

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 atendidos desde enero hasta agosto del año 2020. 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 17 de septiembre del 2020, para finalizar el 4 de noviembre del 2020. 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.

1.1. Universo y marco muestral

El universo de atendidos en el año 2020 alcanza a 189.423 usuarios, esto de acuerdo a la fuente de información utilizada correspondiente a la base de datos administrativa del programa.

Del universo antes señalado, 72.347 usuarios forman parte del marco muestral, es decir que corresponden a potencialmente contactables.

TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL CANALES DE ATENCIÓN AÑO 2020.

ESTADO DE ENCUESTAS	CANAL PRESENCIAL	CANAL TELEFÓNICO	CANAL WEB	TOTAL
Universo	13.296	133.979	42.148	189.423
Marco muestral	9.780	50.085	12.482	72.347

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 3.185 usuarios, correspondientes a aquellos que se intentó contactar durante el periodo de aplicación de la encuesta. El estado de aplicación sobre este marco, a partir del proceso de realización de encuestas telefónicas, se observa en la tabla n°2.

Encuesta de satisfacción de canales de atención año 2020

Noviembre de 2020

TABLA N°2: ESTADO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS CANALES DE ATENCIÓN AÑO 2020.

ESTADO DE ENCUESTAS	CANAL PRESENCIAL	CANAL TELEFÓNICO	CANAL WEB	TOTAL
Marco utilizado	1.681	397	1.107	3.185
Finalizadas (F)	370	269	369	1008
Parciales (P)	217	490	159	866
Rechazadas (R)	9	7	5	21
No contactadas (NC)	1.276	192	916	2.384
No cumple criterio ¹ (NCC)	222	107	119	448
No ubicable (NU)	183	98	72	353

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 CANALES DE ATENCIÓN AÑO 2020.

INDICADOR	CANAL PRESENCIAL	CANAL TELEFÓNICO	CANAL WEB	TOTAL
Tasa de respuesta	16,2%	23,1%	22,5%	19,8%
Tasa de contacto	16,6%	23,7%	22,8%	20,3%
Tasa de cooperación	62,1%	35,1%	69,2%	53,2%
Tasa de rechazo	0,4%	0,6%	0,3%	0,4%

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 No cumple criterio: corresponde a usuarios que al momento de ser encuestados indican no haber terminado el curso de capacitación.

1.3. Diseño muestral

Considerando el marco muestral de 9.780 usuarios del canal presencial, 50.085 usuarios del canal telefónico y 12.482 usuarios del canal web, 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 usuarios del canal presencial, 381 usuarios del canal telefónico y 373 usuarios del canal web. La muestra efectiva que se obtuvo fue de 370 usuarios del canal presencial, 269 usuarios del canal telefónico y 369 usuarios del canal web, lo que se traduce en errores de 5,0%, 6,0% y 5,0% respectivamente.

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 nº4 se detalla la muestra efectiva, contrastándola con la muestra estimada y el marco muestral.

TABLA N°4: DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA EFECTIVA DE USUARIOS ATENDIDOS CANALES DE ATENCIÓN AÑO 2020.

CANAL	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
Presencial	9.780	370	370	5,0%
Telefónico	50.085	381	269	6,0%
Web	12.482	373	369	5,0%

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

a. 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:

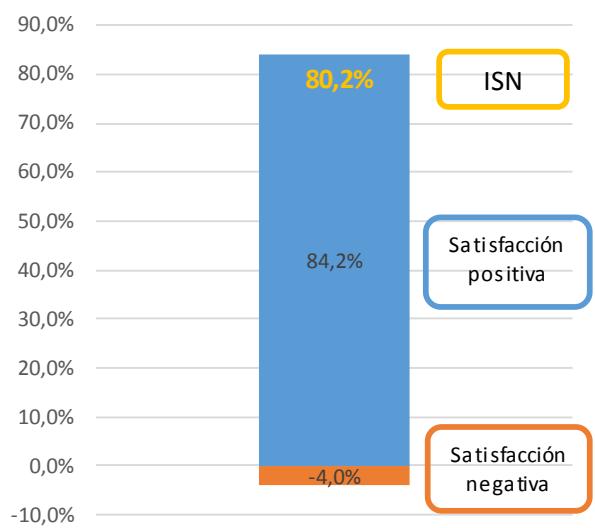
1. Introducción.
2. Atención general.
3. Atención canal:
 - 3.1 Canal presencial.
 - 3.2 Canal telefónico.
 - 3.3 Canal web.
4. Satisfacción general.

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:

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

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

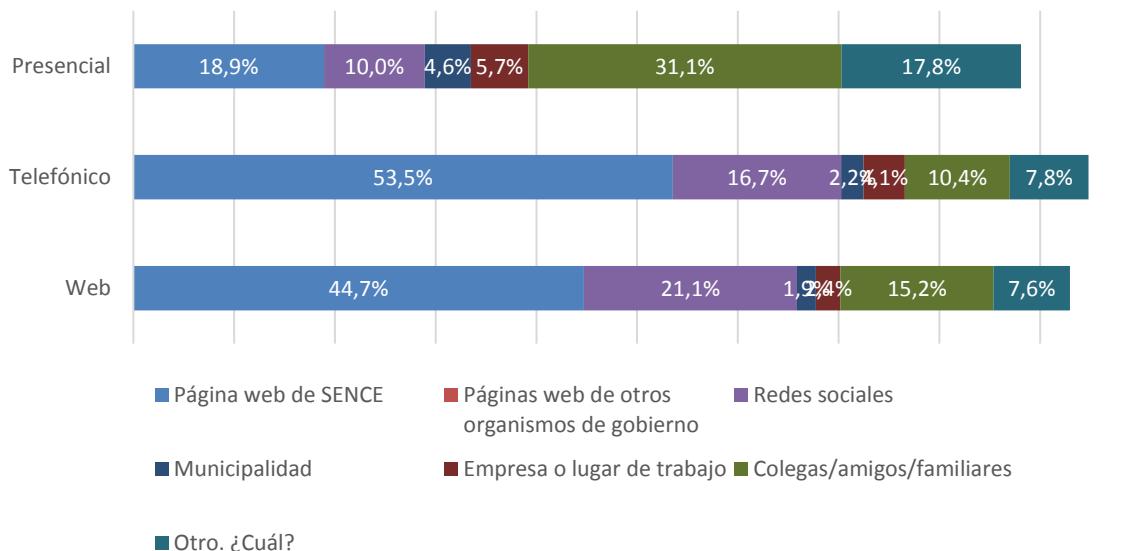
2. Resultados

2.1 Introducción

En primer lugar, se consulta para los tres canales de atención respecto al medio a través del cual se enteraron de la existencia de SENCE, el principal medio corresponde a “*colegas/amigos/familiares*” en el caso del canal presencial con un 31,1%, mientras que en los canales telefónicos y web el principal medio corresponde a “*página web de SENCE*” con un 53,5% y un 44,7% respectivamente.

