



Secretaría de Modernización
MINISTERIO DE HACIENDA



Resultados 2024

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**

Medición 2024

Metodología

Metodología

Técnica	Encuestas telefónicas y autoadministradas on-line.
Universo	Usuarios 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 2023 y julio de 2024.
Muestra lograda	1234 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	14/08/24 al 06/11/24

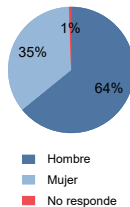
Caracterización de las personas usuarias

Características generales de las personas usuarias

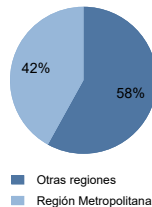
Tipo de persona usuaria



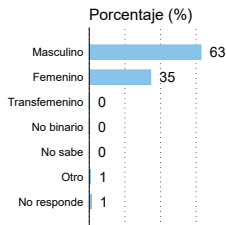
Sexo



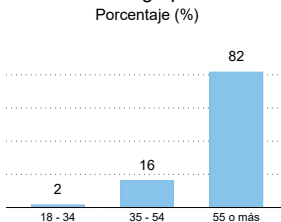
Región



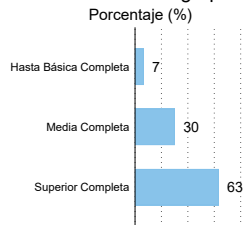
Género



Edad agrupada

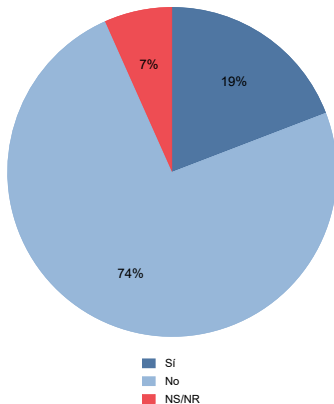


Nivel Educativo agrupado

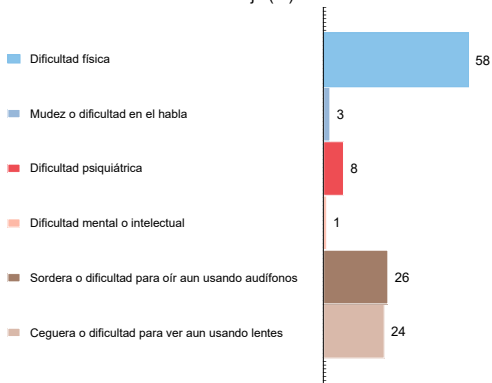


Características generales: personas usuarias naturales

Tiene alguna condición permanente o de larga duración

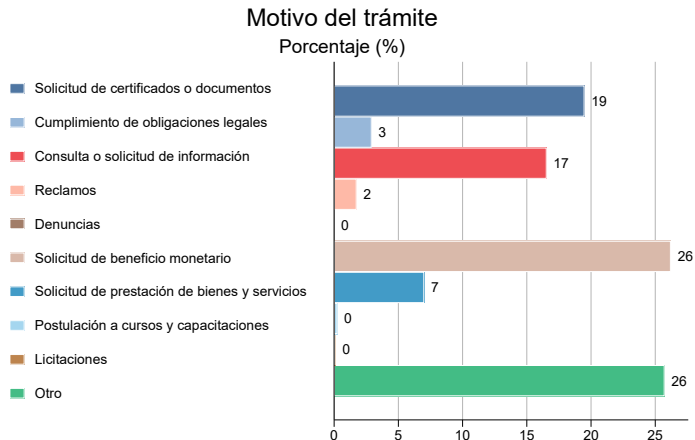


Tipo de condición permanente o de larga duración
Porcentaje (%)



