

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CANALES DE ATENCIÓN AÑO 2023

Subunidad de Estudios



sence



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CANALES DE ATENCIÓN

Mayo de 2024. Subunidad de Estudios

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a las personas beneficiarias de los cuatro canales de atención del SENCE disponibles durante el año 2023. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que presentan las personas atendidas respecto a la atención recibida a través del canal presencial, telefónico, web y redes sociales.

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 las personas usuarias, 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 del SENCE. La duración promedio de la encuesta fue de 5 minutos y la aplicación de las encuestas se desarrolló durante el mes de enero del año 2024, para todos los canales en cuestión.

#### 1.1 UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL

El universo de atendidos en el año 2023 alcanza a 49.759 personas, esto de acuerdo con la fuente de información utilizada correspondiente a la base de datos administrativa del programa. Del universo antes señalado, 31.386 personas atendidas forman parte del marco muestral, es decir que corresponden a potencialmente contactables.

TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN AÑO 2023

| CANAL          | UNIVERSO      | MARCO MUESTRAL |
|----------------|---------------|----------------|
| PRESENCIAL     | 9.325         | 6.824          |
| TELEFÓNICA     | 31.837        | 20.413         |
| WEB            | 8.394         | 4.029          |
| REDES SOCIALES | 203           | 120            |
| <b>TOTAL</b>   | <b>49.759</b> | <b>31.386</b>  |

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de aplicación de las encuestas.



## 1.2 MARCO UTILIZADO

A partir del proceso de aplicación de la encuesta el marco utilizado alcanza a 7.648 personas, correspondientes a aquellas que se intentó contactar durante el período de aplicación de las encuestas. El estado de aplicación sobre este marco, a partir del proceso de realización de encuestas telefónicas, se observa en la tabla n°2.

**TABLA N°2: ESTADO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN AÑO 2023.**

| ESTADO DE ENCUESTAS      | PRESENCIAL   | TELEFÓNICA   | WEB          | REDES SOCIALES |
|--------------------------|--------------|--------------|--------------|----------------|
| <b>MARCO UTILIZADO</b>   | <b>1.753</b> | <b>1.748</b> | <b>4.027</b> | <b>120</b>     |
| FINALIZADAS (F)          | 409          | 408          | 363          | 31             |
| PARCIALES (P)            | 23           | 8            | 5            | 0              |
| RECHAZADAS (R)           | 40           | 64           | 93           | 5              |
| NO CONTACTADAS (NC)      | 616          | 537          | 2.980        | 40             |
| NO CUMPLE CRITERIO (NCC) | 159          | 221          | 122          | 7              |
| NO UBICABLE (NU)         | 506          | 510          | 464          | 37             |

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de aplicación de las encuestas.

En función de los resultados de aplicación antes descritos se presentan en la tabla n°3 los principales indicadores del trabajo de campo para la muestra potencialmente elegible.

**TABLA N°3: INDICADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN AÑO 2023.**

| INDICADOR           | PRESENCIAL | TELEFÓNICA | WEB   | REDES SOCIALES |
|---------------------|------------|------------|-------|----------------|
| TASA DE RESPUESTA   | 23,3%      | 23,3%      | 9,0%  | 20,5%          |
| TASA DE CONTACTO    | 25,6%      | 27,0%      | 11,3% | 23,8%          |
| TASA DE COOPERACIÓN | 86,7%      | 85,0%      | 78,7% | 86,1%          |
| TASA DE RECHAZO     | 2,3%       | 3,7%       | 2,3%  | 3,3%           |

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de aplicación de las encuestas.

La tasa de respuesta registra la proporción de encuestas realizadas sobre el total del marco muestral utilizado.

$$Tasa\ de\ respuesta = \frac{F}{F + P + R + NC + NCC + NU}$$





La tasa de contacto muestra la proporción de casos de la muestra en que el encuestador logra hablar o tener la atención del usuario, donde finalmente puede obtener o no la encuesta.

$$Tasa\ de\ contacto = \frac{F + R}{F + P + R + NC + NCC + NU}$$

La tasa de cooperación registra la proporción de unidades muestrales encuestadas sobre todas las unidades elegibles que fueron contactadas.

$$Tasa\ de\ cooperación = \frac{F}{F + P + R}$$

Finalmente, la tasa de rechazo registra la proporción de los elementos de la muestra que rechazan completamente a participar en el estudio, sobre el total del marco muestral utilizado.

$$Tasa\ de\ rechazo = \frac{R}{F + P + R + NC + NCC + NU}$$

### 1.3 DISEÑO MUESTRAL

Considerando el marco muestral de 9.824 personas atendidas del canal presencial, 20.413 personas del canal telefónico, 4.029 personas del canal web y 120 personas de redes sociales, se estimó una muestra representativa a nivel nacional, con un nivel de confianza de un 95% y un error muestral de un 5%. La muestra estimada con los parámetros indicados anteriormente corresponde a 370 personas del canal presencial, 377 personas del canal telefónico, 351 del canal web y 92 personas de redes sociales. La muestra efectiva que se obtuvo fue de 409 beneficiarias del canal presencial, 408 del canal telefónico y 363 del canal web, lo que se traduce en errores cercanos al 5,0%, mientras que la muestra efectiva en redes sociales corresponde a 31 que da cuenta de un error muestral de 15,2%.

A partir del desarrollo del proceso de aplicación de encuesta, y producto de la contactibilidad presentada en los registros disponibles en la base de datos, en la tabla n°4 se detalla la muestra efectiva, contrastándola con la muestra estimada y el marco muestral.

**TABLA N°4: DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA A PERSONAS ATENDIDAS SEGÚN CANALES DE ATENCIÓN AÑO 2023**

| CANAL          | MARCO MUESTRAL | MUESTRA ESTIMADA | MUESTRA EFECTIVA | ERROR MUESTRAL |
|----------------|----------------|------------------|------------------|----------------|
| PRESENCIAL     | 9.824          | 370              | 409              | 4,7%           |
| TELEFÓNICA     | 20.413         | 377              | 408              | 4,8%           |
| WEB            | 4.029          | 351              | 363              | 4,9%           |
| REDES SOCIALES | 120            | 92               | 31               | 15,2%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>34.386</b>  | <b>1.189</b>     | <b>1.211</b>     | <b>2,8%</b>    |

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de aplicación de las encuestas.





## 1.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS

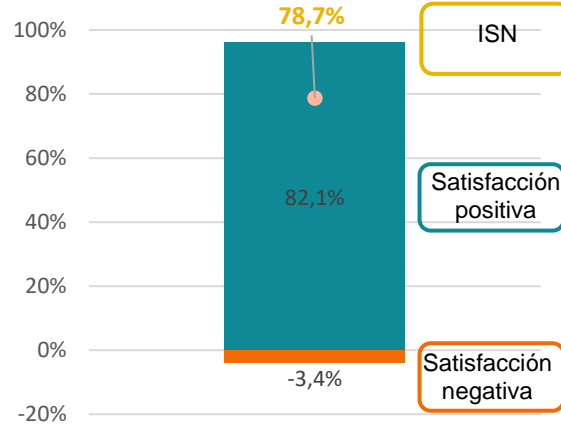
Cada cuestionario aplicado se compone por un total de cuatro apartados, compuestos por preguntas que se diferencian sólo en el tercer apartado, que permiten evaluar en específico los distintos elementos cada canal. Los apartados se detallan a continuación:

1. Introducción.
2. Atención general.
3. Atención canal:
  - 3.1 Canal presencial.
  - 3.2 Canal telefónico.
  - 3.3 Canal web.
  - 3.4 Canal redes sociales.
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, subdimensiones y variables. La fórmula empleada se detalla a continuación:

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

Los resultados que se presentarán en el informe considerarán gráficos que expondrán los siguientes porcentajes: personas beneficiarias que evalúan con nota 6 o 7, correspondiente a la satisfacción positiva, porcentaje de personas beneficiarias 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.



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, subdimensiones 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                             |



