“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Superintendencia de Pensiones

AGENDA

I. OBJETIVOS

II. METODOLOGÍA

III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

IV. DEFINICIONES RELEVANTES

V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ANÁLISIS

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:
Activa Research

Jefe/a de Proyecto:
Rodrigo de la Riva

Equipo Consultor:
Victoria León
Nicolás Cisneros
Anabril Cerda
Pablo Figueroa
Raúl Silva
Fabián Pino

Contraparte Institucional:
Tomás Aguayo

Red de Expertos y Asesoría:
Secretaría de Modernización del Estado

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

I. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido de los usuarios de los servicios públicos de Chile

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

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

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

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

II. METODOLOGÍA

ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

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

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



FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Encuestas telefónicas CATI
Universo	:	Personas usuarias de la Superintendencia de Pensiones que realizaron los trámites de certificado de afiliación, consulta sobre saldo en cuenta de AFP en afiliados fallecidos, consulta de beneficiarias o beneficiarios de la Pensión Garantizada Universal o del Sistema de Pensiones Solidarias, consulta sobre temas previsionales y seguro de cesantía, y reclamos sobre temas previsionales y seguro de cesantía
Muestreo	:	Muestreo probabilístico aleatorio en base al trámite realizado
Marco Muestral	:	110.025 contactos validos de un Universo de 792.046 provistos por la Superintendencia de Pensiones
Muestra	:	1.914 casos válidos totales
Error	:	+/- 2,2%, a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima
Ponderación	:	Por tipo de trámite y canal de atención
Fecha de Terreno	:	16 de agosto al 13 de octubre

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Trámites	Muestra Canal Digital	Muestra Canal Presencial	Muestra Canal Telefónico	Muestra efectiva (total)	Universo	
	n	n	n	n	N	Error
Certificado de afiliación a AFP	597	-	-	597	659.742	+/- 4,01%
Consulta sobre saldo en cuenta de AFP en afiliados fallecidos	133	-	-	133	30.288	+/- 8,48%
Consulta de deuda previsional	223	-	-	223	32.626	+/- 6,54%
Consulta beneficiarios (APS, PBS y PGU)	499	25	12	536	36.554	+/- 4,20%
Consulta sobre temas previsionales y seguro de cesantía	1	83	225	309	25.292	+/- 5,54%
Reclamos sobre temas previsionales y seguro de cesantía	-	110	6	116	7.544	+/- 9,03%
Total	1.453	218	243	1.914	**792.046**	**+/- 2,24%**
Error	+/- 2,57%	+/- 6,64%	+/- 6,29%	+/- 2,24%		

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2022.

FICHA HISTÓRICA DE TRÁMITES

Trámites	2020 CATI	2021 CATI	2022 CATI
Certificado de afiliación a AFP	328	926	597
Consulta de Afiliados fallecidos con deudas en cuentas individuales	127	122	133
Consulta de deuda previsional	135	206	223
Consulta beneficiarios (APS, PBS y PGU)	128	550	536
Consulta sobre temas previsionales y seguro de cesantía	134	97	309
Reclamos sobre temas previsionales y seguro de cesantía	1.028	-	116
Total	1.880	1.901	**1.914**

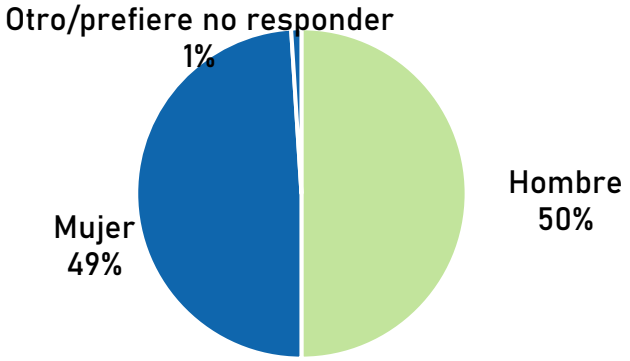
TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Incidencia	Total	%
Contactado	**14902**	**38,8%**
Entrevista correcta	1914	5,0%
Entrevista rechazada	8108	21,1%
Entrevista rechazada por supervisión	6	0,0%
Filtro	2495	6,5%
Fono equivocado	1167	3,0%
Volver a llamar	1212	3,2%
No contactado	**23531**	**61,2%**
Averiado / Fono malo	939	2,4%
Buzón de voz	3053	7,9%
Fax	2	0,0%
Fono ocupado	1400	3,6%
No contesta	18137	47,2%
Total general	**38433**	**100,0%**

III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

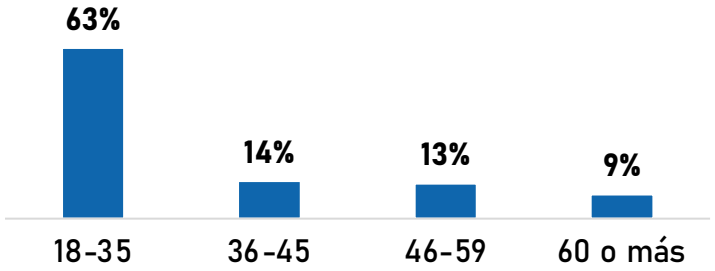
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

Sexo



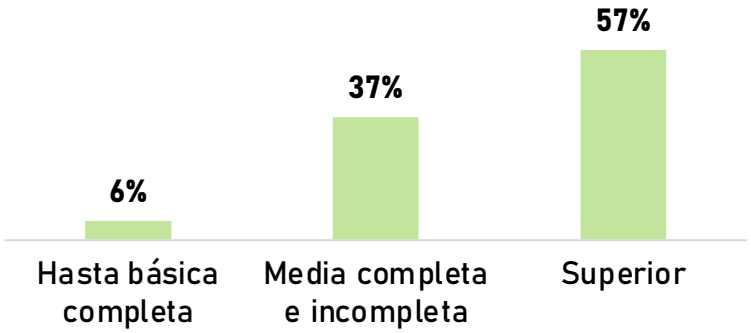
N = 1.911

Edad en Tramos



N = 1.911

Nivel Educativo

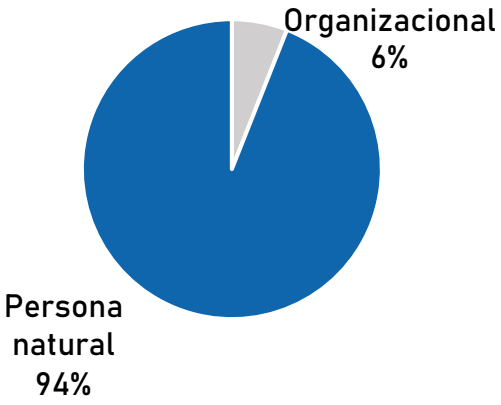


N = 1.810

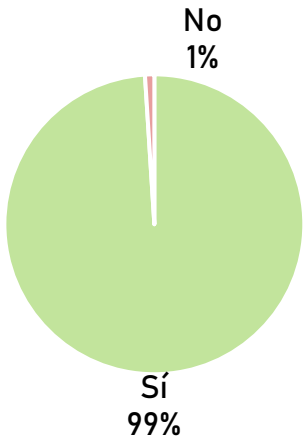
Se omiten NS/NR

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

Tipo de usuario



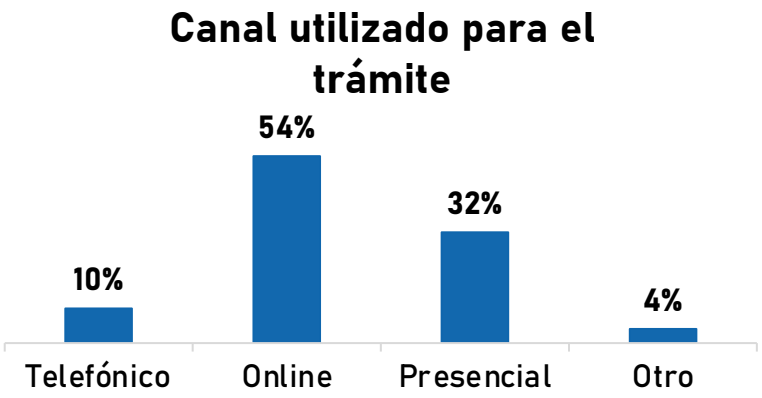
Tenencia de Clave Única

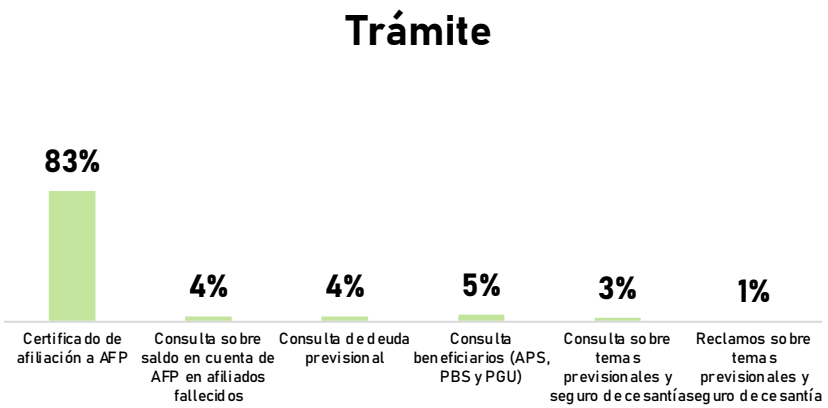


N = 1.911

Se omiten NS/NR

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

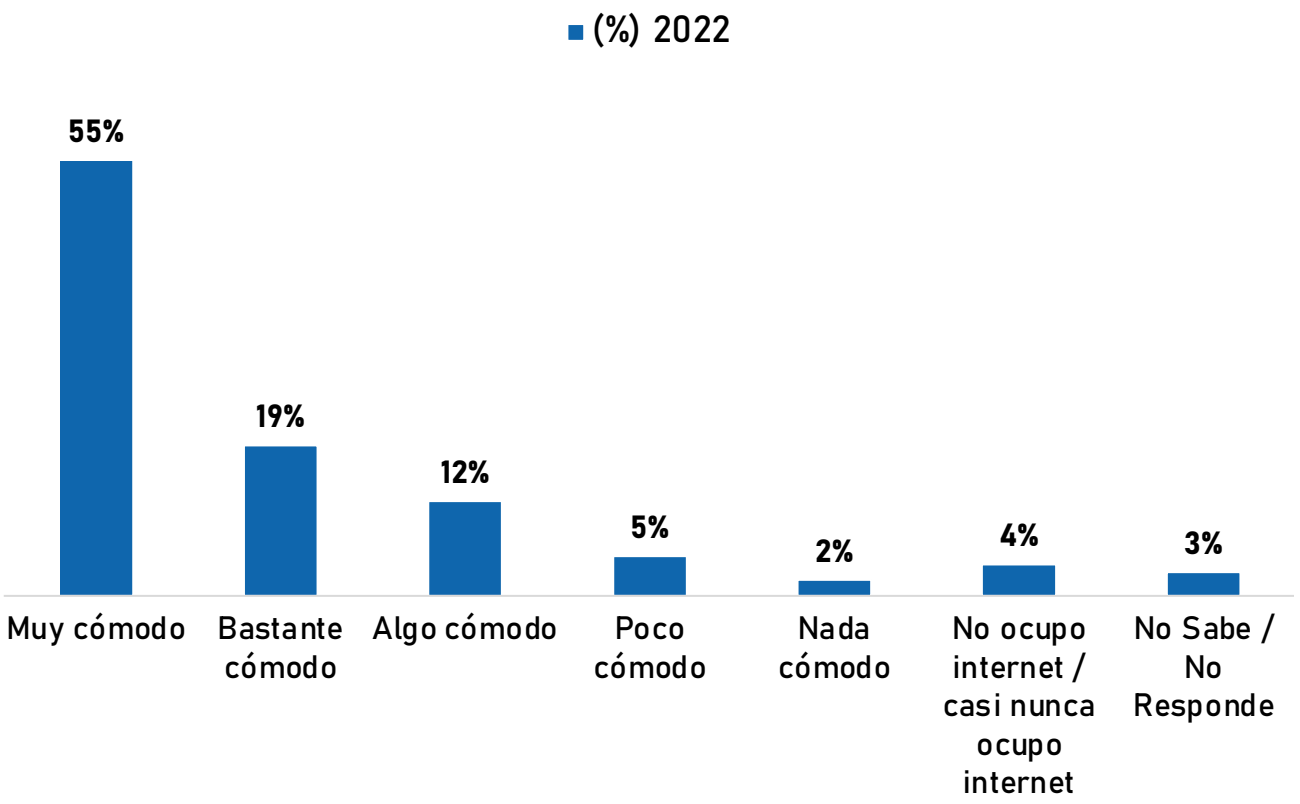




N = 1.914

EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

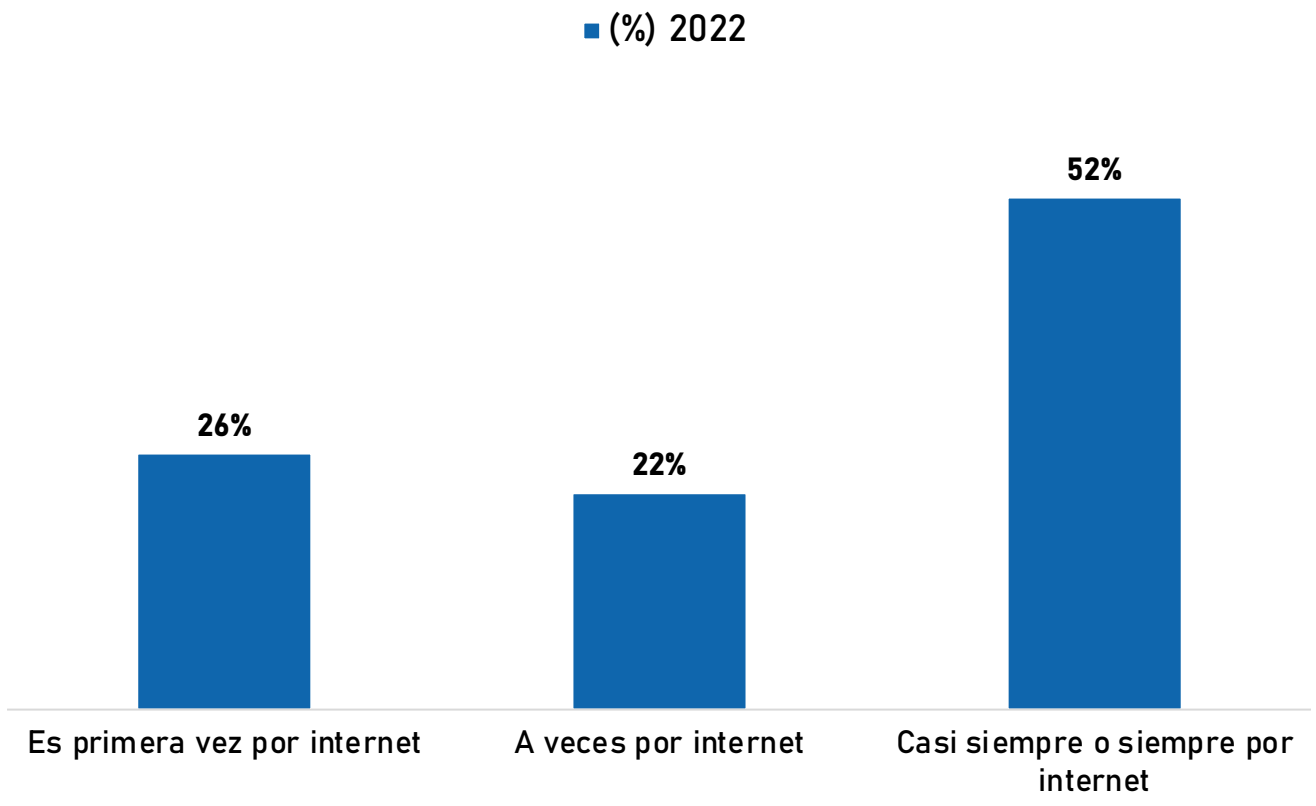
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 1.913

