“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Servicio de Tesorería General de la República

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:
Carlos Pinto

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 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

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	:	Encuestas Telefónicas con CATI y Encuestas Web con CAWI
Universo	:	Usuarios de la Tesorería General de la República
Muestreo	:	Probabilístico en la selección de usuarios 2022 perfilados de acuerdo a las variables de segmentación (trámite y canal).
Marco Muestral	:	Se consideran usuarios que realizaron trámites entre abril y mayo 2022
Muestra	:	2920 casos totales
Error	:	+/- 1,8% 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	:	29 julio al 4 de octubre de 2022

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Trámites	Presencial	Telefónico	Oficina Virtual	Página Web con login	Pág Web sin login	Muestra efectiva (total)	Universo	
	n	n	n	n	n	n	n	Error
Pago contribuciones	-	-	-	-	396	396	1.999.628	4,6%
Pago (convenio, otros pagos)	120	-	27	609	-	756	809.952	3,7%
Beneficios y devoluciones	255	-	239	-	-	494	37.257	4,5%
Comprobantes y Certificados	116	-	-	444	-	560	673.797	4,4%
Entrega de información y otros	115	408	170	21	-	714	108.113	3,7%
Total	606	408	436	1.074	396	2.920	3.628.747	1,8%
Error	4,0%	4,8%	4,7%	3,0%	4,9%	1,8%		

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2022.

FICHA HISTÓRICA DE TRÁMITES

Trámites	2018*	2019	2020	2021	2022
Pago contribuciones	3.124	1.961	1.200	1.148	396
Pago (convenio, otros pagos)			855	1.187	756
Beneficios y devoluciones		527	1.033	293	494
Comprobantes y Certificados		381		420	560
Entrega de información y otros		728		525	714
Total	3.124	3.597	3.088	**3.573**	2.920

2018* no se cuoteo por trámite ni se codifico esta variable.

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

CATI

Situación	Llamados	%
Entrevistas hechas		
10 Entrevista completa	680	10,0%
11 Concertó cita para nuevo llamado con el Entrevistado	509	7,5%
Factibles de entrevistar no logradas		
21 Se negaron y cortaron	291	4,3%
22 Se negó un familiar del entrevistado	35	0,5%
23 Se negó el entrevistado	277	4,1%
24 Cortaron	383	5,6%
No contacto		
25 Entrevistado no está disponible	151	2,2%
26 Se dejó mensaje	9	0,1%
27 No se dejó mensaje	3	0,0%
28 Fallecido(a)	9	0,1%
29 Problemas físicos o mentales del entrevistado	5	0,1%
30 Problema con lenguaje en el hogar	1	0,0%
31 Problema con lenguaje del entrevistado	5	0,1%
32 Otra razón. Especifique	375	5,5%
33 Siempre ocupado	124	1,8%
34 No hay respuesta	2661	39,1%
35 Máquina contestadora	8	0,1%
36 Buzón de voz	859	12,6%
38 Número no funcionando	143	2,1%
39 Número desconectado	12	0,2%
40 Temporalmente fuera de servicio	92	1,4%
Entrevista rechazada por supervisión	3	0,0%
Llamada autoatendida	173	2,5%
Total	6811	100,0%

[12]

CAWI

Situación	Envíos	%
Entrevistado, elegible		
110 Entrevista completa	2.240	1,4%
120 Entrevista Parcial	3.955	2,0%
Factibles de entrevistar no logradas		
210 Mail recibido pero sin ingresar a link	159.258	81,7%
No contacto		
310 Correo no recibido, rebotes, correos inválidos	35.587	18,3%
Total	194.845	100,0%

OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS

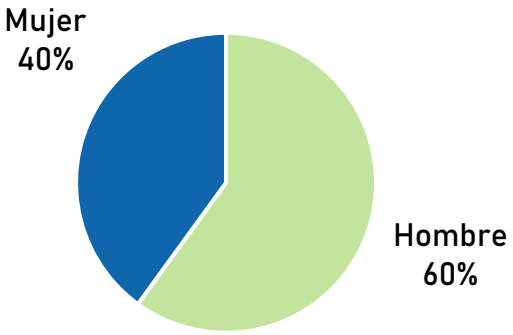
- Las bases de datos de usuarios recibidas identifican adecuadamente los usuarios y trámites medidos (excepto en el trámite pago de contribuciones), y los datos de contacto contenidos en ellas permiten contactar satisfactoriamente a los encuestados.

- En el caso del trámite pago de contribuciones la institución no cuenta con información de contacto de los usuarios por lo que se puso en acción un pop-up para la recolección de la opinión de estos usuarios.

III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

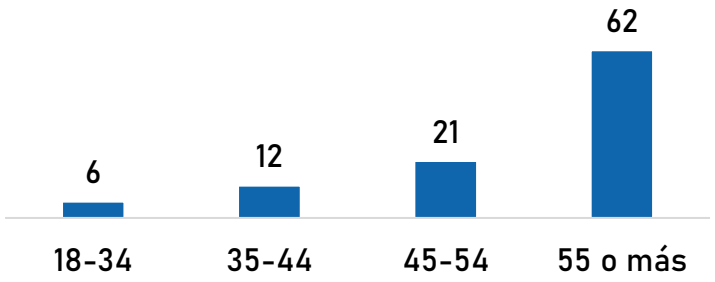
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

Sexo



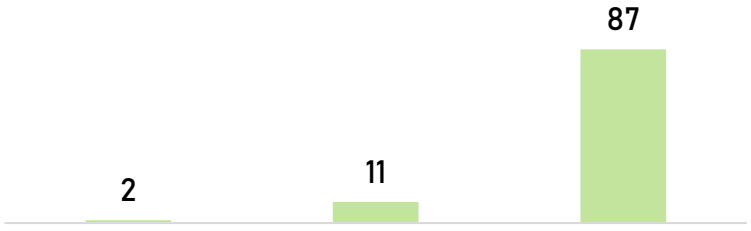
N = 2.897

Edad en Tramos



N = 2.910

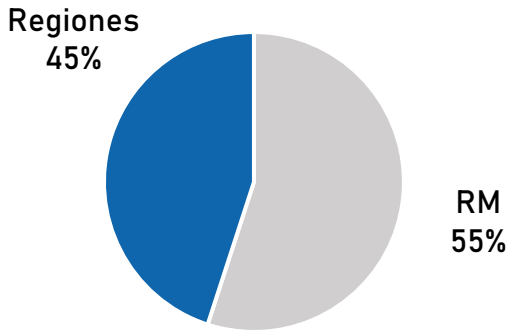
Nivel Educativo



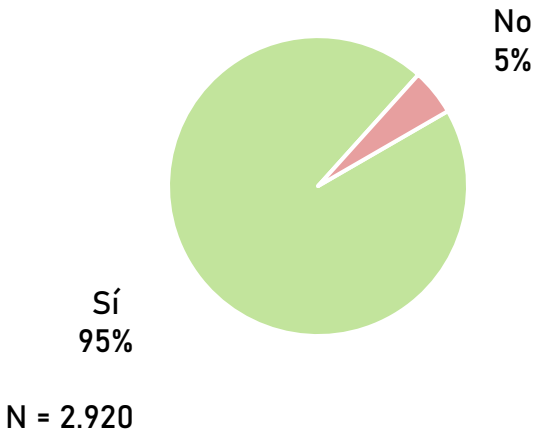
N = 2.220

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

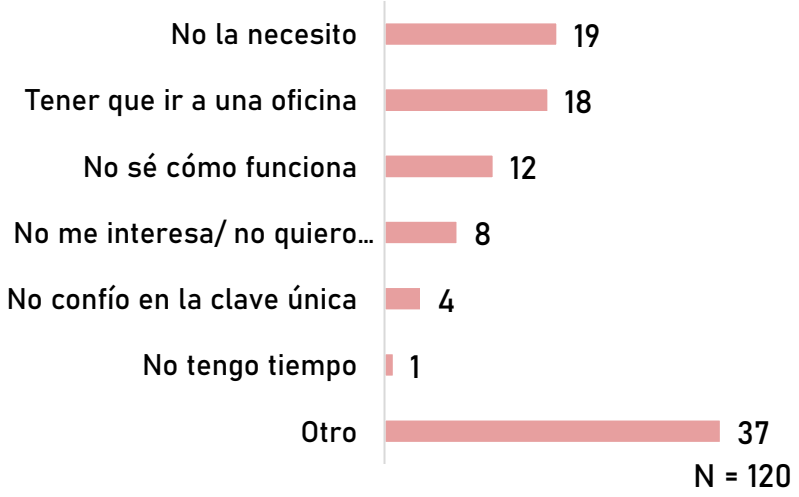
Zona de residencia



Tenencia de Clave Única

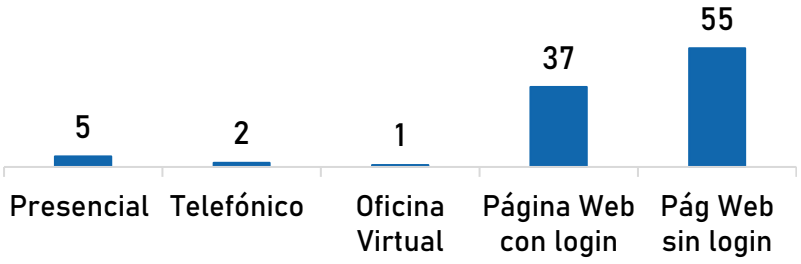


¿Cuál es la principal razón para no tener clave única? % No

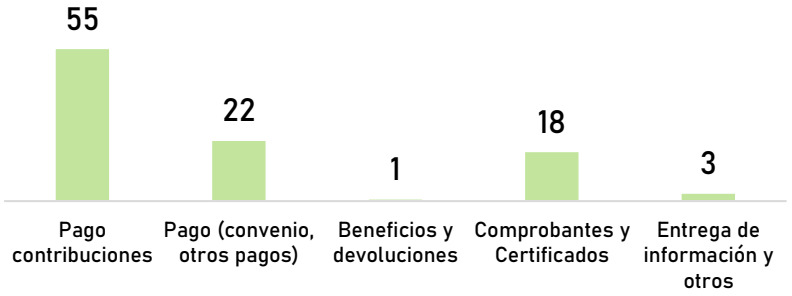


CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

Canal utilizado para el trámite



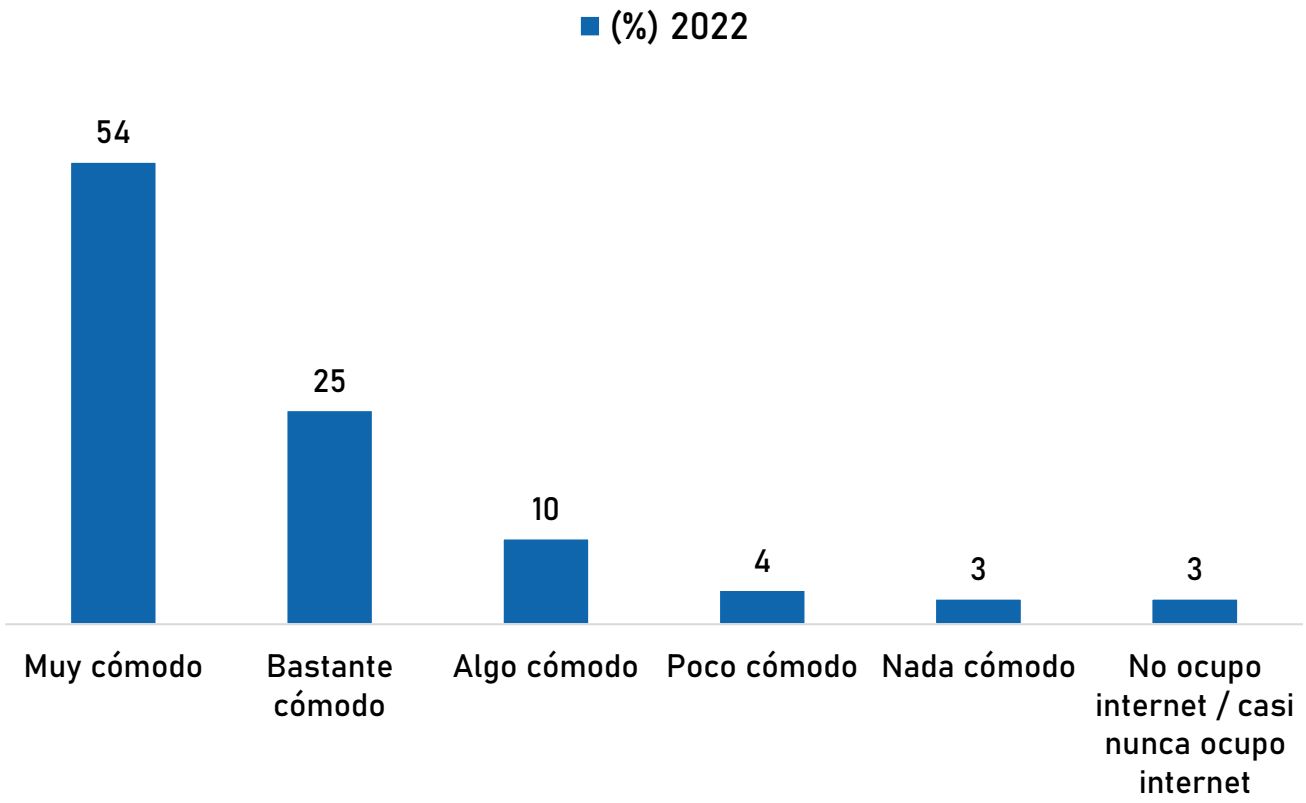
Trámite



N = 2.920

EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

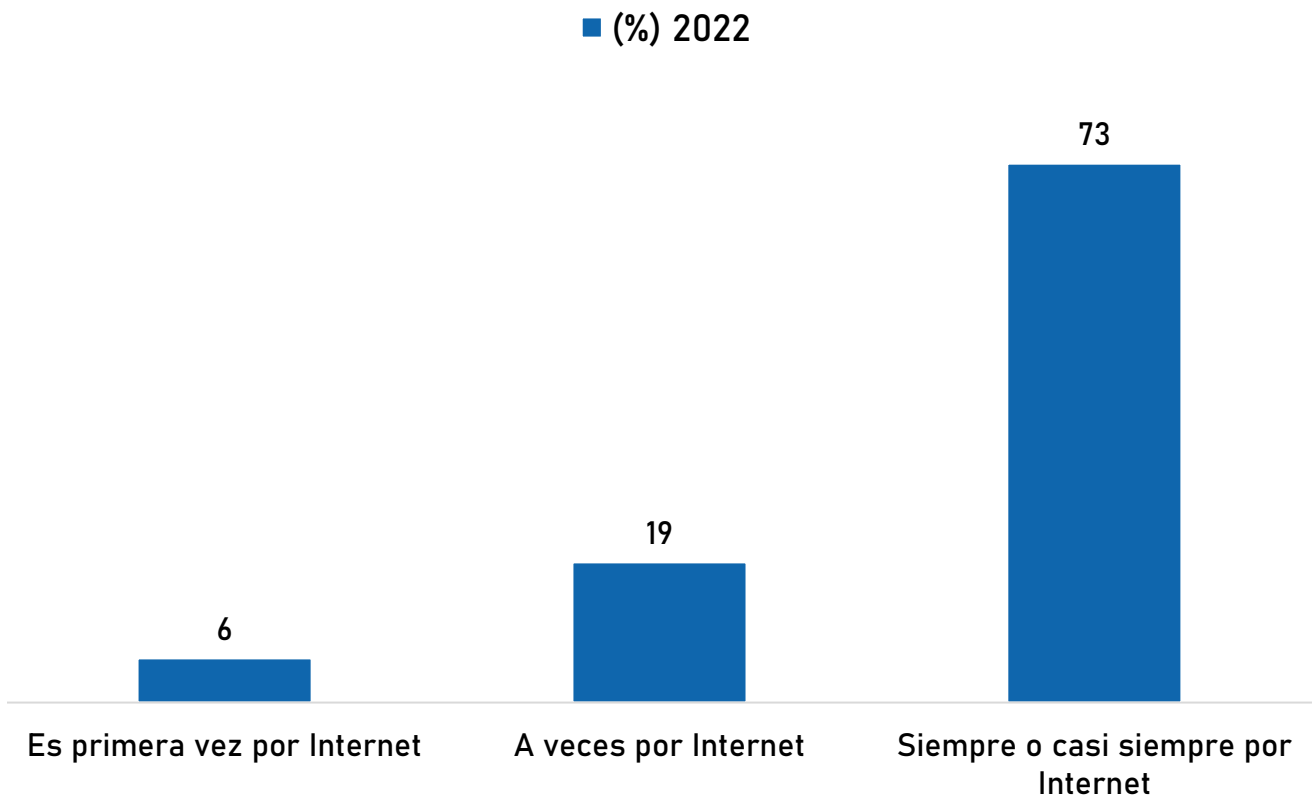
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 2.920
Se excluye Ns-Nr

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

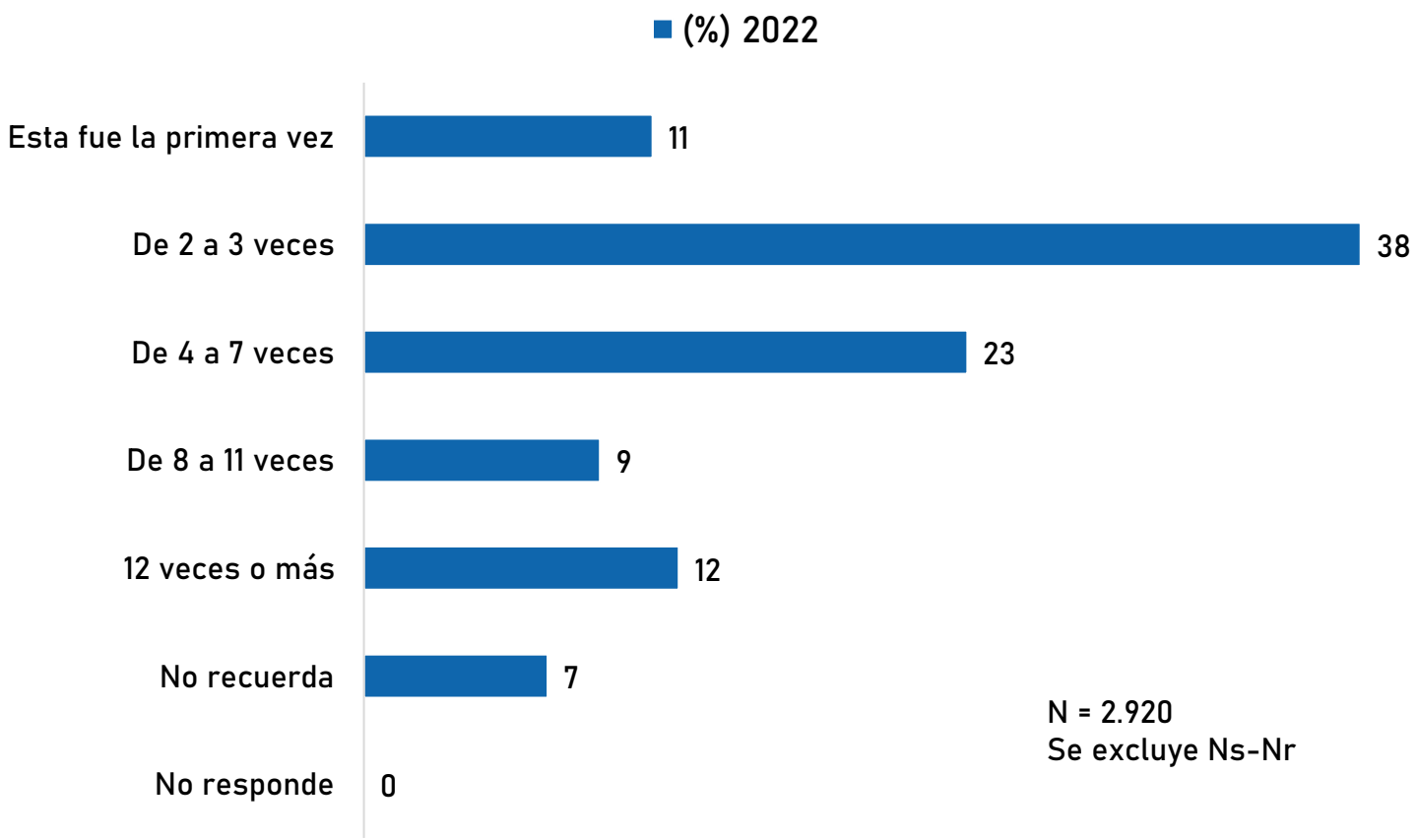
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 1.704
Se excluye Ns-Nr

INTENSIDAD DEL USUARIO (%) DE LA TESORERÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

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



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.

