

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 2018. 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 27 de mayo, para finalizar el 11 de junio. 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 el año 2018. A partir de ese universo se estimó una muestra representativa a nivel nacional para cada canal, 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 la siguiente tabla, 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 167.086 personas, a partir de los cual se estimó una muestra, con los parámetros indicados anteriormente, de 1.138 casos. La muestra efectiva que se obtuvo asciende a 1.658 usuarios y presentó un error de 2,6% a nivel nacional. A nivel de canal se cumple con el error deseado, donde el canal presencial alcanza un error del 4,4%, el canal telefónico un 4,3%, y en el caso del canal web es incluso inferior, llegando a un 3,8% de error.

TABLA N°1: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIOS ATENDIDOS EN CANALES DE ATENCIÓN SENCE AÑO 2018.

| CANAL | UNIVERSO | MUESTRA ESTIMADA | MUESTRA EFECTIVA | ERROR |
|--------------|----------------|------------------|------------------|-------------|
| Presencial | 25.264 | 378 | 495 | 4,4% |
| Telefónica | 121.855 | 383 | 507 | 4,3% |
| Web | 19.967 | 377 | 656 | 3,8% |
| Total | 167.086 | 1.138 | 1.658 | 2,6% |

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.

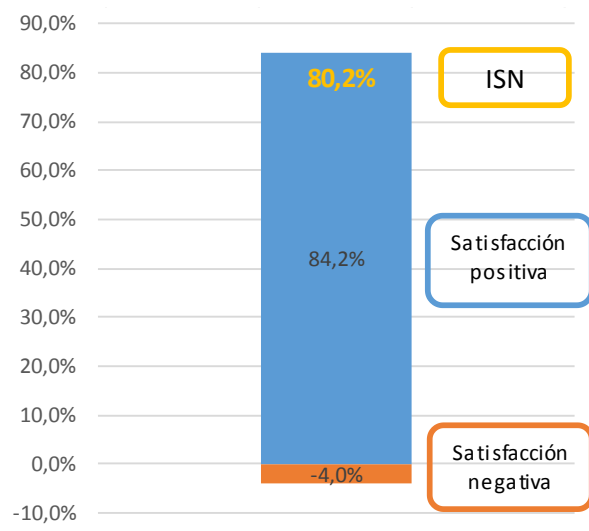
Las preguntas que permitieron medir la satisfacción en cada uno de los aspectos evaluados son de tipo escalar, es decir, donde las unidades de medición van de 1 a 7, donde la nota 1 representa el mayor nivel de insatisfacción y la nota 7 completa satisfacción. La metodología utilizada en este caso para 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:

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

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 2018

Agosto 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 |

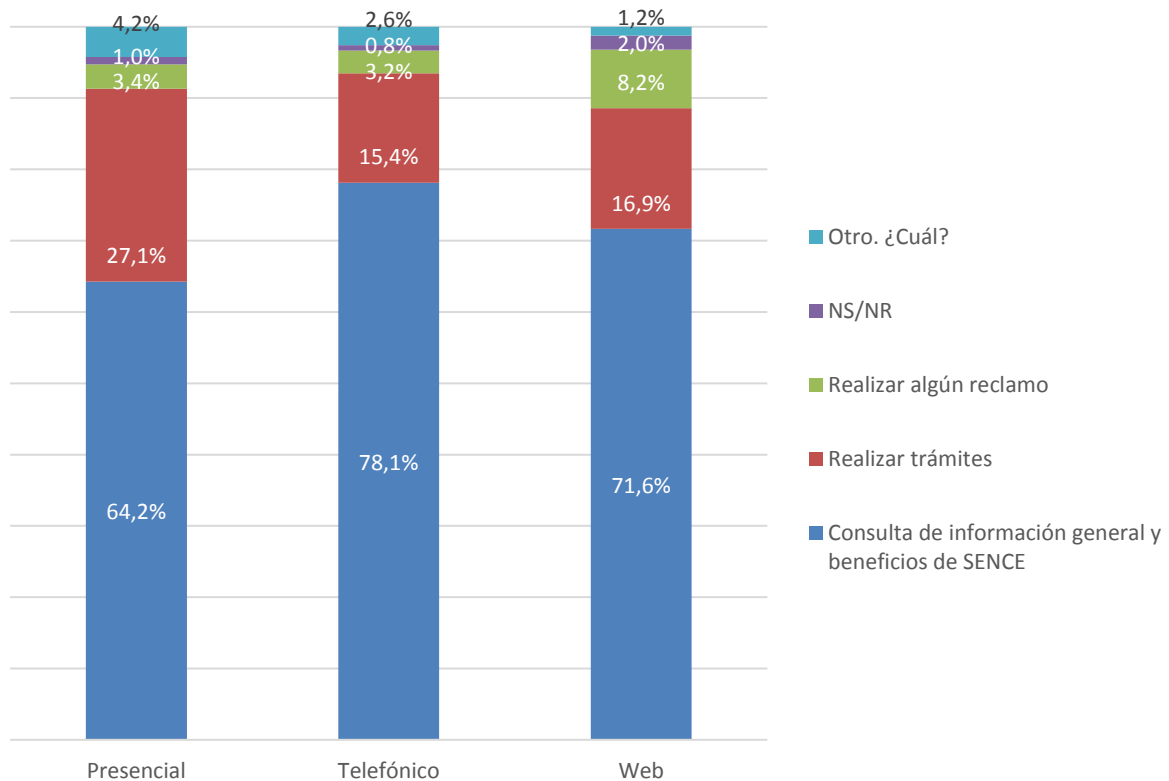
2. Resultados

2.1 Introducción

En primer lugar, se consulta para los tres canales de atención respecto a la razón por la que los usuarios se habrían comunicado con SENCE, donde se puede observar que la mayor parte de los encuestados indica haber hecho alguna *“consulta de información general y beneficios de SENCE”*.

En el caso del canal presencial representa un 64,2% de las respuestas seguido de *“realizar trámites”*, con un 27,1%. Para el canal telefónico la primera opción representa 78,1%, seguido de la opción *“realizar trámites”* con un 15,4%. Mientras que en el canal web la primera opción representa un 71,6%, seguido de la opción *“realizar trámites”* con un 16,9%.

GRÁFICO N°1: ¿CUÁL FUE LA RAZÓN POR LA QUE SE COMUNICÓ CON SENCE?