También son relevantes las opciones “*redes sociales*”, “*municipalidad*” y “*empresa o lugar de trabajo*” en menores proporciones. En “*otro ¿cuál?*” se encuentran medios como páginas web de otros organismos, actividades de SENCE y medios de comunicación.

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

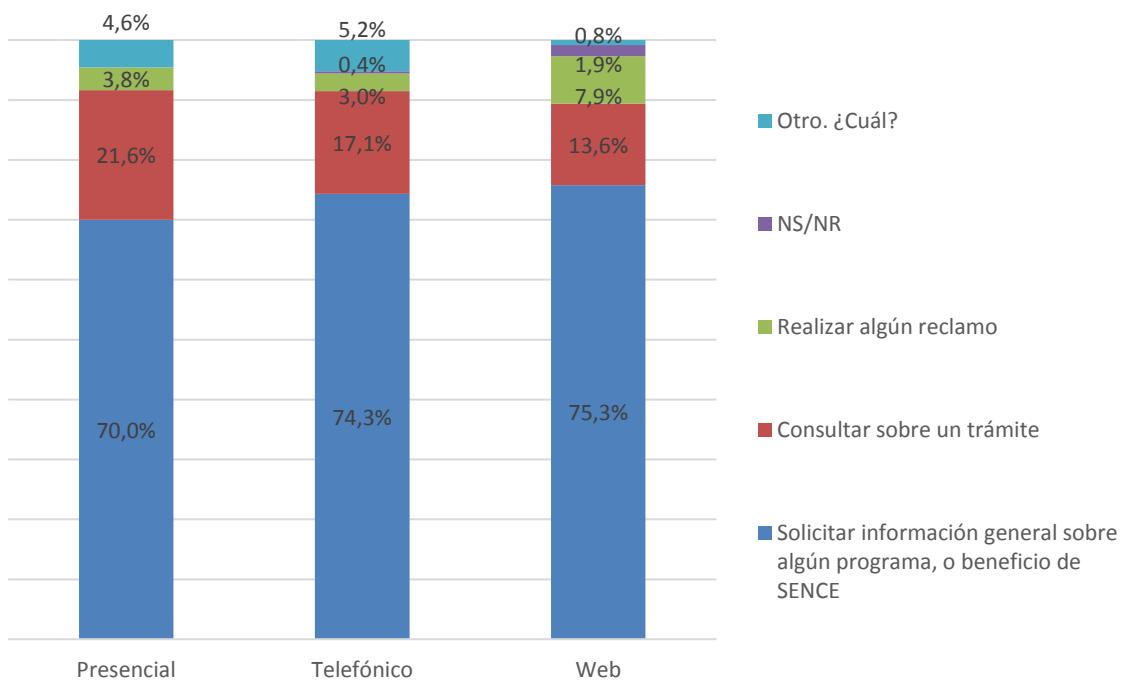


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2020.

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

En el caso del canal presencial representa un 70,0% de las respuestas seguido de “*consultar sobre un trámite*”, con un 21,6%. Para el canal telefónico la primera opción representa 74,3%, seguido de la opción “*consultar sobre un trámite*” con un 17,1%. Mientras que en el canal web la primera opción representa un 75,3%, seguido de la opción “*consultar sobre un trámite*” con un 13,6%.

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

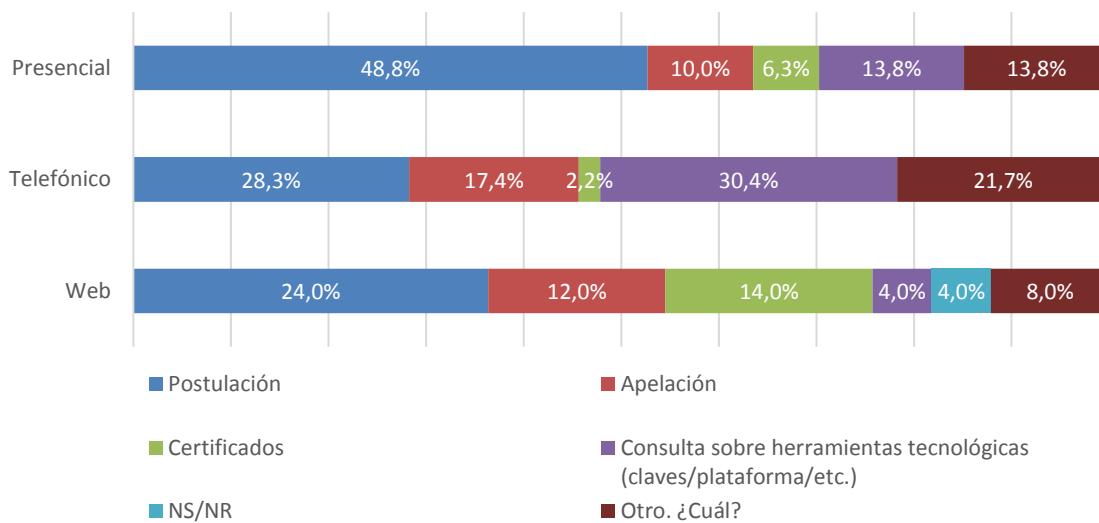


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2020.

Respecto al tipo de trámite que requerían realizar los usuarios, se puede observar en el gráfico n°3 que en el canal web el trámite de “*postulación*” es el más recurrente con un 24,0%, seguido de trámites vinculados a “*certificados*” con un 14,0% y “*apelación*” con un 12,0% respectivamente.