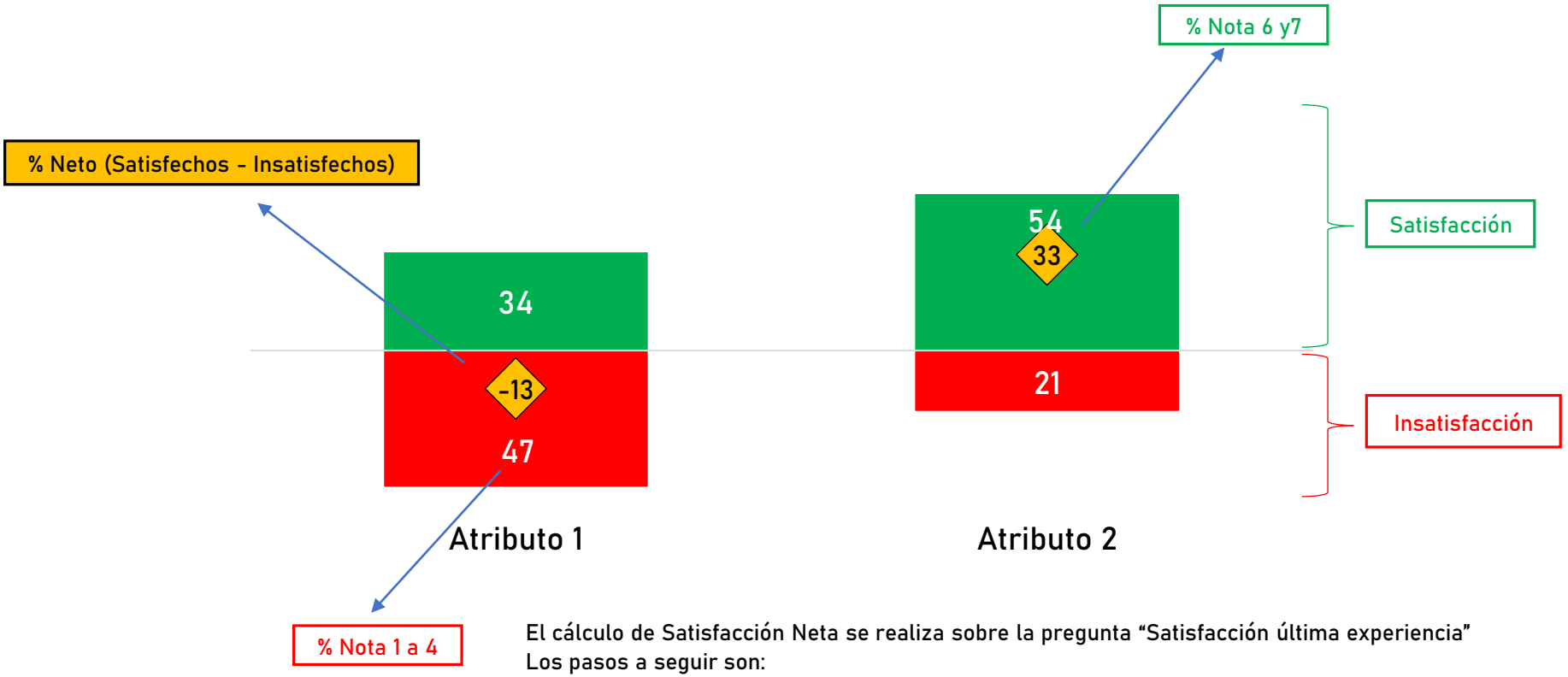
- La medición se concentra en el viaje de usuario: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

- 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

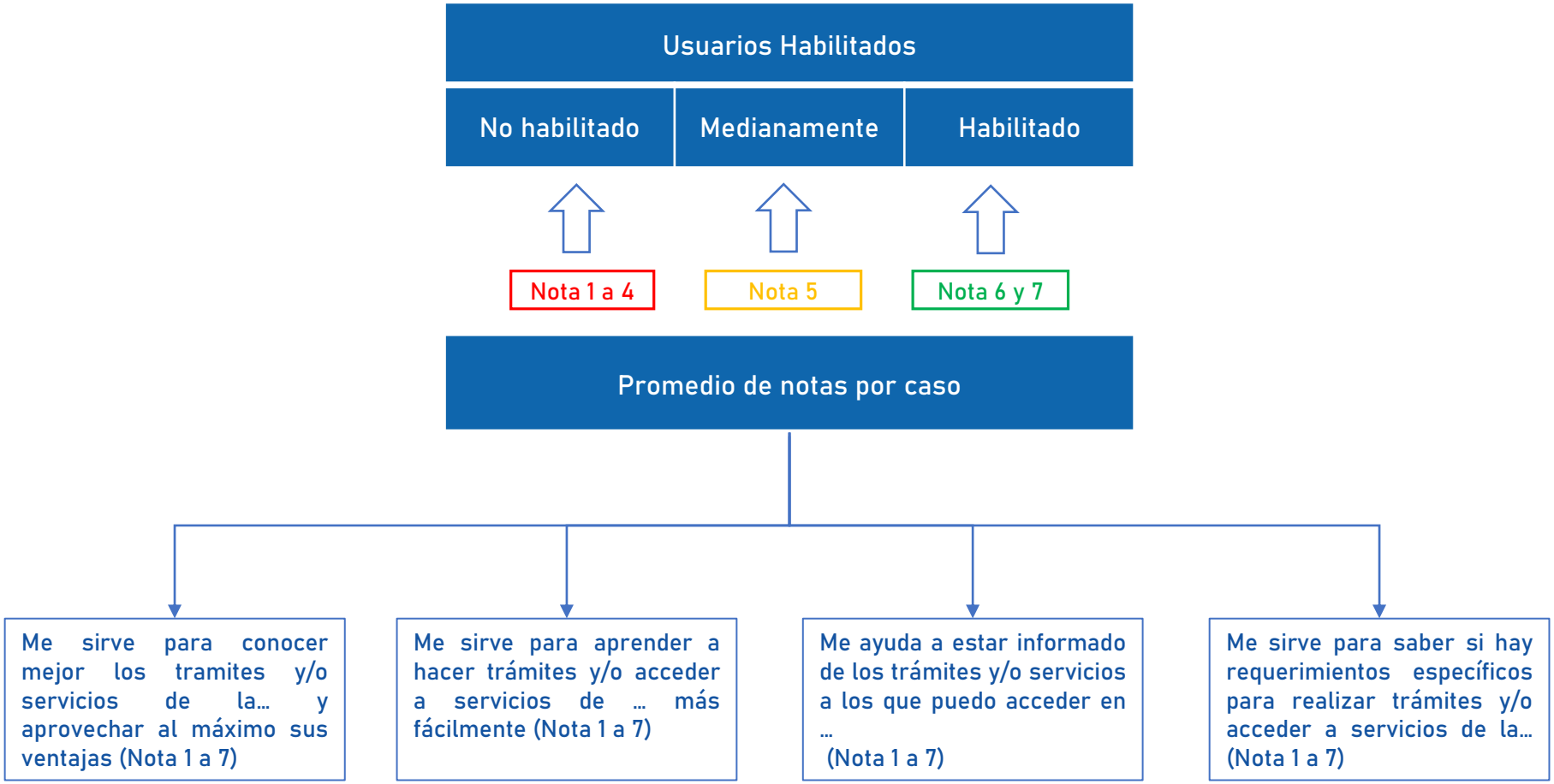
HABILITACIÓN

- 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

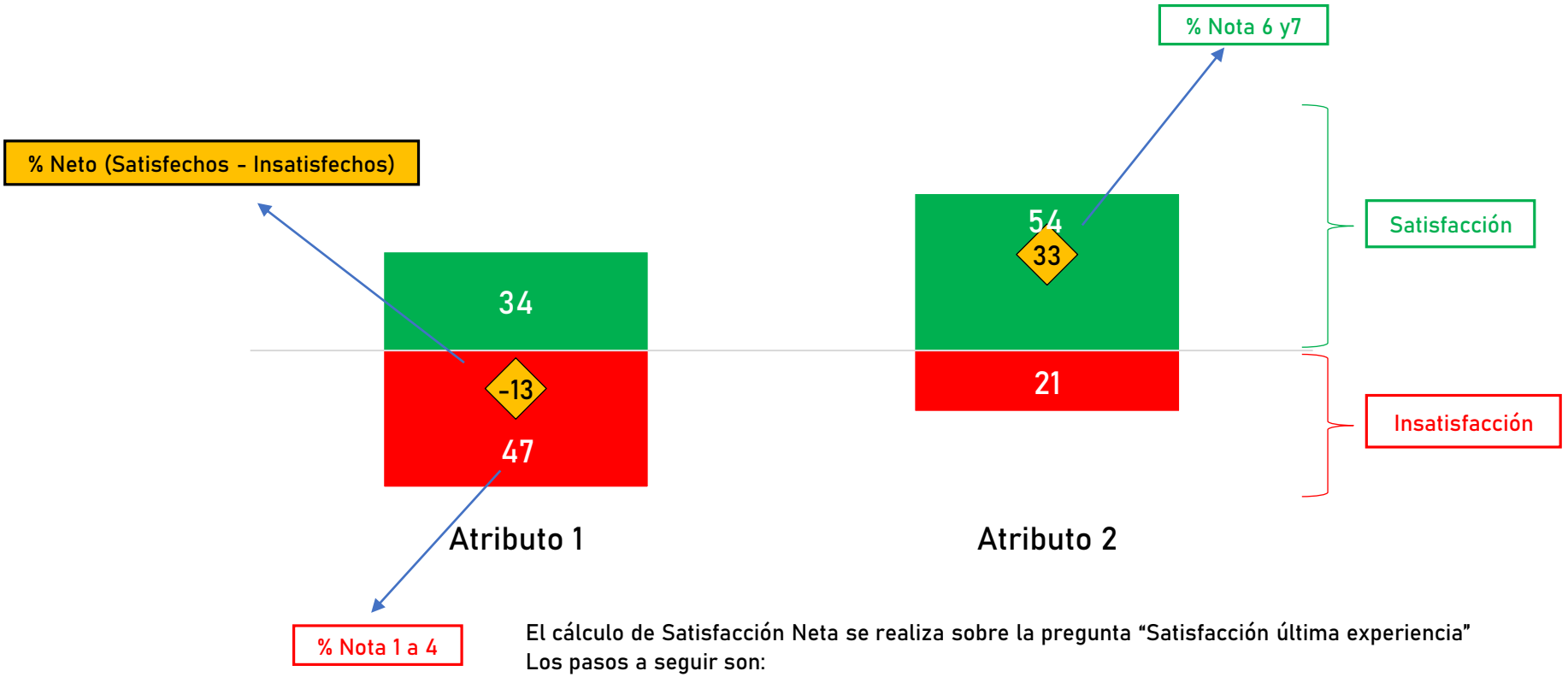
CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



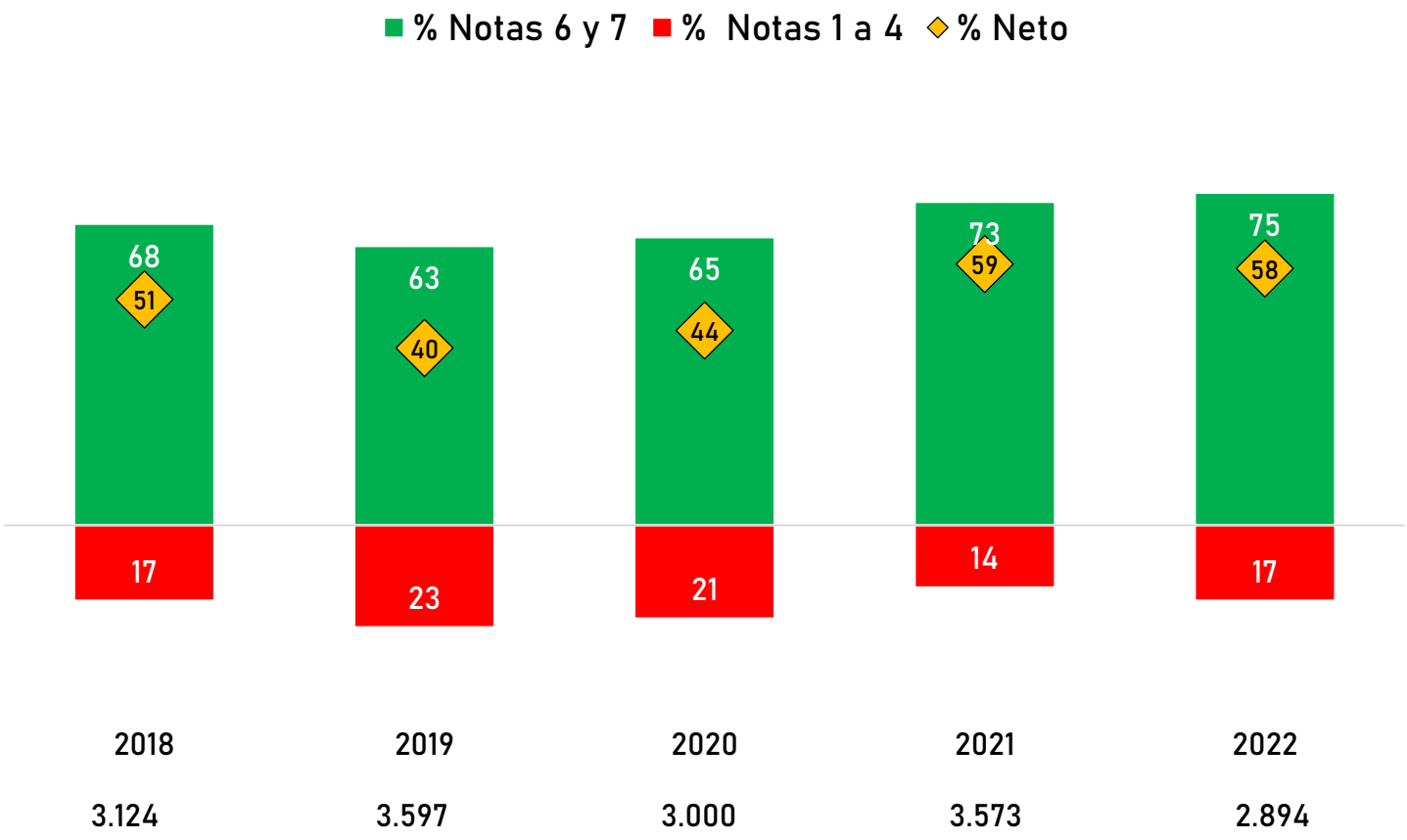
El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

- 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 (%) CON LA TESORERÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA 2018 – 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?

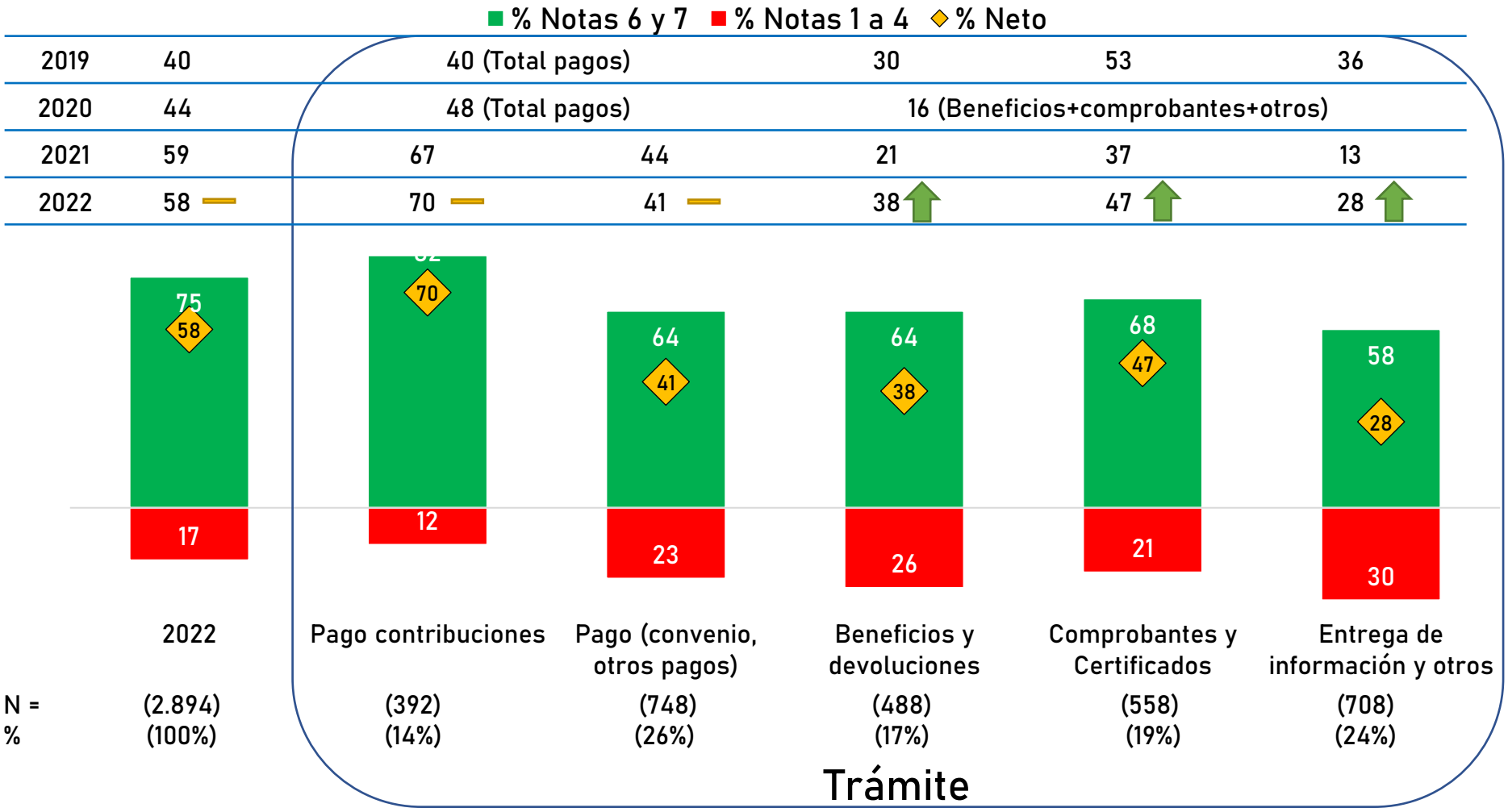


N =	2018	2019	2020	2021	2022
	3.124	3.597	3.000	3.573	2.894

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

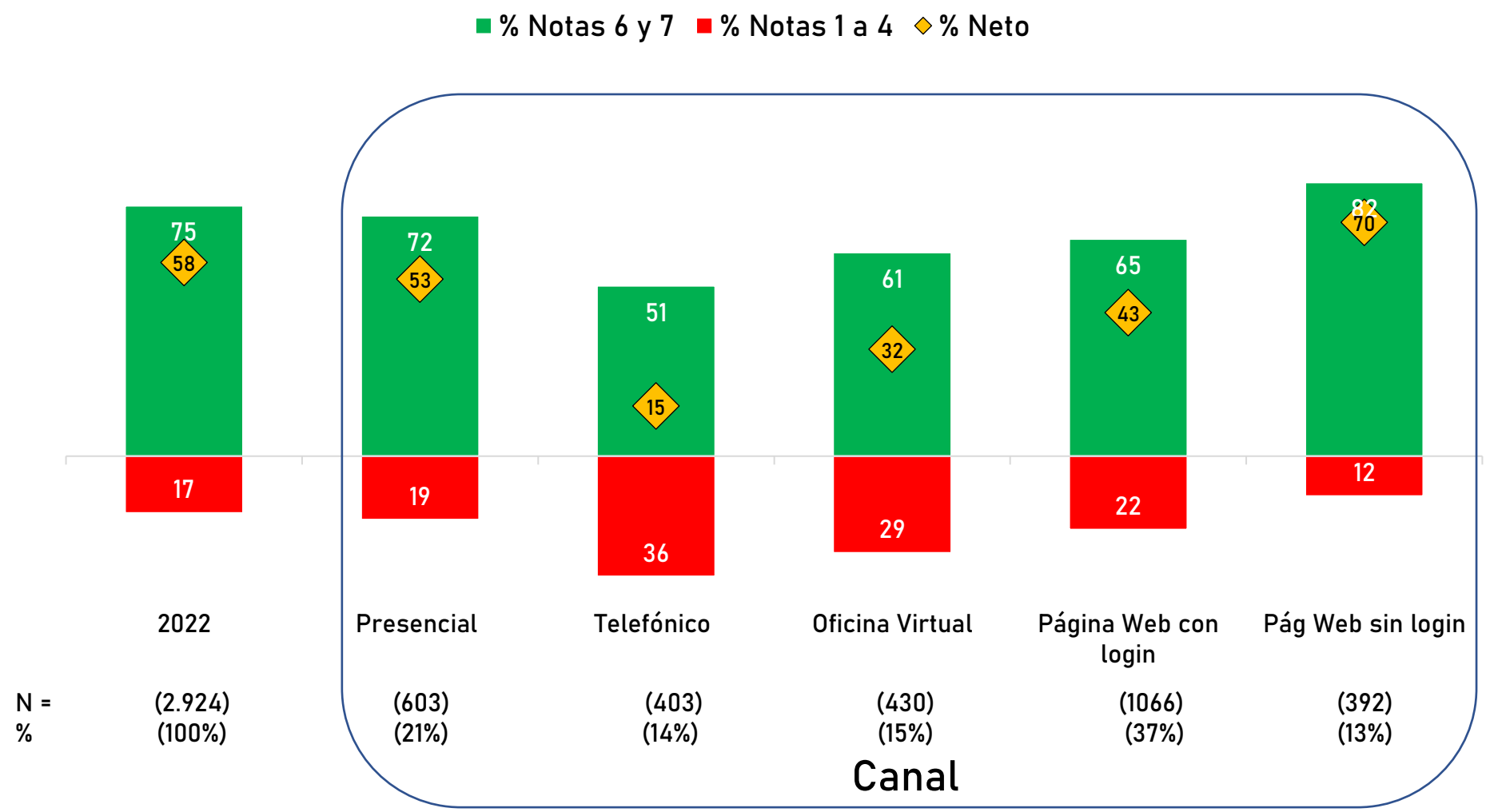
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

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?