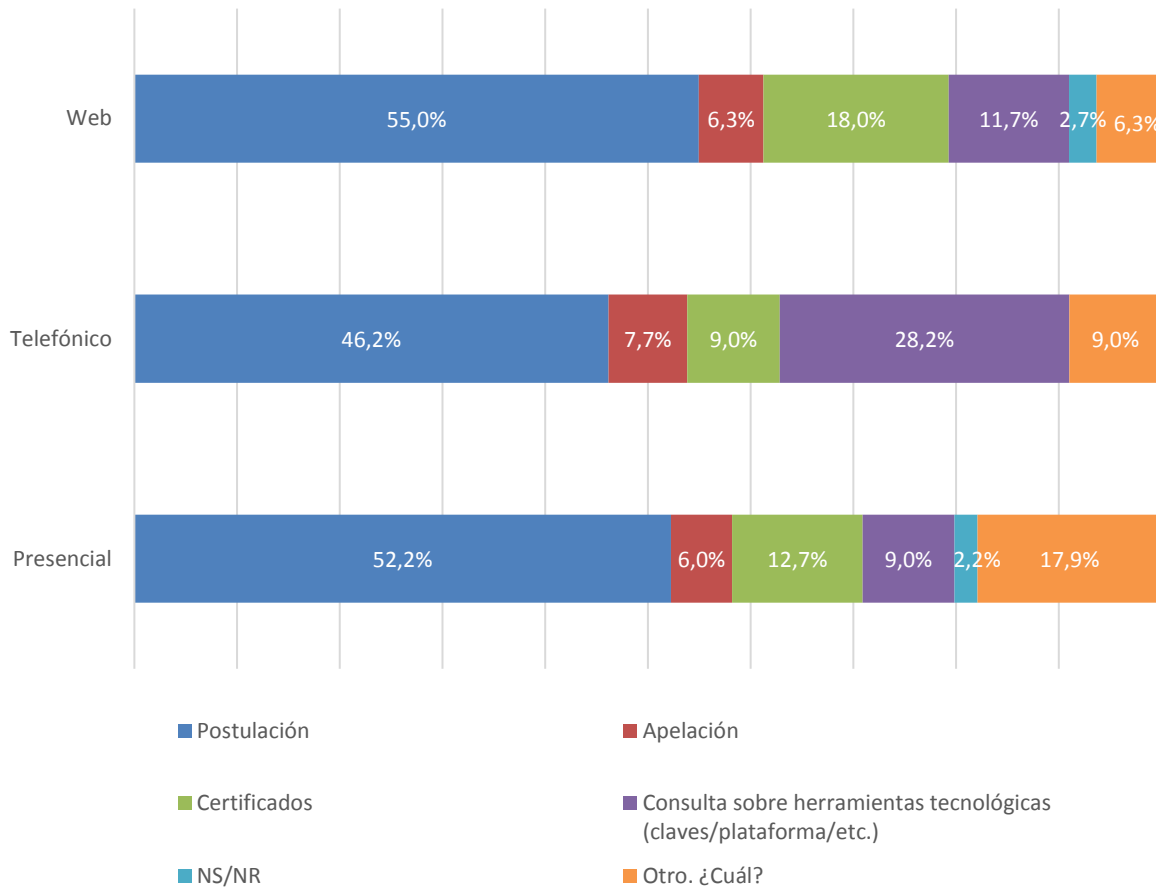


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2018.

Respecto al tipo de trámite que requerían realizar los usuarios, se puede observar en el gráfico n°2 que *“postulación”* es el más recurrente en los tres canales, seguido de tramites vinculados a *“certificados”* en el caso de los canales presenciales y web, con un 12,7% y un 18% respectivamente.

En el caso del canal presencial destaca la opción “Otro ¿cuál?”, en particular por aquellos trámites relacionados a la codificación de cursos. Mientras que, en el canal telefónico, el segundo trámite con mayor mención corresponde a “consulta sobre herramientas tecnológicas” con un 28,2% de las menciones.

GRÁFICO N°2: ¿QUÉ TIPO DE TRÁMITE REQUERÍA REALIZAR?

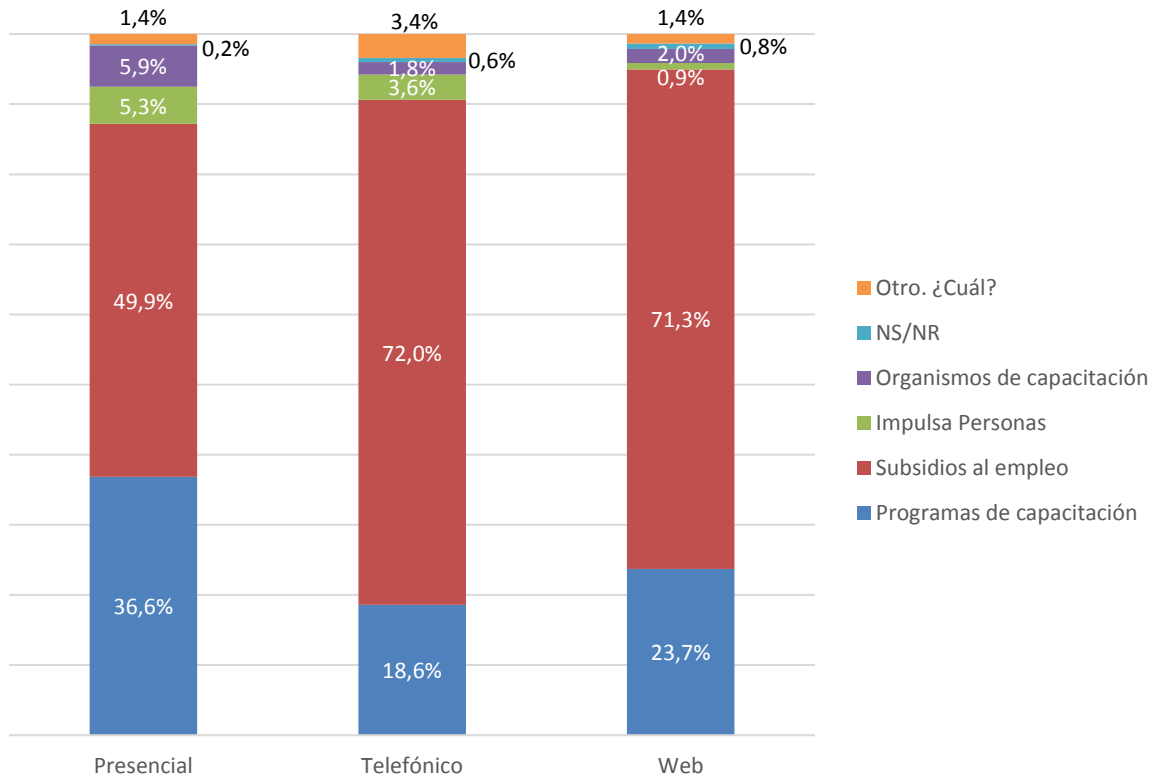


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2018.

En cuanto al programa que se vinculaba la consulta, trámite o reclamo, el gráfico n°3 muestra la alta incidencia en los tres canales de los “subsídios al empleo”, con un 49,9% de las menciones en el canal presencial, un 72% en el canal telefónico y un 71,3% en el buzón ciudadano.

Mientras que la segunda opción de mayor relevancia corresponde a los “programas de capacitación”, donde en el caso del canal presencial se acerca a la incidencia de los subsidios al empleo, con un 36,6%. En el caso de los canales telefónico y web la relevancia de esta opción es menor, con un 18,6% y 23,7% respectivamente.

GRÁFICO N°3: ¿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 2018.

