



## PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

“ESTUDIO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS ENTREGADOS POR LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS QUE INDICA” PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE SERVICIO DE LAS SIGUIENTES INSTITUCIONES:

COMPIN, FONASA, SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, SUSESO, DT, SUPERINTENDENCIA DE SALUD, IPS, ISL

## Resultados SUPERINTENDENCIA DE SALUD



## Institución Ejecutora:

Dirección de Estudios Sociales – Instituto de Sociología – Pontificia Universidad Católica de Chile

## Jefe de Proyecto:

Daniella Leal V.

## Equipo Consultor:

Claudia Yañez A.

Cristián Ayala A.

Vicky Rojas A.

Alex Leyton N.

## Contraparte institucional:

Natalie González

Programa Modernización del Sector Público – Subsecretaría de Hacienda



**DESUC**  
Dirección de Estudios  
Sociales

# I. OBJETIVOS

## OBJETIVO GENERAL

*“Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido de los usuarios de los servicios públicos de Chile. En la presente consultoría se medirá la satisfacción usuaria, se analizarán los resultados y se generarán recomendaciones de mejora para las instituciones participantes”*

# OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Construir marcos muestrales estandarizados para cada una de las instituciones.

Complementar el modelo de medición actual (instrumento), con aquellas dimensiones y atributos pertinentes a los nuevos modelos de gobernanza que la literatura vigente registra.

Describir el modelo de atención de los usuarios del servicio), identificando y cuantificando los productos y servicios ofrecidos, los canales de atención utilizados, los tipos de usuarios atendidos, y todos aquellos elementos relevantes que permitan identificar variables clave, expectativas y experiencias de los usuarios.

Medir el nivel de satisfacción global neta de la experiencia de los usuarios con el servicio ofrecido y según los diferentes productos y canales de atención de las instituciones participantes.

Medir el nivel de satisfacción global neta según distintos tipos de usuarios, grupos etarios u otras desagregaciones relevantes para la construcción de la medición de seguimiento de las instituciones participantes.

Determinar y cuantificar los factores y “drivers” más relevantes para la satisfacción de los diferentes tipos de usuarios, según servicio/producto y canal de atención.

Involucrar a los actores responsables de cada una de las entidades, de forma que los resultados del estudio puedan ser insumos efectivos para la gestión, a través de un programa de talleres.



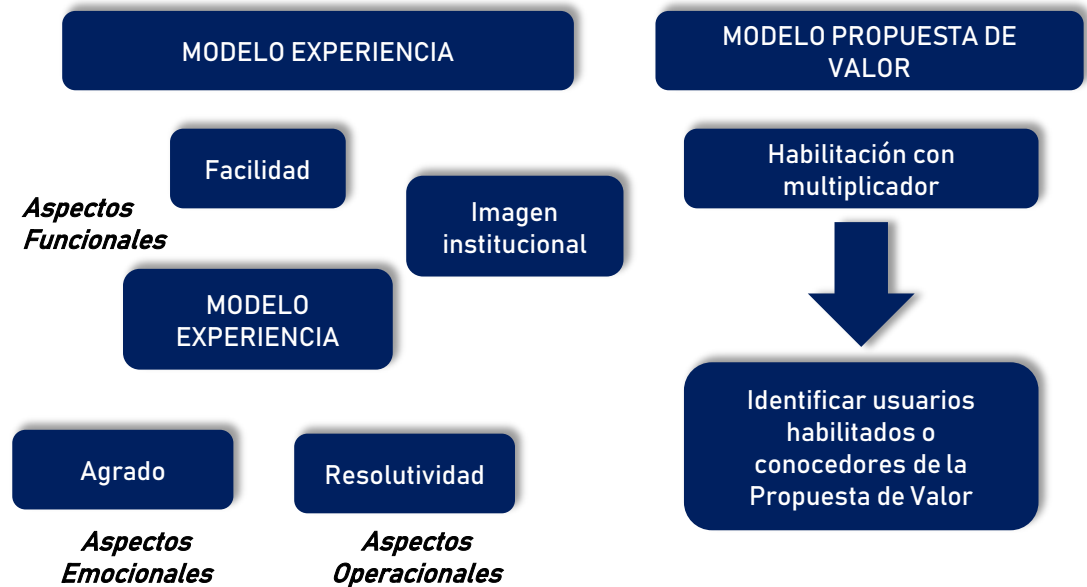
## II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

# ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

En el marco del Proyecto de Modernización del Sector Público impulsado por el BID, la Subsecretaría de Hacienda está encargada del levantamiento de encuestas para la Medición de la Satisfacción Usuaria. Los resultados que se presentarán en este documento, responden a los datos levantados a través de una encuesta aplicada a los usuarios de la Superintendencia de Salud.

El modelo sobre el cual se realizó el levantamiento y posterior análisis de la información (Figura 1), es el que combina tanto el Modelo de Experiencia como el Modelo de Propuesta de Valor, los que han servido de base desde la primera etapa del proyecto, y el cual se mantuvo para las instituciones consideradas en esta consultoría. Los resultados presentados buscan retroalimentar estos modelos.

Figura 1: Modelo de Experiencia Total del Servicio





**DESUC**  
Dirección de Estudios  
Sociales

## III. METODOLOGÍA



# FICHA METODOLÓGICA GENERAL

- Técnica** : Encuestas Telefónicas con CATI
- Universo** : Usuarios Superintendencia de Salud
- Muestreo** : Para las encuestas telefónica es probabilístico en la selección de usuarios 2019 perfilados como respondentes en Superintendencia de Salud de acuerdo a variables de segmentación.
- Marco Muestral** : Registro de usuarios de cada institución que contaban con registro telefónico.
- Muestra** : 2.359 casos para Superintendencia de Salud
- Error** : +/- 1,9% 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 para la institución (canal y servicios).
- Fecha de Terreno** : Desde el 25 de noviembre al 06 de diciembre de 2019\*.

\* El 100% de los casos se levantaron después del estallido social del 18/10.

# MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

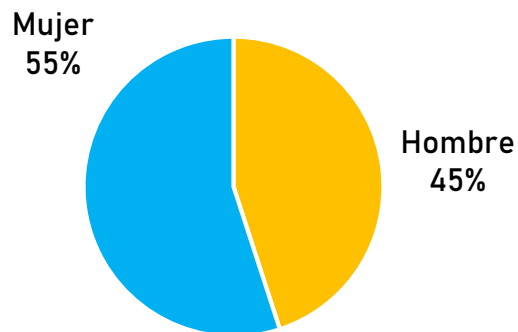
Tabla 1.  
Muestra efectiva para Superintendencia de Salud según materia y canal

Servicios	Muestra Canal Presencial		Muestra Canal Web		Muestra Canal Telefónico		Muestra Canal Escalamiento		Muestra efectiva (total)		Universo
	n	Error	n	Error	n	Error	n	Error	n	Error	
Consultas y Trámites	642	3,7%	142	7,9%	375	4,9%			1.159	2,8%	14.752
Reclamos	110	9,0%	460	4,4%			205	6,6%	775	3,4%	12.864
Inscripción			425	4,4%					425	4,4%	2.919
<b>Total</b>	<b>752</b>	<b>3,4%</b>	<b>1.027</b>	<b>2,9%</b>	<b>375</b>	<b>4,9%</b>	<b>205</b>	<b>6,6%</b>	<b>2.359</b>	<b>1,9%</b>	<b>30.535</b>

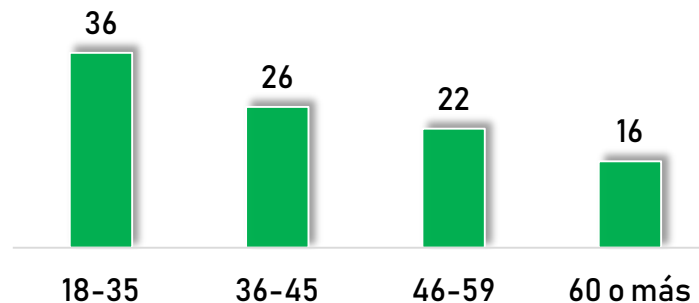
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de Superintendencia de Salud 2019.

# Características Generales del Usuario Superintendencia de Salud (%)

## Sexo



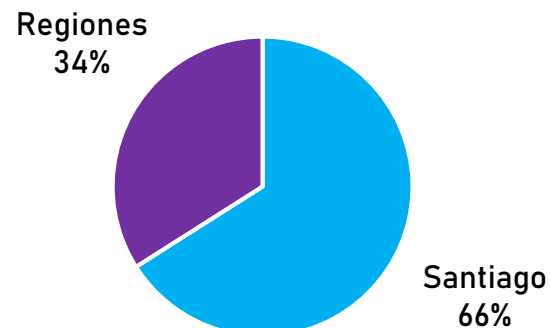
## Edad en tramos



## Nivel educativo

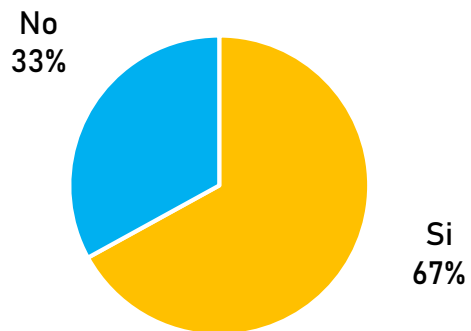


## Zona de residencia

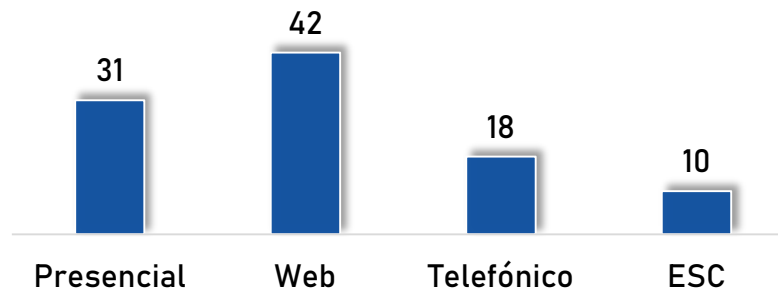


# Características Generales del Usuario Superintendencia de Salud (%)

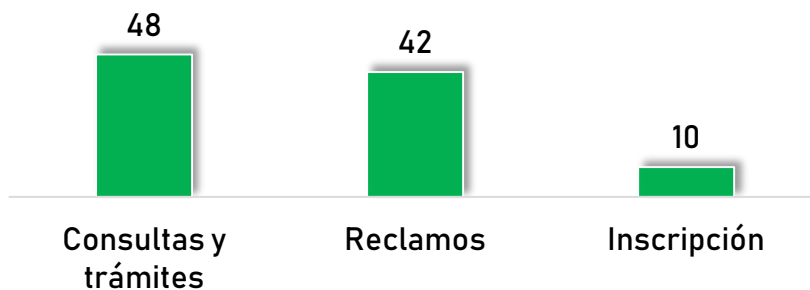
## Jefatura de hogar



## Canal

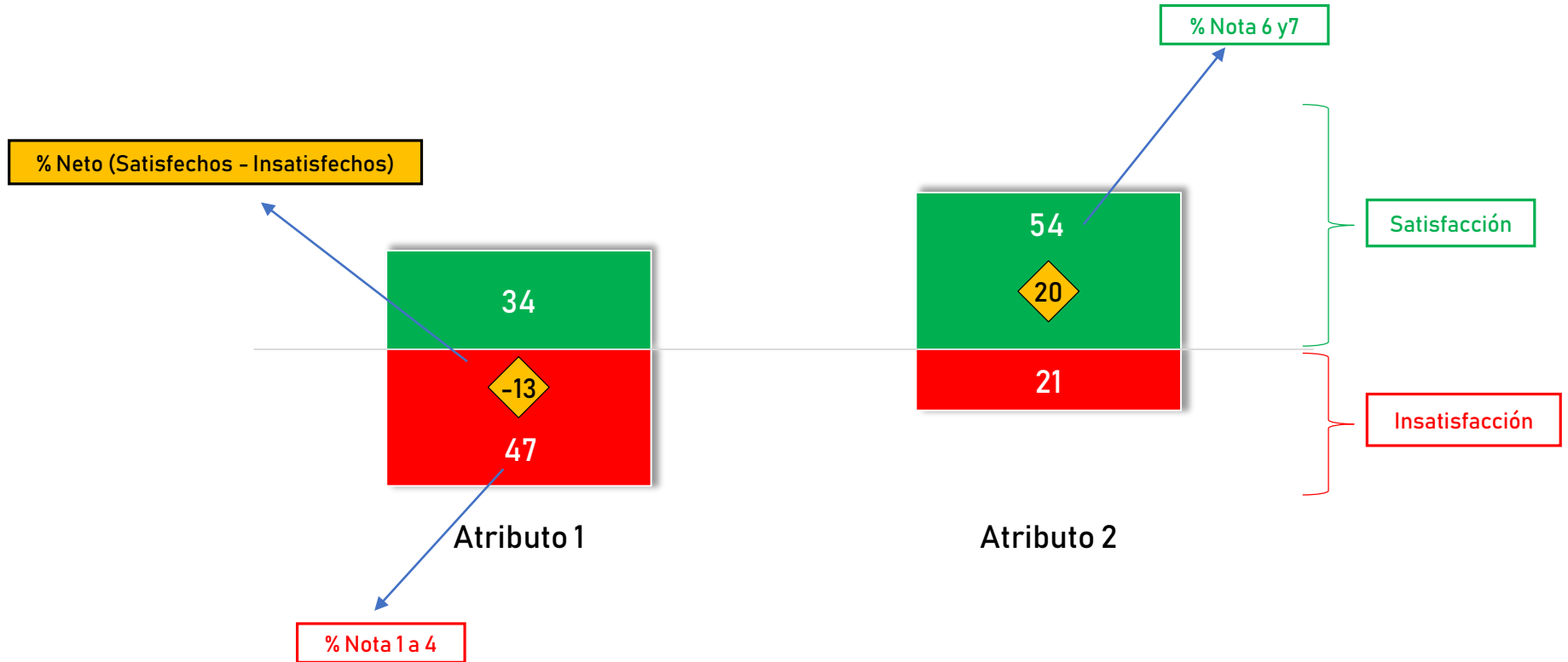


## Trámite



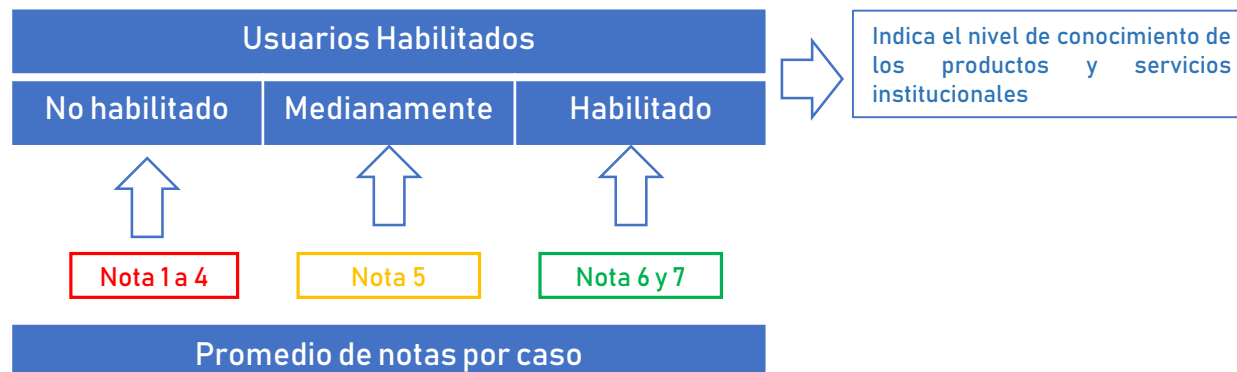
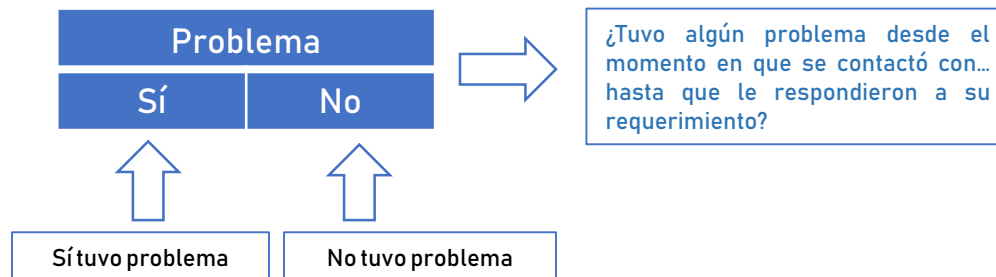
# Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

## Nomenclatura e Indicadores



\* La diferencia de los gráficos para llegar a 100% se debe al porcentaje de Nota 5

# Construcción de Usuarios Habilitados y Presencia de Problemas



Me sirve para conocer mejor los tramites y/o servicios de la... y aprovechar al máximo sus ventajas (Nota 1 a 7)

Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de la... más fácilmente (Nota 1 a 7)

Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en la... (Nota 1 a 7)

Me sirve para saber si hay requerimientos específicos para realizar trámites y/o acceder a servicios de la... (Nota 1 a 7)

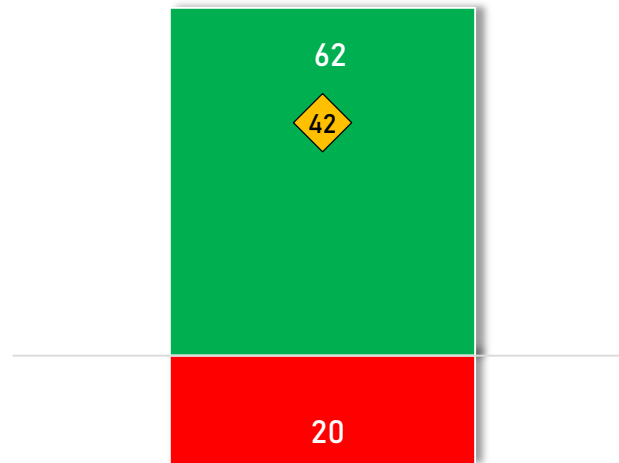


# Resultados para la Superintendencia de Salud

# General institución (%) Superintendencia de Salud 2019

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general a la Superintendencia de Salud?