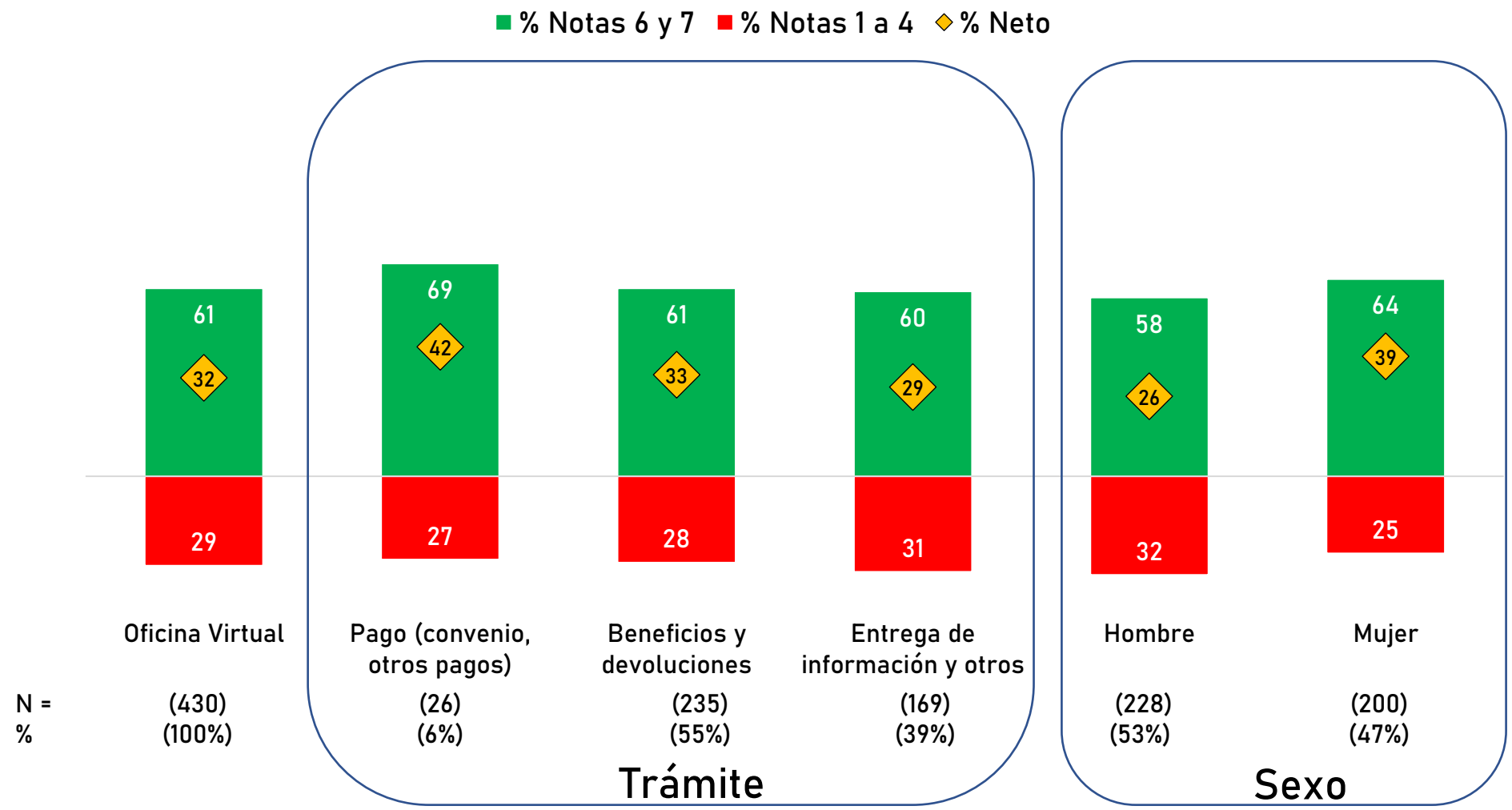
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL

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?



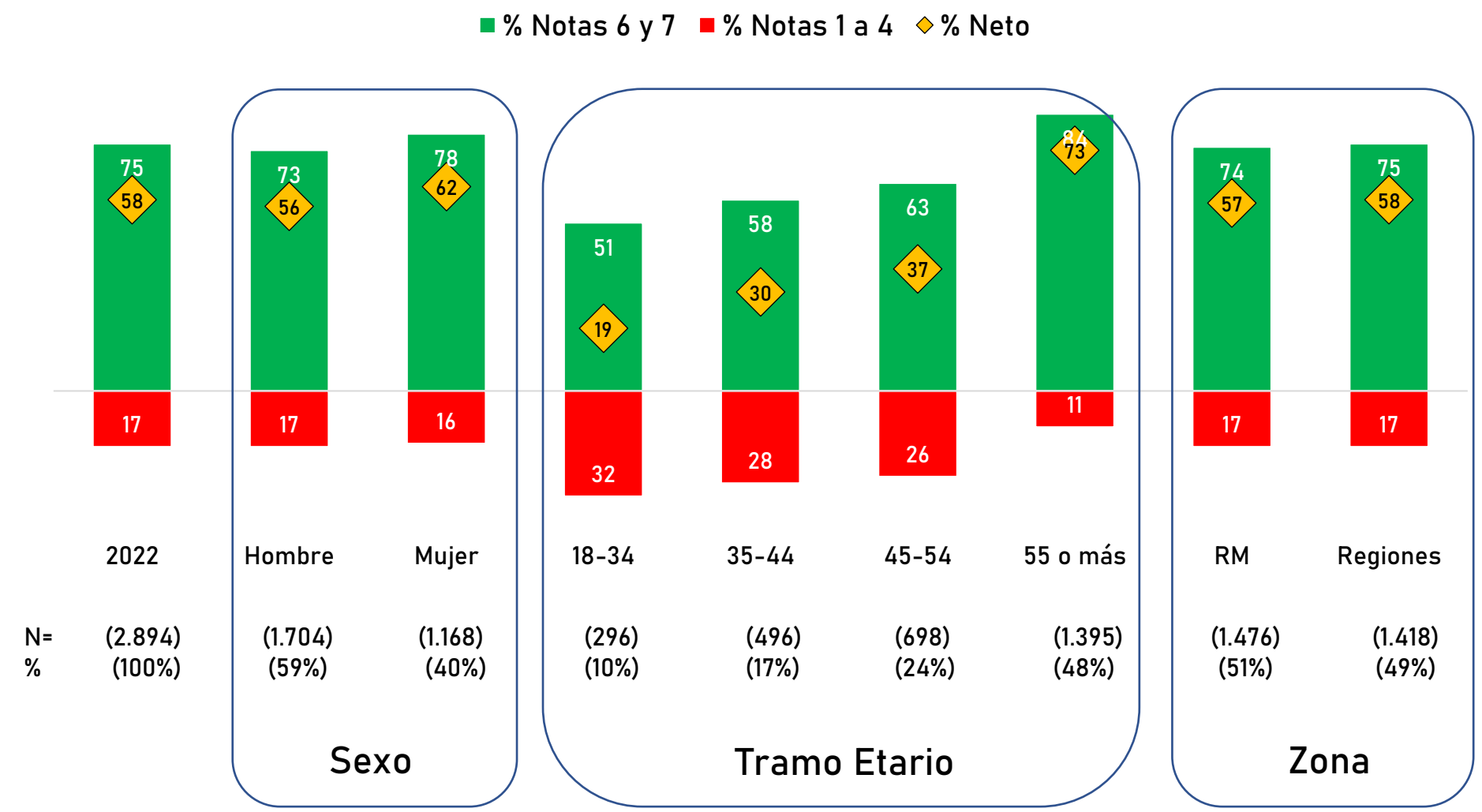
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) CANAL OFICINA VIRTUAL POR TRÁMITE Y SEXO

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?



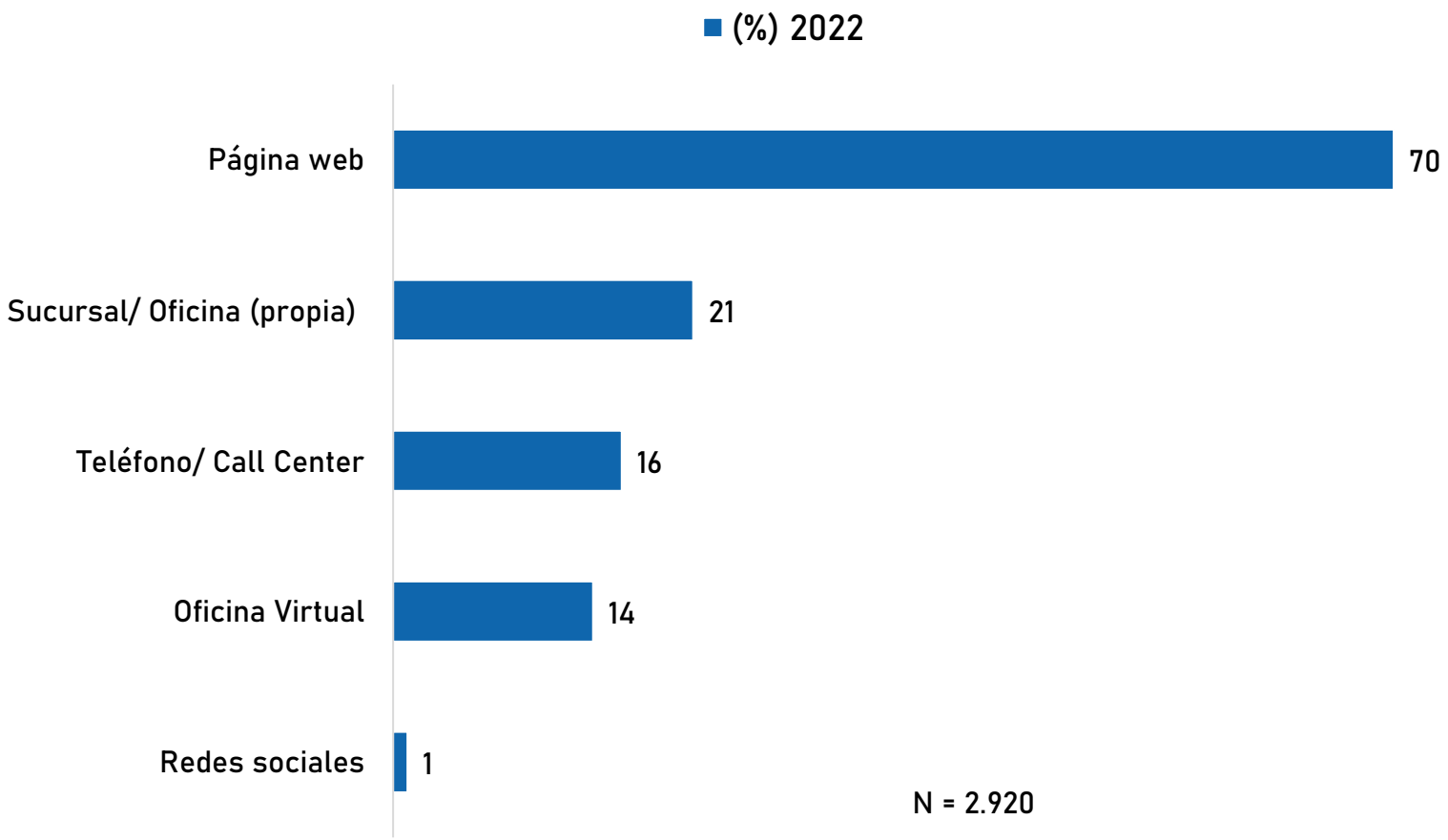
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y ZONA

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?



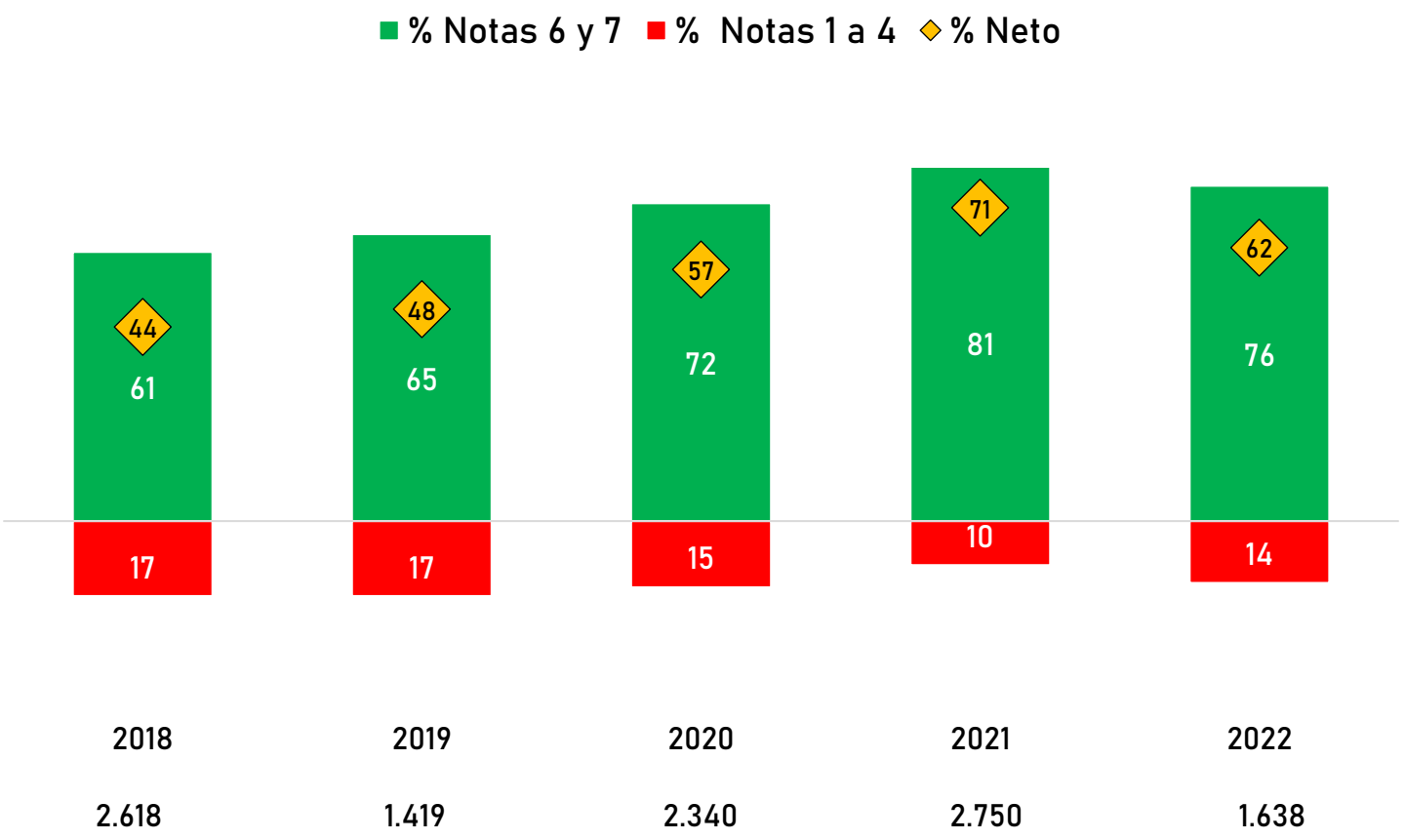
CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

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



SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
2018 – 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?

