“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Servicio Nacional de Capacitación y Empleo

SENCE

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/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.

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 de los servicios del Estado del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo SENCE que realizaron trámites de Postulación Bono al Trabajo de la Mujer, Postulación Subsidio al Empleo Joven (SEJ), y Postulación a programas de capacitación
Muestreo	:	Muestreo probabilístico aleatorio en base a los trámites realizados
Marco Muestral	:	104.590 contactos válidos de un Universo de 146.400 provistos por SENCE
Muestra	:	4.200 casos válidos
Error	:	+/- 1,5%, a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima
Ponderación	:	Por tipo de trámite
Fecha de Terreno	:	12 de agosto al 13 de octubre

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Trámites	Muestra Canal online	Muestra efectiva (total)	Universo	
	n	n	N	Error
Postulación Bono al Trabajo de la Mujer	1317	1317	46.196	+/- 2,66%
Postulación Subsidio al Empleo Joven (SEJ)	724	724	28.558	+/- 3,60%
Postulación a programas de capacitación	2.159	2.159	71.646	+/- 2,08%
Total	4.200	4.200	**146.400**	**+/- 1,49%**
Error	+/- 1,49%	+/- 1,49%		

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

FICHA HISTÓRICA DE TRÁMITES

Tabla 2.
Ficha histórica de trámites por técnica

Trámites	2020		2021	2022
	CATI	CAWI	CATI	CATI
Postulación Bono al Trabajo de la Mujer	1.537		1.829	1.317
Postulación Subsidio al Empleo Joven (SEJ)	1.518		1.181	724
Postulación a programas de capacitación	-	-	-	2.159
Total	2.139	916	3.010	4.200

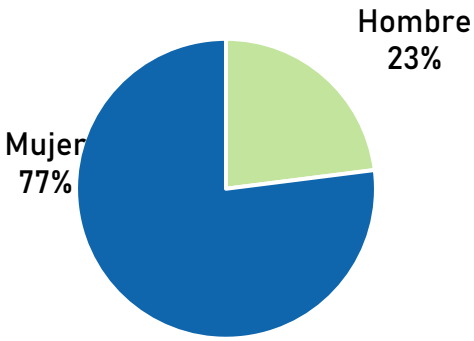
TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Incidencia	Total	%
Contactado	**15021**	**70,2%**
Cuota cerrada	1742	8,1%
Entrevista correcta	4200	19,7%
Entrevista rechazada	2816	13,2%
Entrevista rechazada por supervisión	3	0,0%
Filtro	965	4,5%
Fono equivocado	60	0,3%
Volver a llamar	5232	24,5%
No contactado	**6364**	**29,8%**
Averiado / Fono malo	161	0,8%
Buzón de voz	1368	6,4%
Fono ocupado	241	1,1%
No contesta	4594	21,5%
Total general	**21385**	**100,0%**

III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

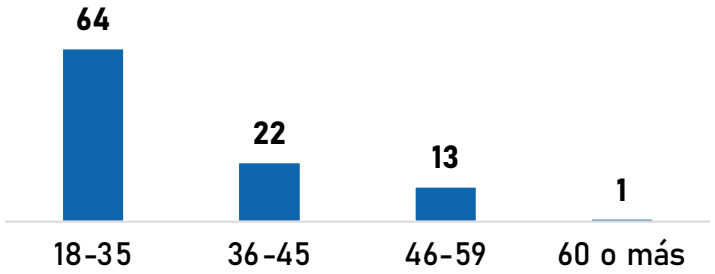
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

Sexo



N = 4.200

Edad en Tramos



N = 4.196

Nivel Educativo



N = 4.107

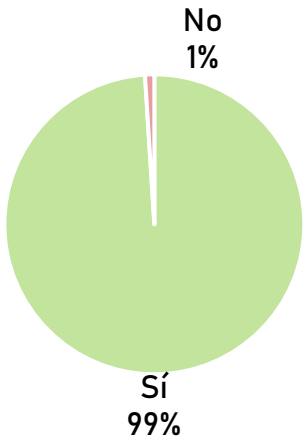
Se omiten las categorías NS-NR

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

Tipo de usuario/a

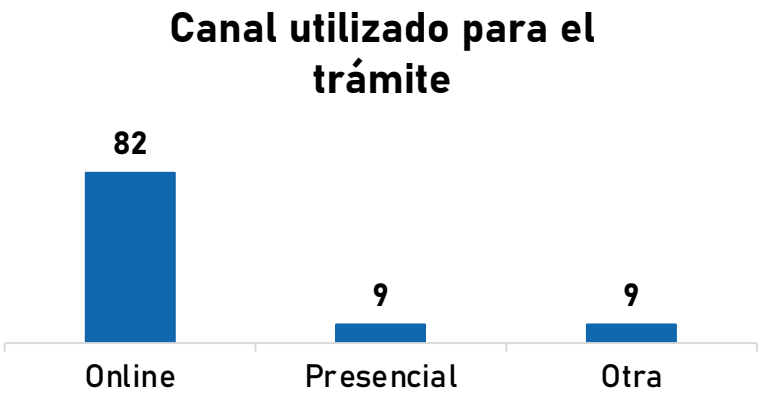


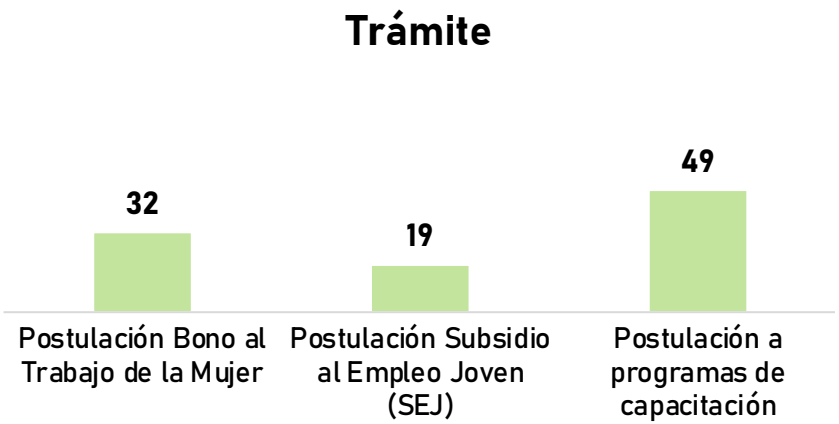
Tenencia de Clave Única



N = 4.200

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

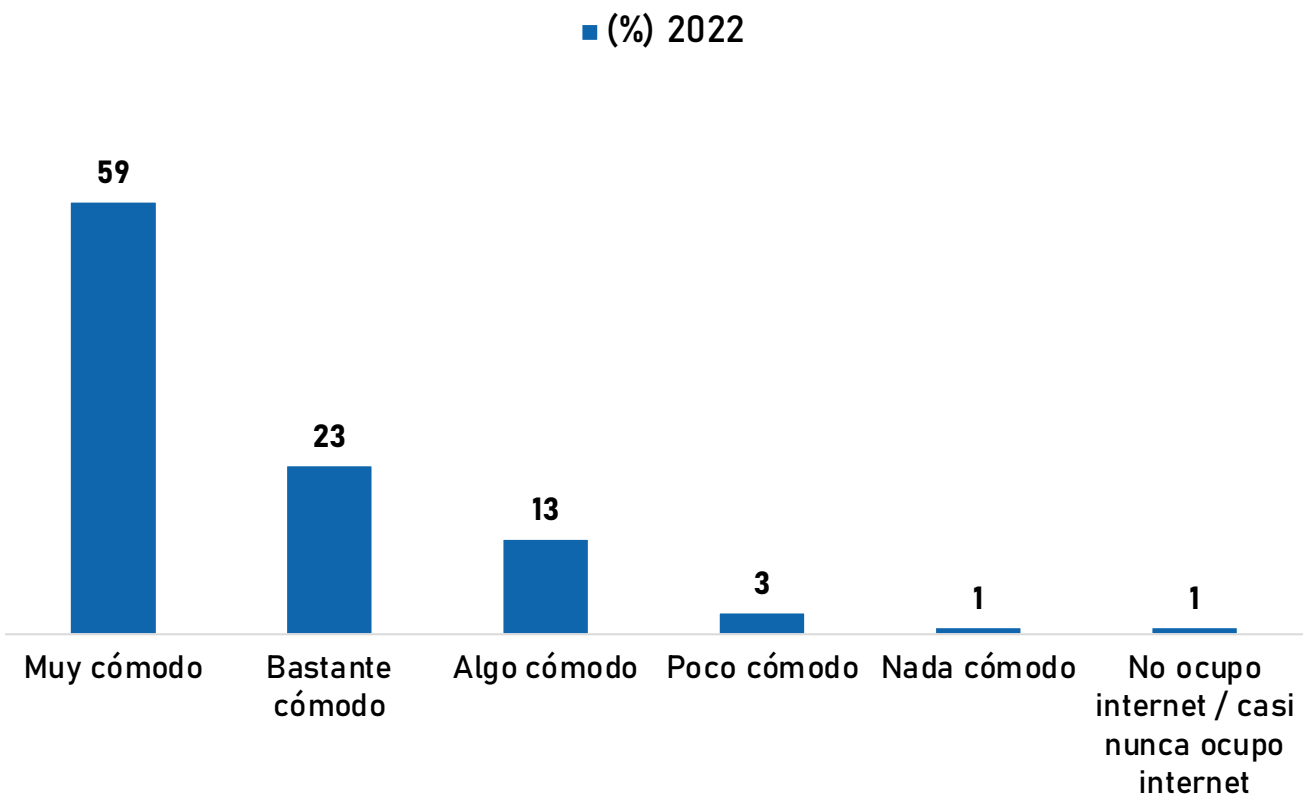




N = 4.200

EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

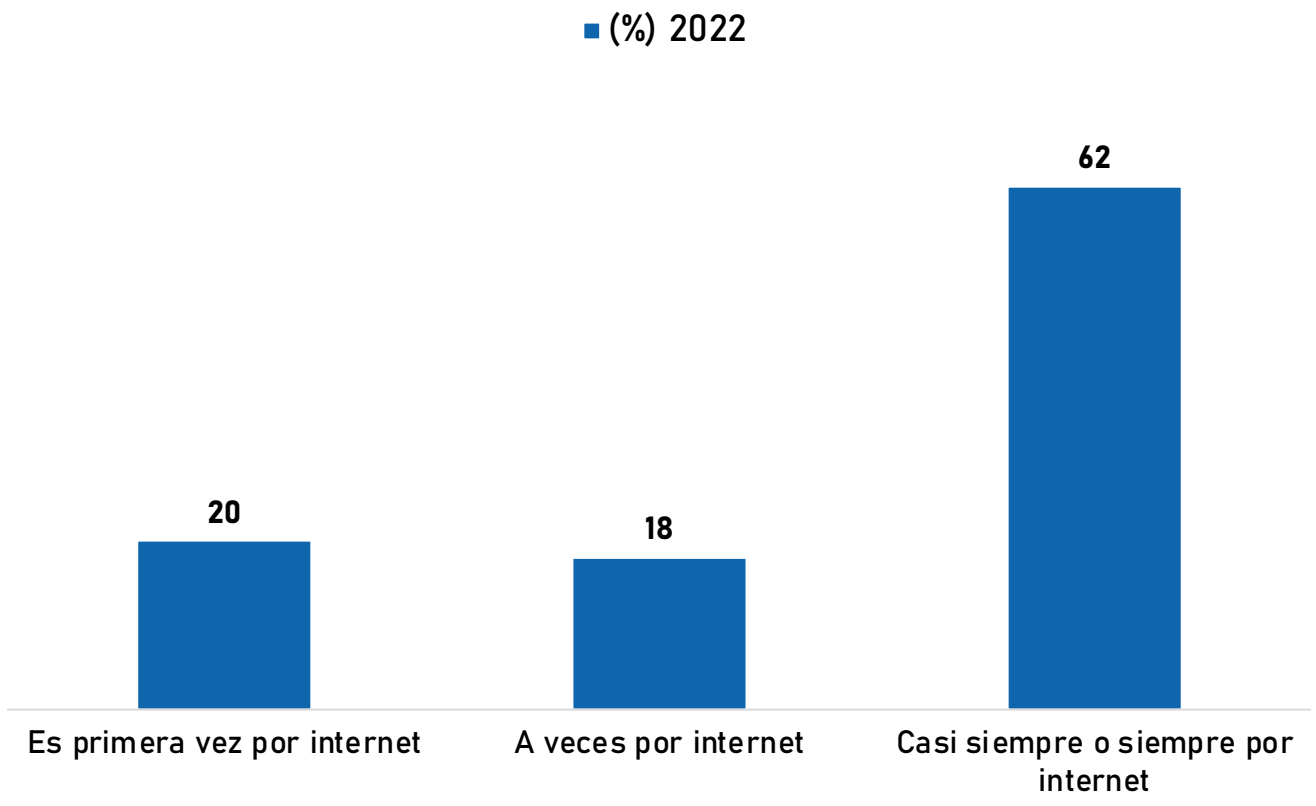
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 4.135
Se omiten las categorías NS-NR

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

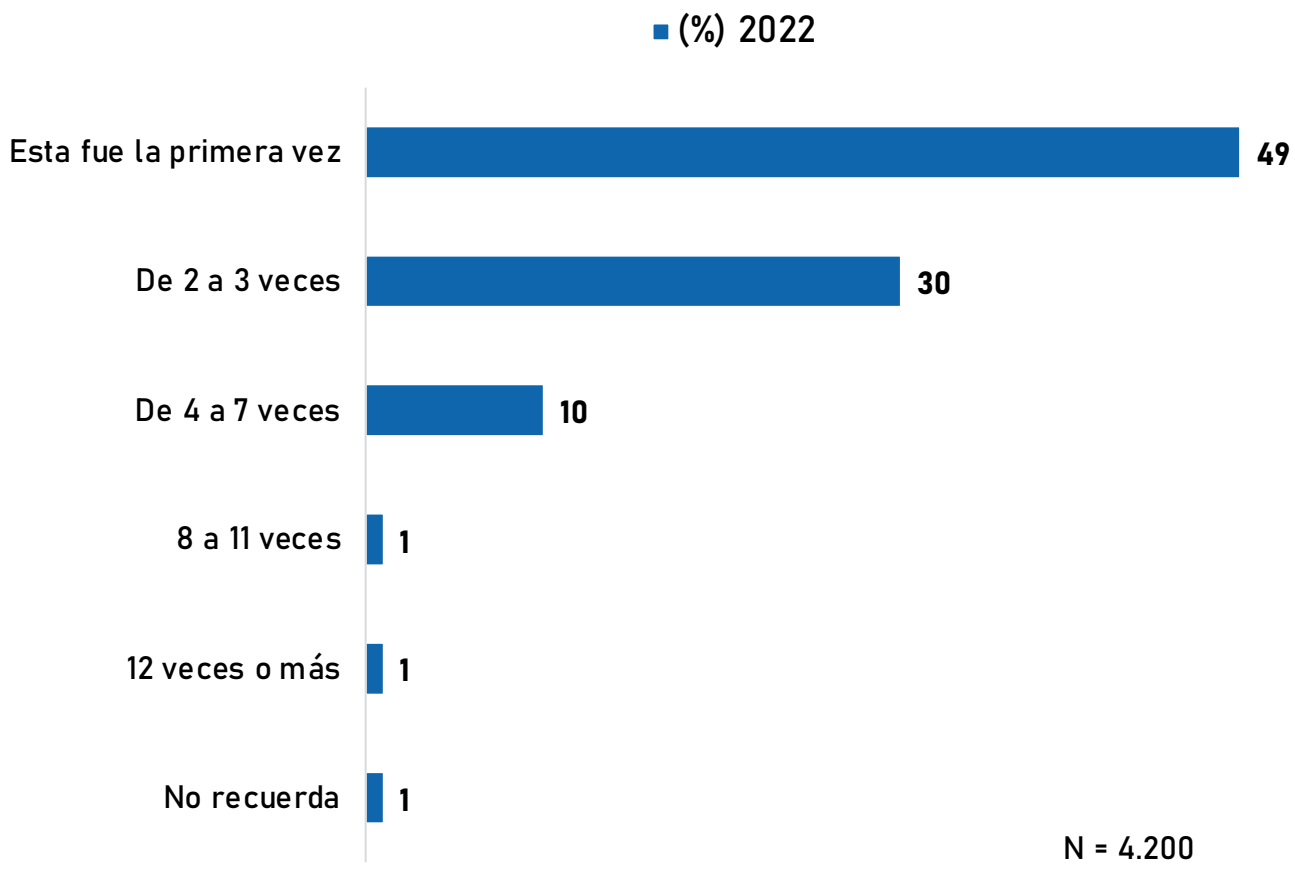
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 3.340
Se omiten las categorías NS-NR

