“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Subsecretaría de Educación

“Oficina de Atención Ciudadana Ayuda Mineduc”

AGENDA

I. OBJETIVOS

II. METODOLOGÍA

III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

IV. DEFINICIONES RELEVANTES

V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

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

IX. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ANÁLISIS

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora: Ministerio de Hacienda

Jefe/a de Proyecto: Francisco Gonzalez.

Equipo Consultor: EES Ingeniería

Contraparte Institucional: Subsecretaría de Educación. **"Oficina de Atención Ciudadana Ayuda Mineduc"**

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 Telefónicas con CATI, Encuestas digitales con CAWI.
Universo	:	Usuarios de la institución Subsecretaría de Educación (SUB. EDUCACIÓN)
Muestreo	:	Para las encuestas telefónicas y digital es probabilístico en la selección usuarios 2022 de los meses (marzo, abril, mayo), perfilados por la institución de acuerdo a las variables de segmentación (Tramite y Usuario).
Marco Muestral	:	Los registro de los usuarios de cada institución que contaban con registros telefónicos y correos electrónicos.
Muestra	:	3.600 casos para Sub. Educación.
Error	:	El erro por tramite de +-4,9%. Considerando un error total 1,6%.
Ponderación	:	Los datos fueron ponderados de acuerdo a las variables de segmentación relevantes para cada institución (Tramite y Usuario).
Fecha de Terreno	:	26-06-2022 al 12-09-2022

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite 2022

Trámites	Call Center	Presencial	Web	Muestra Efectiva	Universo	
	N°	N°	N°	N°	N°	Error Total
Consultas	0	492	0	492	1.176	3,5
Reclamos	258	101	0	359	872	4,00%
Trámites	695	704	384	1783	18.449	2,40%
Otros Tramites	490	536	0	1026	2.860	2,40%
	1443	1833	384	3660	23.357	1,60%
Error	2,50%	2,20%	4,90%			

Nota: Se debe considerar que no se realizo levantamiento con registros en atenciones Consultas “Call y Web”. Reclamos “Web”. Otros Trámites “Web”

FICHA HISTÓRICA DE TRÁMITES

Trámites	2021			2022		
	Presencial	Call Center	Web	Call Center	Presencial	Web
Consultas	6.869	151.443	2.465	0	1.176	0
Reclamos	171	160	730	728	134	0
Trámites	18.000	15.412	13.280	9.070	9.379	3.269
Otros trámites	8.763	4162	126.271	1.302	1.558	0
Total	32.268	171.177	142.746	11.100	12.247	3.269

Nota: Se debe considerar que no se realizo levantamiento con registros en atenciones Consultas “Call y Web”. Reclamos “Web”. Otros Trámites “Web”

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Dato Estadístico	Llamadas
Total de usuarios en la muestra CATI	12000
Total de llamadas procesadas	22150
Total de llamadas ocupadas	2594
Total de llamadas No contesta	12454
Total de llamadas atendidas	7102
Total de llamadas No Quiere Participar	3773
Total de llamadas Numero Equivocado	1609
Total llamadas Efectivas	1720
% de efectividad encuestas vs base procesada	8%
% de efectividad encuestas vs llamadas atendidas	24%

BBDD CAWI	14616
Correos Enviados	59400
Correos Abiertos	4698
Link Encuesta Abierto	3295
Encuestas Abandonadas	1355
Encuestas Efectivas	1940
Porcentaje de Encuestas Efectivas	3%

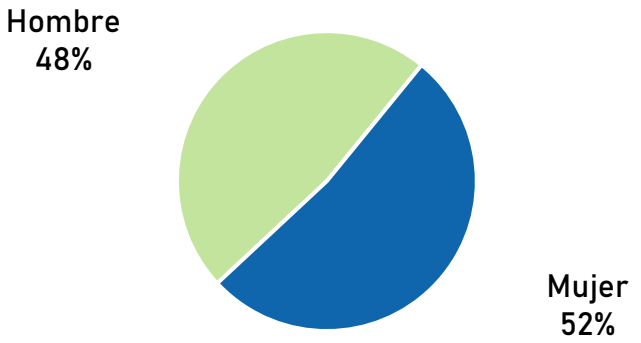
OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS

OBSERVACIONES CATI	OBSERVACIONES CAWI
1 DE CADA 3 USUARIOS/AS CONTACTADOS RESPONDE AL LLAMADO	1 DE CADA 18 USUARIOS/AS QUE SE ENVIO CORREO Y ACCEDIO AL LINK
1 DE CADA 4 USUARIOS/AS QUE ATENDIO LLAMADO ACCEDIO A LA ENCUESTA	1 DE CADA 1,7 USUARIOS/AS QUE ABRIO LINK, REALIZO LA ENCUESTA
SE RECORRIO LA BBDD 1,8 VECES	SE ENVIARON DE 3 A 4 CORREOS POR USUARIOS APROX

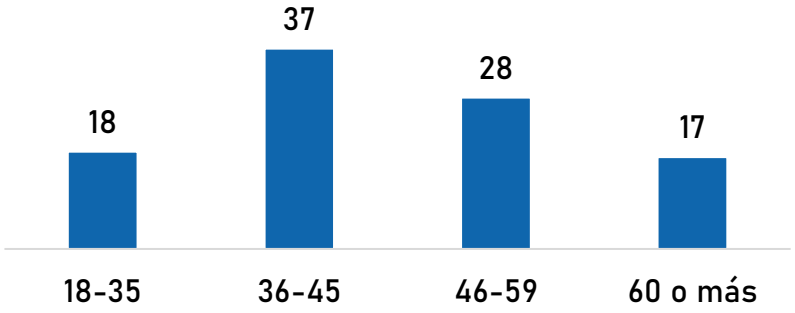
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

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

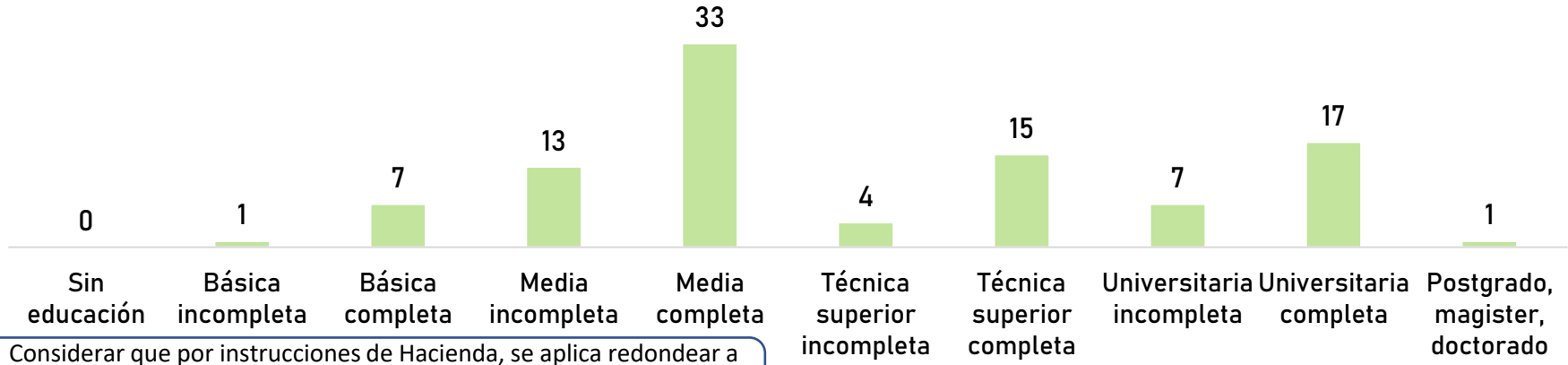
Sexo



Edad en Tramos



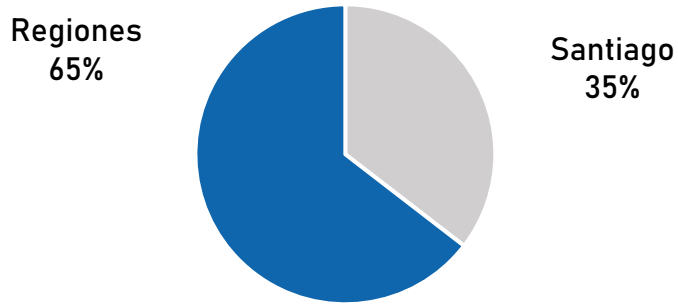
Nivel Educativo



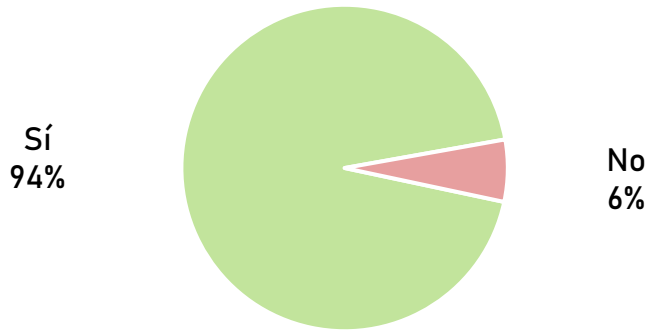
Considerar que por instrucciones de Hacienda, se aplica redondear a los resultados obtenidos, lo cual en algunos casos se presentarán resultados como 99, 100 o 101.

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

Zona de residencia



Tenencia de Clave Única

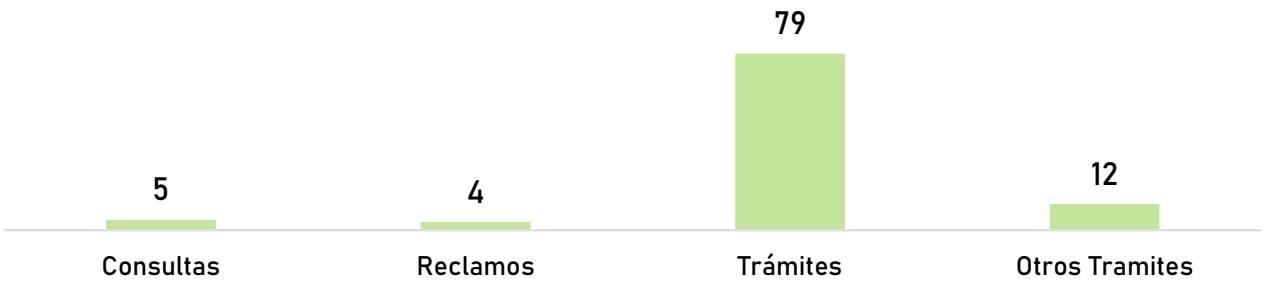


CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

Canal utilizado para el trámite



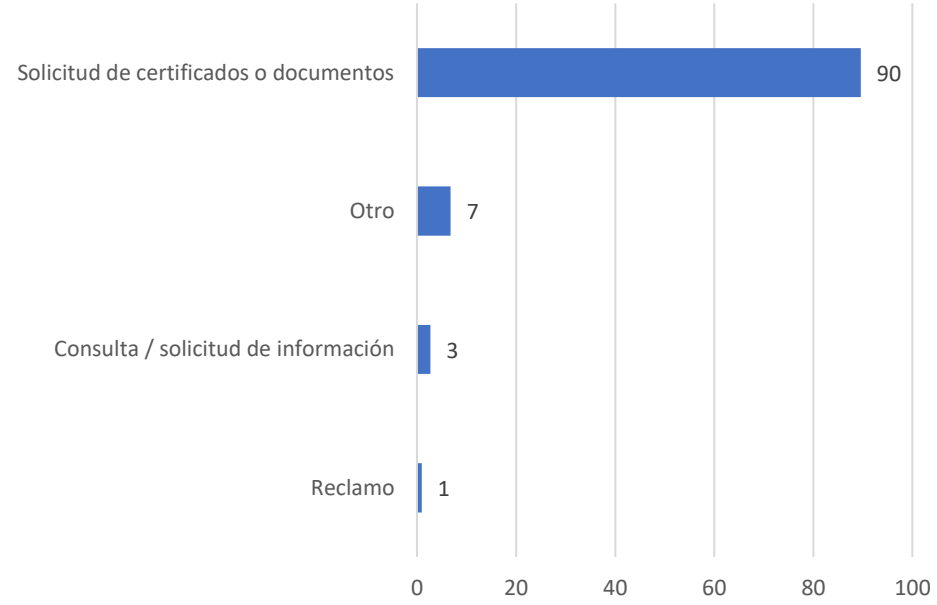
Trámite/ Tipo de atención



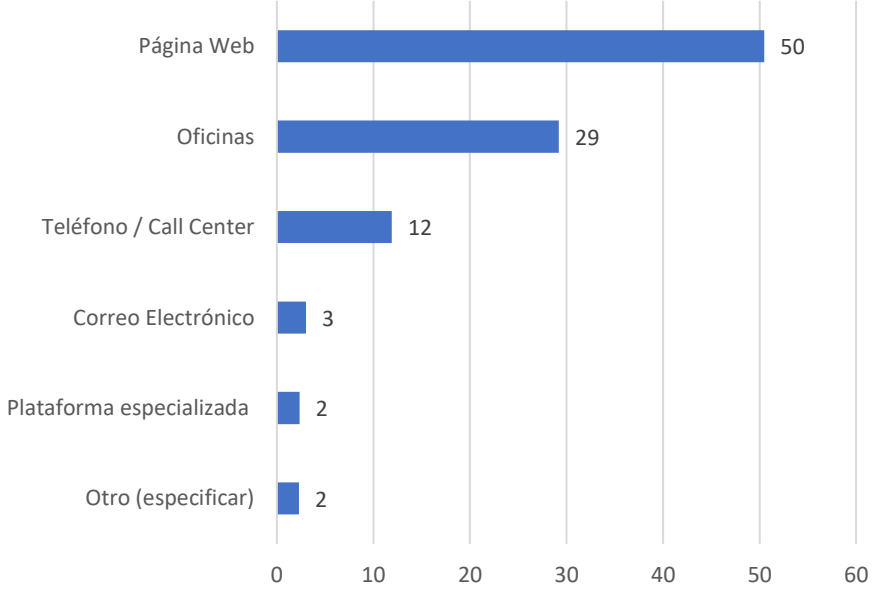
Nota: Se debe considerar que no se realizo levantamiento con registros en atenciones Consultas “Call y Web”. Reclamos “Web”. Otros Trámites “Web”

CARACTERÍSTICAS DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS POR TRAMITE Y CANAL (%)

Cuál fue el último trámite que realizó



A través de qué canal hizo este trámite



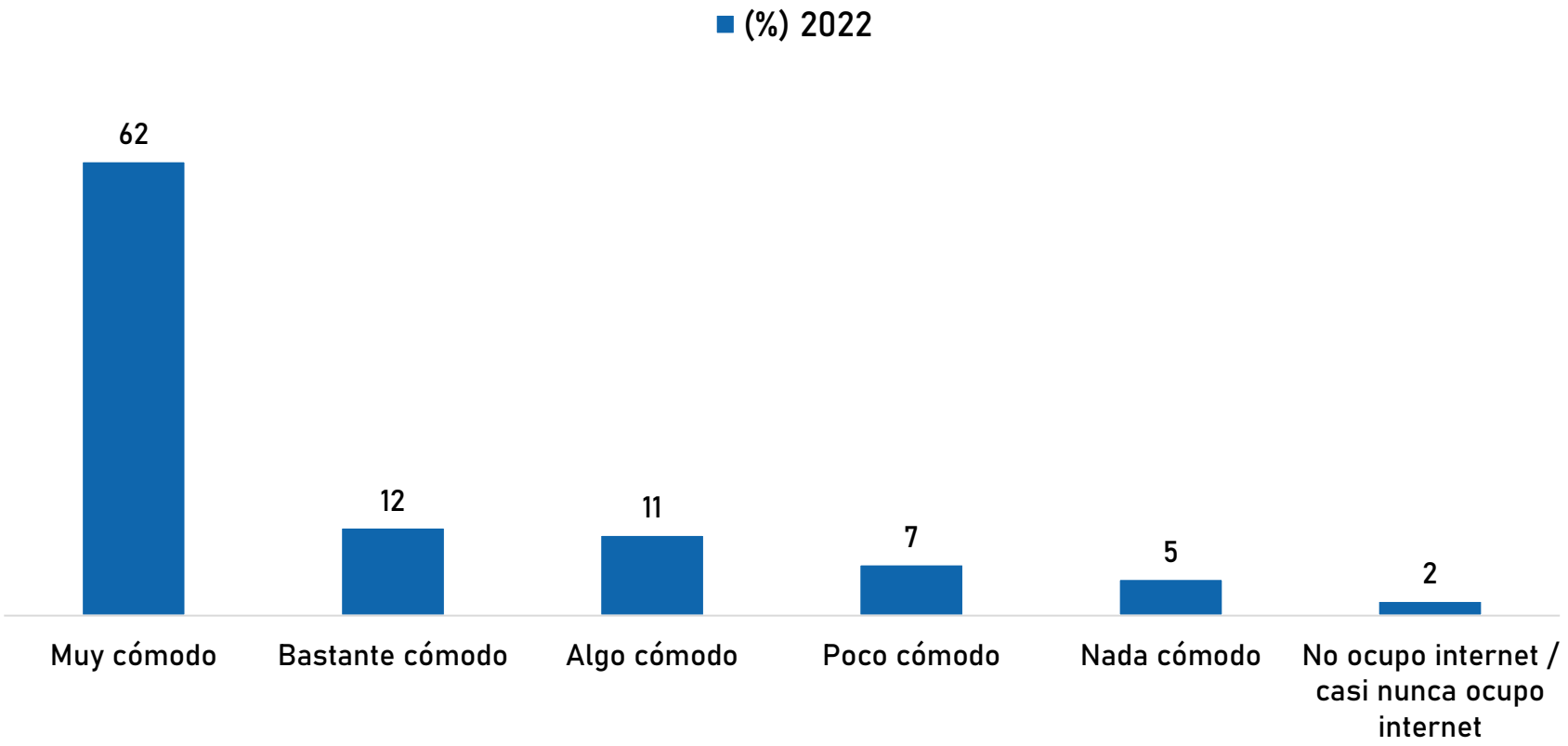
Notas: A solicitud se incorporan los resultados obtenidos de las preguntas PEX01 y PEX02. Se destaca que los resultados presentados tienen relación a lo que respondió el usuario/a al momento de realizar la encuesta, apelando a su memoria espontanea.

