



Medición de Satisfacción Usuaría

Resultados 2023

Caja de Previsión de la Defensa Nacional



Medición de
Satisfacción
Usuaría

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

Metodología

Metodología

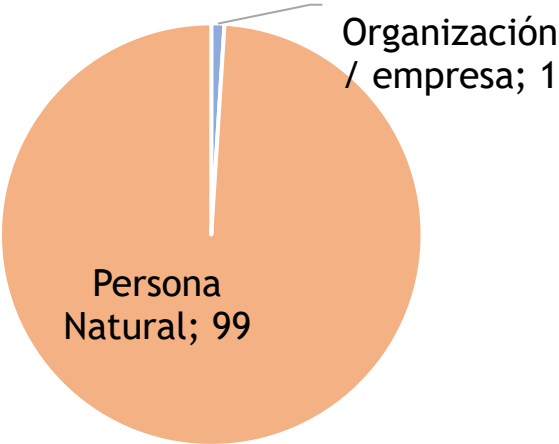
Técnica	: Encuestas telefónicas y autoadministradas online.
Universo	: Usuarios que realizaron un trámite en Caja de Previsión de la Defensa Nacional.
Muestreo	: Probabilístico en la selección de personas usuarias a nivel nacional.
Marco Muestral	: Personas usuarias que realizaron un trámite entre agosto de 2022 y julio de 2023.
Muestra	: 1.275 casos totales.
Error	: +/-2.7% 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.

MEDICIÓN 2023

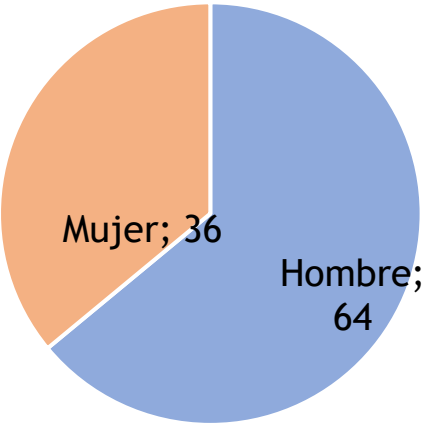
Caracterización de las personas usuarias entrevistadas

Características generales de las personas usuarias encuestadas (%)

