“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Servicio Nacional de Aduanas

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:
CADEM S.A.

Jefe de Proyecto:
Roberto Izikson

Equipo Consultor:
Victor Solervicens
Pablo Córdova
Javier Cataldo
Felipe González
Antonieta Montoya
José Miguel Cabezas
Emilio Villegas

Contraparte Institucional:
Freddy Cornejo
Paola Sierra

Red de Expertos y Asesoría:
Secretaría de Modernización del Estado

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

CADEM RESEARCH & ESTRATEGIA

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.

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 web en CAWI y telefónicas en CATI
Universo	:	Usuarios del Servicio Nacional de Aduana
Muestreo	:	Para encuestas web y cati es probabilístico en la selección de usuarios 2022 perfilados de acuerdo a las variables de segmentación (trámite y canal),
Marco Muestral	:	Usuarios que hicieron algún trámite entre marzo y mayo 2022
Muestra	:	1.437 casos totales
Error	:	+/-2,4% bajo supuesto M.A.S., a un 95% de confianza y asumiendo varianza máxima.
Ponderación	:	Los datos fueron ponderados de acuerdo al marco muestral
Fecha de Terreno	:	4 de agosto al 27 septiembre de 2022

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Trámites	Presencial	Digital (WEB)	Telefónico	Muestra efectiva (total)	Universo	
	n	n	n		n	Error
DIN/DUS	-	68	-	68	190	9,5%
Franquicia a discapacitados	93	262	-	355	1.026	4,2%
OIRS	226	441	347	1.014	7.161	2,9%
Total	319	771	347	1.437	8.377	2,4%
Error	4,9%	3,2%	4,9%			

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

FICHA HISTÓRICA DE TRÁMITES

Trámites	2020	2021	2022
	n	n	n
Agentes de Aduanas (DIN/DUS)	6	149	68
Importadores	84		-
Exportadores	39		-
Franquicia a discapacitados	43	619	355
OIRS	1.342	957	1.014
Total	1514	1725	1.437

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

CATI

Situación	Llamados	%
Entrevistas hechas		
10 Entrevista completa	661	17,0%
11 Concertó cita para nuevo llamado con el Entrevistado	144	3,7%
Factibles de entrevistar no logradas		
21 Se negaron y cortaron	68	1,8%
22 Se negó un familiar del entrevistado	20	0,5%
23 Se negó el entrevistado	408	10,5%
24 Cortaron	366	9,4%
No contacto		
25 Entrevistado no está disponible	106	2,7%
26 Se dejó mensaje	24	0,6%
27 No se dejó mensaje	2	0,1%
28 Fallecido(a)	2	0,1%
29 Problemas físicos o mentales del entrevistado	10	0,3%
30 Problema con lenguaje en el hogar	2	0,1%
31 Problema con lenguaje del entrevistado	7	0,2%
32 Otra razón. Especifique	217	5,6%
33 Siempre ocupado	113	2,9%
34 No hay respuesta	942	24,3%
35 Máquina contestadora	24	0,6%
36 Buzón de voz	483	12,4%
38 Número no funcionando	205	5,3%
39 Número desconectado	25	0,6%
40 Temporalmente fuera de servicio	41	1,1%
Entrevista rechazada por supervisión	3	0,1%
Total	**3880**	100,0%

CAWI

Situación	Envíos	%
Entrevistado, elegible		
110 Entrevista completa	776	2,9%
120 Entrevista Parcial	684	2,6%
Factibles de entrevistar no logradas		
210 Mail recibido pero sin ingresar a link	22.705	84,7%
No contacto		
310 Correo no recibido, rebotes, correos inválidos	2.653	9,9%
Total	26.818	100,0%

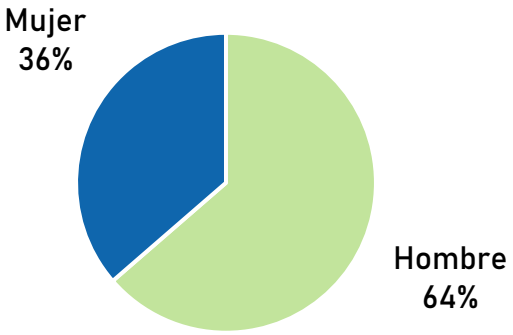
OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS

- Las bases de datos de usuarios recibidas identifican adecuadamente los usuarios y trámites medidos, y los datos de contacto contenidos en ellas permiten contactar satisfactoriamente a los encuestados, excepto en los agentes de aduanas (trámites DIN/DUS) que no se logró la muestra propuesta, sin embargo se logran los errores mínimos solicitados para la institución.

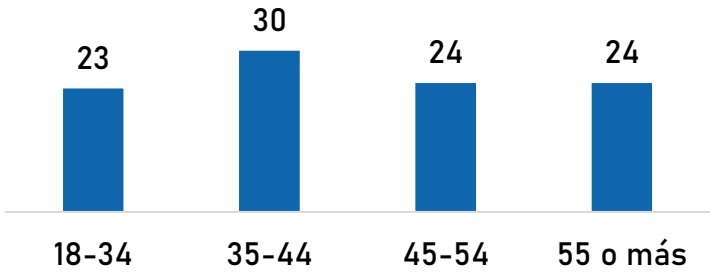
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

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

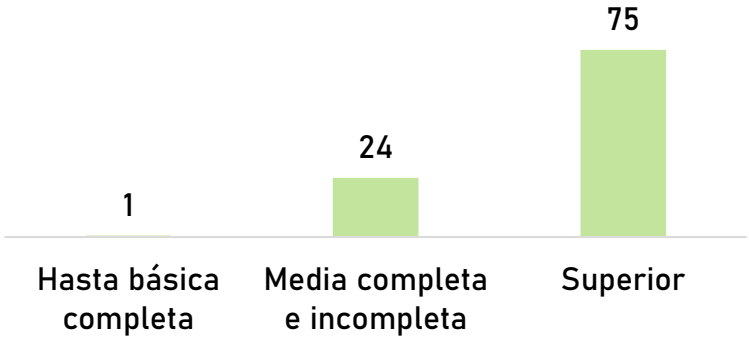
Sexo



Edad en Tramos



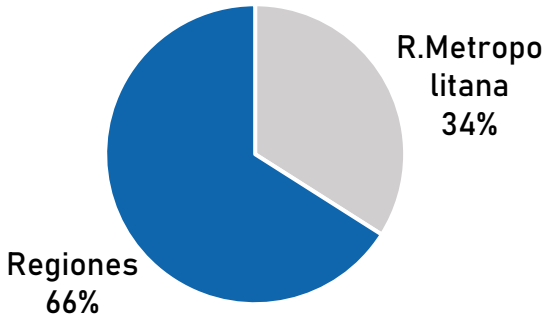
Nivel Educativo



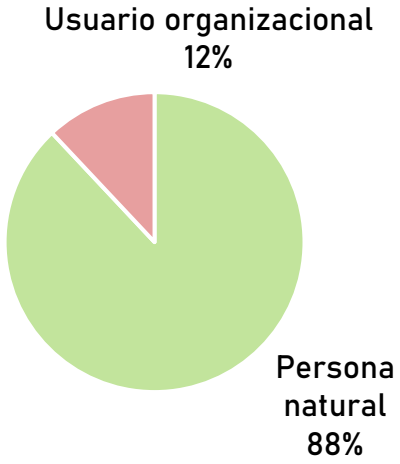
N = 1.437

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

Zona de residencia

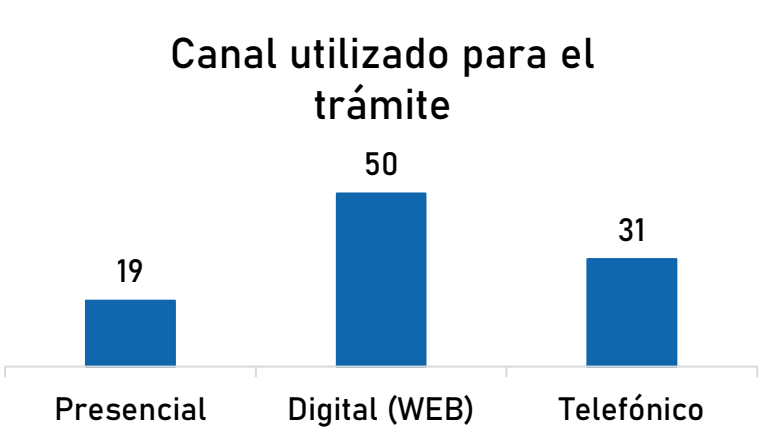


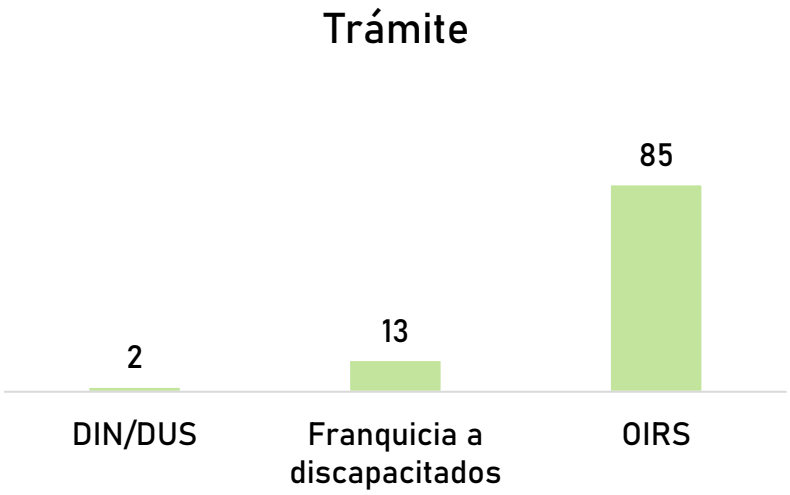
Tipo de usuario



N = 1.437

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

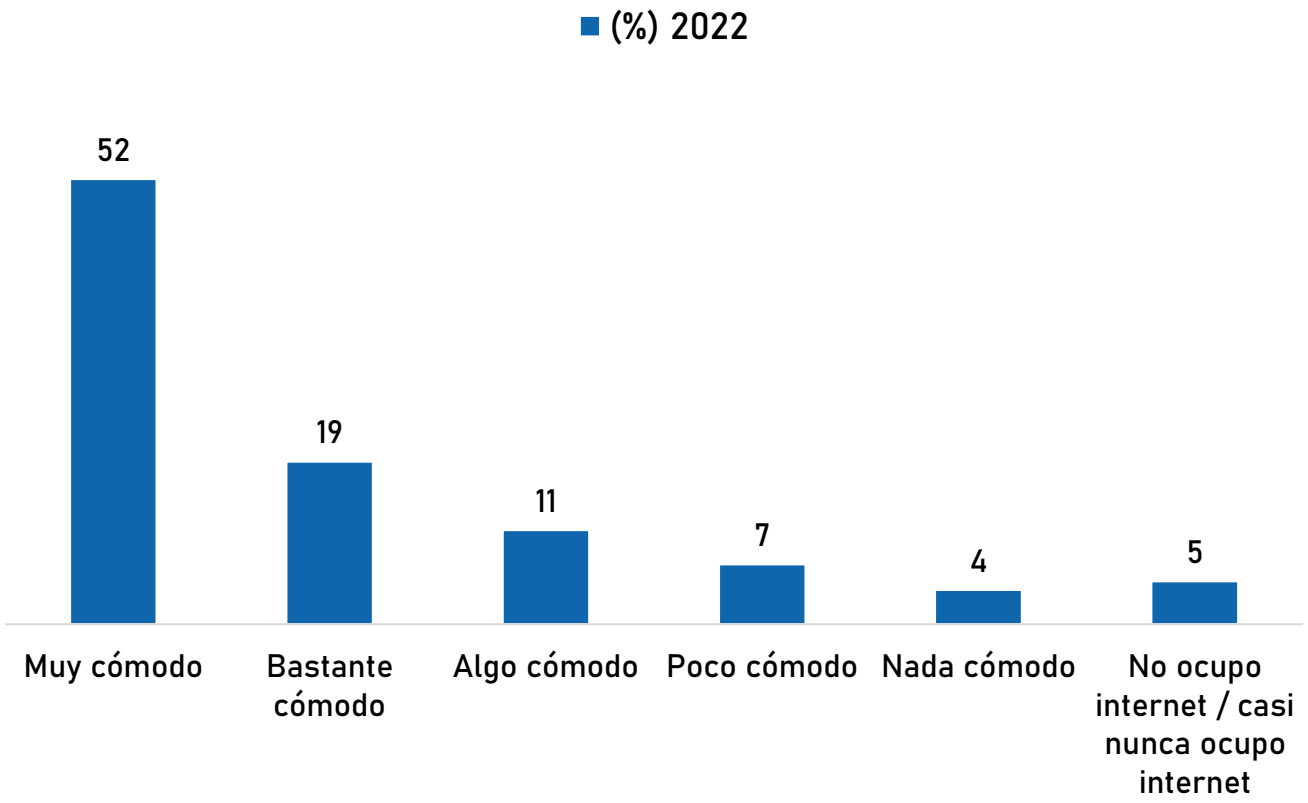




N = 1.437

EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

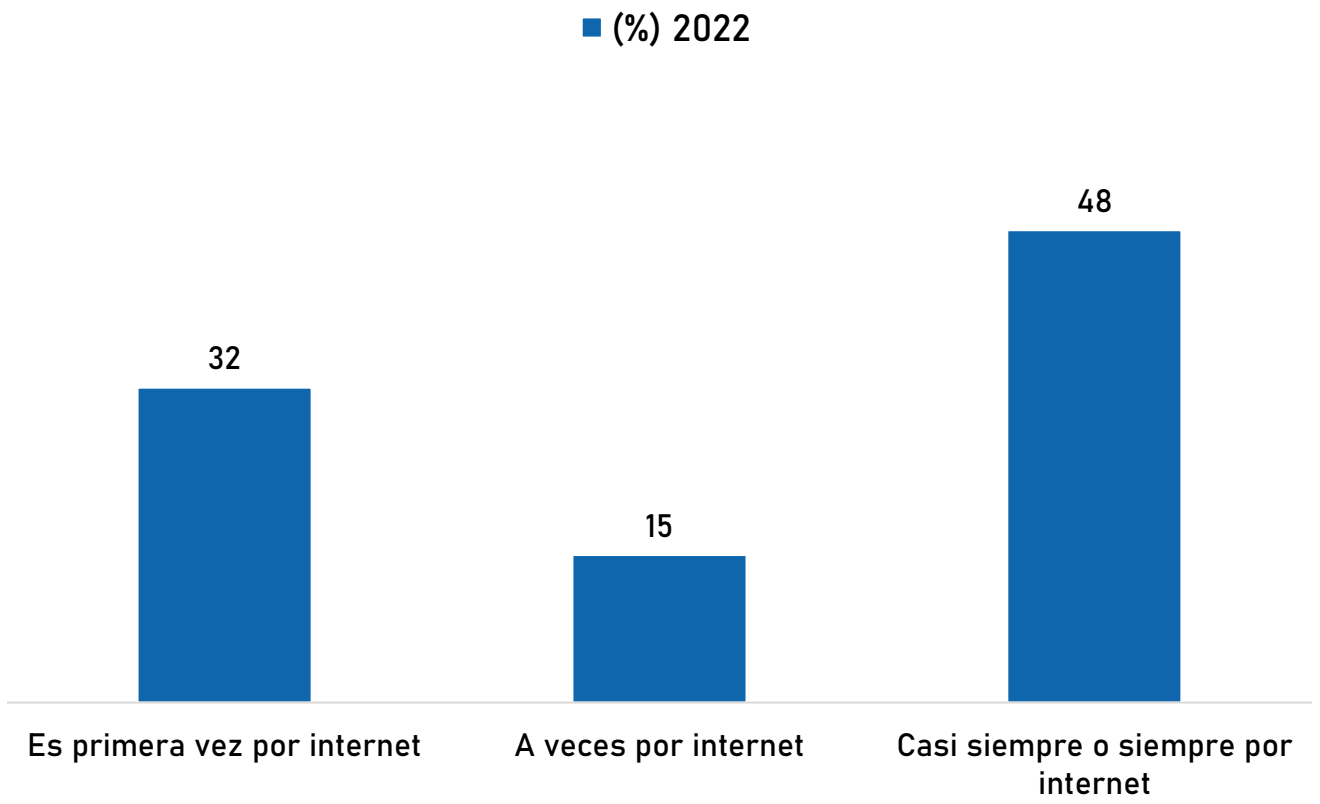
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 1.437

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

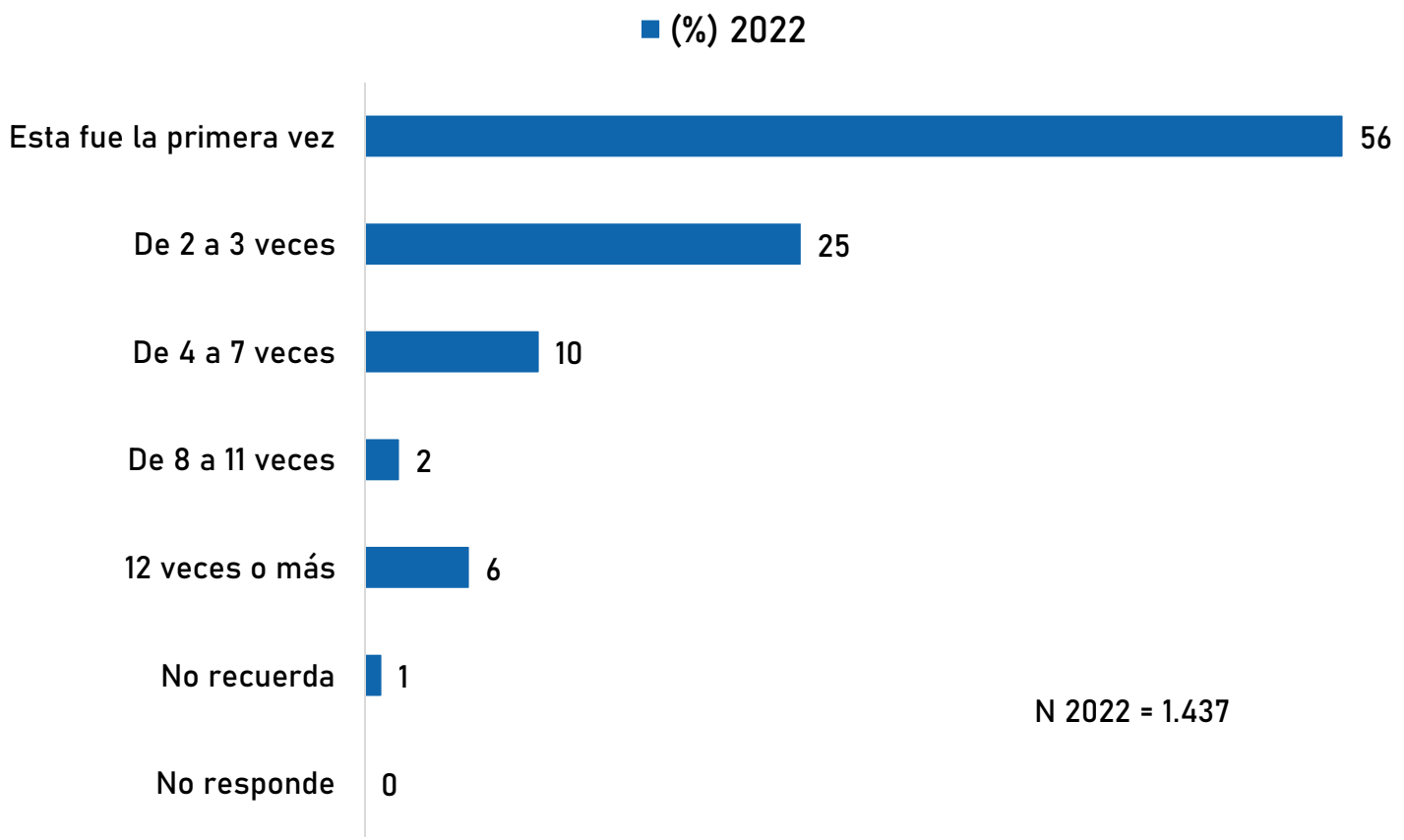
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 676
Se omiten las categorías NS-NR

INTENSIDAD DEL USUARIO (%) SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS

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



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.

