



Estudio satisfacción de usuarias y usuarios de los servicios municipales de Peñalolén

activasite.com



Noviembre de 2022



Este estudio se ha realizado en cumplimiento de la **norma ISO 20.252**, norma internacional que establece los términos y definiciones así como los requisitos de servicio para organizaciones y profesionales que llevan a cabo investigaciones de mercado, social y opinión.



Activa declara toda información y/o materiales recibidos por el cliente es confidencial, de su propiedad y en ningún caso usada para algún propósito que el permitido o requerido por el encargo que le ha sido conferido. Activa mantendrá los registros primarios y secundarios de forma indefinida en sus servidores de respaldos, aplicando todas las medidas de seguridad y confidencialidad activas a menos que el cliente indique lo contrario.





ANTECEDENTES

La satisfacción de los usuarios y usuarias es un elemento clave al momento de priorizar las políticas de modernización, pues permite evaluar de manera sistemática el impacto de alguna prestación, pudiendo, mediante su conocimiento hacer modificaciones e invertir correctamente los recursos públicos, para mantener o mejorar los servicios prestados, en este caso, por la Municipalidad de Peñalolén.

Medir la satisfacción nos permite realizar una gestión focalizada en la obtención y mantención de un servicio de excelencia, recoger experiencias, incorporar necesidades de nuestros vecinos y vecinas, gestionar los requerimientos ingresados a través de los diferentes canales de atención municipal, entre otros objetivos. Al mismo tiempo, permitirá que la comunidad pueda monitorear activamente y dar seguimiento a sus solicitudes.

En el siguiente informe se presentan los principales resultados de la medición de satisfacción de usuarios y usuarias de los servicios municipales de la comuna de Peñalolén para el año 2022.



OBJETIVOS

Analizar la calidad de servicio y los niveles de satisfacción percibidos por los y las usuarias de la municipalidad de Peñalolén, para:

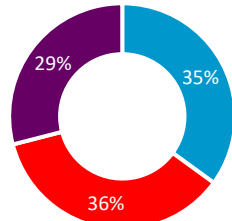
- Llevar a cabo una gestión focalizada en la obtención y mantención de un servicio de excelencia, considerando los canales de atención, unidades municipales y sedes donde se prestan los servicios.
- Recoger experiencias e incorporar las necesidades de los vecinos y vecinas en el diseño y desarrollo de un sistema de gestión unificado.
- Lograr que la comunidad pueda monitorear activamente y dar seguimiento a sus solicitudes.

METODOLOGÍA

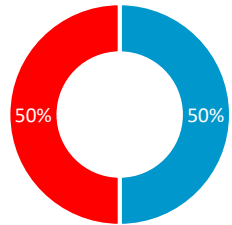


	Atención presencial	Atención telefónica	Atención digital (web y redes sociales)
Técnica	Encuesta presencial aplicada en punto con Tablet / móvil	Encuesta telefónica aplicada a base de datos de contacto	Encuesta online autoadministrada a base de contacto y vía link en rr.ss.
Universo	Personas de 18 o más años que viven en Peñalolén y van a las oficinas de la Municipalidad	Personas de 18 o más años que viven en Peñalolén y contactan a la Municipalidad de manera telefónica	Personas de 18 o más años que viven en Peñalolén y usan plataformas online y rr.ss. de la Municipalidad
Muestra	667 casos	661 casos	655 casos
Margen de error (universo infinito)	3,8%	3,8%	3,8%
Fecha de levantamiento	Agosto – Septiembre 2022	Agosto – Octubre 2022	Agosto – Septiembre 2022

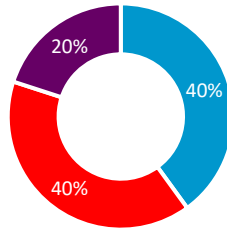
PERFIL POBLACIÓN ENCUESTADA



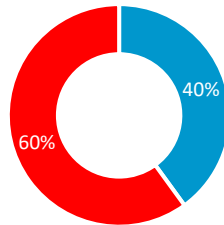
■ 18 - 40 años
 ■ 41 - 60 años
■ 61 - ++



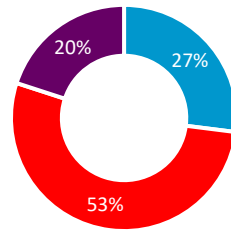
■ Hombre
 ■ Mujer



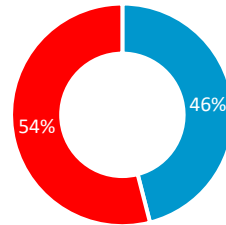
■ 18 - 40 años
 ■ 41 - 60 años
■ 61 - ++



■ Hombre
 ■ Mujer



■ 18 - 40 años
 ■ 41 - 60 años
■ 61 - ++



■ Hombre
 ■ Mujer

AGENDA

01

Resultados atención presencial

02

Resultados atención telefónica

03

Resultados atención digital

04

Comparativo por canal

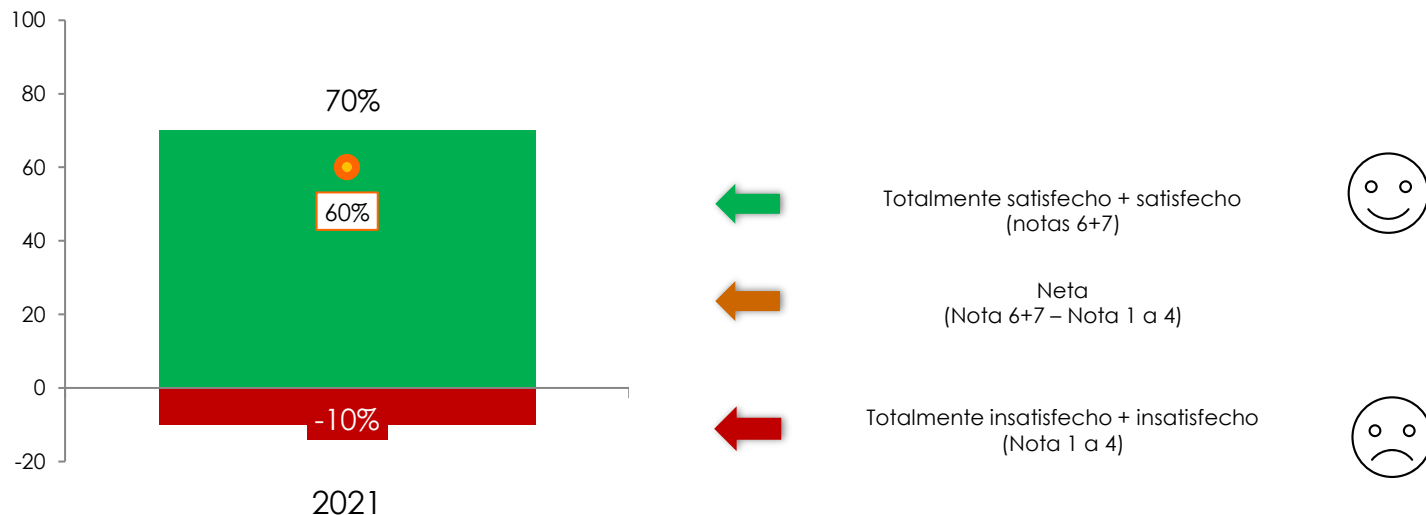
05

Conclusiones y recomendaciones

Satisfacción

Los niveles de Satisfacción de los distintos aspectos medidos en el presente estudio, se evalúan en una escala de 1 a 7, a partir de la cual se obtienen los siguientes indicadores:

activasite.com



01

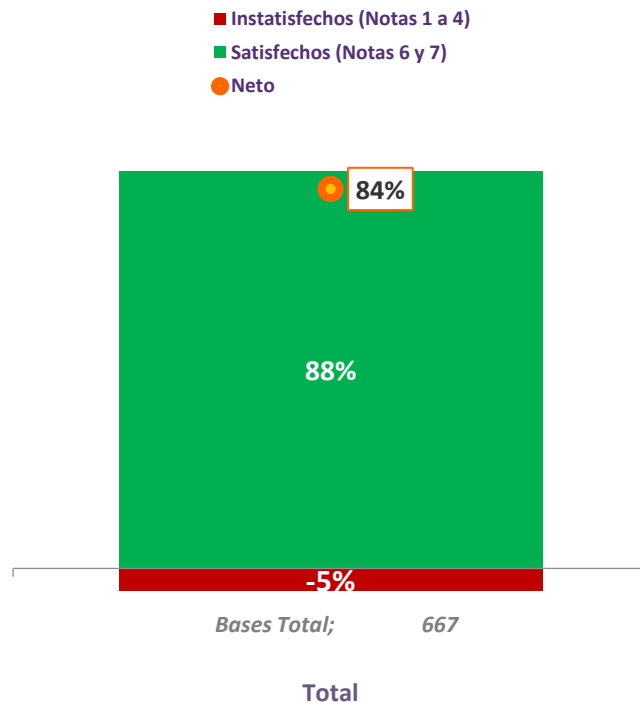
Resultados atención presencial

activasite.com



Satisfacción general

De 1 a 7, usando la siguiente escala, ¿qué tan satisfecho(a) se encuentra usted en general con el servicio que entrega esta oficina de atención de la Municipalidad?



Satisfacción general

De 1 a 7, usando la siguiente escala, ¿qué tan satisfecho(a) se encuentra usted en general con el servicio que entrega esta oficina de atención de la Municipalidad?

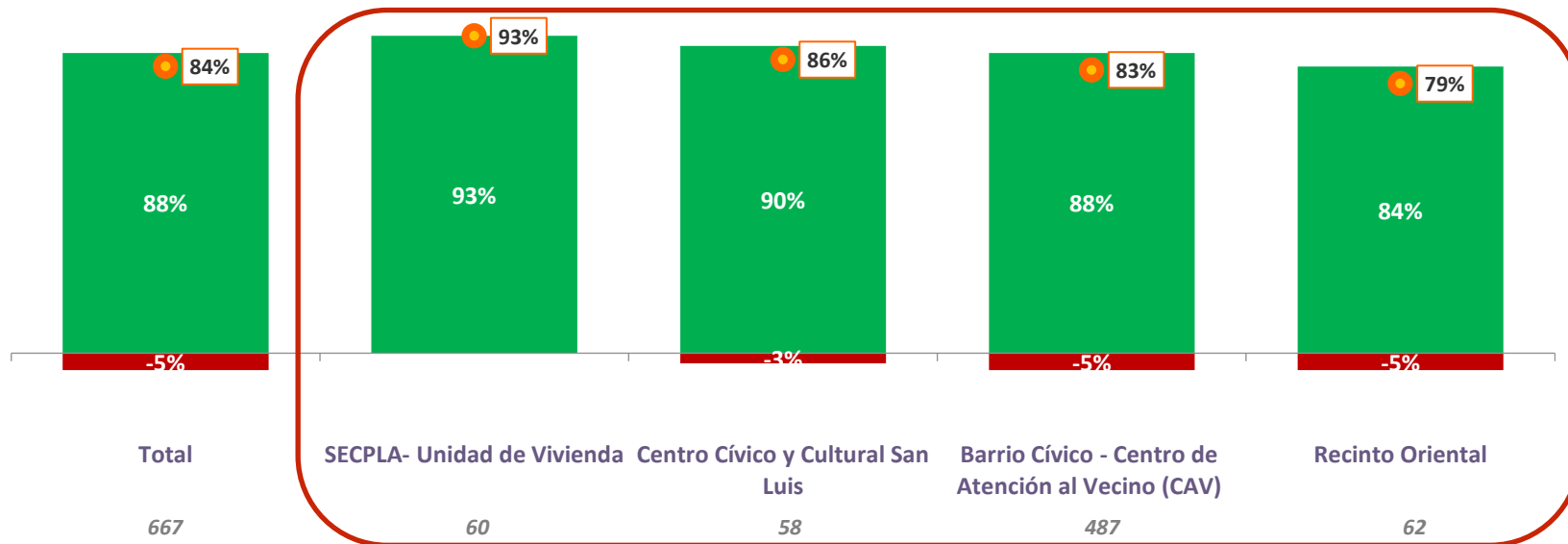
■ Instatisfechos (Notas 1 a 4)

■ Satisfechos (Notas 6 y 7)

● Neto

SAT NETA 2018	76%	48%	83%	86%	75%
---------------	-----	-----	-----	-----	-----

activasite.com



Bases; 667

60

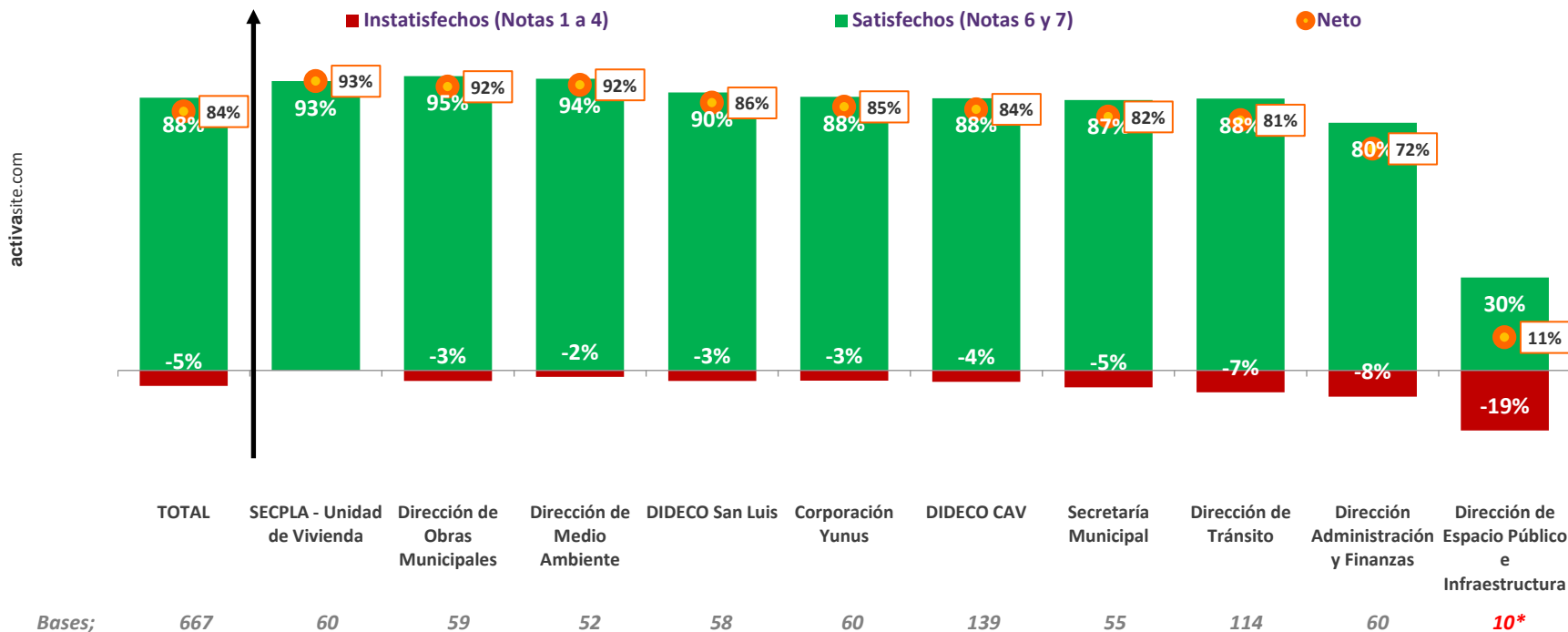
58

487

62

Satisfacción general por Unidad Municipal %

De 1 a 7, usando la siguiente escala, ¿qué tan satisfecho(a) se encuentra usted en general con el servicio que entrega esta oficina de atención de la Municipalidad?



