



RESULTADOS CONSULTA CIUDADANA VIRTUAL

“Consulta Laboral en Línea”

Septiembre, 2015

Agradecimientos

Ponemos a disposición de ustedes los resultados de la “Consulta Ciudadana Virtual”, efectuada en julio de 2015. Esta consulta es la demostración práctica del cumplimiento de los compromisos que nuestra institución ha contraído en virtud de lo dispuesto por la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación en la Gestión Pública. Así los reconocemos no solo como usuarios de los bienes y servicios que entrega el Estado, sino también como partícipes en el diseño, toma de decisiones y ejecución de las políticas públicas.

Vayan pues nuestros agradecimientos a todos los que, de manera desinteresada, respondieron el cuestionario de la consulta a través de nuestro sitio web: www.direcciondeltrabajo.cl. Su colaboración nos permite conocer y evaluar de manera continua nuestro accionar, en procura de lograr mejoras sustantivas en los productos y servicios que ponemos a disposición de la ciudadanía laboral.

Atentamente,

Christian Melis Valencia
Abogado
Director del Trabajo

Consulta ciudadana virtual sobre Consulta Laboral en Línea

La Dirección del Trabajo, en su permanente interés de mejorar la entrega de sus trámites a los trabajadores, empleadores, organizaciones sindicales y usuarios en general, elaboró un instrumento con el cual obtuvo la opinión de estos actores para implementar nuevas mejoras a nuestras actuaciones, considerando las necesidades y opiniones de la ciudadanía laboral. Para ello requerimos la opinión de quienes han utilizado el mecanismo de consulta por correo electrónico a través del sitio web de la Dirección del Trabajo.

Propósito

Conocer la opinión de los usuarios que han utilizado el producto Consulta Laboral en Línea.

Fechas

Fecha de Inicio: 03 de julio de 2015

Fecha de Término: 22 de julio de 2015

Fecha de Respuesta de la Dirección del Trabajo: 07 de Septiembre de 2015

Metodología

La Consulta Ciudadana Virtual fue estructurada bajo formato de cuestionario, el cual constaba de 10 preguntas relativas al producto “Consulta Laboral en Línea”.

Fueron recibidas y respondidas un total de **3.262** consultas.

1.- Señale el número de días transcurridos desde que efectuó su consulta laboral en línea y recibió la respuesta de la Dirección del Trabajo:

Por problemas de carácter informático, no fue posible considerar las respuestas a la Pregunta N° 1.

2.- ¿Considera usted que es conveniente que las respuestas hagan referencia a dictámenes de la Dirección del Trabajo?

De acuerdo a los resultados obtenidos, el **94,79%** de los usuarios/as que respondieron la consulta considera conveniente que la respuesta entregada a través de Consulta Laboral en Línea haga referencia a los dictámenes de la Dirección del Trabajo.

3.- ¿Considera usted que es conveniente que las respuesta hagan referencia a las normas legales existentes? (Leyes, Decretos, Reglamentos, etc.).

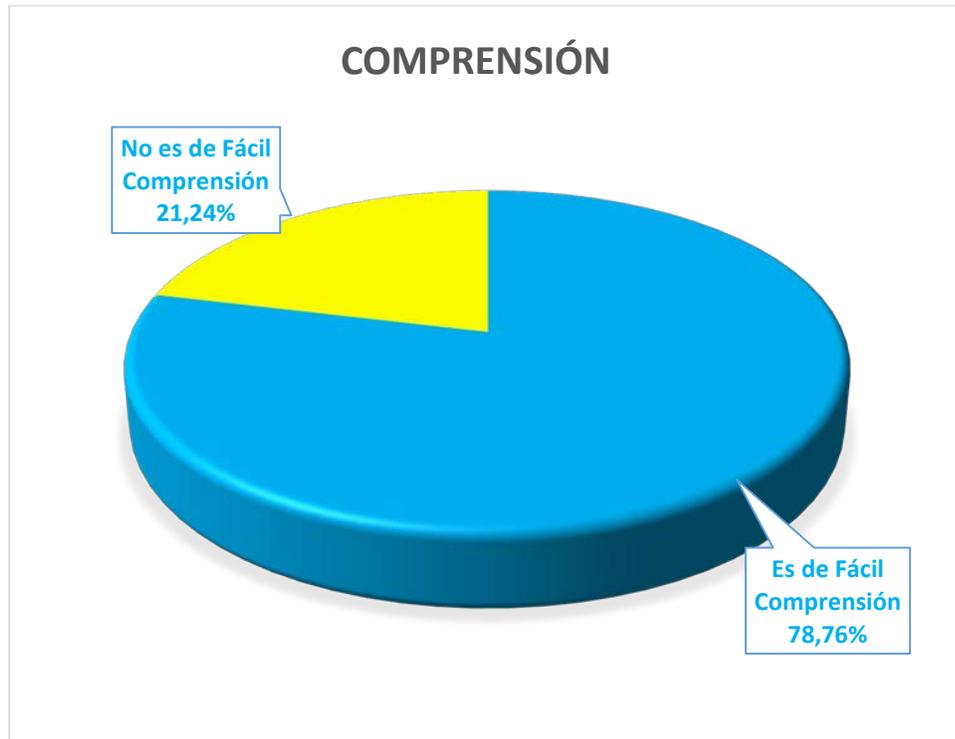
A la luz de los resultados obtenidos, el **97,76%** de los usuarios/as que respondieron la consulta considera conveniente que la respuesta entregada a través de Consulta Laboral en Línea haga referencia a las normas legales existentes (Leyes, Decretos, Reglamentos, etc.).

