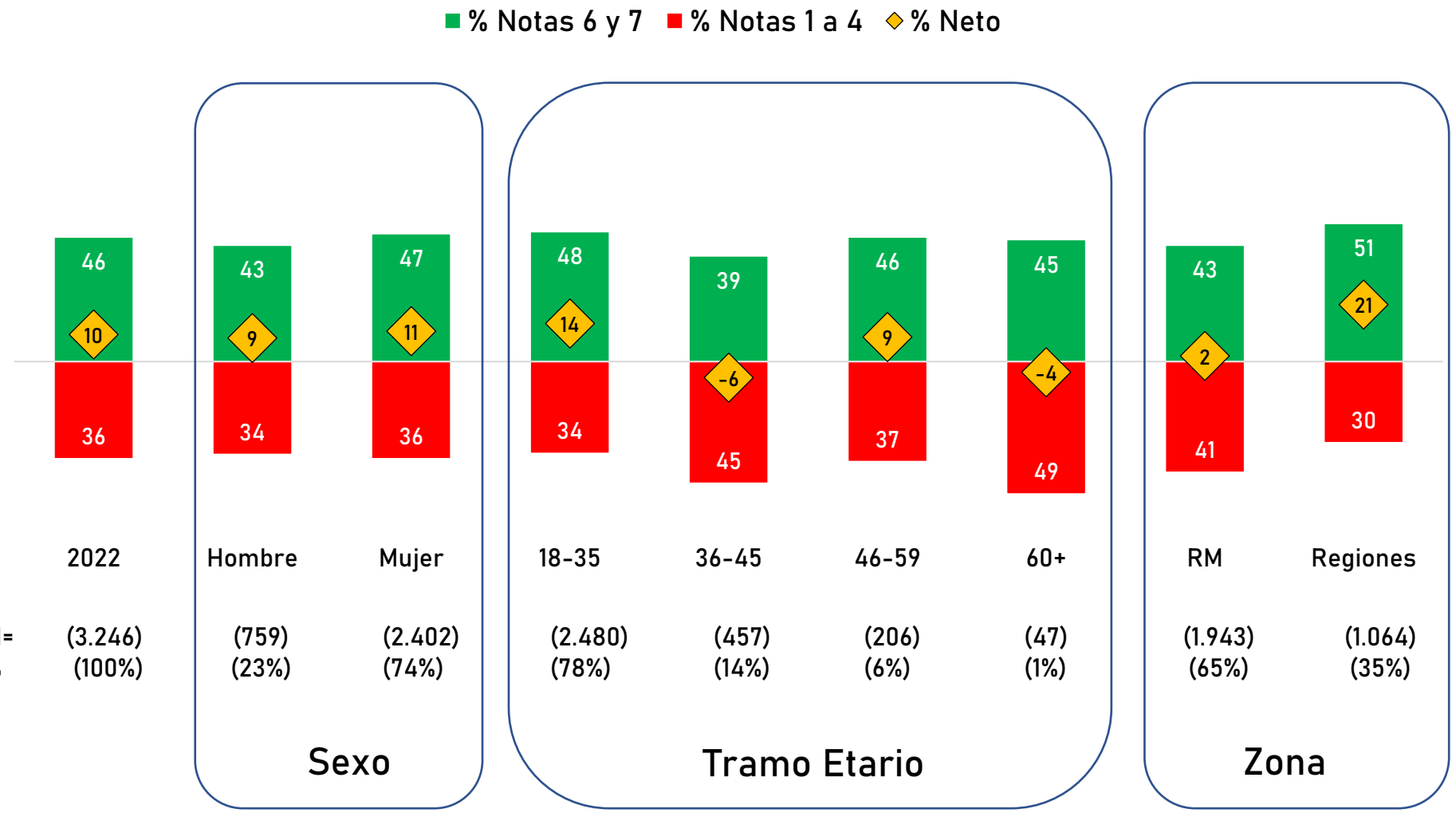
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



N° 3.246
Se omiten las categorías NS-NR

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

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 las categorías 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?

Respuesta de Selección Múltiple



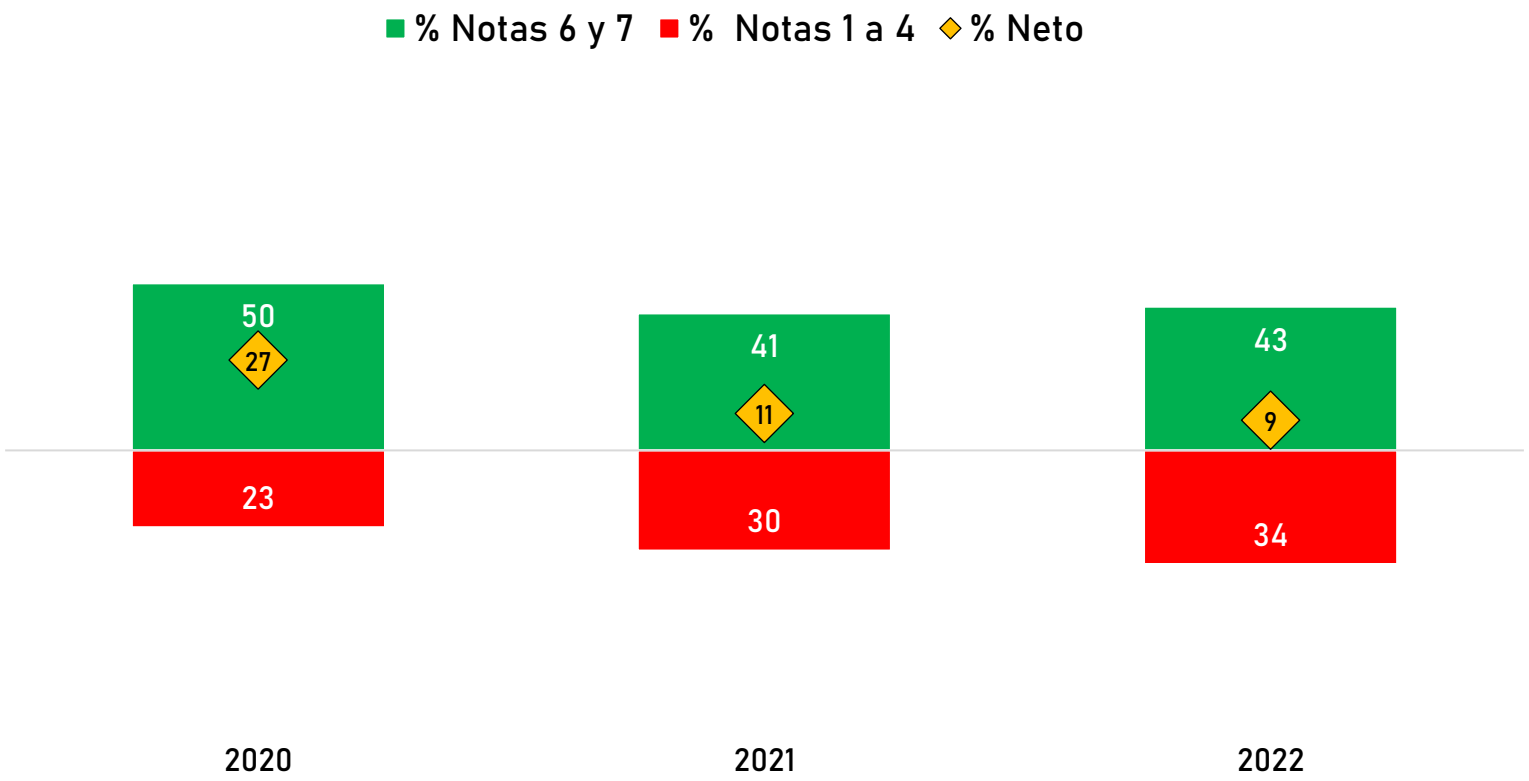
Se aplica redondear a los resultados obtenidos.

N = 3.235
Se omiten las categorías NS-NR

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN GENERAL (%) JUNAEB
AÑO - 2022

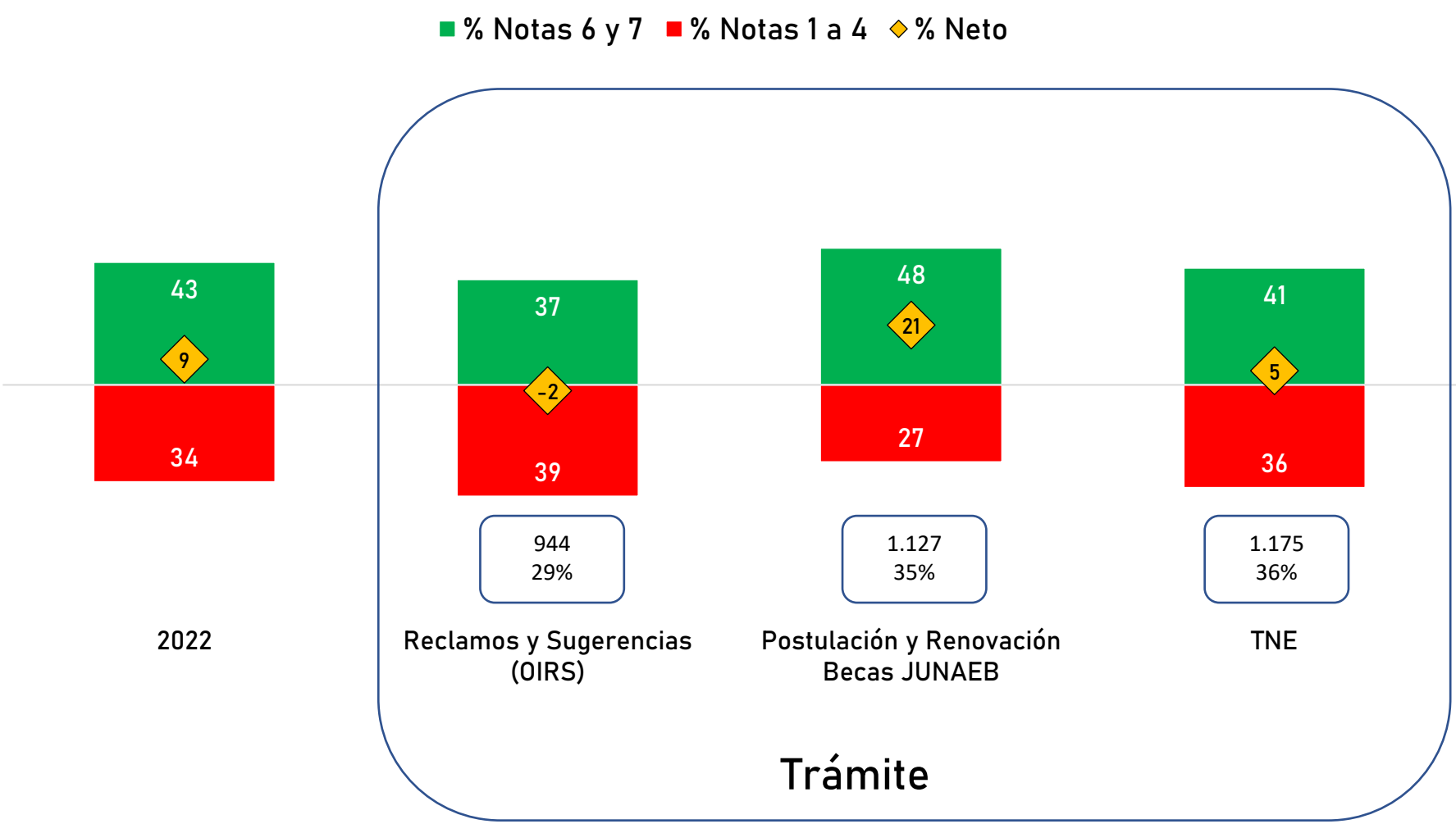
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Nº 3.246
Se omiten las categorías NS-NR