Satisfacción general

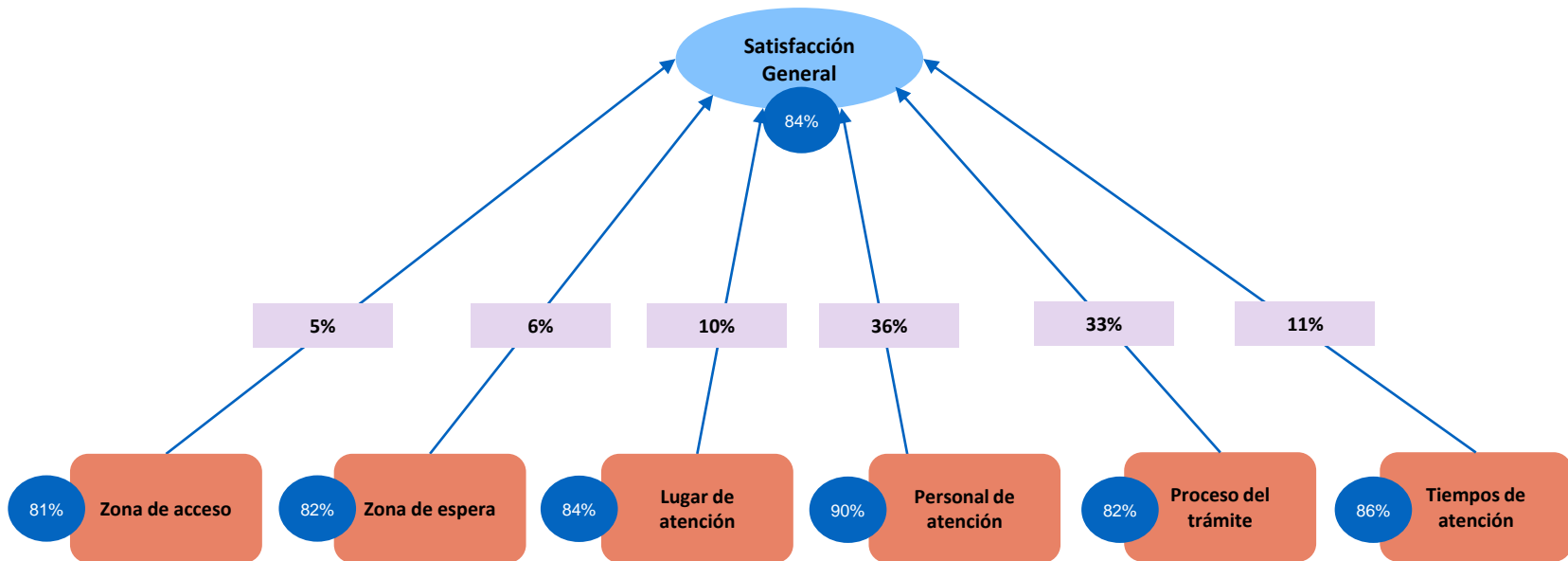
De 1 a 7, usando la siguiente escala, ¿qué tan satisfecho(a) se encuentra usted en general con el servicio que entrega esta oficina de atención de la Municipalidad?

activasite.com



Satisfacción general – Modelo de satisfacción

activasite.com

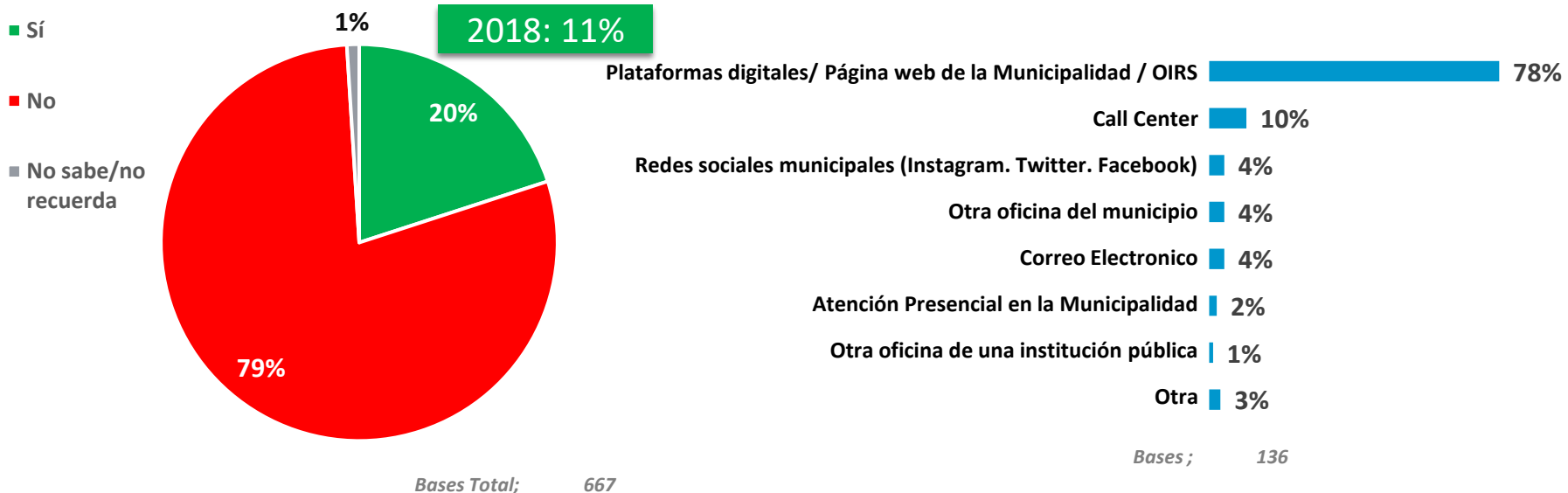


Leyenda

- Importancia
- Dimensiones
- Satisfacción Neta

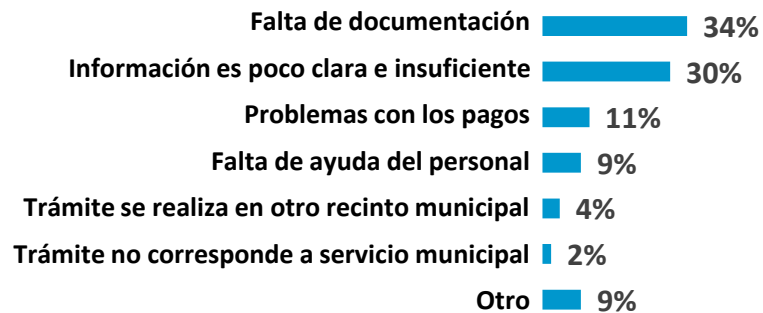
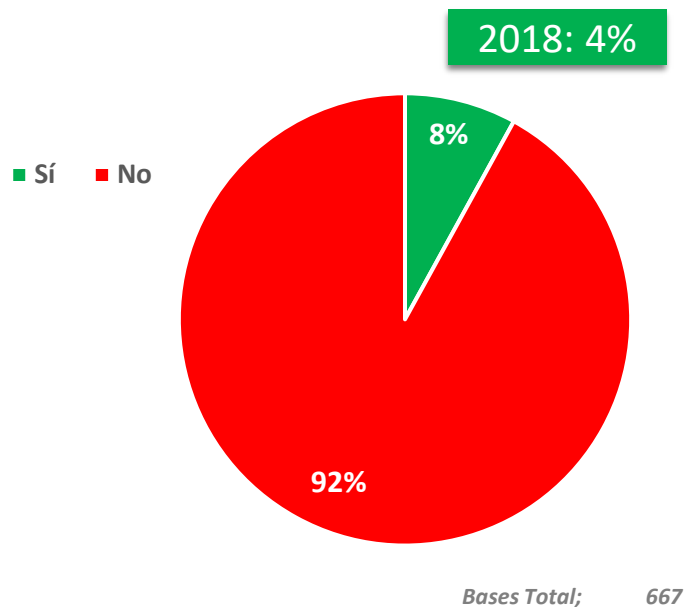
Contactos Previos

Antes de venir a hacer el trámite o la consulta, intentó hacerlo a través de otro medio? Por ejemplo, a través de un call center, página web u otro



Problemas

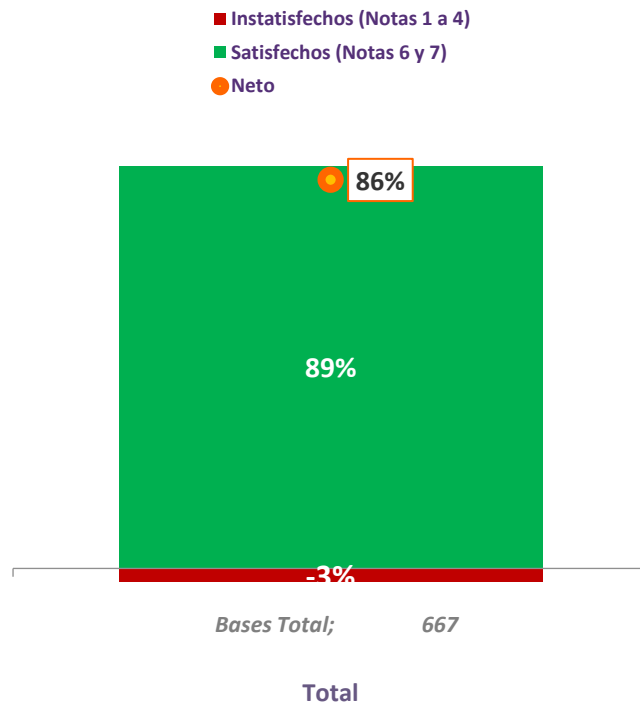
¿Tuvo algún problema o inconveniente al realizar su trámite?



Bases ; 54

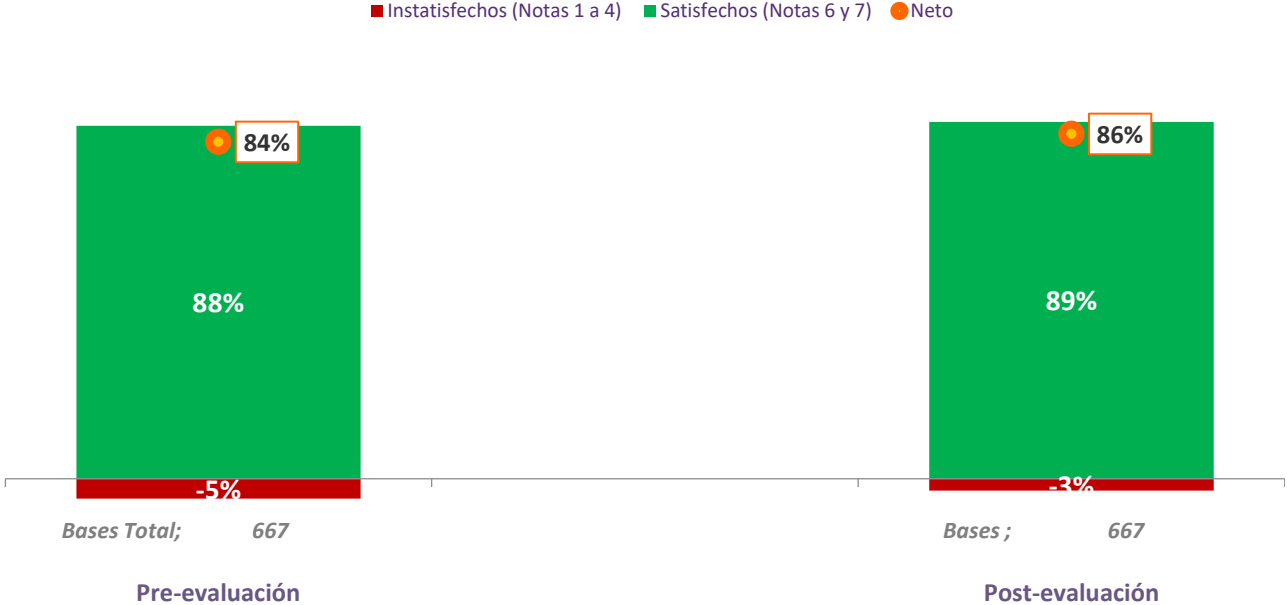
Satisfacción con el Municipio (post-evaluación)

Después de haber evaluado en detalle el servicio que le entregó este municipio ¿con qué nota calificaría usted su satisfacción general?