4.- ¿Le han servido las respuestas recibidas por esta vía para solucionar las dudas de carácter laboral?



Del total de los usuarios/as que respondieron la consulta se desprende que un **88,84%** considera que las respuestas entregadas a través de Consulta Laboral en Línea, **les han servido para solucionar las dudas de carácter laboral.**

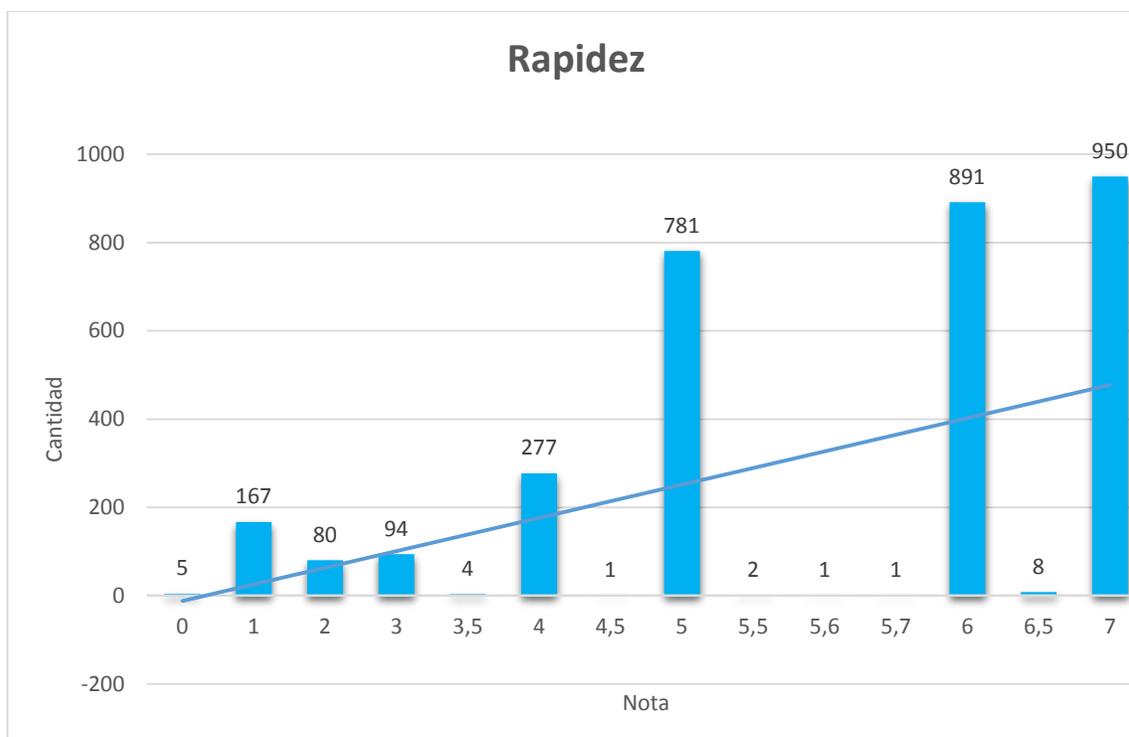
5.- ¿Han sido de fácil comprensión las respuestas que ha recibido?



Un **78,76%** de los usuarios/as que respondieron la consulta considera que la respuesta entregada a través de Consulta Laboral en Línea es de fácil comprensión y un **21,24%** considera que la respuesta no lo es.