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

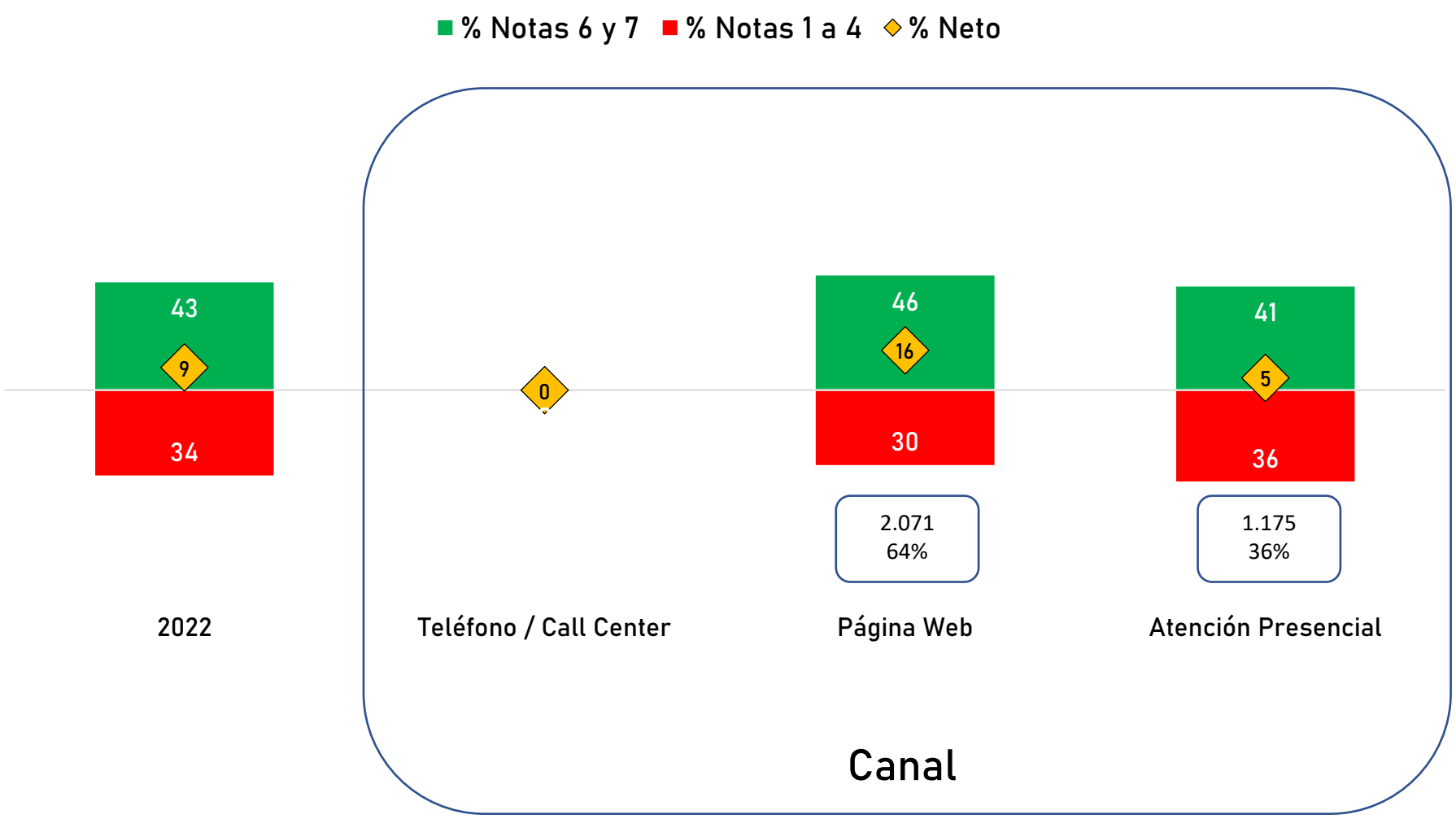
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



N= 3.246
Se omiten las categorías NS-NR

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL

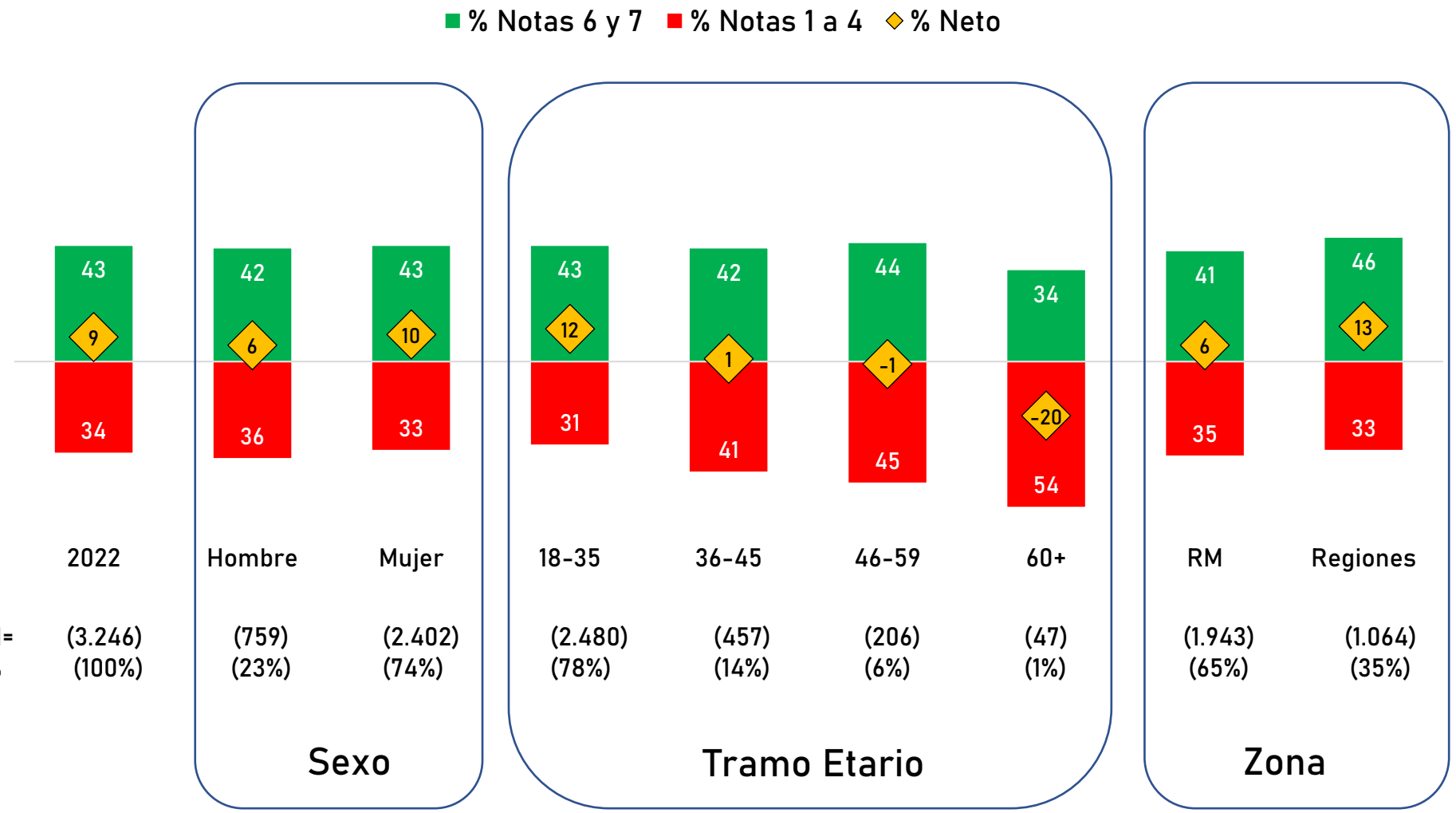
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



N= 3.246
Se omiten las categorías 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 en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías NS-NR

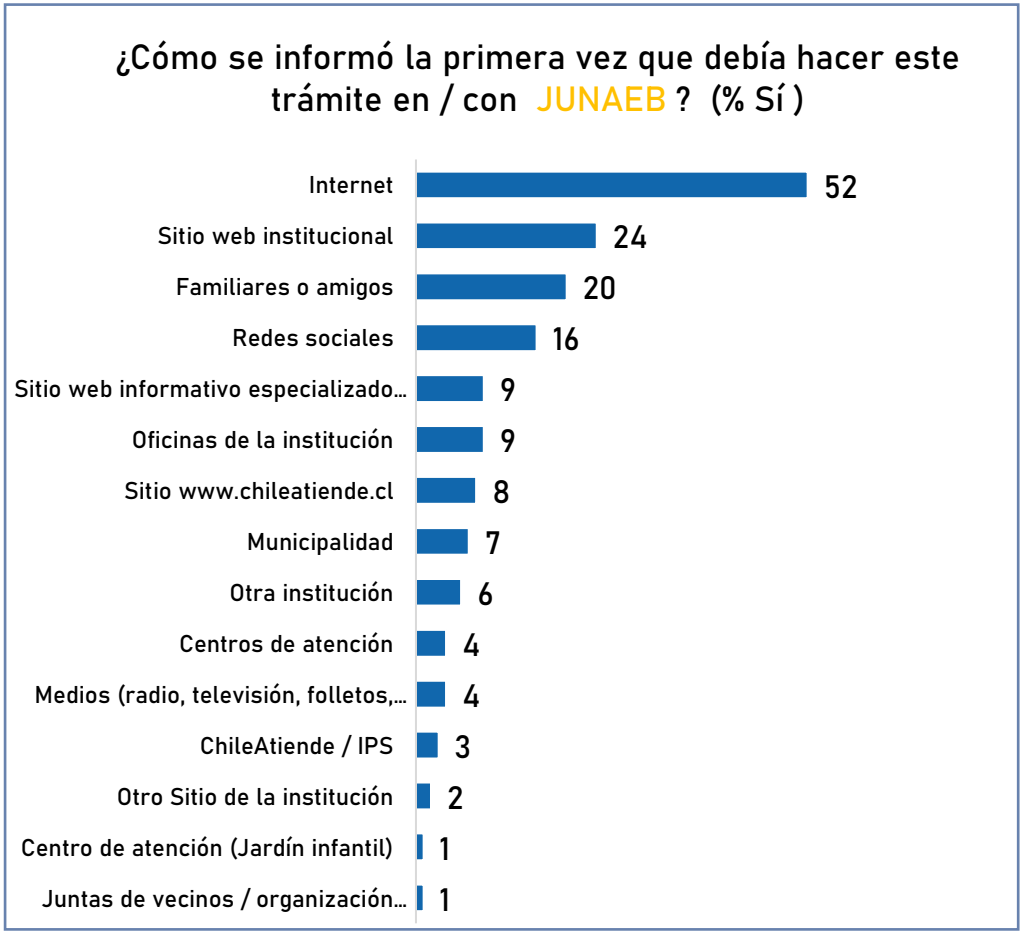
CONOCIMIENTO INSTITUCIÓN (%)

