

“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA)

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:

Dirección de Estudios Sociales – Instituto de Sociología – Pontificia Universidad Católica de Chile

Jefe de Proyecto:

Daniella Leal

Equipo Consultor:

Cristián Ayala

Denisse Devilat

Alex Leyton

Josefa Hernández

Sebastián Daza

Cristina Marchant

Contraparte Institucional:

Guisela González

Mariel Zamorano

Red de Expertos y Asesoría:

Secretaría de Modernización

I. OBJETIVOS

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. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

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:



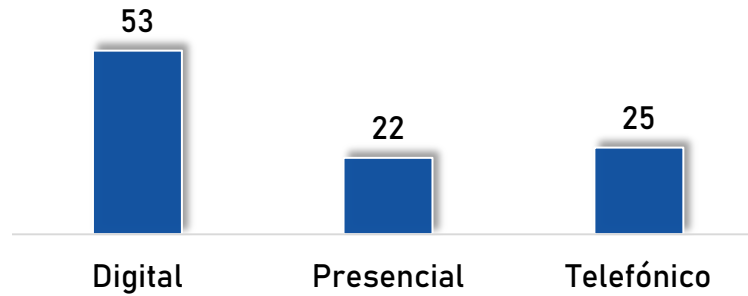
III. METODOLOGÍA

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

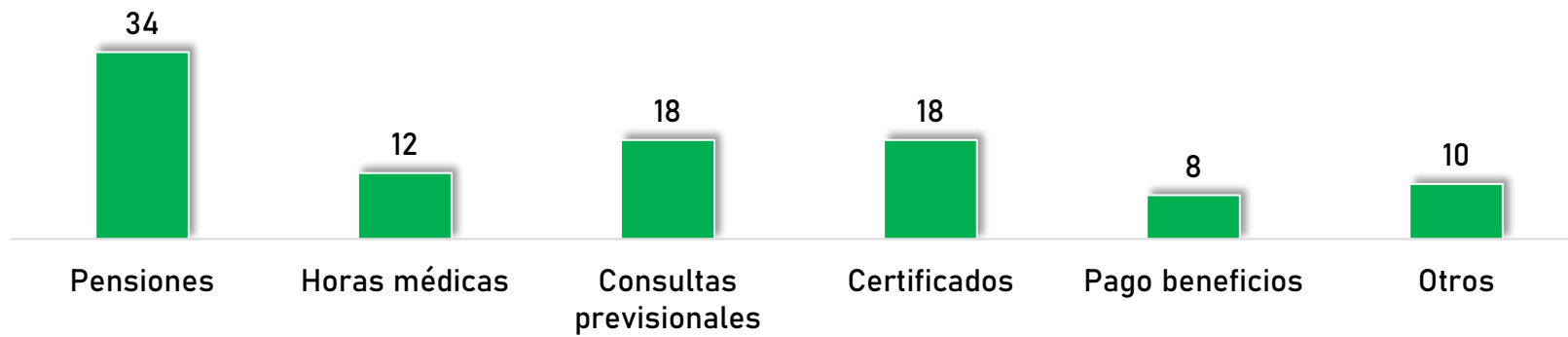
Técnica	: Encuestas Telefónicas con CATI y Encuestas Web con CAWI
Universo	: Usuarios de la Caja de revisión de la Defensa Nacional (CAPREDENA)
Muestreo	: Para las encuestas telefónica y web es probabilístico en la selección de usuarios 2020 perfilados como respondentes en CAPREDENA de acuerdo a variables de segmentación (canal y trámite)
Marco Muestral	: Registro de usuarios CAPREDENA entre mayo y agosto de 2020
Muestra	: 1.680 casos totales. 1.515 telefónicos (90,2%) y 165 web (9,8%).
Error	: +/- 2,3% bajo supuesto M.A.S., a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima
Ponderación	: Los datos fueron ponderados de acuerdo a las variables de segmentación relevantes para la institución (canal y trámite)
Fecha de Terreno	: Desde el 04 de noviembre al 25 de noviembre de 2020

CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL USUARIO ENCUESTADO CAPREDENA (%)

