

·DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

INFORME FINAL

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA 2020, LINEA 3
SECRETARIA DE MODERNIZACION
MINISTERIO DE HACIENDA



MARZO 2021

Contenido

I. ANTECEDENTES	3
II. OBJETIVOS	4
2.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
III. MARCO CONCEPTUAL DEL ESTUDIO	4
3.1. MODELO DE EXPERIENCIA	4
3.2. MODELO DE VALOR	5
3.3. OBJETO DEL ESTUDIO: DÓNDE SE MIDE LA EXPERIENCIA	7
3.4. VARIABLE DEPENDIENTE.....	7
IV. METODOLOGÍA	8
4.1. UNIDAD DE ANÁLISIS	8
4.2. GRUPOS DE ESTUDIO	8
4.3. UNIVERSO	9
4.4. DISEÑO MUESTRAL	11
4.4.1. <i>Diseño y consideraciones generales</i>	11
4.4.2. <i>Tamaño de muestra</i>	12
4.5. MARCO MUESTRAL Y SELECCIÓN DE MUESTRA	17
4.5.1. <i>Selección de muestras</i>	17
I. INFORMES INSTITUCIONALES.....	19
4.6. INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL – CHILEATIENDE	19
4.6.1. <i>Muestra lograda</i>	19
4.6.2. <i>Reporte de incidencias</i>	19
4.6.3. <i>Marcos muestrales</i>	21
4.6.4. <i>Principales Resultados</i>	22

I. ANTECEDENTES

La Secretaría de Modernización del Sector Público del Ministerio de Hacienda busca aportar en la mejora de la satisfacción de los ciudadanos a partir de diversas iniciativas, entre ellas la coordinación de la medición de satisfacción mediante una herramienta que sea aplicada de forma independiente y con un formulario y metodologías que favorezcan el aprendizaje de las instituciones en el tiempo (comparándose consigo mismas) y entre funciones/ interacciones similares. Para ello, se utiliza una metodología desarrollada al alero de los proyectos de modernización apoyados por el BID, que se caracteriza por medir la satisfacción de la última experiencia de los usuarios con la institución y cada uno de sus canales de atención.

Por la relevancia de la información obtenida de este tipo de estudios y la necesidad de estandarizar en alguna medida este tipo de mediciones en las instituciones públicas chilenas, se desarrolló un trabajo conjunto entre la DIPRES y la Secretaría de Modernización, el cual generó como resultado el PMG de satisfacción usuaria con los servicios públicos, el cual fue medido por primera vez el año 2019 y será replicado en 2020.

De esta forma la Secretaría de Modernización se convirtió en la Red de expertos de este indicador y las instituciones que comprometen este indicador deben aplicar la metodología desarrollada por el Programa en su estudio de medición de satisfacción y entregar sus resultados, según formatos establecidos, a la Red de expertos. Si la institución cumple con los requisitos del estudio definidos por la red de expertos, los resultados del estudio serán publicados en el portal de satisfacción de servicios públicos, el cual corresponde al principal medio de verificación del cumplimiento del indicador.

Las instituciones participantes en este caso son:

- Instituto de Previsión Social
- Servicio de Registro Civil e Identificación
- Servicio Nacional del Consumidor
- Subsecretaría de Hacienda
- Superintendencia de Electricidad y Combustibles
- Servicio Nacional del Patrimonio Cultural
- Subsecretaría del Interior

Esta medición se constituye entonces como medición de seguimiento de la satisfacción de los usuarios, y se realizará siguiendo la metodología utilizada para la medición 2019 con la finalidad de resguardar la comparabilidad de los datos.

II. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

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

2.2. Objetivos Específicos

1. Medir el nivel de satisfacción global neta de la experiencia de los usuarios con el servicio ofrecido y según los diferentes productos y canales de atención de las instituciones participantes
2. Medir el nivel de satisfacción global neta según distintos tipos de usuarios, grupos etarios u otras desagregaciones relevantes para la construcción de la medición de seguimiento de las instituciones participantes.
3. Determinar y cuantificar los factores y "drivers" más relevantes para la satisfacción de los diferentes tipos de usuarios, según servicio/producto y canal de atención.

III. MARCO CONCEPTUAL DEL ESTUDIO

Con la necesidad de avanzar en la construcción de un modelo estandarizado de mediciones de la satisfacción de los servicios públicos, es que la Secretaría de Modernización del Sector Público se basa en el modelo de medición en Chile propuesto en el estudio "Modelo de Gestión del Sistema de Atención y Satisfacción Ciudadana con los servicios provistos por el Estado". Este estándar se basa en el Modelo de Experiencia y el de Modelo de Propuesta de Valor.

3.1. Modelo de Experiencia

Para medir la experiencia de los usuarios de los servicios en evaluación, se definió trabajar con el Modelo de Experiencia de *Forrester Research* y *Temking Group*. Siguiendo los lineamientos de este modelo, la experiencia de los clientes se desarrolla en tres niveles los cuales se pueden medir:

- a) Interacciones en canales de atención
- b) Viajes del usuario, es decir un conjunto de interacciones por uno o más canales, que buscan resolver un propósito para el cliente. Ej.: abrir una cuenta corriente, solicitar un nuevo decodificador digital para el triple pack, solicitar un certificado de nacimiento, comprar un bono, etc.
- c) Relación o compañía, es decir, aquel vínculo que el cliente va generando con la organización en el largo plazo. Esta relación tiene que ver con elementos que incluyen la experiencia, pero que no se agotan en ella. Este conjunto de elementos se relaciona con lo que se ha denominado la propuesta de valor que una empresa desarrolla y despliega para sus clientes.

A su vez, este modelo se basa en tres atributos que harían altamente satisfactoria y significativa una experiencia para los clientes.

- a) Elementos de carácter operacional:
 - Efectividad o resolutiveidad: ¿hasta qué punto logró lo que necesitaba?
 - Simplicidad o Facilidad: ¿cuán fácil fue su interacción?
- b) Elemento que recoge la emocionalidad de la experiencia:
 - Agrado: ¿qué tan agradable fue su experiencia?

En atención a esta definición, la encuesta de satisfacción define como grupo objetivo a todos aquellos usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el “viaje”), considerando las distintas etapas en que el usuario se ubique respecto de su experiencia con la institución. De esta forma, es posible medir su satisfacción con la experiencia última con la institución considerando todas las etapas o interacciones necesarias para cumplir con su propósito.

3.2. Modelo de Valor

A nivel nacional, existe un modelo que ayuda a entender las expectativas y percepciones de los clientes o usuarios en una serie de industrias (salud, pensiones, telecomunicaciones, bancos, etc.). Este modelo se alimenta entre otros con los aportes de la ecuación de valor (Service Interest Group, Harvard University), Jerarquía de valor (Woodruff y Gardial), Golden Circle (Simon Sinek) y las propuestas desarrolladas por el equipo de Adimark Quality en los años 2000.

Este modelo considera los siguientes supuestos iniciales:

- a) Existen elementos de la propuesta de valor que están “naturalmente” relacionados con la creación de valor para los usuarios. Componentes relacionados con el uso/consumo del servicio medular o lo que podríamos llamar el “viaje del uso”, vale decir, los usuarios buscan un propósito o beneficio al comprar y consumir un servicio. Este propósito o beneficio puede estar en el ámbito de lo funcional/operativo o en aquel de los beneficios simbólicos o emocionales.
- b) Existen elementos que no constituyen “por definición” fuentes de valor para los clientes. Ellas, en la mayoría de los casos constituyen fuentes de costos explícitos o implícitos, monetarios o de transacción para los usuarios. En este caso, los precios que expresan el costo monetario que deben pagar los clientes por el servicio (aplica en pocos casos a servicios provistos por el Estado); la experiencia en canales de interacción distintos al uso del servicio, que constituyen costos de transacción para los usuarios; y los riesgos o incertidumbres que el usuario enfrenta al dejar en manos del proveedor del servicio la solución de una necesidad.
- c) Los multiplicadores de la satisfacción con la experiencia del servicio están determinados por lo que se llama comunicación o “habilitación”. Estos corresponden a los efectos de la comunicación de las empresas u organizaciones para que los usuarios entiendan en qué consiste el servicio que están comprando o comprendan cómo funciona y se usa este

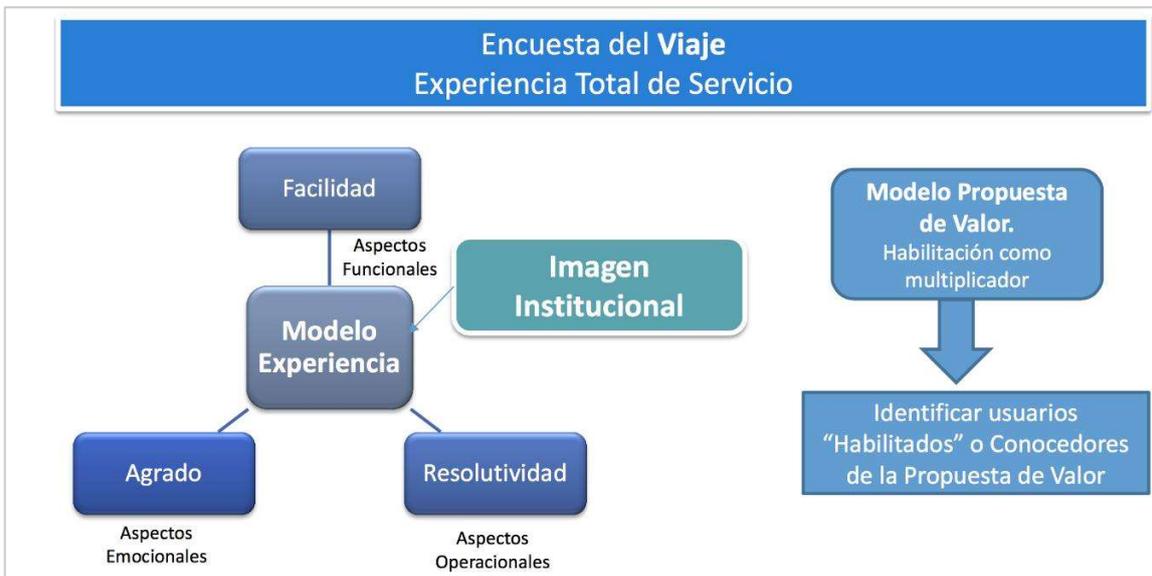
servicio o sepan en qué consisten las tarifas/precios y cómo estas se aplican o estén enterados de las actualizaciones y novedades que la institución tiene para ellos.

El supuesto inicial del modelo era que en la medida que las empresas fueran eficaces en estos esfuerzos de habilitación, los clientes serían capaces de “conocer” y, por lo tanto, “valorar” lo que la empresa tiene y despliega para ellos.

Este supuesto fue ampliamente validado al incluir estas preguntas en el Índice Nacional de Satisfacción de Clientes y mostrar su efecto en las percepciones de los clientes. Clientes habilitados, es decir que saben lo que están comprando, que entienden y saben cómo usar los servicios, que saben qué pagan y por qué pagan lo que pagan y que están al día de lo nuevo que la empresa tiene para ellos, son clientes que están mucho más satisfechos, leales y que tienen menos problemas con la empresa.

En el caso de los servicios públicos, la experiencia con el levantamiento en primera etapa del estudio de satisfacción usuaria y de percepción de calidad del servicio del Programa también valida este supuesto. Los usuarios “habilitados” demostraron estar mucho más satisfechos con la última experiencia de servicio que los no habilitados.