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

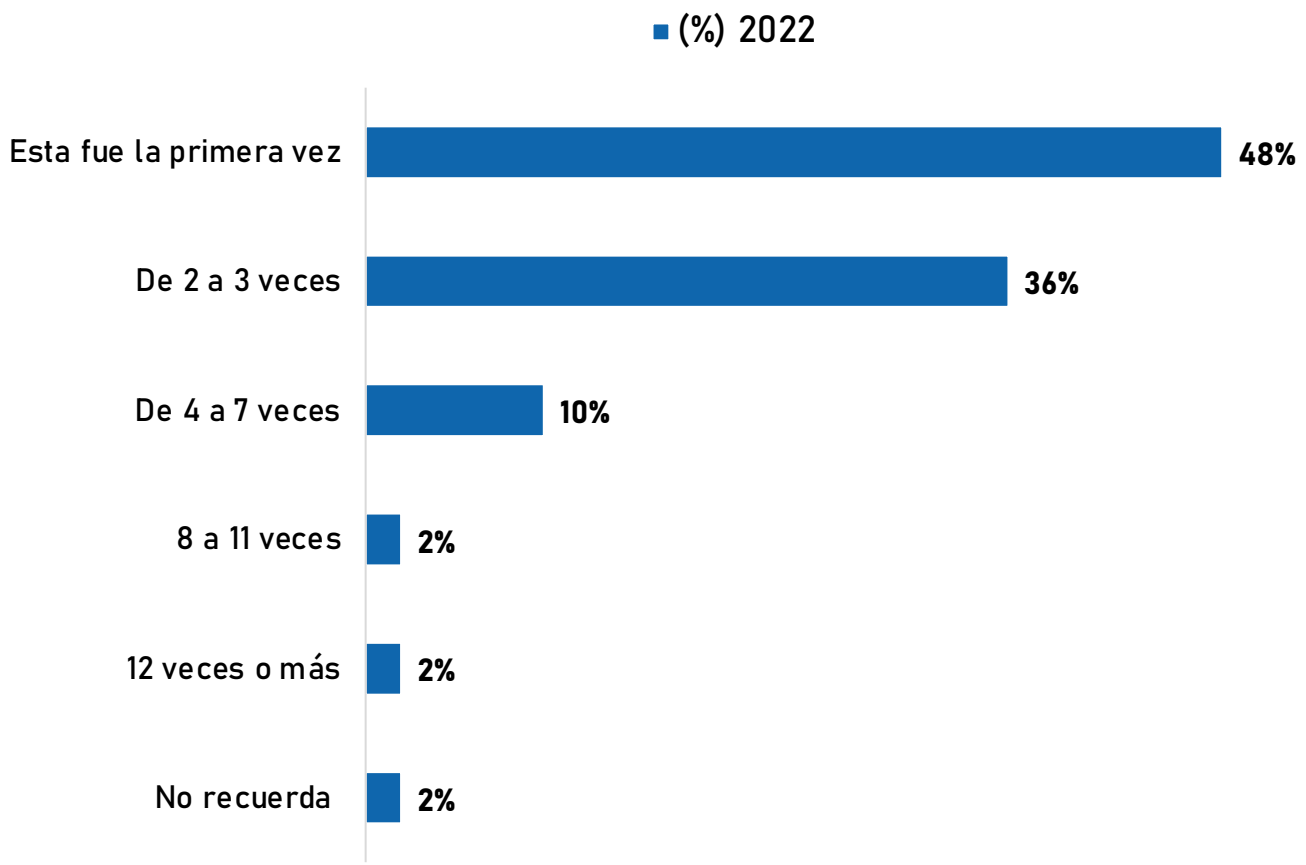
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 1.040
Se omiten las categorías NS-NR

INTENSIDAD DEL USUARIO (%) SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

En los últimos 2 AÑOS, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en la Superintendencia de Pensiones



N = 1.913

Se omiten NS/NR

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

IV. DEFINICIONES RELEVANTES

¿QUÉ MEDIMOS?

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

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

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

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

HABILITACIÓN

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

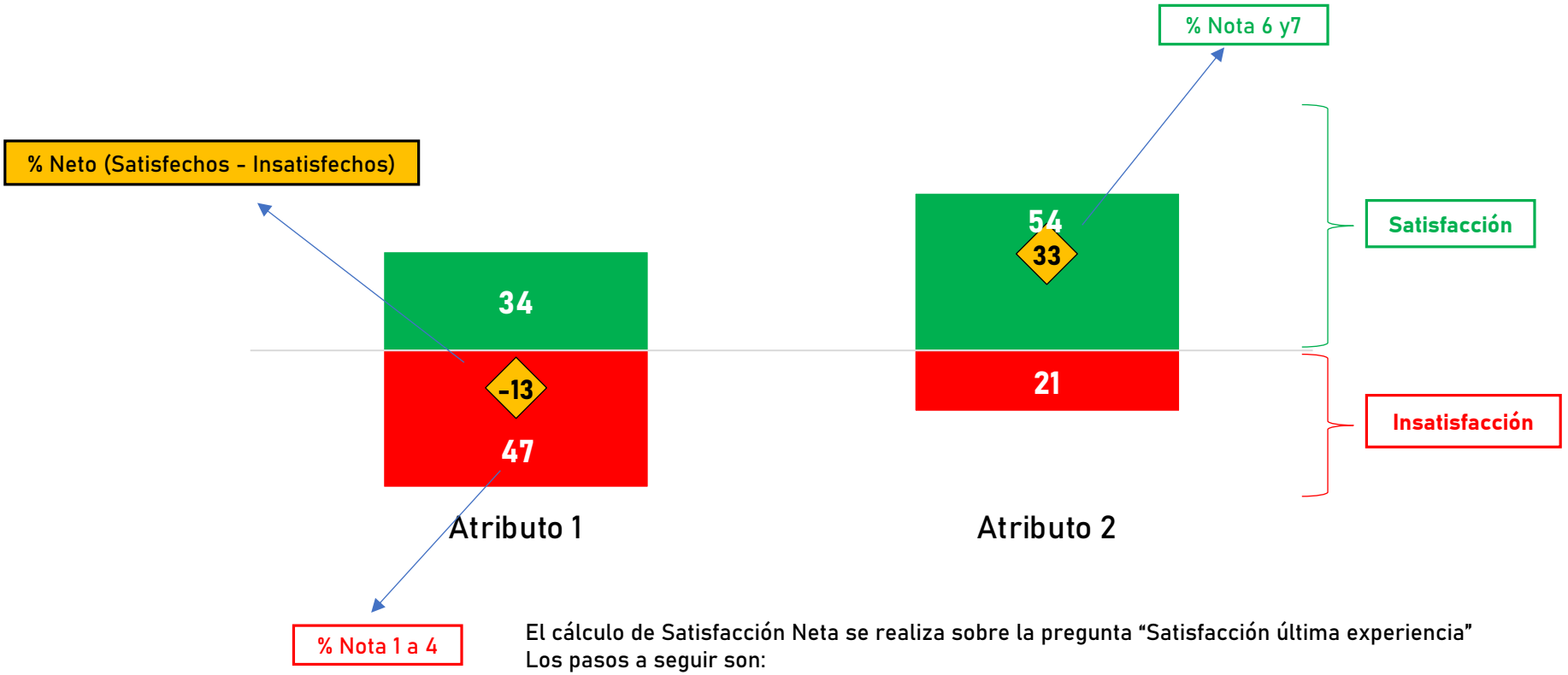
- Diversos estudios en el sector público y privado han mostrado que los/as **usuarios/as habilitados están mucho más satisfechos** y tienen menos problemas al realizar un trámite o acceder a un servicio.

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

V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ÚLTIMA EXPERIENCIA

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



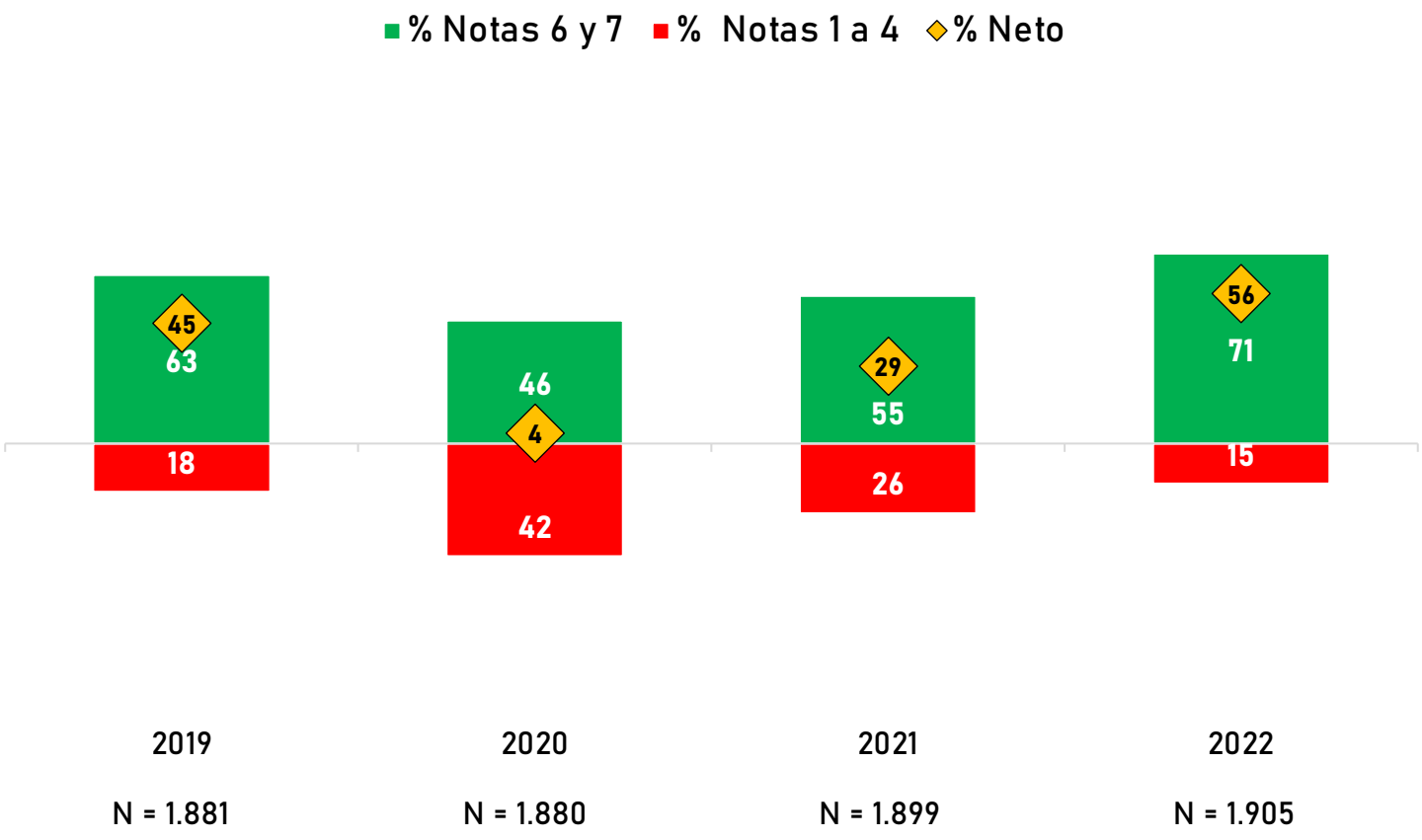
El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

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

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

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES AÑO – 2022

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

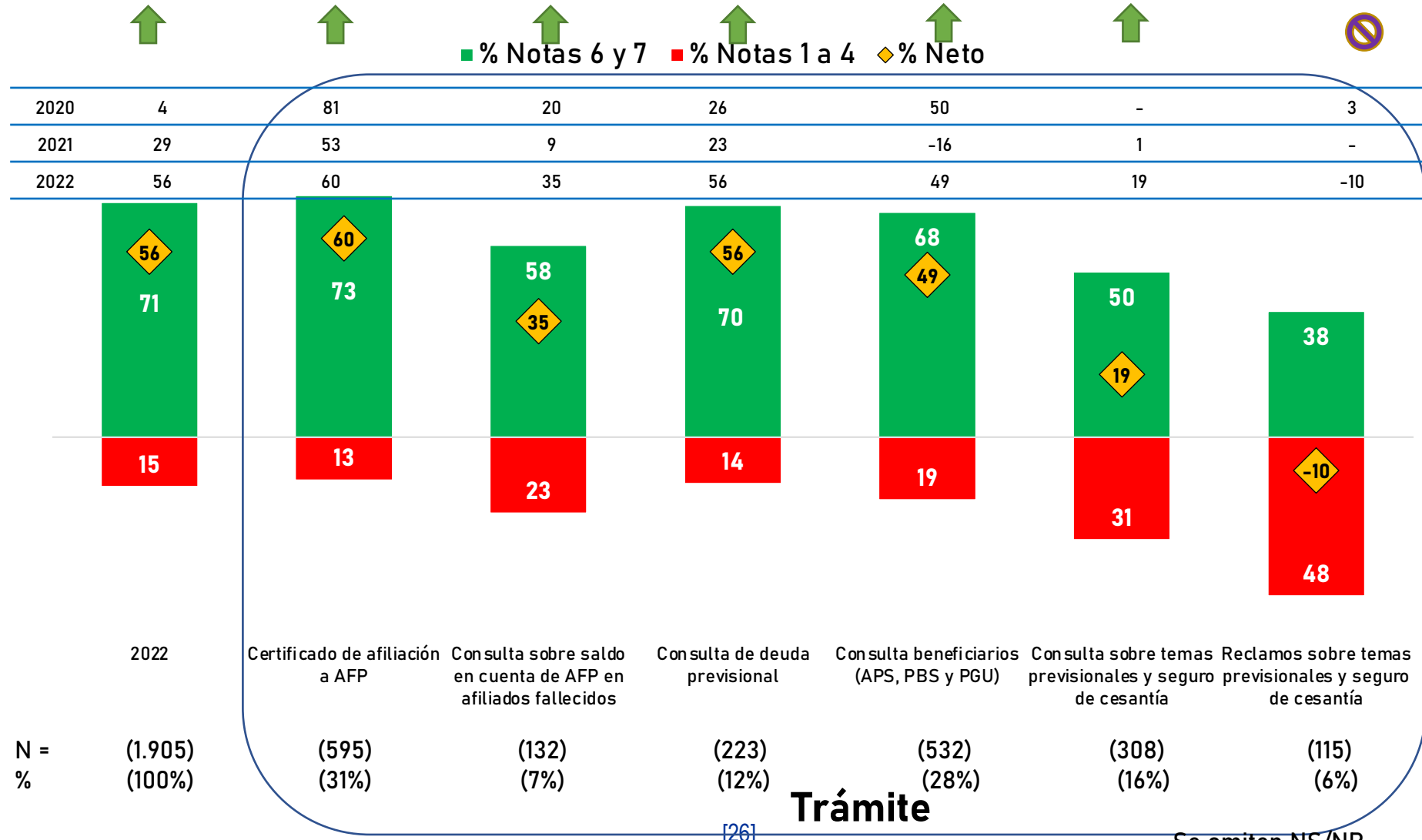


El indicador de Satisfacción neta de Usuarios (PMG), se construye a partir de los resultados del 2022 de esta variable.

