



DESUC

Dirección de Estudios
Sociales

AUDITORÍA EXTERNA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIA



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

<https://sociologia.uc.cl/desuc/>

Objetivo General

- *La auditoría externa, mediante la generación de la medición de niveles de satisfacción usuaria, busca:*

Conocer el grado de satisfacción de los(as) usuarios(as) para con el servicio prestado por DPP, así como los factores que contribuyen a ello.

Objetivos Específicos

Determinar los niveles de satisfacción usuaria y satisfacción usuaria neta, respecto del servicio prestado por DPP.

Disponer de un monitoreo permanente de los niveles de satisfacción usuaria para con el servicio de defensa penal prestado por DPP.

Identificar brechas y oportunidades de mejora según tipos de segmentos factibles de identificar.

Evaluar y generar recomendaciones de mejora vinculadas a esta medición específica y al servicio prestado por DPP.

Objetivos Específicos

Técnica	: Encuestas Telefónicas con CATI.
Universo	: Usuarios de la Defensoría Penal Pública (DPP).
Muestreo	: Selección aleatoria a partir de Marco Muestral.
Marco Muestral	: Usuarios/as de la Defensoría Penal Pública del mes de diciembre 2021.
Muestra efectiva	: 2.056 casos.
Error	: +/-2,9 % bajo supuesto M.A.S., a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima.
Ponderación	: Los datos fueron ponderados de acuerdo a las variables de segmentación relevantes (Región de atención).
Fecha de Terreno	: 03 de enero al 14 de enero 2022.

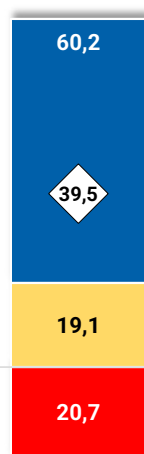
Análisis de Datos

A continuación, se presentan los resultados de la auditoría sobre satisfacción usuaria realizada por DESUC para la Defensoría Penal Pública (DPP). En general, se muestran 4 tipo de análisis:

- **Análisis descriptivos.** A partir de gráficos de porcentaje para las variables
- **Análisis comparativos.** Gráficos que manifiestan la distribución comparativa entre segmentos de una variable independiente sobre una variable dependiente (o de interés) o de la misma variable de interés según su distribución histórica (mediciones anteriores).
- **Análisis Multivariable.** Mediante regresiones lineales múltiples. Mediante esta técnica se grafican los betas para comparar las dimensiones del desempeño y la satisfacción neta.
- **Análisis de CHAID.** A partir de árboles de decisiones se discrimina cual o cuales de las dimensiones (u otras variables) afectan mayormente la satisfacción o insatisfacción de un proceso (satisfacción global, satisfacción con el defensor en la entrevista, en la audiencia y luego de la audiencia, y satisfacción final con el servicio entregado por la DPP).

Leyenda de indicadores

■ Indiferente (Nota 5) ■ Satisfacción (Nota 6-7) ■ Insatisfacción (Nota 1-4) ◇ Neto



Global DPP
2021



SATISFACCIÓN (60,2%)

Porcentaje de encuestados que califican con nota 6 y 7 la situación o aspecto de servicio.



INSATISFACCIÓN (-20,7%)

Porcentaje de encuestados que califican con nota 4 o menos la situación o aspecto de servicio.



SATISFACCIÓN NETA (39,5%)

Porcentaje de encuestados que califican con notas 6 y 7 menos el porcentaje que califican con notas 1 a 4.



NEUTROS (19,1%)

La Nota 5 representa un estado de indiferencia



DESUC

Dirección de Estudios
Sociales

Resultados Generales de Satisfacción de usuarios DPP

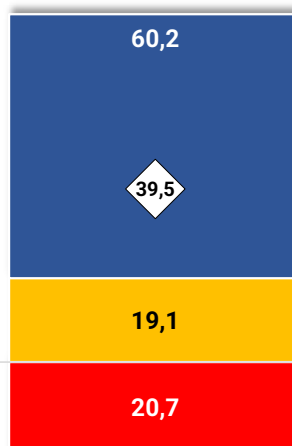


Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

<https://sociologia.uc.cl/desuc/>

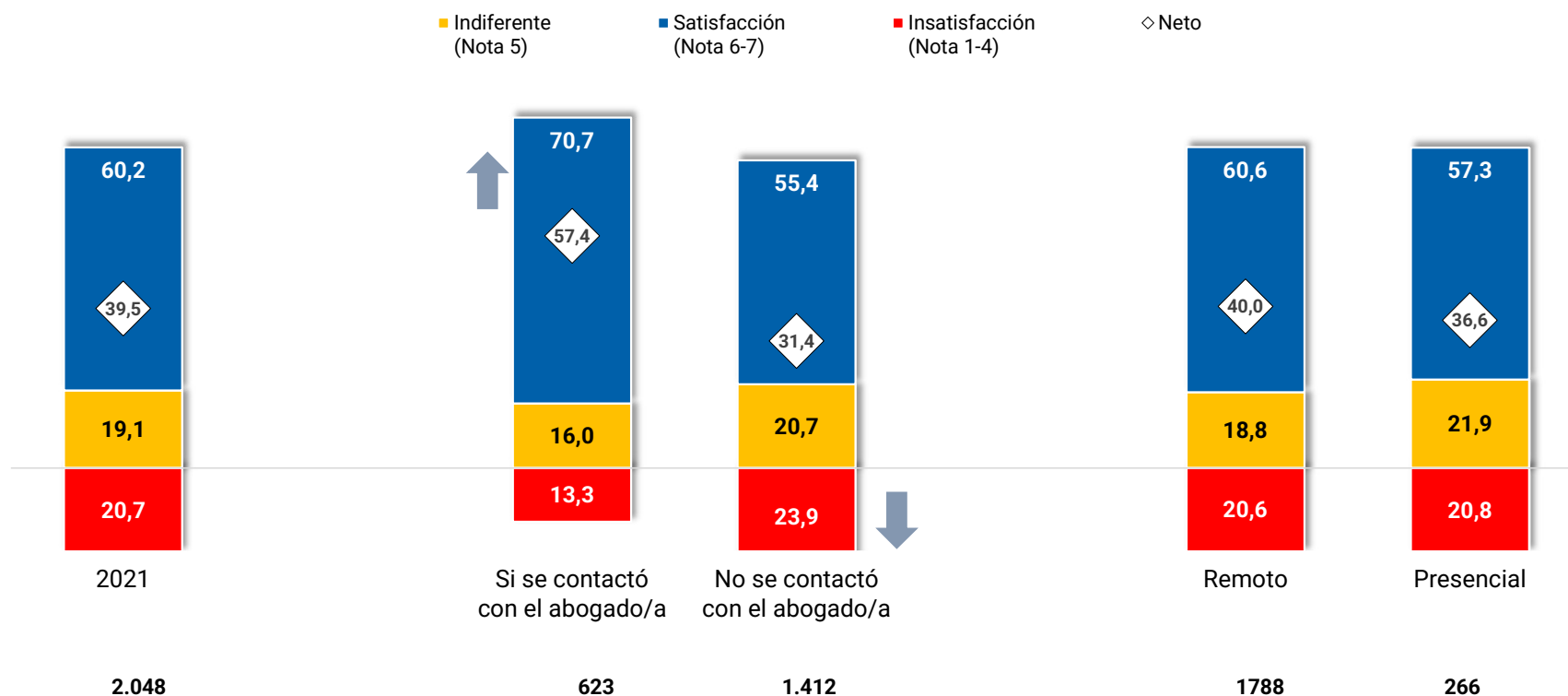
Con respecto a la atención que ha recibido por parte de la Defensoría Penal Pública, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar en general **¿Qué tan satisfecho está usted con el servicio recibido por la Defensoría Penal Pública?**

■ Indiferente (Nota 5) ■ Satisfacción (Nota 6-7) ■ Insatisfacción (Nota 1-4) ◇ Neto

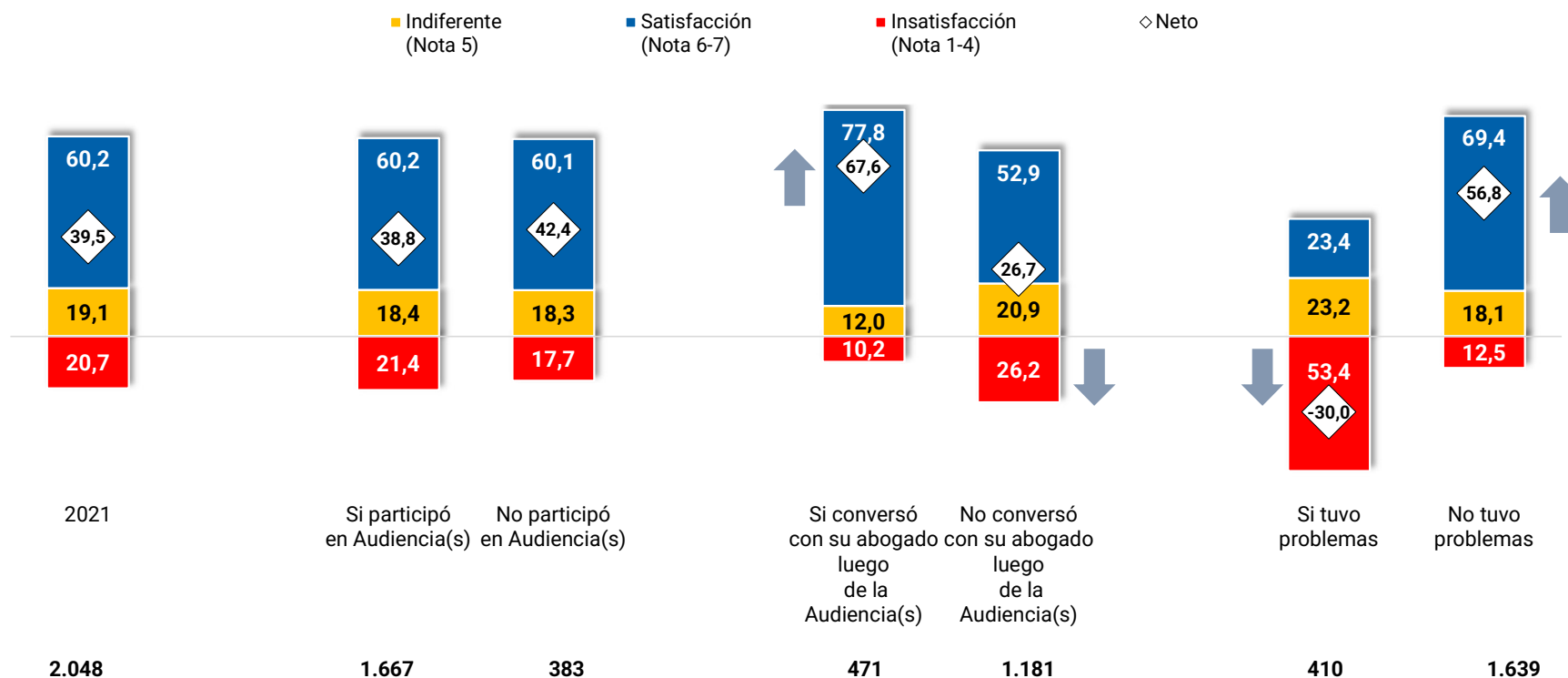


Global DPP
2021
2.048

Con respecto a la atención que ha recibido por parte de la Defensoría Penal Pública, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar en general **¿Qué tan satisfecho está usted con el servicio recibido por la Defensoría Penal Pública? Contacto con el abogado y medio de contacto**



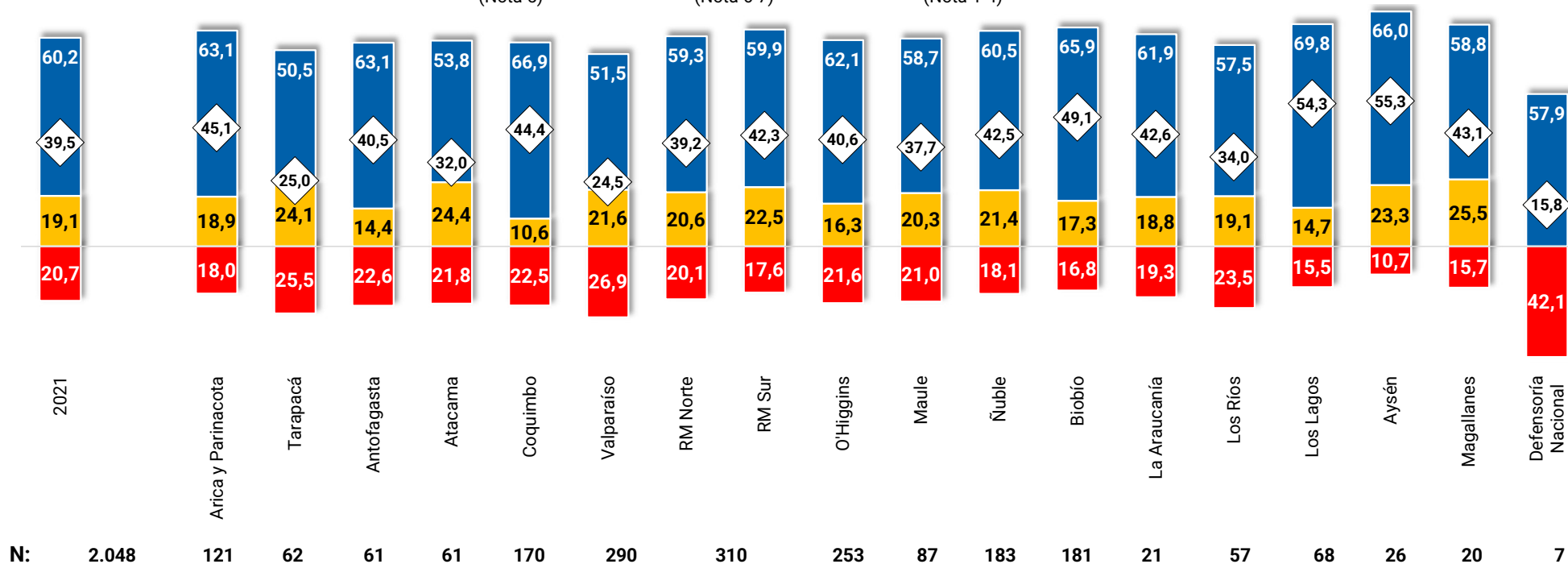
Con respecto a la atención que ha recibido por parte de la Defensoría Penal Pública, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar en general **¿qué tan satisfecho está usted con el servicio recibido por la Defensoría Penal Pública? Audiencias y Problemas**



Con respecto a la atención que ha recibido por parte de la Defensoría Penal Pública, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar en general **¿qué tan satisfecho está usted con el servicio recibido por la Defensoría Penal Pública?**

% Región de atención

■ Indiferente (Nota 5) ■ Satisfacción (Nota 6-7) ■ Insatisfacción (Nota 1-4) ◇ Neto



* Se debe tener en consideración que para el año 2021 se cambió la metodología de levantamiento de información. Por tanto, los análisis y conclusiones que se realizan deben realizarse con precaución.