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



N = 3.246

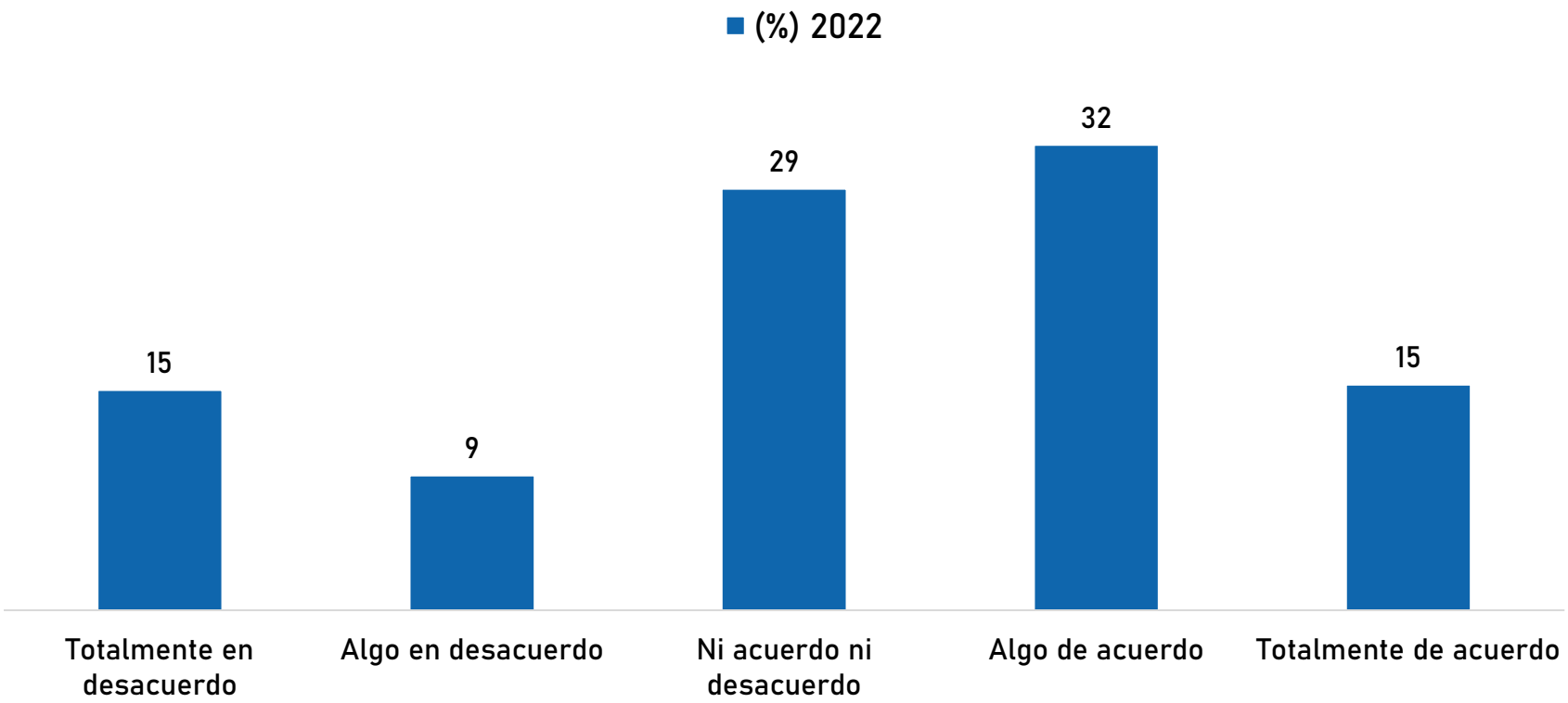
Respuesta de Selección Múltiple



Se omiten las categorías NS-NR

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) JUNAEB

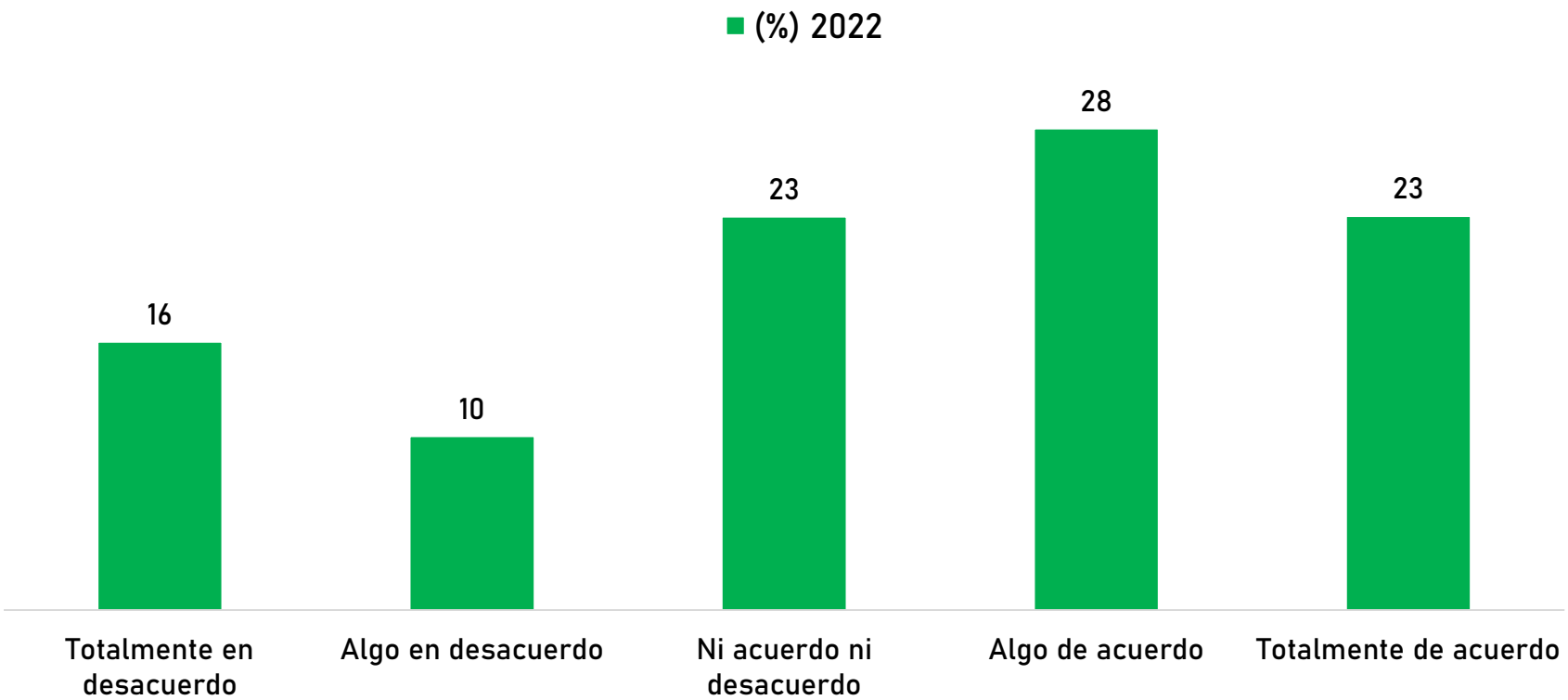
Esta experiencia de servicio con JUNAEB aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 3.246

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) JUNAEB

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con JUNAEB:



N = 3.246

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

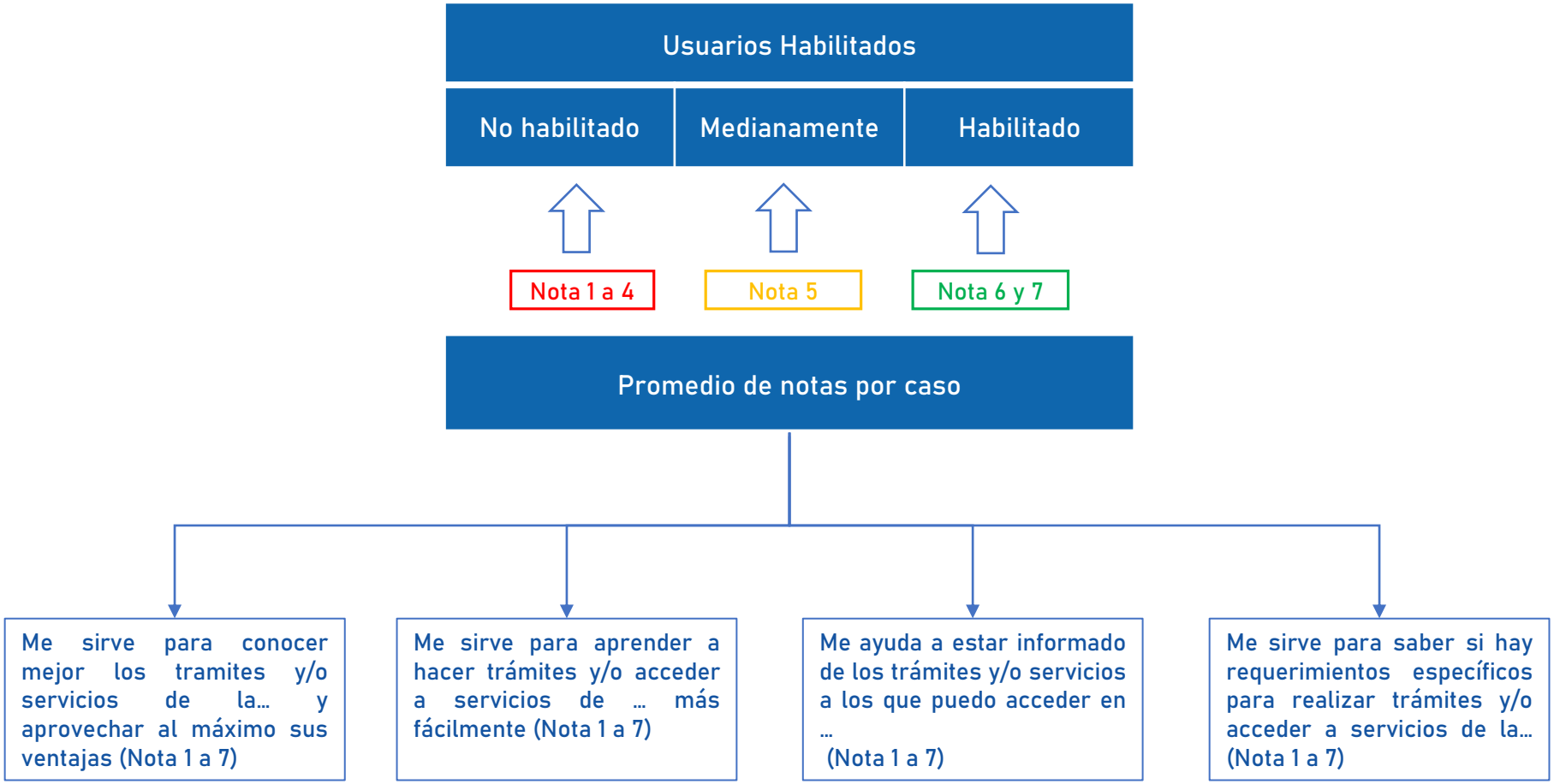
HABILITACIÓN

- 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.

