



Secretaría de
Modernización



Transformación Digital en Chile: La Mirada del Usuario

Amaya Fraile

Directora de la Secretaría de Modernización del Estado
Ministerio de Hacienda



26 junio 2020

Antecedentes

FALTA DE CONOCIMIENTO DE LOS USUARIOS

Punto ciego sobre características y percepción de usuarios:



OIRS descentralizadas



Encuestas de satisfacción heterogéneas

→ en 2018 la DIPRES identificó 24 casos de encuestas distintas sobre un total de 62 que entregan servicios directos a usuarios finales



No hay sistema de información que reúnan y comuniquen esta información

Antecedentes

¿Qué evaluar?

TRÁMITES

Definición de la RAE: “**PASOS Y DILIGENCIAS** de un asunto hasta su conclusión” (¡plural!)

No tiene una traducción exacta: ¿errand? ¿procedure? ¿process? ¿transaction? → idiosincrasia y expectativas



Antecedentes

INEFICACIA E INEFICIENCIA

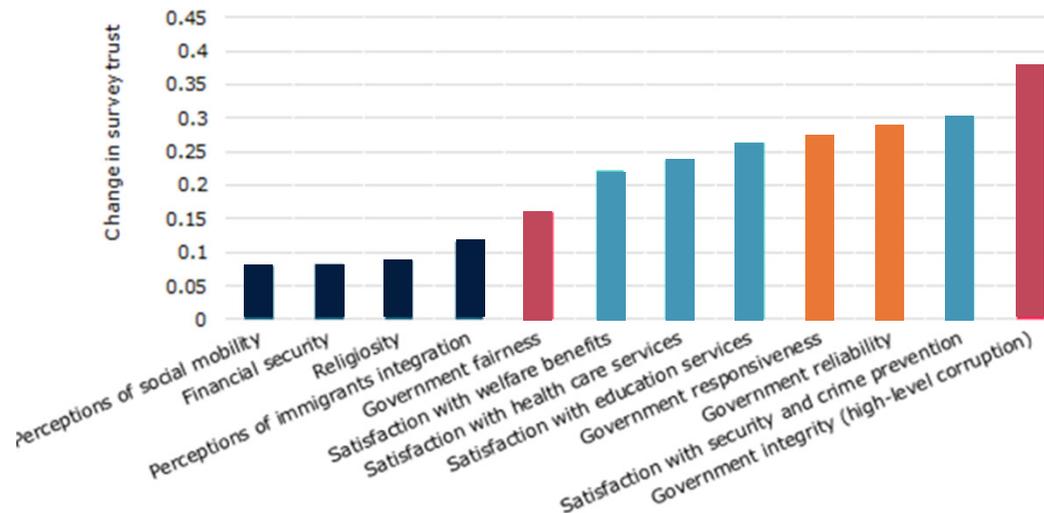


Desconocimiento de los usuarios, impide tener los servicios que éste necesita, generando otros que no satisfacen sus necesidades

