“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Subsecretaría de Telecomunicaciones

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 Telecomunicaciones.

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 Telefónicas con CATI, Encuestas Web con CAWI
Universo	:	Usuarios de la institución Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL)
Muestreo	:	Para las encuestas telefónicas es probabilístico en la selección usuarios 2022 de los meses (abril y 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.
Muestra	:	3.243 caso para SUBTEL.
Error	:	El criterio utilizado fue no superar el error de +-4,9% para cada tipo de trámite y el 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	:	22-07-2022 al 26-09-2022

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva SUBTEL según Canal y Trámite

Trámites	Digital	Correo	Presencial	Muestra efectiva	Universo	
	N°	N°	N°	N°	N°	Error Total
Reclamo contra una empresa de telecomunicaciones (primera instancia)	908	0	0	908	6.000	2,70%
Reclamo contra una empresa de telecomunicaciones (segunda instancia)	935	42	128	1105	7.403	2,70%
Presentar recursos administrativos en contra de resoluciones de reclamos	58	0	0	58	70	4,90%
Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS)	865	223	0	1088	4.895	3,50%
Presentar denuncia por incumplimiento de resolución de reclamo de servicio de telecomunicaciones	84	0	0	84	120	4,90%
Total	2.850	265	128	3.243	18.488	1,60%
Error	1,70%	4,40%	4,90%			

FICHA HISTÓRICA DE TRÁMITES

Trámites 2022
Reclamo contra una empresa de telecomunicaciones (primera instancia)
Reclamo contra una empresa de telecomunicaciones (segunda instancia)
Presentar recursos administrativos en contra de resoluciones de reclamos
Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS)
Presentar denuncia por incumplimiento de resolución de reclamo de servicio de telecomunicaciones

De acuerdo a que es la primera medición de la institución se detallan los tramites evaluados en el 2022

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Dato Estadístico	Llamadas
Total de usuarios en la muestra CATI	11093
Total de llamadas procesadas	14369
Total de llamadas ocupadas	938
Total de llamadas No contesta	6588
Total de llamadas atendidas	6843
Total de llamadas No Quiere Participar	3891
Total de llamadas Numero Equivocado	997
Total llamadas Efectivas	1955
% de efectividad encuestas vs base procesada	14%
% de efectividad encuestas vs llamadas atendidas	29%

BBDD CAWI	7395
Correos Enviados	39400
Correos Abiertos	3125
Link Encuesta Abierto	2246
Encuestas Abandonadas	959
Encuestas Efectivas	1287
Porcentaje de Encuestas Efectivas	3%

OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS

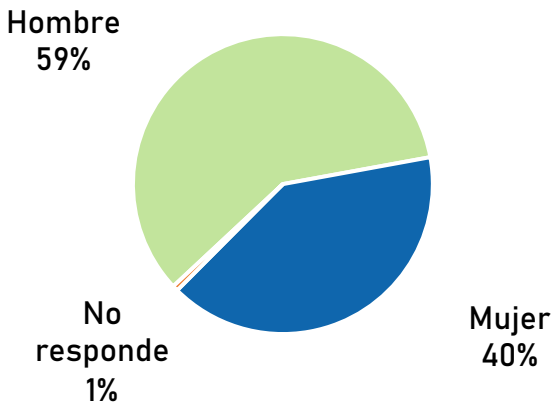
OBSERVACIONES CATI
1 DE CADA 2 USUARIOS CONTACTADOS RESPONDE AL LLAMADO
1 DE CADA 3,5 USUARIOS QUE ATENDIO LLAMADO ACCEDIO A LA ENCUESTA
SE RECORRIÓ LA BASE DE DATOS AL MENOS 1,3 VECES PARA EL Nº SOLICTADO

OBSERVACIONES CAWI
1 DE CADA 18 USUARIOS QUE SE ENVIO CORREO Y ACCEDIO AL LINK
1 DE CADA 1,7 USUARIOS QUE ABRIO LINK, REALIZO LA ENCUESTA
SE ENVIARON ENTRE 4 a 5 CORREOS POR USUARIOS

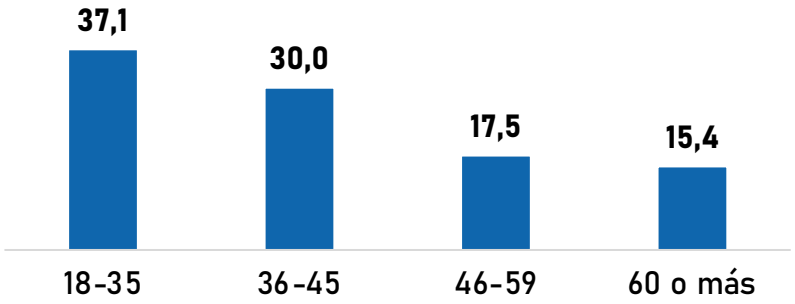
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

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

Sexo

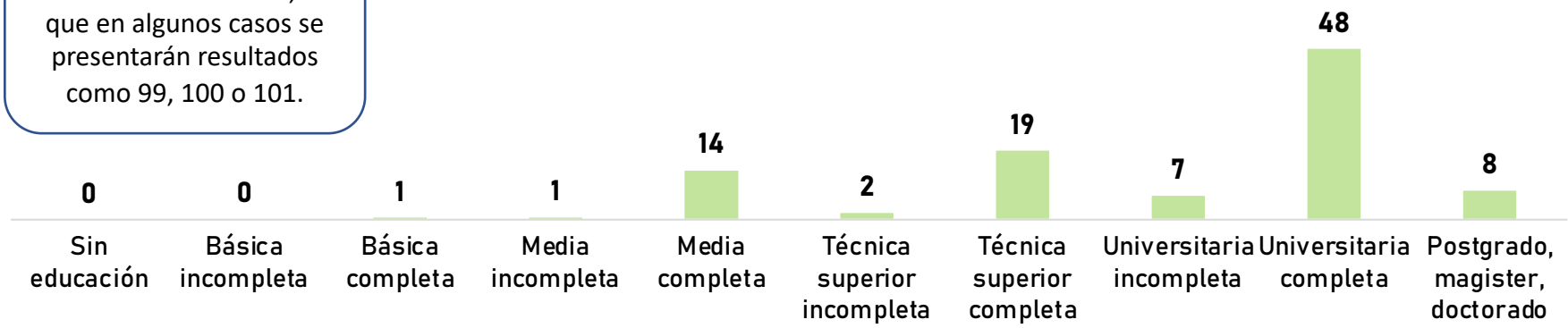


Edad en Tramos



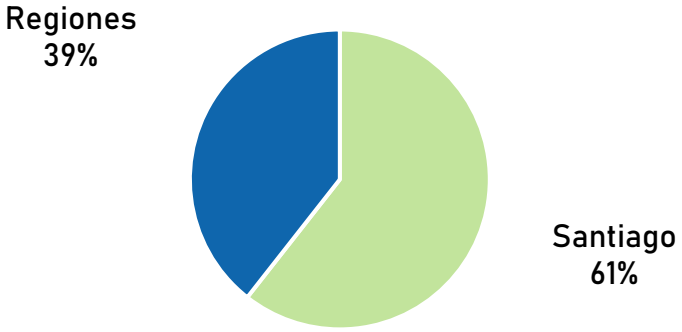
Se aplica redondear a los resultados obtenidos, lo que en algunos casos se presentarán resultados como 99, 100 o 101.

Nivel Educativo



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

Zona de residencia

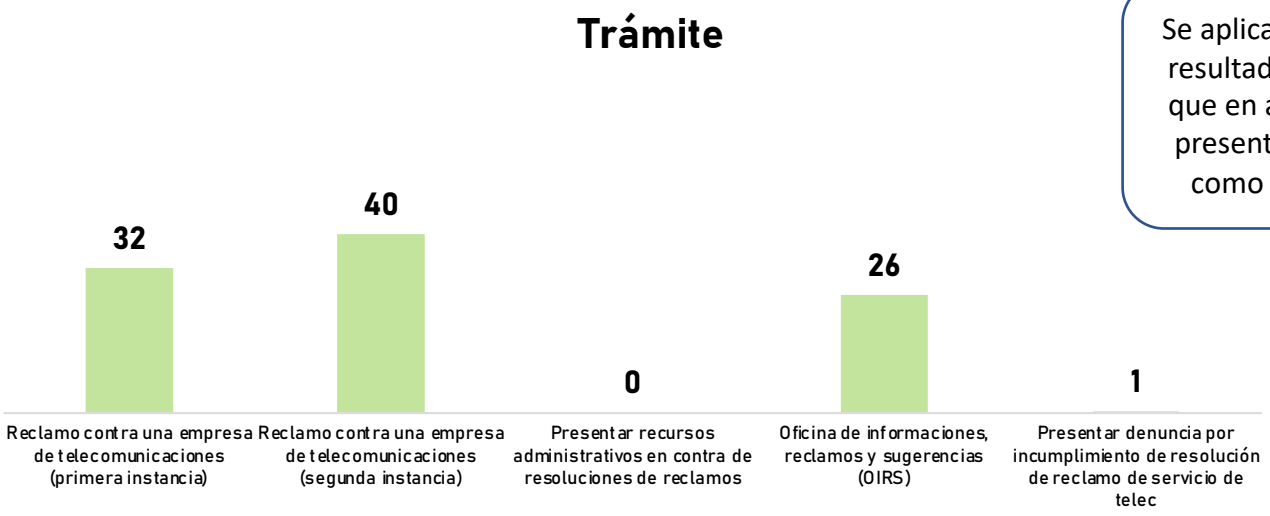


Tenencia de Clave Única

PDE04
No se aplica de acuerdo a lo establecido con la Institución

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

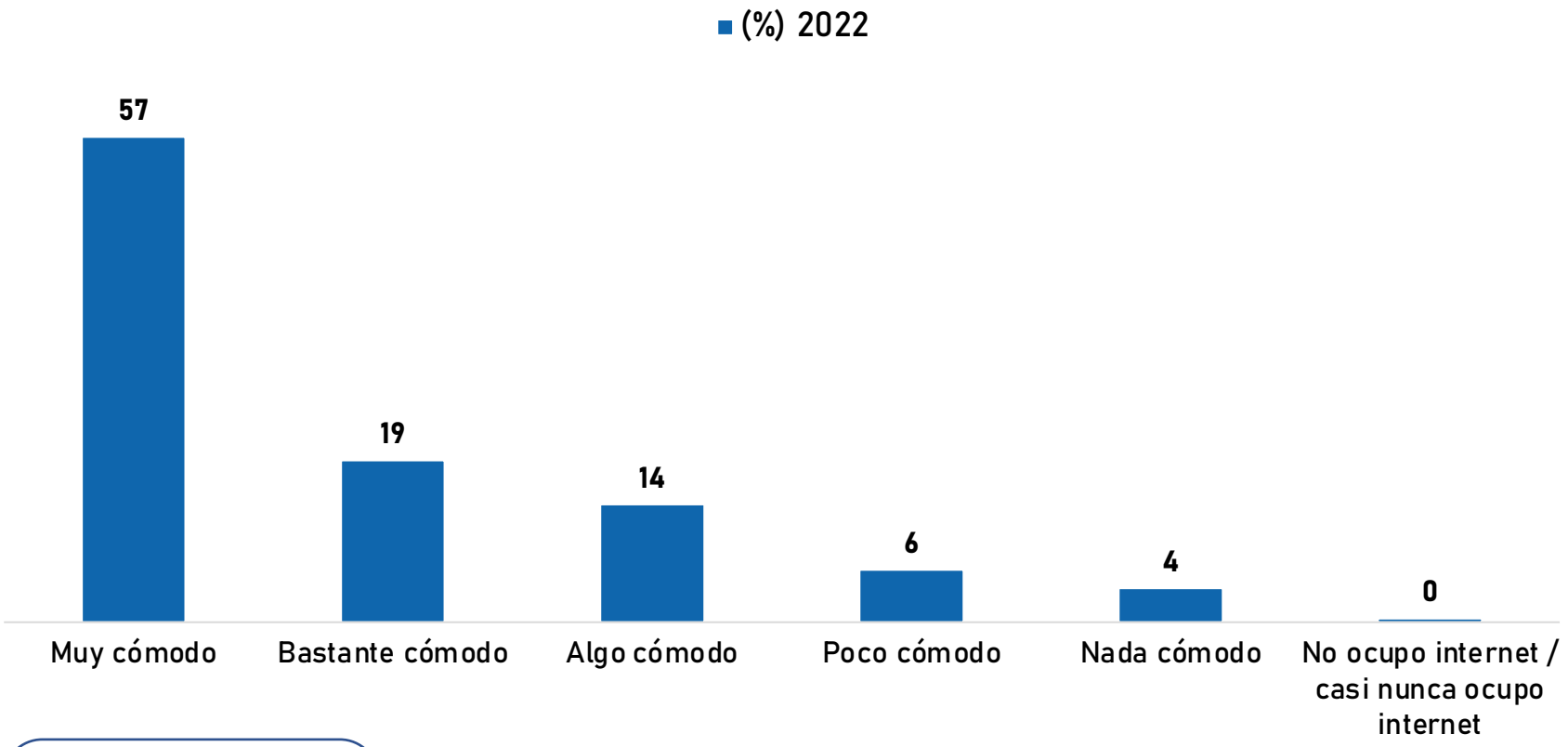




Se aplica redondear a los resultados obtenidos, lo que en algunos casos se presentarán resultados como 99, 100 o 101.

EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

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

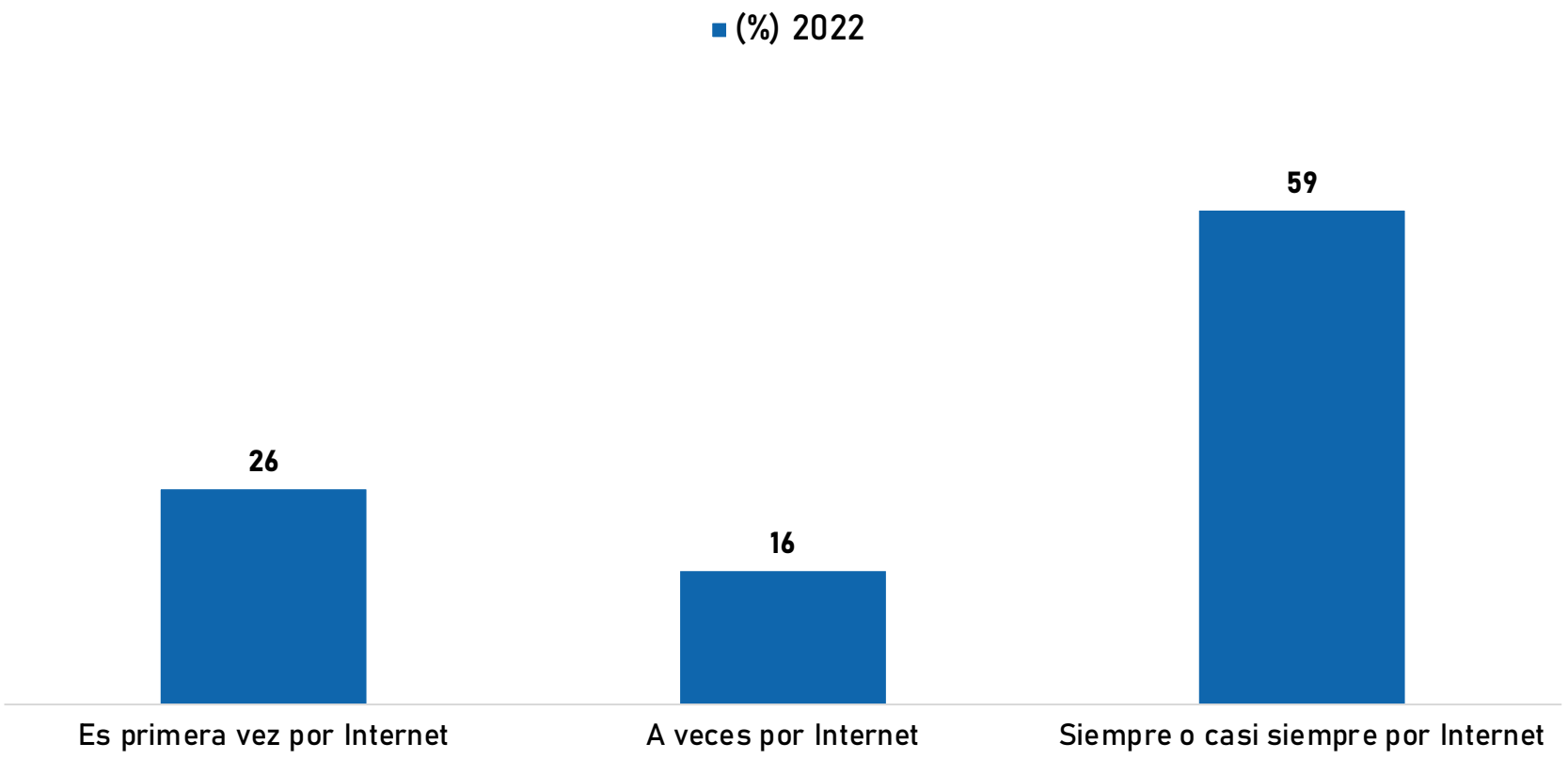


Se aplica redondear a los resultados obtenidos, lo que en algunos casos se presentarán resultados como 99, 100 o 101.

N = 3.076
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?

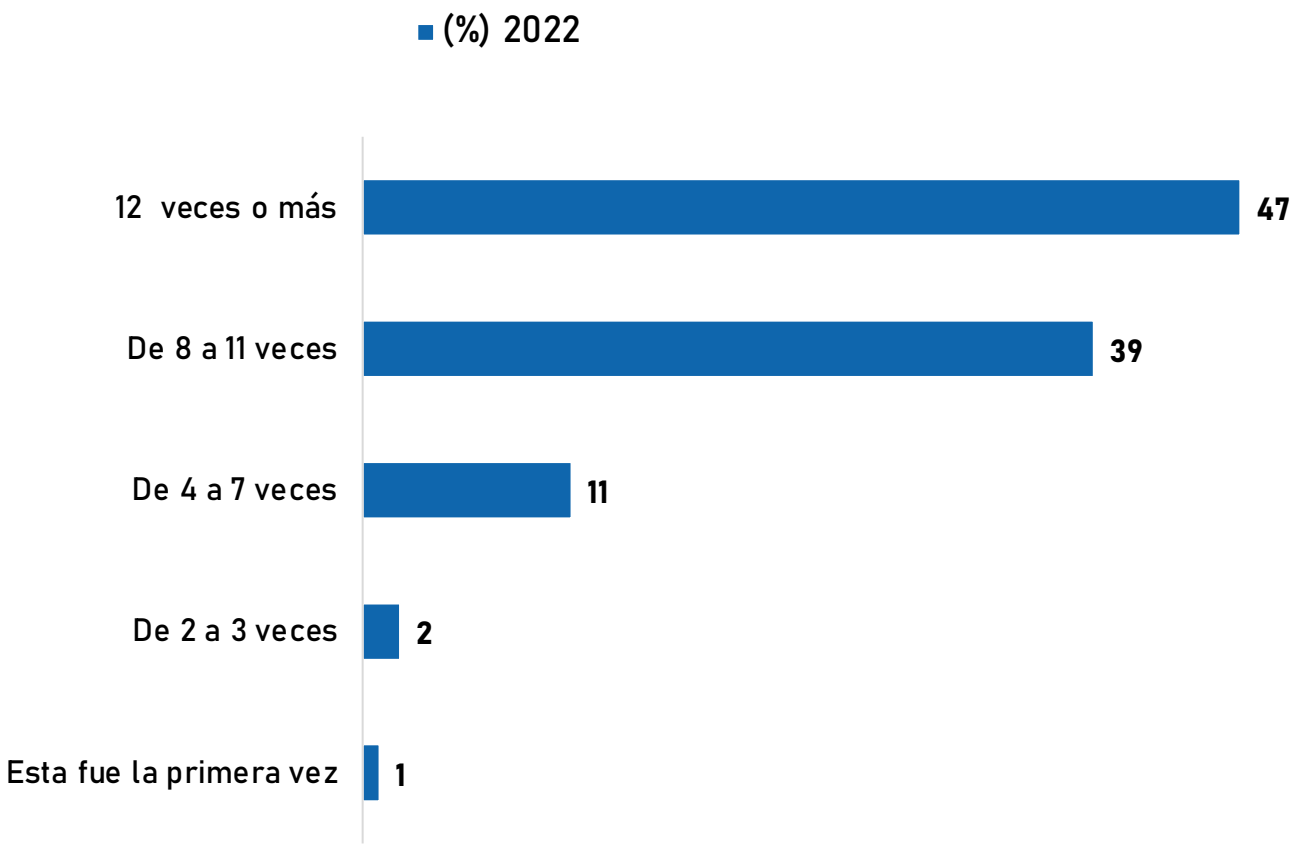


Se aplica redondear a los resultados obtenidos, lo que en algunos casos se presentarán resultados como 99, 100 o 101.

N = 2.964
Se omiten las categorías NS-NR

INTENSIDAD DEL USUARIO (%) SUBTEL

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



N = 3.222
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.

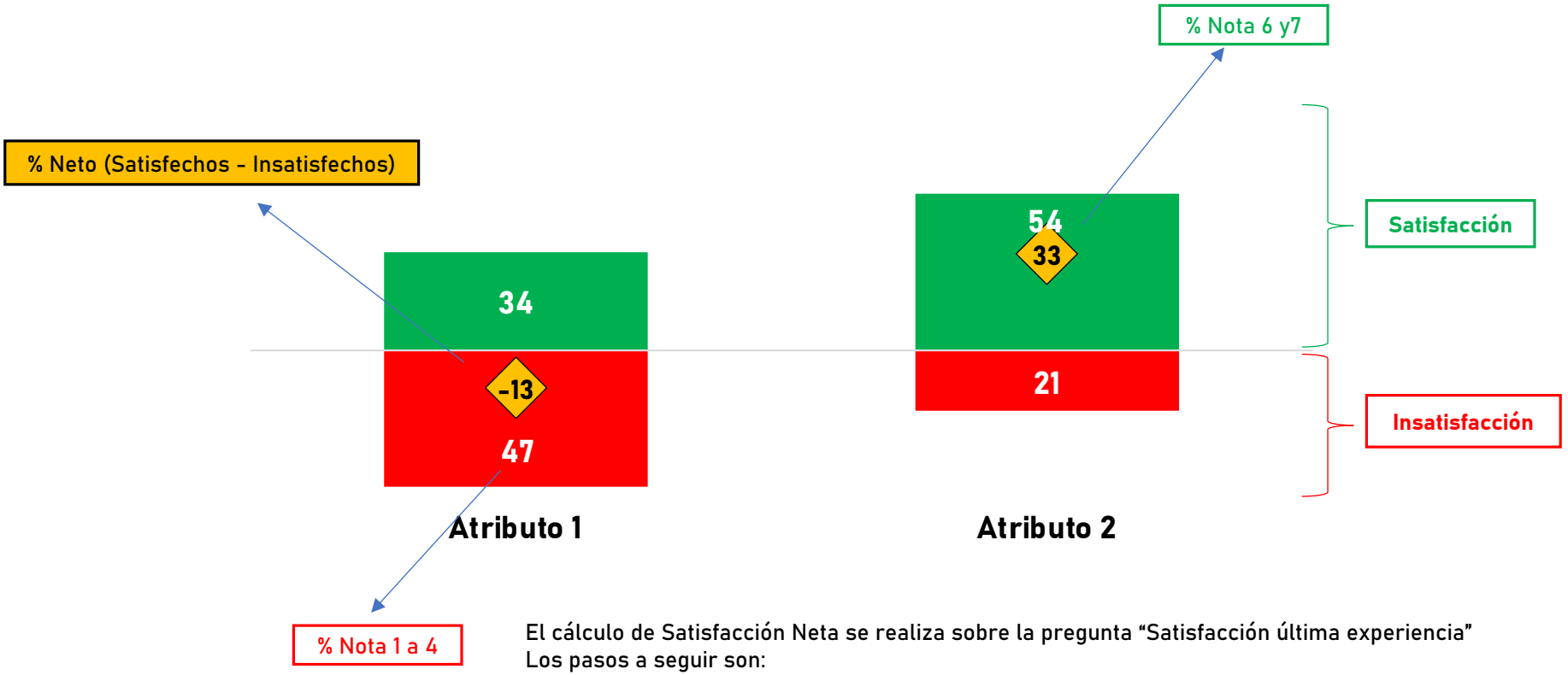
- La medición se concentra en el **viaje de usuario**: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

- 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:

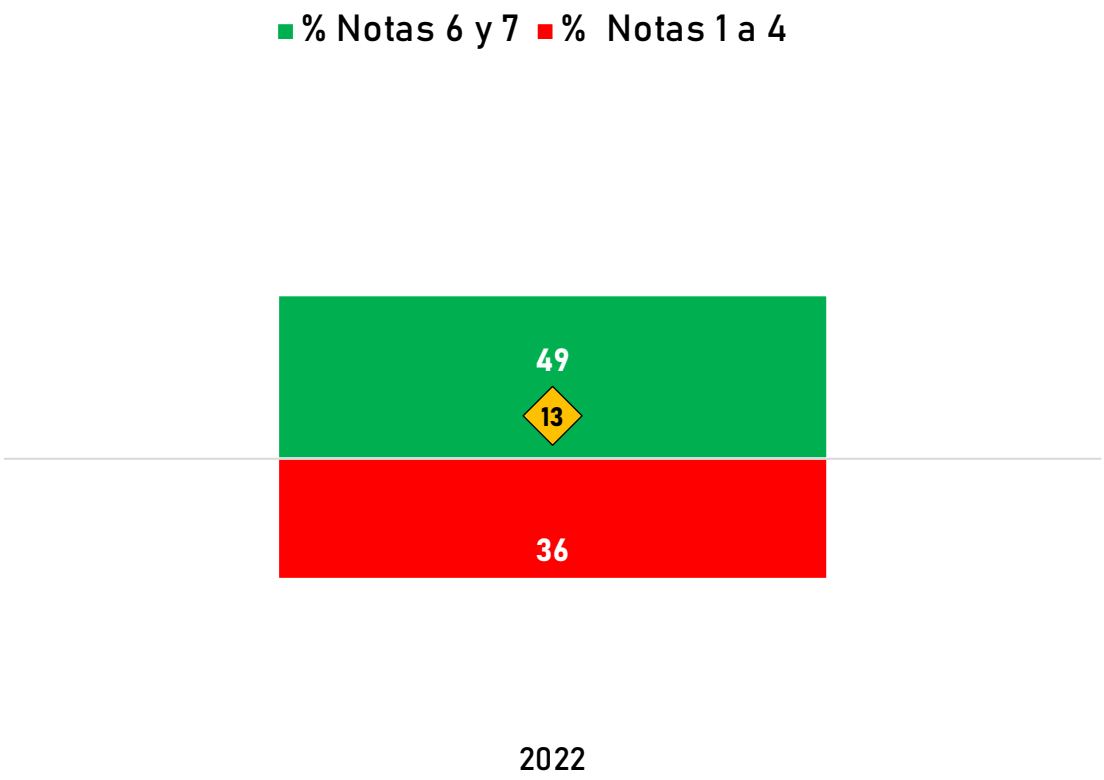
- Calcular % de satisfechos y % insatisfechos **aproximados sin decimales.**
- **Realizar la resta de %satisfechos - %insatisfechos**

