

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DEL FONASA E ISAPRE SOBRE CANALES DE ATENCIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Enero 2014



Ficha técnica del estudio

Objetivo General	Conocer el grado de satisfacción, expectativas, experiencias y percepciones que tienen los usuarios(as) de FONASA e ISAPRES, que se contactan con la Superintendencia de Salud a través de sus canales de: atención presencial, atención telefónica, consultas escritas, consulta web y el servicio de “Reclamos en línea de usuarios de Fonasa e Isapres”
Tipo de Estudio	Aplicación de encuestas telefónicas a una muestra probabilística de personas que se contactaron con la Superintendencia de Salud a través de los canales Presencial, Web, Escrito, Telefónico y a aquellos que presentaron un reclamo en línea
Grupo Objetivo	Hombres y mujeres de 18 años y más, pertenecientes a los distintos niveles socioeconómicos, usuarios de FONASA e ISAPRES abiertas, residentes en todas las regiones del país que hayan usado cualquiera de los canales de atención o que hayan realizado un reclamo en línea
Universo	Universo muestral distribuido de acuerdo a los diferentes tipos de atención según canal entre los meses de enero y septiembre de 2013, distinguiendo entre Región Metropolitana y Agencias Regionales
Tamaño Muestral	2.123 casos
Terreno	29 de noviembre al 06 de enero

Diseño muestral

Universo muestral			
Usuarios de FONASA e ISAPRE por canal de Enero a Septiembre 2013	Santiago	Agencias Regionales	Total
Atención Presencial	8.081	6.849	14.930
Atención Telefónica	1.678	6.263	7.941
Consultas Web	1.927	1.889	3.816
Consultas Escritas	404	88	492
Reclamos en línea	1.396	423	1.819
Total Nacional	13.486	15.512	28.998

Muestra del estudio							
Atención Enero a Septiembre de 2013		Presencial	Telefónica	WEB	Escrita	Rec. En línea	Total
Santiago	n	334	343	204	125	205	1.211
	e.m.m.	5,0%	5,0%	7,2%	6,6%	7,2%	2,8%
Agencias Regionales	n	337	334	150	9	82	912
	e.m.m.	5,0%	5,0%	7,0%	8,4%	8,9%	2,9%
Total Nacional	n	671	677	354	134	287	2.123
	e.m.m.	3,5%	3,5%	5,0%	5,2%	5,7%	2,0%

IMAGEN DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Elaborado para:



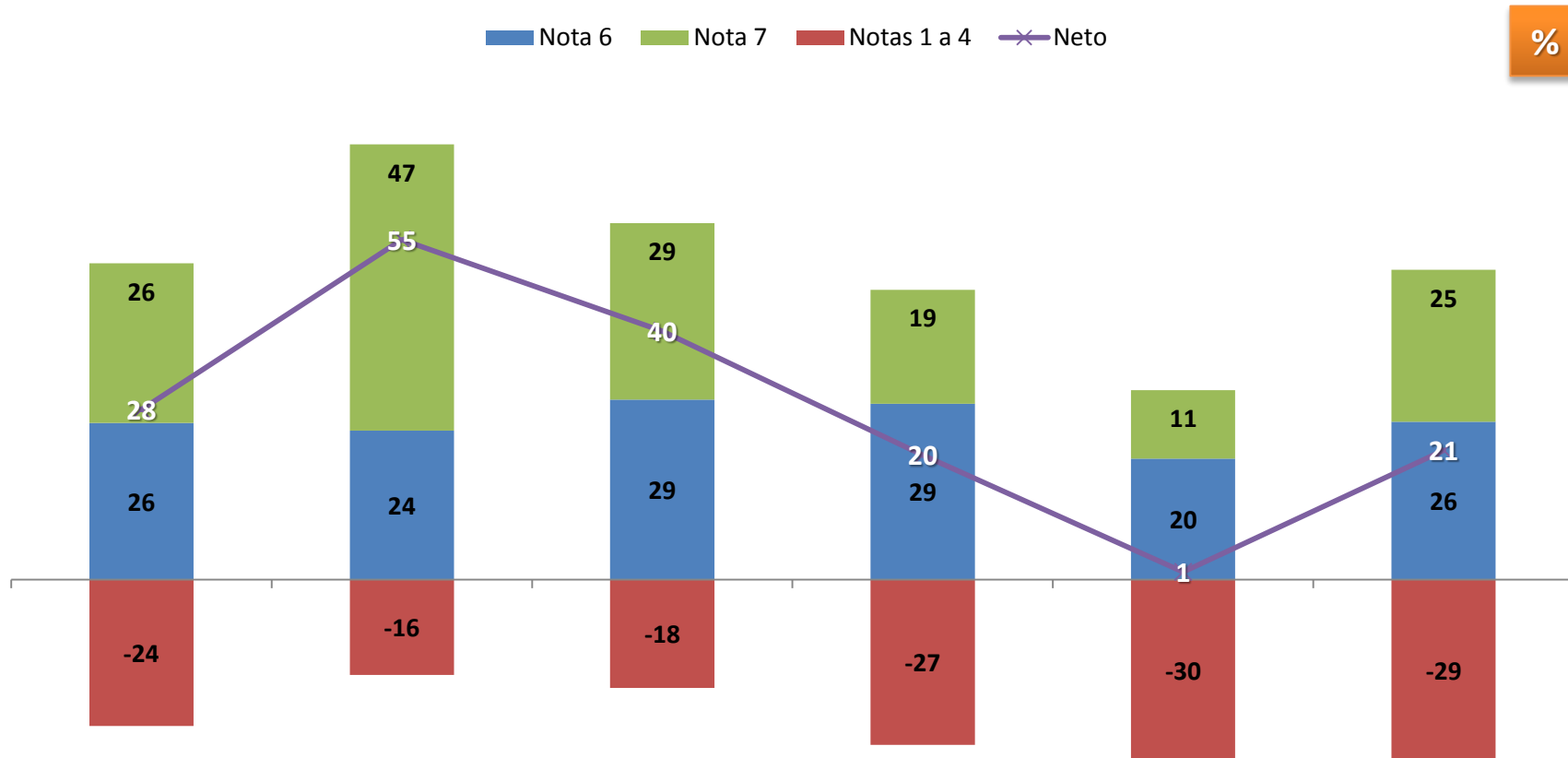
CONOCIMIENTO SERVICIOS PÚBLICOS O INSTITUCIONES ESTATALES QUE ATIENDEN A CIUDADANOS

¿Cual de los siguientes servicios públicos o instituciones del Estado que atienden a los ciudadanos conoce o ha oído mencionar?

%		Presencial	Telefónico	Consulta web	Consulta escrita	Reclamo en línea
		78	78	70	89	70
76	Superintendencia de Salud	77	62	85	77	79
73	FONASA	72	67	86	65	78
68	COMPIN	62	65	79	60	75
68	Servicio de Impuestos Internos (SII)	64	61	79	59	76
66	SERNAC (Servicio Nacional del Consumidor)	59	52	78	68	73
63	Ministerio de Salud (MINSAL)	55	58	78	58	69
63	Inspección del trabajo	59	55	75	51	73
51	INP (Instituto de Normalización Previsional)	47	44	63	36	64
37	Superintendencia de Pensiones (ex AFPs)	27	29	50	32	47
30	Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)	26	22	35	24	43

IMAGEN DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Usando una escala de 1 a 7, en donde 1 = Muy mala y 7 = muy buena, en general, ¿cuál es la imagen que Ud. tiene de la Superintendencia de Salud como institución?



	Total	Presencial	Telefónico	Consulta web	Consulta escrita	Reclamo en línea
Promedio	5,0	5,8	5,2	4,9	4,1	5,0
Base	2.123	671	677	354	134	287

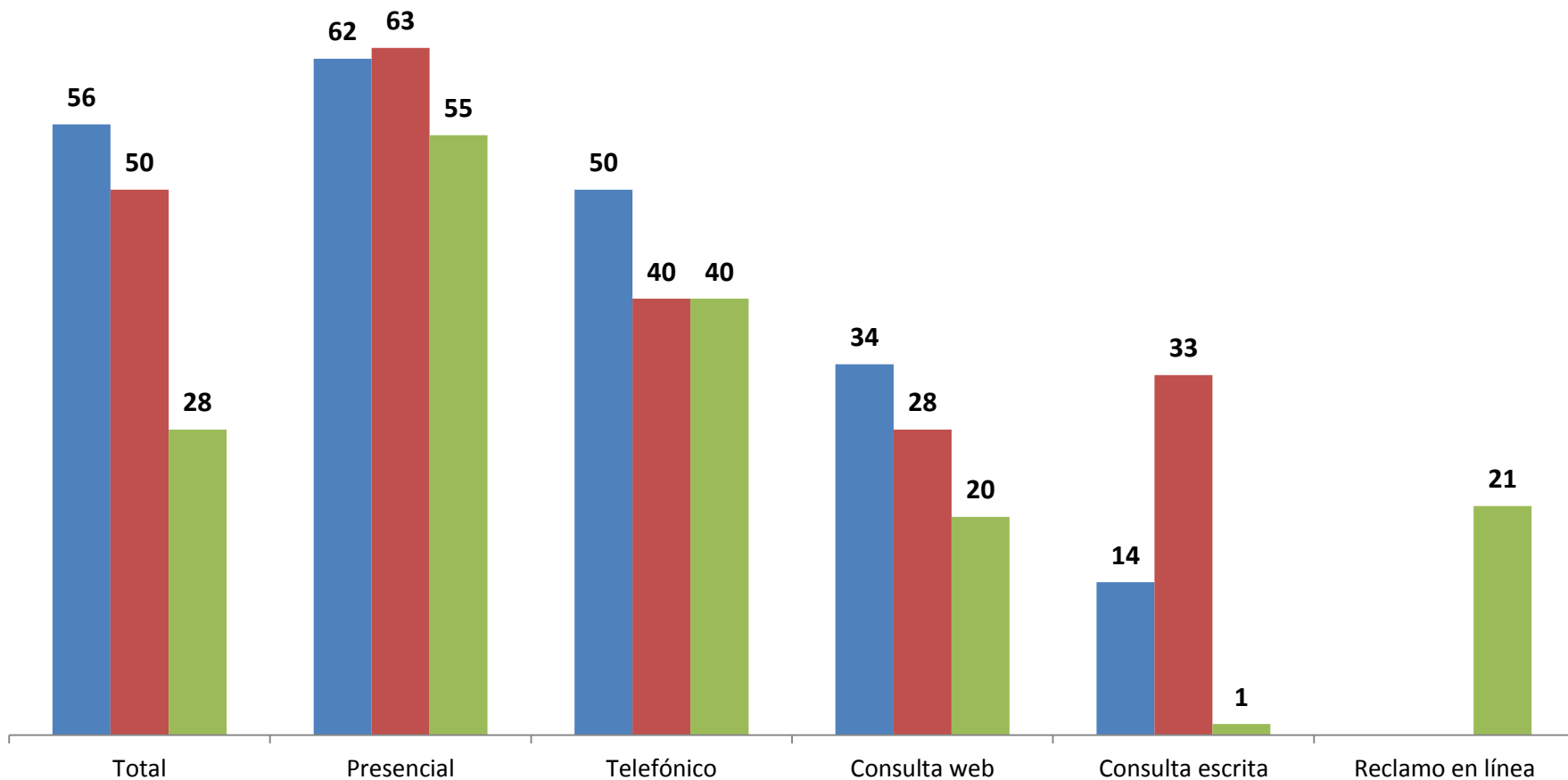
Elaborado para:



EVOLUCIÓN: IMAGEN DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Usando una escala de 1 a 7, en donde 1 = Muy mala y 7 = muy buena, en general, ¿cuál es la imagen que Ud. tiene de la Superintendencia de Salud como institución? | % imagen neto | N 2013=2123, N 2011=1622, N 2010=2872

% neto ■ 2010 ■ 2011 ■ 2013



MOTIVO DE CONTACTO CON LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

¿Usted diría que la última vez que se contactó con la Superintendencia de Salud fue por una...? (Pregunta no incluida en Canal Escrito)

Base: Total entrevistados, excepto canal Consulta Escrita (pregunta no incluida en cuestionario) | N= 1989

%

		Presencial	Telefónico	Consulta web	Reclamo en línea
Reclamo	54	52	40	31	94
Consulta	24	25	14	52	4
Solicitud	17	14	39	12	2
Inscripción en el Registro Individual de Prestadores	4	6	6	3	0
	<i>Base</i>	671	677	354	287

Elaborado para:



FORMAS PARA COMUNICARSE CON LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

En general, ¿qué formas conoce para comunicarse con la Superintendencia de Salud?

Base: Total entrevistados (N=2123)

	%						
		Presencial	Telefónico	Consulta web	Consulta escrita	Reclamo en línea	
Contacto sitio web (www.supersalud.gob.cl)	68	42	62	89	61	85	
Las oficinas de la Superintendencia	48	86	47	29	40	39	
Fono Salud Responde (600 360 7777)	26	24	46	21	14	25	
Call Center (600 836 9000)	19	9	43	20	10	15	
SERNAC	4	0	0	0	19	0	
Otra	2	4	1	3	3	1	
No conoce otra forma	1	2	2	2	0	1	
Ministerio de Salud	1	0	1	0	3	0	
		Base	671	677	354	134	287

Elaborado para:



INTENCIÓN DE RECURRIR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

¿Cuál de las siguientes frases describe mejor su intención de recurrir a la Superintendencia de Salud?

Base: Total entrevistados, excepto canal Reclamo en Línea (pregunta no incluida en cuestionario) | N= 1836

	%	Presencial	Telefónico	Consulta Web	Consulta Escrita	
Acudiría a la Superintendencia de Salud para que se evalúe si en mi caso en particular he sido afectado(a) por la situación	71	79	74	72	60	
No acudiría a la Superintendencia de Salud, pues no confío en que me entreguen una solución	13	8	7	9	28	
Confío en el trabajo de fiscalización que realiza la Superintendencia de Salud y por lo tanto no acudiría	7	4	6	11	5	
No responde	5	3	9	5	2	
No sabe	4	6	5	2	4	
		Base	671	677	354	134

Elaborado para:



INSTITUCIÓN A LA QUE ACUDIRÍA

Y, a qué institución acudiría? | Base: quienes no acudirían a la Superintendencia de Salud, pues no confían en que les entreguen una solución (Pregunta no incluida en Reclamo en línea) | N=173

%		Presencial	Telefónico	Consulta web	Consulta escrita
No sabe	18	21	16	21	14
Ninguna	12	3	5	10	28
Justicia	11	9	5	7	23
SERNAC	10	2	8	18	12
MINSAL	7	4	18	6	0
Otra	3	0	0	10	0
ISAPRE	2	0	3	3	2
Presidente	2	2	7	0	0
Prensa	2	2	1	3	2
No responde	33	57	36	22	19

Base **58** **46** **31** **38**

Elaborado para:



ACCESO A CANAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

¿Cómo accedió a [la dirección de las oficinas] [el número telefónico] [la página web] de la Superintendencia de Salud?

Base: total entrevistados, excepto canal Consulta Escrita (pregunta no incluida en el cuestionario) | N= 1989

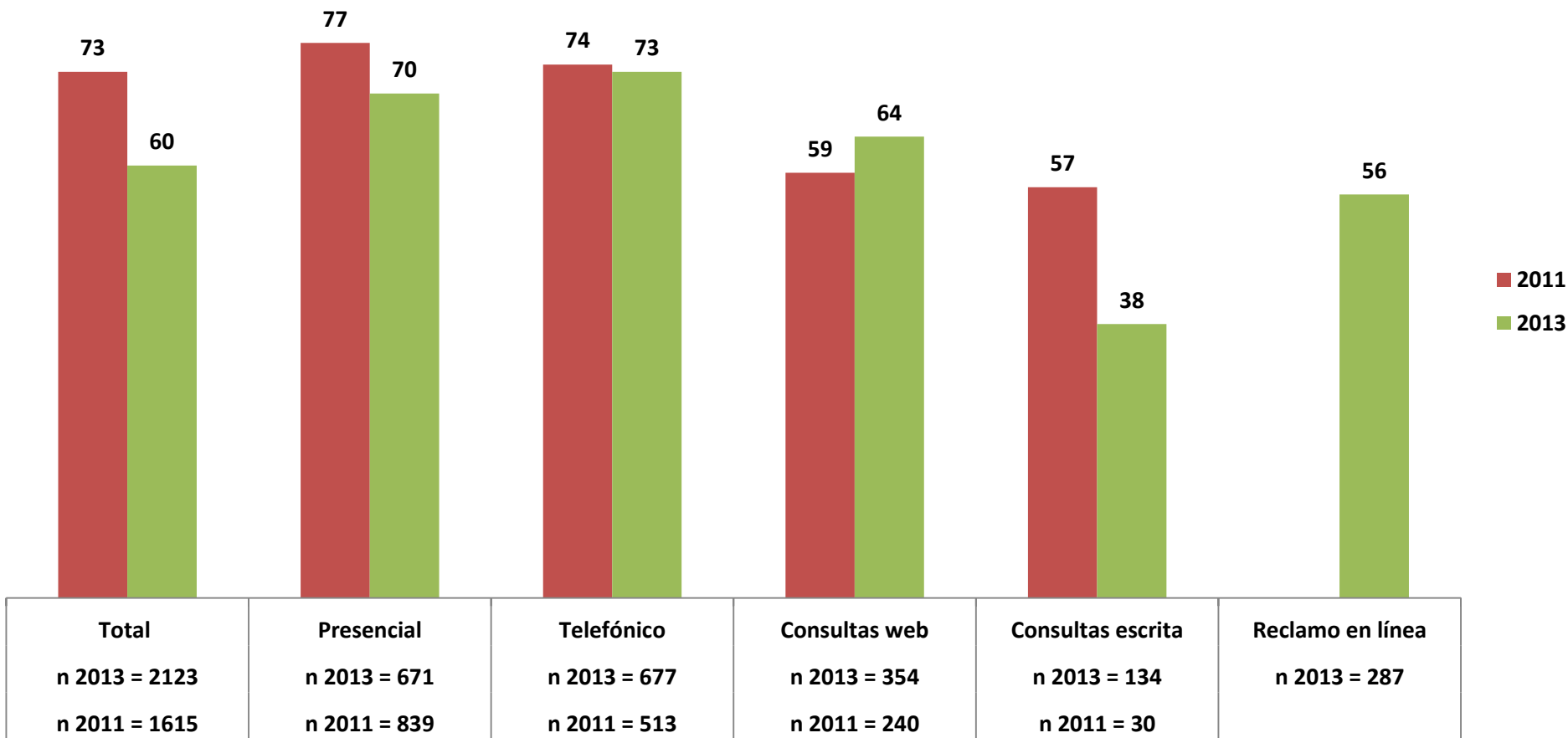
		Presencial	Telefónico	Consulta web	Reclamo en línea
%	Búsqueda en Google	0	0	76	49
	A Través de Otro Sitio Web	31	48	5	18
	Por un tercero (familiar, amigo, conocido)	21	9	4	5
	Mediante página web de la Superintendencia	14	25	0	0
	Otros	13	4	5	8
	En su Isapre o Fonasa	11	3	2	4
	Después de asistir a las oficinas de la Superintendencia	3	3	4	7
	Teléfono Salud Responde	0	0	0	4
	Mediante ChileAtiende	0	0	3	1
	103 de Publiguias	2	2	0	0
A través de la guía de teléfonos	1	1	0	0	

Base 671 677 354 287

CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

Y con la atención recibida, ¿Ud. considera que cumplió las expectativas que tenía antes de contactarse con la Superintendencia de Salud? | Base: total entrevistados (N=2123) | % que responden SI, por canal

%

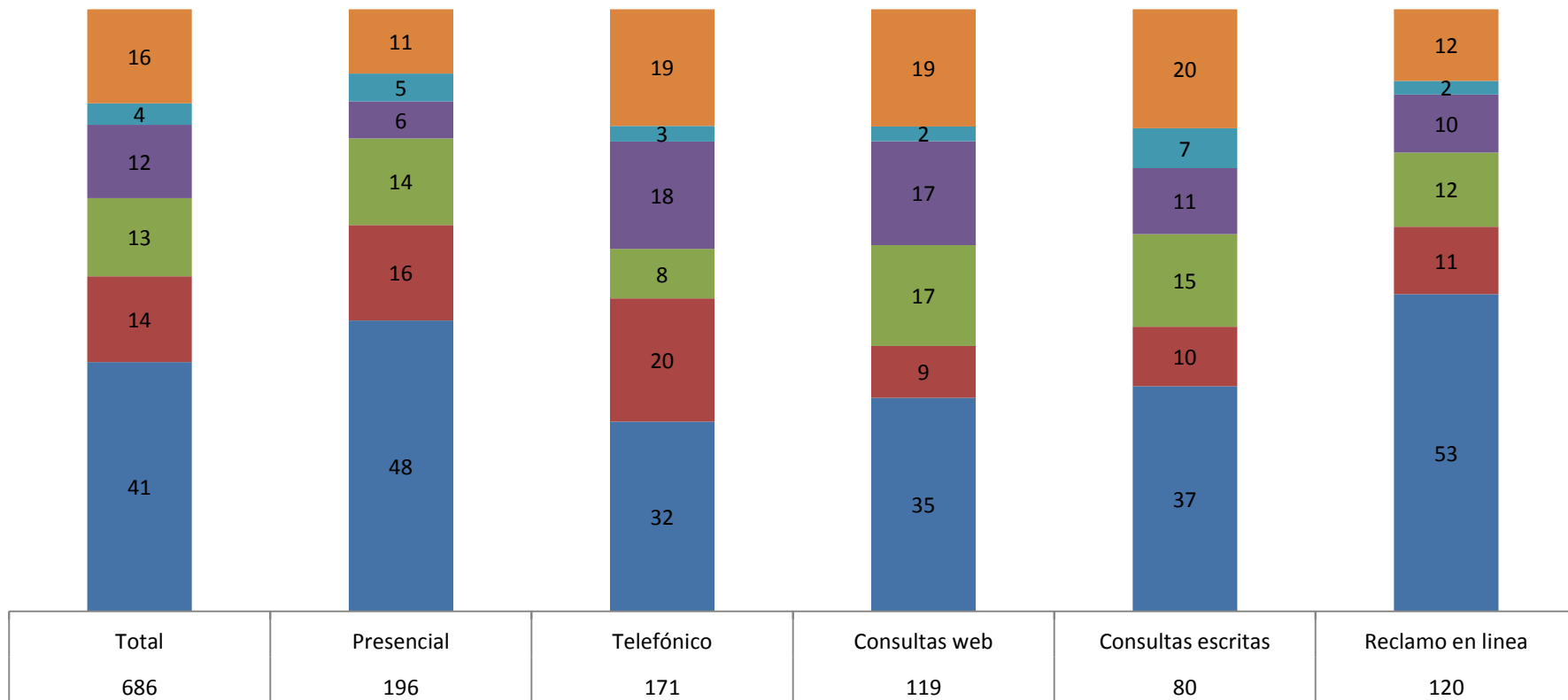


CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

¿Por qué motivo considera que su contacto con la Superintendencia de Salud no cumplió con sus expectativas? | Base de entrevistados que contestaron que el contacto NO cumplió con sus expectativas (n=686)

%

- No le dieron una solución satisfactoria
- Problemas de atención y preparación de funcionarios
- No hubo respuesta
- Demora y poca claridad en entrega de información
- Mucha burocracia
- NS/NR



MEDIO PARA RECIBIR INFORMACIÓN

¿A través de qué medio le gustaría recibir información respecto de la Superintendencia de Salud? | Base: total entrevistados, excepto canal Reclamo en Línea (pregunta no incluida en cuestionario) | N=1836

%

		Presencial	Telefónico	Consulta web	Consulta escrita
A través de correo electrónico (E-Mail)	55	49	53	66	50
Ninguno / No le interesa recibir	32	27	35	23	41
Prensa escrita	2	3	0	2	1
Folletería	1	2	0	1	0
Radio	1	2	0	1	0
	Base	671	677	354	134

INFORMACIÓN A RECIBIR

¿Qué información desearía recibir de parte de la Superintendencia de Salud?

Base: Total entrevistados, excepto canal Reclamo en Línea (pregunta no incluida en cuestionario) | **N= 1836** | Total menciones

	%	Presencial	Telefónico	Consulta web	Consulta escrita
Derechos/beneficios del afiliado	45	50	38	54	37
Información Plan AUGE/GES	29	31	30	36	19
En qué momento acudir a la Superintendencia de Salud	13	16	15	15	8
Los temas que está facultada a resolver la Superintendencia de Salud	10	15	11	7	7
Carta de Compromisos	6	7	6	3	-
Ubicación oficinas	4	6	6	4	1
		Base 671	677	354	134

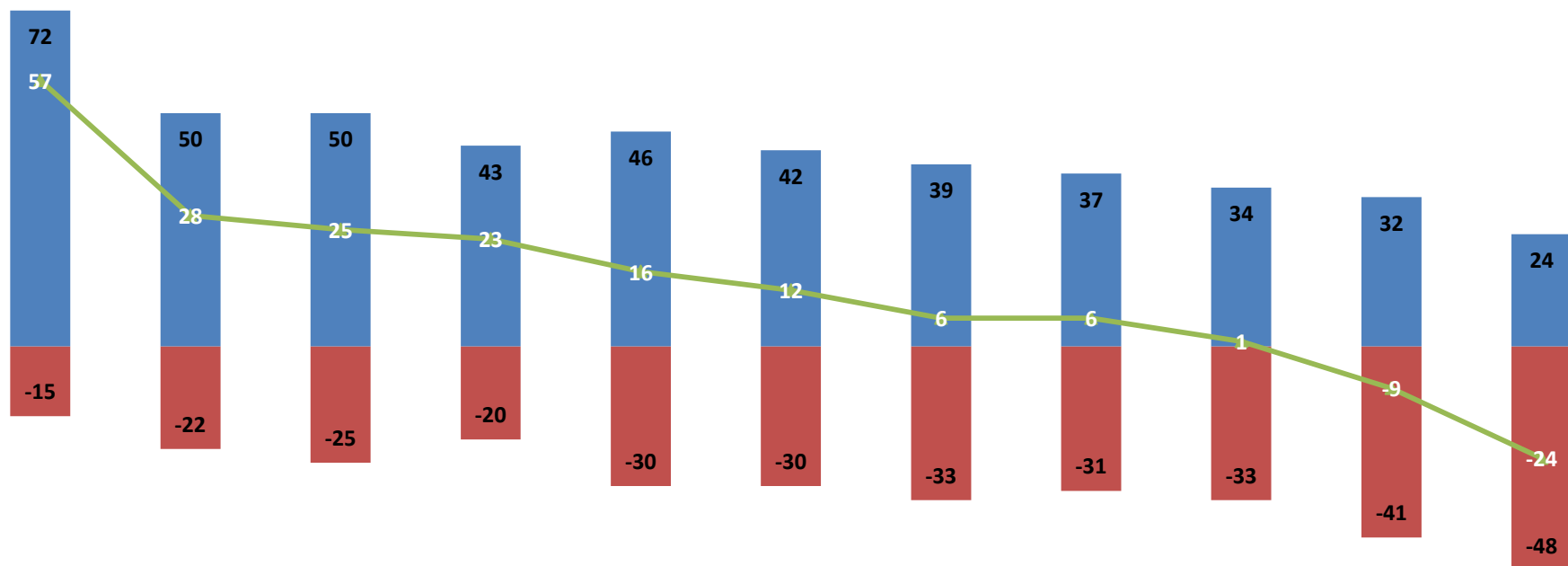
IMAGEN INSTITUCIONES | CANAL PRESENCIAL

P39 | Según la imagen que usted se ha formado, ¿qué nota de 1 a 7 le pondría a...

Base: total entrevistados canal Presencial que declaran conocer estas instituciones. |

%

■ Notas 1 a 4 Presencial ■ Notas 6 y 7 Presencial ▲ % Neta



Superintendencia de Salud	Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)	Servicio de Impuesto Internos	INP (Instituto de Normalización Previsional)	SERNAC (Servicio Nacional de Consumidor)	Superintendencia de pensiones (ex AFPs)	Registro Civil	Inspección del trabajo	FONASA	Ministerio de Salud (MINSAL)	COMPIN	base
518	173	432	317	393	178	526	398	480	365	417	



Elaborado para:

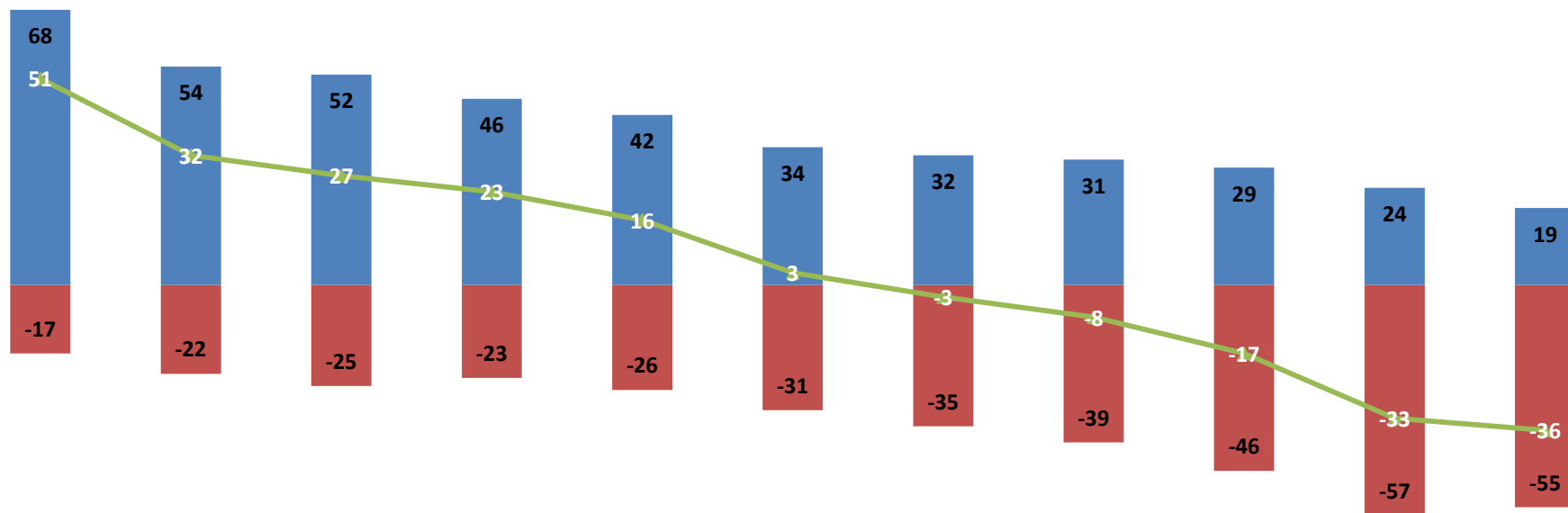
IMAGEN INSTITUCIONES | CANAL TELEFÓNICO

P36 | Según la imagen que usted se ha formado, ¿qué nota de 1 a 7 le pondría a...

Base: total entrevistados canal Telefónico que declaran conocer estas instituciones

%

■ Notas 1 a 4 Presencial ■ Notas 6 y 7 Presencial ▲ % Neta



Superintendencia de Salud	Servicio de Impuesto Internos	SERNAC (Servicio Nacional de Consumidor)	INP (Instituto de Normalización Previsional)	Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)	Inspección del trabajo	FONASA	Ministerio de Salud (MINSAL)	Registro Civil	Superintendencia de pensiones (ex AFPs)	COMPIN	base
418	415	352	296	149	375	453	394	472	198	442	

Elaborado para:



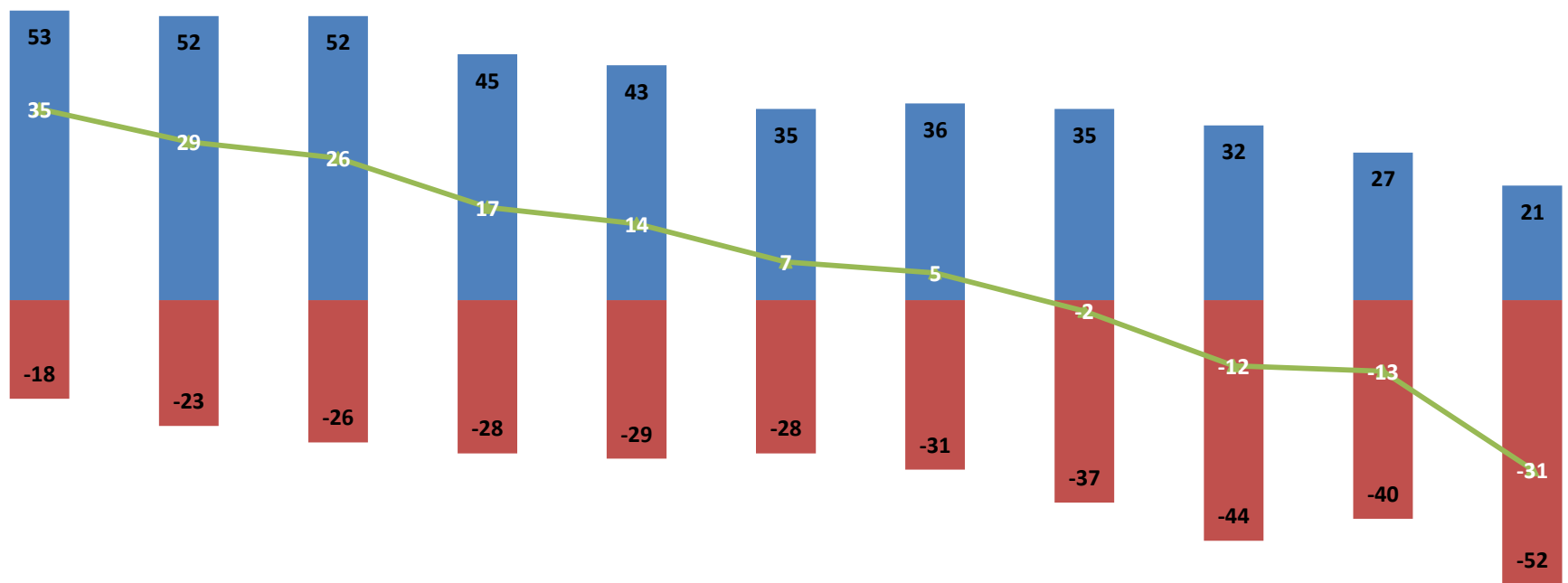
IMAGEN INSTITUCIONES | CANAL CONSULTA WEB

P39 | Según la imagen que usted se ha formado, ¿qué nota de 1 a 7 le pondría a...

Base: total entrevistados Consultas Web que declaran conocer estas instituciones

%

■ Notas 1 a 4 Presencial ■ Notas 6 y 7 Presencial ▲ % Neta



Servicio de Impuesto Internos	SERNAC (Servicio Nacional de Consumidor)	Superintendencia de Salud	Inspección del trabajo	INP (Instituto de Normalización Previsional)	FONASA	Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)	Registro Civil	Superintendencia de pensiones (ex AFPs)	Ministerio de Salud (MINSAL)	COMPIN
278	277	301	266	223	305	125	317	176	275	276

base

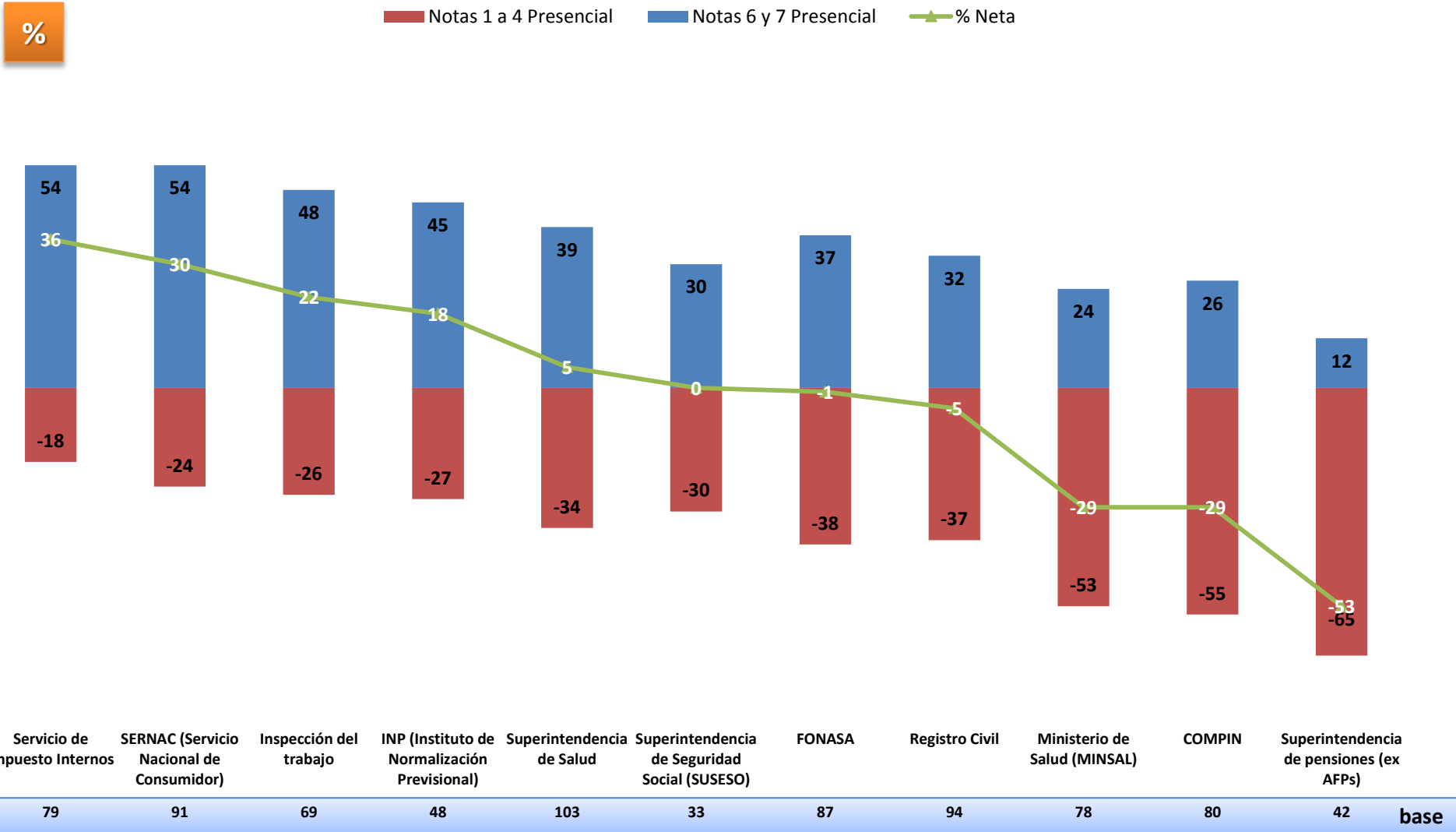
Elaborado para:



IMAGEN INSTITUCIONES | CANAL CONSULTA ESCRITA

P30 | Según la imagen que usted se ha formado, ¿qué nota de 1 a 7 le pondría a...

Base: total entrevistados Consultas Escritas que declaran conocer estas instituciones



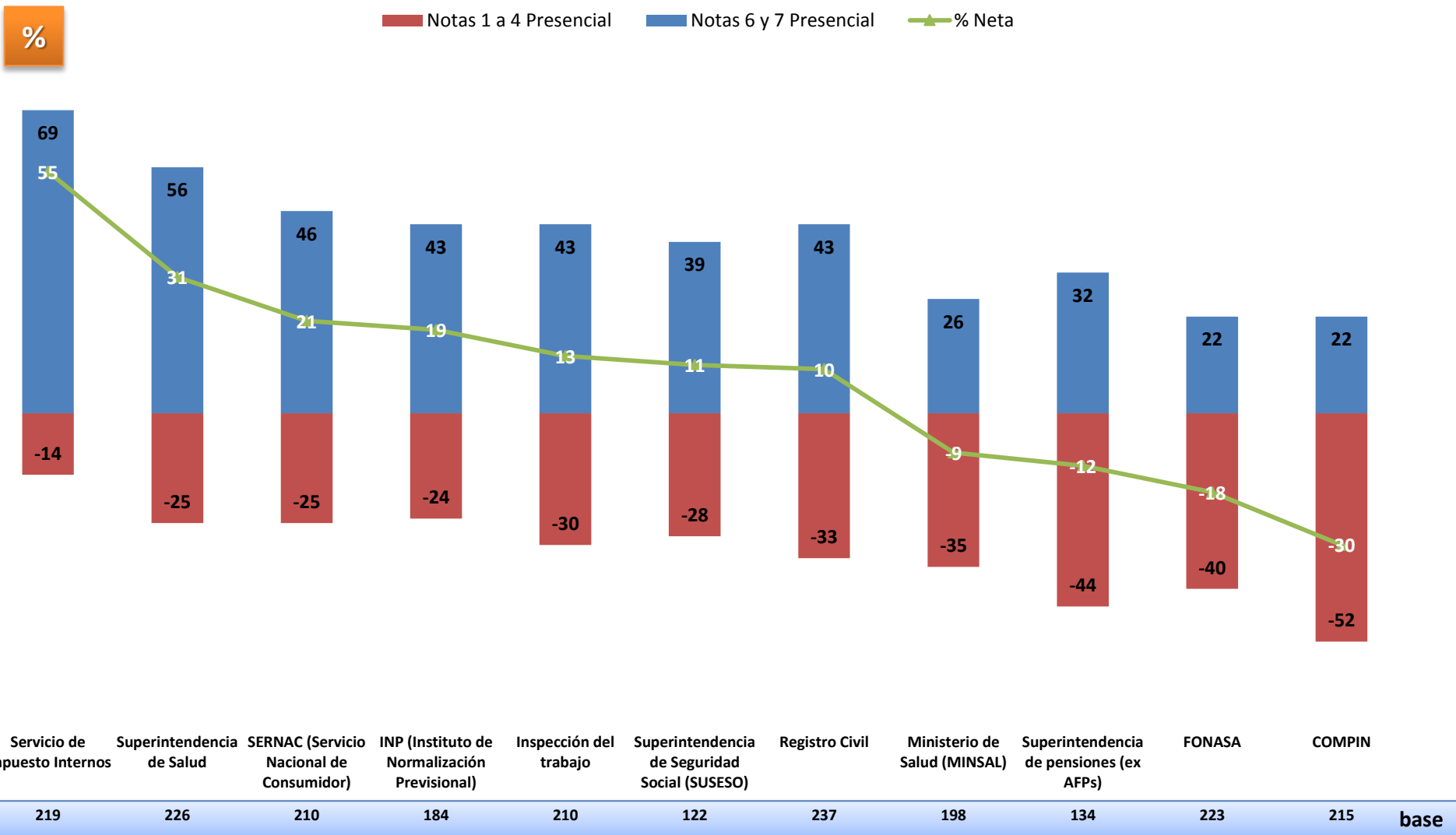
Elaborado para:



IMAGEN INSTITUCIONES | RECLAMO EN LÍNEA

P37 | Según la imagen que usted se ha formado, ¿qué nota de 1 a 7 le pondría a...

Base: total entrevistados Reclamo en Línea que declaran conocer estas instituciones



Elaborado para:



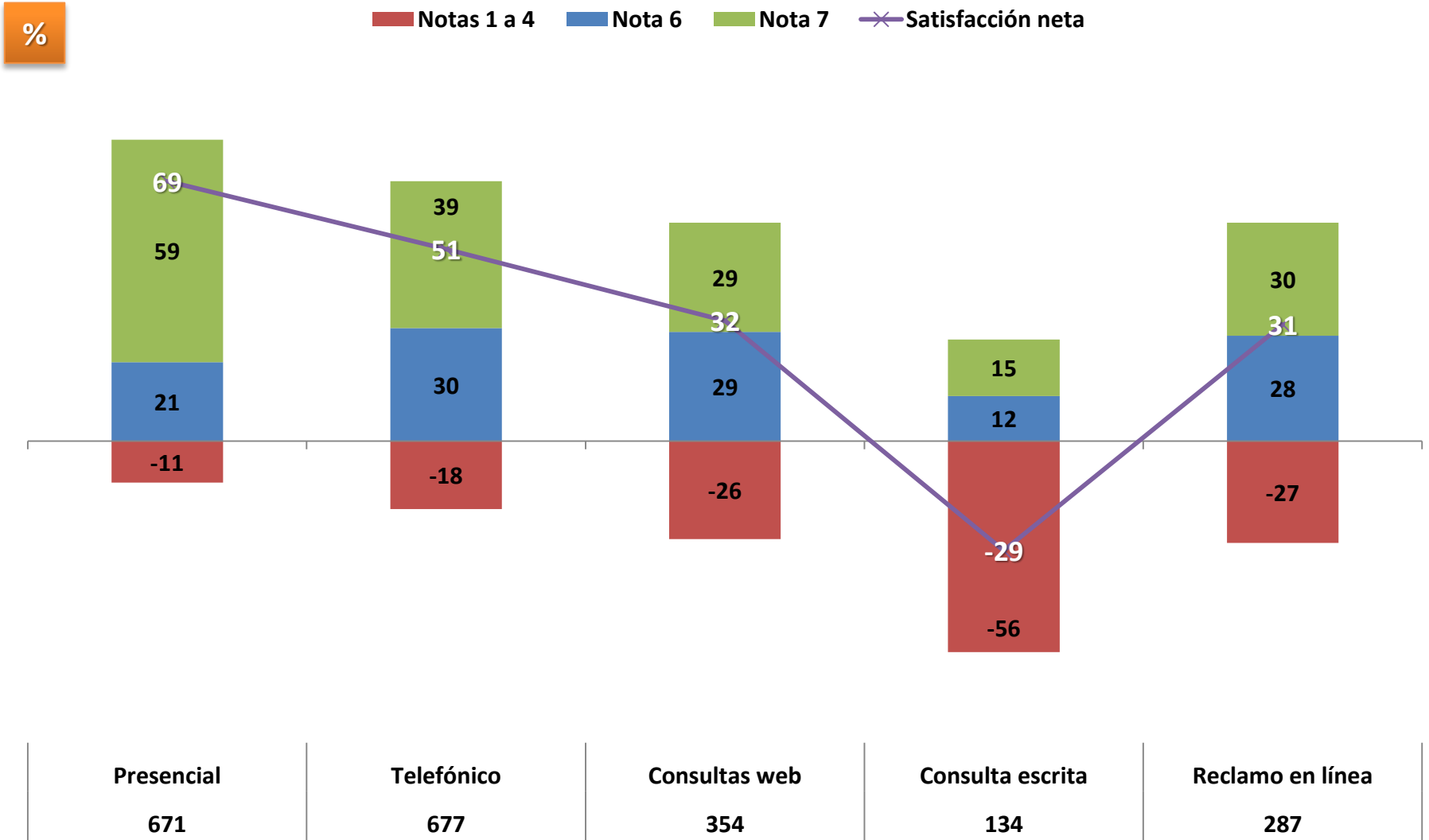
SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO

Elaborado para:



SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO RECIBIDO

Muestra a nivel total, por canal (N=2123)

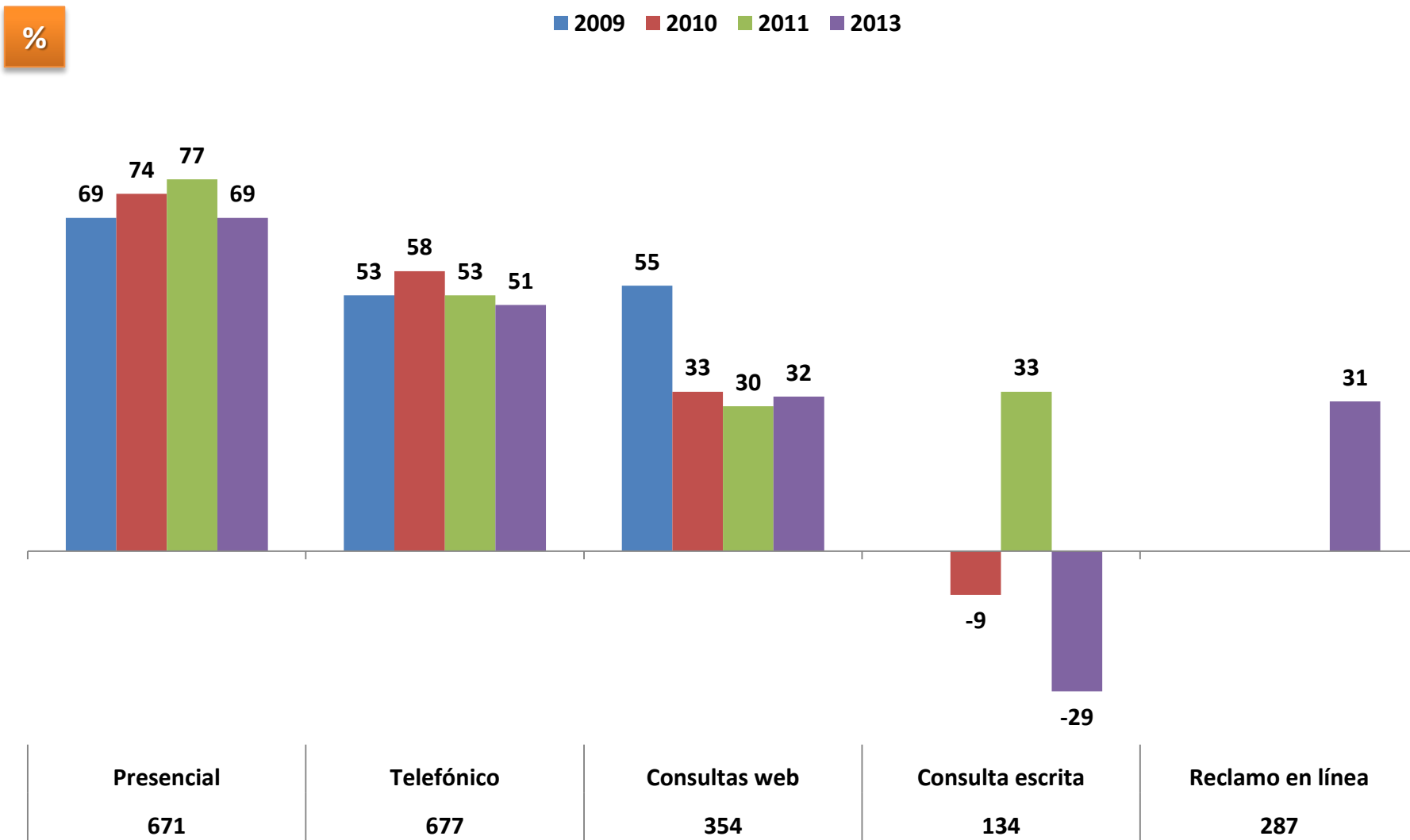


Elaborado para:



EVOLUTIVO DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO RECIBIDO

Muestra a nivel total, por canal (según corresponda por año) | N=2123

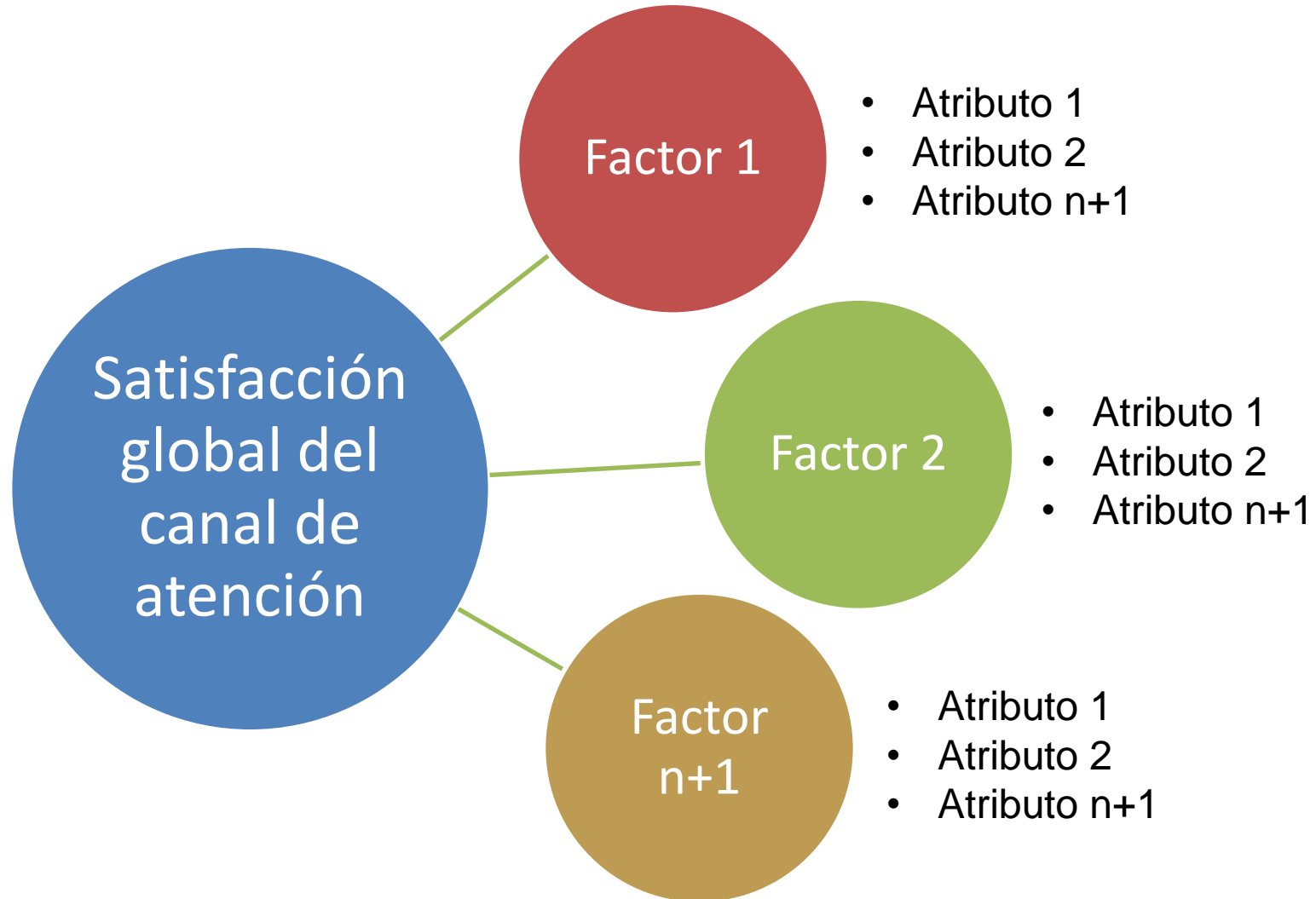


Elaborado para:



