



“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados **Instituto de Seguridad Laboral**



INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:
Activa Research

Jefe de Proyecto:
Rodrigo de la Riva

Equipo Consultor:
Victoria León
María Paz Demangel
Pablo Figueroa
Natalia Pavez

Contraparte Institucional:
Tomás Aguayo

Red de Expertos y Asesoría:
Secretaría de Modernización



I. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

“Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido de los usuarios de los servicios públicos de Chile”

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 CATI
Universo	: Personas usuarias del Instituto de Seguridad Laboral que realizaron trámites de gestión de cotizantes, prestaciones preventivas, prestaciones médicas, y prestaciones económicas
Muestreo	: Muestreo probabilístico aleatorio en base al trámite realizado
Marco Muestral	: Contactos provistos por el ISL desde abril a septiembre
Muestra	: 1.550
Error	: +/- 2,5%, a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima
Ponderación	: Por tipo de trámite
Fecha de Terreno	: 27 de agosto al 19 de noviembre

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva y marco muestral

Trámites	Muestra CATI		Muestra efectiva (total)		Marco muestral
	n	Error	n	Error	
Gestión de Cotizantes	62	12,4%	62	12,4%	2.178
Prestaciones Preventivas	136	8,7%	136	8,7%	7.819
Prestaciones Médicas	674	3,8%	674	3,8%	20.397
Prestaciones Económicas	678	3,8%	678	3,8%	12.087
Total	1550	2,5%	1550	2,5%	42.481

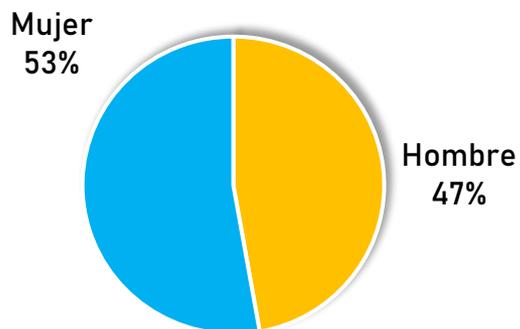
OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS CATI

Incidencia	Total	%
Contactada	5.106	12,02%
Comunica / Ocupado	96	0,23%
Entrevista correcta	1.550	3,65%
Entrevista rechazada	1.079	2,54%
Entrevista rechazada por supervisión	30	0,07%
No contesta	651	1,53%
Volver a llamar	952	2,24%
Cierre Cuota	748	1,76%
No Contactado	37.375	87,98%
Averiado	21	0,05%
No usado	37.354	87,93%
Total general	42.481	100,00%

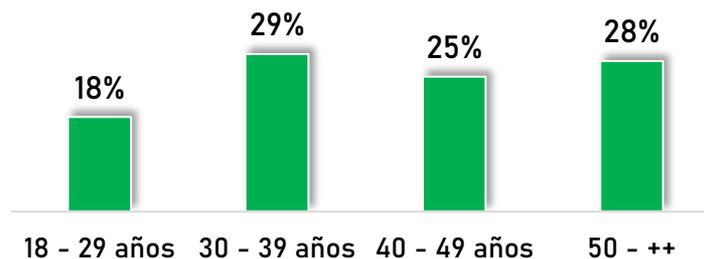
Indicador	Total
Encuestas	1.550
Horas CATI	1.770,5
Total llamados	17.699
Contactos/hr	9.999,4
Productividad	0,9
Incidencias	11,4
Duración llamada	18:45

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS

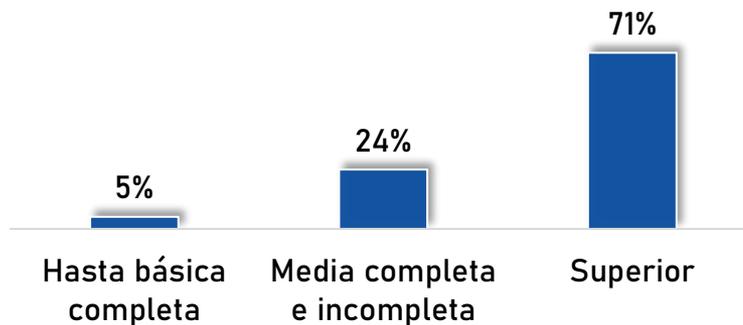
Sexo



Edad en Tramos

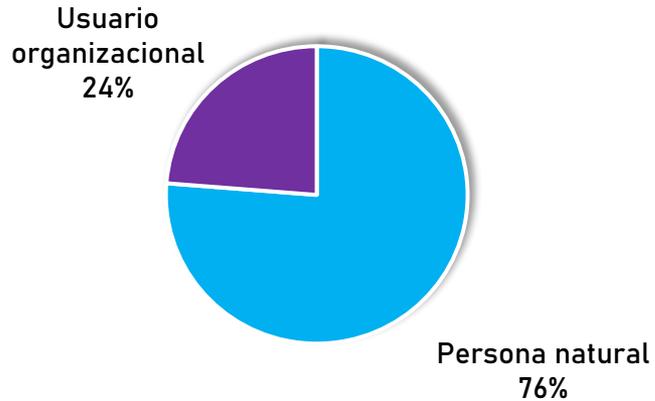


Nivel Educativo

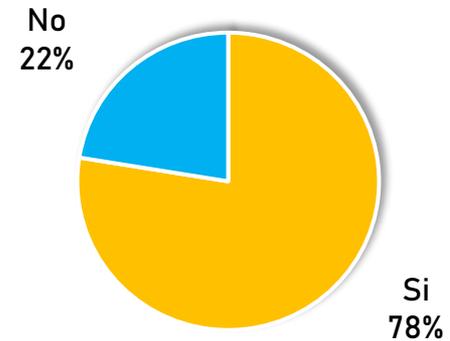


CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS

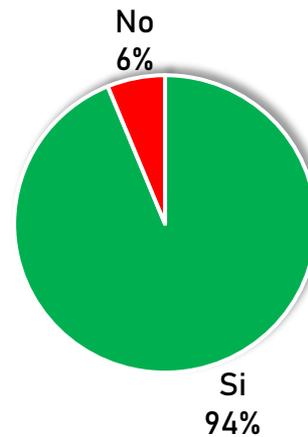
Tipo de usuario



Jefatura del Hogar

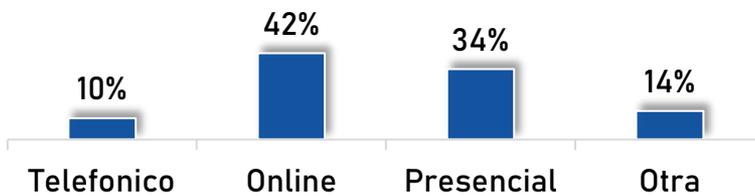


Tenencia de Clave Única

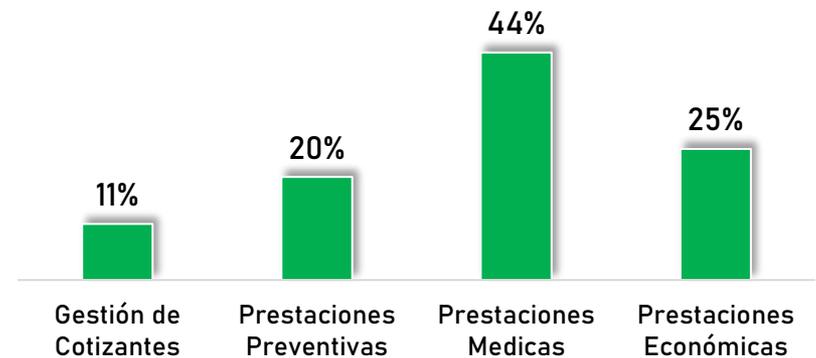


CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS

Canal

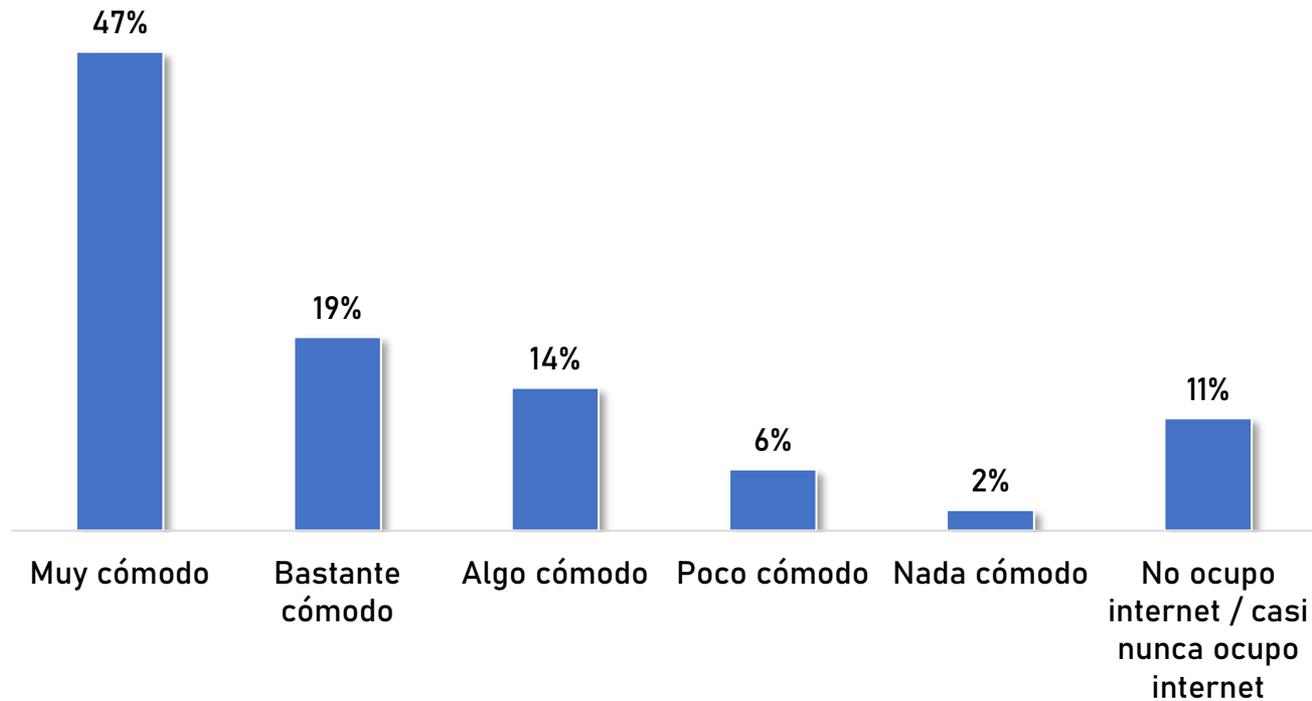


Trámite



Experiencia Digital – Comodidad Uso de Internet (%)

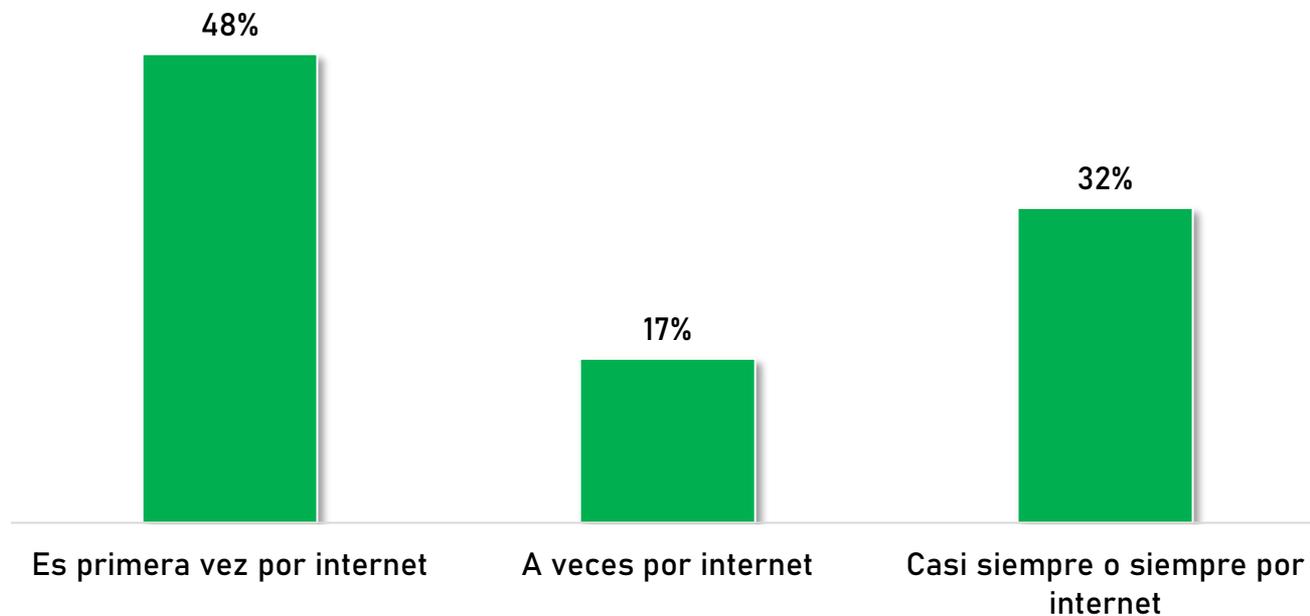
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



