“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Subsecretaria de Justicia

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:
Alexis Pezoa Podea

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/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

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/as 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 en CATI
Universo	:	Usuarios/as de la Subsecretaría de Justicia
Muestreo	:	Probabilístico en la selección de usuarios/as 2022 perfilados de acuerdo a las variables de segmentación (trámite y canal)
Marco Muestral	:	Se consideran los tramites realizados en mayo 2022.
Muestra	:	1.588 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	:	26 de agosto al 4 de octubre de 2022

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Trámites	Presencial	Digital (WEB)	Muestra efectiva (total)	Universo	
	n	n	n	n	Error
Mediación familiar previa y obligatoria	860	728	1.588	27.004	2,4%
Error	3,2%	3,5%	2,4%		

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2022.

FICHA HISTÓRICA DE TRÁMITES

Trámites	2021		2022	
	Presencial	Digital (WEB)	Presencial	Digital (WEB)
	n	n	n	n
Mediación familiar previa y obligatoria	546	690	860	728
Total	546	690	860	728

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

CATI

Situación	Llamados	%
Entrevistas hechas		
10 Entrevista completa	1.588	14,0%
11 Concertó cita para nuevo llamado con el Entrevistado	984	8,7%
Factibles de entrevistar no logradas		
21 Se negaron y cortaron	292	2,6%
22 Se negó un familiar del entrevistado	33	0,3%
23 Se negó el entrevistado	448	4,0%
24 Cortaron	960	8,5%
No contacto		
25 Entrevistado no está disponible	203	1,8%
26 Se dejó mensaje	4	0,0%
27 No se dejó mensaje	5	0,0%
28 Fallecido(a)	1	0,0%
29 Problemas físicos o mentales del entrevistado	2	0,0%
30 Problema con lenguaje en el hogar	2	0,0%
31 Problema con lenguaje del entrevistado	13	0,1%
32 Otra razón. Especifique	317	2,8%
33 Siempre ocupado	286	2,5%
34 No hay respuesta	4409	38,9%
35 Máquina contestadora	37	0,3%
36 Buzón de voz	1534	13,5%
38 Número no funcionando	127	1,1%
39 Número desconectado	19	0,2%
40 Temporalmente fuera de servicio	59	0,5%
Entrevista rechazada por supervisión	13	0,1%
Total	**11323**	100,0%

OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS Y USUARIAS

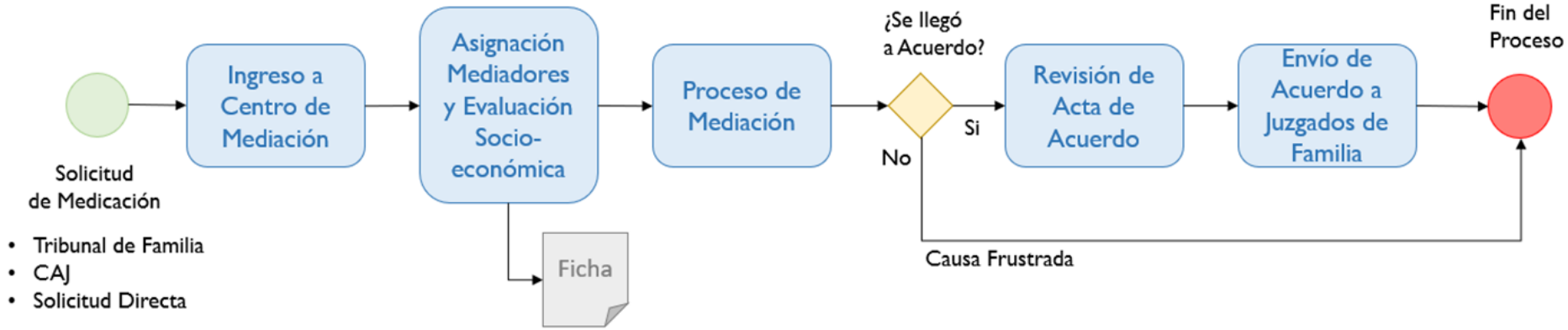
- La base de registros de usuarios y usuarias tiene una gran cantidad de registros que además del teléfono cuenta con el mail, por lo que se recomienda que a futuro también se pueda aplicar la encuesta en modo web.

DESCRIPCIÓN GENERAL MEDIACIÓN FAMILIAR

El Sistema Nacional de Mediación Familiar tiene como principal objetivo el asegurar la provisión del servicio de medicación sin costo para los usuarios/as del país, en cada uno de los territorios jurisdiccionales de los juzgados con competencia en asuntos de familia.
La Unidad de Mediación es la repartición técnica e interdisciplinaria del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, responsable de la Administración de este sistema.

El Sistema Nacional de Mediación Familiar atiende a 500 mil personas al año, y es totalmente gratuito para el 98% de la ciudadanía. Tiene cobertura en todo el país y entrega soluciones concretas en un plazo máximo de 60 días. Las materias que pueden ser sometidas a medicación son los conflictos relativos a pensión de alimentos; a la relación directa y regular (también conocido com oréimen de visitas); y al cuidado personal de los hijos e hijas (tuición).

PROCESO: MEDIACIÓN FAMILIAR PREVIA Y OBLIGATORIA

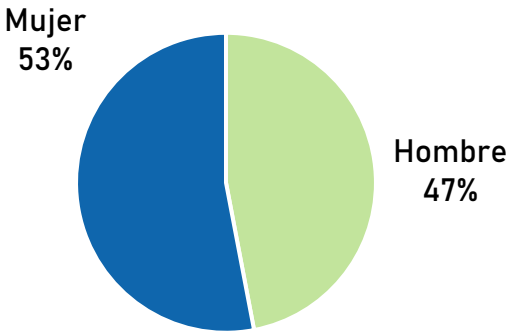


La mediación es un proceso que busca generar un espacio de diálogo directo y participativo, entre 2 o más personas, que tienen un problema. La idea es que conversen sobre el origen del conflicto y las consecuencias que se han derivado de él. Los entrevistados concurren a la realización de una o más sesiones, acompañados por un Mediador que facilita el diálogo en donde todos buscan vías de solución del conflicto.

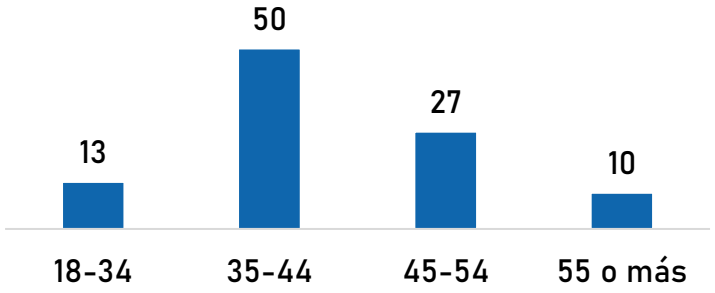
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

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

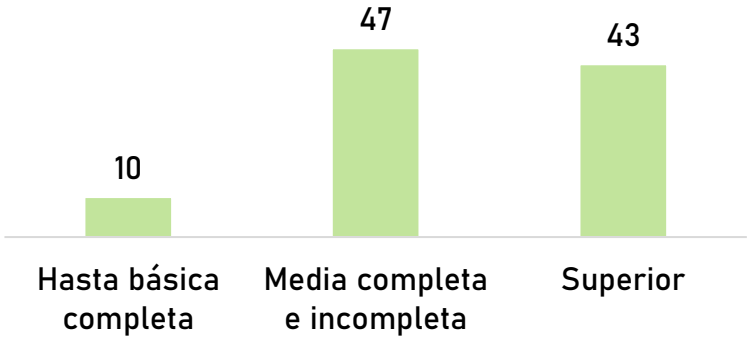
Sexo



Edad en Tramos

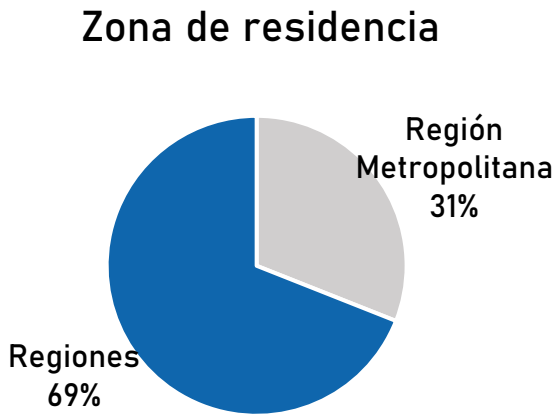


Nivel Educativo



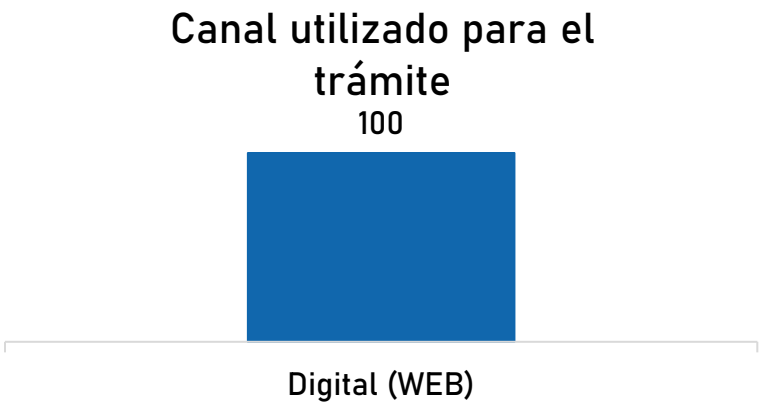
N = 1.588

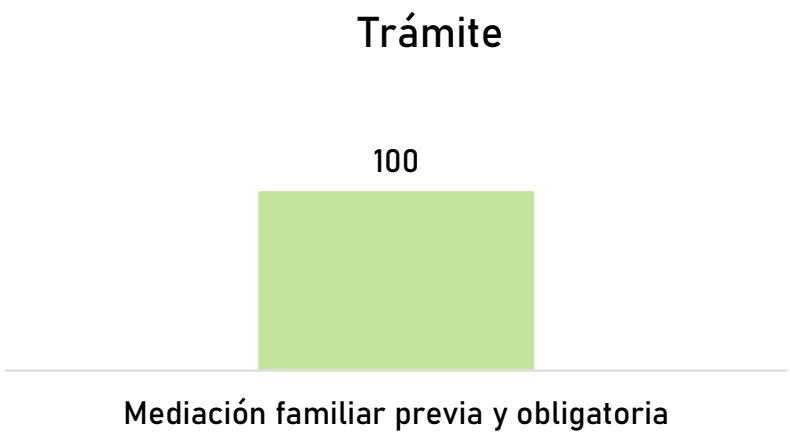
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS/AS (%)



N = 1.588

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

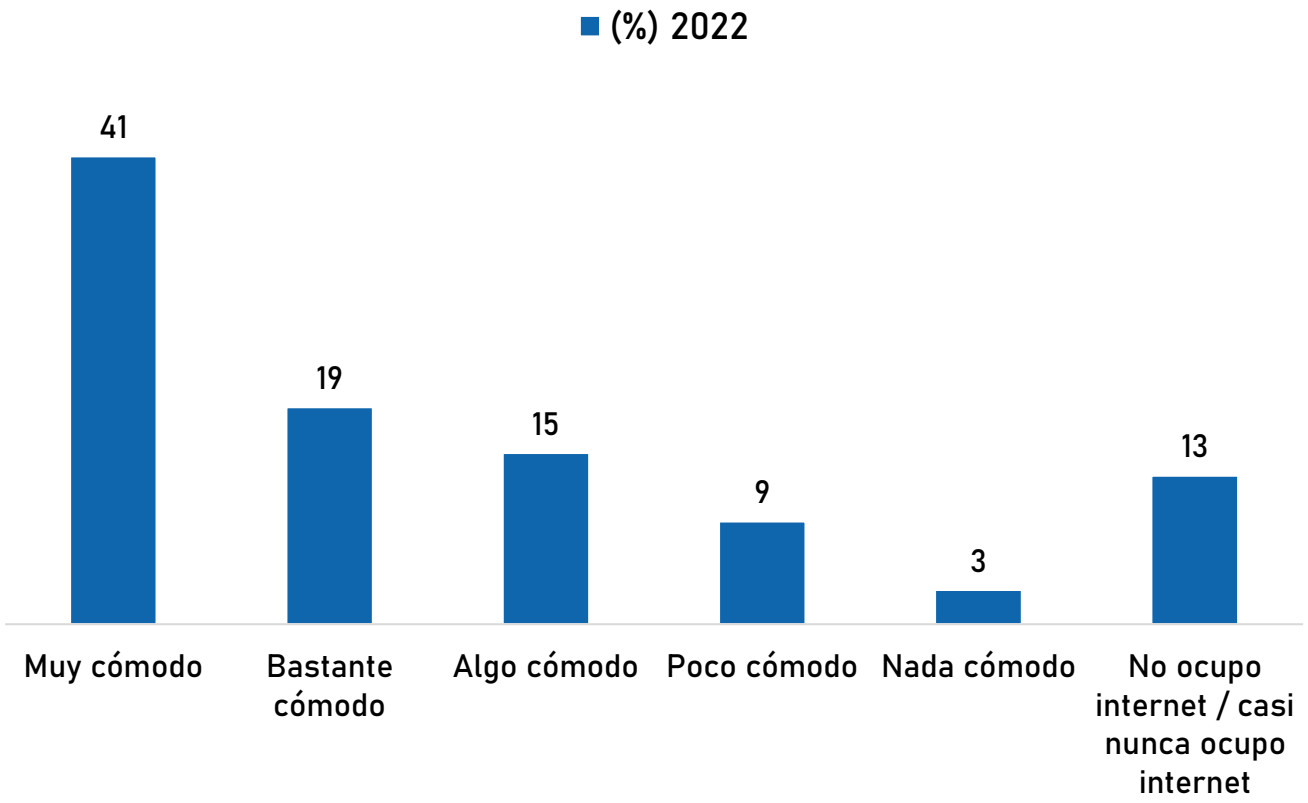




N = 1.588

EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

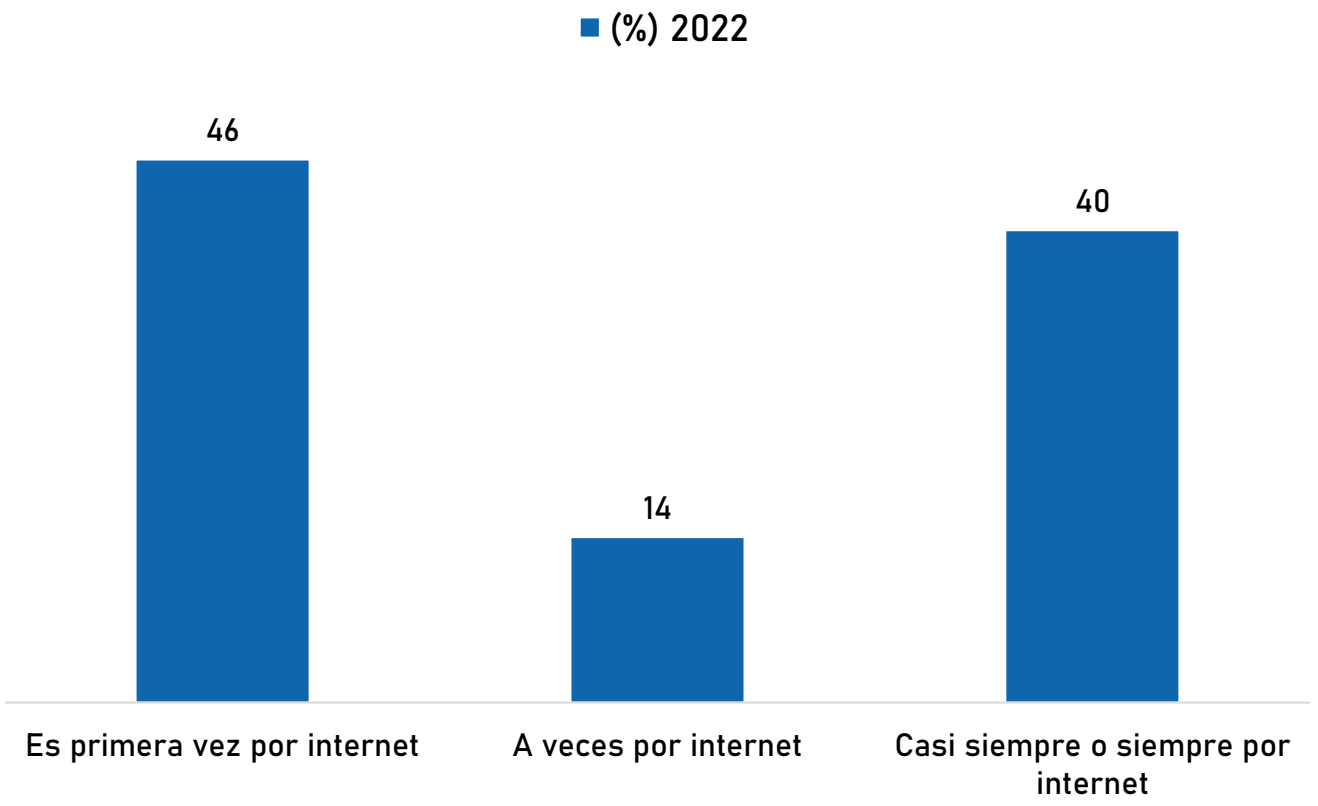
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 1.588