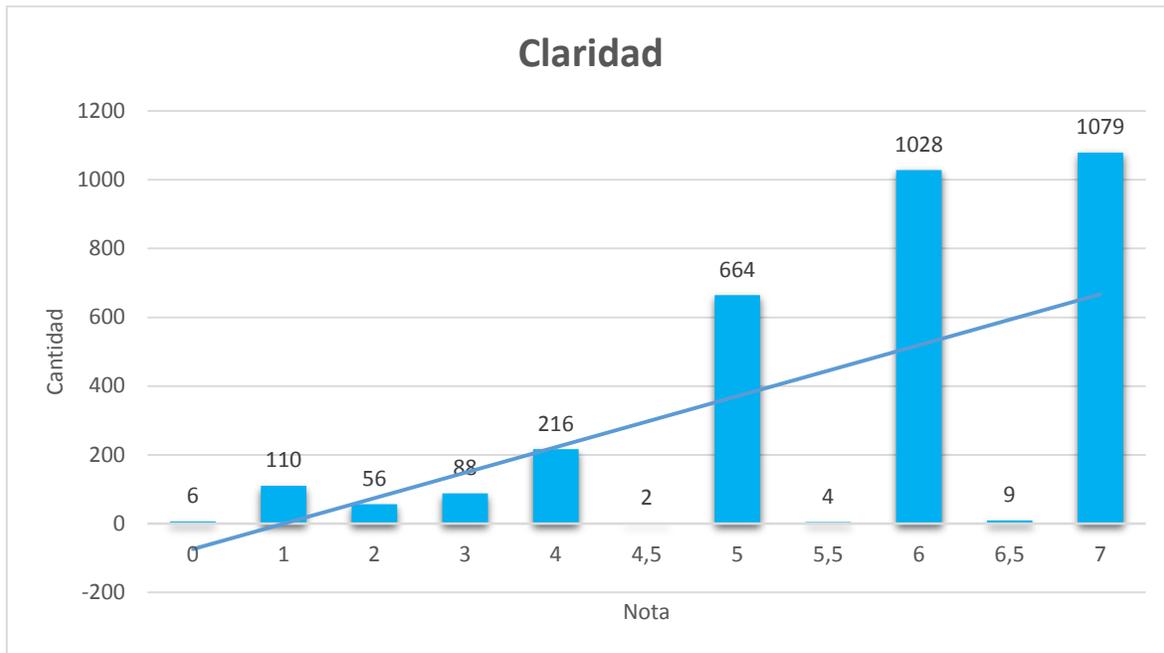
6.- Evalúe con nota de 1 a 7 el servicio de Consulta Laboral en Línea, en relación a:

RAPIDEZ:



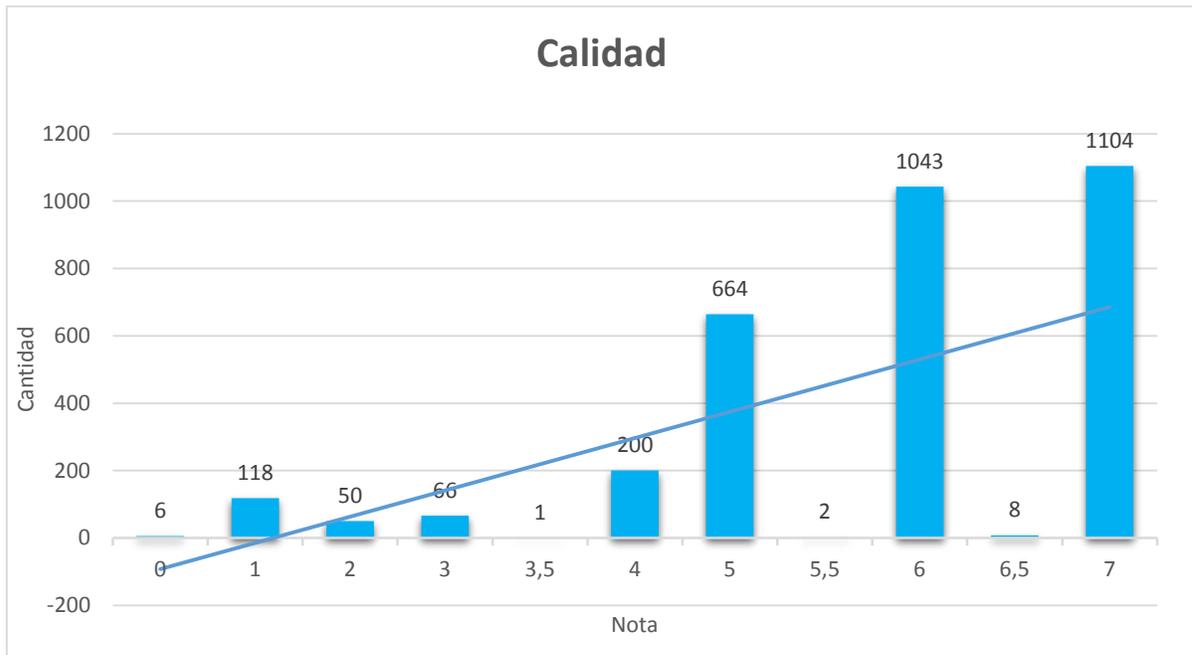
De los datos obtenidos, un **89,27%** de los usuarios/as califican la rapidez con notas de **4 o más**. Un **56,68%** de los usuarios/as califica con un **seis o más** la **rapidez** de la respuesta. Finalmente, la respuesta de mayor frecuencia considera la rapidez con nota 7, lo que representa un **29,1%**.

