



# “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

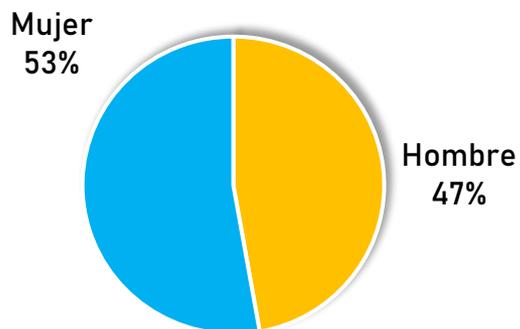
# OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS CATI

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%

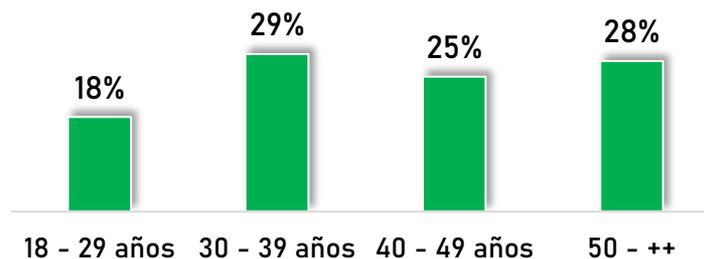
Indicador	Total
Encuestas	1.550
Horas CATI	1.770,5
Total llamados	17.699
Contactos/hr	9.999,4
Productividad	0,9
Incidenias	11,4
Duración llamada	18:45

# CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS

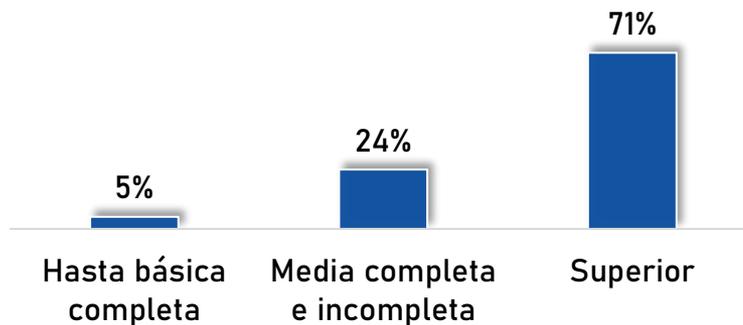
## Sexo



## Edad en Tramos

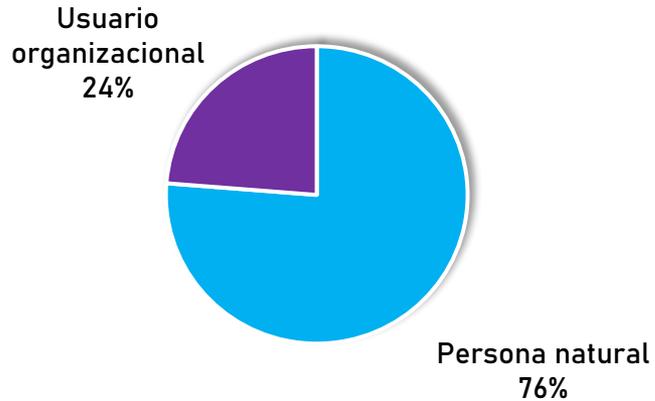


## Nivel Educativo

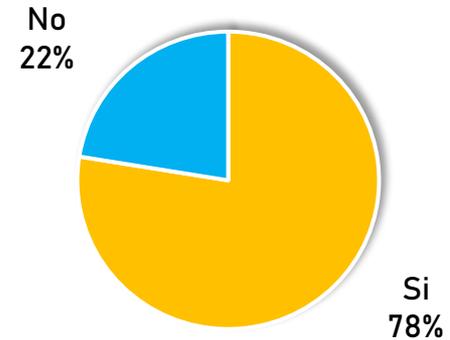


# CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS

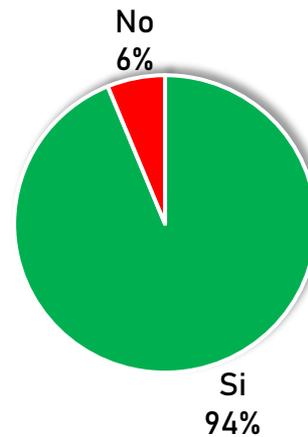
## Tipo de usuario



## Jefatura del Hogar

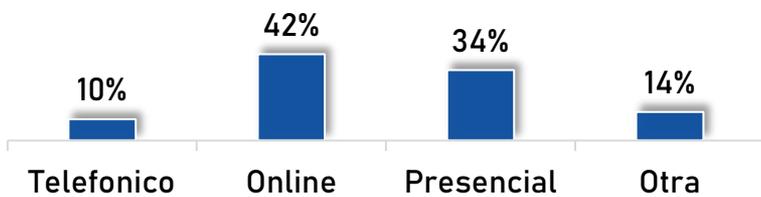


## Tenencia de Clave Única

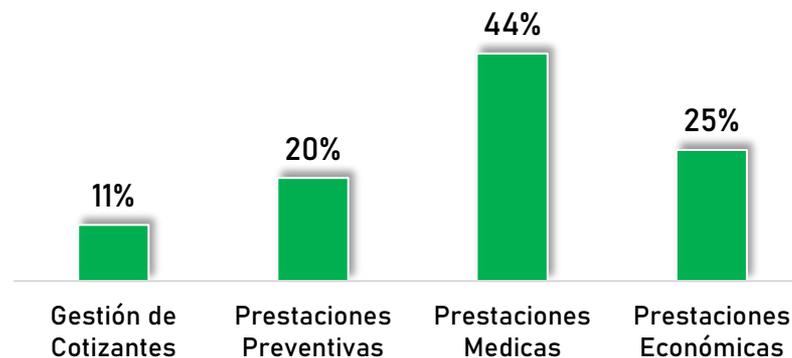


# CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS

## Canal

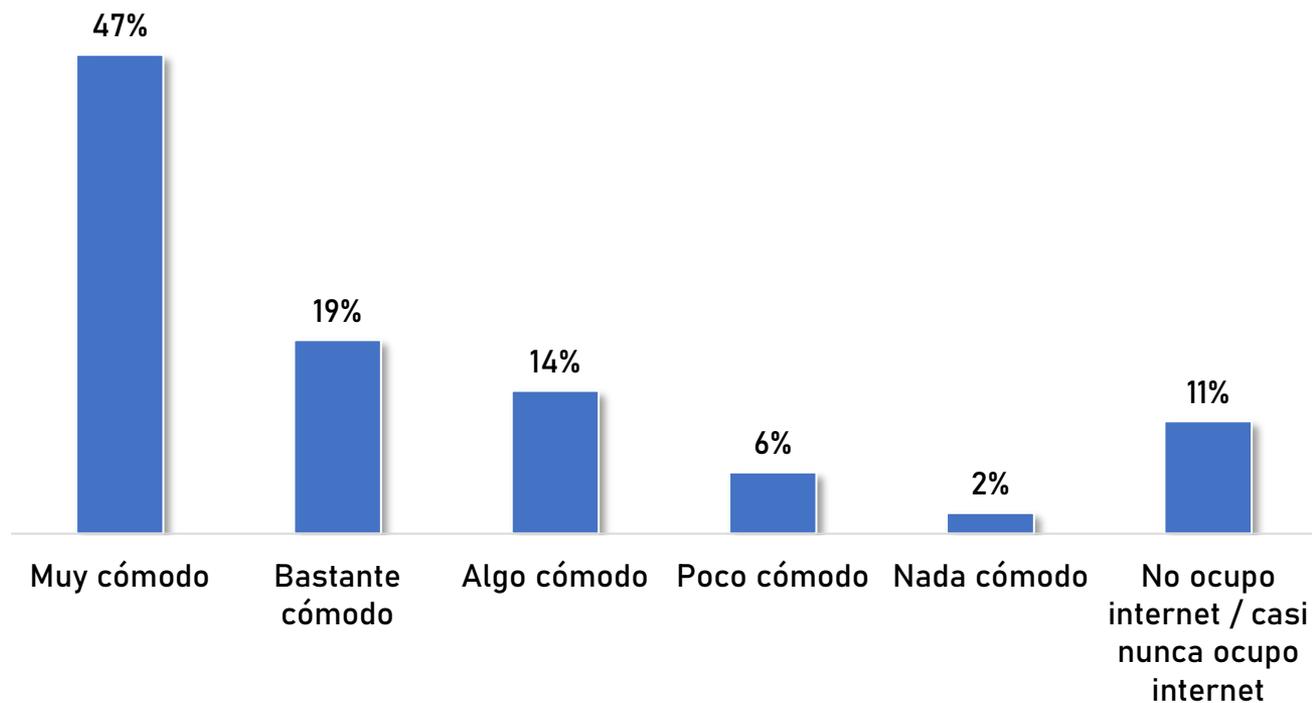


## Trámite



# Experiencia Digital – Comodidad Uso de Internet (%)

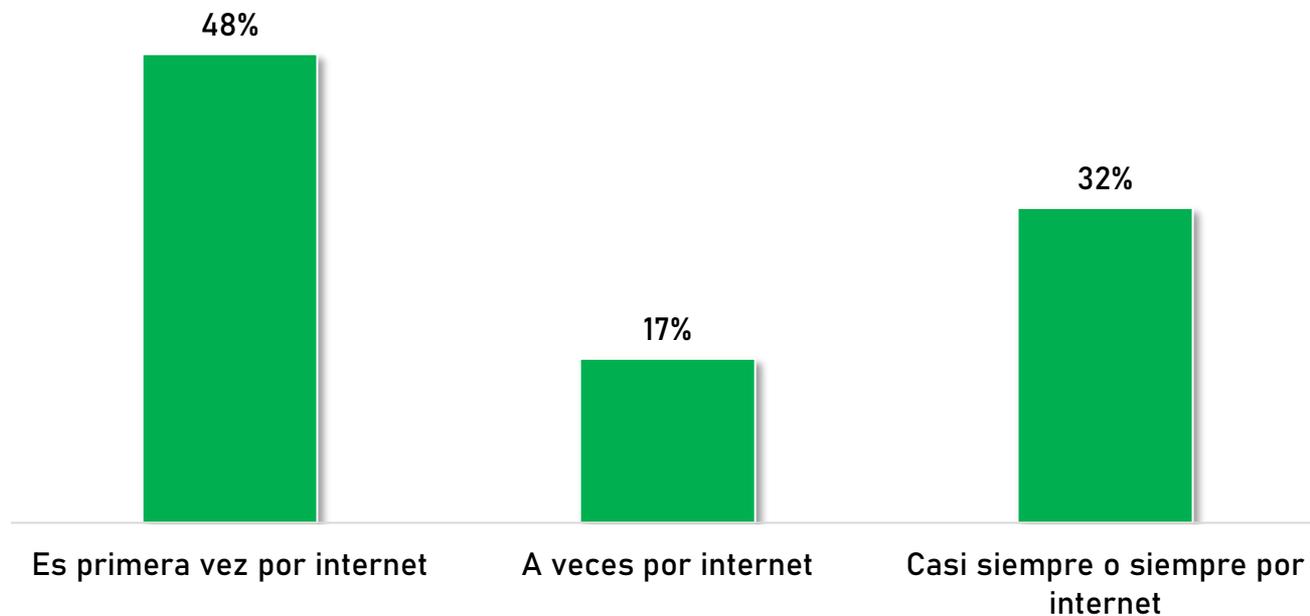
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