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

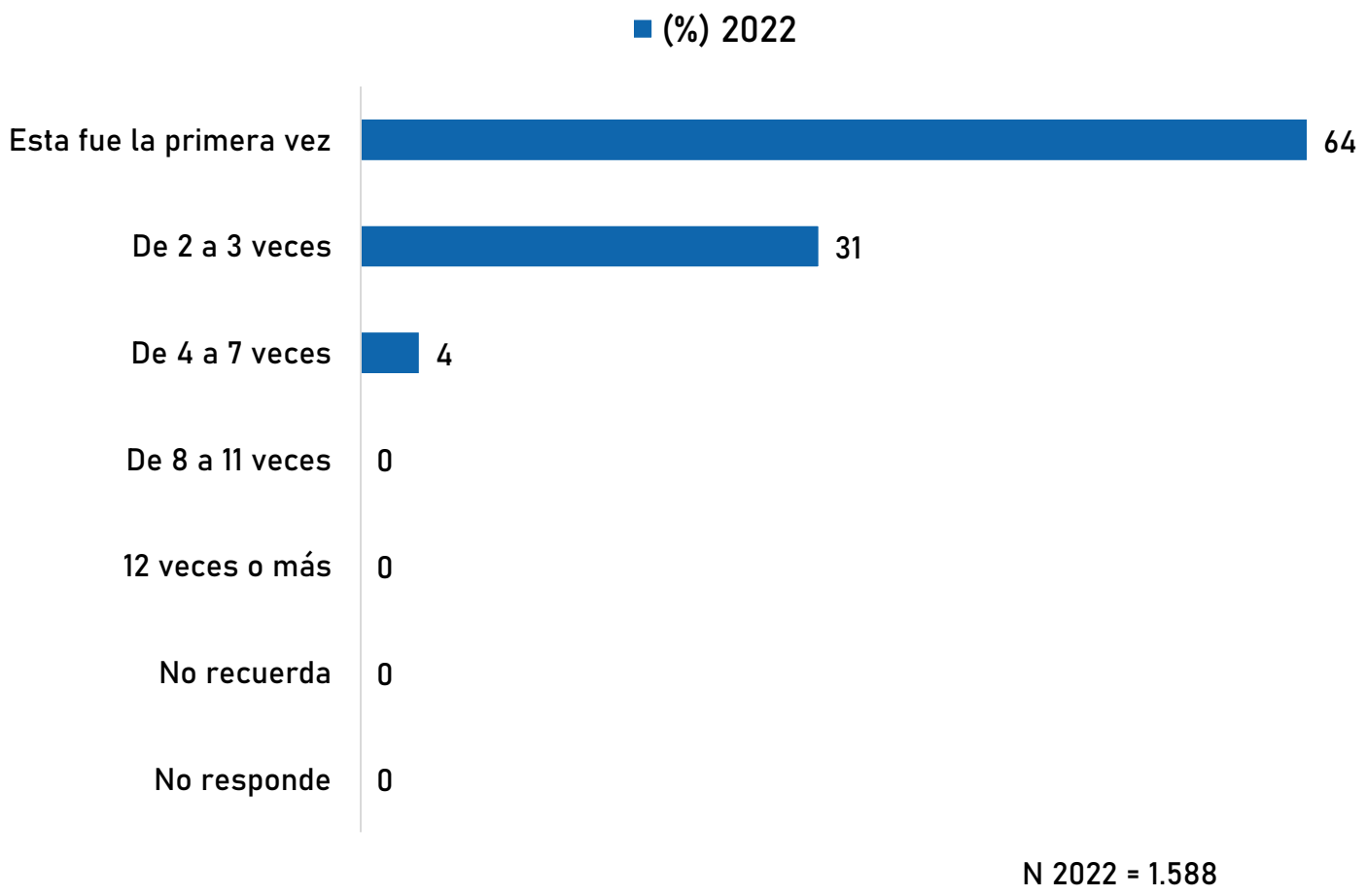
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 383
Se omiten las categorías NS-NR

INTENSIDAD DEL USUARIO (%) Subsecretaria de Justicia

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



N 2022 = 1.588

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.

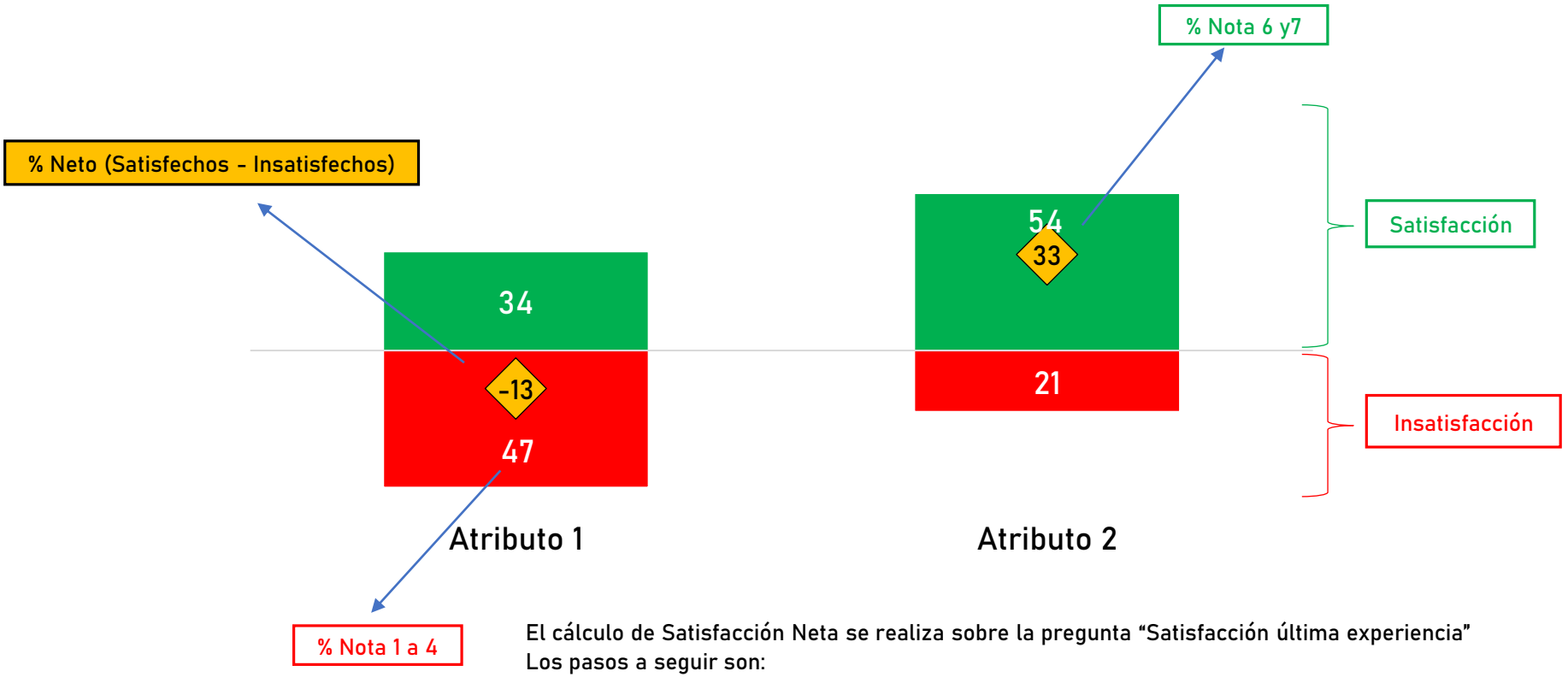
- La medición se concentra en el viaje de usuario/a: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios/as que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

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

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

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



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

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

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

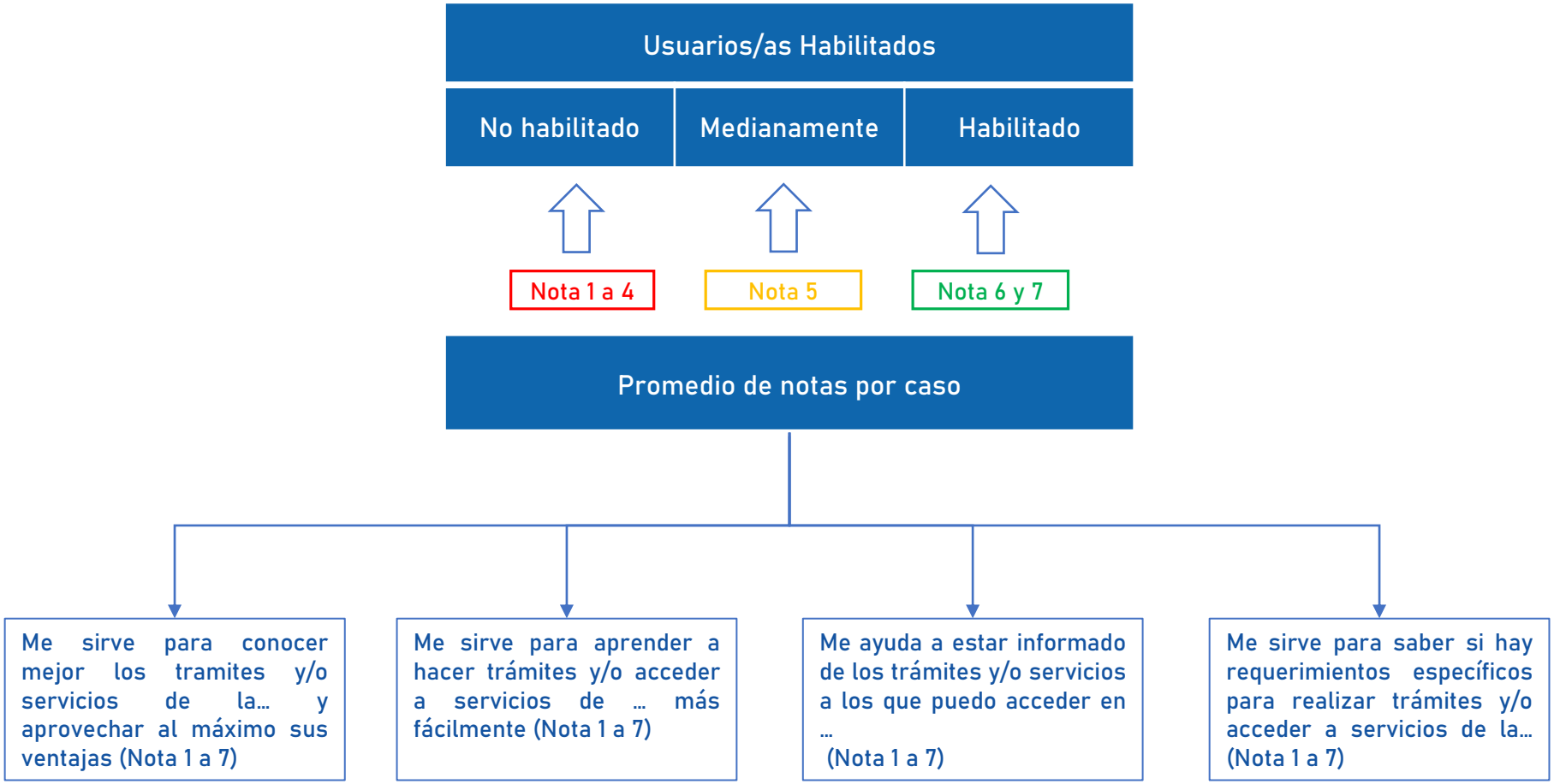
HABILITACIÓN

- 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

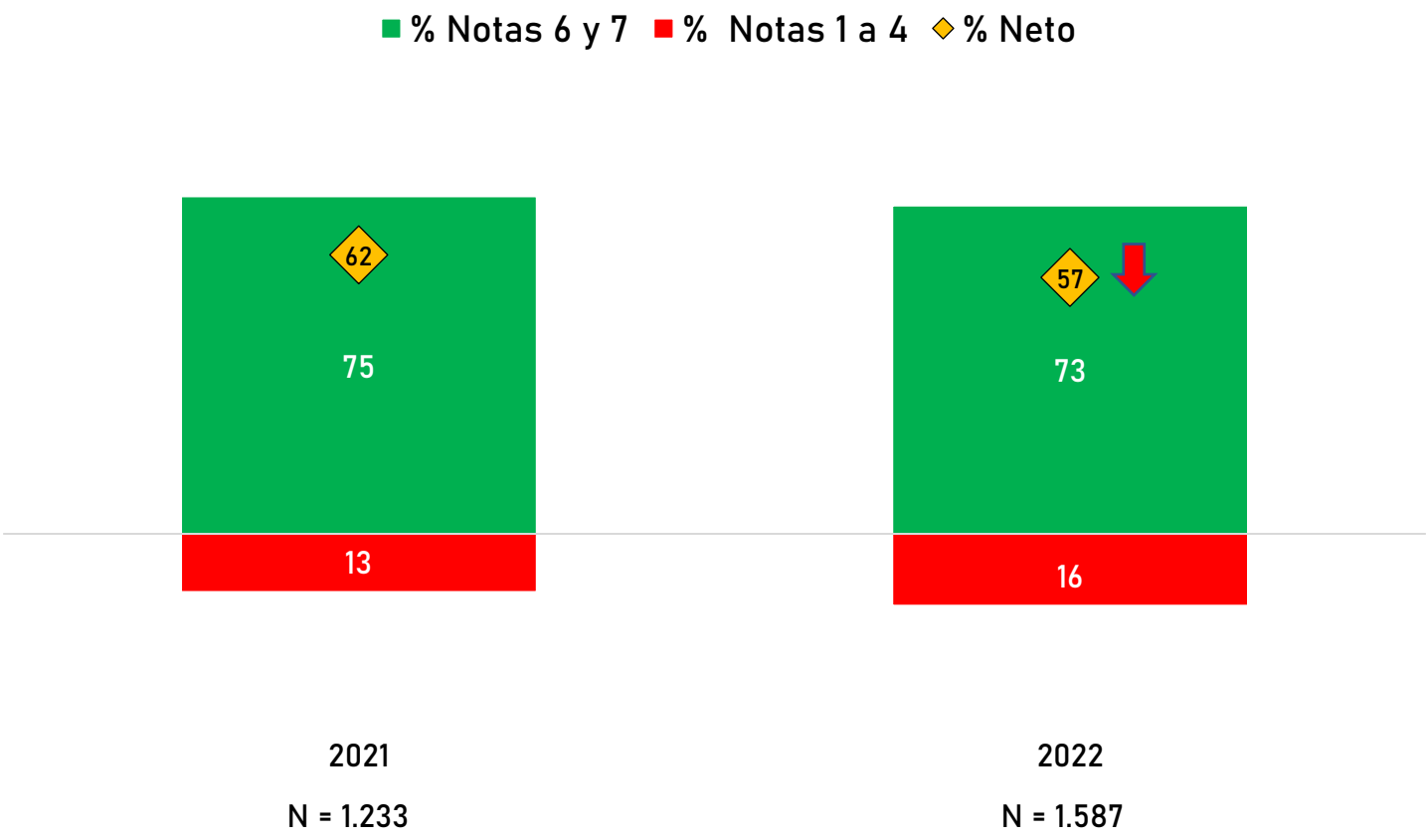
CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) Subsecretaria de Justicia 2021 – 2022

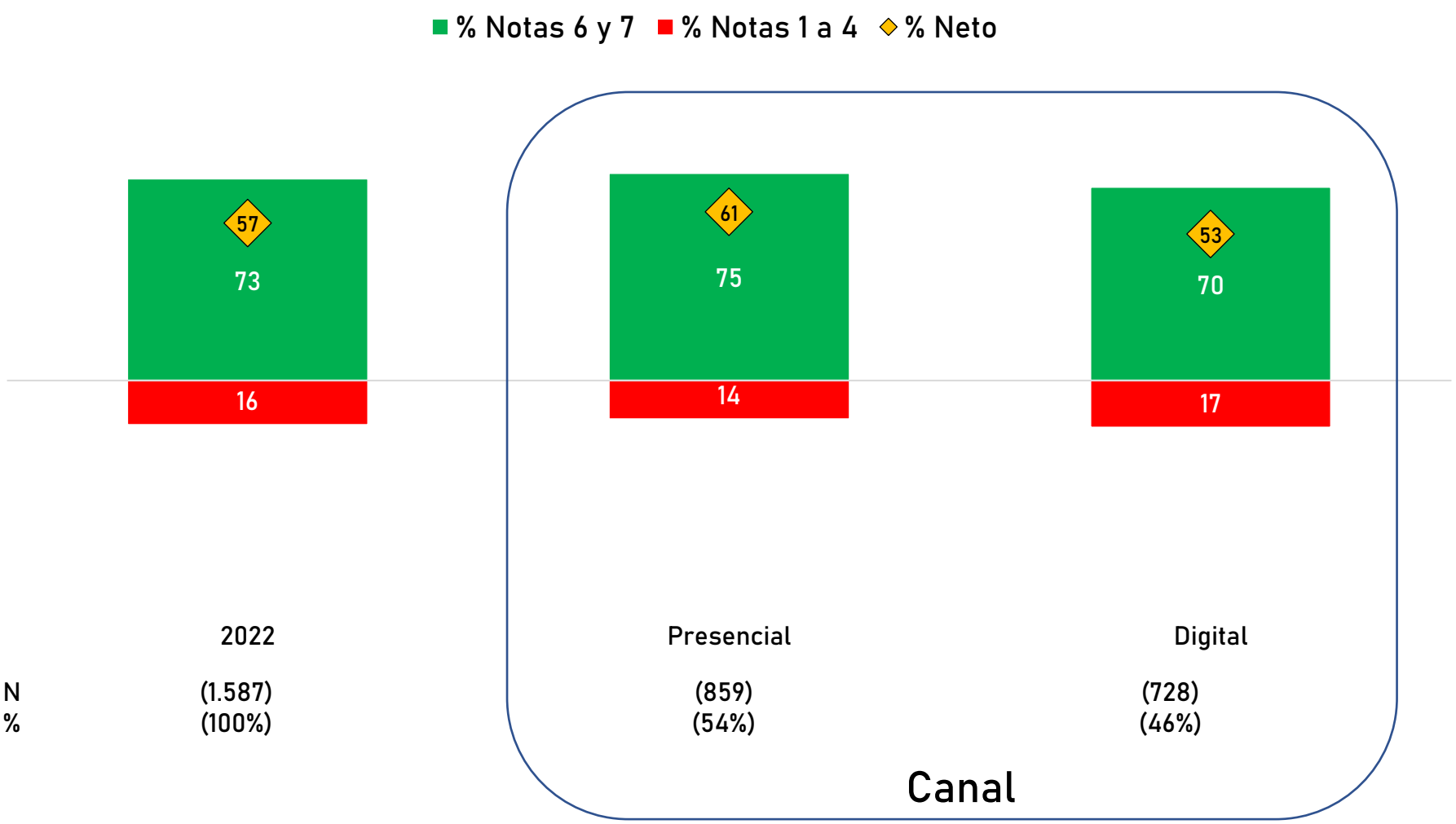
Y si piensa en la última vez que participó de la Mediación Familiar Licitada de la SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



