

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios de los tres canales de atención de SENCE durante el año 2019. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que presentan los usuarios respecto a la atención recibida a través del canal presencial, telefónico y web.

Esta información permitirá identificar los aspectos de la atención de cada canal que requieren, por una parte, ser rediseñados para mejorar su desempeño, y por otra, observar qué elementos, a partir de la opinión de los usuarios, necesitan una evaluación en profundidad para determinar las oportunidades de mejora.

1. Antecedentes metodológicos

La encuesta aplicada, corresponde a un cuestionario de preguntas de carácter cerrado para cada canal evaluado, y su modalidad de aplicación fue telefónica por medio de encuestadores instalados en el call center de SENCE. La duración promedio de la encuesta fue de 5 minutos.

La aplicación de las encuestas inició el 2 de septiembre, para finalizar el 4 de noviembre. Durante ese periodo de tiempo se desarrolló un proceso supervisión semanal de los audios de los llamados telefónicos realizados por los encuestadores que permitió ir validando las respuestas registradas en la base de datos de resultados.

a. Universo y muestra

El universo sobre el cual fue aplicada la encuesta corresponde a los usuarios atendidos a través de los tres canales mencionados, durante los meses de enero a julio del año 2019. A partir de ese universo se estimó una muestra representativa a nivel nacional para los canales telefónico y web, y a nivel nacional para el canal presencial, con un nivel de confianza de un 95% y un error muestral de un 5%. La fuente de información utilizada para el cálculo de la muestra fue la base de datos administrativa.

A partir del desarrollo del proceso de aplicación de encuesta, y producto de la contactabilidad presentada en los registros disponibles en la base de datos, se detalla en las siguientes tablas, la muestra efectiva, contrastándola con la muestra estimada y el universo de usuarios atendidos. Se observa que el universo de usuarios atendidos a la fecha de inicio del trabajo en terreno era igual a 177.646 personas, a partir de los cual se estimó una muestra, con los parámetros indicados anteriormente, de 5.453 casos.

A nivel de canal se cumple con el error deseado a nivel nacional, donde el canal presencial alcanza un error del 1,5%, el canal telefónico un 3,9%, y en el caso del canal web también llega a un 3,9% de error.

Encuesta de satisfacción de canales de atención año 2019

Noviembre de 2019

La muestra efectiva en el caso del canal presencial asciende a 3.703 usuarios y presentó un error de 1,5% a nivel nacional. Mientras que a nivel regional sólo en Biobío y Metropolitana se obtiene errores inferiores al 5% deseado. Si bien en las regiones restantes no se alcanza el parámetro deseado los errores muestrales obtenidos son aceptables con la excepción de las regiones de Antofagasta, Aysén y Magallanes que superan el 10%.

TABLA N°1: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIOS ATENDIDOS EN CANALES DE ATENCIÓN SENCE AÑO 2019.

CANAL	UNIVERSO	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
Presencial	36.723	4.695	3.703	1,5%
Telefónica	125.163	383	613	3,9%
Web	15.760	375	616	3,9%

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos administrativa de SENCE.

TABLA N°2: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIOS ATENDIDOS EN CANAL PRESENCIAL DE ATENCIÓN SENCE AÑO 2019.

REGIÓN	UNIVERSO	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
I Tarapacá	640	240	99	9,1%
II Antofagasta	490	216	63	11,5%
III Atacama	1.269	295	203	6,3%
IV Coquimbo	1.419	302	175	6,9%
V Valparaíso	3.379	345	270	5,7%
VI O'Higgins	1.112	286	200	6,3%
VII Maule	1.487	305	219	6,1%
VIII Biobío	5.299	358	368	4,9%
IX la Araucanía	1.403	302	150	7,6%
X Los Lagos	2.453	332	259	5,8%
XI Aysén	630	239	72	10,9%
XII Magallanes	723	251	40	15,1%
XIII Metropolitana	13.089	373	1.022	2,9%
XIV Los Ríos	942	273	214	5,9%
XV Arica y Parinacota	938	273	141	7,6%
XVI Ñuble	1.450	304	208	6,3%
Total	36.723	4.695	3.703	1,5%

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos administrativa de SENCE.

b. Análisis de resultados

Cada cuestionario aplicado se compone por un total de cuatro apartados, compuestos por preguntas que se diferencian sólo en el tercer apartado, que permiten evaluar en específico los distintos elementos cada canal. Los apartados se detallan a continuación:

1. Introducción.
2. Atención general.
3. Atención canal:
 - 3.1 Canal presencial.
 - 3.2 Canal telefónico.
 - 3.3 Canal web.
4. Satisfacción general.

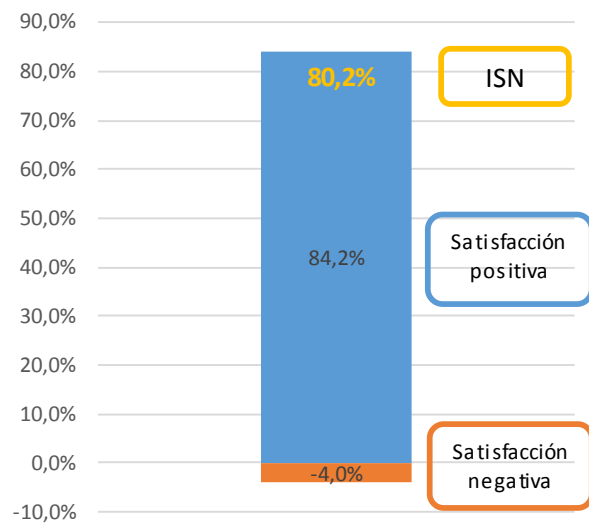
Las preguntas que permitieron medir la satisfacción en cada uno de los aspectos evaluados son de tipo escalar, es decir, donde las unidades de medición van de 1 a 7, donde la nota 1 representa el mayor nivel de insatisfacción y la nota 7 completa satisfacción. La metodología utilizada en este caso para analizar los resultados corresponde a la evaluación tradicional de satisfacción, donde las respuestas se agrupan en tres niveles de satisfacción: las notas 7 y 6 corresponde a satisfacción positiva, nota 5 a satisfacción neutra, y notas 4 o menores a insatisfacción. A partir de lo anterior se construyen los indicadores de satisfacción neta que será como mediremos el resultado de cada una de las dimensiones, sub dimensiones y variables. La fórmula empleada se detalla a continuación:

$$ISN (\text{ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA}) = \frac{(\text{Suma de usuarios que evalúa con nota 6 o 7}) - (\text{Suma de usuarios que evalúa con nota 1 a 4})}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}}$$

Los resultados que se presentarán en el informe considerarán gráficos que expondrán los siguientes porcentajes: usuarios que evalúan con nota 6 o 7, correspondiente a la satisfacción positiva, porcentaje de usuarios que evalúan con nota entre 1 a 4, que hace referencia a la satisfacción negativa, y por último el índice de satisfacción neta. La siguiente figura es ejemplo de lo descrito anteriormente.

Encuesta de satisfacción de canales de atención año 2019

Noviembre de 2019



A partir de la definición anterior es que los resultados de los índices de satisfacción neta que se obtengan de cada evaluación de las dimensiones, sub dimensiones y variables que componen el cuestionario se clasificarán en las categorías que se presentan a continuación en cuanto al nivel de satisfacción obtenido.

ISN	Categorización del nivel de satisfacción
91%-100%	Excelente
76%-90%	Positiva
61%-75%	Regular
51%-60%	Negativa
-100%-50%	Muy negativa

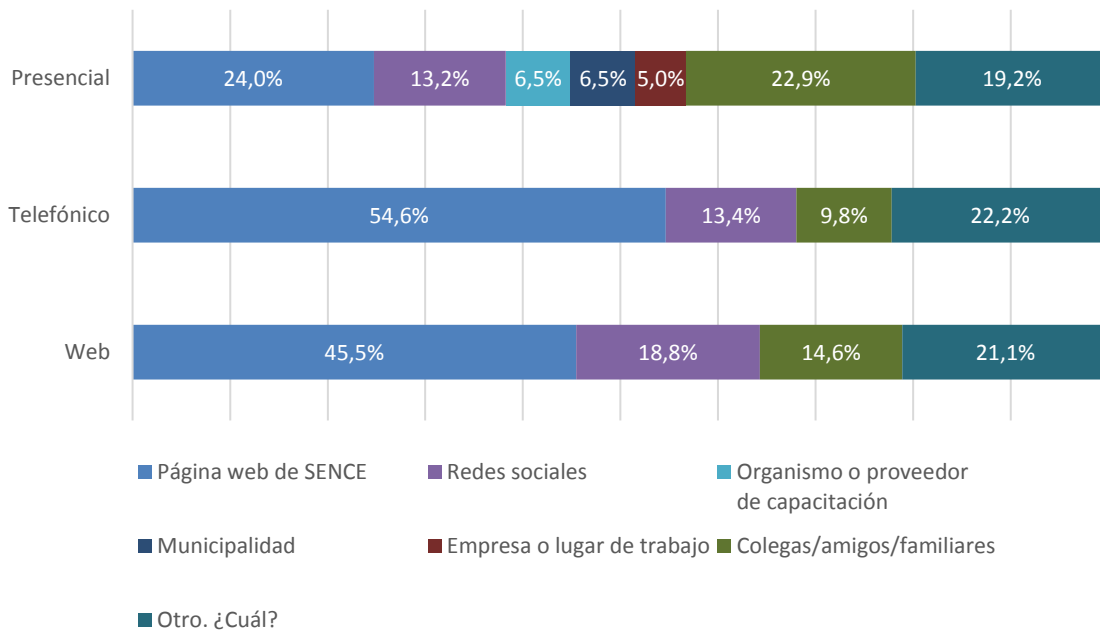
2. Resultados

2.1 Introducción

En primer lugar, se consulta para los tres canales de atención respecto al medio a través del cual se enteraron de la existencia de SENCE, el principal medio corresponde a por medio de “*página web de SENCE*” con un 24,0% de las respuestas en el canal presencial, un 54,6% en el canal telefónico y un 45,5% en el buzón ciudadano.