Se omiten NS/NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

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



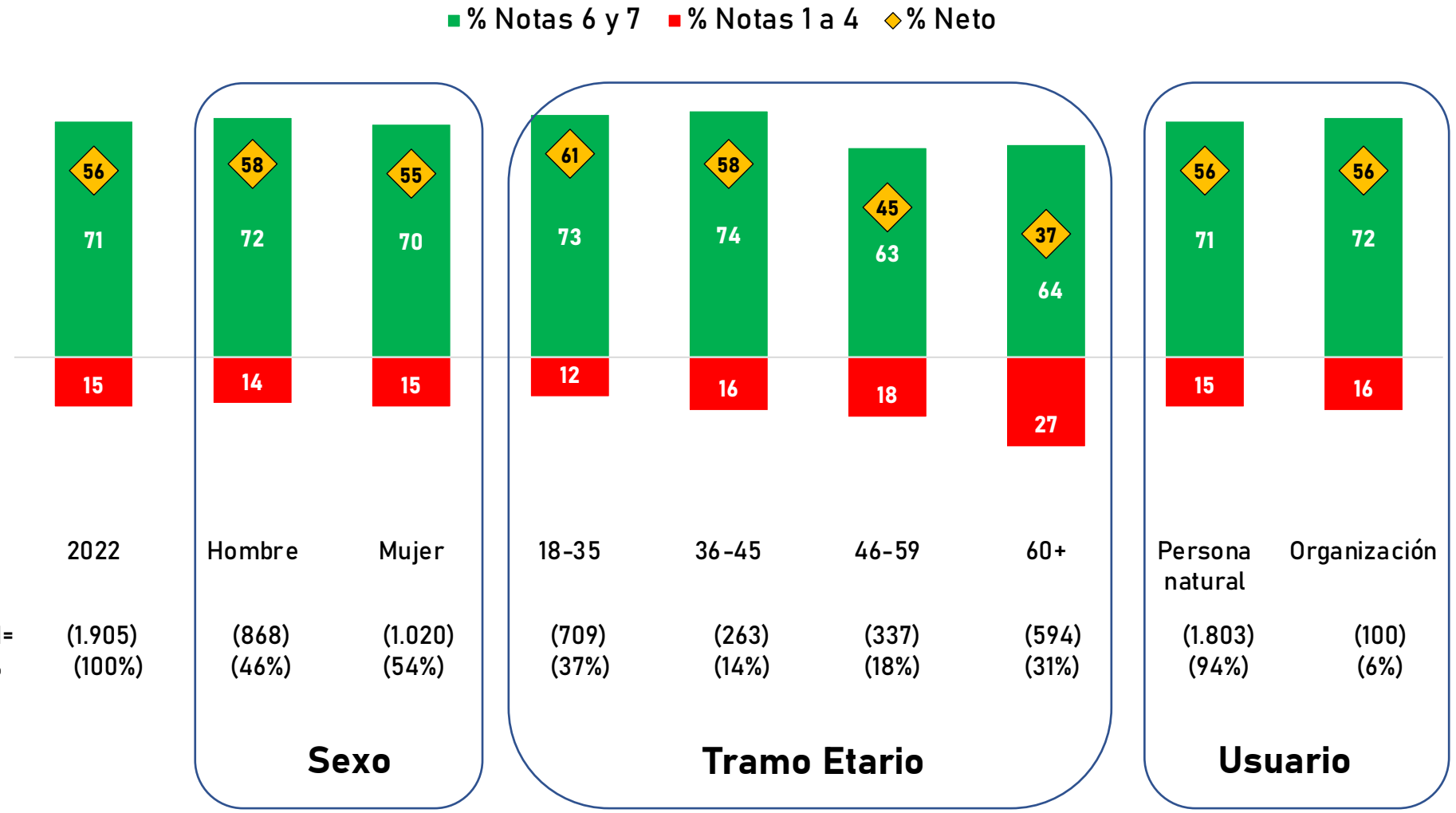
	2022	Certificado de afiliación a AFP	Consulta sobre saldo en cuenta de AFP en afiliados fallecidos	Consulta de deuda previsional	Consulta beneficiarios (APS, PBS y PGU)	Consulta sobre temas previsionales y seguro de cesantía	Reclamos sobre temas previsionales y seguro de cesantía
2020	4	81	20	26	50	-	3
2021	29	53	9	23	-16	1	-
2022	56	60	35	56	49	19	-10
% Notas 6 y 7	71	73	58	70	68	50	38
% Notas 1 a 4	15	13	23	14	19	31	48
N =	(1.905)	(595)	(132)	(223)	(532)	(308)	(115)
%	(100%)	(31%)	(7%)	(12%)	(28%)	(16%)	(6%)

Trámite

Se omiten NS/NR

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

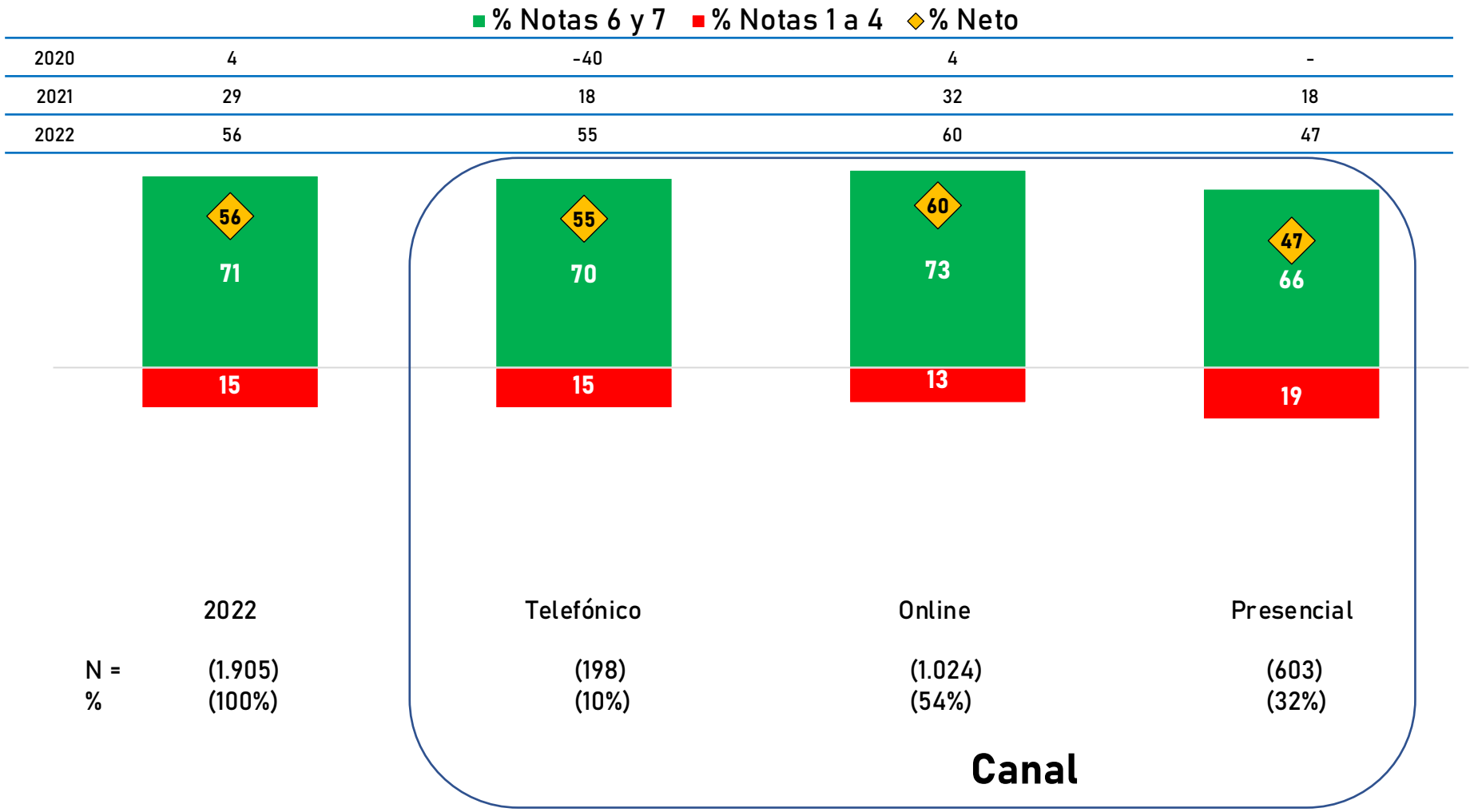
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten NS/NR en respuesta a pregunta como en definición de segmento

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL

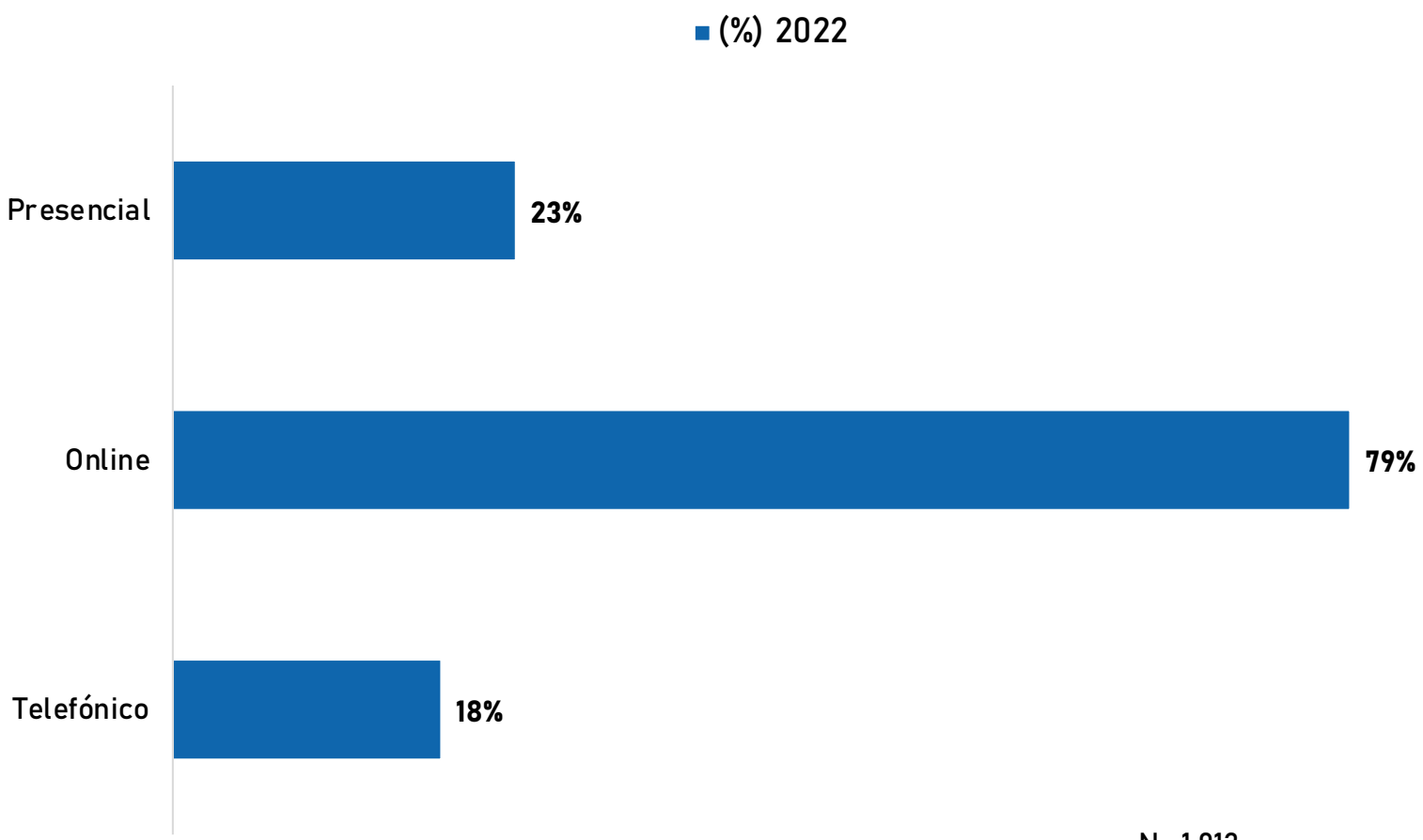
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten NS/NR en respuesta a pregunta como "otros" en definición de segmento

CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

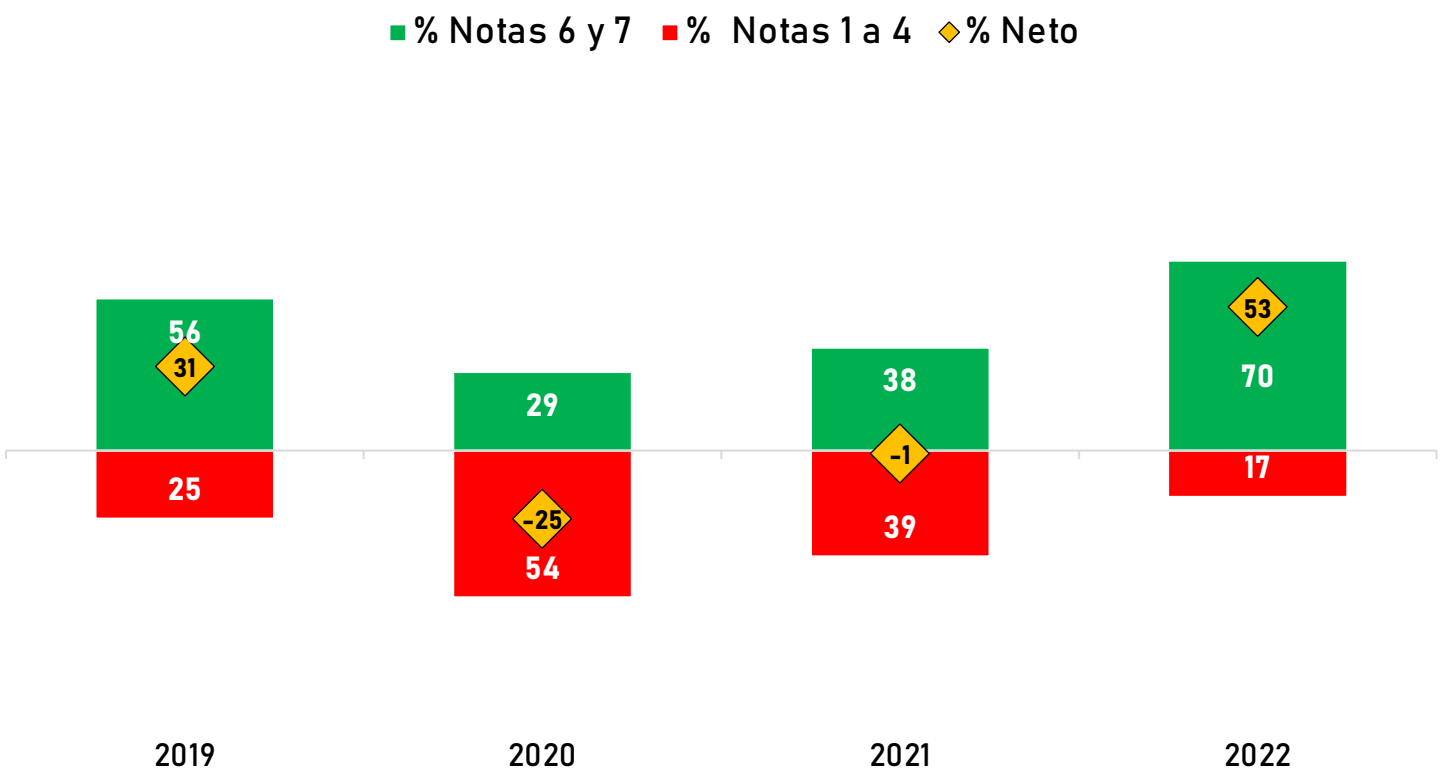
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con la Institución?