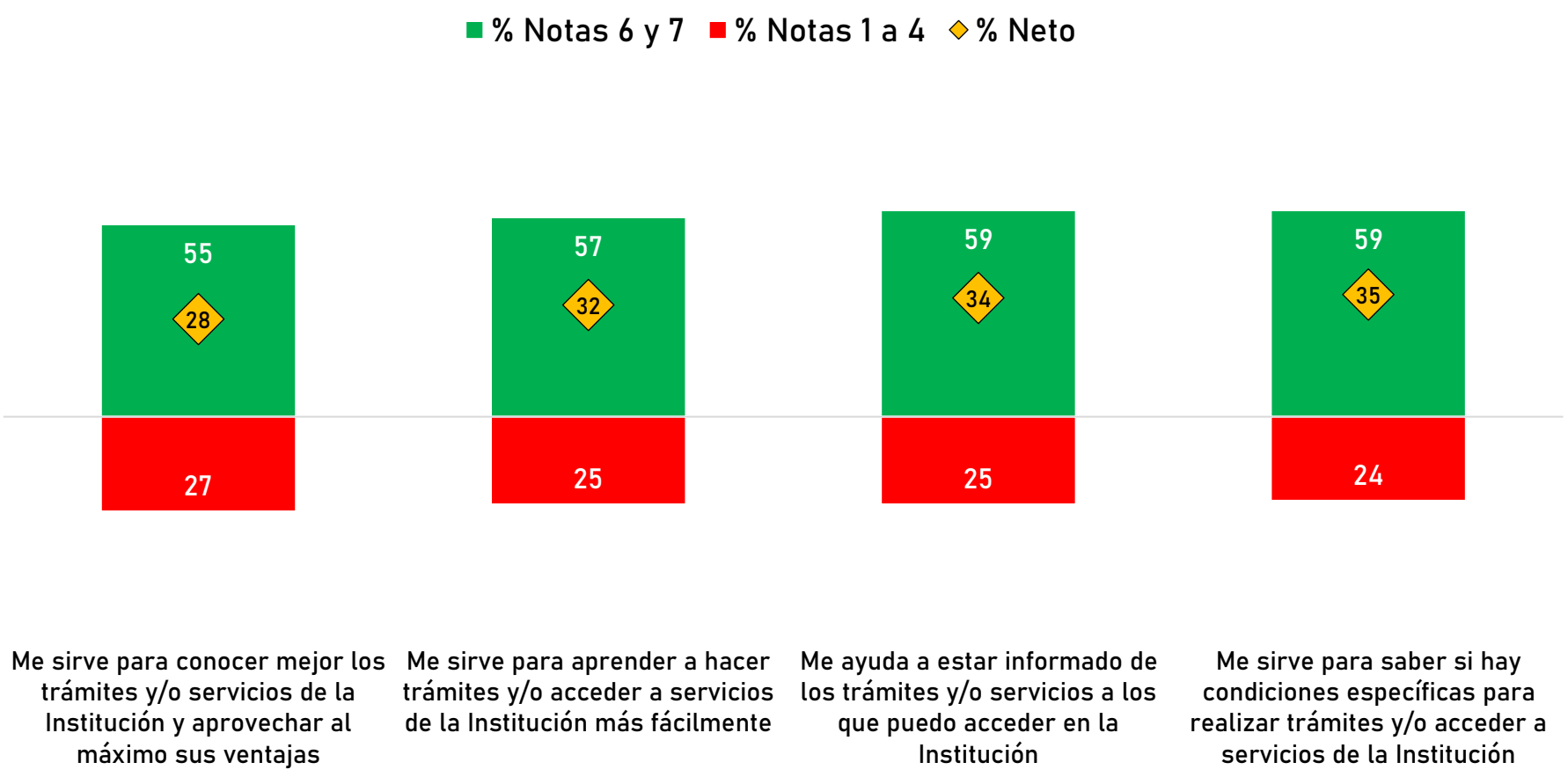
- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una mejor comunicación, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados de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

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



HABILITACIÓN (%) JUNAEB

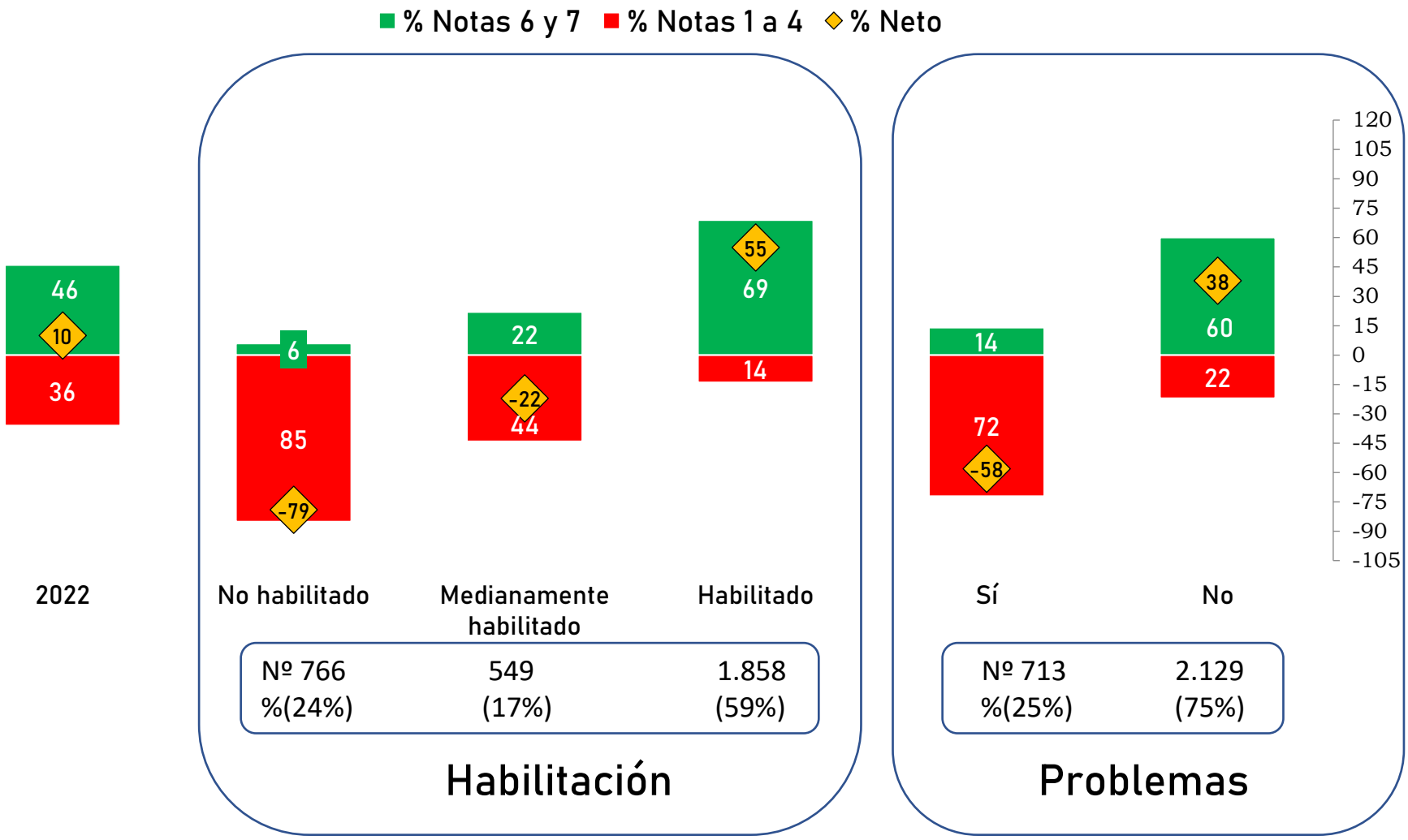
Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la institución en distintos medios y usando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo, ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



