

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 2016. 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.

En el caso de los canales presencial y telefónico la aplicación inició el 24 de enero, para finalizar el 9 de febrero. Mientras que para el canal web la aplicación inició el 23 de febrero y finalizó el 30 de marzo¹. 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 último trimestre del año 2016. 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 contactibilidad 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 63.342 personas, a partir de los cual se estimó una muestra, con los parámetros indicados anteriormente, de 1.119 casos. La muestra efectiva que se obtuvo asciende a 1.298 usuarios y presentó un error de 2,6% a nivel nacional.

¹ La aplicación de la encuesta al canal web fue llevada a cabo en primera instancia vía correo electrónico, producto de los niveles en las tasas de respuestas, y de modo de hacer comparativo los resultados de satisfacción de los tres canales de atención, se llevó a cabo en segunda instancia bajo modalidad telefónica.

A nivel de canal, se cumple con error deseado para canal presencial y telefónico de un 5,0% en ambos casos, 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 2016.

CANAL	UNIVERSO	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
Presencial	7.211	365	368	5,0%
Telefónica	43.133	381	378	5,0%
Web	12.998	373	552	3,8%
Total	63.342	1.119	1.298	2,6%

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

b. Análisis de resultados

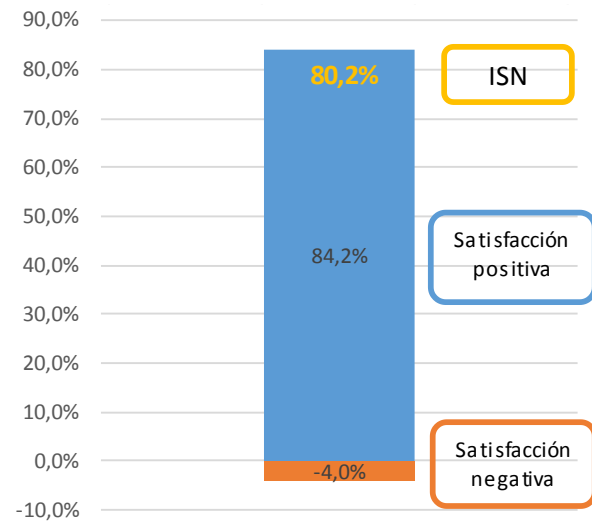
Cada cuestionario aplicado se compone por un total de cuatro apartados, compuestos por preguntas que se diferencian sólo en el tercer apartado, que permiten evaluar en específico los distintos elementos cada canal. Los apartados se detallan a continuación:

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:

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

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



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.

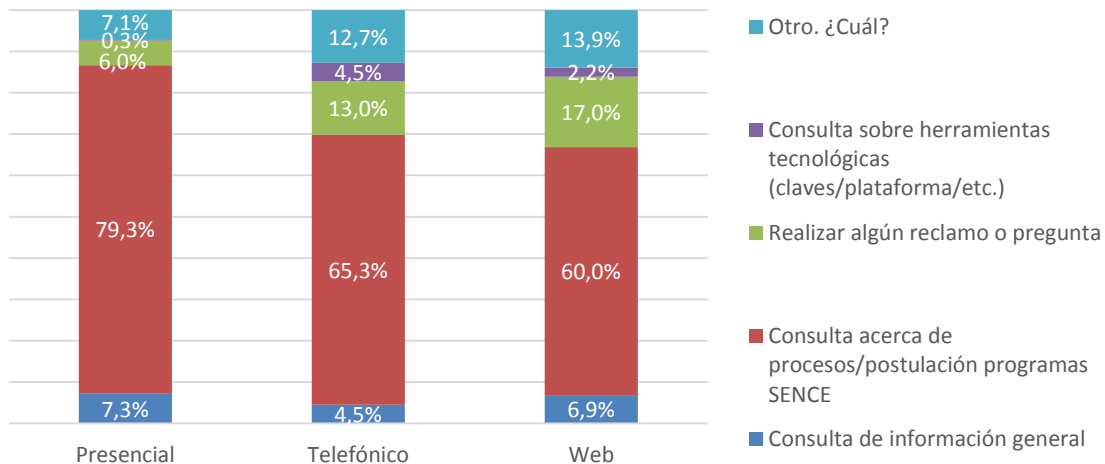
ISN	Categorización del nivel de satisfacción
91%-100%	Excelente
76%-90%	Positiva
61%-75%	Regular
51%-60%	Negativa
-100%-50%	Muy negativa

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 acerca de procesos de postulación de programas SENCE”. En el caso del canal presencial representa un 79,3% de las respuestas seguido de “consulta de información general”, con un 7,3%. Para el canal telefónico la primera opción representa 65,3%, seguido de la opción “realizar algún reclamo o pregunta” con un 13%. Mientras que en el canal web la primera opción representa un 60,0%, seguido de la opción “realizar algún reclamo o pregunta” con un 17,0%.