N= 1.913
Omite los NS-NR
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 CALL CENTER ¿qué nota le pondría?

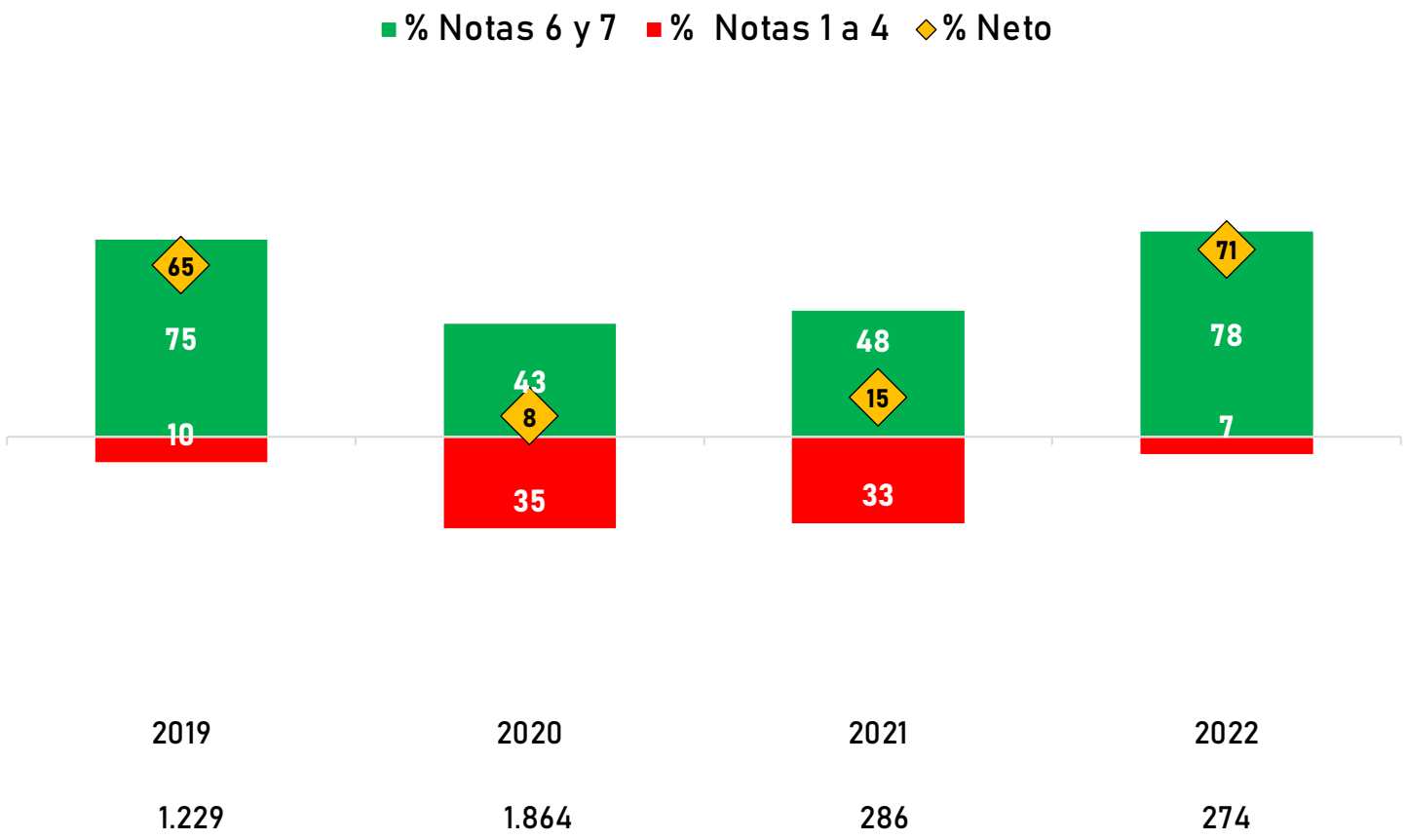


N =	254	602	200	277

Se omiten NS/NR

SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
AÑO - 2022

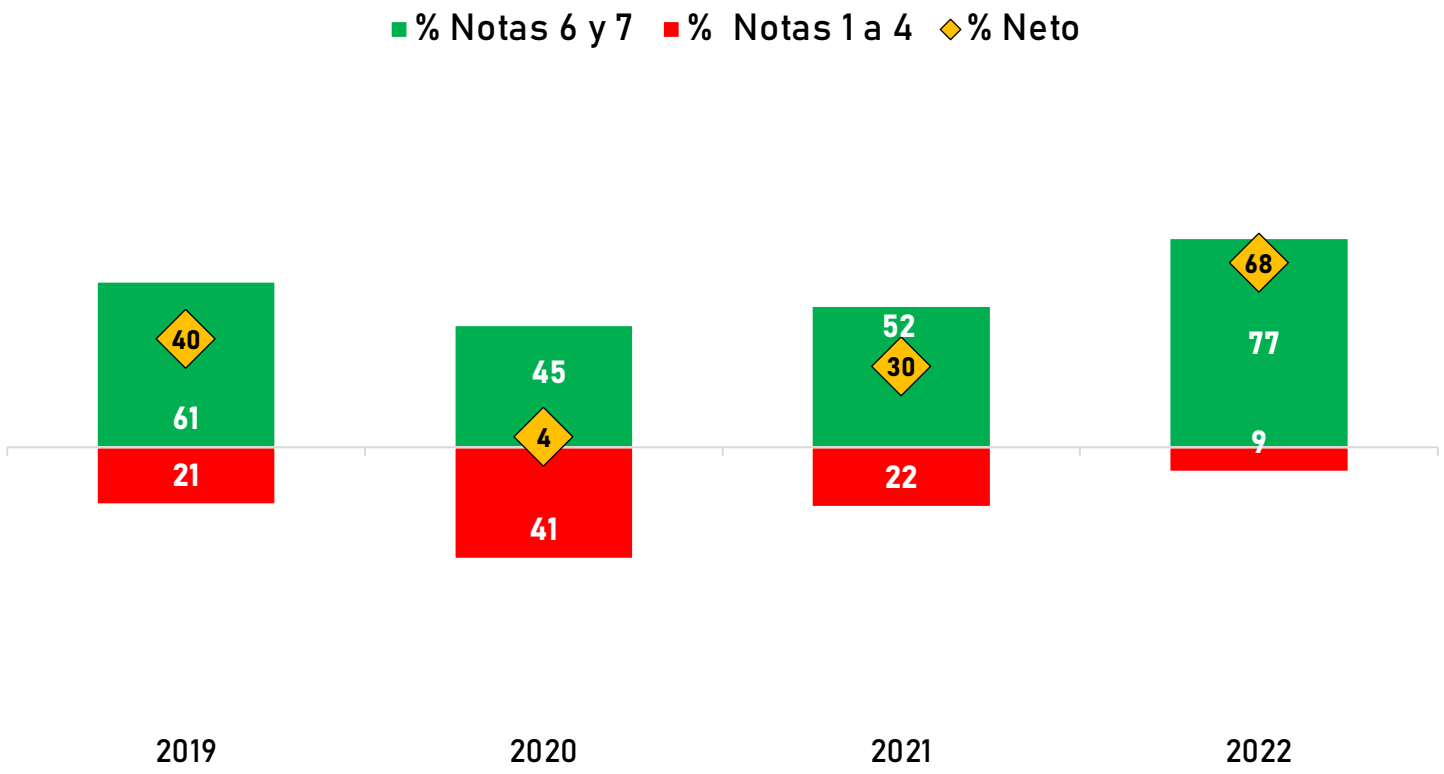
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en la PÁGINA WEB ¿qué nota le pondría?



Se omiten NS/NR

SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
AÑO - 2022

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

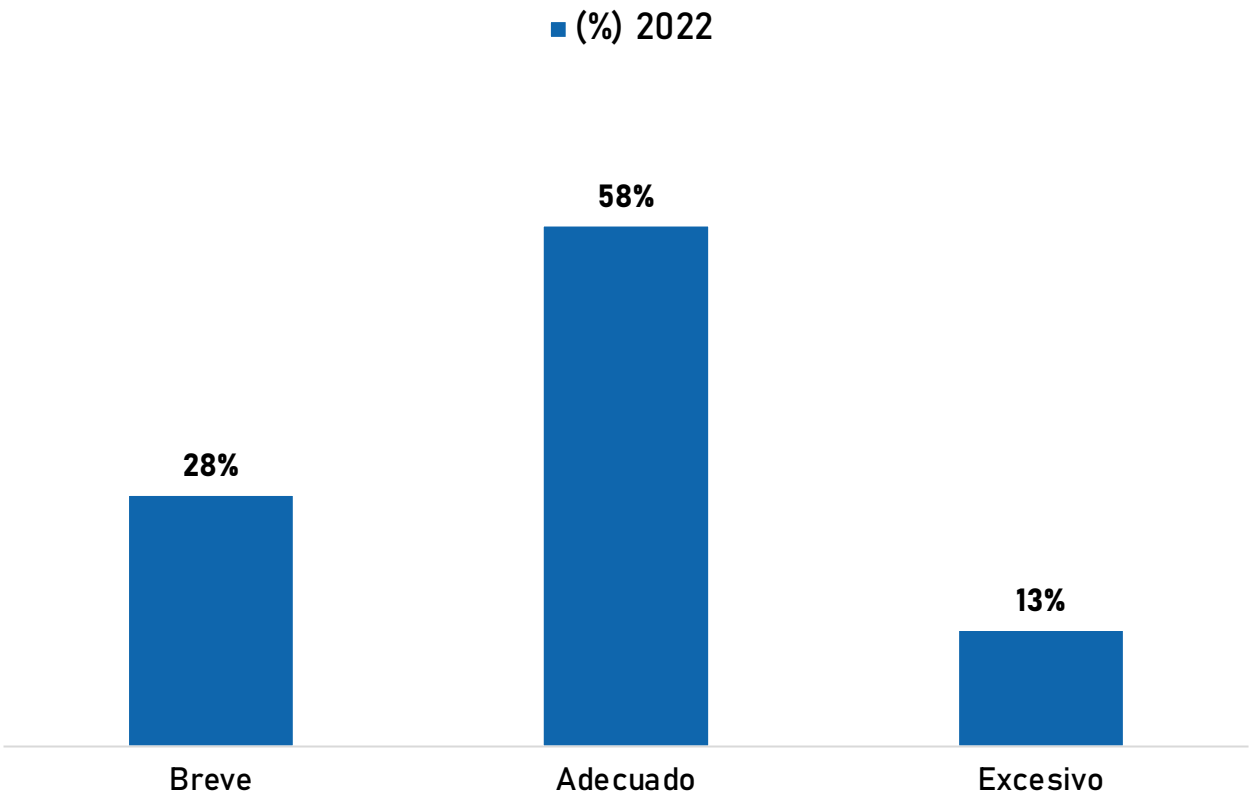


	2019	2020	2021	2022
N =	381	133	48	123

Se omiten NS/NR

TRÁMITE – EVALUACIÓN TIEMPO DE ESPERA (%)

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

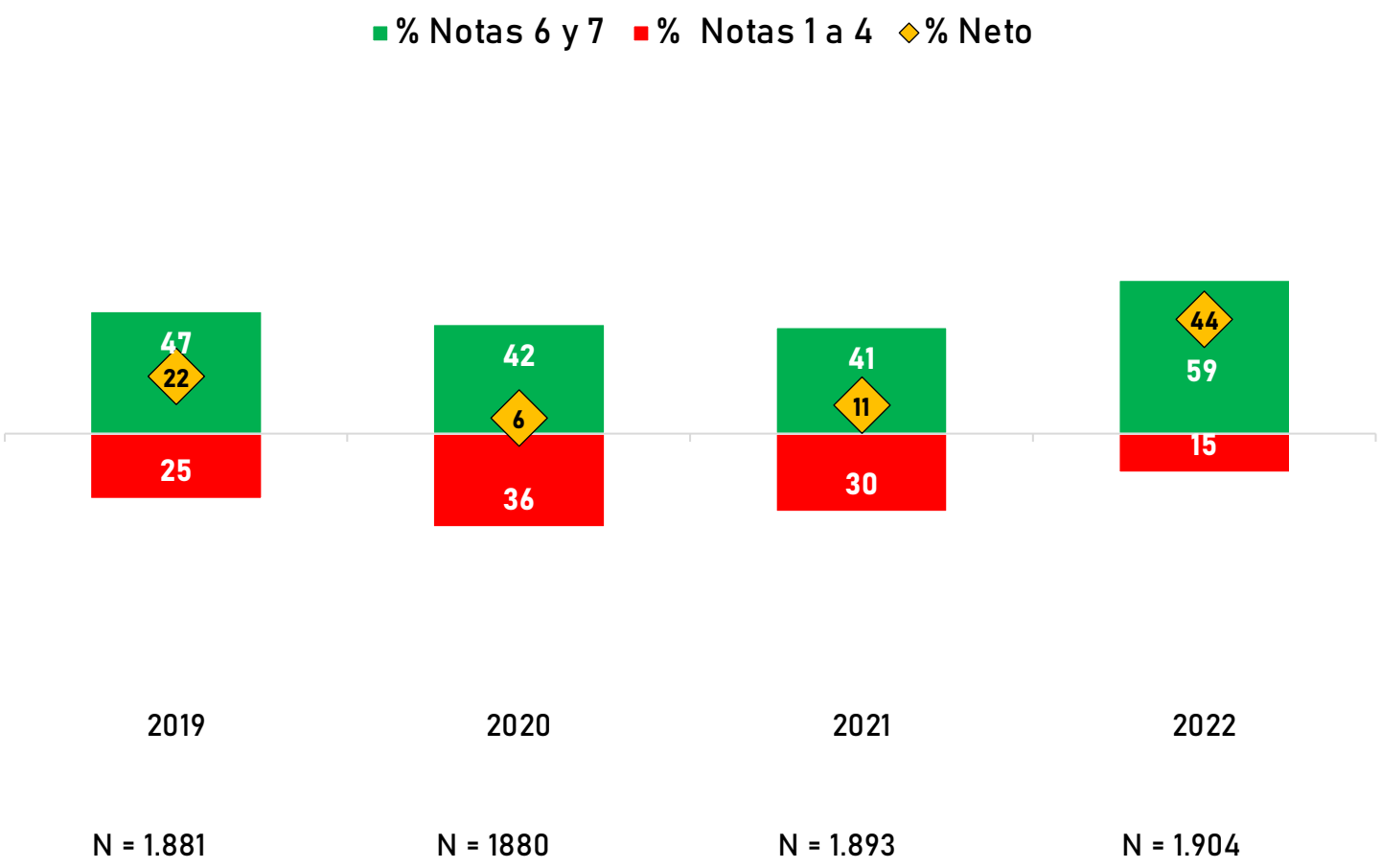


N = 1.846
Se omiten categorías NS-NR

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN GENERAL (%) SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES AÑO - 2022