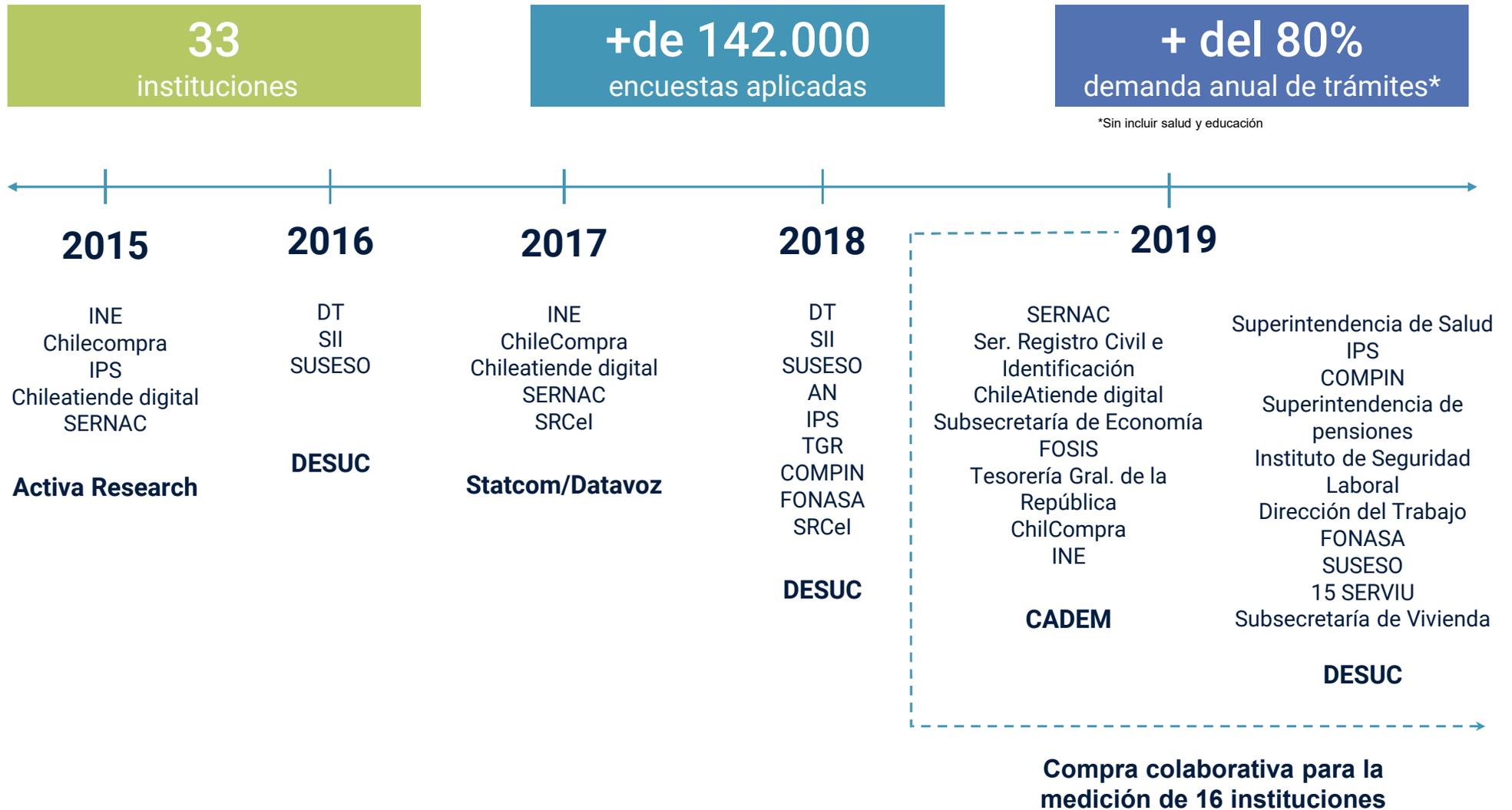
DESCONFIANZA



En el sector privado se mide la satisfacción para fidelizar a los clientes. En el sector público, la satisfacción ciudadana con la Instituciones Públicas está positivamente correlacionado con el nivel de confianza de los ciudadanos con el Estado y con el sistema político en general (OCDE 2017)



Aplicación de la metodología



Aplicación de la metodología: Encuesta 2020

49
instituciones

Aprox 90%
demanda anual de trámites*

Representa
109.000.000
trámites

- ✓ Instituto de Previsión Social
- ✓ Fondo de Solidaridad e Inversión Social
- ✓ Subsecretaria de Servicios Sociales
- ✓ Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas
- ✓ Dirección General de Crédito Prendario
- ✓ Servicio Nacional del Adulto Mayor
- ✓ Servicio de Tesorerías
- ✓ Servicio de Impuestos Internos
- ✓ Servicio Nacional de Aduanas
- ✓ Dirección del Trabajo
- ✓ Subsecretaria de Vivienda y Urbanismo
+15 Serviu
- ✓ Dirección de Previsión de Carabineros de Chile
- ✓ Superintendencia de Seguridad Social
- ✓ Caja de Previsión de la Defensa Nacional
- ✓ Superintendencia de Pensiones
- ✓ Superintendencia de Salud
- ✓ Instituto Nacional de Estadísticas
- ✓ Servicio Nacional de Pesca
- ✓ Servicio Nacional de Capacitación y Empleo
- ✓ Dirección De Compras y Contratación Pública
- ✓ Subsecretaria de Economía
- ✓ Servicio de Registro Civil e Identificación
- ✓ Servicio Nacional del Consumidor
- ✓ Junta Nacional de Jardines Infantiles
- ✓ Subsecretaría de Educación Superior
- ✓ Subsecretaría de Educación
- ✓ Superintendencia de Electricidad y Combustibles
- ✓ Servicio Nacional del Patrimonio Cultural
- ✓ Subsecretaria del Interior
- ✓ Subsecretaria de Salud Pública
- ✓ Instituto de Salud Pública De Chile
- ✓ Fondo Nacional de Salud
- ✓ Instituto de Seguridad Laboral

¿Como evalúa en general la institución?