También son relevantes las opciones “*redes sociales*” y “*colegas/amigos/familiares*” para los tres canales de atención en proporciones similares. En “*otro ¿cuál?*” se encuentran medios como páginas web de otros organismos, actividades de SENCE y medios de comunicación.

GRÁFICO N°1: ¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIO SE ENTERÓ DE LA EXISTENCIA DEL SENCE?

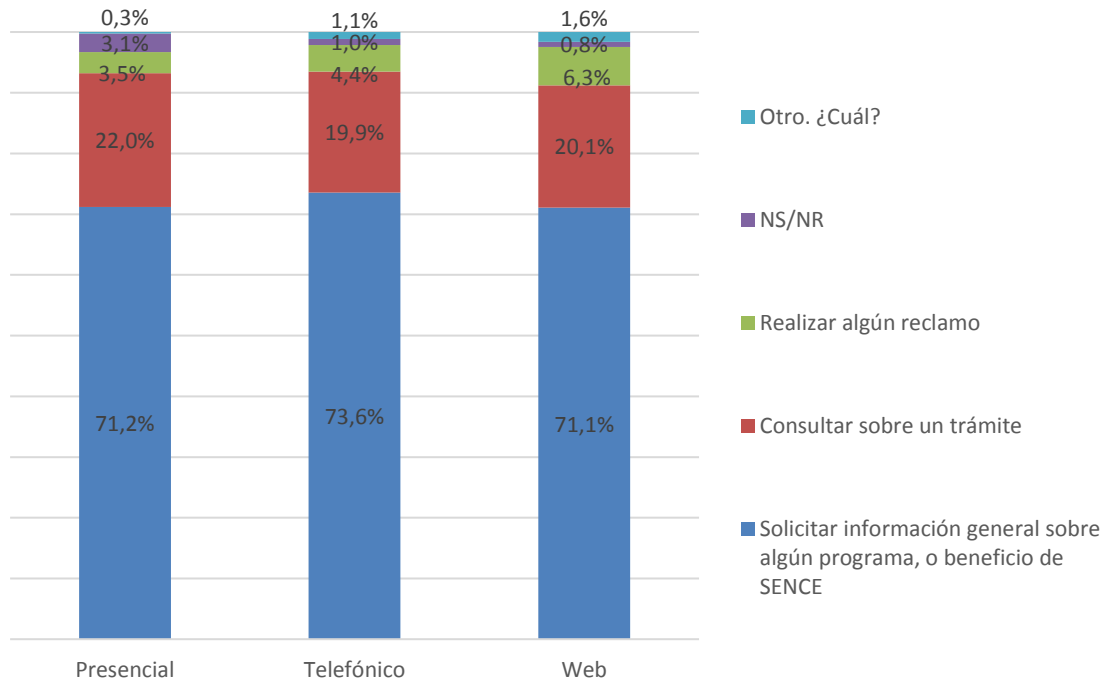


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2019.

En relación con la razón por la que los usuarios se habrían comunicado con SENCE, donde se puede observar que la mayor parte de los encuestados indica “*solicitar información general sobre algún programa, o beneficio de SENCE*”.

En el caso del canal presencial representa un 71,2% de las respuestas seguido de “*consultar sobre un trámite*”, con un 22,0%. Para el canal telefónico la primera opción representa 73,6%, seguido de la opción “*consultar sobre un trámite*” con un 19,9%. Mientras que en el canal web la primera opción representa un 71,1%, seguido de la opción “*consultar sobre un trámite*” con un 20,1%.

GRÁFICO N°2: ¿CUÁL FUE LA RAZÓN POR LA QUE SE COMUNICÓ CON SENCE?

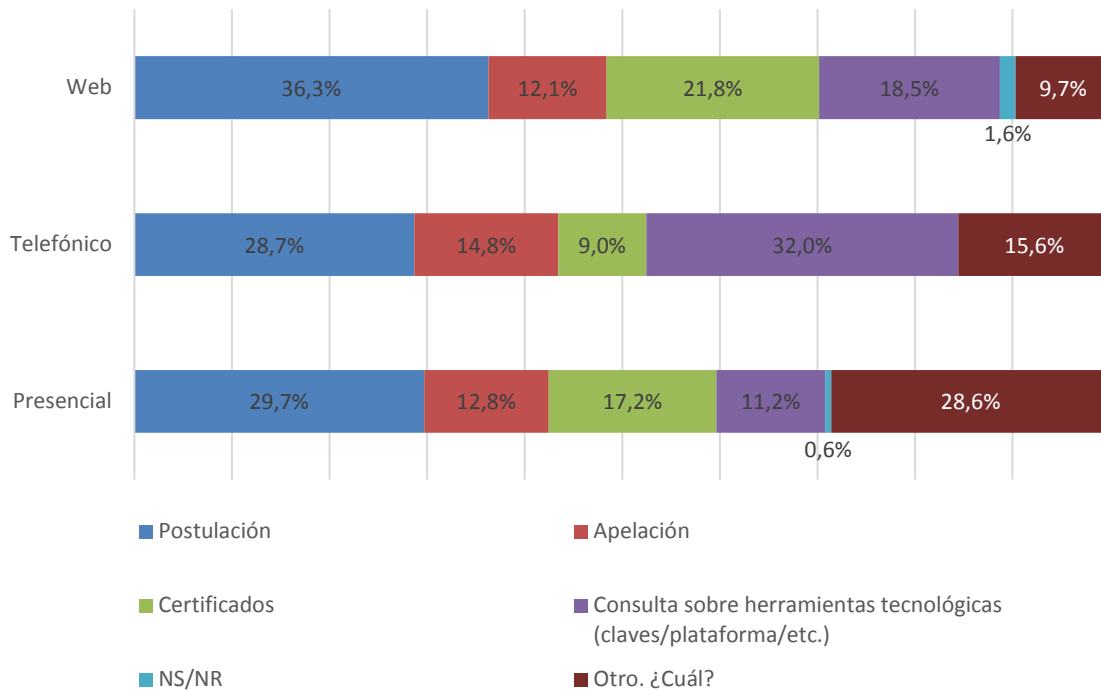


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2019.

Respecto al tipo de trámite que requerían realizar los usuarios, se puede observar en el gráfico n°3 que en el canal web el trámite de “postulación” es el más recurrente con un 36,3%, seguido de trámites vinculados a “certificados” con un 21,8% y “consulta sobre herramientas tecnológicas” con un 18,5% respectivamente.

En el caso del canal telefónico el trámite con mayor participación corresponde a “certificados” con un 32,0%, seguido de “postulación” con un 28,7%. Mientras que en el canal presencial el trámite con mayor participación corresponde a “postulación” con un 29,7% y en la opción “Otro ¿Cuál?” con un 28,6% se encuentran trámites como inscripción, codificación y liquidación de cursos.

GRÁFICO N°3: ¿QUÉ TIPO DE TRÁMITE REQUERÍA REALIZAR?

