

Resultados Generales

Estudio de Determinantes del uso de Trámites del Estado

Mayo 2013

Contenidos

- 1. Presentación**
- 2. Resultados de la Evaluación**
 - 2.1 Resultados consolidados
 - 2.2 Modelo de Evaluación
 - 2.3 Resultados Evaluación Piloto
 - 2.4 Indicador consolidado
 - 2.5 Ranking de Trámites
- 3. Resultados individuales de los trámites**
- 4. Guía práctica para el desarrollo de trámites en línea en el Estado**

1. Presentación

1. Presentación

El objetivo del presente estudio fue responder a la siguiente pregunta: **¿por qué las personas no utilizan los trámites disponibles en línea y siguen haciéndolos presencialmente?**

La pregunta se origina por la constatación de que en las oficinas o sucursales de diversas instituciones públicas, que tienen parte de su oferta de trámites disponibles en línea (el portal ChileAtiende cuenta con más de 400 de ellos), siguen teniendo una importante afluencia de público que está dispuesto a hacer una fila para efectuar dichos trámites en forma presencial.

Por tanto, el estudio lo que busca es identificar cuáles son los factores que determinan que las personas usen o no los trámites del Estado disponibles en línea, a fin de establecer un modelo de evaluación estándar de los mismos, que entregue información a los responsables de los trámites en línea, respecto de como mejorarlos. Al mismo tiempo, busca generar a partir de sus conclusiones, una Guía de Recomendaciones para la implementación o rediseño de trámites públicos en línea.

Para dar respuesta a la pregunta inicial, el estudio contempló en su primera etapa una investigación que incluyó: revisión bibliográfica, análisis de estudios previos relacionados y el levantamiento de información directa de los usuarios a través de tres instrumentos de investigación:

- 1. Cuatro grupos focales**, para levantar información cualitativa de las experiencias de usuario y de las expectativas sobre trámites en línea del Estado (TLE)
- 2. Encuesta en las filas de espera** de cinco instituciones, con **477 respuestas**, para identificar las razones por las cuales los ciudadanos optan por la fila, en lugar de preferir los trámites en línea.
- 3. Evaluaciones de usabilidad de 20 trámites en línea**, para identificar elementos de diseño, usabilidad y arquitectura de información, que fueran determinantes en el uso de los TLE.

A partir del análisis integral de los resultados obtenidos del levantamiento de información se perfilo un modelo conceptual de la experiencia de los usuarios con los trámites en línea, que dio origen a un modelo de evaluación de los mismos que se aplicó a un conjunto de 14 instituciones públicas.

1. Presentación

El modelo de evaluación considera dos instrumentos para evaluar dos dimensiones distintas de los trámites, pero bajo una misma lógica, ya que ambos surgen de la fase preliminar del estudio de investigación cualitativa, donde los propios usuarios de los trámites identificaron las características más críticas que determinan su uso en línea.

El primer instrumento busca recoger la opinión directa de los usuarios a través de una **encuesta en línea**, la cual obtuvo **más de 6.000** respuestas.

El segundo instrumento, busca evaluar aspectos relacionados con el diseño y arquitectura de información de los trámites a través de la aplicación de una pauta de **51 principios** que los trámites debiesen cumplir para entregar una experiencia de usuarios satisfactoria. A este instrumento se le denominó evaluación de expertos.

A partir de la ponderación de los resultados de ambas evaluaciones se creó un **indicador de la experiencia de uso** para un conjunto de **6 trámites** que fueron evaluados con ambos instrumentos.

A partir de los resultados obtenidos en la primera fase de investigación y en la aplicación piloto de la metodología, se construyó una **Guía Práctica para el Desarrollo de Trámites en Línea**, que entrega una serie de recomendaciones y pautas para la evaluación y construcción de trámites en línea que produzcan una experiencia de uso óptima.

Todo este esfuerzo busca fomentar el uso de los trámites en línea, al entregar herramientas que permitan mejorarlos y aumentar así la eficiencia y satisfacción de los usuarios.