Resultados 2019

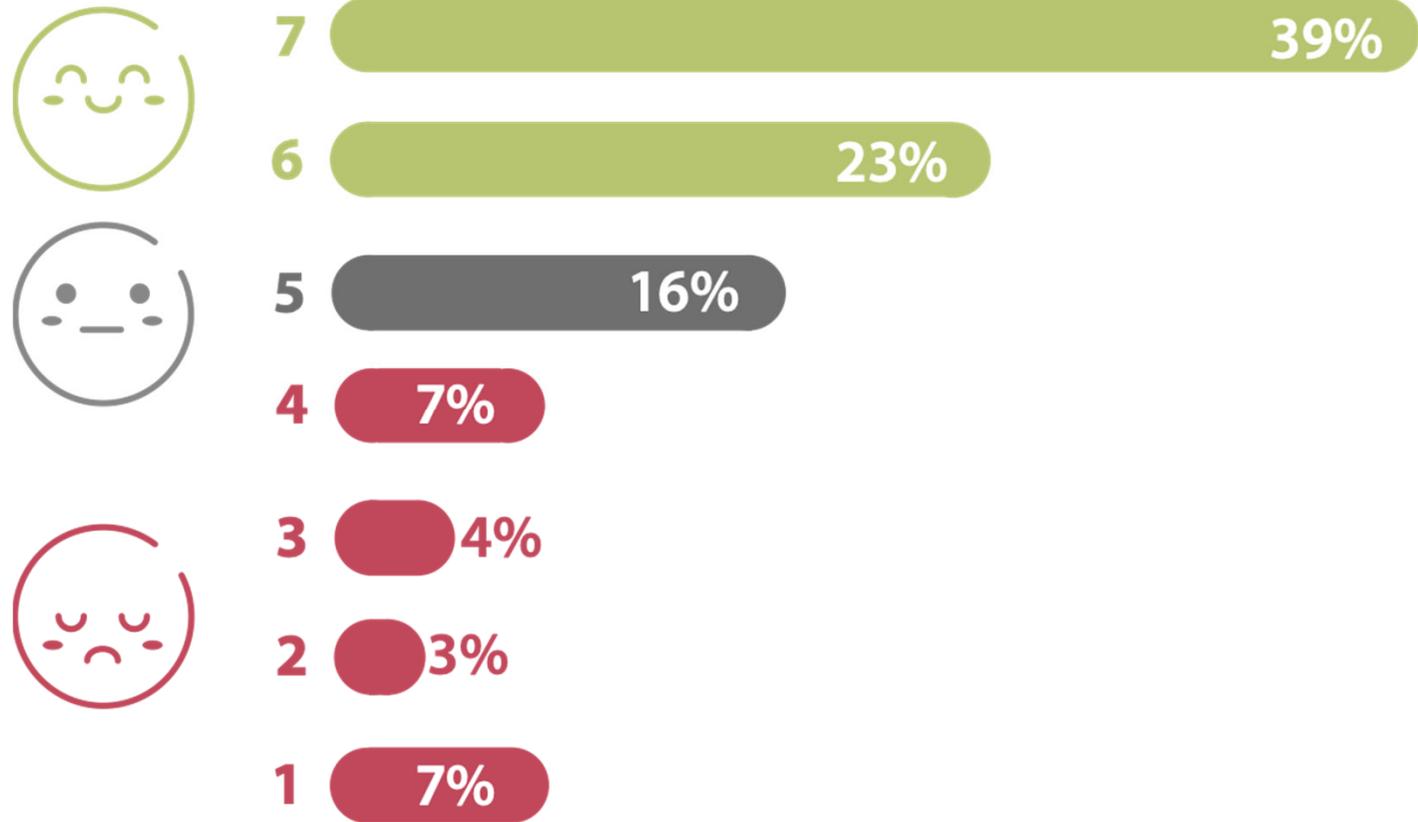
En una escala de 1 a 7 donde **1 es pésimo y 7 es excelente**



Si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en la Institución, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

TOTAL 2019

En una escala de 1 a 7 donde **1 es pésimo y 7 es excelente**



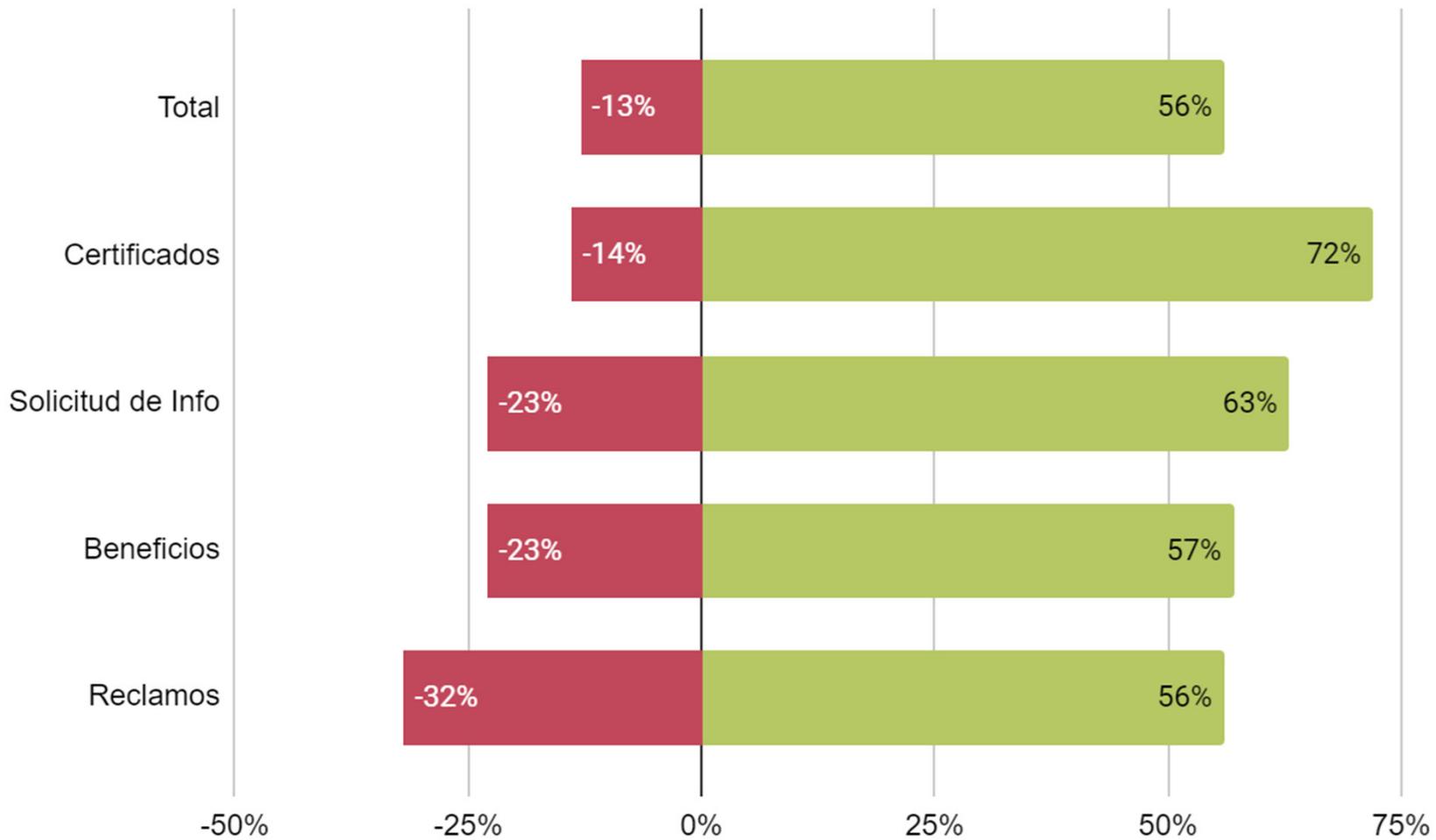
Satisfacción con la Última Experiencia por Tipo de Trámite