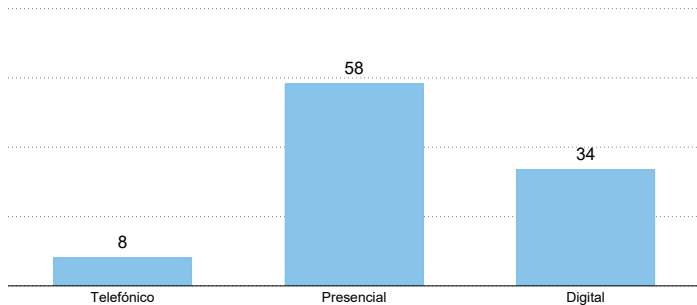
Caracterización de Trámites

Motivo del trámite



Canal del trámite

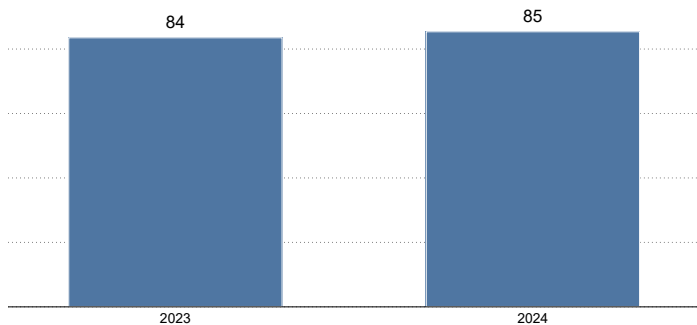
Canal del trámite
Porcentaje (%)



Última Experiencia y Evaluación General de la Institución

Satisfacción última experiencia

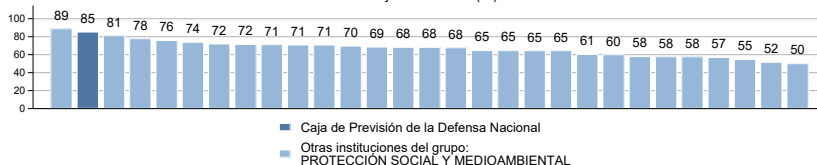
Satisfacción con la última experiencia
según año de medición
Porcentaje notas 6 y 7 (%)



Satisfacción última experiencia, según Grupo de Instituciones

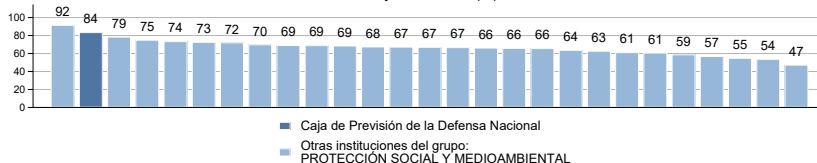
Satisfacción con la última experiencia, comparación con instituciones del mismo grupo Año 2024

Porcentaje notas 6 o 7 (%)



Satisfacción con la última experiencia, comparación con instituciones del mismo grupo Año 2023

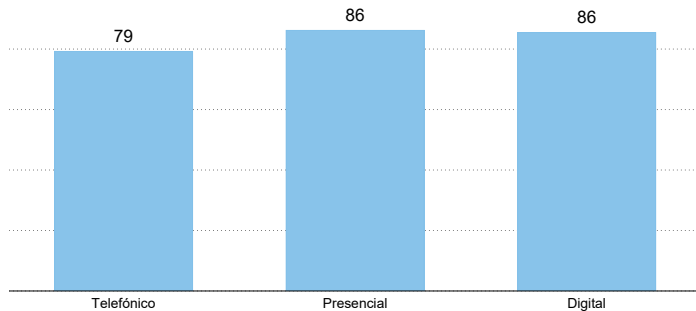
Porcentaje notas 6 o 7 (%)



