“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Superintendencia de Seguridad Social

SUSESO

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:
Activa Research

Jefe/a de Proyecto:
Rodrigo de la Riva

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

Contraparte Institucional:
Tomás Aguayo

Red de Expertos y Asesoría:
Secretaría de Modernización del Estado

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

I. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

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

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

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

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

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

II. METODOLOGÍA

ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

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

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



FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Levantamiento telefónico (CATI) y online (CAWI)
Universo	:	Personas usuarias de SUSESO que realizaron los trámites de licencias médicas, consultas web, trámite de seguridad laboral, consulta telefónica y trámite por seguridad laboral
Muestreo	:	Muestreo probabilístico aleatorio en base al trámite realizado
Marco Muestral	:	56.555 contactos válidos* de un Universo de 57.198 provistos por SUSESO
Muestra	:	2.110 casos totales
Error	:	2,1%, a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima
Ponderación	:	Por tipo de trámite y canal de atención
Fecha de Terreno	:	12 de agosto al 4 de octubre

* Contactos Validos, corresponden a los registros con teléfono y/o mail validado (formato).

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Trámites	Muestra PAE	Muestra Canal WEB	Muestra Canal Telefónico	Muestra efectiva (total)	Universo	
	n	n	n	n	N	Error
Trámite por licencia médica - PAE	915	-	-	915	31.930	+/- 3,19%
Consultas web	-	256	-	256	3.509	+/- 5,90%
Créditos sociales y otras materias - PAE	64	-	-	64	1.029	+/- 11,87%
Trámite por seguridad laboral - PAE	261	-	-	261	3.321	+/- 5,82%
Consulta telefónica	-	-	614	614	17.409	+/- 3,88%
Total	1.240	256	614	2.110	57.198	**+/- 2,09%**
Error	+/- 2,75%	+/- 6,11%	+/- 3,93%	+/- 2,09%		

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2022. [10]

FICHA HISTÓRICA DE TRÁMITES

Trámites	2021		2022	
	CATI	CAWI	CATI	CAWI
Trámite por licencia médica - PAE	242	432	461	454
Consultas web	43	87	64	192
Créditos sociales y otras materias - PAE	-	-	22	42
Trámite por seguridad laboral - PAE	41	64	60	201
Consulta telefónica	-	-	209	405
Solicitud de licencias médicas preventivas	352	523	-	-
Reclamos y otras materias	25	34	-	-
TOTAL	703	1.140	816	1.294

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Incidencia	Total	%
Contactado	**3511**	**31,8%**
Cuota cerrada	152	1,4%
Entrevista correcta	816	7,3%
Entrevista rechazada	2005	18,2%
Entrevista rechazada por supervisión	13	0,1%
Fax	1	0,0%
Filtro	21	0,2%
Fono equivocado	55	0,5%
Volver a llamar	456	4,1%
No contactado	**7524**	**68,2%**
Averiado / Fono malo	357	3,2%
Buzón de voz	976	8,8%
Fono ocupado	464	4,2%
No contesta	5727	51,9%
Total general	**11035**	**100,0%**

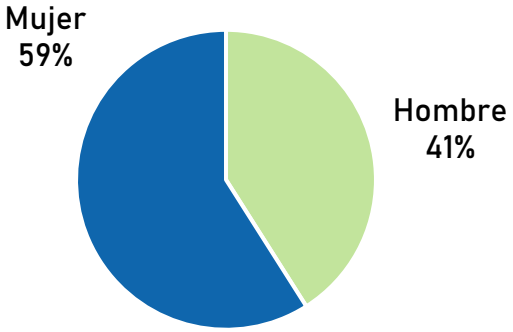
TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Institución	Envíos	Lectores	Clickers	Bajas	Casos válidos
SUSESO	56.680	18.806	3.407	151	1294
		33,2%	6,0%	0,3%	6,9%

III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

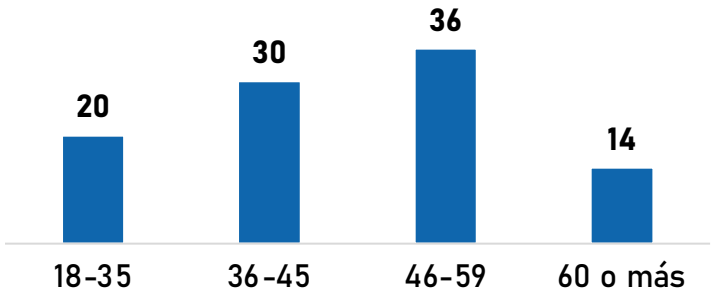
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

Sexo



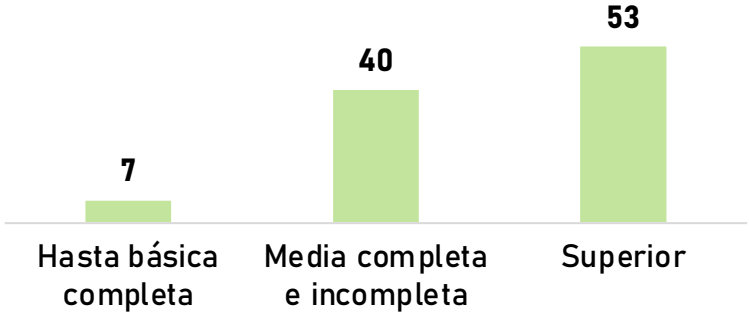
N = 2.110

Edad en Tramos



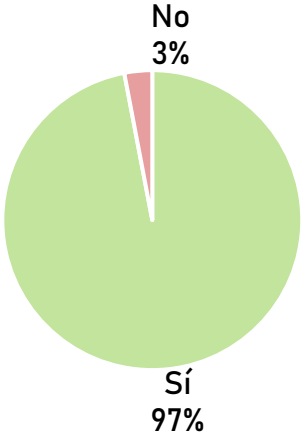
N = 2.107

Nivel Educativo



N = 2.038

Tenencia de Clave Única

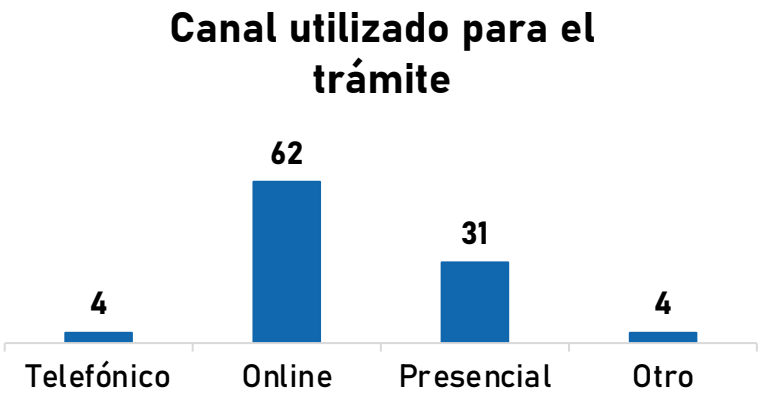


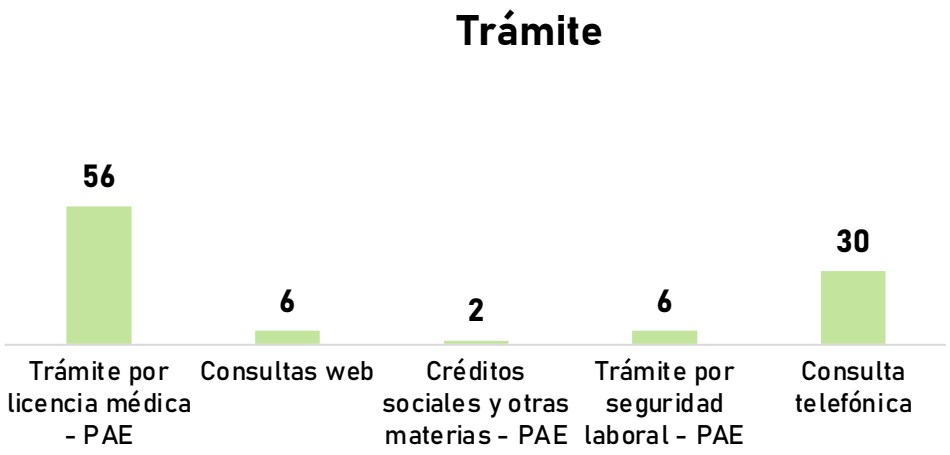
N = 2.110

Datos Ponderados
Bases No Ponderadas

Se omiten NS/NR

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



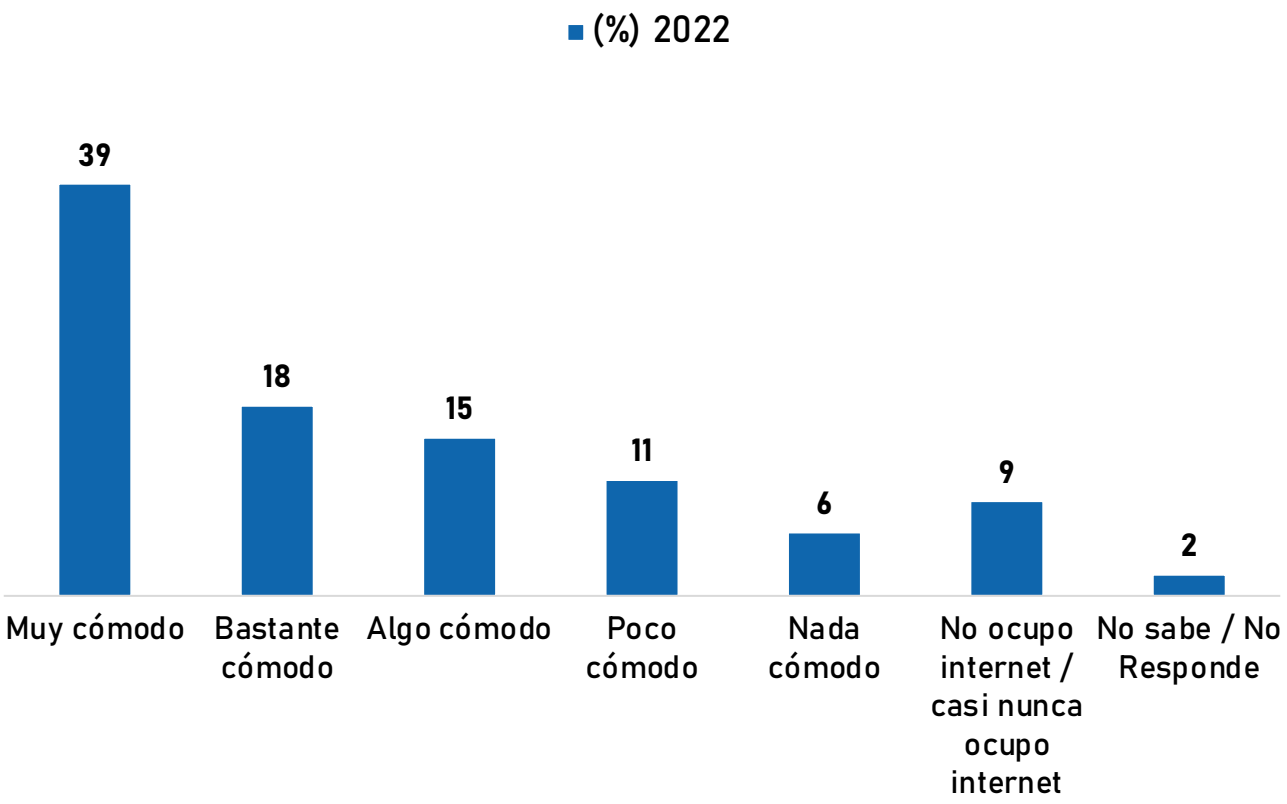


N = 2.110

Datos Ponderados
Bases No Ponderadas

EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

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

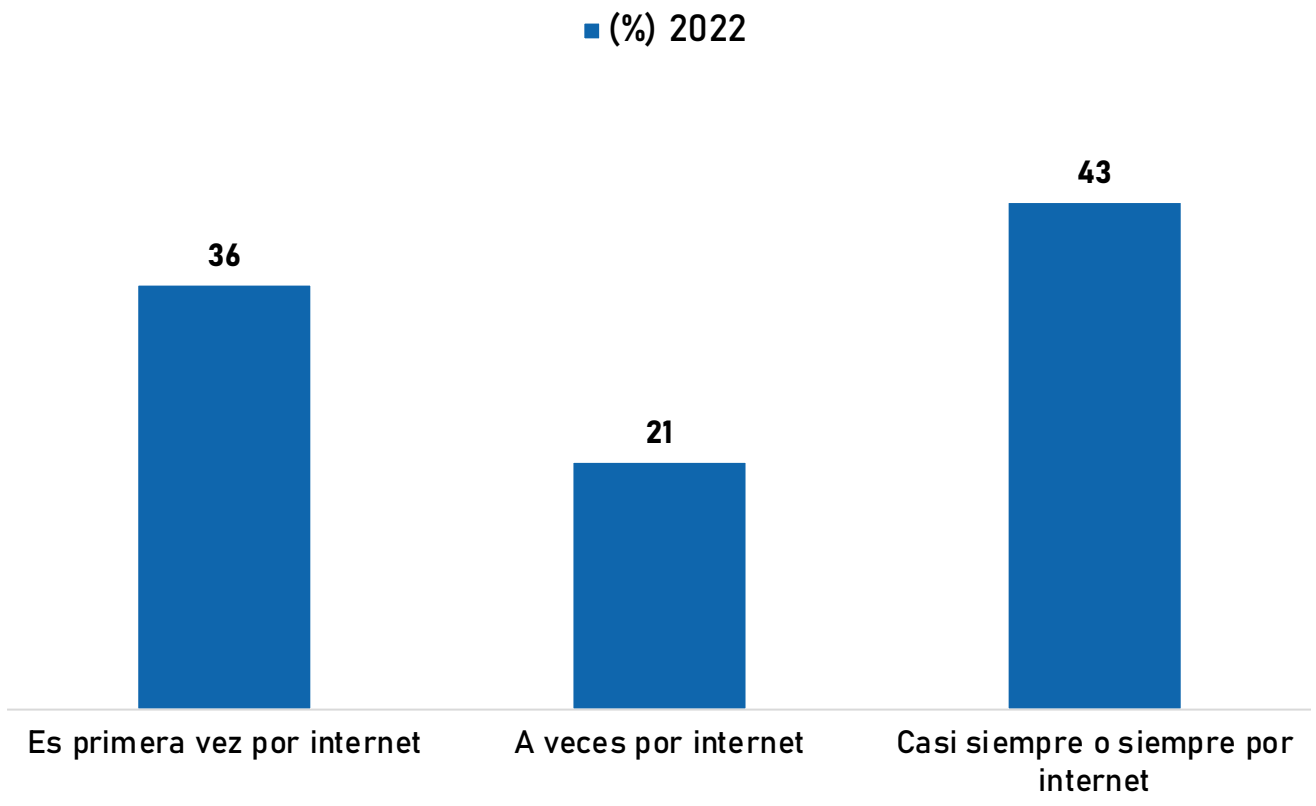


N = 2.110

Datos Ponderados
Bases No Ponderadas

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?

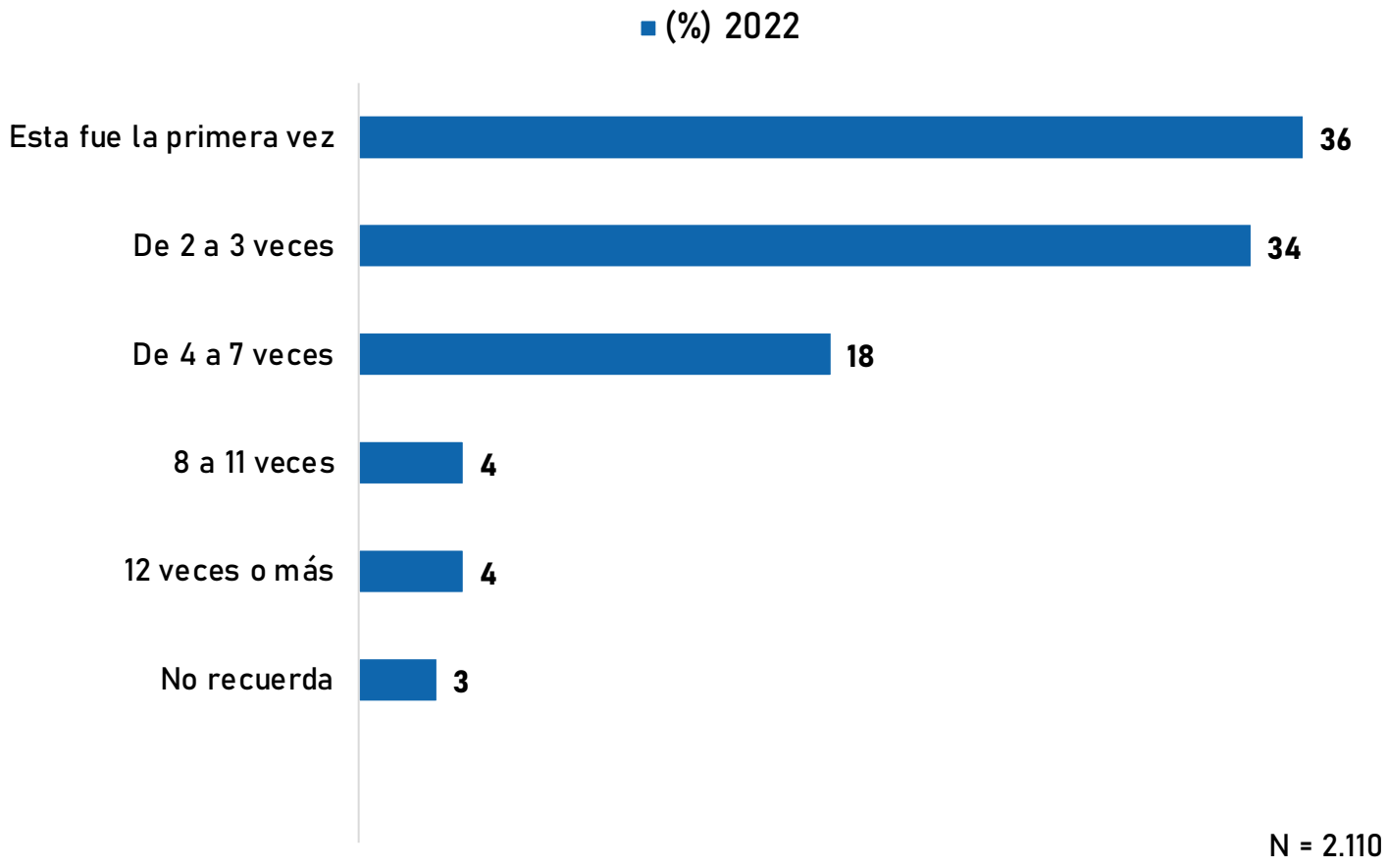


N = 1.315
Se omiten las categorías NS-NR

Datos Ponderados
Bases No Ponderadas

INTENSIDAD DEL USUARIO (%) SUSESO

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



N = 2.110

Datos Ponderados
Bases No Ponderadas

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

IV. DEFINICIONES RELEVANTES

¿QUÉ MEDIMOS?