INTENSIDAD DEL USUARIO (%) SENCE

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



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.**

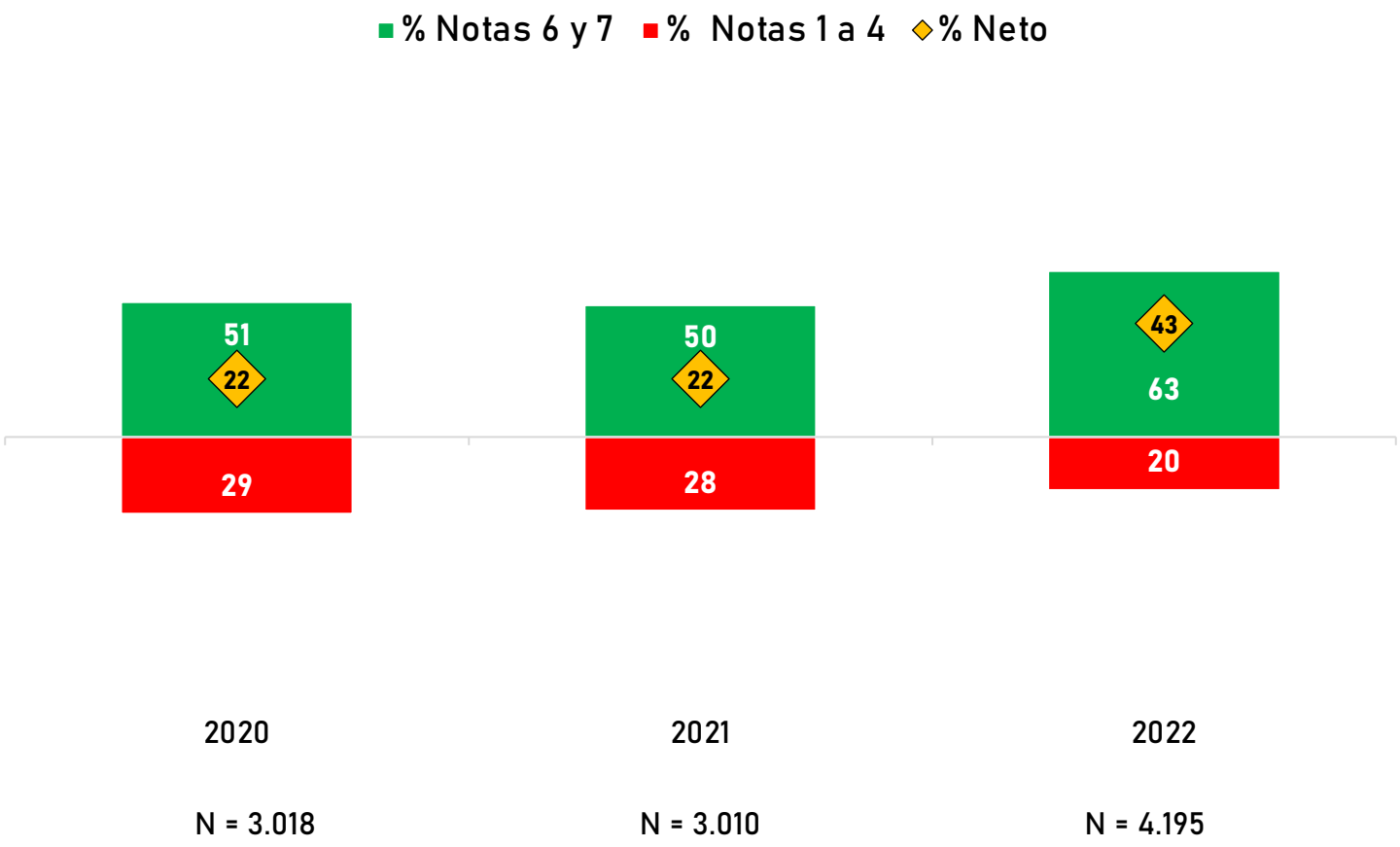
- Diversos estudios en el sector público y privado han mostrado que los/as **usuarios/as habilitados están mucho más satisfechos** y tienen menos problemas al realizar un trámite o acceder a un servicio.

- 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

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) SENCE 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?

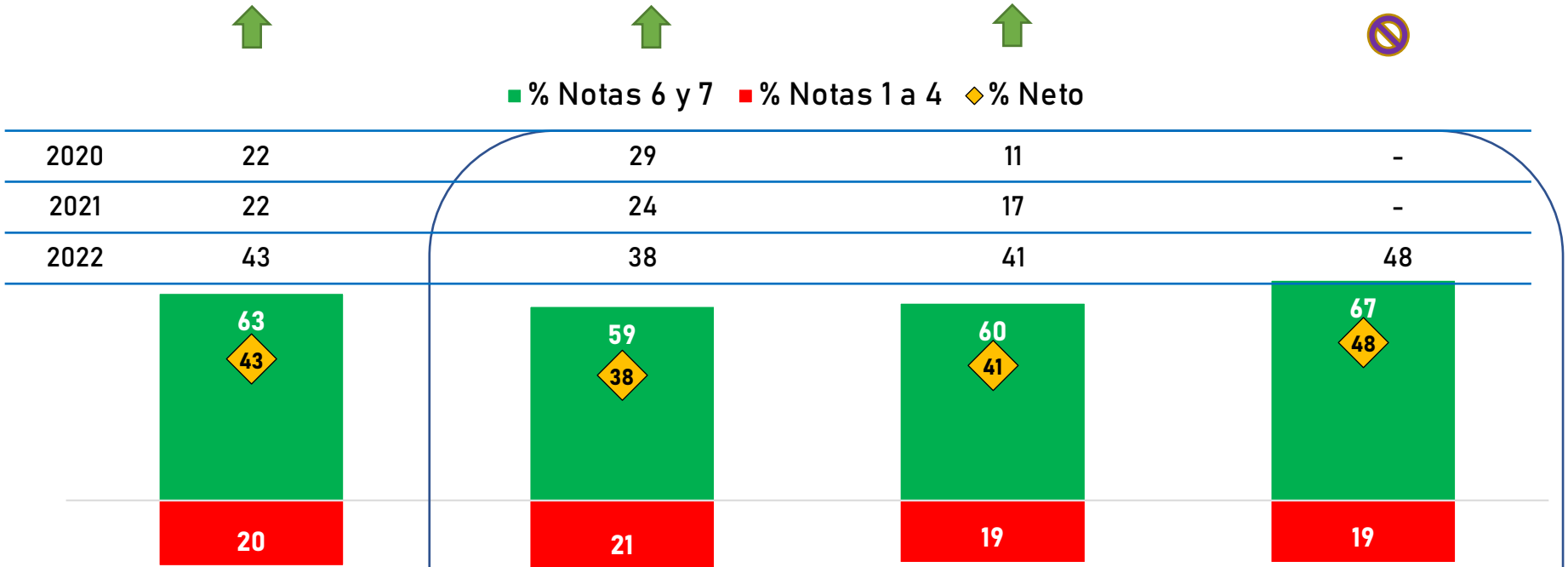


El indicador de Satisfacción neta de Usuarios (PMG), se construye a partir de los resultados del 2022 de esta variable.

Se omiten 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?



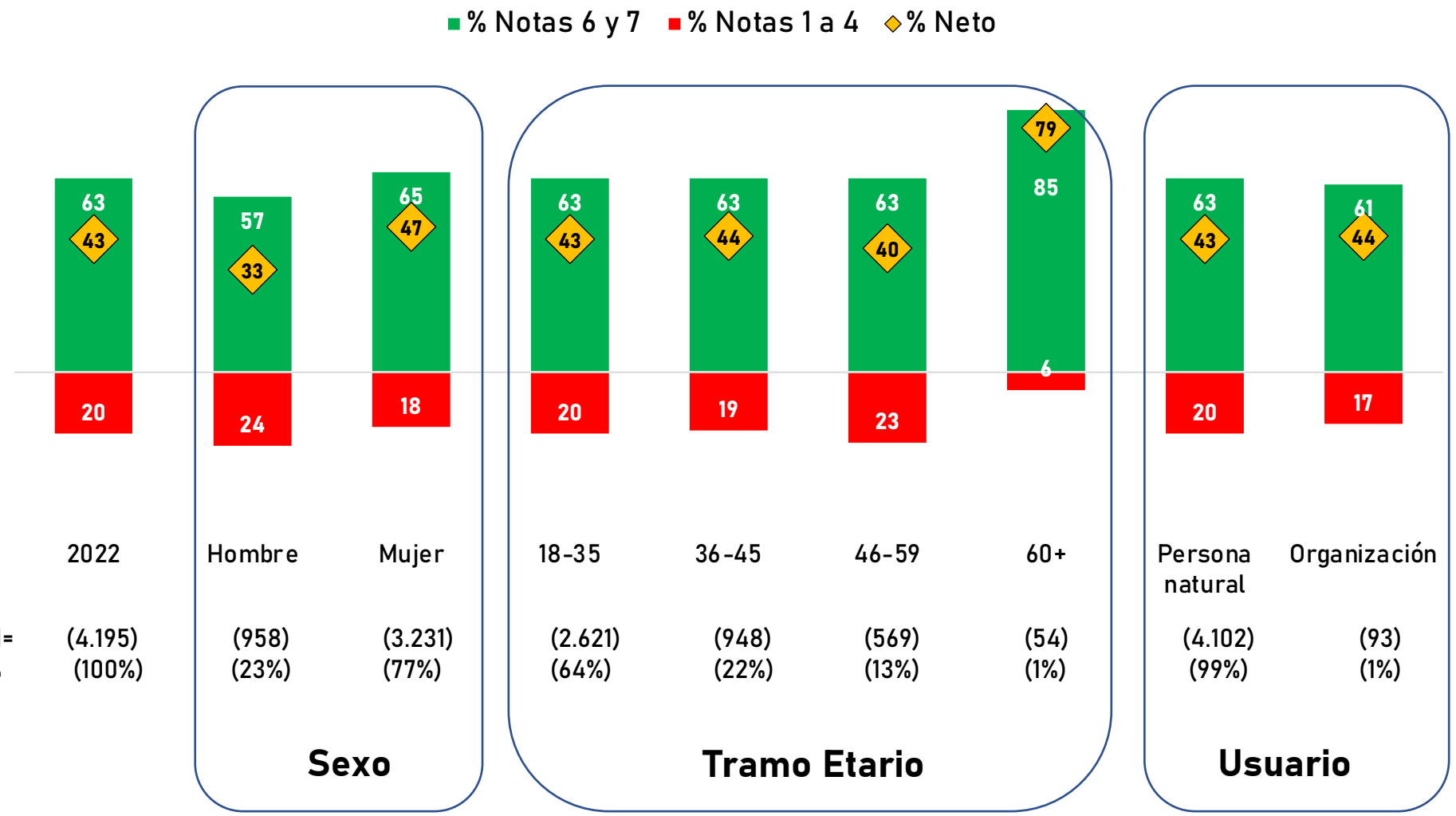
	2022	Postulación Bono al Trabajo de la Mujer	Postulación Subsidio al Empleo Joven (SEJ)	Postulación a programas de capacitación
2020	22	29	11	-
2021	22	24	17	-
2022	43	38	41	48
N =	(4.195)	(1.316)	(724)	(2.155)
%	(100%)	(32%)	(19%)	(49%)

Trámite

Se omiten las categorías NS-NR

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

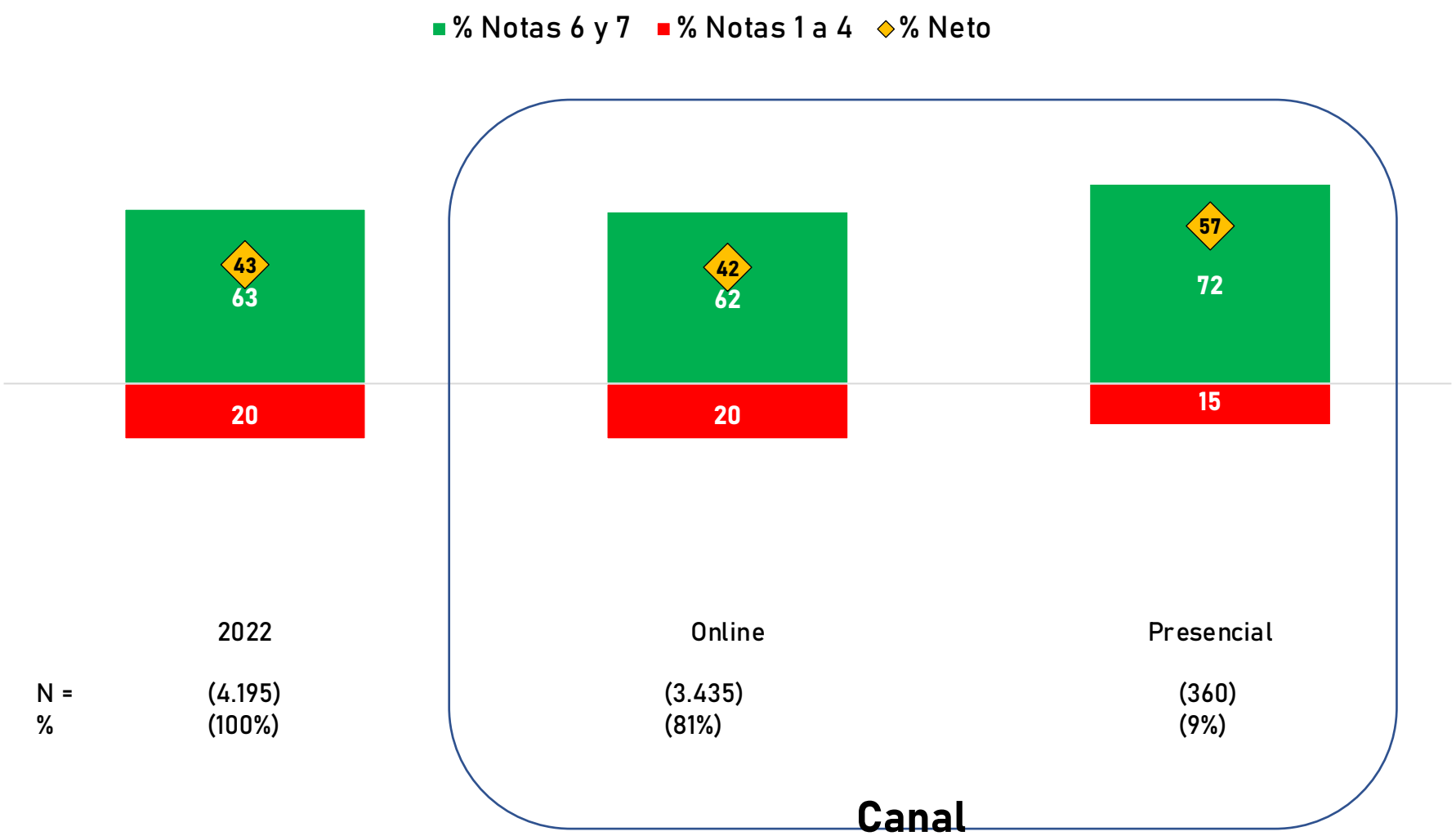
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten las categorías NS-NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL