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



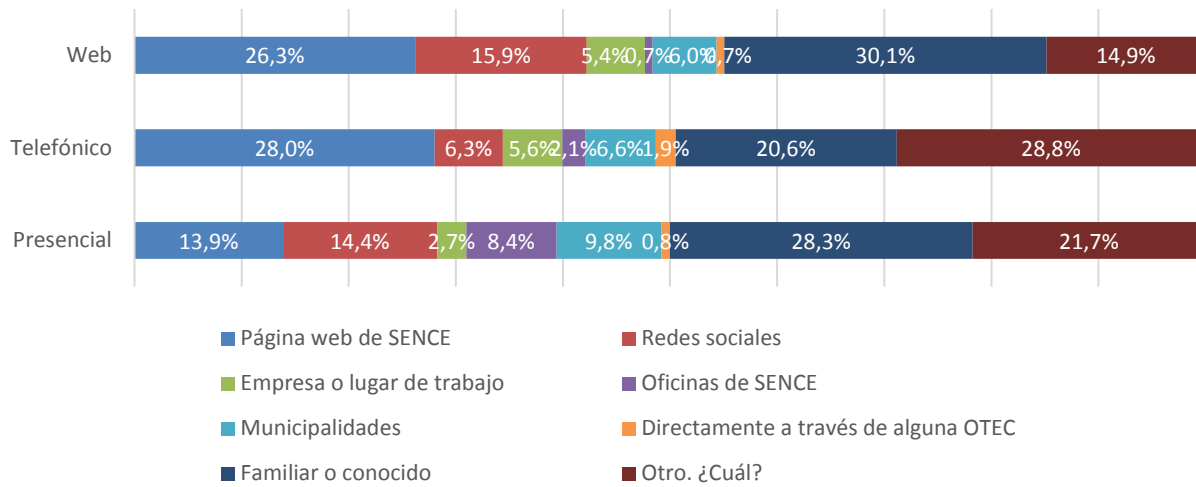
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2016.

En cuanto al medio a través del cual se enteraron de la existencia de SENCE, éste varía entre los tres canales. En el caso del canal web, el principal medio corresponde a por medio de “familiar o conocido” con un 30,1%, seguido de “página web de SENCE” con un 26,3% y “redes sociales” con un 15,9%.

En el caso del canal telefónico, un 28,8% de los usuarios indican que a través de medios de comunicación masivo (televisión, diarios), internet, y otras instituciones públicas. Además, para el mismo canal, se indican como medios para enterarse de SENCE la “página web de SENCE” con un 28% y “familiar o conocido” con un 20,6%.

Finalmente, para el caso del canal presencial, el principal medio corresponde a un “familiar o conocido” con un 28,3%, seguido de otros medios con un 21,7%, dentro de las que se encuentran medios de comunicación masivo (televisión), folletería, y otras instituciones públicas.

GRÁFICO N°2: ¿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 2016.

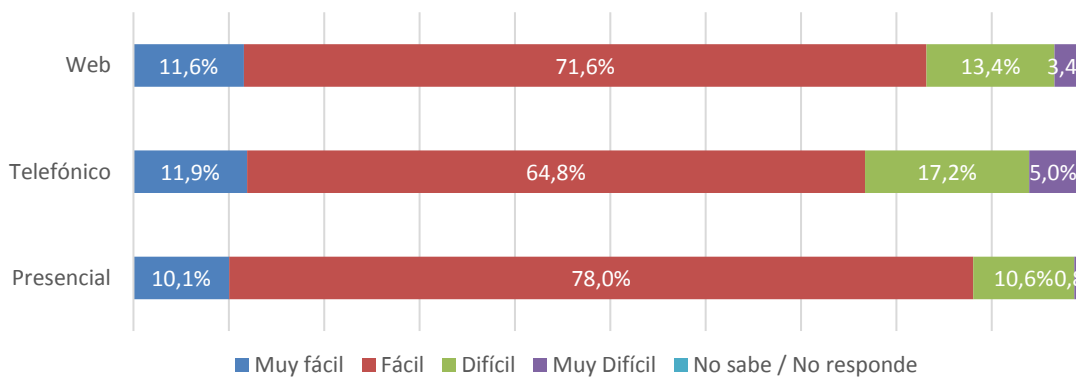
2.2 Atención general

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 83,2% indica que fue fácil o muy fácil, mientras que un 16,8% indica que fue difícil o muy difícil. Para el canal telefónico un 76,7% de los usuarios indica que fue fácil o muy fácil comunicarse con SENCE, mientras que un 22,2% indica que fue difícil o muy difícil.

Finalmente, un 88% de los usuarios del canal presencial indican que comunicarse con SENCE fue fácil o muy fácil, mientras que un 11,4% señala que fue difícil o muy difícil.

GRÁFICO N°3: ¿QUÉ TAN FÁCIL FUE COMUNICARSE CON SENCE?