Figura 1. Marco conceptual: Modelo de experiencia y modelo de valor



Fuente: Informe Final Estudio Línea Base de Satisfacción. Programa de Modernización del Sector Público, junio 2016. Ministerio de Hacienda

3.3. Objeto del estudio: dónde se mide la experiencia

Para la aplicación práctica de la medición se debe establecer cuál de los dos niveles de la experiencia será sometido a estudio: viaje o interacción⁷¹. Este nivel variará según las características del servicio y la existencia y calidad de los registros de usuarios.

En el caso de las interacciones esta medición es más fácil ya que se posiciona al cliente en una interacción específica y se miden los tres componentes de la experiencia (funcional, operacional y emocional). Si bien esta opción es más simple de aplicar, entrega información de menor utilidad ya que las percepciones de los usuarios pueden estar influenciadas por interacciones que están “aguas arriba o abajo” de la interacción medida. Se deberán realizar todos los esfuerzos para que el objeto del estudio sea el viaje en su conjunto.

En el caso de un viaje se deben considerar tanto para el viaje en su conjunto, como para cada interacción, las percepciones de facilidad, resolutivez y agrado.

Para medir el viaje del cliente se requiere una identificación precisa del conjunto de contactos, acciones, interacciones, etc. que van configurando la experiencia del cliente o usuario tanto en los elementos operacionales como emocionales. Este desafío no es menor, ya que hay que recordar que el foco del modelo está puesto en lo que pasó en el cliente, por lo tanto, hay que levantar la experiencia desde y con ellos.

3.4. Variable dependiente

La variable dependiente, que reflejará el nivel de satisfacción de los usuarios y se constituirá como el indicador de satisfacción usuaria para las instituciones medidas en esta oportunidad, es

“Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de [...], ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.”

Además de esta variable dependiente, se evaluará:

1. Evaluación global de la interacción en cada canal utilizado dentro del “viaje” (nota de 1 a 7)
2. Evaluación global de la institución (nota de 1 a 7).

Las tasas de satisfacción neta se calcularán en base a la variable dependiente, junto con la evaluación de los canales de atención y de la institución. El cálculo de satisfacción neta será idéntico al utilizado en la primera etapa del estudio, vale decir:

¹ Considerar también las definiciones del PMG de Gobierno Digital en relación con las definiciones vigentes de tipo de servicios, trámites, transacciones e interacciones.

[Porcentaje de notas 6 y 7] – [Porcentaje de notas 1 a 4]

El resto de las variables de la pauta y otros datos secundarios serán utilizados como variables independientes.

Para el análisis se considerarán las mismas técnicas utilizadas en la primera etapa del estudio, es decir, ecuaciones estructurales, mapas de fortalezas y debilidades por institución, análisis CHAID, análisis factoriales, realizando las comparaciones que sean relevantes desde un punto de vista estadístico (diferencias estadísticamente significativas).

Los análisis abordarán también la identificación del impacto de aspectos relacionados con características de los usuarios y del tipo de servicio o atención (sucursal que lo atendió, tipo de canal, tipo de trámite, existencia de problemas, nivel de información, etc.) en sus percepciones y en los elementos que la explican.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Unidad de análisis

La unidad de análisis corresponde al usuario de los diferentes servicios que ofrecen las instituciones participantes. Existen diferentes tipos de usuarios que se deben identificar adecuadamente para cada institución y según los canales de atención. Se establecerán “a priori” por parte de cada institución participante cuál o cuáles grupos de usuarios serán objeto del estudio. El estudio considerará la generación de resultados con niveles de precisión específicos por cada grupo bajo estudio.

4.2. Grupos de estudio

El grupo de estudio está conformado por todos los usuarios de las instituciones participantes que hayan sido atendidos en los diferentes canales en un lapso de tiempo determinado, el cual idealmente debe ser lo más cercano a la aplicación de la encuesta del estudio.

La cercanía de la experiencia en la encuesta mejora la contactabilidad y la calidad de la información recolectada. Este criterio se cumple a cabalidad en el caso de la aplicación de encuestas post-prestación por intersección en el punto de atención. Para el caso de los estudios en los que se pueda aplicar técnicas de entrevistas telefónicas o vía correo electrónico es recomendable, en lo posible, que no medie más de 90 días entre la experiencia y la aplicación de la encuesta. Sin embargo, dada la contingencia COVID 19 que ha generado una disminución en las atenciones de algunas de las instituciones participantes, este periodo se ha ampliado considerando hasta 6 meses para algunas excepciones.

Este grupo de estudio se ha definido y actualizado a través de bases de datos entregadas por las instituciones participantes, contando a la fecha con casi la totalidad de las bases de datos. Para aquellos casos en que no existan registros de usuarios o estos sean insuficientes o de baja calidad,

se implementará en conjunto con las instituciones un pop-up con la encuesta en los sitios web institucionales.

A diferencia de estudios anteriores, en el presente levantamiento de información solo considera a usuarios que hayan terminado el viaje, identificando aquellos que hayan o no cumplido con el propósito del mismo

Así mismo, se considerará que la institución bajo estudio pueda ser responsable del total o de una parte del viaje.

- **Responsable parcial del viaje:** en este caso se intentará abarcar el viaje en su conjunto, lo cual se reconoce que genera dificultades de coordinación y acceso a información de otras instituciones. De no ser posible la cobertura del viaje en su conjunto, el estudio abarcará solo la o las interacciones bajo responsabilidad de la institución.

Se considerará en el diseño del grupo de estudio, la identificación de grupos de usuarios-beneficiarios que (1) presenten características particulares; edad, género, nivel socioeconómico, etc. Que requieran de análisis específico y, (2) que hayan experimentado viajes o interacciones que presenten características específicas, canales, tipos de servicio (ej.: tipo de certificado o trámite) que requieren de análisis específicos. Esta información es fundamental a la hora de definir la muestra del estudio.

4.3. Universo

El universo está compuesto por personas naturales mayores de 18 años y que hayan tenido interacción con las instituciones señaladas previamente a través de cualquiera de sus canales de atención (atención presencial, plataforma electrónica (WEB), telefónico u otro) en el periodo comprendido entre mayo y noviembre del 2020, variando este periodo según la institución.

Para el diseño del estudio, se tomó como referencia de los universos institucionales las atenciones realizadas en el año 2019, las que se presentan a continuación

Tabla 1. Instituto Previsión Social ChileAtiende

Canal	IPS	Convenios	Universo
Presencial	2.943.925	2.919.061	5.862.986
Telefónico	293.927	650.398	944.325
Digital- Formulario	11.661	9.947	21.608
Digital- RRSS	5.385	72.342	77.727
IPS en línea	3.095.480	-	3.095.480
Web ChileAtiende*	-	44.490.917	45.799.386
ChileAtiende Certificados	-	1.308.469	
Total	6.350.378	49.451.134	55.801.512

Tabla 2. Servicio Nacional del Consumidor

	Call Center	Direcciones Regionales	Internet	Plataformas Municipales	SSPP	Total trámites
Consultas ley del consumidor	285.505	36.751	24.977	15.367	43	362.643
Reclamos	63.918	46.464	235.099	23.535	1.071	370.087
Alerta Ciudadana	167	33	1.836	19	-	2.055
No Molestar	-	-	174.447	-	-	174.447
Total canal	349.590	83.248	436359	38.921	1114	909.232

Tabla 3. Superintendencia de Electricidad y Combustibles

	Presencial	Digital	Total
Consultas	15.955	-	15.955
Solicitudes	4.618	4.529	9.147
Reclamo contra empresas y organismos fiscalizados por la SEC	15.165	54.837	70.002
Total	35.738	59.366	95.104

Tabla 4. Subsecretaría de Hacienda - Subsecretaría de Educación Superior

	Universo
Subsecretaría de Educación Superior	449.376

Tabla 5. Subsecretaría de Hacienda - Subsecretaría de Educación

	N° de transacciones digital	N° de transacciones presencial	N° de transacciones telefónico	Total
Solicitud de certificado anual de estudios	-	117.712	77.147	194.859
Solicitar certificado de alumno prioritario	953.767	-	-	953.767
Solicitud de certificado ubicación de egreso de Educación Media	43.225	-	-	43.225
Solicitud de certificado de alumno(a) preferente	331.148	-	-	331.148
Solicitar certificado de estudios para fines laborales	-	2.025	599	2.624
Solicitar certificado de título de educación media técnico-profesional	-	3.958	5.404	9.362
Solicitar certificado de Educación de Adultos, Modalidad Flexible	-	2.218	17	2.235
Solicitud de Apostilla para certificados y títulos para presentar en países miembros del convenio	5.276	67.558	-	72.834
Total	1.333.416	193.471	83.167	1.610.054

Tabla 6. Subsecretaría de Hacienda – Junta Nacional de Jardines Infantiles

	N° de transacciones digital	N° de transacciones presencial	Total
Postulaciones a una sala cuna de JUNJI	11.075	37.804	48.879
Postulaciones a un jardín infantil de JUNJI	14.940	35.927	50.867
Total	26.015	73.731	99.746

Tabla 7. Servicio Nacional del Patrimonio Cultural

	Presencial	Digital	Total
Copias certificadas de registro de comercio, minas y de bienes raíces	-	3.239.899	3.239.899
Copias legalizadas y certificados	-	1.532	1.532
Solicitud remota de referencias ANH	-	536	536
Consulta catálogo Rapa nui (ANH)	-	2.931	2.931
Consulta catálogo Jesuitas (ANH)	-	3.172	3.172
Atención presencial de usuarios ANH	4.178	-	4.178
Atención presencial de usuarios ARNAD	5.301	-	5.301
Total	9.479	3.248.070	3.257.549

Tabla 8. Subsecretaría del Interior

	Presencial	Digital	Otro*
Permiso de permanencia definitiva para extranjeros residentes en Chile	-	106.757	-
Solicitar certificado de nacionalizado y no nacionalizado	-	1.251	-
Solicitud de Pronunciamiento de Nacionalidad	-	271	-
Fondo Social Presidente de la República	2.010	7.281	-
Fondo ORASMI	63	-	2.407

Fuente: Términos de referencia

4.4. Diseño muestral

4.4.1. Diseño y consideraciones generales

El tamaño de la muestra para cada universo (número de encuestas) debe permitir que los análisis sean llevados a cabo con un error muestral máximo aceptable a nivel total y en los segmentos que corresponda. Asimismo, el procedimiento de obtención de las muestras debe garantizar la representatividad de los resultados final, lo que hace viable su proyección a la población total de atenciones y por sobre todo la comparabilidad con la medición 2019.

Finalmente, en el entendido que la unidad de muestreo final corresponde a la persona/institución que solicita un servicio por parte de cada una de las instituciones, siendo la opinión de ellos las que interesa evaluar tanto a nivel global como por tipo de servicio y canal utilizado, es relevante atender

a que estas dos variables corresponden a las de estratificación en el diseño general que se propone usar, el que corresponde a uno del tipo **ALEATORIO ESTRATIFICADO**.

4.4.2. Tamaño de muestra

Para la definición de los tamaños de muestra se ha considerado cada uno de los segmentos en los que interesa inferir estadísticamente con una precisión o **error muestral máximo de 4,9%** considerando varianza máxima, la corrección por universo finito y un nivel de confianza del 95%.