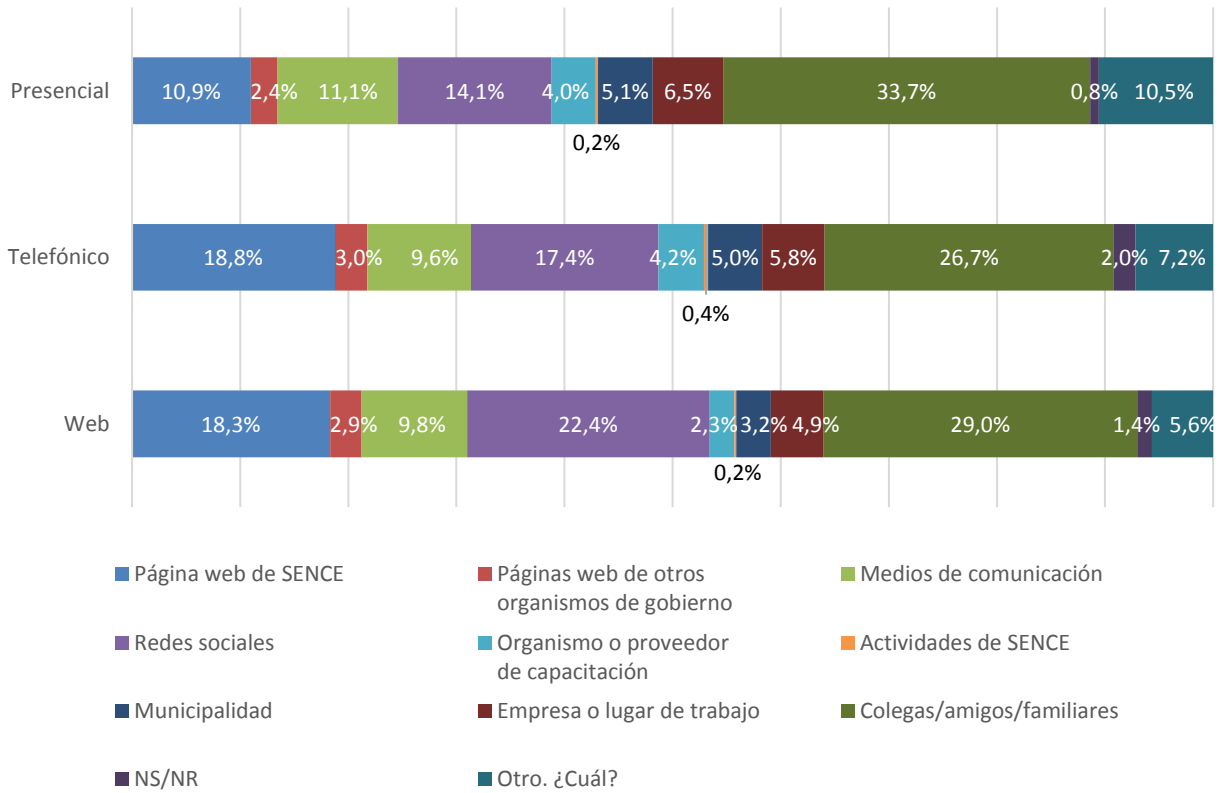
En relación al medio a través del cual se enteraron de la existencia de SENCE, el principal medio corresponde a por medio de *“familiar o conocido”* con un 33,7% de las respuestas en el canal presencial, un 26,7% en el canal telefónico y un 29% en el buzón ciudadano.

También son relevantes las opciones *“redes sociales”*, *“página web de SENCE”* y *“medios de comunicación”* para los tres canales de atención en proporciones similares.

Encuesta de satisfacción de canales de atención año 2018

Agosto de 2019

GRÁFICO N°4: ¿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 2018.

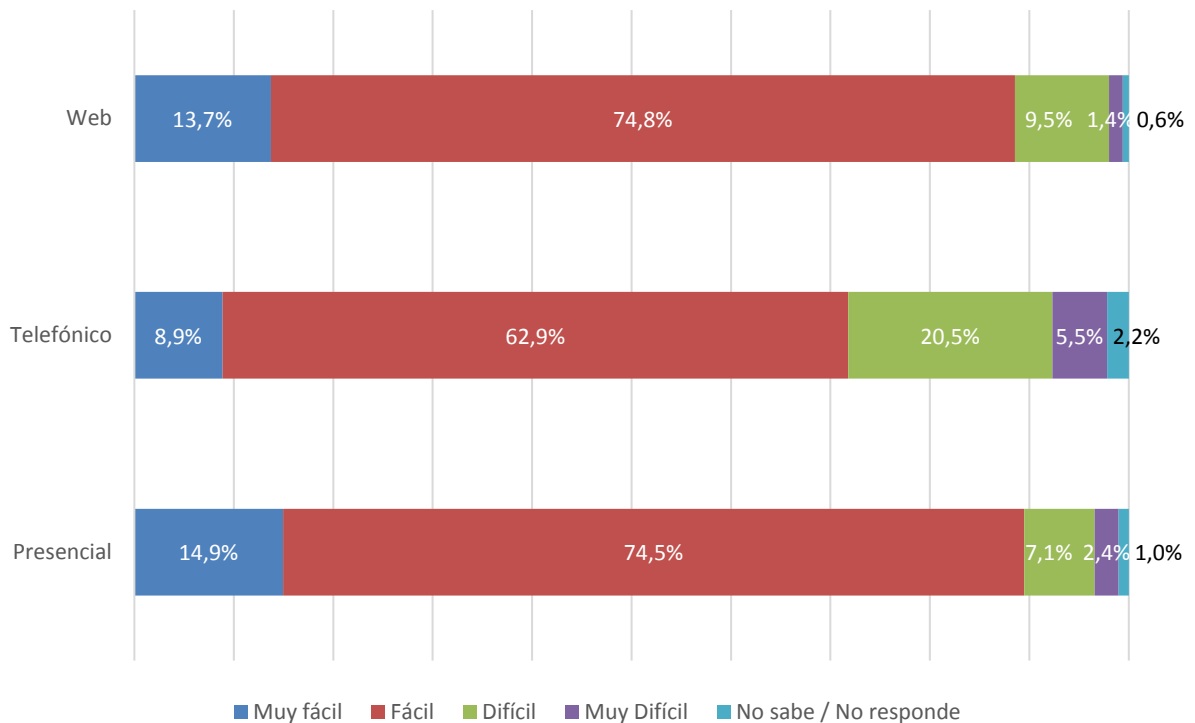
2.2 Atención general

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 88,5% indica que fue fácil o muy fácil, mientras que un 10,8% indica que fue difícil o muy difícil. Para el canal telefónico un 71,8% de los usuarios indica que fue fácil o muy fácil comunicarse con SENCE, mientras que un 26% indica que fue difícil o muy difícil.

Finalmente, un 89,5% de los usuarios del canal presencial indican que comunicarse con SENCE fue fácil o muy fácil, mientras que un 9,5% 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 2018.