Se omiten las categorías NS-NR

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

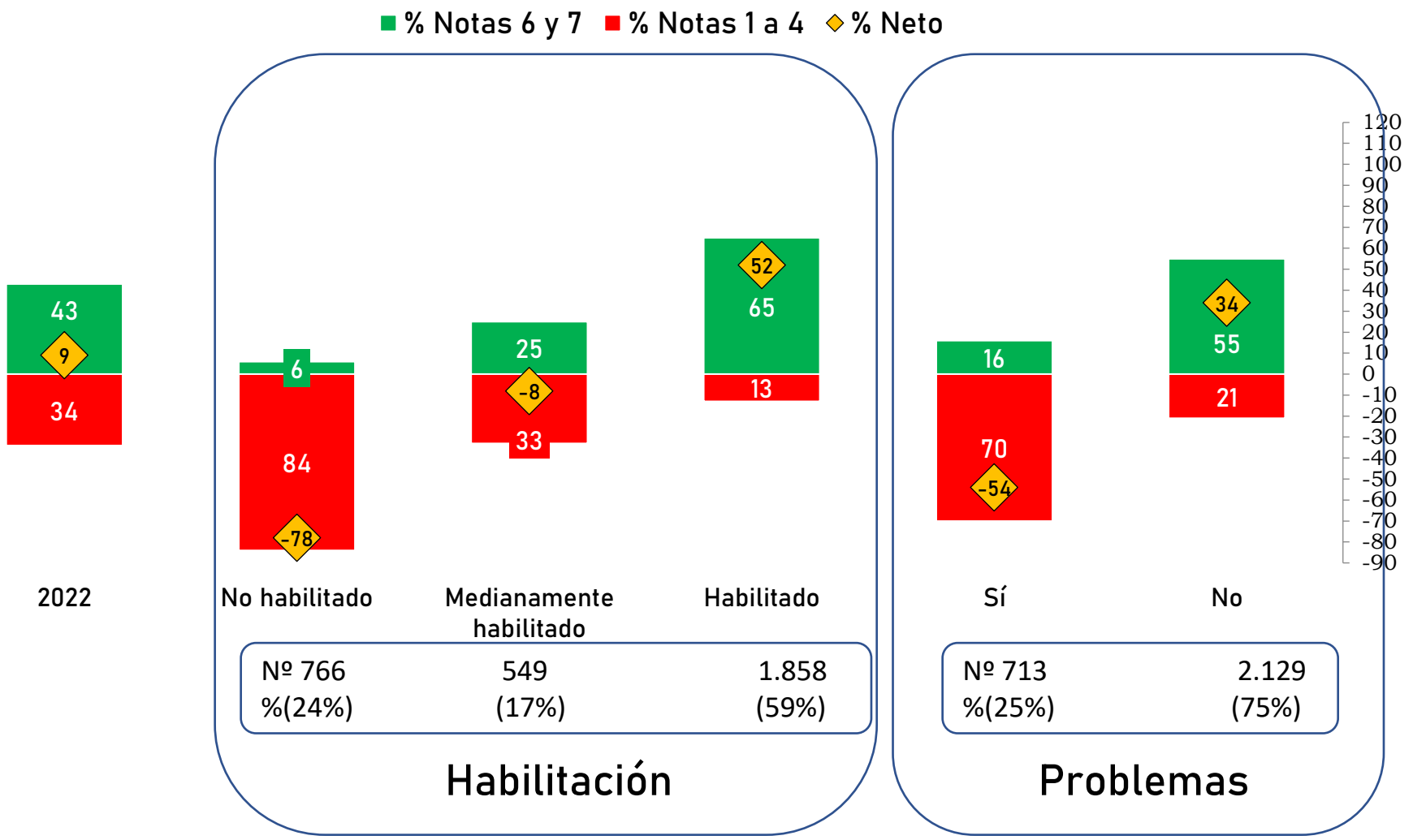
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten las categorías NS-NR

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

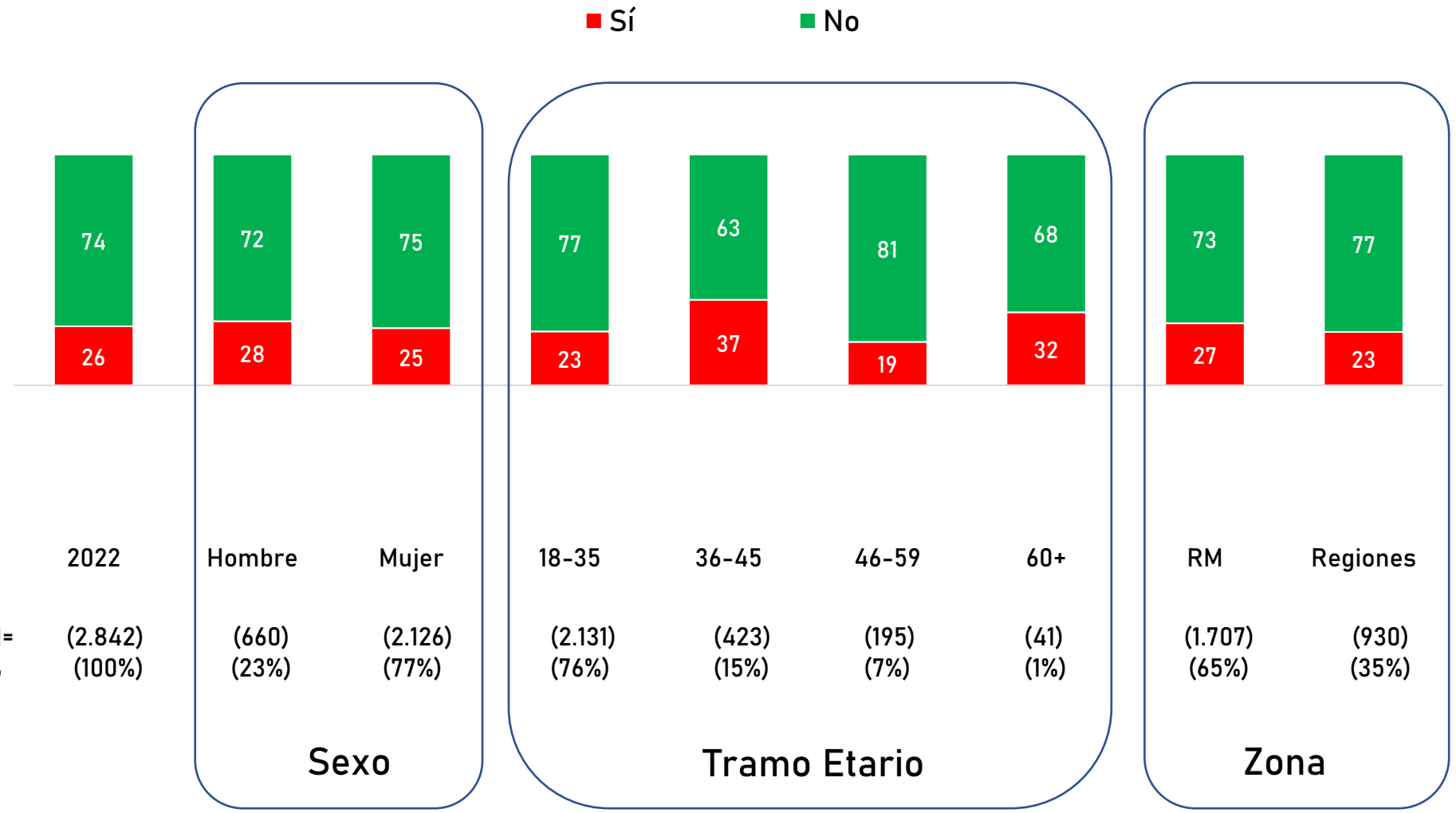
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías NS-NR

PROBLEMAS (%)
AÑO -2022

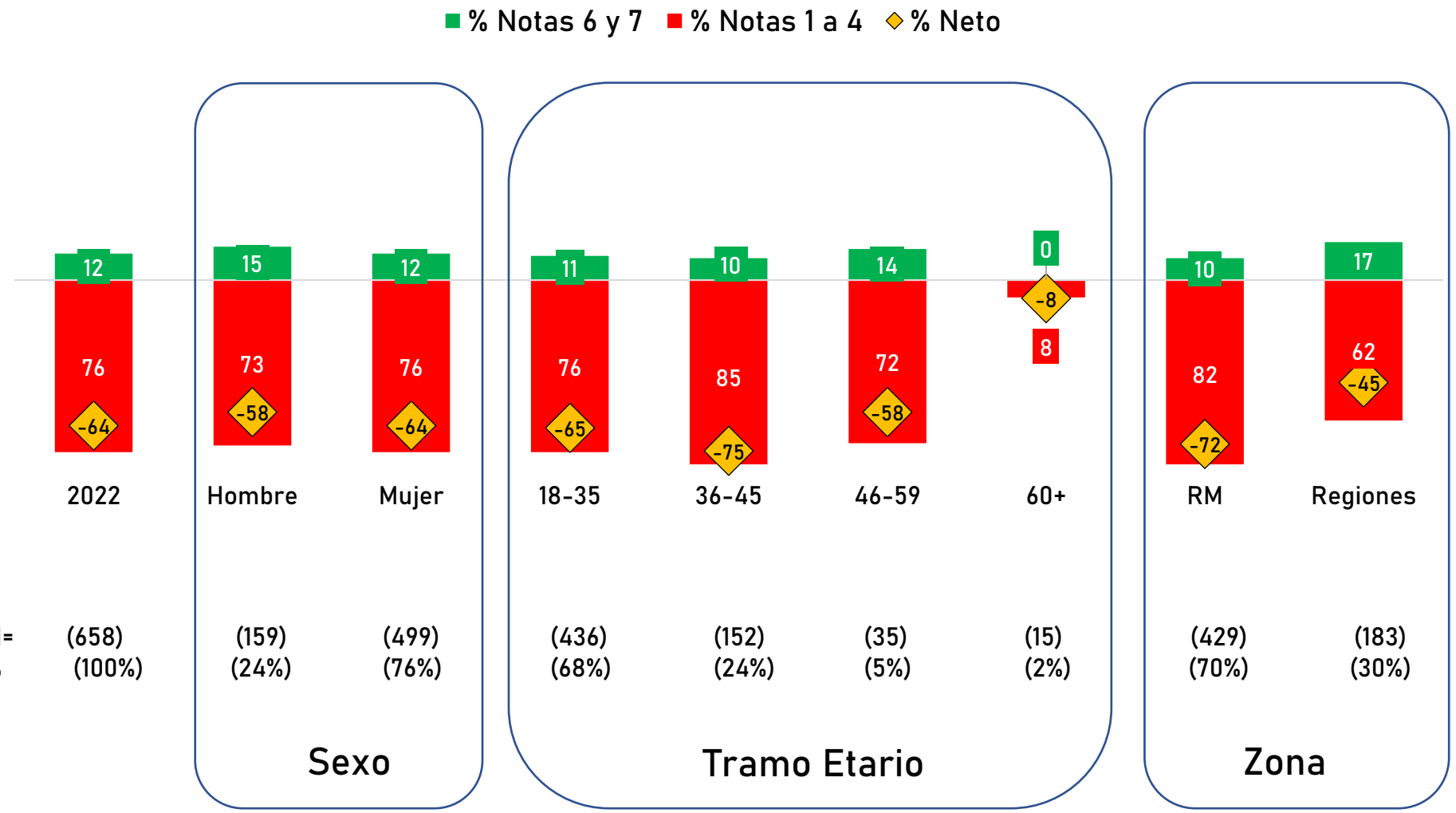
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la institución hasta que respondieron a su requerimiento?



Se omiten las categorías NS-NR

PROBLEMAS – SATISFACCIÓN CON RESPUESTA (%)
AÑO –2022

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



Se omiten las categorías NS-NR

PROBLEMAS – TIPO(%)

¿Qué problema tuvo?