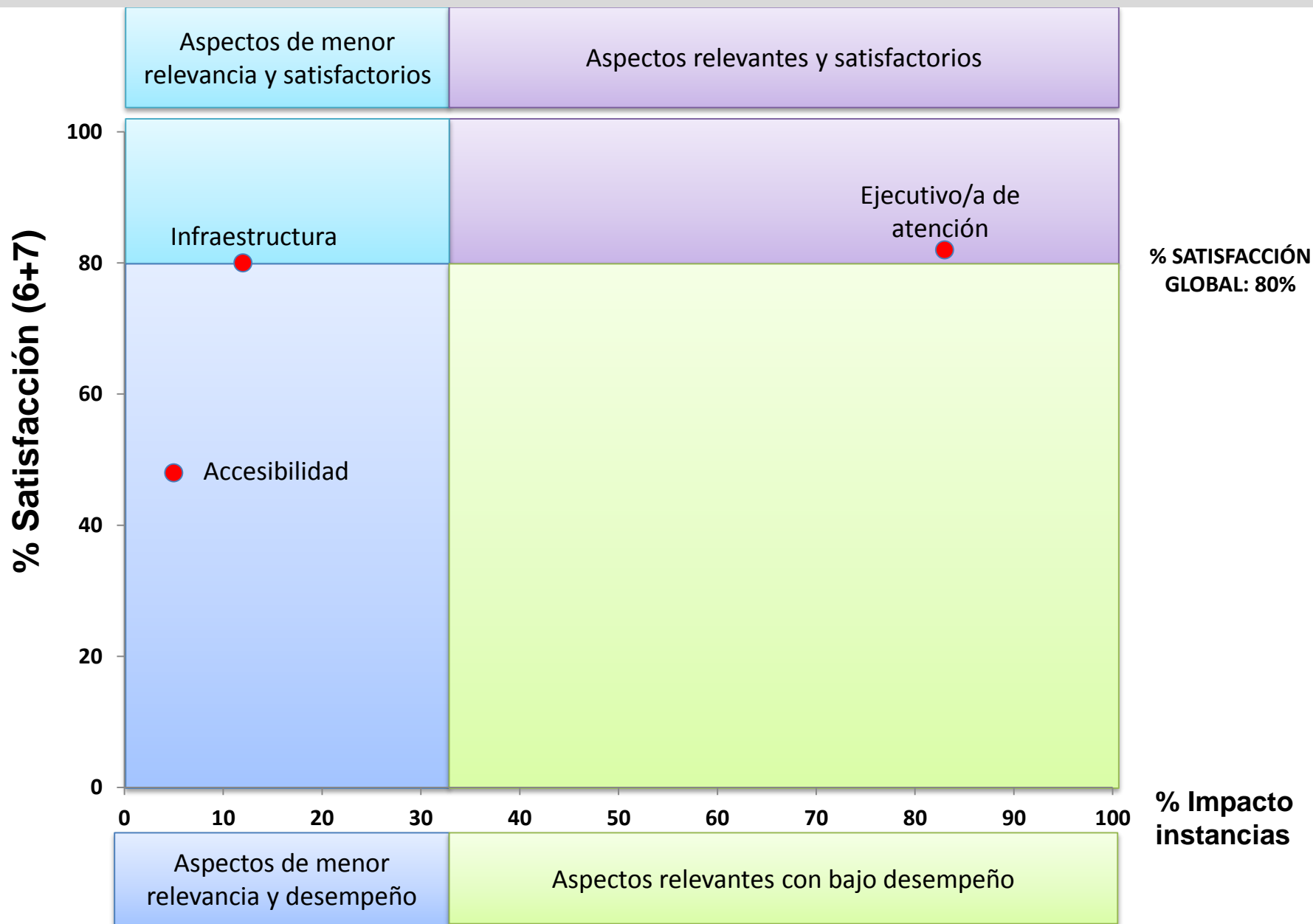
ESQUEMA DEL MODELO DE SATISFACCIÓN UTILIZADO

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



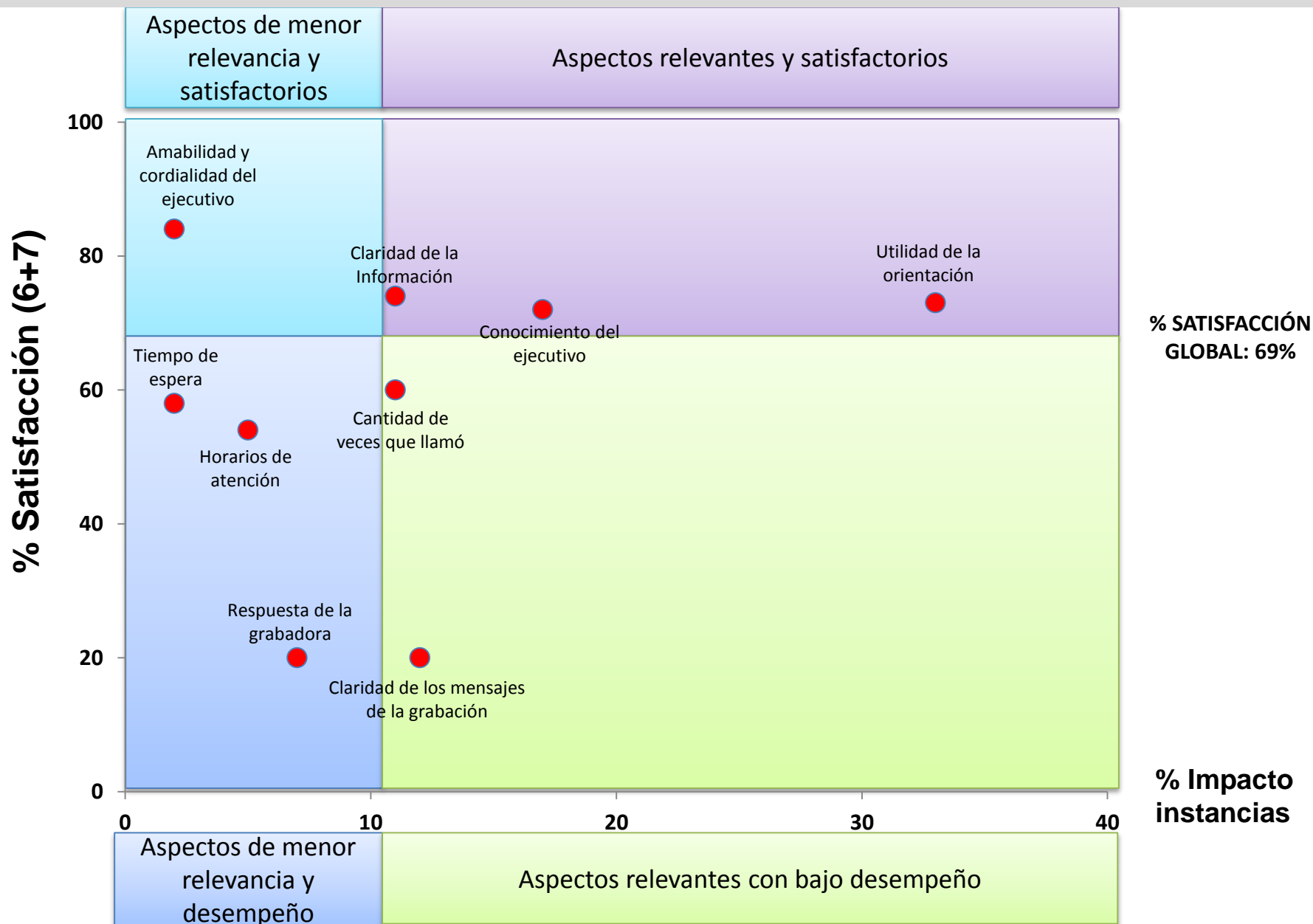
MAPA DE OPORTUNIDADES DE MEJORA

CANAL PRESENCIAL



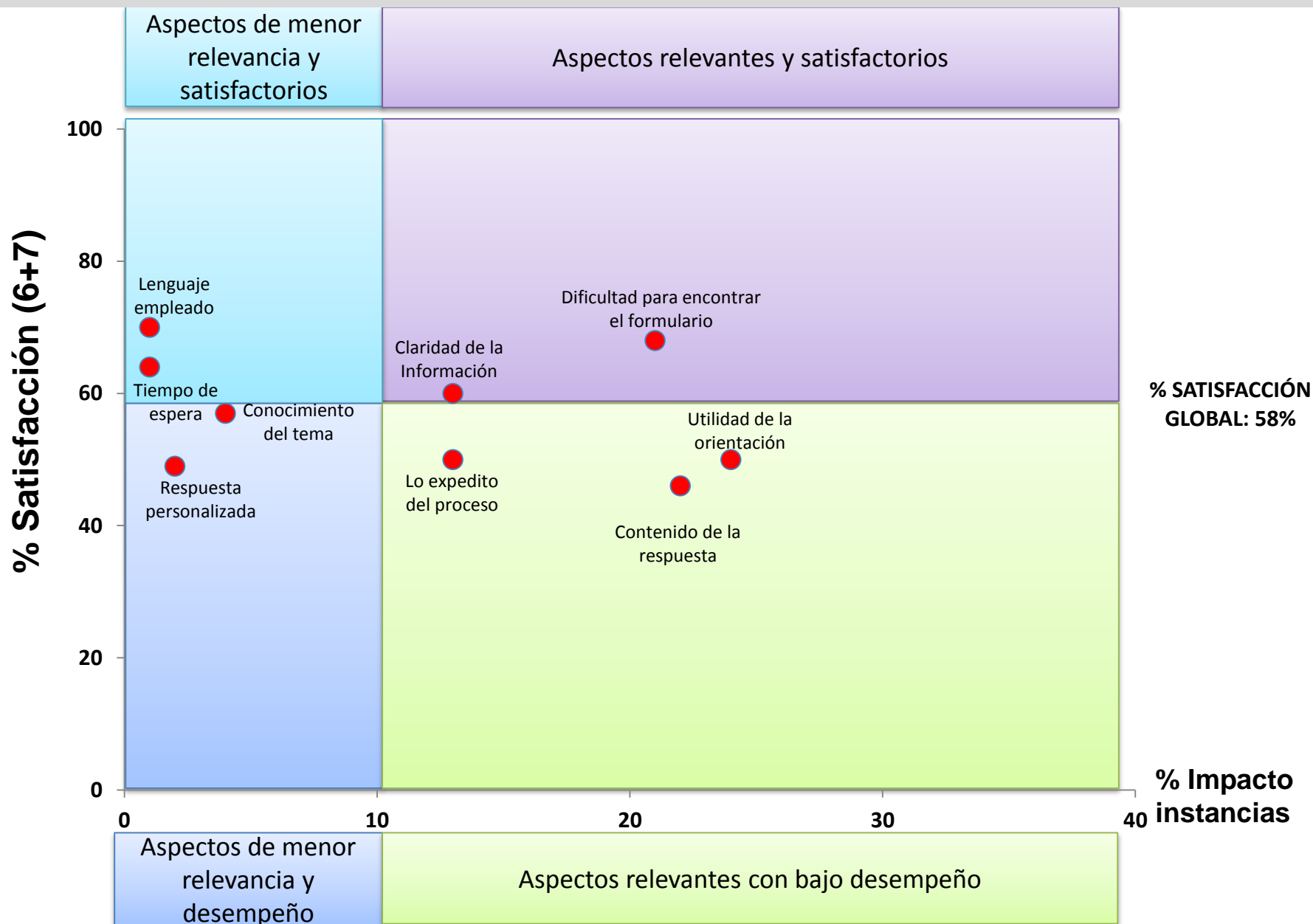
MAPA DE OPORTUNIDADES DE MEJORA

CANAL TELEFÓNICO



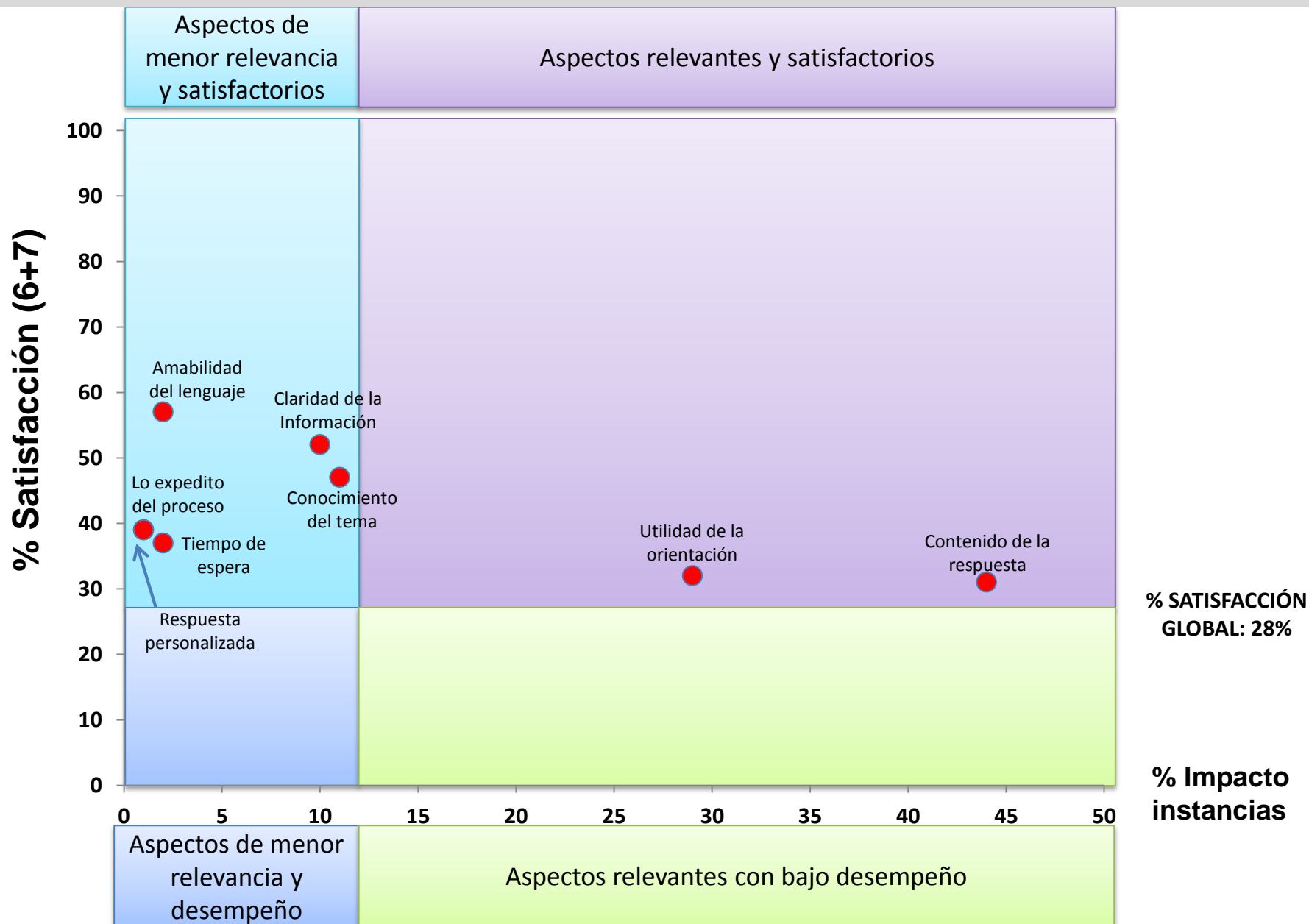
MAPA DE OPORTUNIDADES DE MEJORA

CANAL CONSULTAS WEB



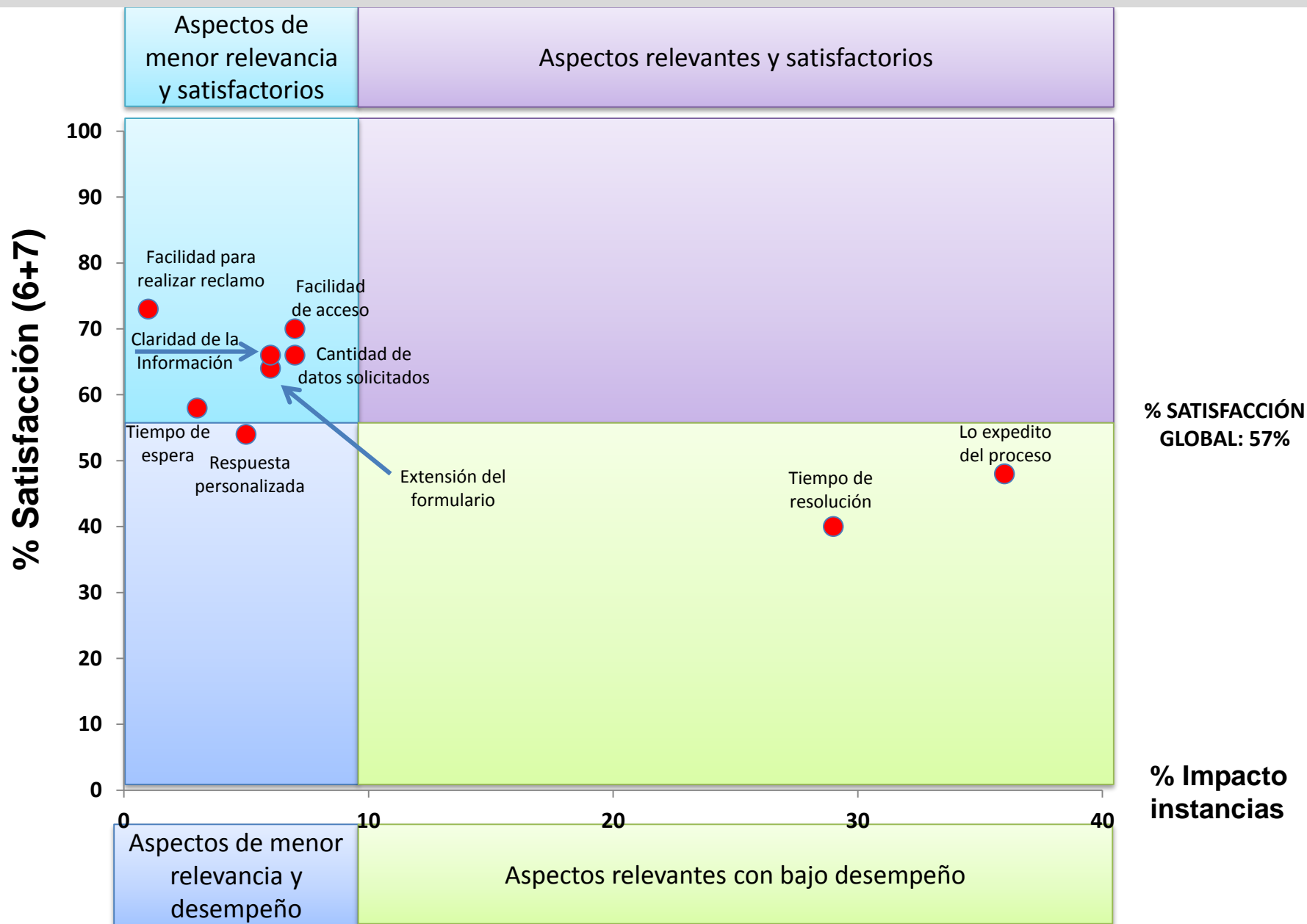
MAPA DE OPORTUNIDADES DE MEJORA

CANAL CONSULTA ESCRITA



MAPA DE OPORTUNIDADES DE MEJORA

CANAL RECLAMO EN LÍNEA



CANAL PRESENCIAL

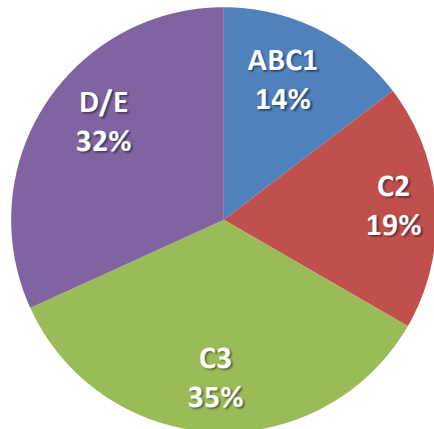
Elaborado para:



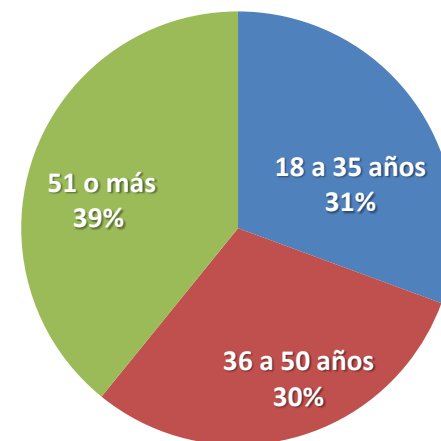
PERFIL DE LOS ENTREVISTADOS

Canal Web | Base: entrevistados Canal Presencial (N=671)

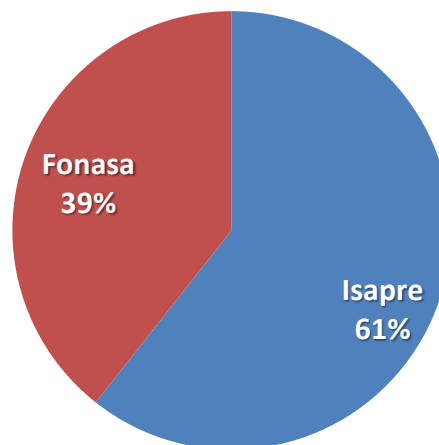
NSE



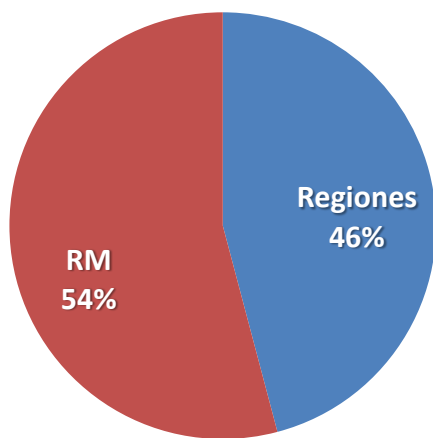
EDAD



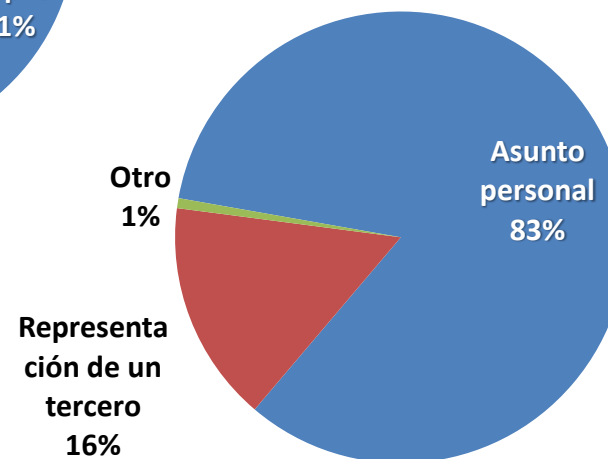
SEGURO



REGIÓN



MOTIVO DE CONTACTO



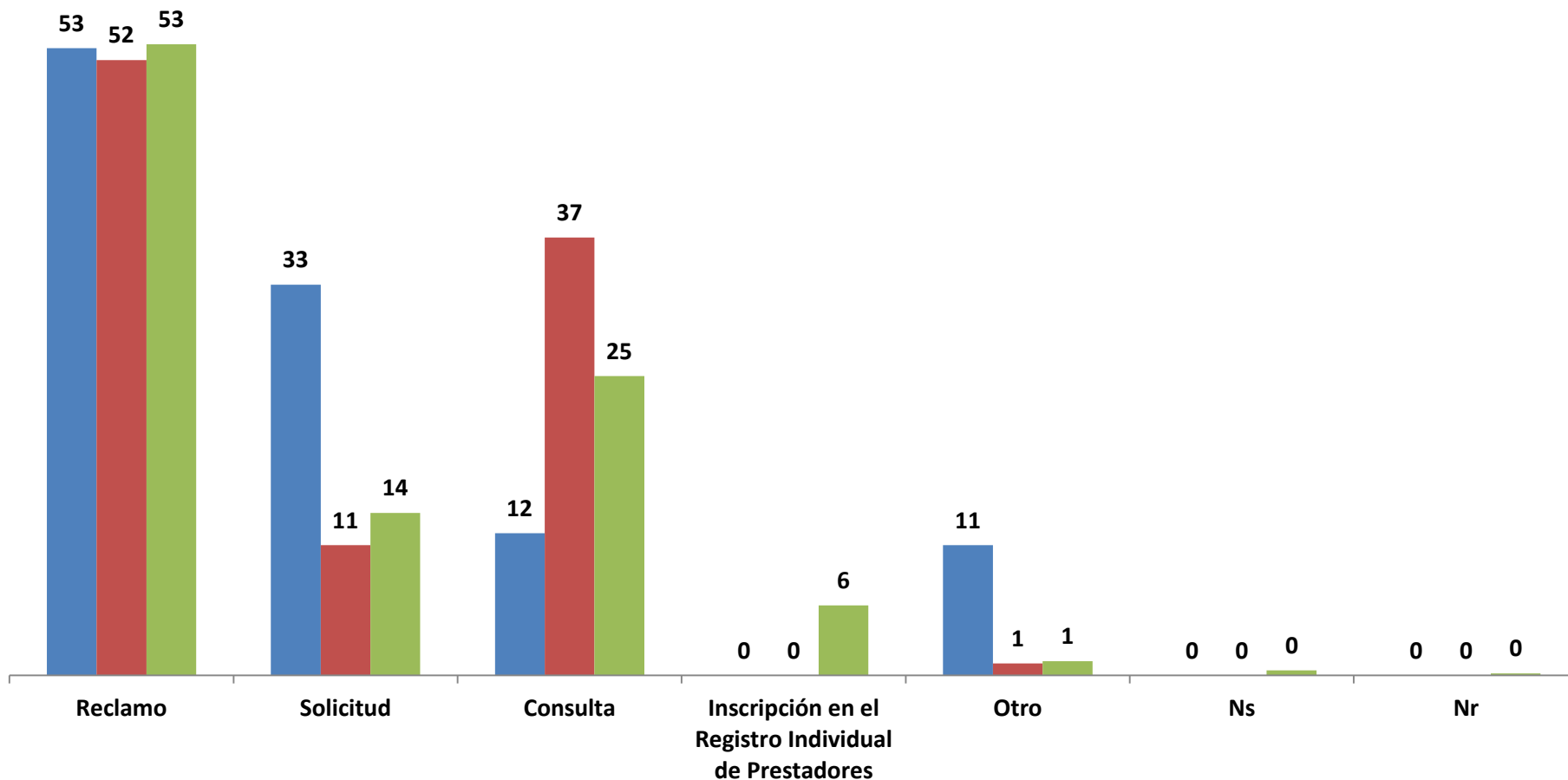
EVOLUCIÓN DE LOS MOTIVOS PARA ACUDIR A LAS OFICINAS DE LA SUPERINTENDENCIA

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

Base 2013: N=671 | Base 2011: N=947 | Base 2010: N=839

%

■ 2010 ■ 2011 ■ 2013



MOTIVOS PARA ACUDIR A LAS OFICINAS DE LA SUPERINTENDENCIA

P4 | En general, ¿Ud. diría que la última vez que acudió a una oficina de la superintendencia de Salud fue por...? (N=671)

	%	Región		Edad			NSE				Seguro	
		Regiones	RM	18 a 35 años	36 a 50 años	51 años o más	ABC1	C2	C3	D/E	Isapre	Fonasa
Reclamo	53	56	52	40	53	64	58	48	54	56	63	41
Consulta	25	25	26	25	31	21	30	30	22	23	24	26
Solicitud	14	15	13	23	11	9	5	13	16	16	8	22
Inscripción Registro Prestadores Individuales	6	2	9	11	3	4	3	9	6	4	4	8
Otro	1	2	1	1	1	1	2	0	2	1	1	1
Ns	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1
Base		298	361	202	198	259	92	116	216	198	389	245

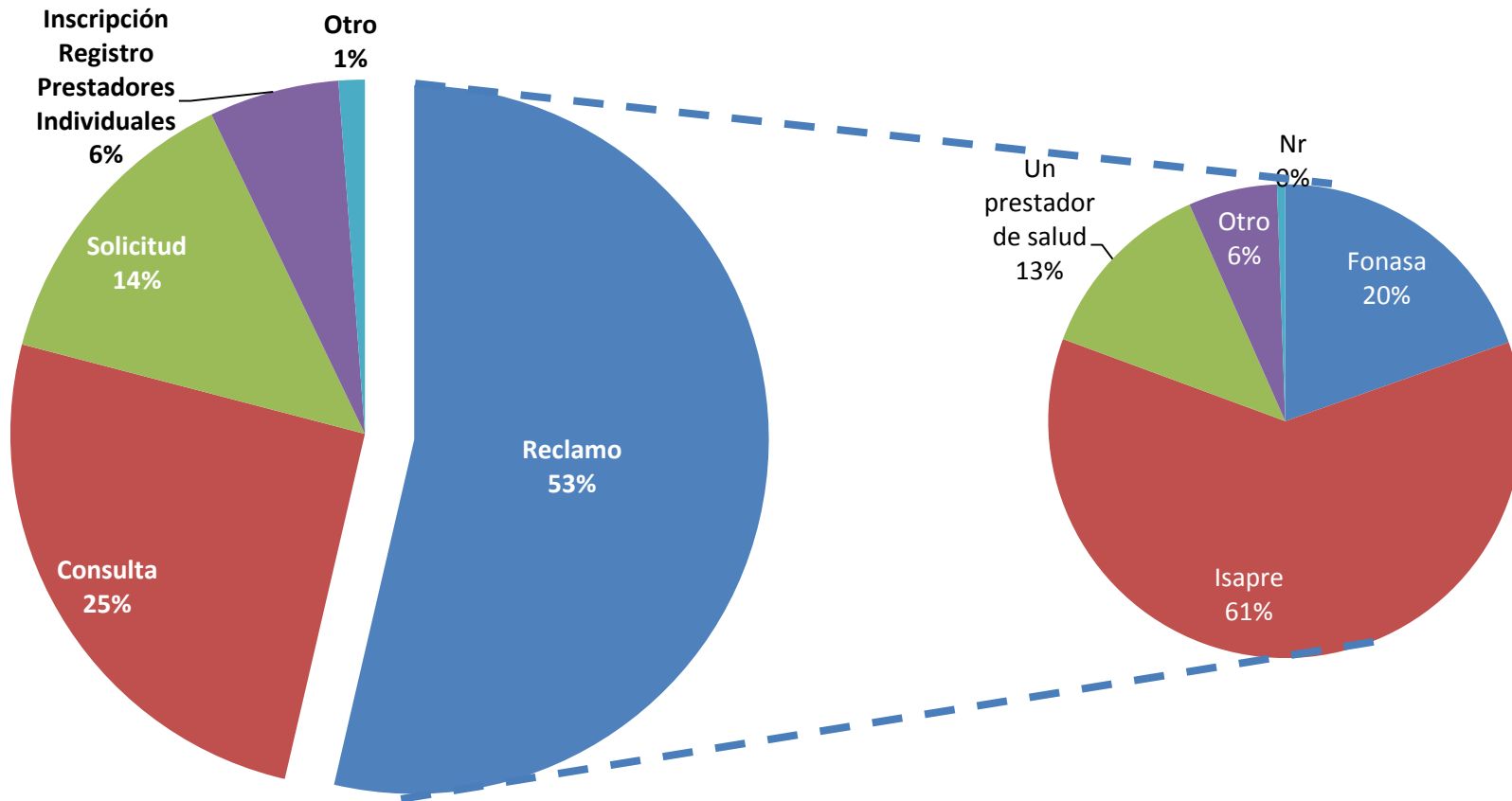
Elaborado para:



MOTIVOS PARA ACUDIR A LAS OFICINAS DE LA SUPERINTENDENCIA

P4 | En general, ¿Ud. diría que la última vez que acudió a una oficina de la superintendencia de Salud fue por...? (N=671)

P5 | El reclamo que usted realizó era hacia: | Base: Quienes efectuaron un reclamo, según P4 (N=358)



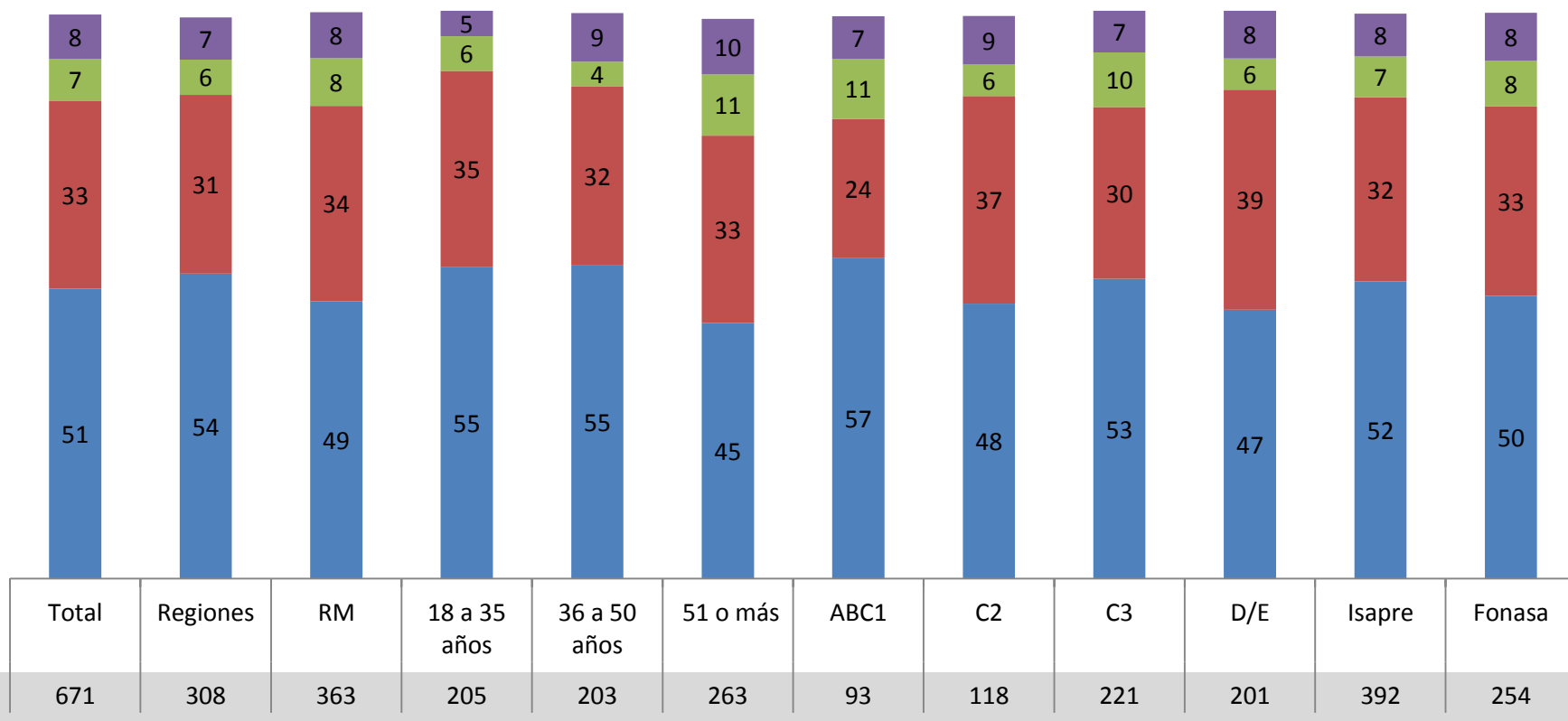
CANTIDAD DE VECES QUE ACUDE A ATENCIÓN PRESENCIAL

P6 | Pensando en el requerimiento por el cual usted acudió la última vez a una oficina de la Superintendencia de Salud, ¿cuántas veces fue para resolver sus dudas respecto a ese mismo tema?

Base: Total entrevistados Consultas Presencial (N=671)



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



Elaborado para:

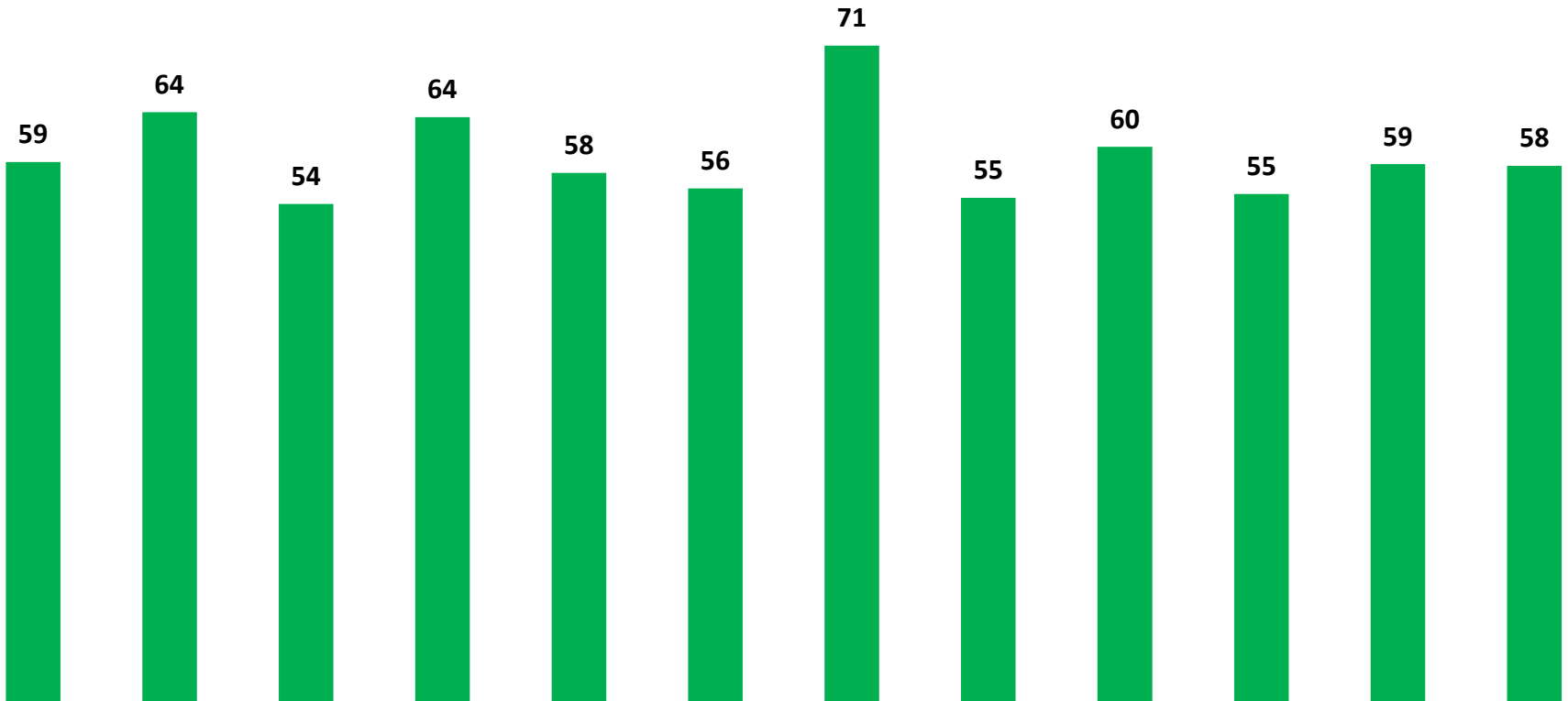


**Existe una correlación baja, pero significativa (-0,13) entre el número de veces que el usuario acude a las oficinas y la satisfacción con el servicio brindado*

TASA DE RESOLUCIÓN DEL REQUERIMIENTO

P7 | Actualmente, ¿su requerimiento se encuentra resuelto? (% de Sí) Base: Total entrevistados Consultas Presencial (N=671)

%



	Total	Regiones	RM	18 a 35 años	36 a 50 años	51 o más	ABC1	C2	C3	D/E	Isapre	Fonasa
Base	671	308	363	205	203	263	93	118	221	201	392	254

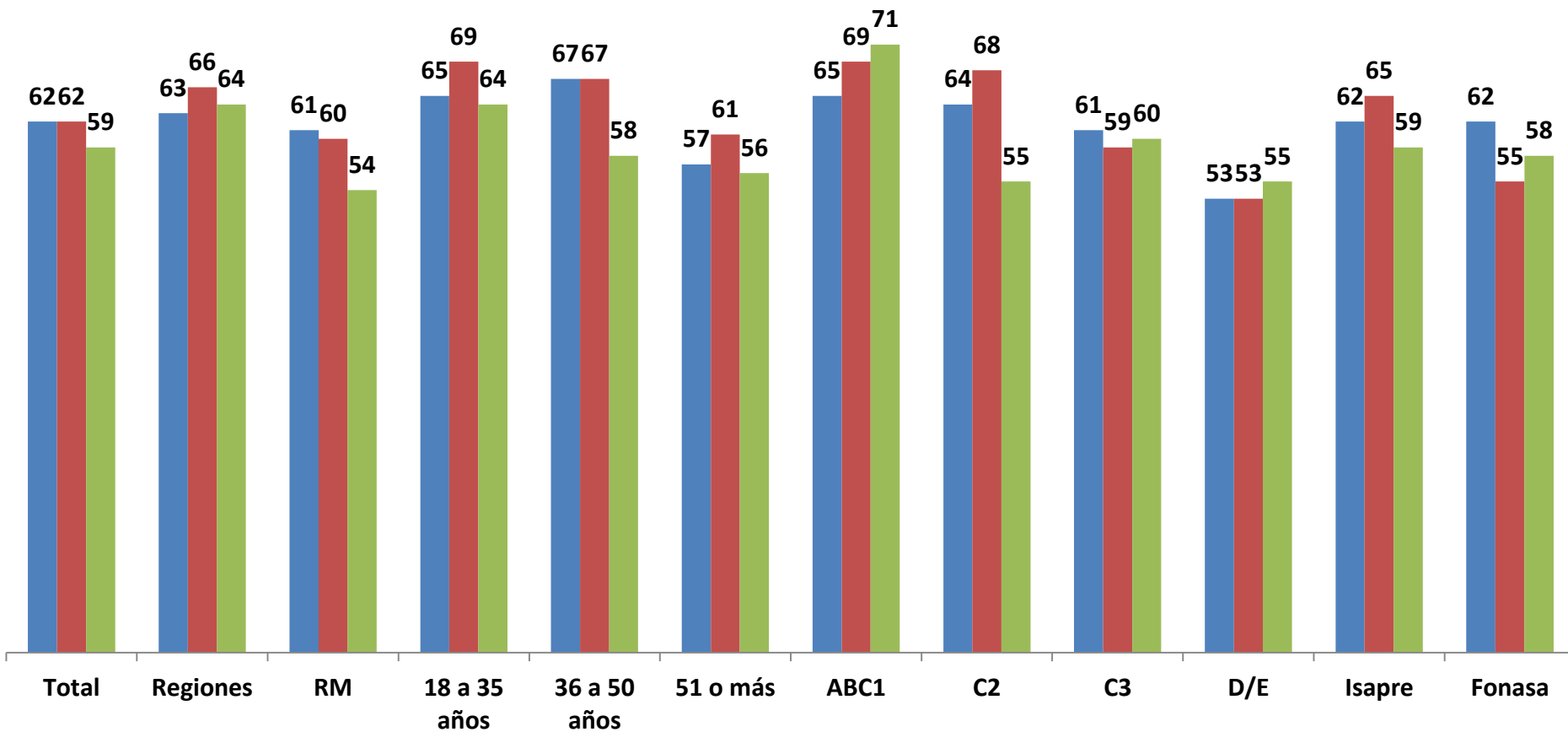
EVOLUCIÓN: TASA DE RESOLUCIÓN DEL REQUERIMIENTO

P7 | Actualmente, ¿su requerimiento se encuentra resuelto? (% de Sí)

Base 2010 (N=613) | Base 2011 (N=513) | Base 2013 (N=671)

%

■ 2010 ■ 2011 ■ 2013



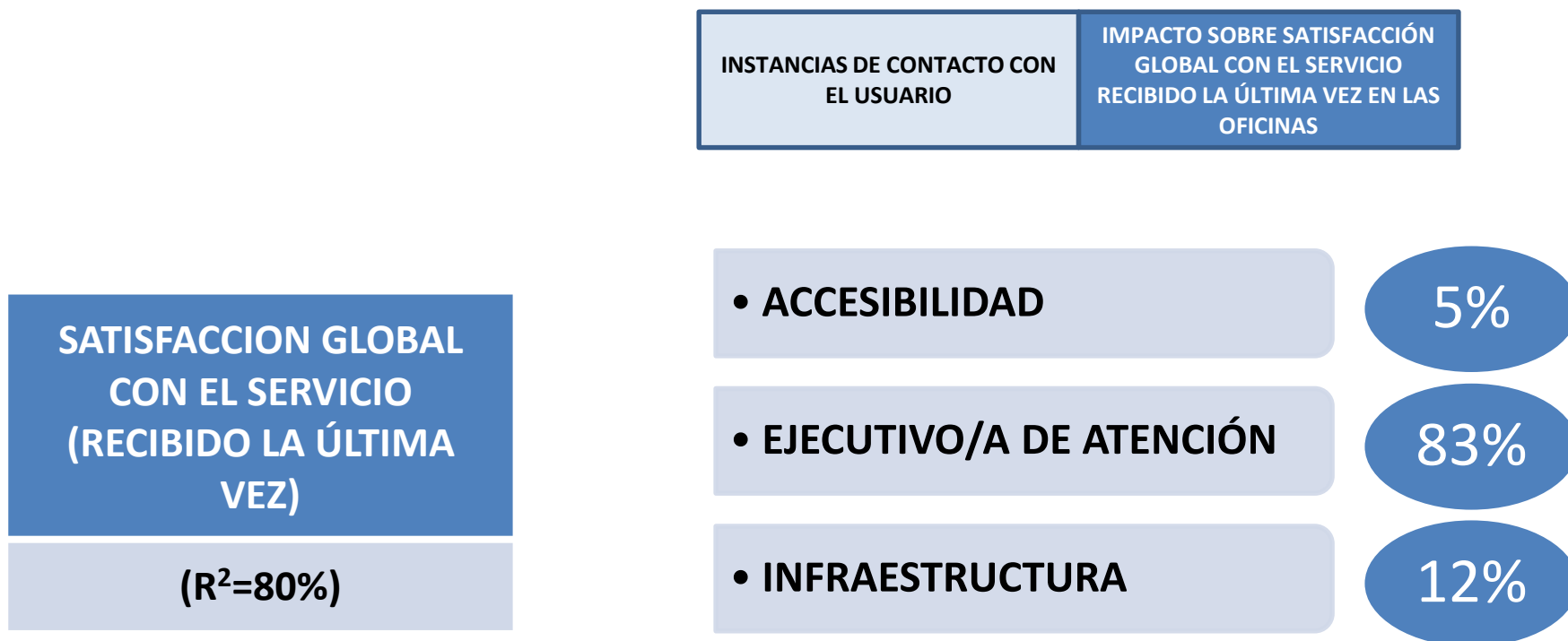
Elaborado para:



El Modelo de Satisfacción con el Servicio Recibido

-Canal Presencial-

El Modelo considera la evaluación de 2 instancias de contacto con el usuario en oficinas, dando estas cuenta adecuadamente del nivel de Satisfacción de los usuarios con el Servicio recibido ($R^2=80\%$)



MODELO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO

Canal Presencial

INSTANCIAS DE CONTACTO CON EL USUARIO	ATRIBUTOS MEDIDOS	IMPACTO SOBRE GLOBAL INSTANCIA
Accesibilidad (% Var explicada =57%)*	Horarios de atención oficina	26%
	Facilidad para llegar a la oficina	42%
	Visibilidad de oficina desde la calle	32%
Ejecutivo/a de atención (R²=82%)	Amabilidad y Cordialidad	6%
	Claridad de la información	9%
	Conocimiento del ejecutivo	21%
	Utilidad de la orientación entregada	64%
Infraestructura y Accesibilidad (R²=61%)	Señalización dentro de la oficina	32%
	Accesos para discapacitados	23%
	Disponibilidad de la información y/o folletería dentro de la oficina	44%

* Los pesos de esta instancia fueron calculados a través de un Análisis factorial, debido a que no existe satisfacción global de dimensión.

