Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización
MINISTERIO DE HACIENDA

CADEM
RESEARCH & ESTRATEGIA



Medición de Satisfacción Usuaria

Resultados 2023

Defensoría Penal Pública

Medición de
Satisfacción
Usuaria

CAPÍTULOS

- Objetivos
- Metodología
- Caracterización de personas usuarias entrevistadas
- Caracterización de trámites y canales de atención
- Última experiencia y evaluación general de la institución
- Atributos de la experiencia y de la institución
- Habilitación personas usuarias y problemas

MEDICIÓN 2023

Objetivos

Objetivo General

Desarrollar insumos para la elaboración de un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria de los Servicios Públicos de Chile, a través del levantamiento de la Medición de Satisfacción Usuaria.

Objetivos Específicos

- Identificar oportunidades para la mejora de la entrega de servicios, tomando como base las necesidades de las personas.
- Entender los factores que influyen en la satisfacción de los distintos servicios, con foco en los atributos de la experiencia y de la institución.

MEDICIÓN 2023

Metodología

Metodología

Técnica	:	Encuestas telefónicas y autoadministradas online.
Universo	:	Usuarios que realizaron un trámite en Defensoría Penal Pública.
Muestreo	:	Probabilístico en la selección de personas usuarias a nivel nacional.
Marco Muestral	:	Personas usuarias que realizaron un trámite entre agosto de 2022 y julio de 2023.
Muestra	:	564 casos totales.
Error	:	+/-4.1% bajo supuesto M.A.S., a un 95% de confianza y asumiendo varianza máxima.
Ponderación	:	Los datos fueron ponderados de acuerdo al marco muestral.
Fecha de Terreno	:	26/07 al 20/10 del 2023.

Muestra efectiva para Defensoría Penal Pública

Tabla 1.
Muestra efectiva Defensoría Penal Pública según Canal y Método de entrevista

	Canal			Total
	Digital	Telefónico	Presencial	
Encuestas telefónicas	-	46	259	305
Encuestas online	-	116	143	259
Total	-	162	402	564
Universo	-	31.899	63.893	95.792
% error	-	+/-7,7%	+/-4,9%	+/-4,1%

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de Medición de Satisfacción Usuaria 2023.
Canal telefónico fue medido pero sin un número de casos representativo. Se incluye en resultados globales de la institución pero no se analiza de manera independiente.

Notas generales para la lectura de resultados del informe

Para la lectura de los resultados presentados a continuación se debe considerar los siguientes elementos:

- Todos los resultados presentados son ponderados, por lo que resultan representativos de los canales considerados para la institución.
- Debido a un efecto de redondeo a nivel de decimales, es posible que los gráficos y tablas presentados sumen un porcentaje sobre o bajo 100% (99%-101%).
- La sigla “NS / NC” corresponde a las respuestas “no sabe” y “no responde”.
- En los gráficos que se compara con años anteriores, es importante considerar que el año 2023 tiene cambios a nivel metodológico: se consideran todos los trámites (no solo algunos) realizados entre agosto 2022 y julio 2023 (no últimos 3 meses). Además, el instrumento tiene diferencias en términos de redacción y flujo de las preguntas y alternativas de respuesta.
- Como indicador de satisfacción se utilizará el porcentaje de satisfacción, correspondiente al porcentaje de evaluaciones con nota 6 o 7 sobre el total de respuestas válidas (es decir, sin considerar las respuestas de “no sabe” y “no responde”.

Cambios metodológicos con respecto a MESU 2022 y anteriores

La medición del año 2023 contempla ciertos cambios metodológicos, que hacen recomendable no comparar con estimaciones de años anteriores. En cambio, se genera una línea base para una nueva serie de estimaciones de indicadores de satisfacción. Entre los principales cambios implementados, se encuentran los siguientes:

- Se consideran todas las personas usuarias de trámites/servicios de la institución en un año (agosto 2022 a julio 2023)*.
- Muestra representativa por canal (digital, telefónico o presencial).
- Plazo máximo entre interacción y medición: 365 días.
- Licitación adjudicada a un solo proveedor.
- Levantamiento de encuestas preferentemente telefónico.
- Estructura del cuestionario ajustada para mejorar recordación, desde lo general a lo particular.
- Modificación del periodo de referencia a la última experiencia en todos los módulos.
- Se incorporan preguntas asociadas a nuevos atributos de la experiencia y una pregunta abierta sobre propuestas de mejora.
- Cuestionario estandarizado para todas las instituciones. No hay preguntas específicas para cada institución.

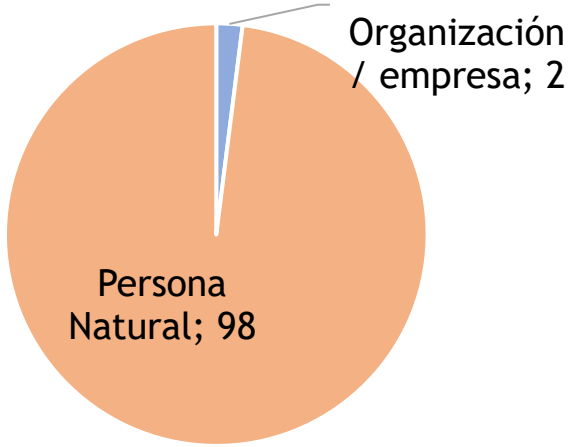
* A excepción de casos justificados por la naturaleza del trámite o de las personas usuarias.

MEDICIÓN 2023

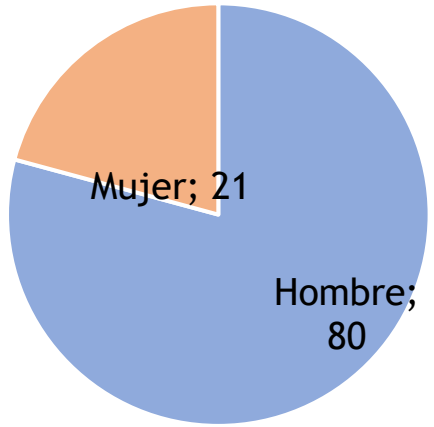
Caracterización de las personas usuarias entrevistadas

Características generales de las personas usuarias encuestadas (%)