Cada segmento corresponde al cruce del tipo de usuario o trámite y el canal utilizado. En los siguientes cuadros se indica el tamaño de muestra que se propone en función de los universos ya revisados y la condición señalada previamente. De esta forma se ha fijado un **error máximo de 4,9 puntos porcentuales por el cálculo del tamaño de muestra en cada celda o estrato y 2,5 puntos porcentuales a nivel de la muestra total de cada institución.**

El error muestral absoluto máximo (**e.m.m.**) se puede obtener a partir de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$error. absoluto. máximo = Z_{1-\alpha/2} * \sqrt{\frac{p \cdot (1-p)}{n} \cdot \left(1 - \frac{n}{N}\right) \cdot deff^2}$$

donde:

- p : *corresponde a una proporción*
- N : *tamaño del universo*
- n : *tamaño de la muestra*
- Z : *Percentil de la distribución normal*
- $Deff$: *efecto del diseño*

Dado el contexto sanitario del año 2020, algunas instituciones se vieron afectados por una baja en el número de atenciones a nivel global o a nivel de trámites particulares, afectando el diseño propuesto inicialmente. Es por esto que fue necesario ajustar los universos y el diseño de las muestras. A continuación, se presentan por institución los universos y muestras actualizadas.

² Corresponde al incremento/disminución que se produce en la varianza de la estimación debido al uso de un muestreo diferente al muestreo aleatorio simple. En la propuesta se ha utilizado un valor de 1 de modo de facilitar la comparación con otras ofertas, sin embargo, habrá que calcular el DEFF una vez realizado el levantamiento para contar con la precisión exacta.

Tabla 9. Universo y muestra Instituto de Previsión Social - ChileAtiende

	Universo	Muestra	E.m.m	Técnica medición
Presencial	151.226	2000	2,2%	Telefónica
Telefónico	47.391	800	3,4%	
Digital- Formulario	14.997	380	5,0%	
Digital- RRSS	77.727	470	4,5%	Digital (link posterior a la atención)
IPS en línea	3.095.480	600	4,0%	Digital (POP UP)
Web ChileAtiende	45.799.386	2.399	2,0%	
ChileAtiende Certificados				
Total	55.801.512	6.649	1,2%	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10. Universo y muestra Servicio Nacional del Consumidor

	Call Center			Direcciones Regionales			Internet			Plataformas Municipales			TOTAL			Ap.
	N	n	E.m.m.	N	n	E.m.m.	N	n	E.m.m.	N	n	E.m.m.	N	n	E.m.m.	
Consultas a la ley del consumidor	21.856	1.600	2,36%	247	50	12,38%	11.129	800	3,34%	205	50	12,05%	33.437	2.500	1,89%	80% (digital) mail 20% telefónico
Reclamos	4.878	200	6,79%	389	50	12,94%	50.418	1.600	2,41%	283	50	12,58%	55.968	1.900	2,21%	
Me Quiero Salir ³	-						7.766	400	4,77%	-			7.766	400	4,77%	
No Molestar	-						907	200	6,12%	-			907	200	6,12%	
Total canal	26.734	1.800	2,23%	636	100	9,00%	70.220	3.000	1,75%	488	100	8,74%	98.078	5.000	1,35%	

Fuente: Elaboración propia

Dada la baja tasa de contactos disponibles para el canal Servicios Públicos (SSPP), se decidió en conjunto con la contraparte de SERNAC eliminar este canal del levantamiento 2020, quedando sujeto a medición los canales call center, direcciones regionales, internet y plataformas municipales.

³ La propuesta inicial requerida por SERNAC era realizar la medición sobre el trámite "Alerta Ciudadana", no obstante, una vez entregado el marco muestral actualizado con las atenciones de los últimos meses del año 2020, se define cambiar por la plataforma "Me quiero salir", motivo por el cual se evidencia una diferencia en el universo inicial y el marco muestral descrito en la tabla 10.

Tabla 11. Universo y muestra Superintendencia de Electricidad y Combustibles

	UNIVERSO				MUESTRA (según tipo aplicación)		Total	E.m.m
	Formulario Web	Mobile	Presencial	Total	Telefónica (65%)	Digital (mail) (35%)		
Consultas	1.437	998	133	2.568	395	212	607	3,5%
Reclamo contra empresas y organismos fiscalizados por la SEC	17.000	35.301	1.510	53.811	583	314	897	3,9%
Solicitudes	1.440	199	23	1662	208	112	320	3,2%
Total	19.877	36.498	1.666	58.041	1.186	638	1.824	2,3%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12. Universo y muestra Subsecretaría de Hacienda – Subsecretaría de Educación

	N	n	E.m.m
Solicitud de certificado anual de estudios	117.712	400	4,9%
Solicitar certificado de alumno prioritario	953.767	474	4,5%
Solicitud de certificado ubicación de egreso de Educación Media	43.225		
Solicitud de certificado de alumno(a) preferente	331.148	460	4,5%
Solicitar certificado de estudios para fines laborales	2.025		
Solicitar certificado de título de educación media técnico-profesional	3.958		
Solicitar certificado de Educación de Adultos , Modalidad Flexible	2.218	400	4,9%
Solicitud de Apostilla para certificados y títulos para presentar en países miembros del convenio	72.834		
Total	190.861	1.734	2,3%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13. Universo y muestra Subsecretaría de Hacienda – Junta Nacional de Jardines Infantiles

	N° de transacciones digital			N° de transacciones presencial			Total		
	N	n	E.m.m	N	n	E.m.m	N	n	E.m.m
Postulaciones a una sala cuna de JUNJI	11.075	386	4,9%	37.804	396	4,9%	48.879	782	3,5%
Postulaciones a un jardín infantil de JUNJI	14.940	390	4,9%	35.927	396	4,9%	50.867	786	3,5%
Total	26.015	776	3,5%	73.731	792	3,5%	99.746	1.568	2,5%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14. Universo y muestra Subsecretaría de Hacienda – Subsecretaría de Educación Superior

Universo	MUESTRA n (según tipo aplicación)			
	Telefónica (60%)	Digital (mail) (40%)	Total	E.m.m
449.376	919	612	1.531	2,5%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15. Universo y muestra Archivo Nacional

	Digital	n	E.m.m	Aplicación
Copias certificadas de registro de comercio, minas y de bienes raíces	2144	332	4,94%	Mail/ Teléfono
Copias legalizadas y certificados		364	4,68%	Pop up
Solicitud remota de referencias ANH	240	57	11,33%	Mail
Consulta catálogo Rapa Nui (ANH)	29	27	4,95%	Pop up
Consulta catálogo Jesuitas (ANH)	129	93	11,33%	Mail Pop up
Usuarios remotos ARNAD	222	145	4,79%	Mail
Usuarios campaña donación MSXX	74	63	4,76%	Mail
Total	2.838	1.081	2,35%	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 16. Universo y muestra Subsecretaría del Interior

	N	n	E.m.m	Ap.
Permiso de permanencia definitiva para extranjeros residentes en Chile	106.757	400	4,9%	Telefónico (60%) Digital/mail (40%).
Solicitar certificado de nacionalizado y no nacionalizado	1.251	303	4,9%	
Solicitud de Pronunciamiento de Nacionalidad	271	135	6,0%	
Fondo Social Presidente de la República	2.780	451	4,2%	
Fondo ORASMI	1.619	344	4,7%	
Total	112.678	1.633	2,4%	

Fuente: Elaboración propia

El diseño muestral de Registro Civil, a diferencia de las demás instituciones, es la única institución que realizará levantamiento de información en modalidad presencial, motivo por el cual a continuación se presenta el diseño muestral según tipo de levantamiento:

Tabla 17. Universo y muestra Servicio de Registro Civil: Canal Digital – Levantamiento web

	Canal Digital		
	Aplicación Digital (mail)		
	N	n	E.m.m
Cédula de Identidad y Pasaporte	6	-	-
Emisión de certificados	20.404.555	600	4,0%
Trámites relativos a vehículos	2.735.905	600	4,0%
Otros trámites	2.569.292	600	4,0%
Total	25.709.758	1.800	2,3%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 18. Universo y muestra Servicio de Registro Civil: Canal Presencial⁴ - Levantamiento presencial

Clasificación Oficina	UMP	UMS	Nro. promedio encuestas por oficina	e.m.m.
MEGA OFICINA	1	500	500	4,4%
REGIONAL	14	500	36	4,4%
GRANDE	4	500	125	4,4%
MEDIANA	53	1320	25	2,7%
PEQUEÑA	18	500	26	4,4%
Total	90	3.320		1,7%

Fuente: Elaboración propia

Para el caso del levantamiento de información con instituciones que mantienen convenio con Registro Civil, el marco muestral se actualiza en función de la vigencia de los convenios reportado a noviembre del presente año y el número de “coordinadores operativos” responsables de uno o más convenios dentro de una misma institución.

Tabla 19. Universo y muestra Servicio de Registro Civil e Identificación: Convenios Institucionales – Levantamiento Telefónico

	N	n	E.m.m
En Línea	623	215	
Batch	188		
En Línea y Batch	26		
Otros	4		
Total	841		5,77%

⁴ En los anexos del presente informe, se adjunta la definición del universo y diseño muestral para el levantamiento de encuestas presencial en las oficinas de Registro Civil

En el cuadro a continuación, se presenta un resumen de los tamaños de muestra y error muestral máximo a nivel de institución, así como el método de aplicación de encuesta (modalidad). Esta información permite identificar las modalidades de encuestaje por institución y cuyos resultados serán analizados de modo de establecer posibles diferencias en los resultados atribuibles a la forma en que se aplicó la encuesta. Estos sesgos serán corregidos estadísticamente en el cálculo de los indicadores finales.

Tabla 20. Tamaño de muestra por modalidad de levantamiento

	Telefónico	Web	Presencial	Muestra total (n)
Instituto de Previsión Social	3.180	3.469	-	6.649
Servicio de Registro Civil e Identificación	215	1.800	3.320	5.335
Servicio Nacional del Consumidor	1.000	4.000	-	5.000
Subsecretaría de Hacienda	2.900	1.933	-	4.833
Superintendencia de Electricidad Y Combustibles	1.186	638	-	1.824
Servicio Nacional del Patrimonio Cultural	332	749	-	1.081
Comisaria Virtual	-	1.600	-	1.600
Subsecretaría del Interior	1.470	163	-	1.633
Total	10.283	14.352	3.320	27.955

4.5. Marco muestral y selección de muestra

El procedimiento de selección de las muestras, dado que debe seguir un mecanismo estrictamente aleatorio y probabilístico, debe ser ejecutado tomando en consideración tres aspectos claves.

4.5.1. Selección de muestras

La selección de las muestras en cada estrato, definido como el cruce entre tipo de servicio y canal, se realizará mediante un **muestreo aleatorio simple**, que permita el cálculo de las precisiones muestrales y la inferencia estadística y proyección de los resultados a la población e institución bajo estudio.

En el caso de encuestas presenciales en oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación, el método de muestreo a utilizar será aleatorio estratificado, por conglomerados y en dos etapas. El conglomerado corresponde a la oficina, por cuanto en ella es en la que se ejecutan las actuaciones. En tanto, la estratificación estará por el cruce que se forma entre las variables: el tamaño de las oficinas (basado en el número promedio de atenciones) y la región en la que se ubica la oficina. De esta forma, es posible representar de manera adecuada al universo de interés. Las etapas del diseño son:

- Unidad de muestreo primaria (UMP): Oficinas del registro civil

Unidad de muestreo secundaria (UMS): Personas de 18 años y más que asisten a realizar un trámite, ya sea personal o en nombre de una institución

I. INFORMES INSTITUCIONALES

4.6. Instituto de Previsión Social – ChileAtiende

4.6.1. Muestra lograda

El levantamiento de esta institución se extendió desde el 1 de diciembre del 2020 al 25 de enero del 2021, lográndose un total de 10.734 encuestas válidas, lo que representa una sobremuestra de 4.084 casos respecto de la muestra total propuesta para esta institución.