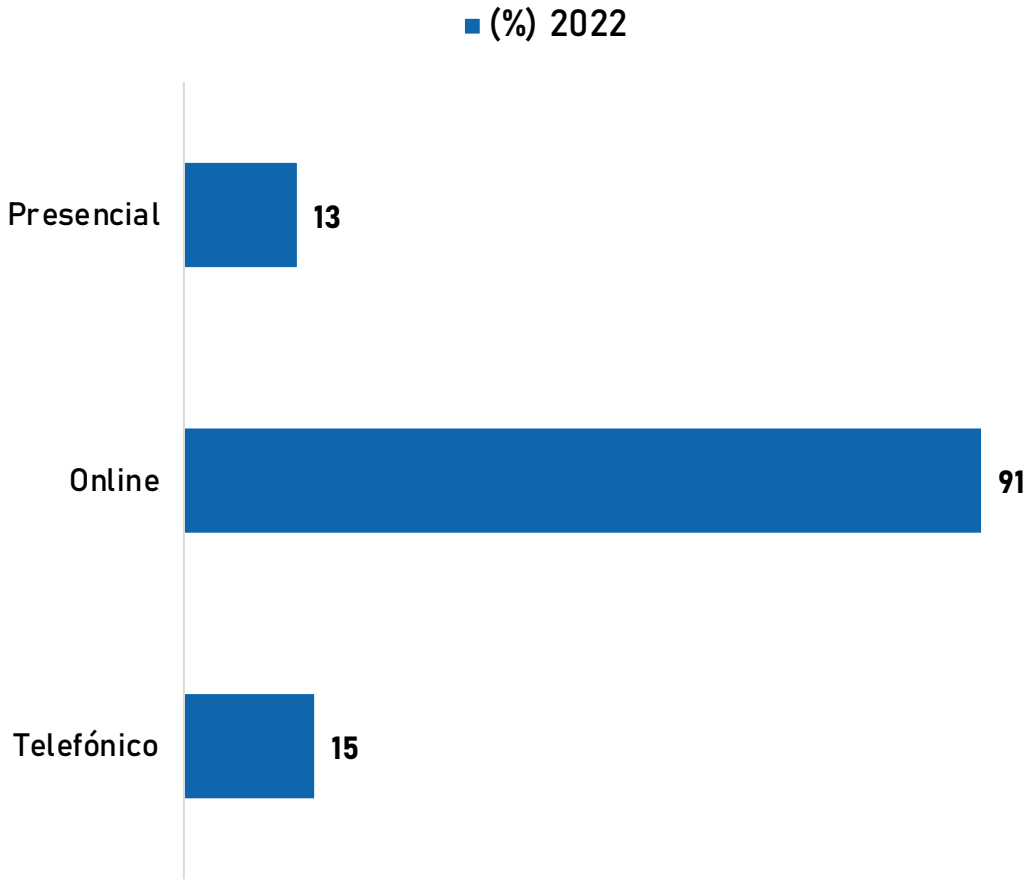
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten las categorías NS-NR

CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

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

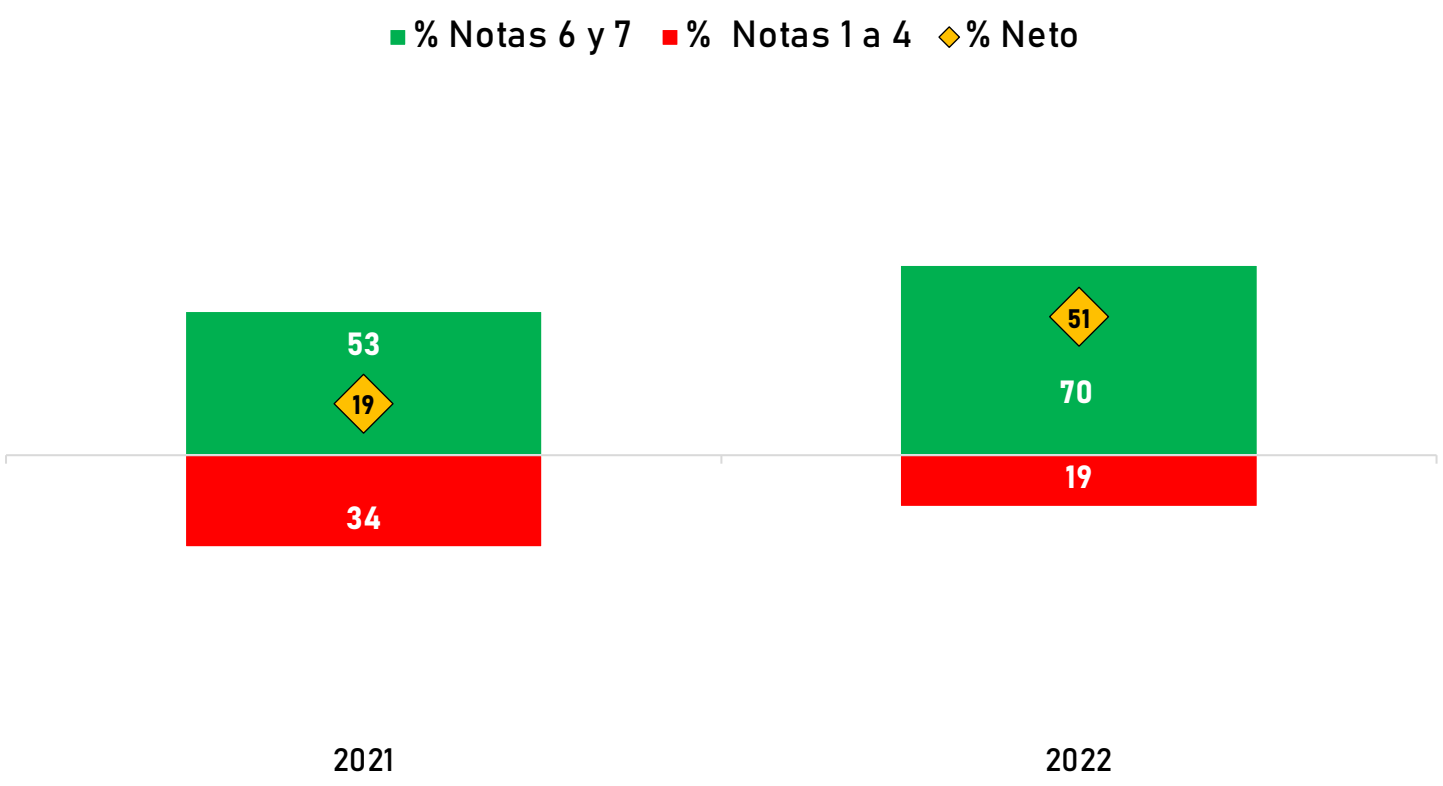


Postulación Bono Trabajo Mujer	Postulación Subsidio Empleo Joven	Postulación Programas de Capacitación
11%	9%	16%
91%	94%	90%
14%	12%	17%

N=4.200
Pregunta de respuesta múltiple

SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
AÑO - 2022

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

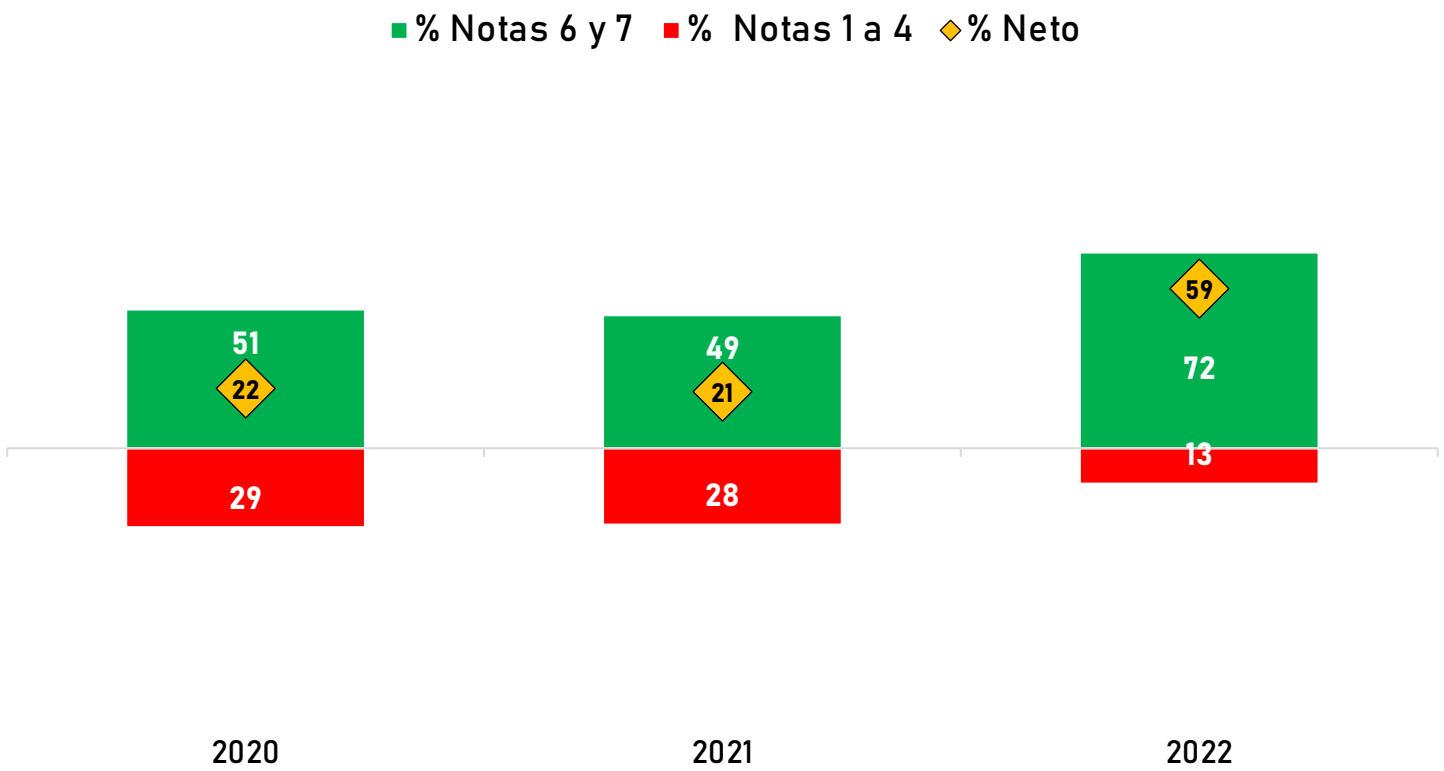


N =	38	621

Se omiten las categorías NS-NR

SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
AÑO - 2022

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

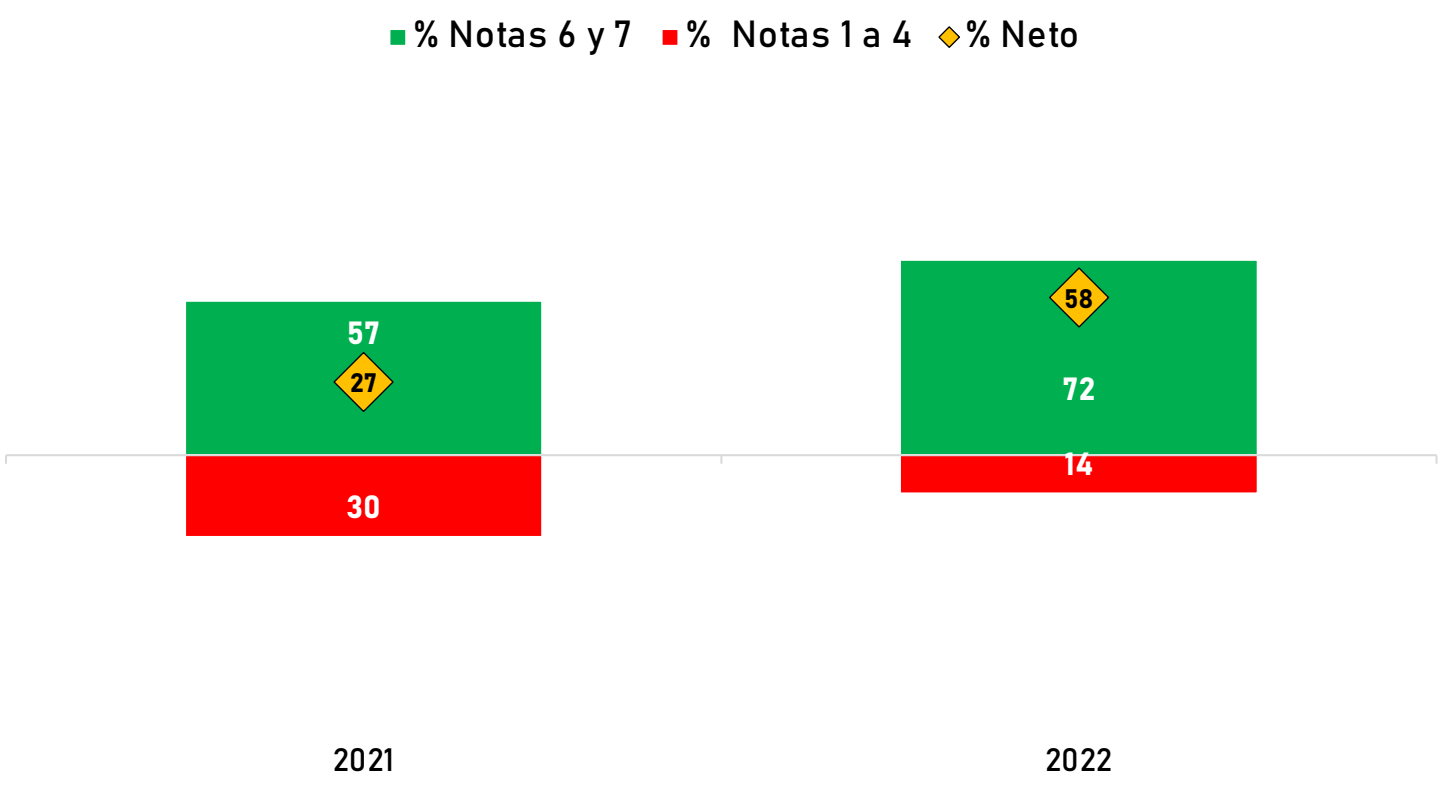


	2020	2021	2022
N =	3.018	2.904	1.339

Se omiten las categorías 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?

