“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Subsecretaría de Relaciones Exteriores

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: Subsecretaria de Relaciones Exteriores

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 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

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Encuestas Web con sistema CAWI.
Universo	:	Usuarios de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores (RREE).
Muestreo	:	Para las encuestas digitales es probabilístico en la selección usuarios 2022 de los meses (enero a junio), 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 correo electrónico.
Muestra	:	1.600 casos para RREE.
Error	:	El error de +-4,7% para cada tramite y considerando un error total de 2,4%.
Ponderación	:	Los datos fueron ponderados de acuerdo a las variables de segmentación relevantes para cada institución (Tramite y Usuario).
Fecha de Terreno	:	01-09-2022 al 06-10-2022

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Trámites	Digital	Muestra efectiva	Universo	
	N°	N°	N°	Error Total
Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS)	419	419	11904	4,70%
Otros	393	393	3852	4,70%
Solicitudes	412	412	8668	4,70%
VISAS	486	486	56571	4,70%
TOTAL	1710	1710	80995	2,40%
Error	4,70%			

FICHA HISTÓRICA DE TRÁMITES

Tabla 2.
Ficha Histórica de la institución según trámite y año

Trámites	2021	2022
	Digital	Presencial
Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS)	19850	11904
Otros	2345	3852
Solicitudes	22376	8668
VISAS	13452	56571

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Datos Estadísticos	Totales
BBDD CAWI	80995
Correos Enviados	110500
Correos Abiertos	6105
Link Encuesta Abierto	3934
Encuestas Abandonadas	2224
Encuestas Efectivas	1710
Porcentaje de Encuestas Efectivas	2%

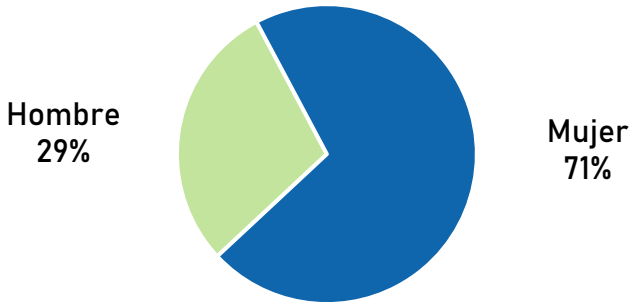
OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS

OBSERVACIONES CAWI
1 DE CADA 28 USUARIOS QUE SE ENVIO CORREO Y ACCEDIO AL LINK
1 DE CADA 2, 3 USUARIOS QUE ABRIO LINK, REALIZO LA ENCUESTA
SE ENVIARON HASTA 3 CORREOS POR USUARIOS APROX PARA TRAMITE 1, 2 Y 3

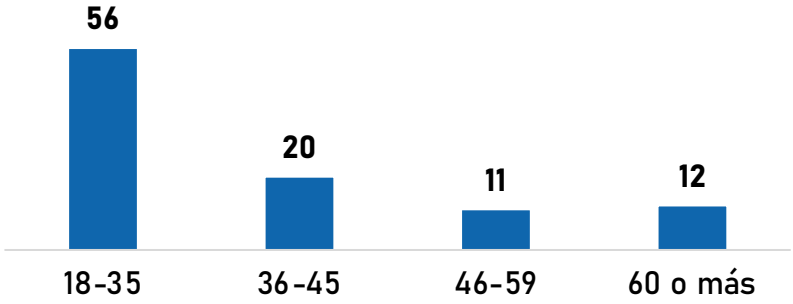
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

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

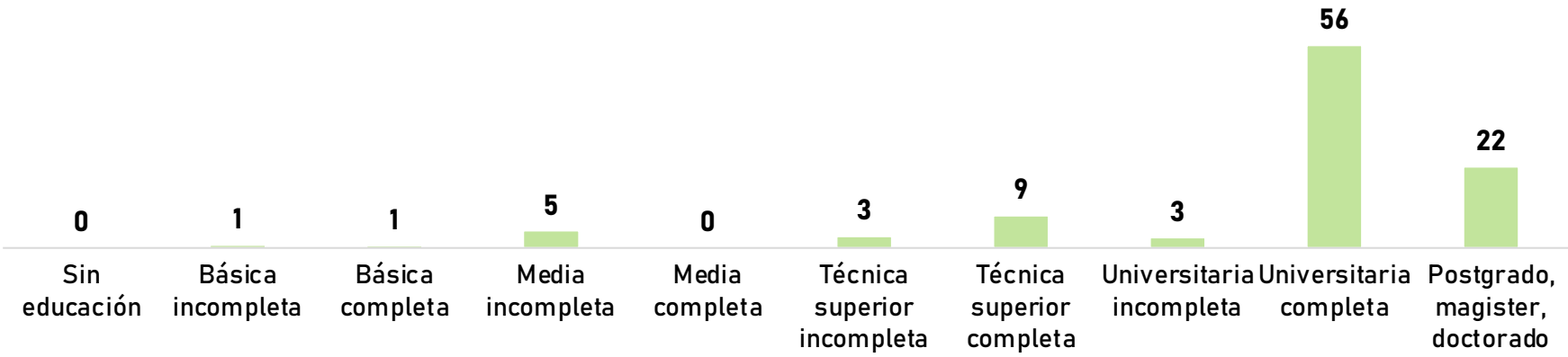
Sexo



Edad en Tramos

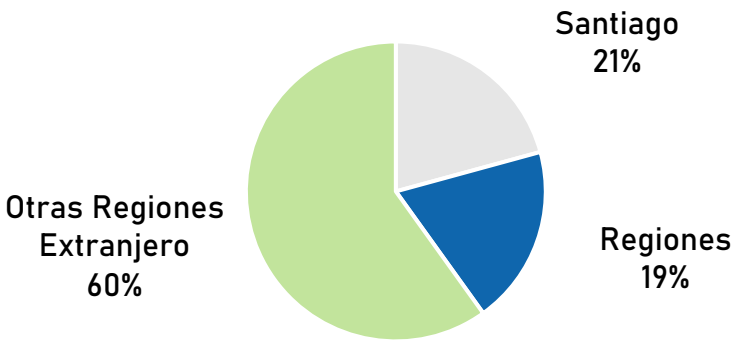


Nivel Educativo

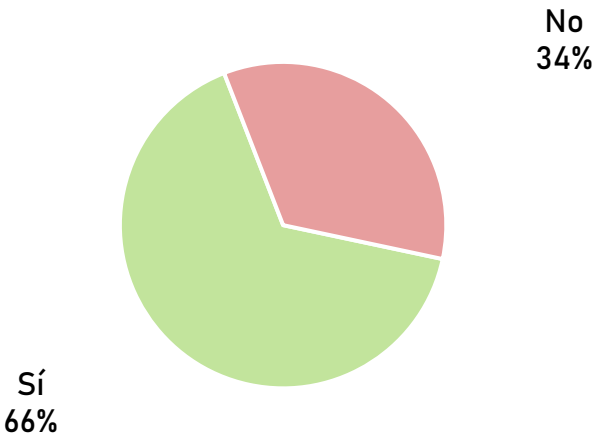


CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

Zona de residencia



Tenencia de Clave Única



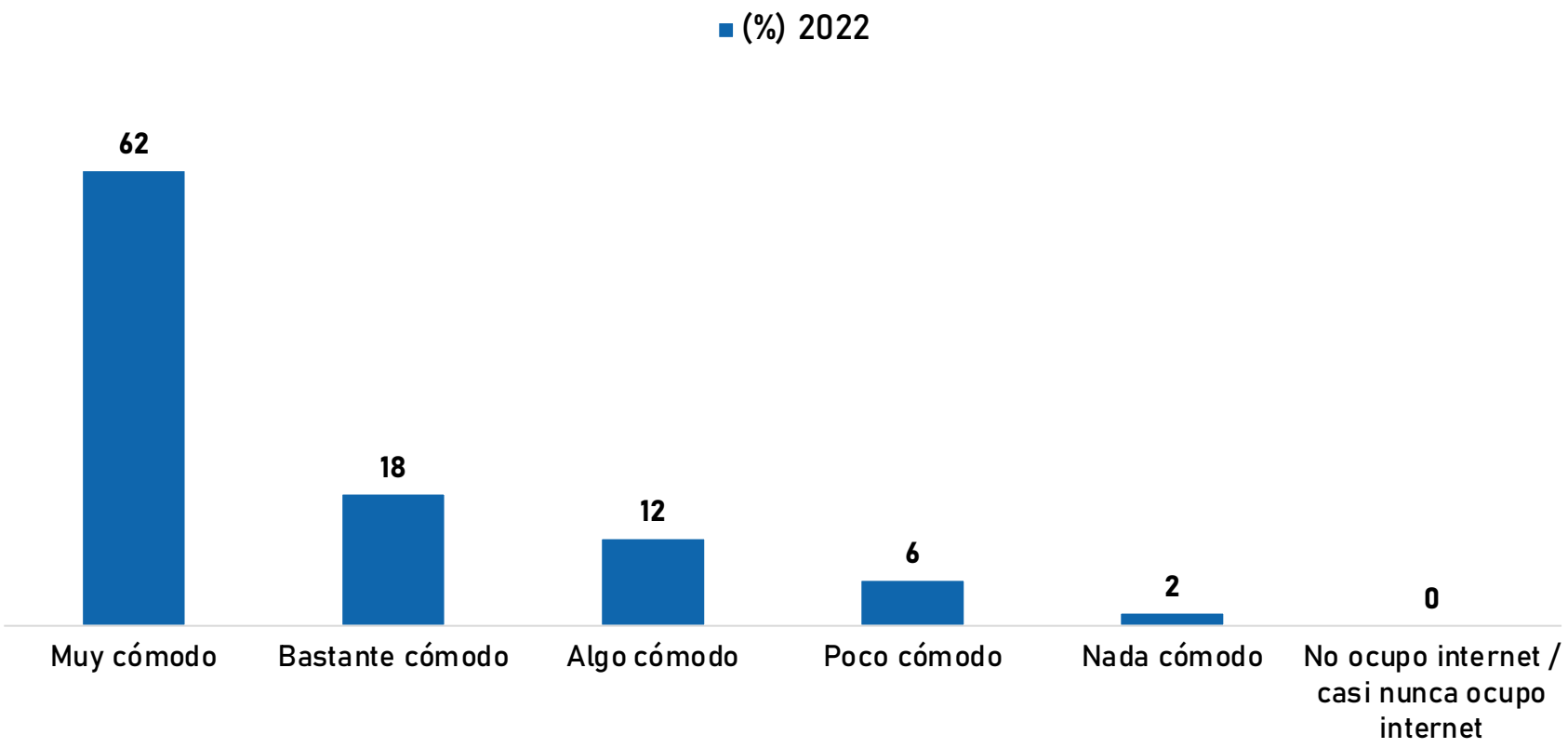
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)





EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

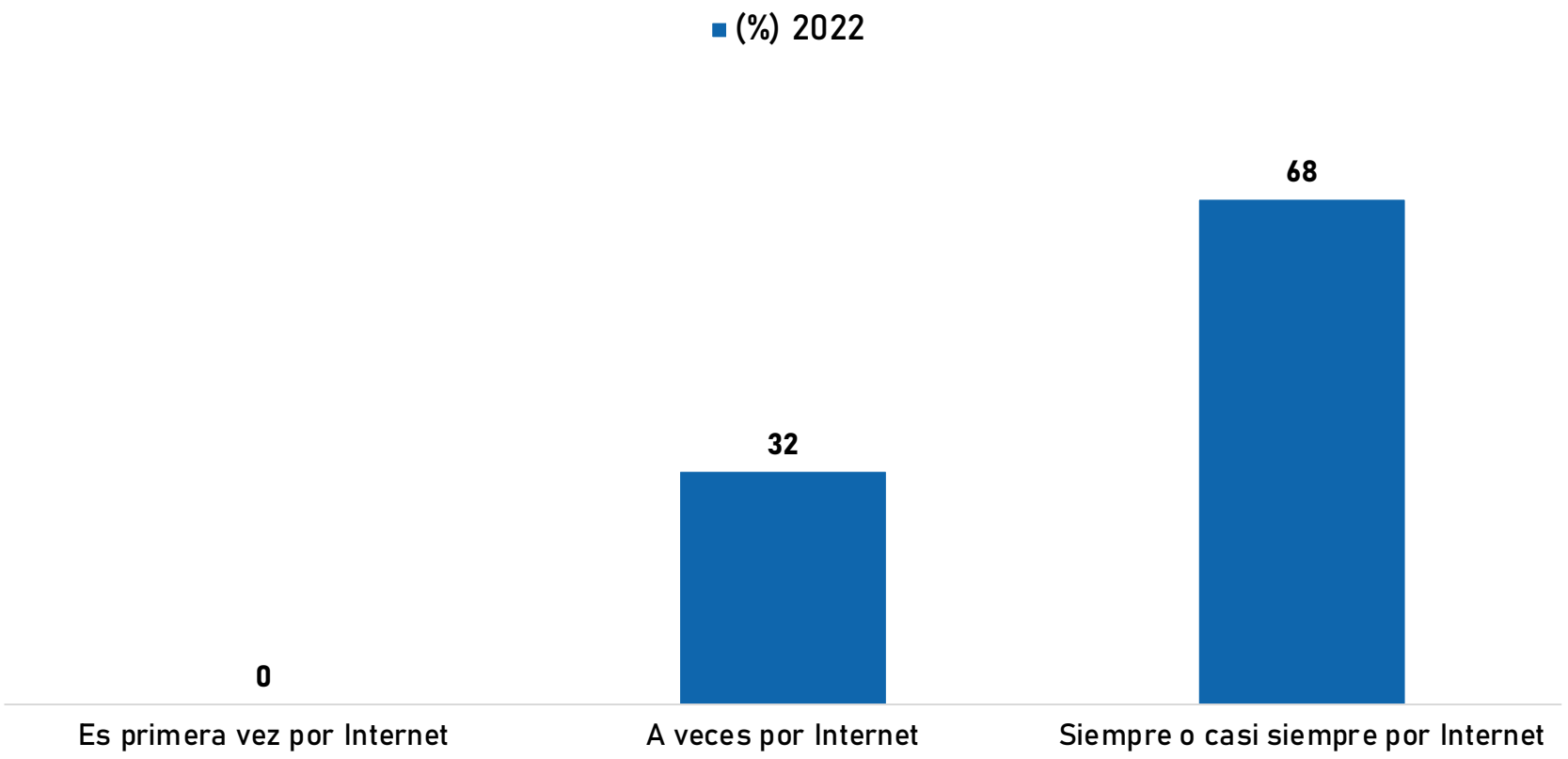
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 1.696
Se omiten las categorías NS-NR