Satisfacción general y con el Municipio (post-evaluación)

activasite.com



Satisfacción con el Municipio (post-evaluación) Evolutivo%

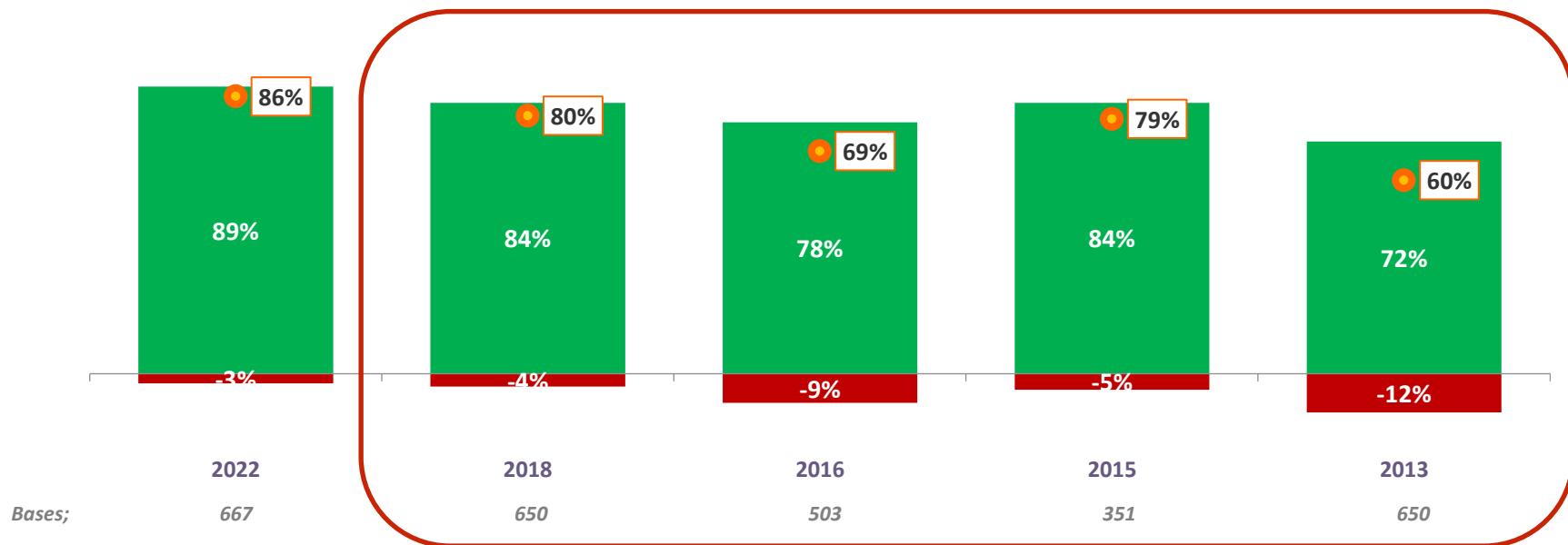
Después de haber evaluado en detalle el servicio que le entregó este municipio ¿con qué nota calificaría usted su satisfacción general?

■ Instatifechos (Notas 1 a 4)

■ Satisfechos (Notas 6 y 7)

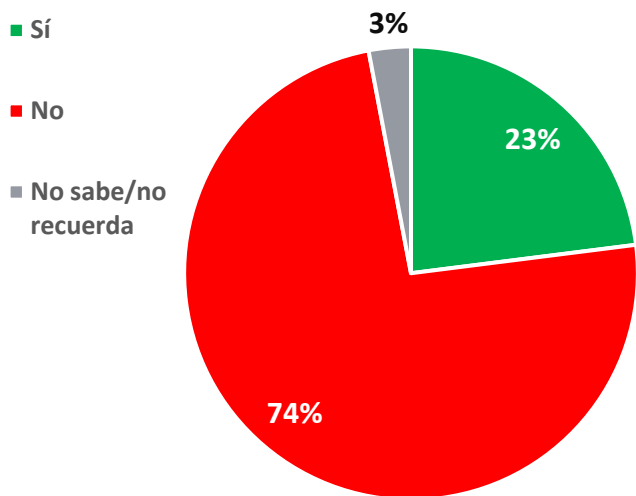
● Neto

activasite.com

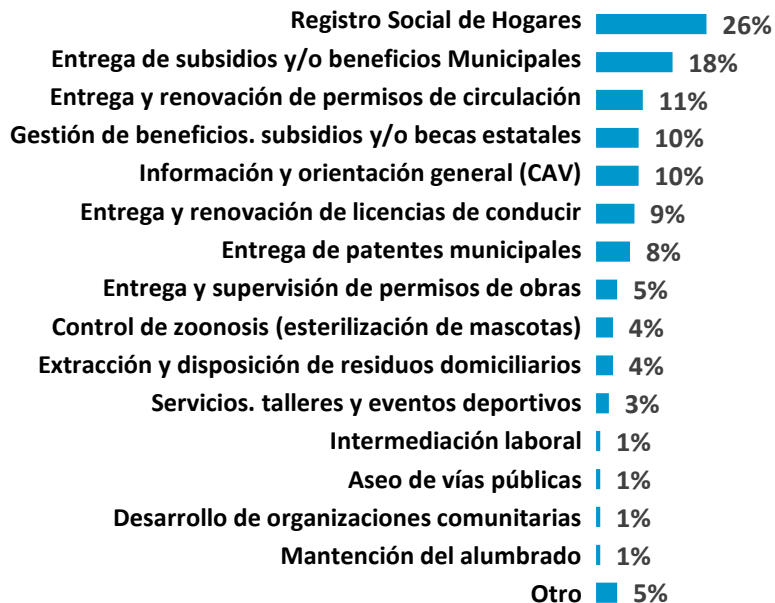


Trámites en Pandemia %

Entre el año 2020 y 2021, durante los periodos de cuarentena, ¿realizó algún trámite o requirió de algún servicio de la Municipalidad?



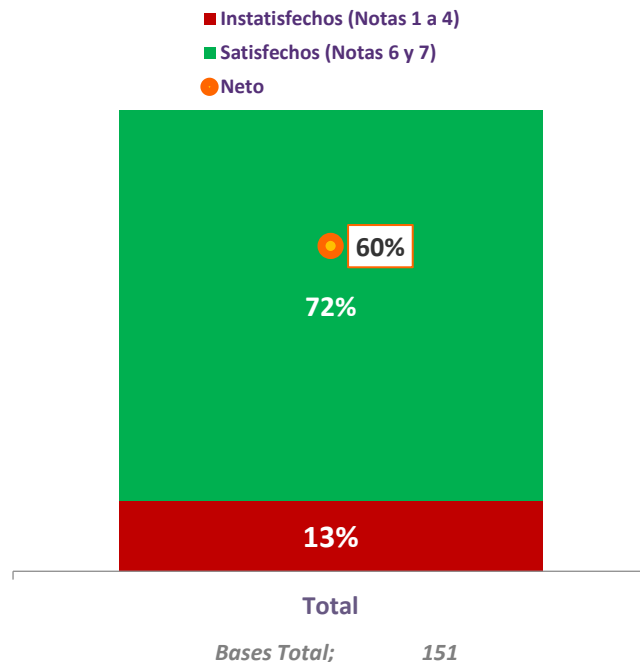
Bases Total; 667



Bases ; 151

Satisfacción general durante la pandemia

De 1 a 7, usando la siguiente escala, ¿qué tan satisfecho(a) se encuentra usted en general con el trámite realizado o con el servicio que entregó la Municipalidad durante el periodo de cuarentena?



Satisfacción general durante la pandemia

activasite.com

■ Instatisfechos (Notas 1 a 4) ■ Satisfechos (Notas 6 y 7) ● Neto



Bases;

667

151

Recomendación %

De 1 a 7, ¿qué número representa el tipo de comentario que usted haría a vecinos(as), personas conocidas y cercanas, respecto del servicio que entrega esta oficina de atención?

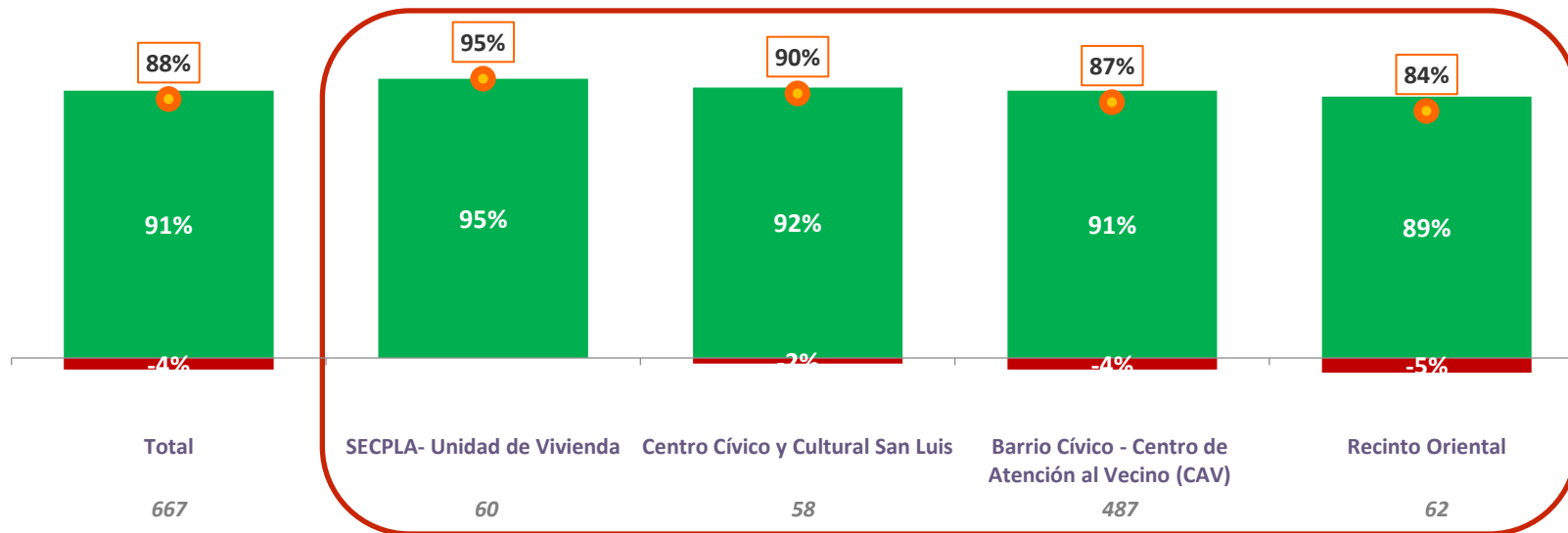
■ Comentarios Negativos (1 a 4)

■ Comentarios Positivos (6 y 7)

● Neto

NETO 2018	78%	52%	81%	81%	79%
-----------	-----	-----	-----	-----	-----

activasite.com



Bases;

667

60

58

487

62

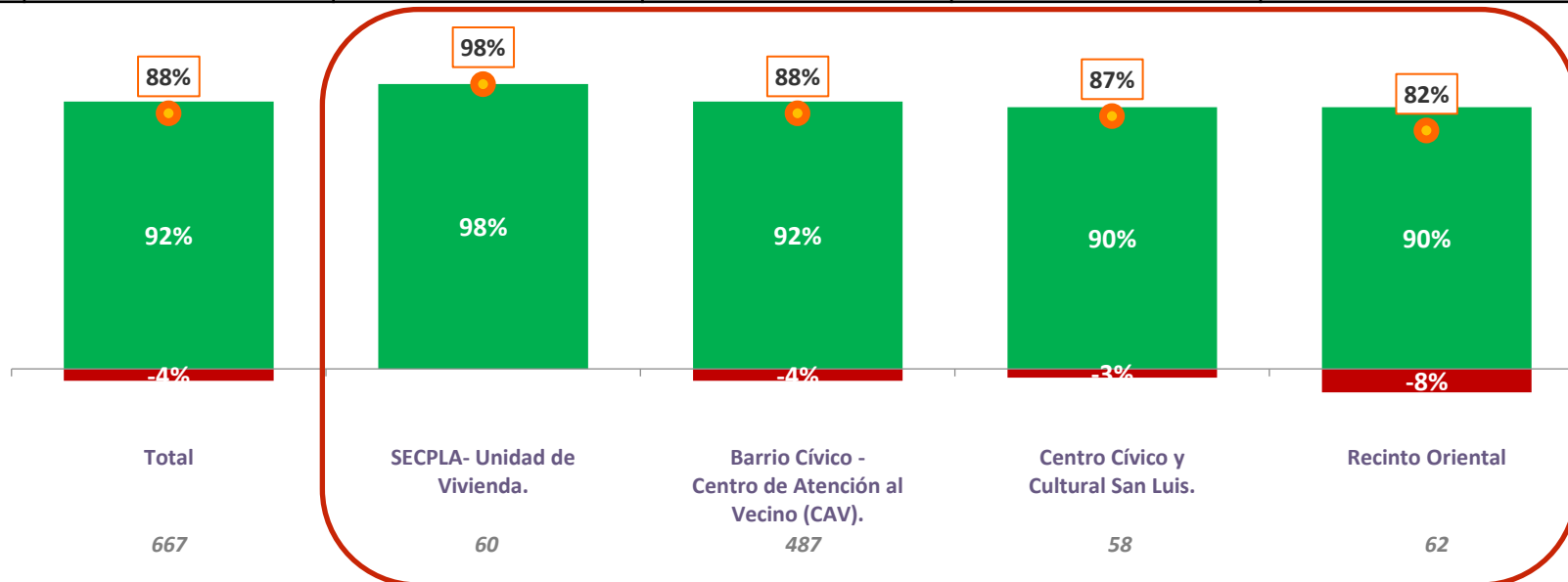
Intención de Volver %

De 1 a 7, usando la siguiente escala, ¿qué tan probable es que usted volvería a utilizar el servicio entregado por esta oficina de atención si tuviera que realizar un trámite similar?

■ No Volvería (1 a 4) ■ Volvería (6 y 7) ● Neto

NETO 2018	90%	71%	87%	90%	88%
-----------	-----	-----	-----	-----	-----

activasite.com



02

Resultados atención telefónica

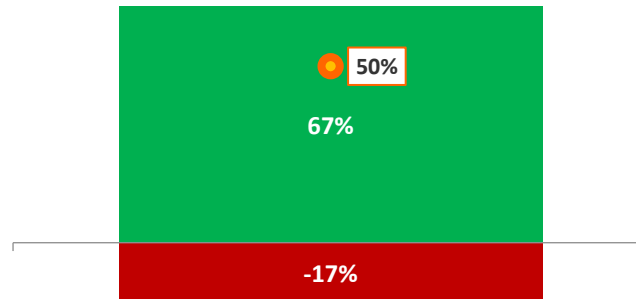
activasite.com



Satisfacción general

En una escala de 1 a 7, donde 1 es “Muy Insatisfecho” y 7 “Muy Satisfecho” ¿qué tan satisfecho(a) se encuentra usted en general con el servicio que entrega el Call Center de la Municipalidad?