Se omiten las categorías NS-NR

Experiencia Digital – Frecuencia Uso de Internet para Trámites (%)

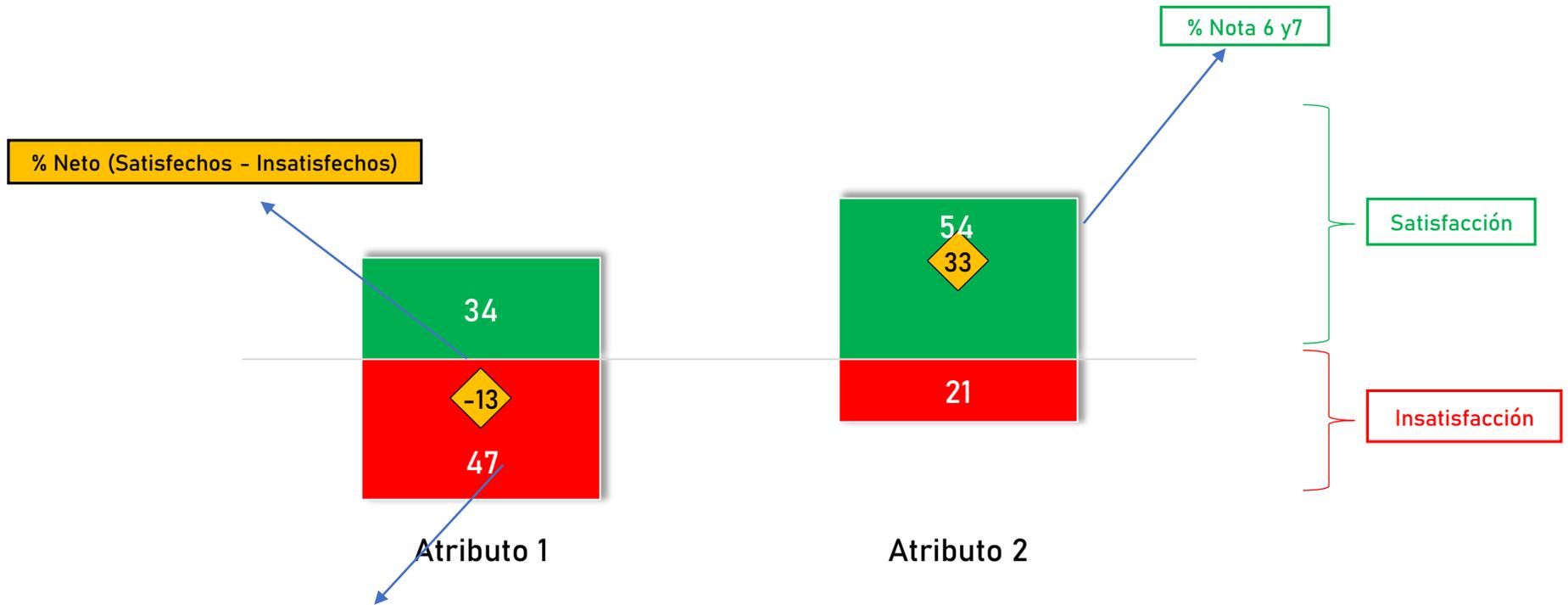
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



Se omiten las categorías NS-NR

Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

Nomenclatura e Indicadores



% Neto (Satisfechos - Insatisfechos)

% Nota 6 y 7

Satisfacción

Insatisfacción

Atributo 1

Atributo 2

% Nota 1 a 4

El cálculo de Satisfacción se Neta se debe realizar sobre la pregunta “Satisfacción última experiencia”

Los pasos a seguir son:

- Calcular % de satisfechos y % insatisfechos **aproximados sin decimales**.
- Realizar la resta de %sat - %insat

* La diferencia de los gráficos para llegar a 100% se debe al porcentaje de Nota 5

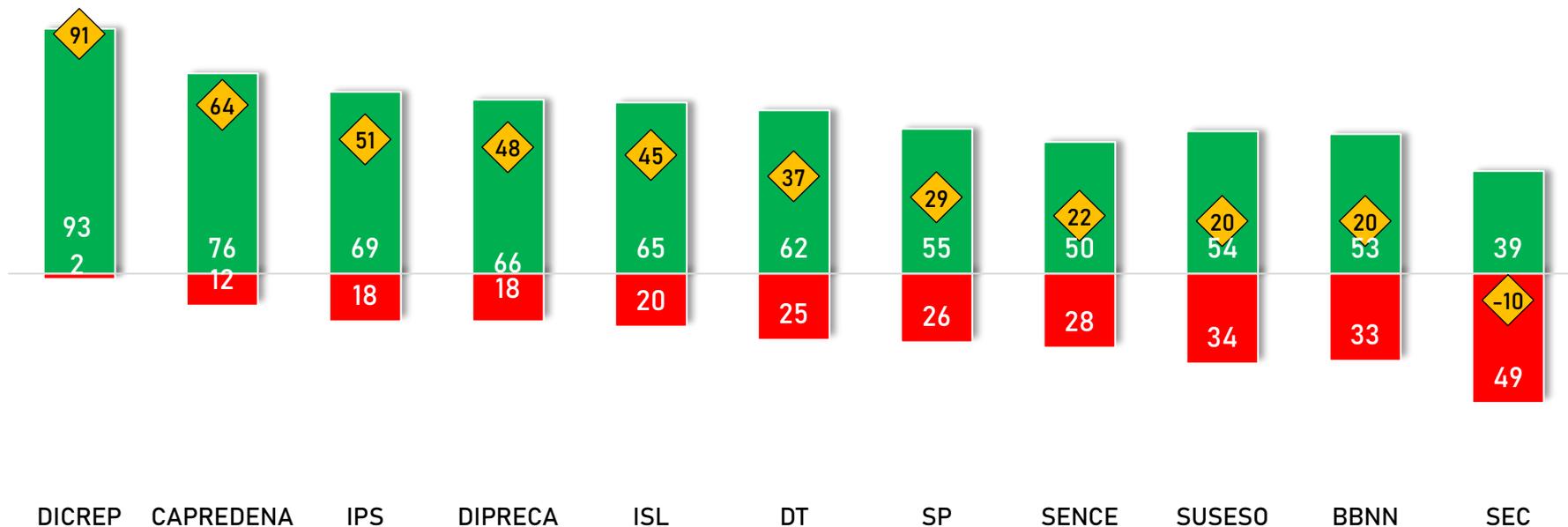


Resultados de la medición

Satisfacción Última Experiencia (%) por Institución

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿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.

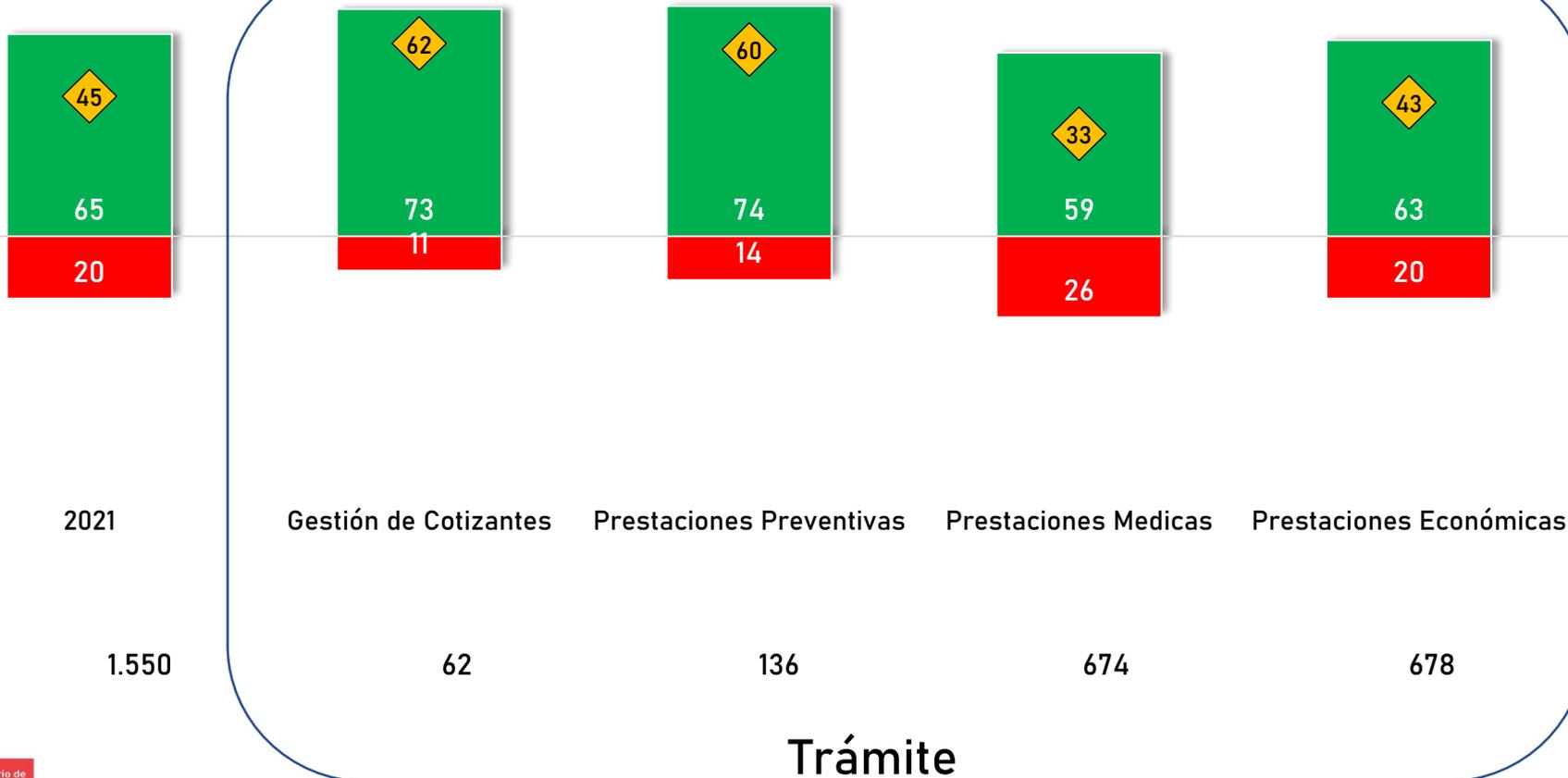
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



Satisfacción Última Experiencia (%) Por trámite

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿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



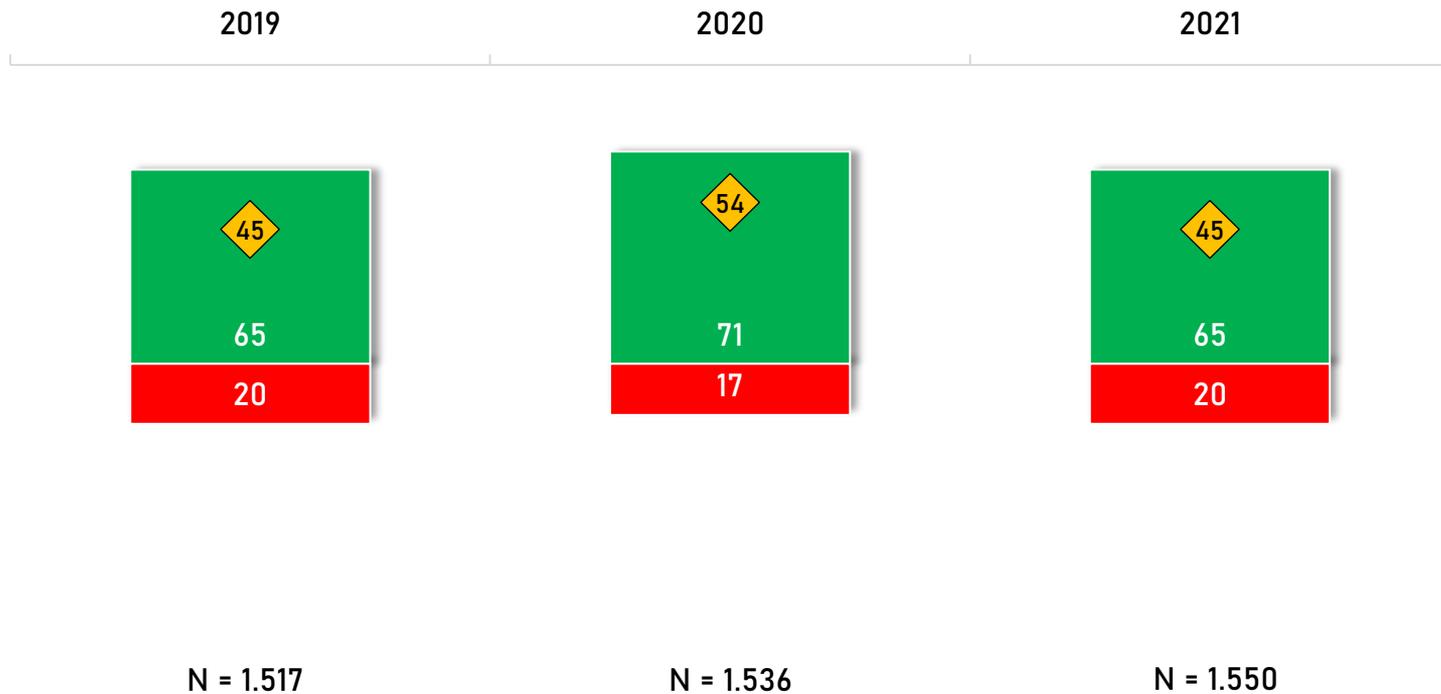
N = 1.550

Trámite

Satisfacción Última Experiencia (%) 2019 - 2021

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿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 de contacto