En el caso del canal telefónico el trámite con mayor participación corresponde a “*consultas sobre herramientas tecnológicas*” con un 30,4%, seguido de “*postulación*” con un 28,3%. Mientras que en el canal presencial el trámite con mayor participación corresponde a “*postulación*” con un 48,8% y en la opción “*consultas sobre herramientas tecnológicas*” con un 13,8.

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

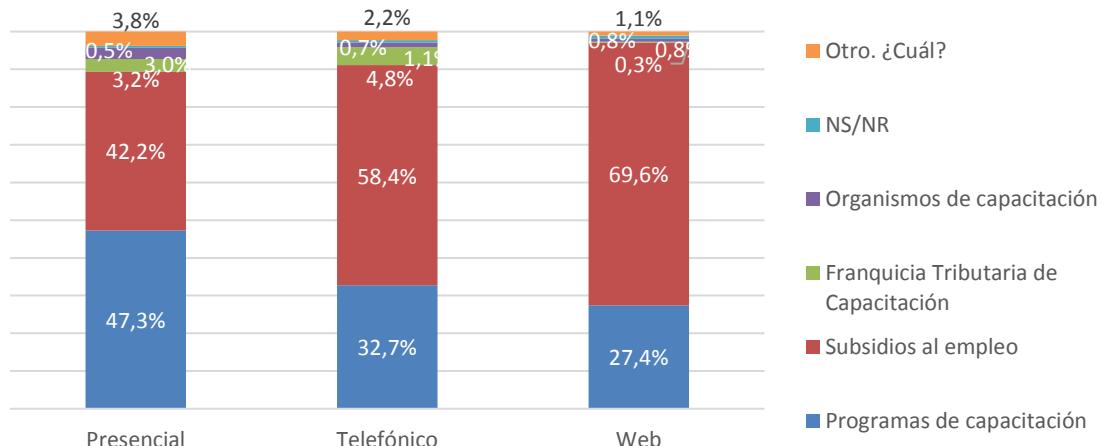


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2020.

En cuanto al programa que se vinculaba la consulta, trámite o reclamo, el grafico n°4 muestra la alta incidencia en los canales web y telefónico de los “subsidios al empleo”, con un 58,4% en el canal telefónico y un 69,6% en el buzón ciudadano. En el canal presencial esta opción alcanza el 42,2% de las respuestas.

Mientras que “programas de capacitación” es el de mayor participación en el caso del canal presencial con un 47,3%. En el caso de los canales telefónico y web esta opción es la segunda más mencionada, con un 32,7% y 27,4% respectivamente.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2020.

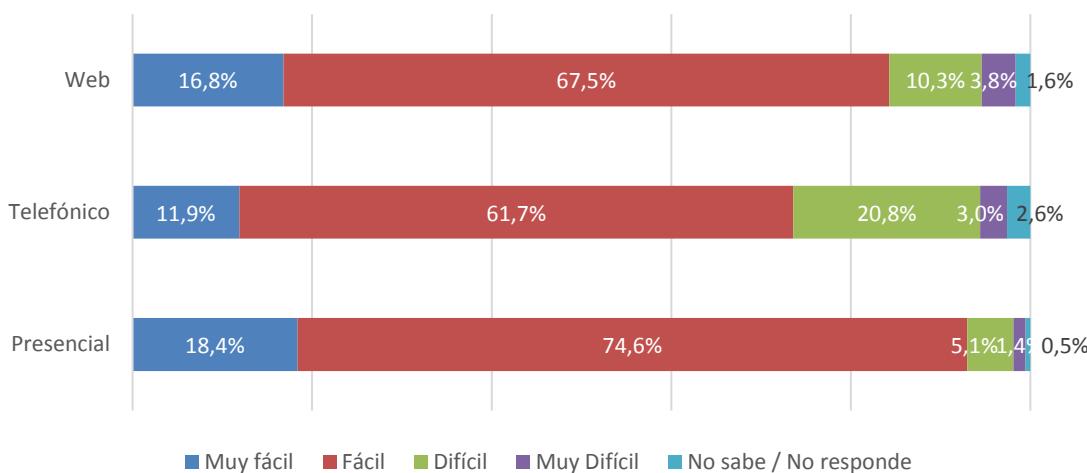
2.2 Atención general

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

En el caso del canal web un 84,3% indica que fue fácil o muy fácil, mientras que un 14,1% indica que fue difícil o muy difícil. Para el canal telefónico un 73,6% de los usuarios indica que fue fácil o muy fácil comunicarse con SENCE, mientras que un 23,8% indica que fue difícil o muy difícil.

Finalmente, un 93,0% de los usuarios del canal presencial indican que comunicarse con SENCE fue fácil o muy fácil, mientras que un 6,5% señala que fue difícil o muy difícil.

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

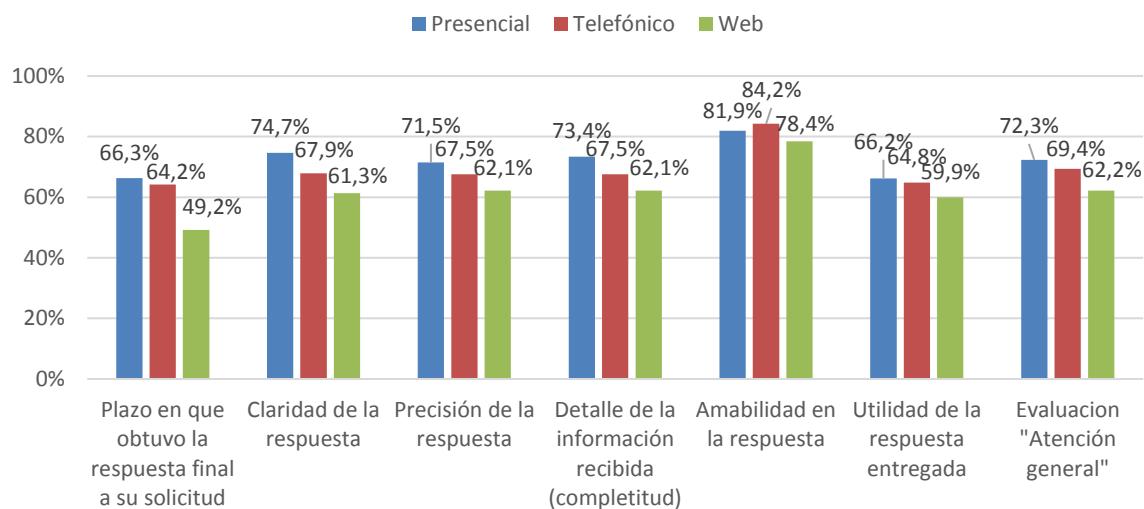


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2020.