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



Total Superintendencia de Salud 2019

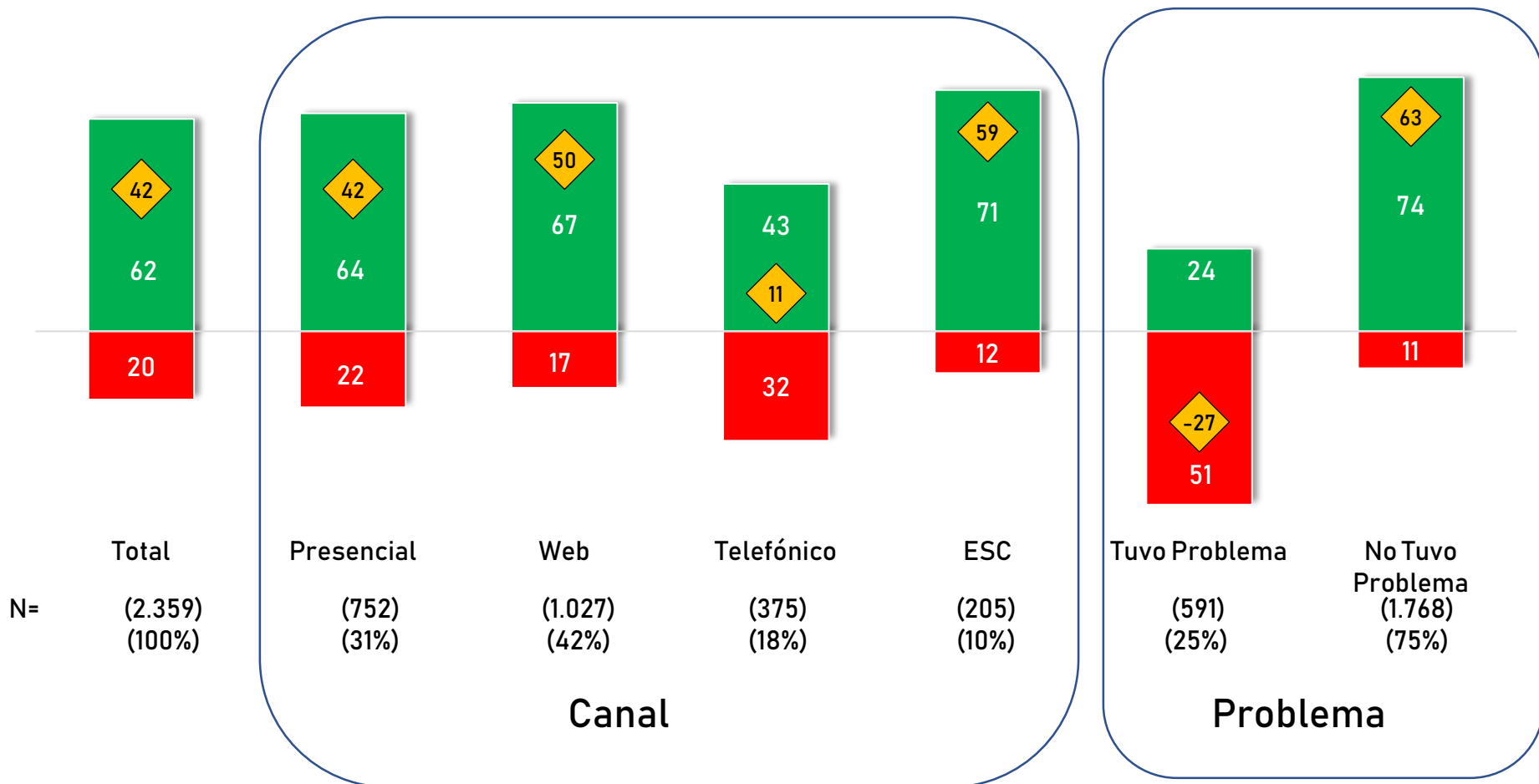
N= 2.359



# General Institución (%) Superintendencia de Salud – Canal y Problema

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general a la Superintendencia de Salud?

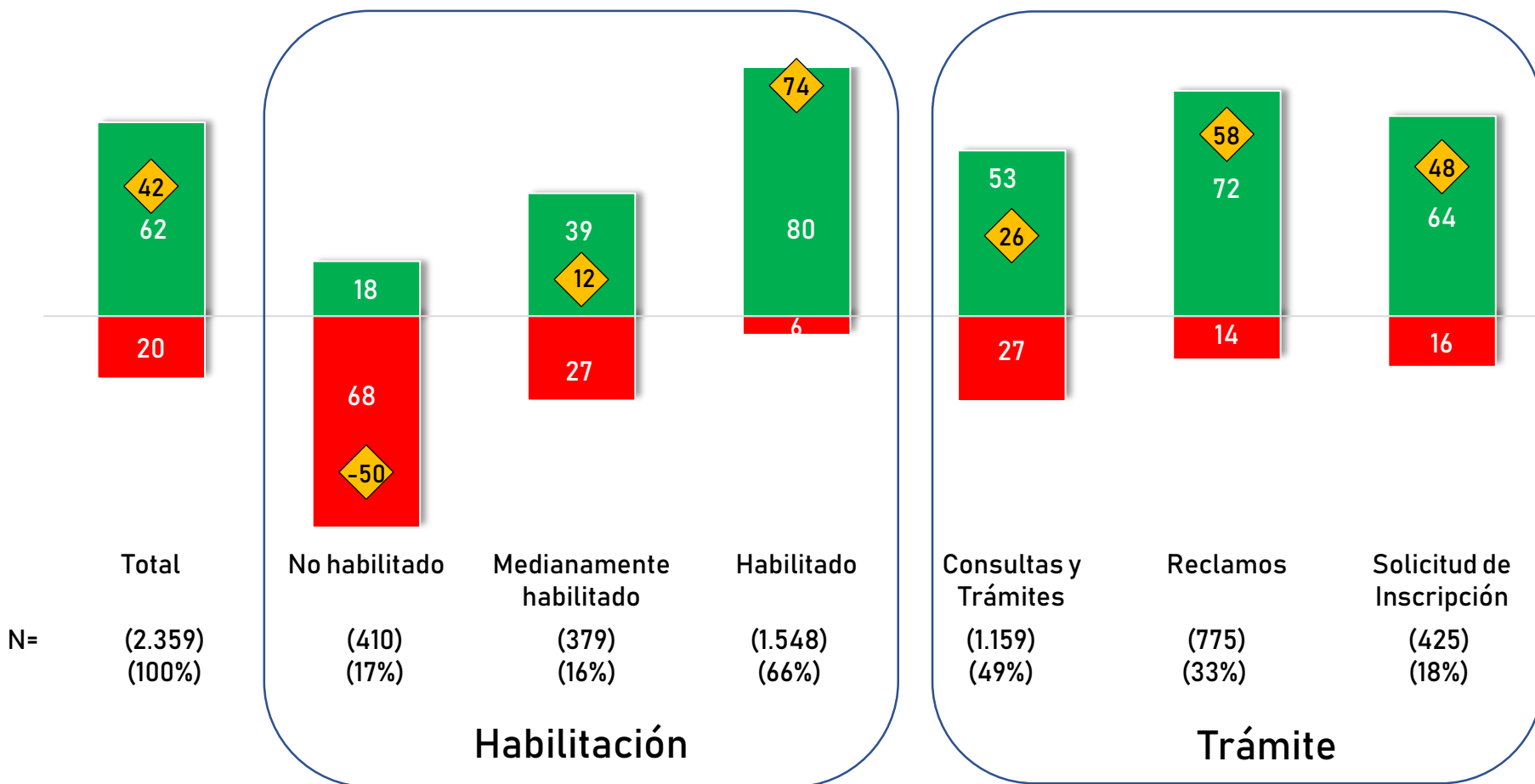
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



# General Institución (%) Superintendencia de Salud – Habilitación y Trámite

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general a la Superintendencia de Salud?

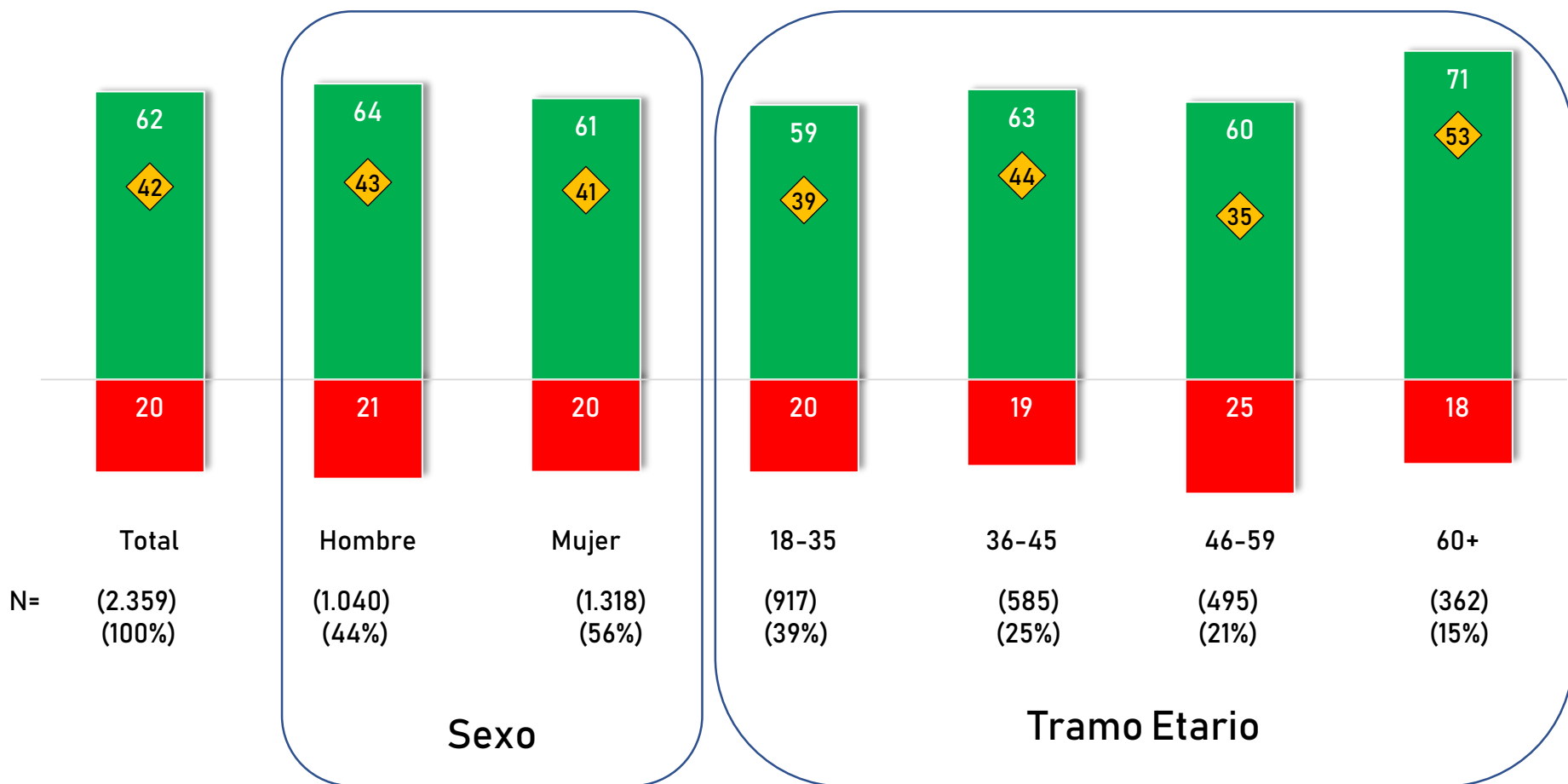
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



# General Institución (%) Superintendencia de Salud – Sexo y Tramo Etario

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general a la Superintendencia de Salud?

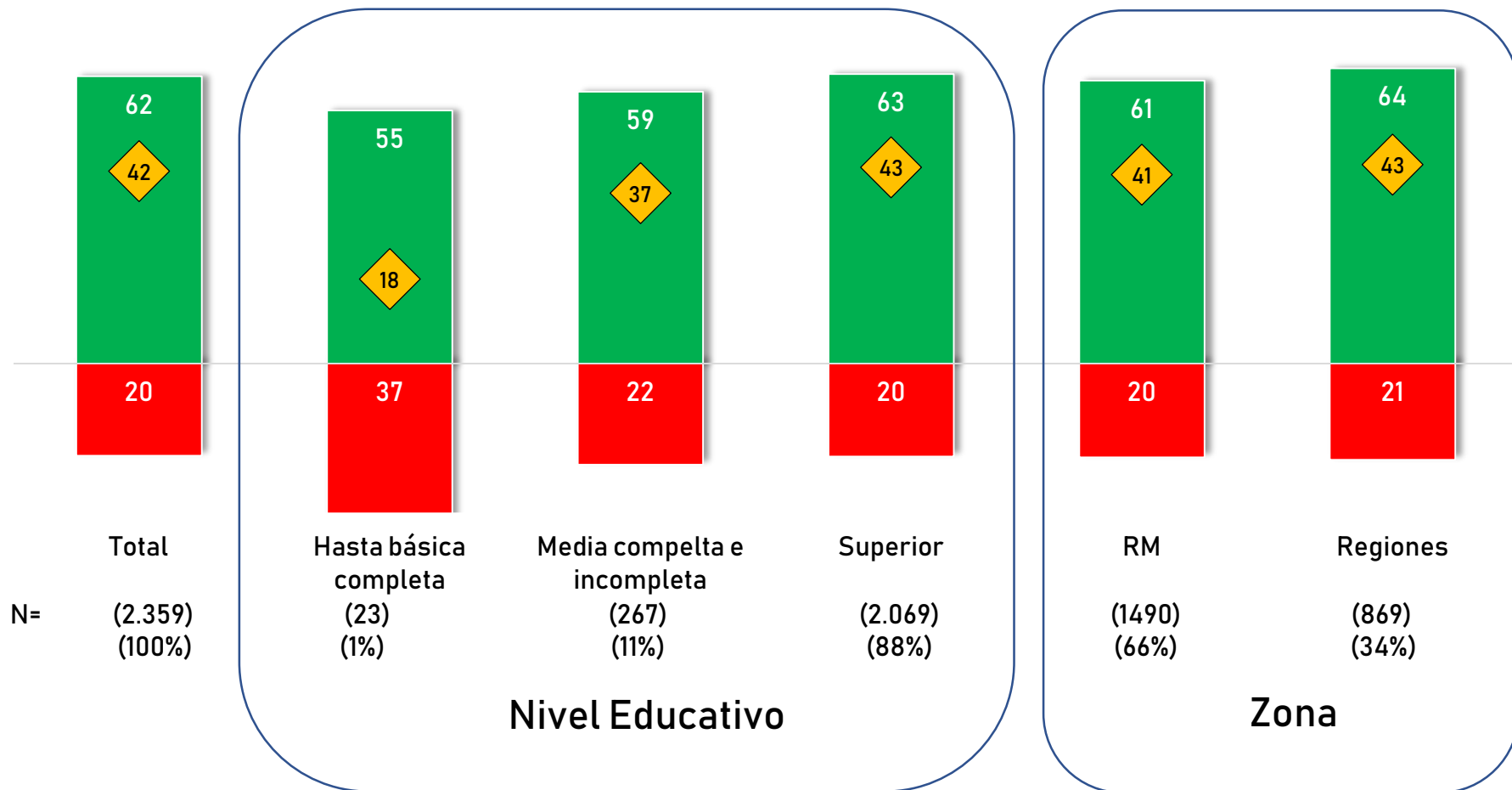
■ % Notas 6 y 7   ■ % Notas 1 a 4   ◆ % Neto



# General Institución (%) Superintendencia de Salud – Nivel Educativo y Zona

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general a la Superintendencia de Salud?