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

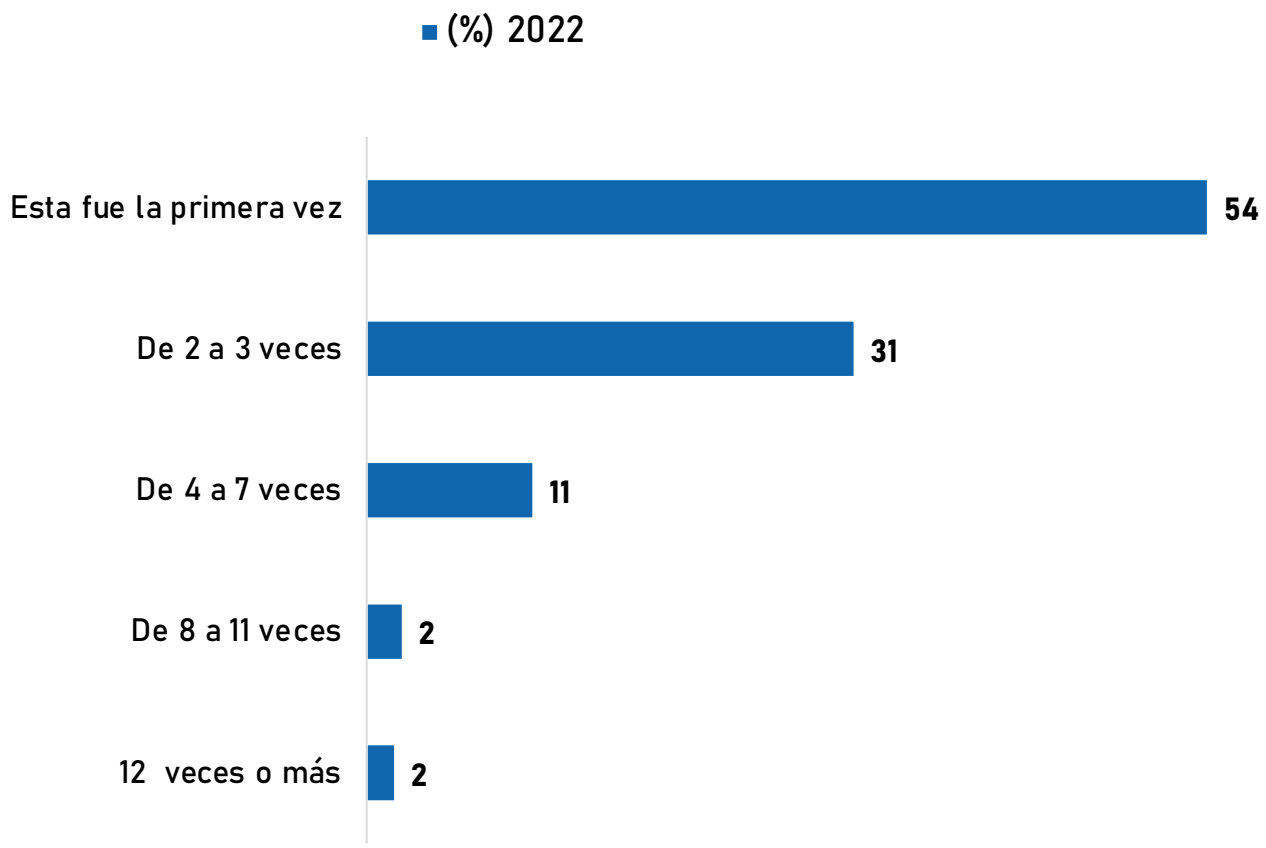
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 1.346
Se omiten las categorías NS-NR

INTENSIDAD DEL USUARIO (%) RREE

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



N = 1.643
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?

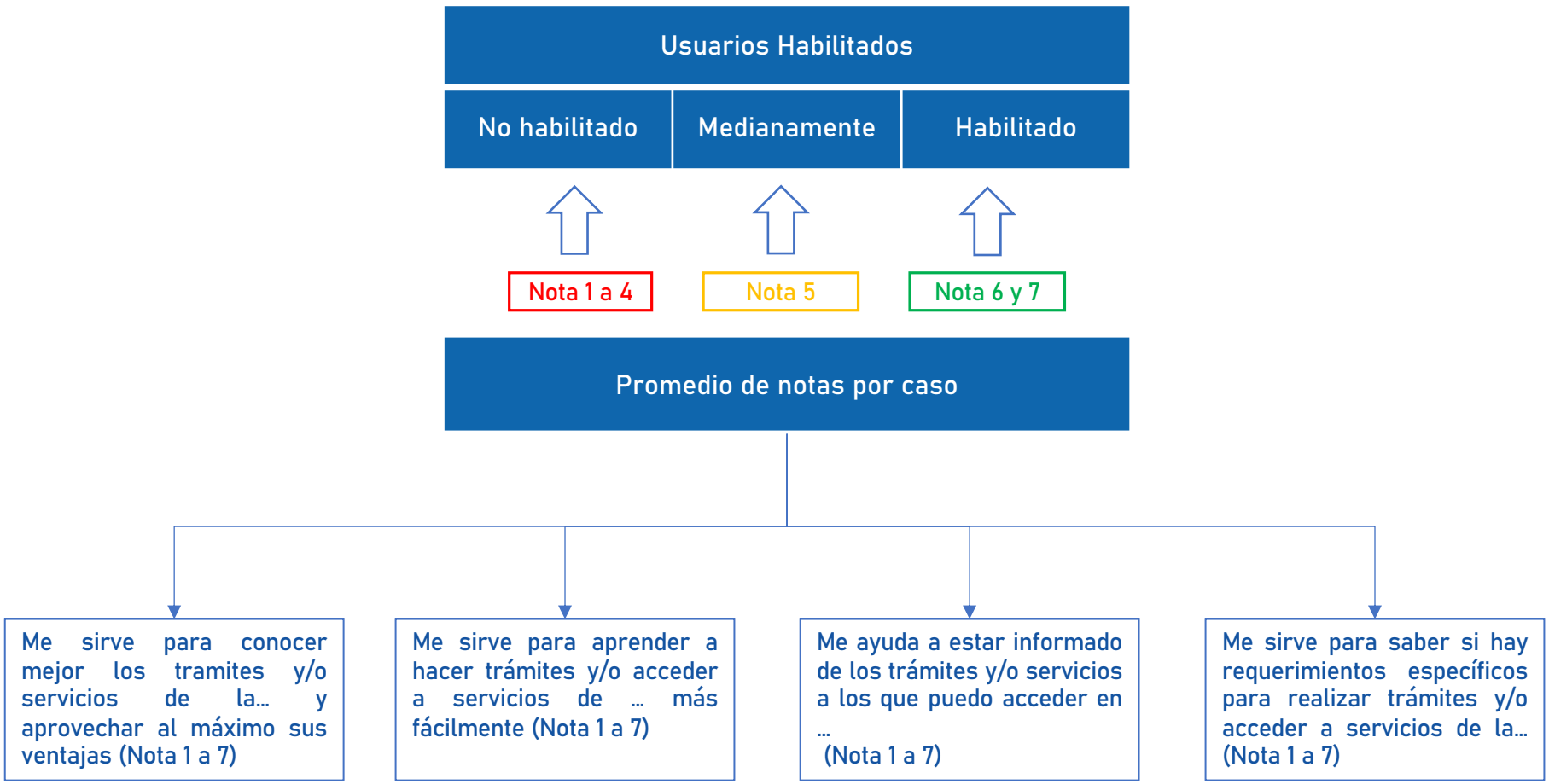
HABILITACIÓN

- 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

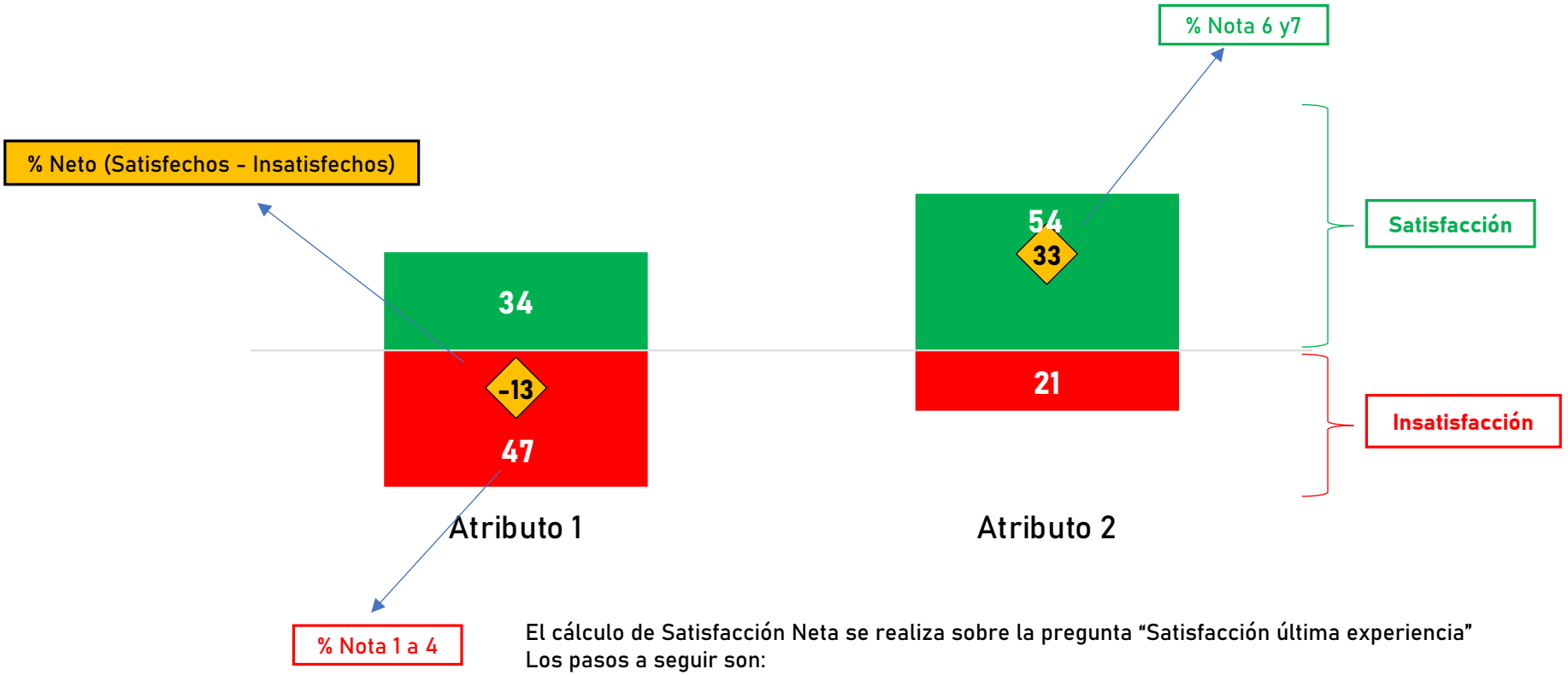
CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ÚLTIMA EXPERIENCIA

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



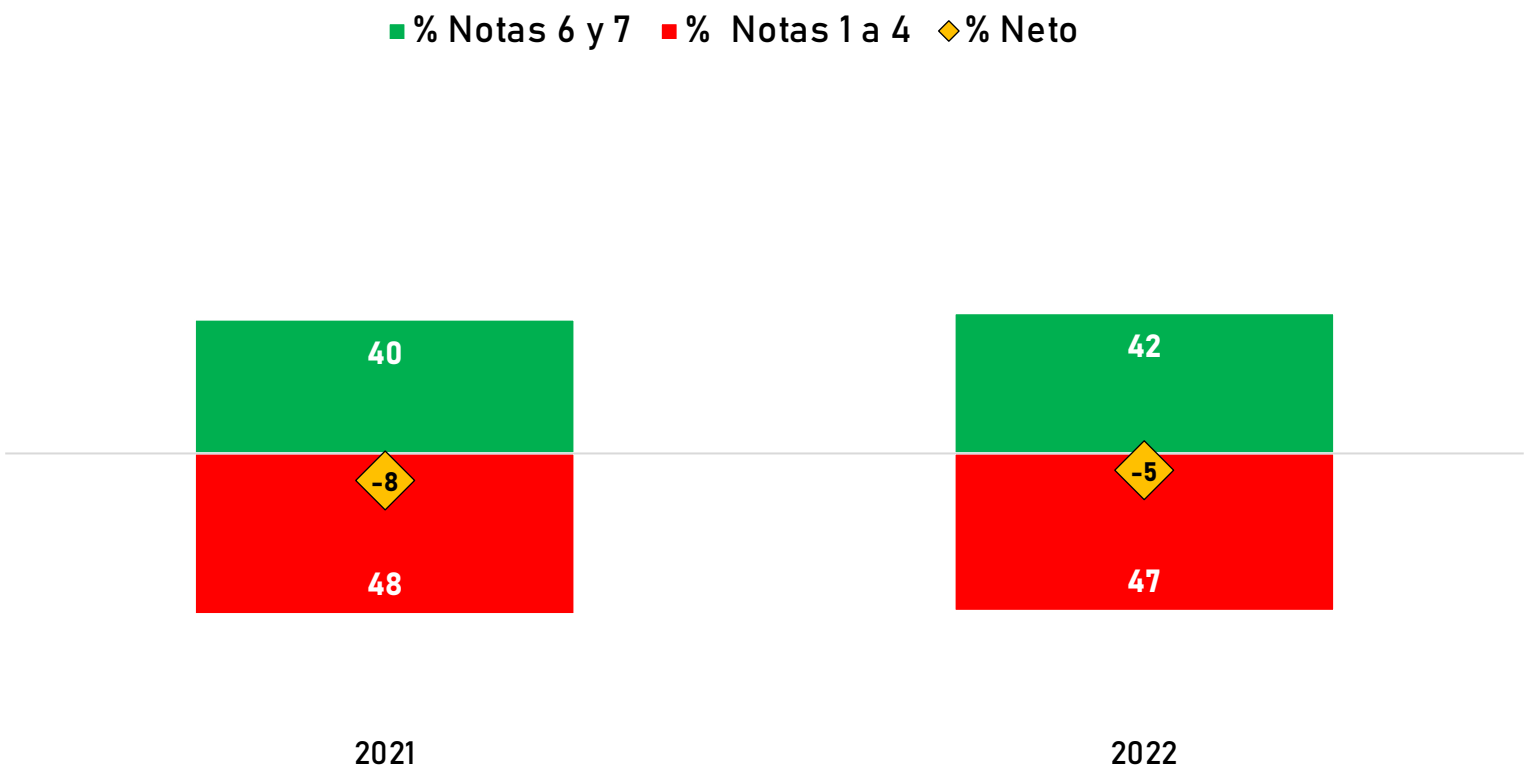
El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