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

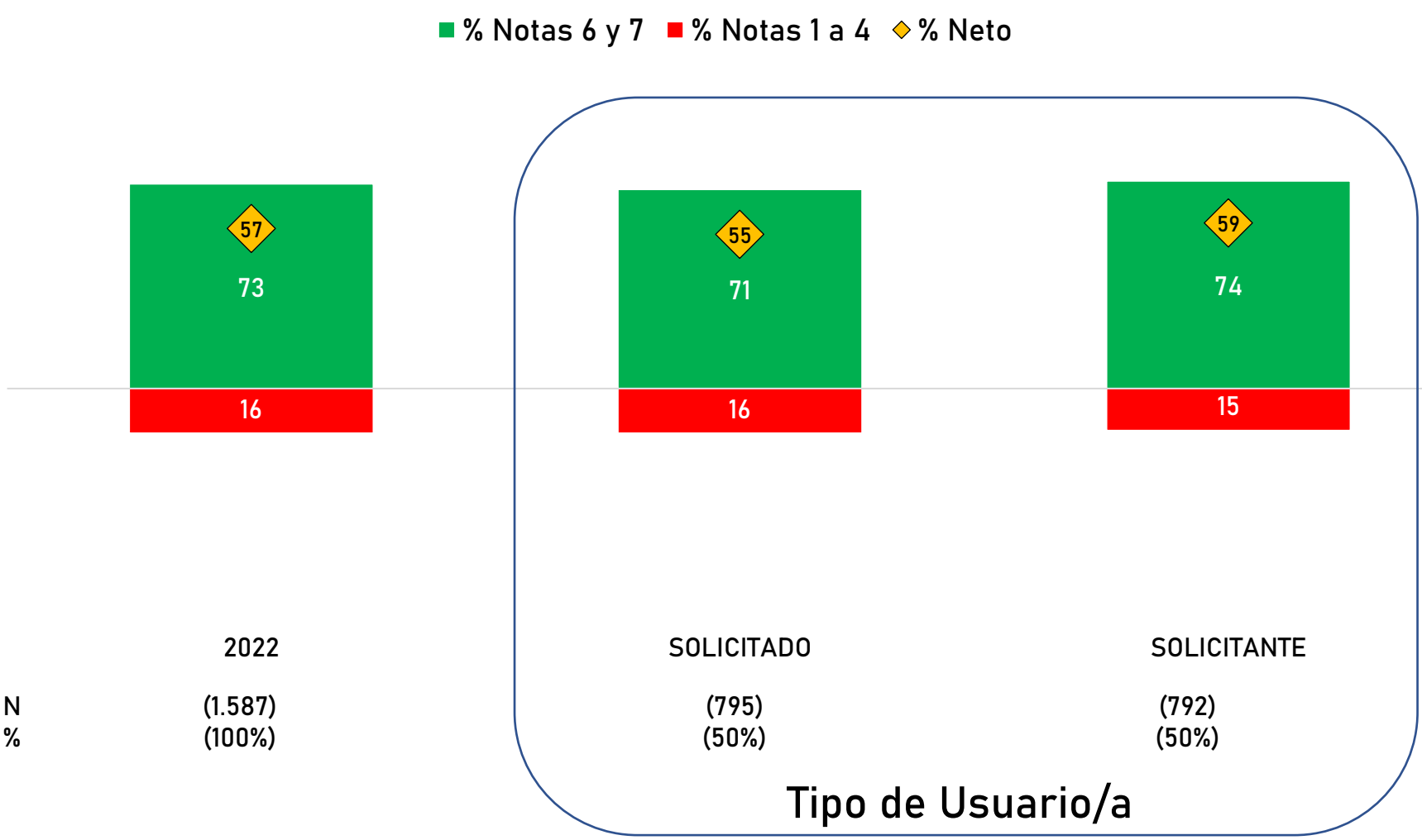
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL

Y si piensa en la última vez que participó de la Mediación Familiar Licitada de la SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



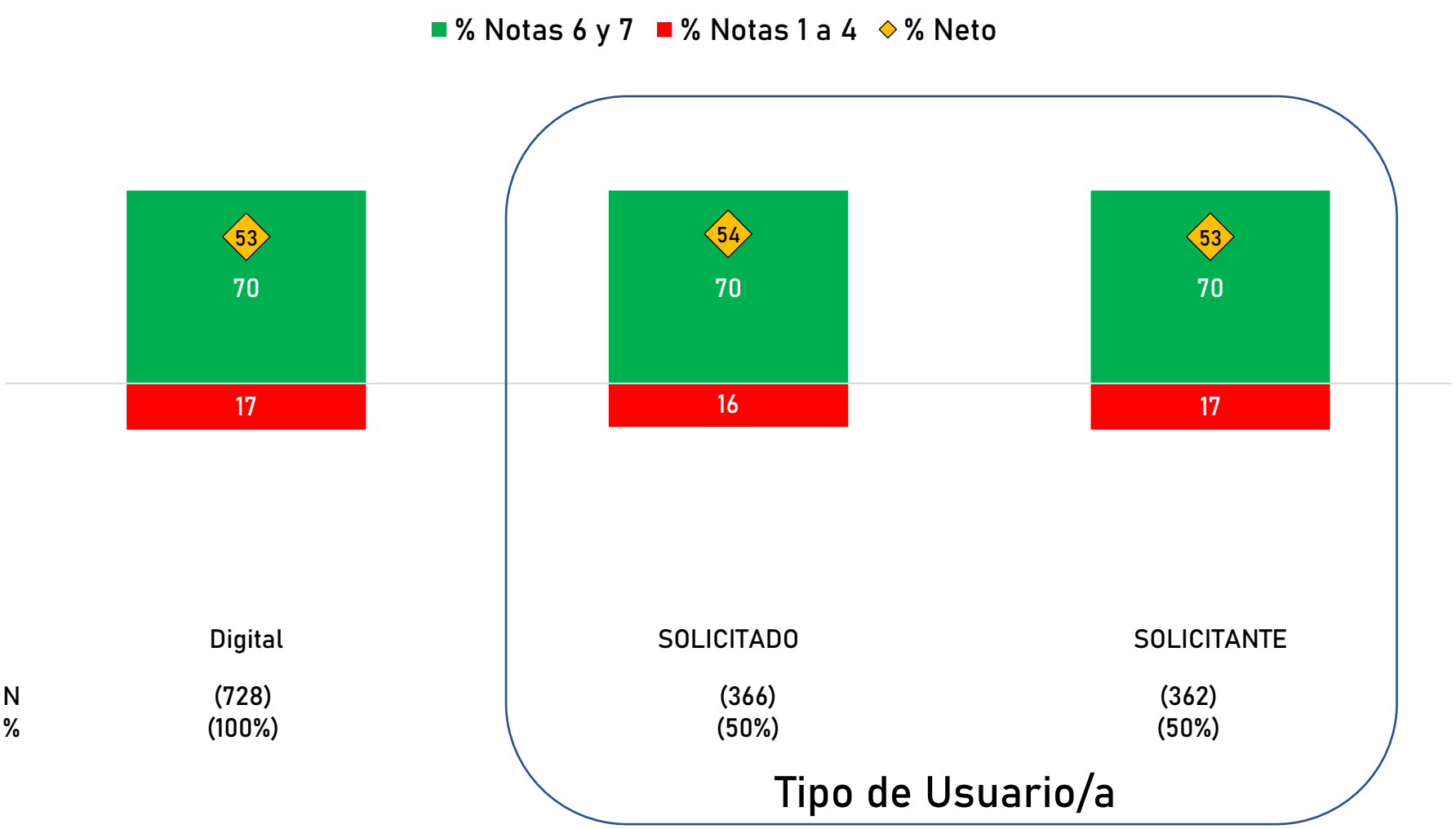
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TIPO DE USUARIO/A

Y si piensa en la última vez que participó de la Mediación Familiar Licitada de la SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



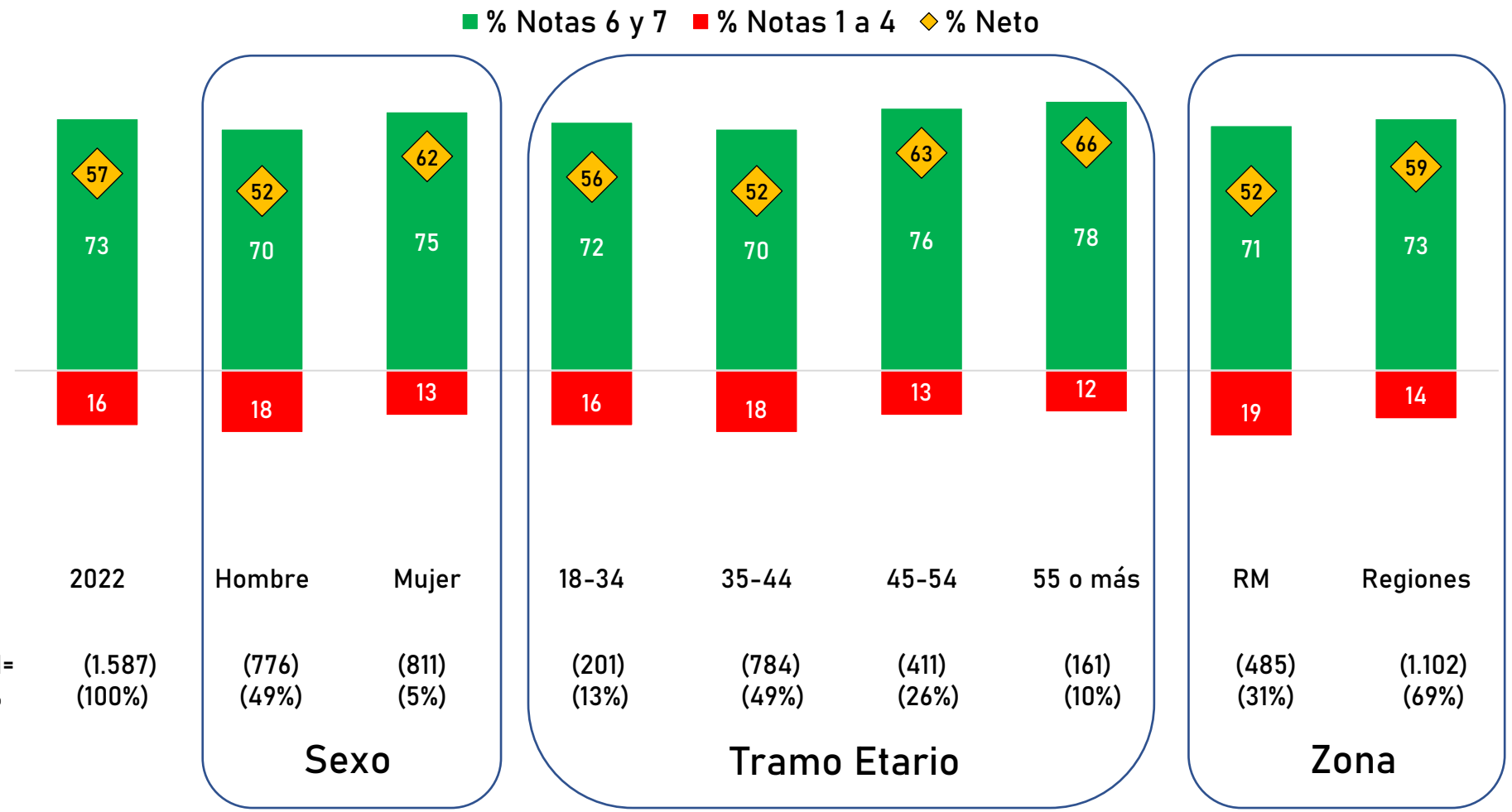
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) CANAL DIGITAL POR TIPO DE USUARIO/A

Y si piensa en la última vez que participó de la Mediación Familiar Licitada de la SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



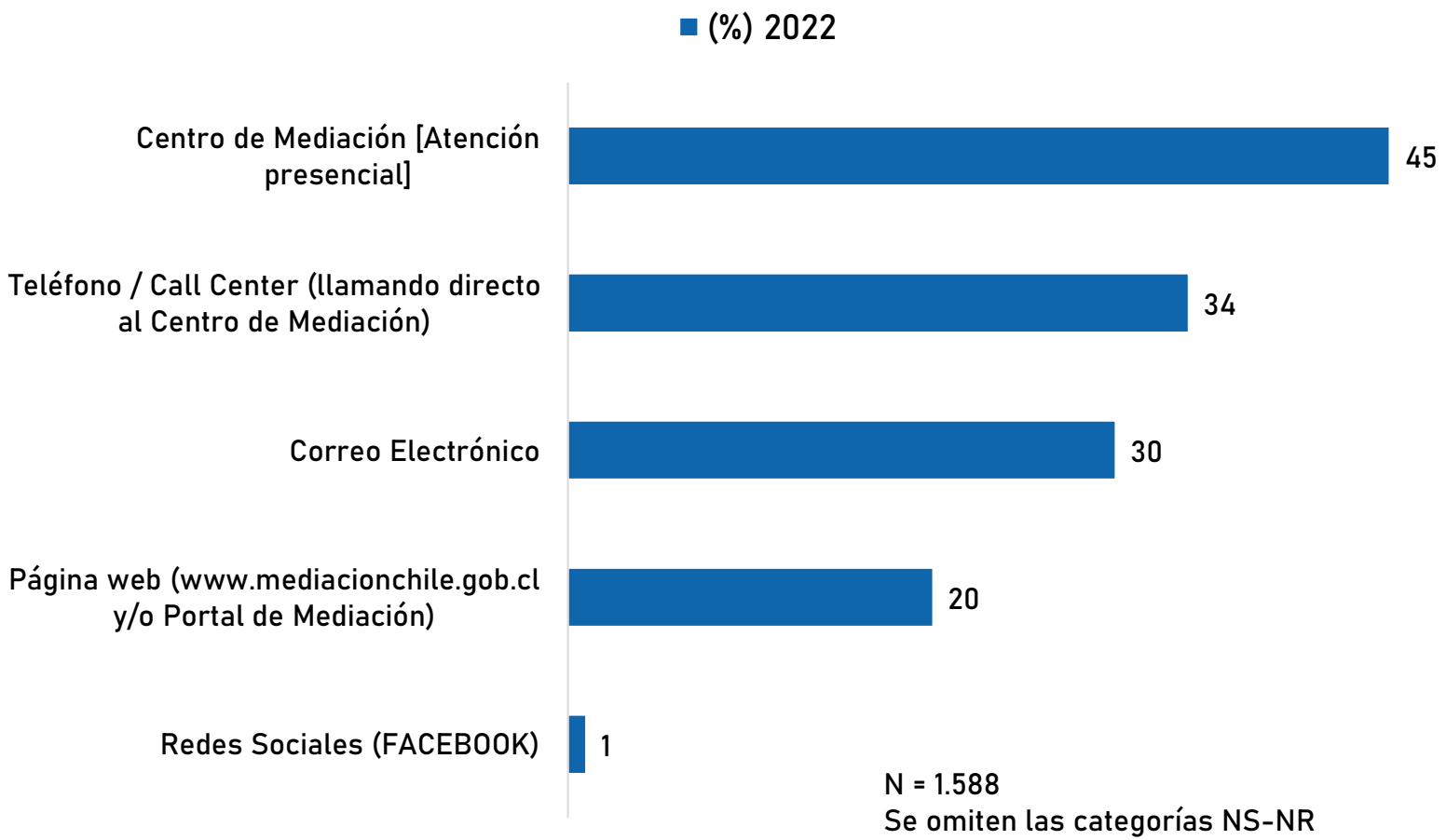
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y ZONA

Y si piensa en la última vez que participó de la Mediación Familiar Licitada de la SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

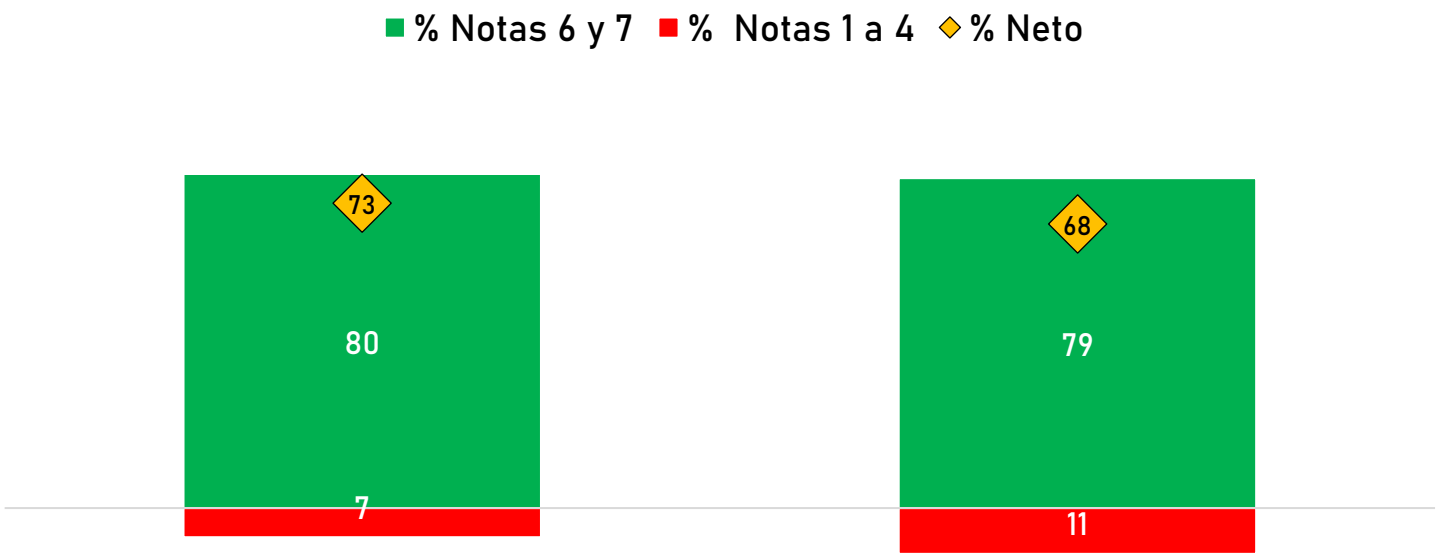
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con la Institución?