DESUC

Dirección de Estudios
Sociales

SATISFACCIÓN ESPECÍFICA INTERACCIÓN CON LA DEFENSORÍA

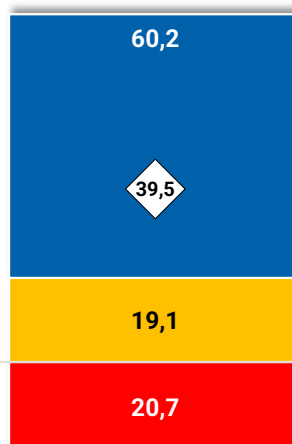


Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

<https://sociologia.uc.cl/desuc/>

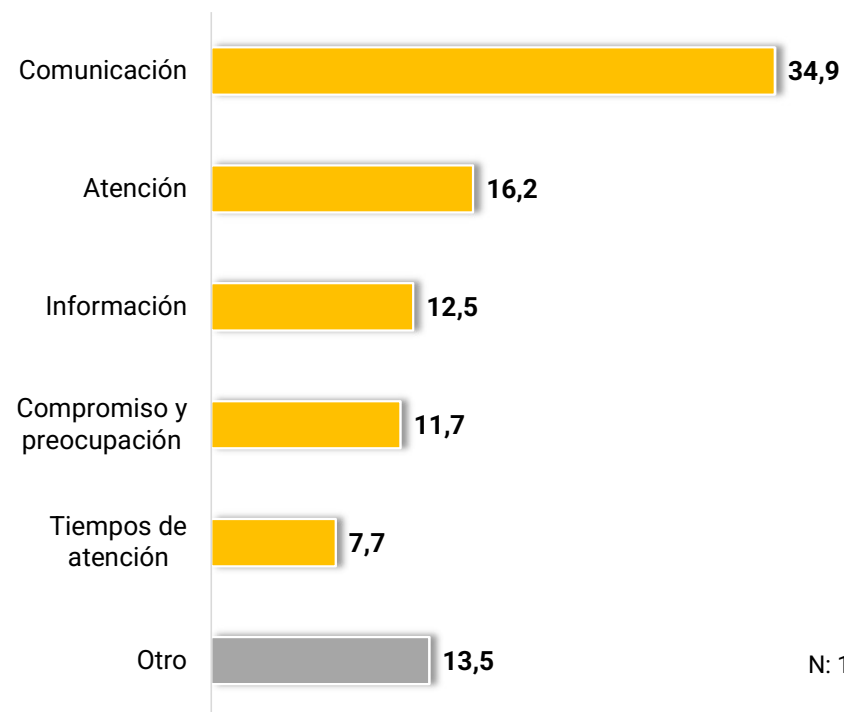
Con respecto a la atención que ha recibido por parte de la Defensoría Penal Pública, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar en general **¿qué tan satisfecho está usted con el servicio recibido por la Defensoría Penal Pública?**

■ Indiferente (Nota 5) ■ Satisfacción (Nota 6-7) ■ Insatisfacción (Nota 1-4) ◇ Neto



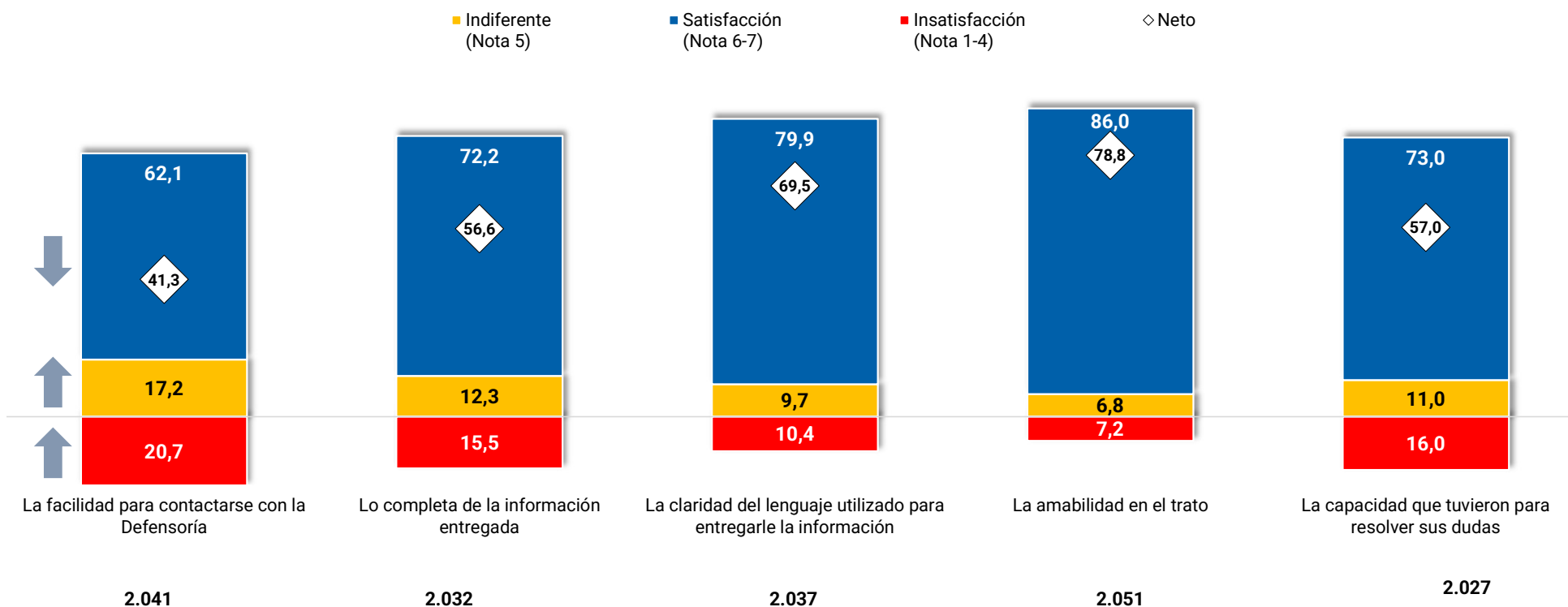
Global DPP
2021
2.048

¿Qué le falta a la Defensoría para que usted la evalúe con nota 7?



N: 1.216. En barras se omiten categorías 'Ns-Nr'.

Con respecto a la atención que ha recibido por parte de la Defensoría Penal Pública, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar en general **¿qué tan satisfecho está usted con ...?**





DESUC

Dirección de Estudios
Sociales

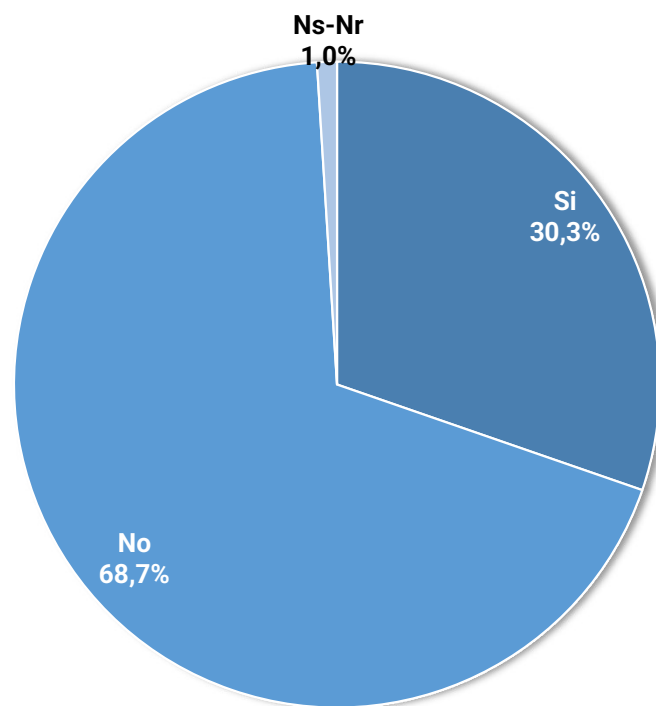
SATISFACCIÓN ESPECÍFICA INTERACCIÓN ENTREVISTA CON ABOGADO DEFENSOR



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

<https://sociologia.uc.cl/desuc/>

¿Se comunicó con un Abogado de la Defensoría durante la semana pasada? (%)



N: 2.056

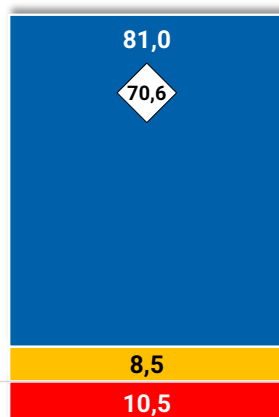
Respecto a la última entrevista que tuvo con su Abogado Defensor nos podría indicar ¿Qué tan satisfecho está usted con la entrevista?

■ Indiferente
(Nota 5)

■ Satisfacción
(Nota 6-7)

■ Insatisfacción
(Nota 1-4)

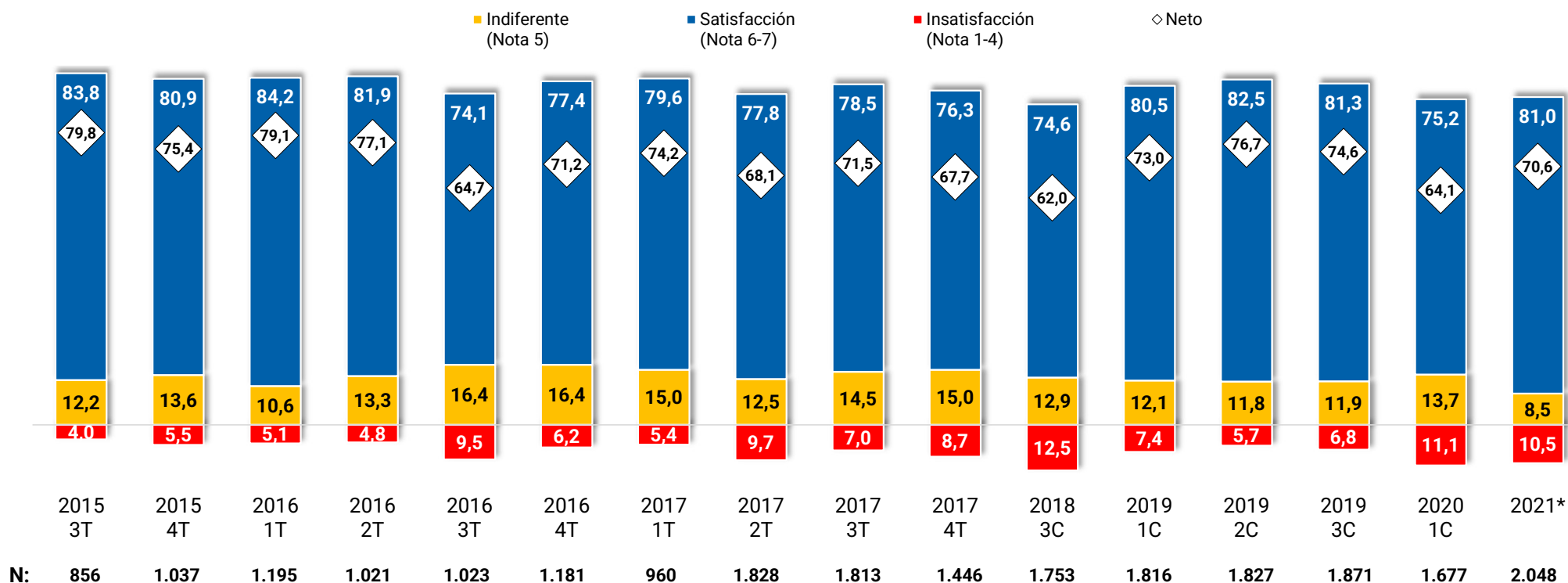
◇ Neto



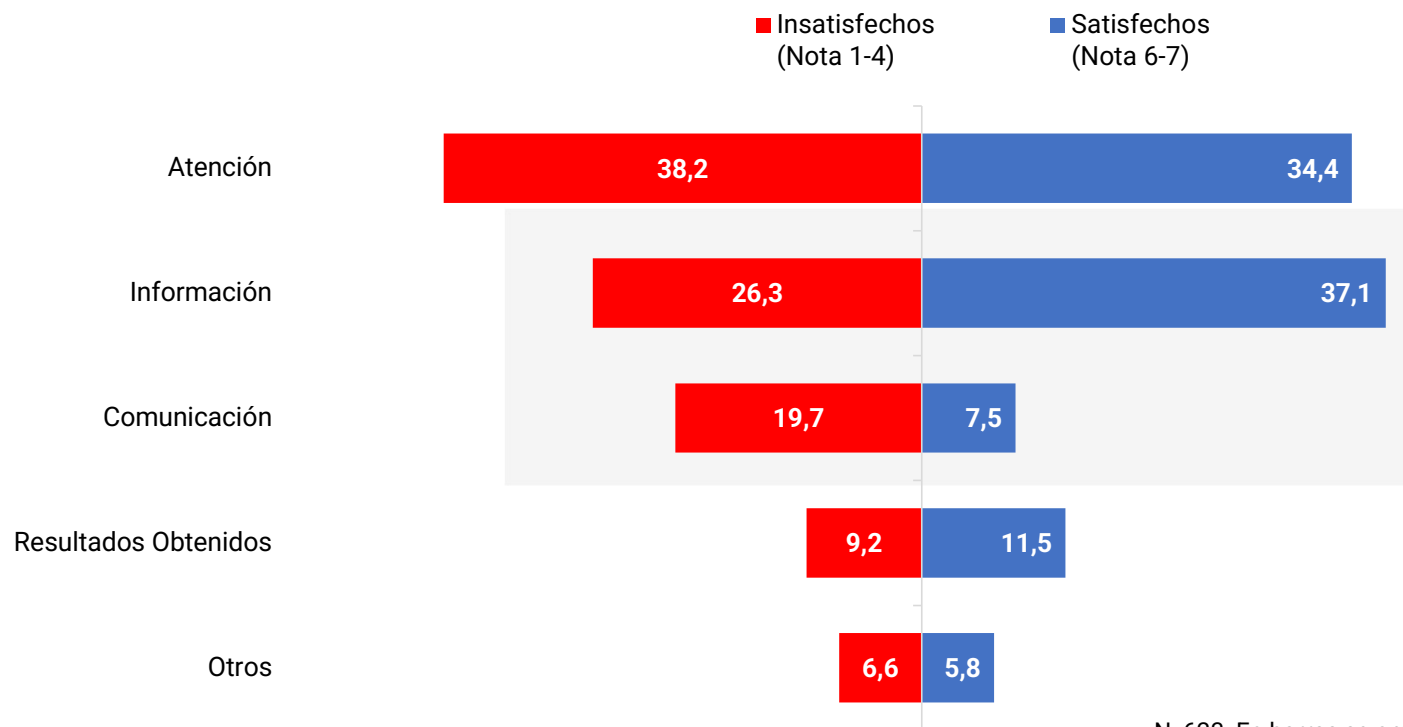
Entrevista con Abogado
Defensor

620

Respecto a la última entrevista que tuvo con su Abogado Defensor nos podría indicar ¿Qué tan satisfecho está usted con la entrevista?

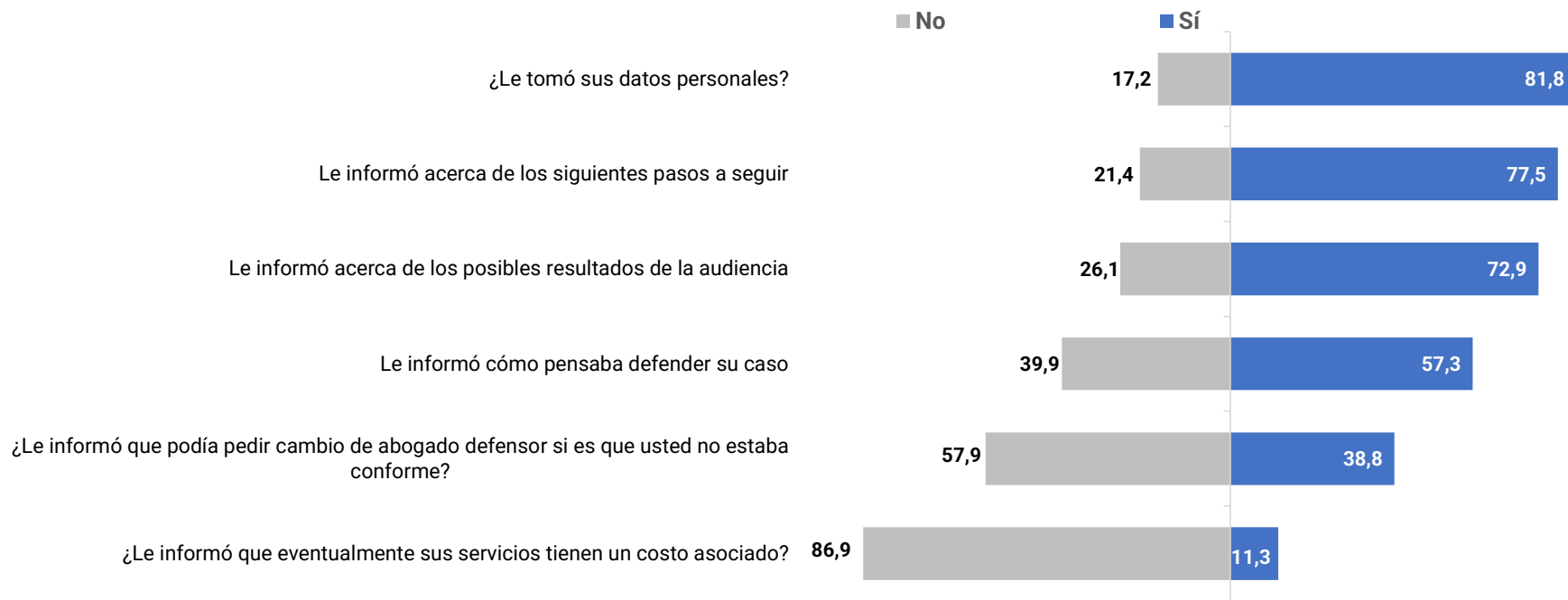


¿Me podría contar por qué lo evalúa con nota...?



