



Estudio de satisfacción de clientes en Áreas de  
Servicio para la:  
*Superintendencia de Salud*  
*2010*



# Índice

Objetivos y ficha técnica .....	4
Síntesis y conclusiones generales .....	7
Resultados .....	11
Modelos de satisfacción con el servicio recibido .....	12
Síntesis de satisfacción con el servicio recibido .....	15
Canal presencial .....	22
Perfil entrevistados .....	23
Contexto de la visita .....	25
Satisfacción global con el servicio recibido .....	30
Satisfacción accesibilidad .....	37
Satisfacción ejecutivo de atención .....	44
Satisfacción infraestructura .....	52
Cumplimiento de expectativas .....	59
Canal telefónico .....	62
Perfil entrevistados .....	63
Contexto del llamado .....	65
Satisfacción global con el servicio recibido .....	71
Satisfacción accesibilidad .....	78
Satisfacción grabación telefónica .....	85
Satisfacción ejecutivo .....	92
Cumplimiento expectativas .....	99

# Índice

Canal Web .....	102
Perfil entrevistados .....	103
Contexto de la consulta .....	105
Satisfacción global con el servicio recibido .....	110
Cumplimiento de expectativas .....	121
Canal difusión .....	124
Perfil entrevistados .....	125
Satisfacción global con el servicio recibido .....	127
Satisfacción relator .....	132
Satisfacción contenidos .....	139
Impacto de la charla .....	146
Canal escrito .....	157
Perfil entrevistados .....	158
Contexto de la consulta .....	160
Carta de Derechos Ciudadanos .....	166
Indicador de lealtad .....	169
Imagen de la Superintendencia .....	179
Evaluación Portal Web .....	181



# Objetivos y ficha técnica

## Objetivo Central del Estudio

- Conocer el grado de satisfacción, expectativas y percepciones que tiene los usuarios(as) de FONASA e ISAPRES, que se contactan con la Superintendencia de Salud a través de sus canales de atención personal, telefónica, escrita, consulta Web o que asisten a las charlas educativas y, de aquellos usuarios que han usado el sistema aplicado por la Superintendencia de Salud para resolver los reclamos - administrativos y arbitrales-presentados por los afiliados en contra del FONASA y las ISAPRES.
- El estudio deberá entregar resultados que permitan comparar las percepciones y expectativas de los clientes respecto de estudios de años anteriores, lo que se utilizará para la creación de planes de acción específicos orientados a mejorar la calidad del servicio entregado, ello tanto en Santiago como en cada una de las Agencias Regionales.

## Objetivo Central del Estudio

Universo	Usuarios pertenecientes al Fonasa y a Isapres, hombres y mujeres, de 18 años y más, pertenecientes a los distintos niveles socioeconómicos, residentes en todas las regiones del país que hayan usado cualesquiera de los canales de atención o asistido a una charla educativa.
Muestra final	Canal presencial: 947. Canal telefónico: 613. Canal WEB: 611. Canal difusión (charlas) 665. Canal escrito: 44. Supervisión: Se supervisó un 20% del total <u>original</u> de encuestas a realizar (n=514).
Fecha de terreno	Inicio: 20 de diciembre 2010. Término: 26 de enero 2011.
Precisión	Se estima un error muestral de un 1,8% considerando varianza máxima y un 95% de confianza.
Instrumento de medición	Encuestas telefónicas en base a cuestionario estructurado.

# Síntesis y conclusiones generales

## PRESENCIAL:

La dimensión que presenta una mayor influencia en el nivel de satisfacción global del canal es la Atención del Ejecutivo (77% Impacto), el cual posee un nivel de satisfacción neto de un 80%. Ahora bien, la dimensión peor evaluada es la Accesibilidad con un 56% de satisfacción, siendo su atributo más crítico la Visibilidad de las oficinas desde la calle con un 7%.

La satisfacción global neta del canal corresponde a un 74% lo cual es un aumento estadísticamente significativo. El indicador de lealtad es de un 78%.

## TELEFÓNICO:

La dimensión que presenta una mayor influencia en el nivel de satisfacción global del canal es la Atención del Ejecutivo (55% de Impacto), el cual posee un nivel de satisfacción de un 66%. Ahora bien, la dimensión peor evaluada es IVR (grabación telefónica) con un 37% de satisfacción, siendo su atributo más crítico la Respuesta de la grabadora a su necesidad con un 28% de satisfacción neta.

La satisfacción global neta del canal corresponde a un 58% lo cual si bien es un aumento con respecto al año anterior, este no es estadísticamente significativo. El indicador de lealtad es de un 70%.



## WEB:

Los atributos que presentan una mayor influencia en el nivel de satisfacción global del canal son lo Expedito del proceso (19% de Impacto), la Utilidad de la orientación (17% de Impacto), el Interés por atender (13% de Impacto) y el Contenido de la respuesta (14% de Impacto). Todos los atributos de este canal, a excepción de la Amabilidad del lenguaje, merecen preocupación pues alcanzan niveles de insatisfacción de entre un 19% a un 26%.

La satisfacción global neta del canal corresponde a un 33% lo cual es una fuerte disminución con respecto al año anterior, siendo estadísticamente significativa. El indicador de lealtad es de un 57%.

## DIFUSIÓN:

La dimensión que presenta una mayor influencia en el nivel de satisfacción global del canal es el Contenido de la charla, el cual posee un nivel de satisfacción altísimo de un 96%.

La satisfacción global neta del canal corresponde a un 92% lo cual si bien es un aumento con respecto al año anterior, este no es estadísticamente significativo. El indicador de lealtad es de un 92%.

## ESCRITO:

Los atributos que presentan una mayor influencia en el nivel de satisfacción global del canal son la Respuesta personalizada y la Utilidad de la orientación. Todos los atributos de este canal merecen preocupación pues alcanzan niveles de insatisfacción de entre un 27% a un 50%.

La satisfacción global neta del canal es negativa siendo de un -9%. El indicador de lealtad es de un 37%.

# Resultados

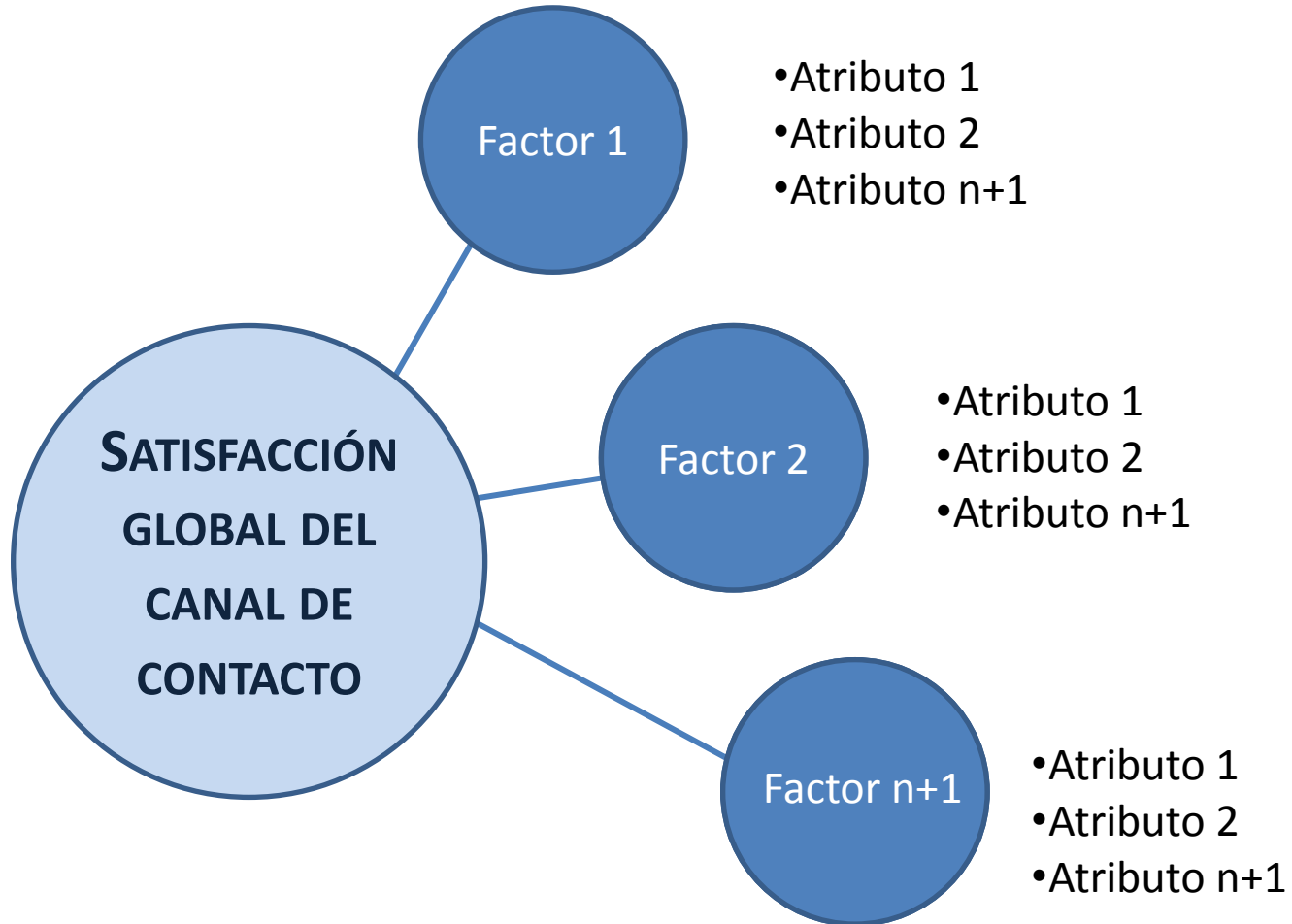
## *Modelos de satisfacción con el servicio recibido*



Elaborado para: Superintendencia de Salud

## Esquema del Modelo de Satisfacción utilizado

El modelo de satisfacción global comprende una serie de dimensiones que permiten explicar esta satisfacción. A su vez, cada factor posee distintos atributos que establecen la relevancia relativa de cada atributo frente a su factor.



# El Modelo de Satisfacción con el Servicio Recibido

% Impacto por canal

Presencial		Telefónico		Web		Difusión		Escrito	
<b><u>EJECUTIVO/A DE ATENCIÓN</u></b>	<b><u>77%</u></b>	<b><u>EJECUTIVO/A DE ATENCIÓN</u></b>	<b><u>55%</u></b>	•Tiempo de espera	7%	<b><u>CONTENIDOS DE LA CHARLA</u></b>	<b><u>61%</u></b>	•Respuesta personalizada	•30%
•Tiempo de espera	0,5%	•Claridad de la información	41%	•Respuesta personalizada	5%	•Conocimientos adquiridos	21%	•Contenido de la respuesta	•12%
•Amabilidad	11%	•Utilidad de la orientación	30%	•Contenido de la respuesta	14%	•Profundidad contenidos	10%	•Amabilidad del lenguaje usado	•10%
•Interés	32%	•Amabilidad	9%	•Amabilidad del lenguaje	10%	•Utilidad de los contenidos	10%	•Interés por atender	•7%
•Claridad	13%	•Conocimiento	5%	•Interés por atender	13%	•Cantidad de los contenidos	15%	•Claridad de la información	•2%
•Conocimiento	25%	•Interés	15%	•Claridad de la información	10%	•Claridad folletos difusión	28%	•Conocimiento del tema	•11%
•Utilidad	19%	<b><u>IVR</u></b>	<b><u>14%</u></b>	•Conocimiento del tema	5%	•Claridad contenidos charla	11%	•Utilidad de la orientación	•25%
<b><u>INFRAESTRUCTURA</u></b>	<b><u>20%</u></b>	•Claridad de los mensajes	59%	•La utilidad de orientación	17%	•Duración de la charla	5%	•Lo expedito del proceso	•3%
•Limpieza	44%	•Respuesta del IVR	41%	•Lo expedito del proceso	19%	<b><u>RELATOR DE LA CHARLA</u></b>	<b><u>39%</u></b>		
•Comodidad	20%	<b><u>ACCESIBILIDAD</u></b>	<b><u>31%</u></b>			•Disposición responder dudas	26%		
•Señalización	4%	•Horarios de atención	38%			•Amabilidad	11%		
•Servicios higiénicos	9%	•Veces que llamó	35%			•Conocimiento temas	13%		
•Accesos discapacitados	8%	•Tiempo de espera	27%			•Claridad información entregada	23%		
•Información disponible	14%					•Claridad del lenguaje	23%		
<b><u>ACCESIBILIDAD</u></b>	<b><u>3%</u></b>					•Presentación personal	0%		
•Horarios	20%					•Cumplimiento hora inicio	4%		
•Facilidad	48%								
•Visibilidad oficinas	32%								

**PORCENTAJE QUE EXPLICA LA SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

**64%**

**79%**

**85%**

**39%**

**85%**

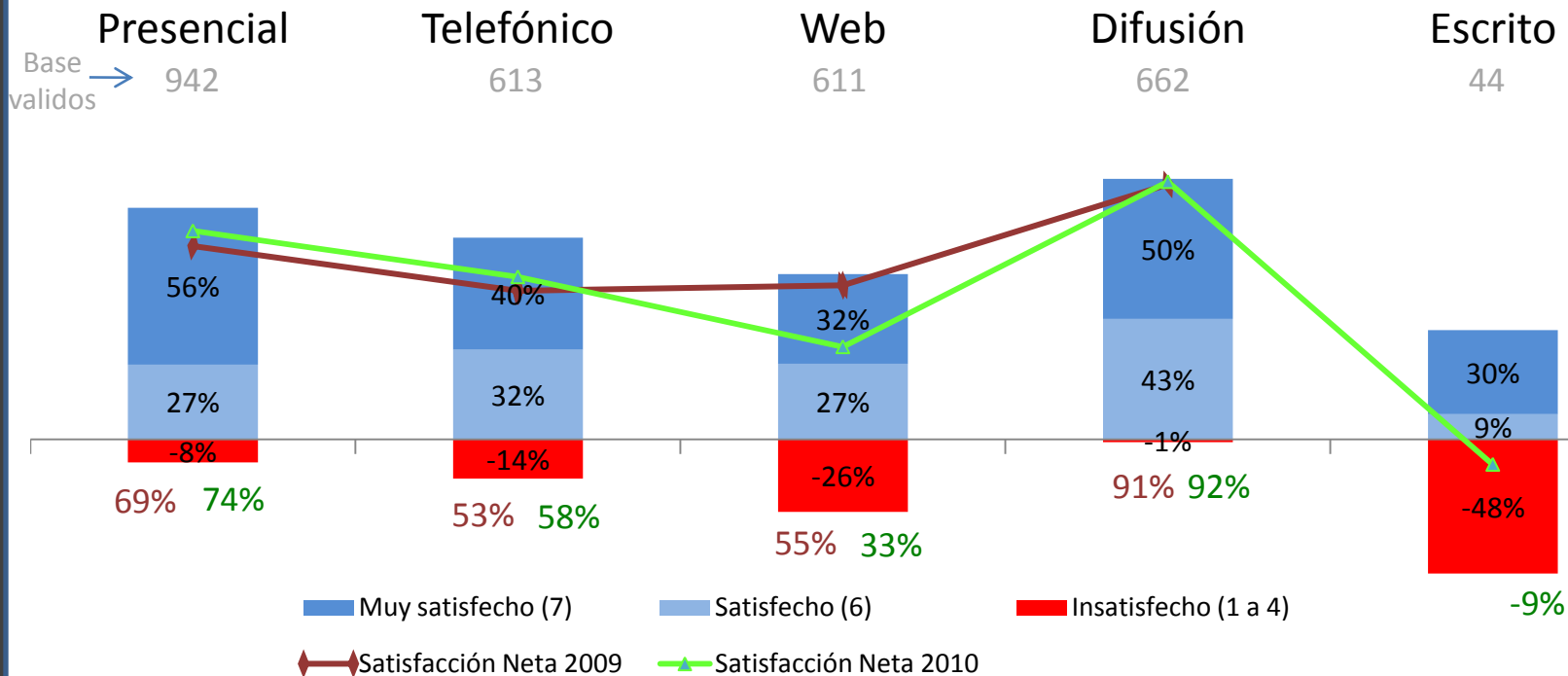
## *Síntesis de satisfacción con el servicio recibido*



Elaborado para: Superintendencia de Salud

## Evolutivo de la Satisfacción Global con el servicio recibido.

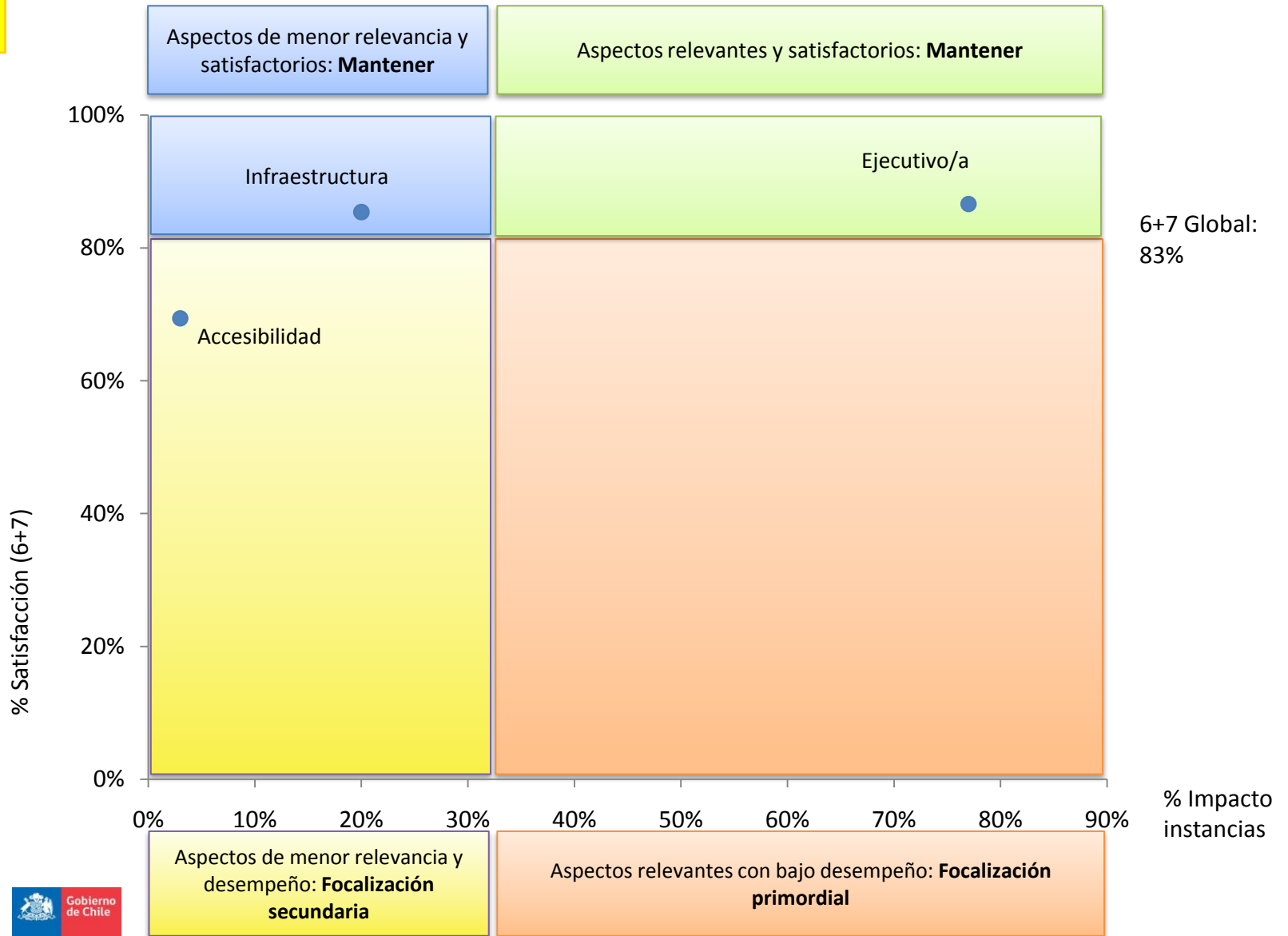
Base: Total validos entrevistados en los cinco canales. (n = 2872)



- Los canales *Presencial* y *Web* presentan diferencias estadísticamente significativas en sus niveles de satisfacción neta entre el 2009 y 2010.
- El canal *Telefónico* y *Difusión* no presentan diferencias estadísticamente significativas en sus niveles de satisfacción neta con respecto a años anteriores.
- El canal *WEB* y *Escrito* poseen los niveles más altos de insatisfacción.

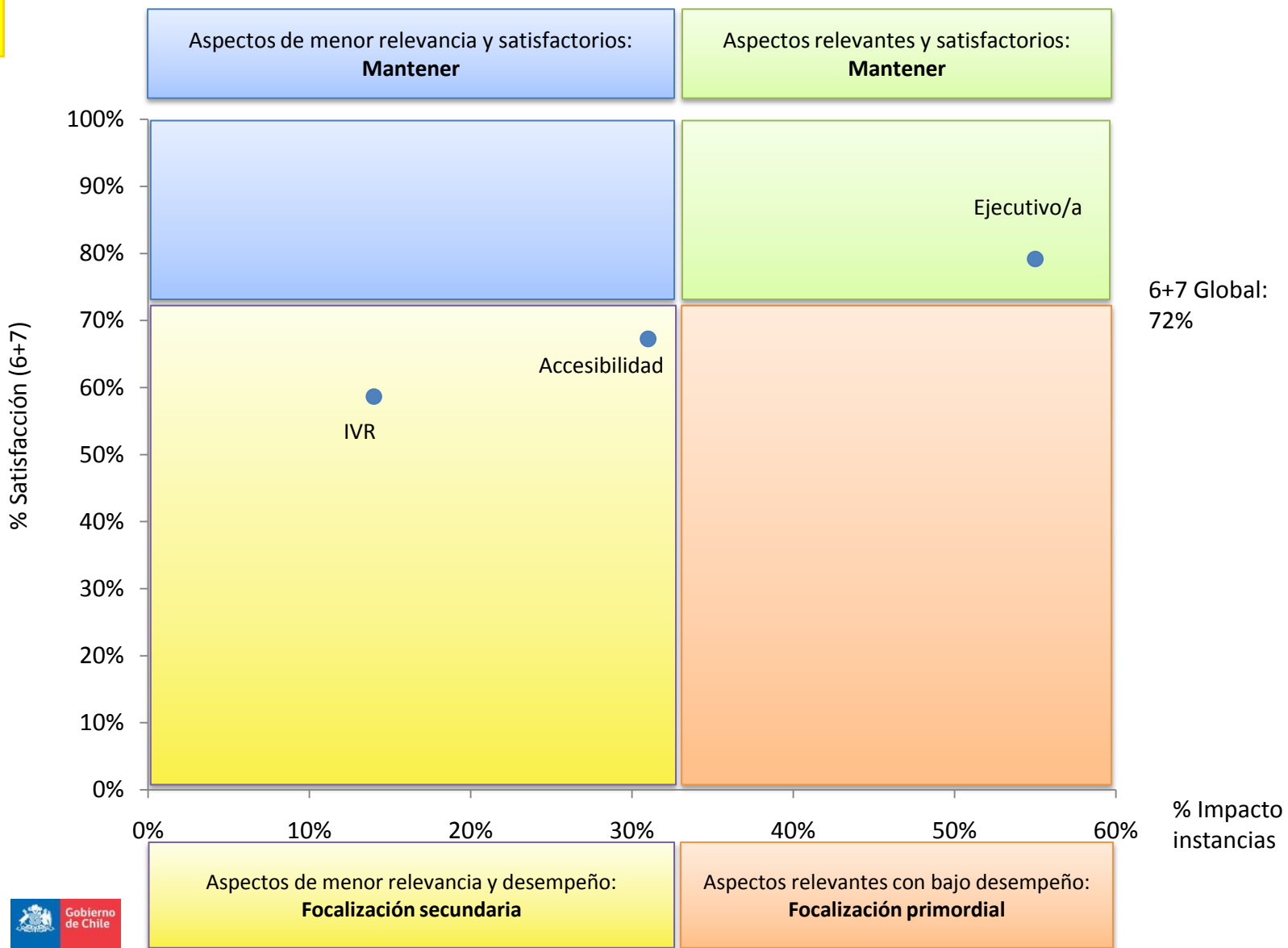


# Mapa Desempeño Canal Presencial



Elaborado para: Superintendencia de Salud

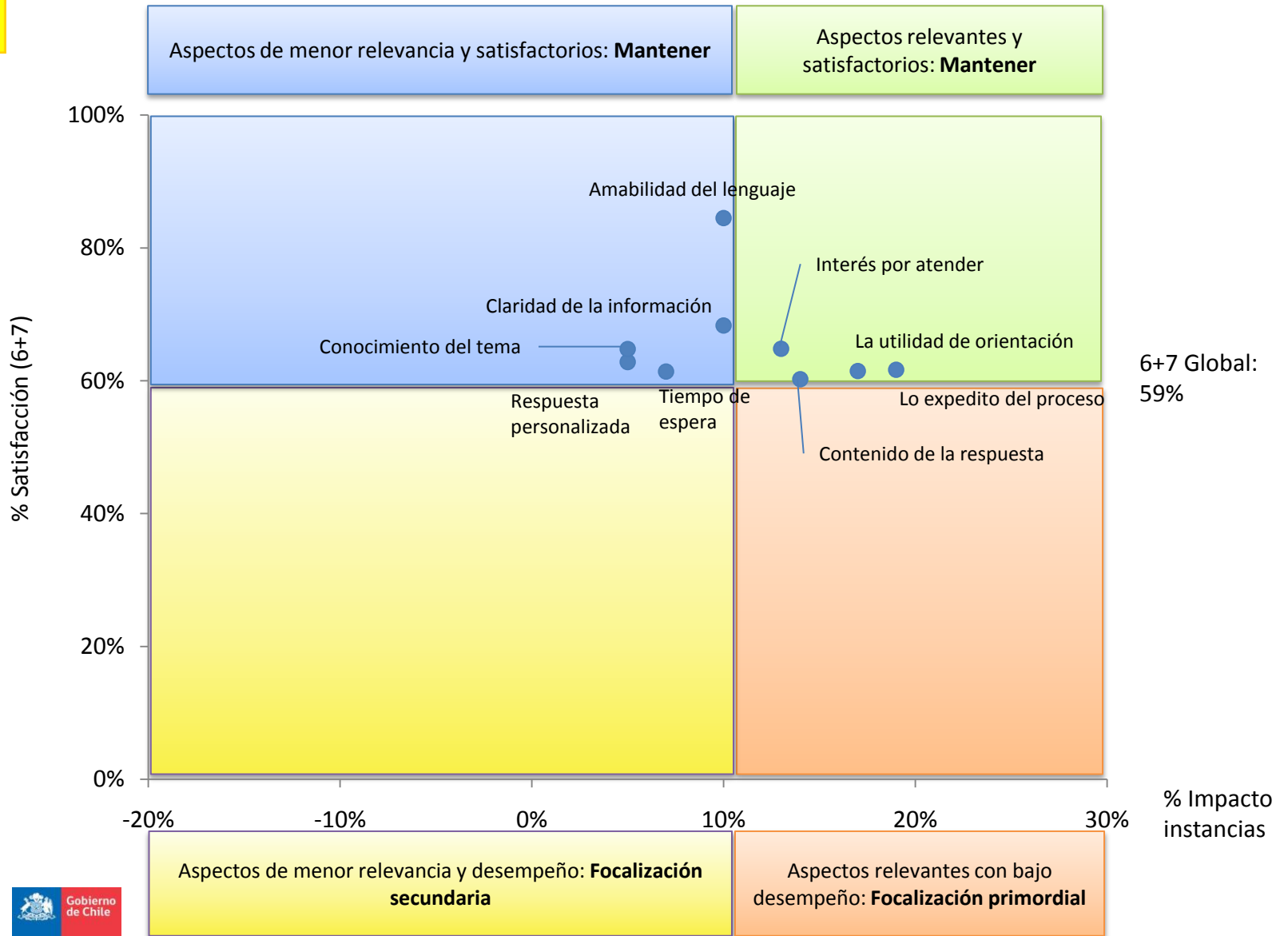
# Mapa Desempeño Canal Telefónico



Elaborado para: Superintendencia de Salud



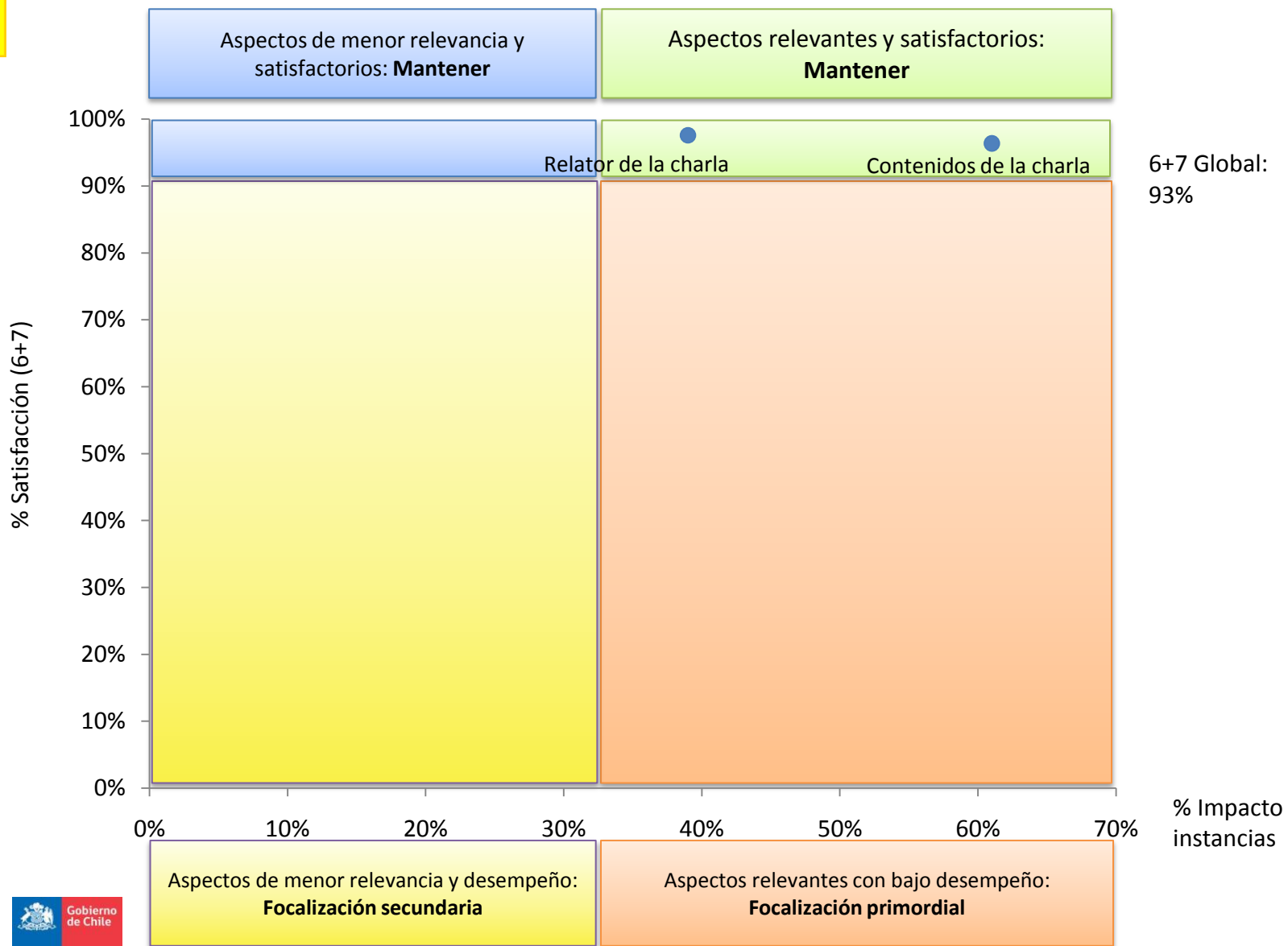
# Mapa Desempeño Canal Web



Elaborado para: Superintendencia de Salud



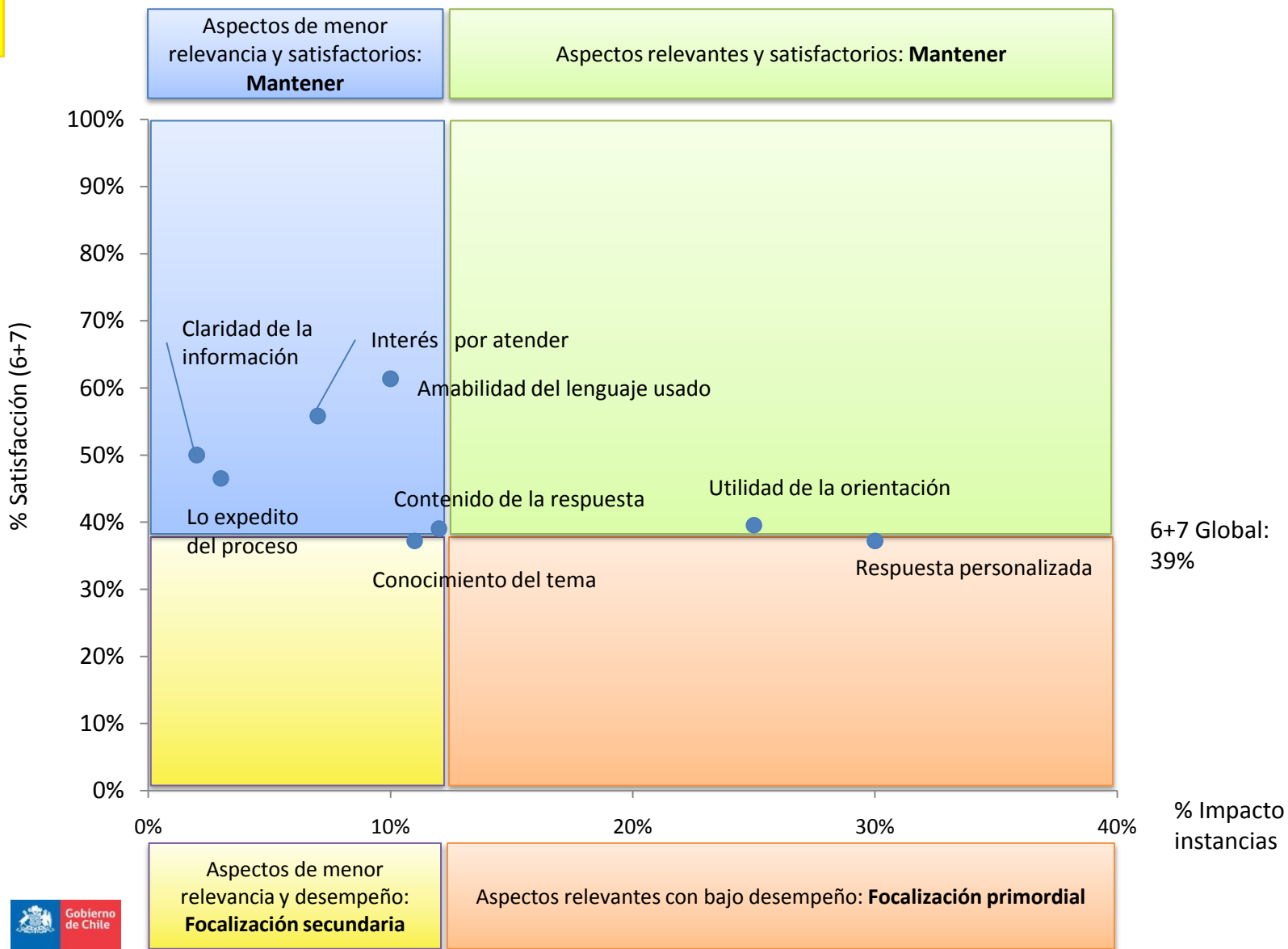
## Mapa Desempeño Canal Difusión



Elaborado para: Superintendencia de Salud



# Mapa Desempeño Canal Escrito



Elaborado para: Superintendencia de Salud

# Canal Presencial

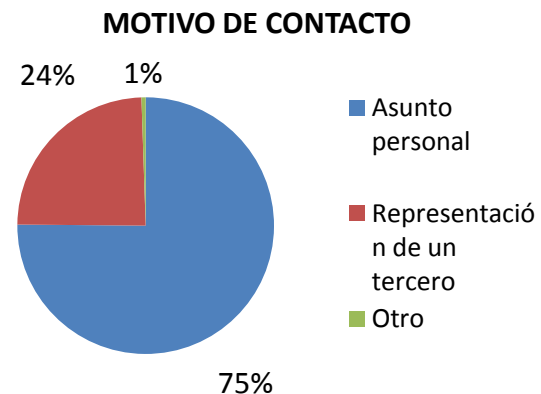
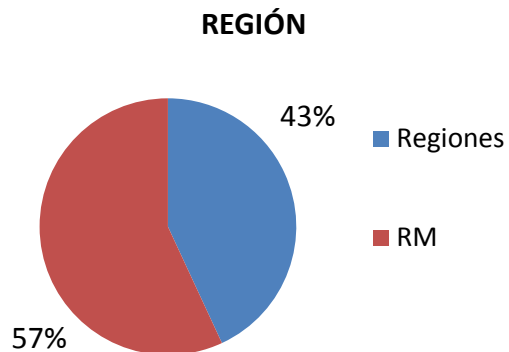
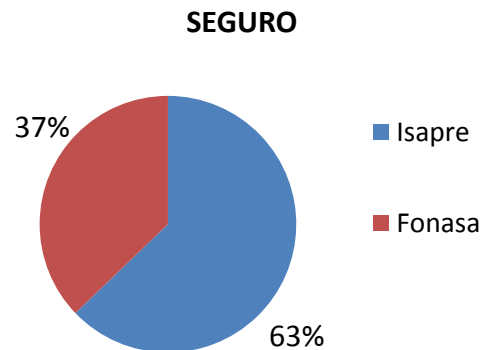
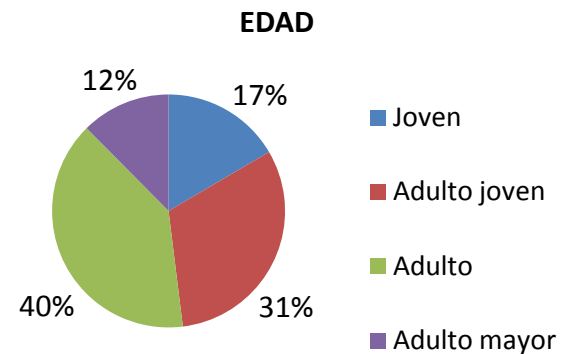
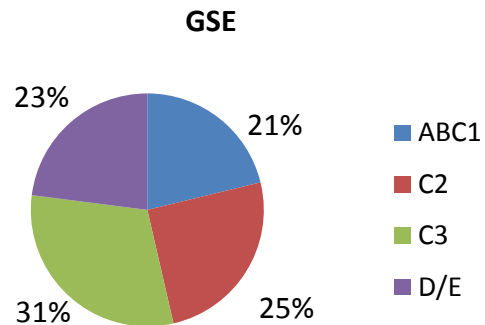
## *Perfil entrevistados*



Elaborado para: Superintendencia de Salud

## Perfil Entrevistados Canal Presencial

Base: Total entrevistados Canal Presencial 2010 (N=947).



Elaborado para: Superintendencia de Salud



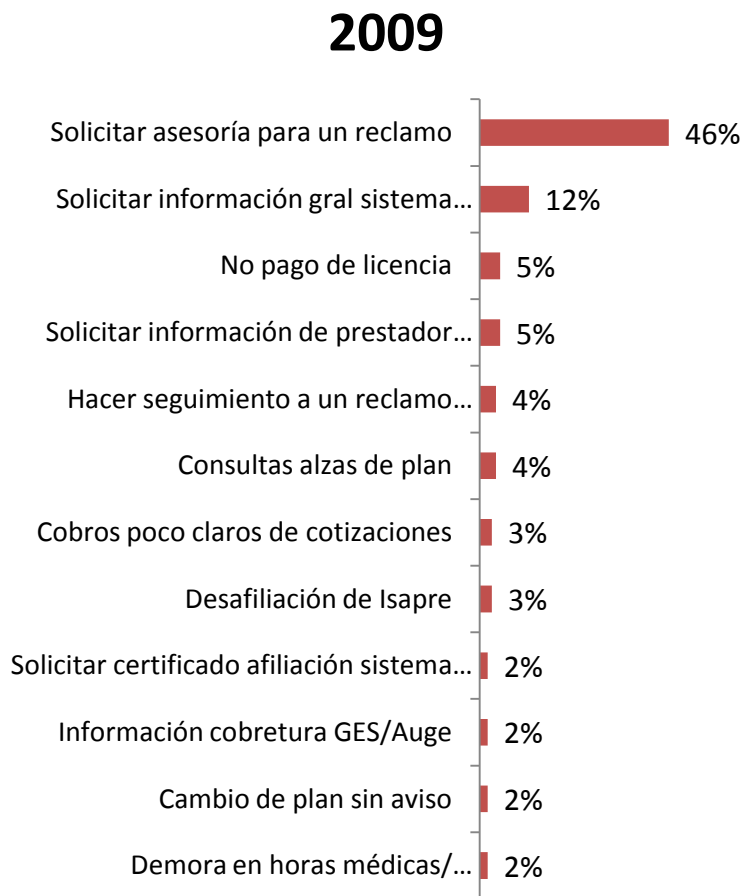
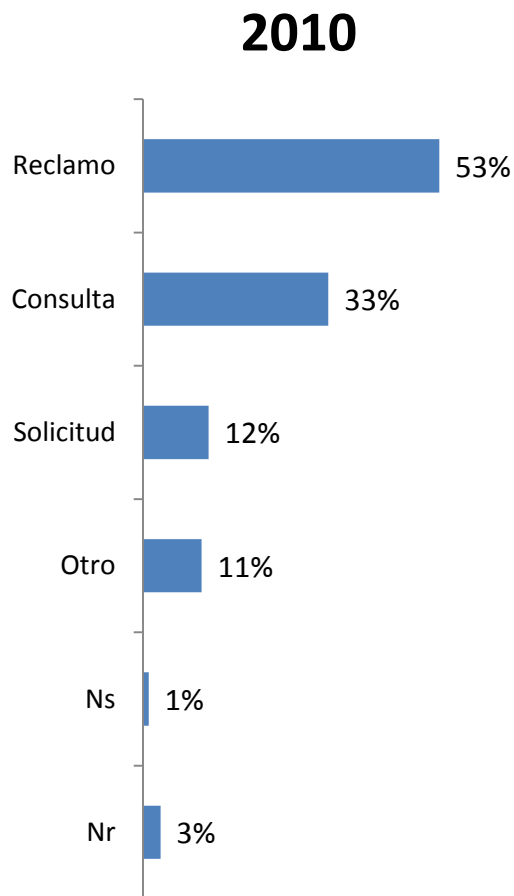
## *Contexto de la visita*



Elaborado para: Superintendencia de Salud

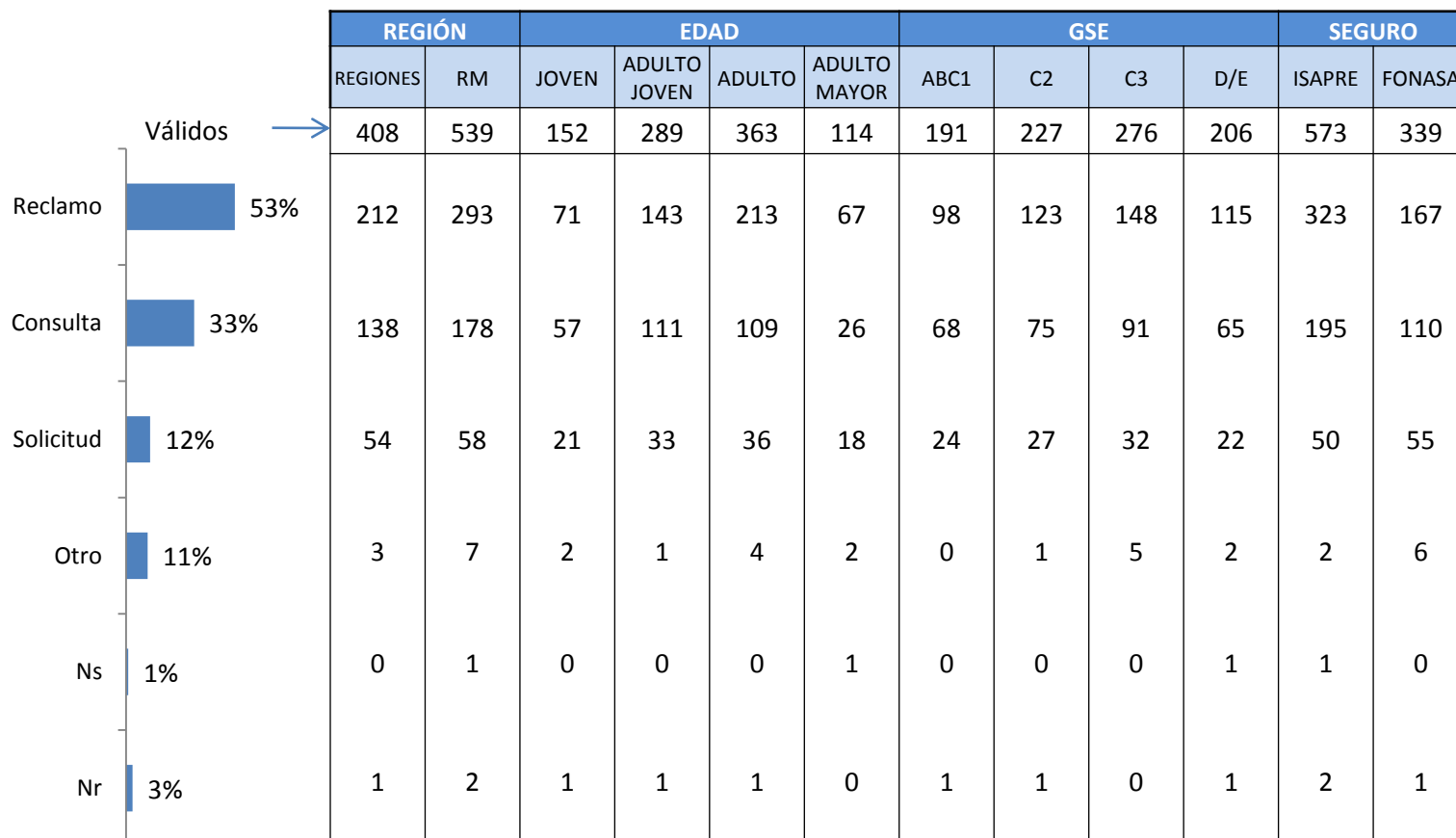
## Motivos acudió a oficinas del S.S.

Base: Total entrevistados Canal Presencial 2010 (N=947) 2009 (N=845).



## Motivos acudió a oficinas del S.S.

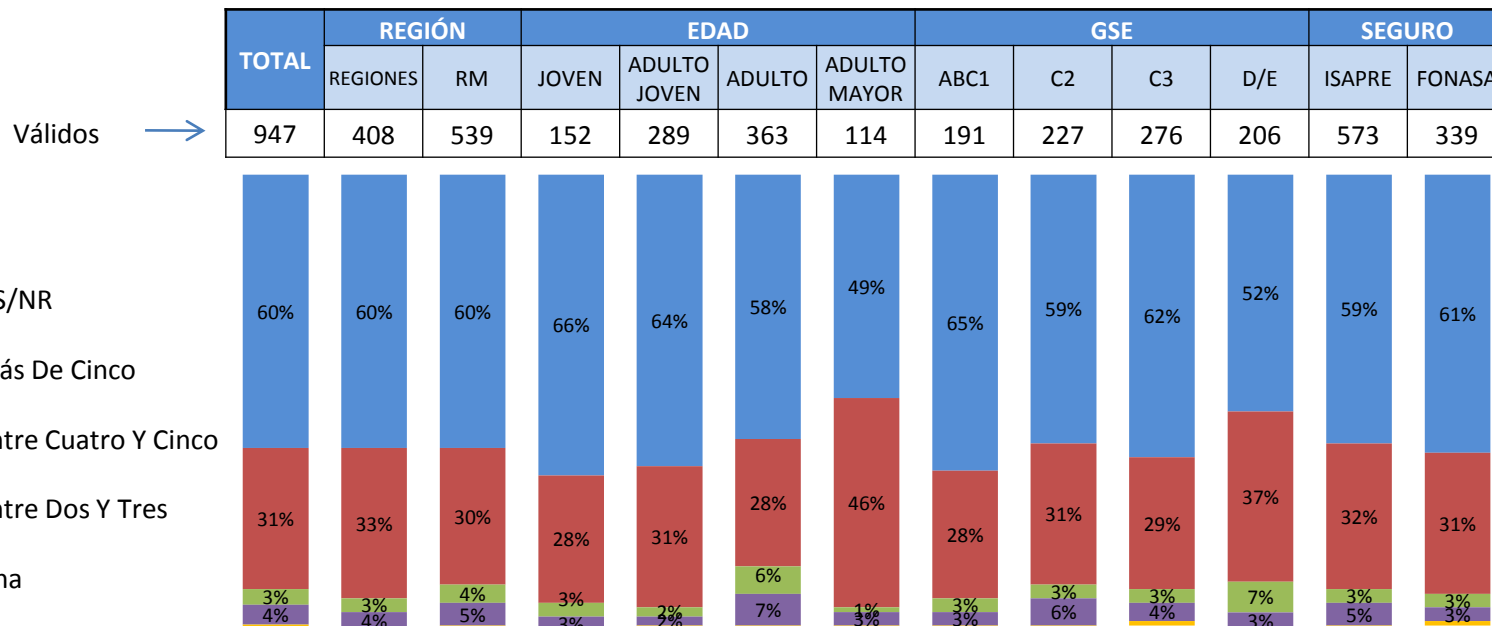
Base: Total entrevistados Canal Presencial 2010 (N=947).



*•La mayoría de los encuestados que contactaron a la Superintendencia de Salud por el canal presencial lo hicieron con objeto de establecer un reclamo.*

## Número visitas para resolver Requerimiento

Base: Total entrevistados Canal Presencial 2010 (N=947).



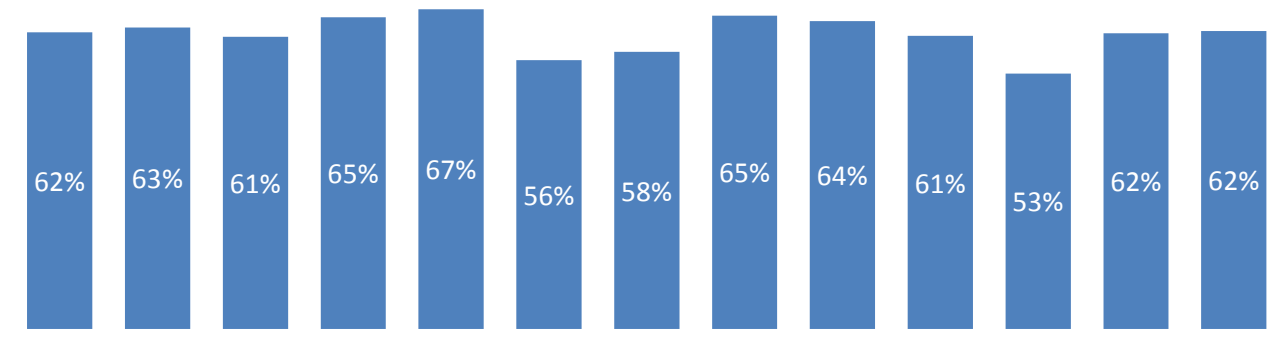
- Un 60% de los encuestados necesitó ir solo una vez para resolver su requerimiento.
- Los adultos mayores asisten un mayor número de veces en comparación a los más jóvenes.
- Los encuestados pertenecientes al segmento E asisten un mayor número de veces en comparación a los otros grados.

## Tasa de Resolución del Requerimiento (% SI)

Base: Total entrevistados Canal Presencial 2010 (N=947).

Válidos →

TOTAL	REGIÓN		EDAD				GSE				SEGURO	
	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO	ADULTO MAYOR	ABC1	C2	C3	D/E	ISAPRE	FONASA
947	408	539	152	289	363	114	191	227	276	206	573	339



- La tasa de resolución del requerimiento total es de un 62%.
- La mayor tasa de resolución se encuentra en los Adultos Jóvenes (30 – 44 años) siendo de un 67%.
- La menor tasa de resolución se encuentra en el segmento D/E siendo de un 53%.