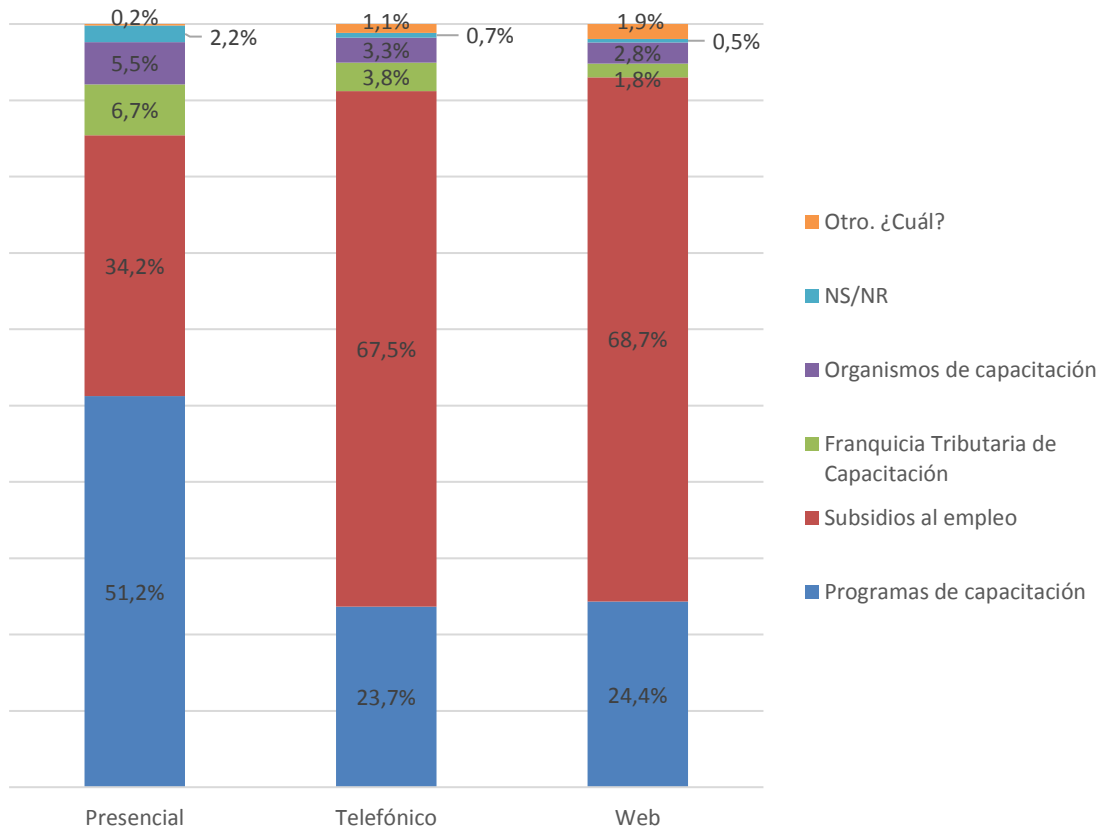


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2019.

En cuanto al programa que se vinculaba la consulta, trámite o reclamo, el gráfico n°4 muestra la alta incidencia en los canales web y telefónico de los “*subsídios al empleo*”, con un 67,5% en el canal telefónico y un 68,7% en el buzón ciudadano. En el canal presencial esta opción alcanza el 34,2% de las respuestas.

Mientras que “*programas de capacitación*” es el de mayor participación en el caso del canal presencial con un 51,2%. En el caso de los canales telefónico y web esta opción es la segunda más mencionada, con un 23,7% y 24,4% respectivamente.

GRÁFICO N°4: ¿A QUÉ PROGRAMA SE VINCULABA SU CONSULTA/TRÁMITE/RECLAMO?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2019.

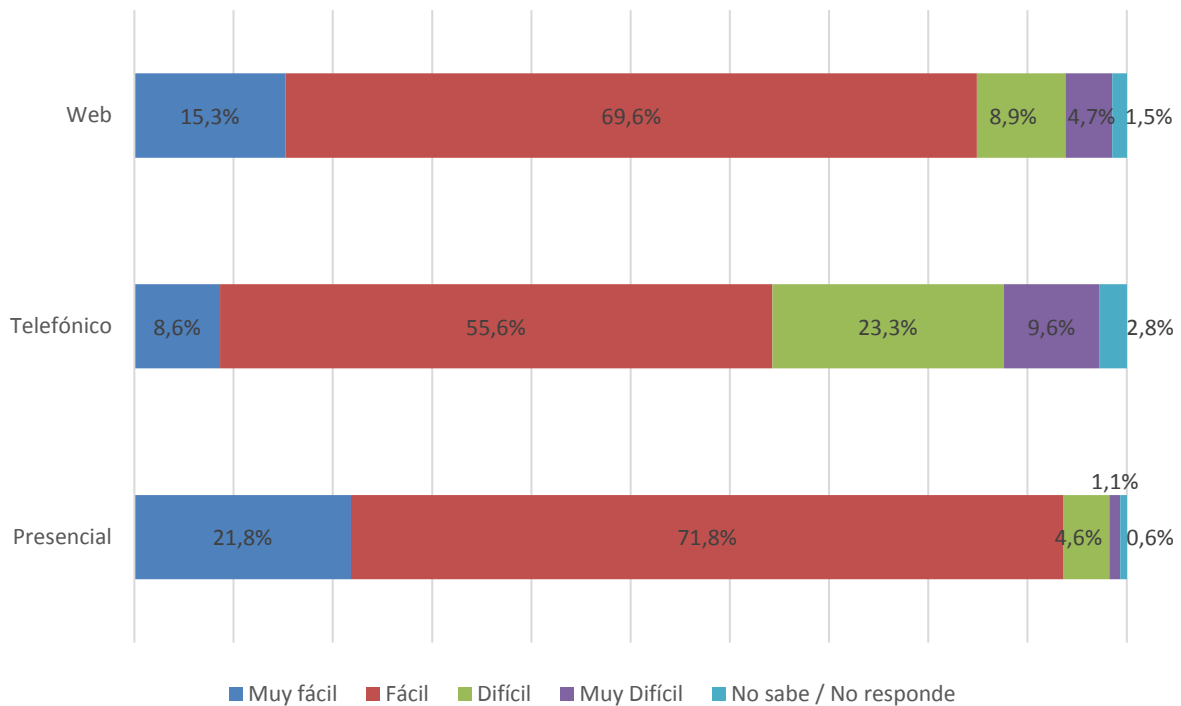
2.2 Atención general

En este segundo apartado se presentan los resultados respecto a la evaluación de la atención general recibida a través de los tres canales, se consulta respecto a la facilidad para comunicarse con SENCE, donde en gran parte se indica que fue fácil.

En el caso del canal web un 84,9% indica que fue fácil o muy fácil, mientras que un 13,6% indica que fue difícil o muy difícil. Para el canal telefónico un 64,3% de los usuarios indica que fue fácil o muy fácil comunicarse con SENCE, mientras que un 33% indica que fue difícil o muy difícil.

Finalmente, un 93,6% de los usuarios del canal presencial indican que comunicarse con SENCE fue fácil o muy fácil, mientras que un 5,7% señala que fue difícil o muy difícil.

GRÁFICO N°5: ¿QUÉ TAN FÁCIL FUE COMUNICARSE CON SENCE?

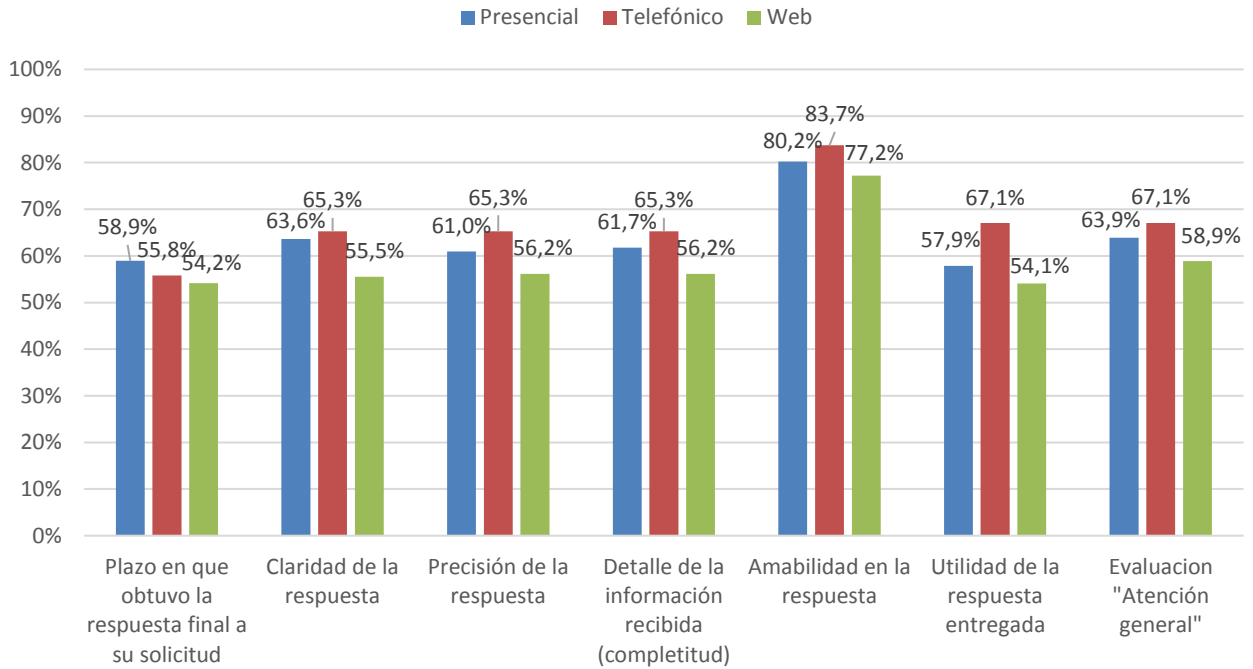


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2019.

Ahora respecto a la evaluación de aspectos particulares de la atención en general de los tres canales, a continuación, se presentan los resultados por medio del índice de satisfacción neta obtenido por cada canal de atención, donde se puede observar que en general el canal telefónico obtiene un mejor ISN con un 67,1%, seguido del canal presencial con un 63,9% y finalmente el canal web con un 58,9%, este último considerado como negativo. A partir de lo mismo se observa que la mayor parte de los aspectos evaluados en los canales presencial y telefónico obtienen evaluación regular, mientras que en el canal web la mayor parte de los aspectos alcanzan evaluación negativa.

