“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Junta Nacional de Jardines Infantiles

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

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora: Ministerio de Hacienda.

Jefe/a de Proyecto: Francisco Gonzalez.

Equipo Consultor: EES Ingeniería

Contraparte Institucional: Junta Nacional de Jardines Infantiles.

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 Sistema CATI, Encuestas Sistema CAWI.
Universo	:	usuarios/as de la institución Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI)
Muestreo	:	Para las encuestas telefónicas y digitales es probabilístico en la selección usuarios/as /as 2022 de los meses (abril y mayo), perfilados por la institución de acuerdo a las variables de segmentación (Tramite y Usuario).
Marco Muestral	:	Los registro de los usuarios/as de cada institución que contaban con contactos telefónicos y correos electrónicos.
Muestra	:	1500 casos para JUNJI
Error	:	El +/-4,9% de error por tipo de trámite y a nivel de canal. Considerando un error total de 2,2%,
Ponderación	:	Los datos fueron ponderados de acuerdo a las variables de segmentación relevantes para cada institución (Tramite y Usuario).
Fecha de Terreno	:	19-07-2022 al 02-10-2022

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva JUNJI según Canal y Trámite

Trámites	Presencial	Web	Telefónico	Correo	Muestra efectiva	Universo	
	N°	N°	N°	N°	N°	N°	Error Total
Postulación Jardín Infantil	323	435	0	0	758	17.202	3,50%
Consultas	34	88	319	49	512	2.404	3,10%
Reclamos	31	180	0	56	285	695	4,10%
Total	388	703	319	105	1555	20.301	2,20%
Error	4,20%	3,60%	4,90%	4,50%			

FICHA HISTÓRICA DE TRÁMITES

Trámites	2021				2022			
	Correo	Presencial	Web	Telefónico	Correo	Presencial	Web	Telefónico
Postulación Jardín Infantil	0	47.400	71.865	0	0	4.793	12.409	0
Consultas	5.510	541	1.789	13.331	652	158	377	1.217
Reclamos	158	10	416	0	142	42	511	0
TOTAL	5.668	47.951	74.070	13.331	794	4.993	13.297	1.217

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Dato Estadístico	Llamadas
Total de usuarios en la muestra CATI	8216
Total de llamadas procesadas	3745
Total de llamadas ocupadas	182
Total de llamadas No contesta	741
Total de llamadas atendidas	2822
Total de llamadas No Quiere Participar	1992
Total de llamadas Numero Equivocado	302
Total llamadas Efectivas	500
% de efectividad encuestas vs base procesada	13%
% de efectividad encuestas vs llamadas atendidas	18%

BBDD CAWI	12085
Correos Enviados	22354
Correos Abiertos	2564
Link Encuesta Abierto	1853
Encuestas Abandonadas	838
Encuestas Efectivas	1055
Porcentaje de Encuestas Efectivas	5%

OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE usuarios/as

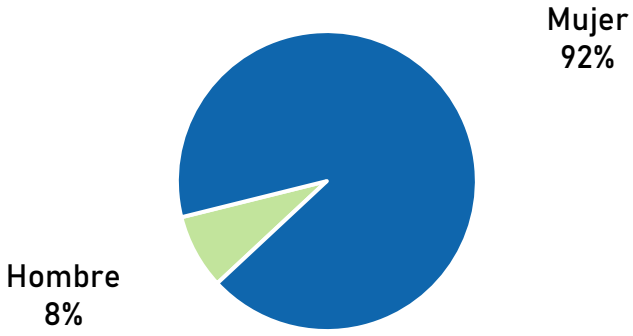
OBSERVACIONES CATI
1 DE CADA 1,3 usuarios/as CONTACTADOS RESPONDE AL LLAMADO
1 DE CADA 5 usuarios/as QUE ATENDIO LLAMADO ACCEDIO A LA ENCUESTA
SE RECORRIO UN 45% DE LA BBDD COMPLETA CATI

OBSERVACIONES CAWI
1 DE CADA 12 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 AL MENOS 2 VECES CORREOS A LOS usuarios/as

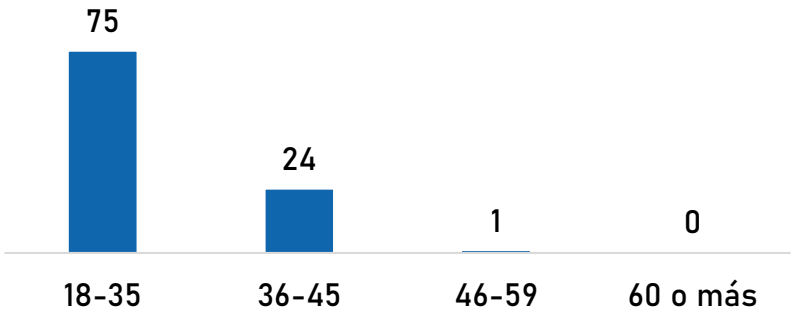
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS usuarios/as /AS ENCUESTADOS

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS usuarios/as /AS ENCUESTADOS (%)

Sexo

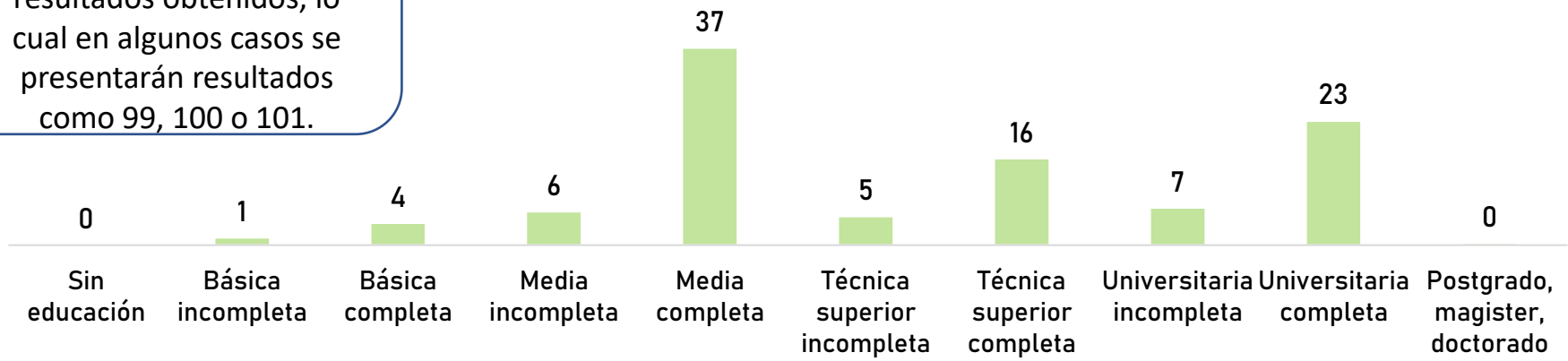


Edad en Tramos



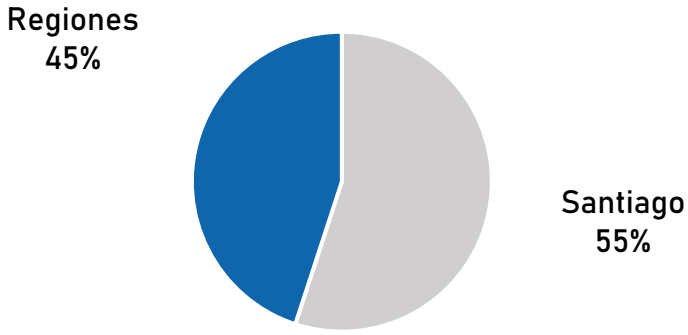
Considerar que por instrucciones de Hacienda, se aplica redondear a los resultados obtenidos, lo cual en algunos casos se presentarán resultados como 99, 100 o 101.

Nivel Educativo

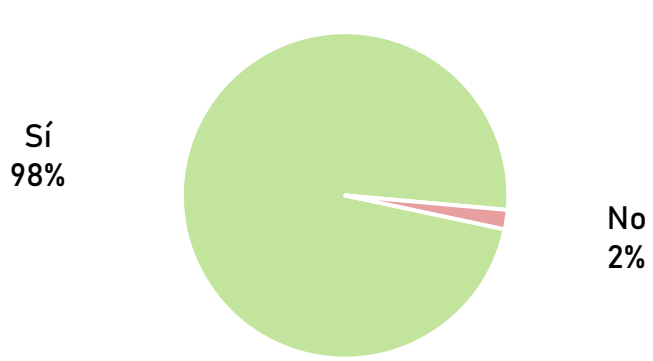


CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS usuarios/as /AS ENCUESTADOS (%)

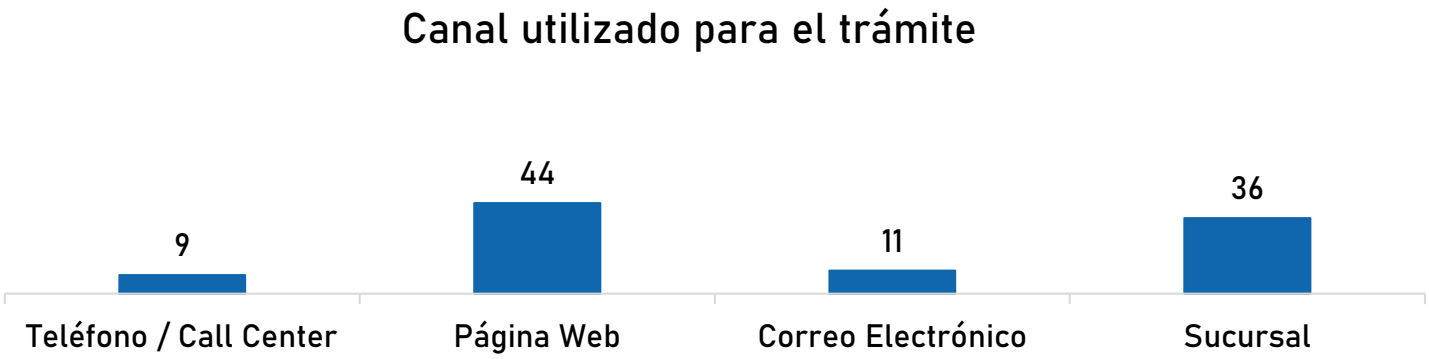
Zona de residencia



Tenencia de Clave Única



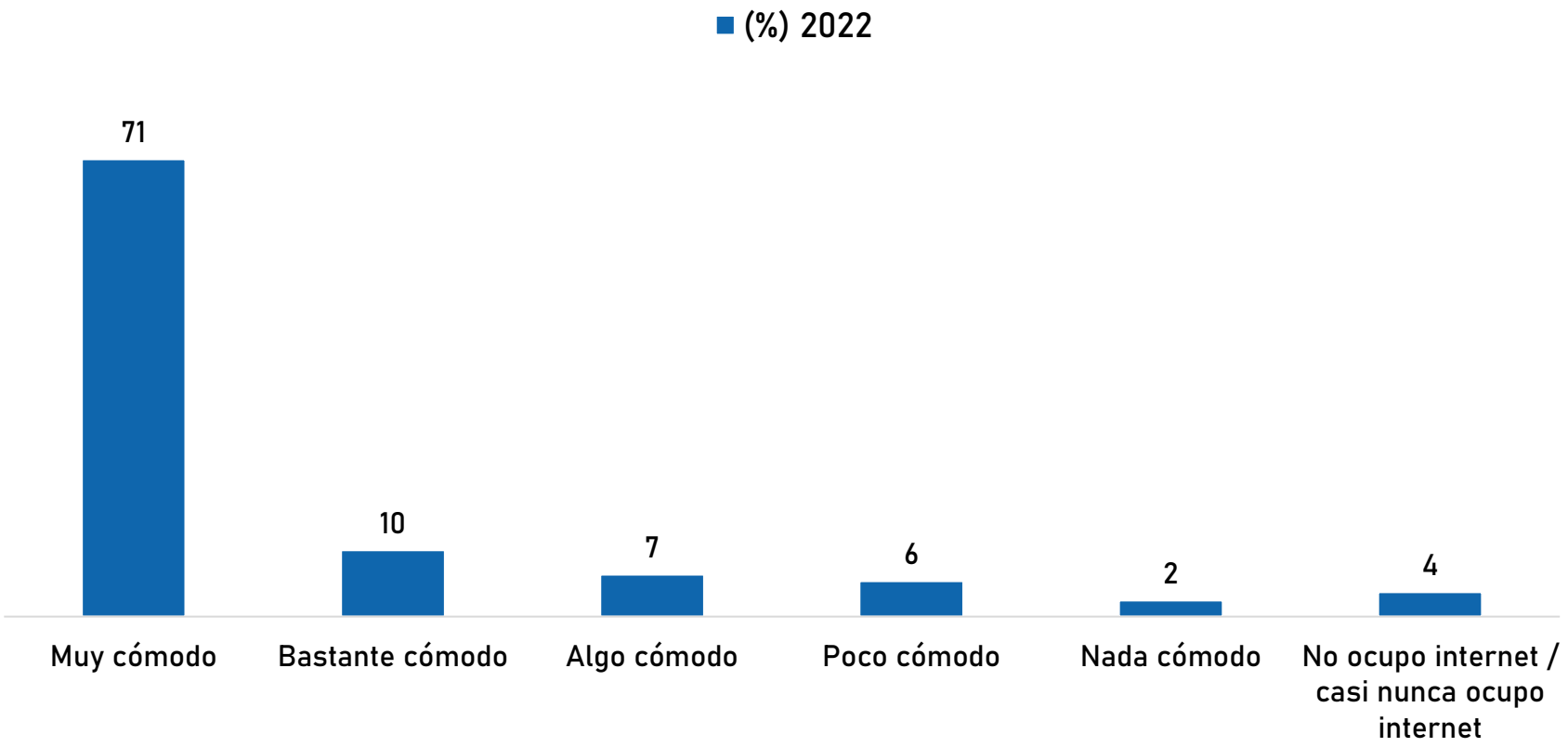
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS usuarios/as /AS ENCUESTADOS (%)





EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

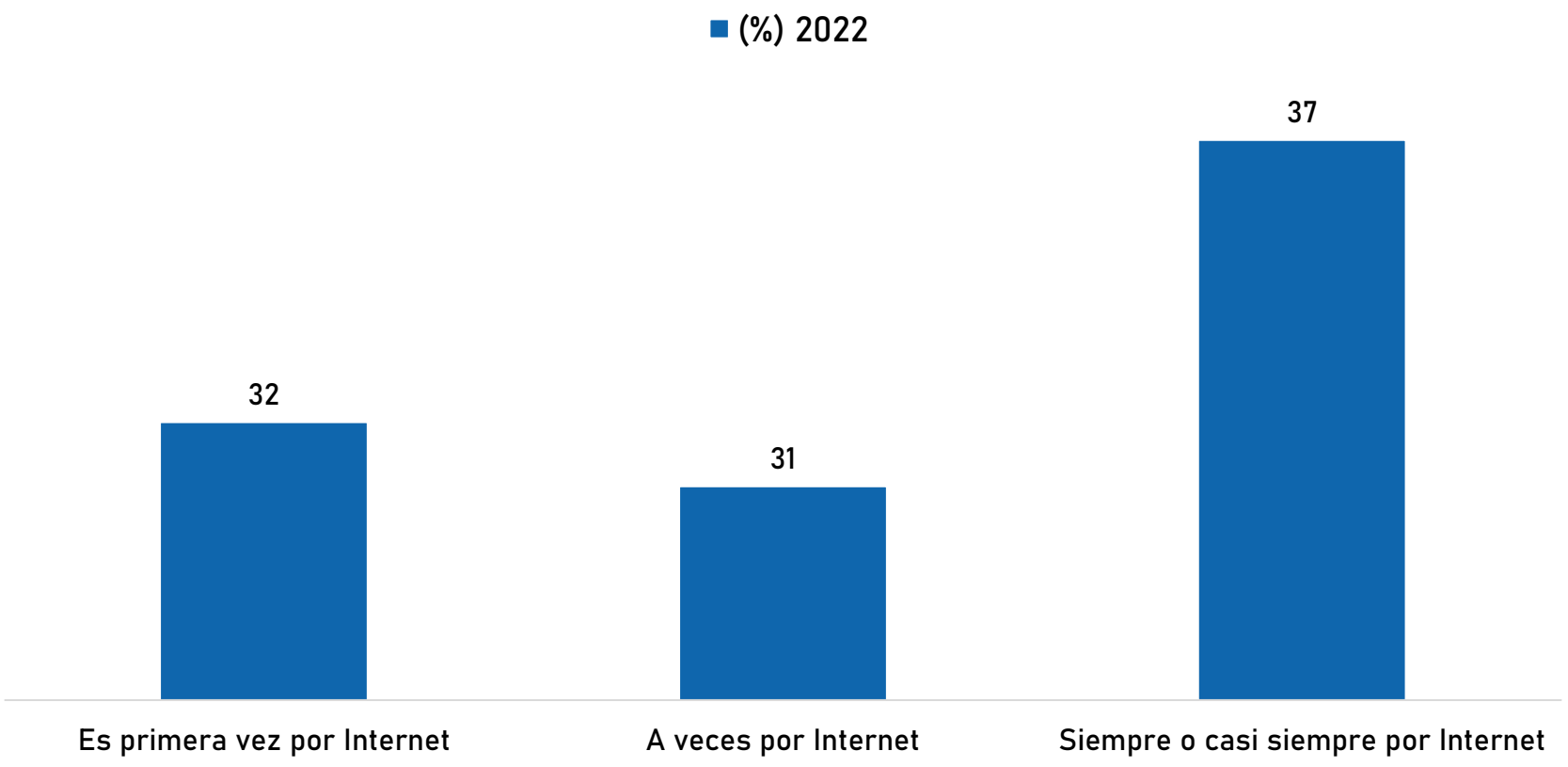
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 1.270
Se omiten las categorías NS-NR