- Insatisfechos (Notas 1 a 4)
- Satisfechos (Notas 6 y 7)
- Neto

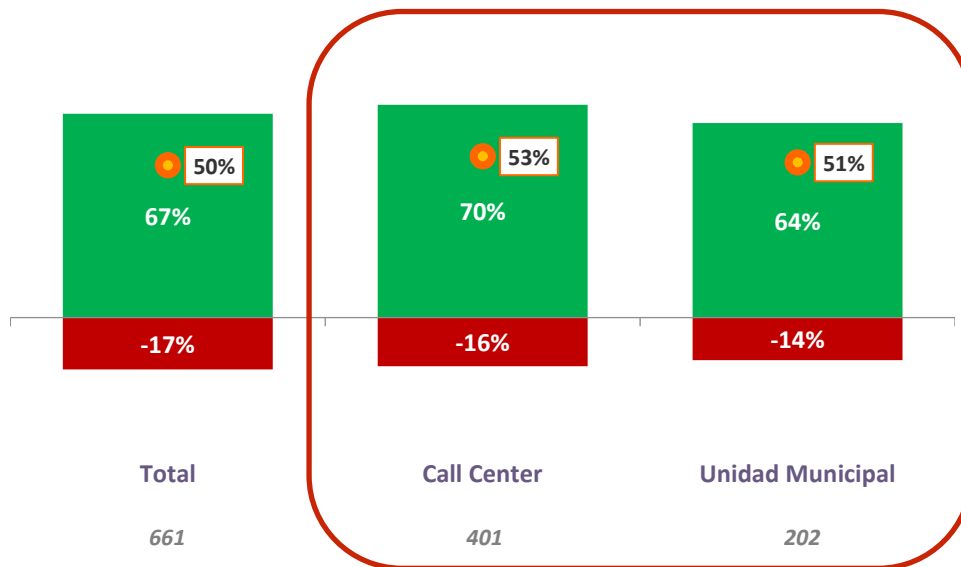


Total

Satisfacción general

En una escala de 1 a 7, donde 1 es “Muy Insatisfecho” y 7 “Muy Satisfecho” ¿qué tan satisfecho(a) se encuentra usted en general con el servicio que entrega el Call Center de la Municipalidad?

	■ Insatisfechos (Notas 1 a 4)	■ Satisfechos (Notas 6 y 7)	● Neto
SAT NETA 2018	53%	55%	51%



Bases; 661

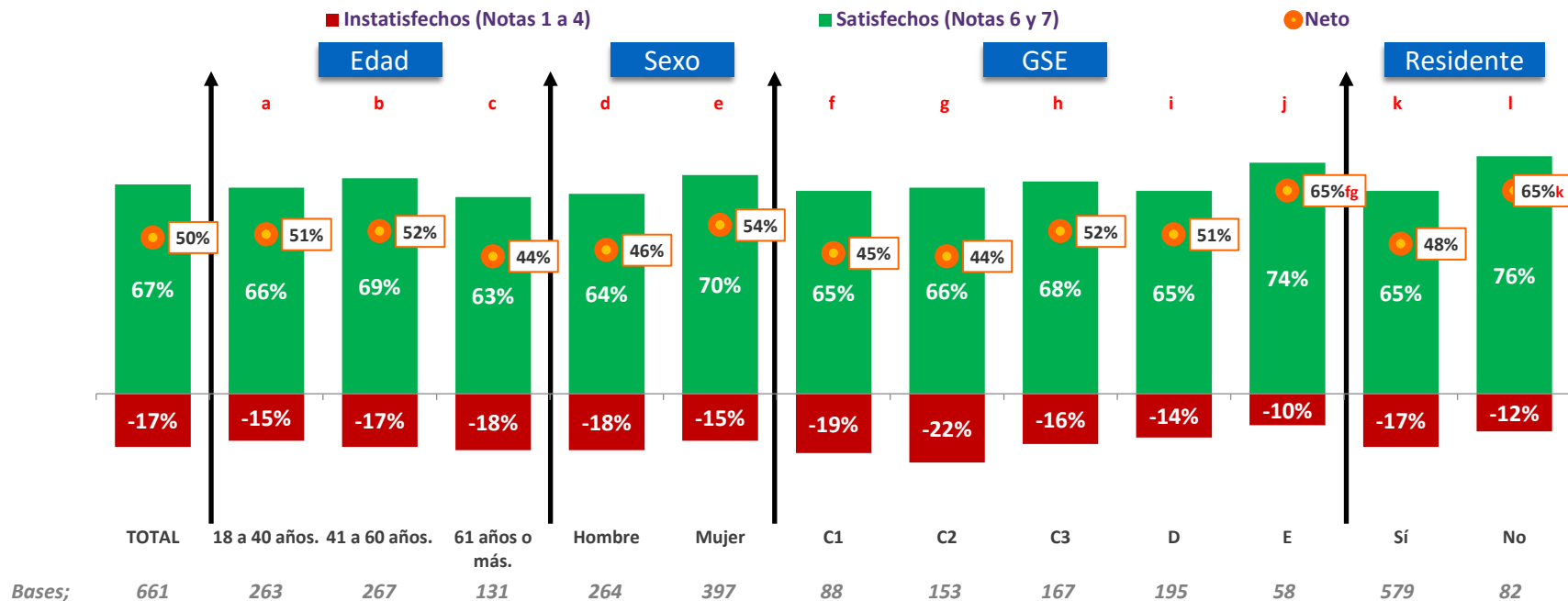
401

202

Satisfacción general %

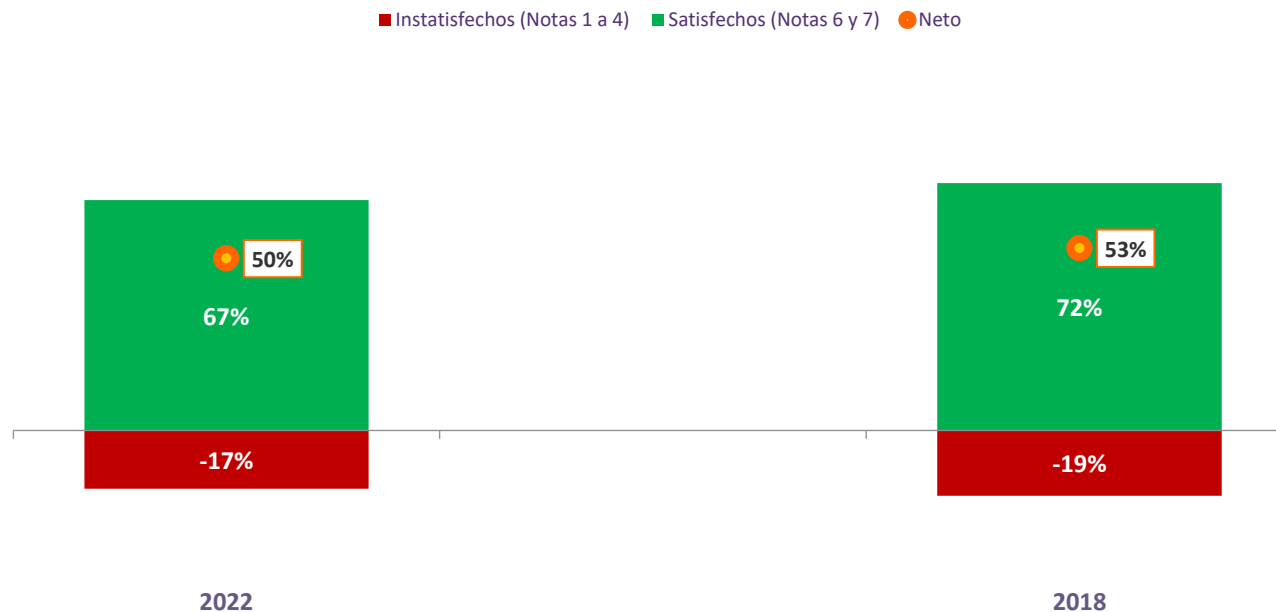
En una escala de 1 a 7, donde 1 es “Muy Insatisfecho” y 7 “Muy Satisfecho” ¿qué tan satisfecho(a) se encuentra usted en general con el servicio que entrega el Call Center de la Municipalidad?

activasite.com



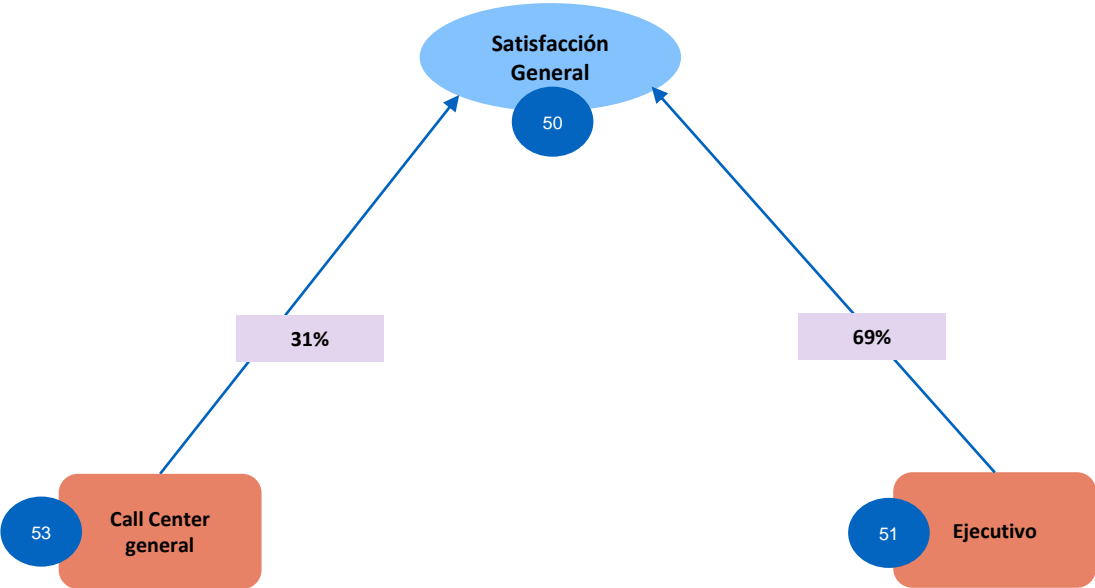
Satisfacción general

En una escala de 1 a 7, donde 1 es “Muy Insatisfecho” y 7 “Muy Satisfecho” ¿qué tan satisfecho(a) se encuentra usted en general con el servicio que entrega el Call Center de la Municipalidad?



Satisfacción general – Modelo de satisfacción

activasite.com



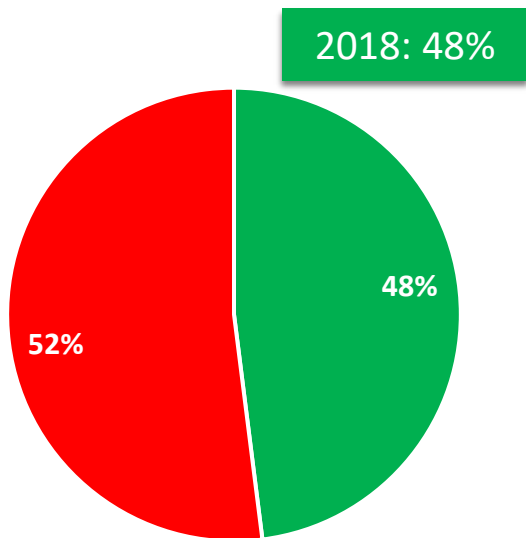
Leyenda

- Importancia
- Dimensiones
- Satisfacción Neta

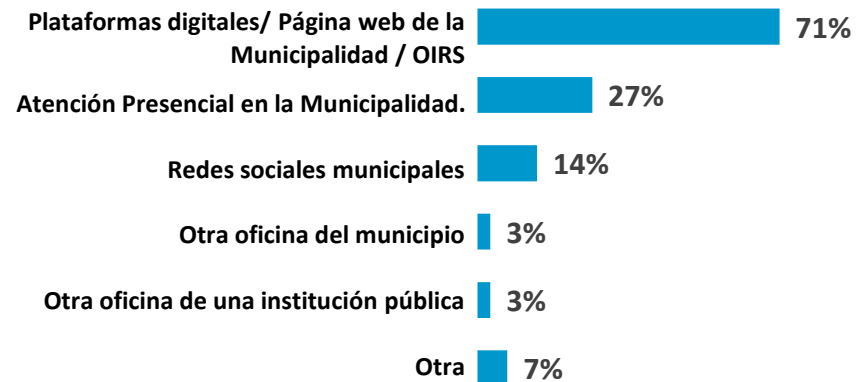
Contactos Previos

-Antes de venir a hacer el trámite o la consulta, intentó hacerlo a través de otro medio? Por ejemplo, a través de un call center, página web u otro

-¿A qué canal recurrió usted antes de llamar al call center de la Municipalidad?



Bases Total; 661

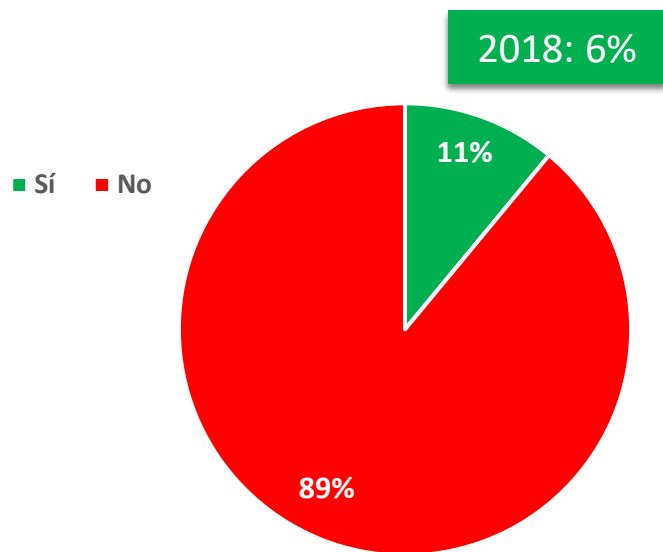


Bases ; 306

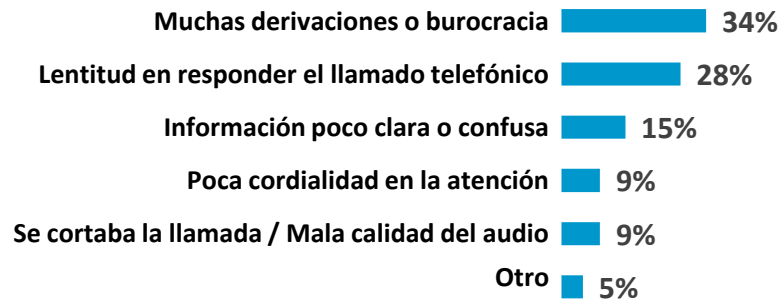
Problemas

-¿Tuvo algún problema o inconveniente durante su llamada?