- 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 (%) RREE
AÑO – 2022

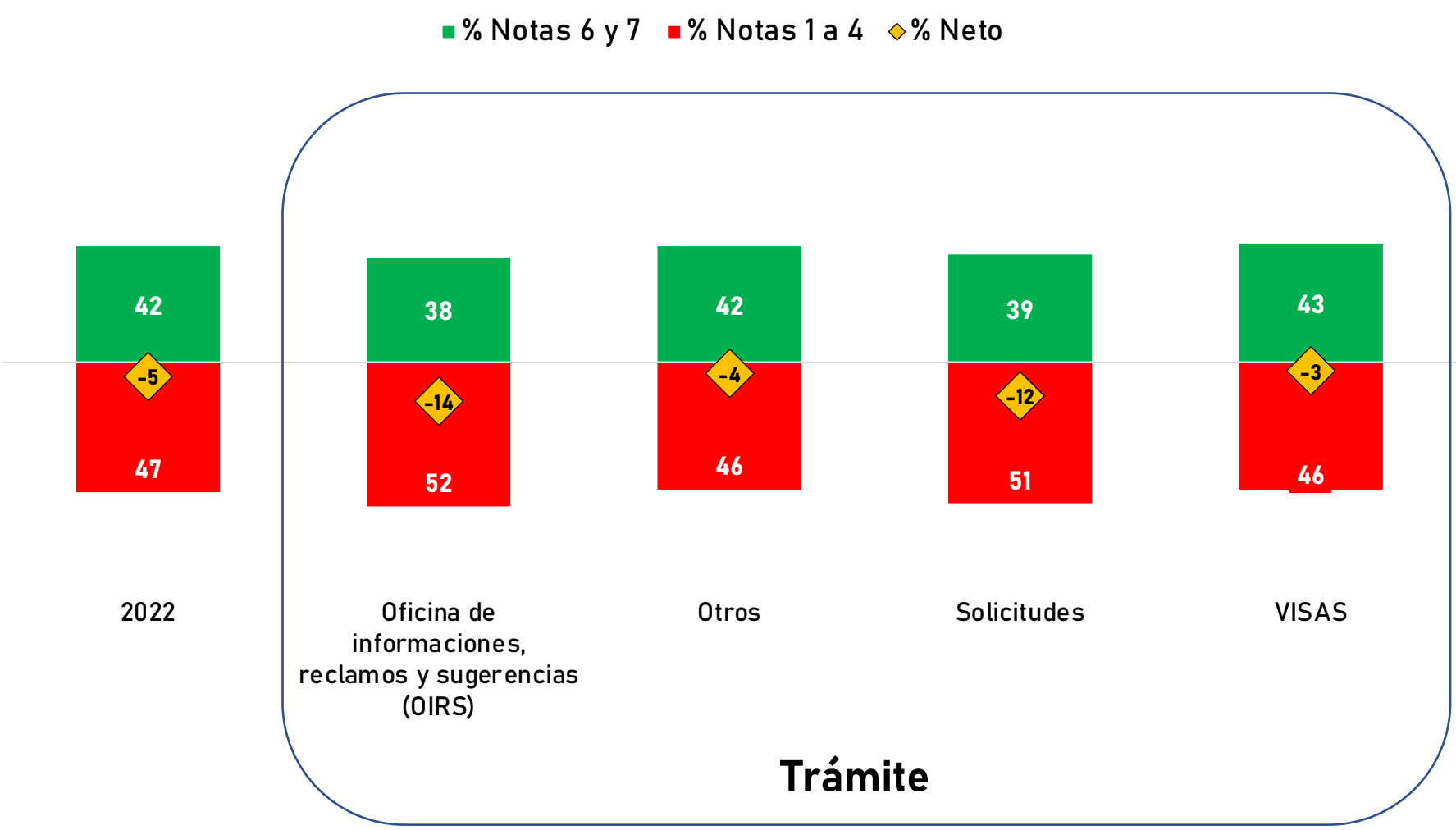
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten las categorías NS-NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

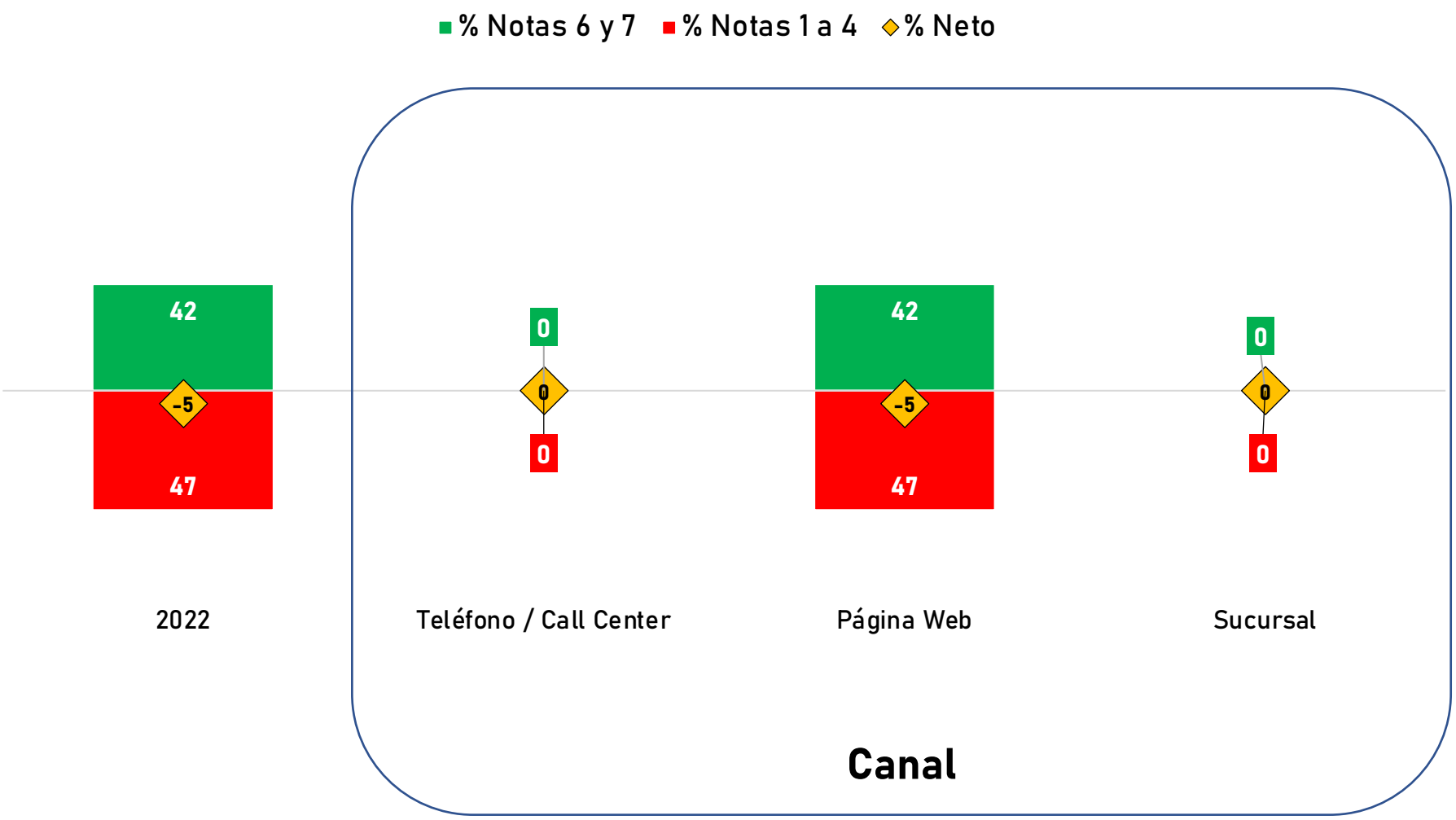
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten las categorías NS-NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL

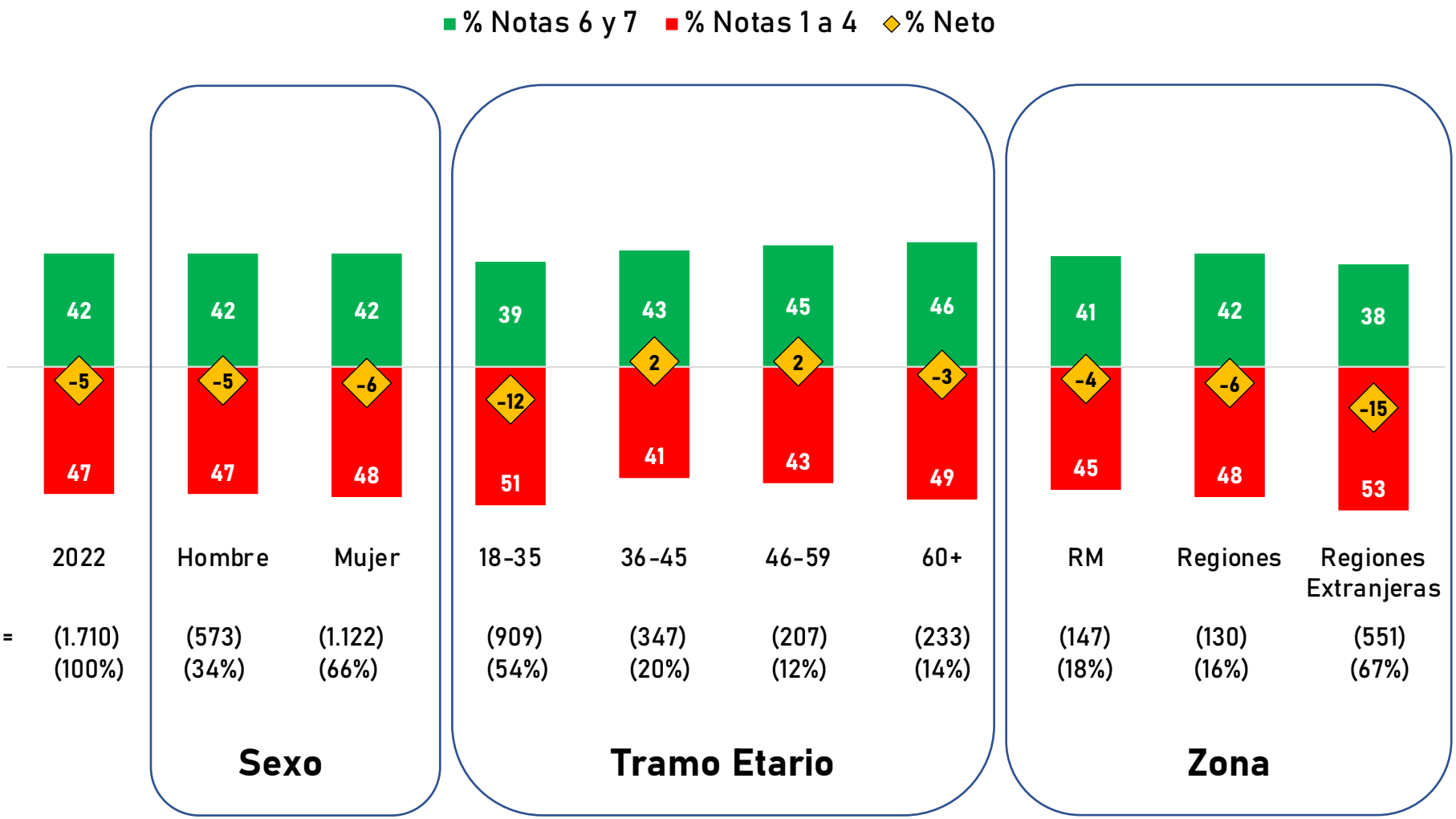
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten las categorías NS-NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR 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