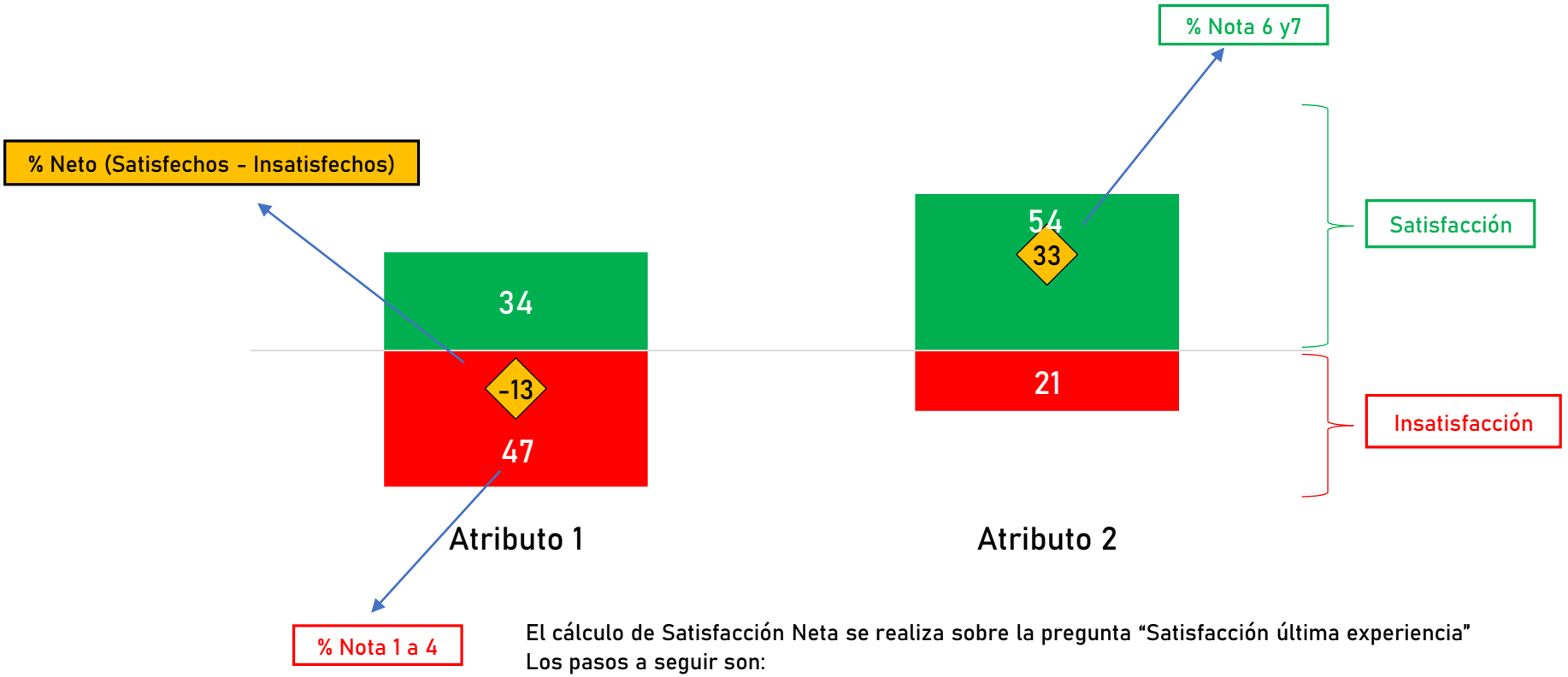
- La medición se concentra en el viaje de usuario: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

- 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

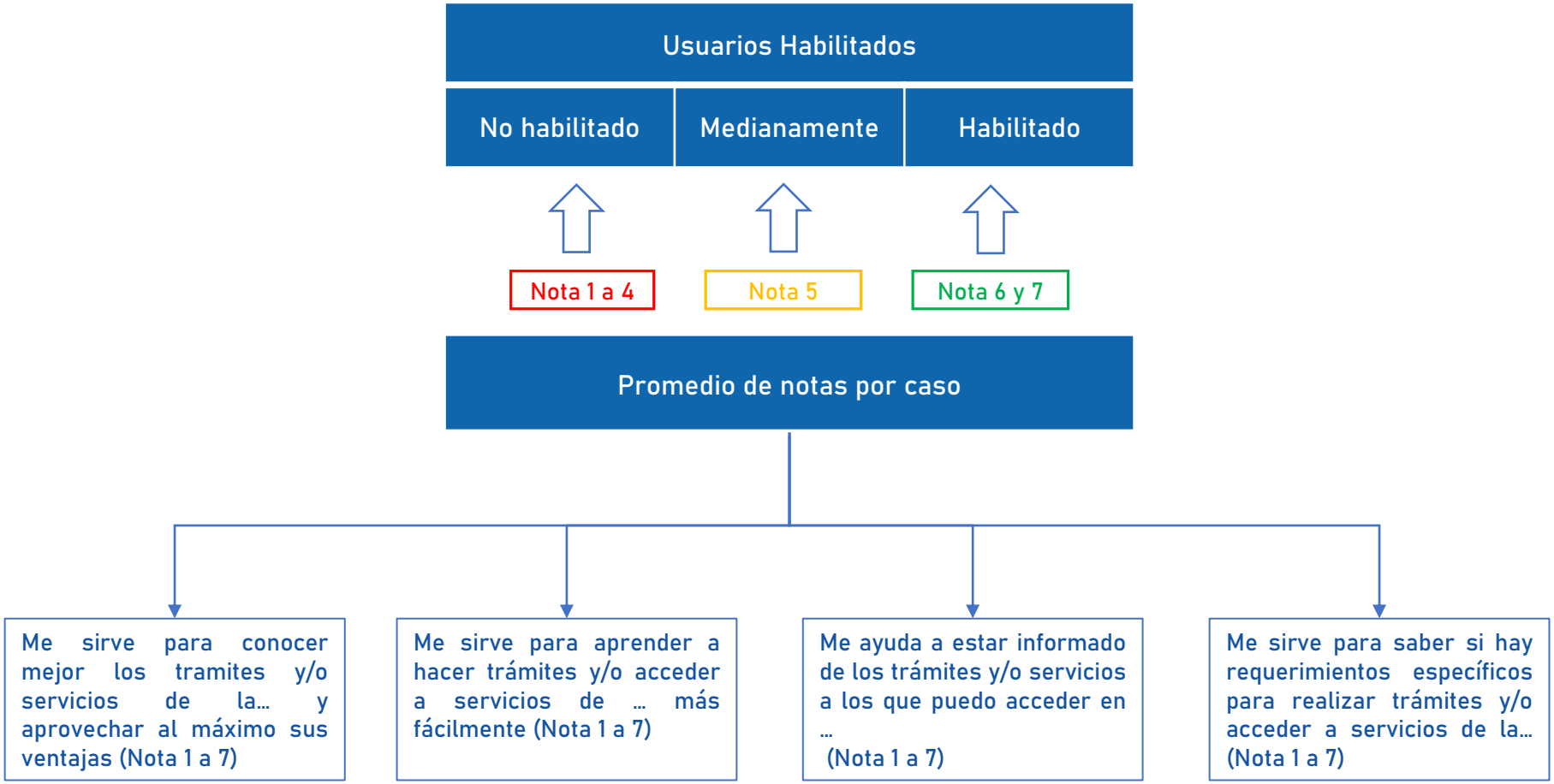
HABILITACIÓN

- 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

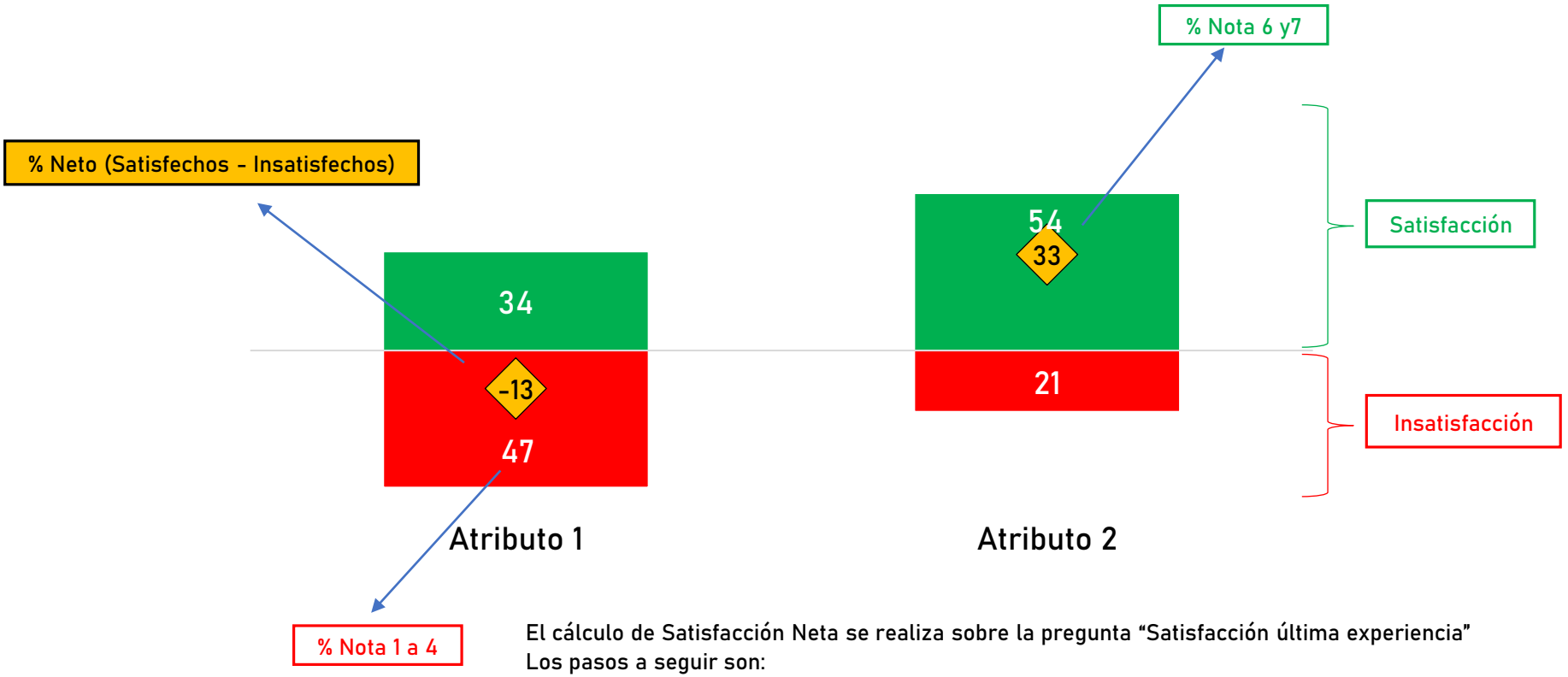
CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



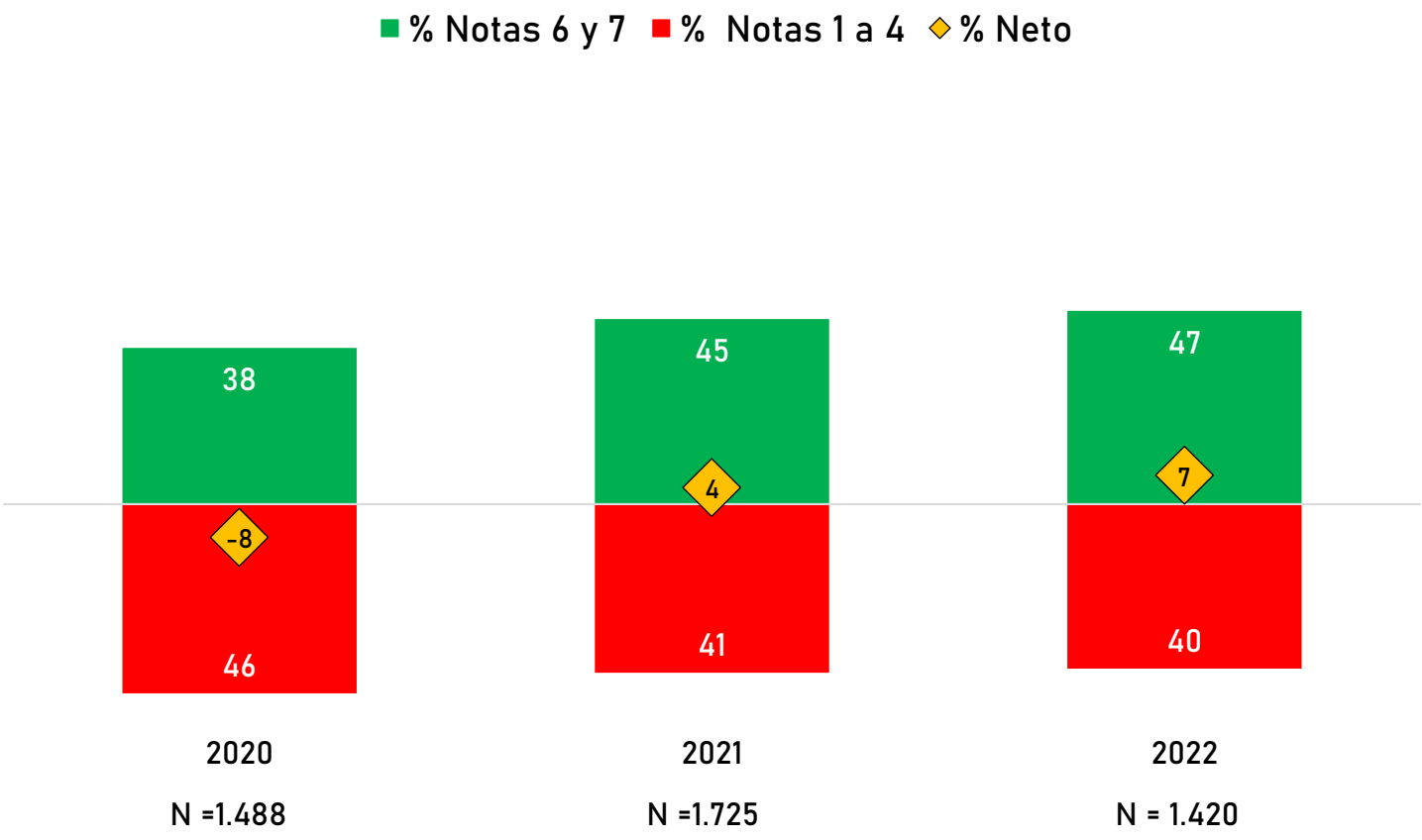
El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

- 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 (%) SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS 2020 – 2022