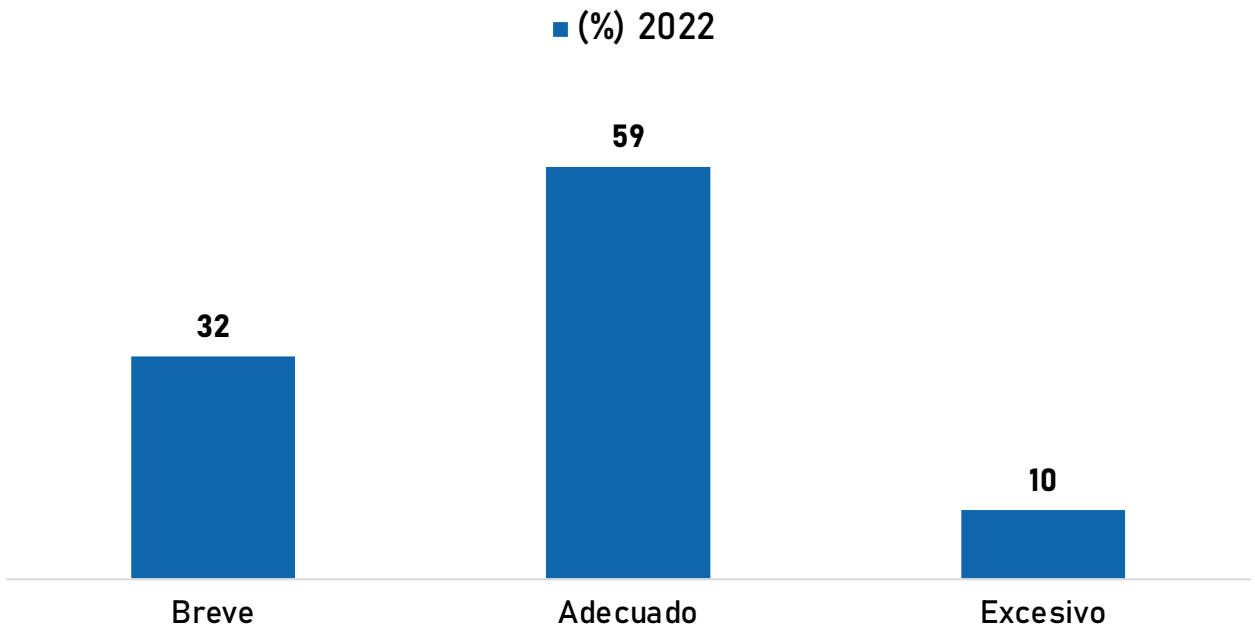


N =	46	64

Se omiten las categorías NS-NR

TRÁMITE – EVALUACIÓN TIEMPO DE ESPERA (%)

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



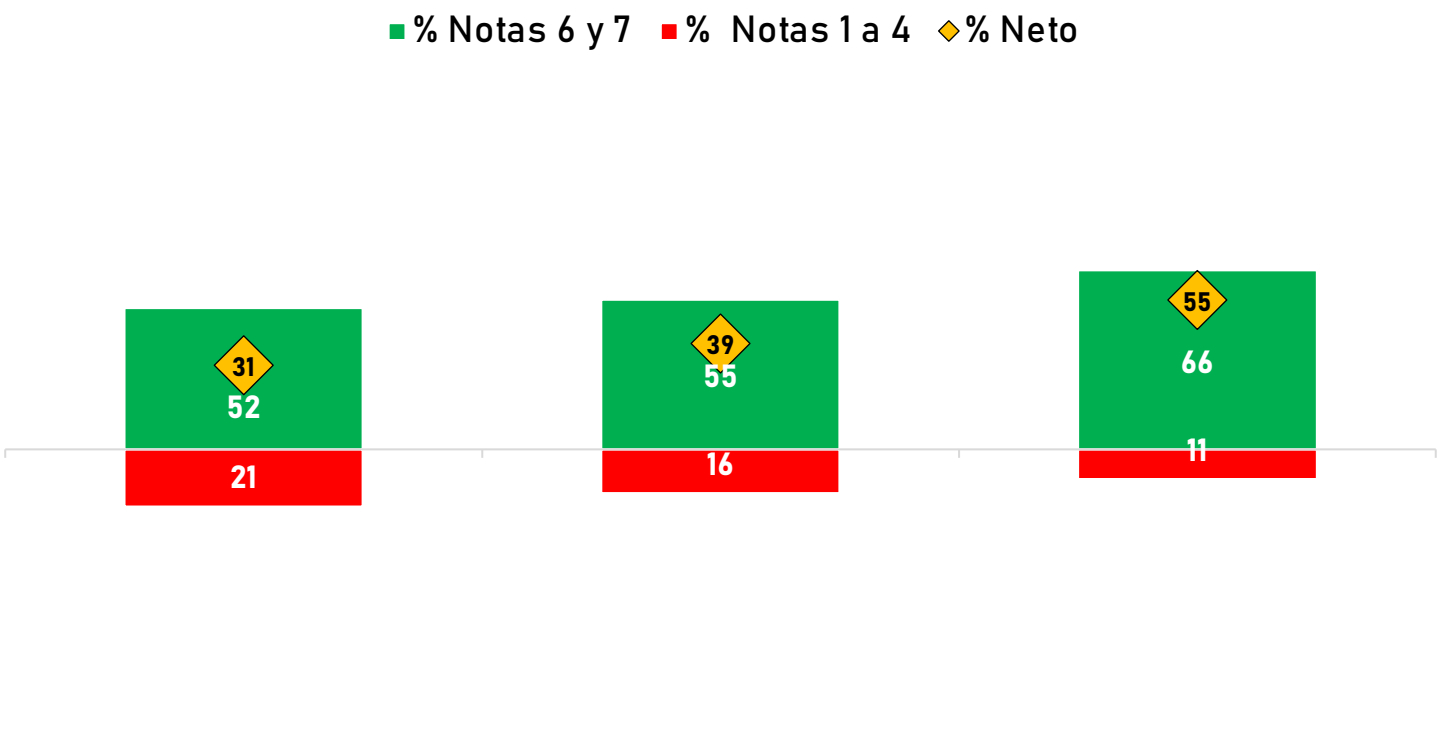
Postulación Bono Trabajo de la Mujer	31%	58%	11%
Postulación al Subsidio Empleo Joven	36%	55%	9%
Postulación Programas Capacitación	30%	60%	9%

N = 3.848
Se omiten categorías NS-NR

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN GENERAL (%) SENCE
AÑO - 2022

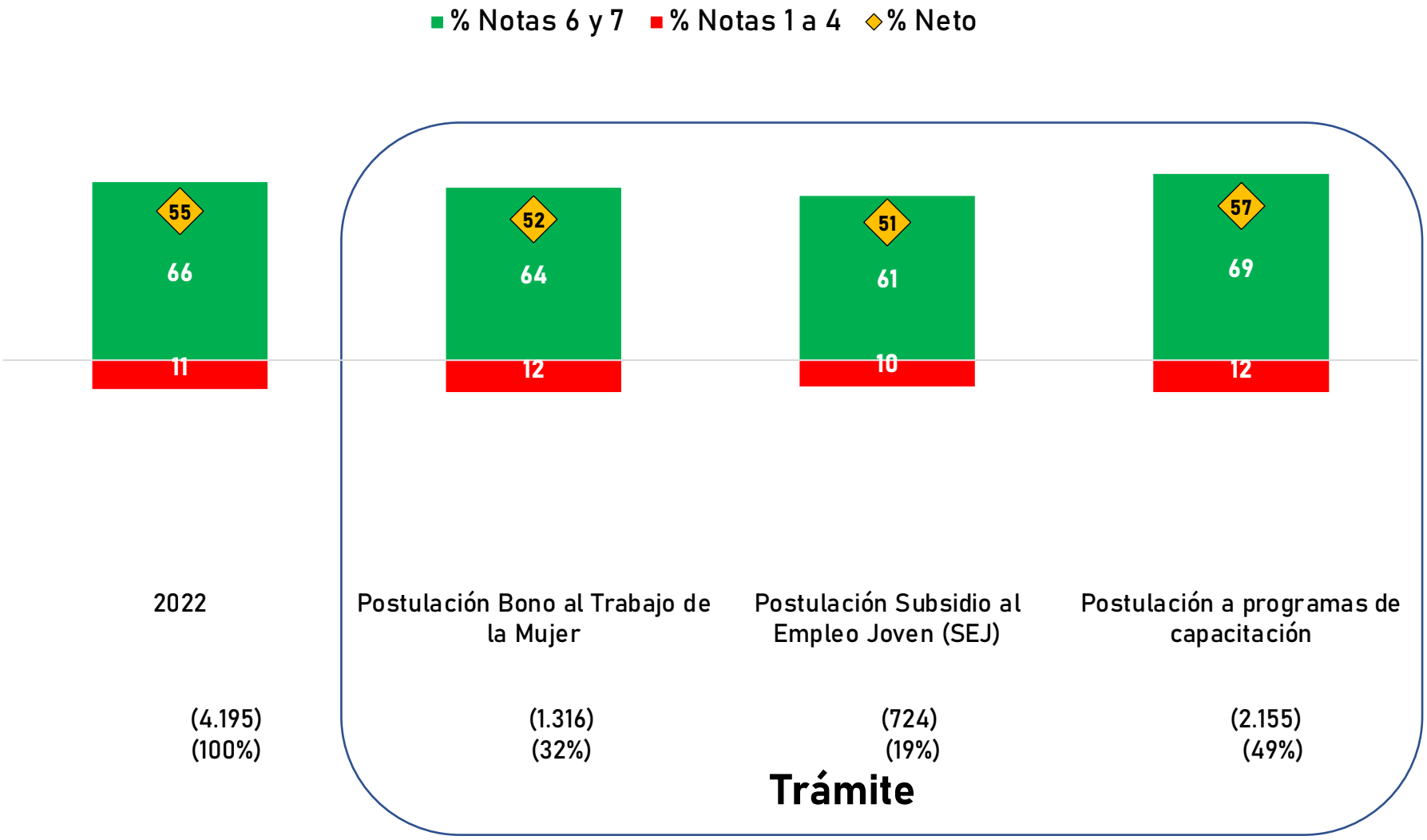
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías NS-NR

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

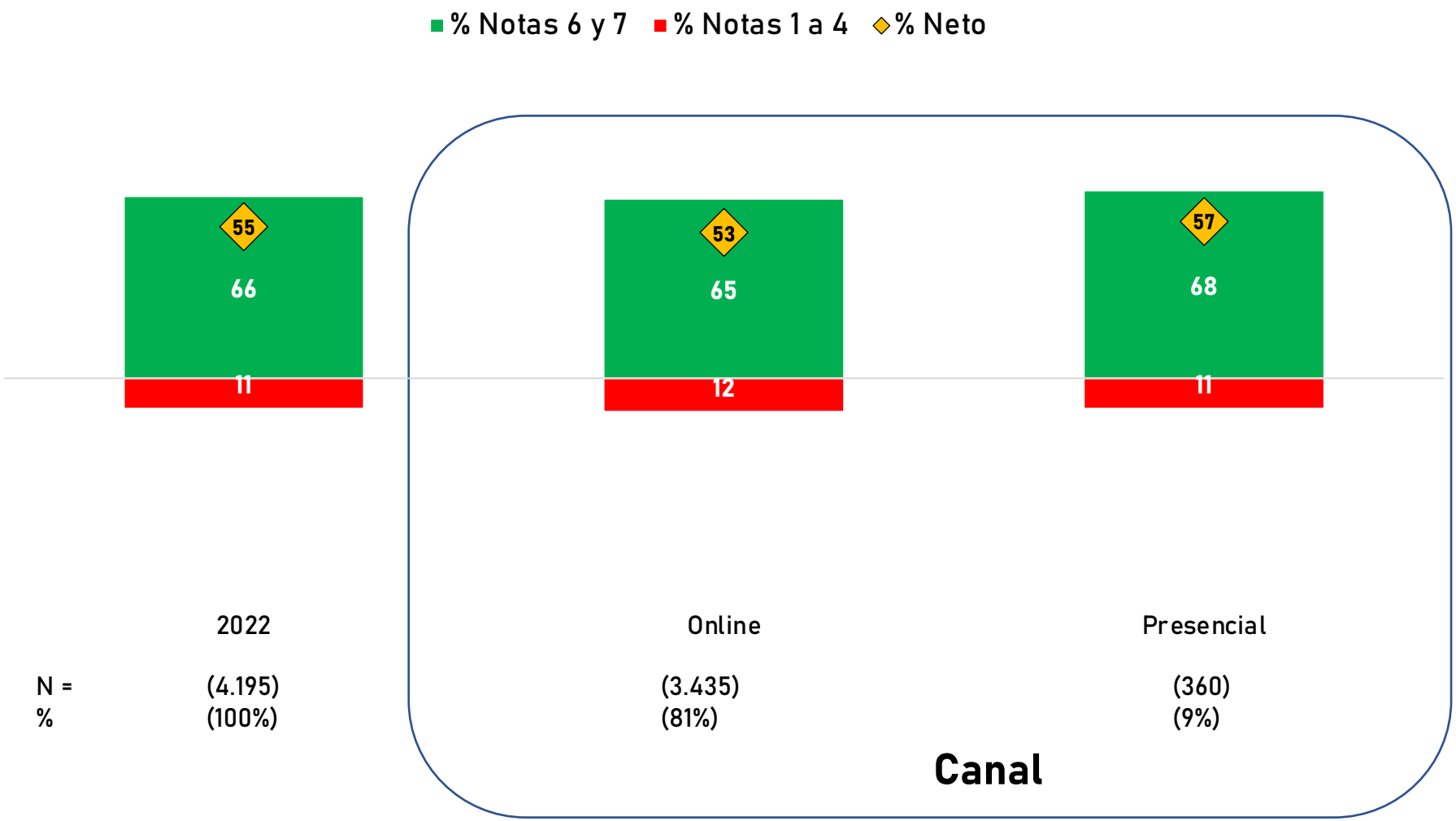
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías NS-NR