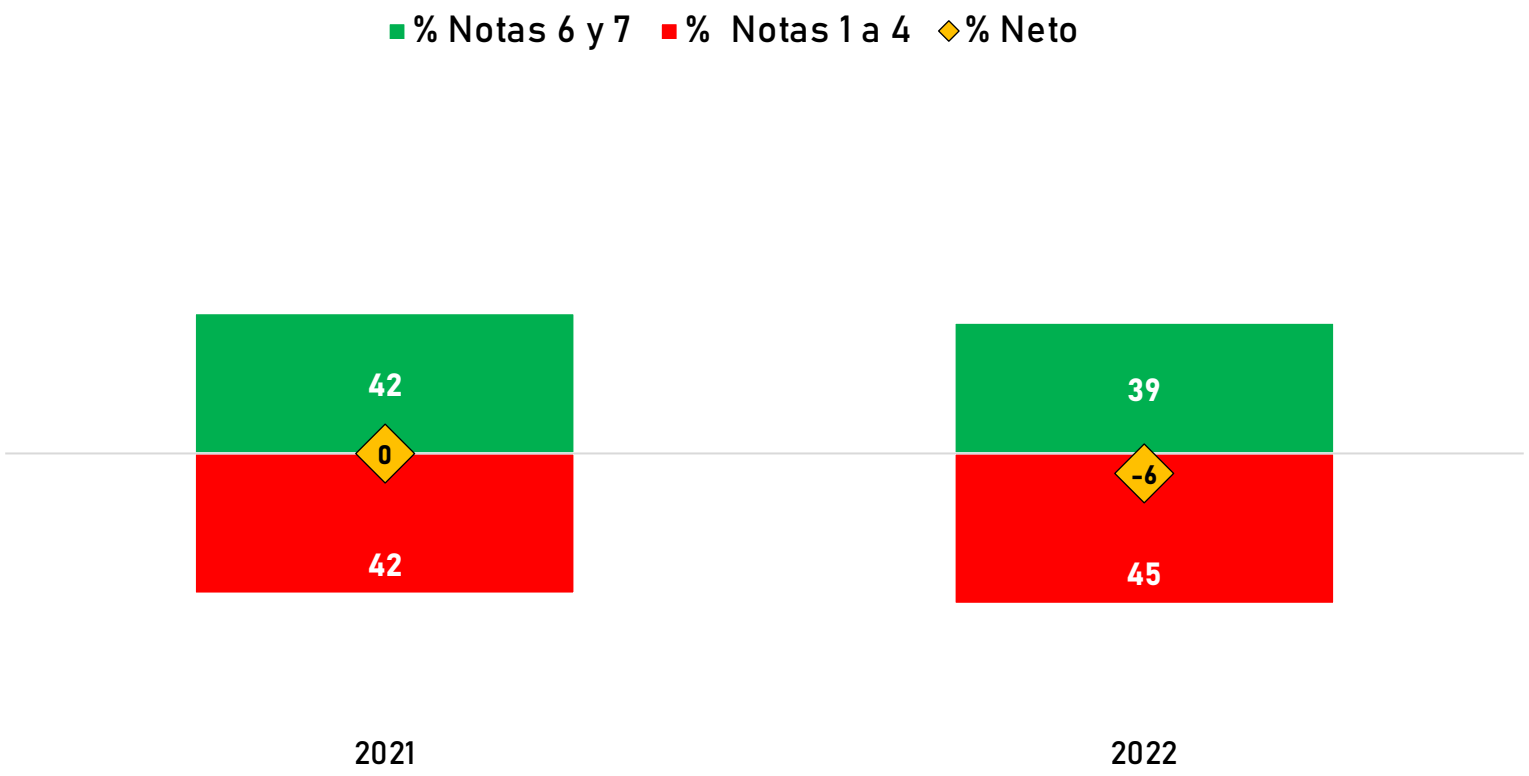


N = 1.710
Se omiten las categorías NS-NR

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

EVALUACIÓN GENERAL (%) RREE
AÑO - 2022

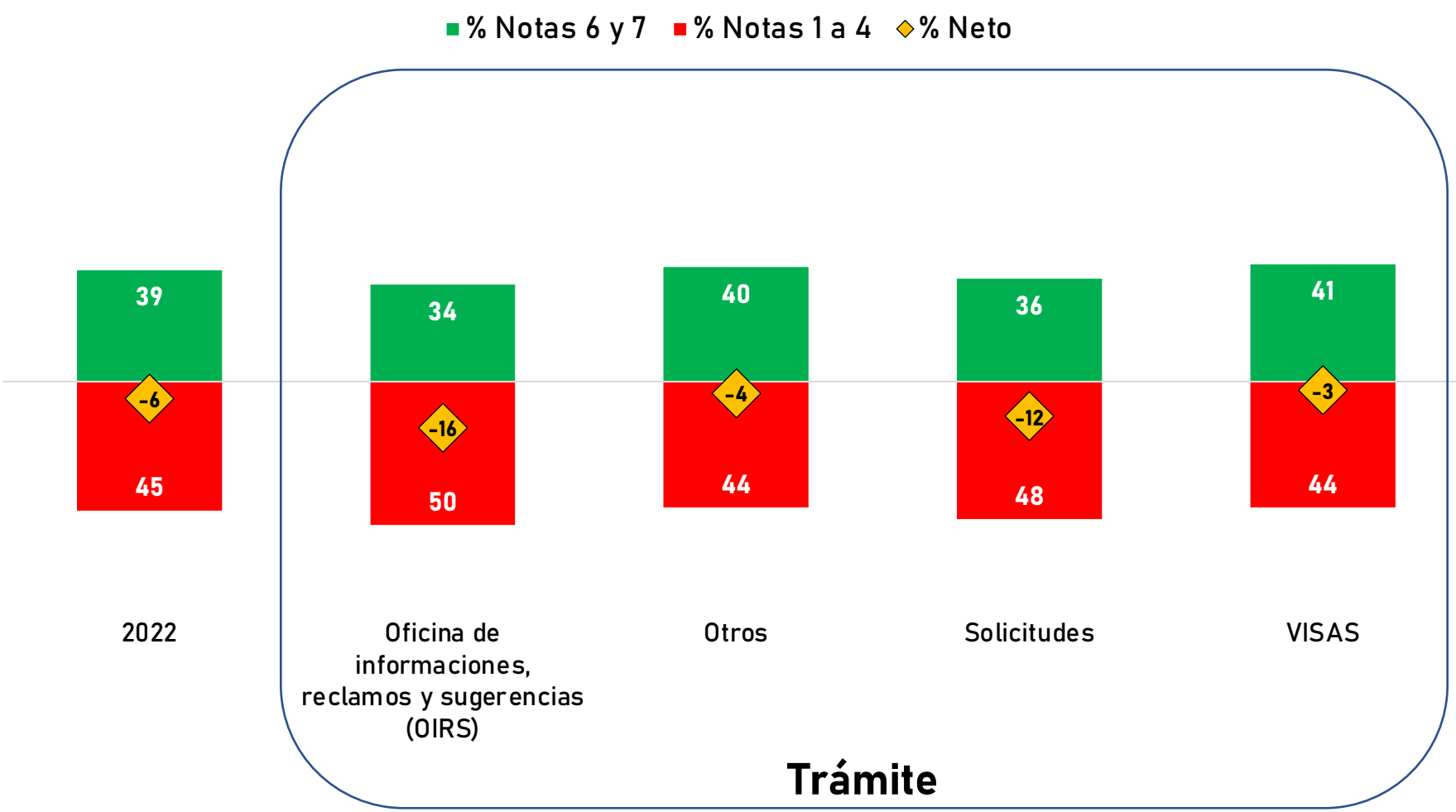
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías NS-NR

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

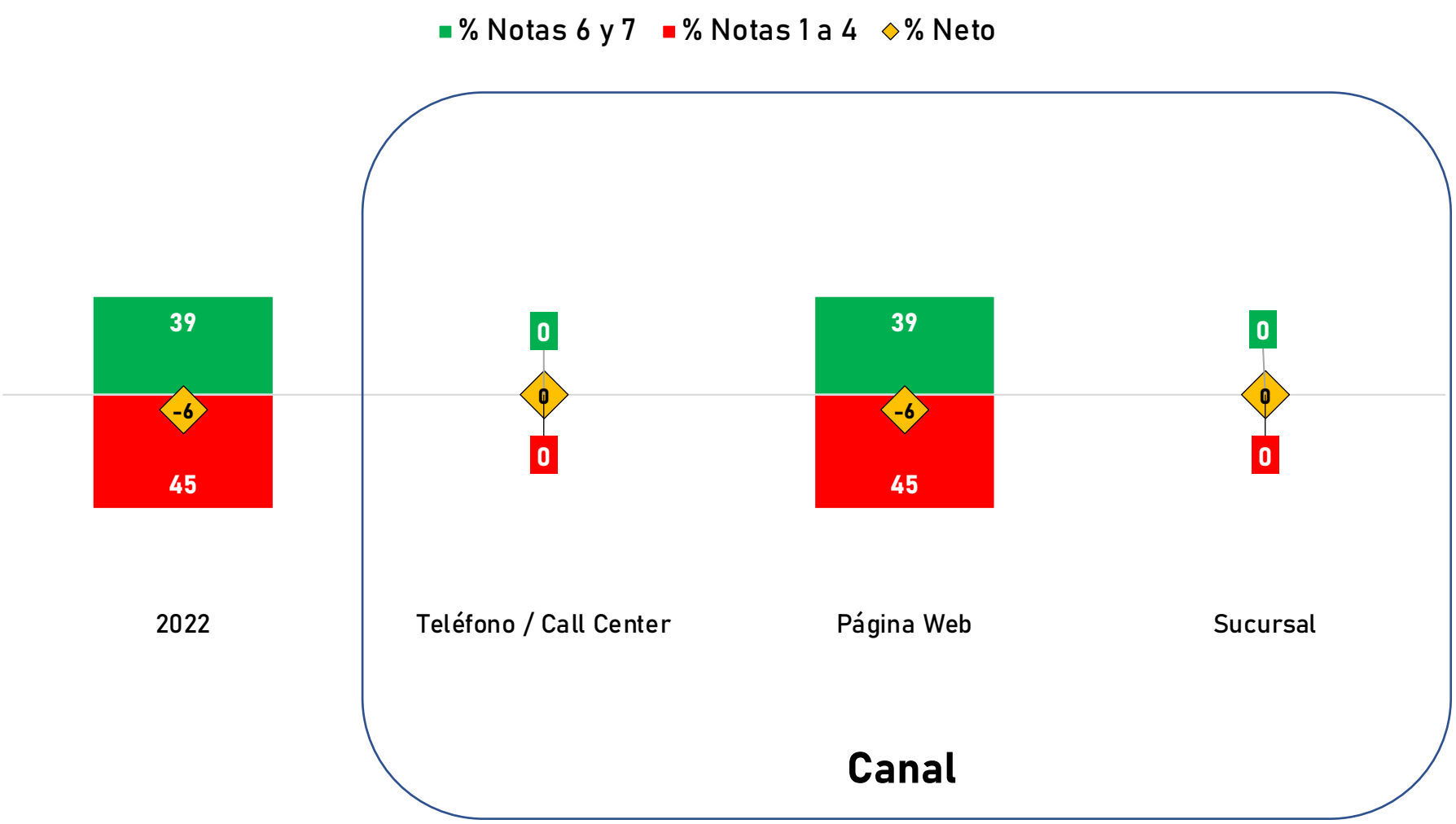
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías NS-NR

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL

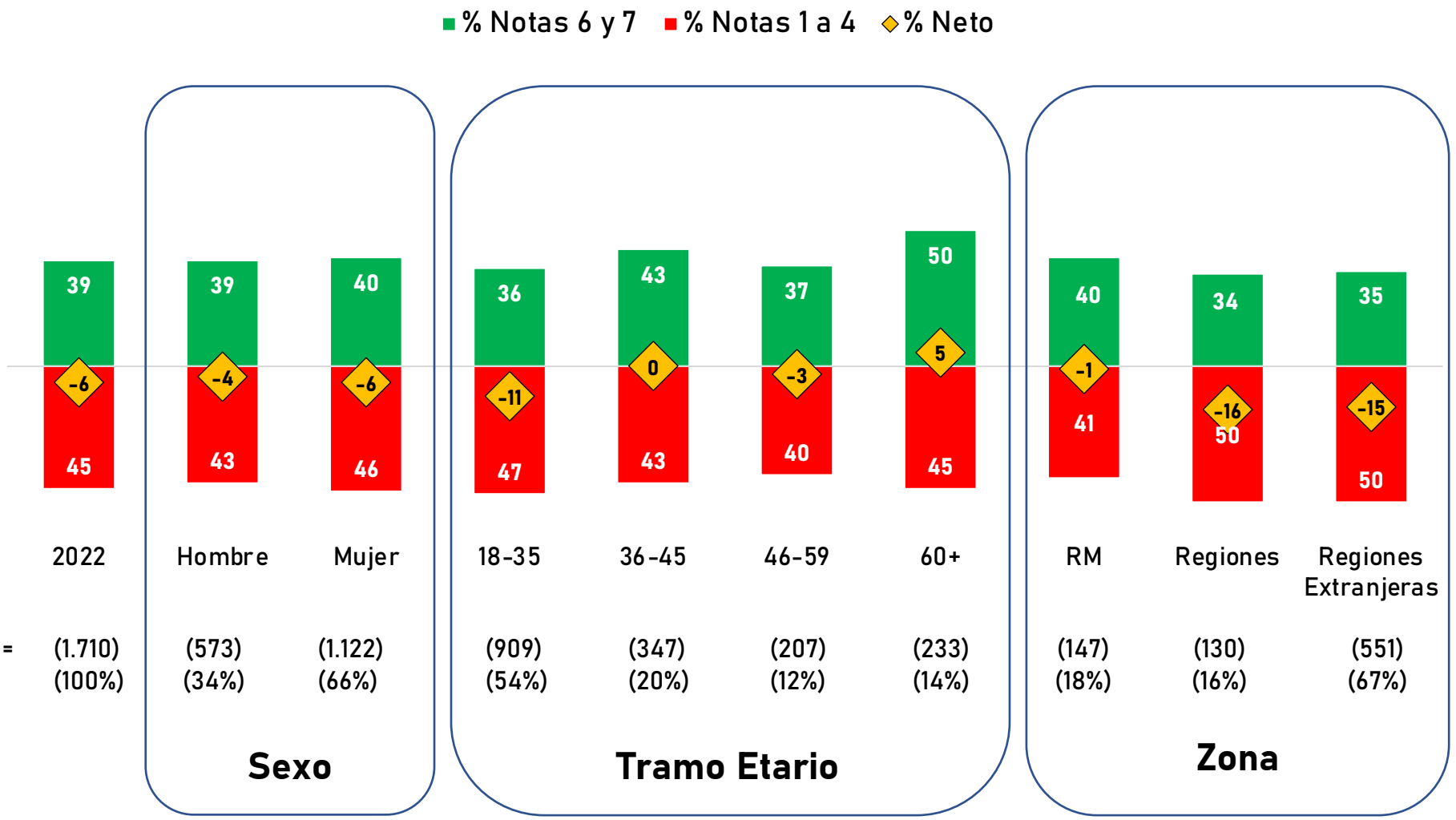
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías NS-NR

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

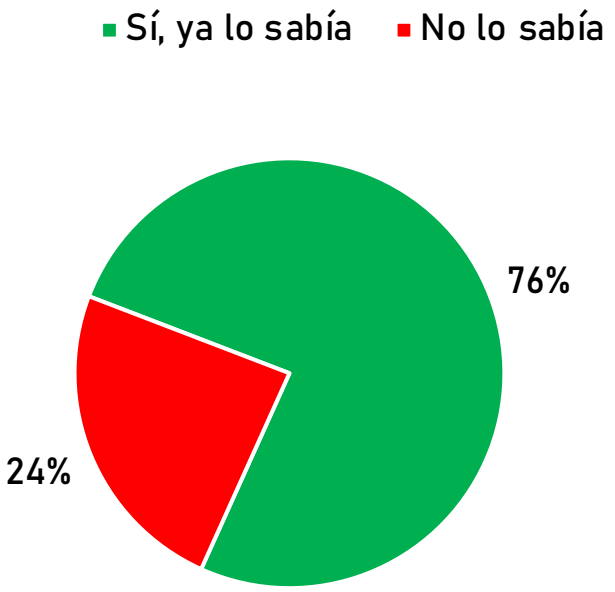
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