Ahora respecto a la evaluación de aspectos particulares de la atención 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 un mejor ISN con un 72,3%, seguido del canal telefónico con un 69,4% y finalmente el canal web con un 62,2%, por lo tanto, los tres canales alcanzan un nivel de satisfacción regular. A partir de lo mismo se observa que la mayor parte de los aspectos evaluados en los canales presencial y telefónico obtienen evaluación regular, mientras que en el canal web se presentan algunos aspectos con evaluación negativa y muy negativa.

El aspecto mejor evaluado corresponde a la “*amabilidad en la respuesta*”, donde el canal telefónico presenta un ISN de 84,2%, el canal presencial un 81,9% y el canal web un 78,4%. Mientras que el aspecto peor evaluado corresponde a la “*utilidad de la respuesta entregada*” en el caso del canal presencial con un ISN de 66,2%, y al “*plazo en que obtuvo la respuesta final a su solicitud*”, en el caso del telefónico con un ISN de 64,2% y el canal web con un 49,2%.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2020.

2.3 Evaluación de la atención por canal

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

2.3.1 Canal presencial

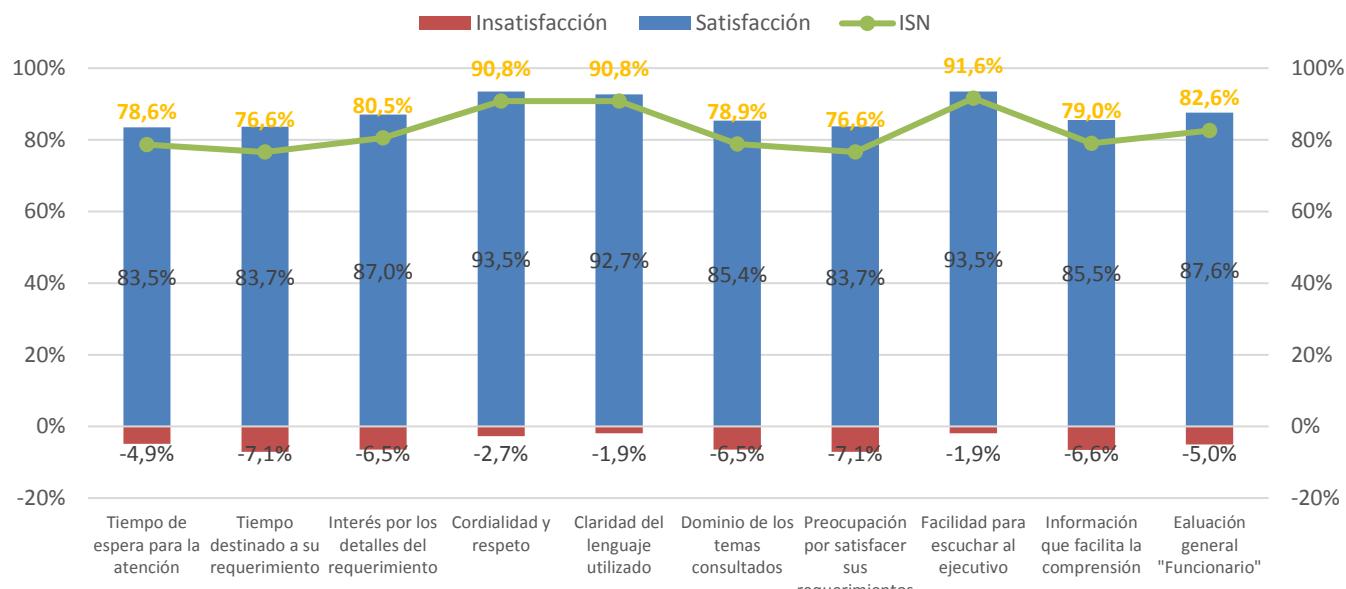
En cuanto al canal presencial, en primer lugar, se evalúan nueve aspectos de la atención del funcionario, la que de modo general obtiene un ISN de 82,6% considerado como positivo. Los aspectos mejor evaluados corresponden a *“claridad del lenguaje utilizado”*, *“cordialidad y respeto del funcionario”* y *“facilidad para escuchar al ejecutivo”*, que obtienen ISN de 90,8%, 90,8% y 91,6% respectivamente, todos considerados excelente.

Luego, todos los aspectos restantes alcanzan evaluación positiva, donde los más bajos corresponden a *“tiempo destinado a resolver su requerimiento”* y *“preocupación por satisfacerlo en sus requerimientos”*, ambos con ISN de 76,6%.