N = 1.588
Se omiten las categorías NS-NR

SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
2021 -2022

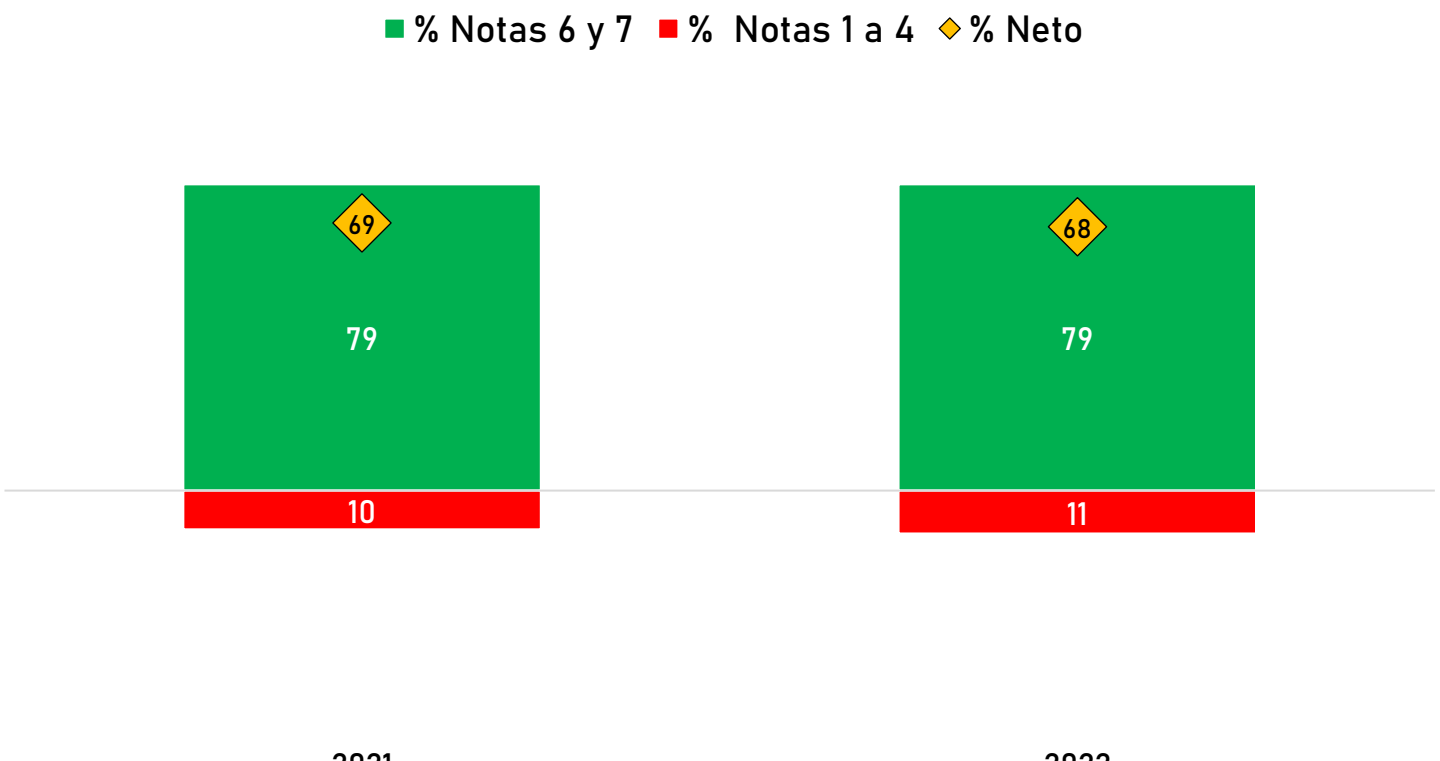
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en el CANAL centro de mediación ¿qué nota le pondría?



	2021	2022
N =	807	742

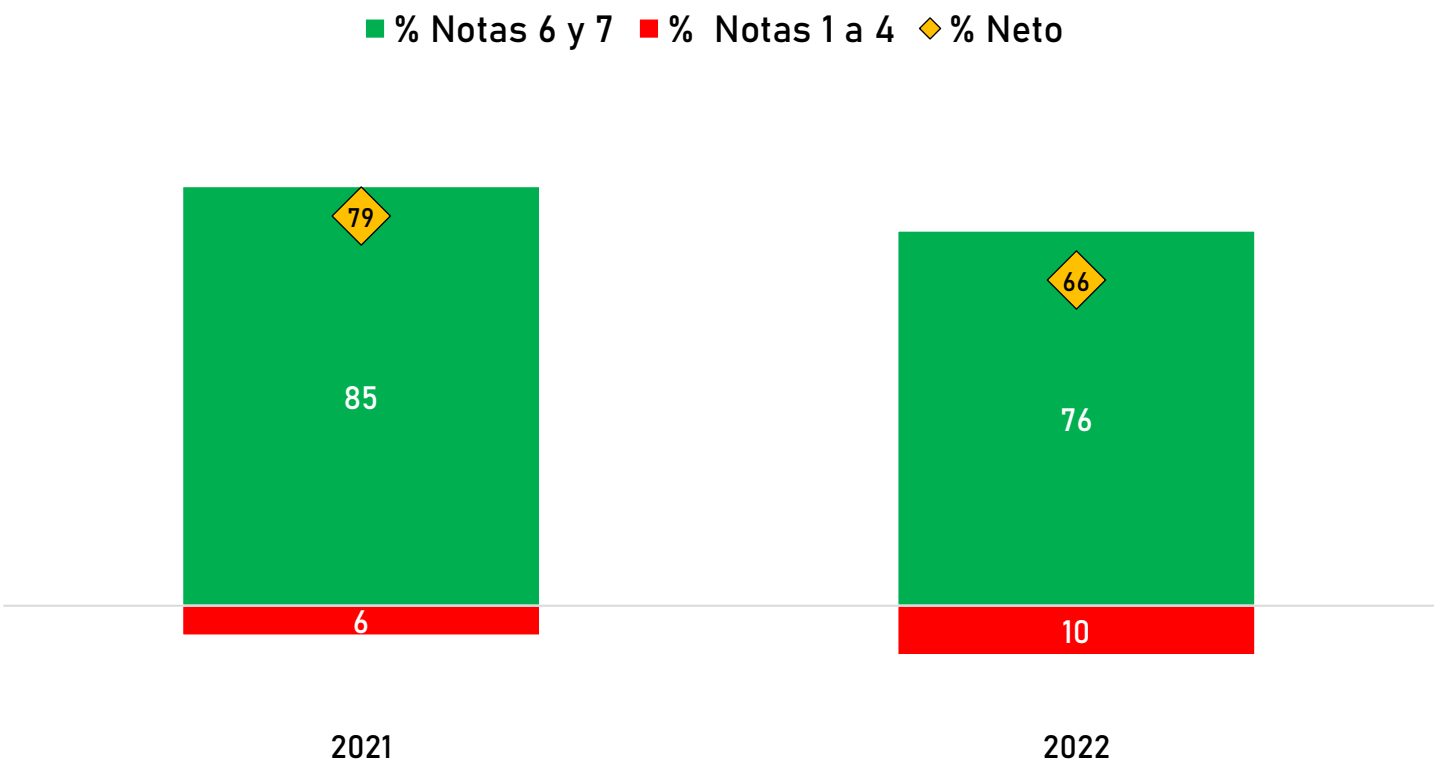
SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
AÑO 2021- 2022

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?



SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
2021 - 2022

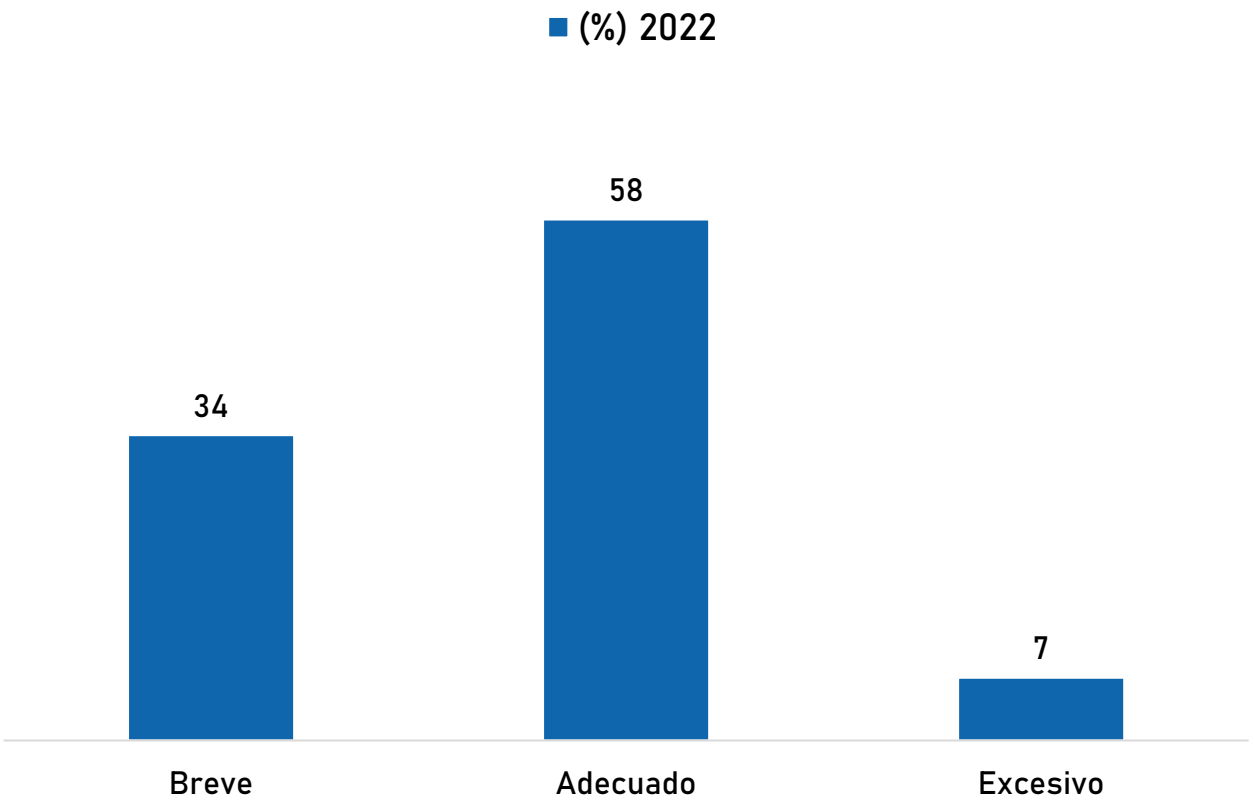
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en el CANAL Página Web ¿qué nota le pondría?



	2021	2022
N =	216	289

TRÁMITE – EVALUACIÓN TIEMPO DE ESPERA (%)

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

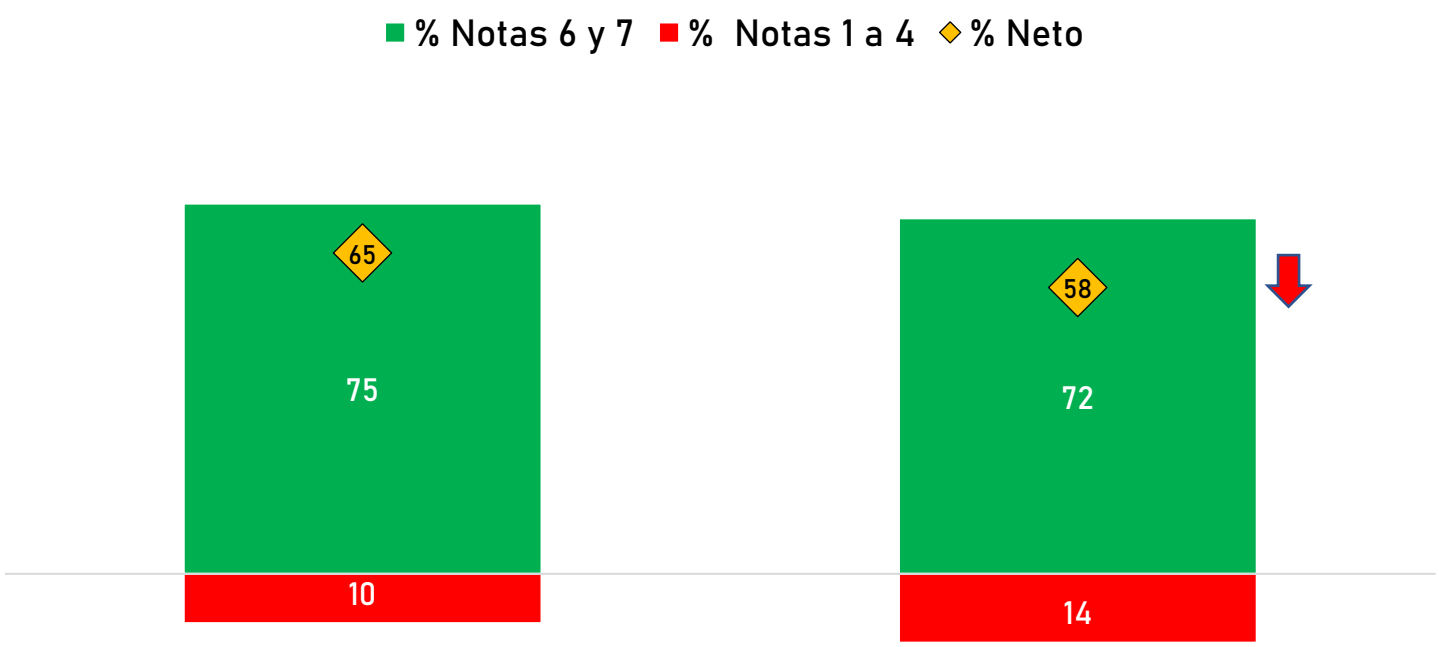


N = 269
Se omiten categorías NS-NR

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN GENERAL (%) Subsecretaria de Justicia 2021 - 2022

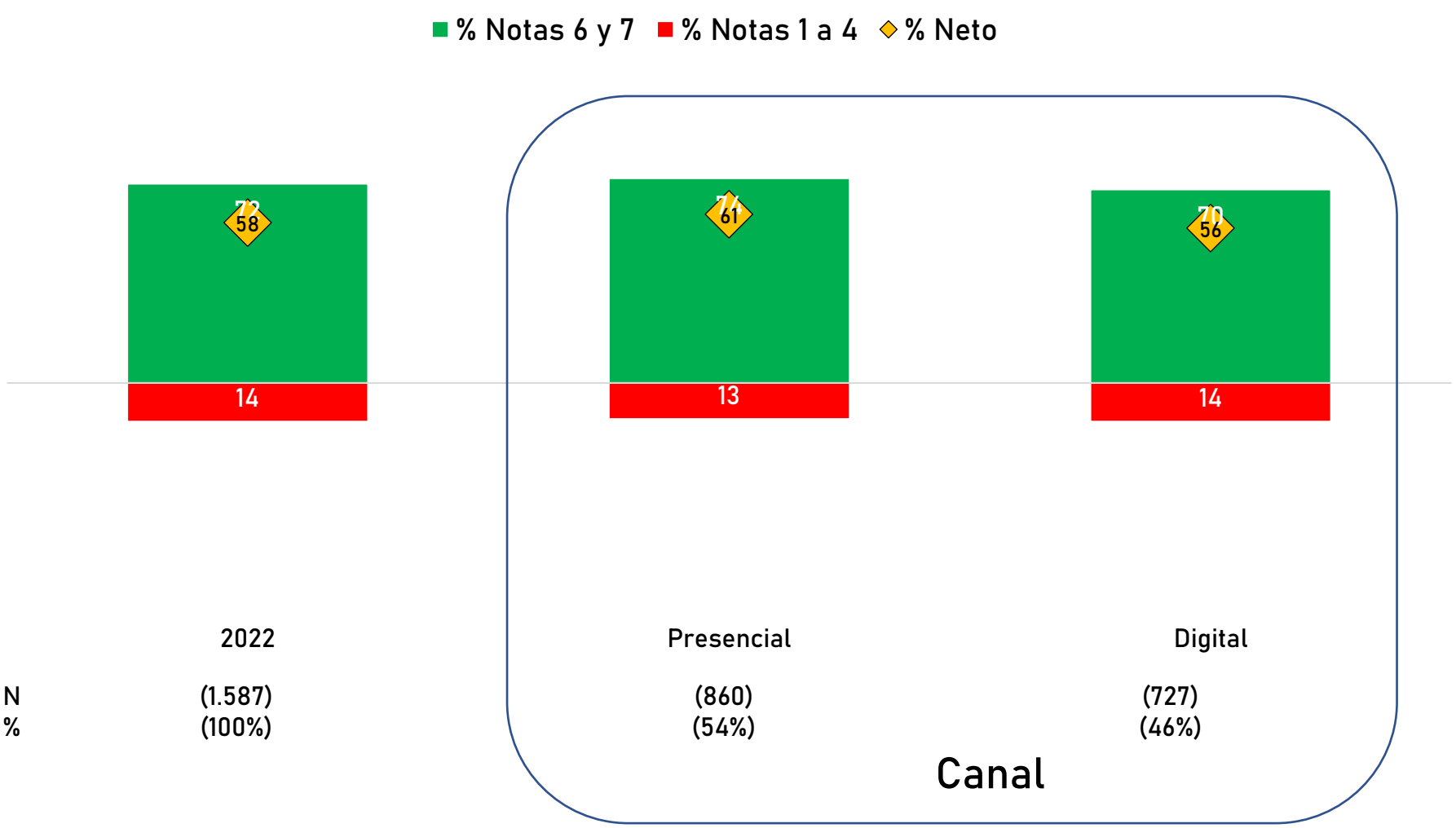
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a LA MEDIACIÓN FAMILIAR LICITADA de la SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