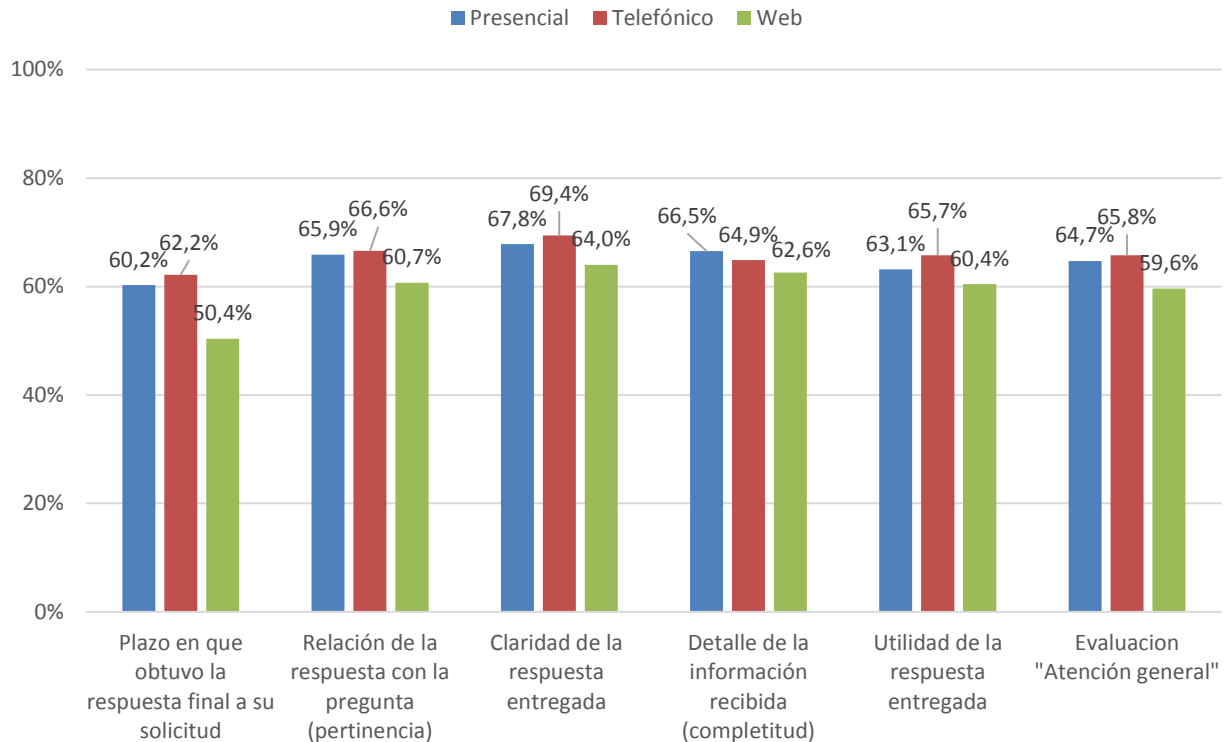
Ahora respecto a la evaluación de aspectos particulares de la atención en general de los tres canales, a continuación, se presentan los resultados por medio del índice de satisfacción neta obtenido por cada canal de atención, donde se puede observar que en general el canal telefónico obtiene mejor ISN con un 65,8%, seguido del canal presencial con un 64,7% y finalmente el canal web con un 59,6%, este último considerado como negativo. A partir de lo mismo se observa que en todos los aspectos el canal telefónico obtiene evaluación regular, el canal presencial tiene una evaluación negativa, y el canal web tiene dos aspectos con evaluación negativa y uno con evaluación muy negativa.

Encuesta de satisfacción de canales de atención año 2018

Agosto de 2019

El aspecto mejor evaluado corresponde a la *“claridad de la respuesta entregada”*, donde el canal presencial presenta un ISN de 67,8%, el canal telefónico un 69,4% y el canal web un 64%. 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 60,2%, el canal telefónico un 62,2% y el canal web un 50,4%.

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 2018.

2.3 Evaluación de la atención por canal

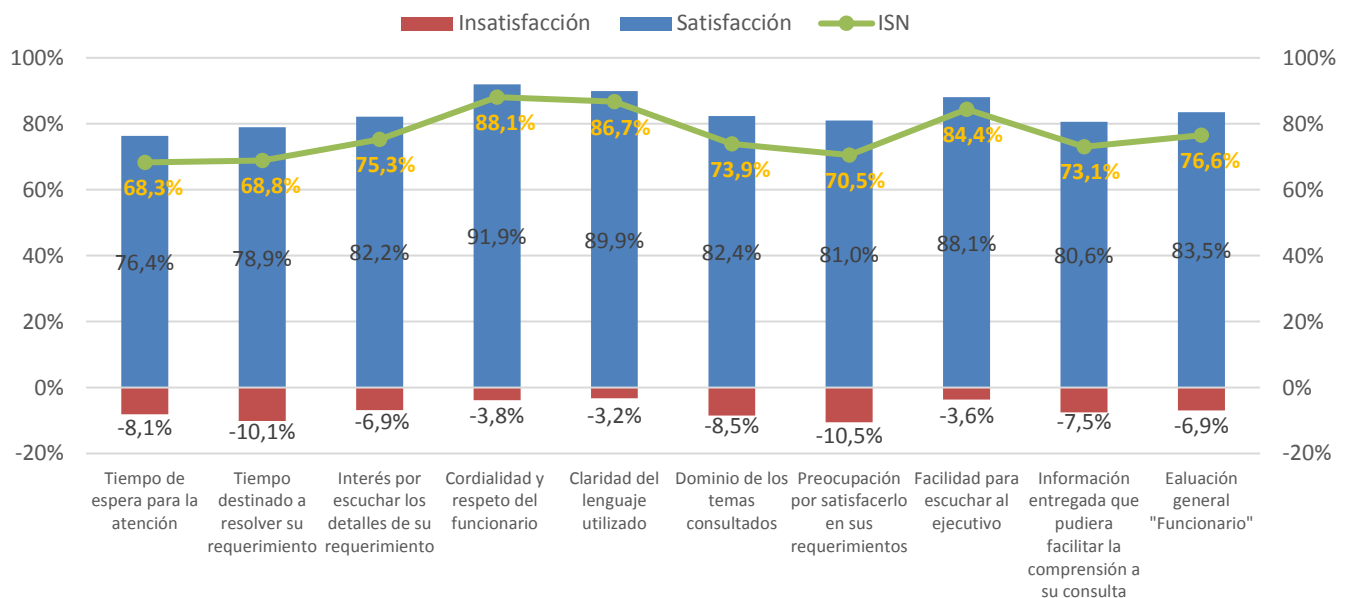
En este apartado se presentan los resultados de la evaluación particular de cada canal, donde en el caso del canal presencial se evalúa la atención del funcionario y las posibles mejoras a introducir en las oficinas de atención. Para el canal telefónico se evalúa la atención del ejecutivo y las posibles mejoras a introducir en el sistema de atención telefónico. Y en cuanto al canal web se evalúa el formulario de contacto disponible en la página web de SENCE, la respuesta enviada al correo electrónico o buzón ciudadano de SENCE, y las posibles mejoras al sistema de atención web.

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 76,6% considerado como positivo. Los aspectos mejor evaluados corresponden a *“cordialidad y respeto del funcionario”*, *“claridad del lenguaje utilizado”* y *“facilidad para escuchar al ejecutivo”*, que obtienen ISN de 88,1%, 86,7% y 84,4% respectivamente, todos considerados positivo.

Luego, con evaluación regular se encuentran aspectos como *“interés por escuchar los detalles de su requerimiento”* con un ISN de 75,3%, *“dominio de los temas consultados”* con un 73,9%, *“Información entregada que pudiera facilitar la comprensión a su consulta”* con un 73,1%, *“preocupación por satisfacerlo en sus requerimientos”* con un 70,5%, y *“facilidad para escuchar al ejecutivo”* con un 88,9%. Los aspectos peor evaluados corresponden a *“tiempo destinado a resolver su requerimiento”* y *“tiempo de espera para la atención”* que obtienen ISN de 68,8% y 68,3%, ambas calificaciones consideradas regular.