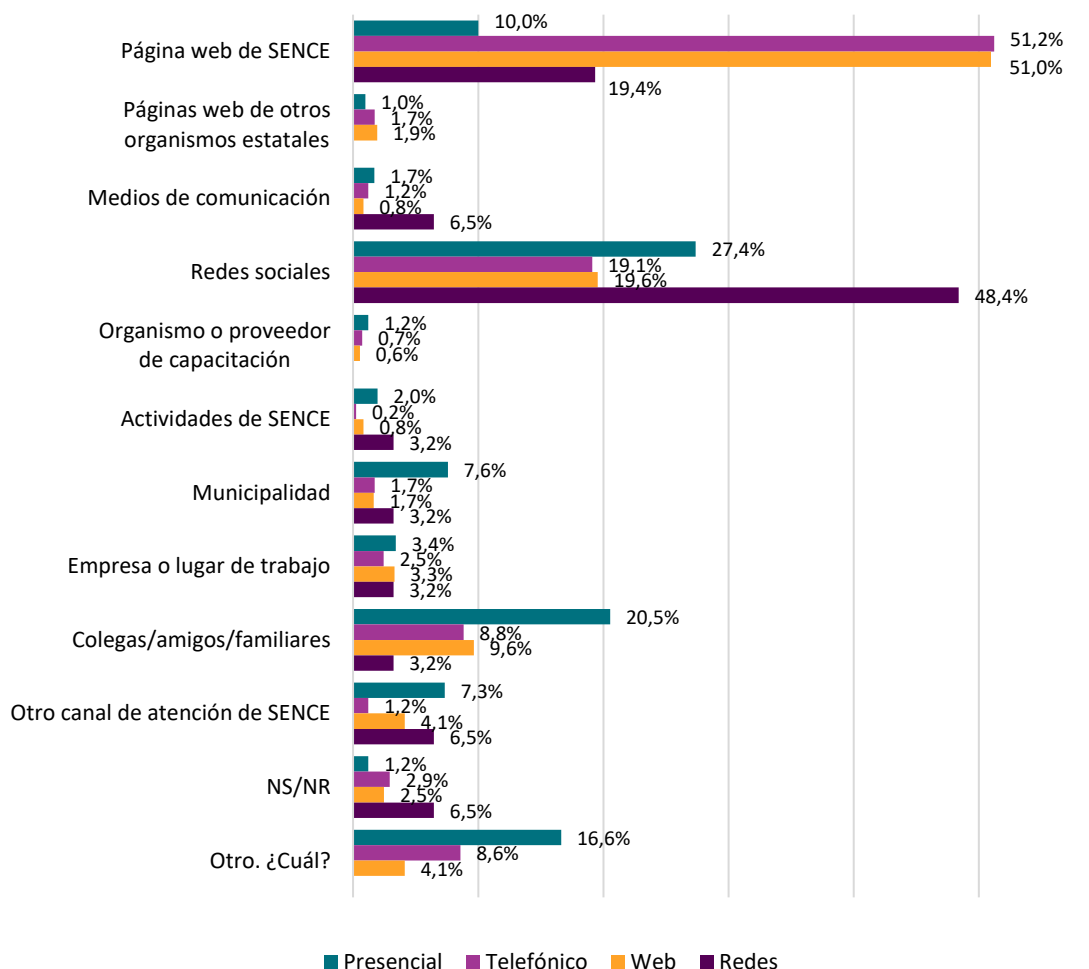
## 2. RESULTADOS

### 2.1 ANTECEDENTES

En primer lugar se consulta, para los cuatro canales de atención, por el medio a través del cual se enteraron de la existencia de SENCE y el principal corresponde a “*página web de SENCE*”, que corresponde en promedio al 32,9%, y, es señalado por el 10% de personas que utilizaron el canal presencial, el 19,4% de las redes sociales, el 51,2% el canal telefónico y el 51% el canal web.

También son relevantes las opciones “*redes sociales*” que en promedio alcanza el 28,6% y “*colegas/amigos/familiares*” con el 10,6%. En “*otro, ¿cuál?*” se encuentran medios como páginas web de otros organismos, llamados telefónicos, y correos electrónicos.

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 2023.

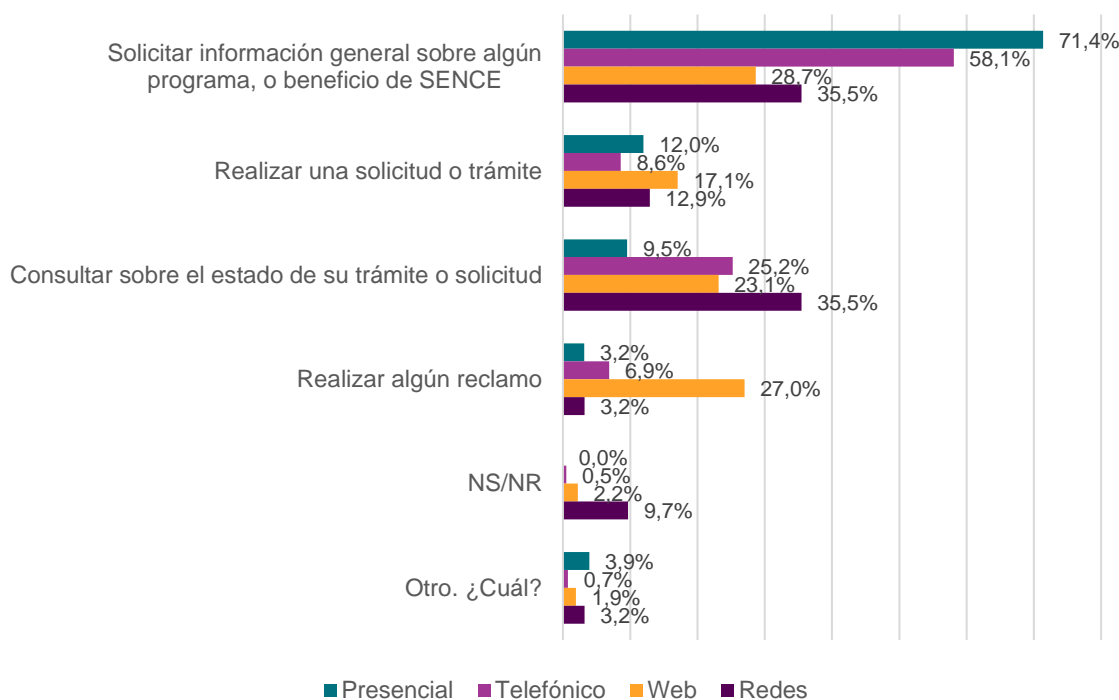


La principal razón por la que las personas atendidas que respondieron la encuesta, 48,4% del total, toman contacto con SENCE es para “solicitar información general sobre algún programa, o beneficio de SENCE”. Esta categoría concentra al 71,4% de quienes utilizaron el canal presencial y al 58,1% de quienes utilizaron el canal telefónico.

La segunda razón por la que las personas toman contacto con SENCE es “consultar sobre estado de trámite o solicitud”, 23,4%, y de acuerdo al canal de atención lo hace el 35,5% de personas que usaron las redes sociales, el 25,2% a través del canal telefónico, el 23,1% a través de la web y el 9,5% de quienes lo hacen presencialmente.

En tercer lugar, las personas toman contacto con SENCE para “realizar una solicitud o trámite” 12,6%, que corresponden al 17,1% de quienes lo hicieron por la web, al 12,9% de las redes sociales, al 12,0% de quienes lo hicieron personalmente y al 8,6% de quienes lo hicieron telefónicamente.

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 2023.

Respecto al tipo de trámite que requerían realizar las personas atendidas, se puede observar en el gráfico n°3 que en el canal telefónico la “postulación a un subsidio” es el más recurrente con un 55,8%, seguido “postulación a un programa de capacitación” con un 12,3% de las personas usuarias. En tercer lugar, está el “apoyo en la búsqueda de empleo”, que es señalado por el 8% de las personas atendidas de este canal.





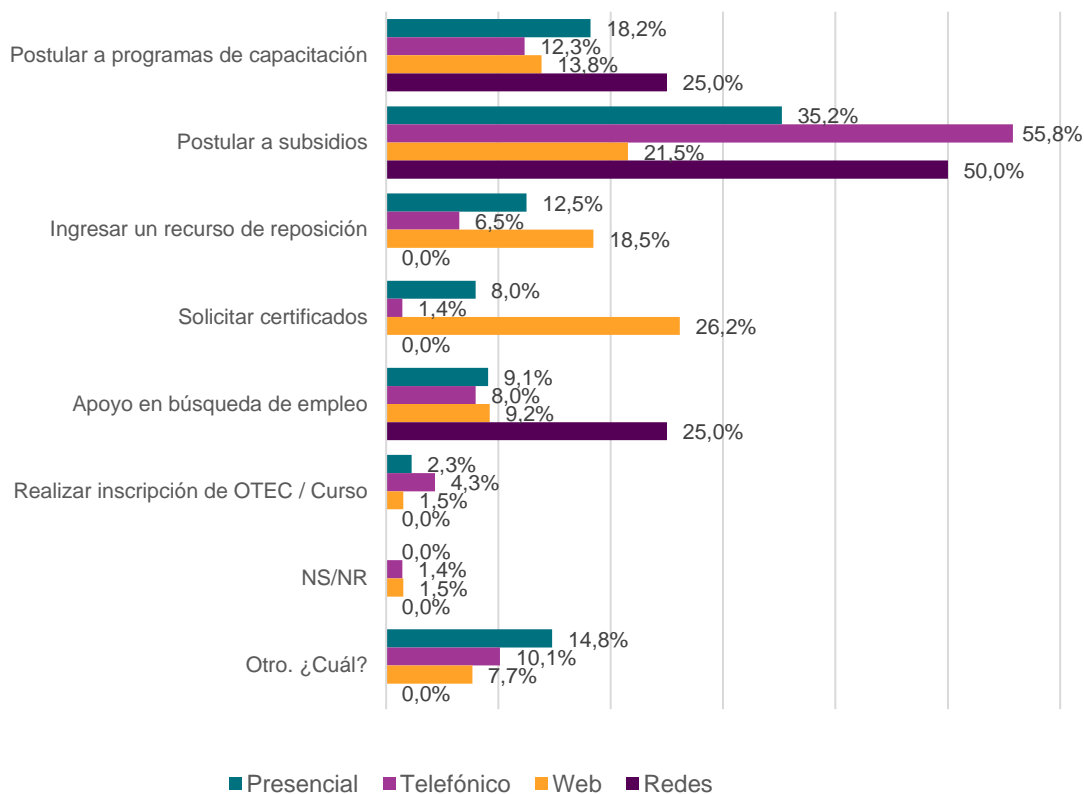


En el canal presencial, los trámites con mayor participación corresponden a “postulación a subsidios”, “postulación a programas de capacitación” y el “ingreso de recursos de reposición” 35,2%, 18,2% y 12,5% respectivamente.

El canal web es utilizado principalmente para la “solicitud de certificados”, la “postulación a subsidios” y el “ingreso de recurso de reposición” con participación de 26,2%, 21,5% y 18,5%, respectivamente.