Canal que utilizó



Trámite que realizó



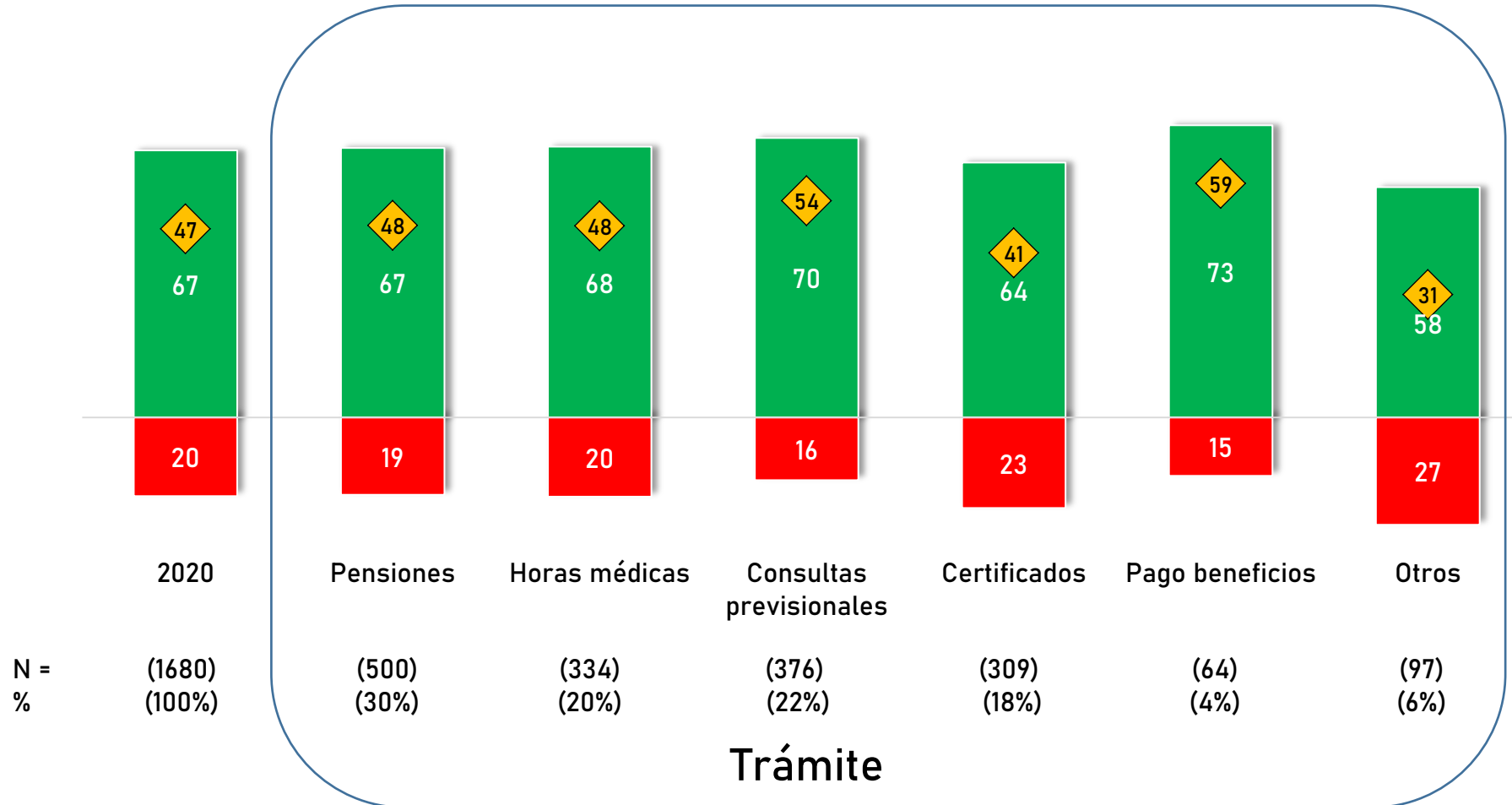
* Porcentajes ponderados

IV. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN

Satisfacción Última Experiencia (%) Por Trámite

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

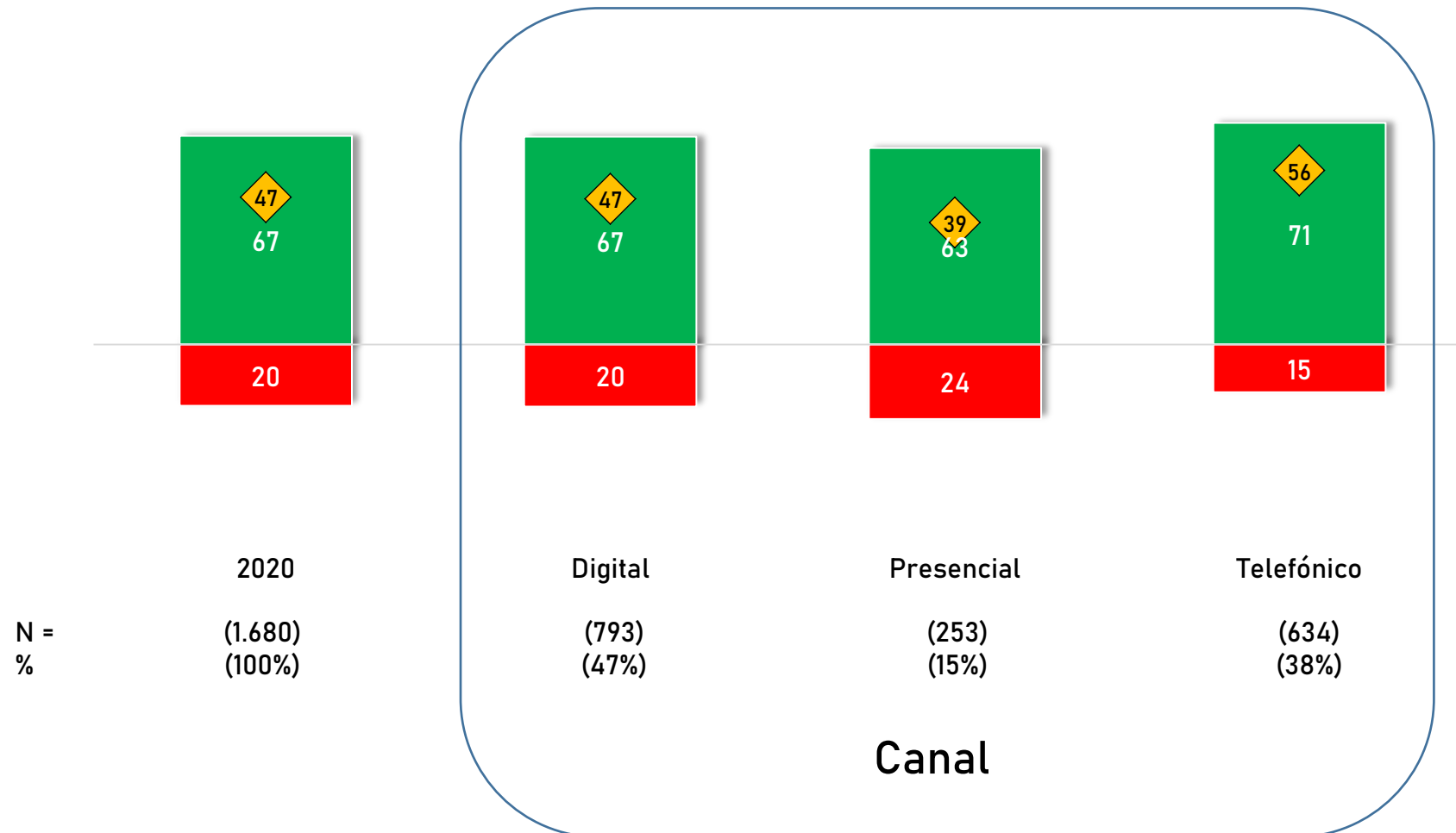
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



Satisfacción Última Experiencia (%) Por Canal

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

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4



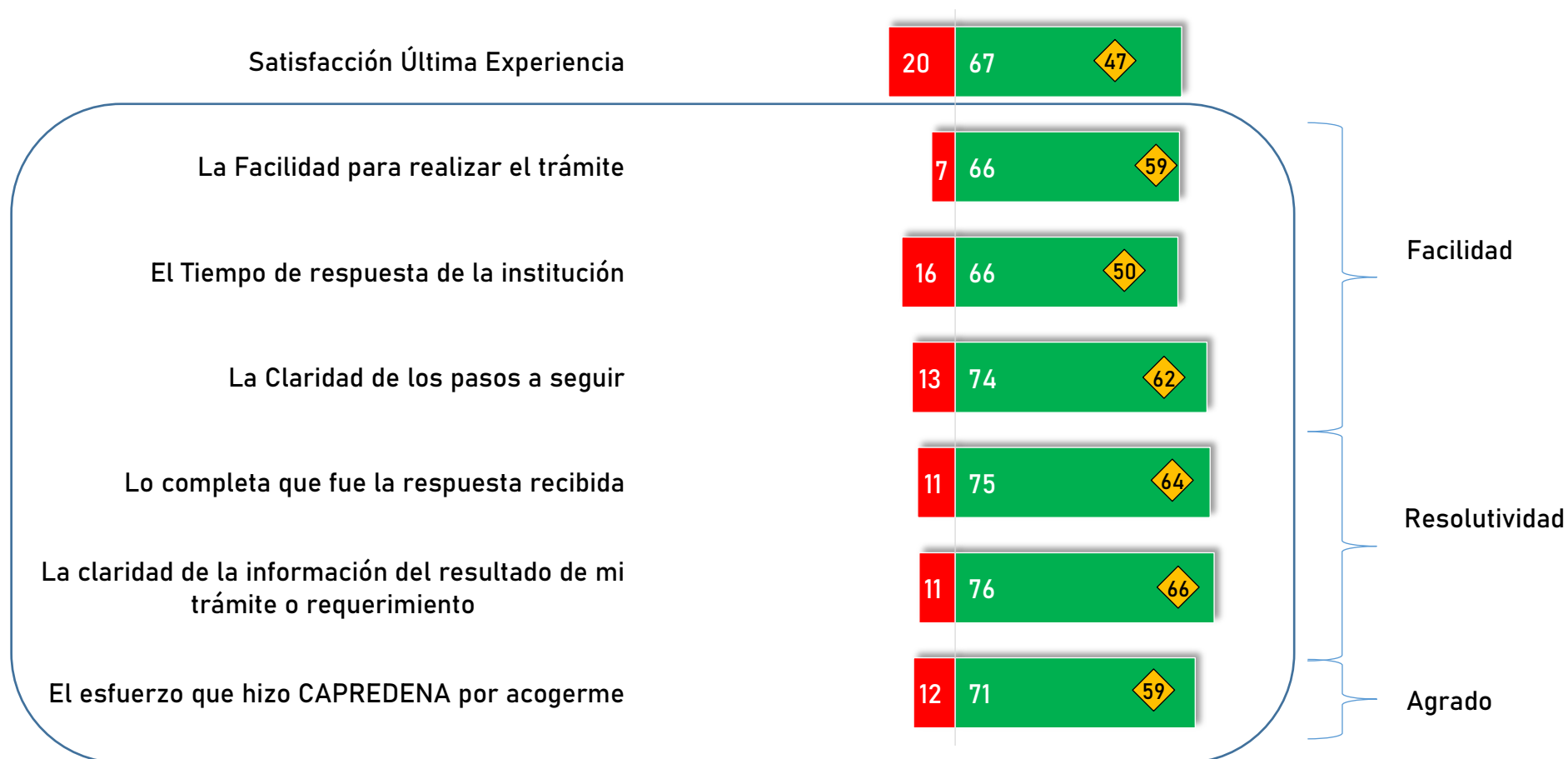
Satisfacción Última Experiencia - Atributos de Experiencia (%)