Insatisfecho



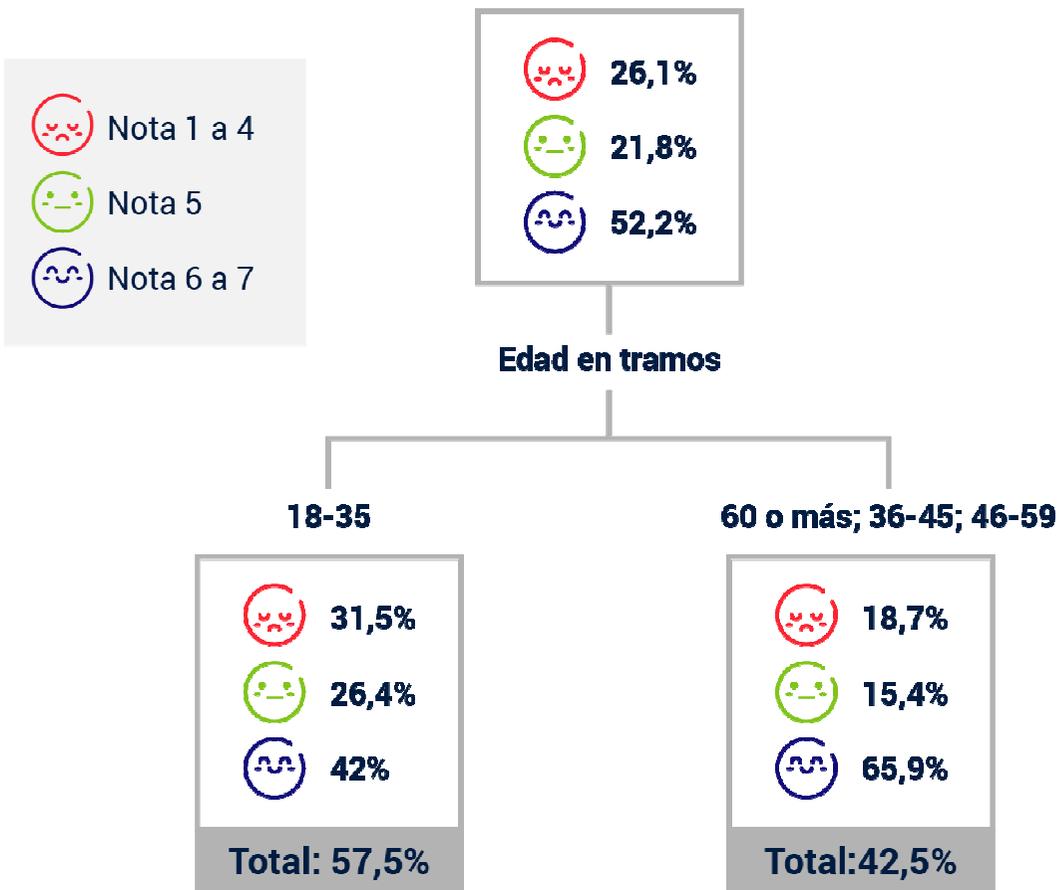
Satisfecho



Los jóvenes confían menos cuando piden un certificado por primera vez

Resultados 2019

QUE DA MUCHA CONFIANZA



Canales

Al evaluar la satisfacción con última experiencia, los canales se desempeñan distinto según el trámite.



Teléfono se desempeña relativamente mejor en solicitud de beneficios y en reclamos, y muy mal en certificados y solicitud de información.



Canal digital tiene el mayor desempeño relativo



El mayor desempeño relativo del canal presencial es en la solicitud de información y en reclamos.

