

Encuesta de Satisfacción de Usuarios Servicio Nacional de Aduanas 2016

Julieta Toledo Cabrera
Jefa del Departamento de Estudios



OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Medir el grado de cumplimiento por parte del Servicio Nacional de Aduanas respecto de las expectativas de sus usuarios en relación a los servicios que ofrece

Diseñar, implementar y aplicar un instrumento para medir el grado de satisfacción de los clientes/usuarios del Servicio Nacional de Aduanas.

Usuarios

- Viajeros.
- Importadores y Exportadores
- Agentes de Aduana

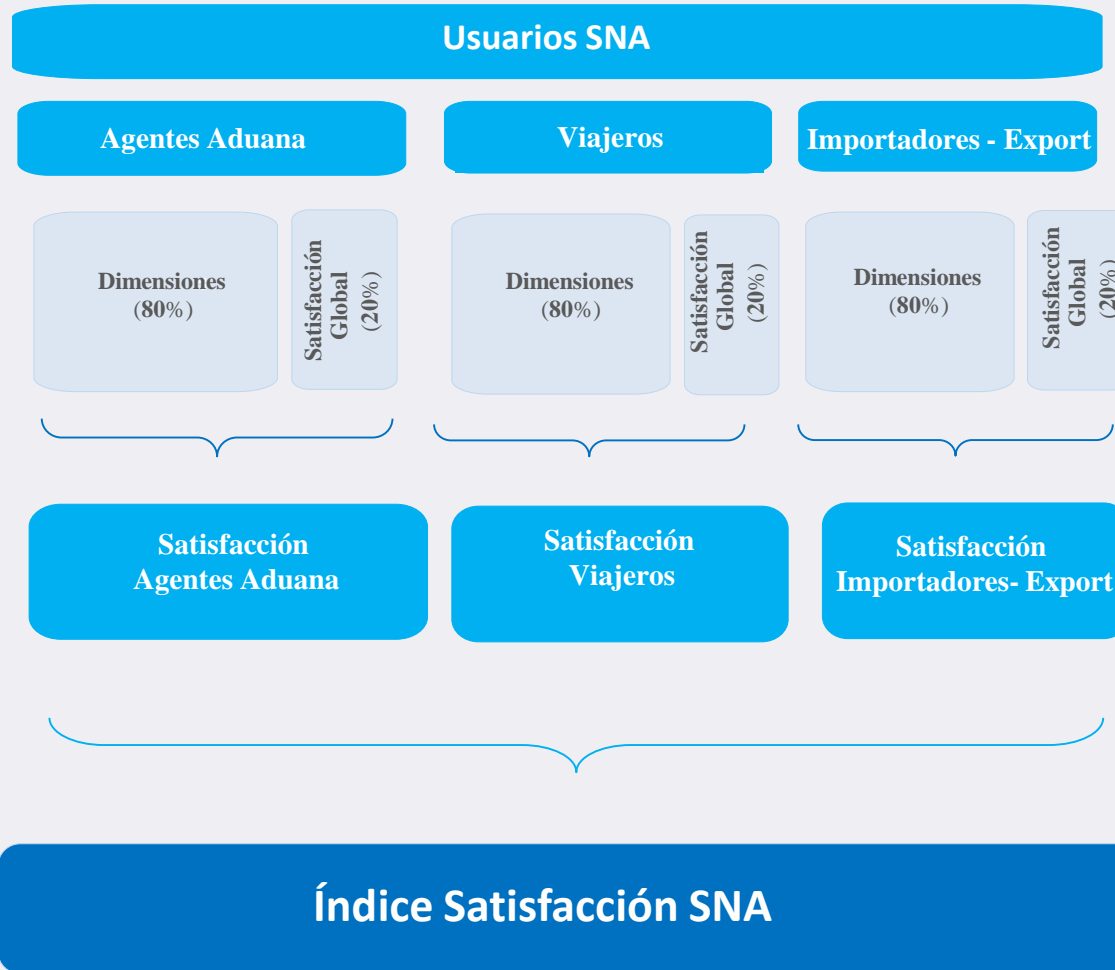
Este estudio tuvo por objetivo medir el nivel de satisfacción de usuarios de los servicios de Aduana. Para esto el instrumento de medición cuantitativo incluyó diferentes dimensiones para cada tipo de usuario.

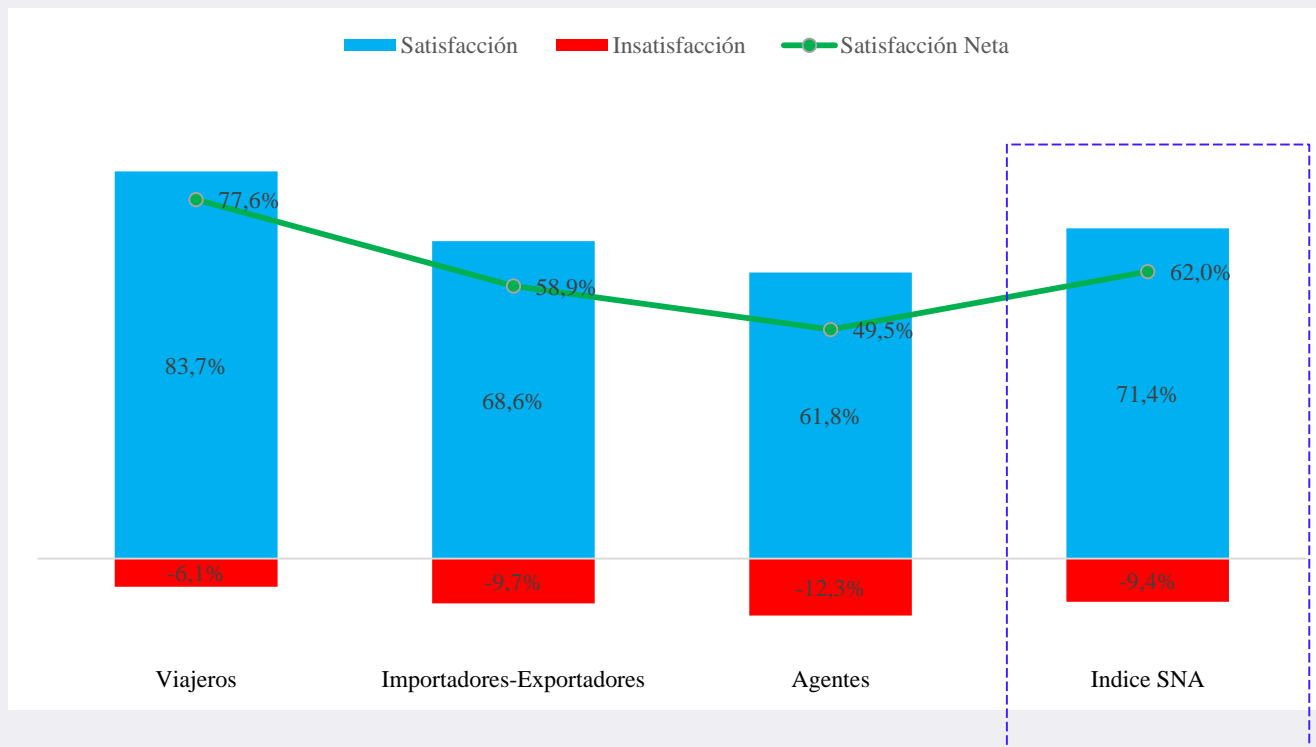
Tabla N°1. Dimensiones Satisfacción Tipo de Usuario

Usuarios		
Viajeros	Importadores-Exportadores	Agentes de Aduana
Satisfacción Global	Satisfacción Global	Satisfacción Global
Fiscalización	Sitio web	Sitio Web
Declaración de Mercancía	Tiempo de Respuesta	Proceso de Ingreso y Salida de Mercancía
Difusión de Información	Personal del SNA	Tiempo de Respuesta
Información Entregada		Calidad de la Atención
		Generación y Difusión de Información
		Mesa de Ayuda

Para cada una de estas dimensiones se establecieron atributos específicos que los usuario/as calificaron con notas de 1 a 7, donde 7 es Muy Satisfecho y 1 Muy Insatisfecho.

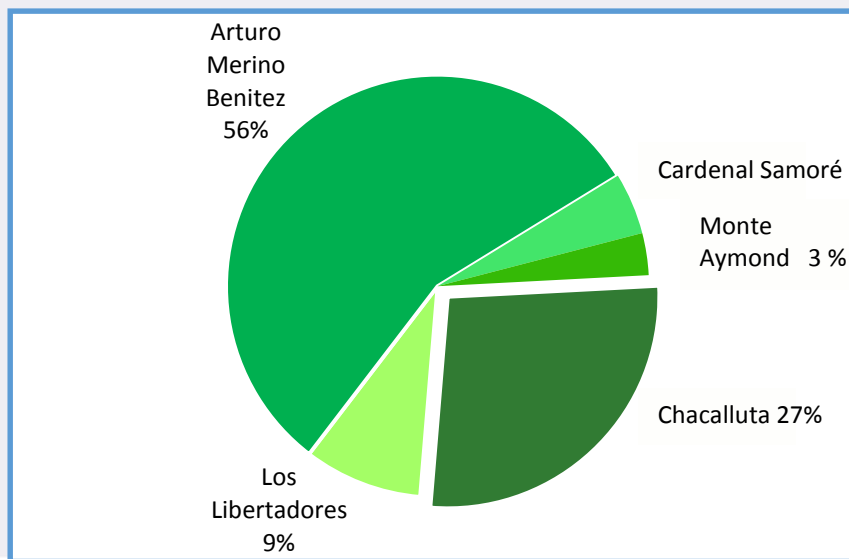
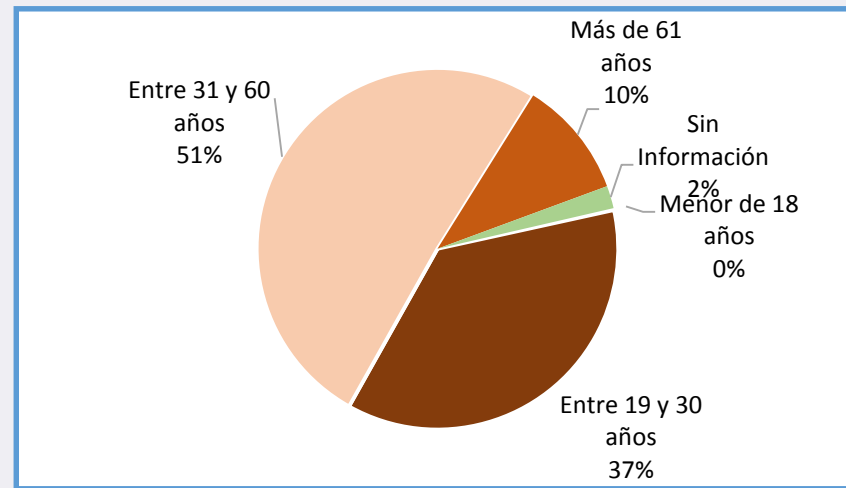
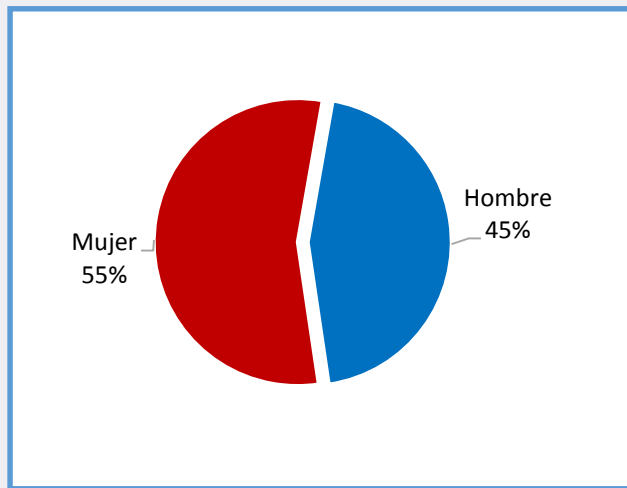
Esquema de Calculo del Índice