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL

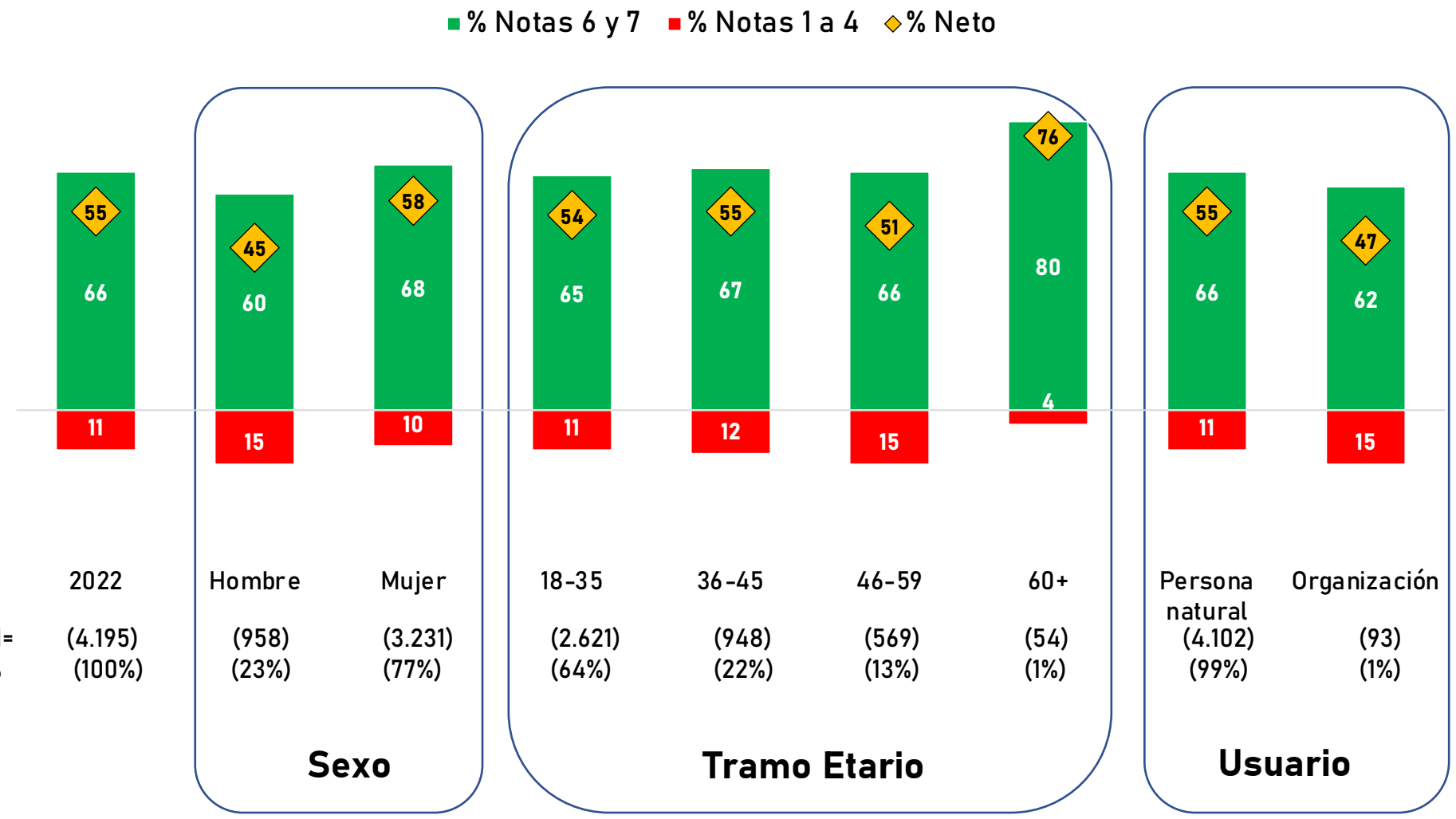
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías NS-NR

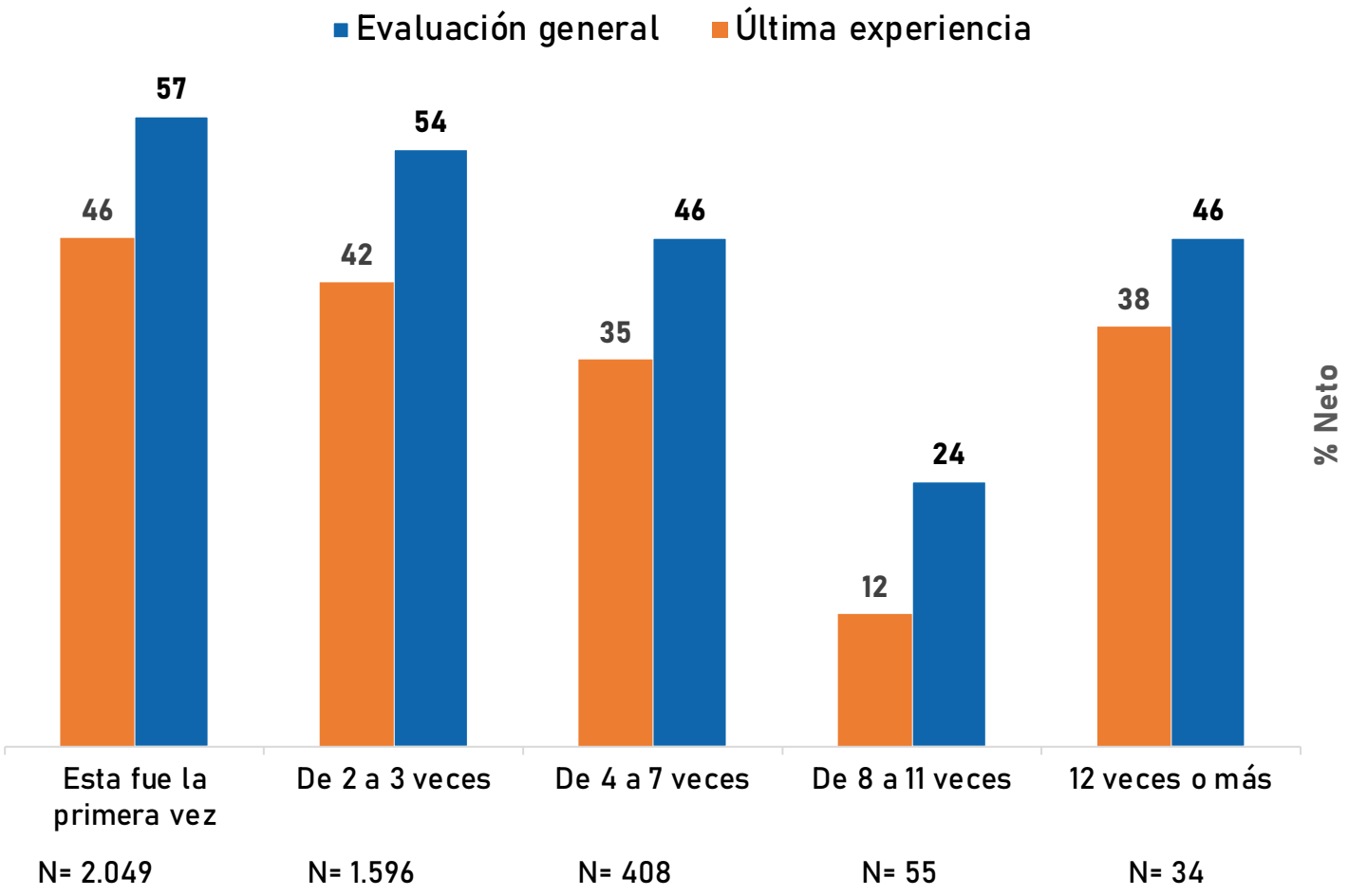
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y USUARIO

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 las categorías NS-NR

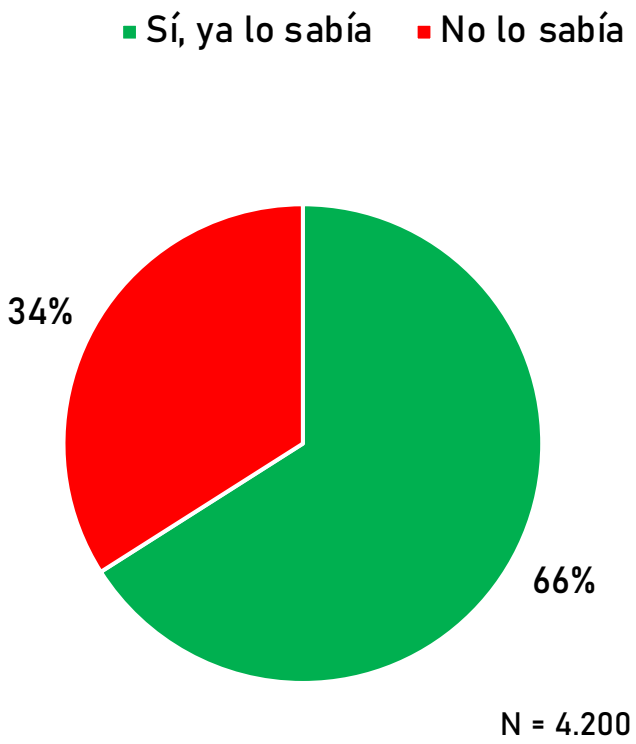
EVALUACIÓN GENERAL VS EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA SEGÚN RECURRENCIA

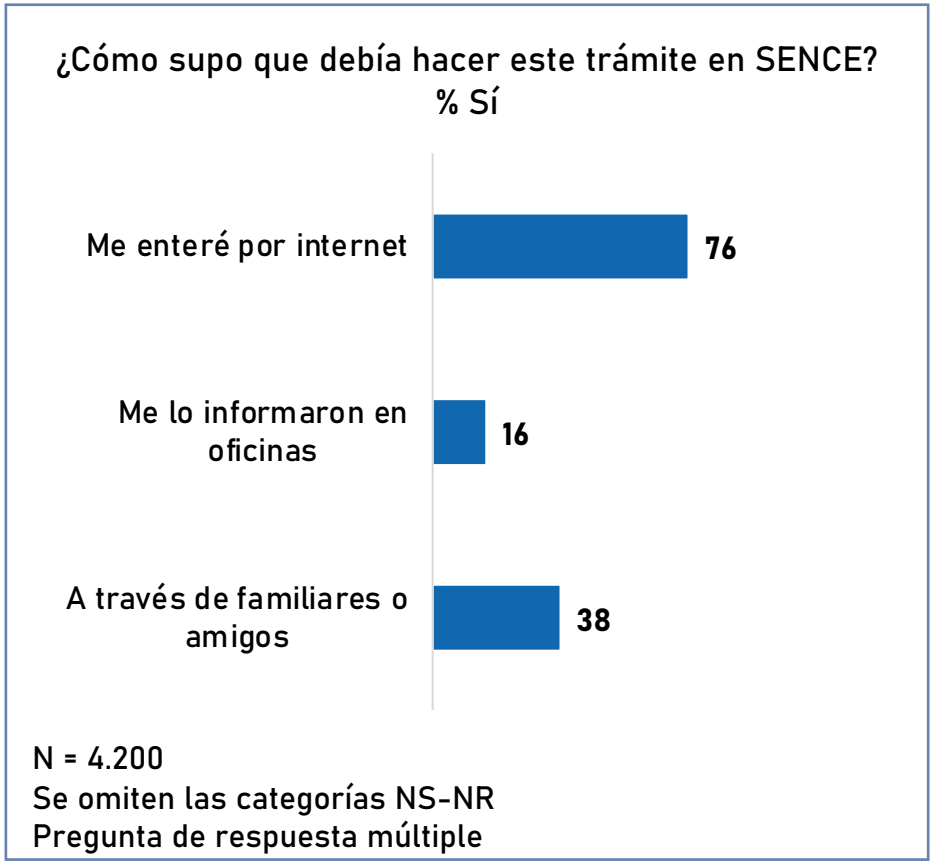


Se omiten las categorías NS-NR

CONOCIMIENTO INSTITUCIÓN (%)

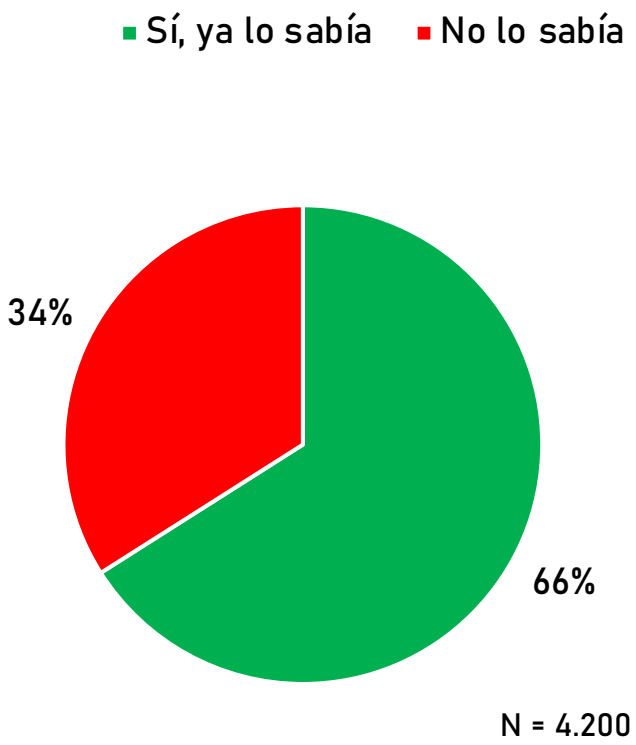
En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?





CONOCIMIENTO INSTITUCIÓN (%)

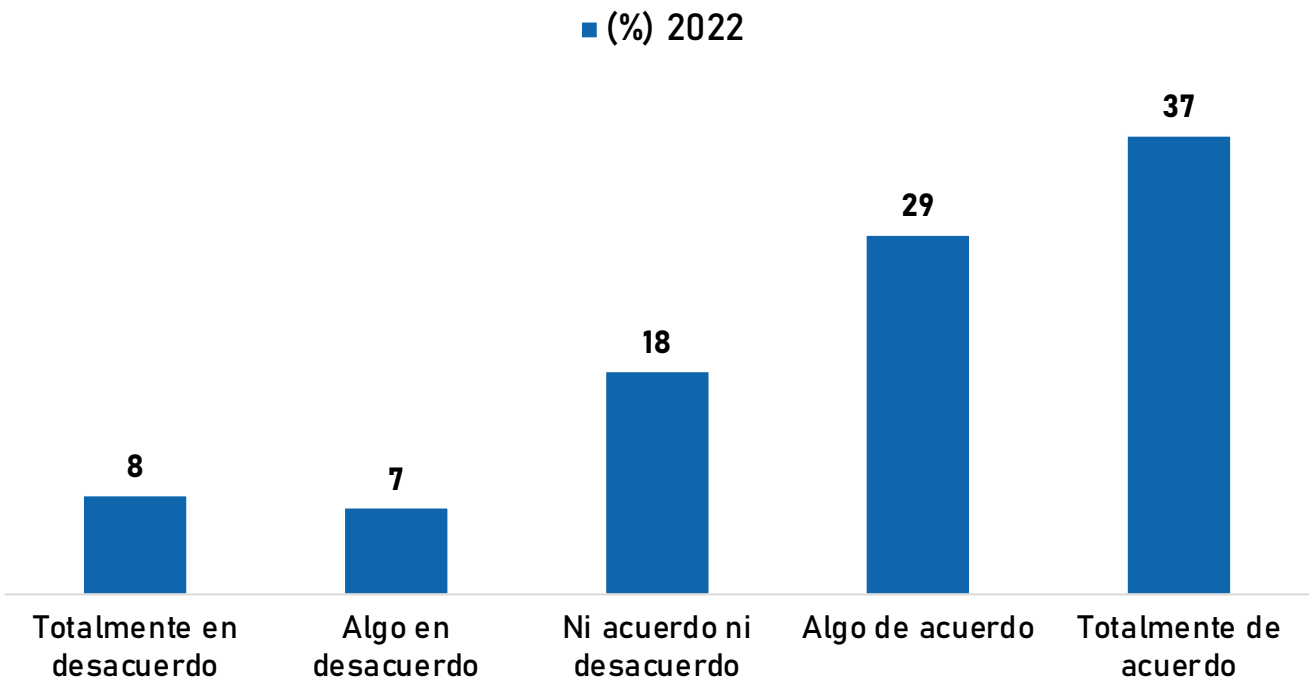
En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?