Elaborado para:

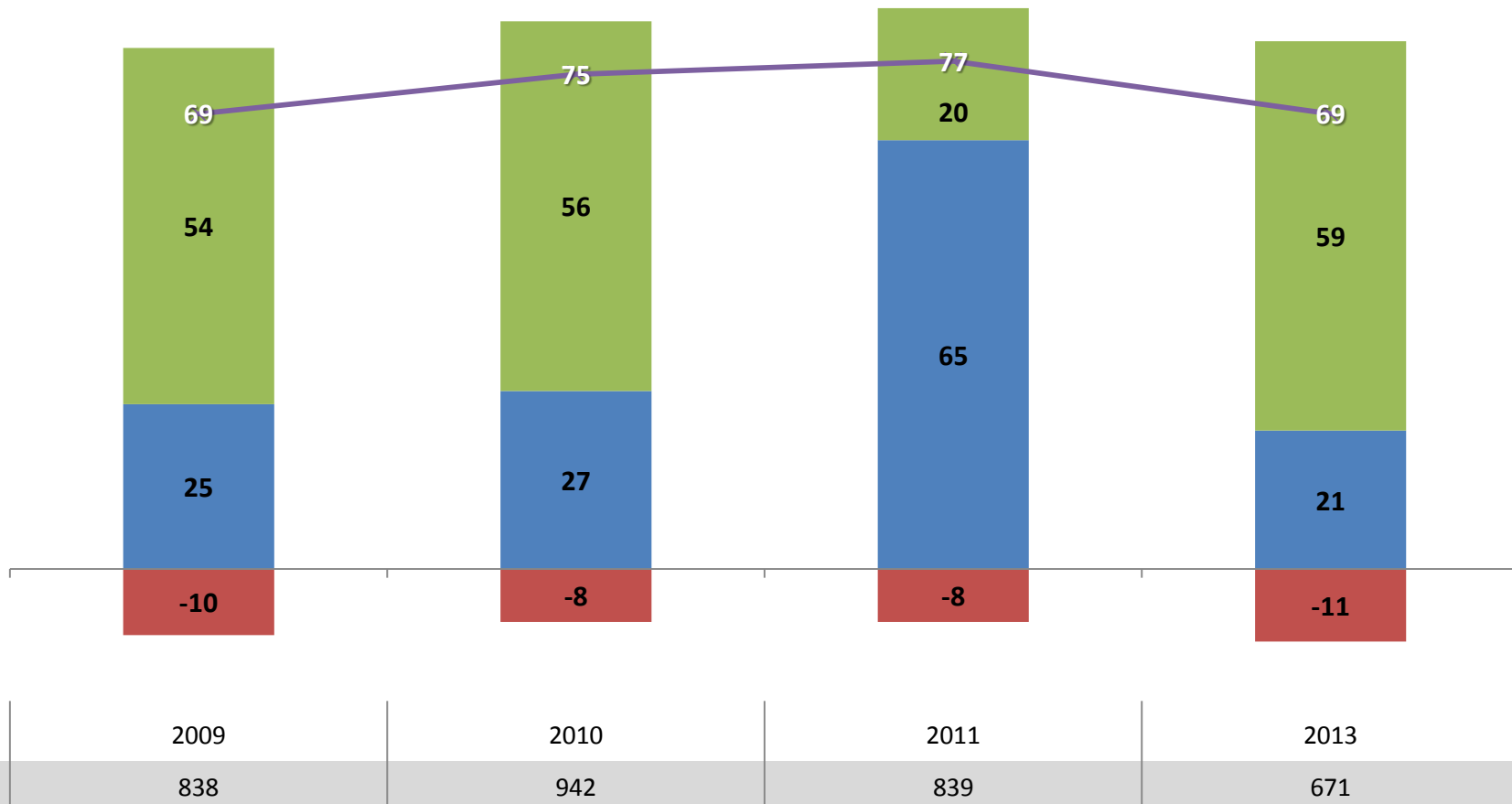


EVOLUTIVO DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO RECIBIDO

P22 Usando una escala de 1 a 7 , En general ¿cuál es su nivel de satisfacción con la atención que recibió en las oficinas de la Superintendencia de Salud? | Base: total entrevistados Consultas Presencial (N=671)

%

Notas 1 a 4 Notas 6 Notas 7 Satisfacción neta

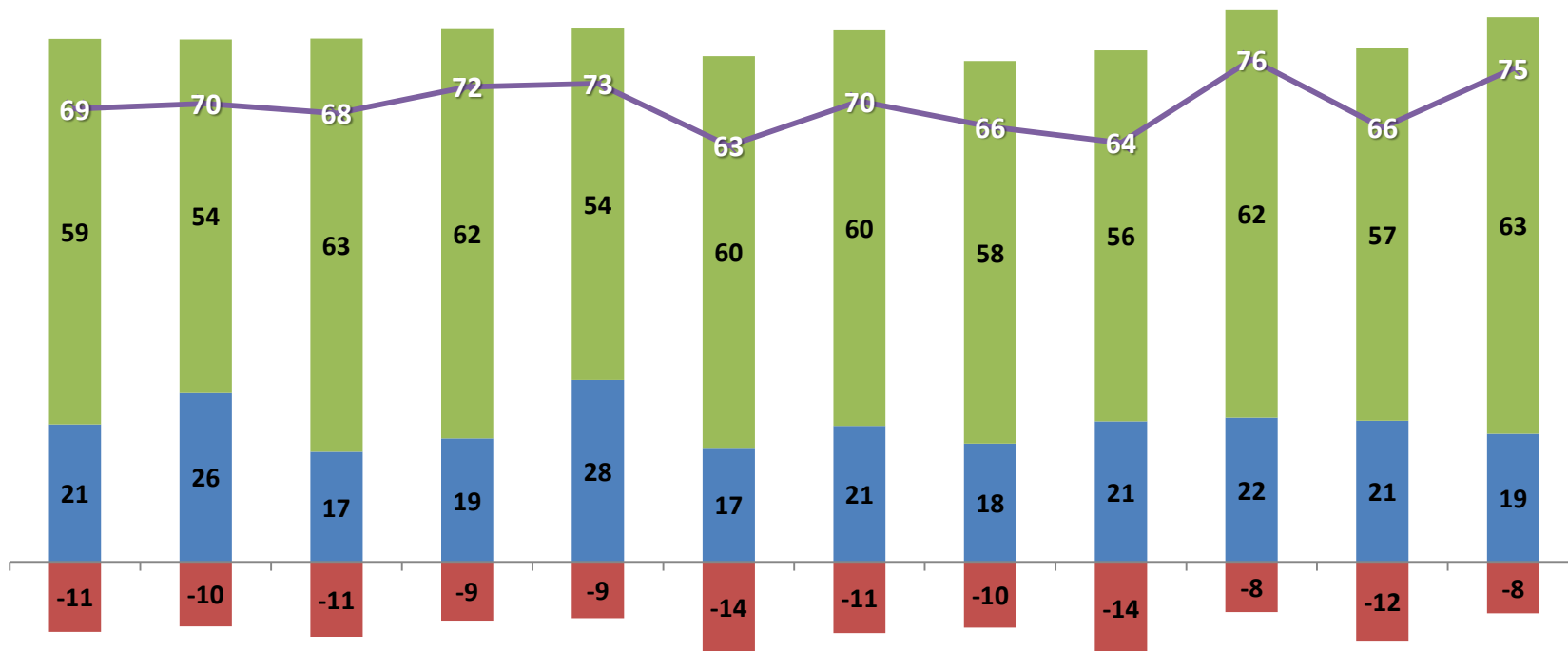


Elaborado para:



SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO RECIBIDO

P22 Usando una escala de 1 a 7, En general ¿cuál es su nivel de satisfacción con la atención que recibió en las oficinas de la Superintendencia de Salud? | Base: total entrevistados Consultas Presencial (N=671)



Total	Regiones	RM	18 a 35 años	36 a 50 años	51 o más	ABC1	C2	C3	D/E	Isapre	Fonasa	Base
671	308	363	205	203	263	93	118	221	201	392	254	

Elaborado para:

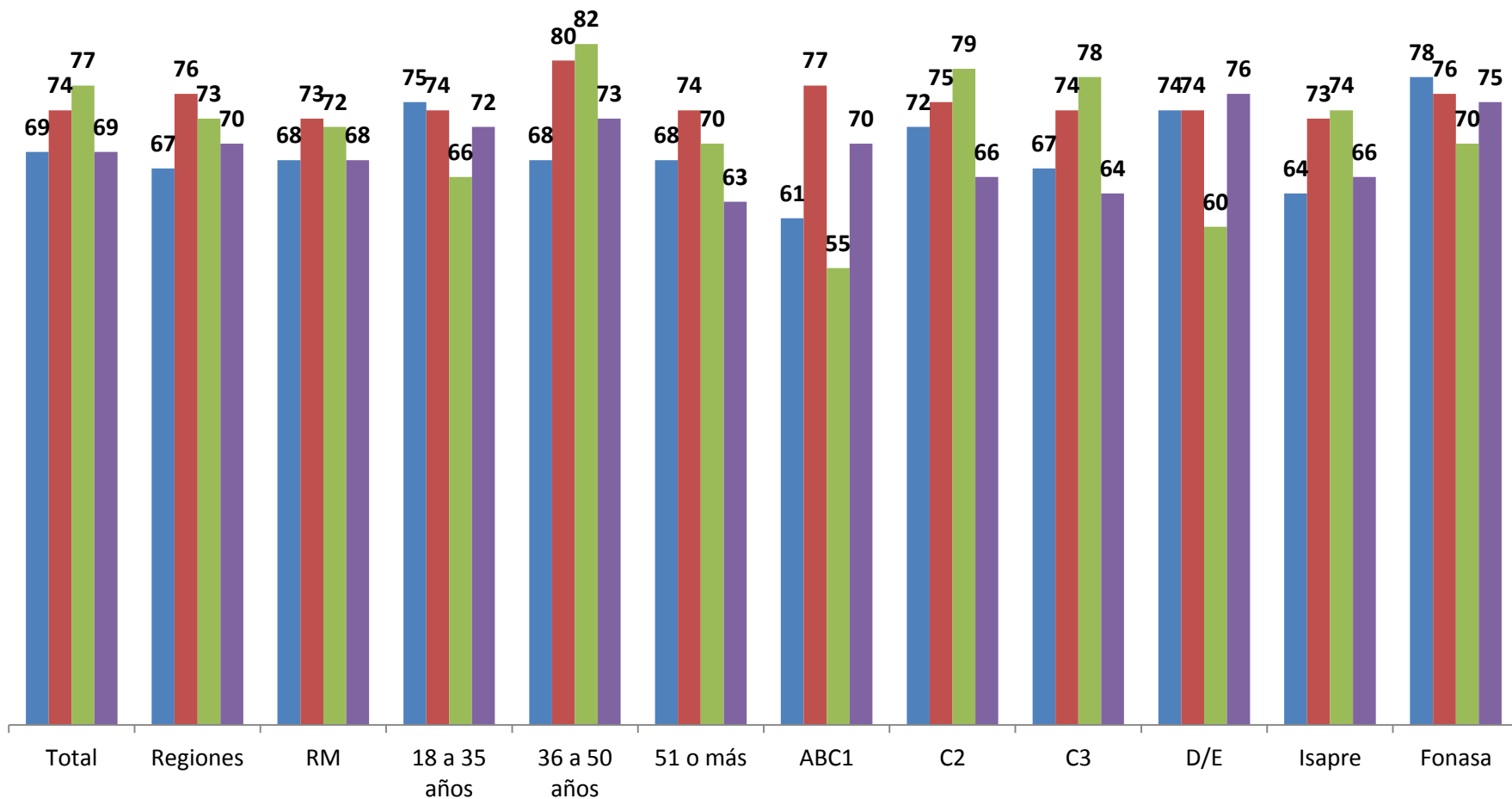


EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN NETA

P22 Usando una escala de 1 a 7, En general ¿cuál es su nivel de satisfacción con la atención que recibió en las oficinas de la Superintendencia de Salud? | Base: total entrevistados Consultas Presencial (N=671)

%

■ Satisfacción neta 2009 ■ Satisfacción neta 2010 ■ Satisfacción neta 2011 ■ Satisfacción neta 2013



Elaborado para:



MOTIVOS DE EVALUACIÓN NEGATIVA

P23 | ¿Por qué evalúa con esta nota la atención que recibió en las oficinas de la Superintendencia de Salud? (N=135)

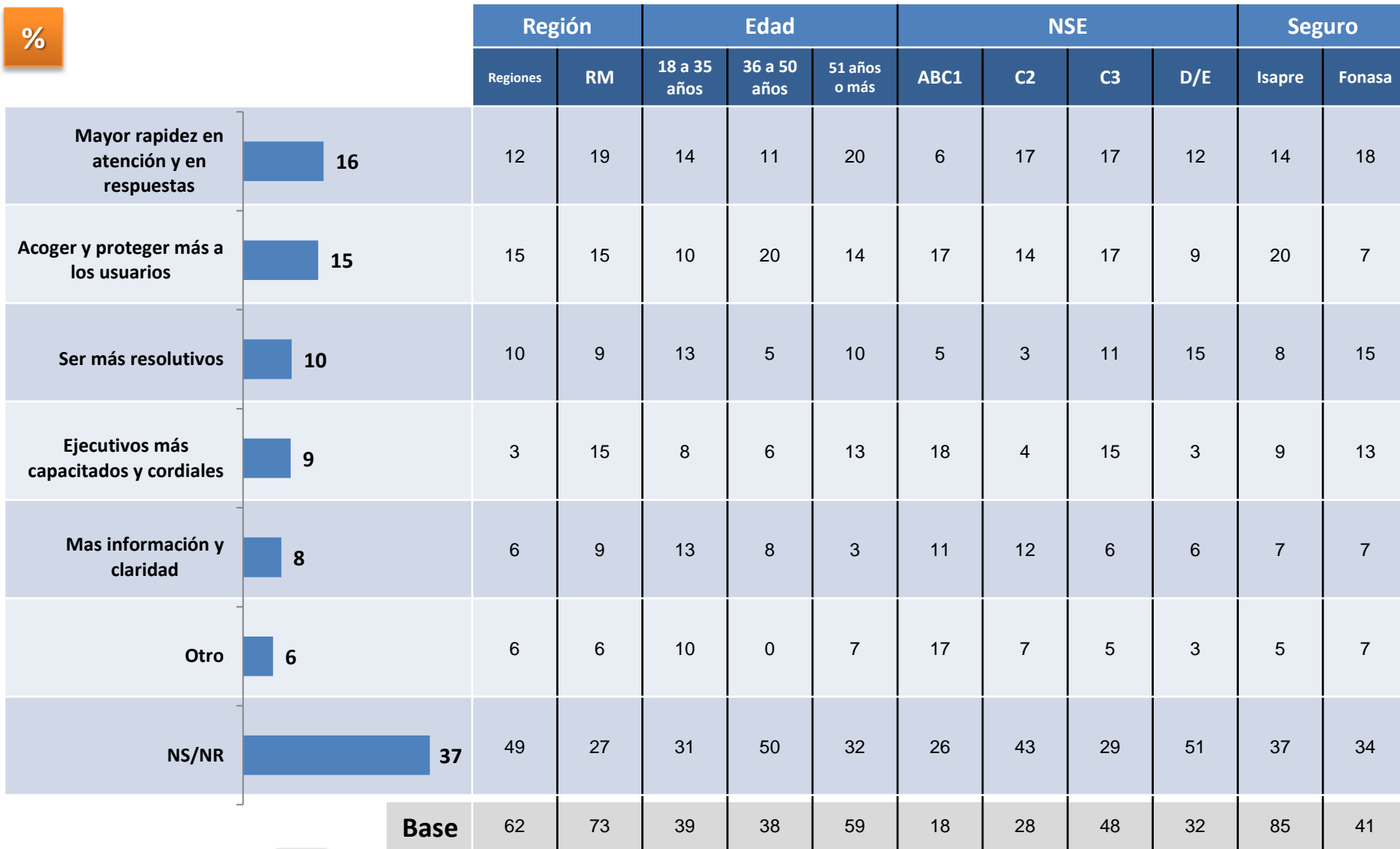
	%	Región		Edad			NSE				Seguro	
		Regiones	RM	18 a 35 años	36 a 50 años	51 años o más	ABC1	C2	C3	D/E	Isapre	Fonasa
No me dieron solución ni respuesta	25	22	28	29	18	28	10	19	34	24	25	27
Ejecutivo no orienta ni resuelve dudas	10	13	7	5	13	12	17	4	12	12	8	14
Ejecutivo no tenía conocimiento del tema	9	3	13	11	11	6	24	11	9	0	10	3
Mala atención, poco amable y despreocupada	7	7	6	5	10	6	5	3	11	3	5	12
Respuesta no me favoreció/No fue la esperada	6	3	9	3	6	9	12	11	4	3	9	3
Atención lenta	4	6	3	3	2	7	0	10	2	0	6	3
Mucha demora en resolver el problema	3	1	4	6	2	2	5	4	2	3	3	5
Otro	7	7	7	10	2	9	6	6	6	10	8	7
NS/NR	28	37	21	28	36	24	21	32	19	44	28	27
Base		62	73	39	38	59	18	28	48	32	85	41

Elaborado para:



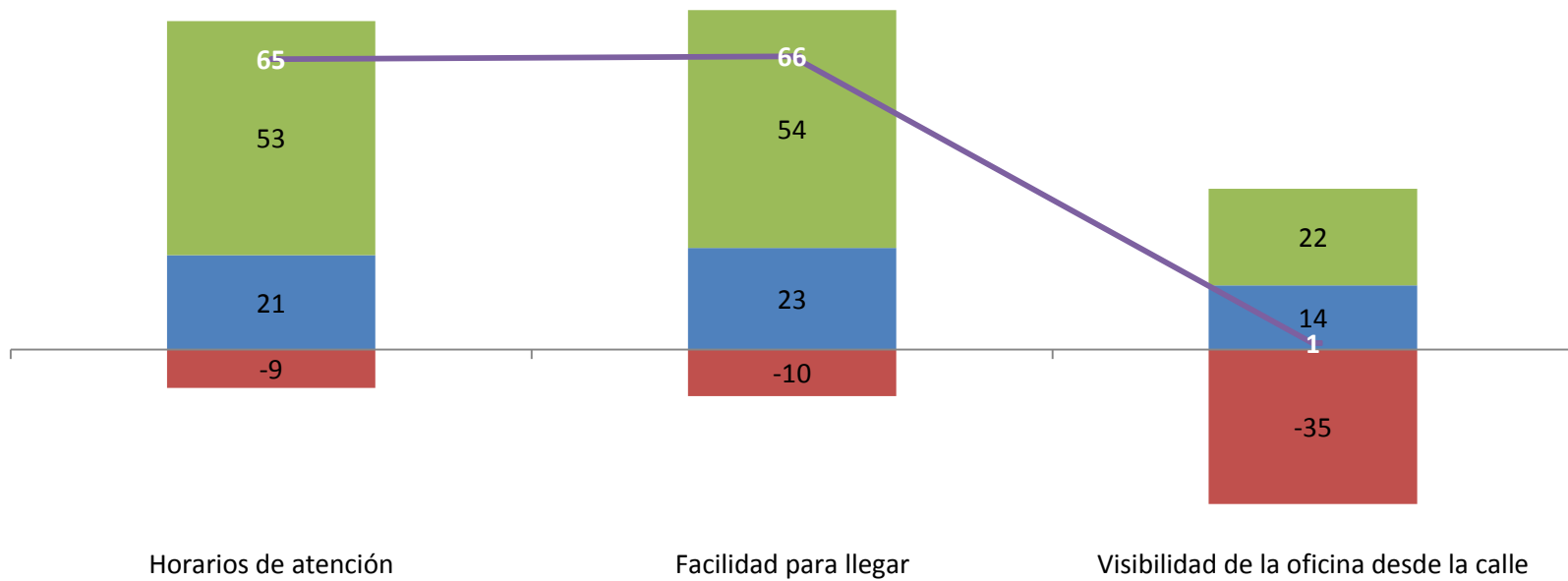
MOTIVOS DE EVALUACIÓN NEGATIVA

P24 | ¿Qué necesita este servicio de atención en las oficinas de la Superintendencia de Salud para que Ud. quede Muy Satisfecho? (N=135)



SATISFACCIÓN POR ASPECTOS

ACCESIBILIDAD Base: Total entrevistados Consultas Presencial (N=671)



26%	42%	32%
-----	-----	-----

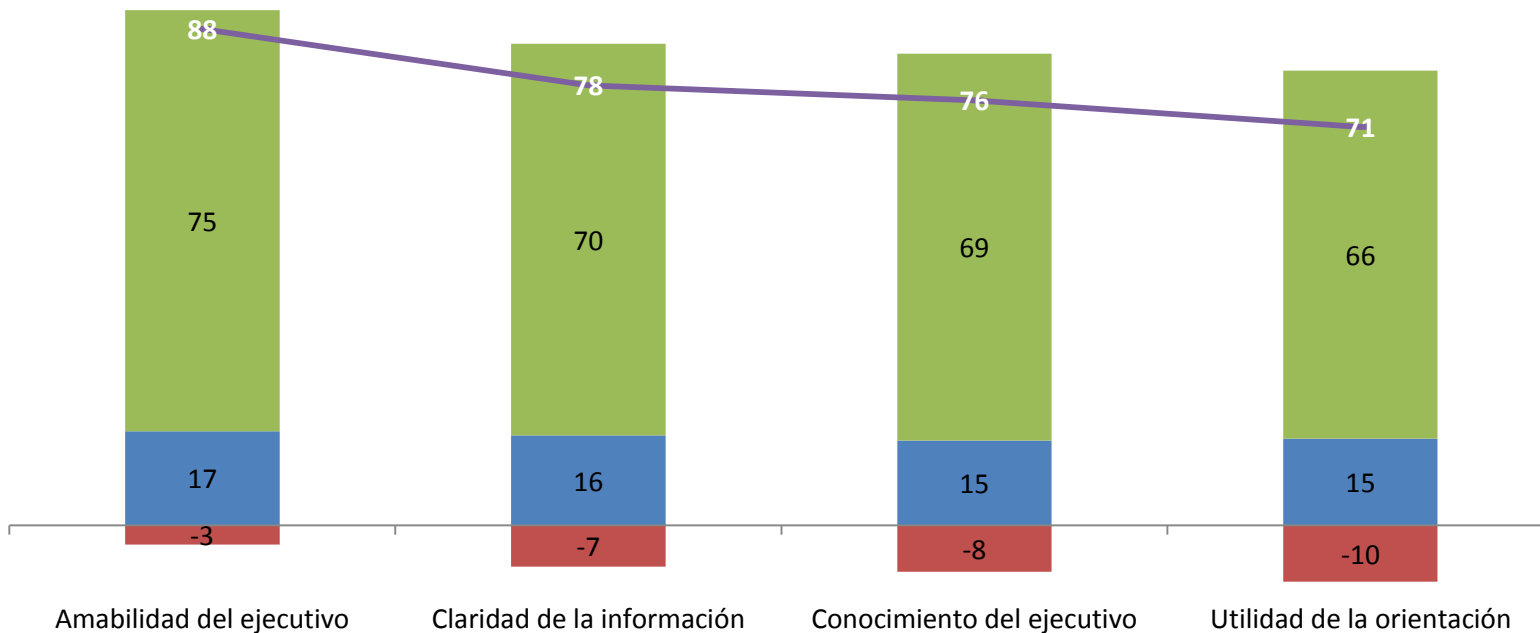
Nivel de impacto Accesibilidad

Elaborado para:



SATISFACCIÓN POR ASPECTOS

ATENCIÓN EJECUTIVO/A Base: Total entrevistados Consultas Presencial (N=671)



6%	9%	21%	64%
----	----	-----	-----

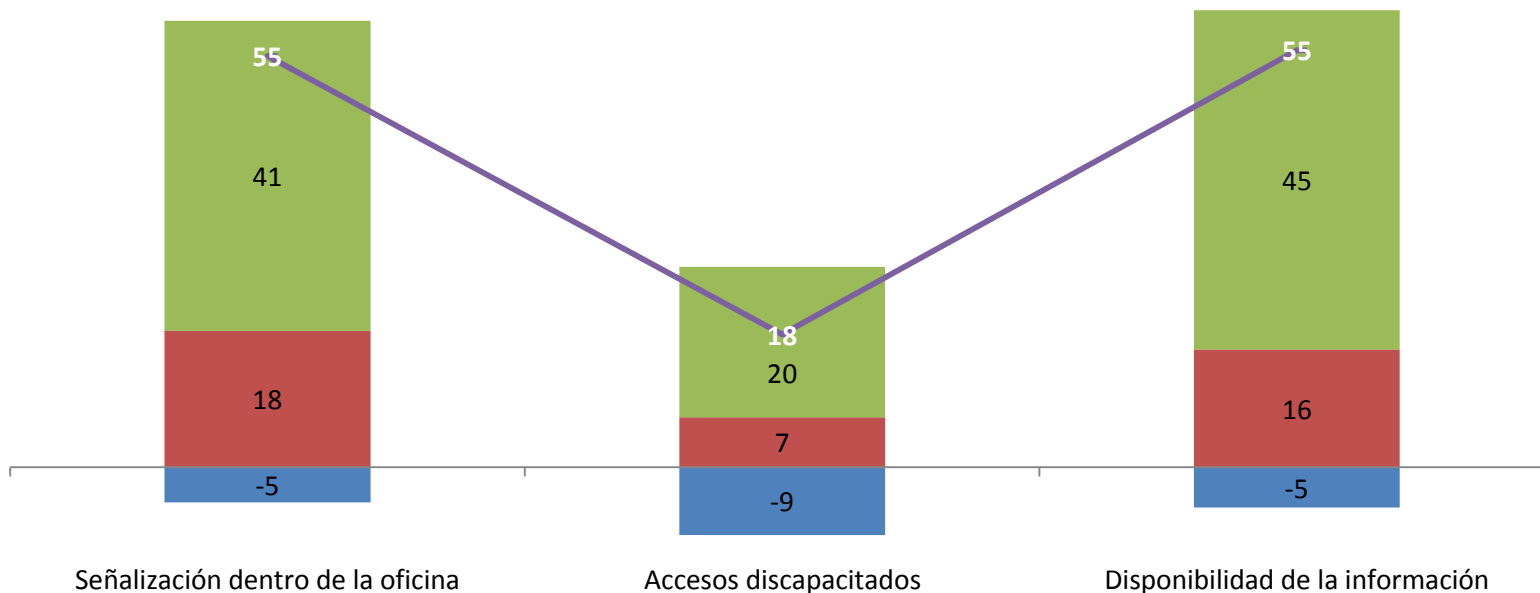
Nivel de impacto Atención ejecutivo/a

SATISFACCIÓN POR ASPECTOS

INFRAESTRUCTURA Base: Total entrevistados Consultas Presencial (N=671)



■ Notas 1 a 4 ■ Nota 6 ■ Nota 7 — Satisfacción neta



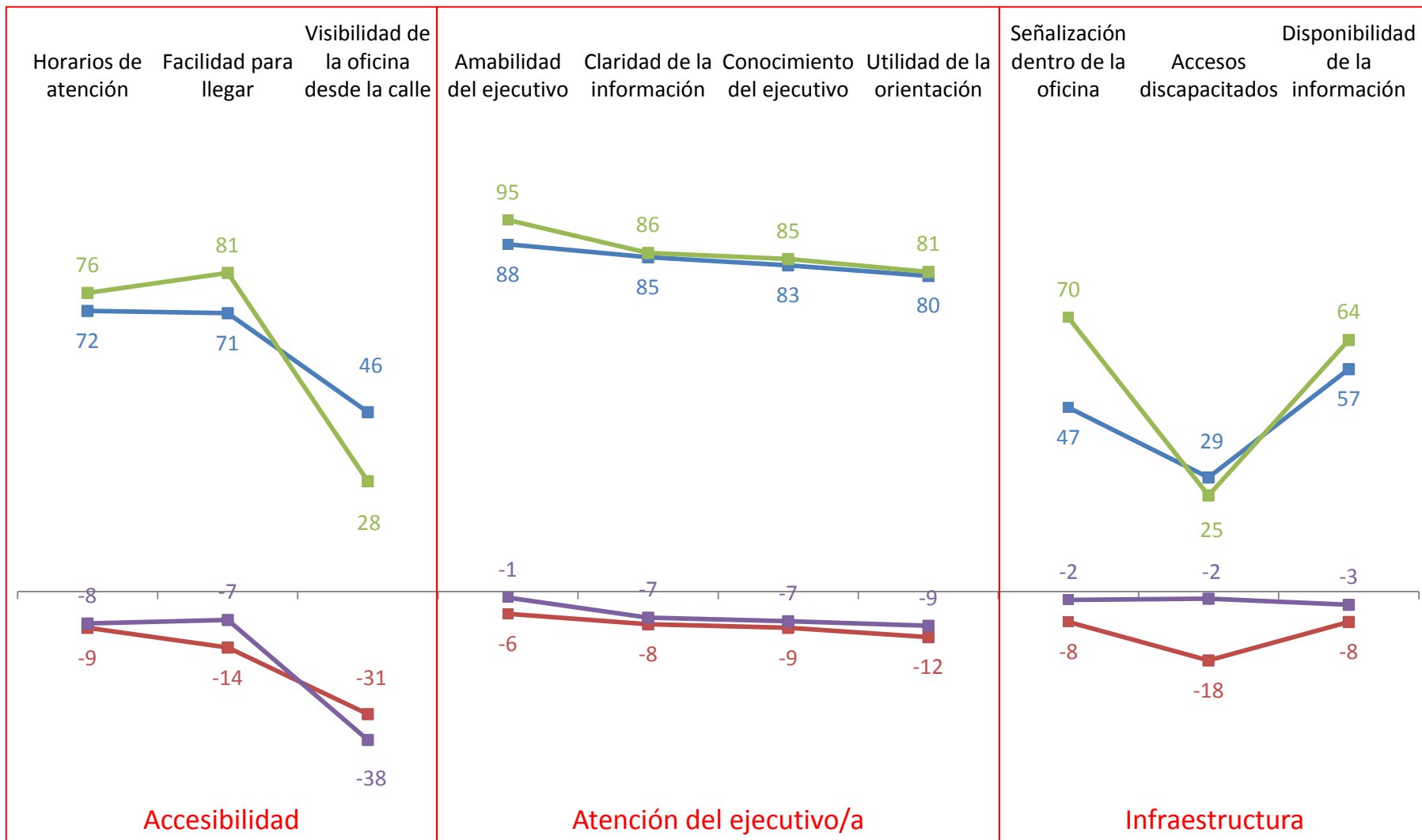
32%	23%	44%	Nivel de impacto INFRAESTRUCTURA

Elaborado para:



SATISFACCIÓN POR ASPECTOS, POR ZONA

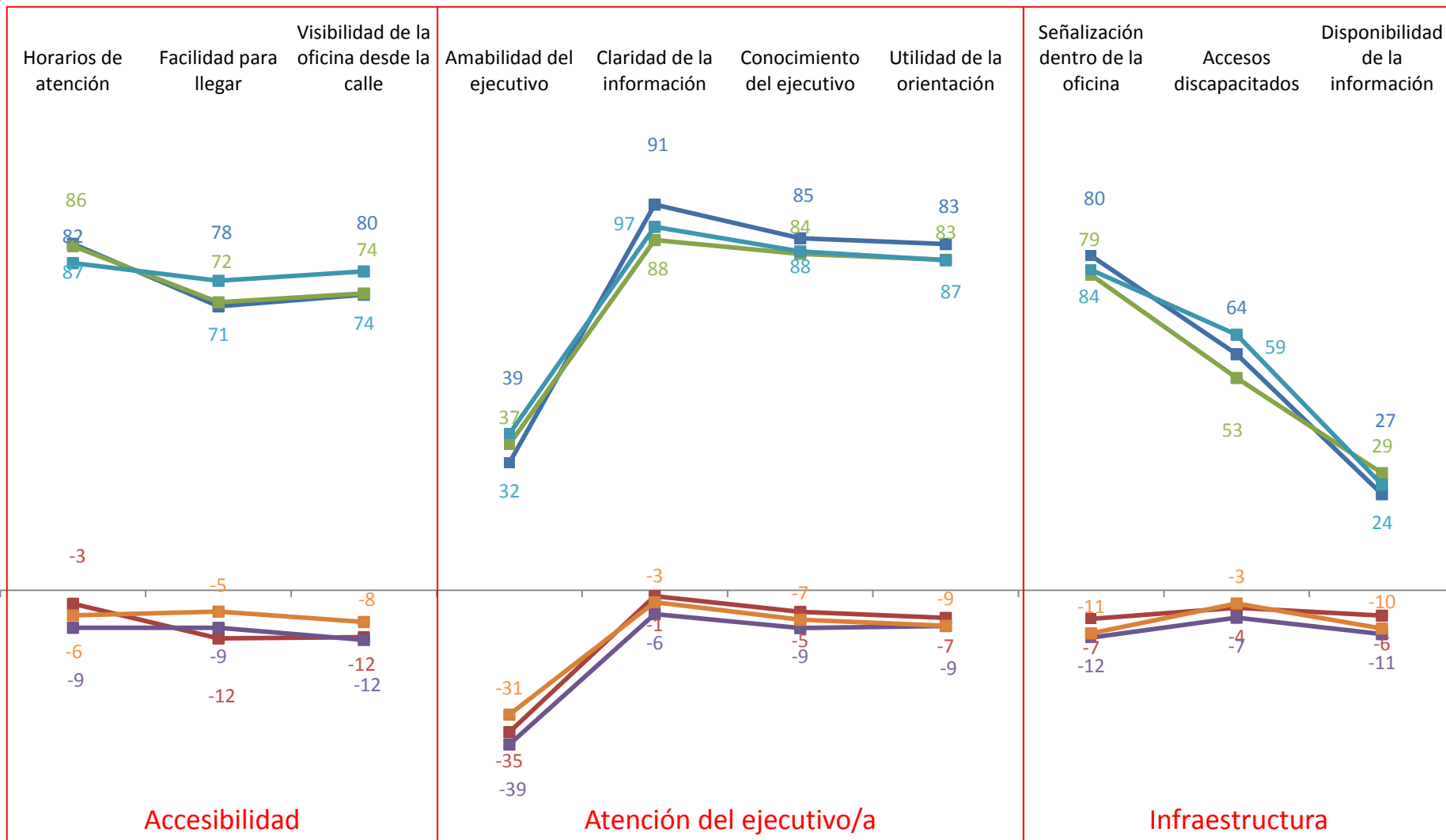
Base: Total entrevistados Consultas Presencial (N=671)



■ Regiones (6 a 7) ■ Regiones (1a 4) ■ RM (6 a 7) ■ RM (1 a 4)

SATISFACCIÓN POR ASPECTOS, POR EDAD

Base: Total entrevistados Consultas Presencial (N=671)



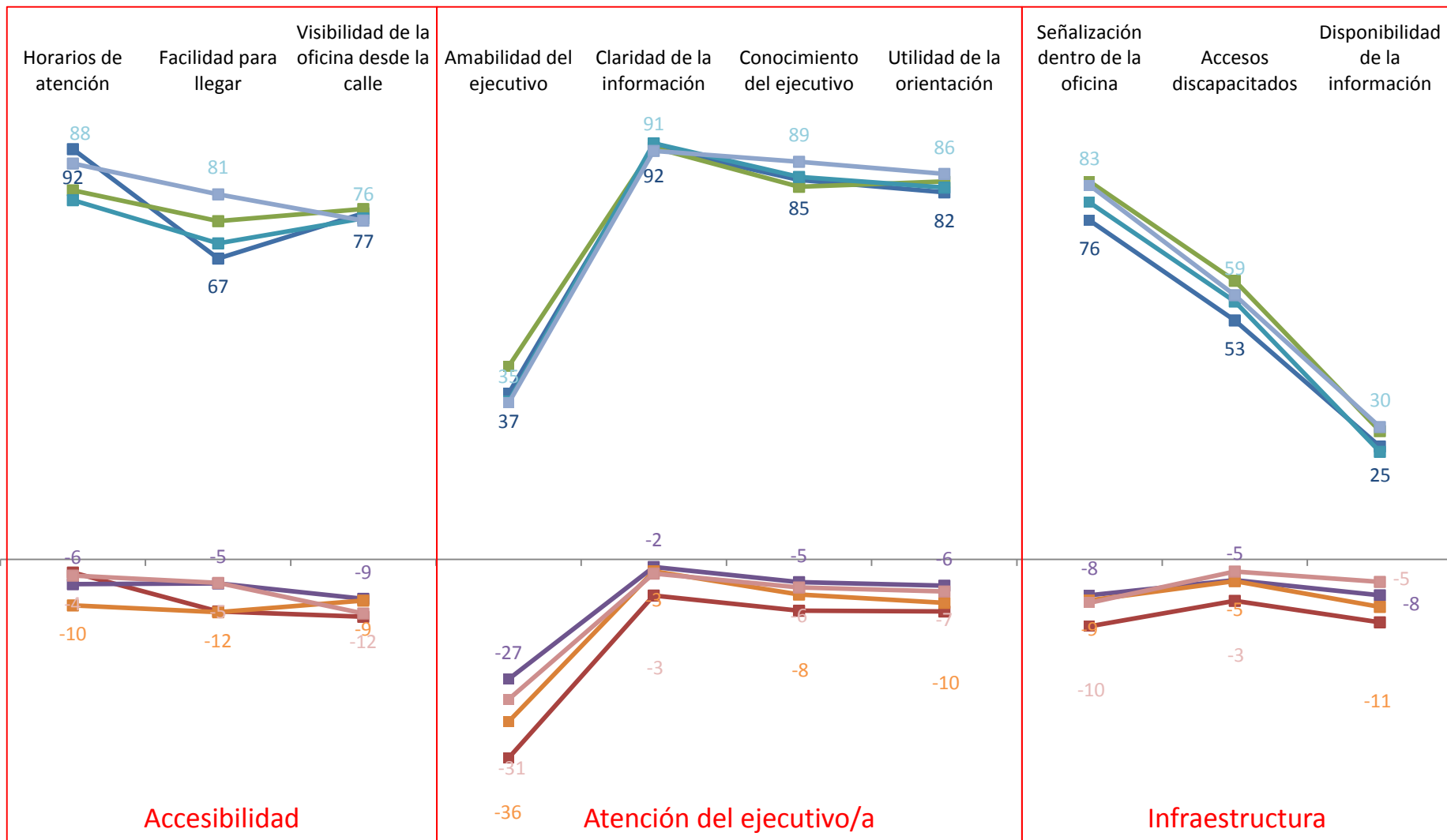
■ 18 a 35 años (6 a 7)
 ■ 18 a 35 años (1 a 4)
 ■ 36 a 50 años (6 a 7)
 ■ 36 a 50 años (1 a 4)
 ■ 51 años o más (6 a 7)
 ■ 51 años o más (1 a 4)

Elaborado para:



SATISFACCIÓN POR ASPECTOS, POR NSE

Base: Total entrevistados Consultas Presencial (N=671)



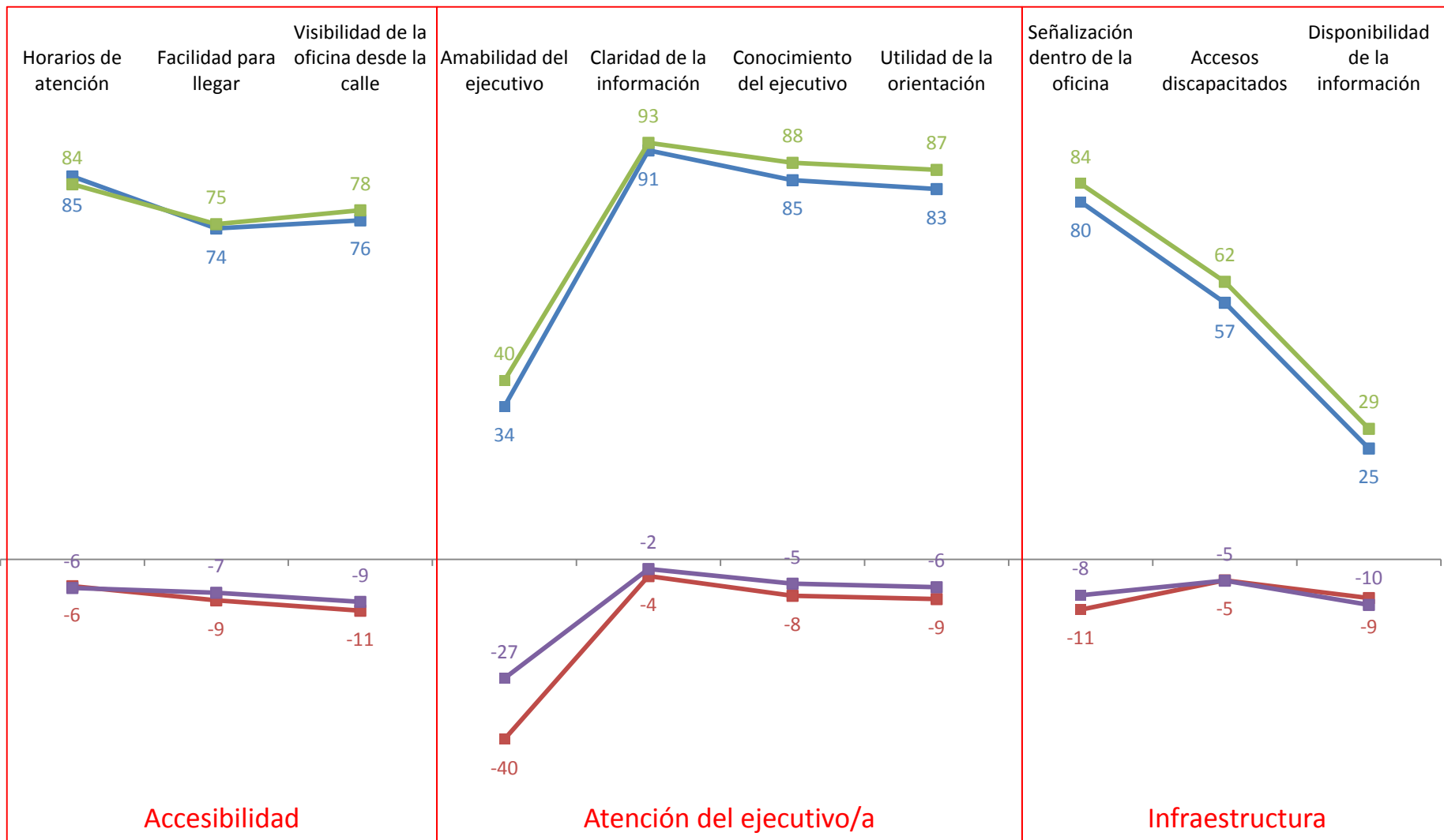
■ ABC1 (6 a 7)
 ■ ABC1(1 a 4)
 ■ C2 (6 a 7)
 ■ C2 (1 a 4)
 ■ C3 (6 a 7)
 ■ C3 (1 a 4)
 ■ D/E (6 a 7)
 ■ D/E (1 a 4)

Elaborado para:



SATISFACCIÓN POR ASPECTOS, POR SEGURO

Base: Total entrevistados Consultas Presencial (N=671)



■ Isapre (6 a 7) ■ Isapre (1 a 4) ■ Fonasa (6 a 7) ■ Fonasa (1 a 4)

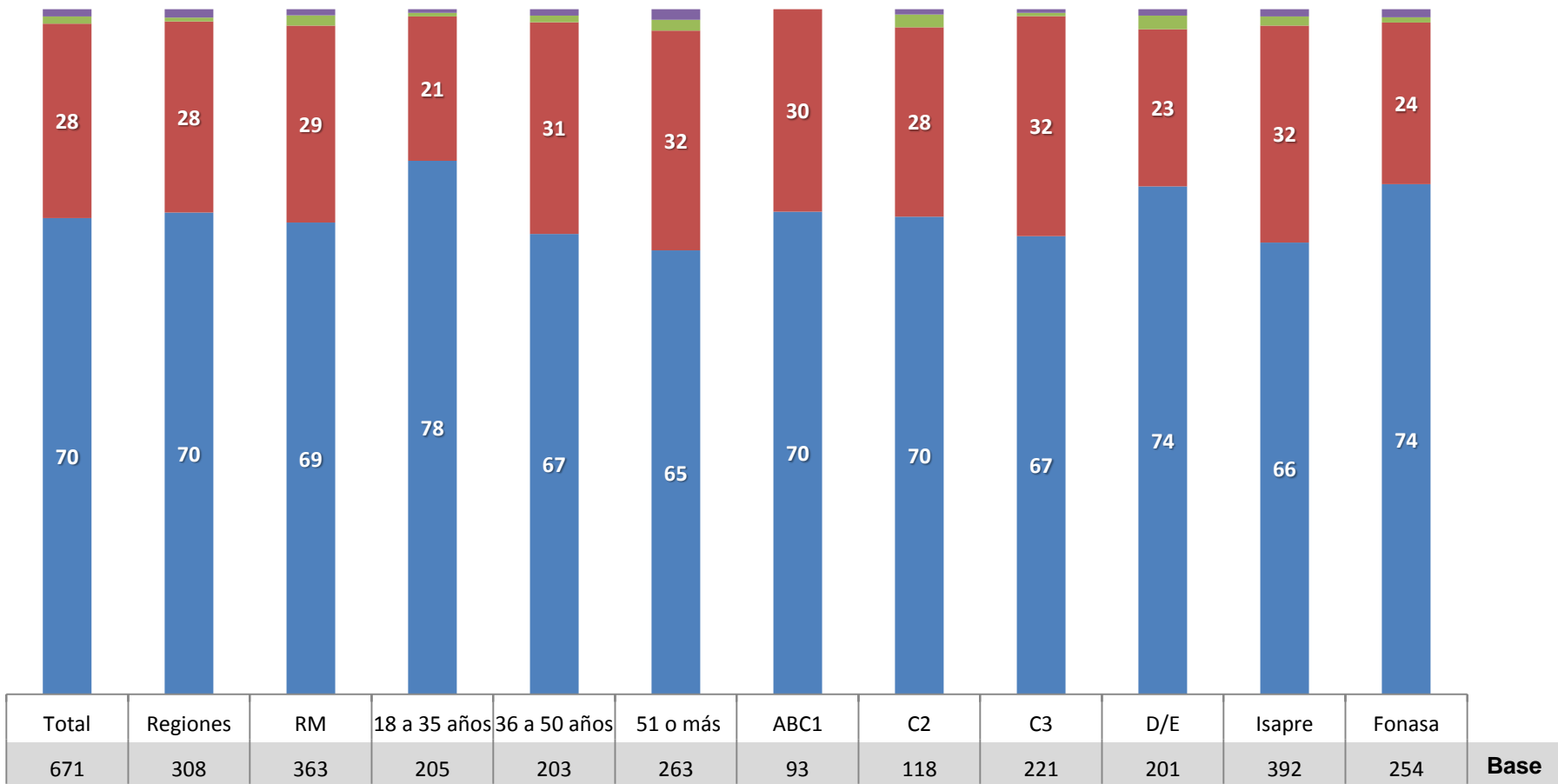
CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

P30 | Y con la atención recibida en las oficinas, ¿Usted considera que cumplió con las expectativas que tenía antes de acudir?

Base: Total entrevistados Consultas Presencial (N=671)

%

■ Si ■ No ■ Ns ■ Nr



Elaborado para:



CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

P31 | ¿Por qué considera que la atención brindada **No** cumplió con las expectativas?

Base: Total entrevistados Consultas Presencial , **NO** cumplió expectativas(N=190)

	%	Región		Edad			NSE				Seguro	
		Regiones	RM	18 a 35 años	36 a 50 años	51 años o más	ABC1	C2	C3	D/E	Isapre	Fonasa
No le dieron solución	48	69	30	42	56	46	40	42	53	53	51	47
Problemas de atención y preparación de funcionarios	16	9	22	21	14	15	19	11	19	13	16	17
No hubo respuesta	14	7	21	17	17	11	7	17	12	21	9	21
Demora y poca claridad en entrega de información	6	6	6	13	2	6	7	8	4	2	6	8
Mucha burocracia	5	4	5	0	5	7	7	6	3	4	5	5
NS/NR	11	5	16	7	6	16	19	15	9	7	14	3
	Base	91	104	44	64	87	27	35	71	49	128	62

ATENCIÓN TELEFÓNICA

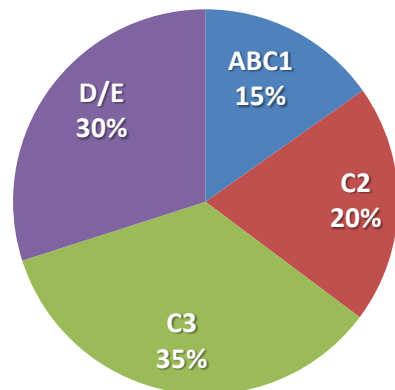
Elaborado para:



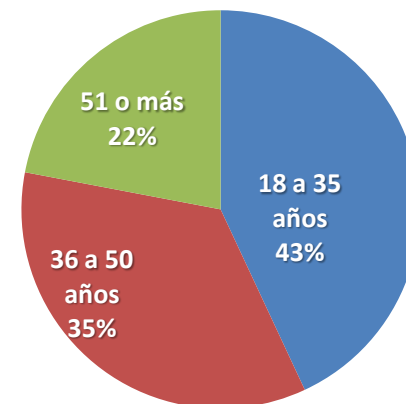
PERFIL DE LOS ENTREVISTADOS

Atención telefónica | Base: entrevistados Canal Telefónico (N=677)

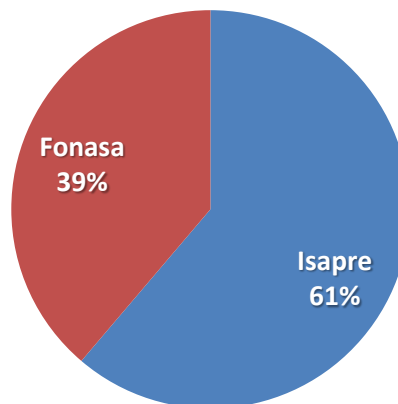
NSE



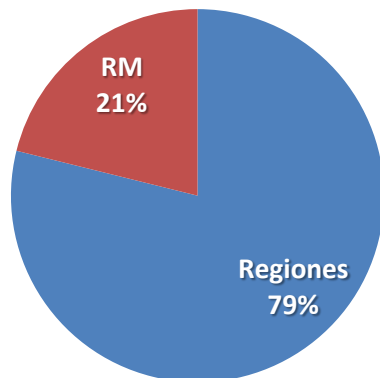
Edad



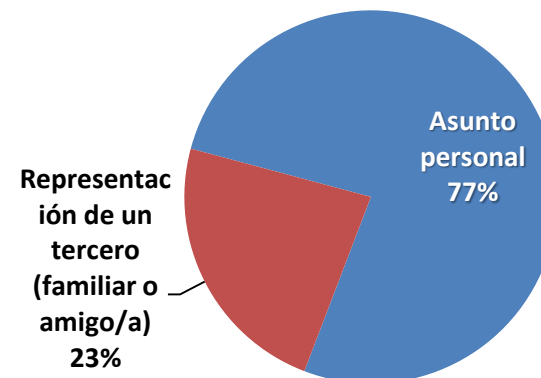
Seguro



Zona geográfica



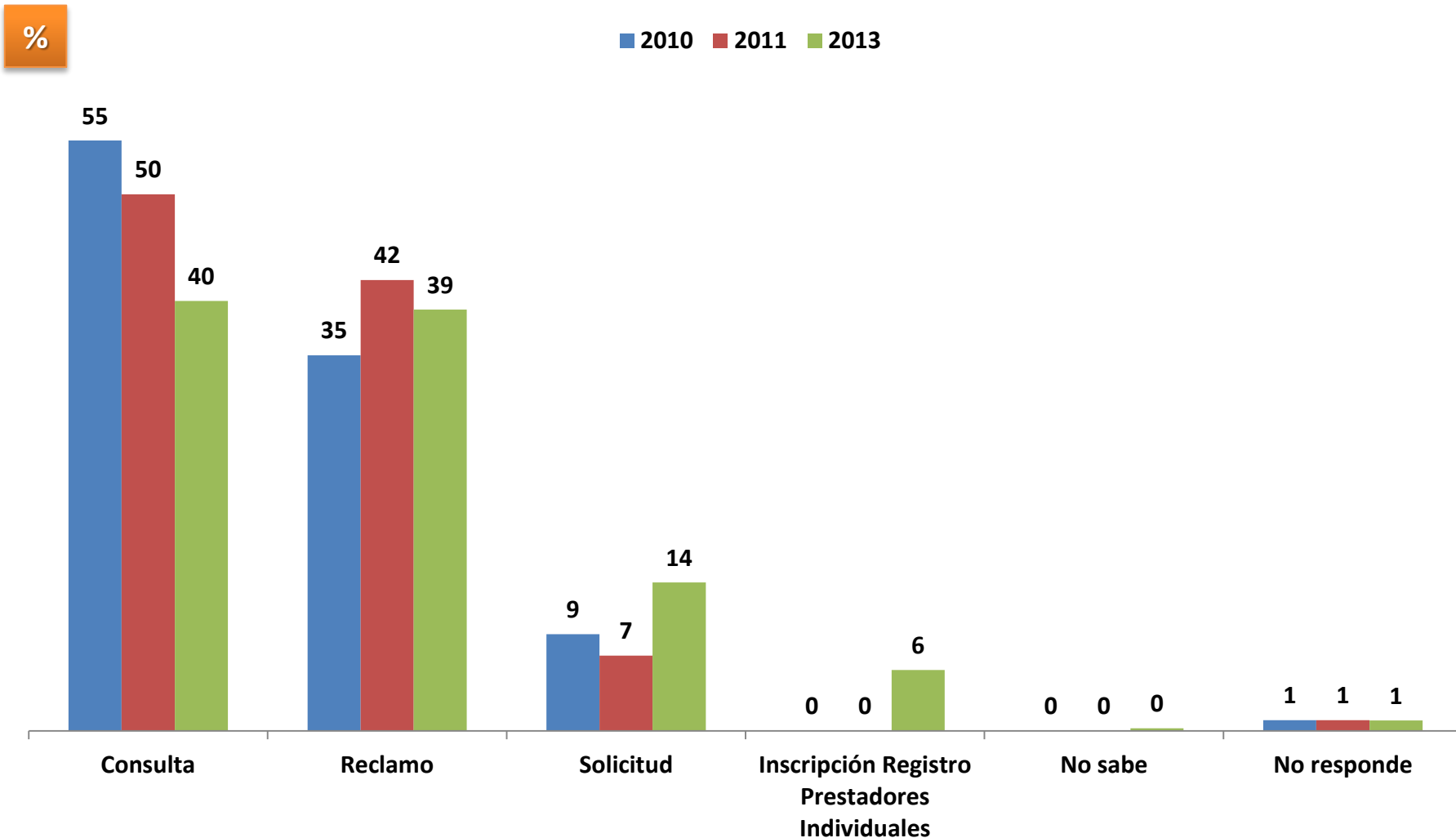
Motivo de contacto



EVOLUCIÓN DE LOS MOTIVOS PARA CONTACTARSE VÍA TELEFÓNICA

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

Base 2013: N=677 | Base 2011: N=513 | Base 2010: N=613



Elaborado para:



MOTIVOS PARA LLAMAR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

P5 | En general, ¿usted diría que la última vez que se contactó telefónicamente con la Superintendencia de Salud fue por...?

Base: Total entrevistados Atención Telefónica (N=677)

%

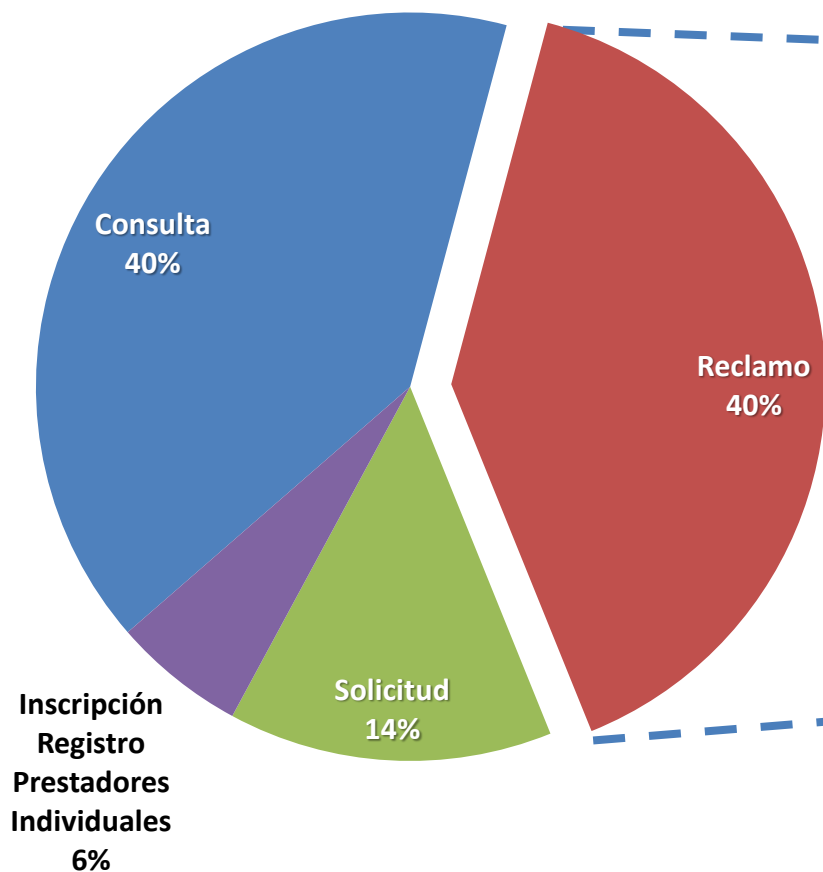
		Región		Edad			NSE				Seguro	
		Regiones	RM	18 a 35 años	36 a 50 años	51 años o más	ABC1	C2	C3	D/E	Isapre	Fonasa
Consulta	40	38	46	45	42	26	44	40	35	44	41	39
Reclamo	39	15	11	15	11	15	10	19	14	12	12	15
Solicitud	14	40	37	29	44	52	44	35	38	40	41	38
Inscripción en el Registro Individual de Prestadores	6	5	6	8	3	5	2	7	10	3	4	7
	Base	328	333	284	222	155	99	109	234	179	416	229

MOTIVOS PARA LLAMAR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

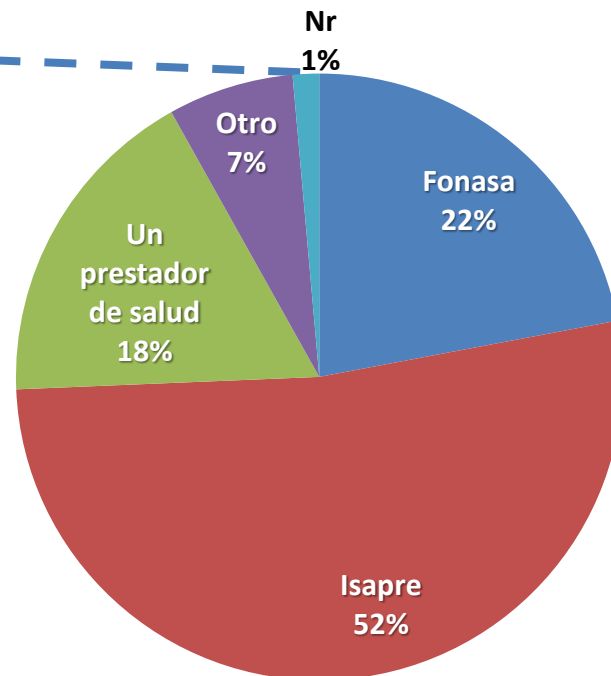
P4 | En general, ¿usted diría que la última vez que se contactó telefónicamente con la Superintendencia de Salud fue por...?