Satisfacción última experiencia por Canal

Satisfacción con la última experiencia
según canal de atención

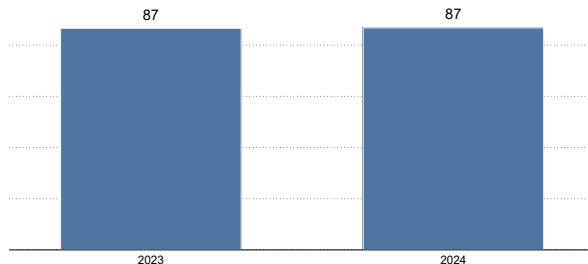
Porcentaje notas 6 y 7 (%)



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 y 7 (%)



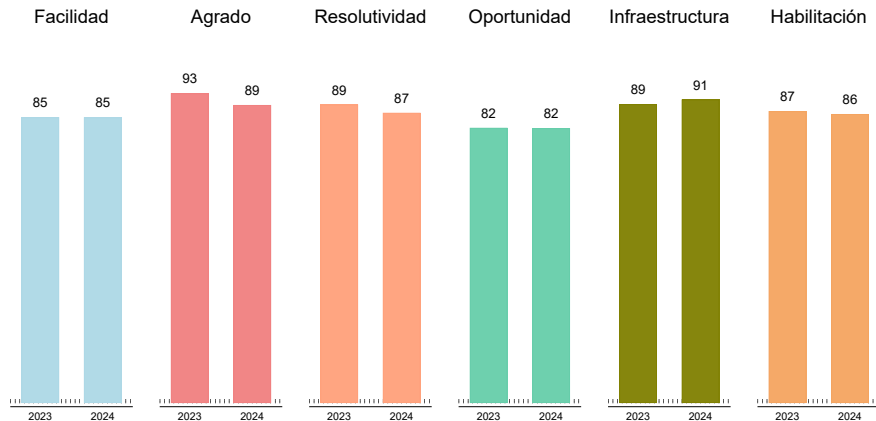
Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Atributos de la Experiencia y de la Institución

Satisfacción con atributos de la experiencia

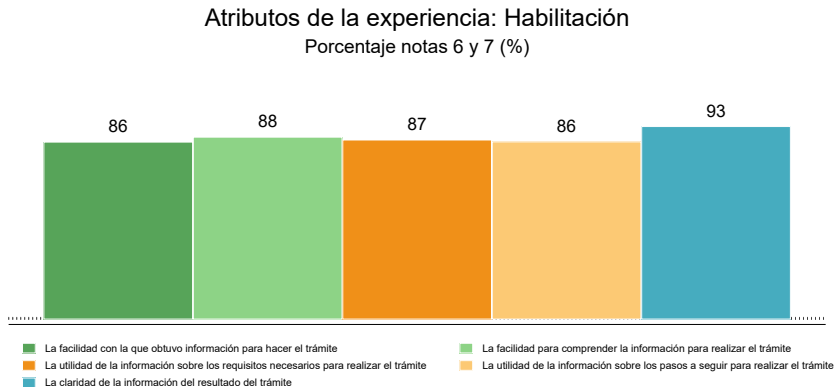
Evaluación atributos de experiencia

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



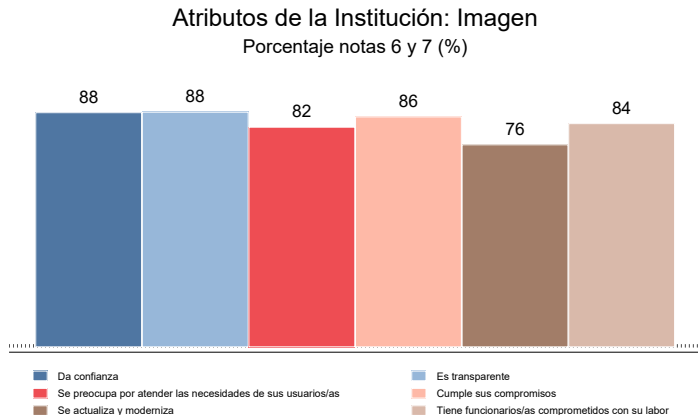
Las personas usuarias evaluaron una serie de aspectos relacionados con distintos atributos de su experiencia con el último trámite. Este gráfico da cuenta de la evaluación de cada uno de esos atributos, indicando el % de 6 y 7 del total de los aspectos que componen cada atributo. En el caso del atributo 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: Habilitación



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.