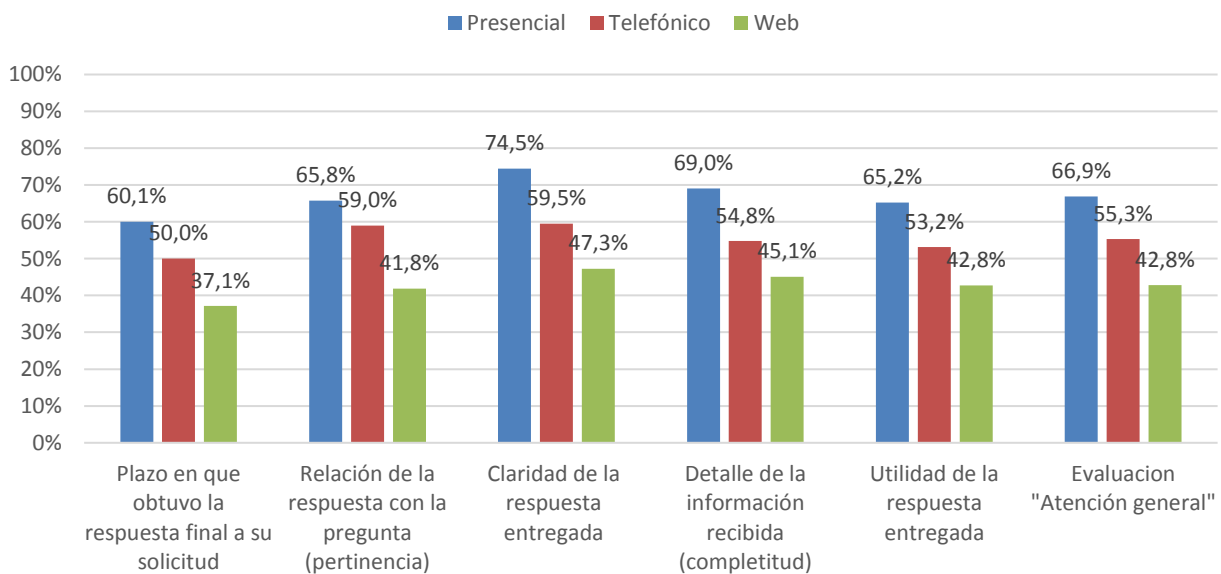


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2016.

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 presencial obtiene mejor ISN con un 66,9%, seguido del canal telefónico con un 55,3% y finalmente el canal web con un 42,8%. A partir de lo mismo se observa que en todos los aspectos el canal presencial obtiene una evaluación regular, el canal telefónico obtiene una evaluación negativa y el canal web obtiene una evaluación muy negativa.

El aspecto mejor evaluado corresponde a la *“claridad de la respuesta entregada”*, donde el canal presencial presenta un ISN de 74,5%, el canal telefónico un 59,5% y el canal web un 47,3%. 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 60,1%, el canal telefónico un 50% y el canal web un 37,1%.

GRÁFICO N°4: 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 2016.

2.3 Evaluación atención 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

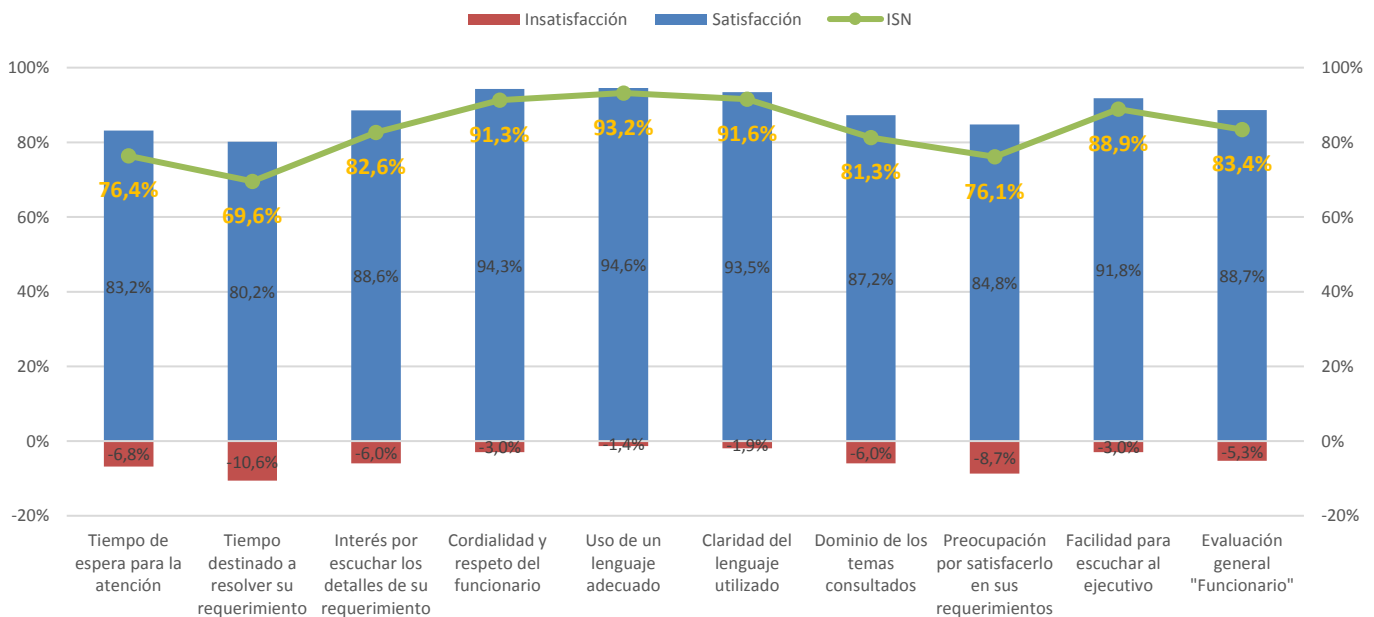
En cuanto al canal presencial, en primer lugar se evalúan nueve aspectos de la atención del funcionario, la que de modo general obtiene un ISN de 83,4% considerado como positivo.

Los aspectos mejor evaluados corresponden a “uso de un lenguaje adecuado”, “claridad del lenguaje utilizado” y “cordialidad y respeto del funcionario”, que obtienen ISN de 93,2%, 91,6% y 91,3% respectivamente, todos considerados excelente.

Luego, con evaluación positiva se encuentran aspectos como “tiempo de espera para la atención” con un ISN de 76,4%, “interés por escuchar los detalles de su requerimiento” con un 82,6%, “dominio de los temas consultados” con un 81,3%, “preocupación por satisfacerlo en sus requerimientos” con un 76,1%, y “facilidad para escuchar al ejecutivo” con un 88,9%.

El aspecto peor evaluado corresponde a “tiempo destinado a resolver su requerimiento” que obtiene un ISN de 69,6% considerado regular.