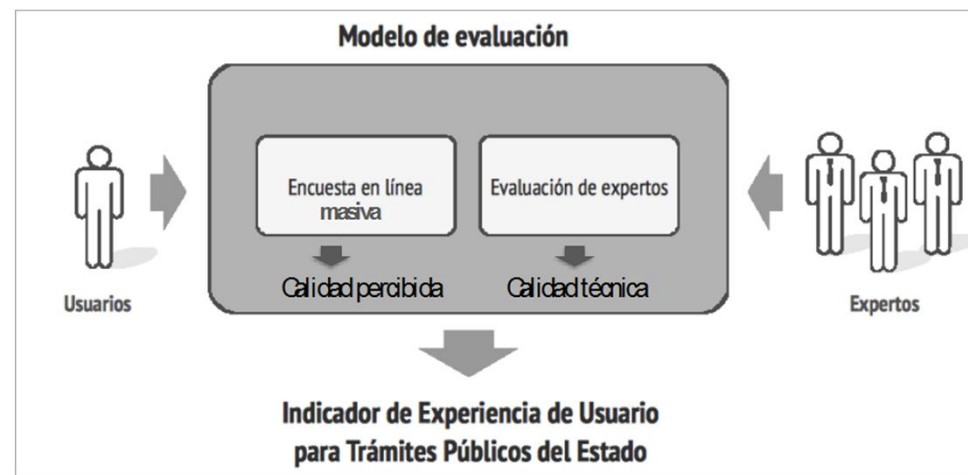


Diagrama del Modelo de Evaluación para Trámites en Línea del Estado (TLE).

2. Resultados de la aplicación piloto

2.1. Resultados consolidados

Para validar el modelo de evaluación, construido a partir de los hallazgos de la primera etapa de investigación de este estudio, se realizó una medición piloto en 20 trámites del Estado estudio. A partir de los resultados del piloto se logró identificar fortalezas y debilidades en la implementación de trámites públicos en línea, así como realizar ajustes a los instrumentos de medición .

Si bien el piloto contemplaba la evaluación completa (evaluación experta y satisfacción de usuarios) de **20 TLE**, sólo 6 fueron evaluados en esta modalidad, ya que 14 de ellos no incluyeron el cuestionario en sus sitios o no alcanzaron una muestra suficiente para realizar un análisis estadísticamente válido. Pese a lo anterior, los trámites seleccionados igualmente fueron evaluados desde la perspectiva de expertos. Por otra parte, si bien el estudio contemplaba incluir en la encuesta en línea de satisfacción de usuarios un trámite por institución, aquellas que así lo quisieron pudieron evaluar más de un trámite en esta modalidad.

De esta forma, a nivel agregado la encuesta de satisfacción en línea obtuvo alrededor de **6.000 respuestas** en el conjunto de trámites que instalaron el cuestionario.

A partir del análisis integrado de la información levantada es posible resumir como determinantes del uso de los trámites en línea:

•El grado de conocimiento respecto de los trámites en línea. Muchos usuarios de trámites públicos desconocen la existencia de alternativas en el web para realizar los trámites. Esto se explica por problemas de difusión, así como del propio posicionamiento de los trámites en los buscadores web.

•La confianza en la seguridad de los TLE. Para los usuarios de trámites en línea, la confianza en la seguridad, tanto respecto de los datos como de los procesos de pago cuando estos son necesarios, son un factor muy relevante para promover o desincentivar el uso.

•La efectividad de los TLE. La capacidad de completar un trámite en línea, satisfaciendo la necesidad del usuario, es uno de los elementos que más determina la experiencia y la reutilización, así como la recomendación de un trámite.

2.1. Resultados consolidados

La disponibilidad de diversos medios de pago. La mayoría de los trámites en línea son gratis, pero cuando se necesita pagarlos se valora la presencia de diferentes alternativas.

Considerando las características del público, las opciones de pago se deben informar al inicio del trámite, para que el usuario pueda determinar oportunamente la forma en que lo puede hacer.

•La presencia de información y ayudas útiles para completar los trámites en línea. Los usuarios requieren apoyo y asistencia, antes y durante la ejecución. La ayuda debe ser clara, simple y en contexto.