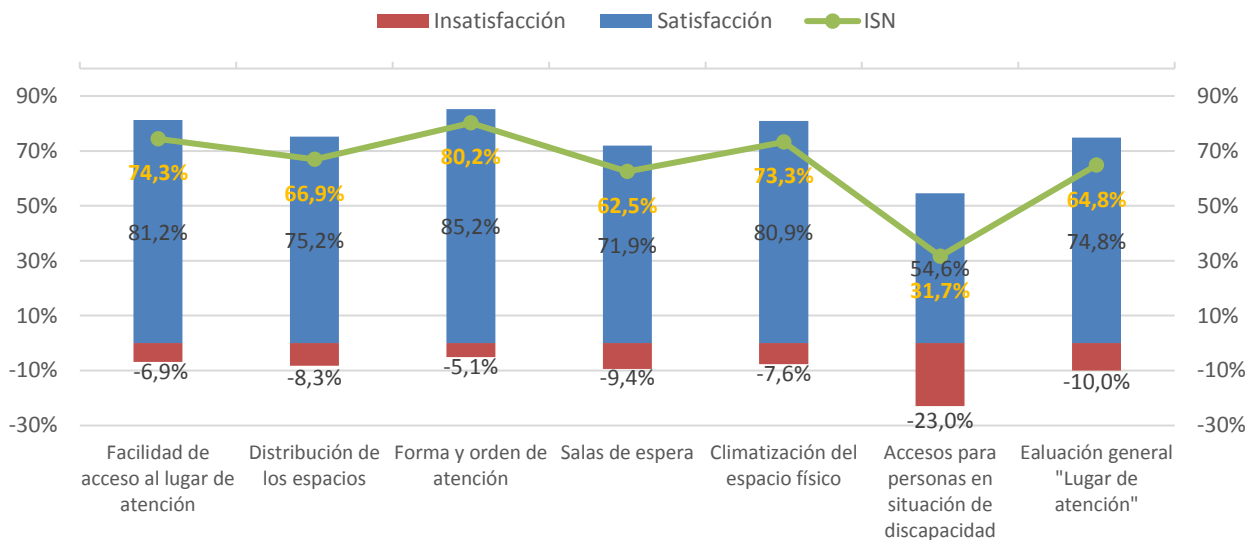
GRÁFICO N°7: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "FUNCIONARIO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2018.

Respecto al lugar de atención presencial, se observa en el gráfico n°8 que ésta obtiene una evaluación general de 64,8% considerado regular. El único aspecto con evaluación positiva corresponde a "forma y orden de atención" con un ISN de 80,2%. Los otros aspectos son evaluados de manera regular, a excepción de "accesos para personas en situación de discapacidad" que obtiene una calificación muy negativa.

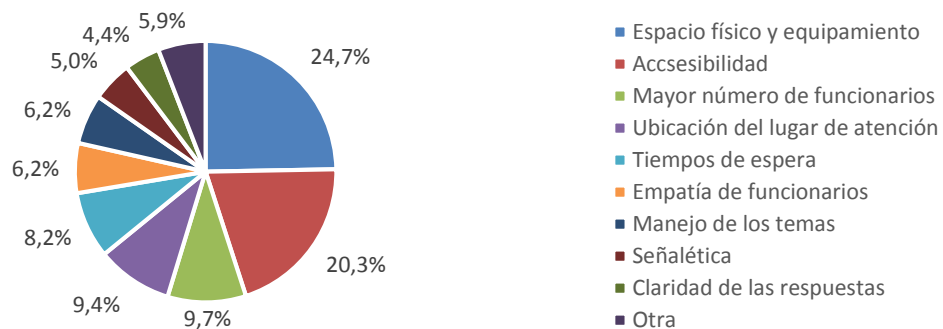
GRÁFICO N°8: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "ESPACIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2018.

En cuanto a posibles mejoras a introducir en las oficinas de atención (se pregunta con de manera abierta), un 24,7% de los usuarios indica se deben mejorar los espacios físicos y el equipamiento, seguido de un 20,3% que indica que se requieren mejoras en la accesibilidad (en particular para personas en situación de discapacidad). Otros aspectos a mejorar corresponden al aumento en el número de funcionarios, la ubicación del lugar de atención, disminución de los tiempos de espera y calidad de los funcionarios en cuanto a empatía y manejo de los temas.

GRÁFICO N°9: MEJORAS EN ESPACIOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2018.

2.3.2 Canal telefónico

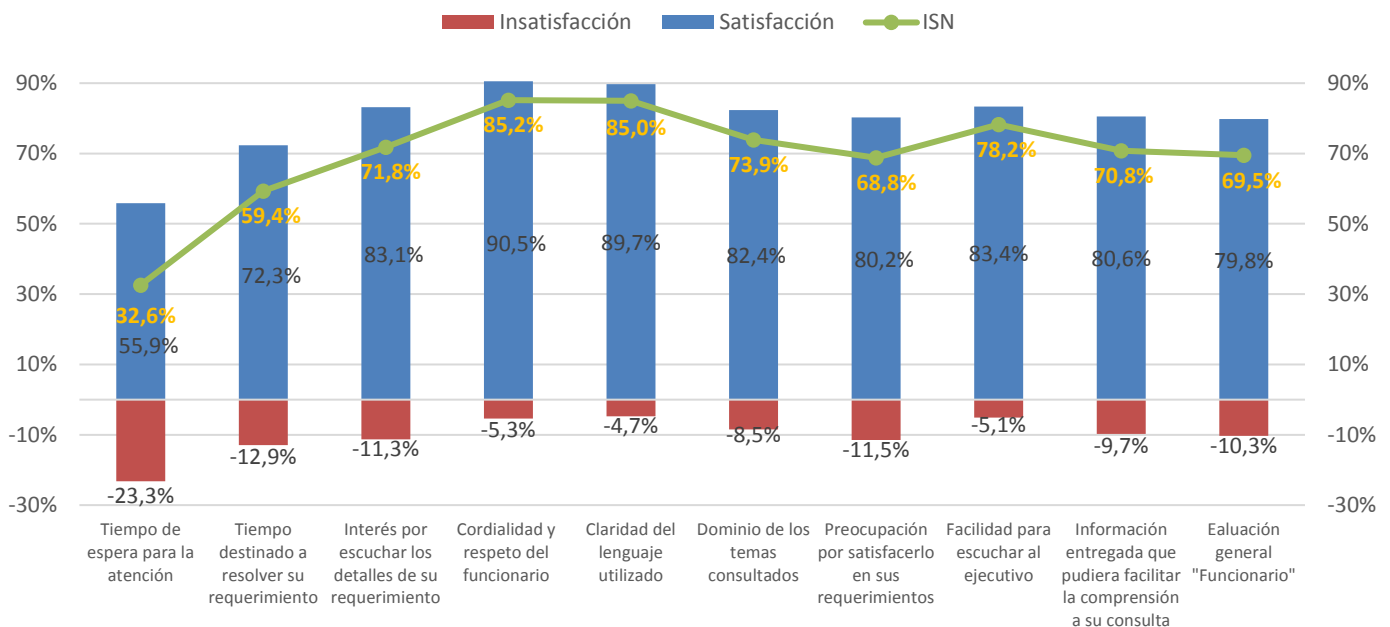
Ahora respecto al canal telefónico, al igual que el canal presencial, se evalúan los nueve aspectos respecto a la atención del funcionario, la que de modo general obtiene un ISN de 69,5% considerado como regular.

Los aspectos mejor evaluados corresponden a “cordialidad y respeto del funcionario”, “claridad del lenguaje utilizado” y “facilidad para escuchar al ejecutivo”, que obtienen ISN de 85,2%, 85,0% y 78,2% respectivamente, todos considerados positivos.