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿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



2021

N = 1.550



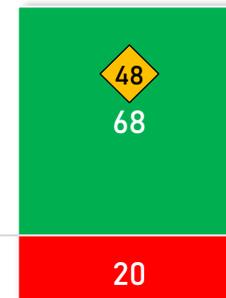
Telefónico

179



Online

619



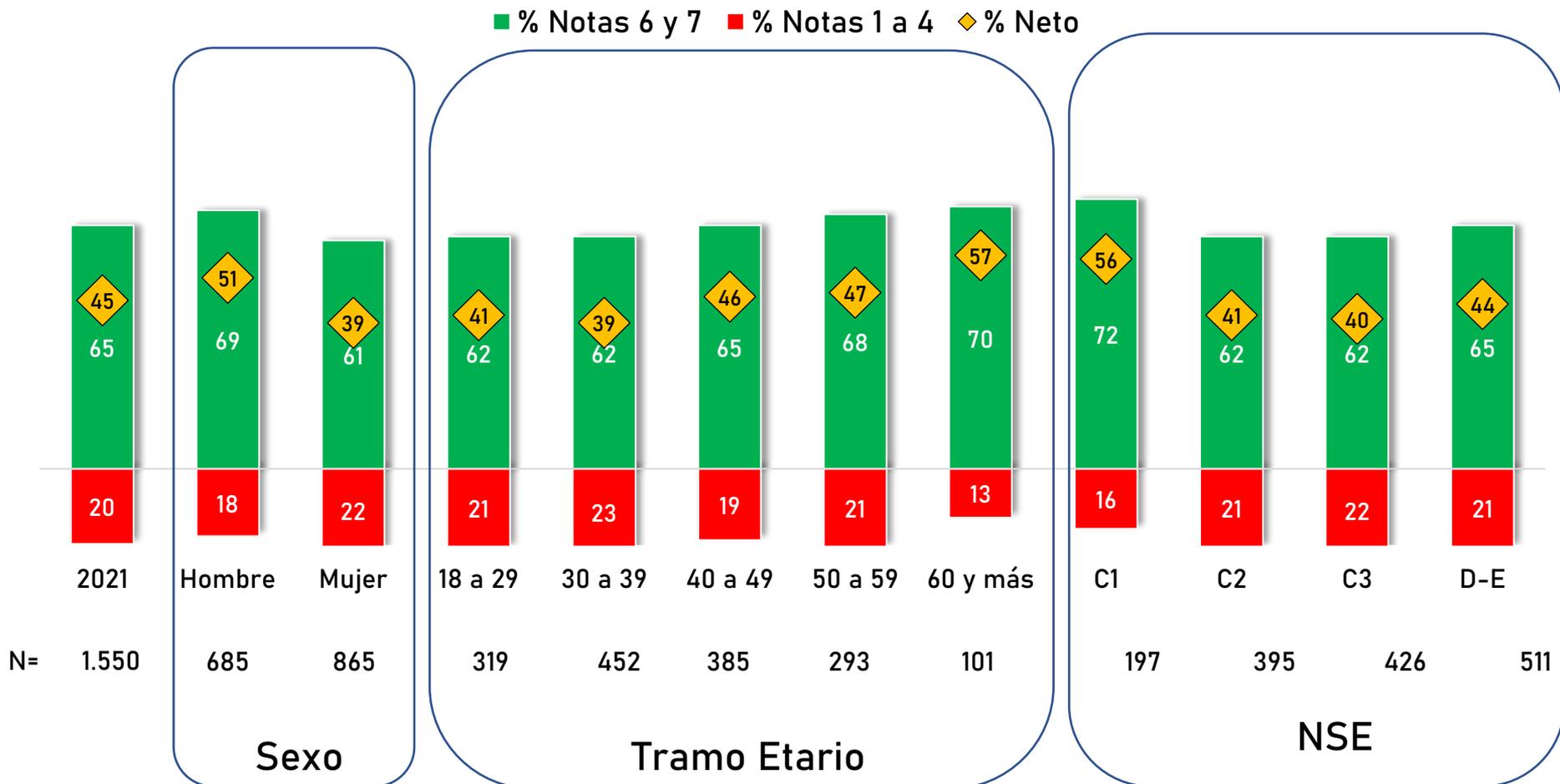
Presencial

534

Canal

Satisfacción Última Experiencia (%) Por sexo, tramo etario y estrato

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿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



Satisfacción Última Experiencia (%): Atributos de Experiencia

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿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.

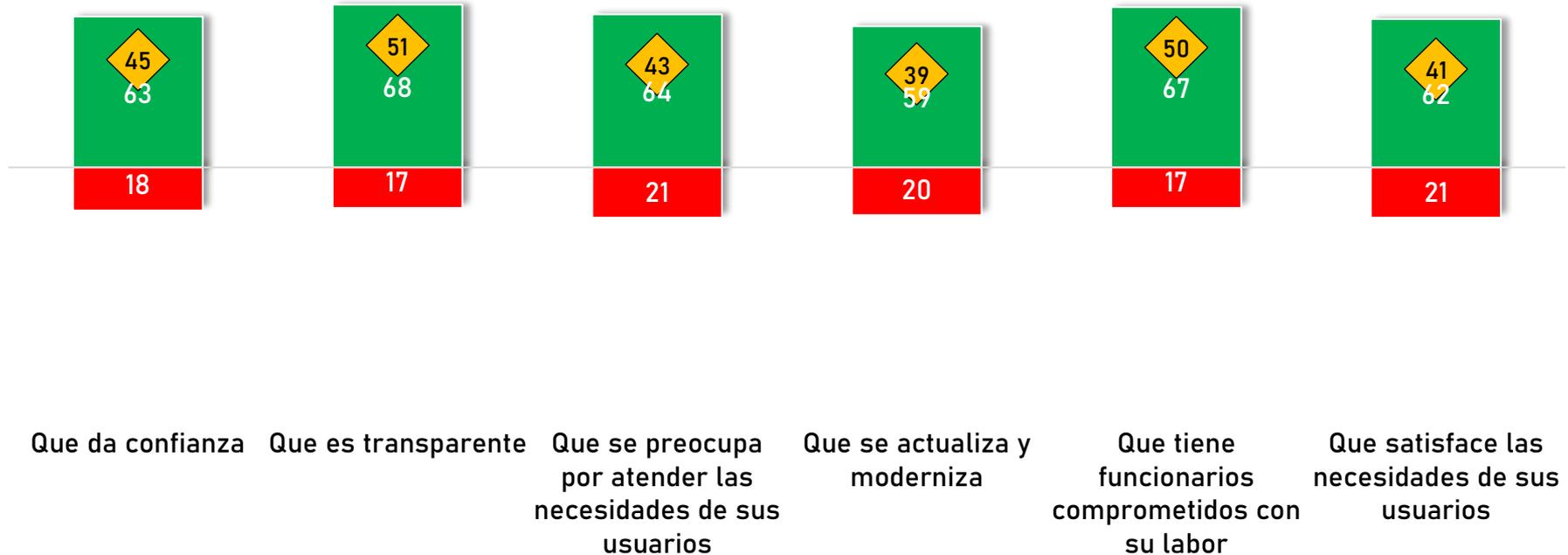
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4



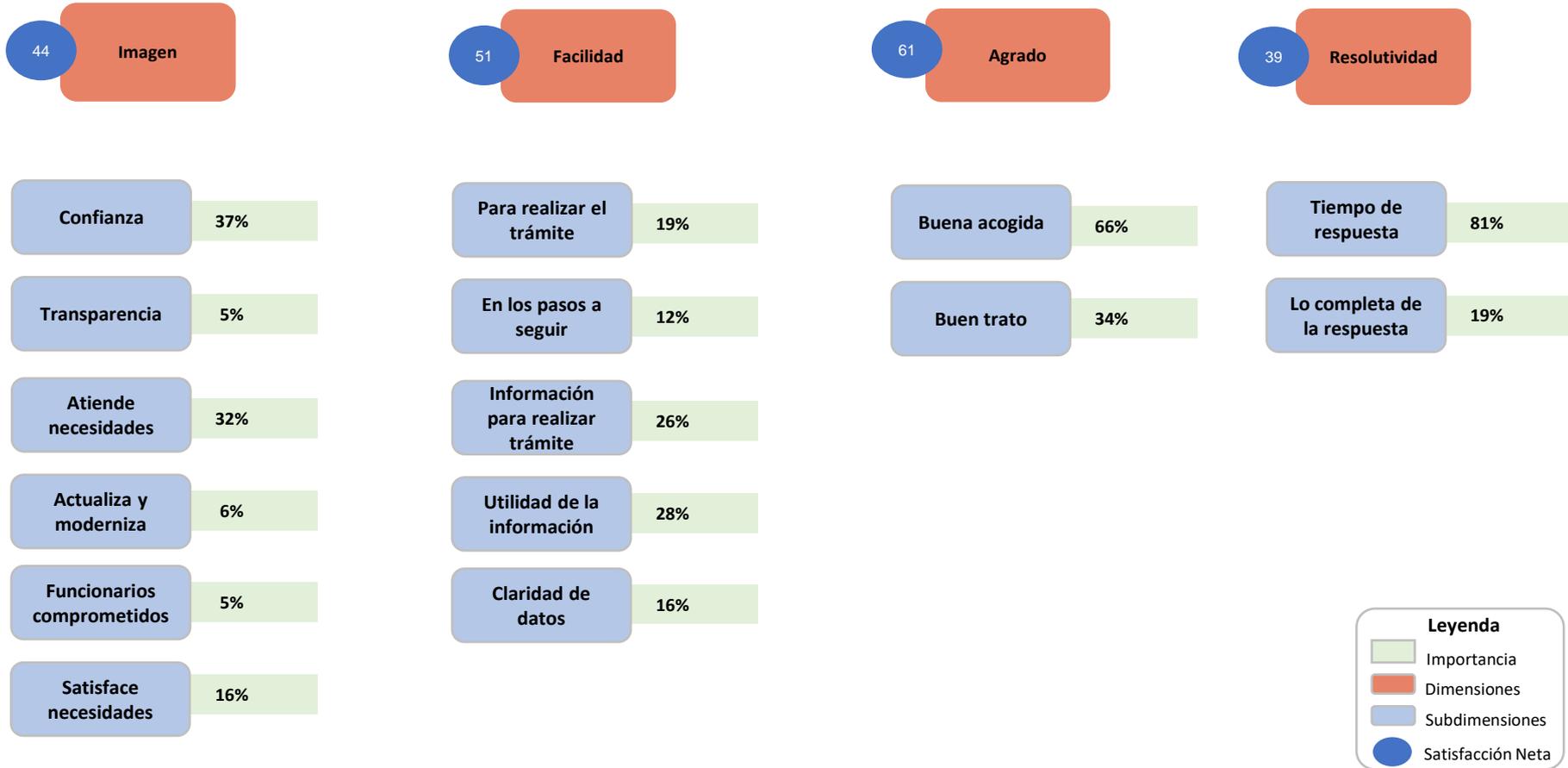
Imagen Institucional (%)

Ahora pensando en la institución en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...?