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

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

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

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

HABILITACIÓN

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

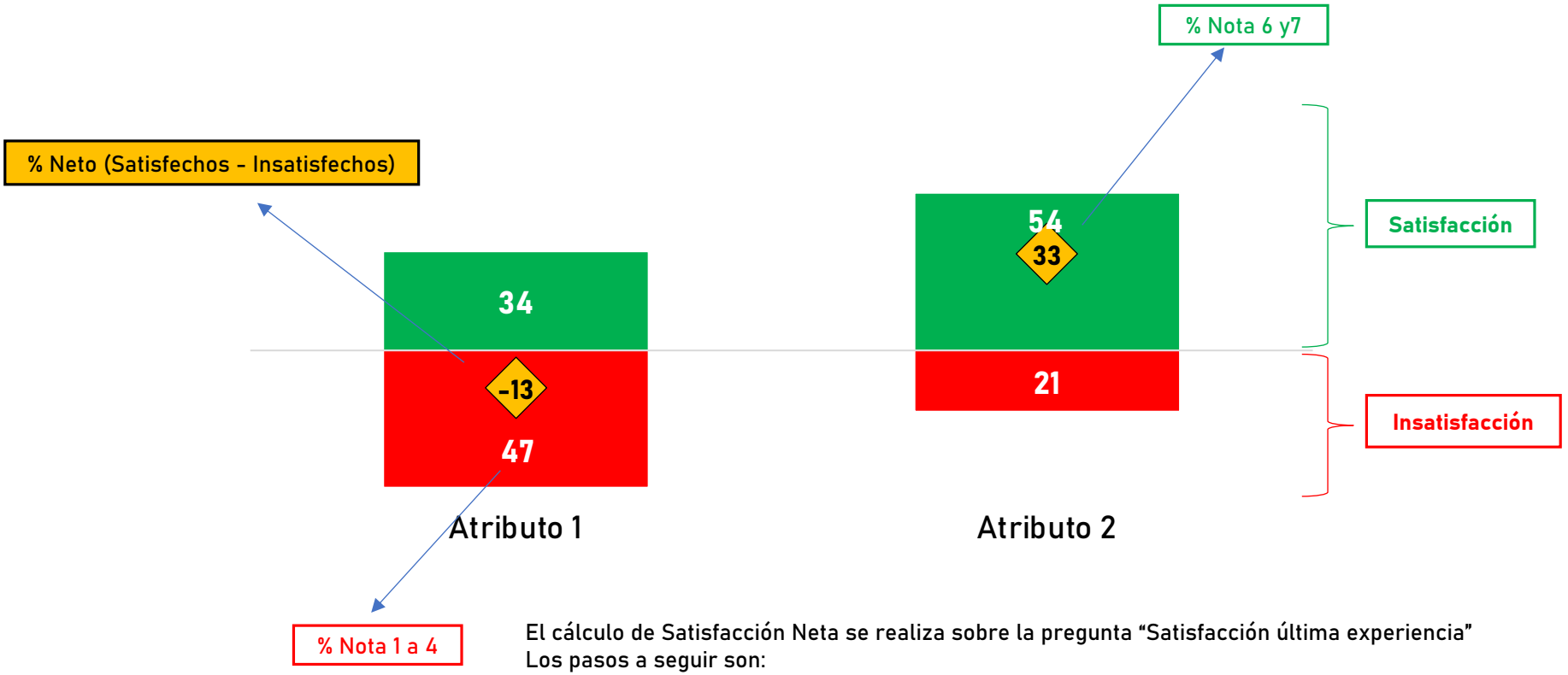
- Diversos estudios en el sector público y privado han mostrado que los/as **usuarios/as habilitados están mucho más satisfechos** y tienen menos problemas al realizar un trámite o acceder a un servicio.

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

V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ÚLTIMA EXPERIENCIA

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



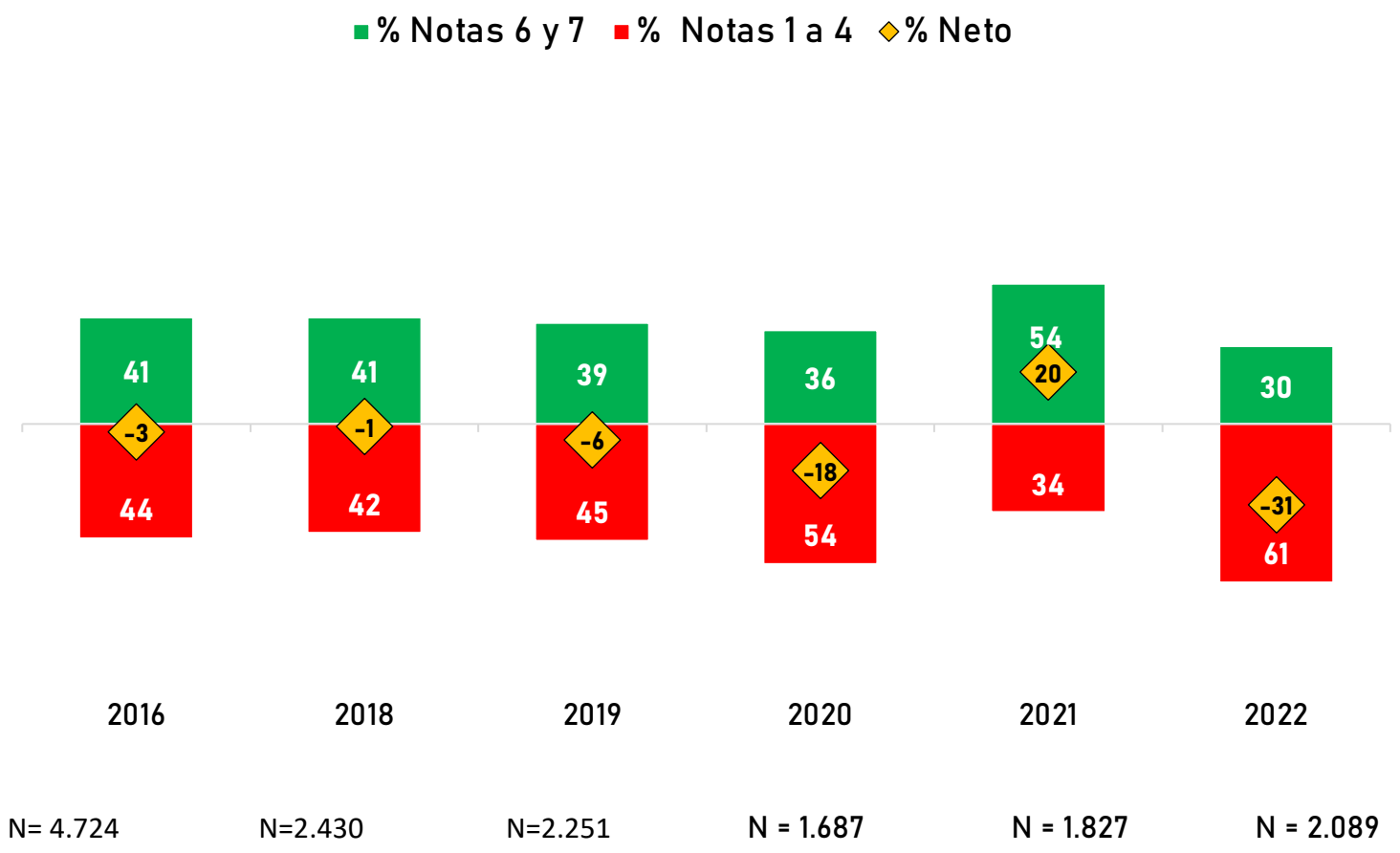
El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

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

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

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) SUSESO
AÑO – 2022

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



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

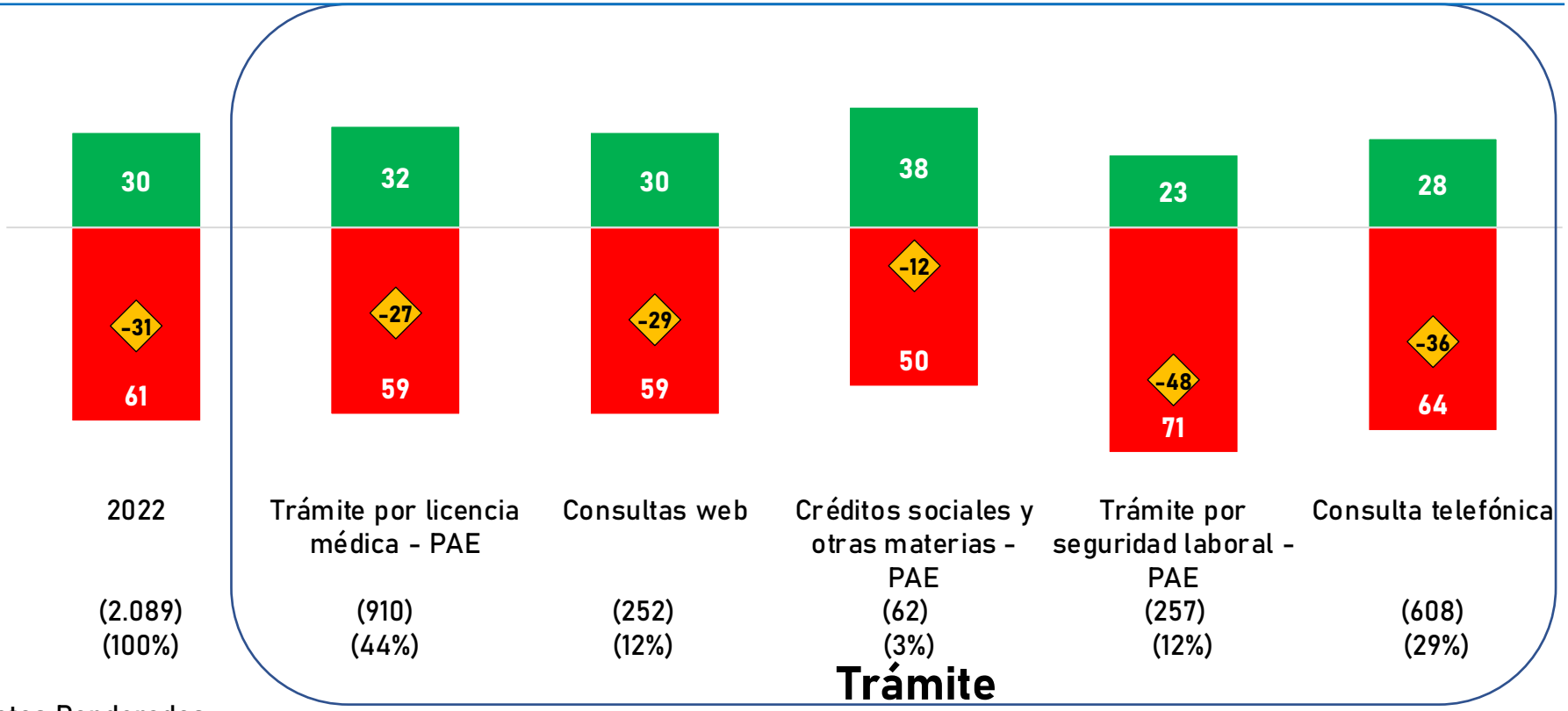
Datos Ponderados
Bases No Ponderadas

Se omiten NS/NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

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

			% Notas 6 y 7	% Notas 1 a 4	% Neto	
2021	20	-36	-19	-	-46	-
2022	-31	-27	-29	-12	-48	-36



	2022	Trámite por licencia médica - PAE	Consultas web	Créditos sociales y otras materias - PAE	Trámite por seguridad laboral - PAE	Consulta telefónica
N =	(2.089)	(910)	(252)	(62)	(257)	(608)
%	(100%)	(44%)	(12%)	(3%)	(12%)	(29%)

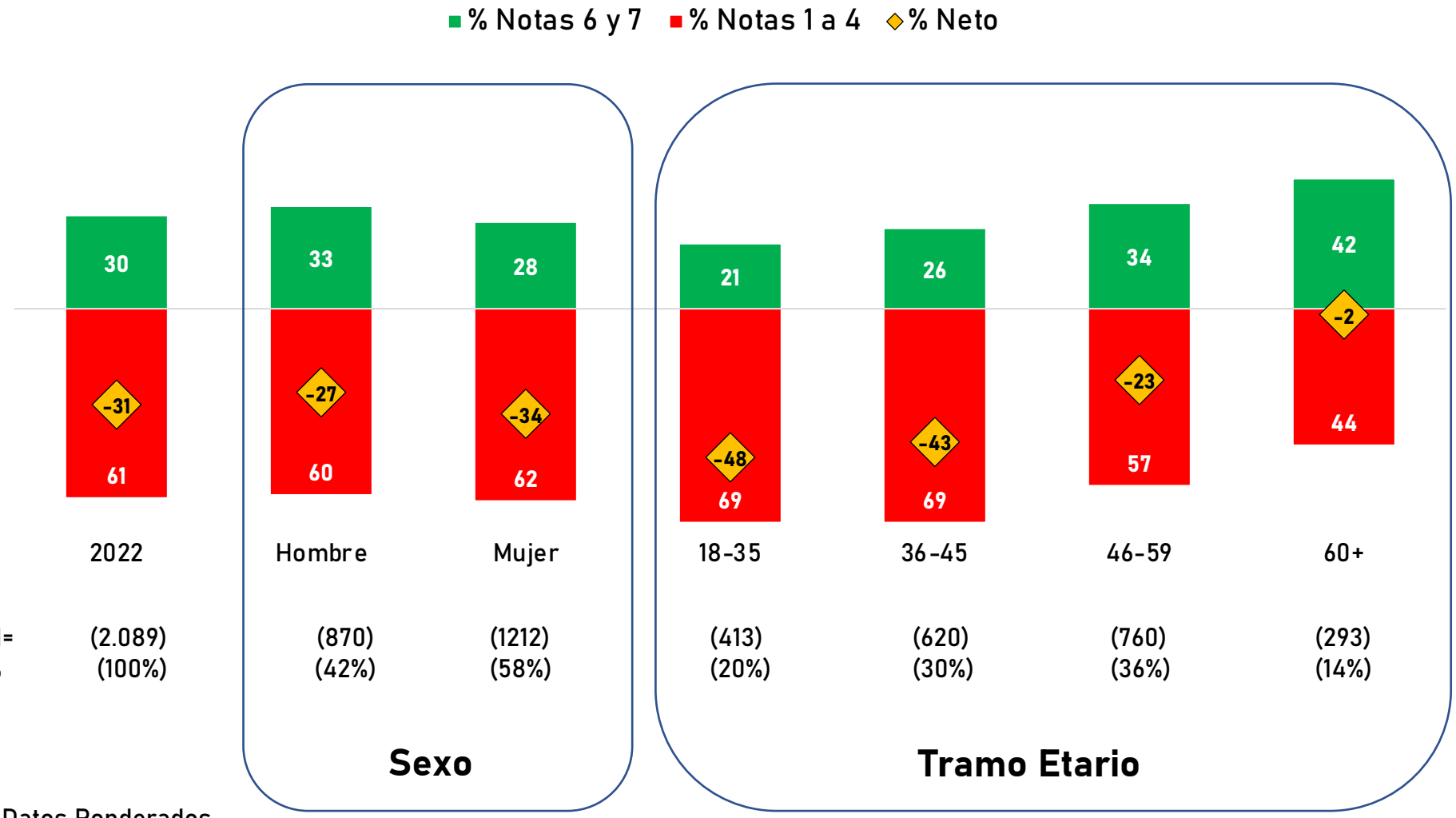
Trámite

Datos Ponderados
Bases No Ponderadas

Se omiten NS/NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR SEXO y TRAMO ETARIO

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?