Atributos de la Institución: Imagen



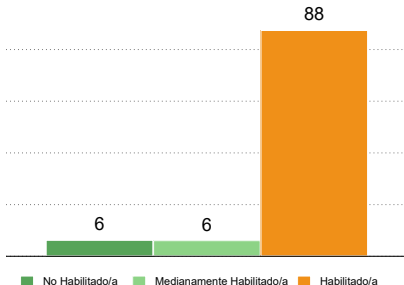
Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Habilitación de Personas Usuarías y Problemas

Personas usuarias habilitadas

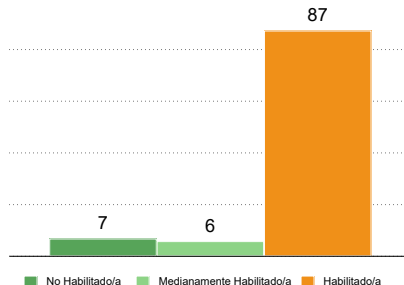
Indicador de Habilitación 2023

Porcentaje (%)



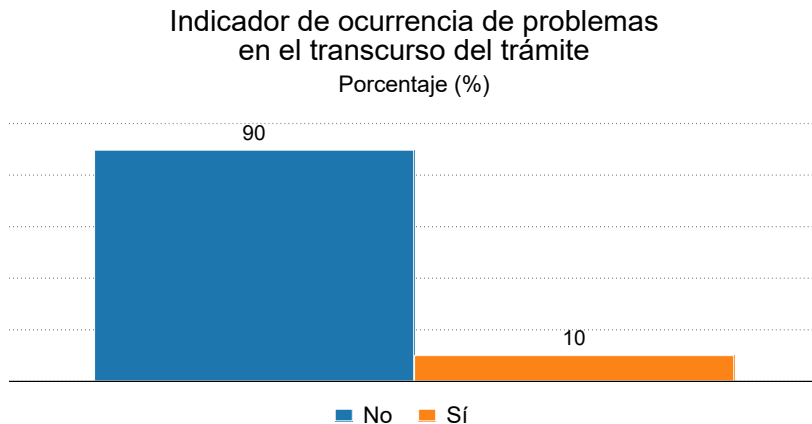
Indicador de Habilitación 2024

Porcentaje (%)



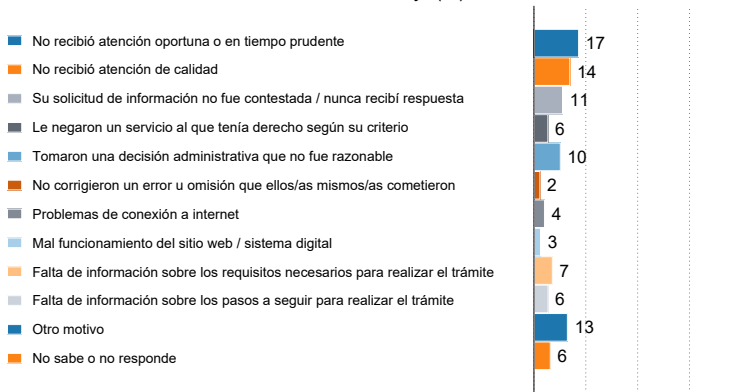
Las personas usuarias se consideran "habilitadas", "medianamente habilitadas" o "no habilitadas" en base a la evaluación de las preguntas consideradas en el atributo Habilitación: información y expectativas (P16_1, P16_2, P16_3, P16_4 y P19_2). Si el promedio de la evaluación de estas preguntas está 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 (%)





 Secretaría de
Modernización
MINISTERIO DE HACIENDA