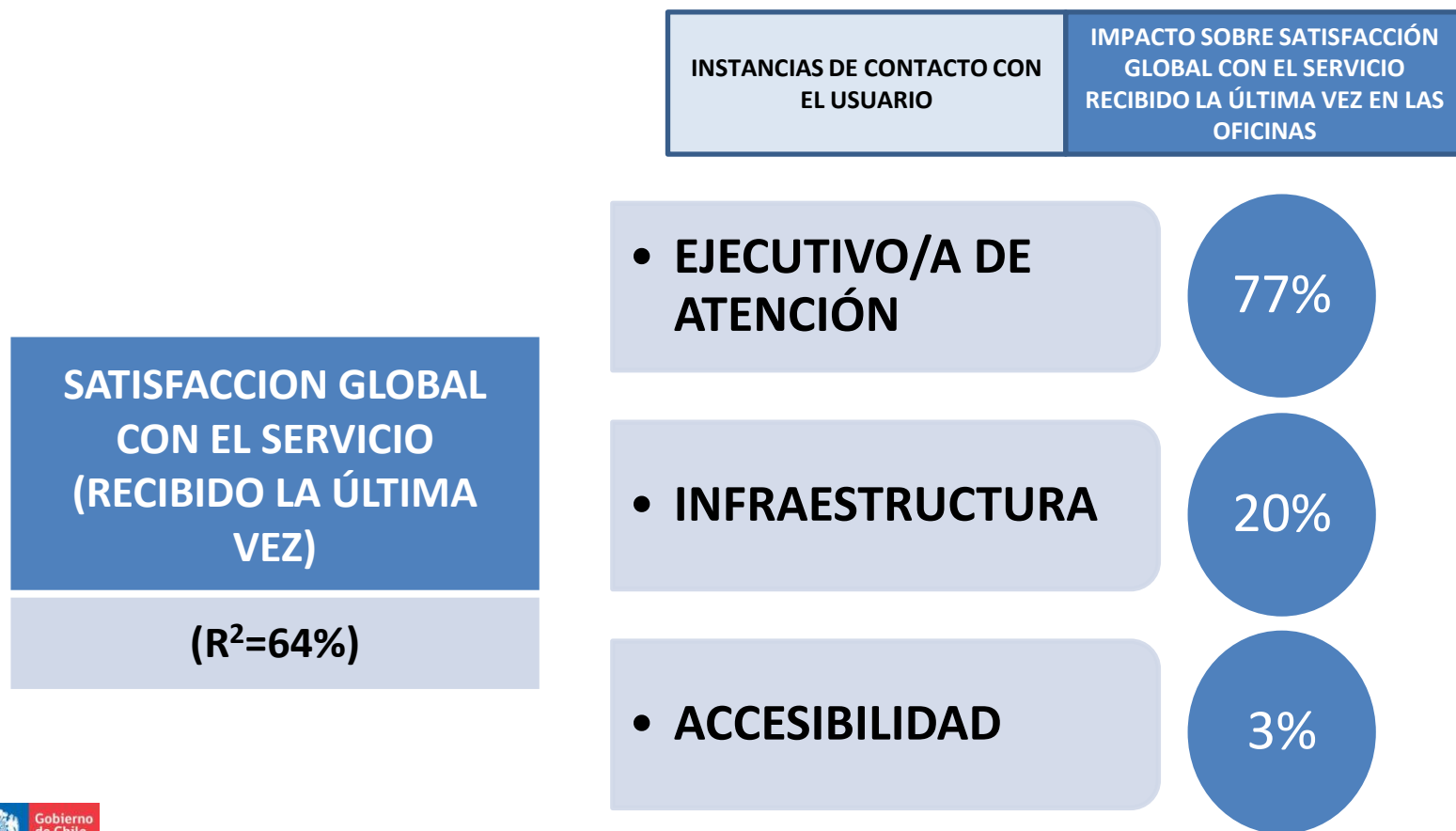
## Satisfacción Global con el Servicio Recibido: Canal presencial



Elaborado para: Superintendencia de Salud

## El Modelo de Satisfacción con el Servicio Recibido -Canal Presencial-

El Modelo considera la evaluación de 3 instancias de contacto con el usuario en oficinas, dando éstas cuenta adecuadamente del nivel de Satisfacción de los usuarios con el Servicio recibido ( $R^2=64\%$ )



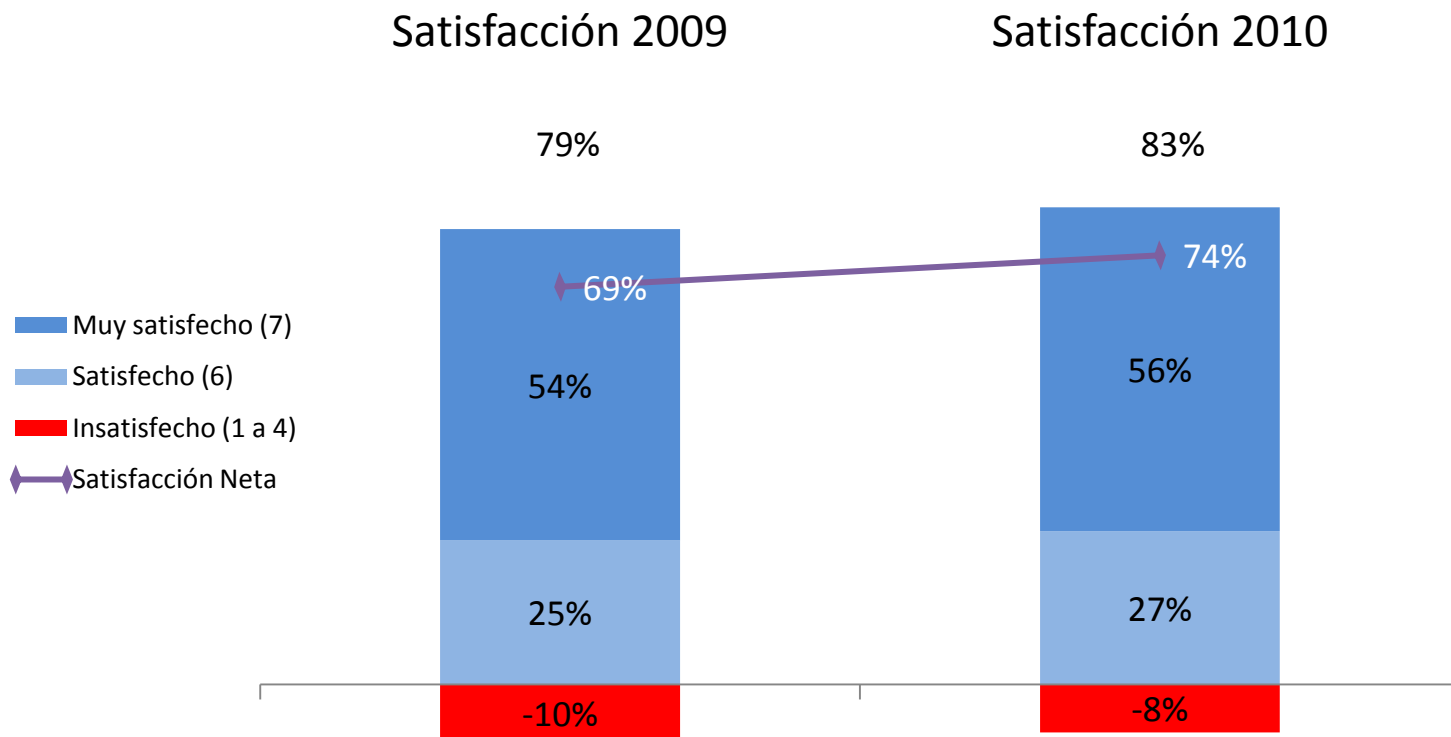
## El Modelo de Satisfacción con el Servicio Recibido -Canal Presencial-

INSTANCIAS DE CONTACTO CON EL USUARIO	ATRIBUTOS MEDIDOS	IMPACTO SOBRE GLOBAL INSTANCIA
<b>Satisfacción EJECUTIVO/A DE ATENCIÓN (R<sup>2</sup>=84%)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Tiempo de espera</li> <li>•Amabilidad</li> <li>•Interés</li> <li>•Claridad</li> <li>•Conocimiento</li> <li>•Utilidad</li> </ul>	<p>0,5%</p> <p>11%</p> <p>32%</p> <p>13%</p> <p>25%</p> <p>19%</p>
<b>Satisfacción INFRAESTRUCTURA (R<sup>2</sup>=70%)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Limpieza</li> <li>•Comodidad</li> <li>•Señalización</li> <li>•Servicios higiénicos?</li> <li>•Accesos discapacitados</li> <li>•Información disponible</li> </ul>	<p>44%</p> <p>20%</p> <p>4%</p> <p>9%</p> <p>8%</p> <p>14%</p>
<b>Satisfacción ACCESIBILIDAD (R<sup>2</sup>= 44%)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Horarios</li> <li>•Facilidad</li> <li>•Visibilidad oficinas</li> </ul>	<p>20%</p> <p>48%</p> <p>32%</p>



## Evolutivo de la Satisfacción Global con el servicio recibido

Base: Total validos entrevistados Canal Presencial 2010 (N=942) 2009 (N=838).



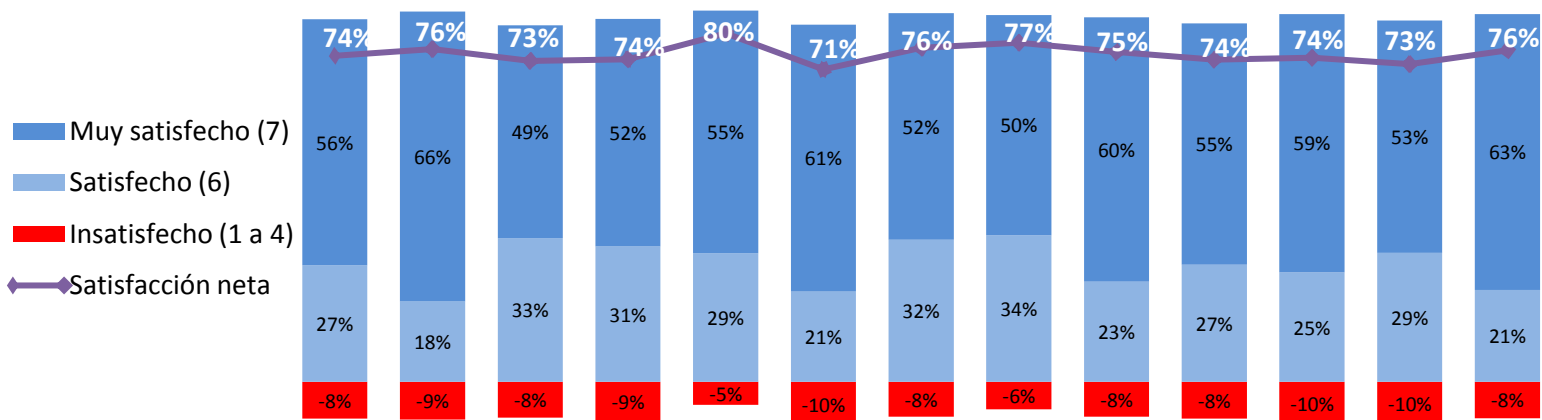
- Existen diferencias estadísticamente significativas de satisfacción neta y de satisfacción total entre ambos años.
- No existen diferencias estadísticamente significativas en los niveles de insatisfacción entre ambos años.

## Satisfacción Global con el servicio recibido

Base: Total validos entrevistados Canal Presencial 2010 (N=942).

Válidos →

TOTAL	REGIÓN		EDAD				GSE				SEGURO	
	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO	ADULTO MAYOR	ABC1	C2	C3	D/E	ISAPRE	FONASA
942	407	535	152	287	360	114	191	224	275	205	571	338



Satisfacción neta 2009 →

TOTAL	Regiones	RM	Joven	Adulto joven	Adulto	Adulto mayor	C1	C2	C3	D/E	Isapre	Fonasa
69%	67%	68%	75%	68%	67%	70%	61%	72%	67%	74%	64%	78%

- Hay diferencias estadísticamente significativas entre la satisfacción neta de los años 2009 y 2010.
- No hay diferencias estadísticamente significativas de satisfacción neta entre la RM y el resto de las regiones.
- El mayor grado de satisfacción neta lo encontramos entre los Adultos Jóvenes (30 - 44) siendo de un 80%.

## Motivos de evaluación negativa

Base: Total entrevistados Canal Presencial 2010, evaluación negativa (N=157).

	REGIÓN		EDAD				GSE				SEGURO		
	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO	ADULTO MAYOR	ABC1	C2	C3	D/E	ISAPRE	FONASA	
Válidos	62	95	26	42	64	18	31	35	49	33	97	54	
No solucionan problemas	20%	12	19	3	10	12	5	6	6	10	7	12	18
No responden a los requerimientos	14%	12	10	3	7	8	3	6	1	8	5	17	5
Falta orientación / asesoría	6%	3	7	2	2	6	0	2	2	4	2	5	5
Falta capacitación del personal	6%	2	8	2	3	3	2	3	1	3	2	8	2
Mala atención en general	9%	3	11	4	2	8	0	0	3	5	6	10	4
Mala atención del ejecutivo	3%	3	2	3	0	1	0	0	3	2	0	2	2
Falta información	4%	3	3	1	3	0	2	3	0	1	1	4	2
Otros	16%	11	15	3	7	13	3	4	11	7	4	18	7
NS/NR	21%	13	20	5	8	13	3	7	8	9	6	21	9

## Recomendaciones para mejorar servicio

Base: Total entrevistados Canal Presencial 2010, evaluación negativa + NS/NR (N=162).

	REGIÓN		EDAD				GSE				SEGURO		
	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO	ADULTO MAYOR	ABC1	C2	C3	D/E	ISAPRE	FONASA	
<b>TOTALES</b> →	63	99	26	44	67	18	31	38	50	34	99	55	
Responder requerimiento	13%	7	15	1	6	13	2	4	8	5	4	12	8
Personal capacitado	6%	5	4	0	2	6	1	3	0	3	3	8	1
Solución a los problemas	12%	8	10	7	2	8	0	3	2	8	5	9	9
Buena información	6%	1	8	3	3	2	0	2	4	2	0	3	6
Mejorar señalización	7%	7	4	2	2	3	4	5	2	2	2	10	1
Información clara	1%	0	2	0	2	0	0	0	0	1	1	2	0
Mejorar infraestructura	2%	4	0	0	0	3	0	1	0	2	0	3	1
Infraestructura más cómoda	1%	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0
Atención más ágil	2%	1	2	0	1	1	1	1	1	1	0	1	2
Mejor atención	9%	5	9	3	1	8	2	1	2	4	6	8	6
Otros	19%	9	22	5	11	11	4	3	8	13	5	17	12
NS/NR	23%	15	23	5	13	12	4	8	10	9	7	25	9



Elaborado para: Superintendencia de Salud

P28 ¿Qué necesita este servicio de atención en las oficinas de la Superintendencia de Salud para que Ud. quede Muy Satisfecho?

## Satisfacción Accesibilidad: Canal presencial



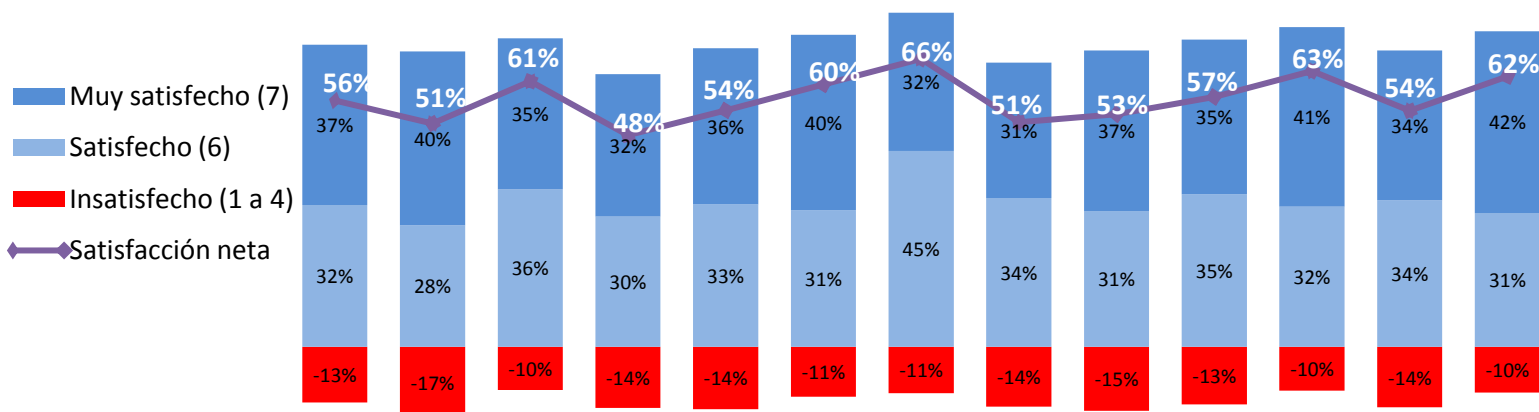
Elaborado para: Superintendencia de Salud

## Satisfacción Global Accesibilidad

Base: Total validos entrevistados Canal Presencial 2010 (N=945) .

Válidos →

TOTAL	REGIÓN		EDAD				GSE				SEGURO	
	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO	ADULTO MAYOR	ABC1	C2	C3	D/E	ISAPRE	FONASA
945	406	539	151	289	362	114	191	226	275	206	573	337



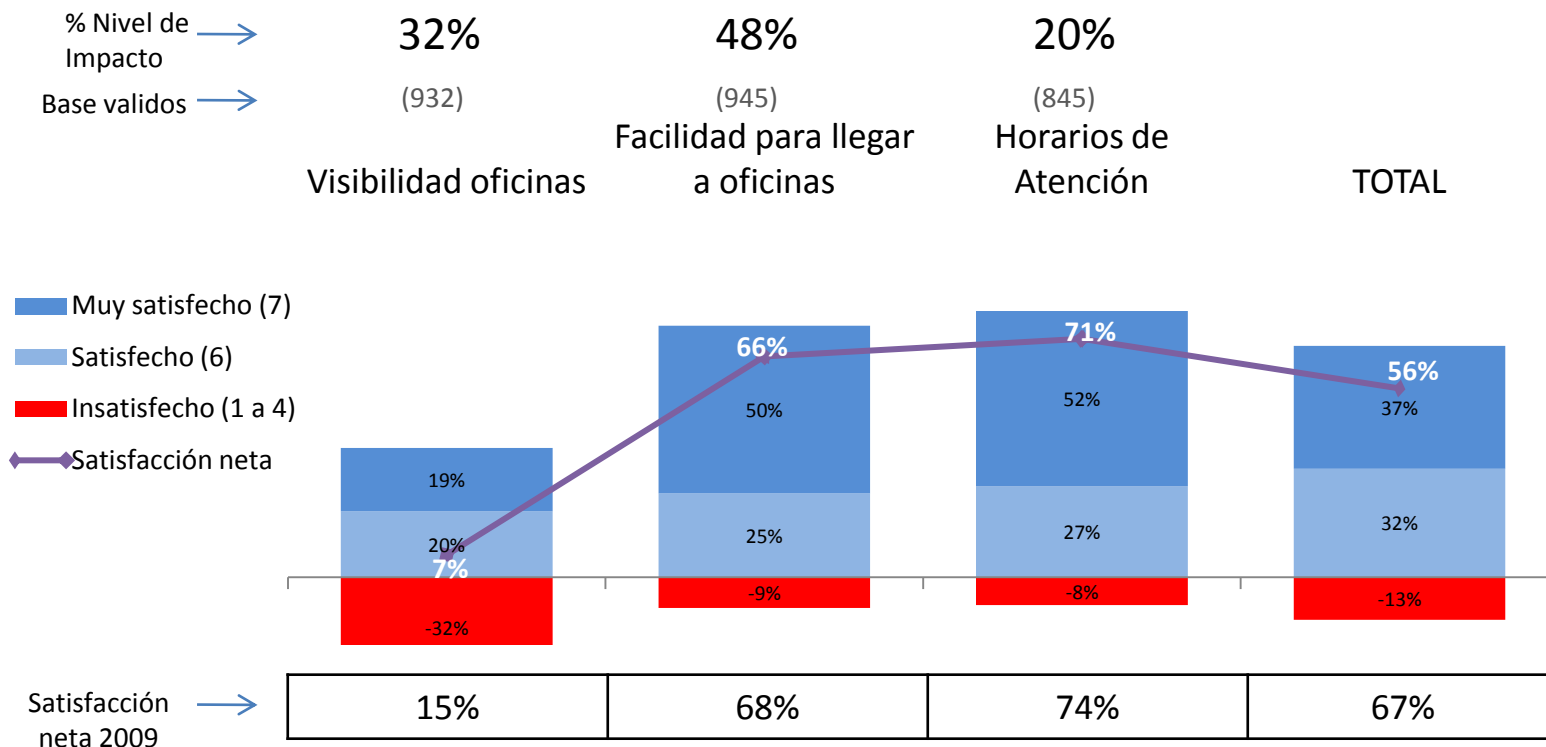
Satisfacción neta 2009 →

TOTAL	Regiones	RM	Joven	Adulto joven	Adulto	Adulto mayor	C1	C2	C3	D/E	Isapre	Fonasa
67%	63%	70%	79%	62%	64%	75%	56%	70%	69%	72%	65%	73%

- La satisfacción neta de la dimensión Accesibilidad disminuye significativamente con respecto al año anterior.
- Existen diferencias estadísticamente significativas entre las RM y las regiones en satisfacción neta el 2010.
- El mayor grado de satisfacción neta lo encontramos entre los Adultos Mayores (65 o más) siendo de un 66%.
- El menor grado de satisfacción neta lo encontramos entre los Jóvenes siendo de un 48%.

## Satisfacción Aspectos Accesibilidad

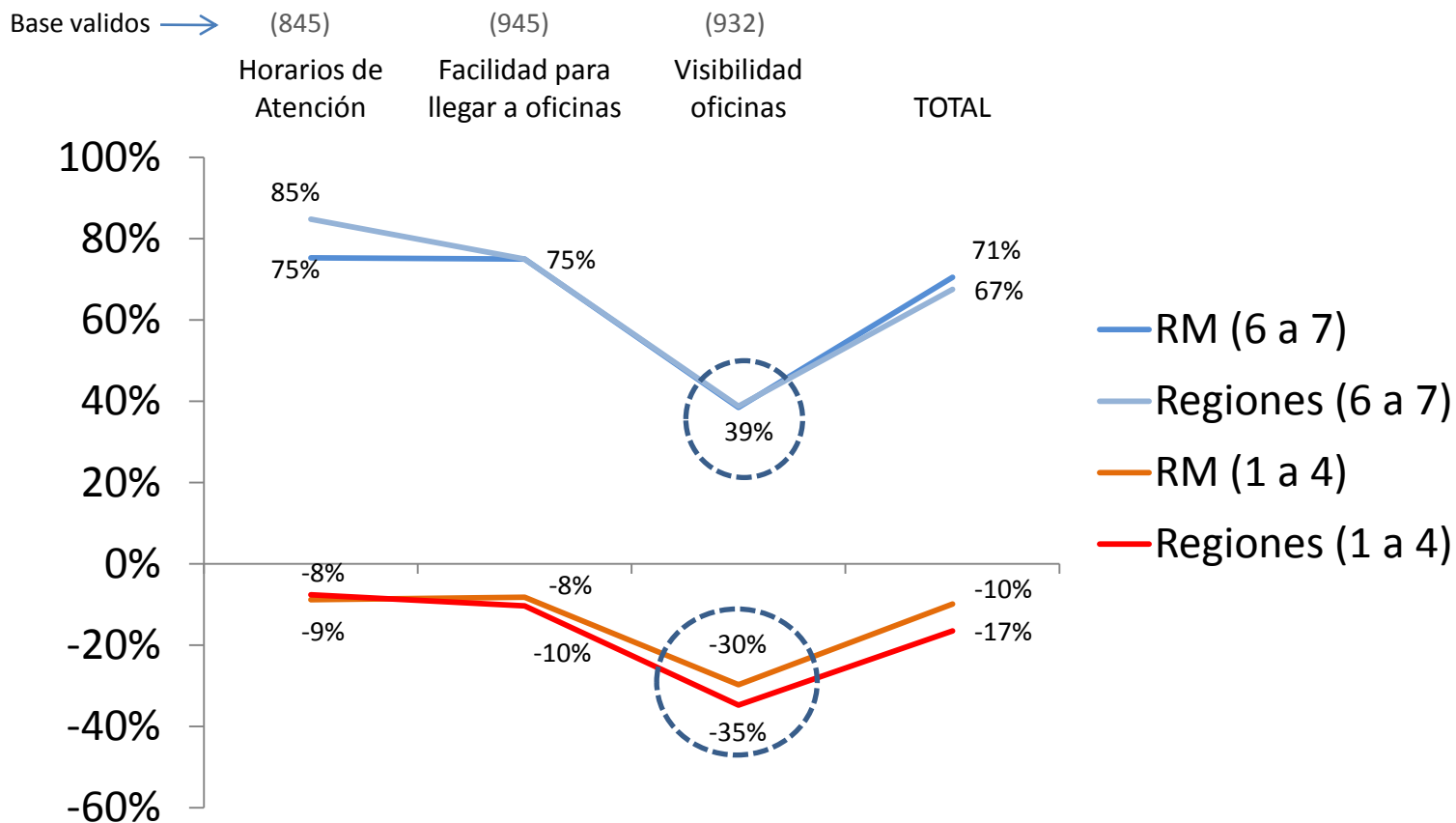
Base: Total validos entrevistados Canal Presencial 2010 (N=945) .



• La satisfacción neta de la Visibilidad Oficinas disminuye significativamente con respecto al año anterior.

## Satisfacción Aspectos Accesibilidad

Base: Total validos entrevistados Canal Presencial 2010 (N=945) .

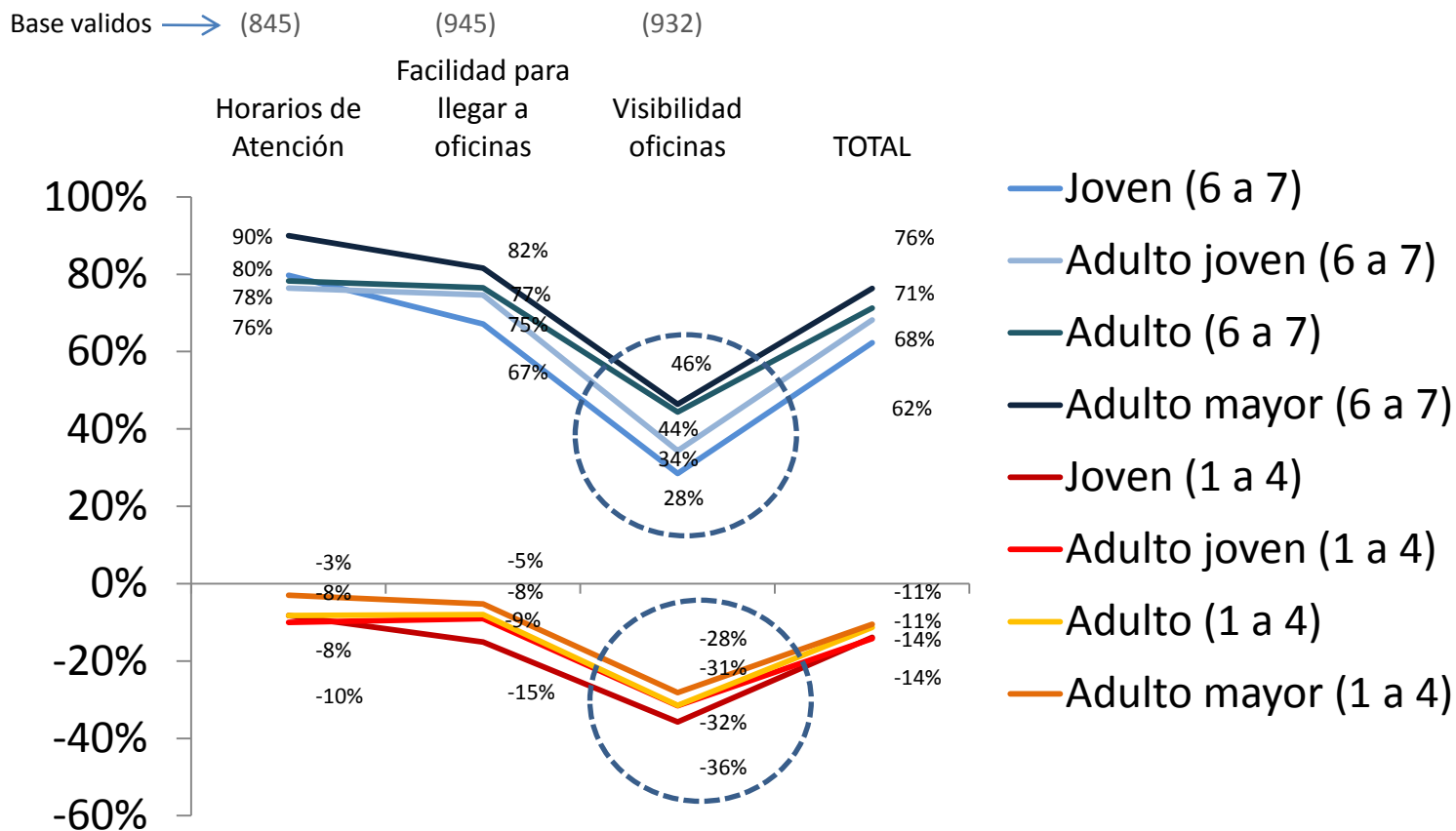


- La Visibilidad de las oficinas desde la calle es un elemento crítico en términos de satisfacción.
- En regiones se observarían mayores grados de insatisfacción con los aspectos de la dimensión Accesibilidad.



## Satisfacción Aspectos Accesibilidad

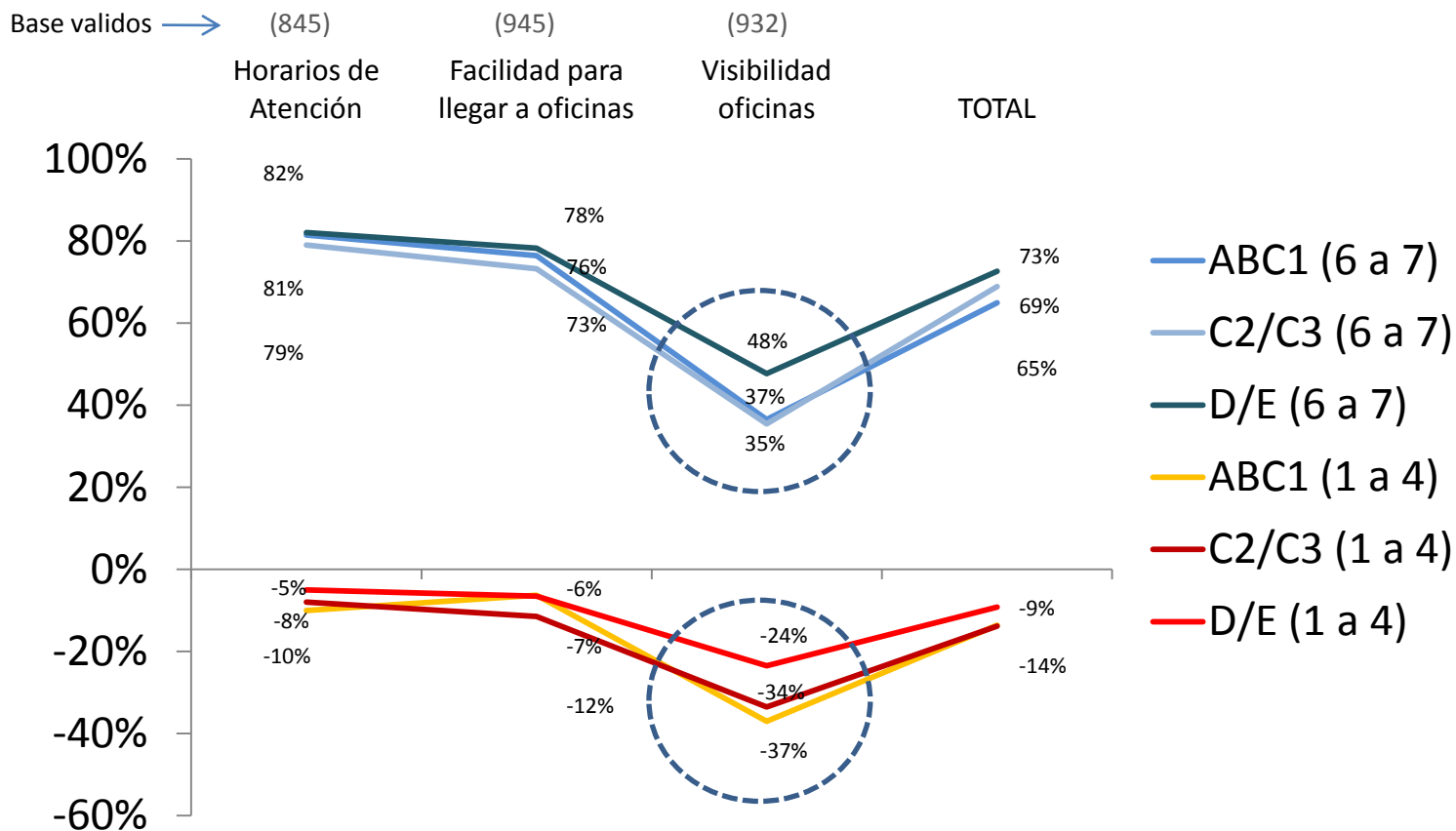
Base: Total validos entrevistados Canal Presencial 2010 (N=945) .



- La Visibilidad de las oficinas desde la calle es un elemento crítico en términos de satisfacción, sobre todo en los Jóvenes (18 a 29 años).
- Entre los Jóvenes se observarían mayores grados de insatisfacción con los aspectos de la dimensión Accesibilidad.

## Satisfacción Aspectos Accesibilidad

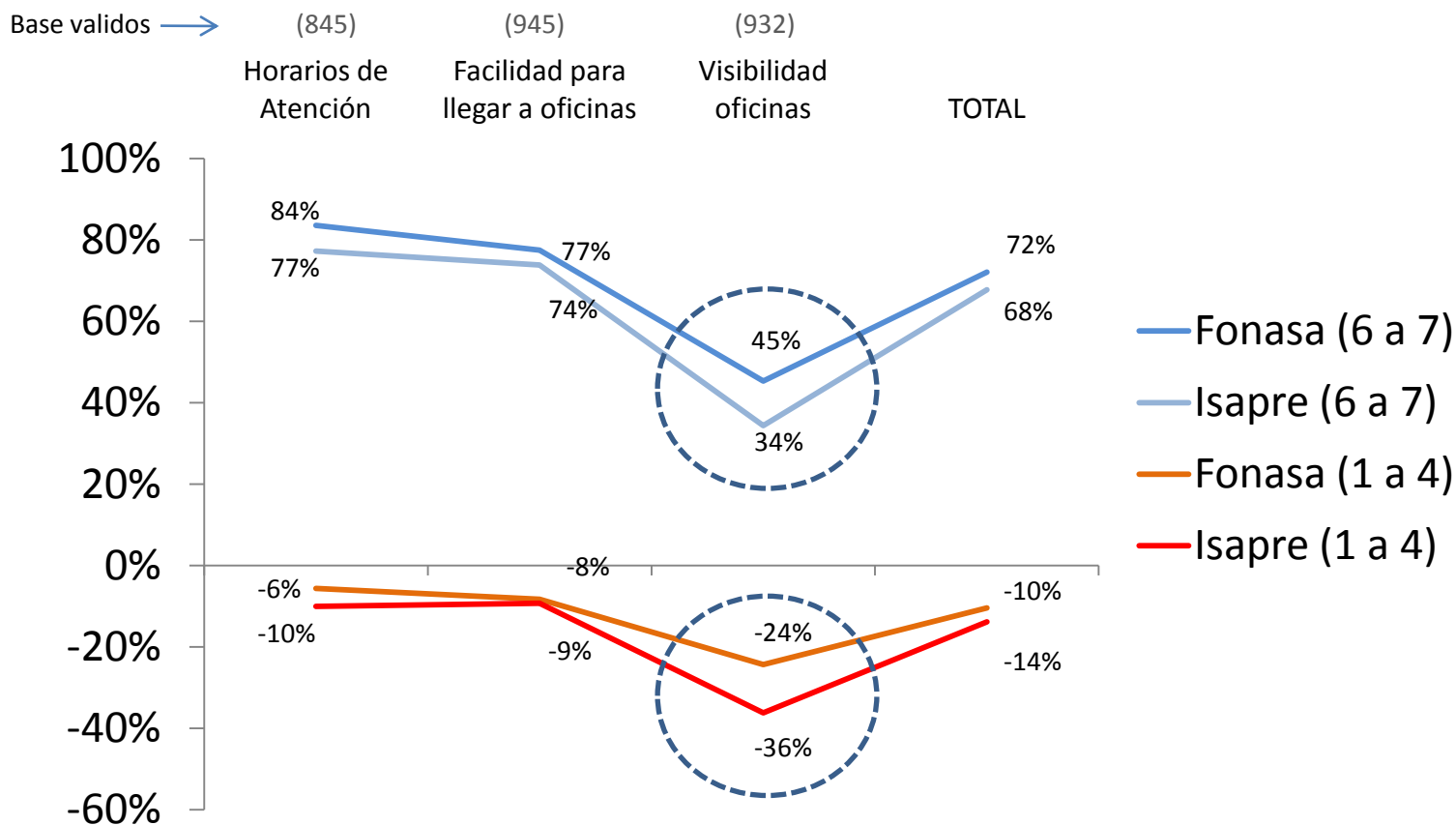
Base: Total validos entrevistados Canal Presencial 2010 (N=945) .



- La Visibilidad de las oficinas desde la calle es un elemento crítico en términos de satisfacción, sobre todo entre los segmentos alto (ABC1) y medio (C2/C3).
- Entre los segmentos alto y medio se observarían mayores grados de insatisfacción con los aspectos de la dimensión Accesibilidad.

## Satisfacción Aspectos Accesibilidad

Base: Total validos entrevistados Canal Presencial 2010 (N=945) .



•La Visibilidad de las oficinas desde la calle es un elemento crítico en términos de satisfacción, sobre todo entre quienes son usuarios de Isapres.

•Entre quienes son usuarios de Isapres se observarían mayores grados de insatisfacción con los aspectos de la dimensión Accesibilidad.



# Satisfacción Ejecutivo de Atención: Canal presencial

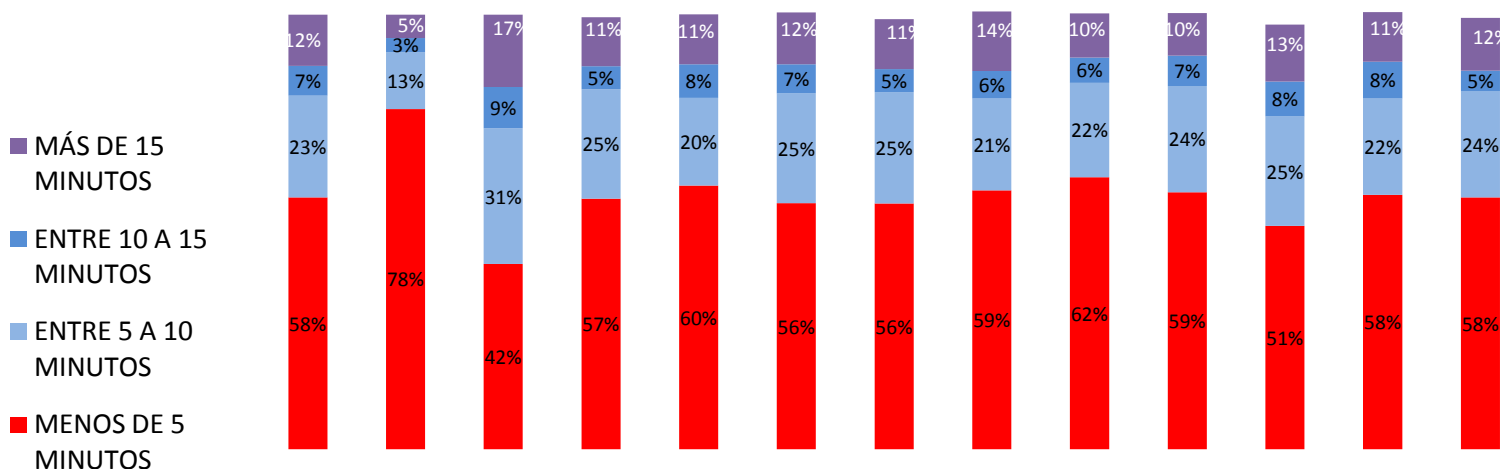


Elaborado para: Superintendencia de Salud

## Tiempo espera antes de ser atendido

Base: Total validos entrevistados Canal Presencial 2010 (N=942) .

TOTAL	REGIÓN		EDAD				GSE				SEGURO	
	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO	ADULTO MAYOR	ABC1	C2	C3	D/E	ISAPRE	FONASA
Válidos → 942	407	535	152	287	360	114	191	224	275	205	571	338



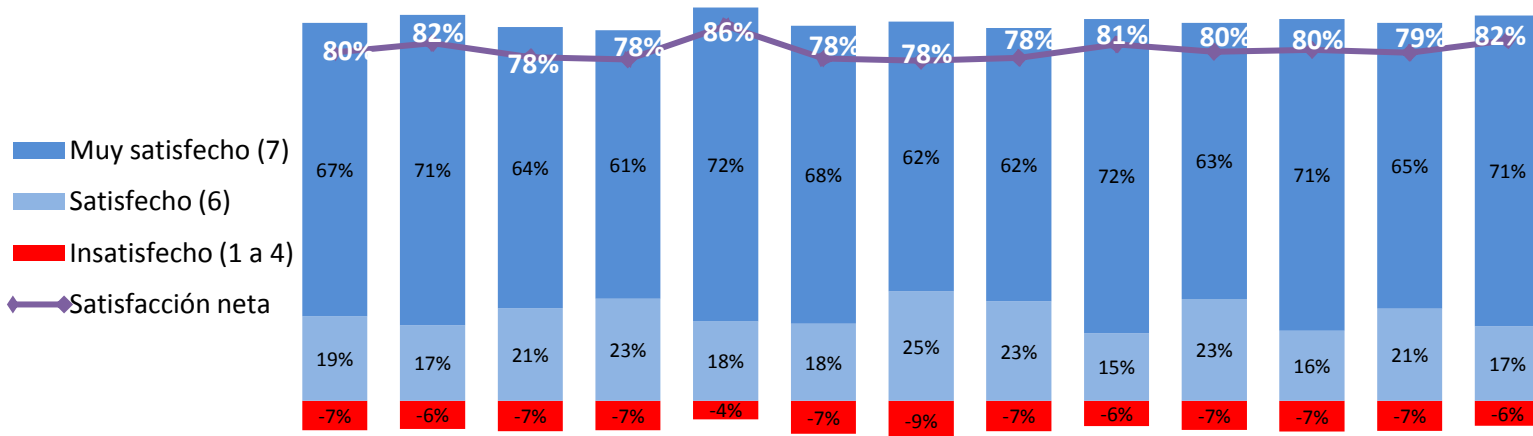
- Un 58% de los encuestados tuvo que esperar menos de 5 minutos para ser atendidos.
- Los encuestados de la Región Metropolitana poseen un mayor tiempo de espera siendo de un total de 26% quienes debieron esperar más de 10 minutos.
- Los encuestados de la Regiones poseen un menor tiempo de espera siendo de un total de 91% quienes debieron esperar menos de 10 minutos.

## Satisfacción Global Ejecutivo

Base: Total validos entrevistados Canal Presencial 2010 (N=939) .

Válidos →

TOTAL	REGIÓN		EDAD				GSE				SEGURO	
	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO	ADULTO MAYOR	ABC1	C2	C3	D/E	ISAPRE	FONASA
939	405	534	150	286	362	112	189	226	271	206	570	334



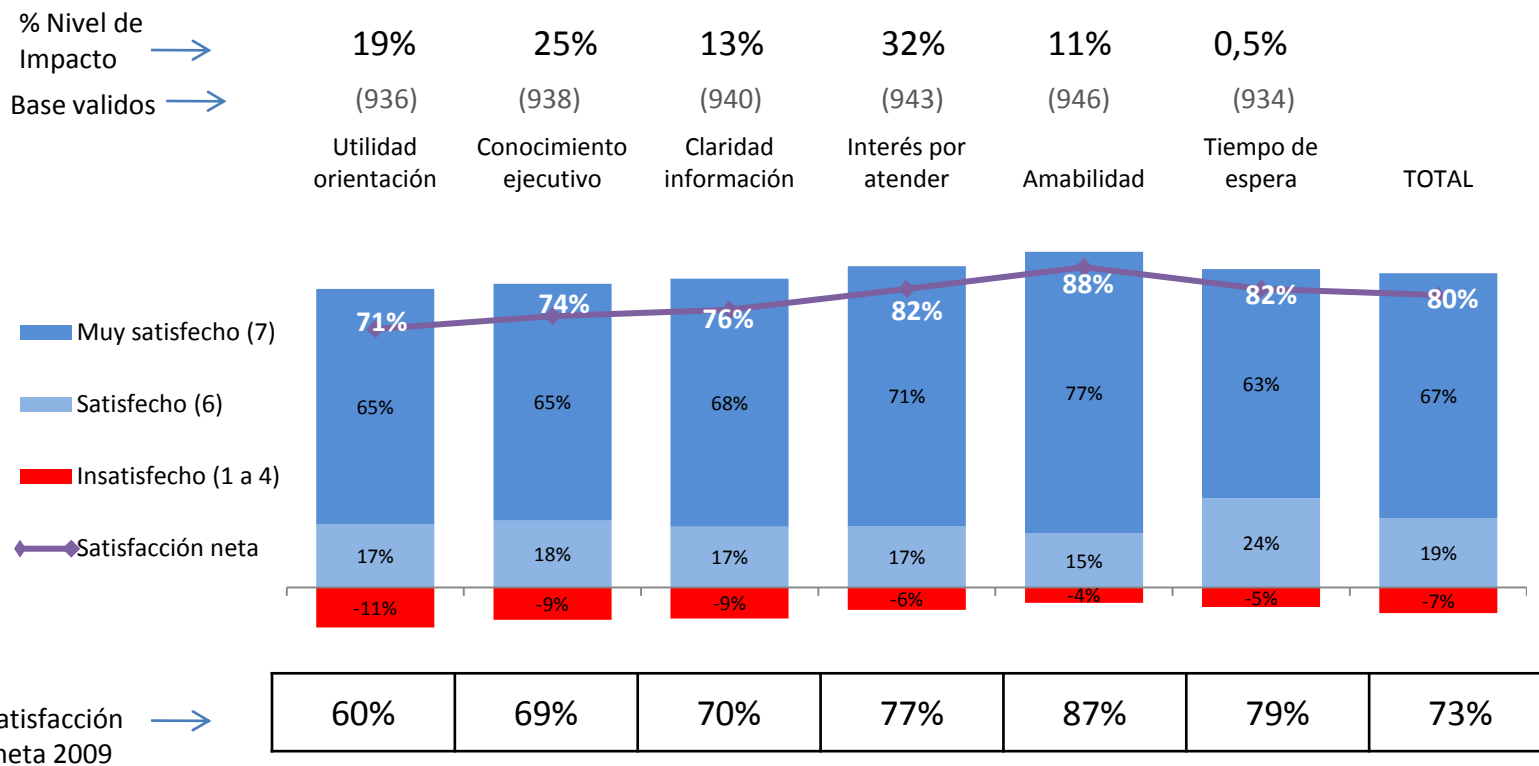
Satisfacción neta 2009 →

TOTAL	Regiones	RM	Joven	Adulto joven	Adulto	Adulto mayor	C1	C2	C3	D/E	Isapre	Fonasa
735	73%	75%	74%	74%	71%	82%	73%	75%	71%	78%	70%	80%

- Existen diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción neta de la dimensión Ejecutivo con respecto al año anterior.
- No hay diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción neta entre la RM y las regiones.
- El mayor grado de satisfacción neta lo encontramos entre los Adultos Jóvenes (30 a 44) siendo de un 86%.

## Satisfacción Aspectos Ejecutivo

Base: Total validos entrevistados Canal Presencial 2010 (N=939) .



• La satisfacción neta de la Utilidad de la orientación y la Claridad de la información aumenta significativamente con respecto al año anterior.

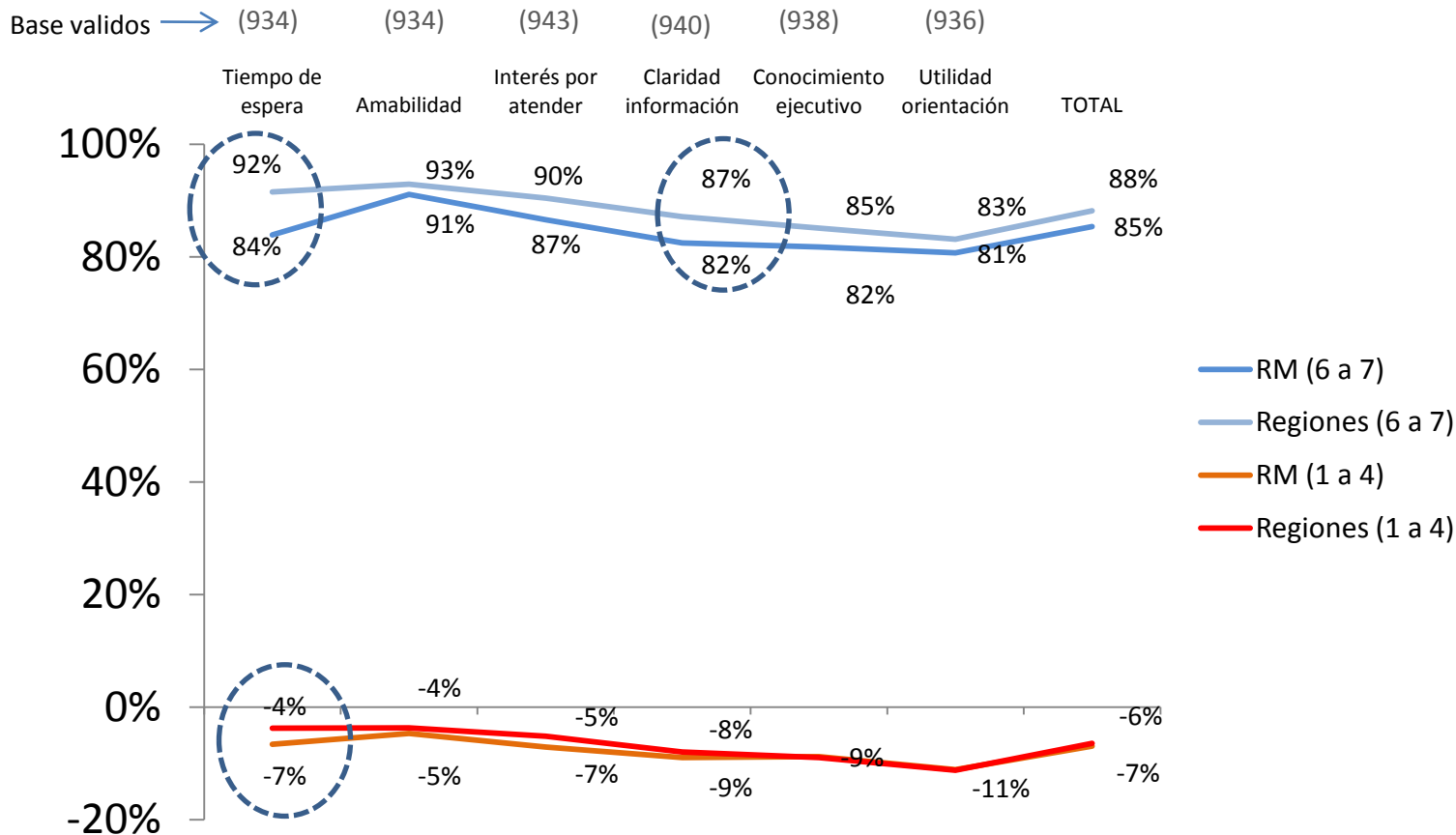


Elaborado para: Superintendencia de Salud

P18 ¿Cuán satisfecho quedó, en general, con la atención recibida del ejecutivo que lo atendió?

## Satisfacción Aspectos Ejecutivo

Base: Total validos entrevistados Canal Presencial 2010 (N=939) .