El aspecto mejor evaluado corresponde a la “*amabilidad en la respuesta*”, donde el canal telefónico presenta un ISN de 83,7%, el canal presencial un 80,2% y el canal web un 77,2%. Mientras que el aspecto peor evaluado corresponde al “*plazo en que obtuvo la respuesta final a su solicitud*”, donde el canal presencial presenta un ISN de 58,9%, el canal telefónico un 55,8% y el canal web un 54,2%.

GRÁFICO N°6: ISN ATENCIÓN GENERAL DE CANALES DE ATENCIÓN:
PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y WEB



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2019.

2.3 Evaluación de la atención por canal

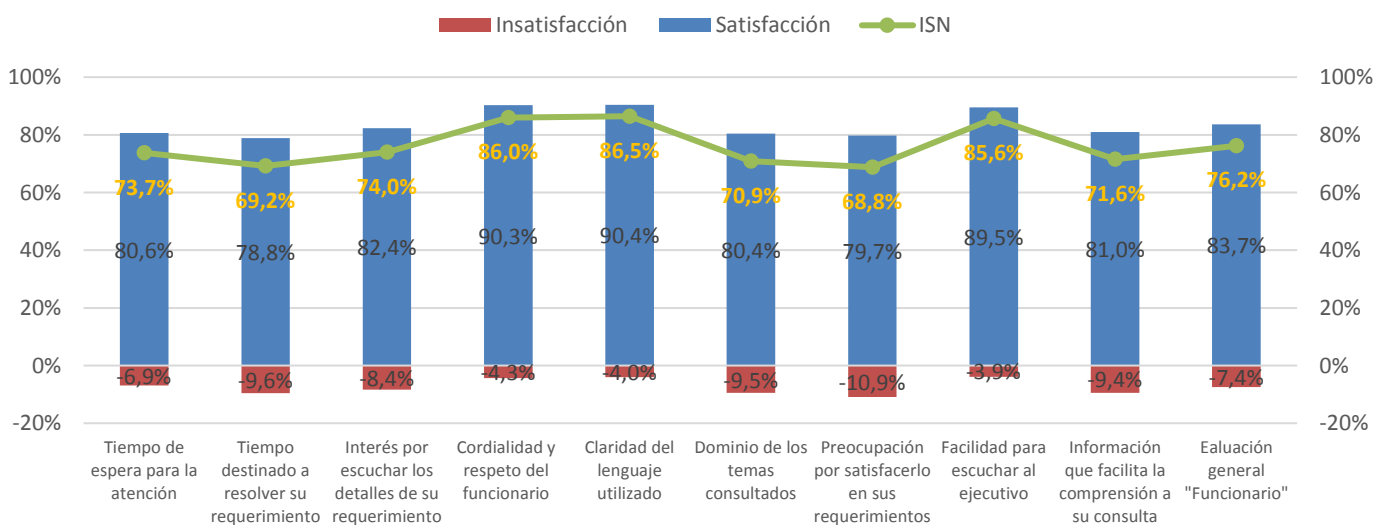
En este apartado se presentan los resultados de la evaluación particular de cada canal, donde en el caso del canal presencial se evalúa la atención del funcionario y la infraestructura de las oficinas de atención. Para el canal telefónico se evalúa el menú de atención del call center previo a la atención de un ejecutivo y la atención del ejecutivo. Y en cuanto al canal web se evalúa el acceso al buzón ciudadano y el formulario de contacto disponible en la página web de SENCE.

2.3.1 Canal presencial

En cuanto al canal presencial, en primer lugar, se evalúan nueve aspectos de la atención del funcionario, la que de modo general obtiene un ISN de 76,2% considerado como positivo. Los aspectos mejor evaluados corresponden a “claridad del lenguaje utilizado”, “cordialidad y respeto del funcionario” y “facilidad para escuchar al ejecutivo”, que obtienen ISN de 86,5%, 86,0% y 85,6% respectivamente, todos considerados positivo.

Luego, con evaluación regular se encuentran aspectos como “interés por escuchar los detalles de su requerimiento” con un ISN de 74,0%, “tiempo de espera para la atención” con un 73,7%, “Información entregada que pudiera facilitar la comprensión a su consulta” con un 71,6%, y “dominio de los temas consultados” con un 70,9%. Los aspectos peor evaluados corresponden a “tiempo destinado a resolver su requerimiento” y “preocupación por satisfacerlo en sus requerimientos” que obtienen ISN de 69,2% y 68,8%, ambas calificaciones consideradas regular.

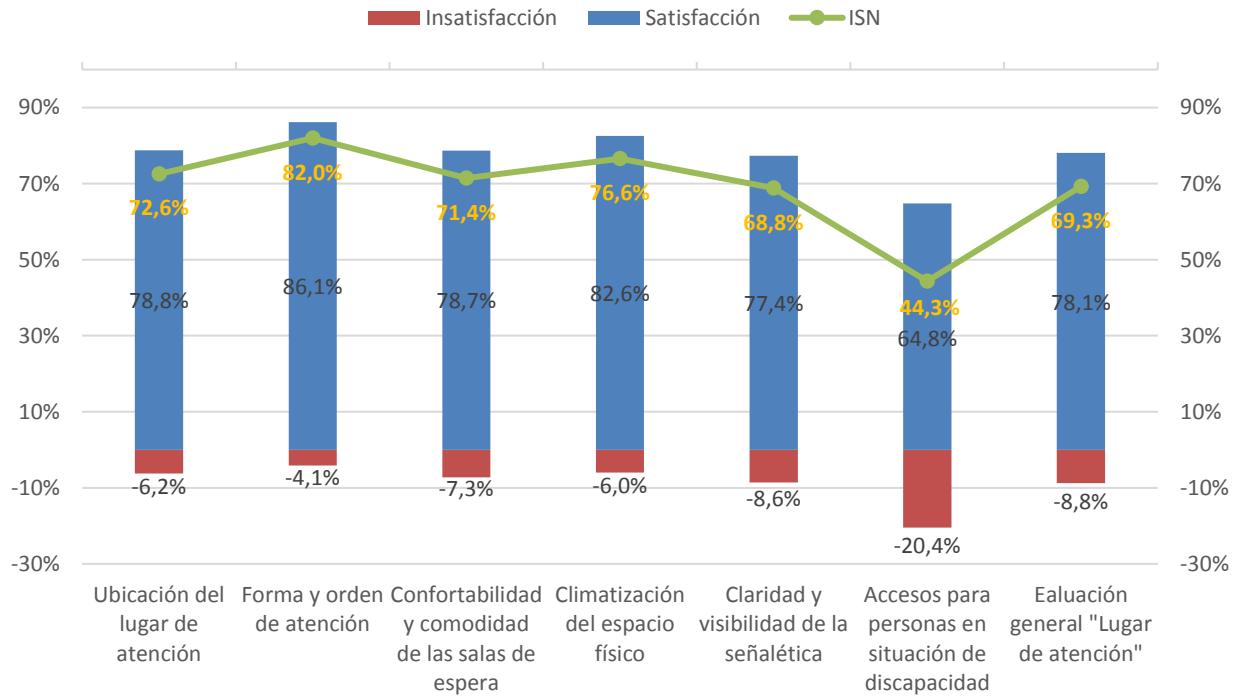
GRÁFICO N°7: RESPECTO A LA EVALUACIÓN QUE LE REALIZA A LA ATENCIÓN QUE RECIBIÓ POR PARTE DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ, Y UTILIZANDO UNA ESCALA DE 1 A 7 DONDE 1 ES MUY INSATISFECHO Y 7 MUY SATISFECHO, LE SOLICITO QUE CALIFIQUE CADA UNO DE LOS SIGUIENTES



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2019.

Respecto a la infraestructura del lugar de atención presencial, se observa en el gráfico n°8 que ésta obtiene una evaluación general de 69,3% considerado regular. Los aspectos con evaluación positiva corresponden a “*forma y orden de atención*” con un ISN de 82,0% y “*climatización del espacio físico*” con un ISN de 76,6%. Los otros aspectos son evaluados de manera regular, con la excepción de “*accesos para personas en situación de discapacidad*” que obtiene una calificación muy negativa.

GRÁFICO N°8: RESPECTO AL ESPACIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL, ¿QUÉ NOTA LE PONDRÍA A LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE LUGAR AL QUE USTED ACUDIÓ?,



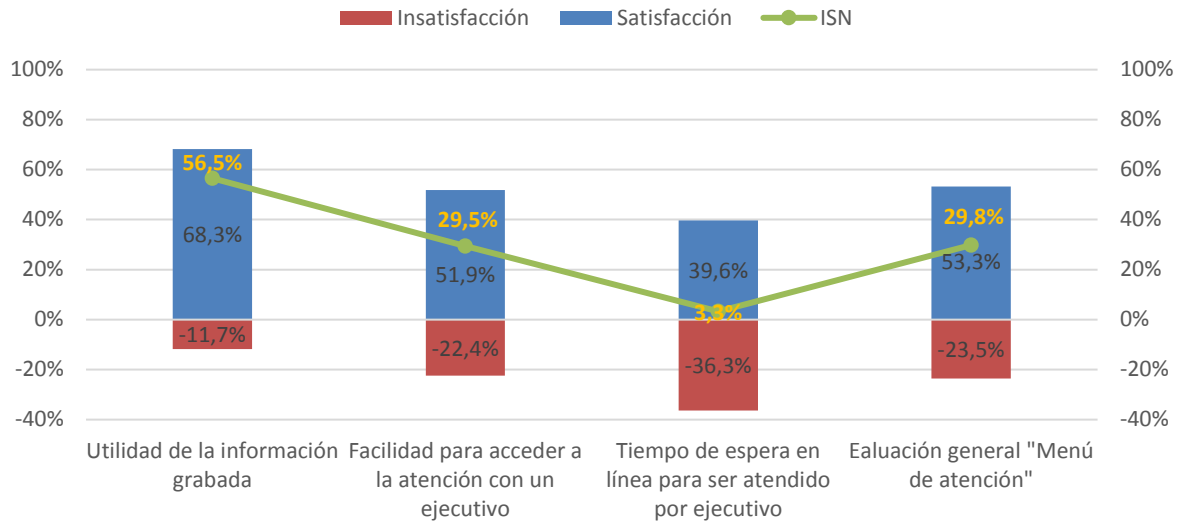
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2019.