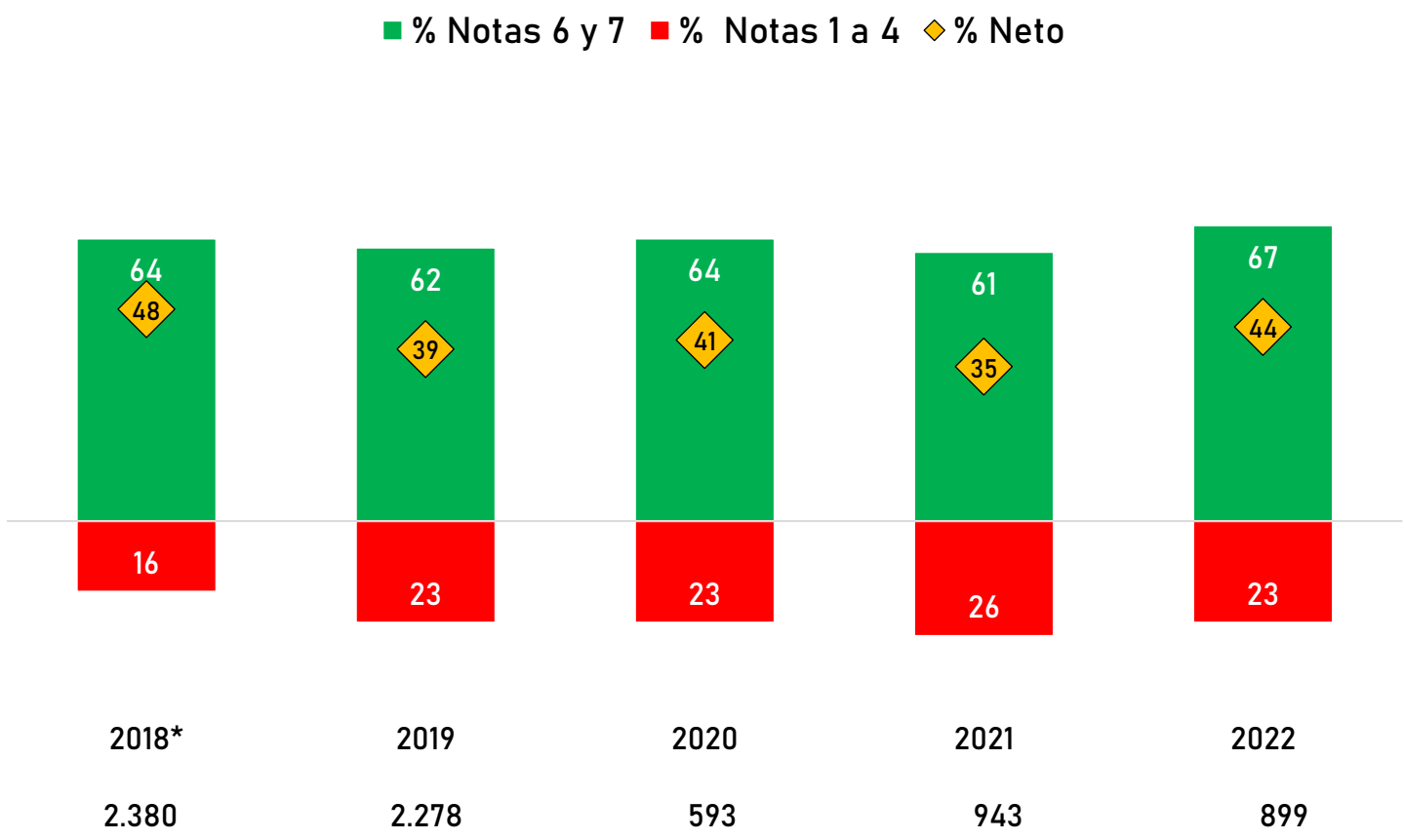


N =	2.618	1.419	2.340	2.750	1.638

2018* se pregunta por todos los canales usados, no sólo por el último

SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
2018 – 2022

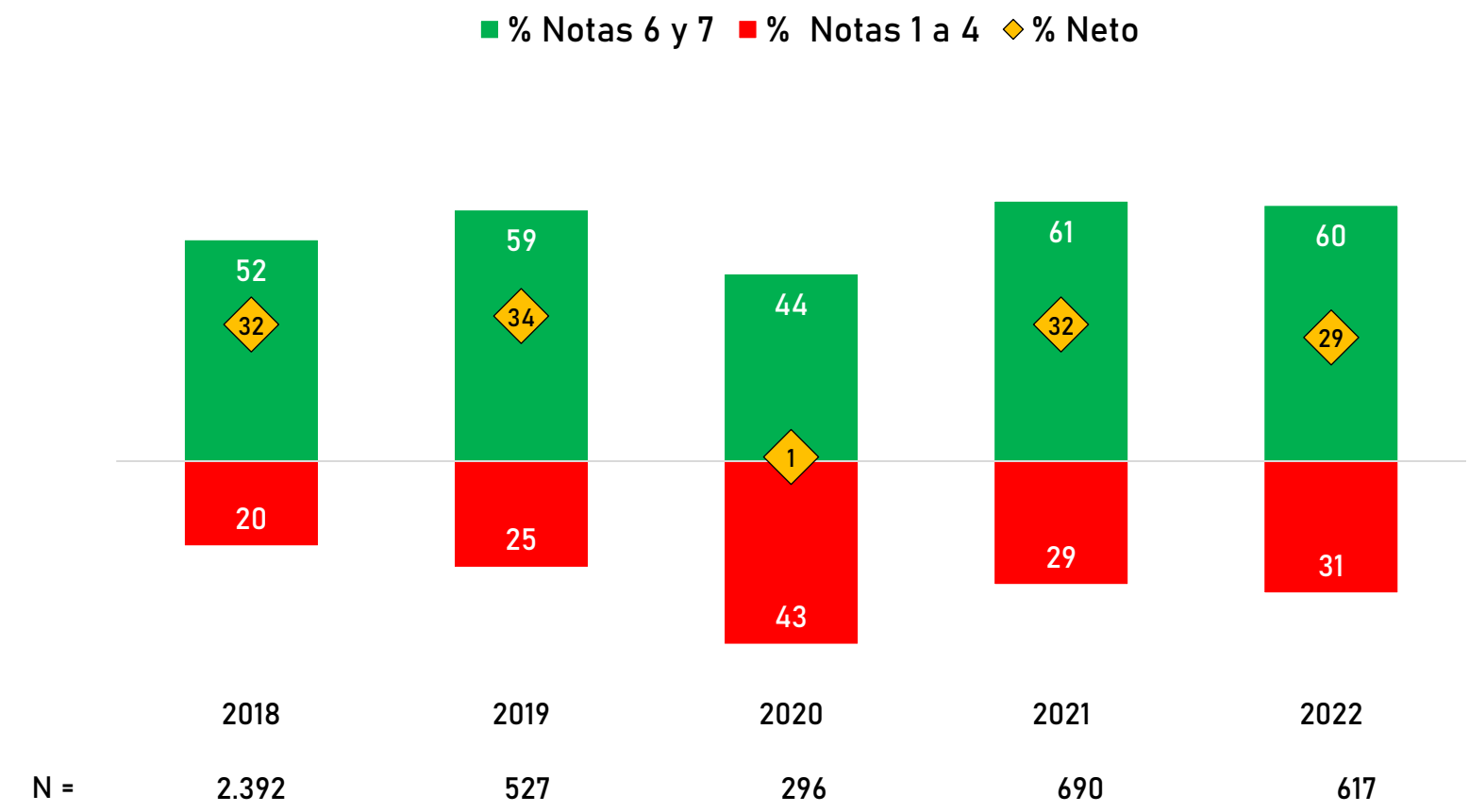
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en el CANAL Sucursal / oficina ¿qué nota le pondría?



2018* se pregunta por todos los canales usados, no sólo por el último

SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
2018 – 2022

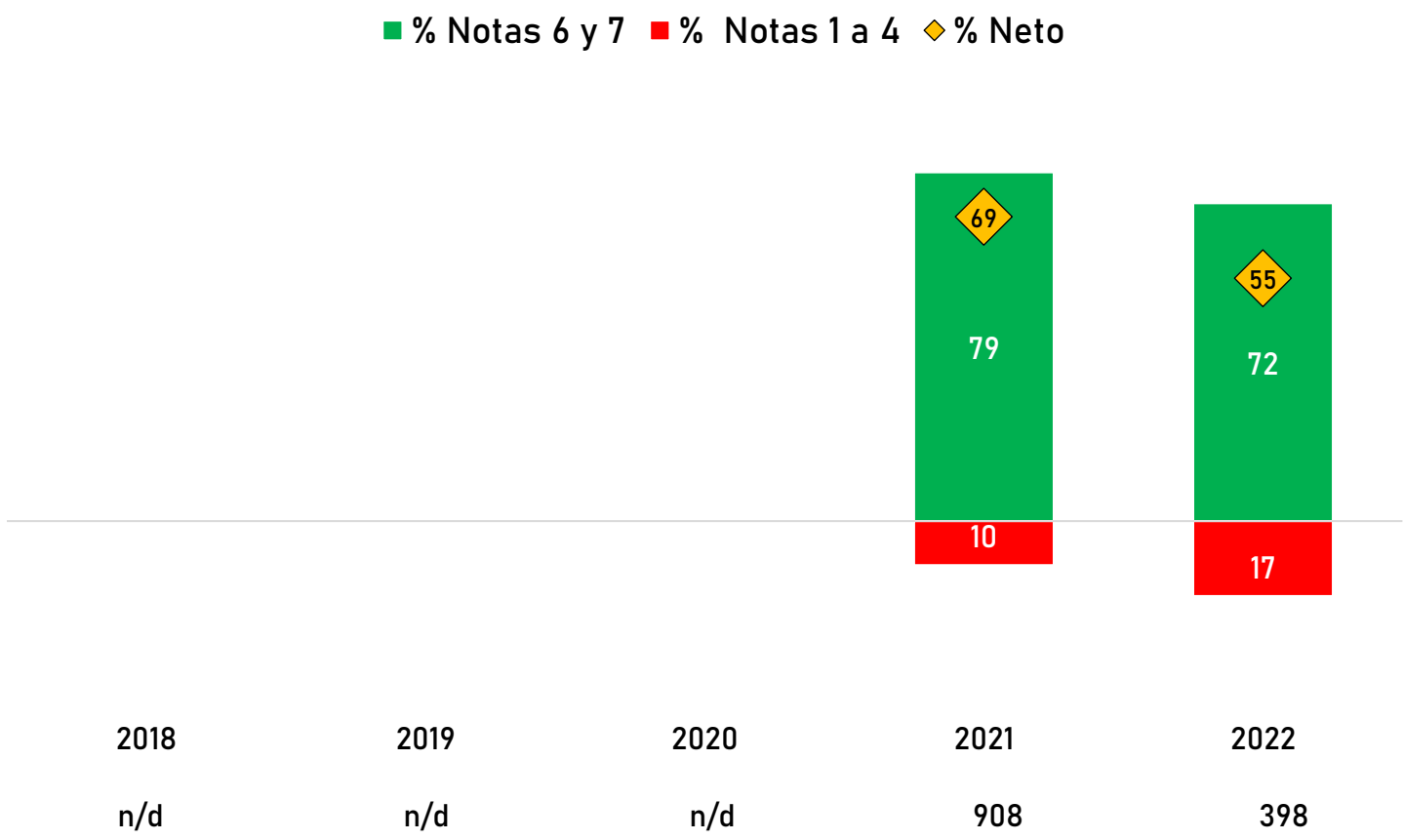
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en el CANAL teléfono / call center ¿qué nota le pondría?



2018* se pregunta por todos los canales usados, no sólo por el último

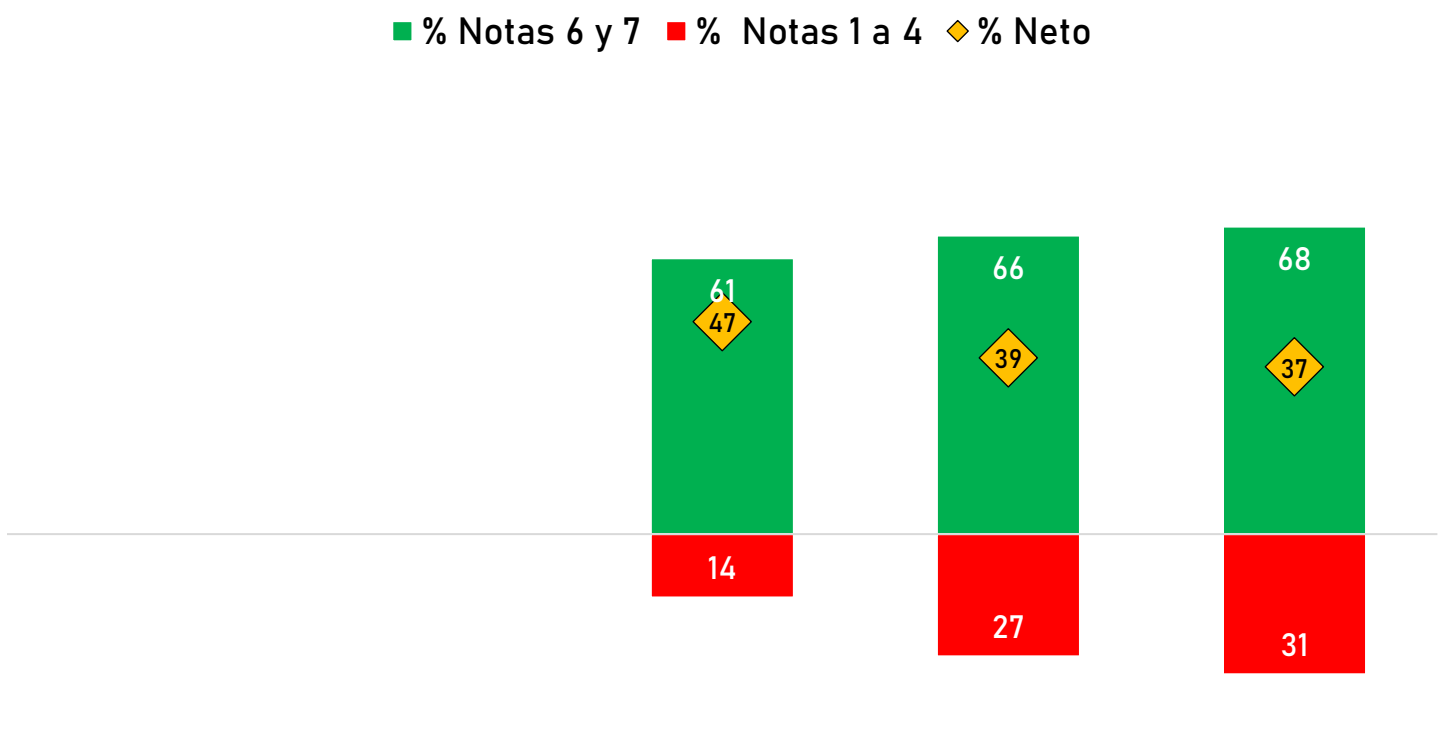
SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
2018 – 2022

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



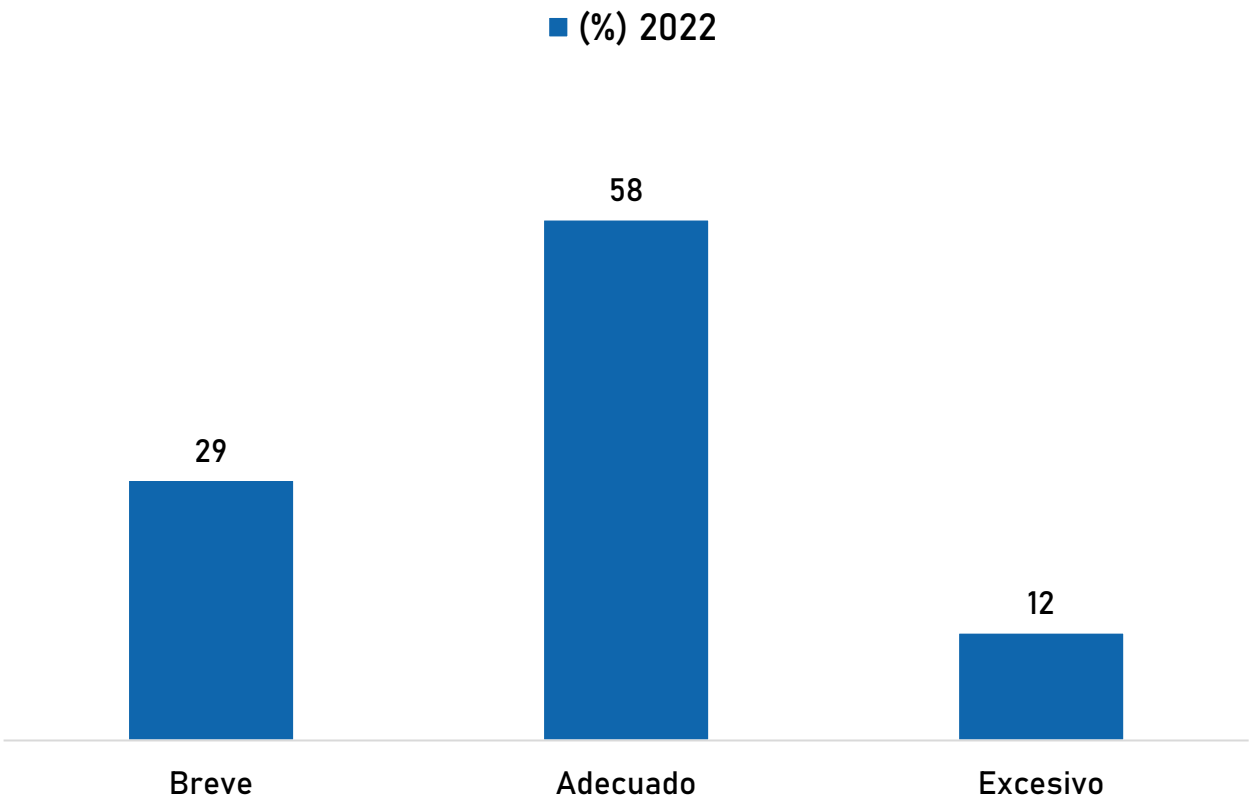
SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
2018 – 2022

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



TRÁMITE – EVALUACIÓN TIEMPO DE ESPERA (%)

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

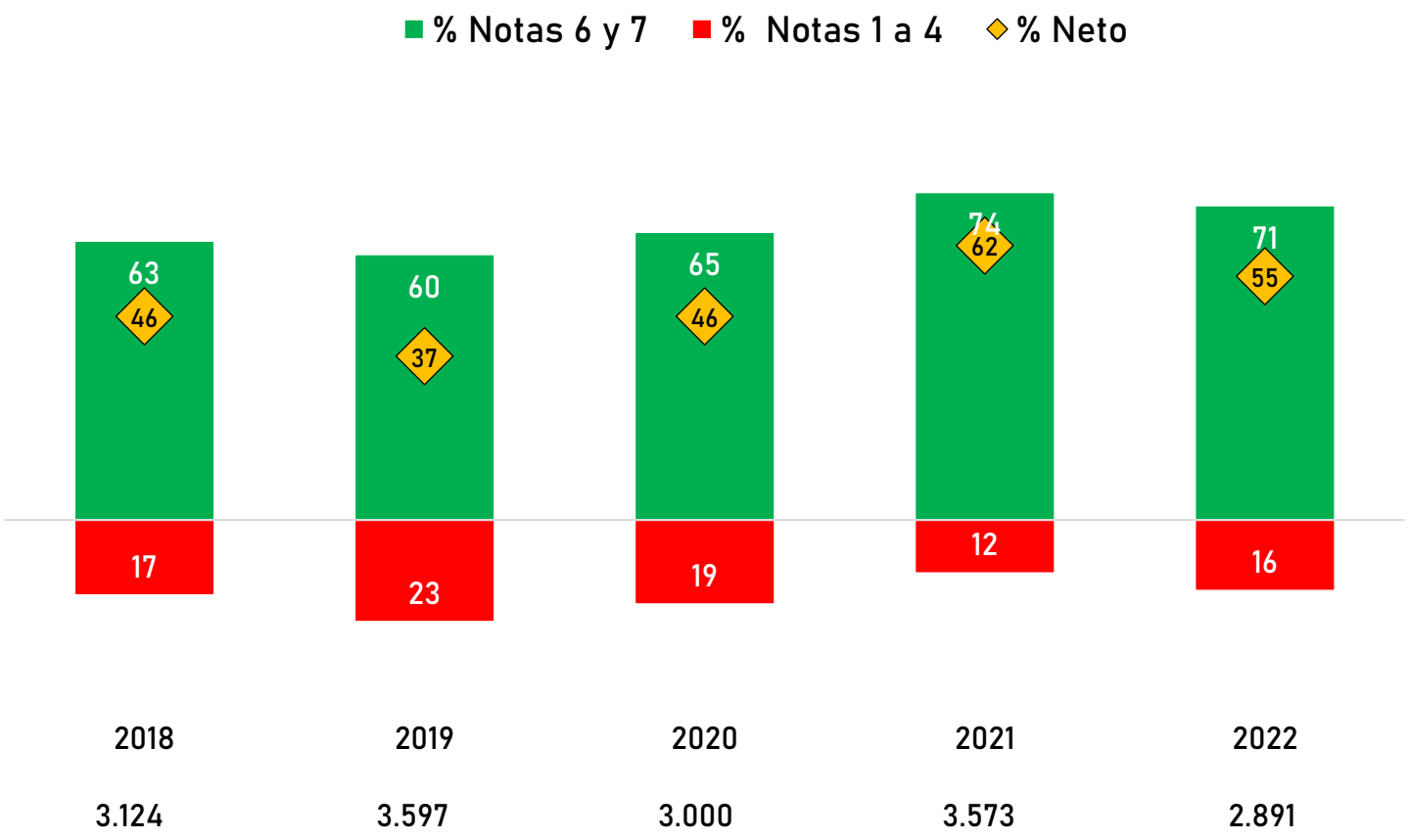


N = 2.893

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN GENERAL (%) TESORERÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA 2018 - 2022