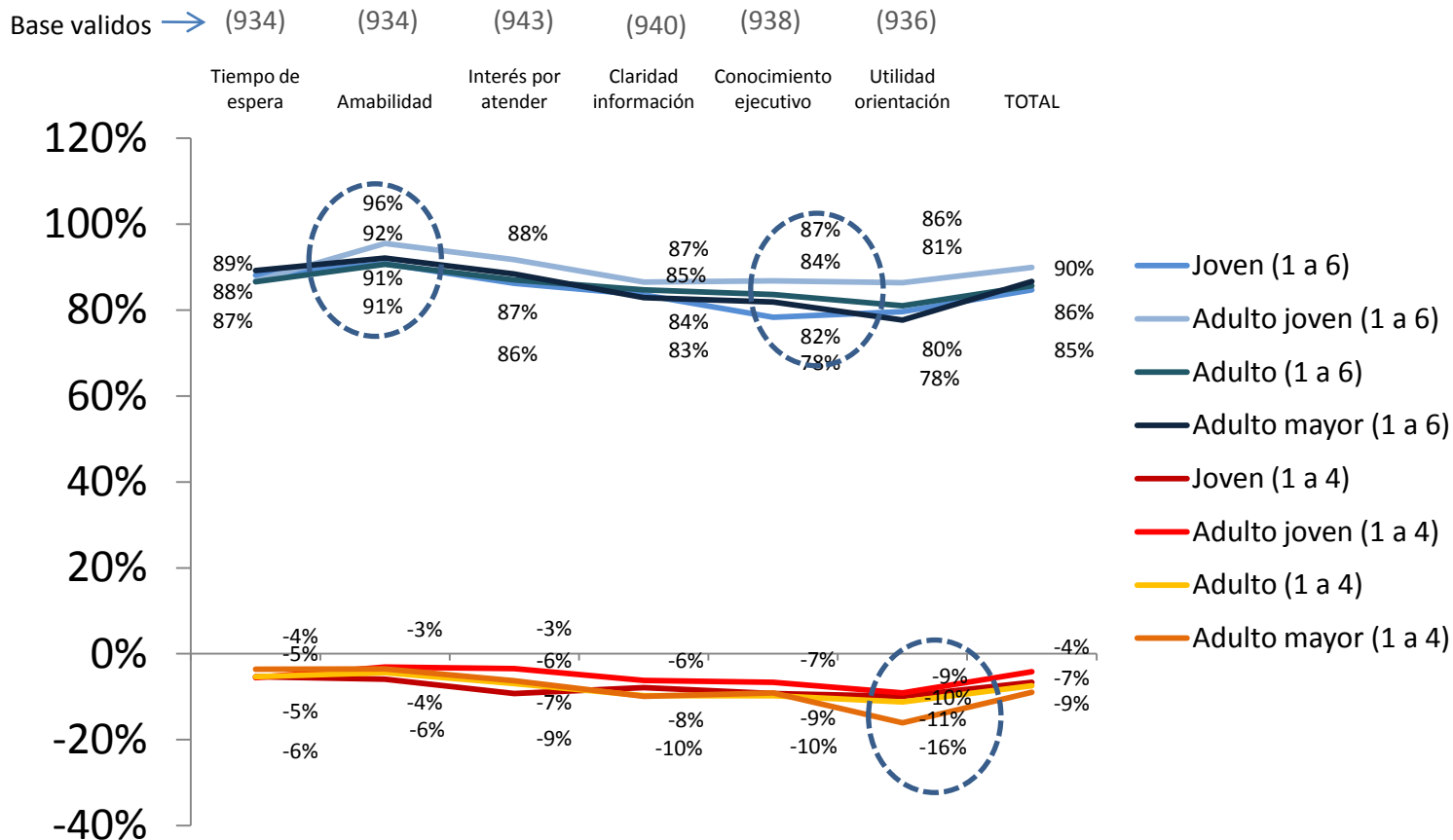


- Por lo general los niveles de satisfacción e insatisfacción entre RM y Regiones son similares.
- Con respecto al Tiempo de espera es posible observar que los encuestados de RM poseen un menor nivel de satisfacción y uno mayor de insatisfacción.
- Los encuestados de Regiones poseen un mayor nivel de satisfacción con la Claridad de la información.



## Satisfacción Aspectos Ejecutivo

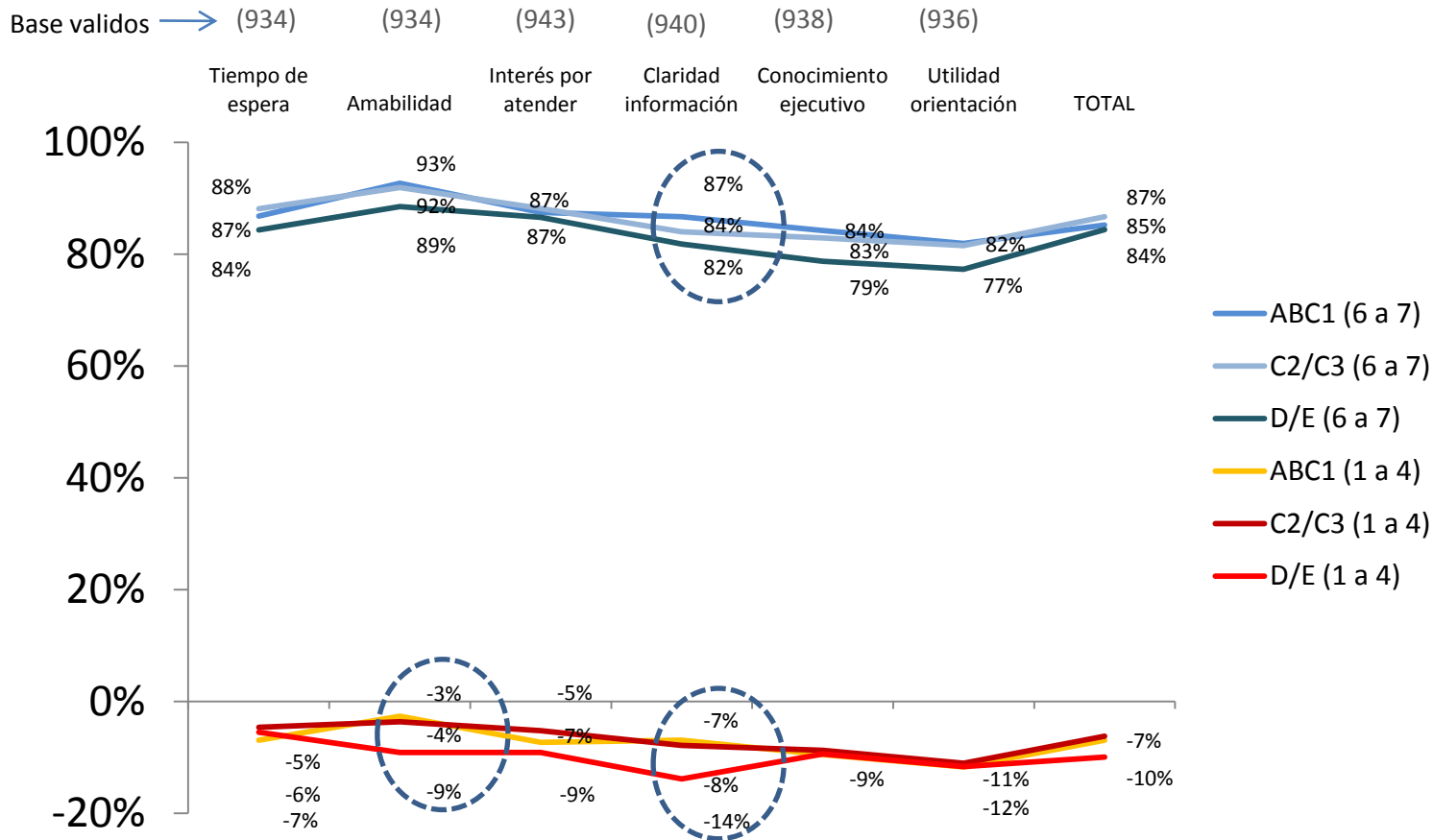
Base: Total validos entrevistados Canal Presencial 2010 (N=939) .



- Es posible observar un mayor nivel de satisfacción generalizado entre los encuestados Adulto Joven, alcanzando las mayores diferencias con respecto al resto en el Conocimiento (87%) y la Amabilidad (96%) del ejecutivo.
- Es posible observar un mayor nivel de insatisfacción generalizado entre los encuestados Adulto Mayor, alcanzando las mayores diferencias con respecto al resto en la Utilidad de la orientación (-16%).

## Satisfacción Aspectos Ejecutivo

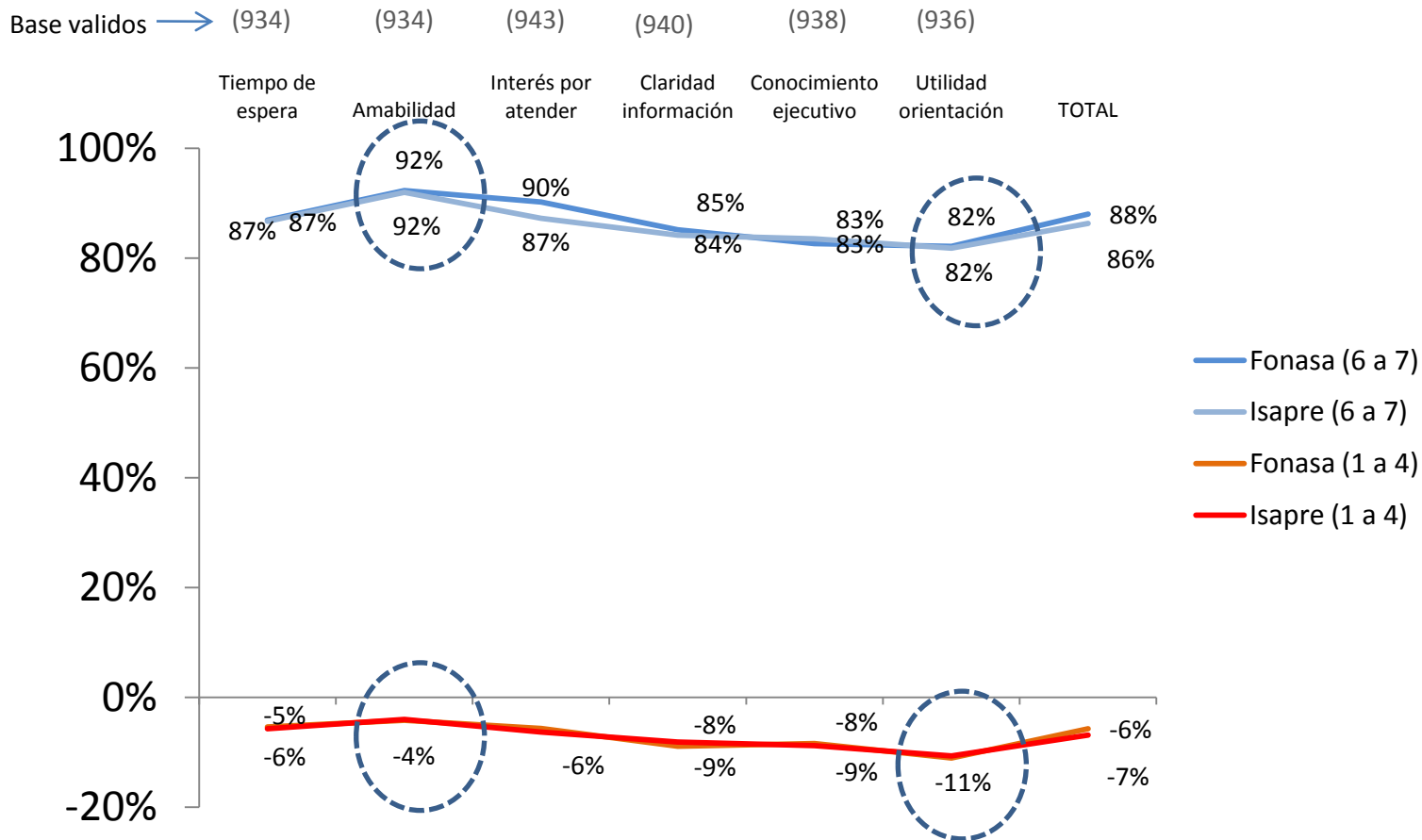
Base: Total validos entrevistados Canal Presencial 2010 (N=939) .



•Es posible observar que los encuestados pertenecientes a los segmentos D/E poseen un menor nivel de satisfacción y uno mayor de insatisfacción de manera generalizada en todos los ámbitos de la dimensión. Los valores más críticos en comparación al resto los encontramos en la Claridad de la información y la Amabilidad del ejecutivo.

## Satisfacción Aspectos Ejecutivo

Base: Total validos entrevistados Canal Presencial 2010 (N=939) .



- Por lo general los niveles de satisfacción e insatisfacción entre usuarios del Fonasa e Isapres son similares.
- La Amabilidad del ejecutivo es el aspecto con mayor nivel de satisfacción.
- La Utilidad de la orientación es el aspecto con mayor nivel de insatisfacción.

## Satisfacción Infraestructura: Canal presencial



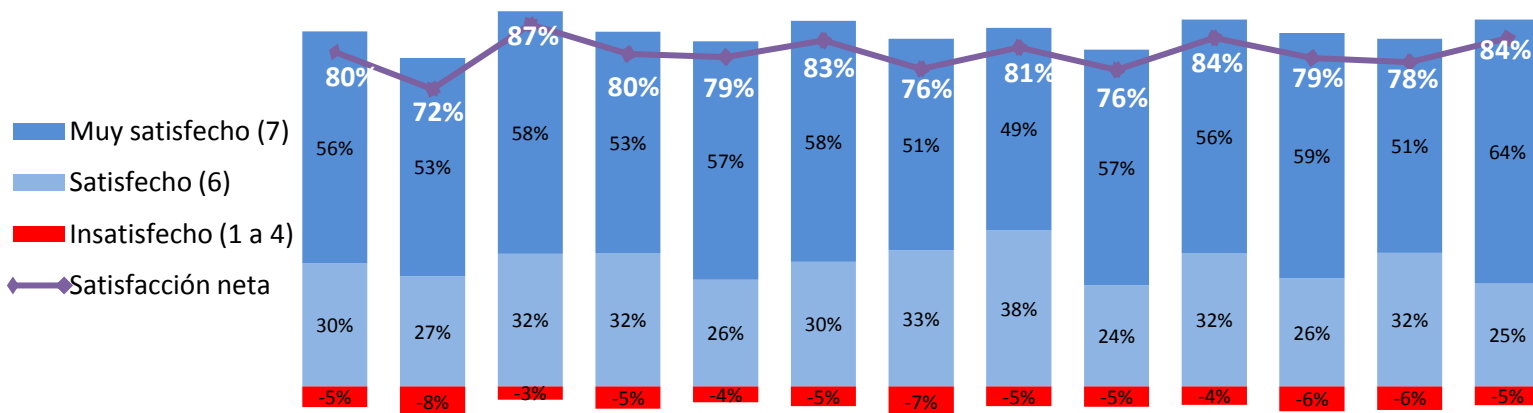
Elaborado para: Superintendencia de Salud

## Satisfacción Global Infraestructura

Base: Total validos entrevistados Canal Presencial 2010 (N=933) .

Válidos →

TOTAL	REGIÓN		EDAD				GSE				SEGURO	
	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO	ADULTO MAYOR	ABC1	C2	C3	D/E	ISAPRE	FONASA
933	400	533	150	288	357	110	189	226	272	201	567	332



Satisfacción neta 2009 →

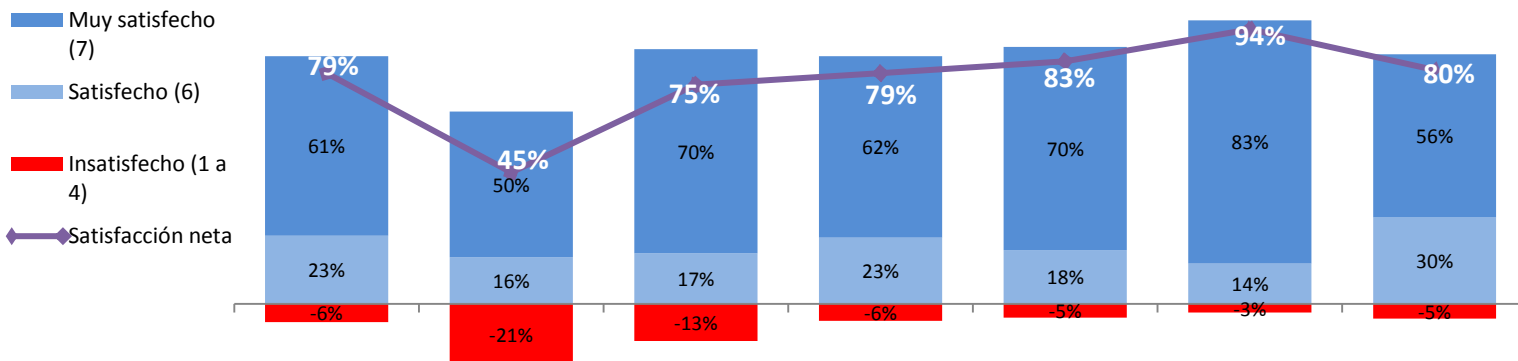
TOTAL	Regiones	RM	Joven	Adulto joven	Adulto	Adulto mayor	C1	C2	C3	D/E	Isapre	Fonasa
76%	67%	85%	84%	76%	75%	81%	74%	75%	77%	89%	74%	82%

- La satisfacción neta de la dimensión Infraestructura aumenta significativamente con respecto al año anterior.
- El mayor grado de satisfacción neta lo encontramos entre los encuestados pertenecientes a la RM siendo de un 87%.
- El menor grado de satisfacción neta lo encontramos entre los encuestados pertenecientes a Regiones siendo de un 72%.
- Existen diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción neta entre la RM y regiones el año 2010.

## Satisfacción Aspectos Infraestructura

Base: Total validos entrevistados Canal Presencial 2010 (N=933) .

% Nivel de Impacto →	14%	8%	9%	4%	20%	44%	
Base validos →	(778)	(307)	(173)	(765)	(649)	(917)	
	Información disponible	Accesos para discapacitados	Servicios higiénicos	Señalización	Comodidad Instalaciones	Limpieza dependencias	TOTAL



Satisfacción neta 2009 →

71%	50%	86%	59%	79%	92%	76%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

• La satisfacción neta de la Información disponible y la Señalización interna aumenta significativamente con respecto al año anterior.

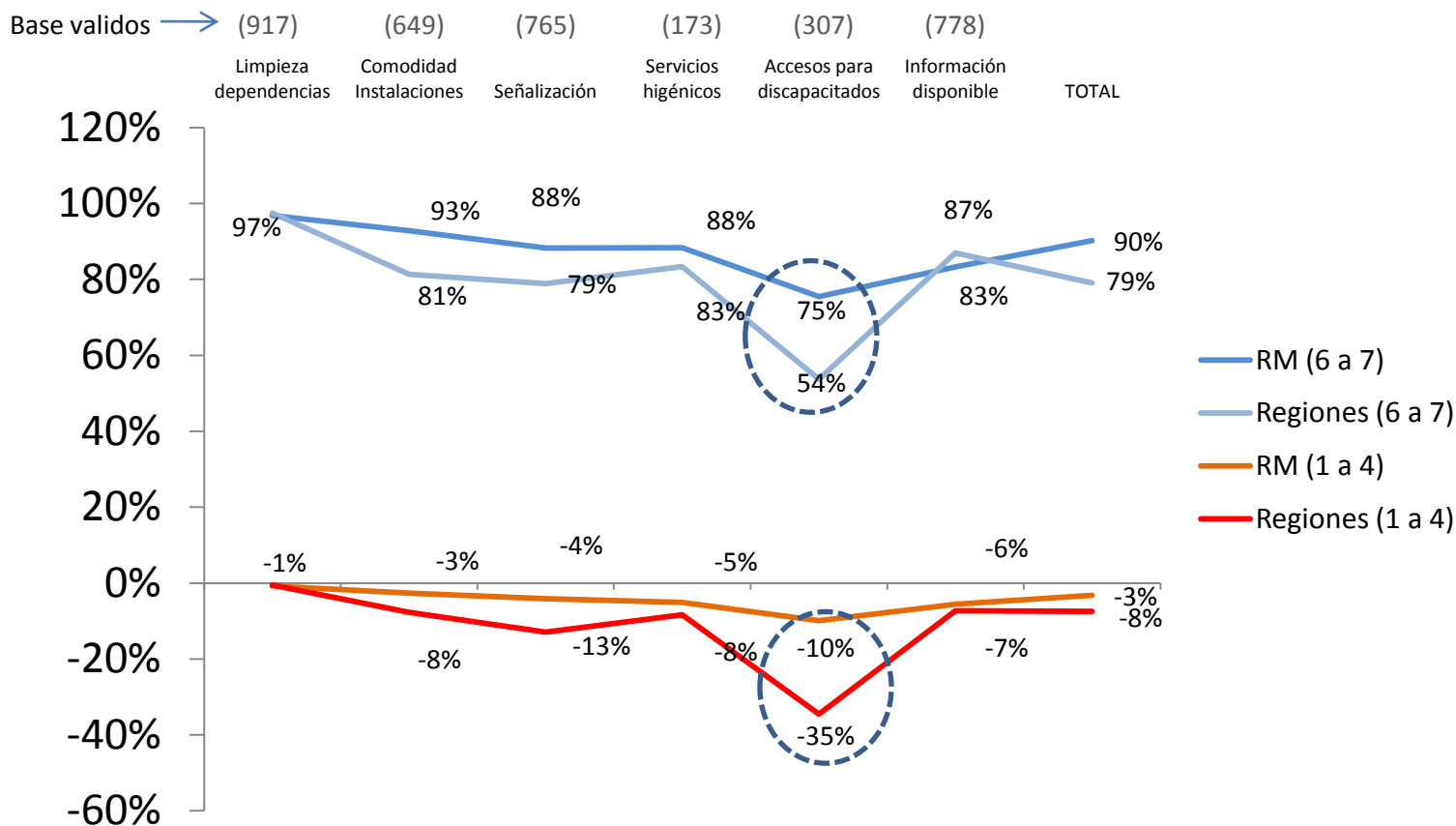


Elaborado para: Superintendencia de Salud

¿Cuán satisfecho quedó con...? P19, P20, P21, P22, P23, P24

## Satisfacción Aspectos Infraestructura

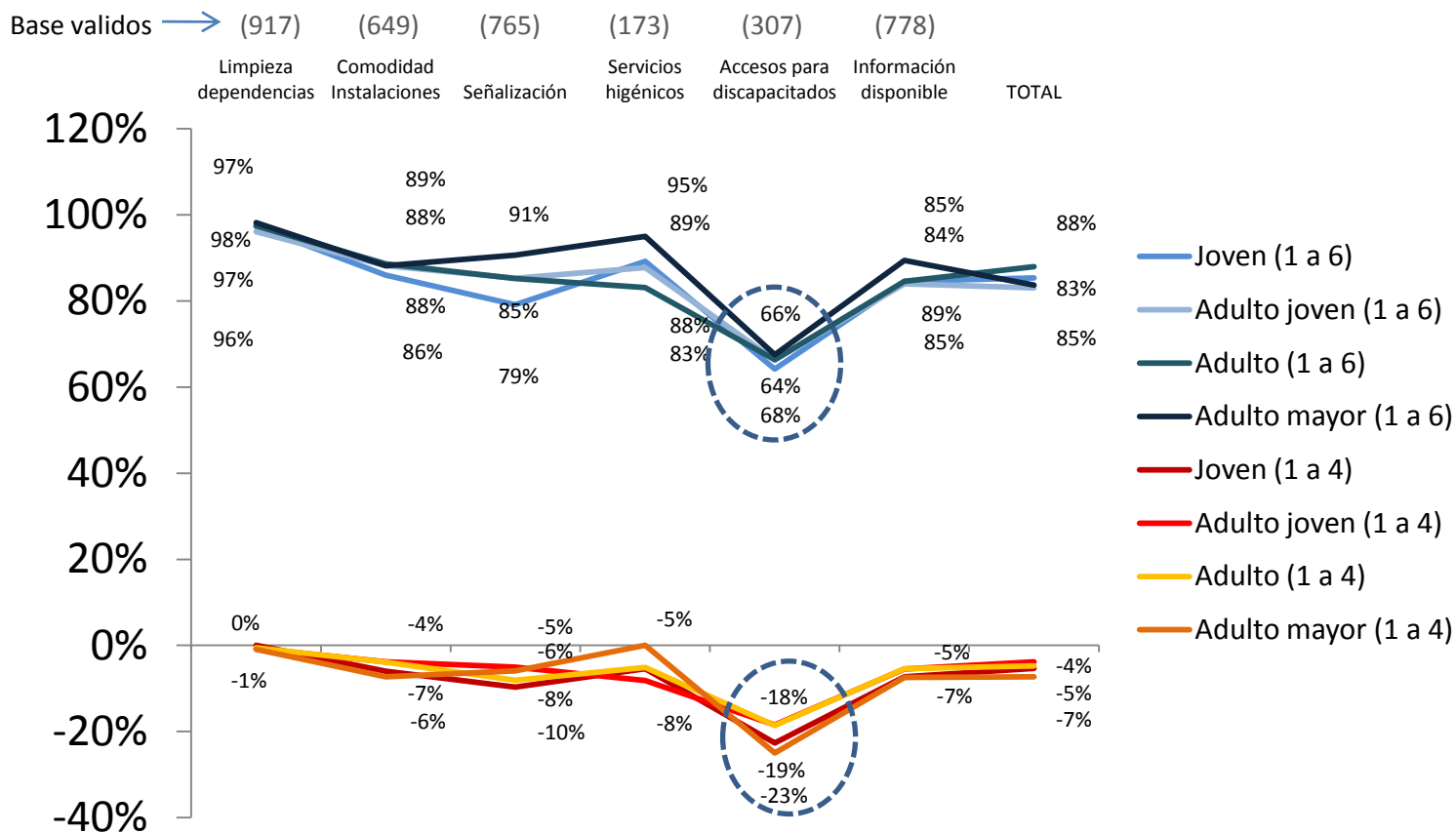
Base: Total validos entrevistados Canal Presencial 2010 (N=933) .



- Es posible observar un menor nivel de satisfacción y mayor nivel de insatisfacción generalizado entre los encuestados de Regiones a excepción de la evaluación a la Información disponible.
- Los Accesos para discapacitados es el aspecto peor evaluado entre los encuestados de RM y Regiones.

## Satisfacción Aspectos Infraestructura

Base: Total validos entrevistados Canal Presencial 2010 (N=933) .

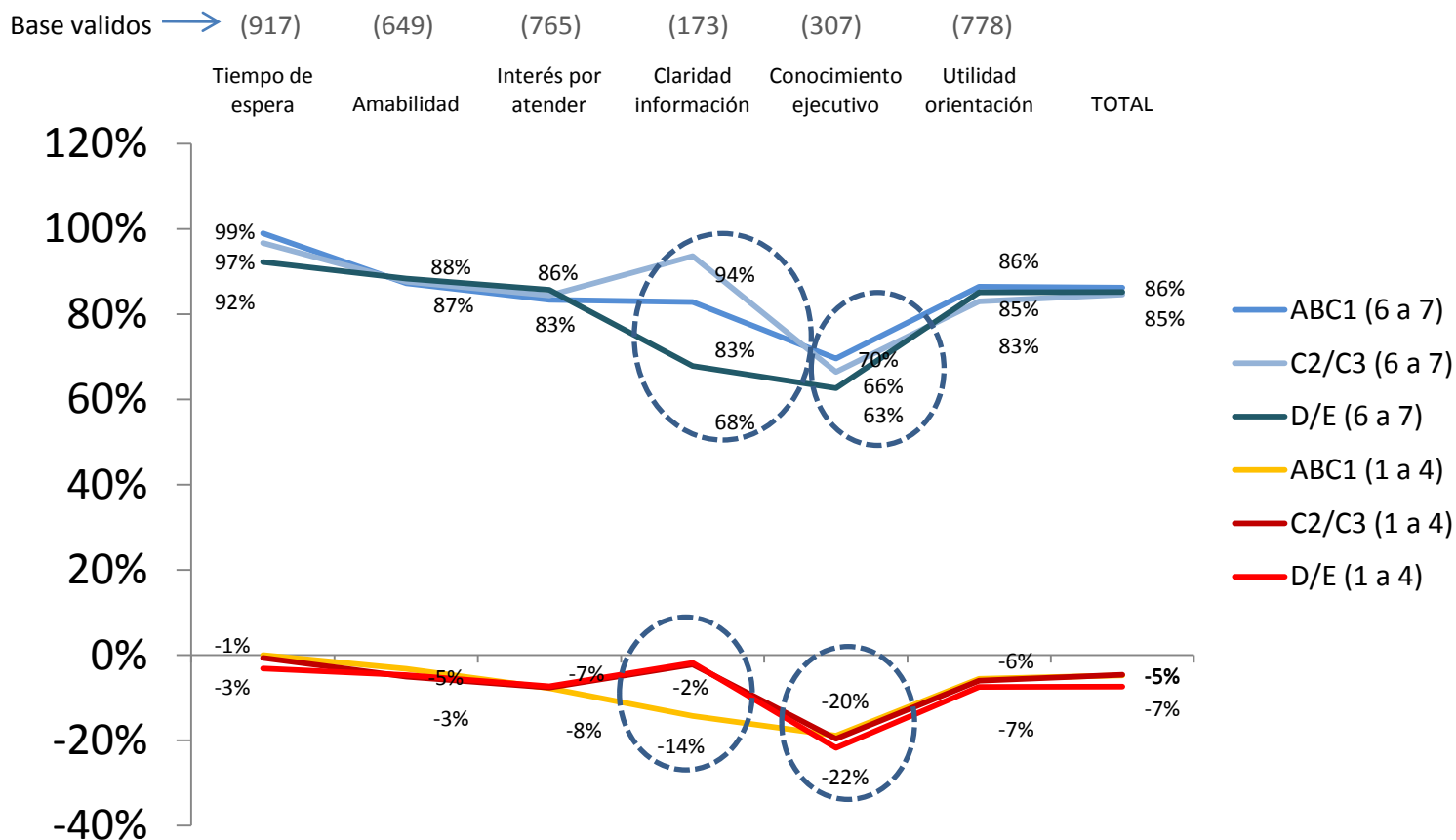


• Los Accesos para discapacitados es el aspecto peor evaluado entre los encuestados de los distintos segmentos etarios.



## Satisfacción Aspectos Infraestructura

Base: Total validos entrevistados Canal Presencial 2010 (N=933) .

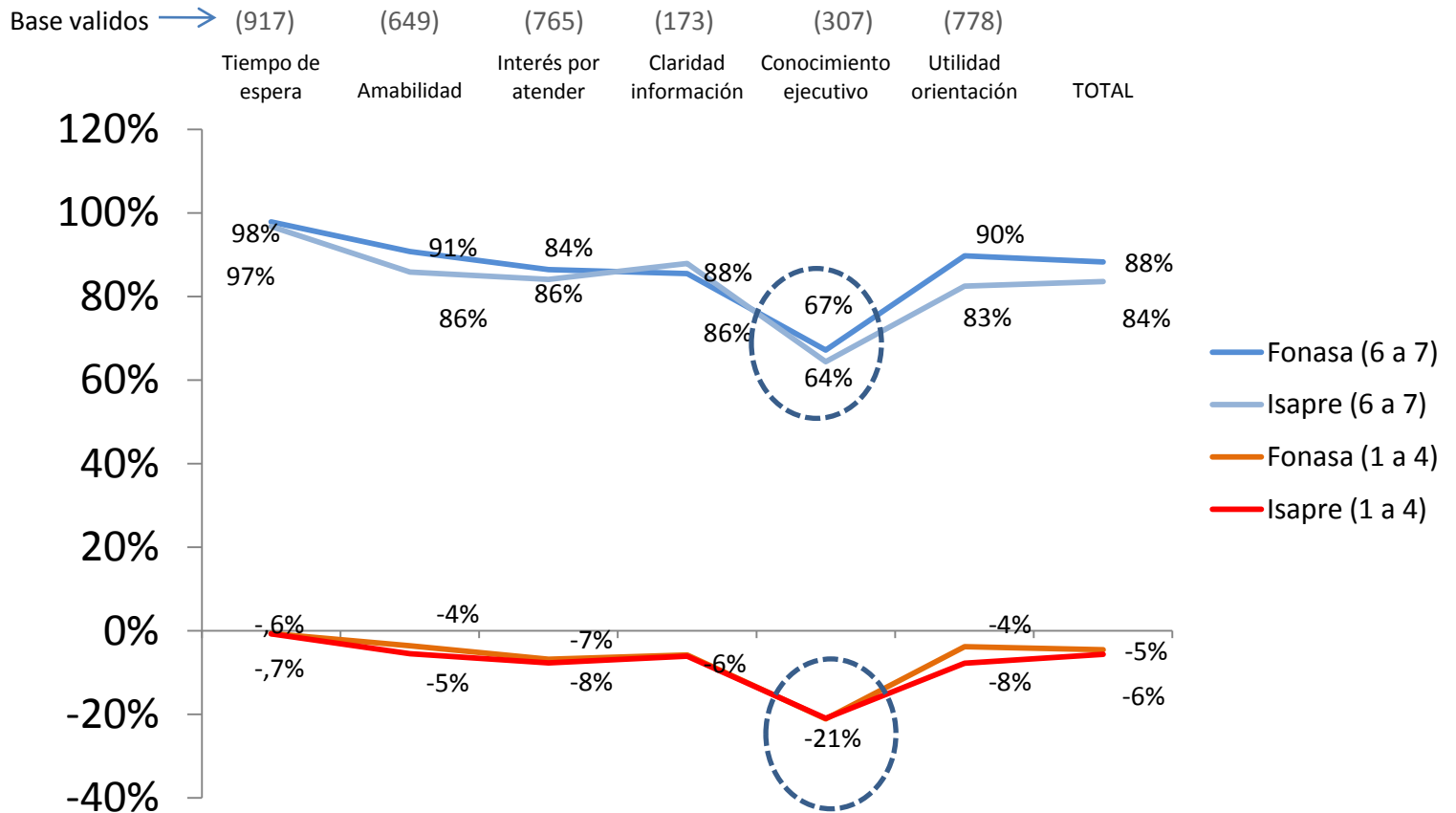


• Los Accesos para discapacitados es el aspecto peor evaluado entre los encuestados de los distintos segmentos socioeconómicos.

• La Claridad de la información es un aspecto que posee una evaluación dispar. El segmento C2 posee el nivel de satisfacción más alto (94%) y el ABC1 el mayor nivel de insatisfacción (-14%).

# Satisfacción Aspectos Infraestructura

Base: Total validos entrevistados Canal Presencial 2010 (N=933) .



• Los Accesos para discapacitados es el aspecto peor evaluado entre los encuestados de los usuarios de Isapre y Fonasa.

# Cumplimiento de Expectativas: Canal presencial



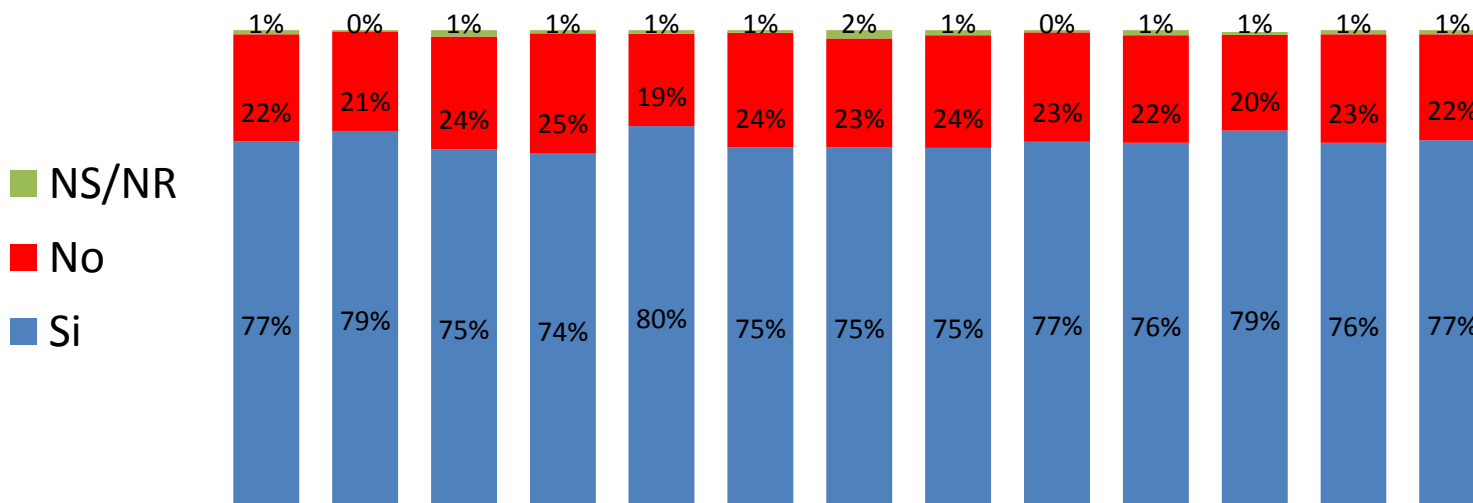
Elaborado para: Superintendencia de Salud

## Cumplimiento Expectativas

Base: Total entrevistados Canal Presencial 2010 (N=947).

Válidos →

TOTAL	REGIÓN		EDAD				GSE				SEGURO	
	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO	ADULTO MAYOR	ABC1	C2	C3	D/E	ISAPRE	FONASA
947	408	539	152	289	363	114	191	227	276	206	573	339

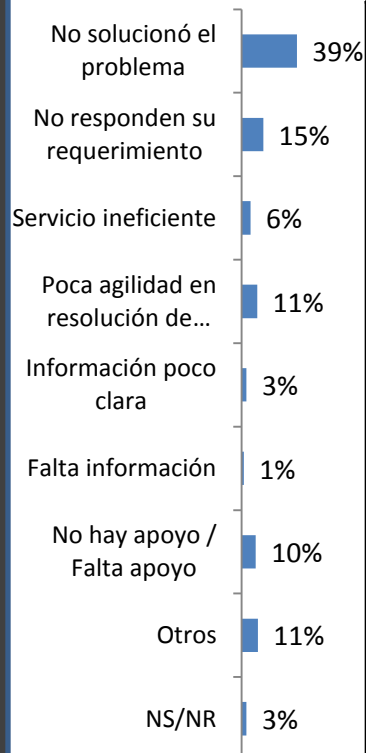


- Un 77% de los encuestados declara que la Superintendencia de Salud SI resolvió su requerimiento.
- La mayor tasa de resolución la encontramos entre los Adulto Jóvenes (80%) y los encuestados del segmento D/E (79%) donde 4 de cada 5 personas logra resolver su requerimiento.
- No hay diferencias estadísticamente significativas entre la RM y regiones entre aquellos que dicen que SI se han cumplido las expectativas.

## Recomendaciones para mejorar servicio

Base: Total entrevistados Canal Presencial 2010, NO cumplió expectativas (N=211).

	REGIÓN		EDAD				GSE				SEGURO	
	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO	ADULTO MAYOR	ABC1	C2	C3	D/E	ISAPRE	FONASA
TOTALES →	85	126	38	56	87	26	45	52	62	42	129	75
No solucionó el problema	36	45	11	19	38	12	21	11	28	17	44	33
No responden su requerimiento	15	17	6	11	9	6	9	10	8	4	23	9
Servicio ineficiente	6	7	5	2	5	0	2	4	5	1	11	2
Poca agilidad en resolución de...	9	14	6	7	6	3	4	8	4	6	17	6
Información poco clara	2	5	1	1	5	0	1	2	2	1	1	4
Falta información	1	2	1	1	0	0	1	1	0	0	2	1
No hay apoyo / Falta apoyo	2	19	5	3	12	1	2	3	8	8	14	6
Otros	9	15	3	10	8	3	4	12	5	2	14	10
NS/NR	5	2	0	2	4	1	1	1	2	3	3	4



# Canal Telefónico

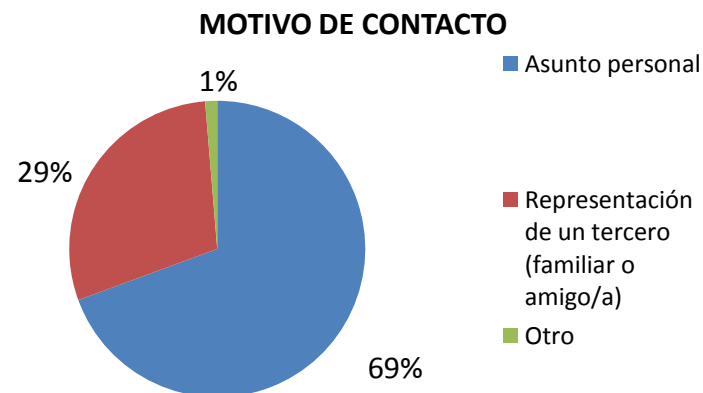
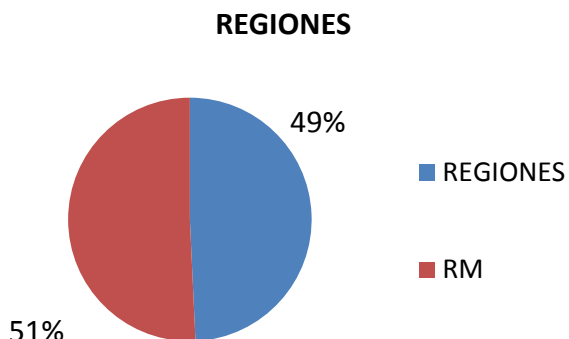
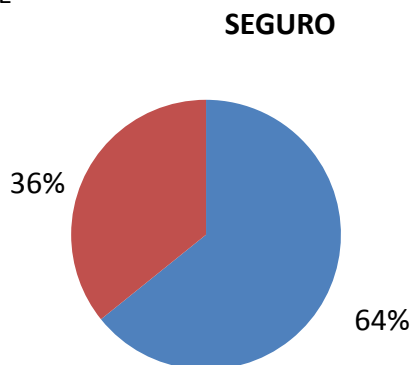
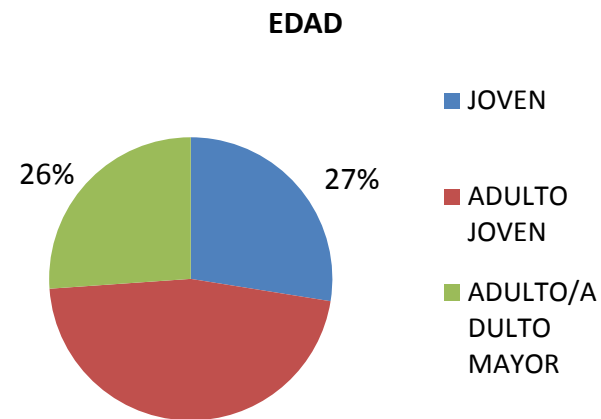
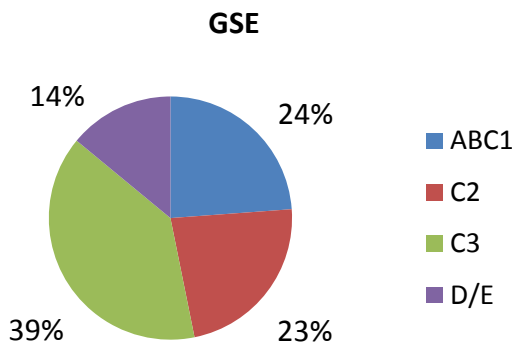
## Perfil entrevistados



Elaborado para: Superintendencia de Salud

## Perfil de los entrevistados - Canal Telefónico -

Base: Total entrevistados Canal Telefónico 2010 (N=613)



Elaborado para: Superintendencia de Salud

Base: n=1010



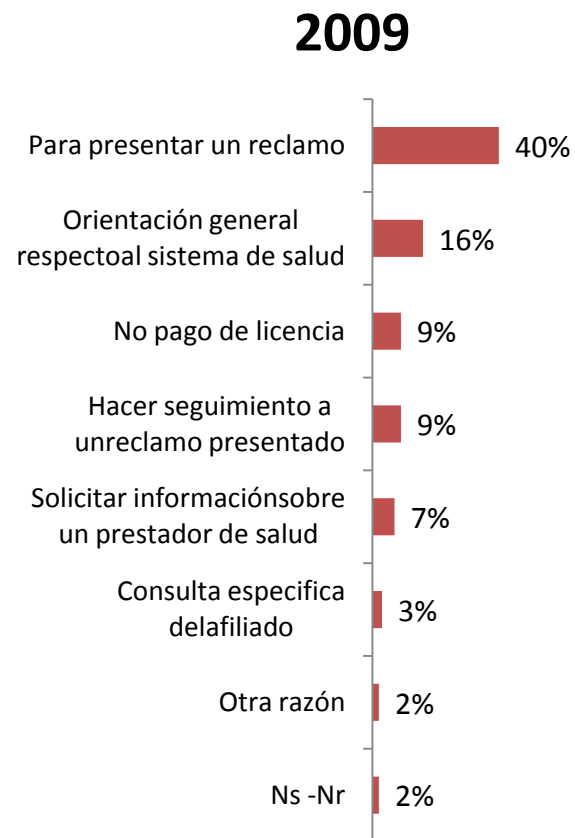
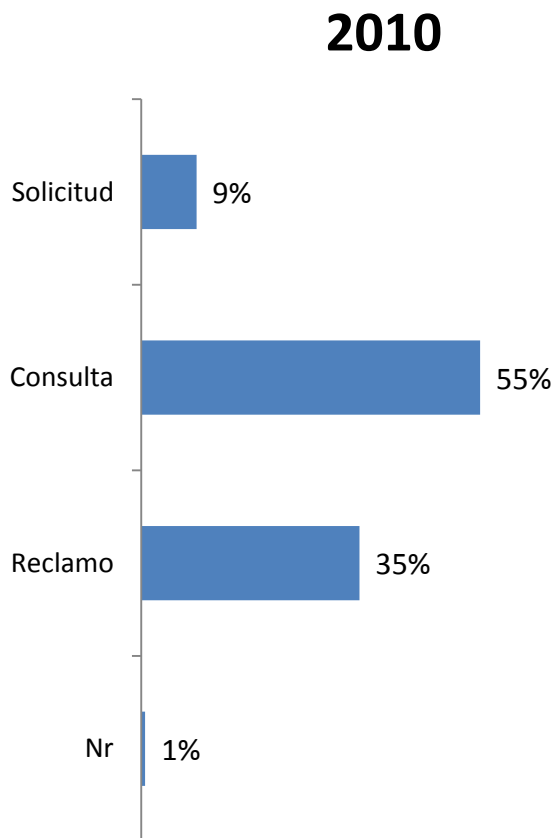
## Contexto del llamado



Elaborado para: Superintendencia de Salud

## Motivos del llamado a la S.S.

Base: Total entrevistados Canal Telefónico 2010 (N=613), 2009 (N=502).

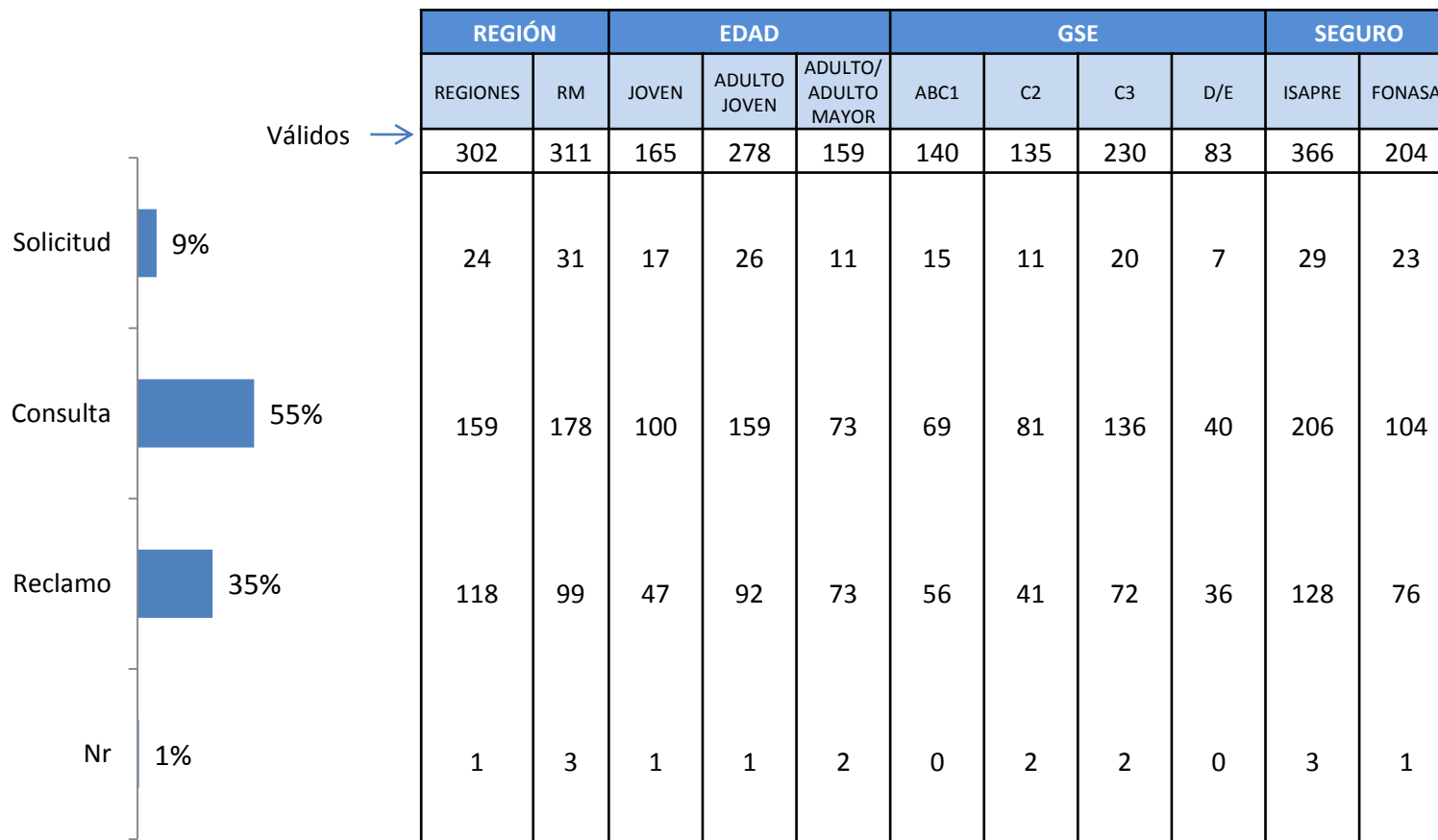


Elaborado para: Superintendencia de Salud

P4: En general, ¿Ud. diría que la última vez que se contactó telefónicamente con la Superintendencia de Salud fue por una ?

## Motivos del llamado a la S.S.

Base: Total entrevistados Canal Telefónico 2010 (N=613)



*•La gran mayoría de los encuestados que contactaron a la Superintendencia de Salud por el canal telefónico lo hicieron con objeto de establecer una consulta.*

P4: En general, ¿Ud. diría que la última vez que se contactó telefónicamente con la Superintendencia de Salud fue por una ?

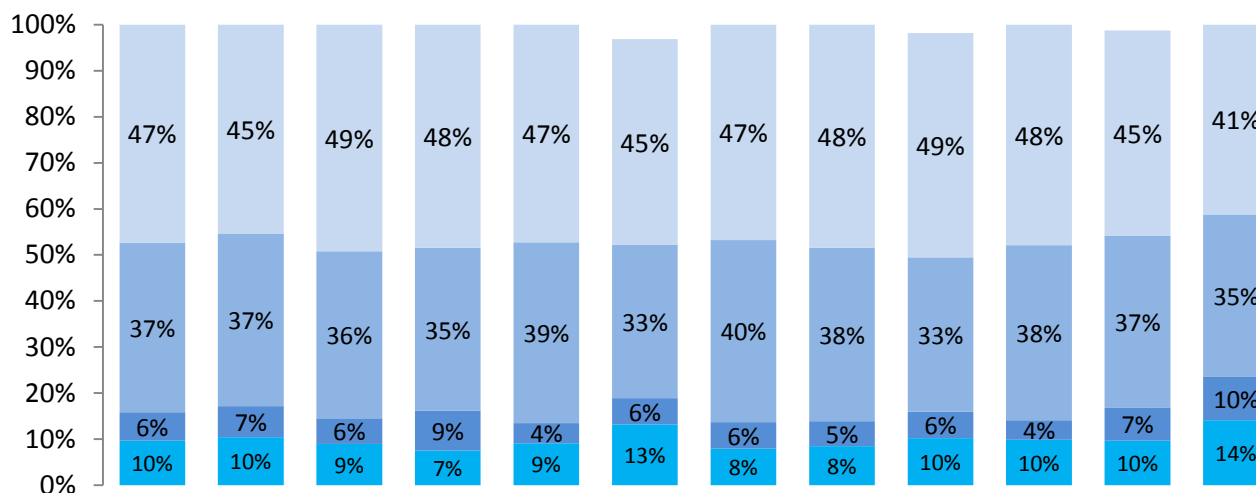
## Número llamados para resolver requerimiento.