-¿Me podría decir cuál de los siguientes problemas tuvo?



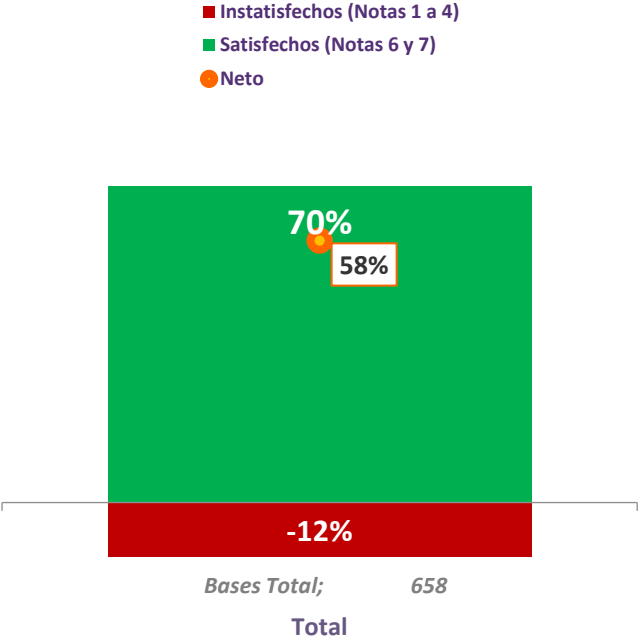
Bases Total; 661



Bases ; 73

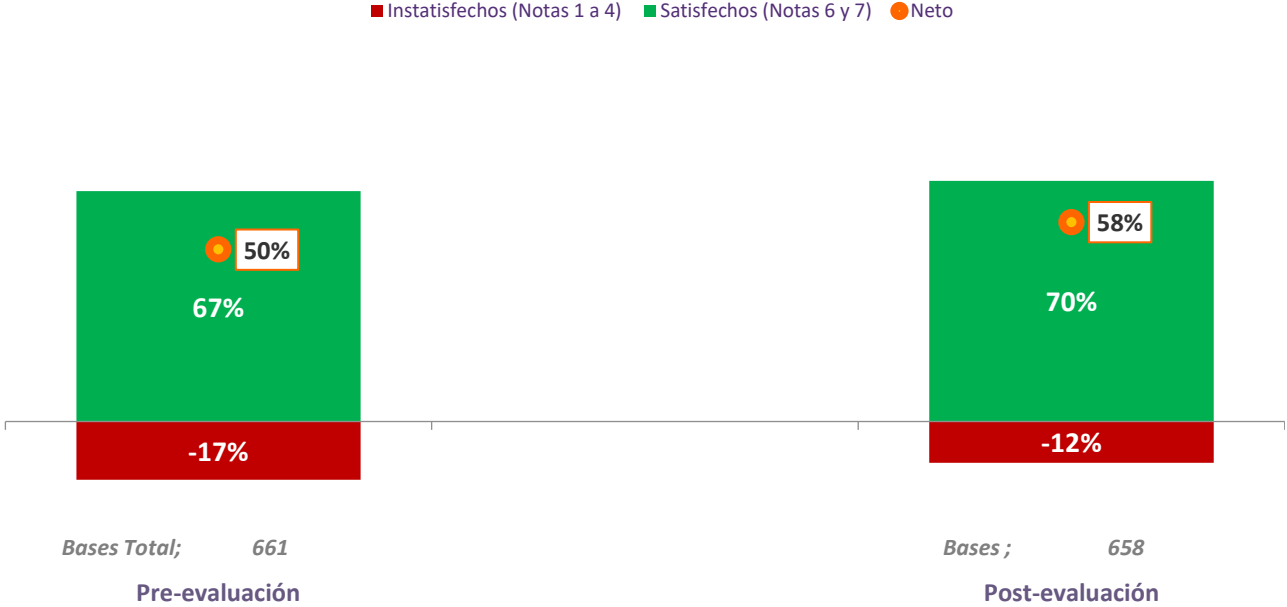
Satisfacción con el Municipio (post-evaluación)

Después de haber evaluado en detalle el servicio del call center que le entregó la Municipalidad de Peñalolén ¿con qué nota calificaría usted su satisfacción general con el Call center?



Satisfacción general y con el Municipio (post-evaluación)

activasite.com



Satisfacción con el Municipio (post-evaluación) Evolutivo%

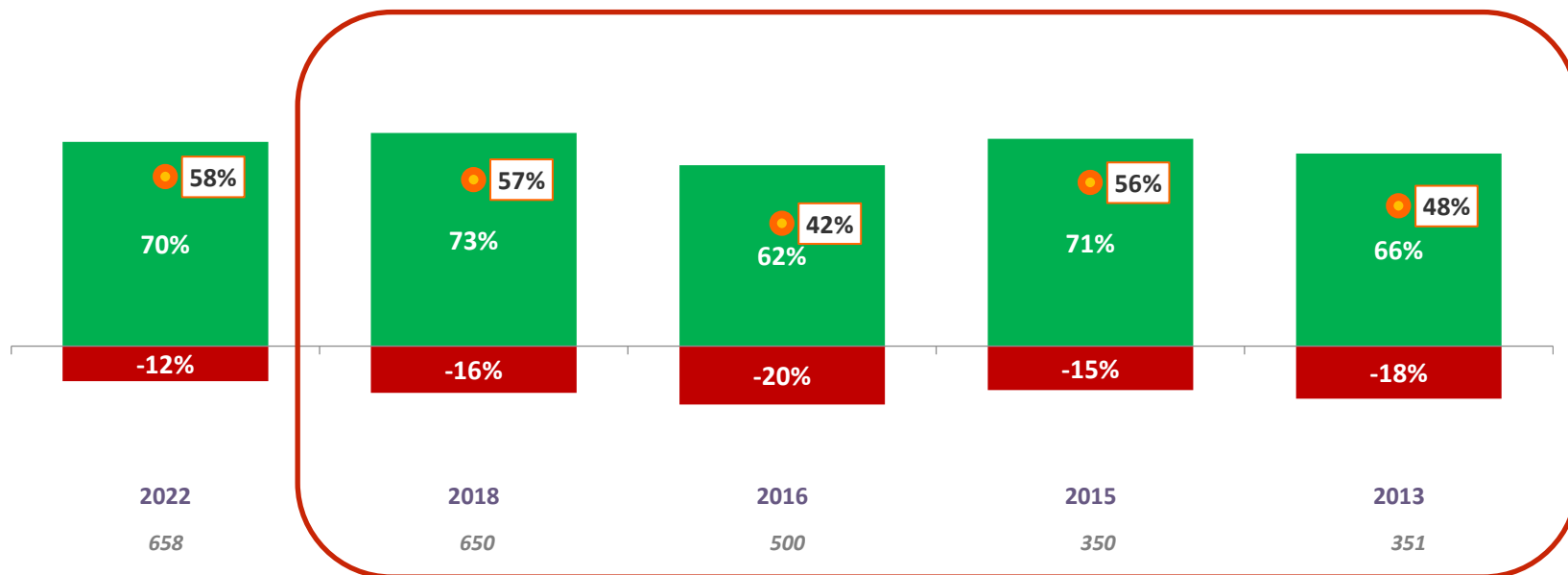
Después de haber evaluado en detalle el servicio del call center que le entregó la Municipalidad de Peñalolén ¿con qué nota calificaría usted su satisfacción general con el Call center?

■ Instatifechos (Notas 1 a 4)

■ Satisfechos (Notas 6 y 7)

● Neto

activasite.com

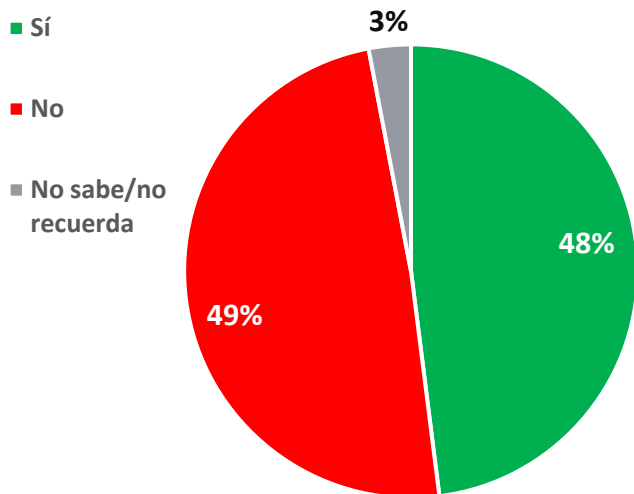


Bases;

Trámites en Pandemia %

-Entre el año 2020 y 2021, durante los periodos de cuarentena, ¿realizó algún trámite o requirió de algún servicio de la Municipalidad?

-¿Me podría indicar qué tipo de trámite requirió de parte de la Municipalidad durante la cuarentena?



Bases Total; 661

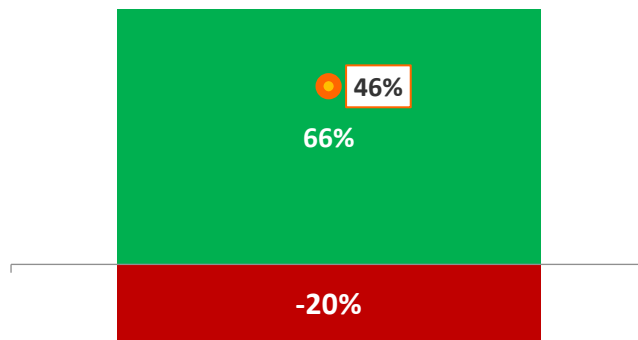


Bases ; 323

Satisfacción general durante la pandemia

De 1 a 7, usando la siguiente escala, ¿qué tan satisfecho(a) se encuentra usted en general con el trámite realizado o con el servicio que entregó la Municipalidad durante el periodo de cuarentena?

- Instatisfechos (Notas 1 a 4)
- Satisfechos (Notas 6 y 7)
- Neto

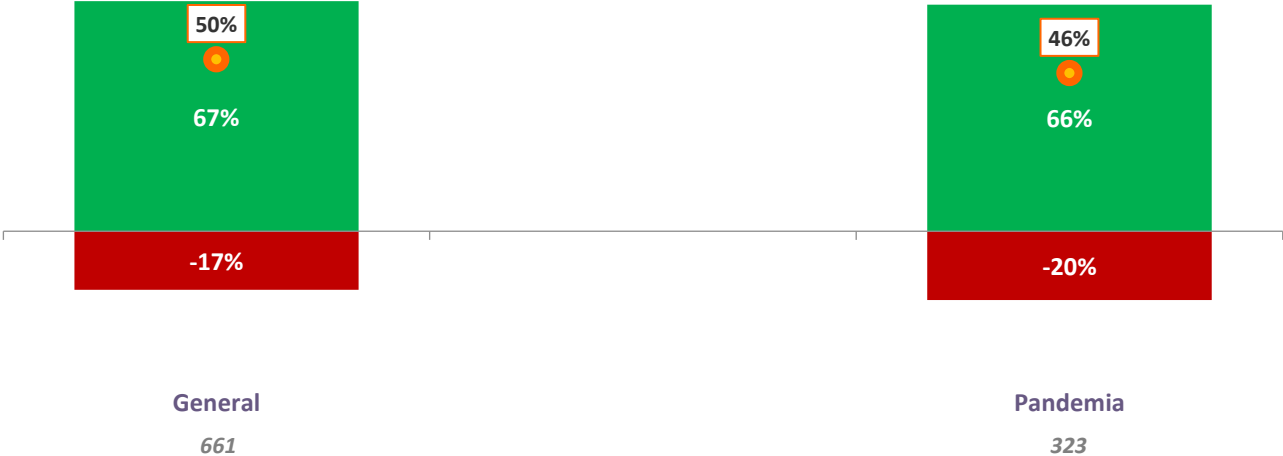


Total

Bases Total; 323

Satisfacción general durante la pandemia

■ Instatifechos (Notas 1 a 4) ■ Satisfechos (Notas 6 y 7) ● Neto



activasite.com

Bases;

661

323

Recomendación %

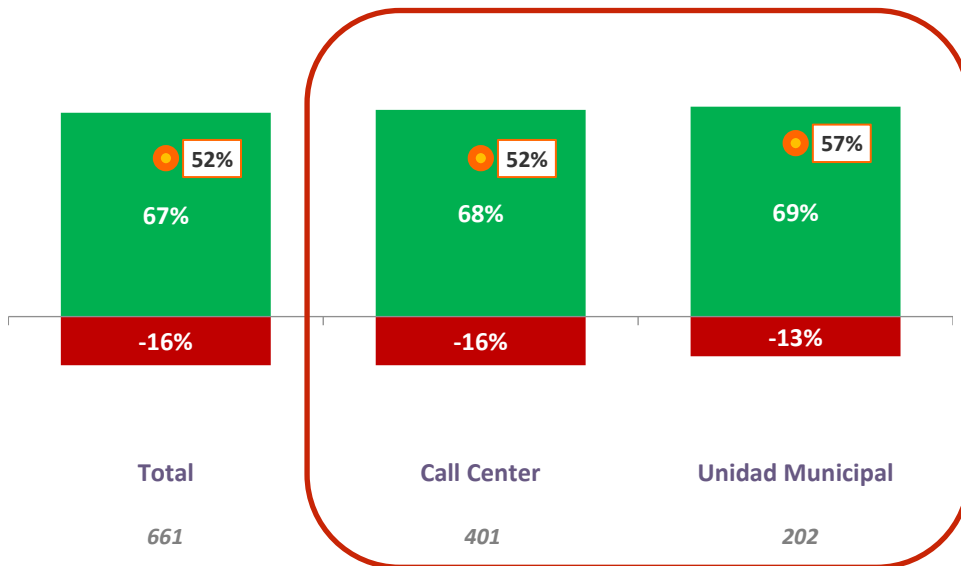
De 1 a 7, donde 1 es “Con toda seguridad haría comentarios negativos” y 7 es “Con toda seguridad haría comentarios positivos” ¿qué número representa el tipo de comentario que usted haría a vecinos(as), personas conocidas y cercanas, respecto del servicio que entrega el Call Center de la Municipalidad?