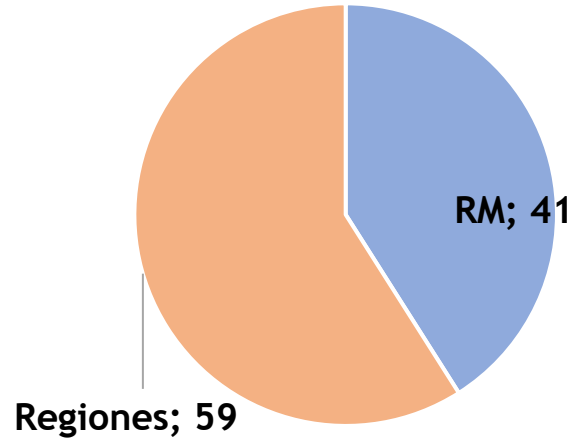
Tipo de persona usuaria



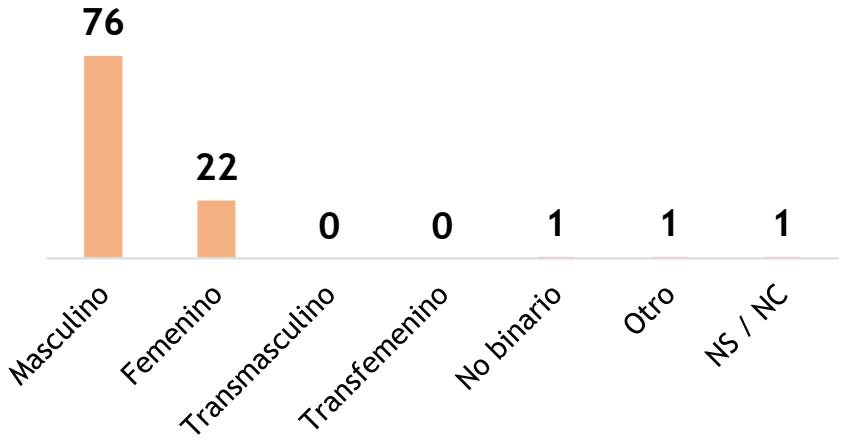
Sexo



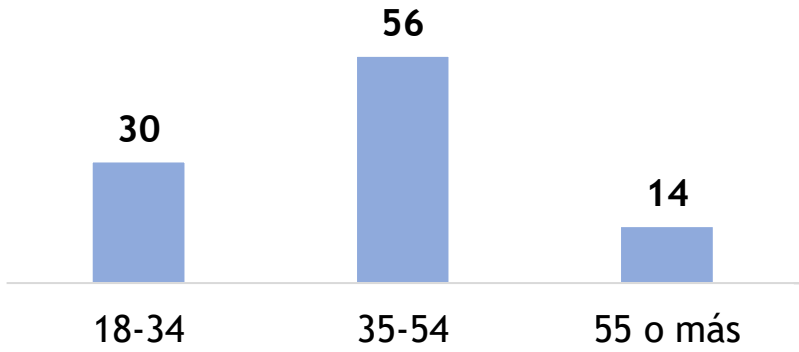
Zona de residencia



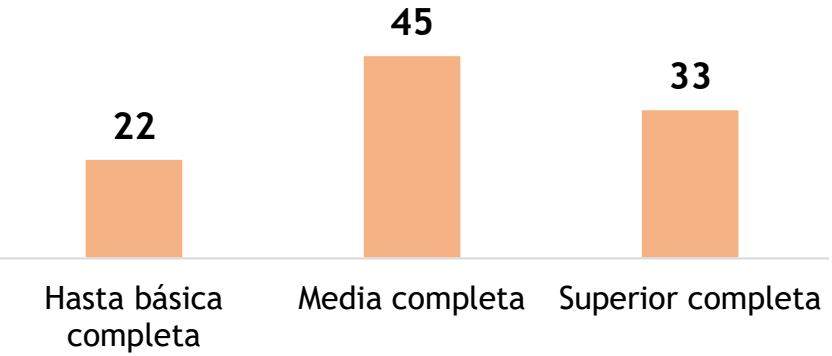
Género



Edad en Tramos

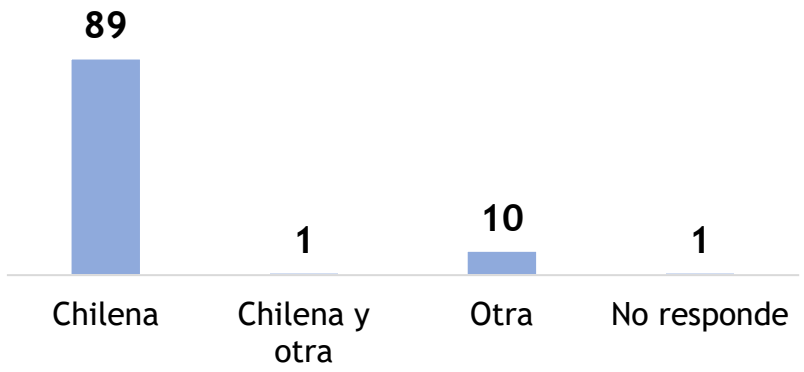


Nivel Educativo

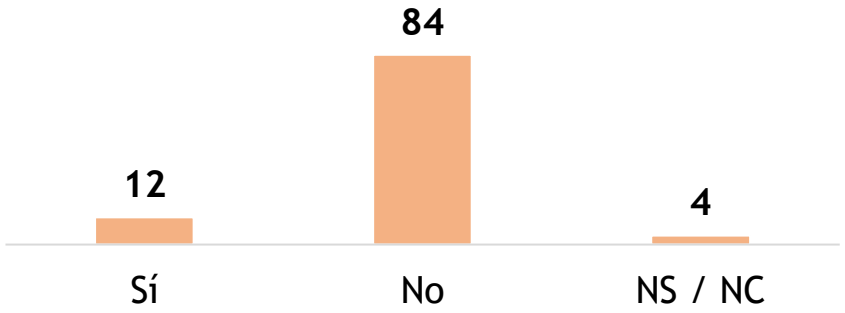


Características generales de las personas usuarias: persona natural (%)

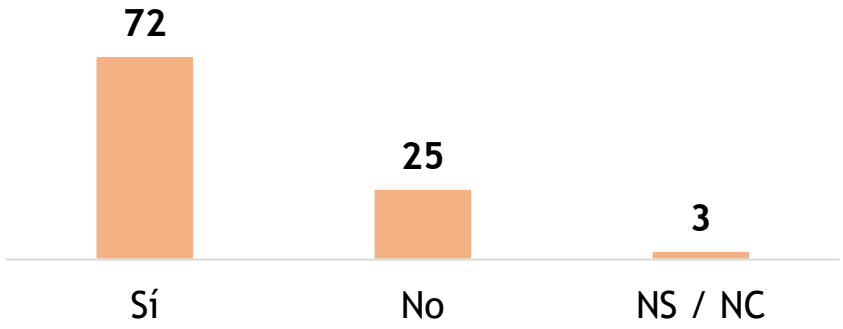
Nacionalidad



Pertenencia a pueblo originario



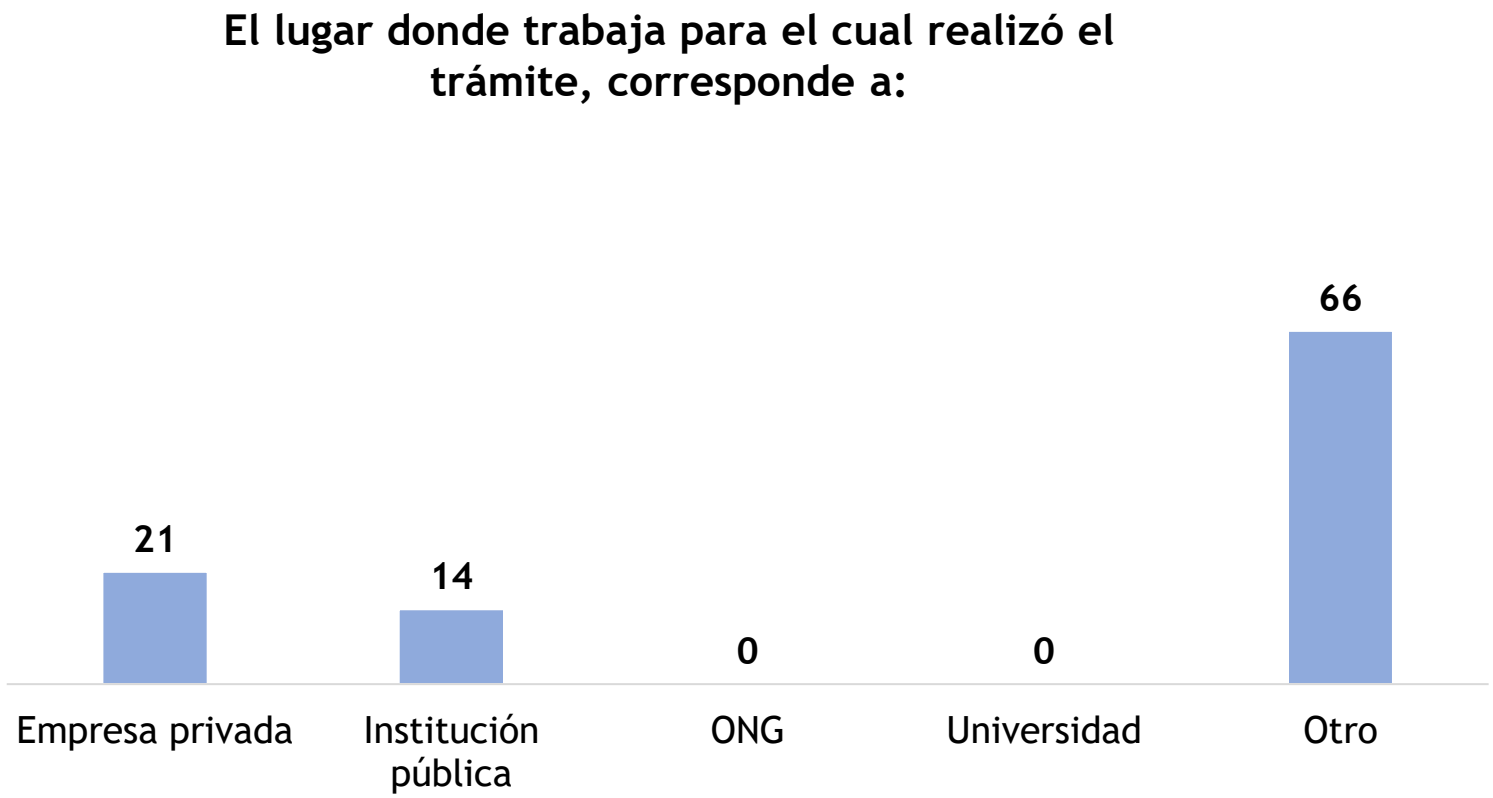
Trabajando



Condición de discapacidad

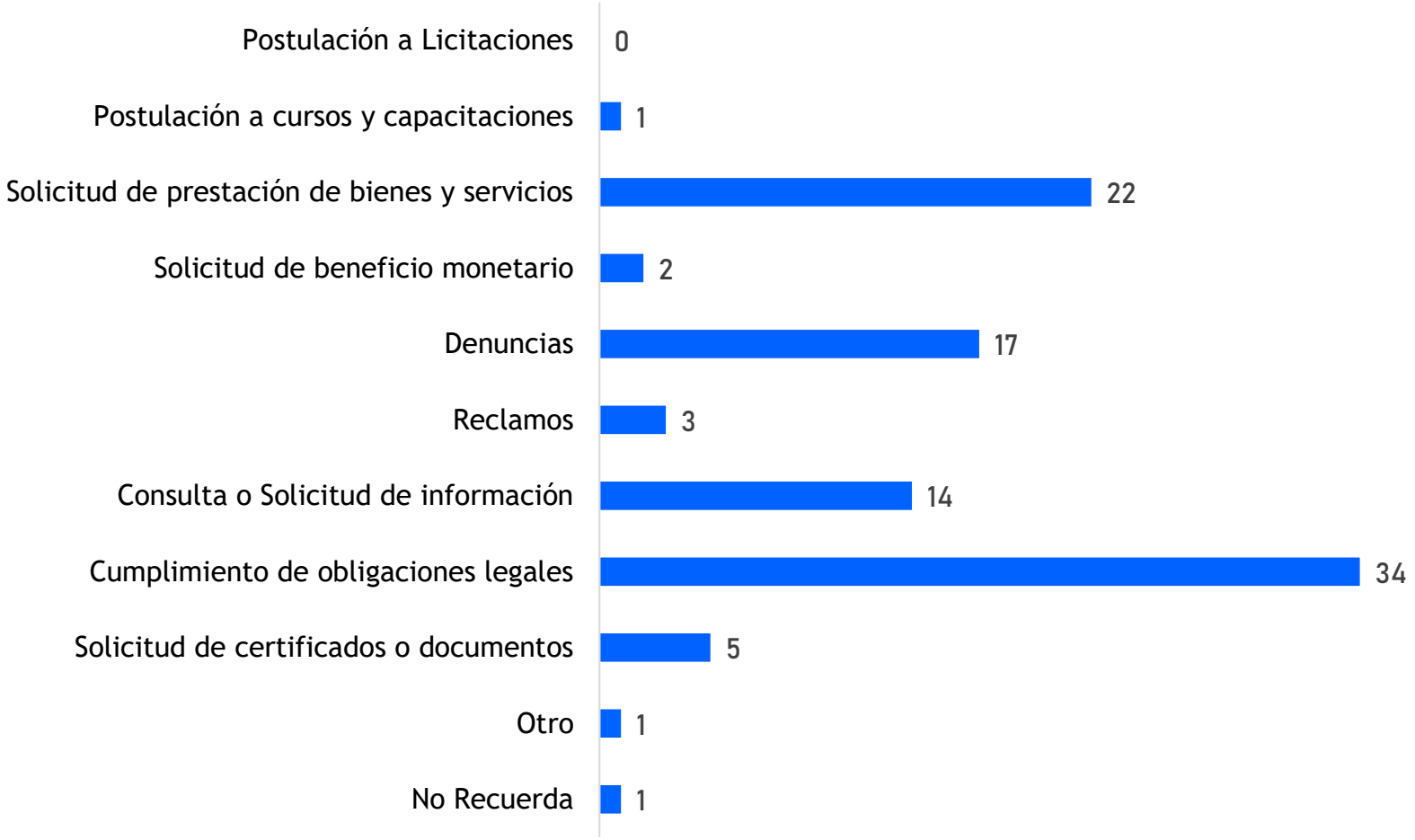
Ninguna condición	76,1
Dificultad física y/o de movilidad	6,8
Mudez o dificultad en el habla	0,7
Dificultad psiquiátrica	2,6
Dificultad mental o intelectual	1,7
Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos	0,7
Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes	5,2
No responde	6,3