P5 | El reclamo que usted realizó era hacia: | Base: Quienes efectuaron un reclamo, según P4 (N=246)

Motivo por el que se llamó



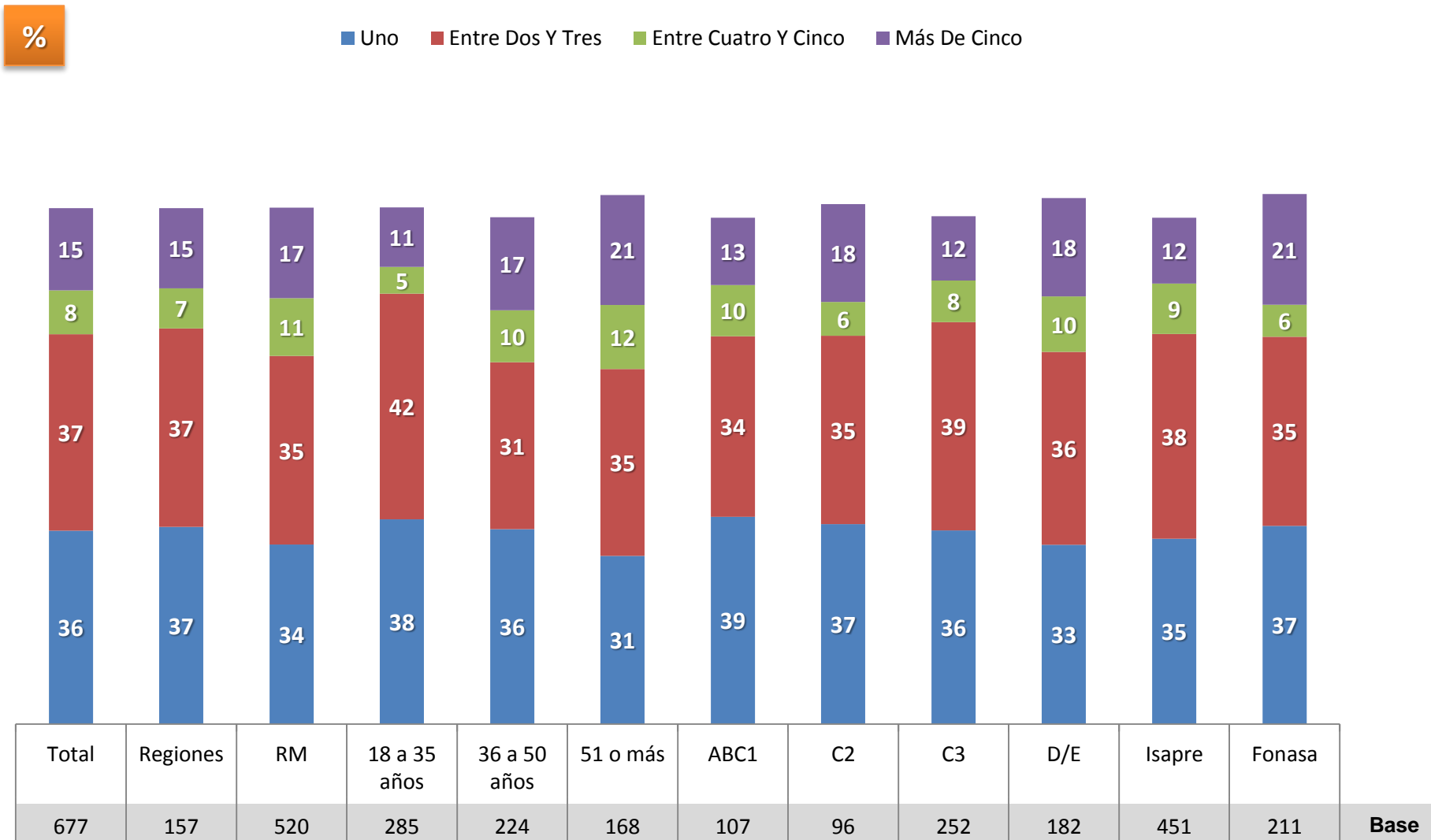
Razón del reclamo



NÚMERO DE LLAMADOS PARA RESOLVER REQUERIMIENTO

P6 | Pensando en el requerimiento por el cual usted se contactó telefónicamente con la Superintendencia de Salud, ¿cuántas veces ha llamado para resolver sus dudas respecto a ese mismo tema?

Base: Total entrevistados Atención Telefónica (N=677)



Elaborado para:



**Existe una correlación significativa (-0,262) entre el número de veces que el usuario se contacta telefónicamente y la satisfacción con el servicio brindado*

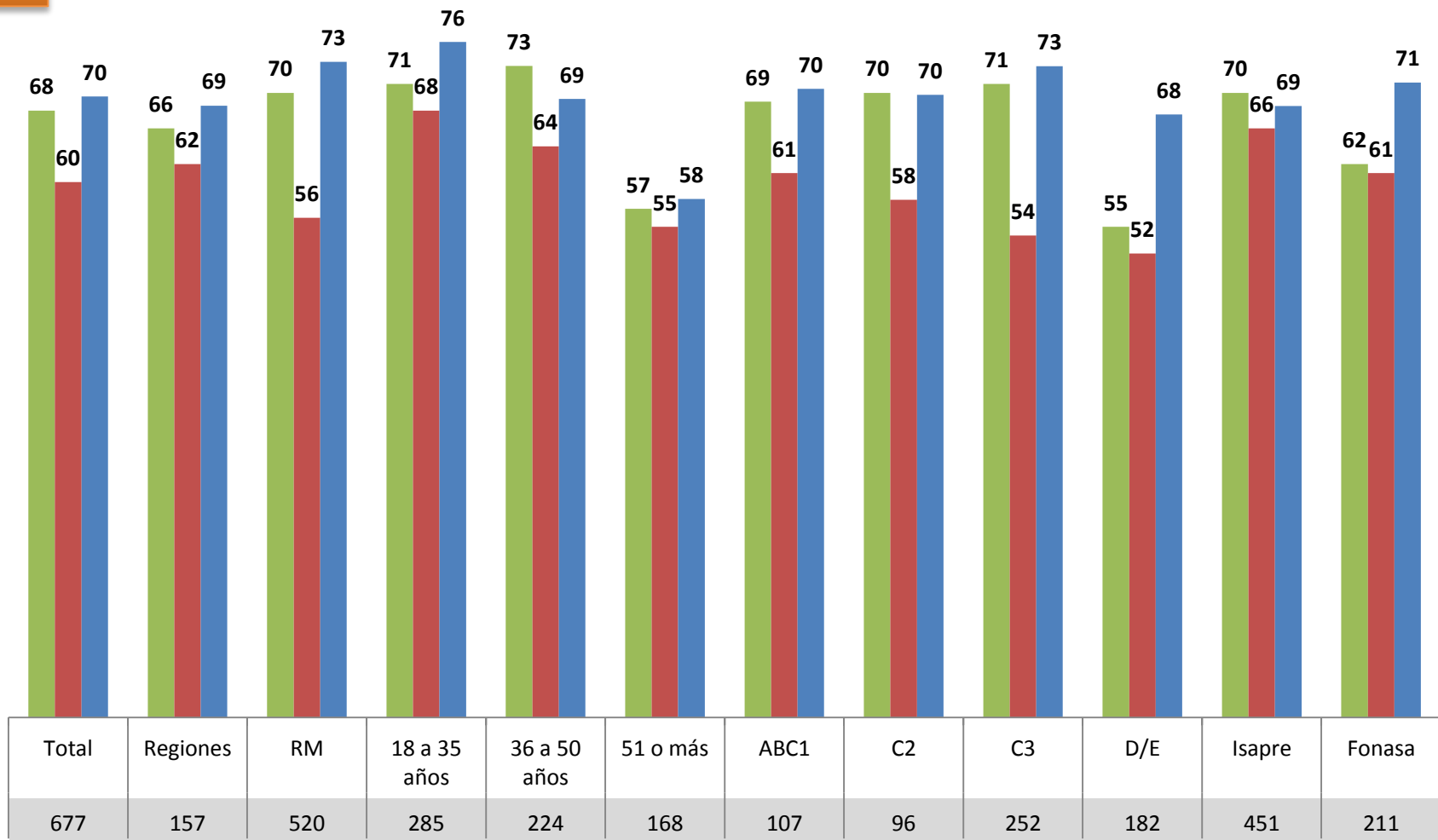
EVOLUTIVO DE LA TASA DE RESOLUCIÓN DEL REQUERIMIENTO

P7 | Actualmente, ¿su requerimiento se encuentra resuelto? | % de quienes responden SI

Base: Total entrevistados Atención Telefónica (N=677)

%

■ 2010 ■ 2011 ■ 2013



Total	Regiones	RM	18 a 35 años	36 a 50 años	51 o más	ABC1	C2	C3	D/E	Isapre	Fonasa	Base
677	157	520	285	224	168	107	96	252	182	451	211	

Elaborado para:



MODELO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO

Atención Telefónica

INSTANCIAS DE CONTACTO CON EL USUARIO	ATRIBUTOS MEDIDOS	IMPACTO SOBRE GLOBAL INSTANCIA
Satisfacción (R ² =76%)	Cantidad de veces que llamó	11%
	Tiempo de espera	2%
	Horarios de atención	5%
	Respuesta de la grabadora a su necesidad	7%
	Claridad de los mensajes de la grabación automática	12%
	Amabilidad y cordialidad del ejecutivo	2%
	Claridad de la información entregada por el ejecutivo	11%
	Conocimiento del ejecutivo respecto al requerimiento	17%
	Utilidad de la orientación entregada por el ejecutivo	33%

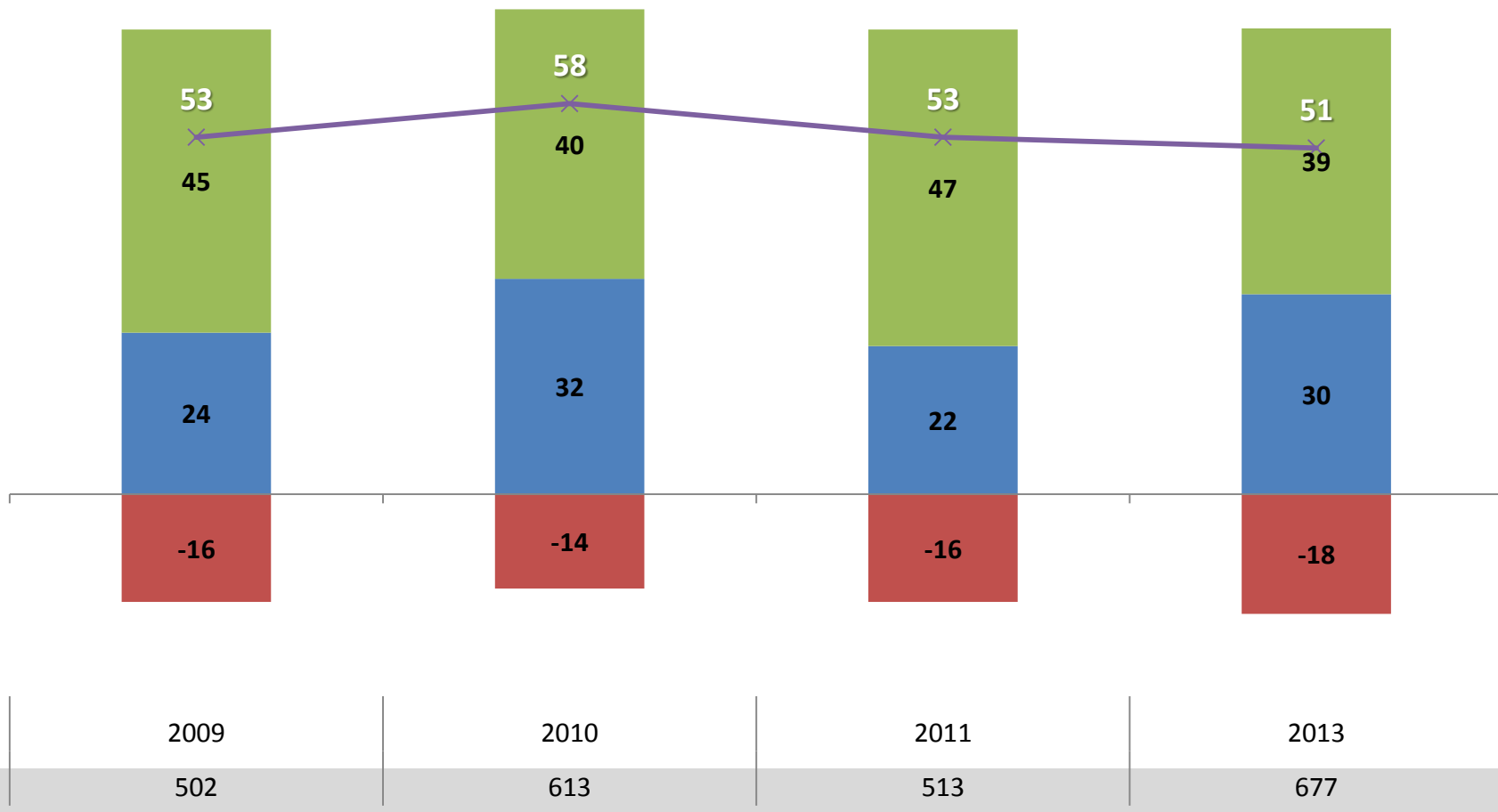
EVOLUTIVO DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO RECIBIDO

P19| ...en general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con la atención telefónica que recibió de la Superintendencia de Salud?

Base: Total entrevistados Atención Telefónica (N=677)

%

Notas 1 a 4 Notas 6 Notas 7 Satisfacción neta



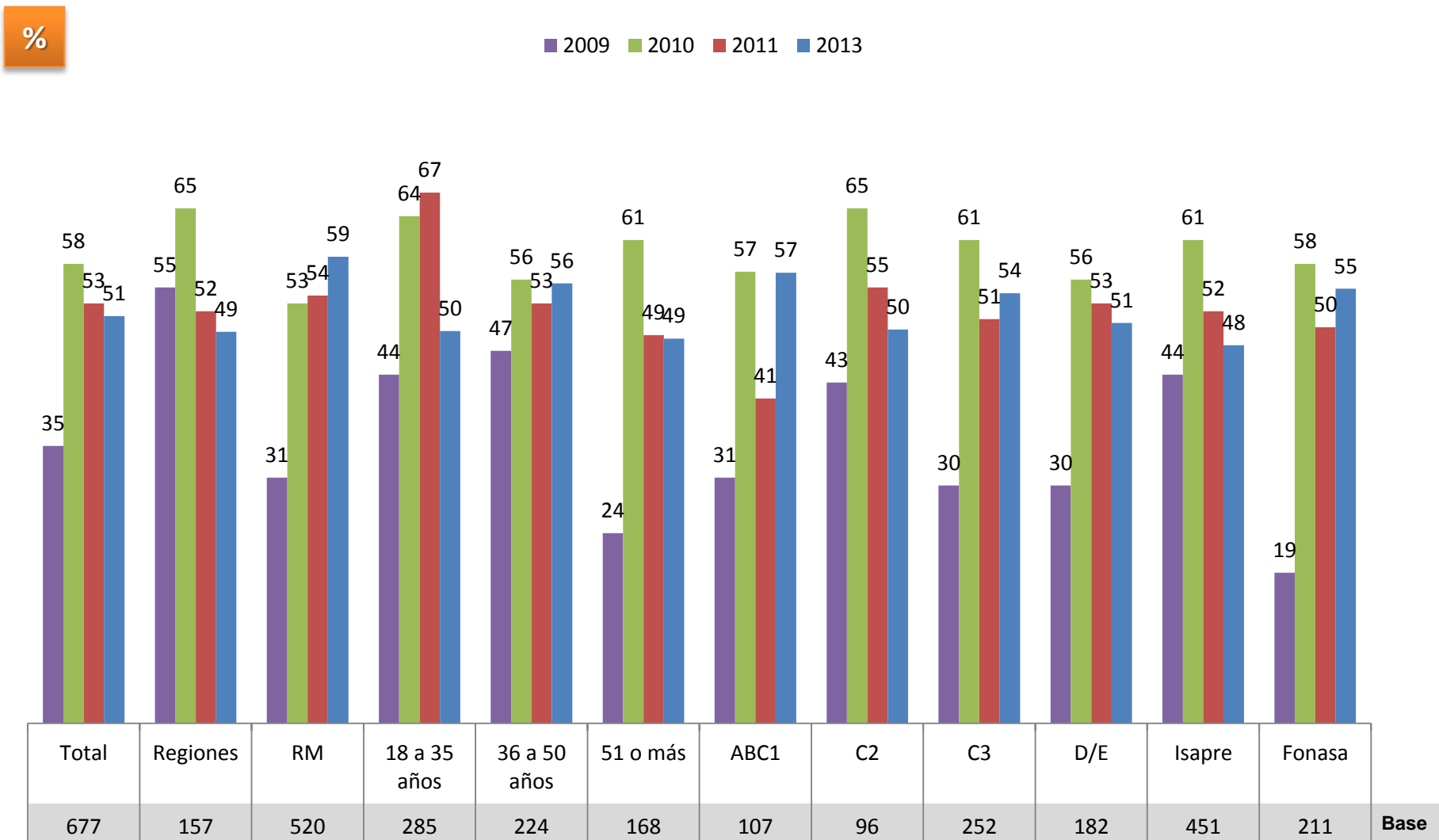
Elaborado para:



EVOLUTIVO DE LA SATISFACCIÓN NETA CON EL SERVICIO RECIBIDO

P19 | ...en general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con la atención telefónica que recibió de la Superintendencia de Salud?

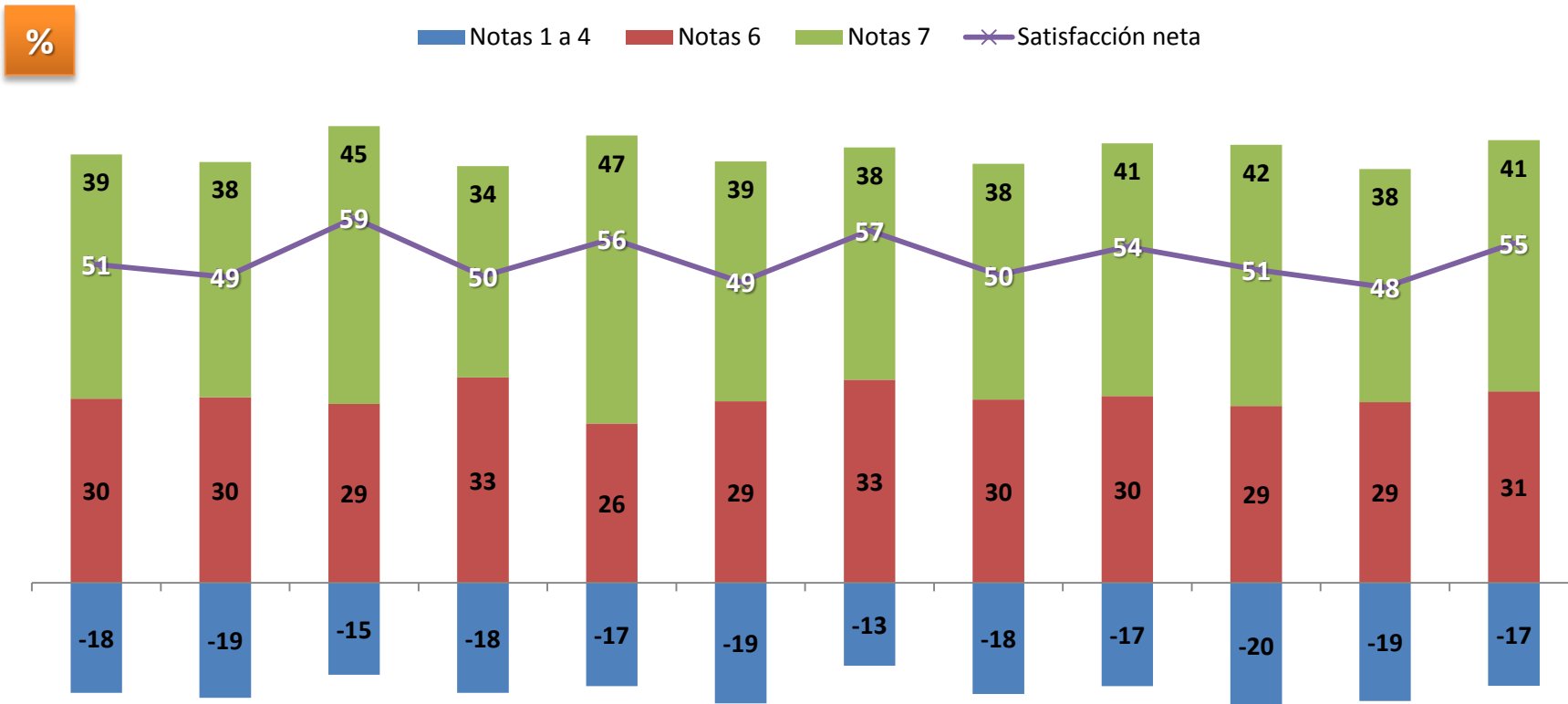
Base: Total entrevistados Atención Telefónica (N=677) | % de satisfacción anual



SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO RECIBIDO

P19 | ...en general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con la atención telefónica que recibió de la Superintendencia de Salud?

Base: Total entrevistados Atención Telefónica (N=677)



Total	Regiones	RM	18 a 35 años	36 a 50 años	51 o más	ABC1	C2	C3	D/E	Isapre	Fonasa	Base
677	157	520	285	224	168	107	96	252	182	451	211	

Elaborado para:



MOTIVOS DE EVALUACIÓN

P20 | ¿Por qué evalúa con esta nota la atención telefónica que recibió de la Superintendencia de Salud?

Base: quienes evalúan satisfacción global con notas 1 a 5 (N=172)

	%	Región		Edad			NSE				Seguro	
		Regiones	RM	18 a 35 años	36 a 50 años	51 años o más	ABC1	C2	C3	D/E	Isapre	Fonasa
No le dieron solución a su problema	28	19	32	26	32	26	27	30	28	28	32	21
La información es poco clara o errónea	25	9	32	22	29	26	29	13	34	26	25	24
Mucho tiempo y burocracia	13	11	13	11	14	15	12	19	7	15	11	14
Aún espera una respuesta	6	4	7	10	5	3	1	7	6	14	5	11
No sirve	6	1	7	7	5	4	8	0	6	5	6	1
Otros	4	7	2	4	4	2	9	0	2	1	4	4
NS/NR	18	50	6	21	10	24	14	31	17	12	17	24
Base		48	124	66	59	47	39	27	55	40	119	49

Elaborado para:



RECOMENDACIONES PARA MEJORAR SERVICIO

P21 | ¿Qué necesita este servicio de atención telefónica de la Superintendencia de Salud para que UD. quede muy satisfecho?

Base: quienes evalúan satisfacción global con notas distintas a 6 y 7 (N=187)

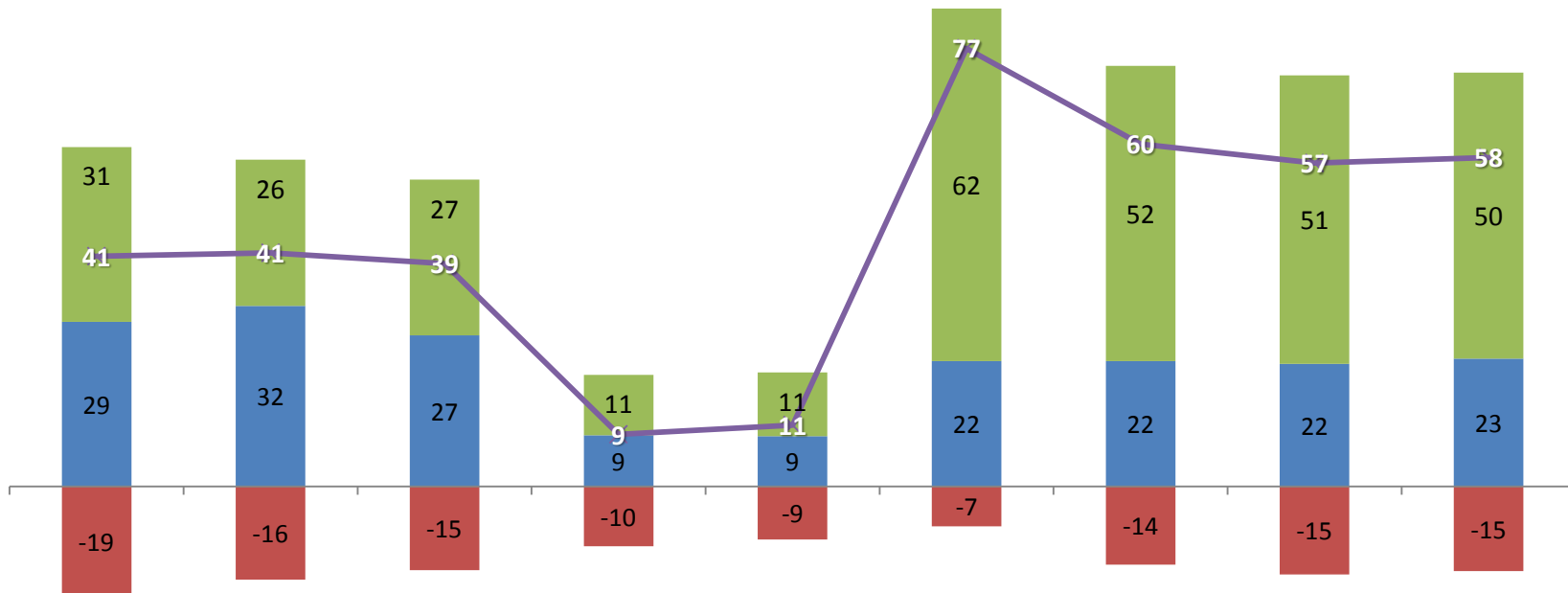
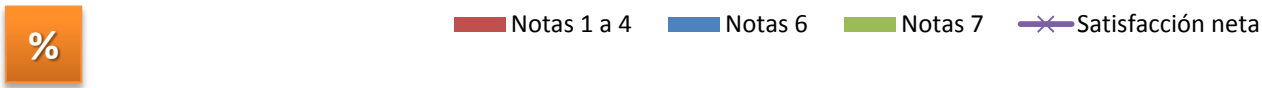
	%	Región		Edad			NSE				Seguro	
		Regiones	RM	18 a 35 años	36 a 50 años	51 años o más	ABC1	C2	C3	D/E	Isapre	Fonasa
Capacitación (Información y atención)	29	23	31	32	33	20	32	36	34	16	28	31
Defensa activa	15	3	20	12	20	14	15	7	13	22	17	11
Agilidad y horario	11	13	10	8	13	12	12	2	11	17	10	13
Cecania	5	2	6	1	7	7	5	0	3	11	5	3
Más personal	3	1	4	6	2	1	4	0	5	5	5	0
Otros	6	0	9	8	2	9	7	6	7	7	7	6
NS/NR	30	58	20	33	22	37	25	49	27	23	28	36
Base		50	136	74	63	50	40	28	64	43	130	52

Elaborado para:



SATISFACCIÓN POR ASPECTOS

Base: Total entrevistados Atención Telefónica (N=677)



11%	2%	5%	7%	12%	2%	11%	17%	33%
-----	----	----	----	-----	----	-----	-----	-----

Nivel de impacto

Cantidad de veces que llamó
 Tiempo de espera
 Horarios de atención
 Respuesta de la grabadora a su necesidad
 Claridad de los mensajes de la grabación automática
 Amabilidad y cordialidad del ejecutivo
 Claridad de la información entregada por el ejecutivo
 Conocimiento del ejecutivo respecto al requerimiento
 Utilidad de la orientación entregada por el ejecutivo

Elaborado para:

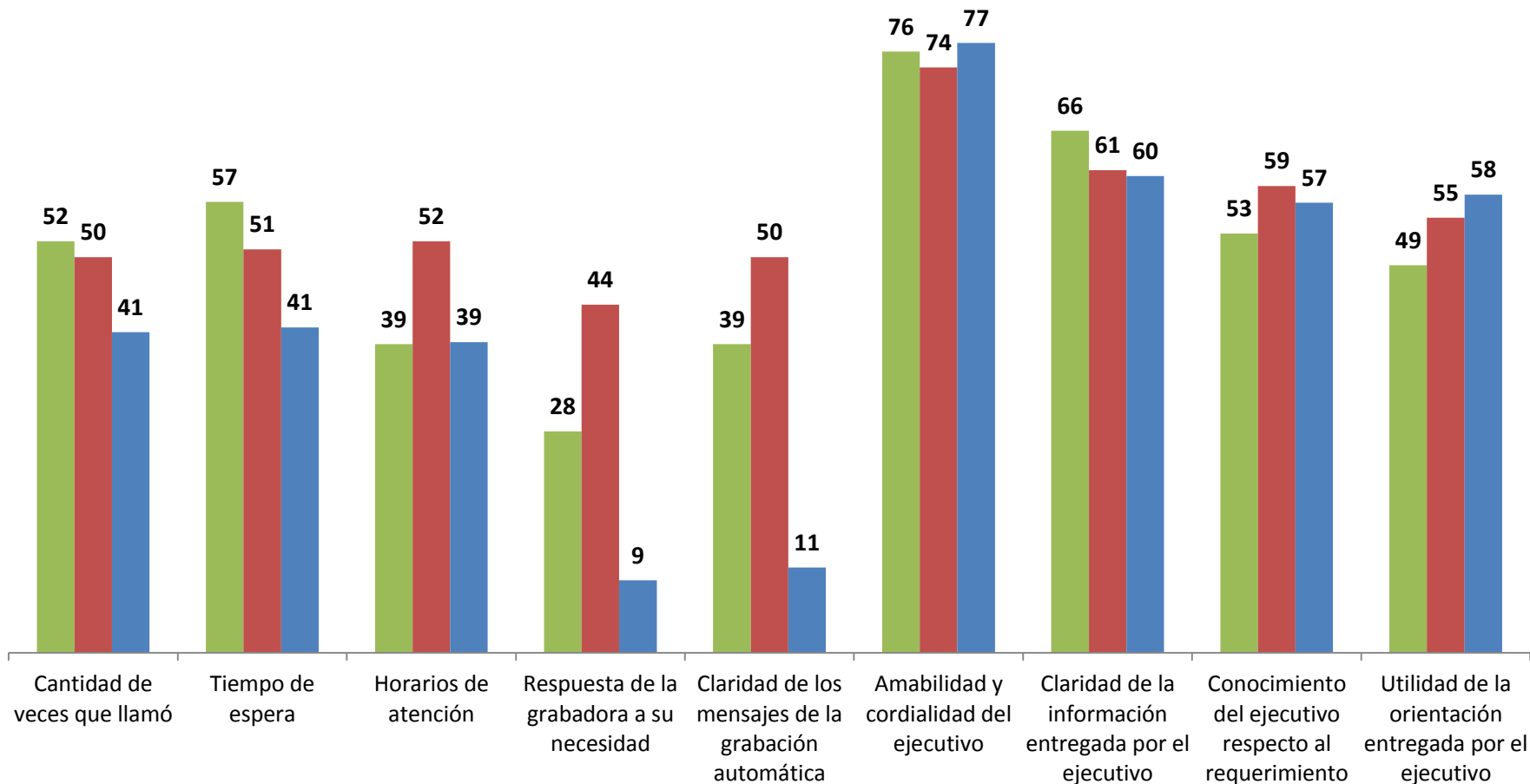


EVOLUTIVO DE LA SATISFACCIÓN NETA POR ASPECTOS

Base: Total entrevistados Atención Telefónica 2013 (N=677), 2011 (N=513) y 2010 (N=613)



■ Satisfacción neta 2010 ■ Satisfacción neta 2011 ■ Satisfacción neta 2013



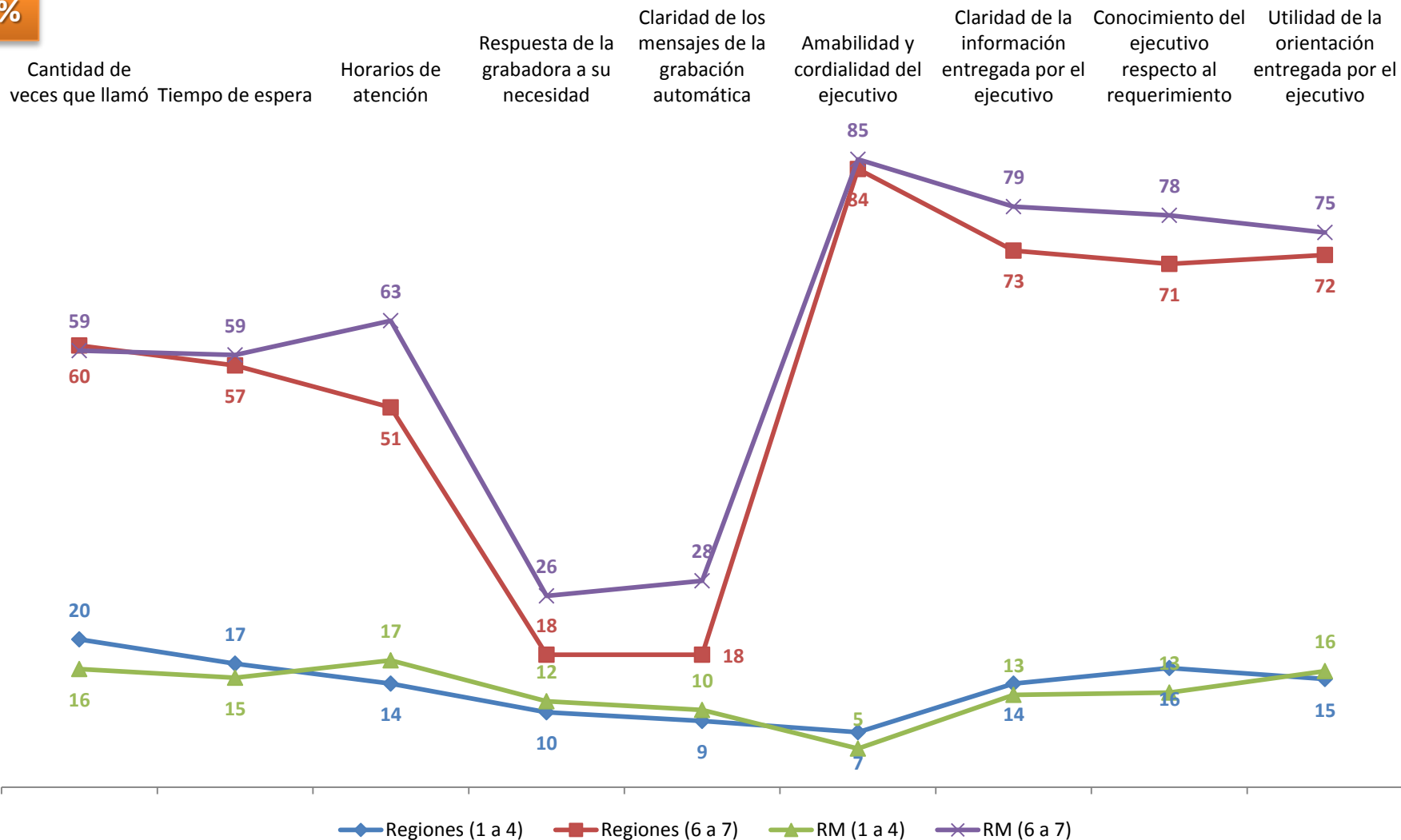
Elaborado para:



SATISFACCIÓN POR ASPECTOS, POR ZONA

Base: Total entrevistados Atención Telefónica (N=677)

%

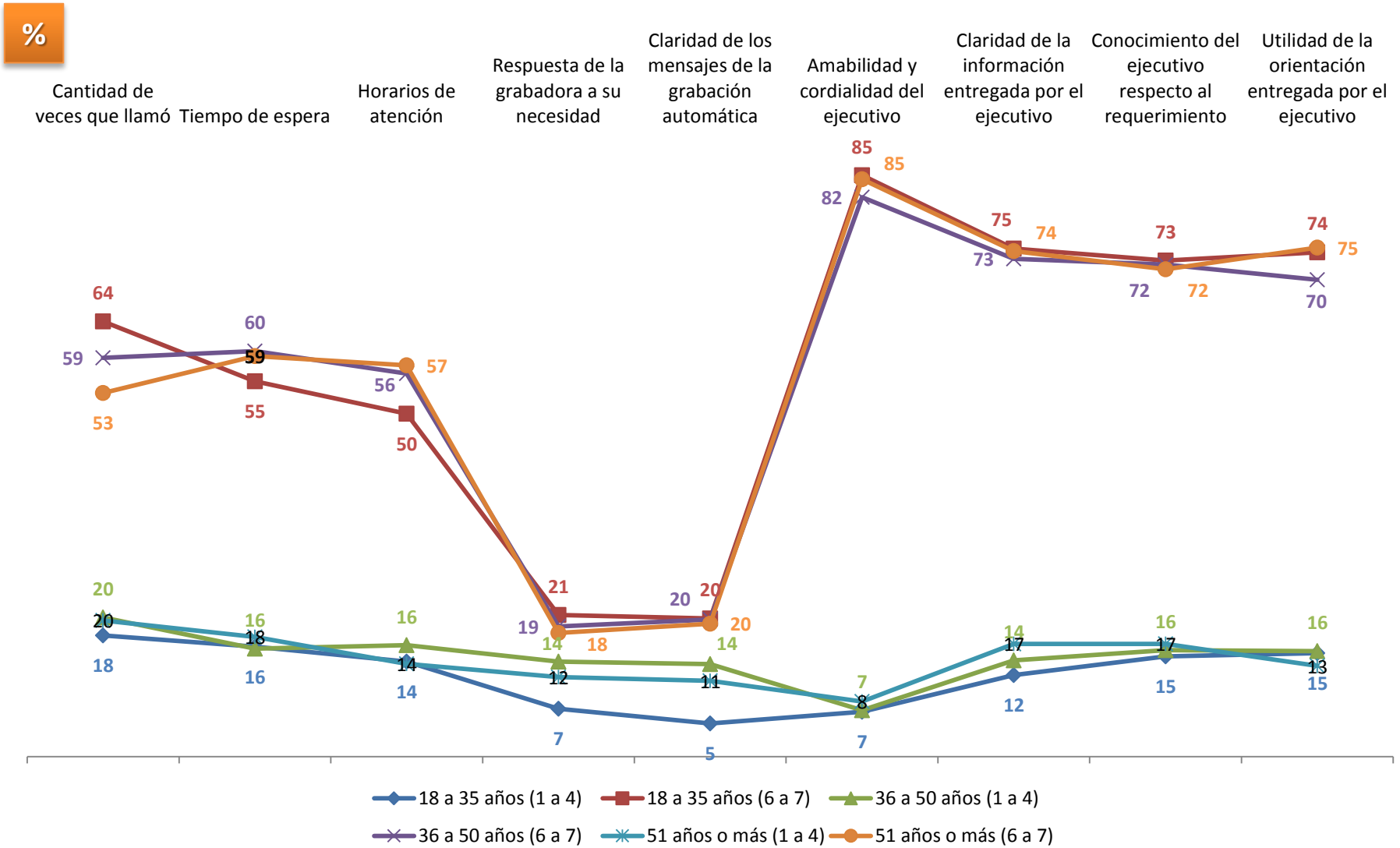


Elaborado para:



SATISFACCIÓN POR ASPECTOS, POR EDAD

Base: Total entrevistados Atención Telefónica (N=677)



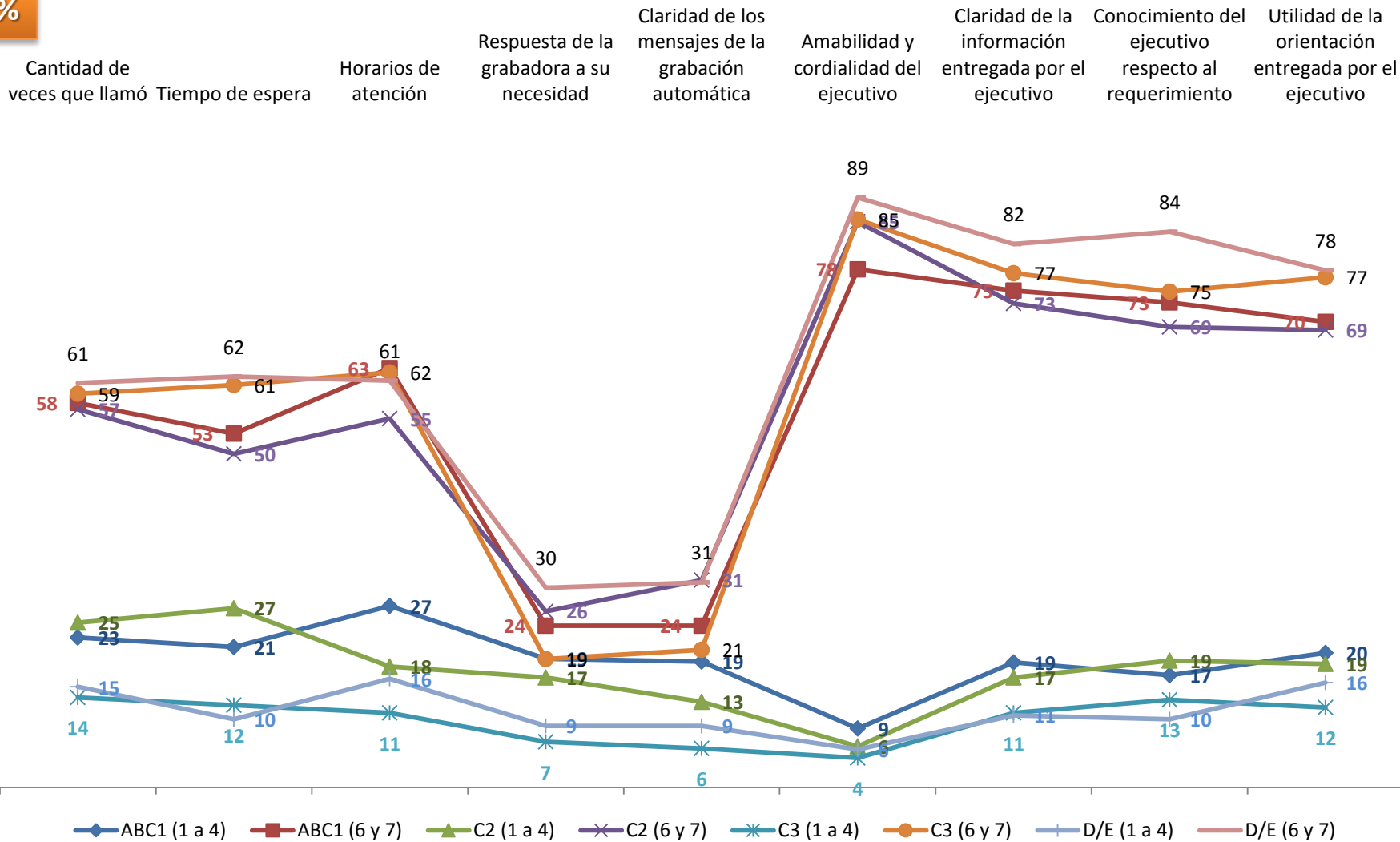
Elaborado para:



SATISFACCIÓN POR ASPECTOS, POR NSE

Base: Total entrevistados Atención Telefónica (N=677)

%

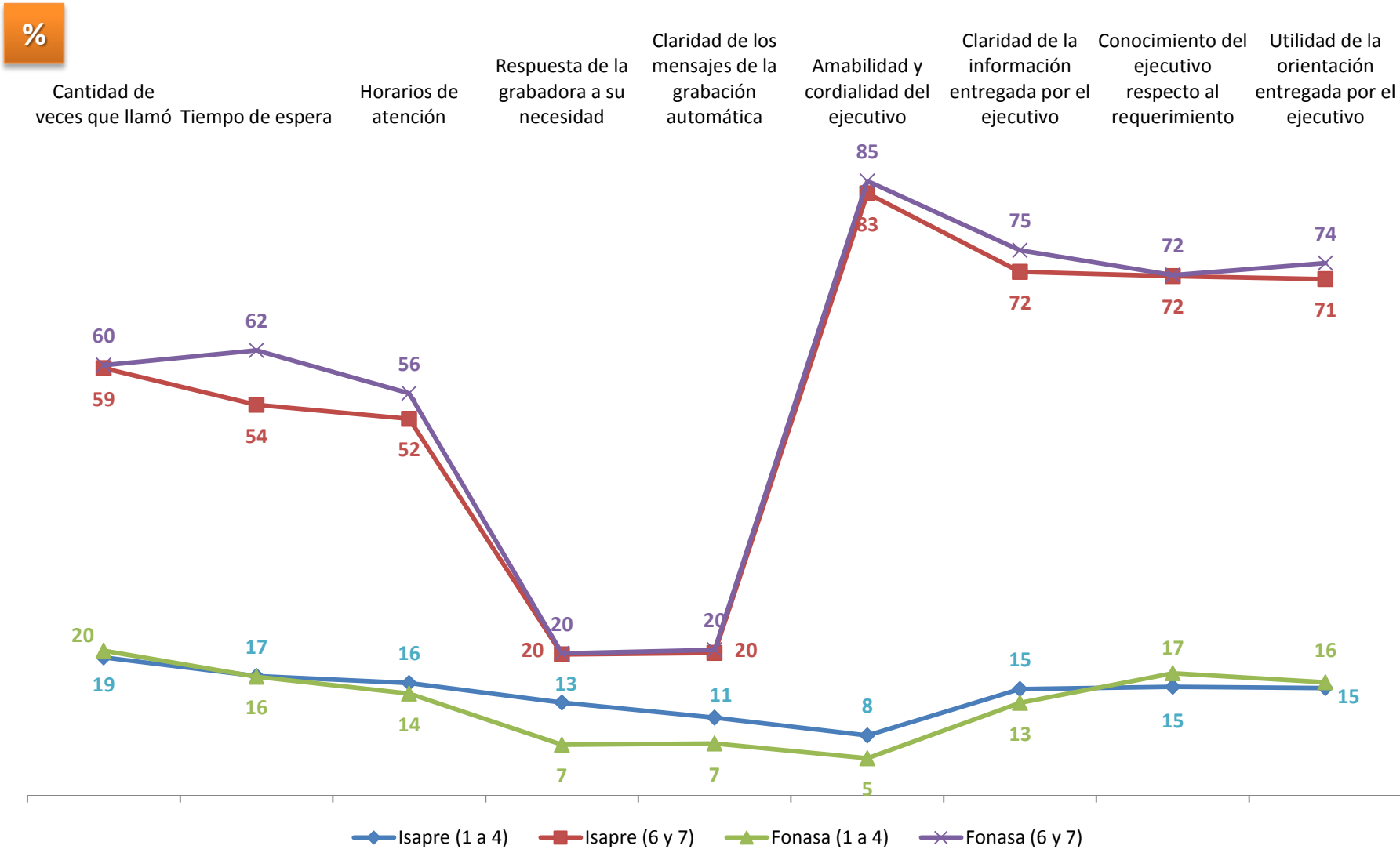


Elaborado para:



SATISFACCIÓN POR ASPECTOS, POR SEGURO

Base: Total entrevistados Atención Telefónica (N=677)



Elaborado para:



CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

P27 | Y con la atención telefónica recibida, ¿usted considera que cumplió las expectativas que tenía antes de comunicarse? | % que responden SI

Base: Total entrevistados Atención Telefónica (N=677)



Elaborado para:



CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

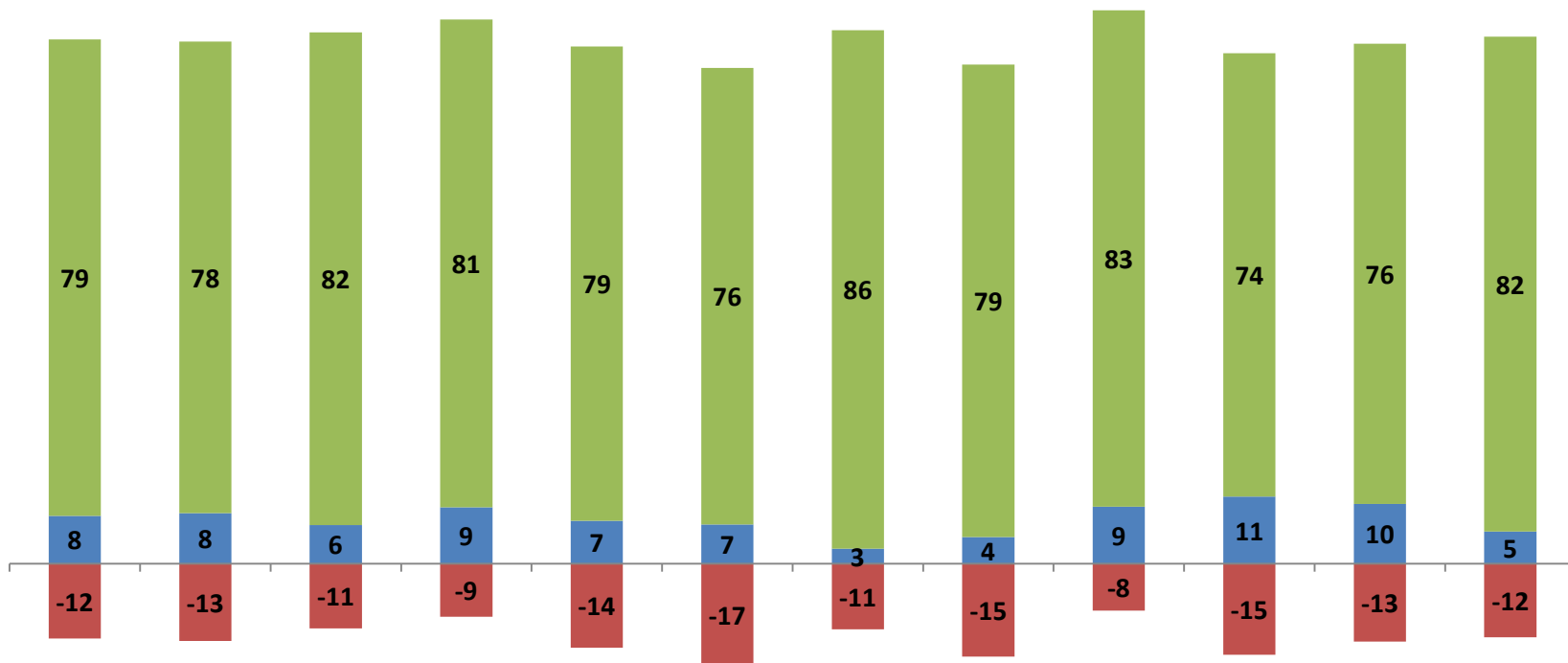
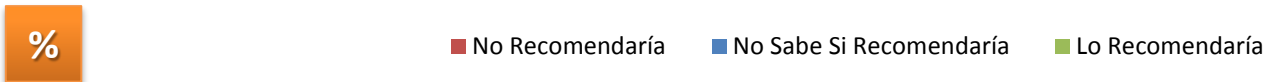
P28 | ¿Por qué considera que la atención brindada **No** cumplió con las expectativas?