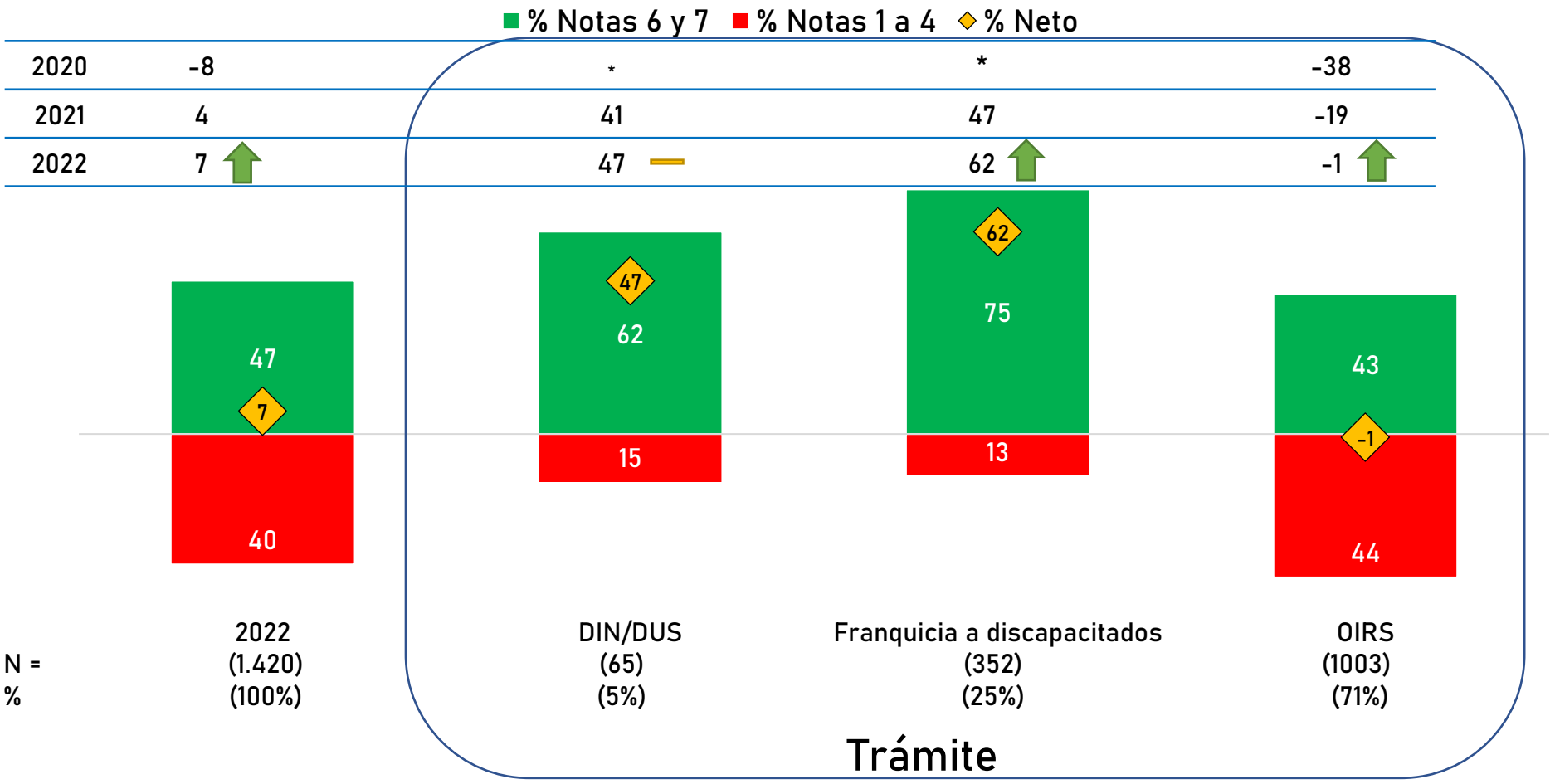
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



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

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

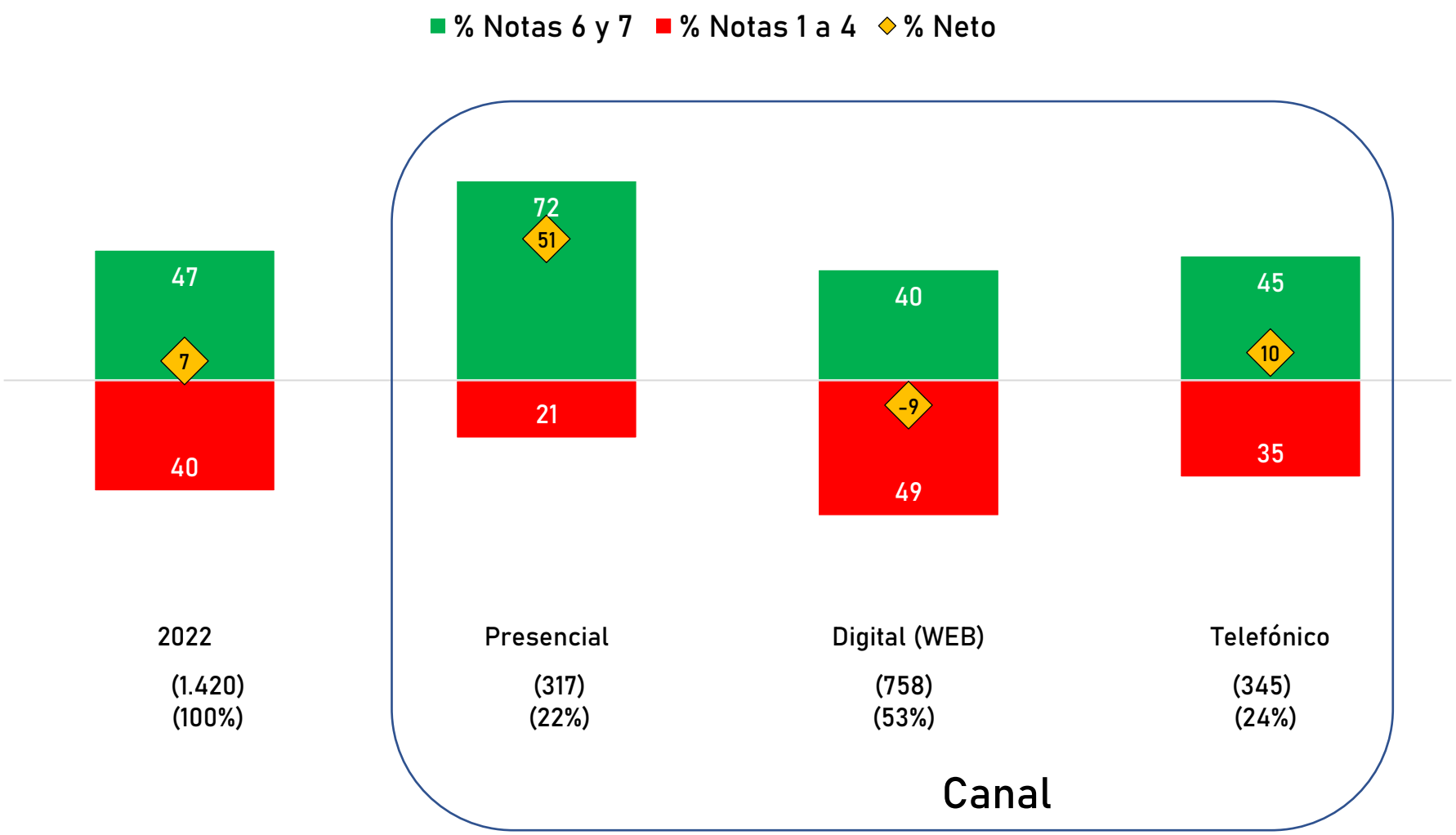
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



(*) El año 2020 sólo se presentó la apertura por el tramite OIRS

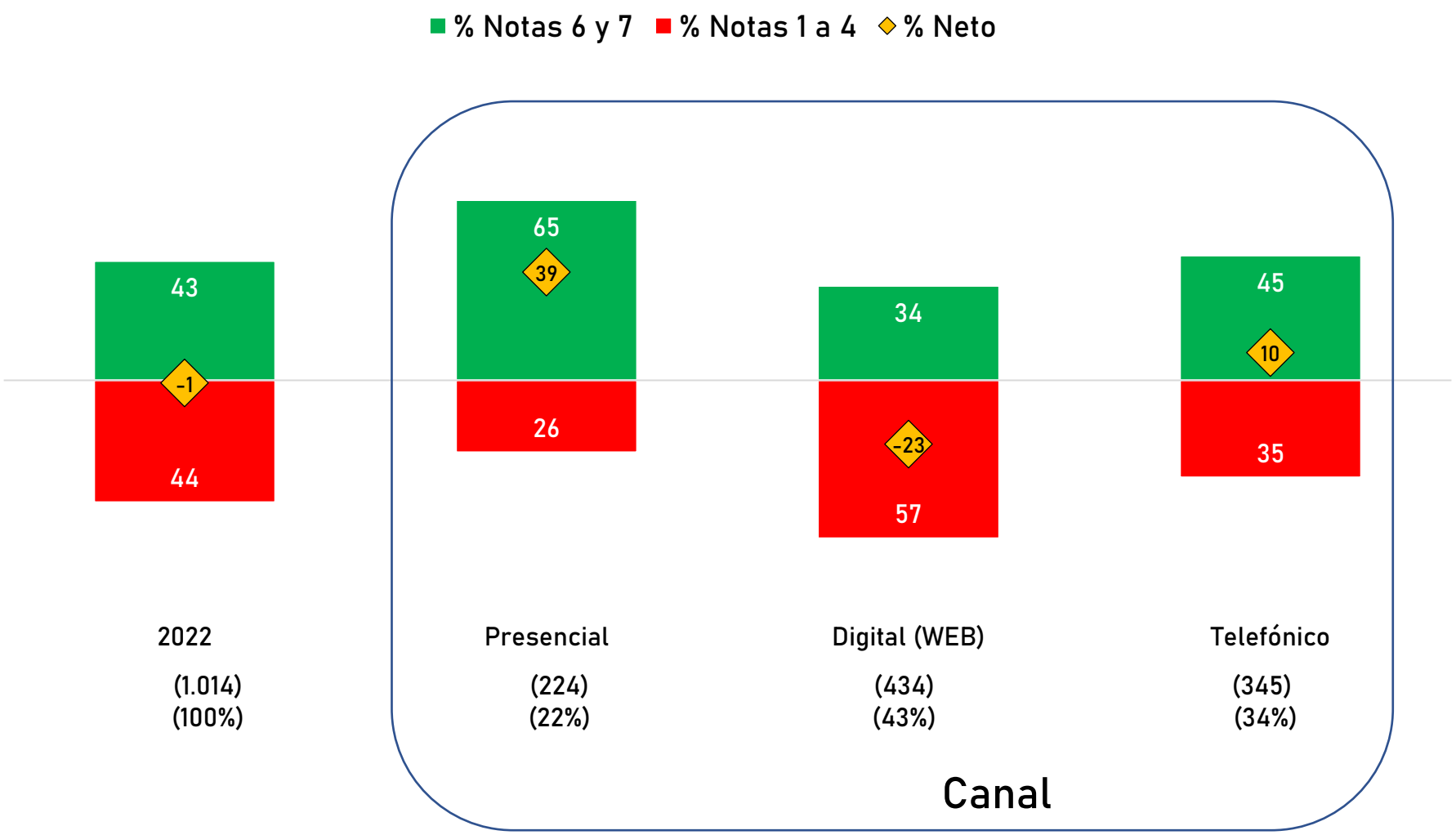
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL

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?



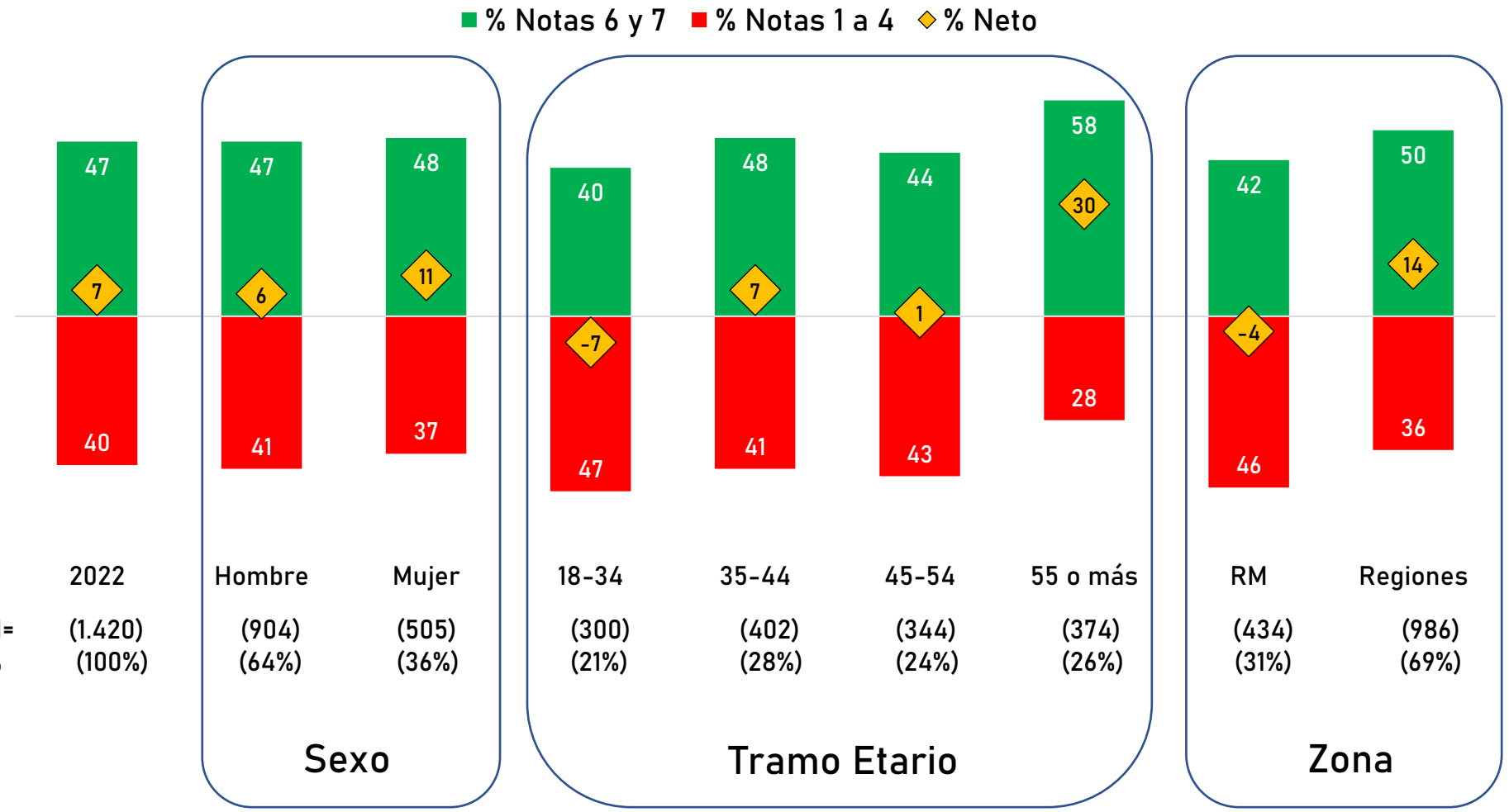
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA OIRS (%) POR CANAL

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?



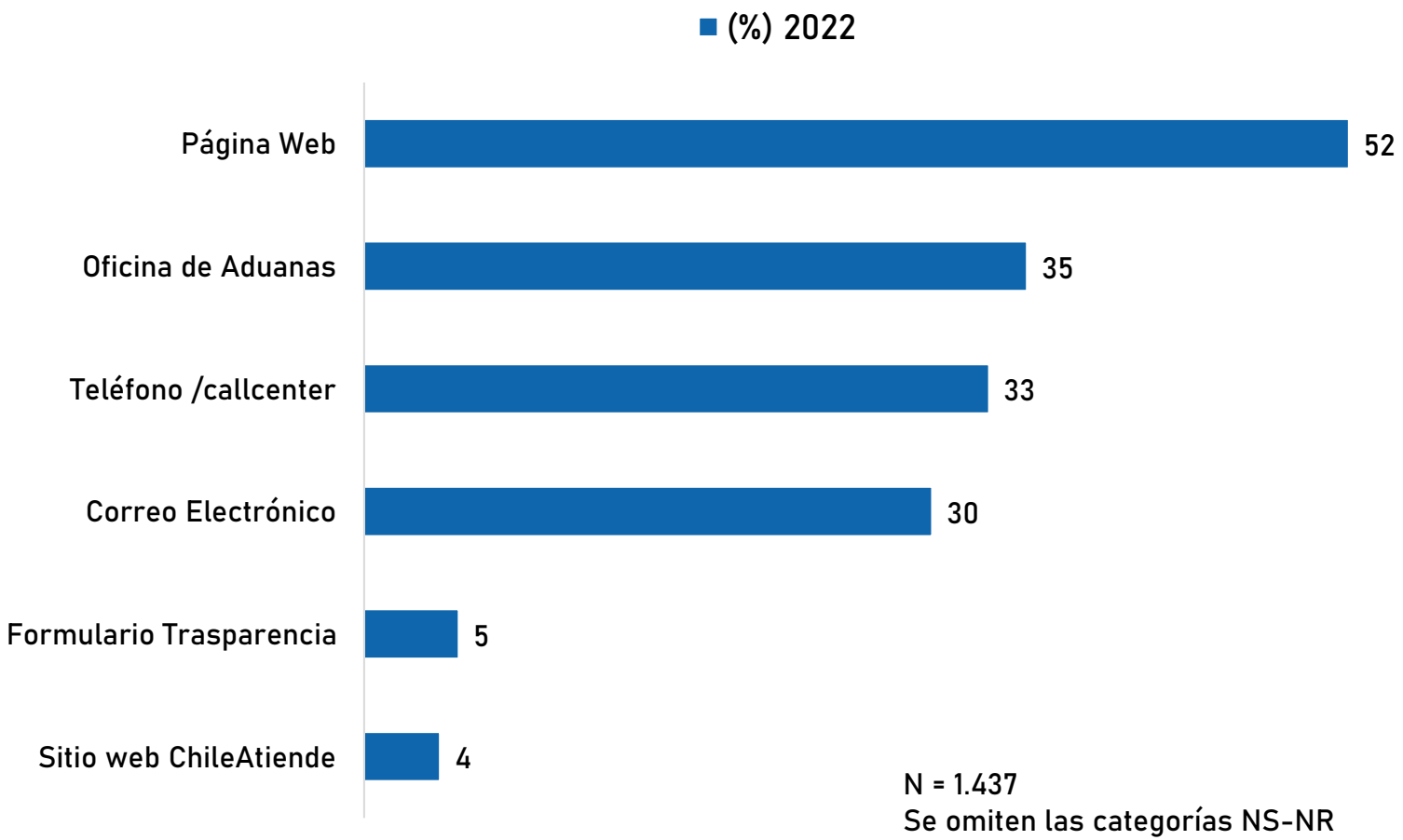
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y ZONA

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?



CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

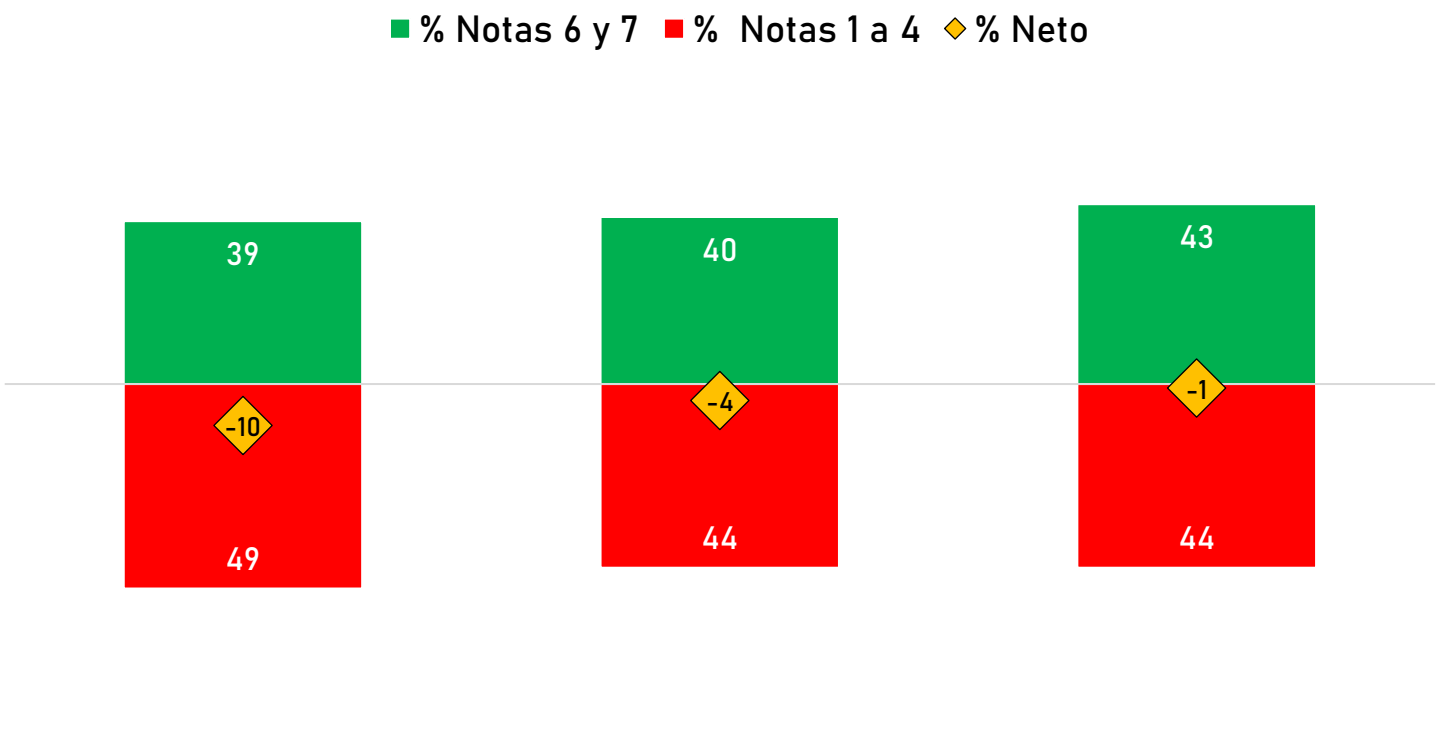
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con la Institución?



N = 1.437
Se omiten las categorías NS-NR

SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
2020 - 2022

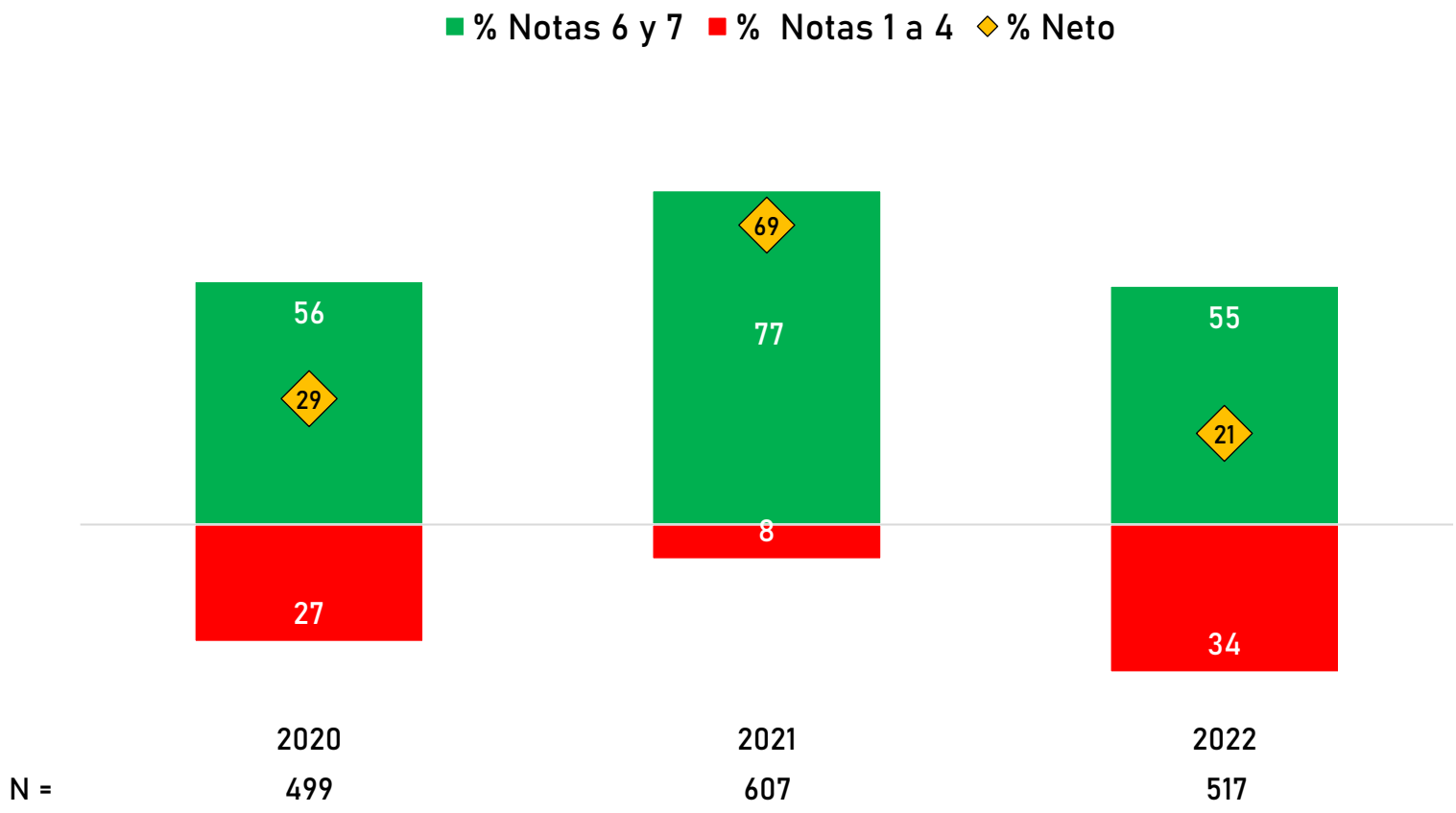
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en el CANAL Página Web ¿qué nota le pondría?



	2020	2021	2022
N =	1.014	819	739

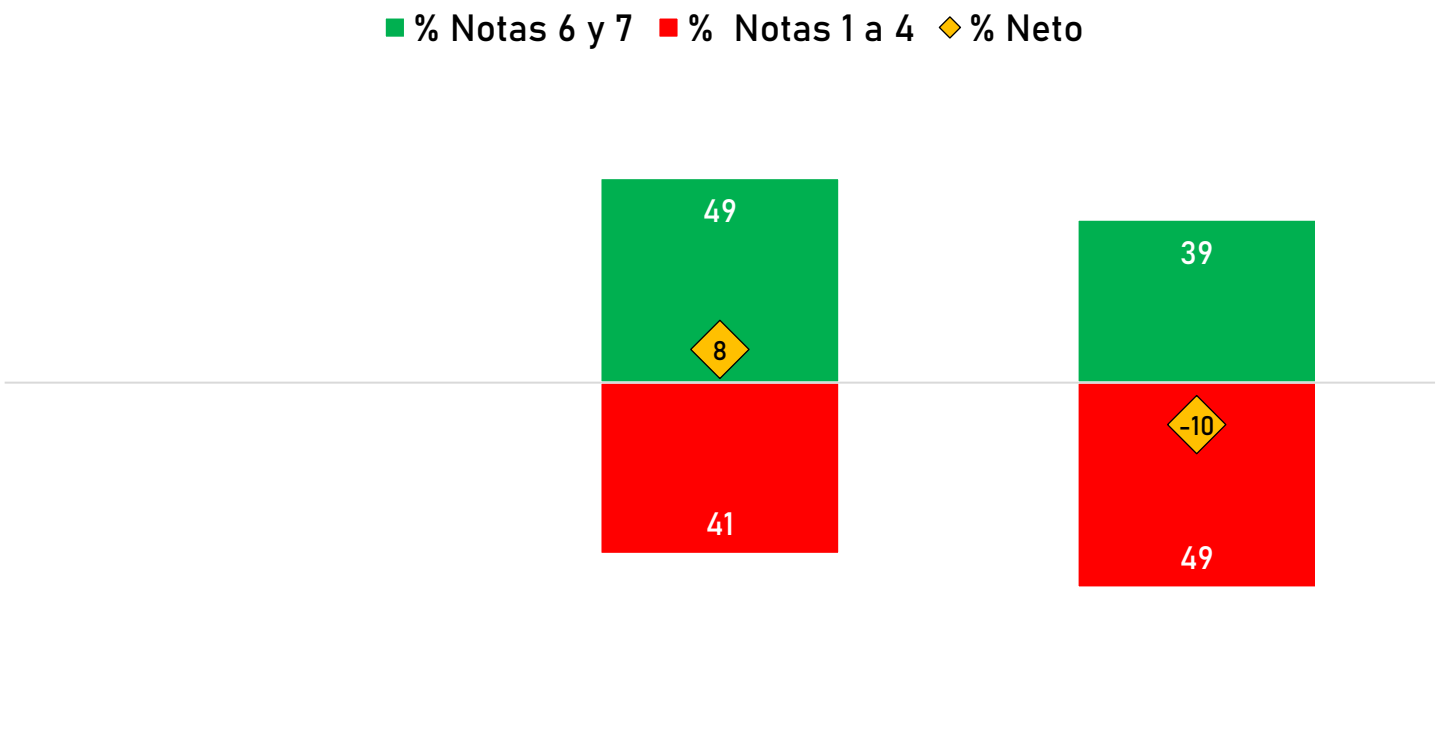
SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
2020 - 2022

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



SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
2020 - 2022

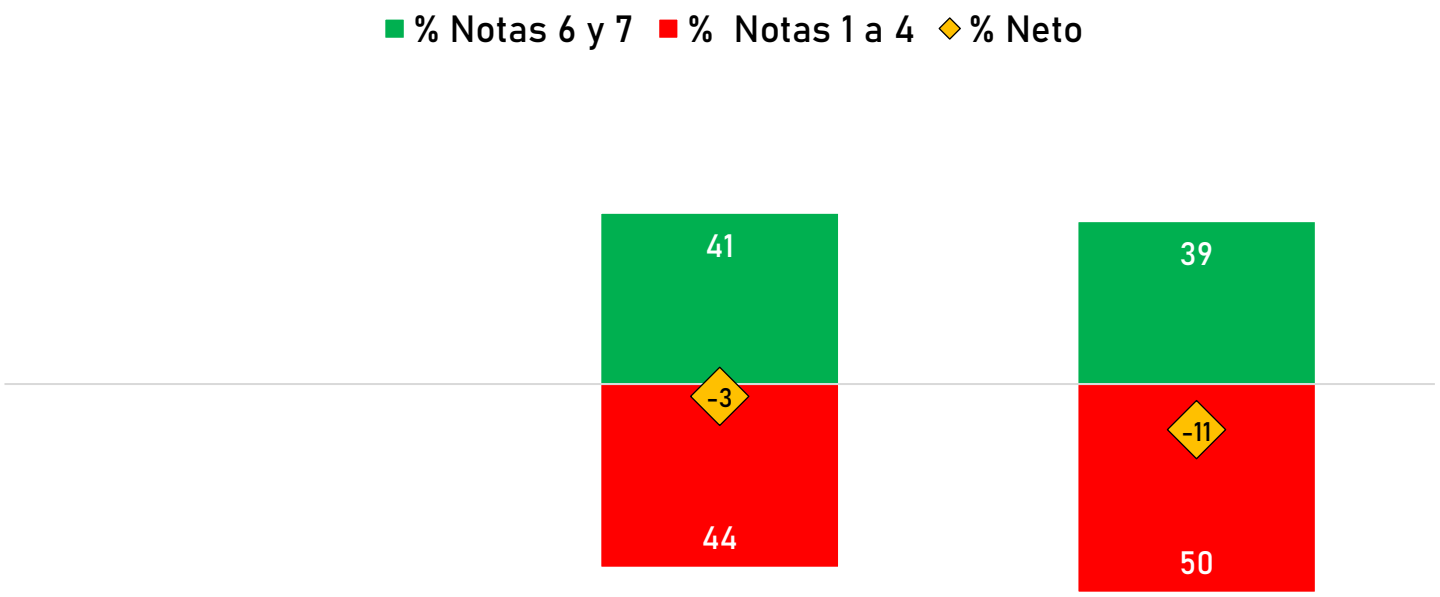
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en el CANAL Teléfono /callcenter ¿qué nota le pondría?



	2020	2021	2022
N =	n/d	243	421

SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
2020 - 2022

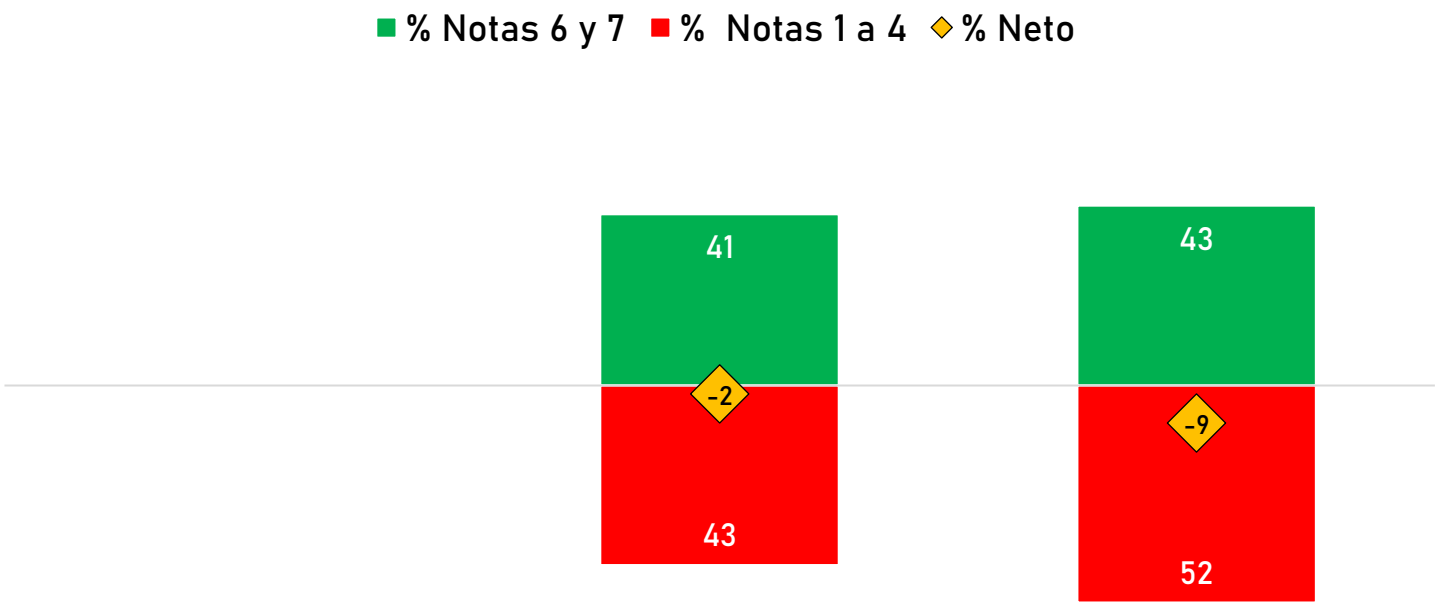
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en el CANAL Correo Electrónico ¿qué nota le pondría?