	2021	2022
N =	1.232	1.587

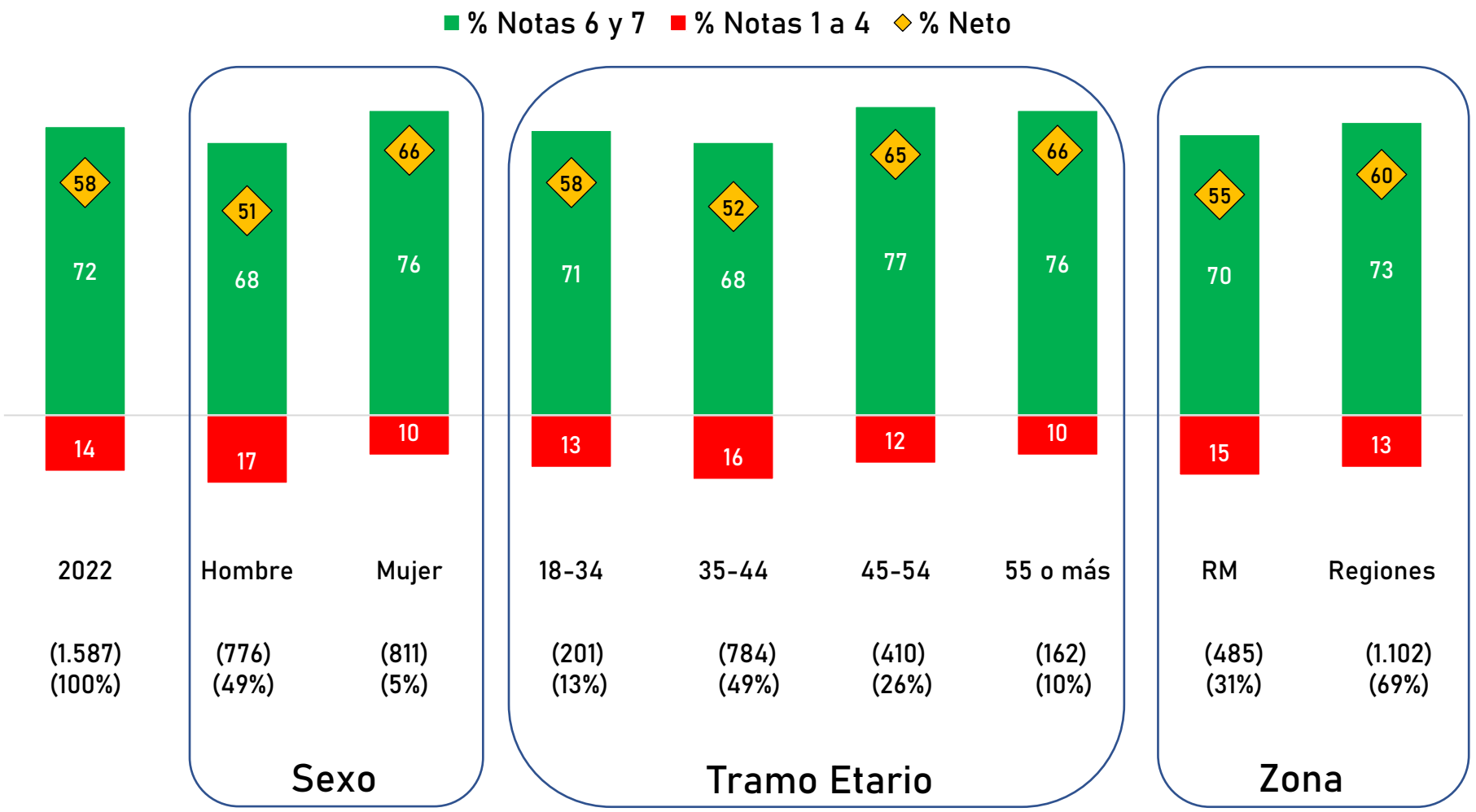
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL

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



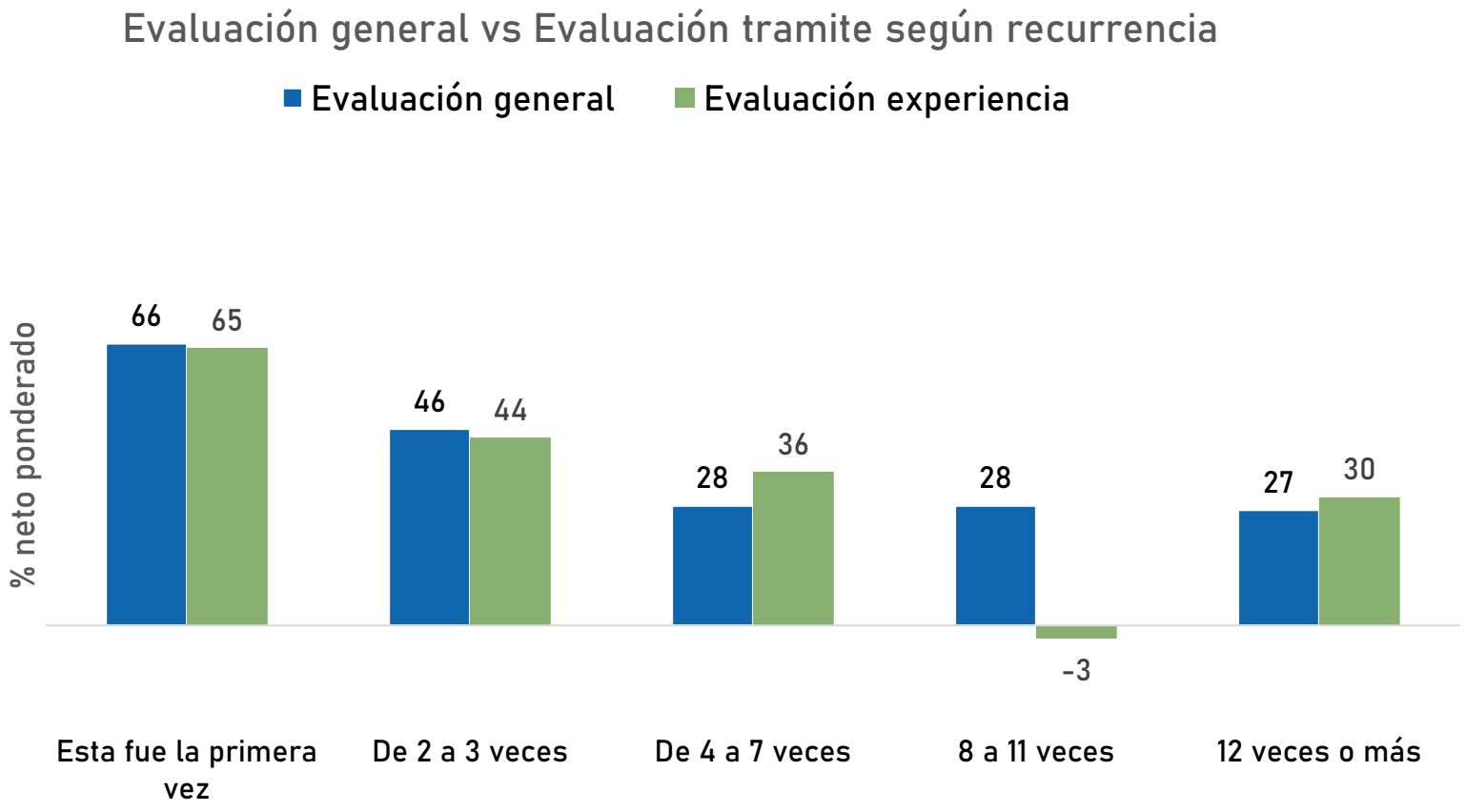
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y ZONA

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



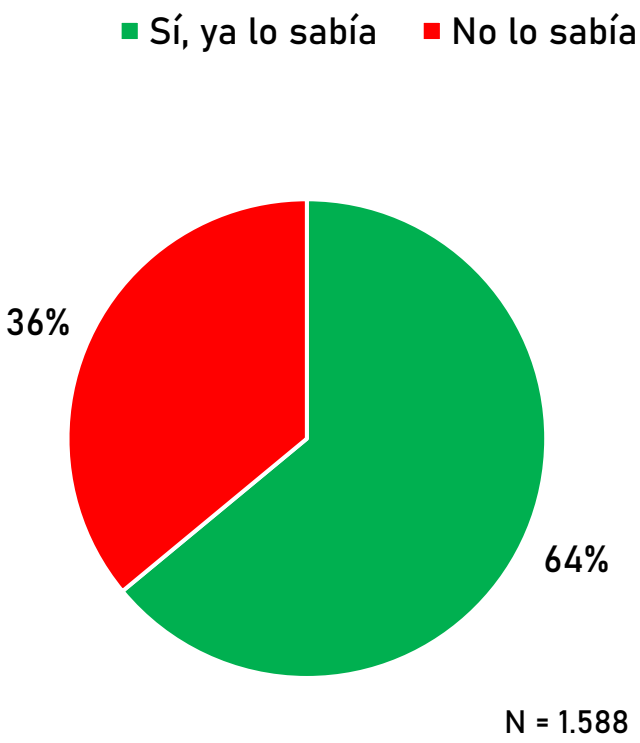
EVALUACIÓN GENERAL VS EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA SEGÚN RECURRENCIA

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en la Subsecretaria de Justicia:

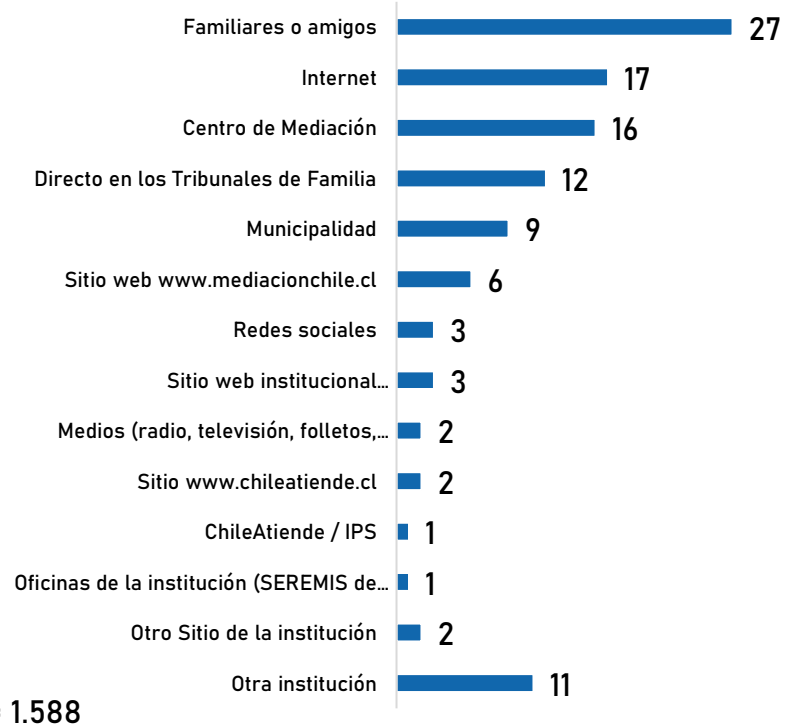


CONOCIMIENTO INSTITUCIÓN (%)

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



¿Cómo se informó la primera vez que debía hacer este trámite en / con el Centro de Mediación de La SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA? %

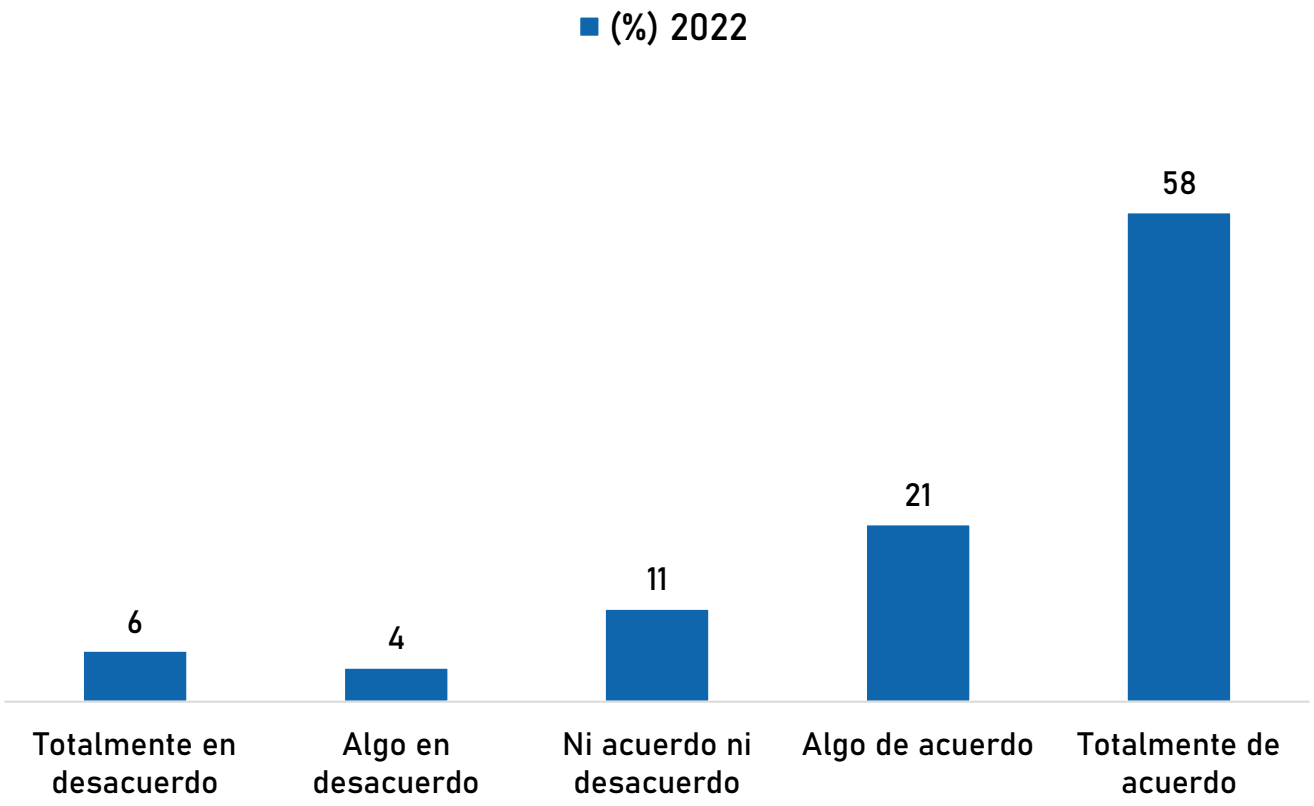


N = 1.588

Se omiten las categorías NS-NR

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) Subsecretaria de Justicia

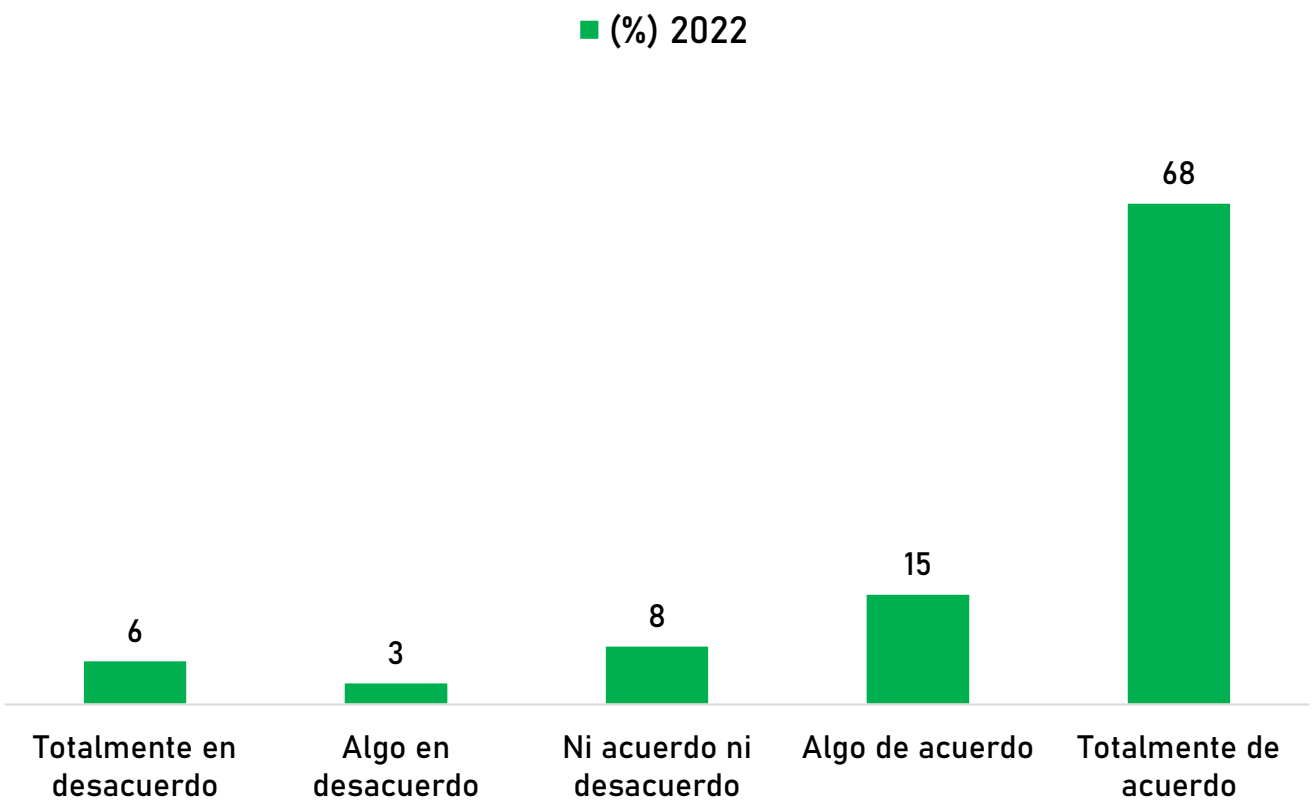
Esta experiencia de servicio en la Subsecretaria de Justicia aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 1.588

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) Subsecretaria de Justicia

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en la Subsecretaria de Justicia:



N = 1.588

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

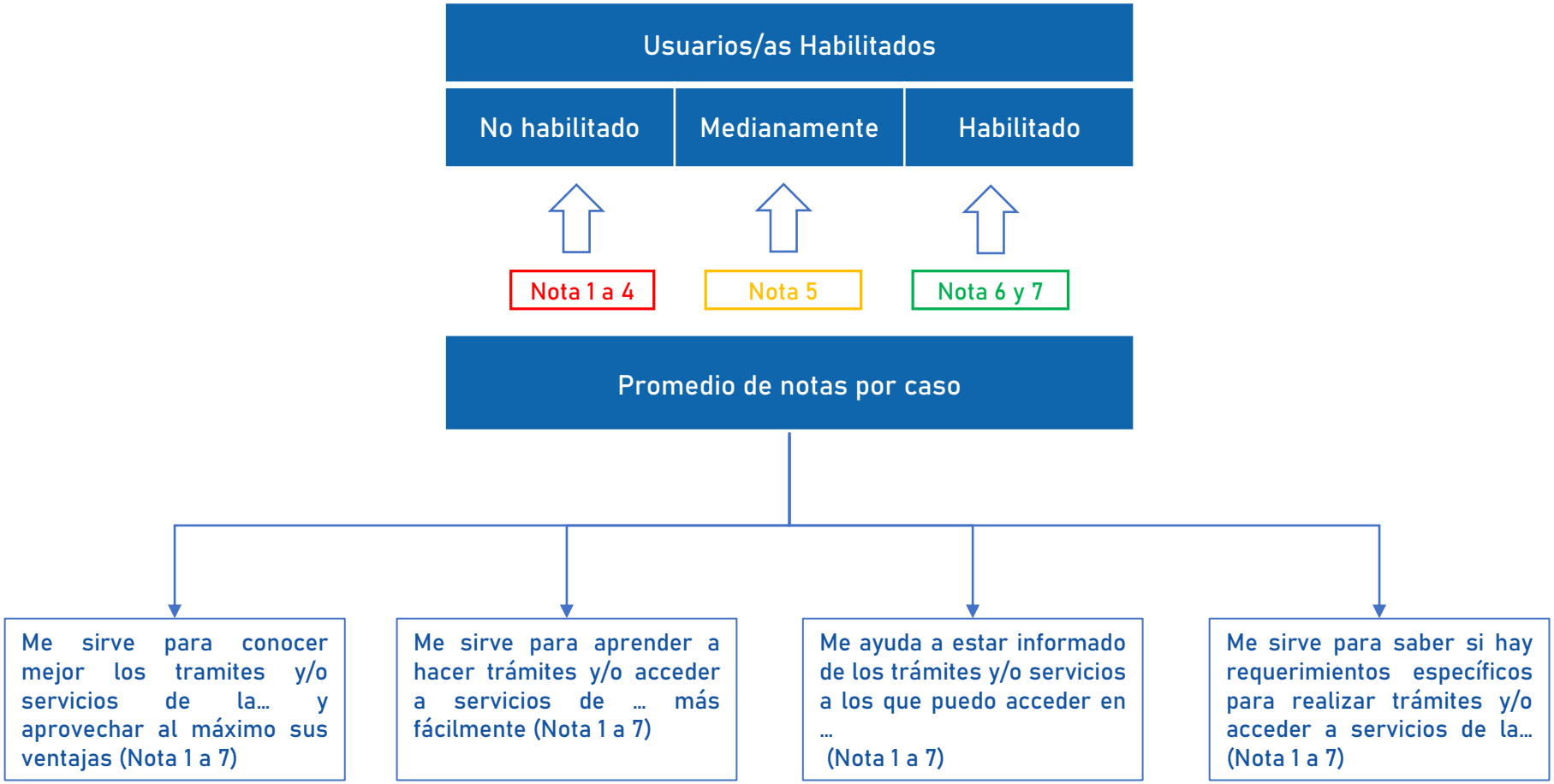
HABILITACIÓN

- 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.

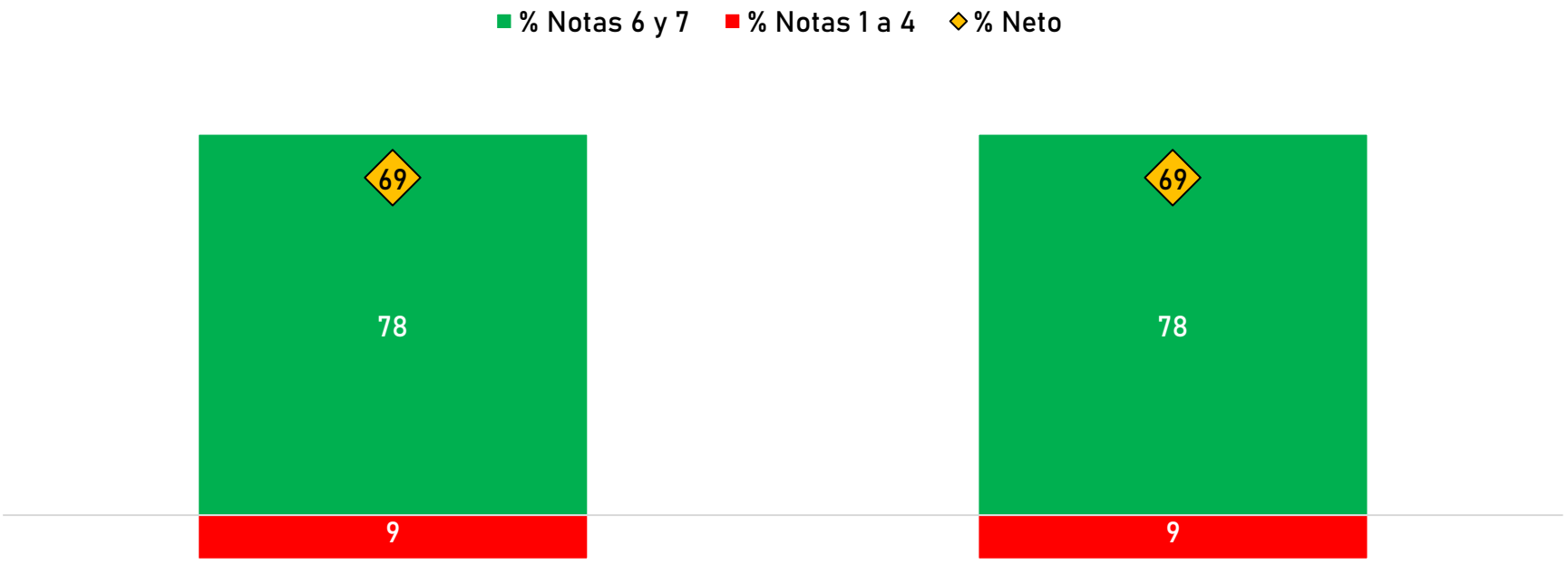
- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una mejor comunicación, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados de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

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



HABILITACIÓN (%) Subsecretaria de Justicia

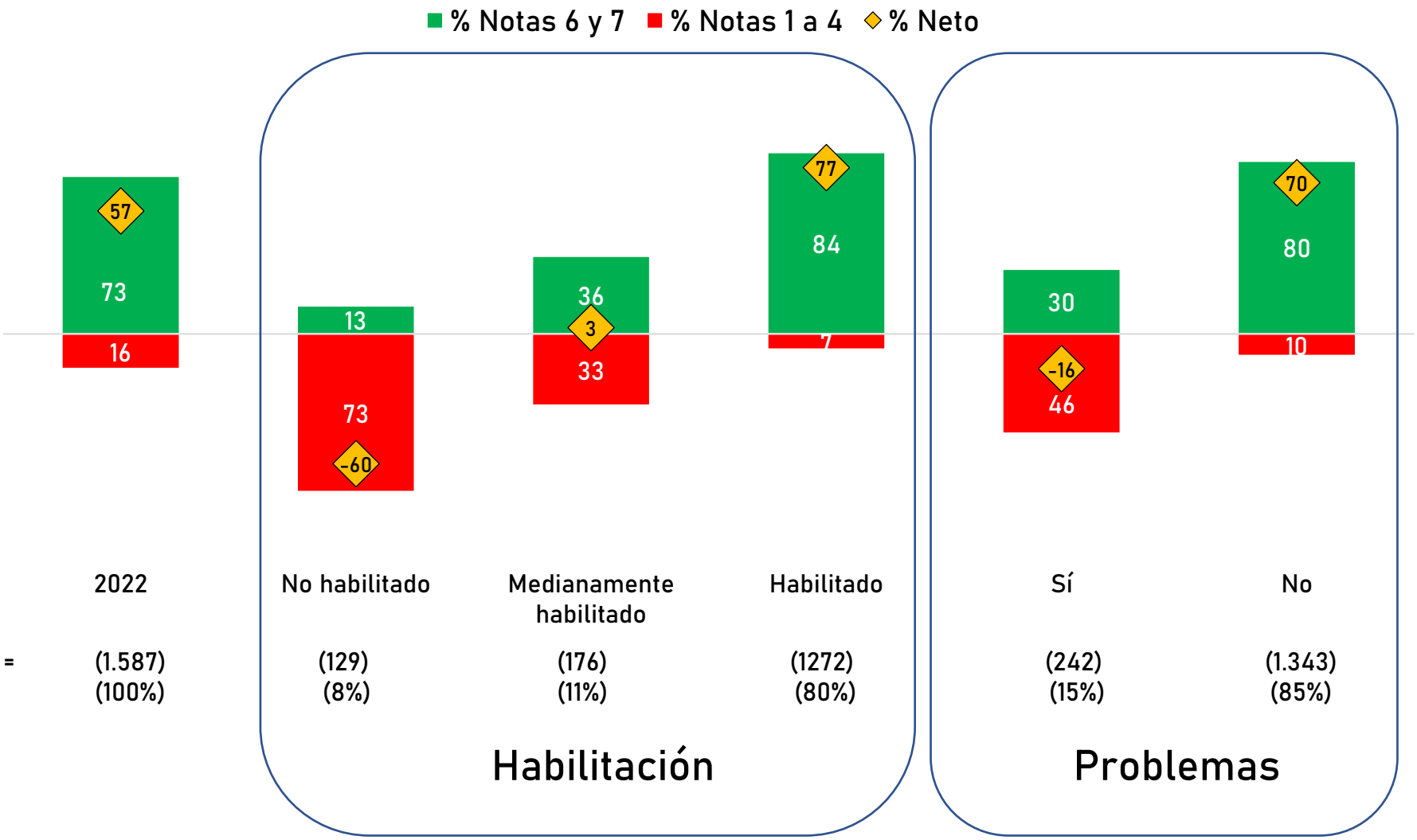
Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la institución en distintos medios y usando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo, ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



	Me sirve para conocer mejor los pasos del proceso de mediación y aprovechar al máximo sus ventajas	Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar la Mediación Familiar
N =	1.573	1.573

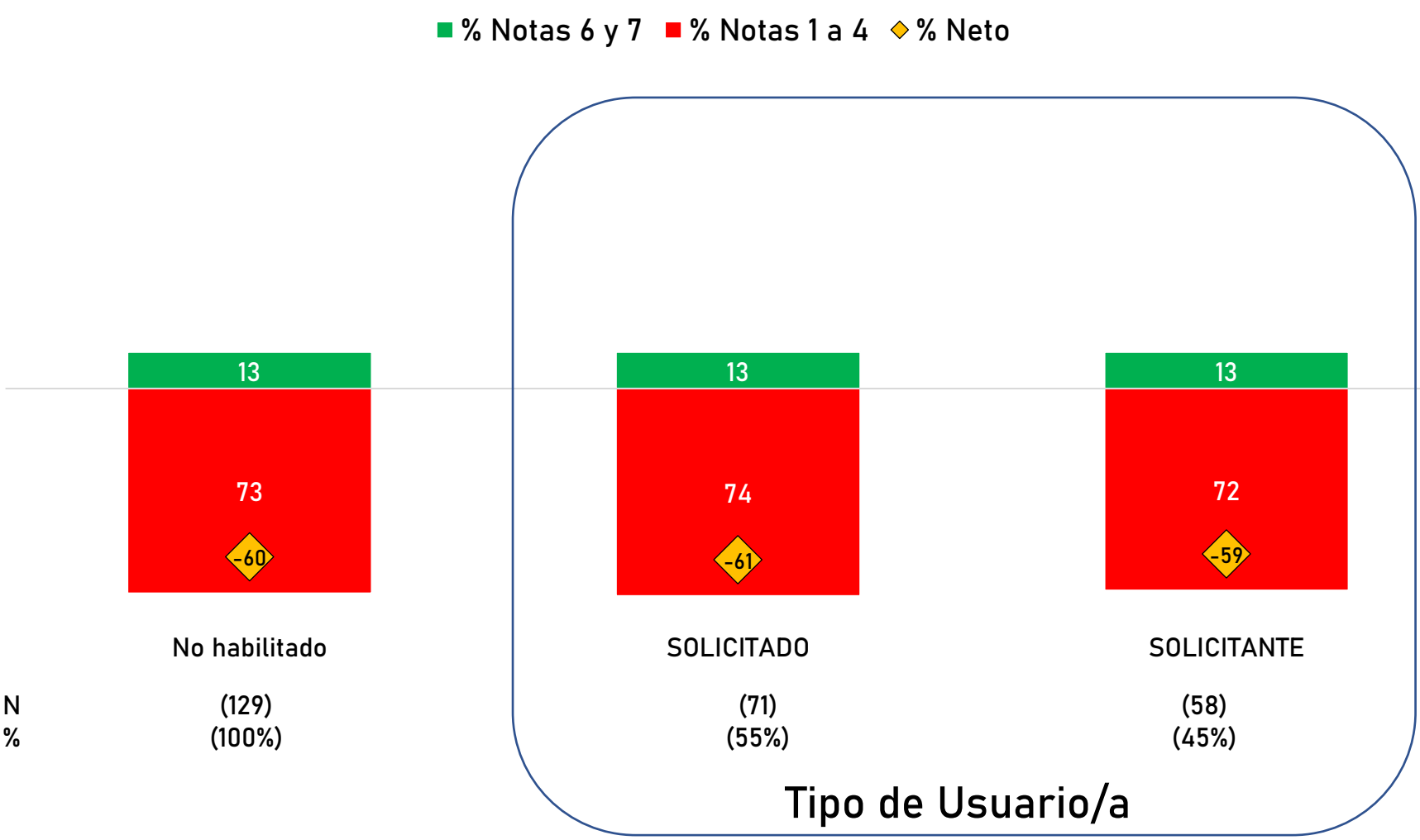
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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?



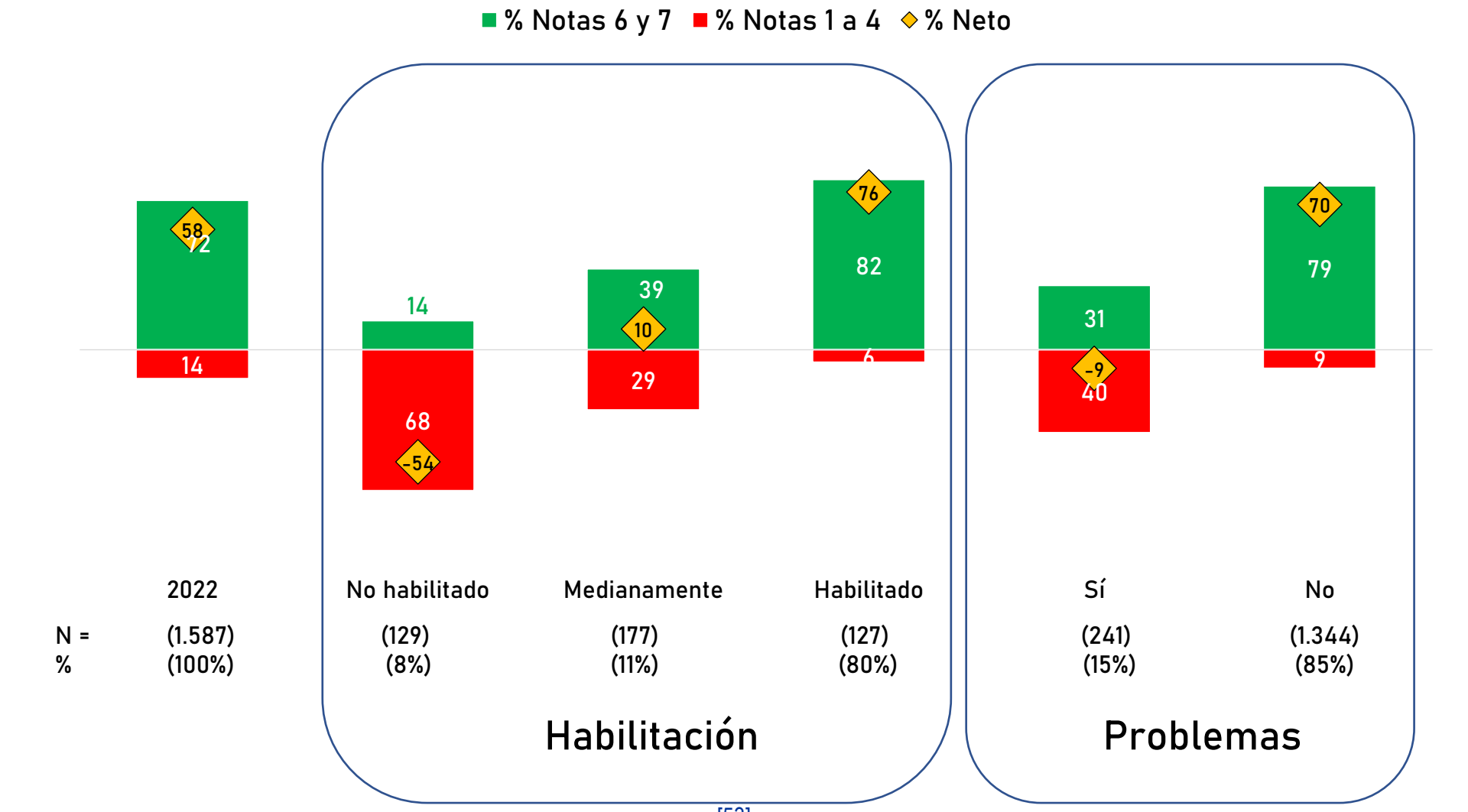
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) NO HABILITADOS POR TIPO DE USUARIO/A

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?