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

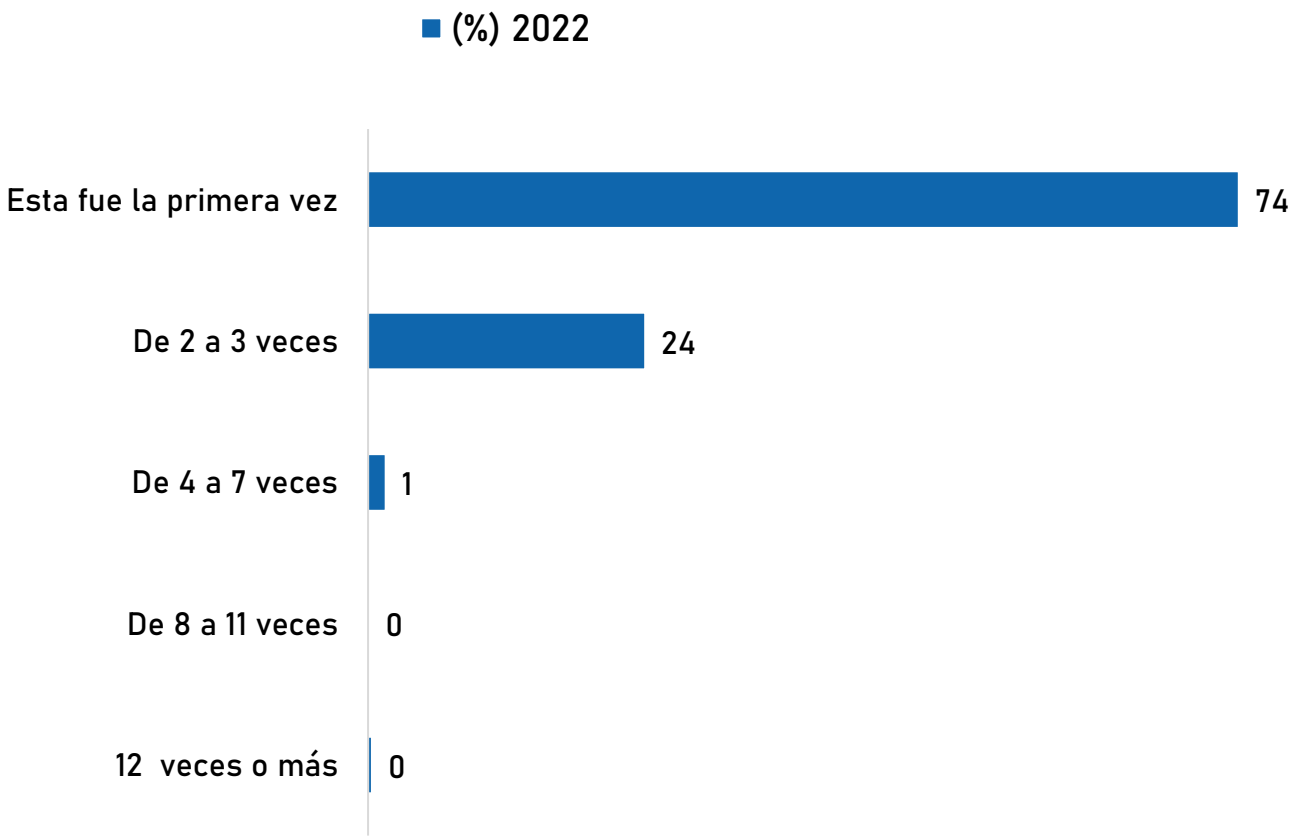
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 1.421
Se omiten las categorías NS-NR

INTENSIDAD DEL USUARIO (%) JUNJI

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



N = 1.522
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 entre los meses de ENERO a MARZO al momento en que son encuestados.

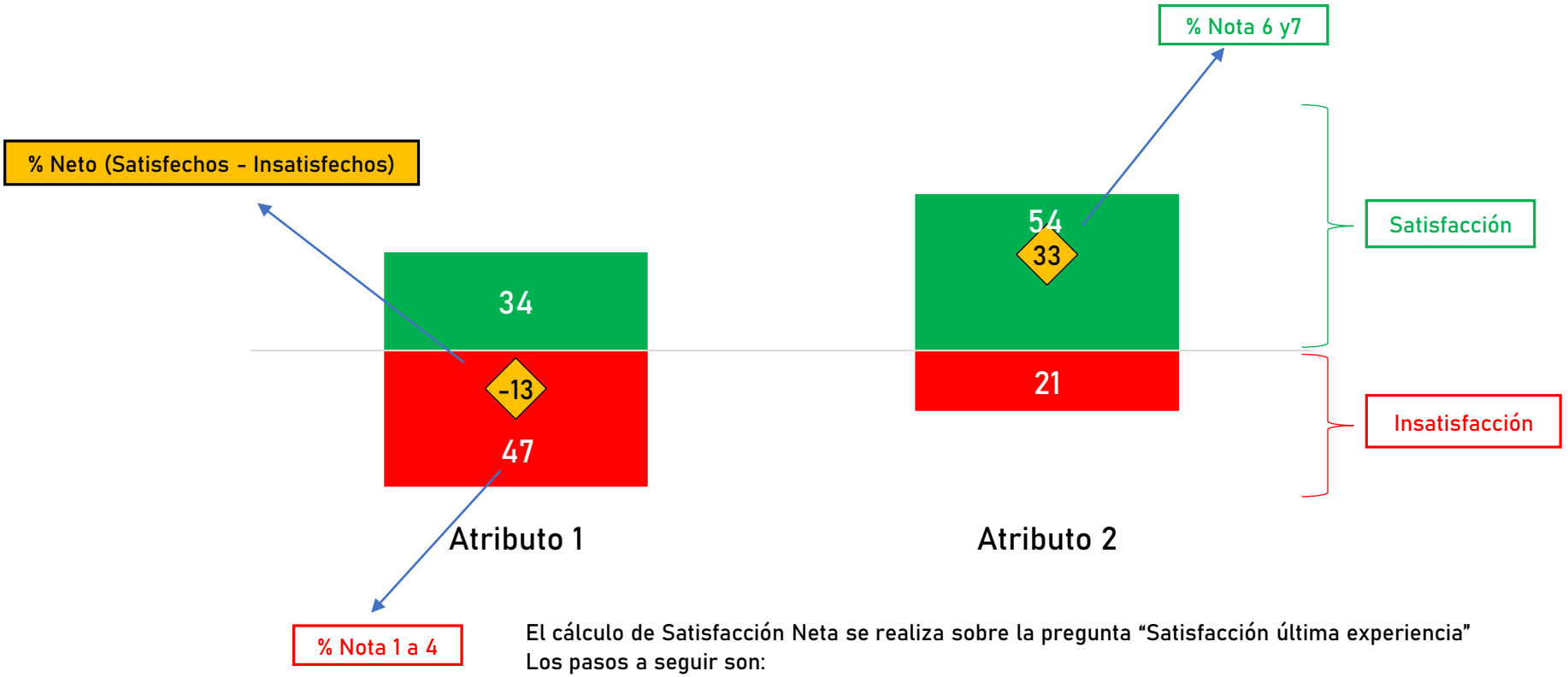
- La medición se concentra en el viaje de usuario: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuarios/as. Se intenta incluir a usuarios/as que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

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

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

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



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

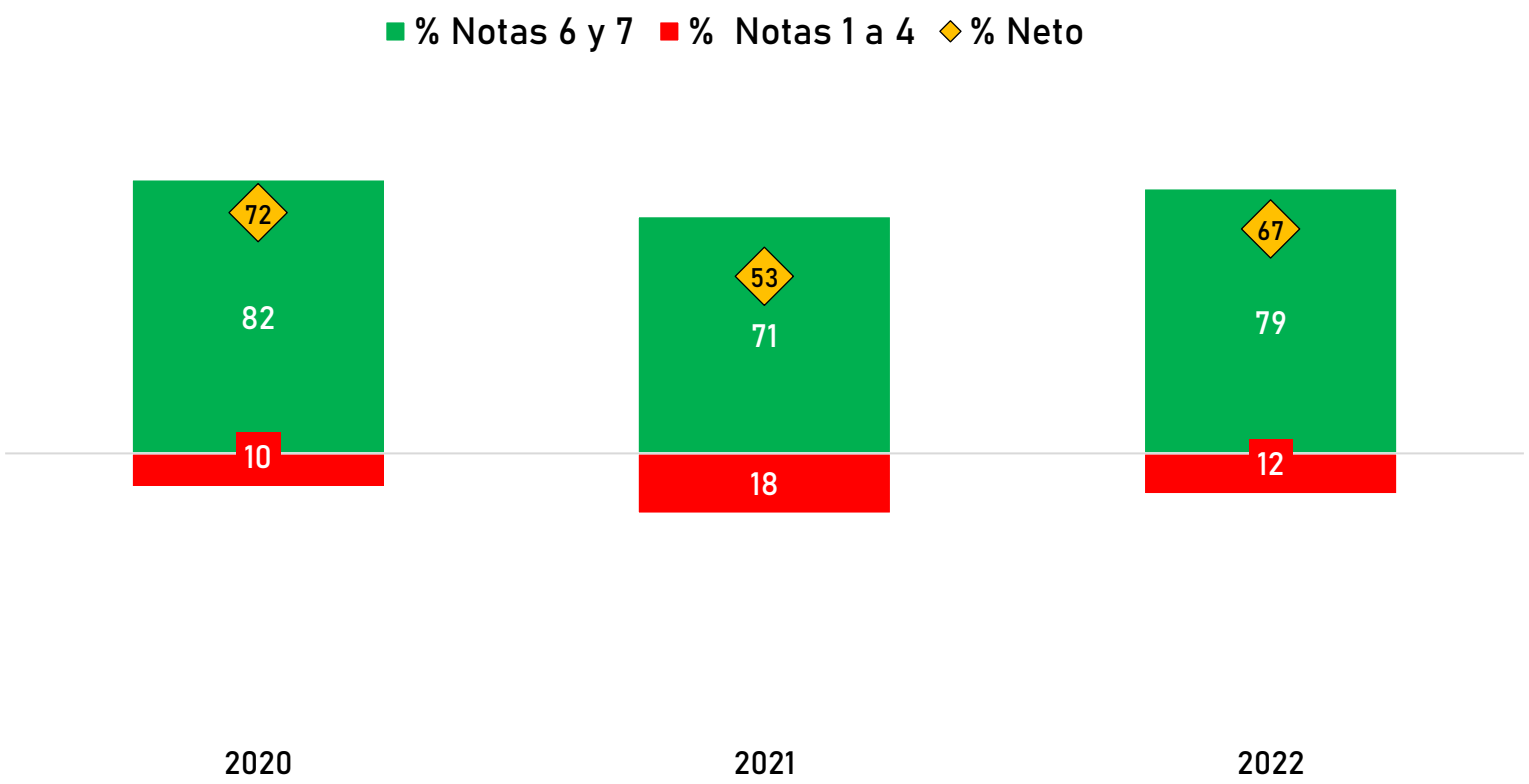
- Calcular % de satisfechos y % insatisfechos aproximados sin decimales.
- Realizar la resta de %satisfechos - %insatisfechos

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

V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ÚLTIMA EXPERIENCIA

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES
AÑO – 2022

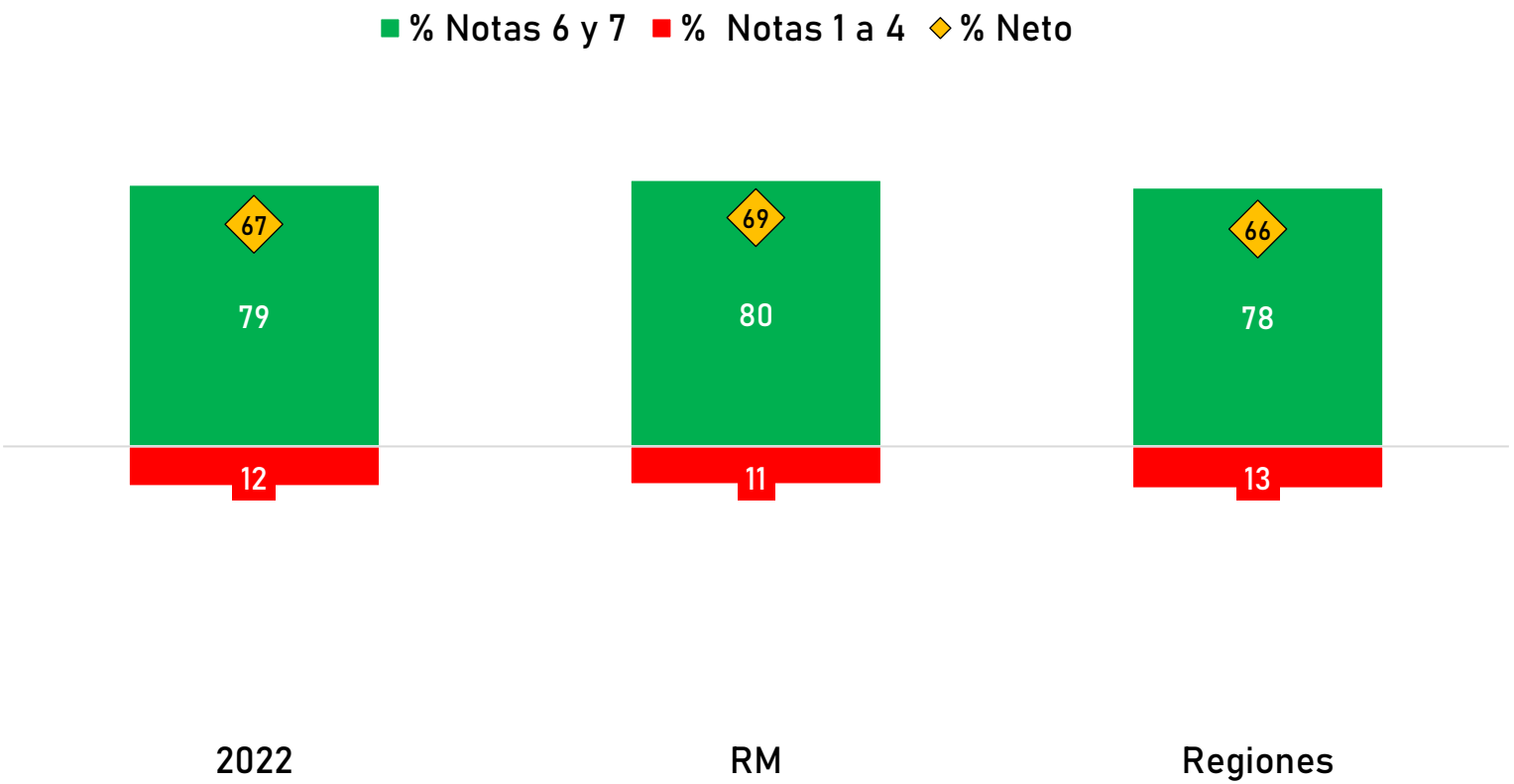
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten las categorías NS-NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR ZONA JUNJI AÑO – 2022