N: 623. En barras se omiten categorías 'Ns-Nr'.

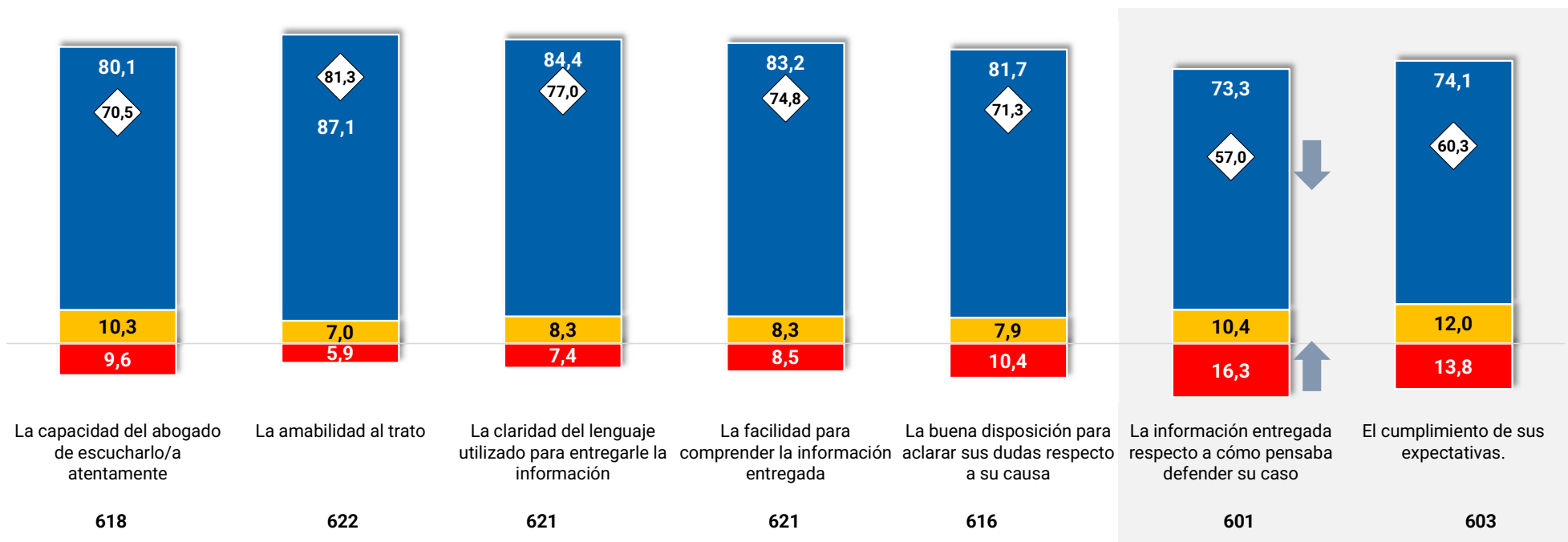
Cuando se entrevistó con el abogado defensor, ¿Él realizó las siguientes acciones?



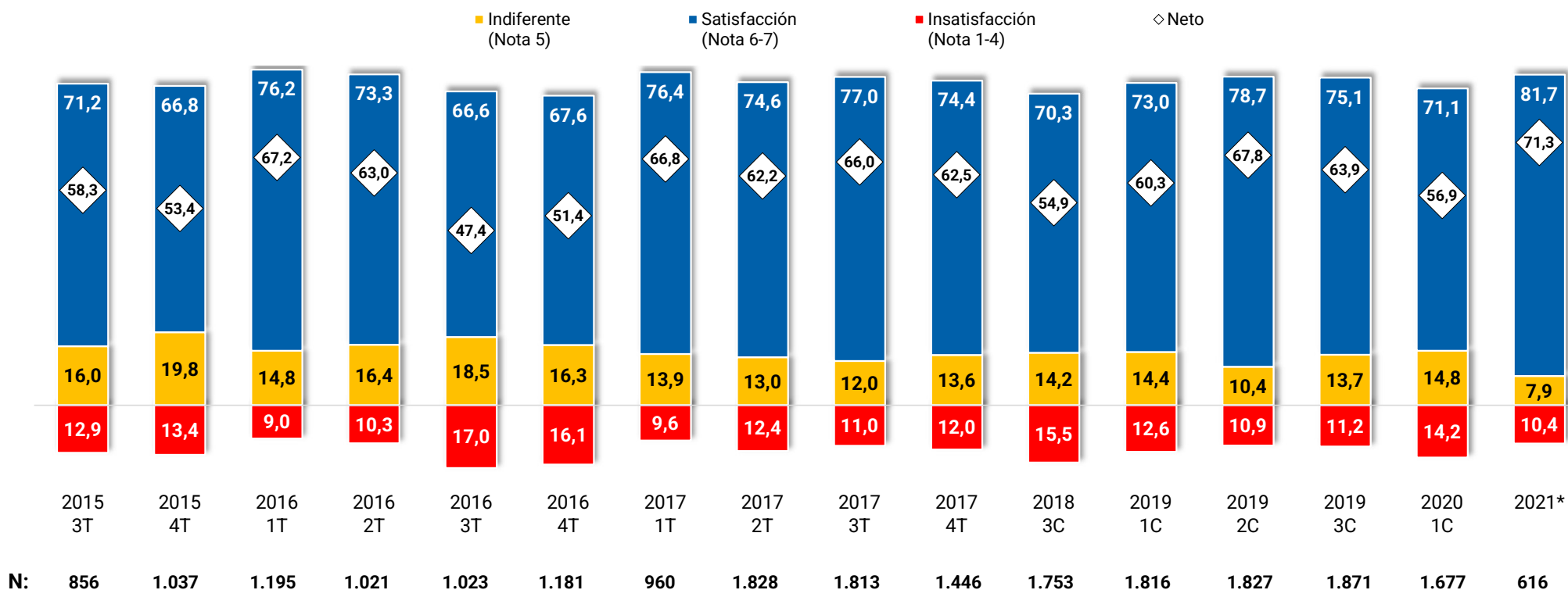
N: 623. En barras se omiten categorías 'Ns-Nr'.

Con respecto al desempeño de su abogado defensor en la última entrevista que tuvo con él, en una escala de 1 a 7, donde "1" es que usted está nada satisfecho y 7 es que usted está muy satisfecho, **¿ME PODRÍA INDICAR CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS?**

■ Indiferente (Nota 5) ■ Satisfacción (Nota 6-7) ■ Insatisfacción (Nota 1-4) ◇ Neto



Con respecto al desempeño de su abogado defensor en la última entrevista que tuvo con él, en una escala de 1 a 7, donde "1" es que usted está nada satisfecho y 7 es que usted está muy satisfecho, **¿ME PODRÍA INDICAR CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS?: La buena disposición para aclarar sus dudas respecto a su causa**

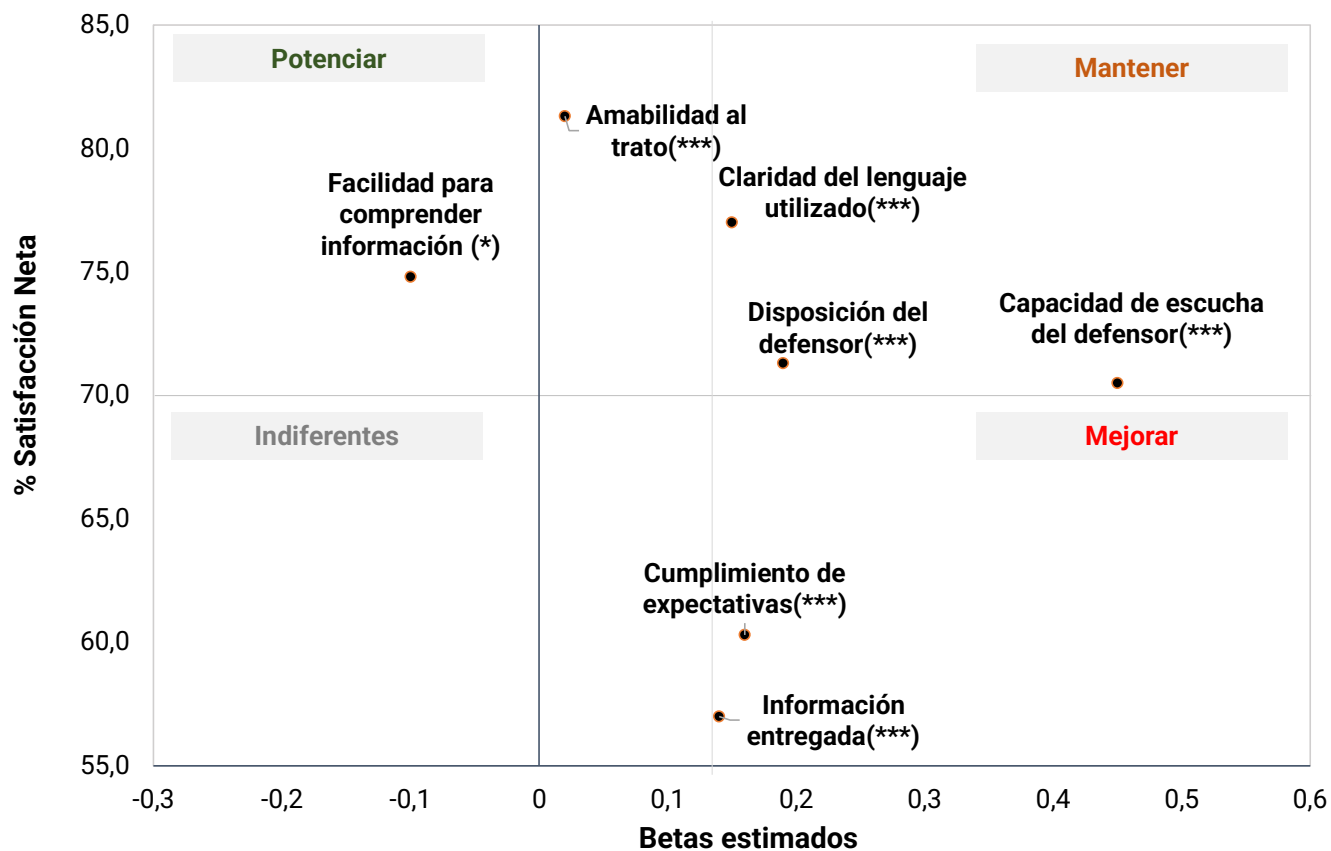


Matriz de áreas críticas

Representación gráfica



Relación entre la Satisfacción Neta de las dimensiones de desempeño y su estimación relacional sobre la satisfacción con la entrevista con el abogado defensor





DESUC

Dirección de Estudios
Sociales

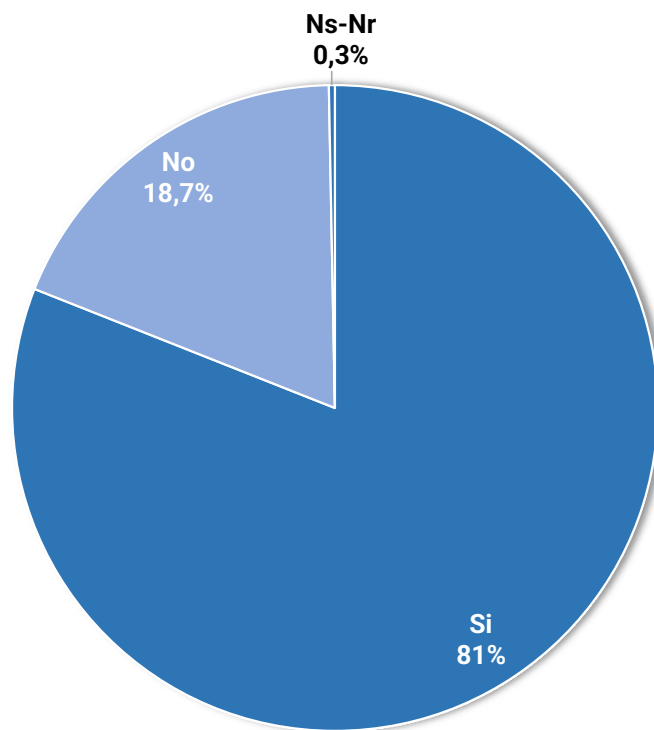
SATISFACCIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO DEL ABOGADO EN LA AUDIENCIA



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

<https://sociologia.uc.cl/desuc/>

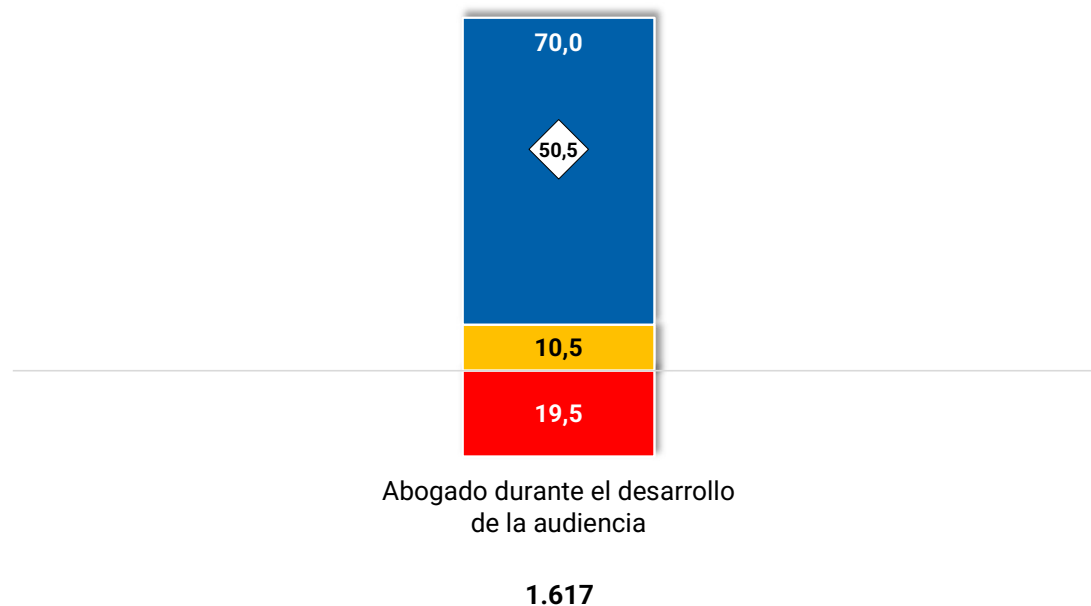
Me podría indicar si Usted ha participado en alguna audiencia... (%)