[17]

Se omiten las categorías NS-NR

EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

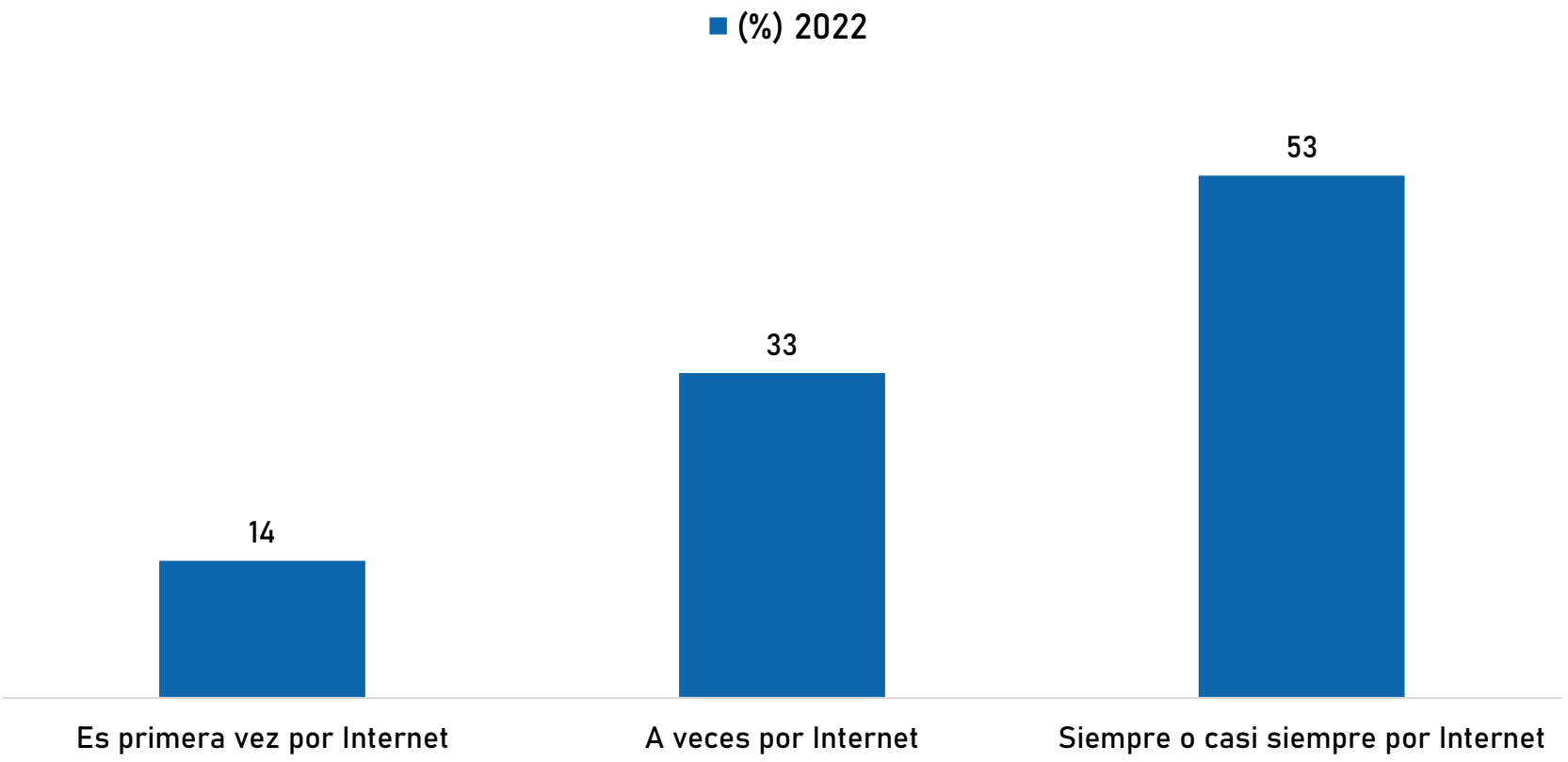
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 2.494
Se omiten las categorías NS-NR

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

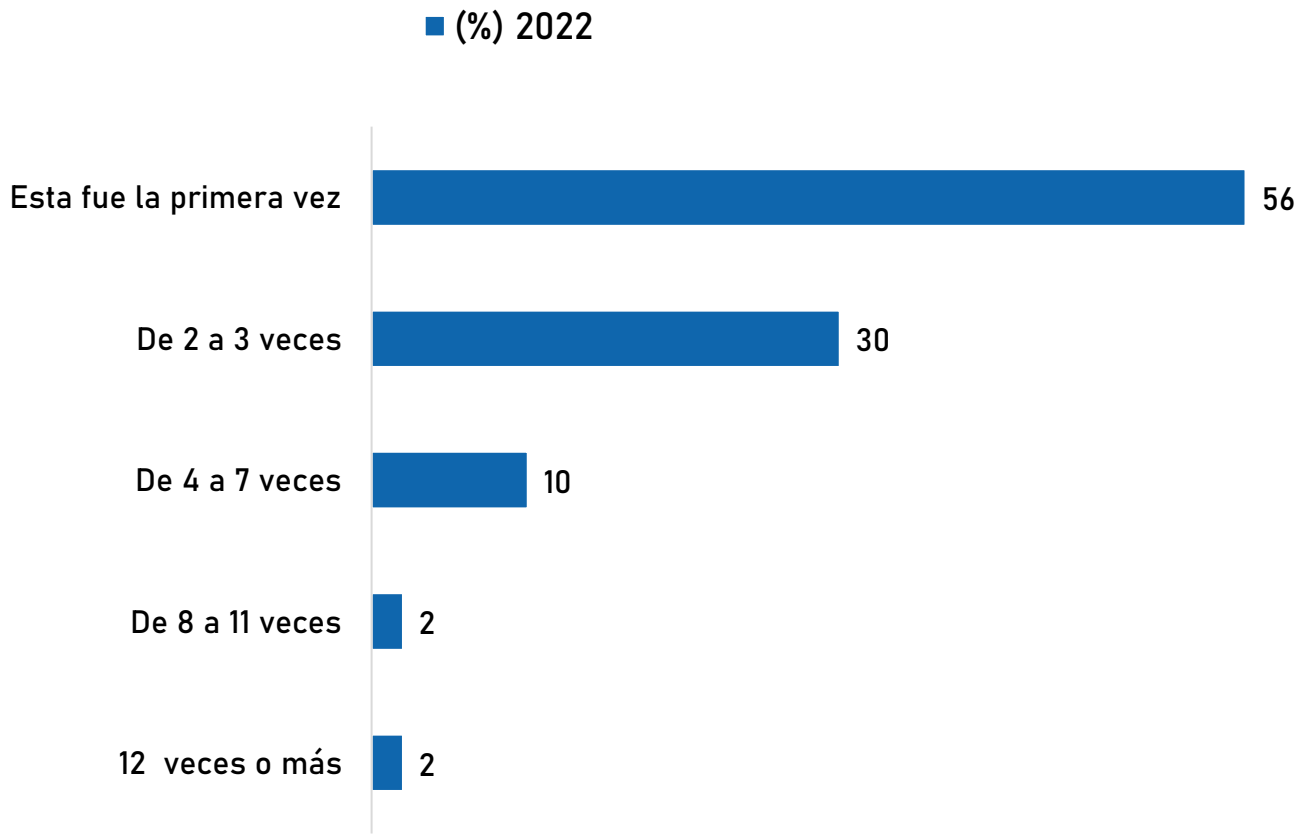
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 2.887
Se omiten las categorías NS-NR

INTENSIDAD DEL USUARIO (%)
Oficina de Atención Ciudadana Ayuda Mineduc

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



N = 3.527
Se omiten las categorías NS-NR

IV. DEFINICIONES RELEVANTES

¿QUÉ MEDIMOS?

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

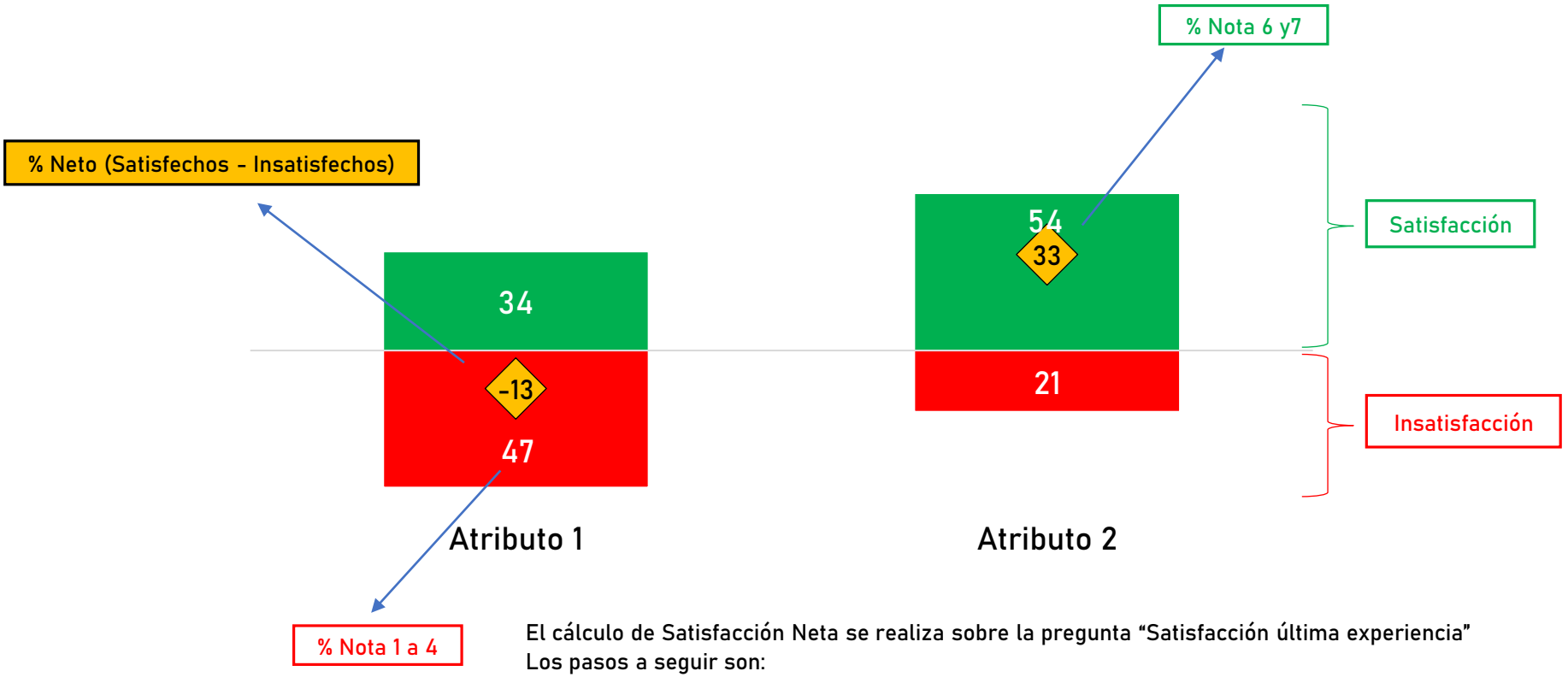
- La medición se concentra en el viaje de usuario: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

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

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

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



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

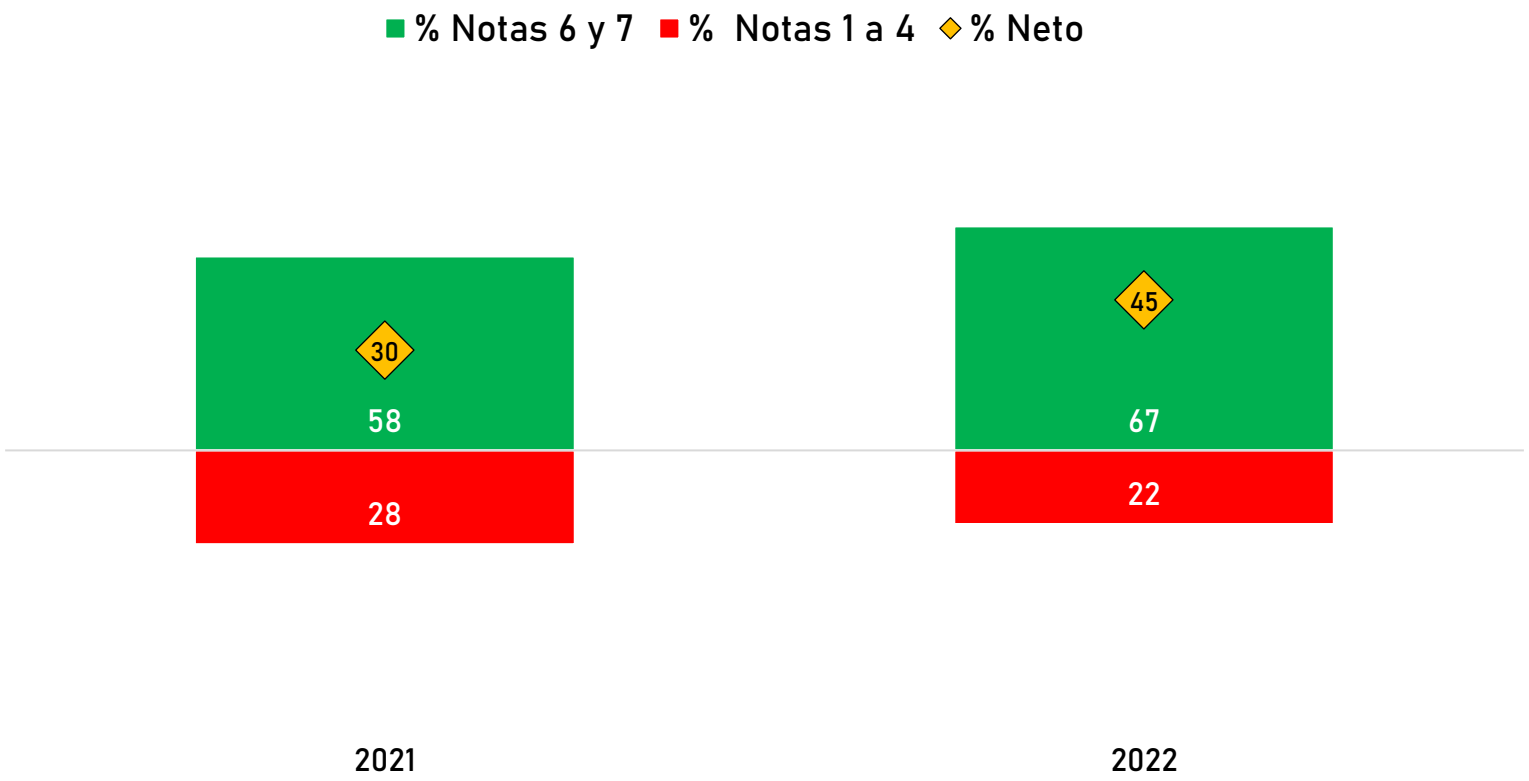
- Calcular % de satisfechos y % insatisfechos aproximados sin decimales.
- Realizar la resta de %satisfechos - %insatisfechos