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su **satisfacción con el servicio recibido en el canal _____**, ¿qué nota le pondría? (escala de 1 a 7)

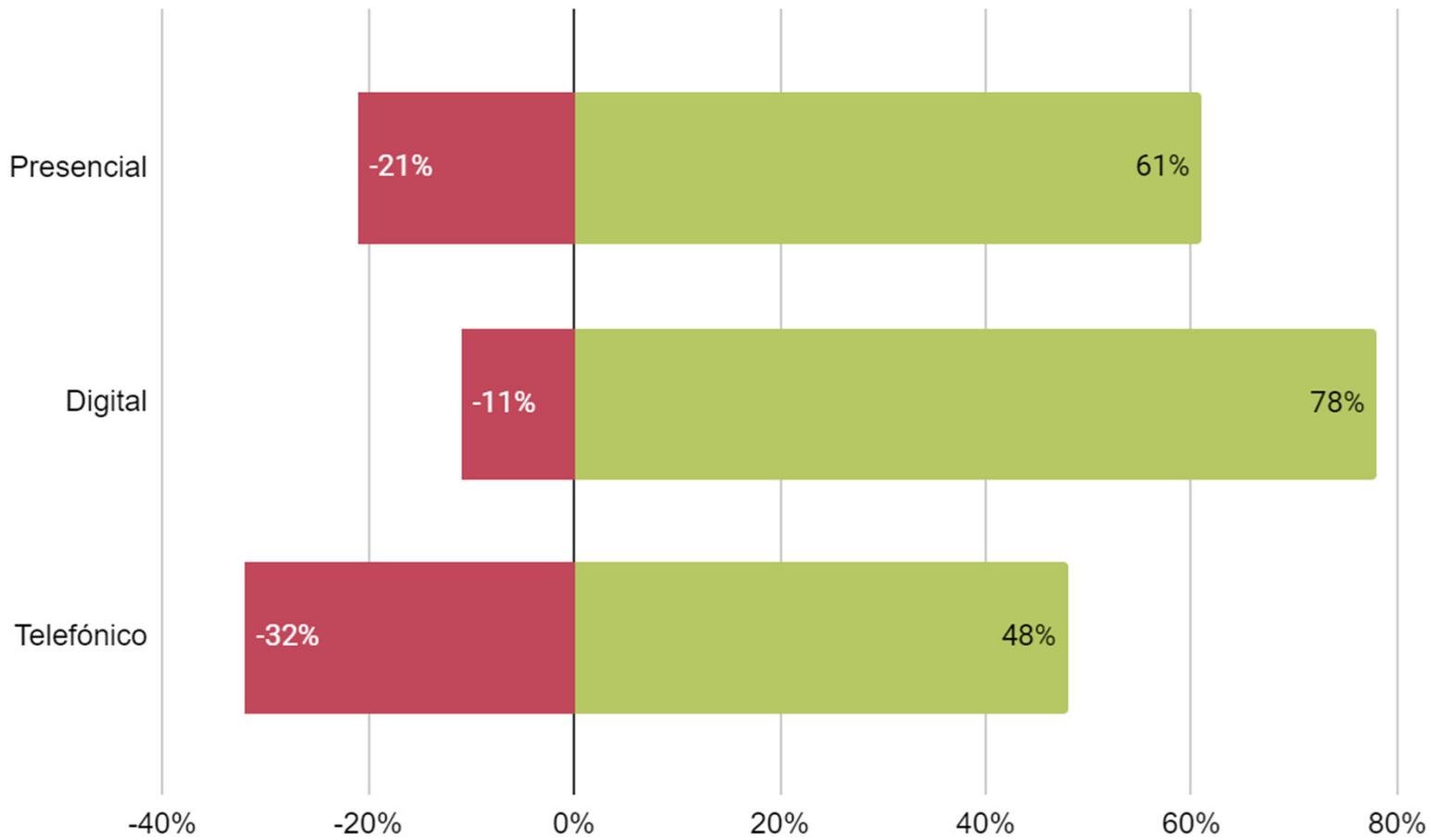
Satisfacción con la Última Experiencia: Certificados, por Canal