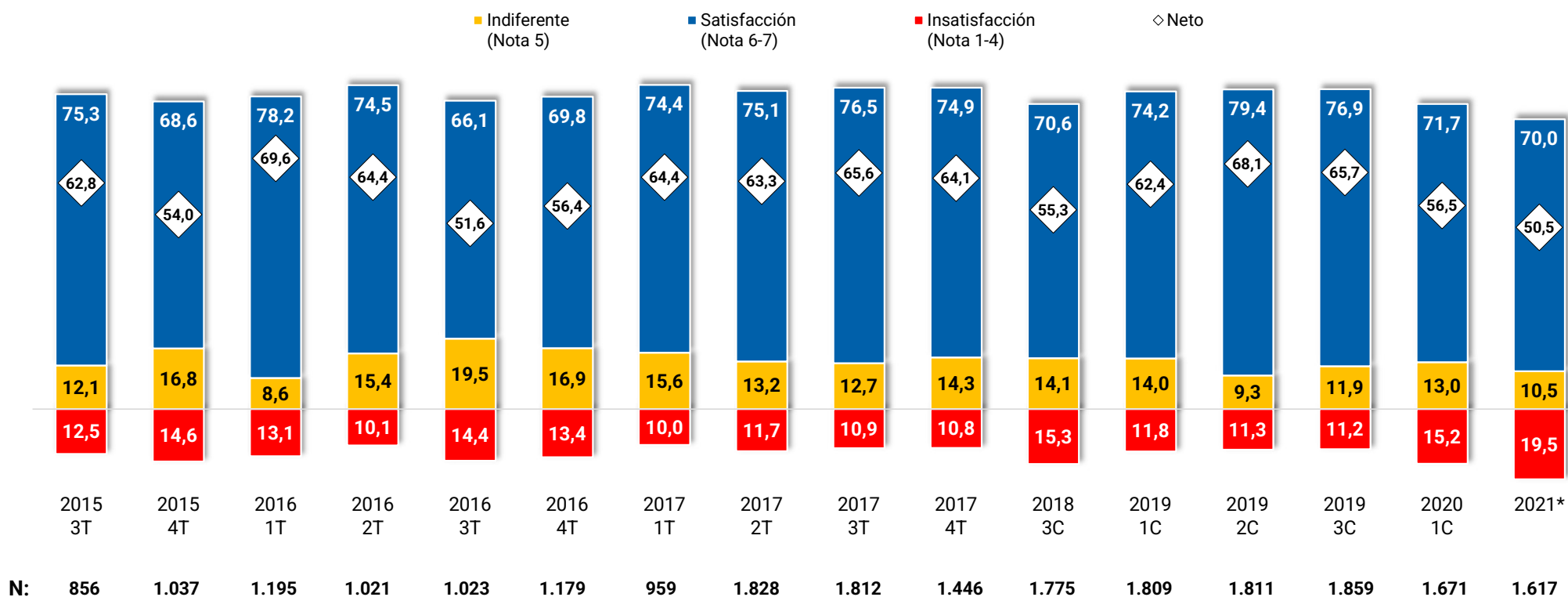
N: 2.056

Con relación al desempeño de su Abogado Defensor DURANTE EL DESARROLLO DE SUS AUDIENCIAS, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho y 7 es muy satisfecho, nos podría indicar **¿qué tan satisfecho quedó con el desempeño de su Abogado Defensor?**

■ Indiferente (Nota 5) ■ Satisfacción (Nota 6-7) ■ Insatisfacción (Nota 1-4) ◇ Neto

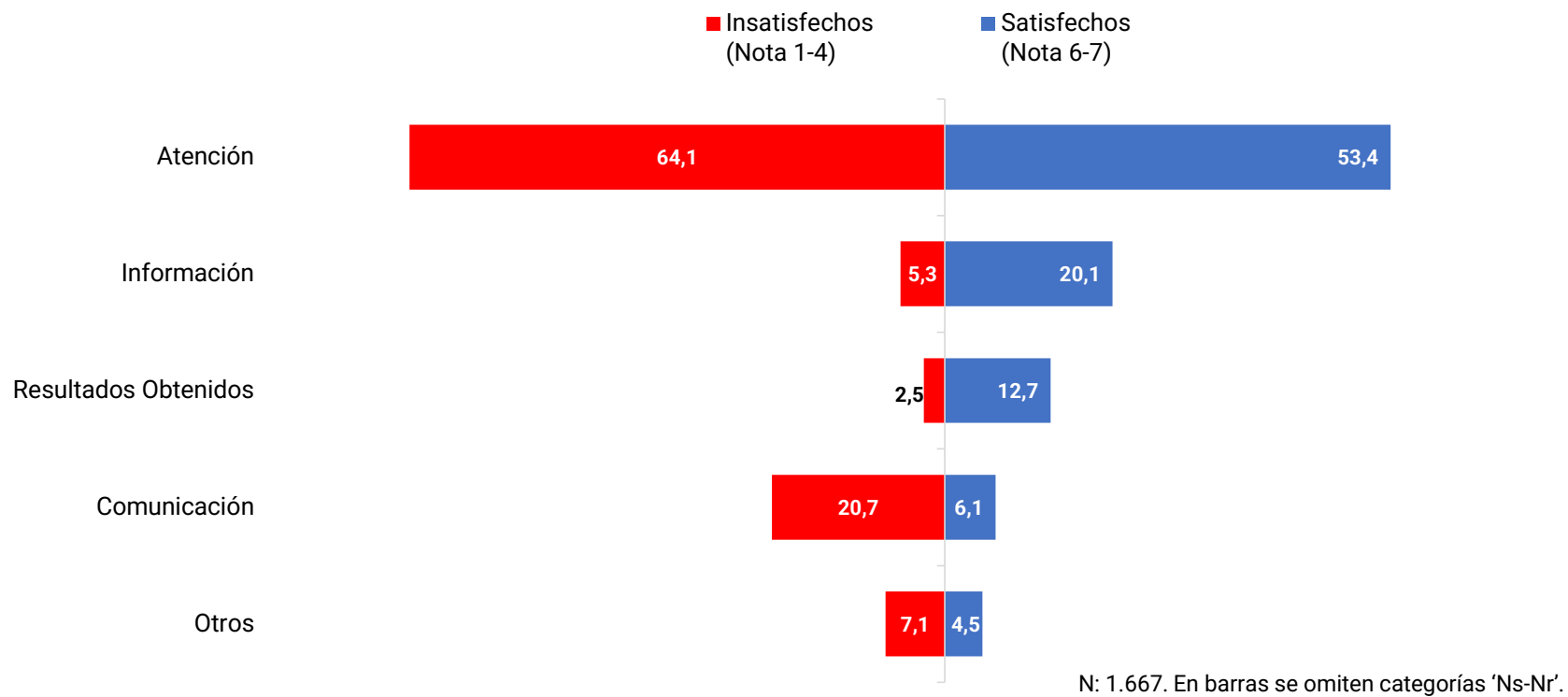


Con relación al desempeño de su Abogado Defensor DURANTE EL DESARROLLO DE SUS AUDIENCIAS, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho y 7 es muy satisfecho, nos podría indicar **¿qué tan satisfecho quedó con el desempeño de su Abogado Defensor?**



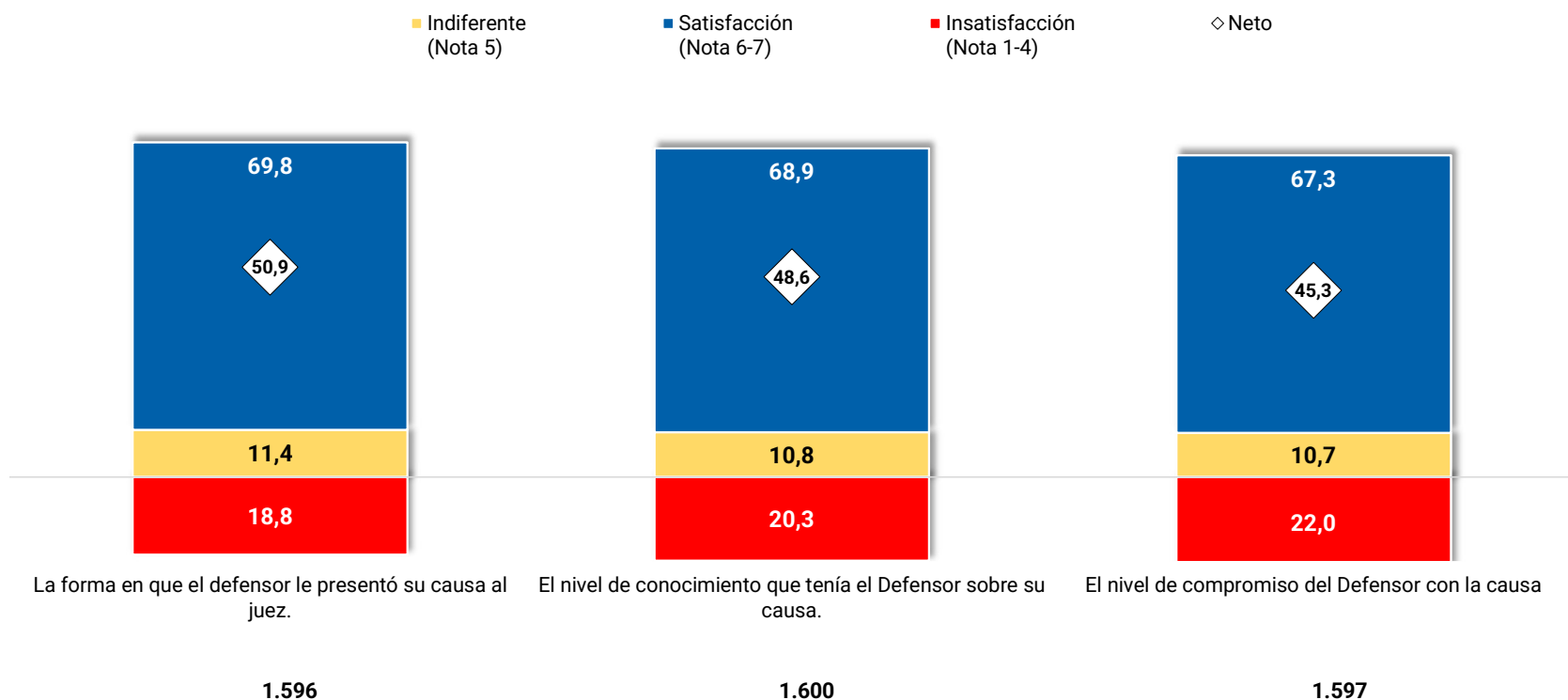
N: 856 1.037 1.195 1.021 1.023 1.179 959 1.828 1.812 1.446 1.775 1.809 1.811 1.859 1.671 1.617

¿Me podría contar por qué lo evalúa con nota ?

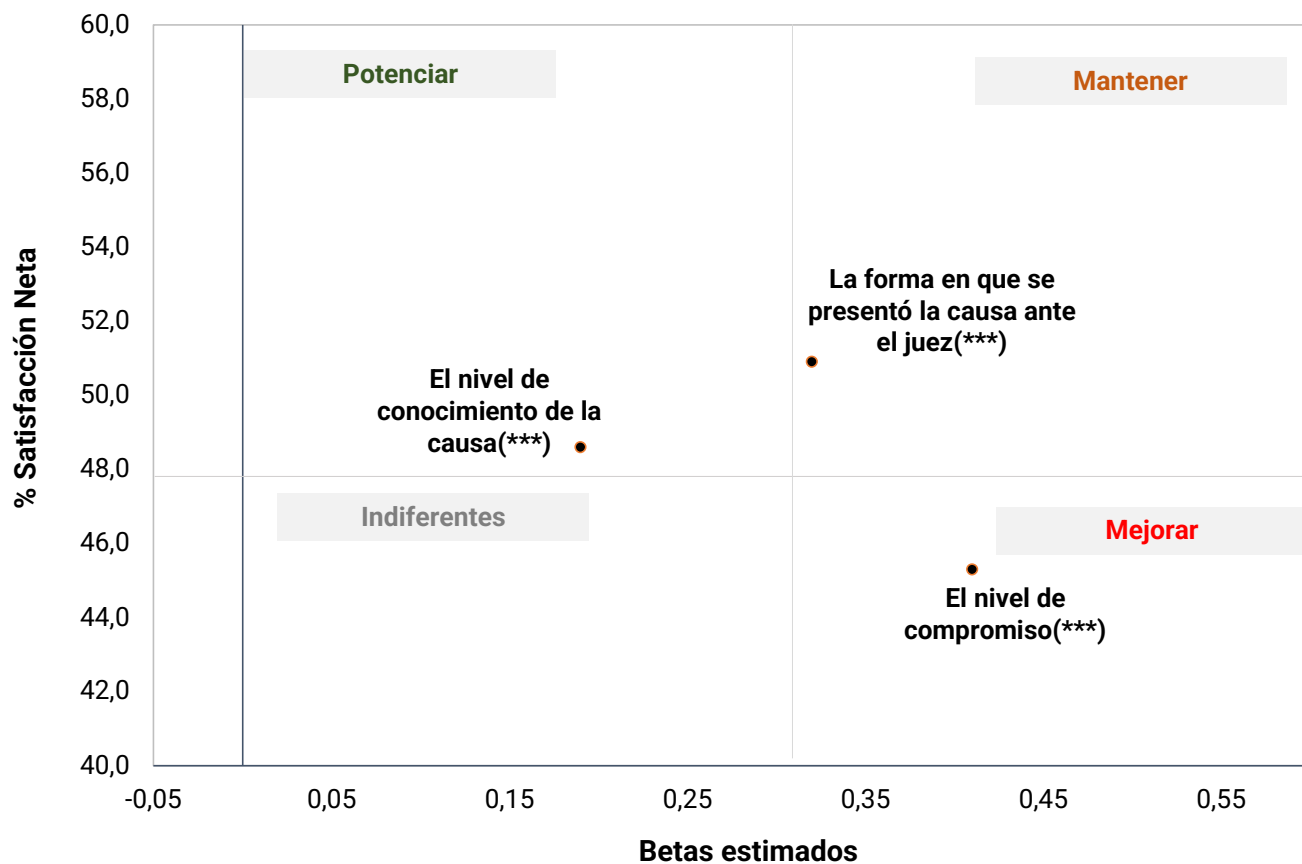


Pensando en la experiencia que tuvo con su Defensor durante el desarrollo de sus audiencias, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho y 7 es muy satisfecho, me podría indicar **¿qué tan satisfecho quedó con los siguientes aspectos...**

% Solo quienes participaron de la audiencia



Relación entre la Satisfacción Neta de las dimensiones de desempeño y su estimación relacional sobre la satisfacción con el abogado defensor durante la audiencia





DESUC

Dirección de Estudios
Sociales

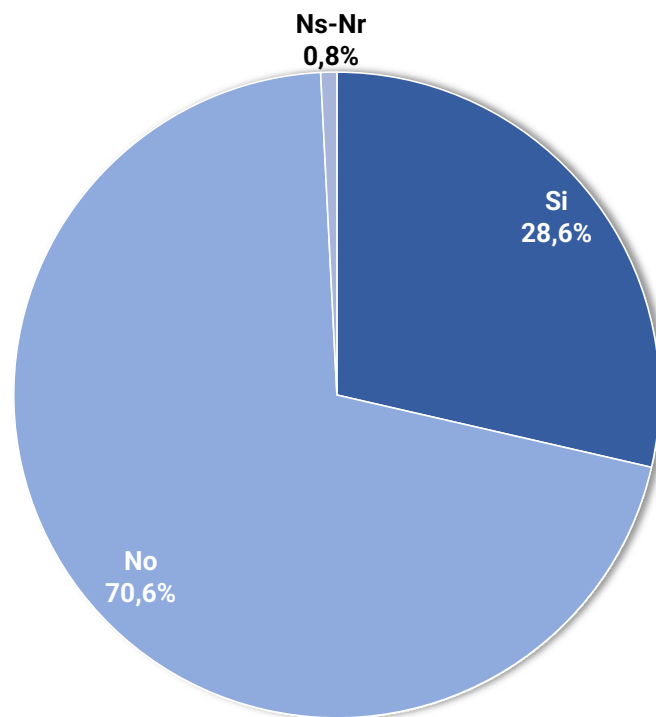
SATISFACCIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO DEL ABOGADO LUEGO DE LA AUDIENCIA