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

■ % Notas 6 y 7

■ % Notas 1 a 4

◆ % Neto

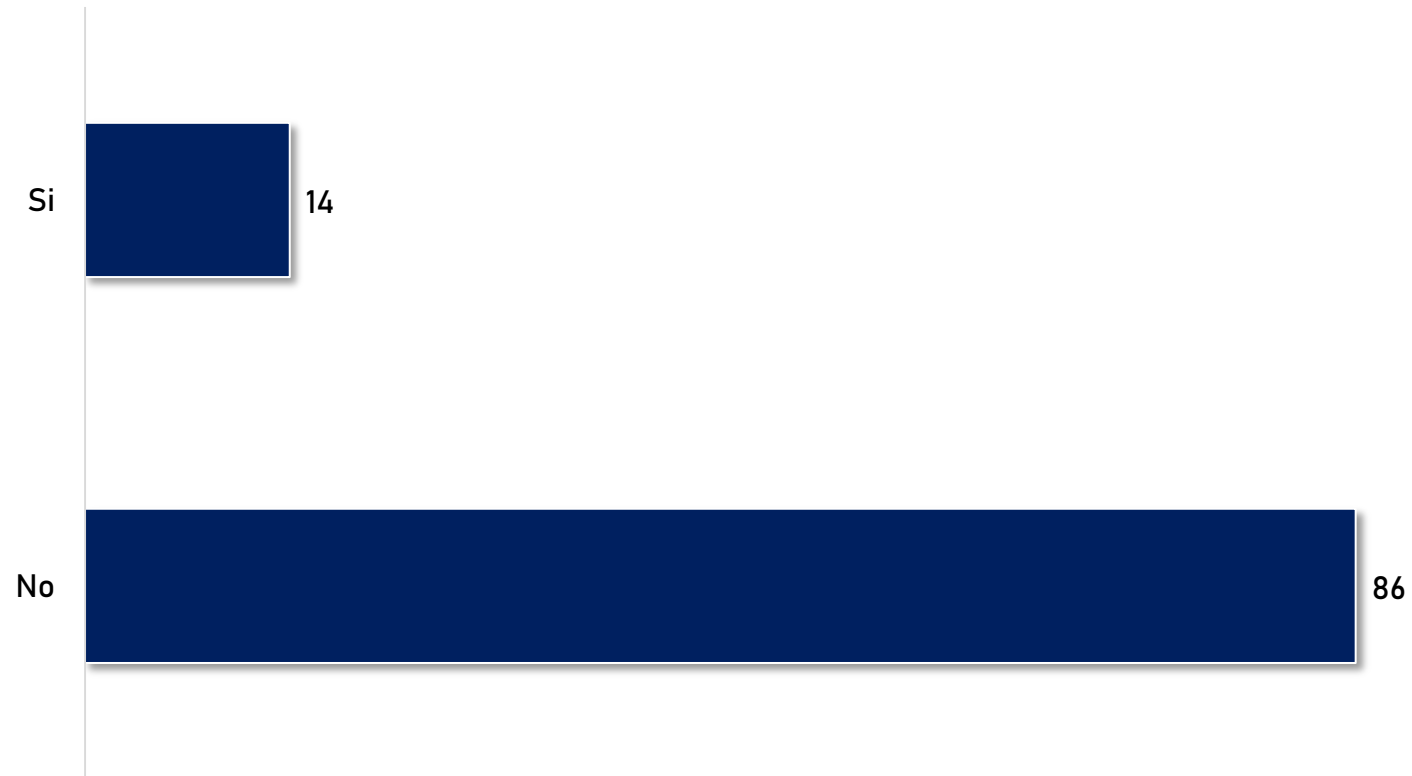


N = 1.680

Problemas – Ocurrencia (%)