Insatisfecho



Satisfecho



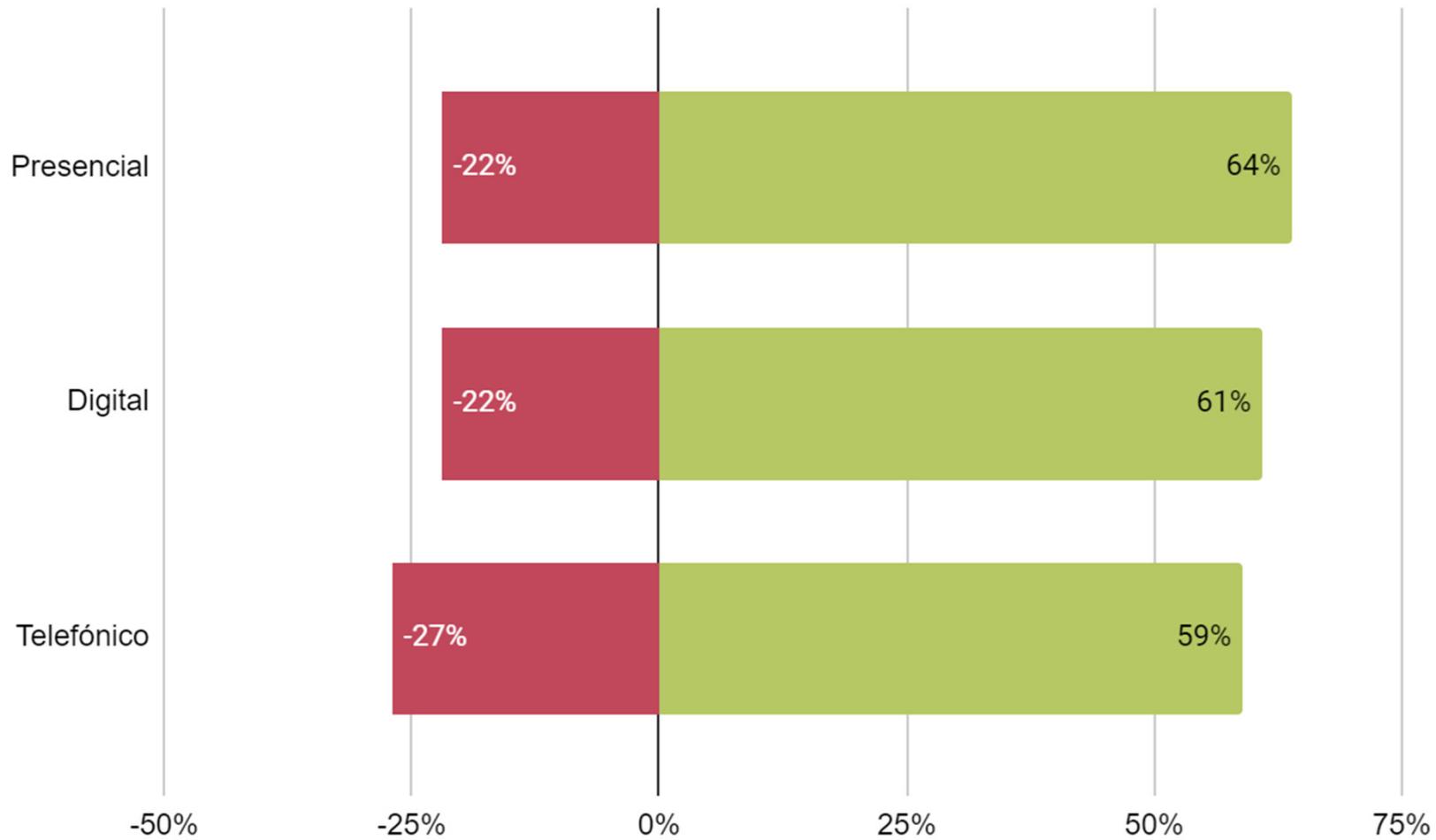
Satisfacción con la Última Experiencia: Solicitud de Información por Canal



Insatisfecho



Satisfecho



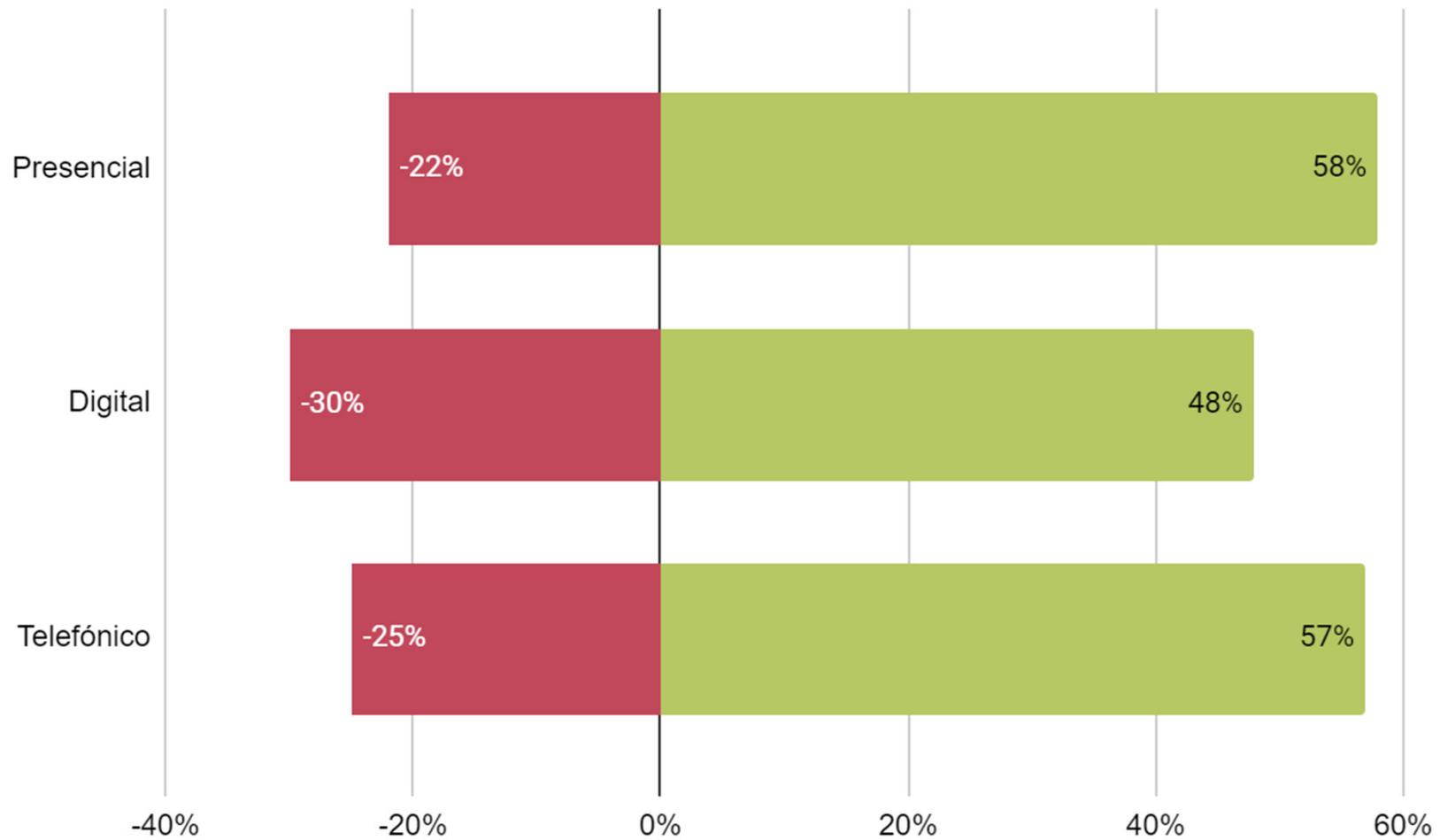
Satisfacción con la Última Experiencia: Beneficios, por Canal