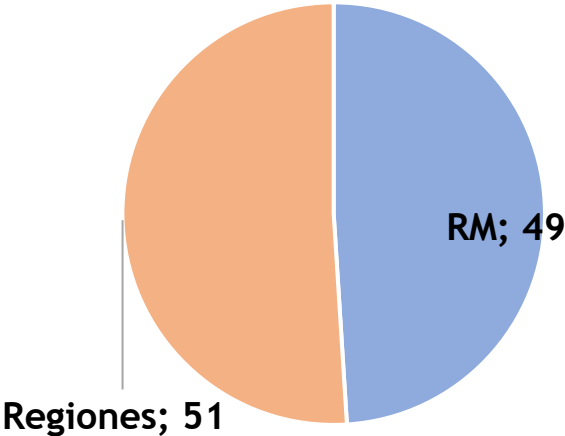
Tipo de persona usuaria



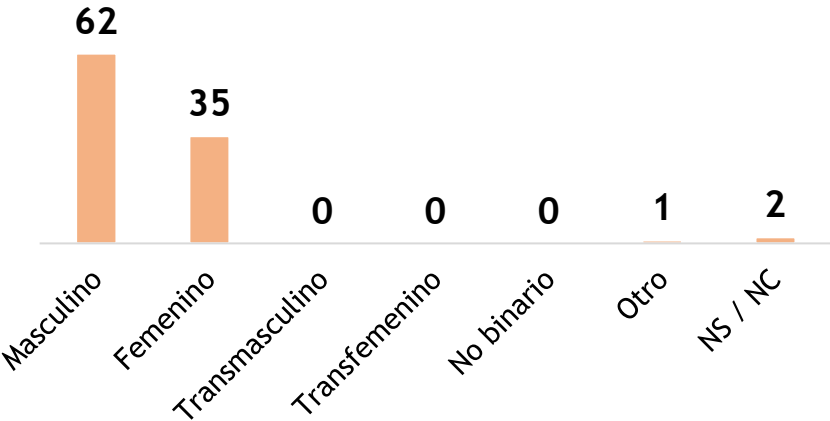
Sexo



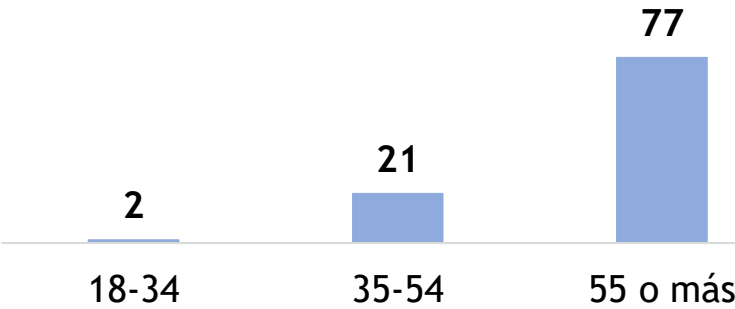
Zona de residencia



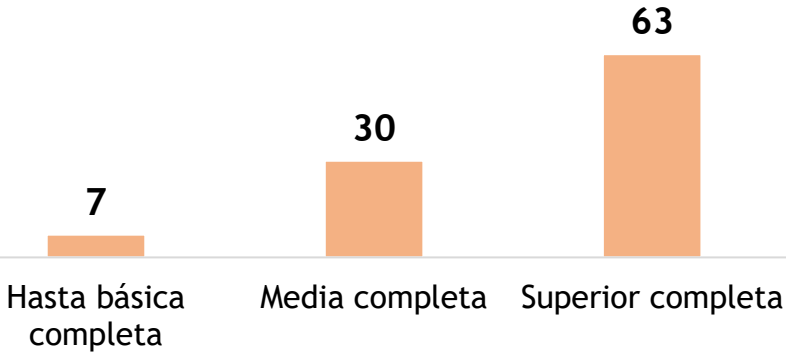
Género



Edad en Tramos

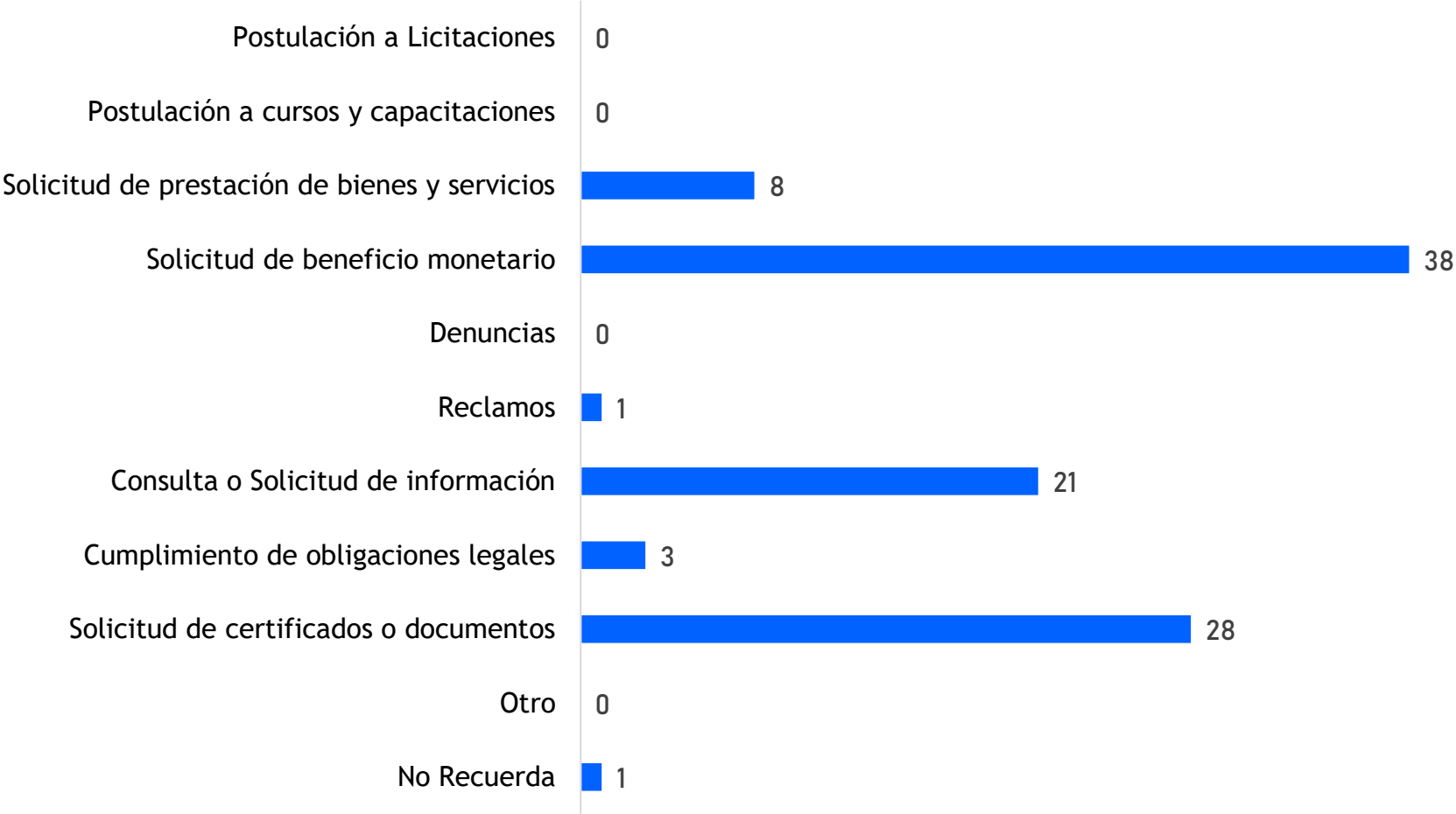


Nivel Educativo



Motivo del trámite (%)

¿Me puede decir cuál fue el motivo del último trámite que realizó en Caja de Previsión de la Defensa Nacional?