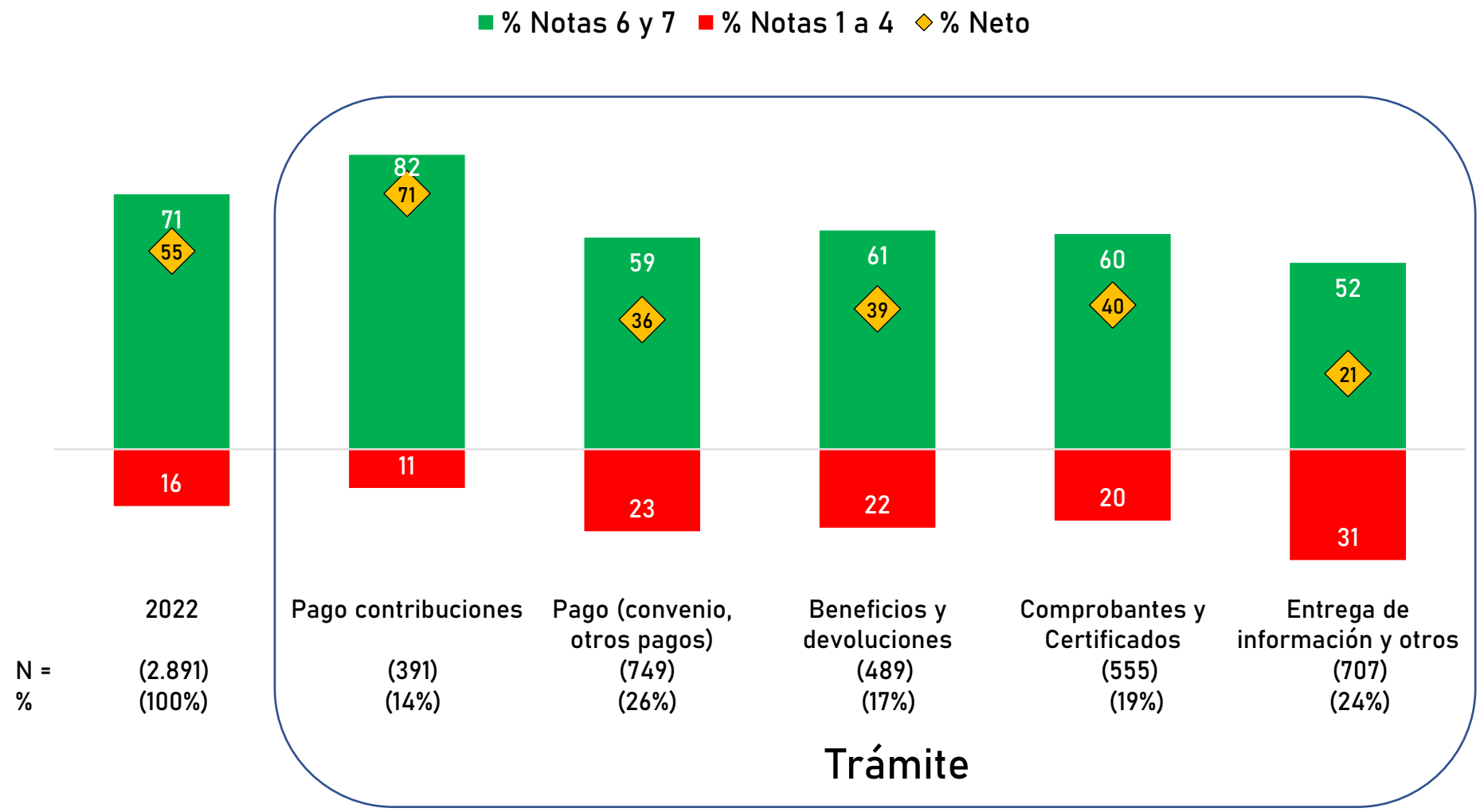
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



	2018	2019	2020	2021	2022
N =	3.124	3.597	3.000	3.573	2.891

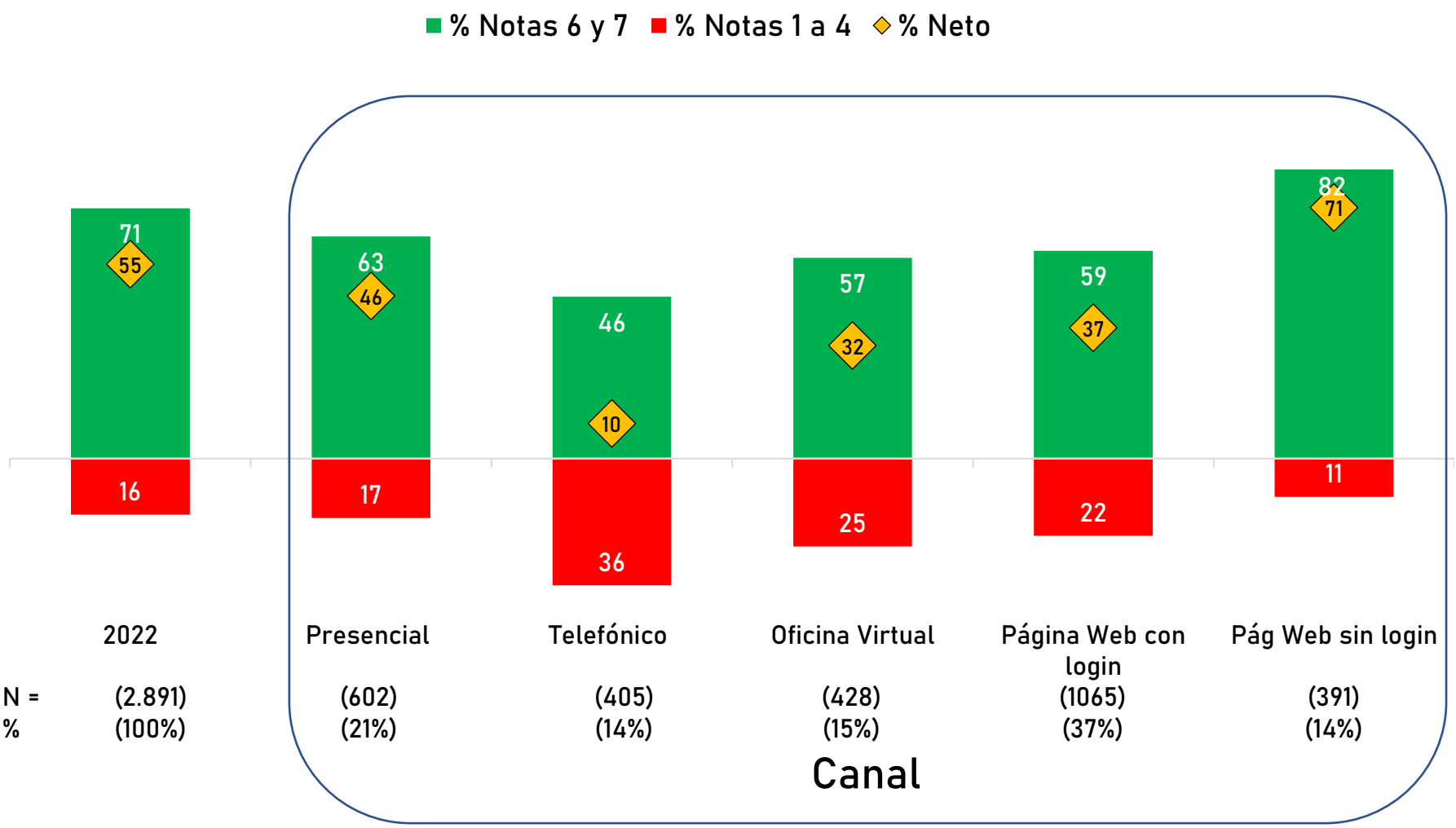
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

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?



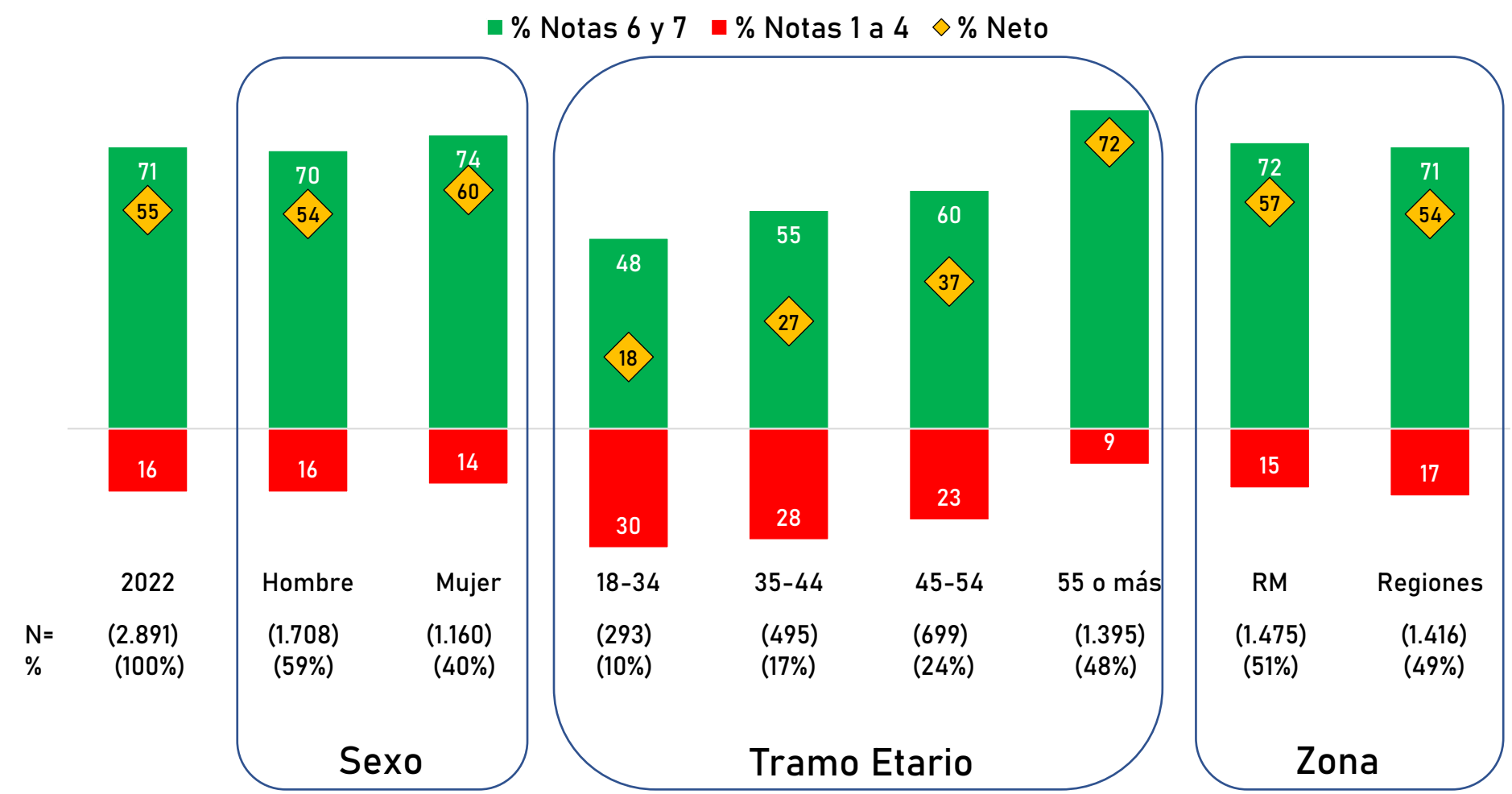
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL

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?



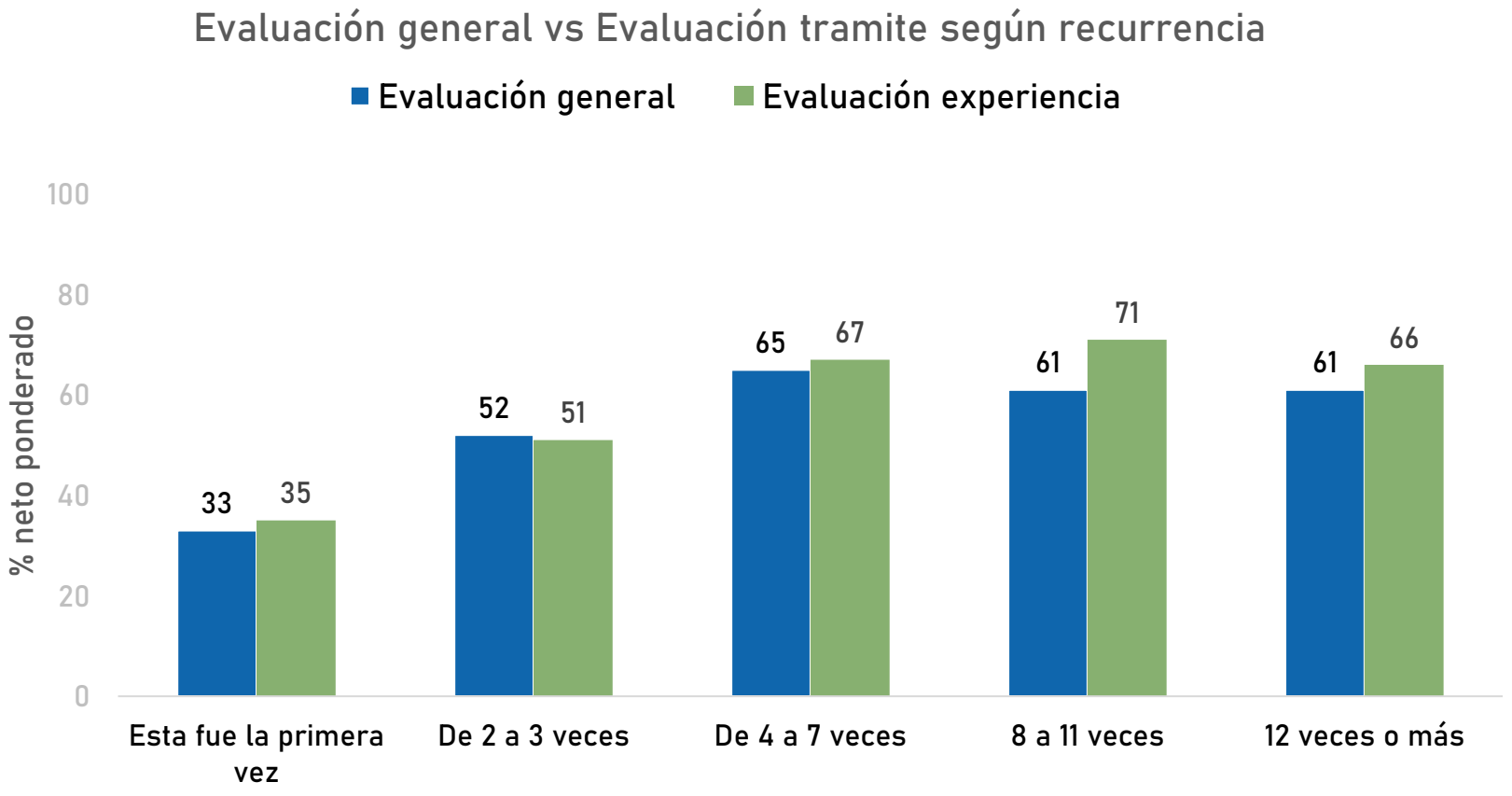
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y ZONA

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?



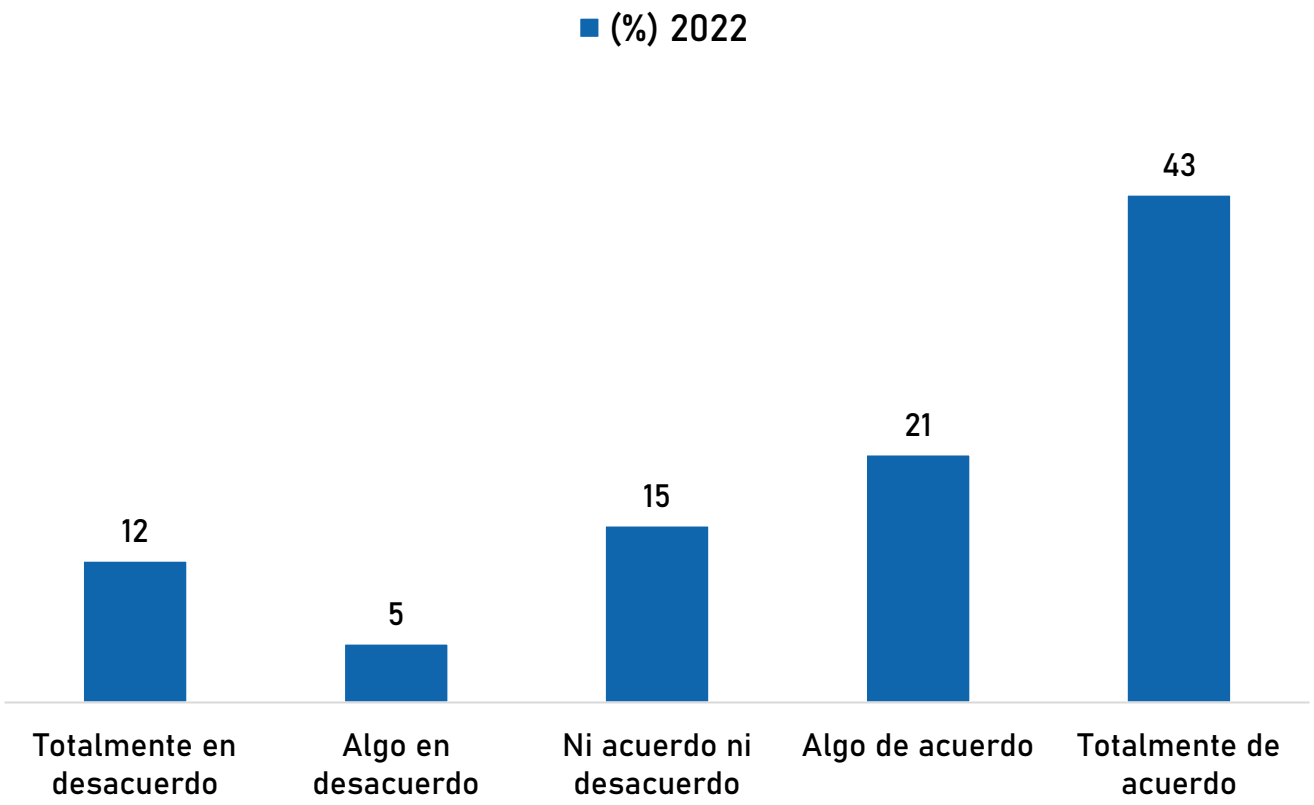
EVALUACIÓN GENERAL VS EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA SEGÚN RECURRENCIA

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en la Tesorería General de la República



EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) TESORERÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