La realización de trámites a través de redes sociales, da cuenta que el 50% de las personas lo hace “para postulación a subsidios”, y un 25% es para “postular a programas de capacitación” y el otro 25% como “apoyo a búsqueda de empleo”. Cabe señalar que el universo de personas que contestaron esta pregunta en este canal correspondió a 4 personas.

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



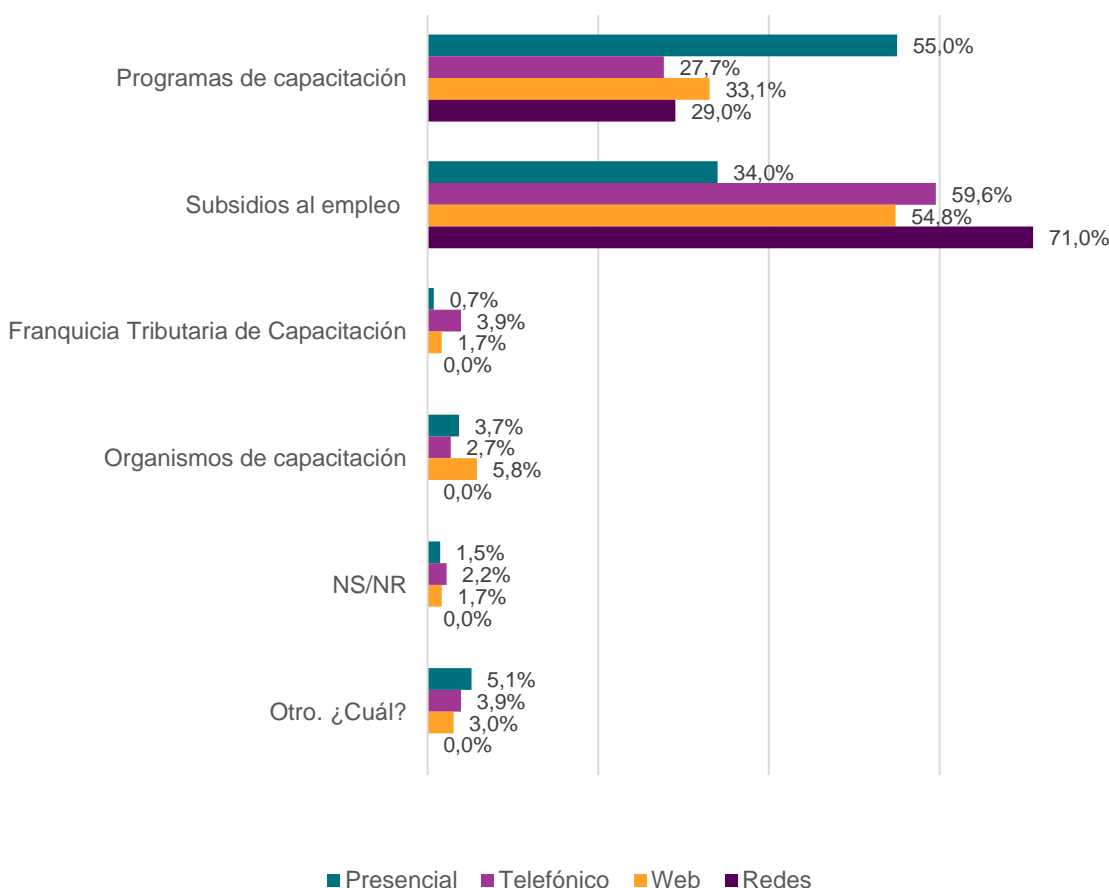
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2023.

En cuanto al programa al cual se vinculaba la consulta, trámite o reclamo, el gráfico n°4 muestra que más de la mitad de las personas de los canales telefónico, web y redes sociales los utilizó en “subsidios al empleo”, mientras que, en el canal presencial, más de la mitad de las personas atendidas estaba relacionado con “programas de capacitación”.





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 2023.

## 2.2 ATENCIÓN GENERAL

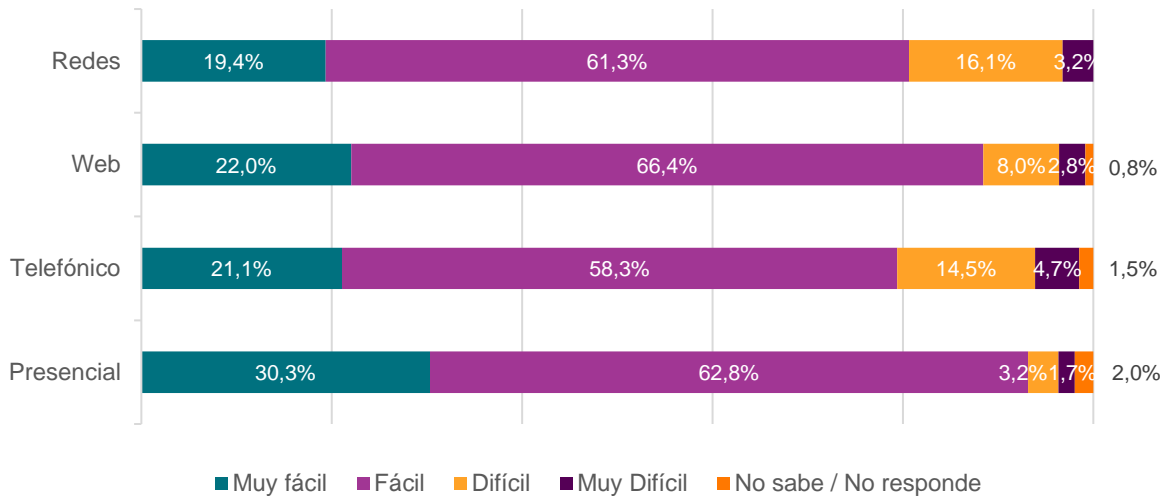
En este apartado se presentan los resultados respecto a la evaluación de la atención general recibida a través de los cuatro canales de atención.

Antes de iniciar la evaluación de los canales, se consulta a las personas atendidas por la facilidad para comunicarse con SENCE, donde la gran mayoría señala que fue fácil o muy fácil. En el caso del canal **presencial** un 93,2% de las personas usuarias indica que fue fácil o muy fácil, mientras que un 4,9% indica que fue difícil o muy difícil. Para el **canal telefónico** un 79,4% de las personas usuarias indica que fue fácil o muy fácil comunicarse con SENCE, mientras que un 19,1% indica que fue difícil o muy difícil. De las personas que optaron por el **canal web**, un 88,4% señala que comunicarse con SENCE fue fácil o muy fácil, mientras que un 10,7% señala que fue difícil o muy difícil. En las **redes sociales** encontramos que el 80,6% señala que fue fácil o muy fácil, mientras un 19,4% señala que fue difícil o muy difícil comunicarse con SENCE.





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 2023.

Ahora, respecto a la evaluación de aspectos particulares de los cuatro canales de atención, se presentan los resultados por medio del índice de satisfacción neta obtenido por cada uno de ellos, donde se puede observar que en general el canal presencial obtiene el mejor ISN con un 70,5%, seguido del canal telefónico con un 64,4%, ambos considerados como regular. El canal web y el de redes sociales presentan ISN de 45,3% y 38,7%, ambos considerados como muy negativos.

En la evaluación regular del **canal presencial** se observa que tres de los aspectos que componen esta dimensión son evaluados de forma regular, y un aspecto obtiene una evaluación positiva. Mientras que en los canales web y telefónico se presentan varios aspectos con evaluación negativa y muy negativa. Por otra parte, la evaluación regular del **canal telefónico** se puede explicar por dos aspectos evaluados como negativo, pero que tienen un ISN próximo a una categoría de mejor calificación, pero además tiene un aspecto evaluado como regular y uno como positivo. Los **canales web y redes sociales** son evaluados como negativo en los mismos tres aspectos y el aspecto con mejor evaluación alcanza un nivel regular.

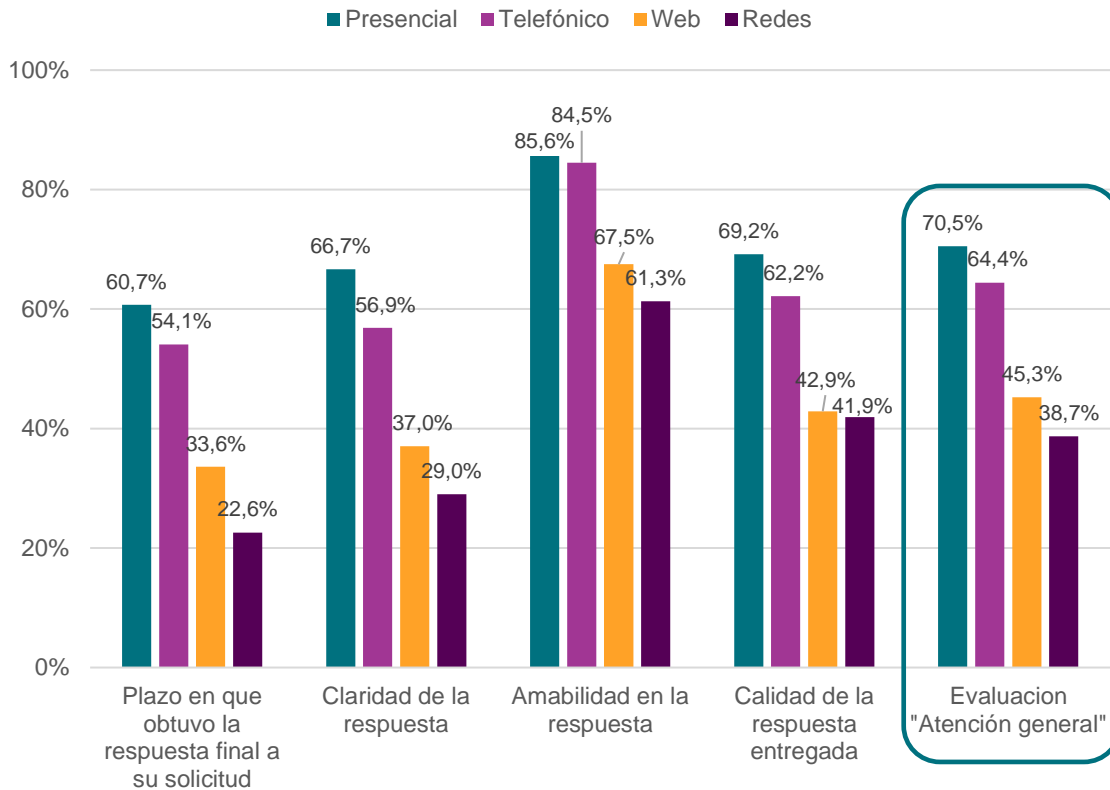
El aspecto mejor evaluado corresponde a la *“amabilidad en la respuesta”*, donde el canal presencial presenta un ISN de 85,6% y el canal telefónico un 84,5%, estos dos canales con evaluación positiva, mientras que el canal web y redes sociales alcanzan una evaluación regular con un ISN de 67,5% y 61,3% respectivamente.