2.3.2 Canal telefónico

Ahora respecto al canal telefónico, se evalúa el menú de atención del call center previo a la atención de un ejecutivo que obtiene un ISN de 29,8% considerado muy negativo, mientras que la atención del ejecutivo obtiene un ISN de 79,3% considerado positivo.

En el caso de la evaluación del menú de atención del call center, los aspectos peor evaluados corresponden a “*facilidad para acceder a la atención con un ejecutivo*” y “*tiempo de espera en línea para ser atendido por ejecutivo*” con ISN de 29,5% y 3,3% considerado muy negativo. Mientras que “*utilidad de la información grabada*” alcanza un ISN de 56,6% considerado negativo.

GRÁFICO N°9: PENSANDO EN SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL MENÚ DE ATENCIÓN DEL CALL CENTER PREVIO A LA ATENCIÓN DE UN EJECUTIVO, EN UNA ESCALA DE NOTAS 1 A 7, DONDE 1 ES MUY INSATISFECHO Y 7 MUY SATISFECHO, ¿CON QUE NOTA CALIFICARÍA LOS SIGUIENTES ATRIBUTO

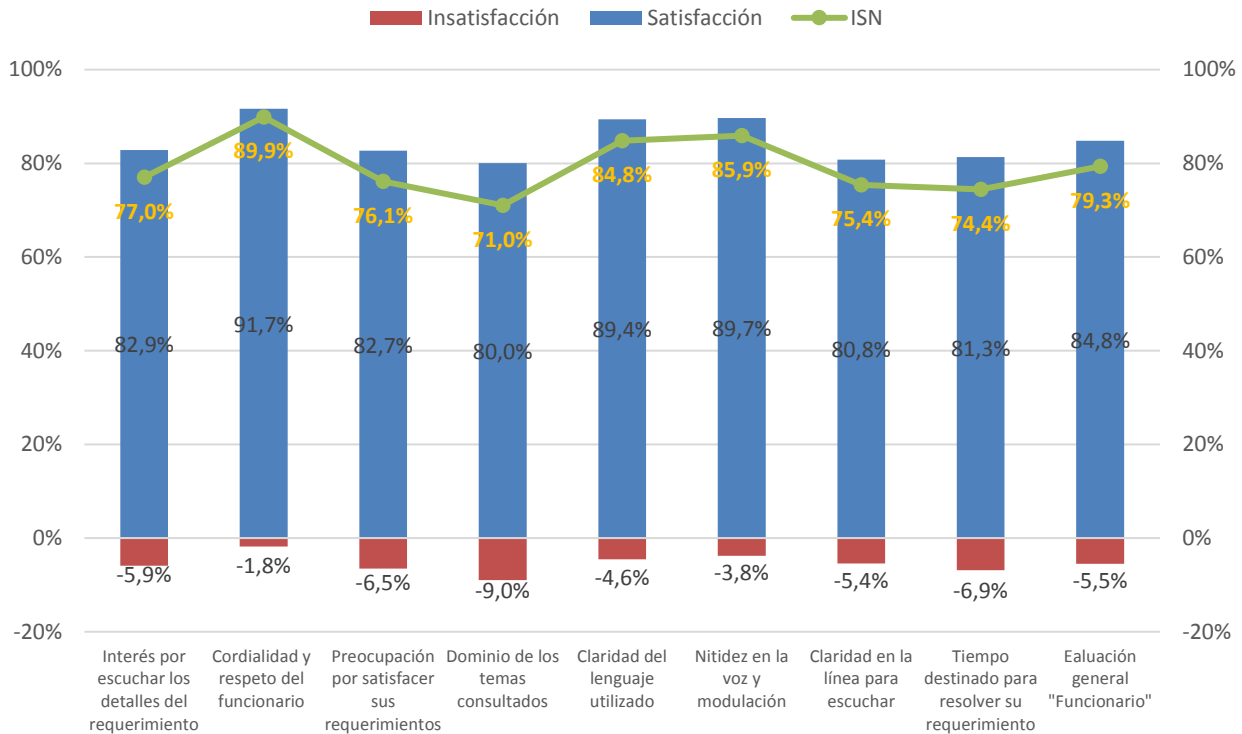


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2019.

En cuanto a la atención del ejecutivo los aspectos mejor evaluados corresponden a “cordialidad y respeto del funcionario”, “nitidez en la voz y modulación”, “claridad del lenguaje utilizado”, “interés por escuchar los detalles del requerimiento” y “preocupación por satisfacer sus requerimientos” que obtienen ISN de 89,9%, 85,9%, 84,8%, 77,0% y 76,1% respectivamente, todos considerados positivos.

Luego, con evaluación regular se encuentran aspectos como “claridad en la línea para escuchar”, “tiempo destinado para resolver su requerimiento” y “dominio de los temas consultados” con ISN de 75,4%, 74,4%, y 71,0% respectivamente.

GRÁFICO N°10: RESPECTO A LA EVALUACIÓN QUE LE REALIZA A LA ATENCIÓN QUE RECIBIÓ POR PARTE DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ, Y UTILIZANDO UNA ESCALA DE 1 A 7 DONDE 1 ES MUY INSATISFECHO Y 7 MUY SATISFECHO, LE SOLICITO QUE CALIFIQUE CADA UNO DE LOS SIGUIENTES



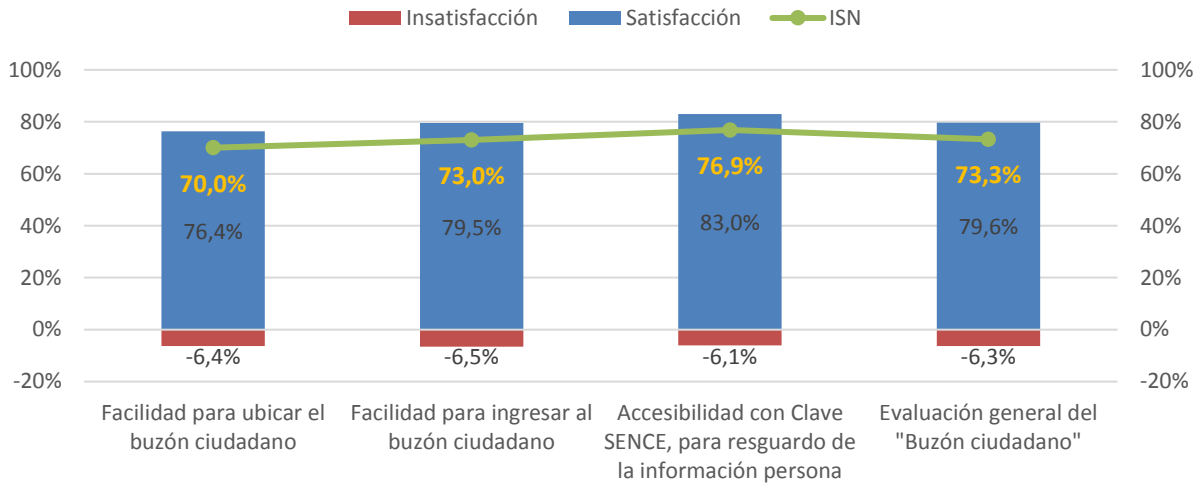
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2019.

2.3.3 Canal web

Referido al canal web, se evalúa el acceso al buzón ciudadano con un ISN de 73,3% y el formulario de contacto disponible en la página web de SENCE con un ISN de 67,9%, ambos con una evaluación considerada regular.

En cuanto al acceso al buzón ciudadano el aspecto mejor evaluado corresponde a *“accesibilidad con Clave SENCE, para resguardo de la información personal”* con un ISN de 76,9% considerado positivo, seguido de *“facilidad para ingresar al buzón ciudadano”* con un 73,0%, y *“facilidad para ubicar el buzón ciudadano”* con un 70,0%, estos últimos con satisfacción considerada regular.