MEDICIÓN 2023

Caracterización de trámites

Canal del trámite (%)

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



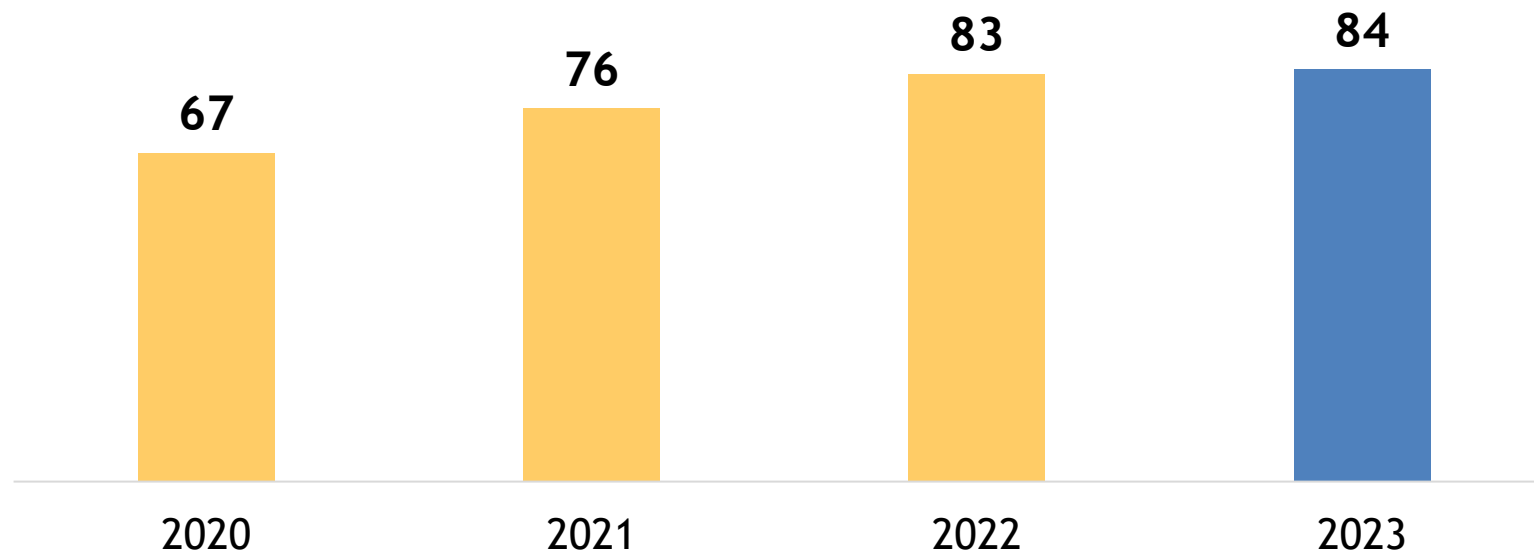
El canal del trámite se refiere al canal utilizado por la persona para realizar el trámite.

MEDICIÓN 2023

Última experiencia y evaluación general de la institución

Satisfacción última experiencia (% 6 o 7)

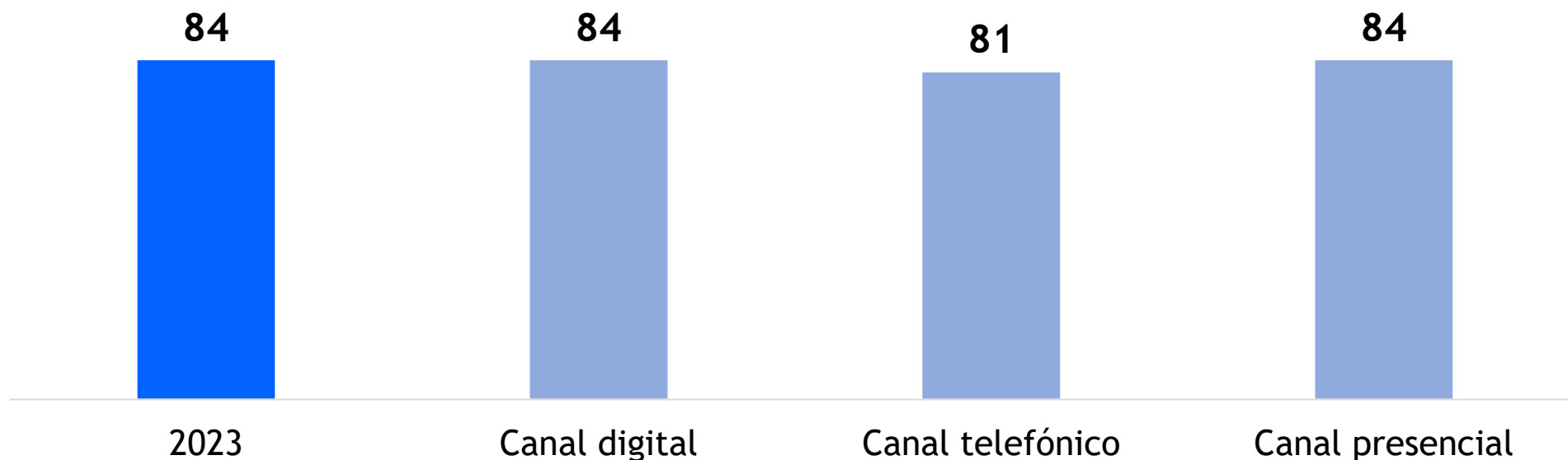
Respecto del trámite realizado, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió?. Por favor, utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó “Muy Insatisfecho” y 7 que quedó “Muy Satisfecho”.