Características generales de las personas usuarias: organizacional / empresa (%)



Motivo del trámite (%)

¿Me puede decir cuál fue el motivo del último trámite que realizó en Defensoría Penal Pública?

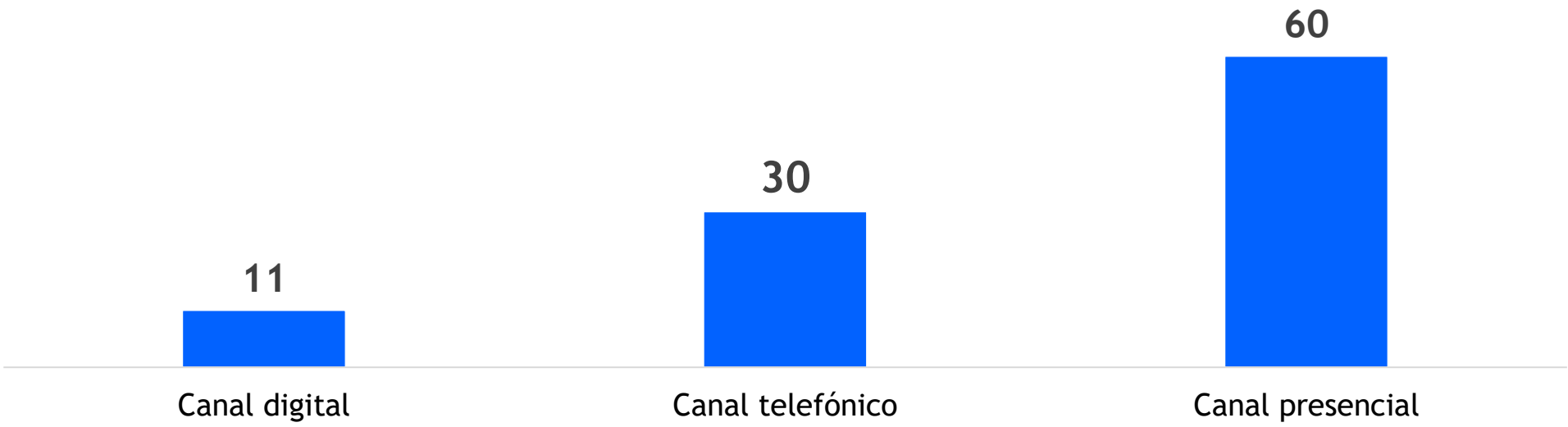


MEDICIÓN 2023

Caracterización de trámites

Canal del trámite (%)

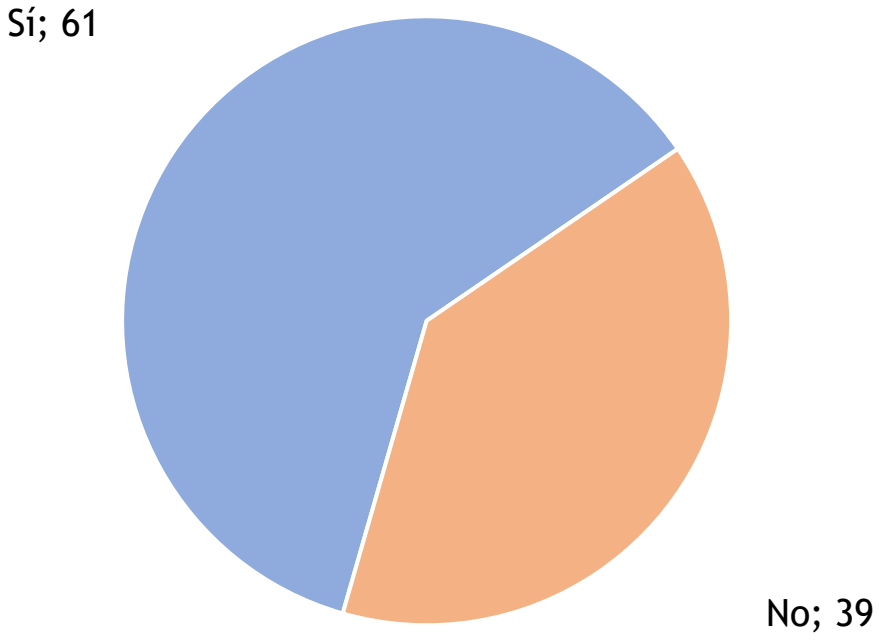
¿A través de qué canal realizó su último trámite en esta institución?



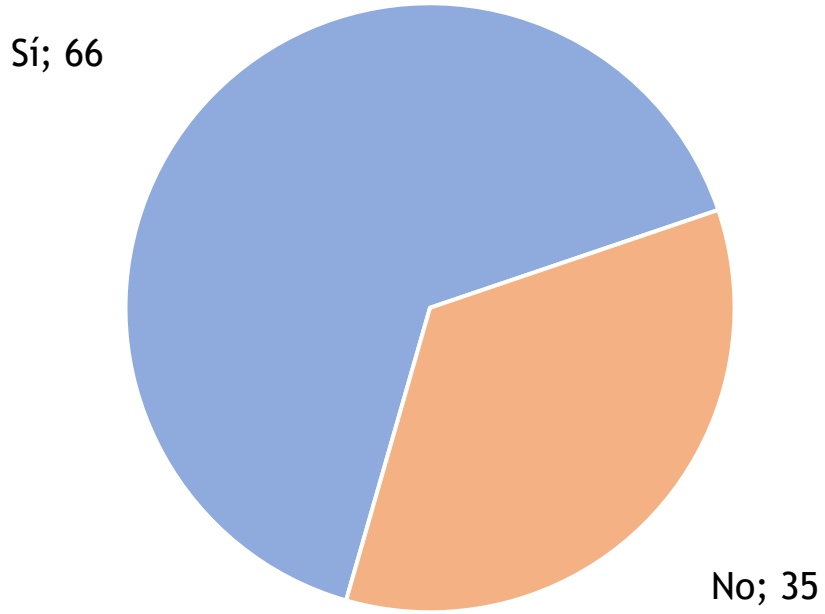
El canal del trámite se refiere al canal utilizado por la persona para realizar el trámite.

Información sobre el estado del trámite (%)

Durante el transcurso del último trámite, ¿solicitó información de su estado?

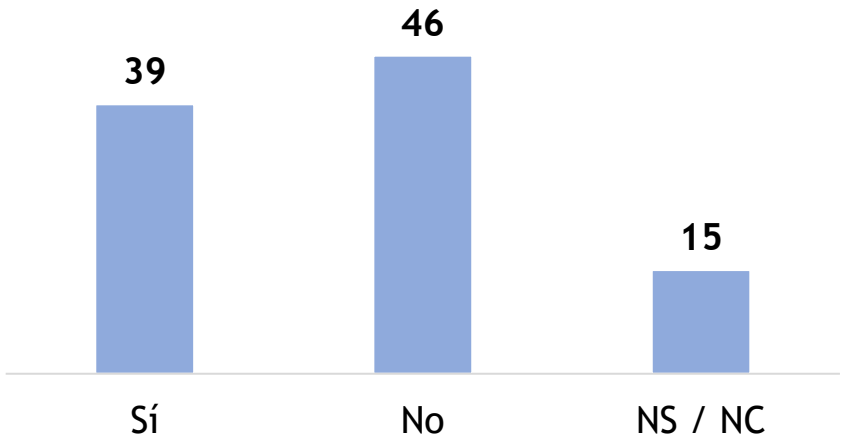


Durante el transcurso del último trámite, ¿le entregaron información de su estado?