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

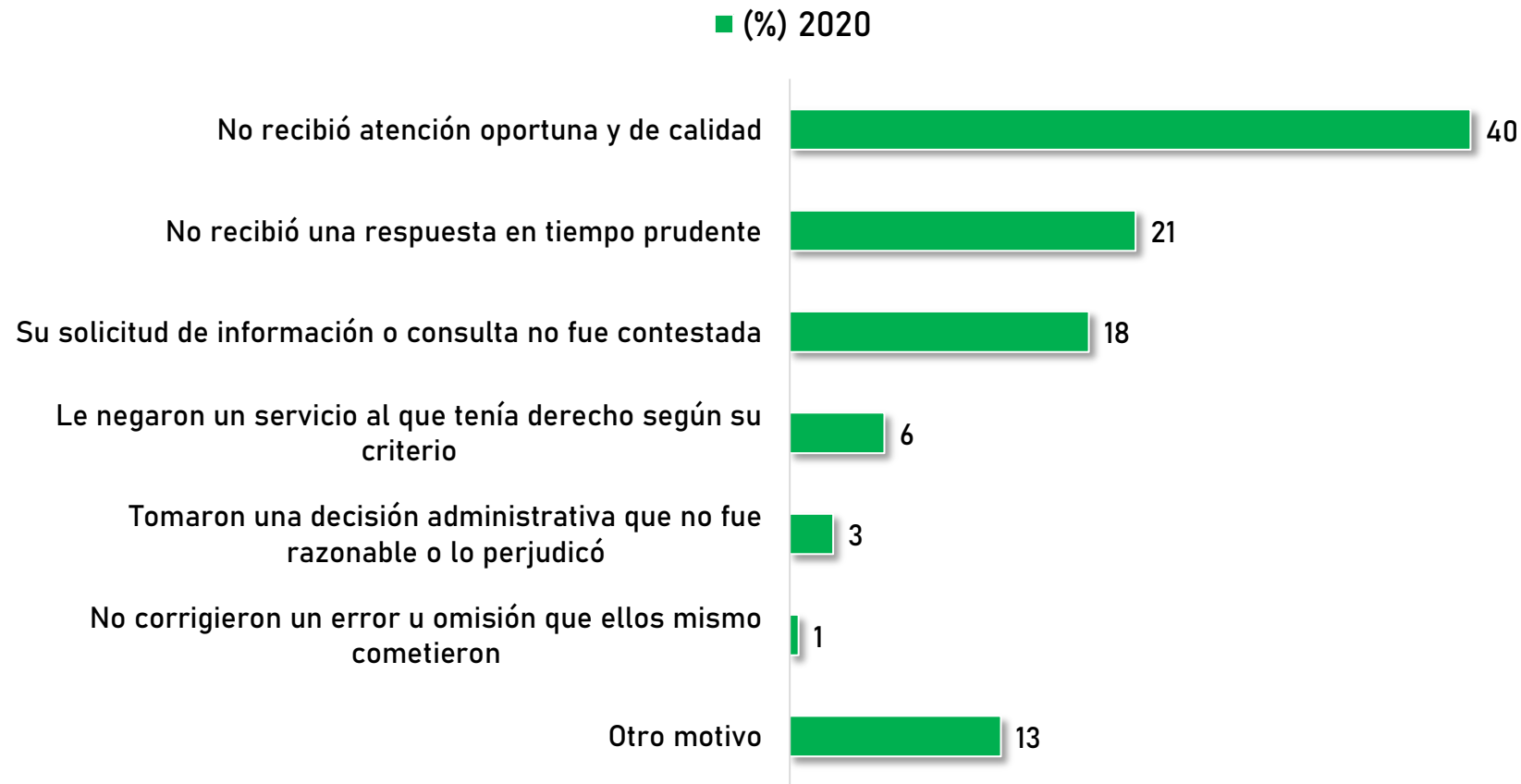
■ (%) 2020



N = 1.680

Problemas - Tipo (%) 2020

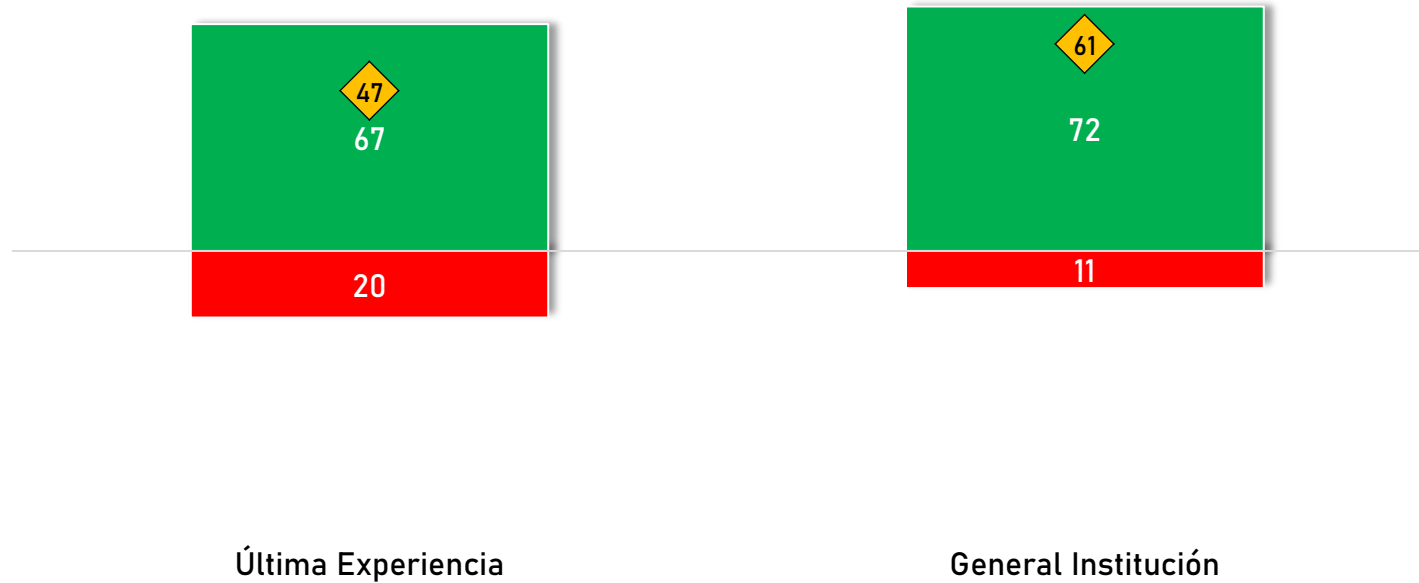
¿Qué problema tuvo?



N = 251

Satisfacción Última Experiencia versus Evaluación General Institución (%)