El aspecto peor evaluado corresponde al *“plazo en que obtuvo la respuesta final a su solicitud”*, que en el caso del canal presencial alcanza un ISN de 60,7%, el canal telefónico un ISN de 54,1%, que corresponden a evaluación negativa, y el canal web y redes sociales que con ISN de 33,6% y 22,6%, respectivamente, obtienen evaluación muy negativa.





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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2023.

### 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 de la persona funcionaria y la infraestructura de las oficinas de atención.

Para el canal telefónico se evalúa la atención general de un o una ejecutiva y el menú de atención del call center previo a la atención del ejecutivo.

En cuanto al canal web se evalúa el acceso al buzón ciudadano y el formulario de contacto disponible en la página web de SENCE.

Por último, las redes sociales evalúan al ejecutivo al que se deriva y la red social como plataforma de contacto.





### 2.3.1 CANAL PRESENCIAL

En cuanto al canal presencial, en primer lugar, se evalúan siete aspectos de la atención de la persona funcionaria, que obtiene un ISN de 78,2% que es considerado como positivo. Los aspectos mejor evaluados corresponden a *“cordialidad y respeto”* del funcionario, la *“claridad del lenguaje utilizado”*, el *“tiempo de espera para la atención”*, el *“dominio de los temas consultados”* y *“el dominio de los temas consultados”*, que obtienen ISN de 87,9%, 85,1%, 80,6%, 78,9% y 76,4% respectivamente.

Por otra parte, los dos aspectos con peor evaluación alcanzan evaluación regular, que corresponden a la *“preocupación por satisfacer sus requerimientos”* y al *“tiempo destinado a su requerimiento”*.

**TABLA N°5: VARIABLES SUB-DIMENSIÓN “PERSONA FUNCIONARIA”**

| ASPECTOS EVALUADOS                         | ISN          | INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4) | SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7) |
|--|--------------|------------------------------|----------------------------|
| TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN          | 80,6%        | -5,7%                        | 86,3%                      |
| TIEMPO DESTINADO A SU REQUERIMIENTO        | 67,8%        | -11,1%                       | 78,8%                      |
| INTERÉS POR LOS DETALLES DEL REQUERIMIENTO | 76,4%        | -9,2%                        | 85,6%                      |
| CORDIALIDAD Y RESPETO                      | 87,9%        | -4,7%                        | 92,6%                      |
| CLARIDAD DEL LENGUAJE UTILIZADO            | 85,1%        | -5,2%                        | 90,3%                      |
| DOMINIO DE LOS TEMAS CONSULTADOS           | 78,9%        | -7,0%                        | 85,8%                      |
| PREOCUPACIÓN POR SATISFACER REQUERIMIENTOS | 70,6%        | -12,0%                       | 82,5%                      |
| <b>SUB-DIMENSIÓN "PERSONA FUNCIONARIA"</b> | <b>67,8%</b> | <b>-11,1%</b>                | <b>78,8%</b>               |

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2023.

Respecto a la infraestructura del lugar de atención presencial, se observa en tabla n°6 que ésta obtiene una evaluación general de 75% considerado regular.

De los seis aspectos que tiene esta dimensión, 3 tienen evaluación positiva: *“orden de atención”* con un ISN de 88,4%, la *“climatización del espacio físico”* con un ISN 77,2% y la *“claridad y visibilidad de la señalética”* con un ISN de 76,3%; dos aspectos tienen evaluación regular: la *“confortabilidad y comodidad de las salas de espera”* con ISN de 75% y la *“ubicación del lugar de atención”* con un ISN de 74,6%.

El único aspecto evaluado de manera negativa corresponde a *“accesos para personas en situación de discapacidad”* que obtiene un ISN de 58,6%.





**TABLA N°6: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “LUGAR DE ATENCIÓN”**

| ASPECTOS EVALUADOS                                 | ISN          | INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4) | SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7) |
|--|--------------|------------------------------|----------------------------|
| UBICACIÓN DEL LUGAR DE ATENCIÓN                    | 74,6%        | -6,2%                        | 80,8%                      |
| ORDEN DE ATENCIÓN                                  | 88,4%        | -3,3%                        | 91,7%                      |
| CONFORTABILIDAD Y COMODIDAD DE LAS SALAS DE ESPERA | 75,0%        | -6,6%                        | 81,6%                      |
| CLIMATIZACIÓN DEL ESPACIO FÍSICO                   | 77,2%        | -5,6%                        | 82,9%                      |
| CLARIDAD Y VISIBILIDAD DE LA SEÑALÉTICA            | 76,3%        | -7,4%                        | 83,7%                      |
| ACCESOS PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD | 58,6%        | -14,1%                       | 72,7%                      |
| <b>EVALUACIÓN GENERAL "LUGAR DE ATENCIÓN"</b>      | <b>75,0%</b> | <b>-7,2%</b>                 | <b>82,2%</b>               |

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2023.

### 2.3.2 CANAL TELEFÓNICO

La evaluación del canal telefónico comprende la subdimensión “menú de atención” la que tiene obtiene un ISN de 57,1% considerado negativo. Mientras que subdimensión “atención del o la ejecutiva” obtiene un ISN de 76,8% considerada como positiva.

En el caso de la evaluación del menú de atención que es la peor evaluada comprende los aspectos de *“tiempo de espera en línea para ser atendido por ejecutivo”* con ISN de 44,8%% considerado muy negativo, la *“facilidad para acceder a la atención con un ejecutivo”* que con un ISN de 59% obtiene una evaluación negativa y la *“utilidad de la información grabada”* que alcanza un ISN de 67,7%, correspondiente a una evaluación regular.

**TABLA N°8: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “MENÚ DE ATENCIÓN”**

| ASPECTOS EVALUADOS  | ISN          | INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4) | SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7) |
|---|--------------|------------------------------|----------------------------|
| UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN GRABADA                        | 67,7%        | -9,7%                        | 77,4%                      |
| FACILIDAD PARA ACCEDER A LA ATENCIÓN CON UN EJECUTIVO     | 59,0%        | -12,9%                       | 71,9%                      |
| TIEMPO DE ESPERA EN LÍNEA PARA SER ATENDIDO POR EJECUTIVO | 44,8%        | -17,4%                       | 62,2%                      |
| <b>SUB-DIMENSIÓN "MENÚ DE ATENCIÓN"</b>                   | <b>57,1%</b> | <b>-13,3%</b>                | <b>70,5%</b>               |

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2023.

En cuanto a la atención del o la ejecutiva, que comprende 8 aspectos de los cuales los mejor evaluados corresponden a *“cordialidad y respeto del funcionario”* y *“claridad del lenguaje utilizado”* que obtienen ISN de 85,7% y 84,2% respectivamente, ambos considerados positivos.





Mientras que los aspectos con menor calificación corresponden a la “preocupación por satisfacer sus requerimientos” y el “dominio de los temas consultados”, con ISN de 69,1% y 66,1%, respectivamente, que corresponde a una evaluación regular.

**TABLA N°9: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “PERSONA FUNCIONARIA”**

| ASPECTOS EVALUADOS                                  | ISN          | INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4) | SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7) |
|---|--------------|------------------------------|----------------------------|
| INTERÉS POR ESCUCHAR LOS DETALLES DEL REQUERIMIENTO | 74,6%        | -7,7%                        | 82,3%                      |
| CORDIALIDAD Y RESPETO DEL FUNCIONARIO               | 85,7%        | -5,0%                        | 90,7%                      |
| PREOCUPACIÓN POR SATISFACER SUS REQUERIMIENTOS      | 69,1%        | -11,0%                       | 80,0%                      |
| DOMINIO DE LOS TEMAS CONSULTADOS                    | 66,1%        | -11,3%                       | 77,4%                      |
| CLARIDAD DEL LENGUAJE UTILIZADO                     | 84,2%        | -4,5%                        | 88,7%                      |
| NITIDEZ EN LA VOZ Y MODULACIÓN                      | 82,6%        | -5,8%                        | 88,4%                      |
| CLARIDAD EN LA LÍNEA PARA ESCUCHAR                  | 77,3%        | -5,6%                        | 82,8%                      |
| TIEMPO DESTINADO PARA RESOLVER SU REQUERIMIENTO     | 74,5%        | -7,3%                        | 81,8%                      |
| <b>SUBDIMENSIÓN "PERSONA FUNCIONARIA"</b>           | <b>76,8%</b> | <b>-7,3%</b>                 | <b>84,0%</b>               |

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2023.