Usuarios	Satisfacción	Insatisfacción	Satisfacción Neta	Ponderación
Viajeros	83,7%	6,1%	77,6%	33,3%
Importadores-Exportadores	68,6%	9,7%	58,9%	33,3%
Agentes	61,8%	12,3%	49,5%	33,3%
Índice SNA	71,4%	9,4%	62,0%	100%

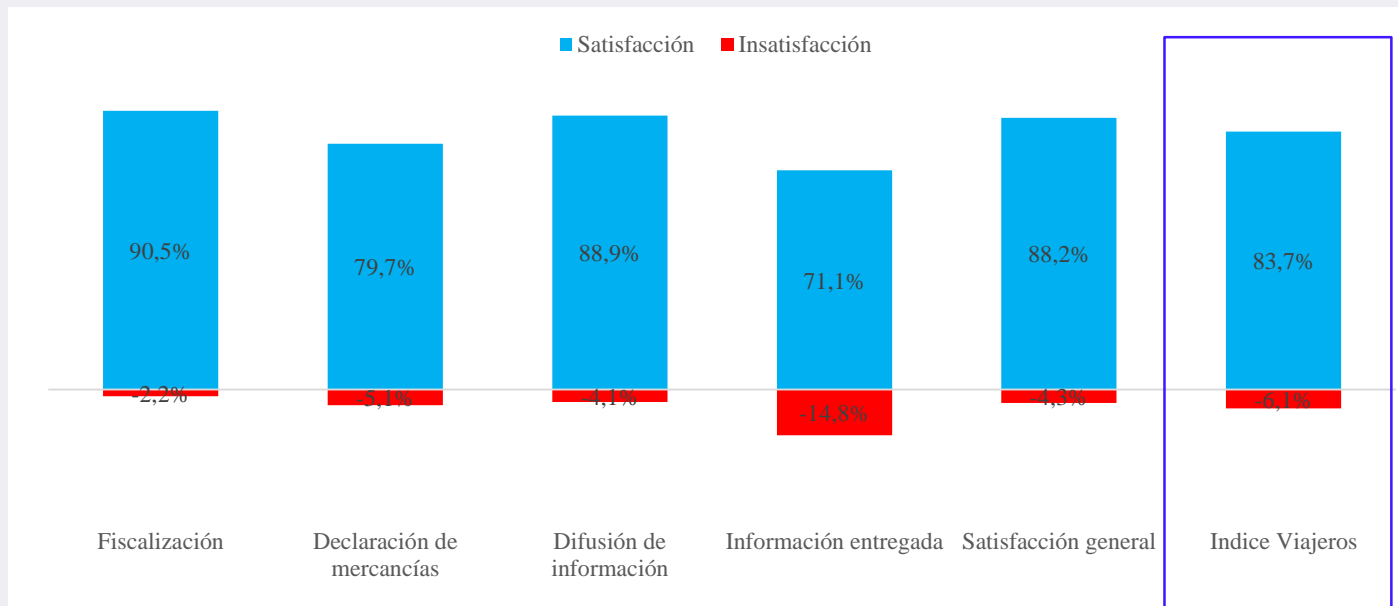
USUARIOS VIAJEROS



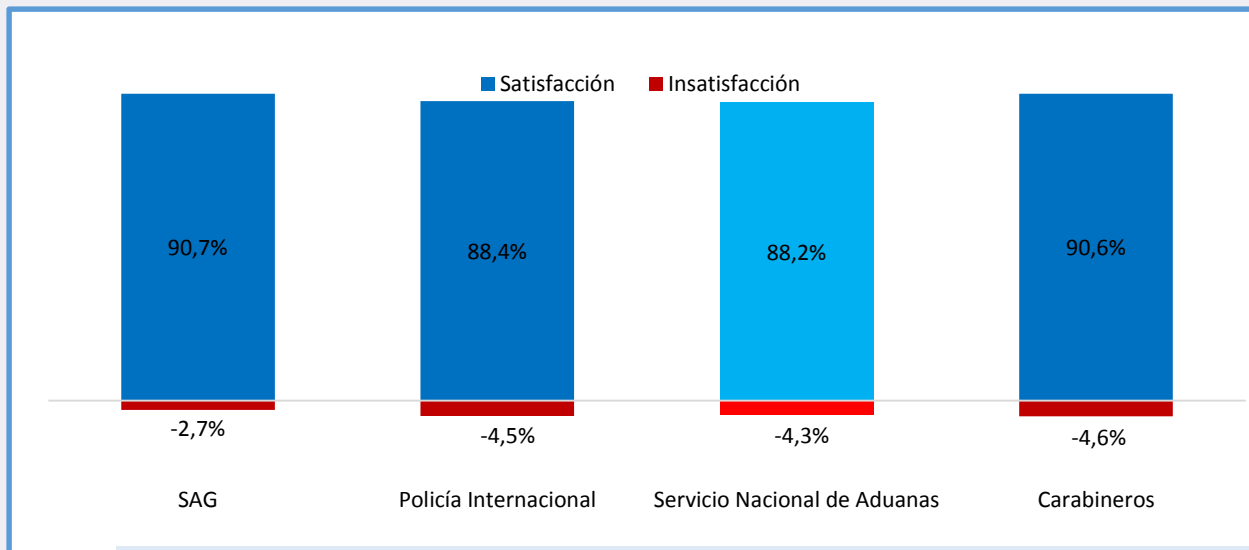
Base: 2.335

Error muestral: 2%
Nivel de Confianza: 95%

Índice de Satisfacción Usuarios Viajeros

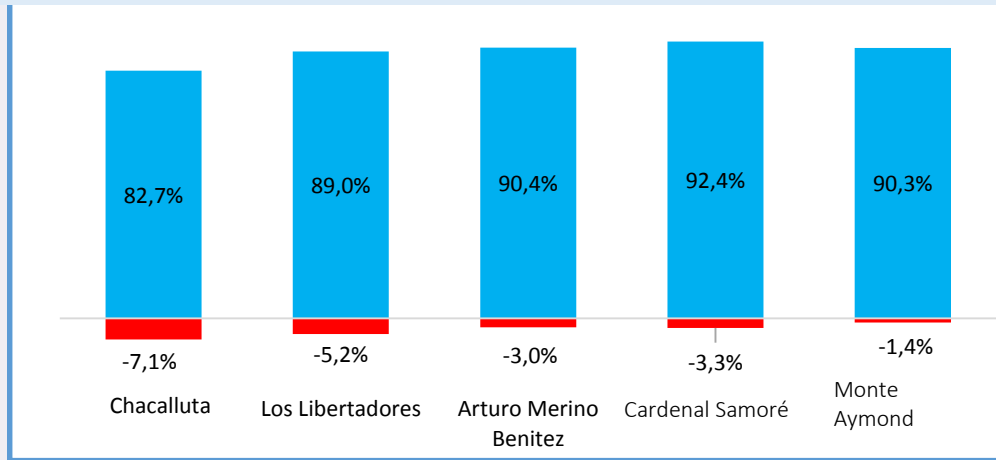


Dimensiones	Satisfacción	Insatisfacción	Ponderación
Fiscalización	90,5%	2,2%	80%
Declaración de mercancías	79,7%	5,1%	
Difusión de información	88,9%	4,1%	
Información entregada	71,1%	14,8%	
Satisfacción general	88,2%	4,3%	20%
Índice Viajeros	83,7%	6,1%	100%