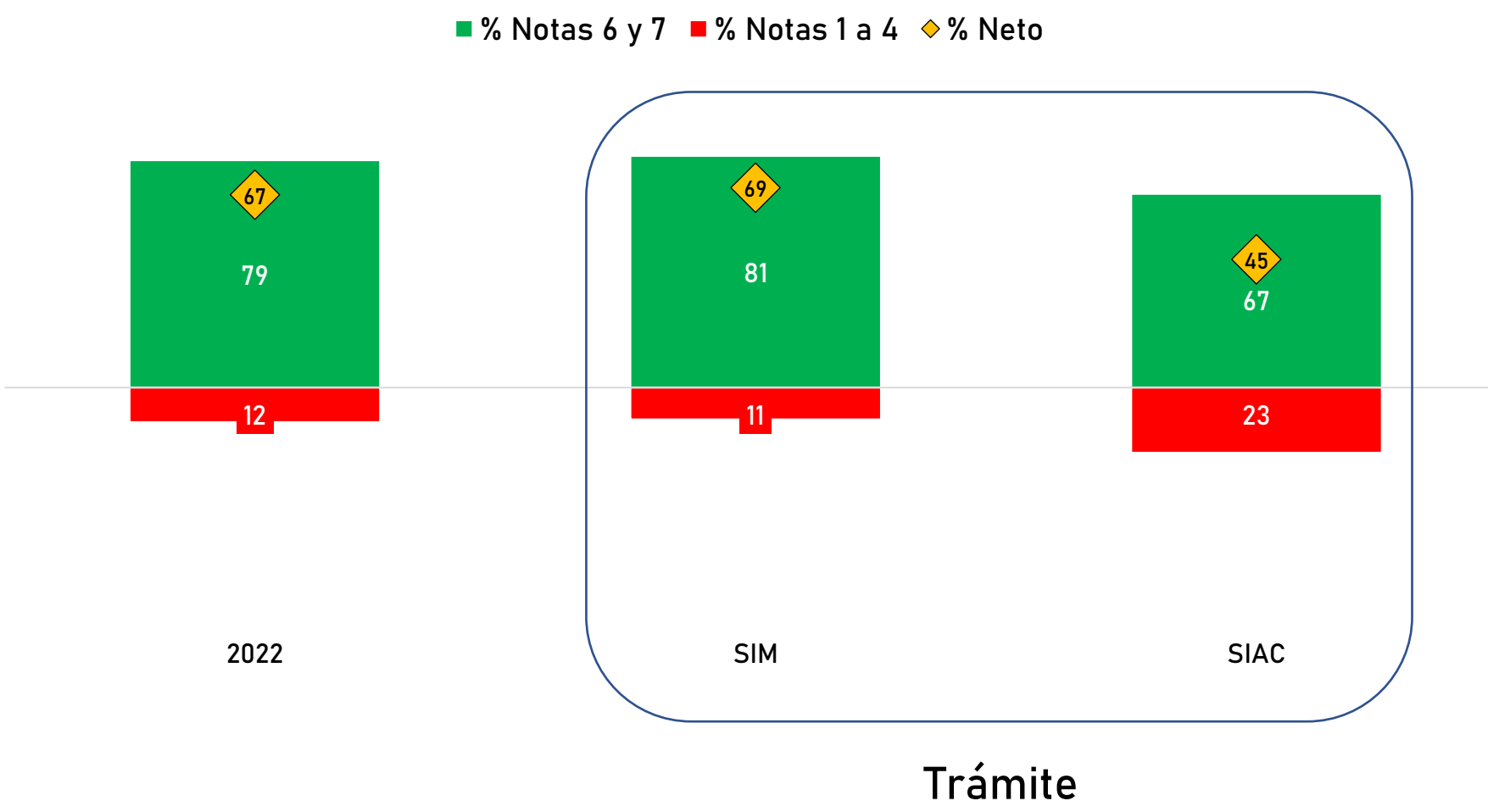
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten las categorías NS-NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR SIM Y SIAC

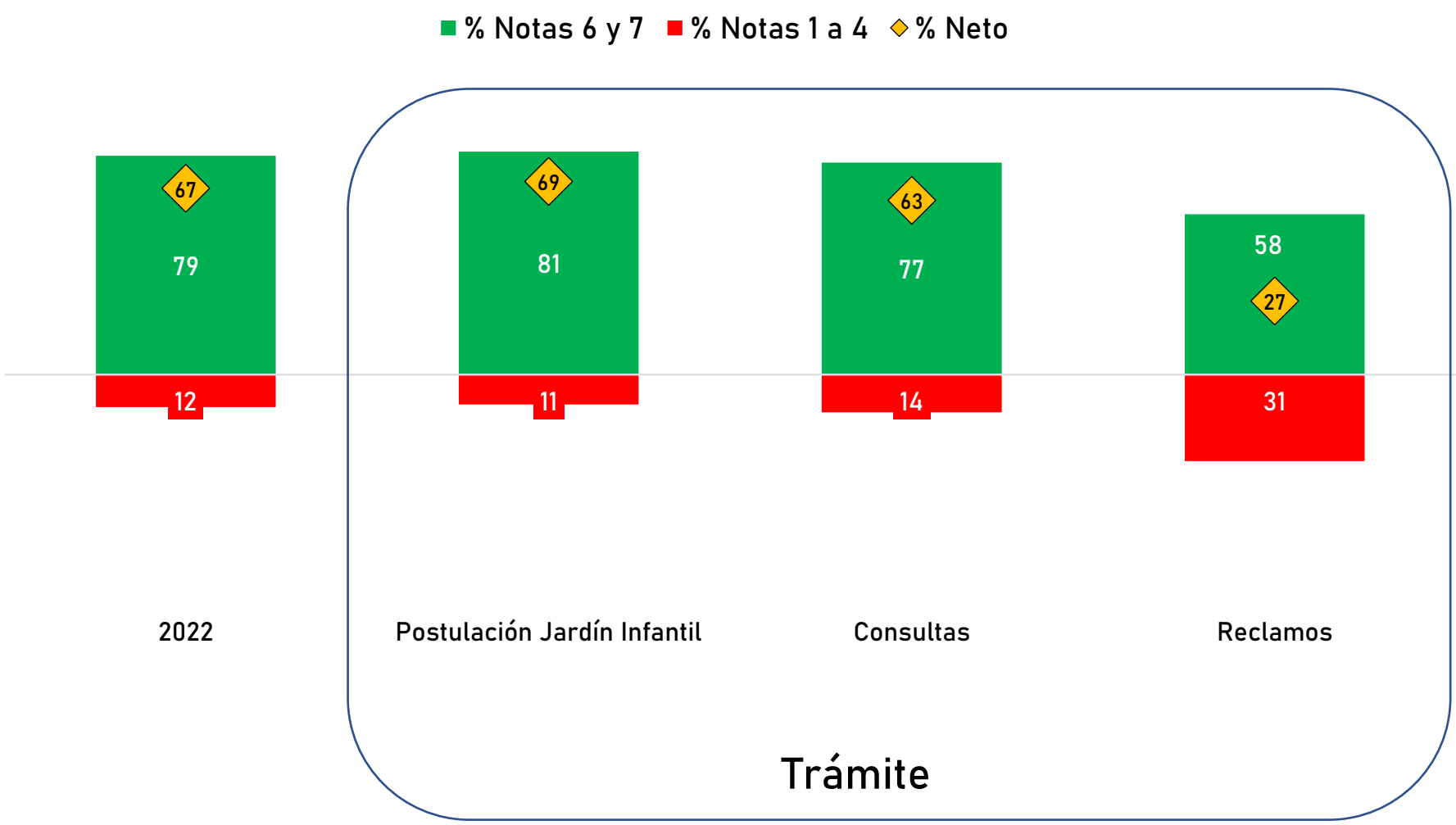
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten las categorías NS-NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

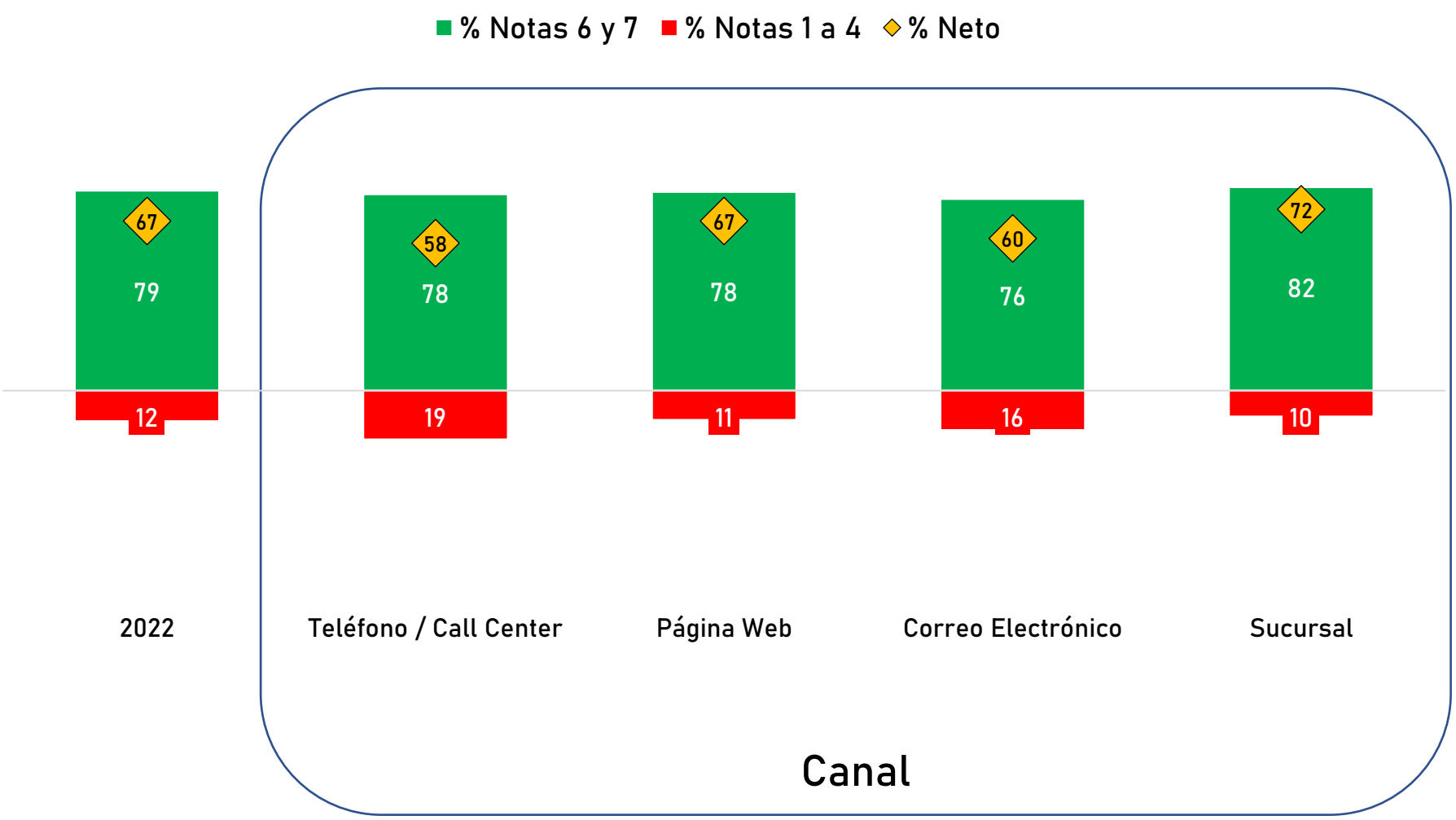
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten las categorías NS-NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL

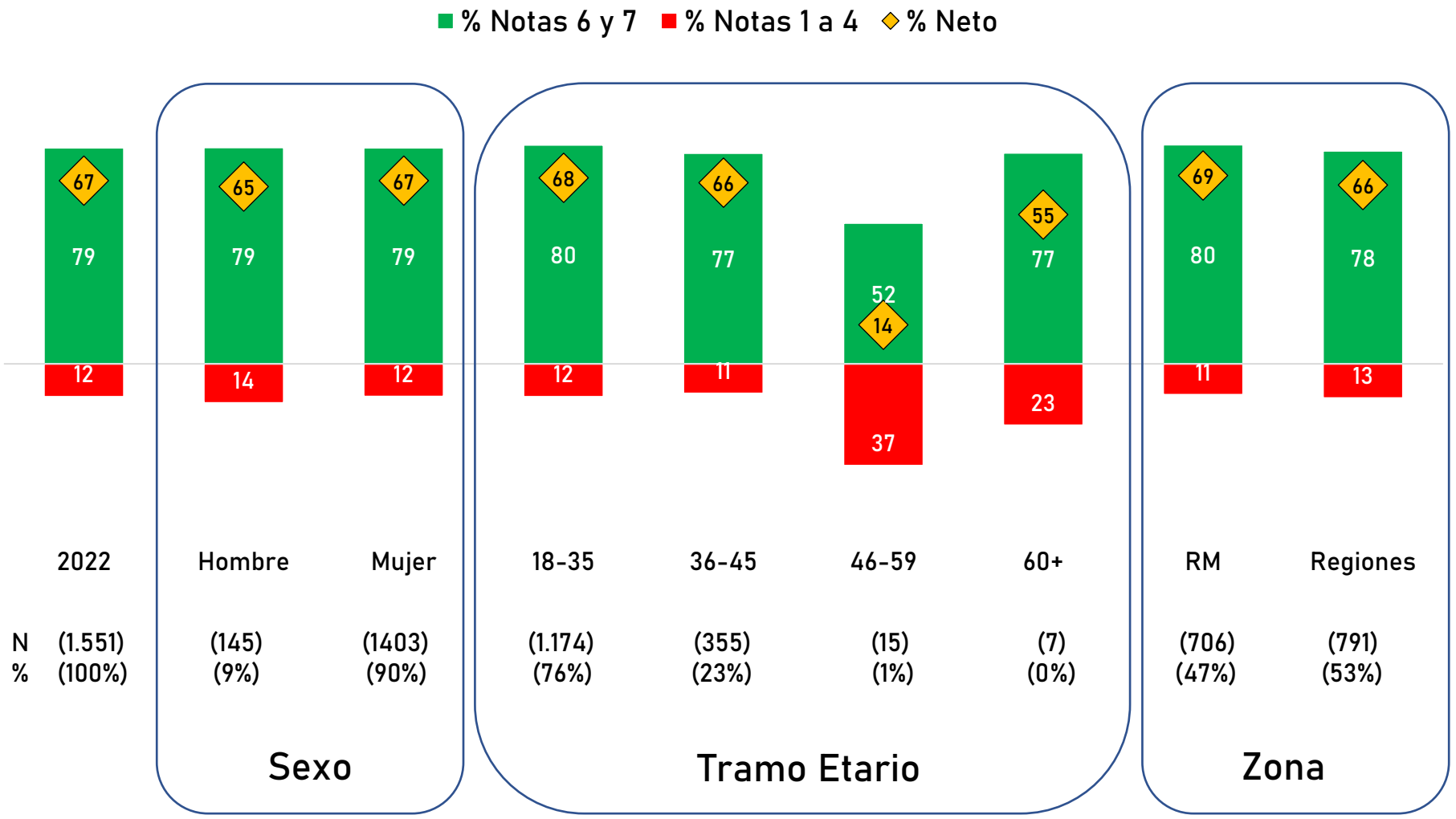
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



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?