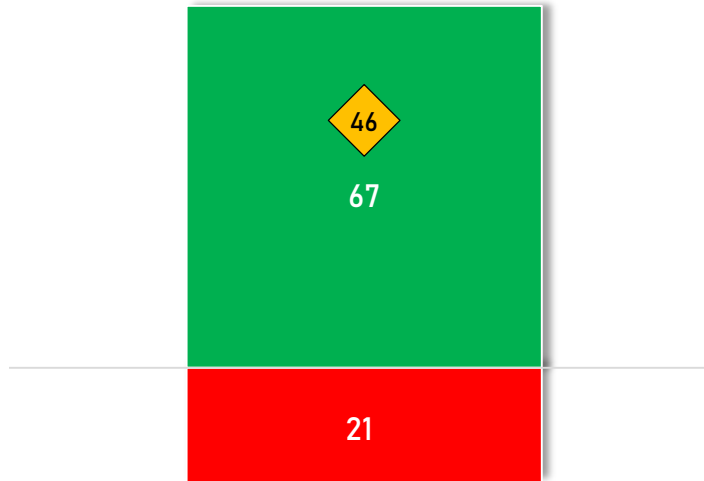
■ % Notas 6 y 7   ■ % Notas 1 a 4   ◆ % Neto



# Última Experiencia (%) Superintendencia de Salud 2019

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en la Superintendencia de Salud, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



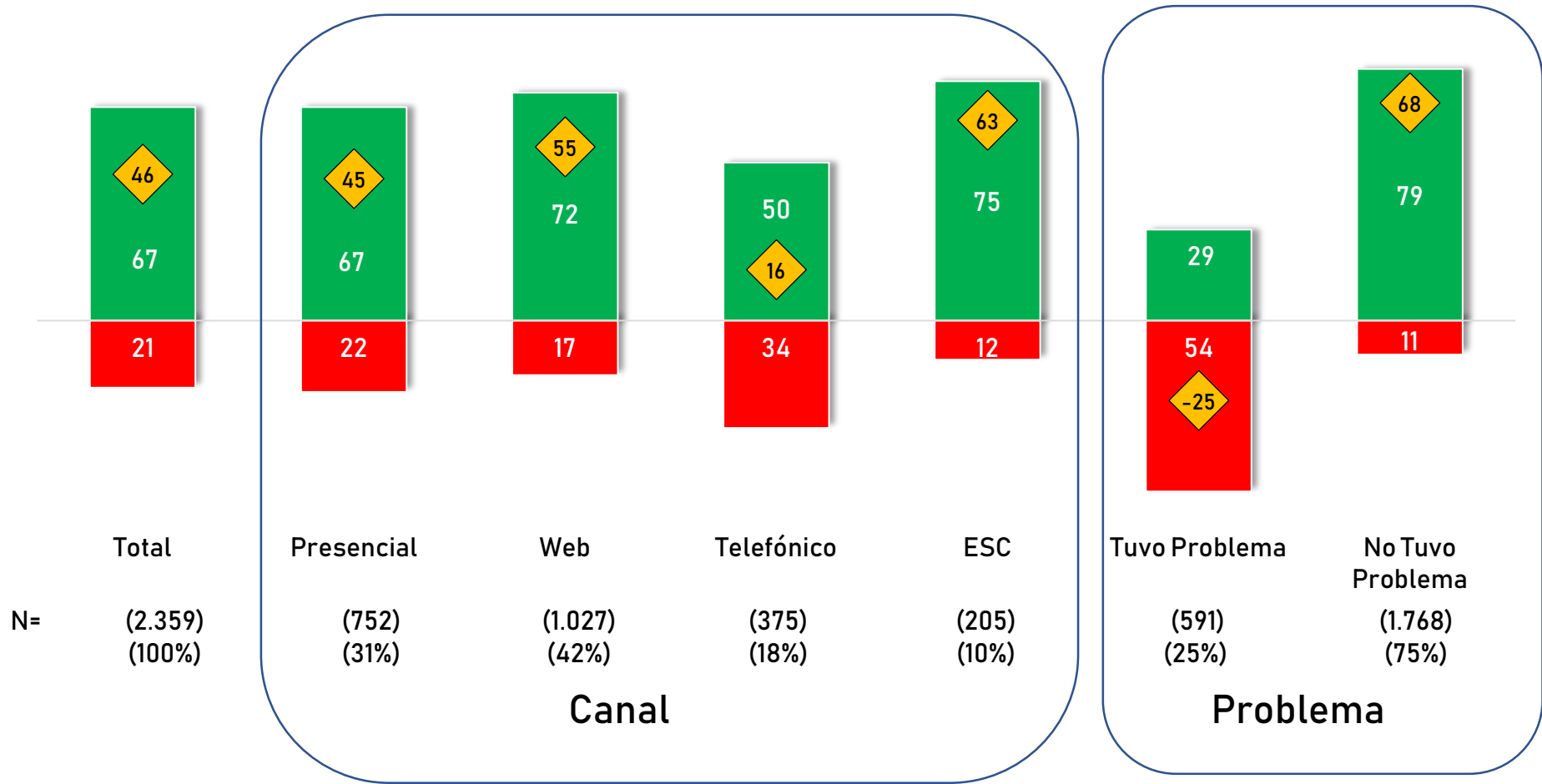
Total Superintendencia de Salud 2019

N= 2.359

# Última Experiencia (%) Superintendencia de Salud – Canal y Problema

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en la Superintendencia de Salud, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho

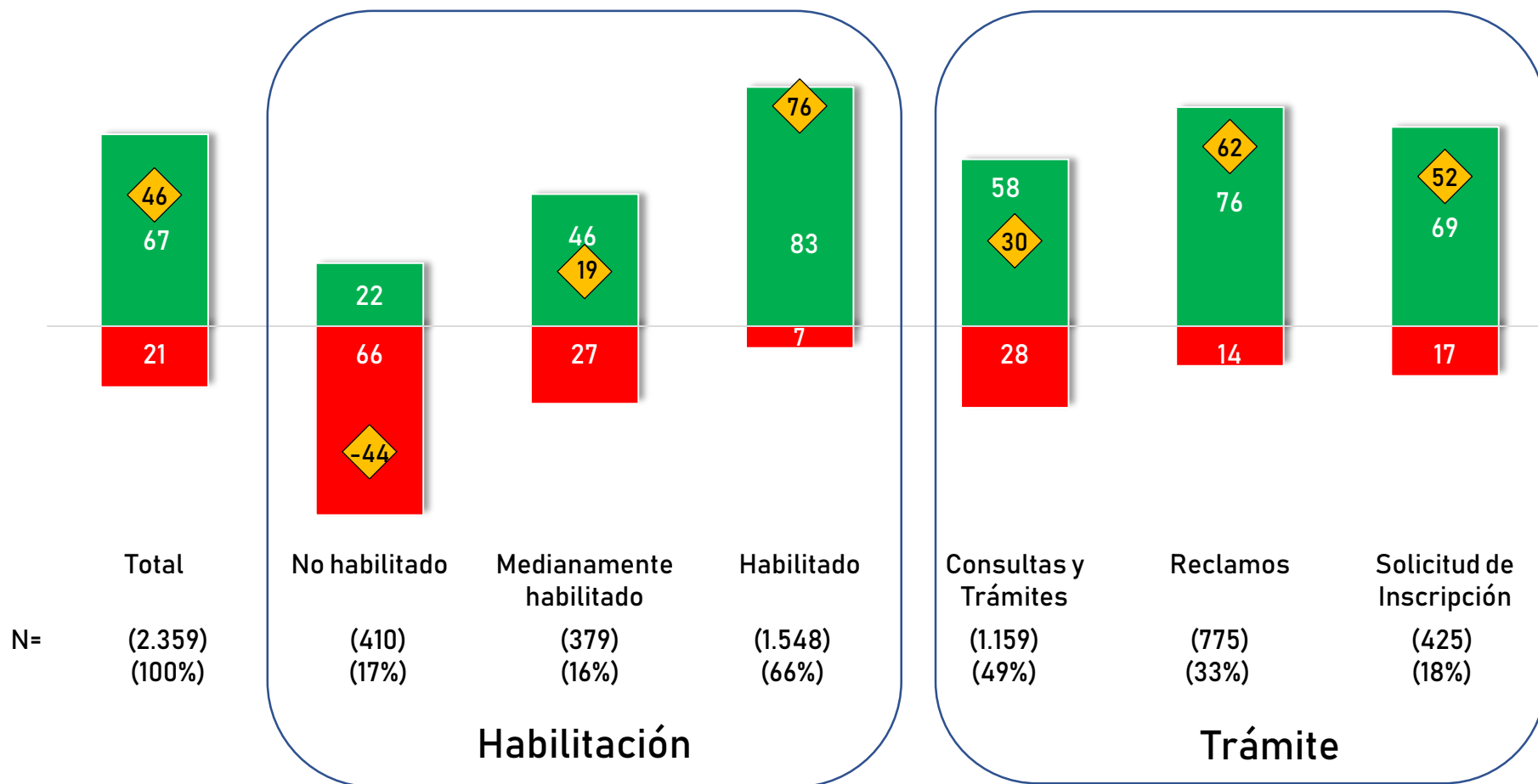
■ % Notas 6 y 7   ■ % Notas 1 a 4   ◆ % Neto



# Última Experiencia (%) Superintendencia de Salud – Habilitación y Trámite

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en la Superintendencia de Salud, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho

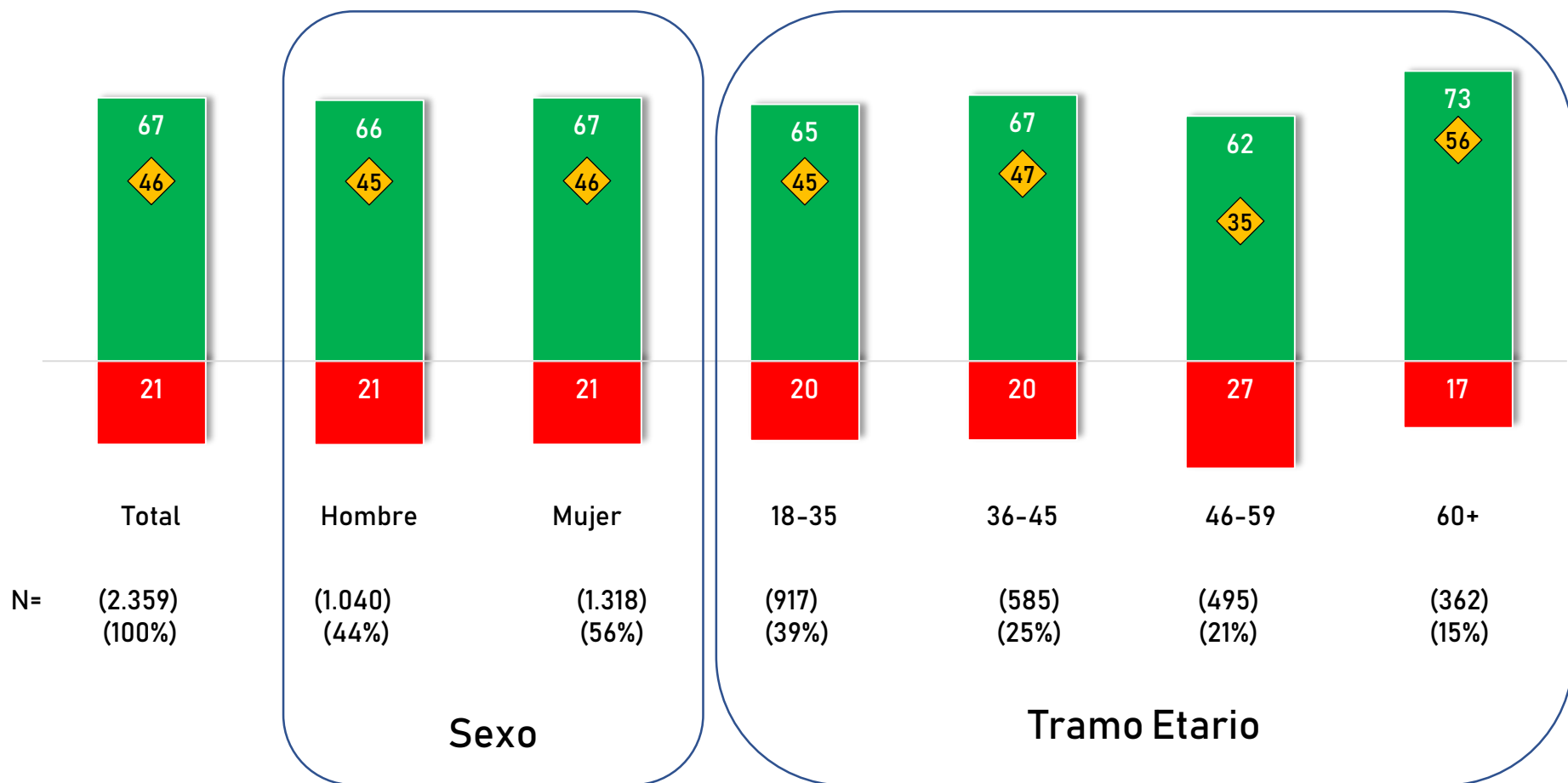
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



# Última Experiencia (%) Superintendencia de Salud – Sexo y Tramo Etario

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en la Superintendencia de Salud, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho

■ % Notas 6 y 7   ■ % Notas 1 a 4   ◆ % Neto

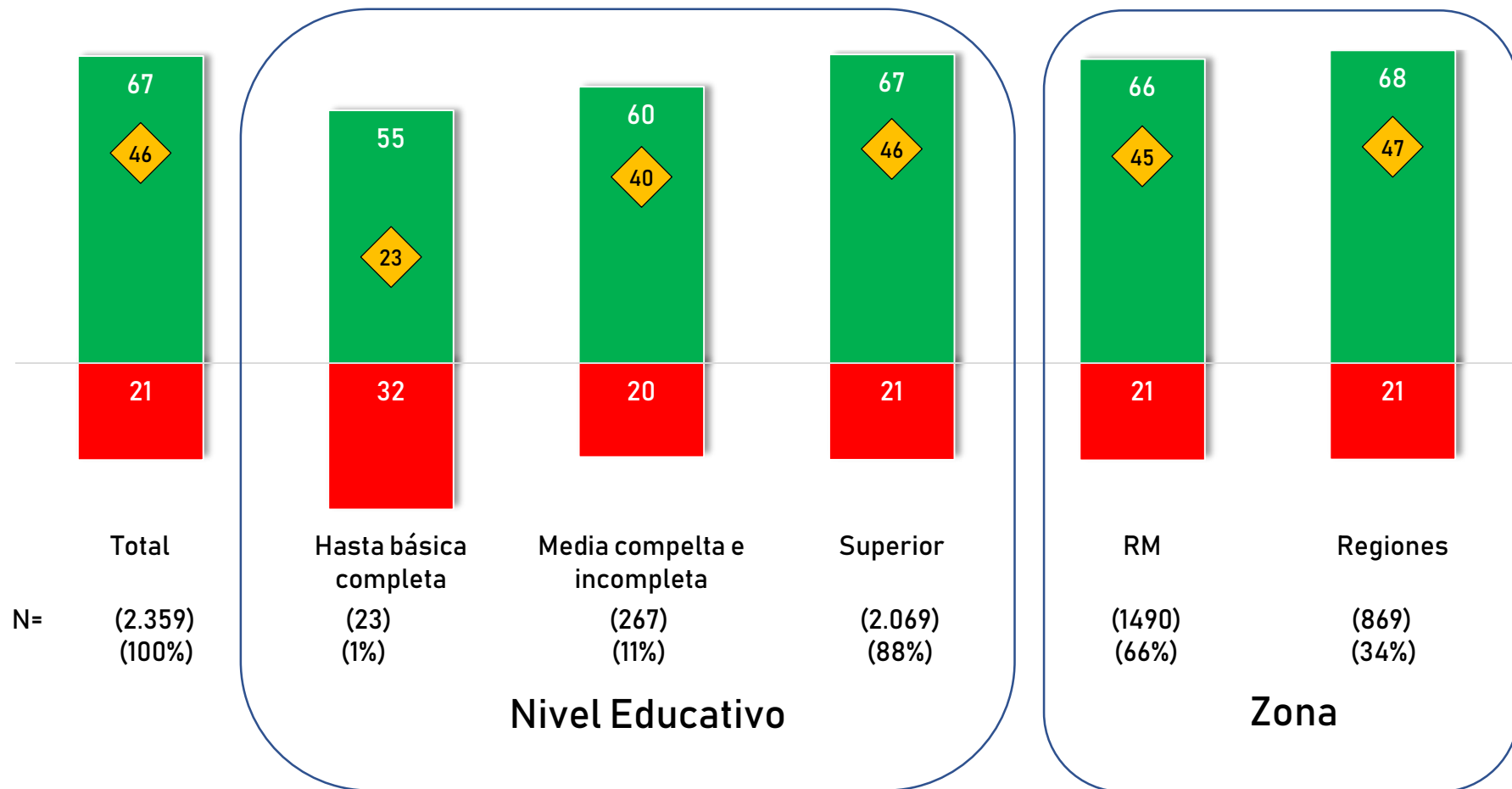




# Última Experiencia (%) Superintendencia de Salud – Nivel Educativo y Zona

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en la Superintendencia de Salud, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho