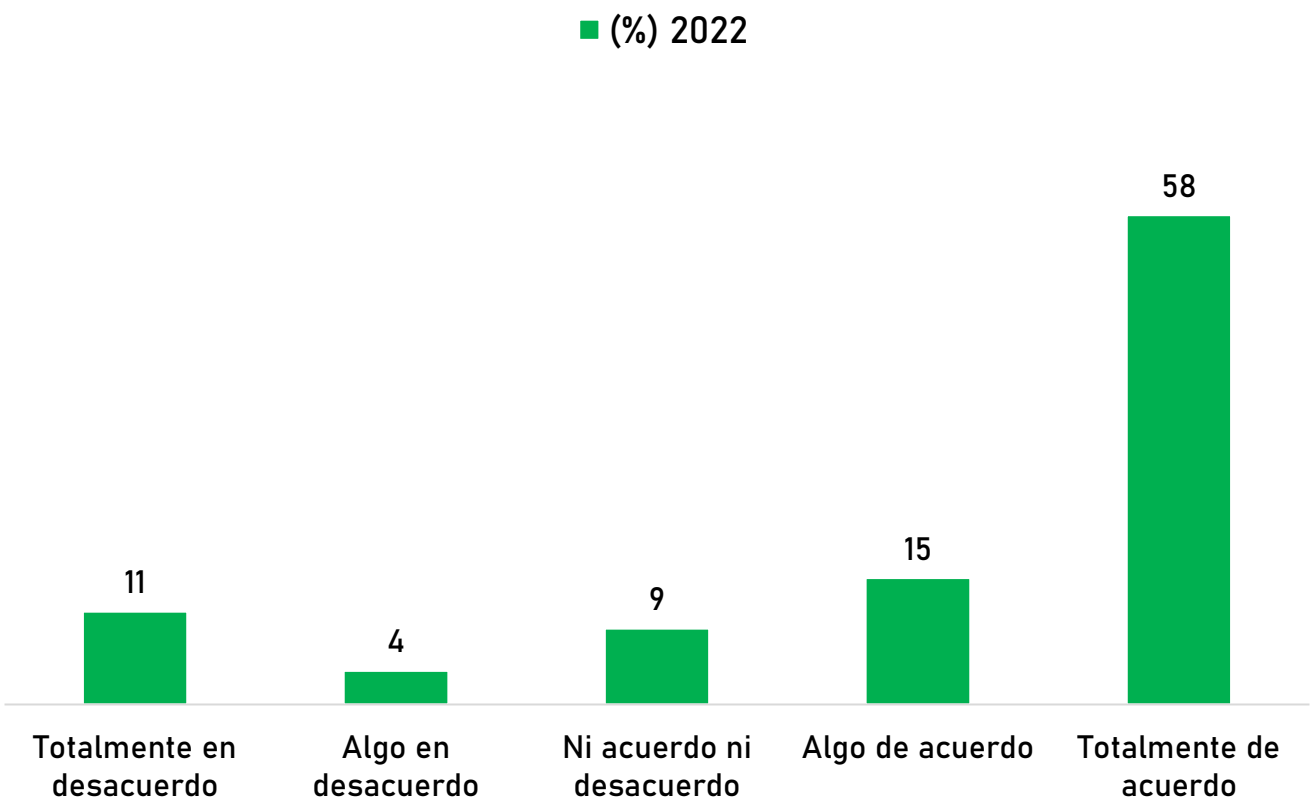
Esta experiencia de servicio en la Tesorería General de la República: aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 2.920
Se omiten las categorías NS-NR

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) TESORERÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en la Tesorería General de la República



N = 2.920
Se omiten las categorías NS-NR

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

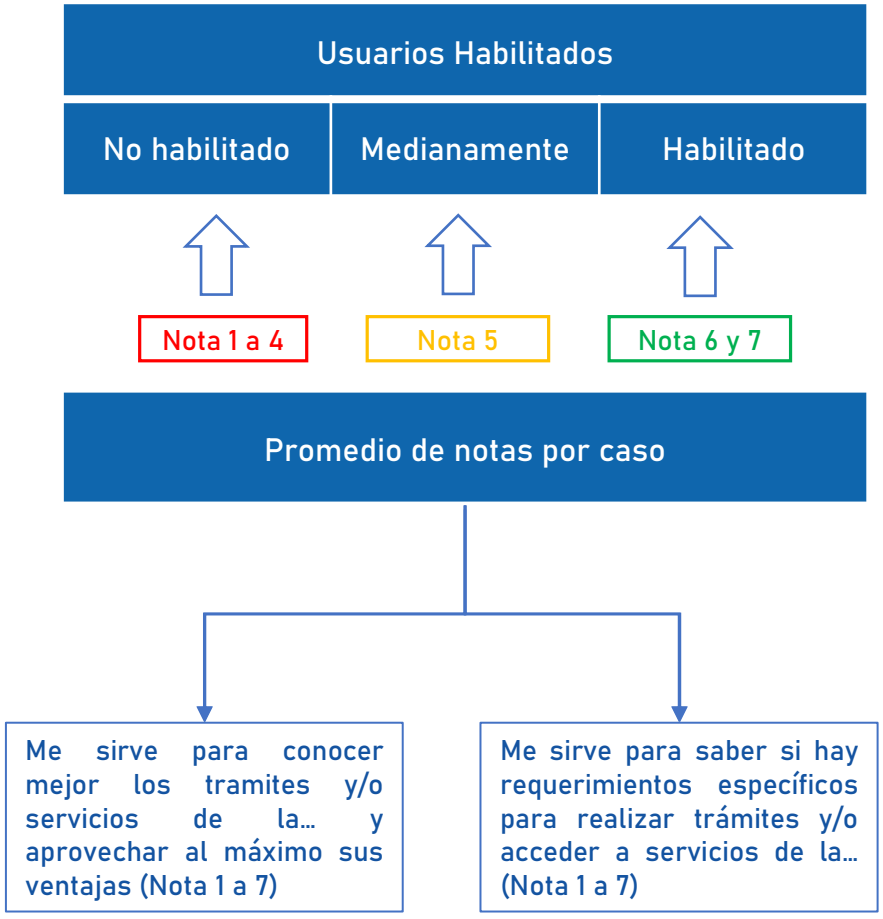
HABILITACIÓN

- 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.

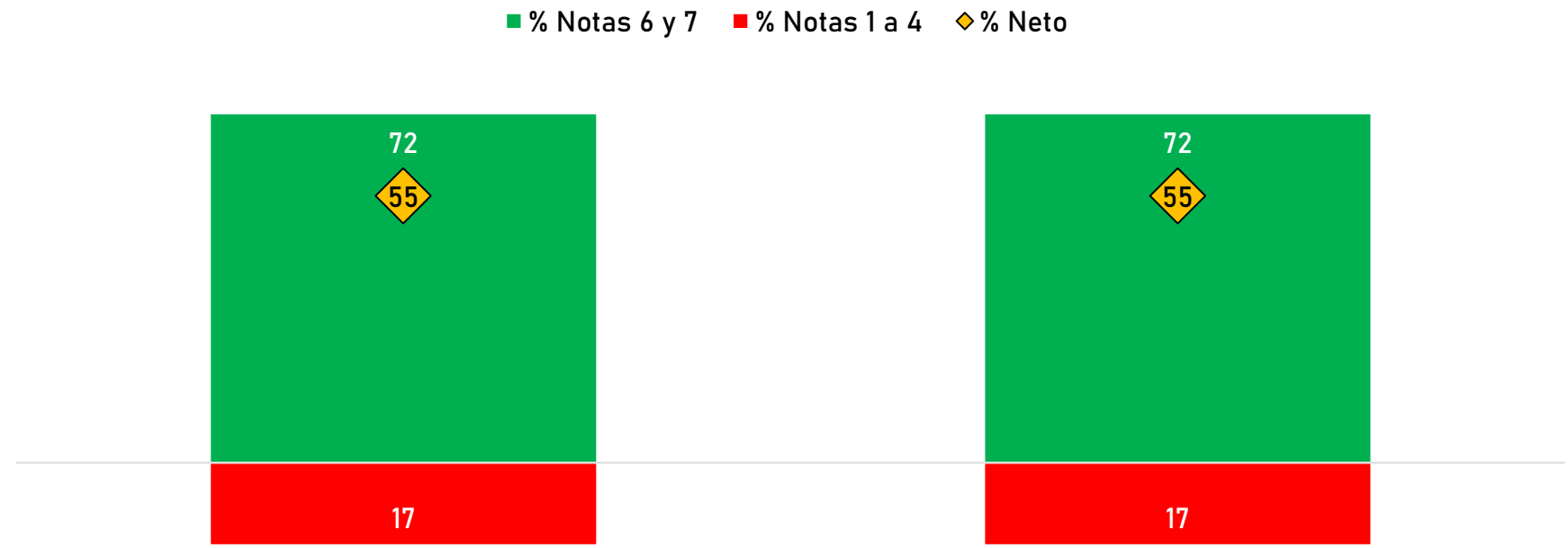
- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una mejor comunicación, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados de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

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



HABILITACIÓN (%) TESORERÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

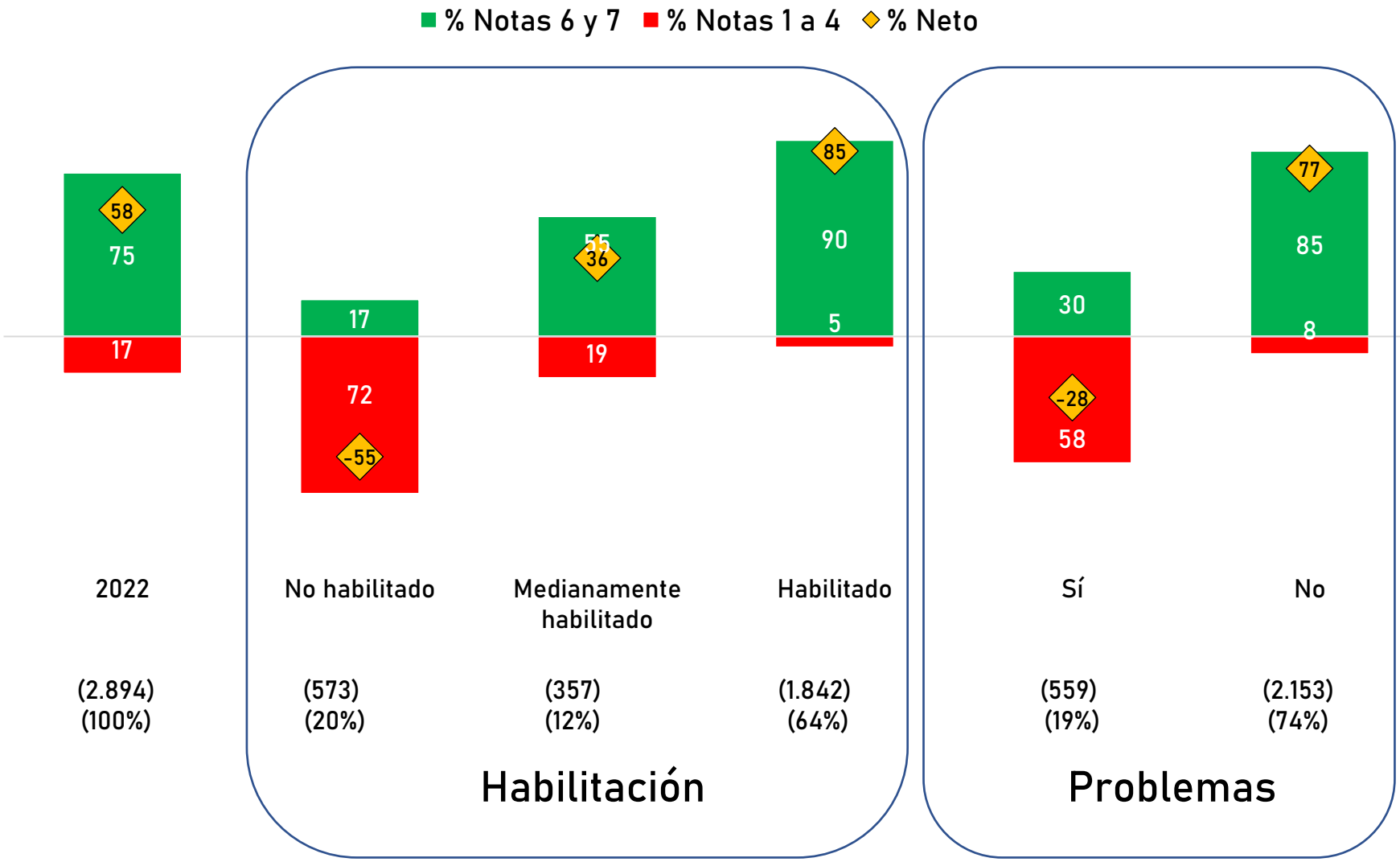
Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la institución en distintos medios y usando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo, ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



	Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la Institución y aprovechar al máximo sus ventajas	Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de la Institución
N =	2.772	2.758

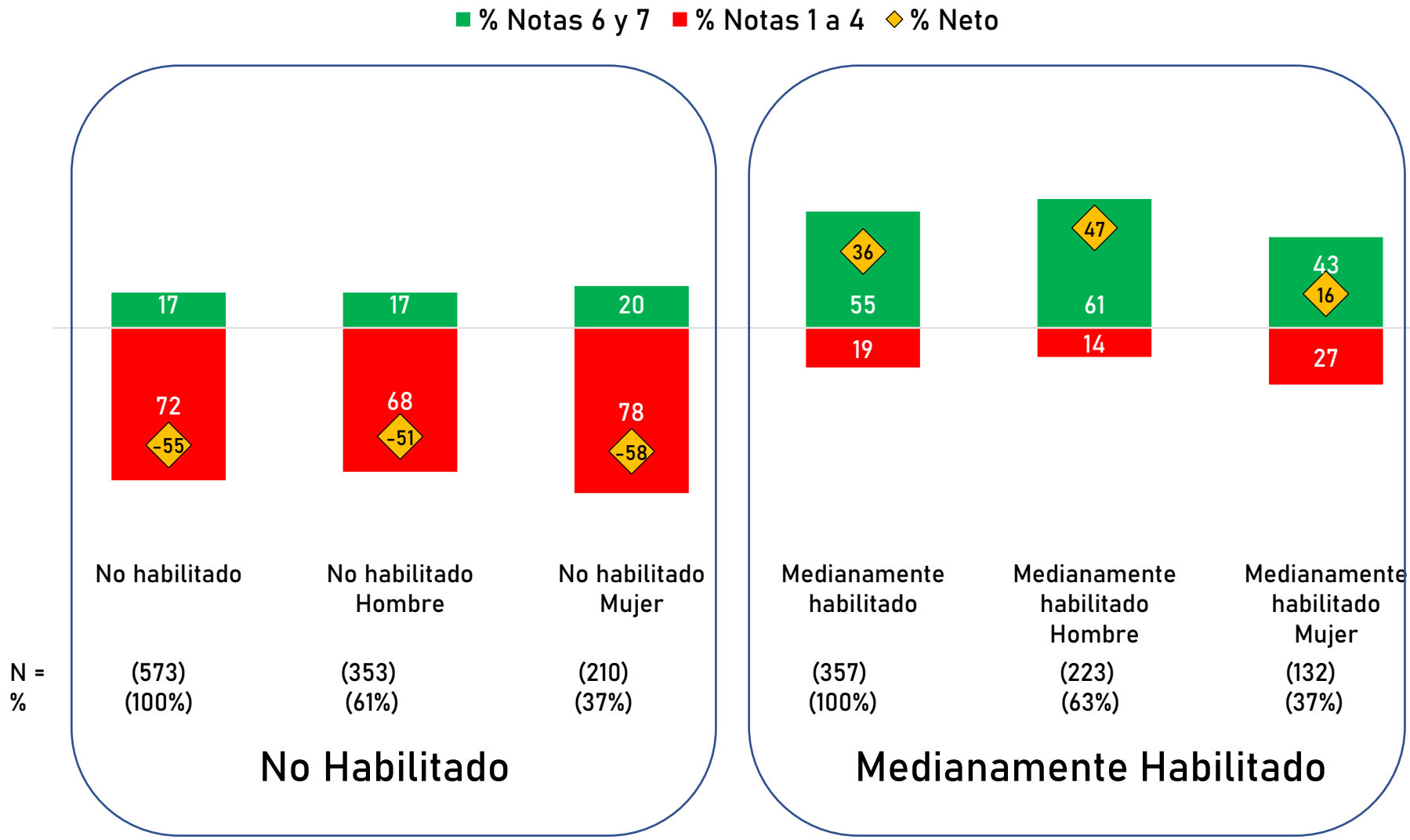
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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?



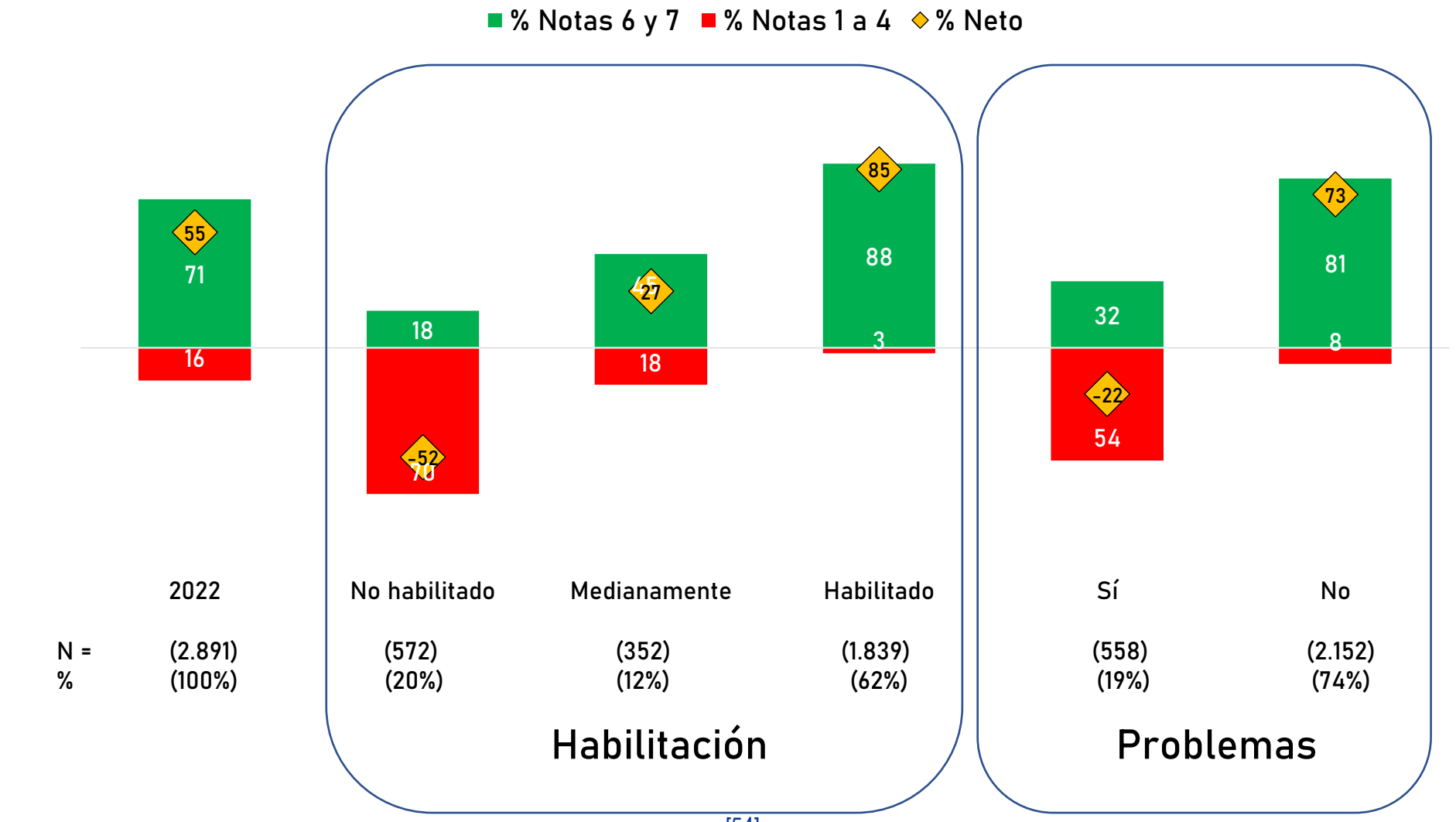
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR NO HABILITADO Y MEDIANAMENTE HABILITADO

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?