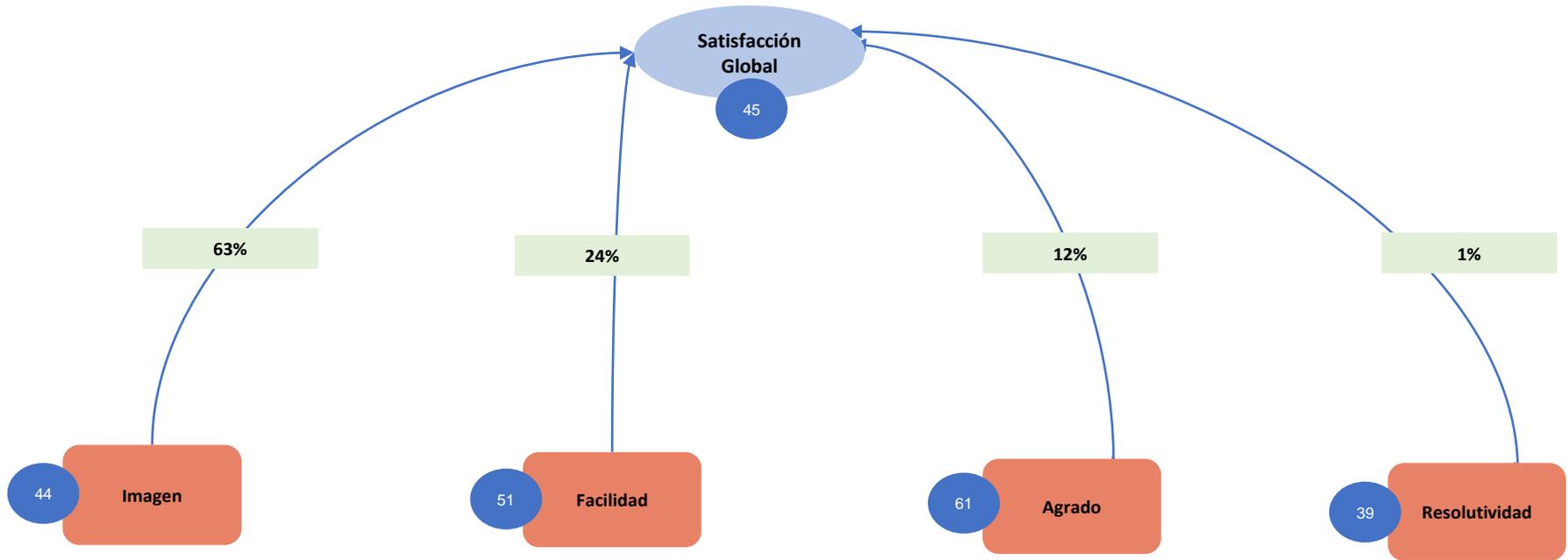
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



Modelo de satisfacción (SEM)



Modelo de satisfacción (SEM)



Leyenda

- Importancia
- Dimensiones
- Subdimensiones
- Satisfacción Neta

Evaluación última experiencia

Modelos de Regresión Lineal

El modelo de Regresión lineal utiliza las siguientes variables explicativas:

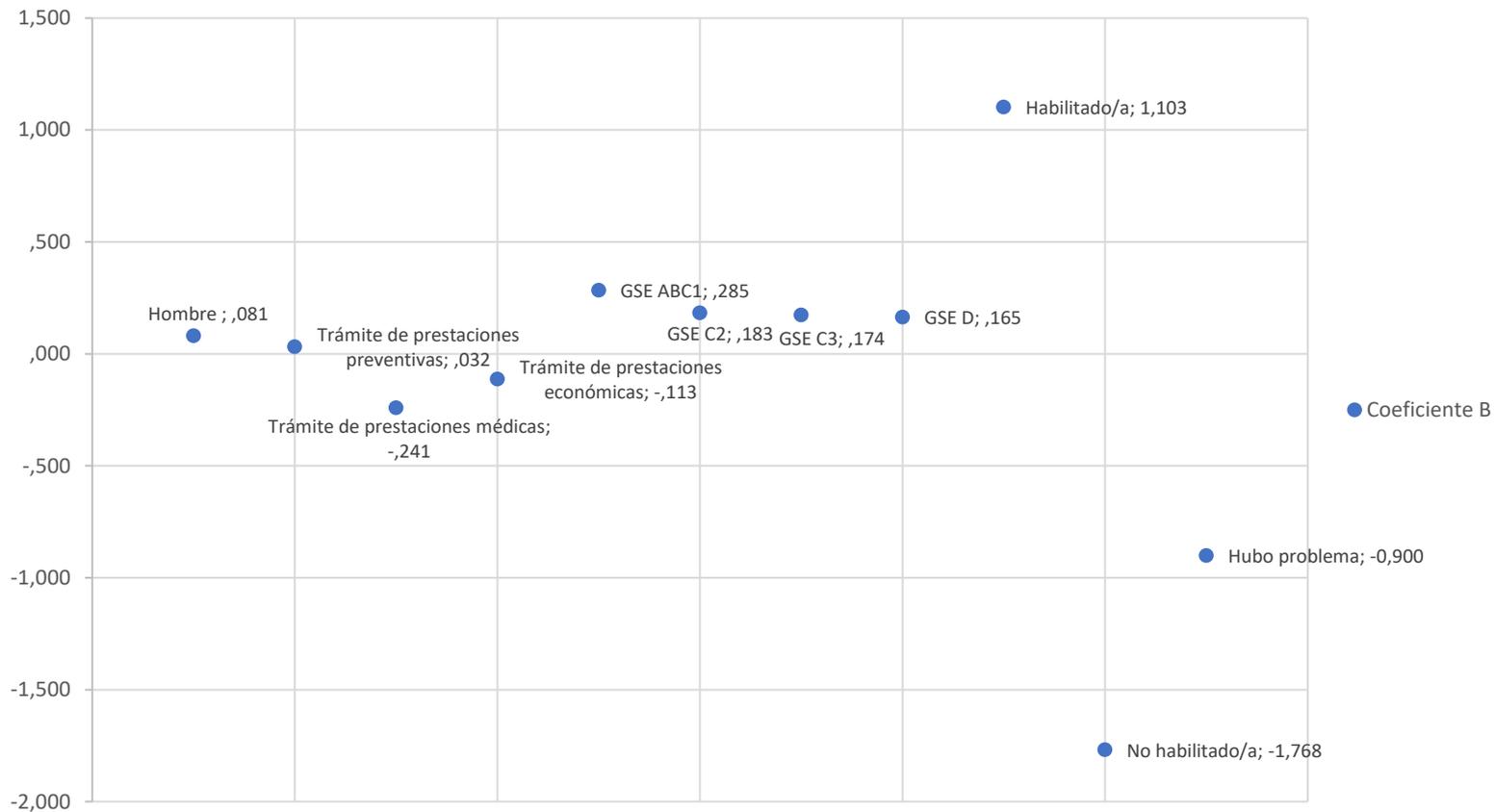
- Sexo:
 - Hombre / mujer y otro
- Trámites:
 - Trámite de prestación preventiva / otros trámites
 - Trámite de prestación médica / otros trámites
 - Trámite de prestación económica / otros trámites
- Grupo Socioeconómico
 - ABC1 / otros GSE
 - C2 / otros GSE
 - C3 / otros GSE
 - D / otros GSE
- Habilitación
 - Habilitado / No habilitado y medianamente habilitado
 - No habilitado / Habilitado y medianamente habilitado
- Problema
 - Si presentó problemas / No presentó problemas

Modelo de Regresión lineal

	Coeficiente B	Sig.
Hombre	,081	,238
Trámite de prestaciones preventivas	,032	,801
Trámite de prestaciones médicas	-,241	,047**
Trámite de prestaciones económicas	-,113	,378
GSE ABC1	,285	,028**
GSE C2	,183	,119
GSE C3	,174	,137
GSE D	,165	,184
Habilitado/a	1,103	,000***
No habilitado/a	-1,768	,000***
Presentó problemas	-0,900	,000***

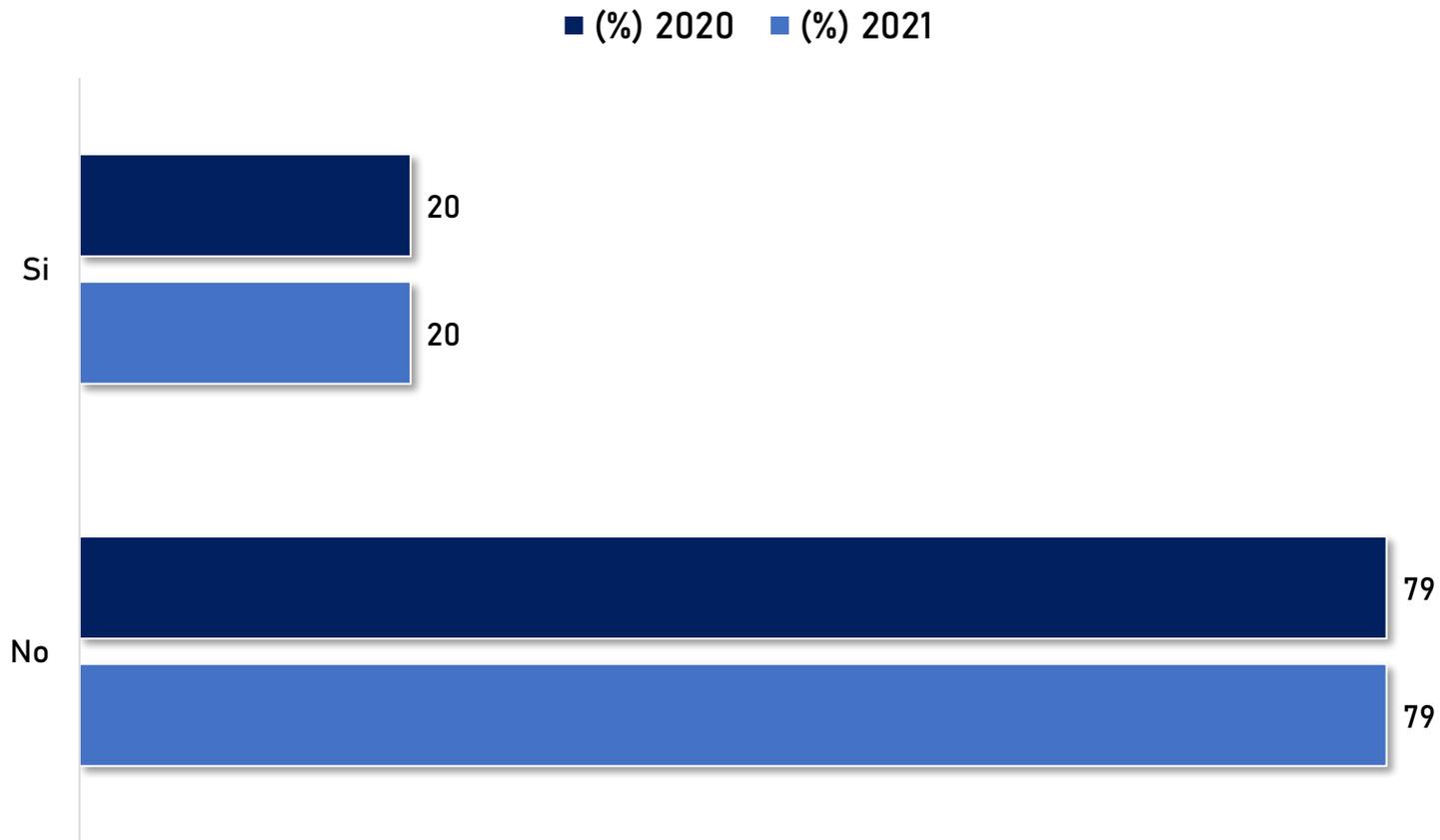
R ajustado = 0,494

Modelo de Regresión lineal



Problemas – Ocurrencia (%) 2020 -2021

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

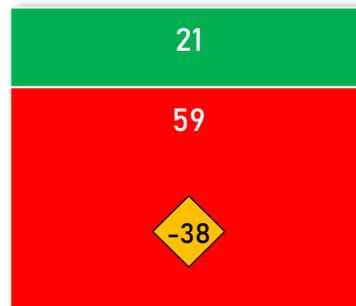


Omite los NS-NR

Problemas – Satisfacción con Respuesta

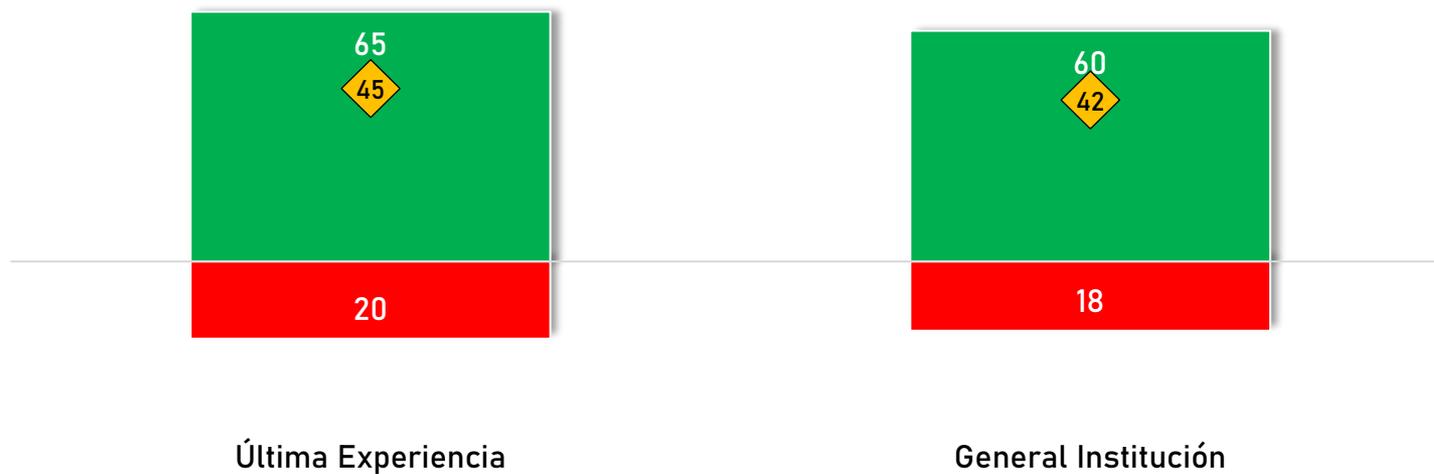
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a este problema por parte de la institución?