Base:	2.101	2.135	2.270	981
Nota:	6,56	6,50	6,51	6,49

Servicio Nacional de Aduanas



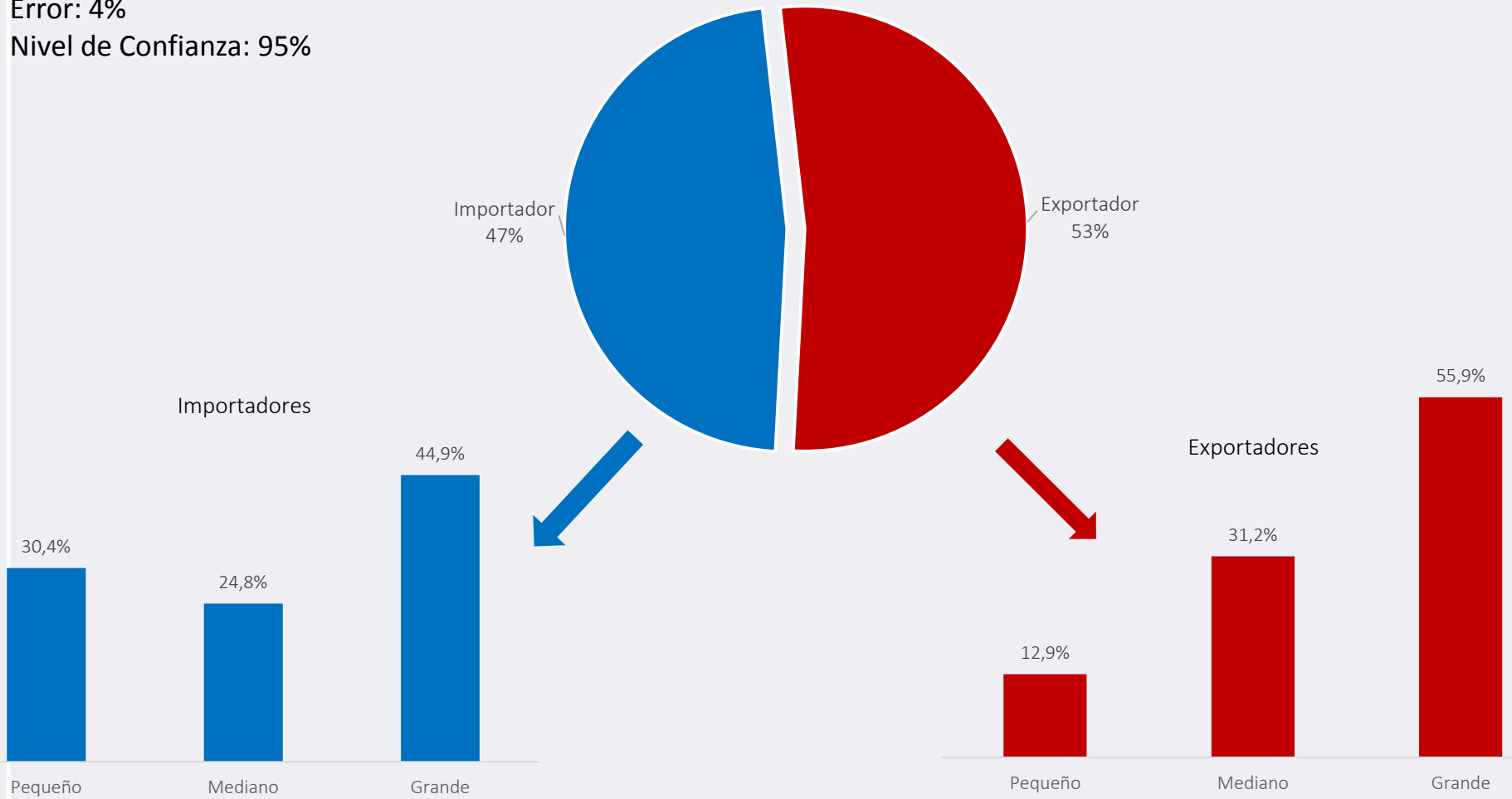
Base:	630	210	1266	92	72
Nota:	6,31	6,56	6,58	6,67	6,58

IMPORTADORES-EXPORTADORES

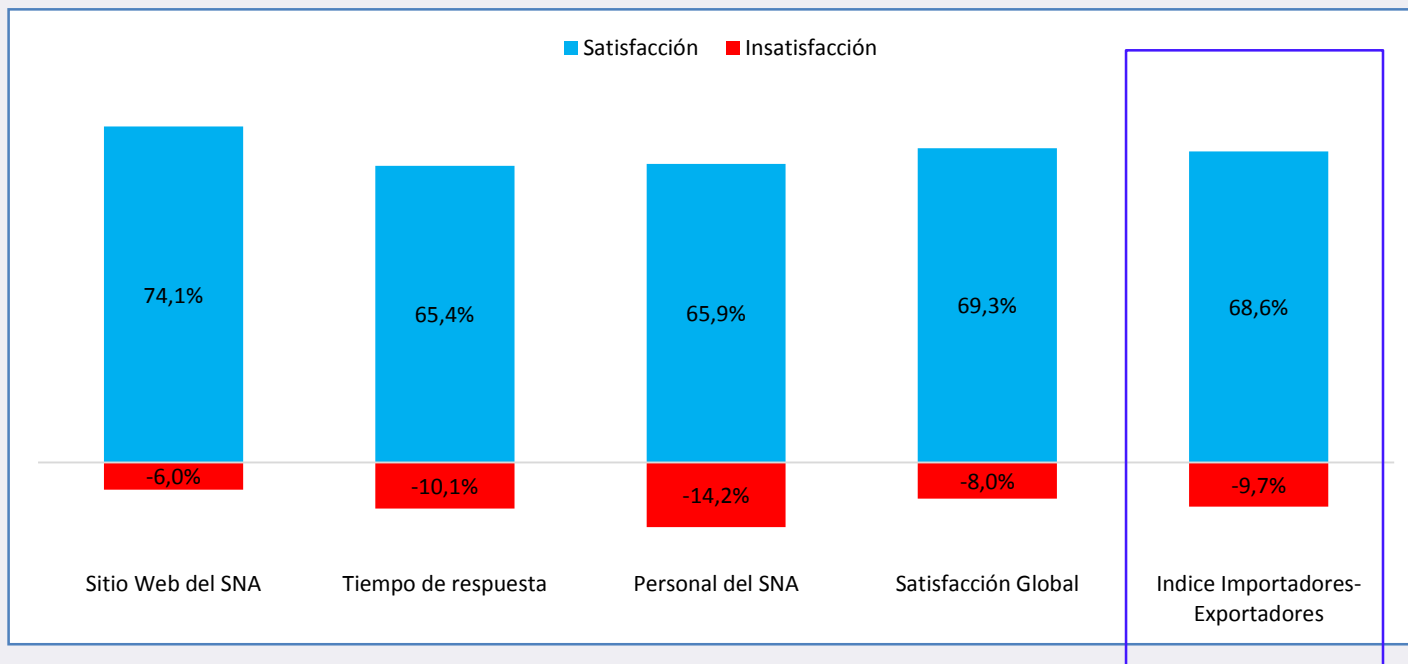
Método muestreo de proporciones,
de varianza máxima.