Se omiten las categorías NS-NR

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

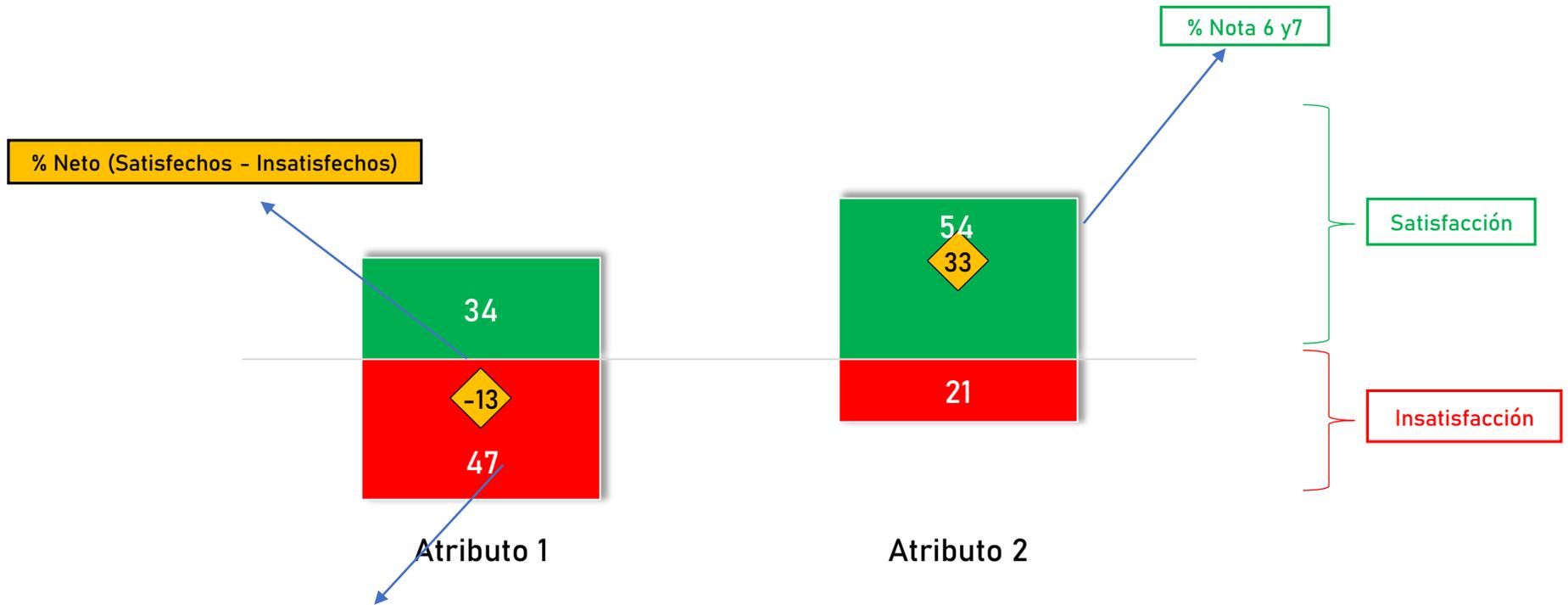
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



Se omiten las categorías NS-NR

# Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

## Nomenclatura e Indicadores



% 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

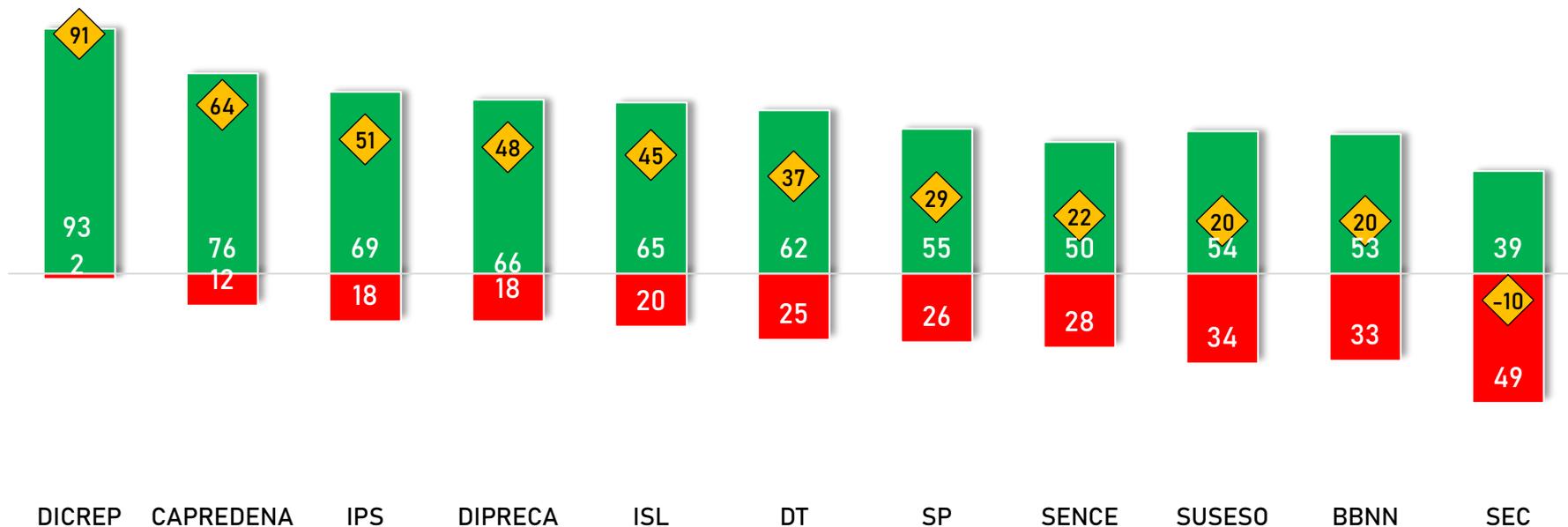


# Resultados de la medición

# 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.

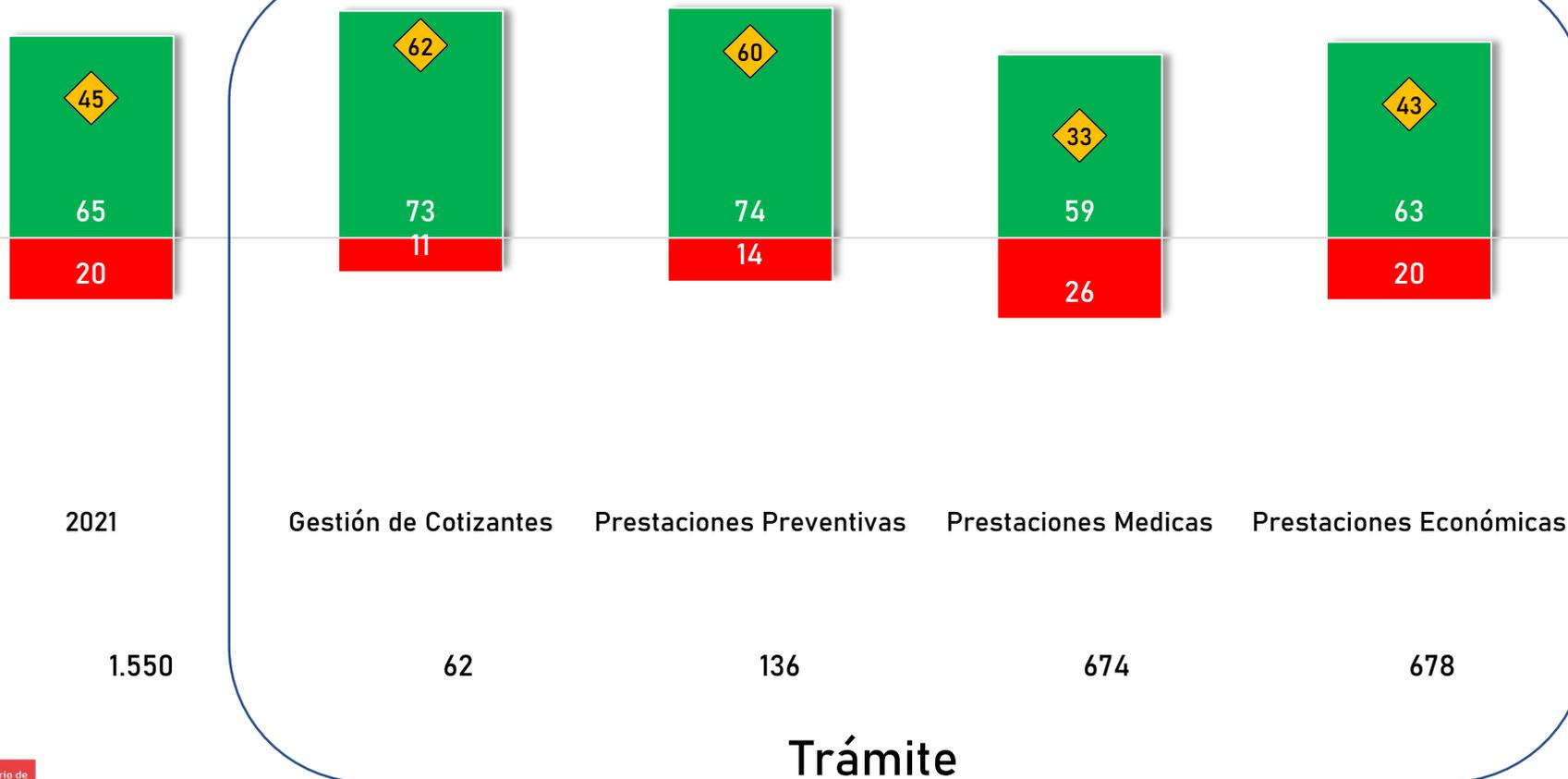
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



# 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.

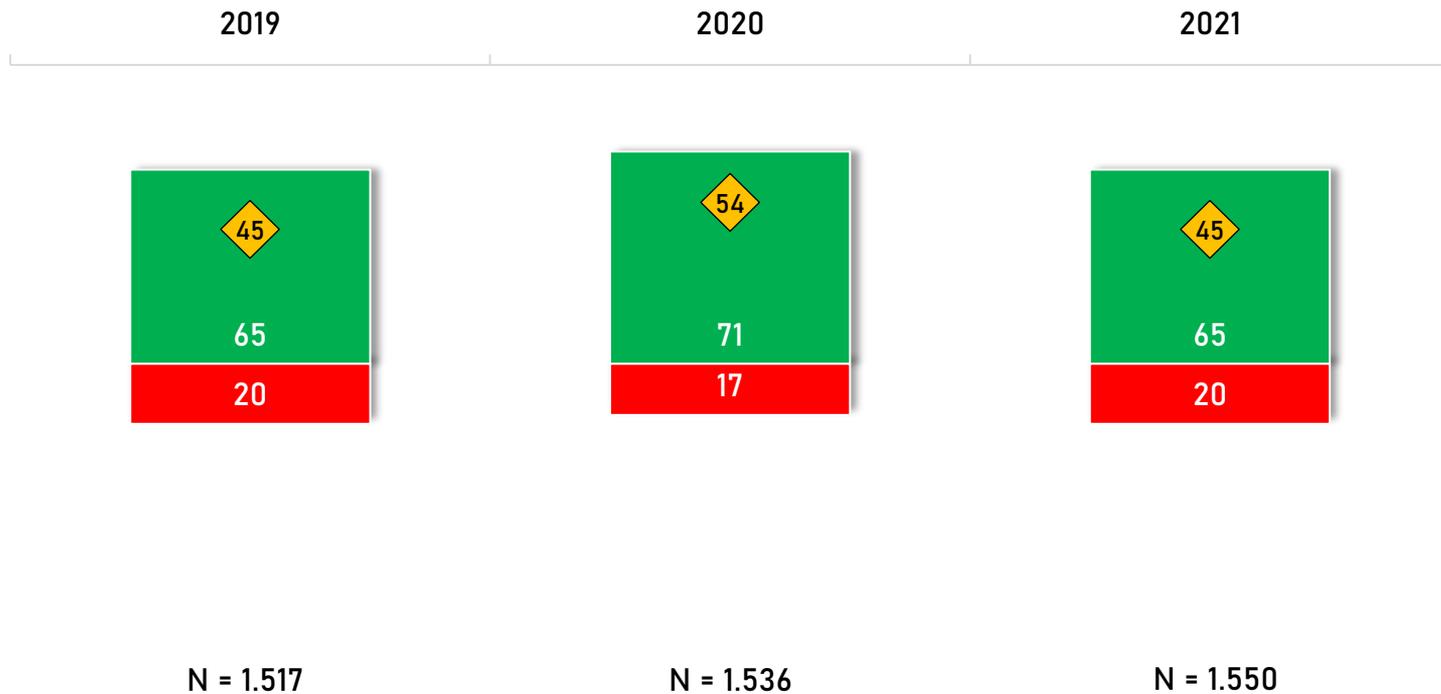
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