### 2.3.3 CANAL WEB

La evaluación del canal web comprende la subdimensión “buzón ciudadano” que obtiene un ISN de 75,8% que califica como positivo y el “formulario de contacto” disponible en la página web de SENCE que obtiene un ISN de 60,4%, correspondiente a una evaluación negativa.

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 89,5% considerado positivo, seguido de “facilidad para ingresar al buzón ciudadano” con 74%, y “facilidad para ubicar el buzón ciudadano” con un 64,1%, estos últimos con satisfacción regular.

**TABLA N°10: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “BUZÓN CIUDADANO”**

| ASPECTOS EVALUADOS   | ISN          | INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4) | SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7) |
|--|--------------|------------------------------|----------------------------|
| FACILIDAD PARA UBICAR EL BUZÓN CIUDADANO                                 | 64,1%        | -11,7%                       | 75,8%                      |
| FACILIDAD PARA INGRESAR AL BUZÓN CIUDADANO                               | 74,0%        | -7,2%                        | 81,2%                      |
| ACCESIBILIDAD CON CLAVE SENCE, PARA RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL | 89,5%        | -2,8%                        | 92,2%                      |
| <b>SUBDIMENSIÓN "BUZÓN CIUDADANO"</b>                                    | <b>75,8%</b> | <b>-7,2%</b>                 | <b>83,1%</b>               |

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2023.





En cuanto al formulario de contacto disponible, dos de los tres aspectos evaluados alcanzan satisfacción regular y uno negativa. Las variables con calificación regular corresponden a “cantidad de datos solicitados en el formulario (extensión)” con un ISN de 63,2% y la “facilidad para completar el formulario” con un ISN de 63%.

Mientras que el aspecto peor evaluado corresponde a la “posibilidad de adjuntar archivos para complementar su requerimiento” que obtiene un ISN de 55,1%, que como se señalaba anteriormente corresponde a un nivel de satisfacción negativo.

**TABLA N°11: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “FORMULARIO DE CONTACTO”**

| ASPECTOS EVALUADOS  | ISN          | INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4) | SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7) |
|---|--------------|------------------------------|----------------------------|
| FACILIDAD PARA COMPLETAR EL FORMULARIO                              | 63,0%        | -10,6%                       | 73,5%                      |
| CANTIDAD DE DATOS SOLICITADOS EN EL FORMULARIO (EXTENSIÓN)          | 63,2%        | -10,1%                       | 73,3%                      |
| POSIBILIDAD DE ADJUNTAR ARCHIVOS PARA COMPLEMENTAR SU REQUERIMIENTO | 55,1%        | -15,7%                       | 70,7%                      |
| <b>SUBDIMENSIÓN "FORMULARIO DE CONTACTO"</b>                        | <b>60,4%</b> | <b>-12,1%</b>                | <b>72,5%</b>               |

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2023.

### 2.3.4 REDES SOCIALES

Finalmente, en cuanto a las redes sociales, se evalúa la subdimensión que comprende la red social que obtiene un ISN de 67,8% y la atención del o la ejecutiva que obtiene un ISN de 67,7%. Ambas corresponden a una evaluación regular.

Al revisar los aspectos que componen la subdimensión “red social”, observamos que de las cuatro variables que la componen, “la privacidad de la respuesta entregada” obtiene un ISN de 79,3% que es considerada positiva; “la facilidad para ubicar la Red Social consultada” y la “facilidad para ingresar su solicitud a la Red Social consultada” que obtienen ISN de 67,7% y 71% respectivamente, corresponden a evaluación regular.

Mientras que la “facilidad para revisar la respuesta en la Red Social consultada”, que con un ISN de 53,3%, corresponde a una evaluación negativa.





**TABLA N°12: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “RED SOCIAL”**

| ASPECTOS EVALUADOS   | ISN          | INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4) | SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7) |
|--|--------------|------------------------------|----------------------------|
| LA FACILIDAD PARA UBICAR LA RED SOCIAL CONSULTADA                  | 67,7%        | -6,5%                        | 74,2%                      |
| LA FACILIDAD PARA INGRESAR SU SOLICITUD A LA RED SOCIAL CONSULTADA | 71,0%        | -9,7%                        | 80,6%                      |
| LA FACILIDAD PARA REVISAR LA RESPUESTA EN LA RED SOCIAL CONSULTADA | 53,3%        | -16,7%                       | 70,0%                      |
| LA PRIVACIDAD DE LA RESPUESTA ENTREGADA                            | 79,3%        | -3,4%                        | 82,8%                      |
| <b>SUBDIMENSIÓN "RED SOCIAL"</b>                                   | <b>71,5%</b> | <b>-7,3%</b>                 | <b>78,8%</b>               |

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2023.

En cuanto a la atención del o la ejecutiva, ésta comprende 8 aspectos de los cuales uno, *“la cordialidad y respeto del ejecutivo/a”* es evaluado de manera excelente con un ISN de 93,3% y otro, es evaluado de forma positiva, *“la claridad del lenguaje utilizado”*, con un ISN de 80%.

Tres de los aspectos de esta subdimensión obtienen evaluación regular: *“la preocupación por resolver su requerimiento”*, *“la personalización de la respuesta entregada”* y *“el dominio de los temas consultados”* con ISN de 73,3%, 70% y 63,3% respectivamente.

Finalmente hay tres aspectos evaluados de forma negativa: *“la información y orientación sobre los contenidos del sitio web www.sence.cl”*, *“la correcta derivación de su solicitud”* y *“el seguimiento y cierre de su solicitud”* con ISN de 56,7%, 53,3% y 51,7%, respectivamente.

**TABLA N°13: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “PERSONA FUNCIONARIA”**

| ASPECTOS EVALUADOS   | ISN          | INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4) | SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7) |
|--|--------------|------------------------------|----------------------------|
| LA CORDIALIDAD Y RESPETO DEL EJECUTIVO/A                                     | 93,3%        | 0,0%                         | 93,3%                      |
| LA PREOCUPACIÓN POR RESOLVER SU REQUERIMIENTO                                | 73,3%        | -10,0%                       | 83,3%                      |
| EL DOMINIO DE LOS TEMAS CONSULTADOS  | 63,3%        | -10,0%                       | 73,3%                      |
| LA CLARIDAD DEL LENGUAJE UTILIZADO   | 80,0%        | -3,3%                        | 83,3%                      |
| LA PERSONALIZACIÓN DE LA RESPUESTA ENTREGADA                                 | 70,0%        | -10,0%                       | 80,0%                      |
| LA CORRECTA DERIVACIÓN DE SU SOLICITUD                                       | 53,3%        | -16,7%                       | 70,0%                      |
| EL SEGUIMIENTO Y CIERRE DE SU SOLICITUD                                      | 51,7%        | -20,7%                       | 72,4%                      |
| LA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN SOBRE LOS CONTENIDOS DEL SITIO WEB WWW.SENCE.CL | 56,7%        | -13,3%                       | 70,0%                      |
| <b>SUBDIMENSIÓN "PERSONA FUNCIONARIA"</b>                                    | <b>76,8%</b> | <b>-7,3%</b>                 | <b>84,0%</b>               |

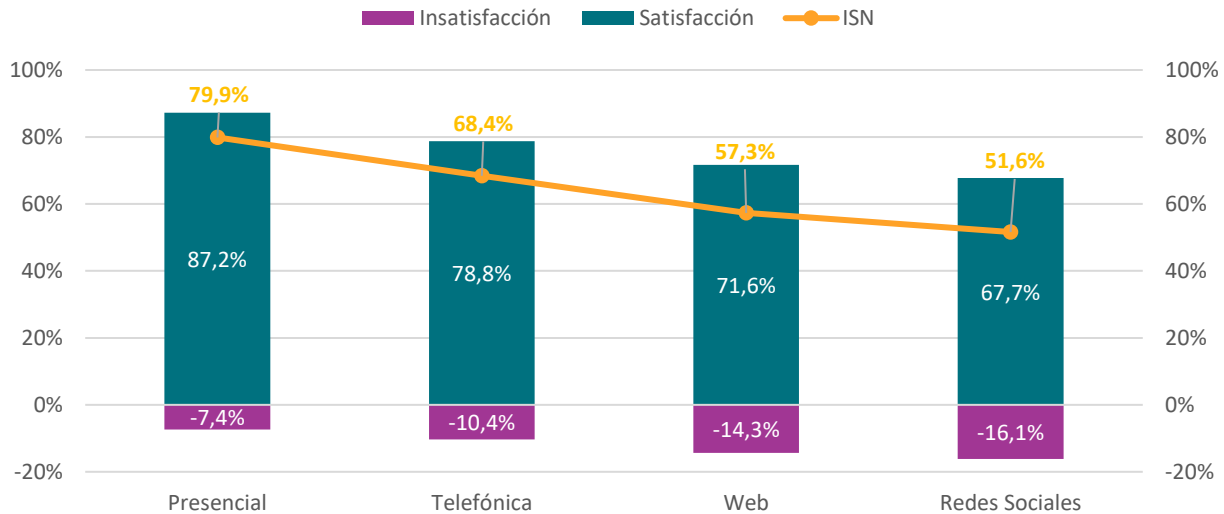
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2023.



## 2.4 SATISFACCIÓN GENERAL

Finalmente se evalúa la satisfacción general de cada canal de atención, donde los relacionados con instrumentos digitales obtienen evaluaciones negativas, con ISN de 51,6% el de redes sociales y 57,3% el del canal web. El canal telefónico obtiene una evaluación regular, con un ISN de 68,4% y, el canal mejor evaluado es el presencial que con un ISN de 79,9%, que corresponde a una evaluación positiva.