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 = 1.710

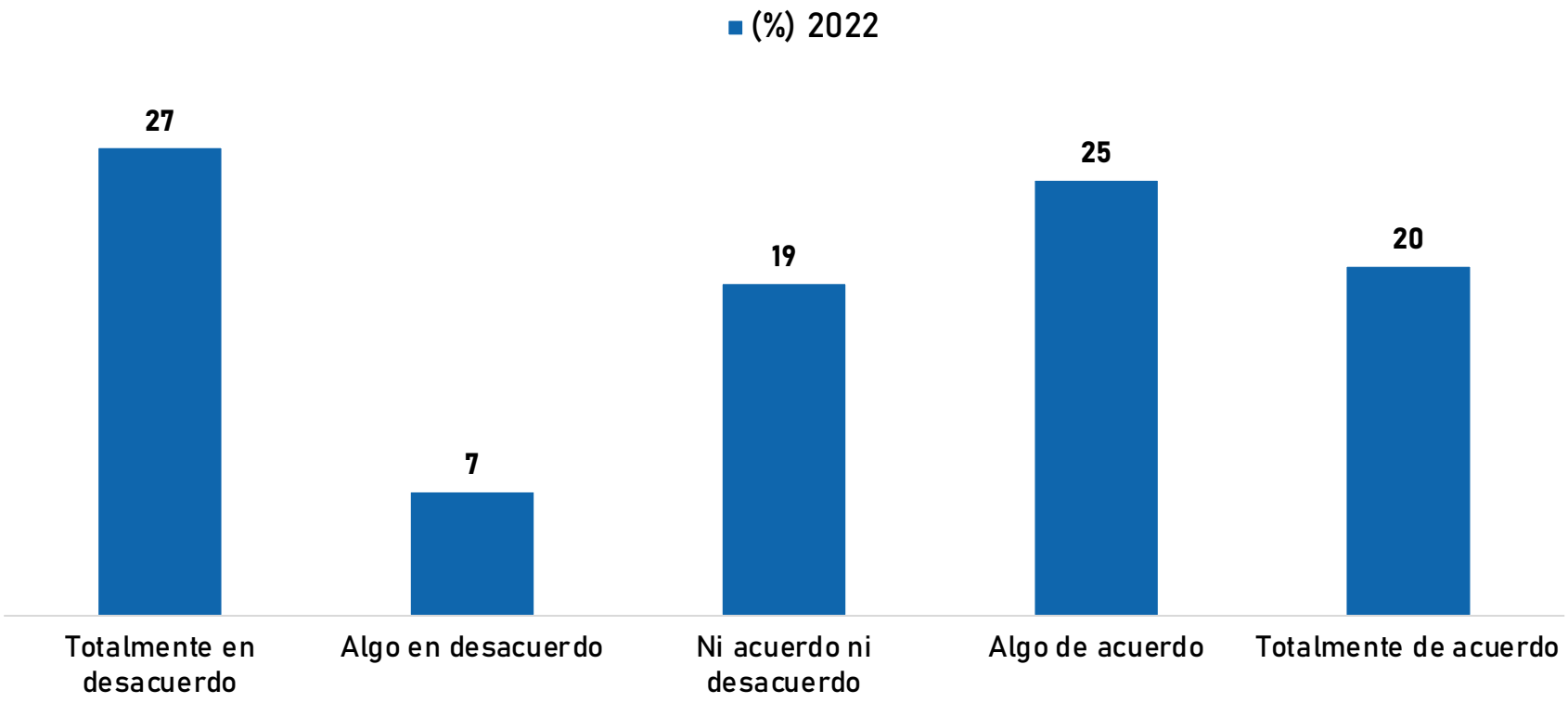
Respuesta de Selección Múltiple



Se omiten las categorías NS-NR

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) RREE

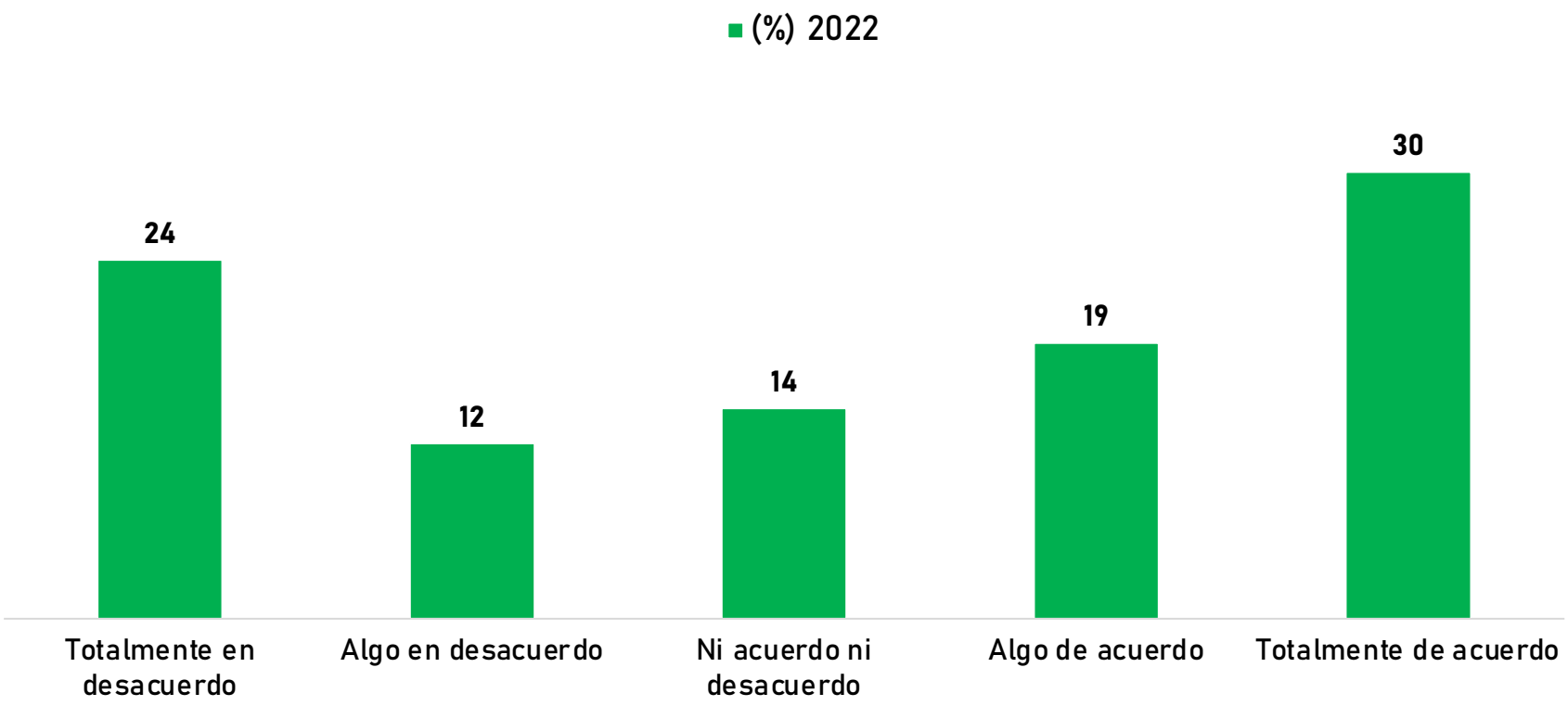
Esta experiencia de servicio con RREE aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 1.710

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) RREE

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con RREE:



N = 1.710

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

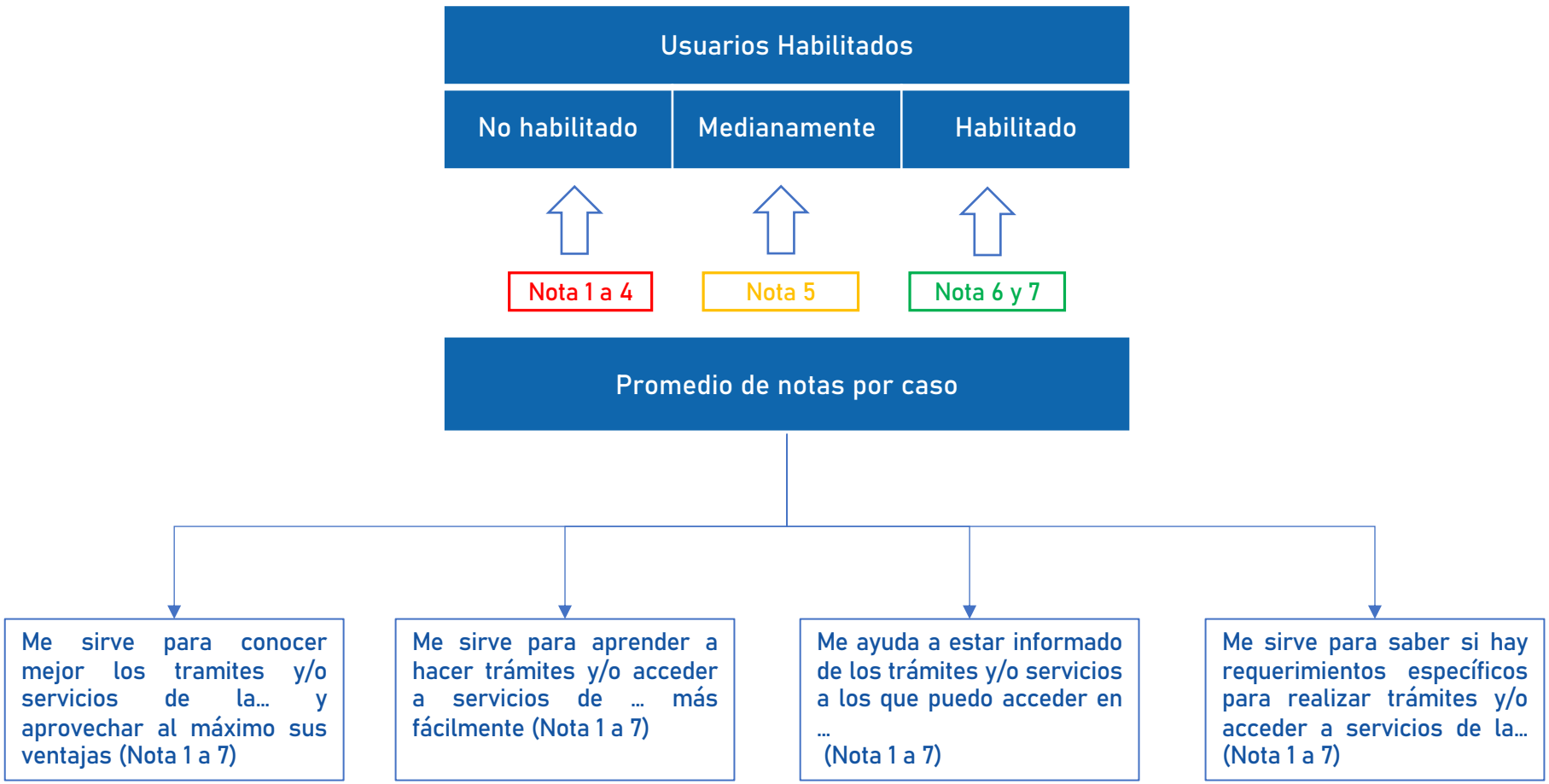
HABILITACIÓN

- 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.

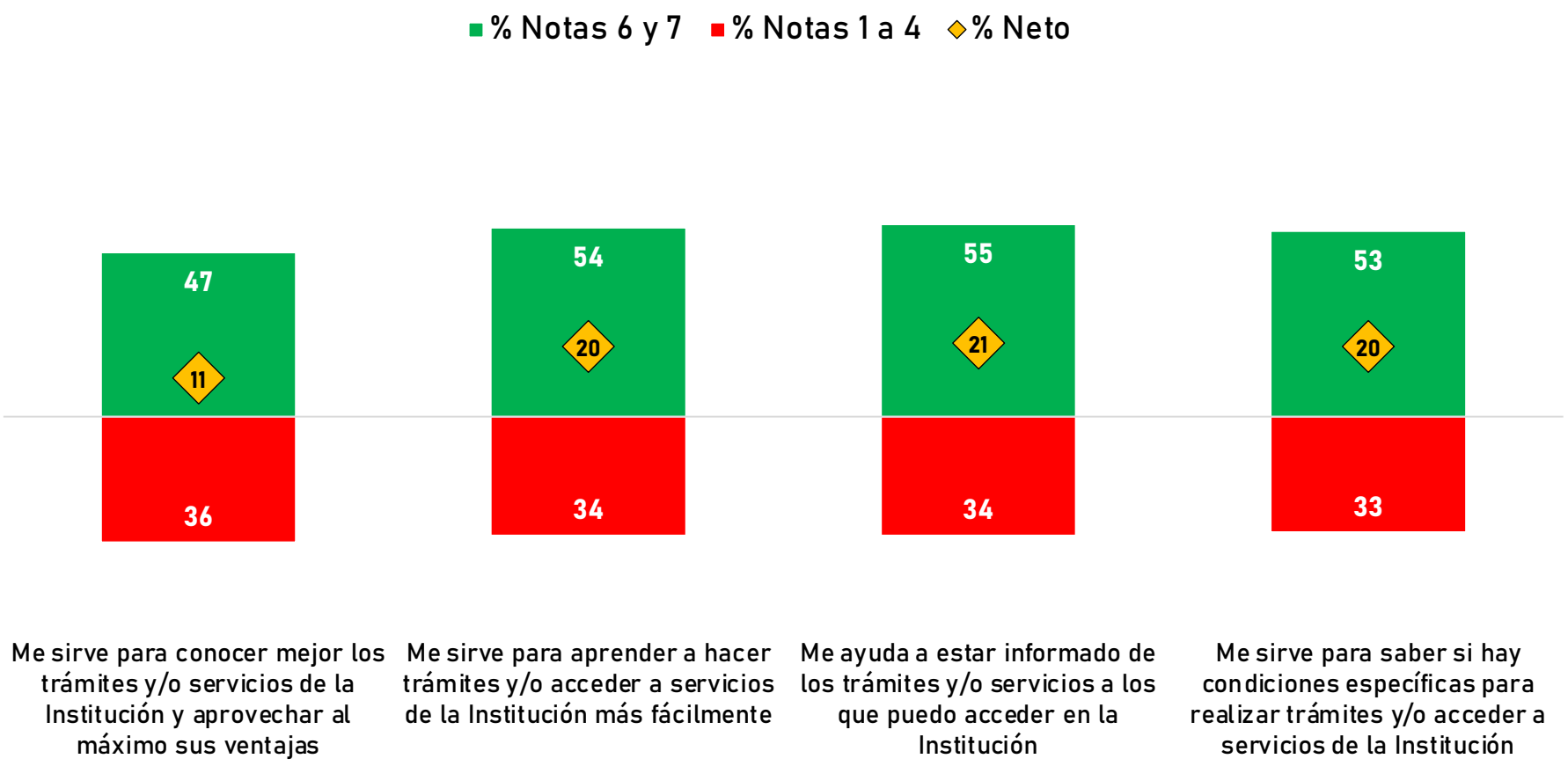
- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una **mejor comunicación**, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados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

