



**Secretaría de
Modernización**
MINISTERIO DE HACIENDA



Resultados 2025

Caja de Previsión de la Defensa Nacional

Capítulos

- ▶ **Objetivos**
- ▶ **Metodología**
- ▶ **Caracterización de las Personas Usuaras**
- ▶ **Caracterización de Trámites y Canales de Atención**
- ▶ **Última Experiencia y Evaluación General**
- ▶ **Atributos de la Experiencia y de la Institución**
- ▶ **Habilitación de Personas Usuaras y Problemas**
- ▶ **Anexos**

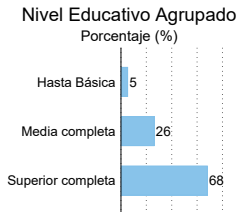
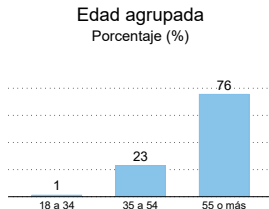
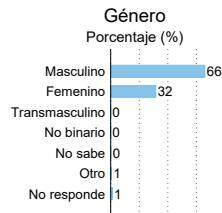
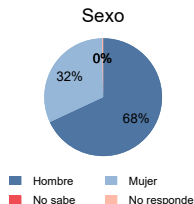
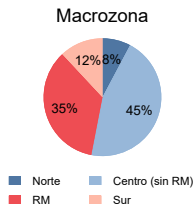
Metodología

Metodología

Técnica	Encuestas telefónicas y autoadministradas on-line.
Universo	Personas usuarias que realizaron un trámite en Caja de Previsión de la Defensa Nacional.
Muestreo	Probabilístico en la selección de personas usuarias a nivel nacional.
Marco Muestral	Personas usuarias que realizaron algún trámite entre agosto de 2024 y julio de 2025.
Muestra lograda	1.187 casos totales.
Error	$\pm 2,8\%$ 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	21 de julio de 2025 al 20 de octubre de 2025

Caracterización de las personas usuarias

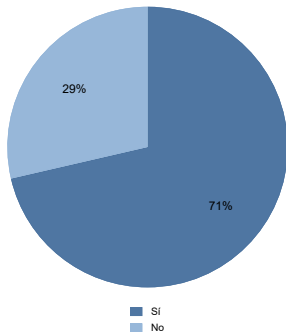
Características generales de las personas usuarias II



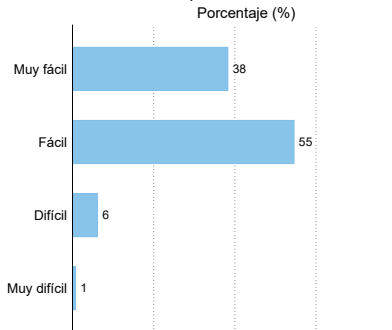
Las regiones se agrupan en macrozonas para facilitar la lectura de resultados y no corresponden a divisiones administrativas oficiales. La macrozona Norte incluye Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama y Coquimbo; la macrozona Centro considera Valparaíso, O'Higgins, Maule, Ñuble y Biobío; la Región Metropolitana se presenta como grupo separado; y la macrozona Sur incluye La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes.

Características personas usuarias naturales III

¿Usted realiza trámites por internet?



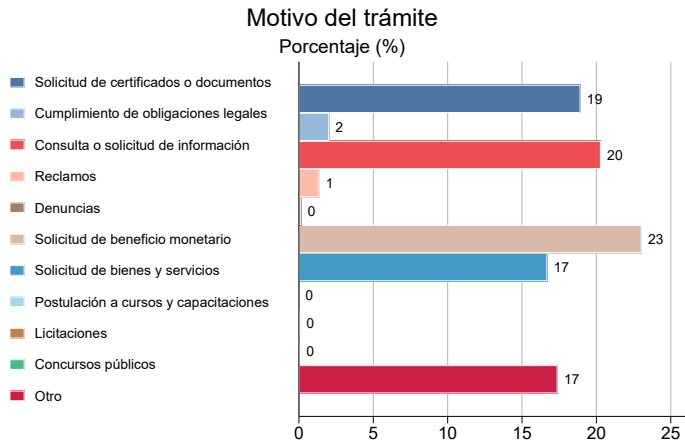
¿Qué tan fácil o difícil es para usted hacer trámites por internet?