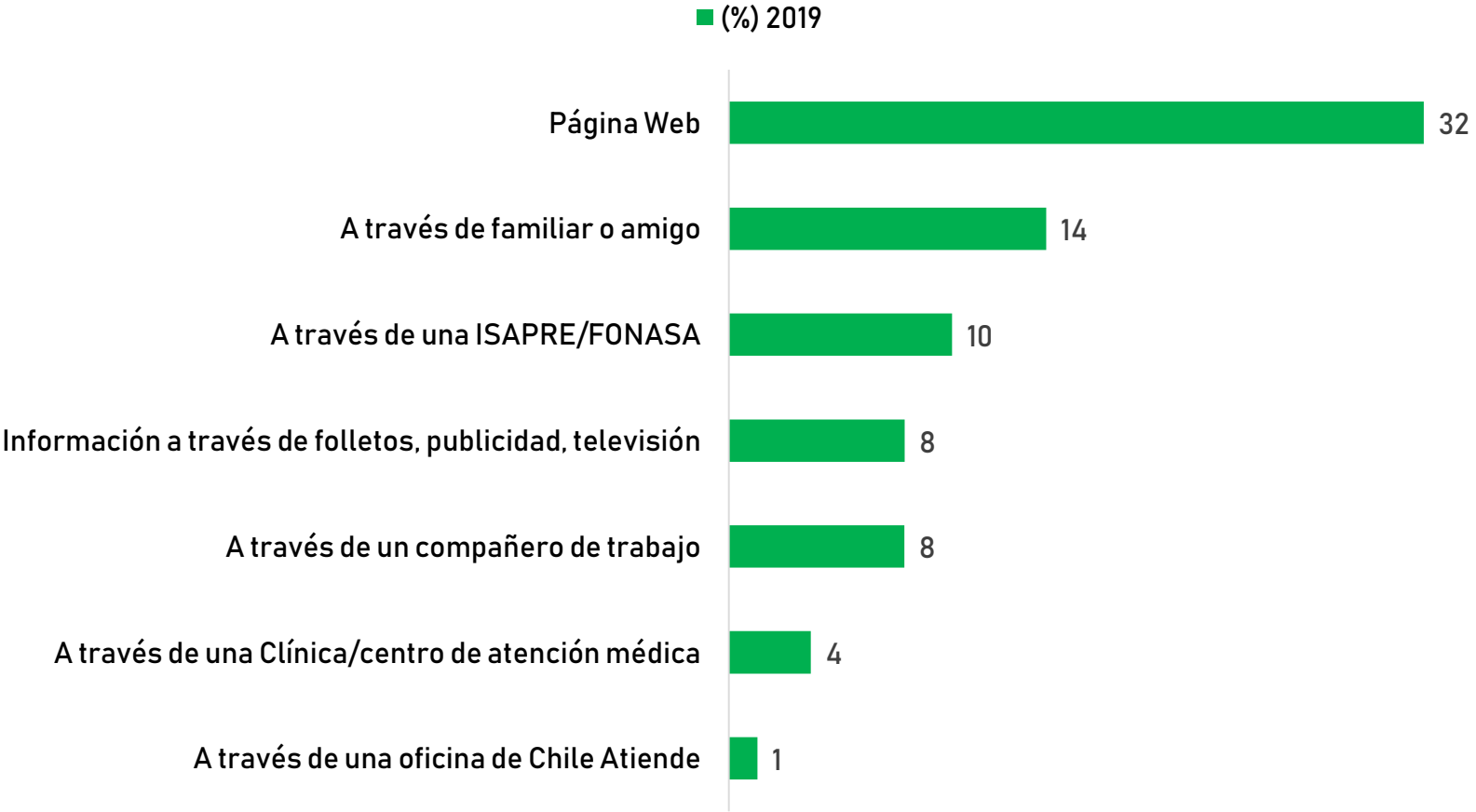
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



# Canales a través de los cuales se enteró de la Superintendencia de Salud

(%) 2019

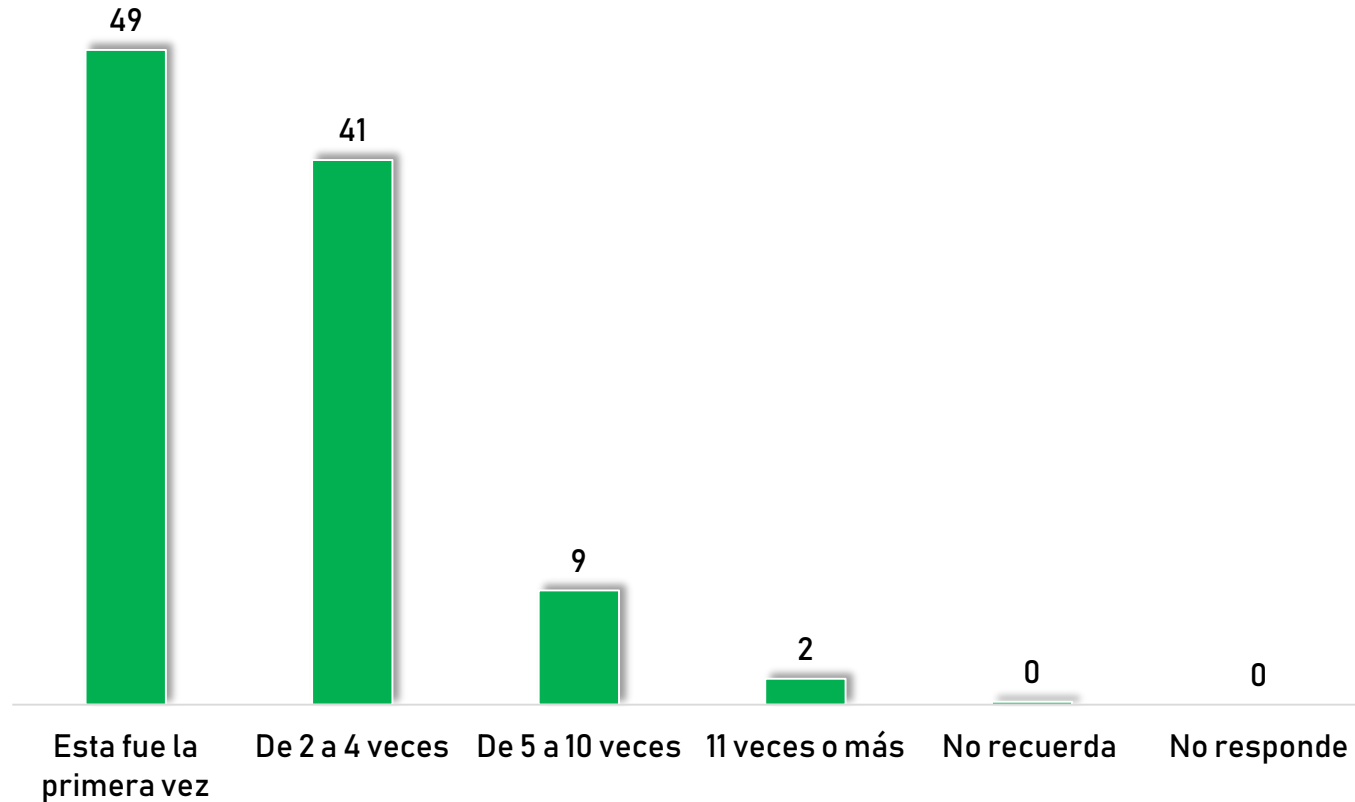
¿A través de que medio usted se enteró de la existencia de la Superintendencia de Salud? %Sí



N = 2.359  
En barras se omiten las categorías NS-NR

# Intensidad del usuario Superintendencia de Salud – 2019 (%)

Según lo que usted recuerda, ¿cuántas veces ha realizado algún requerimiento a la Superintendencia de Salud?

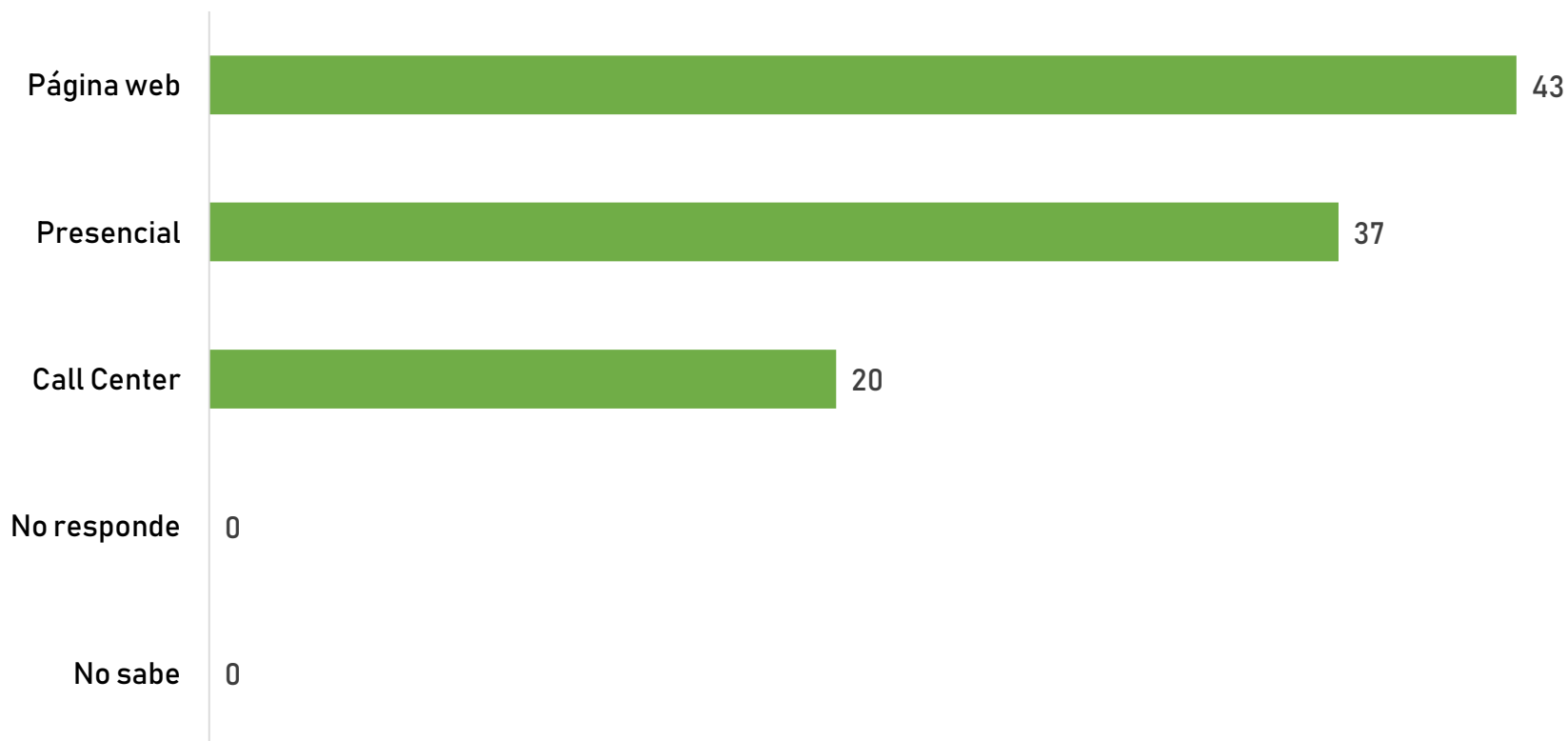


N= 2.359

# Último requerimiento a Superintendencia de Salud: Canal (%) 2019

Pensando ahora en la última vez que realizó un requerimiento a la Superintendencia de Salud (en el último año), ¿a través de qué medio lo realizó?

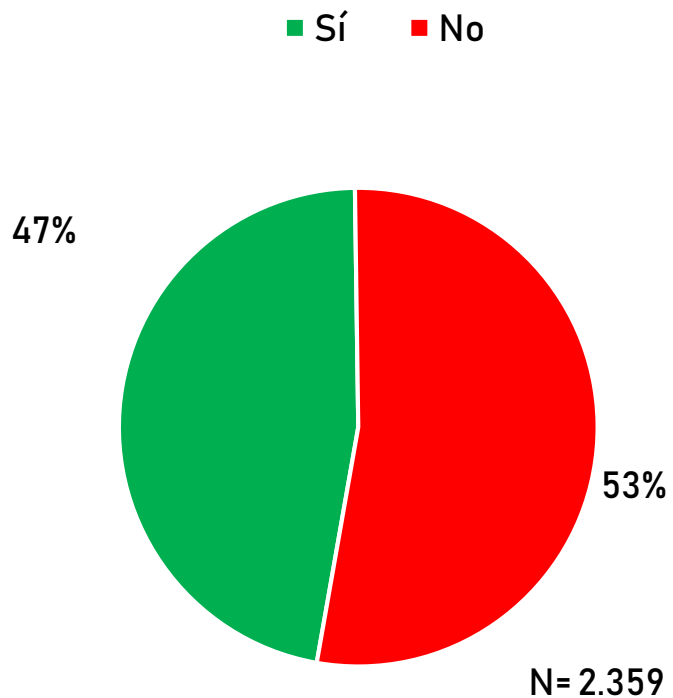
■ (%) 2019



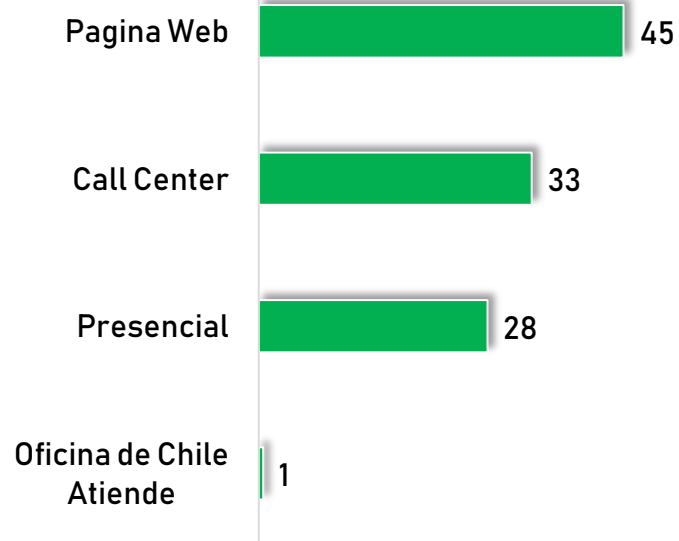
N = 2.359

## Contacto para saber estado del trámite (%)

Durante el tiempo que su último trámite o requerimiento a la Superintendencia de Salud estuvo en curso, ¿se contactó con la institución para saber el estado de su trámite?



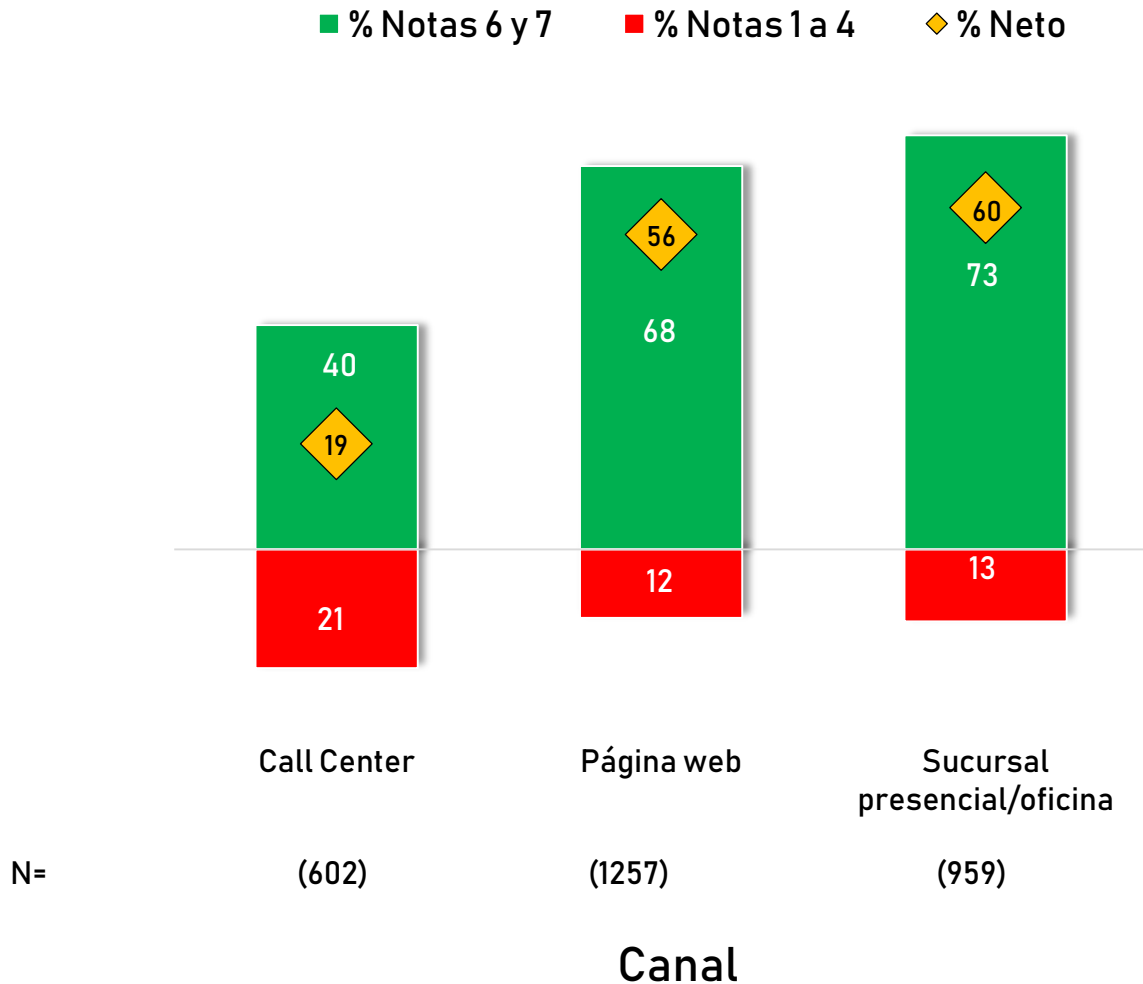
¿A través de qué canal tuvo contacto con la Superintendencia de Salud para saber el estado de su trámite? % Sí