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



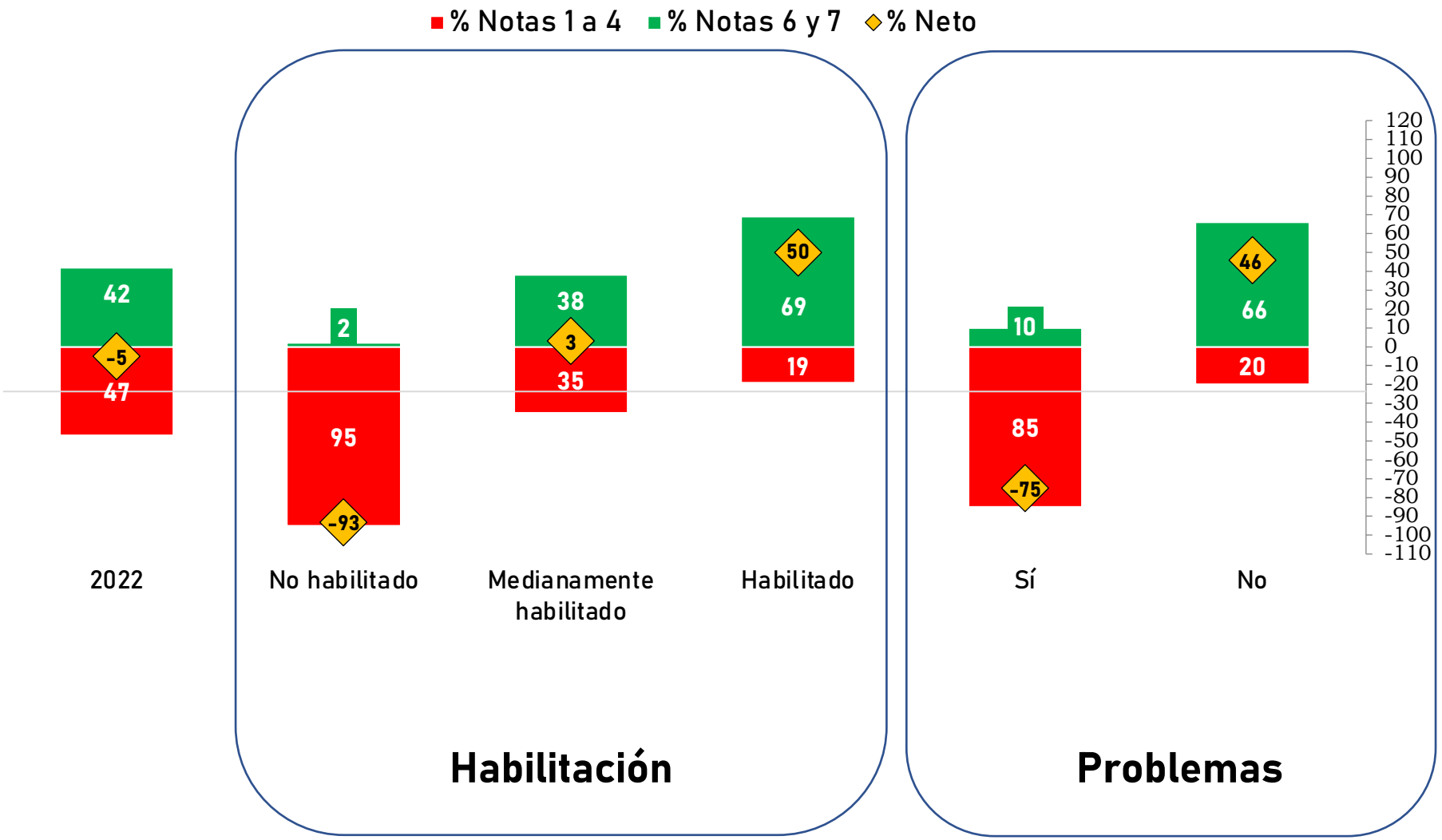
HABILITACIÓN (%) RREE

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…?



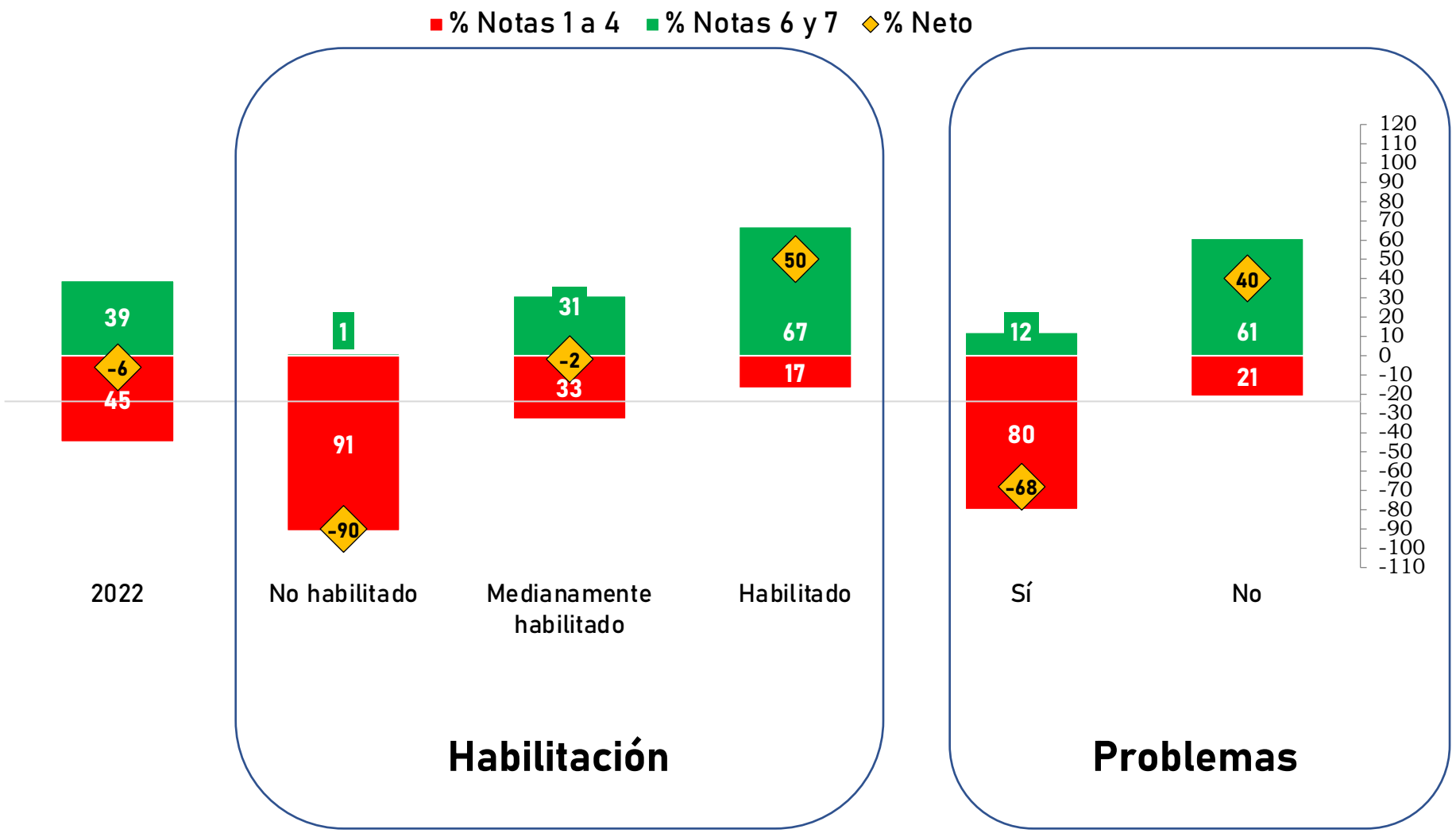
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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?



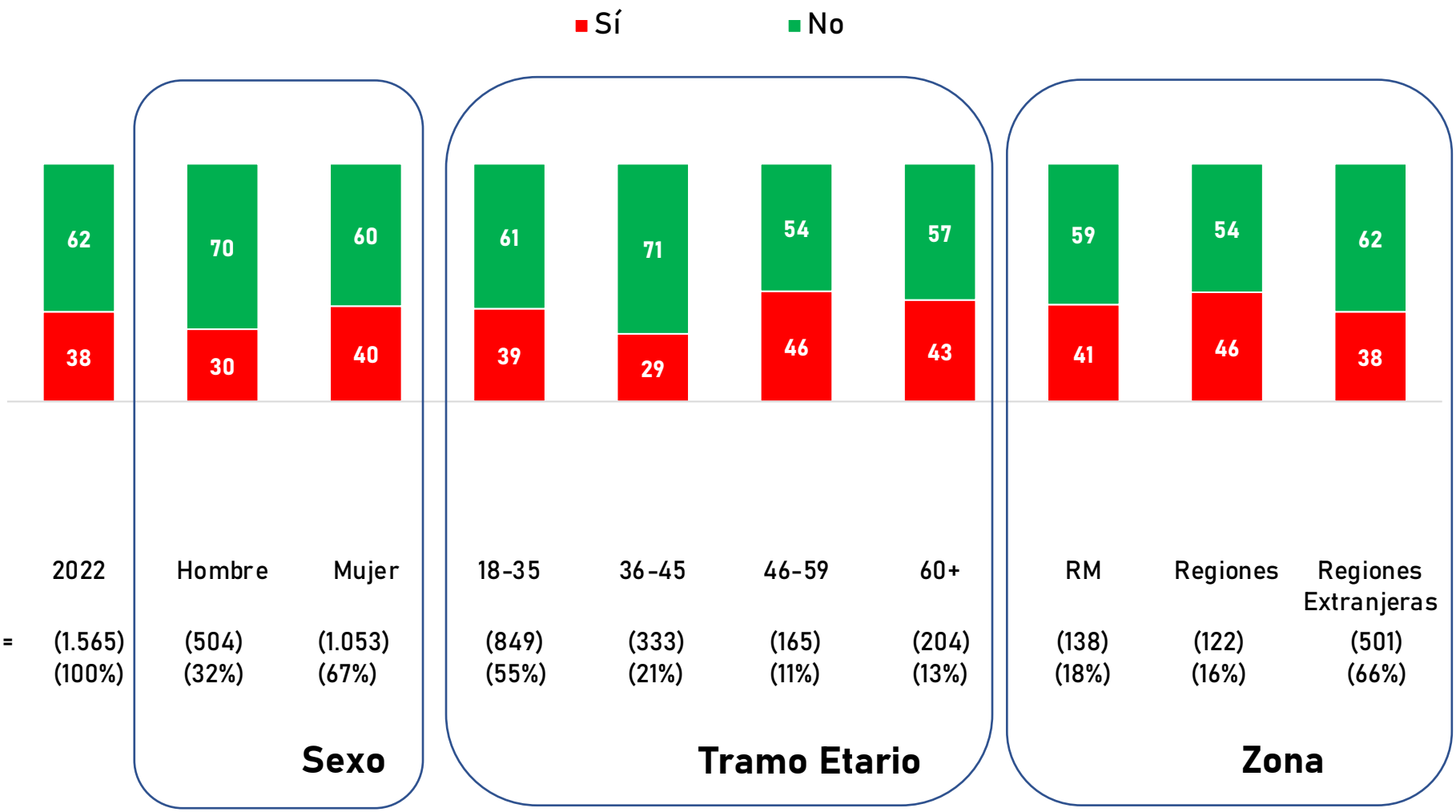
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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