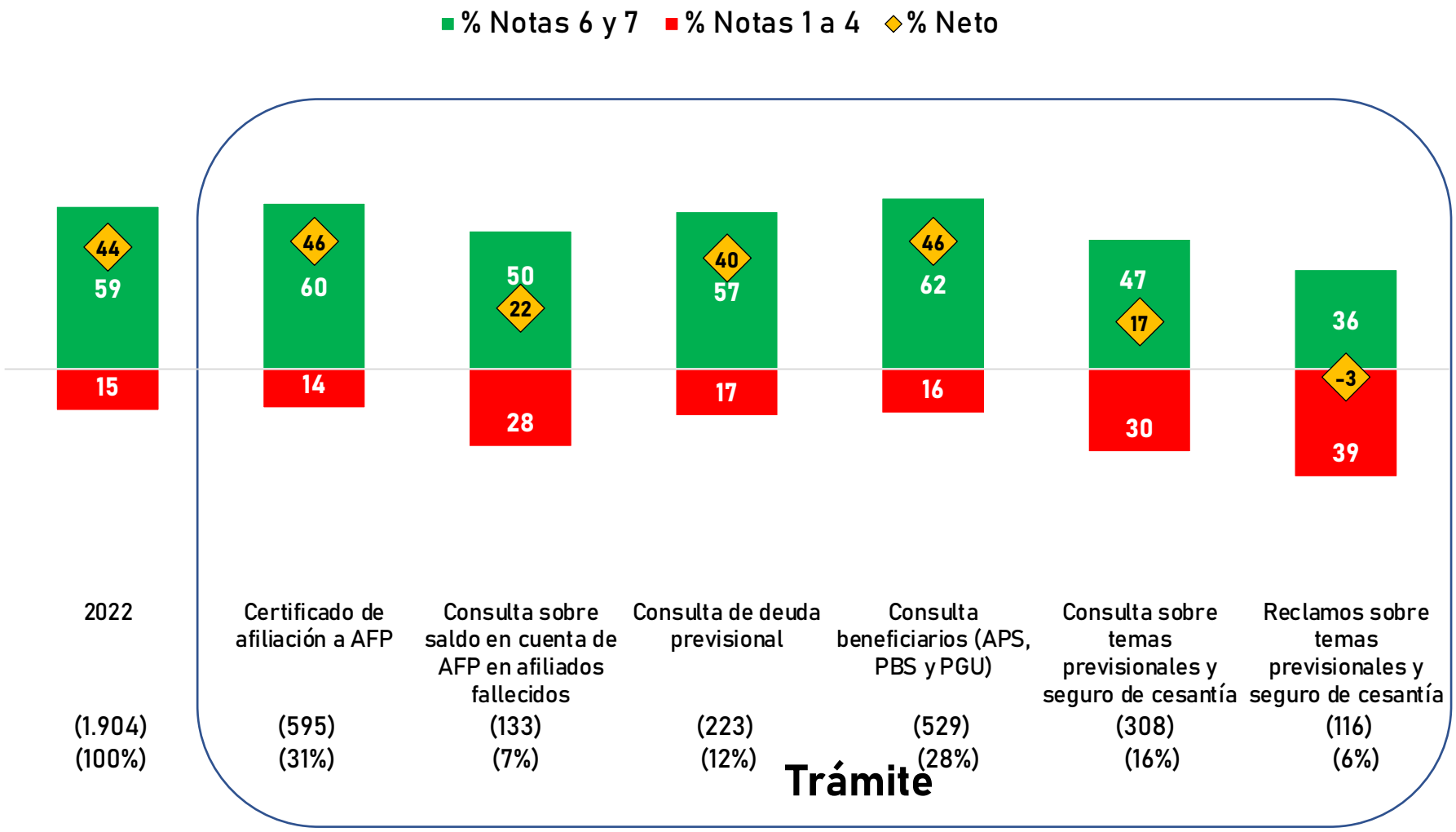
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten NS/NR

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

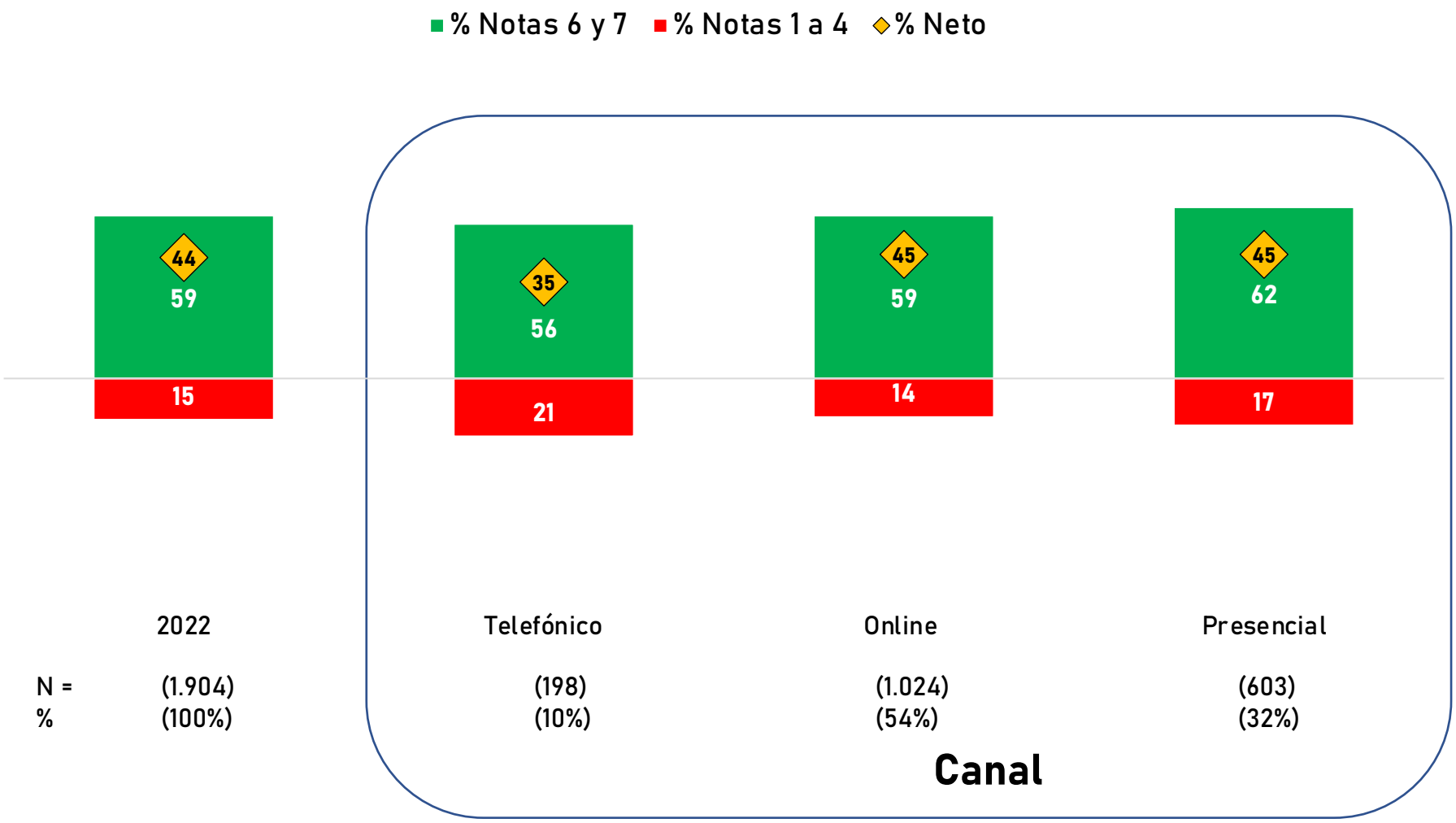
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten NS/NR

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL

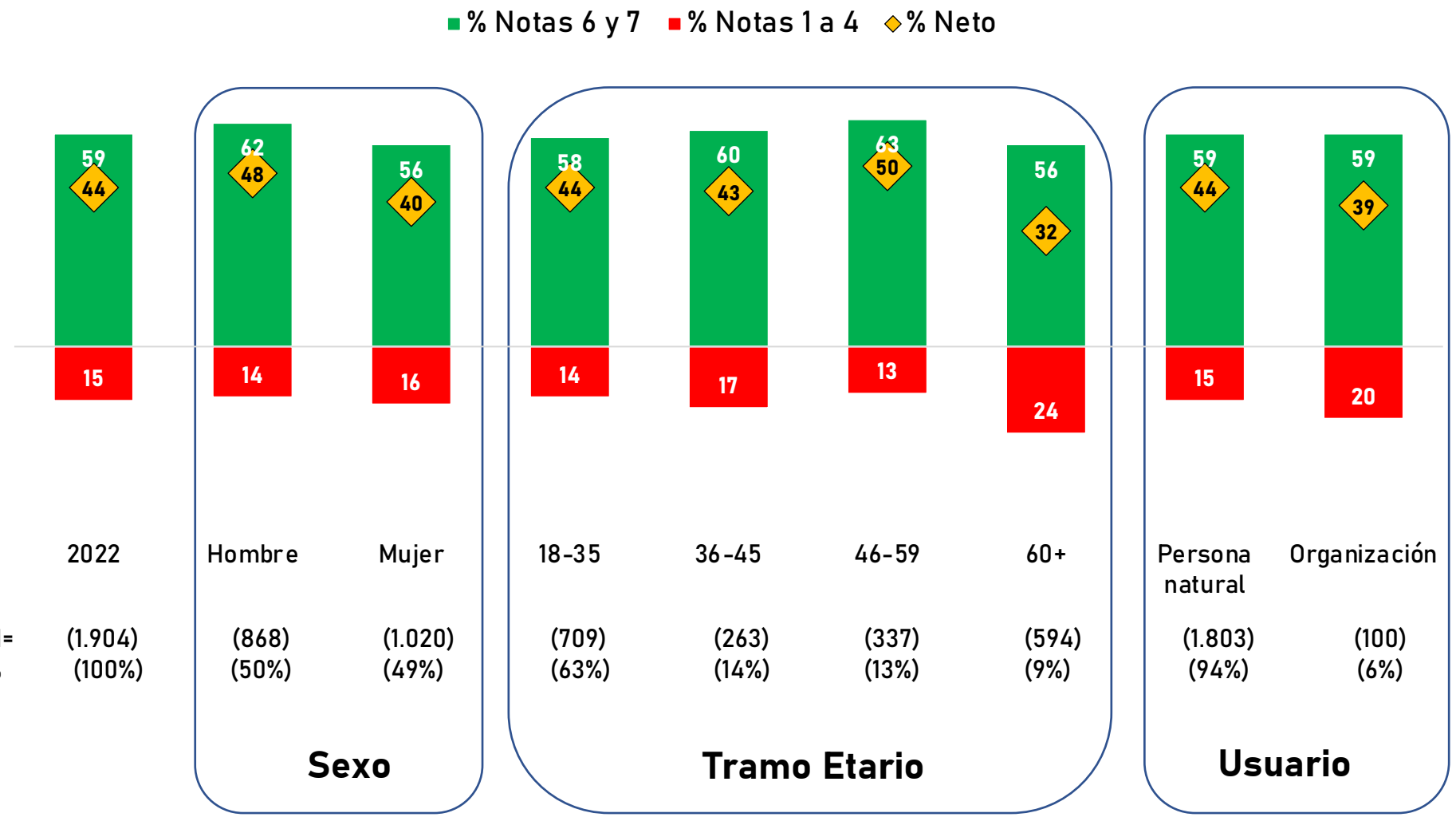
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten NS/NR en respuesta a pregunta como en definición de segmento

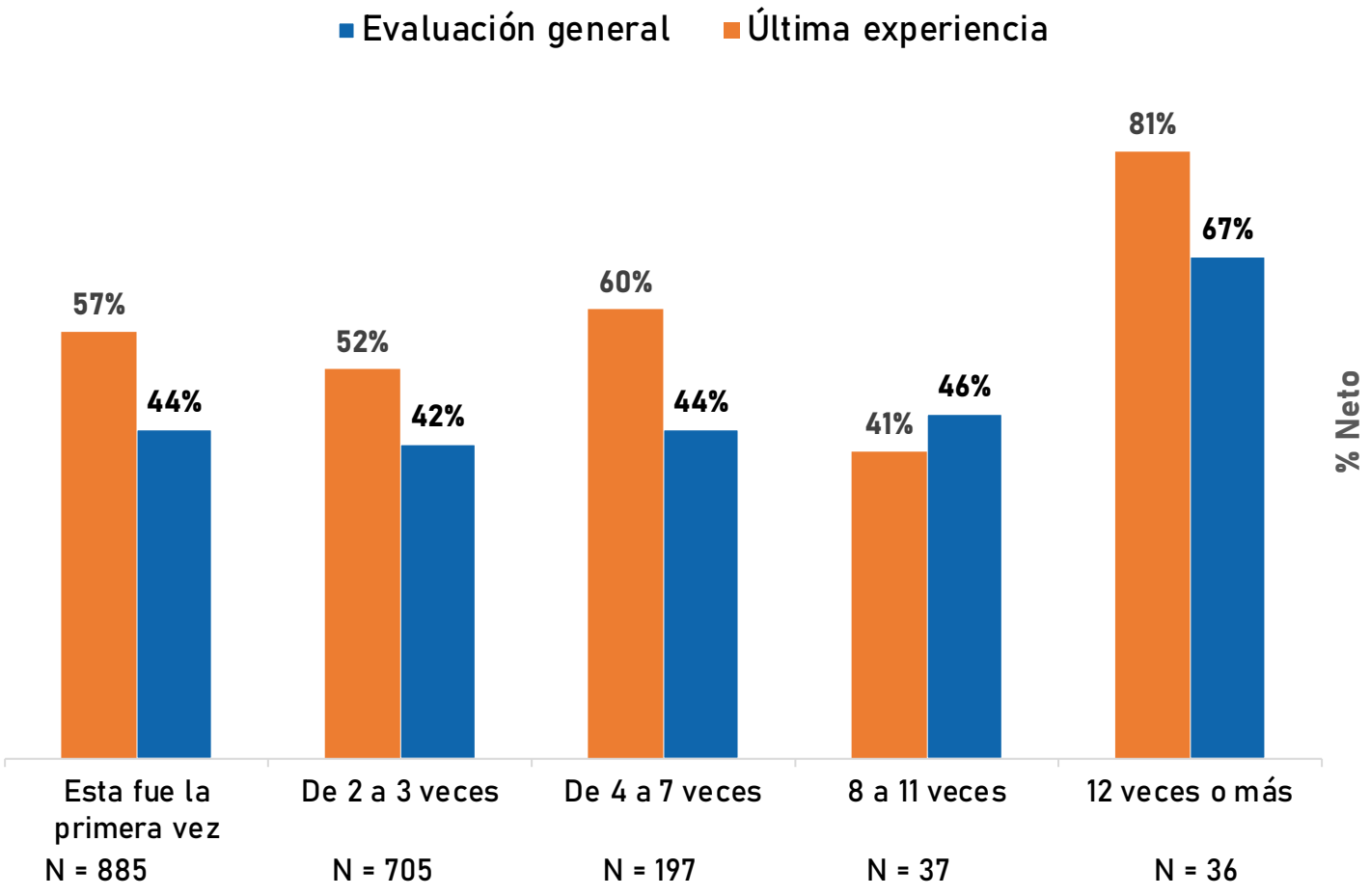
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y USUARIO