Base: Total entrevistados Consultas Telefónicas , **NO** cumplió expectativas(N=172)

	%	Región		Edad			NSE				Seguro	
		Regiones	RM	18 a 35 años	36 a 50 años	51 años o más	ABC1	C2	C3	D/E	Isapre	Fonasa
No le dieron una solución satisfactoria	32	34	22	27	35	35	26	31	38	26	32	30
Problemas de atención y preparación de funcionarios	20	19	26	20	20	23	13	16	19	26	18	24
Demora y poca claridad en entrega de información	18	16	23	15	21	19	32	21	14	17	18	18
No hubo respuesta	8	7	13	10	8	6	7	12	9	7	8	9
Mucha burocracia	3	2	3	3	4	0	7	0	1	6	2	3
NS/NR	19	21	13	25	13	17	16	20	19	18	22	16
	Base	136	36	78	58	36	13	34	56	58	106	65

DISPOSICIÓN A RECOMENDAR EL SERVICIO

P22 | ¿Cuál de las siguientes alternativas describen mejor su disposición a recomendar el servicio de atención telefónica entregado por la Superintendencia de Salud? | Base: Total entrevistados Atención Telefónica (N=677)



Total	Regiones	RM	18 a 35 años	36 a 50 años	51 o más	ABC1	C2	C3	D/E	Isapre	Fonasa	Base
677	157	520	285	224	168	107	96	252	182	451	211	

Elaborado para:

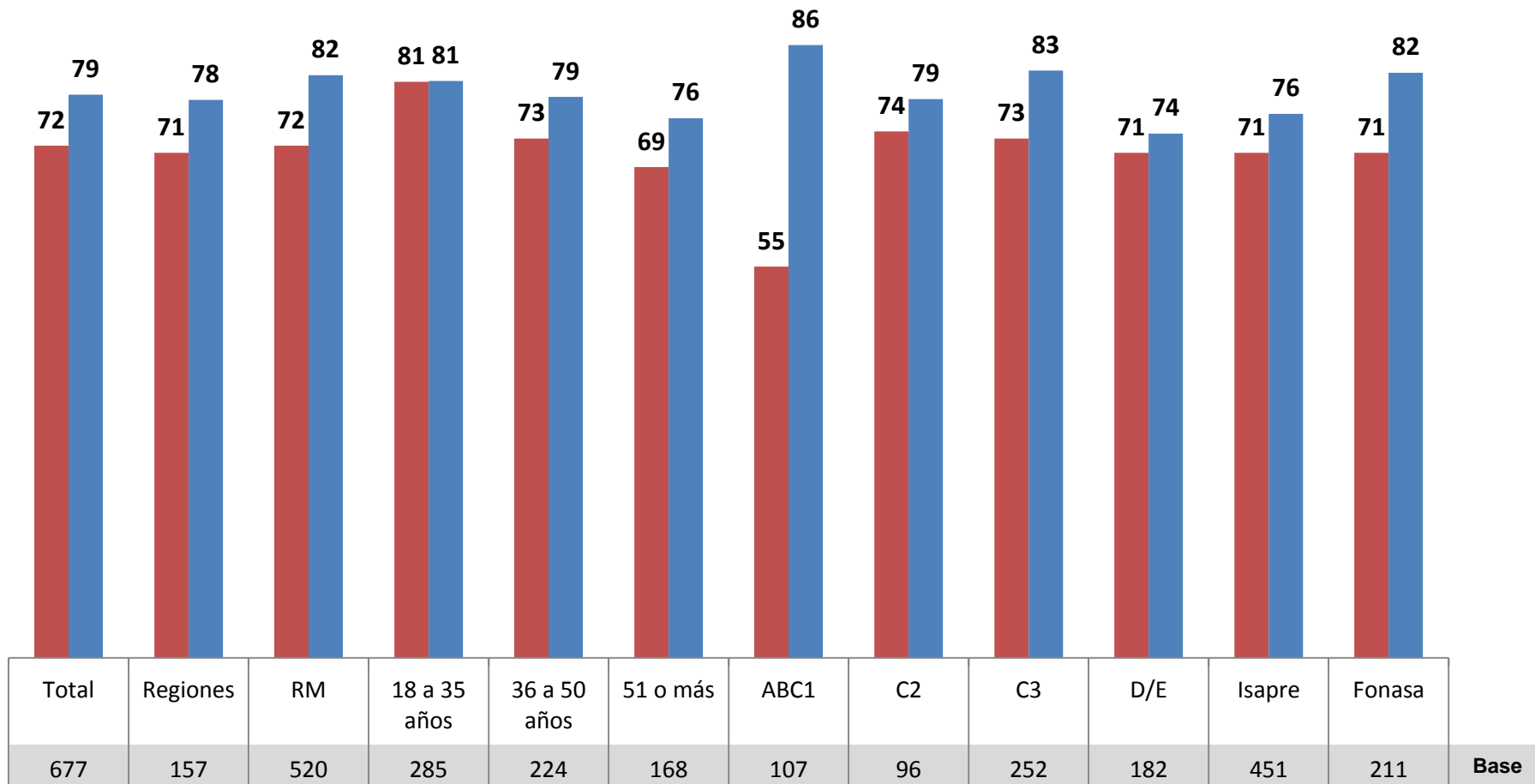


EVOLUTIVO DE LA DISPOSICIÓN A RECOMENDAR EL SERVICIO

P22 | ¿Cuál de las siguientes alternativas describen mejor su disposición a recomendar el servicio de atención telefónica entregado por la Superintendencia de Salud? | % que recomendarían el servicio de Atención Telefónica | Base : total entrevistados (N=677)

%

■ 2011 ■ 2013



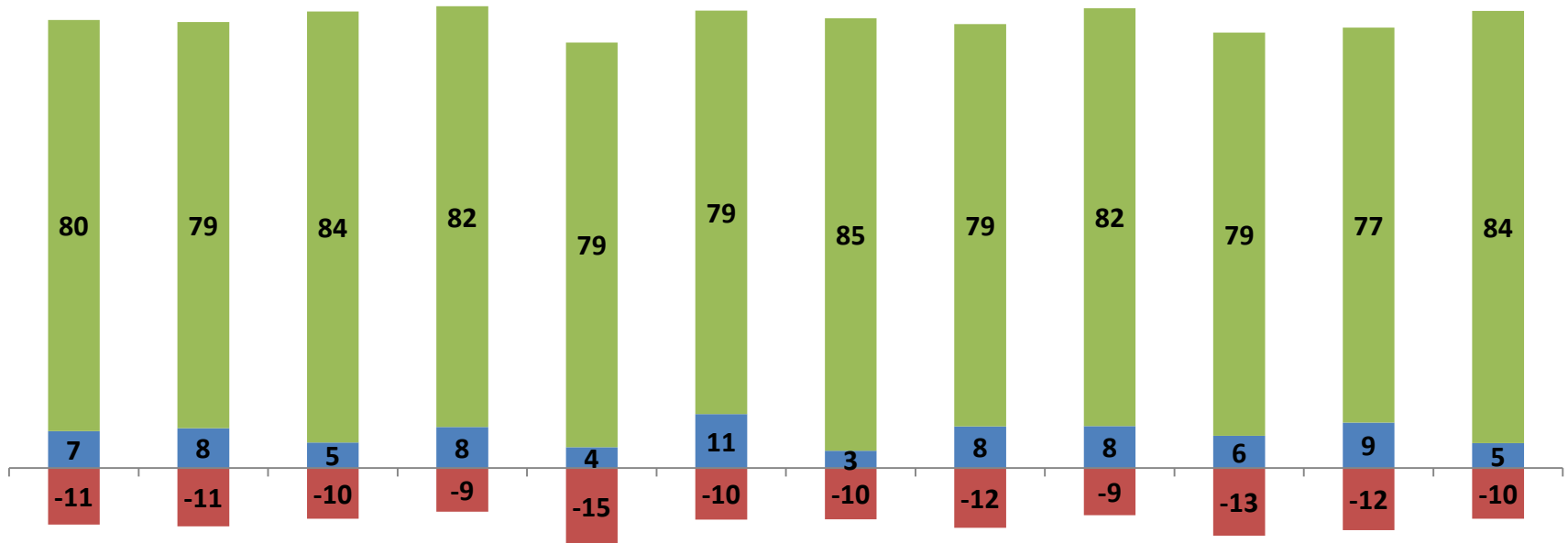
Elaborado para:



P23 | Pensando en un nuevo requerimiento o necesidad, usted... | Base: Total entrevistados Atención Telefónica (N=677)

%

- No Volvería A Llamar A La Superintendencia De Salud
- No Está Seguro De Llamar A La Superintendencia De Salud
- Volvería A Llamar A La Superintendencia De Salud



Total	Regiones	RM	18 a 35 años	36 a 50 años	51 o más	ABC1	C2	C3	D/E	Isapre	Fonasa	Base
677	157	520	285	224	168	107	96	252	182	451	211	677

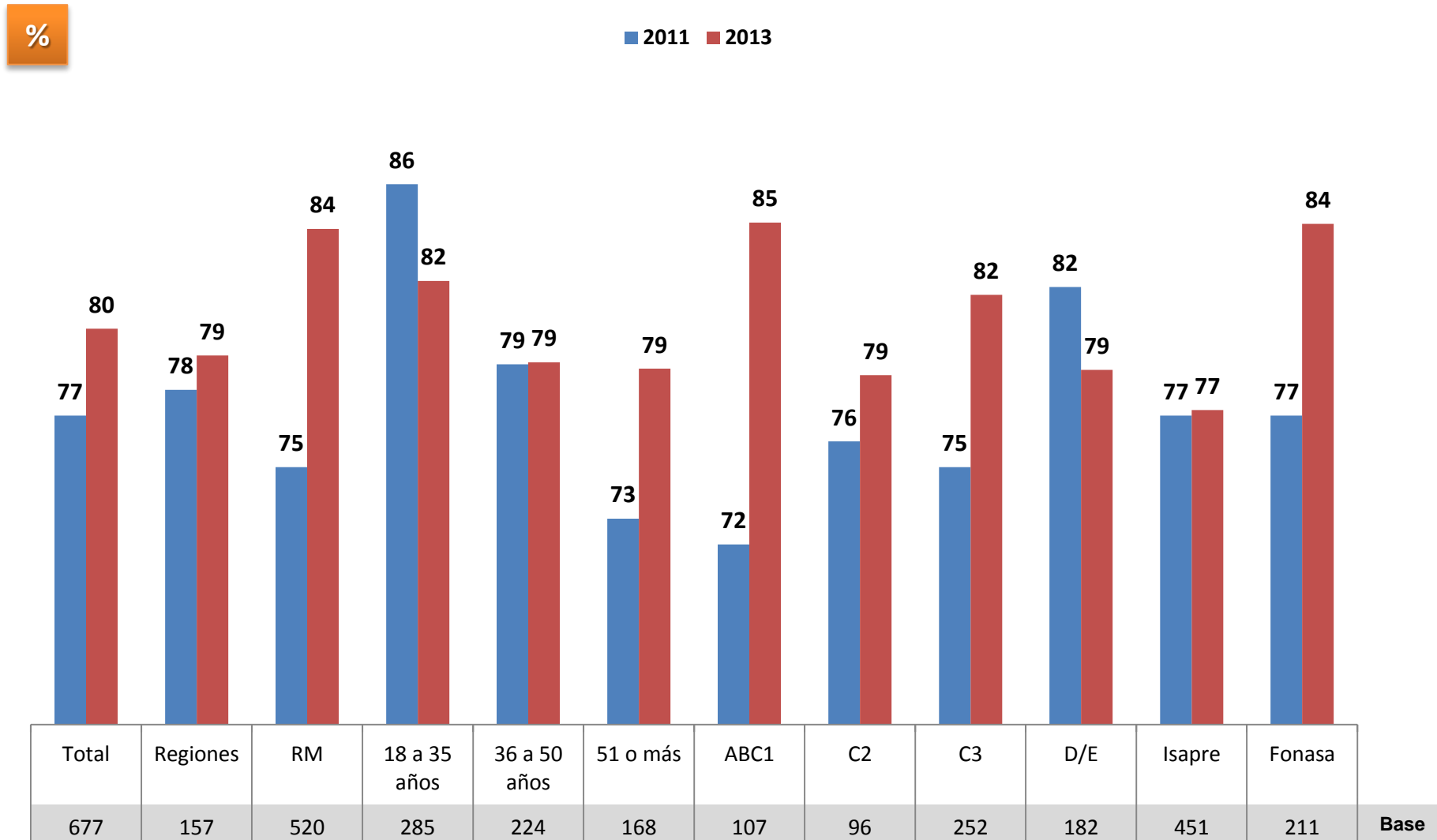
Elaborado para:



EVOLUTIVO DE LA LEALTAD

P23 | Pensando en un nuevo requerimiento o necesidad, usted... | % que volverían a llamar a la Superintendencia de Salud

Base: Total entrevistados Atención Telefónica (N=677)



Elaborado para:



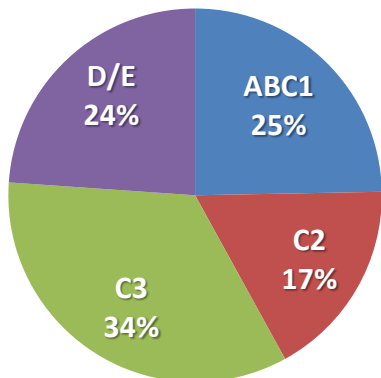
CANAL CONSULTAS WEB

Elaborado para:

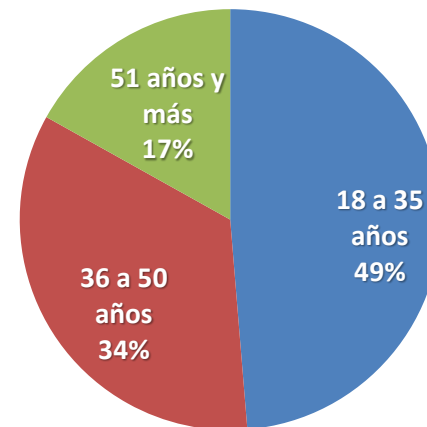


Canal Web | Base: entrevistados Canal Web (N=354)

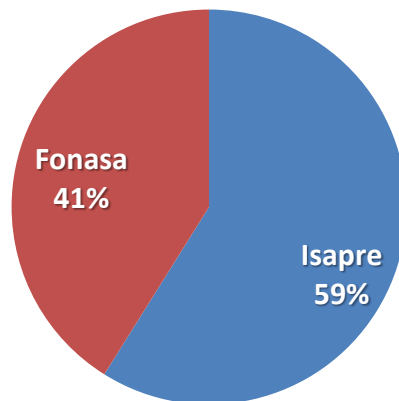
GSE



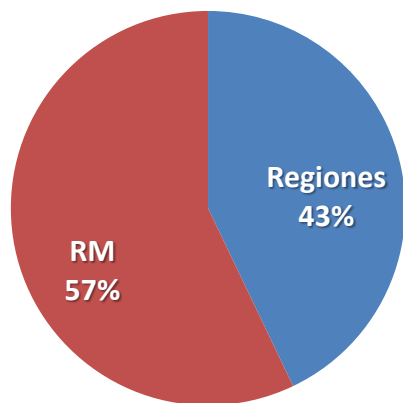
EDAD



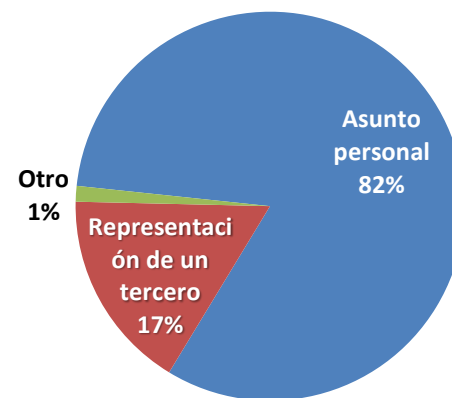
SEGURO



REGIÓN

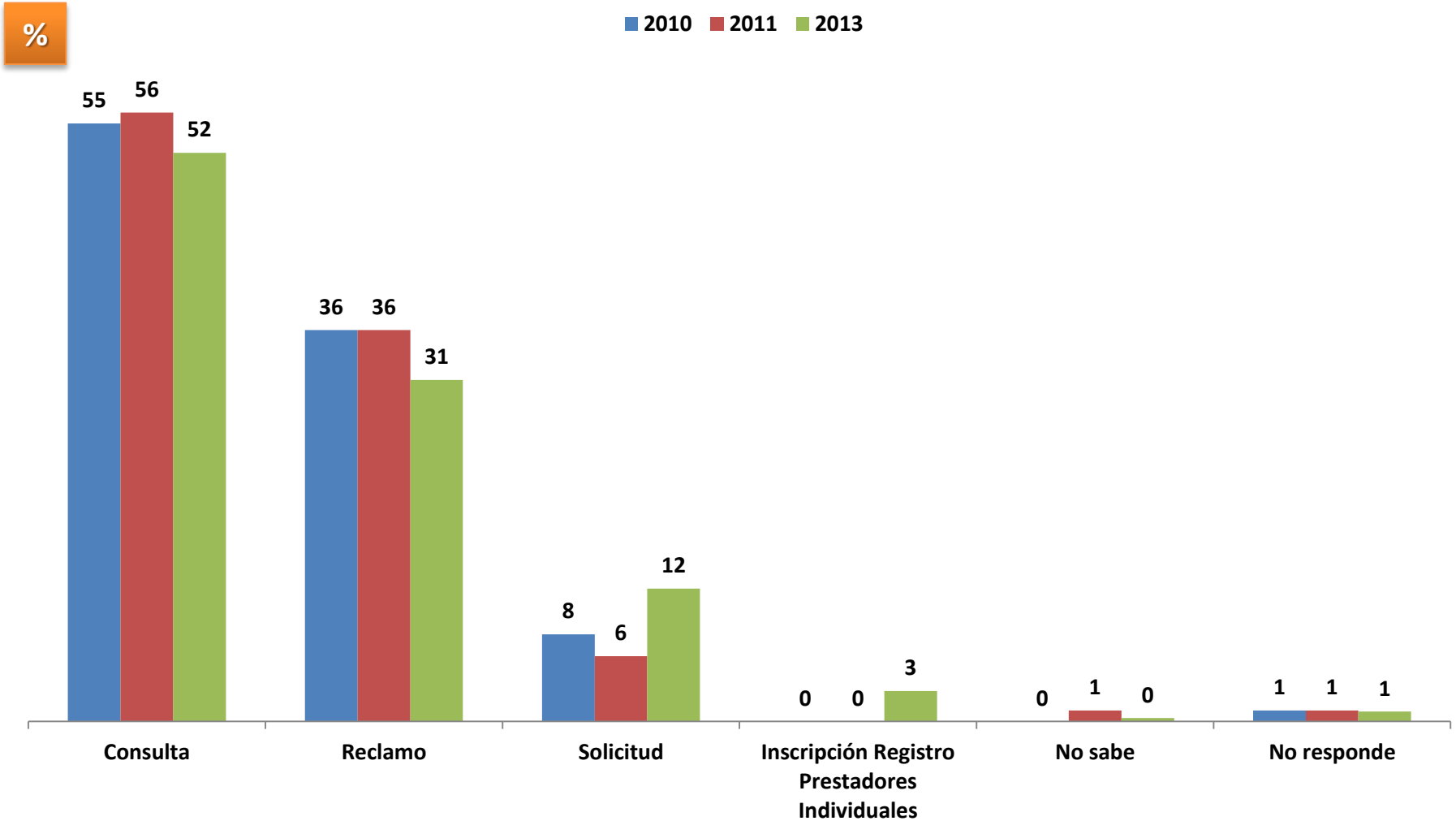


MOTIVO DE CONTACTO



EVOLUCIÓN DE LOS MOTIVOS PARA CONTACTARSE VÍA WEB

P4 | En general, ¿usted diría que la última vez que se contactó a través del “Contáctenos” del portal web con la Superintendencia de Salud fue por..? Base 2013: N=354 | Base 2011: N=240 | Base 2010: N=611



Elaborado para:



MOTIVOS PARA CONTACTARSE POR EL PORTAL WEB

P4 | En general, ¿usted diría que la última vez que se contactó a través del “Contáctenos” del portal web con la Superintendencia de Salud fue por...? Base: Total entrevistados Consultas Web (N=354)

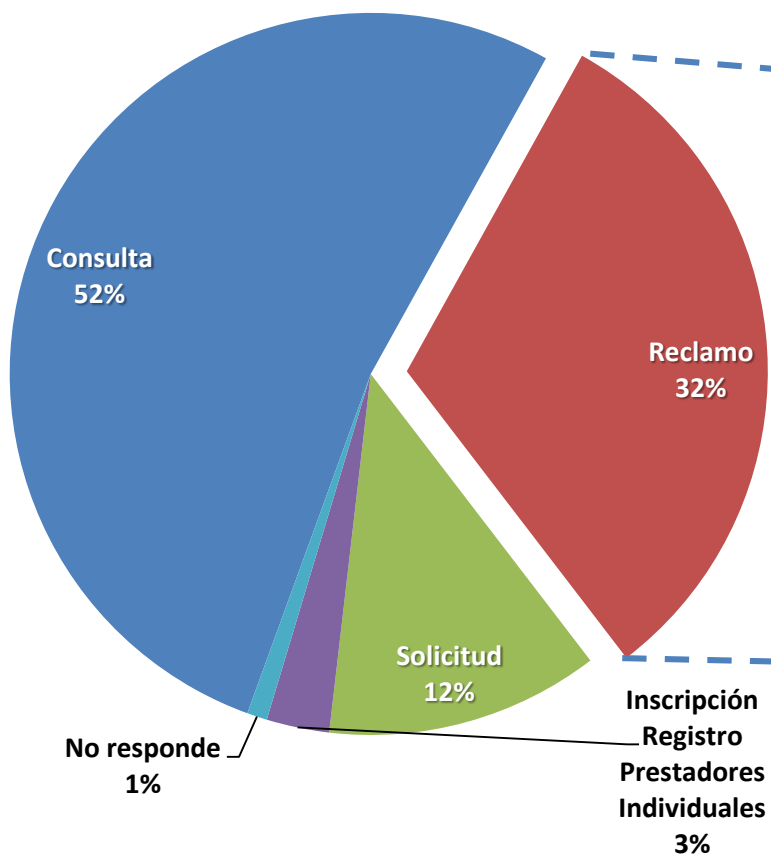
	%	Región		Edad			NSE				Seguro		
		Regiones	RM	18 a 35 años	36 a 50 años	51 años o más	ABC1	C2	C3	D/E	Isapre	Fonasa	
Consulta	52	50	54	53	55	46	63	51	55	41	58	42	
Reclamo	31	14	11	16	7	12	11	13	8	19	8	19	
Solicitud	12	31	32	25	36	40	22	31	34	35	32	34	
Inscripción Registro Prestadores Individuales	3	3	2	5	1	2	4	3	3	1	2	3	
No sabe	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	
No responde	1	2	0	1	2	0	0	2	0	1	0	1	
		<i>Base</i>	144	199	165	120	58	80	60	117	79	195	137

MOTIVOS PARA CONTACTARSE POR EL PORTAL WEB

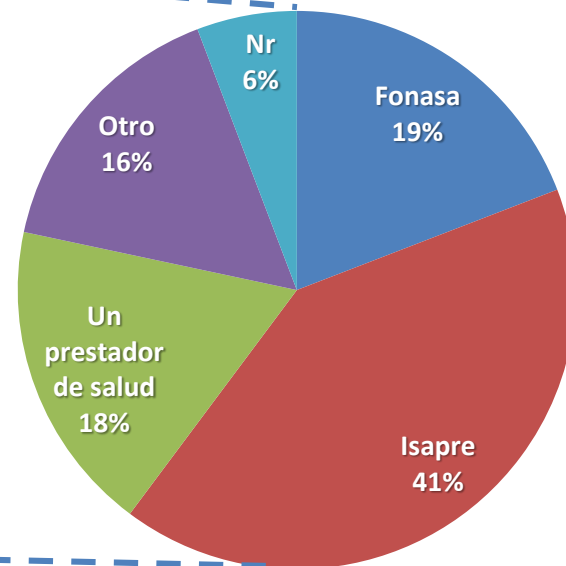
P4 | En general, ¿usted diría que la última vez que se contactó a través del “Contáctenos” del portal web con la Superintendencia de Salud fue por..? Base: Total entrevistados Consultas Web (N=354)

P5 | El reclamo que usted realizó era hacia: | Base: Quienes efectuaron un reclamo, según P4 (N=108)

Motivos de contacto



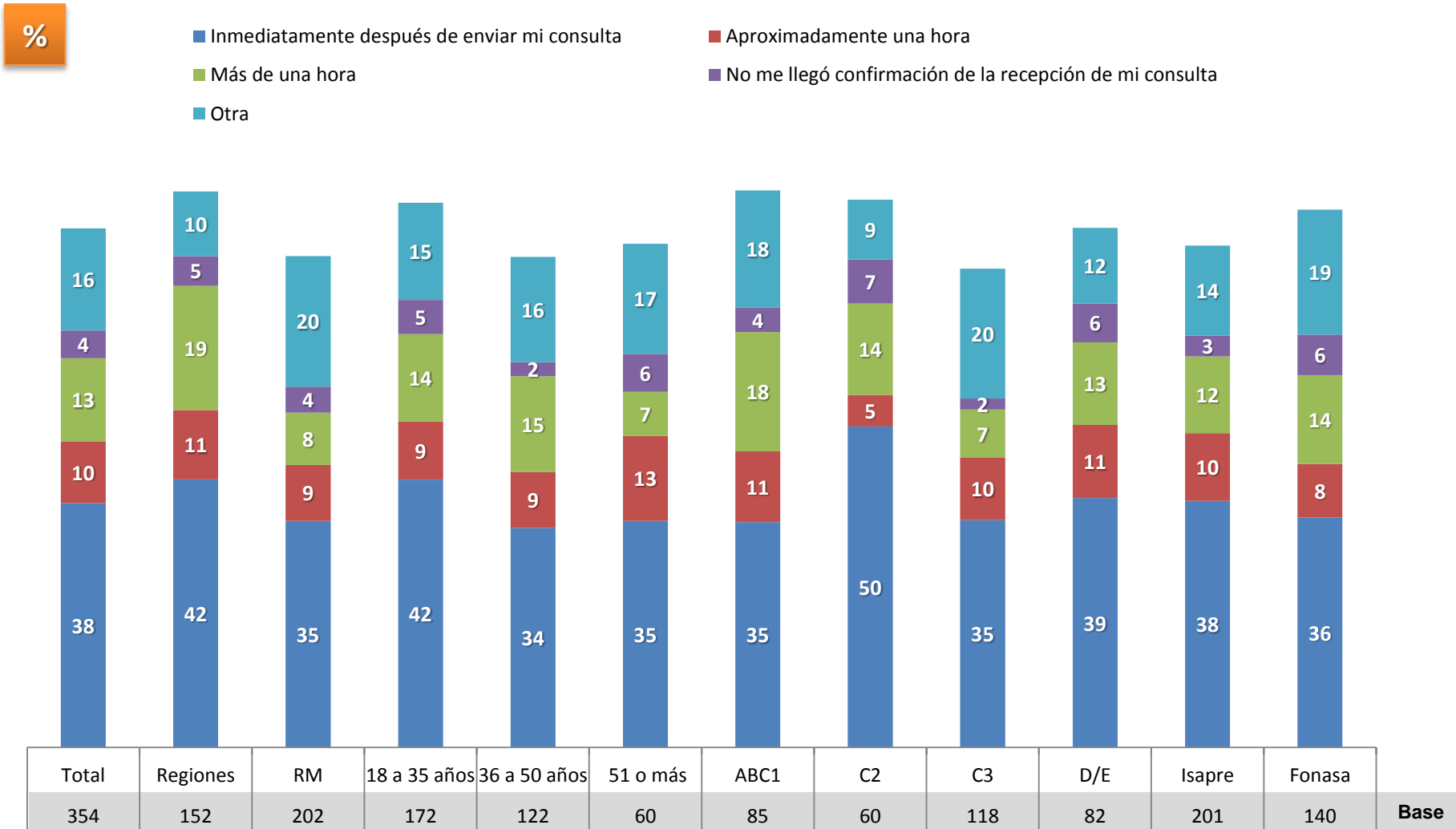
Razón del reclamo



TIEMPO DE CONFIRMACIÓN DE RECEPCIÓN

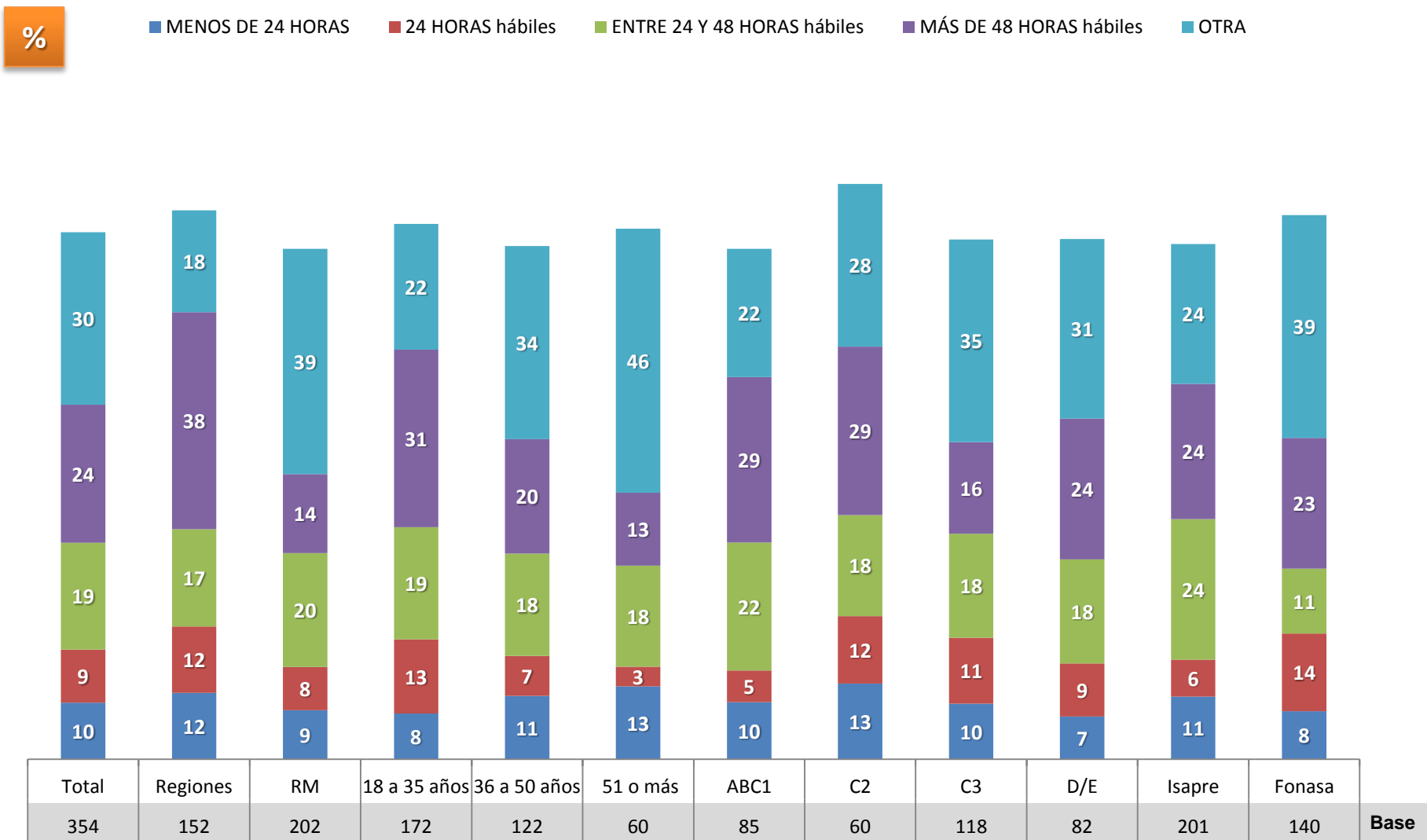
P6 | Pensando en el requerimiento por el cual usted se contactó la última vez vía el link “Contáctenos” del portal web con la Superintendencia de Salud, ¿cuánto tiempo se demoró en llegar una confirmación de recepción de su consulta a su casilla de correo electrónico

Base: Total entrevistados Consultas WEB (N=354)



TIEMPO ENTRE EL ENVÍO DEL REQUERIMIENTO Y SU RECEPCIÓN

P7 | Aproximadamente ¿cuánto tiempo transcurrió entre el envío de su requerimiento y la recepción en su casilla de correo electrónico de la respuesta de la Superintendencia de Salud? | Base: Total entrevistados Consultas WEB (N=354)



Elaborado para:



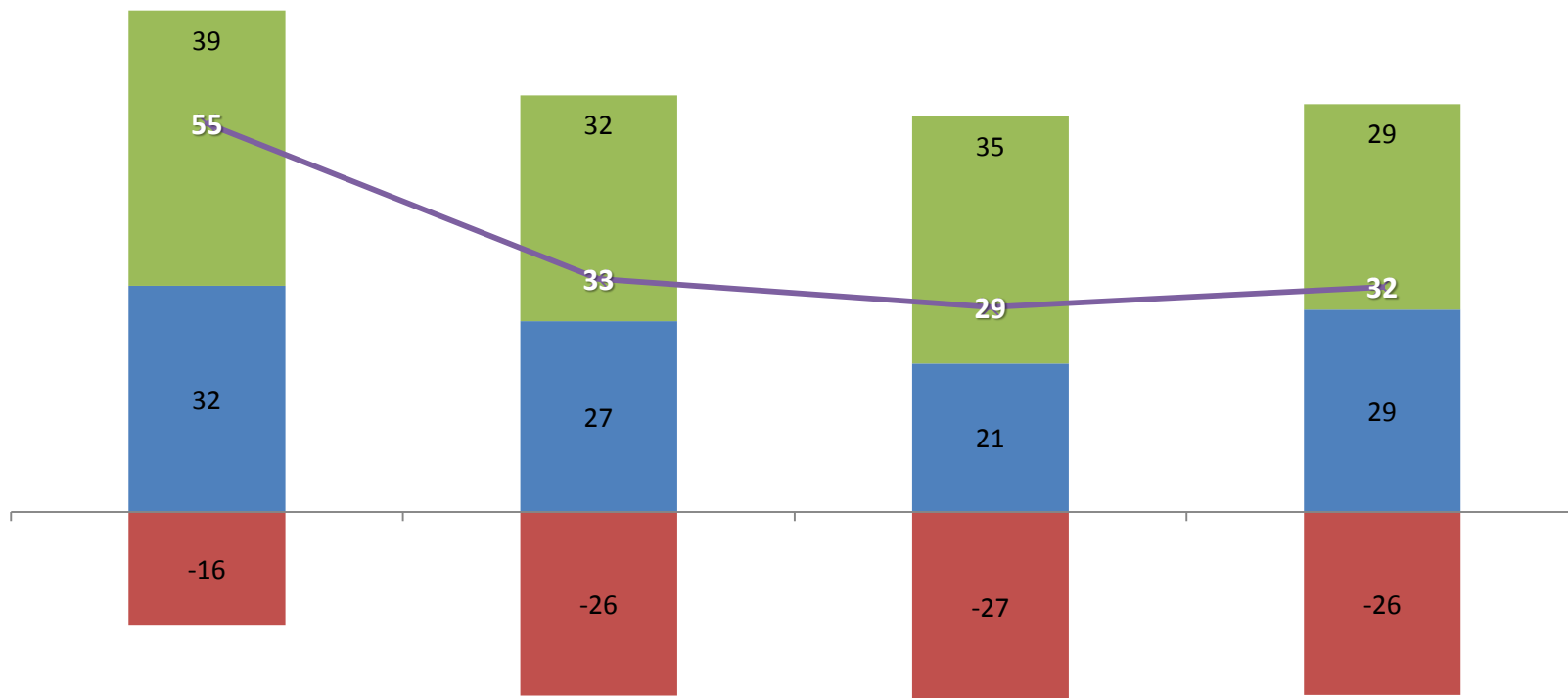
INSTANCIAS DE CONTACTO CON EL USUARIO	ATRIBUTOS MEDIDOS	IMPACTO SOBRE GLOBAL INSTANCIA
<p>Satisfacción (R²=96%)</p>	Tiempo de espera	1%
	Respuesta personalizada	2%
	Contenido de la respuesta	22%
	Lenguaje empleado por el ejecutivo(a)	1%
	Claridad de la información	13%
	Conocimiento del tema	4%
	Utilidad de la orientación entregada	24%
	Lo expedito del proceso	13%
	Cuánto costó encontrar el formulario	21%

EVOLUTIVO DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO RECIBIDO

P17 | ...en general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con la atención que recibió vía el link “Contáctenos” del portal web de la Superintendencia de Salud? | Base: total entrevistados Consultas Web (N=354)

%

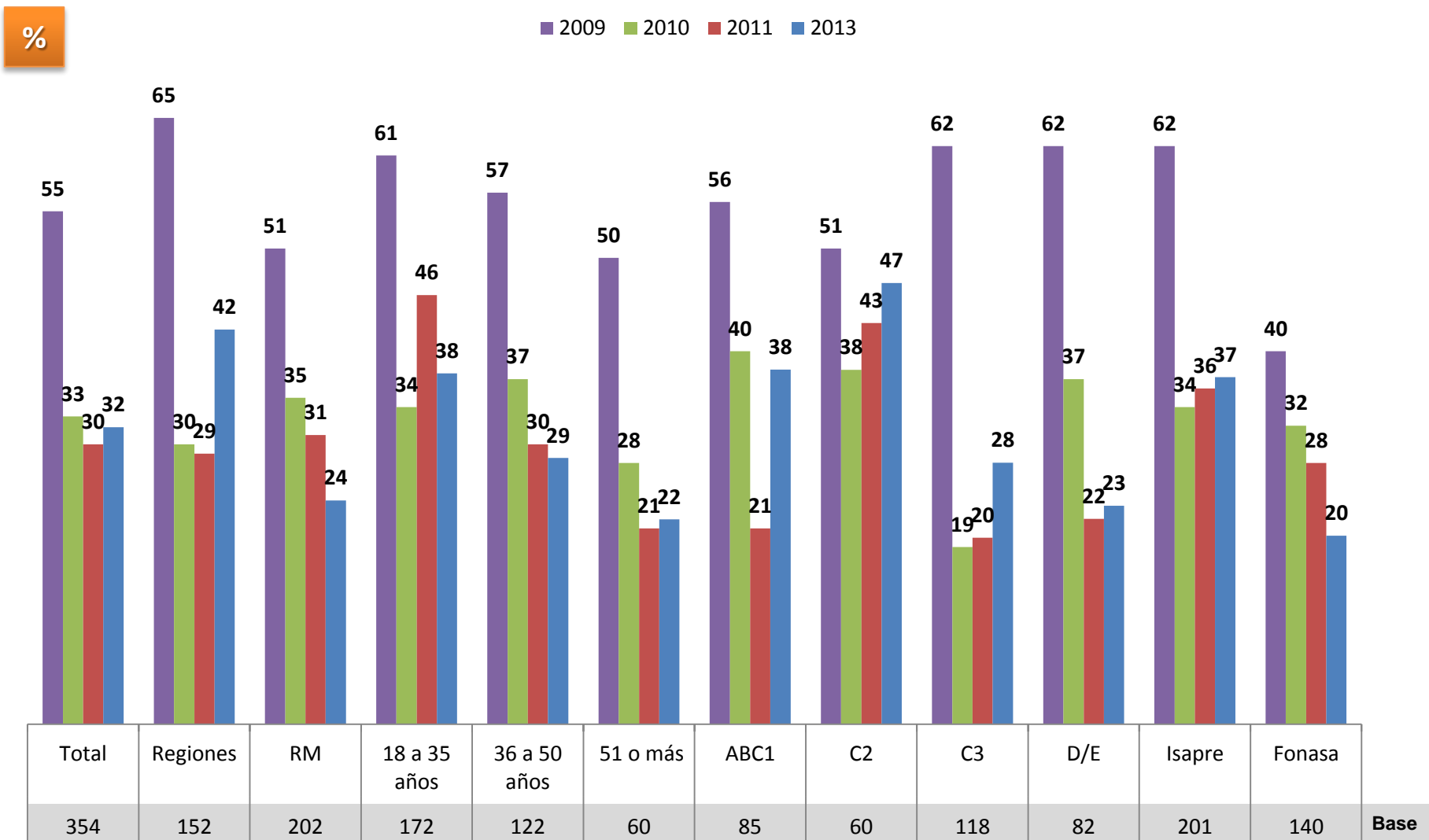
■ Notas 1 a 4 ■ Notas 6 ■ Notas 7 —× Satisfacción neta



Base	2009	2010	2011	2013
	244	605	240	354

EVOLUTIVO DE LA SATISFACCIÓN NETA CON EL SERVICIO RECIBIDO

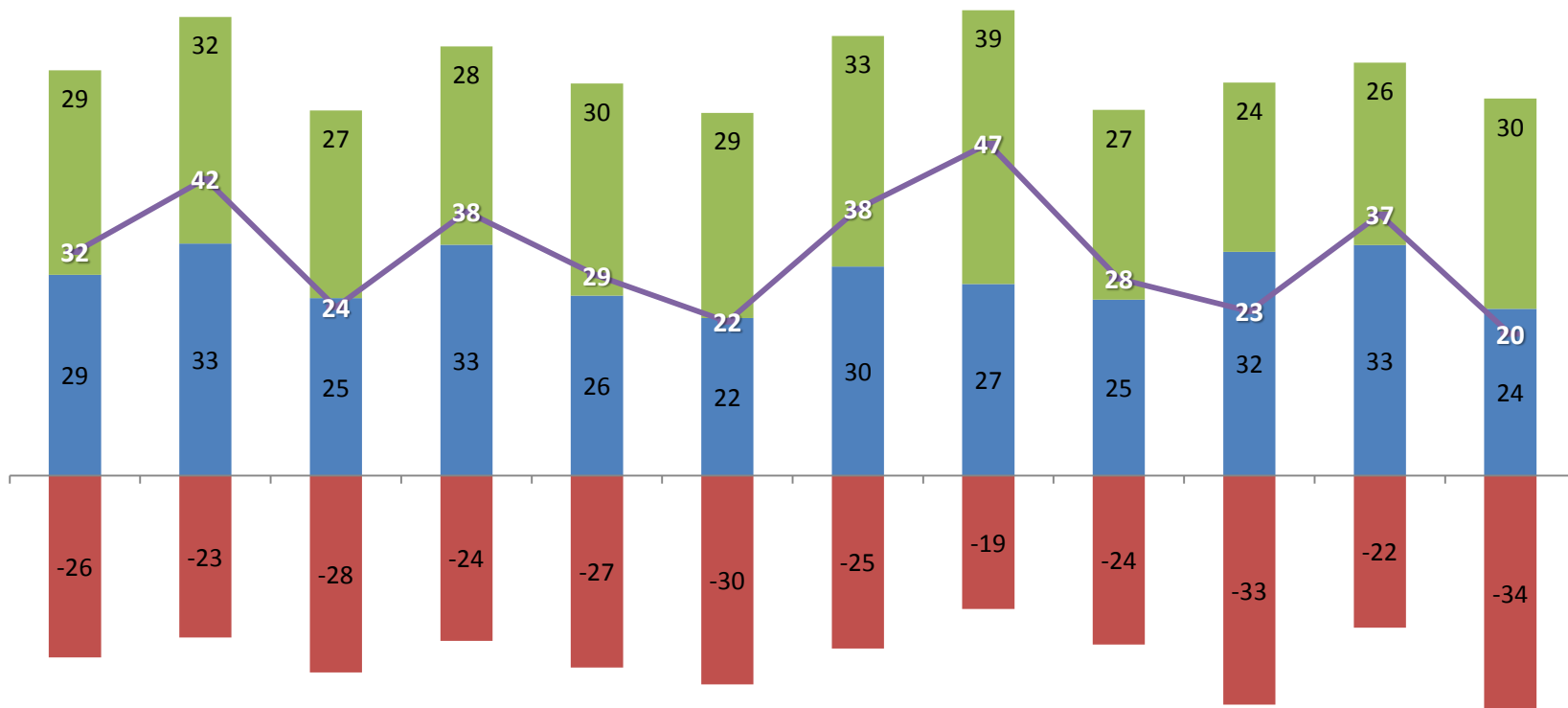
P17 | ...en general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con la atención que recibió vía el link “Contáctenos” del portal web de la Superintendencia de Salud? | Base: total entrevistados Consultas Web (N=354)



SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO RECIBIDO

P17 | ...en general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con la atención que recibió vía el link “Contáctenos” del portal web de la Superintendencia de Salud? | Base: total entrevistados Consultas Web (N=354)

% Notas 1 a 4 Notas 6 Notas 7 Satisfacción neta



Total	Regiones	RM	18 a 35 años	36 a 50 años	51 o más	ABC1	C2	C3	D/E	Isapre	Fonasa	Base
354	152	202	172	122	60	85	60	118	82	201	140	

Elaborado para:



MOTIVOS DE EVALUACIÓN

P18 | ¿Por qué evalúa con esta nota la atención que recibió vía el link “Contáctenos” del portal web de la Superintendencia de Salud?

Base: quienes evalúan satisfacción global con notas 1 a 5 (N=152)

	%	Región		Edad			NSE				Seguro	
		Regiones	RM	18 a 35 años	36 a 50 años	51 años o más	ABC1	C2	C3	D/E	Isapre	Fonasa
Respuesta poco clara	38	16	40	23	23	11	13	5	25	14	38	18
No ha tenido respuesta ni solución	27	16	23	21	12	7	9	7	11	11	15	24
Tiempos largos de espera	8	5	6	5	4	2	3	1	2	4	7	4
Problemas con página web	6	1	7	2	2	4	2	1	2	3	4	5
No solucionaron el problema	5	4	4	2	3	2	2	2	1	1	4	3
Otros	4	2	3	1	3	1	2	0	3	0	4	1
NS/NR	13	7	12	11	5	2	1	3	11	3	10	8
<i>Base</i>		51	95	66	52	29	32	19	55	36	81	64

RECOMENDACIONES PARA MEJORAR SERVICIO

P19 | ¿Qué necesita el portal web de la Superintendencia de Salud para que usted quede muy satisfecho?

Base: quienes evalúan satisfacción global con notas 1 a 5 (N=152)

	%	Región		Edad			NSE				Seguro	
		Regiones	RM	18 a 35 años	36 a 50 años	51 años o más	ABC1	C2	C3	D/E	Isapre	Fonasa
Atención más personalizada	21	5	26	10	13	8	7	6	10	8	19	12
Tiempos de respuesta	11	7	10	8	5	3	5	0	5	7	7	10
Claridad de la respuesta	17	7	19	11	9	6	5	6	10	5	14	11
Seguimiento de los casos	12	9	8	10	4	4	6	2	7	2	9	7
Mejorar página web	15	9	14	11	6	6	7	2	9	3	15	8
Otros	7	6	4	4	6	0	1	0	5	3	6	4
NS/NR	17	9	16	11	11	3	1	4	11	8	12	13

Elaborado para:

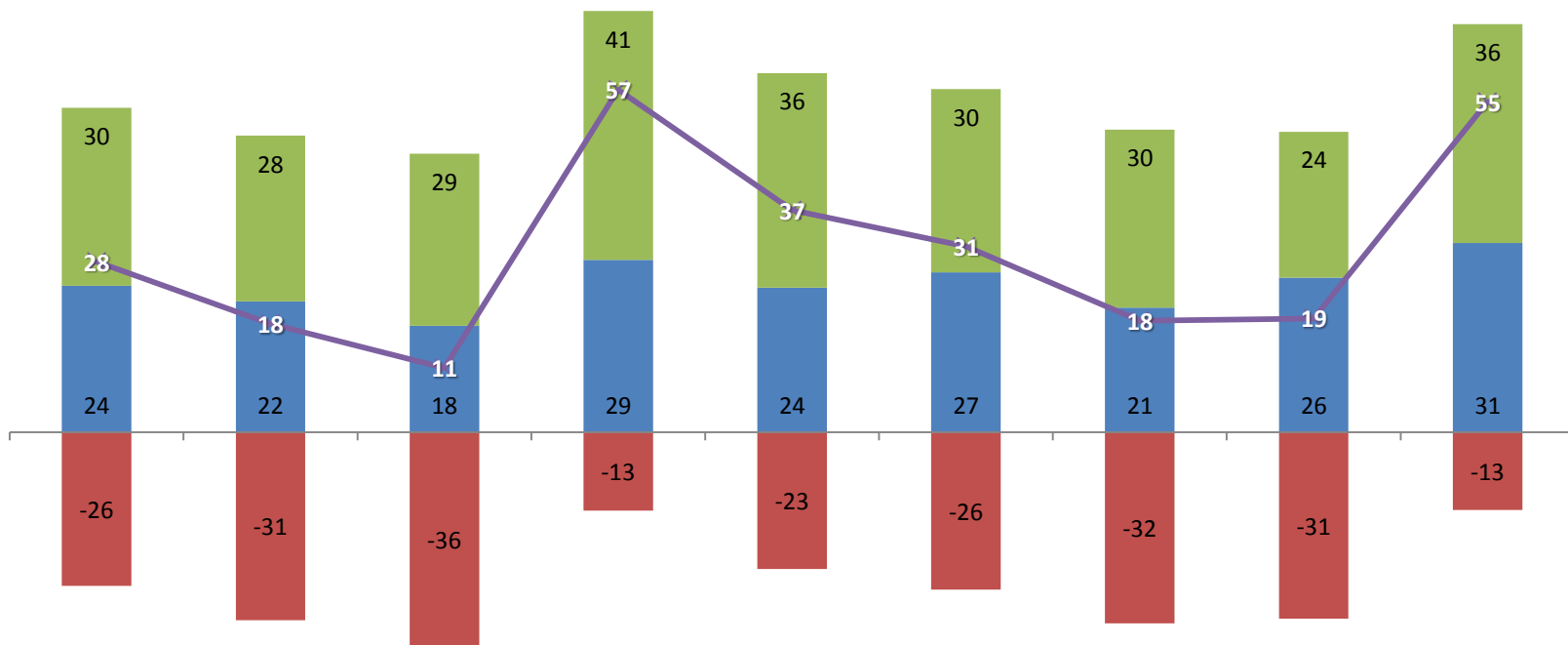
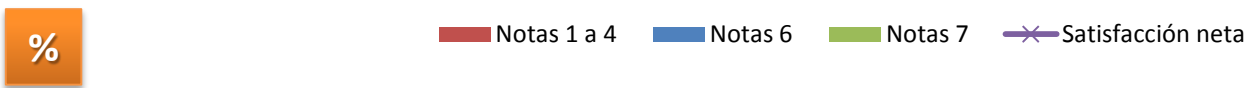


Base

53 97 67 54 29 32 20 56 36 83 65

SATISFACCIÓN POR ASPECTOS

Base: Total entrevistados Consultas Web (N=354)



1%	2%	22%	1%	13%	4%	24%	13%	21%
----	----	-----	----	-----	----	-----	-----	-----

Nivel de impacto

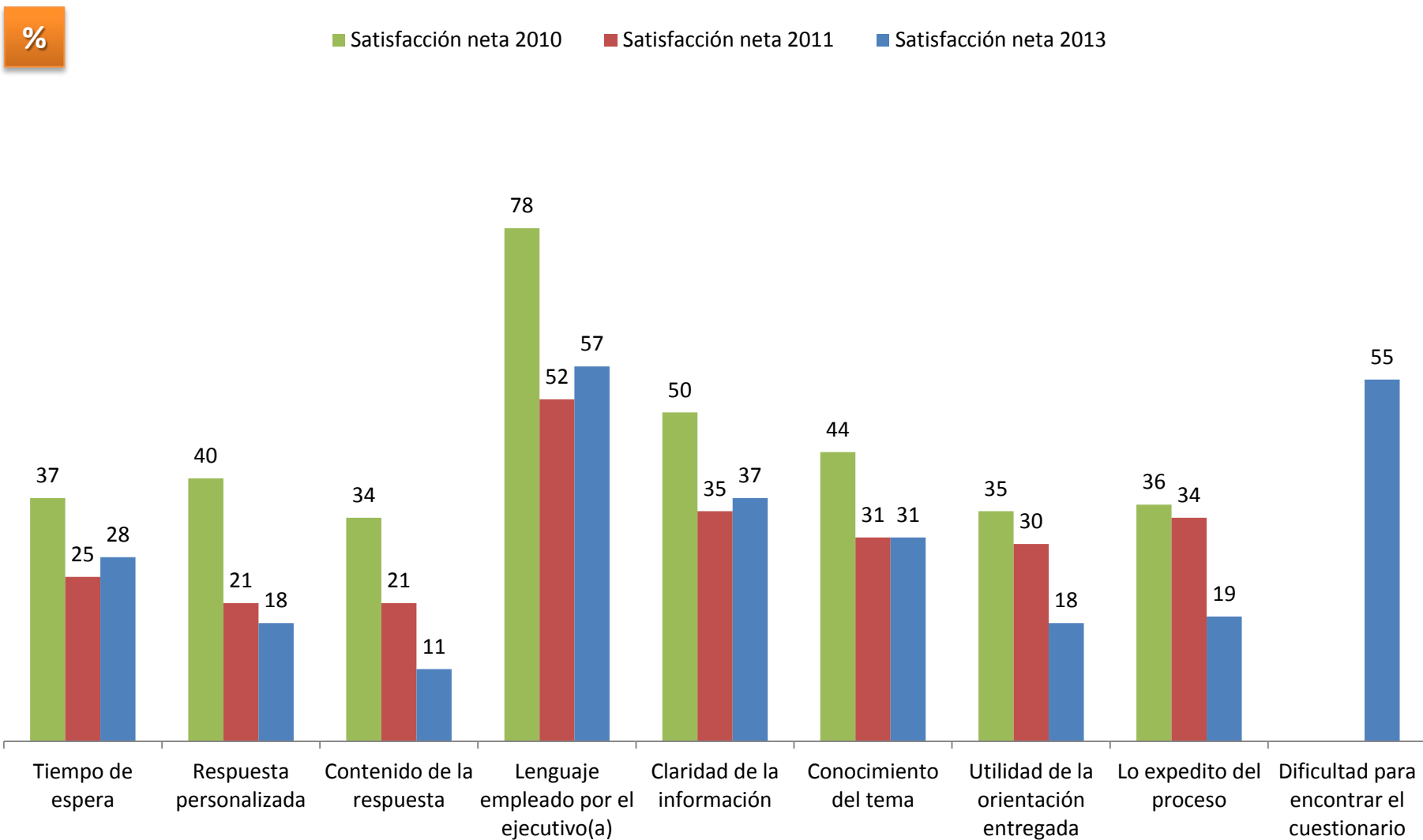
Tiempo de espera Respuesta personalizada Contenido de la respuesta Lenguaje empleado por el ejecutivo(a) Claridad de la información Conocimiento del tema Utilidad de la orientación entregada Lo expedito del proceso Cuánto costó encontrar el formulario

Elaborado para:



EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN NETA POR ASPECTOS

Base: Total entrevistados Consultas Web (N=354)

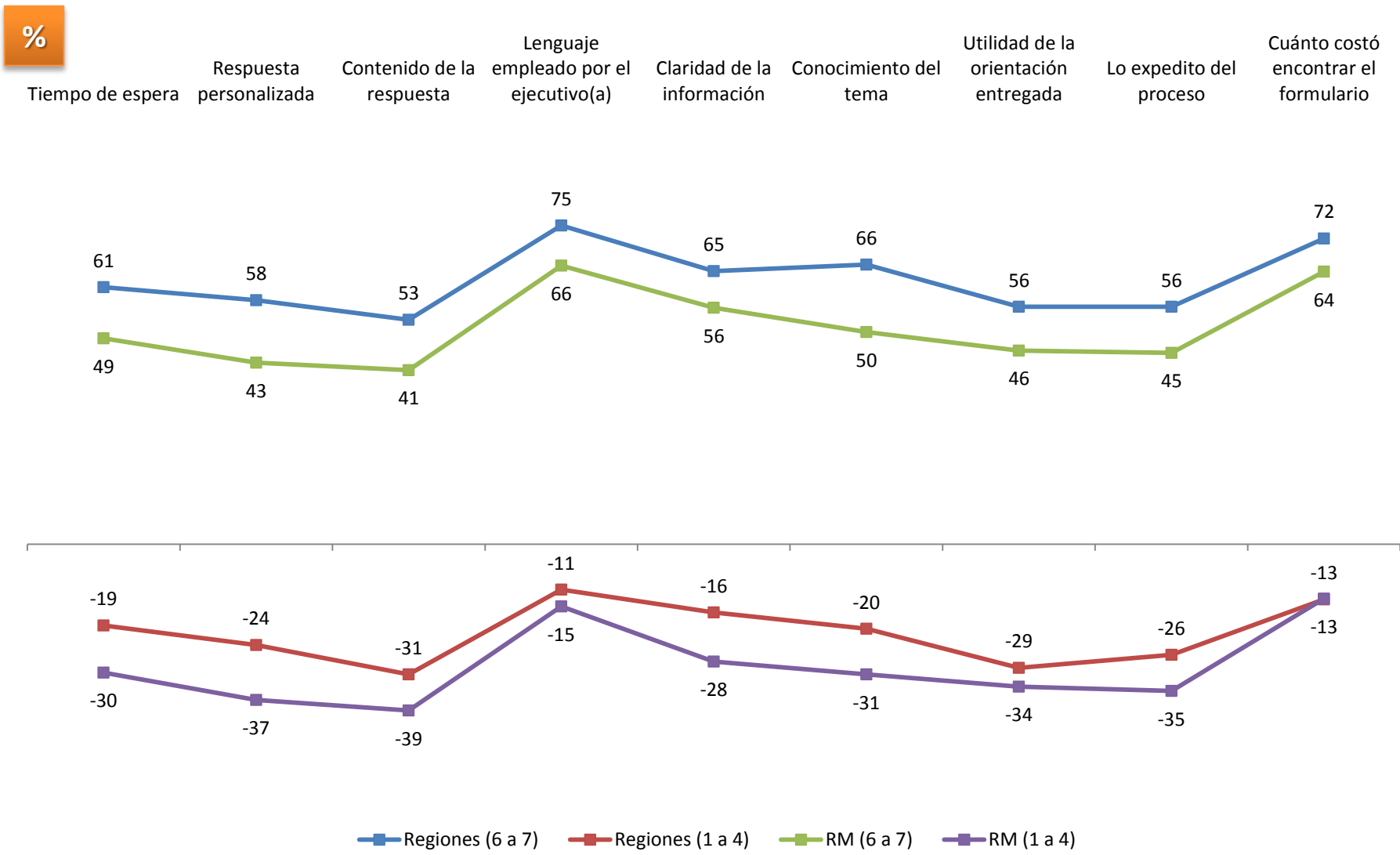


Elaborado para:



SATISFACCIÓN POR ASPECTOS, POR ZONA

Base: Total entrevistados Consultas Web (N=354)