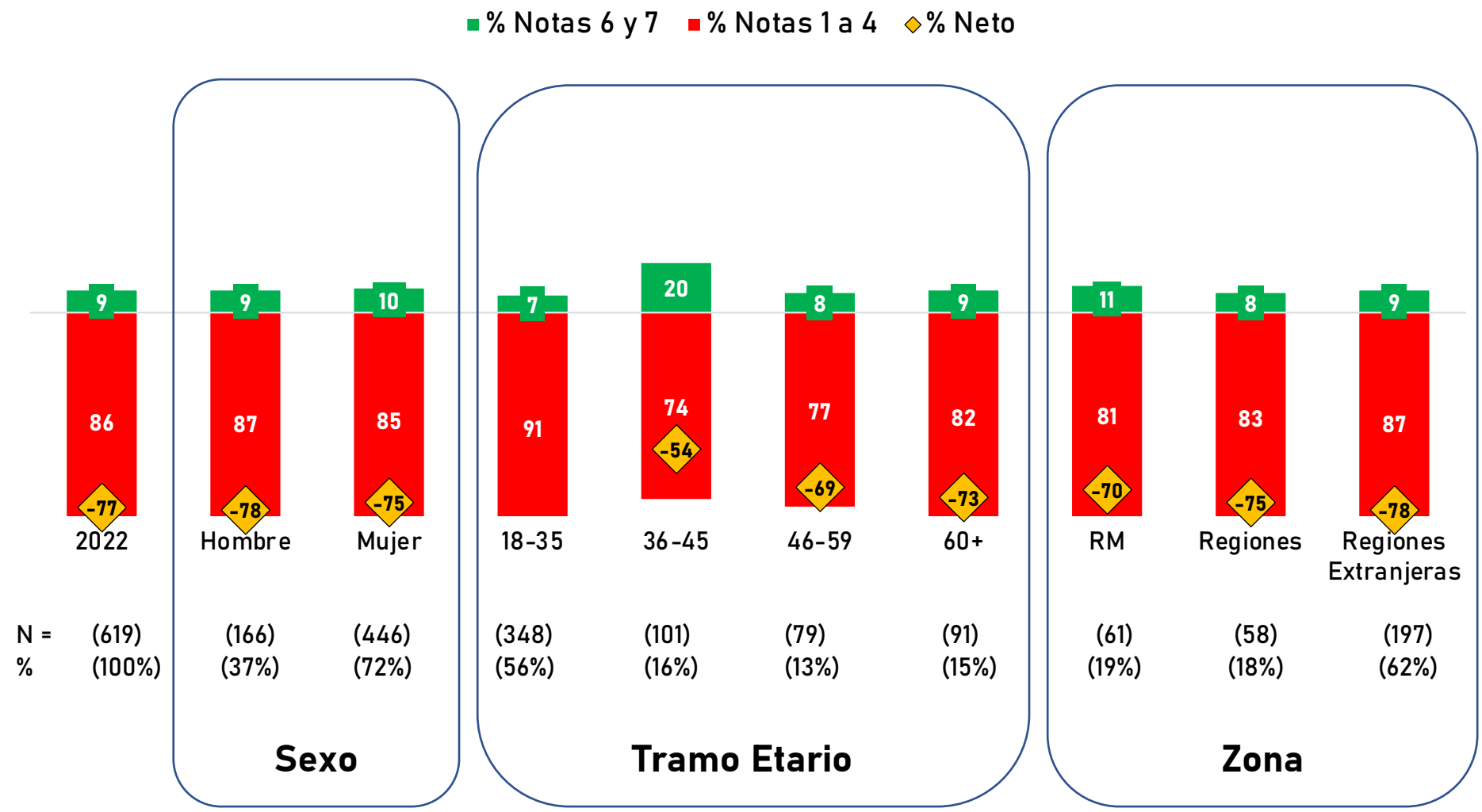
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la institución hasta que respondieron a su requerimiento?



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 = 590
Se omiten las categorías NS-NR

IX. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

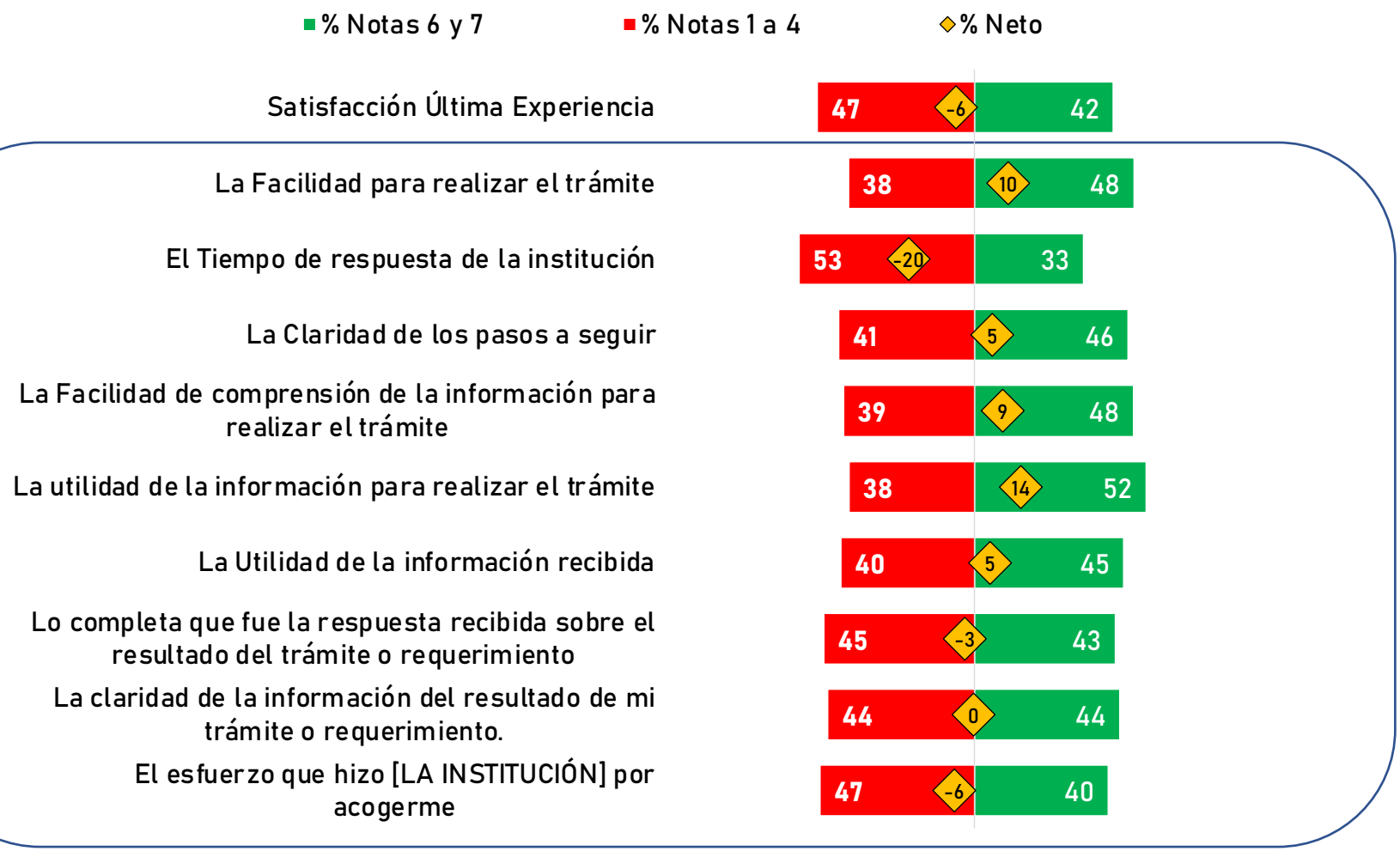
MODELO DE ANÁLISIS

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



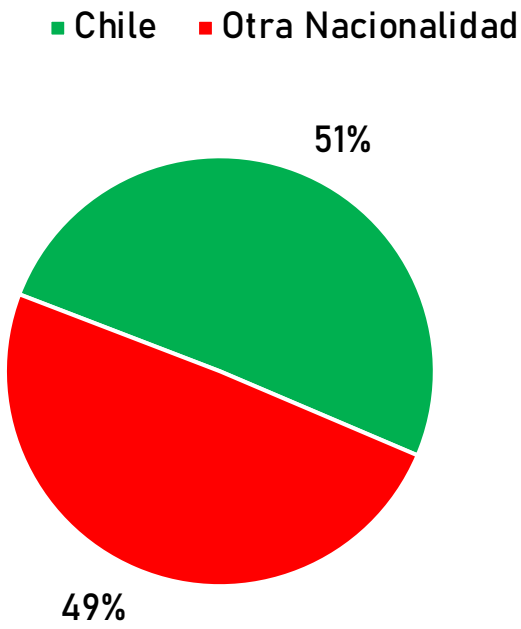
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