•La certeza respecto a cuánto tiempo deberán esperar para recibir los certificados o documentos solicitados. Los usuarios deben conocer antes del inicio del trámite el plazo de entrega de lo que solicitan. Además, deberían poder monitorear el estado de su solicitud a través de un código establecido. Esto permite establecer expectativas concretas respecto del trámite.

•La estabilidad y continuidad del sistema. Factores técnicos como la disponibilidad del sitio y su estabilidad tienen una influencia determinante en la confianza que generan en el usuario.

•La facilidad para encontrar los trámites en línea en sus sitios. La presencia y promoción de los trámites en lugares destacados del sitio, como la navegación o el buscador interno, facilitan el acceso a ellos.

•El uso de lenguaje comprensible para los usuarios. El "lenguaje ciudadano" o el uso de un lenguaje común, comprensible, sin elementos técnicos o legales innecesarios, facilita el acceso de los usuarios y sus posibilidades para completar correctamente los trámites en línea.

•La facilidad de uso de los trámites. Factores técnicos como la interfaz (elementos como botones, controles de formularios), usabilidad (facilidad de uso y aprendizaje) y arquitectura de información (organización de la información, estructuración en pasos, uso de un lenguaje adecuado), contribuyen a generar trámites más fáciles de usar, que serán reutilizados y recomendados, promoviendo así su uso.

2.1. Resultados consolidados

En la práctica, durante la ejecución de un trámite y en su relación con los usuarios, observamos que los problemas más comunes son:

- Facilidad para ser encontrados.** Tanto en los buscadores públicos, como Google, hasta en los sitios que los albergan, no se encuentra de manera sencilla la ubicación de los TLE, dificultando su acceso.
- Inicio de su ejecución.** No se informa al usuario acerca de los requisitos, resultados y plazos al momento de comenzar a realizar la petición de los trámites.
- Facilidad de uso.** La mayor parte de los trámites presentan problemas que dificultan su uso, desde el ingreso de datos, hasta el uso de elementos de interfaz, navegación o la presentación de mensajes.
- El pago en línea.** La disponibilidad de medios de pago masivos es una necesidad al momento de hacerlo en línea. Las alternativas de desembolso y los recargos por la operación de servicios de pago deben informarse claramente a los usuarios.

•**La experiencia de hacer un trámite.** Desde la validez o aceptación de los certificados y documentos obtenidos mediante un trámite en línea, hasta la orientación sobre los pasos a seguir una vez finalizándolo, influyen en la experiencia de uso de los TLE.

Todos estos elementos deben ser tomados en consideración al momento de diseñar trámites en línea, o en la evaluación de los ya existentes, para mejorarlos y así facilitar la realización de estos procesos. Esto permitirá obtener mejores experiencias de uso, una mayor satisfacción y, en consecuencia, las personas adoptarán esta forma para hacer sus trámites.

2.2. Modelo de evaluación

El modelo de evaluación de trámites en línea opera de la siguiente manera:

1. Una evaluación masiva, de usuarios finales

- Responden un cuestionario on-line, on-task, on-time
- El cuestionario se despliega como banner o Light box al finalizar el trámite realizado por el usuario, es decir, en el contexto de la tarea que realiza.
- Permite obtener una medida de calidad percibida en las dimensiones de:
 - Satisfacción global
 - Satisfacción con fases específicas
 - Determinantes de la satisfacción global
 - Hábitos de uso de trámites en línea del Estado
 - Dificultad percibida del trámite en línea del Estado
 - Recomendación
- Variables de caracterización: género, comuna, edad

2. Una evaluación por un equipo de dos a tres expertos, quienes

- Responden un cuestionario o check list que describe 51 principios (cada uno responde a un estándar o principio de usabilidad)
- Y que evalúan la calidad, con criterios objetivos o técnicos (desde la perspectiva de expertos), en las fases de:
 - Encontrar el trámite
 - Iniciar
 - Ejecutar
 - Pagar (opcional)
 - Finalizar



2.2. Modelo de evaluación

3. La combinación de ambas evaluaciones en un indicador final de calidad de los trámites en línea del Estado.

La aplicación de este modelo de evaluación permitirá a las instituciones :

1. Conocer la opinión y experiencia de los usuarios finales sobre los trámites en línea evaluados
2. Establecer el grado de cumplimiento de los criterios de usabilidad de los trámites en línea del Estado.
3. Comparar los trámites y servicios en línea de su institución respecto a otros trámites similares de otras instituciones públicas.
4. Realizar mejoras de los trámites en línea evaluados, para optimizar la experiencia del usuario final.
5. Proveer de argumentos fundados a los encargados de los trámites en línea del Estado para iniciar proyectos de mejora de sus servicios y realizar solicitudes presupuestarias.