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

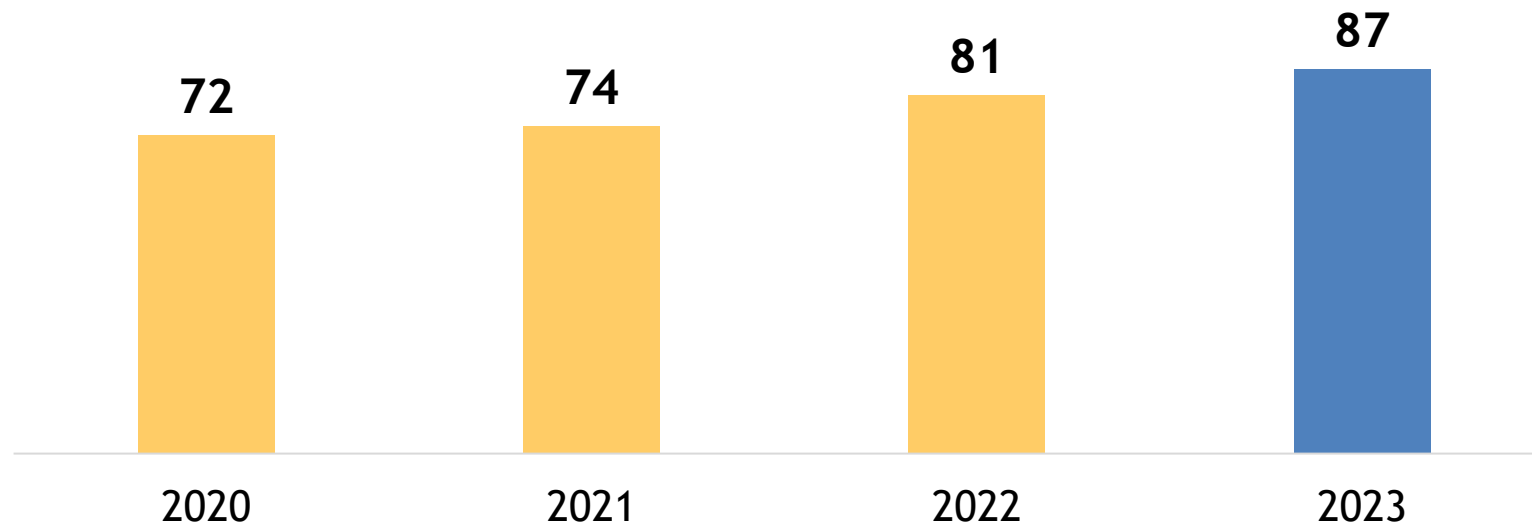
Respecto del trámite realizado, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió?. Por favor, utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó “Muy Insatisfecho” y 7 que quedó “Muy Satisfecho”.



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).

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 [INSTITUCION], independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