**GRÁFICO N°7: ¿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 2023.

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 empático y mejorar la información entregada. Para el canal telefónico surgen aspectos como: dominio de los procedimientos y coordinación de las respuestas entregadas. En el canal web los aspectos mencionados corresponden a: tiempo de respuesta sea más oportuna, accesibilidad al buzón ciudadano y respuestas menos protocolares. Mientras que en el canal redes sociales los aspectos indicados corresponden a: mayor rapidez en las respuestas, mayor claridad de las respuestas y facilidad de las mismas.





### 3. ANEXOS

#### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN CANALES DE ATENCIÓN (PRESENCIAL):

|                     |   |   |
|---------------------|---|---|
| <b>Introducción</b> | <p>Buenos días/tardes,<br/><b>¿Hablo con (Nombre de encuestado)?</b><br/>Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.</p>   | Sí  |
|                     |   | No<br><i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por contestar este llamado”)</i> |
|                     | <p>Estamos realizando una breve encuesta de satisfacción en relación a la evaluación de la atención por medio de las distintas plataformas (canal presencial) que el SENCE pone a su disposición para realizar solicitudes, sugerencias, reclamos y trámites.</p> <p><b>¿Me podría confirmar que usted acudió a una oficina de SENCE durante el año 2023?</b></p> | Sí  |
|                     |   | No<br><i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por contestar este llamado”)</i> |
|                     | <p><b>¿Podría realizarle algunas preguntas?</b><br/>Nos sería de gran utilidad para mejorar la atención. Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.<br/><i>(Nota: Tiempo promedio de duración de la encuesta es 5 minutos)</i></p>   | Sí  |
|                     |   | No<br><i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por contestar este llamado”)</i> |





## 1. INTRODUCCIÓN

**[PREG\_01]** ¿Cómo se enteró de la existencia de las oficinas de Atención Ciudadana de SENCE?

(Nota: NO LEER las alternativas. Selección simple)

|  |  |
|--|--|
| a. Página web de SENCE   |  |
| b. Páginas web de otros organismos estatales                                   |  |
| c. Medios de comunicación (Nota: prensa escrita, canales de televisión, radio) |  |
| d. Redes sociales  |  |
| e. Organismo o proveedor de capacitación                                       |  |
| f. Actividades de SENCE (Nota: Feria laboral, etc.)                            |  |
| g. Municipalidad   |  |
| h. Empresa o lugar de trabajo  |  |
| i. Colegas/amigos/familiares   |  |
| j. Otro canal de atención de SENCE   |  |
| k. Otro ¿Cuál?   |  |

**[PREG\_02]** ¿Qué lo motivó a acudir a la oficina de SENCE?

(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)

|   |                         |
|---|-------------------------|
| a. Solicitar información general sobre algún programa, o beneficio de SENCE | <b>Pasa a [PREG_04]</b> |
| b. Realizar una solicitud o trámite   |                         |
| c. Consultar sobre el estado de su trámite o solicitud                      |                         |
| d. Realizar algún reclamo   | <b>Pasa a [PREG_04]</b> |
| e. Otro ¿Cuál?  | <b>Pasa a [PREG_04]</b> |



|  |  |
|--|--|
| <p><b>[PREG_03]</b> ¿Qué tipo de trámite o solicitud necesitaba realizar?</p> <p>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</p> |  |
| a. Postular a programas de capacitación  |  |
| b. Postular a subsidios  |  |
| c. Ingresar un recurso de reposición (ex apelación, solicitud de evaluación por no pago)   |  |
| d. Solicitar certificado   |  |
| e. Apoyo en búsqueda de empleo   |  |
| f. Realizar inscripción de OTEC / Curso  |  |
| g. Otro ¿Cuál?   |  |

|  |  |
|--|--|
| <p><b>[PREG_04]</b> ¿A qué programa se vinculaba su solicitud/trámite/reclamo?</p> <p>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</p>  |  |
| a. Programas de capacitación (Nota: Fórmate para el Trabajo, Despega MIPE, Reinvéntate, Talento Digital, Formación en el Puesto de Trabajo, TSP, BFCS, Becas laborales, etc.)                  |  |
| b. Subsidios al empleo (Nota: Subsidio al Empleo Joven, Bono al Trabajo de la Mujer, Subsidios al empleo: línea regresa, contrata, Protege Apoya, Subsidio al Nuevo Empleo, IFE Laboral Apoya) |  |
| c. Franquicia Tributaria de Capacitación   |  |
| d. Organismos de capacitación  |  |
| e. Otro ¿Cuál?   |  |



## 2. ATENCIÓN GENERAL

|  |                                 |          |
|--|---------------------------------|----------|
| <b>[PREG_05]</b> ¿Qué tan fácil fue acceder a la atención presencial de SENCE?<br><i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i> |                                 |          |
| a. Muy fácil   | <b>Pasa</b><br><b>[PREG_07]</b> | <b>a</b> |
| b. Fácil   | <b>Pasa</b><br><b>[PREG_07]</b> | <b>a</b> |
| c. Difícil   |                                 |          |
| d. Muy Difícil   |                                 |          |
| e. NS/NR   | <b>Pasa</b><br><b>[PREG_07]</b> | <b>a</b> |

|  |
|--|
| <b>[PREG_06]</b> ¿Por qué fue difícil o muy difícil comunicarse con el centro de llamados de SENCE?<br><i>(Nota: Pregunta abierta)</i> |
|  |

|   |               |       |
|---|---------------|-------|
| <b>[PREG_07]</b> Pensando en su nivel de satisfacción sobre la respuesta otorgada por la atención presencial de SENCE, y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, ¿Con que nota calificaría...? |               |       |
| <b>[PREG_07_01]</b> El plazo en que obtuvo la respuesta final a su solicitud  | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_07_02]</b> La claridad de la respuesta   | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_07_03]</b> La amabilidad en la atención  | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_07_04]</b> La calidad de la respuesta entregada  | Nota de 1 a 7 | NS/NR |



### 3. ATENCIÓN PRESENCIAL

**[PREG\_08]** Respecto al funcionario/a que le atendió presencialmente, y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, califique cada uno de los siguientes aspectos de la atención:

|  |               |       |
|--|---------------|-------|
| <b>[PREG_08_01]</b> El tiempo de espera para la atención                     | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_08_02]</b> El tiempo destinado a resolver su requerimiento          | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_08_03]</b> El interés por escuchar los detalles de su requerimiento | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_08_04]</b> La cordialidad y respeto del funcionario/a               | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_08_05]</b> La claridad del lenguaje utilizado                       | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_08_06]</b> El dominio de los temas consultados                      | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_08_07]</b> La preocupación por resolver sus requerimientos          | Nota de 1 a 7 | NS/NR |

**[PREG\_09]** 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.

|  |               |       |
|--|---------------|-------|
| <b>[PREG_09_01]</b> La ubicación del lugar de atención   | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_09_02]</b> El orden de atención   | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_09_03]</b> La confortabilidad y comodidad de las salas de espera                      | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_09_04]</b> La climatización del espacio físico (Nota: ventilación, calefacción, etc.) | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_09_05]</b> La claridad y visibilidad de la señalética                                 | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_09_06]</b> Los accesos para personas en situación de discapacidad                     | Nota de 1 a 7 | NS/NR |



#### 4. SATISFACCIÓN GENERAL

|   |               |       |
|---|---------------|-------|
| <b>[PREG_10]</b> Finalmente, y en la misma escala de 1 a 7, ¿Con que nota evaluaría la calidad de la atención entregada en la oficina de SENCE? | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
|---|---------------|-------|

#### EN CASO DE QUE LA NOTA SEA INFERIOR A 5

**[PREG\_11]** Señale dos aspectos que debiese mejorar SENCE para que califique con nota 6 o 7 a la atención entregada en la oficina presencial.  
(Nota: Pregunta abierta)

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





**CUESTIONARIO CANALES DE ATENCIÓN (TELEFÓNICA):**

|                     |  |  |
|---------------------|--|--|
| <b>Introducción</b> | <p>Buenos días/tardes,<br/> <b>¿Hablo con (Nombre de encuestado)?</b><br/>                 Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.</p>  | Sí   |
|                     |  | No<br>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona <b>“muchas gracias por contestar este llamado”</b> ) |
|                     | <p>Estamos realizando una breve encuesta de satisfacción en relación a la evaluación de la atención por medio de las distintas plataformas (telefónica) que el SENCE pone a su disposición para realizar consultas, reclamos y sugerencias.</p>                        | Sí   |
|                     | <p><b>¿Me podría confirmar que usted utilizó el centro de llamados de SENCE *8010 durante el año 2023?</b></p>   | No<br>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona <b>“muchas gracias por contestar este llamado”</b> ) |
|                     | <p><b>¿Podría realizarle algunas preguntas?</b><br/>                 Nos sería de gran utilidad para mejorar la atención. Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.<br/>                 (Nota: Tiempo promedio de duración de la encuesta es 5 minutos)</p> | Sí   |
|                     |  | No<br>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona <b>“muchas gracias por contestar este llamado”</b> ) |