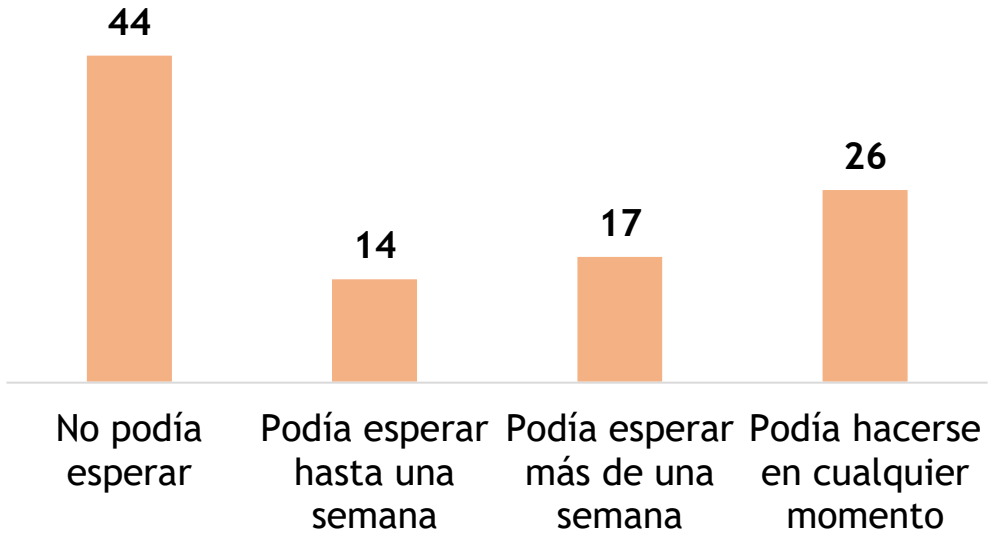


Requisito para otro proceso y urgencia del trámite (%)

¿Este trámite es requisito para otro proceso o trámite?

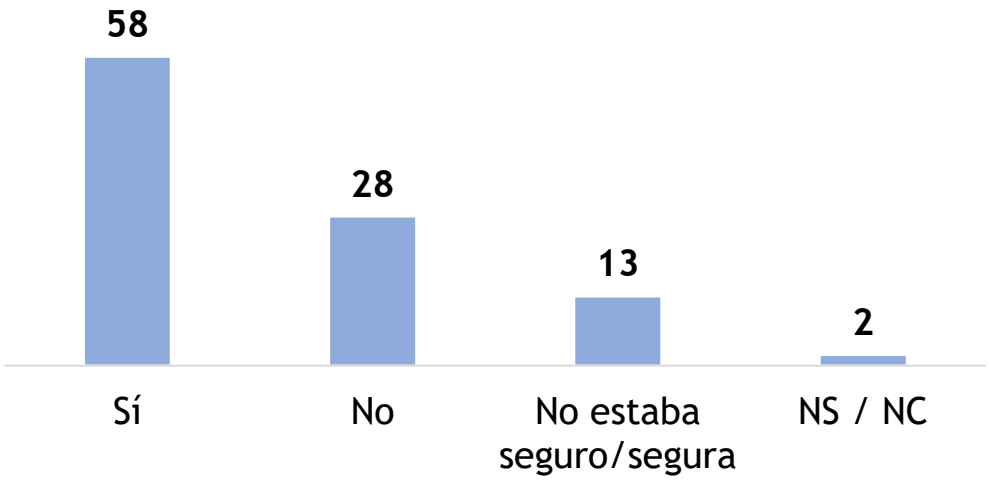


Respecto a la urgencia del trámite realizado en Defensoría Penal Pública, ¿cuál de las siguientes frases representa mejor su situación al realizarlo?

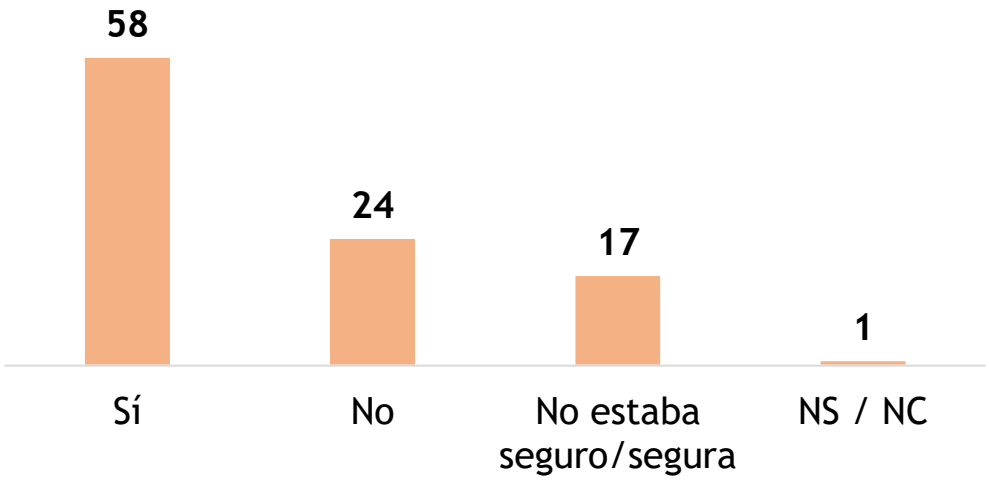


Conocimiento de institución donde acudir y trámite a realizar (%)

Cuando surgió la necesidad que lo llevó a hacer este último trámite , ¿sabía a qué institución del Estado debía acudir?



¿Sabía qué trámite tenía que hacer?

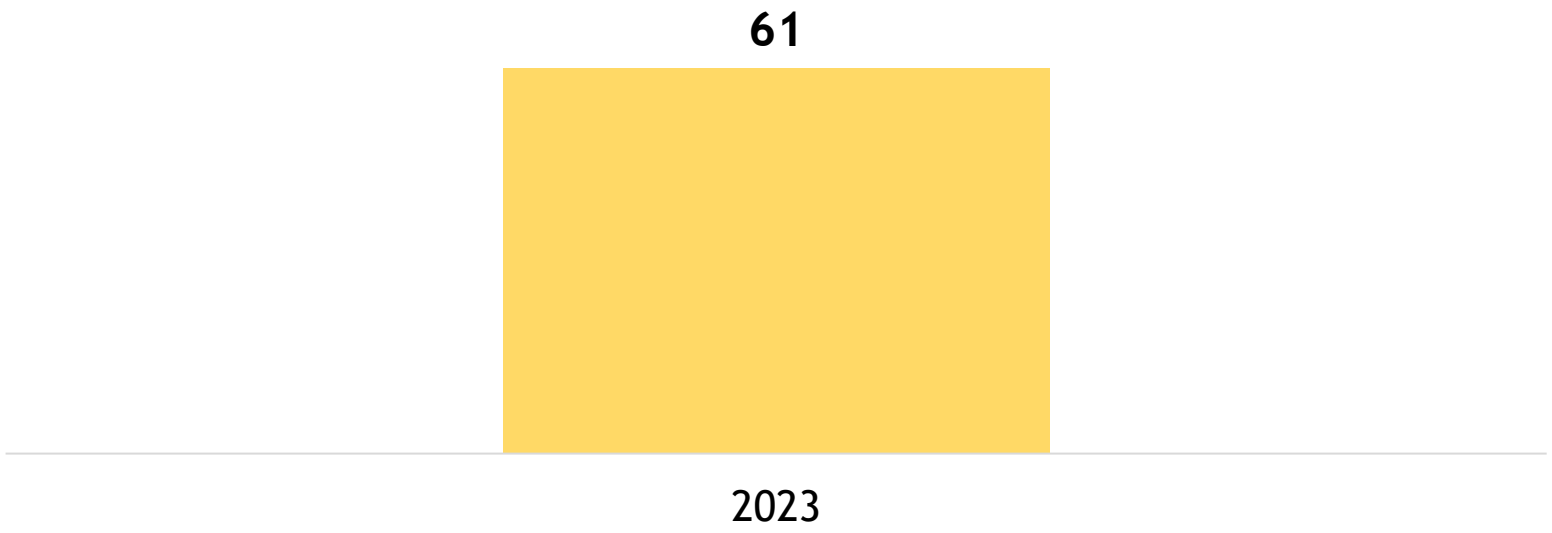


MEDICIÓN 2023

Última experiencia y evaluación general de la institución

Satisfacción última experiencia (% 6 o 7)

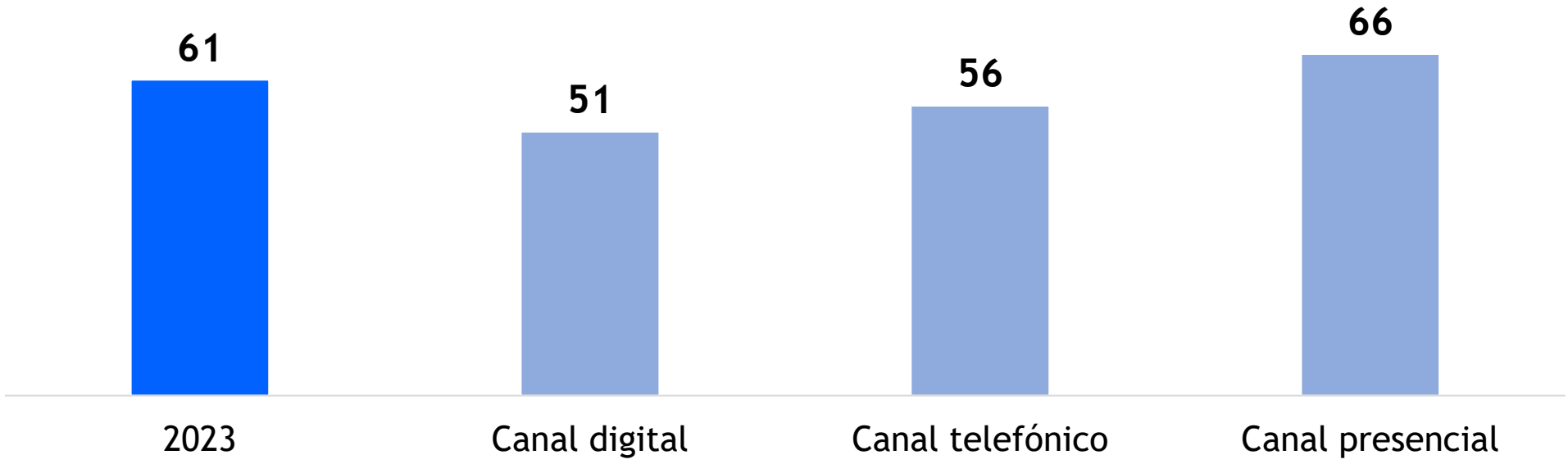
Respecto del trámite realizado, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió?. Por favor, utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó “Muy Insatisfecho” y 7 que quedó “Muy Satisfecho”.