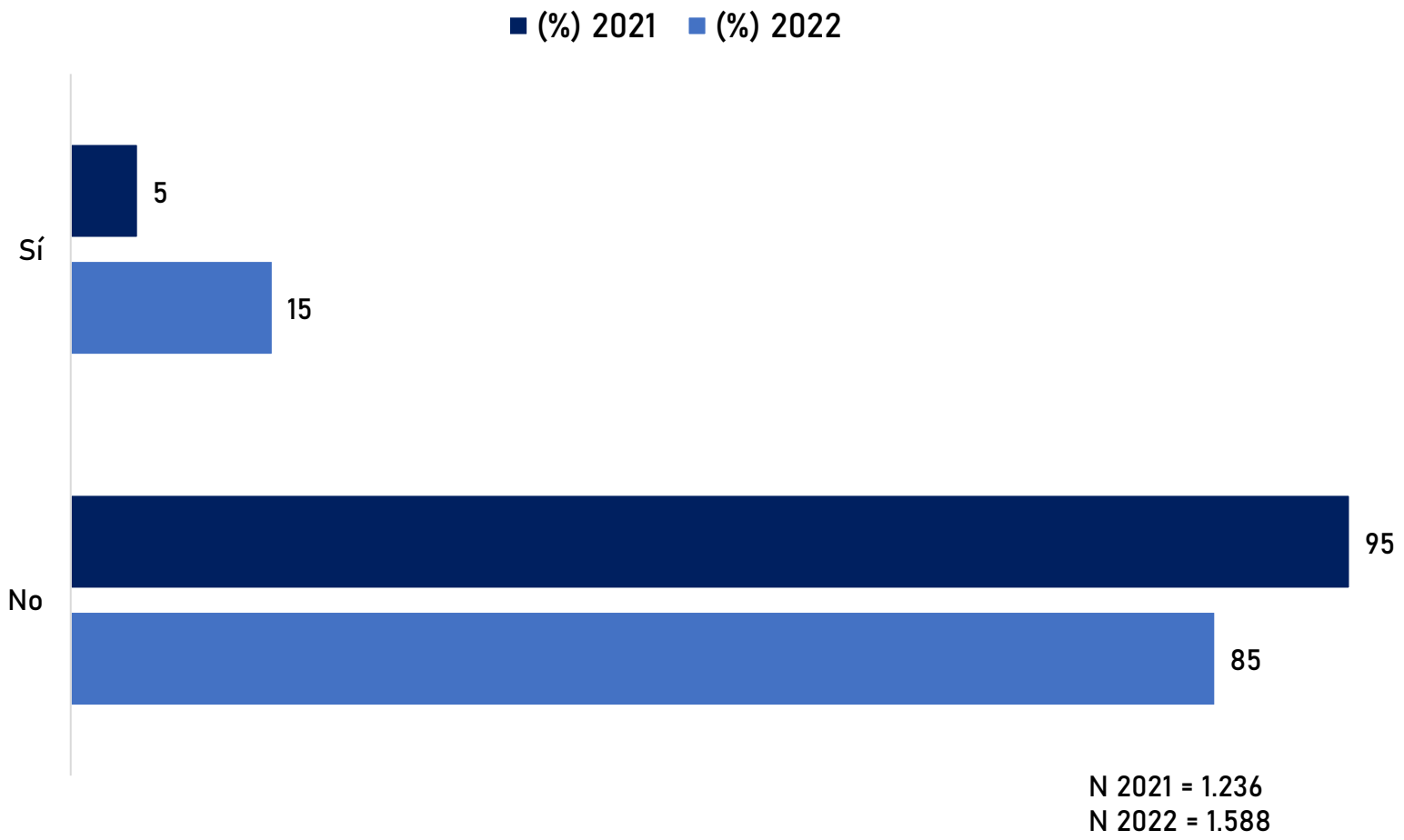
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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?



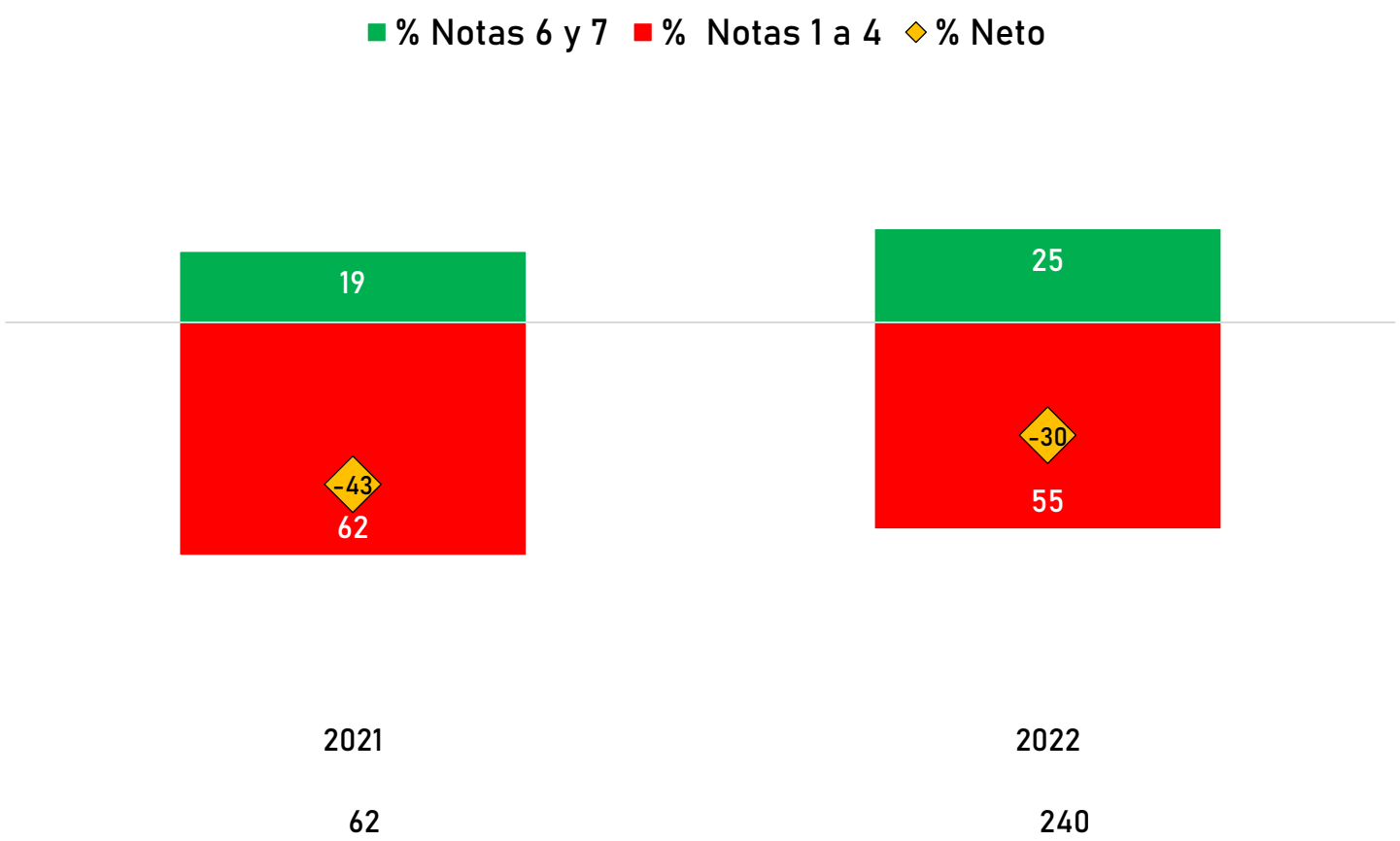
PROBLEMAS – OCURRENCIA (%)
2021 –2022

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



PROBLEMAS – SATISFACCIÓN CON RESPUESTA (%)
2021 –2022

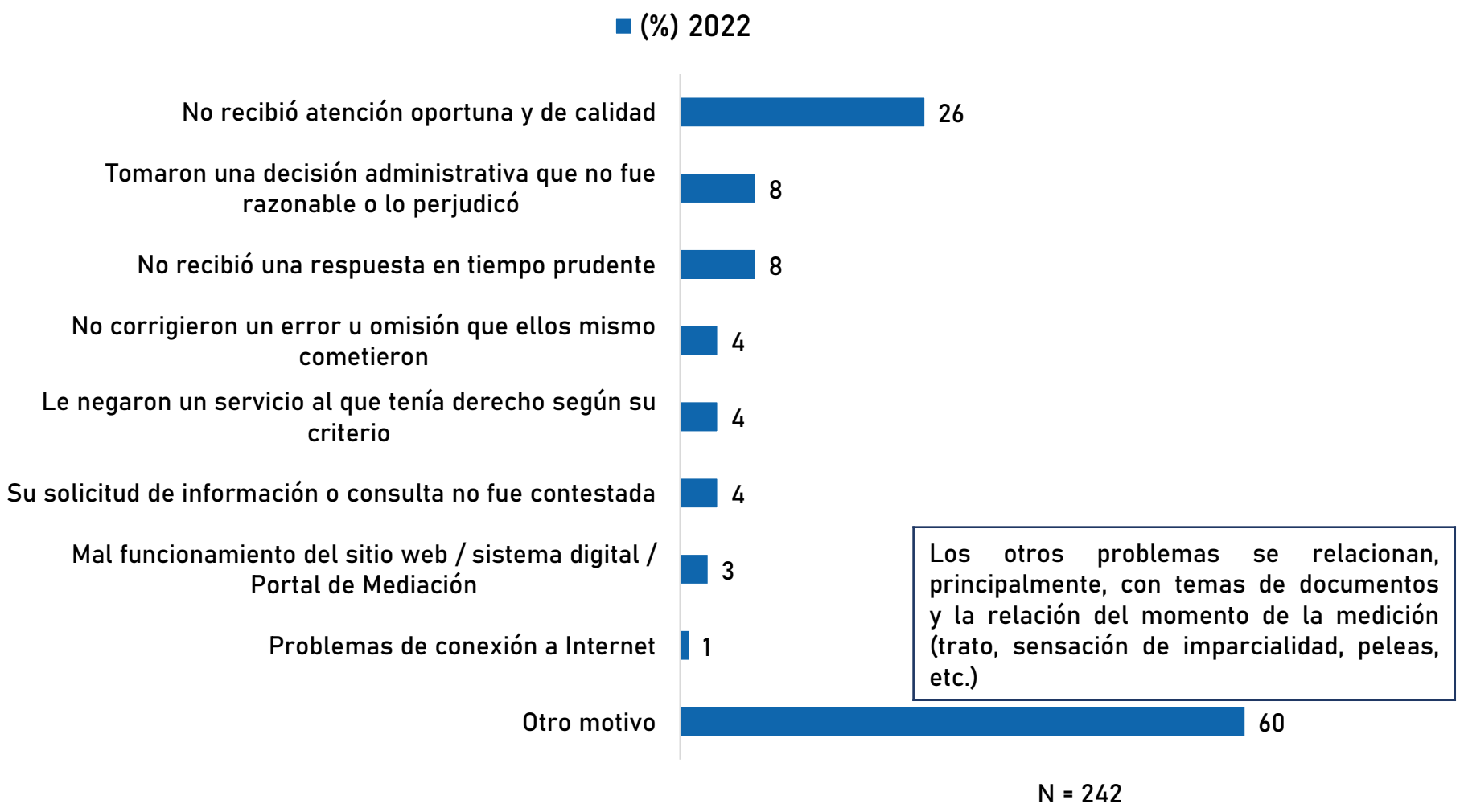
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a este problema por parte de la institución?



N =	62	240

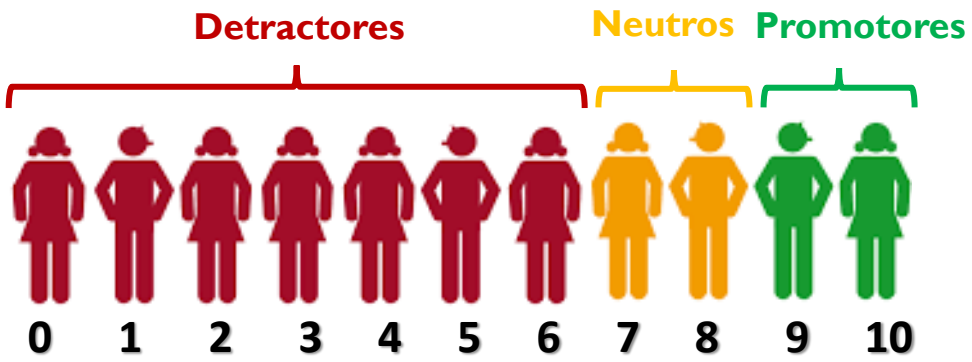
PROBLEMAS – TIPO(%)

¿Qué problema tuvo? (Quienes tuvieron algún problema)



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

RECOMENDACIÓN (%)



Net Promoter Score: %Promotores - %Detractores

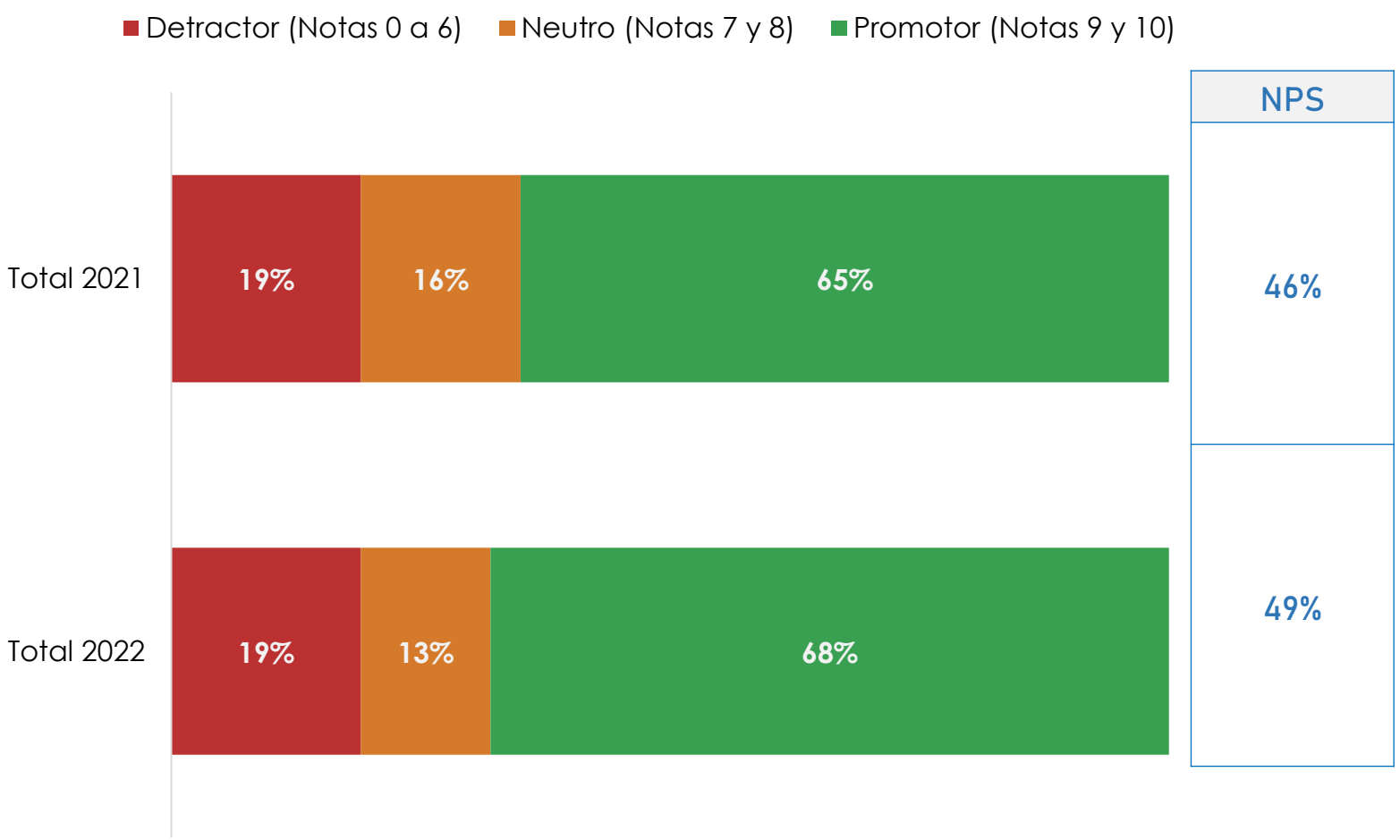
El "**Net Promoter Score**" (NPS) es un indicador que busca medir la lealtad del usuario/a mediante su recomendación del servicio.

La probabilidad de recomendación se evalúa en una escala de 0 a 10:
•Los que puntúan con 9 y 10 son **Promotores**,
•Los que se sitúan entre el 7 y el 8, son **Neutros**,
•y los que están en 6 o por debajo, **Detractores**.

Para obtener la puntuación final, **Net Promoter Score**, resta el número de Detractores del de Promotores.