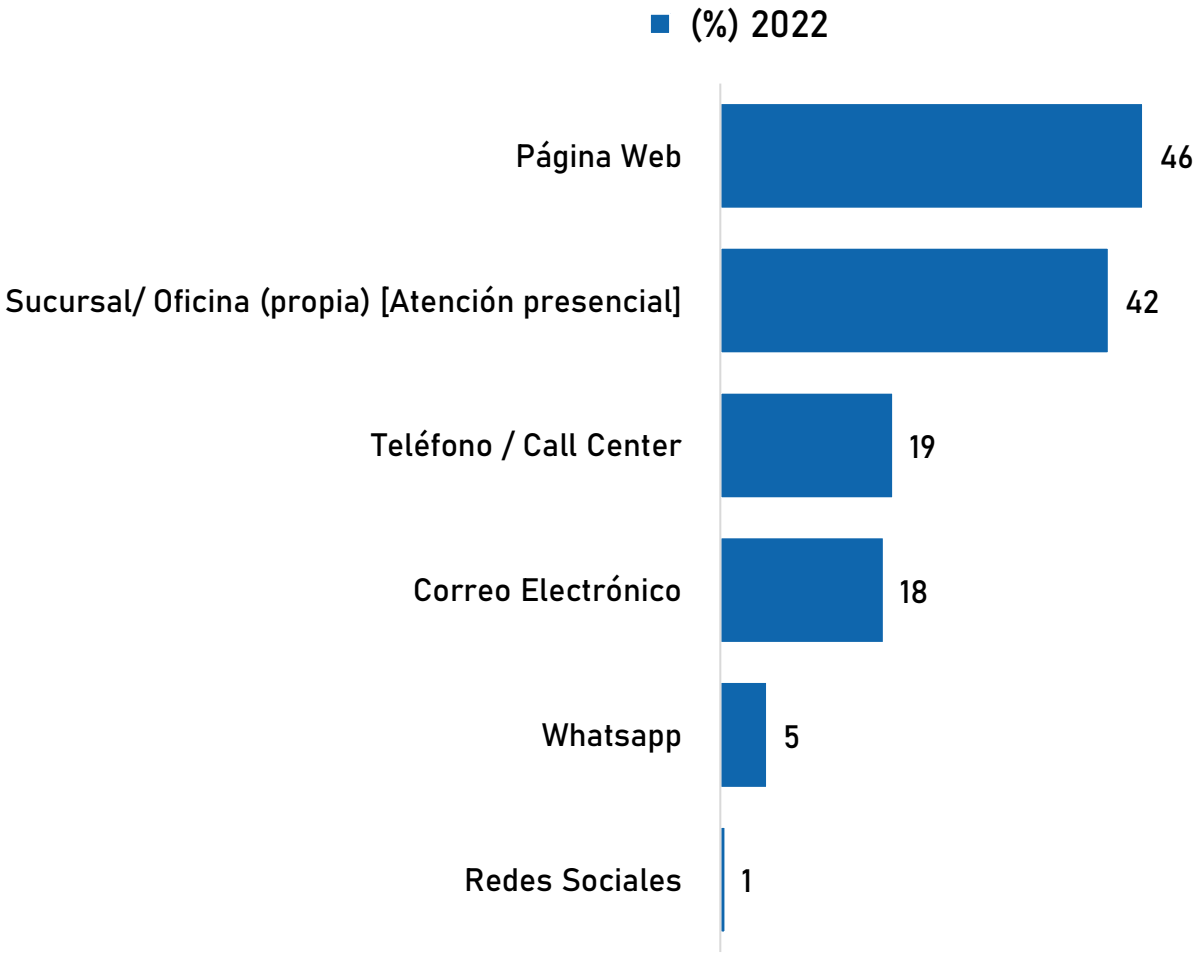


Se omiten las categorías NS-NR

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

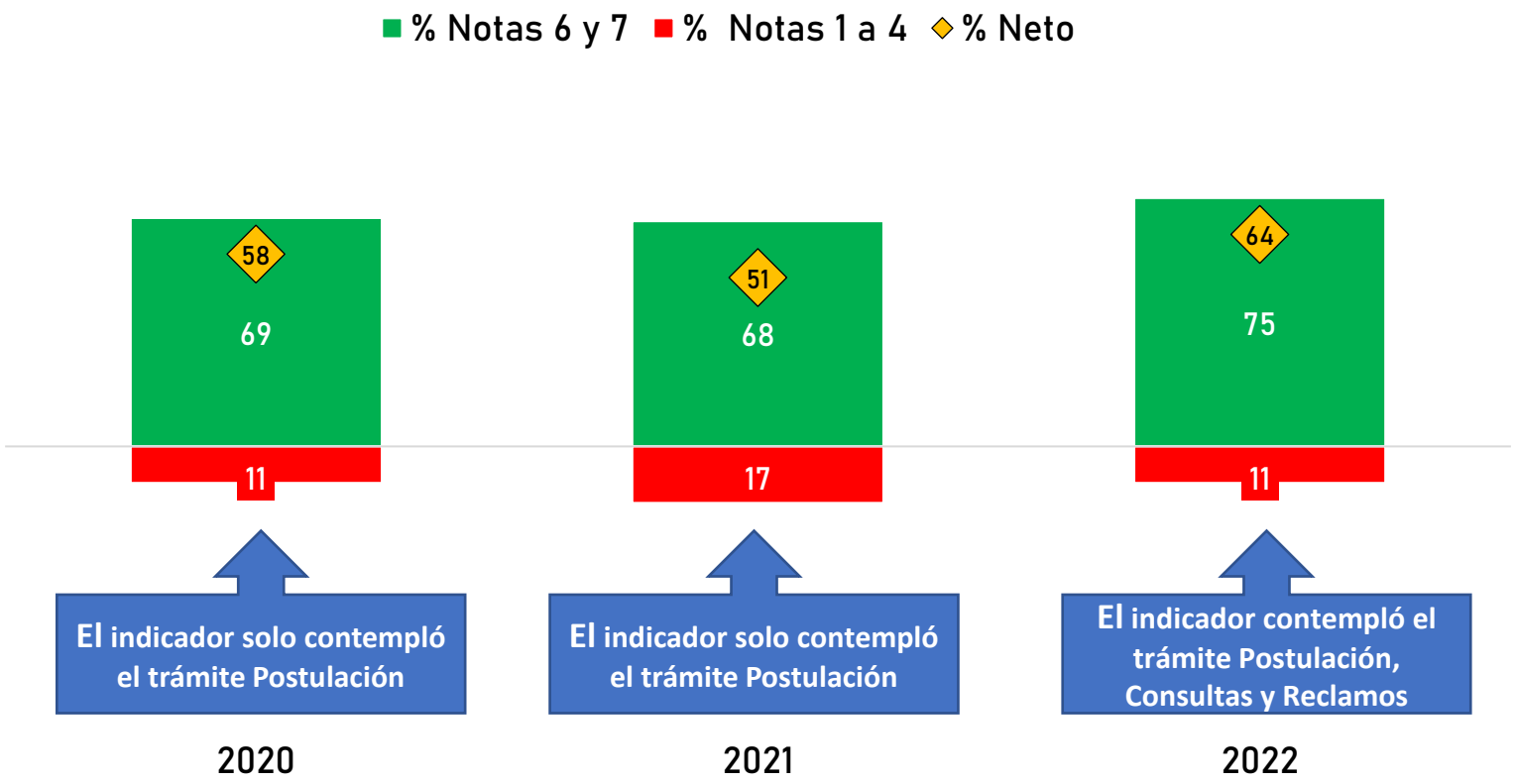


N = 849
Se omiten las categorías NS-NR

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

EVALUACIÓN GENERAL (%) JUNJI
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 las categorías NS-NR

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR ZONA JUNJI
AÑO - 2022

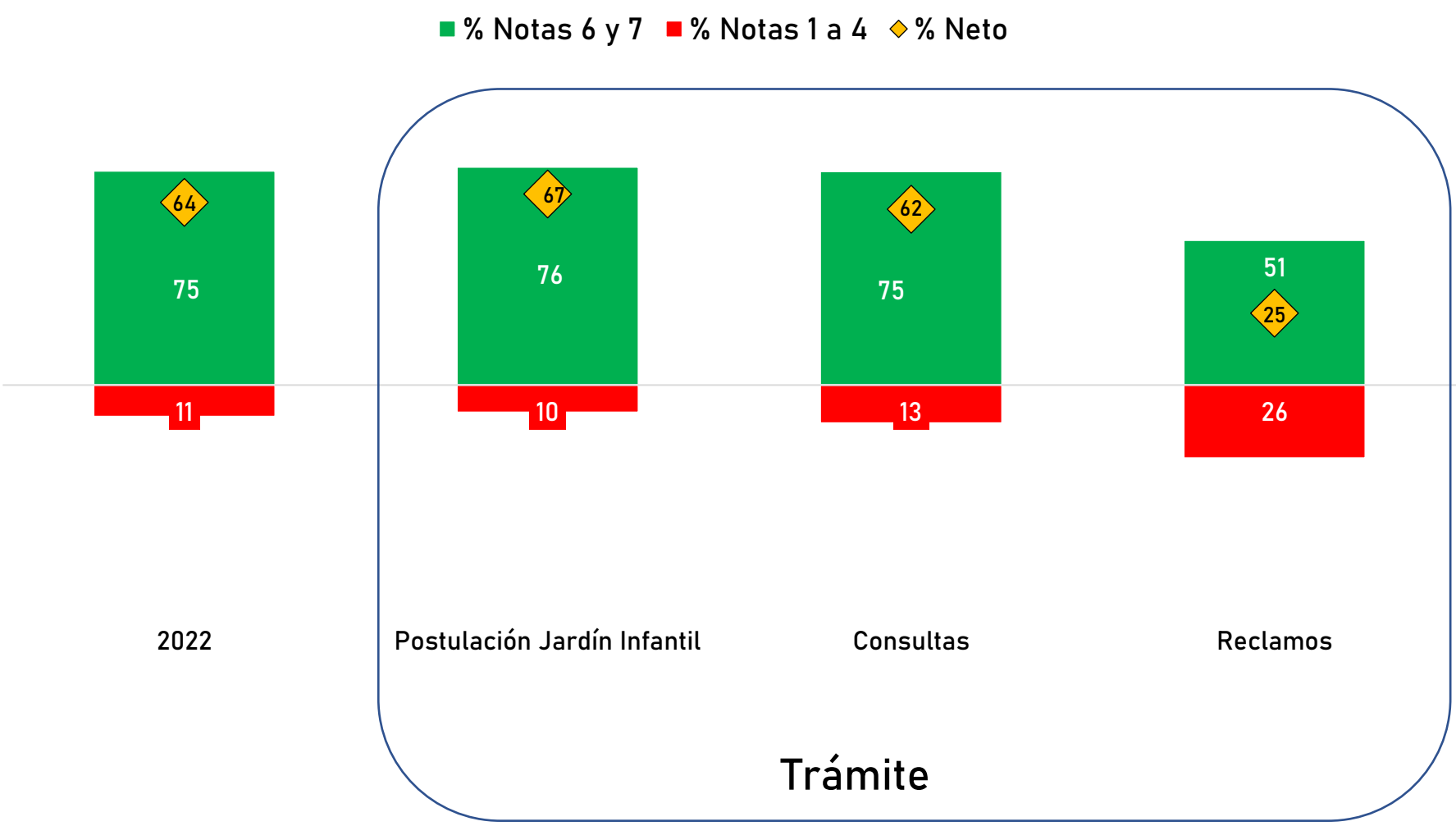
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías NS-NR

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

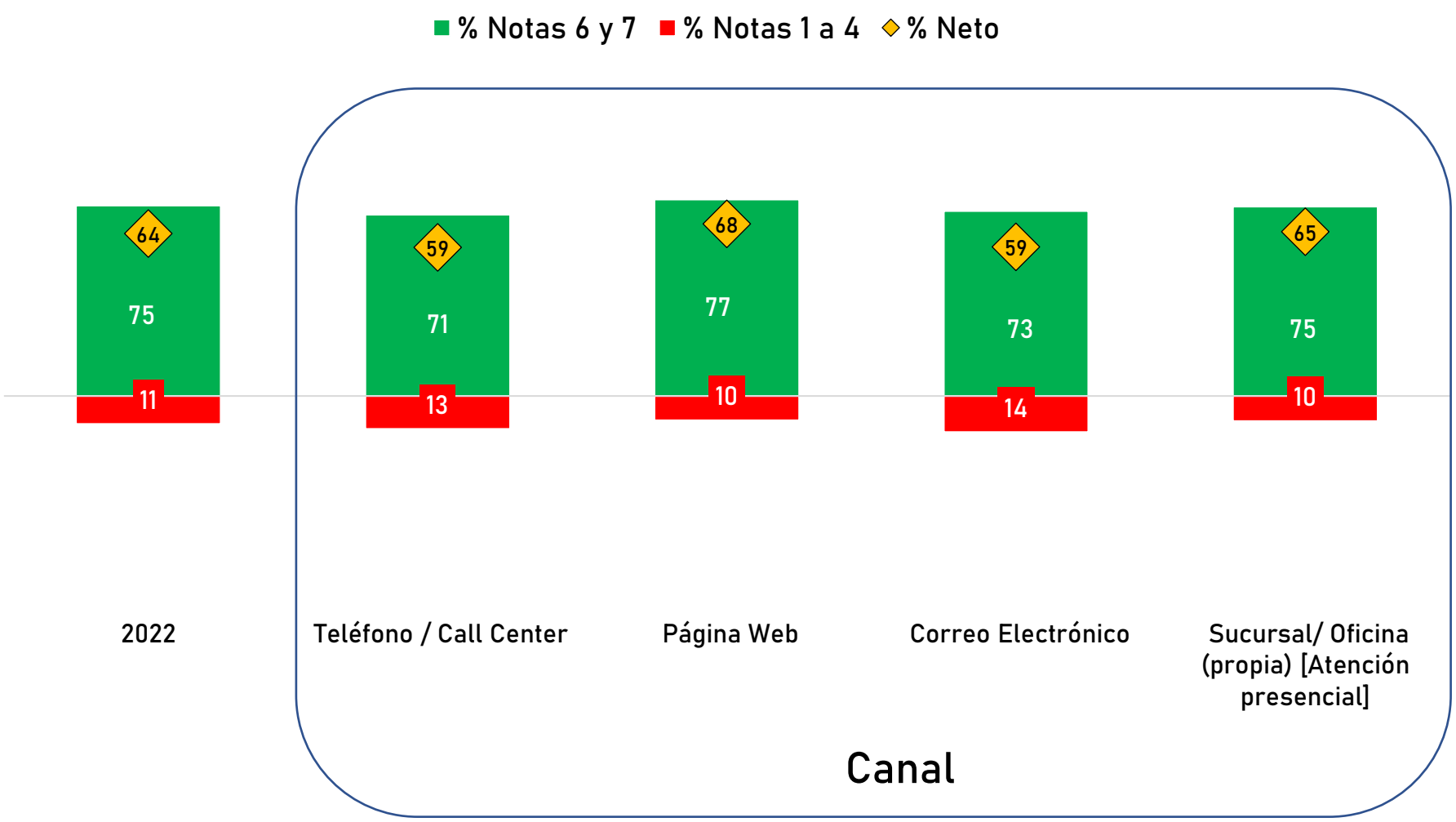
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías NS-NR

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL

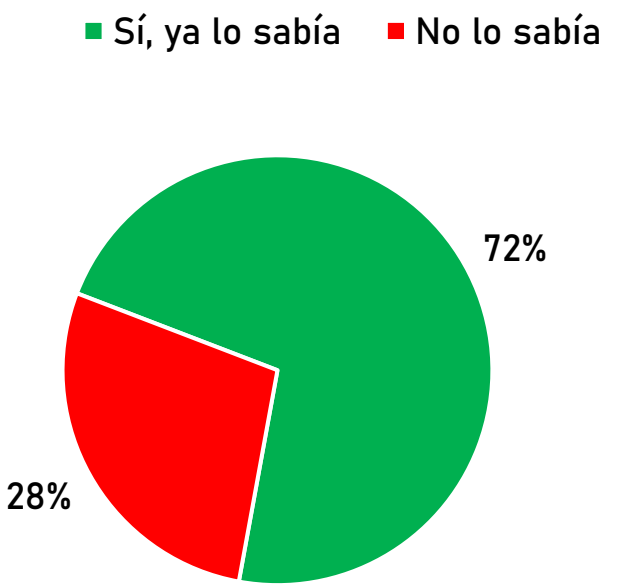
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