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



Satisfacción Última Experiencia versus Evaluación General Institución (%)

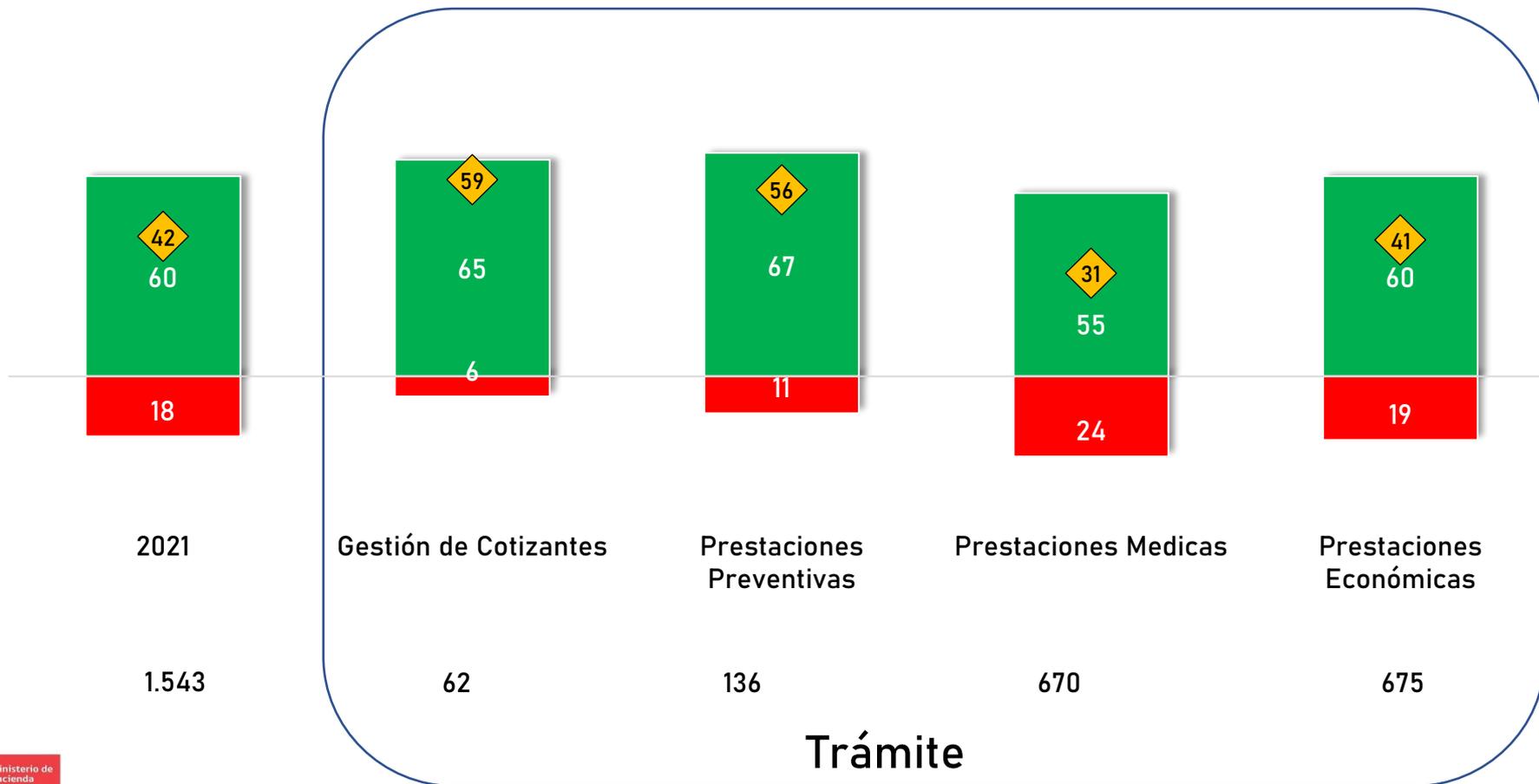
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



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

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



N =

1.543

62

136

670

675

Trámite

Evaluación General Institución (%) 2020 - 2021

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

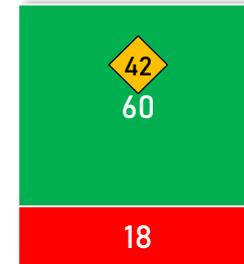
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



N = 1.517



N = 1.536

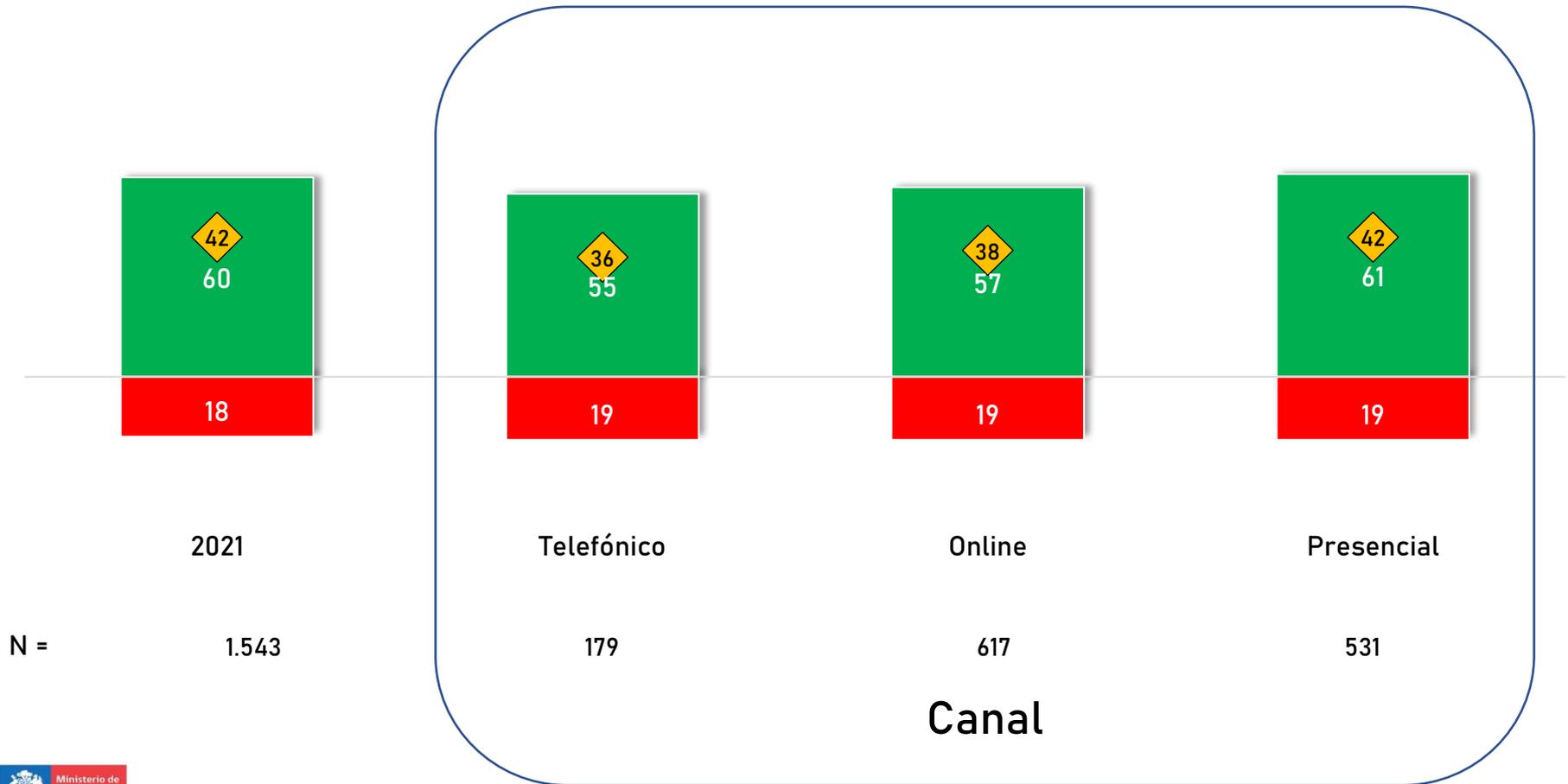


N = 1.543

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

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



N = 1.543

Canal

Evaluación General Institución (%) por requisitos y problemas en el proceso

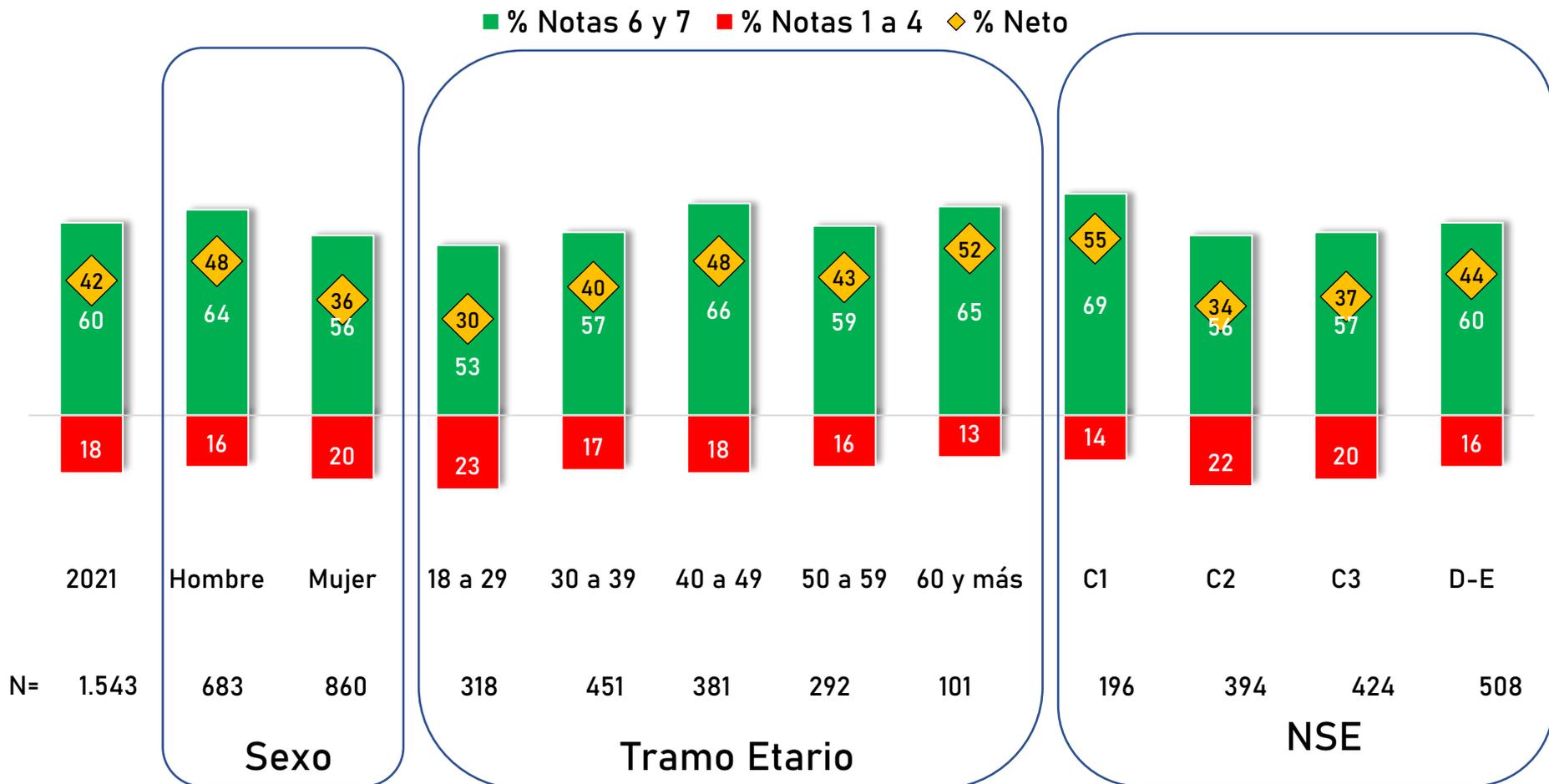
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