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

V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ÚLTIMA EXPERIENCIA

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) **Oficina de Atención Ciudadana Ayuda Mineduc 2022**

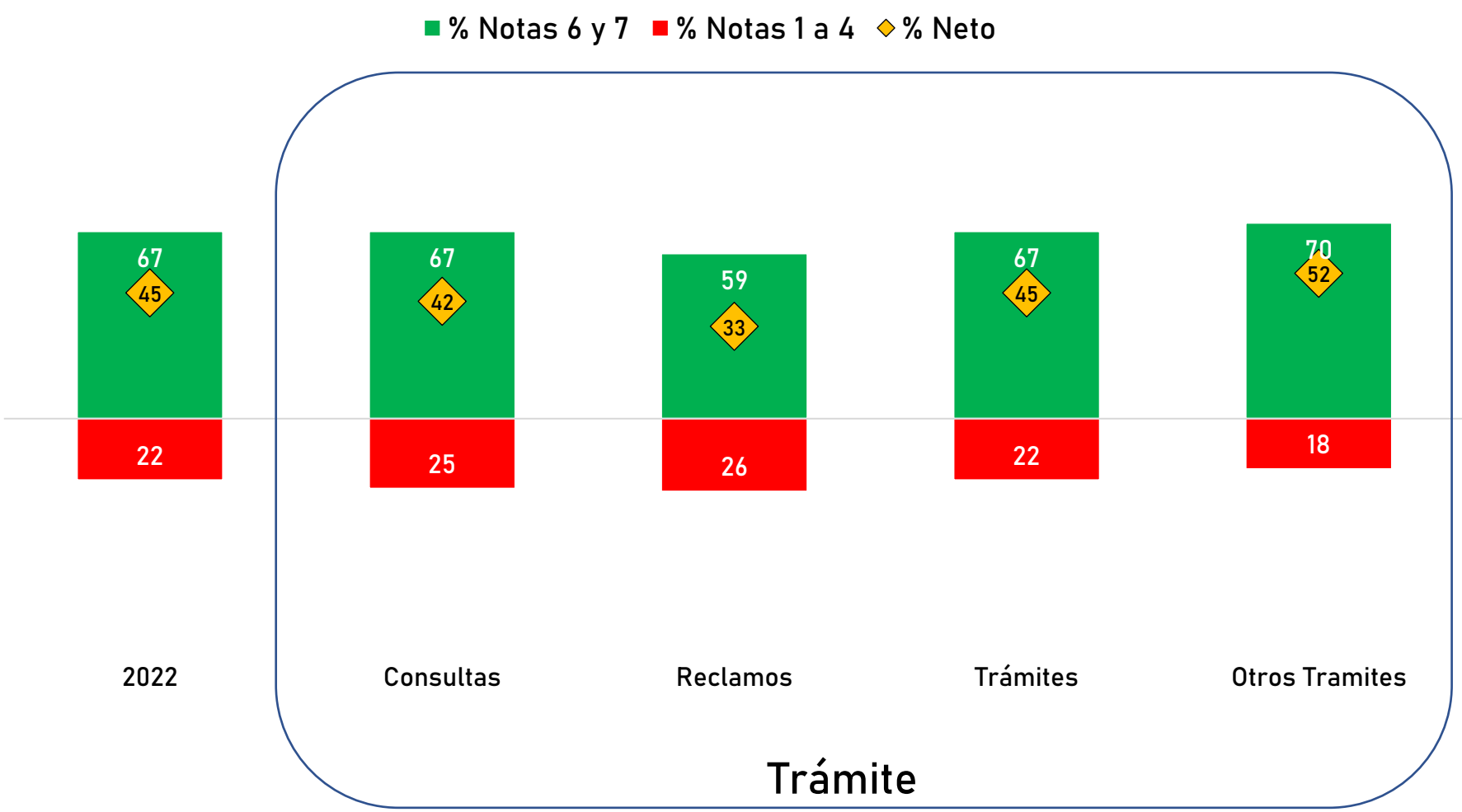
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten las categorías NS-NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

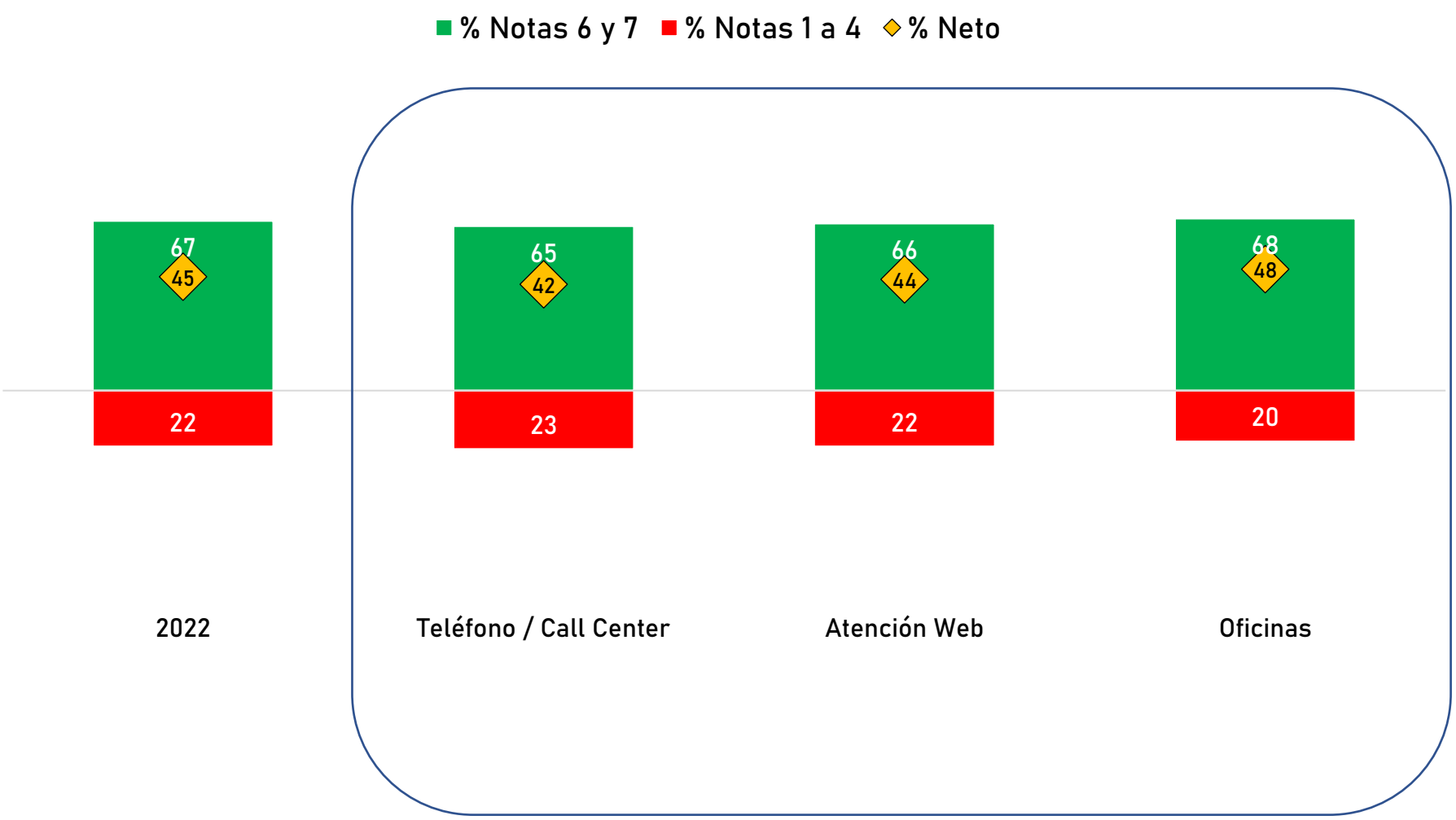
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten las categorías NS-NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL
Oficina de Atención Ciudadana Ayuda Mineduc

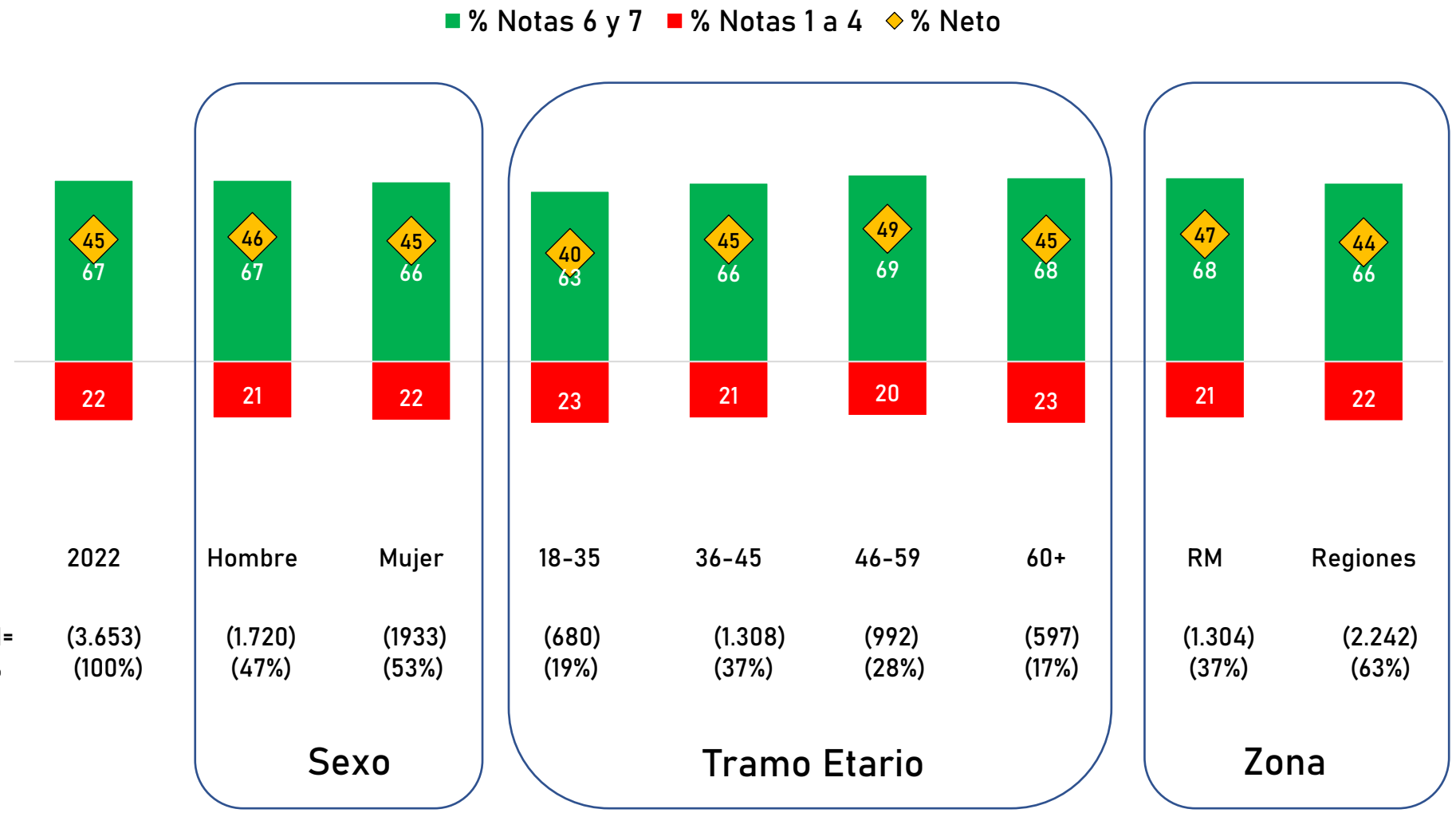
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿A través de qué canal hizo este trámite?



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?