# 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



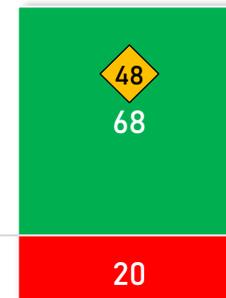
Telefónico

179



Online

619



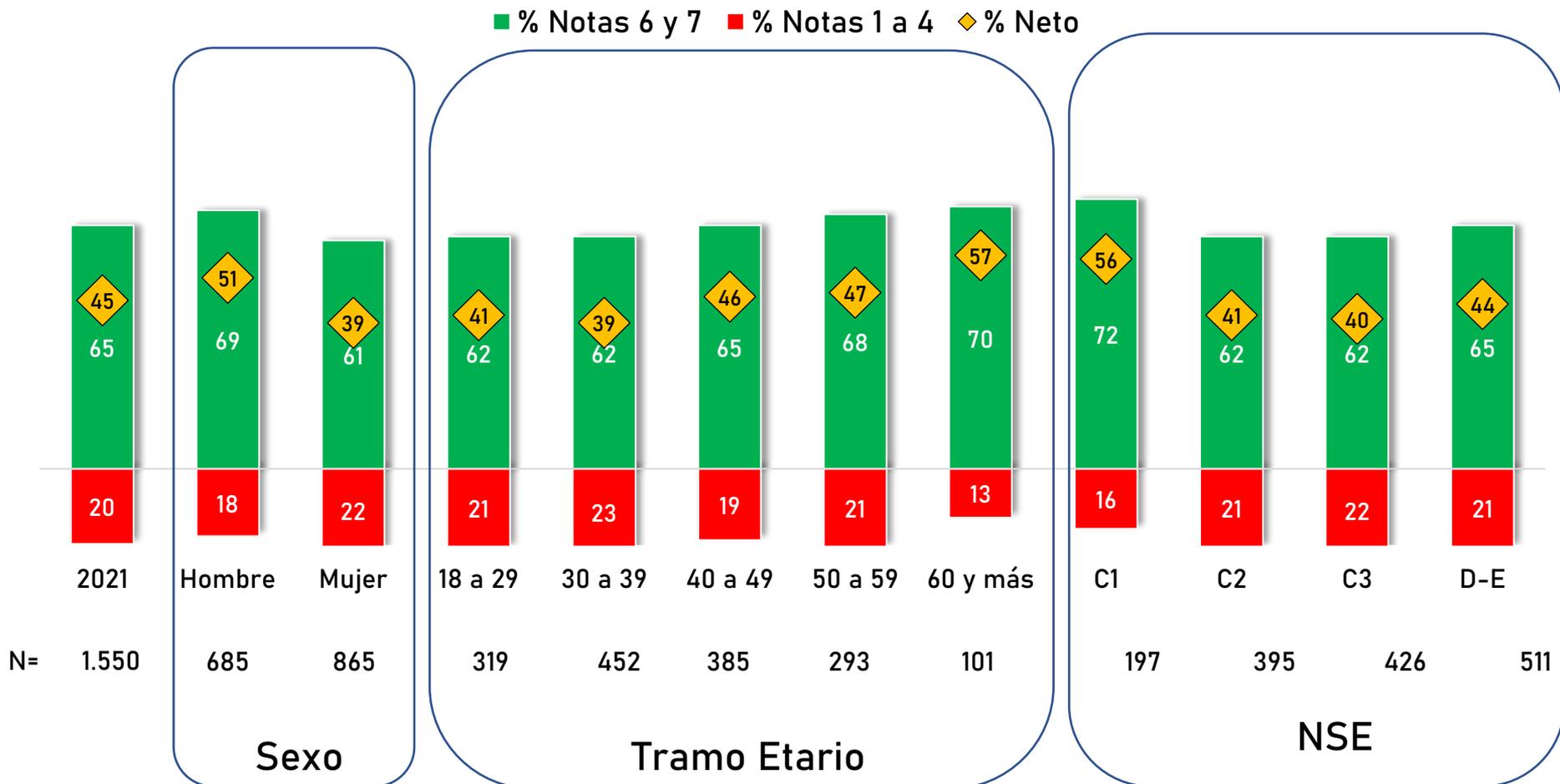
Presencial

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.

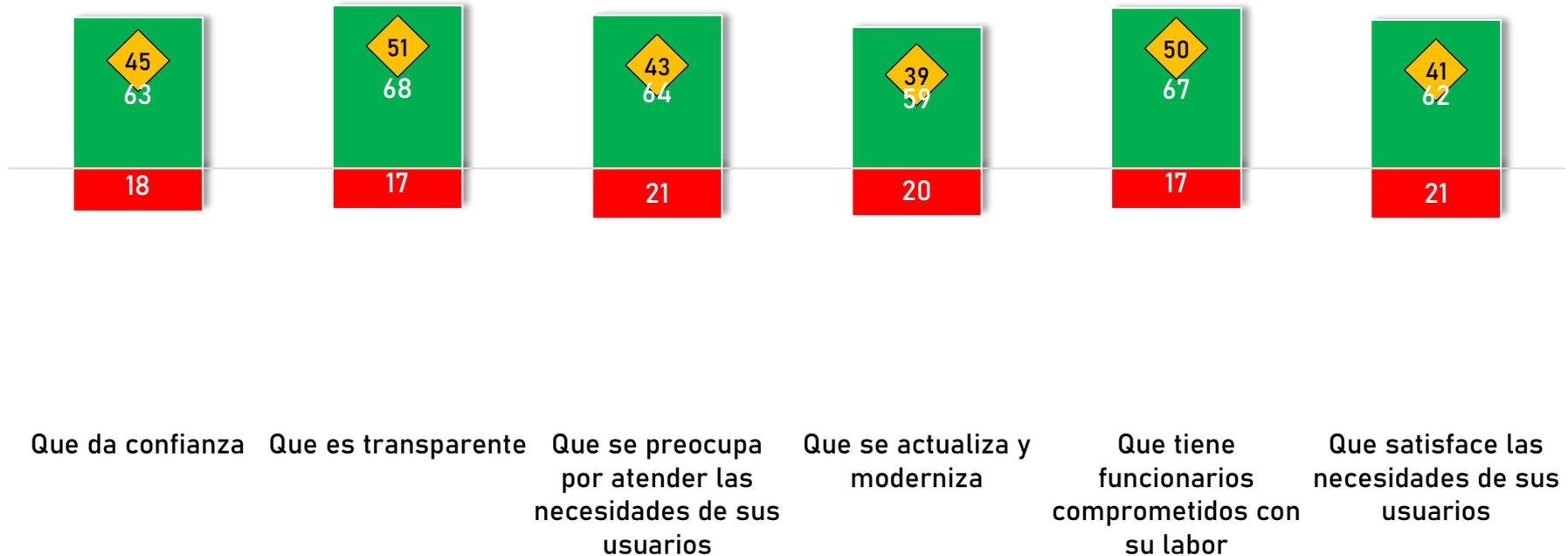
■ % Notas 6 y 7    ■ % Notas 1 a 4



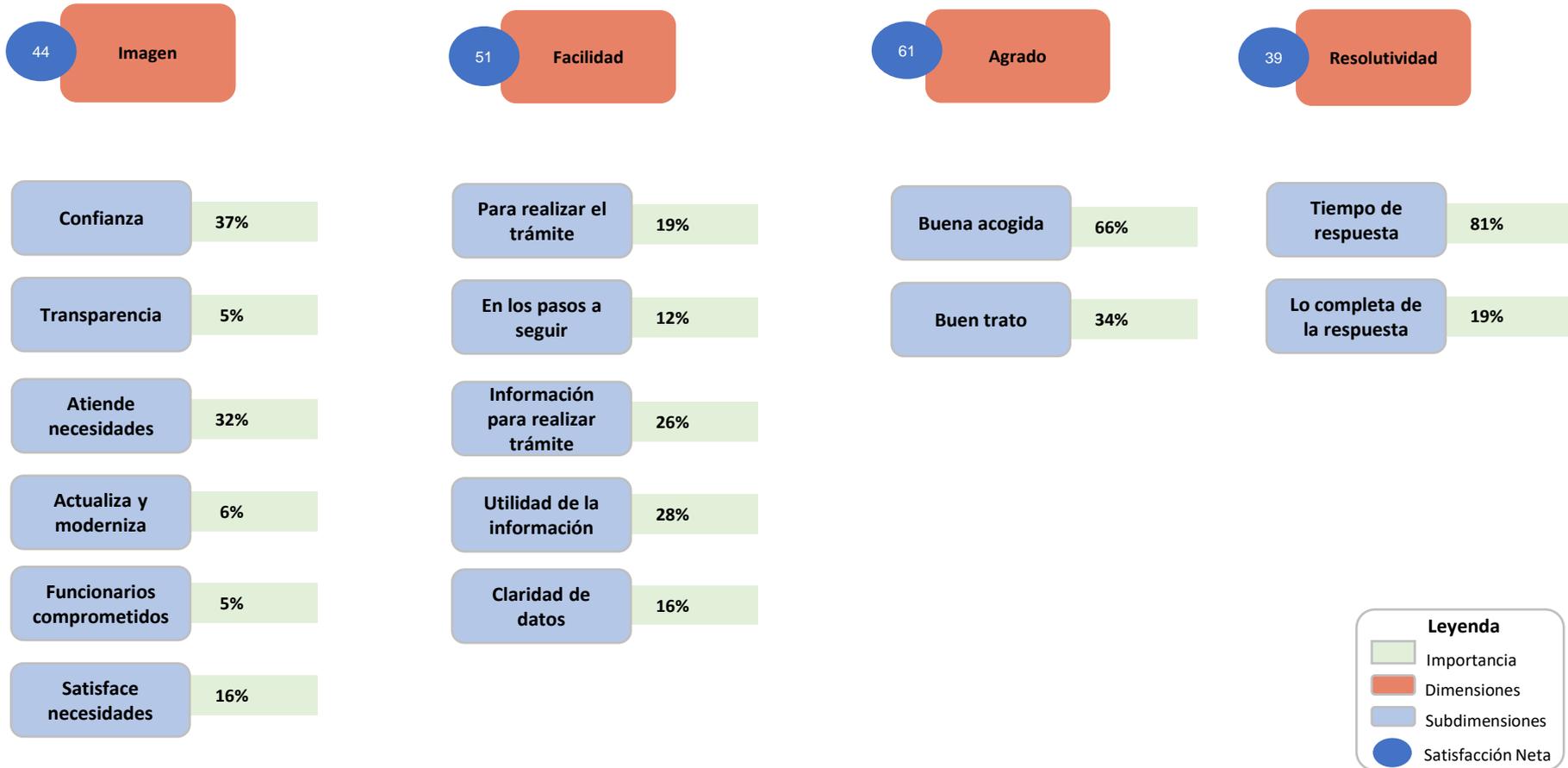
# Imagen Institucional (%)