Base: Total entrevistados Canal Telefónico 2010 (N=613)

Válidos →

TOTAL	REGIÓN		EDAD			GSE				SEGURO	
	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO/ADULTO MAYOR	ABC1	C2	C3	D/E	ISAPRE	FONASA
613	302	311	165	278	159	140	135	230	83	366	204

Una Entre Dos Y Tres Entre Cuatro Y Cinco Más De Cinco



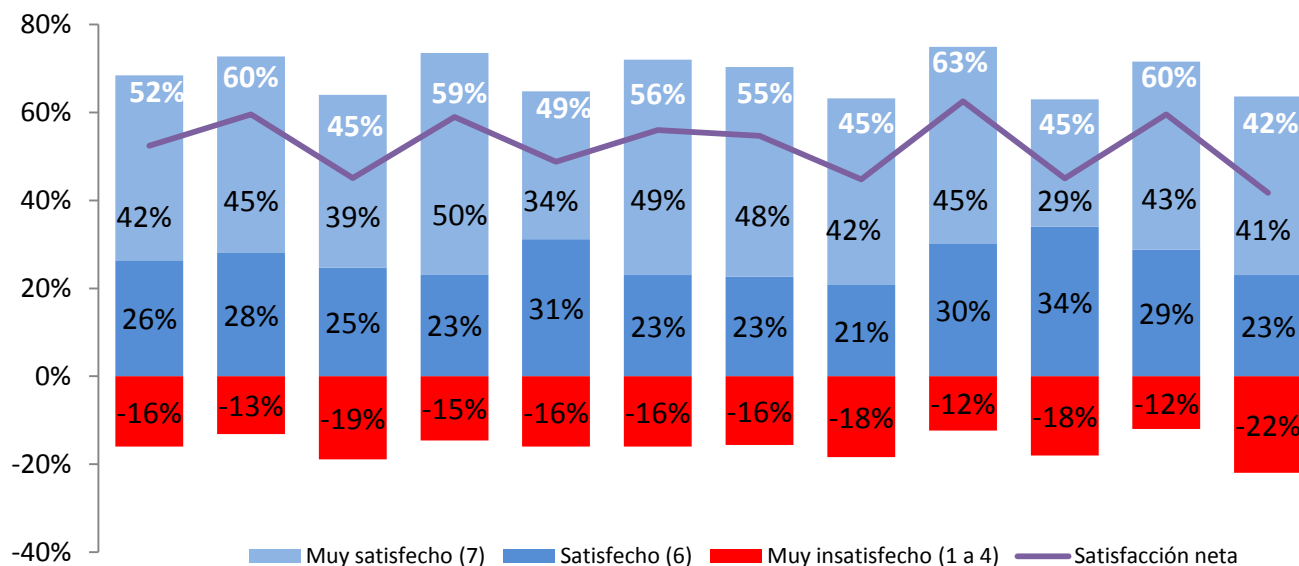
- Un 47% de los encuestados declara haber realizado tan solo una llamada para resolver su requerimiento.
- Los encuestados pertenecientes a FONASA realizaron la mayor cantidad de llamadas para resolver su requerimiento (24% 4 o más llamadas).

## Satisfacción con las veces que se llamó por el mismo requerimiento.

Base: Total entrevistados Canal Telefónico 2010 (N=613)

Válidos →

TOTAL	REGIÓN		EDAD			GSE				SEGURO	
	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO/ADULTO MAYOR	ABC1	C2	C3	D/E	ISAPRE	FONASA
613	302	311	165	278	159	140	135	230	83	366	204



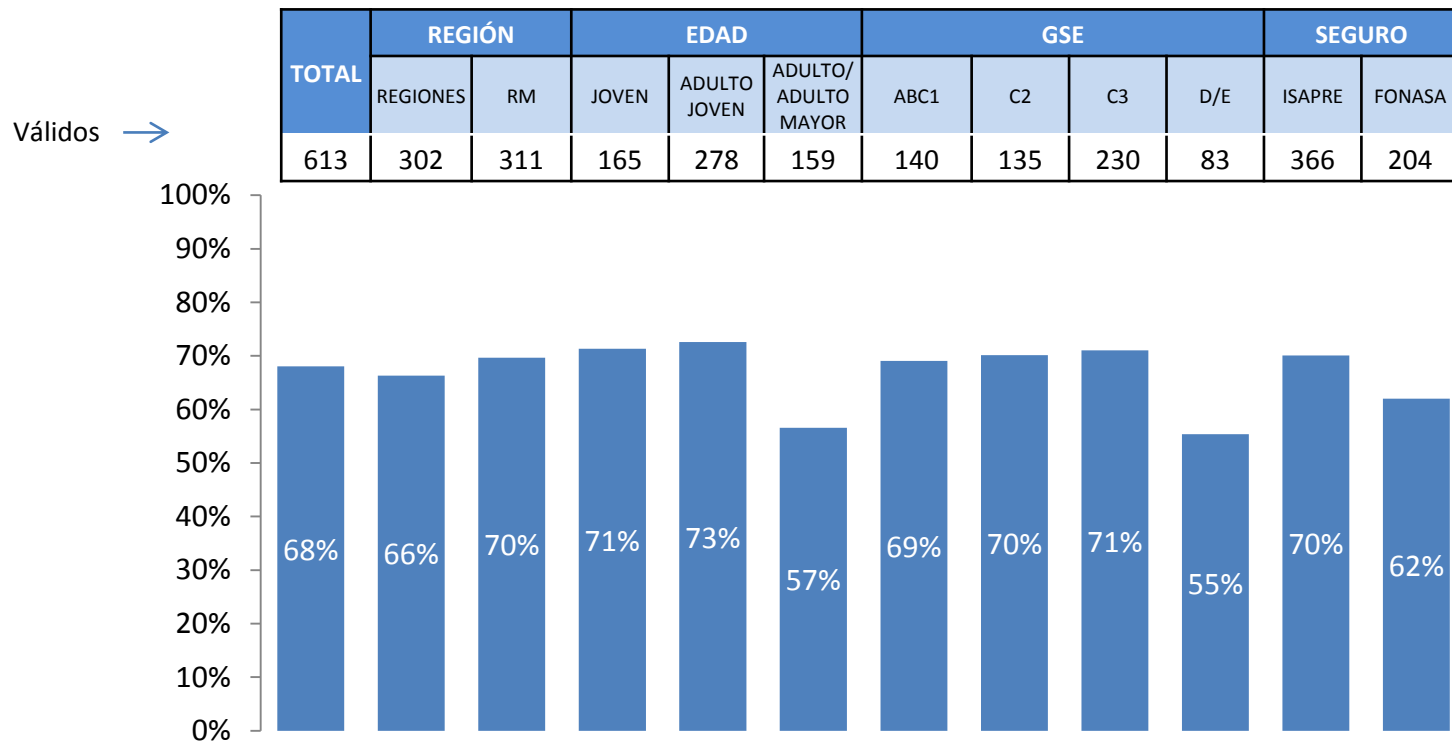
Satisfacción neta 2009 →

TOTAL	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO / ADULTO MAYOR	C1	C2	C3/ D / E	ISAPRE	FONASA
35%	55%	31%	44%	47%	24%	31%	43%	30%	44%	19%

- La satisfacción neta de la cantidad de veces que tuvo que llamar para resolver su requerimiento alcanza un 52%.
- La satisfacción neta decae significativamente entre los encuestados de Regiones y RM y los usuarios de Isapre y Fonasa.
- Hay diferencias estadísticamente significativas de satisfacción neta entre ambos años.

## Tasa de Resolución del Requerimiento (% SI)

Base: Total entrevistados Canal Telefónico 2010 (N=613)



•Una amplia mayoría (68%) declara que su requerimiento se encuentra resuelto.

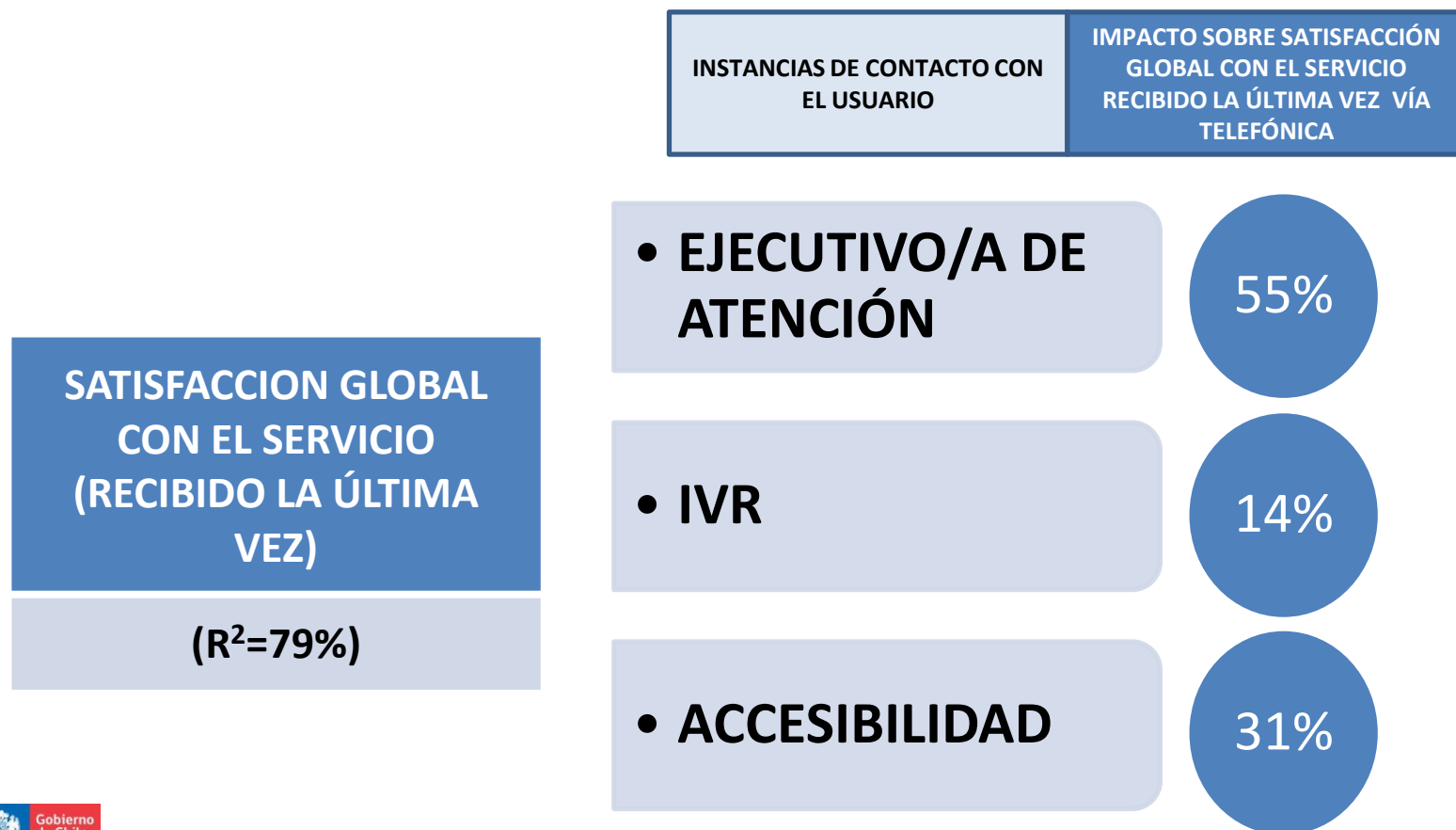
## Satisfacción Global con el Servicio Recibido: Canal telefónico



Elaborado para: Superintendencia de Salud

## El Modelo de Satisfacción con el Servicio Recibido -Canal Telefónico-

El Modelo considera la evaluación de 3 instancias de contacto con el usuario por vía telefónica, dando éstas cuenta adecuadamente del nivel de Satisfacción de los usuarios con el Servicio recibido ( $R^2=79\%$ )



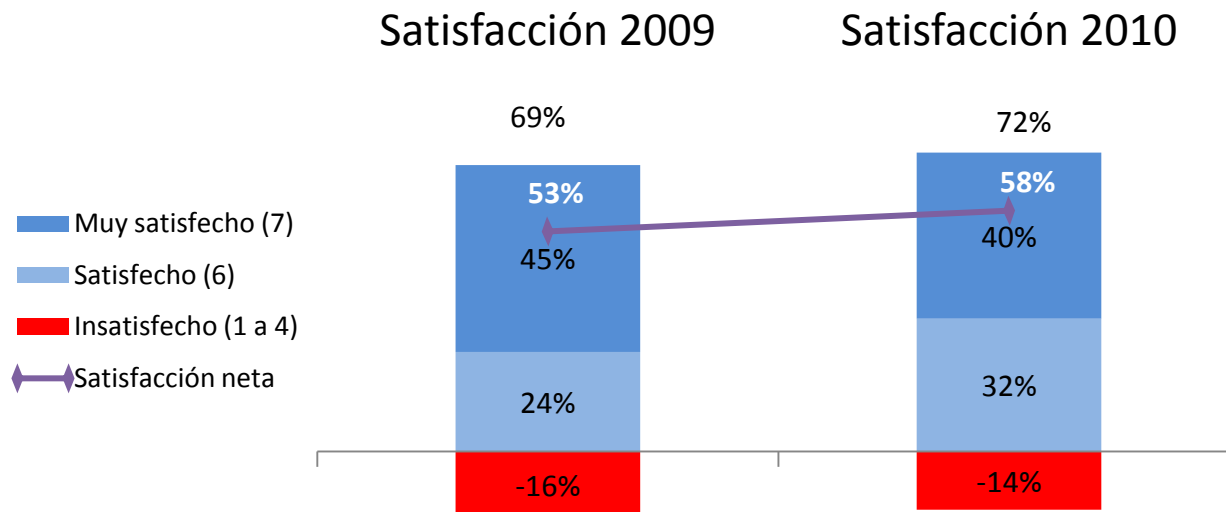


## El Modelo de Satisfacción con el Servicio Recibido -Canal Telefónico-

INSTANCIAS DE CONTACTO CON EL USUARIO	ATRIBUTOS MEDIDOS	IMPACTO SOBRE GLOBAL INSTANCIA
Satisfacción EJECUTIVO/A DE ATENCIÓN (R <sup>2</sup> = 90%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad de la información</li> <li>• Utilidad de la orientación</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Conocimiento</li> <li>• Interés</li> </ul>	<p>41%</p> <p>30%</p> <p>9%</p> <p>5%</p> <p>15%</p>
Satisfacción IVR (R <sup>2</sup> = 94%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad de los mensajes</li> <li>• Respuesta del IVR</li> </ul>	<p>59%</p> <p>41%</p>
Satisfacción ACCESIBILIDAD (R <sup>2</sup> = 61%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de espera</li> <li>• Veces que llamó</li> <li>• Horarios de atención</li> </ul>	<p>27%</p> <p>35%</p> <p>38%</p>

## Evolutivo de la Satisfacción Global con el servicio recibido.

Base: Total entrevistados Canal Telefónico 2010 (N=613)



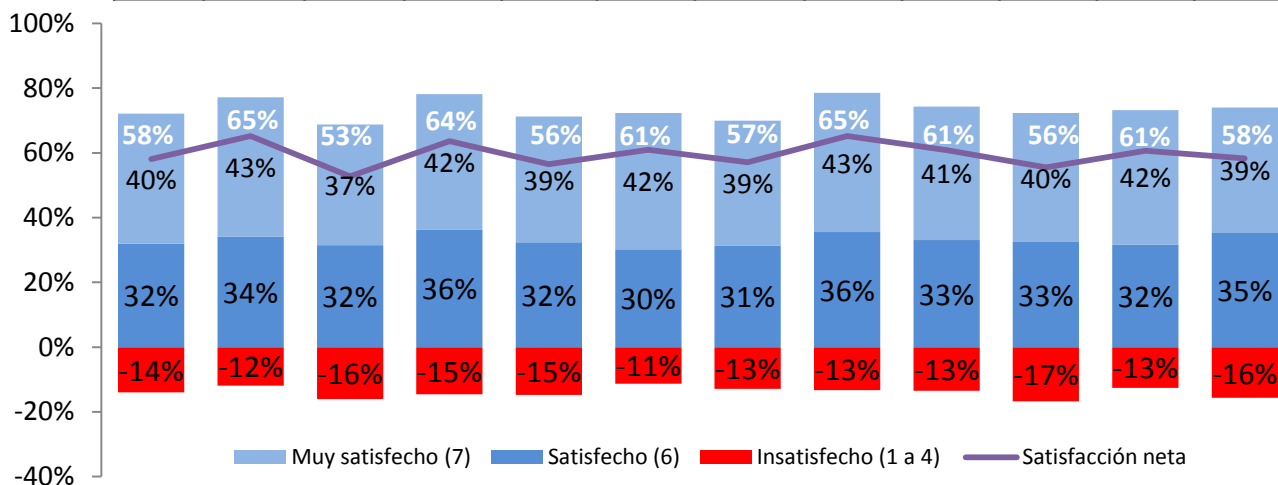
- *No hay diferencias estadísticamente significativas entre la satisfacción neta de 2009 con respecto a la de 2010, ni entre la satisfacción total de ambos años.*
- *Tampoco hay diferencias estadísticamente significativas entre los niveles de insatisfacción de un año a otro.*

## Satisfacción Global con el servicio recibido.

Base: Total entrevistados Canal Telefónico 2010 (N=613), 2009 (N=502).

Válidos →

TOTAL	REGIÓN		EDAD			GSE				SEGURO	
	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO/ADULTO MAYOR	ABC1	C2	C3	D/E	ISAPRE	FONASA
613	302	311	165	278	159	140	135	230	83	366	204



Satisfacción neta 2009 →

TOTAL	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO		C1	C2	C3/D/E	ISAPRE	FONASA
53%	68%	51%	48%	60%	49%		49%	58%	51%	58%	45%

- Existen diferencias estadísticamente significativas entre la satisfacción neta de los años 2009 y 2010.
- El mayor grado de satisfacción neta lo encontramos entre los encuestados de Regiones y los del segmento C2.

## Motivos de evaluación negativa

Base: Total entrevistados Canal Telefónico 2010, evaluación negativa (N=166).

	REGIÓN		EDAD			GSE				SEGURO	
	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO/ADULTO MAYOR	ABC1	C2	C3	D/E	ISAPRE	FONASA
Válidos →	69	97	36	80	44	42	29	59	23	98	53
No responden a los...	12	12	4	16	3	8	2	12	1	16	8
Lentitud de resolución	10	6	2	6	8	2	2	8	4	9	7
Falta información	5	5	2	6	1	1	2	3	2	6	2
Información poco clara	4	20	8	14	1	9	4	7	3	13	8
Falta orientación	1	3	0	3	1	0	1	1	2	2	2
Mala atención en general	2	5	1	1	5	2	1	4	0	3	2
Demasiada espera para...	6	15	7	6	8	8	7	2	2	11	8
No solucionan problemas	13	16	7	13	7	4	6	9	6	16	11
Poco conocimiento...	6	6	2	7	3	2	4	4	0	8	2
Otros	6	7	1	7	4	5	0	6	1	10	2
NS/NR	4	2	2	1	3	1	0	3	2	4	1

# Recomendaciones para mejorar servicio

Base: Total entrevistados Canal Telefónico 2010 (N=166).

	REGIÓN		EDAD			GSE				SEGURO	
	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO/A DULTO MAYOR	ABC1	C2	C3	D/E	ISAPRE	FONASA
Válidos	69	97	36	80	44	42	29	59	23	98	53
Solución a los... 7%	6	6	1	5	4	1	1	6	1	7	4
Agilidad en... 6%	4	6	1	6	3	4	2	3	1	7	2
Personal capacitado 16%	6	20	13	10	3	10	6	6	2	14	10
Responder... 5%	4	4	1	7	0	3	1	1	2	5	2
Atención más ágil 8%	6	7	3	3	7	4	7	0	2	8	4
Más / mejor... 4%	1	6	4	1	1	2	3	0	0	4	3
Información clara 10%	6	11	3	11	3	4	3	6	4	10	6
Atención /... 3%	3	2	0	1	4	2	0	3	0	3	1
Respuesta efectiva... 8%	7	7	2	7	3	2	0	9	2	9	5
Respuestas reales 1%	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1
Respuestas... 1%	0	2	0	2	0	0	1	1	0	2	0
Más humanitarios... 2%	1	2	0	1	2	1	0	1	1	2	0
Horarios más... 2%	2	1	0	2	1	0	0	2	0	2	0
Más apoyo a los... 1%	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0
Respuestas... 2%	2	1	1	2	0	0	0	1	2	1	2
Otras 18%	11	19	4	18	5	7	5	12	3	16	10
NS/NR 7%	8	3	3	3	5	2	0	7	2	7	3



Elaborado para: Superintendencia de Salud

P23 ¿Qué necesita este servicio de atención telefónica de la Superintendencia de Salud para que Ud. quede Muy Satisfecho?

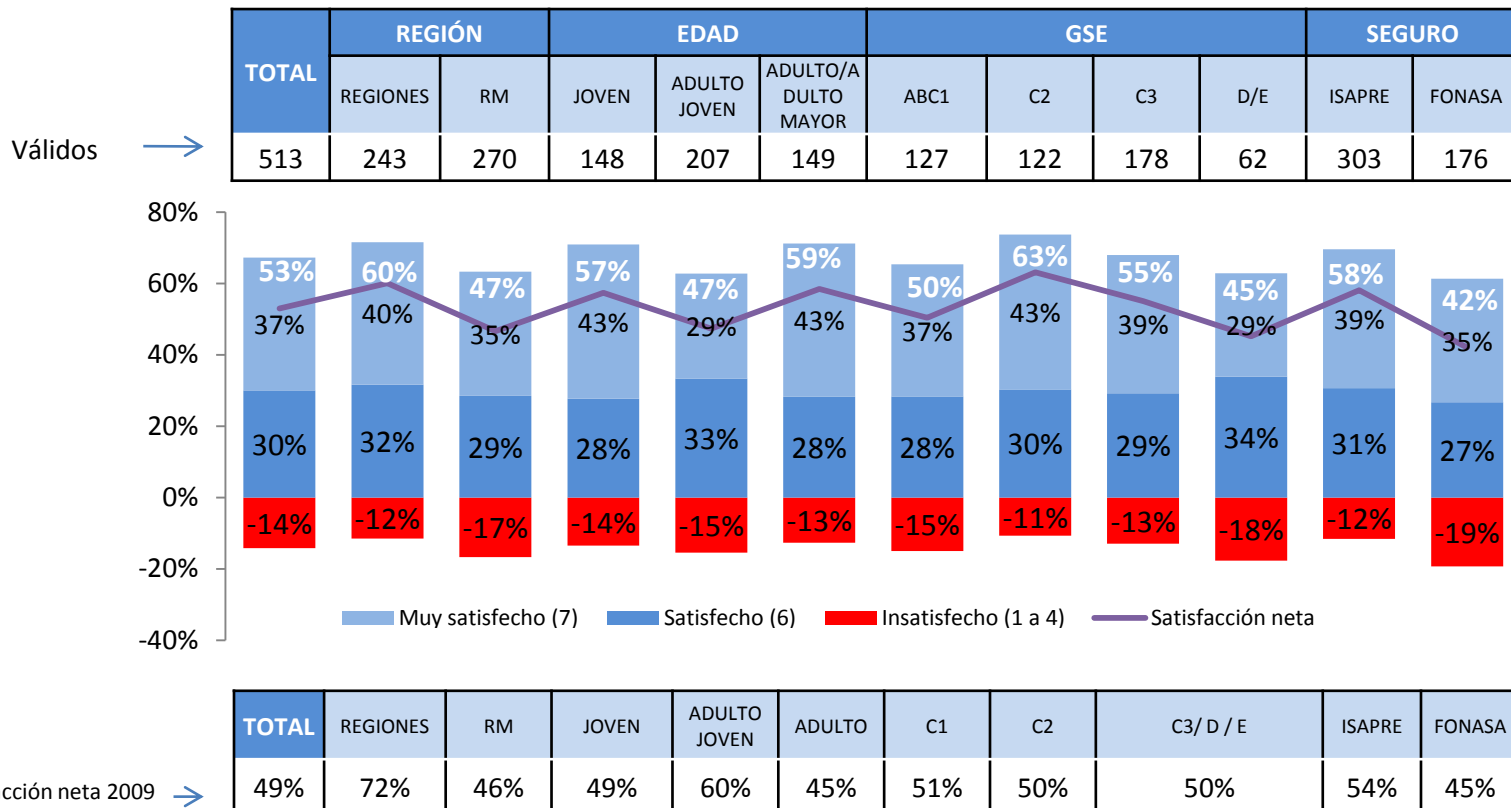
## Satisfacción Accesibilidad: Canal telefónico



Elaborado para: Superintendencia de Salud

## Satisfacción Global Accesibilidad

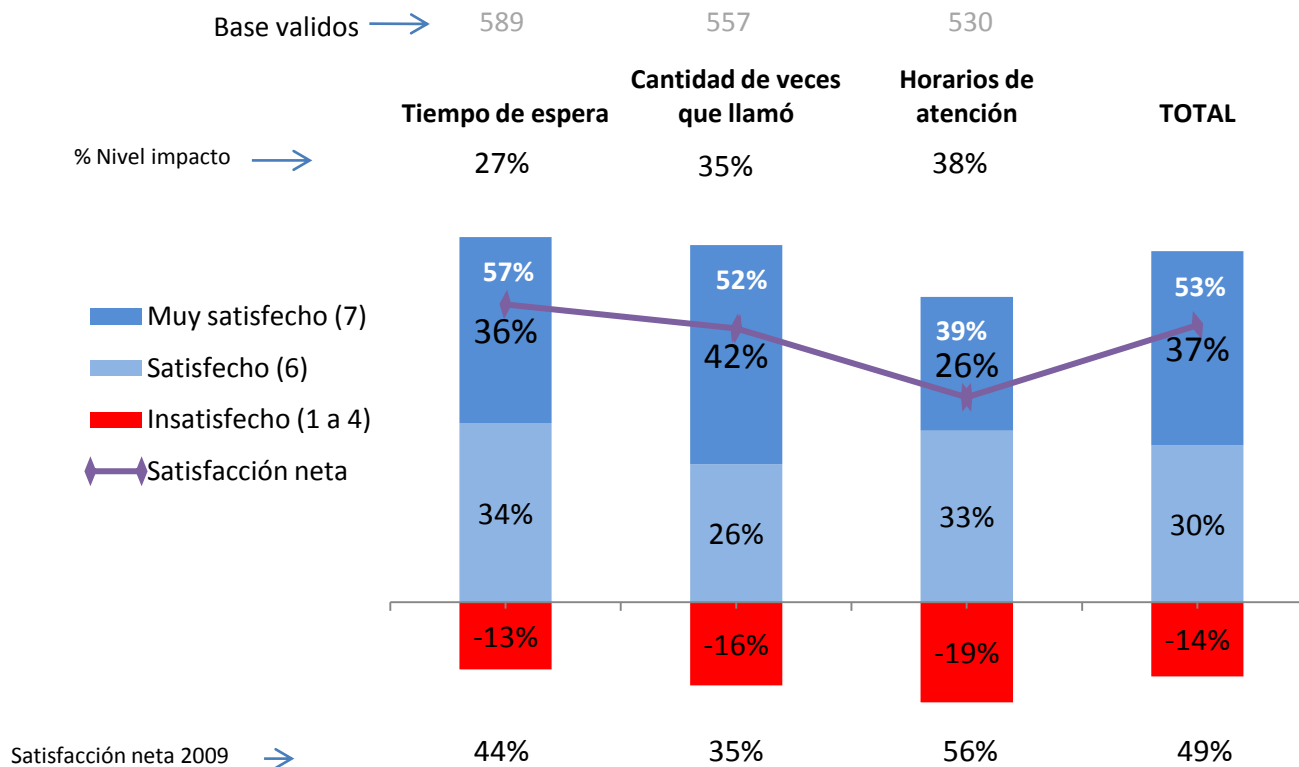
Base: Total validos entrevistados Canal Telefónico 2010 (N=513), 2009 (N=502).



- Existen diferencias estadísticamente significativas entre la satisfacción neta de los años 2009 y 2010.
- La satisfacción neta no presenta diferencias estadísticamente significativas entre la RM y regiones.

## Síntesis Satisfacción aspectos de Accesibilidad.

Base: Total validos entrevistados Canal Telefónico 2010 (N=513), 2009 (N=502).

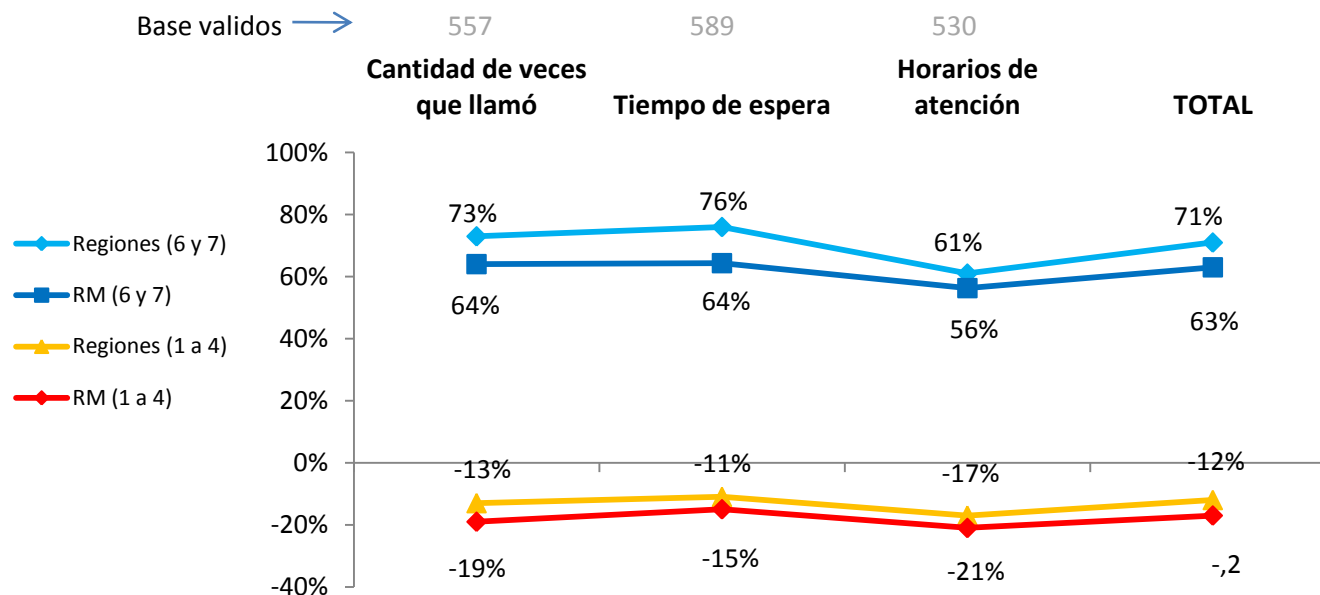


•La satisfacción neta del Tiempo de espera, la Cantidad de veces que llamó y los Horarios de atención aumentan significativamente con respecto al año pasado.



## Satisfacción aspectos de Accesibilidad.

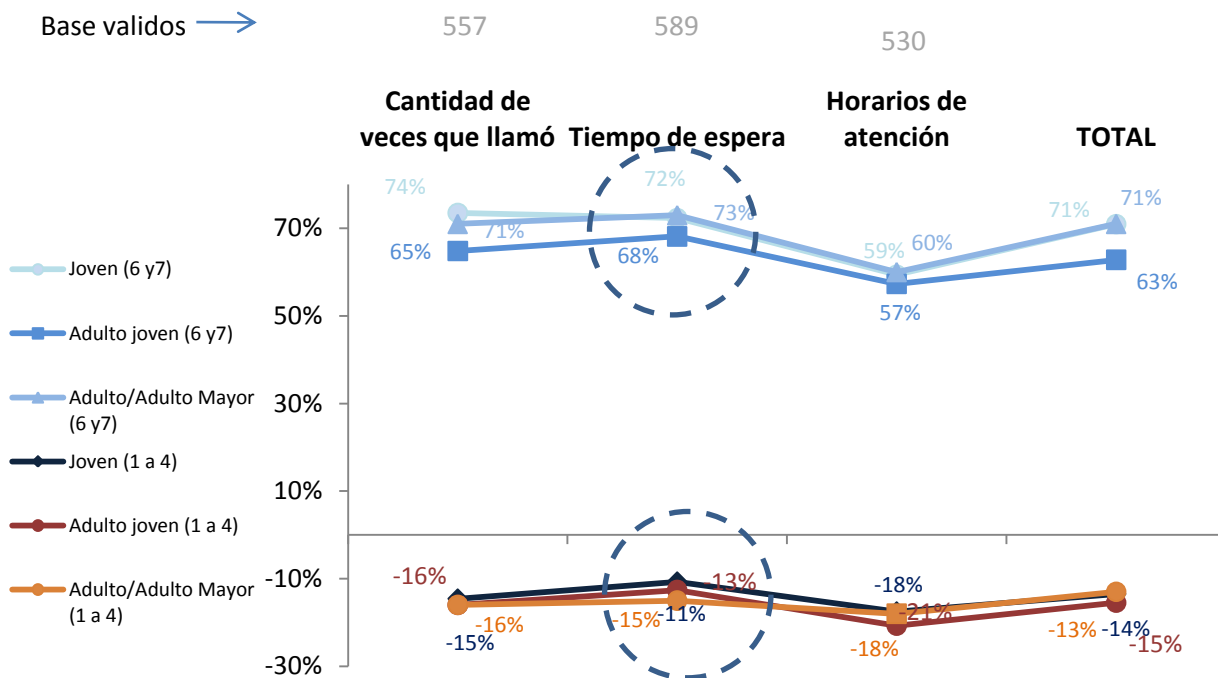
Base: Total entrevistados Canal Telefónico 2010 (N=613).



- *En general hay una mayor satisfacción con el servicio en Regiones con respecto a la RM.*
- *La dimensión de Horarios de Atención tiene menos calificación satisfactoria que las otras dimensiones.*

## Satisfacción aspectos de Accesibilidad.

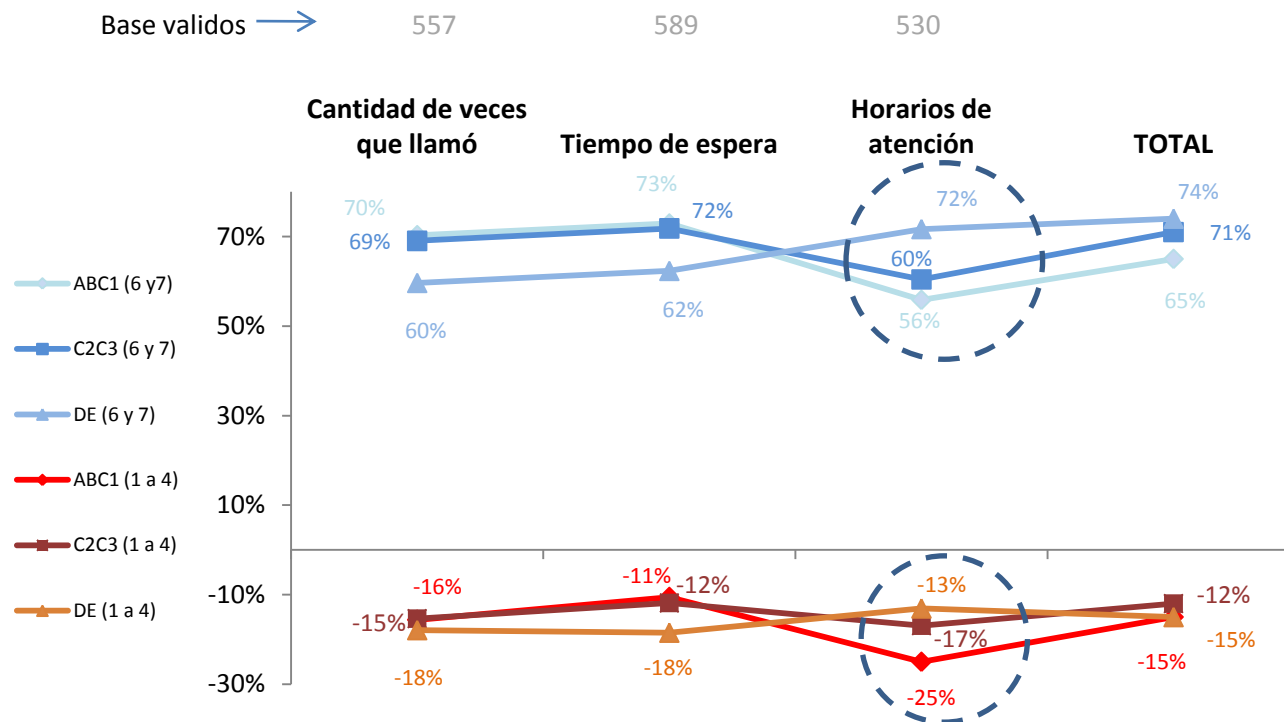
Base: Total entrevistados Canal Telefónico 2010 (N=613).



- En general los grupos etarios poseen similares indicadores de satisfacción e insatisfacción.
- En promedio, existe una mayor satisfacción con el tiempo de espera.

## Satisfacción aspectos de Accesibilidad.

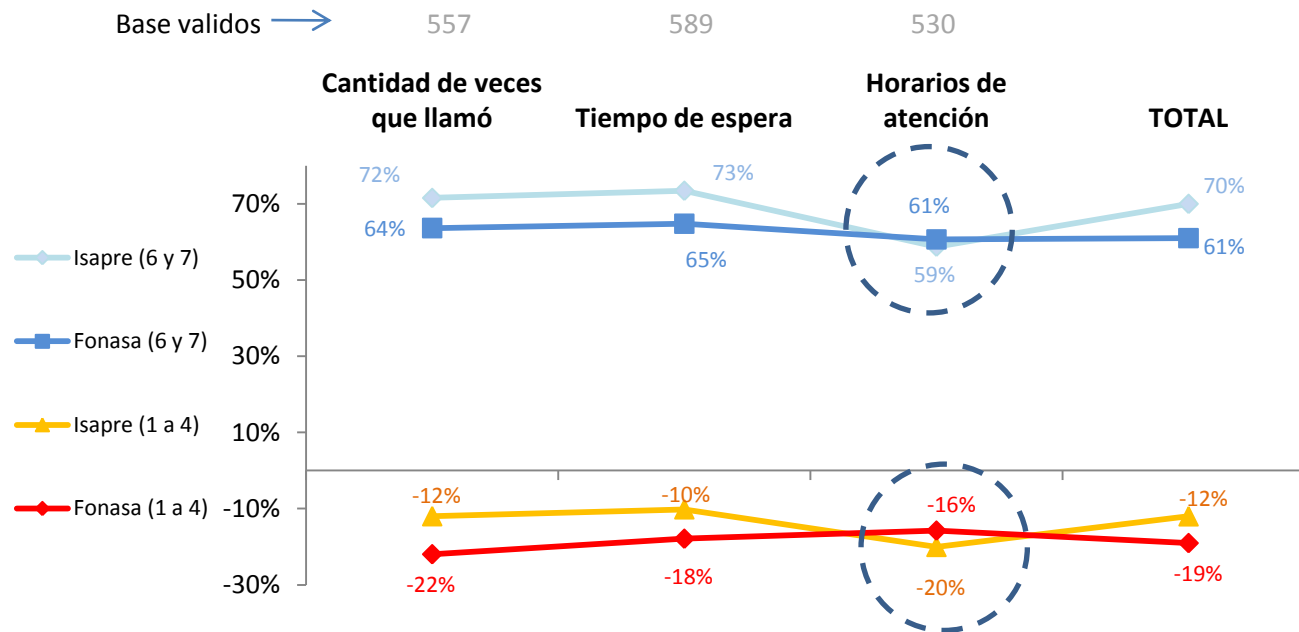
Base: Total entrevistados Canal Telefónico 2010 (N=613).



- La tendencia general es de alta satisfacción con las dimensiones.
- El grupo D/E no obstante califica en menor grado con notas 6 y 7 en la Cantidad de Veces y Tiempo de Espera.
- La peor concentración de insatisfacción en Horarios de Atención está en ABC1.

## Satisfacción aspectos de Accesibilidad.

Base: Total entrevistados Canal Telefónico 2010 (N=613).



- Los usuarios de isapre están más satisfechos con las dimensiones de accesibilidad a excepción de los horarios de atención.
- Los usuarios de Fonasa están más insatisfechos con estas dimensiones que los usuarios de Isapres, aunque esto se invierte en los horarios de atención.
- No obstante, ambos califican de modo similar los horarios de atención.

P8, P9, P10, P11, ¿Cuán satisfecho quedó Ud. con...?

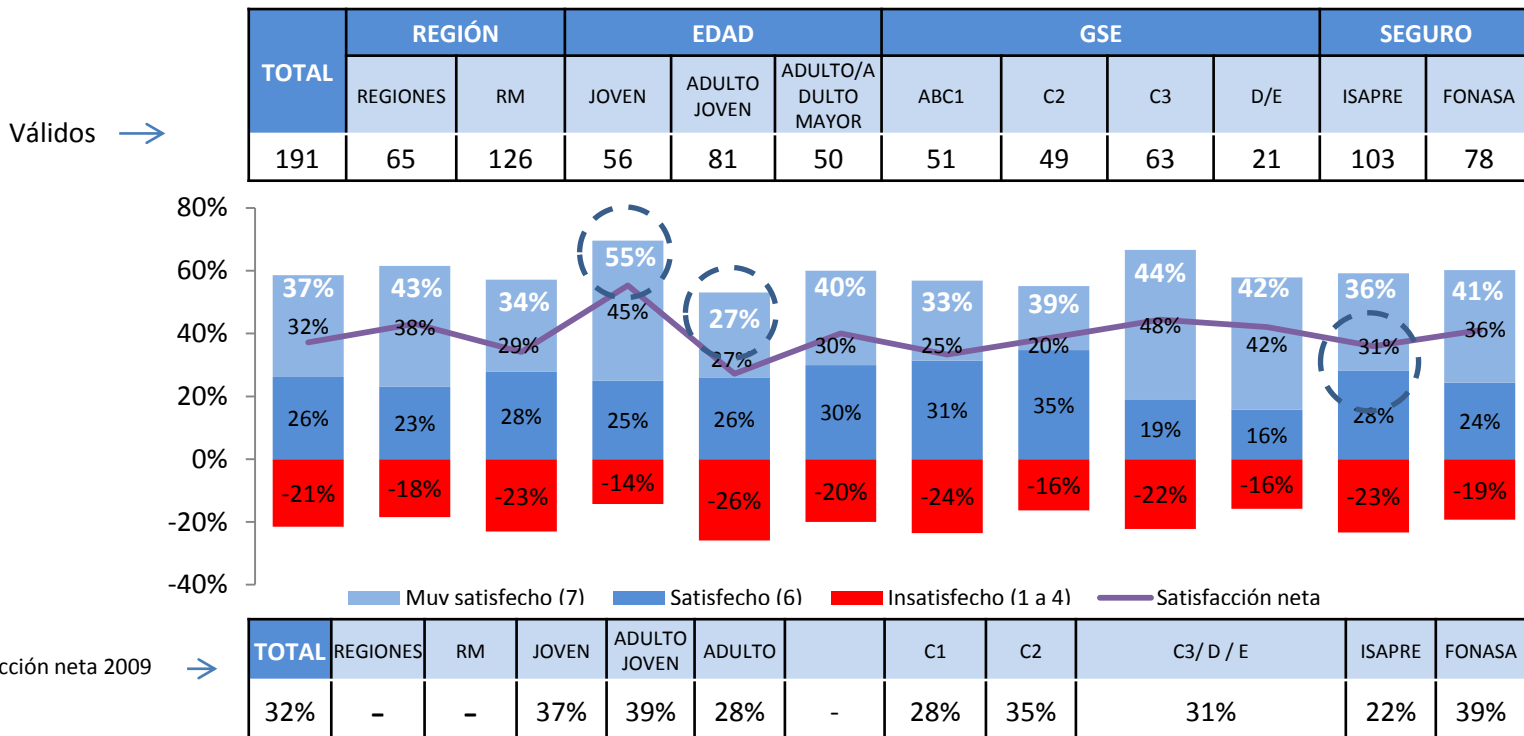
## Satisfacción Grabación Telefónica: Canal telefónico



Elaborado para: Superintendencia de Salud

## Satisfacción Global con la Grabación telefónica.

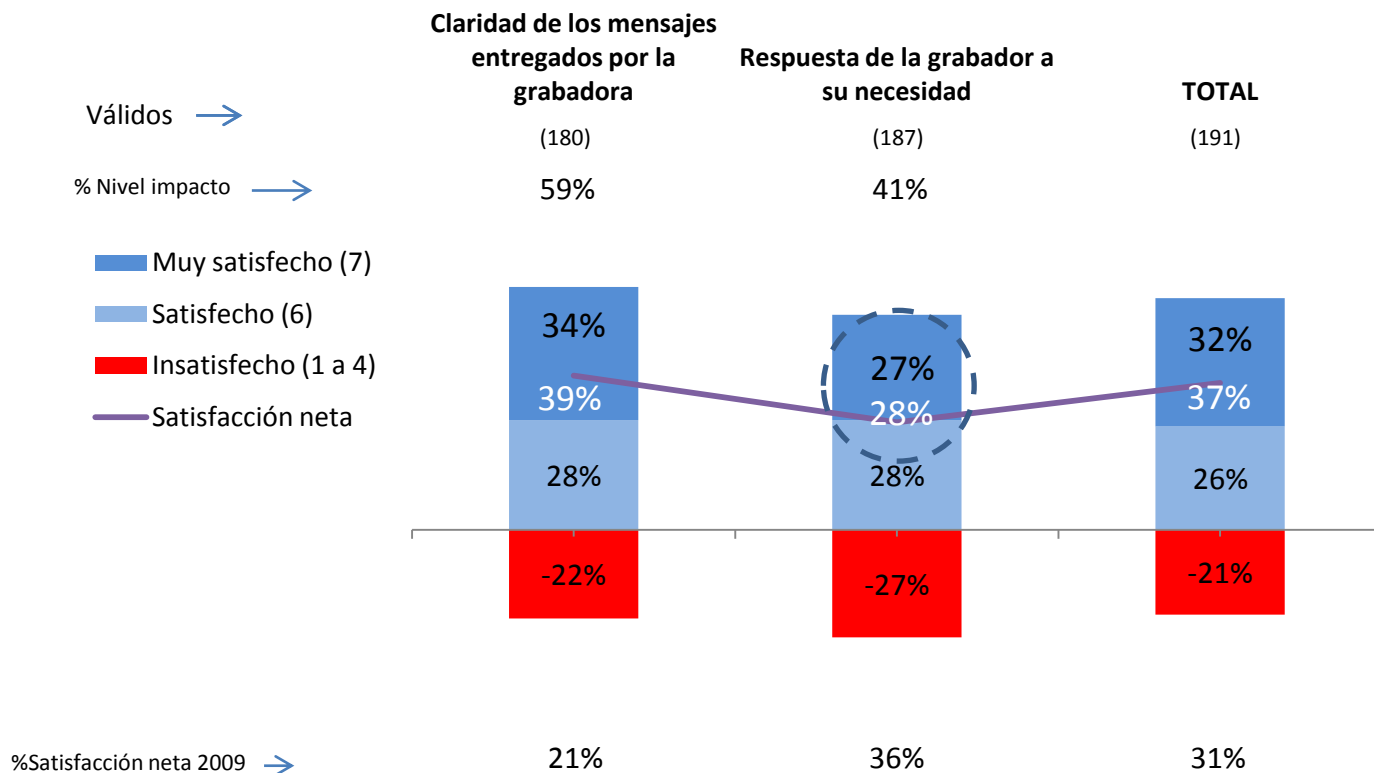
Base: Total validos entrevistados Canal Telefónico 2010 (N=191), 2009 (N=502).



- La satisfacción global con la Grabación Telefónica es más bien baja, siendo sólo de 37%, sin embargo la diferencia no es estadísticamente significativa respecto del año anterior.
- El neto más alto corresponde al grupo Joven (55%) mientras que el más bajos al grupo Adulto Joven (27%).
- Entre la RM y regiones no hay diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción neta.

## Síntesis Satisfacción aspectos de Grabación telefónica.

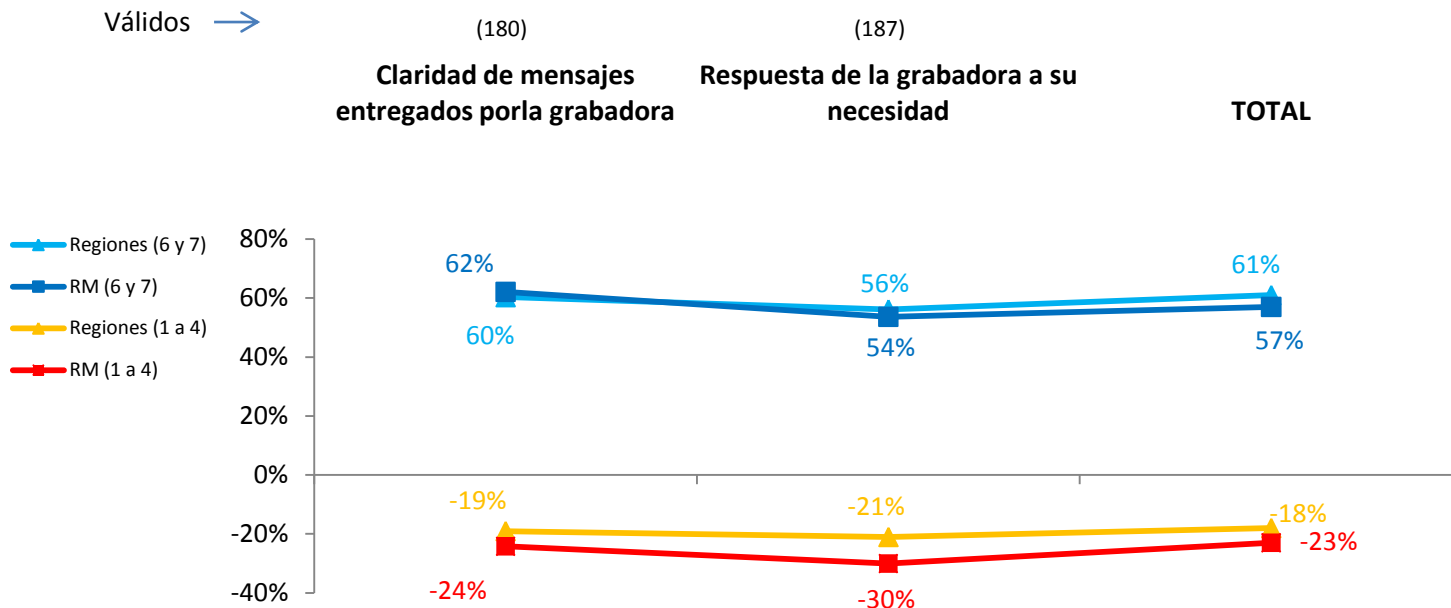
Base: Total validos entrevistados Canal Telefónico 2010 (N=191), 2009 (N=502).



- Las diferencias en Satisfacción neta entre 2009 y 2010 son todas estadísticamente significativas.
- La satisfacción de la Respuesta del Grabador es significativamente más baja que la de la Claridad y la Global. Asimismo, su insatisfacción es más alta que la de estas dimensiones.

## Satisfacción aspectos de Grabación telefónica.

Base: Total entrevistados Canal Telefónico 2010 (N=613).