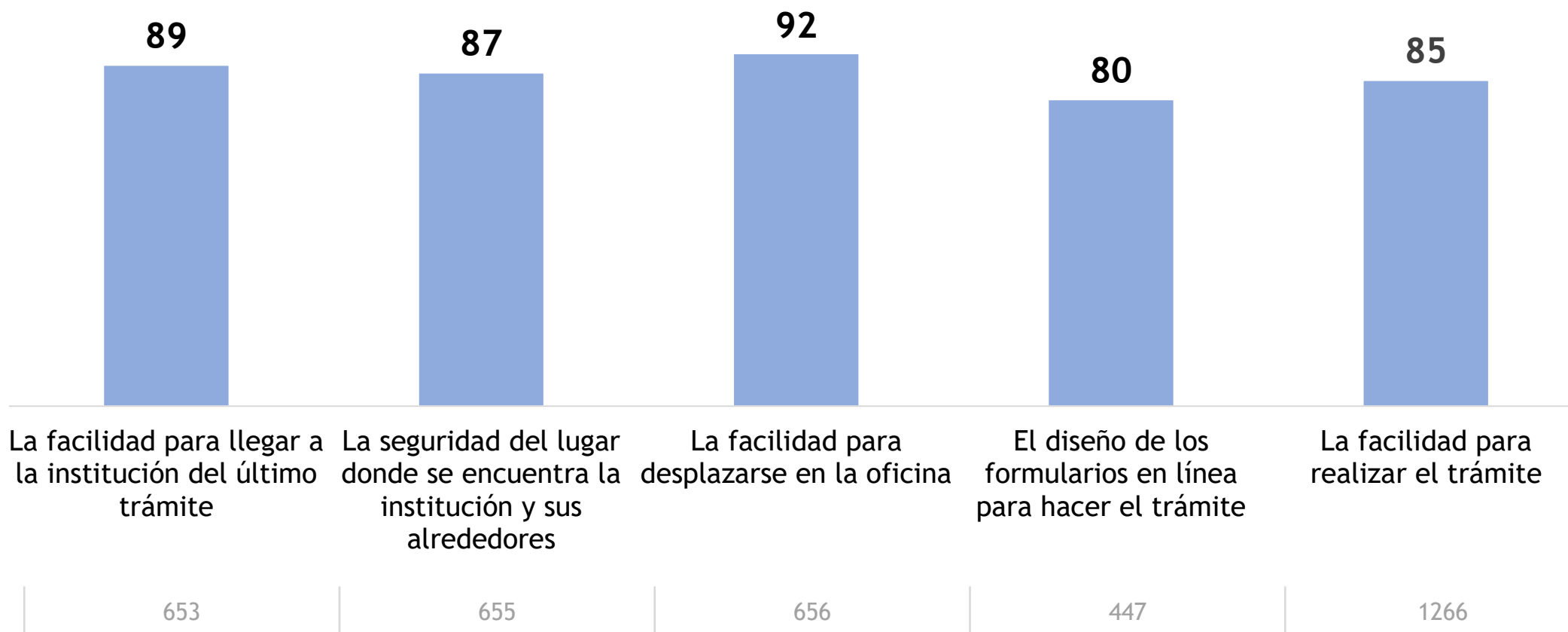
El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7, de manera independiente de la última experiencia. Es importante considerar que el año 2023 tiene cambios a nivel metodológico: se consideran todos los trámites (no solo algunos) realizados entre agosto 2022 y julio 2023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

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

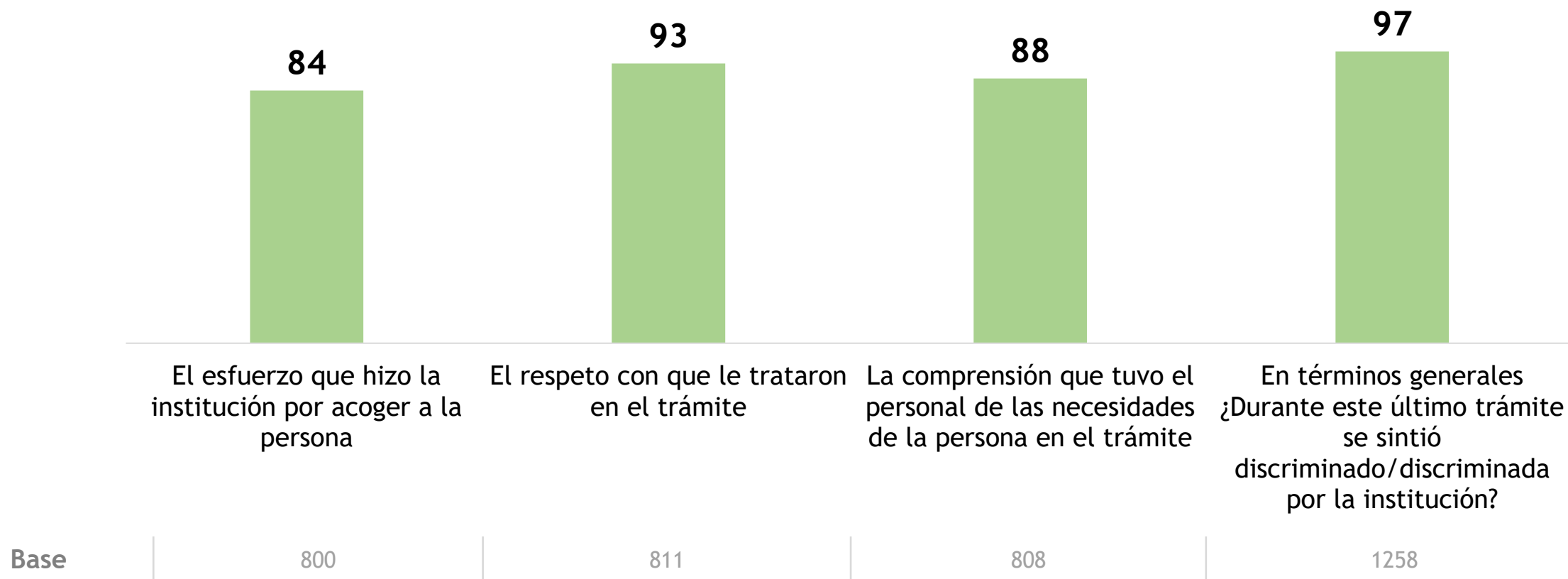


El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 cada atributo de experiencia.
Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).