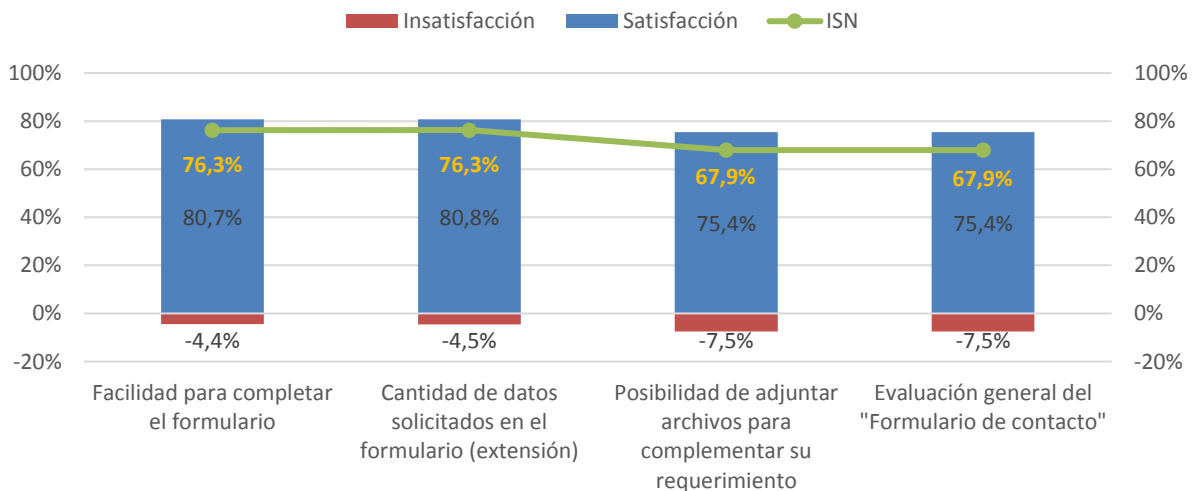
GRÁFICO N°11: EN CUANTO AL ACCESO AL BUZÓN CIUDADANO, Y UTILIZANDO UNA ESCALA DE 1 A 7 DONDE 1 ES MUY INSATISFECHO Y 7 MUY SATISFECHO, LE SOLICITO QUE CALIFIQUE CADA UNA DE LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS:



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2019.

En cuanto al formulario de contacto disponible, los dos aspectos mejor evaluados corresponden a “*facilidad para completar el formulario*” y “*cantidad de datos solicitados en el formulario (extensión)*”, donde ambos obtienen ISN de 76,3% considerado positivo. Mientras que el aspecto peor evaluado corresponde a “*posibilidad de adjuntar archivos para complementar su requerimiento*” que obtiene un ISN de 67,9% considerado regular.

GRÁFICO N°12: EN CUANTO AL FORMULARIO DE CONTACTO DISPONIBLE, EN UNA ESCALA DE NOTAS DEL 1 A 7, DONDE 1 ES MUY INSATISFECHO Y 7 MUY SATISFECHO, ¿CON QUÉ NOTA CALIFICARÍA USTED LOS SIGUIENTES ASPECTOS?

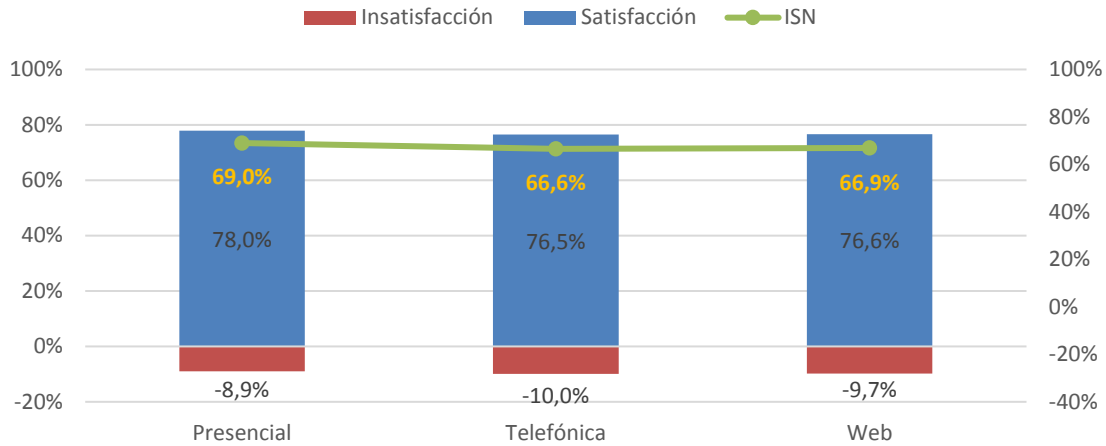


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2019.

2.4 Satisfacción general

Finalmente se evalúa la satisfacción general de cada canal de atención, los tres evaluados con calificación regular, donde el canal de atención presencial obtiene la mejor evaluación con un ISN de 69,0%, seguido del canal web con un 66,9%, y finalmente el canal telefónico con un 66,6%.

GRÁFICO N°13: ¿CON QUE CALIFICACIÓN EN LA MISMA ESCALA DE 1 A 7 LE COLOCARÍA A SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR SENCE?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2019.

Respecto a esta evaluación se consulta sobre las principales acciones que debiese emprender SENCE para calificar con nota 7 la respuesta entregada por el funcionario. En este sentido en el canal presencial se indica: personal más calificado e informado, agilidad y claridad en las respuestas, calidad de la atención y disponibilidad de la información. Para el canal telefónico surgen aspectos como: manejo de la información, mejorar los tiempos de respuesta, mejorar la calidad de la atención del funcionario, y claridad en las respuestas. Mientras que en el canal web los aspectos mencionados corresponden a: mejorar los tiempos de respuesta, claridad en las respuestas y evitar respuestas predefinidas.

3. Resultados regionales del canal presencial

Los resultados de esta encuesta permiten tener una mirada regional en el caso del canal presencial considerando que la muestra no sólo es representativa a nivel nacional. Sin embargo, tomando en cuenta la baja contactibilidad y el número reducido de casos en algunas regiones, es que los errores muestrales en algunas regiones son levemente superiores al 5%¹, aspecto que es importante de tomar en cuenta al leer las cifras que se presentan a continuación.

La tabla n°2 presenta los ISN para las regiones, por dimensión que compone la encuesta, además de los porcentajes de satisfacción positiva y negativa. Asimismo, se agregan los resultados a nivel nacional de modo de generar un comparativo con los resultados obtenidos en cada región.

Regiones	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XVI	Nacional
Atención general																
Positiva	74,2%	67,0%	74,1%	81,6%	69,8%	82,9%	82,2%	82,2%	69,6%	75,9%	82,4%	81,3%	74,2%	77,7%	81,5%	76,7%
Negativa	11,3%	17,0%	15,7%	8,2%	18,1%	8,2%	9,1%	9,2%	17,6%	12,2%	10,7%	10,8%	15,1%	12,6%	9,4%	12,8%
ISN	62,9%	50,0%	58,4%	73,3%	51,7%	74,7%	73,0%	73,0%	52,0%	63,7%	71,7%	70,4%	59,1%	65,1%	72,2%	63,9%
Atención del funcionario																
Positiva	82,6%	79,5%	82,0%	86,3%	78,8%	87,6%	86,1%	89,4%	74,9%	85,7%	89,2%	88,6%	80,9%	83,2%	87,4%	83,7%
Negativa	6,7%	11,3%	8,7%	4,8%	9,7%	5,5%	6,9%	4,3%	12,1%	5,7%	5,3%	3,6%	9,2%	7,1%	5,4%	7,4%
ISN	75,8%	68,1%	73,4%	81,5%	69,1%	82,1%	79,3%	85,2%	62,9%	80,0%	83,9%	85,0%	71,7%	76,1%	82,1%	76,2%
Infraestructura																
Positiva	73,1%	81,4%	77,0%	79,5%	71,4%	80,2%	82,9%	72,8%	77,5%	80,5%	82,7%	79,1%	78,3%	76,4%	81,2%	78,1%
Negativa	12,6%	8,7%	10,5%	7,0%	12,4%	7,3%	6,2%	11,0%	9,6%	7,5%	7,2%	5,6%	8,6%	9,0%	6,5%	8,8%
ISN	60,5%	72,7%	66,6%	72,5%	59,0%	72,9%	76,7%	61,9%	67,9%	73,0%	75,6%	73,5%	69,7%	67,4%	74,6%	69,3%
Satisfacción general																
Positiva	80,8%	75,8%	73,9%	81,1%	70,0%	86,0%	84,5%	82,0%	70,7%	79,9%	84,7%	87,5%	73,5%	79,0%	84,1%	78,0%
Negativa	4,0%	12,9%	10,3%	4,6%	13,3%	4,5%	5,5%	7,4%	12,0%	8,1%	5,6%	5,0%	11,4%	8,9%	5,8%	8,9%
ISN	76,8%	62,9%	63,5%	76,6%	56,7%	81,5%	79,0%	74,7%	58,7%	71,8%	79,2%	82,5%	62,0%	70,1%	78,4%	69,0%
Satisfacción global	69,0%	63,4%	65,5%	76,0%	59,1%	77,8%	77,0%	73,7%	60,4%	72,1%	77,6%	77,9%	65,6%	69,7%	76,8%	69,6%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2019.

¹ Los errores muestrales por región se presentan en el apartado metodológico de este informe.