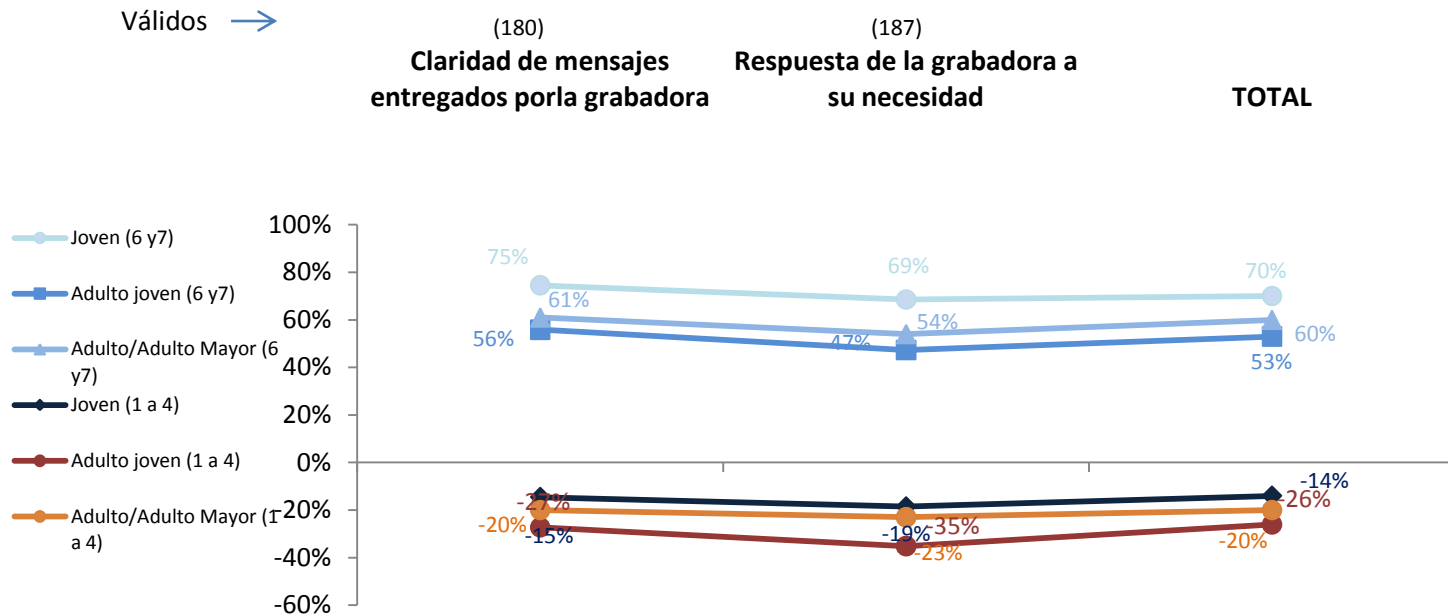


- *La tendencia muestra una satisfacción similar entre Regiones y RM mientras que la RM califica peor que Regiones en las tres dimensiones.*



## Satisfacción aspectos de Grabación telefónica.

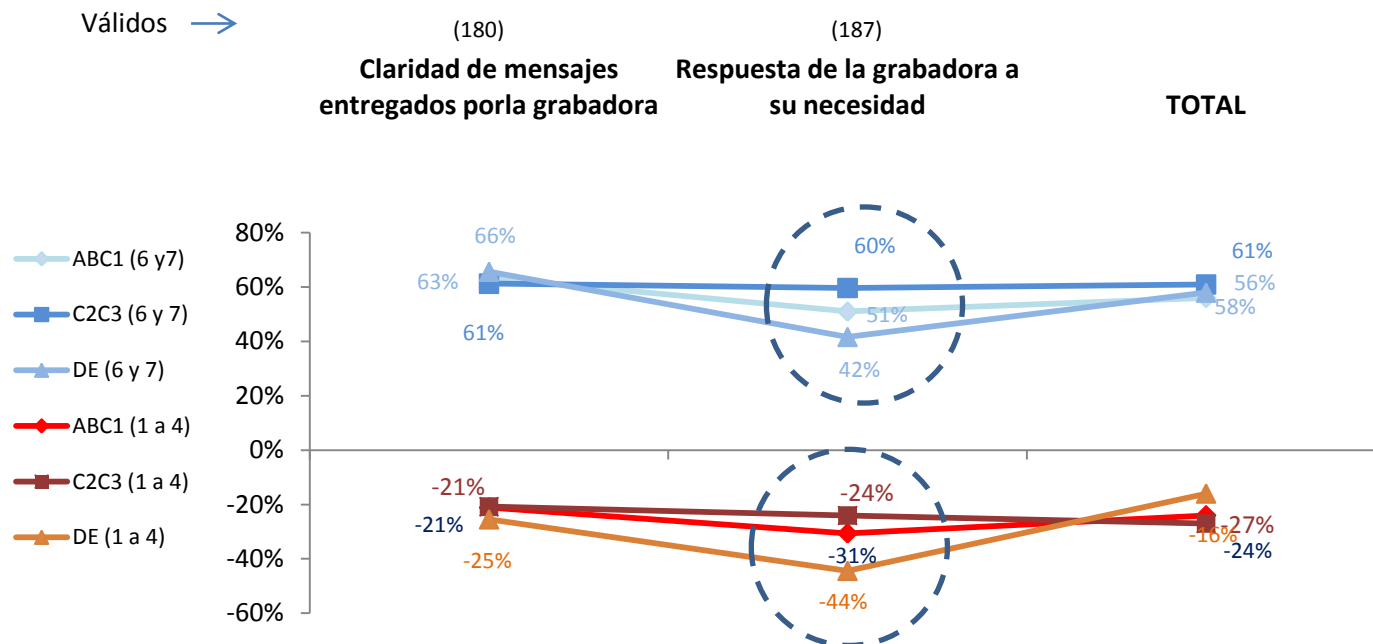
Base: Total entrevistados Canal Telefónico 2010 (N=613).



- Al segmentar por grupo etario, cada uno califica las dos dimensiones y la Satisfacción Global de modo similar: a mayor edad, menor es la satisfacción con el servicio de Grabadora.
- A pesar de ello, las peores calificaciones las entrega el grupo Adulto Joven.

## Satisfacción aspectos de Grabación telefónica.

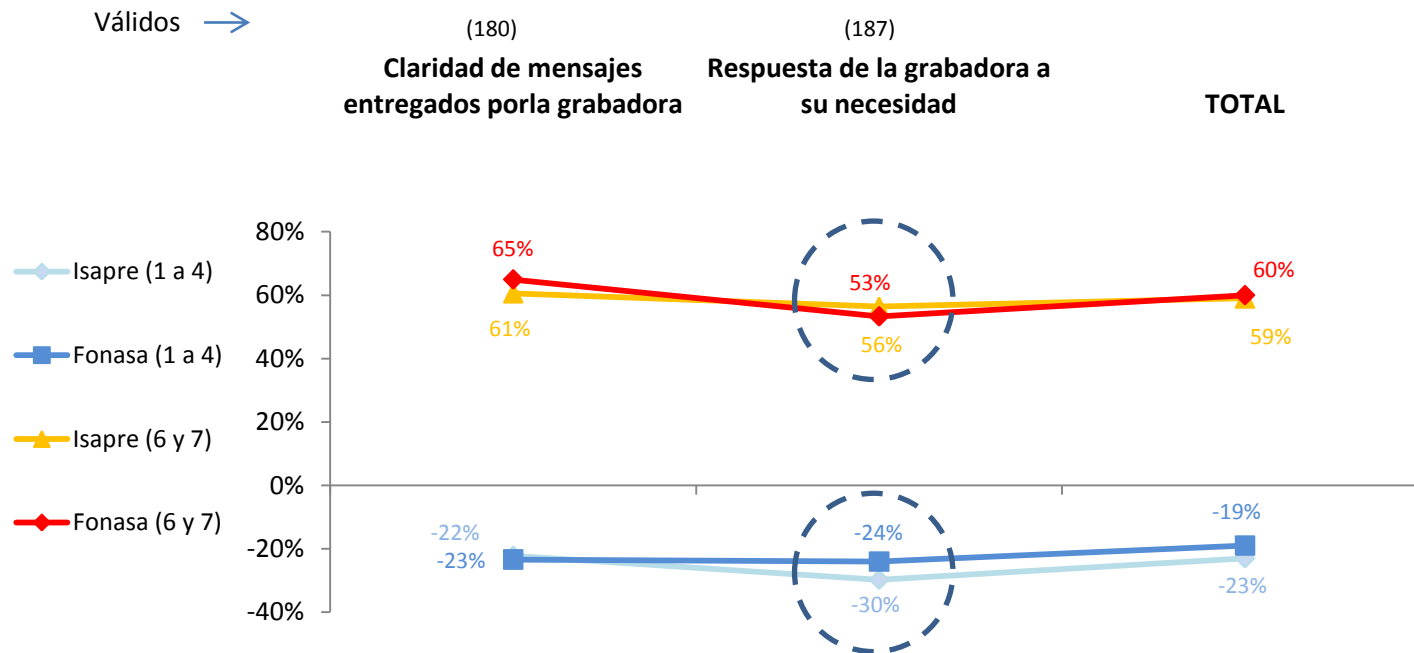
Base: Total entrevistados Canal Telefónico 2010 (N=613).



- La Clareza de los Mensajes recibe calificaciones similares en los tres grupos socioeconómicos con respecto a la satisfacción.
- La Respuesta de la Grabadora es mejor calificada por el grupo C2/C3, y peor calificada por el D/E.

## Satisfacción aspectos de Grabación telefónica.

Base: Total entrevistados Canal Telefónico 2010 (N=613).



- Al controlar por Seguro, la satisfacción en las tres dimensiones se mantiene relativamente alta, siendo la Claridad de los Mensajes la dimensión con mayor satisfacción (65% en usuarios de Fonasa y 61% en los de Isapres).
- La insatisfacción con la Respuesta de la Grabadora es mayor en usuarios de Isapre (30%) que en los de Fonasa (24%).

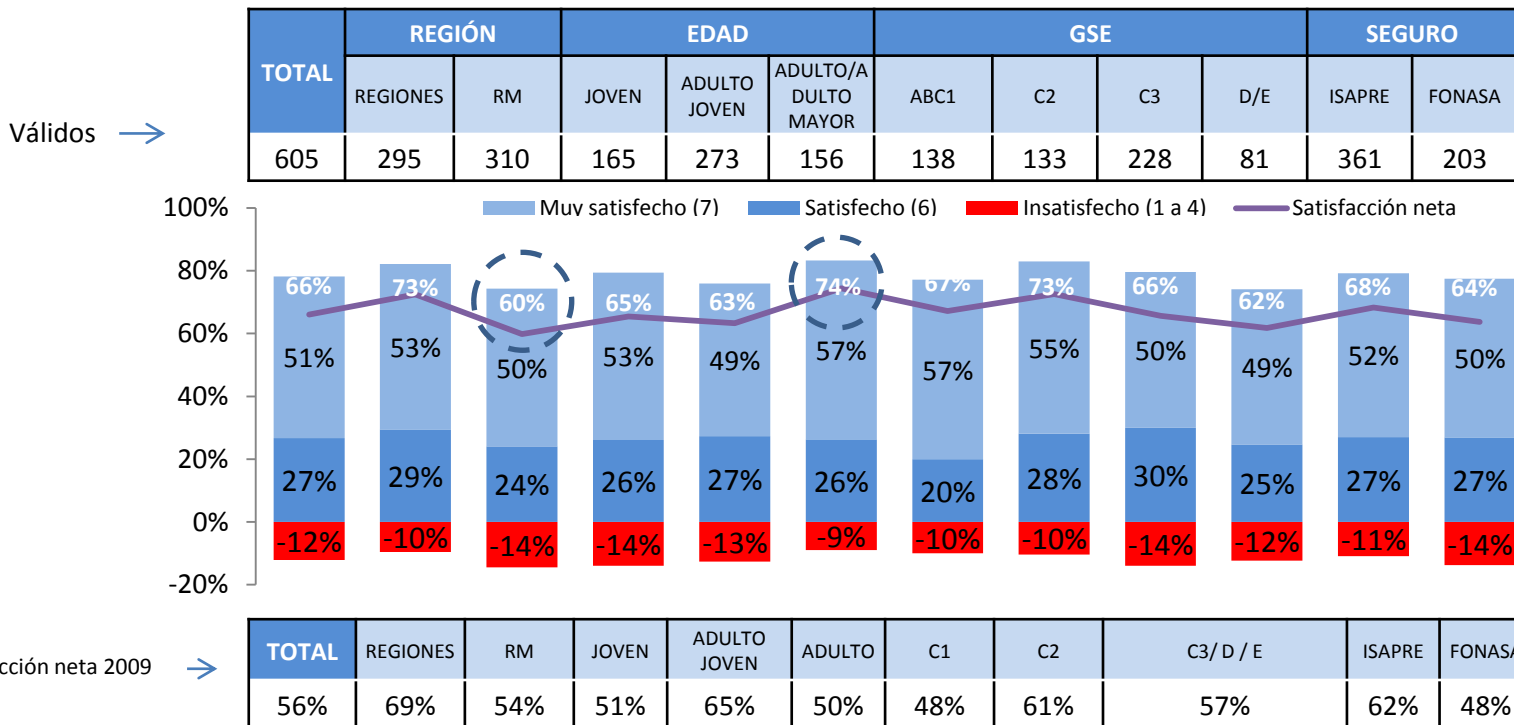
## Satisfacción Ejecutivo: Canal telefónico



Elaborado para: Superintendencia de Salud

## Satisfacción Global Ejecutivo/a.

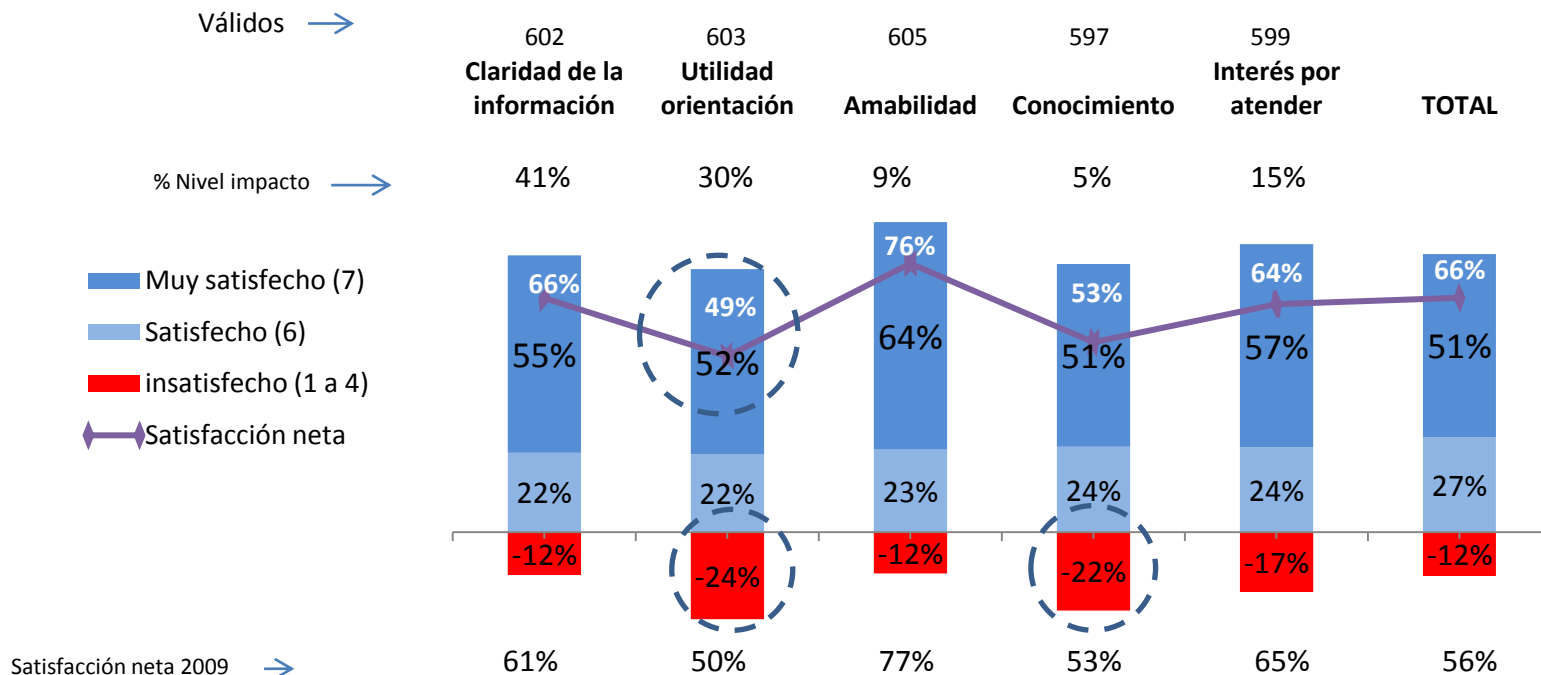
Base: Total validos entrevistados Canal Telefónico 2010 (N=605), 2009 (n=502).



- La satisfacción total neta ha aumentado significativamente desde 2009 (56%) a 66% en 2010.
- El mayor grado de satisfacción neta se encuentra entre los Adultos/Adultos Mayores.
- El grupo RM concentra la satisfacción neta más baja (60%) aunque ésta no es significativamente distinta de la RM de 2009.
- Hay diferencias estadísticamente significativas entre la RM y regiones en satisfacción neta.

## Síntesis Satisfacción Aspectos Ejecutivo/a.

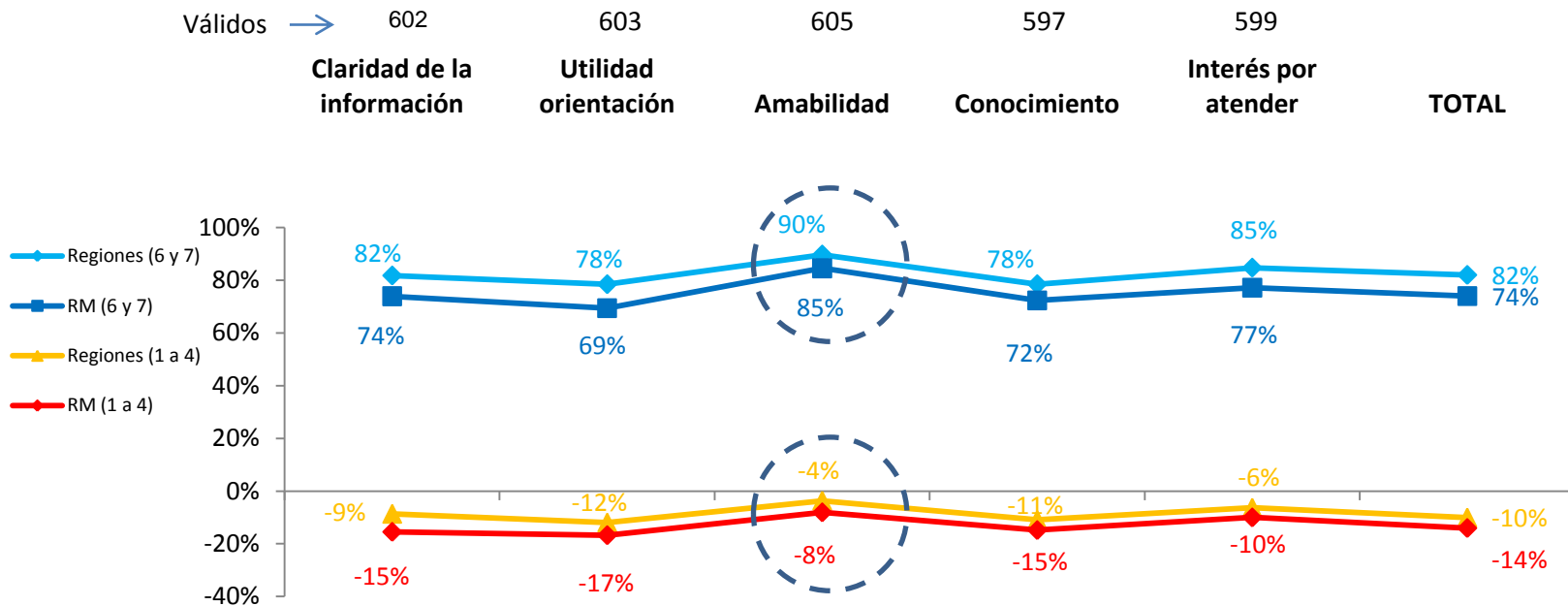
Base: Total validos entrevistados Canal Telefónico 2010 (N=605), 2009 (n=502).



- *La Utilidad de la orientación obtiene la mayor insatisfacción de las dimensiones, aunque no existe diferencia significativa entre la neta de esta dimensión entre 2009 y 2010.*
- *El Conocimiento también recibe un porcentaje importante de insatisfacción (22%), pero igualmente su satisfacción neta es igual a la de 2009.*
- *No existen diferencias significativas entre los netos de las otras dimensiones entre 2009 y 2010.*

## Satisfacción aspectos Ejecutivo/a.

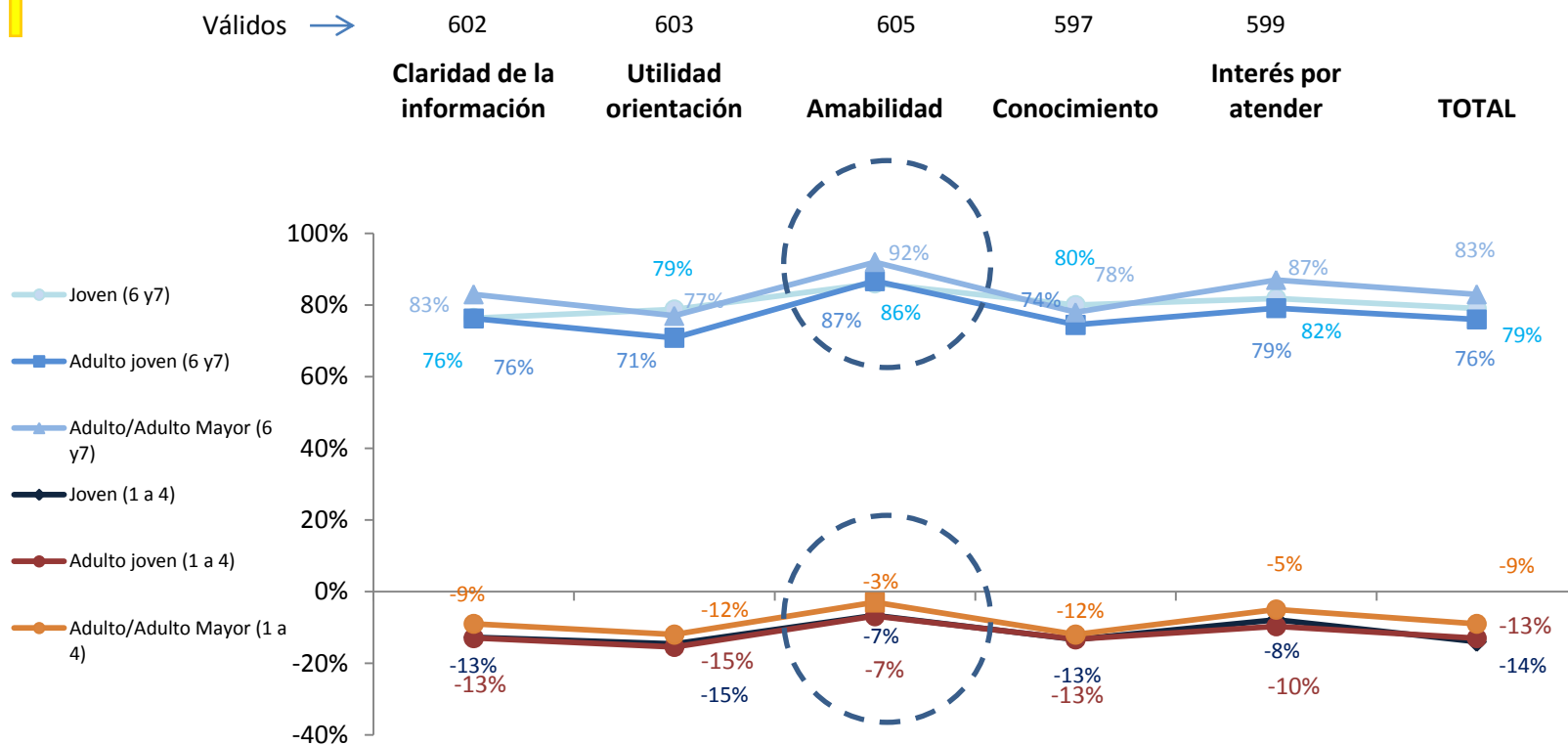
Base: Total validos entrevistados Canal Telefónico 2010 (N=605), 2009 (n=502).



- Al controlar por Regiones ambos siguen calificando de modo similar, aunque RM obtiene menos satisfacción y más insatisfacción transversalmente que las Regiones.
- La dimensión de Amabilidad concentra las mejores calificaciones de ambos segmentos.

## Satisfacción aspectos Ejecutivo/a.

Base: Total validos entrevistados Canal Telefónico 2010 (N=605), 2009 (n=502).



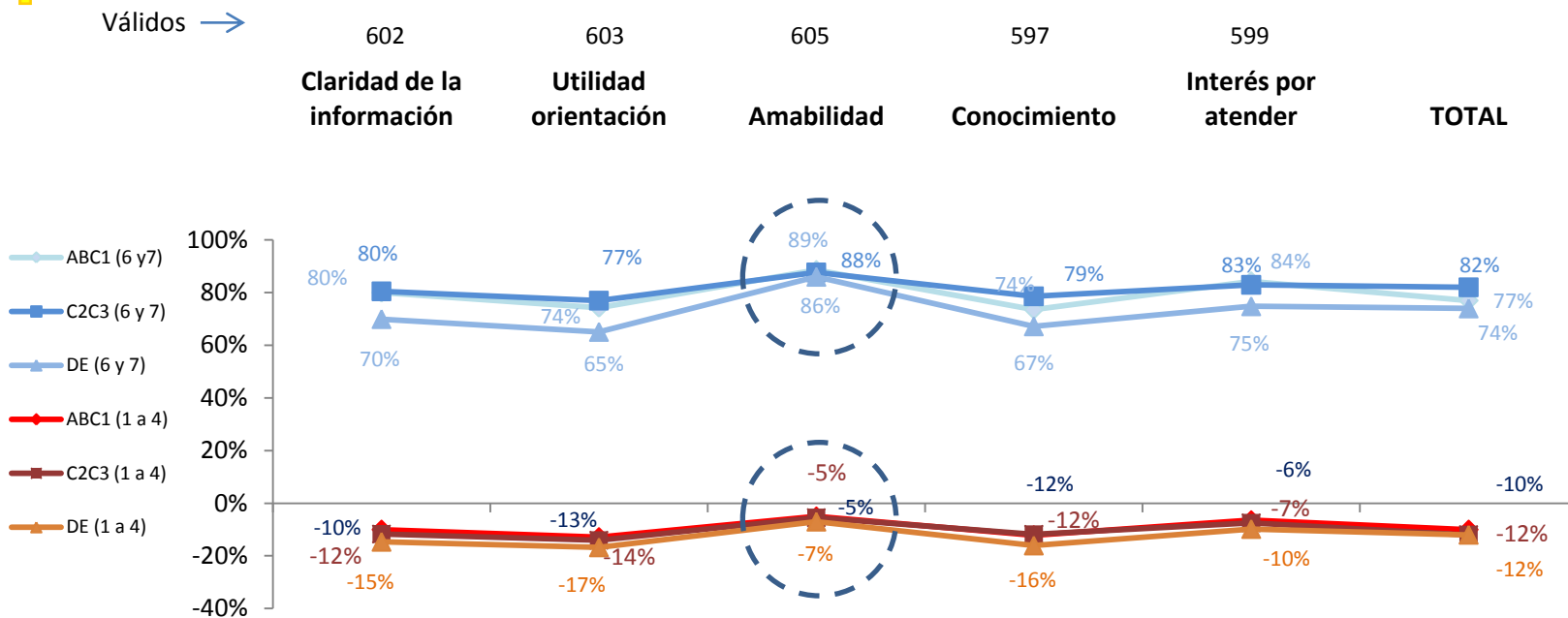
• Todas las dimensiones poseen niveles similares de satisfacción, siendo la amabilidad la que más destaca.

P15, P16, P17, P18, P19, P20, ¿Cuán satisfecho quedó Ud. con...?



## Satisfacción aspectos Ejecutivo/a.

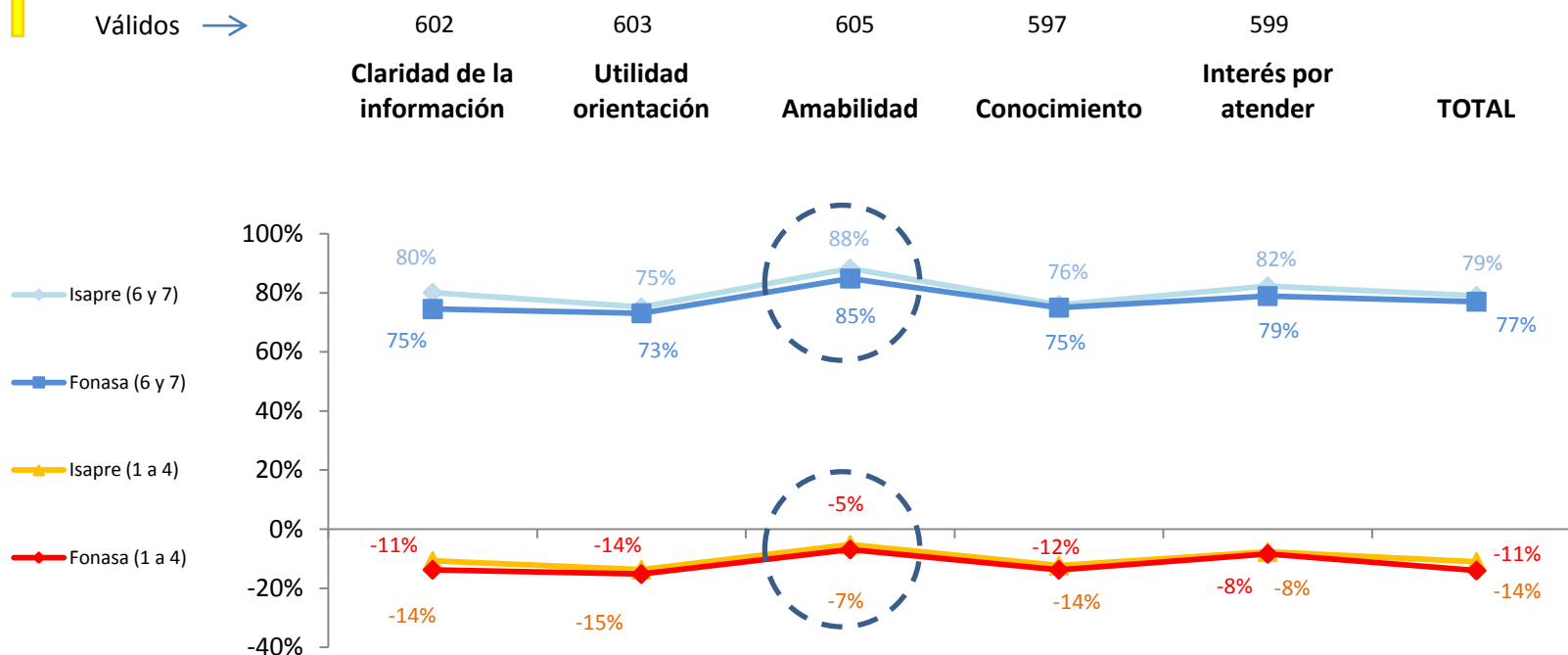
Base: Total validos entrevistados Canal Telefónico 2010 (N=605), 2009 (n=502).



• La Amabilidad nuevamente es mejor calificada que los otros aspectos por los tres segmentos socioeconómicos.

## Satisfacción aspectos Ejecutivo/a.

Base: Total validos entrevistados Canal Telefónico 2010 (N=605), 2009 (n=502).



- *La Amabilidad obtiene mejor calificación por encima de los otros aspectos con un 85% en Fonasa y 88% en Isapres.*

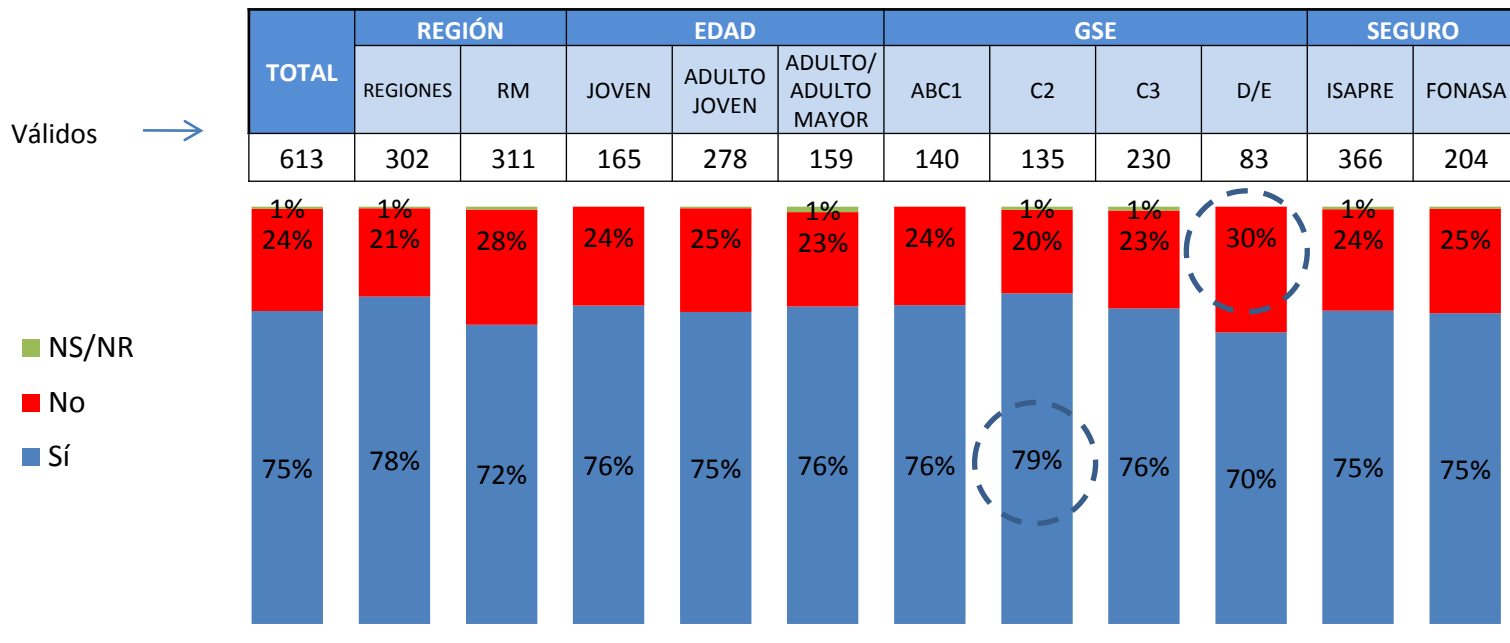
## Cumplimiento de Expectativas: Canal telefónico



Elaborado para: Superintendencia de Salud

## Cumplimiento de Expectativas

Base: Total entrevistados Canal Telefónico 2010 (N=613).

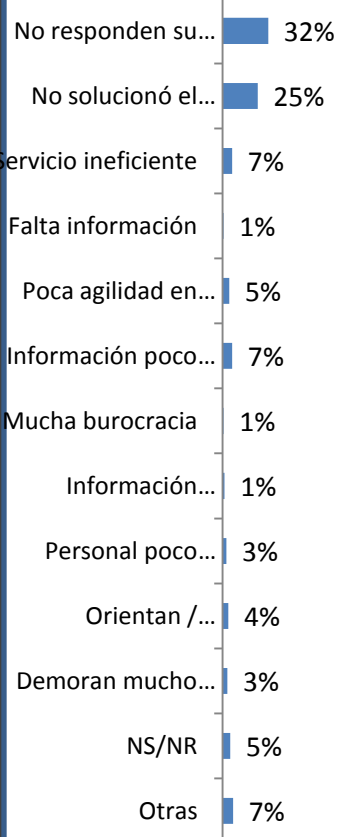


- El cumplimiento de expectativas alcanza un total de 75%.
- El mayor grado de cumplimiento de expectativas lo encontramos en el segmento C2 siendo de un 79%.
- El mayor grado de incumplimiento lo encontramos en el segmento D/E siendo de un 30%.
- No hay diferencias estadísticamente significativas entre aquellos que piensan que SI se cumplieron las expectativas entre la RM y las regiones.

## Recomendaciones para mejorar servicio

Base: Total entrevistados Canal Telefónico 2010 (N=150).

	REGIÓN		EDAD			GSE				SEGURO	
	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO/A DULTO MAYOR	ABC1	C2	C3	D/E	ISAPRE	FONASA
<b>TOTALES</b> →	64	86	39	69	36	33	27	54	25	89	51
No responden su...	23	25	13	27	7	9	8	20	9	30	14
No solucionó el...	16	21	13	13	9	11	7	9	7	20	15
Servicio ineficiente	2	8	1	6	3	4	1	4	1	7	2
Falta información	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0
Poca agilidad en...	4	3	1	1	3	1	1	1	2	7	0
Información poco...	2	8	5	3	2	3	4	2	0	3	7
Mucha burocracia	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0
Información...	2	0	0	0	2	1	0	1	0	2	0
Personal poco...	1	3	1	3	0	1	0	3	0	1	2
Orientan /...	4	2	2	3	1	0	0	3	3	3	3
Demoran mucho...	3	8	2	5	3	2	3	3	1	5	4
NS/NR	3	5	0	6	2	0	2	5	1	7	1
Otras	3	5	0	6	2	0	2	5	1	7	1



Elaborado para: Superintendencia de Salud

P30 ¿Por qué considera que la atención telefónica recibida NO cumplió sus expectativas?

# Canal WEB

## Perfil entrevistados

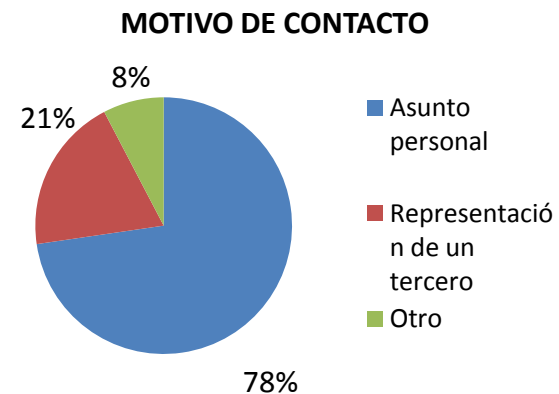
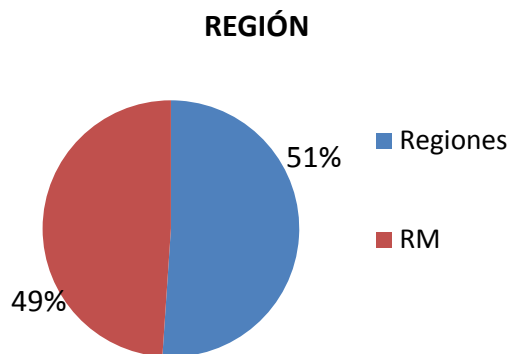
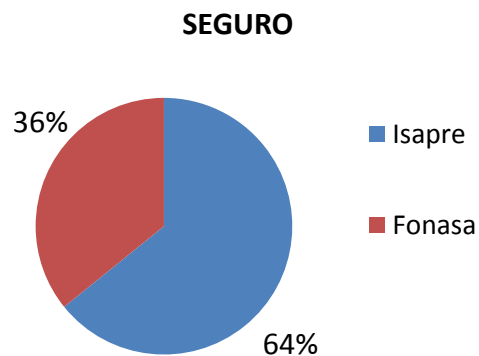
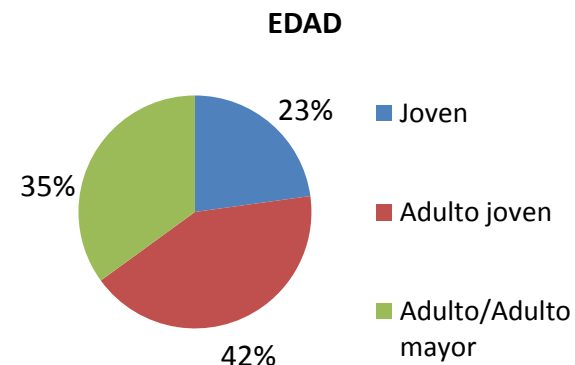
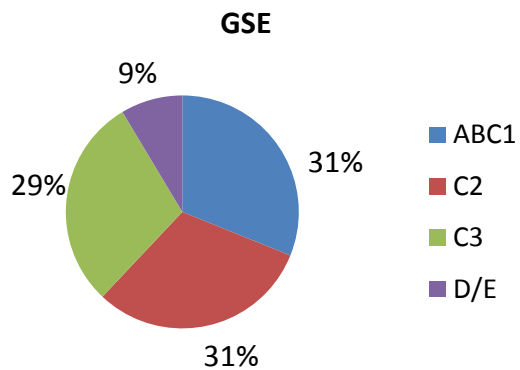


Elaborado para: Superintendencia de Salud



## Perfil de los entrevistados - Canal Web -

Base: Total entrevistados Canal Web 2010 (N=611).



Elaborado para: Superintendencia de Salud



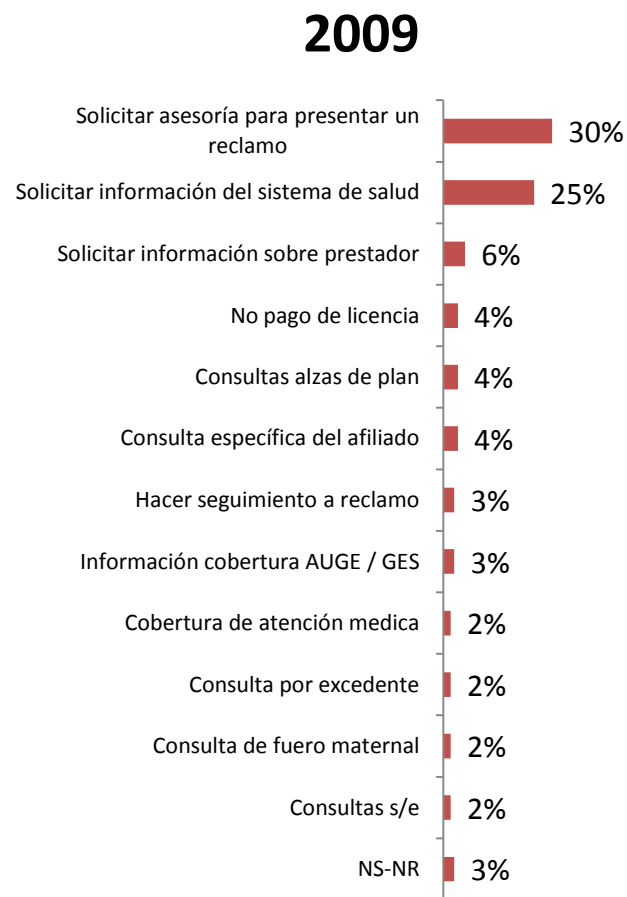
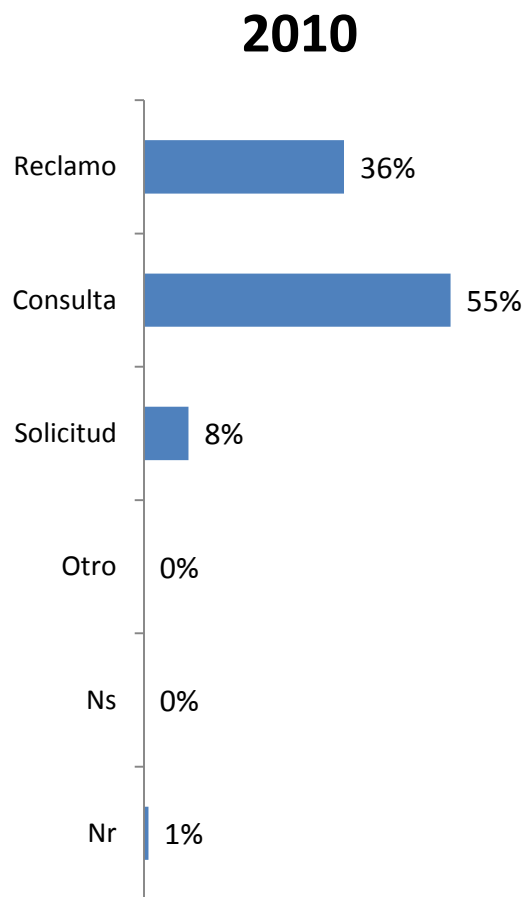
## Contexto de la consulta



Elaborado para: Superintendencia de Salud

## Motivos se contactó por el Portal Web

Base: Total entrevistados Canal Web 2010 (N=611) 2009 (245).



Elaborado para: Superintendencia de Salud

P4 En general, ¿Ud. diría que la última vez que acudió a una oficina de la Superintendencia de Salud fue por una?

## Motivos se contactó por el Portal Web

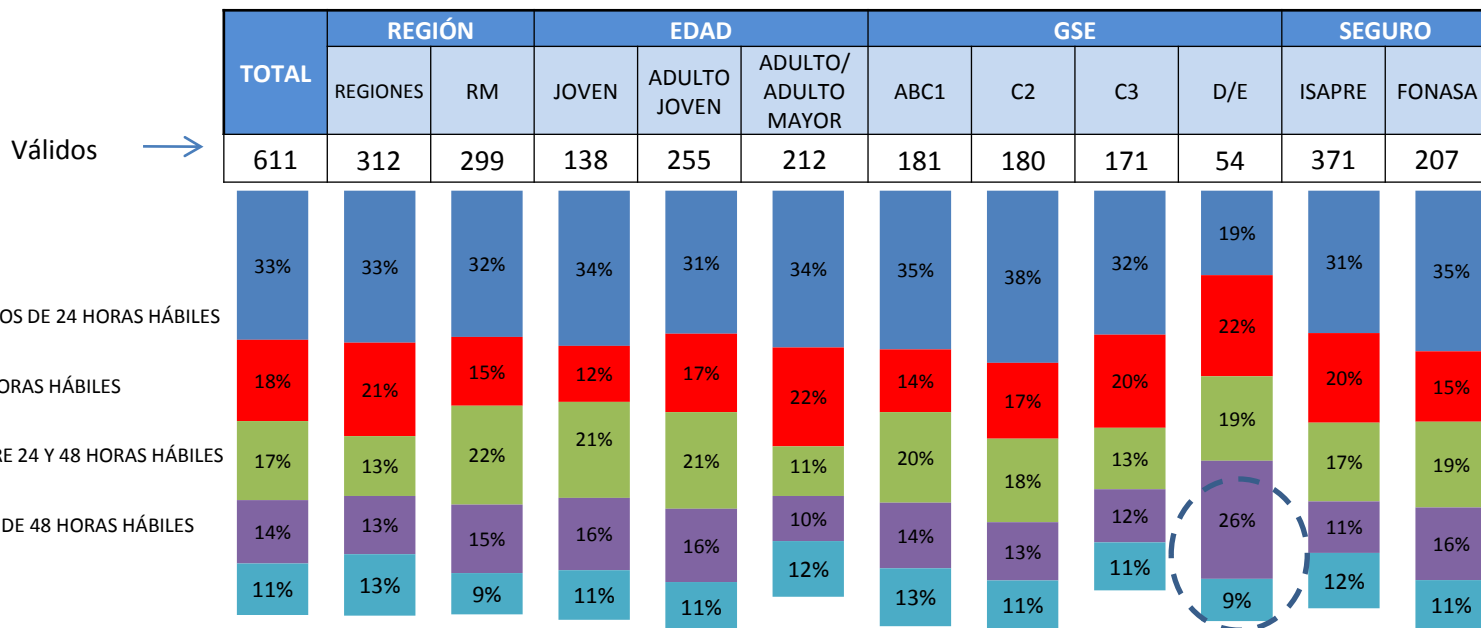
Base: Total entrevistados Canal Web 2010 (N=611).

	REGIÓN		EDAD			GSE				SEGURO	
	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO/ADULTO MAYOR	ABC1	C2	C3	D/E	ISAPRE	FONASA
Válidos →	312	299	138	255	212	181	180	171	54	371	207
Reclamo 36%	127	93	30	93	96	59	66	68	20	136	78
Consulta 55%	159	178	89	140	104	106	96	90	31	210	105
Solicitud 8%	25	24	16	21	12	16	16	12	3	22	24
Nr 1%	1	4	3	1	0	0	2	1	0	3	0

• El principal motivo de contacto vía Web son las Consultas, seguido de los Reclamos.

# Tiempo transcurrido entre el envío del requerimiento y su recepción

Base: Total entrevistados Canal Web 2010 (N=611).



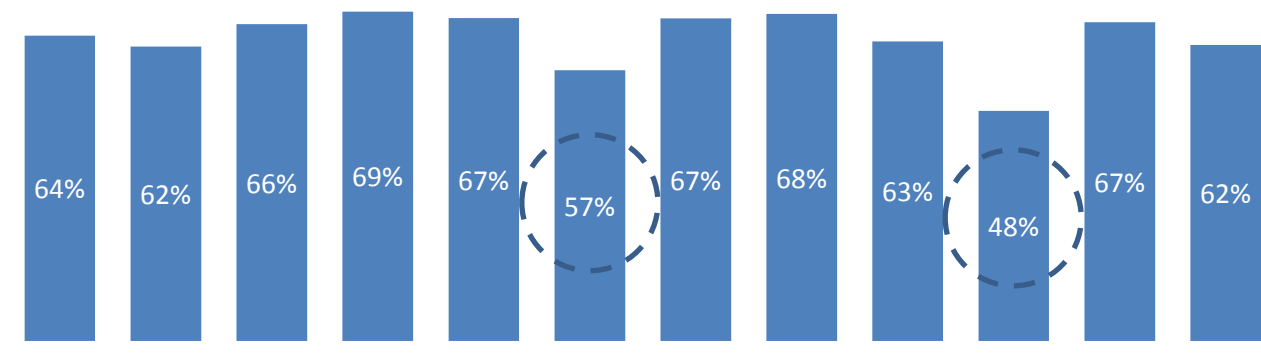
- *La respuesta más rápida es percibida por los sectores D/E con un 35% declarando que la recibieron en un día o menos.*

## Tasa de Resolución del Requerimiento (% SI)

Base: Total entrevistados Canal Web 2010 (N=611).

Válidos →

TOTAL	REGIÓN		EDAD			GSE				SEGURO	
	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO/ADULTO MAYOR	ABC1	C2	C3	D/E	ISAPRE	FONASA
611	312	299	138	255	212	181	180	171	54	371	207



- *Casi dos tercios de los requerimientos del total de los usuarios está resuelto (64%).*
- *El grupo Adulto/Adulto mayor y D/E concentran la tasa de resolución más baja (57% y 48%).*
- *No existen diferencias estadísticamente significativas de estas tasas entre la RM y regiones.*

## Satisfacción Global con el Servicio Recibido: Canal WEB



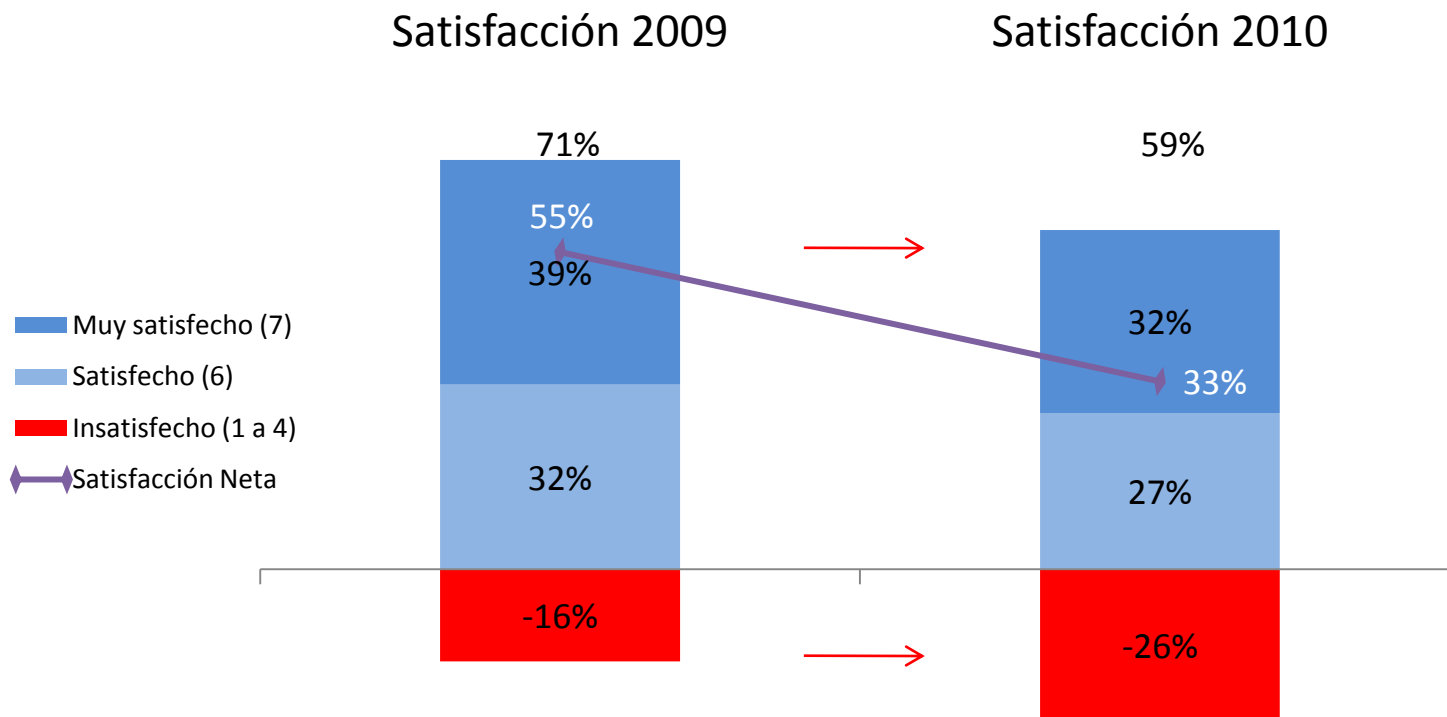
Elaborado para: Superintendencia de Salud

## El Modelo de Satisfacción con el Servicio Recibido - Canal WEB -

INSTANCIAS DE CONTACTO CON EL USUARIO	ATRIBUTOS MEDIDOS	IMPACTO SOBRE GLOBAL INSTANCIA
<b>Satisfacción (R<sup>2</sup>=85%)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Tiempo de espera</li><li>•Respuesta personalizada</li><li>•Contenido de la respuesta</li><li>•Amabilidad del lenguaje</li><li>•Interés por atender</li><li>•Claridad de la información</li><li>•Conocimiento del tema</li><li>•La utilidad de orientación</li><li>•Lo expedito del proceso</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>7%</li><li>5%</li><li>14%</li><li>10%</li><li>13%</li><li>10%</li><li>5%</li><li>17%</li><li>19%</li></ul>

## Evolutivo de la Satisfacción Global con el servicio recibido

Base: Total validos entrevistados Canal Web 2010 (N=605), 2009 (N=244).