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



Evaluación General Institución (%) Por sexo, tramo etario y estrato

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



Evaluación general institución

Modelos de Regresión Lineal

El modelo de Regresión lineal utiliza las siguientes variables explicativas:

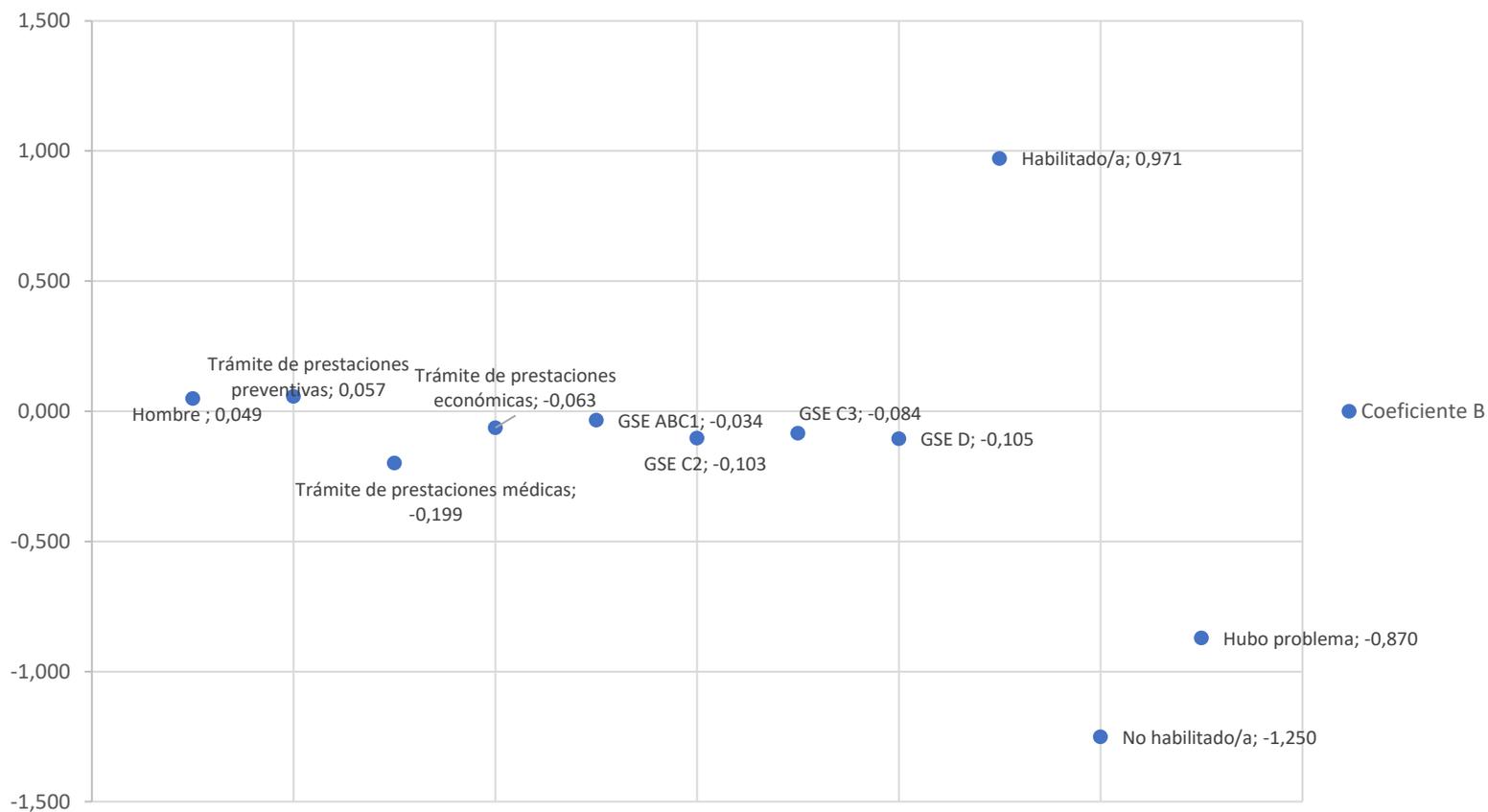
- Sexo:
 - Hombre / mujer y otro
- Trámites:
 - Trámite de prestación preventiva / otros trámites
 - Trámite de prestación médica / otros trámites
 - Trámite de prestación económica / otros trámites
- Grupo Socioeconómico
 - ABC1 / otros GSE
 - C2 / otros GSE
 - C3 / otros GSE
 - D / otros GSE
- Habilitación
 - Habilitado / No habilitado y medianamente habilitado
 - No habilitado / Habilitado y medianamente habilitado
- Problema
 - Si presentó problemas / No presentó problemas

Modelo de Regresión lineal

	Coeficiente B	Sig.
Hombre	0,049	0,457
Trámite de prestaciones preventivas	0,057	0,643
Trámite de prestaciones médicas	-0,199	0,088*
Trámite de prestaciones económicas	-0,063	0,610
GSE ABC1	-0,034	0,785
GSE C2	-0,103	0,364
GSE C3	-0,084	0,453
GSE D	-0,105	0,379
Habilitado/a	0,971	0,000***
No habilitado/a	-1,250	0,000***
Presentó problemas	-0,870	0,000***

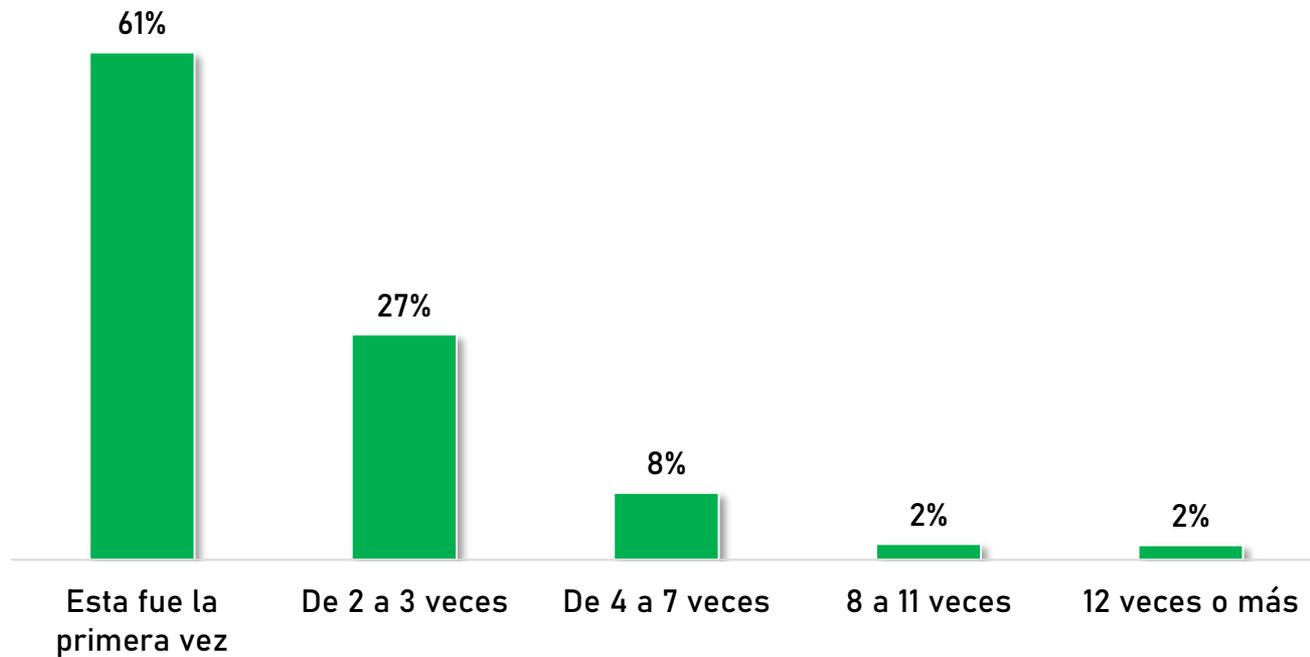
R ajustado = 0,417

Modelo de Regresión lineal



Intensidad del Usuario (%)

En los últimos 2 AÑOS, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en la Institución?



Se omiten las categorías NS-NR

Conocimiento Institución

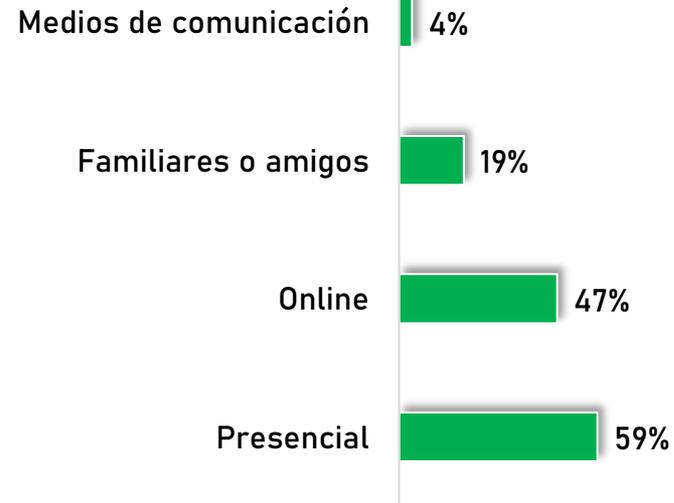
En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?

■ Sí, ya lo sabía ■ No lo sabía



N = 1.550

¿Cómo se informó la primera vez que debía hacer este trámite con el Instituto de Seguridad Laboral?