La pregunta de la izquierda es respondida por quienes declaran haber utilizado el canal telefónico o presencial, y la de la derecha sólo es respondida por quienes declaran haber utilizado el canal digital o que si realizan otros trámites por internet

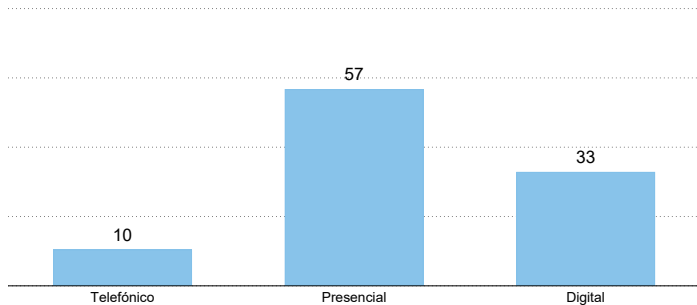
Caracterización de Trámites

Motivo del trámite



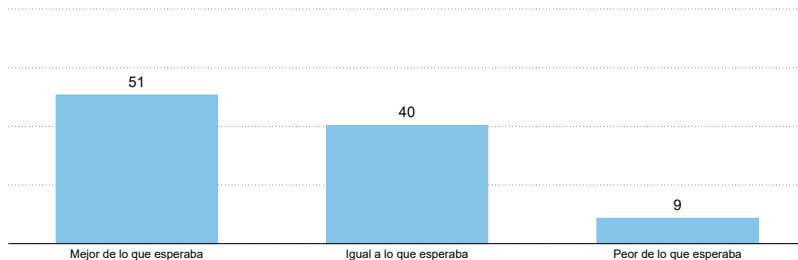
Canal del trámite

Canal del trámite
Porcentaje (%)



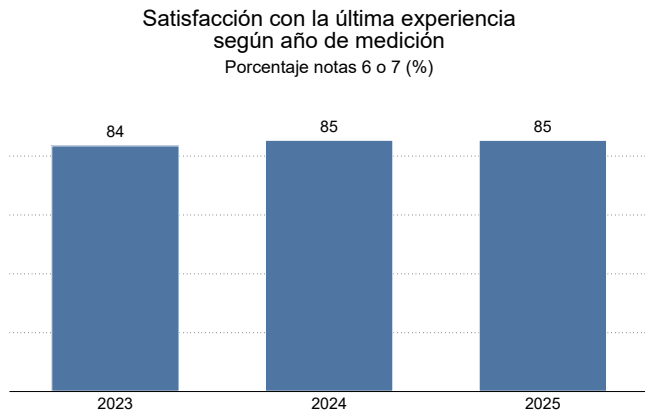
Experiencia en comparación con la expectativa de atención

¿La experiencia que tuvo fue mejor, igual o peor de lo que esperaba?
Porcentaje (%)



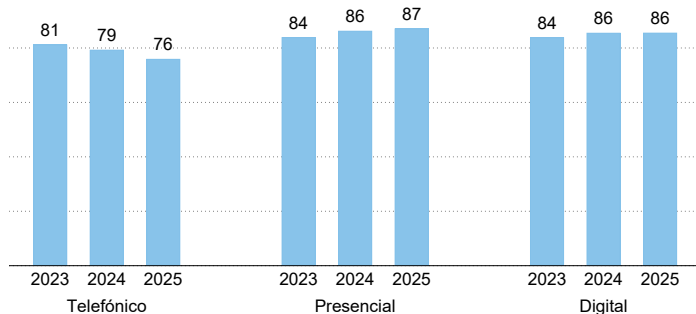
Última Experiencia y Evaluación General de la Institución

Satisfacción última experiencia



Satisfacción última experiencia por año y canal

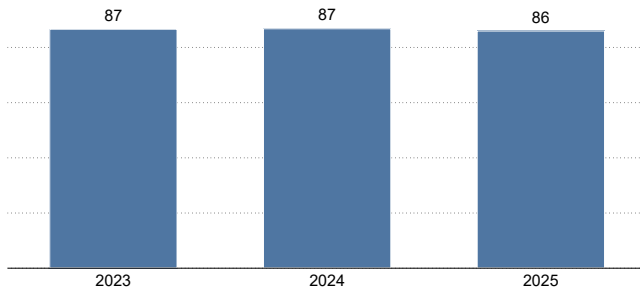
Satisfacción con la última experiencia
según año de medición y canal de atención
Porcentaje notas 6 o 7 (%)



Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Evaluación general de la Institución

Evaluación general de la Institución
según año de medición
Porcentaje notas 6 o 7 (%)