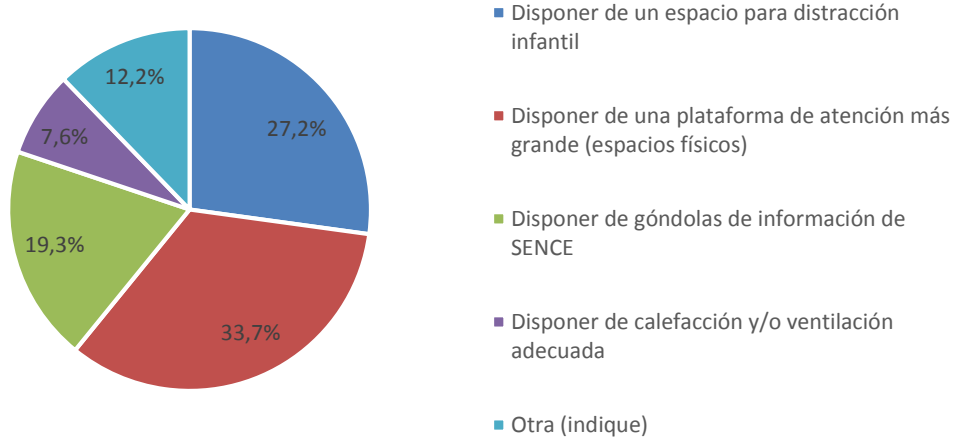
GRÁFICO N°5: RESPECTO A LA EVALUACIÓN QUE LE REALIZA A LA ATENCIÓN QUE RECIBIÓ POR PARTE DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ, Y UTILIZANDO UNA ESCALA DE 1 A 7 DONDE 1 ES MUY INSATISFECHO Y 7 MUY SATISFECHO, LE SOLICITO QUE CALIFIQUE CADA UNO DE LOS SIGUIENTES



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2016.

En cuanto a posibles mejoras a introducir en las oficinas de atención (se pregunta con alternativas cerradas), un 33,7% de los usuarios indica que las más importantes serían disponer de una plataforma de atención más grande (espacios físicos), seguido de un 27,2% que indica que se debería disponer de un espacio para distracción infantil y un 19,3% que indica que se debería disponer de góndolas de información de SENCE.

GRÁFICO N°6: EN CUANTO A LA ATENCIÓN PRESENCIAL, DE LAS SIGUIENTES OPCIONES SELECCIONE LA QUE LE RESULTE MÁS IMPORTANTE



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2016.

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 72,5% considerado como regular.

Los aspectos mejor evaluados corresponden a *“uso de un lenguaje adecuado”*, *“claridad del lenguaje utilizado”*, *“cordialidad y respeto del funcionario”* y *“facilidad para escuchar al ejecutivo”*, que obtienen ISN de 90,7%, 87,3%, 87,3% y 77,2% respectivamente, todos considerados positivos.

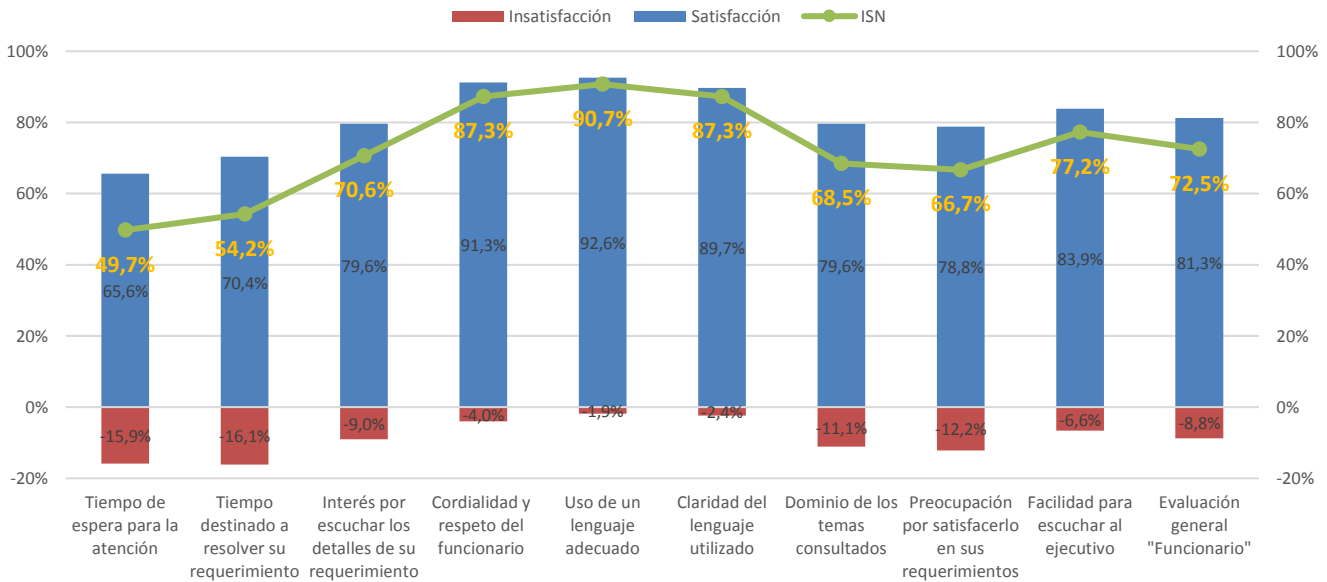
Luego, con evaluación regular se encuentran aspectos como *“interés por escuchar los detalles de su requerimiento”*, *“dominio de los temas consultados”* y *“preocupación por satisfacerlo en sus requerimientos”* con un ISN de 70,6%, 68,5% y 66,7% respectivamente.