## 1. INTRODUCCIÓN

|  |  |
|--|--|
| <b>[PREG_01]</b> ¿Cómo se enteró de la existencia del centro de llamados de SENCE? |  |
| <i>(Nota: NO LEER las alternativas. Selección simple)</i>                          |  |
| a. Página web de SENCE   |  |
| b. Páginas web de otros organismos estatales                                       |  |
| c. Medios de comunicación (Nota: prensa escrita, canales de televisión, radio)     |  |
| d. Redes sociales  |  |
| e. Organismo o proveedor de capacitación   |  |
| f. Actividades de SENCE (Nota: Feria laboral, etc.)                                |  |
| g. Municipalidad   |  |
| h. Empresa o lugar de trabajo  |  |
| i. Colegas/amigos/familiares   |  |
| j. Otro canal de atención de SENCE   |  |
| k. Otro ¿Cuál?   |  |

|   |                         |
|---|-------------------------|
| <b>[PREG_02]</b> ¿Qué lo motivó a contactar al centro de llamados de SENCE? |                         |
| <i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i>                      |                         |
| a. Solicitar información general sobre algún programa, o beneficio de SENCE | <b>Pasa a [PREG_04]</b> |
| b. Realizar una solicitud o trámite   |                         |
| c. Consultar sobre el estado de su trámite o solicitud                      |                         |
| d. Realizar algún reclamo   | <b>Pasa a [PREG_04]</b> |
| e. Otro ¿Cuál?  | <b>Pasa a [PREG_04]</b> |





|  |  |
|--|--|
| <b>[PREG_03]</b> ¿Qué tipo de trámite o solicitud necesitaba realizar?                   |  |
| <i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i>                                   |  |
| a. Postular a programas de capacitación  |  |
| b. Postular a subsidios  |  |
| c. Ingresar un recurso de reposición (ex apelación, solicitud de evaluación por no pago) |  |
| d. Solicitar certificados  |  |
| e. Apoyo en búsqueda de empleo   |  |
| f. Realizar inscripción de OTEC / Curso  |  |
| g. Otro ¿Cuál?   |  |

|   |  |
|---|--|
| <b>[PREG_04]</b> ¿A qué programa se vinculaba su consulta/trámite/reclamo?  |  |
| <i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i>  |  |
| a. Programas de capacitación (Nota: Fórmate para el Trabajo, Despega MIPE, Reinvéntate, Talento Digital, Formación en el Puesto de Trabajo, TSP, BFCS, Becas laborales, etc.)             |  |
| b. Subsidios al empleo (Nota: Subsidio al Empleo Joven, Bono al Trabajo de la Mujer, Subsidios al empleo: línea regresa, contrata, Protege, Apoya, Subsidio al Nuevo Empleo, IFE Laboral) |  |
| c. Franquicia Tributaria de Capacitación  |  |
| d. Organismos de capacitación   |  |
| e. Otro ¿Cuál?  |  |





## 2. ATENCIÓN GENERAL

**[PREG\_05]** ¿Qué tan fácil fue comunicarse con el centro de llamados de SENCE?

(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)

|                |                         |
|----------------|-------------------------|
| a. Muy fácil   | <b>Pasa a [PREG_07]</b> |
| b. Fácil       | <b>Pasa a [PREG_07]</b> |
| c. Difícil     |                         |
| d. Muy difícil |                         |
| e. NS/NR       | <b>Pasa a [PREG_07]</b> |

**[PREG\_06]** ¿Por qué fue difícil o muy difícil comunicarse con el centro de llamados de SENCE?  
(Nota: *Pregunta abierta*)

|  |
|--|
|  |
|--|

**[PREG\_07]** Pensando en su nivel de satisfacción con la respuesta otorgada por la atención telefónica de SENCE, y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿Con que nota calificaría usted...?

|  |               |       |
|--|---------------|-------|
| <b>[PREG_07_01]</b> El plazo en que obtuvo la respuesta final a su solicitud | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_07_02]</b> La claridad de la respuesta                              | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_07_03]</b> La amabilidad en la atención                             | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_07_04]</b> La calidad de la respuesta entregada                     | Nota de 1 a 7 | NS/NR |





### 3. ATENCIÓN TELEFÓNICA

|   |               |       |
|---|---------------|-------|
| <b>[PREG_08]</b> Respecto del ejecutivo/a que lo atendió telefónicamente, y utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, califique cada uno de los siguientes aspectos de la atención: |               |       |
| <b>[PREG_08_01]</b> La utilidad de la información grabada (Nota: información entregada por IVR)   | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_08_02]</b> La facilidad para acceder a la atención con un ejecutivo/a  | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_08_03]</b> El tiempo de espera en línea para ser atendido por ejecutivo/a  | Nota de 1 a 7 | NS/NR |

|  |               |       |
|--|---------------|-------|
| <b>[PREG_09]</b> Respecto al ejecutivo/a que le atendió telefónicamente, y utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, califique cada uno de los siguientes aspectos de la atención: |               |       |
| <b>[PREG_09_01]</b> El interés por escuchar los detalles de su requerimiento   | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_09_02]</b> La cordialidad y respeto del ejecutivo/a   | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_09_03]</b> La preocupación por resolver su requerimiento  | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_09_04]</b> El dominio de los temas consultados  | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_09_05]</b> La claridad del lenguaje utilizado   | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_09_06]</b> La nitidez en la voz y modulación del ejecutivo/a  | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_09_07]</b> La claridad del audio, para escuchar al ejecutivo/a (Nota: ruidos o interferencias que pudieran entorpecer la atención)  | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_09_08]</b> El tiempo destinado por el ejecutivo/a para resolver su requerimiento  | Nota de 1 a 7 | NS/NR |

#### 4. SATISFACCIÓN GENERAL

|   |               |       |
|---|---------------|-------|
| <b>[PREG_10]</b> Finalmente, y en la misma escala de 1 a 7, ¿Con que nota evaluaría la calidad de la atención entregada por el canal telefónico de SENCE? | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
|---|---------------|-------|

#### EN CASO DE QUE LA NOTA SEA INFERIOR A 5

**[PREG\_11]** Señale dos aspectos que debiese mejorar SENCE para que califique con nota 6 o 7 a la atención entregada en el centro de llamados.

*(Nota: Pregunta abierta)*

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



## CUESTIONARIO CANALES DE ATENCIÓN (BUZÓN CIUDADANO):

|                     |  |   |
|---------------------|--|---|
| <b>Introducción</b> | <p>Buenos días/tardes,<br/><b>¿Hablo con (<i>Nombre de encuestado</i>)?</b><br/>Mi nombre es (<i>Nombre de encuestador</i>), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.</p>  | Sí  |
|                     |  | No<br><br><i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por contestar este llamado”)</i> |
|                     | <p>Estamos realizando una breve encuesta de satisfacción en relación a la evaluación de la atención por medio de las distintas plataformas (buzón ciudadano) que el SENCE pone a su disposición para realizar solicitudes, reclamos, trámites y sugerencias.<br/><br/><b>¿Me podría confirmar que usted utilizó el canal de Buzón Ciudadano, ¿durante el año 2023?</b></p> | Sí  |
|                     |  | No<br><br><i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por contestar este llamado”)</i> |
|                     | <p><b>¿Podría realizarle algunas preguntas?</b><br/>Nos sería de gran utilidad para mejorar la atención. Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.<br/><i>(Nota: Tiempo promedio de duración de la encuesta es 5 minutos)</i></p>  | Sí  |
|                     |  | No<br><br><i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por contestar este llamado”)</i> |





## 1. INTRODUCCIÓN

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

|  |                         |
|--|-------------------------|
| <p><b>[PREG_02]</b> Según nuestro sistema, usted se comunicó con SENCE a través del Buzón Ciudadano. En dicha oportunidad ¿cuál fue la razón?</p> <p>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</p> |                         |
| a. Solicitar información general sobre algún programa, o beneficio de SENCE  | <b>Pasa [PREG_04] a</b> |
| b. Realizar una solicitud o trámite  |                         |
| c. Consultar sobre el estado de su trámite o solicitud   |                         |
| d. Realizar algún reclamo  | <b>Pasa [PREG_04] a</b> |
| e. Otro ¿Cuál?   | <b>Pasa [PREG_04] a</b> |





|  |  |
|--|--|
| <b>[PREG_03]</b> ¿Qué tipo de trámite o solicitud necesitaba realizar?                   |  |
| <i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i>                                   |  |
| a. Postular a programas de capacitación  |  |
| b. Postular a subsidios  |  |
| c. Ingresar un recurso de reposición (ex apelación, solicitud de evaluación por no pago) |  |
| d. Solicitar certificados  |  |
| e. Apoyo en búsqueda de empleo   |  |
| f. Realizar inscripción de OTEC / Curso  |  |
| g. Otro ¿Cuál?   |  |

|   |  |
|---|--|
| <b>[PREG_04]</b> ¿A qué programa se vinculaba su solicitud/trámite/reclamo?   |  |
| <i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i>  |  |
| a. Programas de capacitación (Nota: Fórmate para el Trabajo, Despega MIPE, Reinvéntate, Talento Digital, Formación en el Puesto de Trabajo, TSP, BFCS, Becas laborales, etc.)             |  |
| b. Subsidios al empleo (Nota: Subsidio al Empleo Joven, Bono al Trabajo de la Mujer, Subsidios al empleo: línea regresa, contrata, Protege, Apoya, Subsidio al Nuevo Empleo, IFE Laboral) |  |
| c. Franquicia Tributaria de Capacitación  |  |
| d. Organismos de capacitación   |  |
| e. Otro ¿Cuál?  |  |



## 2. ATENCIÓN GENERAL

**[PREG\_05]** ¿Qué tan fácil fue comunicarse a través del buzón ciudadano de SENCE?

(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)

|                |                         |
|----------------|-------------------------|
| a. Muy fácil   | <b>Pasa a [PREG_07]</b> |
| b. Fácil       | <b>Pasa a [PREG_07]</b> |
| c. Difícil     |                         |
| d. Muy difícil |                         |
| e. NS/NR       | <b>Pasa a [PREG_07]</b> |