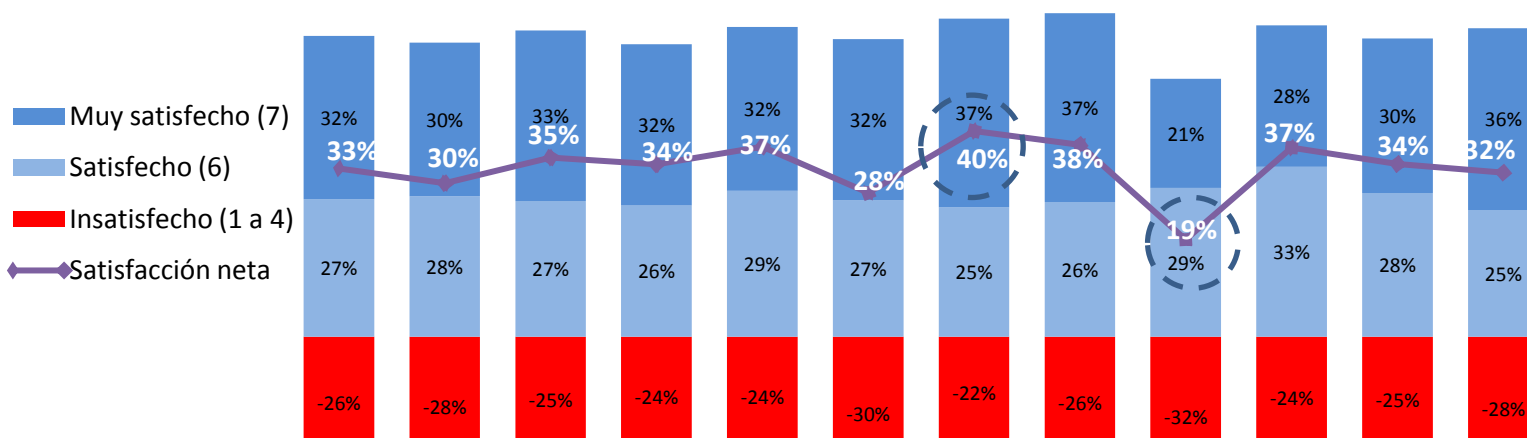
- Existen diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción neta y la satisfacción total entre ambos años.
- Existen diferencias estadísticamente significativas en los niveles de insatisfacción.



## Satisfacción Global con el servicio recibido

Base: Total validos entrevistados Canal Web 2010 (N=605), 2009 (N=244).

TOTAL	REGIÓN		EDAD			GSE				SEGURO	
	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO/ADULTO MAYOR	ABC1	C2	C3	D/E	ISAPRE	FONASA
Válidos → 605	312	293	136	255	209	181	178	168	54	369	205

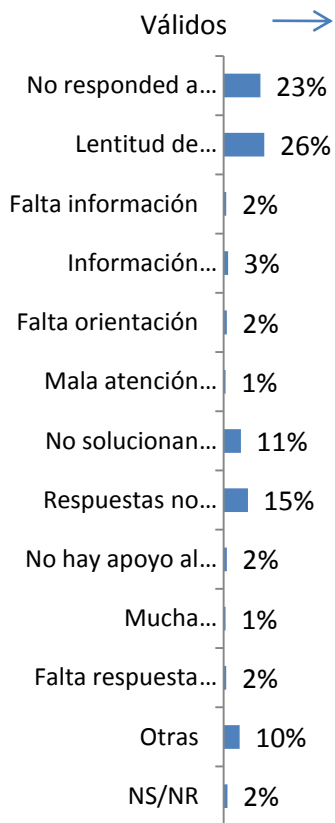


Satisfacción neta 2009	TOTAL	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO/ADULTO MAYOR	C1	C2	C3	D/E	ISAPRE	FONASA
→	55%	65%	51%	61%	57%	50%	56%	51%	62%	62%	62%	40%

- La satisfacción global neta ha disminuido significativamente a un 33% desde 2009.
- El segmento ABC1 posee el nivel de satisfacción neta más alto con un 40%, el segmento C3 en cambio posee el más bajo con un 19%.
- Entre la RM y las regiones no hay diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción neta.

## Motivos de evaluación negativa

Base: Total entrevistados Canal Web 2010, evaluación negativa (N=249).



	REGIÓN		EDAD			GSE				SEGURO	
	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO/A DULTO MAYOR	ABC1	C2	C3	D	ISAPRE	FONASA
Válidos	132	117	58	100	87	68	65	83	21	153	81
No respondió a...	33	25	8	21	27	14	12	25	4	36	20
Lentitud de...	35	29	15	27	21	18	21	16	6	35	25
Falta información	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2
Información...	3	4	3	3	1	3	1	2	0	4	2
Falta orientación	2	3	2	3	0	1	3	1	0	3	2
Mala atención...	1	2	1	2	0	2	1	0	0	3	0
No solucionan...	17	10	4	11	11	8	6	10	1	19	6
Respuestas no...	9	29	13	16	9	8	9	15	3	24	10
No hay apoyo al...	5	0	2	2	1	0	2	1	2	2	3
Mucha...	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1
Falta respuesta...	2	2	1	1	2	1	1	2	0	4	0
Otras	15	10	5	9	11	11	6	5	3	16	8
NS/NR	6	0	2	2	2	1	0	4	1	3	2

## Recomendaciones para mejorar servicio

Base: Total entrevistados Canal Web 2010, evaluación negativa + NS/NR (N=255).

	REGIÓN		EDAD			GSE				SEGURO	
	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO/A DULTO MAYOR	ABC1	C2	C3	D/E	ISAPRE	FONASA
Válidos →	132	123	60	100	90	68	67	86	21	155	83
Solución a los... 6%	8	8	4	10	2	5	1	7	1	10	5
Agilidad en... 15%	13	25	12	17	9	14	9	9	3	21	13
Personal capacitado 2%	1	4	2	1	2	2	1	2	0	2	2
Responder... 10%	15	10	6	8	11	8	7	7	3	16	9
Atención más ágil 3%	6	2	0	6	2	1	3	3	0	3	5
Más / mejor... 4%	7	2	0	6	3	1	4	3	1	6	3
Información clara 3%	3	4	1	4	2	0	2	2	3	3	4
Información útil 1%	2	0	1	1	0	2	0	0	0	2	0
Atención /... 4%	6	5	1	6	4	4	4	2	0	9	2
Poder registrar... 0%	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0
Respuesta... 10%	17	8	4	13	7	6	11	7	1	13	11
Más apoyo al... 2%	3	2	2	2	1	1	2	2	0	2	3
Respuestas Claras 7%	4	13	8	2	5	1	5	6	1	13	3
Repsuestas... 2%	1	3	0	3	0	0	1	1	2	2	2
Respuestas más... 5%	3	9	5	6	1	5	3	4	0	9	1
Otras 19%	29	19	8	12	28	10	11	21	5	34	12
NS/NR 9%	14	8	6	2	13	8	3	9	1	9	8



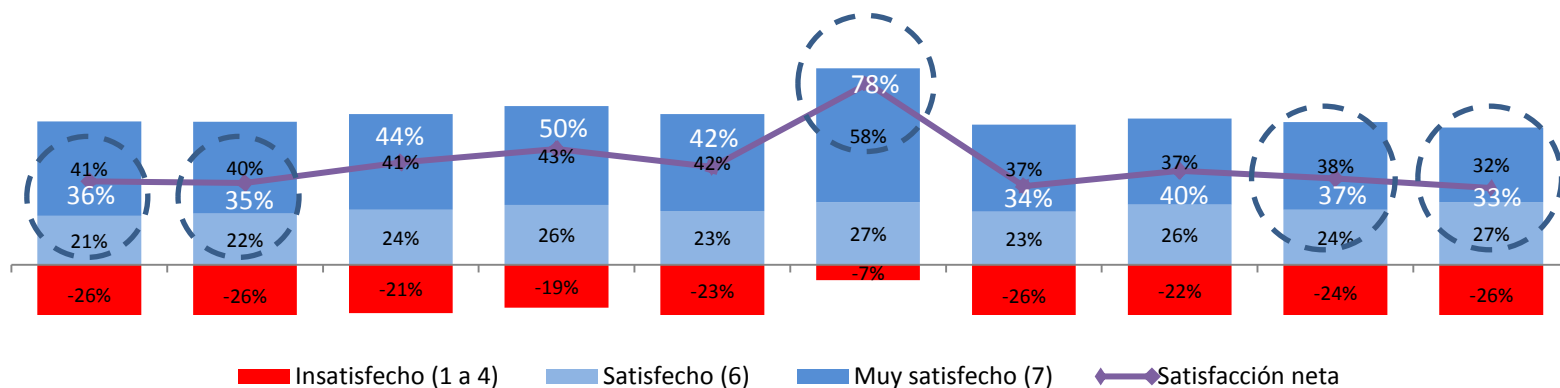
Elaborado para: Superintendencia de Salud

P19 ¿Qué necesita este servicio de atención del link "Contáctenos" del portal web de la Superintendencia de Salud para que Ud. quede Muy Satisfecho?

## Satisfacción Aspectos

Base: Total entrevistados Canal Web 2010 (N=605), 2009 (N=244).

Aspecto	2010 (%)	2009 (%)	Nivel de Impacto (%)	Base
Lo expedito del proceso	19%	50%	19%	(571)
La utilidad de orientación	17%	44%	17%	(550)
Conocimiento del tema	5%	31%	5%	(545)
Claridad de la información	10%	48%	10%	(549)
Interés por atender	13%	56%	13%	(571)
Amabilidad del lenguaje	10%	58%	10%	(548)
Contenido de la respuesta	14%	80%	14%	(548)
Respuesta personalizada	5%	35%	5%	(546)
Tiempo de espera	7%	44%	7%	(567)
TOTAL	55%	55%	7%	(567)



Satisfacción neta 2009

50%	44%	31%	48%	56%	58%	80%	35%	44%	55%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

- Existen diferencias estadísticamente significativas entre las satisfacciones netas de 2009 y las de 2010 en lo Expedito del Proceso, en la Utilidad de orientación, Conocimiento del tema, Interés por atender, Amabilidad del lenguaje, Contenido de la respuesta, Tiempo de espera y en el Total, que es más bajo en 2010 respecto de 2009.
- La satisfacción por la Amabilidad del Lenguaje aumenta significativamente en 2010.

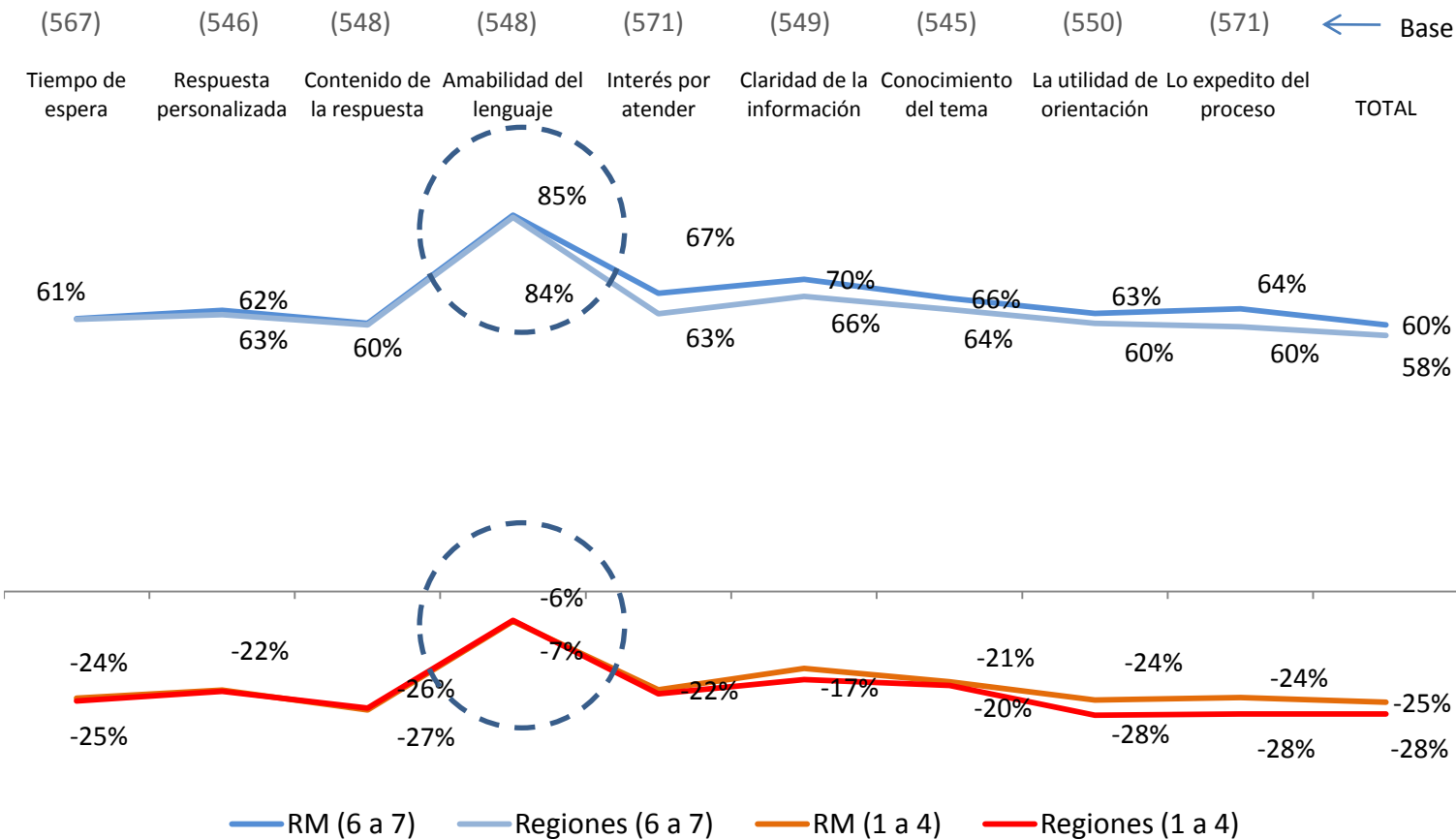


Elaborado para: Superintendencia de Salud

Cuán satisfecho quedó con...? P8, P 9, P10, P11, P12, P13, P14, P15, P16.

## Satisfacción Aspectos

Base: Total validos entrevistados Canal Web 2010 (N=605).

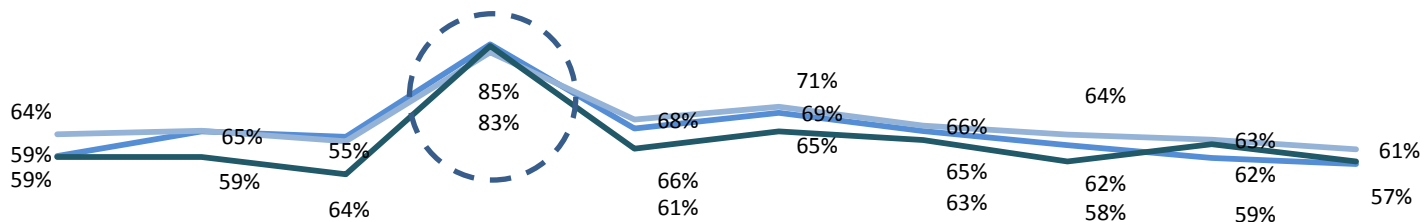


• Tanto los usuarios de Regiones como de la RM están más satisfechos con la Amabilidad del Lenguaje de este canal que con el resto de los aspectos.

## Satisfacción Aspectos

Base: Total validos entrevistados Canal Web 2010 (N=605).

(567)	(546)	(548)	(548)	(571)	(549)	(545)	(550)	(571)	← Base
Tiempo de espera	Respuesta personalizada	Contenido de la respuesta	Amabilidad del lenguaje	Interés por atender	Claridad de la información	Conocimiento del tema	La utilidad de orientación	Lo expedito del proceso	TOTAL

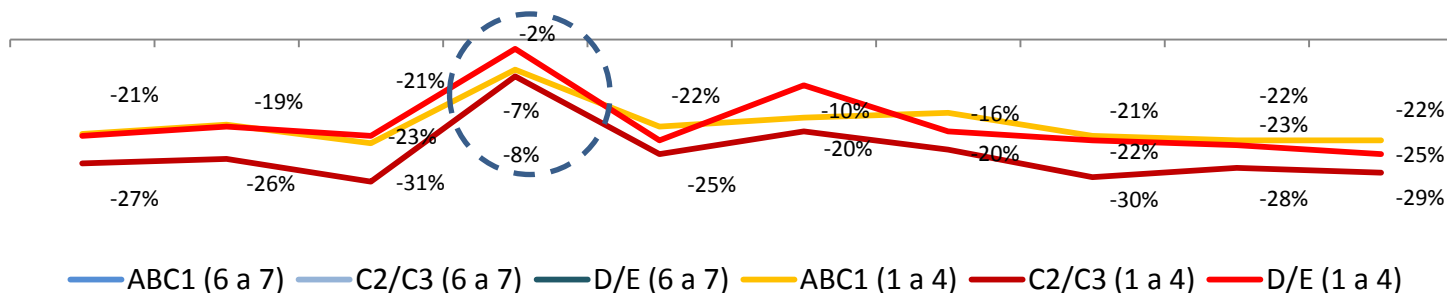
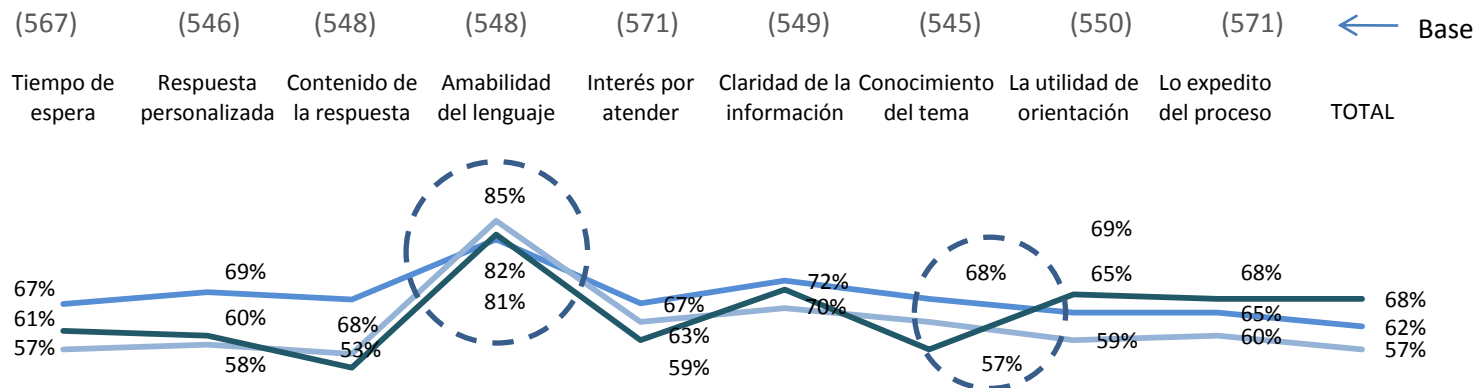


— Joven (1 a 6)      — Adulto joven (1 a 6)      — Adulto/Adulto Mayor (1 a 6)  
— Joven (1 a 4)      — Adulto joven (1 a 4)      — Adulto/Adulto Mayor (1 a 4)

• Los usuarios de todas las edades colocan mejor nota a la Amabilidad del Lenguaje que al resto de los aspectos.

# Satisfacción Aspectos

Base: Total validos entrevistados Canal Web 2010 (N=605).



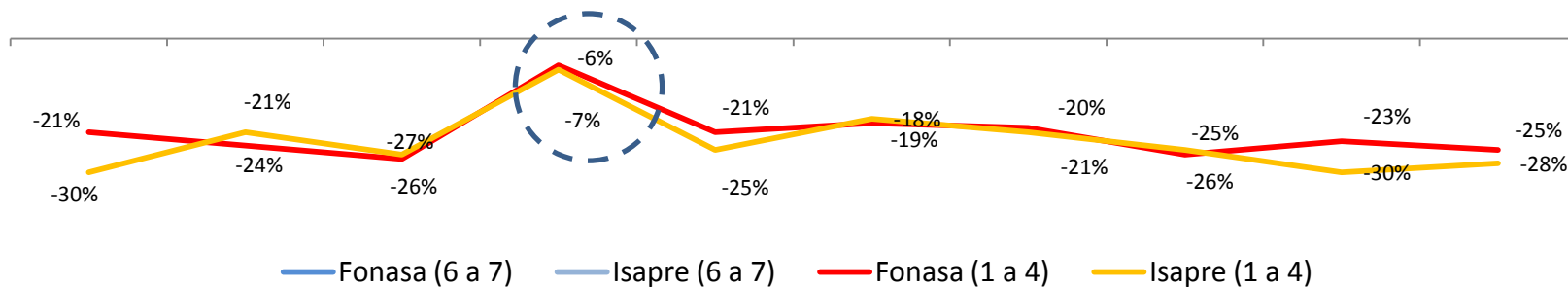
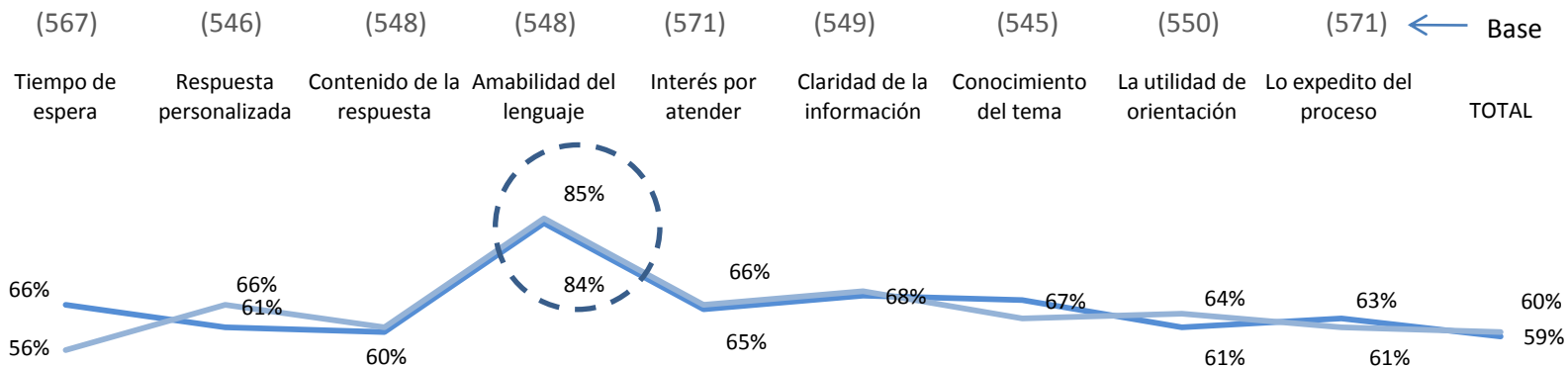
- Al controlar por grupo socioeconómico también se observa una mejor nota en el aspecto de Amabilidad del Lenguaje respecto del resto.
- El grupo D/E se halla menos satisfecho con el Conocimiento del Tema.
- Grupos C2 y C3 se hallan más insatisfechos en todos los aspectos.

Elaborado para: Superintendencia de Salud

¿Cuán satisfecho quedó con...? P8, P 9, P10, P11, P12, P13, P14, P15, P16.

## Satisfacción Aspectos

Base: Total validos entrevistados Canal Web 2010 (N=605).



*Tanto los usuarios de Fonasa como de Isapre colocan mejor nota a la Amabilidad (84%) del lenguaje que al resto de los aspectos.*



Elaborado para: Superintendencia de Salud

¿Cuán satisfecho quedó con...? P8, P 9, P10, P11, P12, P13, P14, P15, P16.



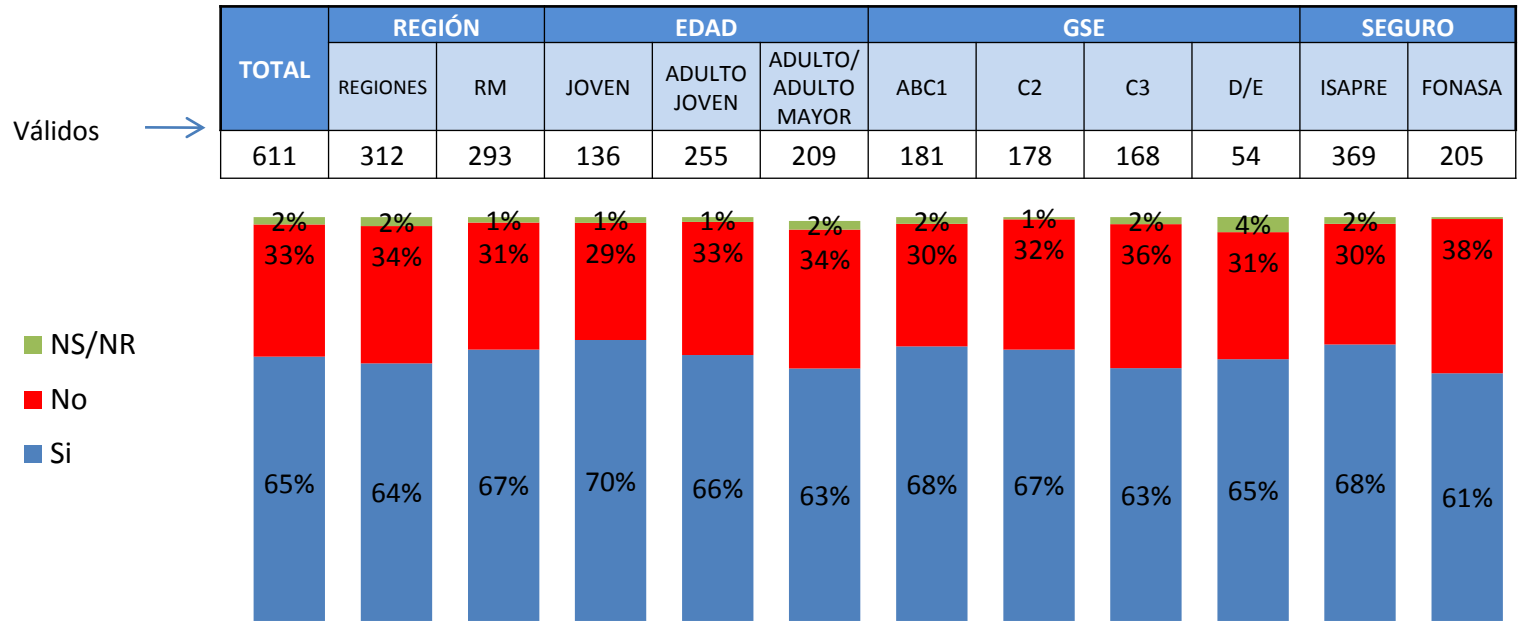
## Cumplimiento de Expectativas: Canal WEB



Elaborado para: Superintendencia de Salud

## Cumplimiento expectativas

Base: Total entrevistados Canal Web 2010 (N=611).



- *Casi dos tercios de los usuarios cree que sus expectativas SI se cumplieron (65%).*
- *Este porcentaje es más alto entre los usuarios Jóvenes (70%).*
- *Quienes menos ven cumplidas sus expectativas son los usuarios de Fonasa, el grupo Adulto/Adulto Mayor, y el grupo socioeconómico C3.*

## Recomendaciones para mejorar servicio

Base: Total entrevistados Canal Web 2010, evaluación negativa (N=198).

	REGIÓN		EDAD			GSE				SEGURO	
	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO/A DULTO MAYOR	ABC1	C2	C3	D/E	ISAPRE	FONASA
Válidos →	106	92	40	82	73	53	58	61	17	111	78
No responden su requerimiento 29%	31	26	13	23	21	17	16	13	6	27	25
No soluciono el problema 17%	13	21	7	18	9	8	7	18	1	23	11
Servicio ineficiente 1%	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1
Poca agilidad en resolución de... 10%	9	11	4	7	8	8	6	3	3	8	12
Falta información 3%	4	2	2	2	2	3	1	2	0	5	1
Información errónea 1%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Respuestas poco claras 9%	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1
Más apoyo al usuario 2%	7	10	5	6	4	1	8	2	3	10	5
Más orientación 1%	2	2	1	3	0	1	2	0	1	0	4
Respuestas más personalizadas 2%	0	2	2	0	0	1	1	0	0	1	1
Otras 8%	9	7	1	10	5	6	5	3	2	11	5
NS/NR 18%	29	7	2	11	23	8	11	16	1	23	11

# Canal Difusión

## Perfil entrevistados

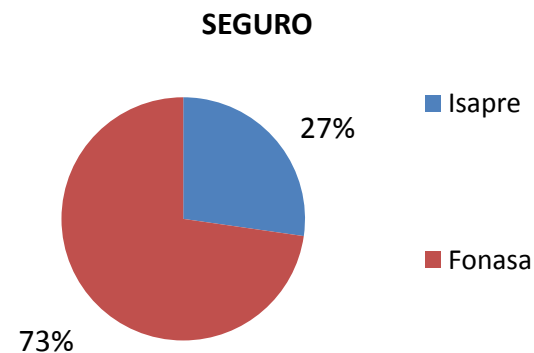
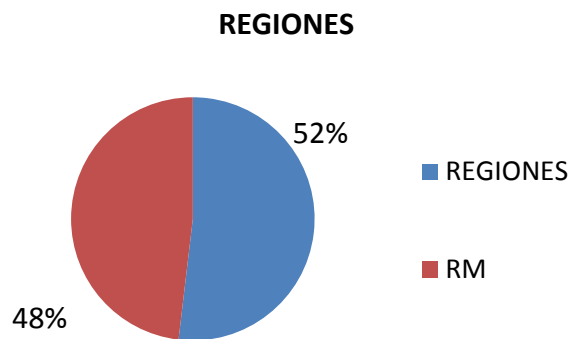
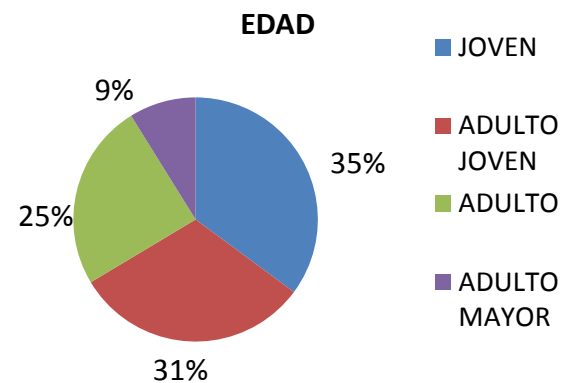
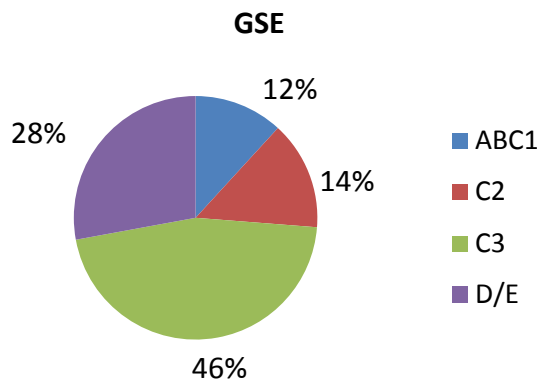


Elaborado para: Superintendencia de Salud



## Perfil de los entrevistados - Canal Difusión -

Base: Total entrevistados Canal Difusión 2010 (n=665)



## Satisfacción Global con el Servicio Recibido: Canal difusión



Elaborado para: Superintendencia de Salud

## El Modelo de Satisfacción con el Servicio Recibido - Canal Difusión -

El Modelo considera la evaluación de 2 instancias de contacto con el educado en las charlas, dando éstas cuenta adecuadamente del nivel de Satisfacción de los usuarios con el Servicio recibido ( $R^2=39\%$ )

INSTANCIAS DE CONTACTO CON  
EL USUARIO

IMPACTO SOBRE SATISFACCIÓN  
GLOBAL CON EL SERVICIO RECIBIDO  
LA ÚLTIMA VEZ EN LAS OFICINAS

SATISFACCION GLOBAL  
CON EL SERVICIO  
(RECIBIDO LA ÚLTIMA  
VEZ)

( $R^2=39\%$ )

- **CONTENIDOS  
DE LA CHARLA**

61%

- **RELATOR DE  
LA CHARLA**

39%

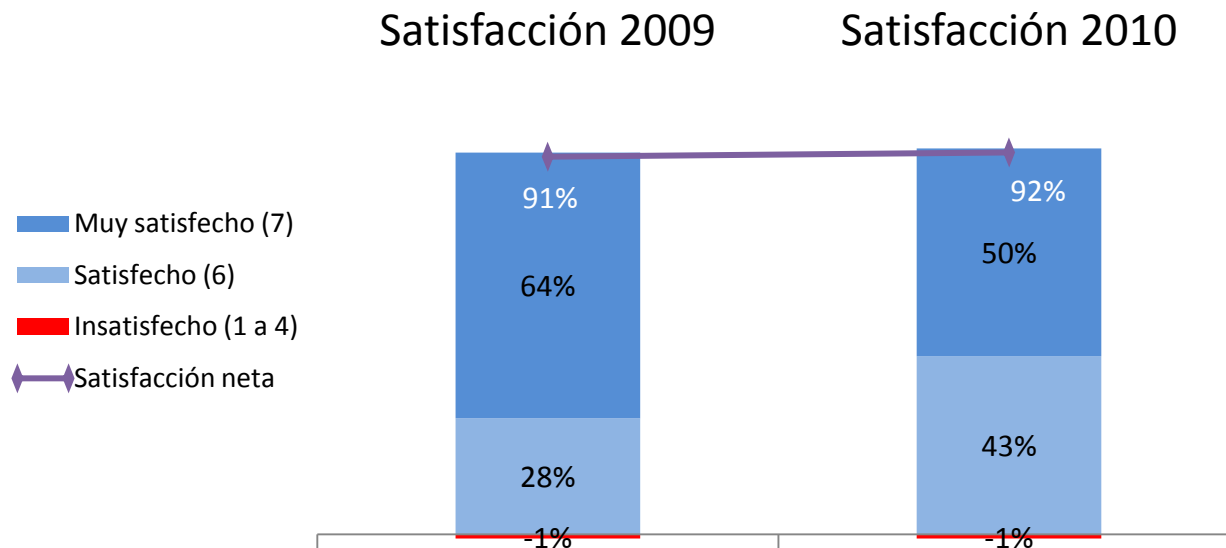


## El Modelo de Satisfacción con el Servicio Recibido - Canal Difusión -

INSTANCIAS DE CONTACTO CON EL USUARIO	ATRIBUTOS MEDIDOS	IMPACTO SOBRE GLOBAL INSTANCIA
Satisfacción CONTENIDOS DE LA CHARLA (R <sup>2</sup> = 53,6%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Conocimientos adquiridos</li> <li>•Profundidad contenidos</li> <li>•Utilidad de los contenidos</li> <li>•Cantidad de los contenidos</li> <li>•Claridad folletos difusión</li> <li>•Claridad contenidos charla</li> <li>•Duración de la charla</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>21%</li> <li>10%</li> <li>10%</li> <li>15%</li> <li>28%</li> <li>11%</li> <li>5%</li> </ul>
Satisfacción RELATOR DE LA CHARLA (R <sup>2</sup> = 64%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Disposición responder dudas</li> <li>•Amabilidad</li> <li>•Conocimiento temas</li> <li>•Claridad información entregada</li> <li>•Claridad del lenguaje</li> <li>•Presentación personal</li> <li>•Cumplimiento hora inicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>26%</li> <li>11%</li> <li>13%</li> <li>23%</li> <li>23%</li> <li>0%</li> <li>4%</li> </ul>

## Evolutivo de la Satisfacción Global con el servicio recibido.

Base: Total validos entrevistados Canal Difusión 2010 (n=662), 2009 (n=744).



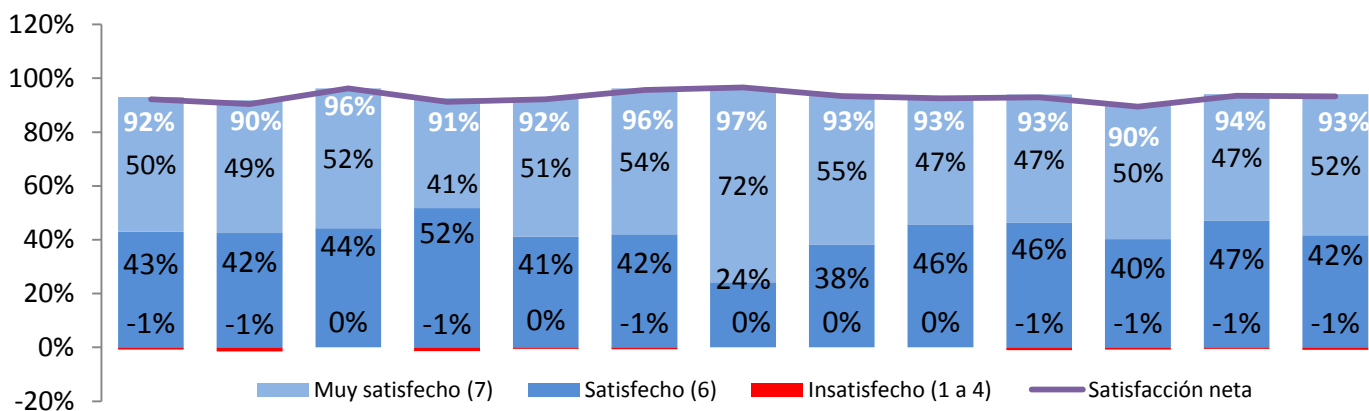
- *No existen diferencias estadísticamente significativas entre las satisfacciones netas de ambos años, ni en la insatisfacción.*
- *La disminución de la nota 7 de un 64% a un 50% sí es estadísticamente significativa.*

## Satisfacción Global con el servicio recibido.

Base: Total validos entrevistados Canal Difusión 2010 (n=662), 2009 (n=744).

Válidos →

TOTAL	REGIÓN		EDAD				GSE				SEGURO	
	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO	ADULTO MAYOR	ABC1	C2	C3	D/E	ISAPRE	FONASA
662	344	318	228	204	162	58	76	94	297	179	170	458



Satisfacción neta 2009 →

TOTAL	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO / ADULTO MAYOR	C1 / C2	C3	D / E	ISAPRE	FONASA
91%	92%	87%	93%	91%	89%	92%	92%	89%	92%	92%

- La satisfacción global neta con el servicio tiende a ser alta, bordeando el 90%.
- No hay diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción neta entre ambos años.
- Hay diferencias Estadísticamente significativas en la satisfacción neta entre la RM y regiones el 2010.

## Satisfacción Relator: Canal difusión



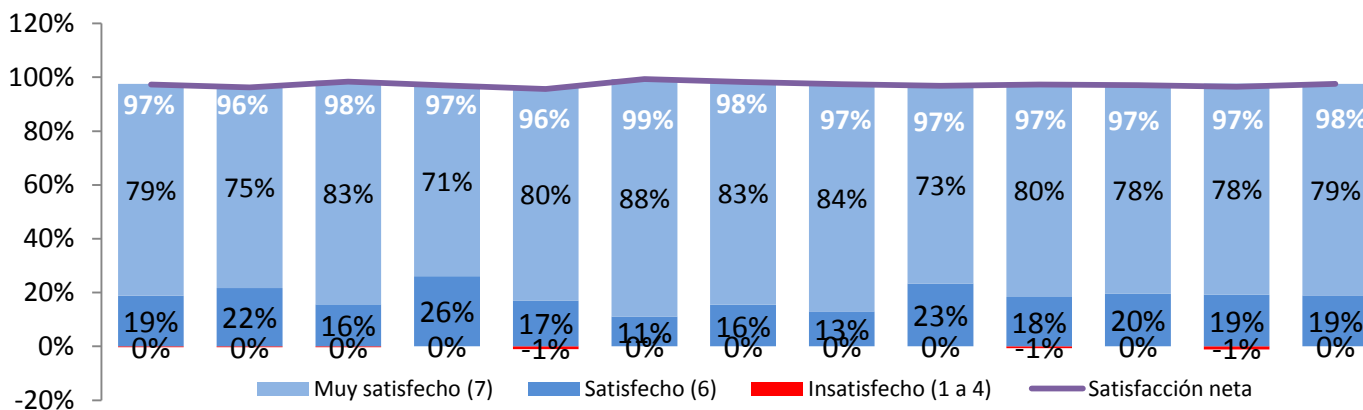
Elaborado para: Superintendencia de Salud

## Satisfacción Global con Relator/a.

Base: Total validos entrevistados Canal Difusión 2010 (n=662), 2009 (n=744).

Válidos →

TOTAL	REGIÓN		EDAD				GSE				SEGURO	
	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO	ADULTO MAYOR	ABC1	C2	C3	D/E	ISAPRE	FONASA
662	344	318	228	204	162	58	76	94	297	179	170	458



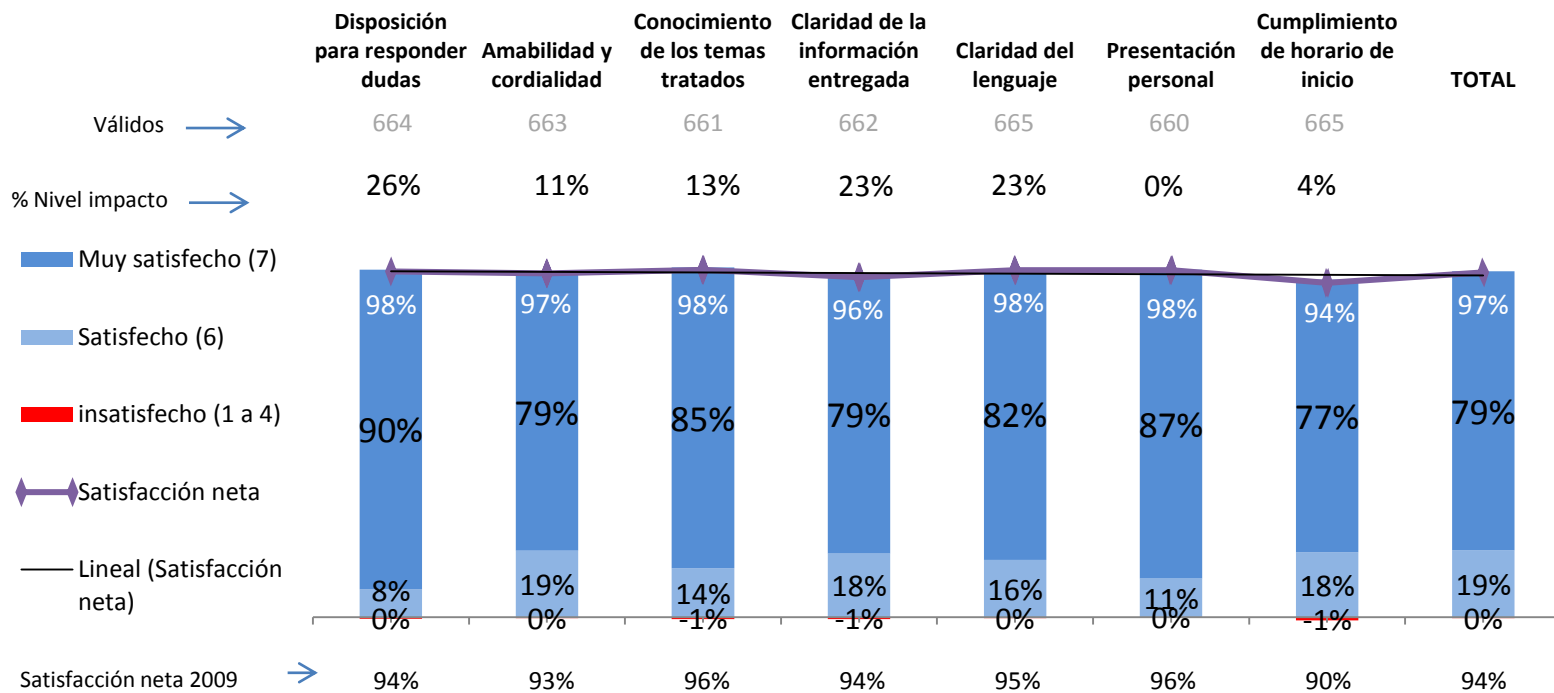
Satisfacción neta 2009 →

TOTAL	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO / ADULTO MAYOR	C1 / C2	C3	D / E	ISAPRE	FONASA
94%	94%	94%	95%	93%	94%	94%	95%	90%	94%	93%

- *La satisfacción neta con el Relator se mantiene en niveles altísimos de modo transversal a los distintos grupos.*
- *Existen diferencias significativas entre los netos de ambos años.*
- *Para el año 2010 no hay diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción neta entre la RM y regiones.*

## Síntesis Satisfacción Aspectos del Relator.

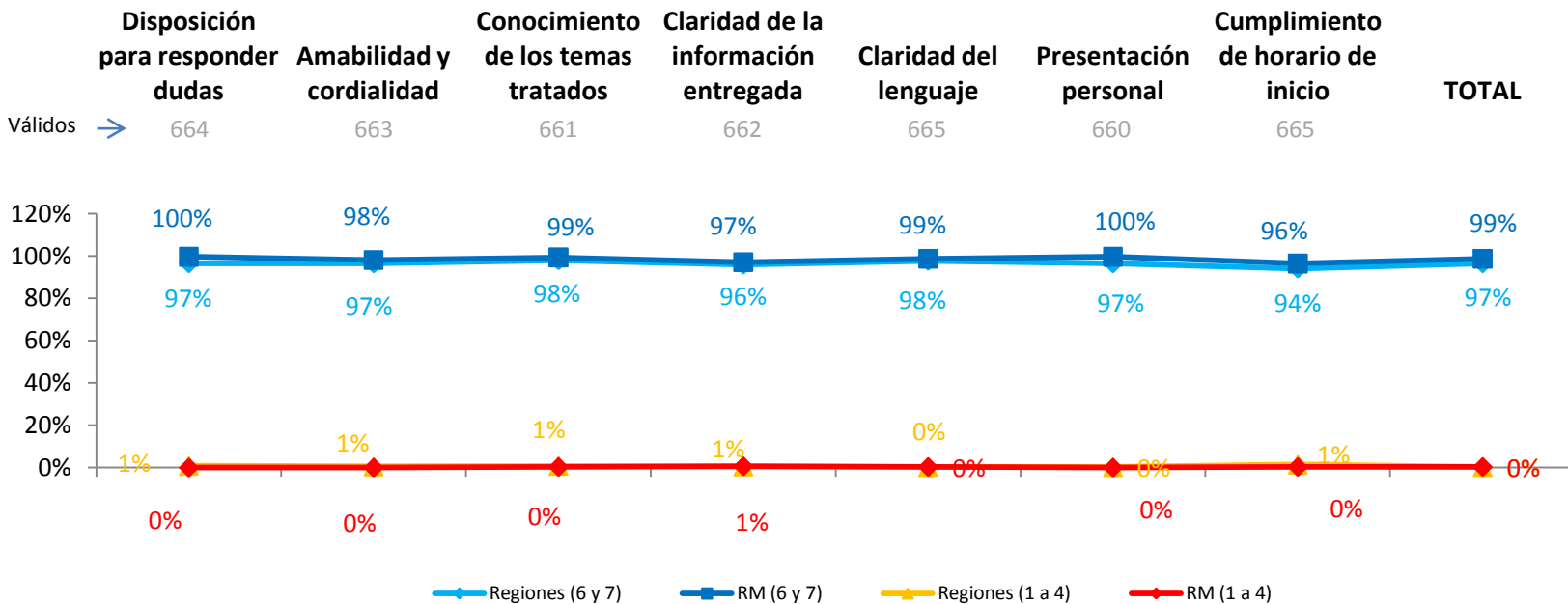
Base: Total entrevistados Canal Difusión 2010 (n=662), 2009 (n=744).



- Existe una altísima satisfacción neta, transversal a todas las dimensiones del Relator. Si bien estos porcentajes son similares a los de 2009, existen diferencias significativas en la satisfacción neta en: Disposición a responder dudas, Amabilidad y cordialidad, Claridad del lenguaje y Cumplimiento de horario de inicio.

## Satisfacción aspectos del Relator.

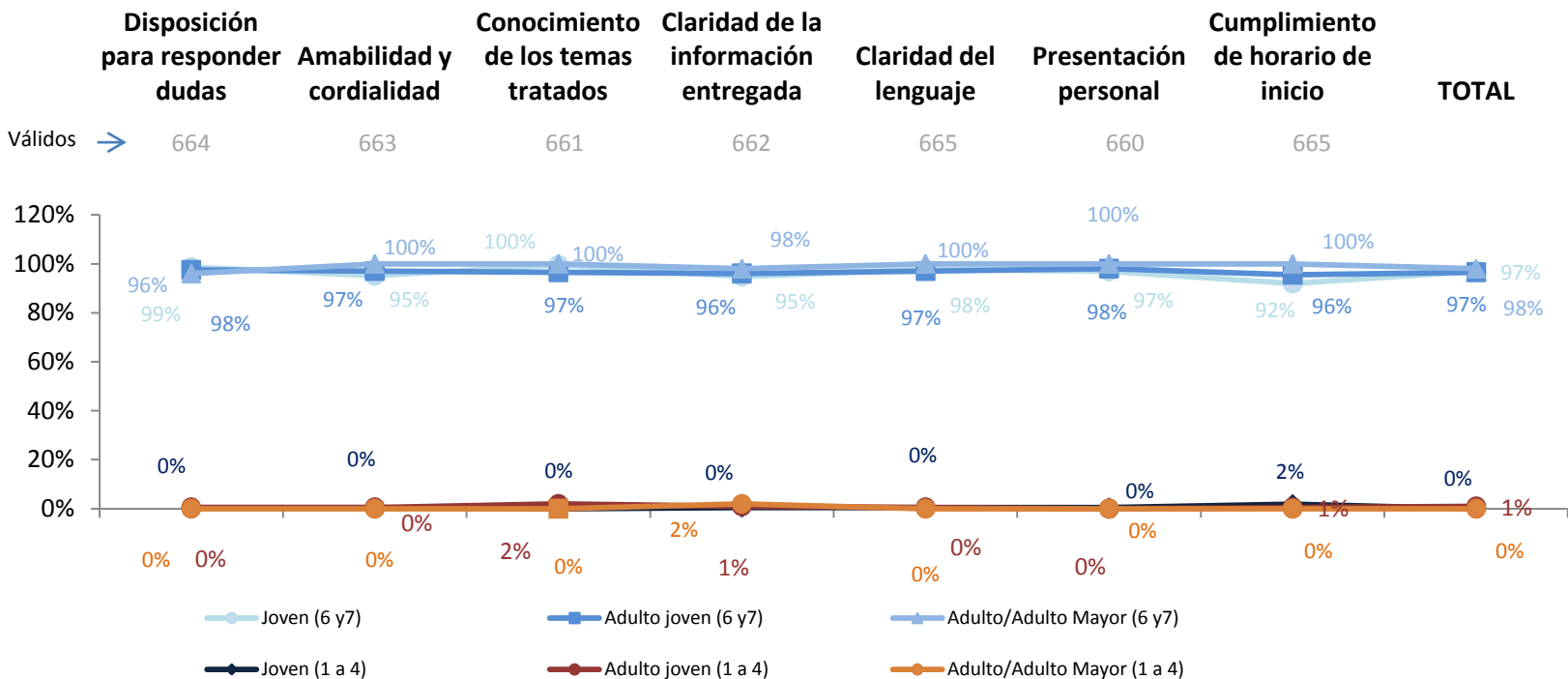
Base: Total entrevistados Canal Difusión 2010 (n=662).



• La alta satisfacción con el Relator se mantiene al controlar por Región.

## Satisfacción aspectos del Relator.

Base: Total entrevistados Canal Difusión 2010 (n=662).