CLARIDAD



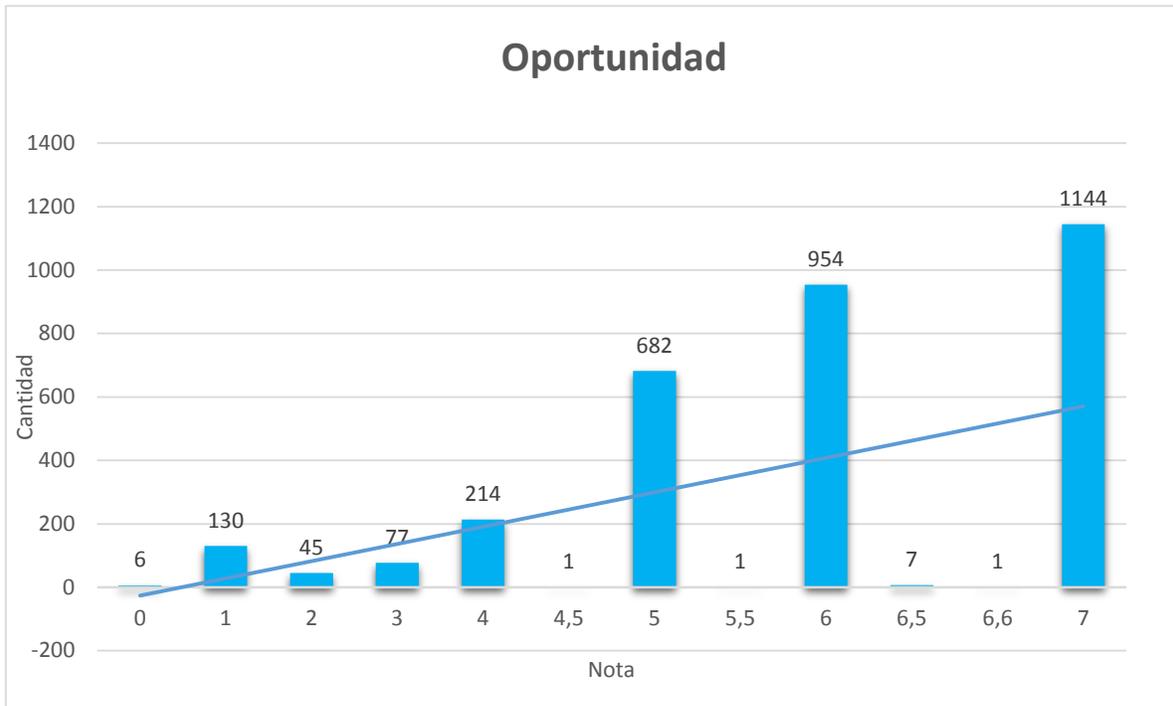
De los datos obtenidos, un **92,03%** de los usuarios/as califican la claridad de las respuestas con notas de **4 o más**. Por su parte, un **64,87%** califica con un **seis o más** la **claridad** de la respuesta. Un **7,97%** califica la claridad en la respuesta con nota **bajo 4.0**. La mayor frecuencia de respuesta considera la claridad con nota 7 (**33,07%**).

CALIDAD



De los datos obtenidos, un **92,61%** de los usuarios/as califican la calidad con notas de **4 o más**. A su vez, un **66,06%** de los usuarios/as que respondieron la consulta califica con un **seis o más** la calidad de la respuesta y un **7,39%** califica la calidad en la respuesta con nota **bajo 4.0** y la mayor frecuencia de respuesta considera la calidad con nota 7 (**33,84%**).