Error: 4%

Nivel de Confianza: 95%

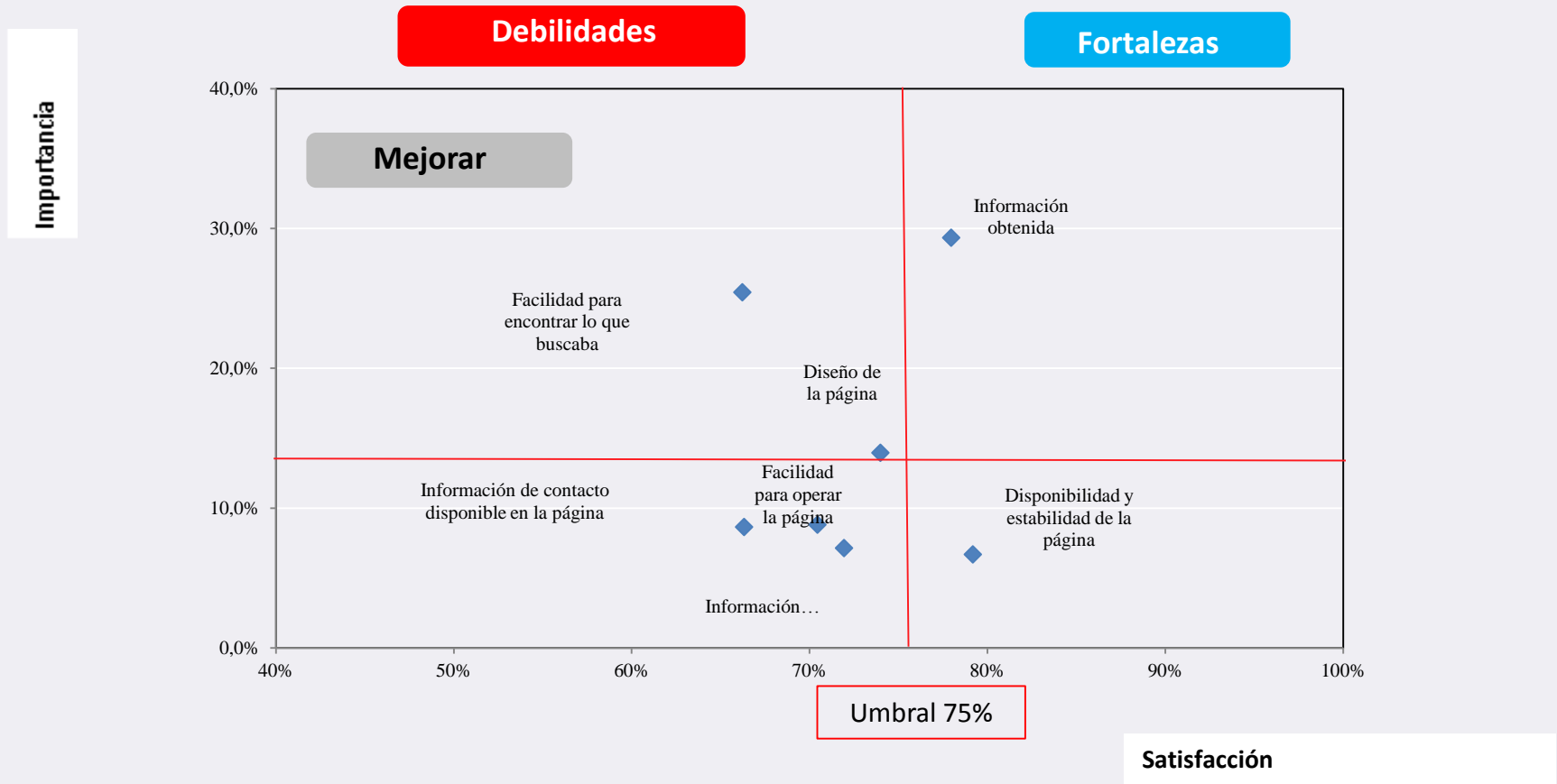


Índice de Satisfacción Usuarios Importadores-Exportadores

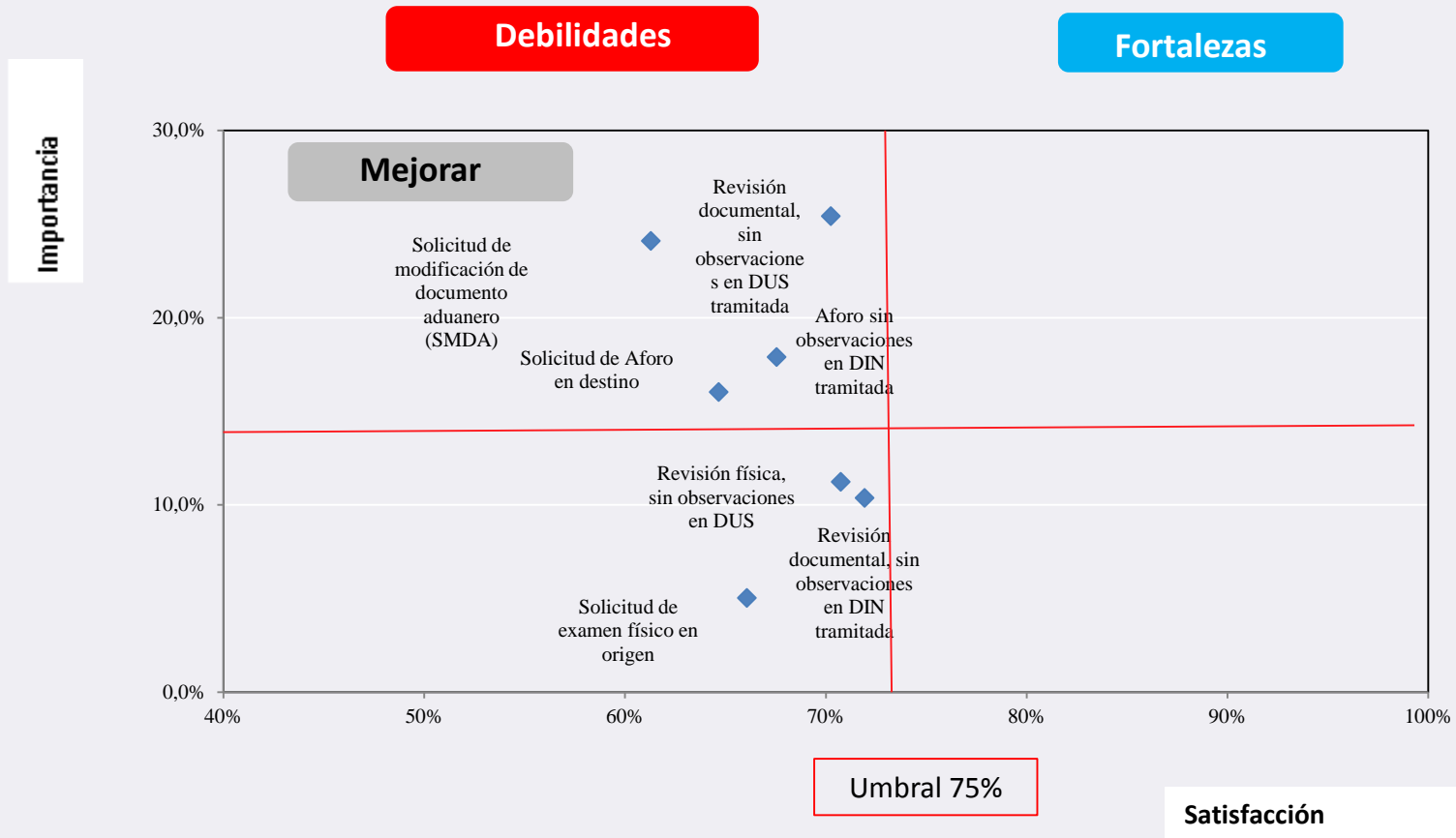


Dimensiones	Satisfacción	Insatisfacción	Ponderación
Sitio Web del SNA	74,1%	6,0%	80%
Tiempo de respuesta	65,4%	10,1%	
Personal del SNA	65,9%	14,2%	
Satisfacción Global	69,3%	8,0%	20%
Índice Importadores-Exportadores	68,6%	9,7%	100%

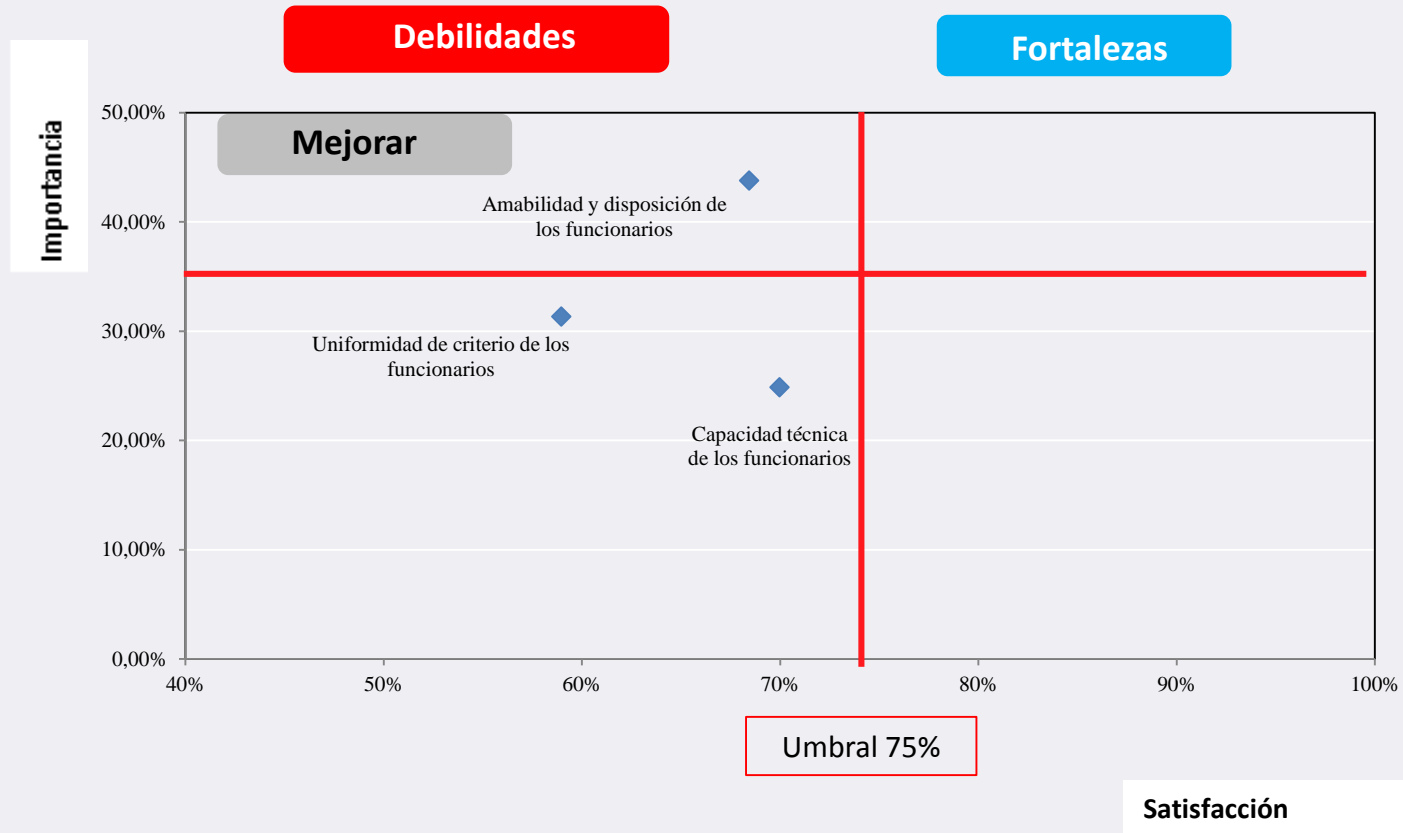
Matriz de Fortalezas y Debilidades Sitio Web