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



Se omiten NS/NR en respuesta a pregunta como en definición de segmento

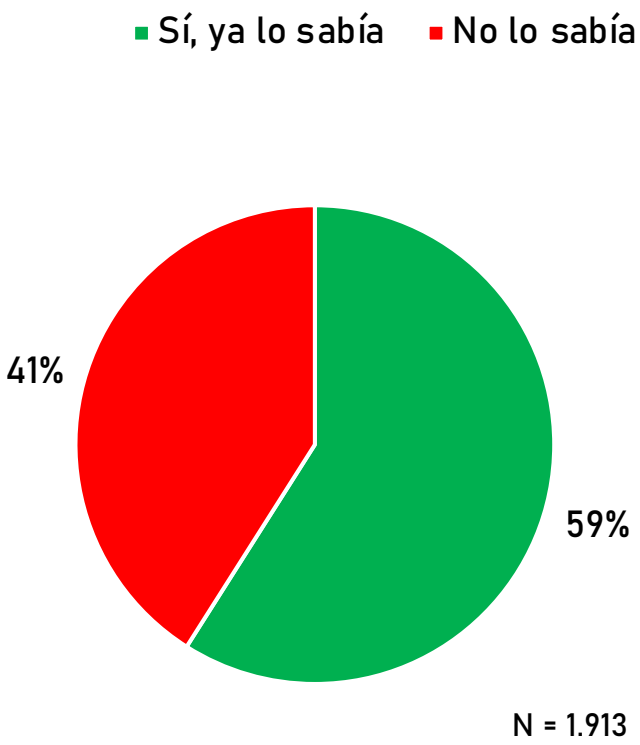
EVALUACIÓN GENERAL VS EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA SEGÚN RECURRENCIA

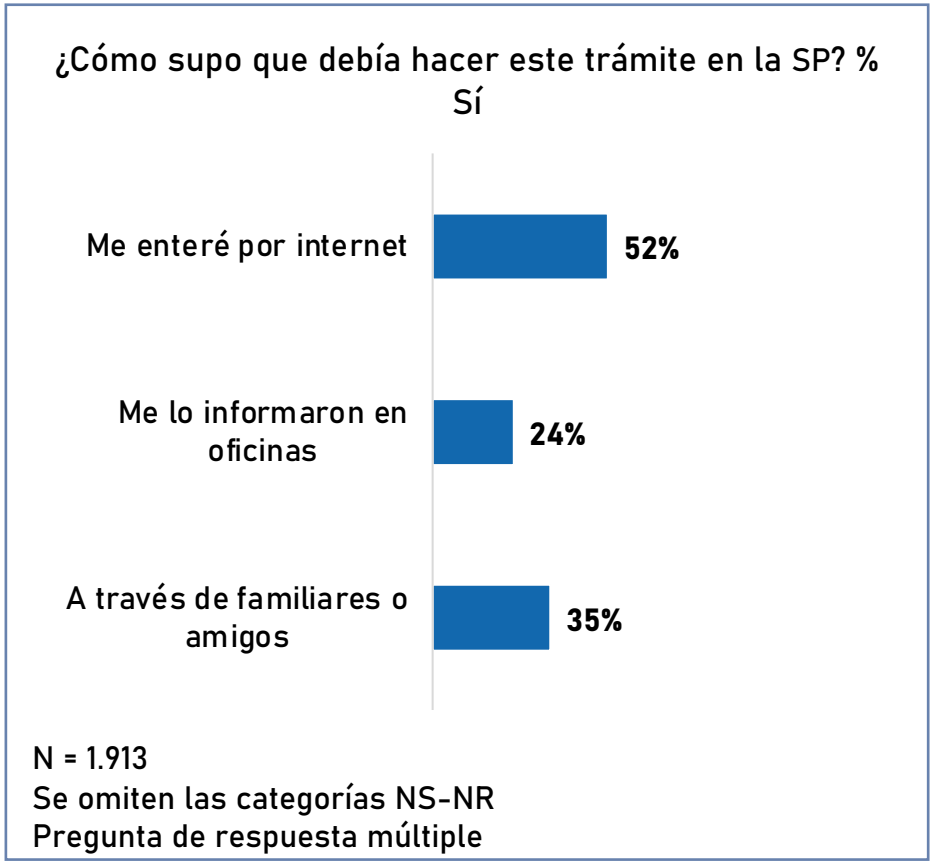


Se omiten NS/NR

CONOCIMIENTO INSTITUCIÓN (%)

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

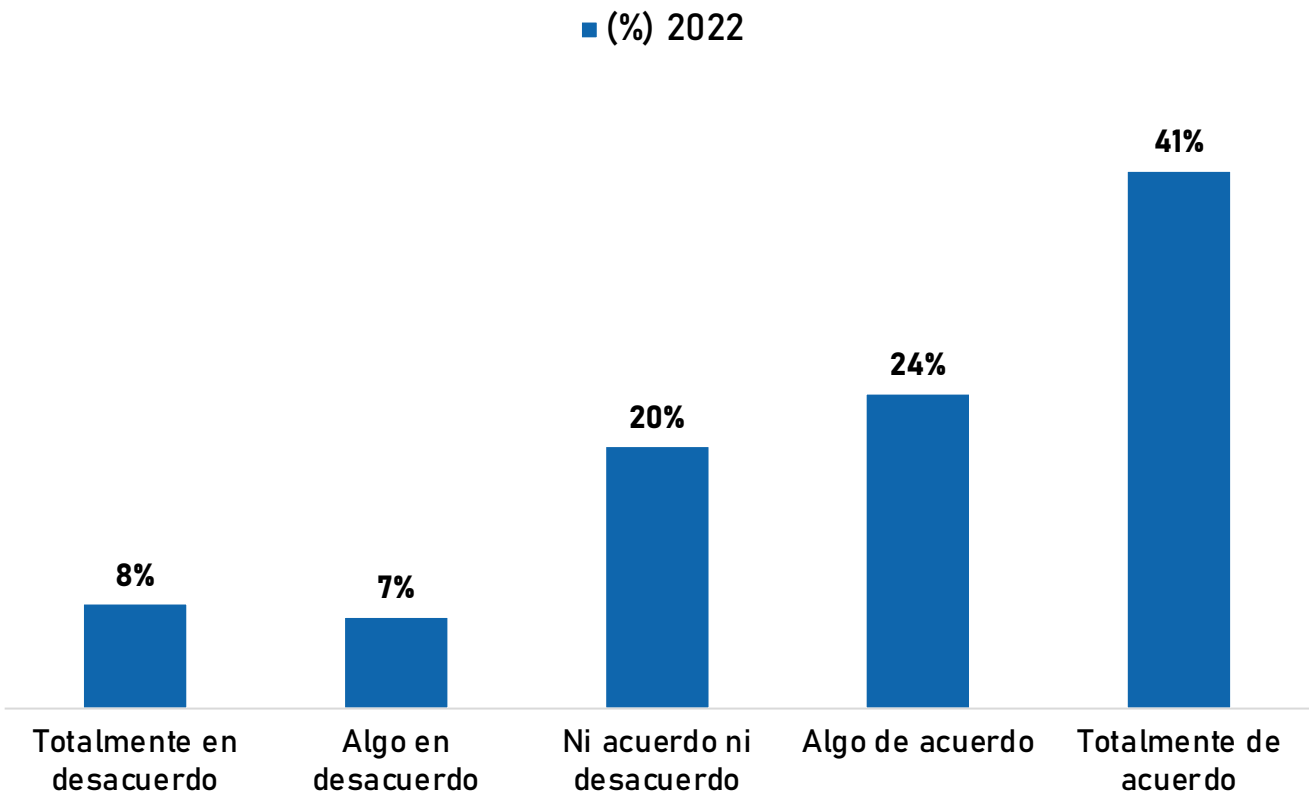




Se omiten NS/NR

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

Esta experiencia de servicio en la SP aumentó mi confianza en el servicio público:

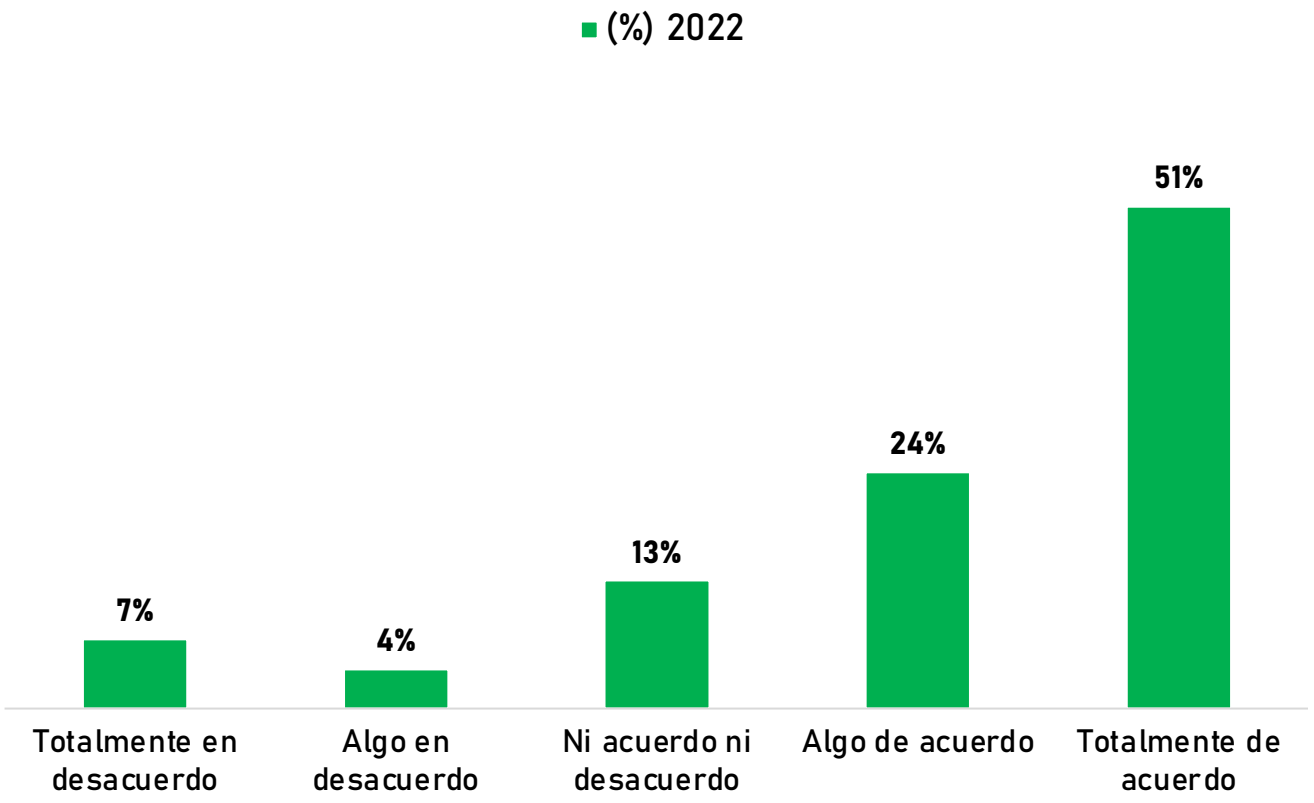


N = 1.913

Se omiten NS/NR

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en la SP:



N = 1.913

Se omiten NS/NR

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

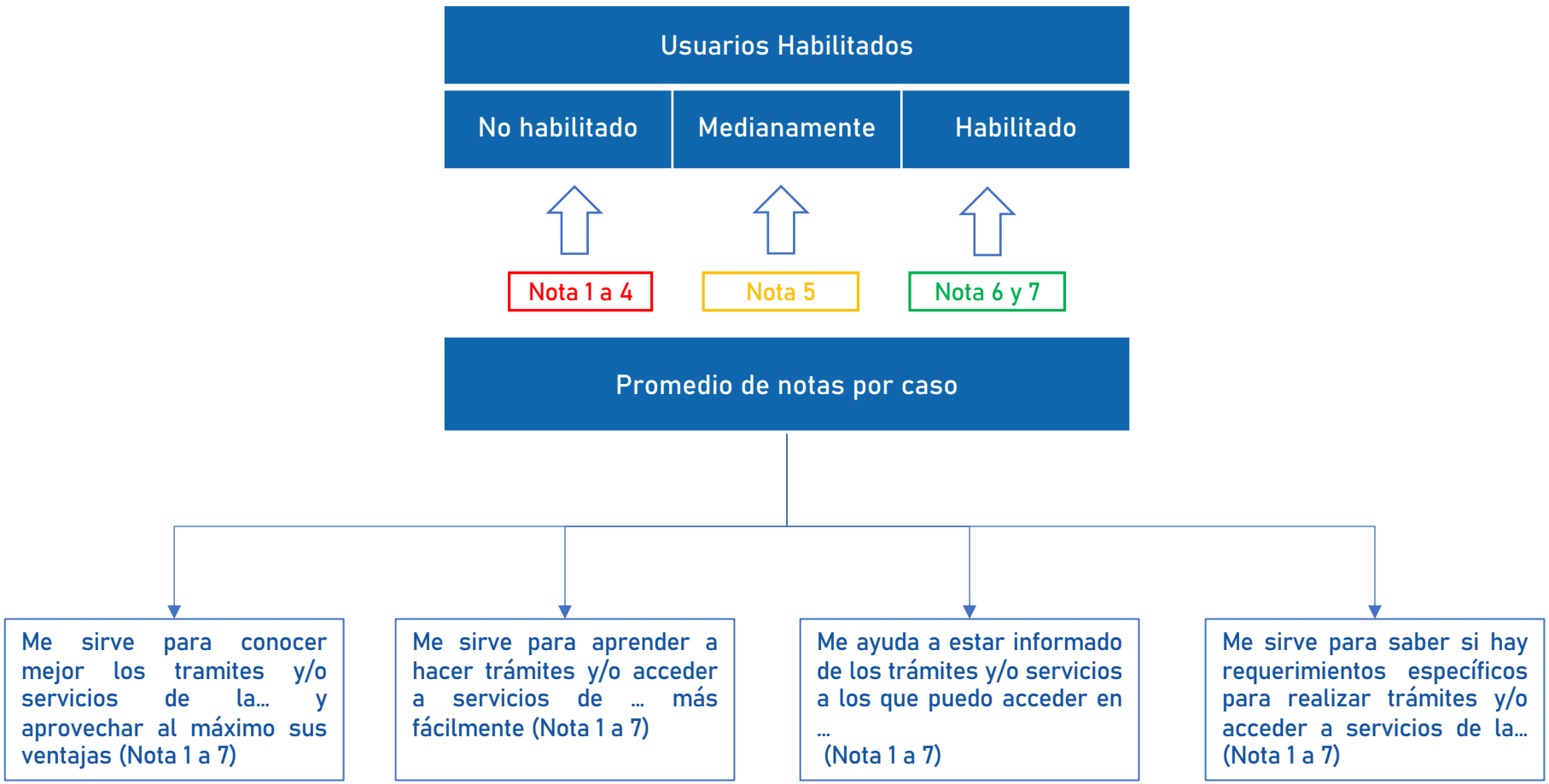
HABILITACIÓN

- 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.