* 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 (%)
AÑO – 2022

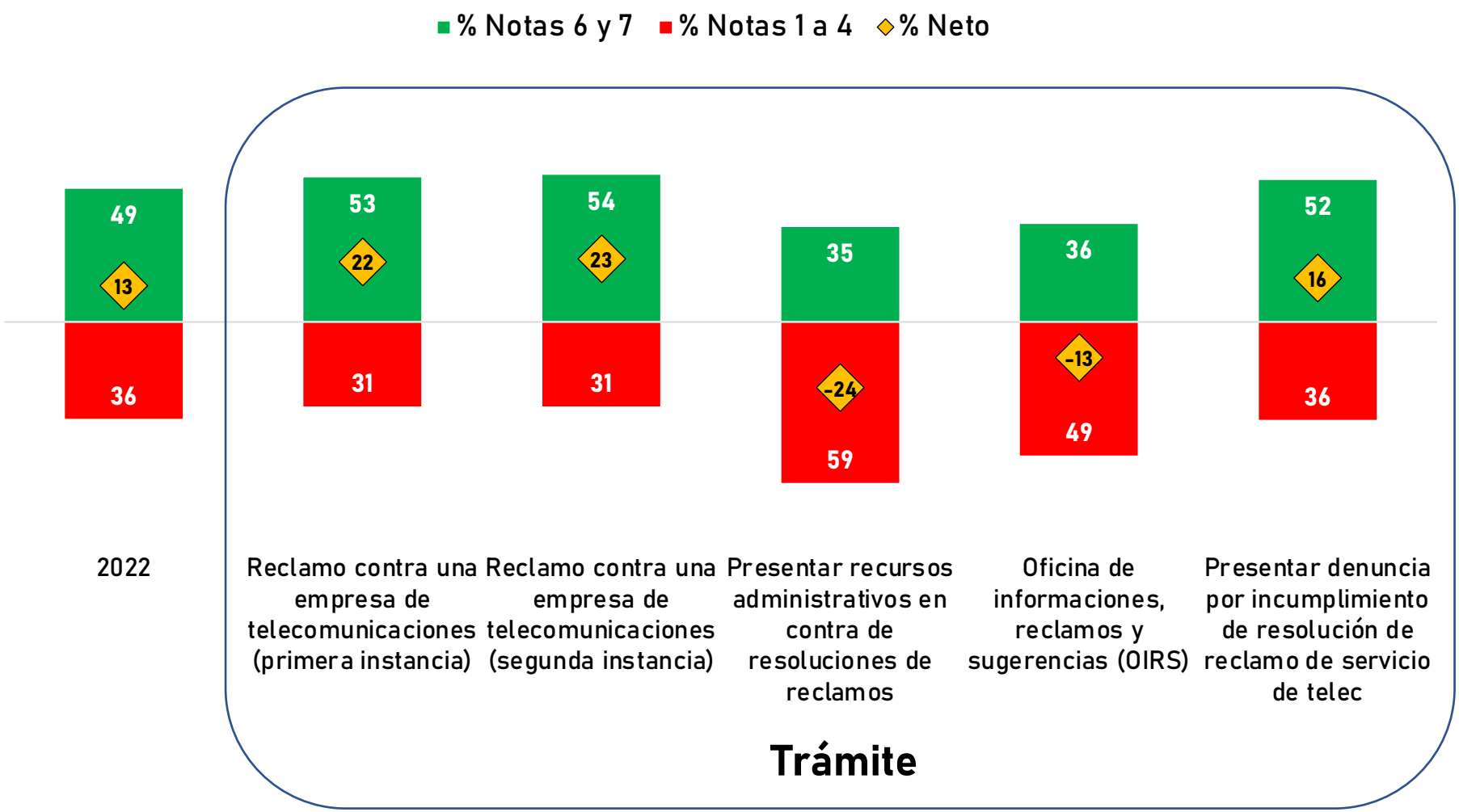
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



N= 3.173
Se omiten las categorías NS-NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

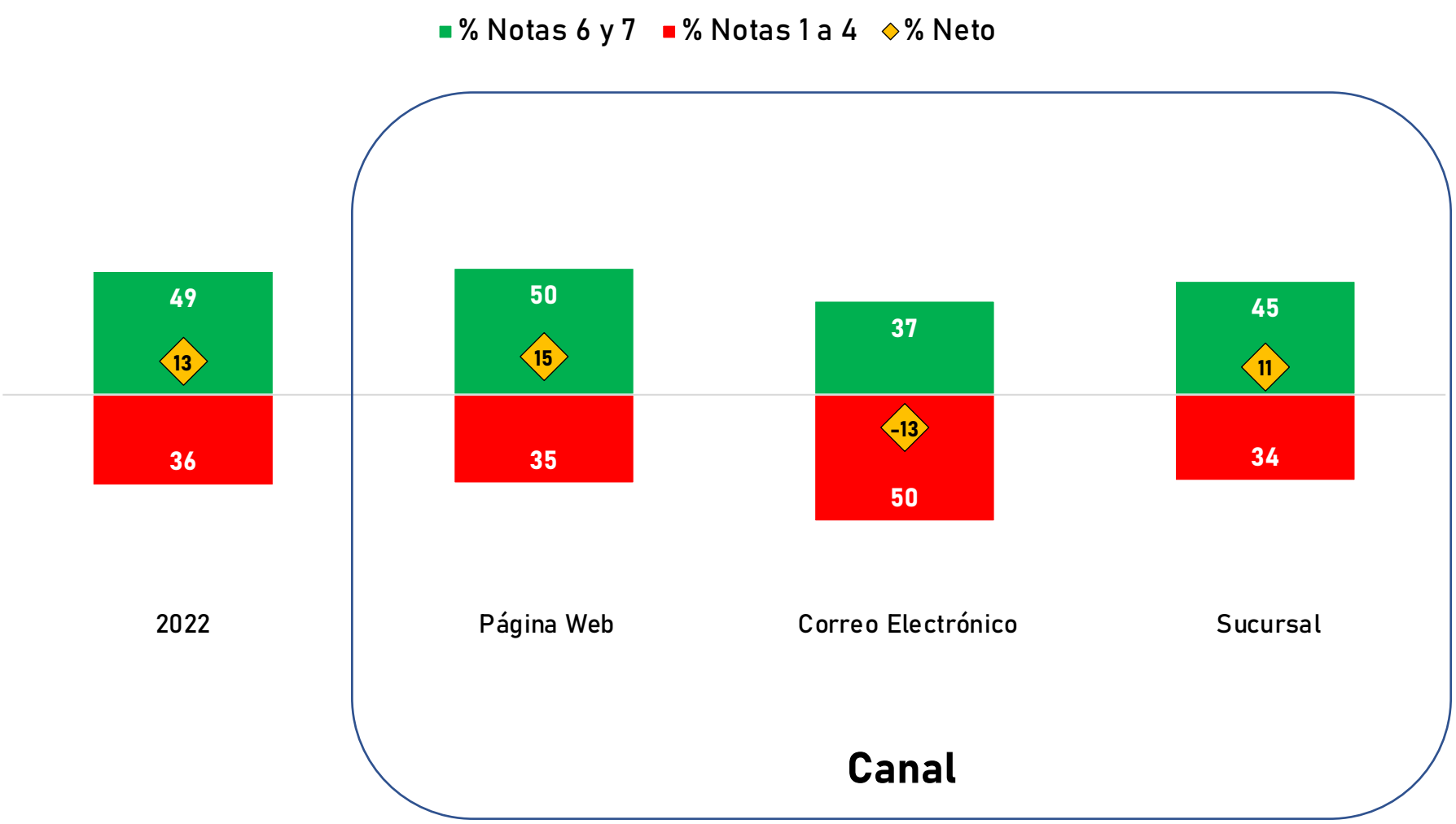
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



N= 3.173
Se omiten las categorías NS-NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL

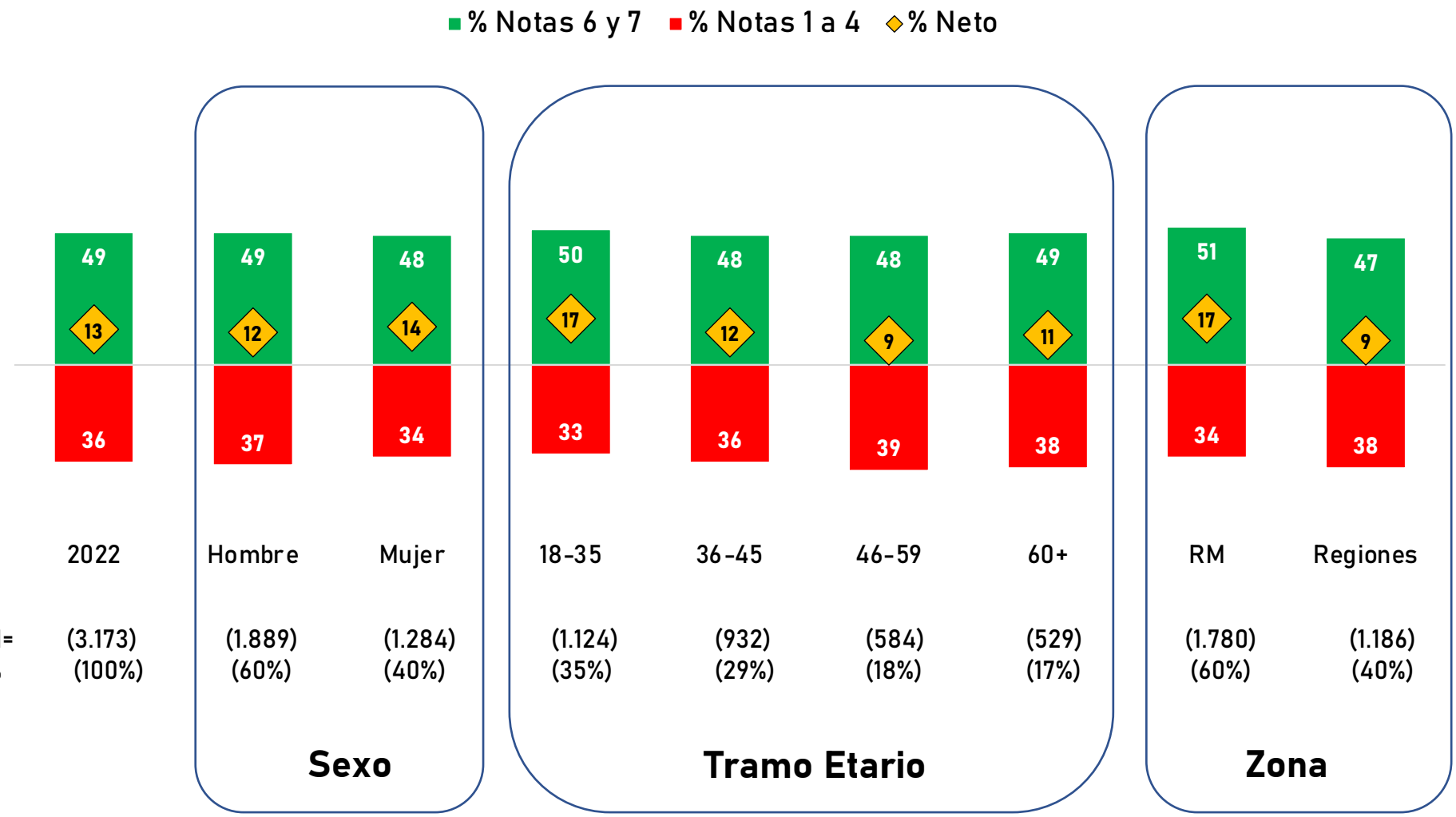
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



N= 3.173
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?