Luego, con evaluación regular se encuentran aspectos como “dominio de los temas consultados”, “interés por escuchar los detalles de su requerimiento”, “Información entregada que pudiera facilitar la comprensión a su consulta” y “preocupación por satisfacerlo en sus requerimientos” con ISN de 73,9%, 71,8%, 70,8% y 68,8% respectivamente.

Los aspectos peor evaluados corresponden a “tiempo destinado a resolver su requerimiento” con un 59,4% considerado negativo, y “tiempo de espera para la atención” con un 32,6% considerado muy negativo.

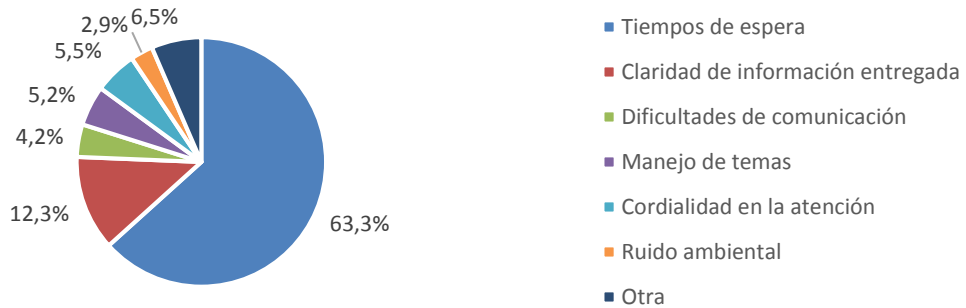
GRÁFICO N°10: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "FUNCIONARIO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2018.

En cuanto a posibles mejoras a introducir en la atención telefónica (se pregunta con de manera abierta), un 63,3% de los usuarios indica se deben reducir los tiempos de espera, seguido de un 12,3% que indica que se requieren mejoras en la claridad de la información entregada. Otros aspectos a mejorar corresponden a dificultades de comunicación y ruido ambiental, y mejoras en la cordialidad en la atención y manejo de los temas por parte de los funcionarios.

GRÁFICO N°11: MEJORAS A SISTEMA DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



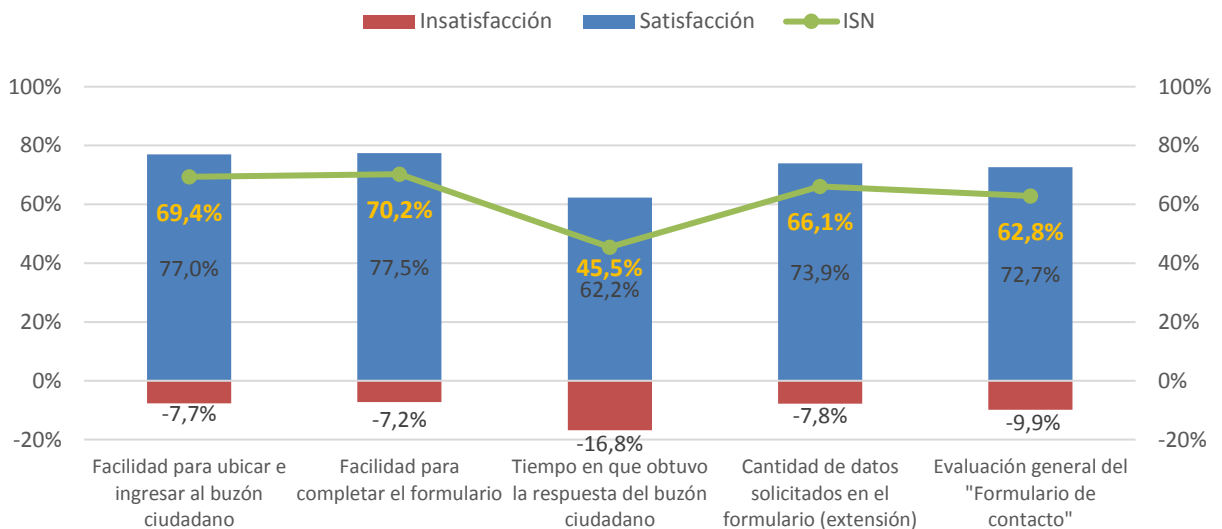
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2018.

2.3.3 Canal web

Referido al canal web, se evalúan cuatro aspectos referentes al formulario de contacto disponible en la página web de SENCE, el que en general obtiene un ISN de 62,8%, correspondiente a una calificación regular.

El aspecto mejor evaluado corresponde a "facilidad para completar el formulario" con un ISN de 70,2%, seguido de "facilidad para ubicar e ingresar al buzón ciudadano" con un 69,4%, y "cantidad de datos solicitados en el formulario (extensión)" con un 66,1%. El aspecto peor evaluado corresponde a "tiempo en que obtuvo la respuesta del buzón ciudadano" con un ISN de 45,5%.

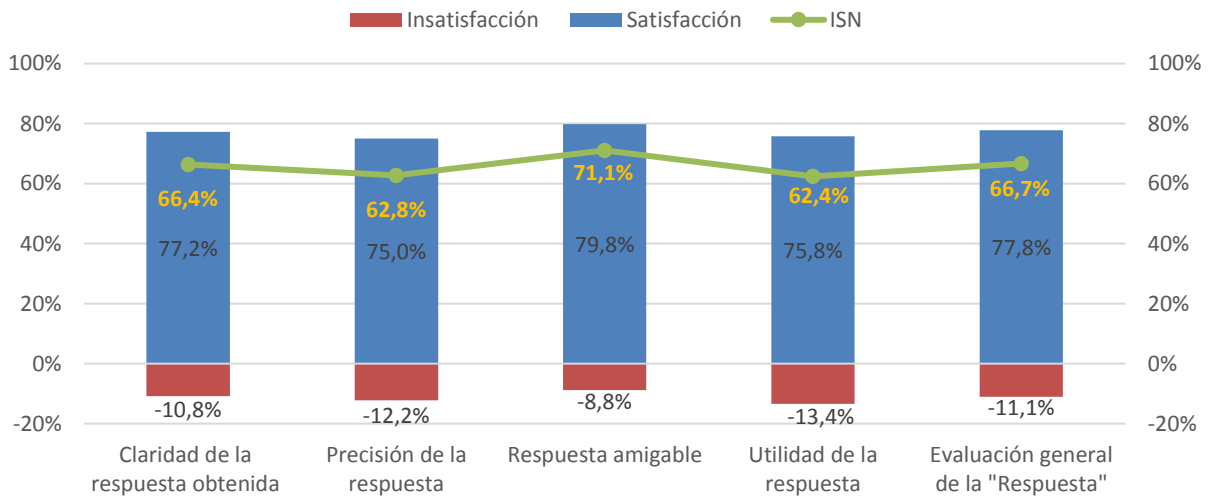
GRÁFICO N°12: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "FORMULARIO DE CONTACTO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2018.

En cuanto a la evaluación de la respuesta enviada al correo electrónico o buzón ciudadano de SENCE, obtiene un ISN considerado regular, alcanzando un 66,7%. Los dos aspectos mejor evaluados corresponden a "respuesta amigable" y "claridad de la respuesta obtenida" que obtienen ISN de 71,1% y 66,4% respectivamente. Mientras que los dos aspectos peor evaluados corresponden a "precisión de la respuesta" y "utilidad de la respuesta" que obtienen ISN de 62,8% y 62,4% respectivamente.