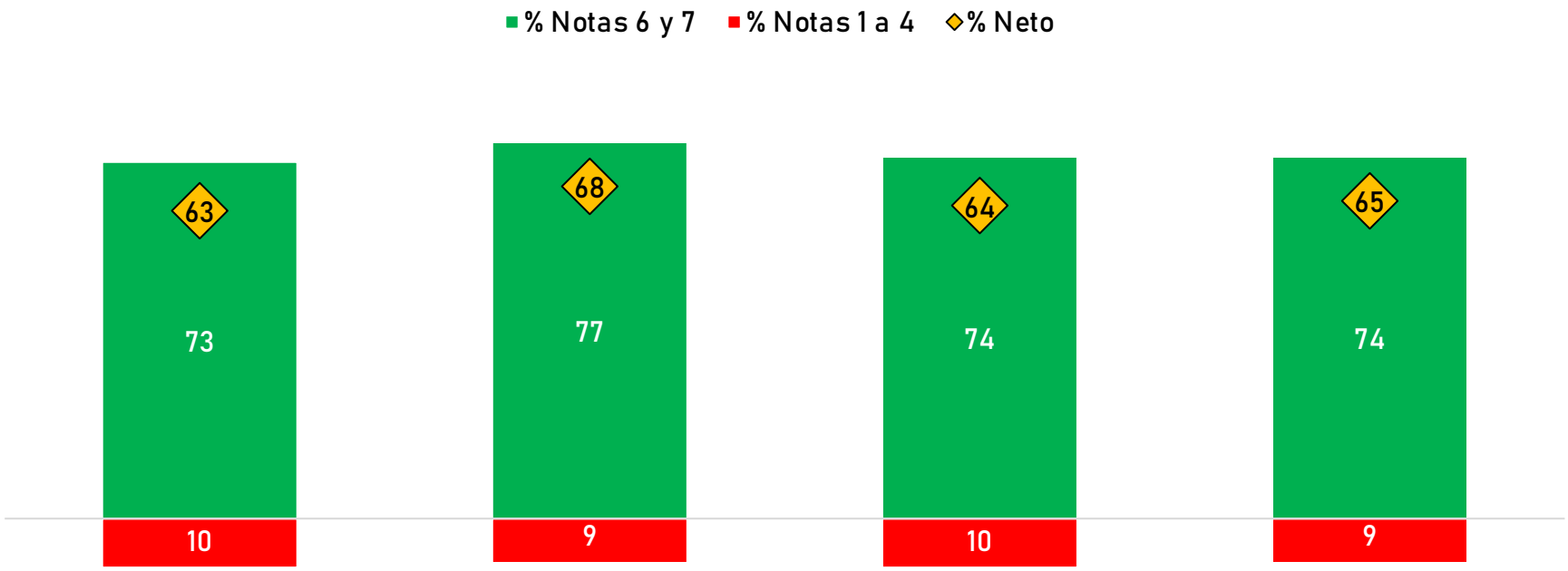
- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una **mejor comunicación**, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados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

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



HABILITACIÓN (%) SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

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

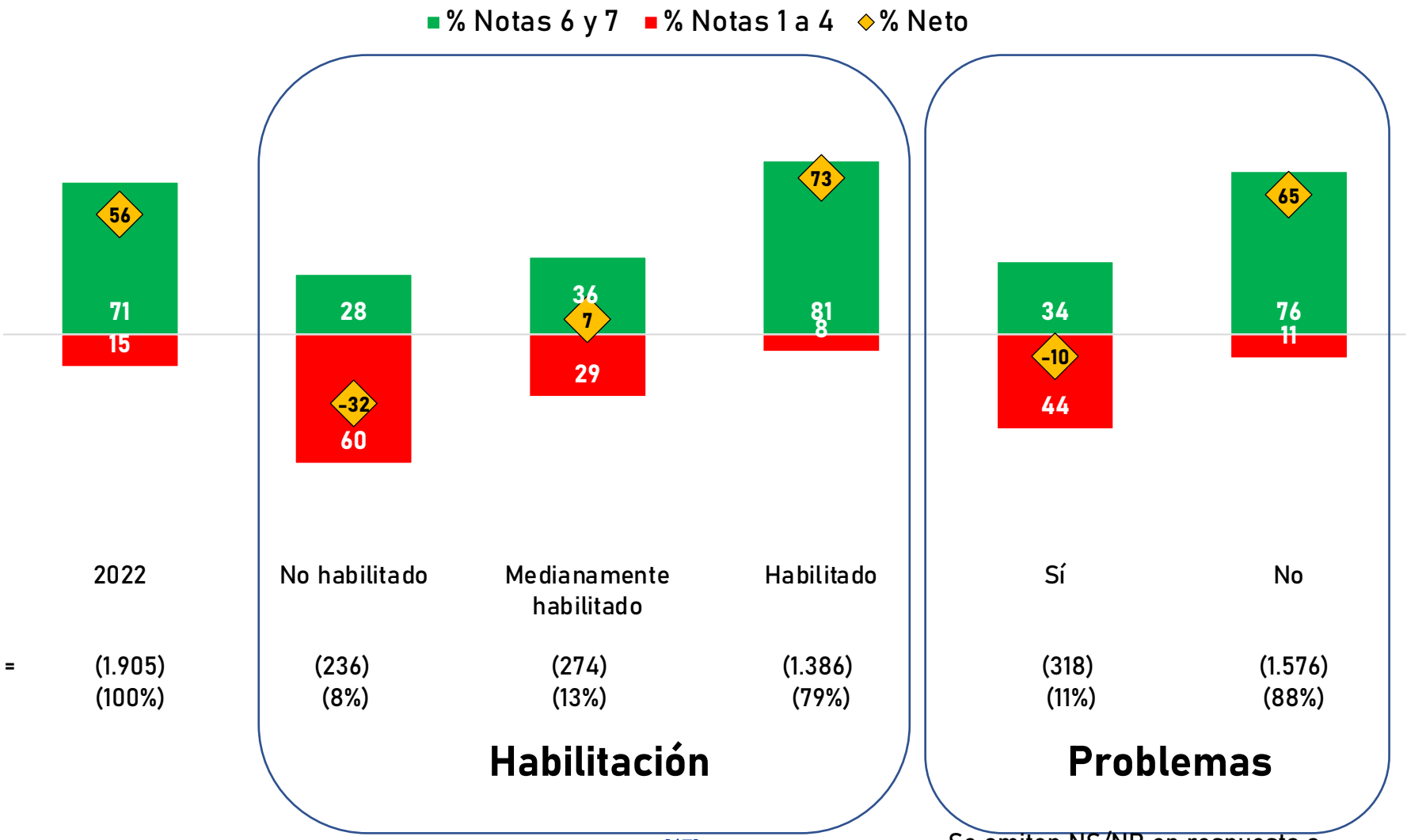


Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la Institución y aprovechar al máximo sus ventajas	Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de la Institución más fácilmente	Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en la Institución	Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de la Institución
N = 1.891	N = 1.888	N = 1.891	N = 1.887

Se omiten NS/NR

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

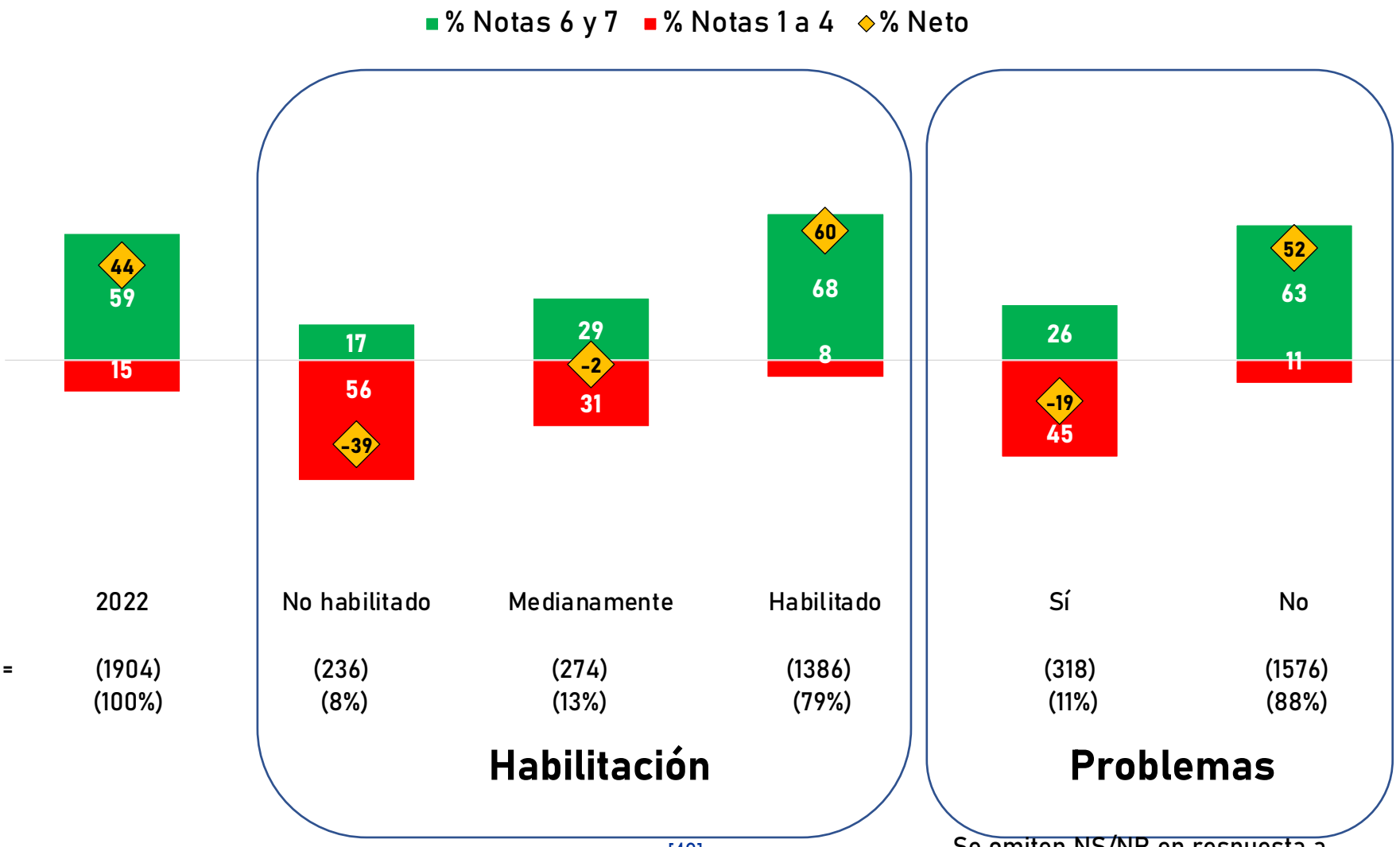
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten NS/NR en respuesta a pregunta como en definición de segmento

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

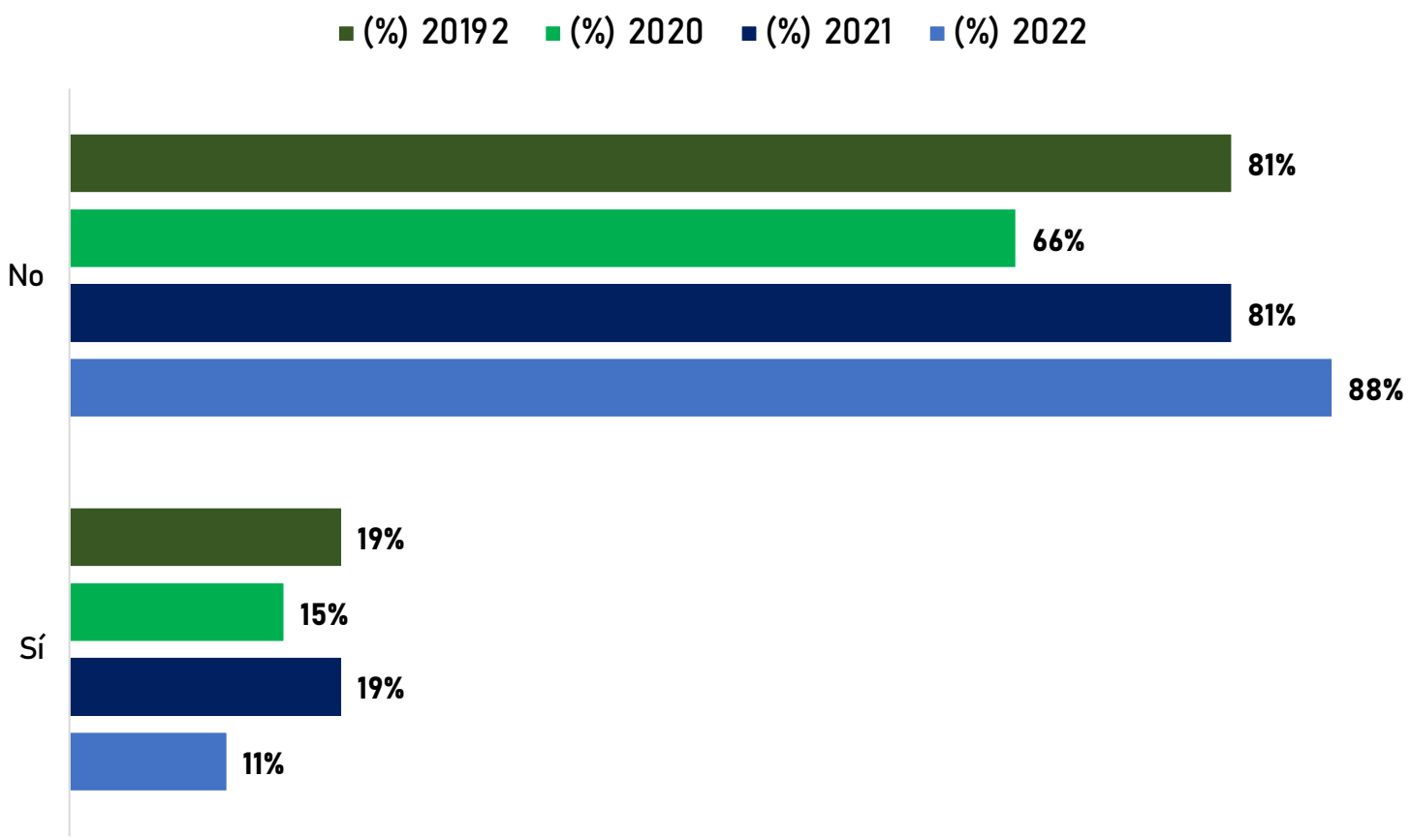
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten NS/NR en respuesta a pregunta como en definición de segmento