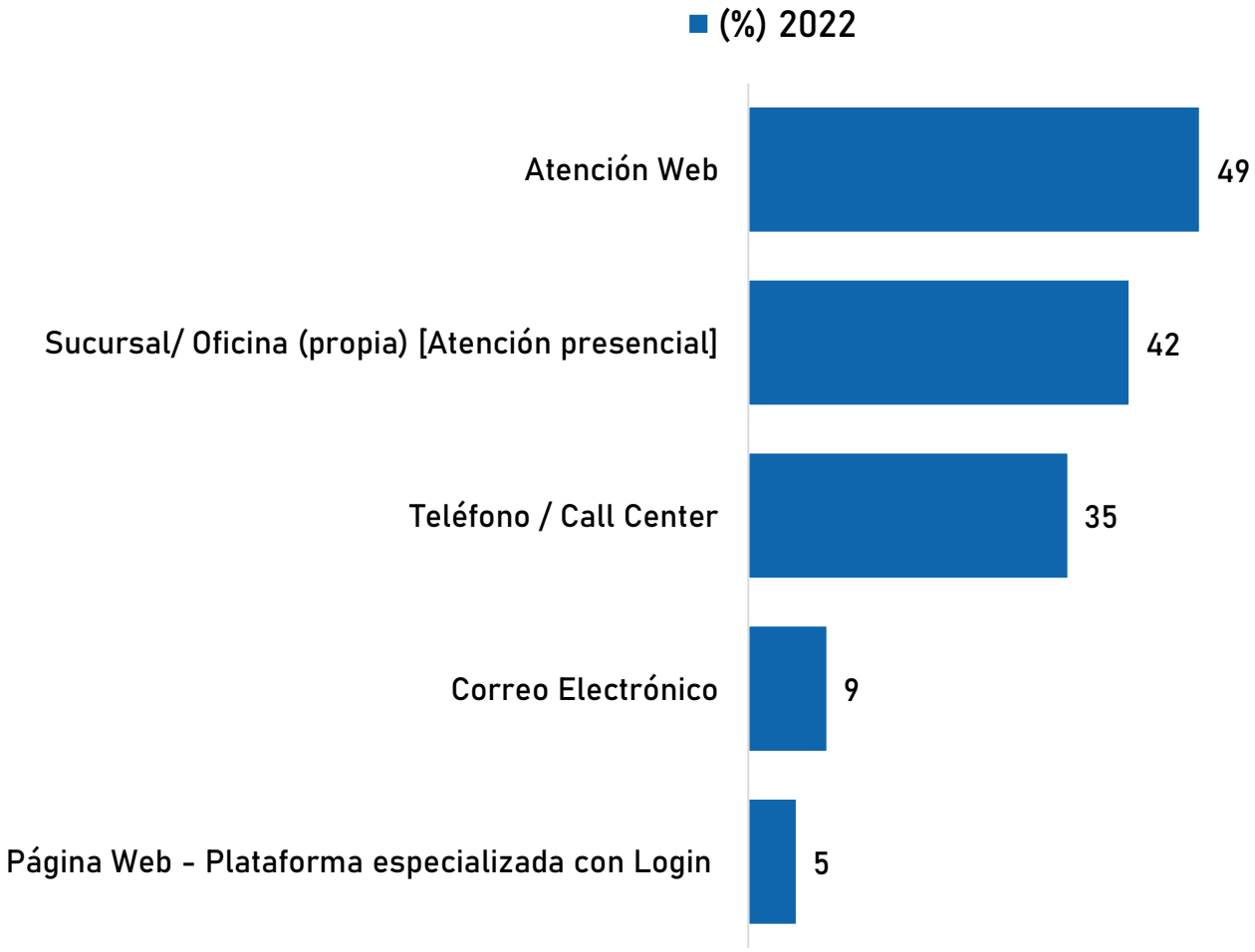


Se omiten las categorías NS-NR

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

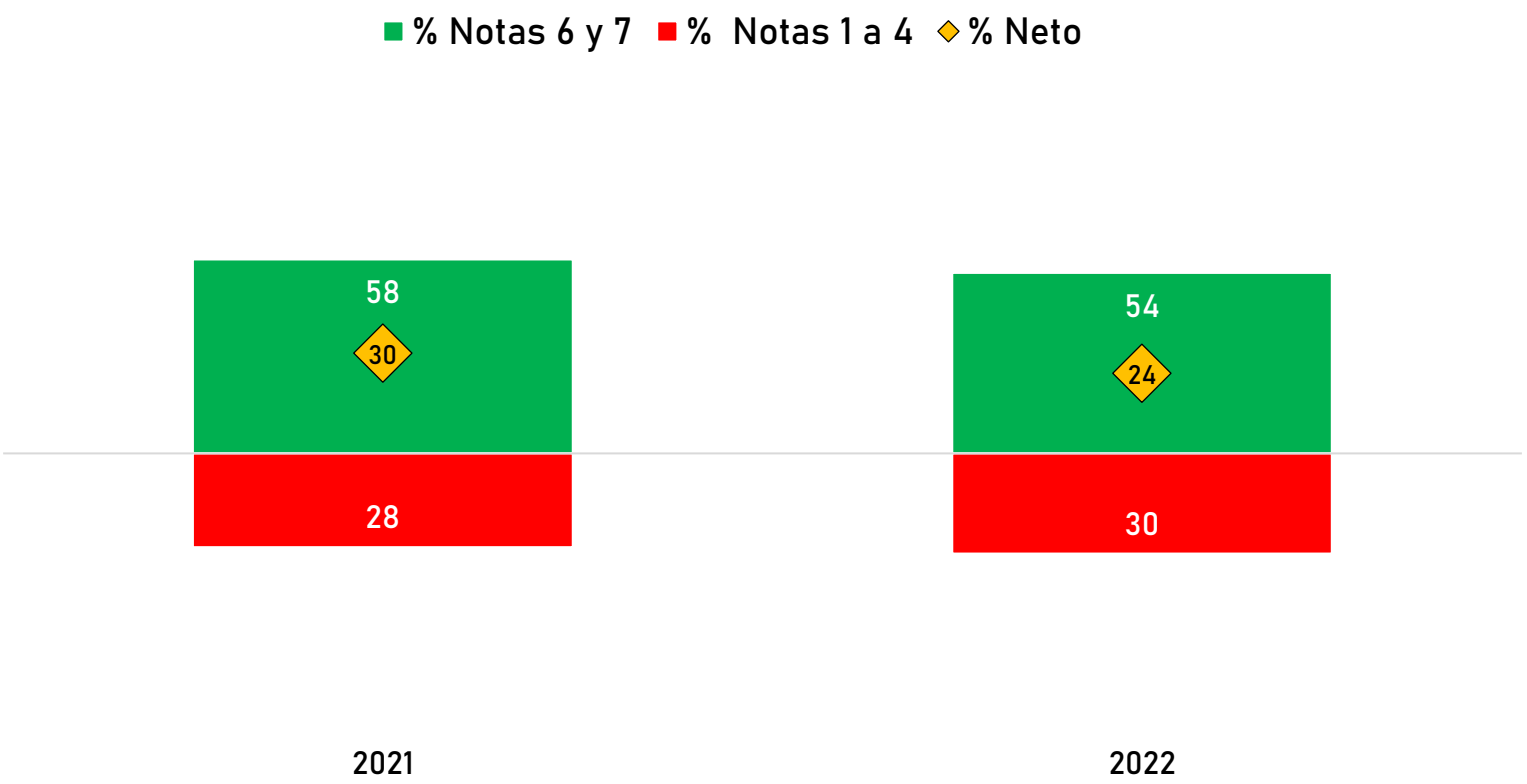


N = 3.658
Se omiten las categorías NS-NR

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

EVALUACIÓN GENERAL (%) MINEDUC
AÑO - 2022

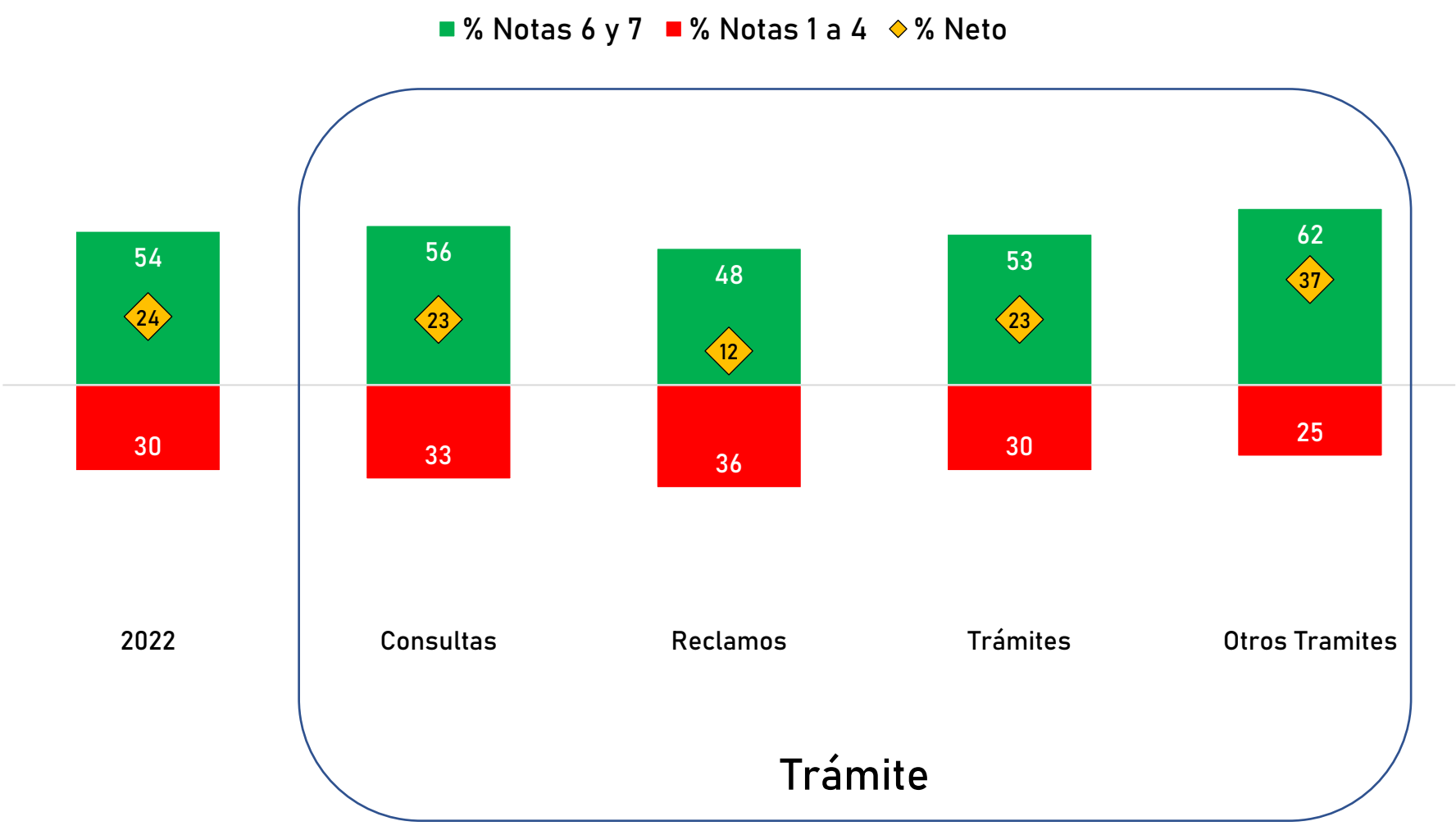
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías NS-NR

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

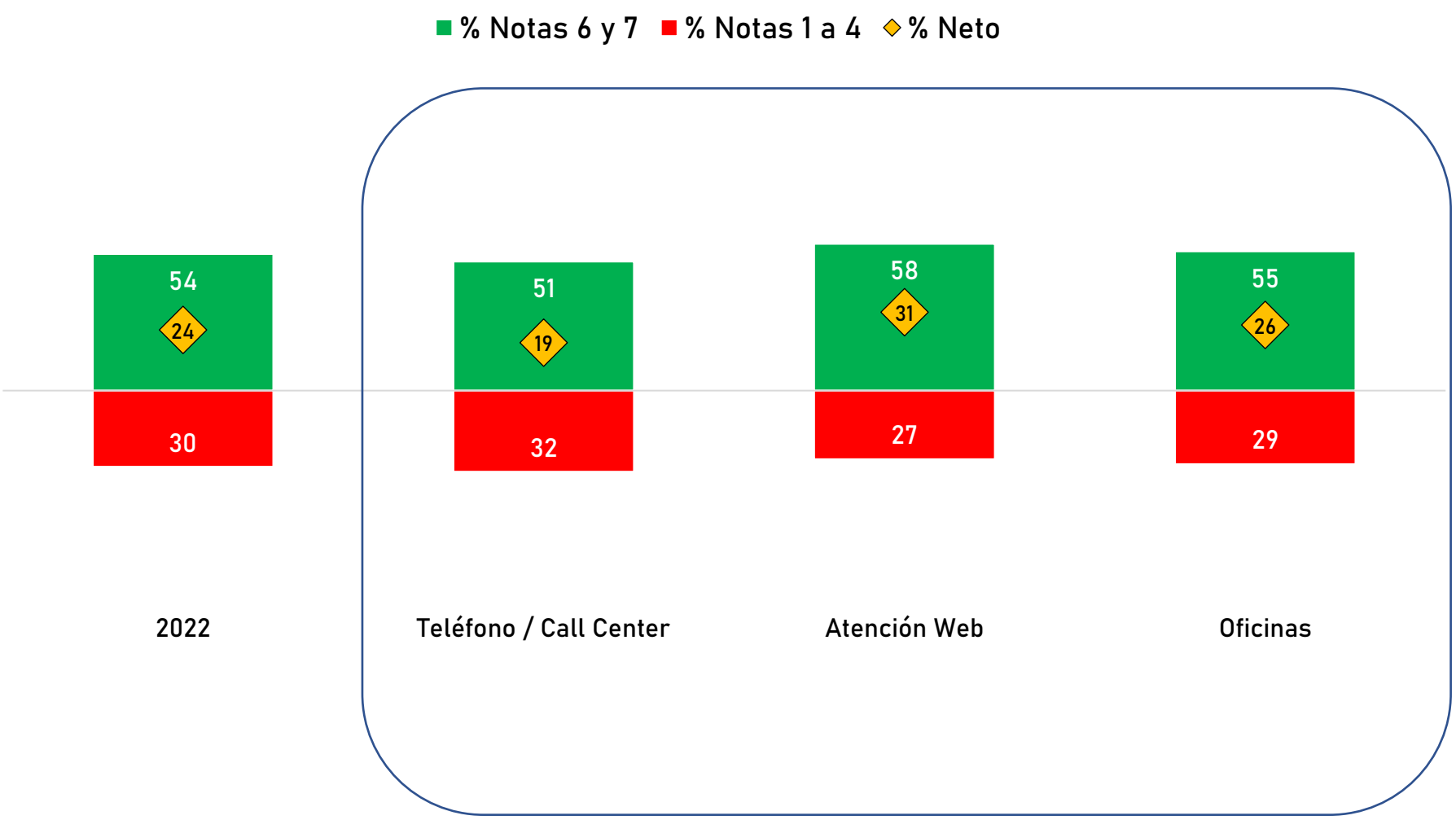
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías NS-NR

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL

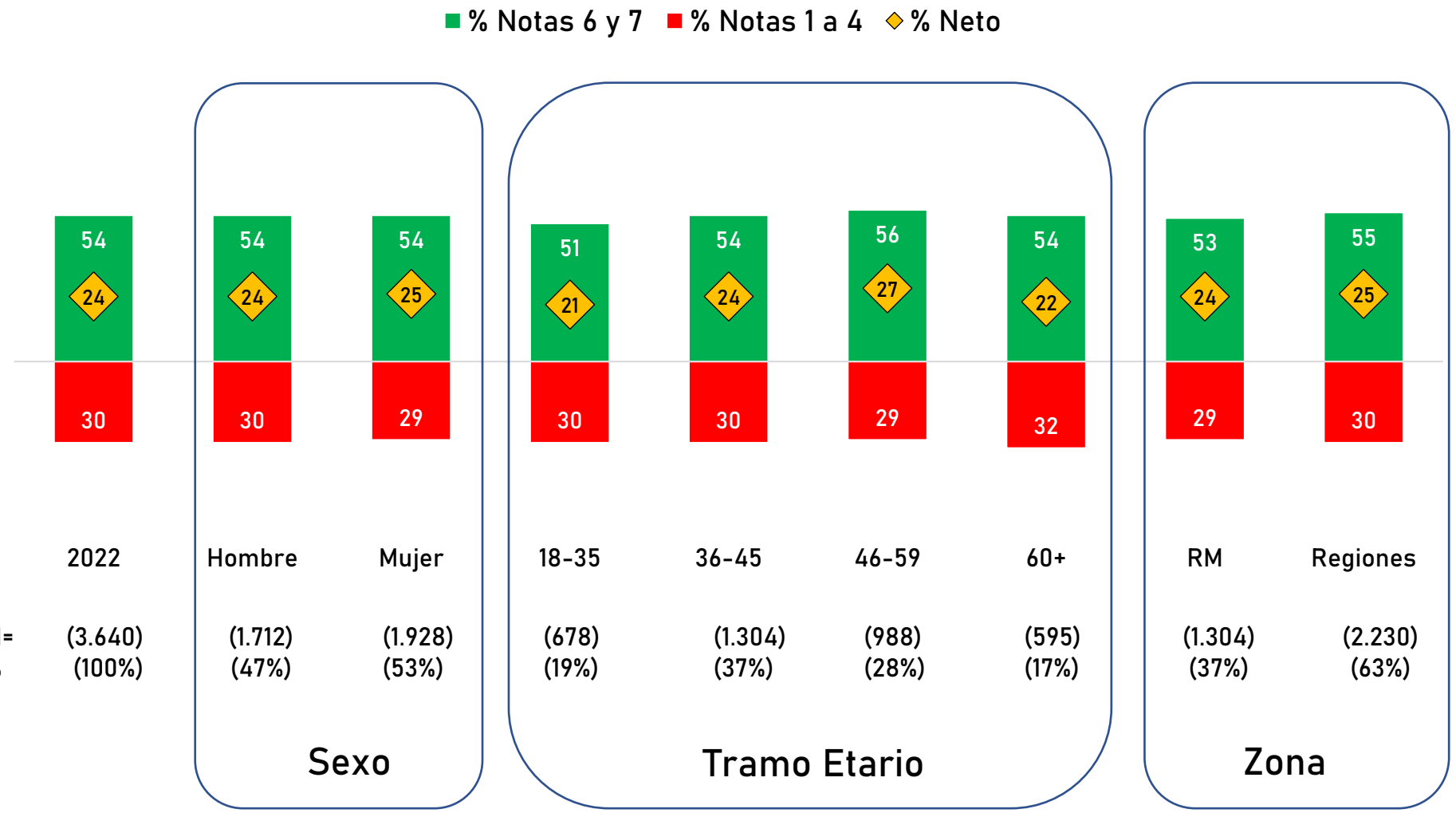
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías NS-NR

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

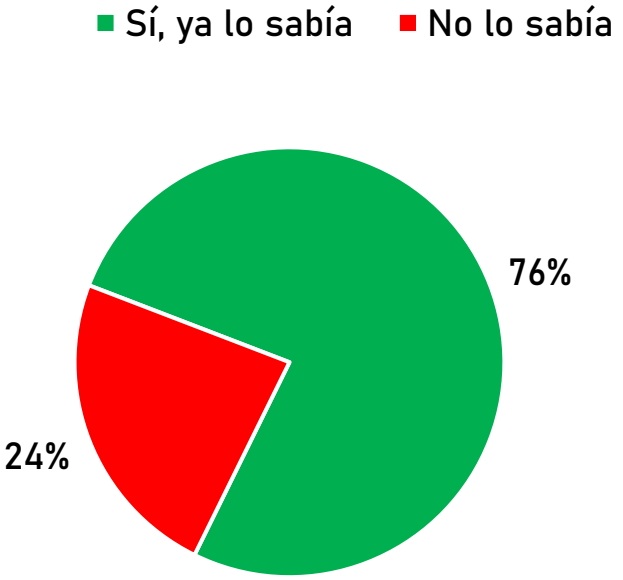
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías NS-NR