N= 1.135. En barras se omiten las categorías NS-NR

# Satisfacción con el servicio en Canales: Superintendencia de Salud (%) 2019

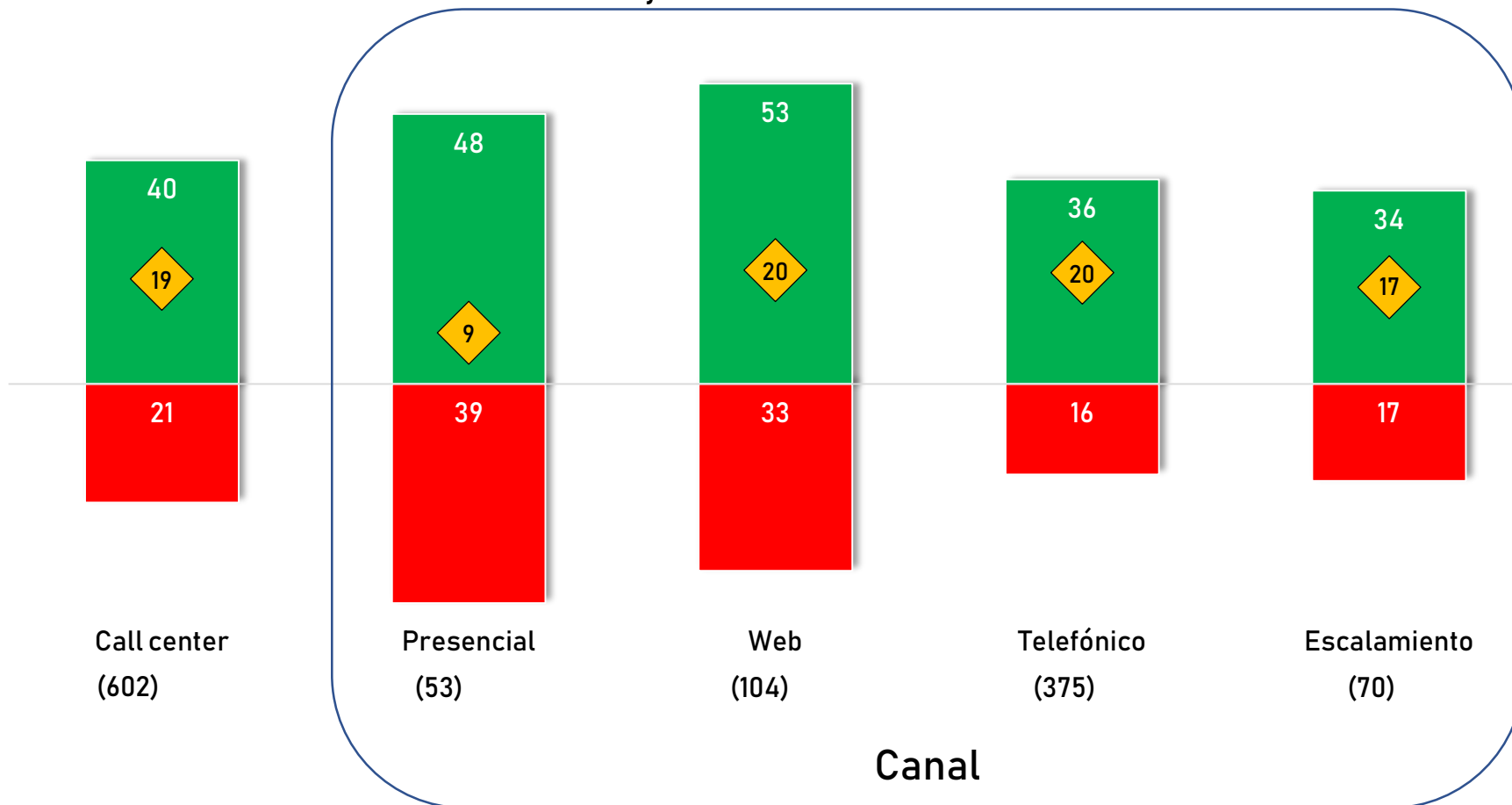
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en...  
¿qué nota le pondría?



# Satisfacción con el servicio en Canales: Superintendencia de Salud (%)

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en CALL CENTER ¿qué nota le pondría?

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto

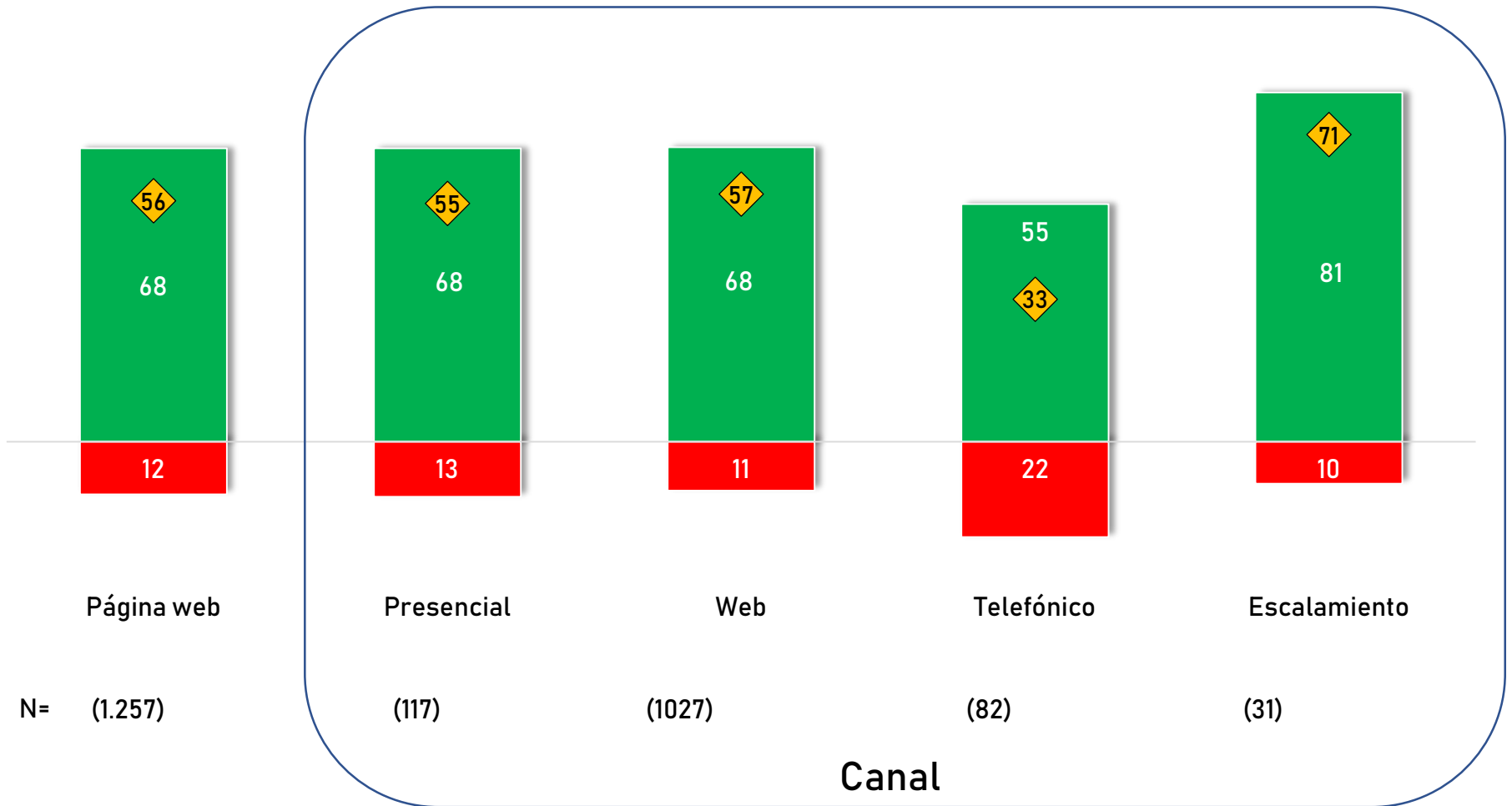


N=

# Satisfacción con el servicio en Canales: Superintendencia de Salud (%)

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en PÁGINA WEB  
¿qué nota le pondría?

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto

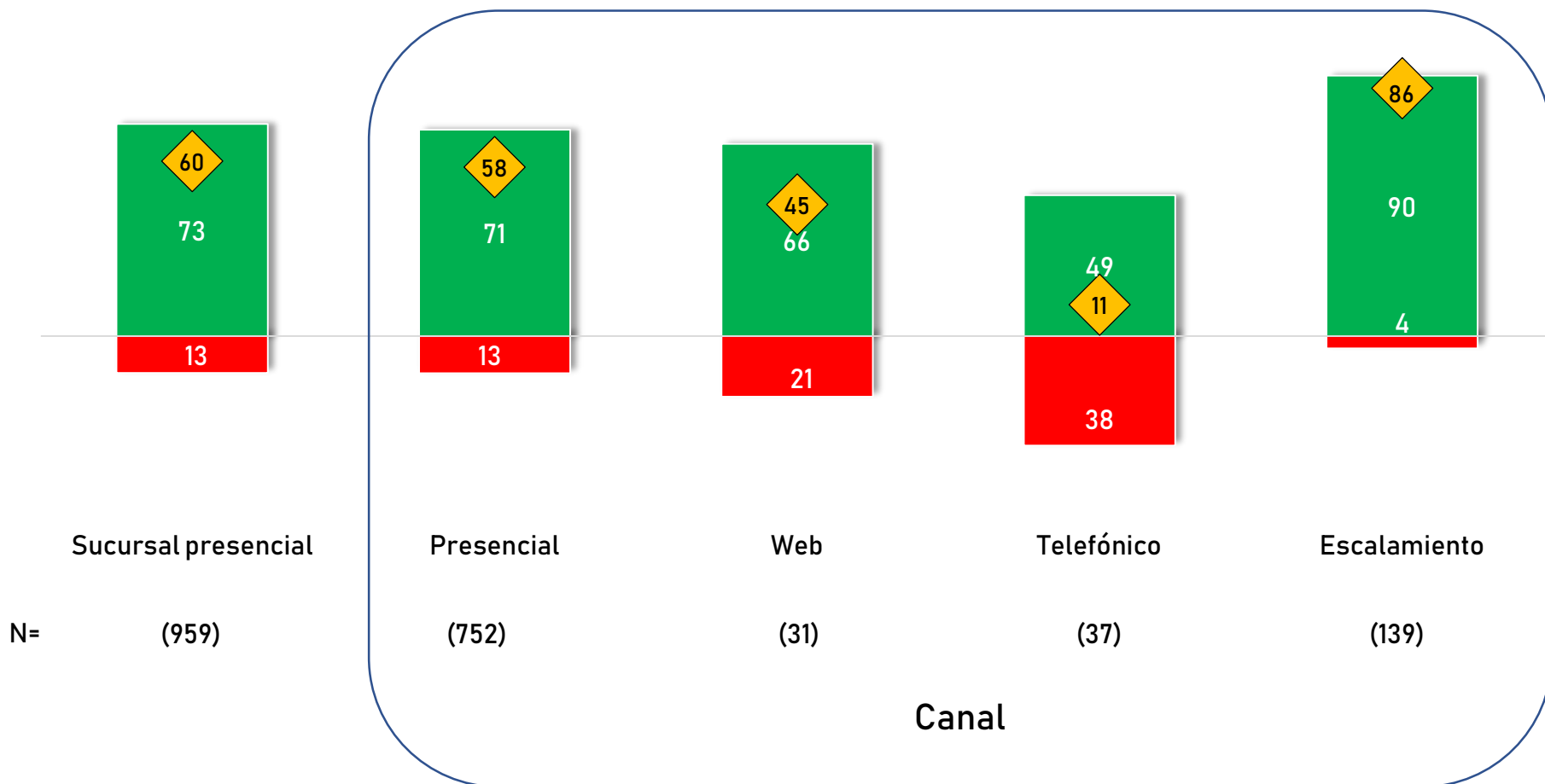




# Satisfacción con el servicio en Canales: Superintendencia de Salud (%)

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en la oficina central o oficina regional de la Superintendencia de Salud, ¿qué nota le pondría?

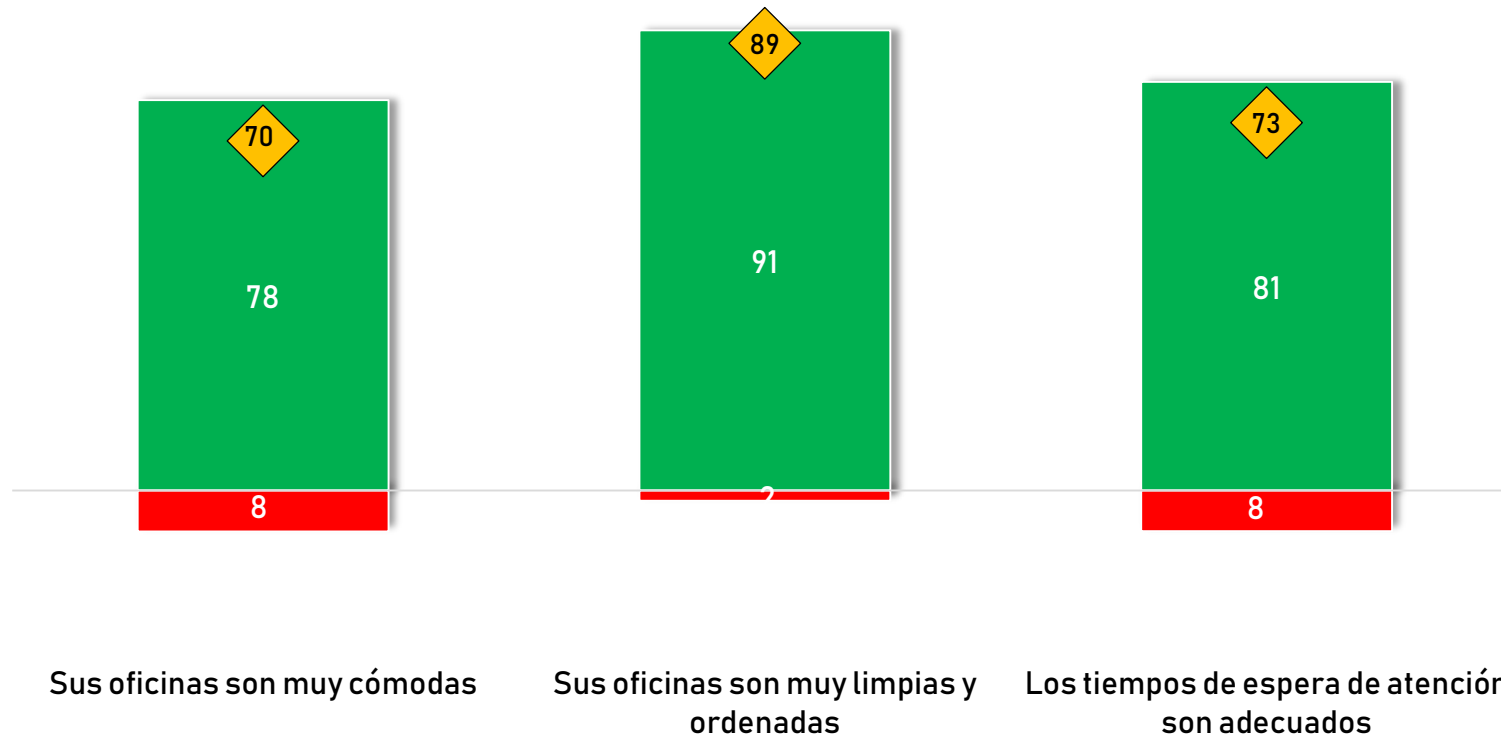
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



# Evaluación de sucursal: Superintendencia de Salud (%) 2019

Solo para quienes usaron Sucursal de la Superintendencia de Salud. Pensando en la última visita a la Oficina de la Superintendencia de Salud, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto

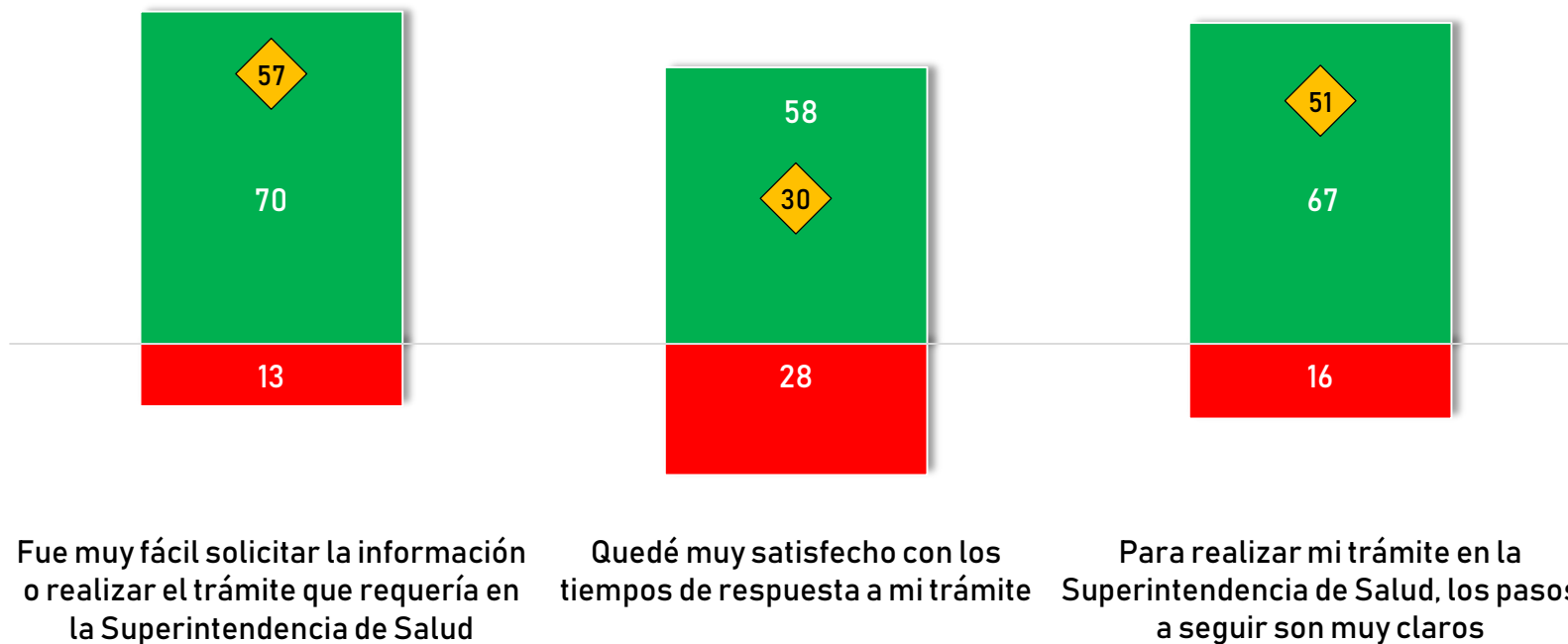


N= 959

# Evaluación Específica Experiencia: Superintendencia de Salud (%) 2019

En las siguientes preguntas le pediré me indique cuán de acuerdo o desacuerdo está con cada una de las afirmaciones a partir de las que queremos describir su experiencia la última vez que realizó un trámite en la Superintendencia de Salud. Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