	Postulación al bono de la mujer	Postulación Subsidio al Empleo Joven	Postulación a programas de capacitación
Sí, ya lo sabia	66%	62%	68%

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) SENCE

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

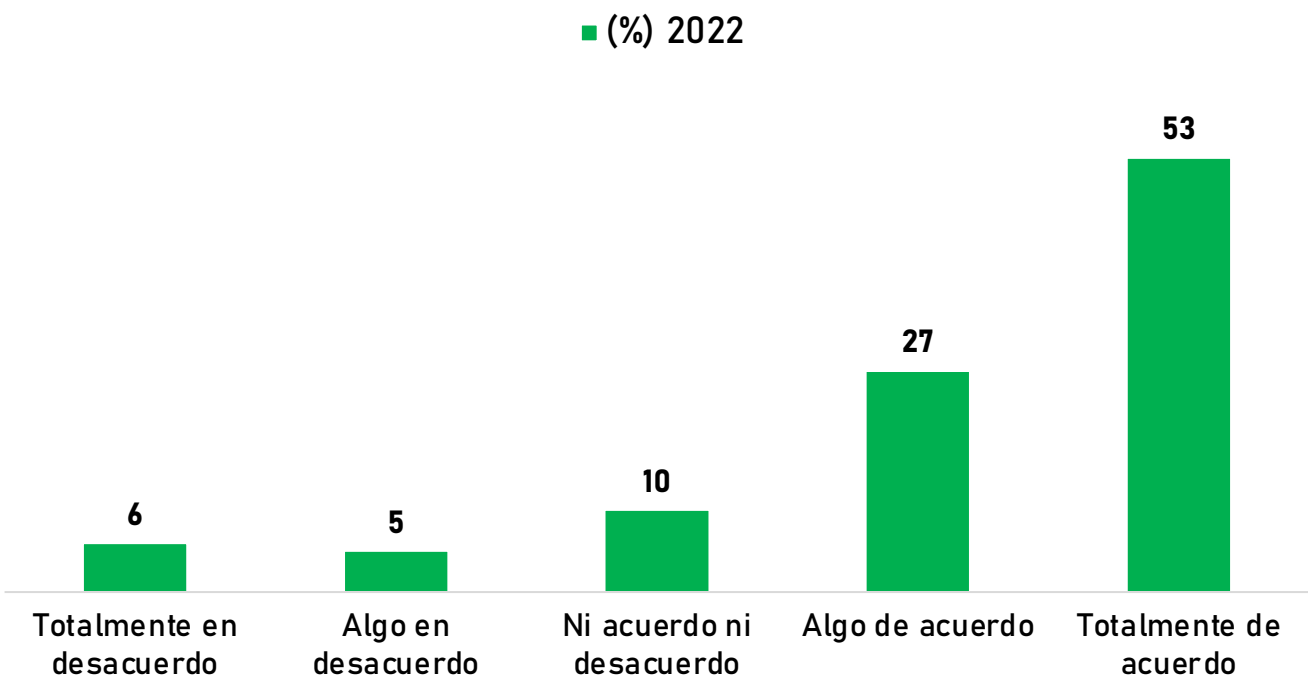


Postulación Bono Trabajo de la Mujer	8%	9%	19%	29%	35%
Postulación al Subsidio Empleo Joven	4%	8%	22%	33%	33%
Postulación Programas Capacitación	9%	6%	16%	28%	40%

N = 4.200

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) SENCE

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

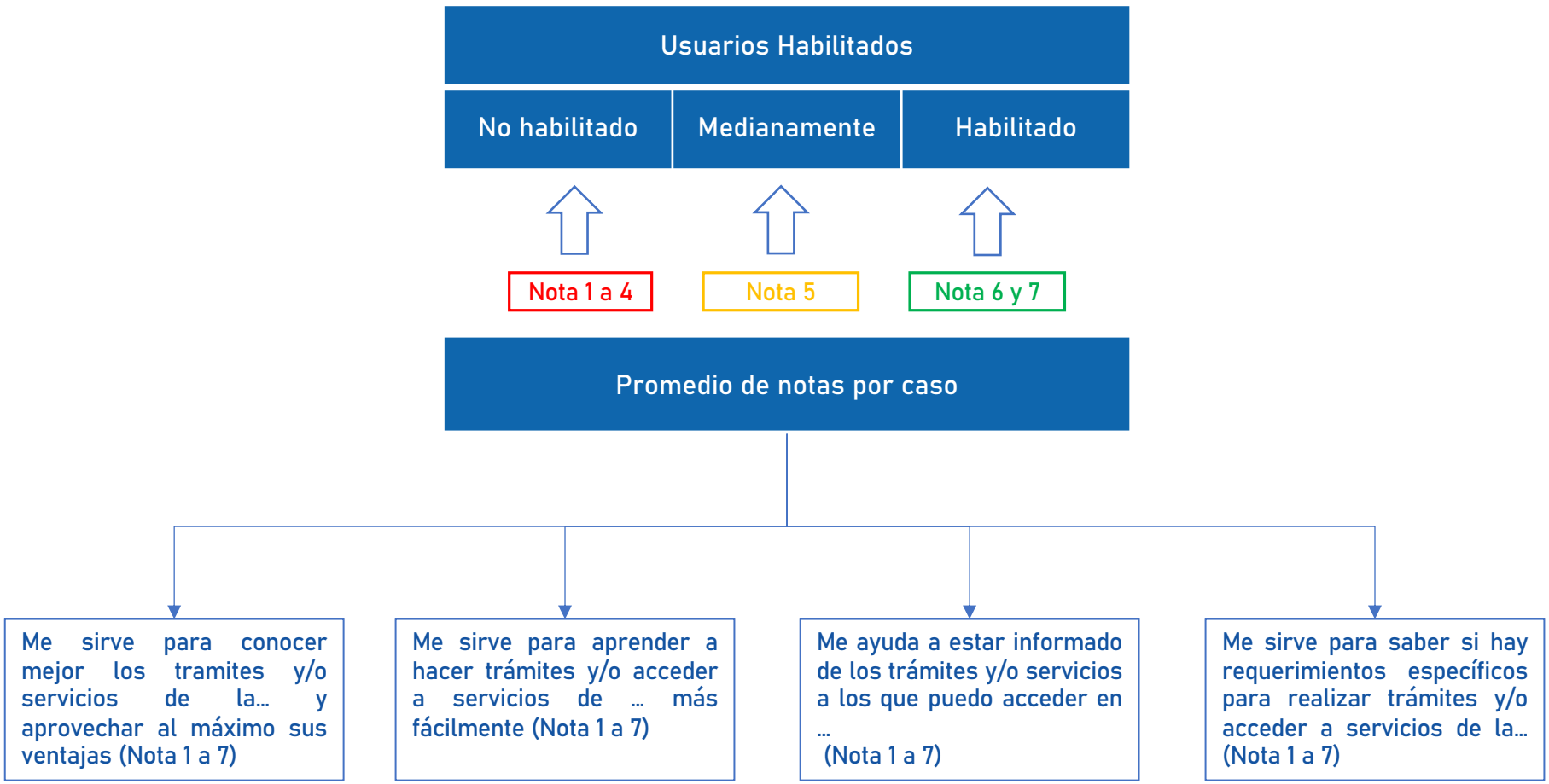


Postulación Bono Trabajo de la Mujer	6%	5%	11%	30%	48%
Postulación al Subsidio Empleo Joven	4%	3%	14%	33%	45%
Postulación Programas Capacitación	8%	5%	7%	22%	59%

N = 4.200

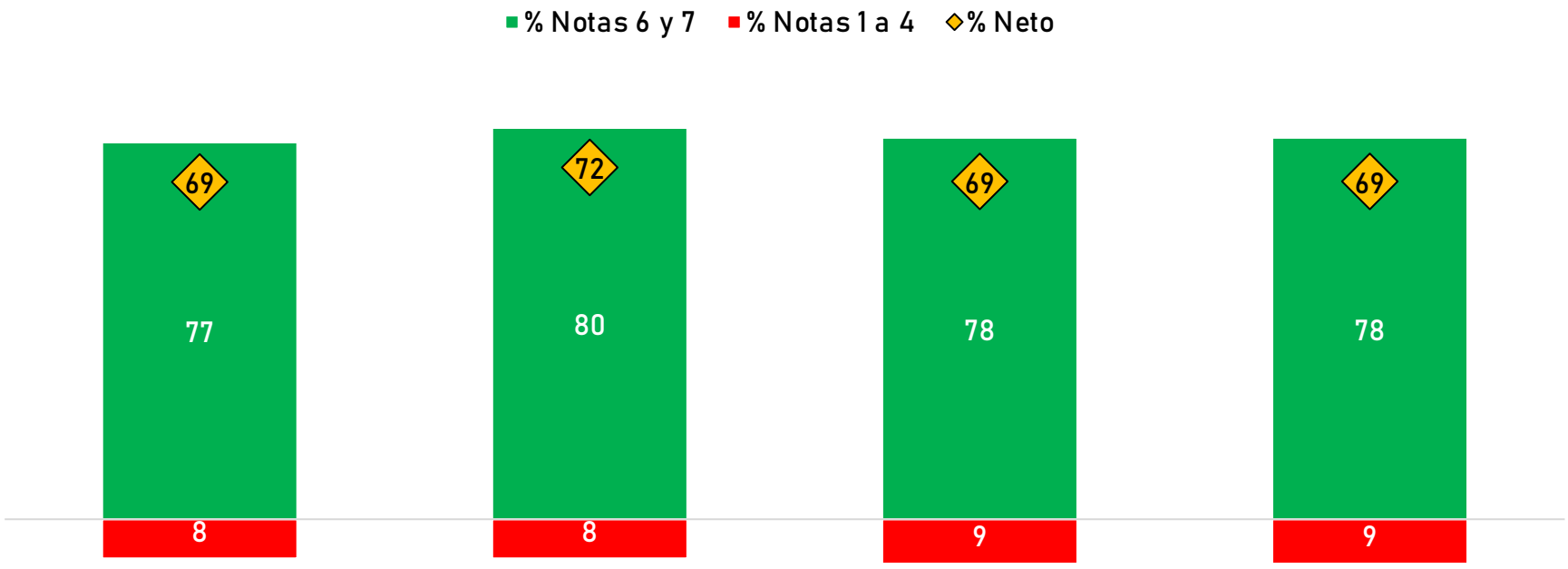
VII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – HABILITACIÓN Y PRESENCIA DE PROBLEMAS

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



HABILITACIÓN (%) SENCE

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…?

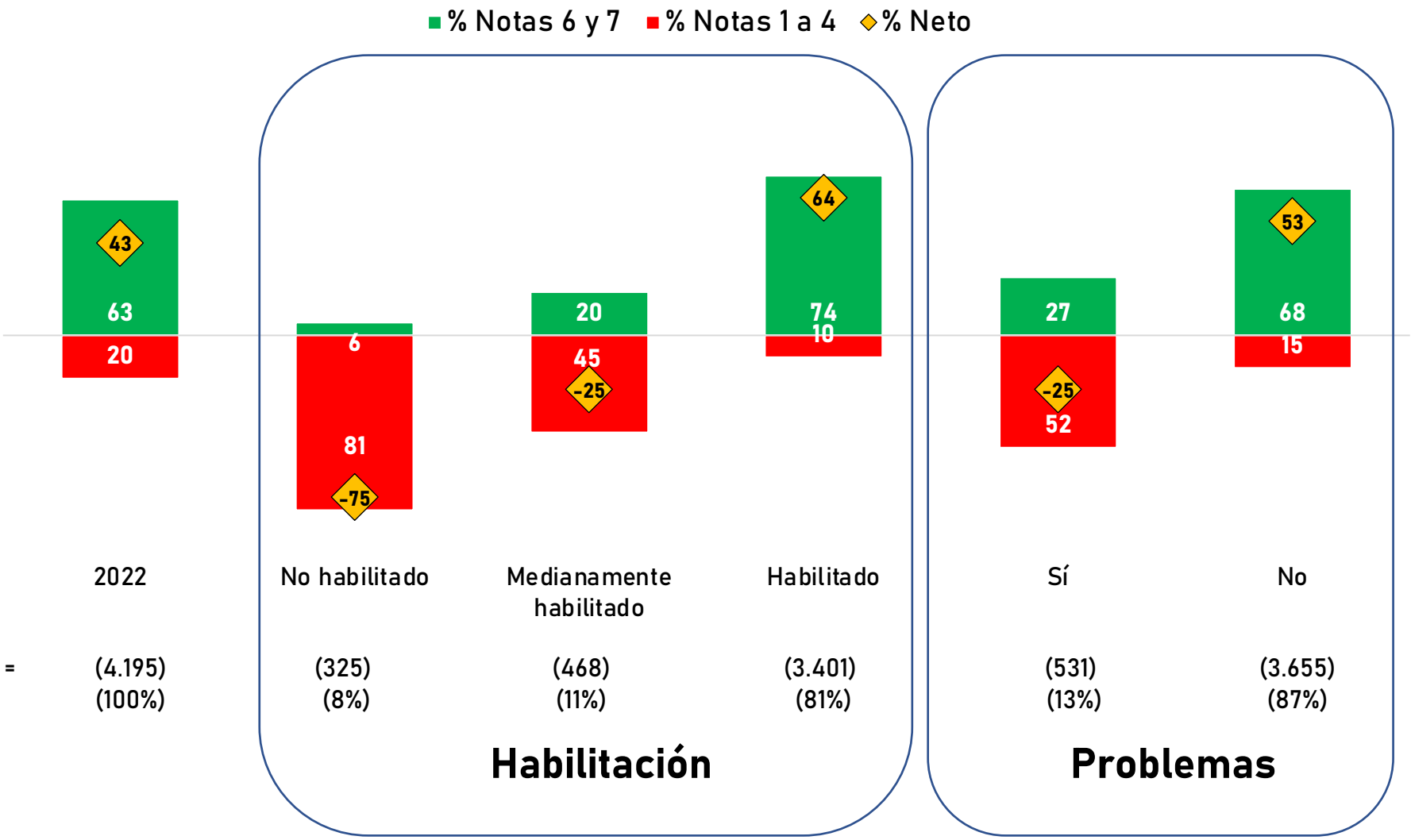


Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la Institución y aprovechar al máximo sus ventajas	Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de la Institución más fácilmente	Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en la Institución	Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de la Institución
N= 4.197	N= 4.198	N= 4.198	N= 4.196