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 = 1.555

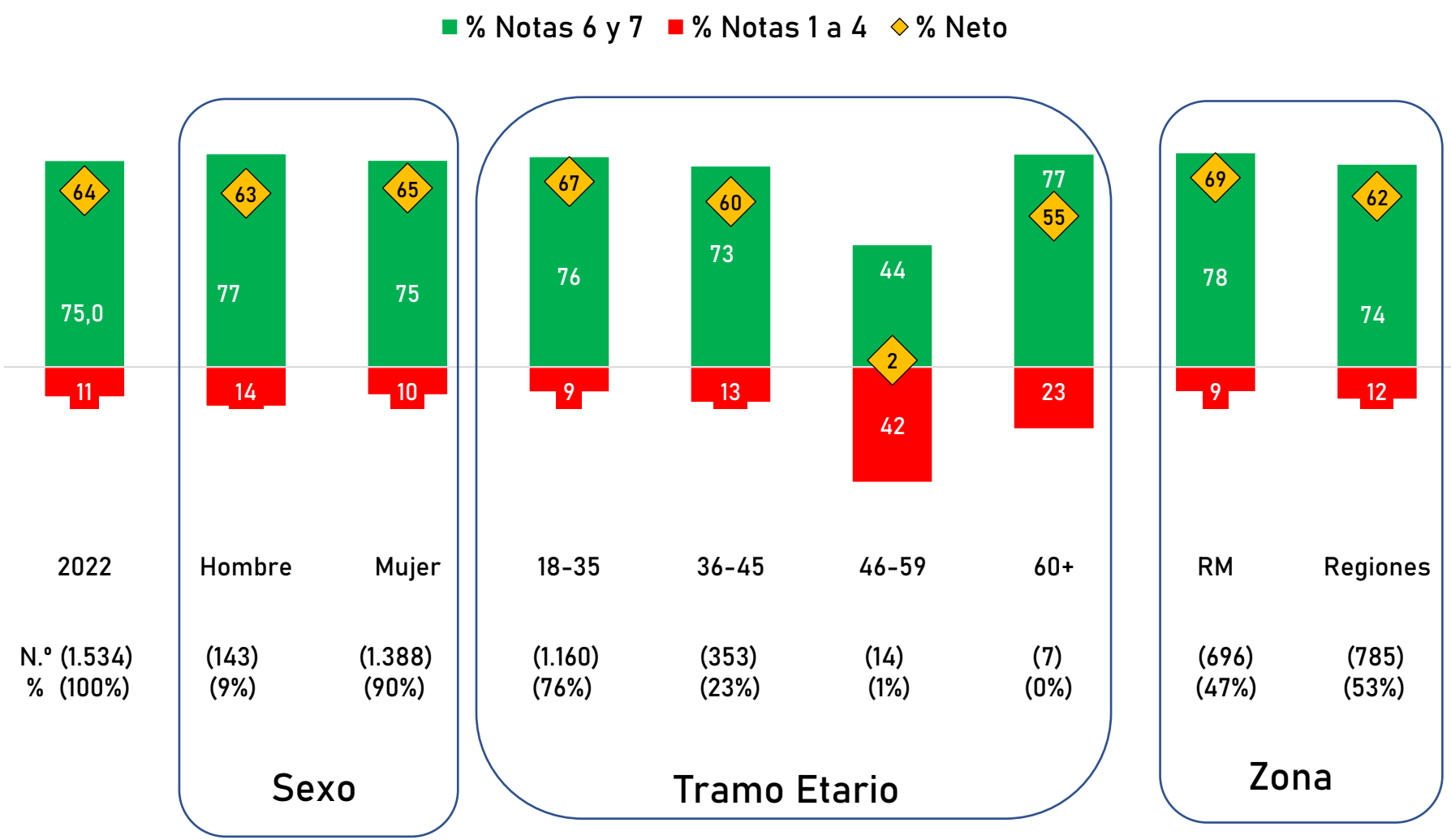
Respuesta de Selección Múltiple



Se omiten las categorías NS-NR

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

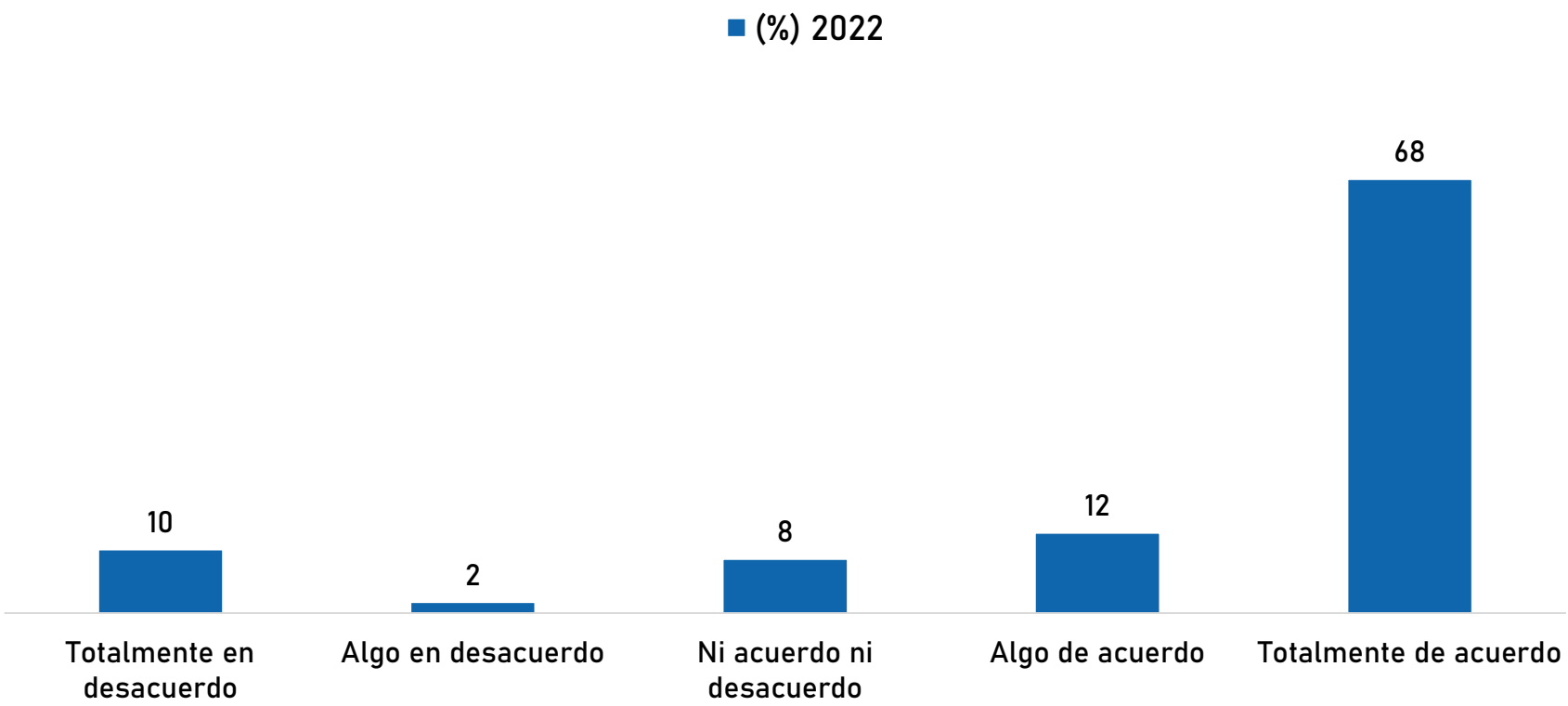
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías NS-NR

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) JUNJI

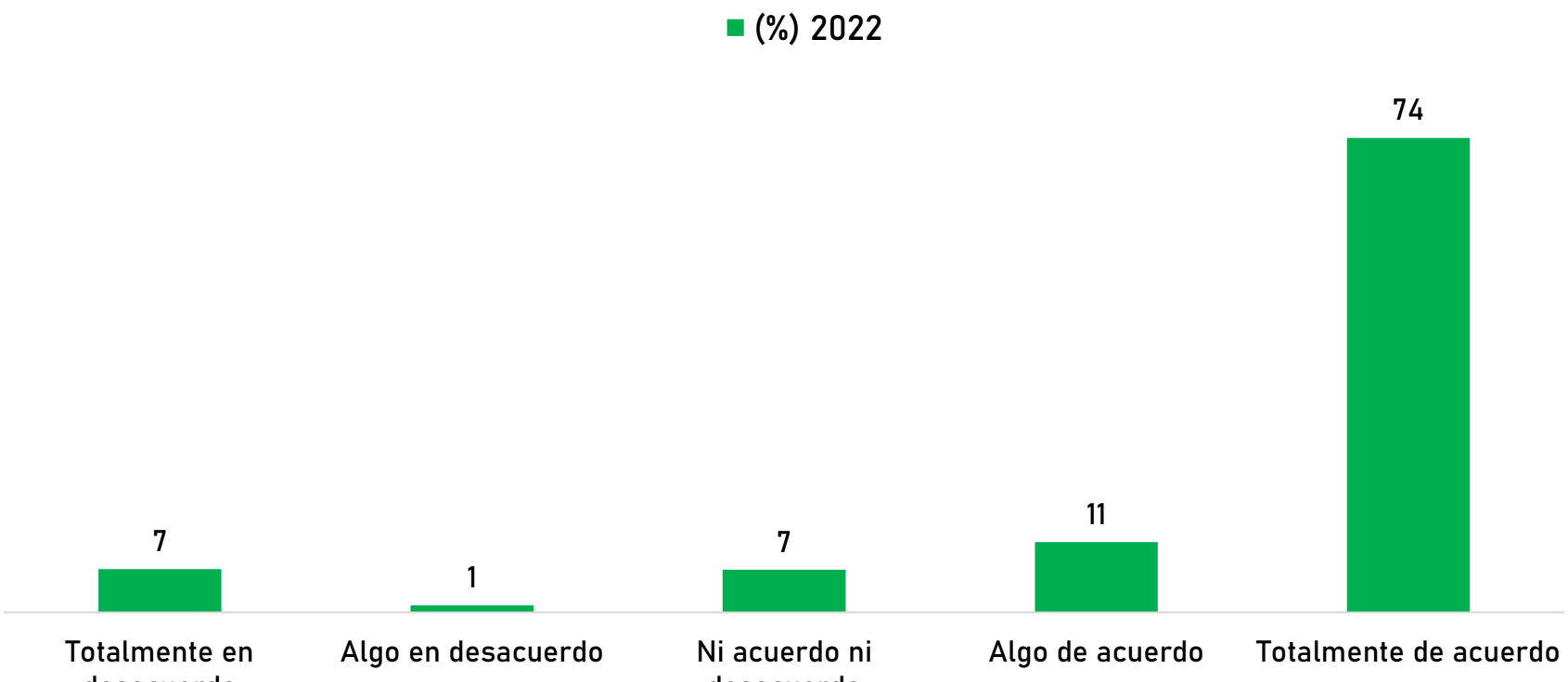
Esta experiencia de servicio con JUNJI aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 1.555

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) JUNJI

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



N = 855

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

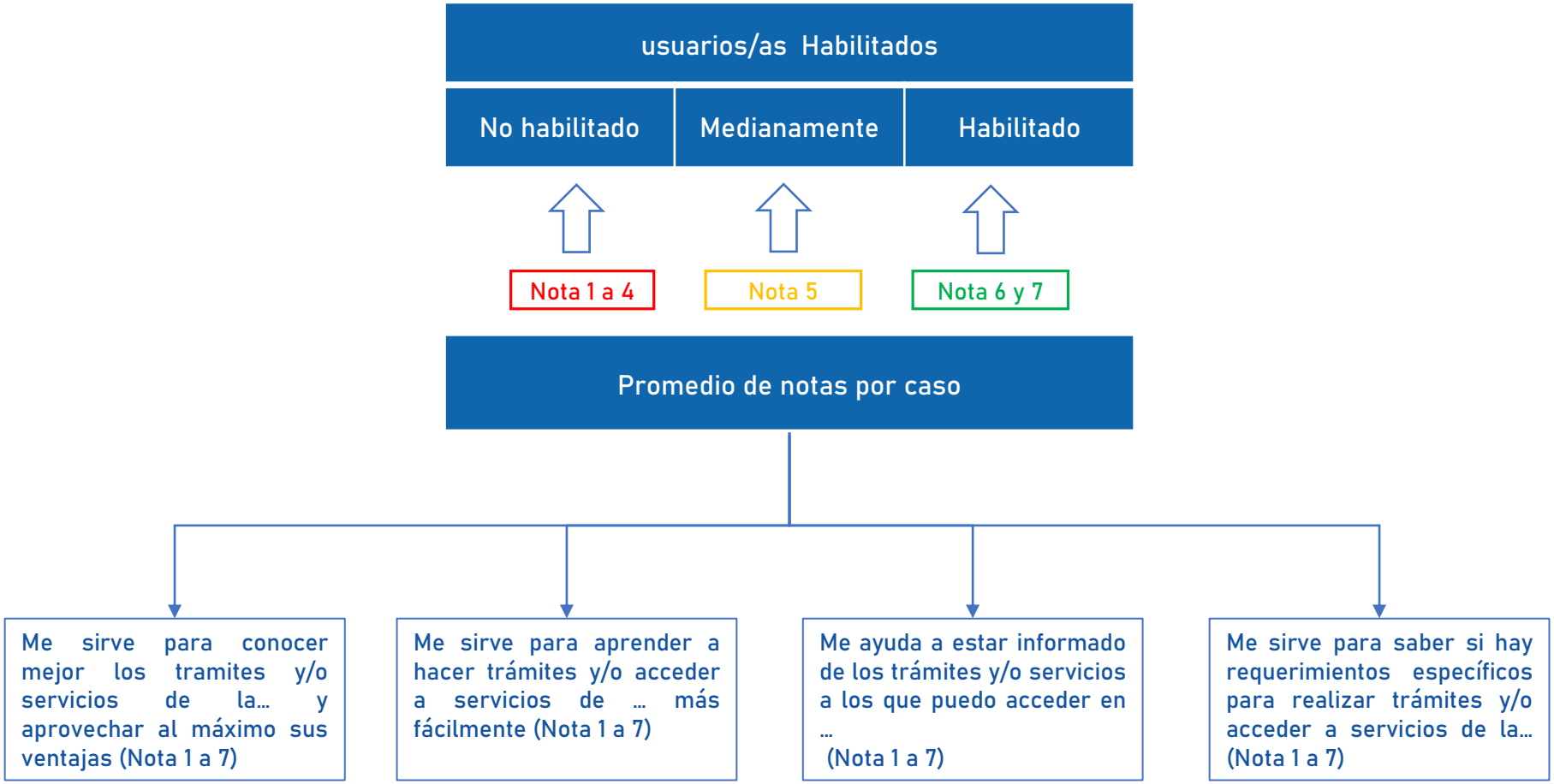
HABILITACIÓN

- 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 /as habilitados están mucho más satisfechos y tienen menos problemas al realizar un trámite o acceder a un servicio.

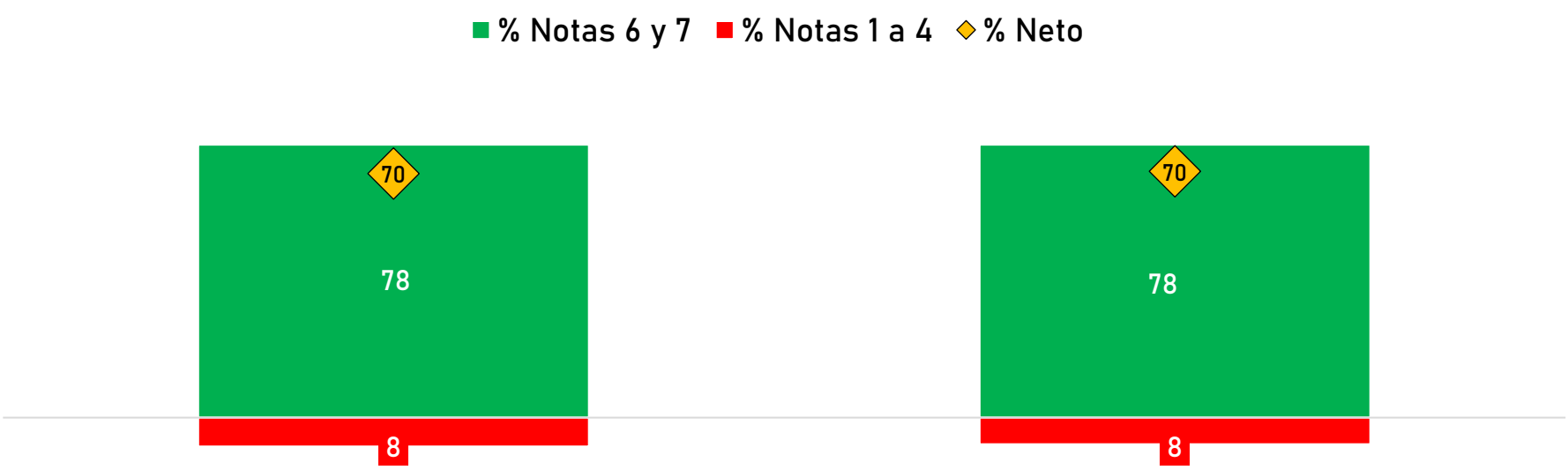
- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una mejor comunicación, logrando que los/as usuarios/as /as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados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

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



HABILITACIÓN (%) JUNJI

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…?