N = 425
Se omiten las categorías NS-NR

IX. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

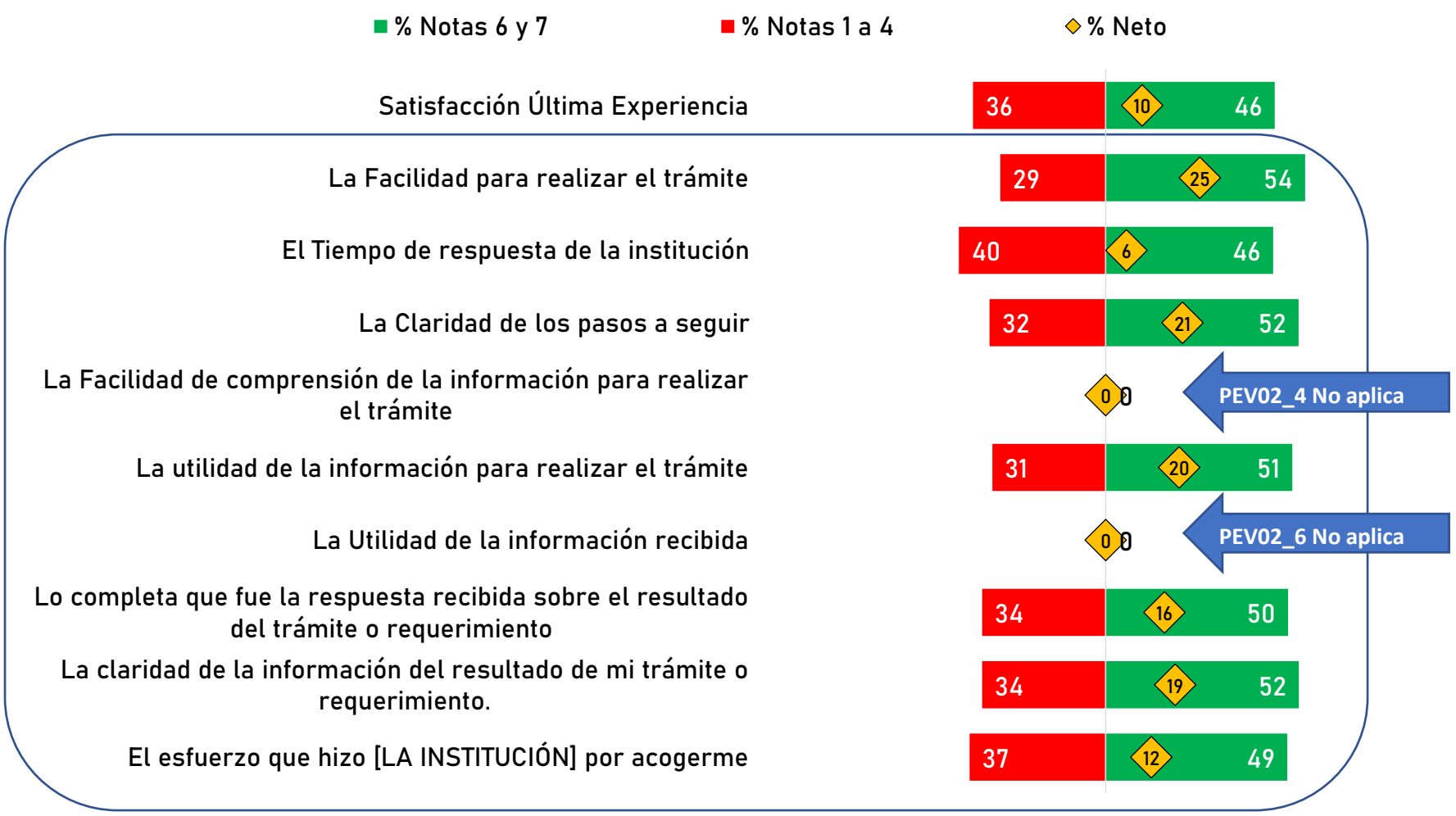
MODELO DE ANÁLISIS

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

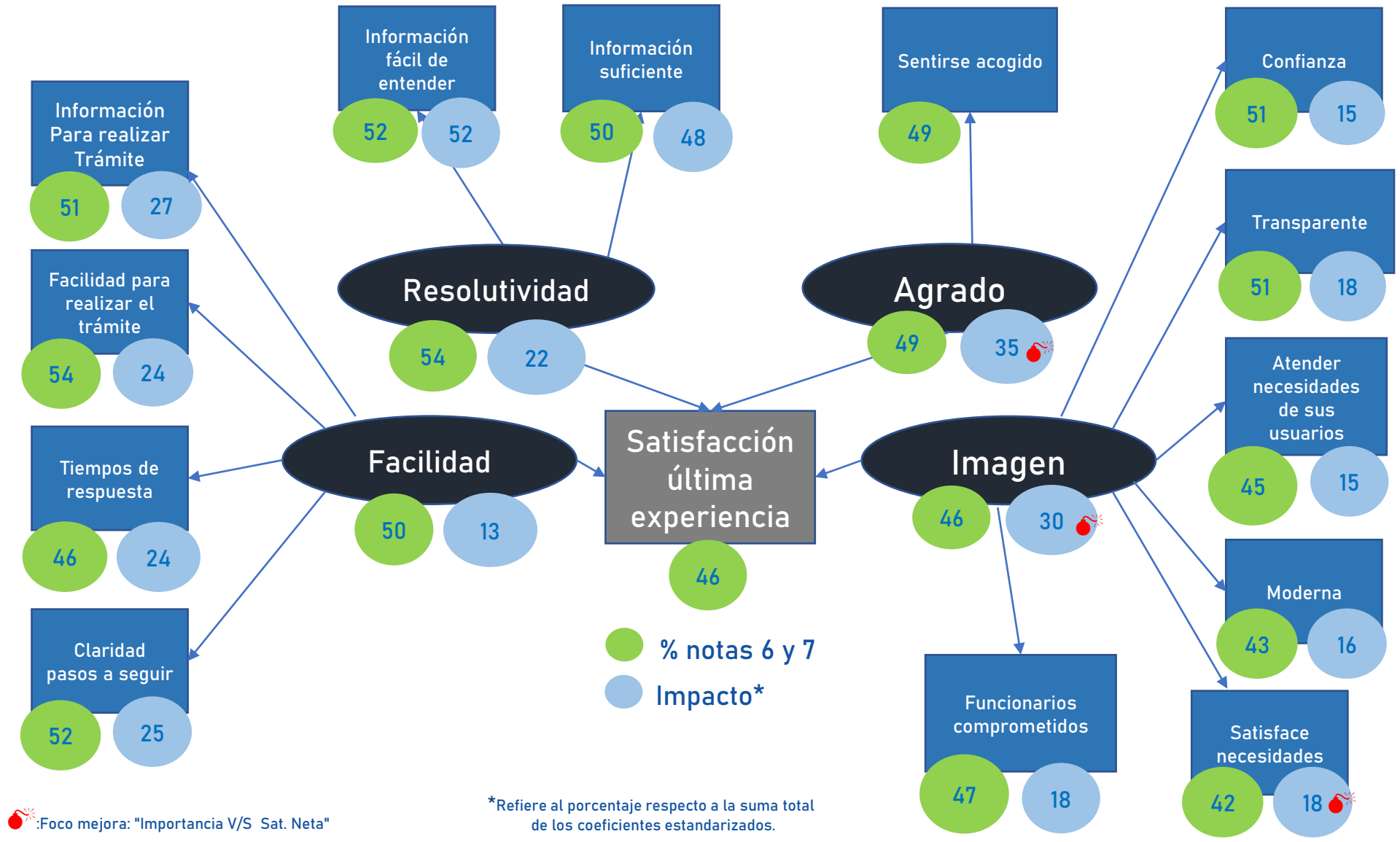


SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

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



MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES



:Foco mejora: "Importancia V/S Sat. Neta"

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

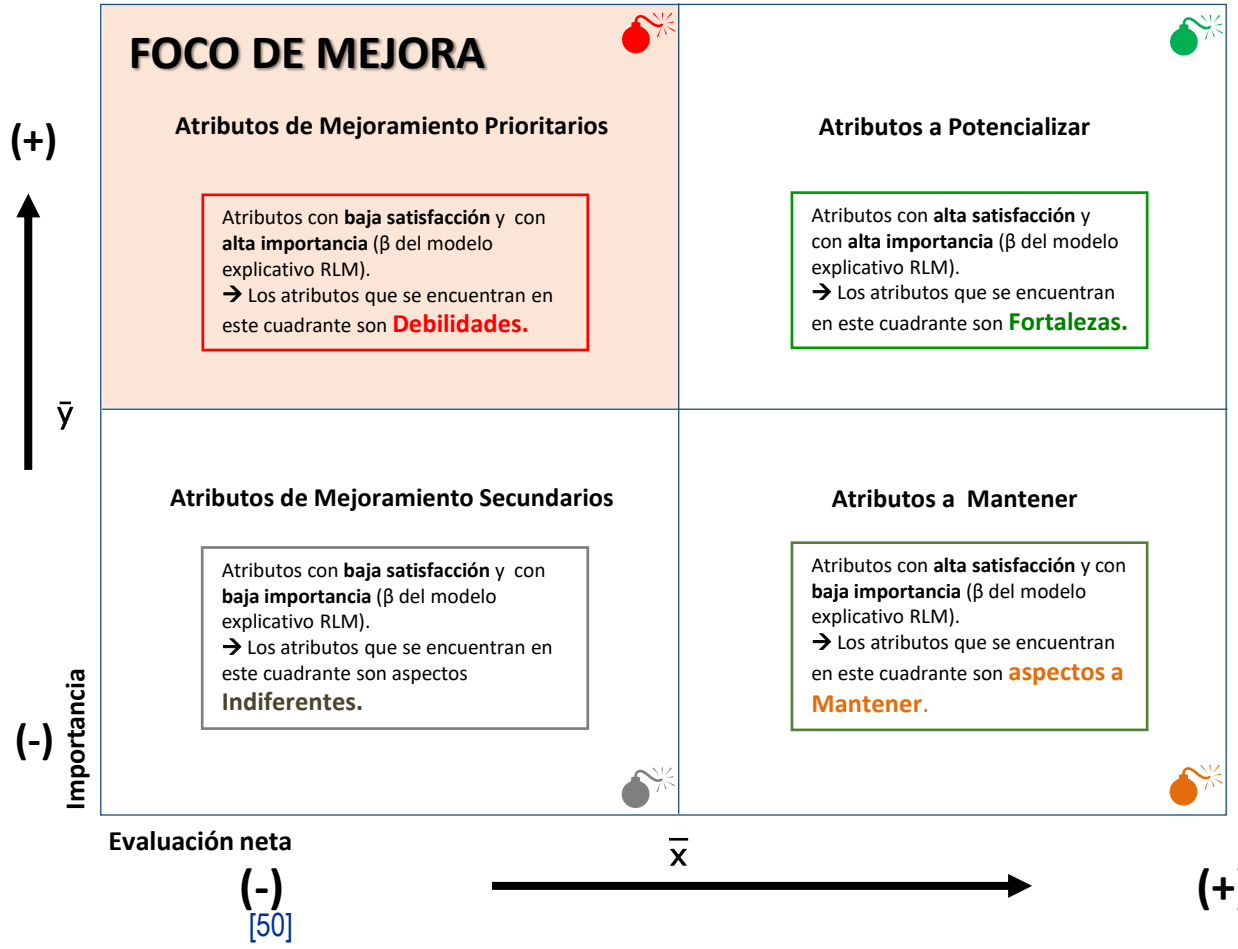
MAPA FOCO DE MEJORA

CÁLCULO FOCO DE MEJORA

Mapa de focos de mejora

La presente técnica permite diseñar un mapa de mejora, ajustado por ejes internos construidos por **el promedio de la importancia relativa (Impacto-Coeficientes estandarizados β)** de cada atributo, contrastado con **el promedio del nivel de satisfacción** obtenido.