Encuesta de satisfacción de canales de atención año 2020

Noviembre de 2020

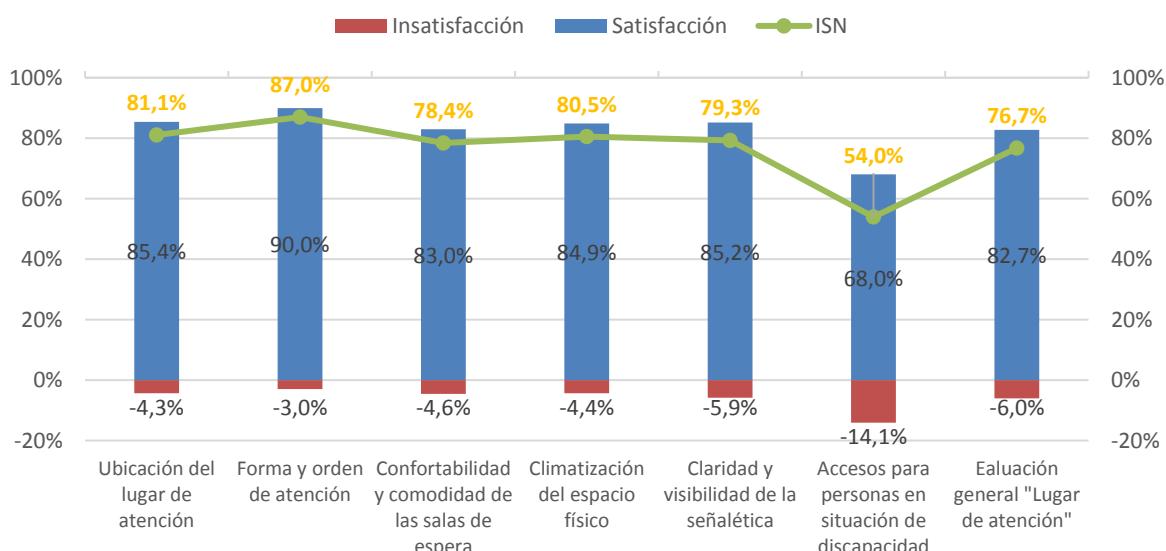
GRÁFICO N°7: EVALUACIÓN DEL FUNCIONARIO



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2020.

Respecto a la infraestructura del lugar de atención presencial, se observa en el gráfico n°8 que ésta obtiene una evaluación general de 76,7% considerado positivo. La mayor parte de los aspectos obtiene evaluación positiva, donde los mejores corresponden a *"forma y orden de atención"* con un ISN de 87,0% y *"ubicación del lugar de atención"* con un ISN de 81,1%. El único aspecto evaluado de manera negativa, corresponde a *"accesos para personas en situación de discapacidad"* que obtiene un ISN de 54,0%.

GRÁFICO N°8: ESPACIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL



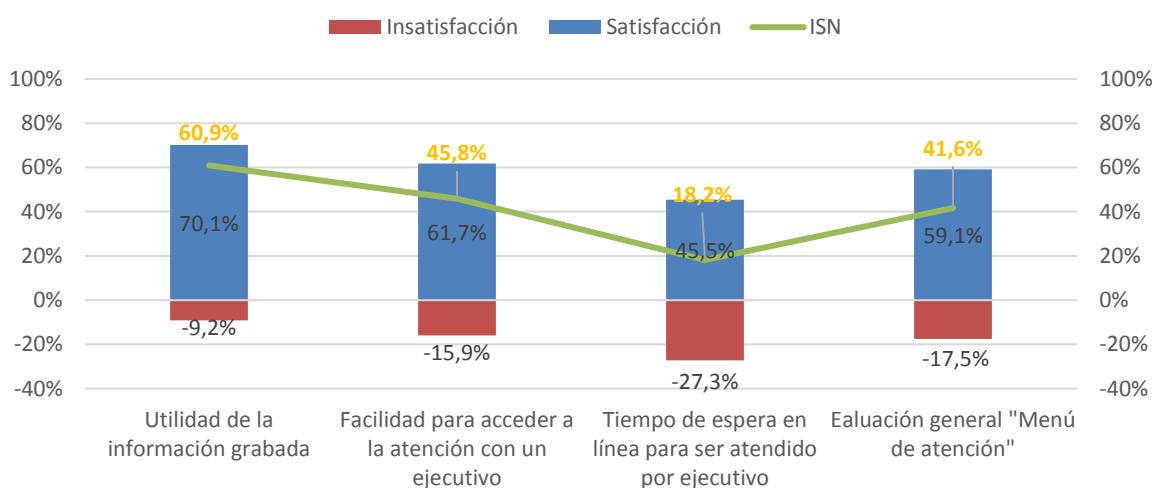
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2020.

2.3.2 Canal telefónico

Ahora respecto al canal telefónico, se evalúa el menú de atención del call center previo a la atención de un ejecutivo que obtiene un ISN de 41,6% considerado muy negativo, mientras que la atención del ejecutivo obtiene un ISN de 80,1% considerado positivo.

En el caso de la evaluación del menú de atención del call center, los aspectos peor evaluados corresponden a *“facilidad para acceder a la atención con un ejecutivo”* y *“tiempo de espera en línea para ser atendido por ejecutivo”* con ISN de 45,8% y 18,2% considerados muy negativo. Mientras que *“utilidad de la información grabada”* alcanza un ISN de 60,9% considerado regular.

GRÁFICO N°9: MENÚ DE ATENCIÓN DEL CALL CENTER PREVIO A LA ATENCIÓN DE UN EJECUTIVO

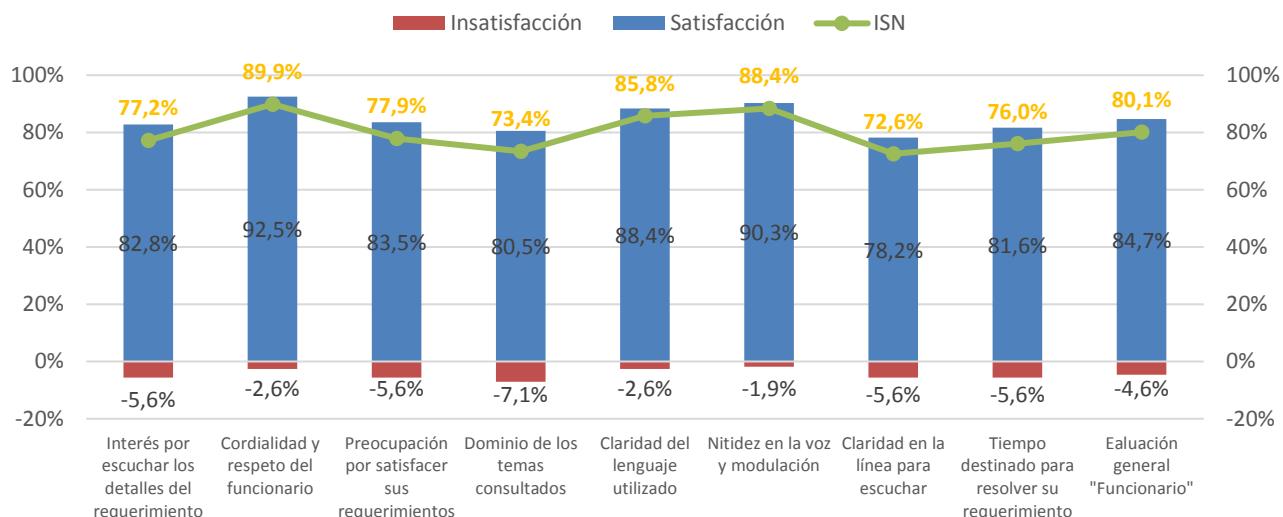


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2020.