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

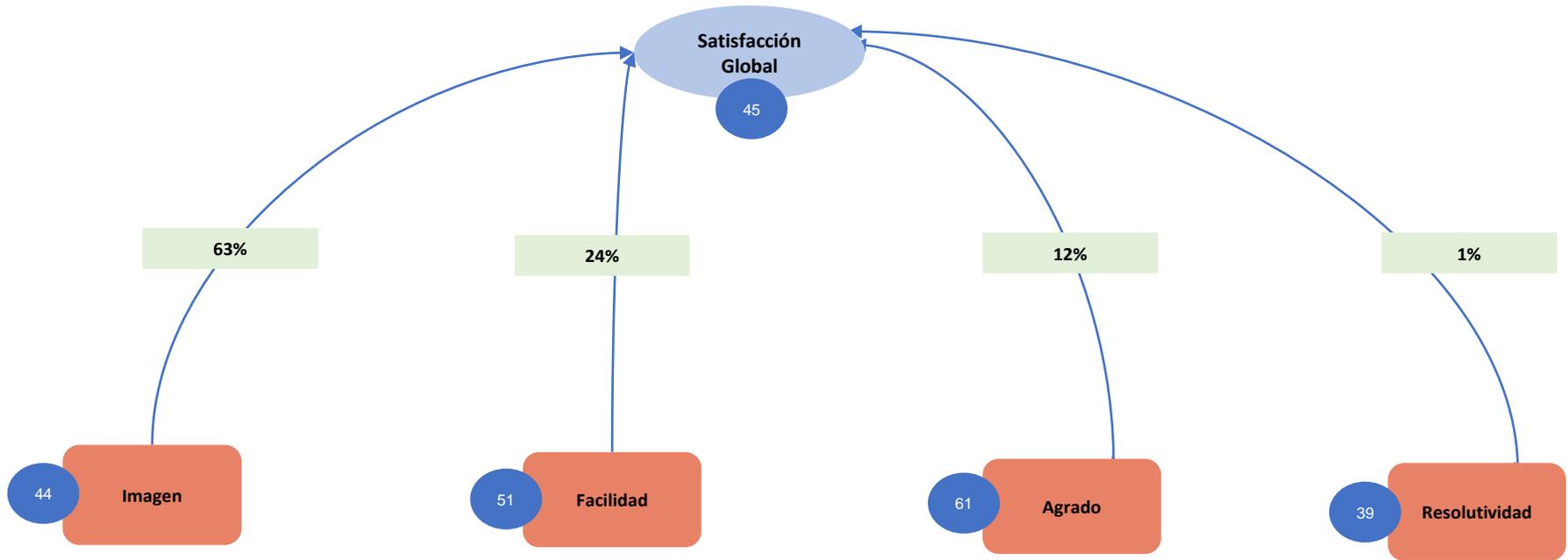
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



# 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:

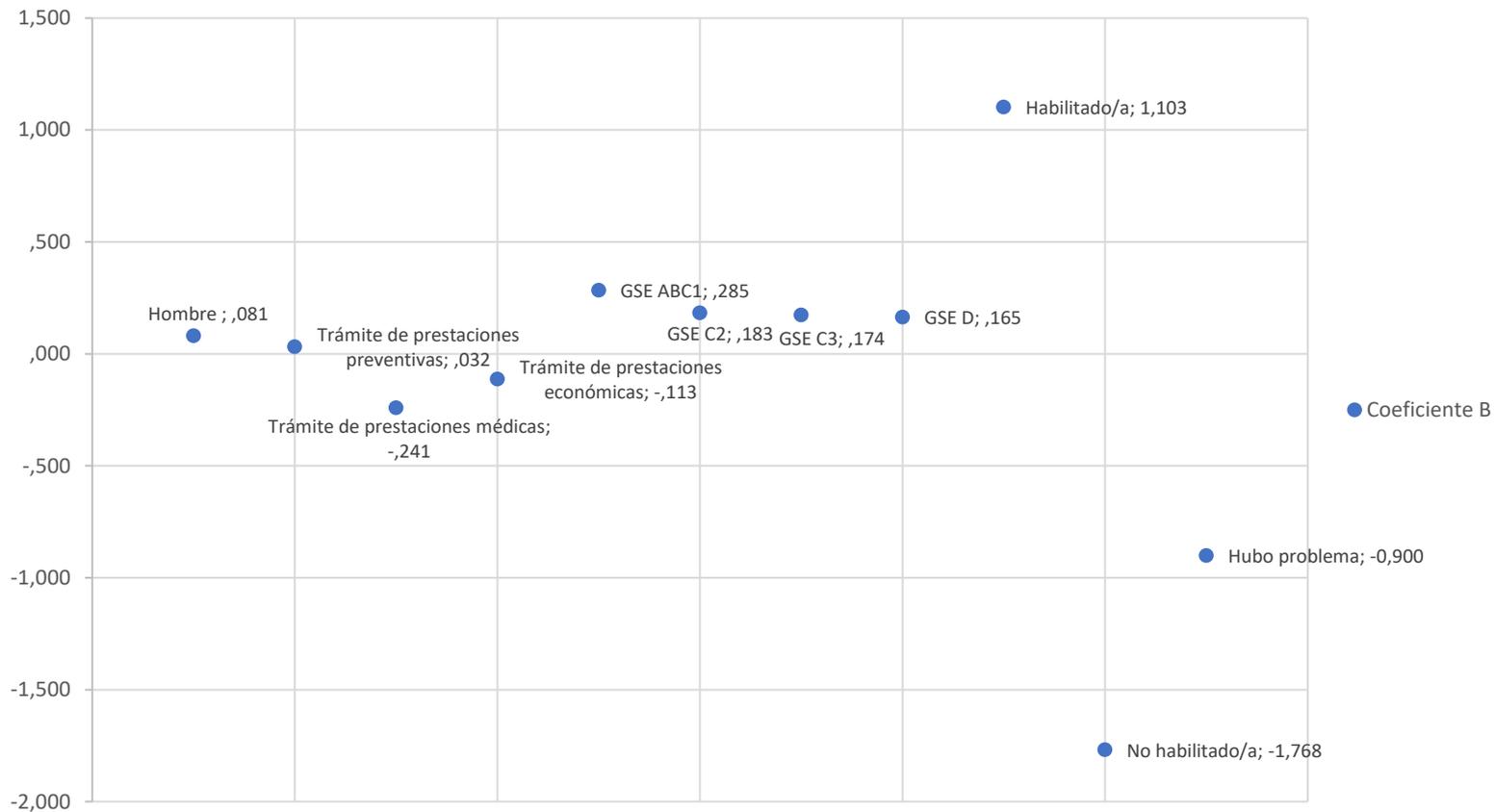
- Sexo:
  - Hombre / mujer y otro
- Trámites:
  - Trámite de prestación preventiva / otros trámites
  - Trámite de prestación médica / otros trámites
  - Trámite de prestación económica / otros trámites
- Grupo Socioeconómico
  - ABC1 / otros GSE
  - C2 / otros GSE
  - C3 / otros GSE
  - D / otros GSE
- 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***