Tabla 21. Muestra lograda según segmento IPS ChileAtiende

	Cuestionario	Técnica medición	Total
Presencial	ChileAtiende	CATI	2.123
Telefónico			801
Digital- Formulario	IPS ChileAtiende		381
Digital- RRSS	ChileAtiende	CAWI <i>Link posterior a la atención</i>	436
	IPS		
IPS en línea	IPS		860
Web ChileAtiende	ChileAtiende	CAWI <i>Pop Up</i>	4.341
ChileAtiende Certificados	ChileAtiende		1.792
Total			10.734

4.6.2. Reporte de incidencias

Levantamiento telefónico

Para esta institución se consideró levantamiento telefónico para los cuestionarios ChileAtiende, correspondiente a los canales de atención telefónico y presencial, e IPS ChileAtiende correspondiente al canal Digital – formulario.

Los levantamientos comenzaron el día 1 de diciembre del 2020 y finalizaron el 25 de enero del 2021.

A continuación, se entrega el detalle de la gestión de llamados del levantamiento telefónico de ChileAtiende, de acuerdo a la última incidencia de contacto

Tabla 22. Incidencias levantamiento CATI ChileAtiende

Incidencia	n
Averiado	507
Comunica / Ocupado	570
Contestador	2.218
Encuestado menciona que no realizó ningún trámite	311
Entrevista correcta	2.922
Fallecido	34
Fax	10
Fuera del País	3
Imposible contactar	941
No contesta	2.887
No disponible por enfermedad	52
Rechazo	1.413
Volver a llamar	50
Encuesta parcial	9
Total general	11.927

Lo anterior da cuenta de una tasa de respuesta del 25% y una tasa de rechazo del 12%.

En la siguiente tabla, se entrega el detalle de la gestión de llamados del levantamiento telefónico de ChileAtiende, de acuerdo a la última incidencia de contacto

Tabla 23. Incidencias levantamiento CATI IPS ChileAtiende

Incidencia	n
Averiado	32
Comunica / Ocupado	45
Contestador	210
Encuestado menciona que no realizó ningún trámite	57
Rechazo	169
Entrevista parcial	1
Volver a llamar	8
Entrevista correcta	381
Fallecido	1
Fax	1
Fuera del País	4
Imposible contactar	43
No contesta	223
No disponible por enfermedad	4
Total general	1.179

Se observa para este cuestionario una tasa de respuesta del 32% y una de rechazo del 14%.

En resumen, para esta institución, se observó una tasa de respuesta del 25%, siendo el canal digital el que presentó la mejor tasa, con un 32% de entrevistas correctas. Al mismo tiempo, es este canal el que presentó la tasa de contacto más alta, con un 53% de los llamados siendo contactados. Por su parte, el canal presencial es el que presentó la más alta tasa de cooperación (62%). El canal call center presentó el peor desempeño, con la más baja tasa de cooperación y de respuesta de la comparación.

Tabla 24. Incidencias levantamiento CATI Según canal de atención de atención

	Digital	Call Center	Presencial	Total
Tasa de respuesta	32%	23%	25%	25%
Tasa de rechazo	14%	12%	12%	12%
Tasa de contacto	53%	40%	40%	41%
Tasa de cooperación	61%	58%	62%	61%

Levantamiento web

El levantamiento web de esta institución se ha llevado a cabo a través de links que fueron entregados a la contraparte institucional, quienes habilitaron Pop ups en varias en sus portales o los han entregado a sus usuarios a través de sus redes sociales. Esto genera que se pierda trazabilidad de los datos, sólo siendo recopiladas las encuestas parciales y completas, por lo tanto, sólo se puede dar cuenta de la muestra alcanzada, descrita en el punto 4.6.1.

4.6.3. Marcos muestrales

La existencia o construcción de **MARCOS MUESTRALES** que respeten la condición de corresponder a usuarios que hayan **concluido el viaje antes de la aplicación de la encuesta** y que permitan representar adecuadamente a todos los segmentos de interés.

Los marcos muestrales pueden tener un origen diferente en relación al trámite o servicio realizado:

- **Tipo 1:** el usuario deja sus datos de contacto, pues el trámite requiere que la institución lo tenga plenamente identificado.
- **Tipo 2:** el usuario no necesita dejar sus datos de contacto, pues el trámite no requiere de dicha información.

Para el **tipo 1**, las instituciones han hecho entrega de las BBDD de acuerdo a los requerimientos metodológicos acordados.

Para el **tipo 2**, se habilitará un POP-UP en las páginas institucionales que lleven a los usuarios directamente a la encuesta.

4.6.4. Principales Resultados

El siguiente capítulo da cuenta de los principales resultados del levantamiento de información realizado para la institución. Sin embargo, es preciso mencionar que, para efectos de la revisión y comparación del tipo de trámite y canal de atención, se determinó considerar lo declarado por los usuarios entrevistados y no lo previamente definido por el marco muestral.

En el caso de ChileAtiende-IPS, la variable que determinó la distribución de la muestra era el canal de atención, por lo tanto, la tabla a continuación muestra el comportamiento de la muestra según lo declarado al momento de responder la encuesta y su definición en el marco muestral.

VI. Tabla 25 Distribución muestra obtenida según marco muestral para canal de contacto ChileAtiende-IPS

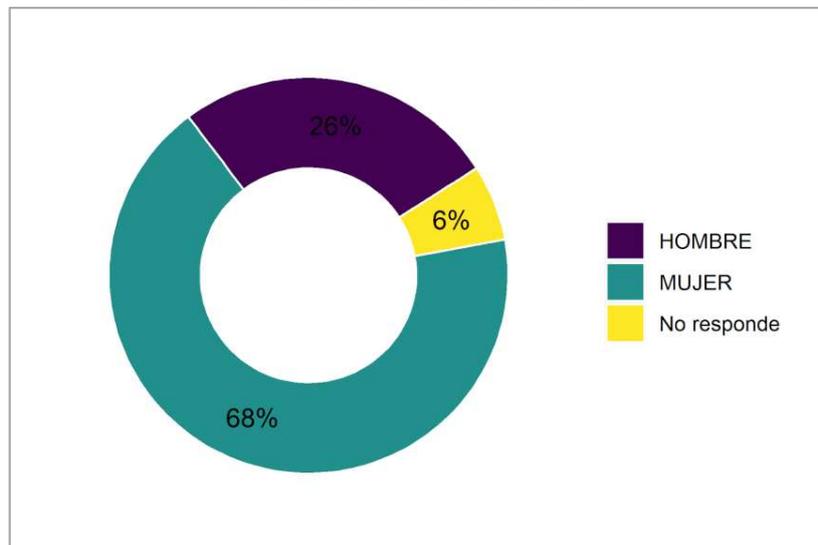
		Canal de contacto según marco muestral																	
		Call Center		Chile Atiende Certificados		Chile Atiende RRSS		Chile Atiende WEB		Digital - Formulario		IPS en línea		Presencial		RRSS IPS		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Canal de contacto según entrevistado	Teléfono / Call Center	468	53,7%	188	12,8%	32	4,5%	443	12,5%	56	20,5%	31	9,2%	126	4,5%	65	9,1%	1408	13,1%
	Página Chile Atiende.cl	150	17,2%	567	38,6%	131	18,4%	156	44,0%	116	42,0%	37	11,0%	149	5,4%	46	6,5%	2759	25,7%
	Página IPS en Línea	8	0,9%	295	20,0%	20	2,8%	392	11,0%	8	2,9%	212	62,4%	7	0,2%	130	18,2%	1070	10,0%
	Formulario web	1	0,1%	44	3,0%	4	0,6%	171	4,8%	4	1,6%	9	2,7%	10	0,4%	9	1,3%	253	2,4%
	Redes Sociales (Facebook, Twitter, Instagram)	5	0,6%	26	1,8%	460	64,3%	71	2,0%	1	0,3%	2	0,7%	4	0,1%	381	53,2%	951	8,9%
	Sucursal	239	27,5%	351	23,9%	68	9,5%	909	25,6%	90	32,8%	47	14,0%	2485	89,4%	84	11,7%	4274	39,9%
Total		872	100,0%	1471	100,0%	715	100,0%	354	100,0%	276	100,0%	339	100,0%	2781	100,0%	715	100,0%	10716	100,0%

VII. n=10.716

7.1.1.1. Caracterización usuarios

De los 10.716 casos levantados para esta institución, el 68% son mujeres y el 26% son hombres.

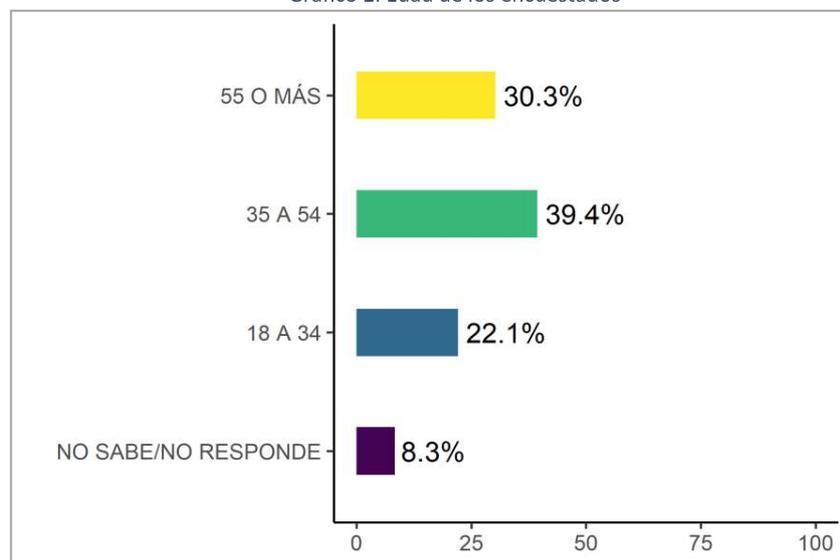
Gráfico 1. Sexo de los encuestados



n=10.716

La edad de los encuestados se concentra entre los 35 a 54 años (39,4%), siendo el grupo de menor presencia el de los 18 a 34 años (22%).

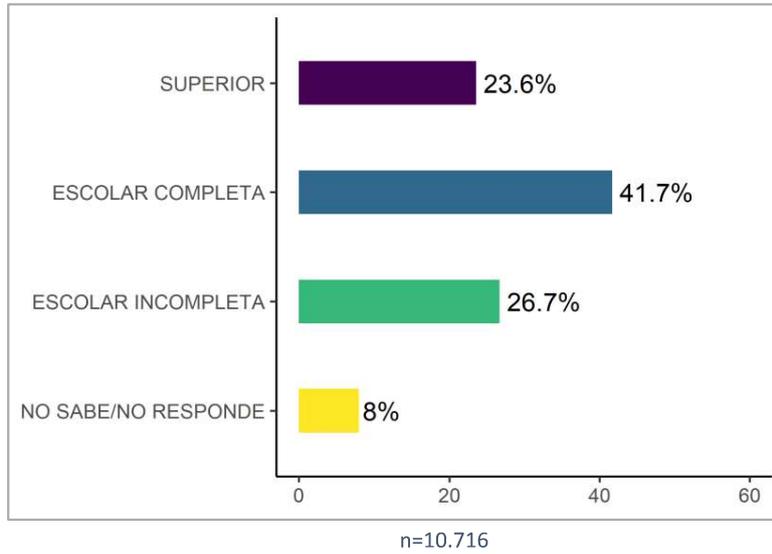
Gráfico 2. Edad de los encuestados



n=10.716

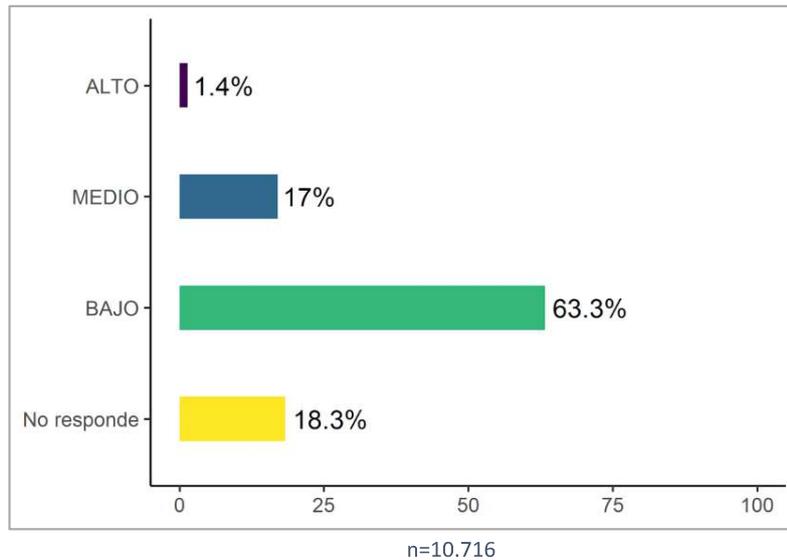
La mayor proporción de los encuestados declara tener educación escolar completa (41,7%), seguido de un 26,7% que dice contar con educación escolar incompleta.