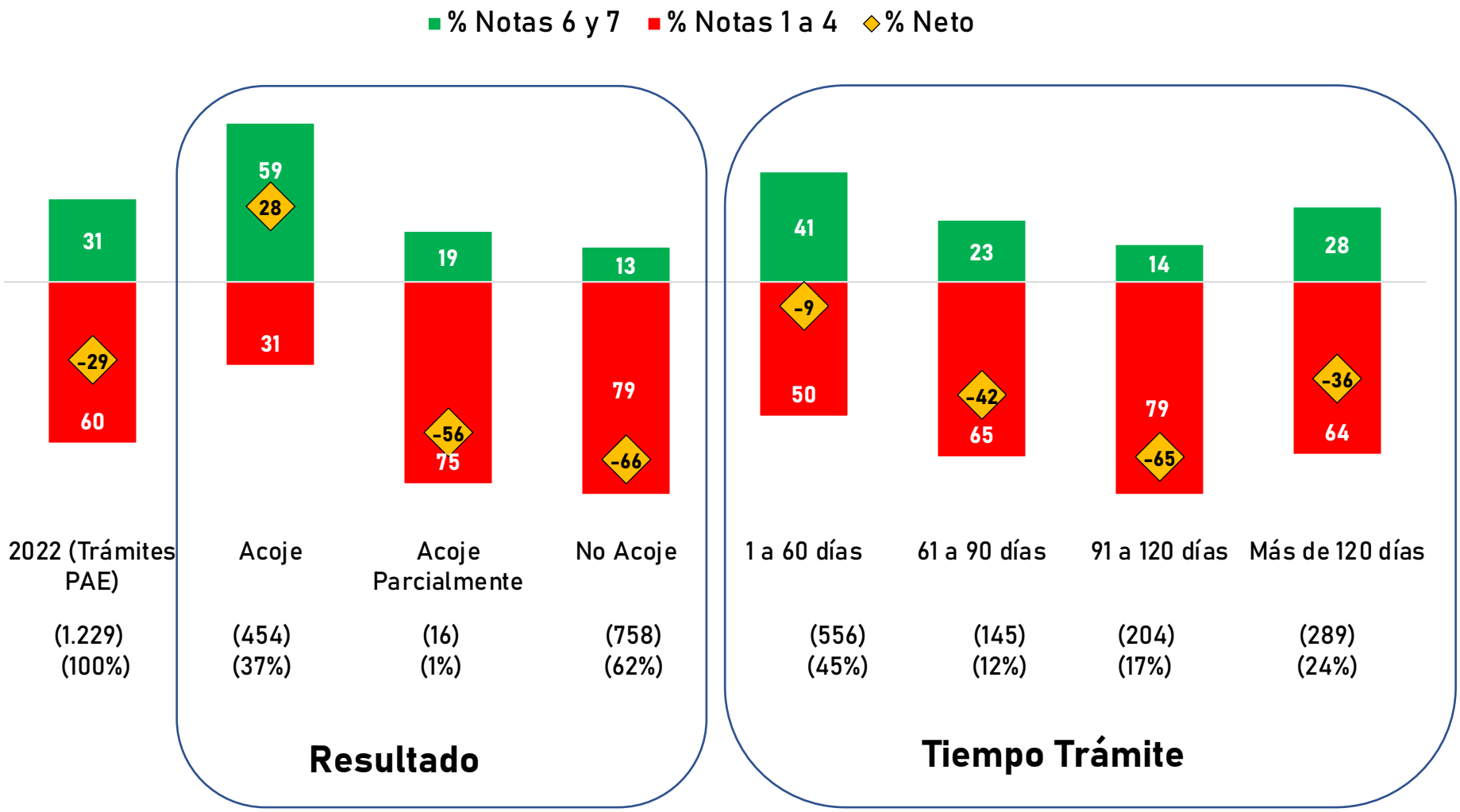


Datos Ponderados
Bases No Ponderadas

Se omiten NS/NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR RESULTADO Y TIEMPO DEL TRAMITE

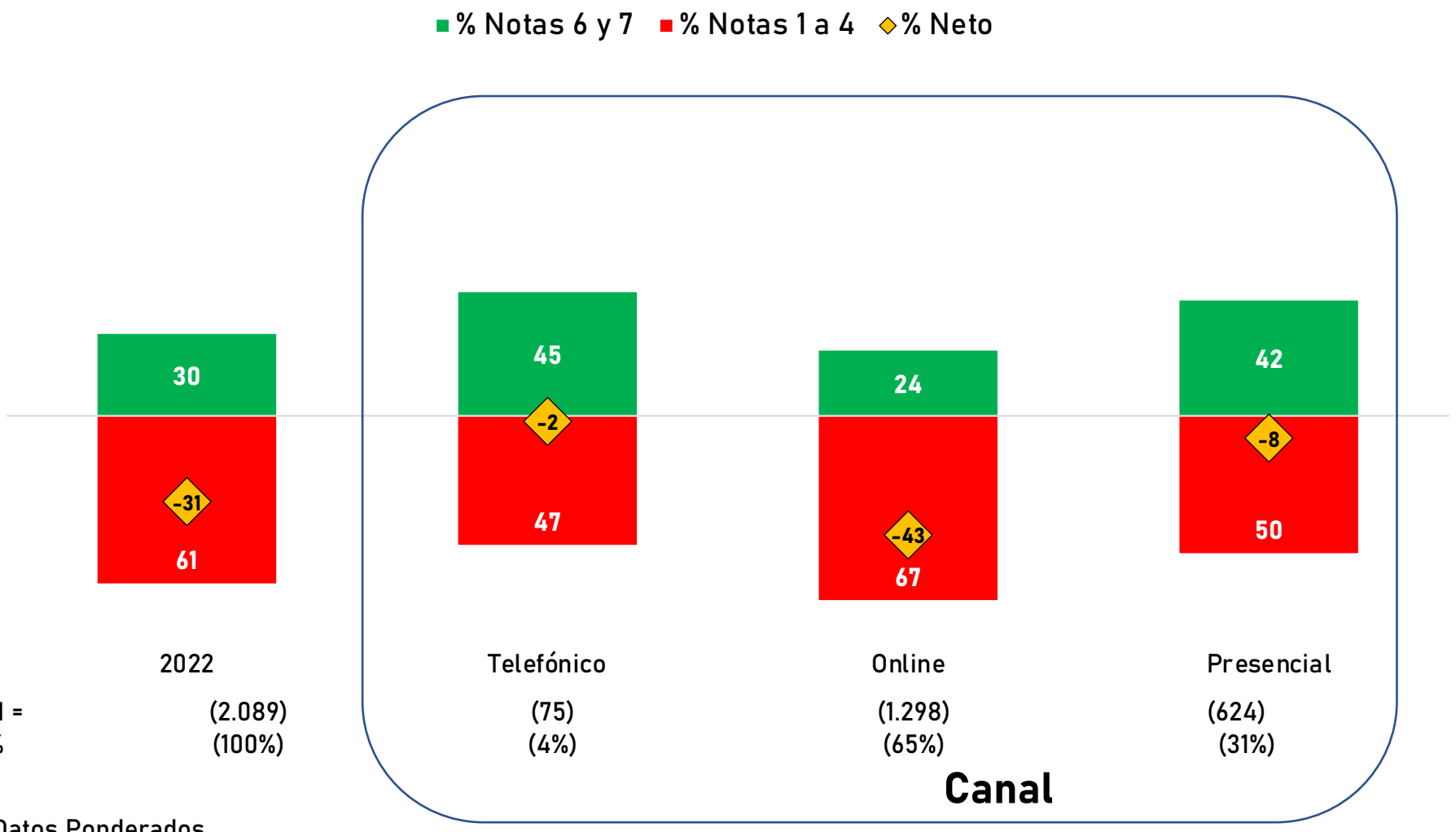
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten NS/NR
Casos corresponden solo a trámites PAE

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?

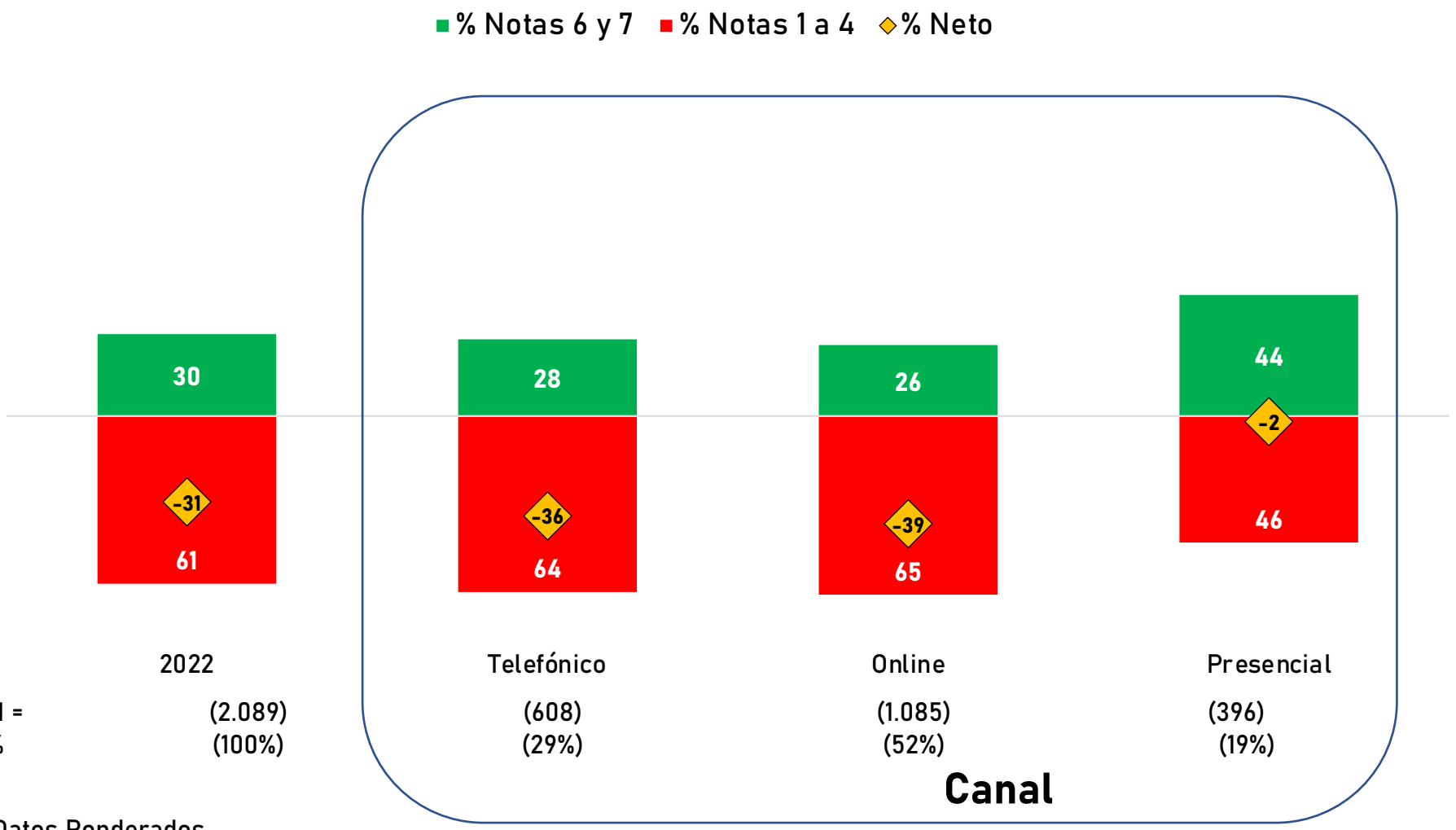


Datos Ponderados
Bases No Ponderadas

Se omiten NS/NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL
POR CANAL DE ATENCIÓN SEGÚN BASE DE DATOS

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?

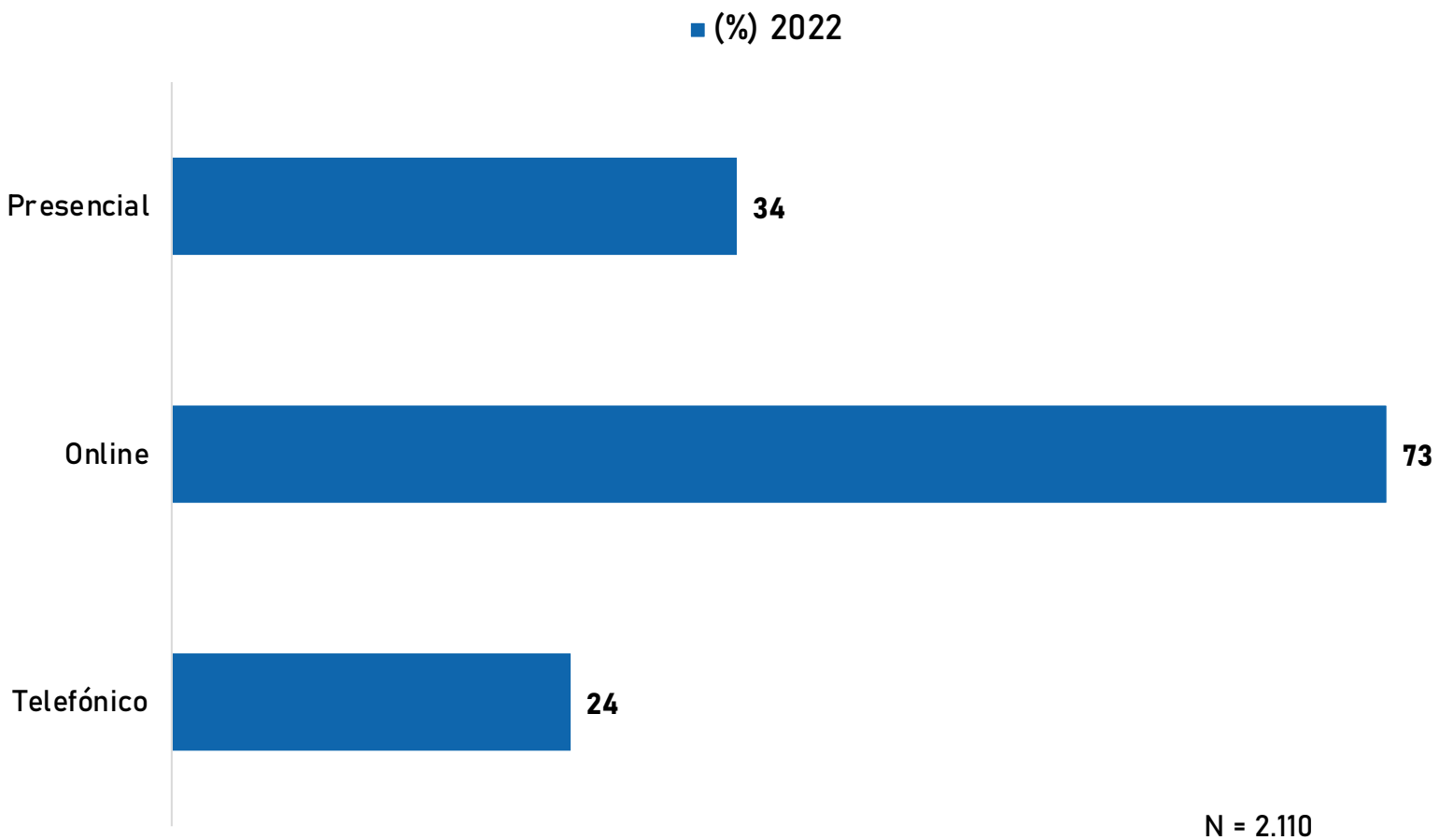


Datos Ponderados
Bases No Ponderadas

Se omiten 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?