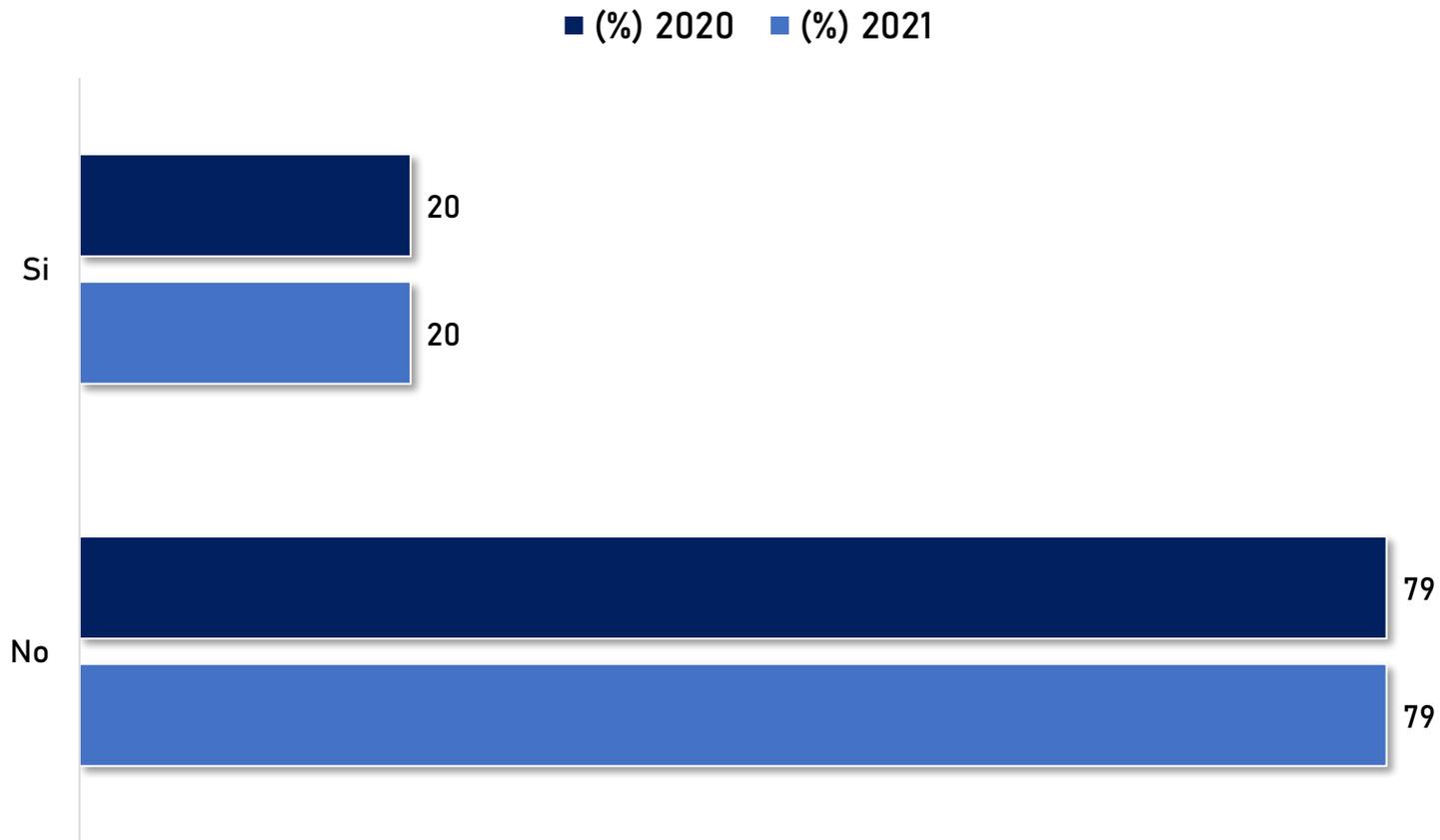
R ajustado = 0,494

# 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?

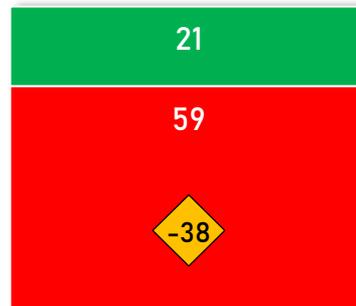


Omite los NS-NR

# 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 (%)

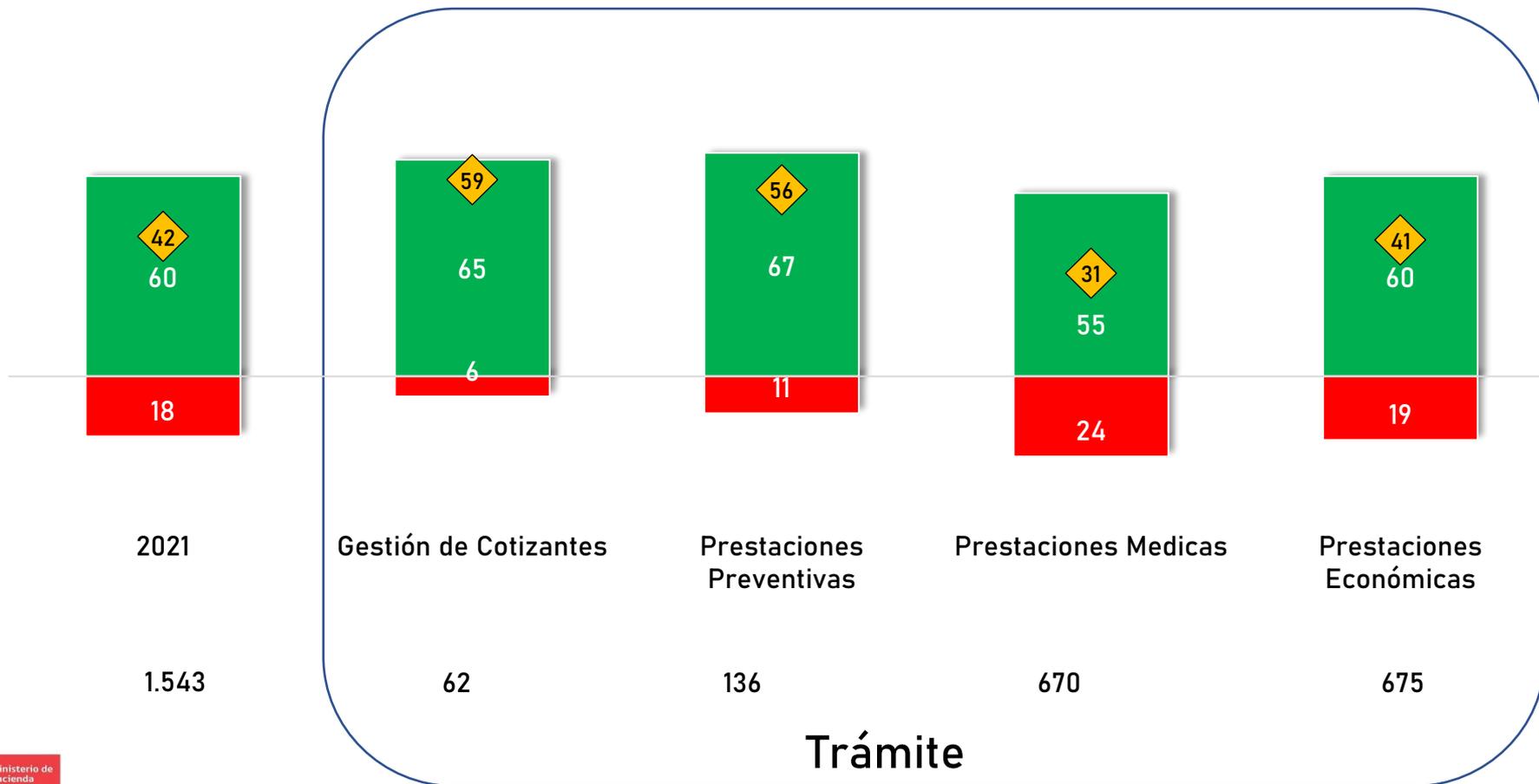
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



# 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?

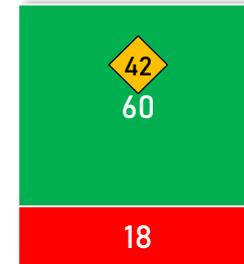
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



N = 1.517



N = 1.536

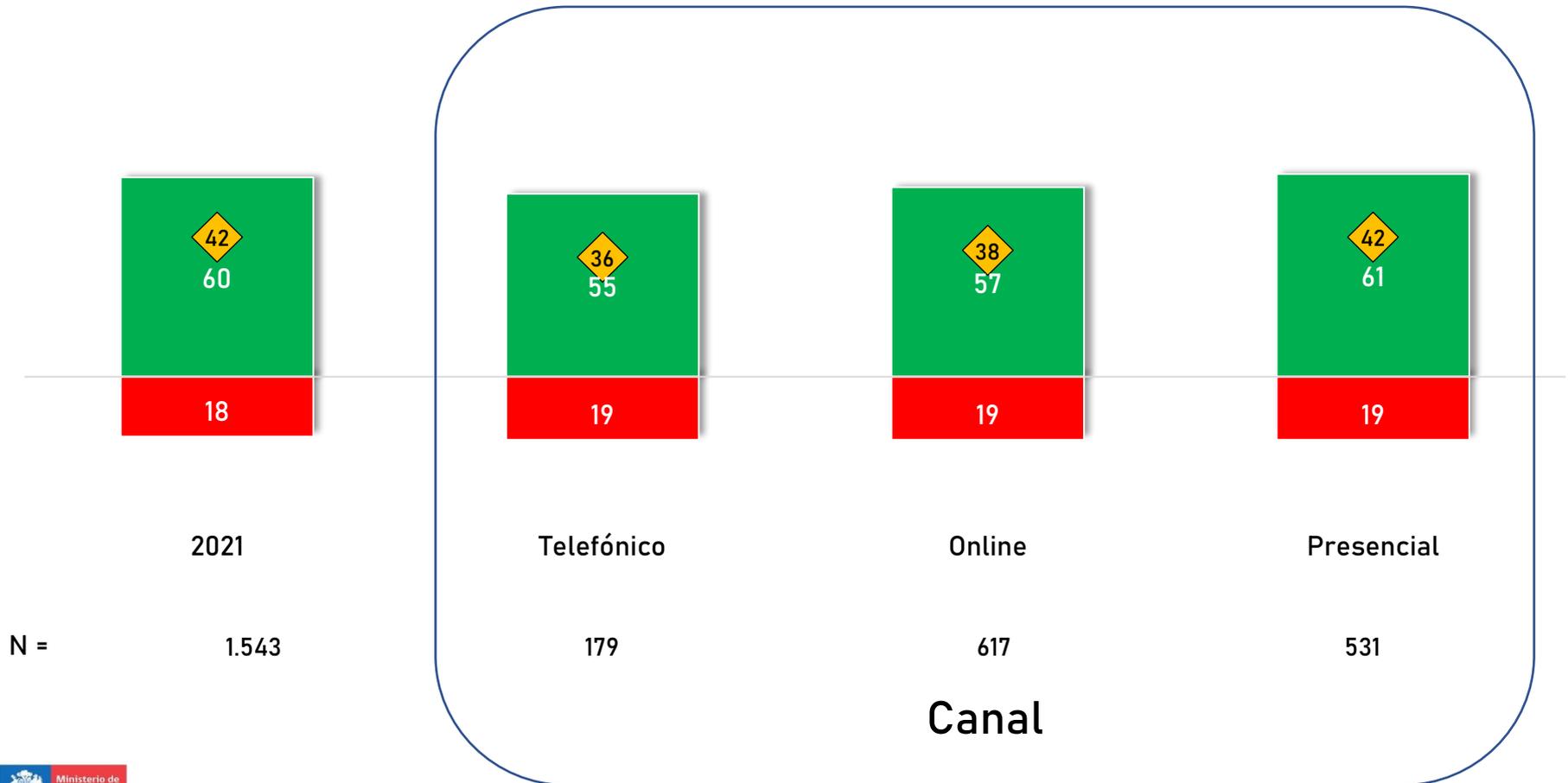


N = 1.543

# 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



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

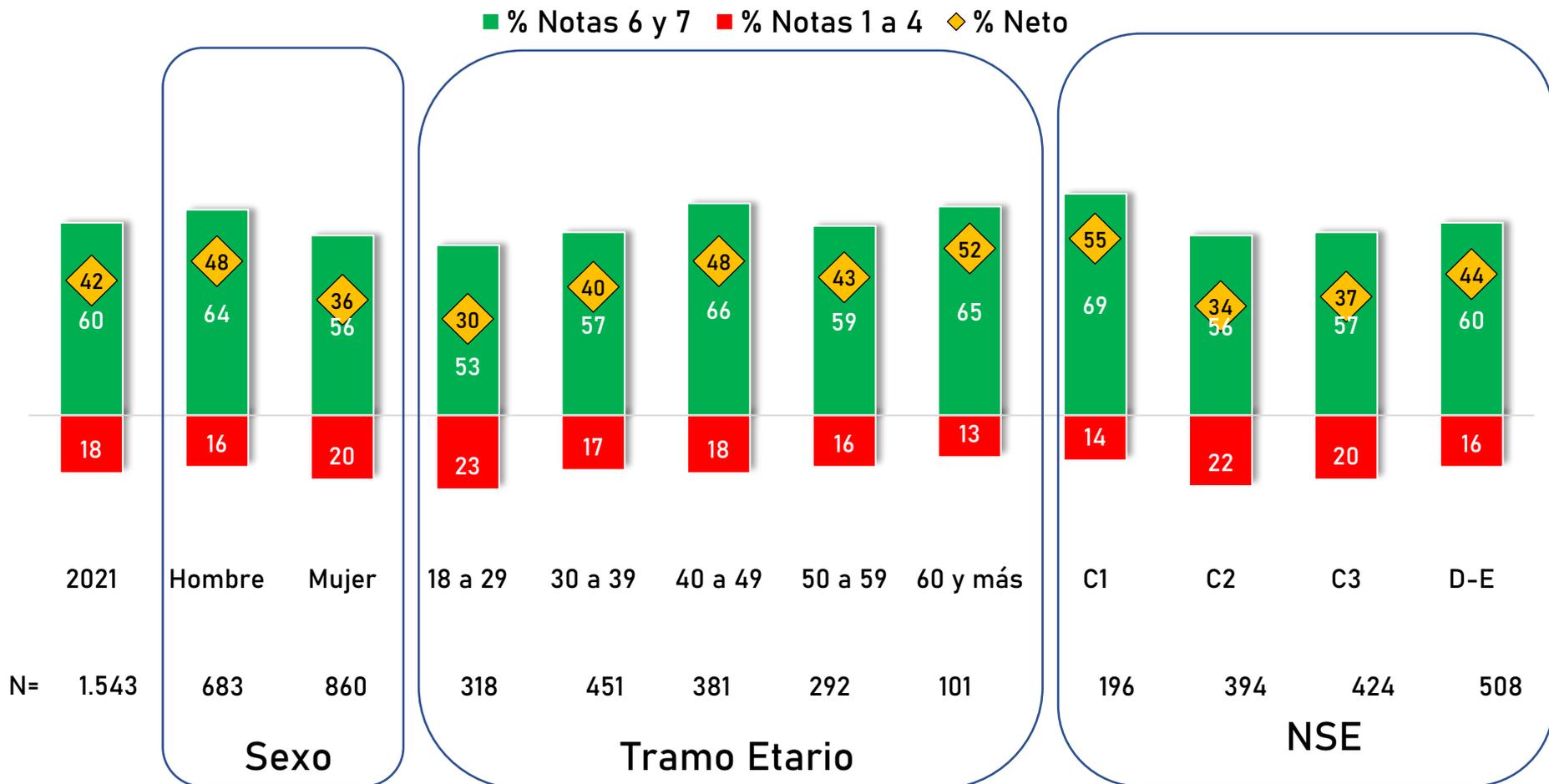
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

■ % 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:

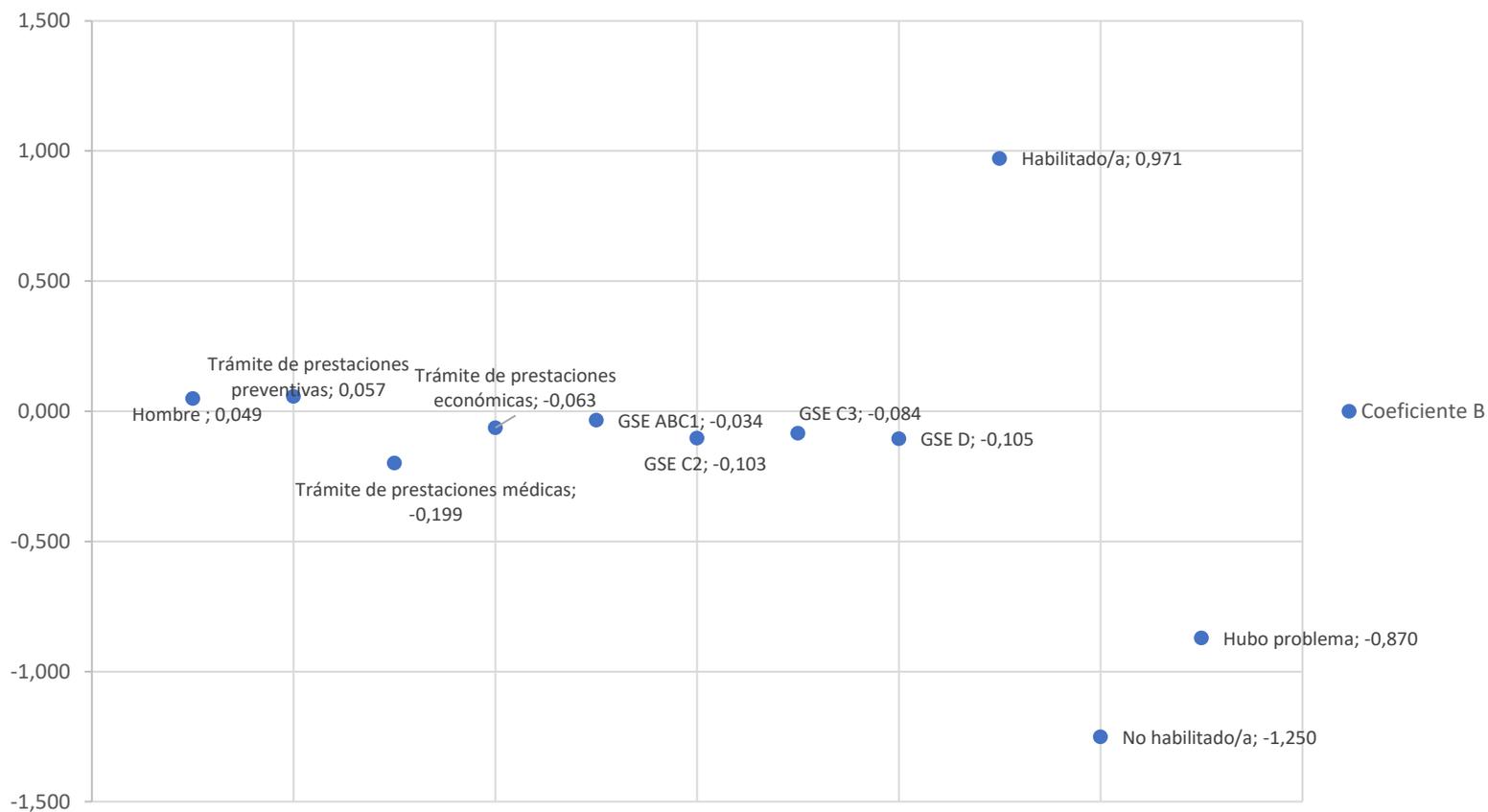
- Sexo:
  - Hombre / mujer y otro
- Trámites:
  - Trámite de prestación preventiva / otros trámites
  - Trámite de prestación médica / otros trámites
  - Trámite de prestación económica / otros trámites
- Grupo Socioeconómico
  - ABC1 / otros GSE
  - C2 / otros GSE
  - C3 / otros GSE
  - D / otros GSE
- 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***

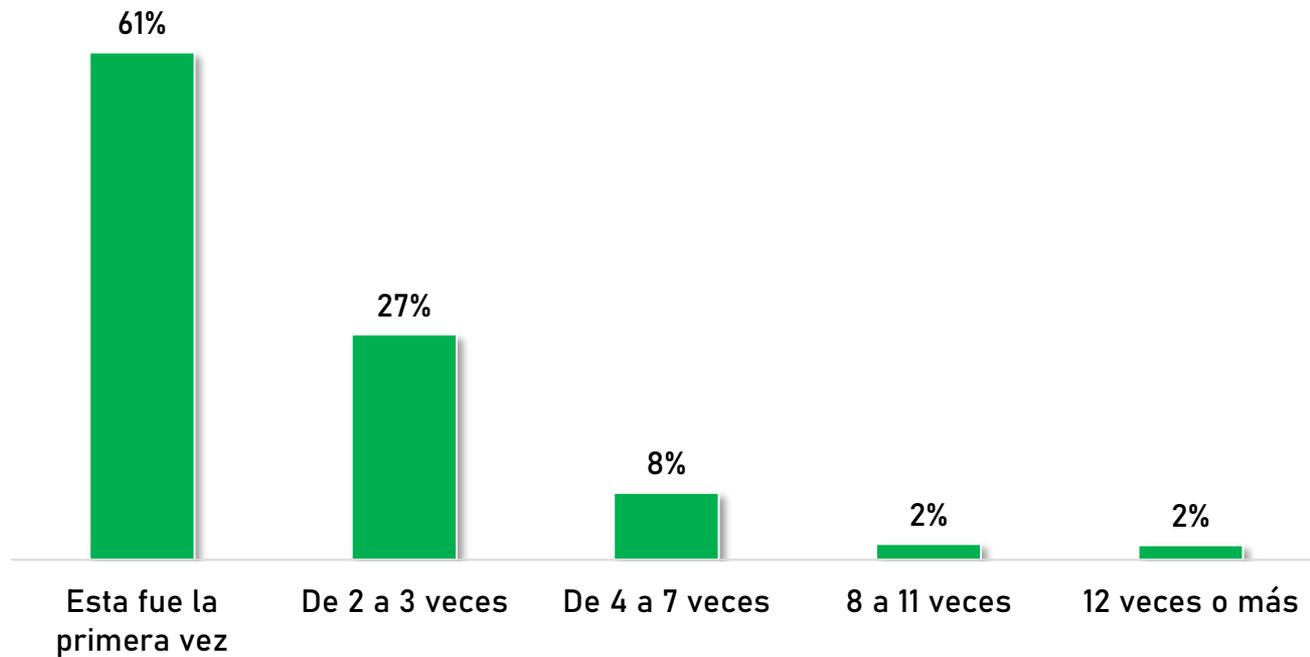
R ajustado = 0,417

# 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

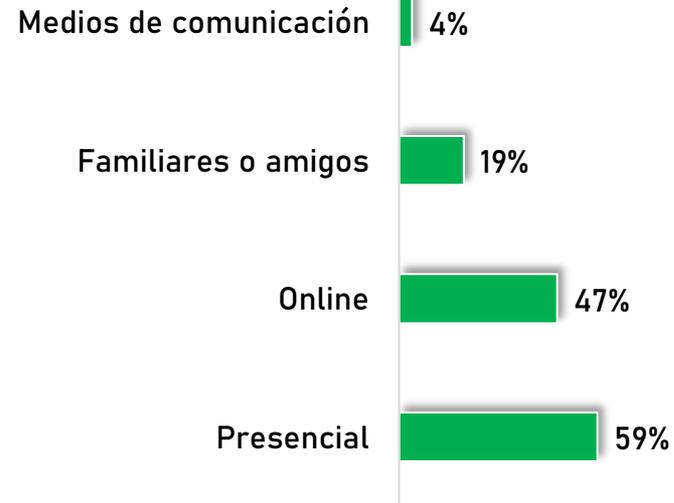
En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?

■ 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?