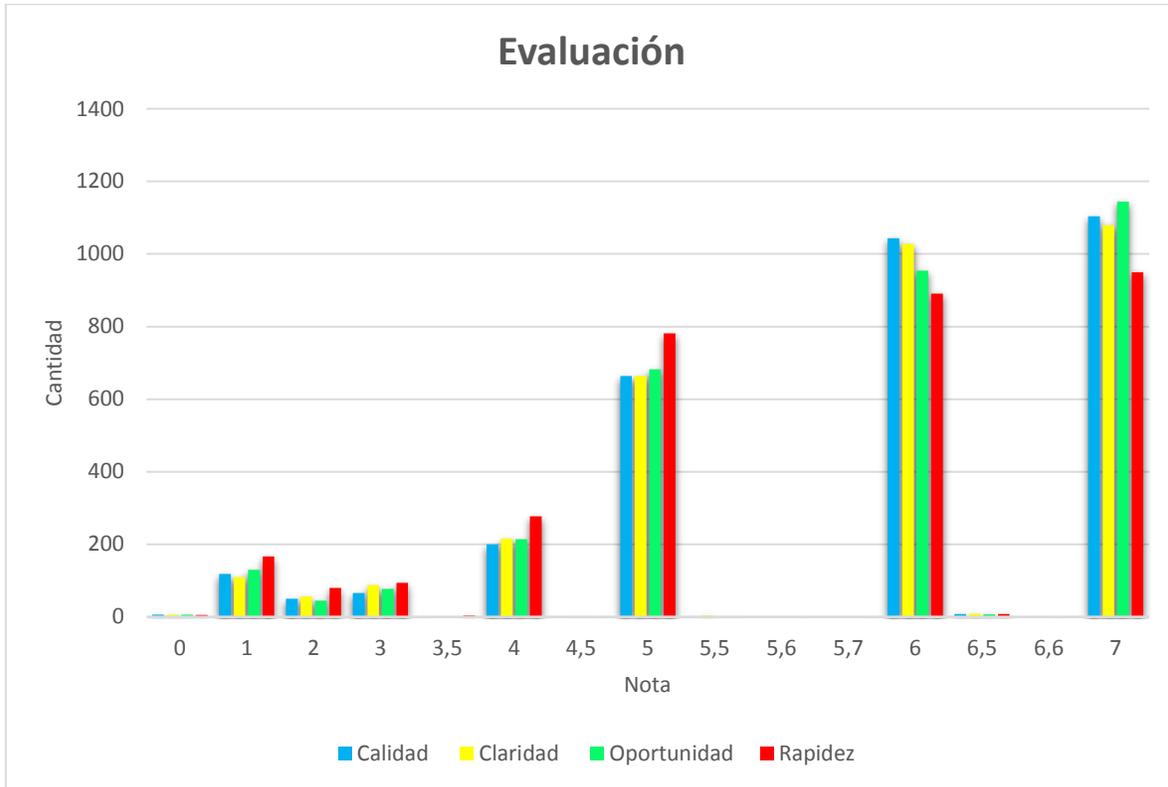
OPORTUNIDAD



De los datos obtenidos, un **92,09%** de los usuarios/as califican la oportunidad con notas de **4 o más**. Un **64,56%** califica con un **seis o más** la oportunidad de la respuesta y un **7,91%** califica la oportunidad en la respuesta con nota **bajo 4.0** y la mayor frecuencia de respuesta considera la oportunidad con nota 7 (**35,07%**).

Análisis:

Ahora bien, si consideramos conjuntamente la calificación en cada uno de los aspectos señalados, esto es: claridad, calidad rapidez y oportunidad, el gráfico que lo representa es el siguiente:



Así, podemos señalar que en los cuatro aspectos la tendencia es similar, siendo todos ellos calificados mayoritariamente con **nota seis o más (6,0-7,0)**

En sentido creciente, el usuario califica en una escala de 1 a 7, la rapidez, la oportunidad, la claridad y la calidad de la respuesta, en que dos de cada tres usuarios/as califican con **nota 6 o más la rapidez, la calidad, la claridad y la oportunidad.**

Por su parte, es posible sostener que los usuarios/as que respondieron la consulta aprecian en mejor medida **la calidad** de la respuesta que **la rapidez.**

Asimismo, la calificación del servicio "Consulta laboral en Línea" en relación a la oportunidad es la más alta, dando cuenta que la consulta ha sido atendida satisfactoriamente en relación a la oportunidad de respuesta.