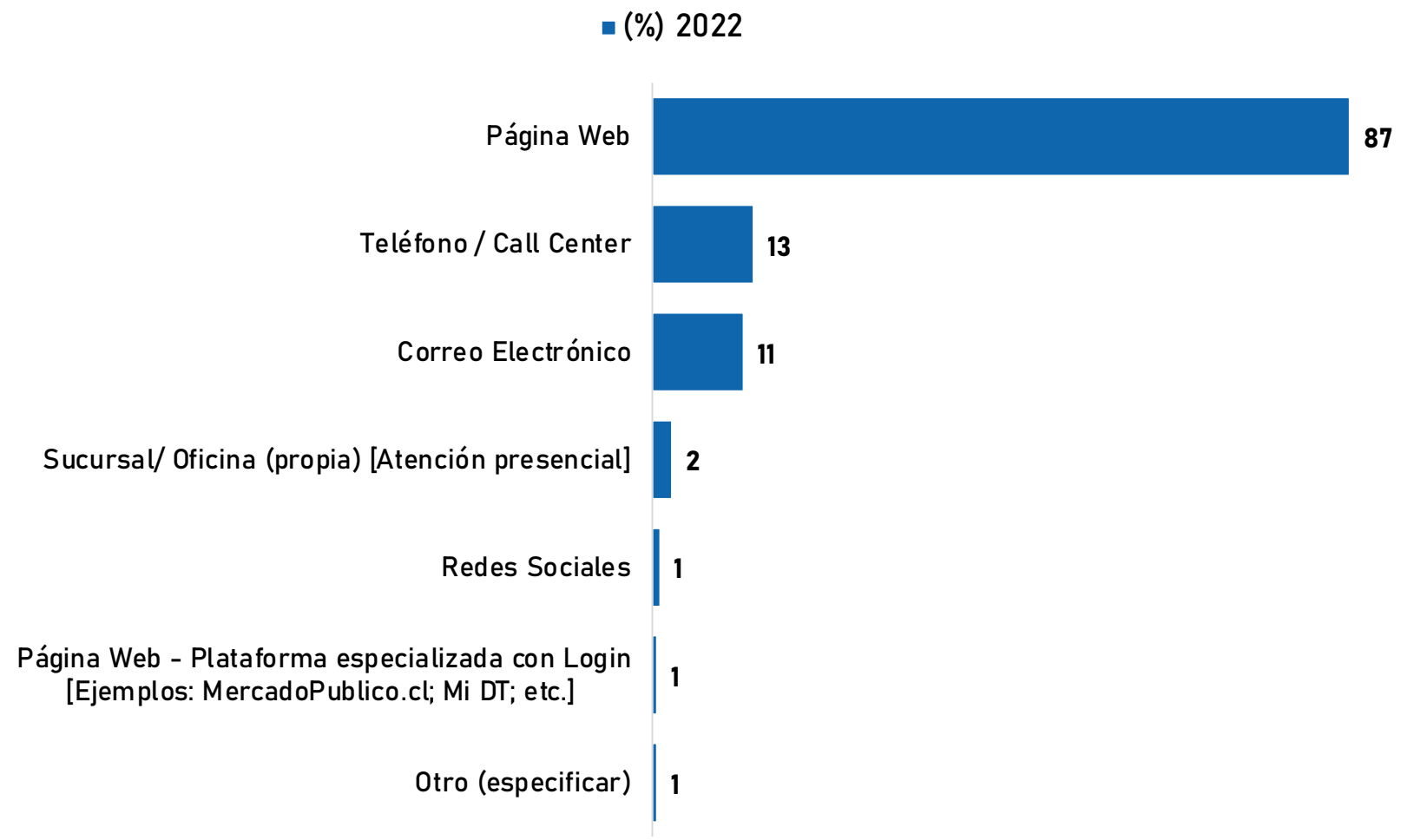


Se omiten las categorías NS-NR

CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

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

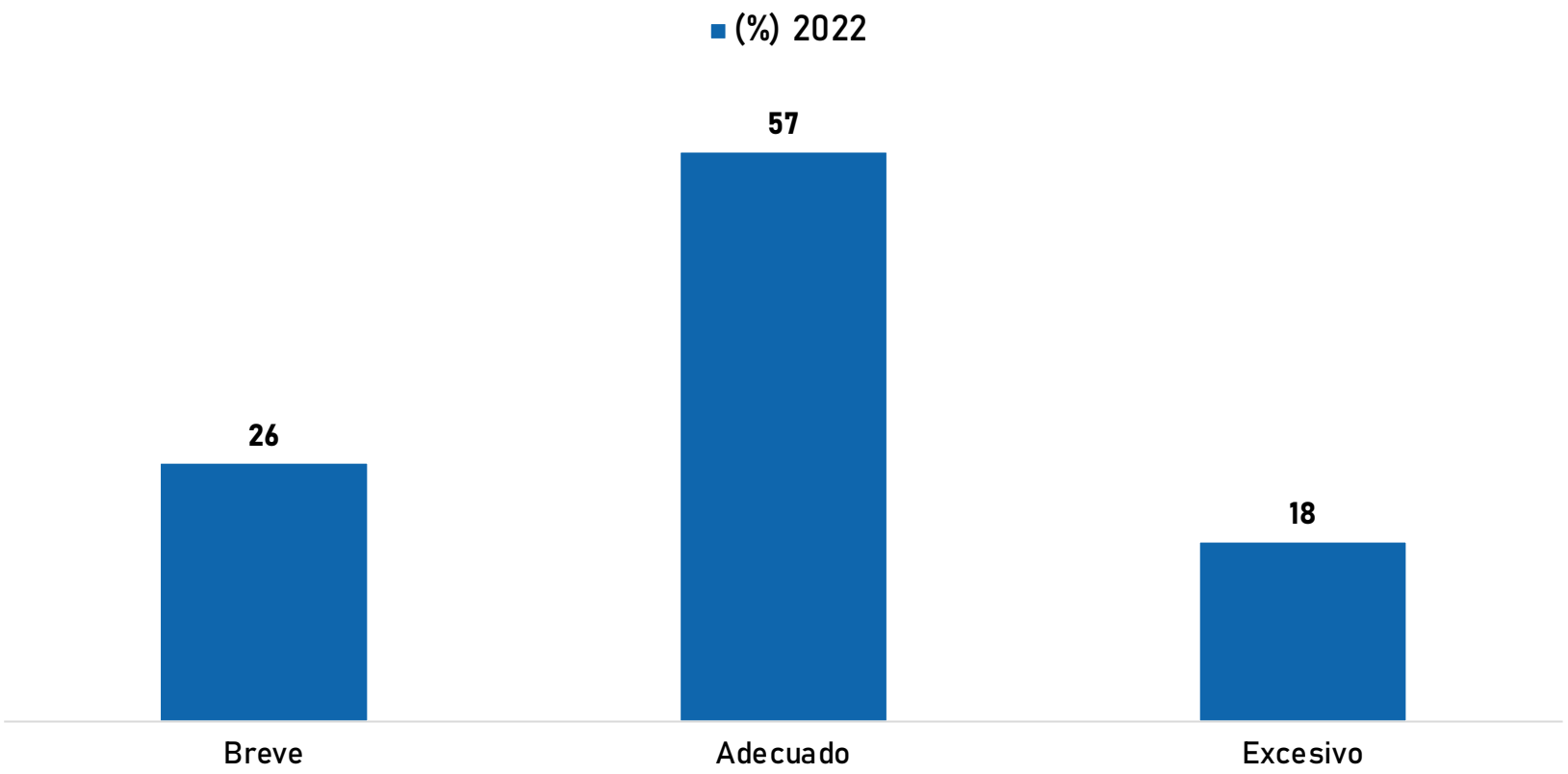
Respuesta de Selección Múltiple



N = 3.235
Se omiten las categorías NS-NR

TRÁMITE – EVALUACIÓN TIEMPO DE ESPERA (%)

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



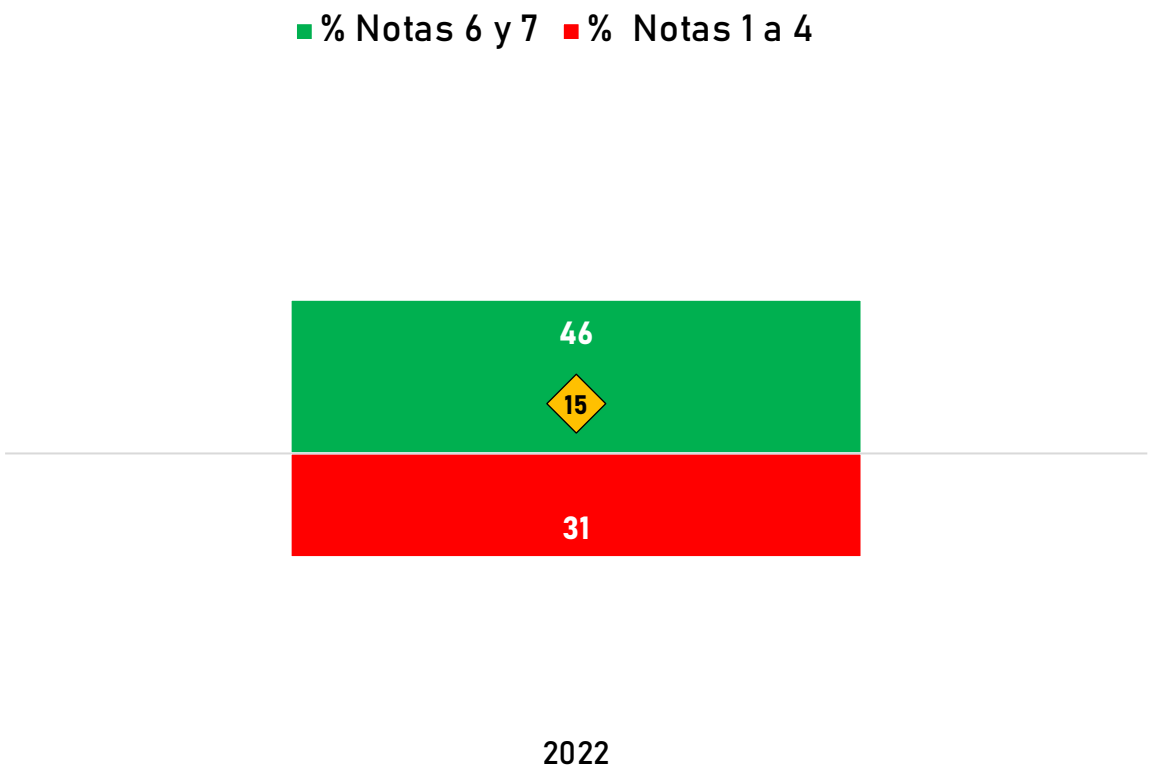
Se aplica redondear a los resultados obtenidos, lo que en algunos casos se presentarán resultados como 99, 100 o 101.

N = 3.243
Se omiten las categorías NS-NR

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

EVALUACIÓN GENERAL (%) SUBTEL
AÑO - 2022

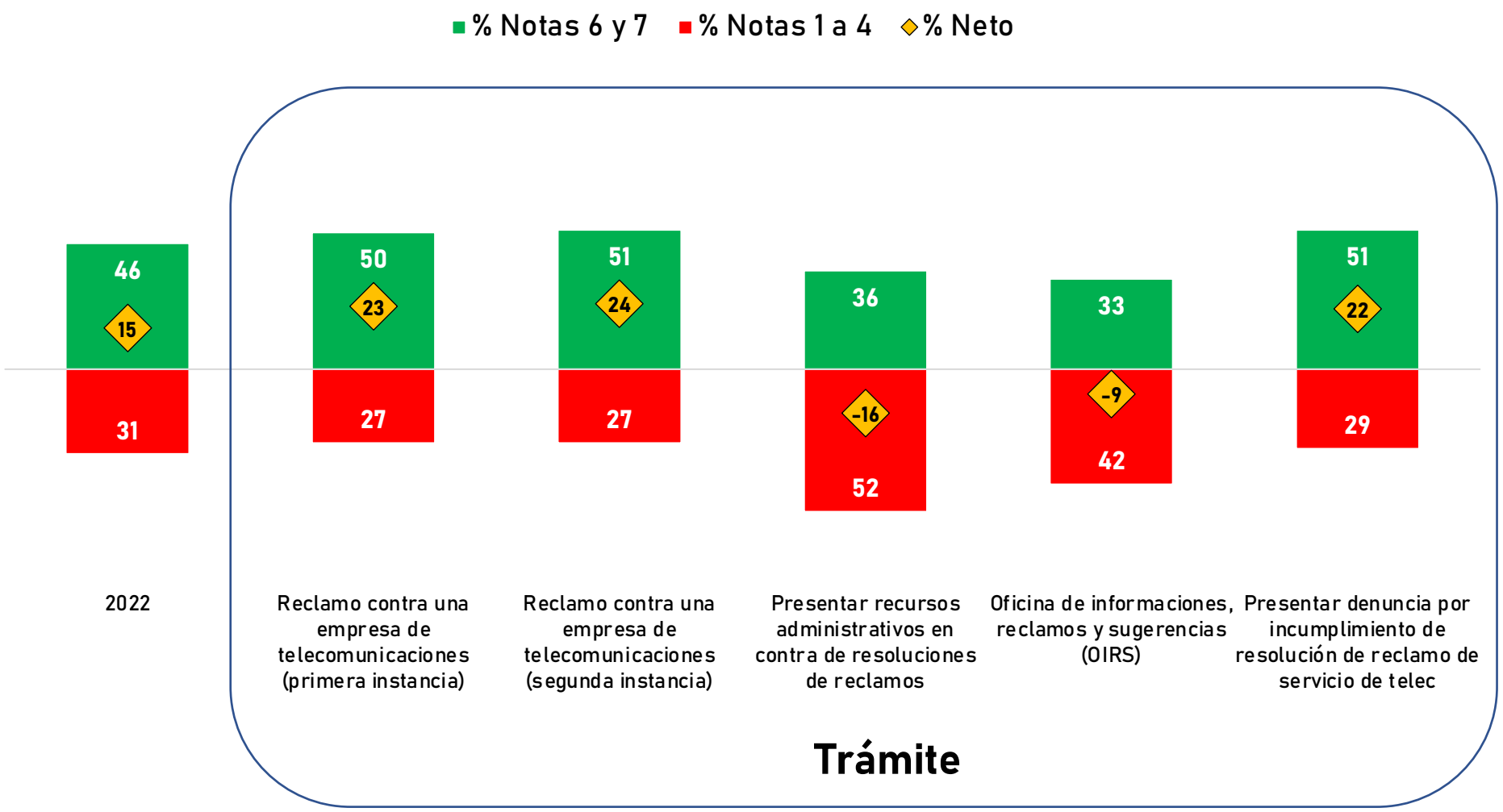
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



N= 3.239
Se omiten las categorías NS-NR

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

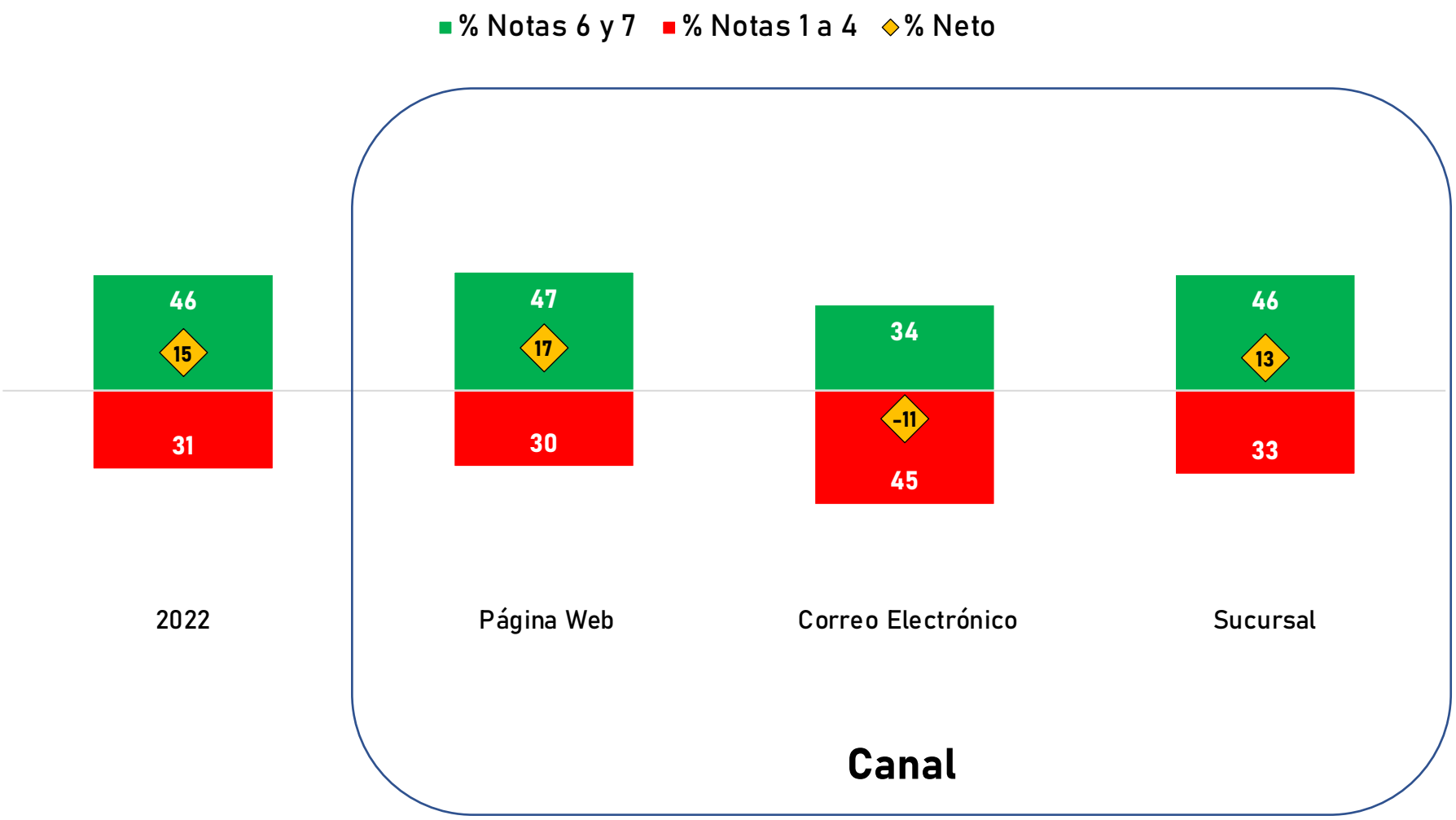
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