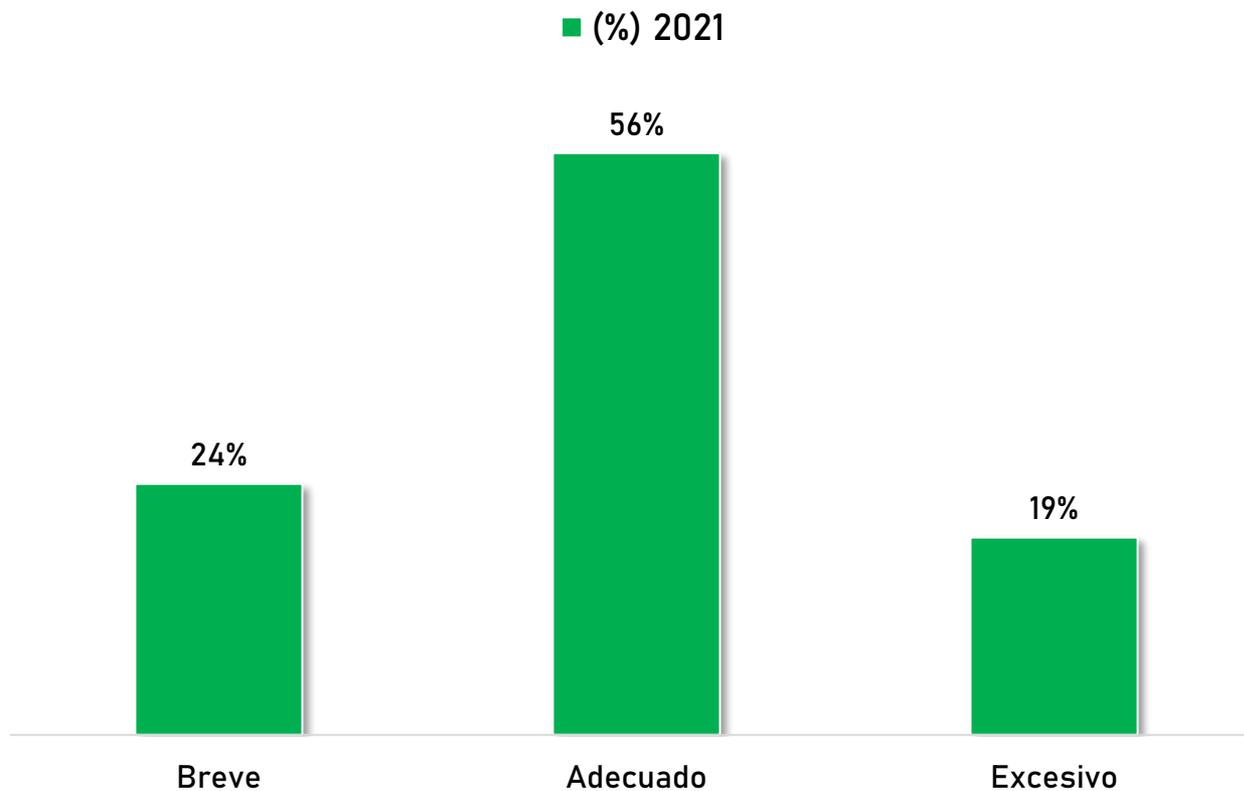


\*Se omiten las categorías NS-NR

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

# Evaluación Tiempo de Espera

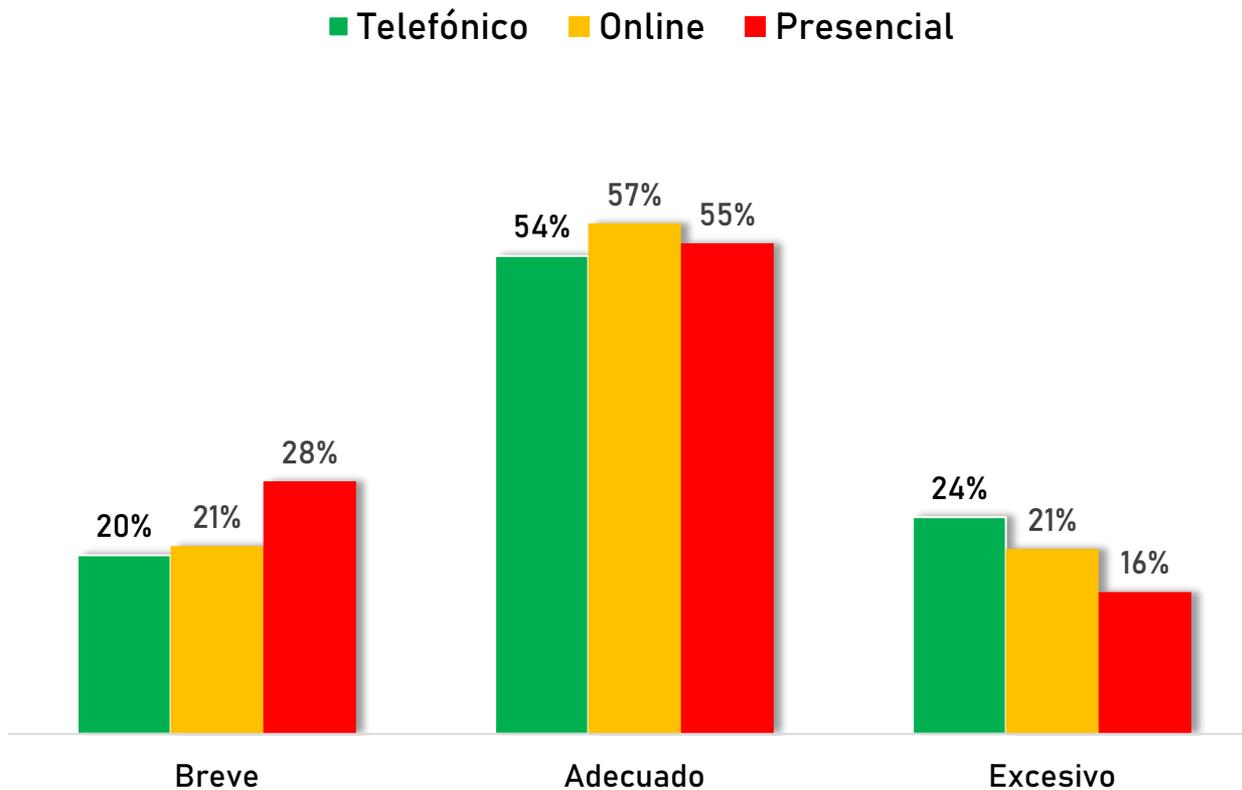
Indique si el tiempo de espera para realizar este trámite le pareció:



Se omiten categorías NS-NR

# Evaluación Tiempo de Espera por canal

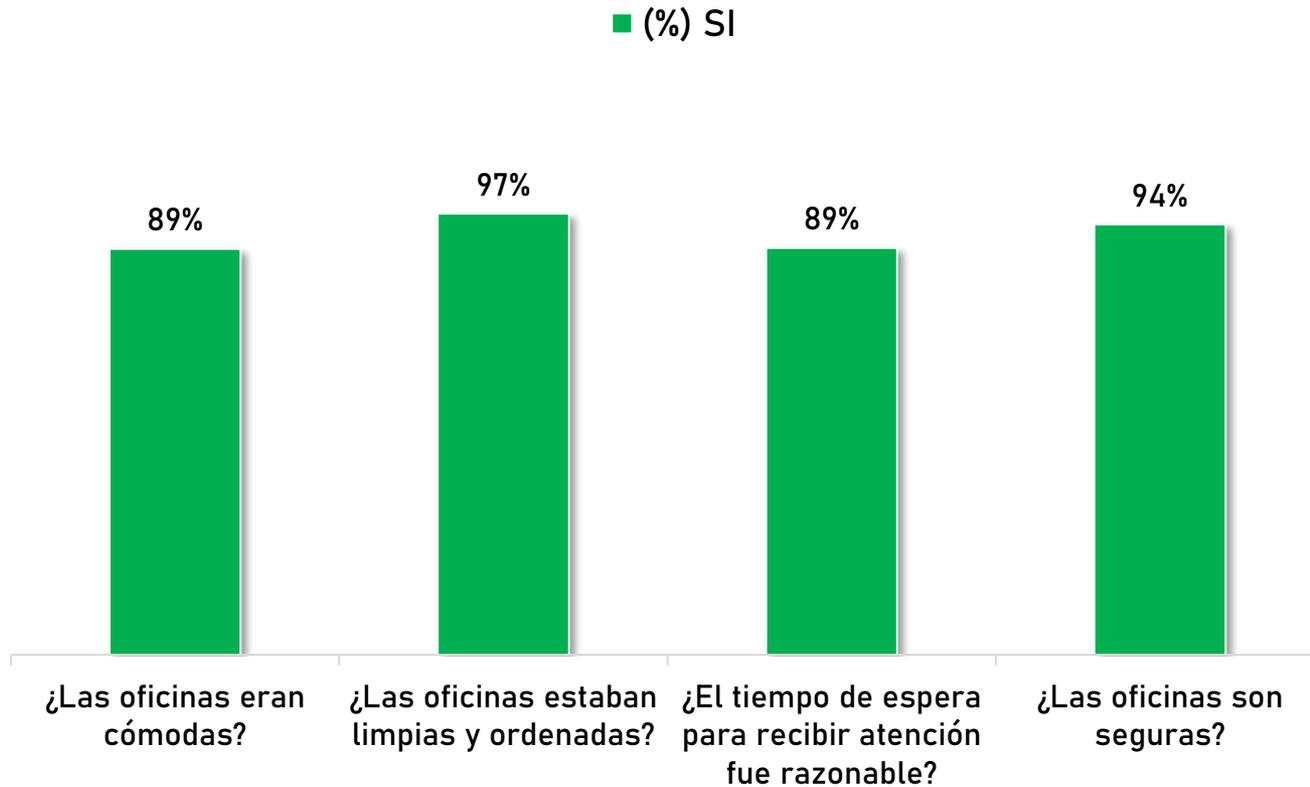
Indique si el tiempo de espera para realizar este trámite le pareció:



Se omiten categorías NS-NR

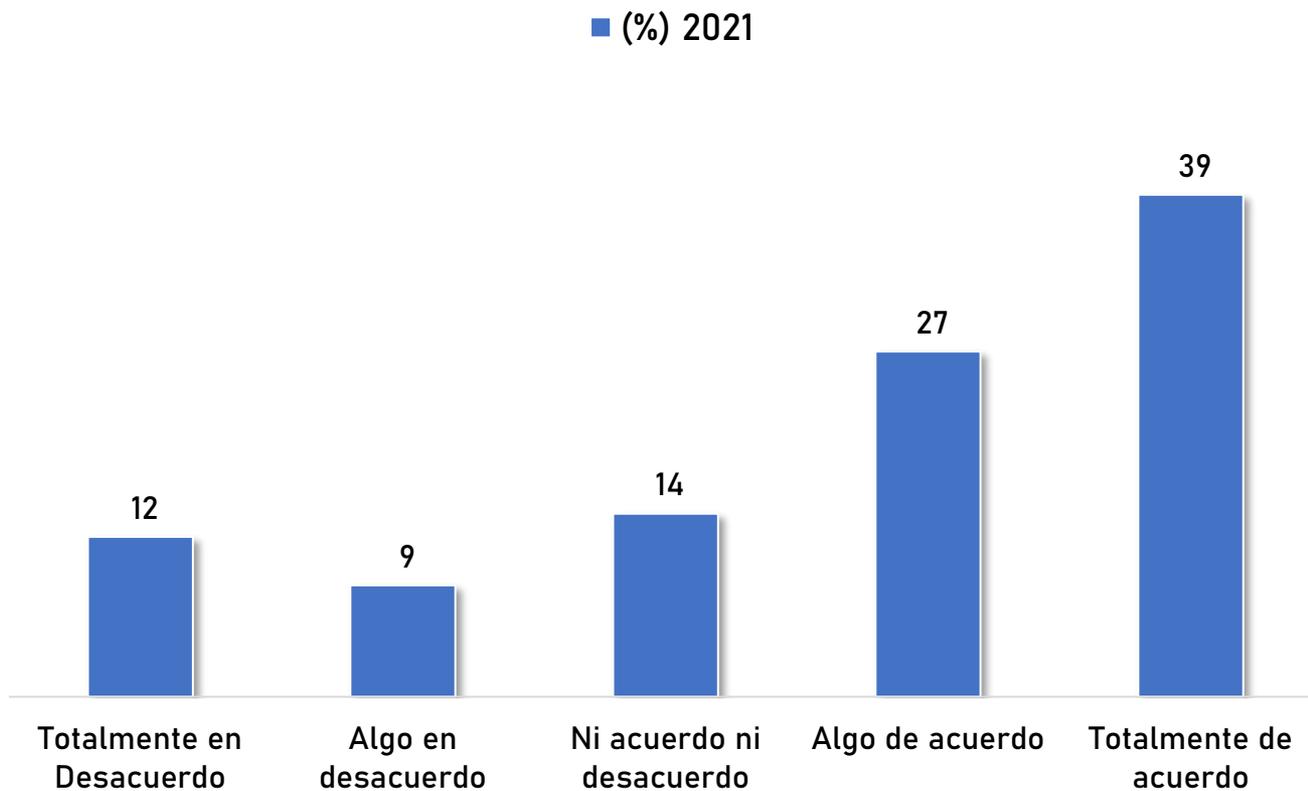
# Satisfacción Canal presencial

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



# Experiencia de Servicio (%)

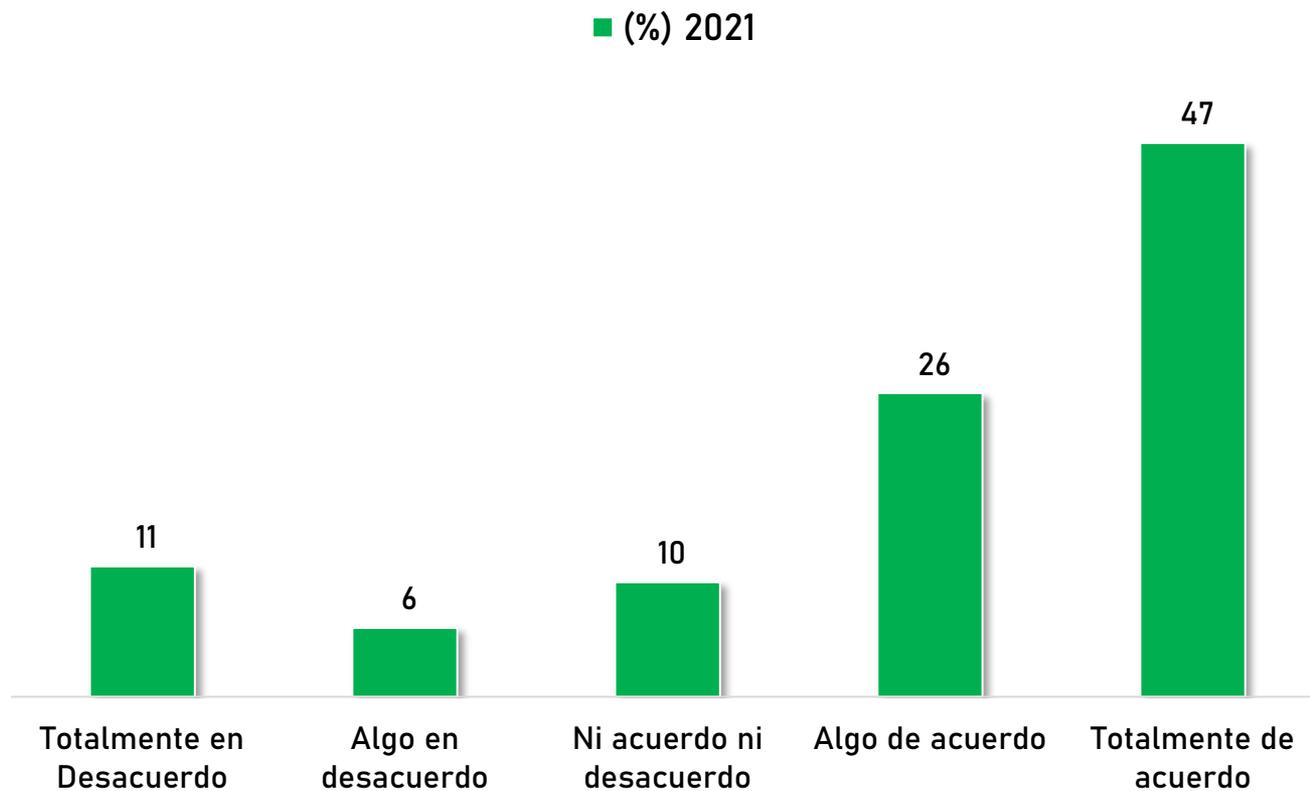
Esta experiencia de servicio en el Instituto de Seguridad Laboral aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 1.550