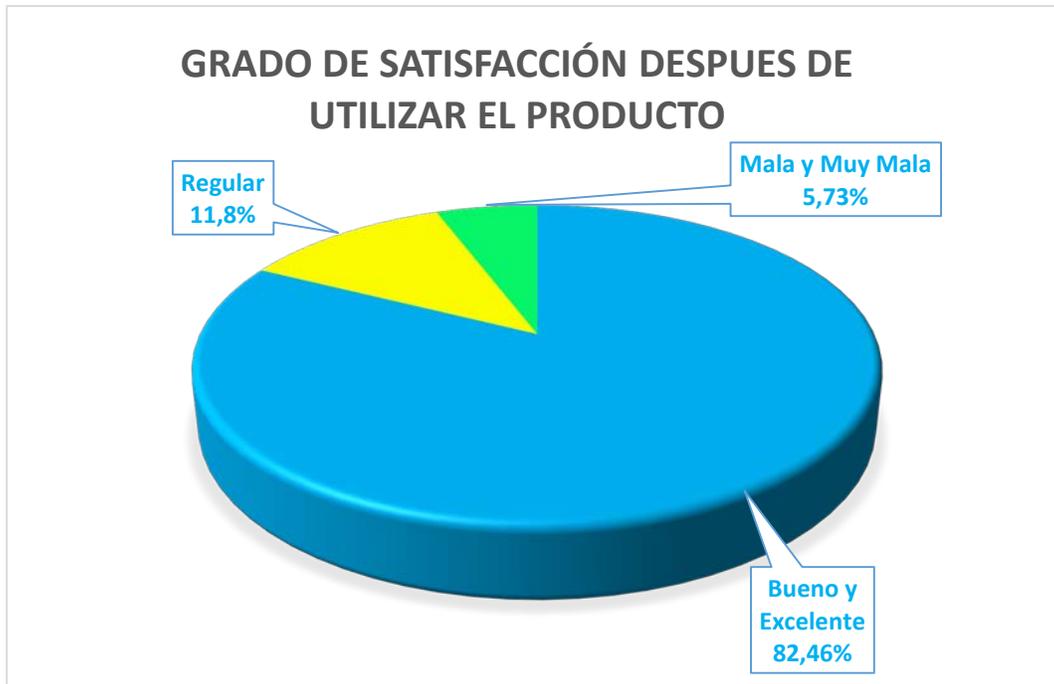
Por su parte, la oportunidad indirectamente mide la rapidez de la respuesta aunque no es exactamente dicha dimensión. Ello por cuanto la pregunta uno no fue posible de medir.

7. ¿Qué expectativas tenía usted cuando utilizó el servicio Consultas Laborales en línea? Marque solo una alternativa.



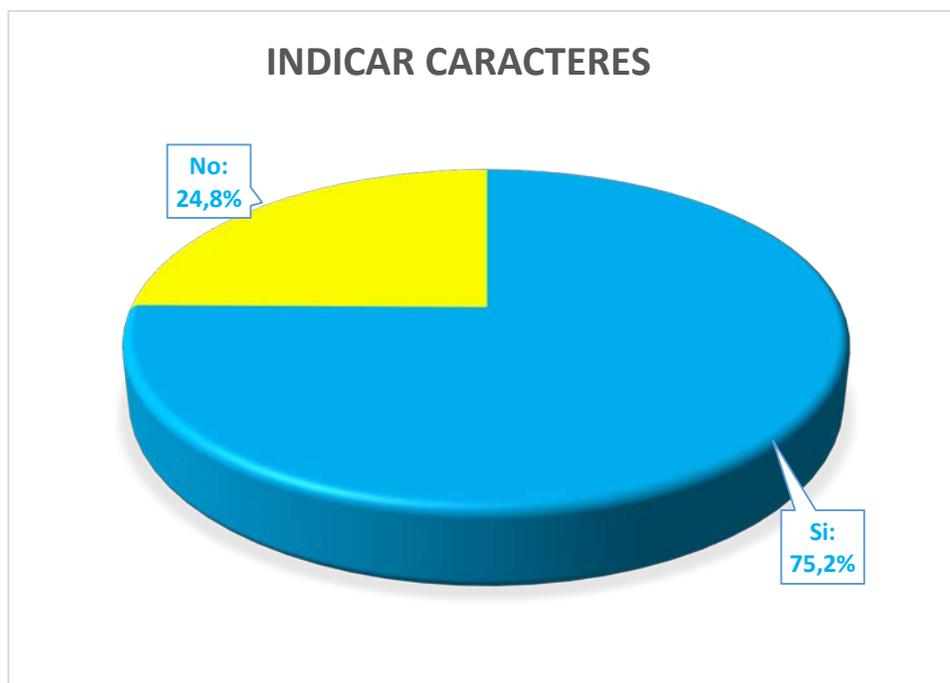
Frente a la consulta que expectativas tenía al momento de utilizar el producto Consulta Laboral en Línea un **60,88%** de los usuarios/as declara haber tenido altas expectativas, un **29,22%** de los usuarios/as medianas expectativas, un **7,6%** bajas expectativas y un **2,3%** ninguna expectativa.