En las siguientes páginas presentaremos los resultados de la aplicación del modelo de evaluación en un piloto que incluyó 20 trámites en línea.

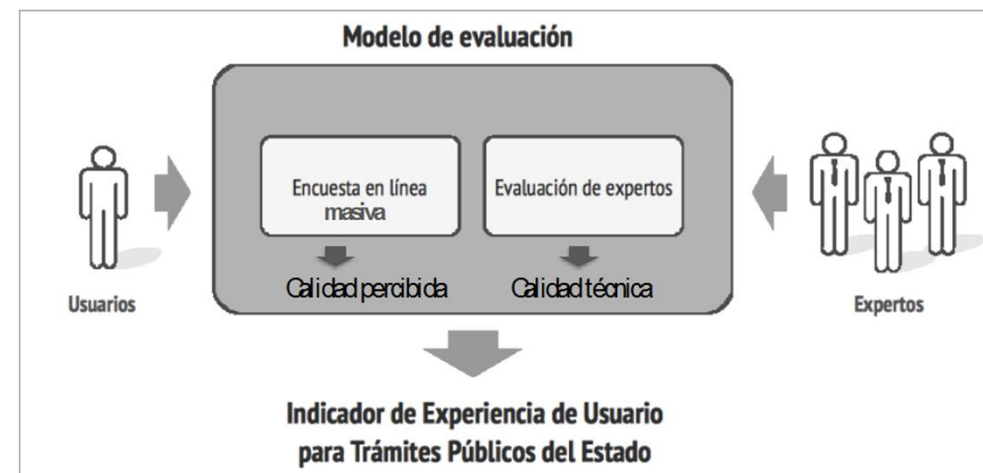


Diagrama del Modelo de Evaluación para Trámites en Línea. Ver detalle en página siguiente.

2.3. Resultados de la Evaluación Piloto

Como se muestra en el diagrama siguiente, al inicio del estudio se realizó la selección de 20 trámites en línea para ser objeto de una evaluación piloto de la calidad de sus servicios. Estos 20 trámites fueron definidos en base a criterios de demanda derivados de la información del número de veces que los usuarios hacen click en el portal ChileAtiende para realizar el trámite en línea.

Si bien se invitó a participar a todas las instituciones seleccionadas para implementar la encuesta de satisfacción en línea, ésta sólo se logró aplicar en 13 de los 20 trámites seleccionados. Sin embargo, el número total de trámites evaluados fueron 28, ya que varias de las instituciones evaluaron más de uno de sus trámites.