■ Insatisfechos (Notas 1 a 4)

■ Satisfechos (Notas 6 y 7)

● Neto

NETO 2018	56%	58%	54%
------------------	------------	------------	------------



Bases; 661

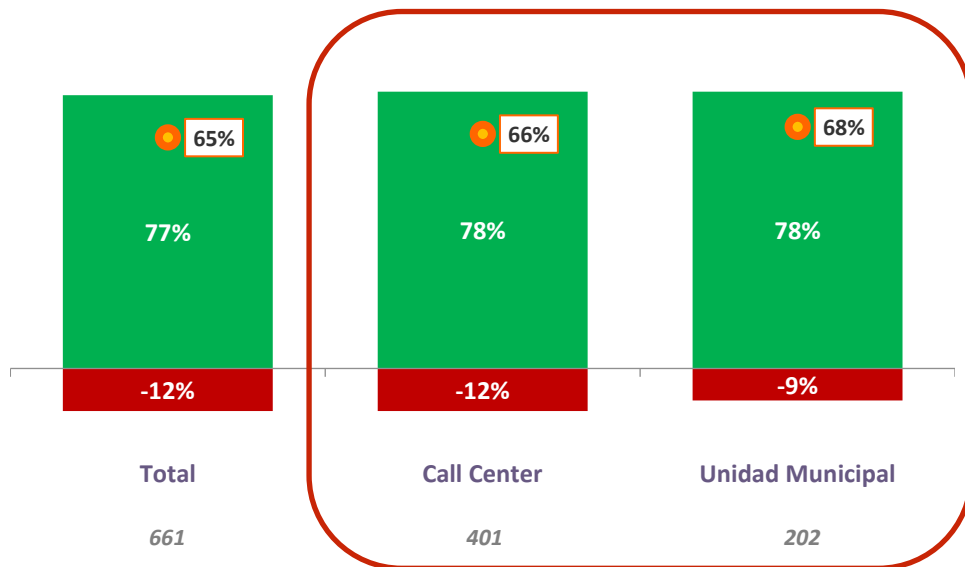
401

202

Intención de Volver %

Y de 1 a 7, donde 1 es “Con toda seguridad NO lo volvería a utilizar” y 7 es “Con toda seguridad SI lo volvería a utilizar”, ¿qué tan probable es que usted volvería a utilizar el servicio entregado por el Call Center de la Municipalidad si tuviera que realizar un trámite o consulta similar?

	■ Inatisfechos (Notas 1 a 4)	■ Satisfechos (Notas 6 y 7)	● Neto
NETO 2018	60%	61%	58%



Bases; 661

401

202

03

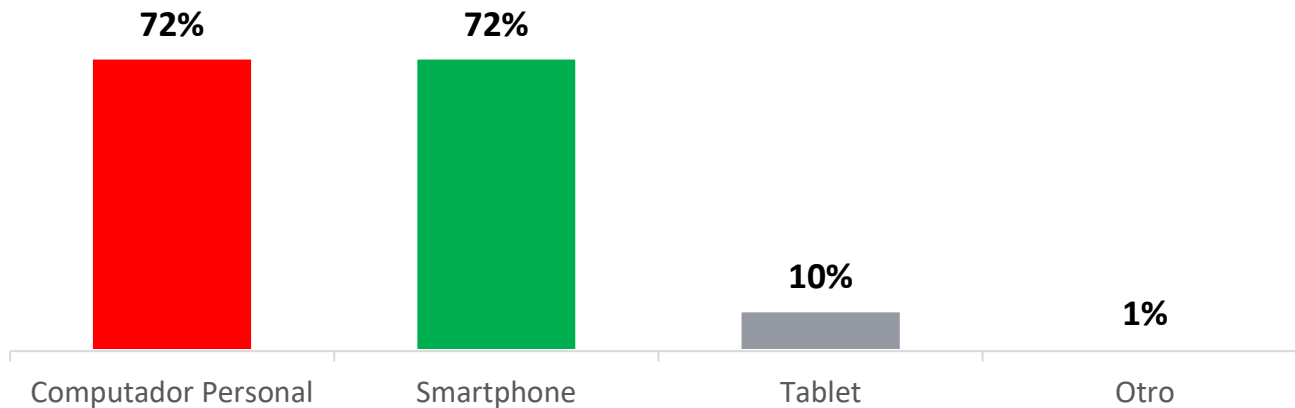
Resultados atención digital

activasite.com



Plataforma %

¿Desde qué plataforma ha revisado la página web / redes sociales de la municipalidad? Marque todas las que corresponda



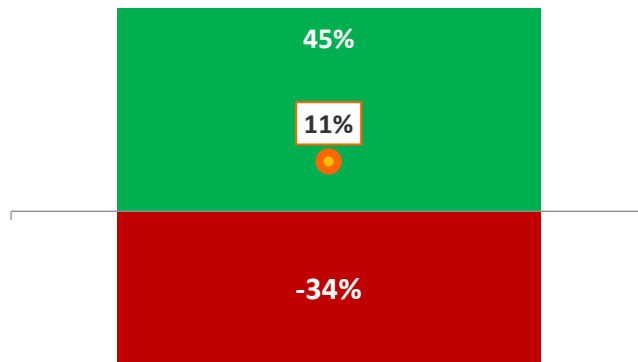
Bases Total; 655

Respuesta Múltiple

Satisfacción general %

De 1 a 7, ¿qué tan satisfecho(a) se encuentra usted con los canales digitales de la Municipalidad de Peñalolén?

- Instatisfechos (Notas 1 a 4)
- Satisfechos (Notas 6 y 7)
- Neto



Bases Total; 655

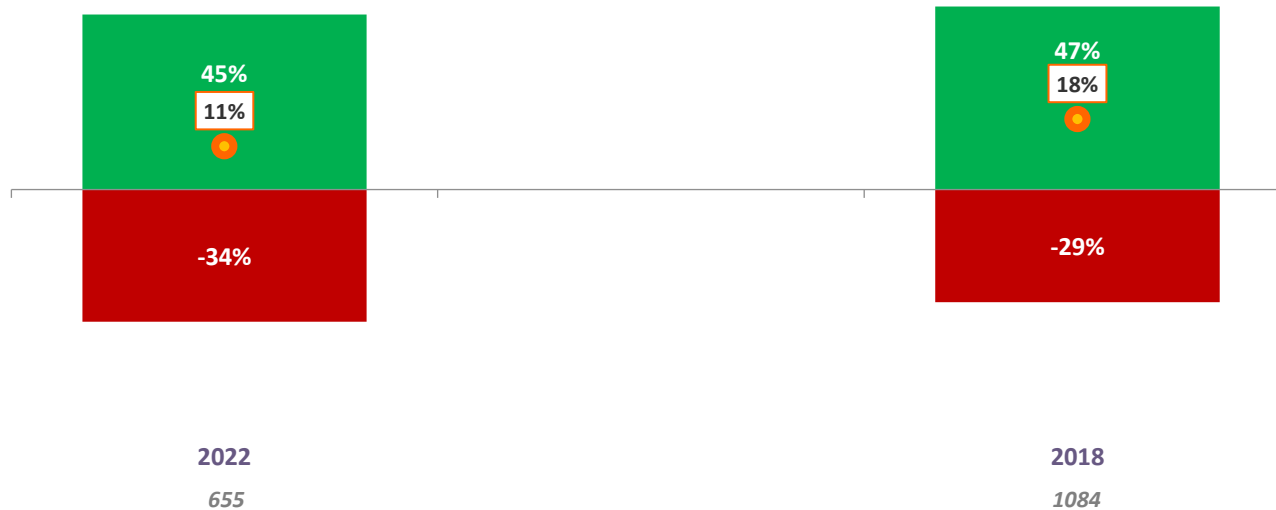
Total

Satisfacción general %

De 1 a 7, ¿qué tan satisfecho(a) se encuentra usted con los canales digitales de la Municipalidad de Peñalolén?

activasite.com

■ Instatisfechos (Notas 1 a 4) ■ Satisfechos (Notas 6 y 7) ● Neto



Satisfacción general %

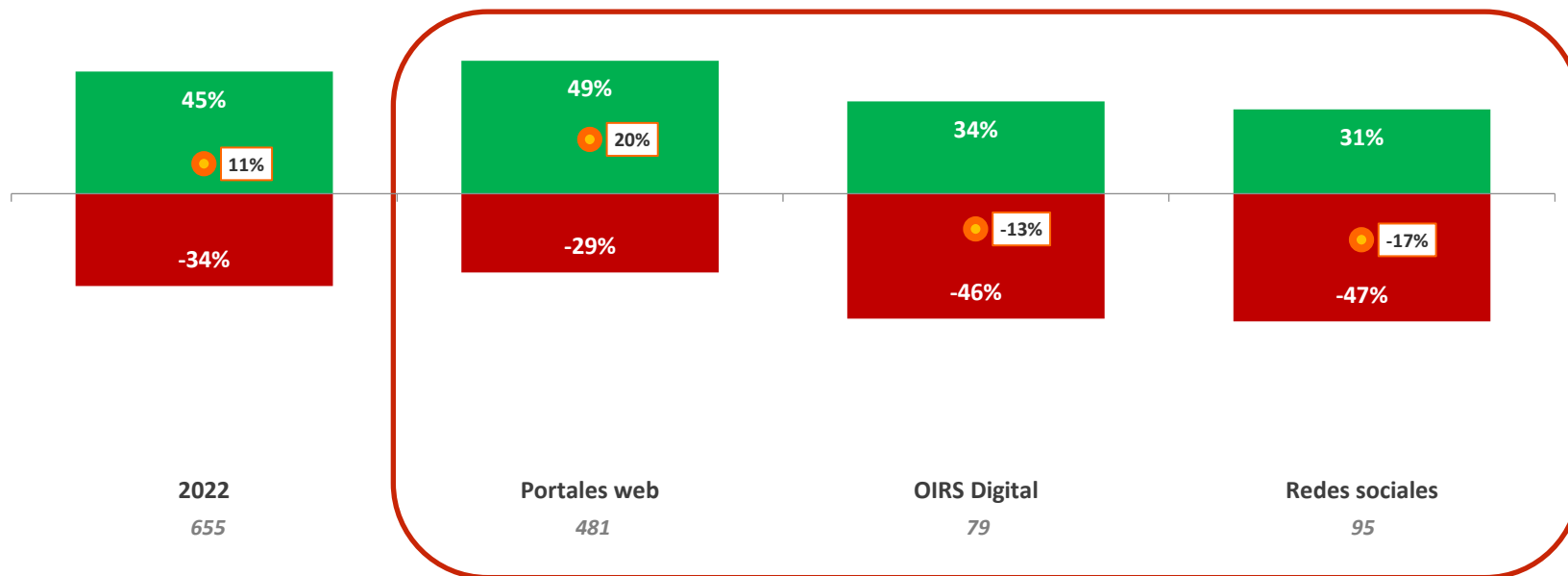
De 1 a 7, ¿qué tan satisfecho(a) se encuentra usted con los canales digitales de la Municipalidad de Peñalolén?

activasite.com

■ Instatisfechos (Notas 1 a 4)

■ Satisfechos (Notas 6 y 7)

● Neto



Bases;

2022
655

Portales web
481

OIRS Digital
79

Redes sociales
95

Satisfacción general %

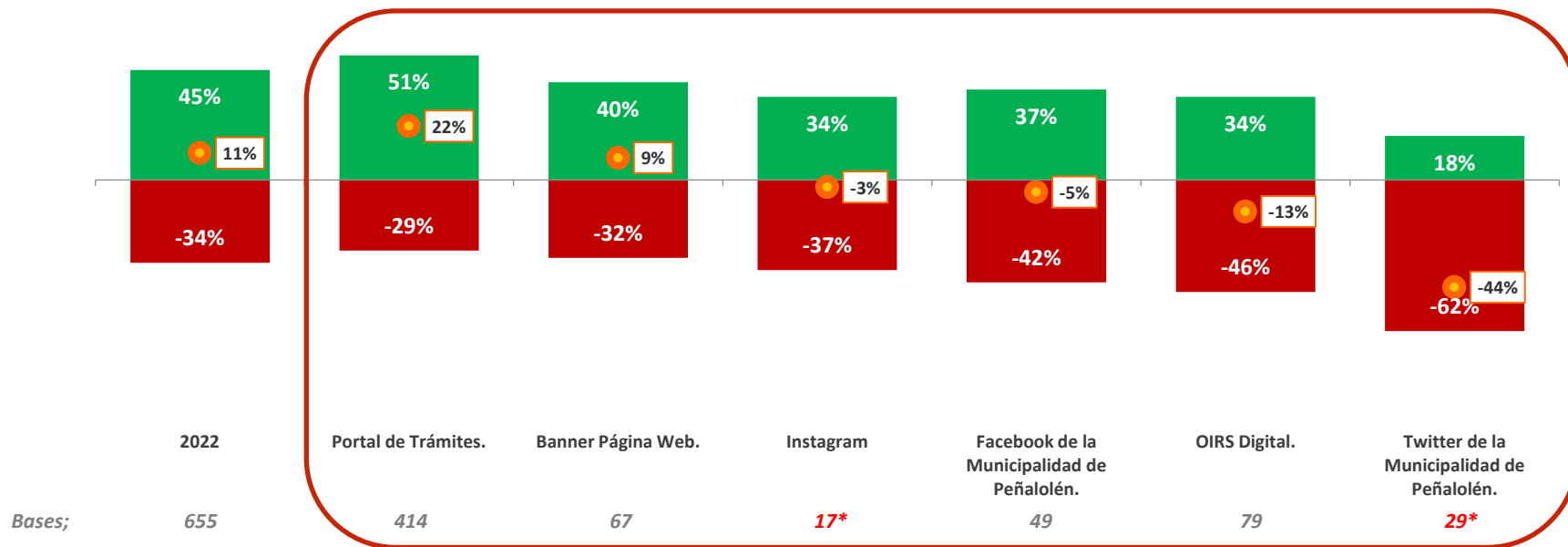
De 1 a 7, ¿qué tan satisfecho(a) se encuentra usted con los canales digitales de la Municipalidad de Peñalolén?

activasite.com

■ Instatisfechos (Notas 1 a 4)

■ Satisfechos (Notas 6 y 7)

● Neto



Satisfacción general – Portales web %

De 1 a 7, ¿qué tan satisfecho(a) se encuentra usted con los canales digitales de la Municipalidad de Peñalolén?