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ♦ % Neto

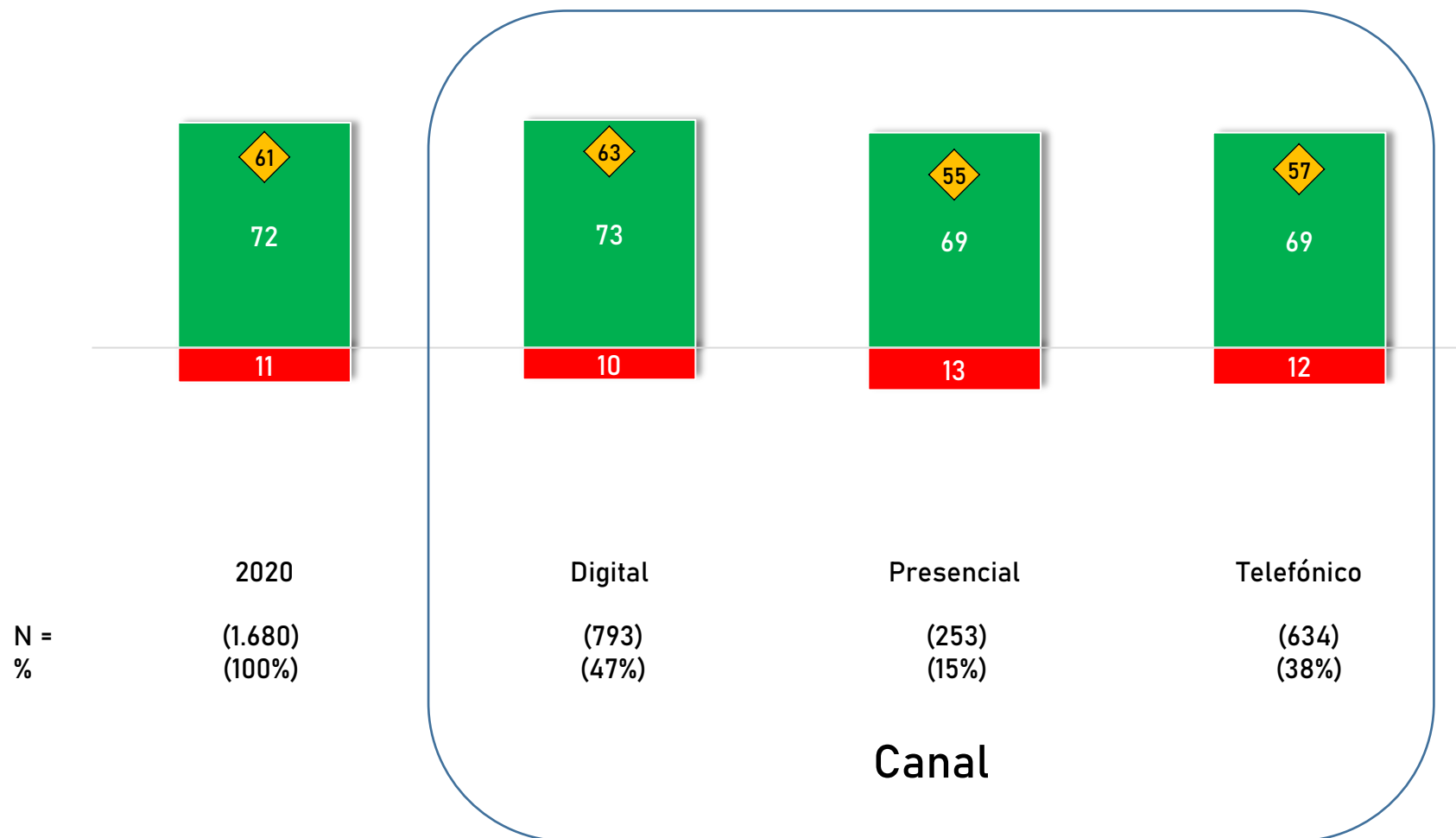


N = 1.680

Evaluación General Institución (%) Por Canal

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

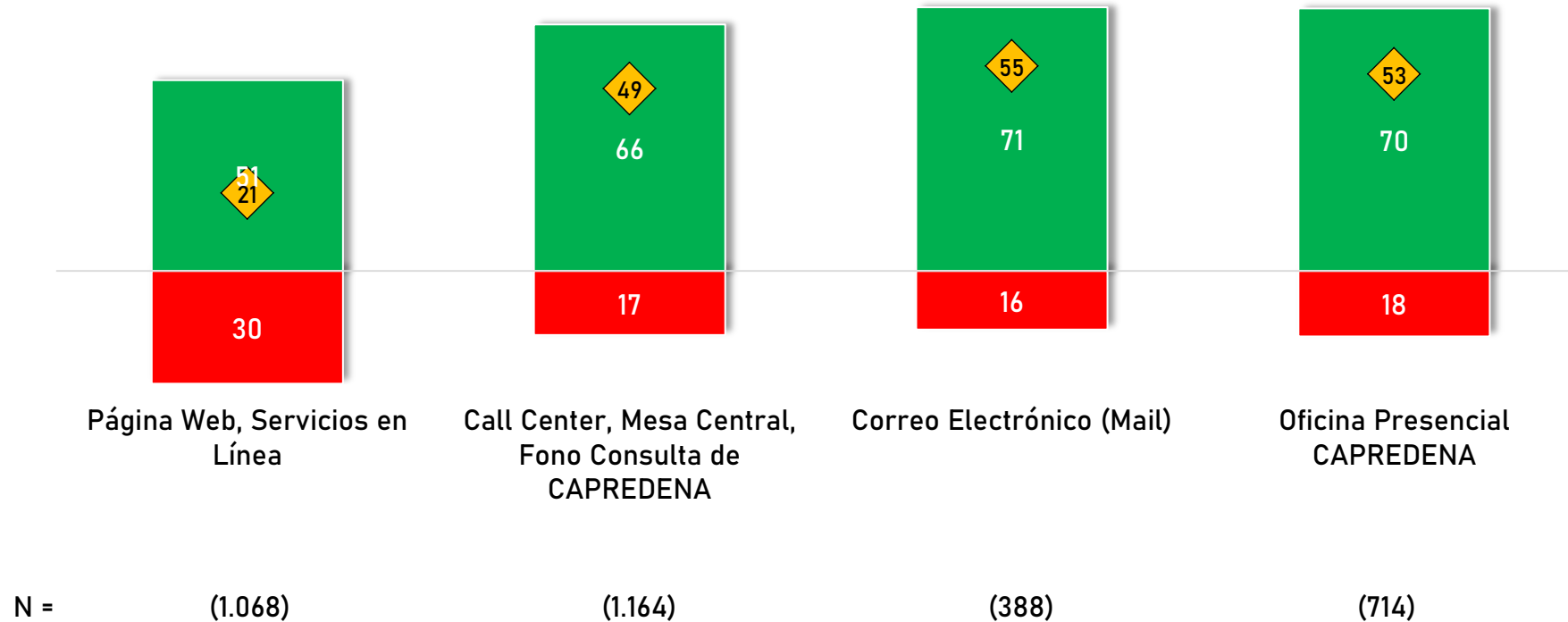
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4



Satisfacción con Servicio en Canales (%)

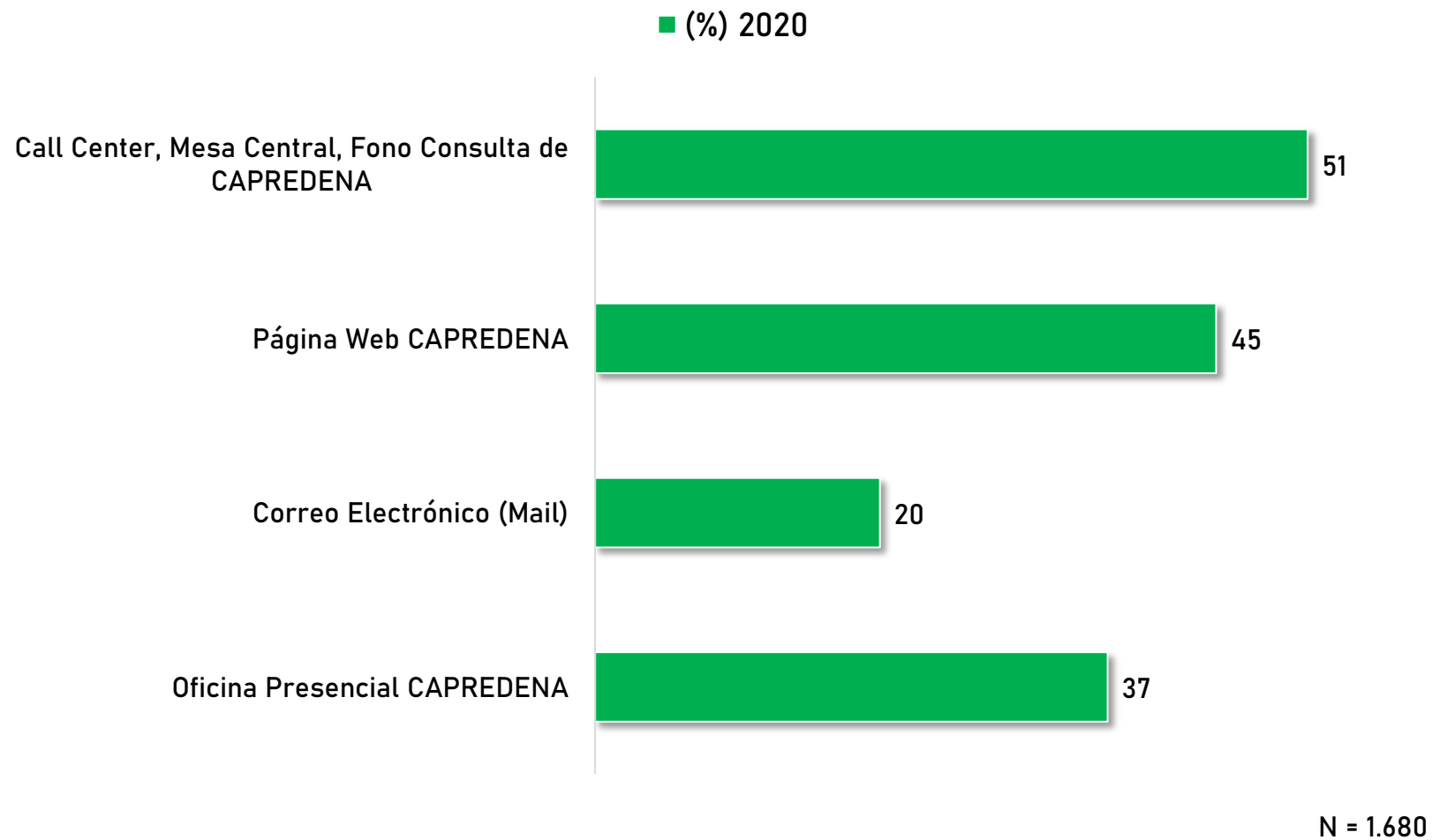
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en...
¿qué nota le pondría? (MULTIPLE)