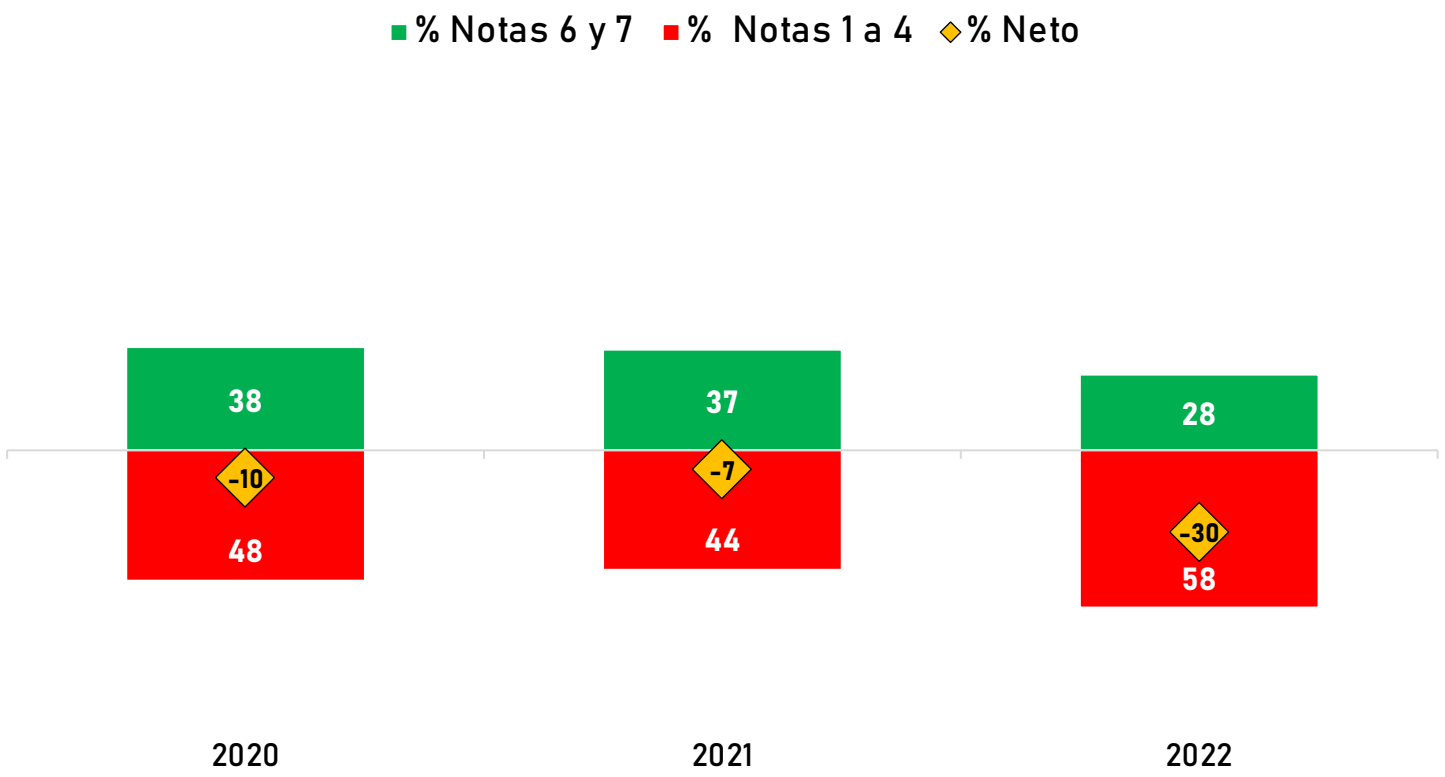
N = 2.110

*La suma es mayor a 100 por ser respuesta múltiple

Datos Ponderados
Bases No Ponderadas

SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
AÑO - 2022

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



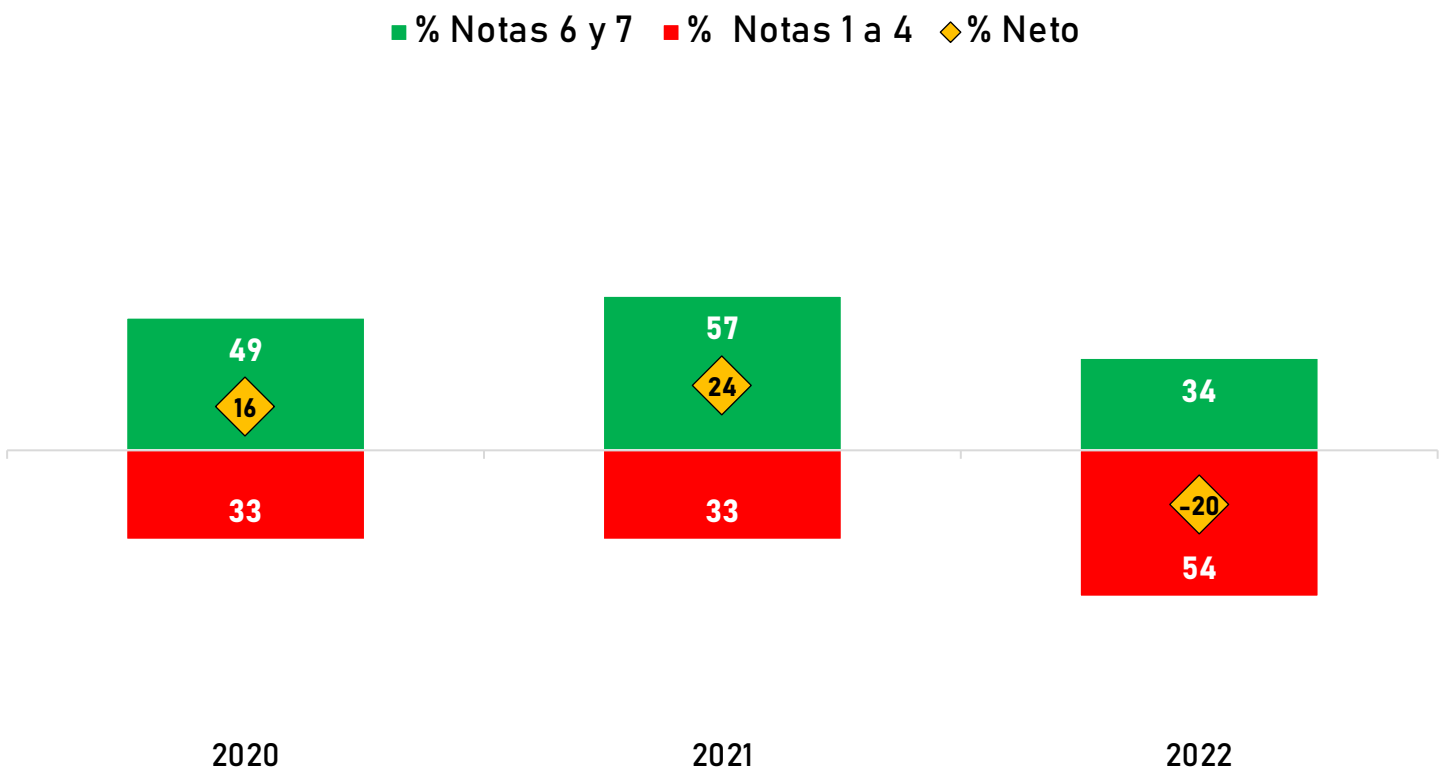
	2020	2021	2022
N =	378	29	653

Datos Ponderados
Bases No Ponderadas

Se omiten NS/NR

SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
AÑO - 2022

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



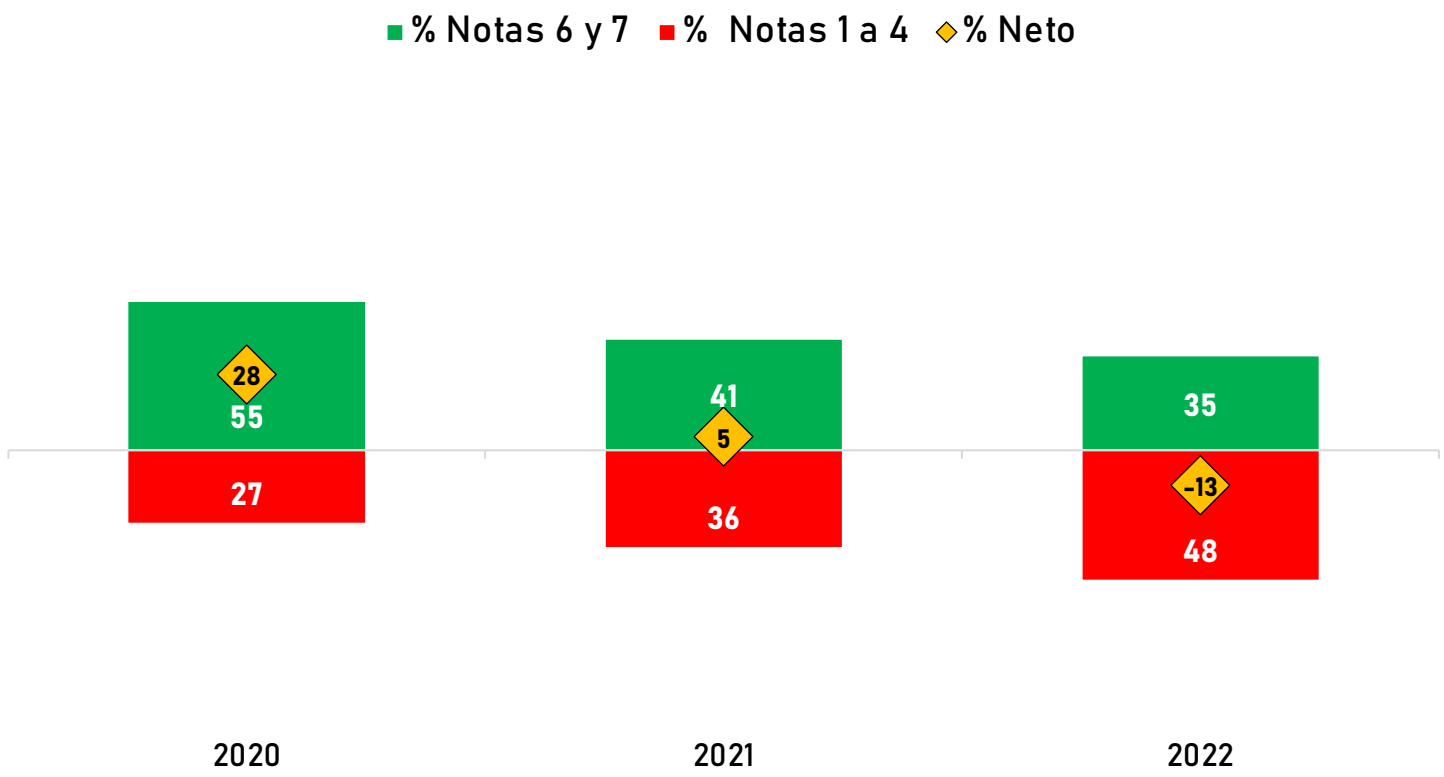
N =	1278	1553	875

Datos Ponderados
Bases No Ponderadas

Se omiten NS/NR

SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
AÑO - 2022

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



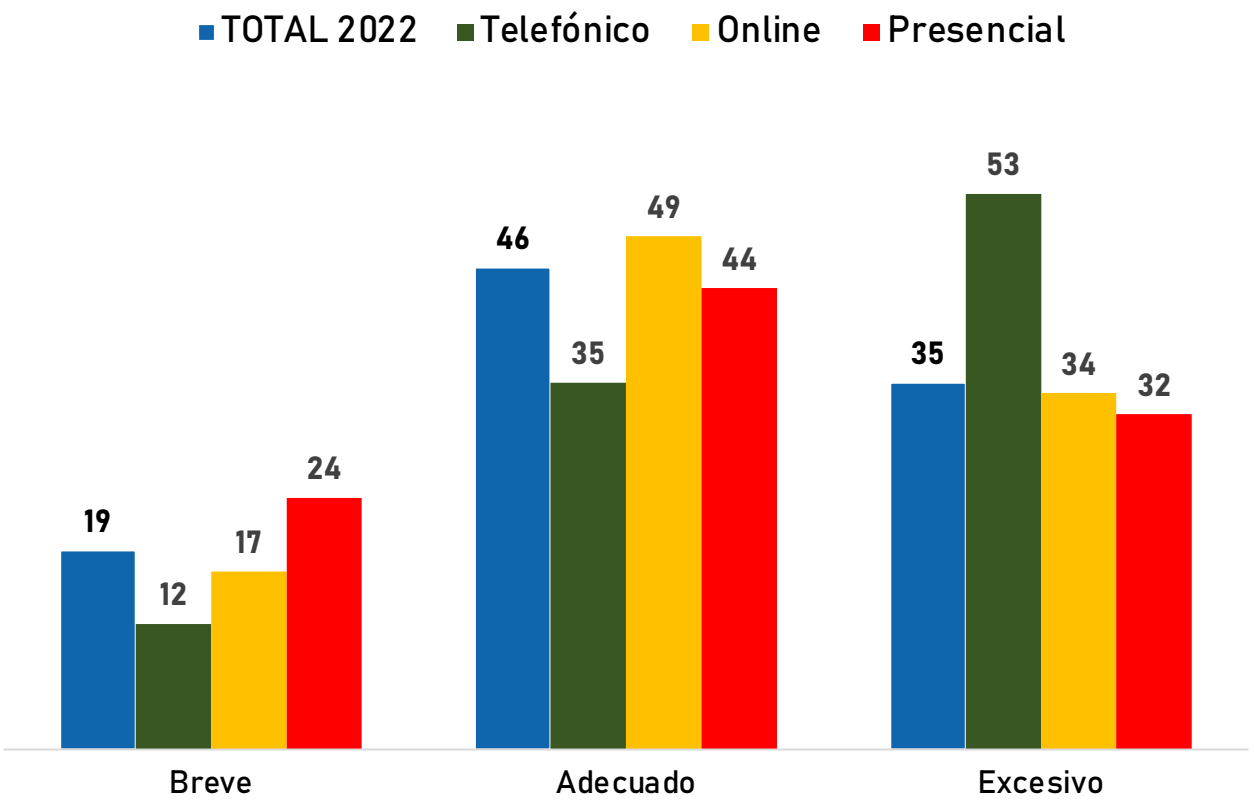
N =	540	189	247

Datos Ponderados
Bases No Ponderadas

Se omiten NS/NR

TRÁMITE – EVALUACIÓN TIEMPO DE ESPERA (%)

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

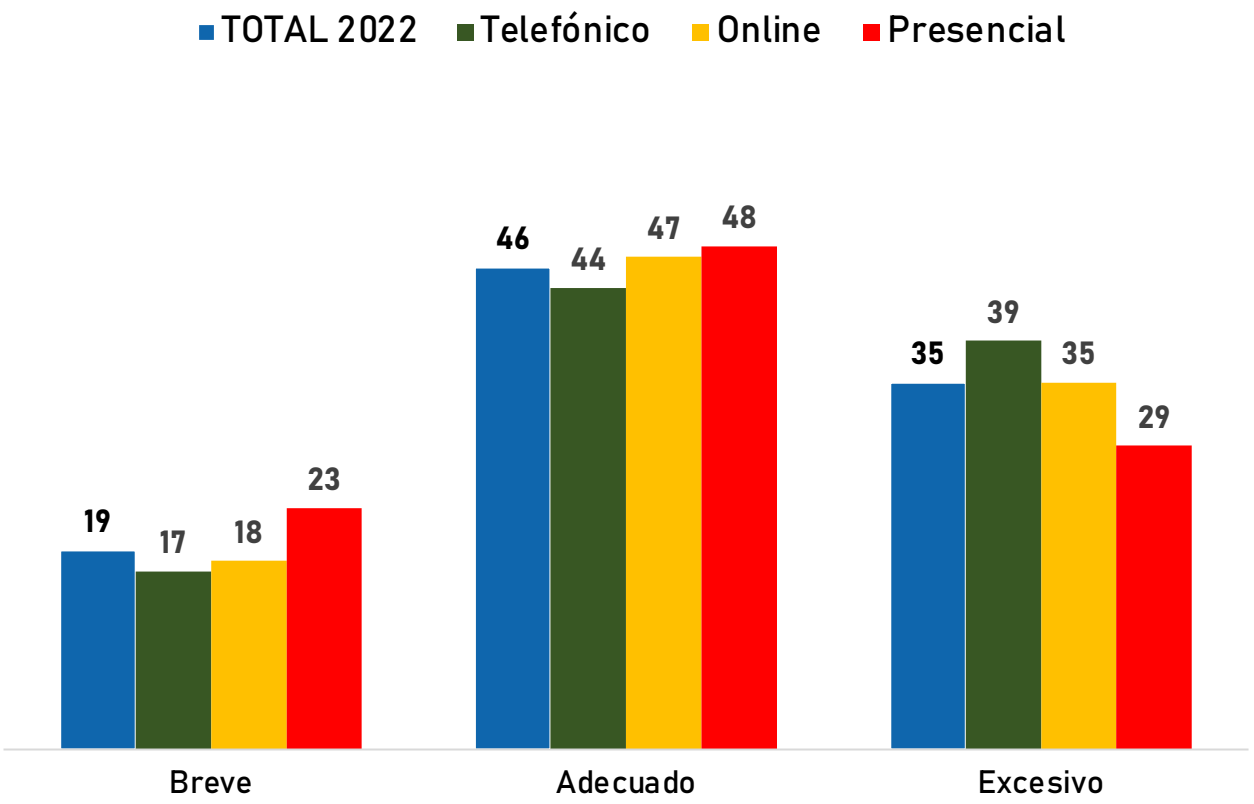


N = 2.097
Se omiten categorías NS-NR

Datos Ponderados
Bases No Ponderadas

TRÁMITE – EVALUACIÓN TIEMPO DE ESPERA (%)
POR CANAL DE ATENCIÓN SEGÚN BASE DE DATOS

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

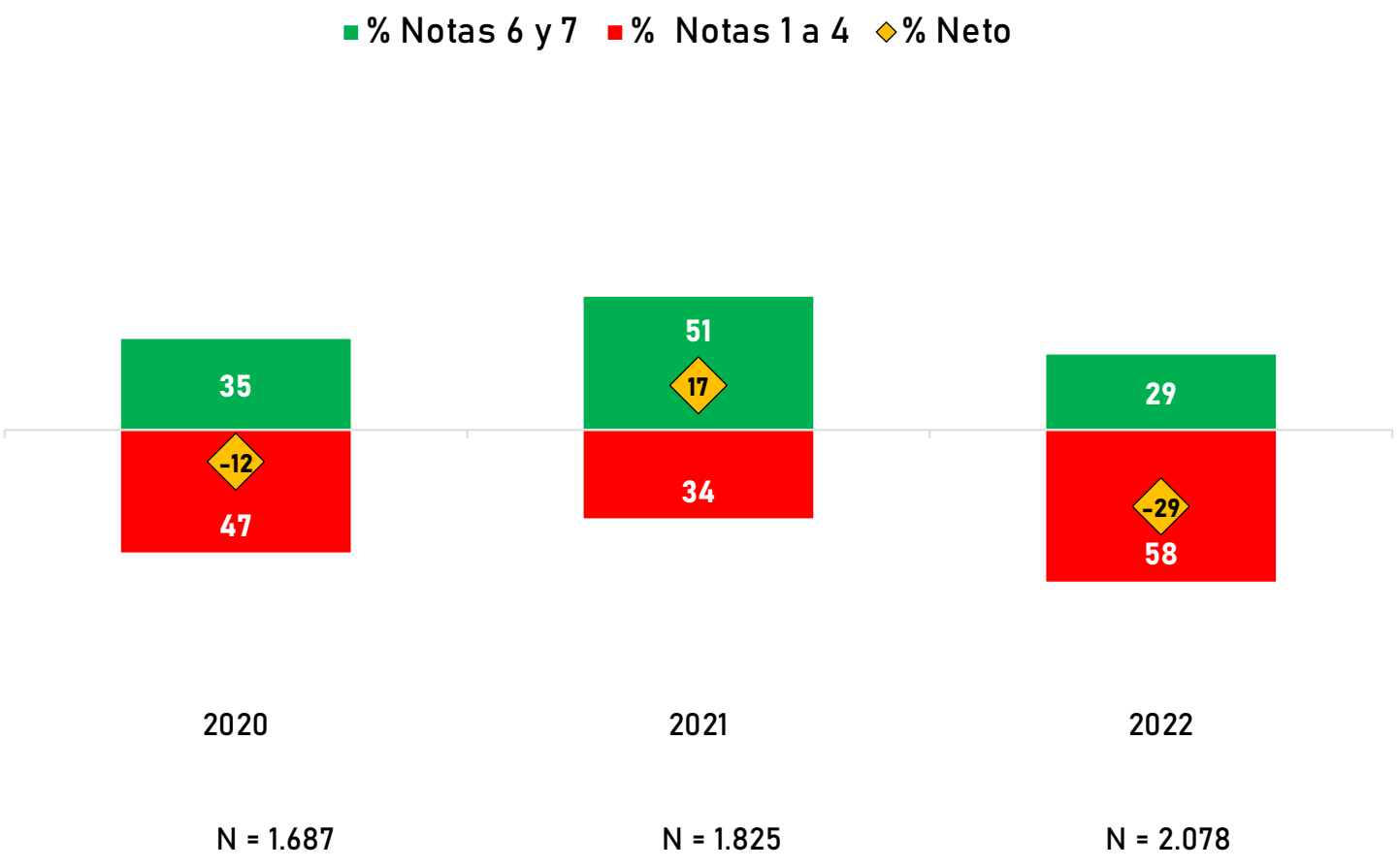


N = 2.094
Se omiten categorías NS-NR

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN GENERAL (%) SUSESO
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?