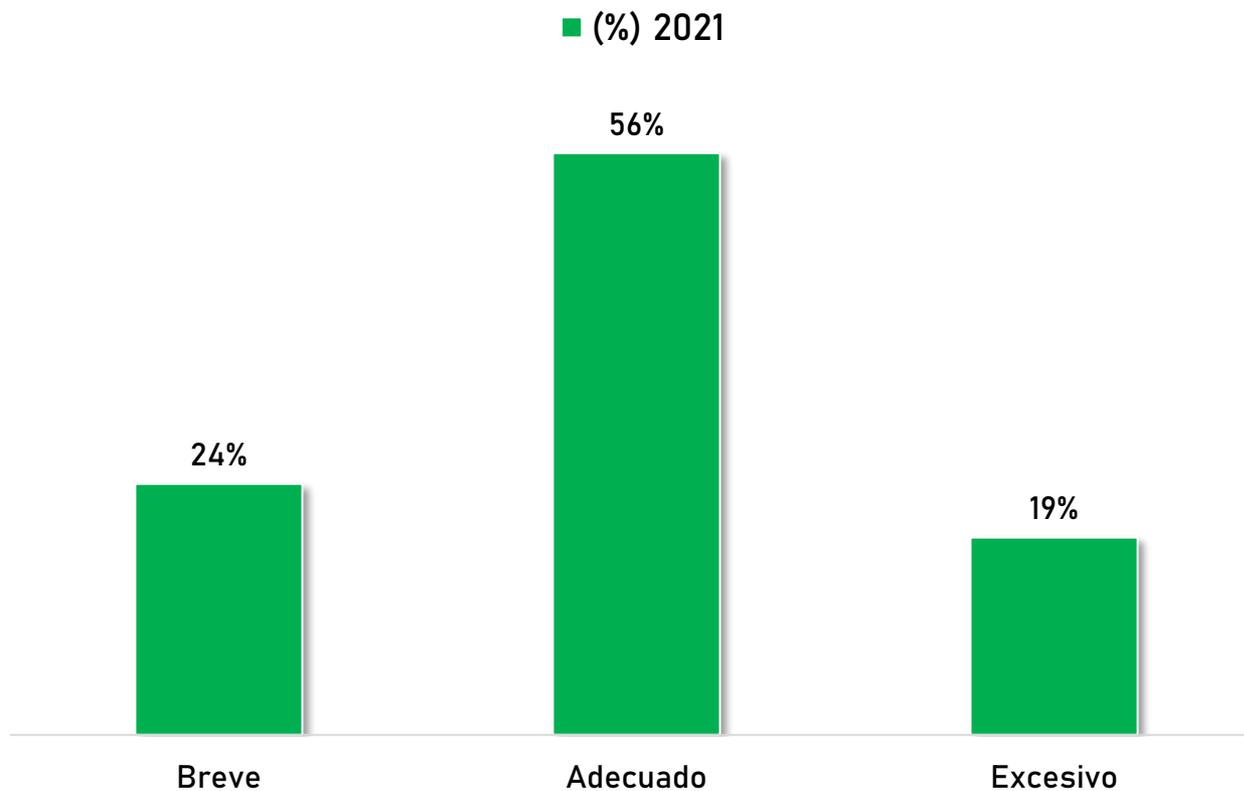


*Se omiten las categorías NS-NR

*Pregunta de respuesta múltiple, los porcentajes pueden sumar más de 100%

Evaluación Tiempo de Espera

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

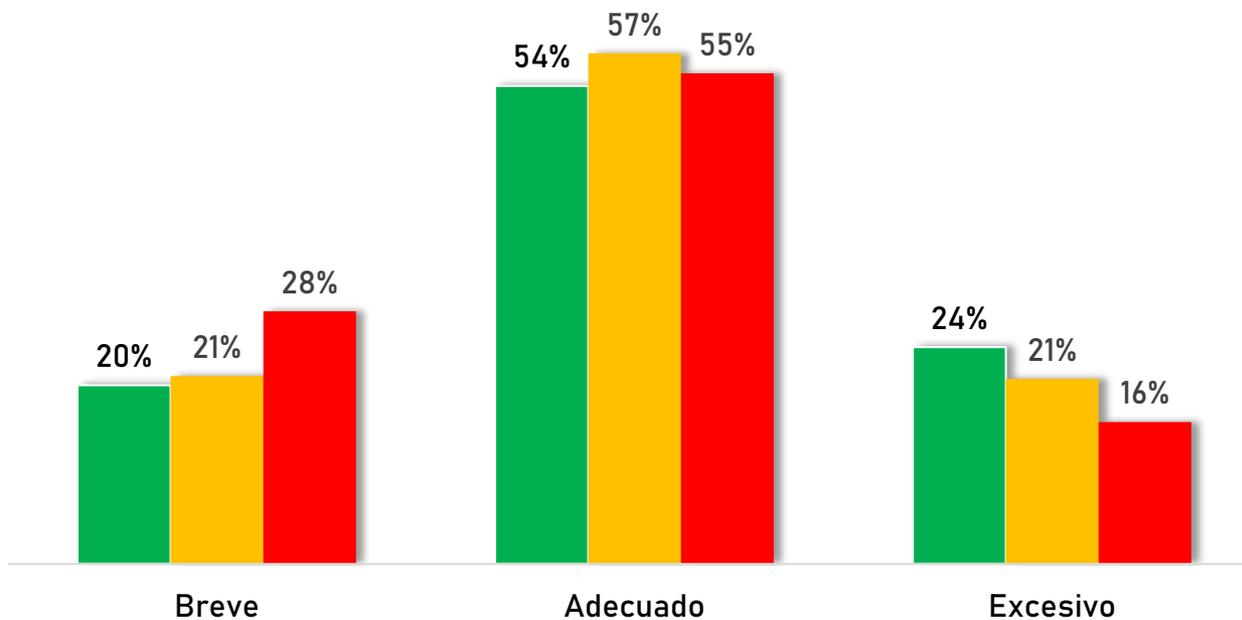


Se omiten categorías NS-NR

Evaluación Tiempo de Espera por canal

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

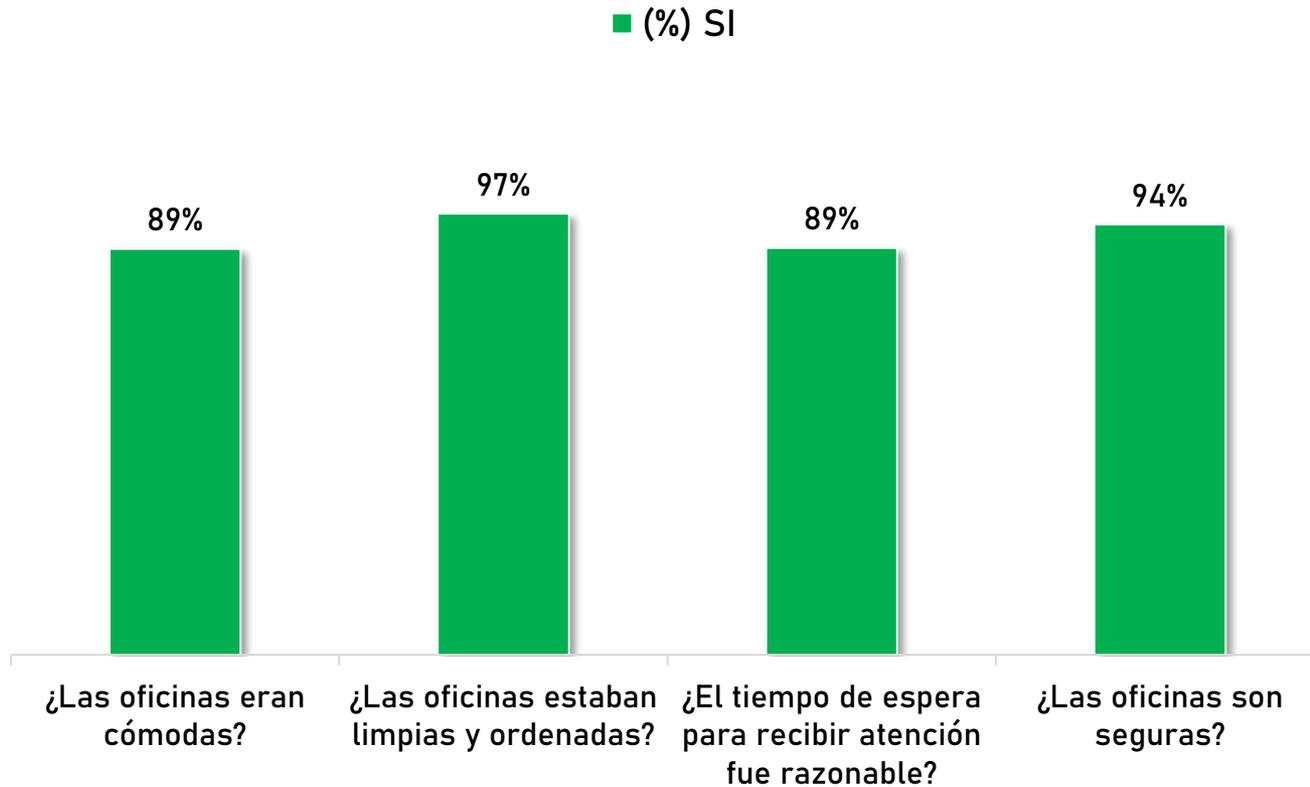
■ Telefónico ■ Online ■ Presencial



Se omiten categorías NS-NR

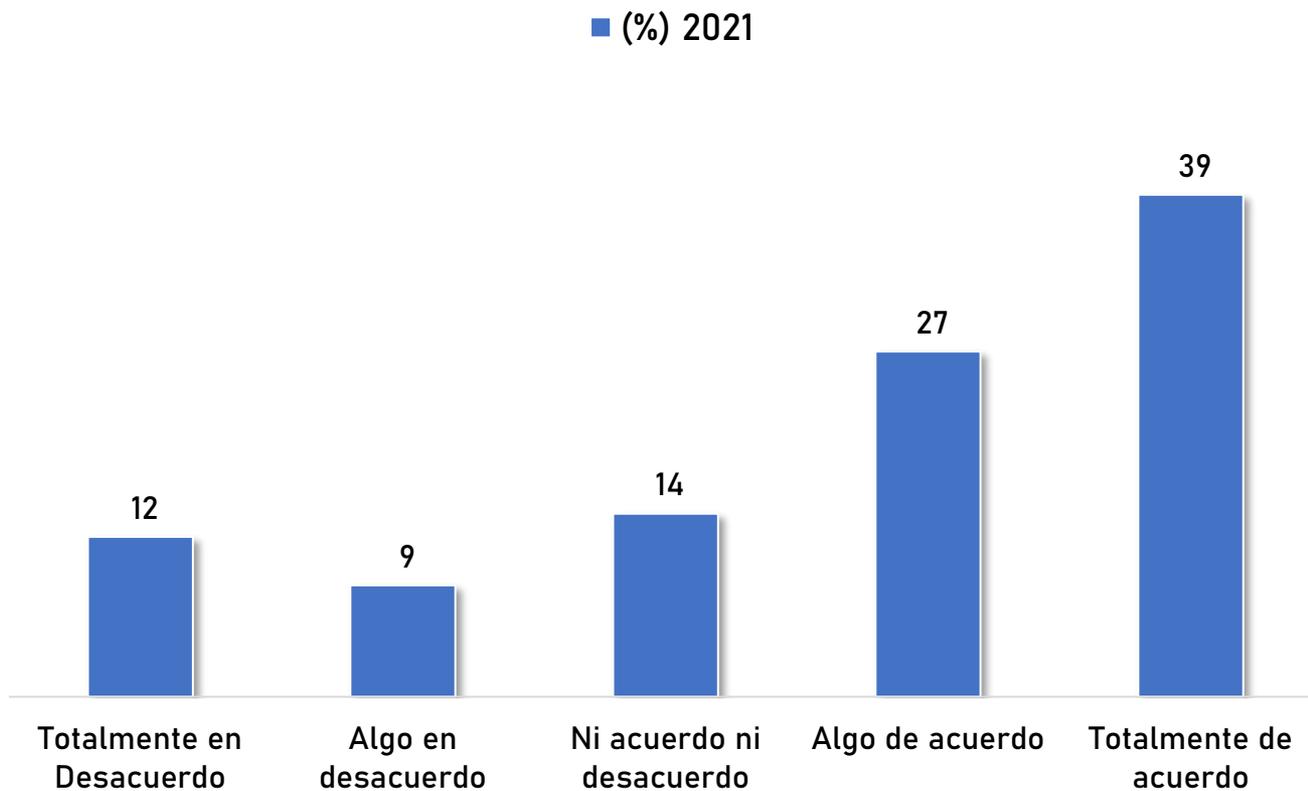
Satisfacción Canal presencial

Pensando en su última visita a la oficina de el Instituto de Seguridad Laboral, usted diría que



Experiencia de Servicio (%)

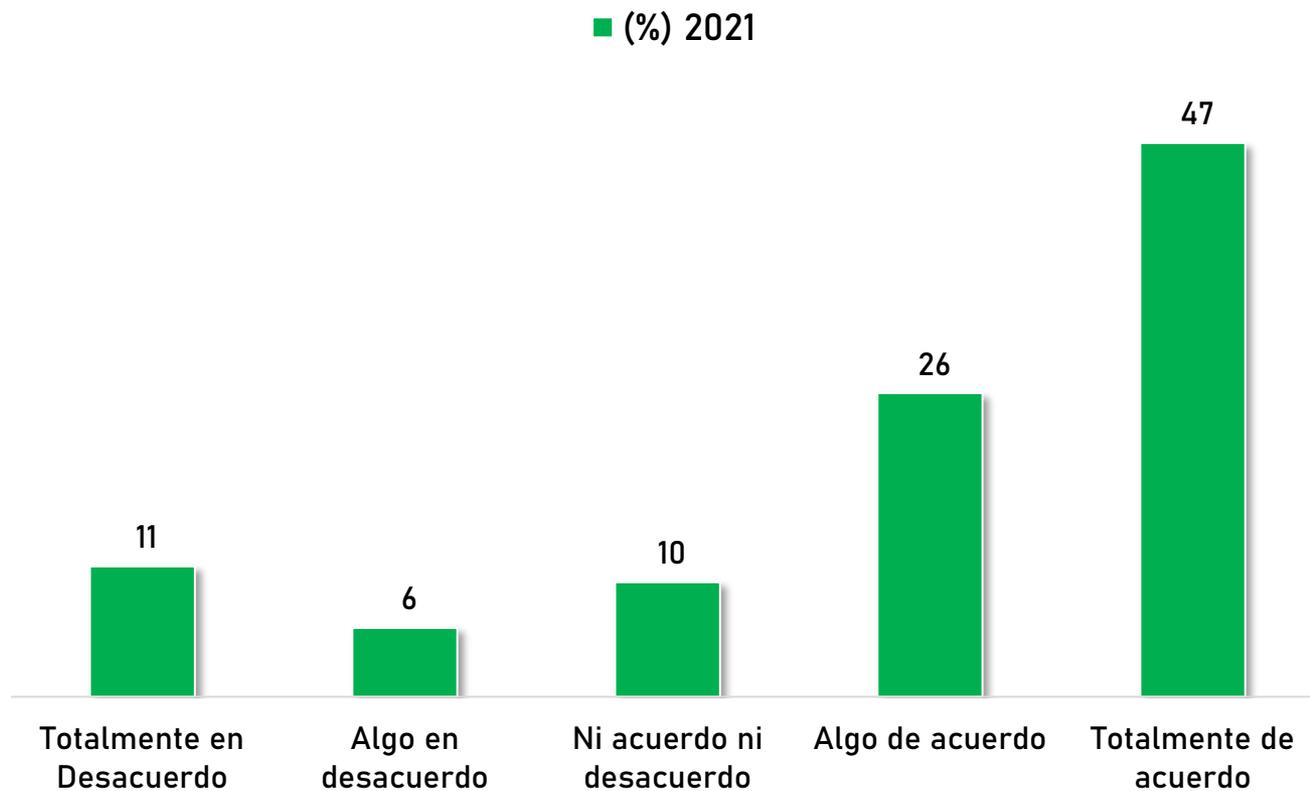
Esta experiencia de servicio en el Instituto de Seguridad Laboral aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 1.550