Matriz de Fortalezas y Debilidades Tiempo de Respuesta

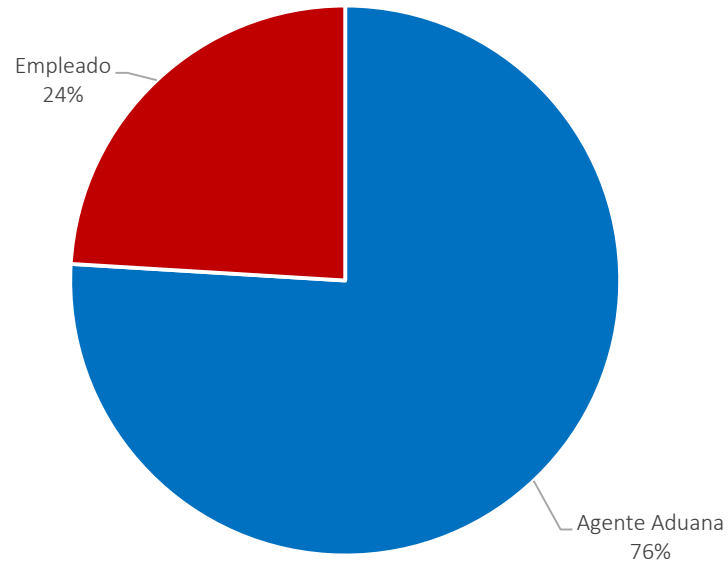


Matriz de Fortalezas y Debilidades Personal SNA

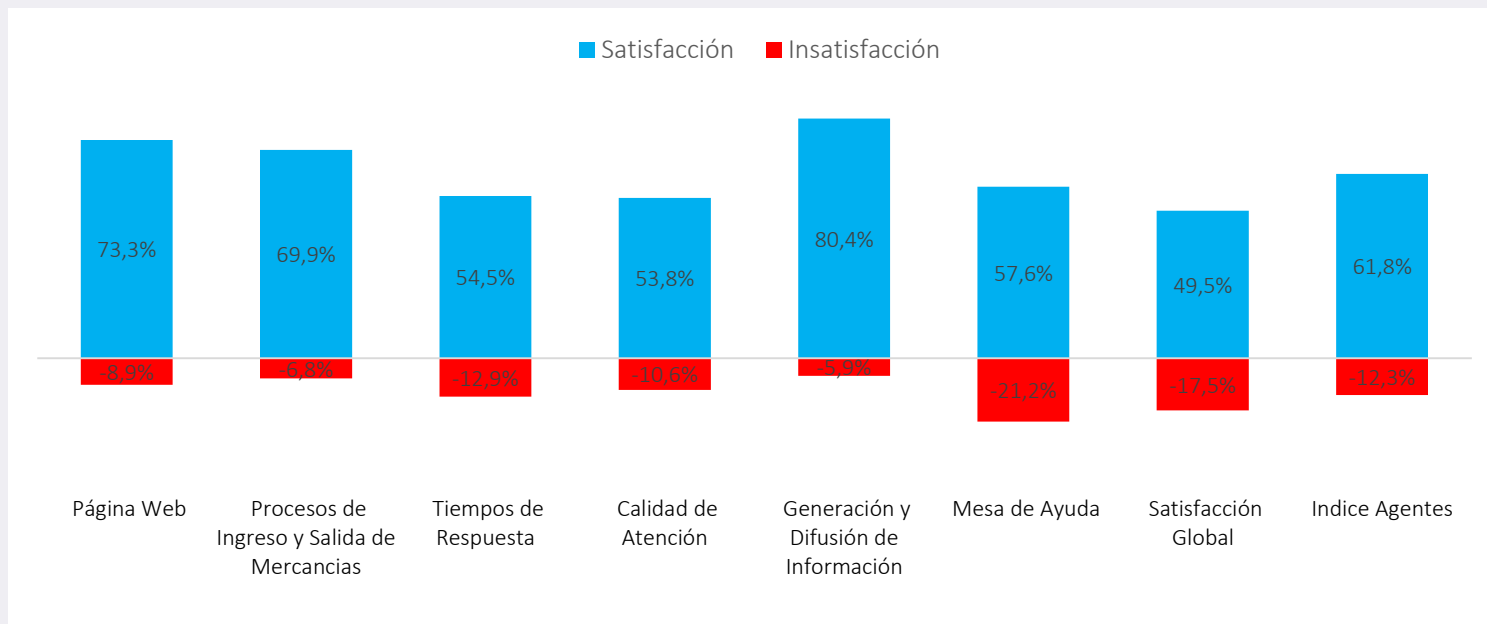


USUARIO AGENTES DE ADUANA

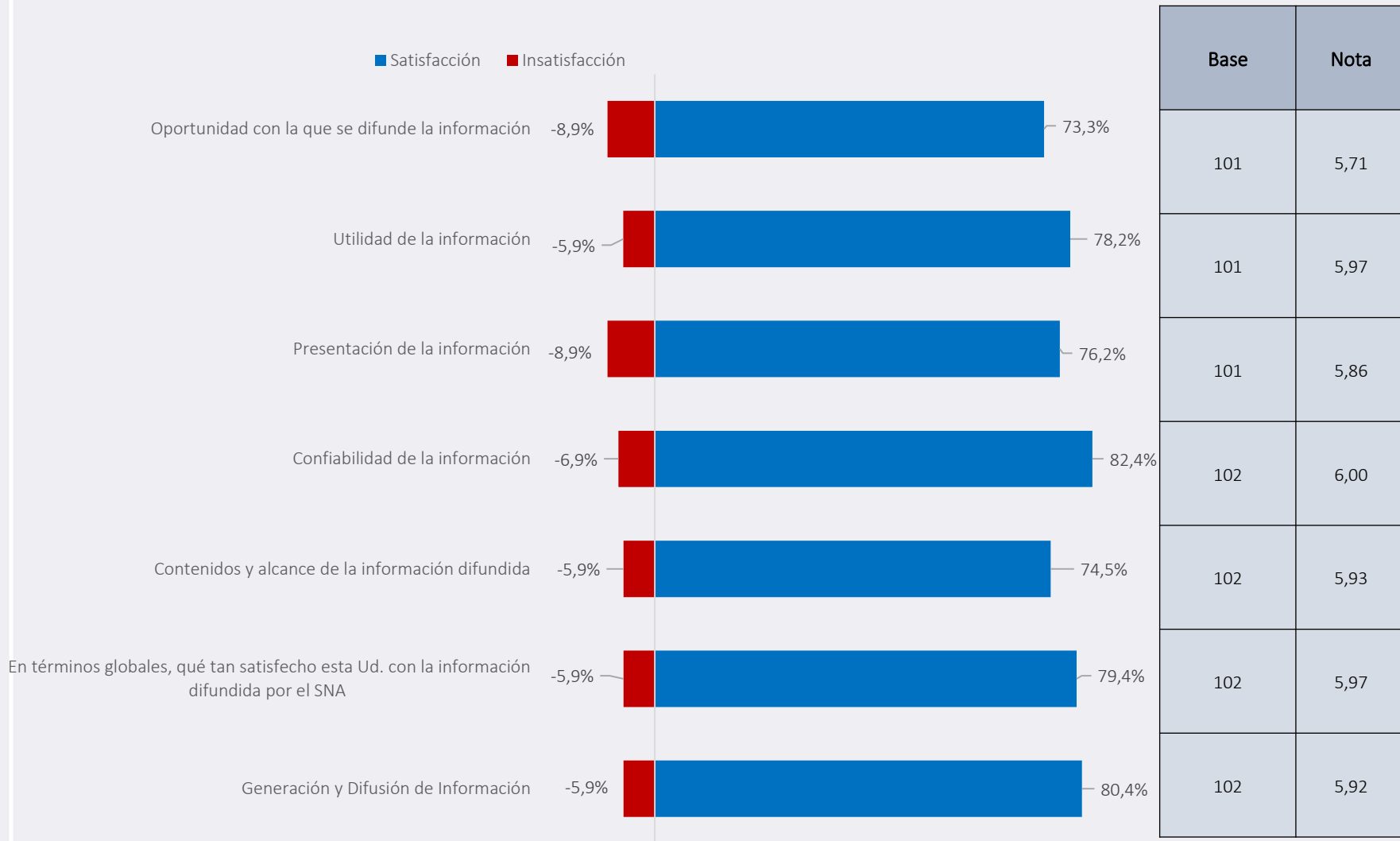
Caracterización Agentes de Aduana

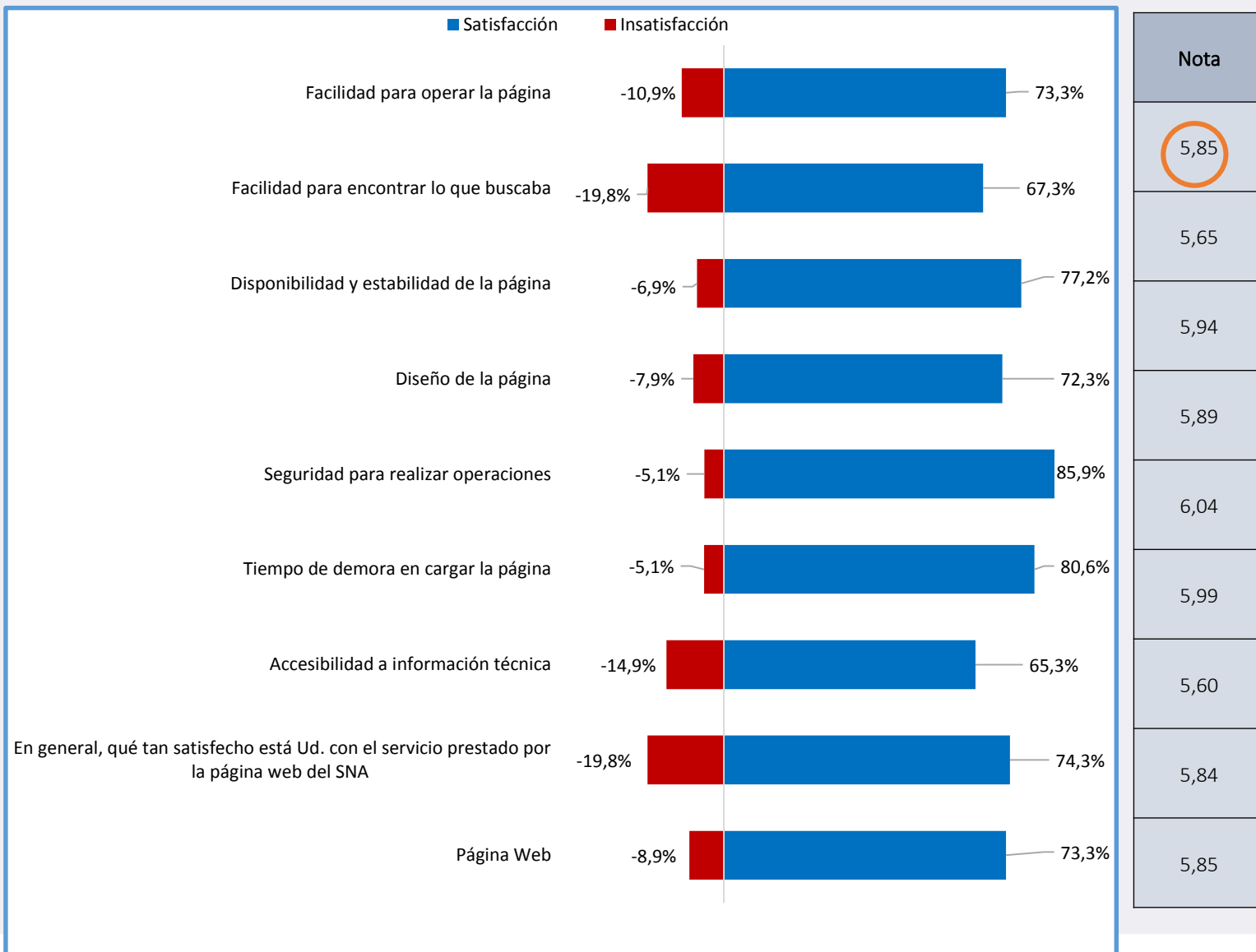


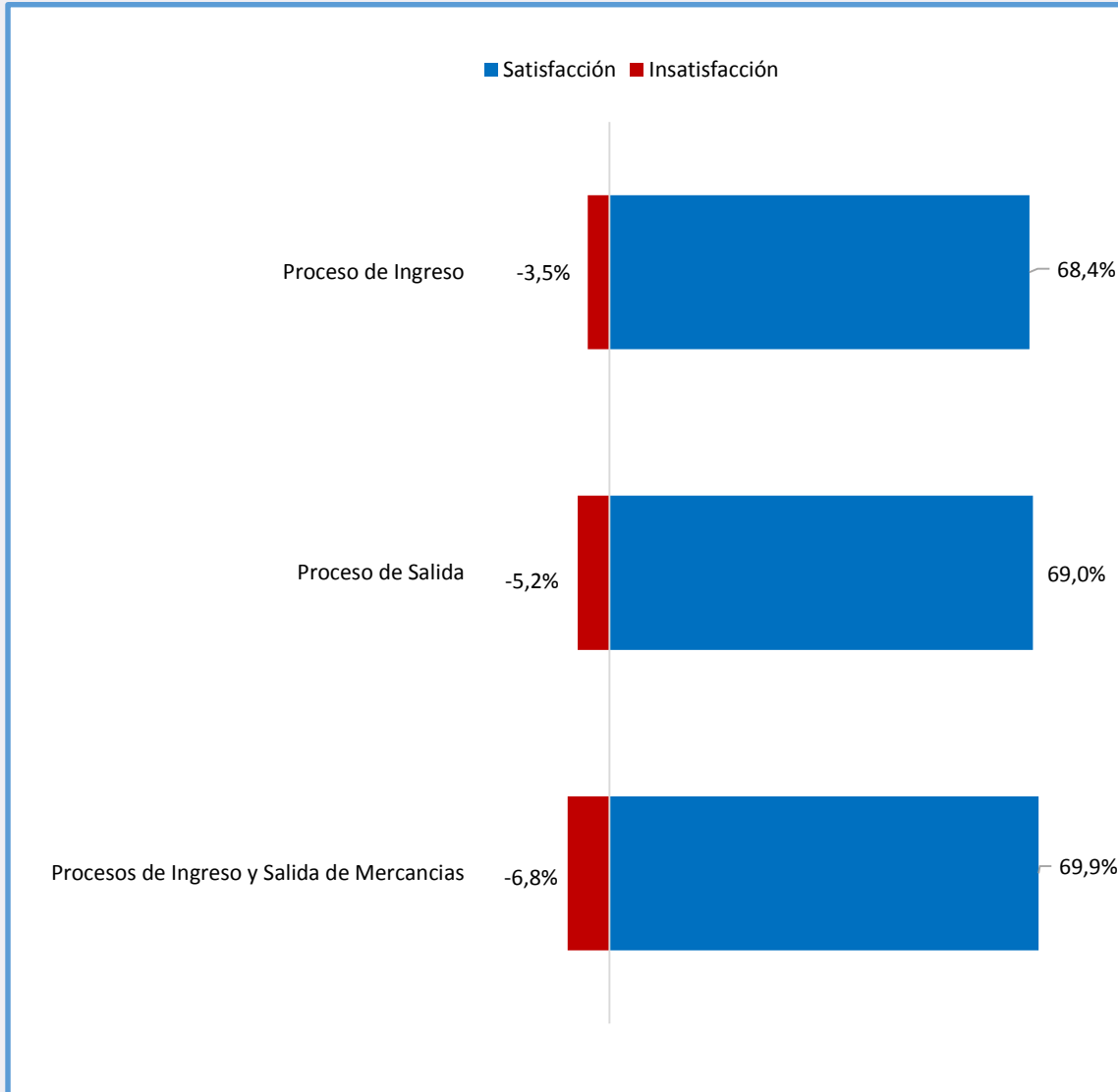
Base: 104