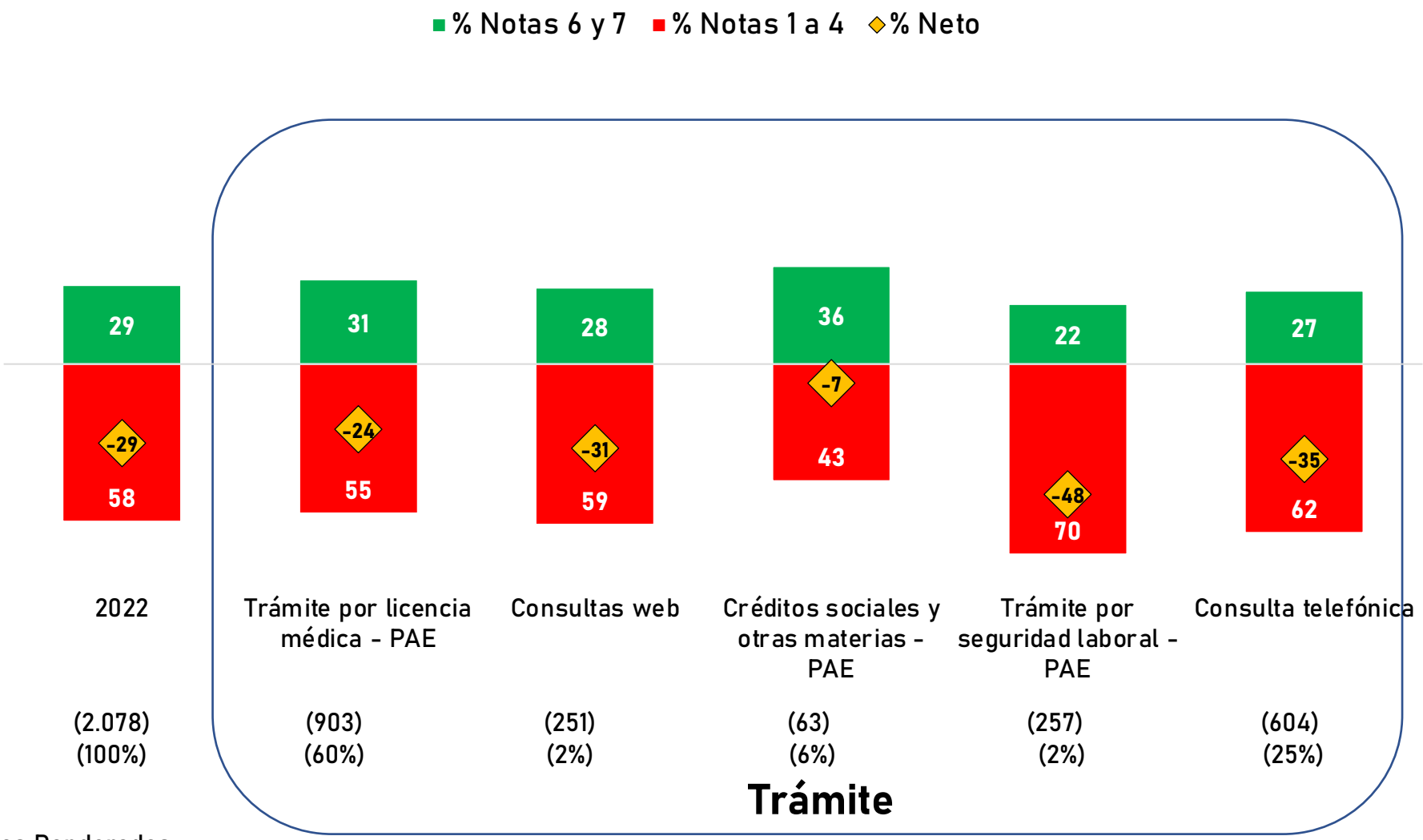


Datos Ponderados
Bases No Ponderadas

Se omiten NS/NR

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

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

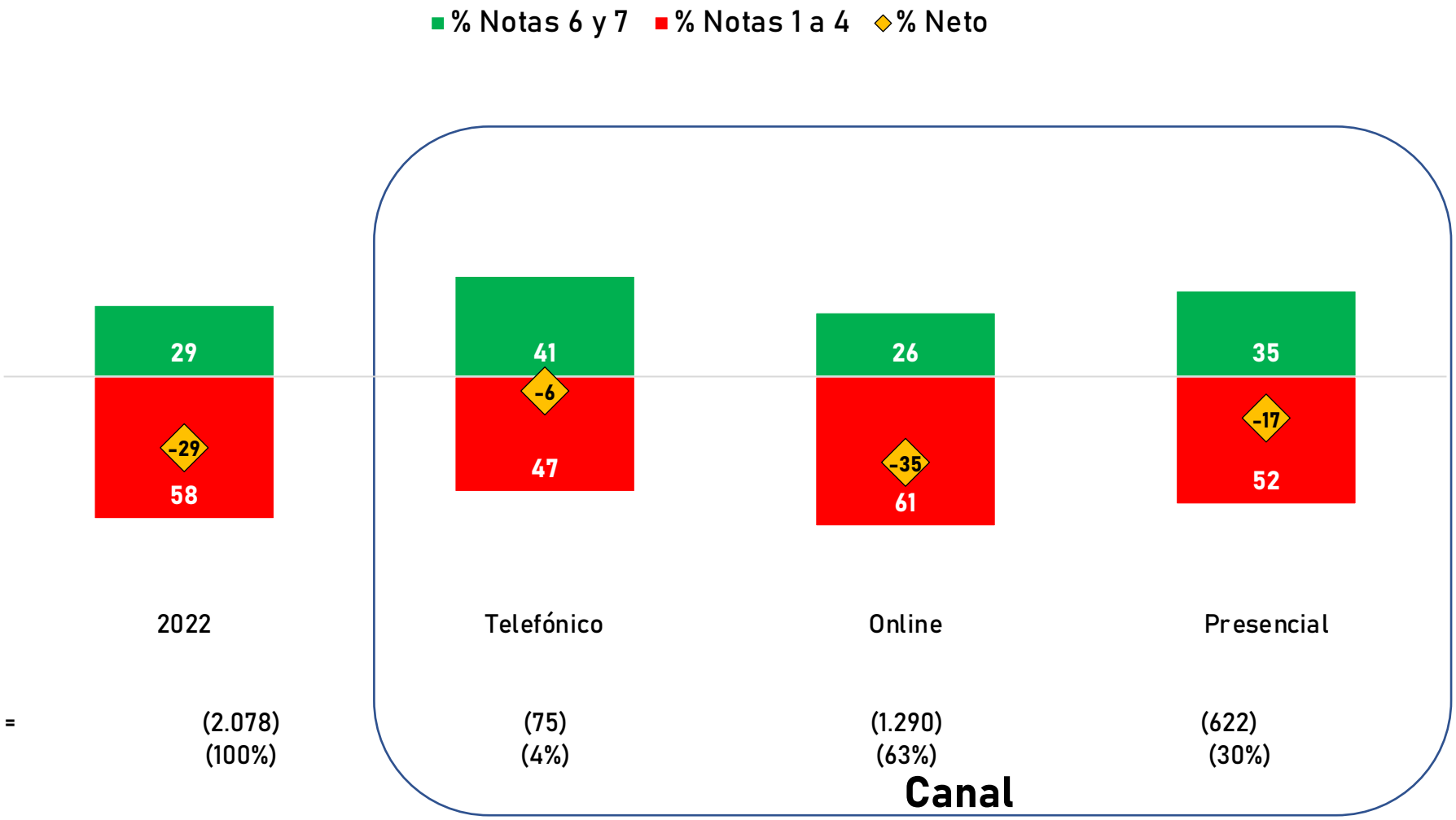


Datos Ponderados
Bases No Ponderadas

Se omiten NS/NR

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL

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

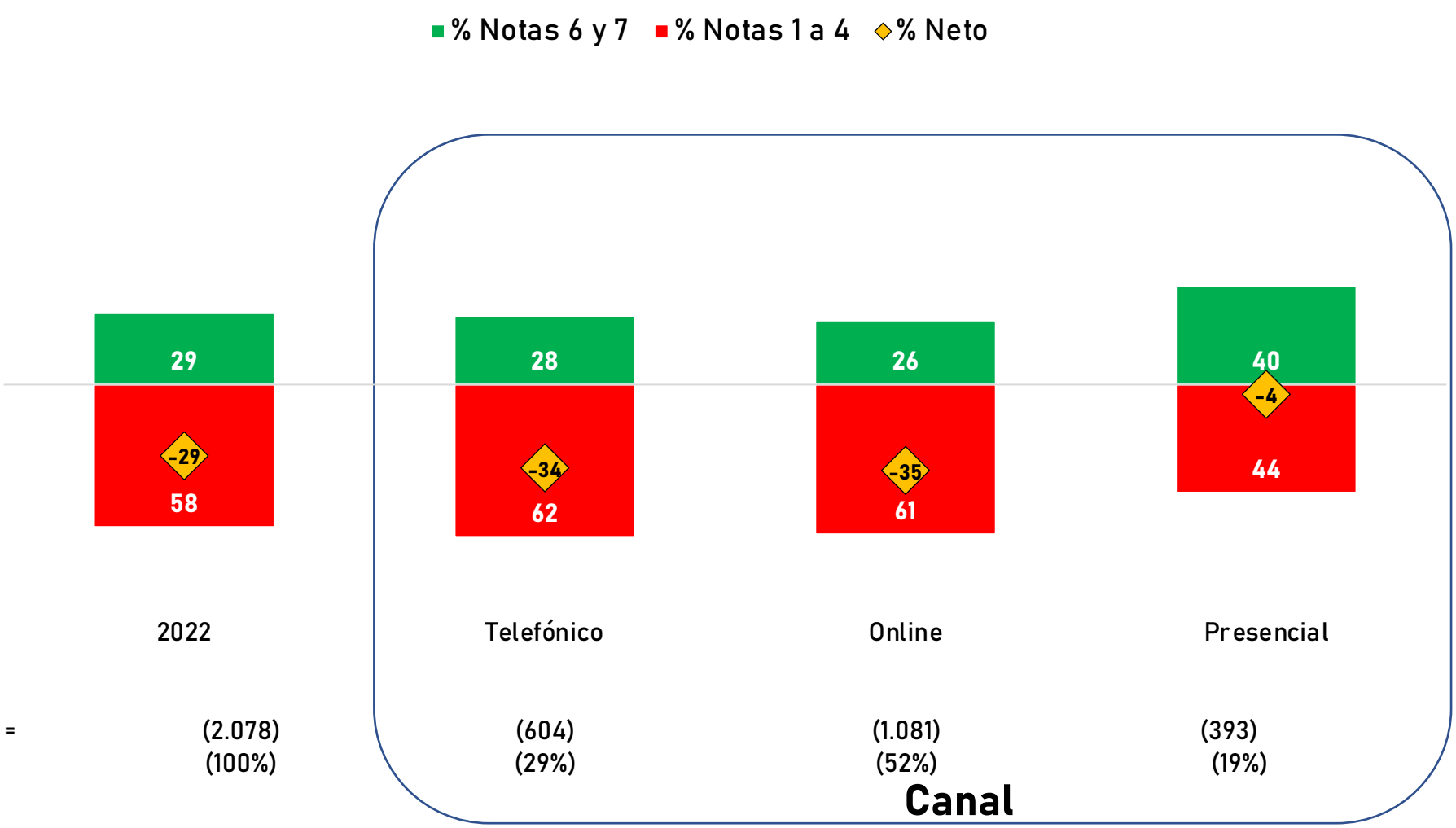


Datos Ponderados
Bases No Ponderadas

Se omiten NS/NR

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL
POR CANAL DE ATENCIÓN SEGÚN BASE DE DATOS

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?

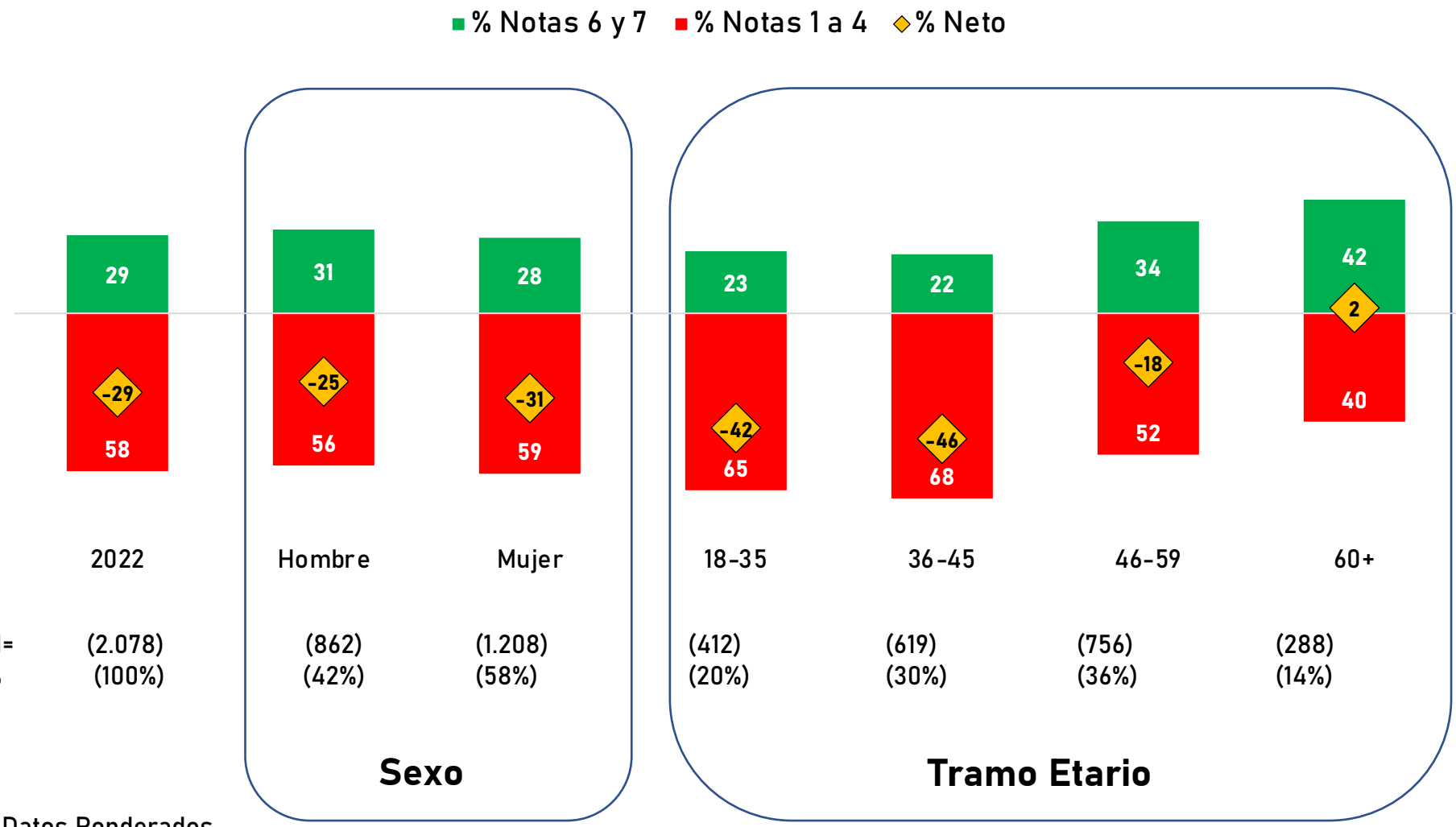


Datos Ponderados
Bases No Ponderadas

Se omiten NS/NR

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR SEXO y TRAMO ETARIO

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?