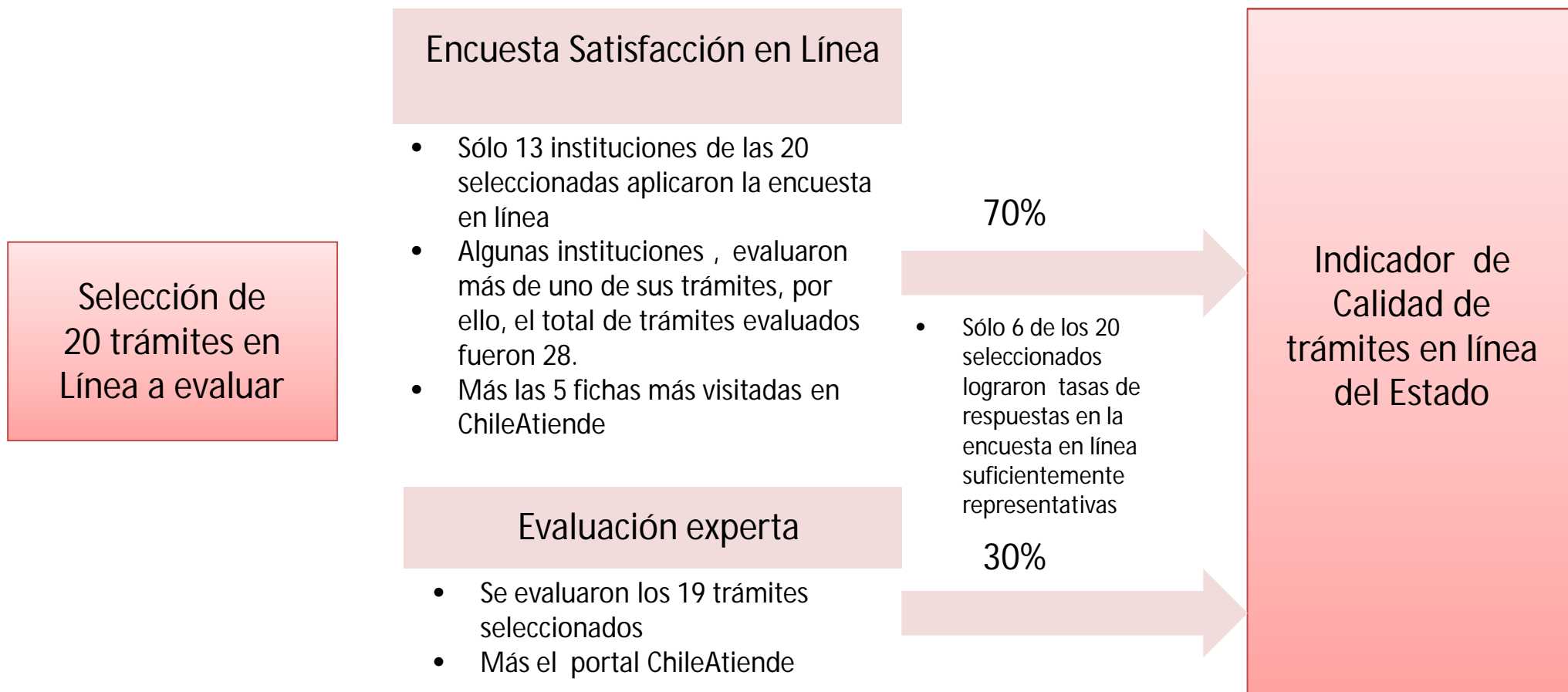
Cabe notar, que los casos donde no se logró aplicar la encuesta fueron las propias instituciones que decidieron, por diversas razones, no participar o estaban dispuesta hacerlo fuera del plazo establecido para el levantamiento de información.

Respecto a la evaluación de expertos, ésta se aplicó sobre 19 trámites más el sitio de ChileAtiende.

Finalmente, de los 13 trámites evaluados en línea sólo 6 trámites obtuvieron un nivel de respuestas representativas del universo encuestado. Los otros 7 trámites alcanzaron tasas de respuesta menores que sólo permiten hacer inferencia a nivel de tendencias, pero no permite realizar afirmaciones fehacientes respecto a las distintas dimensiones de la evaluación.

En consecuencia, el indicador consolidado de calidad de trámites en línea del Estado se logró calcular en 6 de los trámites evaluados que contaban tanto con la evaluación de los usuarios como la de expertos.

2.3. Resultados de la Evaluación Piloto



2.4. Indicador consolidado

El **indicador de experiencia de usuarios para trámites en línea** se compone de dos indicadores individuales:

- El indicador de satisfacción de usuarios obtenido de los resultados de la encuesta en línea, en escala de 1 a 100
- El indicador de cumplimiento de criterios de usabilidad obtenido de la evaluación de expertos, en escala de 1 a 100.
- El detalle y análisis de las dos mediciones realizadas se presentan en dos informes que forman parte integral de la presente entrega, los cuales se denominan:
 - Informe de Resultados encuesta en línea
 - Informe de resultados evaluación de expertos

Ambos se ponderan para conformar el Indicador de Experiencia de Usuarios para Trámites en Línea. La ponderación de cada indicador es la siguiente:

Evaluación
Satisfacción
de Usuarios
70%

Evaluación
cumplimiento
criterios de
usabilidad
30%

Indicador
Calidad de
Trámites en
Línea
100%

Los indicadores se ponderaron de esta forma porque el objetivo del estudio es mejorar la experiencia de los usuarios de los trámites en línea, y de esta forma incrementar su tasa de uso. Por lo tanto, el foco de las mejoras y recomendaciones a implementar por parte de los encargados de los trámites en línea del Estado, debiesen alinearse con las prioridades de los usuarios finales.