Los aspectos peor evaluados corresponden a *“tiempo de espera para la atención”* con un 49,7% considerado muy negativo, y *“tiempo destinado a resolver su requerimiento”* con un 54,2% considerado negativo.

Encuesta de satisfacción de canales de atención año 2016

Abril de 2017

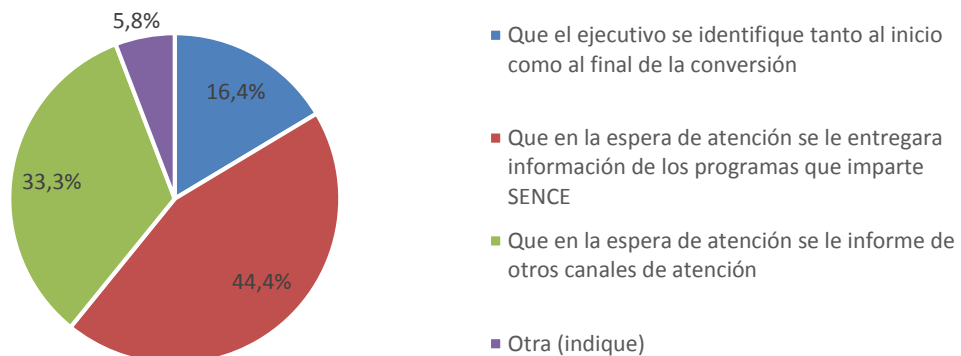
GRÁFICO N°7: RESPECTO A LA EVALUACIÓN QUE LE REALIZA A LA ATENCIÓN QUE RECIBIÓ POR PARTE DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ, Y UTILIZANDO UNA ESCALA DE 1 A 7 DONDE 1 ES MUY INSATISFECHO Y 7 MUY SATISFECHO, LE SOLICITO QUE CALIFIQUE CADA UNO DE LOS SIGUIENTES



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2016.

Respecto a posibles mejoras a introducir en el sistema de atención telefónico (pregunta con alternativas cerradas), un 44,4% de los usuarios indica que resulta importante que en la espera de atención se le entregue información de los programas que imparte SENCE, seguido de un 33,3% que indica que en la espera de atención se le informe de otros canales de atención, y un 16,4% que indica que el ejecutivo se identifique tanto al inicio como al final de la conversión.

GRÁFICO N°8: EN CUANTO A LA ATENCIÓN TELEFÓNICA, DE LAS SIGUIENTES OPCIONES SELECCIONE LA QUE LE RESULTE MÁS IMPORTANTE



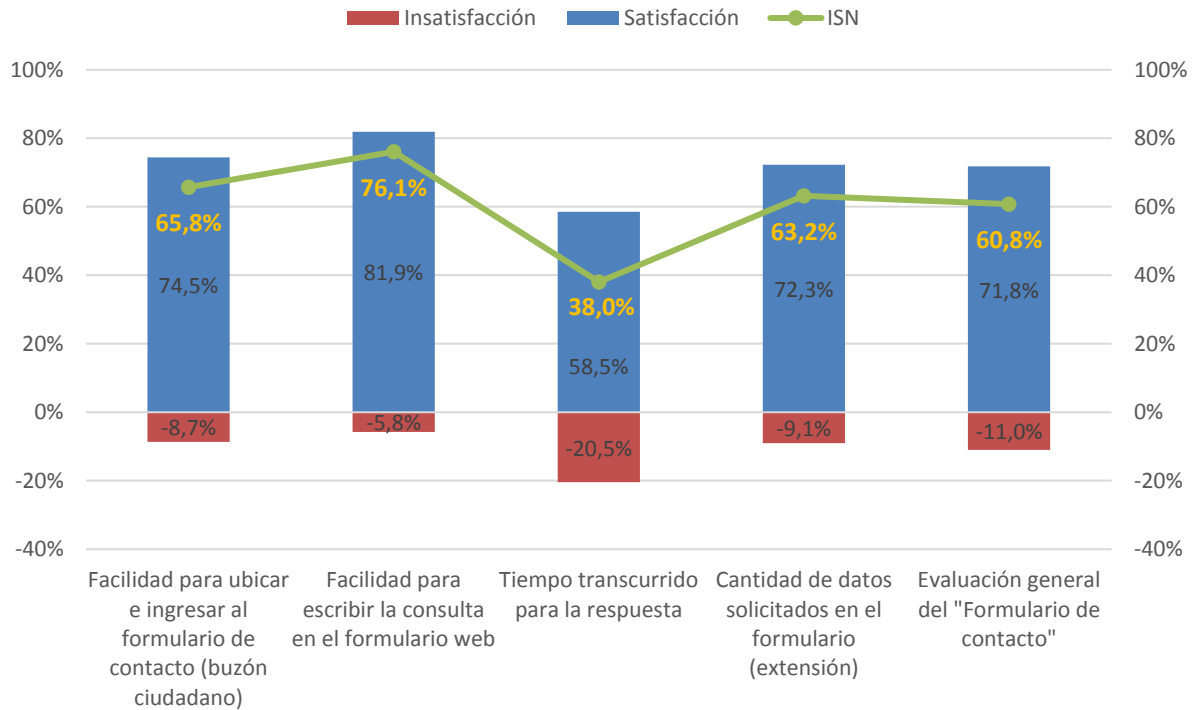
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2016.

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 60,8% bordeando la calificación regular.

El aspecto mejor evaluado corresponde a “*facilidad para escribir la consulta en el formulario web*” con un ISN de 76,1%, seguido de “*facilidad para ubicar e ingresar al formulario de contacto (buzón ciudadano)*” con un 65,8%, y “*cantidad de datos solicitados en el formulario (extensión)*” con un 63,2%. El aspecto peor evaluado corresponde a “*Tiempo transcurrido para la respuesta*” con un ISN de 38,0%.