	2020	2021	2022
N =	n/d	326	420

SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
2020 - 2021

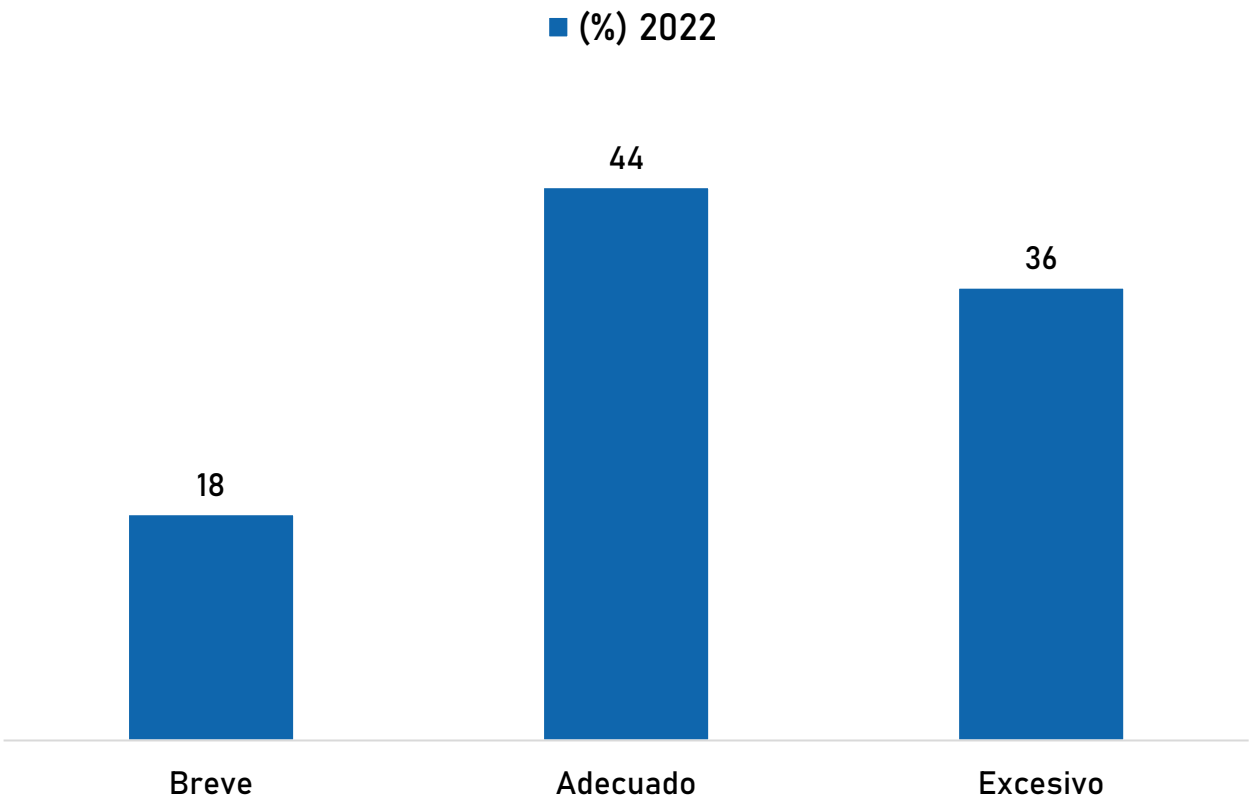
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en el CANAL Formulario Trasparencia ¿qué nota le pondría?



	2020	2021	2022
N =	n/d	45	62

TRÁMITE – EVALUACIÓN TIEMPO DE ESPERA (%)

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

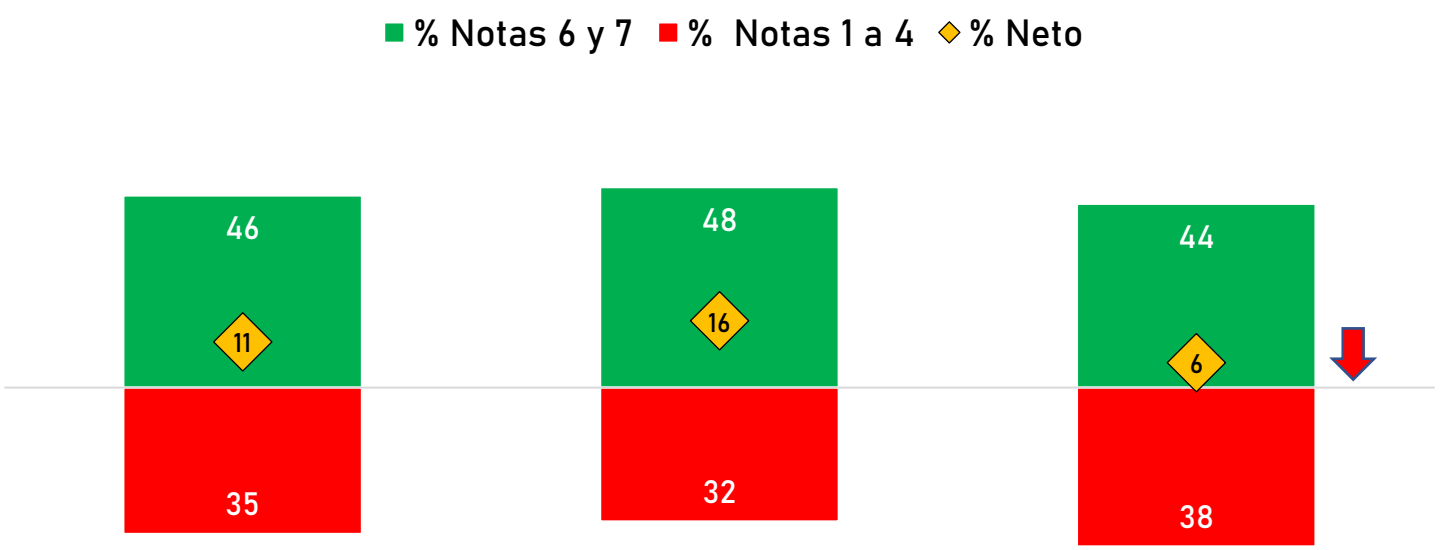


N = 1.437
Se omiten categorías NS-NR

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN GENERAL (%) SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS 2020 - 2022

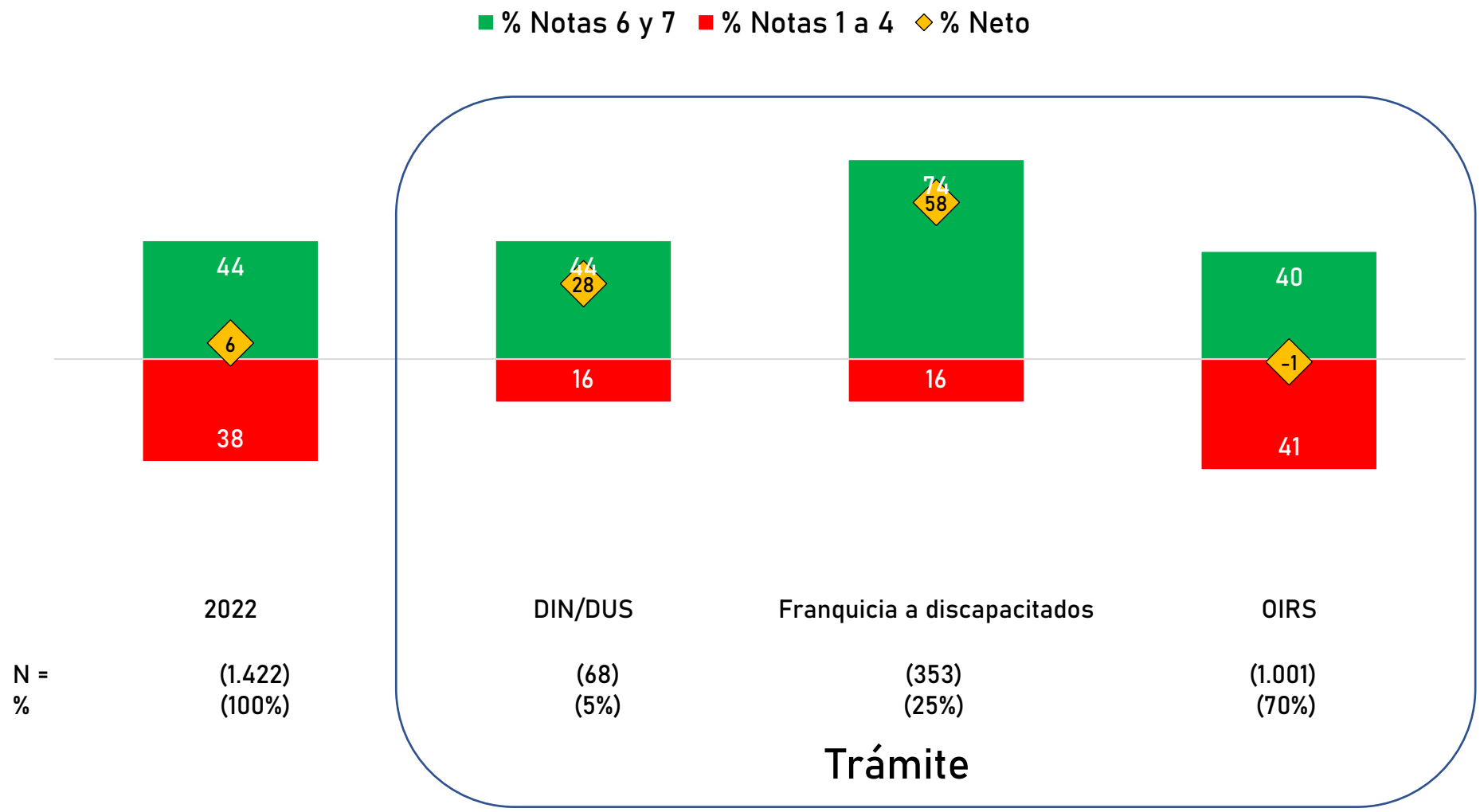
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



	2020	2021	2022
N =	1.467	1.725	1.422

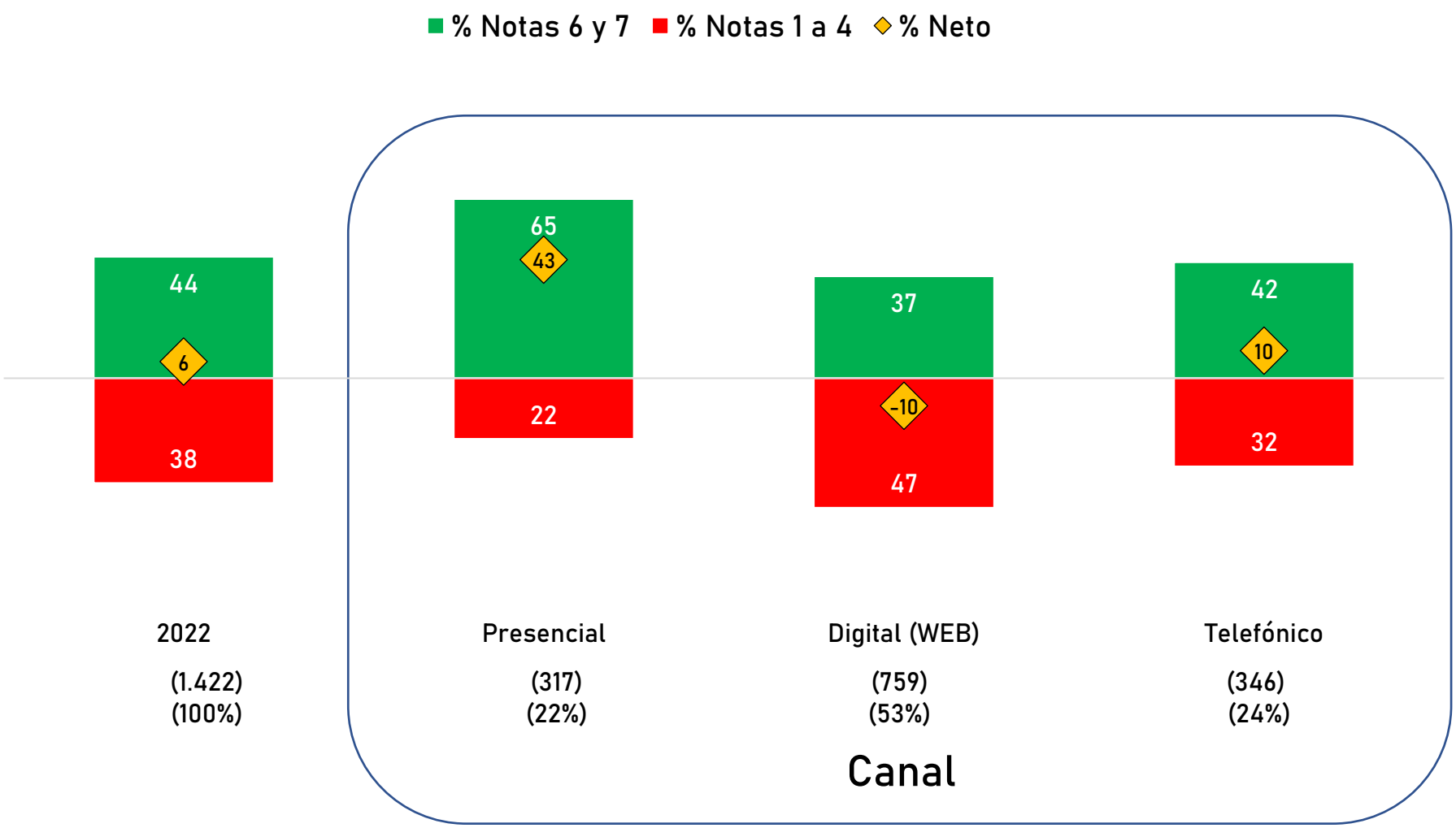
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

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?



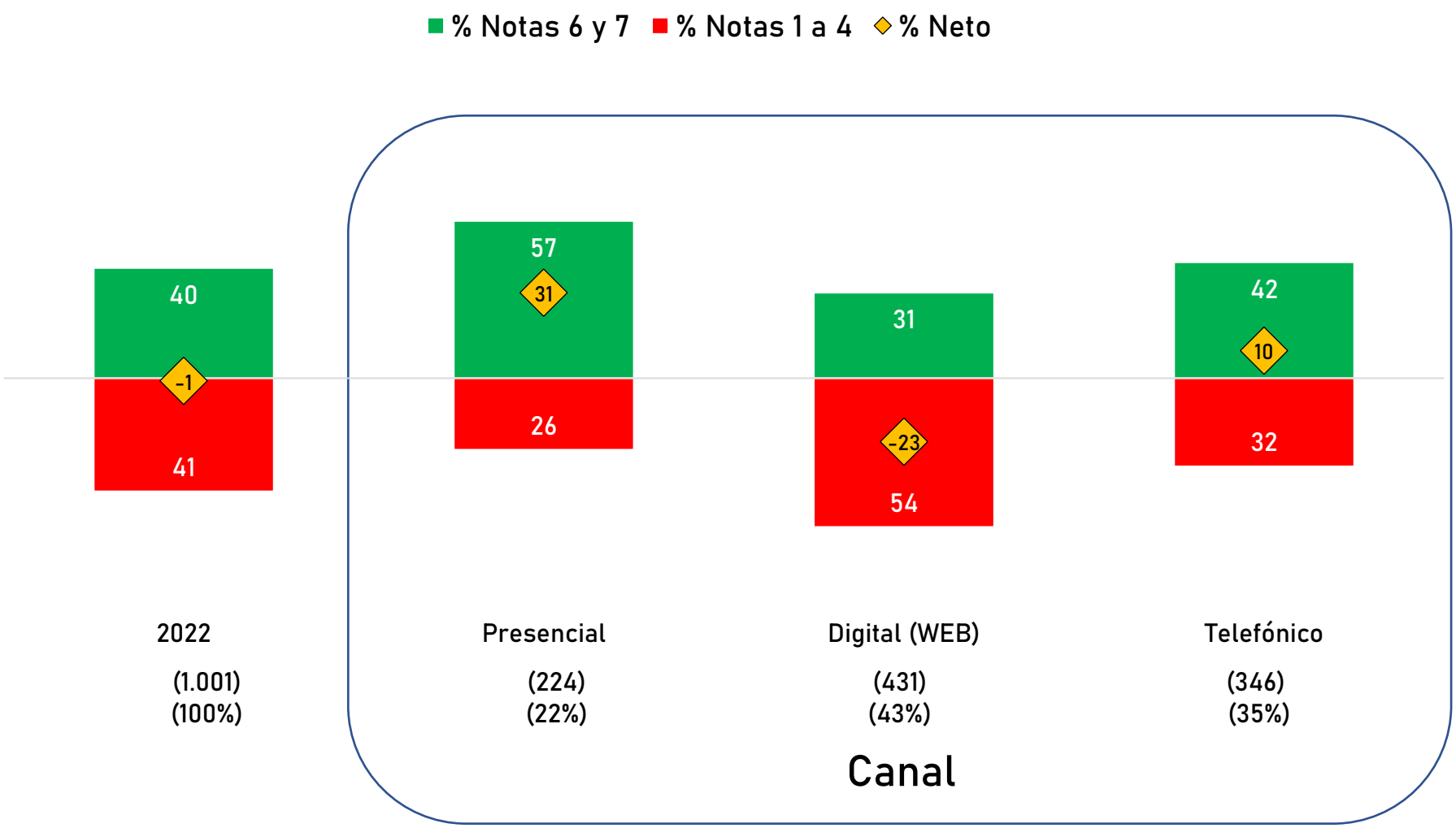
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL

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?