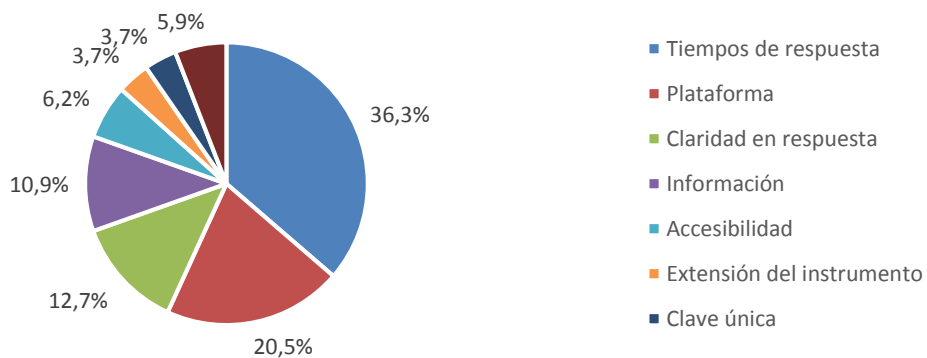
GRÁFICO N°13: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "RESPUESTA OBTENIDA"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2018.

En cuanto a posibles mejoras a introducir en el canal web (se pregunta con de manera abierta), un 36,3% de los usuarios indica se deben reducir los tiempos de respuesta, seguido de un 20,5% que indica que se requieren mejoras en la plataforma, en cuanto a usabilidad y estabilidad. Otros aspectos a mejorar corresponden a la claridad de las respuestas, y mejoras en la entrega de información, entre otros.

GRÁFICO N°14: MEJORAS A SISTEMA DE ATENCIÓN WEB

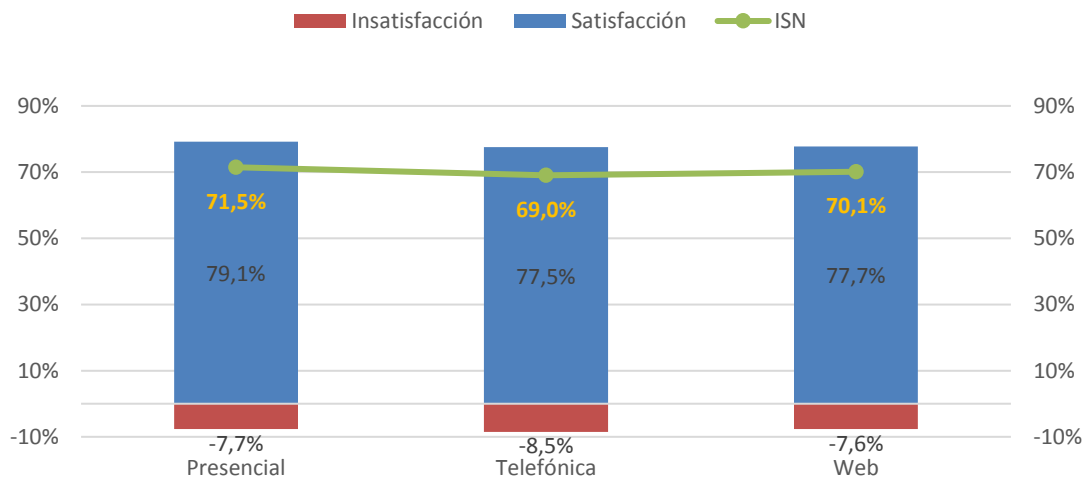


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2018.

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 71,5%, seguido del canal web con un 70,1%, y finalmente el canal telefónico con un 69,0%.

GRÁFICO N°15: SUBDIMENSIÓN "SATISFACCIÓN GENERAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2018.

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: atención más rápida y con mayor número de funcionarios, agilidad y claridad en las respuestas, personal más calificado e informado, y descentralización de la atención. 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, consultas en línea y evitar respuestas predefinidas.

3. 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 trámites y consultas.</p> | Sí |
| | <p>¿Me podría confirmar que usted utilizó el canal de atención presencial de SENCE durante el año 2018?</p> | No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i> |
| | <p>Quisiéramos conocer su opinión al respecto.</p> <p>¿Podría realizarle algunas preguntas?</p> | Sí |
| | <p>Si usted fuera tan amable de contestarme algunas preguntas, nos sería de gran utilidad para mejorar los canales de 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> | No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i> |

1. Introducción

| | | |
|-------------------------------|---|-------------------------|
| Indicador | <p>[PREG_01] Según nuestros registros, usted realizó una consulta a través de un canal presencial. En dicha oportunidad ¿Cuál fue la razón por la que se acercó a SENCE?</p> <p><i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i></p> | |
| Razón de acercamiento a SENCE | a. Consulta de información general y beneficios de SENCE | Pasa a [PREG_03] |
| | b. Realizar trámites | |
| | c. Realizar algún reclamo | Pasa a [PREG_03] |
| | d. Otro ¿Cuál? | Pasa a [PREG_03] |

| | | |
|------------------|---|--|
| Indicador | <p>[PREG_02] ¿Qué tipo de trámite requería realizar?</p> <p><i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i></p> | |
| Tipo de trámite | a. Postulación | |
| | b. Apelación | |
| | c. Certificados | |
| | d. Consulta sobre herramientas tecnológicas (claves/plataforma/etc.) | |
| | e. Otro ¿Cuál? | |

Encuesta de satisfacción de canales de atención año 2018

Agosto de 2019

| | | |
|------------------|---|--|
| Indicador | <p>[PREG_03] ¿A qué programa se vinculaba su consulta/trámite/reclamo? <i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i></p> | |
| 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. Impulsa Personas (Nota: Franquicia Tributaria) | |
| | d. Organismos de capacitación | |
| | e. Otro ¿Cuál? | |

| | | |
|--------------------------------|---|--|
| Indicador | <p>[PREG_04] ¿A través de qué medio se enteró de la existencia del SENCE? <i>(Nota: NO LEER las alternativas. Selección simple)</i></p> | |
| Medio de conocimiento de SENCE | a. Página web de SENCE | |
| | b. Páginas web de otros organismos de gobierno | |
| | 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 ¿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] Relación de la respuesta con la pregunta (Nota: pertinencia de la respuesta) | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_06_03] Claridad de la respuesta entregada | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_06_04] Detalle de la información recibida (completitud) | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_06_05] 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 2018

Agosto de 2019

| | | | |
|--------------------------------|--|---------------|-------|
| Indicador | [PREG_08] Respecto al espacio de 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] Facilidad de acceso al lugar de atención | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_08_02] Distribución de los espacios (Nota: confortabilidad, comodidad, etc.) | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_08_03] Forma y orden de atención | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_08_04] Salas de espera | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_08_05] Climatización del espacio físico (Nota: ventilación, calefacción, etc.) | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_08_06] Accesos para personas en situación de discapacidad | Nota de 1 a 7 | NS/NR |

| | | | |
|--------------------------------|---|--|--|
| Indicador | [PREG_09] SENCE se encuentra en el proceso de identificar posibles mejoras a sus sistemas de atención de público. En cuanto a la atención presencial, por favor indíquenos el aspecto más relevante que a su parecer debería mejorarse en los lugares presenciales de atención: <i>(Nota: Pregunta abierta)</i> | | |
| Espacio de atención presencial | | | |