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

<https://sociologia.uc.cl/desuc/>

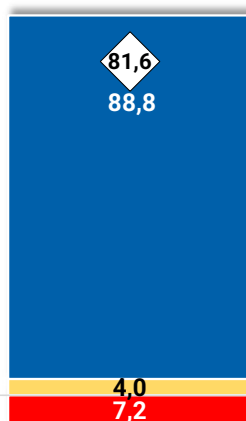
¿Tuvo una conversación sólo con su abogado defensor luego de terminada la audiencia? (%)



N: 1.667

Pensando en el desempeño de su Abogado Defensor luego de la audiencia, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho y 7 es muy satisfecho, nos podría indicar **¿qué tan satisfecho quedó con el desempeño de su Abogado Defensor?**

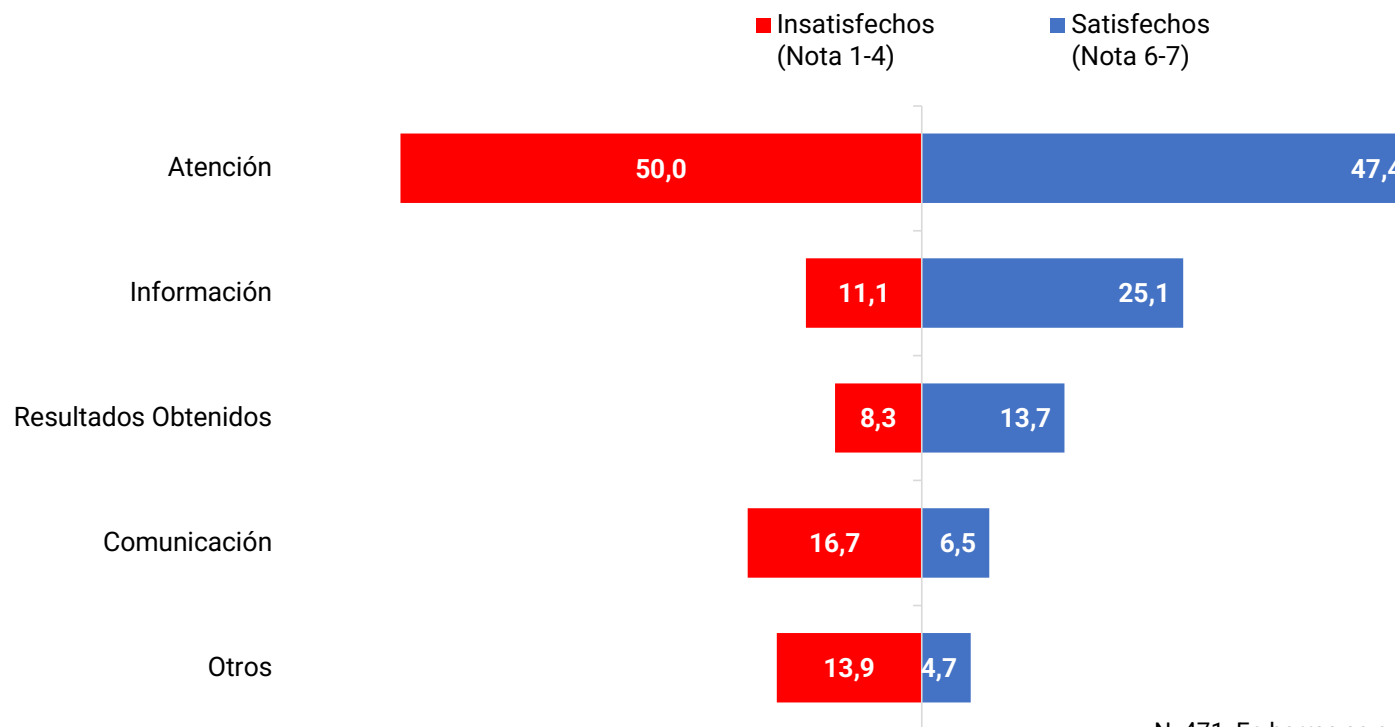
■ Indiferente (Nota 5) ■ Satisfacción (Nota 6-7) ■ Insatisfacción (Nota 1-4) ◇ Neto



Abogado Defensor posterior a la Audiencia

464

¿Me podría contar por qué lo evalúa con nota ?

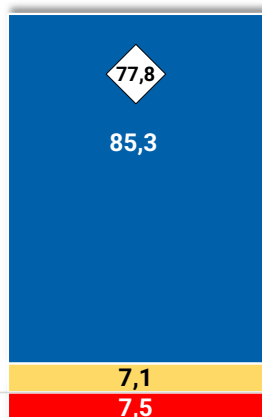


N: 471. En barras se omiten categorías 'Ns-Nr'.

Con respecto al desempeño de su abogado defensor respecto a la última entrevista luego de la audiencia, en una escala de 1 a 7, donde 1 es que usted está muy insatisfecho y 7 es que usted está muy satisfecho, **¿ME PODRÍA INDICAR QUÉ TAN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS?**

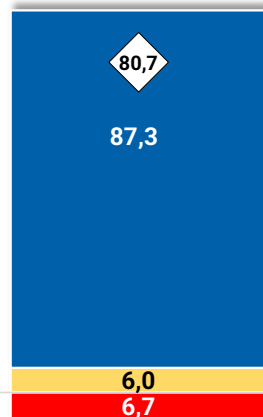
%Solo quienes tuvieron conversación con el abogado al terminar la audiencia

■ Indiferente (Nota 5) ■ Satisfacción (Nota 6-7) ■ Insatisfacción (Nota 1-4) ◇ Neto



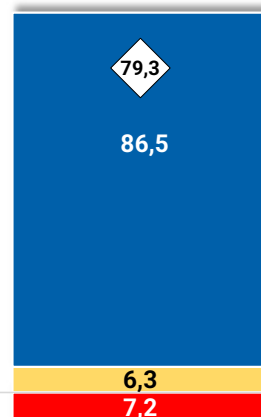
La información entregada respecto a lo que va a pasar en su causa

N: 458



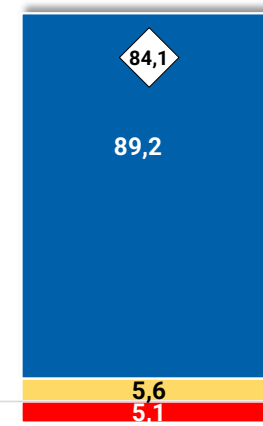
La información que le dio el Defensor respecto a las obligaciones impuestas por el juez

N: 445



La información de contacto que le dio su Defensor para futuras consultas sobre su causa

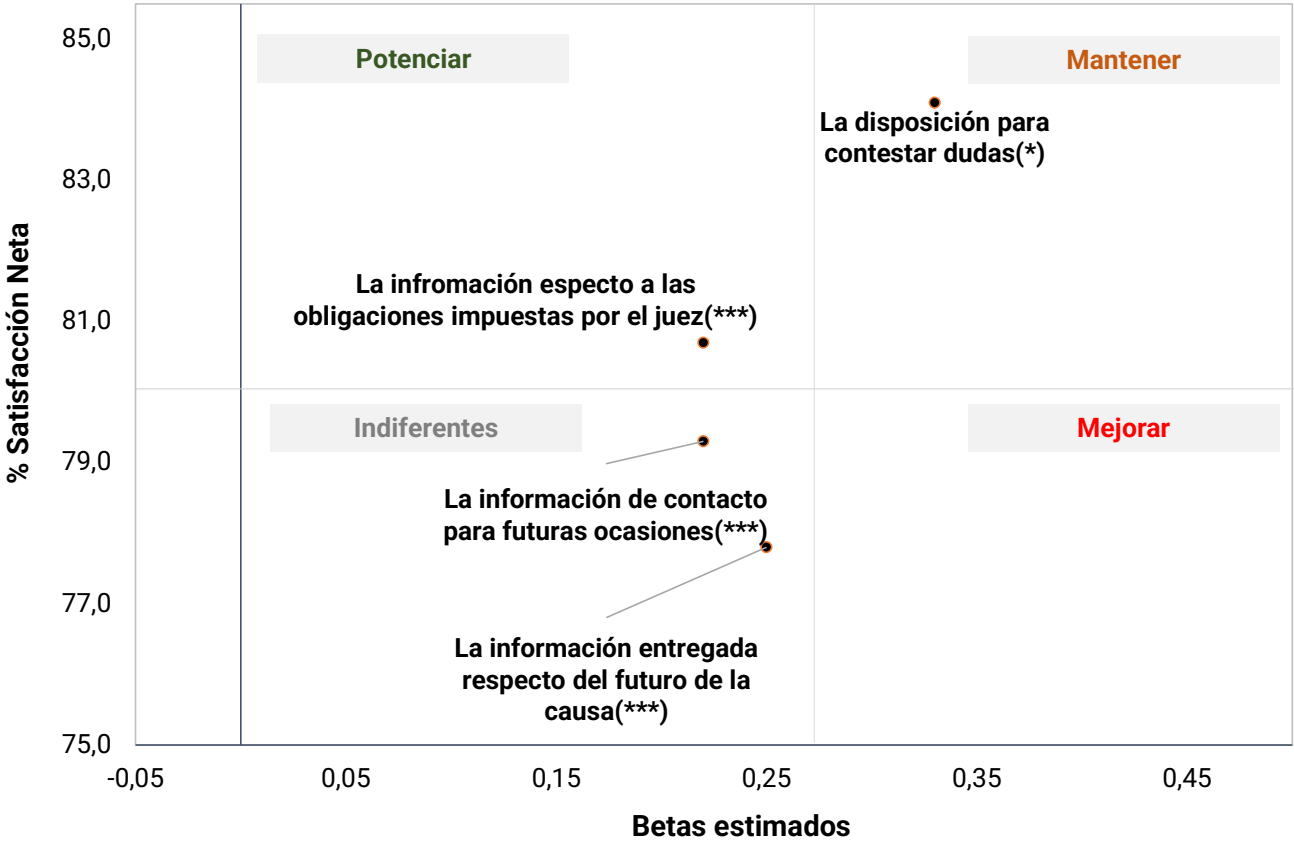
N: 460



La disposición de su Defensor para responder a sus dudas sobre su caso

N: 467

Relación entre la Satisfacción Neta de las dimensiones de desempeño y su estimación relacional sobre la satisfacción con el abogado defensor durante luego de la audiencia





DESUC

Dirección de Estudios
Sociales

ANÁLISIS DE EVALUACIÓN DE LAS INTERACCIONES DEL USUARIO CON LA DPP

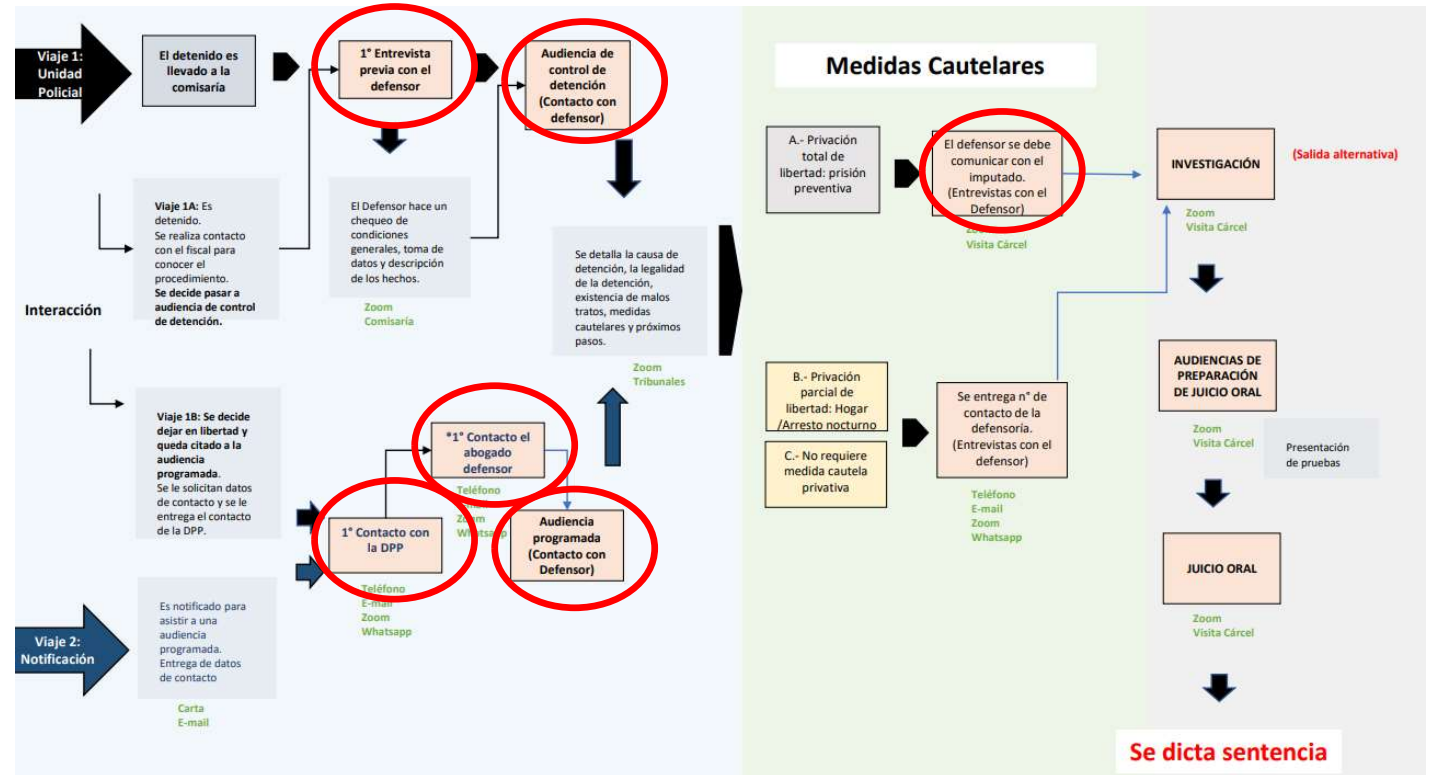


Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

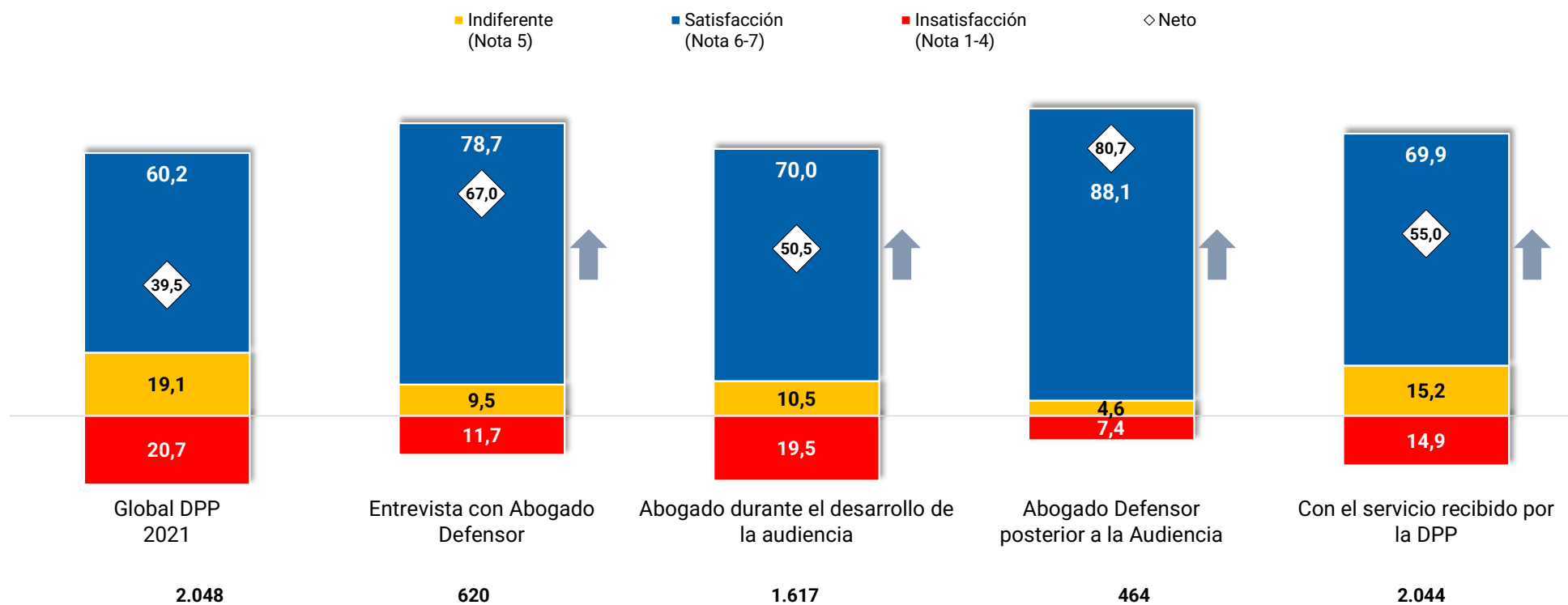
<https://sociologia.uc.cl/desuc/>

Mapa de interacciones de la DPP

- Previo a la estructuración y diseño del cuestionario, se llevó a cabo en conjunto con la DPP, el diseño de un mapa de interacciones en el que detallan los momentos en los que el usuario tiene algún tipo de contacto con la DPP.
- A partir del mapa, se estructura el cuestionario de manera tal que sean evaluadas diferentes instancias que son relevantes para los usuarios.
- De esta forma, el cuestionario transita por los siguientes niveles:
 - Evaluación general a la DPP
 - Evaluación a la entrevista con el abogado defensor.
 - Evaluación al abogado durante el desarrollo de la audiencia.
 - Evaluación al abogado posterior a la audiencia.
 - Evaluación al servicio entregado por la DPP luego de haber evaluado lo anterior.
- Estas son las evaluaciones que se representan en la siguiente lámina.