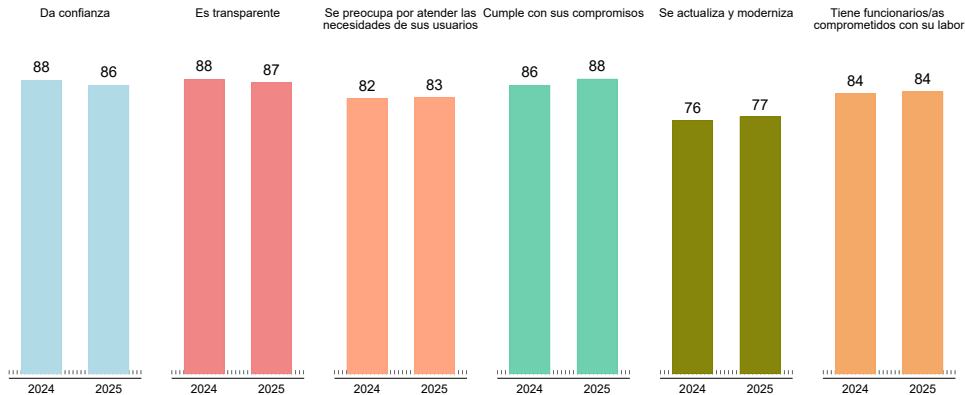


Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Atributos de la Institución: Imagen I

Satisfacción con atributos de la institución

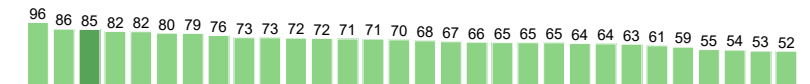
Porcentaje de notas 6 o 7



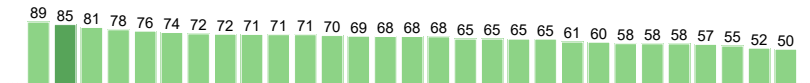
Satisfacción última experiencia, según Grupo de Instituciones

Satisfacción con la última experiencia
comparación con instituciones del mismo grupo
Porcentaje notas 6 o 7 (%)

Año 2025



Año 2024



Año 2023



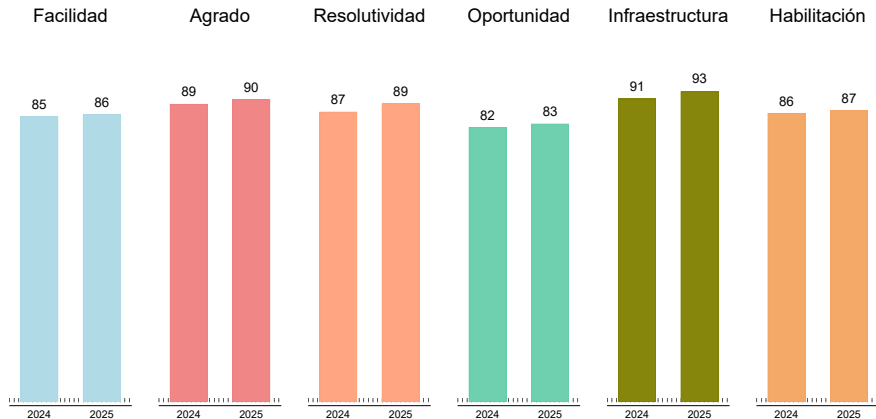
La cantidad de instituciones en cada grupo puede variar año a año. La posición relativa de cada institución puede verse afectada por la incorporación de nuevas instituciones en la Medición de Satisfacción Usaria.

Atributos de la Experiencia y de la Institución

Atributos de la experiencia

Evaluación atributos de la experiencia

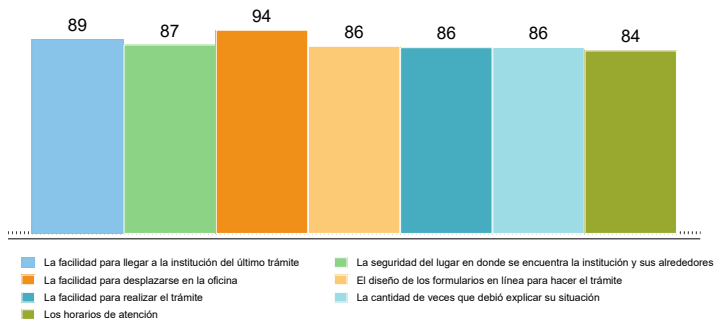
Porcentaje de notas 6 o 7 (%) del total de los aspectos que componen cada atributo



Las personas usuarias evaluaron una serie de aspectos relacionados con distintos atributos de su experiencia con el último trámite. Este gráfico da cuenta de la evaluación de cada uno de esos atributos, indicando el % de 6 o 7 del total de los aspectos que componen cada atributo. En el caso del atributo Agrado, en este se incluye la pregunta de discriminación, donde se considera para el cálculo del promedio el porcentaje de personas usuarias que NO se sintieron discriminadas.