Gráfico 3. Educación de los encuestados



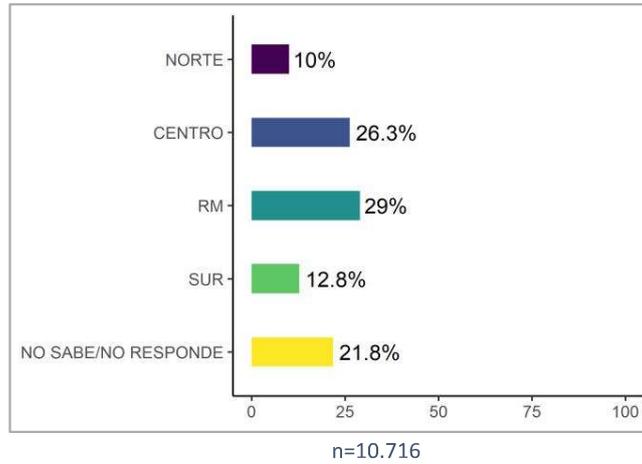
El 63% de los encuestados se concentra en el nivel socioeconómico bajo. Y tan sólo el 1,4% de los encuestados pertenece al nivel socioeconómico alto.

Gráfico 4. Nivel socioeconómico de los encuestados



El 55,3% de los encuestados reside entre la región de Valparaíso y la región del Biobío, incluyendo la región Metropolitana.

Gráfico 5. Macrozona⁵ de residencia de los encuestados



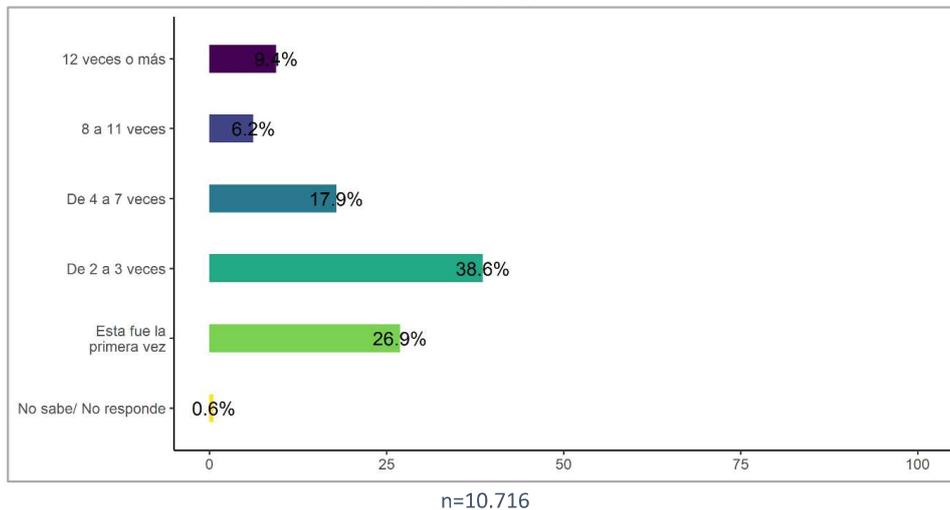
7.1.1.2. El viaje del usuario

Para conocer la experiencia del usuario, resulta clave considerar cómo el usuario llega a vincularse con la institución, la frecuencia y forma de interacción, junto con evaluar esta relación.

7.1.1.2.1. Frecuencia de interacción

En cuanto a la frecuencia de interacción con la institución, se aprecia que la mayor parte de los encuestados dice relacionarse frecuentemente con la institución, en cuanto el 72% de ellos indica haber realizado requerimientos o trámites en la institución más de dos veces en los últimos 2 años.

Gráfico 6. En los últimos 2 años, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en IPS ChileAtiende?



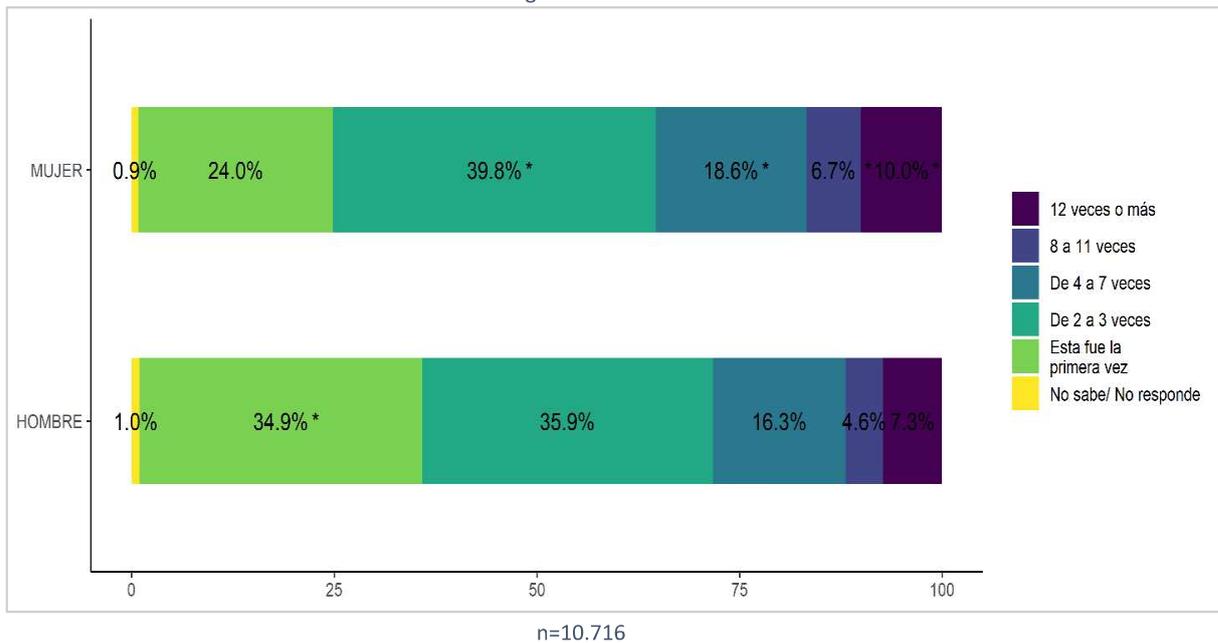
⁵ Las macrozonas contemplan la siguiente distribución

- Norte: Regiones I, II, III, IV y XV
- Centro: Regiones V, VI, VII, VIII y XVI
- Sur: Regiones IX, X, XI, XII, XIV
- RM: Región Metropolitana

Al cruzar la variable con datos sociodemográficos y de caracterización, sólo se identificaron diferencias estadísticamente significativas según el sexo y edad de los encuestados.

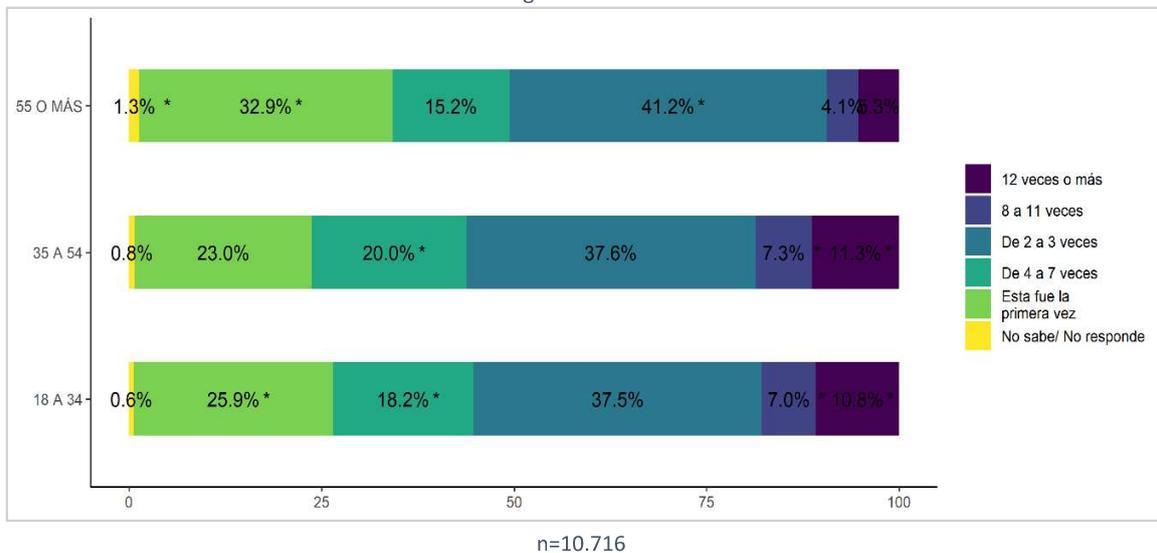
Según el sexo de los entrevistados, se evidencia que las mujeres son en mayor medida las usuarias más frecuentes de la institución, dado que la proporción de mujeres es significativamente más alta en todas las categorías que reflejan 2 o más requerimientos o trámites en los últimos 2 años en la institución, mientras que la proporción de hombres que indica que este fue el primer trámite o requerimiento que realiza en la institución es significativamente más alta.

Gráfico 7. En los últimos 2 años, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en IPS ChileAtiende? Según sexo de los encuestados



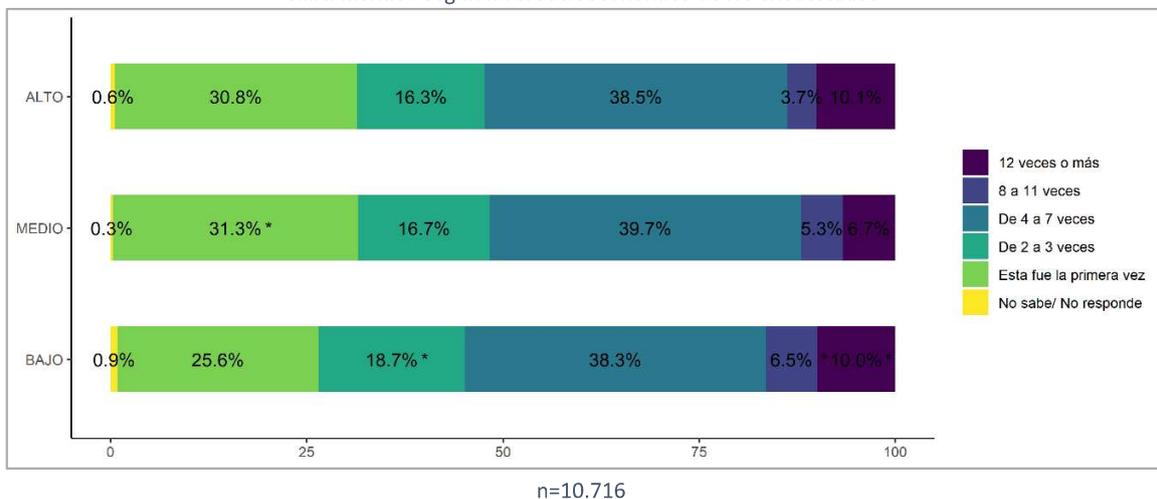
Por tramos etarios, se constata que los usuarios que realizaron un trámite por primera en la institución son mayoritariamente del grupo etario más alto, es decir, los usuarios de 55 años o más, el cual presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto de los demás grupos. A este le sigue el grupo de usuarios de 18 a 34 años. El grupo de 35 a 54 años es el que presenta la mayor proporción de usuarios que ha realizado 2 o más requerimientos o trámites en la institución en los últimos 2 años.