El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 la última experiencia realizando trámites. Es importante considerar que el año 2023 tiene cambios a nivel metodológico: se consideran todos los trámites (no solo algunos) realizados entre agosto 2022 y julio 2023 (no últimos 3 meses). Además, el instrumento tiene diferencias en términos de redacción y flujo de las preguntas y alternativas de respuesta

Satisfacción última experiencia (% 6 o 7) por canal

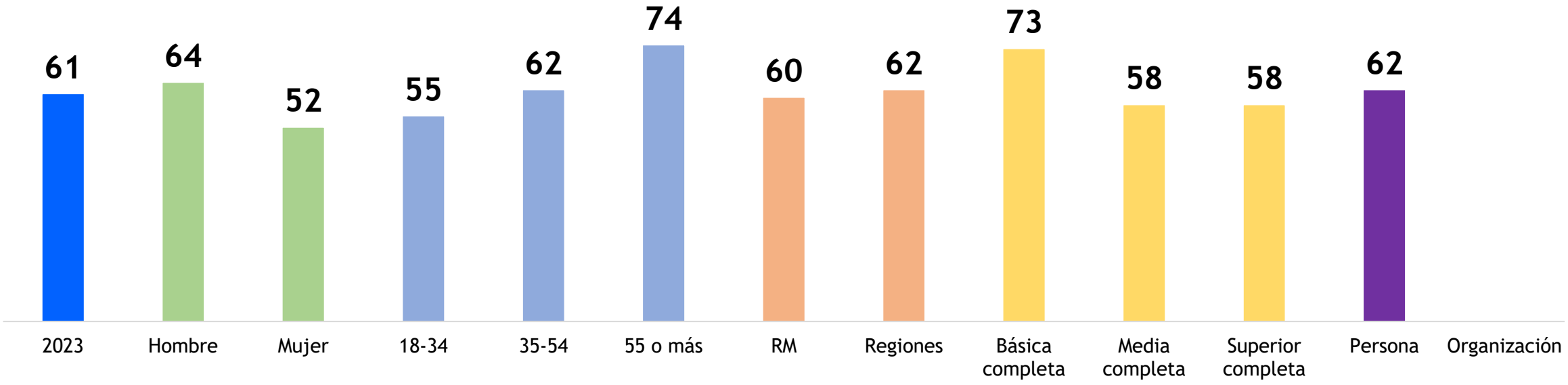
Respecto del trámite realizado, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió?. Por favor, utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó “Muy Insatisfecho” y 7 que quedó “Muy Satisfecho”.



El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 la última experiencia realizando trámites.
Apertura de canal según información entregada por el usuario (P4).

Satisfacción última experiencia (% 6 o 7) por sexo, edad, zona y educación

Respecto del trámite realizado, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió?. Por favor, utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó “Muy Insatisfecho” y 7 que quedó “Muy Satisfecho”.

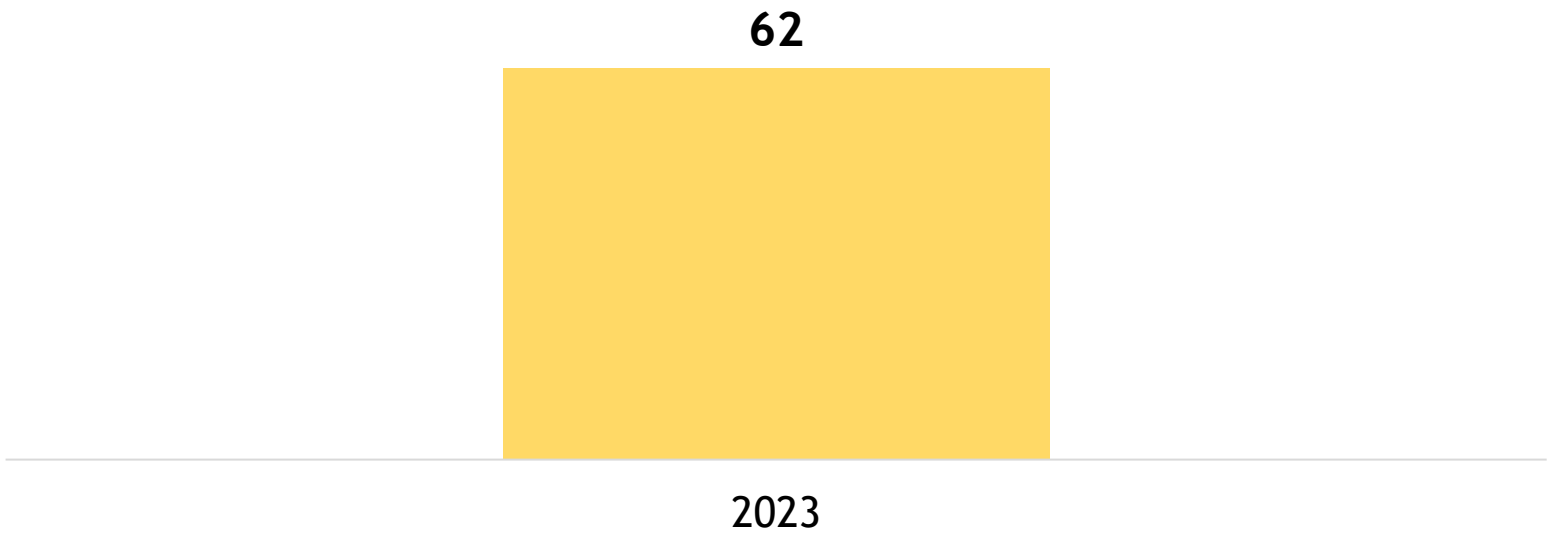


		Sexo		Tramo edad			Zona		Nivel educativo			Tipo Usuario	
Base	556	441	112	169	312	75	222	334	125	250	181	543	13

El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 la última experiencia realizando trámites o requerimientos.
Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).
Para los gráficos de Sexo, Nivel Educativo y Tipo de Persona Usuaria no se muestran los resultados de los indicadores cuando la muestra disponible es menor a 30 observaciones.

Evaluación general de la institución (% 6 o 7)

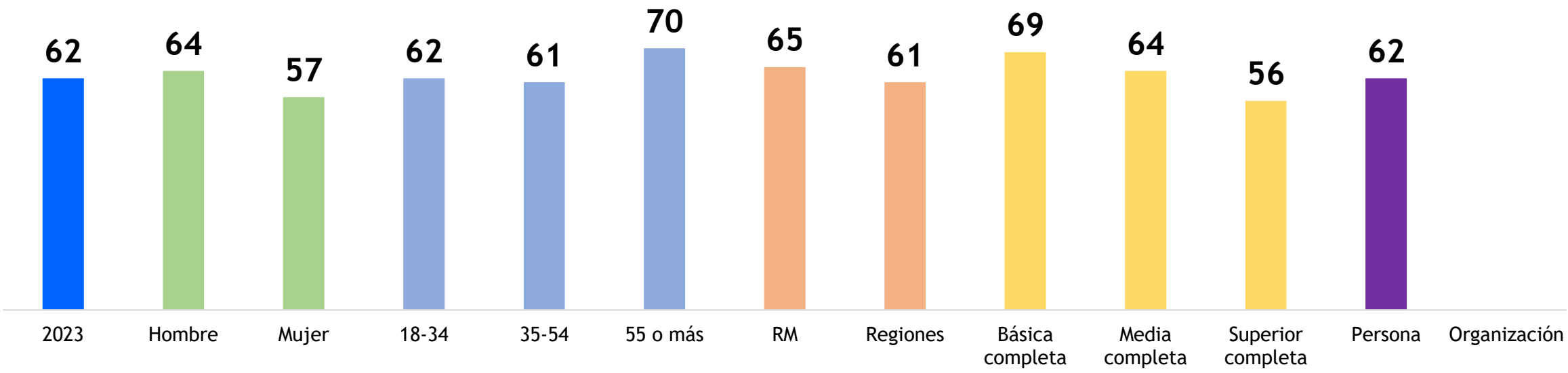
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “Pésimo” y 7 es “Excelente”, ¿cómo evalúa en general a Defensoría Penal Pública, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7, de manera independiente de la última experiencia. Es importante considerar que el año 2023 tiene cambios a nivel metodológico: se consideran todos los trámites (no solo algunos) realizados entre agosto 2022 y julio 2023 (no últimos 3 meses). Además, el instrumento tiene diferencias en términos de redacción y flujo de las preguntas y alternativas de respuesta.