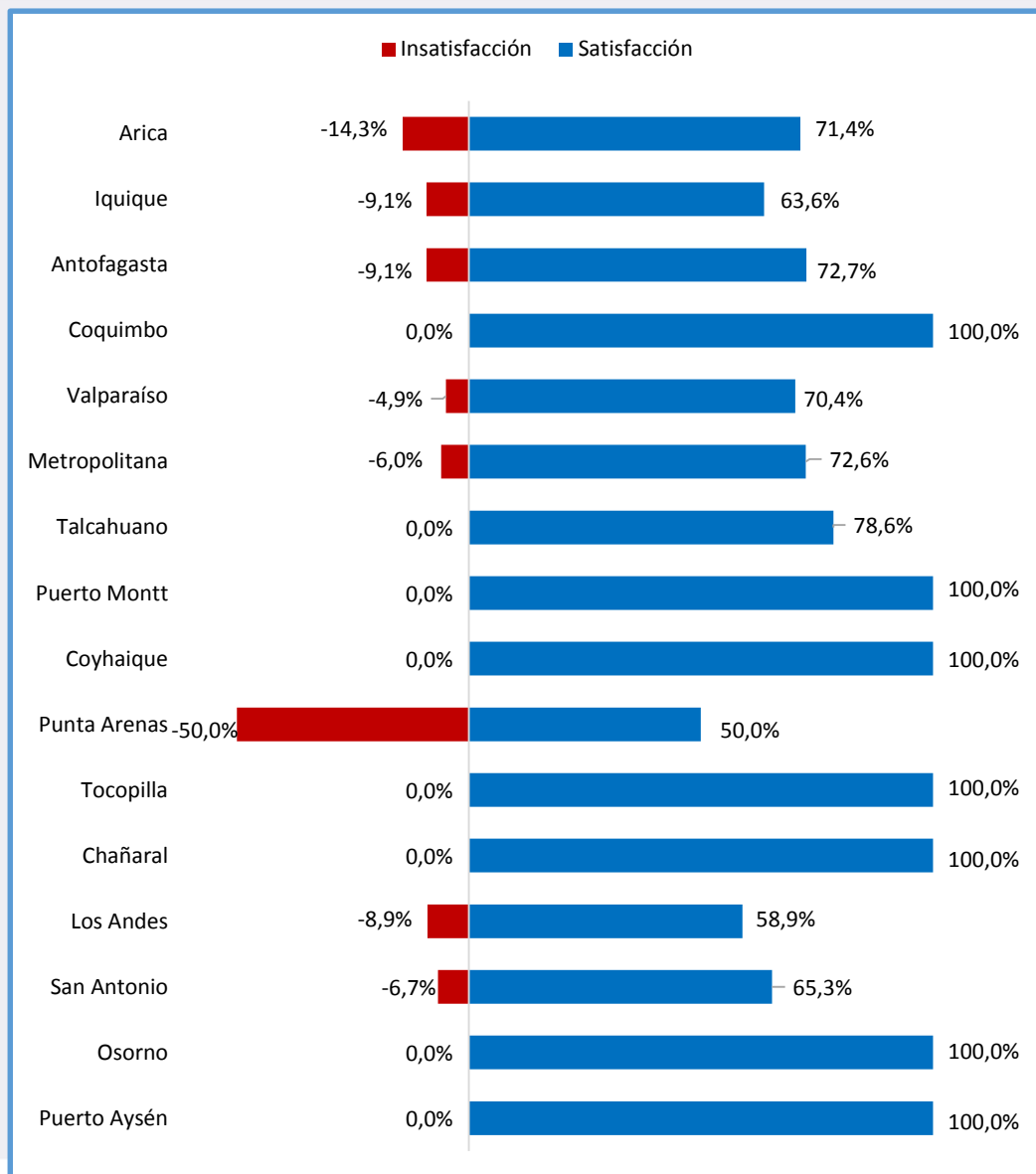
Dimensiones	Satisfacción	Insatisfacción	Ponderación
Página Web	73,3%	8,9%	80%
Procesos de Ingreso y Salida de Mercancías	69,9%	6,8%	
Tiempos de Respuesta	54,5%	12,9%	
Calidad de Atención	53,8%	10,6%	
Generación y Difusión de Información	80,4%	5,9%	
Mesa de Ayuda	57,6%	21,2%	
Satisfacción Global	49,5%	17,5%	20%
Índice Agentes	61,8%	12,3%	100%