N= 3.239
Se omiten las categorías NS-NR

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL

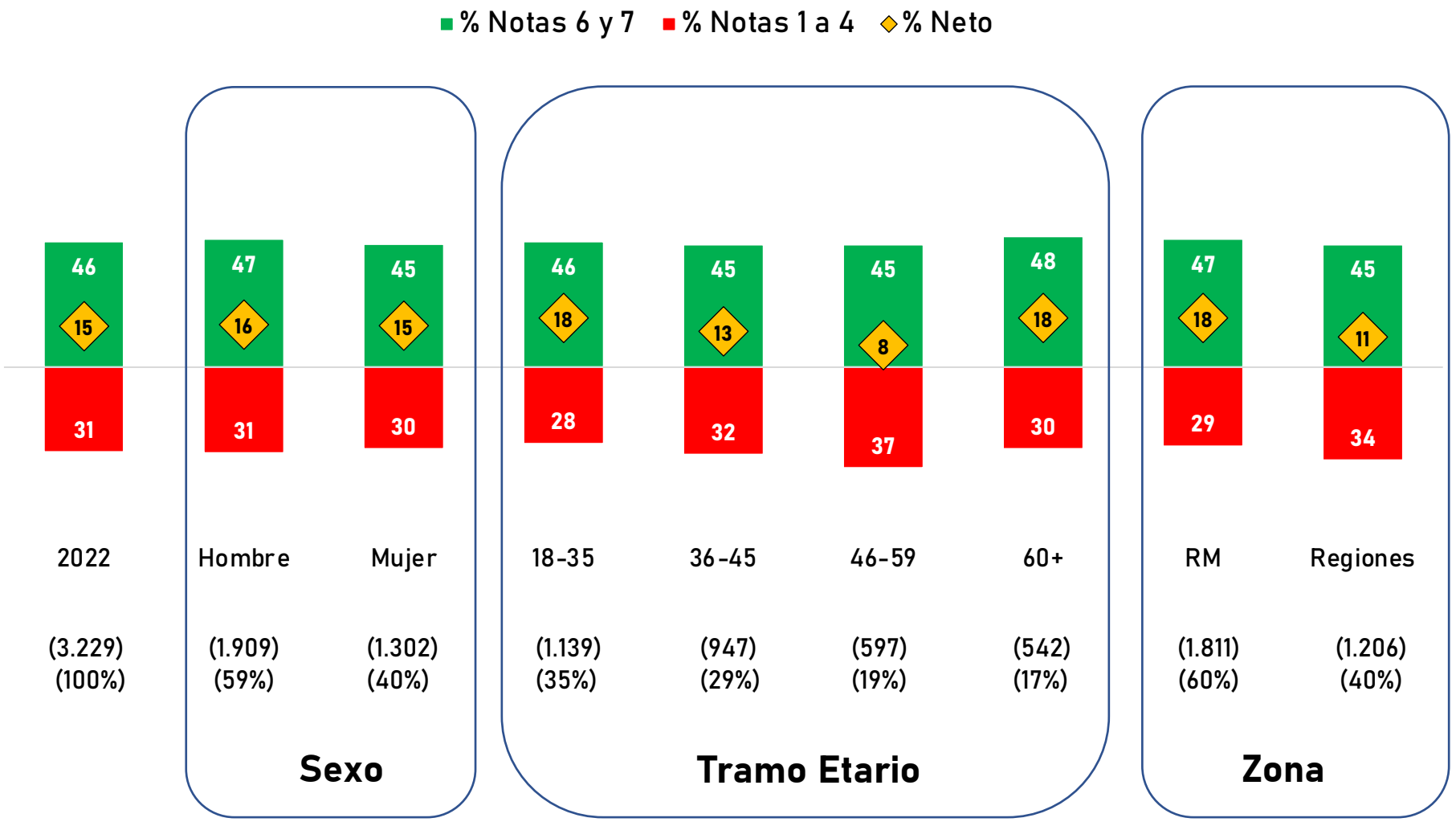
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



N= 3.239
Se omiten las categorías NS-NR

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

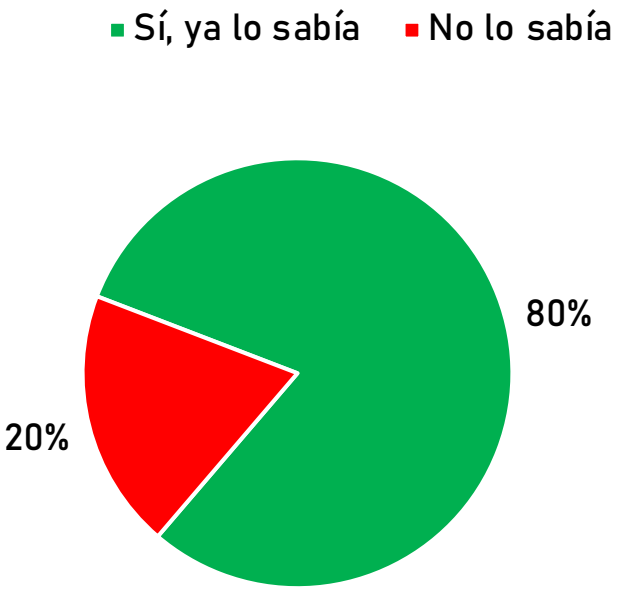
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



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 = 3.243

Se aplica redondear a los resultados obtenidos, lo que en algunos casos se presentarán resultados como 99, 100 o 101.

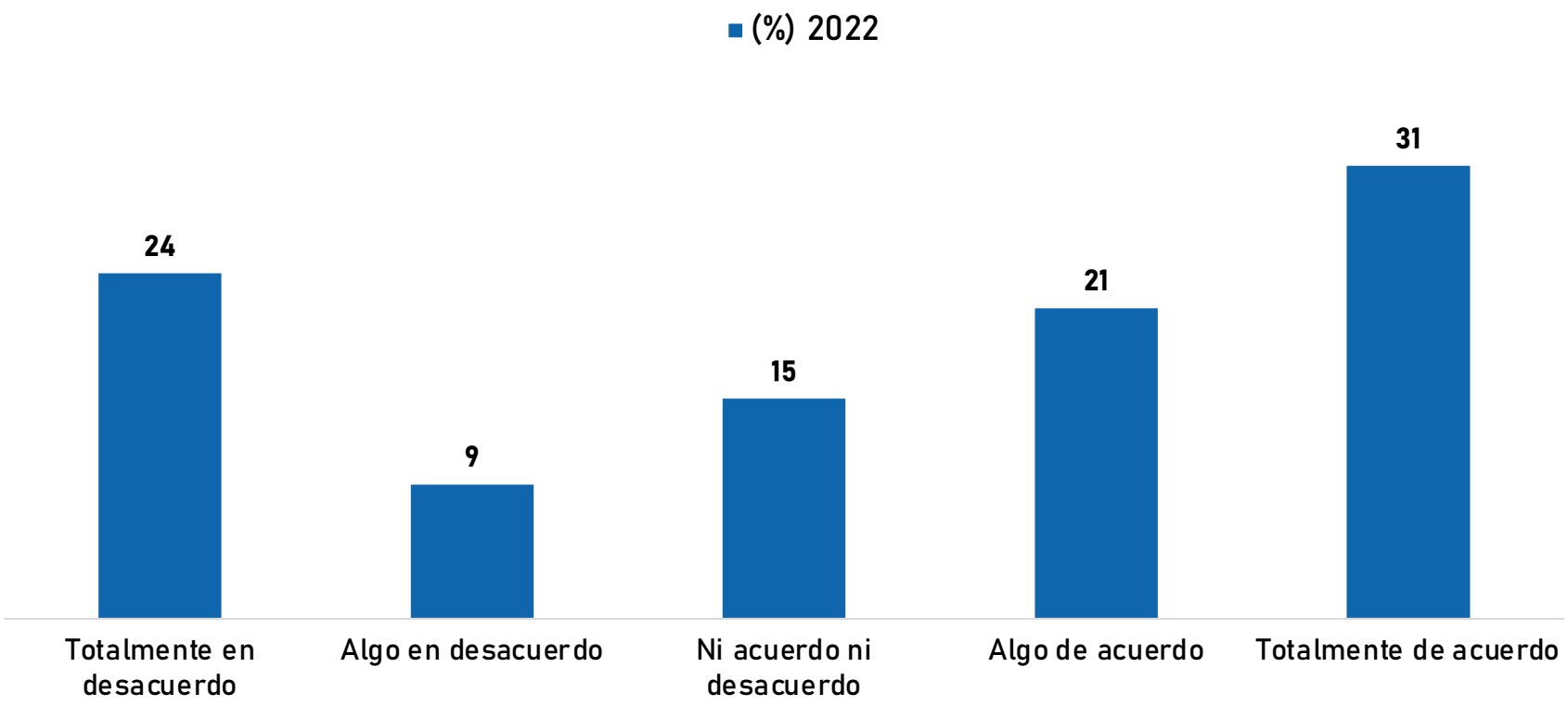
Respuesta de Selección Múltiple



Se omiten las categorías NS-NR

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) SUBTEL

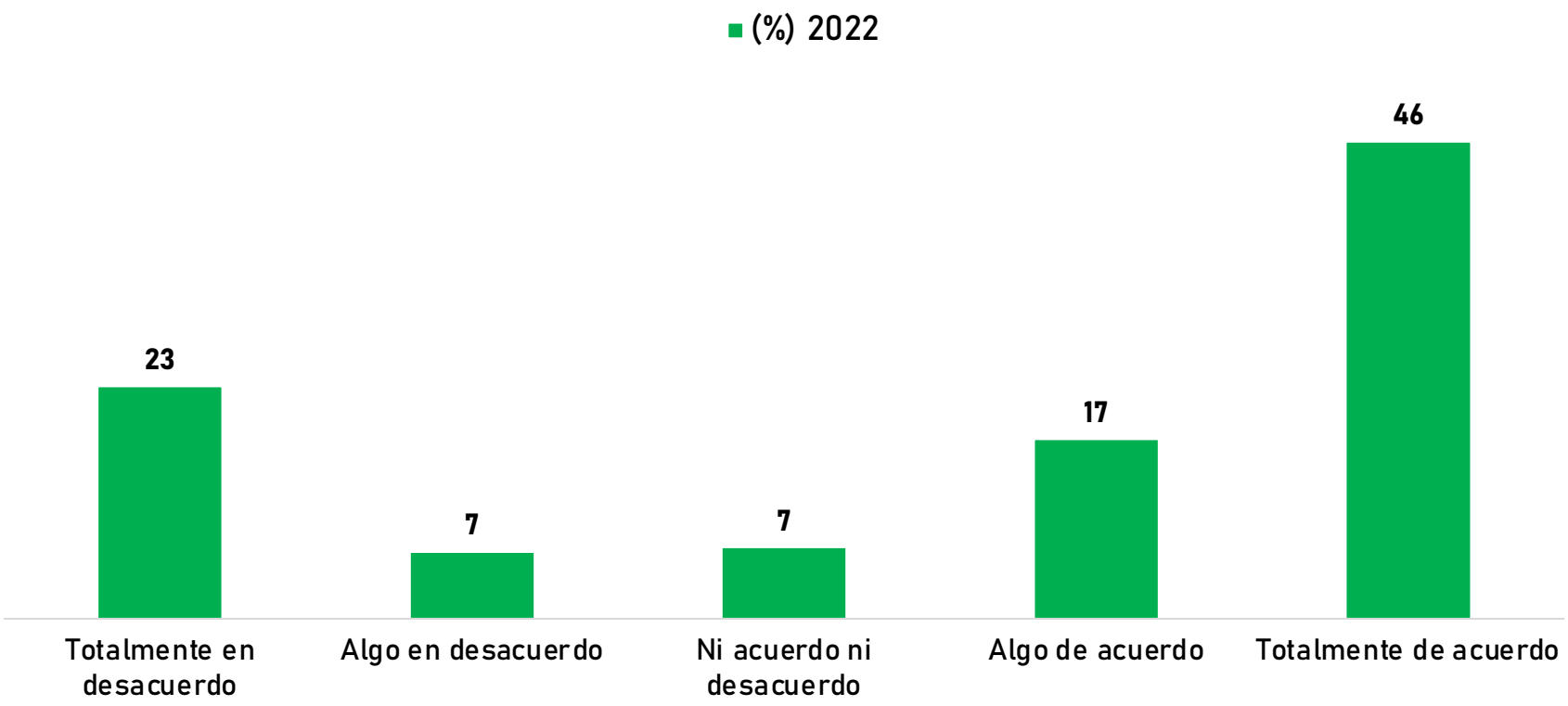
Esta experiencia de servicio con SUBTEL aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 3.243