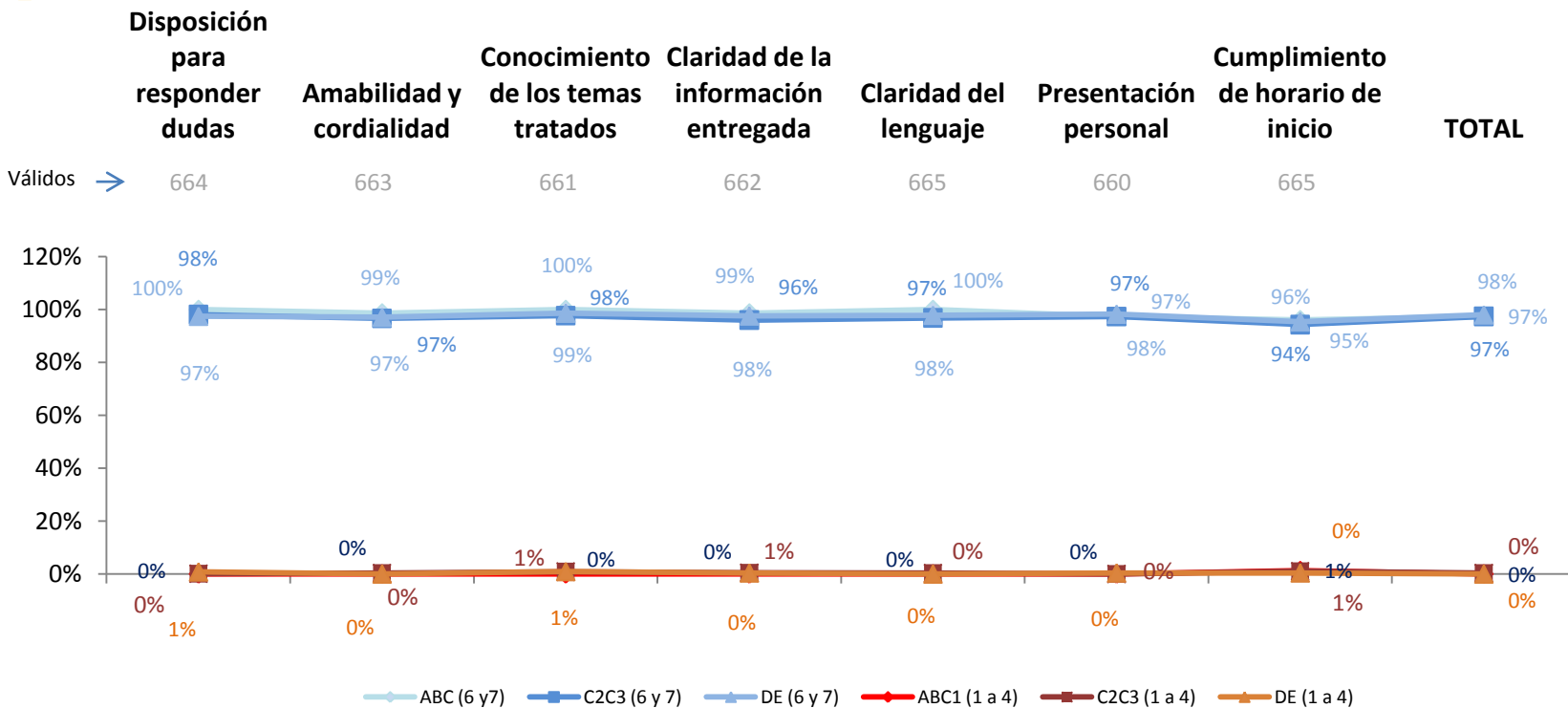


• *La alta satisfacción con el Relator se mantiene asimismo al controlar por edad.*



## Satisfacción aspectos del Relator.

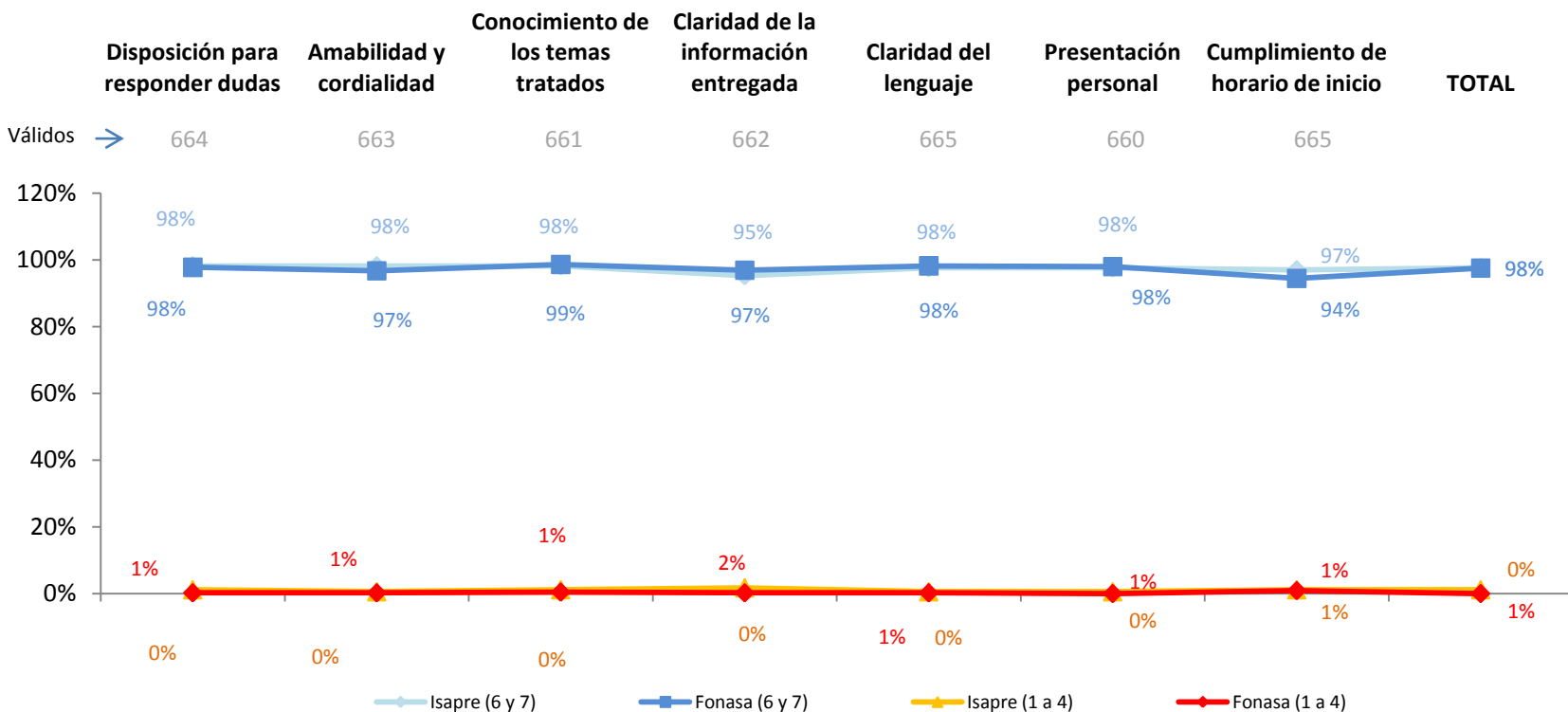
Base: Total entrevistados Canal Difusión 2010 (n=662).



• *La alta satisfacción y baja insatisfacción es igualmente idéntica al controlar por socioeconómico.*

## Satisfacción aspectos del Relator.

Base: Total entrevistados Canal Difusión 2010 (n=662).



• *Los niveles de satisfacción e insatisfacción también son transversales al Seguro del usuario.*

## Satisfacción Contenidos: Canal difusión



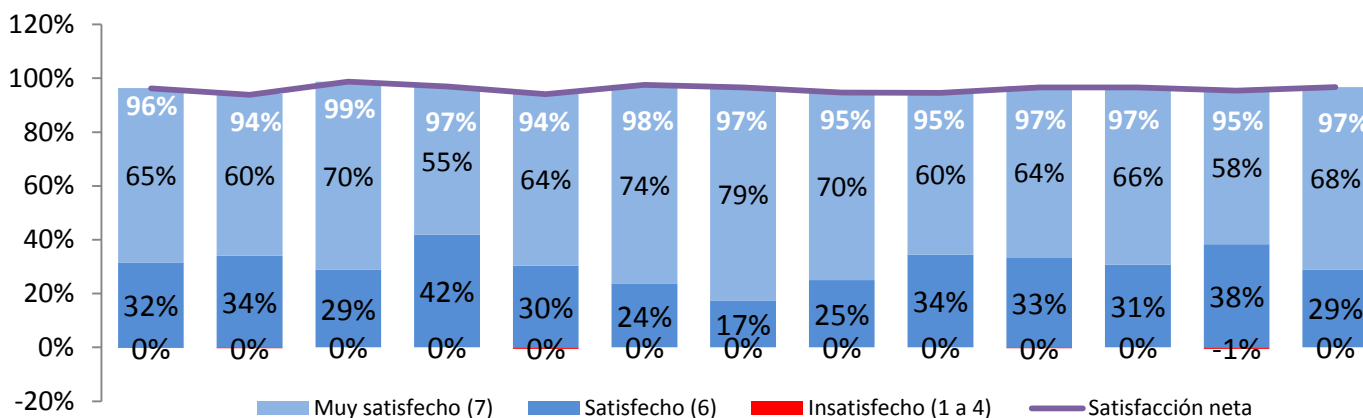
Elaborado para: Superintendencia de Salud

## Satisfacción Global Contenidos.

Base: Total validos entrevistados Canal Difusión 2010 (n=662), , 2009 (n=744).

Válidos →

TOTAL	REGIÓN		EDAD				GSE				SEGURO	
	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO	ADULTO MAYOR	ABC1	C2	C3	D/E	ISAPRE	FONASA
662	344	318	228	204	162	58	76	94	297	179	170	458



Satisfacción neta 2009 →

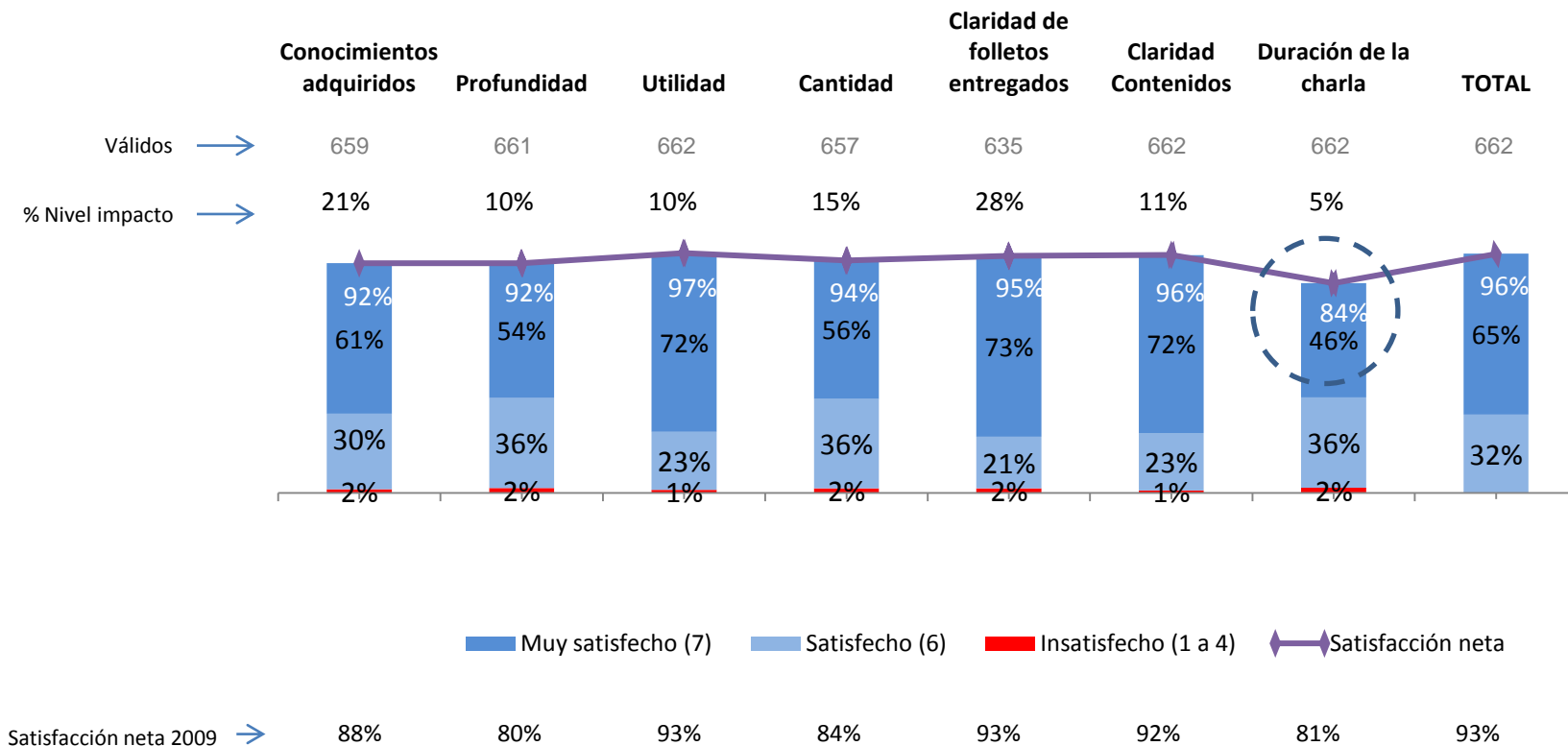
TOTAL	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO / ADULTO MAYOR	C1 / C2	C3	D / E	ISAPRE	FONASA
93%	93%	95%	94%	91%	93%	91%	94%	93%	94%	91%

- Existen diferencias estadísticamente significativas entre las satisfacciones netas de ambos años.
- Esta se mantiene en niveles altísimos controlando por variables de segmentación.
- Comparando la satisfacción neta entre la RM y regiones, observamos que hay diferencias estadísticamente significativas.



## Síntesis Satisfacción Aspectos de Contenidos de las charlas.

Base: Total validos entrevistados Canal Difusión 2010 (n=662), , 2009 (n=744).

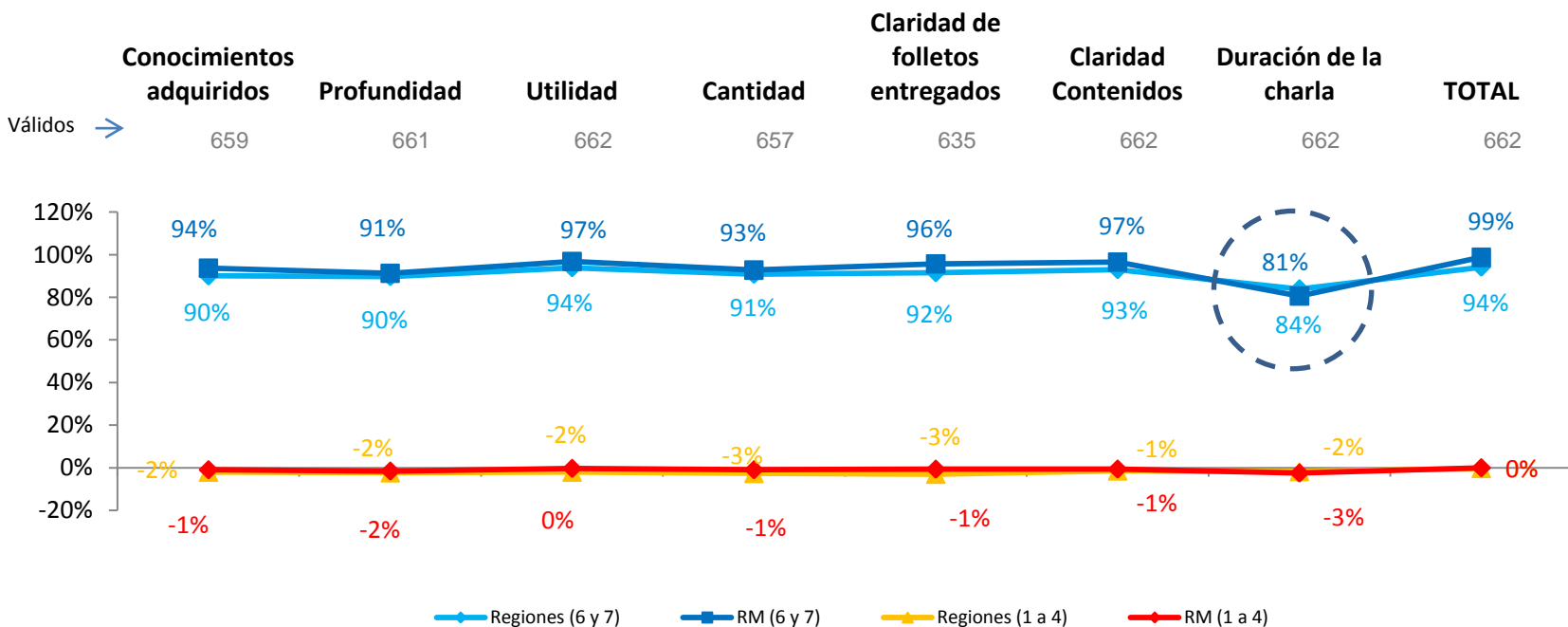


- Existe una altísima satisfacción con el canal Difusión, siendo la Duración la con un menor indicador (84%).
- No son estadísticamente significativas las diferencias en satisfacción neta respecto al año anterior, en las dimensiones: Claridad de los folletos y Duración de la charla.



## Satisfacción aspectos de Contenidos de las charlas.

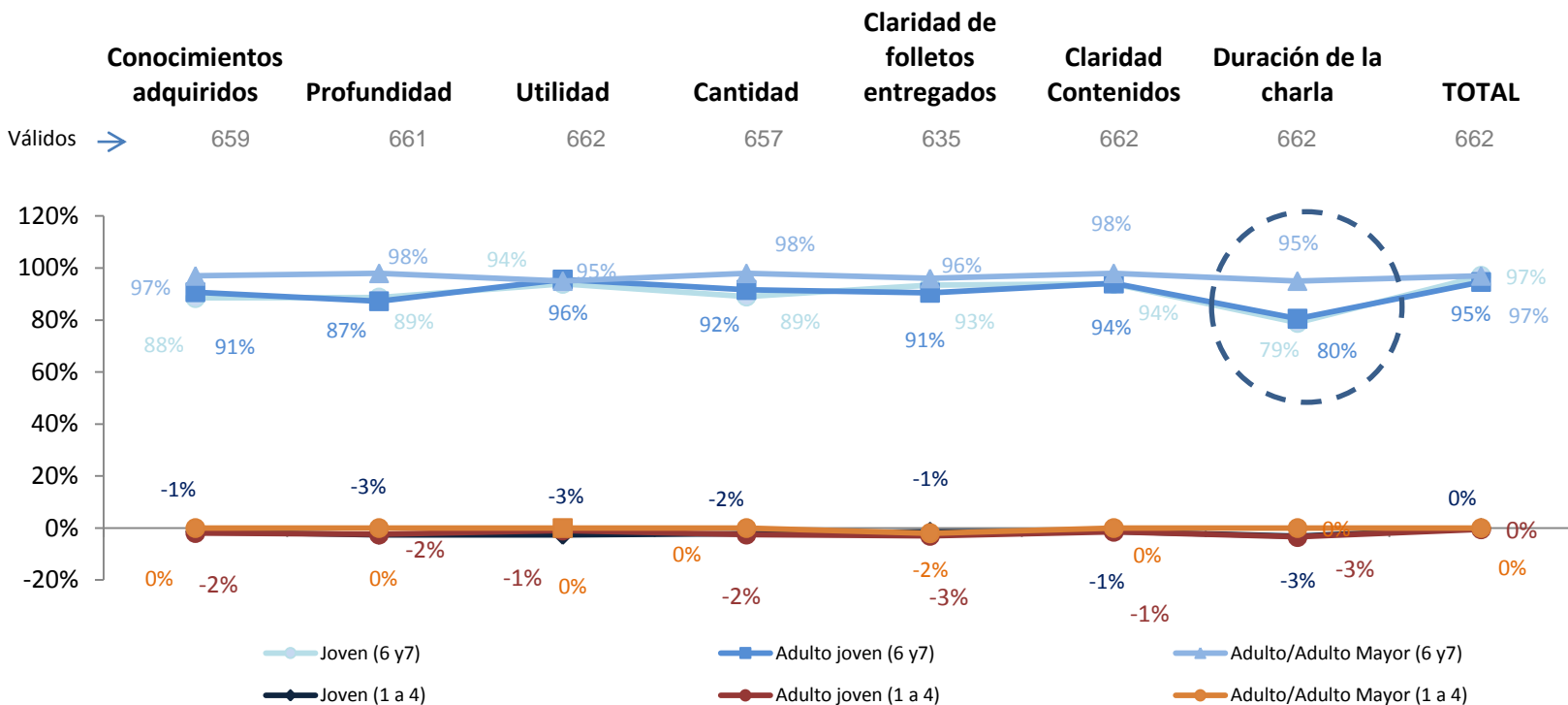
Base: Total validos entrevistados Canal Difusión 2010 (n=662), , 2009 (n=744).



• *Controlando por regiones, se mantienen transversalmente el alto porcentaje de satisfacción, siendo este ligeramente menor en torno a la Duración de la Charla.*

## Satisfacción aspectos de Contenidos de las charlas.

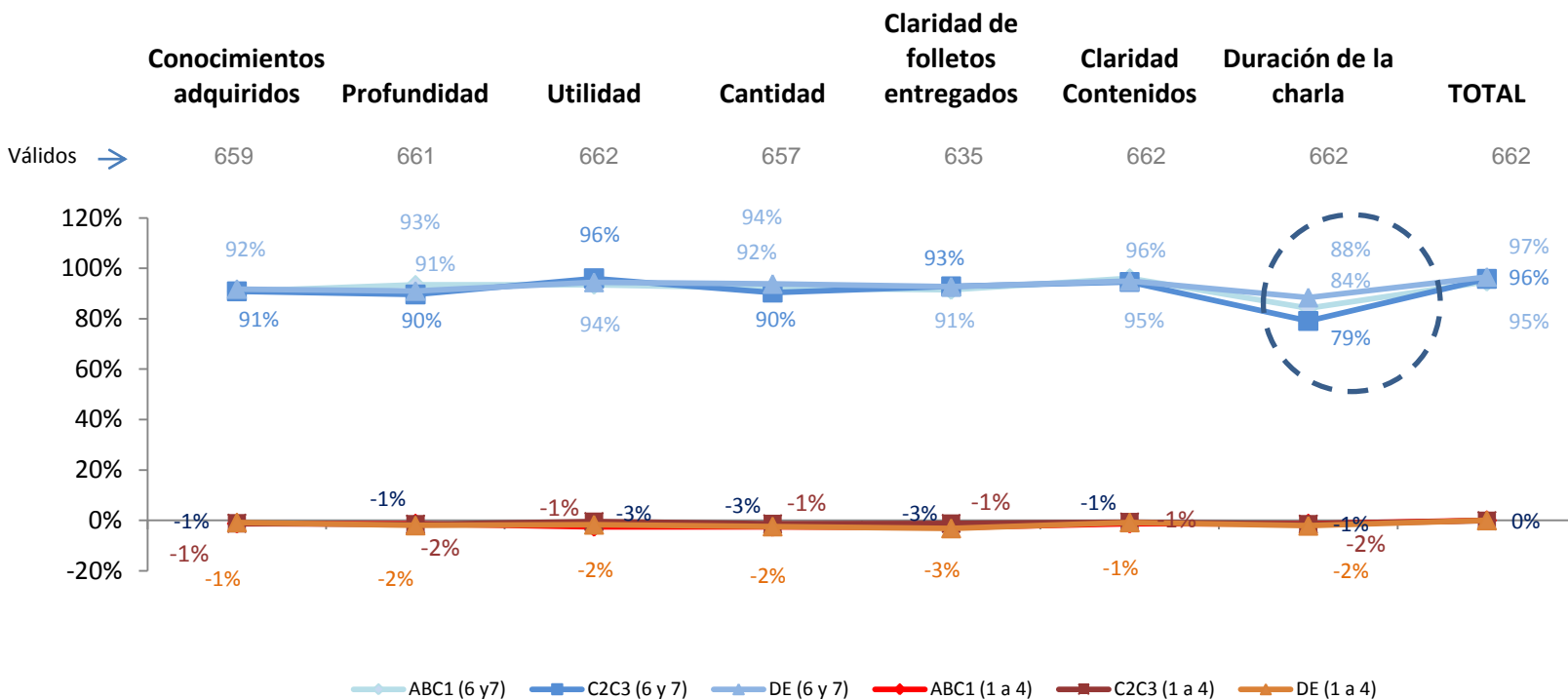
Base: Total validos entrevistados Canal Difusión 2010 (n=662), , 2009 (n=744).



- La tendencia general se mantiene al controlar por grupos etarios.
- Del mismo modo, hay mayor insatisfacción con la Duración de la Charla, salvo en el caso de los Adultos Mayores.

## Satisfacción aspectos de Contenidos de las charlas.

Base: Total validos entrevistados Canal Difusión 2010 (n=662), , 2009 (n=744).

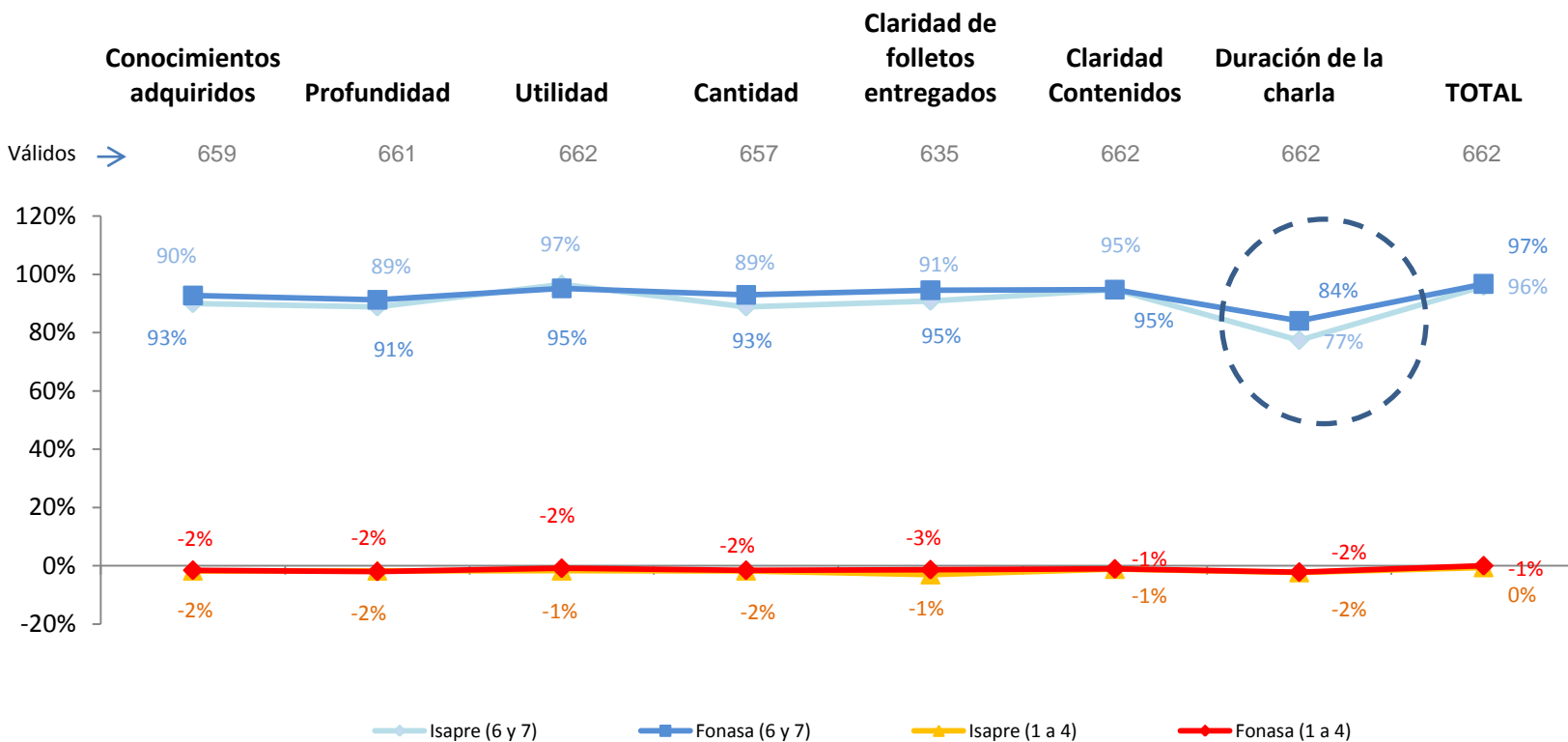


- La tendencia general se mantiene al controlar por grupo socioeconómico.
- Igualmente hay menor satisfacción con la Duración de la Charla.



## Satisfacción aspectos de Contenidos de las charlas.

Base: Total validos entrevistados Canal Difusión 2010 (n=662), , 2009 (n=744).



- La tendencia general se mantiene al controlar por tipo de Seguro.
- Se repite la satisfacción alta salvo por un menor indicador en la Duración de la Charla.

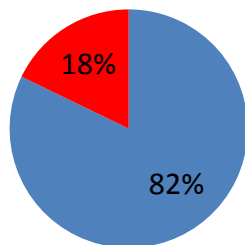
## Impacto de la Charla: Canal difusión



Elaborado para: Superintendencia de Salud

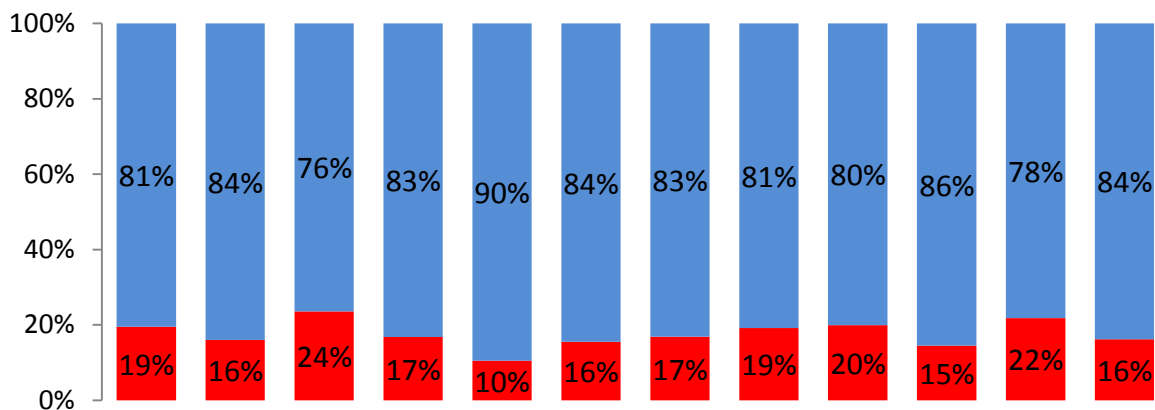
## Después de su participación en la charla, ¿ha informado o respondido dudas?

Base: Total validos entrevistados Canal Difusión 2010 (n=662).



Válidos →

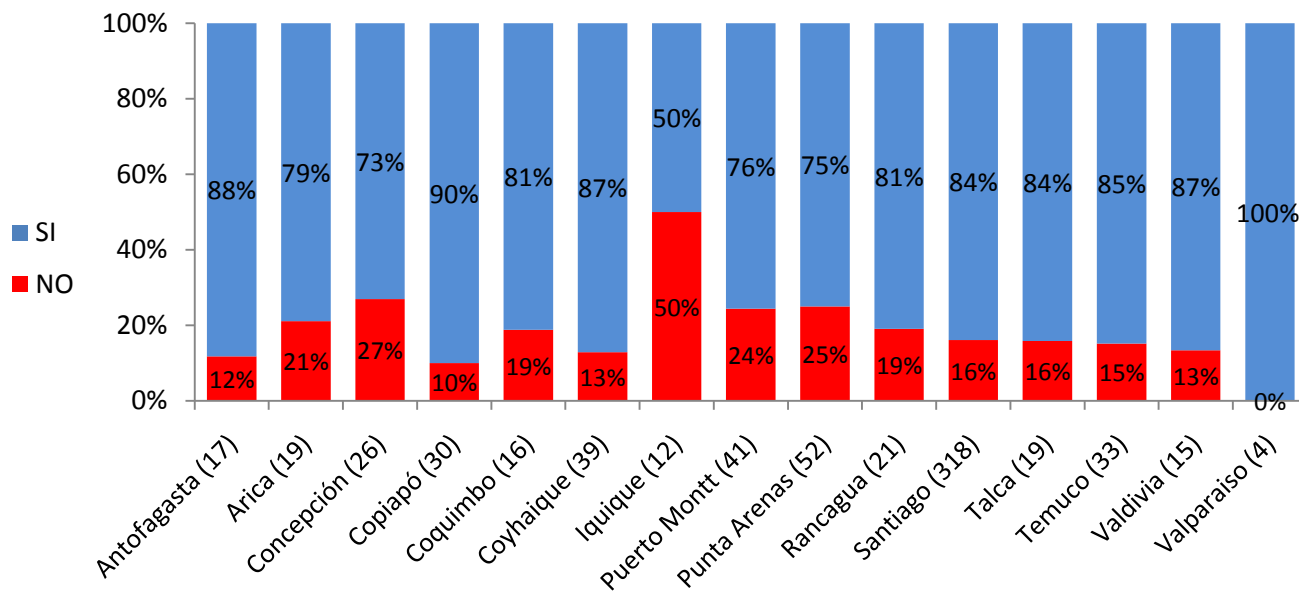
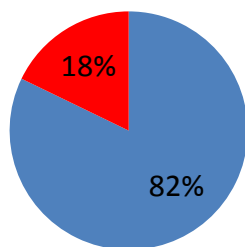
REGIÓN		EDAD				GSE				SEGURO	
REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO	ADULTO MAYOR	ABC1	C2	C3	D/E	ISAPRE	FONASA
344	318	229	203	162	58	77	94	296	179	170	458



- *Cuatro de cada cinco asistentes a la charla ha respondido dudas sobre los temas tratados en ellas o sobre la Superintendencia de Salud. Este porcentaje es transversal.*
- *No hay diferencias estadísticamente significativas entre aquellos que SI se les ha respondido las dudas entre la RM y regiones.*

## Después de su participación en la charla, ¿ha informado o respondido dudas?

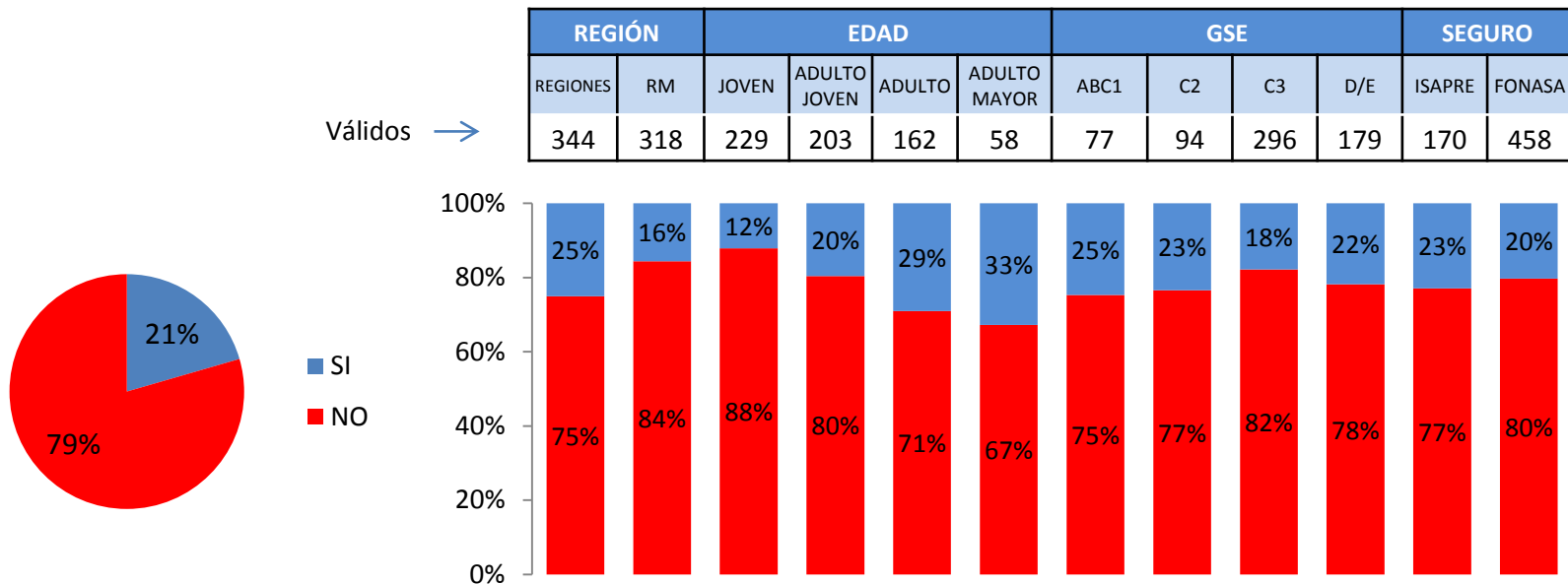
Base: Total validos entrevistados Canal Difusión 2010 (n=662).



- El porcentaje de quienes sí han transmitido lo aprendido es mayor en Valparaíso, Copiapó y Antofagasta, mientras que se reduce a la mitad de los asistentes en Iquique.

## ¿Ha organizado alguna actividad para informar o capacitar sobre algún tema?

Base: Total validos entrevistados Canal Difusión 2010 (n=662).

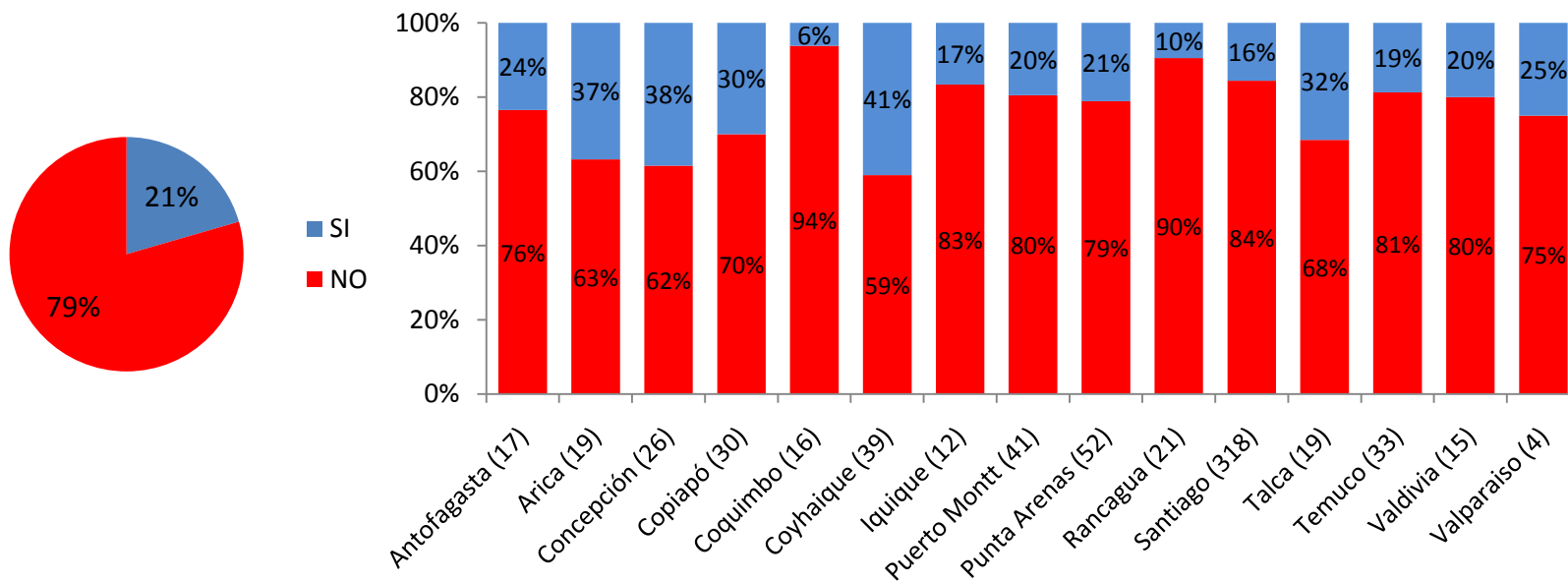


- En general uno de cada cinco asistentes al canal Difusión organiza y difunde la información obtenida.
- Este porcentaje es mayor en Regiones frente a la RM, existiendo diferencias estadísticamente significativas entre aquellos que respondieron SI.
- Quienes más lo hacen son los adultos mayores respecto de los otros grupos etarios.

P25b Después de su participación en la charla, ¿ha organizado UD. alguna actividad para informar o capacitar sobre el tema fuera de su hogar y su familia?

## ¿Ha organizado alguna actividad para informar o capacitar sobre algún tema?

Base: Total validos entrevistados Canal Difusión 2010 (n=662).



- La difusión más alta de información se concentra en las ciudades de Arica, Concepción, Copiapó y Coyhaique, mientras que Santiago y Rancagua junto con Coquimbo tienden a difundir escasamente la información recibida.

P25b Después de su participación en la charla, ¿ha organizado UD. alguna actividad para informar o capacitar sobre el tema fuera de su hogar y su familia?

## Principal aporte que tuvo para Ud. la charla a la cual asistió

Base: Total entrevistados Canal Difusión 2010 (n=665).

	REGIÓN		EDAD				GSE				SEGURO	
	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO	ADULTO MAYOR	ABC1	C2	C3	D/E	ISAPRE	FONASA
Válidos →	345	320	230	205	162	58	77	94	299	179	172	459
Aclarar dudas 8%	22	31	20	16	12	5	8	8	24	13	18	31
Conocer el GES-... 30%	87	111	68	63	48	18	26	33	80	54	51	139
Conocer el rol... 2%	11	5	6	5	4	0	6	1	5	4	3	12
Como y cuando... 1%	6	0	0	2	2	2	0	2	0	4	0	5
Saber de los... 3%	10	7	4	7	4	2	1	0	13	3	1	15
Derechos del... 4%	19	9	6	9	9	3	1	4	12	10	7	20
Poder Informar /... 8%	32	20	21	13	11	6	7	10	26	7	10	39
El material de... 0%	2	0	0	0	2	0	1	0	1	0	2	0
Aprendizaje /... 29%	103	88	65	57	49	17	20	22	80	64	46	138
Como reclamar /... 2%	14	2	5	6	3	2	1	2	9	4	5	9
Saber en que... 5%	11	19	15	9	3	2	1	4	16	8	8	17
Otro 7%	22	25	14	16	15	1	5	8	26	7	17	29
NS/NR 1%	6	3	6	2	0	0	0	0	7	0	4	5

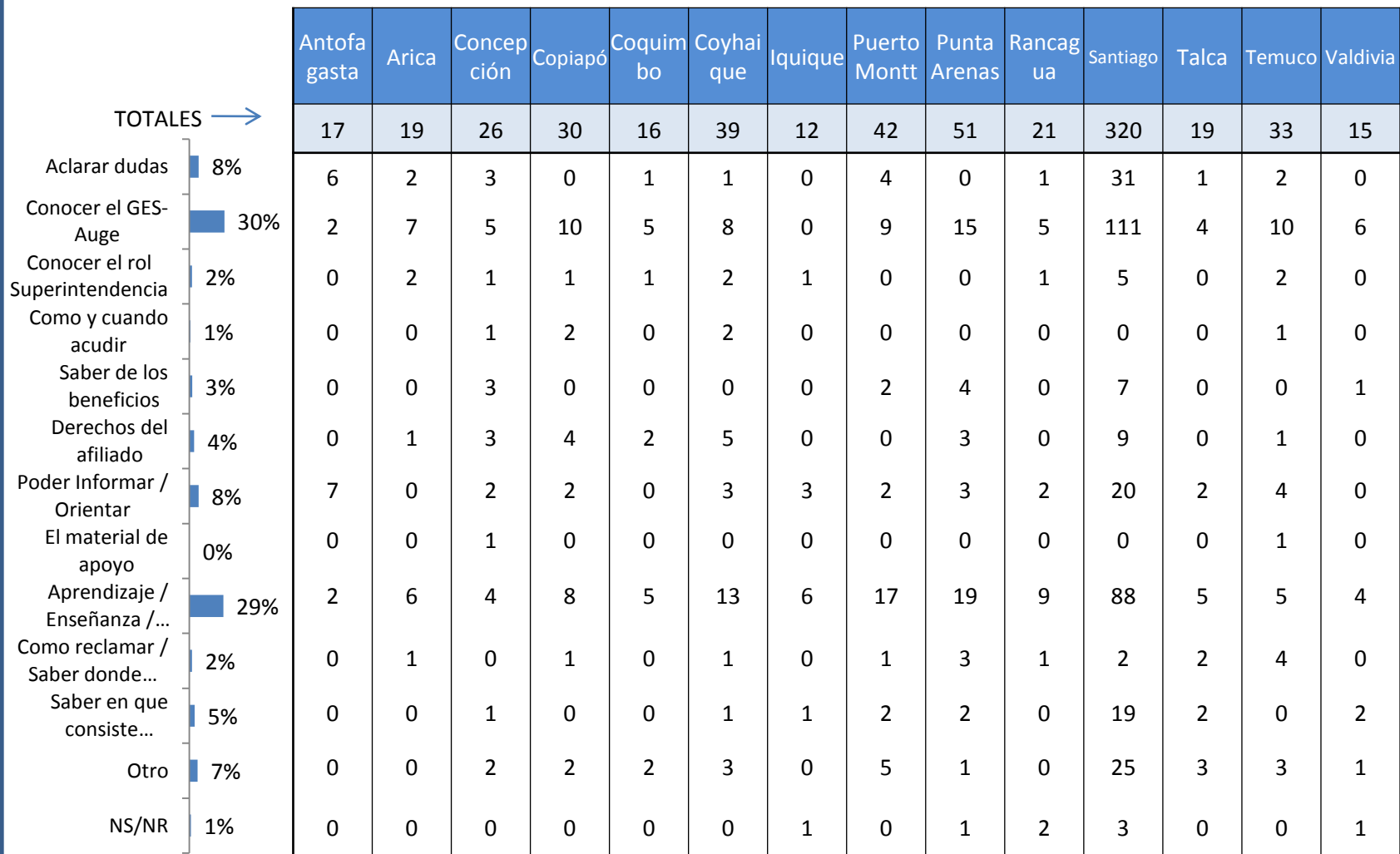


Elaborado para: Superintendencia de Salud

P25c En su opinión, ¿Cuál fue el principal aporte que tuvo para Ud. la charla de la Superintendencia de Salud a la que asistió?

## Principal aporte que tuvo para Ud. la charla a la cual asistió

Base: Total entrevistados Canal Difusión 2010 (n=660).

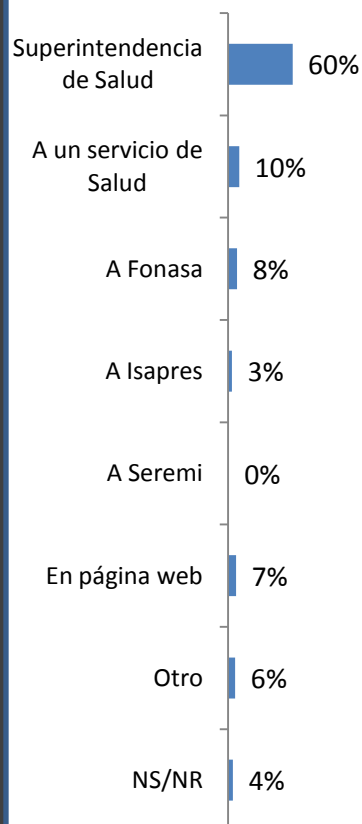




## Dónde acudiría si requiriera información sobre sus derechos en el ámbito de la salud

Base: Total entrevistados Canal Difusión 2010 (n=665).

	REGIÓN		EDAD			GSE				SEGURO		
	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO	ADULTO MAYOR	ABC1	C2	C3	D/E	ISAPRE	FONASA
<b>TOTALES</b> →	345	320	230	205	162	58	77	94	299	179	172	459
Superintendencia de Salud	220	177	129	128	99	34	55	52	178	101	116	262
A un servicio de Salud	38	31	26	11	18	13	7	9	28	23	5	61
A Fonasa	28	26	17	18	14	5	2	11	22	19	4	49
A Isapres	10	13	9	6	8	0	5	4	13	1	18	2
A Seremi	2	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	2
En página web	5	43	20	21	7	0	2	9	24	13	14	30
Otro	19	24	13	14	14	2	4	5	23	10	10	31
NS/NR	23	6	14	7	2	4	2	2	11	12	5	22



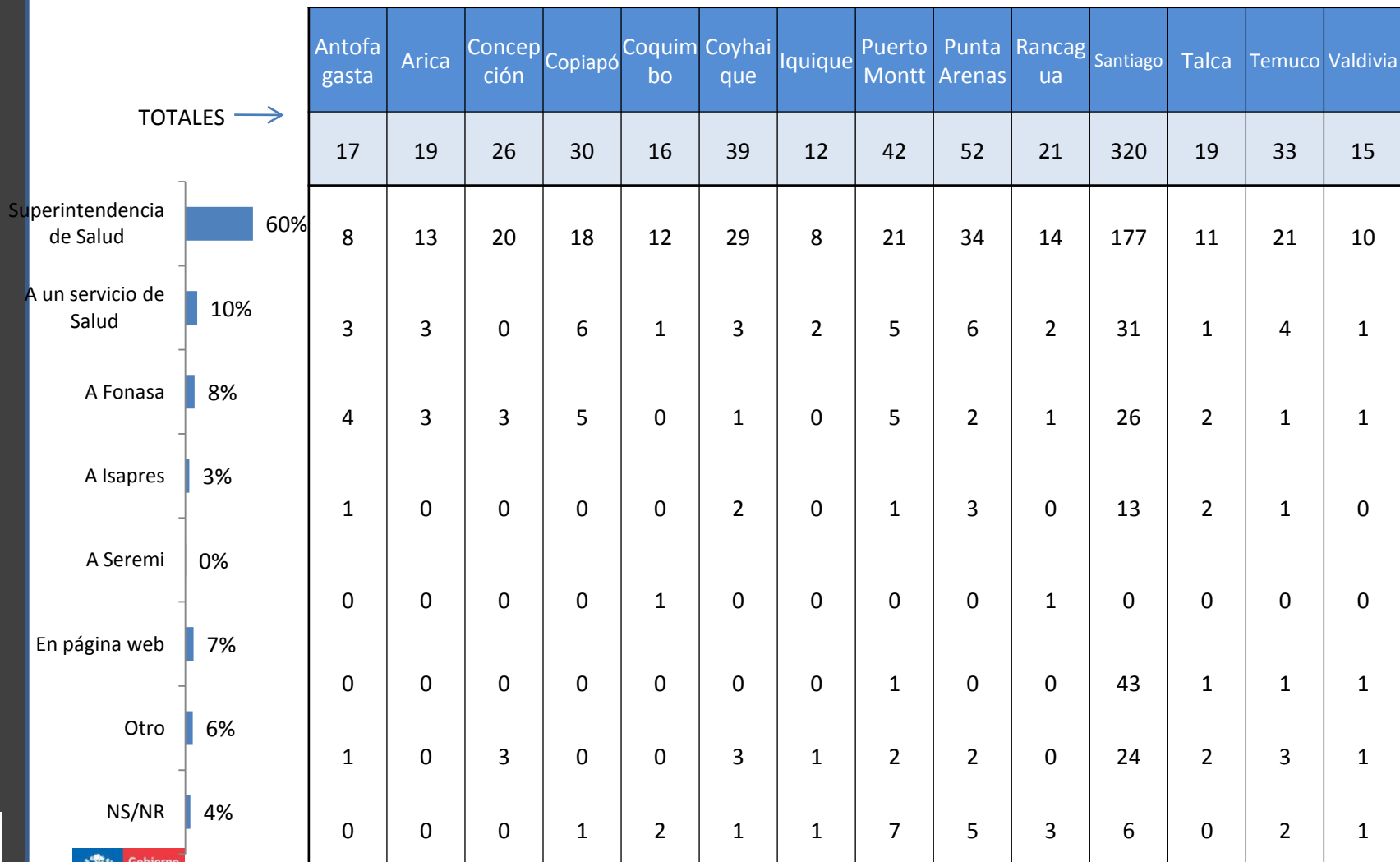
Elaborado para: Superintendencia de Salud

P25d Si UD. actualmente requiriera información sobre sus derechos o deberes en el ámbito de la salud, ¿dónde recurriría?



## Dónde acudiría si requiriera información sobre sus derechos en el ámbito de la salud

Base: Total entrevistados Canal Difusión 2010 (n=661).



Elaborado para: Superintendencia de Salud

P25d Si UD. actualmente requiriera información sobre sus derechos o deberes en el ámbito de la salud, ¿dónde recurriría?

## ¿Dónde acudiría si tuviera que reclamar frente a un incumplimiento de garantías AUGE -GES?

Base: Total entrevistados Canal Difusión 2010 (n=665).