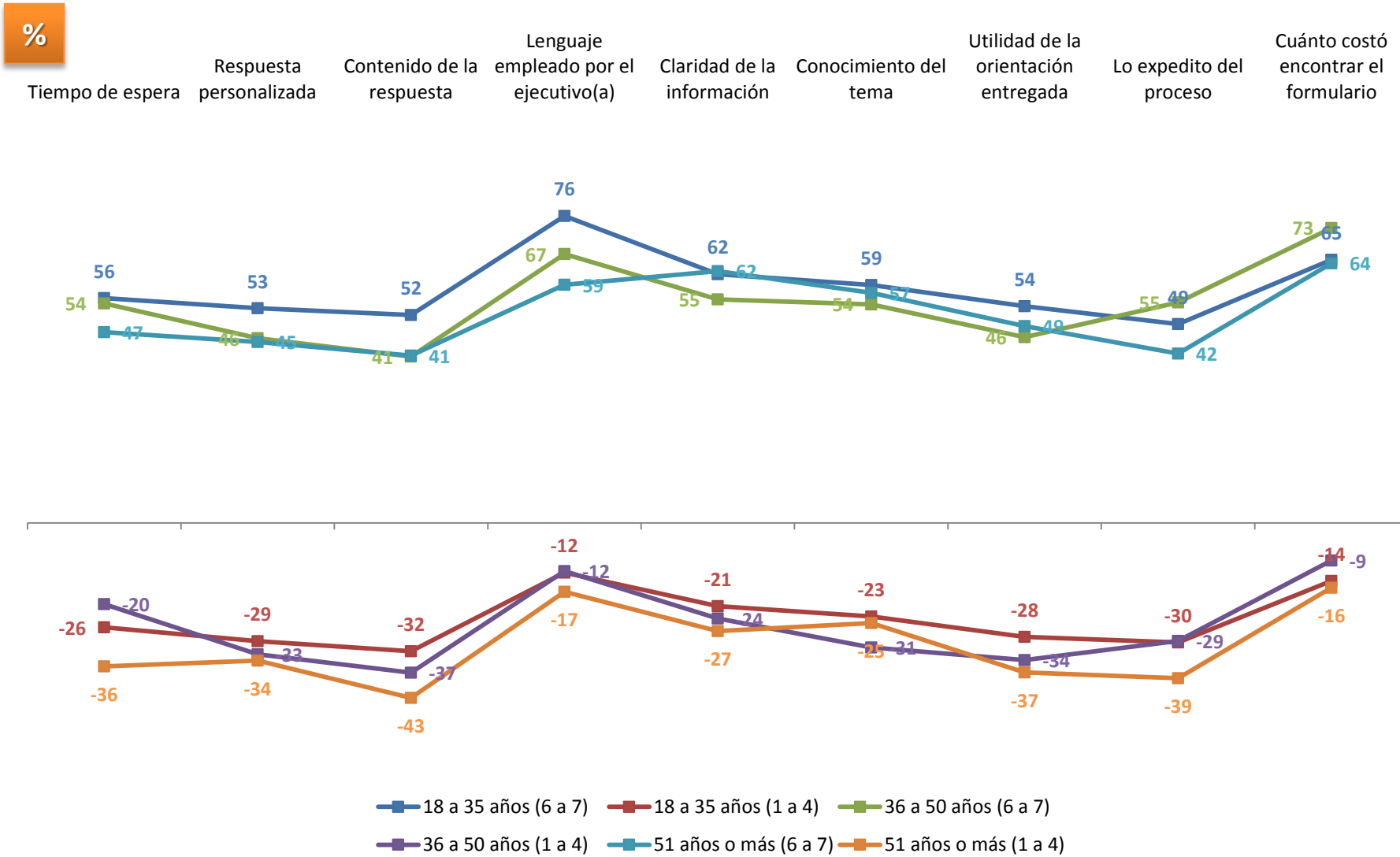


Elaborado para:



SATISFACCIÓN POR ASPECTOS, POR EDAD

Base: Total entrevistados Consultas Web (N=354)

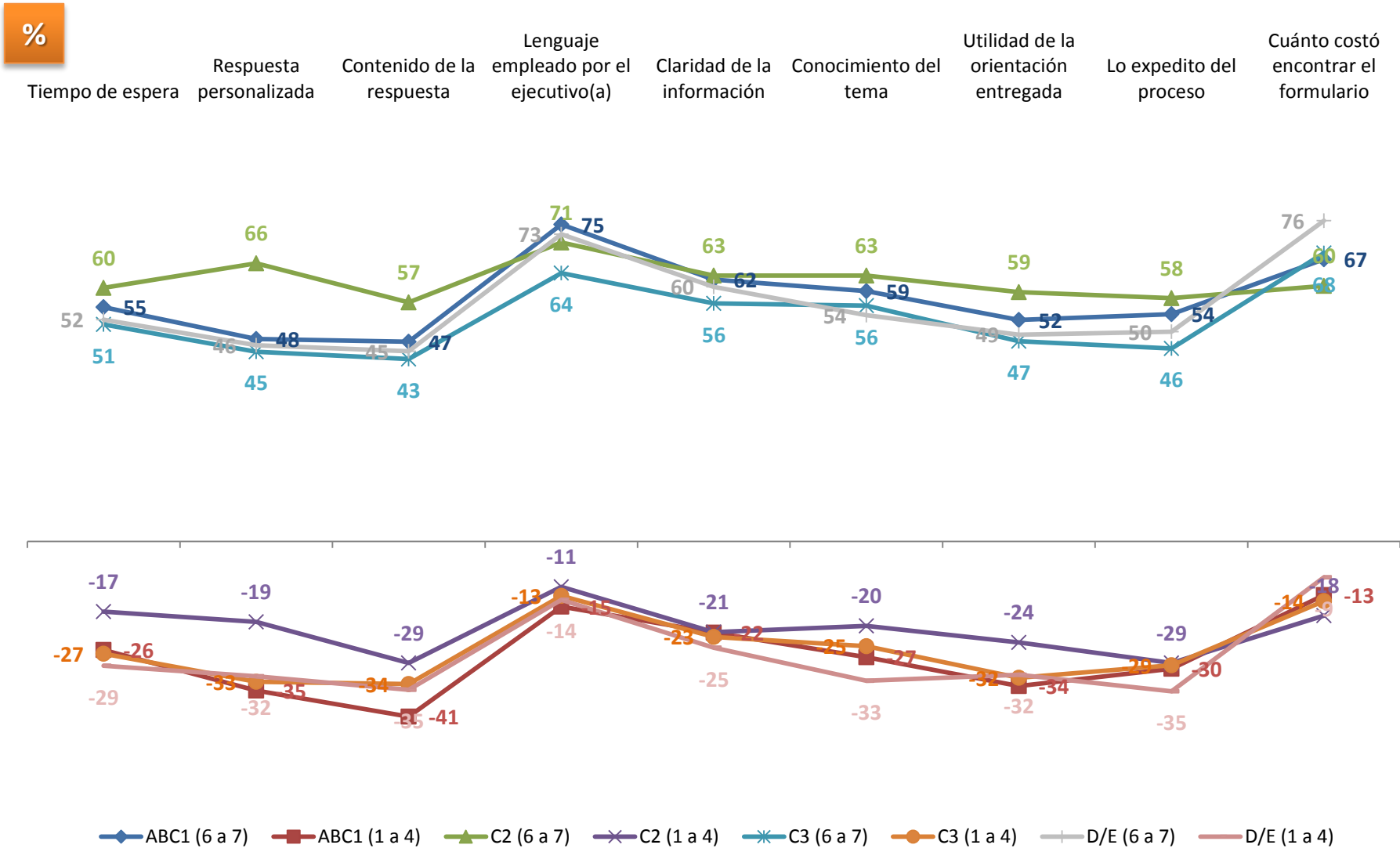


Elaborado para:



SATISFACCIÓN POR ASPECTOS, POR NSE

Base: Total entrevistados Consultas Web (N=354)



Elaborado para:

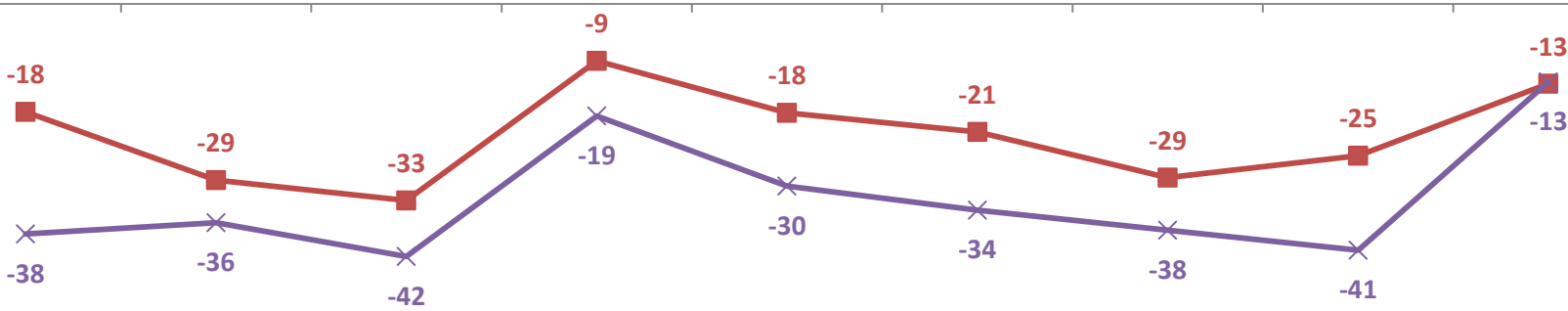
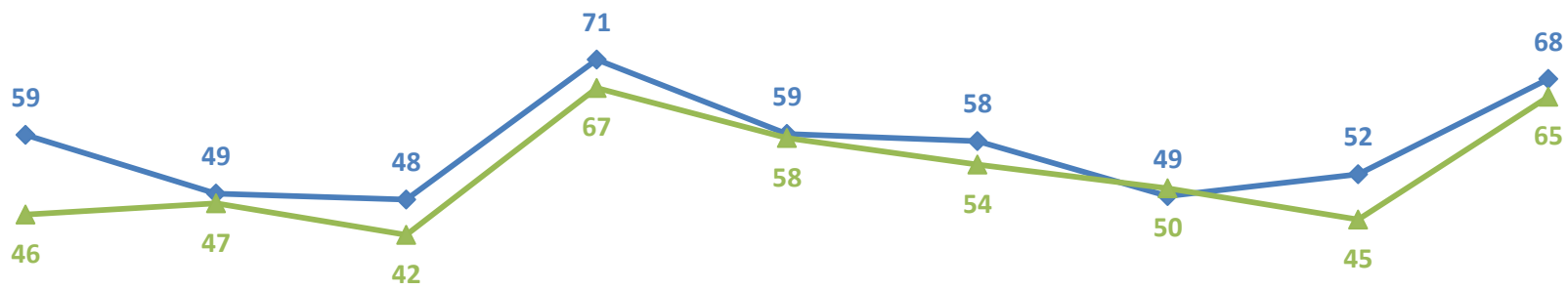


SATISFACCIÓN POR ASPECTOS, POR SEGURO

Base: Total entrevistados Consultas Web (N=354)

%

Tiempo de espera Respuesta personalizada Contenido de la respuesta Lenguaje empleado por el ejecutivo(a) Claridad de la información Conocimiento del tema Utilidad de la orientación entregada Lo expedito del proceso Cuánto costó encontrar el formulario



◆ Isapre (6 a 7) ■ Isapre (1 a 4) ▲ Fonasa (6 a 7) ✕ Fonasa (1 a 4)

Elaborado para:



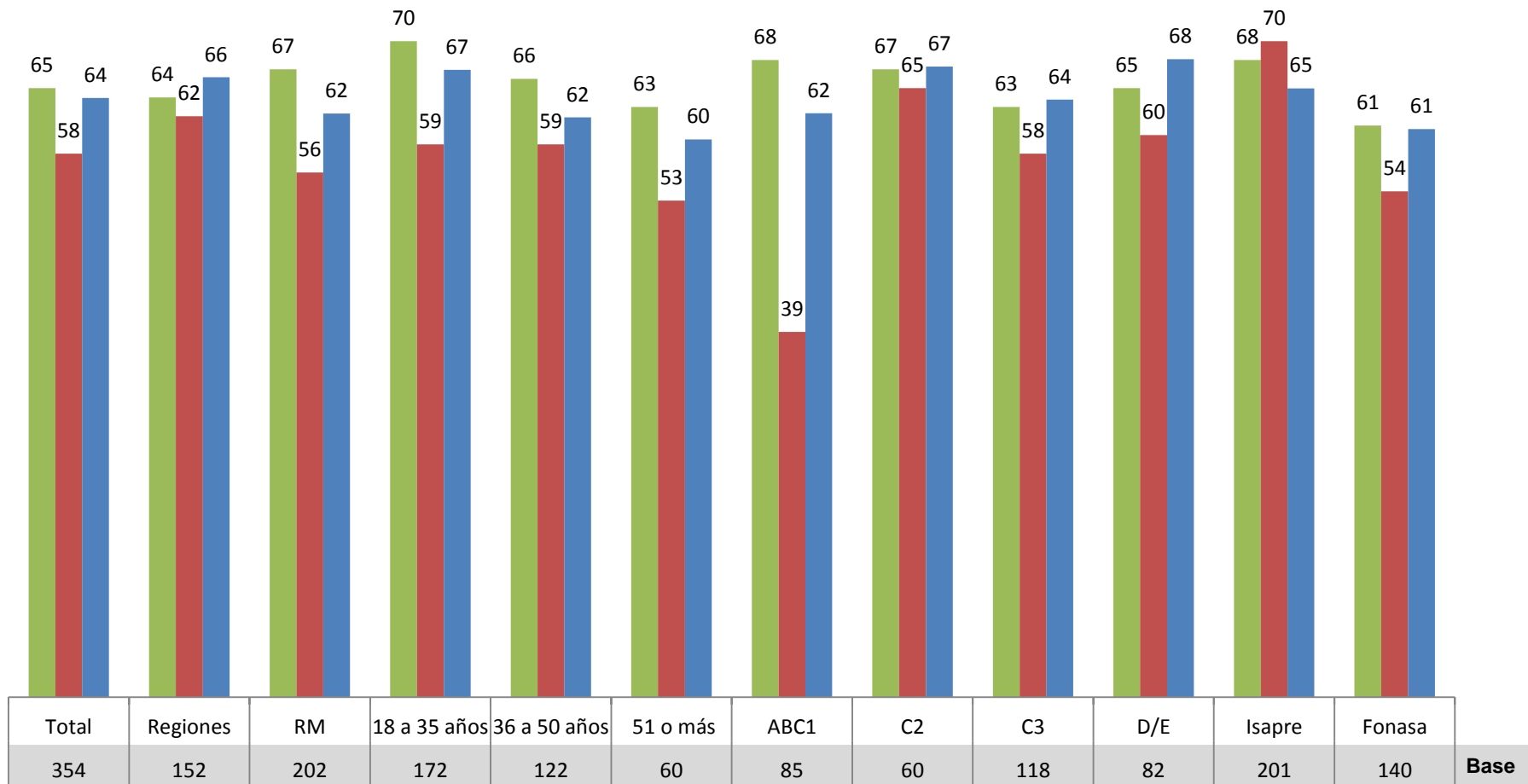
CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

P31 ¿Usted considera que cumplió las expectativas que tenía antes de comunicarse a través del link “Contáctenos” del portal web? | % que responden SI

Base: Total entrevistados Consultas Web (N=354)

%

■ 2010 ■ 2011 ■ 2013



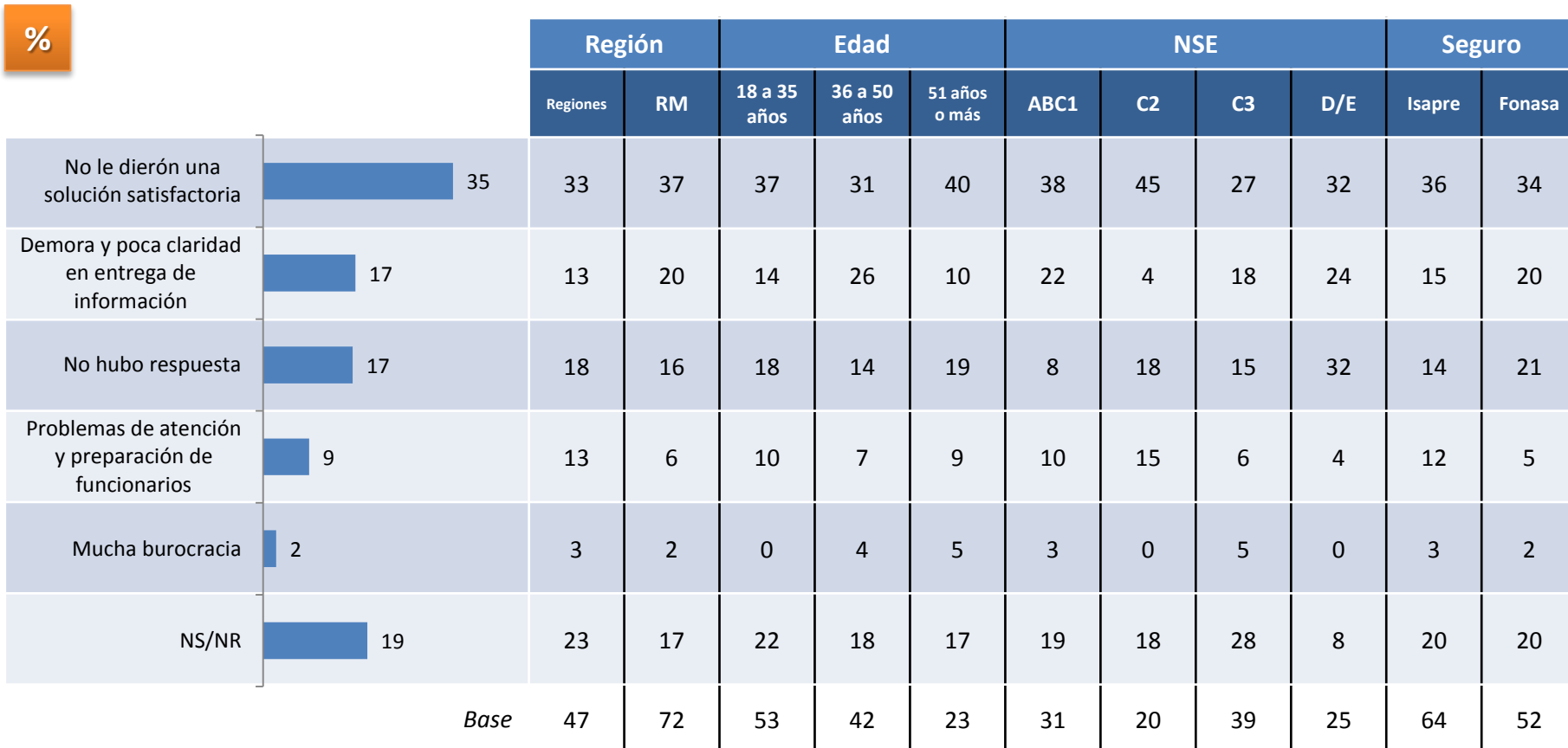
Elaborado para:



RECOMENDACIONES PARA MEJORAR SERVICIO

P31a | ¿Por qué considera que la atención vía web no cumplió sus expectativas?

Base: quienes responden NO en P31 (N=119)

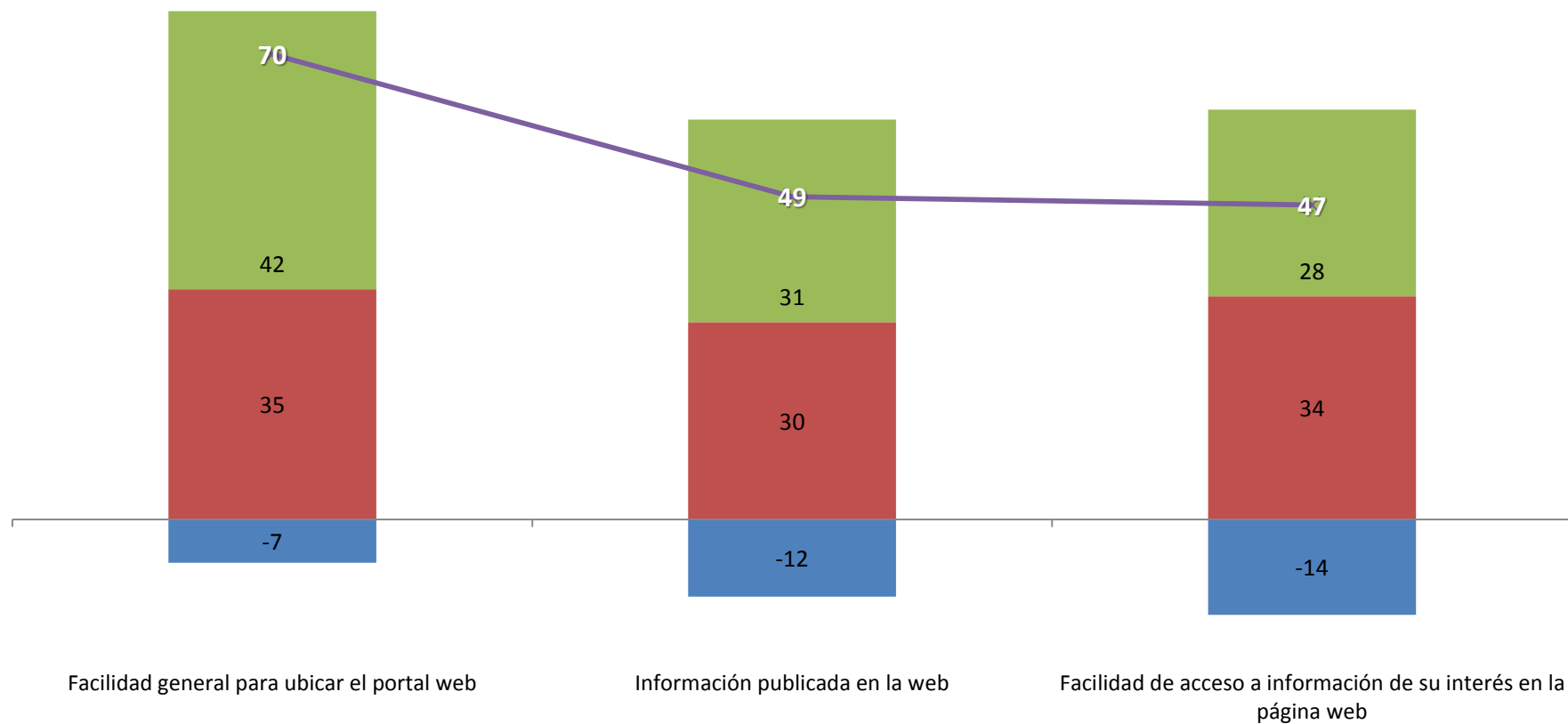


EVALUACIÓN DE LA PÁGINA WEB

P20 + P21 + P22 | Satisfacción por aspectos | Base: Total entrevistados Consultas Web (N=354)

%

Notas 1 a 4 Notas 6 Notas 7 Satisfacción neta

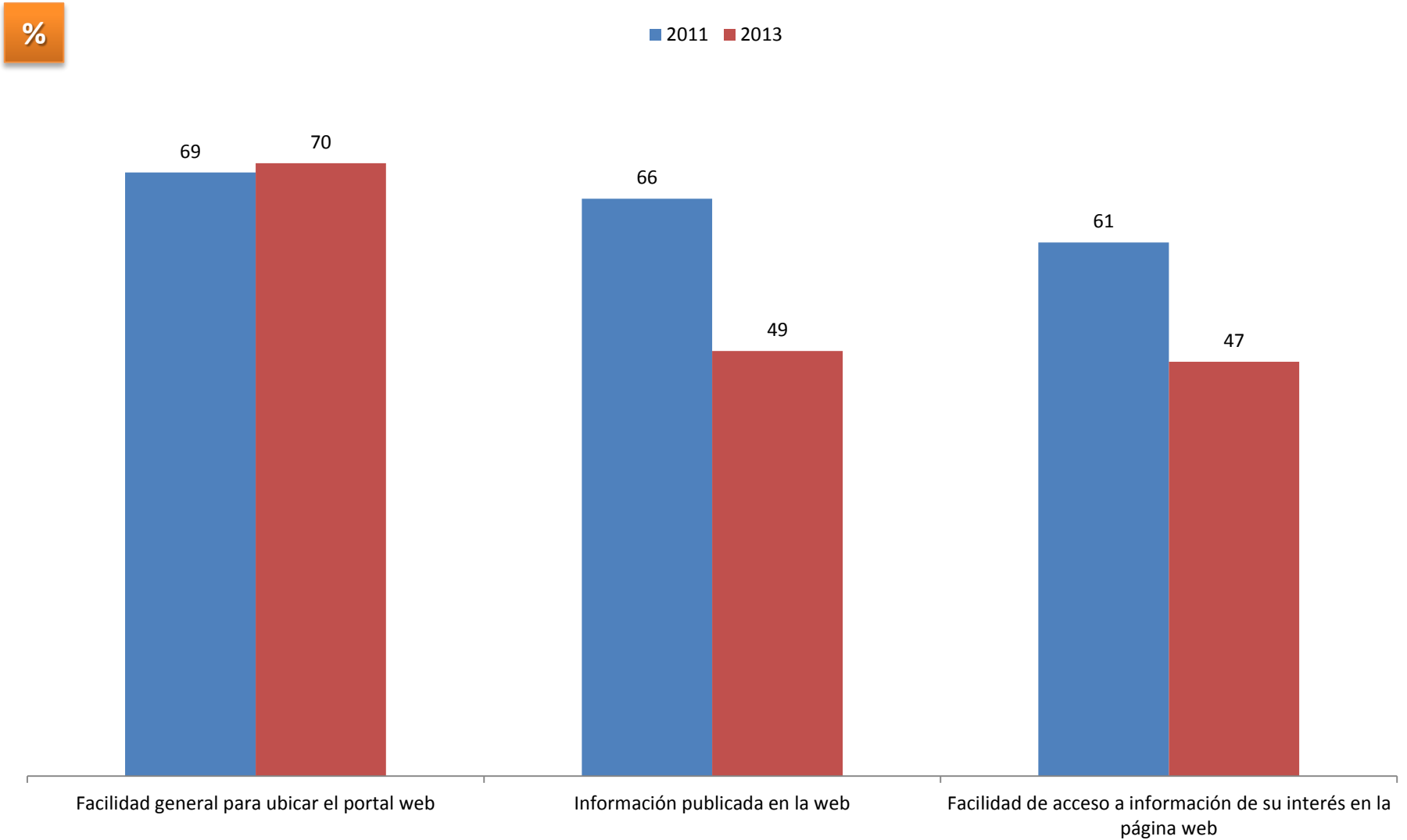


Elaborado para:



EVOLUTIVO DE LA SATISFACCIÓN NETA DE LA PÁGINA WEB

P20 + P21 + P22 | Base: Total entrevistados Consultas Web 2013 (N=354) y 2011 (N=237)



Elaborado para:



SATISFACCIÓN POR ASPECTOS DE LA PÁGINA WEB, POR ZONA

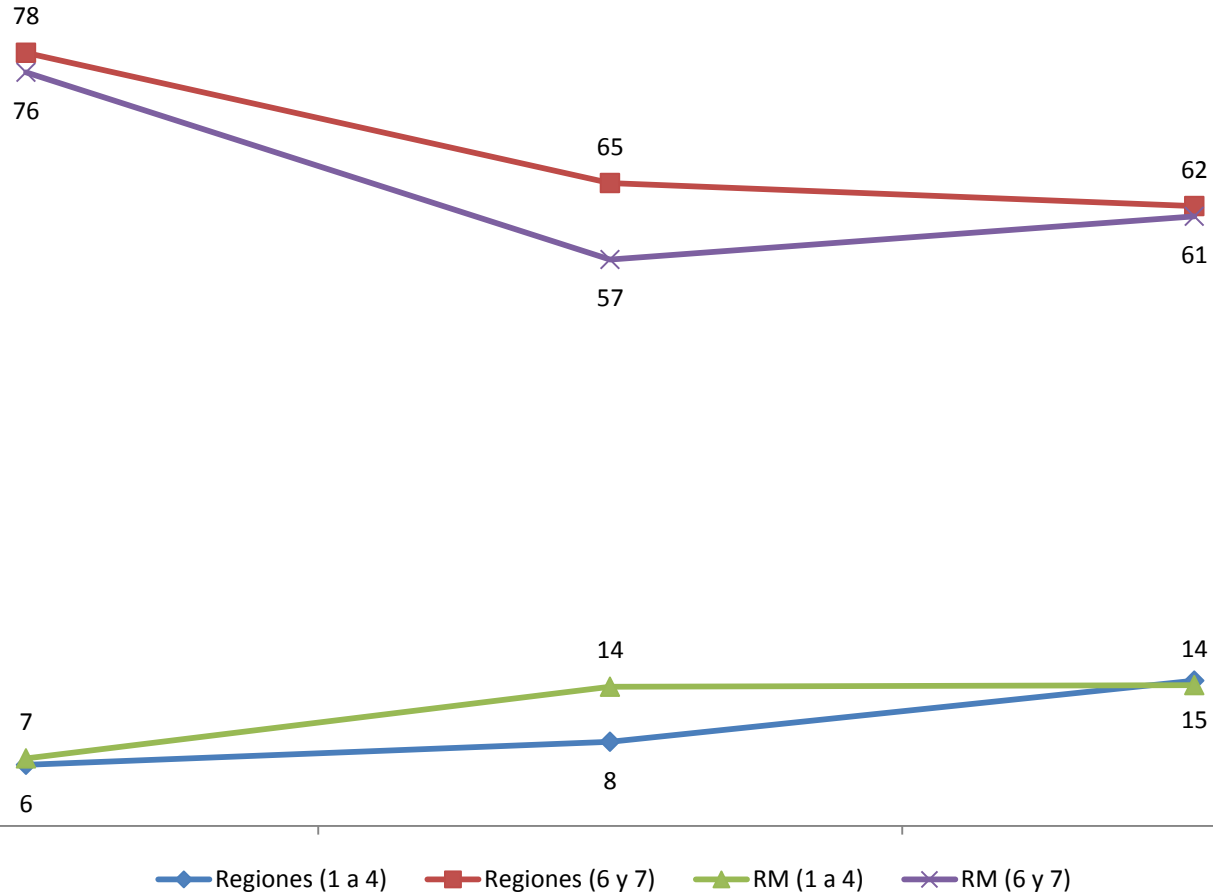
Base: Total entrevistados Consultas Web (N=354)

%

Facilidad general para ubicar el portal web

Información publicada en la web

Facilidad de acceso a información de su interés en la página web



Elaborado para:



SATISFACCIÓN POR ASPECTOS DE LA PÁGINA WEB, POR EDAD

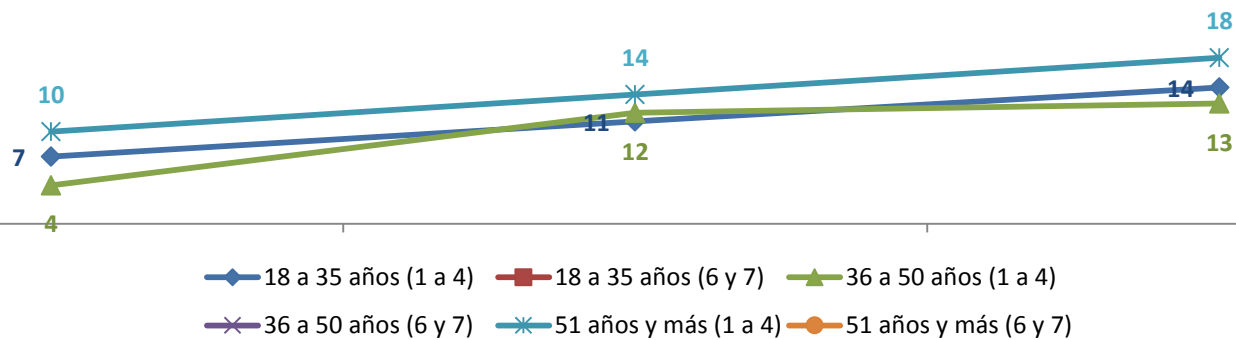
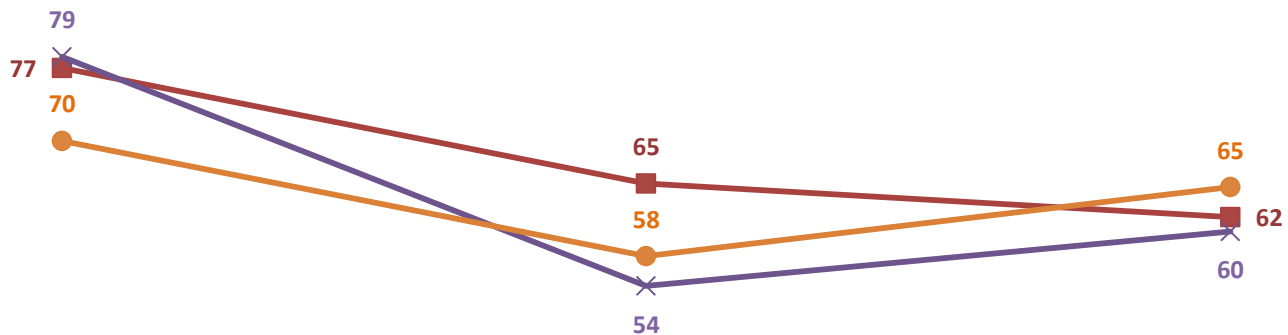
Base: Total entrevistados Consultas Web (N=354)

%

Facilidad general para ubicar el portal web

Información publicada en la web

Facilidad de acceso a información de su interés en la página web



Elaborado para:



SATISFACCIÓN POR ASPECTOS DE LA PÁGINA WEB, POR NSE

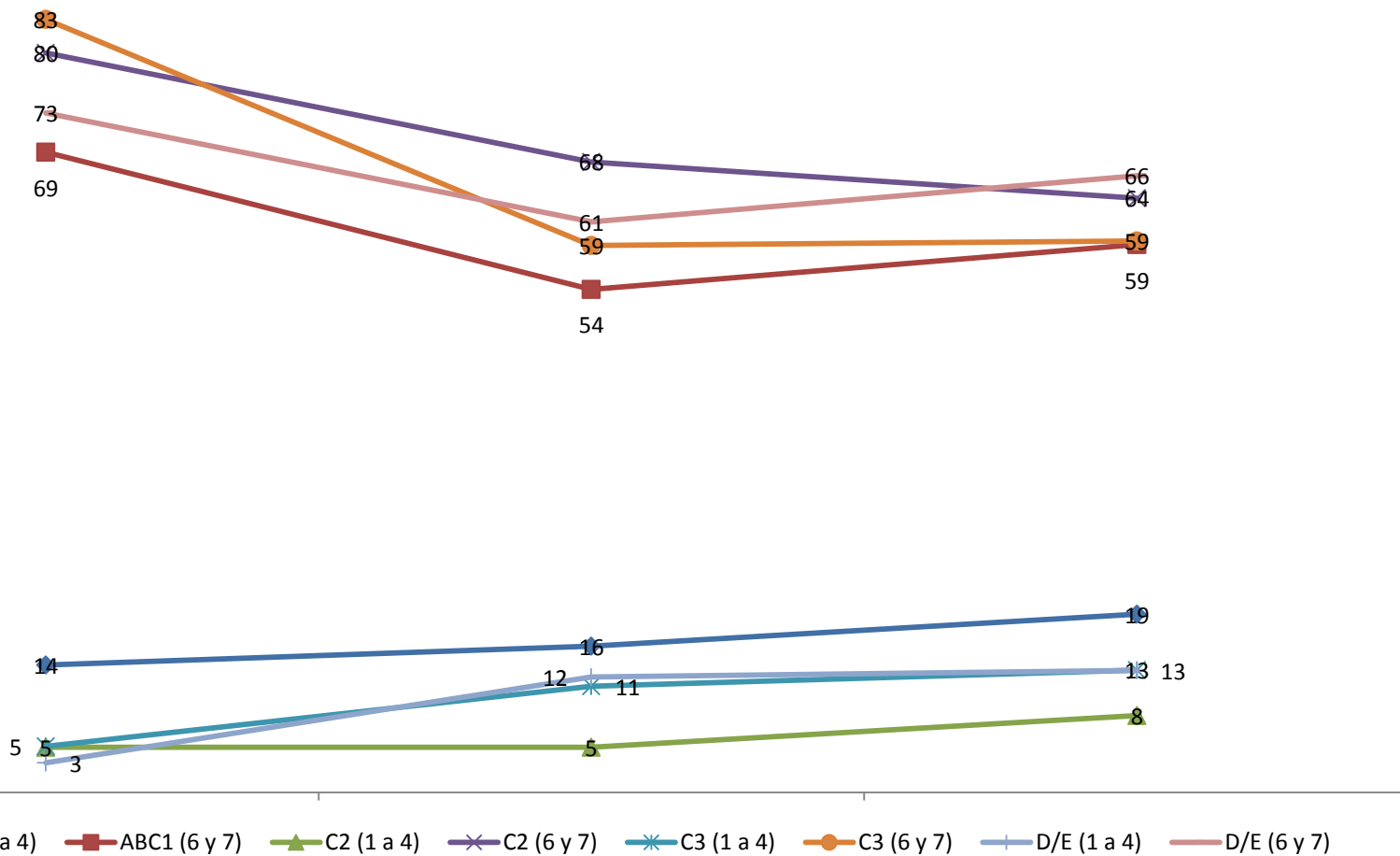
Base: Total entrevistados Consultas Web (N=354)

%

Facilidad general para ubicar el portal web

Información publicada en la web

Facilidad de acceso a información de su interés en la página web



Elaborado para:



SATISFACCIÓN POR ASPECTOS DE LA PÁGINA WEB, POR SEGURO

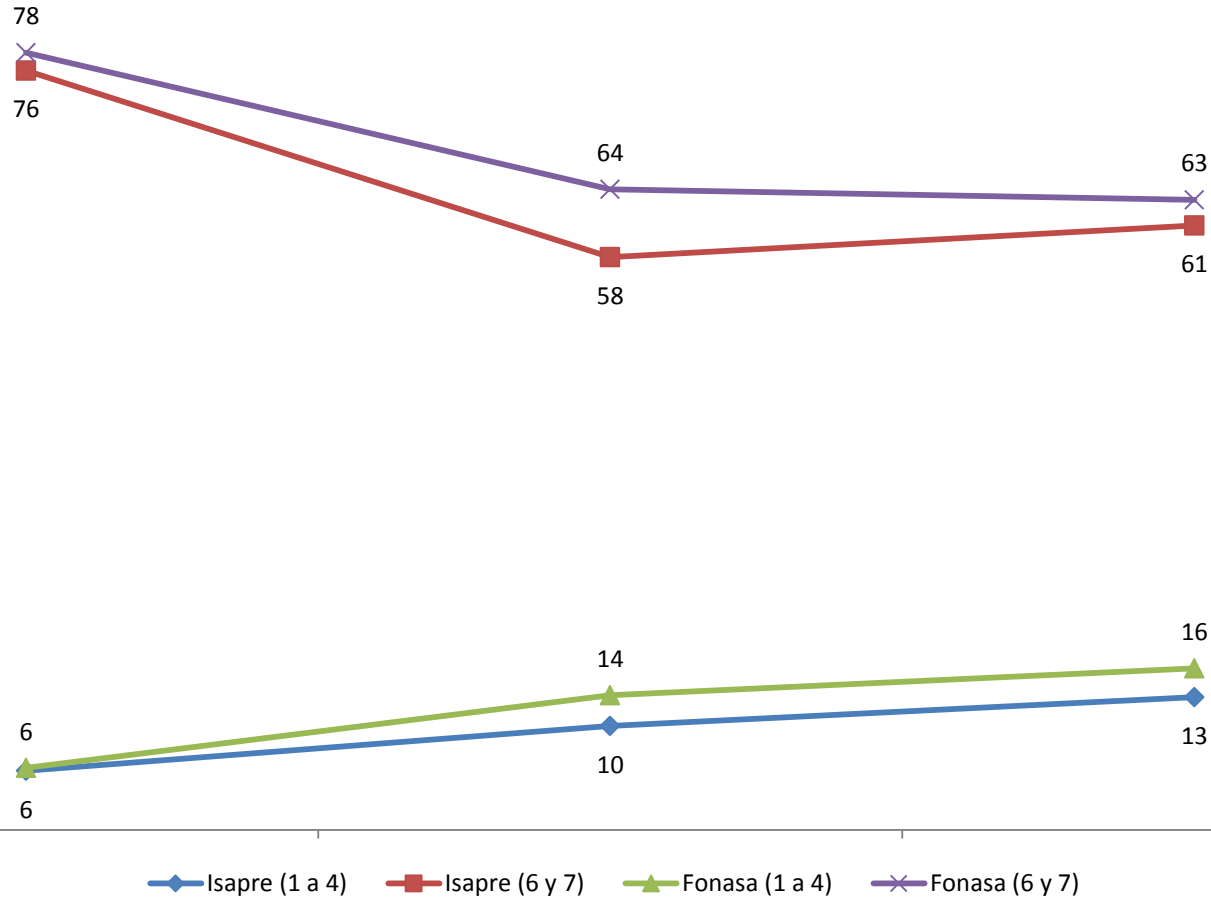
Base: Total entrevistados Consultas Web (N=354)



Facilidad general para ubicar el portal web

Información publicada en la web

Facilidad de acceso a información de su interés en la página web



Elaborado para:



FACILIDAD DE ACCEDER A LA PÁGINA WEB

P23 | En general, ¿le costó acceder al portal web de la Superintendencia de Salud? | % que responden NO

Base: Total entrevistados Consultas Web (N=354)



Elaborado para:



RAZONES DEL PORQUÉ COSTÓ ACCEDER A LA WEB

P23a | ¿Por qué le costó acceder al portal web de la Superintendencia de Salud?

Base: quienes les costó acceder al portal web (N=32)

	%	Región		Edad			NSE				Seguro	
		Regiones	RM	18 a 35 años	36 a 50 años	51 años o más	ABC1	C2	C3	D/E	Isapre	Fonasa
Interfaz no se entiende	67	79	50	83	65	47	60	85	72	55	87	44
Difícil, poco claro	15	14	17	0	20	33	16	15	0	32	0	33
Problemas técnicos	11	7	17	10	15	10	12	0	16	14	7	16
Otros	7	0	17	7	0	10	12	0	12	0	7	7

RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA WEB

P24 | ¿Qué necesita el portal web de la Superintendencia de Salud para que usted quede muy satisfecho?

Base: Total entrevistados Consultas Web (N=354)

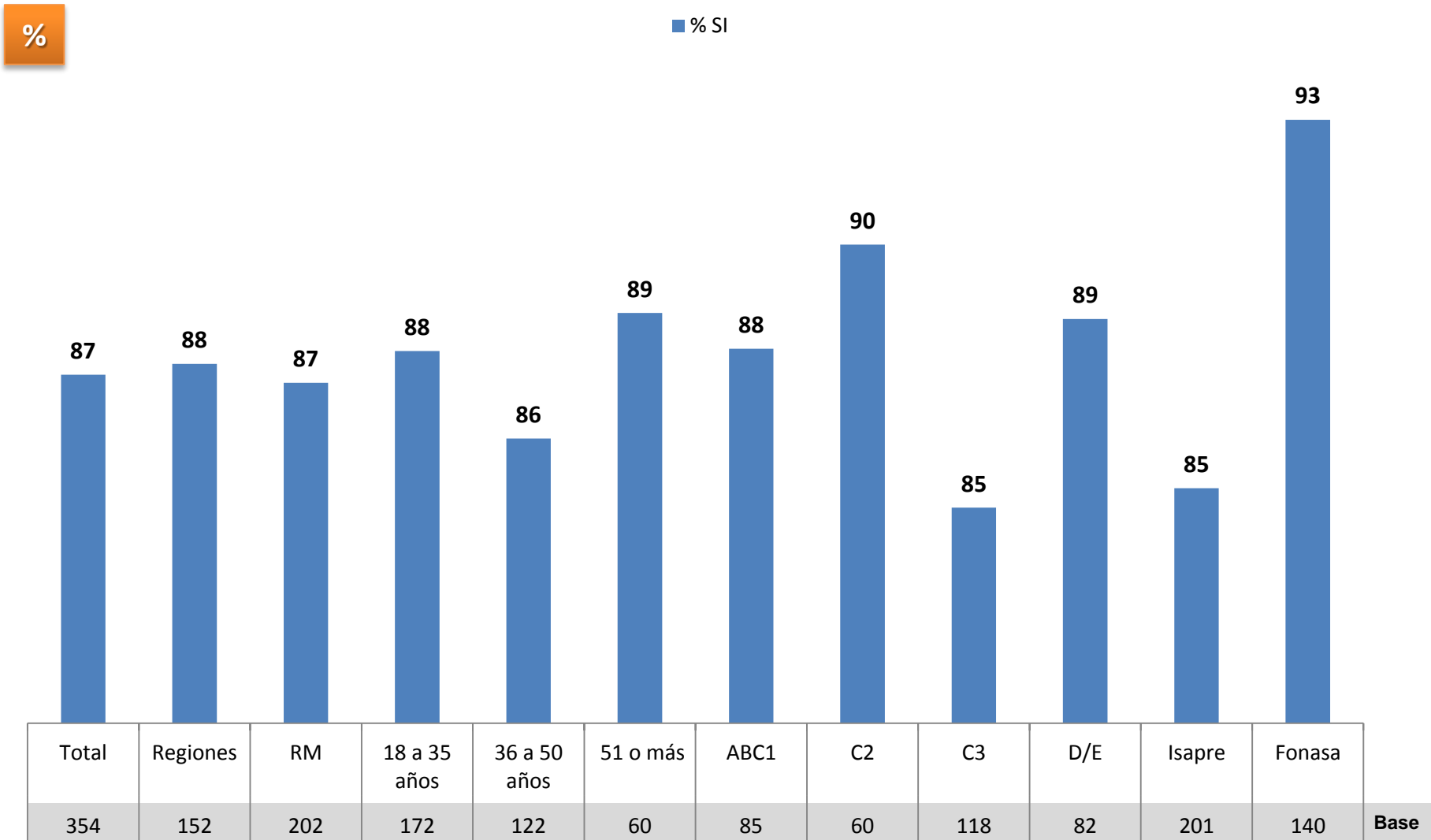
	%	Región		Edad			NSE				Seguro	
		Regiones	RM	18 a 35 años	36 a 50 años	51 años o más	ABC1	C2	C3	D/E	Isapre	Fonasa
Mayor claridad en las respuestas	8	2	12	4	13	6	1	9	11	9	7	9
Rapidez en responder	3	2	3	1	6	0	2	0	3	2	2	4
Atención más personalizada	5	3	6	5	3	8	7	1	5	3	5	5
Nada	9	8	11	5	16	8	8	11	8	12	10	9
Página web más simple y amigable	20	17	23	24	14	23	23	19	19	24	20	21
Otros	3	1	5	2	4	6	1	4	5	2	3	4
NS/NR	52	68	40	58	44	49	58	56	48	47	53	49
<i>Base</i>		152	202	172	122	60	85	60	118	82	201	140

Elaborado para:



EVALUACIÓN DE POTENCIALES MEJORAS A LA WEB

P25 | ¿Le gustaría que el portal web de la Superintendencia de Salud mantuviera un sistema de comunicación en línea con sus ejecutivos, es decir, un chat, foro u otra forma interactiva de contacto? | Base: Total entrevistados Consultas Web (N=354)



MEDIOS DE ACCESO A LA WEB

P30 | ¿Cómo accedió a la página web de la Superintendencia de Salud?

Base: Total entrevistados Consultas Web (N=354)

	%	Región		Edad			NSE				Seguro	
		Regiones	RM	18 a 35 años	36 a 50 años	51 años o más	ABC1	C2	C3	D/E	Isapre	Fonasa
A Través de Otro Sitio Web	5	7	4	5	5	5	1	2	7	9	5	5
Búsqueda en Google	76	72	79	76	75	78	75	72	76	77	78	73
Mediante ChileAtiende	2	2	3	1	3	5	2	1	2	4	1	5
Por Un Tercero (Familiar, Amigo, Conocido)	3	5	3	3	6	1	3	7	3	1	2	4
Después De Asistir A Las Oficinas Guardó la dirección web	4	2	5	3	3	5	5	7	2	1	4	4
Teléfono Salud Responde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
En Su Isapre O Fonasa	2	4	1	4	1	0	2	4	3	0	3	2
Otros	4	7	3	4	5	5	8	5	3	4	5	5

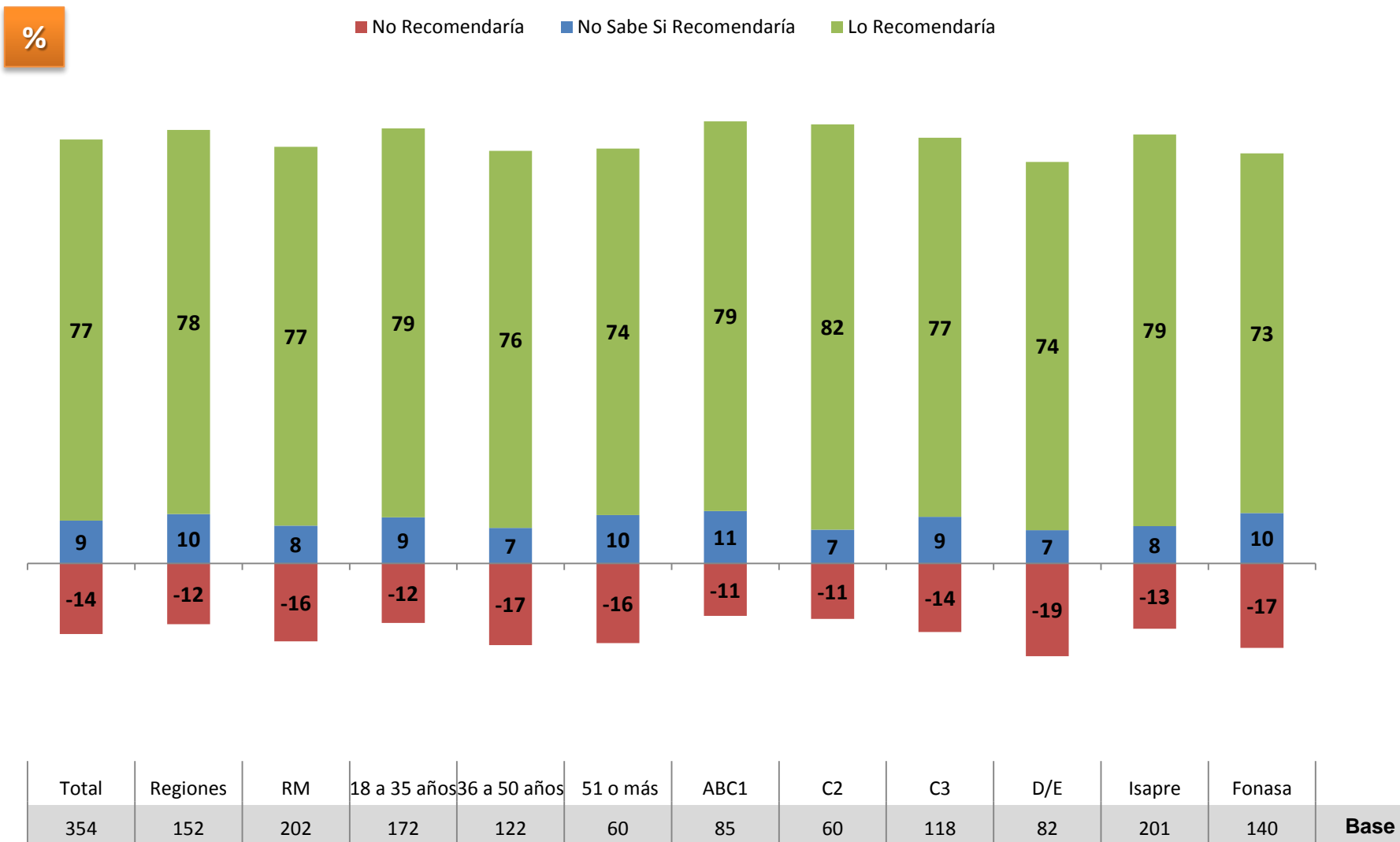
Elaborado para:



Base 152 202 172 122 60 85 60 118 82 201 140

DISPOSICIÓN A RECOMENDAR EL SERVICIO

P26 | ¿Cuál de las siguientes alternativas describen mejor su disposición a recomendar el link “Contáctenos” del portal web de la Superintendencia de Salud? | Base: Total entrevistados Consultas Web (N=354)



Elaborado para:



EVOLUTIVO DE LA DISPOSICIÓN A RECOMENDAR EL SERVICIO

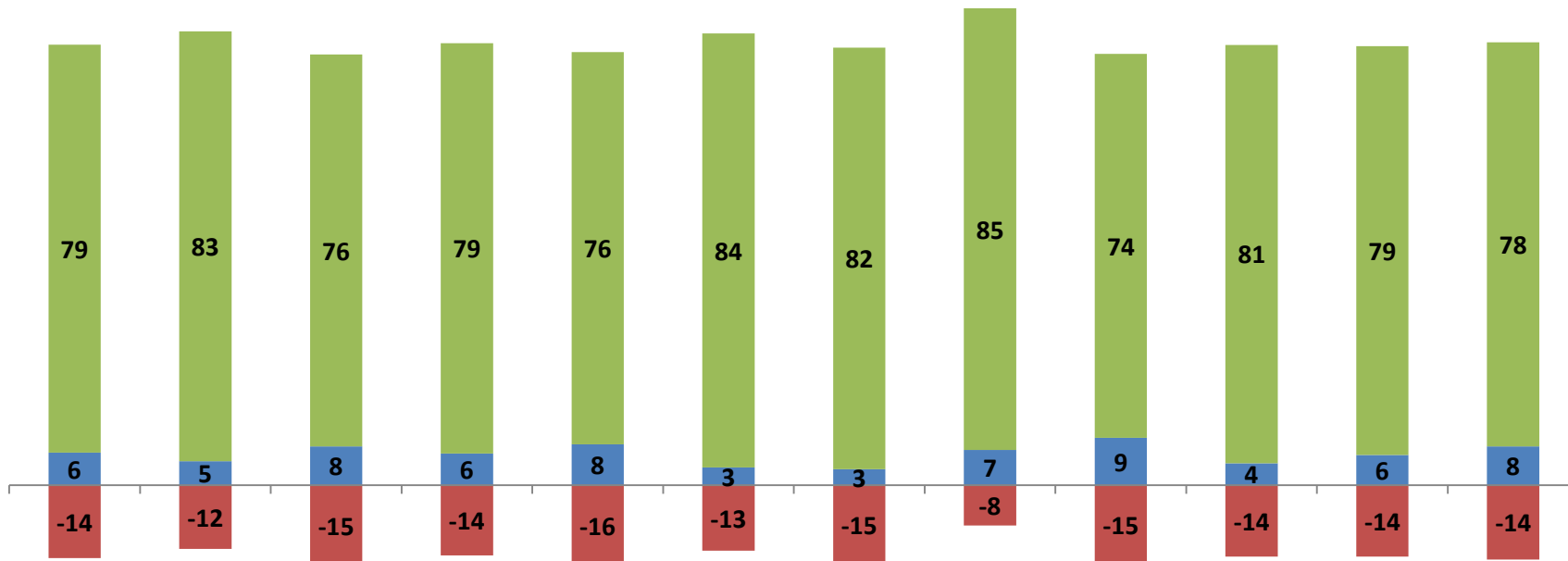
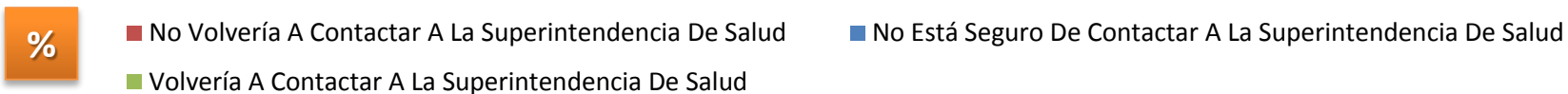
P27 | Pensando en un nuevo requerimiento o necesidad, usted... | % de quienes recomendarían el servicio de Atención Telefónica | Base: Total entrevistados Consultas Web (N=354)



Elaborado para:



P27 | Pensando en un nuevo requerimiento o necesidad, usted... | Base: Total entrevistados Consultas Web (N=354)



Total	Regiones	RM	18 a 35 años	36 a 50 años	51 o más	ABC1	C2	C3	D/E	Isapre	Fonasa	Base
354	152	202	172	122	60	85	60	118	82	201	140	

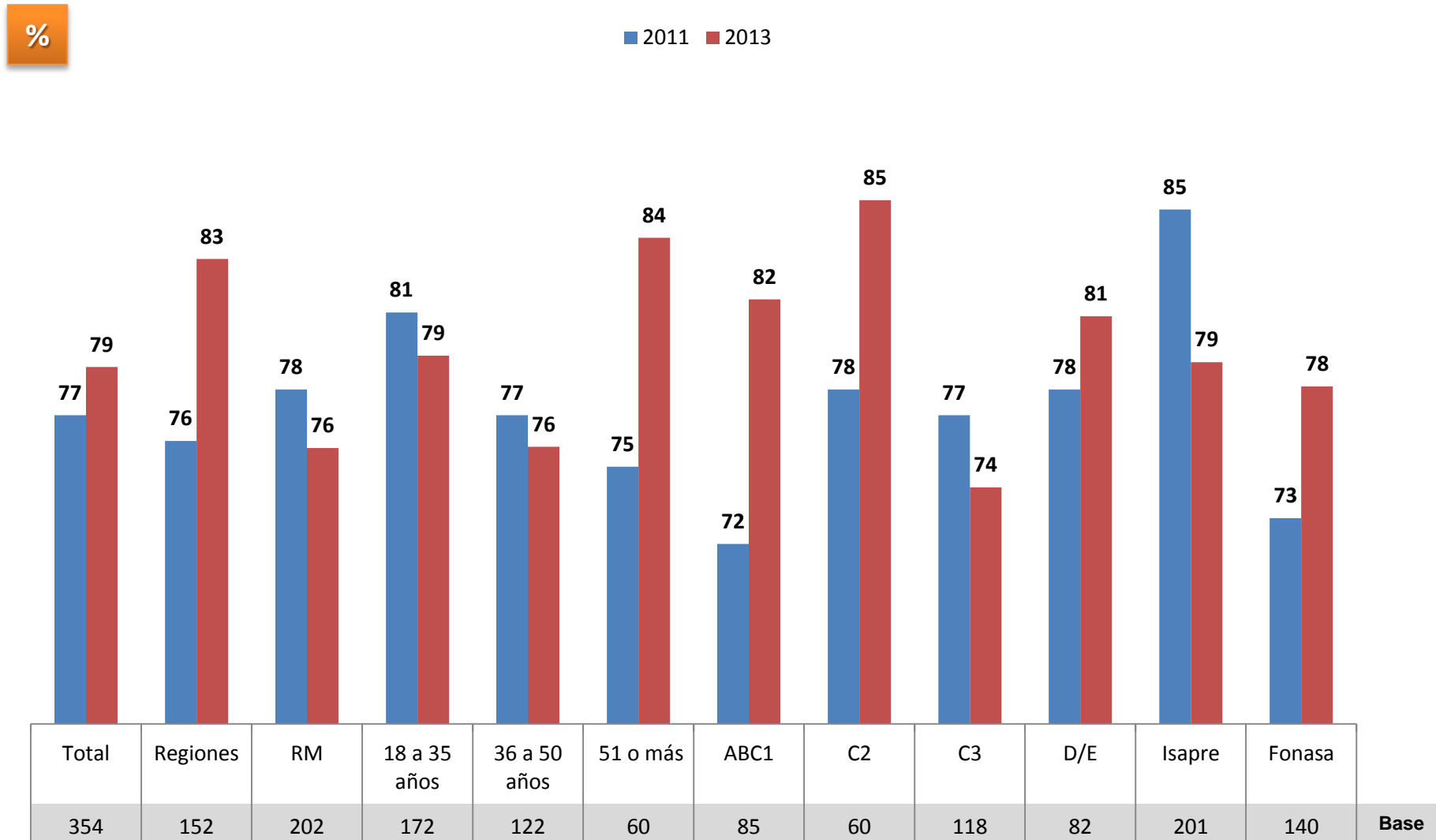
Elaborado para:



EVOLUTIVO DE LA LEALTAD

P27 | Pensando en un nuevo requerimiento o necesidad, usted... | % que volverían a contactar a la Superintendencia de Salud

Base: Total entrevistados Consultas Web (N=354)



Elaborado para:



SUGERENCIAS

P42 | Por último, ¿le gustaría realizar alguna sugerencia a la Superintendencia de Salud?