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) SUBTEL

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



N = 3.243

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

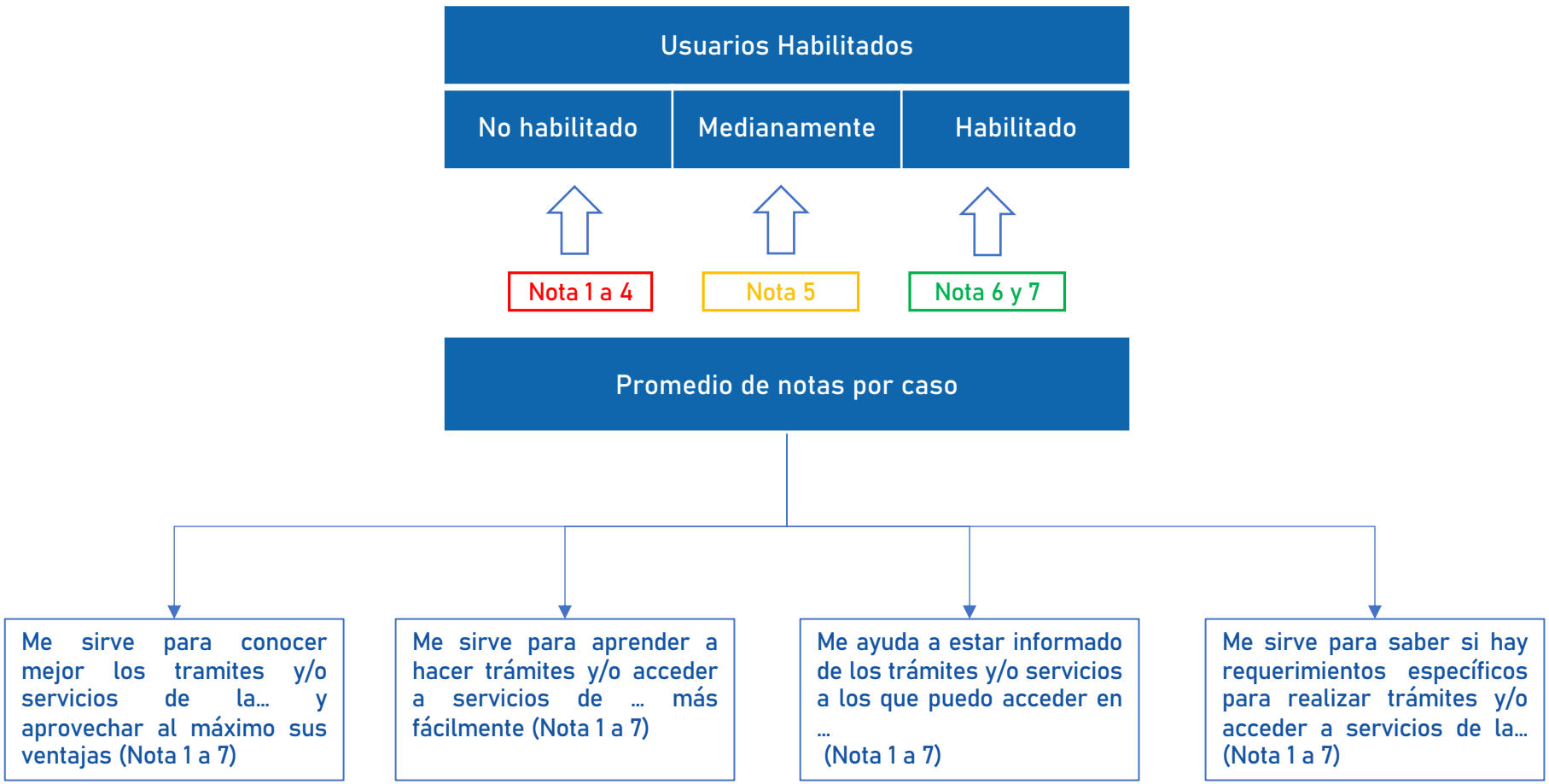
HABILITACIÓN

- 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.

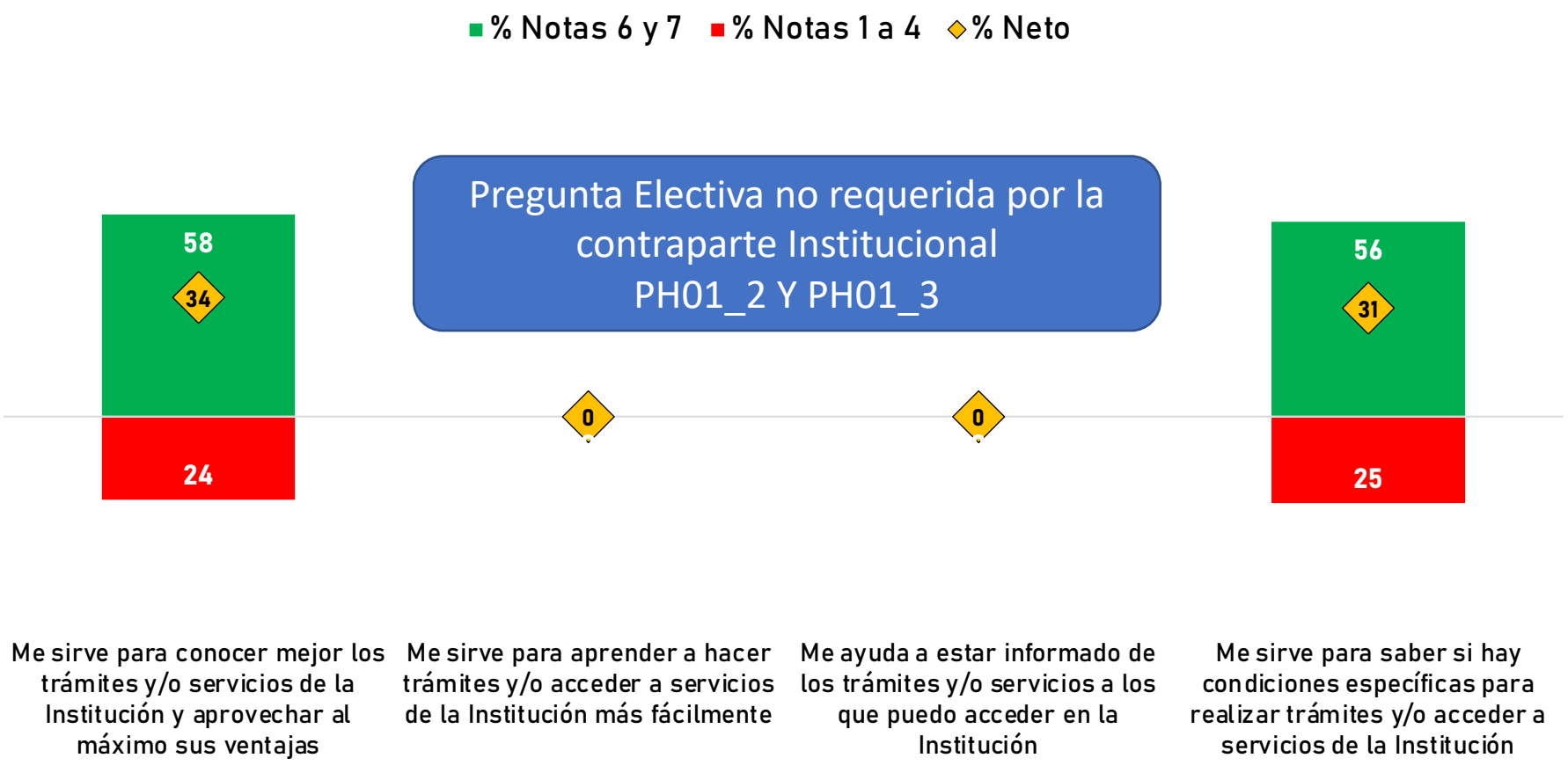
- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una **mejor comunicación**, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados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

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



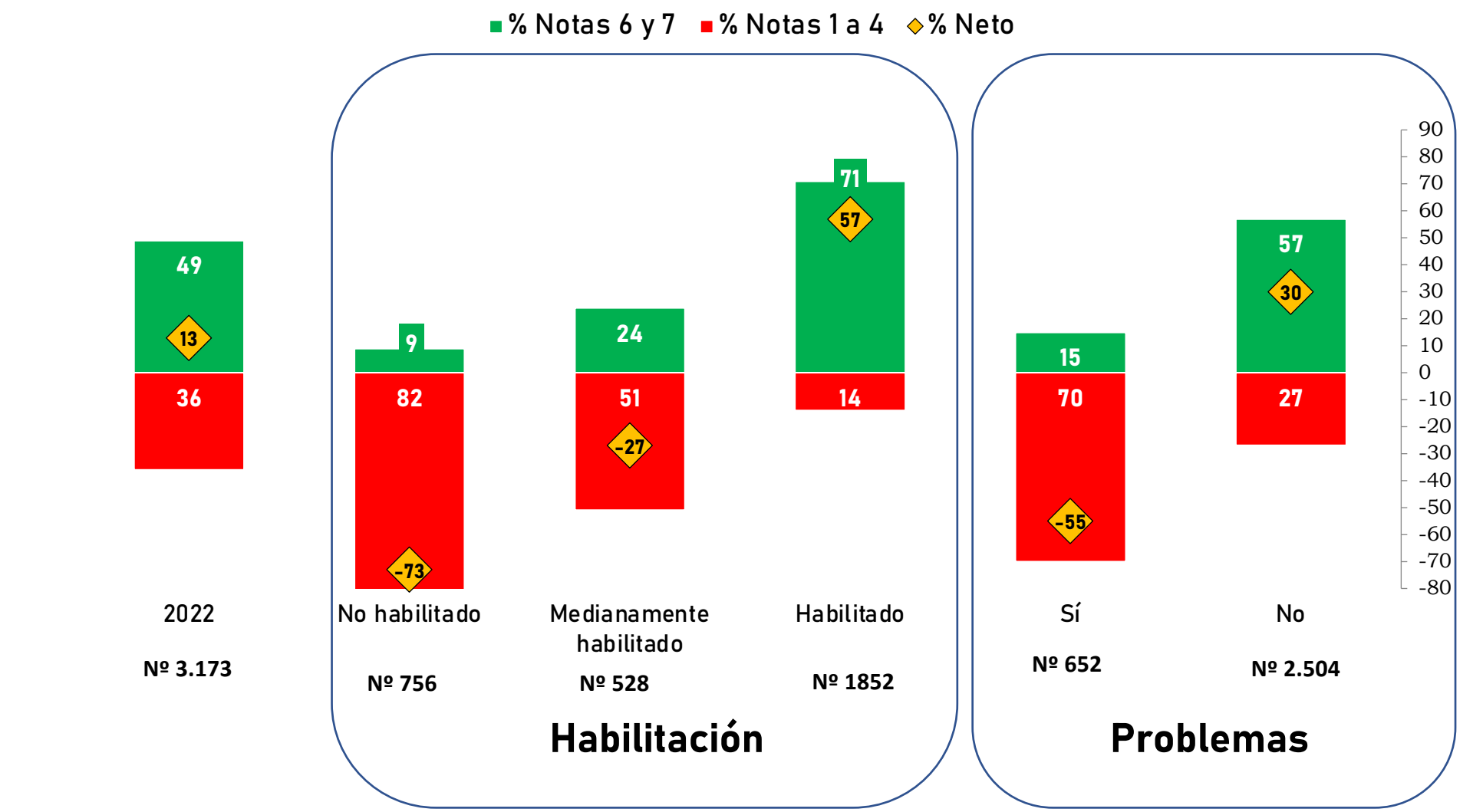
HABILITACIÓN (%) SUBTEL

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…?



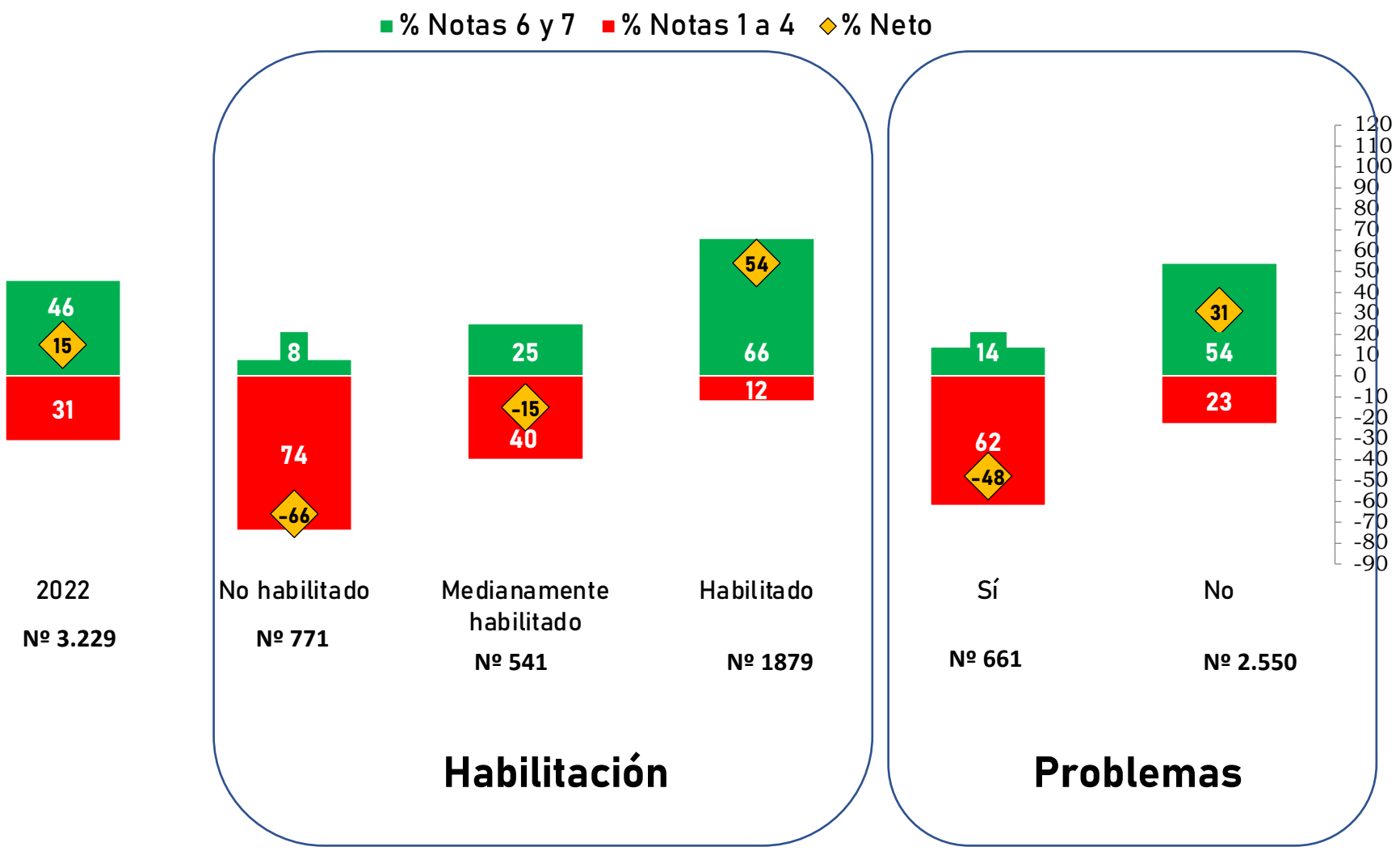
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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?