**[PREG\_06]** ¿Por qué fue difícil o muy difícil comunicarse?

(Nota: Pregunta abierta)

|  |
|--|
|  |
|--|

**[PREG\_07]** Pensando en su nivel de satisfacción sobre la respuesta otorgada por la atención del 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 usted...?

|   |               |       |
|---|---------------|-------|
| <b>[PREG_07_01]</b> Plazo en que obtuvo la respuesta final a su solicitud | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_07_02]</b> Claridad de la respuesta                              | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_07_03]</b> Amabilidad en la respuesta                            | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_07_04]</b> Utilidad de la respuesta entregada                    | Nota de 1 a 7 | NS/NR |



### 3. ATENCIÓN BUZÓN CIUDADANO

**[PREG\_08]** 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:

|  |               |       |
|--|---------------|-------|
| <b>[PREG_08_01]</b> La facilidad para ubicar el buzón ciudadano en la web                                | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_08_02]</b> La facilidad para ingresar al buzón ciudadano  | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_08_03]</b> La accesibilidad con Clave Única o Clave Tributaria para resguardo de la información | Nota de 1 a 7 | NS/NR |

**[PREG\_09]** En cuanto al formulario de atención del buzón ciudadano y 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?

|  |               |       |
|--|---------------|-------|
| <b>[PREG_09_01]</b> La facilidad para completar el formulario                          | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_09_02]</b> La cantidad de datos solicitados en el formulario (extensión)      | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_09_03]</b> La sección para adjuntar archivos que complemente su requerimiento | Nota de 1 a 7 | NS/NR |





#### 4. SATISFACCIÓN GENERAL

|  |               |       |
|--|---------------|-------|
| <b>[PREG_10]</b> Finalmente, y en la misma escala de 1 a 7, ¿Con que nota evaluaría la calidad de la atención entregada por el buzón ciudadano de SENCE? | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
|--|---------------|-------|

#### EN CASO DE QUE LA NOTA SEA INFERIOR A 5

**[PREG\_11]** Señale dos aspectos que debiese mejorar SENCE para que califique con nota 6 o 7 a la atención entregada por el buzón ciudadano.

*(Nota: Pregunta abierta)*

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



**CUESTIONARIO CANALES DE ATENCIÓN (REDES SOCIALES):**

|                     |  |   |
|---------------------|--|---|
| <b>Introducción</b> | <p>Buenos días/tardes,<br/><b>¿Hablo con (Nombre de encuestado)?</b><br/>Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.</p>  | Sí  |
|                     |  | No<br><br><i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por contestar este llamado”)</i> |
|                     | <p>Estamos realizando una breve encuesta de satisfacción en relación a la evaluación de la atención por medio de las distintas plataformas (redes sociales) que el SENCE pone a su disposición para realizar solicitudes, reclamos, trámites y sugerencias.<br/><br/><b>¿Me podría confirmar que usted utilizó el canal de Redes Sociales, ¿durante el año 2023?</b></p> | Sí  |
|                     |  | No<br><br><i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por contestar este llamado”)</i> |
|                     | <p><b>¿Podría realizarle algunas preguntas?</b><br/>Nos sería de gran utilidad para mejorar la atención. Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.<br/><i>(Nota: Tiempo promedio de duración de la encuesta es 5 minutos)</i></p>  | Sí  |
|                     |  | No<br><br><i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por contestar este llamado”)</i> |





## 1. INTRODUCCIÓN

|   |  |
|---|--|
| <b>[PREG_01]</b> ¿Cómo se enteró de la existencia de las Redes Sociales de SENCE? |  |
| <i>(Nota: NO LEER las alternativas. Selección simple)</i>                         |  |
| a. Página web de SENCE  |  |
| b. Páginas web de otros organismos estatales                                      |  |
| c. Medios de comunicación (Nota: prensa escrita, canales de televisión, radio)    |  |
| d. Redes sociales   |  |
| e. Organismo o proveedor de capacitación  |  |
| f. Actividades de SENCE (Nota: Feria laboral, etc.)                               |  |
| g. Municipalidad  |  |
| h. Empresa o lugar de trabajo   |  |
| i. Colegas/amigos/familiares  |  |
| j. Otro canal de atención de SENCE  |  |
| k. Otro ¿Cuál?  |  |

|  |                         |
|--|-------------------------|
| <b>[PREG_02]</b> Según nuestro sistema, usted se comunicó con SENCE a través de Redes Sociales. En dicha oportunidad ¿cuál fue la razón? |                         |
| <i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i>   |                         |
| a. Solicitar información general sobre algún programa, o beneficio de SENCE  | <b>Pasa a [PREG_04]</b> |
| b. Realizar una solicitud o trámite  |                         |
| c. Consultar sobre el estado de su trámite o solicitud   |                         |
| d. Realizar algún reclamo  | <b>Pasa a [PREG_04]</b> |
| e. Otro ¿Cuál?   | <b>Pasa a [PREG_04]</b> |



|  |  |
|--|--|
| <b>[PREG_03]</b> ¿Qué tipo de trámite o solicitud necesitaba realizar?                   |  |
| <i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i>                                   |  |
| a. Postular a programas de capacitación  |  |
| b. Postular a subsidios  |  |
| c. Ingresar un recurso de reposición (ex apelación, solicitud de evaluación por no pago) |  |
| d. Solicitar certificados  |  |
| e. Apoyo en búsqueda de empleo   |  |
| f. Realizar inscripción de OTEC / Curso  |  |
| g. Otro ¿Cuál?   |  |

|   |  |
|---|--|
| <b>[PREG_04]</b> ¿A qué programa se vinculaba su solicitud/trámite/reclamo?   |  |
| <i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i>  |  |
| a. Programas de capacitación (Nota: Fórmate para el Trabajo, Despega MIPE, Reinvéntate, Talento Digital, Formación en el Puesto de Trabajo, TSP, BFCS, Becas laborales, etc.)             |  |
| b. Subsidios al empleo (Nota: Subsidio al Empleo Joven, Bono al Trabajo de la Mujer, Subsidios al empleo: línea regresa, contrata, Protege, Apoya, Subsidio al Nuevo Empleo, IFE Laboral) |  |
| c. Franquicia Tributaria de Capacitación  |  |
| d. Organismos de capacitación   |  |
| e. Otro ¿Cuál?  |  |



## 2. ATENCIÓN GENERAL

**[PREG\_05]** ¿Qué tan fácil fue comunicarse a través de las Redes Sociales de SENCE?

(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)

|                |                         |
|----------------|-------------------------|
| a. Muy fácil   | <i>Pasa a [PREG_07]</i> |
| b. Fácil       | <i>Pasa a [PREG_07]</i> |
| c. Díficil     |                         |
| d. Muy difícil |                         |
| e. NS/NR       | <i>Pasa a [PREG_07]</i> |

**[PREG\_06]** ¿Por qué fue difícil o muy difícil comunicarse?

(Nota: Pregunta abierta)

|  |
|--|
|  |
|--|

**[PREG\_07]** Pensando en su nivel de satisfacción sobre la respuesta otorgada por la atención de Redes Sociales de SENCE, y utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, ¿Con que nota calificaría usted...?

|   |               |       |
|---|---------------|-------|
| <b>[PREG_07_01]</b> Plazo en que obtuvo la respuesta final a su solicitud | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_07_02]</b> Claridad de la respuesta                              | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_07_03]</b> Amabilidad en la respuesta                            | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_07_04]</b> Utilidad de la respuesta entregada                    | Nota de 1 a 7 | NS/NR |





### 3. ATENCIÓN REDES SOCIALES

**[PREG\_08]** En cuanto al acceso a la Red Social consultada, 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:

|  |               |       |
|--|---------------|-------|
| <b>[PREG_08_01]</b> La facilidad para ubicar la Red Social consultada                  | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_08_02]</b> La facilidad para ingresar su solicitud a la Red Social consultada | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_08_03]</b> La facilidad para revisar la respuesta en la Red Social consultada | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_08_04]</b> La privacidad de la respuesta entregada                            | Nota de 1 a 7 | NS/NR |

**[PREG\_09]** Respecto al ejecutivo/a que le atendió mediante Redes Sociales, y utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, califique cada uno de los siguientes aspectos de la atención:

|  |               |       |
|--|---------------|-------|
| <b>[PREG_09_01]</b> La cordialidad y respeto del ejecutivo/a   | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_09_02]</b> La preocupación por resolver su requerimiento  | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_09_03]</b> El dominio de los temas consultados  | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_09_04]</b> La claridad del lenguaje utilizado   | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_09_05]</b> La personalización de la respuesta entregada   | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_09_06]</b> La correcta derivación de su solicitud   | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_09_07]</b> El seguimiento y cierre de su solicitud  | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| <b>[PREG_09_08]</b> La información y orientación sobre los contenidos del sitio web <a href="http://www.sence.cl">www.sence.cl</a> | Nota de 1 a 7 | NS/NR |



#### 4. SATISFACCIÓN GENERAL

|  |               |       |
|--|---------------|-------|
| <b>[PREG_10]</b> Finalmente, y en la misma escala de 1 a 7, ¿Con que nota evaluaría la calidad de la atención entregada por las Redes Sociales de SENCE? | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
|--|---------------|-------|

#### EN CASO DE QUE LA NOTA SEA INFERIOR A 5

**[PREG\_11]** Señale dos aspectos que debiese mejorar SENCE para que califique con nota 6 o 7 a la atención entregada por las Redes Sociales.

*(Nota: Pregunta abierta)*

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

## Subunidad de Estudios



sence