En cuanto a la atención del ejecutivo los aspectos mejor evaluados corresponden a *“cordialidad y respeto del funcionario”*, *“nitidez en la voz y modulación”* y *“claridad del lenguaje utilizado”* que obtienen ISN de 89,9%, 88,4% y 85,8% respectivamente, todos considerados positivos.

El resto de los aspectos también están evaluados de manera positiva, a excepción de dos que obtienen evaluación regular que corresponden a *“claridad en la línea para escuchar”* y *“dominio de los temas consultados”* con ISN de 72,6%, y 73,4% respectivamente.

GRÁFICO N°10: EVALUACIÓN DEL FUNCIONARIO



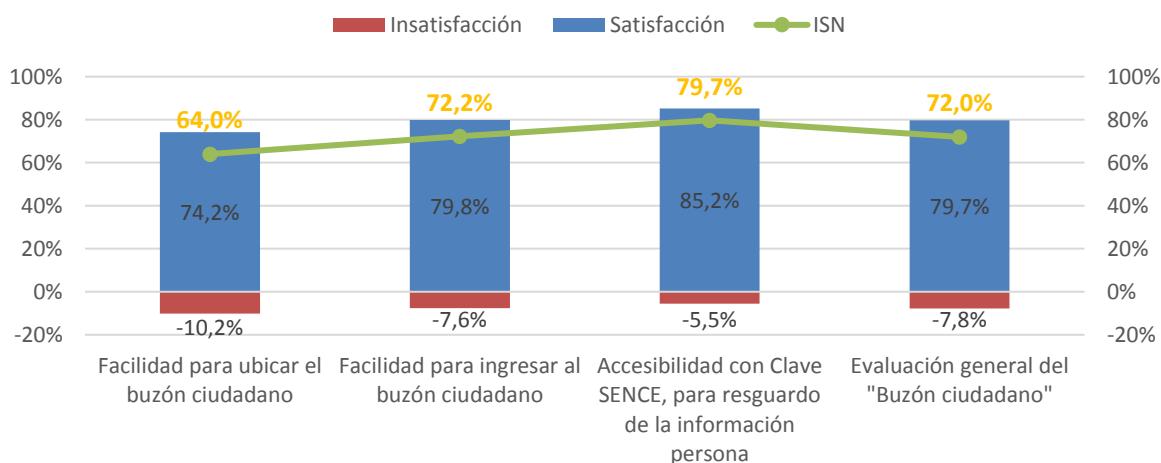
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2020.

2.3.3 Canal web

Referido al canal web, se evalúa el acceso al buzón ciudadano con un ISN de 72,0% y el formulario de contacto disponible en la página web de SENCE con un ISN de 61,6%, ambos con una evaluación considerada regular.

En cuanto al acceso al buzón ciudadano el aspecto mejor evaluado corresponde a *“accesibilidad con Clave SENCE, para resguardo de la información personal”* con un ISN de 79,7% considerado positivo, seguido de *“facilidad para ingresar al buzón ciudadano”* con un 72,2%, y *“facilidad para ubicar el buzón ciudadano”* con un 64,0%, estos últimos con satisfacción considerada regular.

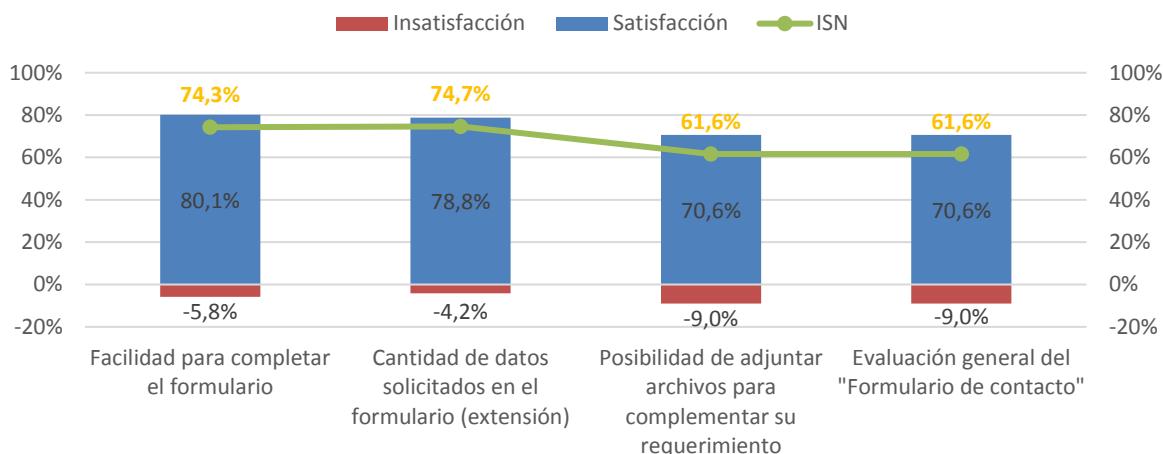
GRÁFICO N°11: ACCESO AL BUZÓN CIUDADANO



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2020.

En cuanto al formulario de contacto disponible, los dos aspectos mejor evaluados corresponden a “*facilidad para completar el formulario*” y “*cantidad de datos solicitados en el formulario (extensión)*”, donde estos obtienen ISN de 74,3% y 74,7% respectivamente. Mientras que el aspecto peor evaluado corresponde a “*posibilidad de adjuntar archivos para complementar su requerimiento*” que obtiene un ISN de 61,6% considerado regular.