Se omiten las categorías NS-NR

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

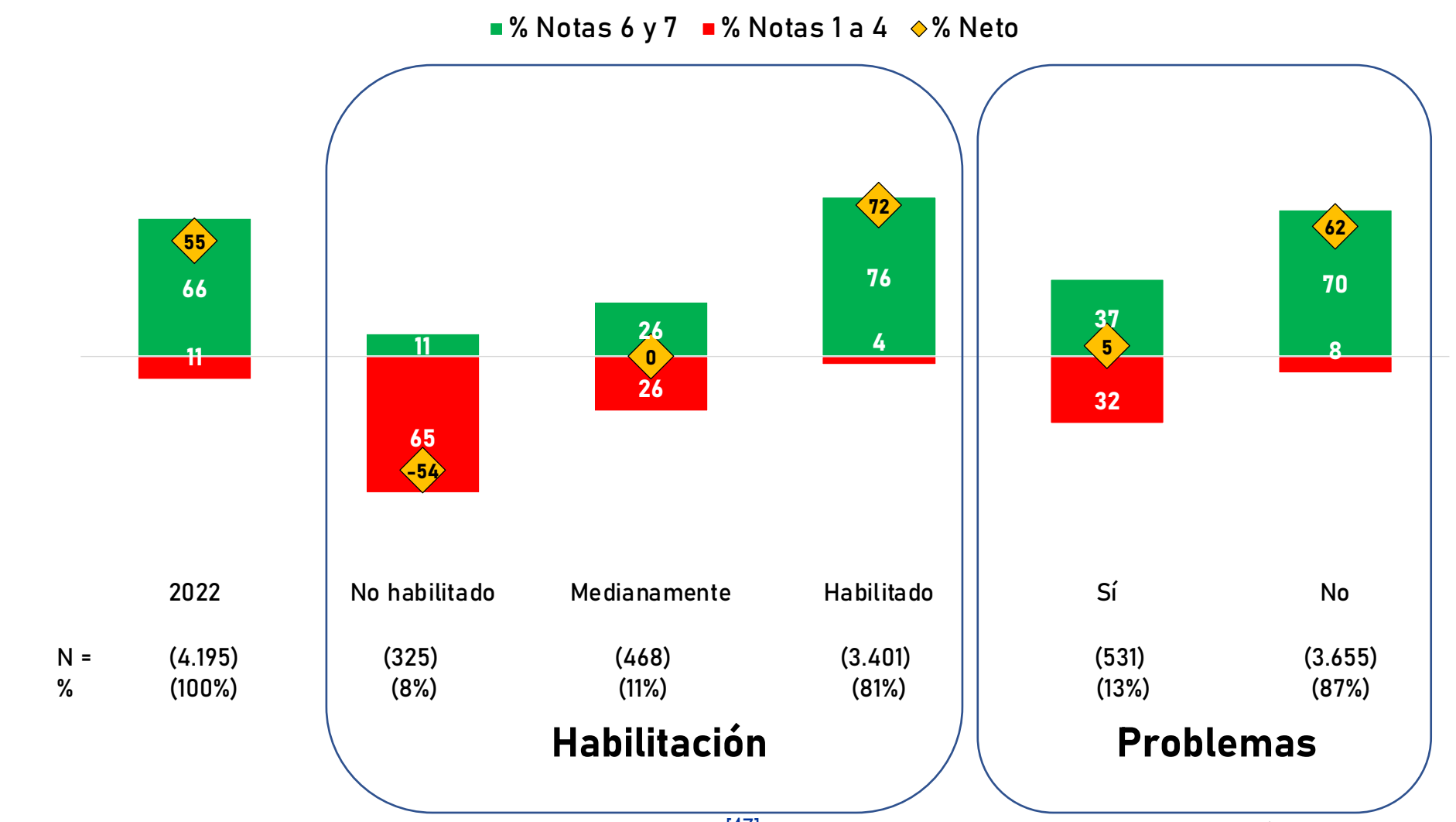
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten las categorías NS-NR

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

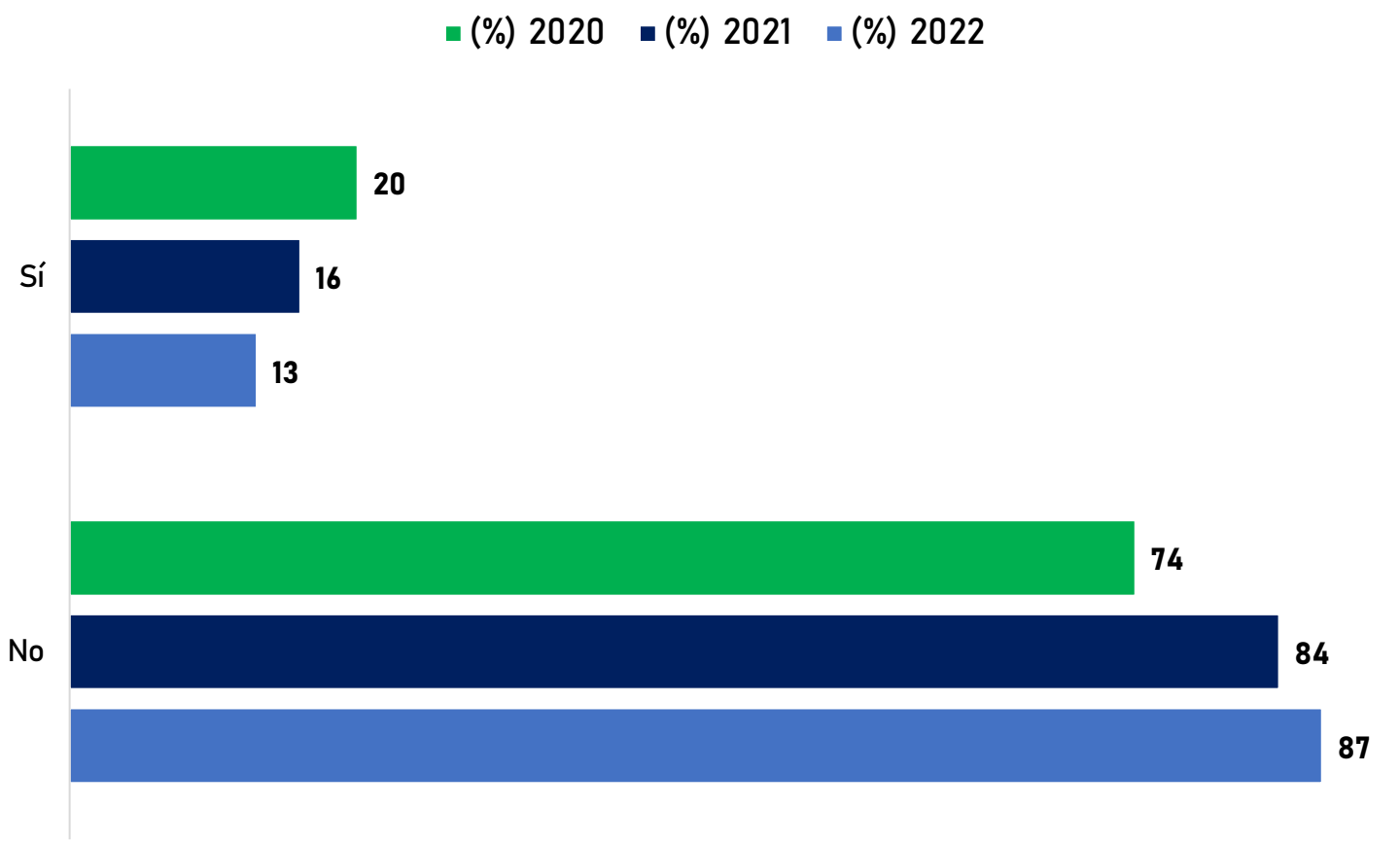
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías NS-NR

PROBLEMAS – OCURRENCIA (%)
AÑO –2022

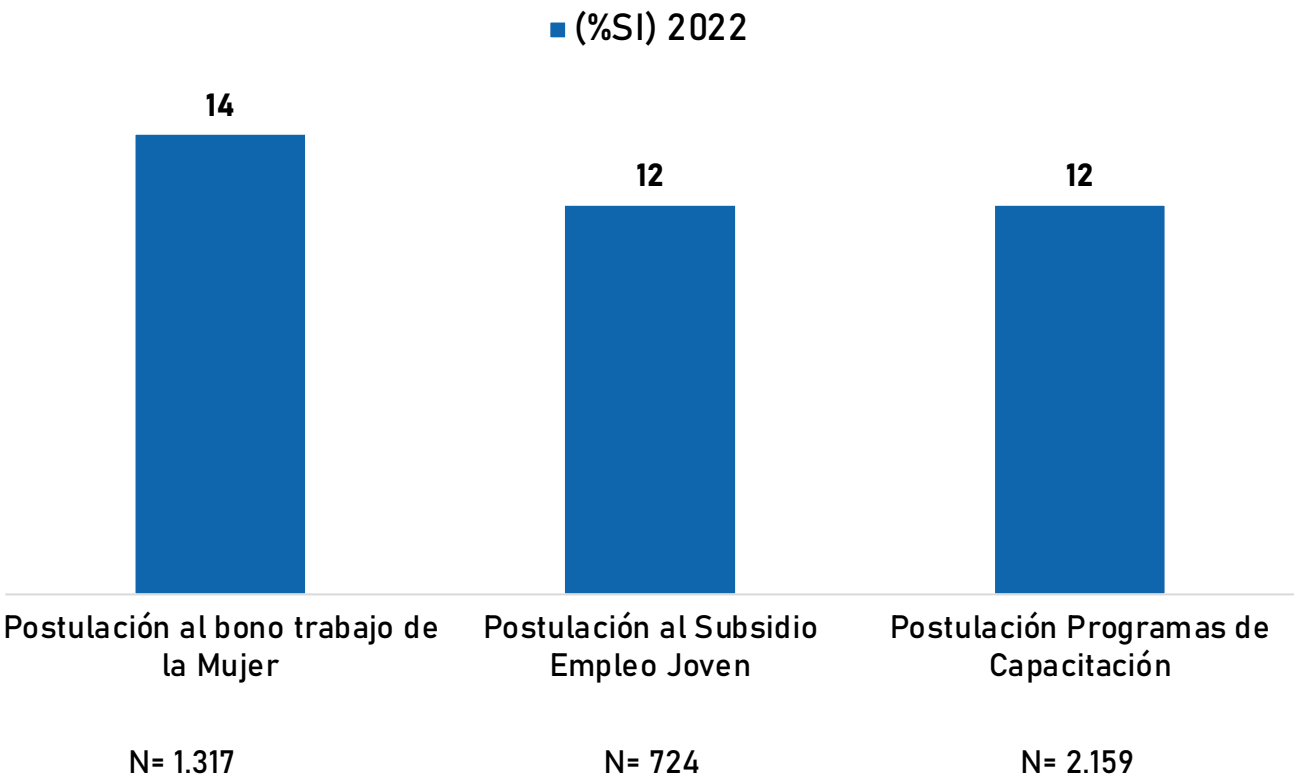
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la institución hasta que respondieron a su requerimiento?



N 2020 = 3.055
N 2021 = 3.010
N 2022 = 4.200

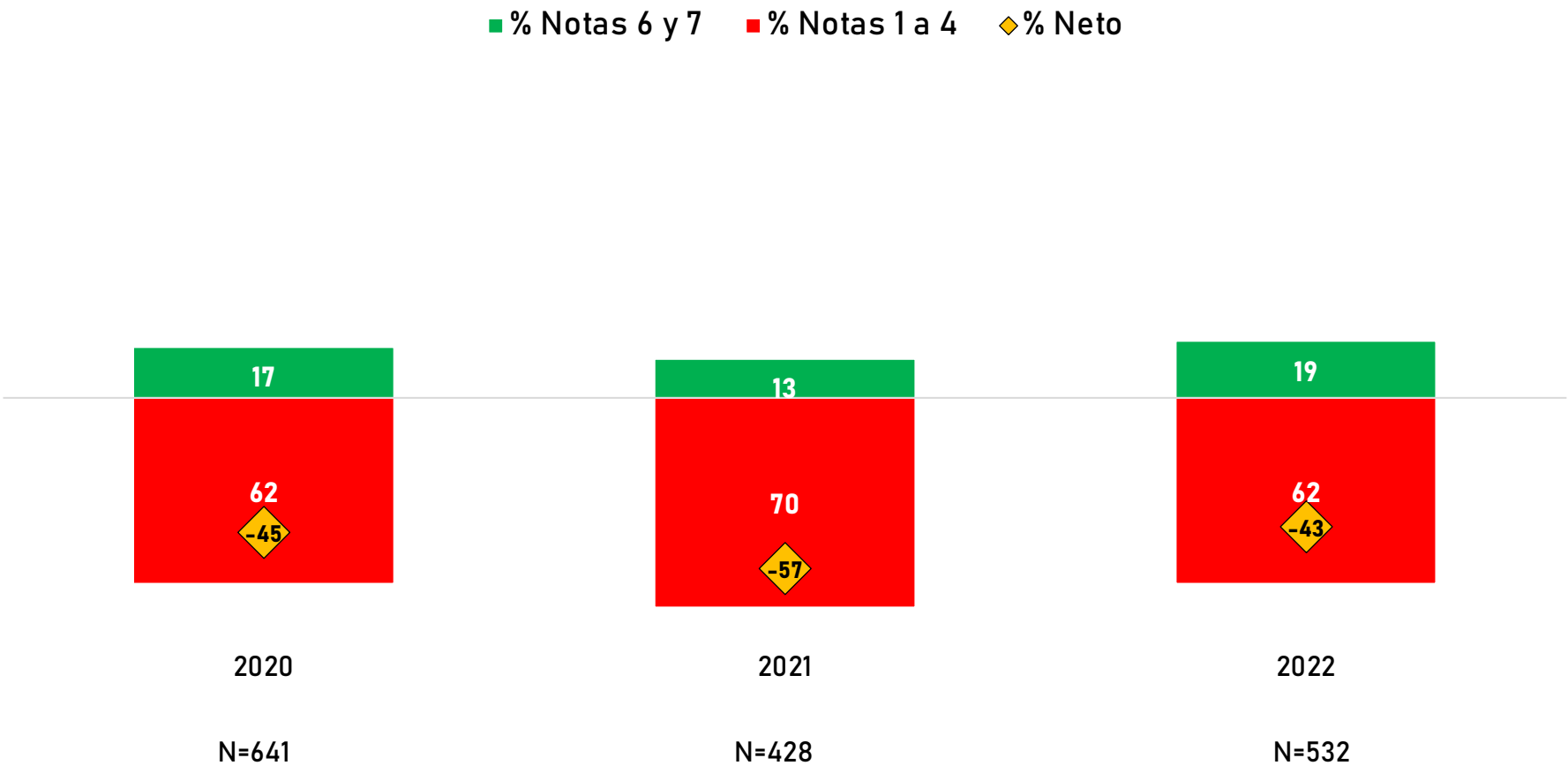
PROBLEMAS – OCURRENCIA x TRÁMITE(%)
AÑO –2022