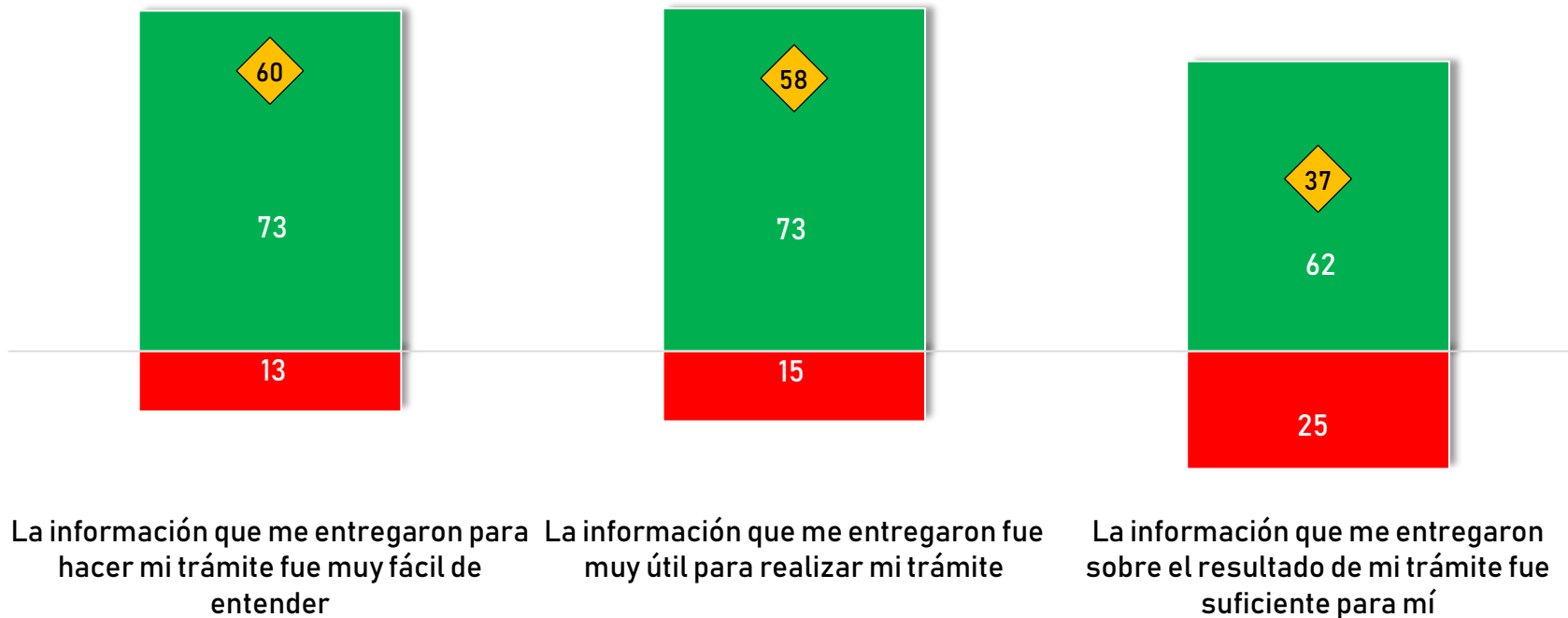
Facilidad

N= 2.359

# Evaluación Específica Experiencia: Superintendencia de Salud (%) 2019

En las siguientes preguntas le pediré me indique ¿cuán de acuerdo o desacuerdo está con cada una de las afirmaciones a partir de las que queremos describir su experiencia la última vez que realizó un trámite en la Superintendencia de Salud. Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



Resolutividad

N= 2.359

## Evaluación Específica Experiencia: Superintendencia de Salud (%) 2019

En las siguientes preguntas le pediré me indique ¿cuán de acuerdo o desacuerdo está con cada una de las afirmaciones a partir de las que queremos describir su experiencia la última vez que realizó un trámite en la Superintendencia de Salud Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



En la Superintendencia de Salud me explicaron bien el resultado de mi trámite o requerimiento

En todo momento me sentí muy bien acogido por parte de la Superintendencia de Salud

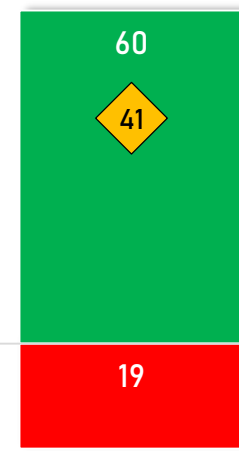
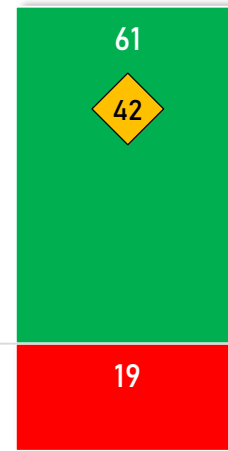
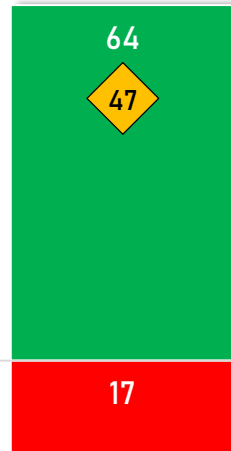
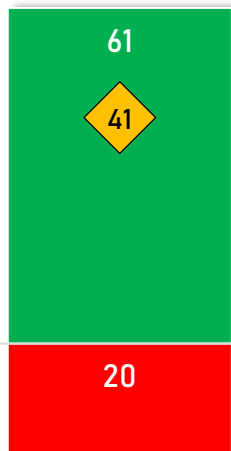
Agrado

N= 2.359

# Habilitación: Superintendencia de Salud (%) 2019

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido en la Superintendencia de Salud (a través de oficinas, Página web, correos electrónicos, insertos en el diario, etc.) y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información...?

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la Superintendencia de Salud y aprovechar al máximo sus ventajas

Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de la Superintendencia de Salud más fácilmente

Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en la Superintendencia de Salud

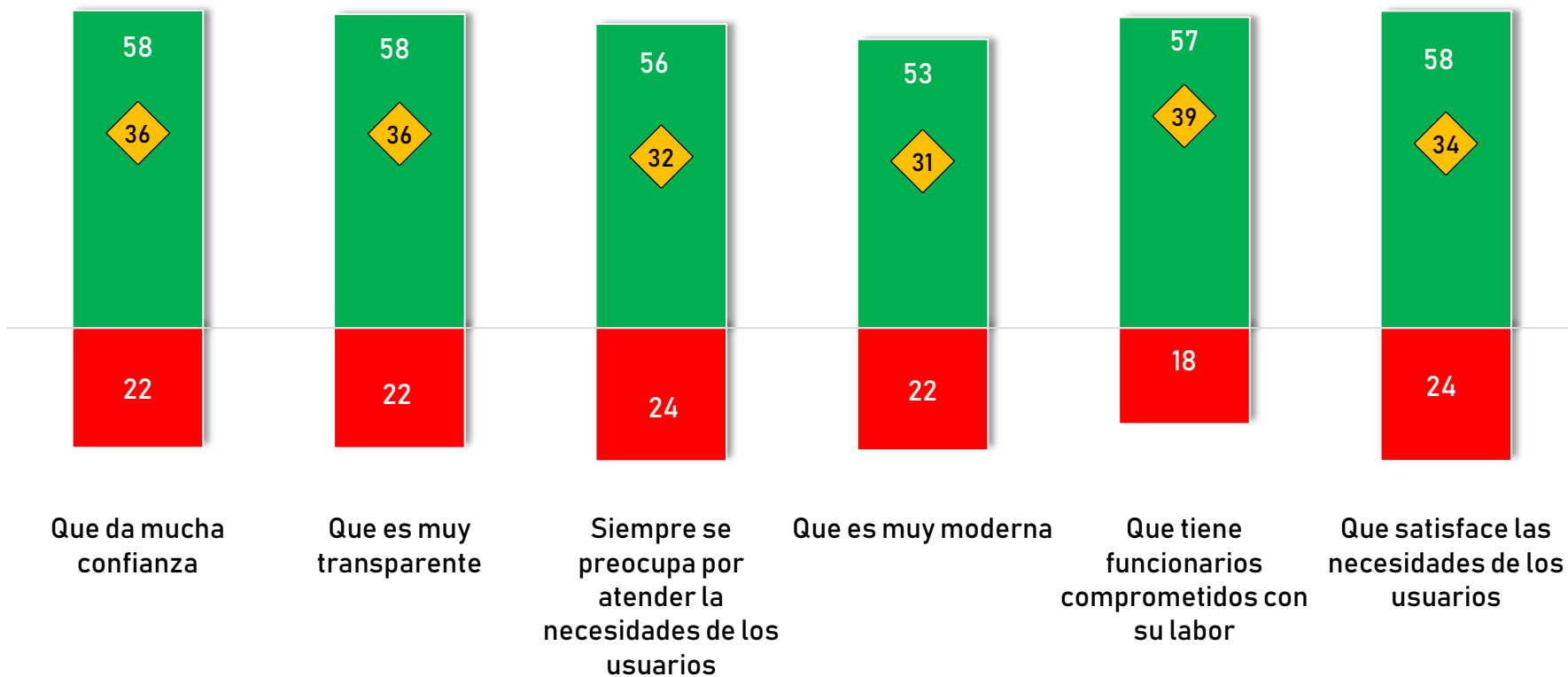
Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de la Superintendencia de Salud

N= 2.359

# Imagen Institucional: Superintendencia de Salud (%) 2019

Ahora pensando en la Superintendencia de Salud en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...?

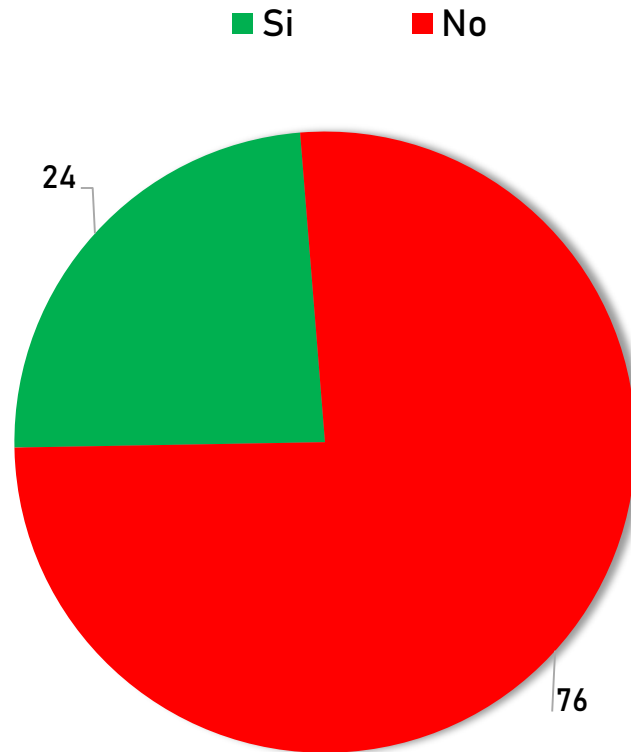
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



N= 2.359

# Problemas durante el Trámite: Superintendencia de Salud (%) 2019

¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la Superintendencia de Salud hasta que respondieron a su requerimiento?



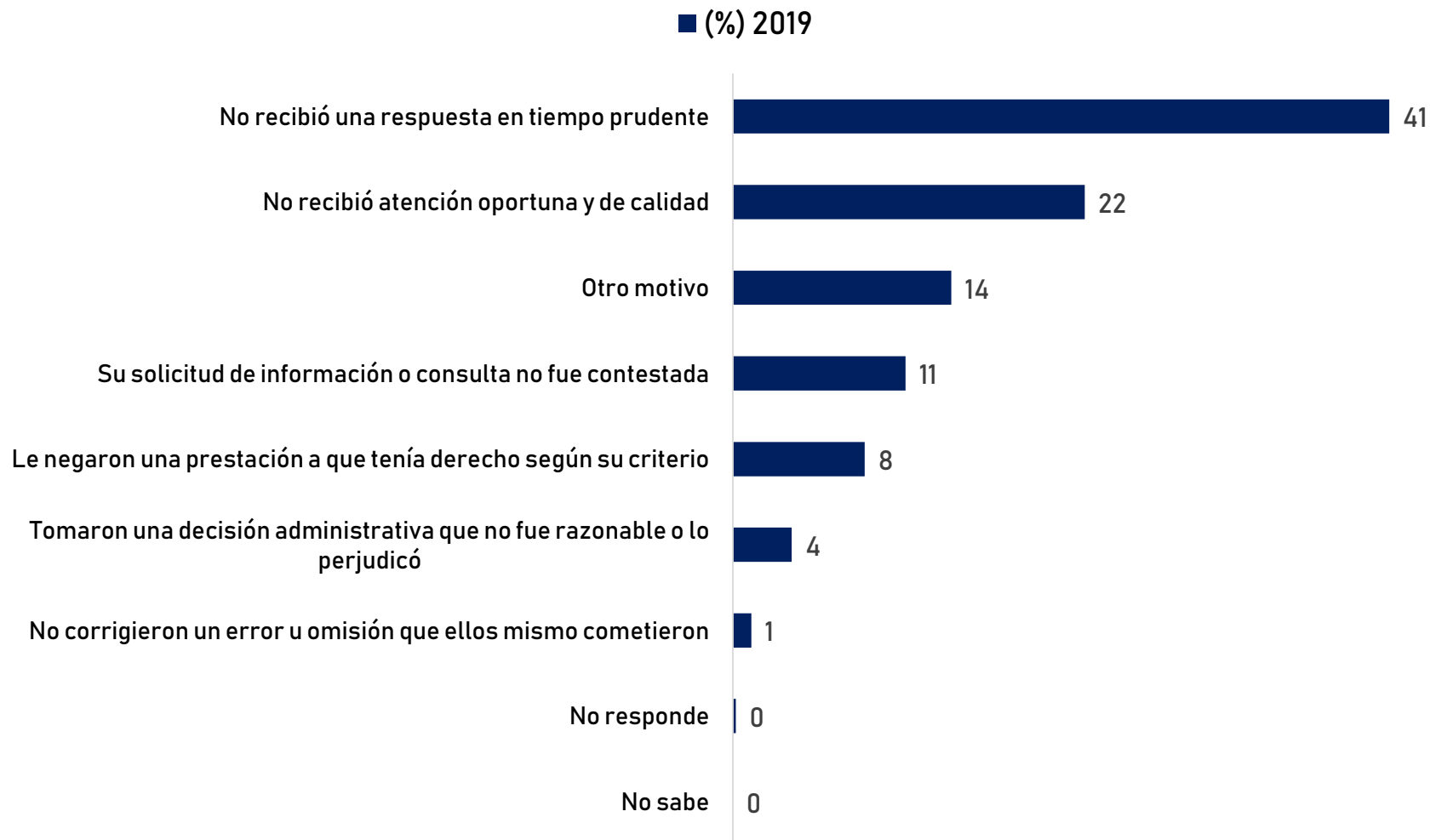
N= 2.359



# Problemas durante el Trámite - Tipo: Superintendencia de Salud (%)

2019

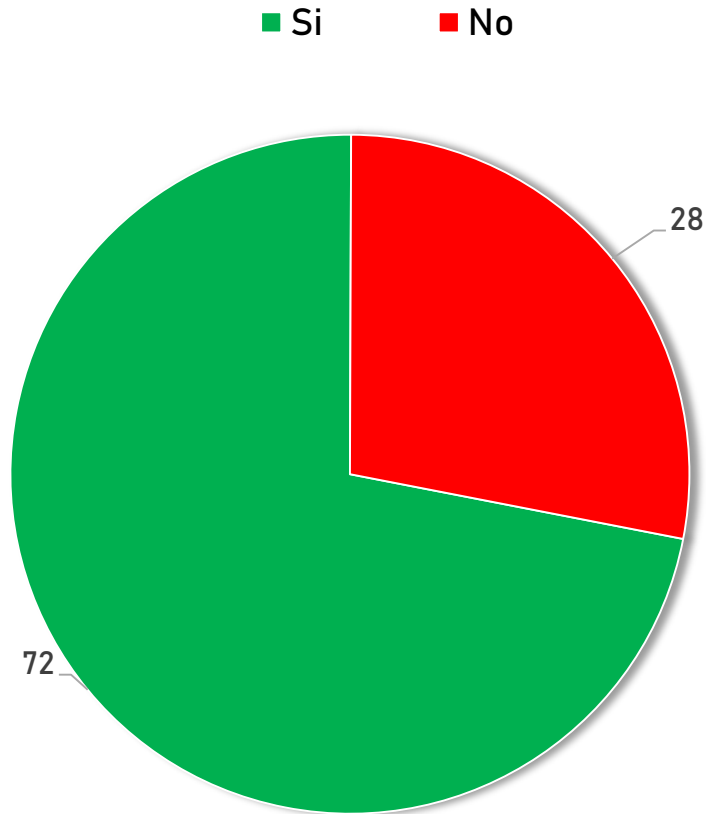
¿Qué problema tuvo?