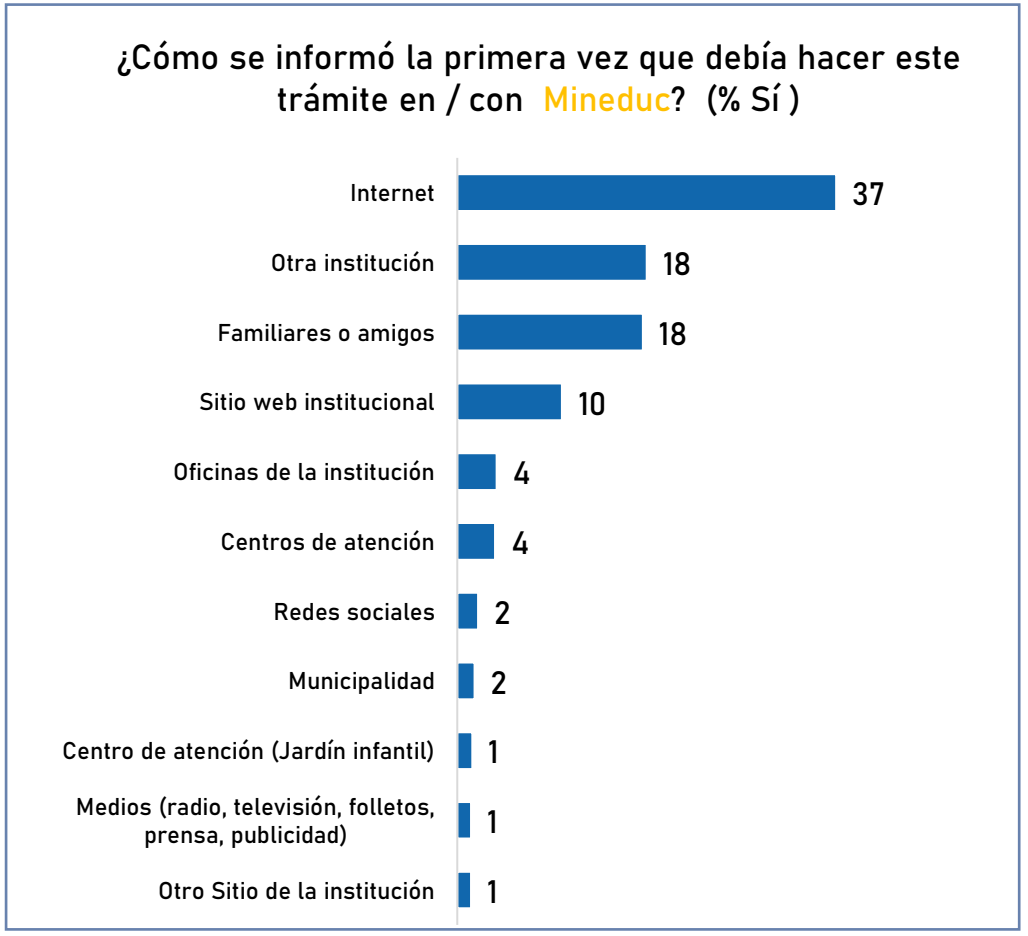
CONOCIMIENTO INSTITUCIÓN (%)

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



N = 3.235

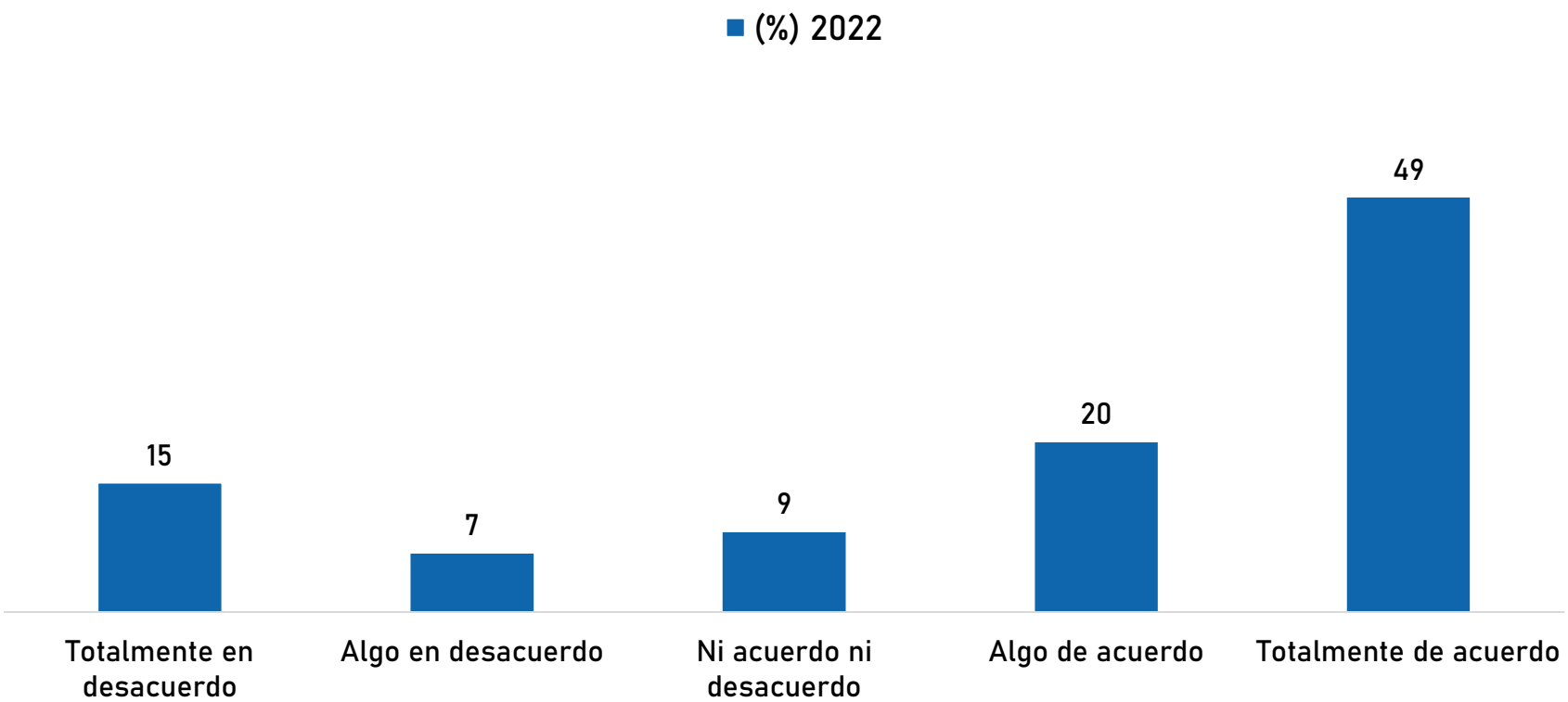
Respuesta de Selección Múltiple



Se omiten las categorías NS-NR

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%)

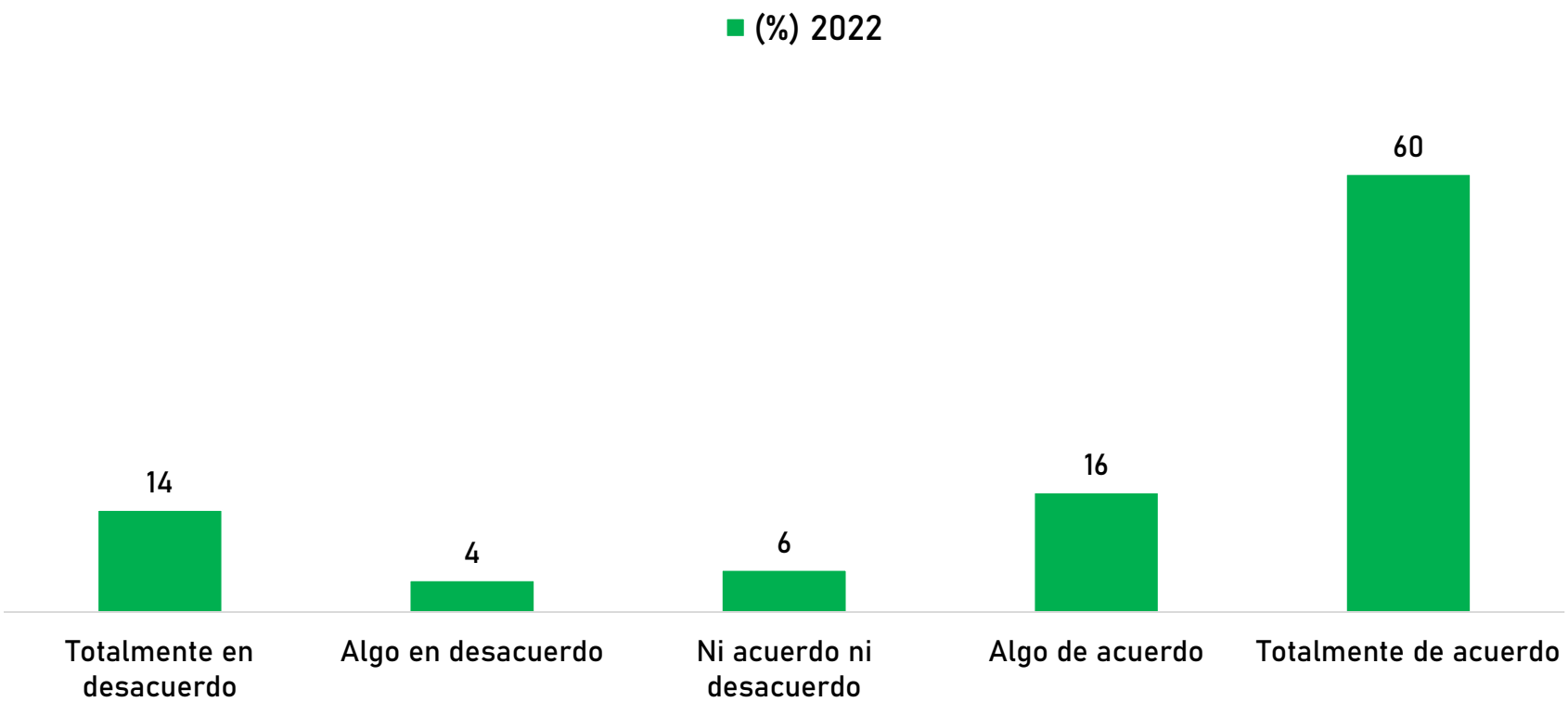
Esta experiencia de servicio con Mineduc aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 3.235

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) 2022

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con Mineduc



N = 3.235

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

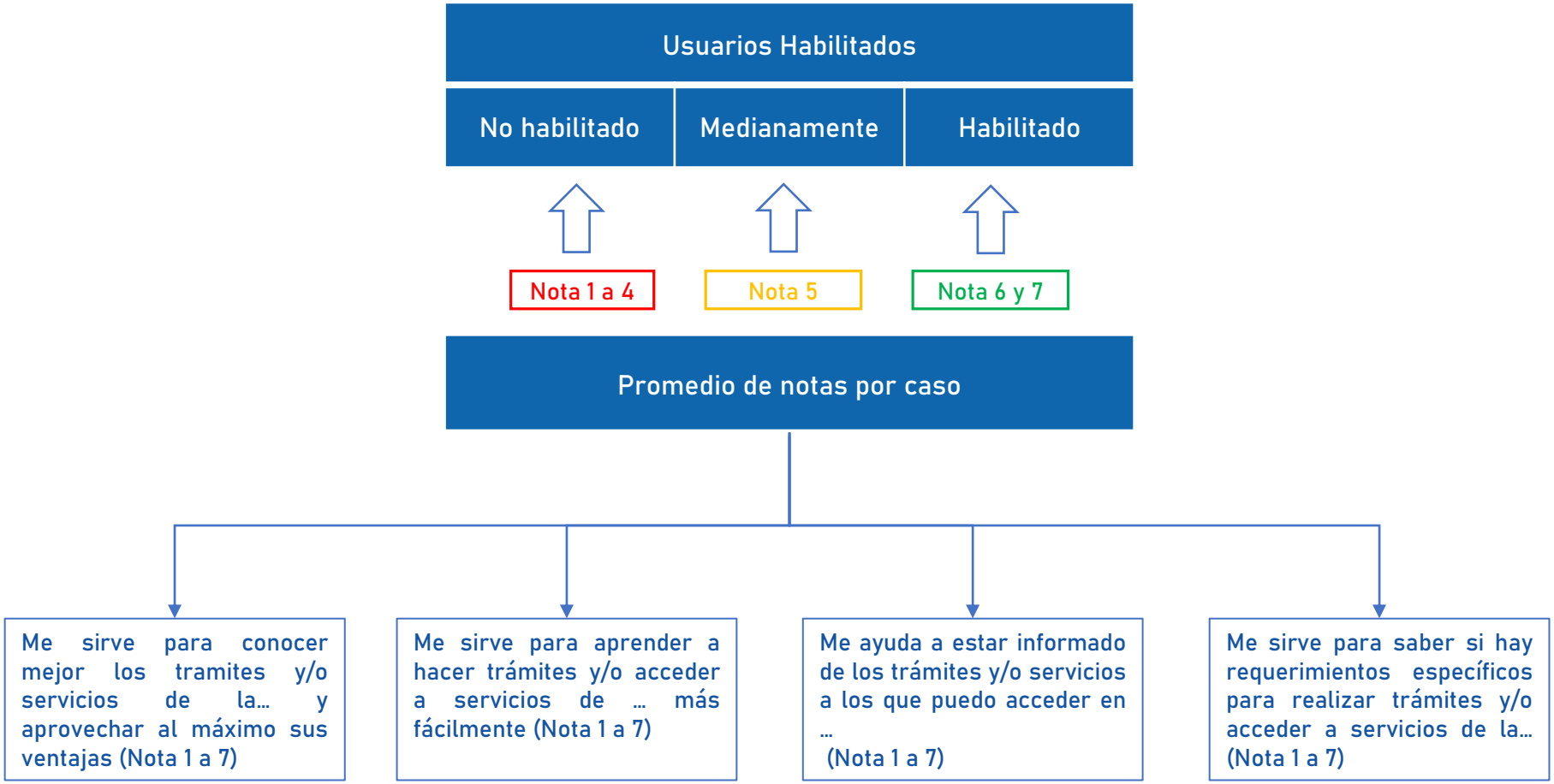
HABILITACIÓN

- 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

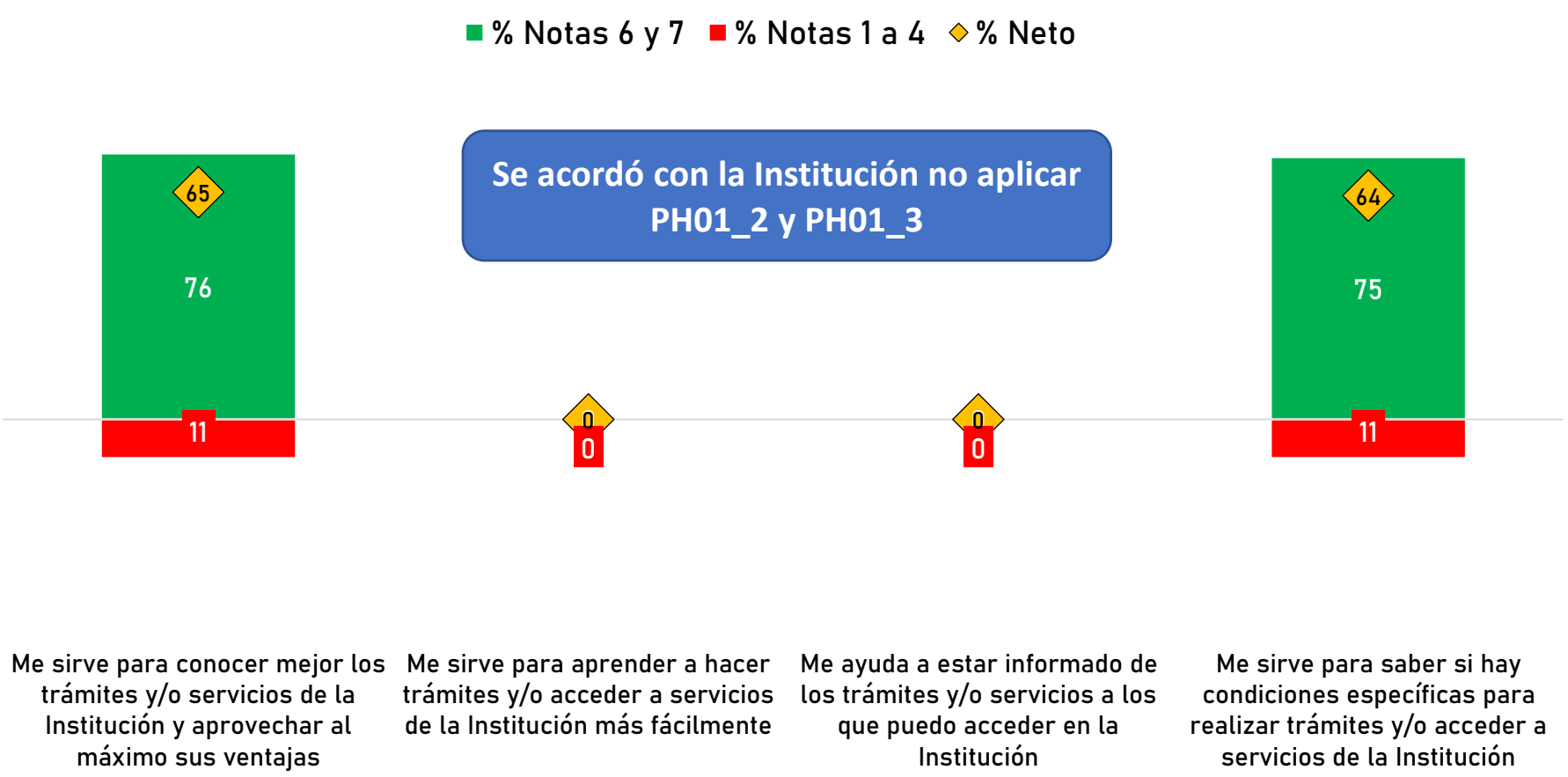
CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