Lo anterior implica que es un **foco de mejora** un atributo que posea una **alta importancia relativa (Impacto-Coeficientes estandarizados β)** mientras que al mismo tiempo posee un **bajo nivel de satisfacción**, con esto se puede desprender que al tomar alguna iniciativa puntual en el atributo, la satisfacción general asociada a ese atributo también subirá, en proporción a la importancia relativa que posea el atributo y en función al nivel de correlación del modelo **(R^2)**.



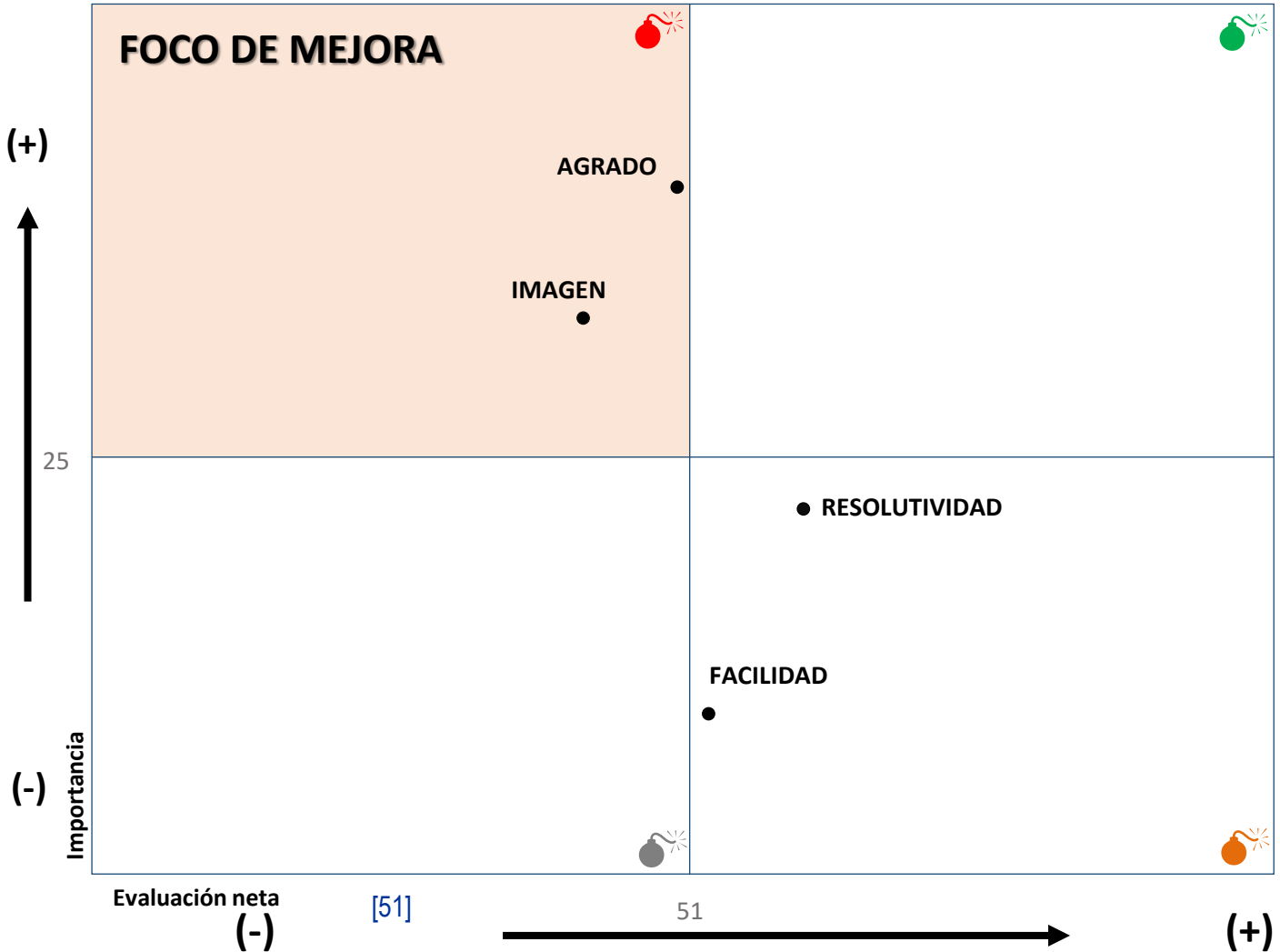
MAPA DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA

R^2 =98%

EL FOCO DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DEBEN CENTRARSE EN:

- IMAGEN.
- AGRADO.



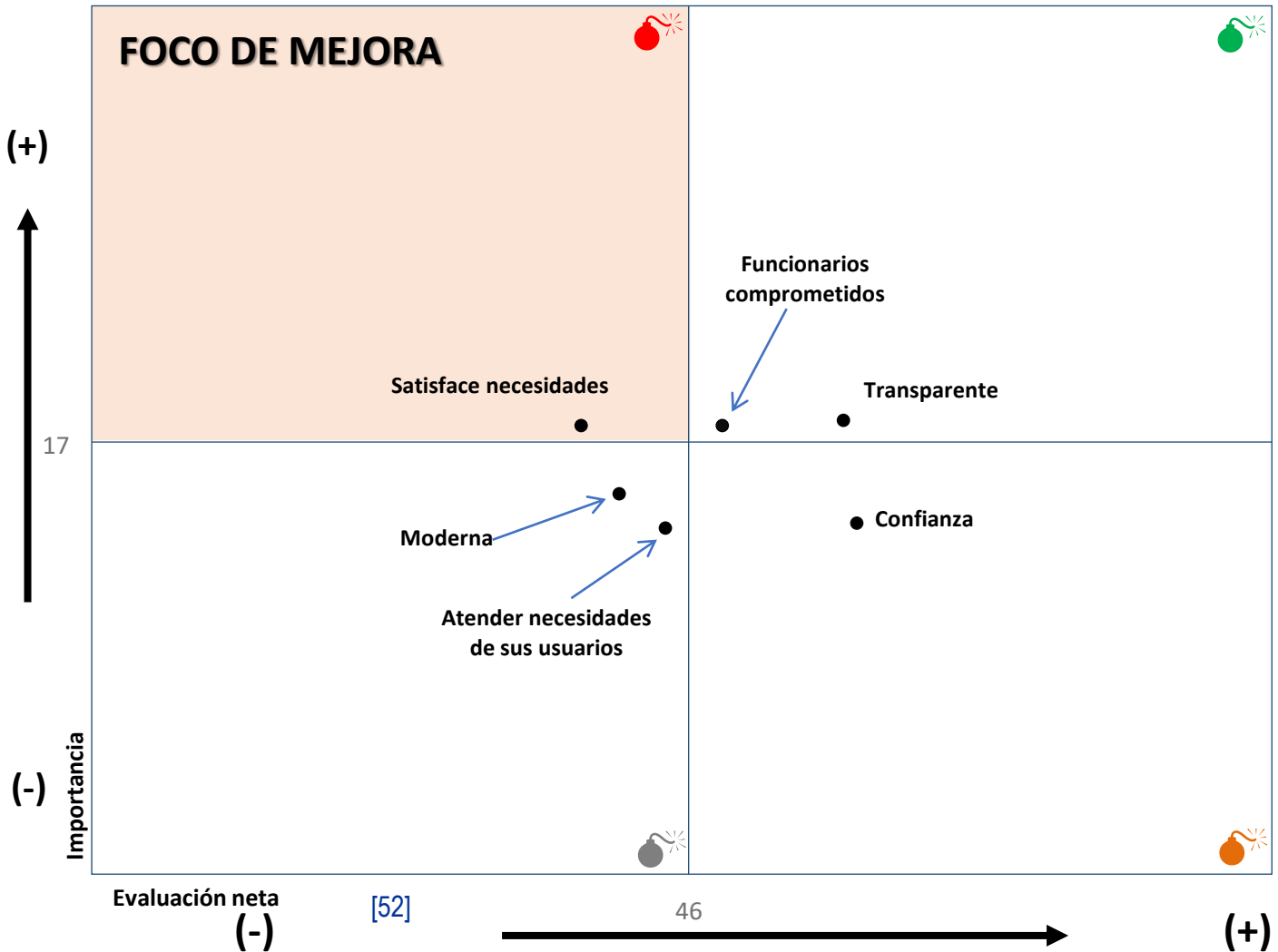
MAPA DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS

IMAGEN

R^2 =97%

EL FOCO DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DEBEN CENTRARSE EN:

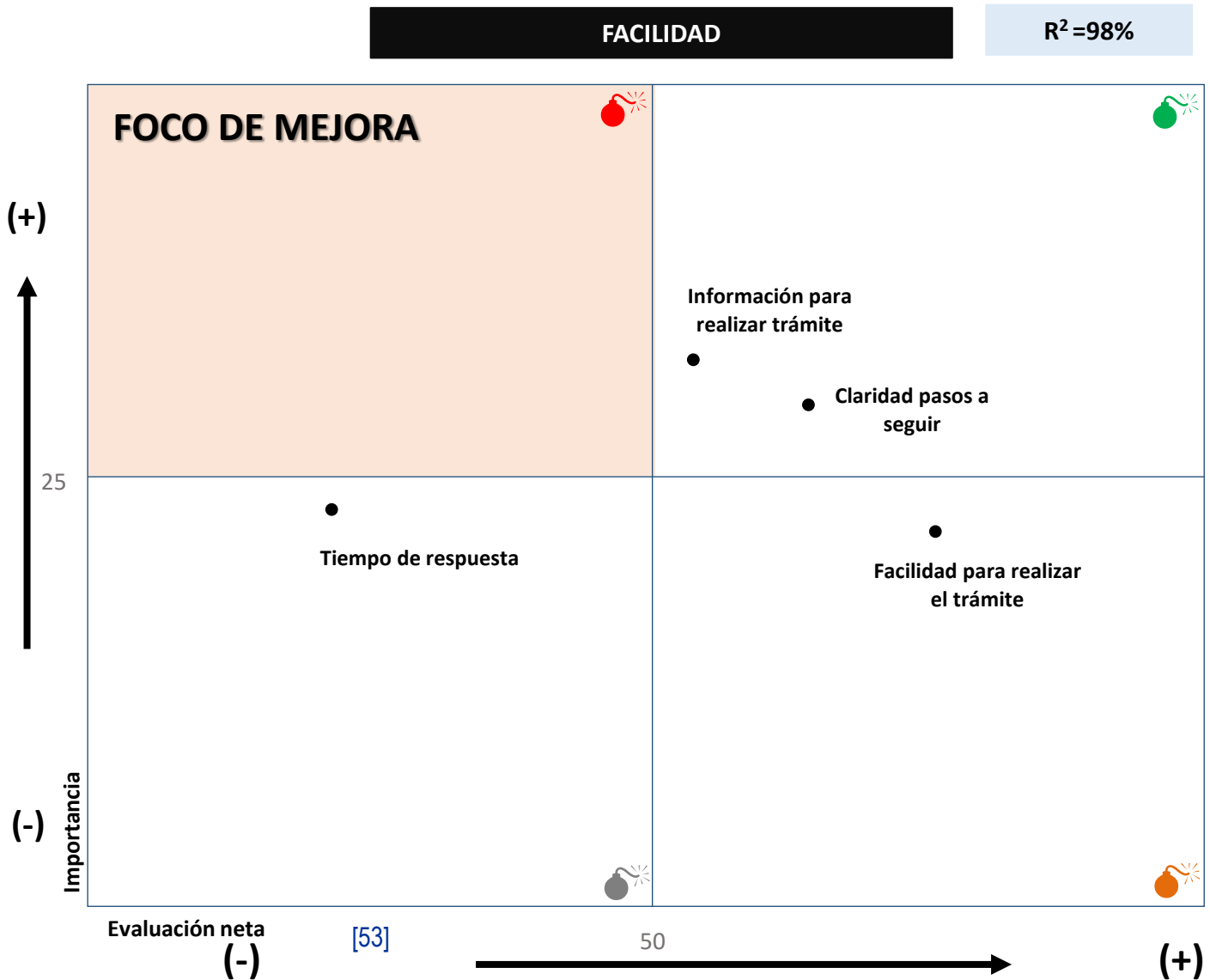
- Satisface necesidades.



MAPA DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS

EL FOCO DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DEBEN CENTRARSE EN:

- No se presentan atributos en esta dimensión que representen FOCO de MEJORA.



MAPA DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS

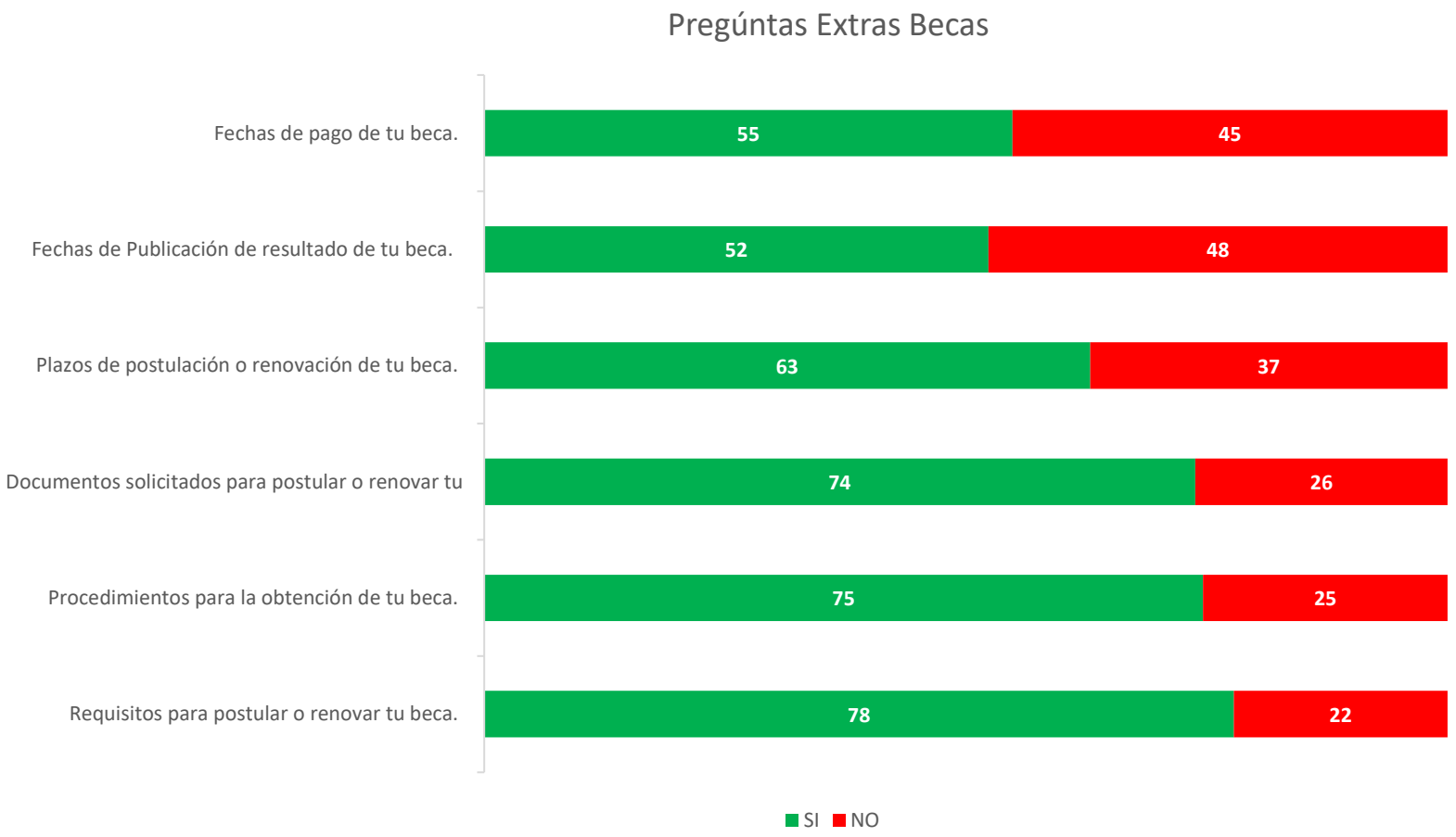
EL FOCO DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DEBEN CENTRARSE EN:

- No se presentan atributos en esta dimensión que representen FOCO de MEJORA.



PREGUNTAS EXTRAS JUNAEB (%)

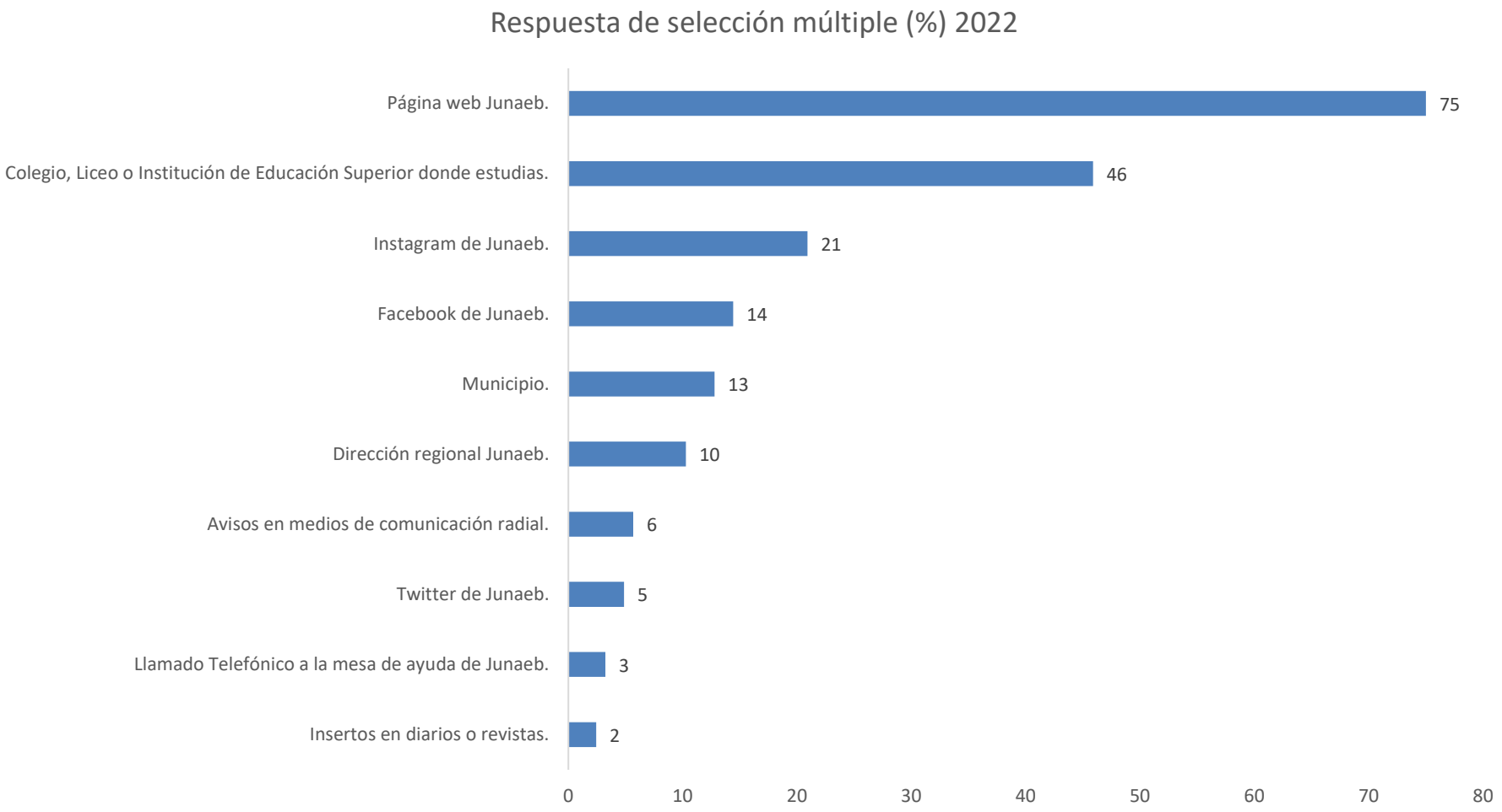
Antes de ingresar el formulario de tu Beca de Junaeb para el beneficio 2022, ¿Manejabas información acerca de lo siguiente?



N = 1.127
Se omiten las categorías NS-NR

CANALES DE INFORMACIÓN BECAS JUNAEB (%)

¿Qué lugares o qué canales de información visitas con más frecuencia para obtener información de tu beca Junaeb?



N = 1.109
Se omiten las categorías NS-NR