8.- Luego de utilizado el servicio de Consulta Laboral en Línea, indique su grado de satisfacción utilizando la siguiente escala:



Por su parte, ante la consulta de cuál es su grado de satisfacción después de haber utilizado el producto Consulta Laboral en Línea, un **82,46%** de los usuarios declara que su grado de satisfacción es bueno, muy bueno y excelente; un **11,80%** regular; y un **5,73%** entre malo y muy malo.

9.- ¿Considera usted necesario que, al llenar el formulario de consulta, se le indique la cantidad de caracteres de que dispone para formular su inquietud?



Un **75,20%** de los usuarios/as considera que sería necesario indicar en el formulario de consulta la cantidad de caracteres de que dispone para formular la consulta, mientras un **24,80%** estima que no es necesario.

Una alta proporción de los usuarios/as que respondió la consulta, valora que se incluya en el formulario la cantidad de caracteres como referencia para formular la consulta. Tres de cada cuatro usuarios/as estiman apropiado que para la definición de la consulta se haga referencia al número de caracteres.

10.- ¿Recomendaría la utilización de este servicio a otras personas?



Finalmente, un **91,32%** de los usuarios/as que respondieron la Consulta Virtual en Línea señalan que recomendaría el producto de Consulta Laboral en Línea y sólo un **8,68%** no lo recomendaría.

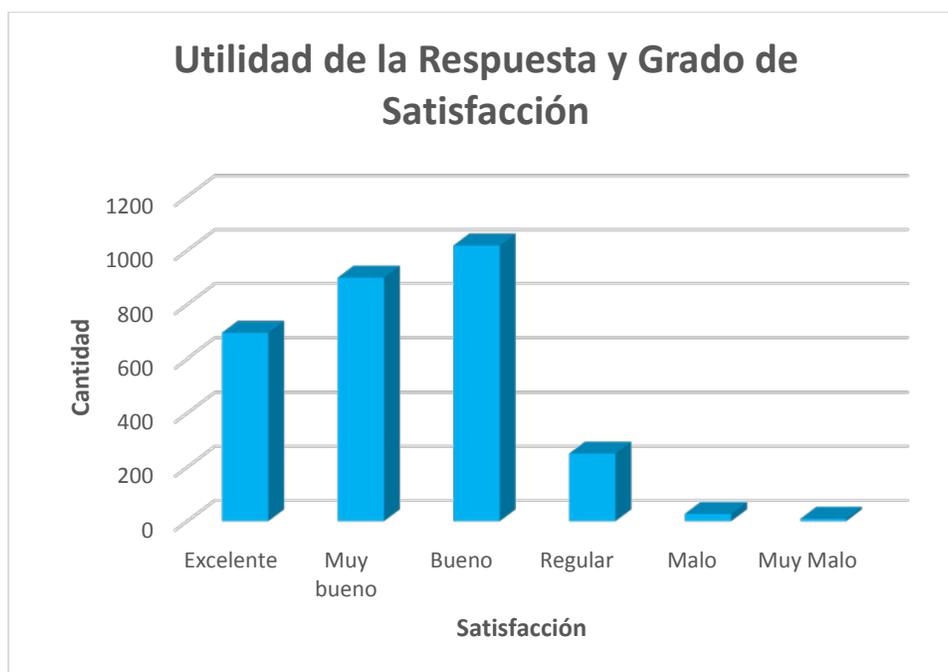
Consideraciones Finales

A.- Al analizar en conjunto las respuestas entregadas a las consultas **Nº 2 y Nº 3**, relativas a la conveniencia que se haga referencia a dictámenes y normas legales existentes en las respuestas otorgadas por Consulta Laboral en Línea, un **93,93%** de aquellos usuario/as que respondieron la consulta, consideran que las respuestas entregadas a través de Consulta Laboral en Línea deben incluir en la confección de las respuestas las normas legales y los dictámenes emanados de la Dirección del Trabajo.