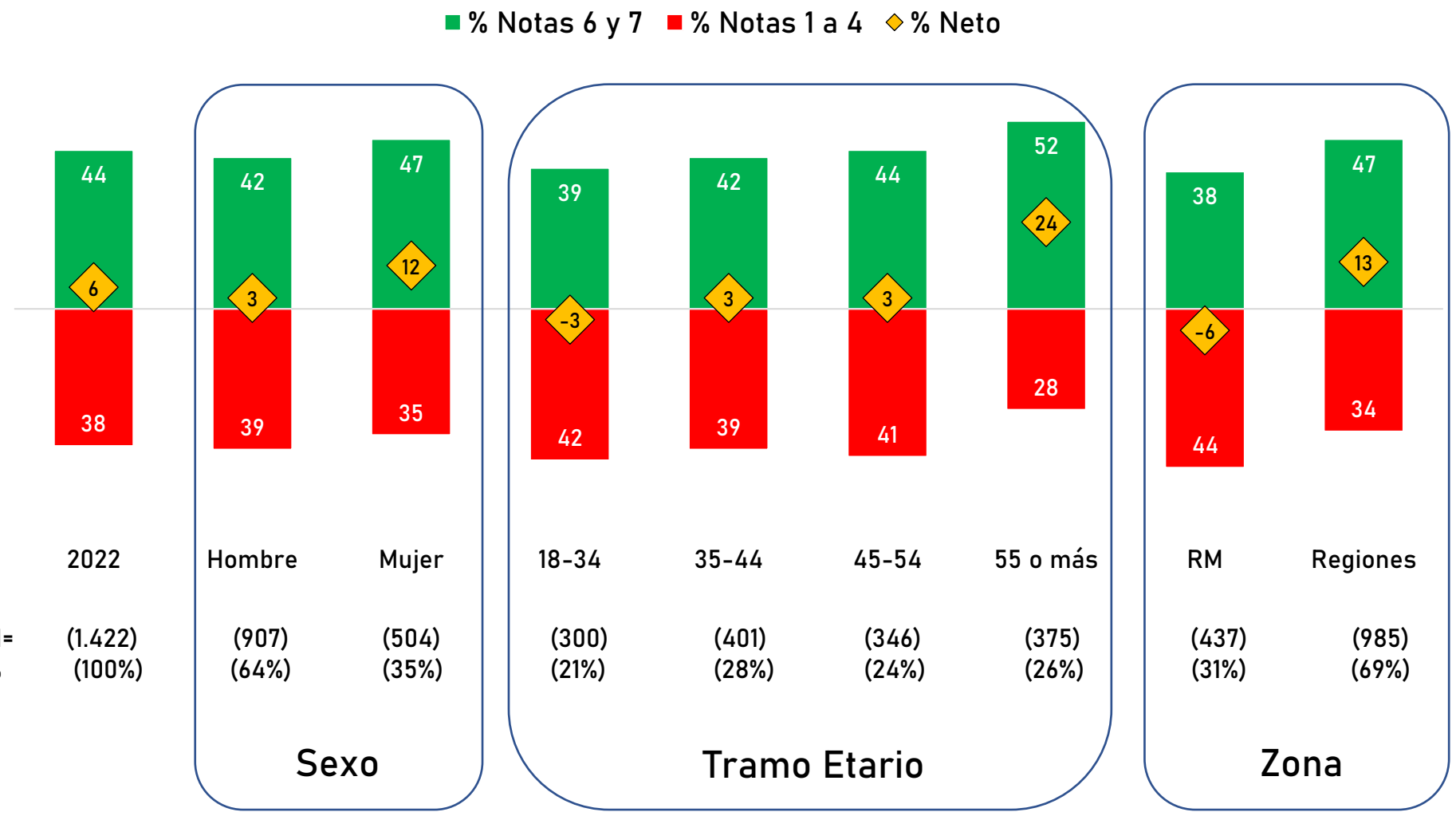
EVALUACIÓN GENERAL OIRS (%) POR CANAL

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?



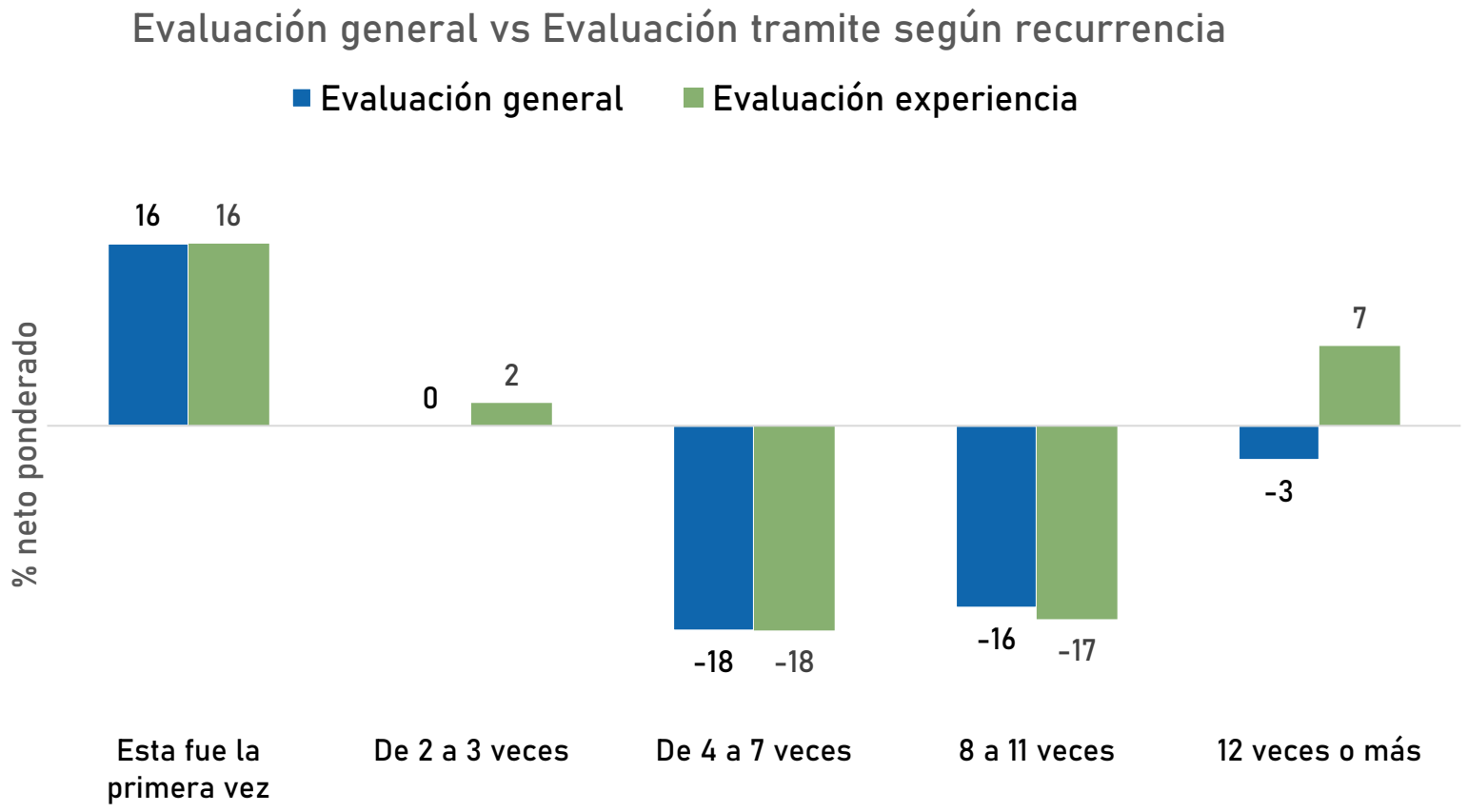
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y ZONA

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?



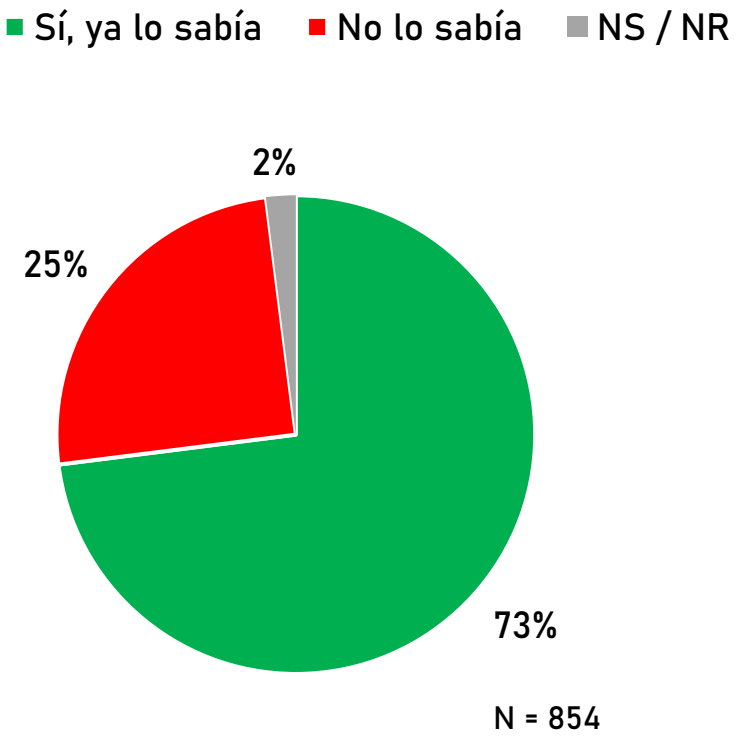
EVALUACIÓN GENERAL VS EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA SEGÚN RECURRENCIA

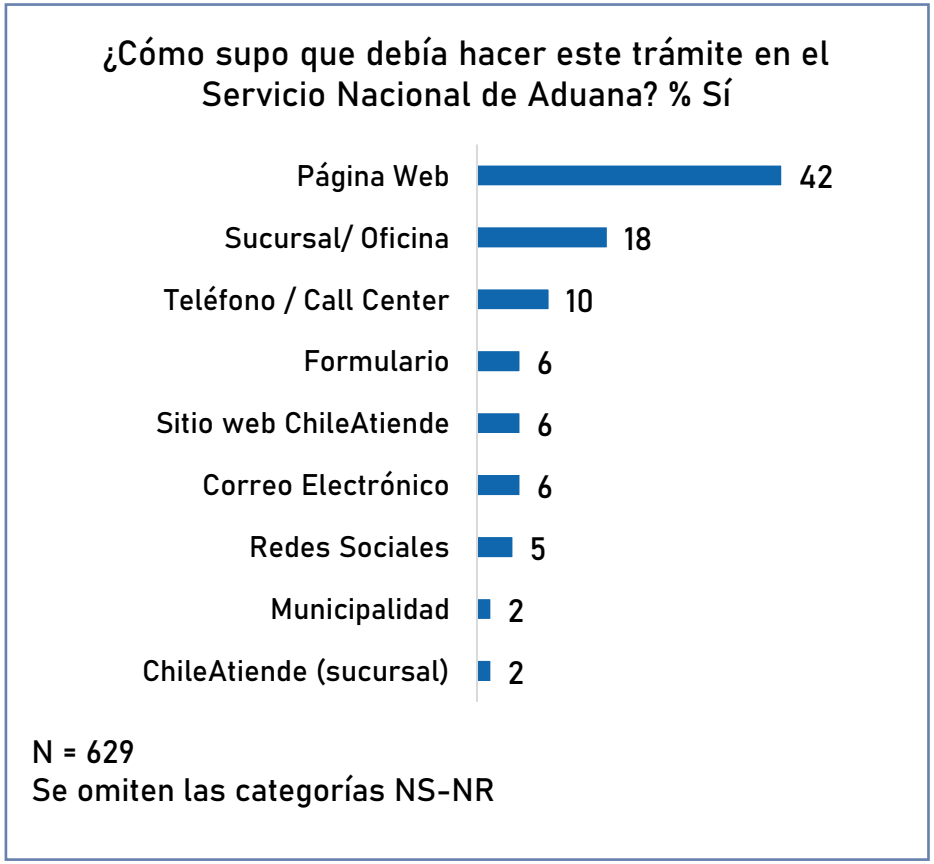
Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en el Servicio Nacional de Aduanas



CONOCIMIENTO INSTITUCIÓN (%)

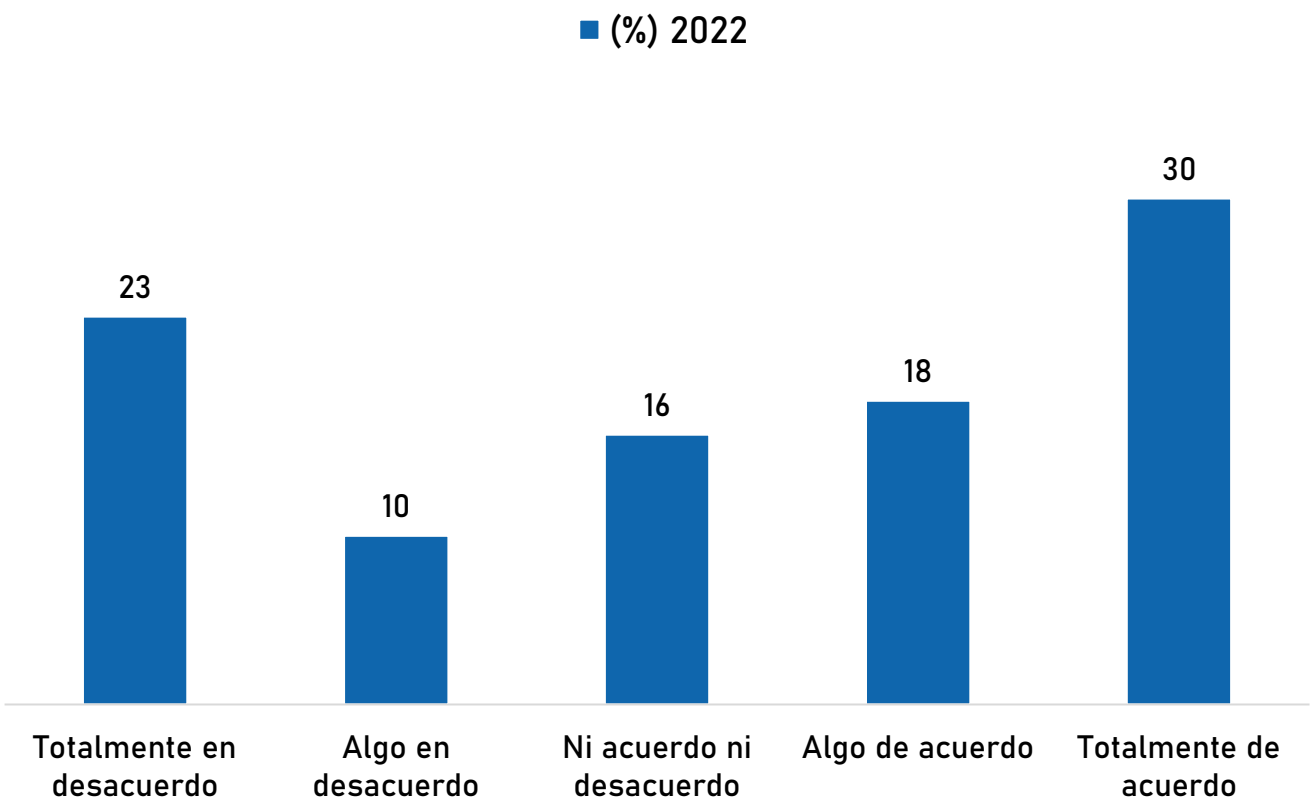
En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?





EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS

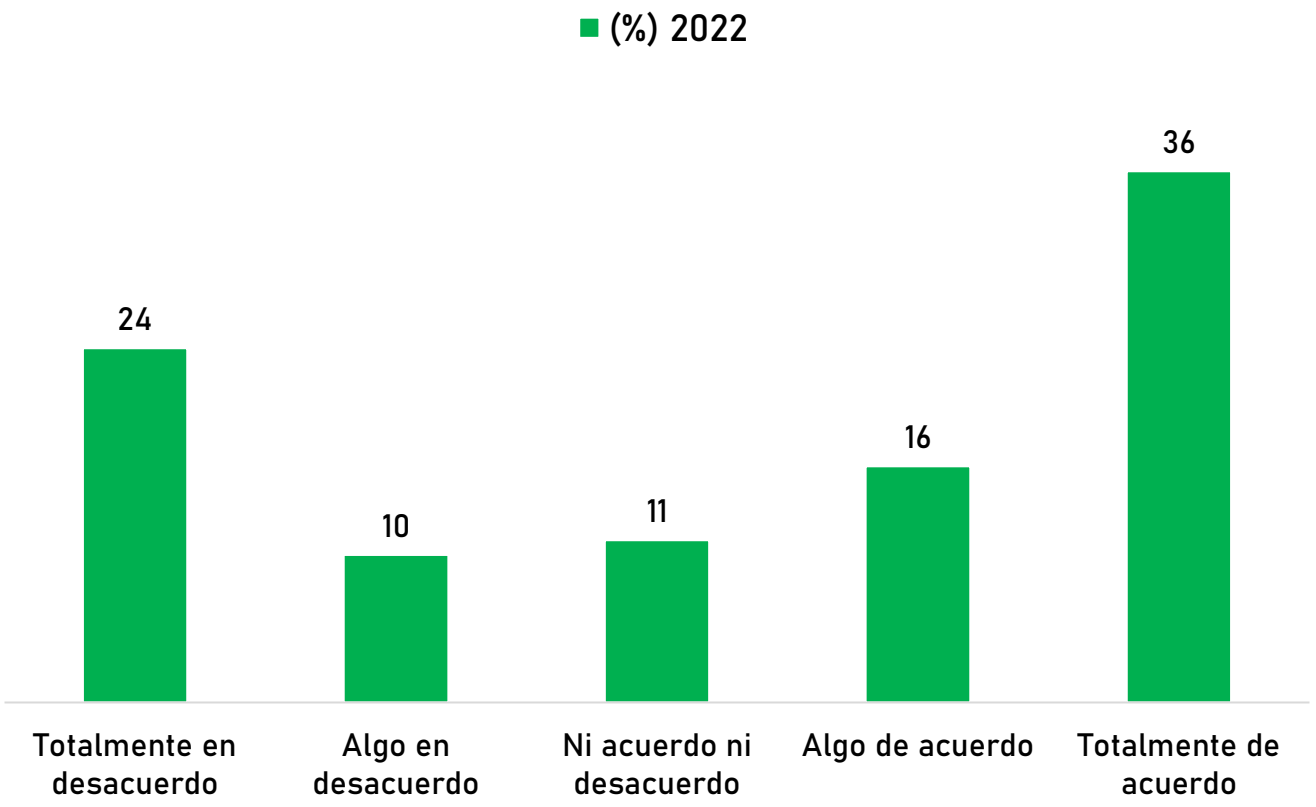
Esta experiencia de servicio en el Servicio Nacional de Aduanas aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 1.437

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en el Servicio Nacional de Aduanas:



N = 1.437

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

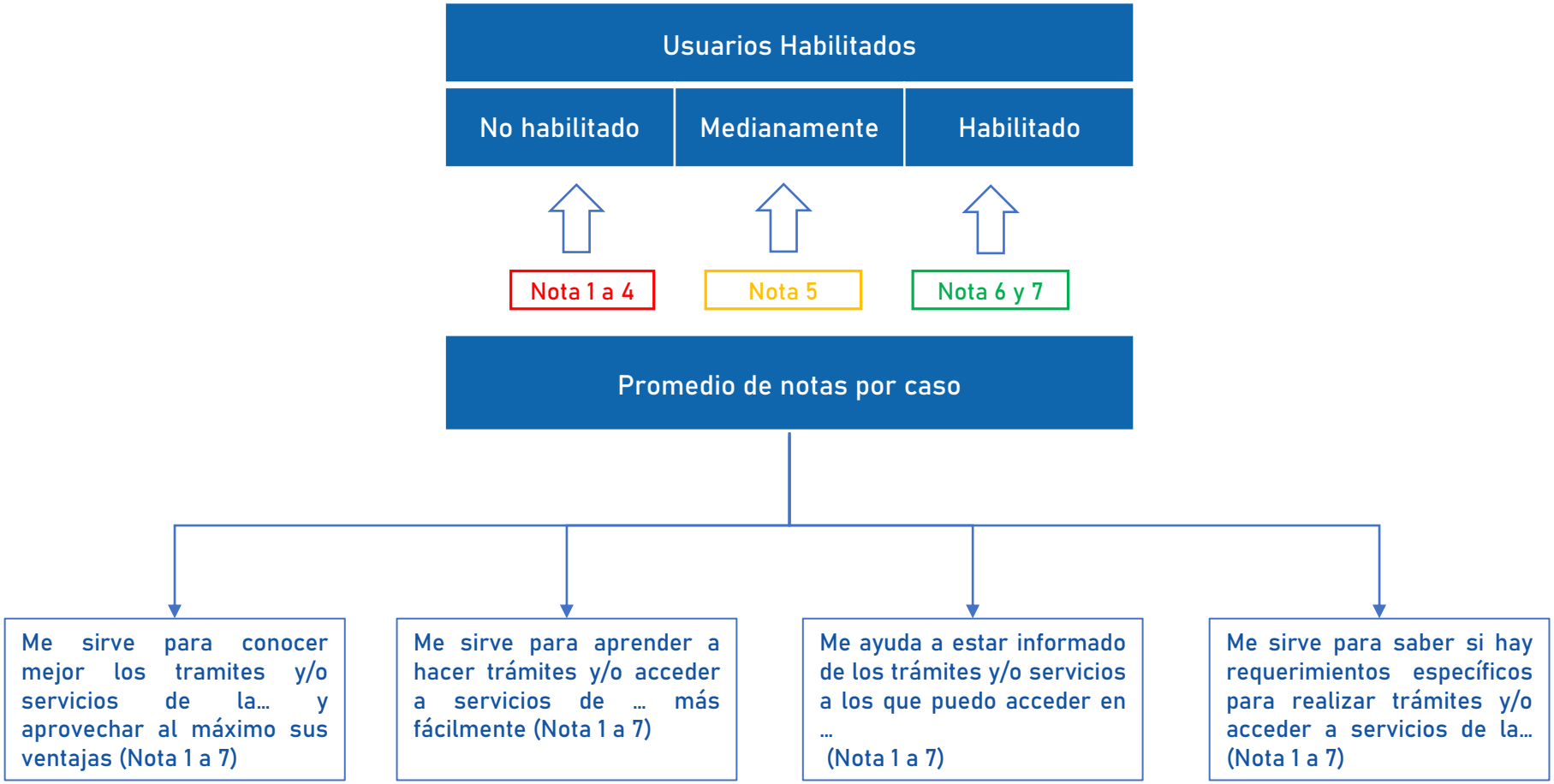
HABILITACIÓN

- 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.

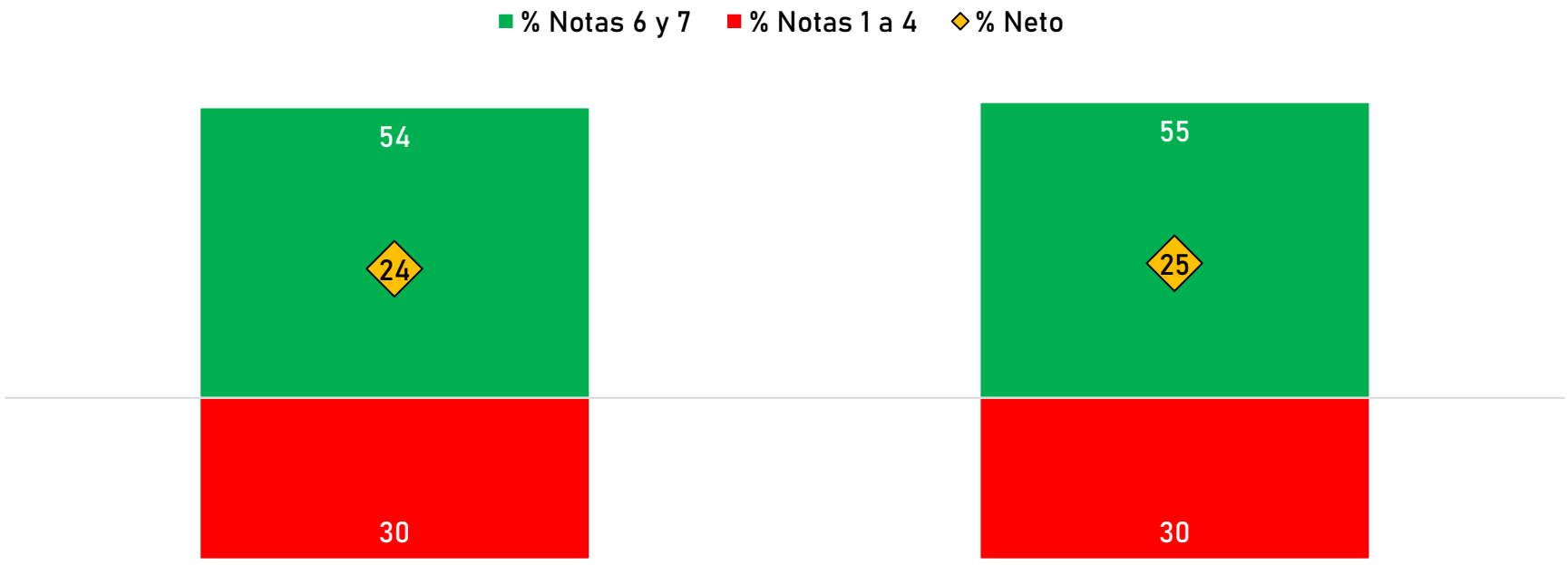
- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una mejor comunicación, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados de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

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



HABILITACIÓN (%) SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS

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…?

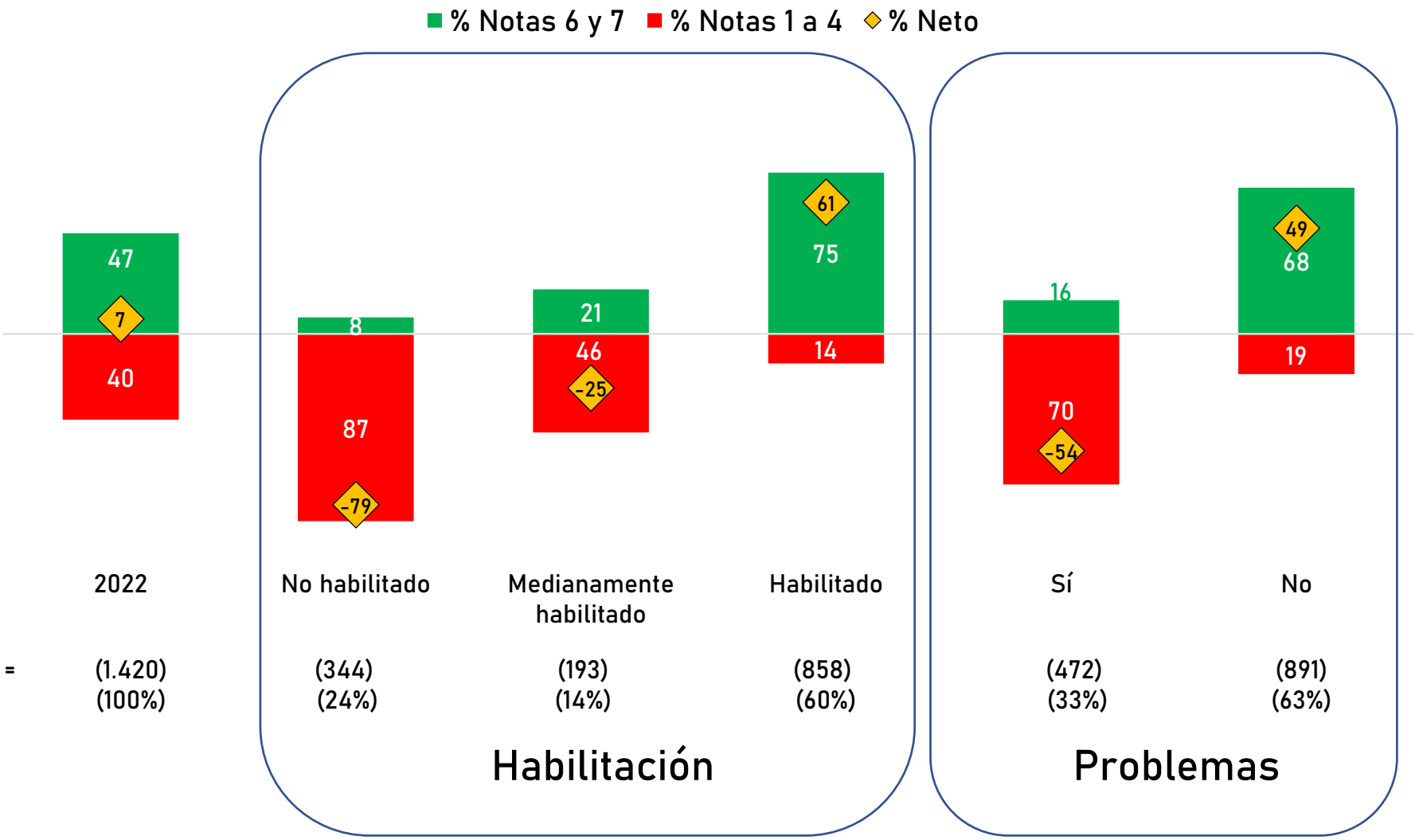


Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la Institución

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

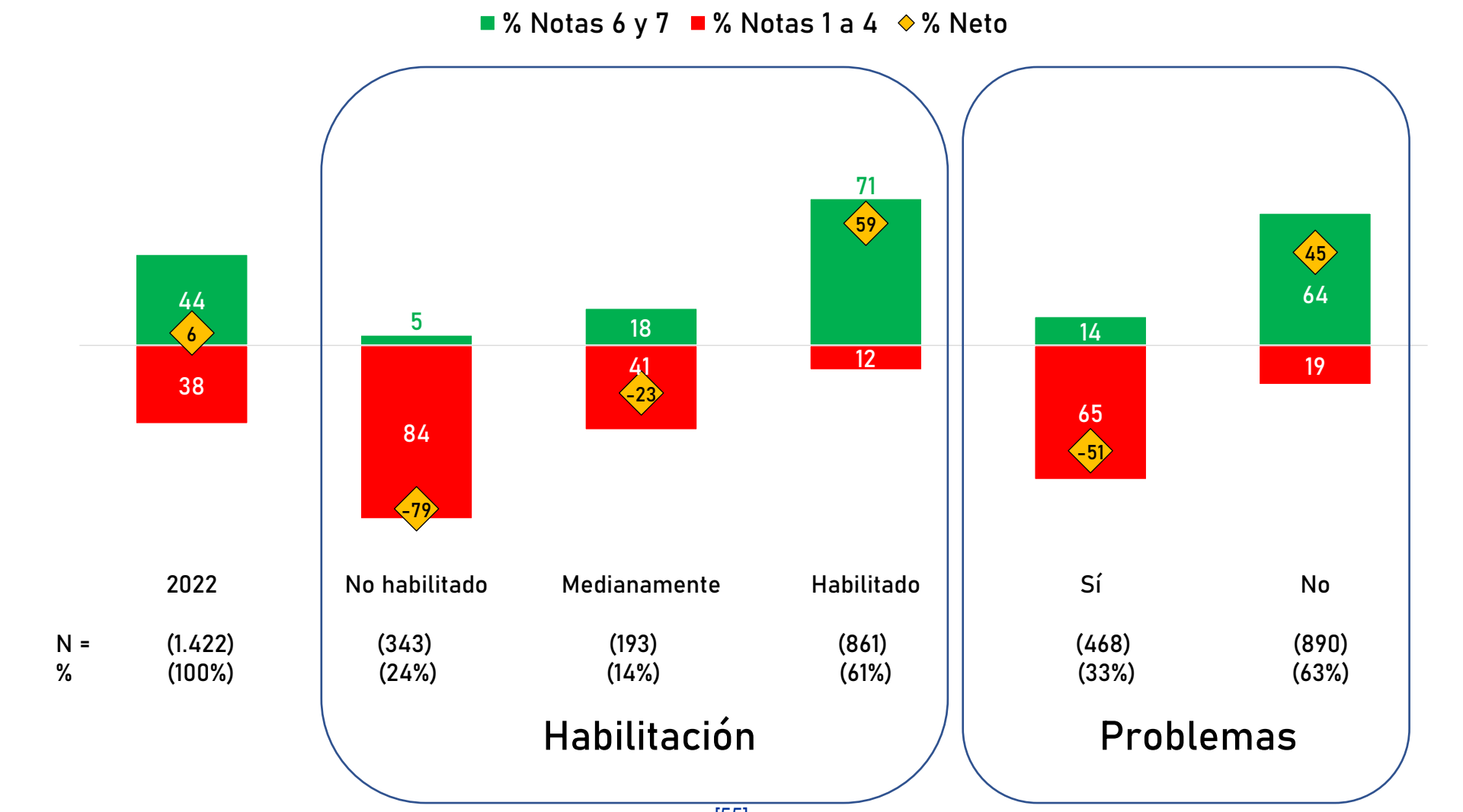
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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?