Atributos de experiencia: Facilidad

Atributos de la experiencia: Facilidad
Porcentaje notas 6 o 7 (%)

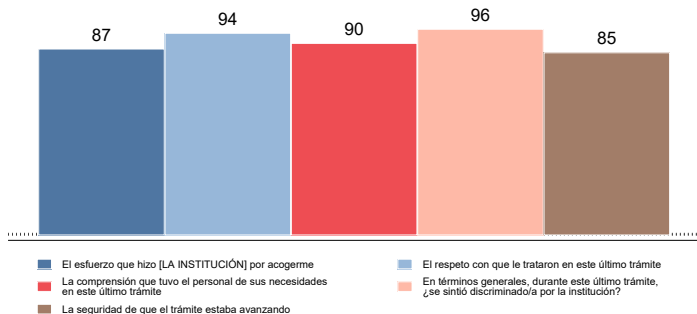


Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Atributos de experiencia: Agrado

Atributos de la experiencia: Agrado

Porcentaje notas 6 o 7 (%)

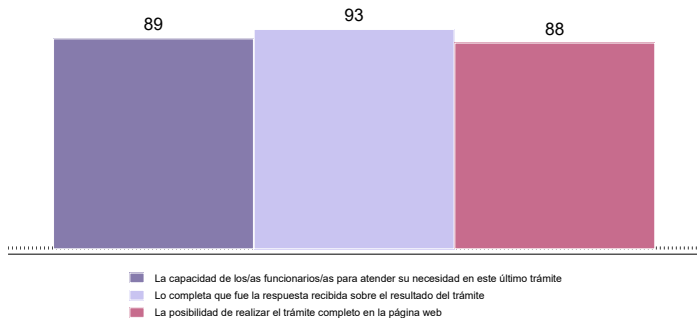


Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

En el atributo "sentirse discriminado" se grafica el porcentaje de personas usuarias que señalan que "NO" se sintieron discriminados.

Atributos de experiencia: Resolutividad

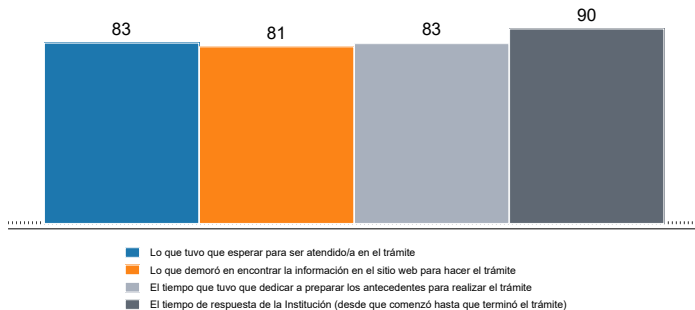
Atributos de la experiencia: Resolutividad
Porcentaje notas 6 o 7 (%)



Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

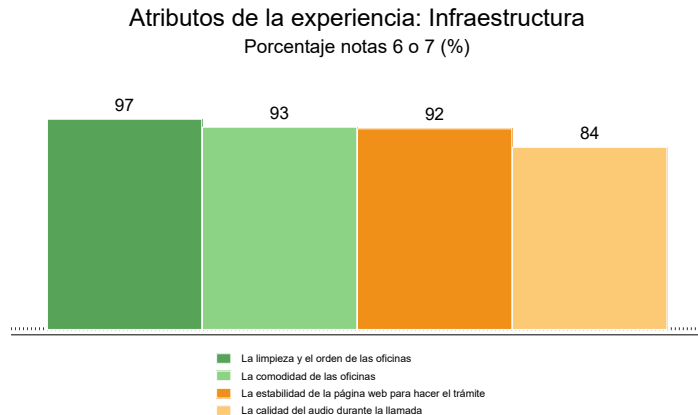
Atributos de experiencia: Oportunidad

Atributos de la experiencia: Oportunidad
Porcentaje notas 6 o 7 (%)



Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

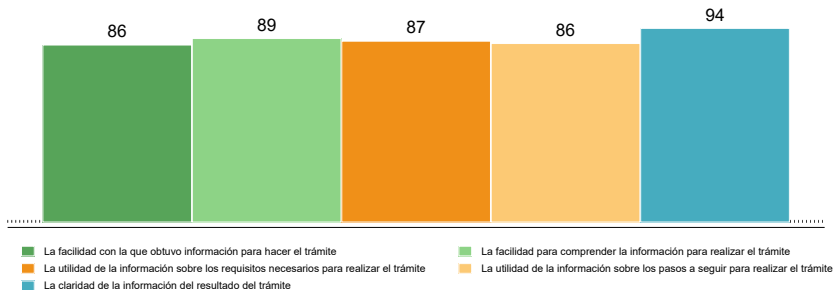
Atributos de experiencia: Calidad de la Infraestructura



Atributos de experiencia: Habilidadación

Atributos de la experiencia: Habilidadación

Porcentaje notas 6 o 7 (%)

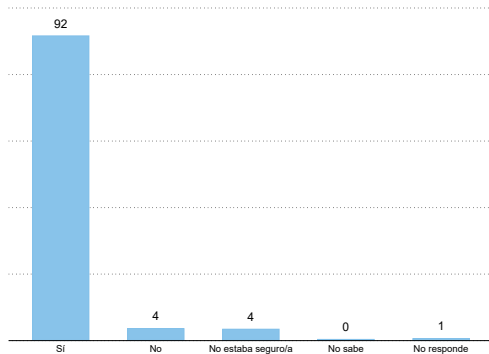


El concepto de habilitación se refiere a la facilidad para obtener y comprender la información acerca de un determinado trámite y lo útil que esta resulta para conocer los requisitos, pasos a seguir o condiciones específicas para realizar dichos trámites o servicios. Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Conocimiento de institución donde acudir

¿Sabía a qué institución del Estado debía acudir?

Porcentaje (%)



¿Cómo se enteró que debía acudir a la institución?

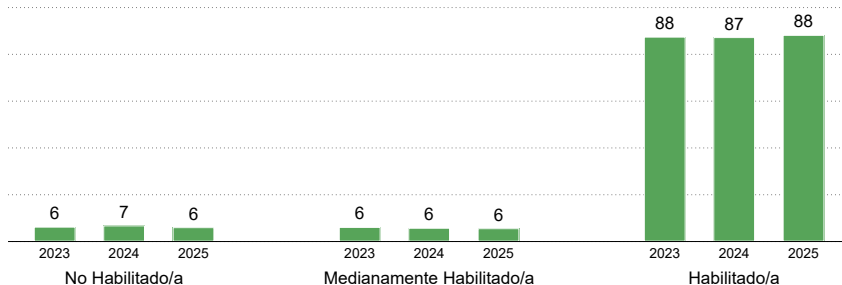
Porcentaje (%)



El gráfico de la izquierda muestra si las personas sabían a qué institución acudir, y el de la derecha, cómo se enteraron, considerando a quienes respondieron No o No estaba seguro/a.

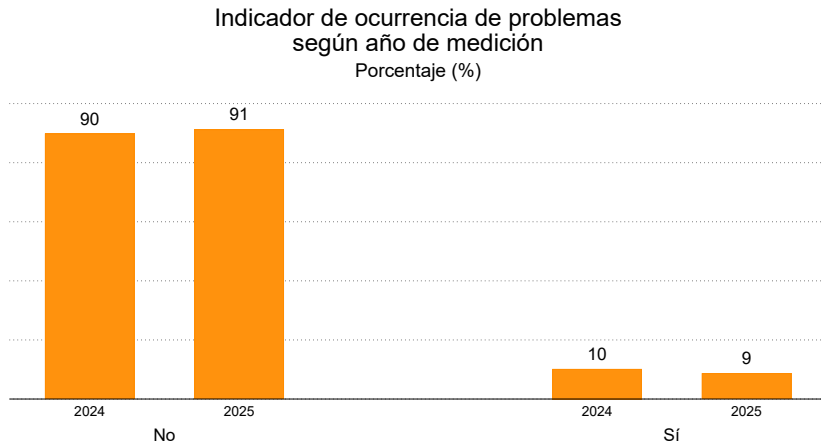
Personas usuarias habilitadas

Indicador de Habilidadación
según año de medición
Porcentaje (%)



Las personas usuarias se consideran "habilitadas", "medianamente habilitadas" o "no habilitadas" en base a la evaluación de las preguntas consideradas en el atributo Habilidadación: información y expectativas (P16_1, P16_2, P16_3, P16_4 y P19_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.

Ocurrencia de problemas en el transcurso del trámite



Tipo de problemas reportados

Ocurrencia de problemas, según tipo de problema reportado

Porcentaje (%)