■ Instatisfechos (Notas 1 a 4)

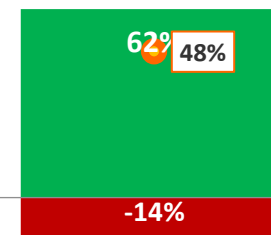
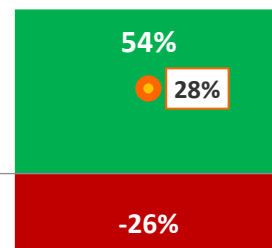
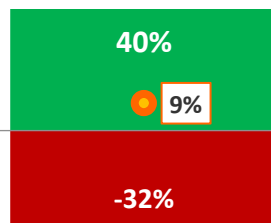
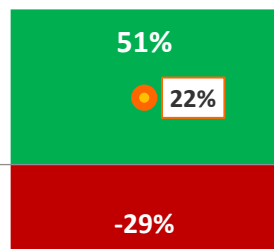
■ Satisfechos (Notas 6 y 7)

● Neto

activasite.com

2022

2018



Portal de Trámites

Banner Página Web

Portal de Trámites

Banner Página Web

Bases;

414

67

125

231

Satisfacción general – OIRS %

De 1 a 7, ¿qué tan satisfecho(a) se encuentra usted con los canales digitales de la Municipalidad de Peñalolén?

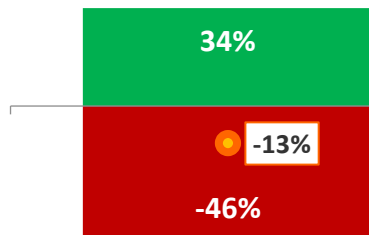
■ Insatisfechos (Notas 1 a 4)

■ Satisfechos (Notas 6 y 7)

● Neto

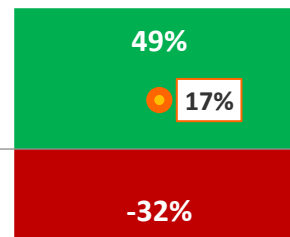
activasite.com

2022



OIRS digital
79

2018



OIRS digital
342

Bases;

Satisfacción general – Redes sociales %

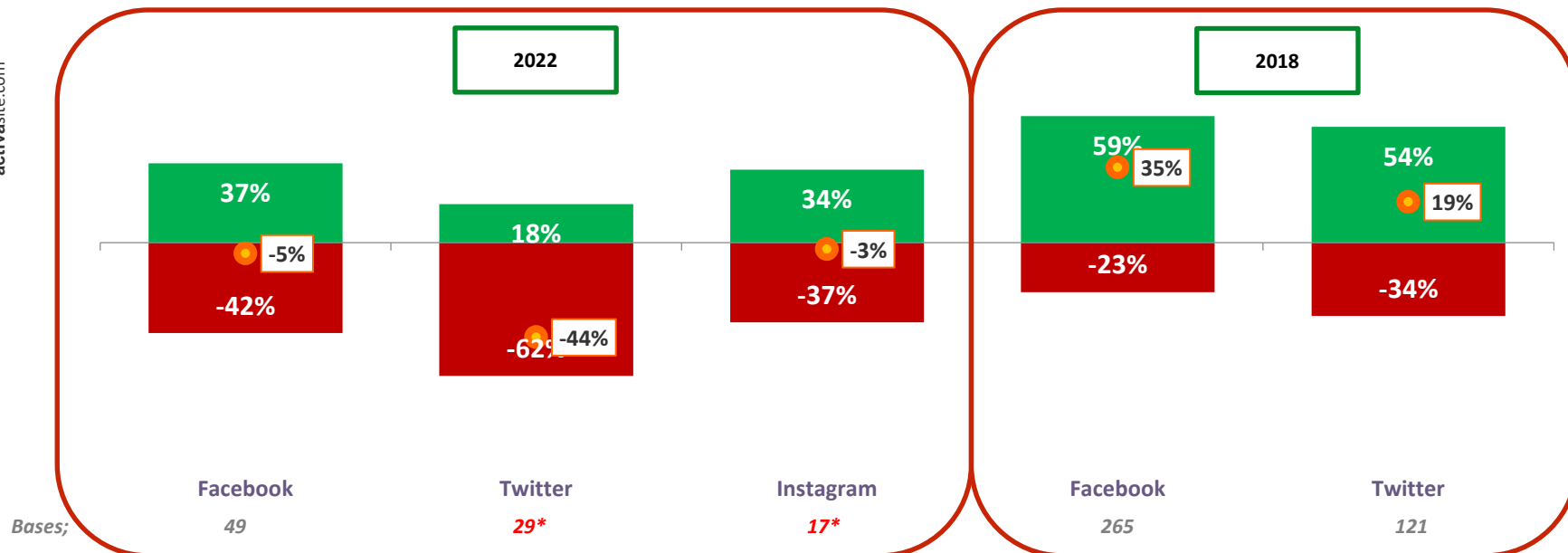
De 1 a 7, ¿qué tan satisfecho(a) se encuentra usted con los canales digitales de la Municipalidad de Peñalolén?

■ Instatisfechos (Notas 1 a 4)

■ Satisfechos (Notas 6 y 7)

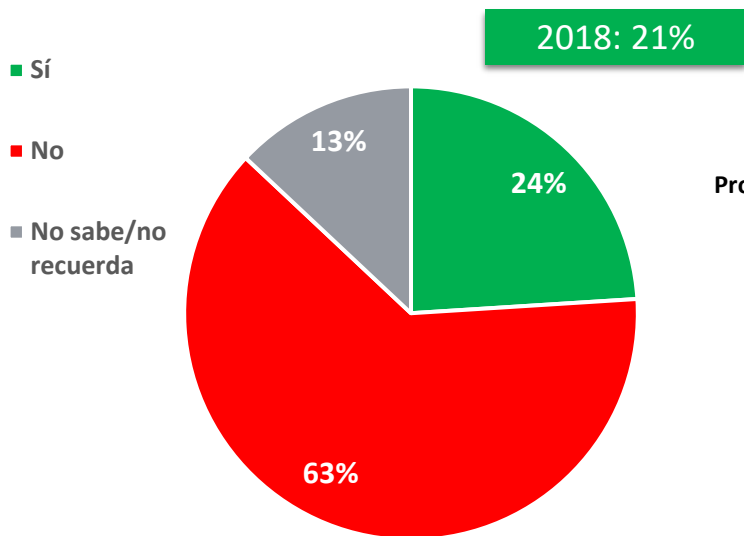
● Neto

activasite.com

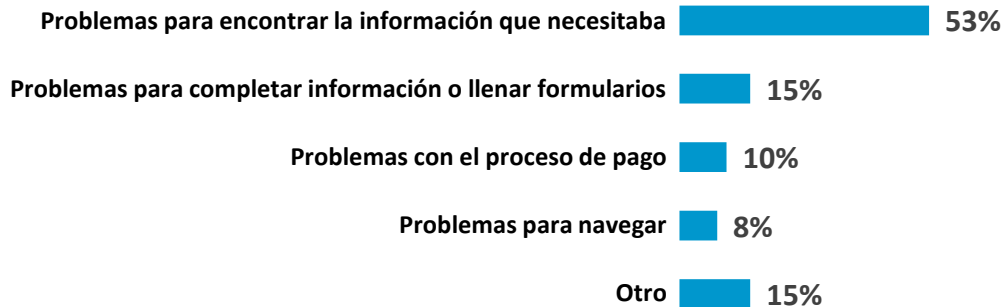


Problemas %

Pensando en la última visita que realizó a las plataformas digitales de la Municipalidad de Peñalolén, ¿tuvo algún problema para navegar, buscar información o hacer el trámite que quería?



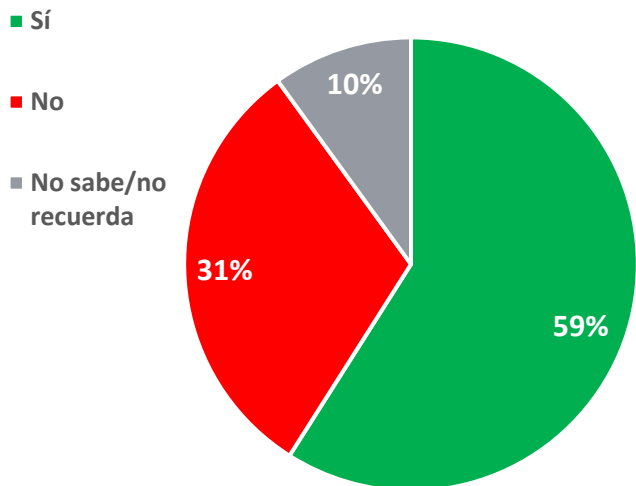
Bases Total; 655



Bases ; 157

Trámites en Pandemia %

Entre el año 2020 y 2021, durante los periodos de cuarentena, ¿realizó algún trámite o requirió de algún servicio de la Municipalidad?



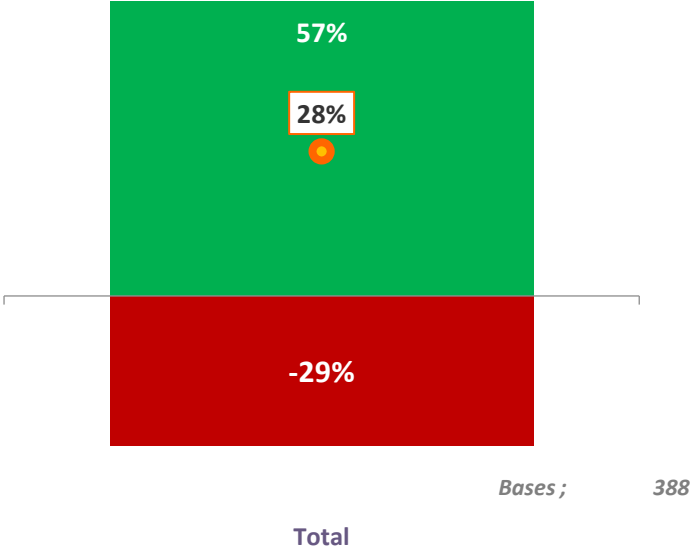
Bases Total; 655



Satisfacción general durante la pandemia %

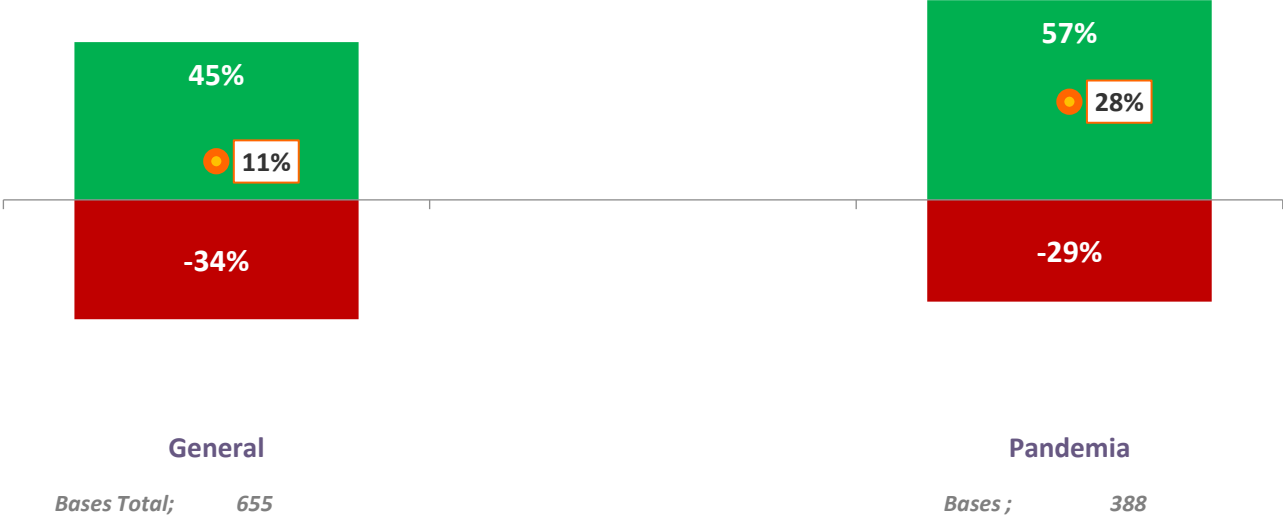
De 1 a 7, usando la siguiente escala, ¿qué tan satisfecho(a) se encuentra usted en general con el trámite realizado o con el servicio que entregó la Municipalidad durante el periodo de cuarentena?

- Instatisfechos (Notas 1 a 4)
- Satisfechos (Notas 6 y 7)
- Neto



Satisfacción general durante la pandemia %

■ Instatisfechos (Notas 1 a 4) ■ Satisfechos (Notas 6 y 7)



activasite.com

Recomendación %

De 1 a 7, ¿qué número representa el tipo de comentario que usted haría a vecinos(as), personas conocidas y cercanas, respecto de los canales digitales de la Municipalidad de Peñalolén?