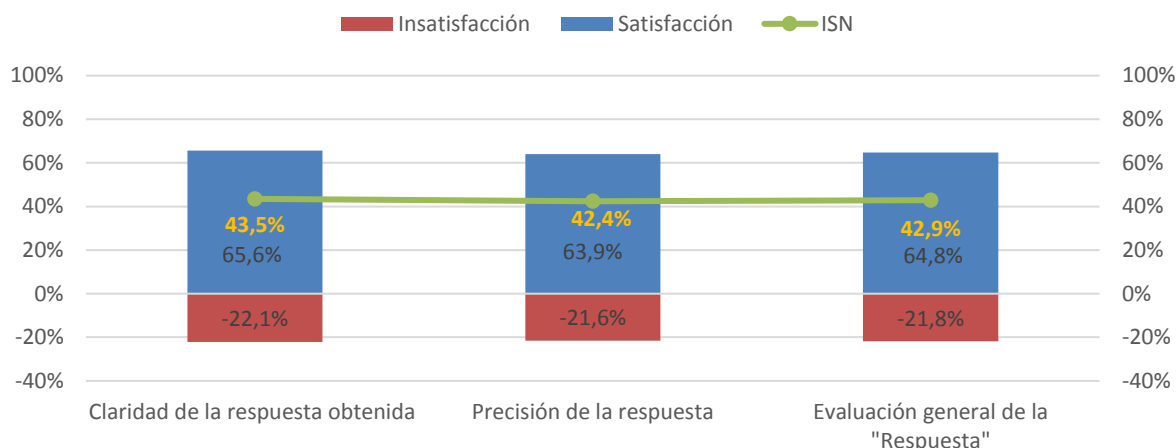
GRÁFICO N°9: RESPECTO AL FORMULARIO DE CONTACTO DISPONIBLE EN LA PÁGINA WEB DEL SENCE Y UTILIZANDO UNA ESCALA DE 1 A 7 DONDE 1 ES MUY INSATISFECHO Y 7 MUY SATISFECHO, LE SOLICITO QUE CALIFIQUE CADA UNO DE LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2016.

En cuanto a la evaluación de la respuesta enviada al correo electrónico o buzón ciudadano de SENCE, obtiene un ISN considerado muy negativo, alcanzando un 42,9%. Los dos aspectos evaluados corresponden a “*claridad de la respuesta obtenida*” y “*precisión de la respuesta*” que obtienen ISN de 43,5% y 42,4% respectivamente.

GRÁFICO N°10: 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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2016.

Respecto a las posibles mejoras al sistema de atención web se solicitó a los usuarios indicar las mejoras que son más importantes de implementar (se pregunta con alternativas cerradas), lo que se presenta a continuación con los principales tópicos que arrojan las respuestas. Se puede observar que los principales aspectos de mejorar tienen relación con “Mejorar los plazos de respuesta” con un 22,1% de las menciones de usuarios que contestan esta pregunta, seguido de “Responder preguntas en línea” con un 17,0% y mejoras en la “Claridad en la respuesta” con un 12,7%.

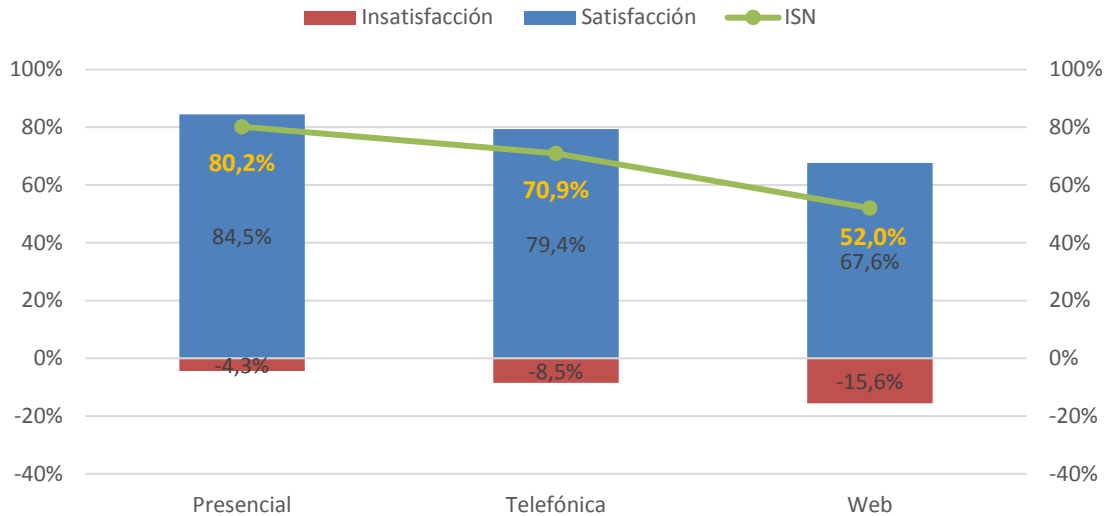
Opciones	Virtual	%
Mejorar los plazos de respuesta	122	22,1%
Responder preguntas en línea	94	17,0%
Claridad en la respuesta	70	12,7%
Mayor información	43	7,8%
Claridad de fechas y plazos	43	7,8%
Problemas de postulación	32	5,8%
Mejorar página web	29	5,3%
Calidad de atención	28	5,1%
No recibió respuesta	20	3,6%
Problemas con documentación	16	2,9%
Mejorar el lenguaje	8	1,4%
Otro. ¿Cual?	47	8,5%
Total	552	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2016.