HABILITACIÓN (%) 2022

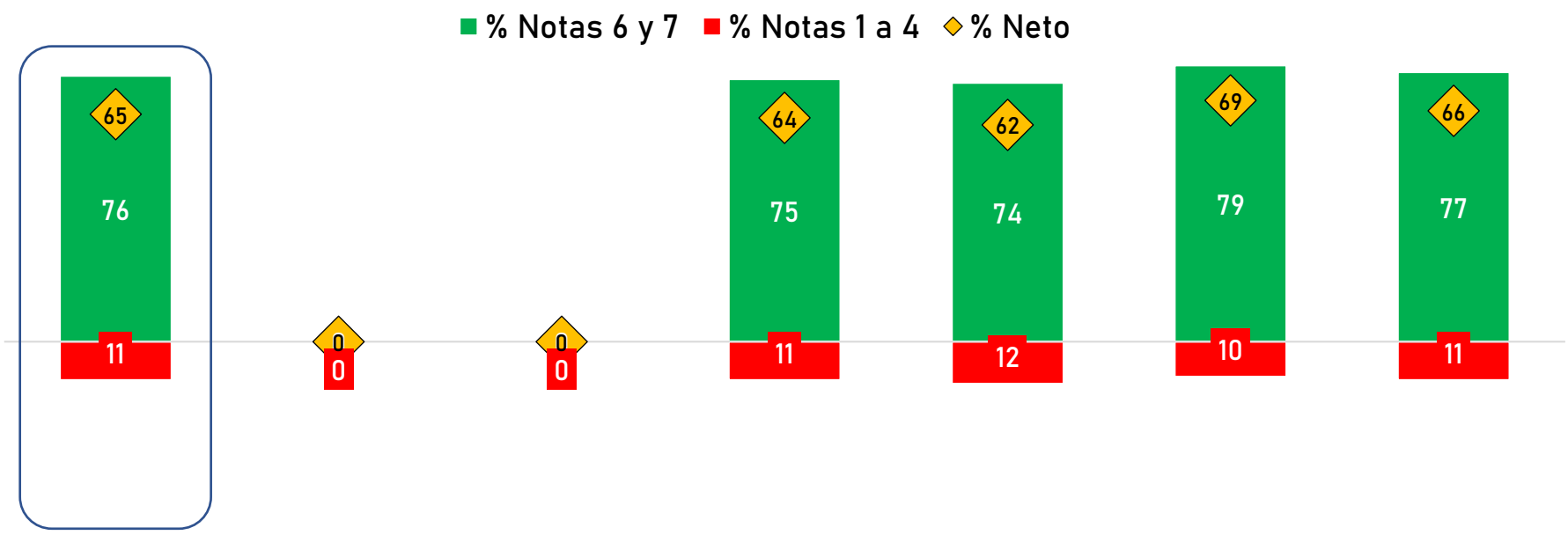
Resultados Generales de las Preguntas (PH01_1 y PH01_2)

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…?



HABILITACIÓN (%) RELACIONADO POR CANAL 2022 (PH01_1)

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

Teléfono / Call Center

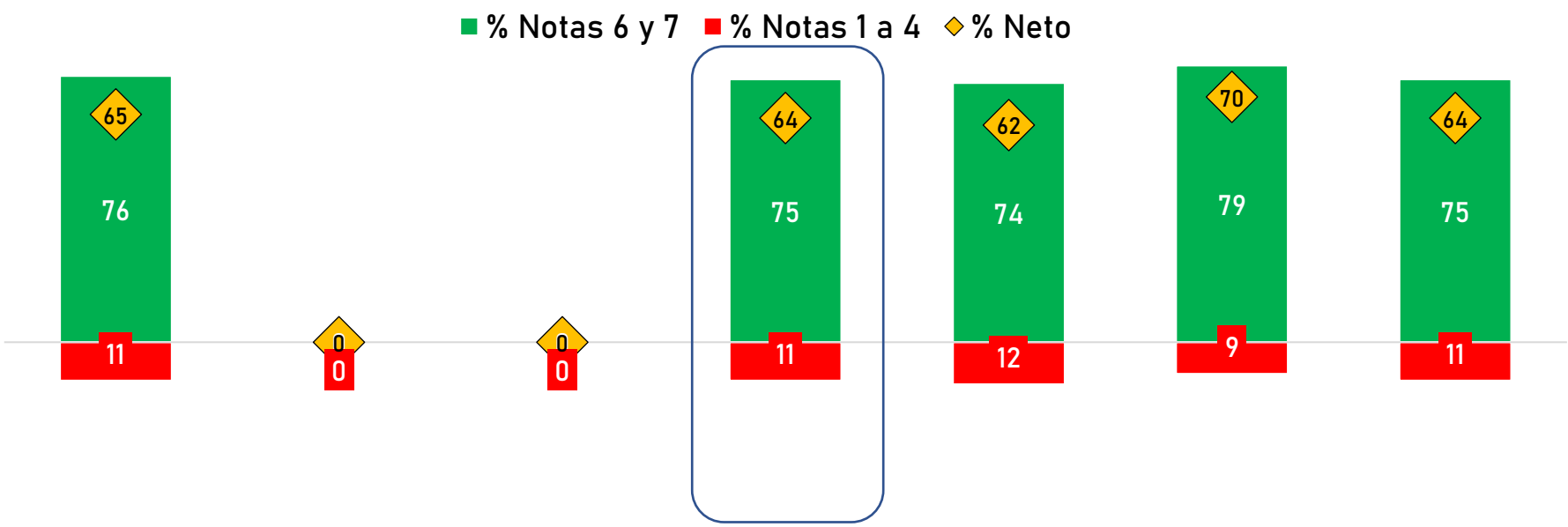
Atención Web

Oficinas

Se detallan los resultado por canal PH01_1. Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de Educación y aprovechar al máximo sus ventajas

HABILITACIÓN (%) RELACIONADO POR CANAL 2022 (PH01_4)

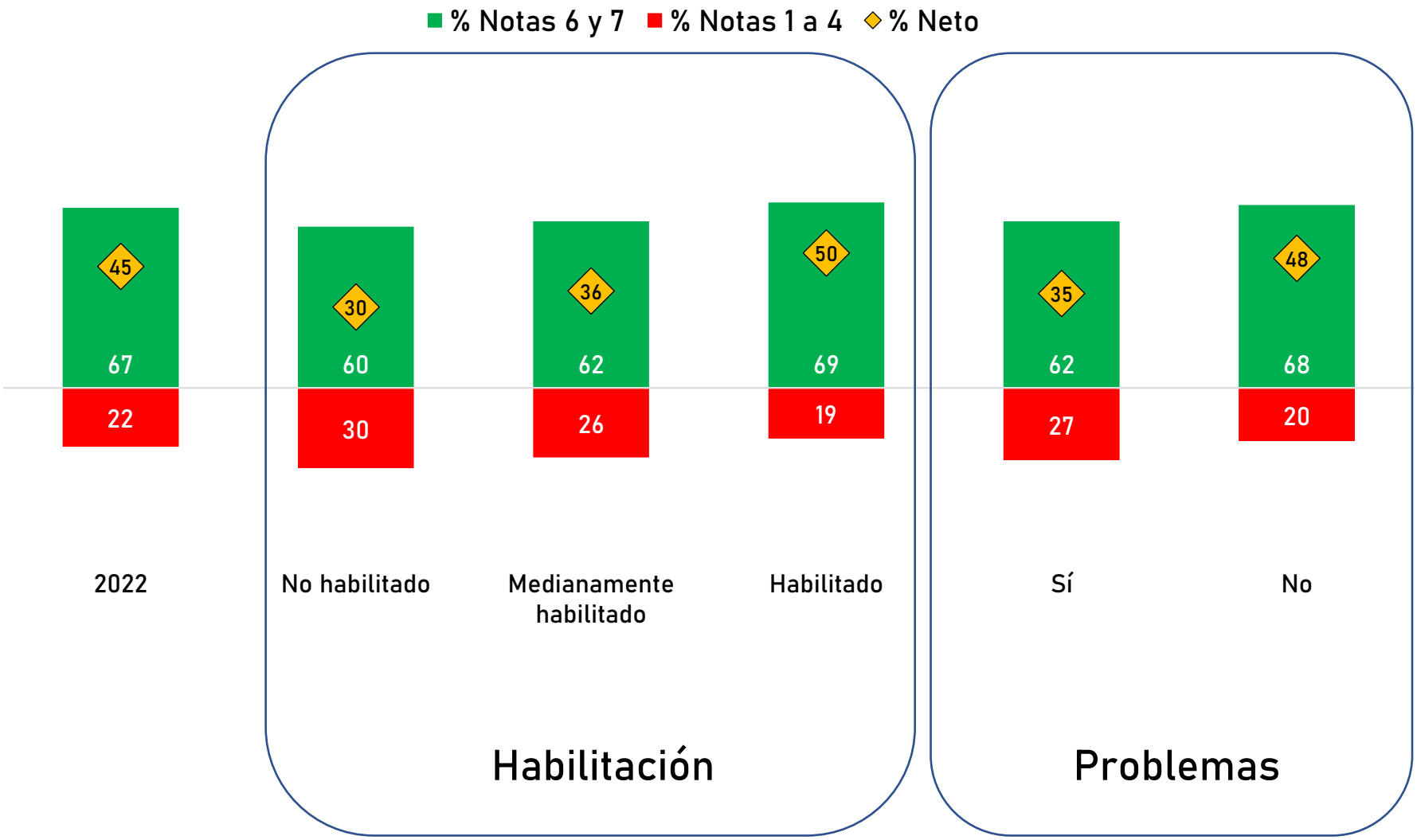
Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la institución en distintos medios y usando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo, ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



Se detallan los resultado por canal PH01_4. Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de EDUCACIÓN

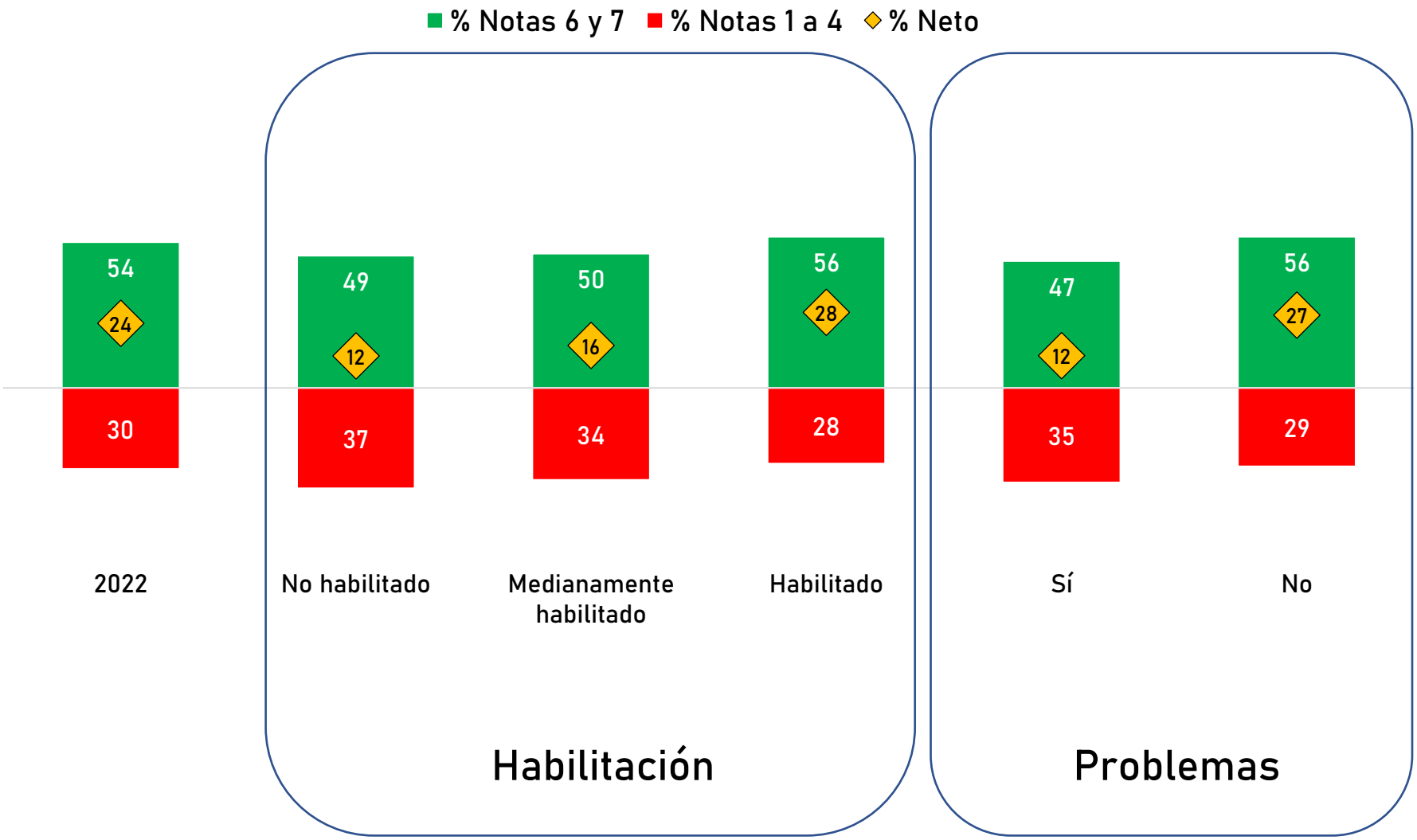
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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?