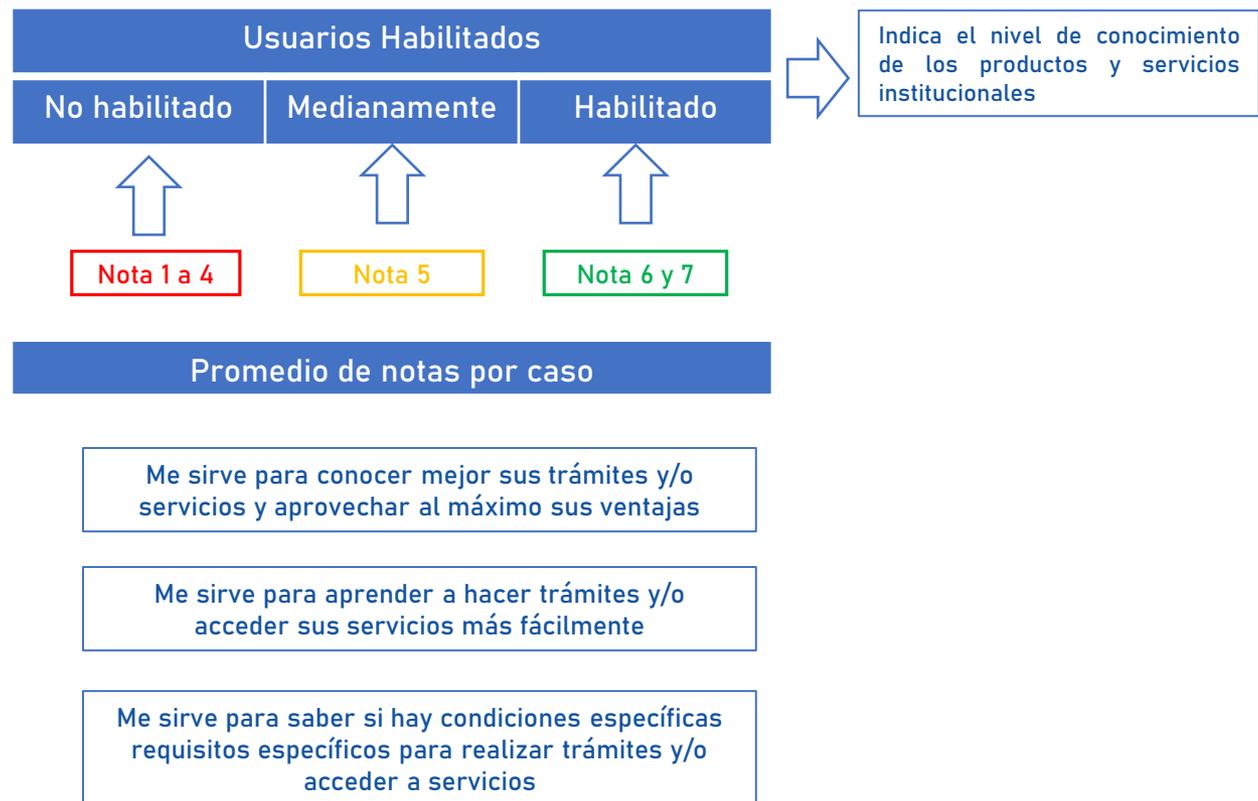
# Experiencia de Servicio (%)

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



N = 1.550

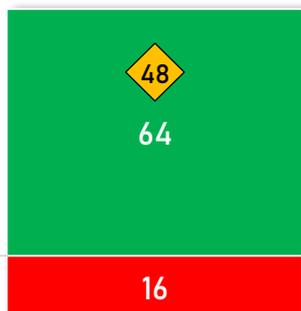
# Construcción de Usuarios Habilitados



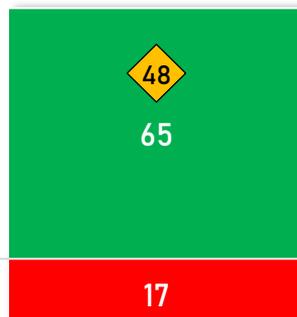
# Habilitación

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...?

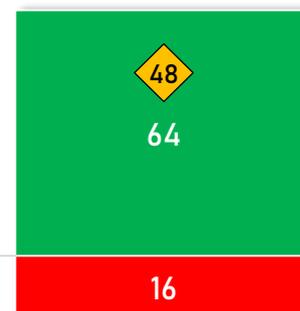
■ Acuerdo (Notas 6 y 7)   ■ Desacuerdo (Notas 1 a 4)   ◆ Neto



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



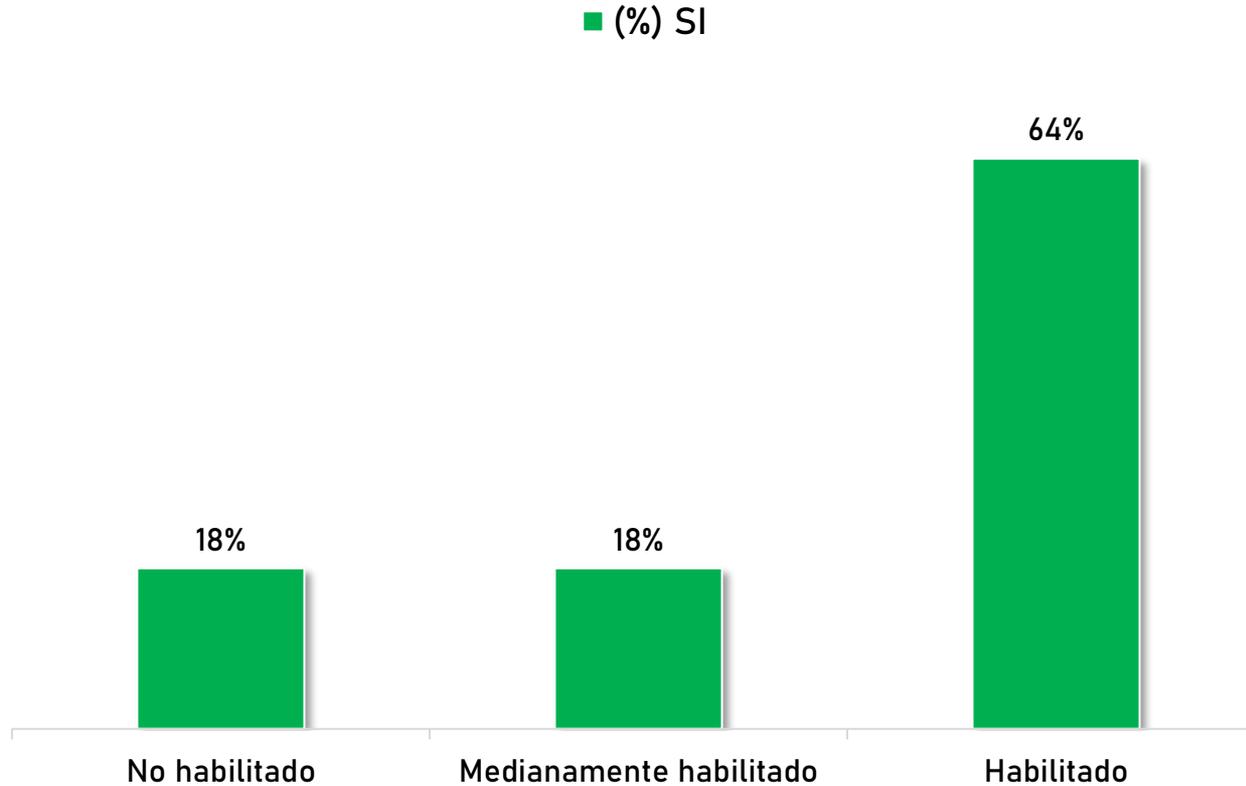
Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder sus servicios más fácilmente



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...?



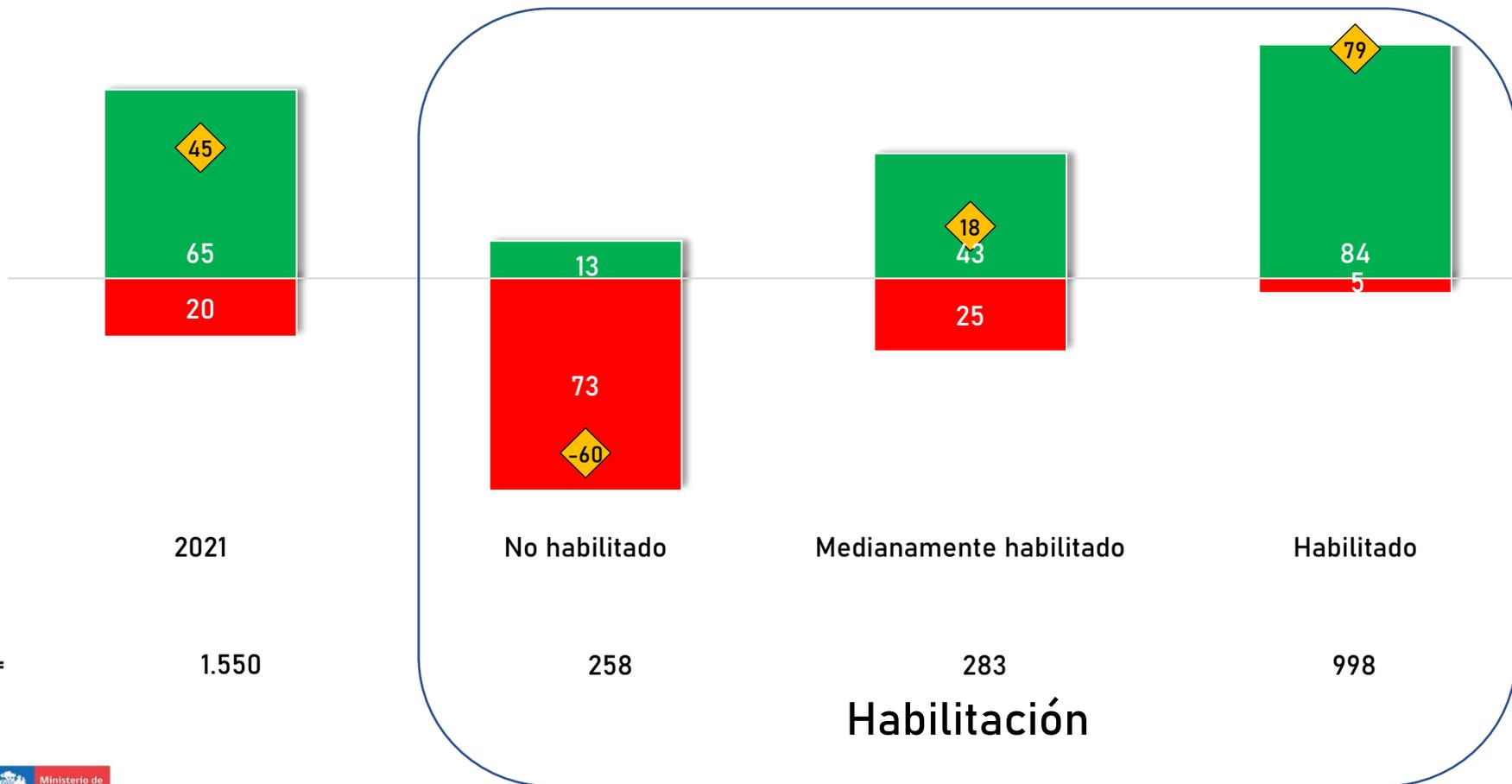
# CARACTERÍSTICAS GENERALES USUARIOS POR HABITACIÓN (%)

		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 Habilitación

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**