Las ventajas de este indicador consolidado es que permite comparar los resultados de diferentes trámites, establecer rankings y contrastar un mismo trámite en el tiempo.

A continuación se presenta el ranking construido en base al indicador de cada uno de los trámites en línea evaluados en el piloto.

2.5. Ranking de trámites

La siguiente tabla muestra el ranking de trámites a los que se ha aplicado el modelo de evaluación completo, incluyendo los dos componentes: la encuesta en línea y la evaluación de expertos:

Posición	Institución	Trámite	Indicador Encuesta	Indicador Expertos	Indicador Consolidado
1	Caja de Previsión de la Defensa Nacional	Consulta de papeleta de pago vía Internet	78,3	65,9	74,6
2	Dirección del Trabajo	Solicitar Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales	66,6	87,2	72,4
3	Dirección del Trabajo	Ingresar carta electrónica de aviso de despido	64,3	78	68,4
4	Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo	Postular al Subsidio Habitacional para Sectores Medios (D.S.1 Título II)	74	53,2	67,8
5	ChileAtiende	Fichas ChileAtiende	59,6	90,3	67
6	Subsecretaría de Educación	Certificados de estudio y licencias de Educación Media	69,9	43,9	62,1

2.5. Ranking de trámites

Los resultados del ranking muestran que existen diferencias significativas en los puntajes obtenidos por un mismo trámite en los dos componentes evaluados: en algunos casos es significativamente mejor el componente de la encuesta en línea (opinión de los usuarios), en otros casos lo es el resultado de evaluación de expertos.

Por ejemplo, el trámite “Solicitar Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales” obtiene un puntaje de 66,6% en la encuesta en línea, en tanto que la evaluación de expertos le asigna un 87,2%. Este tipo de diferencia, donde es significativamente mejor la opinión de los expertos que la de los usuarios, suele representar una buena resolución técnica de elementos como la interfaz, la facilidad para encontrar el trámite, entre otros, pero un mal resultado al momento de la finalización, como por ejemplo la dificultad para obtener un certificado o acceder al resultado del trámite. Otro ejemplo relevante de este tipo de resultado es el sitio de ChileAtiende, que resuelve muy bien factores técnicos generales, pero hace difícil encontrar el acceso para concretamente ejecutar el trámite en línea.

En el otro extremo, trámites como “Postular al Subsidio Habitacional”, que obtiene 74% en la evaluación de los usuarios y 53,2% en la evaluación de expertos, son casos donde aspectos técnicos no están del todo resueltos, pero finalmente permiten acceder a un servicio que es valorado por los usuarios y que entrega ventajas sobre su contraparte presencial.

En este sentido, la satisfacción de los usuarios resulta positiva cuando el trámite cumple su propósito, pese a no resolver todos los aspectos técnicos.

Del mismo modo, aunque un trámite resuelva los aspectos técnicos correctamente, si falla en la entrega o acceso al resultado, no producirá satisfacción a los usuarios.

El valor principal de este modelo de evaluación basado en usuarios y expertos, es que equilibra ambas perspectivas sobre los trámites en línea, permitiendo obtener un indicador con mayor estabilidad y que puede ser comparado.

3. Resultados individuales de los trámites

3. Resultados individuales de los trámites

Para cada uno de los trámites evaluados en el piloto, se ha elaborado un informe con los resultados de los dos componentes del modelo de evaluación.

Los informes individuales se presentan en dos tipos:

•Informe completo, para trámites evaluados con los dos instrumentos: estos informes contienen los resultados obtenidos por el trámite tanto en la encuesta en línea, como en la evaluación de expertos, junto con el indicador consolidado.