Análisis comparativo de la evaluación del viaje del usuario y sus hitos





DESUC

Dirección de Estudios
Sociales

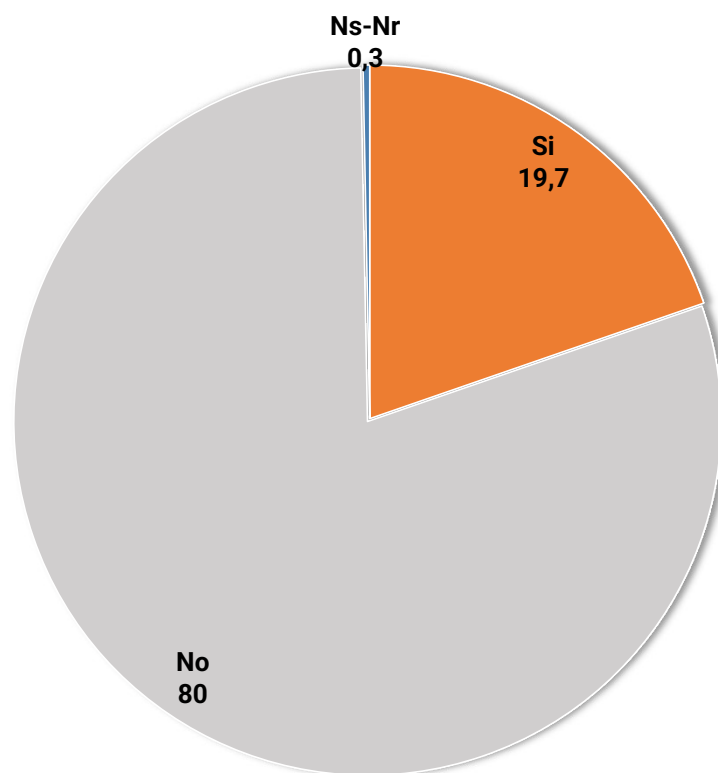
DECLARACIÓN DE PROBLEMAS, RECOMENDACIÓN Y REUSO/RECOMPRA



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

<https://sociologia.uc.cl/desuc/>

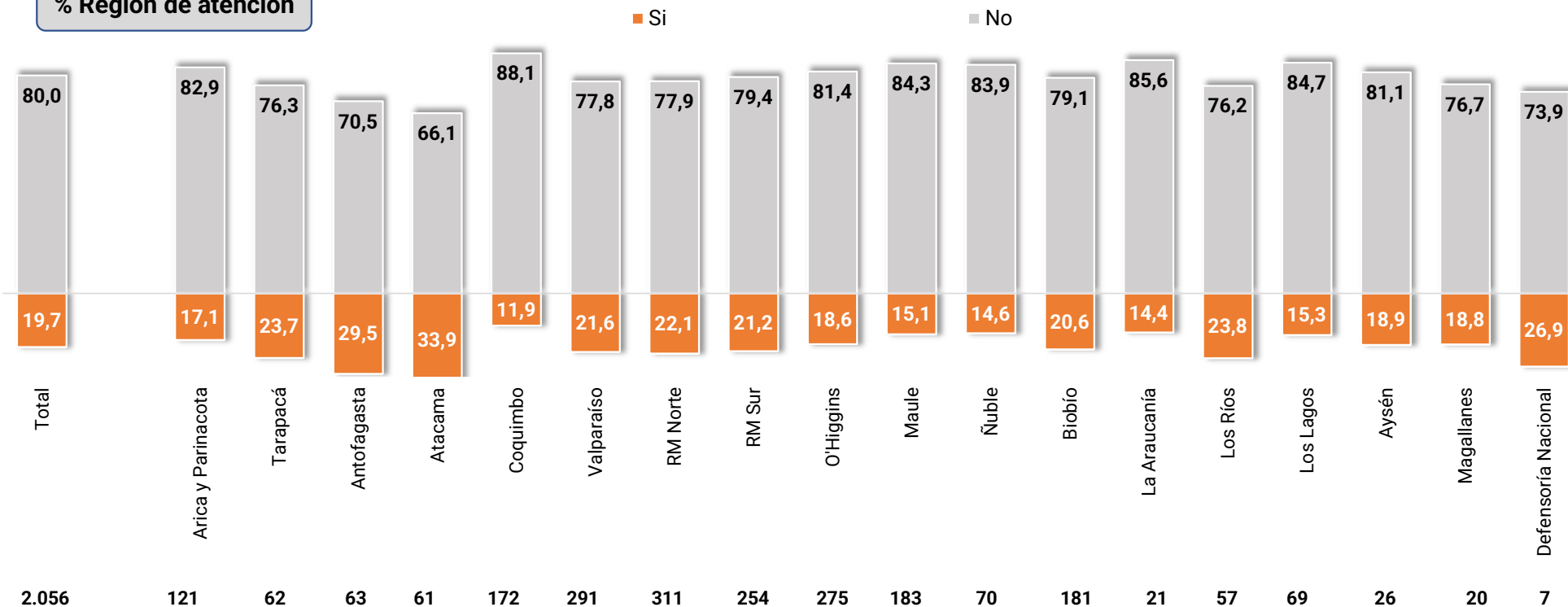
Considerando los distintos momentos desde los que ha tenido contacto con la Defensoría, ¿ha tenido algún problema respecto al servicio entregado por la Defensoría? (%)



N: 2.056

Considerando los distintos momentos desde los que ha tenido contacto con la Defensoría, ¿ha tenido algún problema respecto al servicio entregado por la Defensoría?

% Región de atención



N: 2.056

121

62

63

61

172

291

311

254

275

183

70

181

21

57

69

26

20

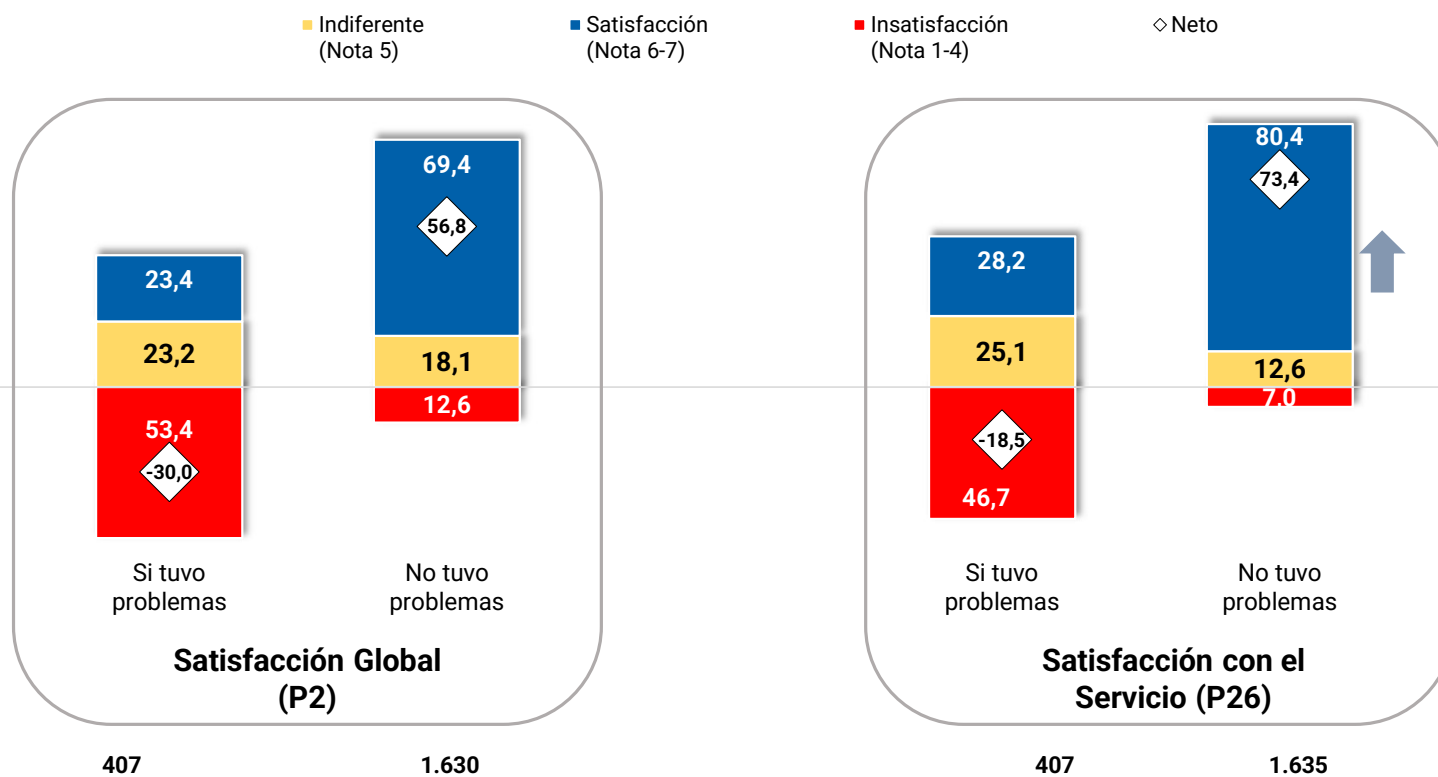
7

DESUC

Dirección de Estudios Sociales

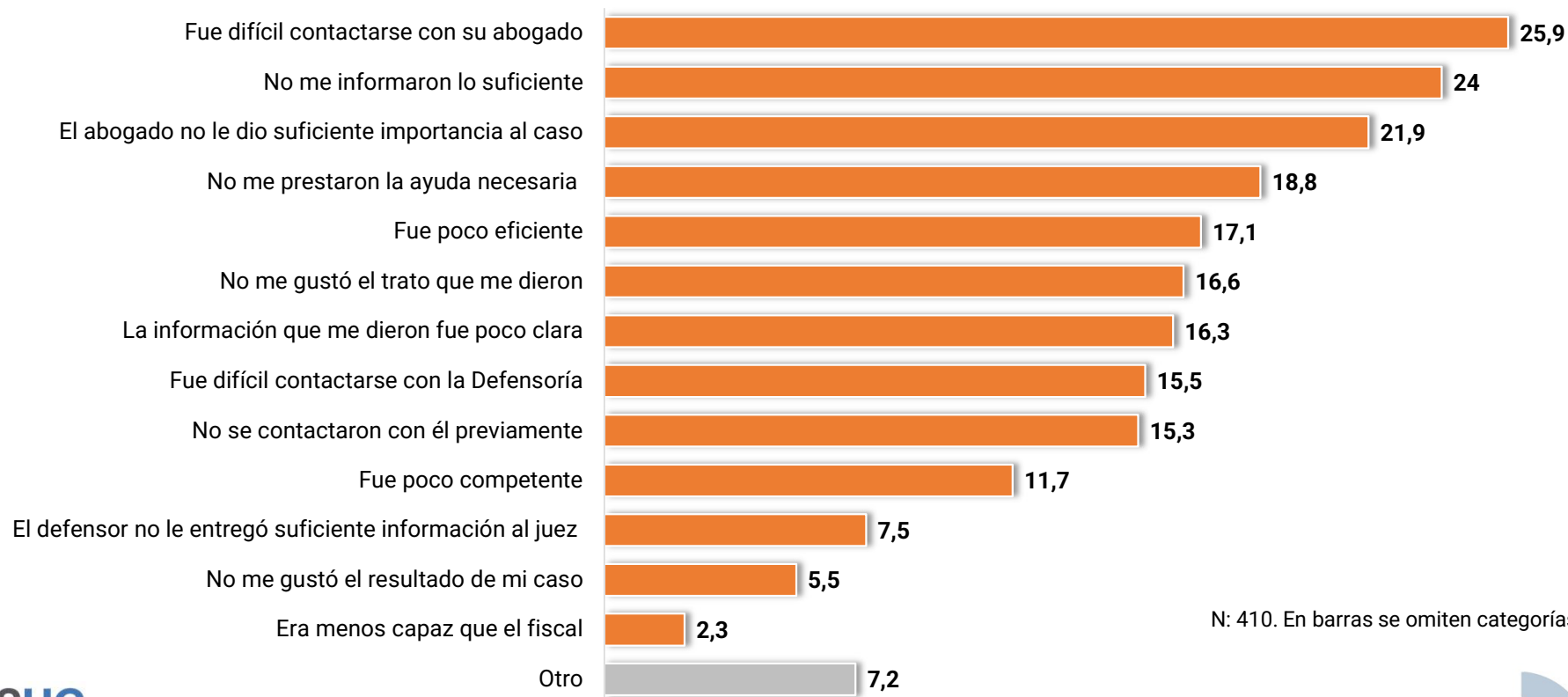
Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

Comparación de satisfacción global y satisfacción final con el servicio recibido según si tuvo problemas durante el proceso



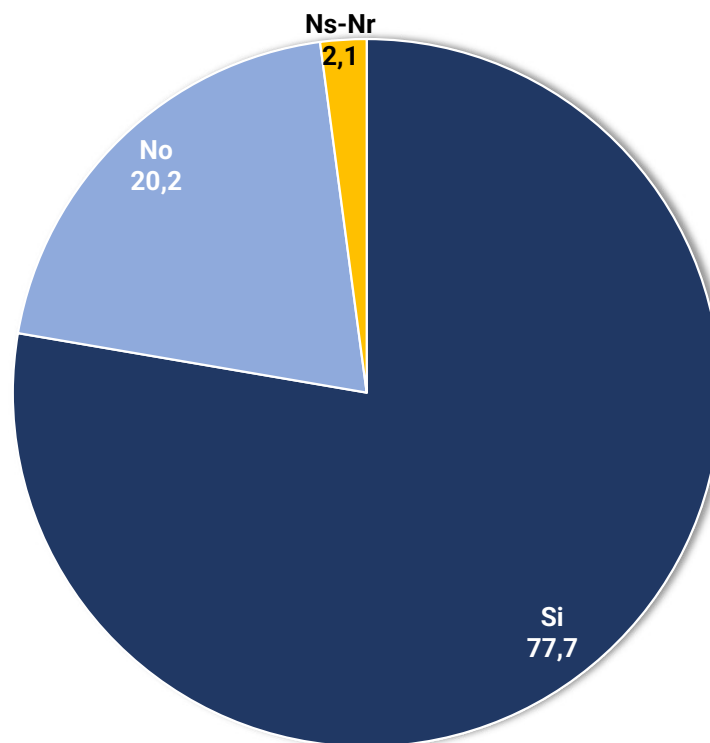
- Categorías de referencia para significancia estadística: Problemas de la satisfacción global

¿Qué tipo(s) de problema(s) se presentó/presentaron?