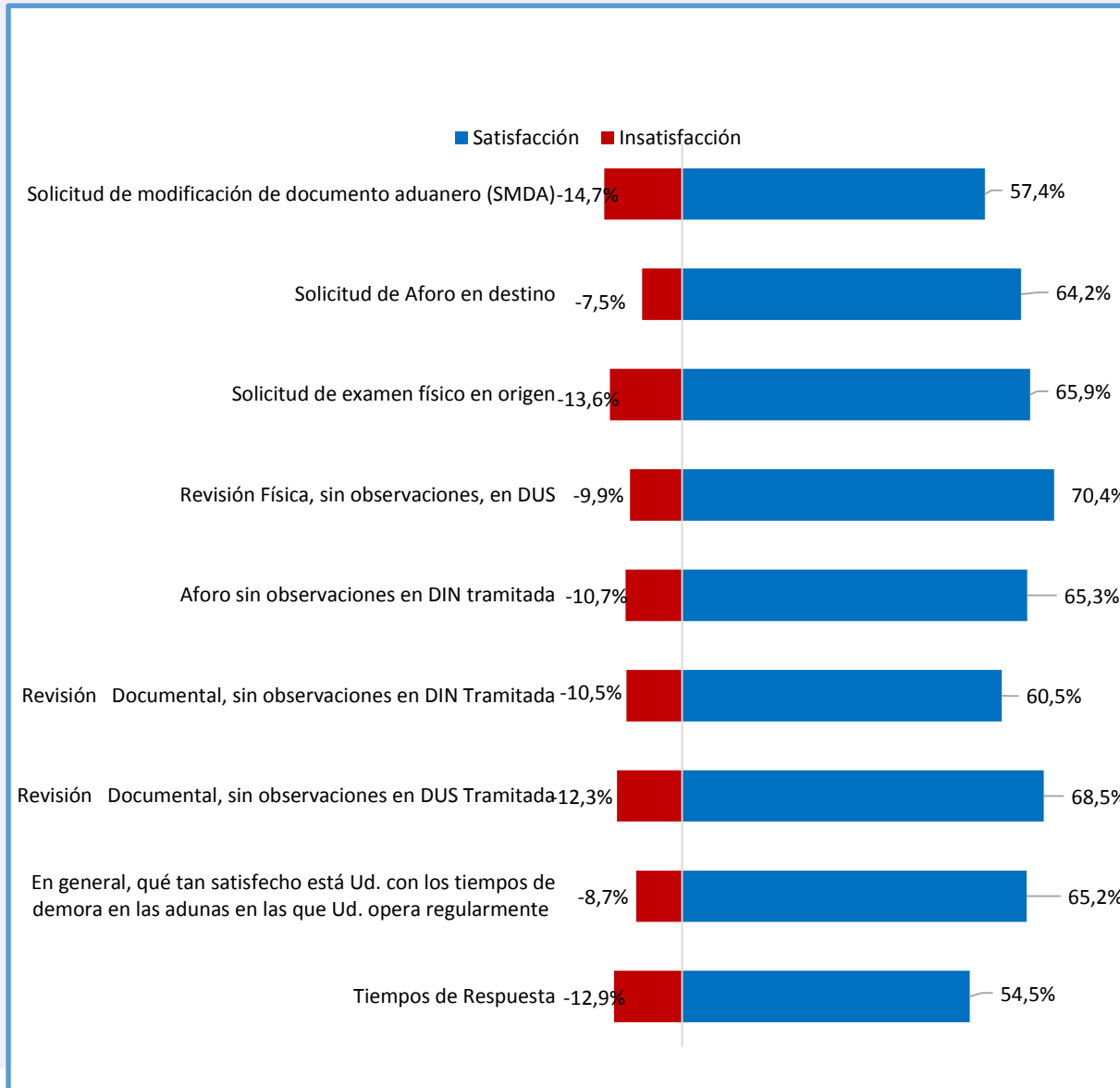




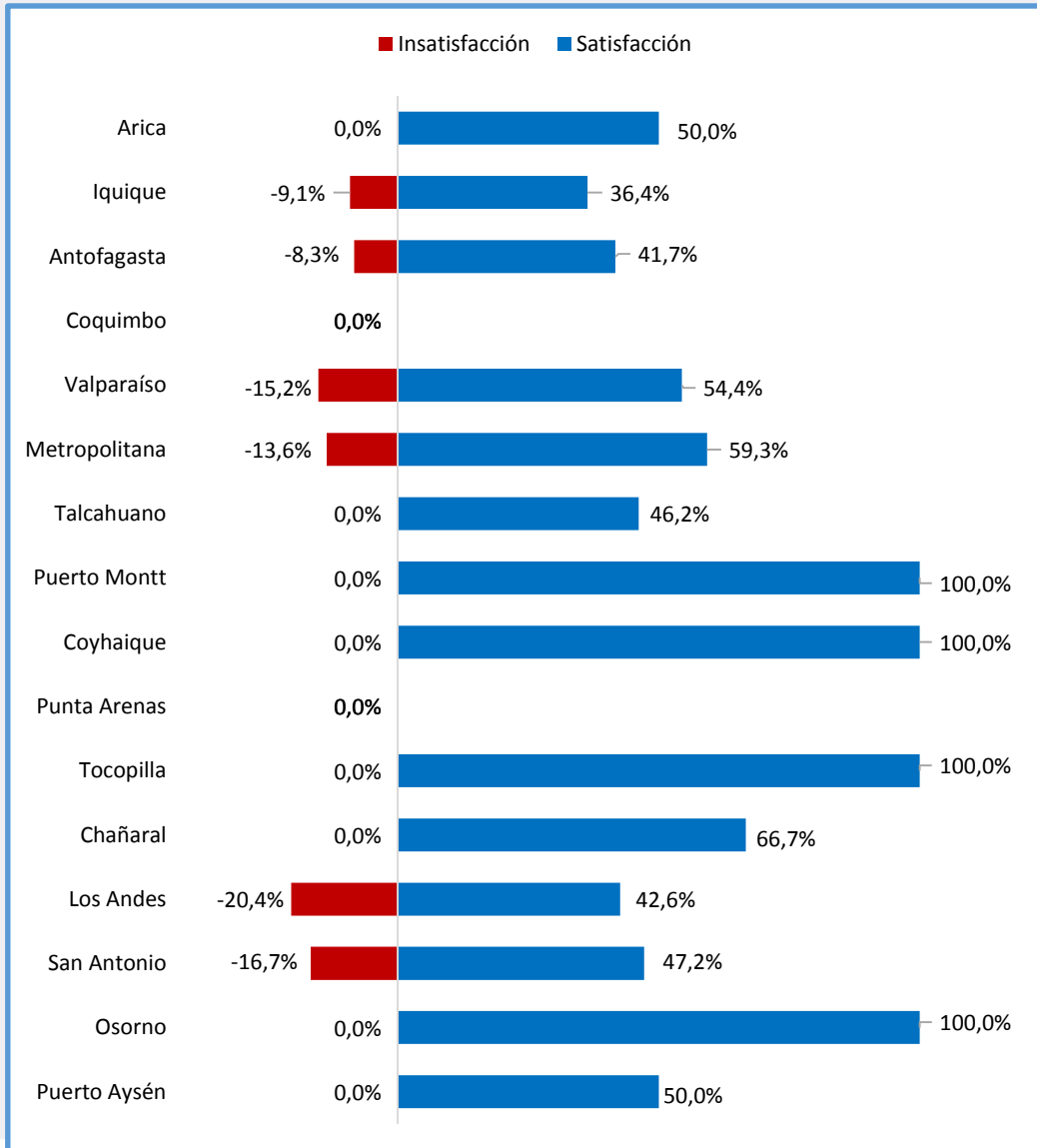
Base	Nota
103	5,65
99	5,7
103	5,68



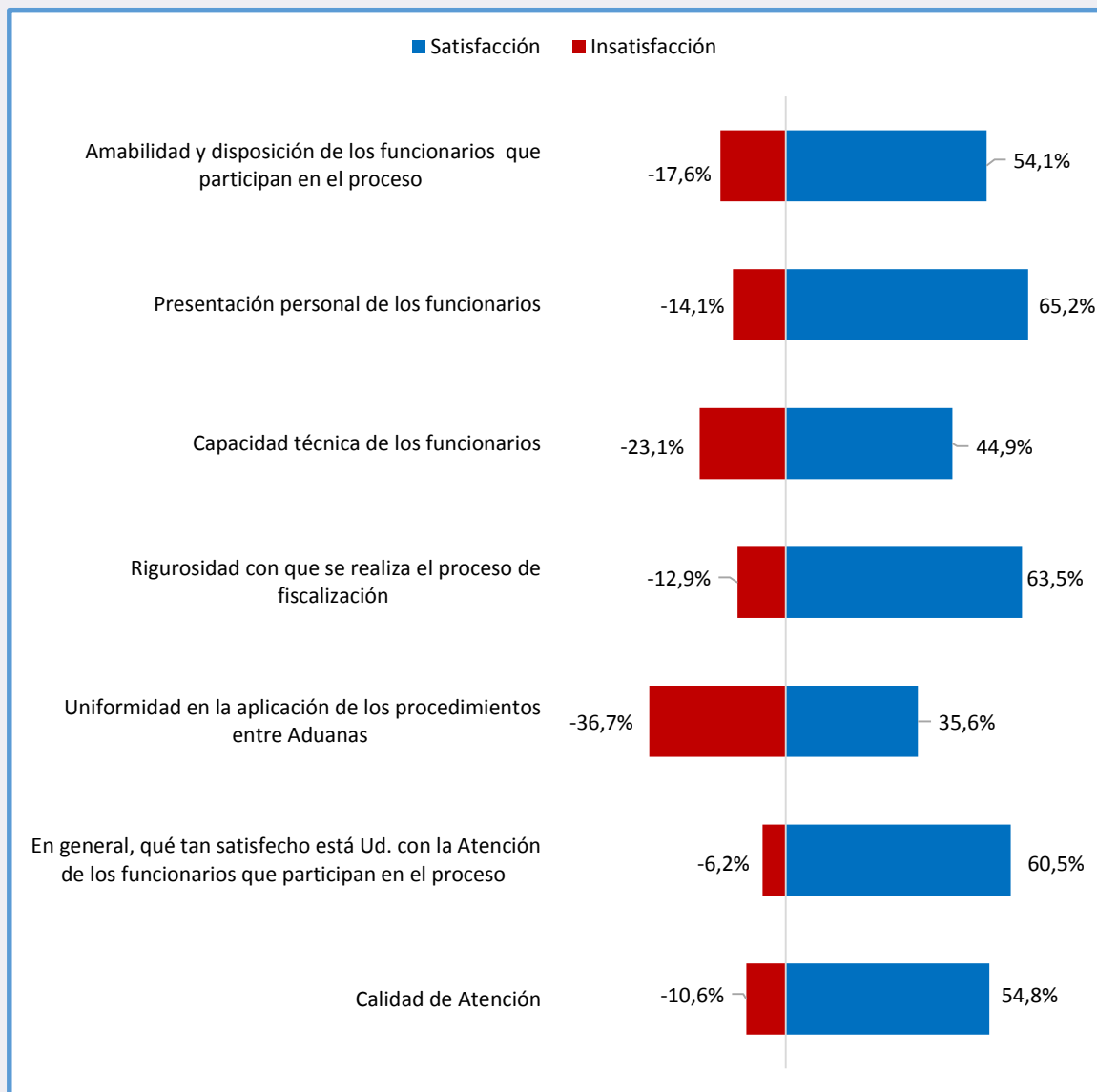
Aduana	Base	Nota
Arica	7	5,41
Iquique	11	5,47
Antofagasta	11	5,62
Coquimbo	2	5,75
Valparaíso	81	5,63
Metropolitana	84	5,65
Talcahuano	14	5,79
Puerto Montt	2	6
Coyhaique	2	5,68
Punta Arenas	2	5,04
Tocopilla	1	5,78
Chañaral	3	6,15
Los Andes	56	5,47
San Antonio	75	5,57
Osorno	1	6
Puerto Aysén	2	5,88