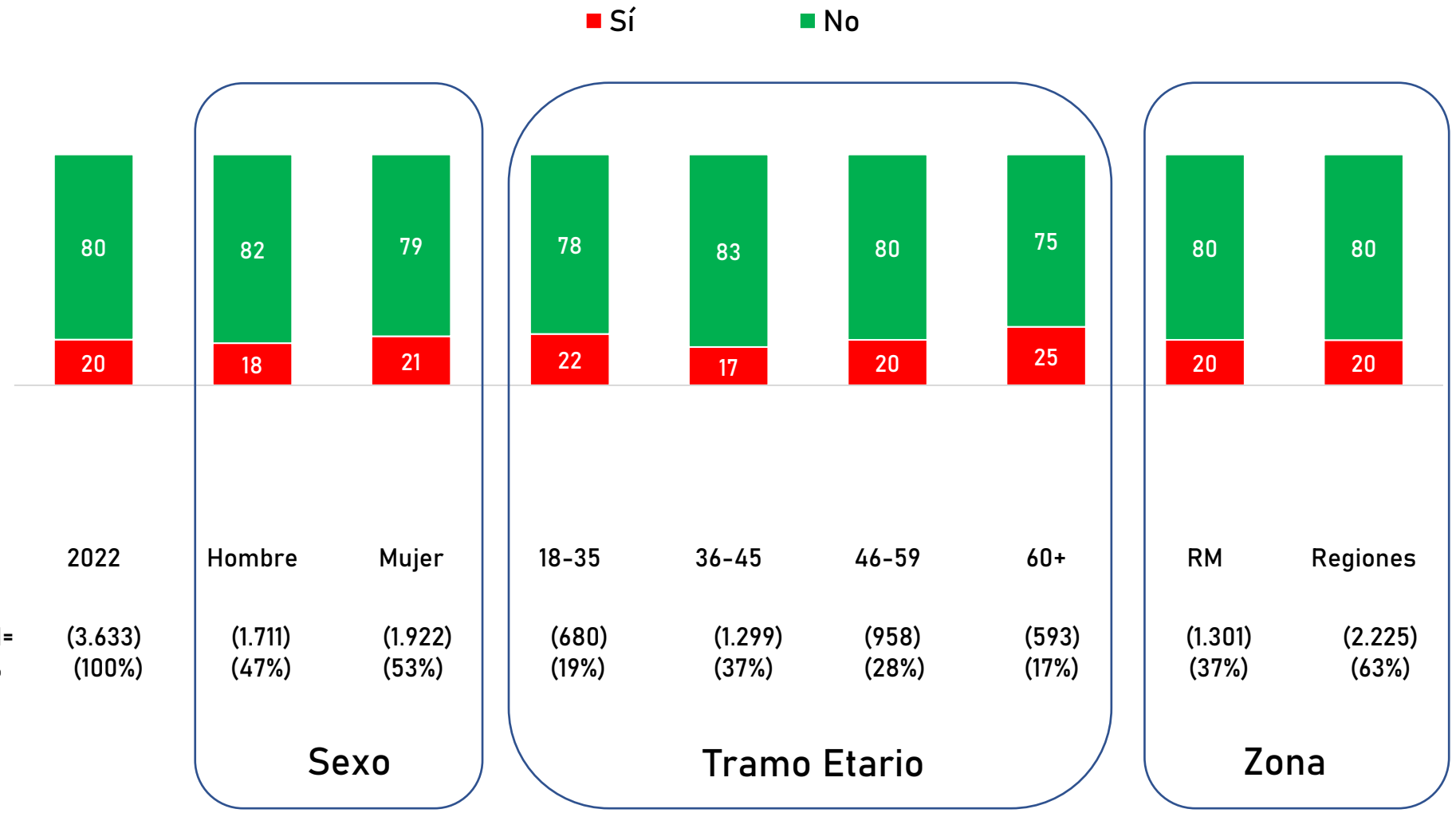
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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

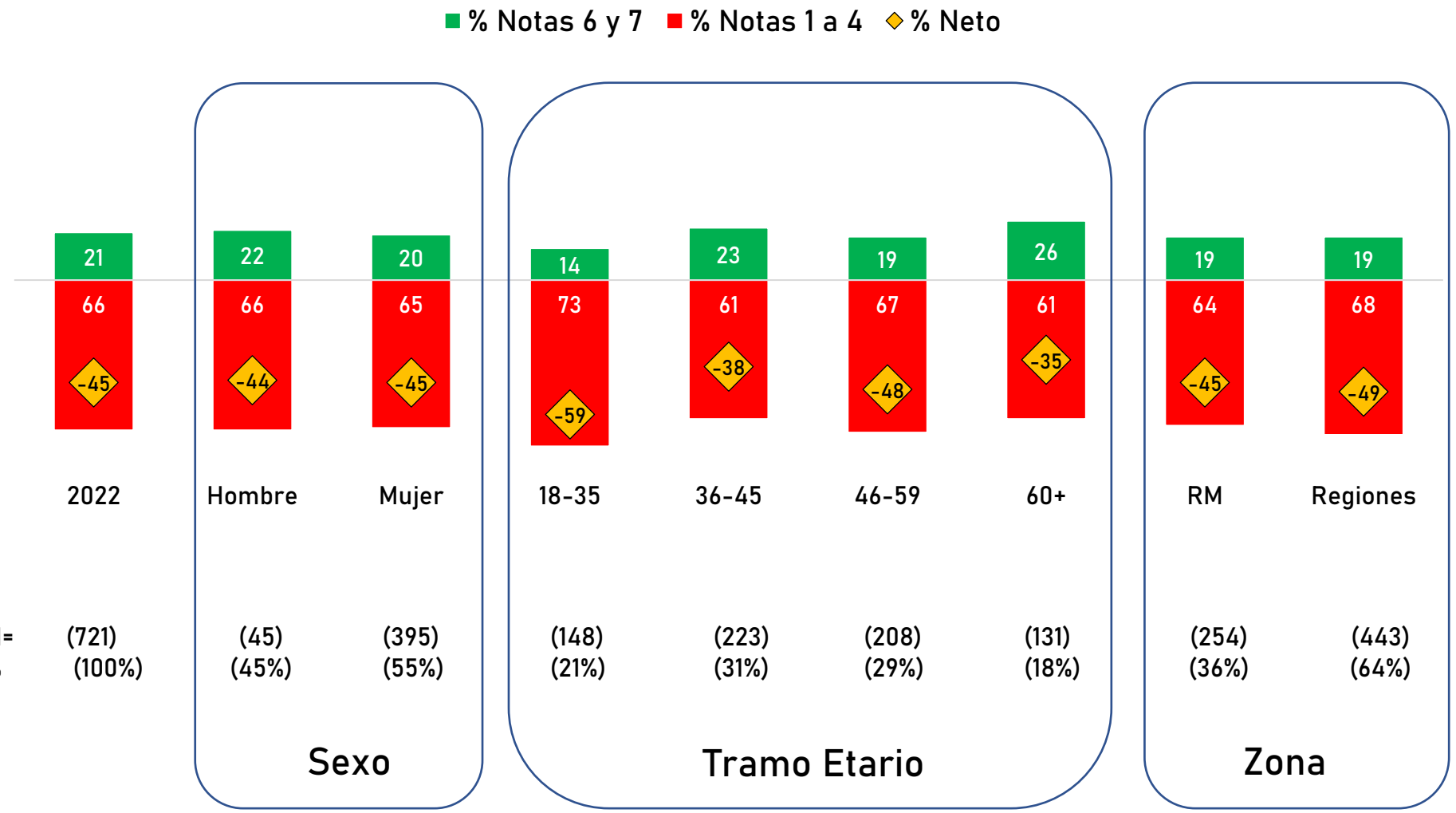
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la institución hasta que respondieron a su requerimiento?



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 = 425
Se omiten las categorías NS-NR

IX. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN ANÁLISIS

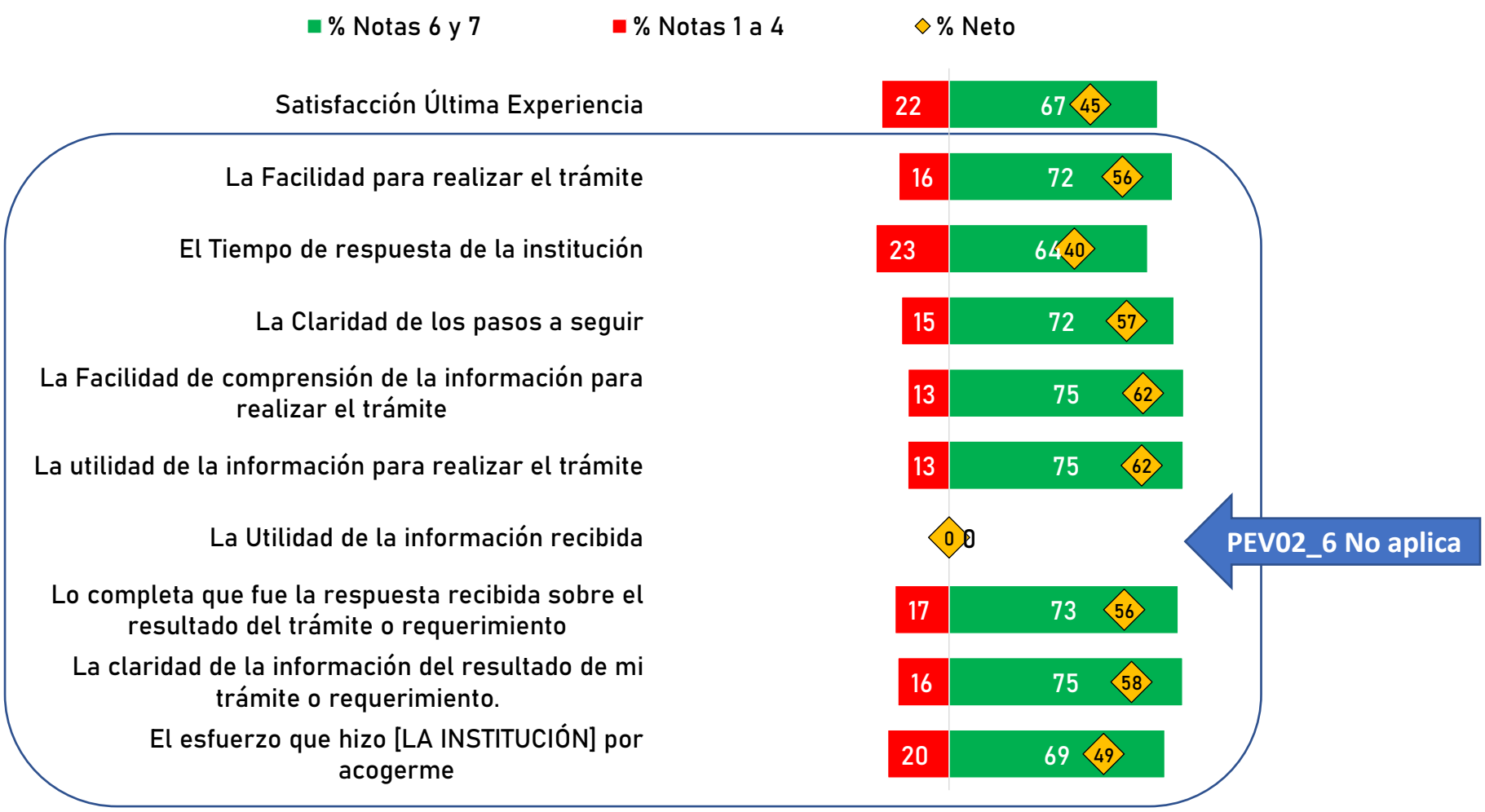
MODELO DE SUB. EDUCACIONÁLISIS

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

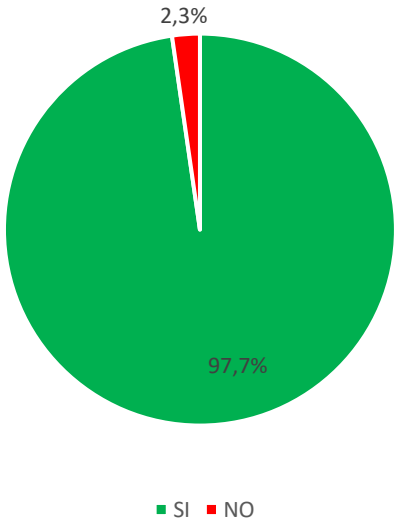


N = 1.793

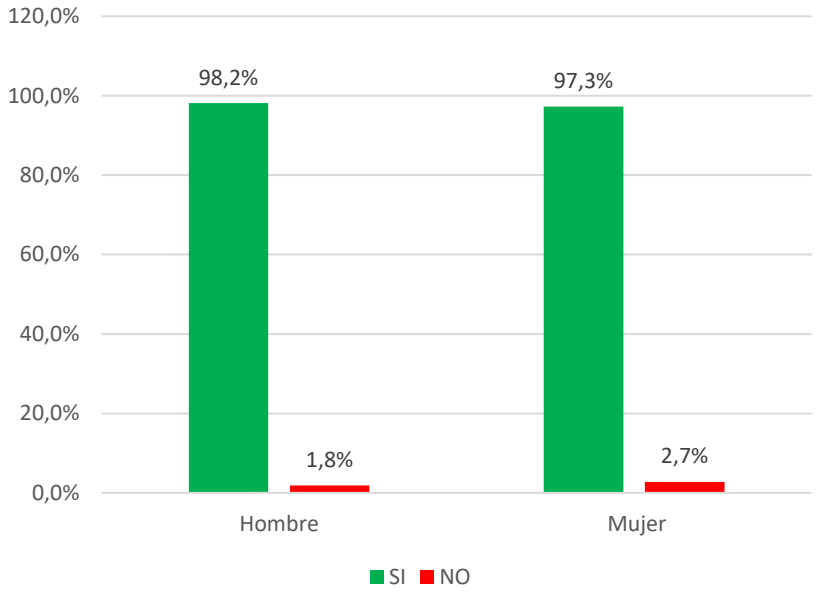
SECCIÓN DE PREGUNTAS EXTRAS (%)

Se detallan los resultados de las preguntas adicionales solicitadas por la Institución.

¿Era fácil identificar el lugar/ ventanilla dónde debía dirigirse?



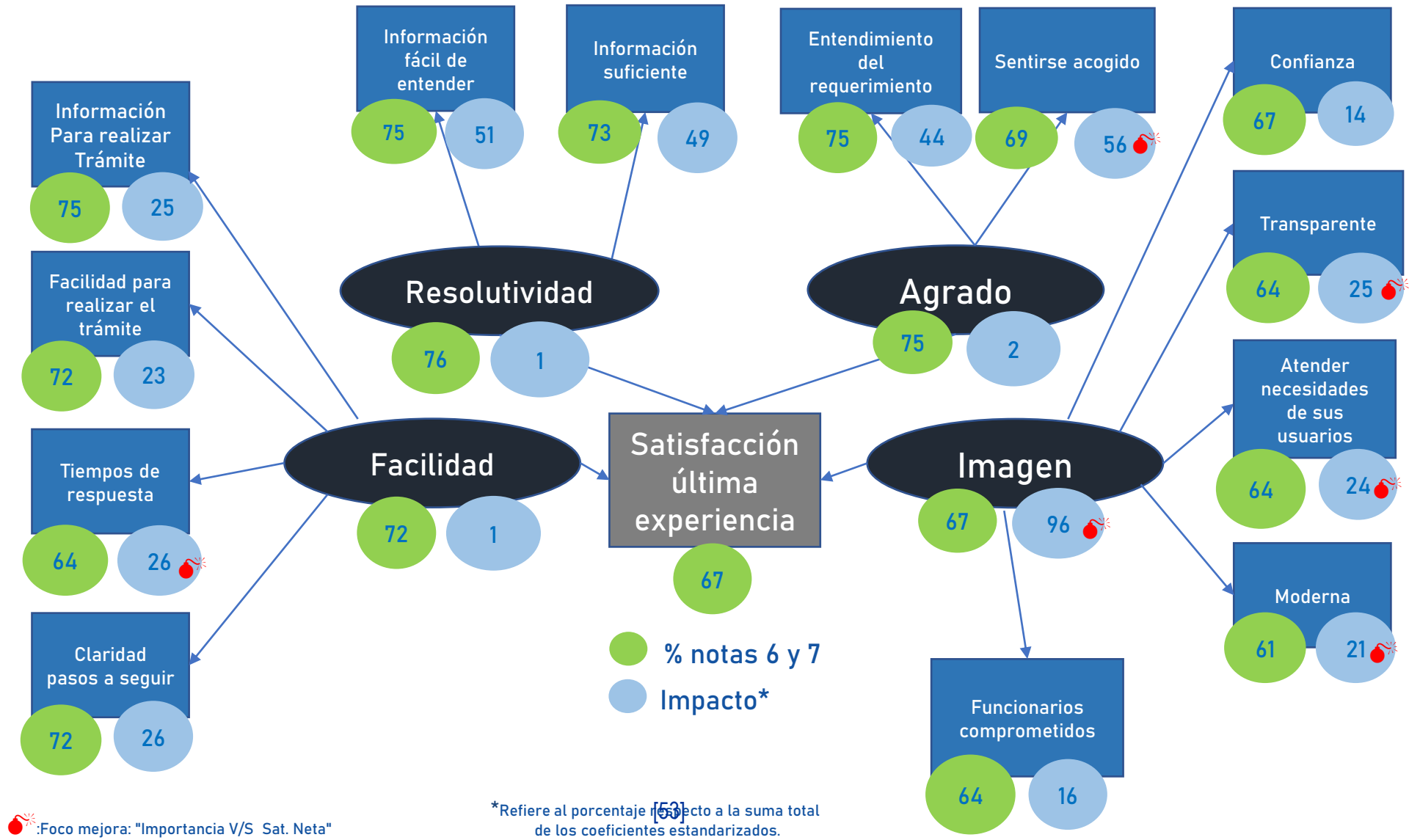
¿Era fácil identificar el lugar/ ventanilla dónde debía dirigirse?, Separado por Genero.