Gráfico 8. En los últimos 2 años, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en IPS ChileAtiende? Según edad de los encuestados



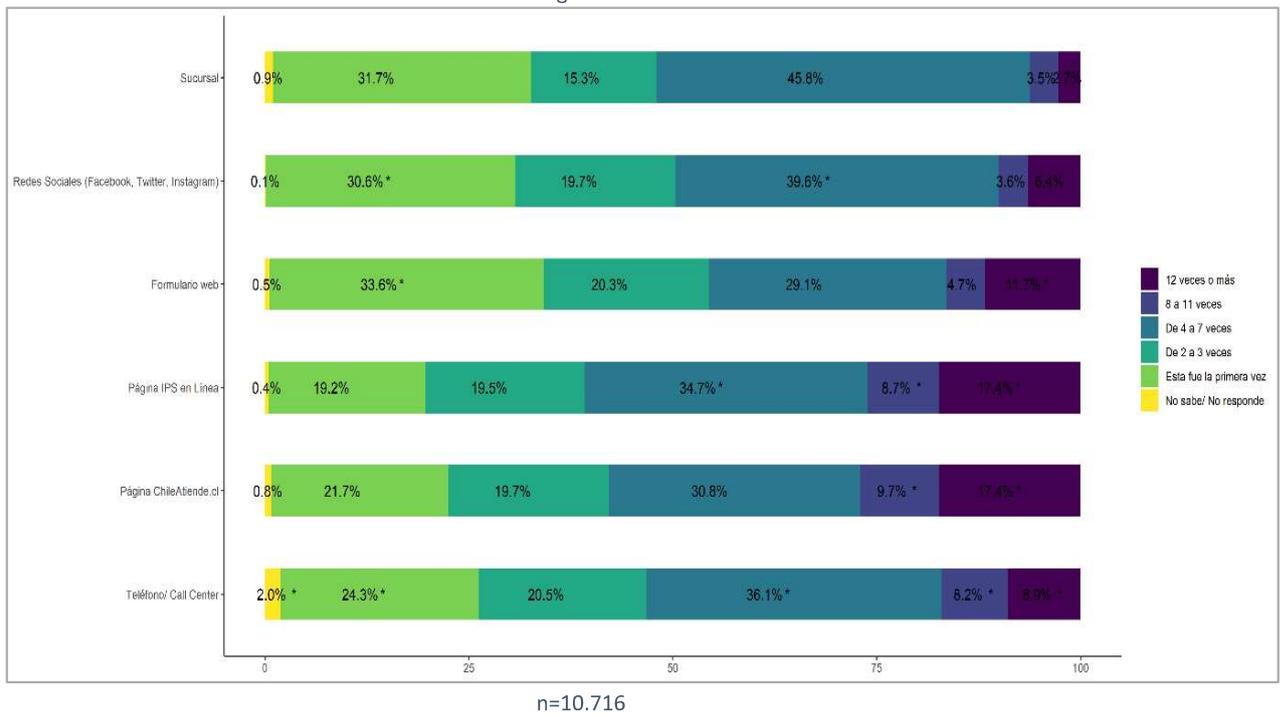
También se evidencia que los usuarios del nivel socioeconómico bajo son en mayor medida quienes declaran que esta fue la primera vez que realizaron un trámite en la institución, y los usuarios de NSE medio fueron quienes presentaron mayor proporción de usuarios nuevos, siendo esta diferencia significativamente más alta respecto de los demás dos grupos.

Gráfico 9. En los últimos 2 años, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en IPS ChileAtiende? Según nivel socioeconómico de los encuestados



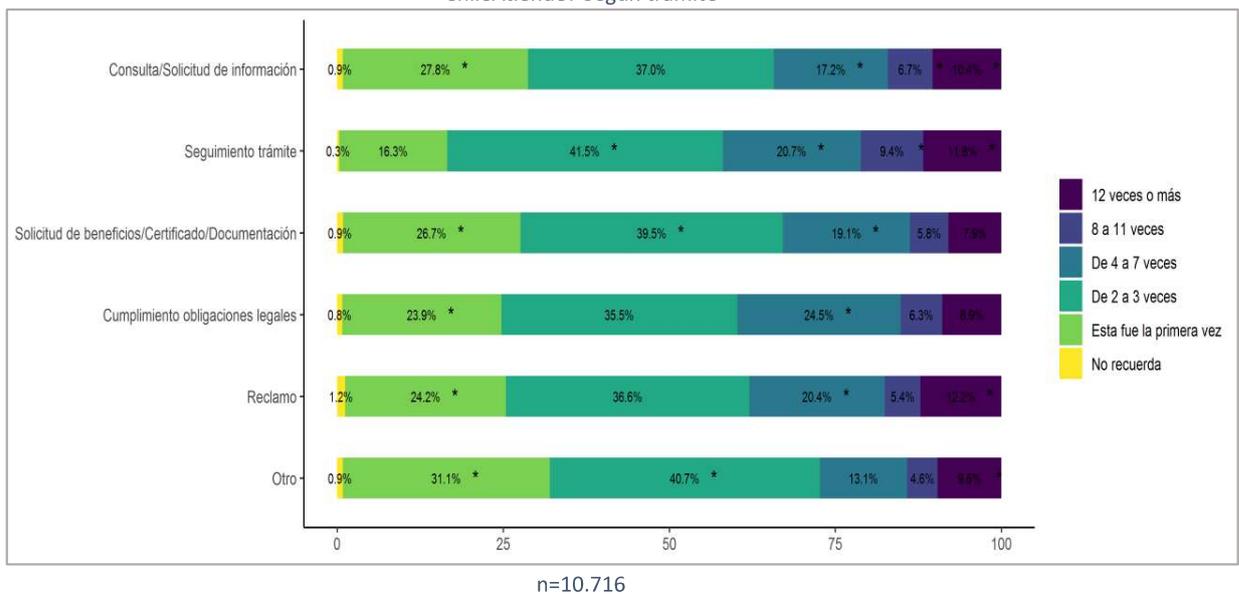
Por otra parte, los usuarios que señalaron haber realizado su trámite a través de formulario web fueron en mayor medida usuarios nuevos, dado que un 33,6% de ellos indicó que esta fue la primera vez que realizó un trámite con la institución. A esta le sigue la sucursal, con un 31,7% de estos usuarios declarando ser usuarios nuevos. Los encuestados indicaron haber realizado su trámite a través de la página IPS en línea son los usuarios que más regularmente se relacionan con la institución.

Gráfico 10. En los últimos 2 años, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en IPS ChileAtiende? Según canal de atención



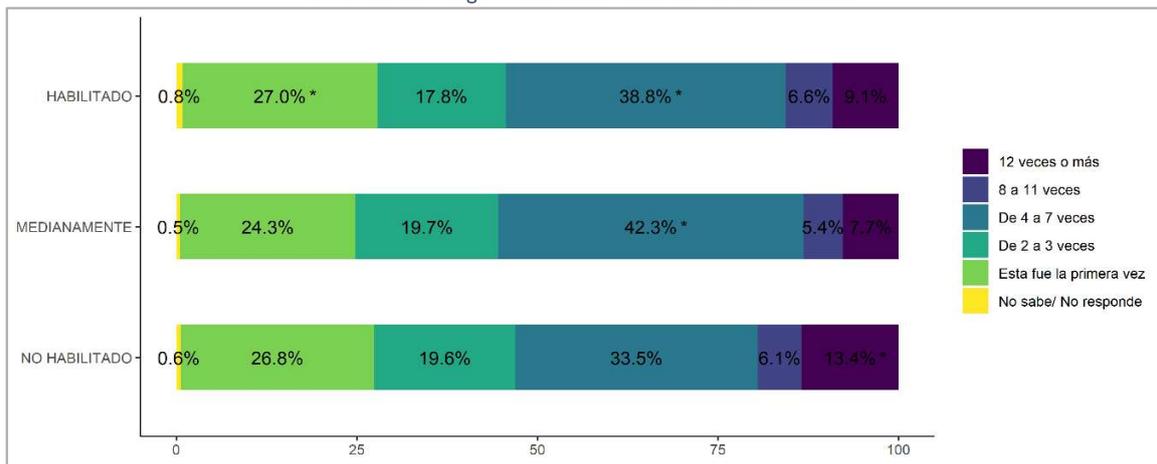
De acuerdo a trámite, se evidencia que la mayor proporción de usuarios nuevos se encuentra en otro tipo de trámites, seguido de consulta o solicitud de información. Por otra parte, quienes realizaron seguimiento de otro trámite, fueron quienes en mayor medida señalaron haber realizado trámites con más frecuencia en la institución.

Gráfico 11. En los últimos 2 años, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en IPS ChileAtiende? Según trámite



Los usuarios habilitados presentan la mayor proporción de usuarios nuevos, siendo esta diferencia estadísticamente significativa respecto de los usuarios no habilitados y los medianamente habilitados, mientras que los usuarios no habilitados presentan la mayor proporción de usuarios que han realizado algún requerimiento o trámite con la institución 12 o más veces.

Gráfico 12. En los últimos 2 años, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en IPS ChileAtiende? Según habilitación base de los encuestados

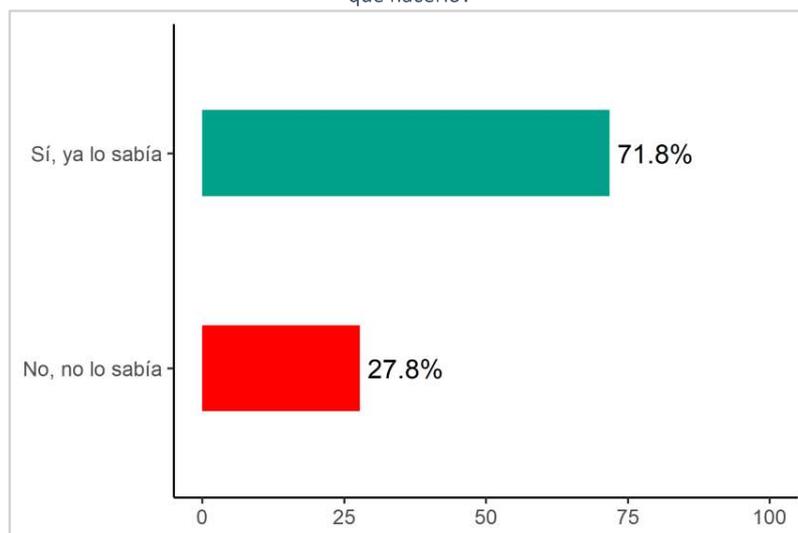


n=10.716

7.1.1.2.2. Nivel de conocimiento sobre lugar donde realizar el trámite

Al consultar a los usuarios entrevistados, respecto de si tenían conocimiento previo sobre la institución donde debían realizar su trámite, se aprecia que el 71,8% afirma haber estado en conocimiento, respecto del 27,8% que indica no haber sabido.