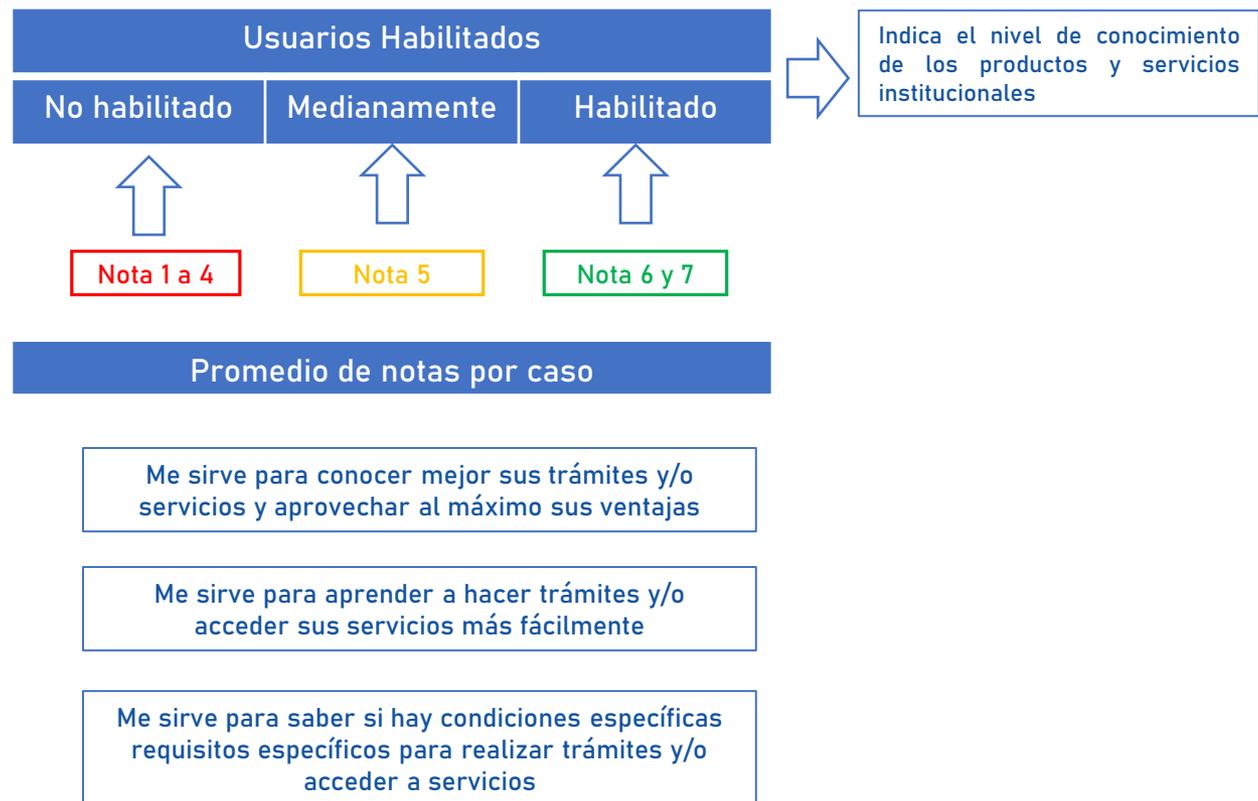
Experiencia de Servicio (%)

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en el Instituto de Seguridad Laboral:



N = 1.550

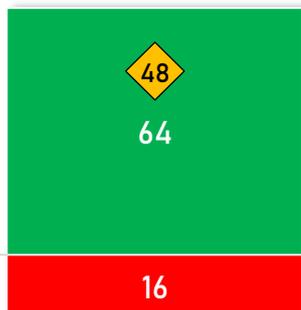
Construcción de Usuarios Habilitados



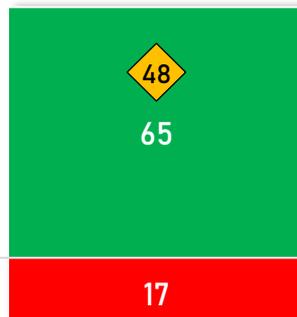
Habilitación

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la institución en distintos medios y usando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo, ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información...?

■ Acuerdo (Notas 6 y 7) ■ Desacuerdo (Notas 1 a 4) ◆ Neto



Me sirve para conocer mejor sus trámites y/o servicios y aprovechar al máximo sus ventajas



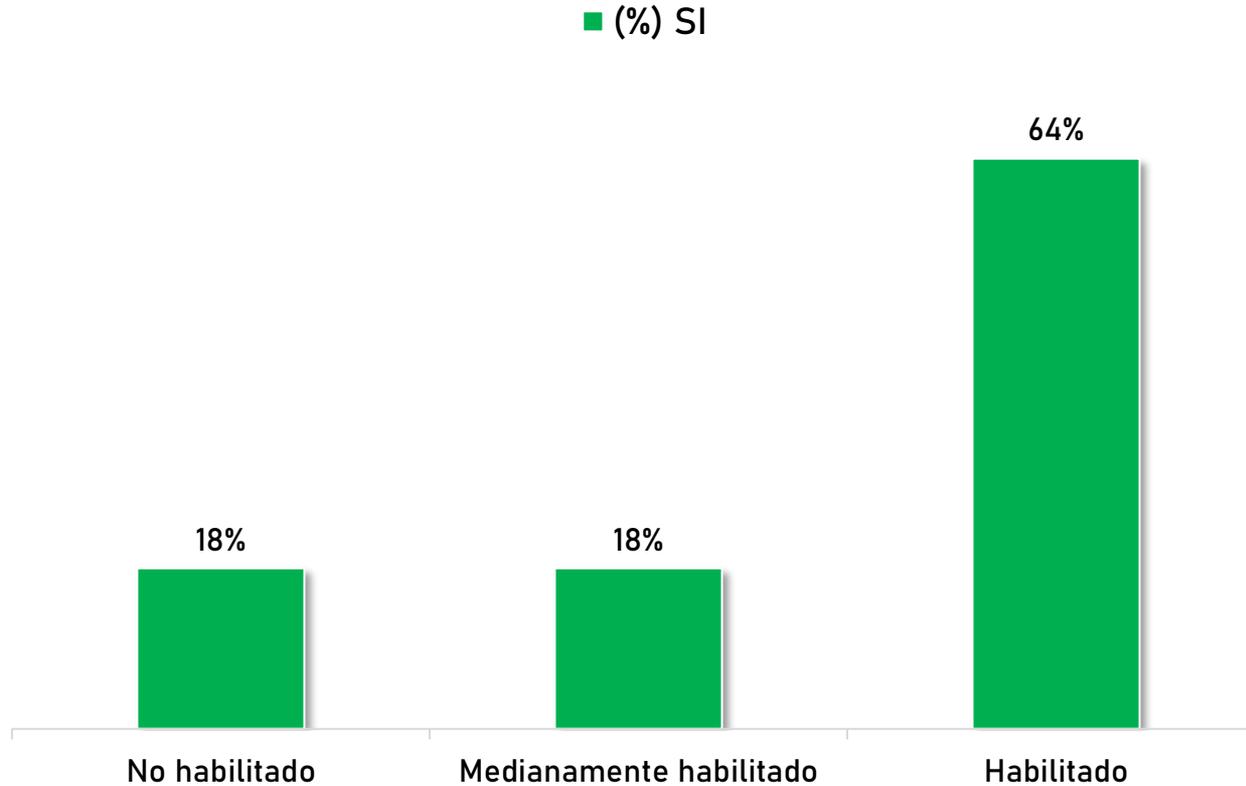
Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder sus servicios más fácilmente



Me sirve para saber si hay condiciones específicas requisitos específicos para realizar trámites y/o acceder a servicios

Habilitación (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la institución en distintos medios y usando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo, ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información...?



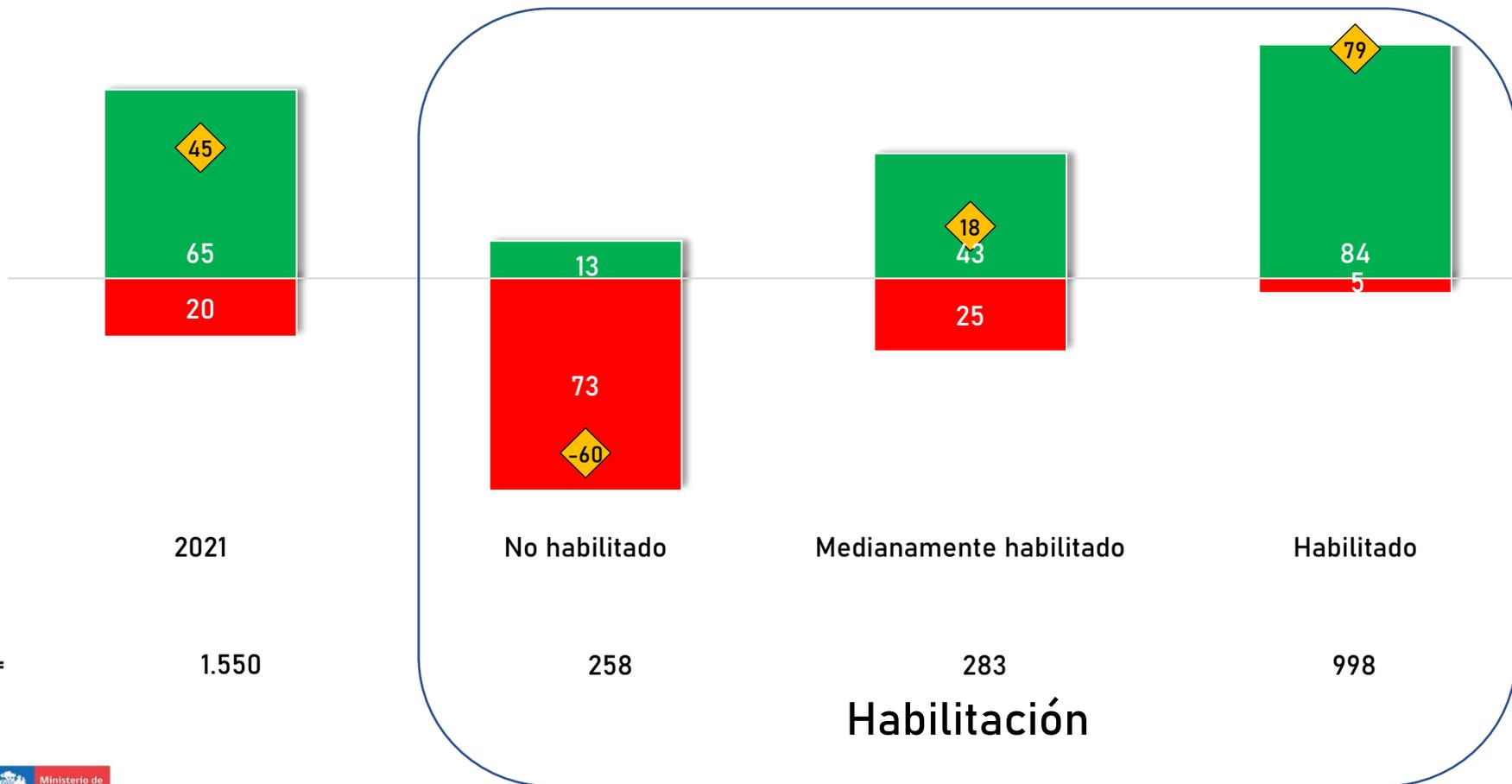
CARACTERÍSTICAS GENERALES USUARIOS POR HABITACIÓN (%)

		Total muestra	No habilitados	Medianamente habilitados	Habilitados
Sexo	Femenino	53%	56%	57%	51%
	Masculino	47%	44%	43%	49%
Tramo etario	18 a 29	18%	17%	19%	17%
	30 a 39	29%	33%	31%	28%
	40 a 49	25%	25%	26%	25%
	50 a 59	20%	20%	18%	21%
	60 y más	8%	5%	6%	9%
Nivel educativo	Hasta básica completa	5%	1%	2%	7%
	Media completa e incompleta	24%	15%	19%	27%
	Técnica completa e incompleta	35%	32%	38%	35%
	Superior incompleta o completa	36%	51%	41%	30%

Satisfacción Última Experiencia (%) Por Nivel de Habilidad

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿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



“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

LÍNEA 4

Dirección del Trabajo
Instituto de Seguridad Laboral
Dirección General de Crédito Prendario
Superintendencia de Pensiones
Dirección de Previsión de Carabineros de Chile
Servicio Nacional de Capacitación y empleo
Caja de Previsión de la Defensa Nacional
Superintendencia de Seguridad Social
Ministerio de Bienes Nacionales
Instituto de Previsión Social – ChileAtiende
Superintendencia de Electricidad y Combustible