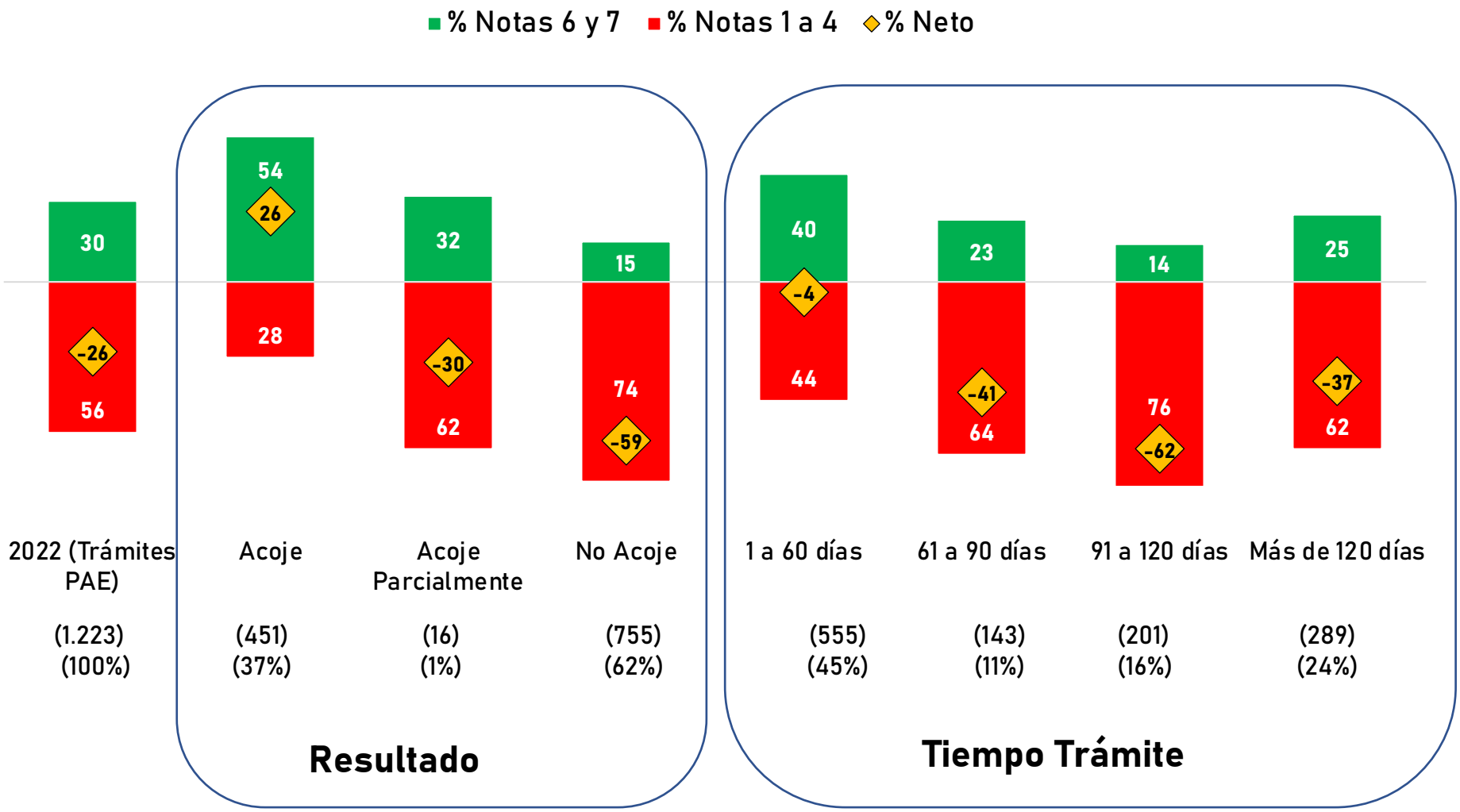


Datos Ponderados
Bases No Ponderadas

Se omiten NS/NR

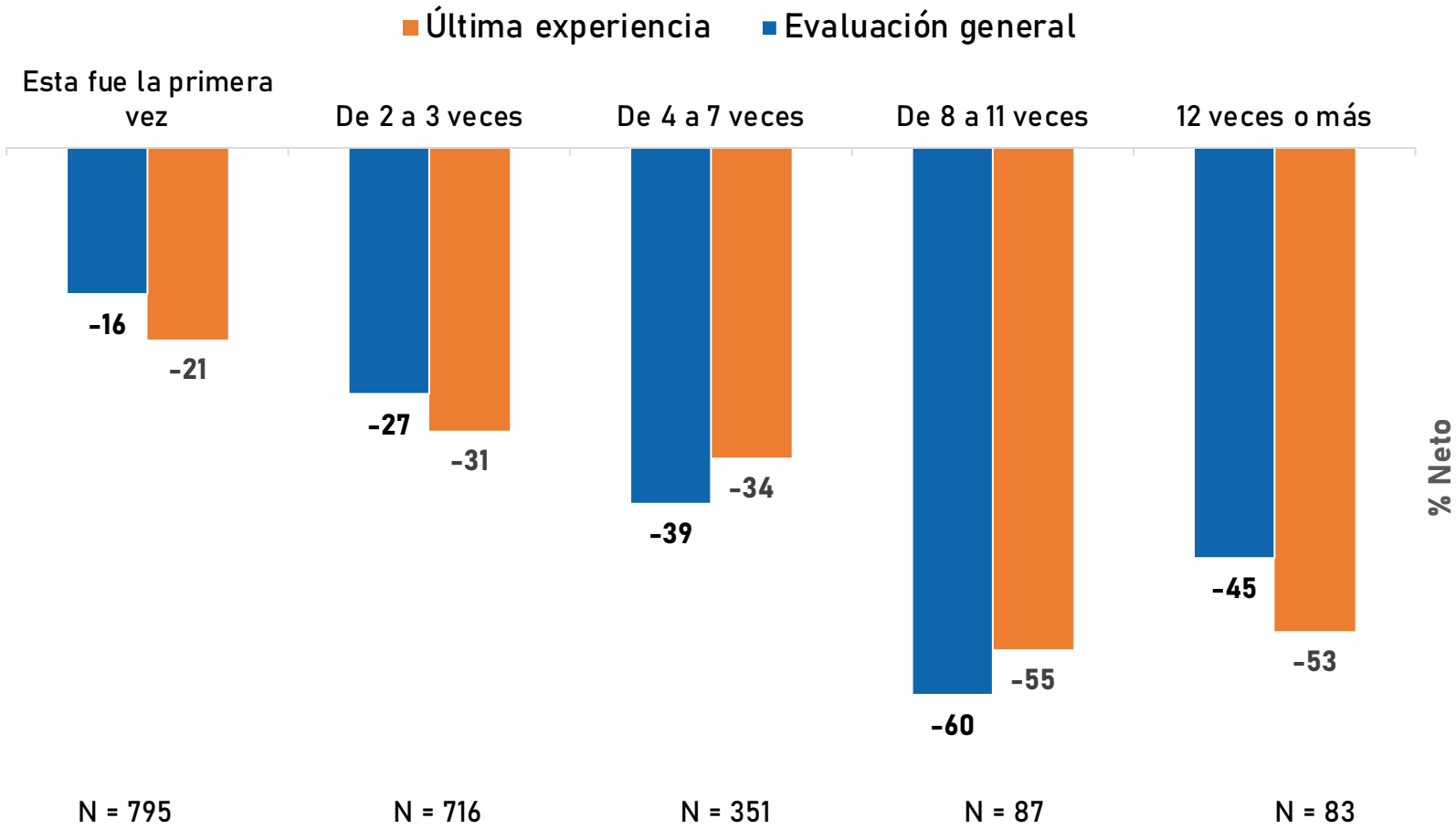
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR RESULTADO Y TIEMPO DEL TRAMITE

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



Se omiten NS/NR

EVALUACIÓN GENERAL VS EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA SEGÚN RECURRENCIA

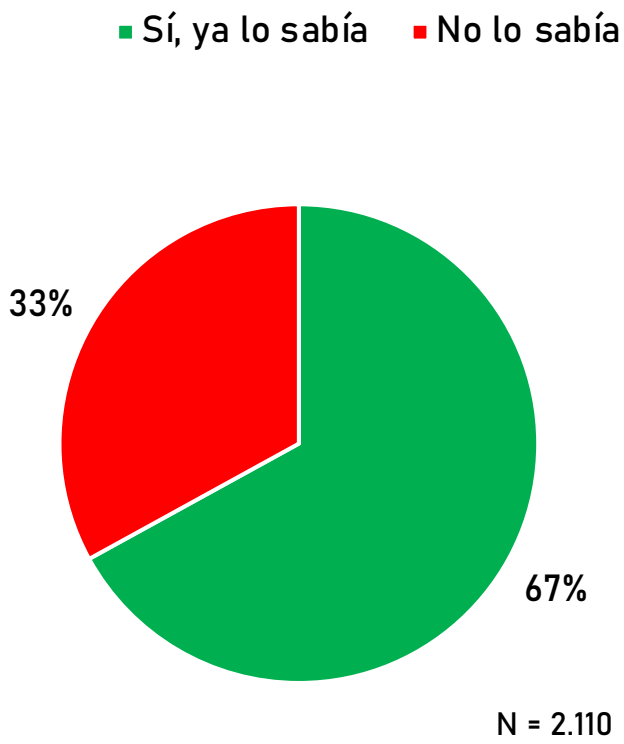


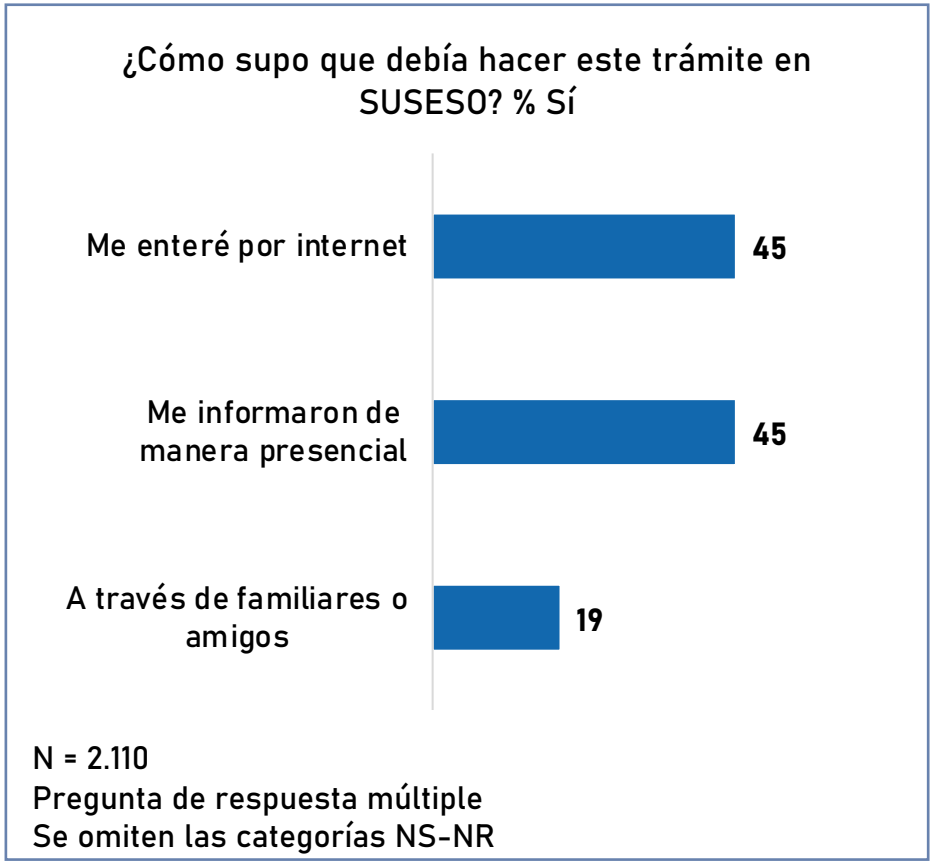
Datos Ponderados
Bases No Ponderadas

Se omiten NS/NR

CONOCIMIENTO INSTITUCIÓN (%)

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

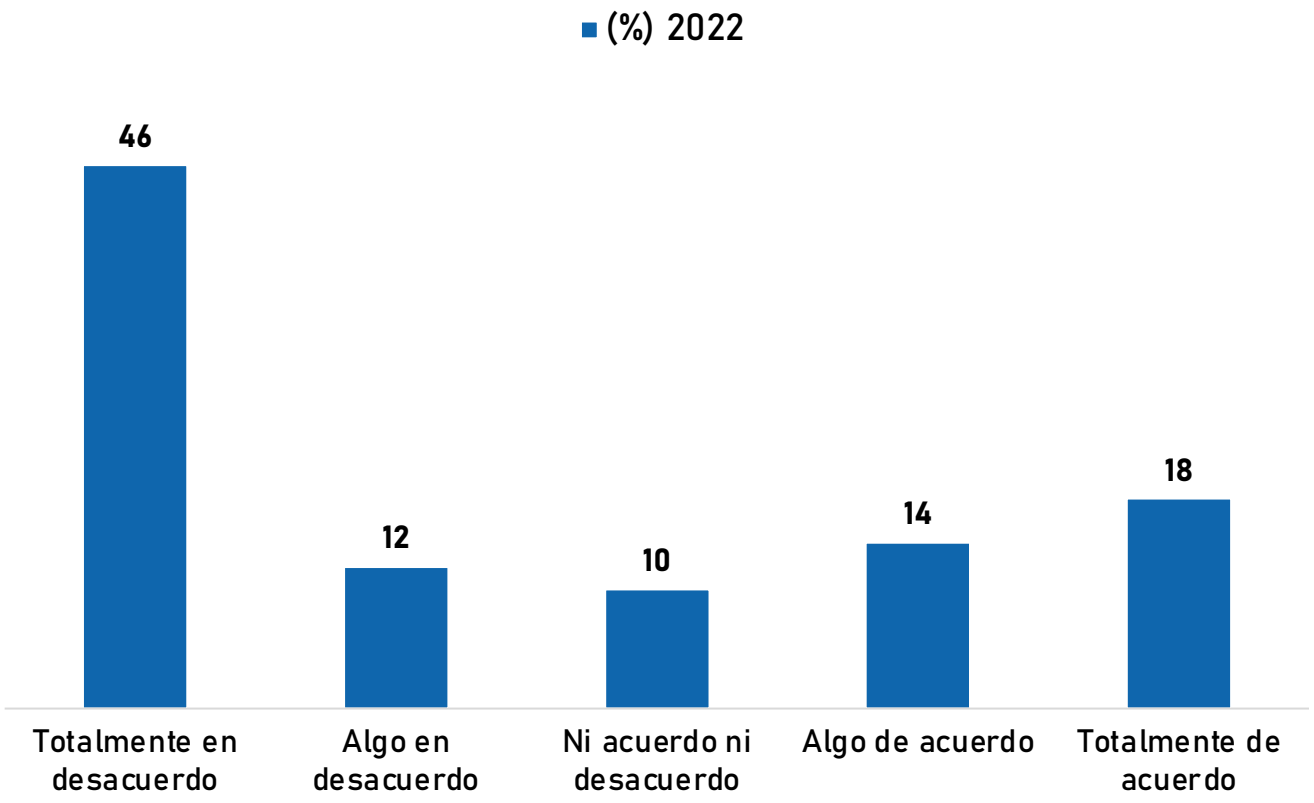




Datos Ponderados
Bases No Ponderadas

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) SUSESO

Esta experiencia de servicio en SUSESO aumentó mi confianza en el servicio público:

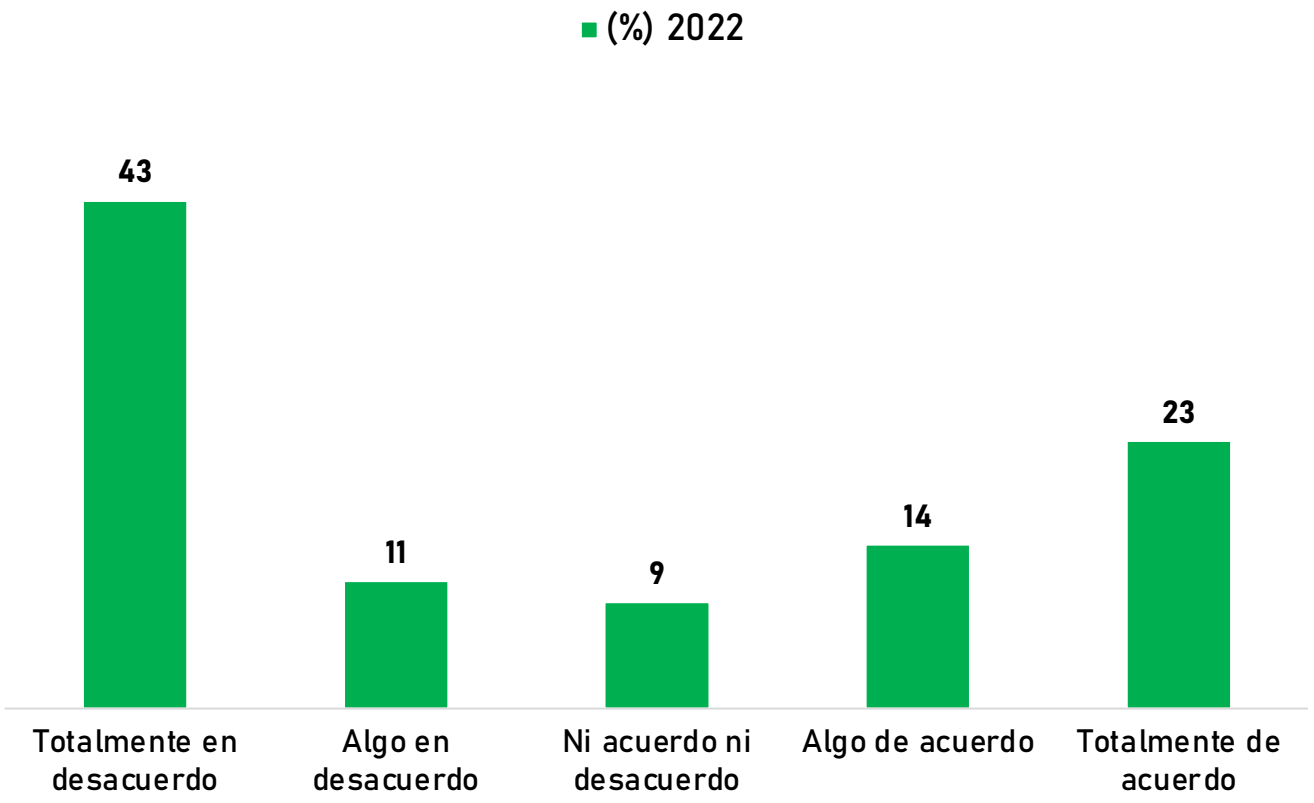


N = 2.110

Datos Ponderados
Bases No Ponderadas

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) SUSESO

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en SUSESO:

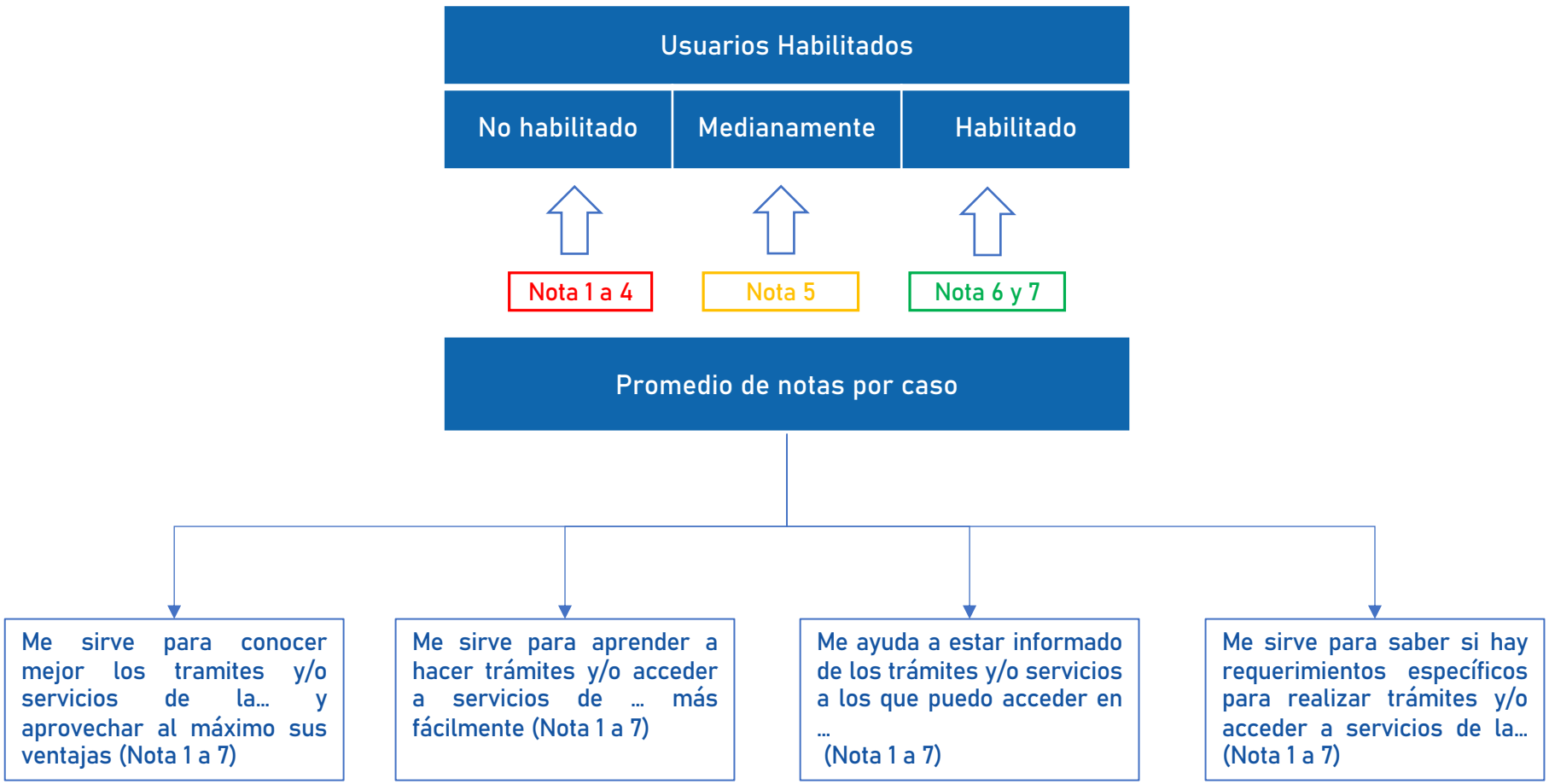


N = 2.110

Datos Ponderados
Bases No Ponderadas

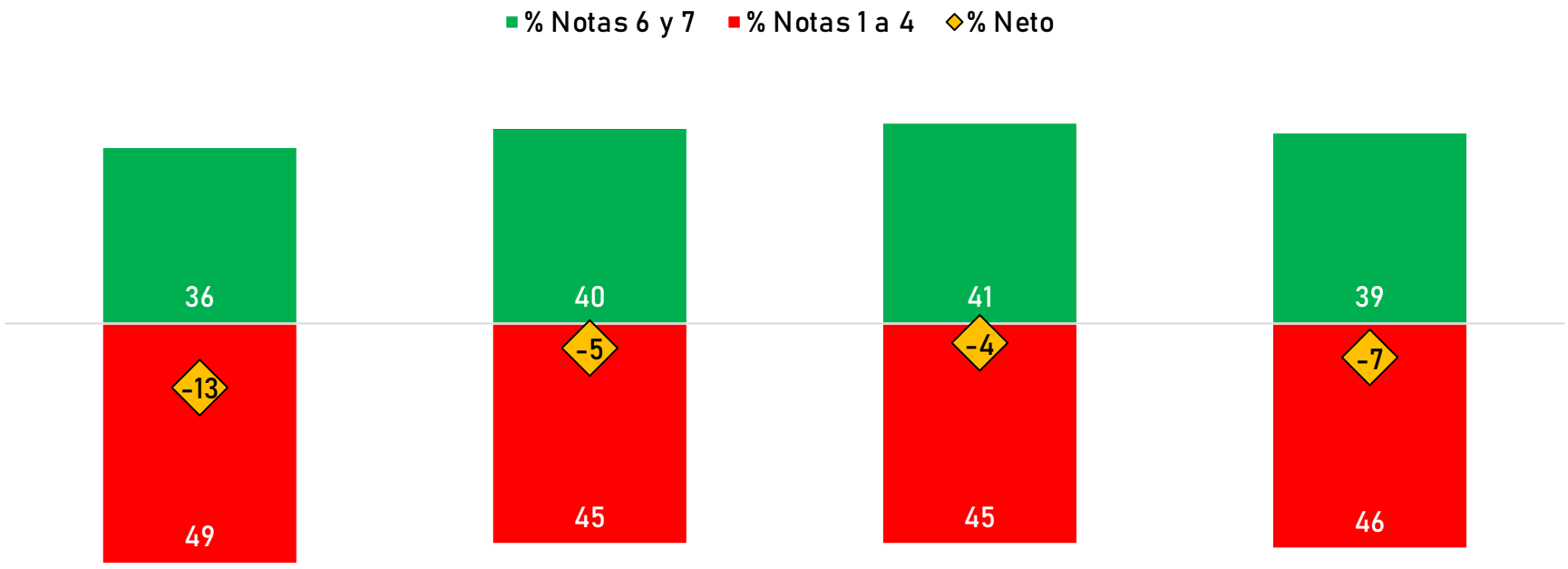
VII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – HABILITACIÓN Y PRESENCIA DE PROBLEMAS

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



HABILITACIÓN (%) SUSESO

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



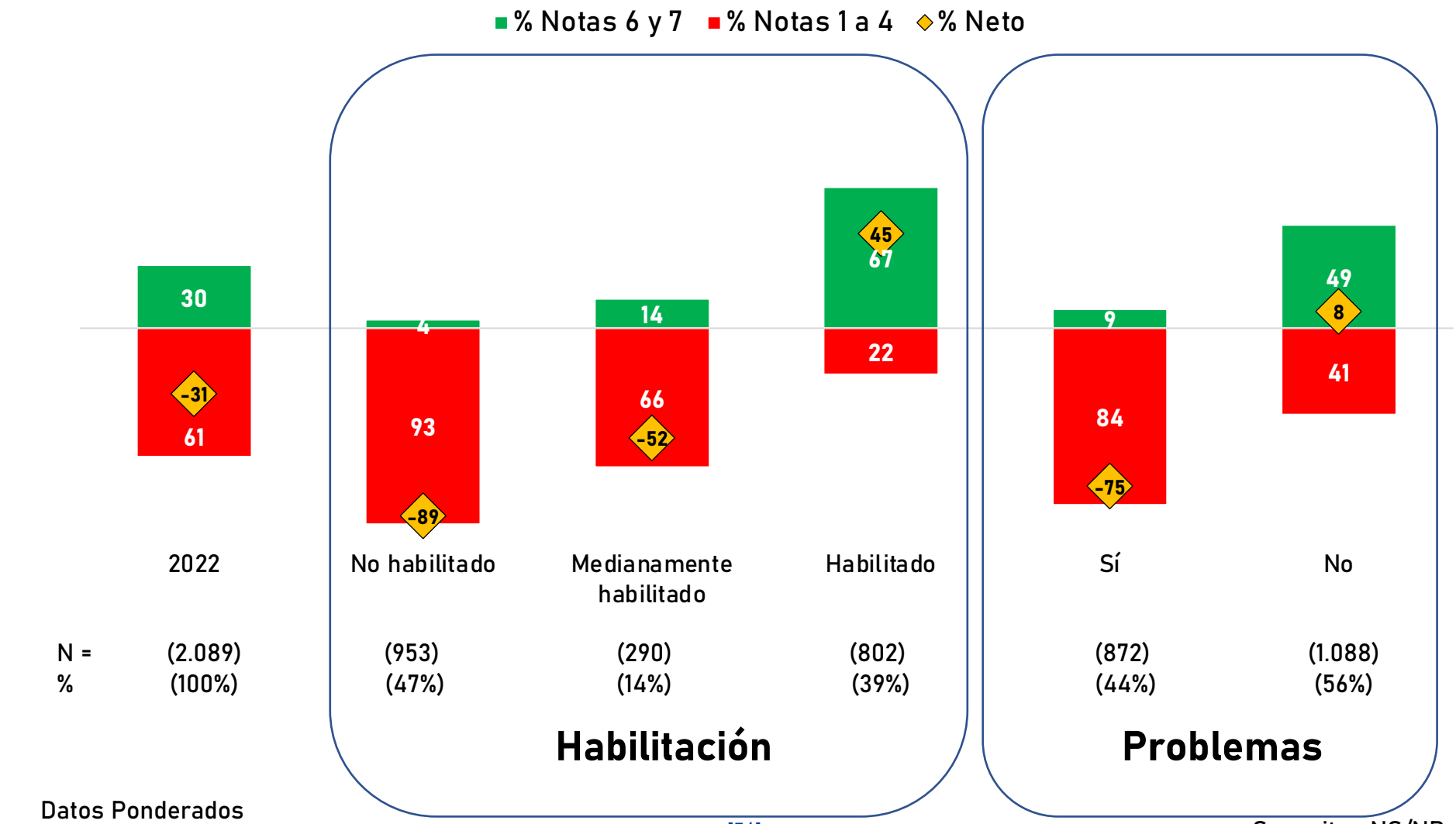
Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la Institución y aprovechar al máximo sus ventajas	Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de la Institución más fácilmente	Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en la Institución	Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de la Institución
N = 2.042	N = 2.038	N = 2.033	N = 2.032

Datos Ponderados
Bases No Ponderadas

Se omiten NS/NR

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

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

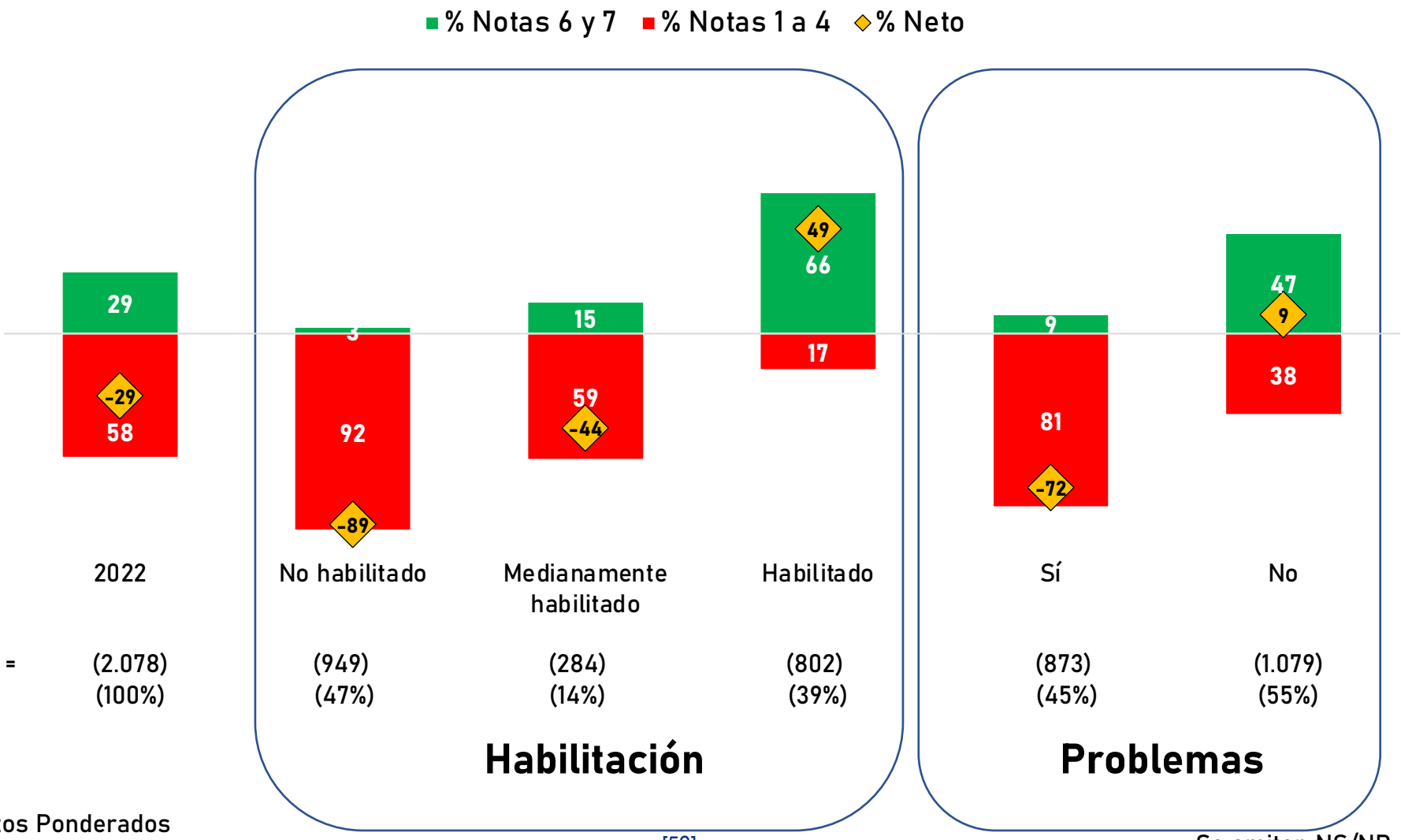


Datos Ponderados
Bases No Ponderadas

Se omiten NS/NR

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?

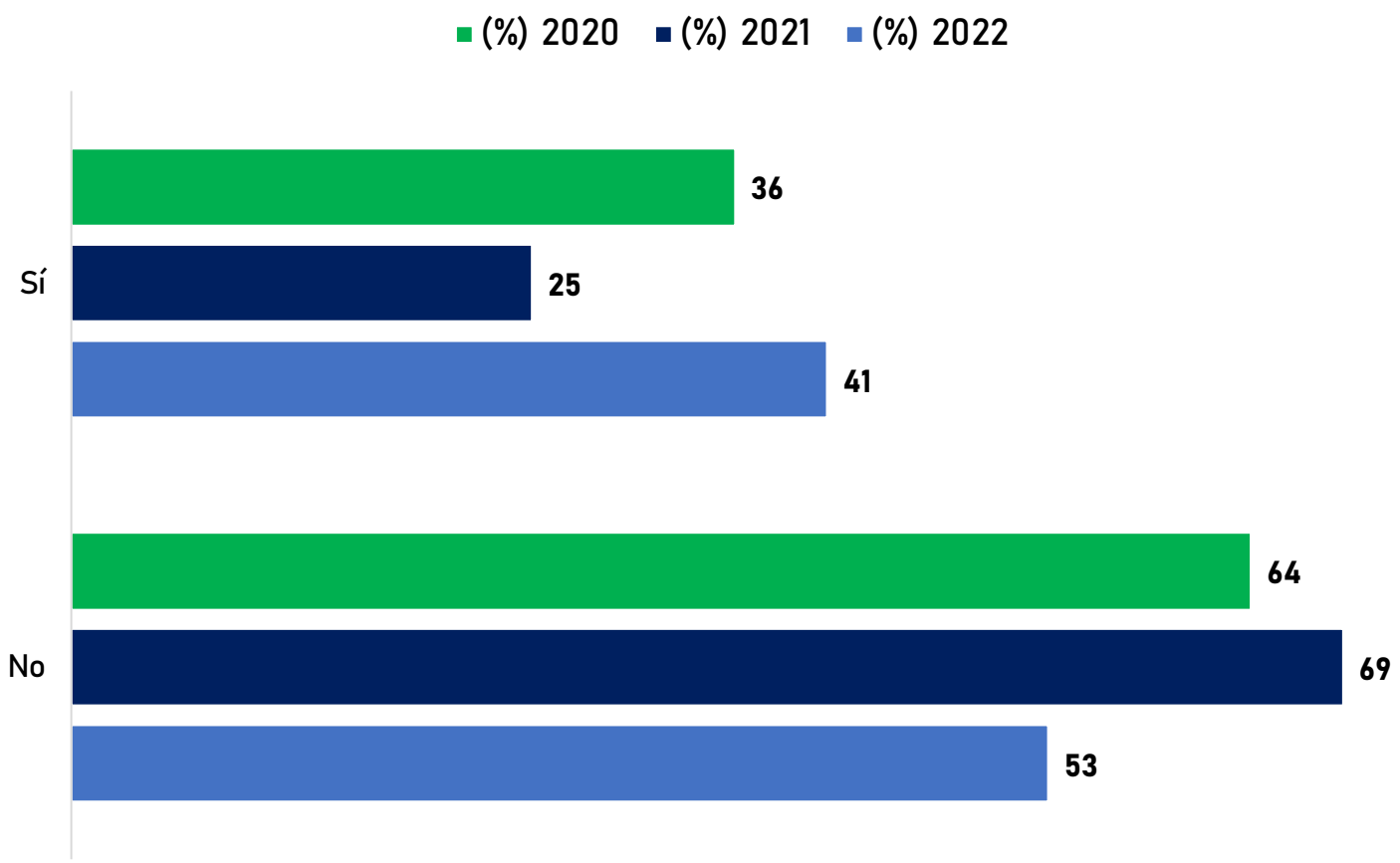


Datos Ponderados
Bases No Ponderadas

Se omiten NS/NR

PROBLEMAS – OCURRENCIA (%)
AÑO1 –2022

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



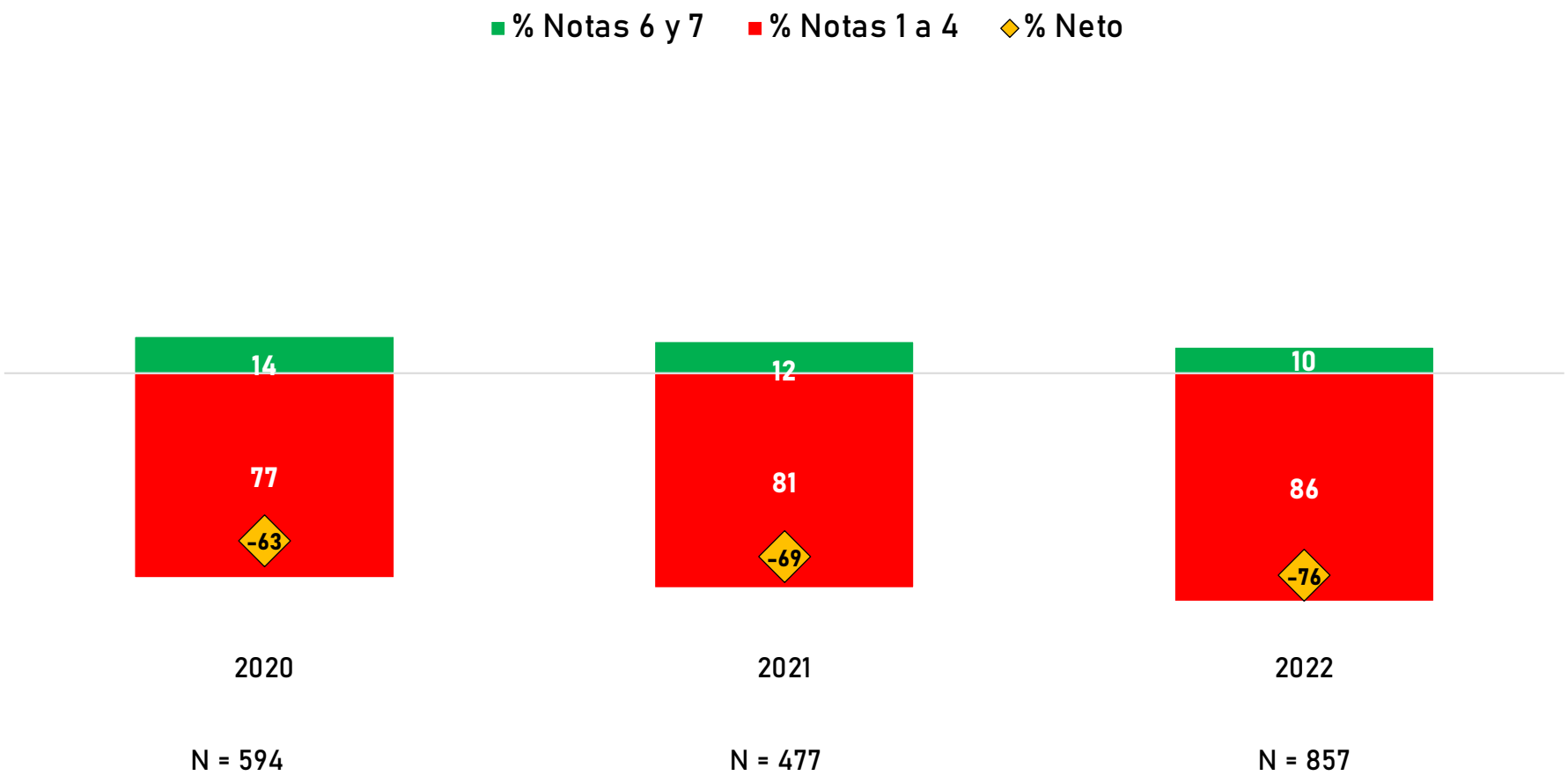
N 2020 = 1.687
N 2021= 1.843
N 2022 = 2.110

Datos Ponderados
Bases No Ponderadas

Se omiten NS/NR

PROBLEMAS – SATISFACCIÓN CON RESPUESTA (%)

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



Datos Ponderados
Bases No Ponderadas

Se omiten NS/NR

PROBLEMAS – TIPO(%)

¿Qué problema tuvo?