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



Contacto con Institución – Medios de Contacto (%)

Pensando en los últimos 6 meses, ¿a través de qué medio se ha contactado con CAPREDENA? %Sí



Evaluación General Institución (%) Por Trámite

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

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto

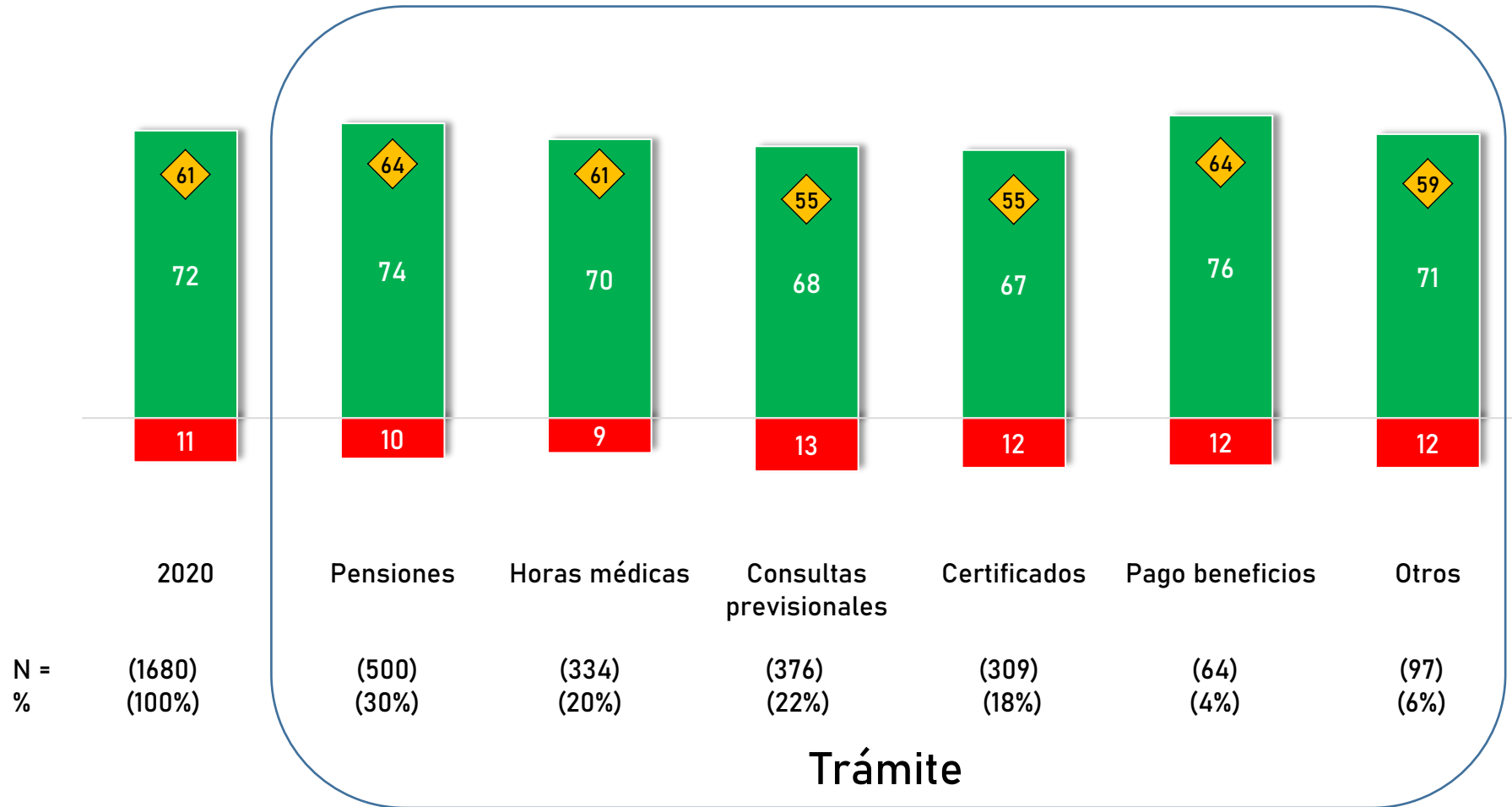


Imagen Institucional (%)

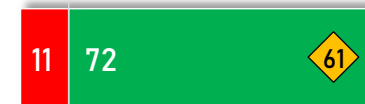
Ahora pensando en CAPREDENA, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está “Muy en desacuerdo” y 7 que está “Muy de Acuerdo” ¿Cuán en desacuerdo o de acuerdo está usted con que es una institución...?