2.4 Satisfacción general

Finalmente se evalúa la satisfacción general de cada canal de atención, donde el canal de atención presencial obtiene la mejor evaluación con un ISN de 80,2% considerado positivo, seguido del canal telefónico con un 70,9% considerado regular, y el canal web con un 52,0% considerado negativo.

GRÁFICO N°11: ¿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 2016.

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, claridad en las respuestas, personal más calificado e informado. Para el canal telefónico surgen aspectos como: mayor conocimiento de los programas, mejorar los tiempos de respuesta, mejorar la calidad de la atención, y claridad en las respuestas. Mientras que en el canal web los aspectos mencionados corresponden a: mejorar los tiempos de respuesta, claridad en las respuestas y confirmar envío de e-mail de respuesta.

3. Anexos

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

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 presencial de SENCE?	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

1. Según nuestros registros, usted realizó una consulta a través de un canal presencial. En dicha oportunidad ¿Cuál fue la razón por la que se comunicó con SENCE?
(Nota: NO LEA ALTERNATIVAS - MARQUE SÓLO UNA ALTERNATIVA)

Alternativa	Selección
Consulta de información general	
Consulta acerca de procesos/postulación programas SENCE	
Realizar algún reclamo o pregunta	
Consulta sobre herramientas tecnológicas (claves/plataforma/etc.)	
Otro (especifique)	

2. A través de qué medio se enteró de la existencia del SENCE.
(Nota: NO LEA ALTERNATIVAS - MARQUE SÓLO UNA ALTERNATIVA).

ALTERNATIVAS	Selección
Página web de SENCE	
Redes sociales	
Empresa o lugar de trabajo	
Oficinas de SENCE	
Municipalidades	
Directamente a través de alguna OTEC	
Familiar o conocido	
Otro (especifique)	

2. ATENCIÓN GENERAL

3. ¿Qué tan fácil fue comunicarse con SENCE?
(Nota: LEA ALTERNATIVAS- MARQUE SÓLO UNA RESPUESTA)

Alternativa	Selección
Muy fácil	
Fácil	
Difícil	
Muy Difícil	
No sabe / No responde	

4. Pensando en su nivel de satisfacción con la respuesta otorgada por el 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?

(Nota: LEA ATRIBUTOS - UNA NOTA POR CADA ATRIBUTO)

Atributo de la respuesta	Nota
Plazo en que obtuvo la respuesta final a su solicitud	
Relación de la respuesta con la pregunta (pertinencia)	
Claridad de la respuesta entregada	
Detalle de la información recibida (completitud)	
Utilidad de la respuesta entregada	

3. ATENCIÓN ESPACIO PRESENCIAL

5. 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.

(Nota: LEER CARACTERÍSTICAS- UNA NOTA POR CADA UNO)

Aspectos de atención del ejecutivo	Nota
Tiempo de espera para la atención	
Tiempo destinado a resolver su requerimiento	
Interés por escuchar los detalles de su requerimiento	
Cordialidad y respeto del funcionario	
Uso de un lenguaje adecuado	
Claridad del lenguaje utilizado	
Dominio de los temas consultados	
Preocupación por satisfacerlo en sus requerimientos	
Facilidad para escuchar al ejecutivo (ruidos que pudieran entorpecer la atención)	

6. SENCE se encuentra en el proceso de identificar posibles mejoras a sus sistemas de atención de público. En cuanto a la atención presencial, de las siguientes opciones seleccione la que le resulte más importante.

(Nota: LEER OPCIONES)

Disponer de un espacio para distracción infantil
Disponer de una plataforma de atención más grande (espacios físicos)
Disponer de góndolas de información de SENCE
Disponer de calefacción y/o ventilación adecuada
Otra (indique)

4. SATISFACCIÓN GENERAL

7. 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: NO LEER ALTERNATIVAS – SÓLO UNA NOTA)

Nota	
------	--

8. EN CASO DE QUE LA NOTA SEA INFERIOR A 5 ¿Cuáles son las dos acciones principales que debiese emprender SENCE para que califique con nota 7 la respuesta entregada por el funcionario?
(Nota: SONDEAR RESPUESTA – REGISTRE CON DETALLE)

MUCHAS GRACIAS. Su opinión es muy importante para el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.

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?	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

1. 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?
(Nota: NO LEER ALTERNATIVAS - MARQUE SÓLO UNA ALTERNATIVA)

Alternativa	Selección
Consulta de información general	
Consulta acerca de procesos/postulación programas SENCE	
Realizar algún reclamo o pregunta	
Consulta sobre herramientas tecnológicas (claves/plataforma/etc.)	
Otro (especifique)	

2. A través de qué medio se enteró de la existencia del SENCE.
(Nota: NO LEA ALTERNATIVAS - MARQUE SÓLO UNA ALTERNATIVA).

ALTERNATIVAS	Selección
Página web de SENCE	
Redes sociales	
Empresa o lugar de trabajo	
Oficinas de SENCE	
Municipalidades	
Directamente a través de alguna OTEC	
Familiar o conocido	
Otro (especifique)	

2. ATENCIÓN GENERAL

3. ¿Qué tan fácil fue comunicarse con SENCE?
(Nota: LEA ALTERNATIVAS - MARQUE SÓLO UNA RESPUESTA)

Alternativa	Selección
Muy fácil	
Fácil	
Difícil	
Muy Difícil	
No sabe / No responde	

4. Pensando en su nivel de satisfacción con la respuesta otorgada por el 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?