N= 591

# Problemas durante el Trámite - Contacto: Superintendencia de Salud (%) 2019

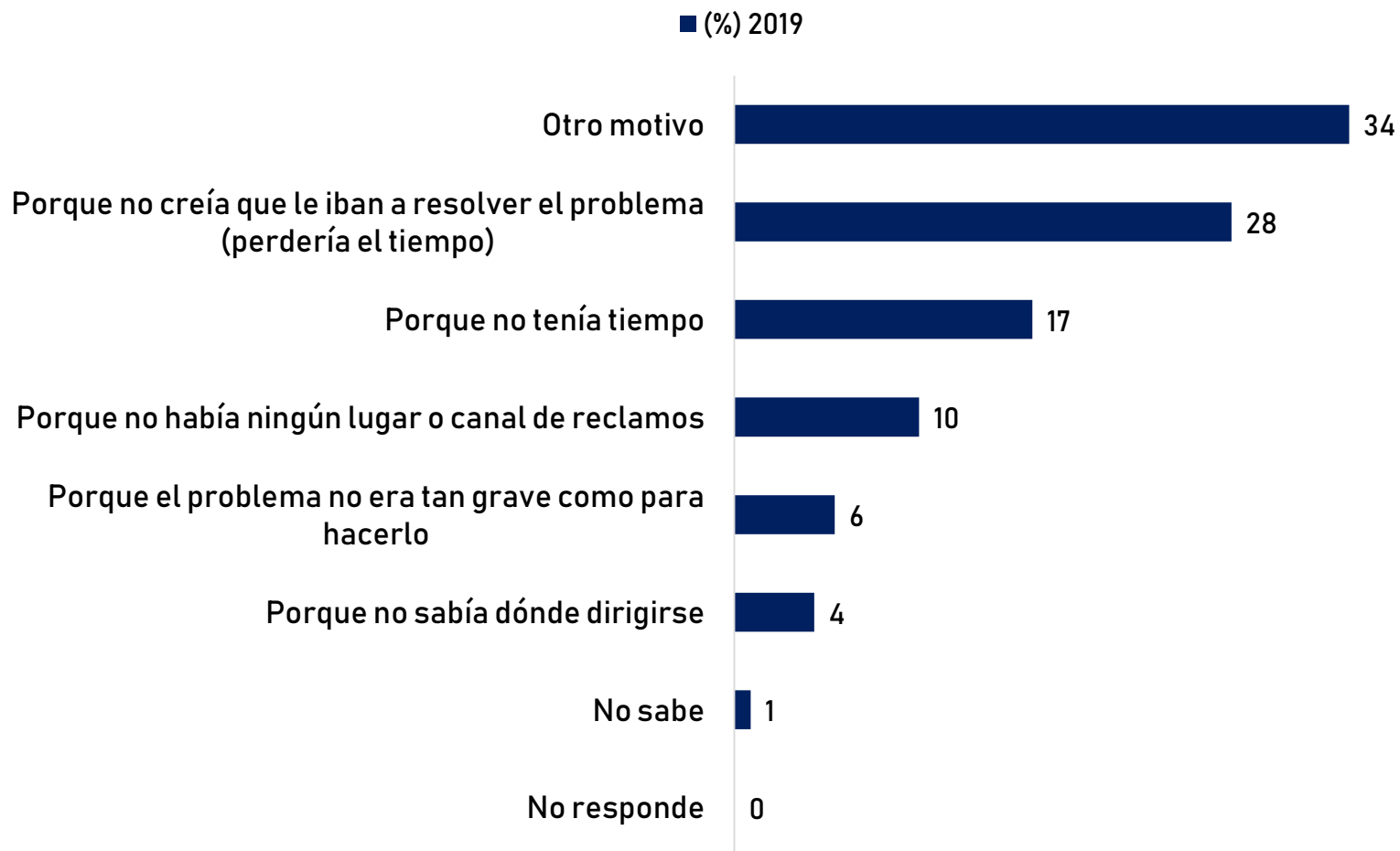
¿Se contactó con la Superintendencia de Salud para resolver su problema?



N= 591

# Problemas durante el Trámite – No reclamo: Superintendencia de Salud (%) 2019

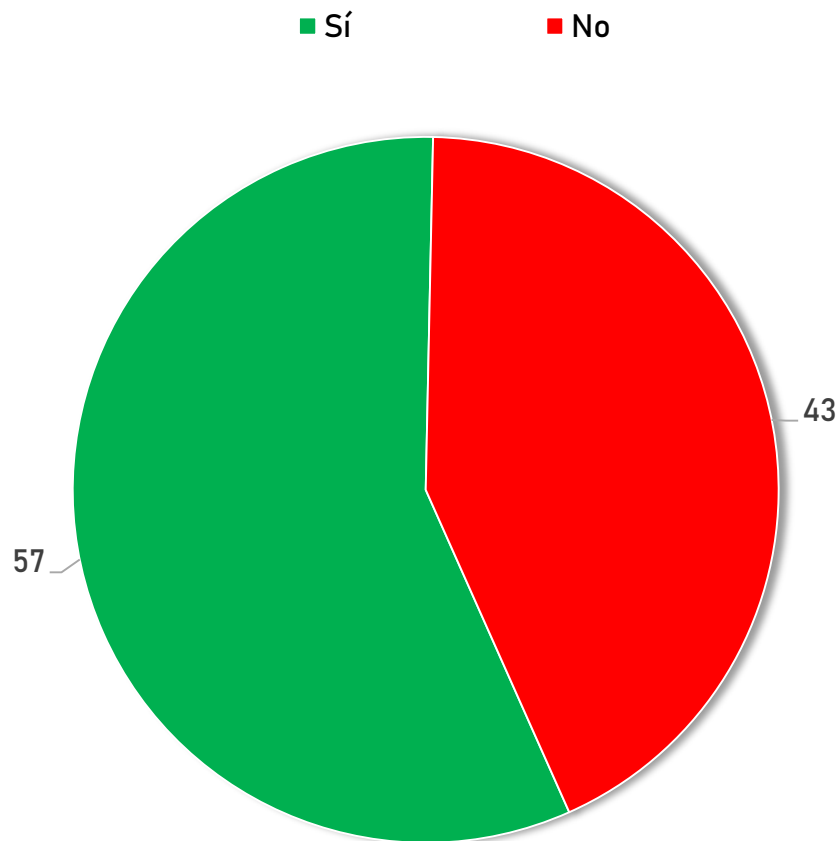
¿Por qué no se contactó?



N sólo para quienes NO reclaman  
N= 167

# Problemas durante el Trámite - Respuesta: Superintendencia de Salud (%) 2019

¿Obtuvo respuesta a su problema por parte de Superintendencia de Salud?

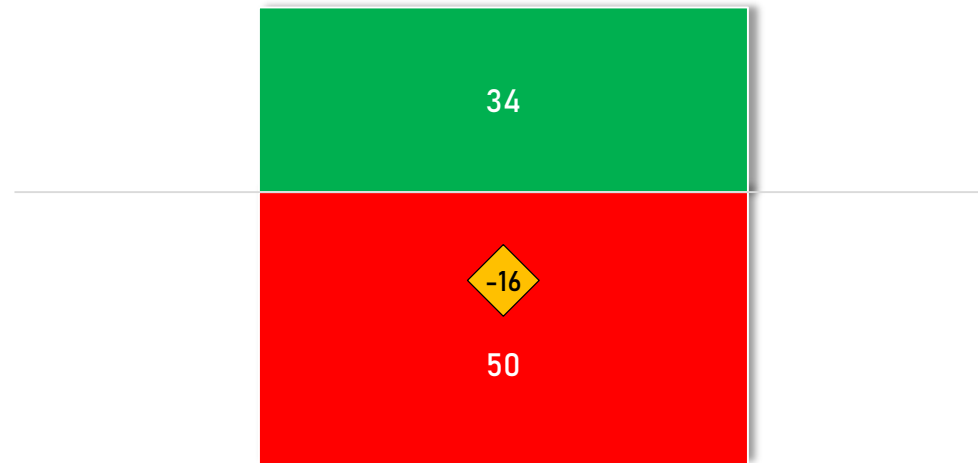


N= 422

# Problemas durante el Trámite – Satisfacción Respuesta: Superintendencia de Salud (%) 2019

En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta por parte de la Superintendencia de Salud?

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



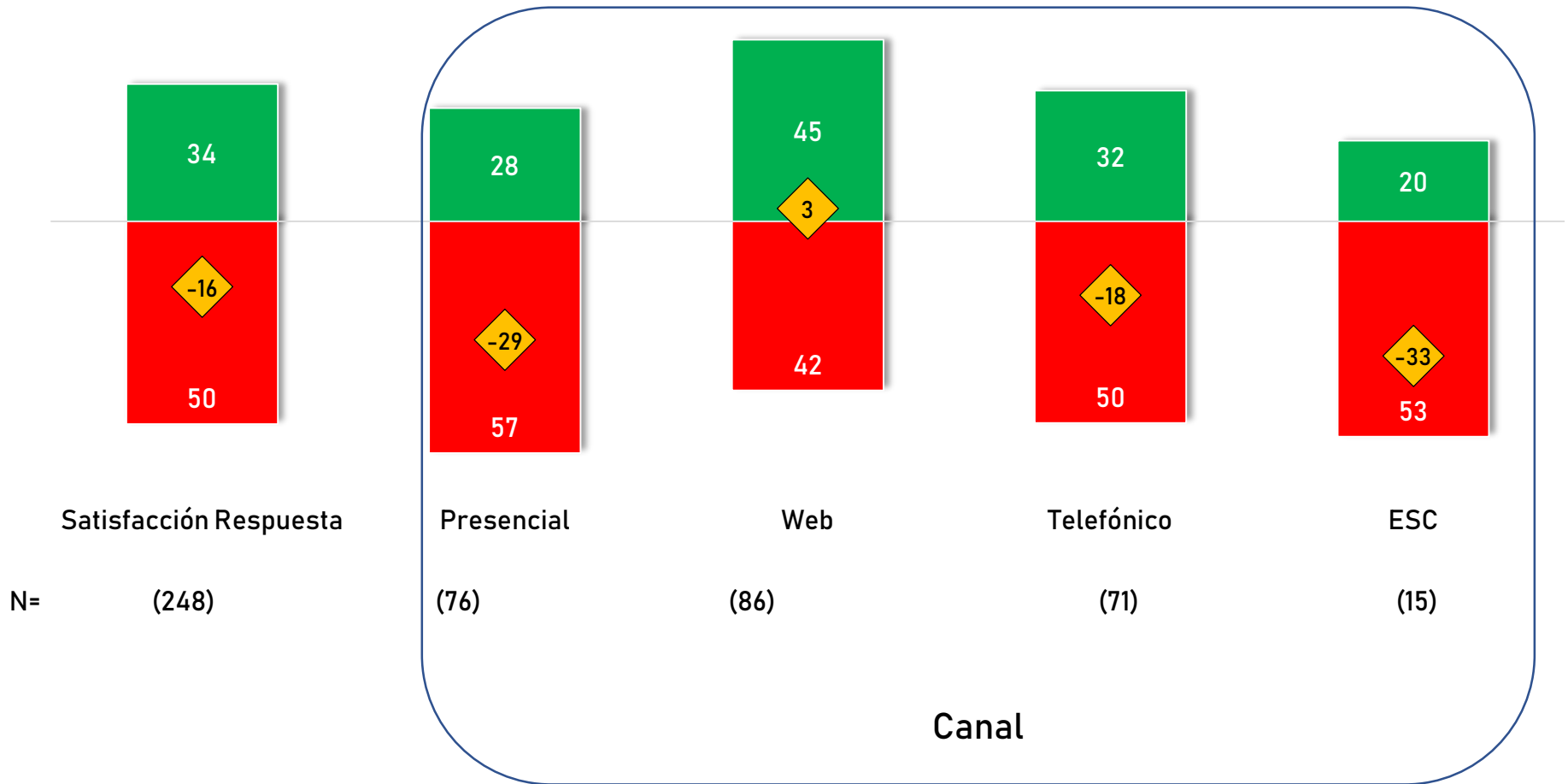
Satisfacción Respuesta 2019

N= 248

# Problemas durante el Trámite – Satisfacción Respuesta: Superintendencia de Salud (%) 2019

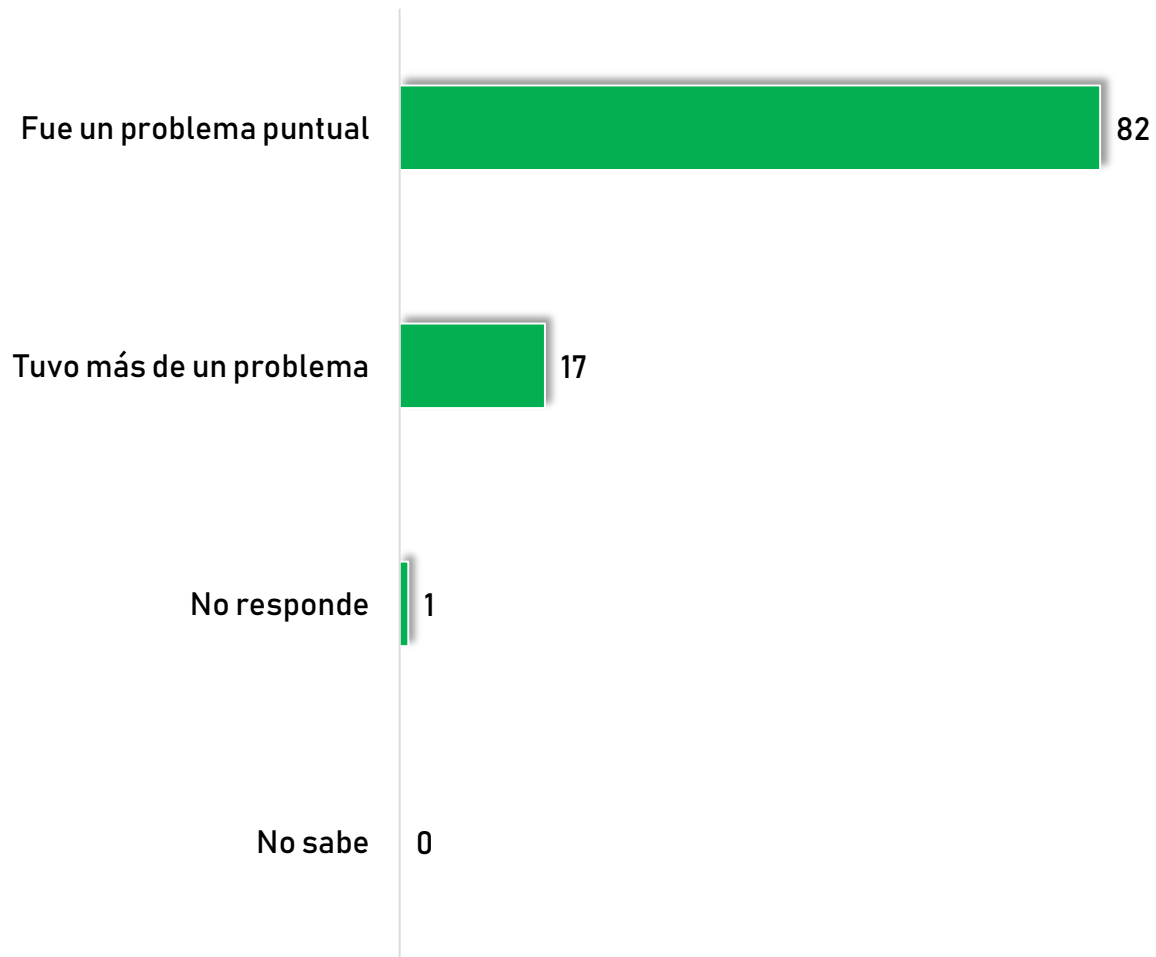
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta por parte de la Superintendencia de Salud?

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



# Problemas durante el Trámite – Problemas: Superintendencia de Salud (%) 2019

¿Este fue un problema puntual o tuvo más de un problema desde el momento en que se contactó con la Superintendencia de Salud hasta que respondieron a su requerimiento?



N= 415

# Análisis sobre aspectos que inciden en la satisfacción

Modelamiento a través de Ecuaciones Estructurales

A continuación se expone el modelo asociado a la propuesta de JJ Morales, E. Sierpe y C. Mundi, para entender las expectativas y percepciones de los usuarios.

Este modelo entiende que la experiencia del usuario se ve influida por la facilidad de su “viaje” (aspectos funcionales), la resolutivez otorgada (aspectos operacionales), y el agrado con la experiencia (aspectos emocionales). En esta experiencia también influiría la imagen que el usuario tiene de la institución.