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

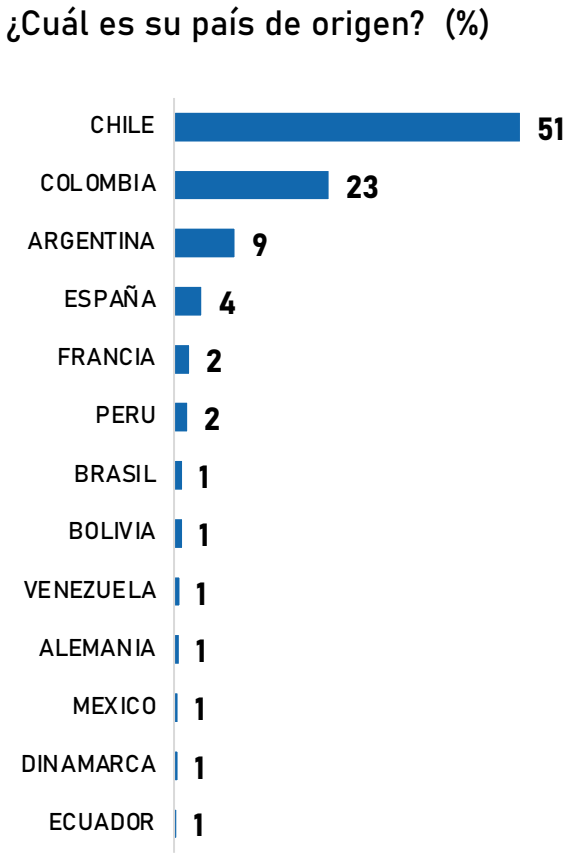


N = 1.710

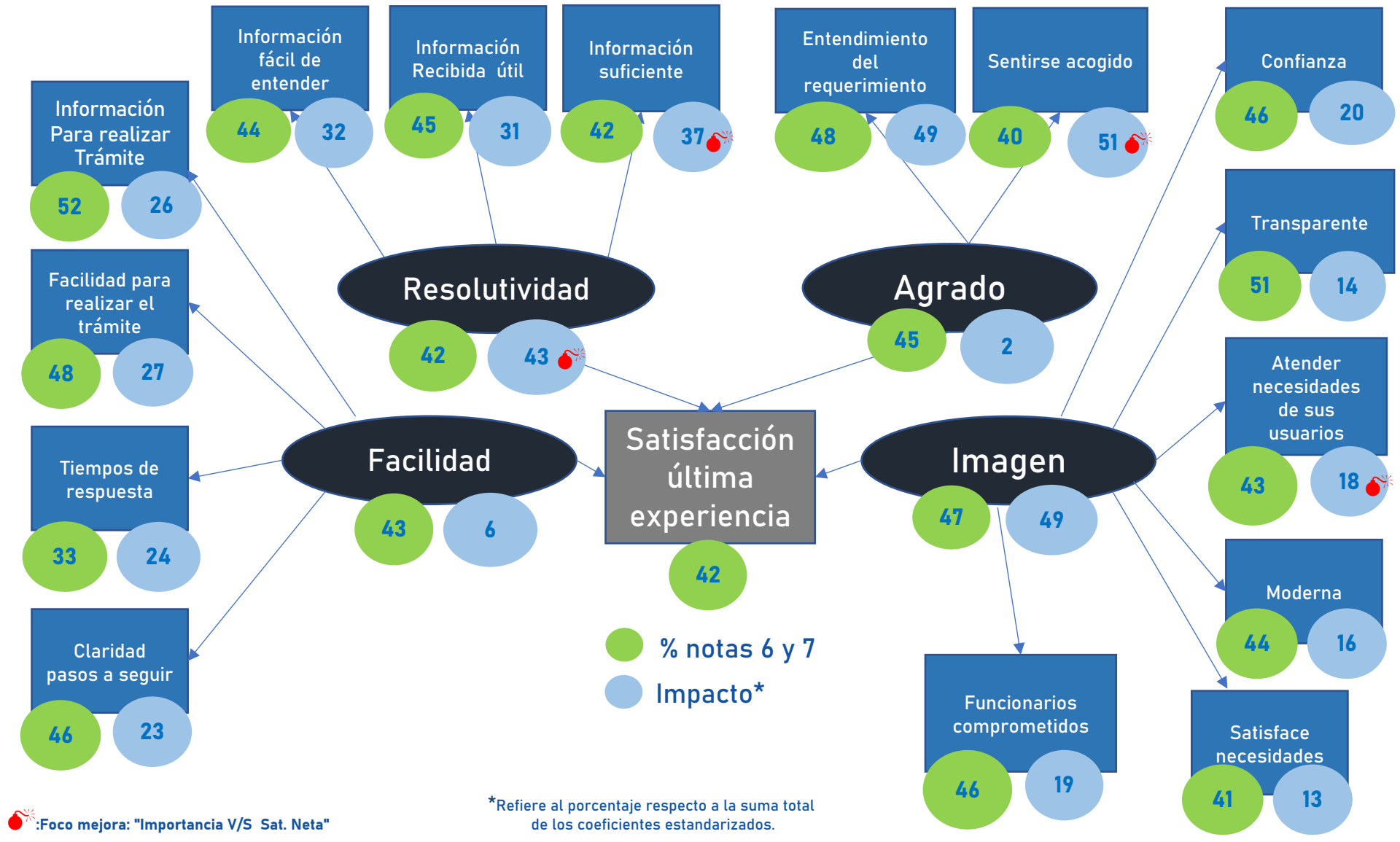
PREGUNTA EXTRA: PAÍS DE ORIGEN



N = 922



MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES



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

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

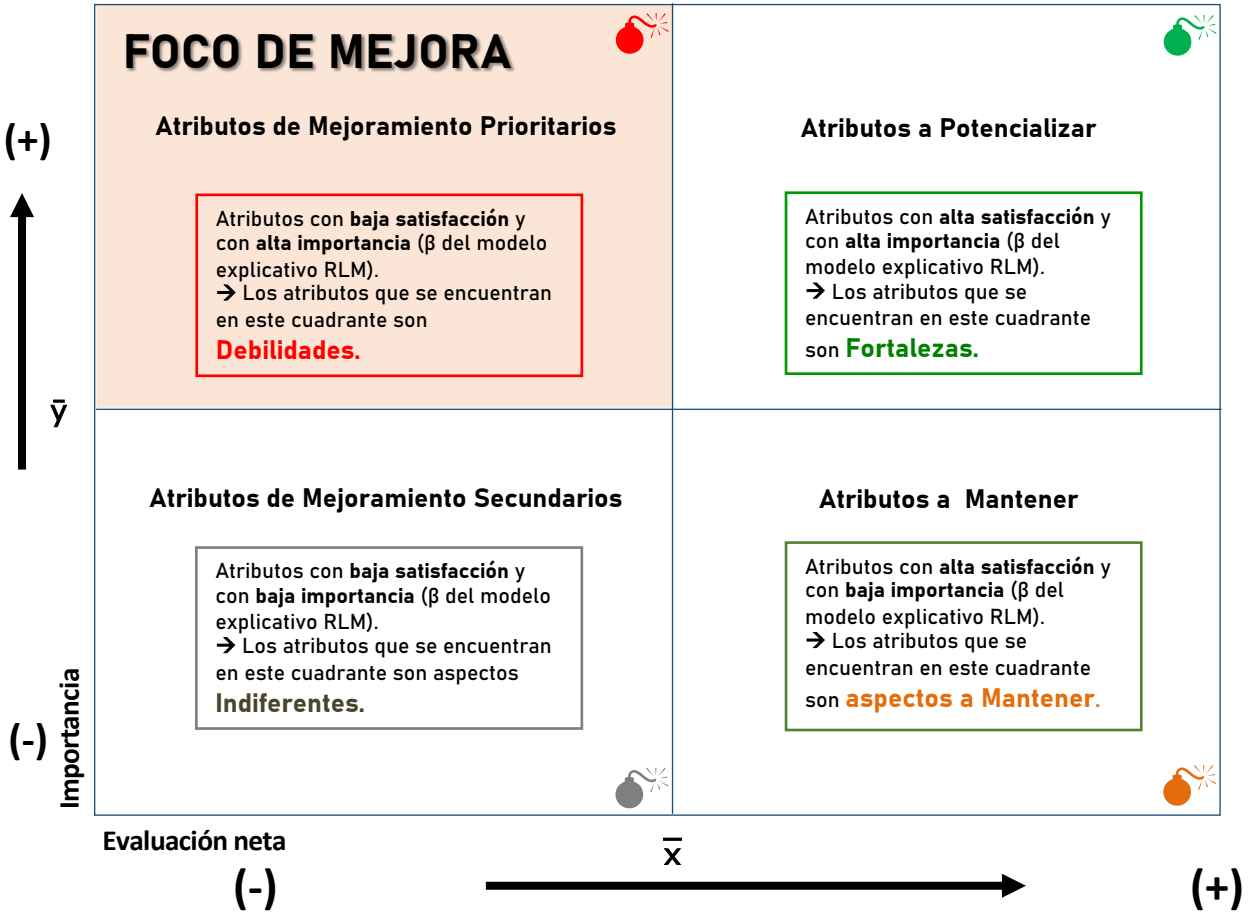
MAPA FOCO DE MEJORA

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)**.



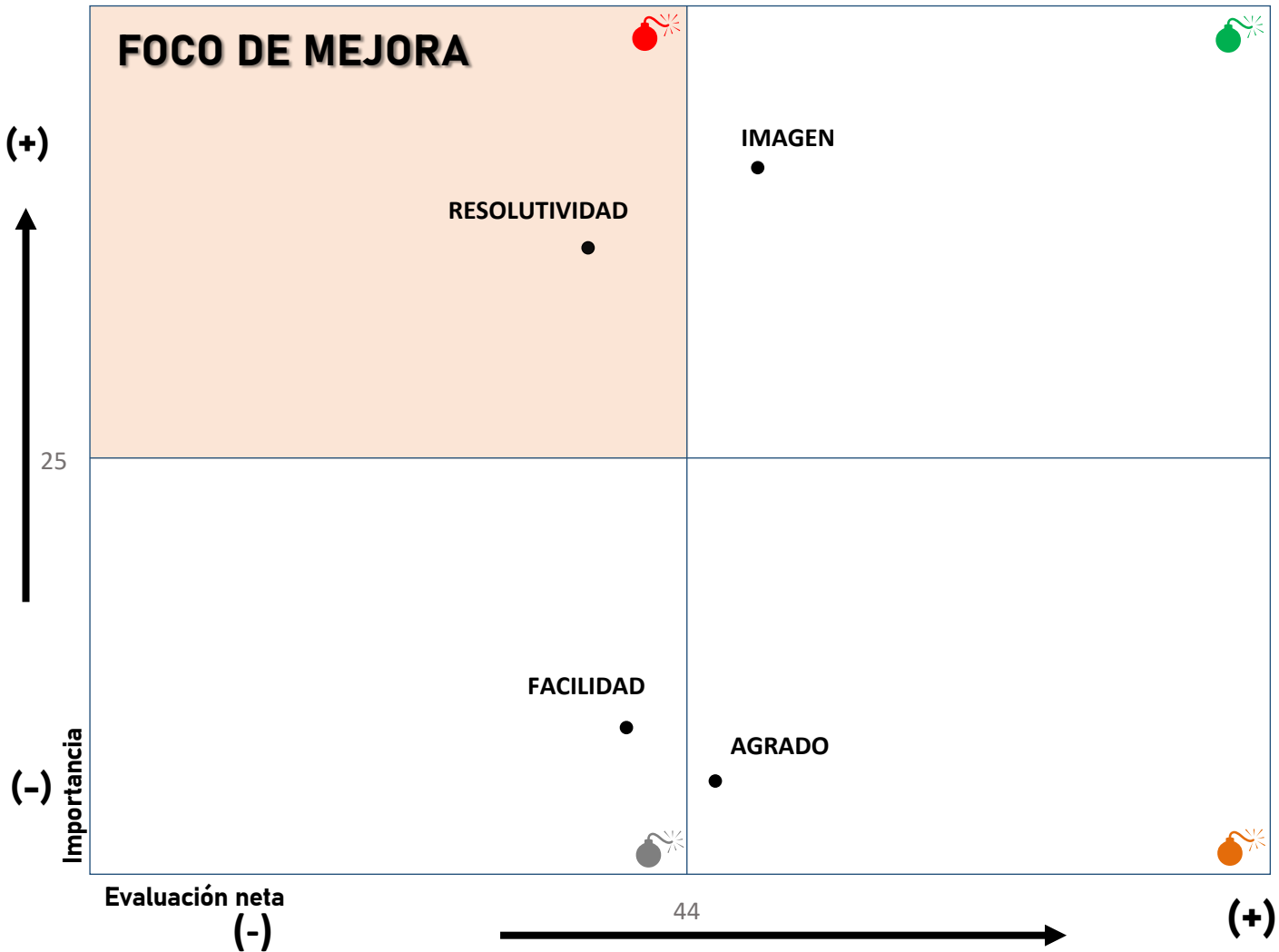
MAPA DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA

R^2 =98%

EL FOCO DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DEBEN CENTRARSE EN:

- RESOLUTIVIDAD.



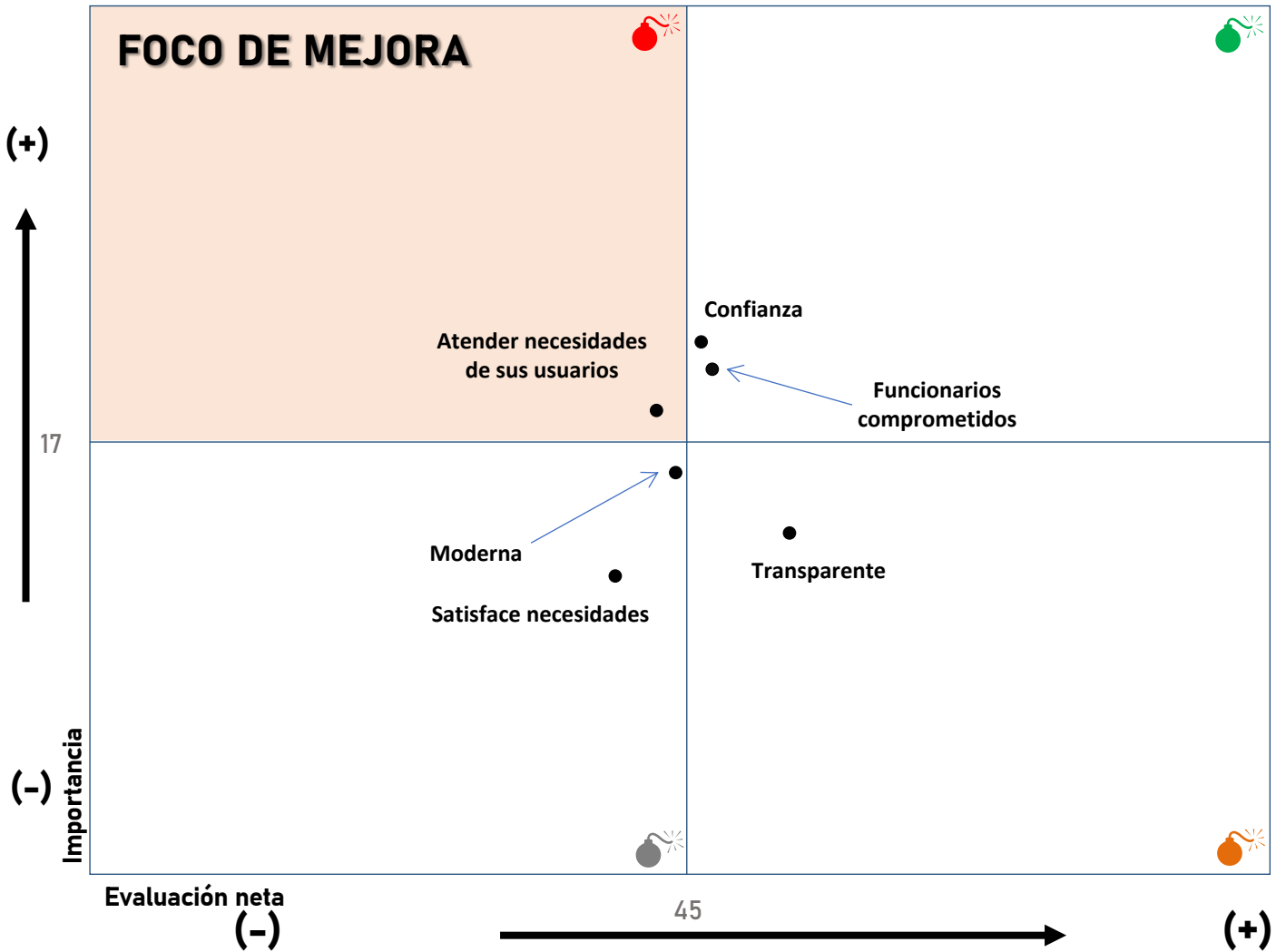
MAPA DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS

IMAGEN

R^2 =98%

EL FOCO DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DEBEN CENTRARSE EN:

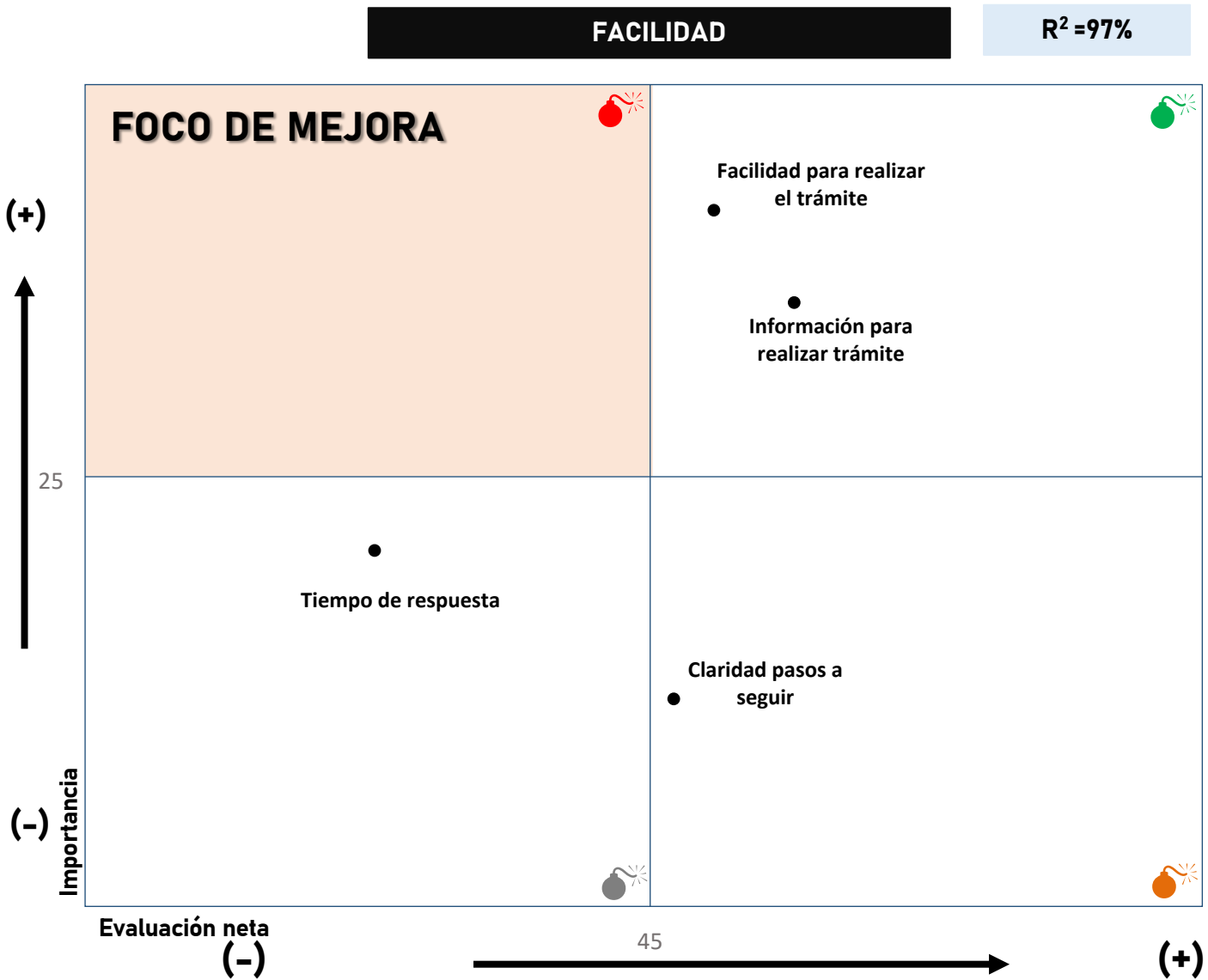
- Atender necesidades de sus usuarios



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:

- La información suficiente.



MAPA DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS

EL FOCO DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DEBEN CENTRARSE EN:

- Sentirse acogido