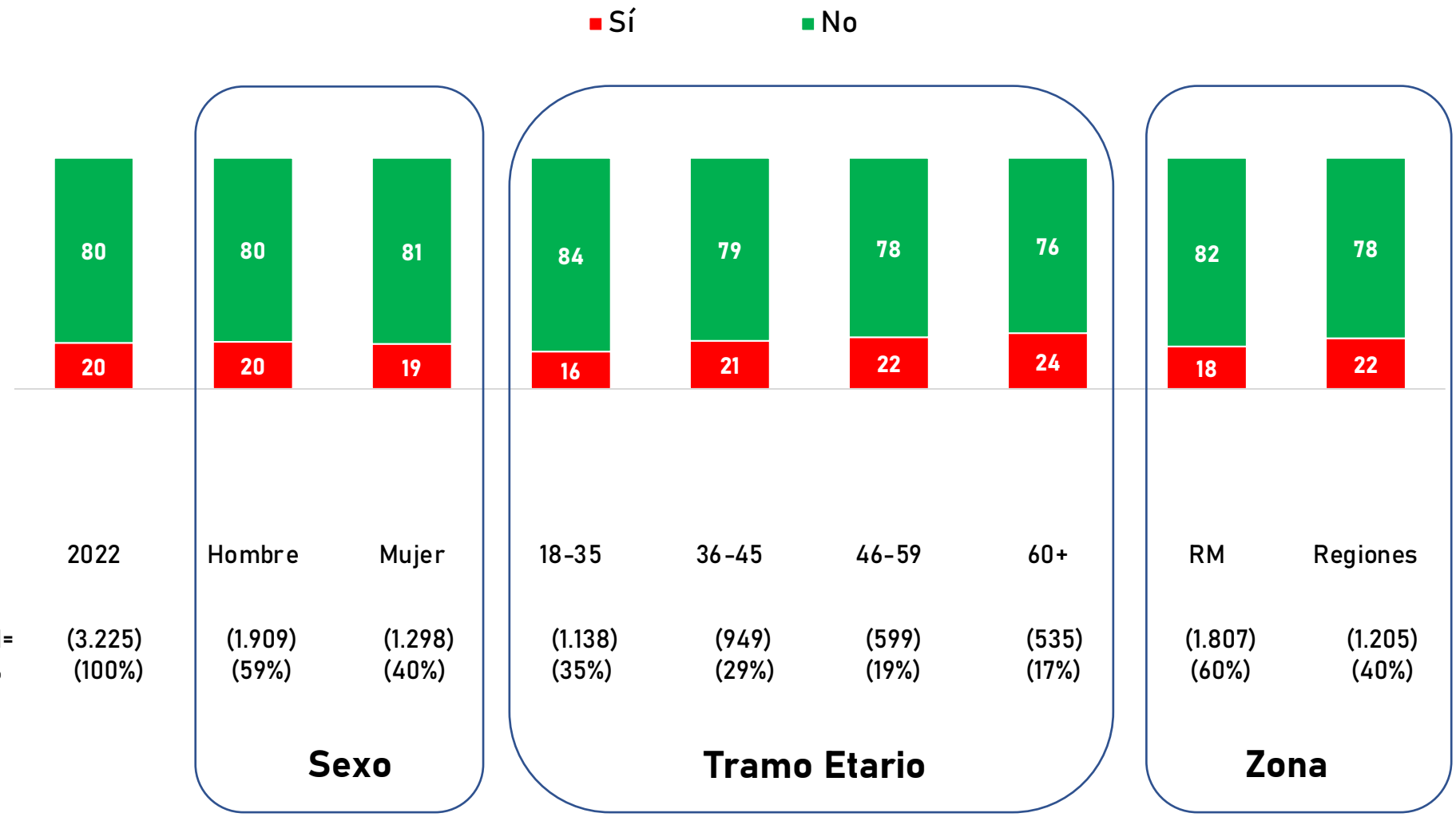
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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

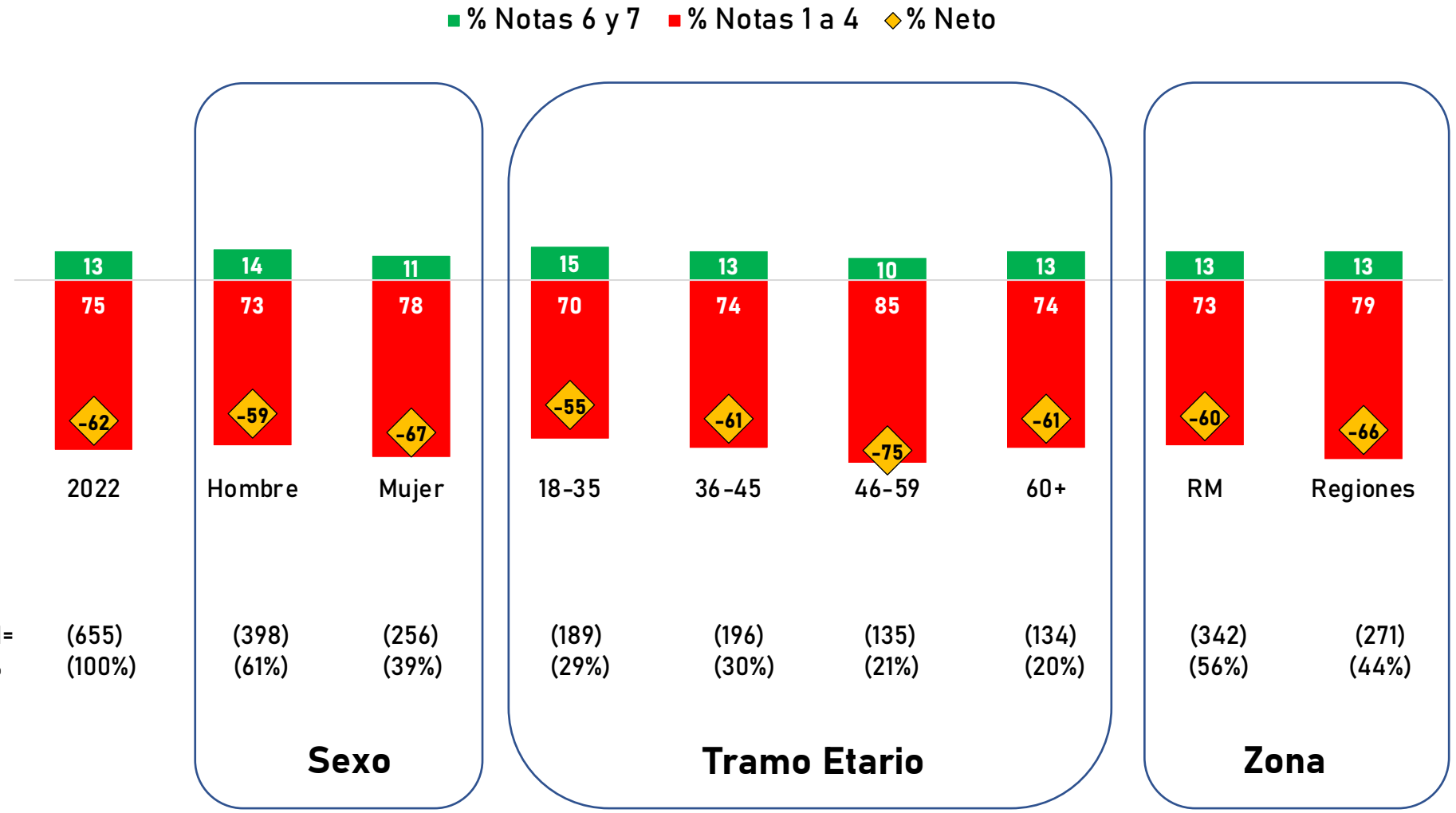
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la institución hasta que respondieron a su requerimiento?



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 = 661
Se omiten las categorías NS-NR

IX. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

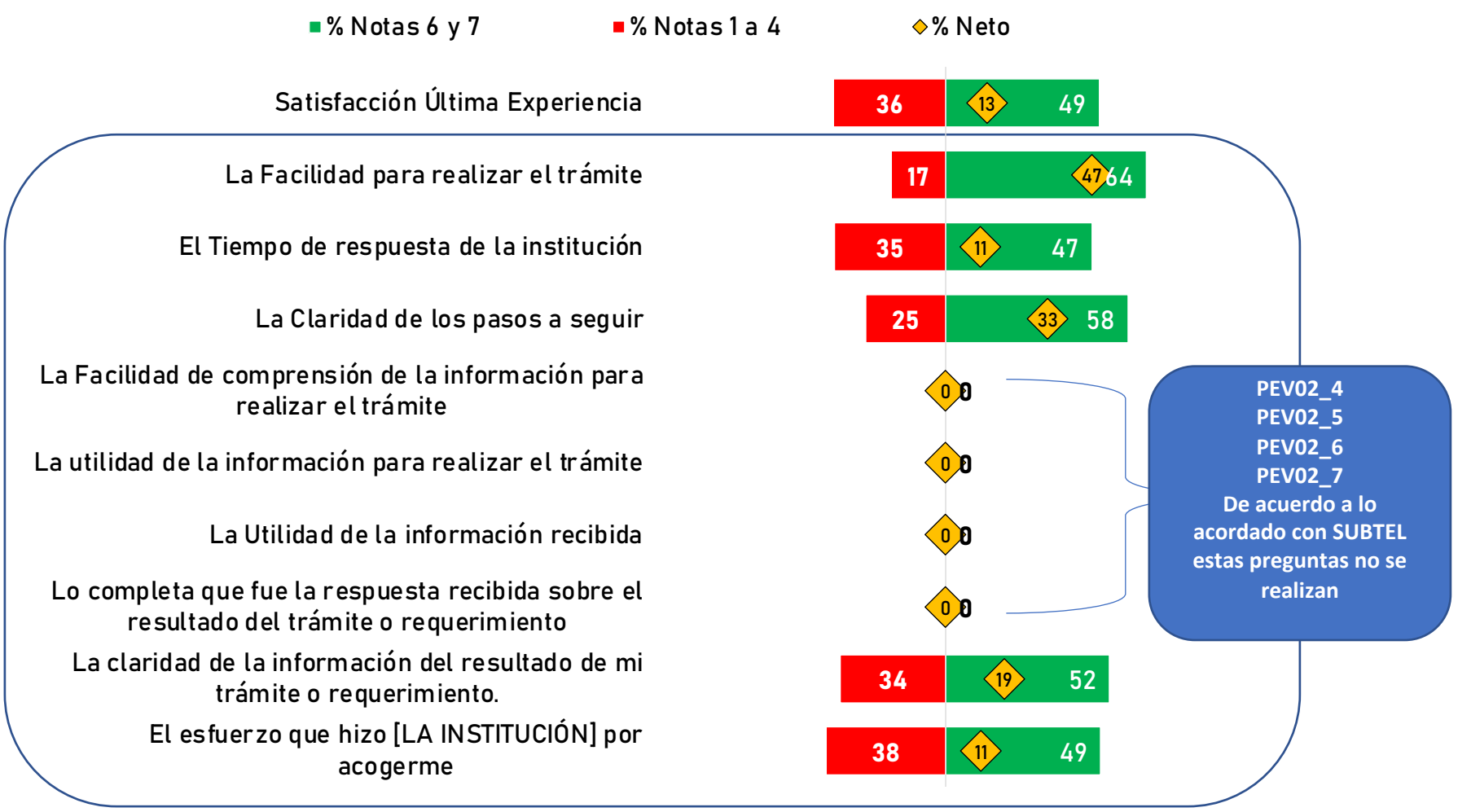
MODELO DE ANÁLISIS SUBTEL

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

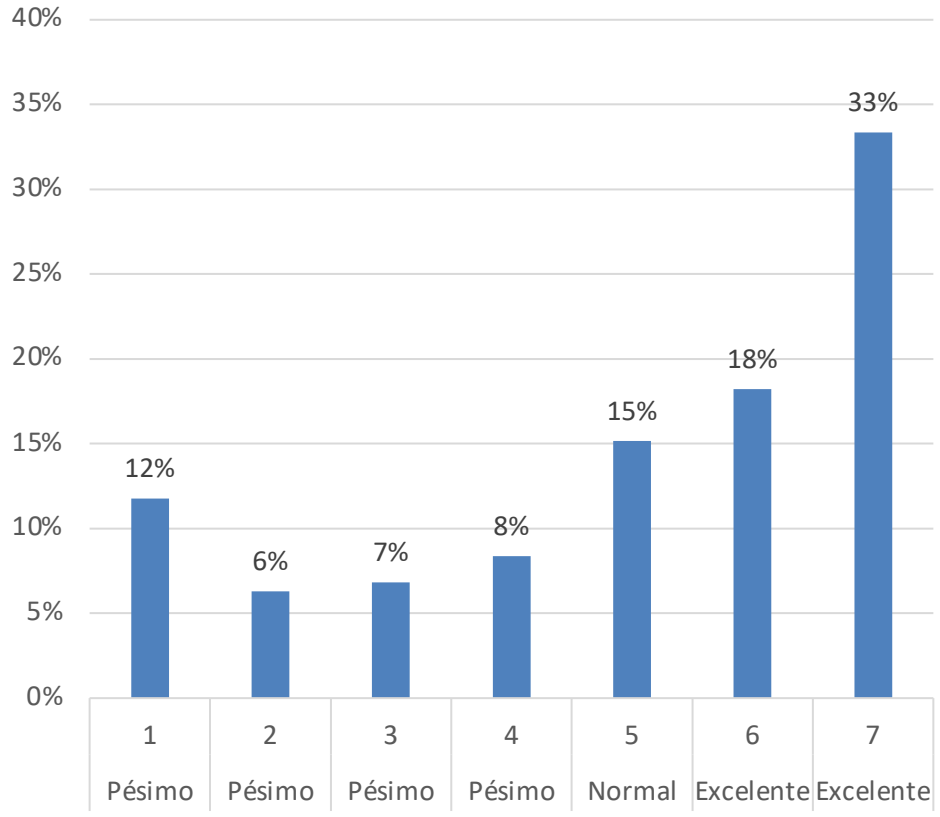


N = 3.173

SECCIÓN DE PREGUNTAS EXTRAS (%)