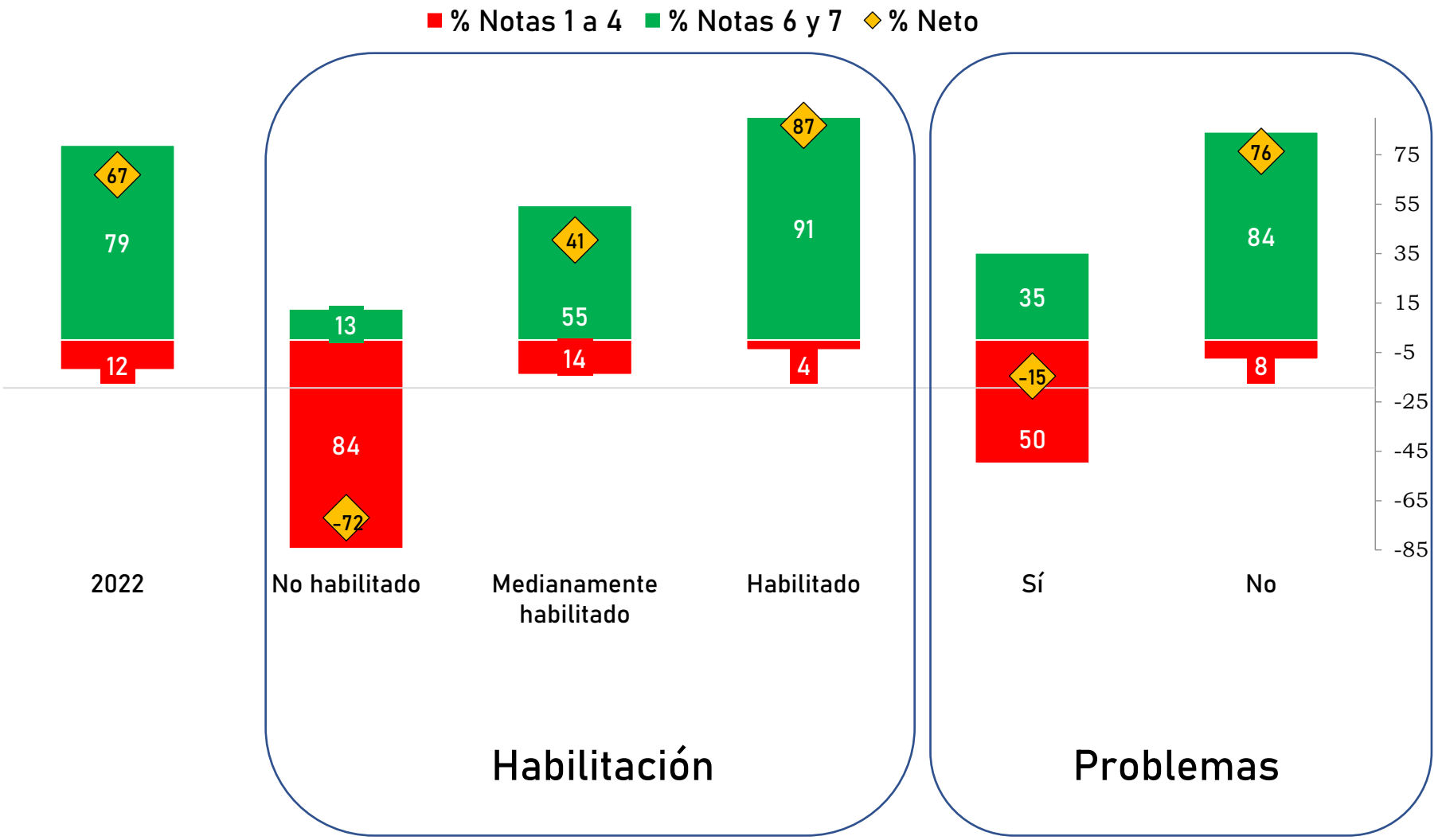


Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la Institución y aprovechar al máximo sus ventajas

Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de la Institución

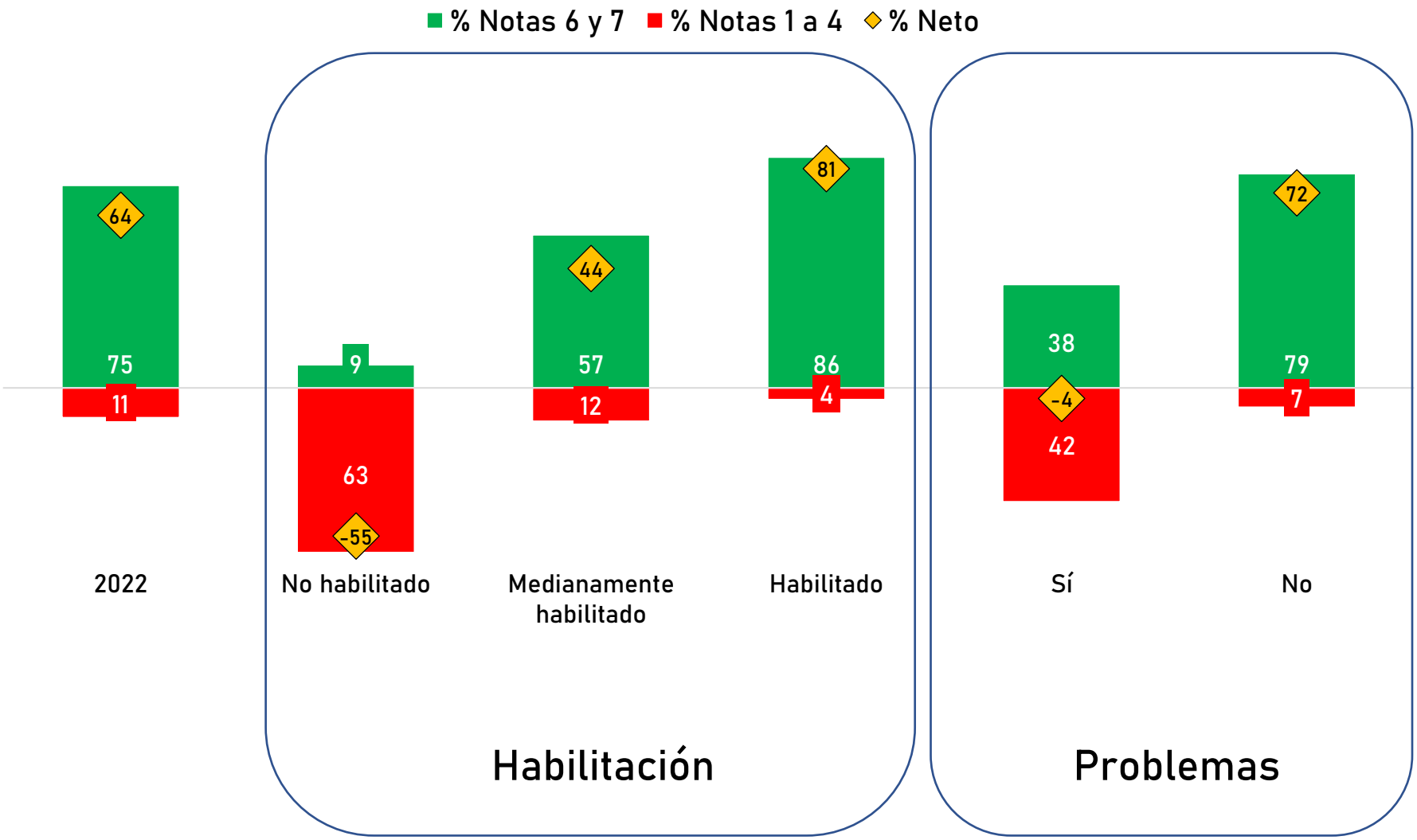
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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?



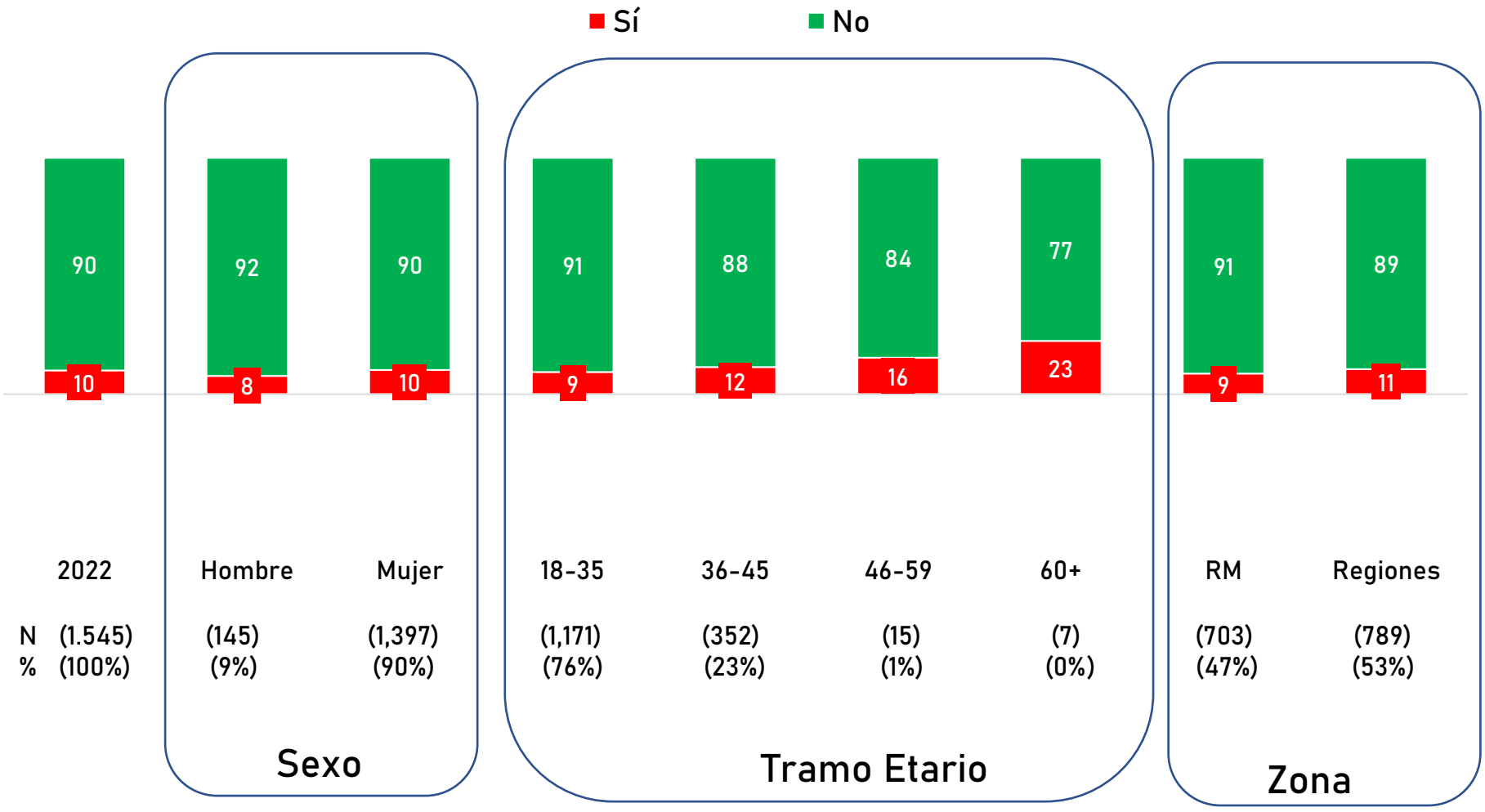
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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?



PROBLEMAS (%)
AÑO 2022

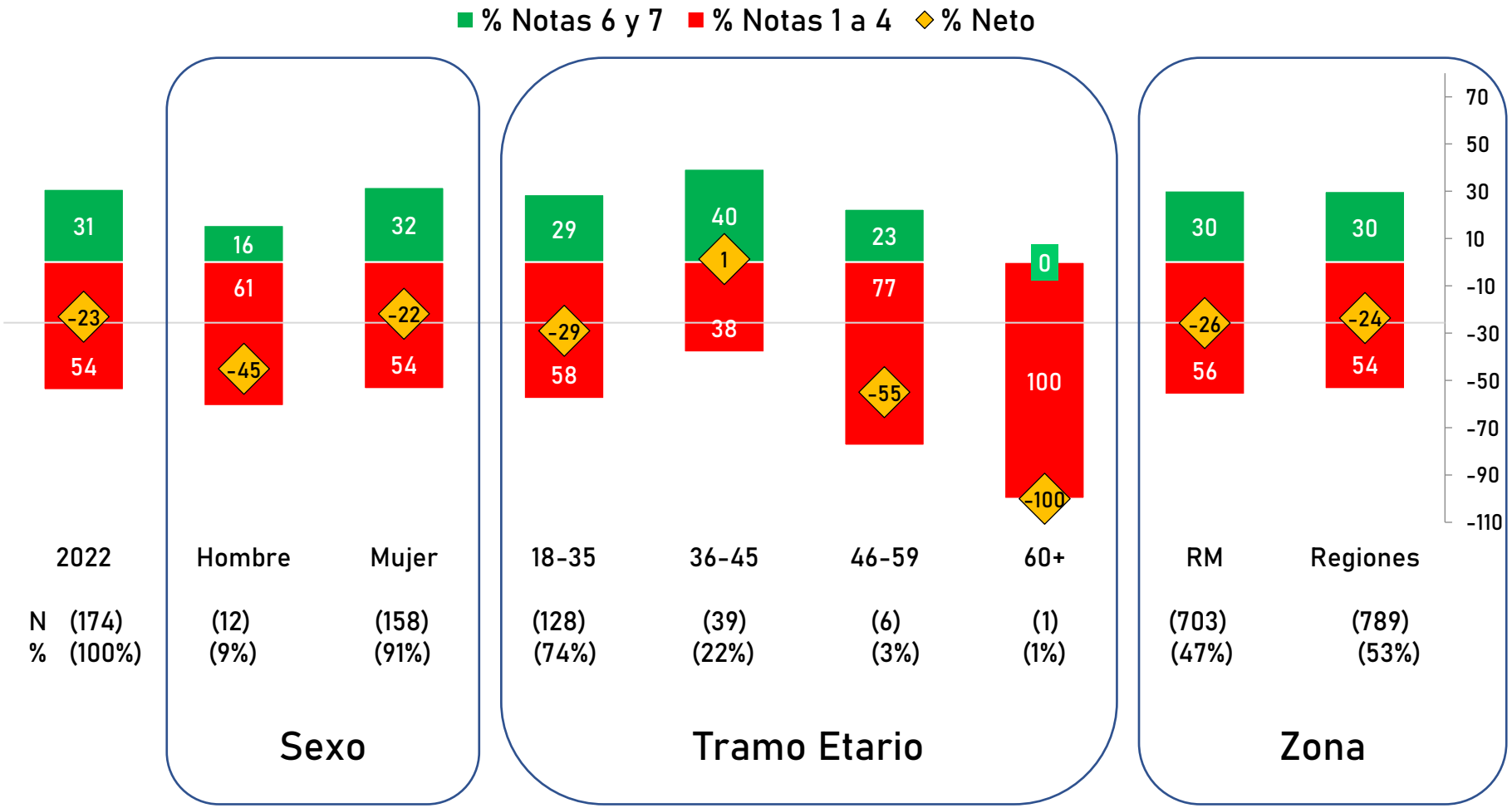
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la institución hasta que respondieron a su requerimiento?



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

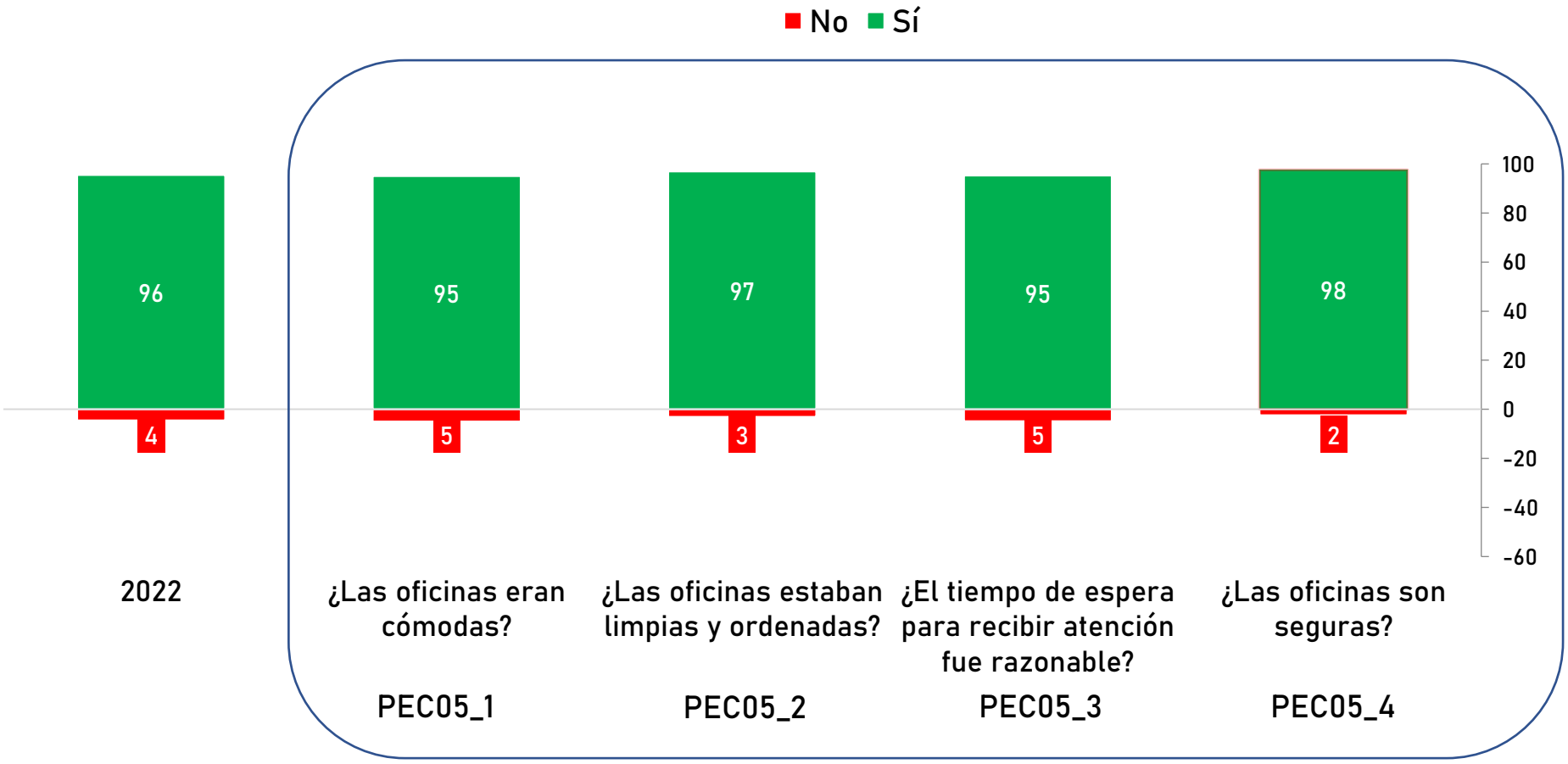
PROBLEMAS – TIPO(%)

¿Qué problema tuvo?