4. Anexos

Cuestionario canales de atención del “sistema de atención ciudadana” (presencial):

Introducción	<p>Buenos días/tardes,</p> <p>¿Hablo con (Nombre de encuestado)?</p>	Sí
	<p>Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.</p>	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>
	<p>Estamos realizando una encuesta de satisfacción en relación a la evaluación de la atención por medio de las distintas plataformas (Presencial, telefónica y virtual) que el SENCE pone a su disposición para realizar consultas, sugerencias, reclamos y trámites.</p>	Sí
	<p>¿Me podría confirmar que usted utilizó la plataforma de atención presencial de SENCE durante el año 2019?</p>	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>
	<p>¿Podría realizarle algunas preguntas?</p> <p>Nos sería de gran utilidad para mejorar la atención. Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.</p> <p><i>(Nota: Tiempo promedio de duración de la encuesta es 5 minutos)</i></p>	Sí
		No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>

1. Introducción

<p>Indicador</p>	<p>[PREG_01] ¿A través de qué medio se enteró de la existencia de la oficina presencial de SENCE? <i>(Nota: NO LEER las alternativas. Selección simple)</i></p>	
<p>Medio de conocimiento de la oficina de SENCE</p>	<p>a. Página web de SENCE</p>	
	<p>b. Páginas web de otros organismos de gobierno</p>	
	<p>c. Medios de comunicación (Nota: prensa escrita, canales de televisión, radio)</p>	
	<p>d. Redes sociales</p>	
	<p>e. Organismo o proveedor de capacitación</p>	
	<p>f. Actividades de SENCE (Nota: Feria laboral, etc.)</p>	
	<p>g. Municipalidad</p>	
	<p>h. Empresa o lugar de trabajo</p>	
	<p>i. Colegas/amigos/familiares</p>	
	<p>j. Otro ¿Cuál?</p>	

<p>Indicador</p>	<p>[PREG_02] Según nuestros registros, usted solicitó una atención en la oficina o plataforma de atención presencial de SENCE, de su región. En dicha oportunidad, ¿qué lo motivó a acudir a la oficina de SENCE? <i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i></p>	
-------------------------	--	--

Encuesta de satisfacción de canales de atención año 2019

Noviembre de 2019

Razón de la comunicación con SENCE	a. Solicitar información general sobre algún programa, o beneficio de SENCE	Pasa a [PREG_04]
	b. Consultar sobre un trámite	
	c. Realizar algún reclamo	Pasa a [PREG_04]
	d. Otro ¿Cuál?	Pasa a [PREG_04]

Indicador	[PREG_03] ¿Qué tipo de trámite requería realizar? <i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i>	
Tipo de trámite	a. Postulación	
	b. Apelación	
	c. Certificados	
	d. Consulta sobre herramientas tecnológicas (Nota: claves/plataforma/etc.)	
	e. Otro ¿Cuál?	

Indicador	[PREG_04] ¿A qué programa se vinculaba su consulta/trámite/reclamo? <i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i>	
Tipo de programa	a. Programas de capacitación (Nota: Oficios, BEN, Aprendices, TSP, BFCS, Becas laborales, etc.)	
	b. Subsidios al empleo (Nota: SEJ y BTM)	

	c. Franquicia Tributaria de Capacitación	
	d. Organismos de capacitación	
	e. Otro ¿Cuál?	

2. Atención general

Indicador	[PREG_05] ¿Qué tan fácil fue acceder a oficinas presenciales de SENCE? <i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i>	
Acceso a canal	a. Muy fácil	
	b. Fácil	
	c. Difícil	
	d. Muy Difícil	
	f. NS/NR	

Indicador	[PREG_06] Pensando en su nivel de satisfacción con la respuesta otorgada por el canal presencial de SENCE, y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, ¿Con que nota calificaría los siguientes atributos?		
Satisfacción con la respuesta	[PREG_06_01] Plazo en que obtuvo la respuesta final a su solicitud	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_06_02] Claridad de la respuesta	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_06_03] Precisión de la respuesta	Nota de 1 a 7	NS/NR

Encuesta de satisfacción de canales de atención año 2019

Noviembre de 2019

	[PREG_06_04] Detalle de la información recibida (completitud)	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_06_05] Amabilidad en la respuesta	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_06_06] Utilidad de la respuesta entregada	Nota de 1 a 7	NS/NR

3. Atención espacio presencial

Indicador	[PREG_07] Respecto a la evaluación que le realiza a la atención que recibió por parte del funcionario que lo atendió, y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, le solicito que califique cada uno de los siguientes aspectos de la atención:		
Atención del funcionario	[PREG_07_01] Tiempo de espera para la atención	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_07_02] Tiempo destinado a resolver su requerimiento	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_07_03] Interés por escuchar los detalles de su requerimiento	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_07_04] Cordialidad y respeto del funcionario	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_07_05] Claridad del lenguaje utilizado	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_07_06] Dominio de los temas consultados	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_07_07] Preocupación por satisfacerlo en sus requerimientos	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_07_08] Facilidad para escuchar al ejecutivo (Nota: ruidos que pudieran entorpecer la atención)	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_07_09] Información entregada que pudiera facilitar la comprensión a su consulta	Nota de 1 a 7	NS/NR

Encuesta de satisfacción de canales de atención año 2019

Noviembre de 2019

Indicador	[PREG_08] Respecto a la infraestructura para la atención presencial, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos de lugar al que usted acudió?, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor.		
Espacio de atención presencial	[PREG_08_01] Ubicación del lugar de atención	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_08_02] Forma y orden de atención	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_08_03] Confortabilidad y comodidad de las salas de espera	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_08_04] Climatización del espacio físico (Nota: ventilación, calefacción, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_08_05] Claridad y visibilidad de la señalética	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_08_06] Accesos para personas en situación de discapacidad	Nota de 1 a 7	NS/NR

4. Satisfacción general

Indicador	[PREG_09] Finalmente ¿Con que calificación en la misma escala de 1 a 7 le colocaría a su nivel de satisfacción con la calidad de la atención recibida por SENCE?	Nota de 1 a 7	NS/NR
Satisfacción general			

Indicador	EN CASO DE QUE LA NOTA SEA INFERIOR A 5		
	[PREG_10] ¿Cuáles son las dos acciones principales que debiese emprender SENCE para que califique con nota 7 la respuesta entregada por el funcionario? <i>(Nota: Pregunta abierta)</i>		
Satisfacción general			

Muchas gracias por su tiempo, la información entregada será muy valiosa para mejorar los canales de atención de SENCE.

Cuestionario canales de atención del “sistema de atención ciudadana” (telefónica):

Introducción	<p>Buenos días/tardes,</p> <p>¿Hablo con (Nombre de encuestado)?</p>	Sí
	<p>Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.</p>	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>
	<p>Estamos realizando una encuesta de satisfacción en relación a la evaluación de la atención por medio de las distintas plataformas (Presencial, telefónica y virtual) que el SENCE pone a su disposición para realizar consultas, reclamos y sugerencias.</p> <p>¿Me podría confirmar que usted utilizó el call center de SENCE durante el año 2019?</p>	Sí
		No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>
	<p>¿Podría realizarle algunas preguntas?</p> <p>Nos sería de gran utilidad para mejorar la atención. Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.</p> <p><i>(Nota: Tiempo promedio de duración de la encuesta es 5 minutos) (Nota: Tiempo promedio de duración de la encuesta es 5 minutos)</i></p>	Sí
		No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>

1. Introducción

<p>Indicador</p>	<p>[PREG_01] ¿A través de qué medio se enteró de la existencia del call center de SENCE? (Nota: NO LEER las alternativas. Selección simple)</p>	
<p>Medio de conocimiento del Call Center de SENCE</p>	<p>a. Página web de SENCE</p>	
	<p>b. Páginas web de otros organismos de gobierno</p>	
	<p>c. Medios de comunicación (Nota: prensa escrita, canales de televisión, radio)</p>	
	<p>d. Redes sociales</p>	
	<p>e. Organismo o proveedor de capacitación</p>	
	<p>f. Actividades de SENCE (Nota: Feria laboral, etc.)</p>	
	<p>g. Municipalidad</p>	
	<p>h. Empresa o lugar de trabajo</p>	
	<p>i. Colegas/amigos/familiares</p>	
	<p>j. Otro ¿Cuál?</p>	

<p>Indicador</p>	<p>[PREG_02] Según nuestros registros, usted se comunicó con nuestro call center. En dicha oportunidad ¿cuál fue la razón por la que se comunicó con SENCE? (Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</p>	
-------------------------	---	--

Encuesta de satisfacción de canales de atención año 2019

Noviembre de 2019

Razón de la comunicación con SENCE	e. Solicitar información general sobre algún programa, o beneficio de SENCE	Pasa a [PREG_04]
	f. Consultar sobre un trámite	
	g. Realizar algún reclamo	Pasa a [PREG_04]
	h. Otro ¿Cuál?	Pasa a [PREG_04]

Indicador	[PREG_03] ¿Qué tipo de trámite requería realizar? <i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i>	
Tipo de trámite	a. Postulación	
	b. Apelación	
	c. Certificados	
	d. Consulta sobre herramientas tecnológicas (Nota: claves/plataforma/etc.)	
	e. Otro ¿Cuál?	