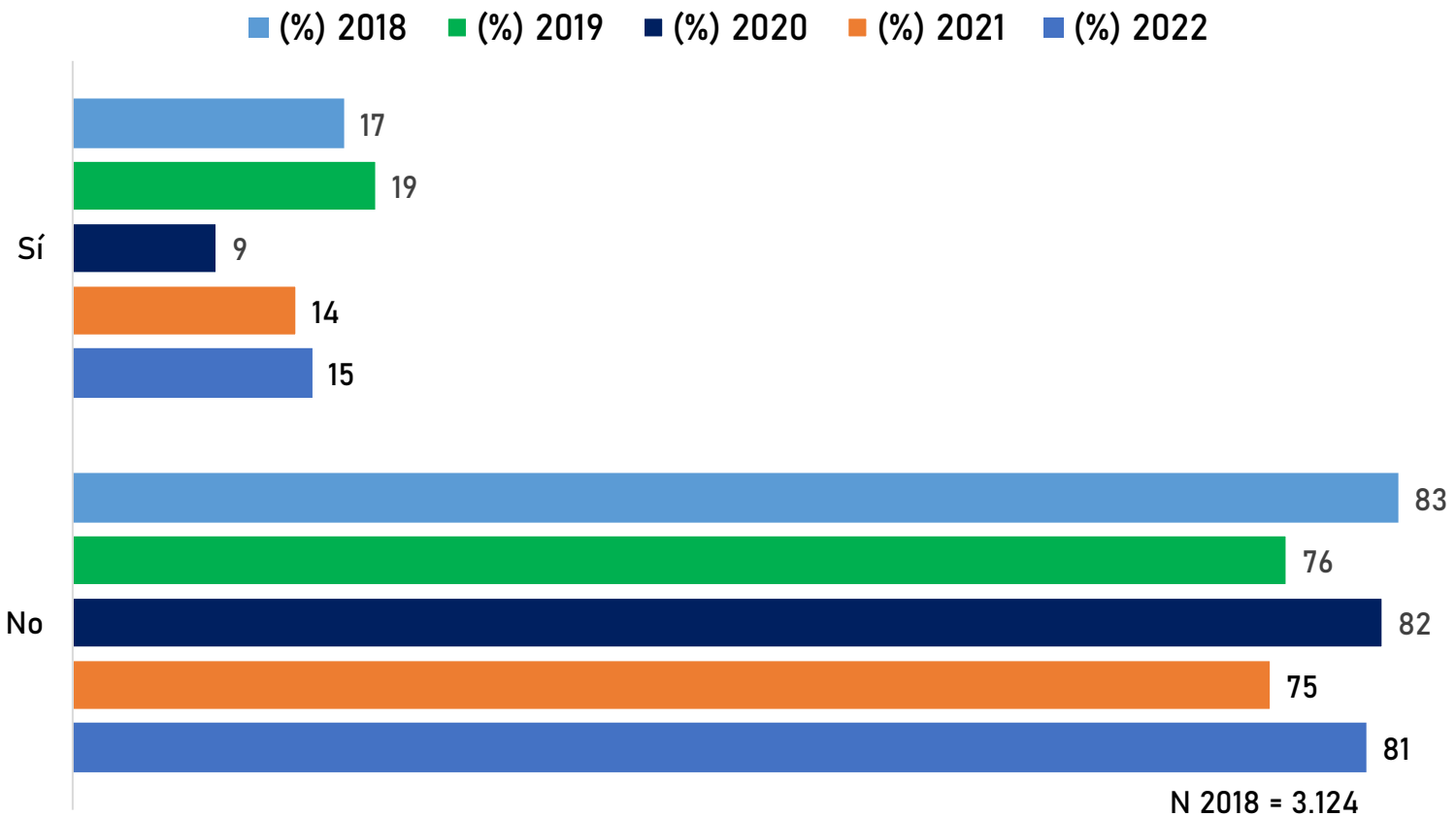
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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 (%)
2018 – 2022

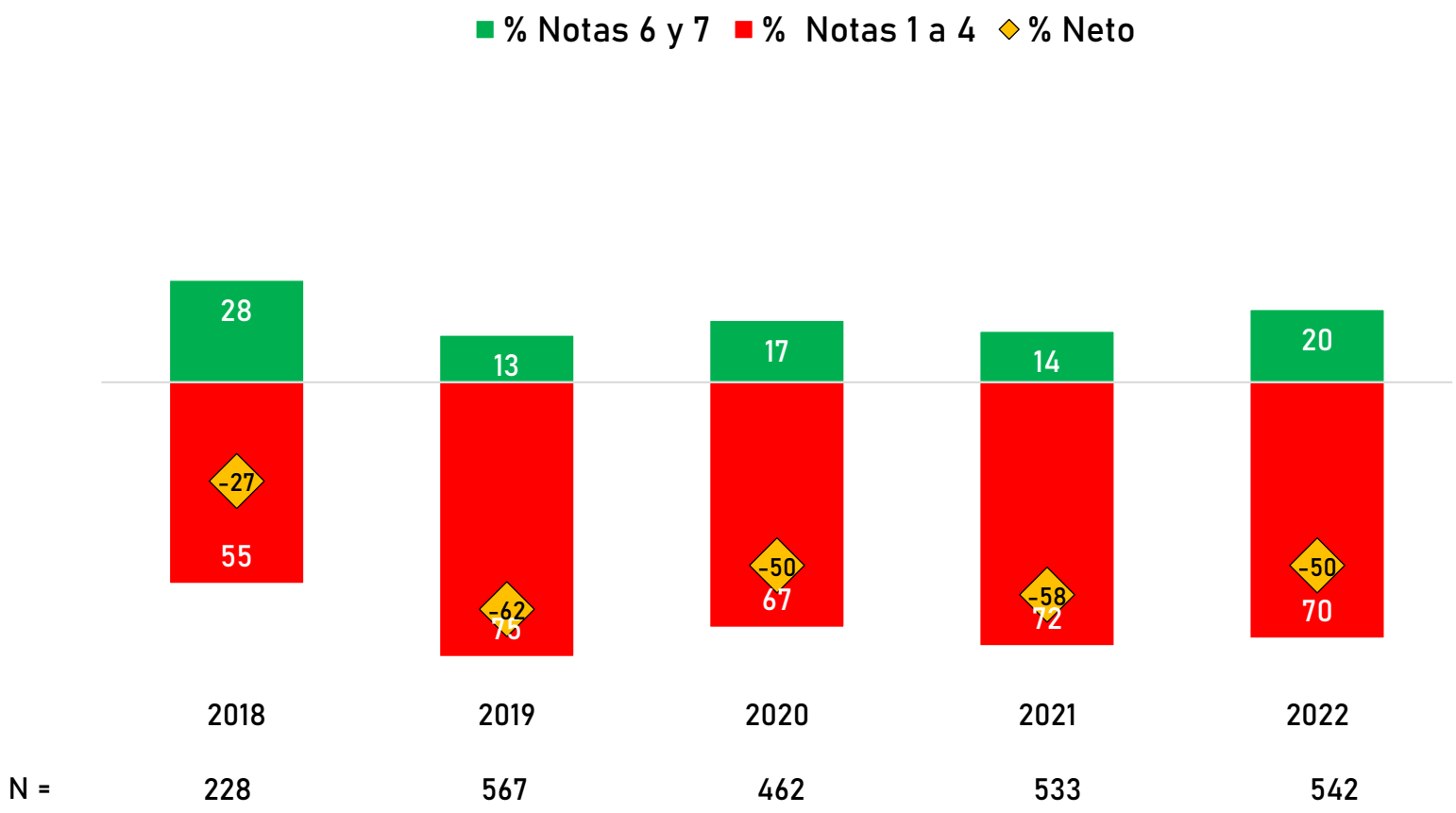
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la institución hasta que respondieron a su requerimiento?



N 2018 = 3.124
N 2019 = 3.597
N 2020 = 3.088
N 2021 = 3.573
N 2022 = 2.820
Se excluye la categoría Ns – Nr

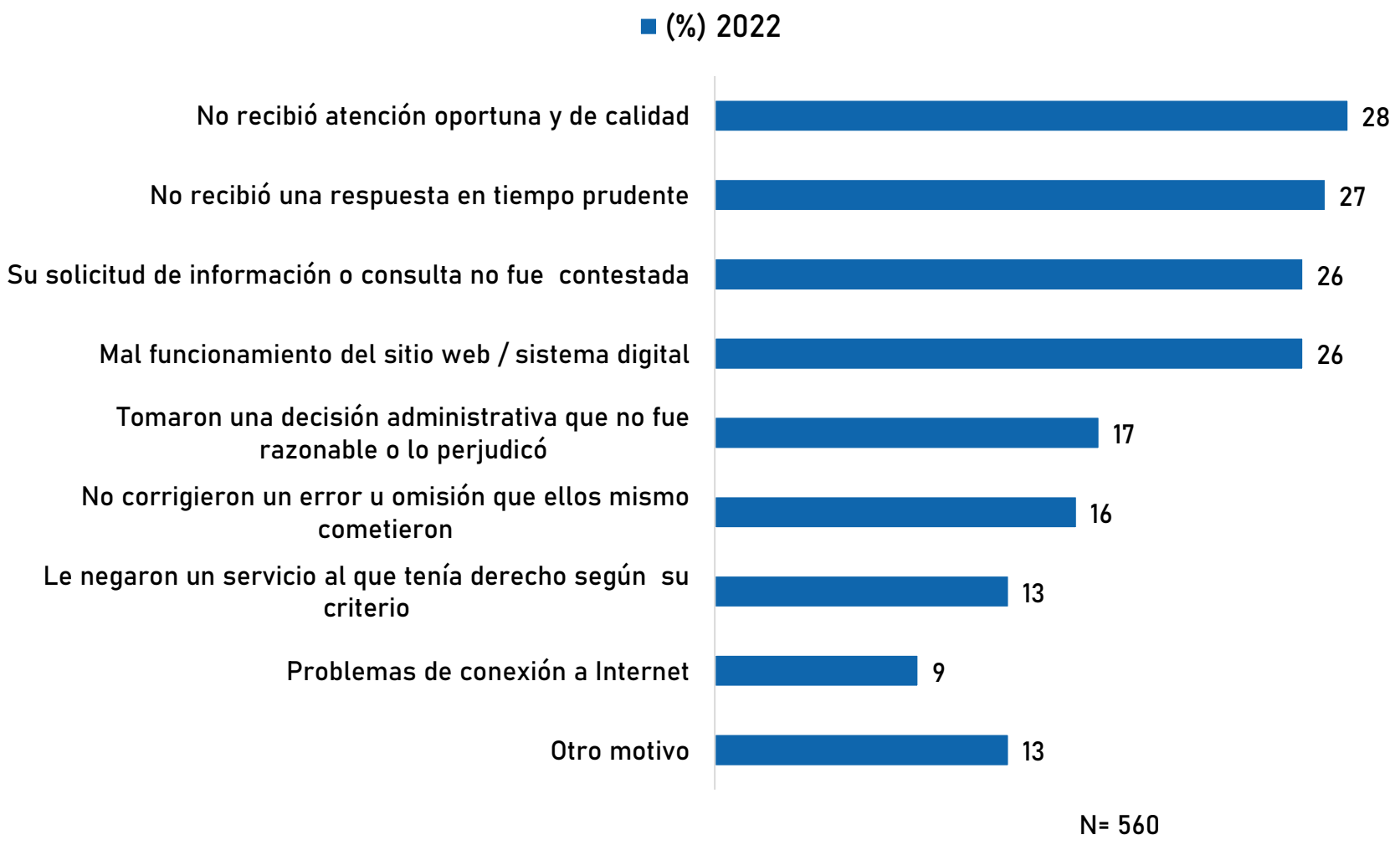
PROBLEMAS – SATISFACCIÓN CON RESPUESTA (%)
2018 – 2022

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



PROBLEMAS – TIPO(%)

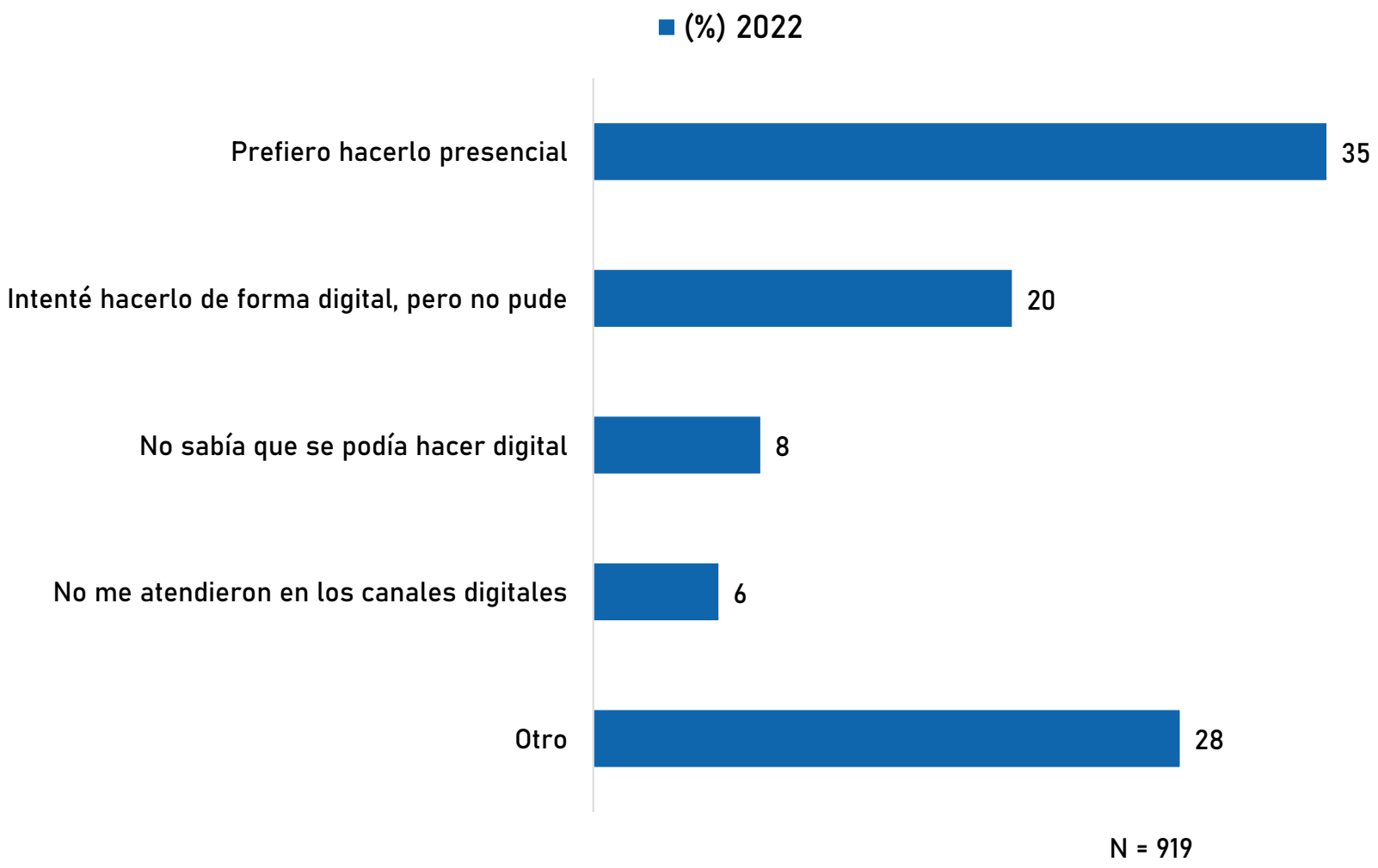
¿Qué problema tuvo?



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

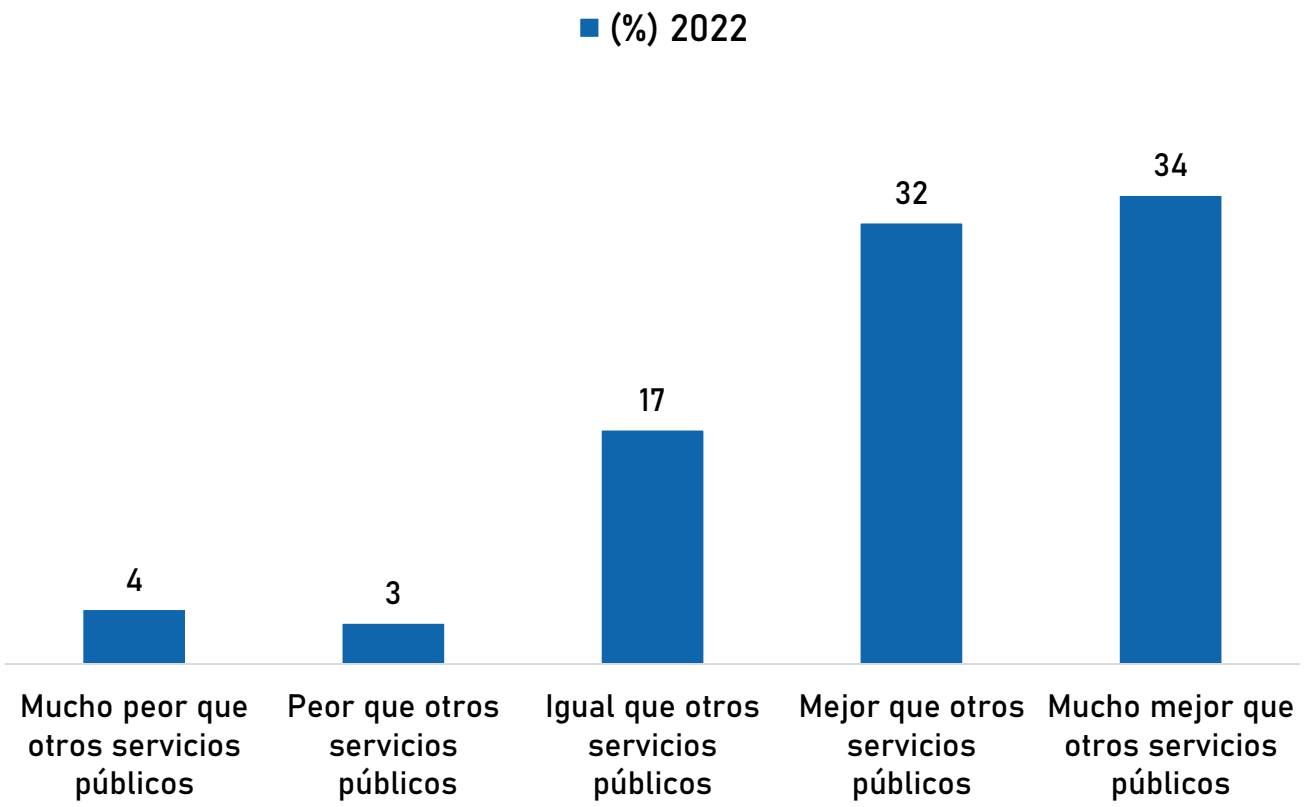
RAZONES PARA NO HACER EL TRÁMITE DE MANERA DIGITAL(%)

¿Por qué no realizó su trámite de manera digital o virtual?