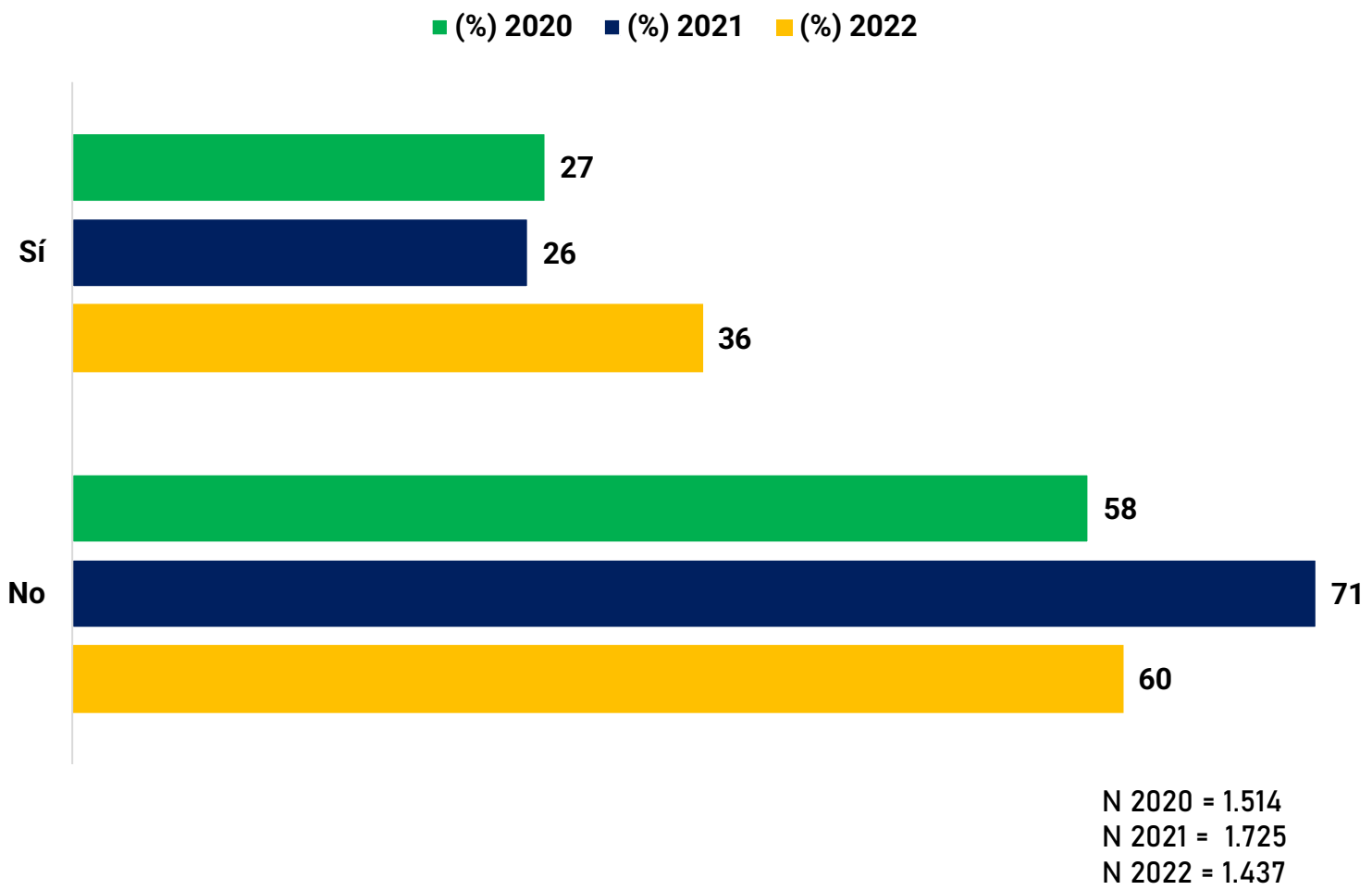
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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 – OCURRENCIA (%)
2020 –2022

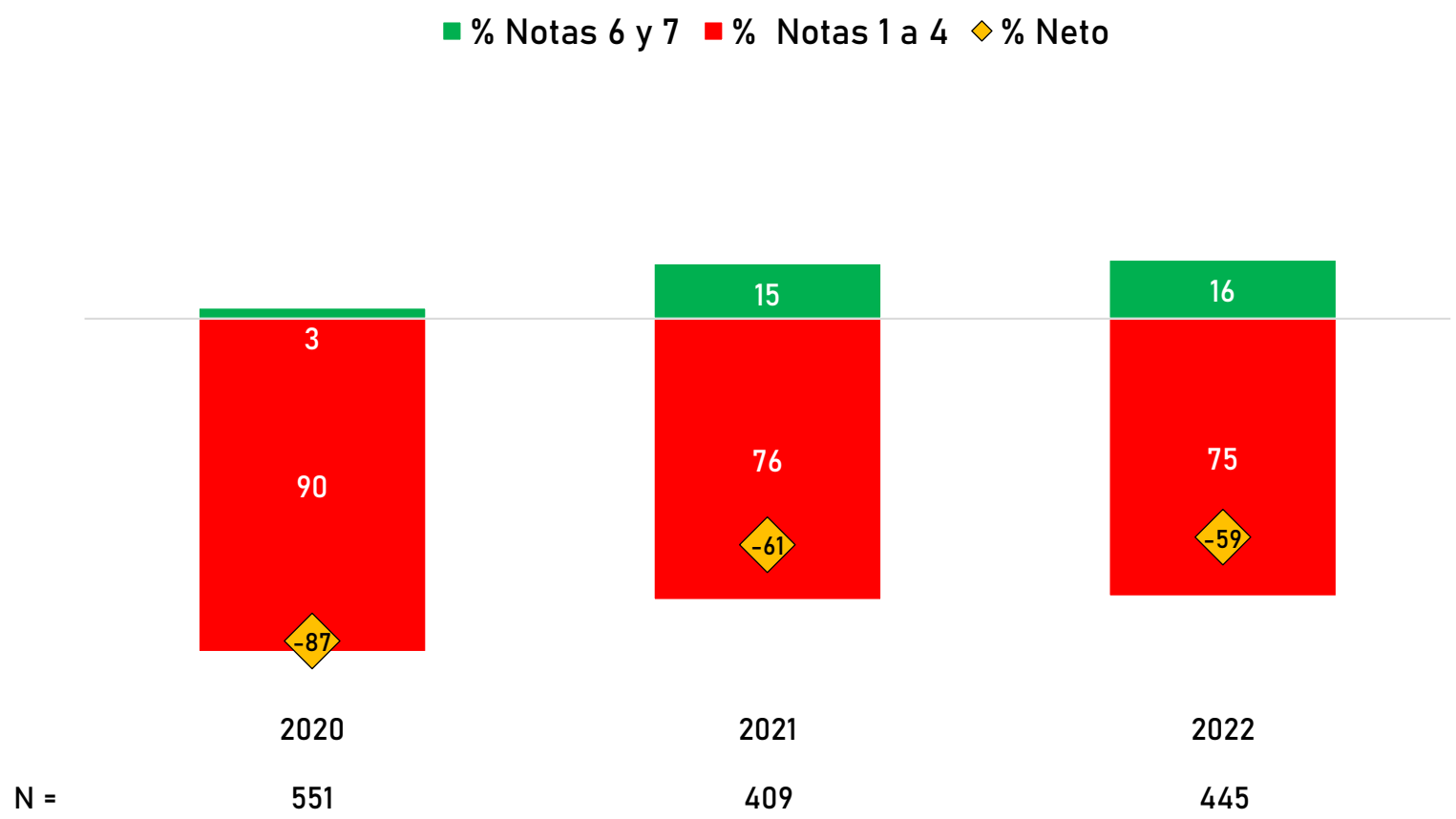
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la institución hasta que respondieron a su requerimiento?



N 2020 = 1.514
N 2021 = 1.725
N 2022 = 1.437

PROBLEMAS – SATISFACCIÓN CON RESPUESTA (%)
2020 - 2022

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?

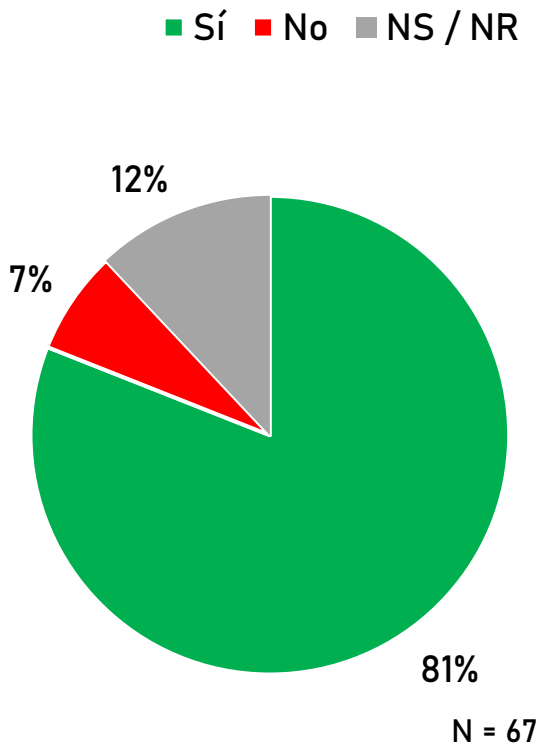


N 2022= 473

VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – PREGUNTAS ADICIONALES DE LA INSTITUCIÓN

MEDIDAS PARA FACILITAR TRÁMITES EN PANDEMIA(%)

¿Cree que el Servicio ha tomado medidas adecuadas para facilitar trámites o requerimientos en el estado de pandemia?



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 Servicio Nacional de Aduanas, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente"

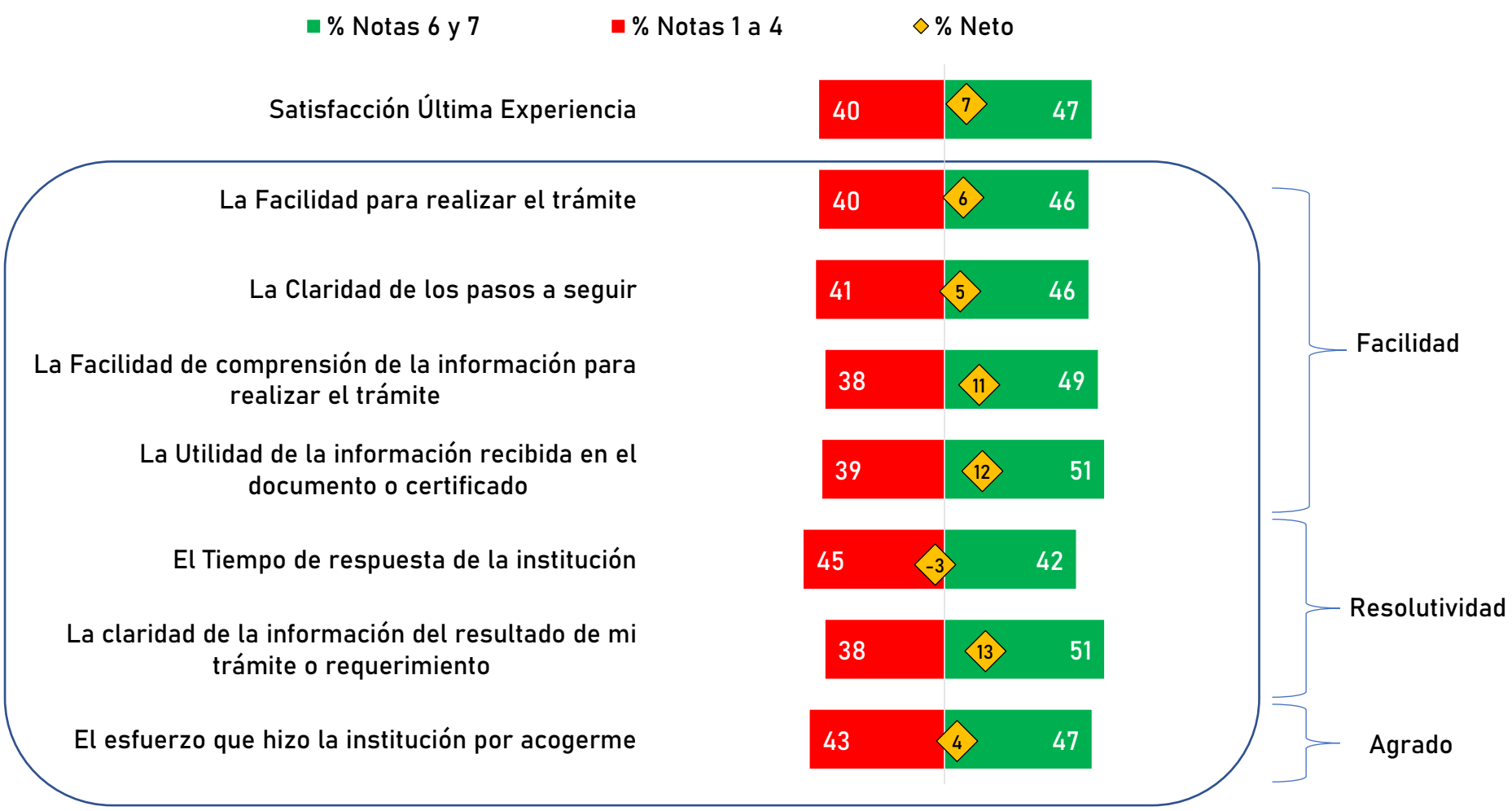
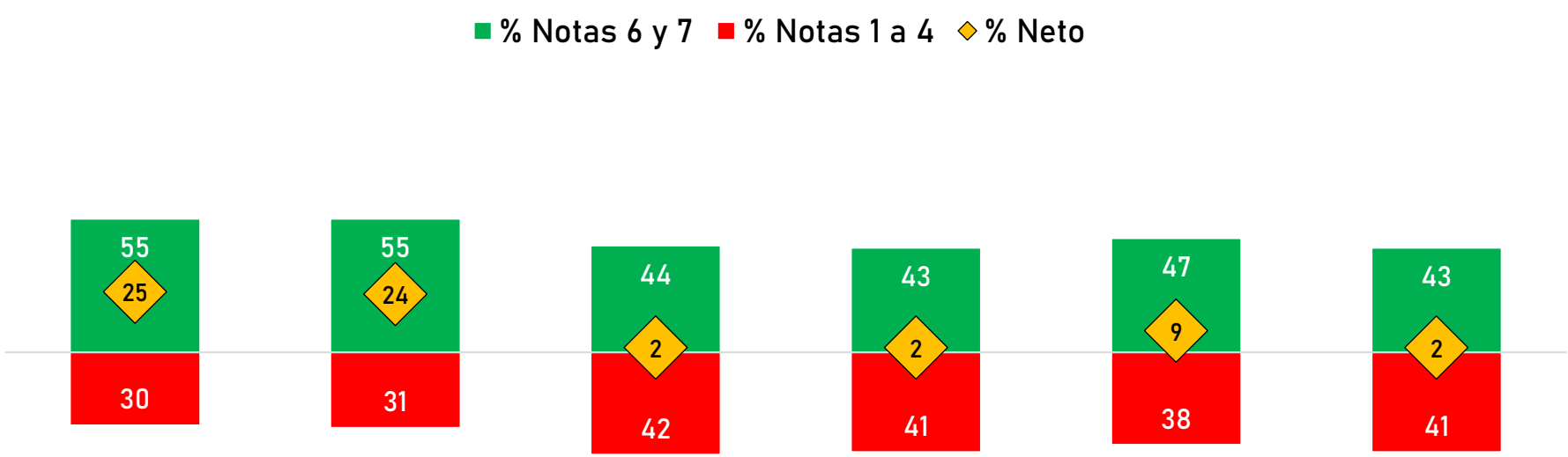


IMAGEN INSTITUCIONAL (%)

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 =	1.400	1.379	1.414	1.309	1.332	1.402

MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES

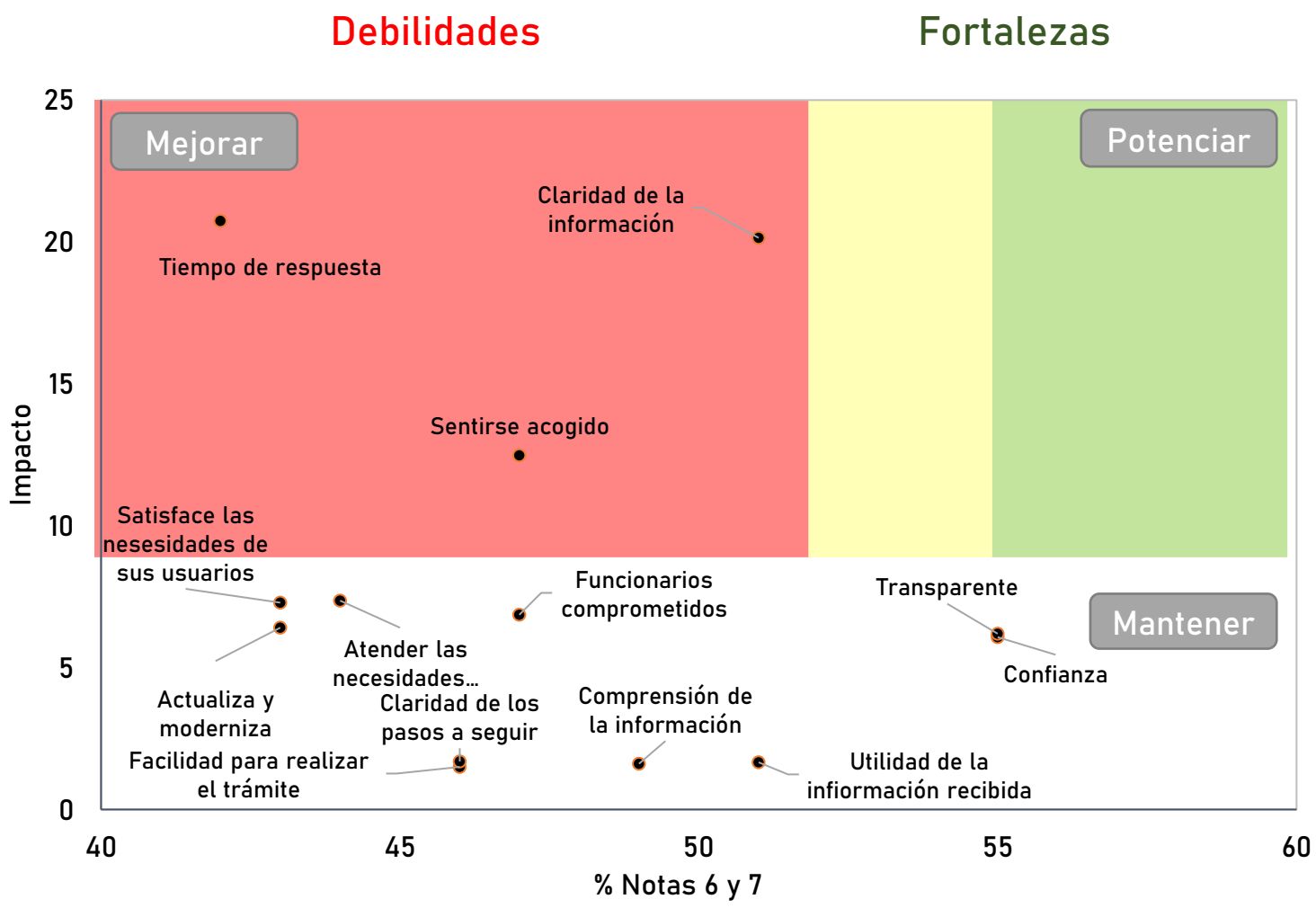


*Estadísticamente significativo a un 95% de confianza

RMSEA: 0,277/ CFI: 0,706

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

MAPA DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS



“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

LÍNEA 1

Tesorería General de la República
Comisión del Mercado Financiero
Superintendencia de Casinos de Juegos
Servicio de Impuestos Internos
Servicio Nacional de Aduanas
Servicio Civil
Subsecretaría de Justicia
ChileCompra
Subsecretaria de Vivienda y Urbanismo- SERVIU Regionales
Dirección de Presupuestos (DIPRES)
Registro Civil e identificación