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



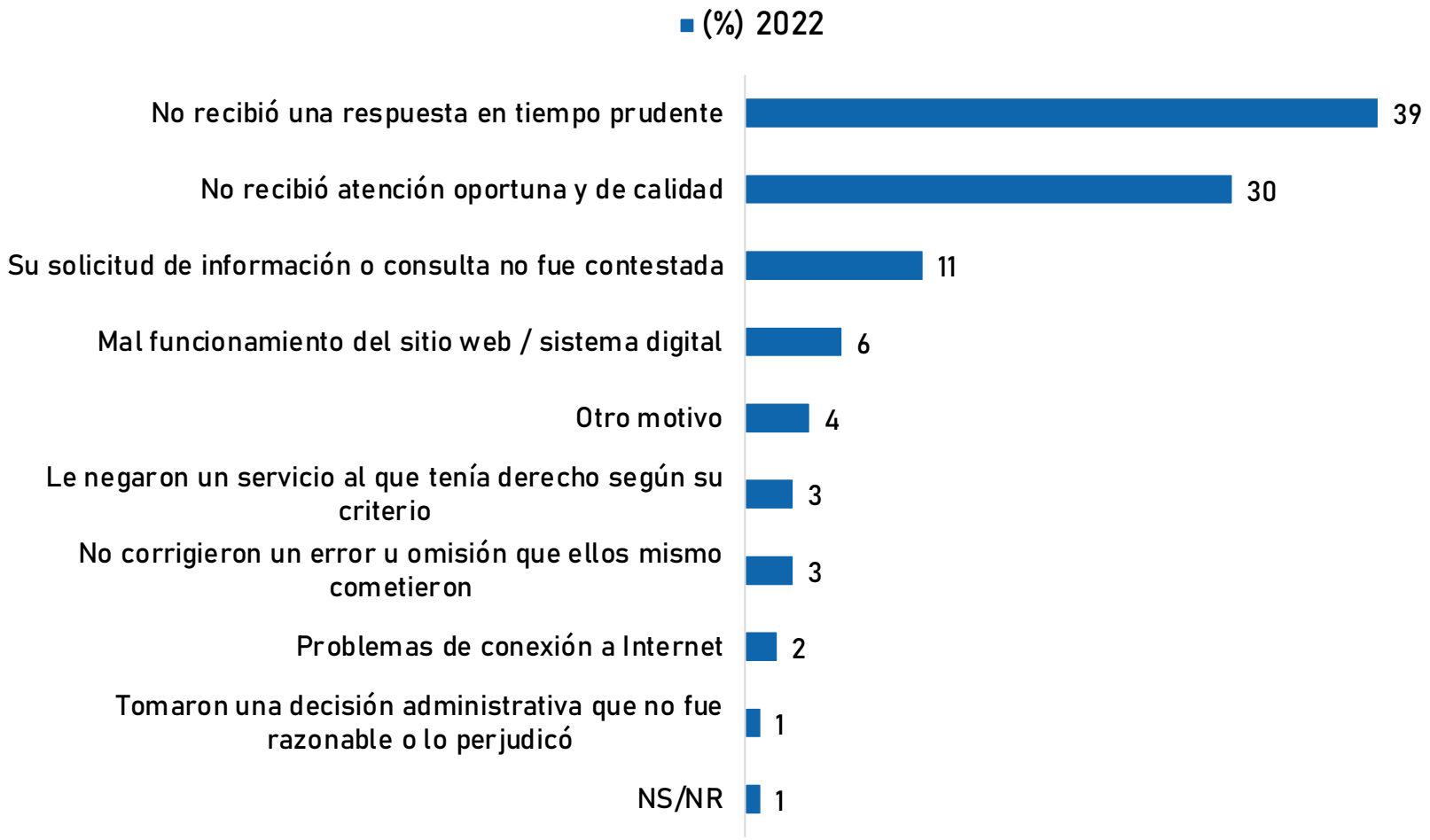
PROBLEMAS – SATISFACCIÓN CON RESPUESTA (%)

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



PROBLEMAS – TIPO(%)

¿Qué problema tuvo?



N 2022 = 532

VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

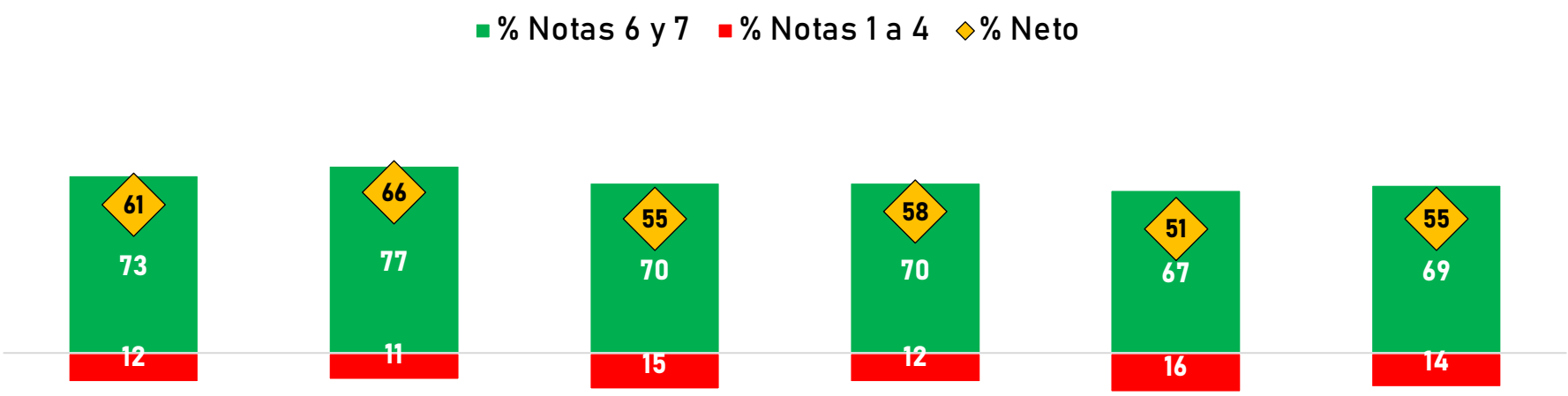
MODELO DE ANÁLISIS

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…?

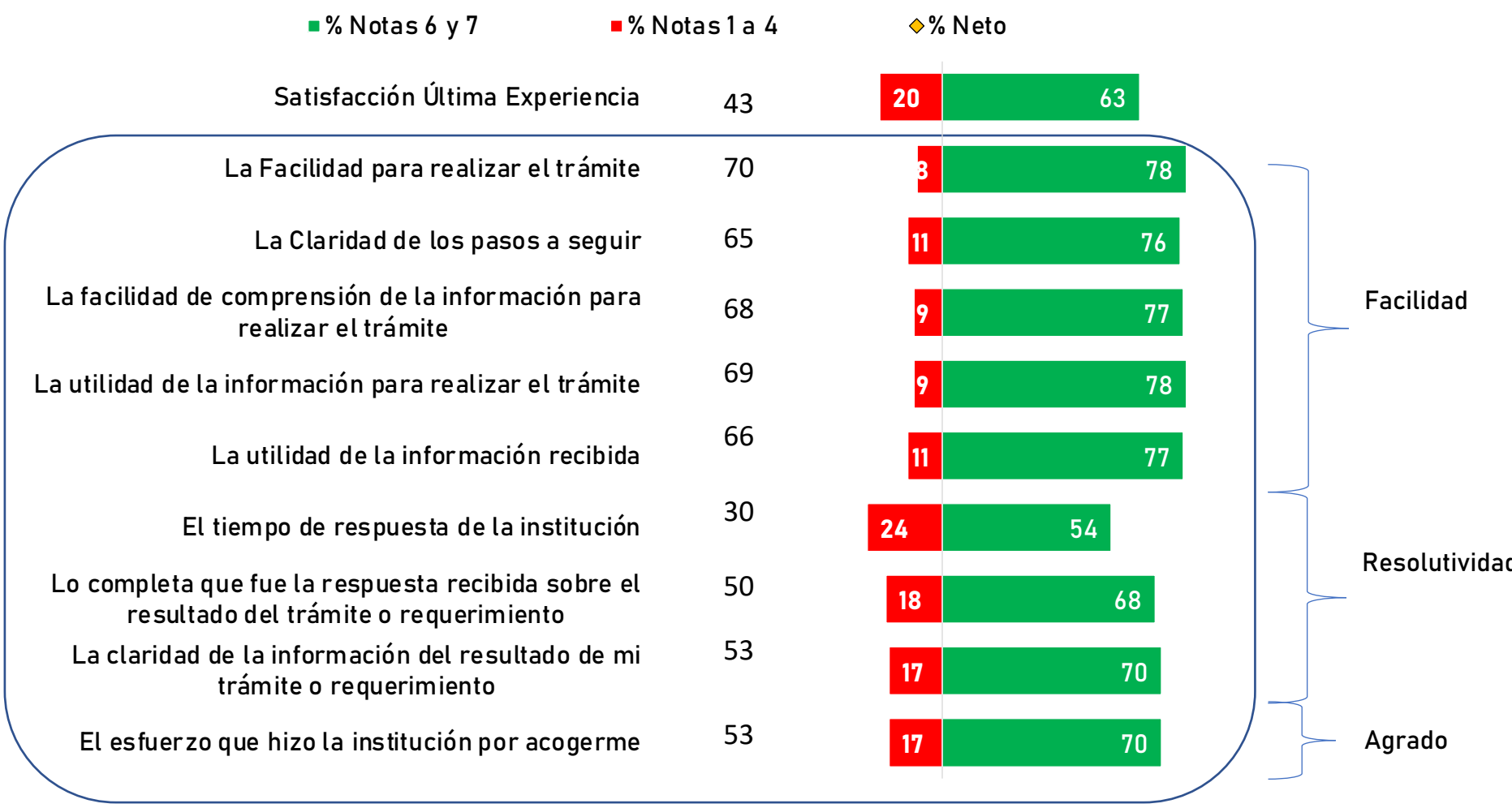


Que da confianza	Que es transparente	Que se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios	Que se actualiza y moderniza	Que tiene funcionarios comprometidos con su labor	Que satisface las necesidades de sus usuarios
N= 4.196	N= 4.190	N= 4.193	N= 4.173	N= 4.119	N= 4.189

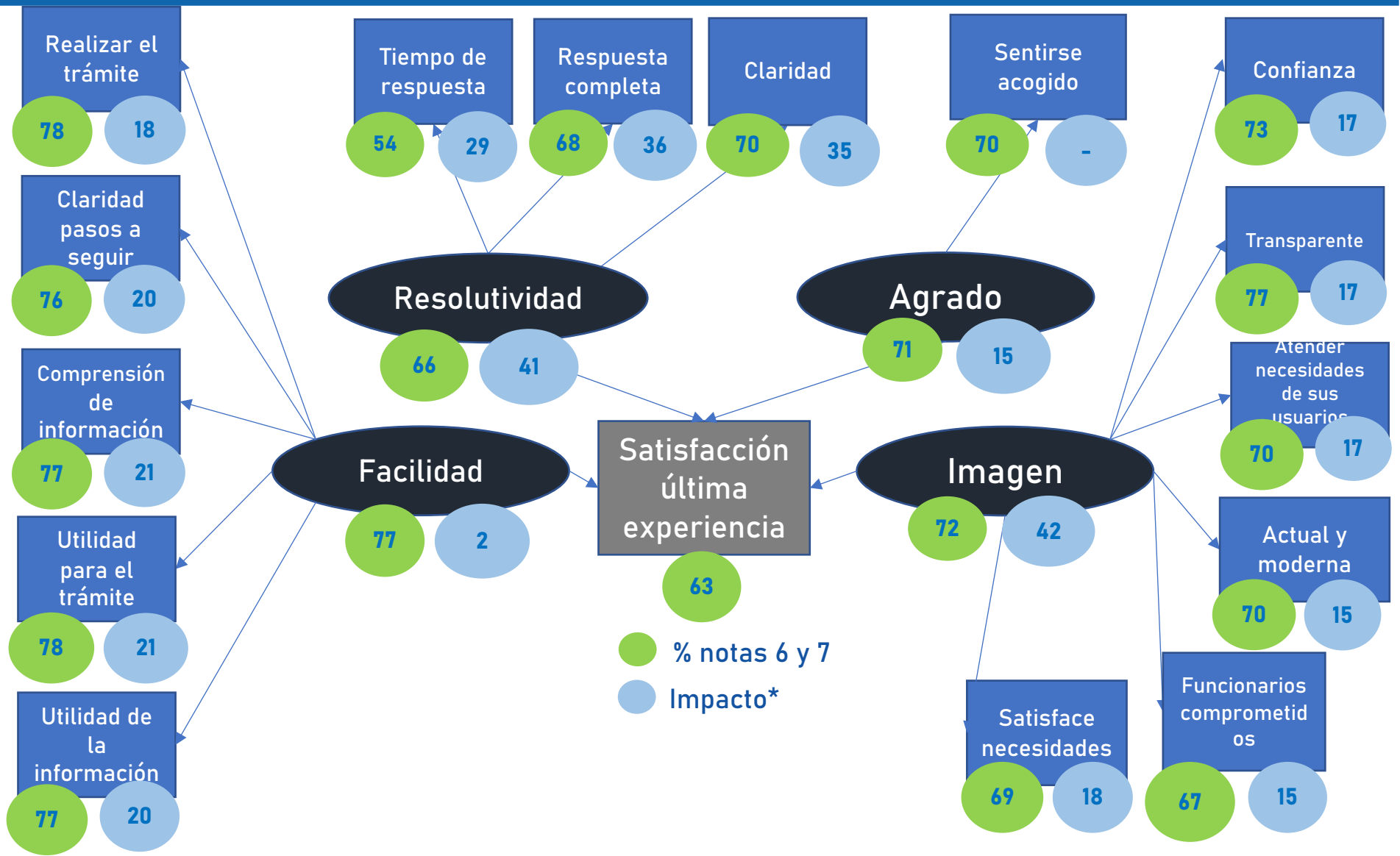
Se omiten las categorías NS-NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

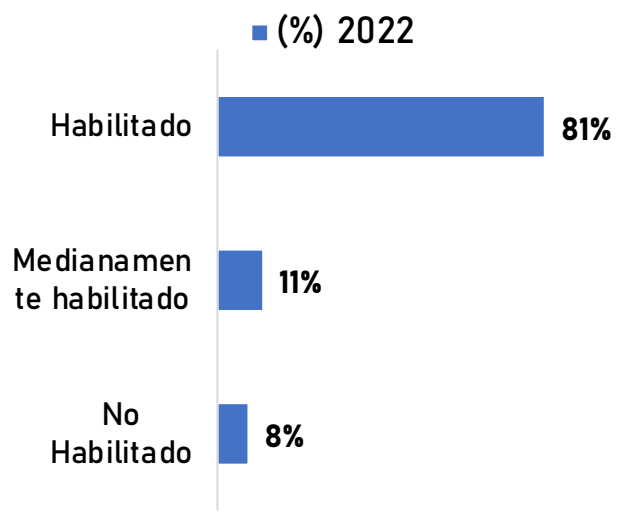
Considerando la última experiencia haciendo un trámite en SENCE, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente"



MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES
SENCE



HABILITACIÓN Y PROBLEMAS



N = 4.199

TUVO PROBLEMAS	NO TUVO PROBLEMAS
50%	86%
24%	9%
26%	5%

N = 532 N = 3.658

“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