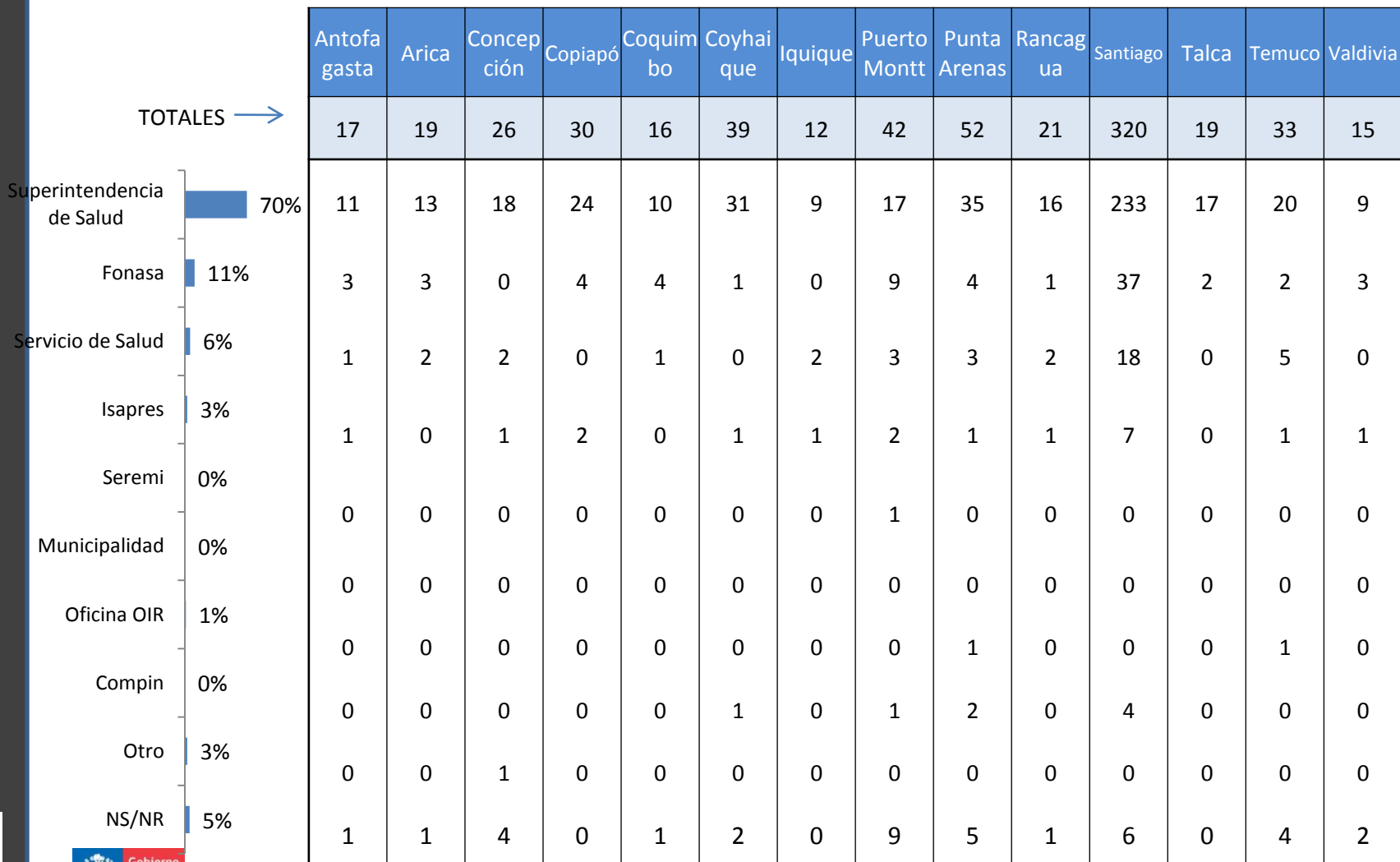
	REGIÓN		EDAD				GSE				SEGURO		
	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO	ADULTO MAYOR	ABC1	C2	C3	D/E	ISAPRE	FONASA	
<b>TOTALES</b> →	345	320	230	205	162	58	77	94	299	179	172	459	
Superintendencia de Salud	70%	233	233	153	148	121	38	51	69	215	121	137	307
Fonasa	11%	36	37	26	20	16	11	7	12	30	24	6	64
Servicio de Salud	6%	22	18	19	11	5	4	5	5	16	13	2	34
Isapres	3%	12	7	5	6	7	0	3	3	9	3	13	4
Seremi	0%	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Municipalidad	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina OIR	1%	2	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	2
Compín	0%	4	4	3	3	2	0	1	1	6	0	0	7
Otro	3%	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0
NS/NR	5%	30	6	18	8	4	4	7	4	11	10	9	26

Elaborado para: Superintendencia de Salud

P25e Y si tuviera que reclamar frente a un incumplimiento de garantías AUGE-GES o algún problema con Isapre o Fonasa, ¿dónde recurriría?

## ¿Dónde acudiría si tuviera que reclamar frente a un incumplimiento de garantías AUGE -GES?

Base: Total entrevistados Canal Difusión 2010 (n=661).



Elaborado para: Superintendencia de Salud

P25e Y si tuviera que reclamar frente a un incumplimiento de garantías AUGE-GES o algún problema con Isapre o Fonasa, ¿dónde recurriría?



# Canal Escrito

## Perfil entrevistados

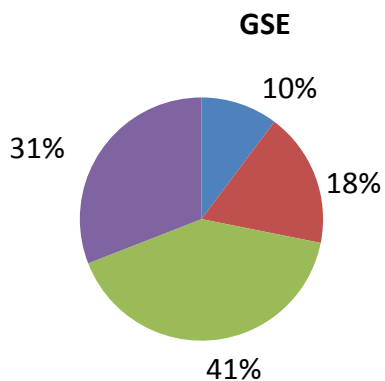


Elaborado para: Superintendencia de Salud

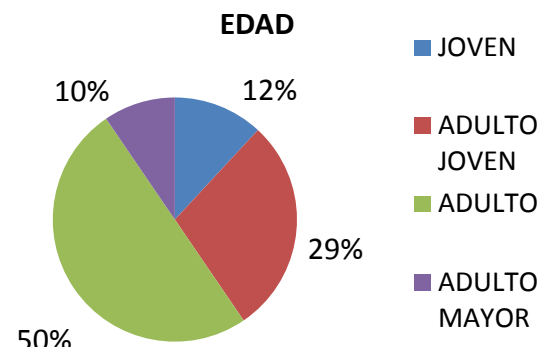


## Perfil de los entrevistados - Canal Escrito -

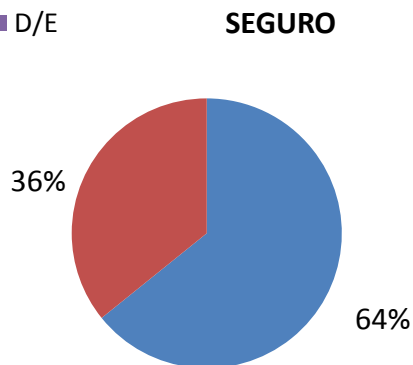
Base: Total entrevistados Canal Escrito 2010 (n=44)



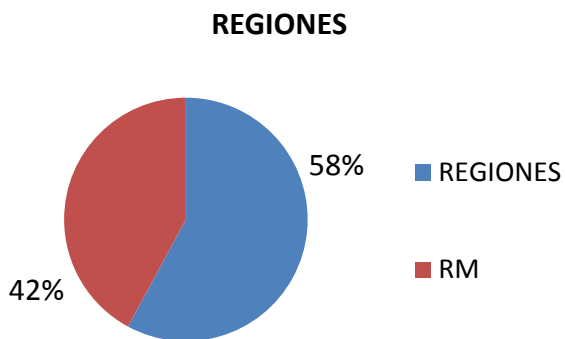
- ABC1
- C2
- C3
- D/E



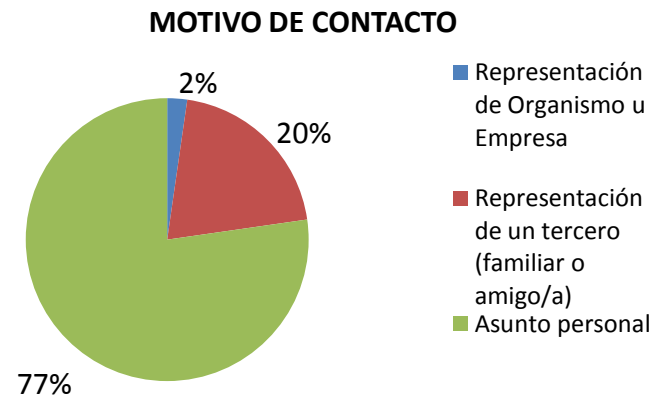
- JOVEN
- ADULTO JOVEN
- ADULTO
- ADULTO MAYOR



- Isapre
- Fonasa



- REGIONES
- RM



- Representación de Organismo u Empresa
- Representación de un tercero (familiar o amigo/a)
- Asunto personal



Elaborado para: Superintendencia de Salud

Base: n=1010

159

## Contexto de la consulta

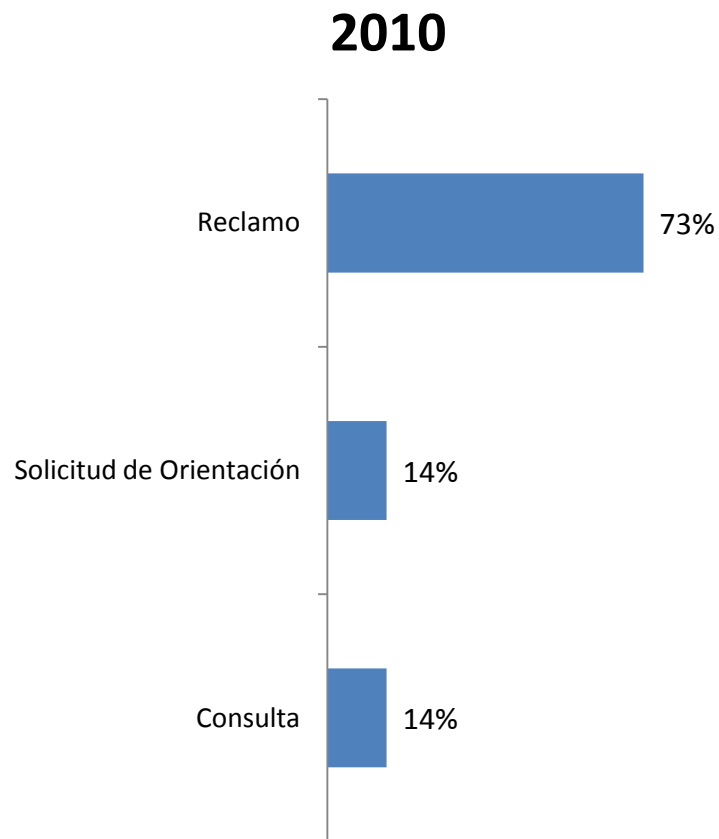


Elaborado para: Superintendencia de Salud



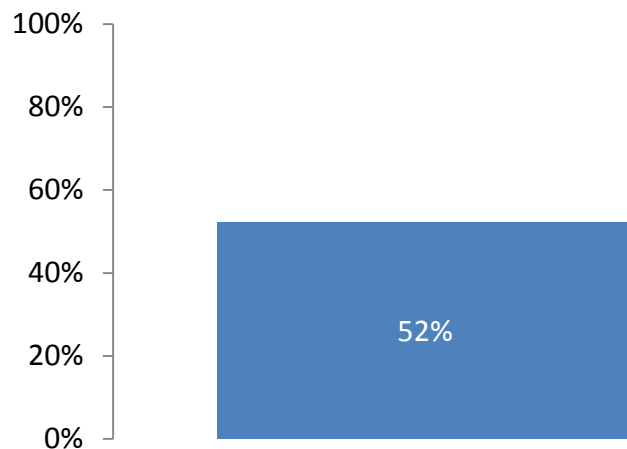
## Motivos de la consulta escrita a la S.S.

Base: Total entrevistados Canal Escrito 2010 (n=44)



## Tasa de Resolución del Requerimiento (% SI)

Base: Total entrevistados Canal Escrito 2010 (n=44)



- *En general la mitad de los encuestados del canal Escrito tienen su problema resuelto.*

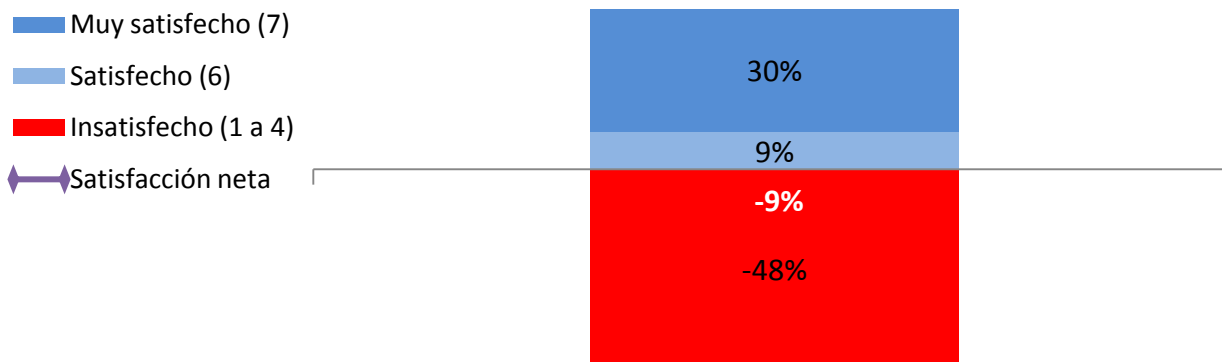
## Modelo de satisfacción con el servicio recibido - Canal Escrito -

INSTANCIAS DE CONTACTO CON EL USUARIO	ATRIBUTOS MEDIDOS	IMPACTO SOBRE GLOBAL INSTANCIA
<p>Satisfacción SERVICIO ESCRITO (R<sup>2</sup> = 85%)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta personalizada</li> <li>• Contenido de la respuesta</li> <li>• Amabilidad del lenguaje usado</li> <li>• Interés por atender</li> <li>• Claridad de la información</li> <li>• Conocimiento del tema</li> <li>• Utilidad de la orientación</li> <li>• Lo expedito del proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 30%</li> <li>• 12%</li> <li>• 10%</li> <li>• 7%</li> <li>• 2%</li> <li>• 11%</li> <li>• 25%</li> <li>• 3%</li> </ul>

## Satisfacción Global con el servicio recibido

Base: Total entrevistados Canal Escrito 2010 (n=44)

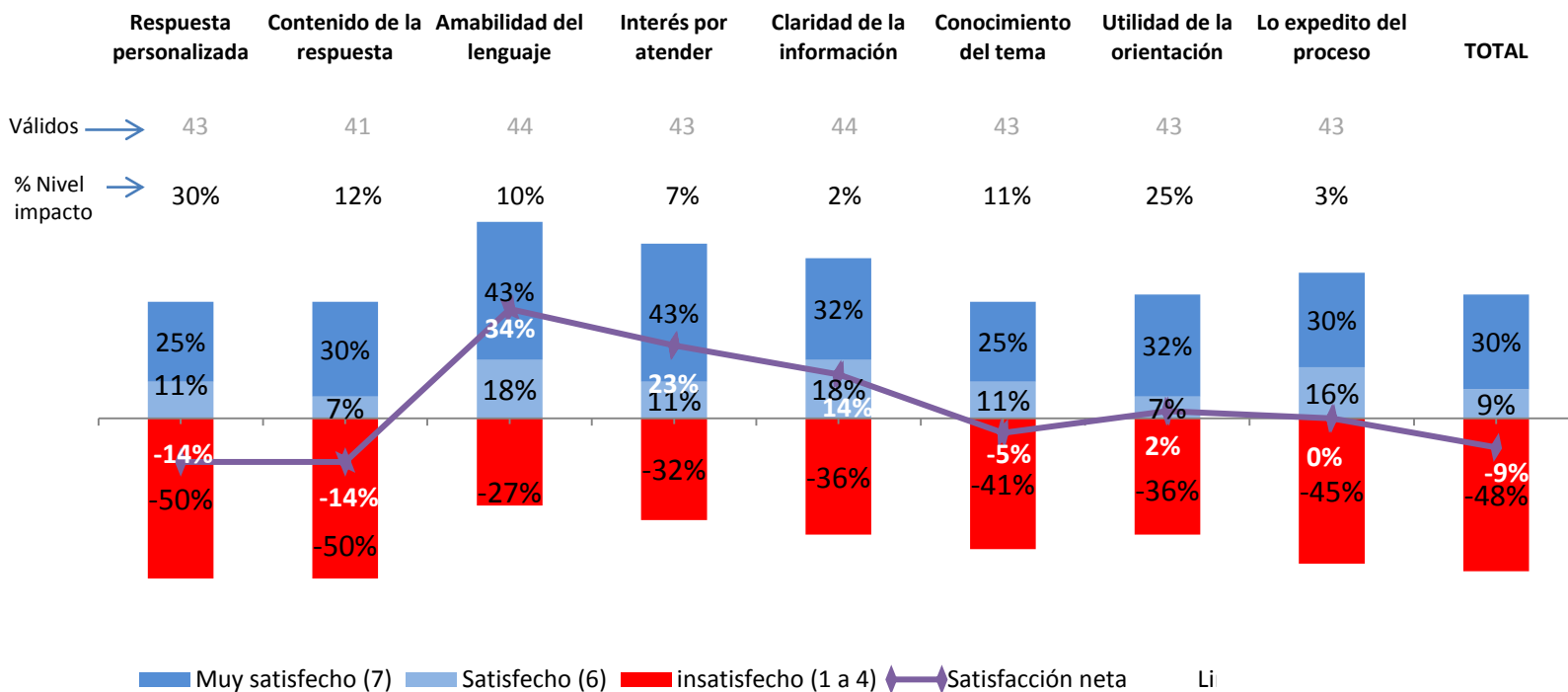
### Satisfacción 2010



• *El canal escrito es un foco de insatisfacción, siendo el neto un -9%.*

## Síntesis Satisfacción Aspectos

Base: Total entrevistados Canal Escrito 2010 (n=44).



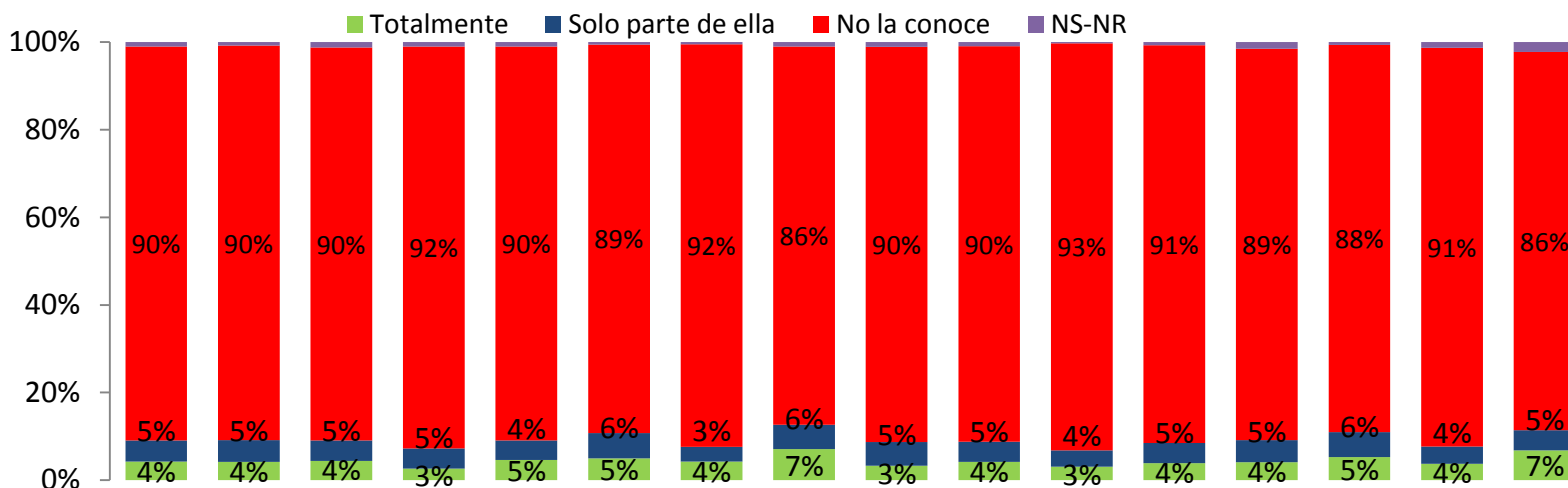
- La insatisfacción es altísima en los distintos aspectos de canal, excepto en la amabilidad del lenguaje, el interés por atender, la claridad de la información y el tiempo de respuesta que son positivos.
- La mayor insatisfacción la obtiene la respuesta personalizada y el contenido de la respuesta ambos con un 50% de insatisfacción.

# Carta de Derechos Ciudadanos

## Conocimiento de la Carta

Base: Total entrevistados de los 5 canales (N=2880), base total 2009 (N=1592).

TOTAL	REGIÓN		EDAD				GSE				CANAL				
	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO	ADULTO MAYOR	ABC1	C2	C3	D/E	PRESENCIAL	WEB	CHARLAS	TELEFÓNICO	ESCRITO
Válidos → 2880	1385	1495	690	1039	882	211	593	643	992	534	947	611	665	613	44



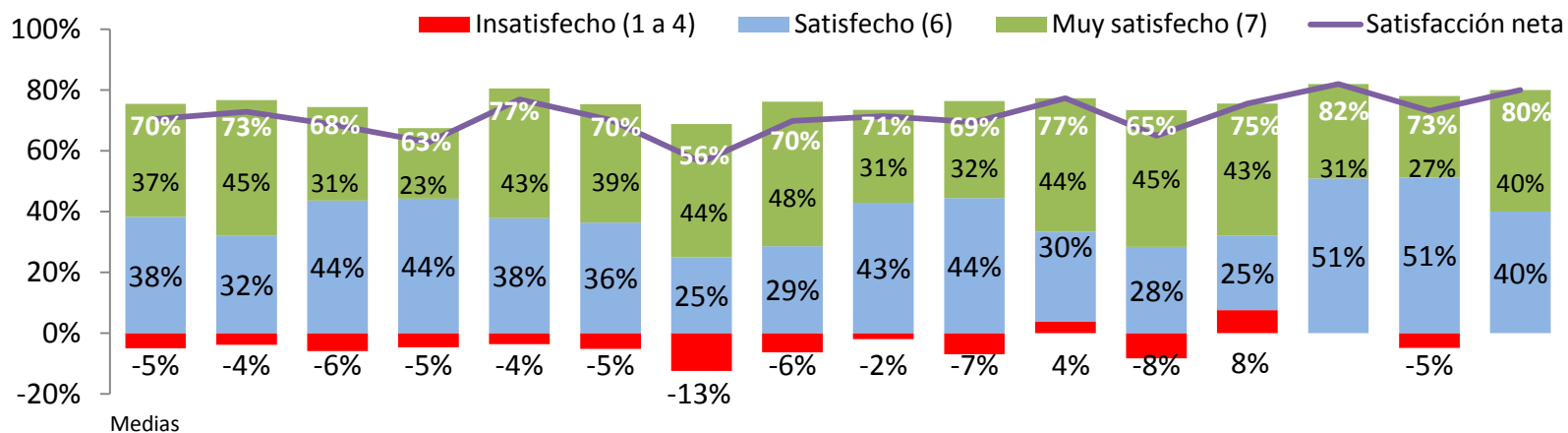
TOTAL	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO / ADULTO MAYOR	ABC1	C2	C3	D/E	PRESENCIAL	WEB	CHARLAS	TELEFÓNICO	ESCRITO
No la conoce 2009 → 89%	87%	90%	90%	90%	89%	87%	88%	93%	93%	89%	87%	-	91%	-

- No existen diferencias significativas en las diferencias porcentuales de uno a otro año.
- El desconocimiento de la carta es generalizado.

## Evaluación de la Carta

Base: Total entrevistados de los 5 canales (N=2880), base total 2009 (N=1592).

TOTAL	REGIÓN		EDAD				GSE				CANAL				
	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO	ADULTO MAYOR	ABC1	C2	C3	D/E	PRESENCIAL	WEB	CHARLAS	TELEFÓNICO	ESCRITO
Válidos → 220	103	117	43	82	77	16	63	49	72	27	60	53	61	41	5



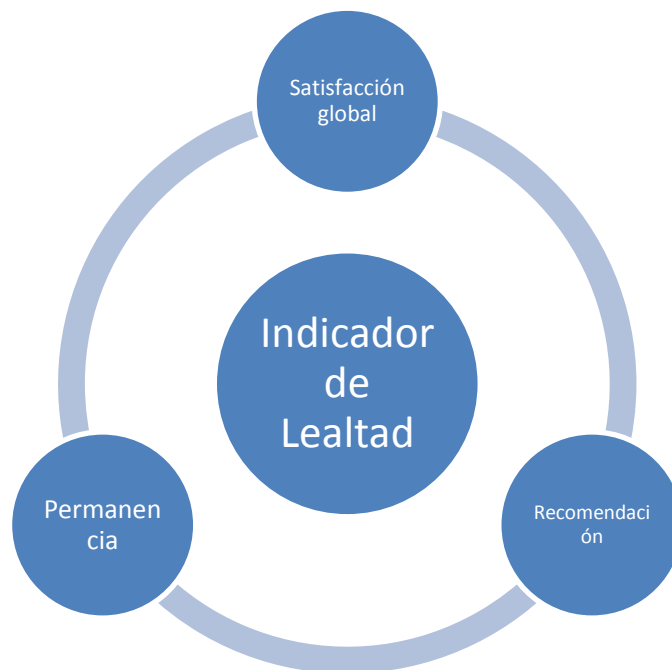
Promedios	TOTAL	REGIONES	RM	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO / ADULTO MAYOR	ABC1	C2	C3	D / E	PRESENCIAL	WEB	CHARLAS	TELEFÓNICO	ESCRITO
2010 →	6	6,1	5,9	5,8	6,1	6	5,9	6,1	6	5,9	6,3	5,2	6	5,9	6,1
2009 →	5,6	5,7	5,6	5,7	5,7	5,6	5,3	5,7	6	5,6	5,8	5,2	-	5,6	-

- De entre los que evalúan la carta, la satisfacción neta alcanza un 70%.
- El promedio ha aumentado de un 5,6 en 2009 a un 6 en 2010.



# Indicador de Lealtad

## Construcción de Indicador de Lealtad



Preguntas	Medición		1	2	3
Evaluación Global	Escala 1 a 7	Puntaje	Notas 1 a 3	Notas 4 a 5	Notas 6 a 7
Recomendación	Categorías 1 a 3		No	No Sabe	Si
Permanencia	Categorías 1 a 3		No	No Sabe	Si



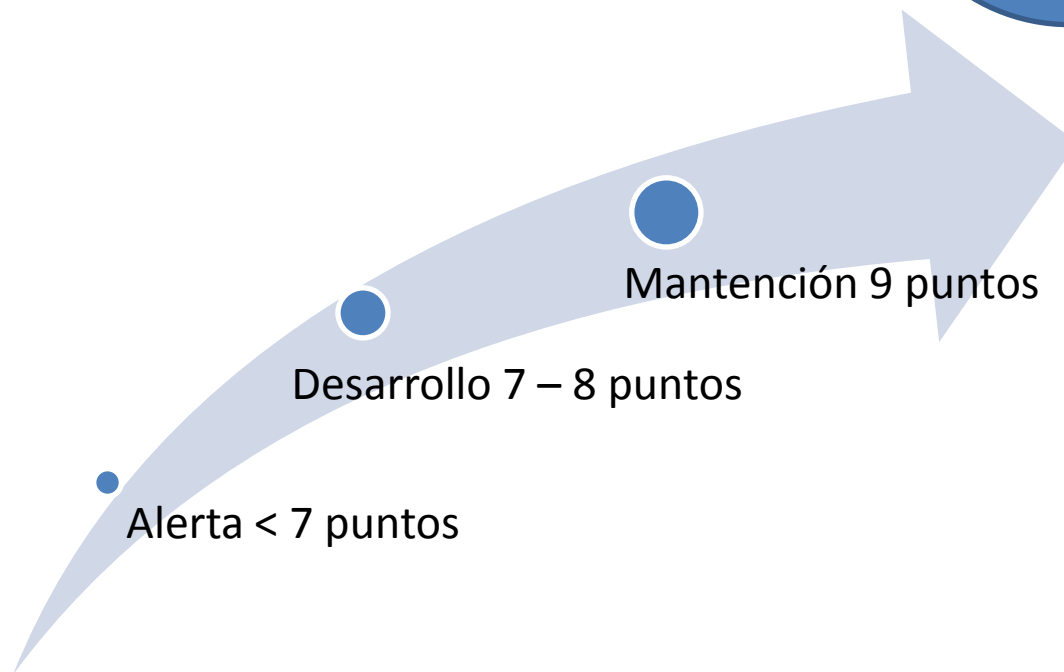
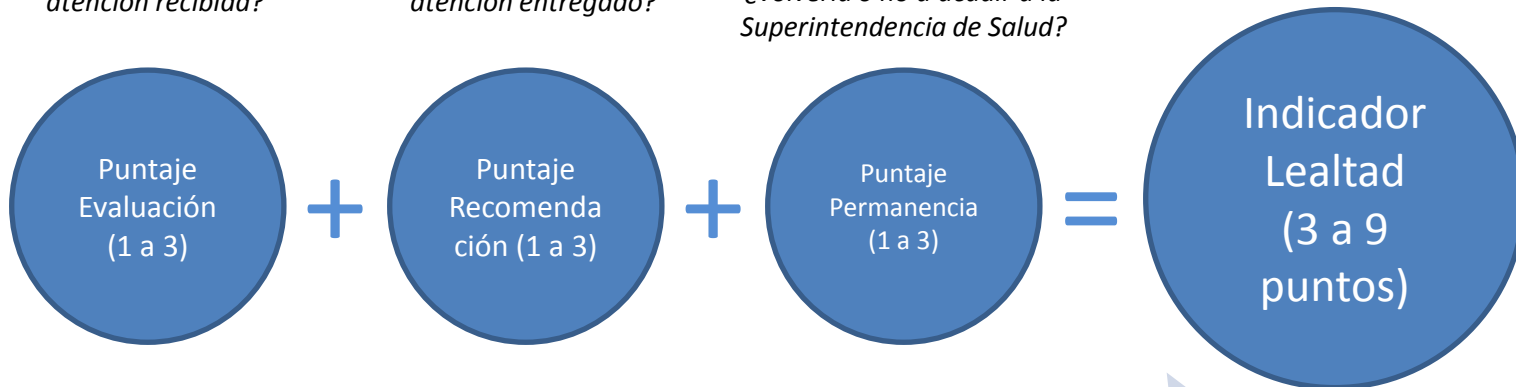
Elaborado para: Superintendencia de Salud

## Construcción de Indicador de Lealtad

*En general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con la atención recibida?*

*¿Esta Ud. dispuesto a recomendar el servicio de atención entregado?*

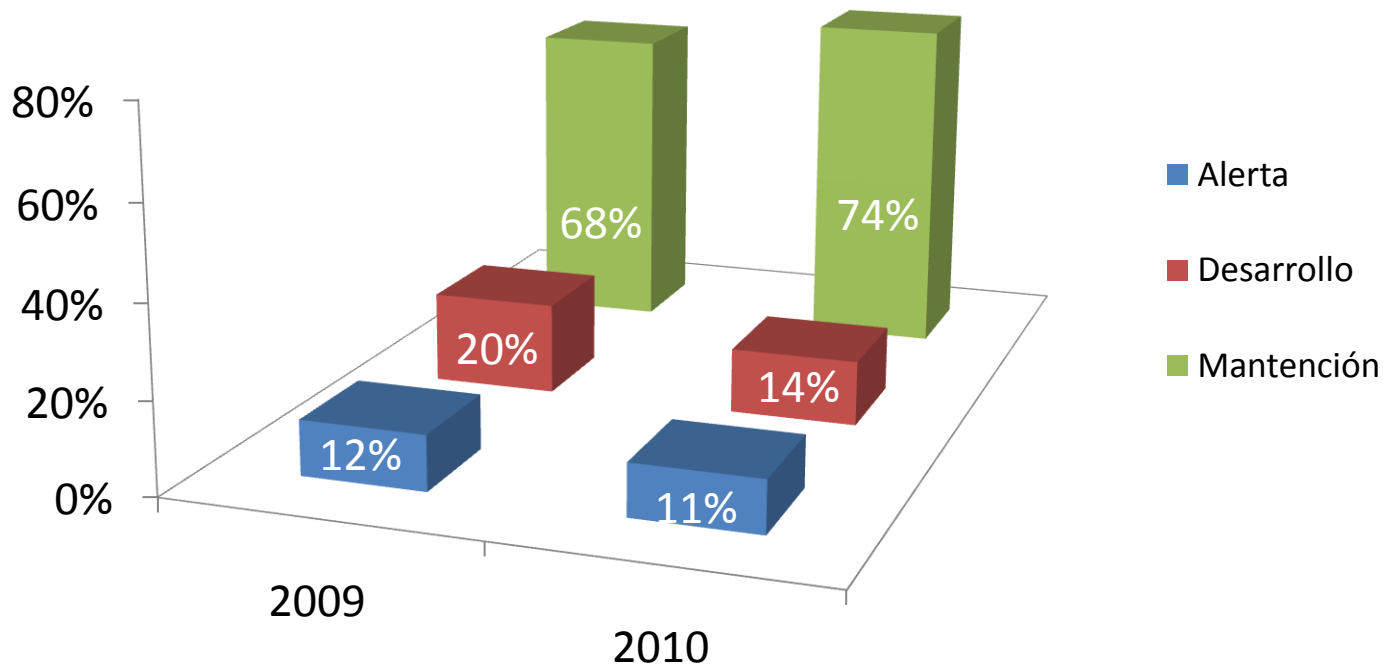
*Pensando en un nuevo requerimiento o necesidad, ¿volvería o no a acudir a la Superintendencia de Salud?*



Elaborado para: Superintendencia de Salud

## Indicador de lealtad Total de canales

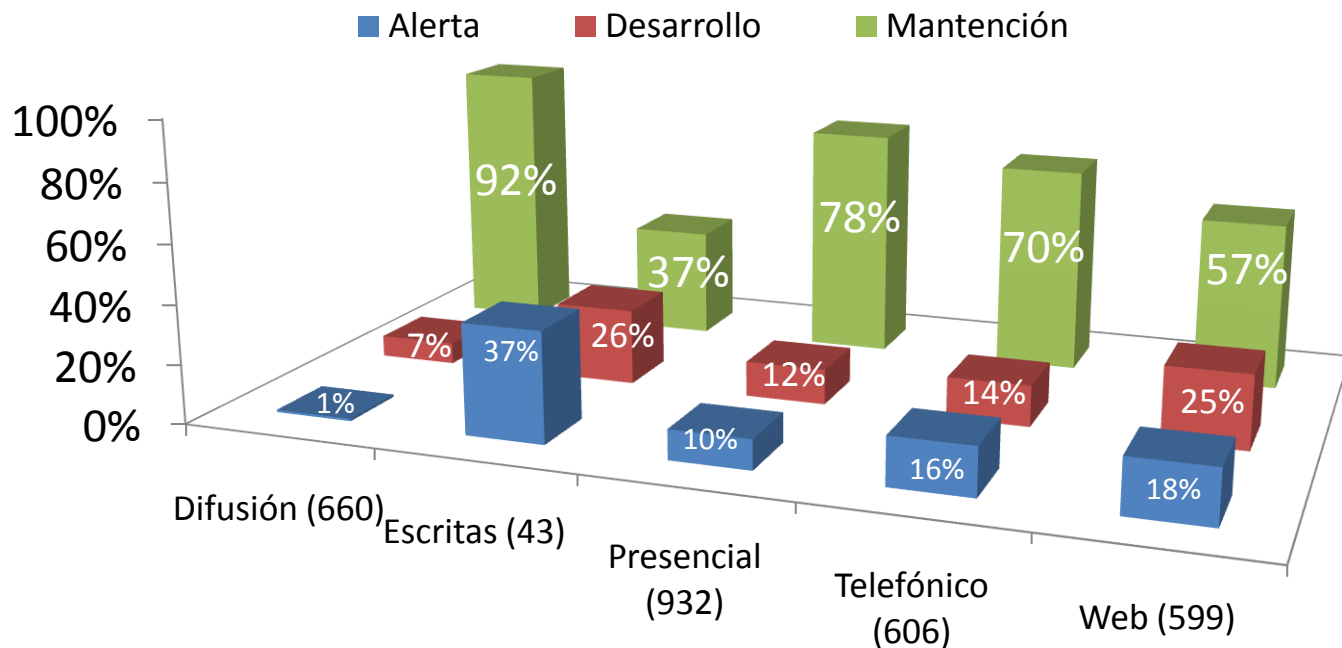
Base: Total entrevistados de los 5 canales (N=2880), base total 2009 (N=1592).



• Las diferencias son estadísticamente significativas en las categorías Desarrollo y Mantención.

## Indicador de lealtad Total de canales

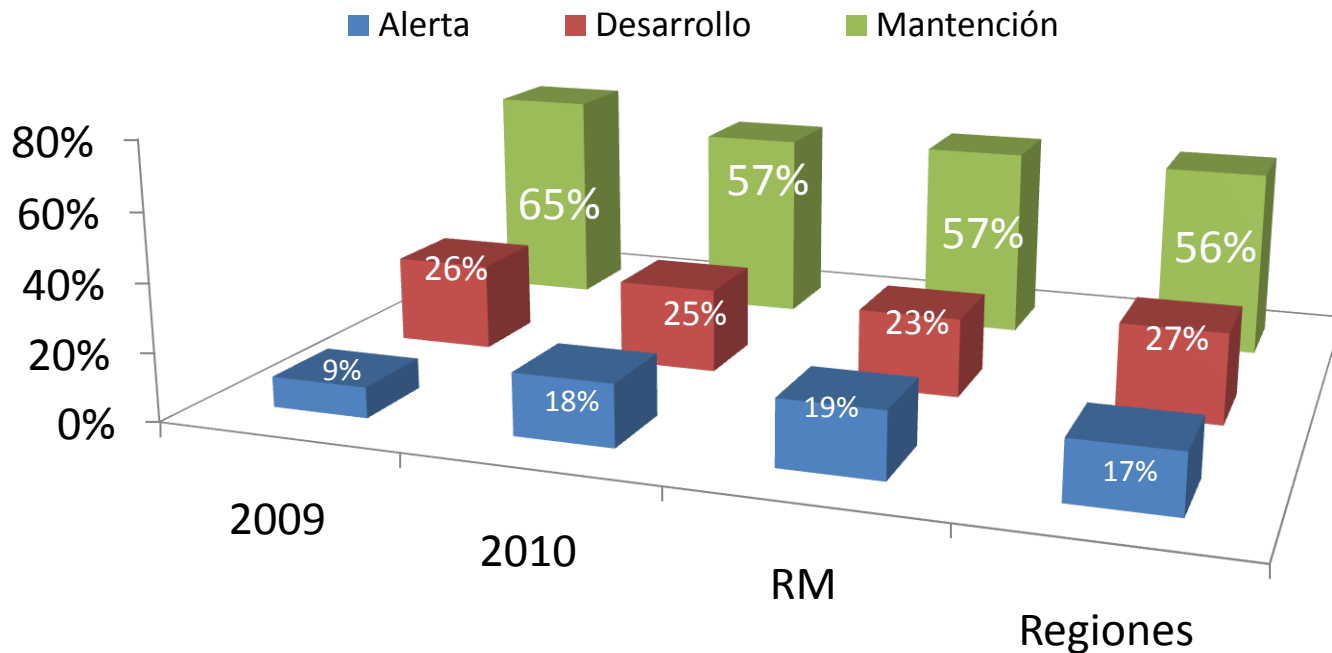
Base: Total entrevistados de los 5 canales (N=2840).



- El canal Difusión se diferencia significativamente de los otros en las tres categorías.
- El canal Web presenta el menor porcentaje de Mantención en relación a los otros canales, salvo el Escrito.

## Indicador de lealtad - Canal Web -

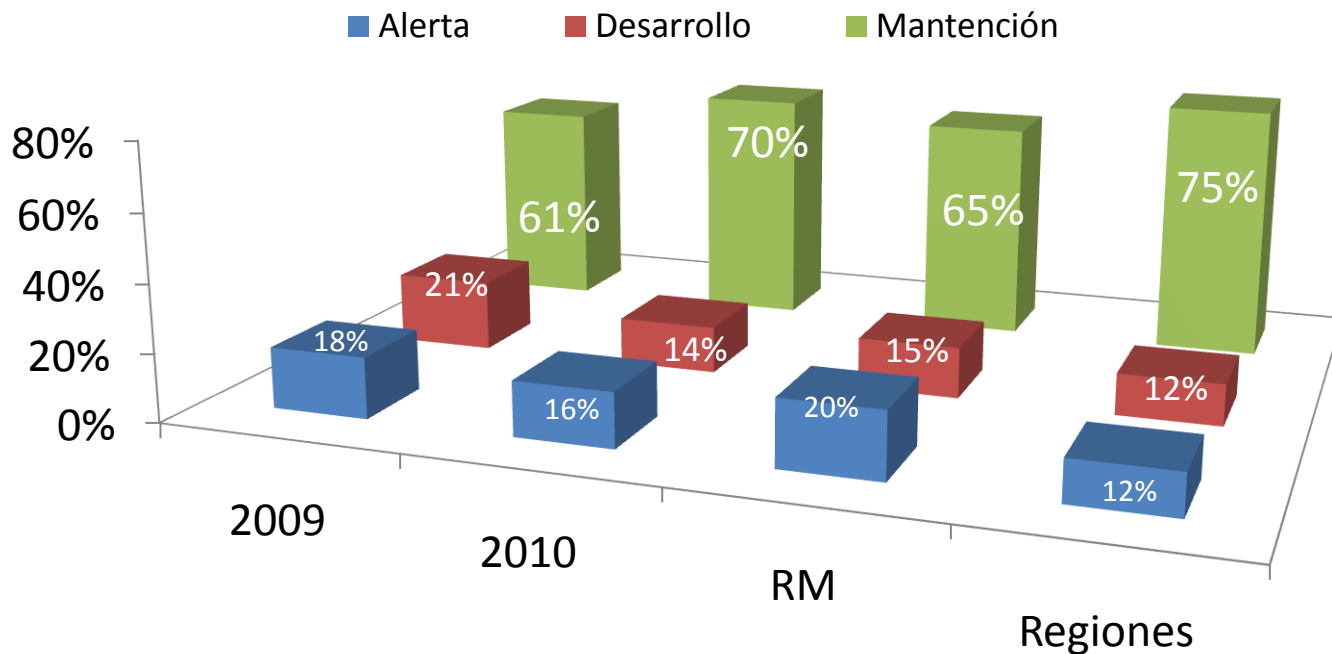
Base: Total entrevistados canal Web (N=611), base 2009 (N=240).



- Hay diferencias estadísticamente significativas entre el 2009 y el 2010 en Alerta y Mantención.
- Las diferencias porcentuales entre RM y Regiones no son estadísticamente significativas

## Indicador de lealtad - Canal Telefónico -

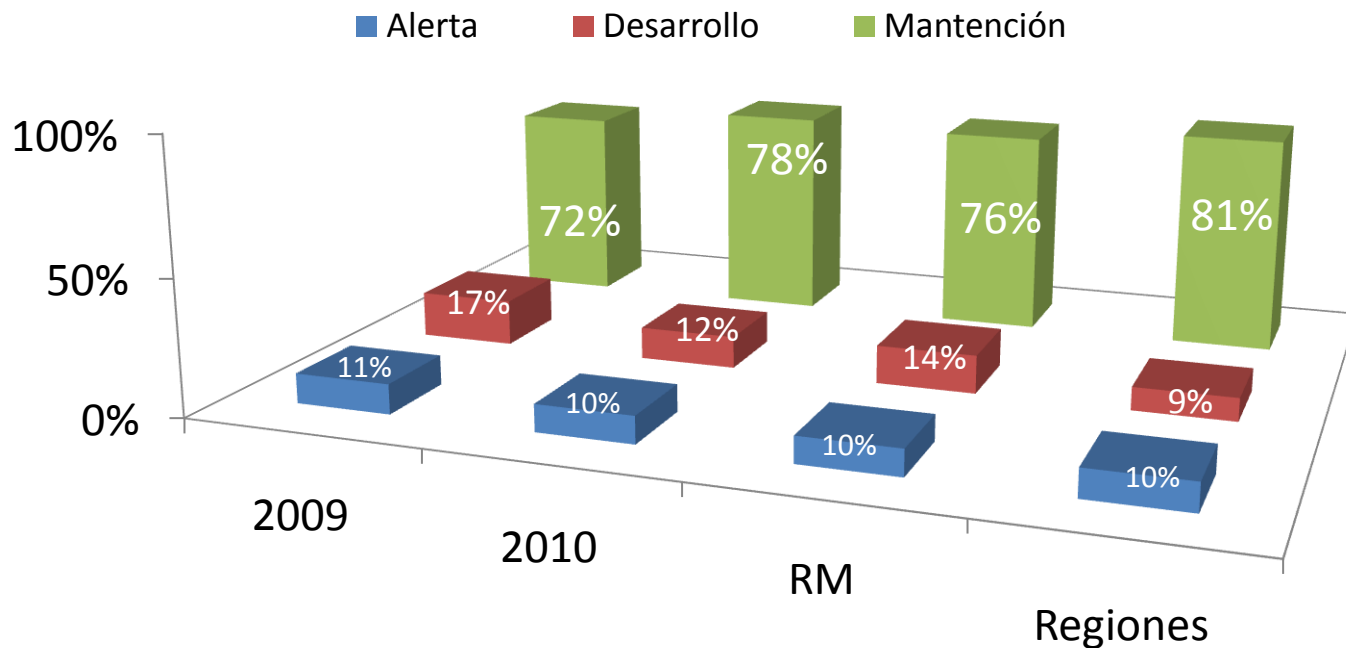
Base: Total entrevistados canal Telefónico (n=606), base total 2009 (n=491).



- Respecto de 2009 y 2010, las diferencias en las tres categorías son estadísticamente significativas.
- Las diferencias porcentuales de Alerta y Mantención entre RM y Regiones son estadísticamente significativas.

## Indicador de lealtad - Canal Presencial -

Base: Total entrevistados canal Presencial (n=606), base total 2009 (n=822).

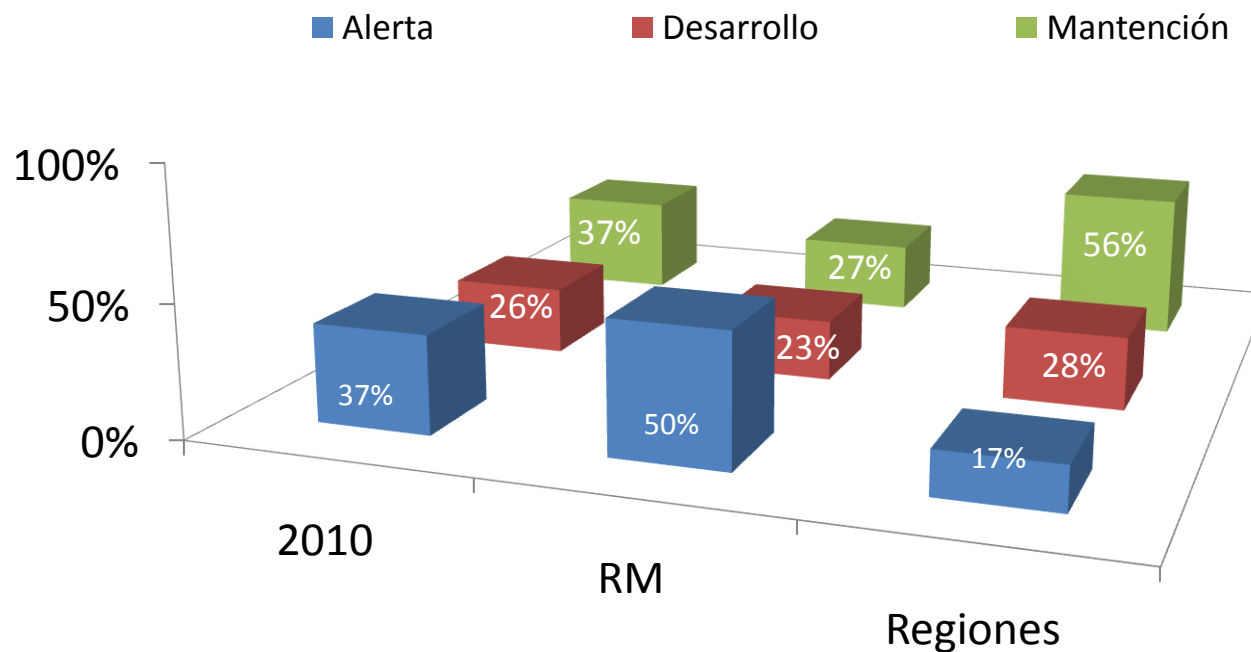


- *Solamente existe una diferencia significativa en la categoría Desarrollo de 2009 respecto de la de 2010.*
- *Las diferencias porcentuales de Desarrollo y Mantención entre RM y Regiones son estadísticamente significativas.*



## Indicador de lealtad - Canal Escrito -

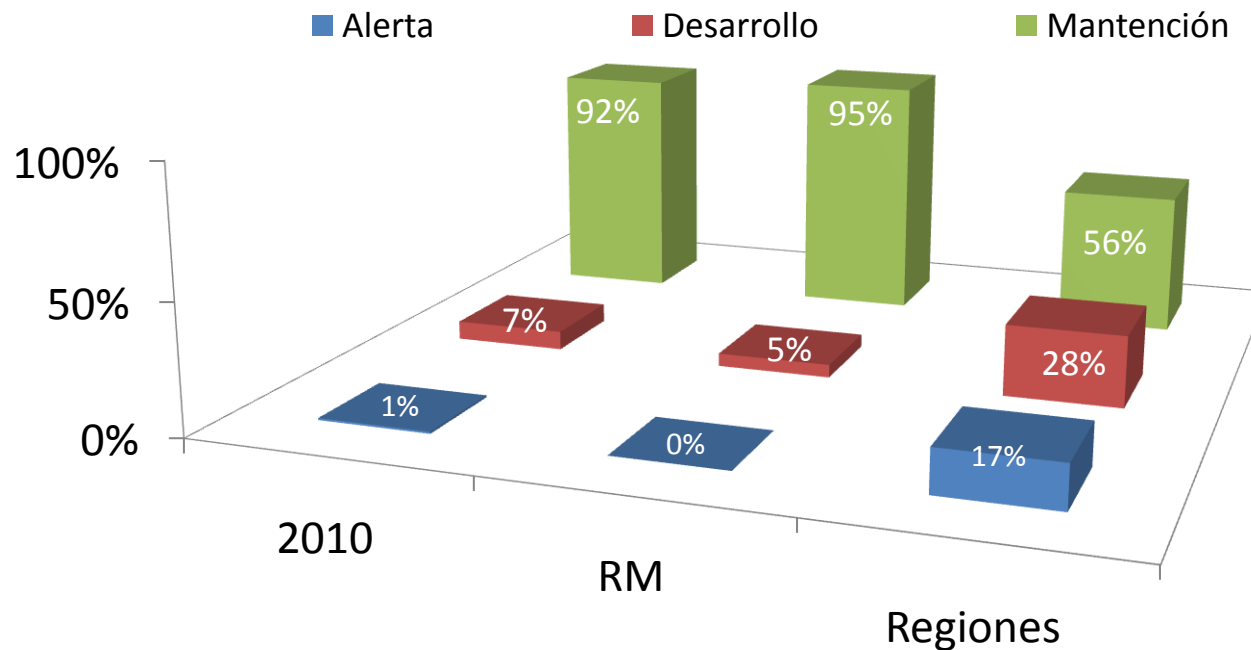
Base: Total entrevistados canal Escrito (n=606).



- Las diferencias entre RM y Regiones en las categorías Alerta y Mantención son estadísticamente significativas.

## Indicador de lealtad - Canal Difusión -

Base: Total entrevistados canal Difusión (n=660).



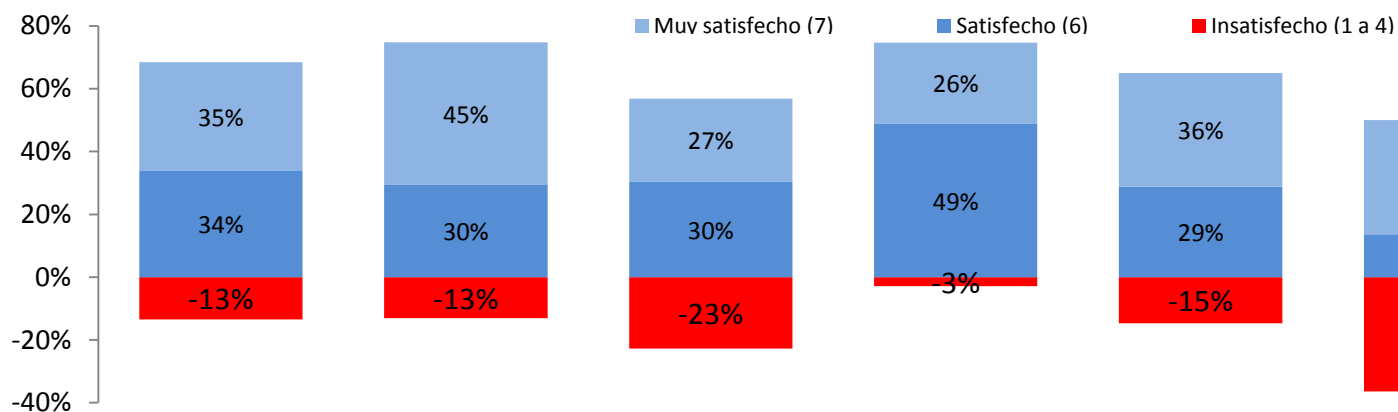
• Todas las diferencias entre RM y Regiones son estadísticamente significativas.

# Imagen de la Superintendencia

## Imagen General de la Superintendencia de Salud

Base: Total entrevistados de los 5 canales (n=2834), base total 2009 (n=2336).

Válidos →	TOTAL	CANAL				
		PRESENCIAL	WEB	CHARLAS	TELEFÓNICO	ESCRITO
	2834	923	603	664	600	44



Medias

	TOTAL	PRESENCIAL	WEB	CHARLAS	TELEFÓNICO	ESCRITO
2010 →	5,7	5,9	5,3	6	5,7	5,1
2009 →	5,8	5,9	5,4	5,9	5,6	

- *Los promedios se mantienen similares a los de 2009 por lo que la imagen de la Superintendencia se mantiene como buena, salvo en el canal Web y Escrito que tienen porcentajes más altos de insatisfacción.*

P1 Para comenzar, usando una escala de 1 a 7, ¿cuál es la imagen que Ud. tiene de la Superintendencia de Salud como institución?



Estudio de satisfacción de clientes en Áreas de  
Servicio para la:  
*Superintendencia de Salud*  
*2010*