Atributos de experiencia: Agrado (% 6 o 7)

Considerando la última experiencia haciendo un trámite en Caja de Previsión de la Defensa Nacional, 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?.



El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 cada atributo de experiencia.

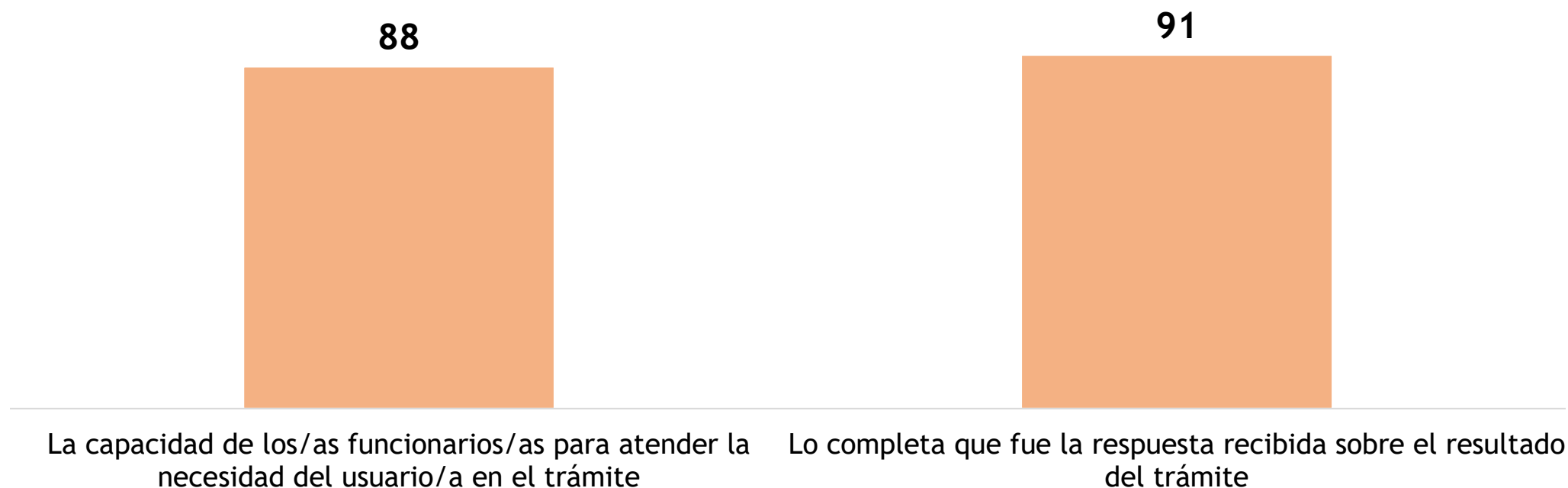
En el atributo “sentirse discriminado” se grafica el porcentaje de personas usuarias que señalan que “NO” se sintieron discriminados.

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 Caja de Previsión de la Defensa Nacional, evalúe cada aspecto de la siguiente lista.

Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”.