4. Satisfacción general

| | | | |
|----------------------|--|---------------|-------|
| Indicador | [PREG_10] 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_11] ¿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 | 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 trámites y consultas. | Sí |
| | ¿Me podría confirmar que usted utilizó el canal de atención telefónico de SENCE durante el año 2018? | No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i> |
| | Quisiéramos conocer su opinión al respecto. ¿Podría realizarle algunas preguntas? | Sí |
| | Si usted fuera tan amable de contestarme algunas preguntas, nos sería de gran utilidad para mejorar los canales de 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

| | | |
|------------------------------------|---|-------------------------|
| Indicador | <p>[PREG_01] Según nuestros registros, usted realizó una consulta a través del canal telefónico. 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> | |
| Razón de la comunicación con SENCE | a. Consulta de información general y beneficios de SENCE | Pasa a [PREG_03] |
| | b. Realizar trámites | |
| | c. Realizar algún reclamo | Pasa a [PREG_03] |
| | d. Otro ¿Cuál? | Pasa a [PREG_03] |

| | | |
|------------------|---|--|
| Indicador | <p>[PREG_02] ¿Qué tipo de trámite requería realizar?</p> <p><i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i></p> | |
| Tipo de trámite | a. Postulación | |
| | b. Apelación | |
| | c. Certificados | |
| | d. Consulta sobre herramientas tecnológicas (claves/plataforma/etc.) | |
| | e. Otro ¿Cuál? | |

Encuesta de satisfacción de canales de atención año 2018

Agosto de 2019

| | | |
|-------------------------|---|--|
| Indicador | <p>[PREG_03] ¿A qué programa se vinculaba su consulta/trámite/reclamo? <i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i></p> | |
| 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. Impulsa Personas (Nota: Franquicia Tributaria) | |
| | d. Organismos de capacitación | |
| | e. Otro ¿Cuál? | |

| | | |
|---------------------------------------|---|--|
| Indicador | <p>[PREG_04] ¿A través de qué medio se enteró de la existencia del SENCE? <i>(Nota: NO LEER las alternativas. Selección simple)</i></p> | |
| Medio de conocimiento de SENCE | a. Página web de SENCE | |
| | b. Páginas web de otros organismos de gobierno | |
| | 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 ¿Cuál? | |

2. Atención general

| | | | |
|------------------|--|--|--|
| Indicador | [PREG_05] ¿Qué tan fácil fue comunicarse con 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 canal telefónico 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] Relación de la respuesta con la pregunta (Nota: pertinencia de la respuesta) | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_06_03] Claridad de la respuesta entregada | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_06_04] Detalle de la información recibida (completitud) | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_06_05] Utilidad de la respuesta entregada | Nota de 1 a 7 | NS/NR |

3. Atención telefónica

| | | | |
|--------------------------|---|---------------|-------|
| 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 2018

Agosto de 2019

| | |
|-------------------------------|---|
| Indicador | [PREG_08] SENCE se encuentra en el proceso de identificar posibles mejoras a sus sistemas de atención de público. En cuanto a la atención telefónica, por favor indíquenos el aspecto más relevante que a su parecer debería mejorarse en este canal de atención: <i>(Nota: Pregunta abierta)</i> |
| Mejora de atención telefónica | |

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 trámites y consultas. | Sí |
| | ¿Me podría confirmar que usted utilizó el canal de atención web de SENCE (buzón ciudadano) durante el año 2018? | No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i> |
| | Quisiéramos conocer su opinión al respecto. ¿Podría realizarle algunas preguntas? | Sí |
| | Si usted fuera tan amable de contestarme algunas preguntas, nos sería de gran utilidad para mejorar los canales de 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

| | | |
|------------------------------------|--|-------------------------|
| Indicador | <p>[PREG_01] Según nuestros registros, usted realizó una consulta 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> | |
| Razón de la comunicación con SENCE | a. Consulta de información general y beneficios de SENCE | Pasa a [PREG_03] |
| | b. Realizar trámites | |
| | c. Realizar algún reclamo | Pasa a [PREG_03] |
| | d. Otro ¿Cuál? | Pasa a [PREG_03] |

| | | |
|------------------|---|--|
| Indicador | <p>[PREG_02] ¿Qué tipo de trámite requería realizar?</p> <p><i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i></p> | |
| Tipo de trámite | a. Postulación | |
| | b. Apelación | |
| | c. Certificados | |
| | d. Consulta sobre herramientas tecnológicas (claves/plataforma/etc.) | |
| | e. Otro ¿Cuál? | |

Encuesta de satisfacción de canales de atención año 2018

Agosto de 2019

| | | |
|------------------|--|--|
| Indicador | [PREG_03] ¿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. Impulsa Personas (Nota: Franquicia Tributaria) | |
| | d. Organismos de capacitación | |
| | e. Otro ¿Cuál? | |

| | | |
|--------------------------------|--|--|
| Indicador | [PREG_04] ¿A través de qué medio se enteró de la existencia del SENCE? <i>(Nota: NO LEER las alternativas. Selección simple)</i> | |
| Medio de conocimiento de SENCE | a. Página web de SENCE | |
| | b. Páginas web de otros organismos de gobierno | |
| | 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 ¿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] Relación de la respuesta con la pregunta (Nota: pertinencia de la respuesta) | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_06_03] Claridad de la respuesta entregada | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_06_04] Detalle de la información recibida (completitud) | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_06_05] Utilidad de la respuesta entregada | Nota de 1 a 7 | NS/NR |

3. Atención buzón ciudadano

| | | | |
|-------------------------------|--|---------------|-------|
| Indicador | [PREG_07] Respecto al formulario de contacto disponible en la página web del SENCE 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: | | |
| Satisfacción con la respuesta | [PREG_07_01] Facilidad para ubicar e ingresar al buzón ciudadano | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_07_02] Facilidad para completar el formulario | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_07_03] Tiempo en que obtuvo la respuesta del buzón ciudadano | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_07_04] Cantidad de datos solicitados en el formulario (extensión) | Nota de 1 a 7 | NS/NR |

| | | | |
|-------------------------------|---|---------------|-------|
| Indicador | [PREG_08] Respecto a la respuesta que le fue enviada a su correo electrónico o buzón ciudadano SENCE, 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: | | |
| Satisfacción con la respuesta | [PREG_08_01] Claridad de la respuesta obtenida | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_08_02] Precisión de la respuesta | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_08_03] Completitud de la respuesta | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_08_04] Respuesta amigable | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| | [PREG_08_05] Utilidad de la respuesta | Nota de 1 a 7 | NS/NR |

| | |
|-------------------------------|--|
| Indicador | <p>[PREG_09] SENCE se encuentra en el proceso de identificar posibles mejoras a sus sistemas de atención de público. En cuanto al buzón ciudadano, por favor indíquenos el aspecto más relevante que a su parecer debería mejorarse en este canal de atención:</p> <p><i>(Nota: Pregunta abierta)</i></p> |
| Mejora de atención telefónica | |

4. Satisfacción general

| | | | |
|----------------------|--|------------------|-------|
| Indicador | <p>[PREG_10] 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?</p> | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| Satisfacción general | | | |

| | |
|----------------------|---|
| Indicador | <p align="center">EN CASO DE QUE LA NOTA SEA INFERIOR A 5</p> <p>[PREG_11] ¿Cuáles son las dos acciones principales que debiese emprender SENCE para que califique con nota 7 la respuesta entregada desde el buzón ciudadano?</p> <p><i>(Nota: Pregunta abierta)</i></p> |
| Satisfacción general | |

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