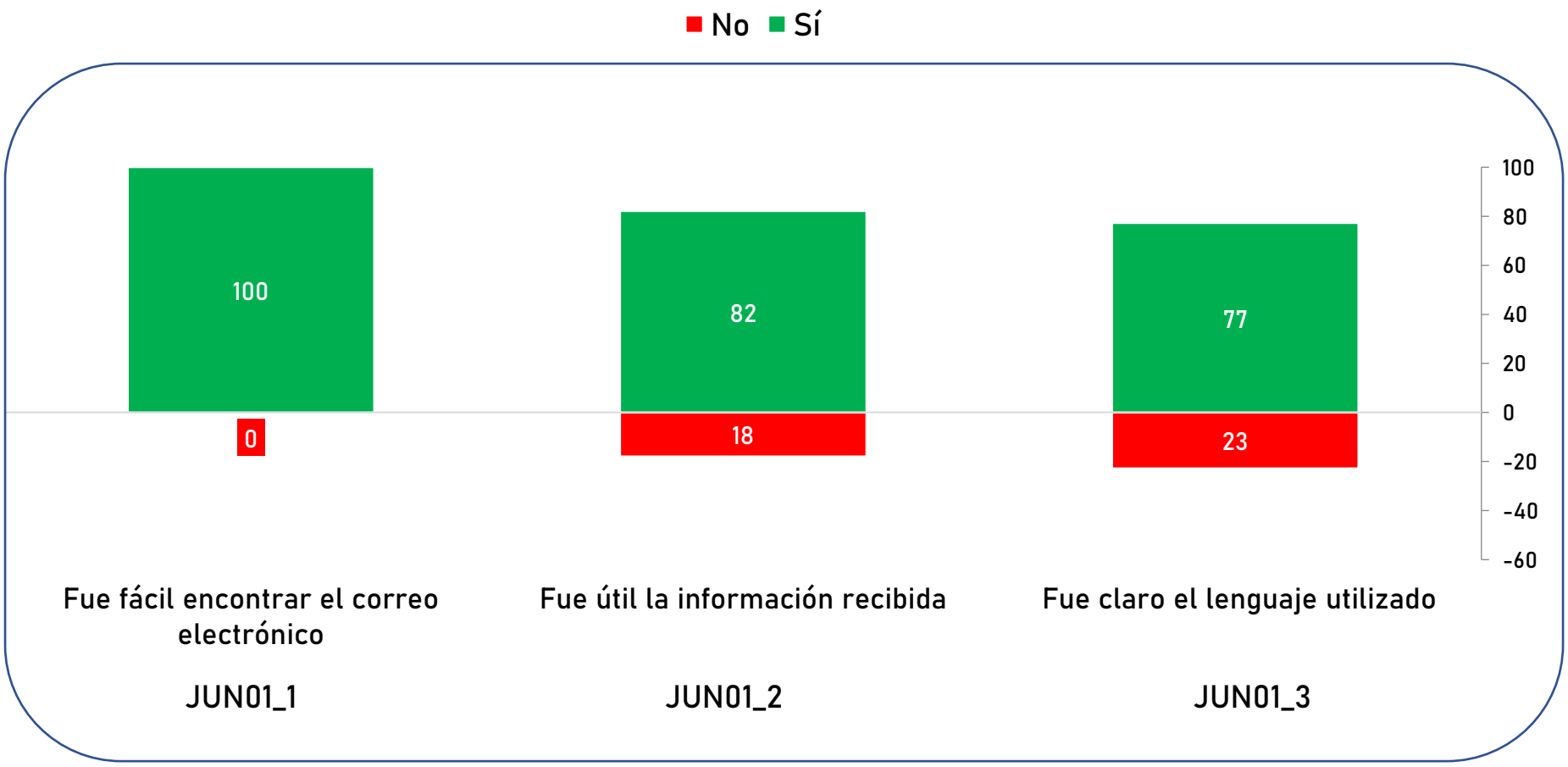
N = 183
Se omiten las categorías NS-NR

QUE APRECIACIÓN TIENE DE LA SUCURSAL (%)
AÑO 2022



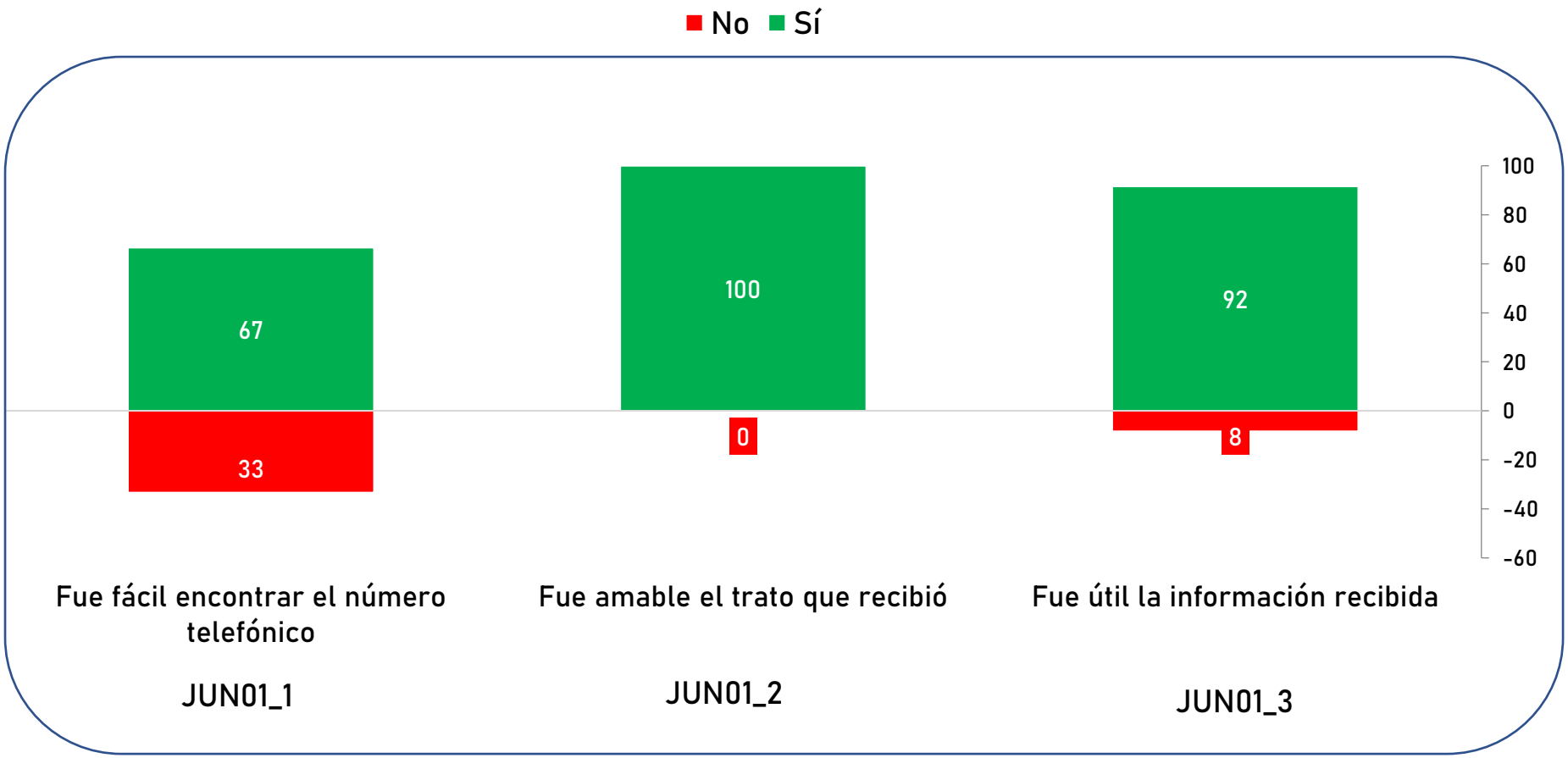
Se omiten las categorías NS-NR

RESULTADO POR CORREO ELECTRONICO (%)
AÑO 2022



Se omiten las categorías NS-NR

RESULTADO POR TELEFONO (%)
AÑO 2022



N°= 12
Se omiten las categorías NS-NR

IX. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

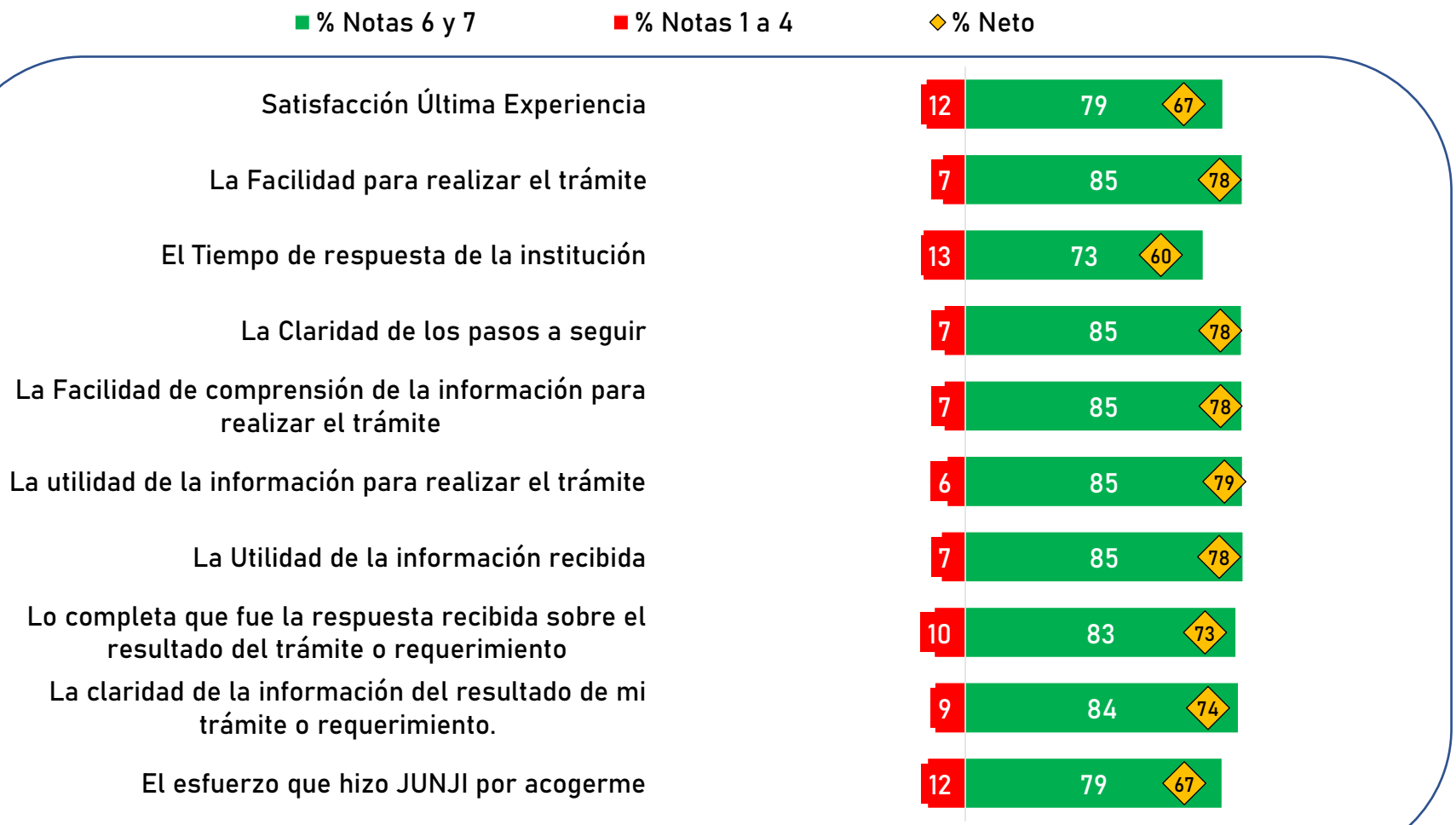
MODELO DE ANÁLISIS

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



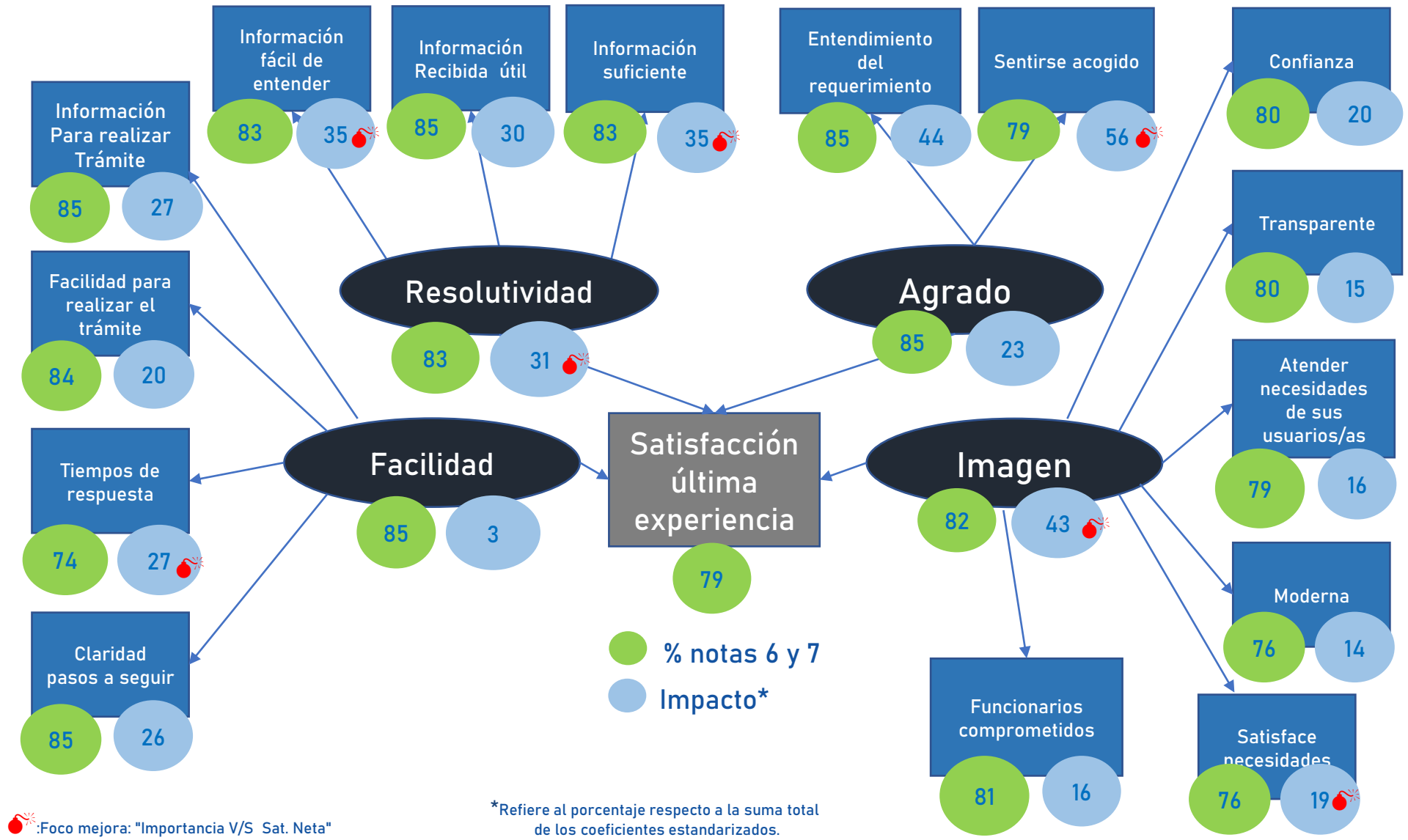
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