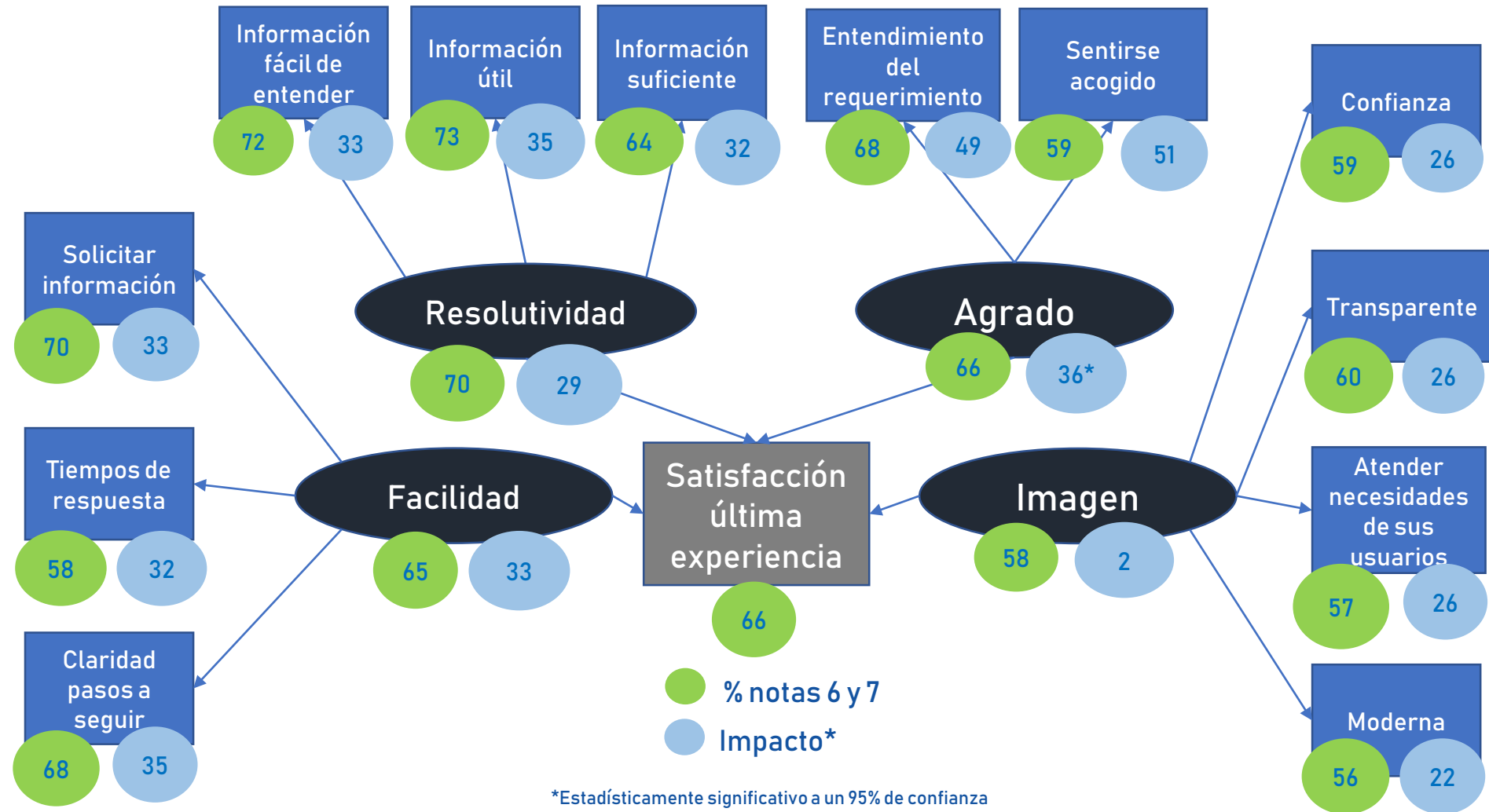
Siguiendo este modelo teórico se realizaron estimaciones bajo Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE), en donde se busca *distinguir el peso que cada dimensión y aspecto específico* de la misma sobre la satisfacción con la última experiencia. Adicionalmente, se realiza una regresión para estimar la relación entre estas dimensiones y la satisfacción con la última experiencia.

El modelo presenta un índice de ajuste moderado en relación a los estándares esperados. (se considera un buen modelo cuando RMSEA es menor a 0,05, y CFI mayor o igual a 0,95). Esto implica que su capacidad predictiva es aceptable.



# Modelo de Ecuaciones Estructurales

Modelo Teórico



RMSEA: 0,04/ CFI: 0,924

\*Refiere al porcentaje respecto a la suma total de los coeficientes estandarizados.

# Modelo de Ecuaciones Estructurales

## Modelo Teórico

El componente de agrado presenta el mayor porcentaje de impacto, agrupando un 36% del total, siendo el único estadísticamente significativo al 95% de confianza. En cuanto a los otros indicadores, a nivel muestral se puede decir que, la facilidad se encuentra en segundo lugar, con un 33% de impacto.

Como se aprecia en el modelo, la satisfacción general de los usuarios con la última experiencia está en torno al 66% de usuarios que valora con nota 6 o 7. El componente de agrado, a su vez, presenta el mismo porcentaje de evaluación positiva. Esto da cuenta de que el factor de agrado influye de manera positiva en la satisfacción de los usuarios.

Para los otros tres componentes, que si bien no son estadísticamente significativos, se puede decir que la resolutivez y la facilidad están por sobre el nivel promedio de evaluación positiva de la última experiencia, mientras que la imagen está bajo este promedio.

# Modelo de Ecuaciones Estructurales

## Modelo Exploratorio

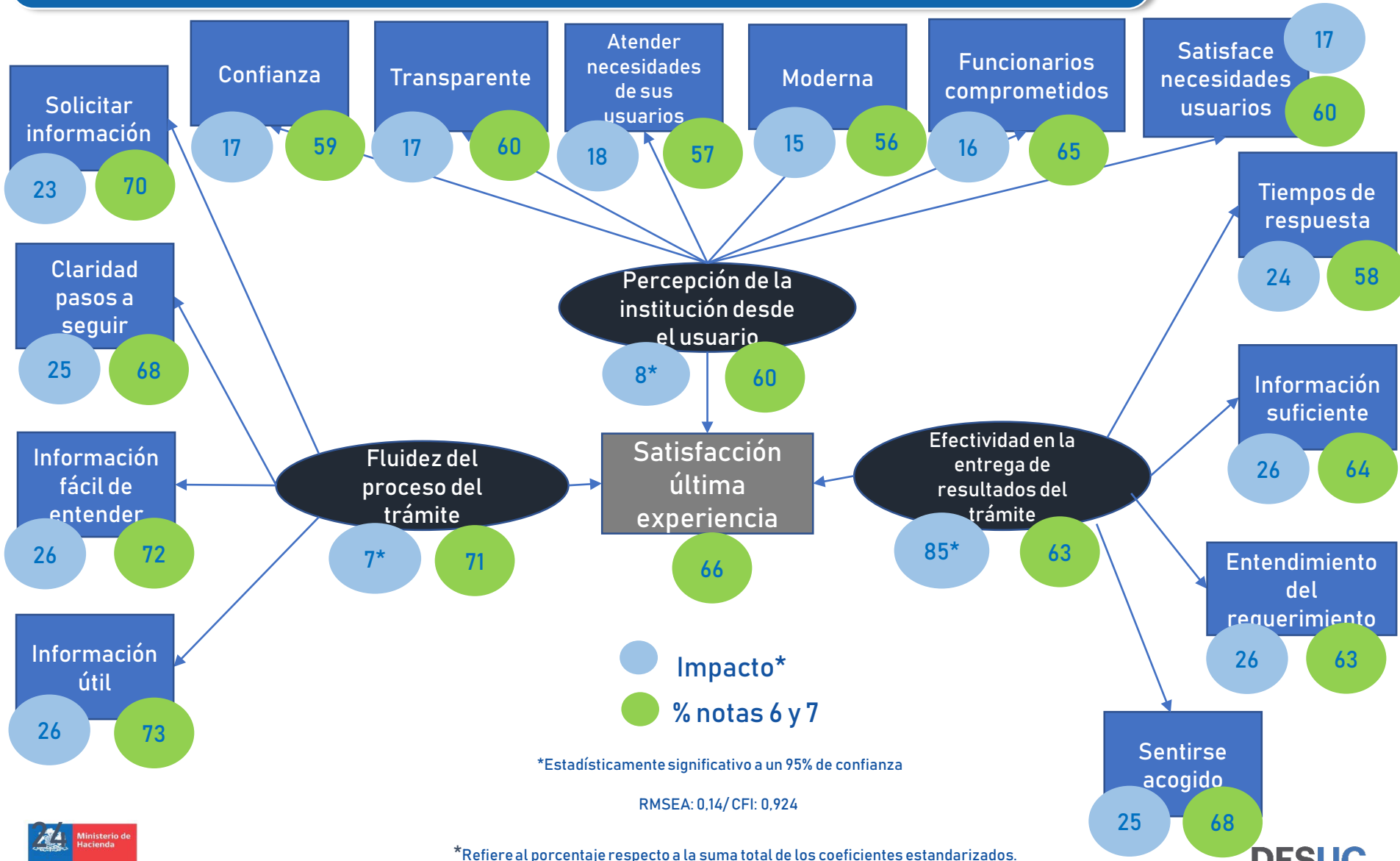
El siguiente modelo se realiza considerando las dimensiones que emergen de un Análisis Factorial Exploratorio modificando elementos metodológicos del análisis, esto es, realizando cambios estadísticos al modelo teórico previamente presentado. Este ejercicio implica una reagrupación “espontánea” de dimensiones, a las cuales se les asignó un nombre particular distinto al descrito en el modelo teórico.

A partir de este modelo de ecuaciones estructurales, se observa que la dimensión que más incide en ello es la “efectividad en la entrega de resultados del trámite”, con un 85% de impacto, seguido por la “percepción de la institución desde el usuario” y “fluidez del proceso del trámite” con un 8% y 7% de impacto respectivamente. Los tres componentes son estadísticamente significativos a un 95% de confianza.

Los tres indicadores presentan evaluaciones positivas por parte de los usuarios, superando el 60% de menciones con notas 6 o 7. A pesar de ello, los indicadores de fluidez y percepción se encuentran ligeramente por debajo. Para el caso del componente de fluidez, la percepción de que la Superintendencia de Salud es “moderna” presenta el valor más bajo con 56% de notas 6 o 7, mientras que para la efectividad, el ítem con la evaluación más baja es el “tiempo de respuesta” con un 58%.

# Modelo de Ecuaciones Estructurales

Modelo Exploratorio



# Mapa de Fortalezas y Debilidades

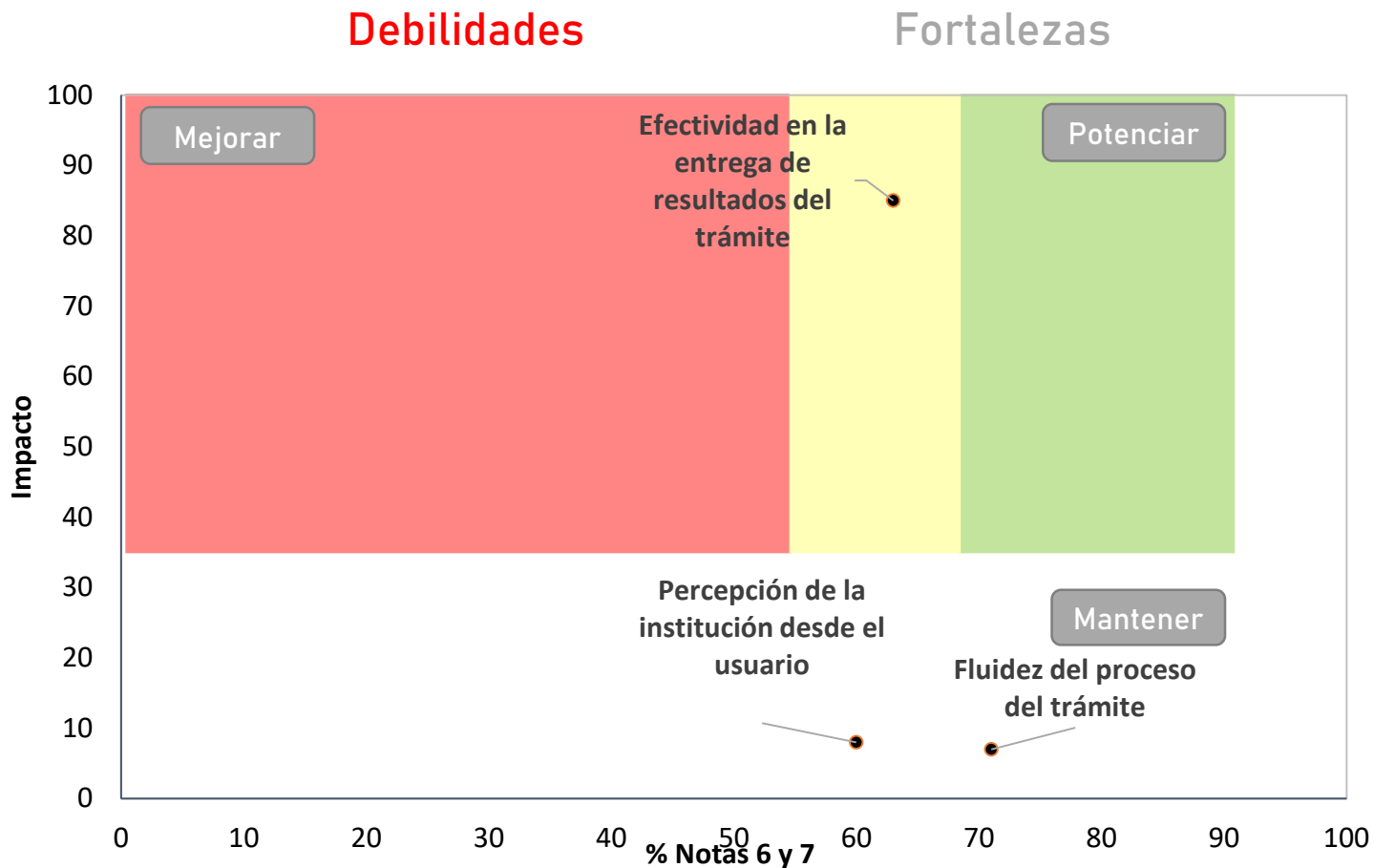
## Descripción

Considerando los datos del modelo previo, se diseña un mapa de fortaleza y debilidades, donde se ubican las dimensiones en cuadrantes según su % de evaluación 6 y 7 así como el impacto de la dimensión sobre la satisfacción con la última experiencia.

Los datos indican que la dimensión de Efectividad debe ser potenciada por la institución, pues tiene alta evaluación positiva e influye de manera significativa en la satisfacción. Para la fluidez y la percepción, se recomienda mantener los niveles actuales, pues su impacto es menor en términos comparativos (y para el caso de percepción, este no es significativo estadísticamente).

# Mapa de Fortalezas y Debilidades

Mapa



# Análisis sobre aspectos que inciden en la satisfacción

## Análisis CHAID

### CHAID (CHi-square Automatic Interaction Detector)

Técnica creada por Gordon V. Kass en 1980 que consiste en un rápido algoritmo de árbol estadístico y multidireccional que explora datos de forma rápida y eficaz, y crea segmentos y perfiles con respecto al resultado deseado.

Permite la detección automática de interacciones mediante Chi-cuadrado. En cada paso, CHAID elige la variable independiente (predictora) que presenta la interacción más fuerte con la variable dependiente. Las categorías de cada predictor se funden si no son significativamente distintas respecto a la variable dependiente.

En la siguiente lámina se presentan los resultados usando el método CHAID. Este busca encontrar aquellas variables que mejor predicen la satisfacción del usuario con la última experiencia.

Los resultados indican que para las personas que evalúan de manera positiva su última experiencia con la institución, los predictores más importantes son el tiempo de espera, seguida por la habilitación. Por último, el determinante “presencia de problemas” está en el 3er nivel de importancia. Estos tres predictores agrupan al 56,0% de la muestra.

# Análisis sobre aspectos que inciden en la satisfacción

Análisis CHAID

Satisfacción con la Última Experiencia	
Muestra Total (2064)	
Nota 1 a 4	24,3%
Nota 6 a 7	75,7%

Satisfacción con tiempo de espera	
Insatisfecho con el tiempo de espera (531)	
Nota 1 a 4	76,8%
Nota 6 a 7	23,2%

Satisfacción con tiempo de espera	
Satisfecho con el tiempo de espera (1276)	
Nota 1 a 4	3,2%
Nota 6 a 7	96,8%

Habilitación	
No habilitado (282)	
Nota 1 a 4	91,5%
Nota 6 a 7	8,5%

Habilitación	
Medianamente habilitado (109)	
Nota 1 a 4	71,6%
Nota 6 a 7	28,4%

Habilitación	
Habilitado (140)	
Nota 1 a 4	51,4%
Nota 6 a 7	48,6%

Tener problemas en el trámite	
Tuvo problemas (92)	
Nota 1 a 4	14,1%
Nota 6 a 7	85,9%

Tener problemas en el trámite	
No tuvo problemas (1184)	
Nota 1 a 4	2,4%
Nota 6 a 7	97,6% (1156)

Tener problemas en el trámite	
No tuvo problemas (83)	
Nota 1 a 4	84,3%
Nota 6 a 7	15,7%

Tener problemas en el trámite	
Tuvo problemas (199)	
Nota 1 a 4	94,5%
Nota 6 a 7	5,5%

1156 CASOS. MAYOR GANANCIA (56,0% de la muestra)



# Variables que Discriminan la Satisfacción

Lectura Modelo CHAID

¿Qué está asociado a la satisfacción con la última experiencia en la Superintendencia de Salud?

Satisfacción con tiempo de espera	
Satisfecho con tiempo de espera (1276)	
Nota 1 a 4	3,2%
Nota 6 a 7	96,8%



Tener problemas en el trámite	
No tuvo problemas (1184)	
Nota 1 a 4	2,4%
Nota 6 a 7	97,6%

## NIVEL 1: Tiempo de espera.

Lo primero que discrimina a los usuarios satisfechos es el “Tiempo de espera”. Dentro de este grupo, casi el 97% de la muestra califica con nota 6 a 7 su última experiencia.

## NIVEL 2: Tenencia de Problemas.

Lo segundo que distingue a los usuarios satisfechos, es si consideran que “No tuvieron problemas” en su última experiencia. Entre los usuarios que están “satisfechos con el tiempo de espera”, los que no tuvieron problemas aproximadamente el 98% se encuentran satisfechos con la última experiencia.

## ¿Y los insatisfechos?

En primer lugar, es la insatisfacción con el tiempo de espera la que determina mayor insatisfacción, luego es el no estar habilitado. Para este grupo el no tener problemas se asocia a mayores niveles de insatisfacción con la última experiencia.



## PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

“ESTUDIO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS ENTREGADOS POR LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS QUE INDICA” PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE SERVICIO DE LAS SIGUIENTES INSTITUCIONES:

COMPIN, FONASA, SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, SUSESO, DT, SUPERINTENDENCIA DE SALUD, IPS, ISL

## Resultados SUPERINTENDENCIA DE SALUD