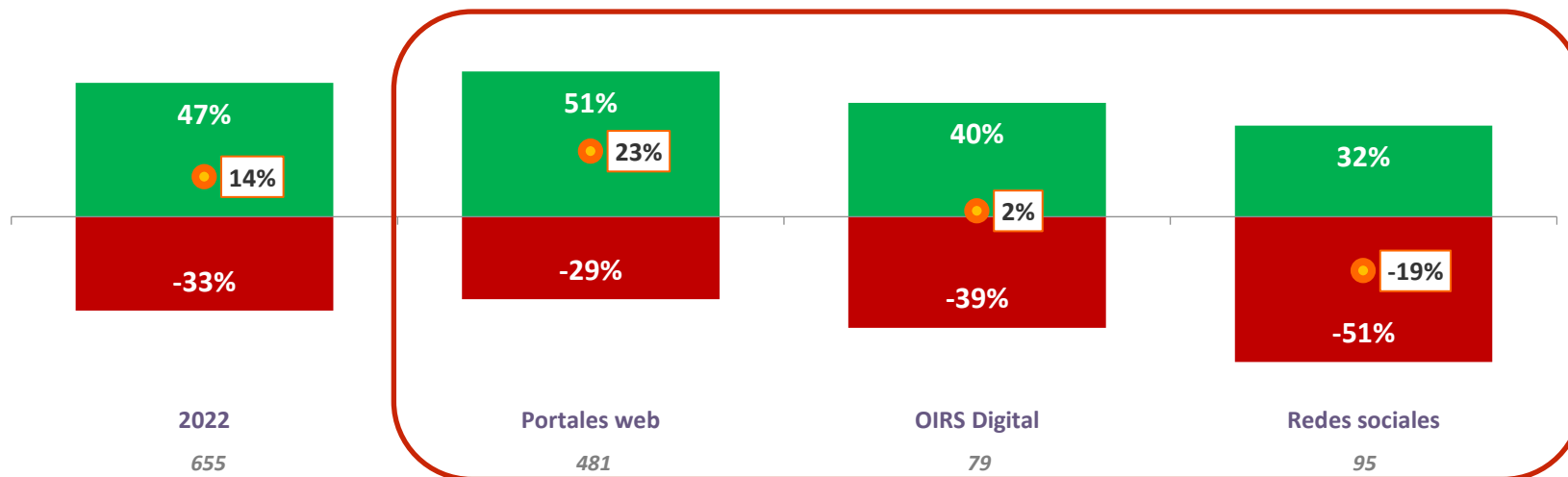
■ Comentarios Negativos (Notas 1 a 4)

■ Comentarios Positivos (Notas 6 y 7)

● Neto

2018	22%	24%	-	18%
------	-----	-----	---	-----

activasite.com



Sugerencias %

¿Qué sugiere que la Municipalidad de Peñalolén haga para mejorar la atención que brinda a sus vecinos y usuarios, en los canales digitales?

activasite.com



Bases ; 655

NIVEL DE RECOMENDACIÓN		
Positiva	Neutra	Negativa
309	130	216
a	b	c
10	14	12
7	14	11
4	10 ^a	17 ^a
9	10	6
8	3	12 ^b
7	5	8
5	8	8
4	4	5
3	5	5
1	1	9 ^{ab}
4	2	1
3	1	2
3	2	0
1	4	1
28 ^{bc}	11 ^c	3
5	5	5

Intención de Volver a utilizar Canales Digitales %

De 1 a 7, ¿qué tan probable es que usted volvería a utilizar el servicio entregado por los canales digitales de la Municipalidad de Peñalolén si tuviera que realizar un trámite o consulta similar?

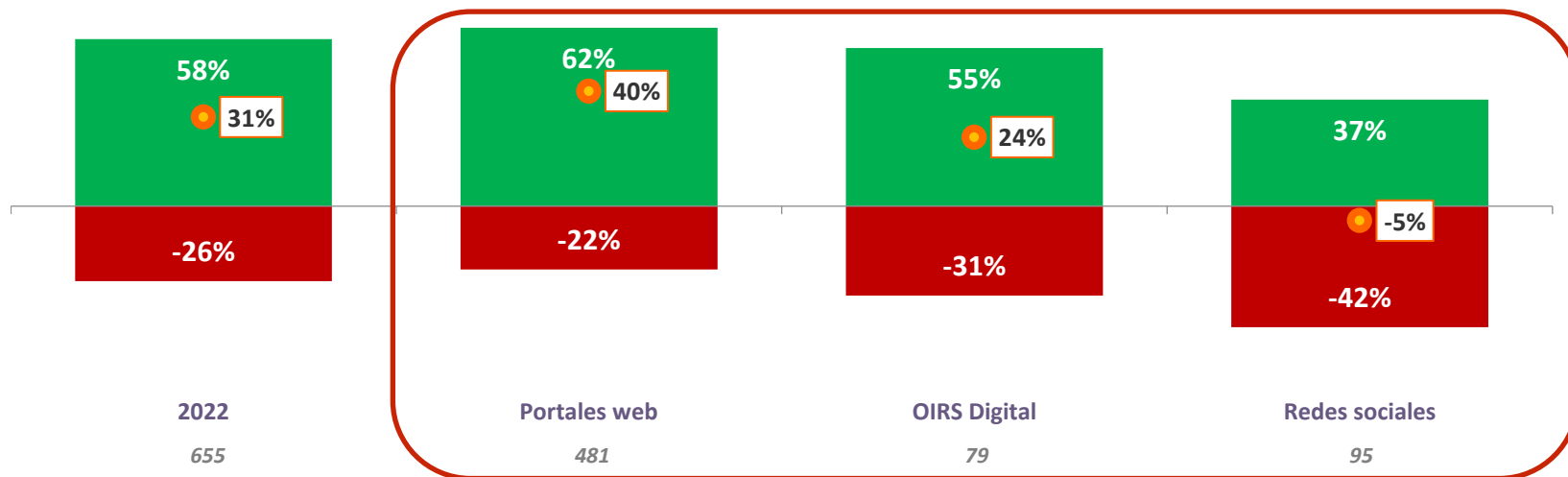
■ No los volvería a utilizar (Notas 1 a 4)

■ Los volvería a utilizar (Notas 6 y 7)

● Neto

2018	35%	37%	-	33%
------	-----	-----	---	-----

activasite.com



04

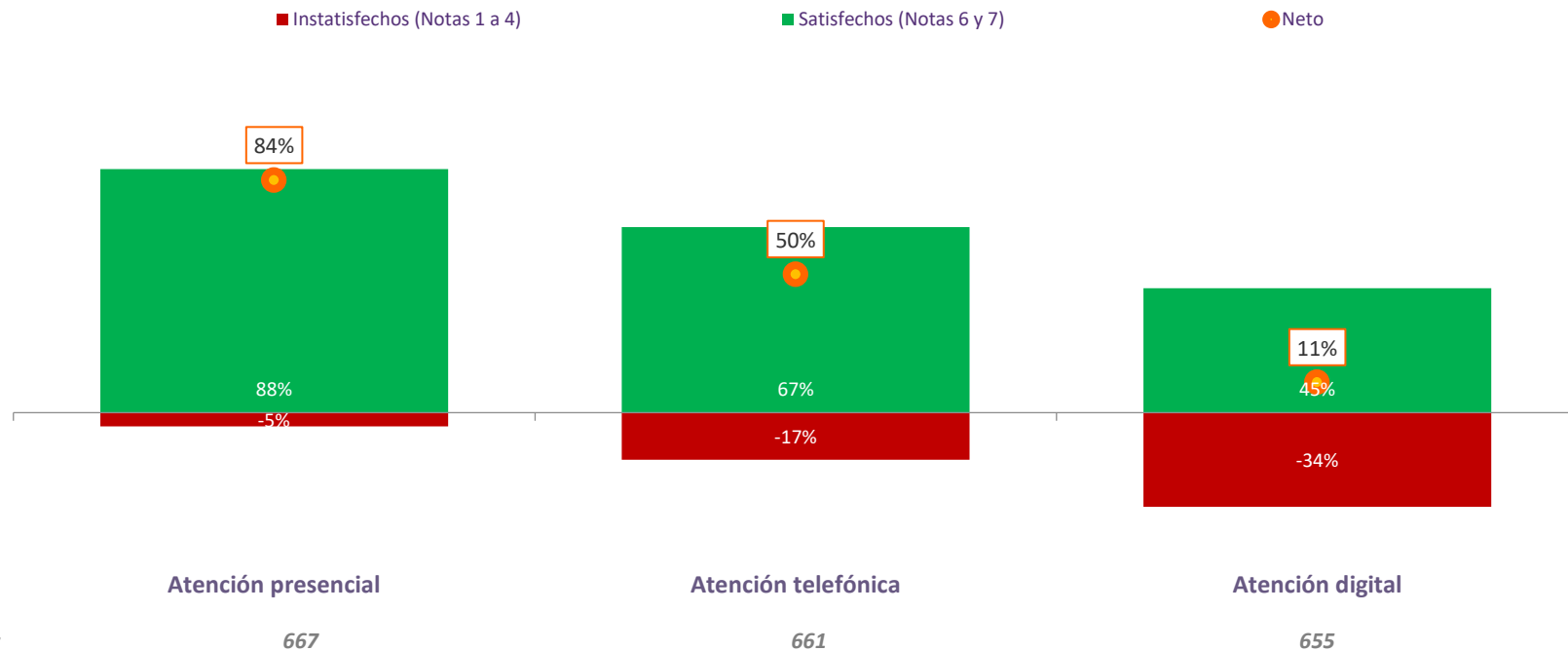
Comparativo

activasite.com

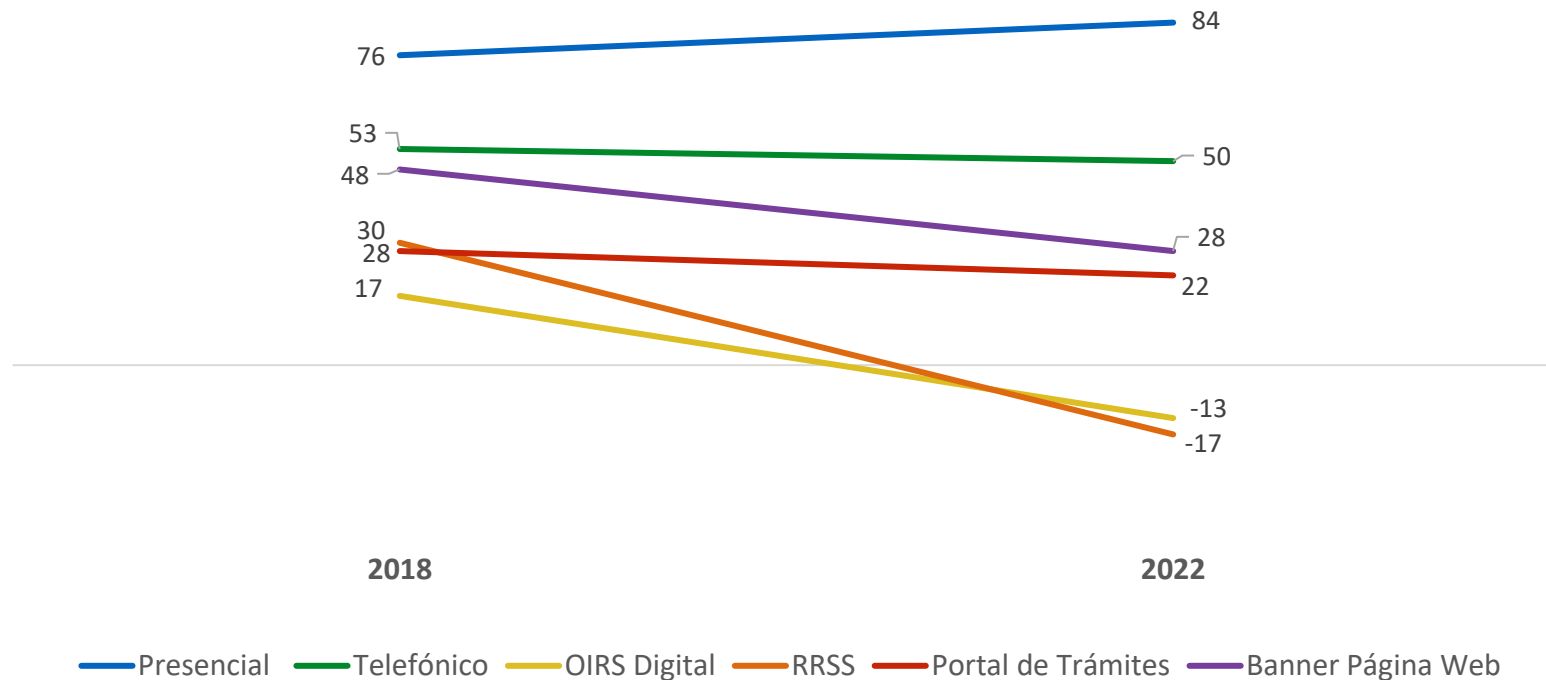


Satisfacción general

activasite.com



Evolución satisfacción general



#Conclusiones



#Conclusiones

- 01.** Durante la presente medición se observa que la atención presencial se mantiene con la mayor satisfacción de los usuarios, seguido por la atención telefónica y finalmente los distintos canales digitales. En este sentido la atención presencial aumenta su satisfacción respecto a la medición 2018, mientras la telefónica se mantiene y el warning está puesto en la atención de las distintas plataformas que caen, especialmente la OIRS y las Redes Sociales.
- 02.** A nivel general la recomendación, de cara a mejorar la experiencia de los usuarios, tiene que ver con la Omnicanalidad. Es decir que los distintos canales de atención a los usuarios de la Municipalidad deben estar alineados y protocolarizados. En este sentido se debe manejar la misma información de cara a los usuarios, no cayendo en contradicciones. Además es deseable tener un repositorio consolidado por usuario donde este toda la información de las distintas atenciones en los distintos canales, con el fin de evitar el que se repita información y hacer más rápida y expedita la atención.
- 03.** En el **canal presencial** es deseable trabajar en el personal de atención, especialmente en que los funcionarios logren comprender la solicitud de los usuarios. También es importante para la satisfacción del canal todo el proceso del trámite, donde es fundamental trabajar en la facilidad de realización. Otros aspectos son el aumento de los horarios de atención y disponer de mayor cantidad de estacionamientos.
- 04.** En el **canal telefónico** las recomendaciones están en que el ejecutivo tenga una mejor comprensión de las solicitudes, respuesta y entregue información útil. Por su parte el IVR, hay oportunidades en la facilidad y tiempo para encontrar opciones, de esta forma es deseable un diseño con una primera línea que reciba las consultas más frecuentes.
- 05.** En el **canal online** el foco debiese estar en destacar el portal de tramites (banner en la web, link destacado en Redes sociales, entre otros) para facilitar la experiencia de los usuarios. Homologar las distintas redes sociales desde sus contenidos, pero su fundamentalmente sus niveles de atención (respuestas a usuarios).

#Gracias

ACTIVA | KNOWLEDGE
FOR ACTION