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



N°= 1.551
Se omiten las categorías NS-NR

MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES



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

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

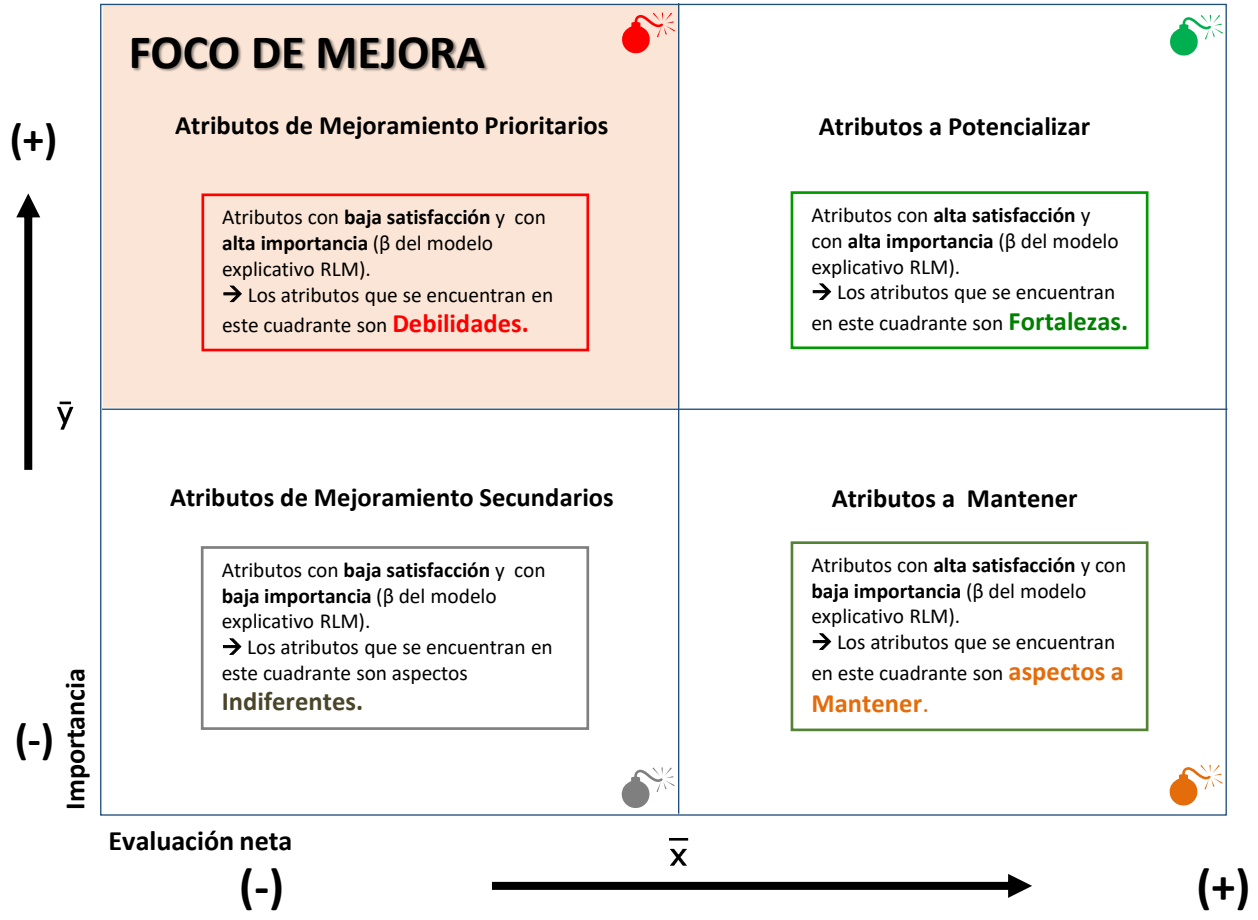
MAPA FOCO DE MEJORA

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.

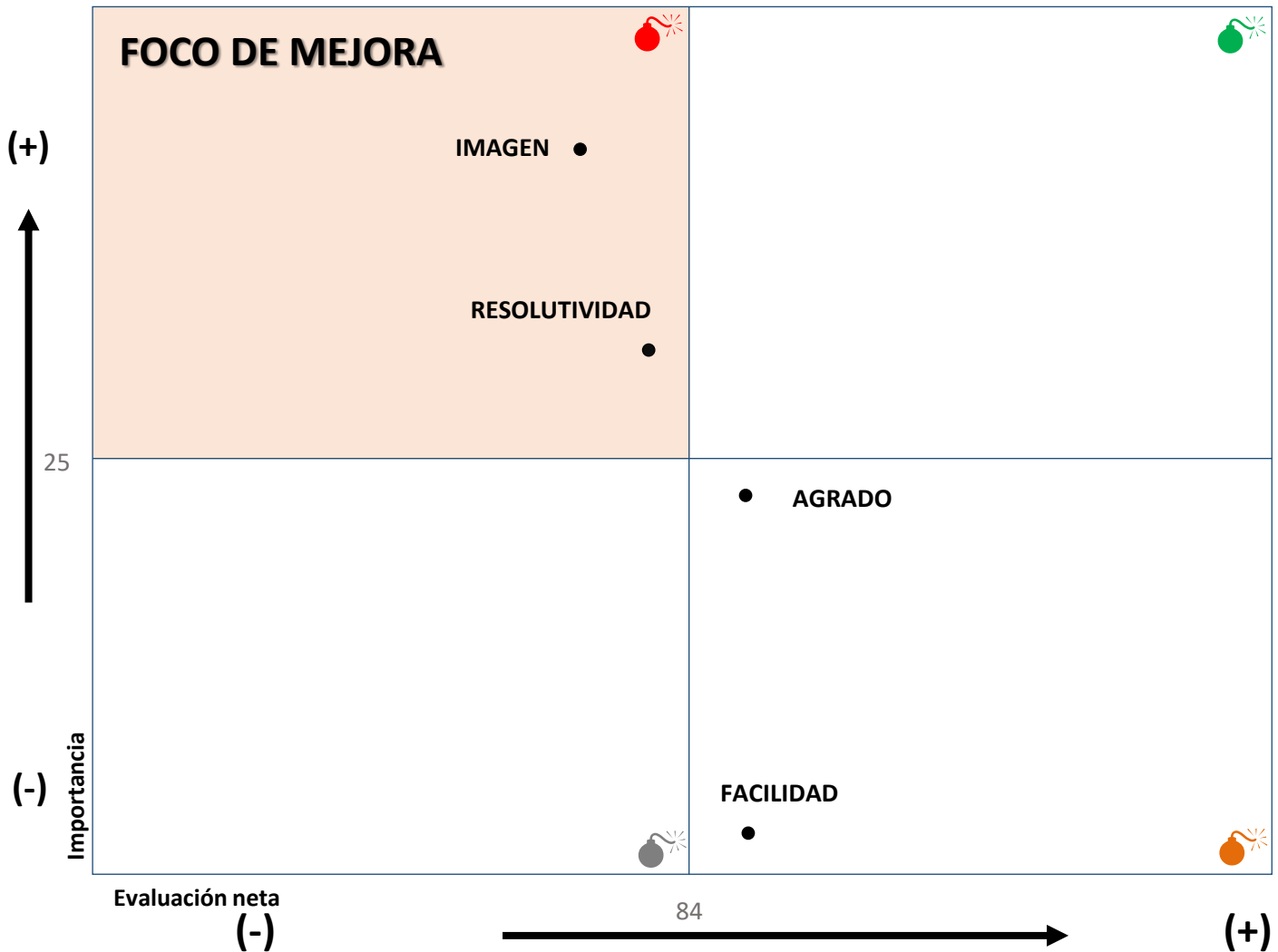
Lo anterior implica que es un **foco de mejora** un atributo que posea una **alta importancia relativa (Impacto-Coeficientes estandarizados β)** mientras que al mismo tiempo posee un **bajo nivel de satisfacción**, con esto se puede desprender que al tomar alguna iniciativa puntual en el atributo, la 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

EL FOCO DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DEBEN CENTRARSE EN:

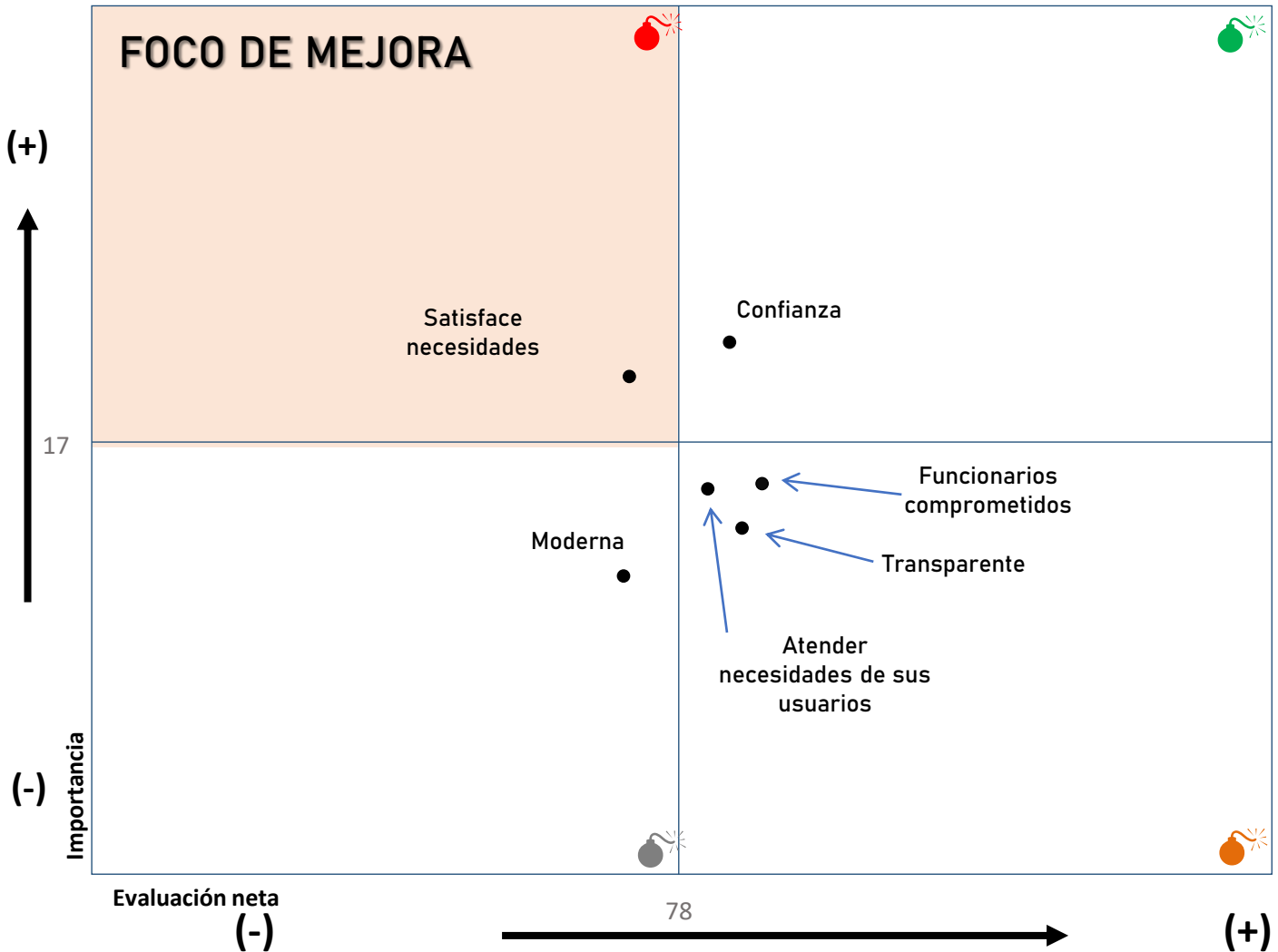
- IMAGEN.
- RESOLUTIVIDAD.



MAPA DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS

EL FOCO DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DEBEN CENTRARSE EN:

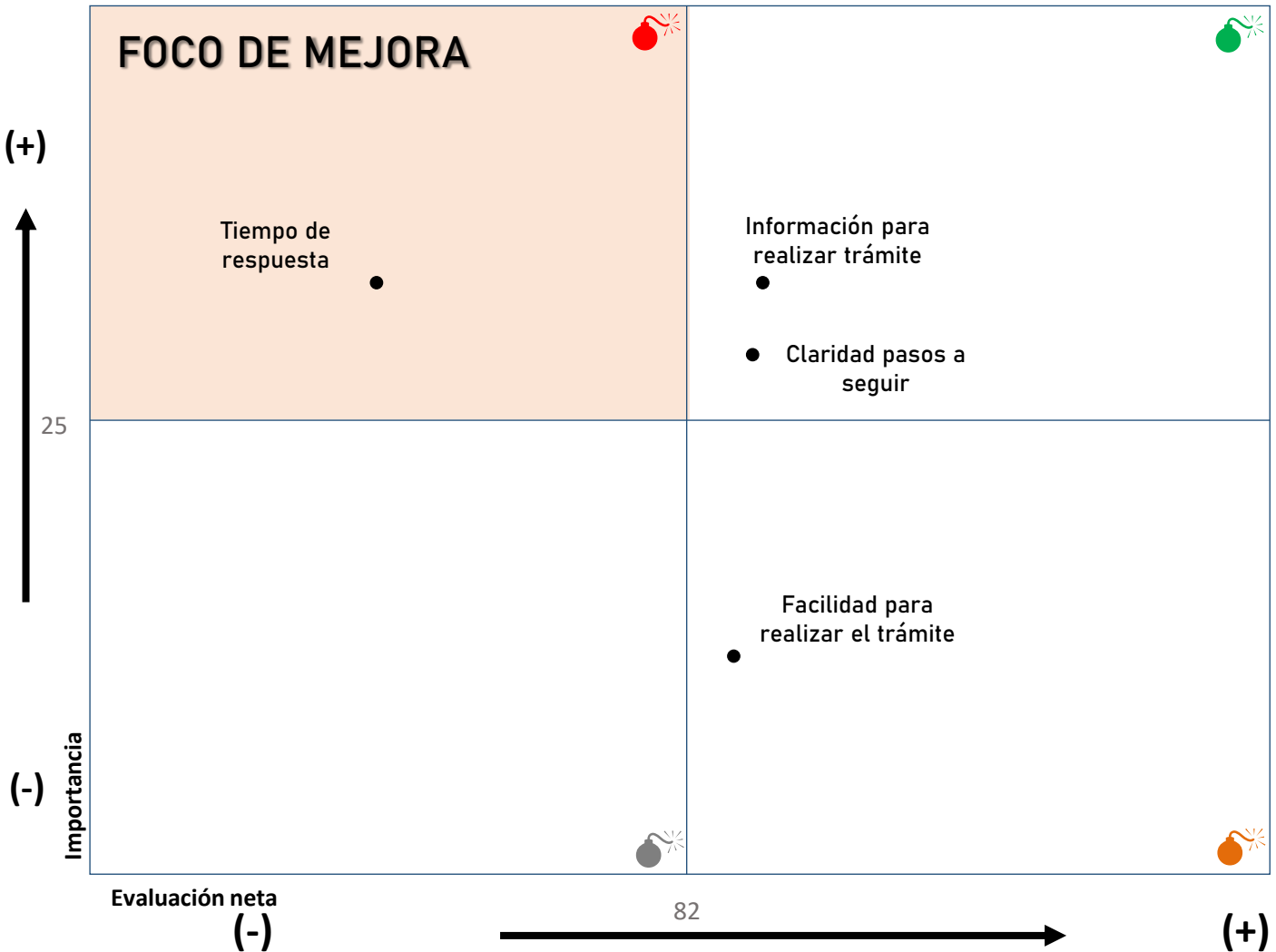
- Satisface necesidades.



MAPA DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS

EL FOCO DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DEBEN CENTRARSE EN:

- Tiempo de respuesta.



MAPA DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS

EL FOCO DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DEBEN CENTRARSE EN:

- La información fácil de entender.
- La información suficiente.



MAPA DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS

EL FOCO DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DEBEN CENTRARSE EN:

- Sentirse acogido