Base: Total entrevistados Consultas Web (N=354)

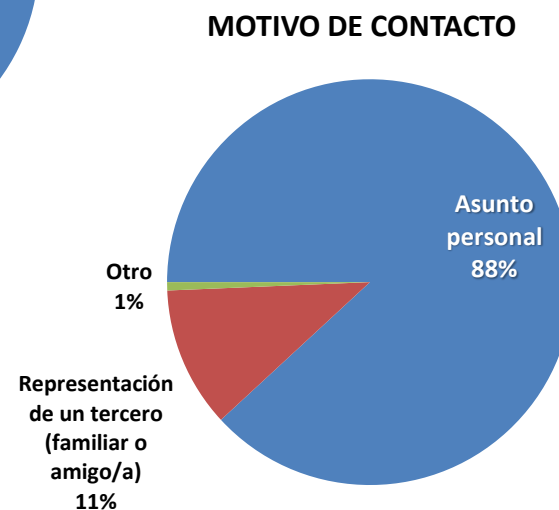
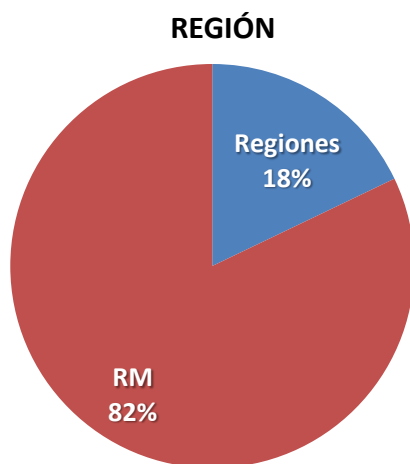
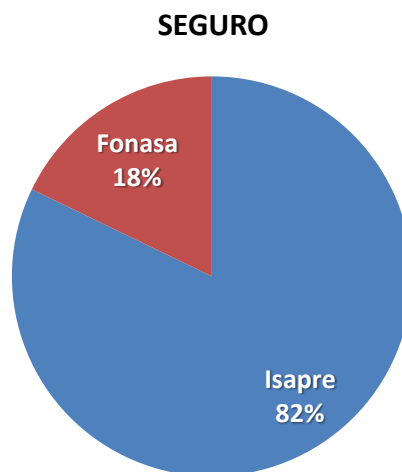
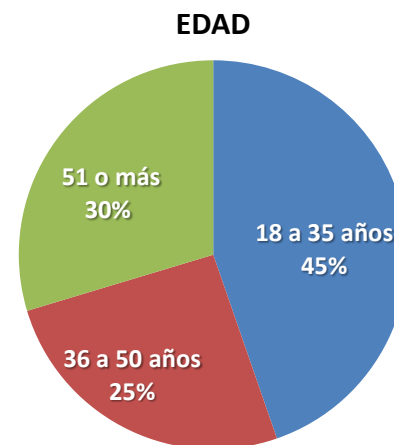
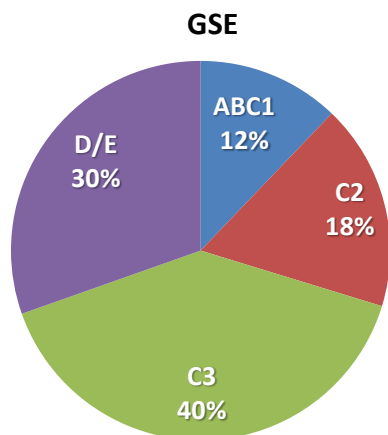
	%	Región		Edad			NSE				Seguro	
		Regiones	RM	18 a 35 años	36 a 50 años	51 años o más	ABC1	C2	C3	D/E	Isapre	Fonasa
No	36	39	34	39	37	24	29	40	36	44	36	36
Mayor fiscalización	10	12	9	10	9	14	15	6	11	9	14	4
Agilizar procesos y respuestas	7	8	5	6	9	4	2	7	9	7	4	11
Mejorar gestión interna	6	7	5	5	5	9	7	7	3	8	5	8
Mejor atención, más personalizada	6	5	6	4	5	12	3	5	5	10	5	7
Respuestas/Información clara y entendible	4	1	6	3	5	3	1	1	4	6	3	5
Mejorar página web	4	3	4	3	3	6	5	6	4	0	2	5
Que protejan a las personas	2	1	4	2	2	3	3	3	2	1	2	3
Más y mejor información	2	2	3	3	3	1	3	6	1	0	4	0
Velar por la salud pública	2	1	3	3	1	1	2	1	3	1	2	3
Otros	1	2	1	2	0	3	1	0	2	1	1	2
Mejorar registro de prestadores individuales	1	0	2	1	1	0	2	0	1	0	1	0
NR	19	21	18	19	20	18	24	18	17	13	20	16
Base		152	202	172	122	60	85	60	118	82	201	140

CANAL ESCRITO

Elaborado para:



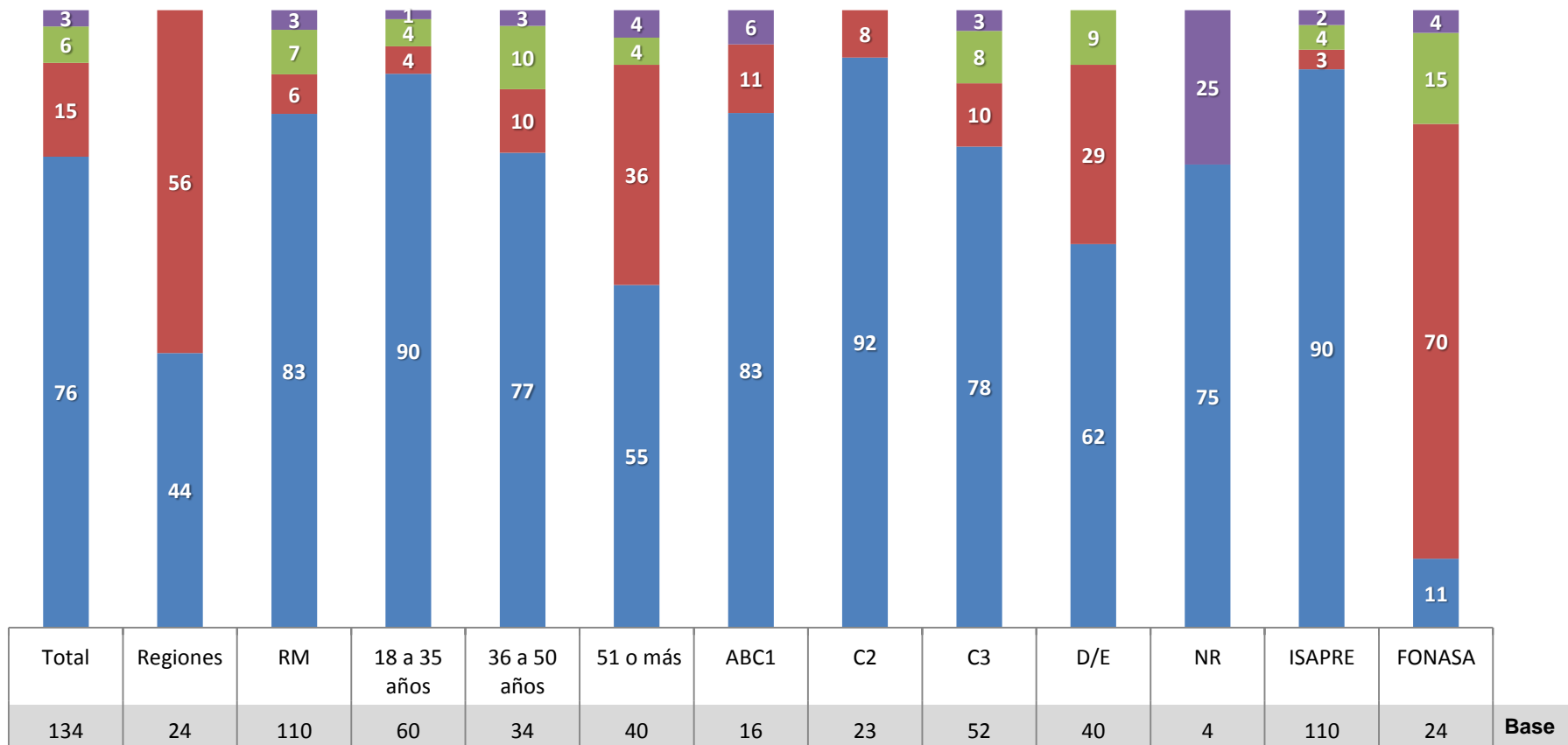
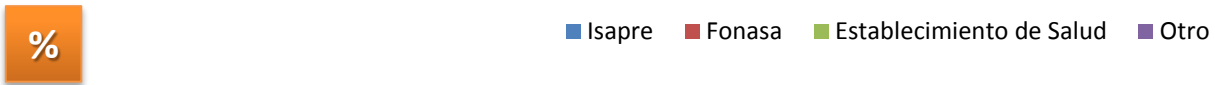
Canal Escrito | Base: entrevistados Canal Escrito (N= 134)



OBJETO DE LA CONSULTA

P3 | ¿La consulta estaba relacionada con Fonasa, Isapre o un establecimiento de salud?

Base: Total entrevistados Canal Escrito (N=134)



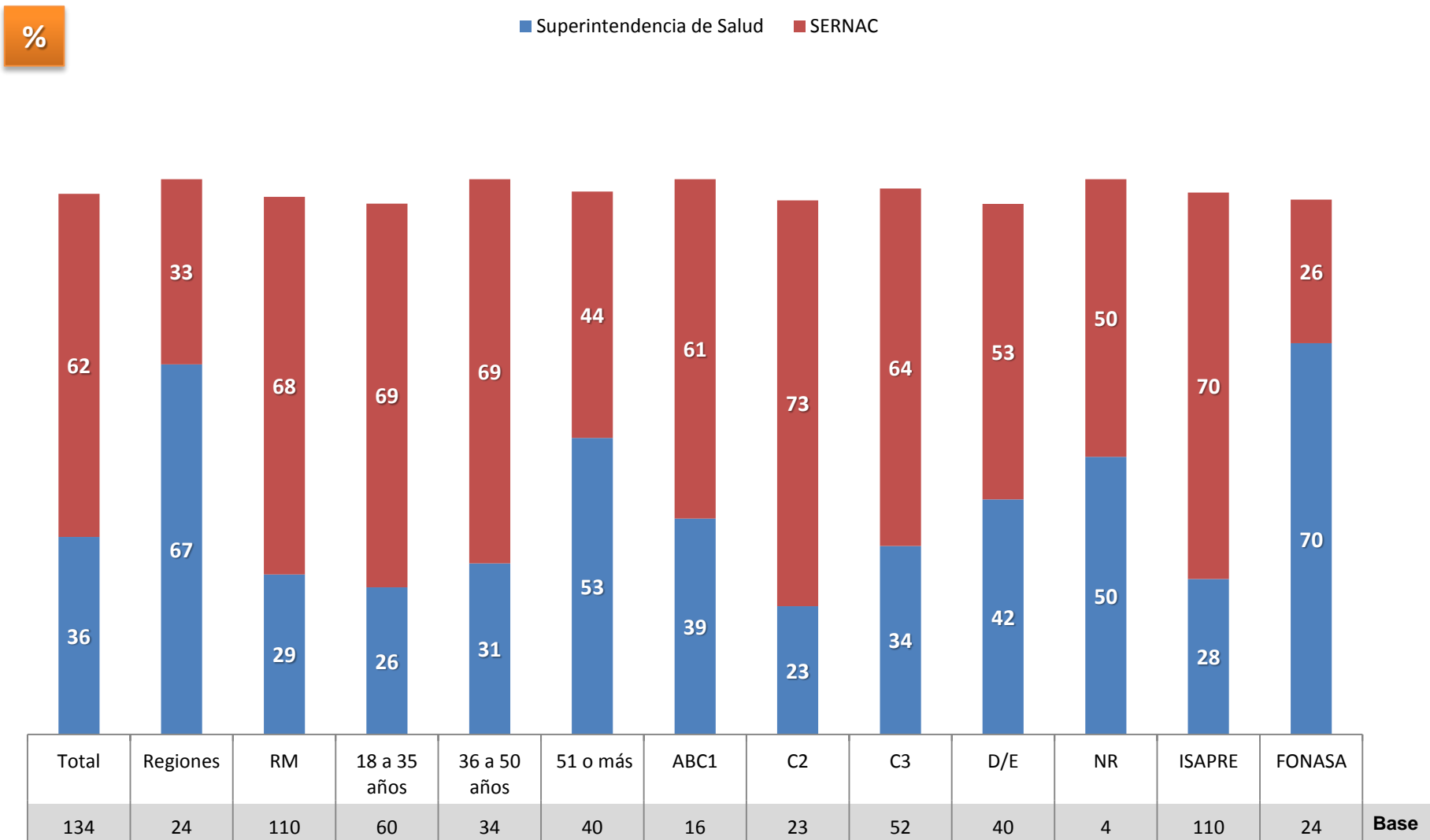
Elaborado para:



CONTEXTO DE LA CONSULTA

P4 | ¿Usted realizó su consulta directamente a la Superintendencia de Salud o fue derivado/a desde el SERNAC?

Base: Total entrevistados Canal Escrito (N=134)



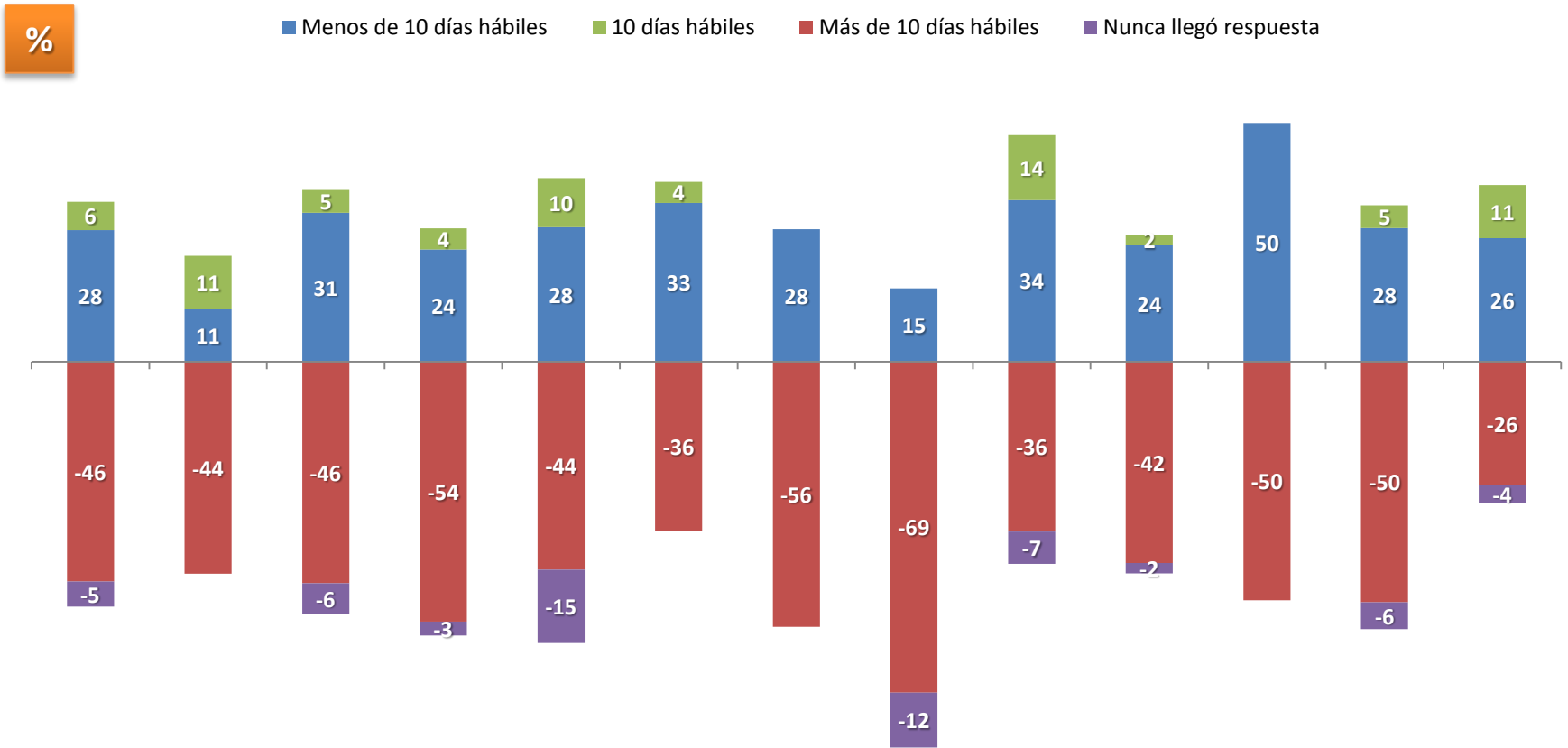
Elaborado para:



TIEMPO DE RESPUESTA

P5 | Aproximadamente ¿cuánto tiempo transcurrió entre el envío de su requerimiento y la recepción de la respuesta en su domicilio?

Base: Total entrevistados Canal Escrito (N=134)



Total	Regiones	RM	18 a 35 años	36 a 50 años	51 o más	ABC1	C2	C3	D/E	NR	ISAPRE	FONASA	Base
134	24	110	60	34	40	16	23	52	40	4	110	24	

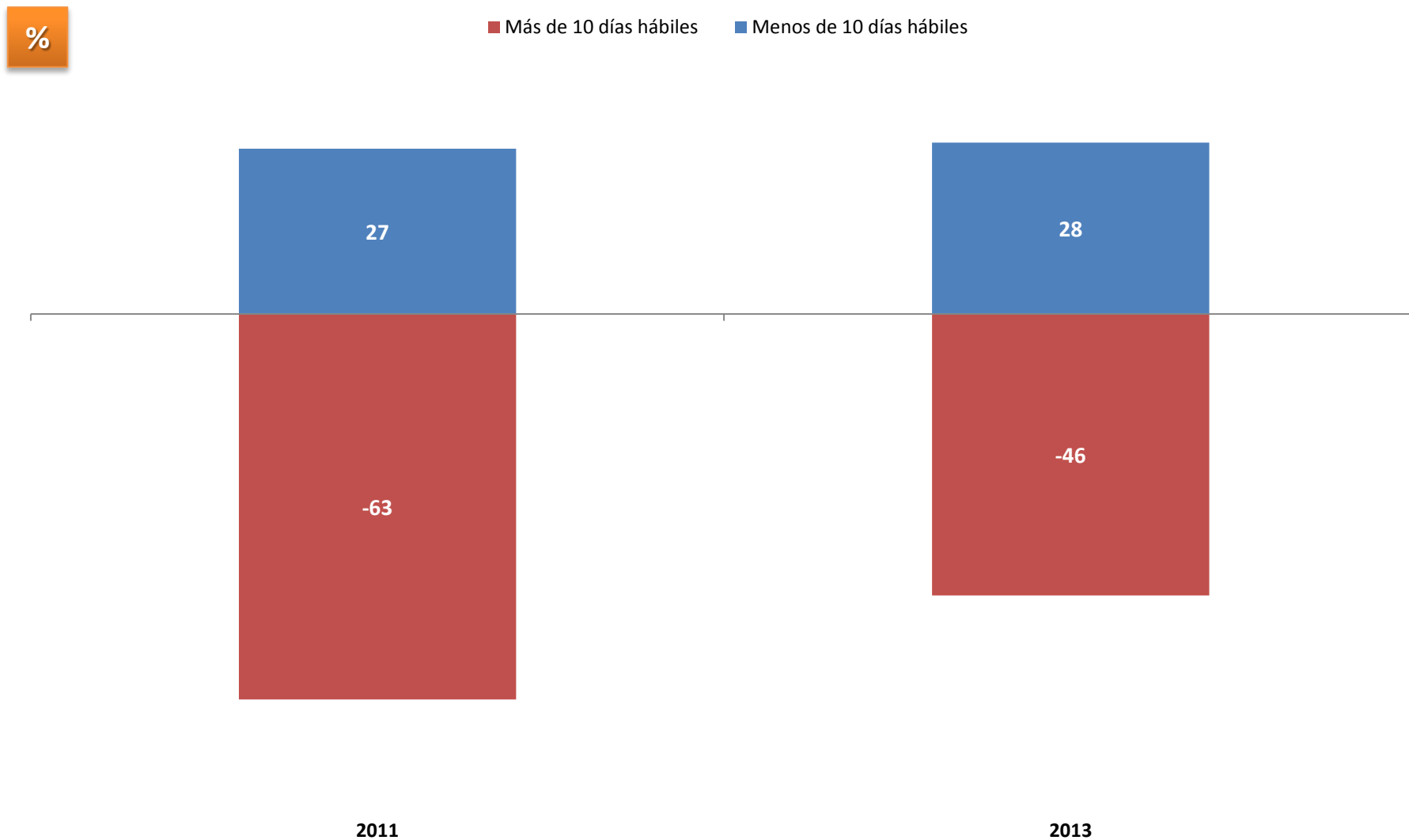
Elaborado para:



TIEMPO DE RESPUESTA

P5 | Aproximadamente ¿cuánto tiempo transcurrió entre el envío de su requerimiento y la recepción de la respuesta en su domicilio?

Base: Total entrevistados Canal Escrito (N=134)



Elaborado para:

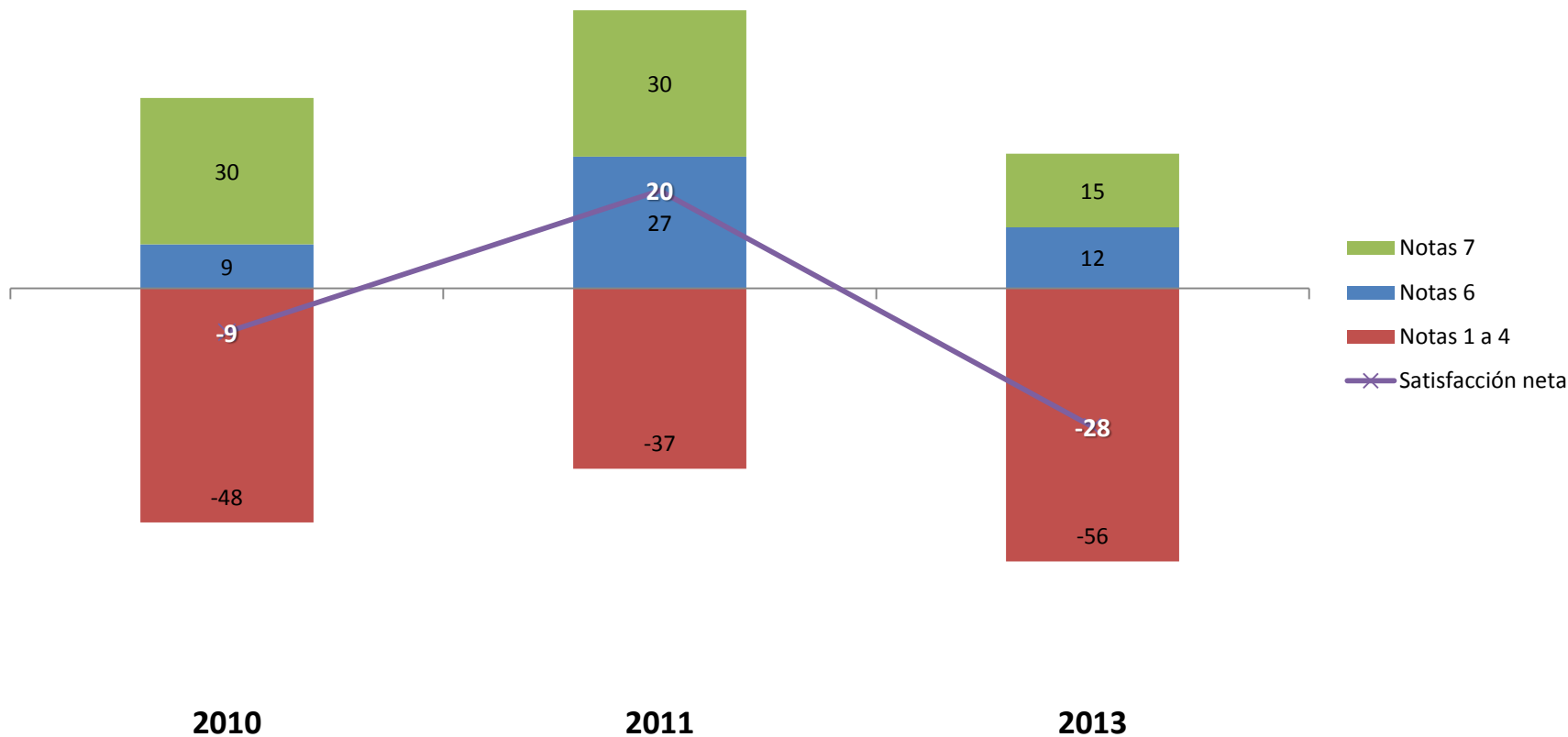


INSTANCIAS DE CONTACTO CON EL USUARIO	ATRIBUTOS MEDIDOS	IMPACTO SOBRE GLOBAL INSTANCIA
Satisfacción (R ² =95%)	Tiempo de Respuesta	2%
	Respuesta Personalizada	1%
	Contenido de la respuesta	44%
	Amabilidad del lenguaje	2%
	Claridad de la información	10%
	Conocimiento del tema	11%
	Utilidad de la orientación	29%
	Lo expedito del proceso	1%

SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO RECIBIDO

Canal Escrito | Base: entrevistados Canal Escrito (N= 134)

%

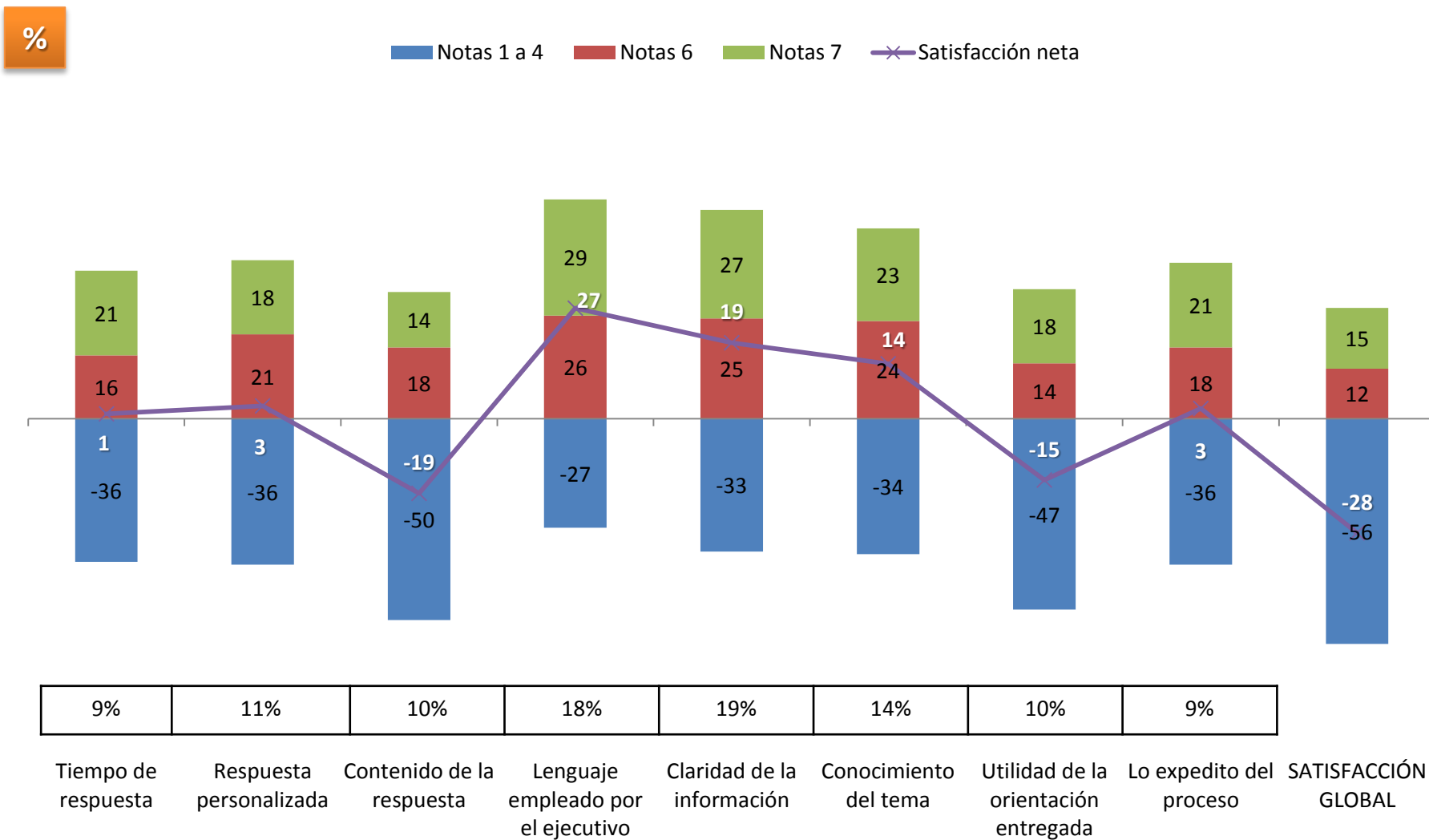


Elaborado para:



SINTESIS SATISFACCIÓN ASPECTOS

Base: entrevistados Canal Escrito (N= 134)

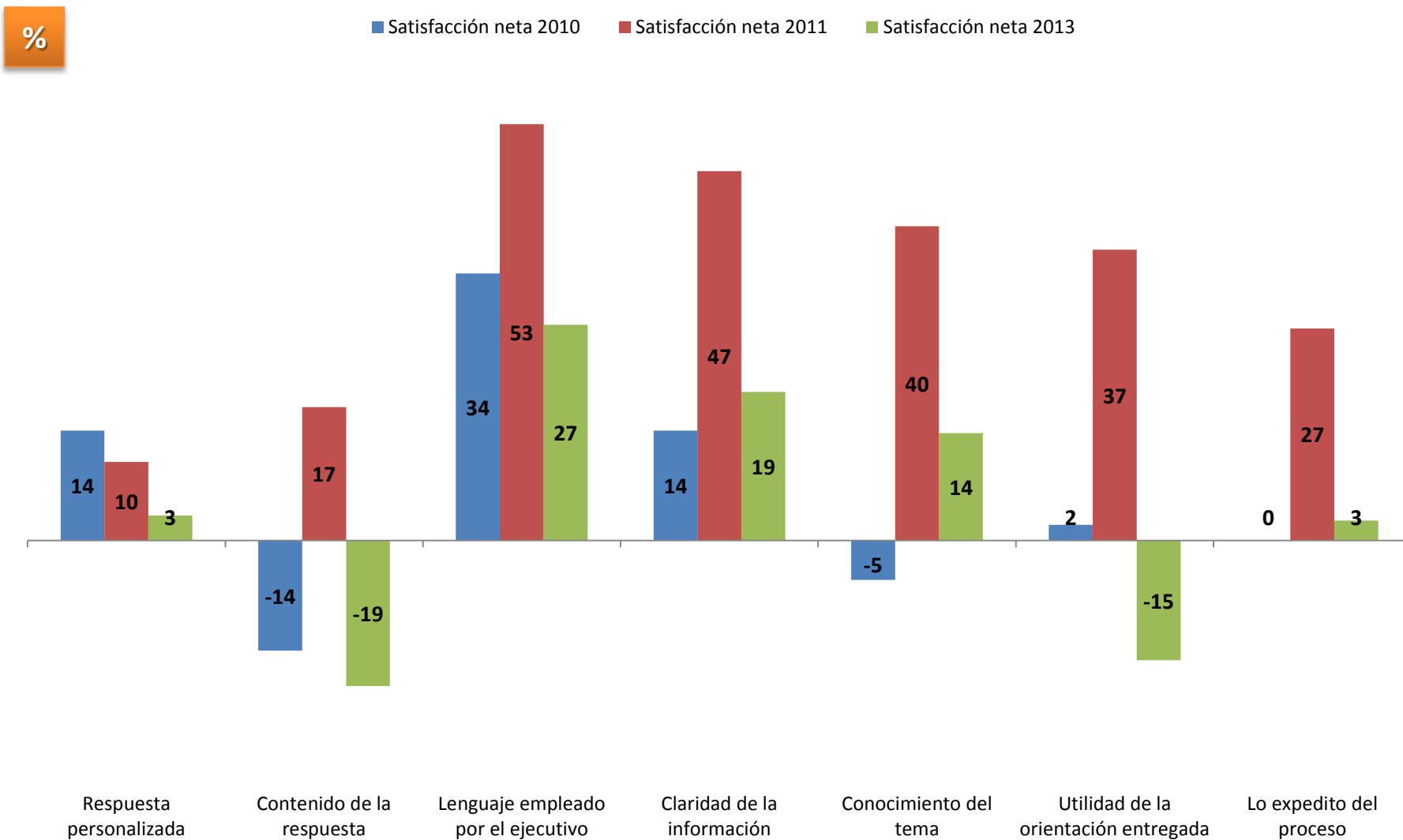


Elaborado para:



EVOLUTIVO SATISFACCIÓN NETA, POR ASPECTO

Base: entrevistados Canal Escrito (N= 134)

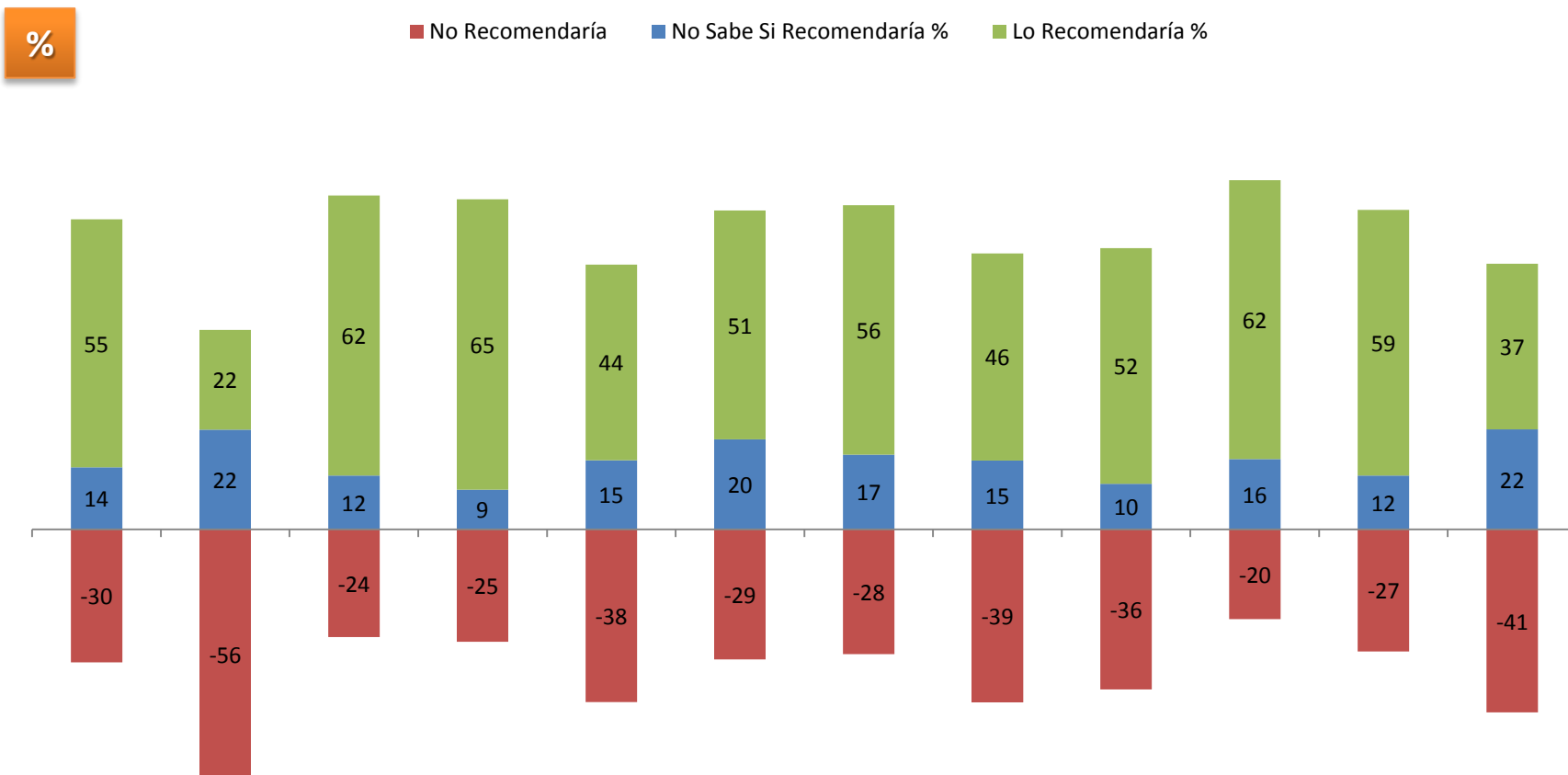


Elaborado para:



DISPOSICIÓN A RECOMENDAR EL SERVICIO

P17 | ¿Cuál de las siguientes alternativas describen mejor su disposición a recomendar el servicio de consulta escrita entregado en las oficinas de la Superintendencia de Salud? | Base: entrevistados Canal Escrito (N= 134)



Total	Regiones	RM	18 a 35 años	36 a 50 años	51 o más	ABC1	C2	C3	D/E	ISAPRE	FONASA	Base
134	24	110	60	34	40	16	23	52	40	110	24	

Elaborado para:

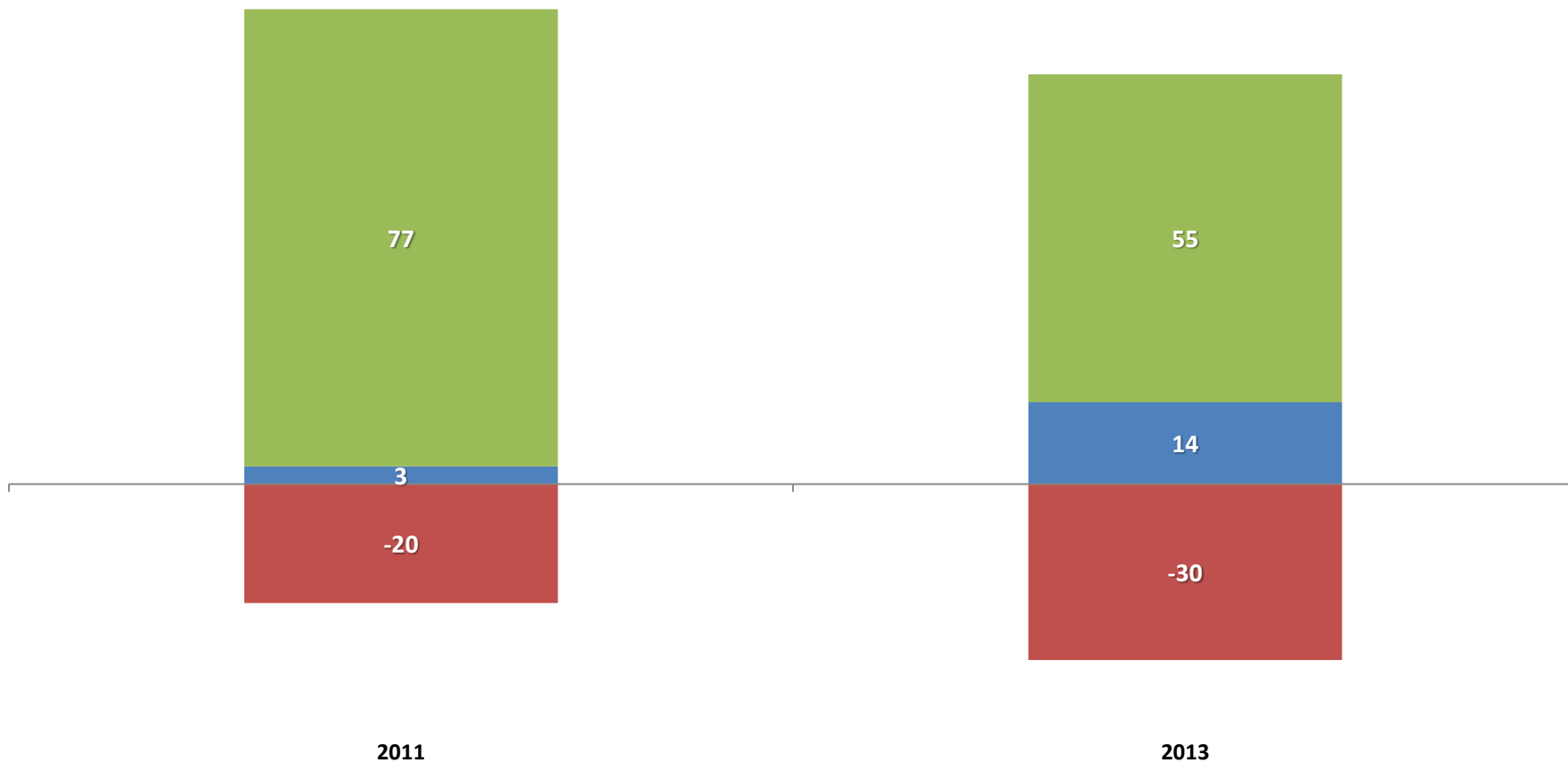


EVOLUTIVO DE LA DISPOSICIÓN A RECOMENDAR EL SERVICIO

P17 | ¿Cuál de las siguientes alternativas describen mejor su disposición a recomendar el servicio de consulta escrita entregado en las oficinas de la Superintendencia de Salud? | Base: entrevistados Canal Escrito (N= 134)



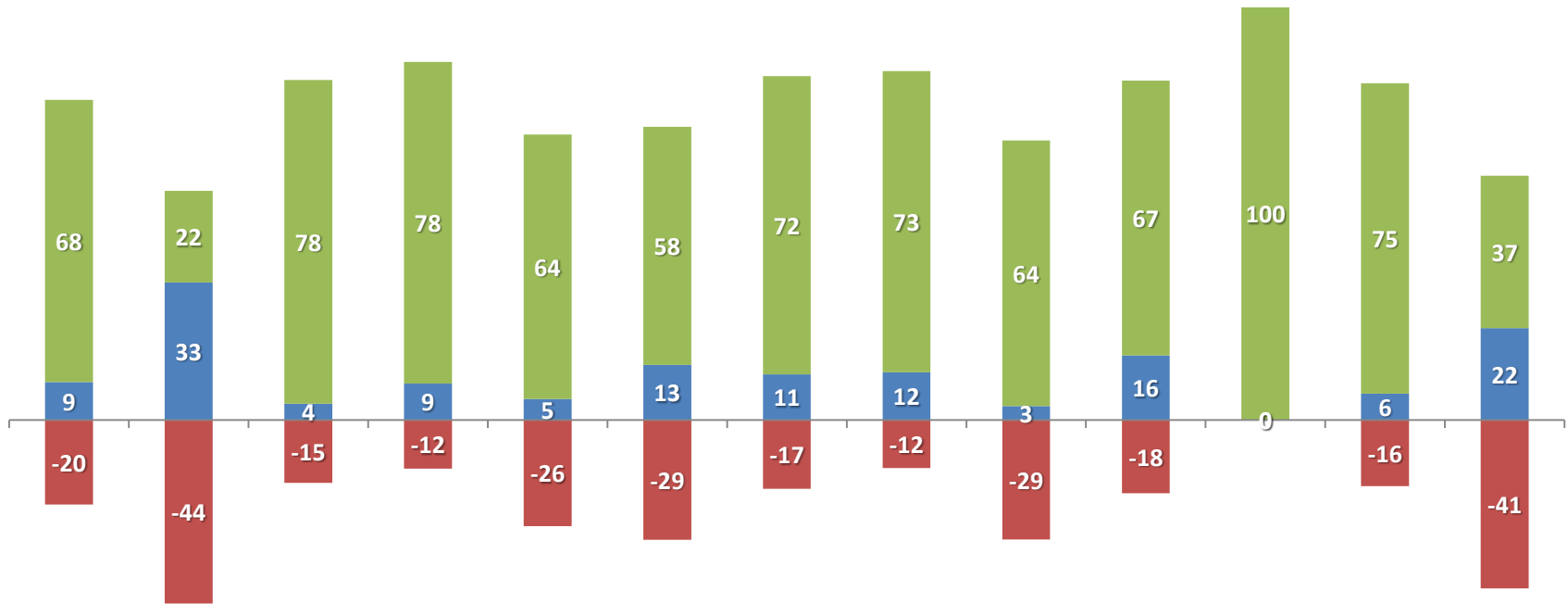
■ No recomendaría ■ No sabe si recomendaría ■ Lo recomendaría



P18 | Pensando en un nuevo requerimiento o necesidad, usted... | Base: entrevistados Canal Escrito (N= 134)



- No Volvería A Contactar A La Superintendencia De Salud
- No Está Seguro De Contactar A La Superintendencia De Salud
- Volvería A Contactar A La Superintendencia De Salud



Total	Regiones	RM	18 a 35 años	36 a 50 años	51 o más	ABC1	C2	C3	D/E	NR	ISAPRE	FONASA	Base
134	24	110	60	34	40	16	23	52	40	4	110	24	

Elaborado para:



EVOLUTIVO DE LA LEALTAD

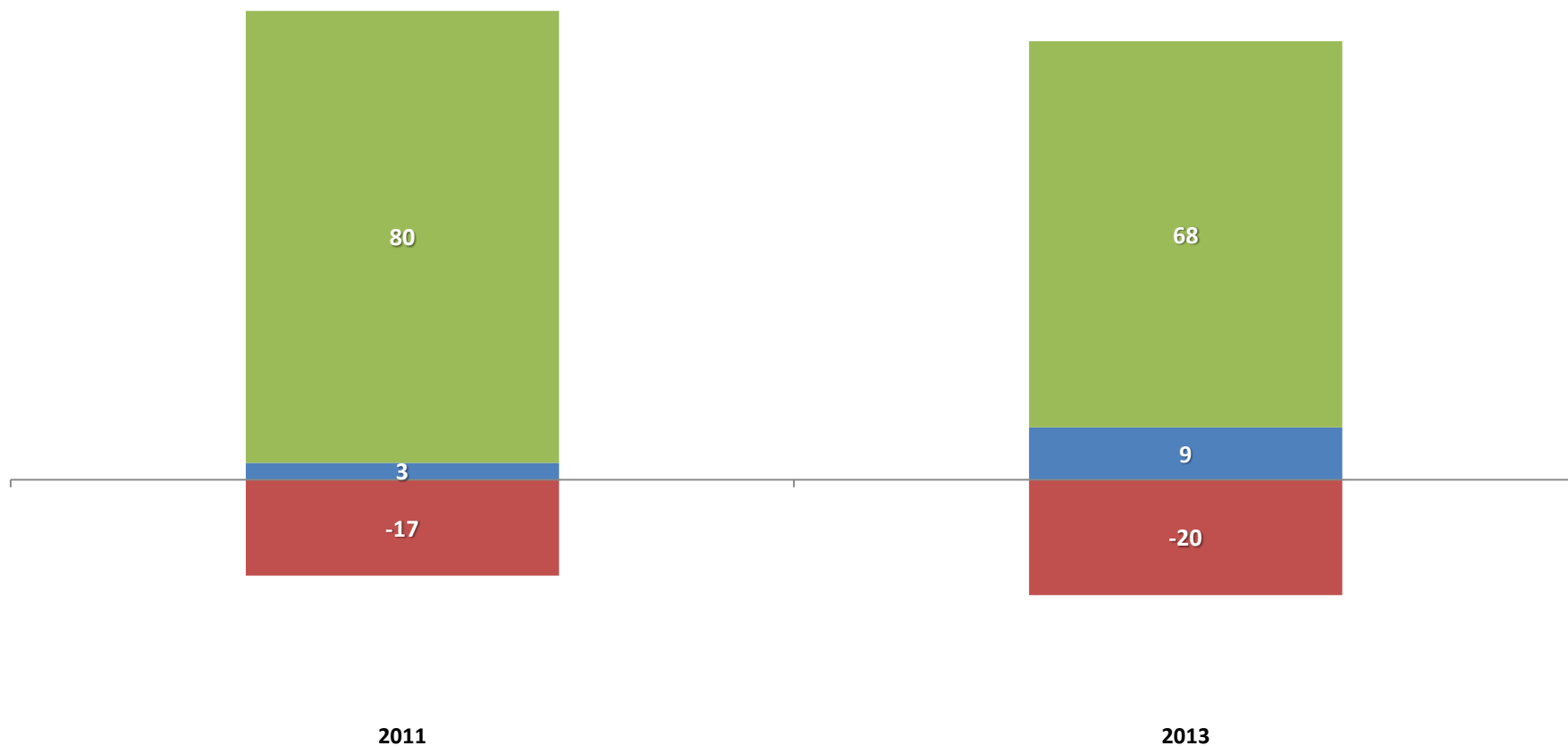
Base: entrevistados Canal Escrito 2013 (N= 134) y 2011 (N=30)



■ No Volvería A Contactar A La Superintendencia De Salud

■ No Está Seguro De Contactar A La Superintendencia De Salud

■ Volvería A Contactar A La Superintendencia De Salud



CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

P22 | ¿Por qué considera que con la respuesta a su consulta escrita **NO** cumplieron sus expectativas?