GRÁFICO N°12: FORMULARIO DE CONTACTO

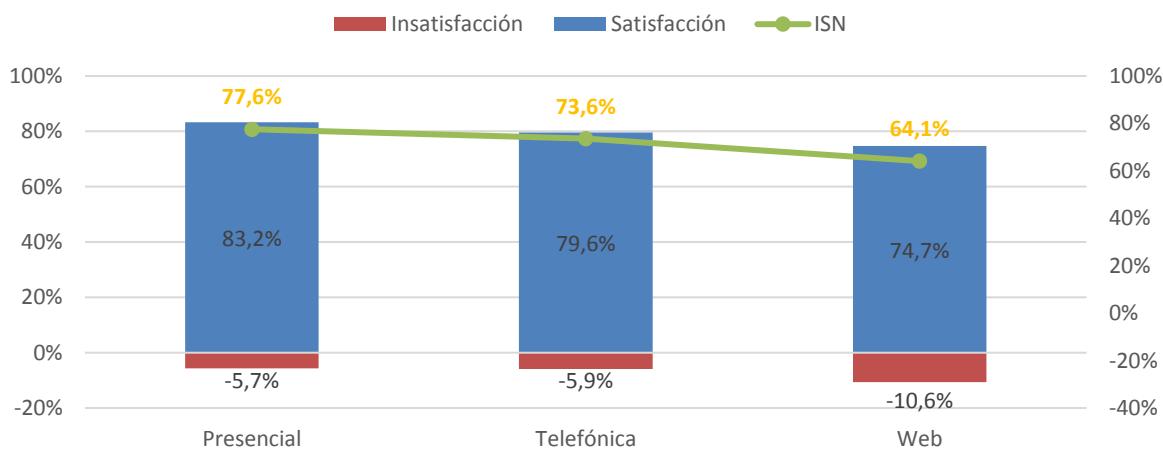


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2020.

2.4 Satisfacción general

Finalmente se evalúa la satisfacción general de cada canal de atención, donde dos de los tres evaluados con calificación regular, donde el canal web obtiene la peor calificación con un 64,1%, y el canal telefónico obtiene un 73,6%. Mientras que el canal de atención presencial obtiene la mejor evaluación con un ISN de 77,6%, correspondiente a una evaluación positiva.

GRÁFICO N°13: SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN RECIBIDA



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2020.

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

3. Anexos

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

Introducción	Buenos días/tardes,	Sí
	¿Hablo con (Nombre de encuestado)? Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción en relación a la evaluación de la atención por medio de las distintas plataformas (Presencial, telefónica y virtual) que el SENCE pone a su disposición para realizar consultas, sugerencias, reclamos y trámites.	Sí
	¿Me podría confirmar que usted utilizó la plataforma de atención presencial de SENCE durante el año 2020?	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>
	¿Podría realizarle algunas preguntas? Nos sería de gran utilidad para mejorar la atención. Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.	Sí
	<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] ¿A través de qué medio se enteró de la existencia de la oficina presencial de SENCE?</p> <p><i>(Nota: NO LEER las alternativas. Selección simple)</i></p>	
Medio de conocimiento de la oficina de SENCE	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 ¿Cuál?	

Indicador	<p>[PREG_02] Según nuestros registros, usted solicitó una atención en la oficina o plataforma de atención presencial de SENCE, de su región. En dicha oportunidad, ¿qué lo motivó a acudir a la oficina de SENCE?</p> <p><i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i></p>	
Razón de la comunicación con SENCE	a. Solicitar información general sobre algún programa, o beneficio de SENCE	<i>Pasa a [PREG_04]</i>
	b. Consultar sobre un trámite	
	c. Realizar algún reclamo	<i>Pasa a [PREG_04]</i>
	d. Otro ¿Cuál?	<i>Pasa a [PREG_04]</i>

Indicador	[PREG_03] ¿Qué tipo de trámite requería realizar? <i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i>	
Tipo de trámite	a. Postulación	
	b. Apelación (Nota: Solicitud de evaluación por no pago)	
	c. Certificados	
	d. Consulta sobre herramientas tecnológicas (Nota: claves/plataforma/etc.)	
	e. Liquidación de cursos de franquicia tributaria	
	f. Otro ¿Cuál?	

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

2. Atención general

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

Indicador	[PREG_06] Pensando en su nivel de satisfacción con la respuesta otorgada por el canal presencial de SENCE, y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, ¿Con que nota calificaría los siguientes atributos?		
Satisfacción con la respuesta	[PREG_06_01] Plazo en que obtuvo la respuesta final a su solicitud	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_06_02] Claridad de la respuesta	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_06_03] Precisión de la respuesta	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_06_04] Detalle de la información recibida (completitud)	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_06_05] Amabilidad en la respuesta	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_06_06] Utilidad de la respuesta entregada	Nota de 1 a 7	NS/NR

3. Atención espacio presencial

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

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

4. Satisfacción general

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

Indicador	EN CASO DE QUE LA NOTA SEA INFERIOR A 5 [PREG_10] ¿Cuáles son las dos acciones principales que debiese emprender SENCE para que califique con nota 7 la respuesta entregada por el funcionario? (Nota: Pregunta abierta)
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)? Mi nombre es <i>(Nombre de encuestador)</i> , y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	Sí No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción en relación a la evaluación de la atención por medio de las distintas plataformas (Presencial, telefónica y virtual) que el SENCE pone a su disposición para realizar consultas, reclamos y sugerencias. ¿Me podría confirmar que usted utilizó el centro de llamados de SENCE durante el año 2020?	Sí No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>
	¿Podría realizarle algunas preguntas? Nos sería de gran utilidad para mejorar la atención. Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva. <i>(Nota: Tiempo promedio de duración de la encuesta es 5 minutos) (Nota: Tiempo promedio de duración de la encuesta es 5 minutos)</i>	Sí No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>

1. Introducción

Indicador	<p>[PREG_01] ¿A través de qué medio se enteró de la existencia del centro de llamados de SENCE?</p> <p><i>(Nota: NO LEER las alternativas. Selección simple)</i></p>
Medio de conocimiento del Call Center de SENCE	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 ¿Cuál?

Indicador	<p>[PREG_02] Según nuestros registros, usted se comunicó con nuestro centro de llamados. 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. Solicitar información general sobre algún programa, o beneficio de SENCE b. Consultar sobre un trámite c. Realizar algún reclamo d. Otro ¿Cuál?