N =1.143

MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES

Oficina de Atención Ciudadana Ayuda Mineduc



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

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

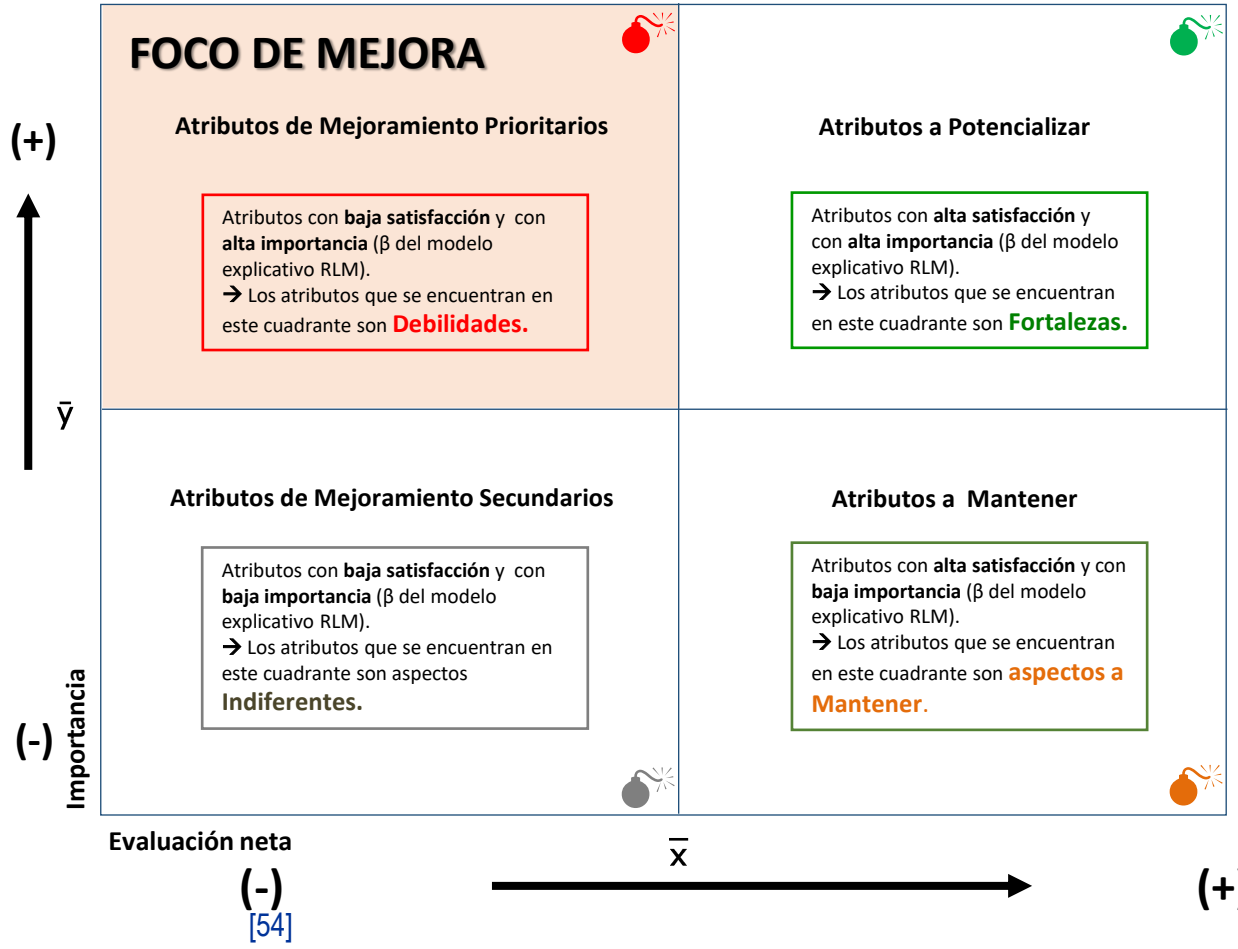
MAPA FOCO DE MEJORA

CÁLCULO FOCO DE MEJORA

Mapa de focos de mejora

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

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



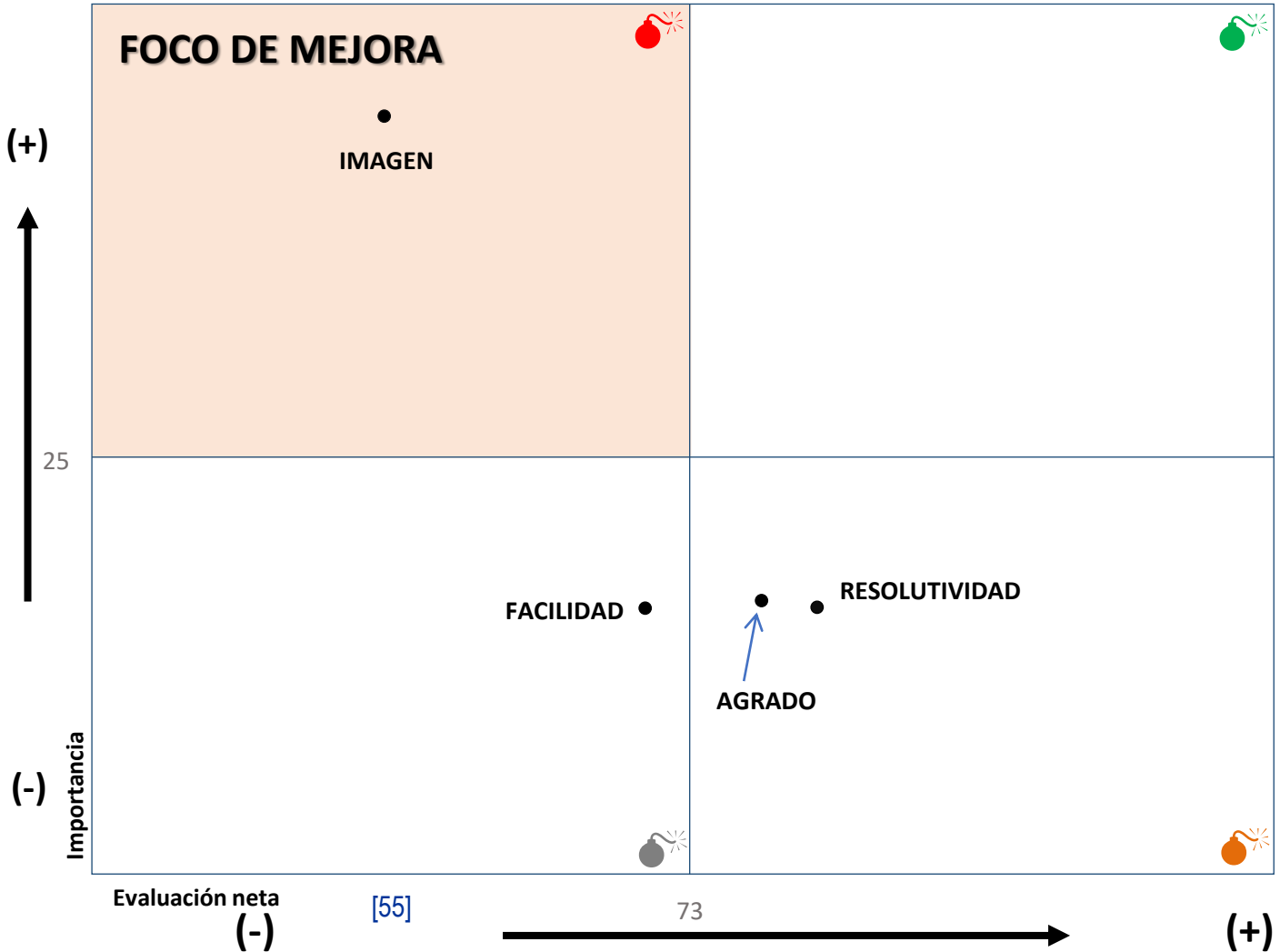
MAPA DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA

R^2 =98%

EL FOCO DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DEBEN CENTRARSE EN:

- IMAGEN



MAPA DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS

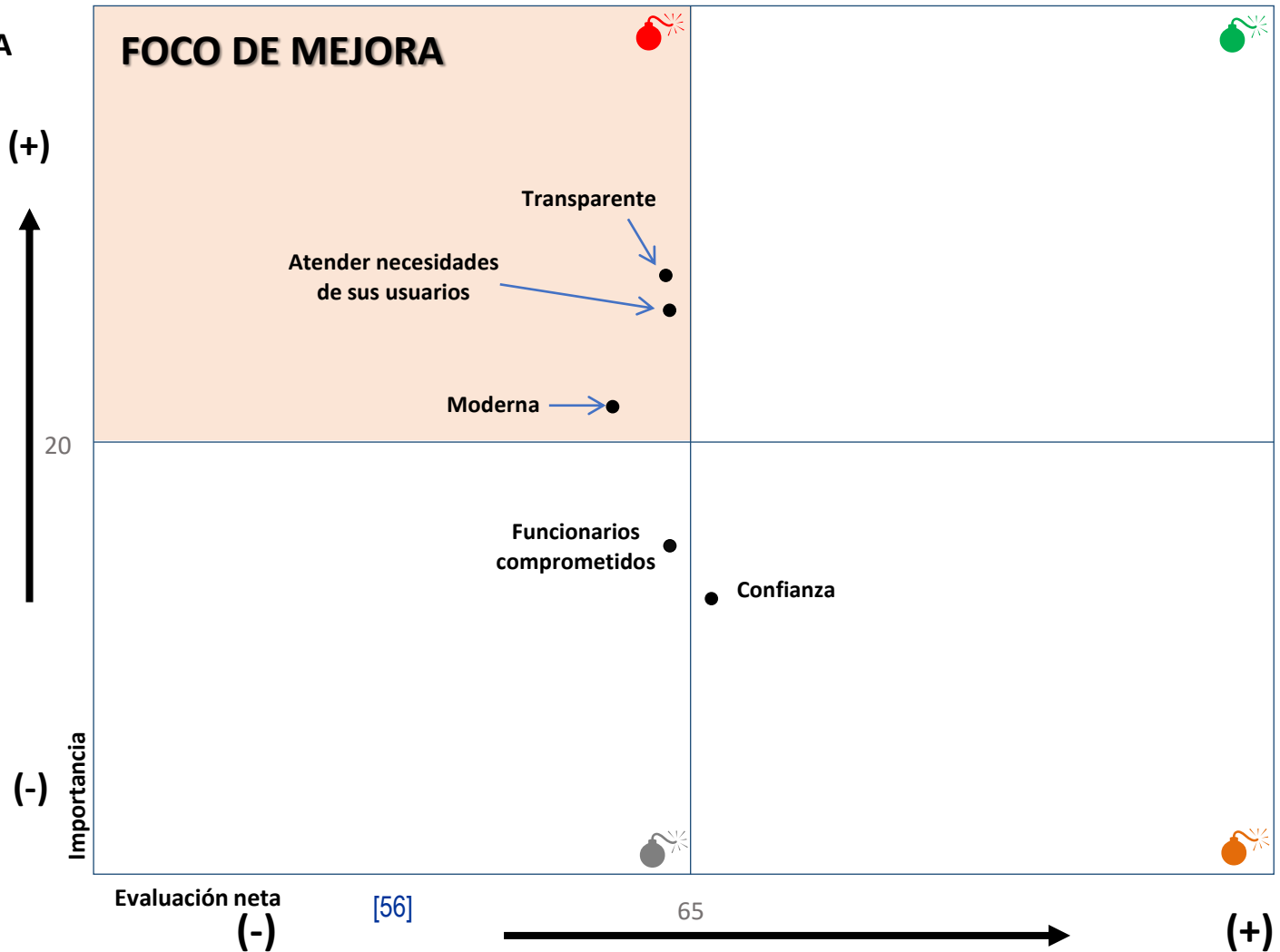
IMAGEN

R^2 =97%

EL FOCO DE MEJORA PARA LA GESTIÓN

DEBEN CENTRARSE EN:

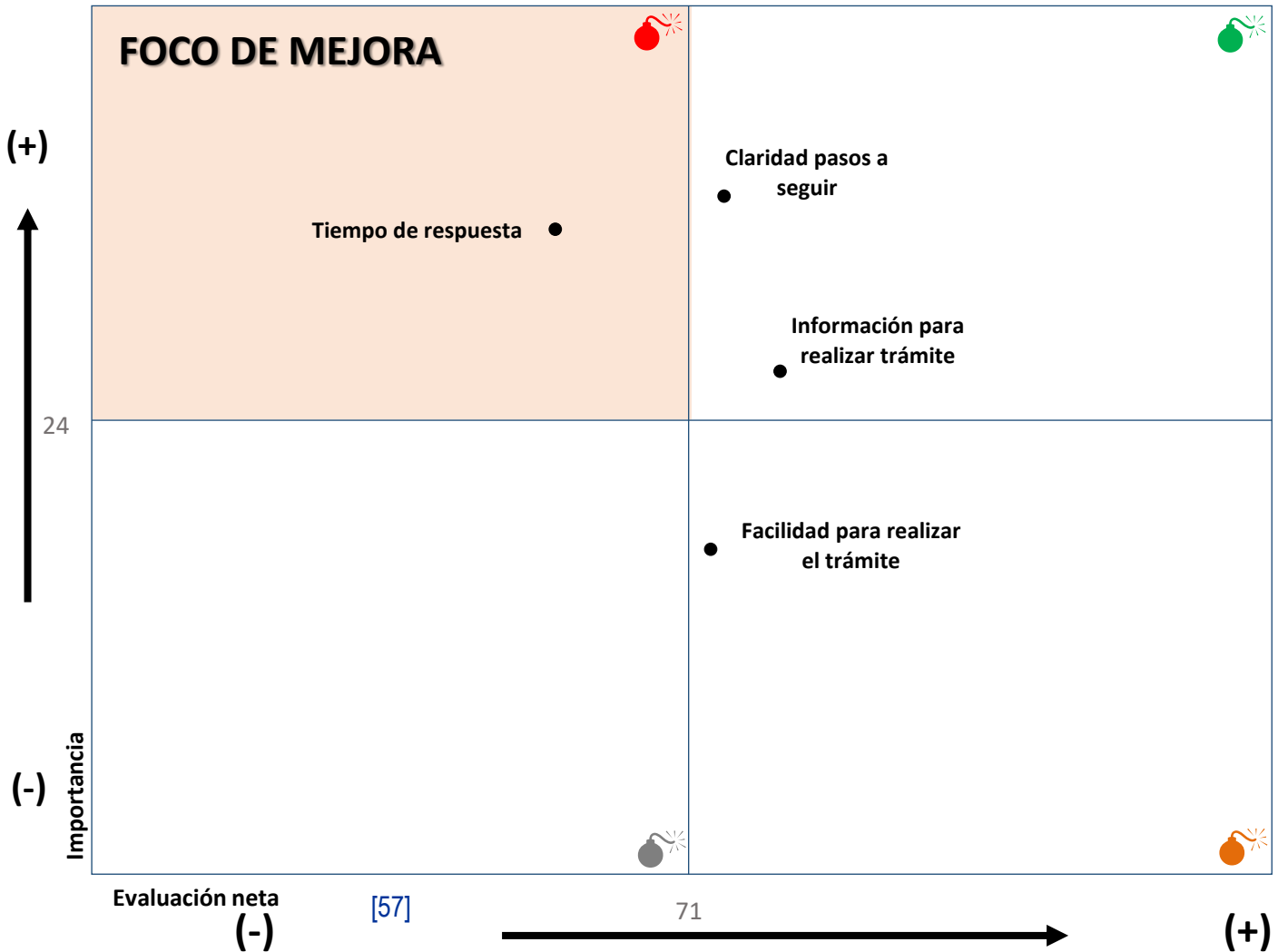
- Atender necesidades de sus usuarios.
- Transparente.
- Moderna.



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:

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



MAPA DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS

EL FOCO DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DEBEN CENTRARSE EN:

- Sentirse acogido