■ % Notas 6 y 7

■ % Notas 1 a 4

◆ % Neto

Evaluación General Institucional



Que da confianza



Que es transparente



Que se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios



Que se actualiza y moderniza



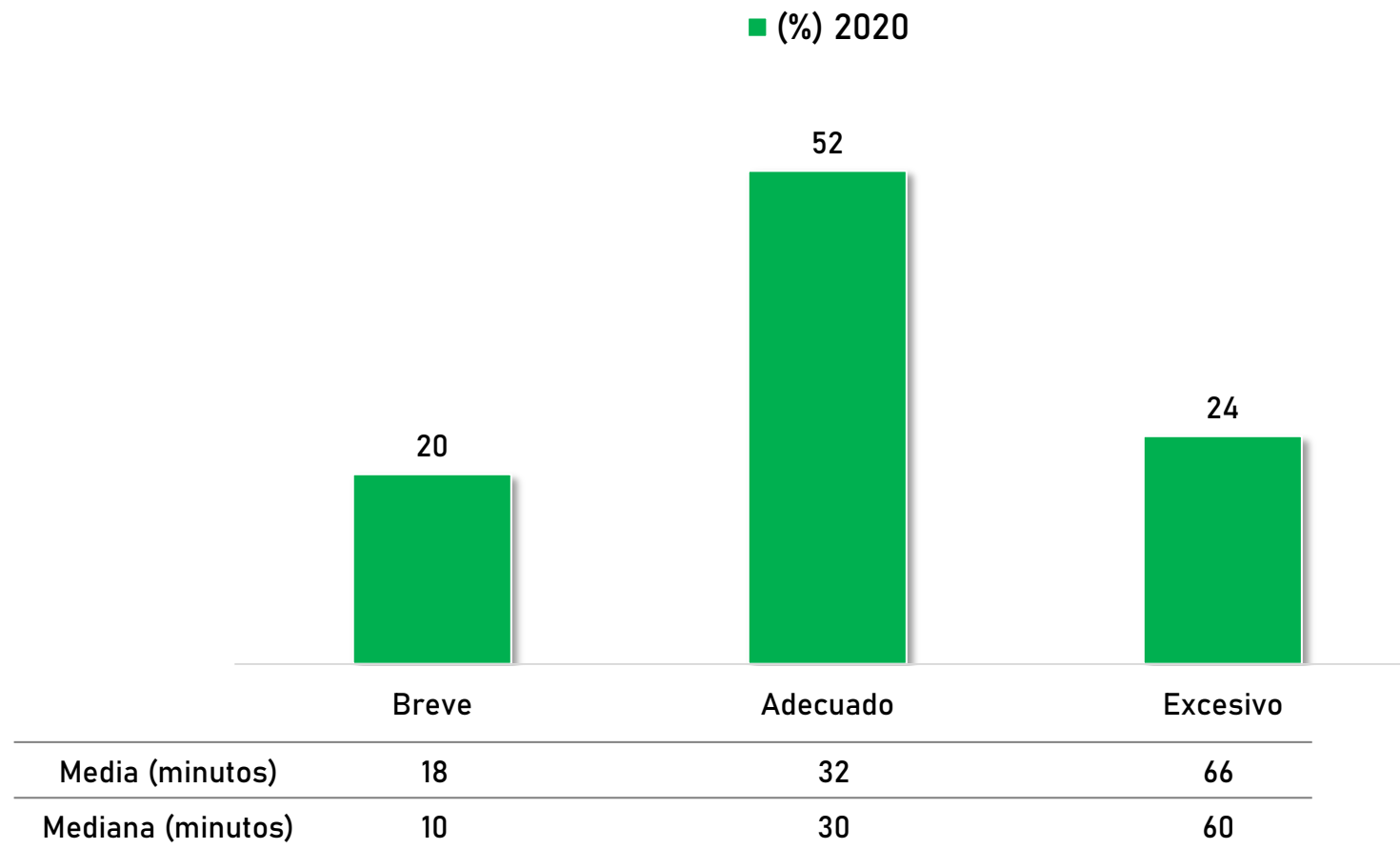
Que tiene funcionarios comprometidos con su labor



N = 1.680

Trámite – Evaluación Tiempo de Espera (%)

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

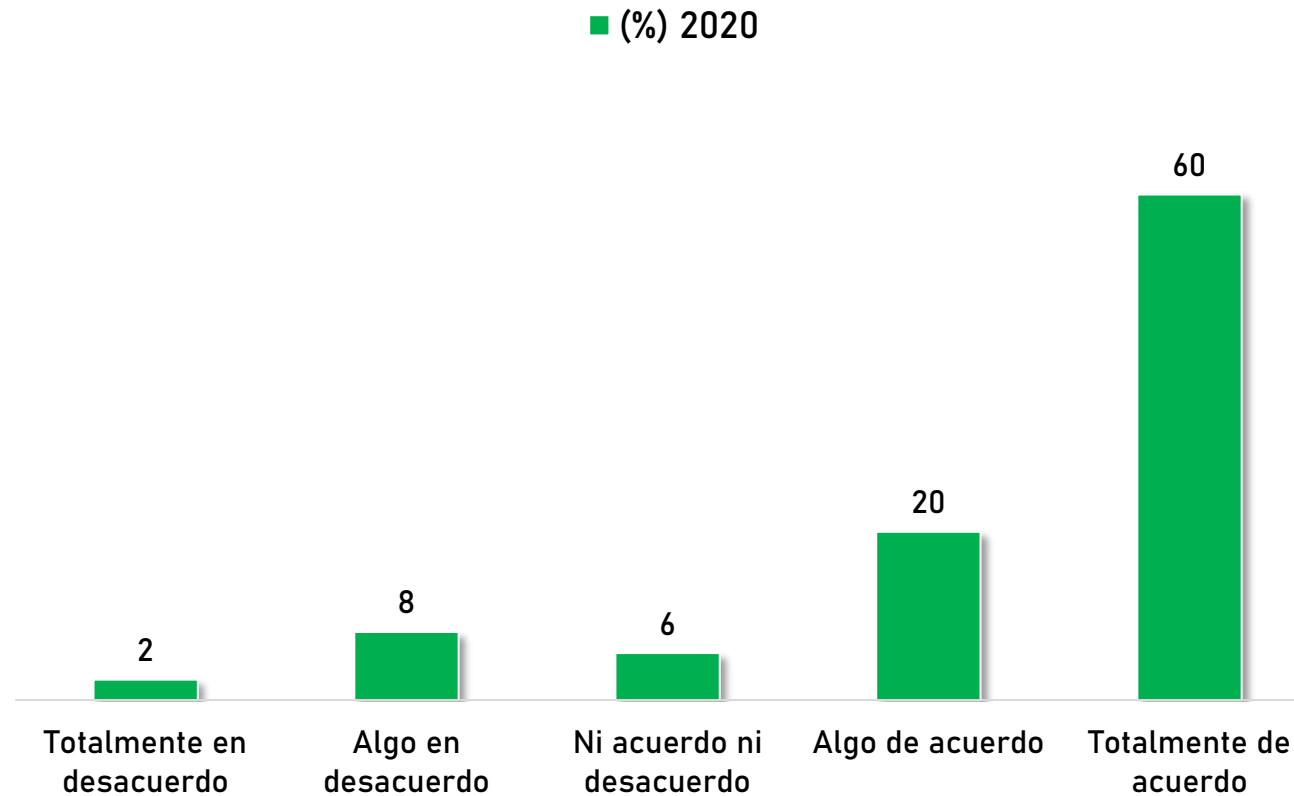


N = 253

Solo se considera a los usuarios del Canal Presencial
Se omiten categorías NS-NR

Experiencia de Servicio (%)

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia en CAPREDENA:



N = 1.680

Se omiten categorías NS-NR

Evaluación Experiencia Sucursal (%)

Pensando en la última visita a la Oficina de CAPREDENA, usted diría que...

■ Sí ■ No



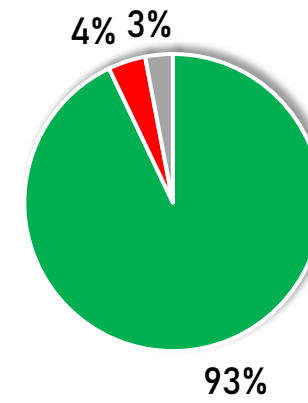
¿Las oficinas eran cómodas?

■ Sí ■ No



¿Las oficinas estaban limpias y ordenadas?