Base

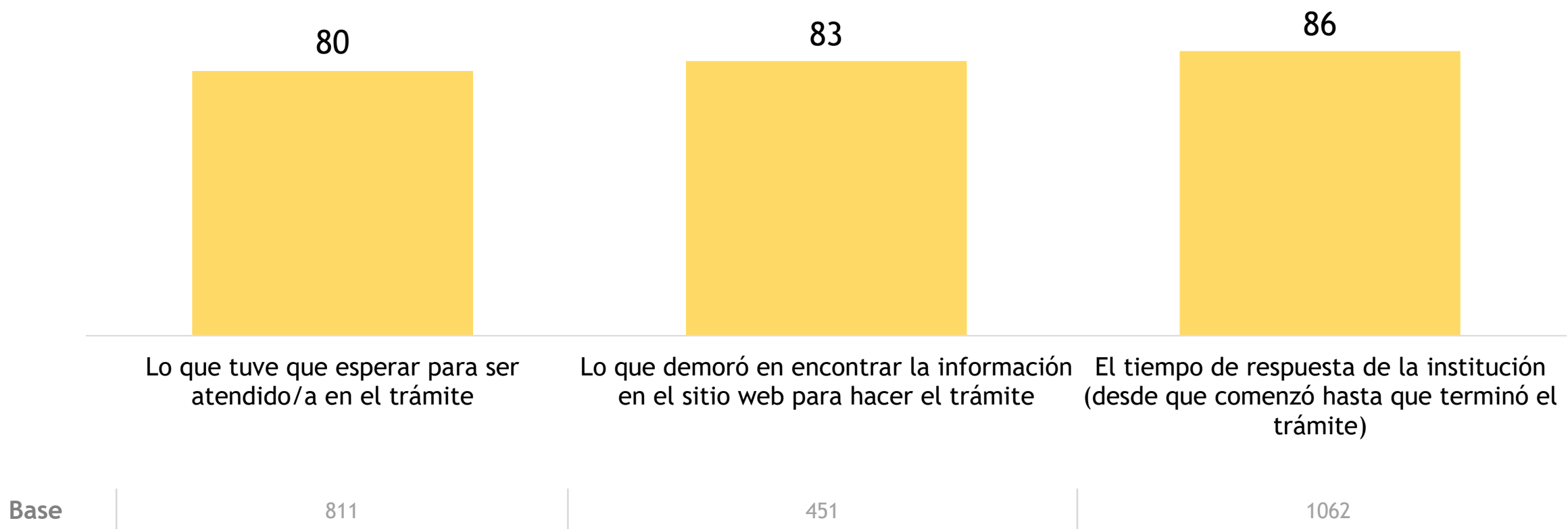
808

1066

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 Caja de Previsión de la Defensa Nacional, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”.



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 Caja de Previsión de la Defensa Nacional , evalúe cada aspecto de la siguiente lista.

Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”.



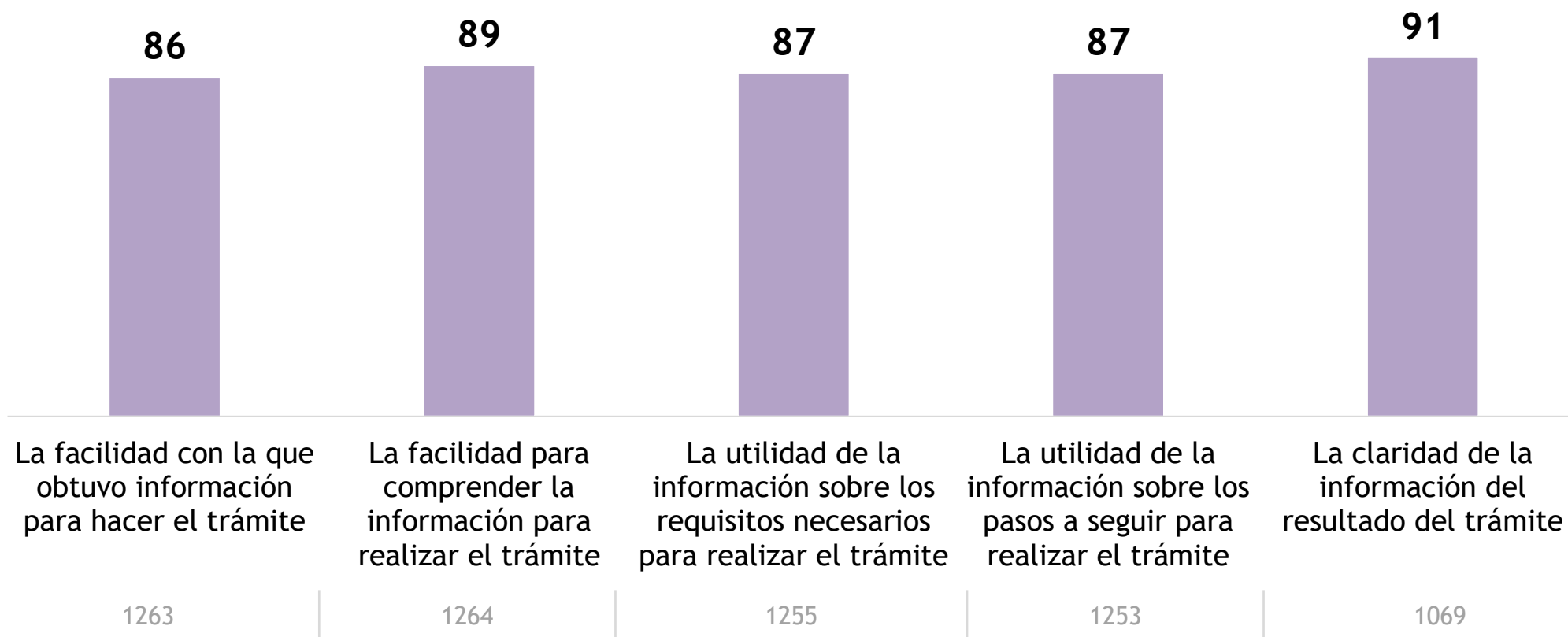
El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 cada atributo de experiencia.
Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).

Atributos de experiencia

Habilitación: información y expectativas (% 6 o 7)

Considerando la última experiencia haciendo un trámite en Caja de Previsión de la Defensa Nacional, evalúe cada aspecto de la siguiente lista.