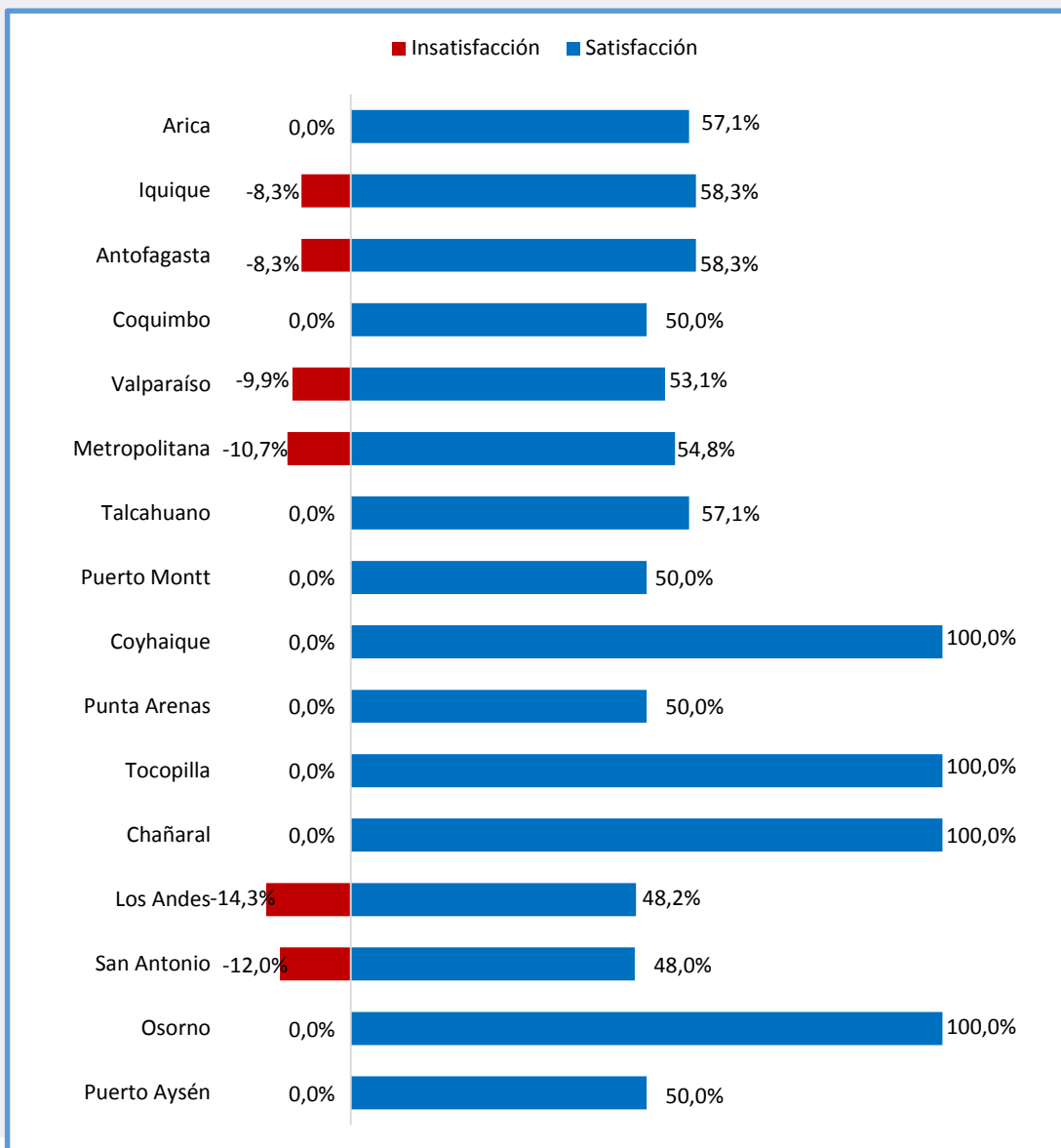
Base	Nota
96	5,33
66	5,62
62	5,49
88	5,54
100	5,48
100	5,48
94	5,57
102	5,46
101	5,46



Aduana	Base	Nota
Arica	6	5,56
Iquique	11	5,31
Antofagasta	12	5,44
Coquimbo	2	5,06
Valparaíso	79	5,42
Metropolitana	81	5,52
Talcahuano	13	5,42
Puerto Montt	2	5,84
Coyhaique	2	5,68
Punta Arenas	2	5,29
Tocopilla	1	5,79
Chañaral	3	5,71
Los Andes	54	5,2
San Antonio	72	5,34
Osorno	1	6
Puerto Aysén	2	5,51

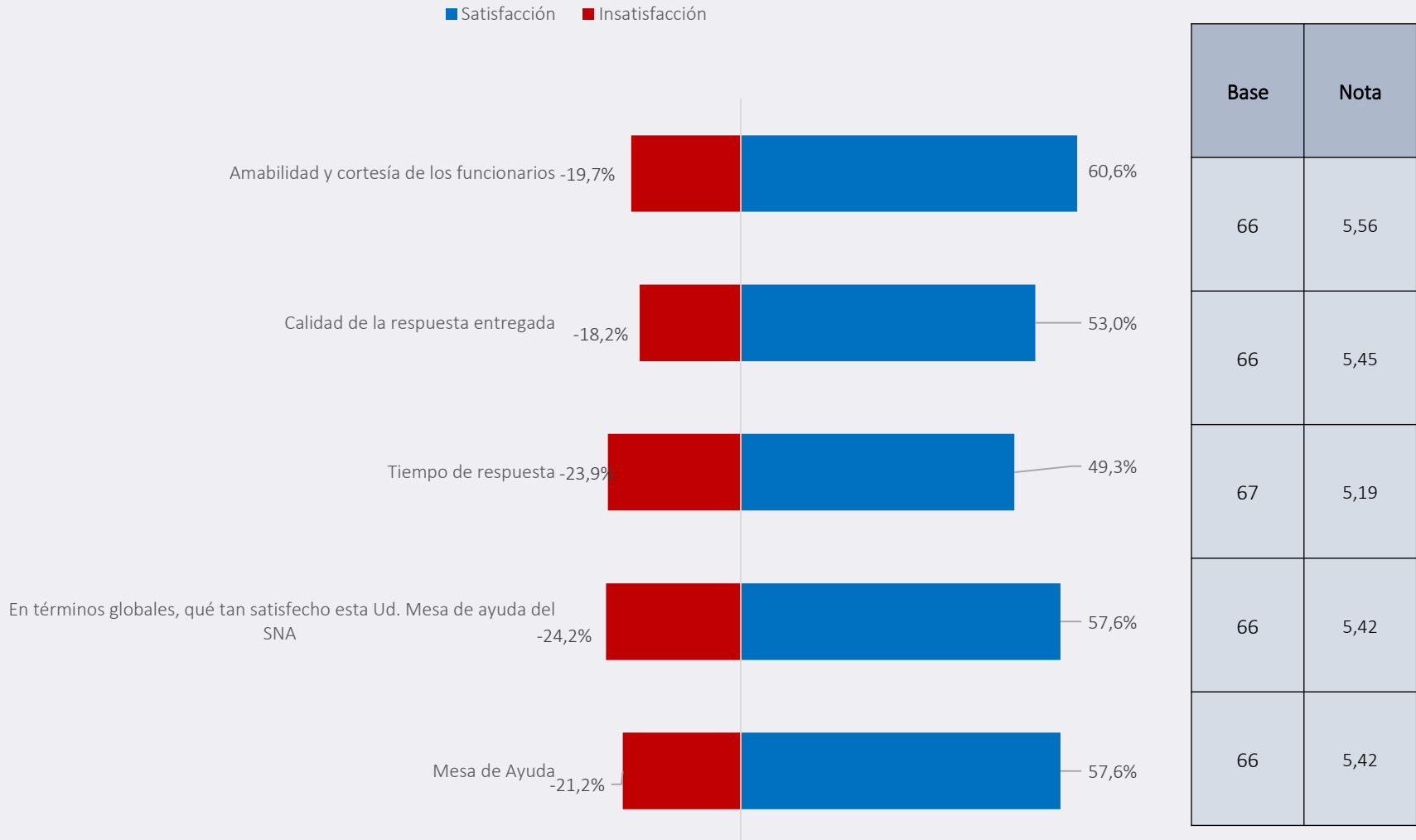


Base	Nota
102	5,29
99	5,59
103	5,19
101	5,55
90	4,81
104	5,46
104	5,36



Aduana	Base	Nota
Arica	7	5,52
Iquique	12	5,31
Antofagasta	12	5,36
Coquimbo	2	5,31
Valparaíso	81	5,34
Metropolitana	84	5,4
Talcahuano	14	5,54
Puerto Montt	2	5,56
Coyhaique	2	5,87
Punta Arenas	2	4,83
Tocopilla	1	5,6
Chañaral	3	6,07
Los Andes	56	5,17
San Antonio	75	5,25
Osorno	1	5,7
Puerto Aysén	2	5,55

10. Satisfacción General de la Mesa de Ayuda del SNA





Consultas

Julieta Toledo Cabrera
Jefa del Departamento de Estudios

Índice de Satisfacción Servicio Nacional de Aduana

Usuario Viajeros

Dimensiones	Satisfacción	Insatisfacción	Ponderación
Fiscalización	90,5%	2,2%	80%
Declaración de mercancías	79,7%	5,1%	
Difusión de información	88,9%	4,1%	
Información entregada	71,1%	14,8%	
Satisfacción general	88,2%	4,3%	20%
Índice Viajeros	83,7%	6,1%	100%

Usuario Importadores-Exportadores

Dimensiones	Satisfacción	Insatisfacción	Ponderación
Sitio Web del SNA	74,1%	6,0%	80%
Tiempo de respuesta	65,4%	10,1%	
Personal del SNA	65,9%	14,2%	
Satisfacción Global	69,3%	8,0%	20%
Índice Importadores-Exportadores	68,6%	9,7%	100%

Usuario Agentes de Aduana

Dimensiones	Satisfacción	Insatisfacción	Ponderación
Página Web	73,3%	8,9%	80%
Procesos de Ingreso y Salida de Mercancías	69,9%	6,8%	
Tiempos de Respuesta	54,5%	12,9%	
Calidad de Atención	53,8%	10,6%	
Generación y Difusión de Información	80,4%	5,9%	
Mesa de Ayuda	57,6%	21,2%	
Satisfacción Global	49,5%	17,5%	20%
Índice Agentes	61,8%	12,3%	100%

Índice SNA