N 2022 = 876

Respuesta Múltiple

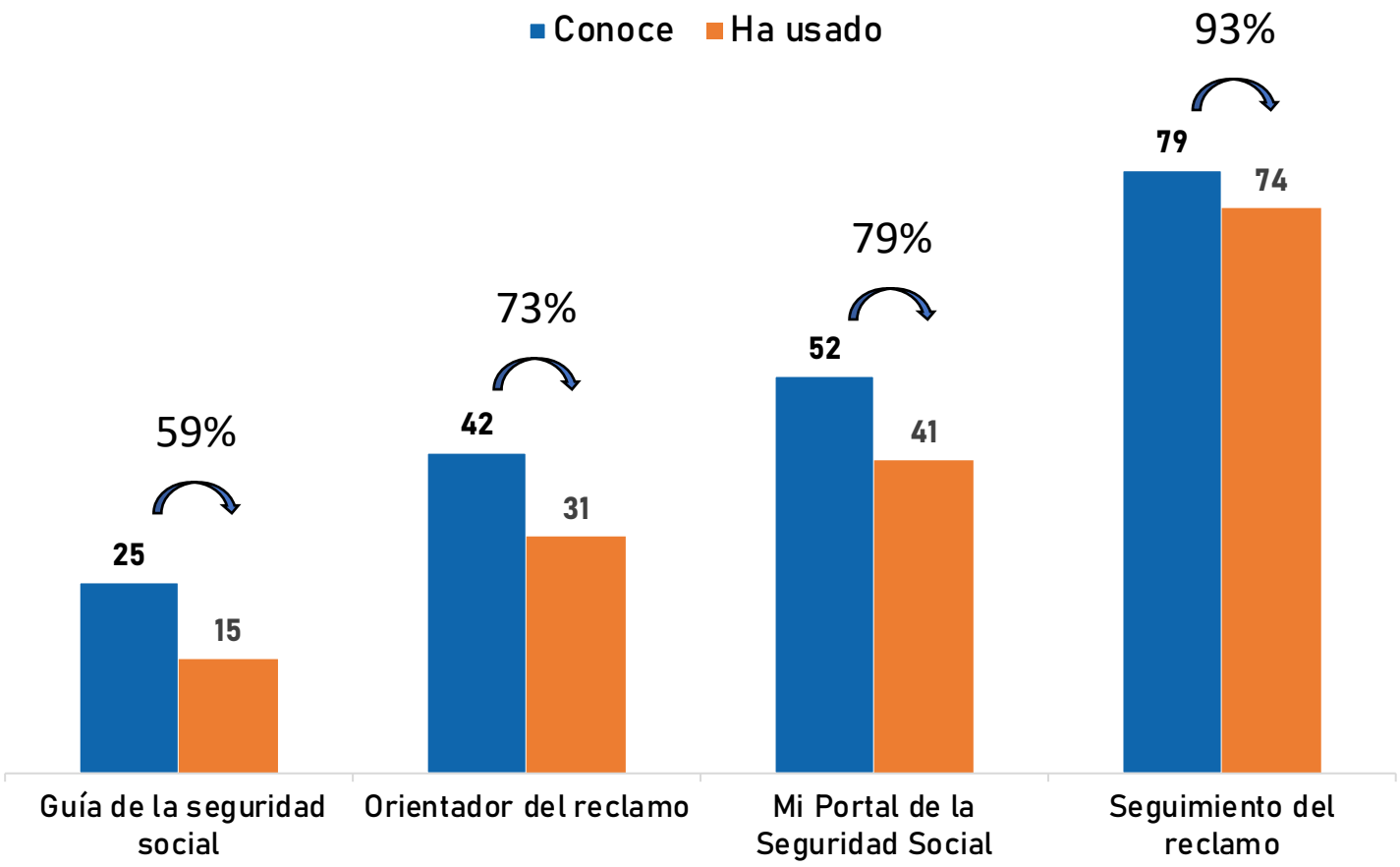
Datos Ponderados

Bases No Ponderadas

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

CONOCIMIENTO Y USO DE SERVICIOS

Conoce / ha usado los siguientes servicios



Datos Ponderados
Bases No Ponderadas

N = 2.110

IX. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

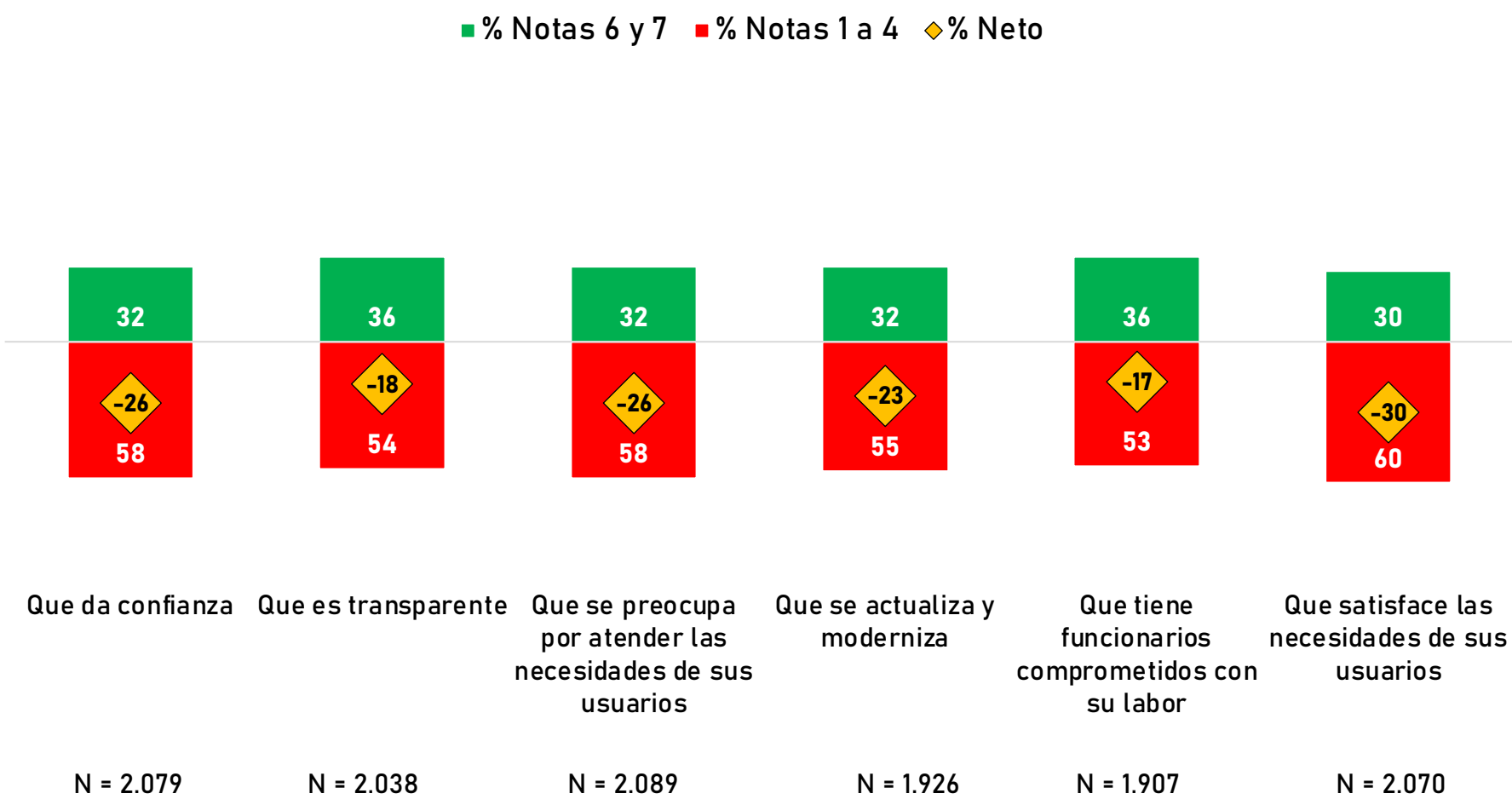
MODELO DE ANÁLISIS

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



IMAGEN INSTITUCIONAL (%)

Ahora pensando en la institución en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?

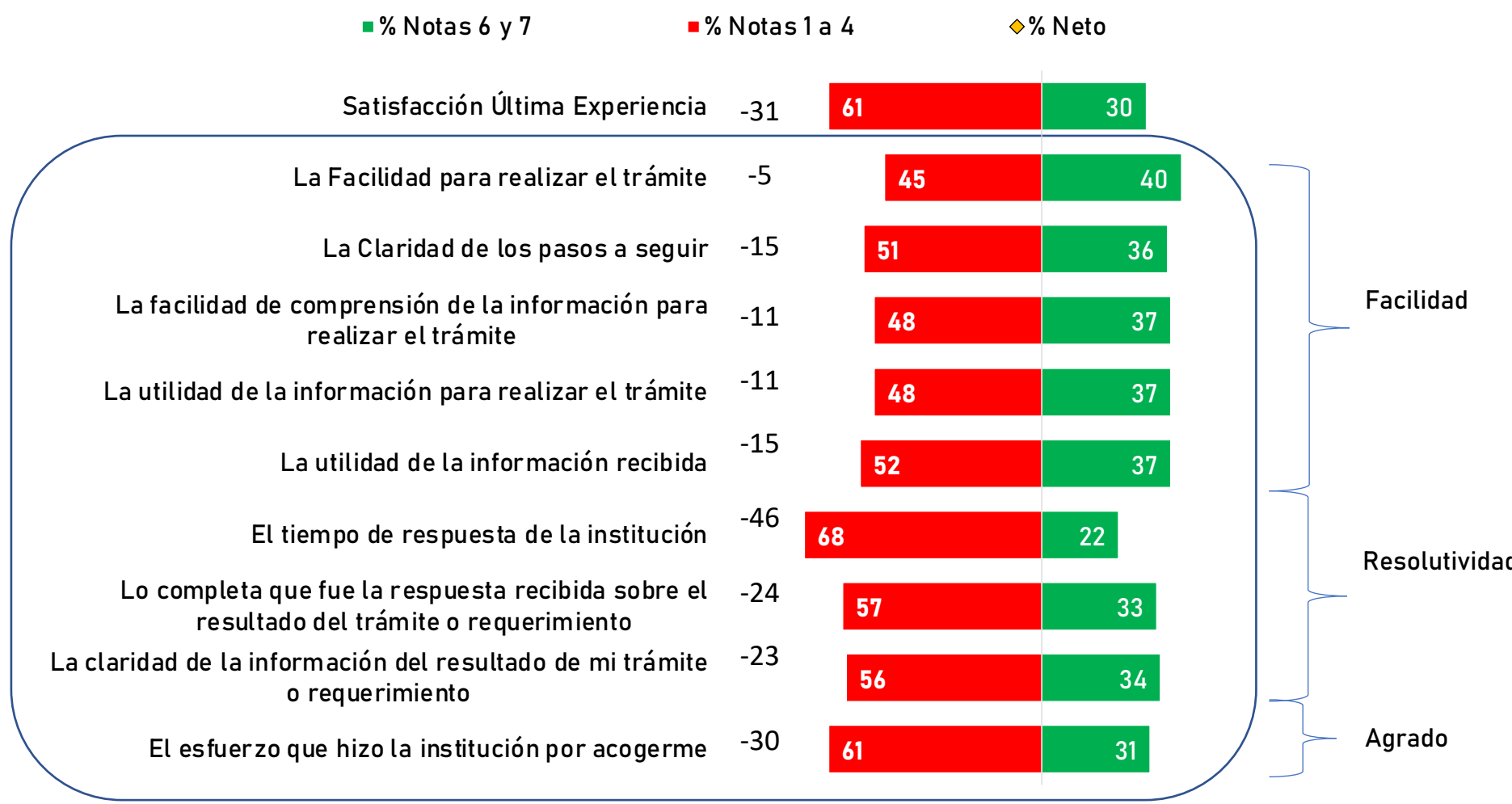


Datos Ponderados
Bases No Ponderadas

Se omiten NS/NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

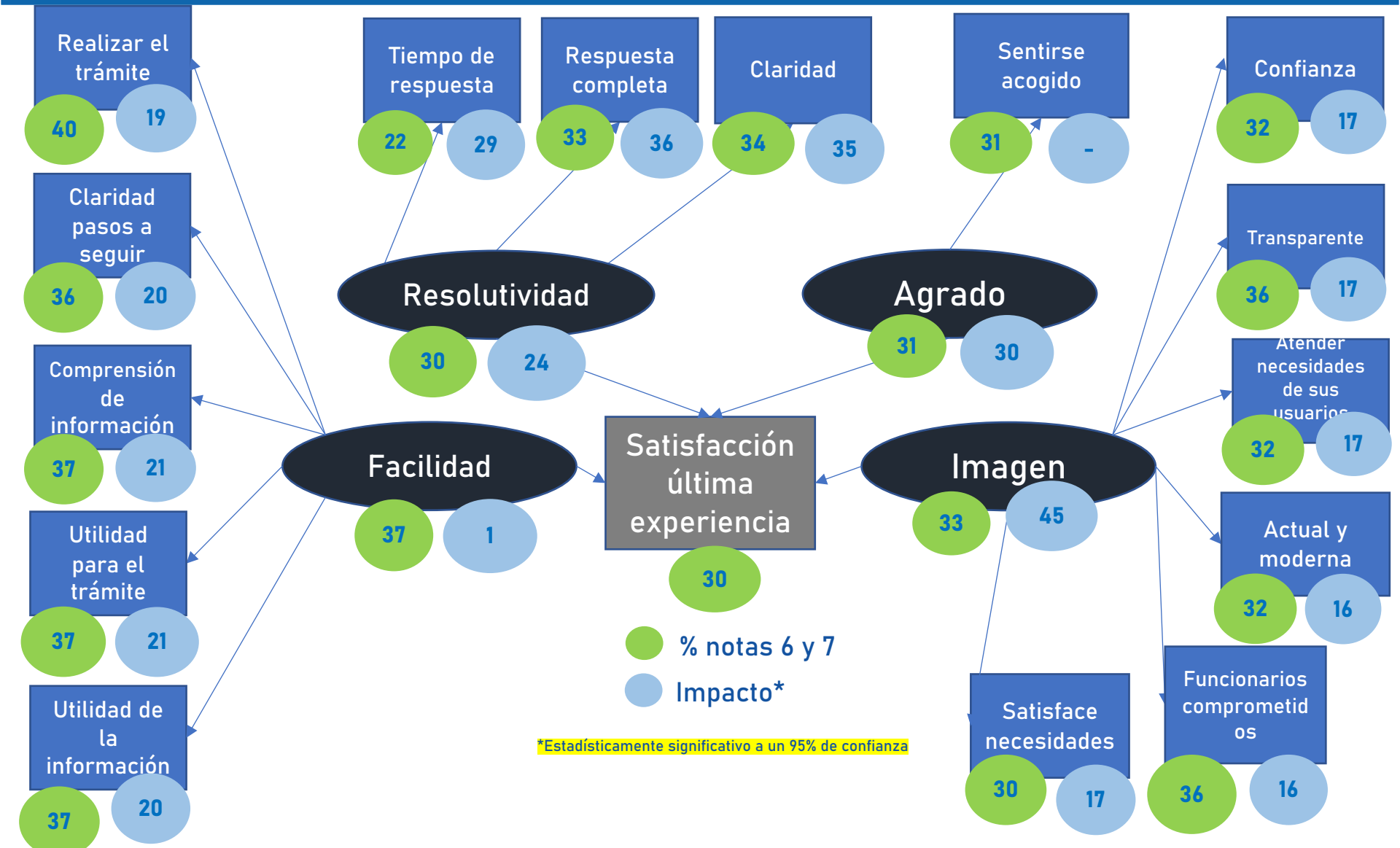
Considerando la última experiencia haciendo un trámite en SUSESO, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente"



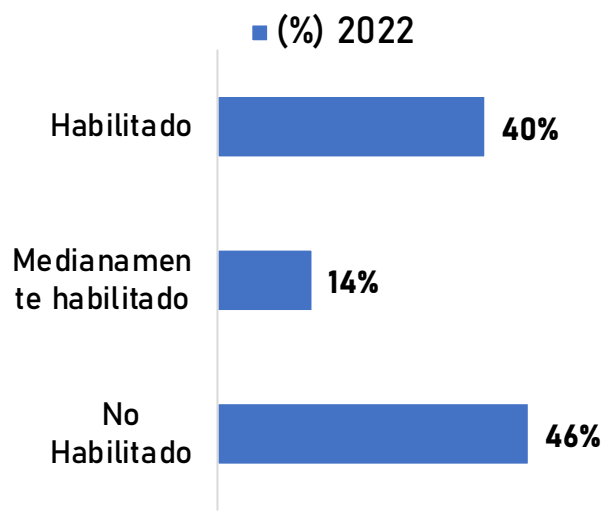
Datos Ponderados
Bases No Ponderadas

N = 2110

MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES



HABILITACIÓN Y PROBLEMAS



TUVO PROBLEMAS	NO TUVO PROBLEMAS
16%	60%
13%	14%
70%	25%

N = 2.059 N = 859 N = 1080

Datos Ponderados
Bases No Ponderadas

“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

LÍNEA 4

CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL
DIRECCIÓN DE PREVISION DE CARABINEROS DE CHILE
DIRECCIÓN DEL TRABAJO
DIRECCIÓN GENERAL DE CRÉDITO PRENDARIO
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
SUBSECRETARÍA DE BIENES NACIONALES
INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL
SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO
SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL
DIRECCIÓN DE VIALIDAD