Gráfico 13. En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?

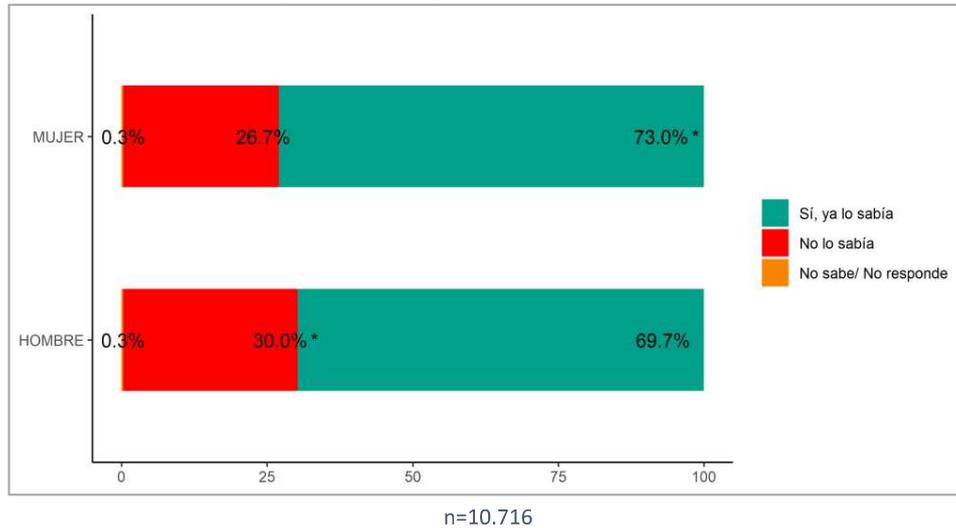


n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

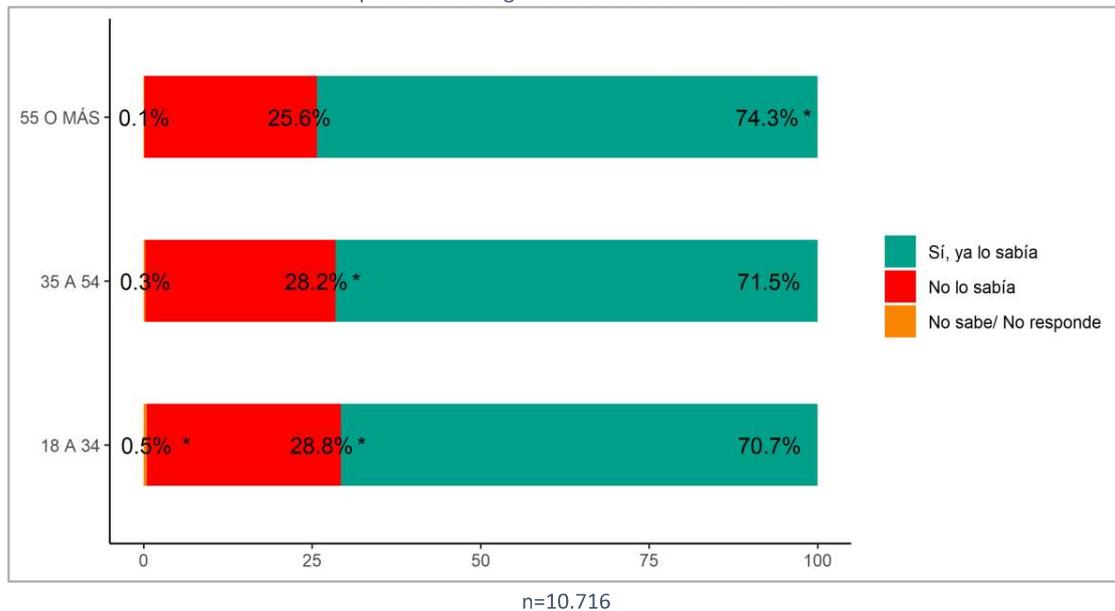
Según sexo, se evidenció que son las mujeres las que presentaron un mayor nivel de conocimiento, con un 73% de ellas declarando haber sabido donde realizar el trámite.

Gráfico 14. En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo? Según sexo de los encuestados



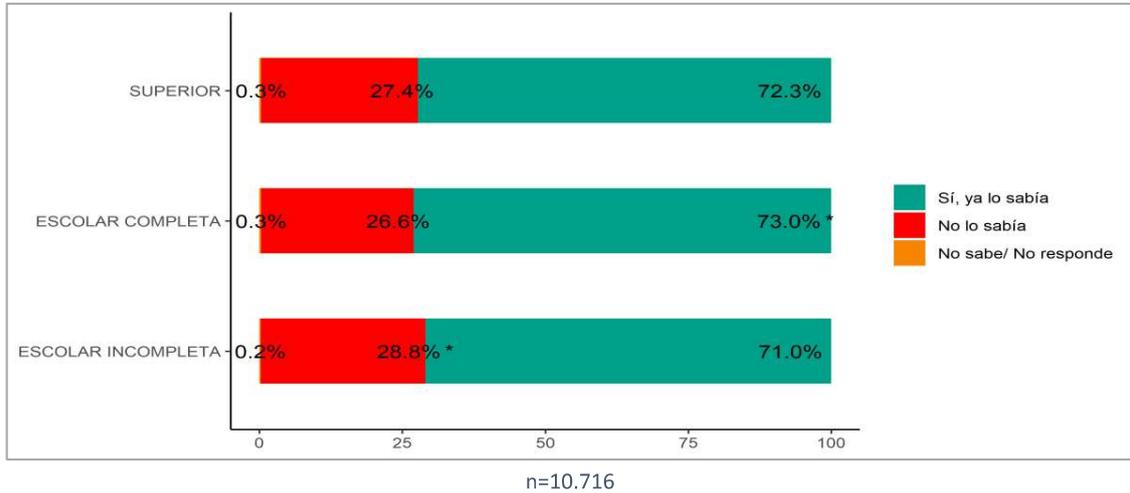
En cuanto a la edad, se observa una tendencia según la edad de los encuestados, en cuanto a mayor edad mayor es el conocimiento de la institución, dado que la proporción de usuarios que dice haber sabido donde realizar el trámite en el tramo de edad de 18 a 34 años es de 70,7%, subiendo a 71,5% en el siguiente grupo etario y llega al 74,3% en el grupo de usuarios de 55 años o más.

Gráfico 15. En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo? Según edad de los encuestados



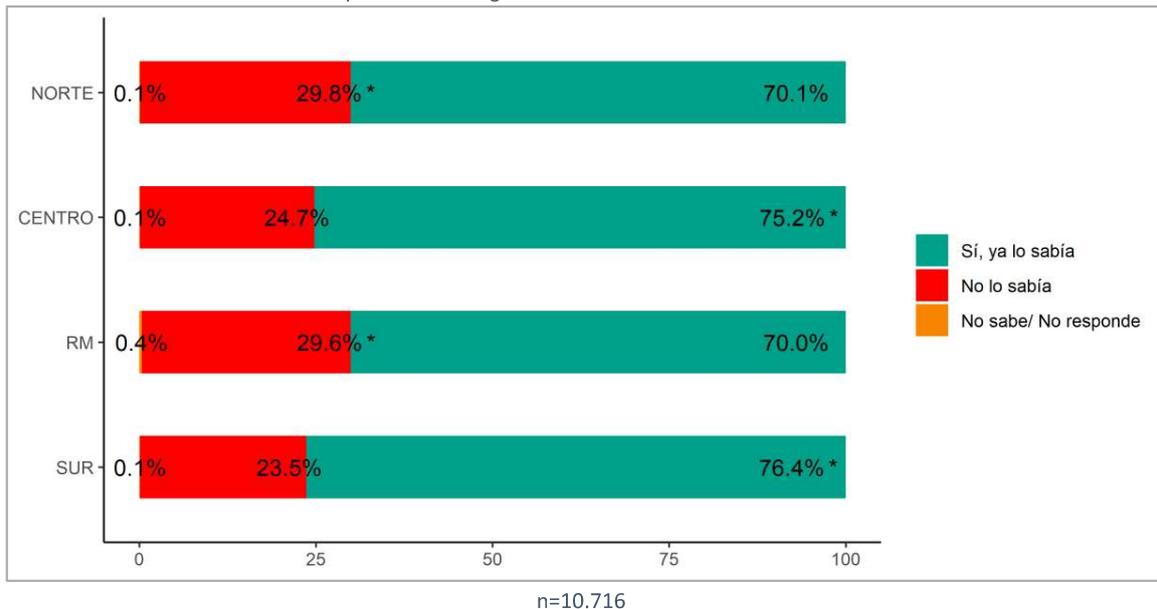
Los usuarios con educación escolar completa, fueron los que en mayor medida declararon haber sabido dónde hacer el trámite, a pesar de que esta diferencia es en torno al 1% respecto de los demás grupos, es estadísticamente significativa.

Gráfico 16. En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo? Según educación de los encuestados



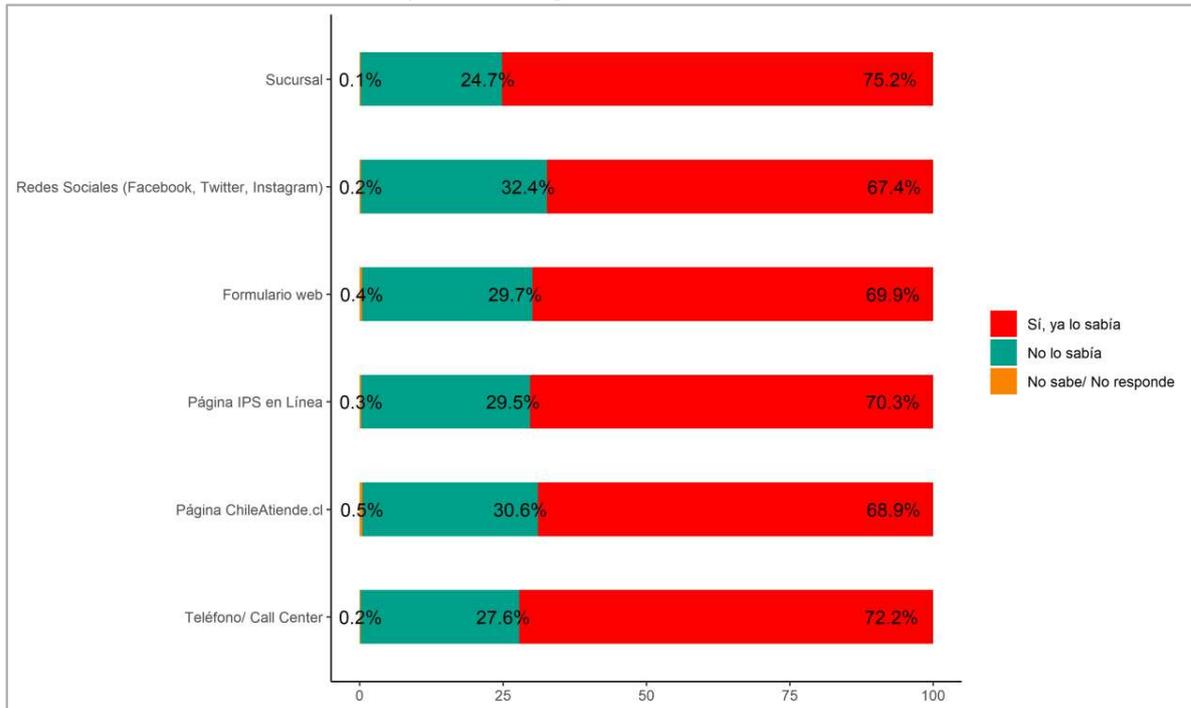
De acuerdo a la zona de residencia, se identificó que los usuarios de la zona sur fueron quienes en mayor medida declararon haber sabido donde realizar el trámite requerido, con un 76.4% de estos usuarios indicando que sí sabían dónde debían realizar el trámite. Mientras que los usuarios de la zona norte y los de la región metropolitana fueron quienes en menor medida indicaron no saber donde realizar el trámite en cuestión.