(Nota: LEA ATRIBUTOS - UNA NOTA POR CADA ATRIBUTO)

Atributo de la respuesta	Nota
Plazo en que obtuvo la respuesta final a su solicitud	
Relación de la respuesta con la pregunta (pertinencia)	
Claridad de la respuesta entregada	
Detalle de la información recibida (completitud)	
Utilidad de la respuesta entregada	

3. ATENCIÓN TELEFÓNICA

5. 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.

(Nota: LEER CARACTERÍSTICAS - UNA NOTA POR CADA UNO)

Aspectos de atención del ejecutivo	Nota
Tiempo de espera para la atención	
Tiempo destinado a resolver su requerimiento	
Interés por escuchar los detalles de su requerimiento	
Cordialidad y respeto del funcionario	
Uso de un lenguaje adecuado	
Claridad del lenguaje utilizado	
Dominio de los temas consultados	
Preocupación por satisfacerlo en sus requerimientos	
Facilidad para escuchar al ejecutivo (ruidos que pudieran entorpecer la atención)	
Información entregada que pudiera facilitar la comprensión a su consulta	

6. SENCE se encuentra en el proceso de identificar posibles mejoras a sus sistemas de atención de público. En cuanto a la atención telefónica, de las siguientes opciones seleccione la que le resulte más importante.

(Nota: LEER OPCIONES)

Que el ejecutivo de identifique tanto al inicio como al final de la conversación
Que en la espera de atención se le entregará información de los programas que imparte SENCE
Que en la espera de atención se le informe de otros canales de atención
Otra (indique)

4. SATISFACCIÓN GENERAL

7. 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: NO LEER ALTERNATIVAS – SÓLO UNA NOTA)

Nota	
------	--

8. EN CASO DE QUE LA NOTA SEA INFERIOR A 5 ¿Cuáles son las dos acciones principales que debiese emprender SENCE para que califique con nota 7 la respuesta entregada por el funcionario?

(Nota: SONDEAR RESPUESTA – REGISTRE CON DETALLE)

MUCHAS GRACIAS. Su opinión es muy importante para el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.

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

Introducción	<p>Estimado/a: junto con saludar, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) se encuentra 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. De acuerdo con nuestros registros, durante el año 2015 usted utilizó el canal virtual de atención de SENCE.</p> <p>Es por este motivo que quisiéramos conocer su opinión respecto de este canal de atención. Si usted fuera tan amable de contestar algunas preguntas, nos sería de gran utilidad para generar las mejoras necesarias. Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.</p> <p>Muchas gracias por su disposición.</p> <p>Le saluda atentamente,</p> <p>Unidad de Estudios</p> <p>Servicio Nacional de Capacitación y Empleo</p>
---------------------	---

1. INTRODUCCIÓN

1. Según nuestros registros, usted realizó una consulta a través del canal virtual/vía web. En dicha oportunidad ¿Cuál fue la razón por la que se comunicó con SENCE?

Alternativa	Selección
Consulta de información general	
Consulta acerca de procesos/postulación programas SENCE	
Realizar algún reclamo o pregunta	
Consulta sobre herramientas tecnológicas (claves/plataforma/etc.)	
Otro (Especifique)	

2. A través de qué medio se enteró de la existencia del SENCE.

ALTERNATIVAS	Selección
Página web de SENCE	
Redes sociales	
Empresa o lugar de trabajo	
Oficinas de SENCE	
Municipalidades	
Directamente a través de alguna OTEC	
Familiar o conocido	
Otro (Especifique)	

2. ATENCIÓN GENERAL

3. ¿Qué tan fácil fue comunicarse con SENCE?

Alternativa	Selección
Muy fácil	
Fácil	
Difícil	
Muy Difícil	
No sabe / No responde	

4. Pensando en su nivel de satisfacción con la respuesta otorgada por el 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?

Atributo de la respuesta	Nota
Plazo en que obtuvo la respuesta final a su solicitud	
Relación de la respuesta con la pregunta (pertinencia)	
Claridad de la respuesta entregada	
Detalle de la información recibida (completitud)	
Utilidad de la respuesta entregada	

3. ATENCIÓN ESPACIO VIRTUAL

5. 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 uno de las siguientes características.

Características del formulario de contacto	Nota
Facilidad para ubicar e ingresar al formulario de contacto (buzón ciudadano)	
Facilidad para escribir la consulta en el formulario web	
Tiempo transcurrido para la respuesta	
Cantidad de datos solicitados en el formulario (extensión)	

6. 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.

Características del contenido de la respuesta	Nota
Claridad de la respuesta obtenida	
Precisión de la respuesta	

7. SOLO ATENCIÓN VIRTUAL SENCE se encuentra en el proceso de identificar posibles mejoras a sus sistemas de atención de público. En cuanto a la atención virtual, indique mejoras que le resulten importantes de implementar.

(Nota: NO LEER OPCIONES)

Alternativa	Selección
Calidad de atención	
Mayor información	
Claridad en la respuesta	
No recibió respuesta	
Problemas de postulación	
Mejorar los plazos de respuesta	
Responder preguntas en línea	

Mejorar página web	
Problemas con documentación	
Claridad de fechas y plazos	
Mejorar el lenguaje	
Otro. ¿Cual?	

4. SATISFACCIÓN GENERAL

8. 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	
------	--

9. EN CASO DE QUE LA NOTA SEA INFERIOR A 5 ¿Cuáles son las dos acciones principales que debiese emprender SENCE para que califique con nota 7 la respuesta entregada por el funcionario?

MUCHAS GRACIAS. Su opinión es muy importante para el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.