Indicador	[PREG_03] ¿Qué tipo de trámite requería realizar? <i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i>	
Tipo de trámite	a. Postulación	
	b. Apelación (Nota: Solicitud de evaluación por no pago)	
	c. Certificados	
	d. Consulta sobre herramientas tecnológicas (Nota: claves/plataforma/etc.)	
	e. Liquidación de cursos de franquicia tributaria	
	f. Otro ¿Cuál?	

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

2. Atención general

Indicador	[PREG_05] ¿Qué tan fácil fue comunicarse con el centro de llamados de SENCE? (Nota: LEER las alternativas. Selección simple)	
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 centro de llamados de SENCE, y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, ¿Con que nota calificaría los siguientes atributos?		
Satisfacción con la respuesta	[PREG_06_01] Plazo en que obtuvo la respuesta final a su solicitud	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_06_02] Claridad de la respuesta	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_06_03] Precisión de la respuesta	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_06_04] Detalle de la información recibida (completitud)	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_06_05] Amabilidad en la respuesta	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_06_06] Utilidad de la respuesta entregada	Nota de 1 a 7	NS/NR

3. Atención telefónica

Indicador	[PREG_07] Pensando en su nivel de satisfacción con el menú de atención del centro de llamados previo a la atención de un ejecutivo, en una escala de notas 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, ¿con que nota calificaría los siguientes atributos?		
Facilidad en las opciones del menú de atención y acceso a ejecutivo	[PREG_07_01] Utilidad de la información grabada (Nota: información entregada por IVR)	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_07_02] Facilidad para acceder a la atención con un ejecutivo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_07_03] Tiempo de espera en línea para ser atendido por ejecutivo	Nota de 1 a 7	NS/NR
Indicador	[PREG_08] Respecto a la evaluación que le realiza a la atención que recibió por parte del funcionario que lo atendió, y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, le solicito que califique cada uno de los siguientes aspectos de la atención:		
Atención del funcionario	[PREG_08_01] Interés por escuchar los detalles de su requerimiento	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_08_02] Cordialidad y respeto del funcionario	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_08_03] Preocupación por satisfacer su requerimiento	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_08_04] Dominio de los temas consultados	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_08_05] Claridad del lenguaje utilizado	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_08_06] Nitidez en la voz y modulación del ejecutivo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_08_07] Claridad en la línea, para escuchar al ejecutivo (Nota: ruidos o interferencias que pudieran entorpecer la atención)	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_08_08] Tiempo destinado por el ejecutivo para resolver su requerimiento	Nota de 1 a 7	NS/NR

4. Satisfacción general

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

Indicador	EN CASO DE QUE LA NOTA SEA INFERIOR A 5 [PREG_10] ¿Cuáles son las dos acciones principales que debiese emprender SENCE para que califique con nota 7 la respuesta entregada por el funcionario? (Nota: Pregunta abierta)
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)? Mi nombre es <i>(Nombre de encuestador)</i> , y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	Sí No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción en relación a la evaluación de la atención por medio de las distintas plataformas (Presencial, telefónica y virtual) que el SENCE pone a su disposición para realizar consultas, reclamos y sugerencias. ¿Me podría confirmar que usted utilizó el canal de atención web de SENCE, Buzón Ciudadano, durante el año 2020?	Sí No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>
	¿Podría realizarle algunas preguntas? Nos sería de gran utilidad para mejorar la atención. Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva. <i>(Nota: Tiempo promedio de duración de la encuesta es 5 minutos)</i>	Sí No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>

1. Introducción

Indicador	<p>[PREG_01] ¿A través de qué medio se enteró de la existencia del Buzón Ciudadano de SENCE?</p> <p><i>(Nota: NO LEER las alternativas. Selección simple)</i></p>
Medio de conocimiento del Buzón Ciudadano de SENCE	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 ¿Cuál?

Indicador	<p>[PREG_02] Según nuestros registros, usted solicitó una atención vía web a través del Buzón Ciudadano. En dicha oportunidad ¿cuál fue la razón por la que se comunicó con SENCE?</p> <p><i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i></p>
Razón de la comunicación con SENCE	a. Solicitar información general sobre algún programa, o beneficio de SENCE <i>Pasa a [PREG_04]</i> b. Consultar sobre un trámite c. Realizar algún reclamo <i>Pasa a [PREG_04]</i> d. Realizar alguna sugerencia <i>Pasa a [PREG_04]</i>

	e. Otro ¿Cuál?	Pasa a [PREG_04]
--	----------------	-----------------------------

Indicador	[PREG_03] ¿Qué tipo de trámite requería realizar? <i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i>	
Tipo de trámite	g. Postulación	
	h. Apelación (Nota: Solicitud de evaluación por no pago subsidios)	
	i. Certificados	
	j. Consulta sobre herramientas tecnológicas (Nota: claves/plataforma/etc.)	
	k. Consulta de pago anual de subsidios SEJ y BTM	
	l. Otro ¿Cuál?	

Indicador	[PREG_04] ¿A qué programa se vinculaba su consulta/trámite/reclamo? <i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i>	
Tipo de programa	f. Programas de capacitación (Nota: Reinvéntate, Talento Digital, Oficios, BEN, Aprendices, TSP, BFCS, Becas laborales, etc.)	
	g. Registro Unificado de facilitadores	
	h. Subsidios al empleo, SEJ y BTM	
	i. Franquicia Tributaria de Capacitación	
	j. Organismos de capacitación	
	k. 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	f. Muy fácil	
	g. Fácil	
	h. Difícil	
	i. Muy Difícil	
	j. NS/NR	

Indicador	[PREG_06] Pensando en su nivel de satisfacción con la respuesta otorgada por el buzón ciudadano de SENCE, y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, ¿Con que nota calificaría los siguientes atributos?		
Satisfacción con la respuesta	[PREG_06_01] Plazo en que obtuvo la respuesta final a su solicitud	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_06_02] Claridad de la respuesta	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_06_03] Precisión de la respuesta	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_06_04] Detalle de la información recibida (completitud)	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_06_05] Amabilidad en la respuesta	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_06_06] Utilidad de la respuesta entregada	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_06_07] Calidad de la respuesta	Nota de 1 a 7	NS/NR

3. Atención buzón ciudadano

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

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

4. Satisfacción general

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

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

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