Evaluación general de la institución (% 6 o 7) por sexo, edad, zona y educación

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “Pésimo” y 7 es “Excelente”, ¿cómo evalúa en general a Defensoría Penal Pública independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

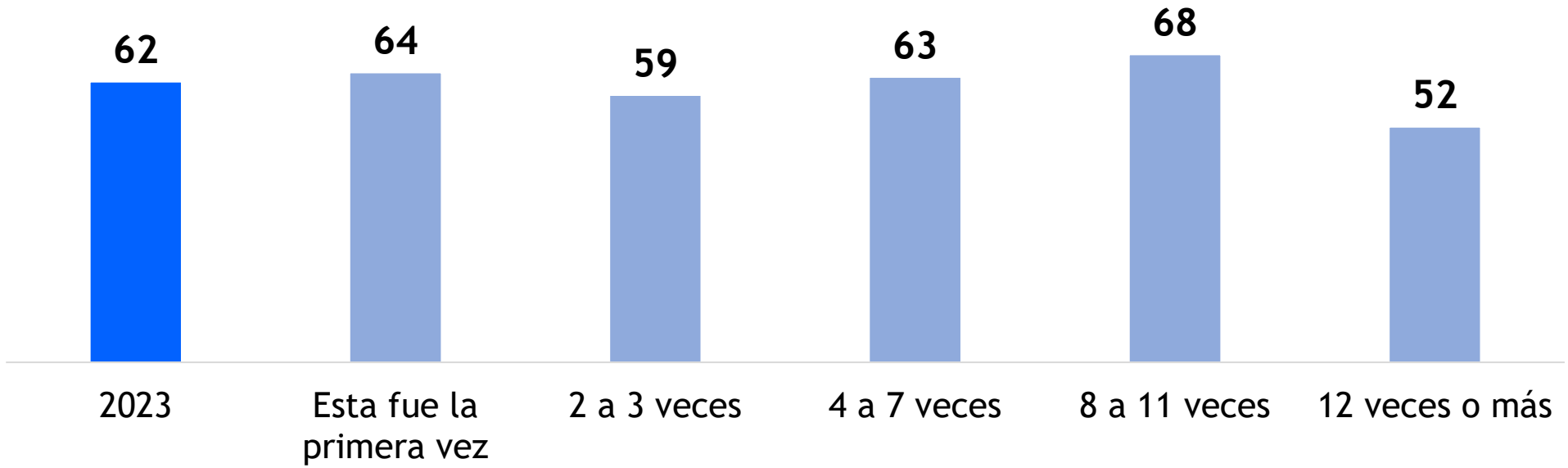


		Sexo		Tramo edad			Zona		Nivel educativo			Tipo de Usuario	
Base	546	435	110	163	308	75	217	329	122	248	176	532	14

El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 a la institución, de manera independiente de la última experiencia.
Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).
Para los gráficos de Sexo, Nivel Educativo y Tipo de Persona Usuaria no se muestran los resultados de los indicadores cuando la muestra disponible es menor a 30 observaciones.

Evaluación general de la institución (% 6 o 7) por frecuencia de trámites

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “Pésimo” y 7 es “Excelente”, ¿cómo evalúa en general Defensoría Penal Pública independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Base	546	339	129	42	10	6

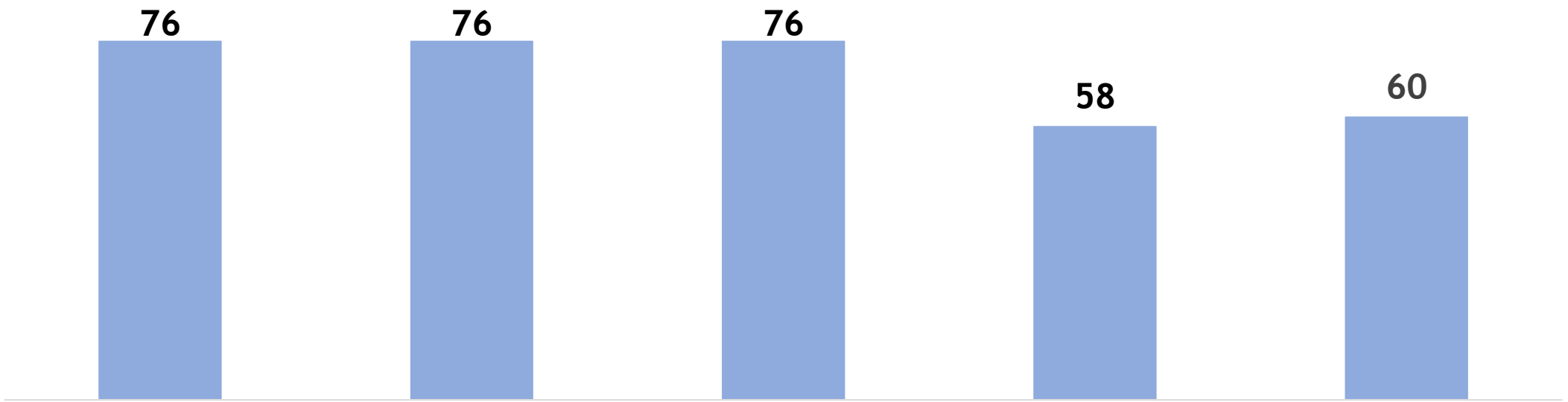
El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 a la institución, de manera independiente de la última experiencia.

MEDICIÓN 2023

Atributos de la experiencia y de la institución

Atributos de experiencia: Facilidad (% 6 o 7)

Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”. Sobre facilidad

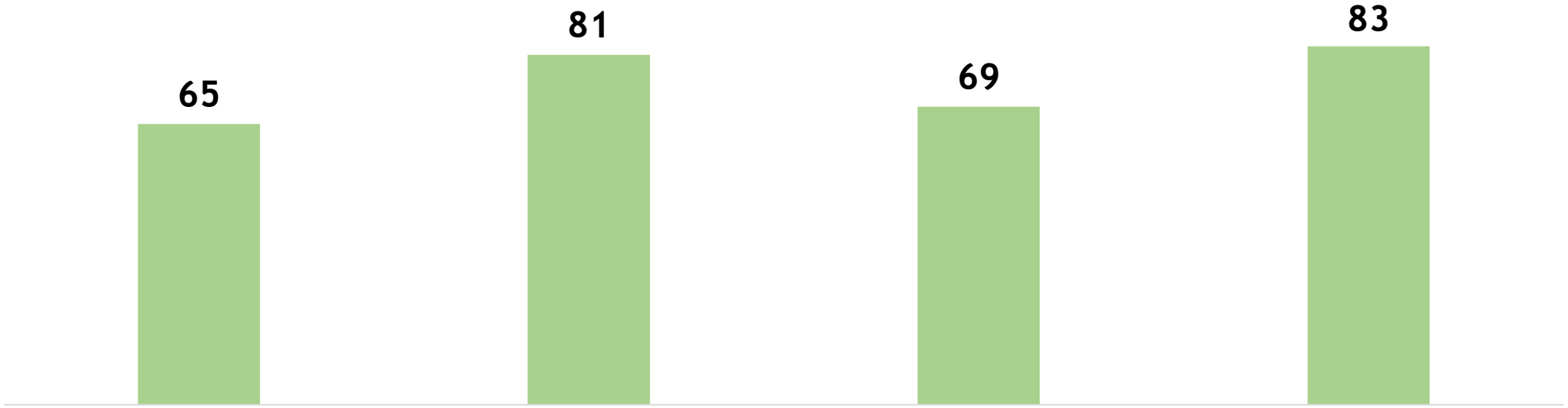


Base	333	329	329	54	550

El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 cada atributo de experiencia.
Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).

Atributos de experiencia: Agrado (% 6 o 7)

Considerando la última experiencia haciendo un trámite en Defensoría Penal Pública, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”. / ¿Durante el último trámite se sintió discriminado / a por la institución?.

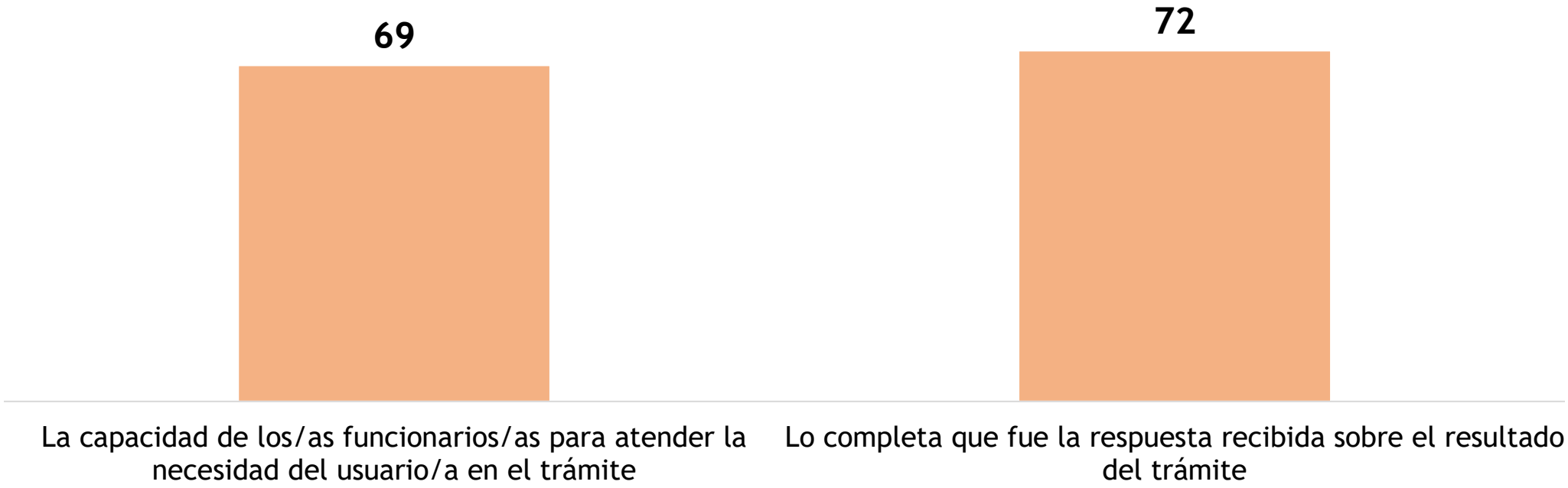


Base	498	498	500	551

El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 cada atributo de experiencia.
En el atributo “sentirse discriminado” se grafica el porcentaje de personas usuarias que señalan que “NO” se sintieron discriminados.
Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).