Indicador	[PREG_04] ¿A qué programa se vinculaba su consulta/trámite/reclamo? <i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i>	
Tipo de programa	a. Programas de capacitación (Nota: +Capaz, Oficios, BEN, Aprendices, TSP, BFCS, Becas laborales, etc.)	
	b. Subsidios al empleo (Nota: SEJ y BTM)	

	c. Franquicia Tributaria de Capacitación	
	d. Organismos de capacitación	
	e. Otro ¿Cuál?	

2. Atención general

Indicador	[PREG_05] ¿Qué tan fácil fue comunicarse con el call center de SENCE? <i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i>	
Tipo de programa	a. Muy fácil	
	b. Fácil	
	c. Difícil	
	d. Muy Difícil	
	e. NS/NR	

Indicador	[PREG_06] Pensando en su nivel de satisfacción con la respuesta otorgada por el buzón ciudadano de SENCE, y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, ¿Con que nota calificaría los siguientes atributos?		
Satisfacción con la respuesta	[PREG_06_01] Plazo en que obtuvo la respuesta final a su solicitud	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_06_02] Claridad de la respuesta	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_06_03] Precisión de la respuesta	Nota de 1 a 7	NS/NR

Encuesta de satisfacción de canales de atención año 2019

Noviembre de 2019

	[PREG_06_04] Detalle de la información recibida (completitud)	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_06_05] Amabilidad en la respuesta	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_06_06] Utilidad de la respuesta entregada	Nota de 1 a 7	NS/NR

3. Atención telefónica

Indicador	[PREG_07] Pensando en su nivel de satisfacción con el menú de atención del call center previo a la atención de un ejecutivo, en una escala de notas 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, ¿con que nota calificaría los siguientes atributos?		
Facilidad en las opciones del menú de atención y acceso a ejecutivo	[PREG_07_01] Utilidad de la información grabada (Nota: información entregada por IVR)	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_07_02] Facilidad para acceder a la atención con un ejecutivo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_07_03] Tiempo de espera en línea para ser atendido por ejecutivo	Nota de 1 a 7	NS/NR

Indicador	[PREG_08] Respecto a la evaluación que le realiza a la atención que recibió por parte del funcionario que lo atendió, y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, le solicito que califique cada uno de los siguientes aspectos de la atención:		
Atención del funcionario	[PREG_08_01] Interés por escuchar los detalles de su requerimiento	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_08_02] Cordialidad y respeto del funcionario	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_08_03] Preocupación por satisfacer su requerimiento	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_08_04] Dominio de los temas consultados	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_08_05] Claridad del lenguaje utilizado	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_08_06] Nitidez en la voz y modulación del ejecutivo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_08_07] Claridad en la línea, para escuchar al ejecutivo (Nota: ruidos o interferencias que pudieran entorpecer la atención)	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_08_08] Tiempo destinado por el ejecutivo para resolver su requerimiento	Nota de 1 a 7	NS/NR

4. Satisfacción general

Indicador	[PREG_09] Finalmente ¿Con que calificación en la misma escala de 1 a 7 le colocaría a su nivel de satisfacción con la calidad de la atención recibida por SENCE?	Nota de 1 a 7	NS/NR
Satisfacción general			

Indicador	EN CASO DE QUE LA NOTA SEA INFERIOR A 5		
	[PREG_10] ¿Cuáles son las dos acciones principales que debiese emprender SENCE para que califique con nota 7 la respuesta entregada por el funcionario? <i>(Nota: Pregunta abierta)</i>		
Satisfacción general			

Muchas gracias por su tiempo, la información entregada será muy valiosa para mejorar los canales de atención de SENCE.

Cuestionario canales de atención del “sistema de atención ciudadana” (buzón ciudadano):

Introducción	Buenos días/tardes, ¿Hablo con (Nombre de encuestado)?	Sí
	Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción en relación a la evaluación de la atención por medio de las distintas plataformas (Presencial, telefónica y virtual) que el SENCE pone a su disposición para realizar consultas, reclamos y sugerencias.	Sí
	¿Me podría confirmar que usted utilizó el canal de atención web de SENCE, Buzón Ciudadano, durante el año 2019?	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>
	¿Podría realizarle algunas preguntas?	Sí
	Nos sería de gran utilidad para mejorar la atención. Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva. <i>(Nota: Tiempo promedio de duración de la encuesta es 5 minutos)</i>	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>

1. Introducción

<p>Indicador</p>	<p>[PREG_01] ¿A través de qué medio se enteró de la existencia del Buzón Ciudadano de SENCE?</p> <p><i>(Nota: NO LEER las alternativas. Selección simple)</i></p>	
<p>Medio de conocimiento del Buzón Ciudadano de SENCE</p>	<p>a. Página web de SENCE</p>	
	<p>b. Páginas web de otros organismos de gobierno</p>	
	<p>c. Medios de comunicación (Nota: prensa escrita, canales de televisión, radio)</p>	
	<p>d. Redes sociales</p>	
	<p>e. Organismo o proveedor de capacitación</p>	
	<p>f. Actividades de SENCE (Nota: Feria laboral, etc.)</p>	
	<p>g. Municipalidad</p>	
	<p>h. Empresa o lugar de trabajo</p>	
	<p>i. Colegas/amigos/familiares</p>	
	<p>j. Otro ¿Cuál?</p>	

<p>Indicador</p>	<p>[PREG_02] Según nuestros registros, usted solicitó una atención vía web a través del Buzón Ciudadano. En dicha oportunidad ¿cuál fue la razón por la que se comunicó con SENCE?</p> <p><i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i></p>	
-------------------------	---	--

Encuesta de satisfacción de canales de atención año 2019

Noviembre de 2019

Razón de la comunicación con SENCE	a. Solicitar información general sobre algún programa, o beneficio de SENCE	Pasa a [PREG_04]
	b. Consultar sobre un trámite	
	c. Realizar algún reclamo	Pasa a [PREG_04]
	d. Otro ¿Cuál?	Pasa a [PREG_04]

Indicador	[PREG_03] ¿Qué tipo de trámite requería realizar? <i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i>	
Tipo de trámite	a. Postulación	
	b. Apelación	
	c. Certificados	
	d. Consulta sobre herramientas tecnológicas (Nota: claves/plataforma/etc.)	
	e. Otro ¿Cuál?	

Indicador	[PREG_04] ¿A qué programa se vinculaba su consulta/trámite/reclamo? <i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i>	
Tipo de programa	a. Programas de capacitación (Nota: +Capaz, Oficios, BEN, Aprendices, TSP, BFCS, Becas laborales, etc.)	
	b. Subsidios al empleo (Nota: SEJ y BTM)	

	c. Franquicia Tributaria de Capacitación	
	d. Organismos de capacitación	
	e. Otro ¿Cuál?	

2. Atención general

Indicador	[PREG_05] ¿Qué tan fácil fue comunicarse con el buzón ciudadano de SENCE? <i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i>		
Tipo de programa	a. Muy fácil		
	b. Fácil		
	c. Difícil		
	d. Muy Difícil		
	e. NS/NR		

Indicador	[PREG_06] Pensando en su nivel de satisfacción con la respuesta otorgada por el buzón ciudadano de SENCE, y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, ¿Con que nota calificaría los siguientes atributos?		
Satisfacción con la respuesta	[PREG_06_01] Plazo en que obtuvo la respuesta final a su solicitud	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_06_02] Claridad de la respuesta	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_06_03] Precisión de la respuesta	Nota de 1 a 7	NS/NR

Encuesta de satisfacción de canales de atención año 2019

Noviembre de 2019

	[PREG_06_04] Detalle de la información recibida (completitud)	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_06_05] Amabilidad en la respuesta	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_06_06] Utilidad de la respuesta entregada	Nota de 1 a 7	NS/NR

3. Atención buzón ciudadano

Indicador	[PREG_07] En cuanto al acceso al buzón ciudadano, y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, le solicito que califique cada una de las siguientes características:		
Facilidad en acceso al Buzón Ciudadano	[PREG_07_01] Facilidad para ubicar el buzón ciudadano en la web	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_07_02] Facilidad para ingresar al buzón ciudadano	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_07_03] Accesibilidad con Clave Sence, para resguardo de la información persona	Nota de 1 a 7	NS/NR

Indicador	[PREG_08] En cuanto al formulario de contacto disponible, en una escala de notas del 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, ¿con qué nota calificaría usted los siguientes aspectos?		
Facilidad en el uso del formulario de atención	[PREG_08_01] Facilidad para completar el formulario	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_08_02] Cantidad de datos solicitados en el formulario (extensión)	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_08_03] Posibilidad de adjuntar archivos para complementar su requerimiento	Nota de 1 a 7	NS/NR

4. Satisfacción general

Indicador	[PREG_09] Finalmente ¿Con que calificación en la misma escala de 1 a 7 le colocaría a su nivel de satisfacción con la calidad de la atención recibida por SENCE?	Nota de 1 a 7	NS/NR
Satisfacción general			

Indicador	EN CASO DE QUE LA NOTA SEA INFERIOR A 5		
	[PREG_10] ¿Cuáles son las dos acciones principales que debiese emprender SENCE para que califique con nota 7 la respuesta entregada desde el buzón ciudadano? <i>(Nota: Pregunta abierta)</i>		
Satisfacción general			

Muchas gracias por su tiempo, la información entregada será muy valiosa para mejorar los canales de atención de SENCE.