•Informe parcial, para trámites evaluados sólo por expertos: estos informes contienen sólo los resultados de la evaluación de expertos. Los sitios no incorporaron el cuestionario en sus respectivos trámites en el sitio web institucional, o no consiguieron suficientes respuestas para realizar un análisis.

Los trámites en la siguiente tabla fueron evaluados con los dos instrumentos del modelo de evaluación de TLE, por lo que se ha elaborado para cada uno de ellos un informe completo.

Trámite	Indicador Consolidado
Consulta de papeleta de pago vía Internet	74,6
Solicitar Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales	72,4
Ingresar carta electrónica de aviso de despido	68,4
Postular al Subsidio Habitacional para Sectores Medios (D.S.1 Título II)	67,8
Fichas ChileAtiende	67
Certificados de estudio y licencias de Educación Media	62,1

3. Resultados individuales de los trámites

Los siguientes trámites obtienen informes parciales, sólo con los resultados de la evaluación de expertos.

N°	Institución	Trámite	Porcentaje de cumplimiento
1	Servicio de Impuestos Internos	Solicitar Certificado de Avalúo Fiscal	82,5
2	Superintendencia de Quiebras	Solicitar Certificado de estado actual de Quiebras	76,3
3	Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras	Simulador de Créditos Hipotecarios	74,3
4	Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras	Buscador de acreencias bancarias	73,5
5	Servicio Nacional del Consumidor	Reclamos (Presentar reclamos sobre actos de consumo)	72,5
6	Instituto de Previsión Social	Consultar la fecha de pago de Pensión y de otros beneficios	70,6
7	Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos	Solicitar visita guiada	70,3
8	Fondo de Solidaridad e Inversión Social	Postular al Programa Yo Emprendo - Semilla	67,9
9	Fondo Nacional de Salud	Solicitar el Certificado de Afiliación a Fonasa	66,7
10	Subsecretaría de Transportes	Recepción de sugerencias, consultas y reclamos sobre Transantiago	60,5
11	Tesorería General de la República	Acceder a alternativas para realizar un pago en la Tesorería General de la República	60,5
12	Superintendencia de Pensiones	Consultar afiliación a AFP y al Fondo de Cesantía	56,8
13	Servicio de Registro Civil e Identificación	Solicitar Certificado de Antecedentes	48,9
14	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo	Postular al Subsidio al Empleo Joven (SEJ) – Trabajador dependiente e independiente	46,3

4. Guía Práctica para el Desarrollo de TLE

4. Guía Práctica para el Desarrollo de TLE

Finalmente, a partir de las conclusiones derivadas de la investigación de este, se elaboró el documento “Guía Práctica para el Desarrollo de Trámites en Línea del Estado”, el cual aporta los antecedentes necesarios para entregar orientaciones específicas a los encargados de los trámites en línea, de aquellos elementos que deben cuidar al momento de su implementación o proyectos de mejora, desde la perspectiva de los usuarios.

La guía ha sido elaborada como una referencia para la consulta, análisis, evaluación y creación de trámites en línea que incentiven su uso, produciendo experiencias positivas para los usuarios.

Para facilitar su uso, la guía ha sido diseñada para ser utilizada por equipos no expertos en aspectos técnicos de usabilidad y experiencia de usuario, aunque, de igual forma, los lectores con conocimientos técnicos podrán encontrar información que les será útil.

El documento correspondiente a la Guía de recomendaciones, es un informe separado del cuerpo central del presente informe, pero forma parte integral del mismo.

Cabe notar, que las exigencias de los usuarios cada vez más informados y conectados al mundo a través de internet, son variadas y crecientes. Por ello, esta Guía de recomendaciones es sólo el paso inicial en el contexto de un proceso dinámico y permanente que las Instituciones públicas debiesen asumir al ofrecer sus servicios a través de la red.

amable[®]

www.amable.info

chile@amable.info

@amable_

Contacto

Nelson Rodríguez-Peña A.

+56 (2) 638 2679

+56 (9) 7 877 9114

nrodriguezp@amable.info