Atributos de experiencia: Resolutividad (% 6 o 7)

Considerando la última experiencia haciendo un trámite en Defensoría Penal Pública, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”.

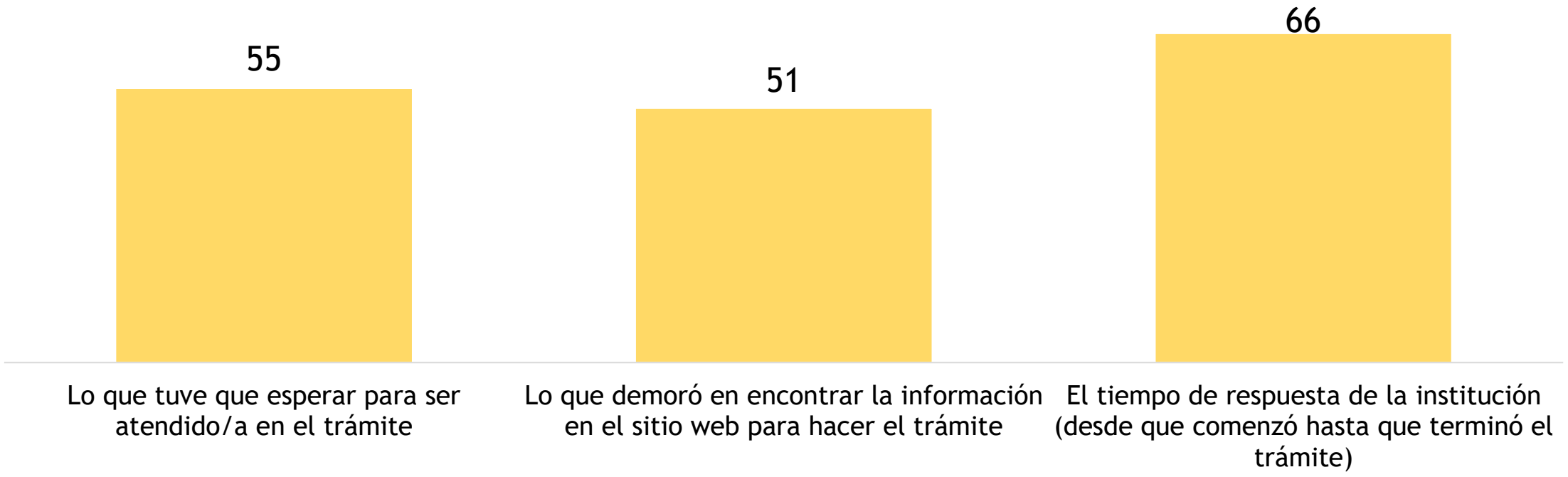


Base	499	286

El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 cada atributo de experiencia.
Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).

Atributos de experiencia: Oportunidad en la Atención (% 6 o 7)

Considerando la última experiencia haciendo un trámite en Defensoría Penal Pública, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”.

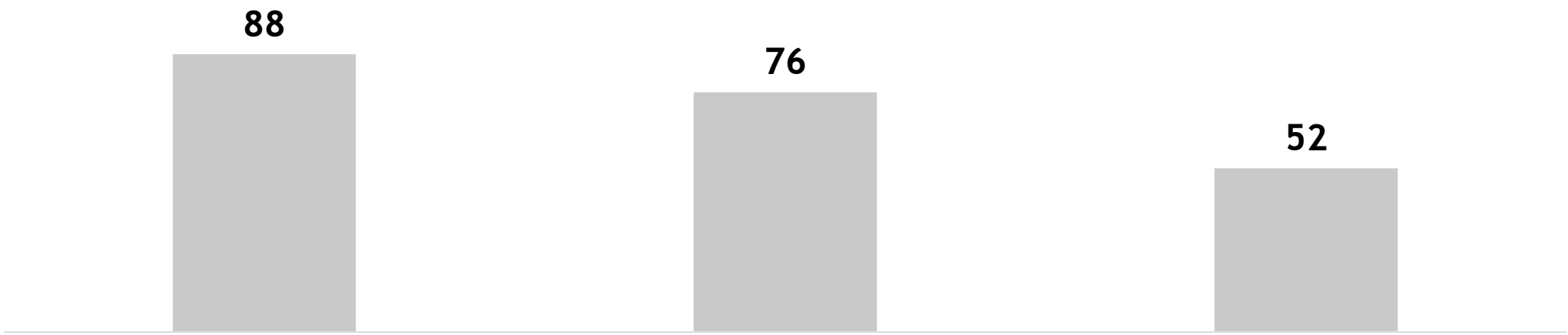


Base	495	55	286

El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 cada atributo de experiencia.
Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).

Atributos de experiencia: Calidad de la Infraestructura (% 6 o 7)

Considerando la última experiencia haciendo un trámite en Defensoría Penal Pública , evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”.

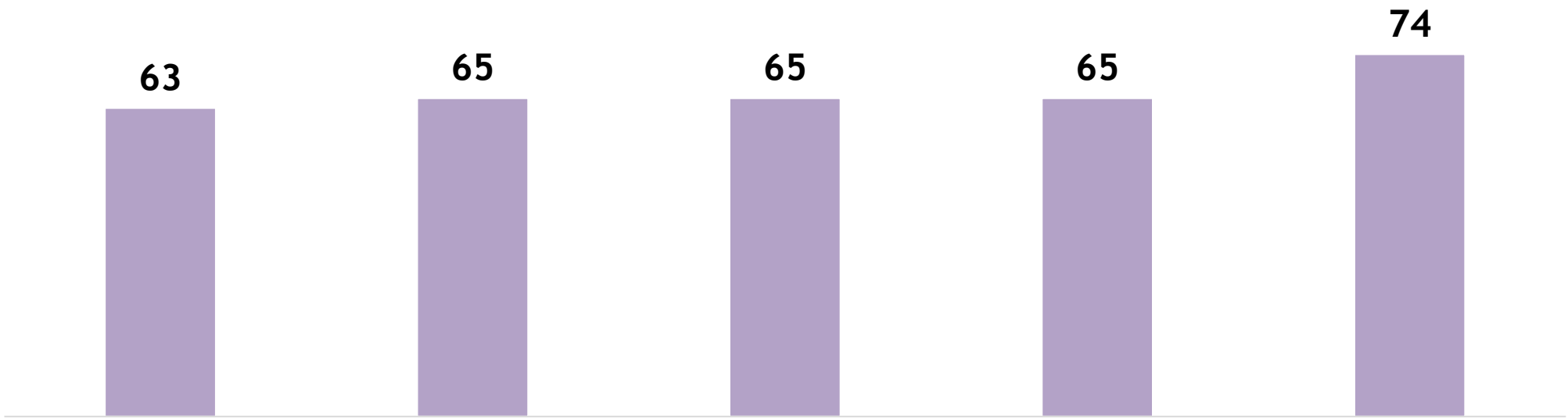


Base	328	327	55

El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 cada atributo de experiencia.
Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).

Atributos de experiencia
Habilitación: información y expectativas (% 6 o 7)

Considerando la última experiencia haciendo un trámite en Defensoría Penal Pública, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”. :

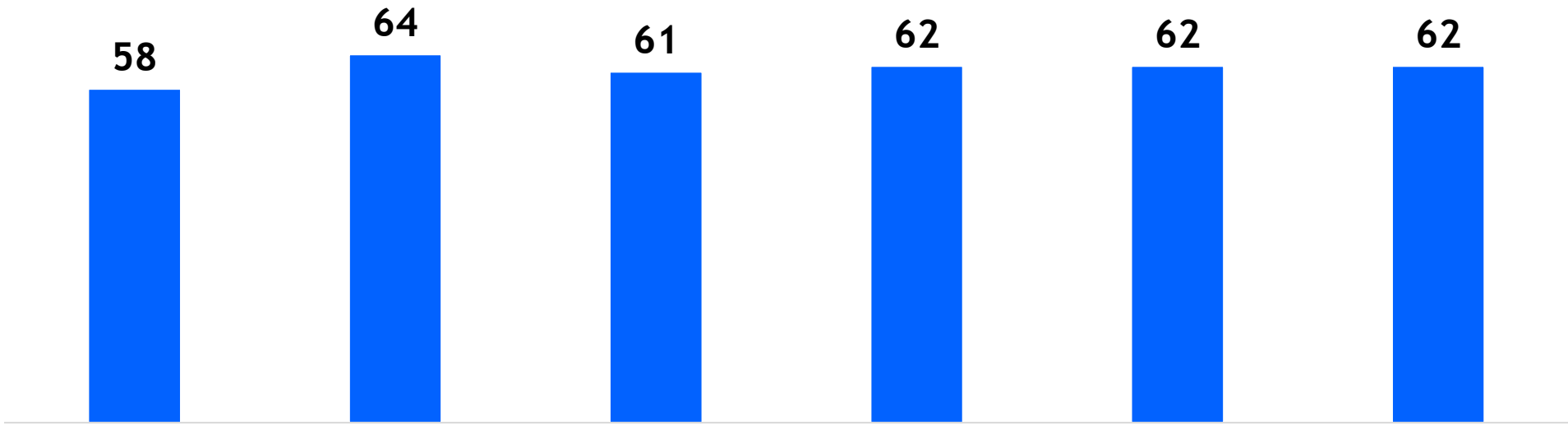


Base	551	554	551	550	285

El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 cada atributo de experiencia.
Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).

Atributos de imagen (% 6 o 7)

Ahora pensando en Defensoría Penal Pública, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está “Muy en desacuerdo” y 7 que está “Muy de Acuerdo”, ¿cuán en desacuerdo o de acuerdo está usted con que la institución…?