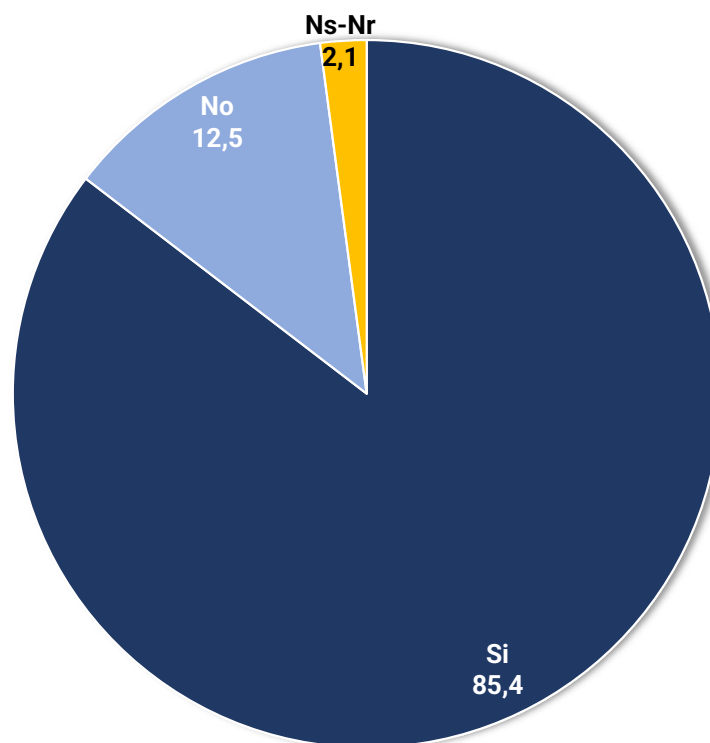
N: 410. En barras se omiten categorías 'Ns-Nr'.

De acuerdo con su experiencia con el servicio brindado por la Defensoría
¿Recomendaría este servicio a familiares o amigos que eventualmente lo necesiten? (%)



N: 2.056

De acuerdo con su experiencia con el servicio brindado por la Defensoría a través del Defensor Público, **¿Volvería a utilizar este servicio en el caso que eventualmente lo necesite? (%)**



N: 2.056



DESUC

Dirección de Estudios
Sociales

INDICADOR DE LEALTAD EN SATISFACCIÓN

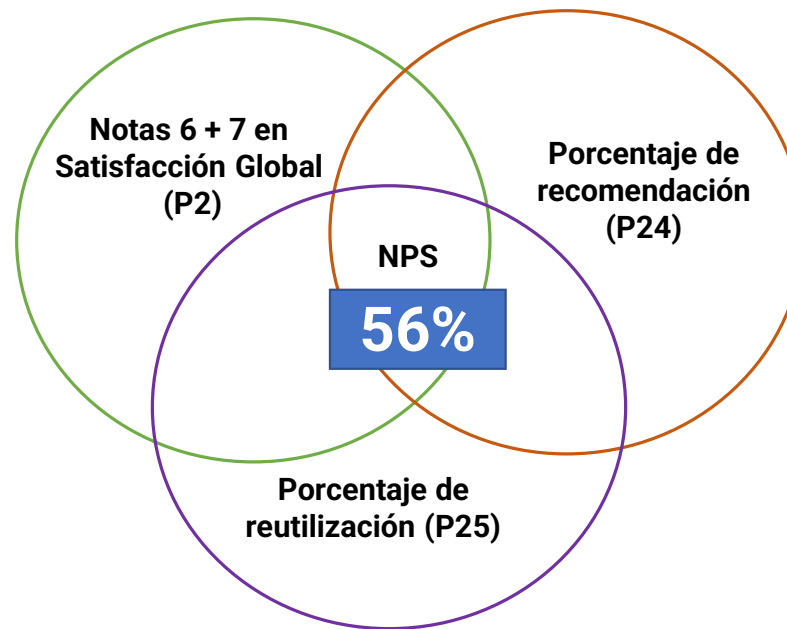


Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

<https://sociologia.uc.cl/desuc/>

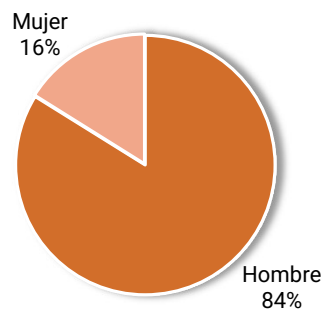
Indicador de Lealtad en Satisfacción

El indicador de lealtad es un indicador que refleja el % de usuarios satisfechos con el servicio, se compone de la siguiente forma: % de usuarios que evalúan con nota 6 o 7 el servicio, que además lo recomiendan y lo volverían a utilizar; se les llama también usuarios “promotores” del servicio

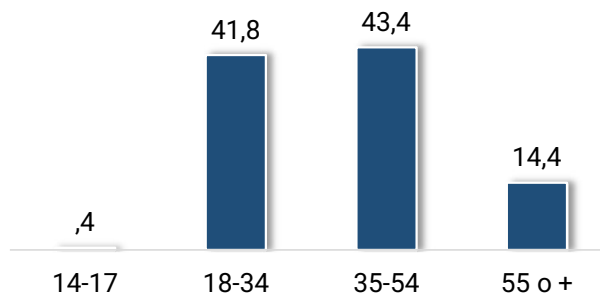


Indicador de Lealtad en Satisfacción

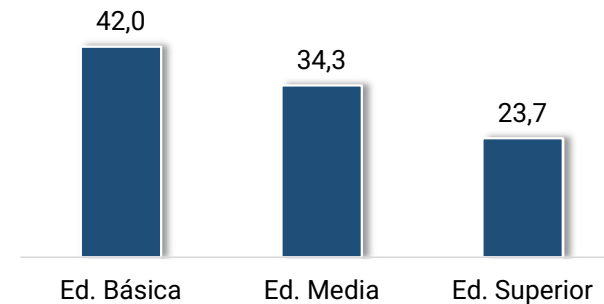
Sexo



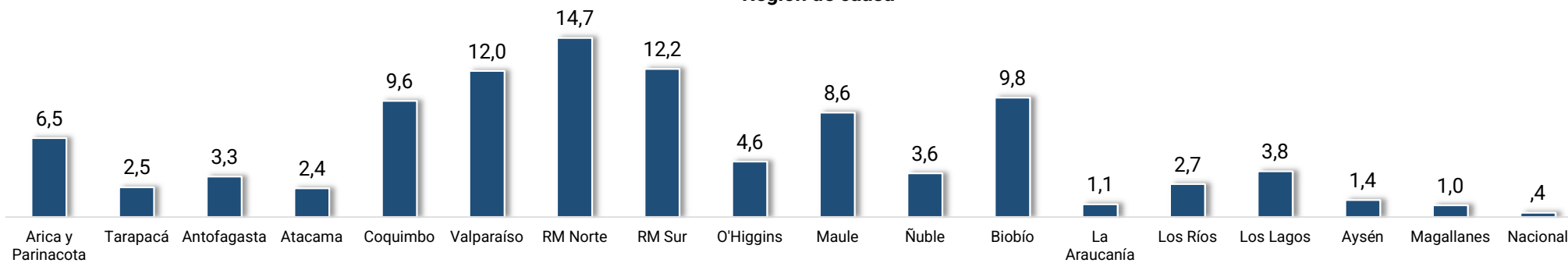
Edad



Educación



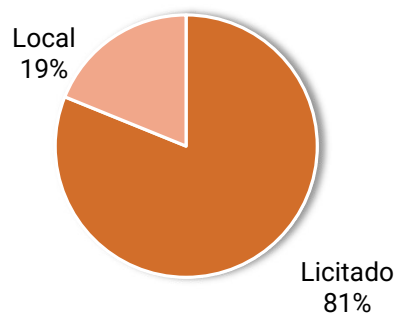
Región de causa



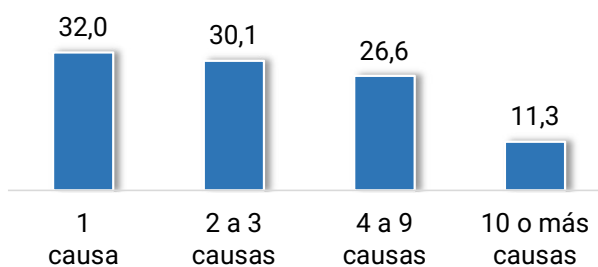
N: 2.056 casos.

Indicador de Lealtad en Satisfacción

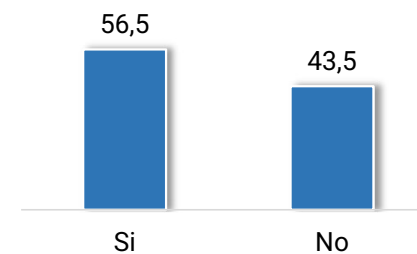
Tipo de defensor



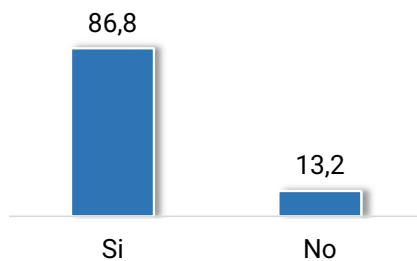
Causas



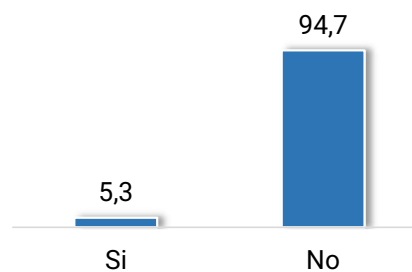
Audiencia Control de detención



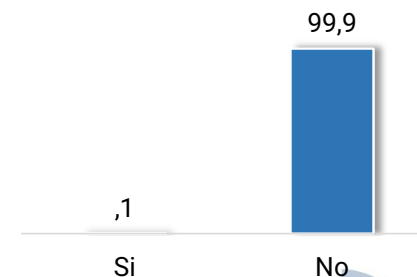
Formalización



Prisión Preventiva



Prisión Preventiva Vigente





DESUC

Dirección de Estudios
Sociales

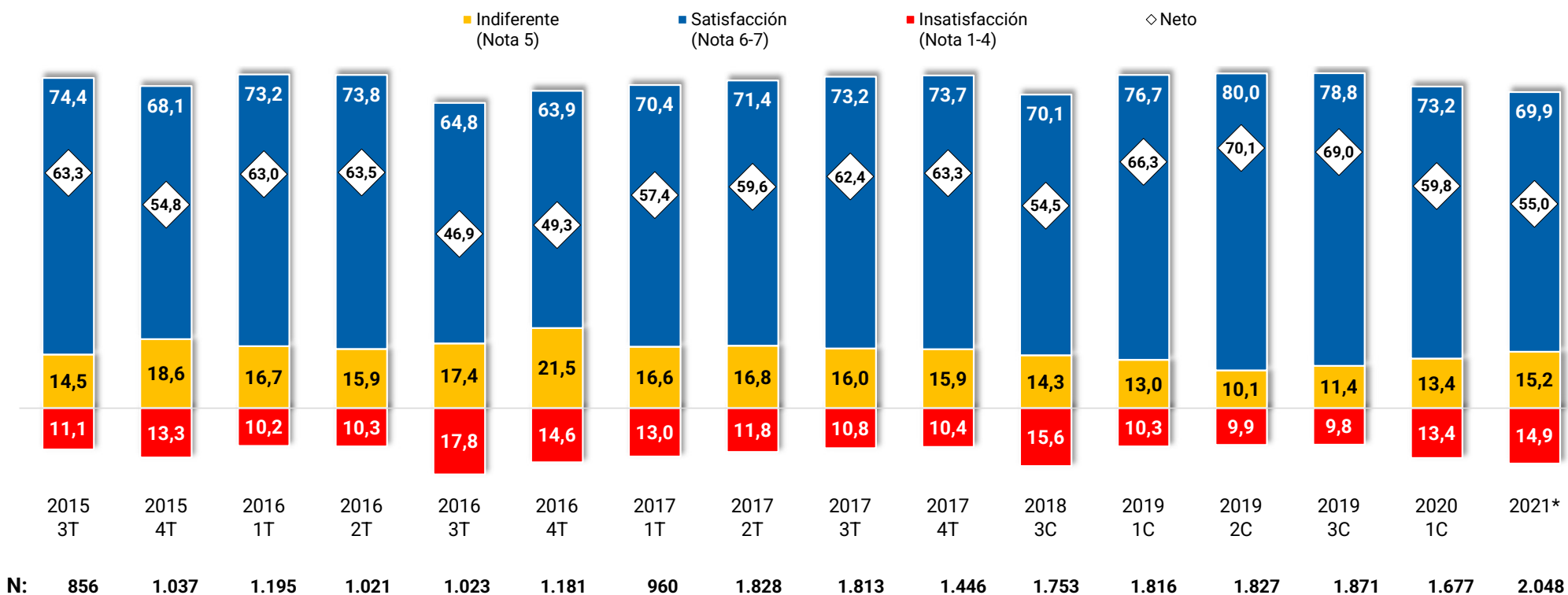
Resultados: Satisfacción final con el Servicio recibido por la DPP



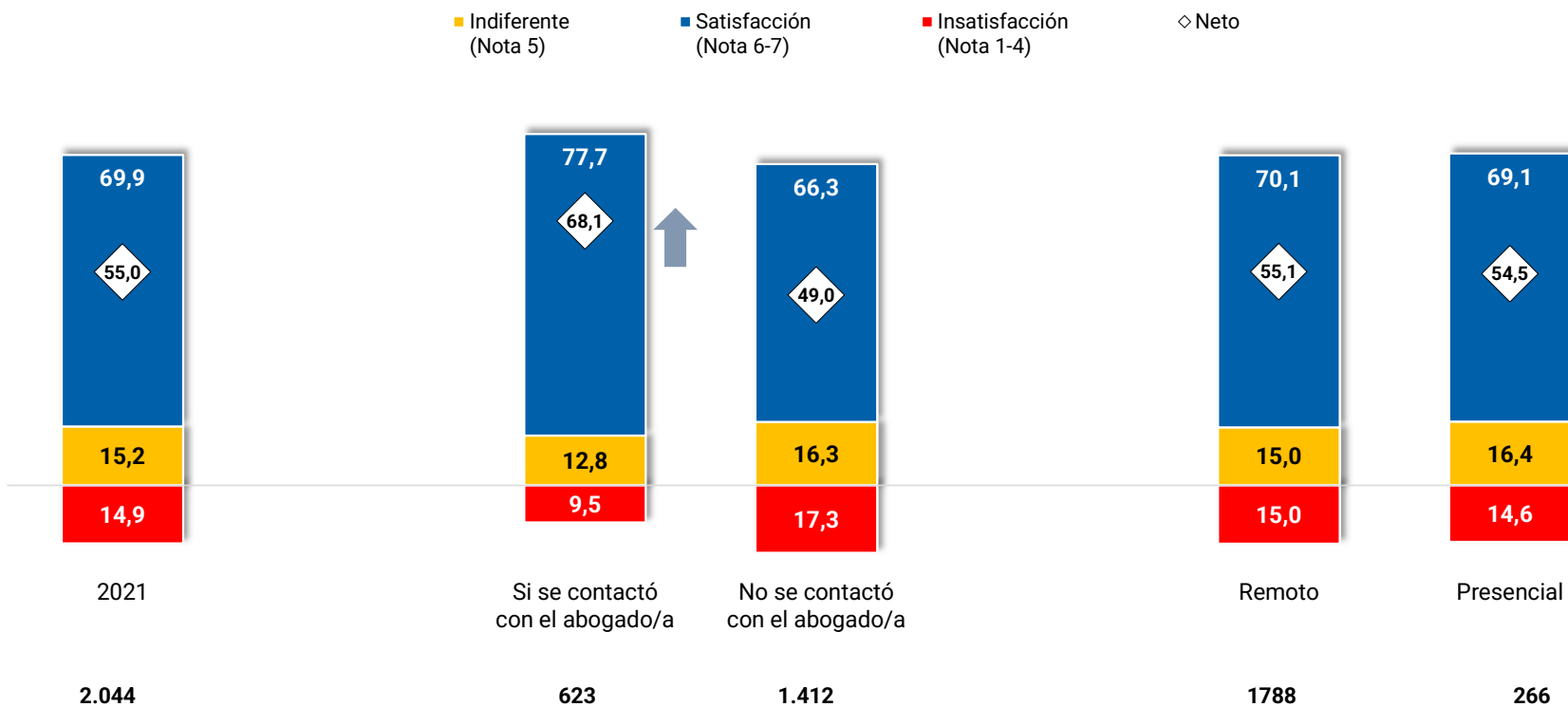
Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