Insatisfecho



Satisfecho



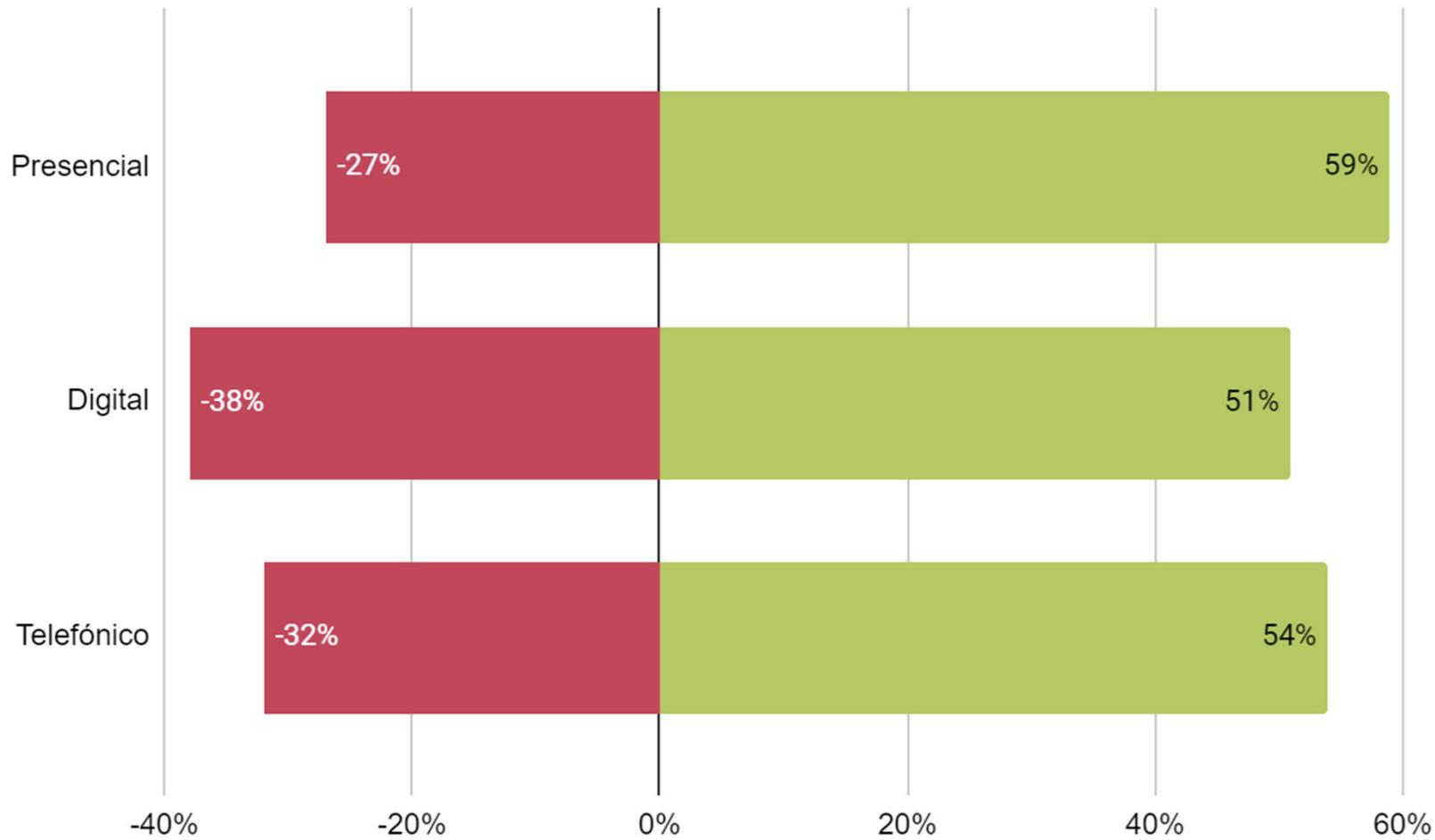
Satisfacción con la Última Experiencia: Reclamos, por Canal