■ Sí ■ No ■ NS-NR

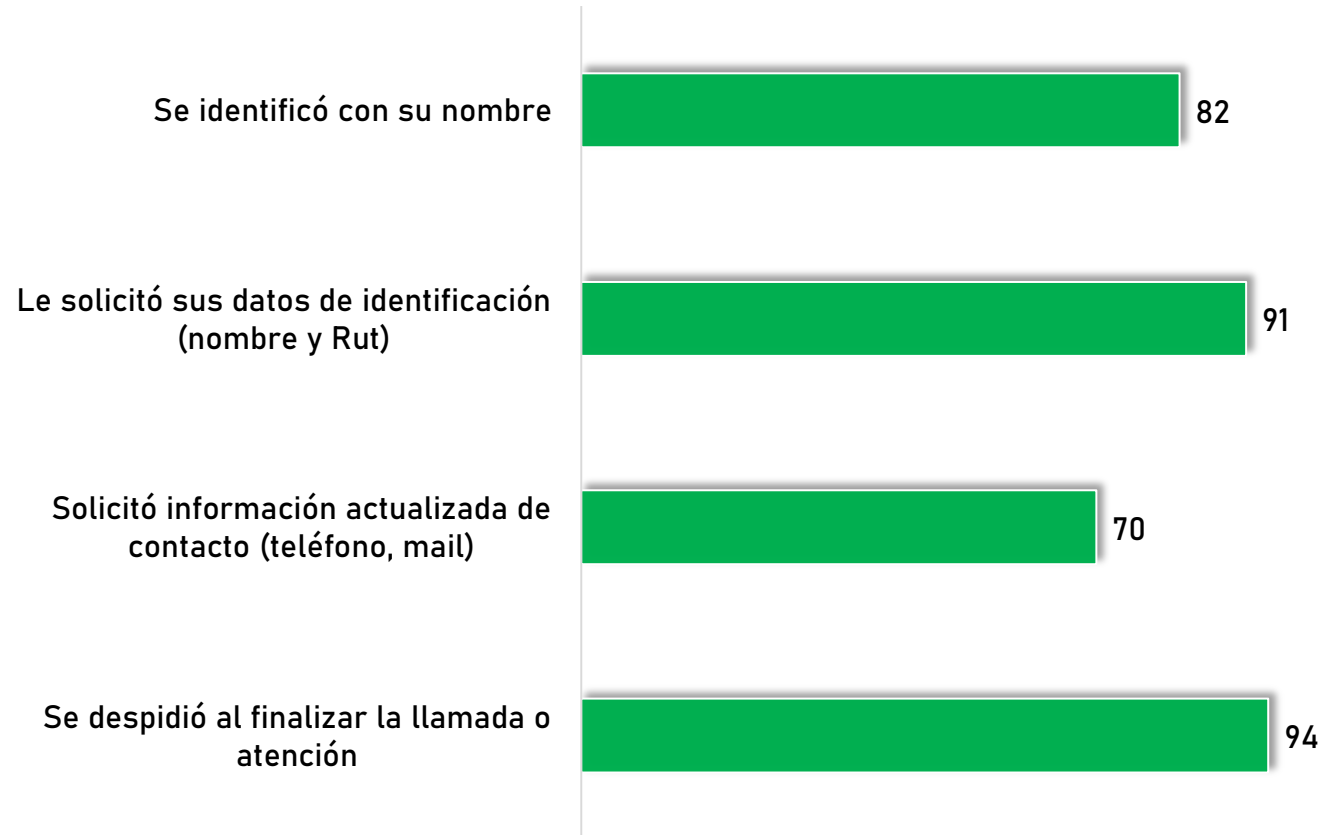


¿El control de acceso a las oficinas ha sido adecuado? (en contexto sanitario)

N = 714

Atención Ejecutivo/Consultor (%)

Respecto al ejecutivo/consultor que lo atendió, por favor indique lo siguiente: % Si

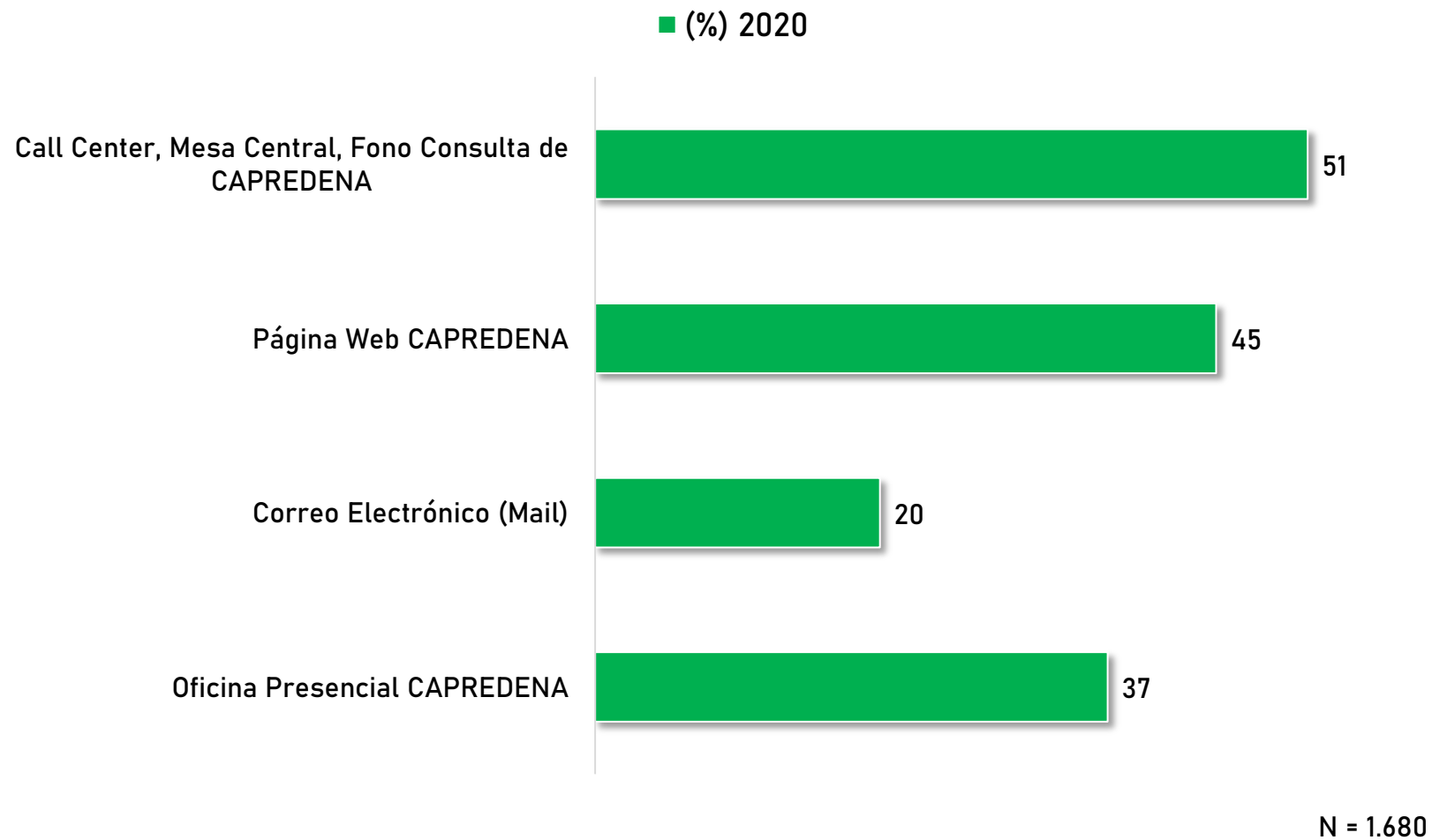


N = 1.397

Solo se considera a los usuarios que asistieron a una Sucursal Presencial o se contactaron a través del Call Center

Contacto con Institución – Medios de Contacto (%)

Pensando en los últimos 6 meses, ¿a través de qué medio se ha contactado con CAPREDENA? %Sí



“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Caja de Previsión de la Defensa Nacional
(CAPREDENA)