<https://sociologia.uc.cl/desuc/>

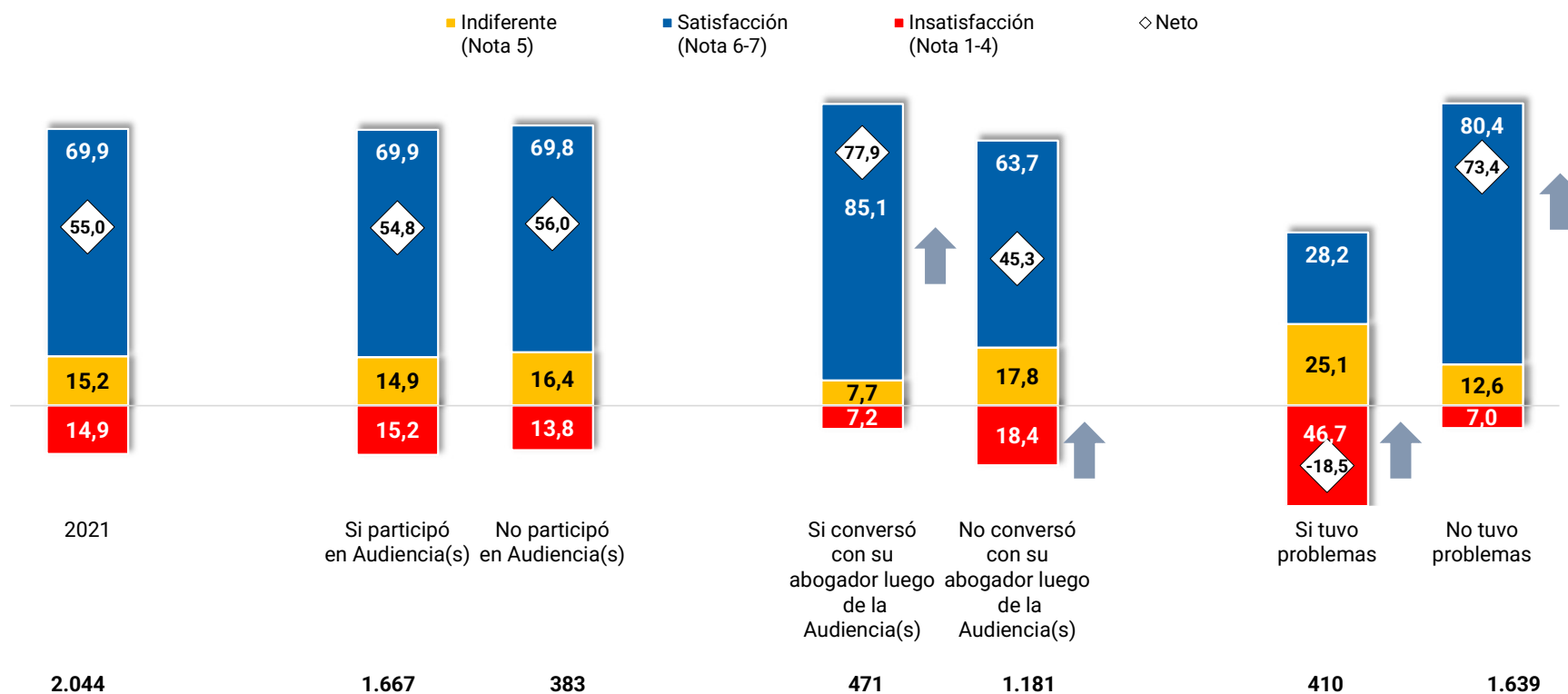
Ahora considerando todo lo que hemos conversado, y en una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho está usted con el servicio recibido por la Defensoría?



Ahora considerando todo lo que hemos conversado, y en una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho está usted con el servicio recibido por la Defensoría?



Ahora considerando todo lo que hemos conversado, y en una escala de 1 a 7,
¿Qué tan satisfecho está usted con el servicio recibido por la Defensoría? Audiencia y Problemas



N: 2.044

1.667

383

471

1.181

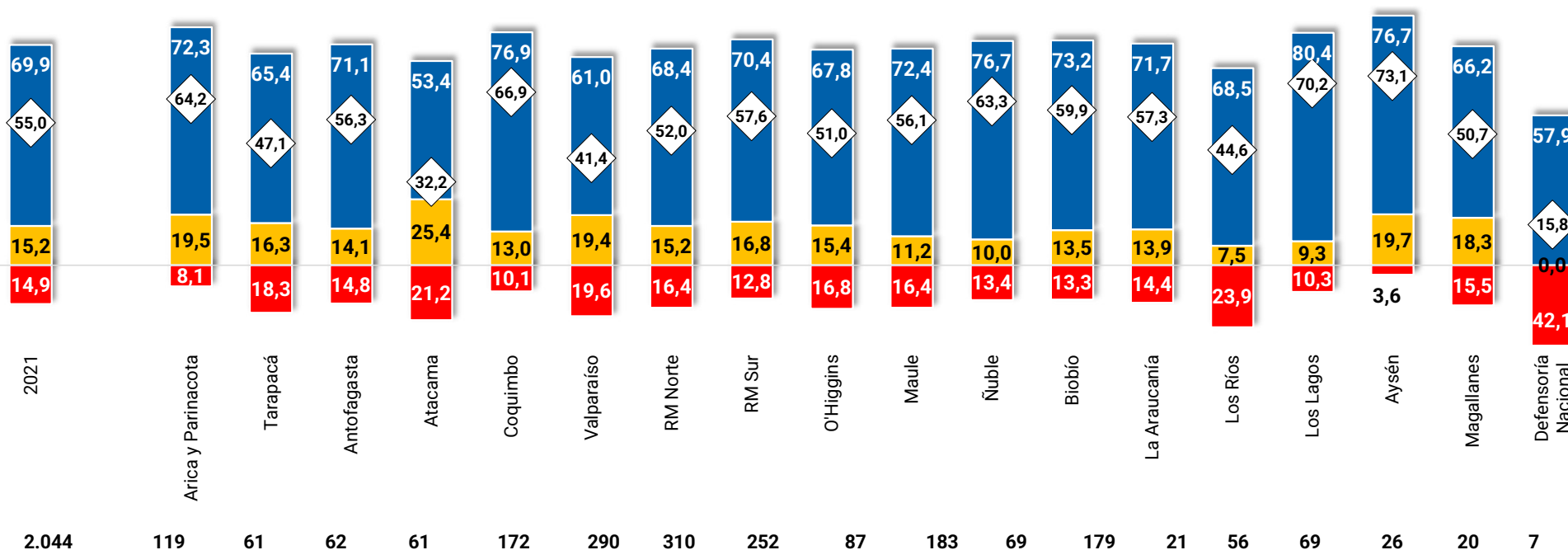
410

1.639

Ahora considerando todo lo que hemos conversado, y en una escala de 1 a 7,
¿qué tan satisfecho está usted con el servicio recibido por la Defensoría?
 %Según región de causa

% Región de atención

■ Indiferente (Nota 5) ■ Satisfacción (Nota 6-7) ■ Insatisfacción (Nota 1-4) ◇ Neto





DESUC

Dirección de Estudios
Sociales

Análisis CHAID



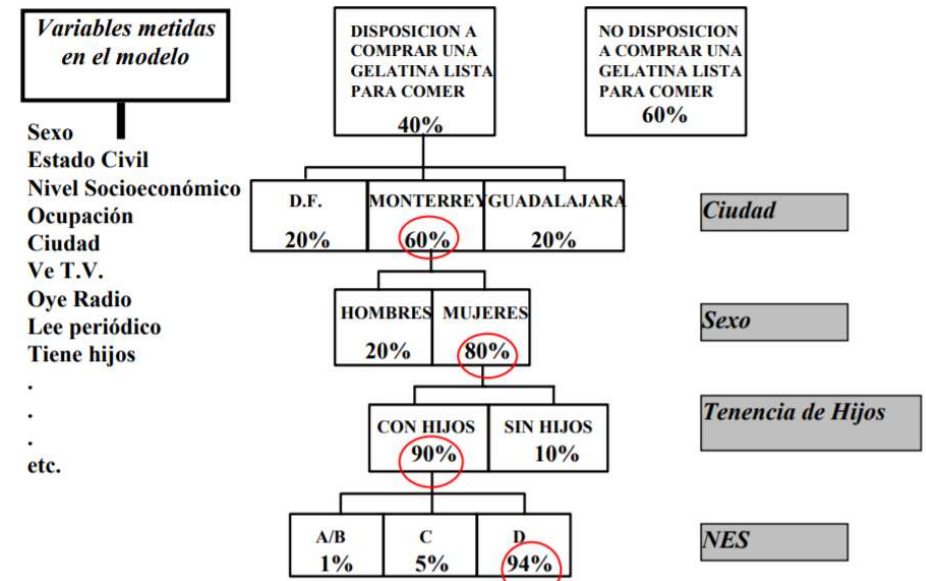
Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

<https://sociologia.uc.cl/desuc/>

Análisis Chaid: Los árboles de decisión

CHAID es una técnica estadística de segmentación en la que existe una variable dependiente y al menos una variable independiente; el análisis trata de predecir el comportamiento de la variable dependiente a través de las variables independientes.

CHAID divide a la población en dos o más grupos distintos basados en las categorías de la variable dependiente que es un mejor predictor. Luego divide cada uno de estos grupos en subgrupos más pequeños basándose en otras variables predictoras. El proceso de partición, termina hasta que no se encuentran variables que produzcan segmentos significativos. CHAID muestra los segmentos resultantes en un gráfico de árbol fácil de entender* (Magison,, 1993)



Ejemplo:

Si analizamos los porcentajes de cada "rama" del árbol, se observa que el segmento de compradores que más están dispuestos a adquirir la gelatina lista para comer son los de Monterrey, Mujeres, Con Hijos de Clase Baja (D).

Árboles de decisión: Satisfacción con el servicio entregado por la Defensoría

Satisfacción con el servicio entregado por la Defensoría	
Muestra Total (1781)	
Nota 1 a 4	17,9%
Nota 6 a 7	82,1%

La capacidad que tuvieron para resolver sus dudas	
Insatisfecho con la capacidad para resolver dudas (254)	
Nota 1 a 4	86,2%
Nota 6 a 7	13,8%

La capacidad que tuvieron para resolver sus dudas	
Satisfecho con la capacidad para resolver dudas (1355)	
Nota 1 a 4	0,0%
Nota 6 a 7	98,1%

El nivel de conocimiento que tenía el Defensor sobre su causa	
Insatisfechos con el nivel de conocimiento que tenía el Defensor sobre su causa (147)	
Nota 1 a 4	99,6%
Nota 6 a 7	0,4%

El nivel de conocimiento que tenía el Defensor sobre su causa	
Satisfechos con el nivel de conocimiento que tenía el Defensor sobre su causa (107)	
Nota 1 a 4	72%
Nota 6 a 7	29%

El nivel de compromiso del Defensor con la causa	
Satisfechos con el nivel de compromiso del Defensor con la causa (907)	
Nota 1 a 4	0,7%
Nota 6 a 7	99,4%

El nivel de compromiso del Defensor con la causa	
Insatisfechos con el nivel de compromiso del Defensor con la causa (72)	
Nota 1 a 4	45,8%
Nota 6 a 7	54,2%

Tenencia de Problemas	
Tuvo problemas (64)	
Nota 1 a 4	7,8%
Nota 6 a 7	92,2%

Tenencia de Problemas	
No tuvo problemas (873)	
Nota 1 a 4	0,1%
Nota 6 a 7	99,9%

Conclusiones y recomendaciones

- Se observa una mejora significativa entre la evaluación inicial de la satisfacción con la DPP (Neta 39 puntos) y la evaluación final de Satisfacción con el servicio entregado por la DPP (Neta de 55 puntos), luego de evaluar las diferentes interacciones que componen el viaje.
- Considerando esto, se puede concluir que la experiencia con el servicio tiene una mejor evaluación que la imagen de marca, y que una vez que los usuarios evalúan las interacciones, la percepción y evaluación que tienen hacia la DPP mejora.
- La DPP cumple las expectativas que tienen los usuarios respecto al servicio que debiese entregar una entidad pública, y la posiciona en un nivel ampliamente superior: las percepciones están por sobre las expectativas.
- Si bien las variables de carácter emocional (amabilidad) son mejor evaluadas que las de carácter operacional (no siendo esta diferencia significativa), son las variables operacionales las que tienen un mayor peso sobre la satisfacción global con el servicio. En este sentido, la capacidad de resolver dudas y la facilidad de contactarse con el abogado, cobran mayor preponderancia al momento de evaluar el servicio.
- El indicador de *Lealtad* alcanza al 56% de la muestra, es decir, más de la mitad de los usuarios entrevistados evaluaron el servicio con notas 6 o 7, recomendarían el servicio a un familiar y/o amigo y además declaran que volverían a utilizar el servicio de la DPP de ser necesario.
- El haber tenido problemas es un factor clave al momento de evaluar el servicio entregado. Esto se ve reflejado además en el árbol de decisión.
- Quienes mejor evalúan el servicio entregado por la DPP son usuarios que resolvieron sus dudas, que consideran que el defensor se comprometió con su causa y además no declararon haber tenido problemas, alcanzando este segmento un 99,9% de satisfacción (notas 6 + 7)

Conclusiones y recomendaciones

- La comunicación que se tiene en cada una de las instancias y la información entregada, son declaradas como los motivos de evaluación más frecuente por los usuarios entrevistados.
- Se sugiere potenciar la disposición a la comunicación en los diversos canales dispuestos para ello, en especial la disponibilidad del abogado para ser contactado. Junto con esto, es especialmente relevante para los usuarios tener una conversación con el abogado posterior a la realización de la audiencia.
- Respecto a la información recabada, si bien la metodología cuantitativa entrega la posibilidad de evaluar con indicadores robustos y con bajos niveles de error muestral respondiendo al Cómo, Cuándo, Donde, etc. , no permite profundizar en los resultados con el fin de responder al por qué ocurre tal o cual fenómeno; en este caso, por ejemplo, a qué se refieren específicamente los usuarios cuando hablan de información y/o comunicación.
- Por este motivo, se recomienda complementar la metodología con un estudio de carácter cualitativo exploratorio que permita profundizar en los distintos momentos de interacción y entregue respuestas al fenómeno que permitan comprender y mejorar los diferentes niveles de servicio de la Institución.



DESUC

Dirección de Estudios
Sociales

AUDITORÍA EXTERNA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIA



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

<https://sociologia.uc.cl/desuc/>