PROBLEMAS – OCURRENCIA (%)
AÑO1 –2022

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

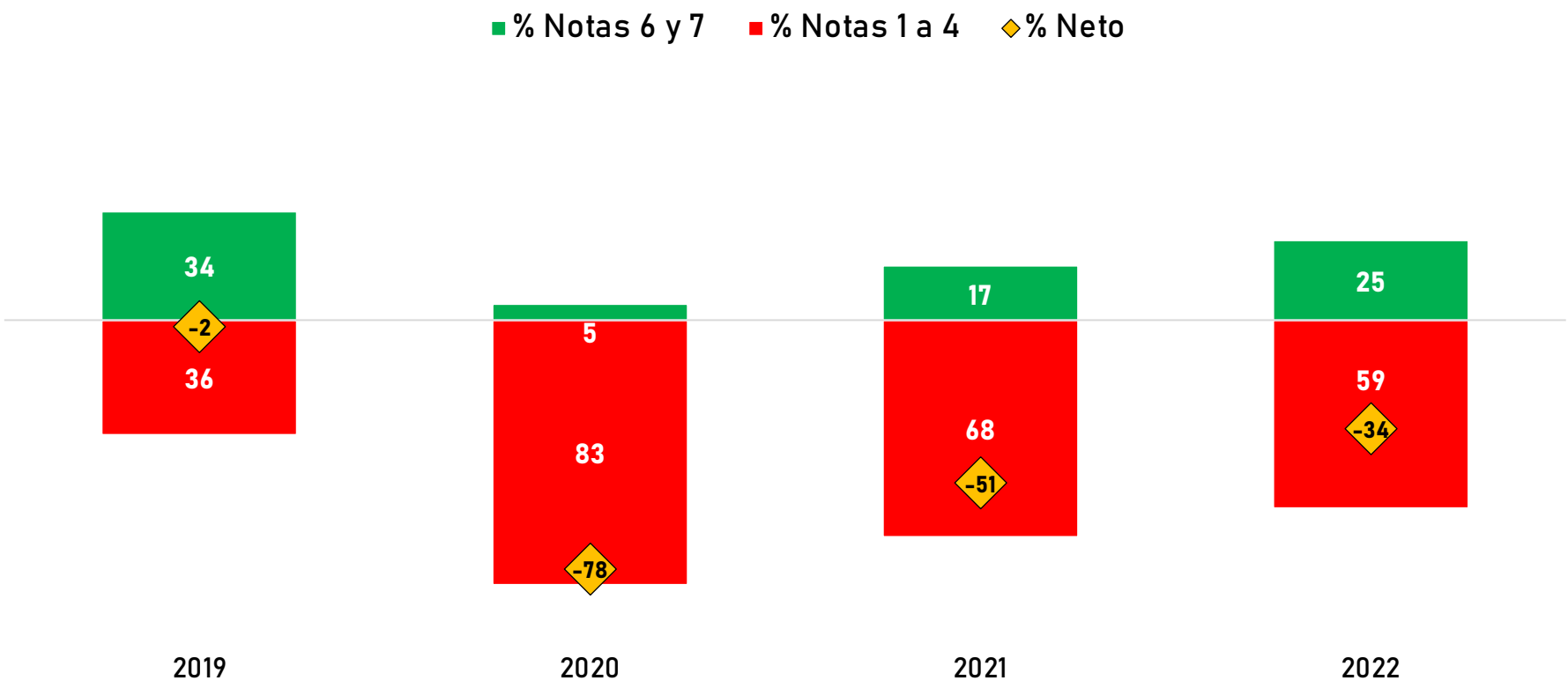


N = 1.913

Se omiten NS/NR

PROBLEMAS – SATISFACCIÓN CON RESPUESTA (%)

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



N = 310

Se omiten NS/NR

PROBLEMAS – TIPO(%)

¿Qué problema tuvo?



N 2022 = 319

VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

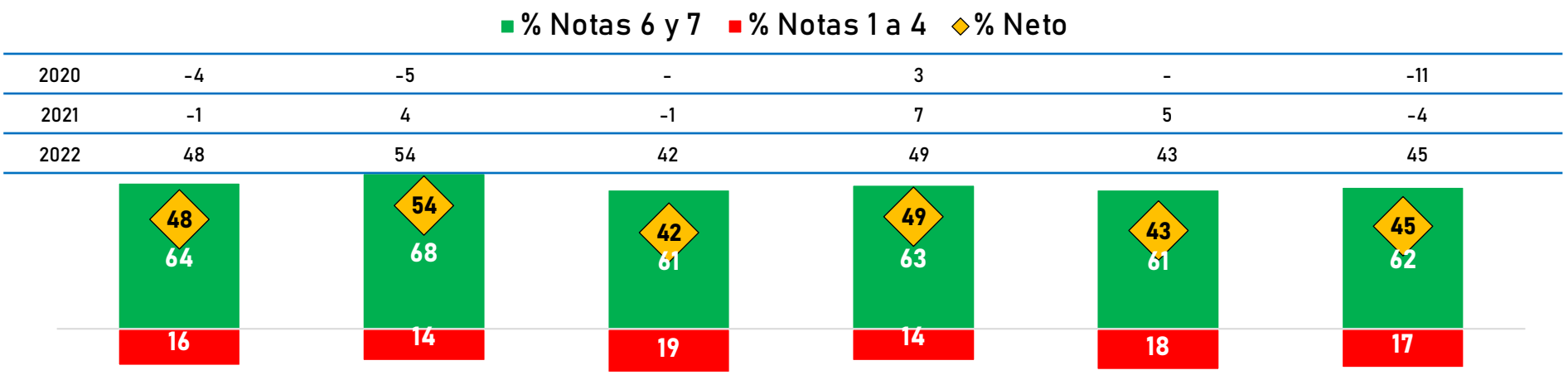
MODELO DE ANÁLISIS

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…?

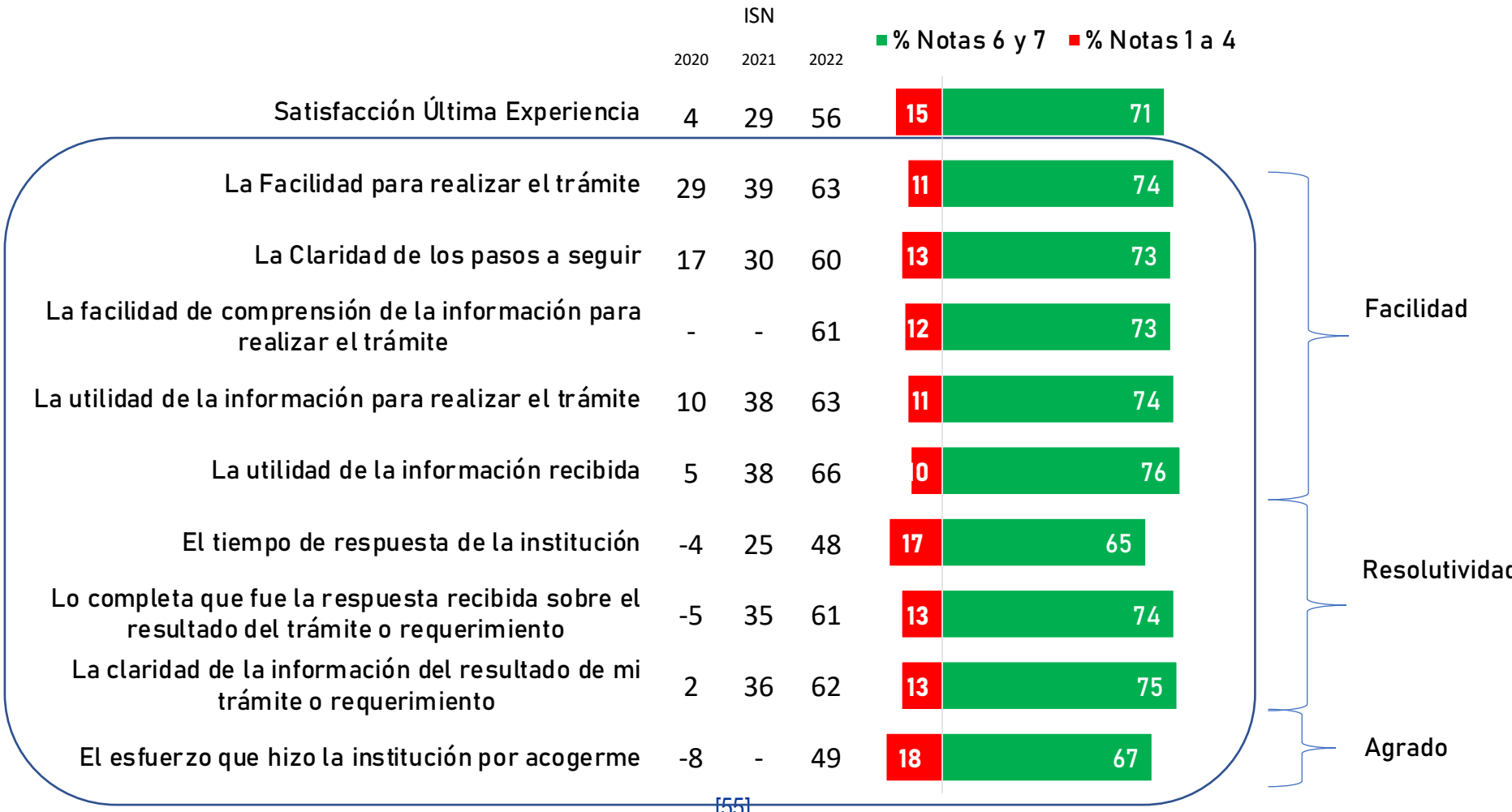


	Que da confianza	Que es transparente	Que se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios	Que se actualiza y moderniza	Que tiene funcionarios comprometidos con su labor	Que satisface las necesidades de sus usuarios
2020	-4	-5	-	3	-	-11
2021	-1	4	-1	7	5	-4
2022	48	54	42	49	43	45
	64	68	61	63	61	62
	16	14	19	14	18	17
	N = 1.899	N = 1.888	N = 1.895	N = 1.802	N = 1.809	N = 1.898

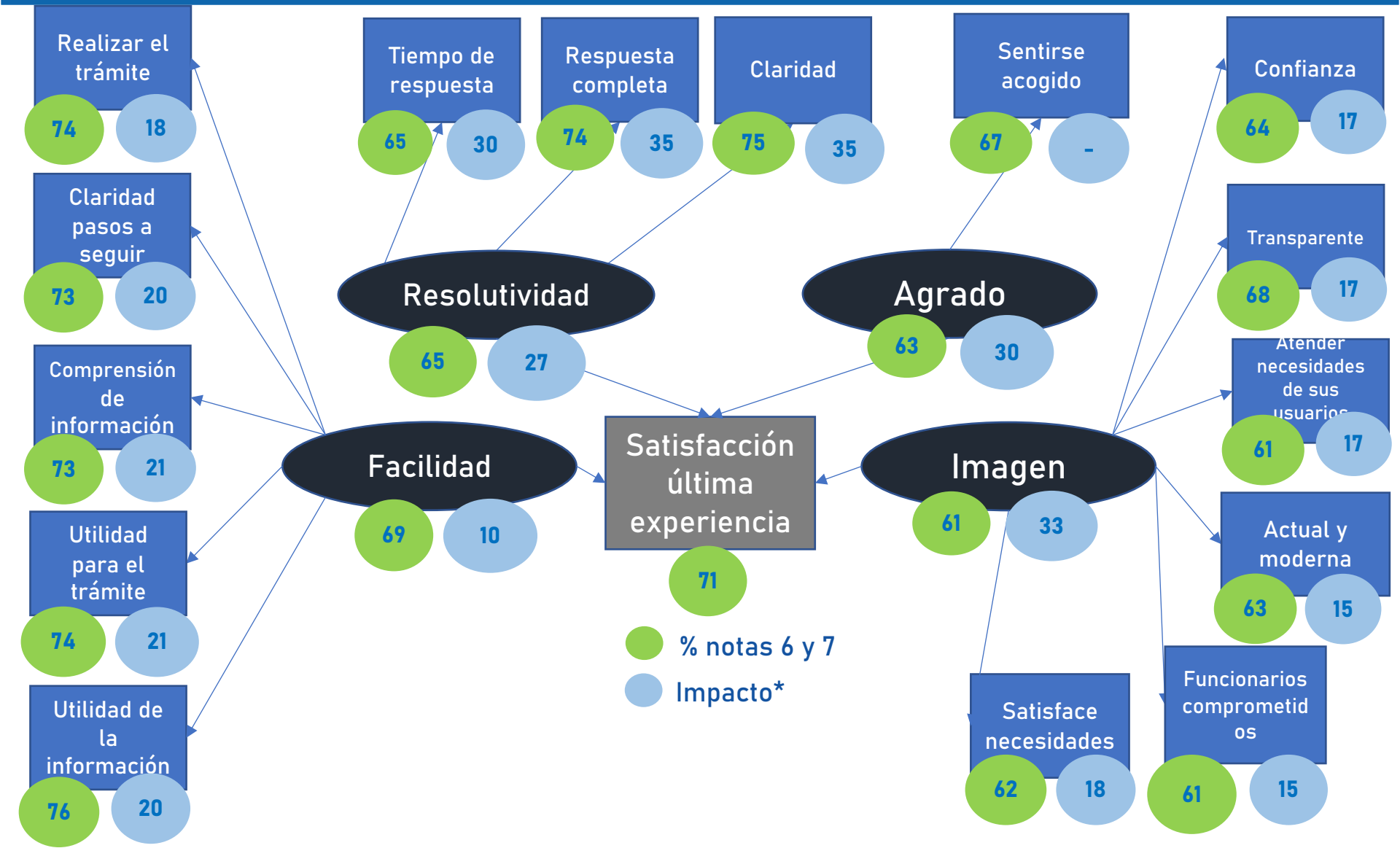
Se omiten NS/NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

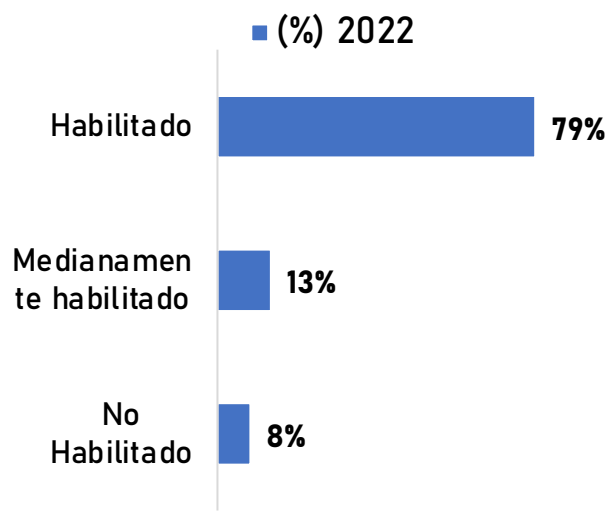
Considerando la última experiencia haciendo un trámite en SP, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente"



MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES



HABILITACIÓN Y PROBLEMAS



TUVO PROBLEMAS	NO TUVO PROBLEMAS
50%	82%
21%	12%
29%	5%

N = 1.903 N = 318 N = 1.572

Se omiten NS/NR

“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