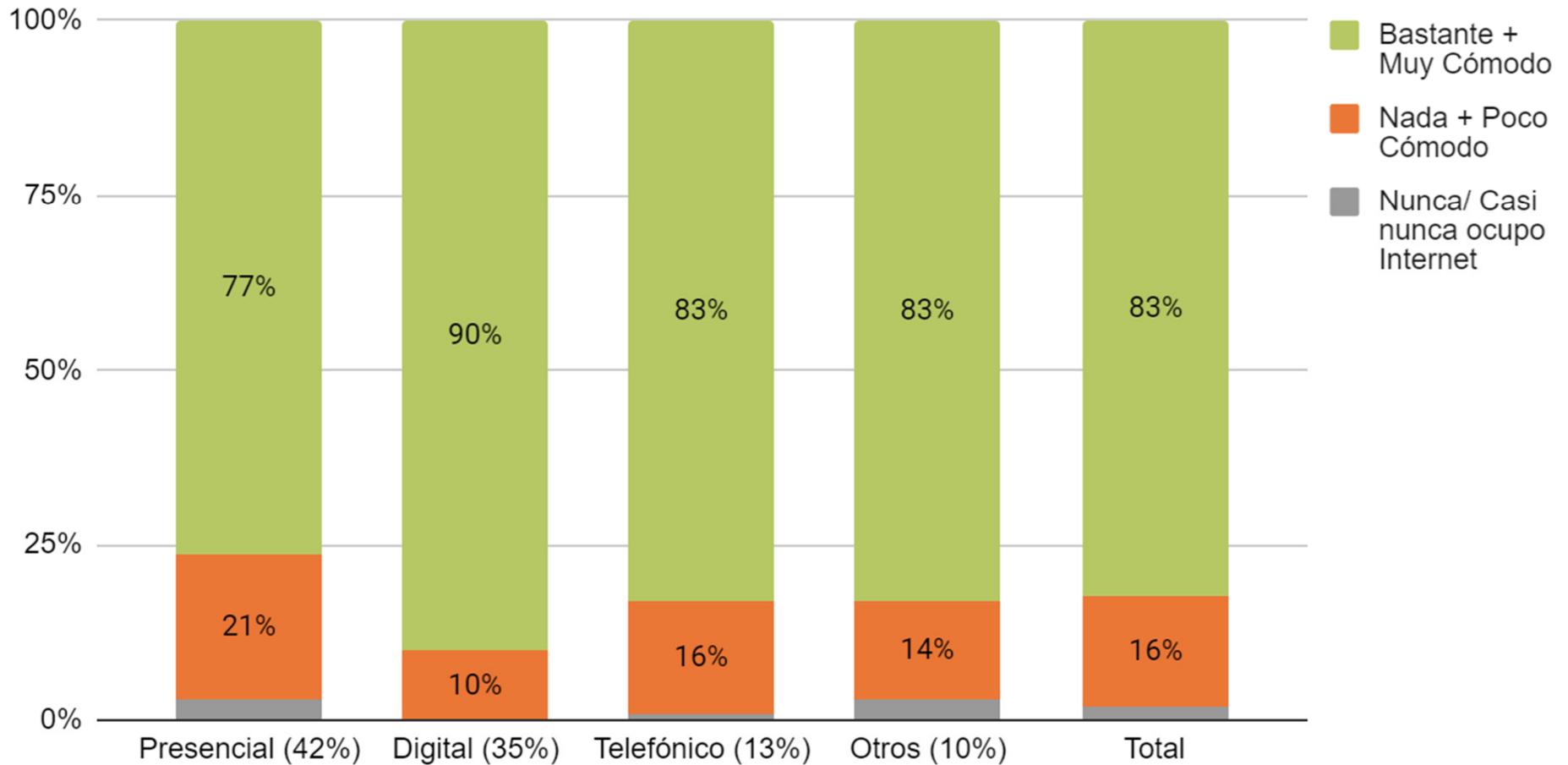
Insatisfecho



Satisfecho



Comodidad en uso de Internet según canal de Última Experiencia



Porcentajes sobre el total de respuestas válidas "Comodidad de Uso de Internet", 46.216 casos (excluidos "No Sabe/ No Responde")

Mirada cualitativa 2019

Resultado Focus Group con usuarios de las instituciones: ¿qué valoran los usuarios?



Agrado y Acogida: Dar confianza y sentirse cómodo, honestidad respecto a las posibilidades, cercanía, con disposición a escuchar y asesorar en lenguaje no técnico.



Facilidad en el acceso y en el entendimiento: Claridad en la información, explicaciones correctas, trámites online, múltiples sucursales con espacios para diversidad de usuarios



Modernidad: Plataformas de acceso simple, relación inmediata y fluida con usuarios y funcionarios que no “sacan la vuelta”

Desafíos



- Uso de datos: a nivel de institución y transversal al Estado.
- Uso de datos para toma de decisiones. Ej: decisiones presupuestarias.
- Otras mediciones frecuentes (no solo mirada anual)
- Medición para servicios y prestaciones.
- Mesa de satisfacción intersectorial
- Incorporar preguntas para ver la cadena de trámites “hacia atrás” (que fue necesario para hacer este trámite) y “hacia adelante” (si este trámite es para otro objetivo)



Secretaría de
Modernización