	Da confianza	Es transparente	Se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios/as	Cumple sus compromisos	Se actualiza y moderniza	Tiene funcionarios/as comprometidos con su labor
Base	554	545	548	543	515	530

El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 a la institución en cada atributo.
Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).

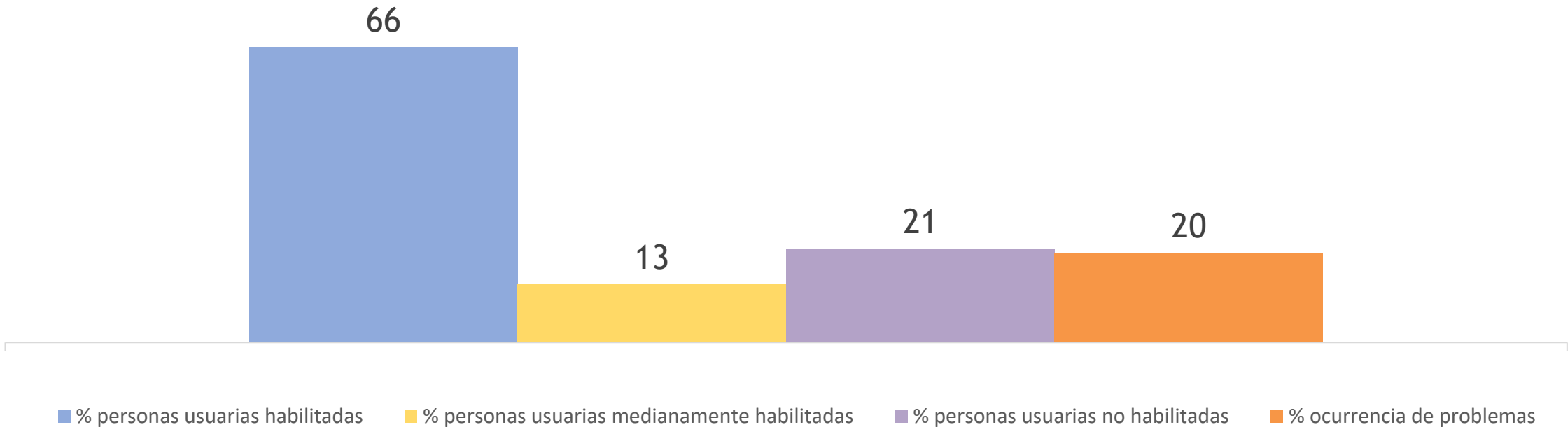
MEDICIÓN 2023

Habilitación de las personas usuarias y problemas en la atención

Personas usuarias habilitadas y con ocurrencia de problemas (%)

Habilitación: considerando la última experiencia haciendo un trámite en Defensoría Penal Pública, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”. Sobre la información.

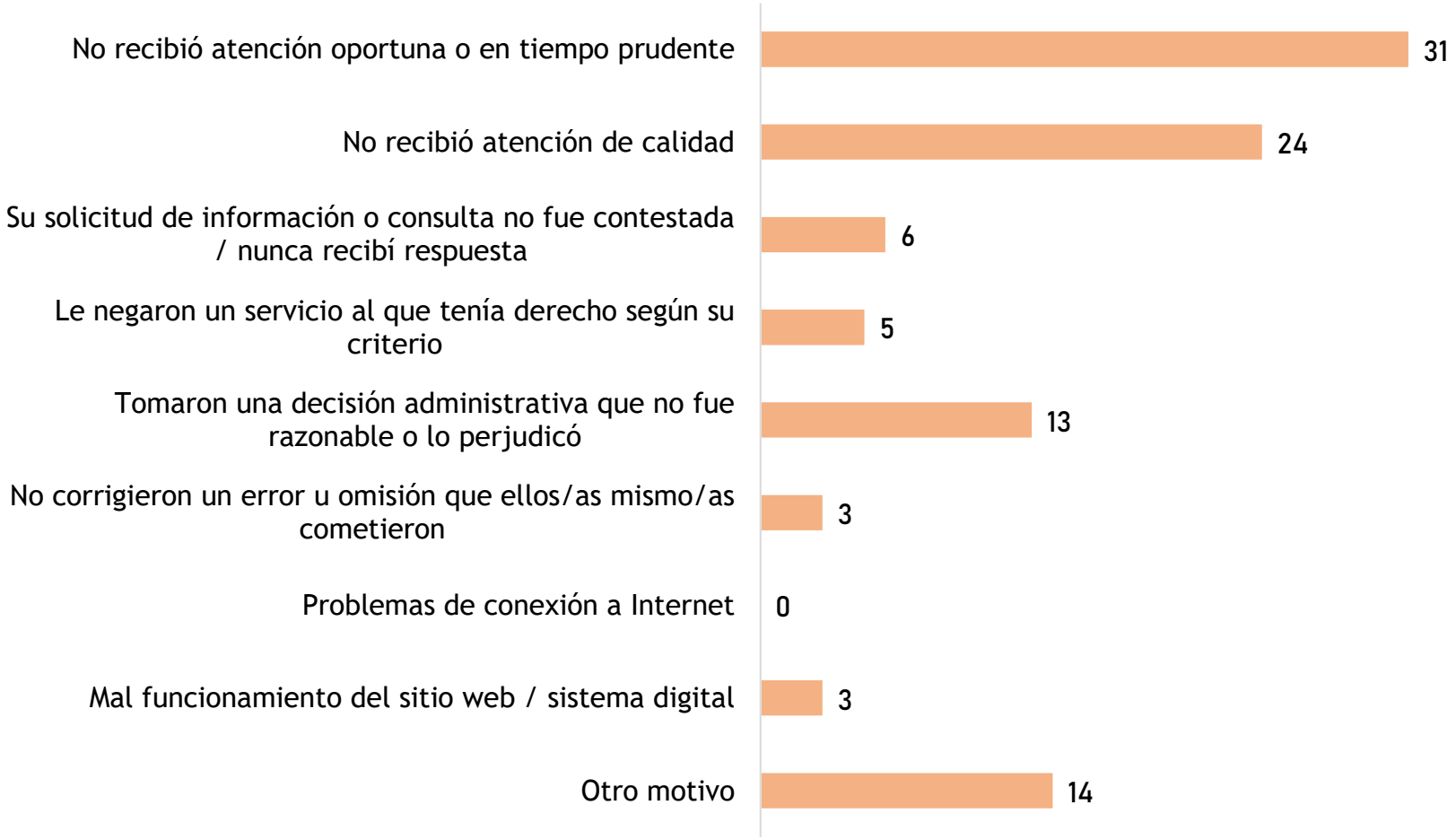
Ocurrencia de **Problemas:** En relación con el trámite realizado, ¿tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con Defensoría Penal Pública hasta la fecha actual? / ¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con [INSTITUCIÓN] hasta la fecha actual? (Sí/No)



Las personas usuarias se consideran “habilitadas”, “medianamente habilitadas” o “no habilitadas” en base a la evaluación de las preguntas consideradas en el atributo Habilitación: información y expectativas (P14_1, P14_2, P14_3, P14_4 y P17_2). Si el promedio de la evaluación de estas preguntas está entre 0 y 4,49, se considera No Habilitado; entre 4,5 y 5,49, se considera como Medianamente Habilitado; 5,5 o más se considera como Habilitado.

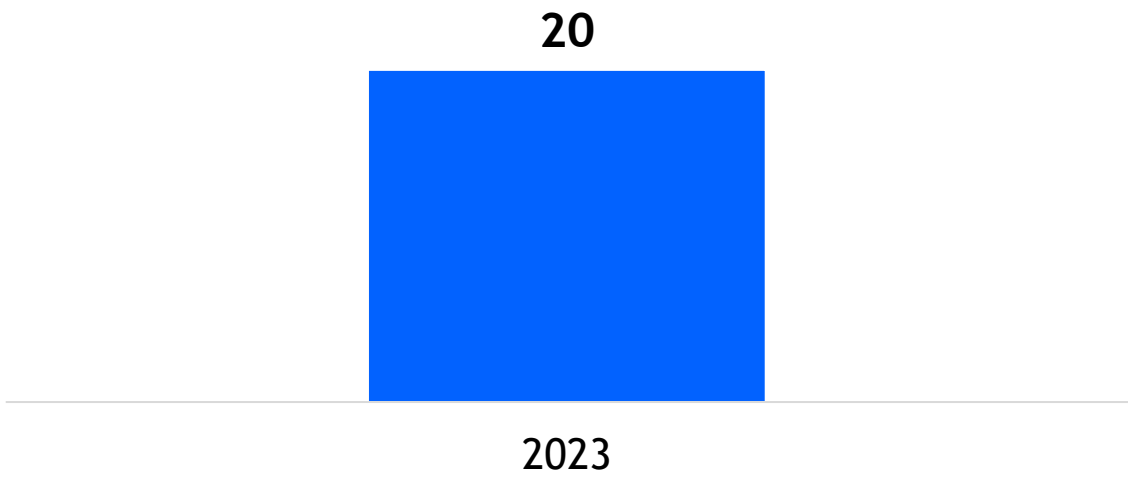
Tipo de problema (%)

¿Cuál fue el principal problema que tuvo? Explique brevemente



Evaluación respuesta ante el problema (% 6 o 7)

En una escala de 1 a 7, en que 1 es “Muy Insatisfecho” y 7 “Muy Satisfecho” ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a este problema por parte de Defensoría Penal Pública?



El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 la solución al problema por parte de la institución.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización
MINISTERIO DE HACIENDA

CADEM
RESEARCH & ESTRATEGIA



Medición de Satisfacción Usuaria