RECOMENDACIÓN (%) – SUBSECRETRIA DE JUSTICIA 2021 - 2022

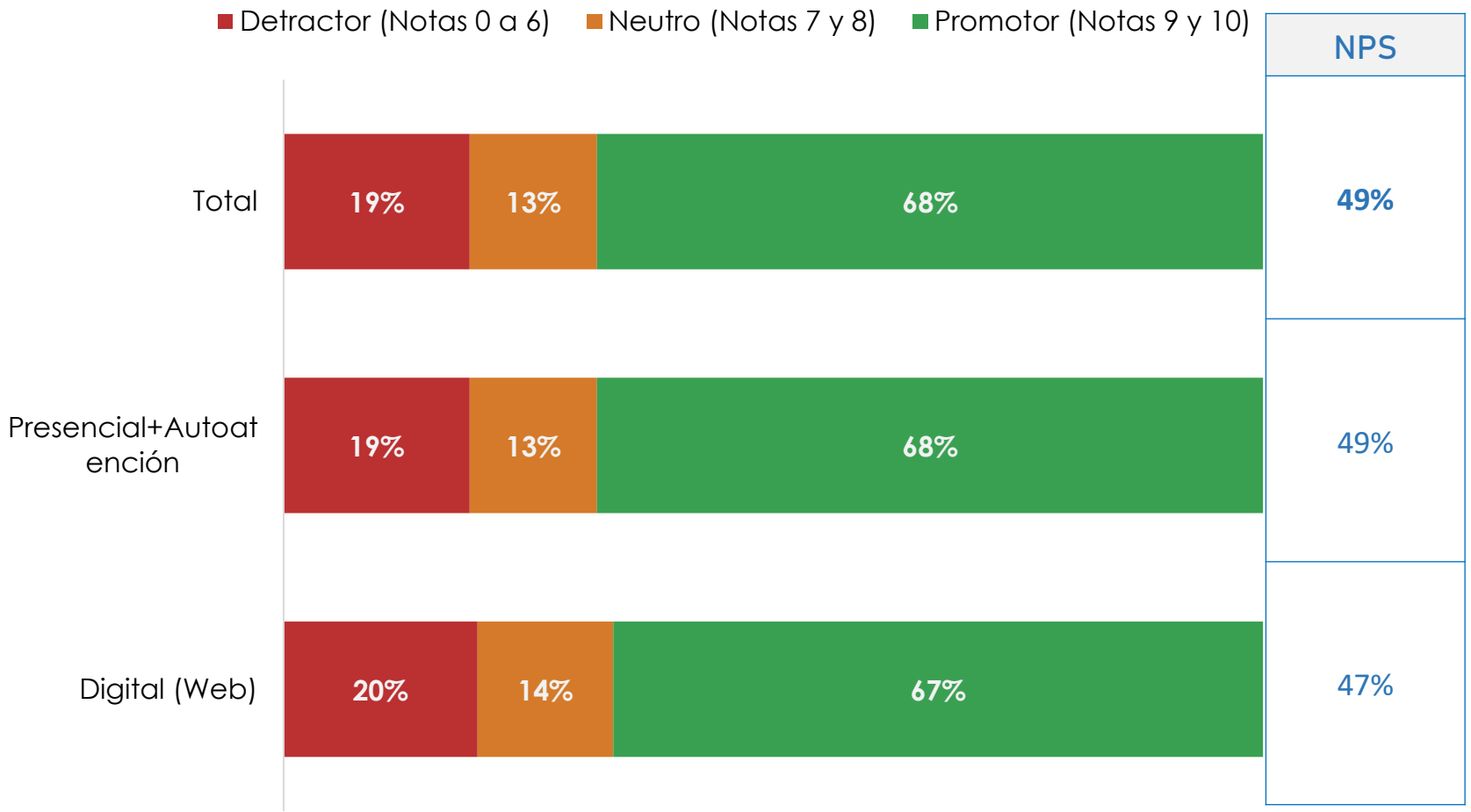
Considerando su experiencia con Subsecretaria de Justicia, y utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es "no lo recomendaría" y 10 es "lo recomendaría", ¿Qué tan probable es que usted recomiende a Subsecretaría de Justicia a un familiar o amigo"



N 2021 = 1.236
N 2022= 1.588

RECOMENDACIÓN (%) – POR CANAL

Considerando su experiencia con Subsecretaria de Justicia, y utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es "no lo recomendaría" y 10 es "lo recomendaría", ¿Qué tan probable es que usted recomiende a la Subsecretaría de Justicia a un familiar o amigo"



N 2022= 1.588

IX. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

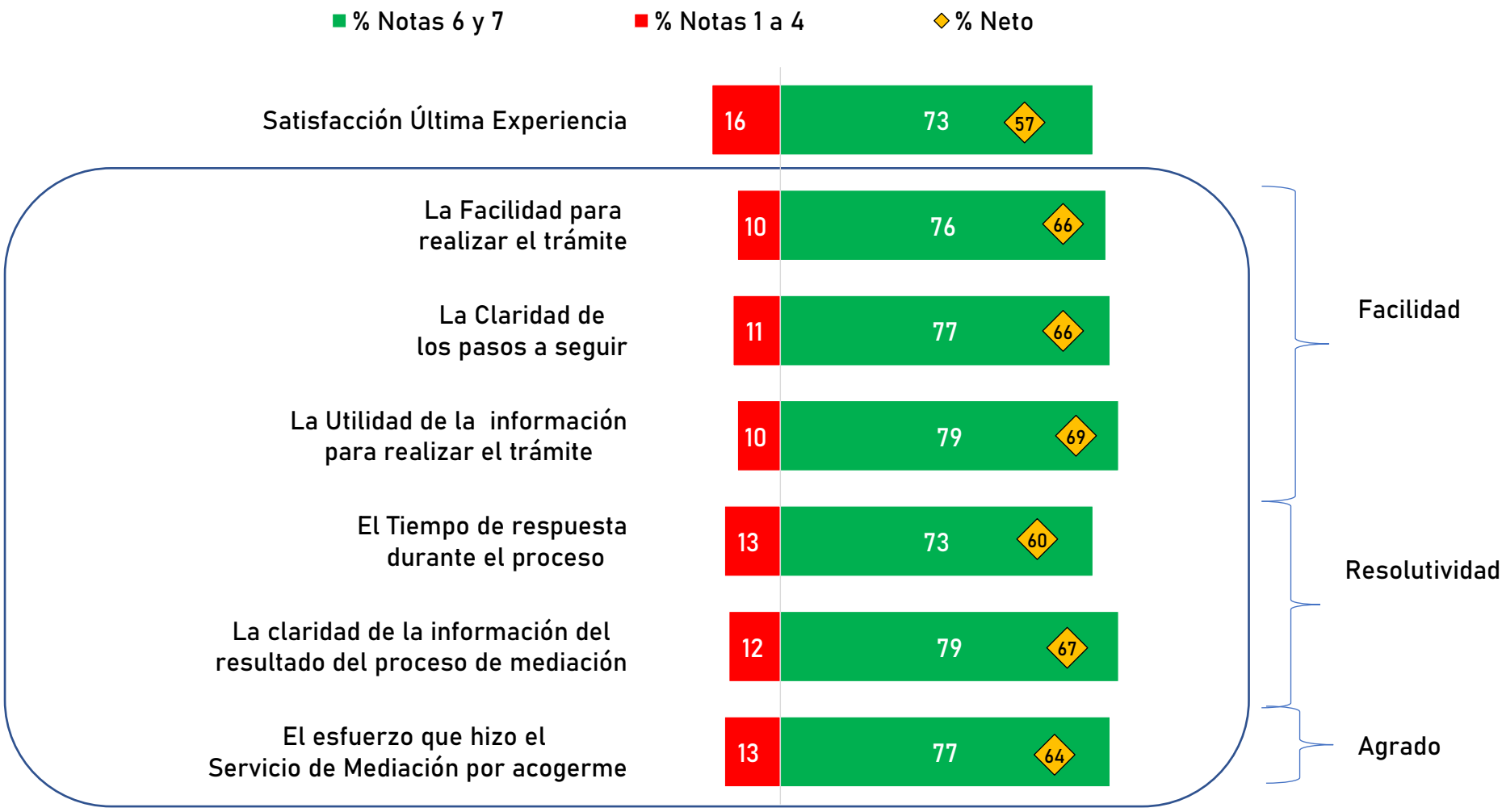
MODELO DE ANÁLISIS

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



SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

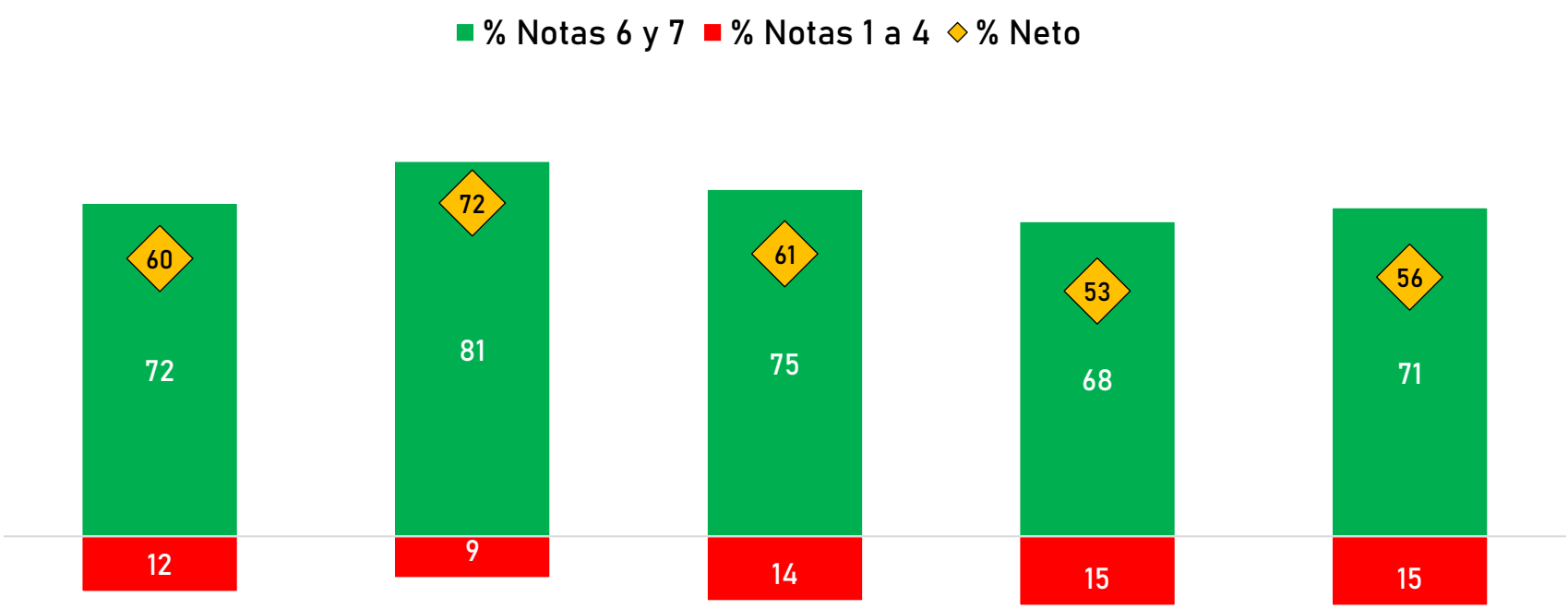
Considerando la última experiencia haciendo un trámite en en el marco del Proceso de Mediación Familiar de la SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente"



N = 1.793

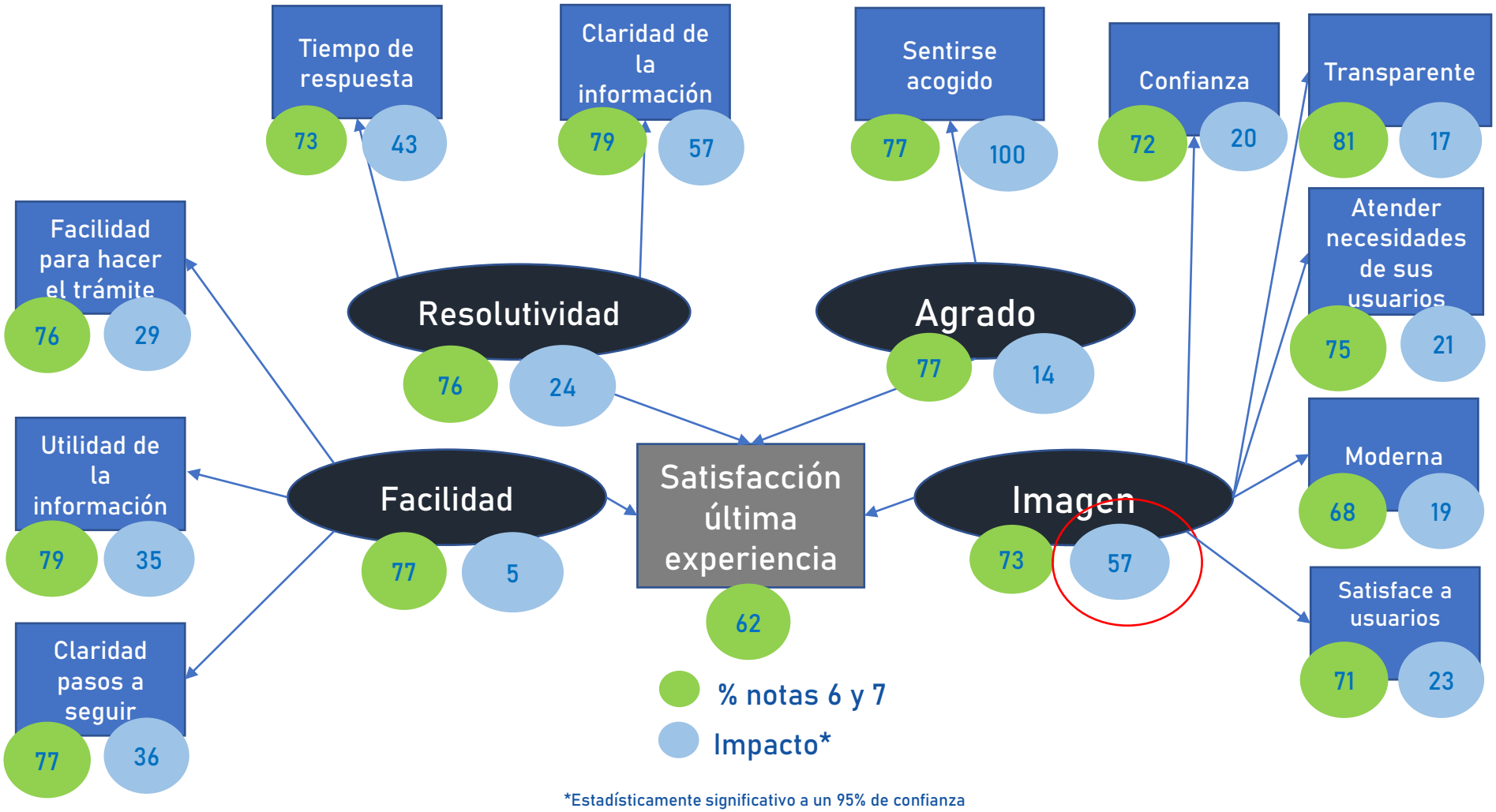
IMAGEN INSTITUCIONAL (%)

3 Ahora pensando en el proceso de Mediación Familiar de la SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA, 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 satisface las necesidades de sus usuarios
N =	1.585	1.585	1.584	1.499	1.585

MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES

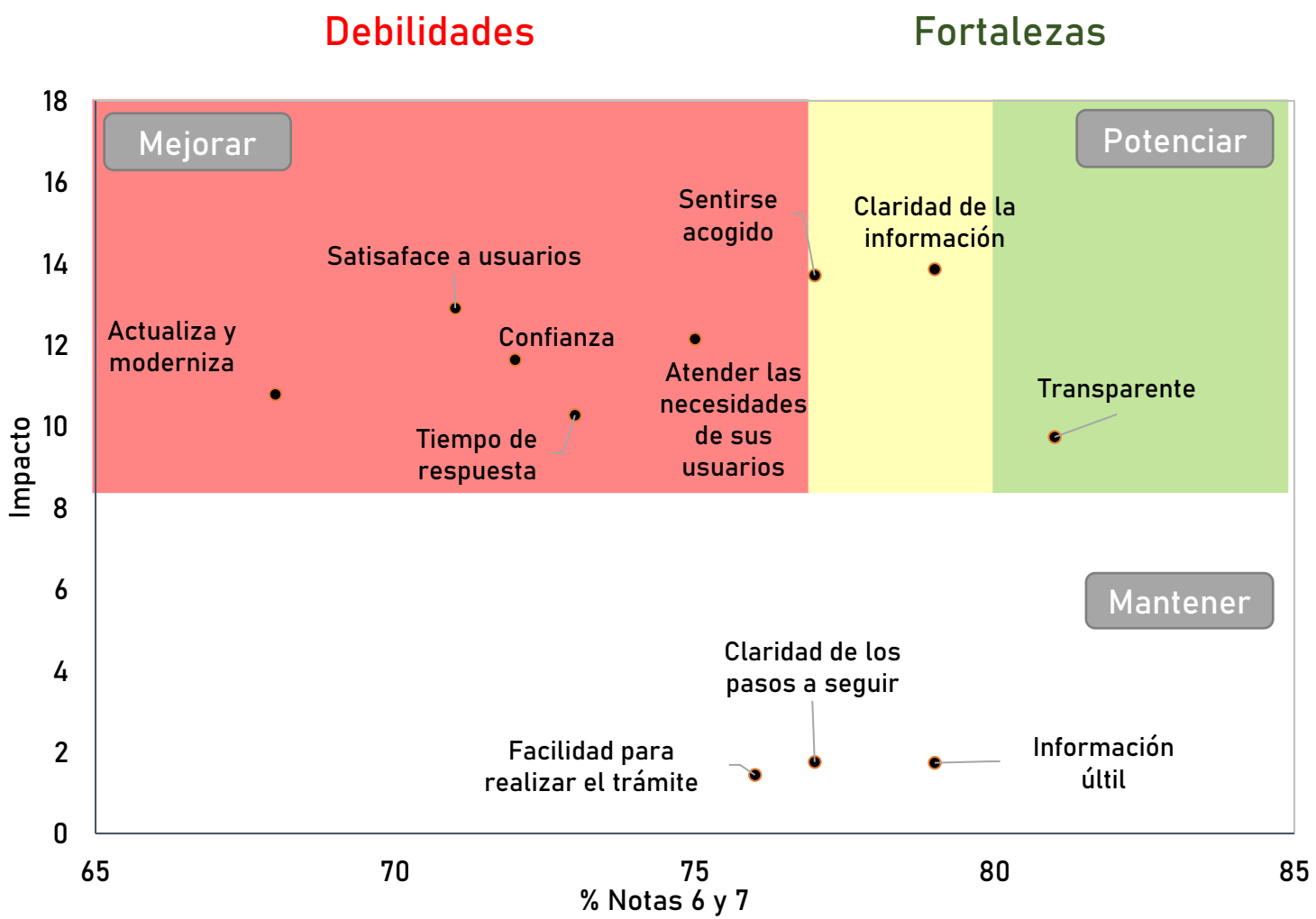


*Estadísticamente significativo a un 95% de confianza

RMSEA: 0,263/ CFI: 0,687

*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