RESOLUTIVIDAD (%) TESORERÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

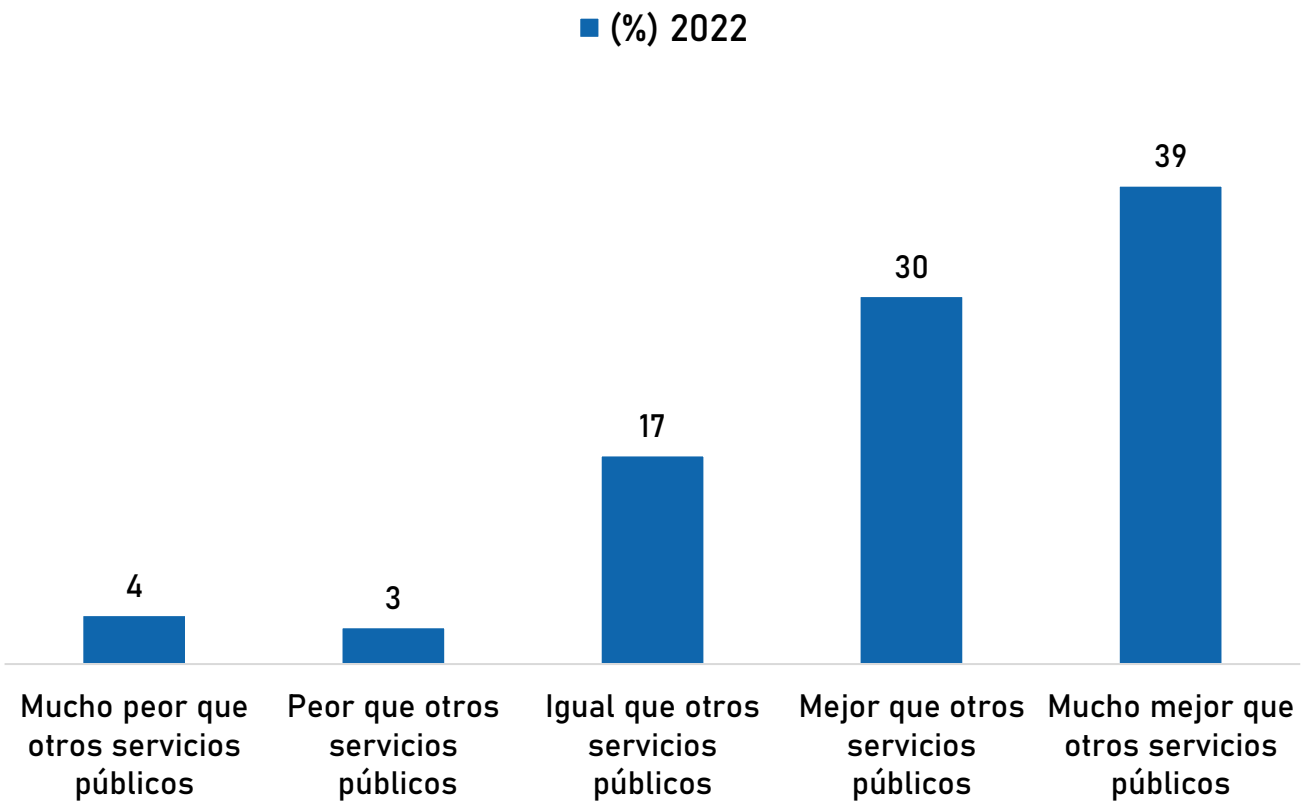
En comparación con otros servicios públicos y para los siguientes atributos, usted diría que la Tesorería General de la República está Mucho peor, peor, igual, mejor o mucho mejor que otros servicios públicos : Resolutividad



N = 2.920
Se omiten las categorías NS-NR

FACILIDAD PARA REALIZAR EL TRÁMITE (%) TESORERÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

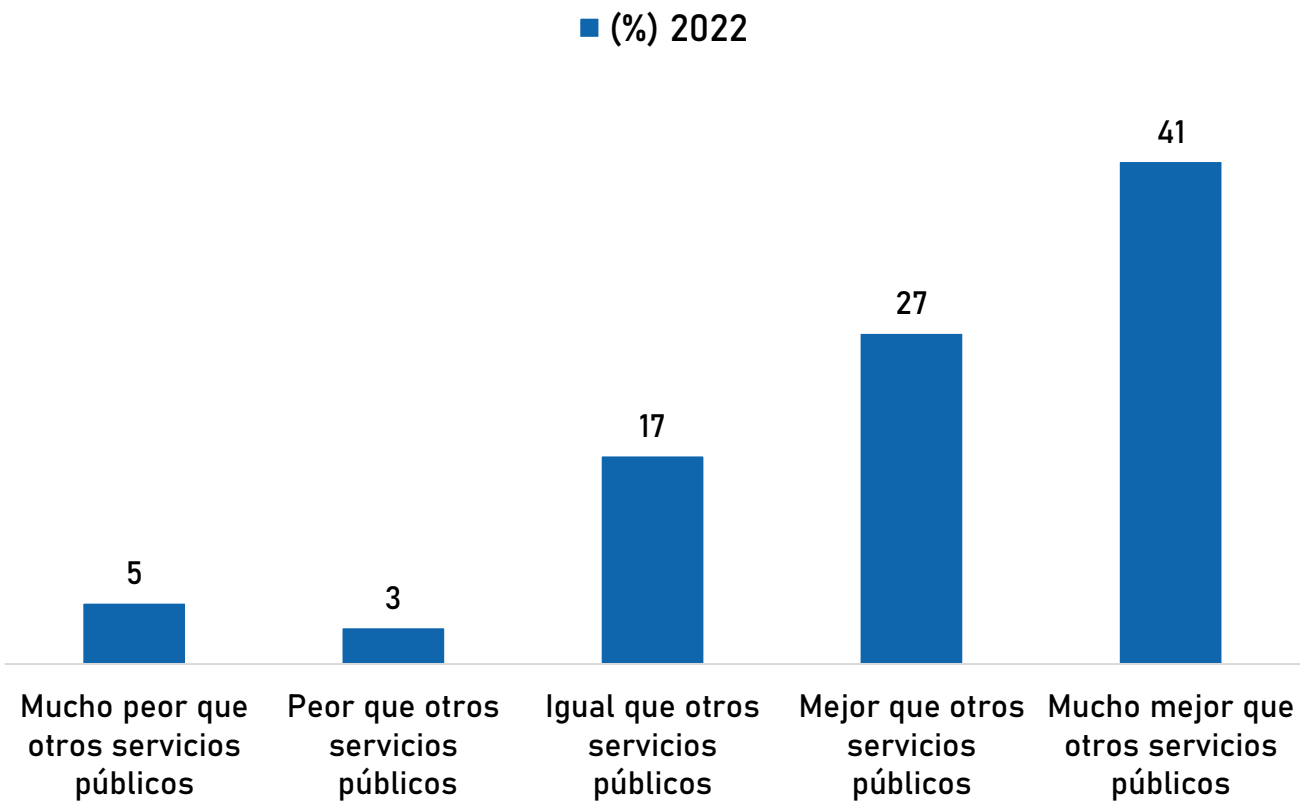
En comparación con otros servicios públicos y para los siguientes atributos, usted diría que la Tesorería General de la República está Mucho peor, peor, igual, mejor o mucho mejor que otros servicios públicos : Facilidad para realizar trámite



N = 2.920
Se omiten las categorías NS-NR

CONFIANZA (%) TESORERÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

En comparación con otros servicios públicos y para los siguientes atributos, usted diría que la Tesorería General de la República está Mucho peor, peor, igual, mejor o mucho mejor que otros servicios públicos : Confianza que le entrega



N = 2.920
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 la Tesorería General de la República, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente"

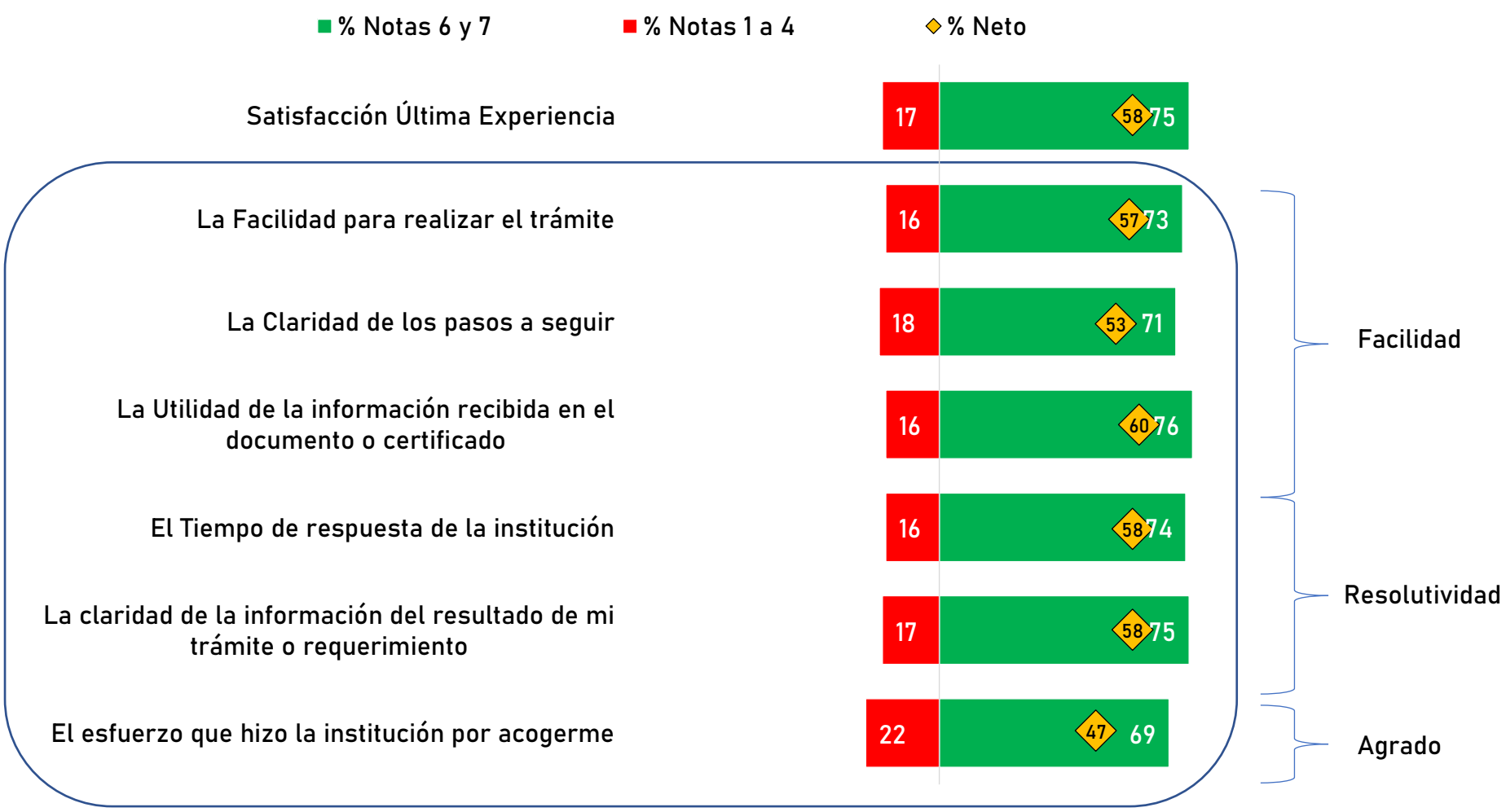
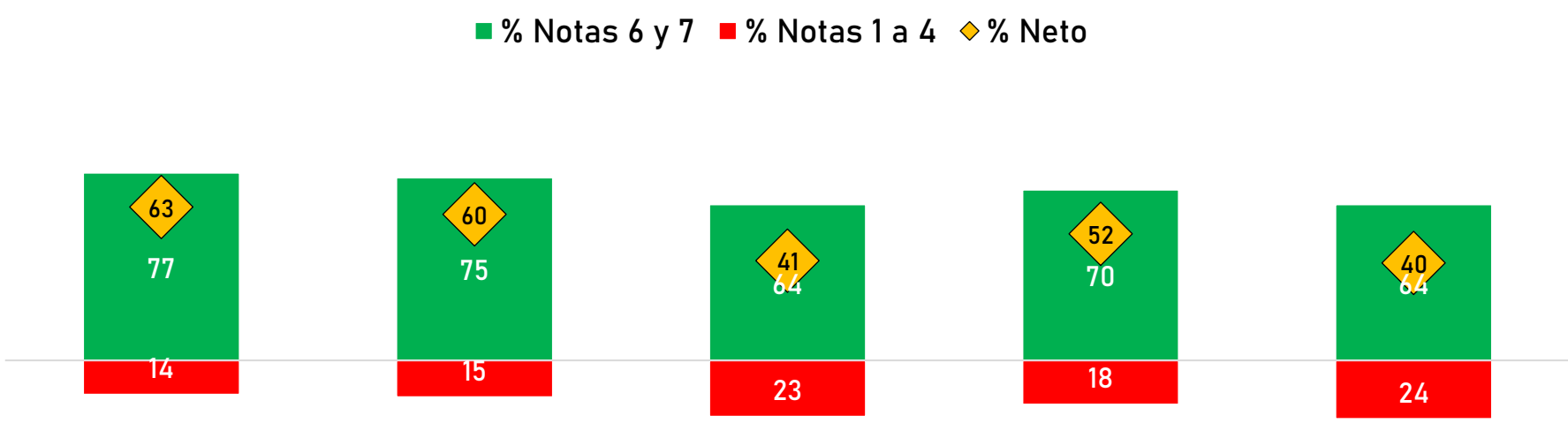


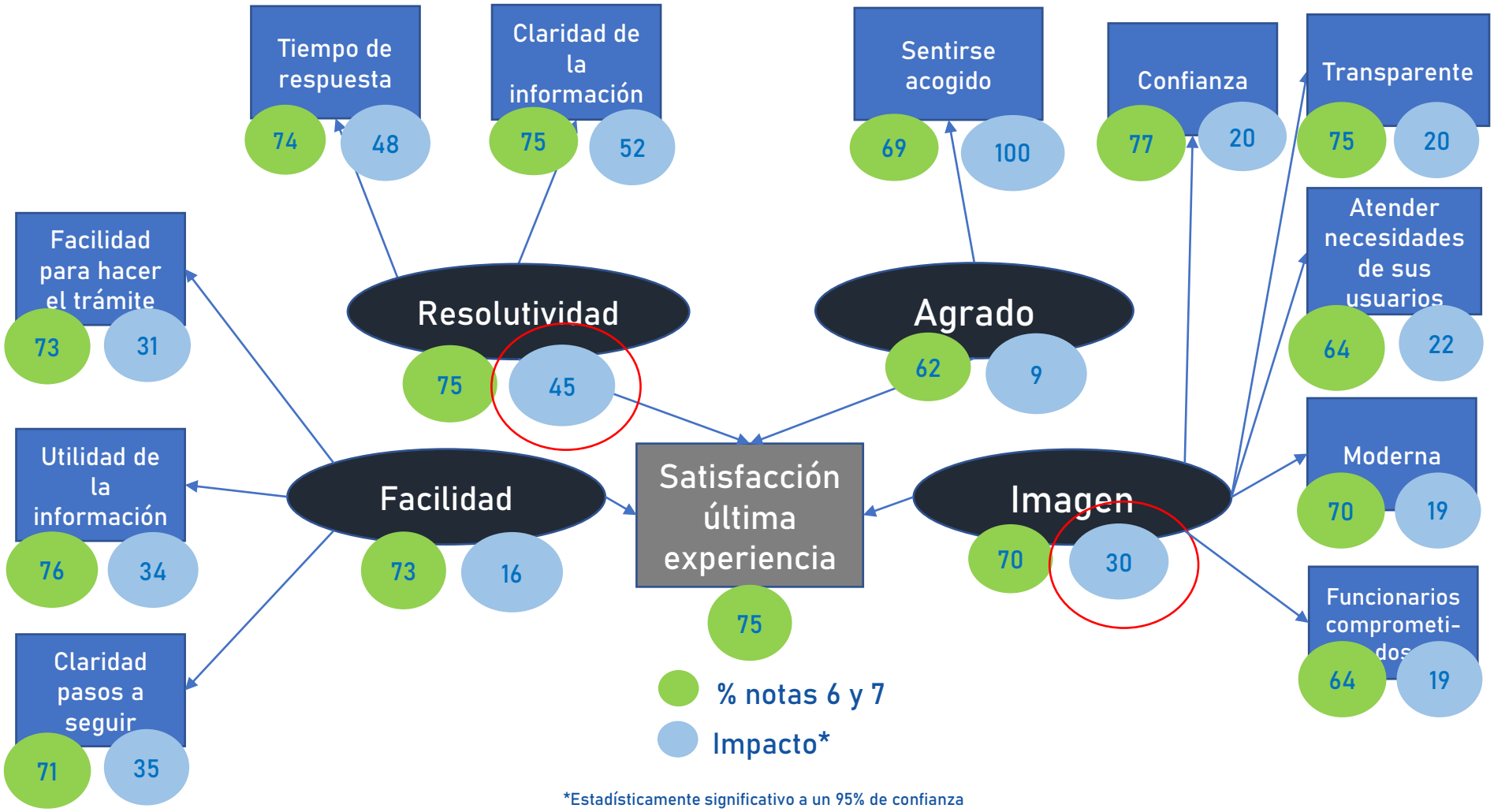
IMAGEN INSTITUCIONAL (%)

Ahora pensando en la institución 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 tiene funcionarios comprometidos con su labor
N =	2848	2785	2828	2736	2542

MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES

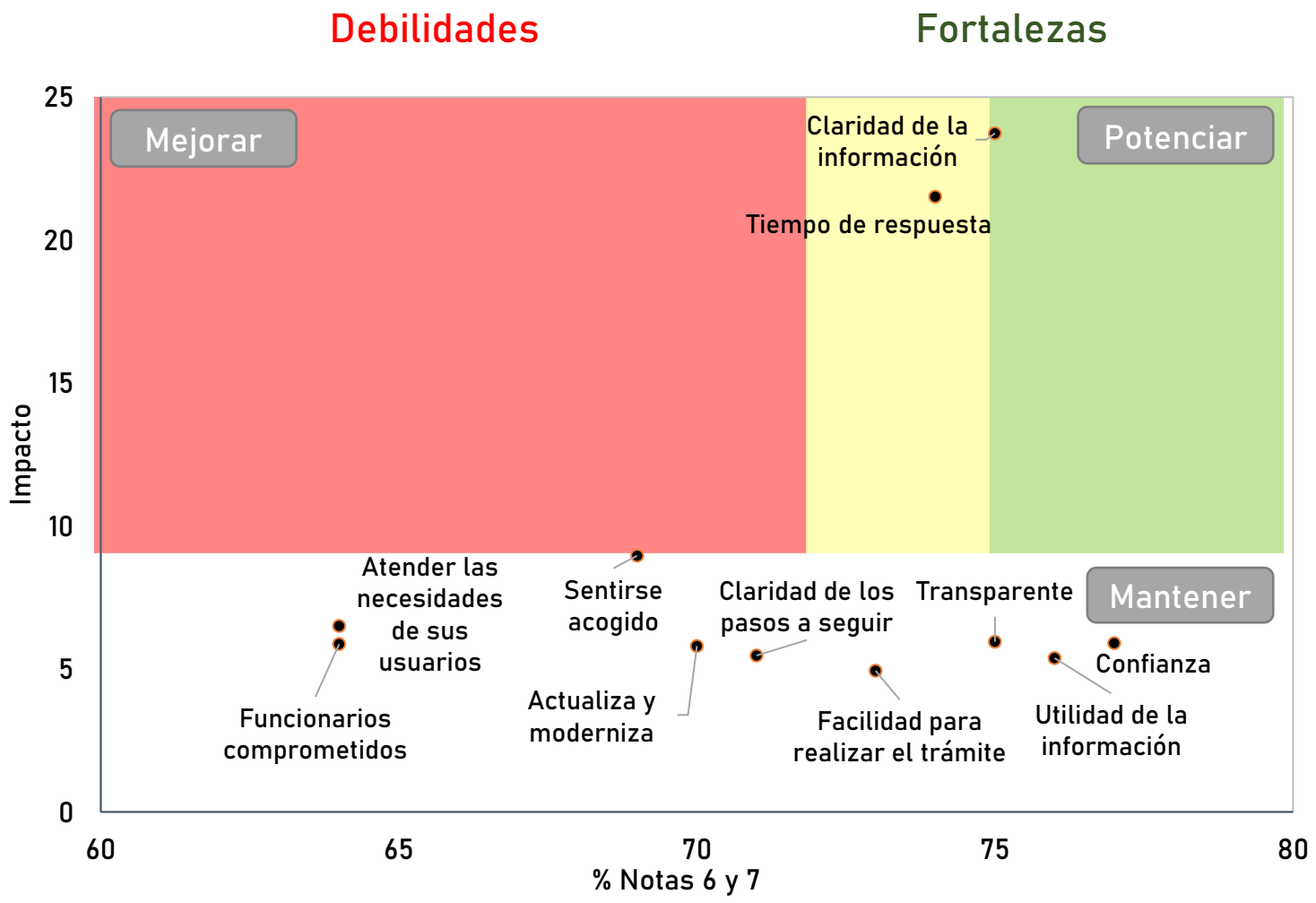


*Estadísticamente significativo a un 95% de confianza

RMSEA: 0,327 / CFI:0,654

*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