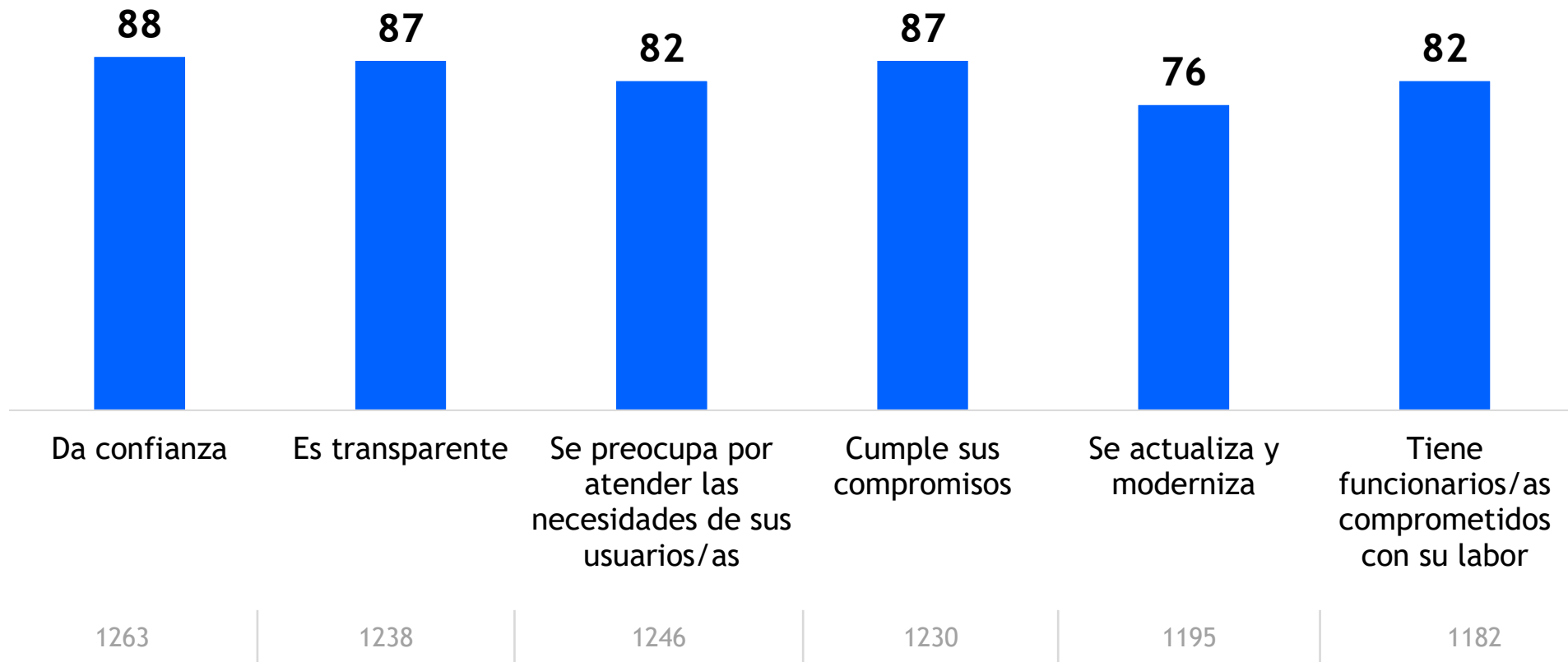
Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”. :



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 Caja de Previsión de la Defensa Nacional, 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...?



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

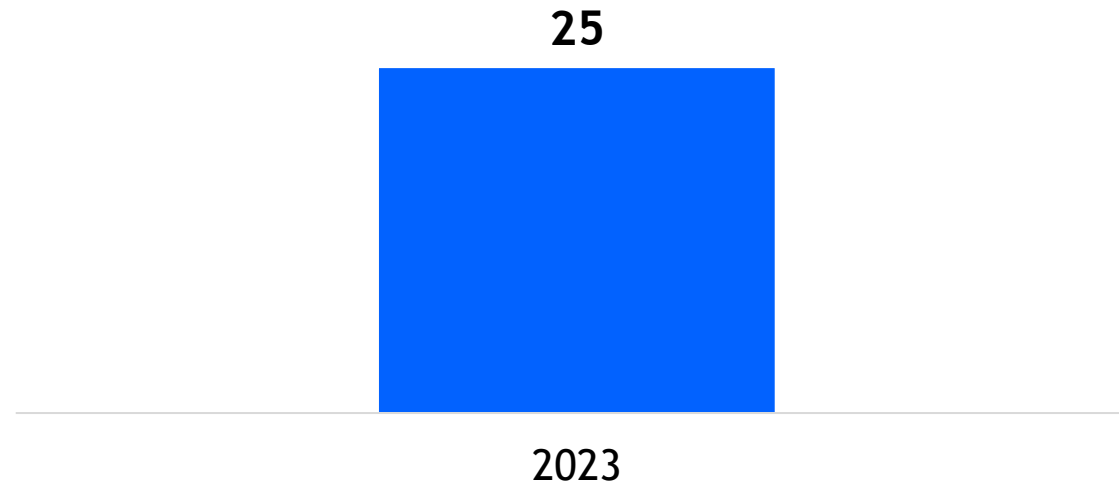
Tipo de problema (%)

¿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 Caja de Previsión de la Defensa Nacional?



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



Medición de Satisfacción Usuaría