Si se relaciona estas respuestas con aquellas entregadas a las preguntas **Nº 4 y Nº 5**, relativas a si son de fácil comprensión y si ellas han servido para resolver las dudas laborales, resulta posible sostener que los usuarios/as consideran que las respuestas que contengan normas legales y dictámenes ofrecen buen nivel de comprensión y han servido para solucionar las dudas de carácter laboral.

Por otra parte, ello significa un nivel de comprensión no siempre compatible con la conveniencia que los usuarios/as establecen en el fundamento legal, ya que en ese proceso de comunicación puede haber consideraciones o parte de la respuesta que implique a una proporción de usuarios/as no entender la respuesta.

B.- Del total de usuarios/as que considera que las respuestas recibidas le han servido para solucionar las dudas de carácter laboral, **un 90,13%** declara que el grado de satisfacción experimentado con el producto recibido es bueno, muy bueno o excelente. Un **8,63%** es regular y solo un **1,24%** señala que el grado de satisfacción experimentado es malo o muy malo.



De este modo, del conjunto de usuarios/as que consideran útiles las respuestas, estiman que el producto es bueno o con atributos mayores (agrupa categorías mayores).

Asimismo las categorías de Excelente, Muy Bueno y Bueno son categorías predominantes en la comprensión de la respuesta.

C.- Del total de usuarios/as que consideran que la respuesta es de fácil comprensión (**78,76%**), un **96,42%** señala que la respuesta le ha servido para solucionar las dudas de carácter laboral y un **3,58%** señala que la respuesta es de fácil comprensión pero no le ha servido para solucionar sus dudas laborales.

D.- Por su parte, del total de personas que consideran que las respuestas les sirvieron para solucionar las dudas de carácter laboral, el **96,93%** recomendaría el producto “Consulta Laboral en Línea”, y un **3,07%** no recomendaría este servicio.

E.- A su vez, del total de personas que consideran que la respuesta es de fácil comprensión un **96,96%** recomendaría el producto Consulta Laboral en Línea y un **3,04%** no recomendaría el producto pese a considerar que la respuesta es de fácil comprensión.

F.- El grado de satisfacción que han experimentado nuestros usuarios/as, excede de las expectativas previas, ya que la proporción de los usuarios/as satisfechos con el producto es más alta que las categorías establecidas para definir las expectativas, lo que indicaría que aún con una alta expectativa el servicio impactó favorablemente la satisfacción después de utilizar el servicio de Consulta Laboral en Línea.

G.- El resultado de la consulta si recomendaría a un tercero el producto Consulta Laboral en Línea, estaría avalando el grado de satisfacción que experimentó el usuario después de utilizar el producto y reflejo de la utilidad de las respuestas recibidas por esta vía para solucionar las dudas de carácter laboral,

H.- Finalmente, es posible señalar que existe consistencia entre las evaluaciones a Consultas Laboral en Línea (**Pregunta Nº 6**), las expectativas al usar el servicio (**Pregunta Nº 7**) y el grado de satisfacción después de haber utilizado el servicio (**Pregunta Nº 8**) con Consulta Laboral en Línea.

Conclusiones:

1. Del análisis de las respuestas de quienes declaran haber utilizado el producto de Consulta Laboral en Línea, es posible concluir que la mayoría de las respuestas son favorables al producto.
2. Los usuarios/as señalan mayoritariamente que deben incluirse los dictámenes (97,76%) y las normas legales (94,79%) en las respuestas, porque ofrece mayor nivel de comprensión y por ello las respuestas recibidas por esta vía han servido para solucionar las dudas de carácter laboral.
3. Cabe destacar que el grado de satisfacción que han experimentado los usuarios/as luego de utilizar Consulta Laboral en Línea, es mayor a las altas expectativas iniciales, lo que indicaría que, el servicio otorgado impactó muy favorablemente en la satisfacción de los usuarios/as.
4. Aun cuando las respuestas son entregadas en un plazo máximo de **siete días hábiles**, un **56,68%** califica con un **seis o más** la rapidez de la respuesta.
5. Los usuarios/as mayoritariamente señalan que, para la definición de su consulta, en el formulario existente en el sitio web de la institución, se haga referencia al número de caracteres disponibles (75,20%).
6. Finalmente, cabe destacar que los usuarios/as que han utilizado el producto de Consulta Laboral en Línea valoran el servicio otorgado señalando un **91,32%** de ellos que recomendarían el producto de Consulta Laboral en Línea a otros usuarios/as.