Base: Total entrevistados Consultas Escritas, **NO** cumplió expectativas (N=80)

	%	Región		Edad			NSE				Seguro	
		Regiones	RM	18 a 35 años	36 a 50 años	51 años o más	ABC1	C2	C3	D/E	Isapre	Fonasa
No le dieron una solución satisfactoria	37	50	33	43	31	36	43	53	18	53	0	39
No hubo respuesta	15	0	21	16	19	11	0	7	18	17	100	18
Demora y poca claridad en entrega de información	11	13	10	11	8	14	14	7	18	3	0	7
Problemas de atención y preparación de funcionarios	10	13	9	5	15	11	14	7	16	3	0	9
Mucha burocracia	7	13	4	3	12	7	0	0	13	3	0	4
NS/NR	20	13	22	22	15	21	29	27	16	20	0	22
		21	59	33	23	25	6	13	34	26	1	59

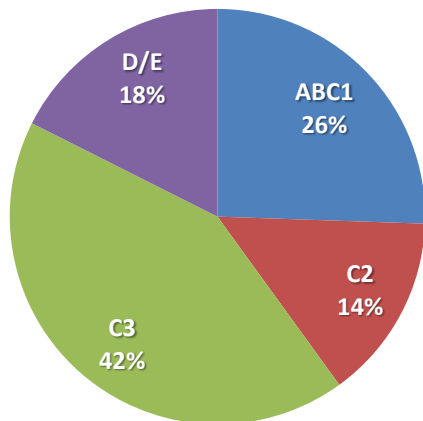
RECLAMO EN LÍNEA

Elaborado para:

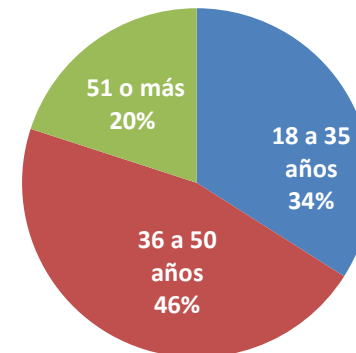


Reclamo en línea | Base: entrevistados Reclamo en línea(N= 287)

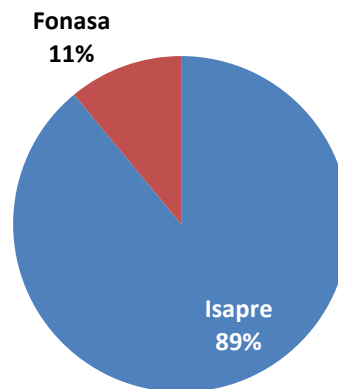
GSE



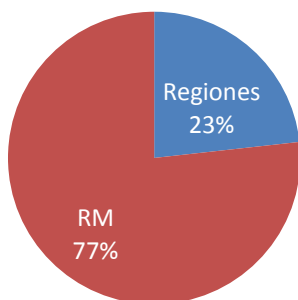
EDAD



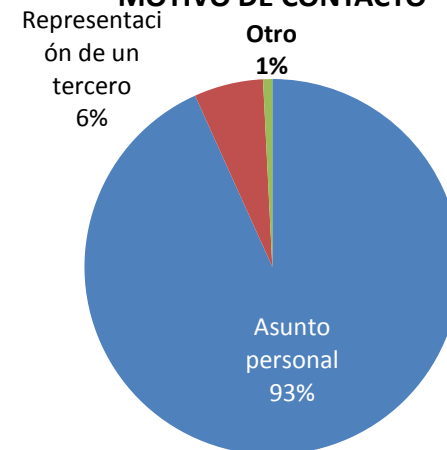
SEGURO



Región



MOTIVO DE CONTACTO



MOTIVOS PARA CONTACTARSE POR EL PORTAL WEB

P4 | ¿Ud. diría que la última vez que se contactó con la Superintendencia de Salud fue por...? (N=287)

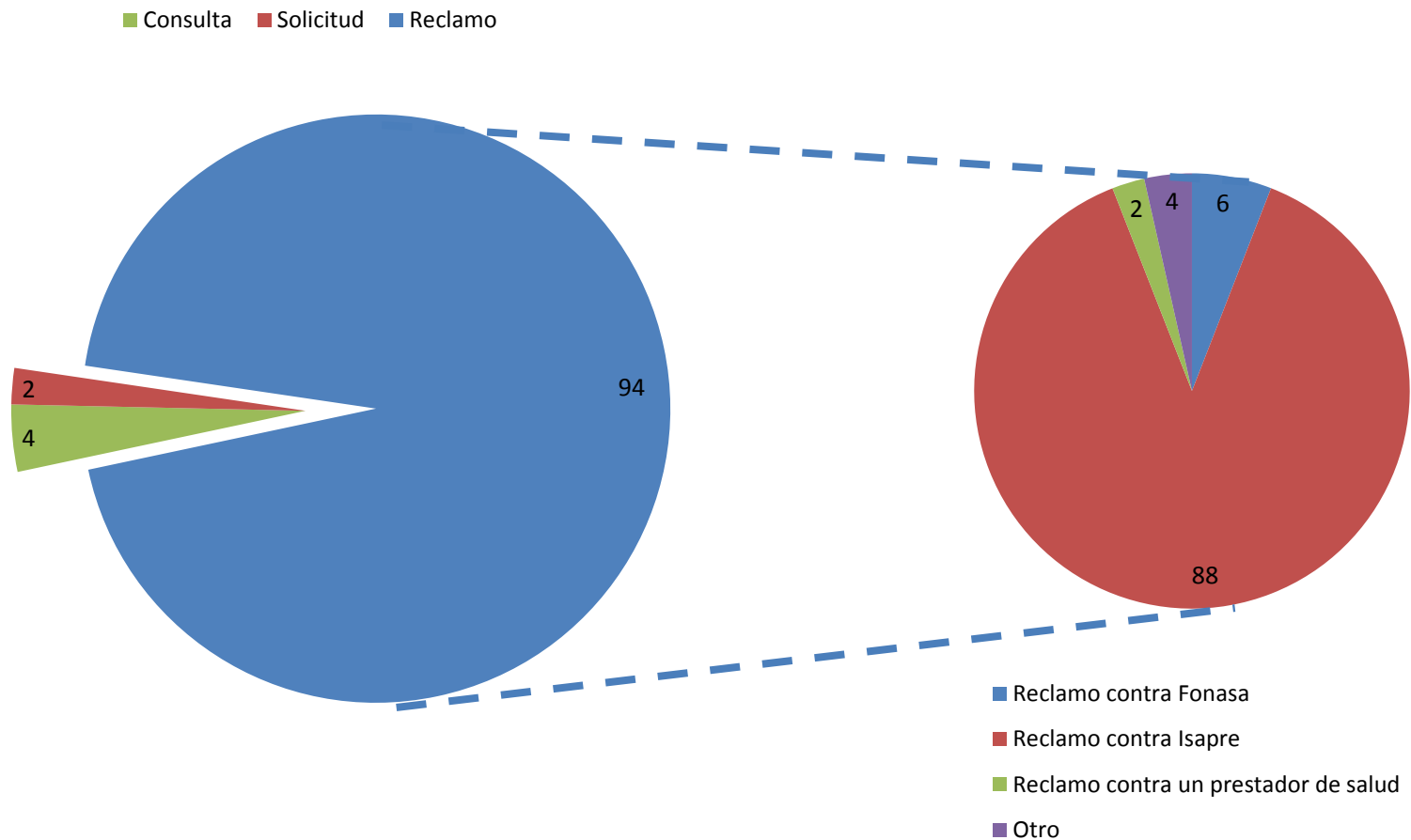
	%	Región		Edad			NSE				Seguro	
		Regiones	RM	18 a 35 años	36 a 50 años	51 años o más	ABC1	C2	C3	D/E	Isapre	Fonasa
Reclamo	94	56	52	40	53	64	58	48	54	56	63	41
Consulta	4	25	26	25	31	21	30	30	22	23	24	26
Solicitud	2	15	13	23	11	9	5	13	16	16	8	22
Ns	0	2	1	1	1	1	2	0	2	1	1	1
Nr	0	1	0	0		1	1	1		0	0	1
Base		67	220	99	132	57	73	40	118	49	254	31

MOTIVOS PARA CONTACTARSE POR RECLAMO EN LÍNEA

P4 | ¿Ud. diría que la última vez que se contactó con la Superintendencia de Salud fue por...? Base: Total entrevistados (N=287)

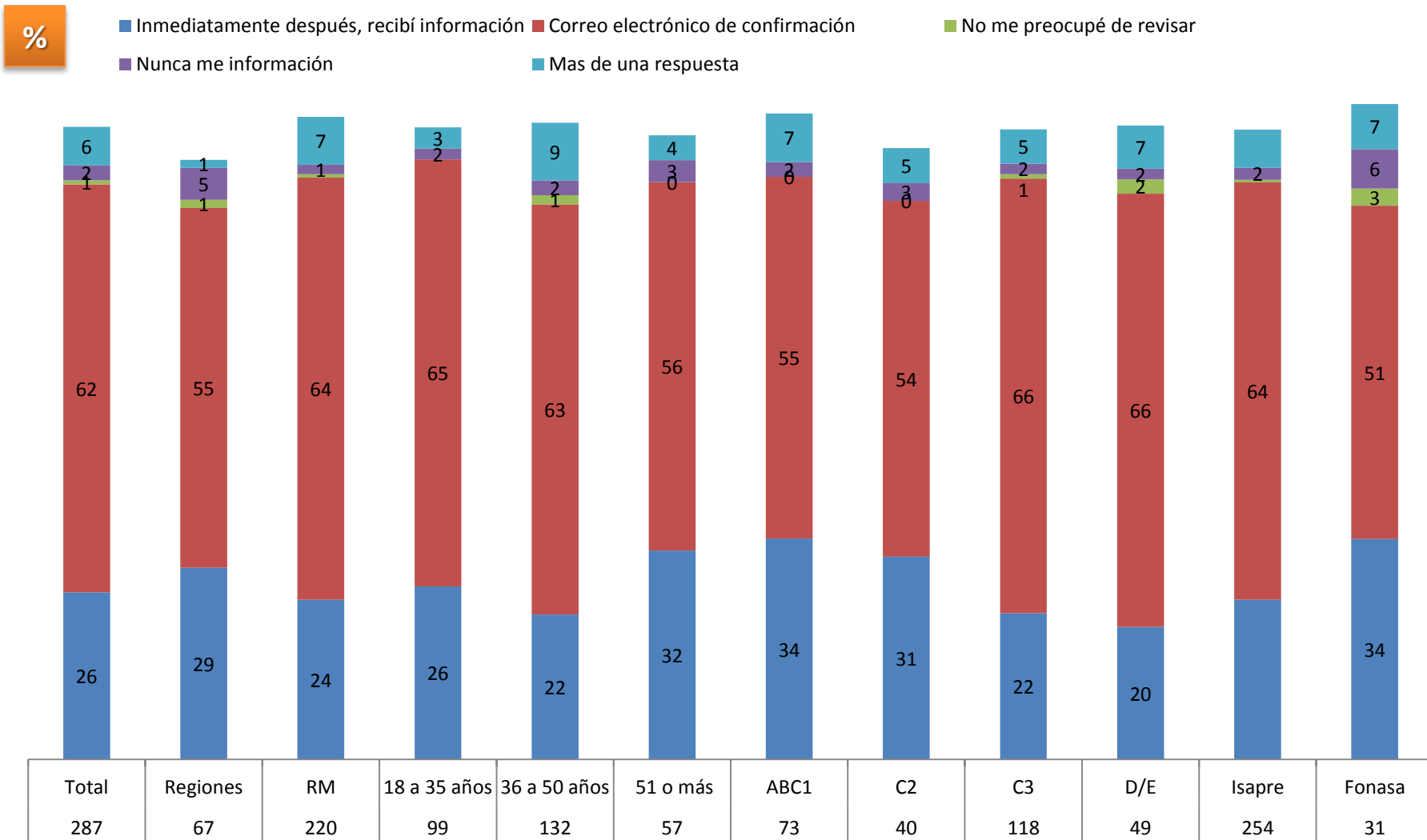
P5 | El reclamo que usted realizó era hacia: | Base: Quienes efectuaron un reclamo, según P4 (N=287)

%



TIEMPO DE CONFIRMACIÓN DE RECEPCIÓN

P6 | Pensando en la última vez que realizó un reclamo en línea de la Superintendencia de Salud, ¿cómo se aseguró usted de la recepción de su reclamo? Base: Total entrevistados (N=287)



Elaborado para:

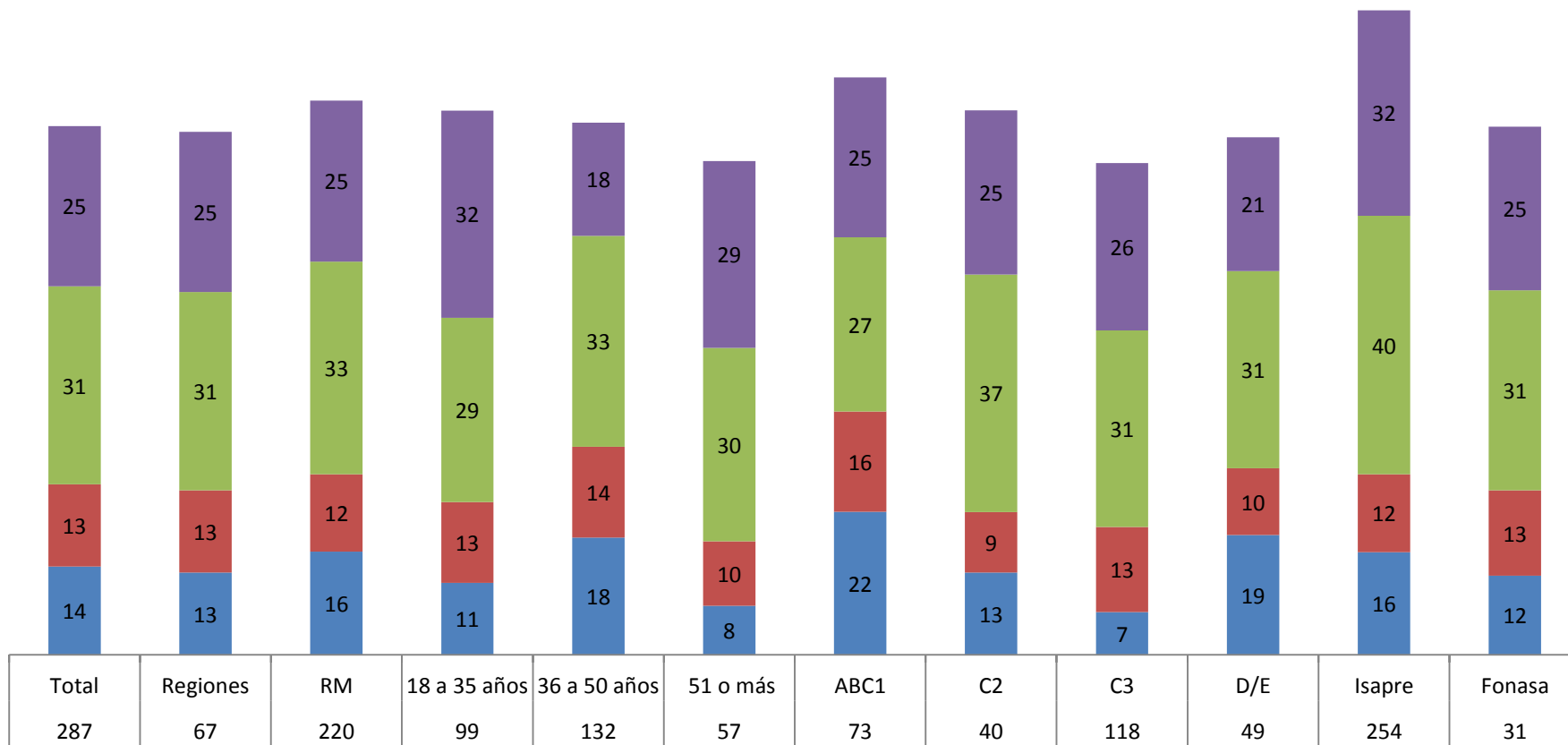


TIEMPO TRANSCURRIDO ENTRE EL ENVÍO DEL REQUERIMIENTO Y SU RECEPCIÓN

P7 | Pensando en este último reclamo que realizó usted en la web de la Superintendencia de Salud, ¿cuánto tiempo demoró la Superintendencia de Salud en informarle que ocurriría con su caso? | Base: Total entrevistados (N=287)



■ Menos de 24 horas ■ Entre 24 y 48 horas ■ Entre 3 a 7 días ■ Más una semana, Nunca me informaron



Elaborado para:



MODELO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO

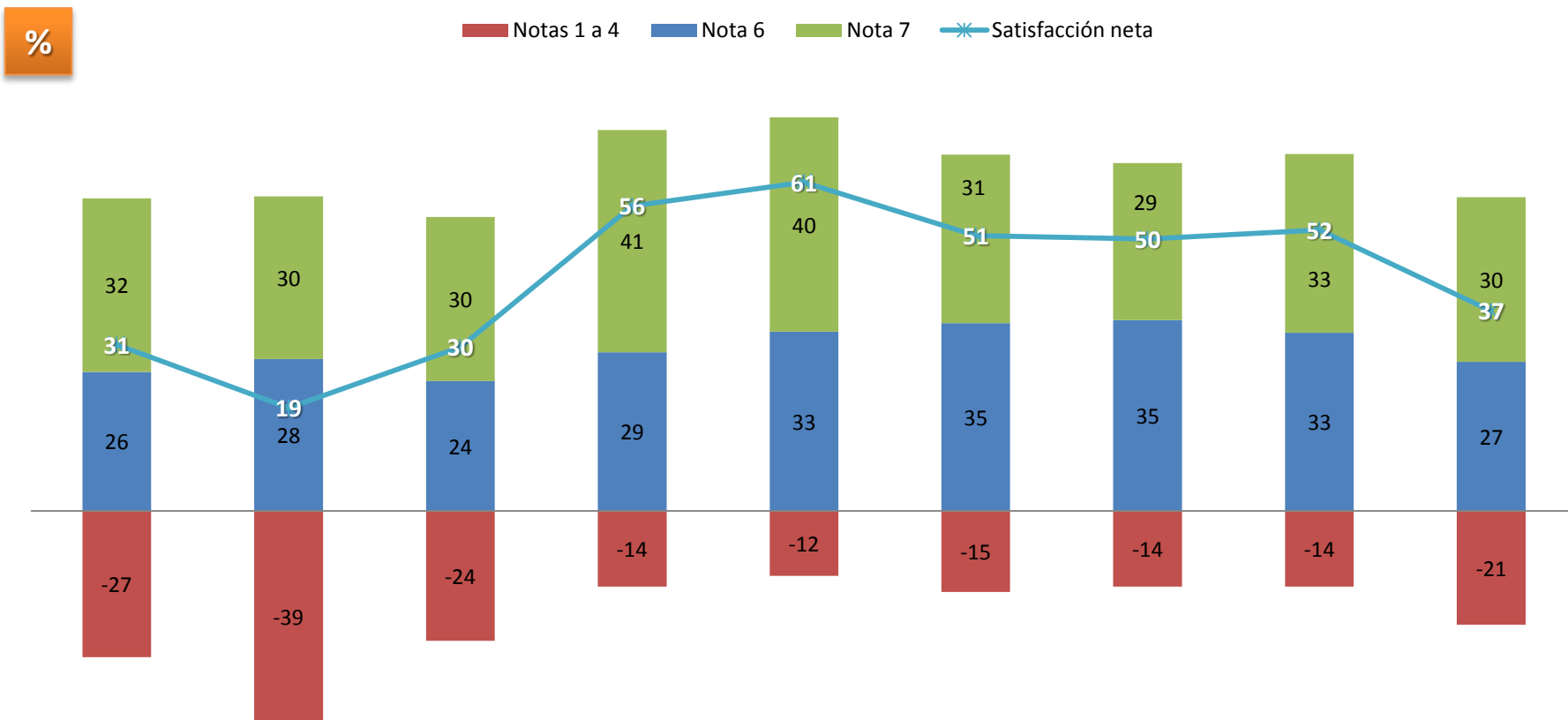
Reclamos en línea

INSTANCIAS DE CONTACTO CON EL USUARIO	ATRIBUTOS MEDIDOS	IMPACTO SOBRE GLOBAL INSTANCIA
Satisfacción (R ² =67%)	Tiempo de espera	3%
	Tiempo de resolución	29%
	Respuesta personalizada	5%
	Facilidad de acceso	7%
	Facilidad para realizar reclamo	1%
	Cantidad de datos solicitados	7%
	Extensión del formulario	6%
	Claridad de la información	6%
	Lo expedito del proceso	36%

Elaborado para:

SATISFACCIÓN POR ASPECTOS

Base: Total entrevistados Reclamo en línea (N=287)



Aspecto	Porcentaje
Tiempo de espera	3%
Tiempo de resolución	29%
Respuesta personalizada	5%
Facilidad de acceso	7%
Facilidad para realizar reclamo	1%
Cantidad de datos solicitados	7%
Extensión del formulario	6%
Claridad de la información	6%
Lo expedito del proceso	36%

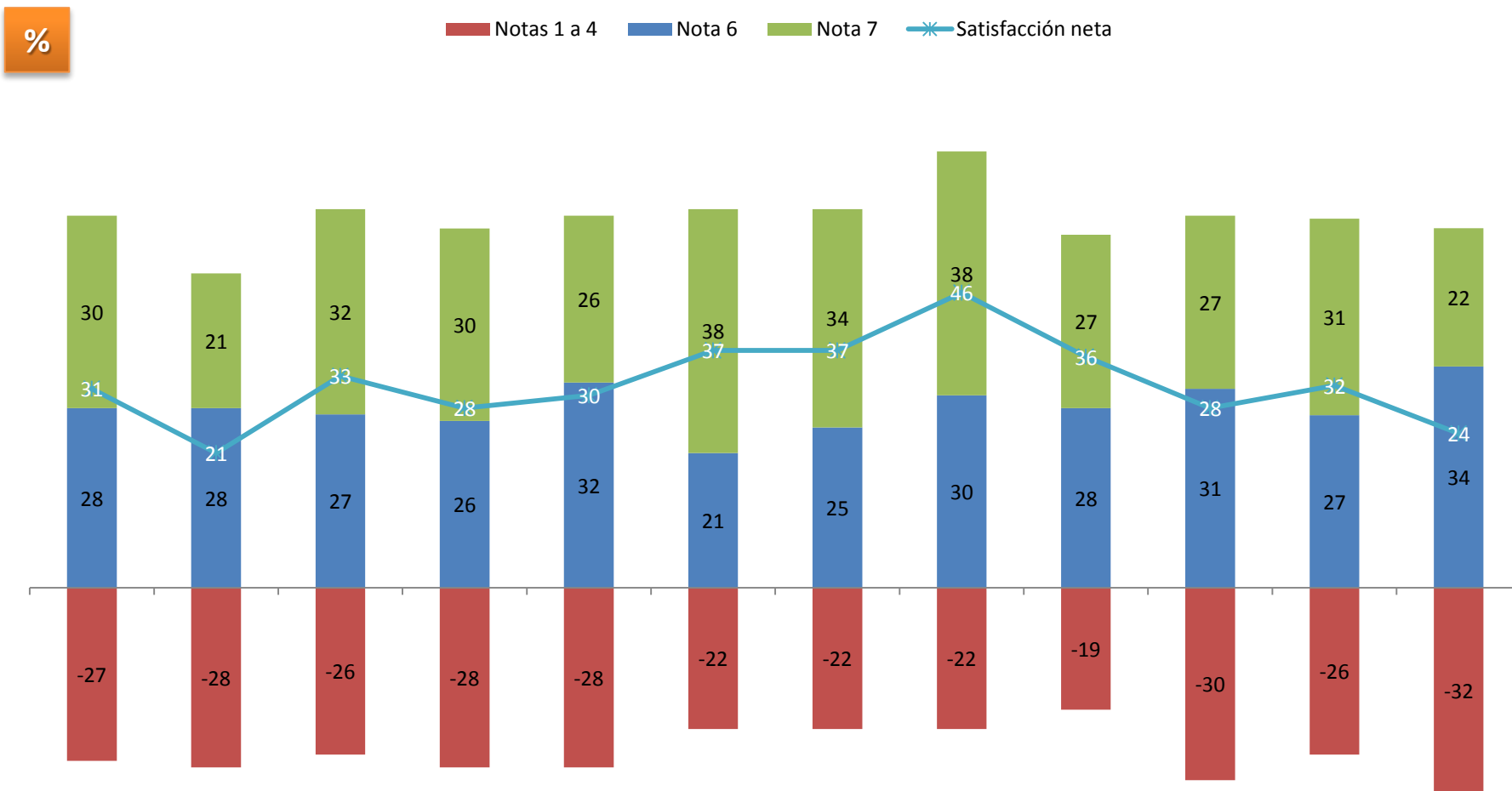
Nivel de impacto

Elaborado para:



SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO RECIBIDO

P25 | ...en general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con el proceso de haber realizado un reclamo en la página web de la Superintendencia de Salud? | Base: total entrevistados (N=287)



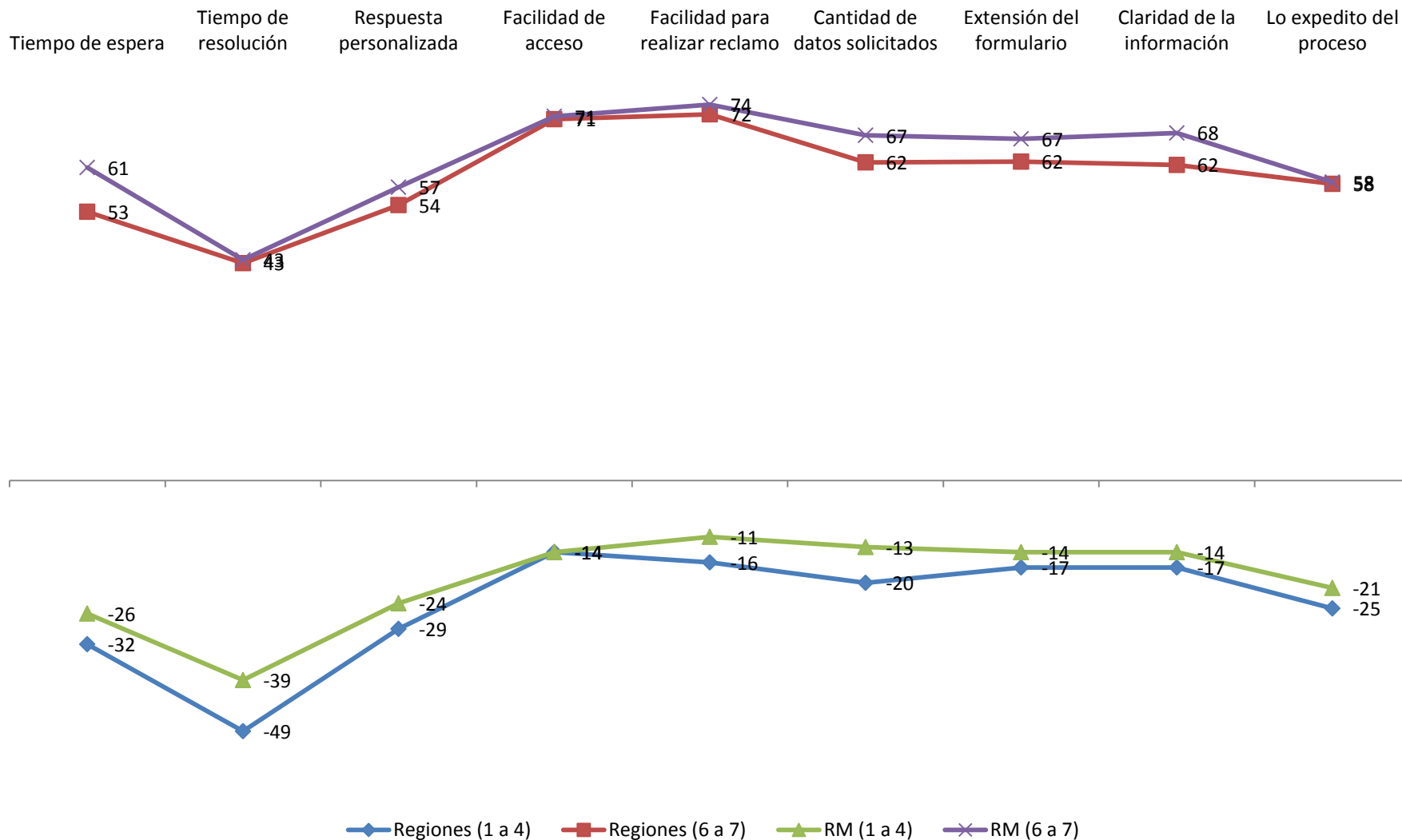
Total	Regiones	RM	18 a 35 años	36 a 50 años	51 o más años	ABC1	C2	C3	D/E	Isapre	Fonasa
285	66	219	99	131	55	71	40	118	49	252	31

Elaborado para:



SATISFACCIÓN POR ASPECTOS, POR ZONA

Base: Total entrevistados Reclamo en línea (N=287)



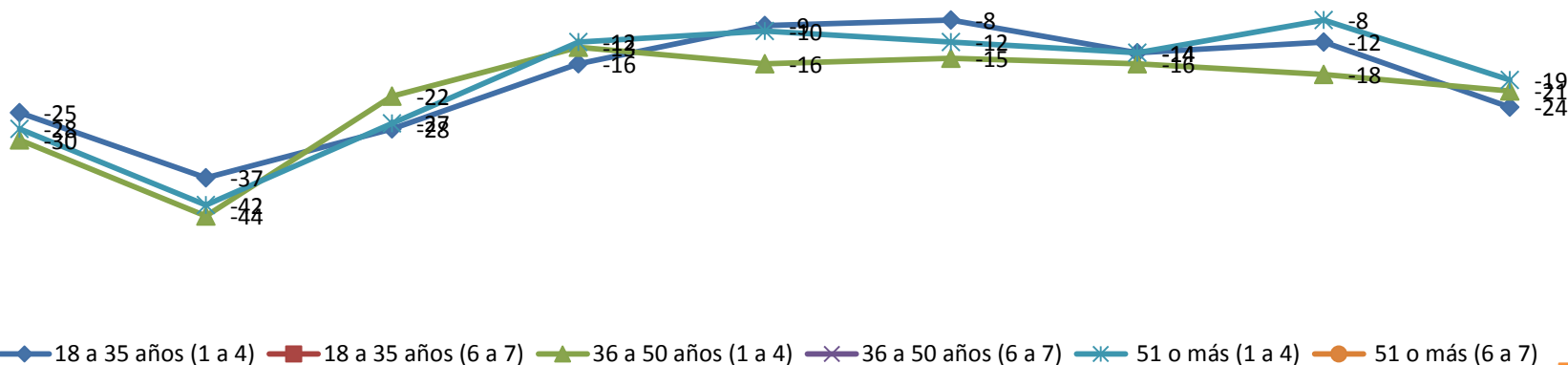
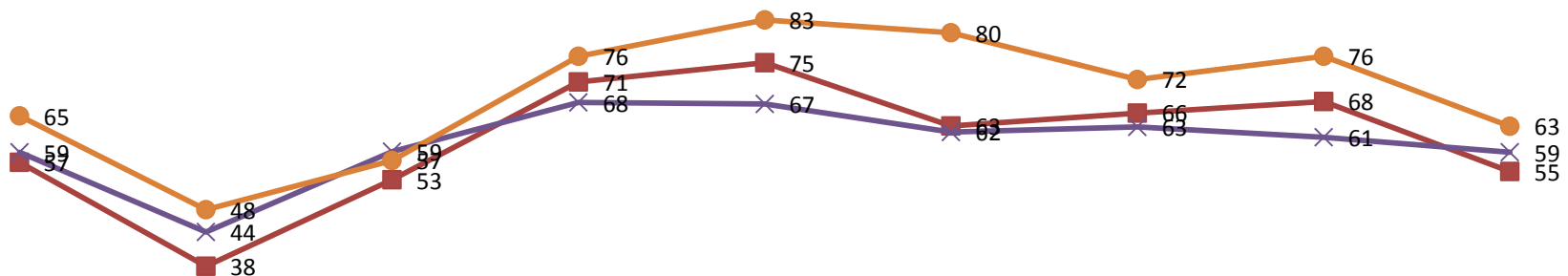
Elaborado para:



SATISFACCIÓN POR ASPECTOS, POR EDAD

Base: Total entrevistados Reclamo en línea (N=287)

Tiempo de espera Tiempo de resolución Respuesta personalizada Facilidad de acceso Facilidad para realizar reclamo Cantidad de datos solicitados Extensión del formulario Claridad de la información Lo expedito del proceso



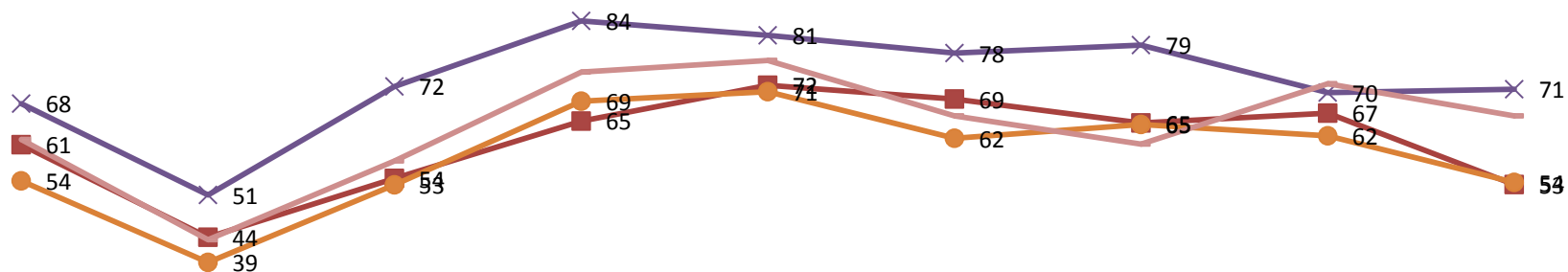
Elaborado para:



SATISFACCIÓN POR ASPECTOS, POR NSE

Base: Total entrevistados Reclamo en línea (N=287)

Tiempo de espera Tiempo de resolución Respuesta personalizada Facilidad de acceso Facilidad para realizar reclamo Cantidad de datos solicitados Extensión del formulario Claridad de la información Lo expedito del proceso



◆ ABC1 (1 a 4)
 ■ ABC1 (6 a 7)
 ▲ C2 (1 a 4)
 ✕ C2 (6 a 7)
 ✦ C3 (1 a 4)
 ● C3 (6 a 7)
 ⊕ D/E (1 a 4)
 ⊖ D/E (6 a 7)

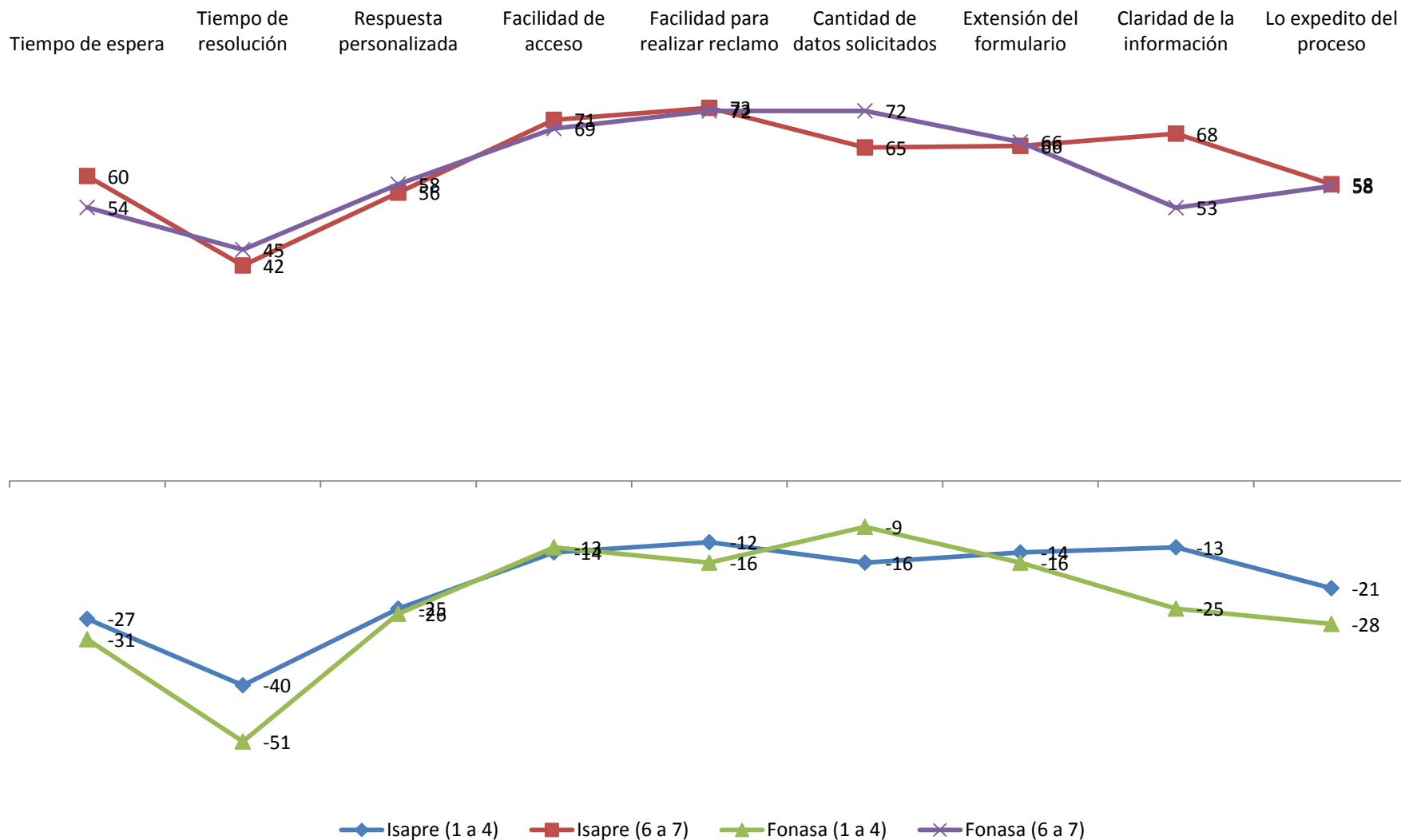


Elaborado para:

%

SATISFACCIÓN POR ASPECTOS, POR SEGURO

Base: Total entrevistados Reclamo en línea (N=287)



Elaborado para:



%

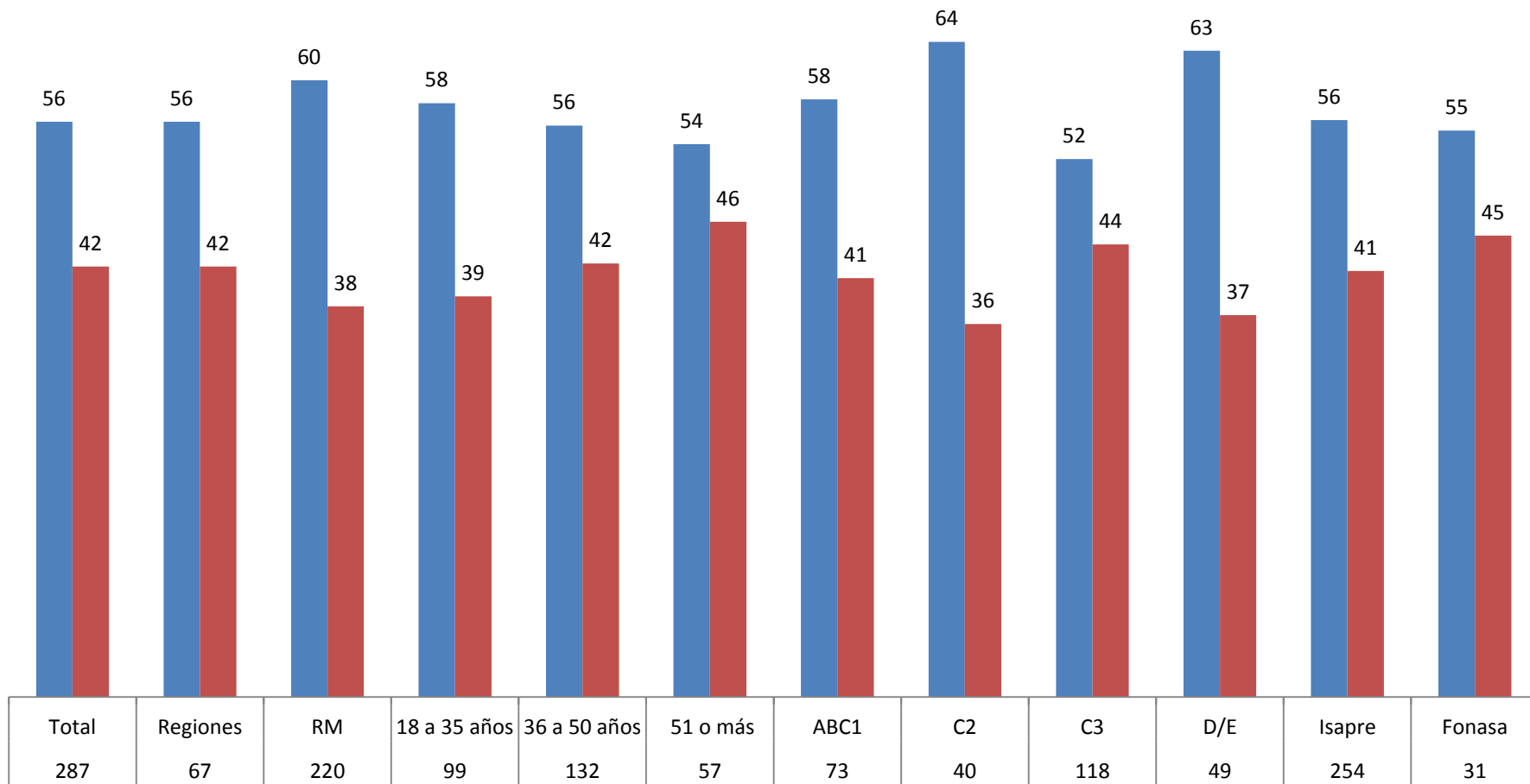
CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

P34 ¿Usted considera que cumplió las expectativas que tenía antes de realizar su reclamo en la pagina web de la Superintendencia de Salud?

Base: Total entrevistados Reclamo en línea (N=287)

%

■ Si ■ No



Elaborado para:



CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

P22 | ¿Por qué considera que esta experiencia **NO** cumplió sus expectativas?

Base: Total entrevistados Reclamo en Línea que **NO** cumplió expectativas (N=122)

	%	Región		Edad			NSE				Seguro	
		Regiones	RM	18 a 35 años	36 a 50 años	51 años o más	ABC1	C2	C3	D/E	Isapre	Fonasa
No le dieron una solución satisfactoria	53	46	56	62	45	56	45	41	53	73	57	25
No hubo respuesta	12	11	13	18	11	7	7	28	15	4	13	8
Problemas de atención y preparación del funcionario	11	13	10	5	16	11	14	13	11	0	10	19
Demora y poca claridad en entrega de información	10	11	9	5	13	10	25	19	3	0	9	8
Mucha burocracia	2	4	1	0	3	3	6	0	2	0	2	6
NS/NR	12	15	10	10	13	12	4	0	16	22	9	35
	Base	37	83	39	56	26	30	15	52	18	105	14

CARTA DE COMPROMISOS

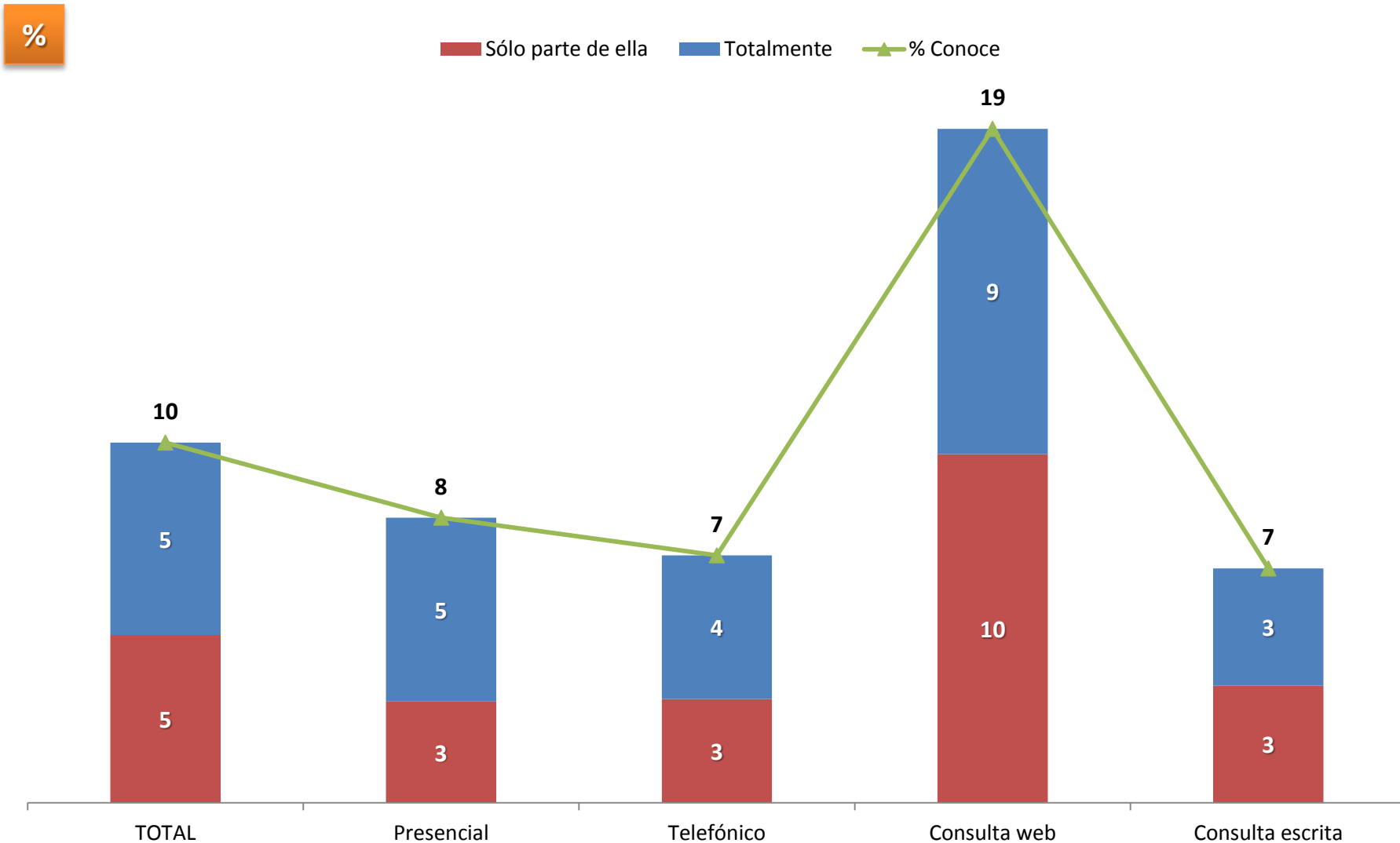
Elaborado para:



CONOCIMIENTO CARTA DE COMPROMISOS

¿Conoce Ud. La carta de derechos ciudadanos de la Superintendencia de Salud?

Base: Total entrevistados, excepto canal Reclamo en Línea (pregunta no incluida en cuestionario) | N= 1836

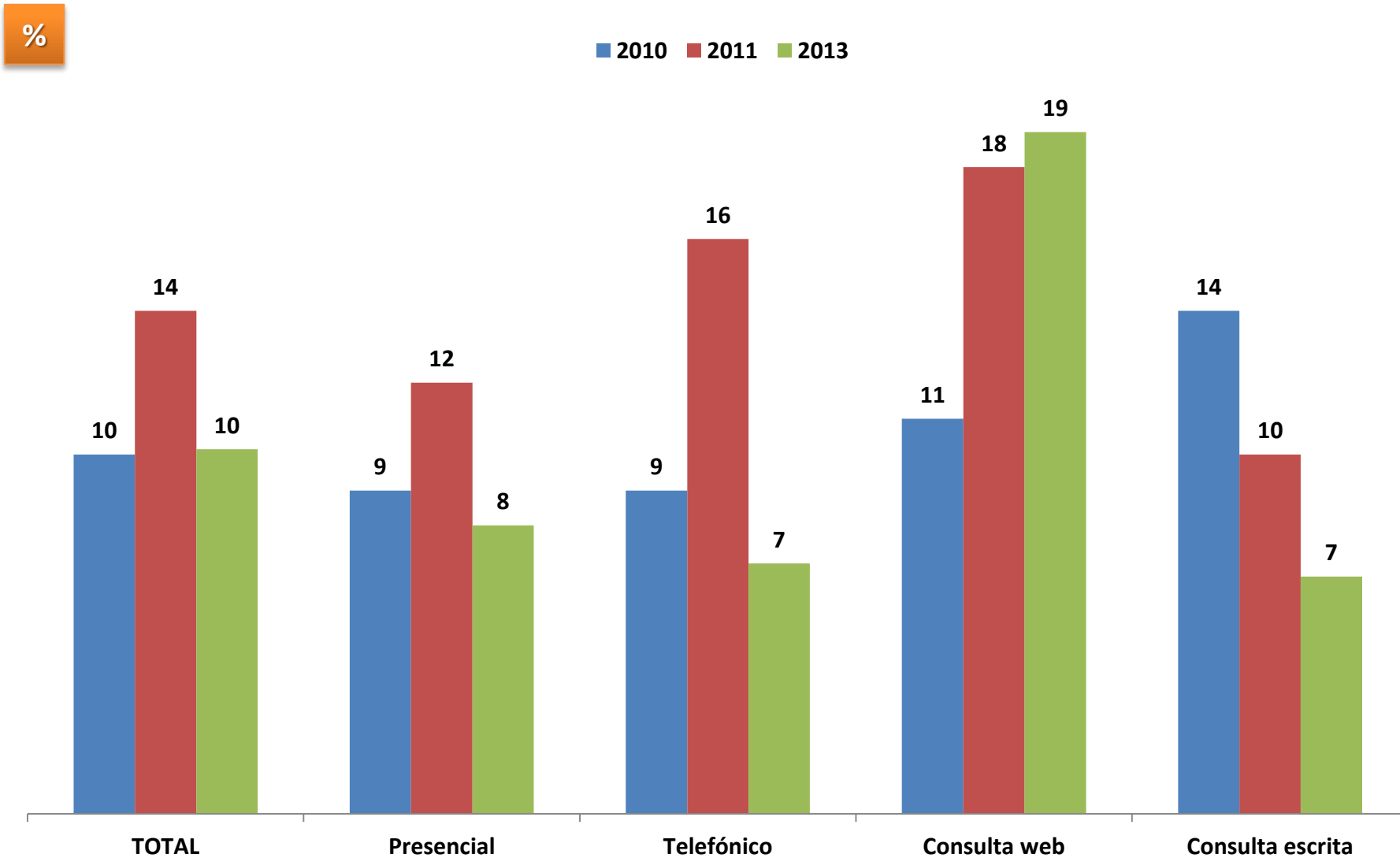


Elaborado para:



EVOLUCIÓN: CONOCIMIENTO CARTA DE COMPROMISOS

¿Conoce Ud. La carta de derechos ciudadanos de la Superintendencia de Salud? | % que conoce



Elaborado para:

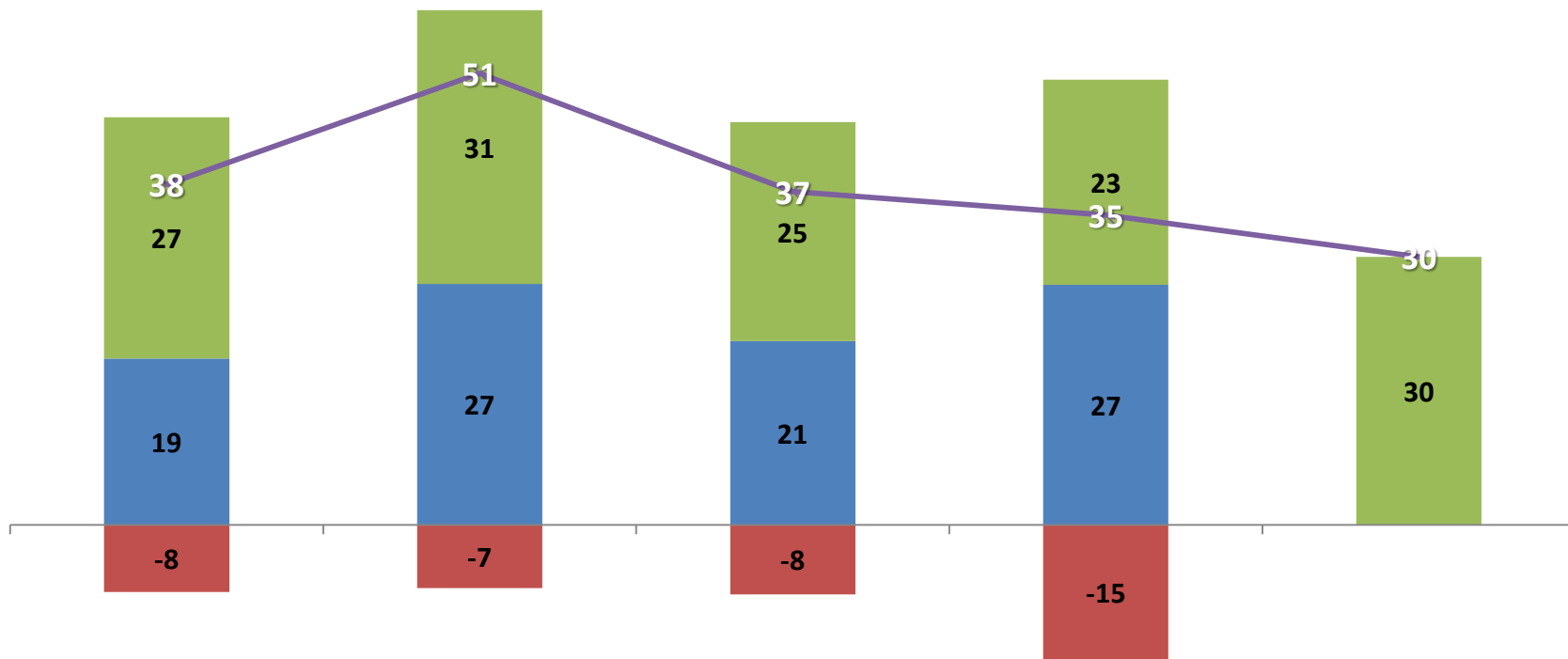


EVALUACIÓN CARTA DE COMPROMISOS

Por lo que Ud. conoce, ¿qué nota de 1 a 7, así como las notas del colegio, le pone Ud. a la Carta de Compromisos de la Superintendencia de Salud? | Base: quienes conocen la Carta de Compromisos

%

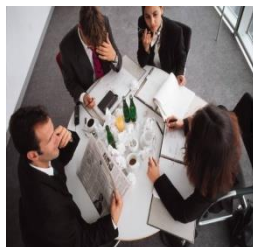
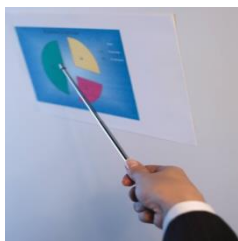
Notas 1 a 4 Nota 6 Nota 7 % neto



Base	TOTAL	Presencial	Telefónico	Consulta web	Consulta escrita
	177	54	47	67	9



Elaborado para:



ESTUDIO DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DEL FONASA E ISAPRE SOBRE CANALES DE ATENCIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Enero 2014