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

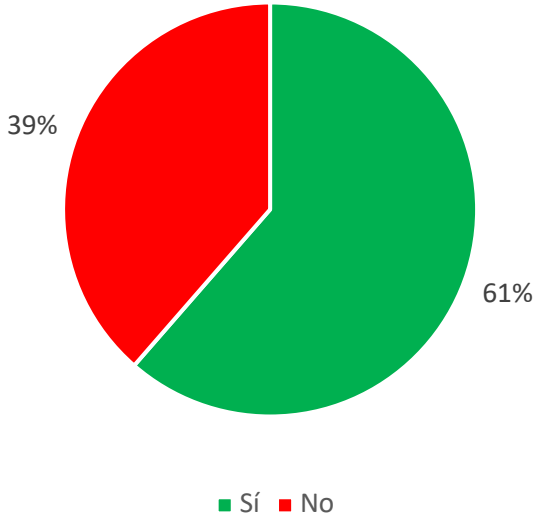
En una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿Cómo evaluaría usted la atención recibida cuando hizo el reclamo contra un servicio de telecomunicaciones en SUBTEL?



N = 2.900

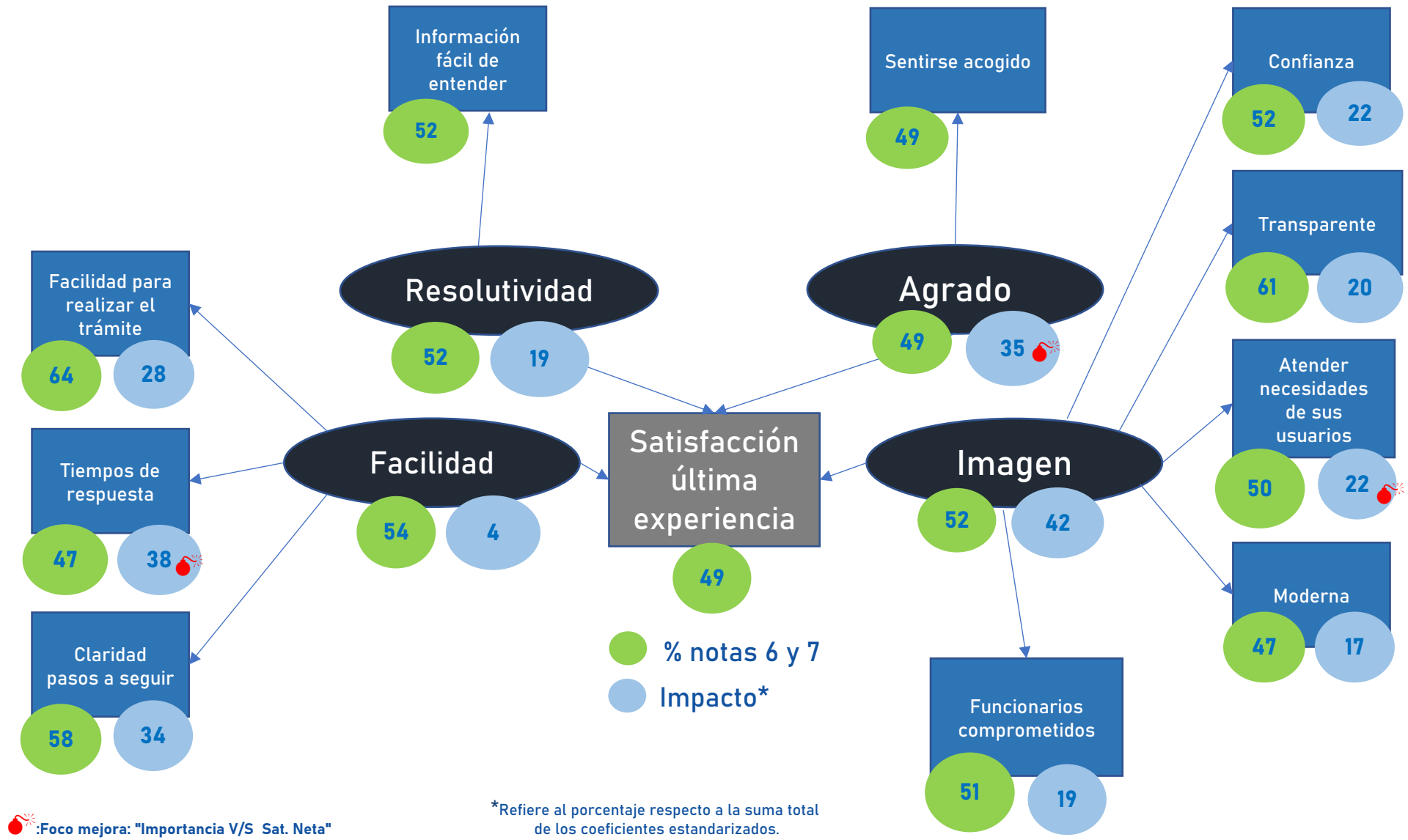
[50]

¿Y su reclamo fue resuelto? (si/no)?



N = 2.957

MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES



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

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

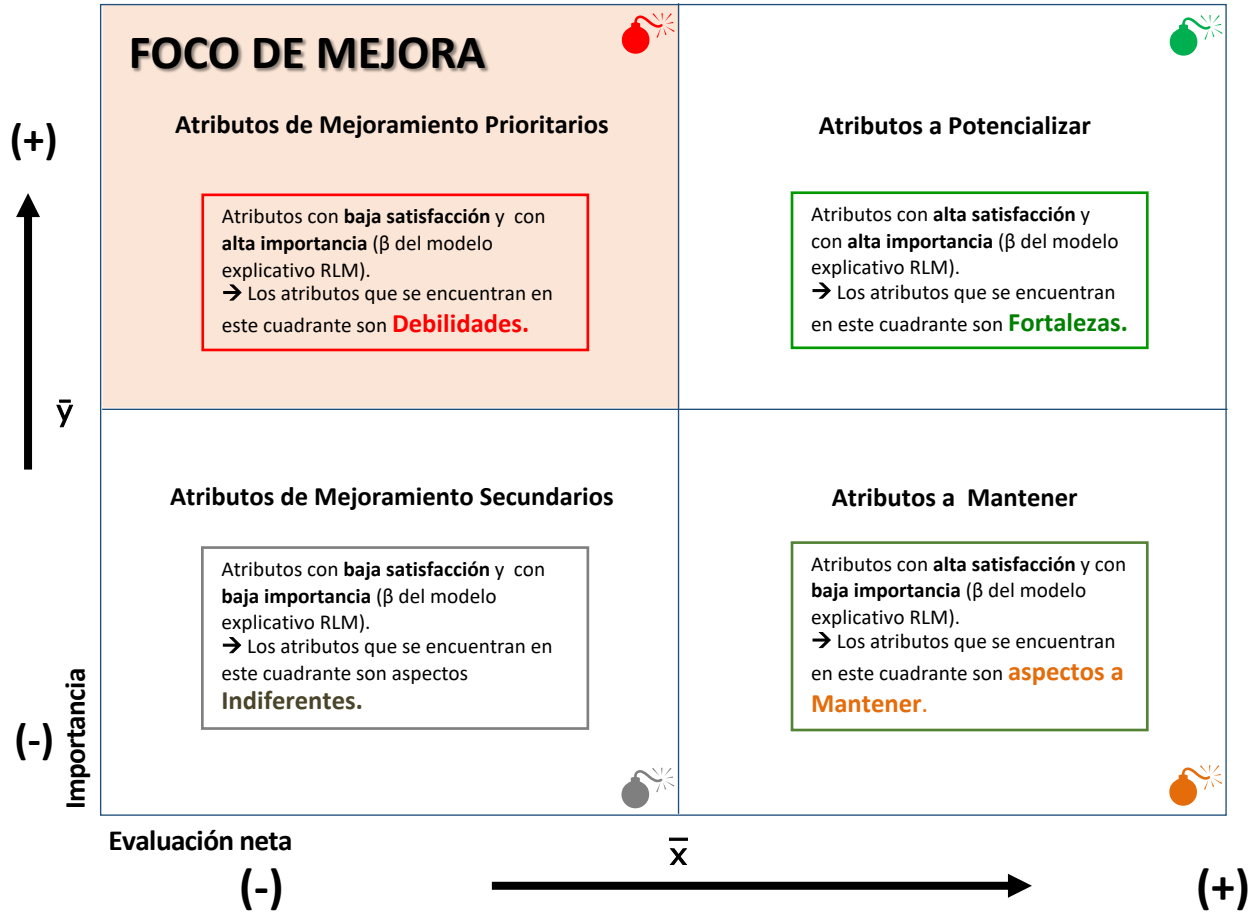
MAPA FOCO DE MEJORA

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:

- AGRADO.



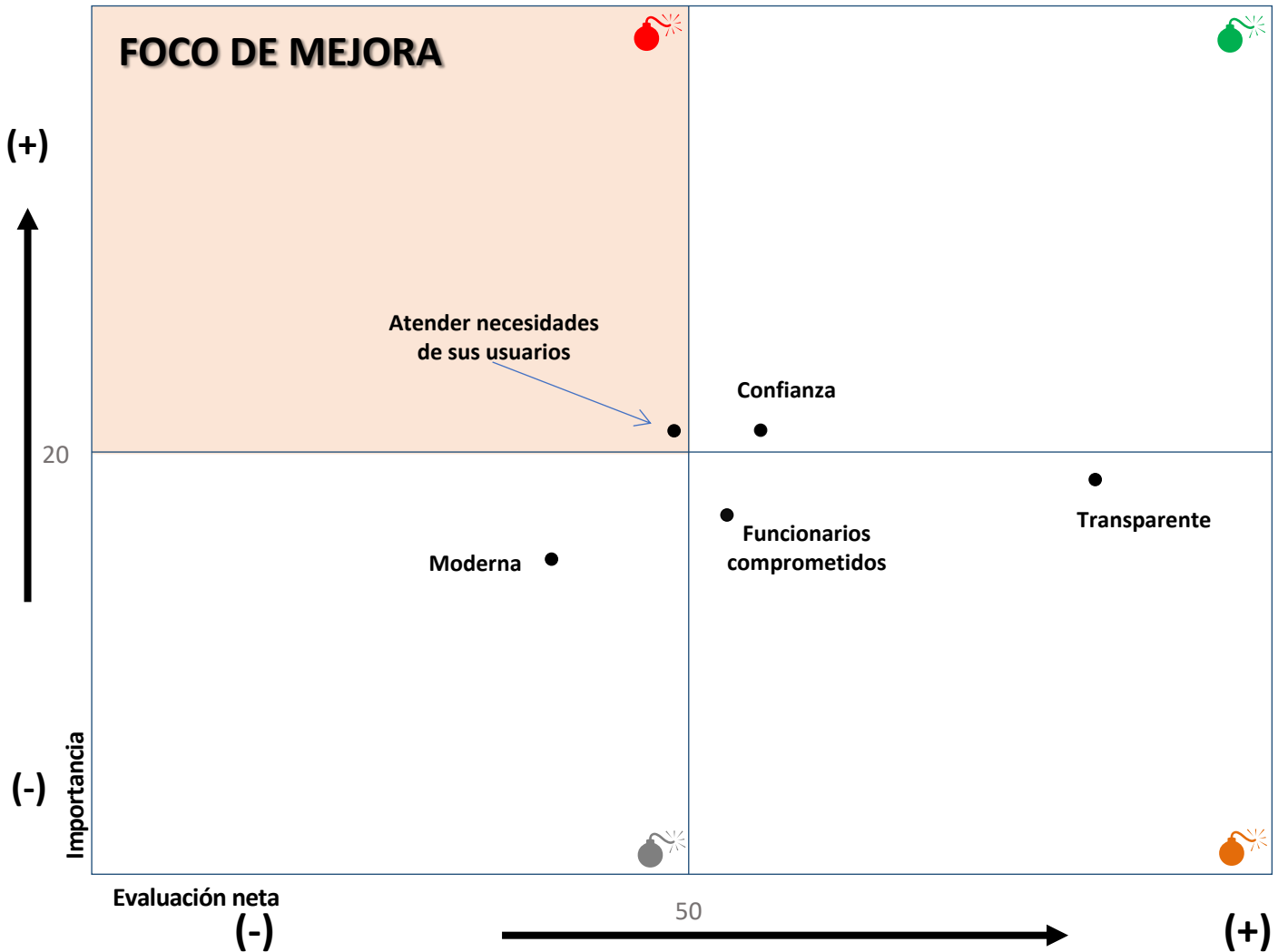
MAPA DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS

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:

- Tiempo de respuesta.