Gráfico 17. En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo? Según macrozona de los encuestados



Al revisar los resultados por trámite y canal de atención, si bien por trámite no se evidencian diferencias significativas, por canal es posible evidenciar que los usuarios de la página web ChileAtiende fueron los que en mayor proporción declararon no haber sabido dónde debían realizar el trámite, con un 30,4% de ellos habiendo indicado que no lo sabían. Esta proporción es la más baja en el caso de los usuarios sucursal.

Gráfico 18. En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo? Según canal de atención

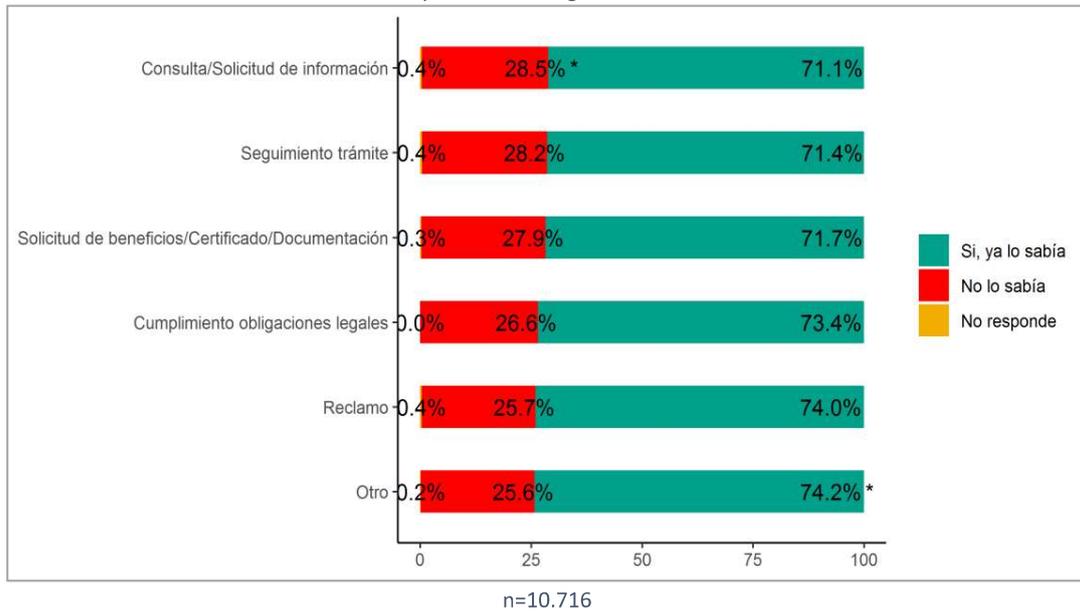


n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

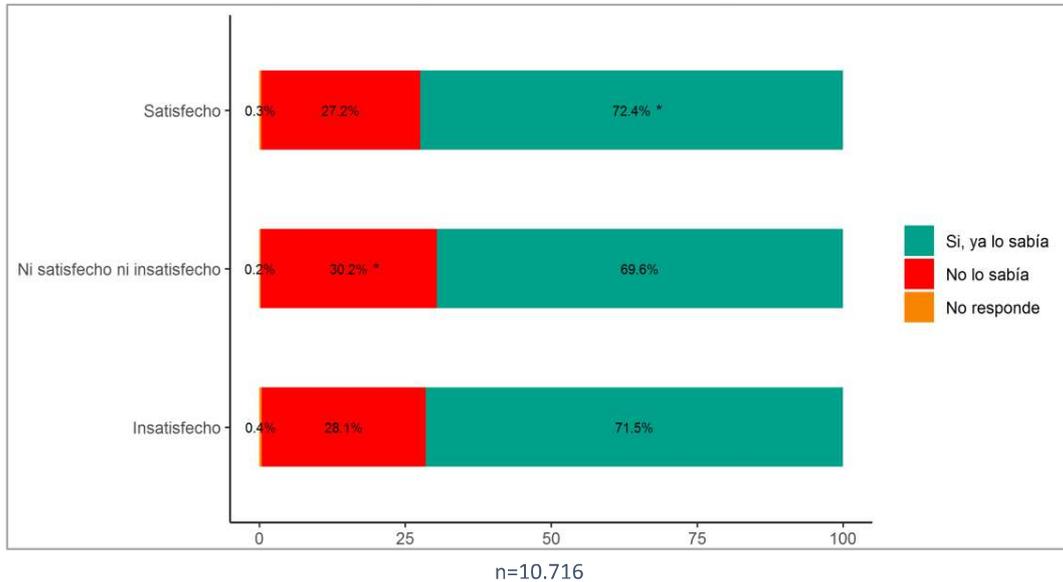
Los usuarios que realizaron consultas o solicitudes de información fueron quienes en mayor medida dijeron no haber sabido dónde debían realizar su trámite, mientras que los usuarios que realizaron otros trámites fueron los que más sabían.

Gráfico 19. En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo? Según trámite



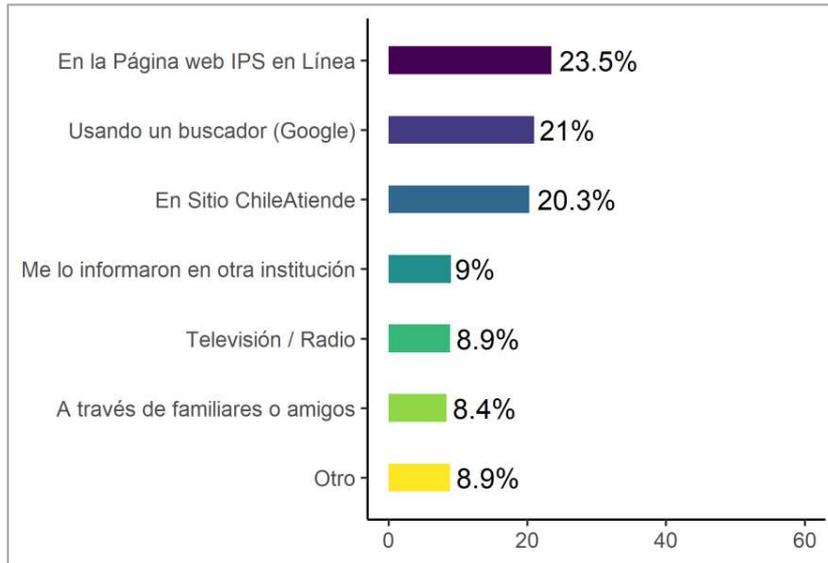
En cuanto a la habilitación y la satisfacción de la última experiencia del usuario, se constata que según habilitación no existieron diferencias estadísticamente significativas, mientras que según la satisfacción de los usuarios con la última experiencia se observa que los usuarios indicaron mayor satisfacción fueron quienes en mayor medida sabían dónde debían realizar el trámite.

Gráfico 20. En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo? Según satisfacción con la última experiencia



La página web de IPS en línea es el medio más declarado por los usuarios como el medio más común de información, seguido de los buscadores de internet y el sitio web de ChileAtiende. Esto posiciona el internet como el medio de información más común de los usuarios de ChileAtiende.

Gráfico 21. ¿Cómo se informó la primera vez que debía hacer este trámite en IPS ChileAtiende?



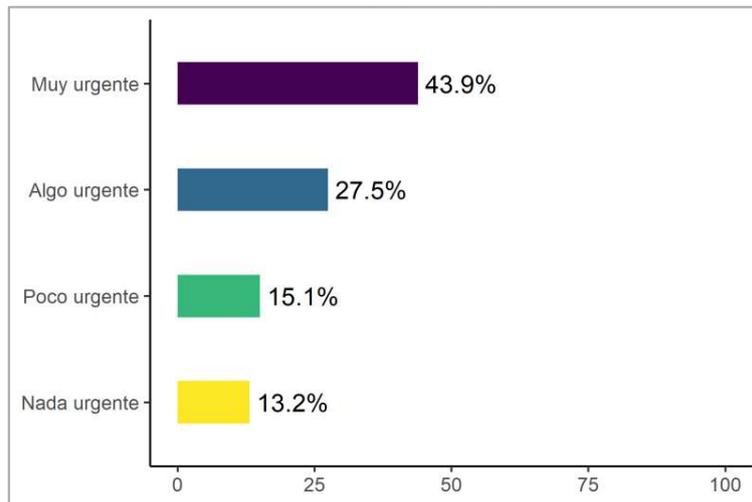
n=10.716

*Se excluye del gráfico NS/NR

7.1.1.2.3. Percepción de tiempo de atención

Respecto de la urgencia que cada usuario le otorgó al trámite realizado en IPS ChileAtiende, se observa que el 71,4% de los usuarios entrevistados afirman que su trámite era algo o muy urgente, y solo el 13,2% indicó que su trámite era poco urgente.

Gráfico 22. Respecto del trámite realizado en IPS ChileAtiende, ¿cuál de las siguientes frases representa mejor la situación al realizarlo?



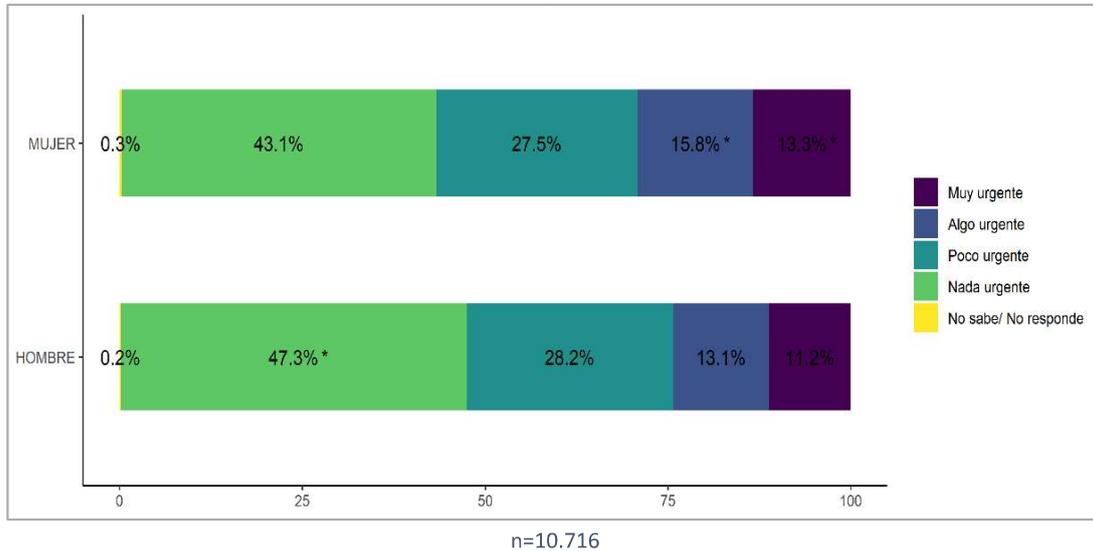
n=10.716

*Se excluye del gráfico NS/NR

Al revisar este resultado según características sociodemográficas de los usuarios, por sexo se aprecia que las mujeres fueron quienes mayor urgencia le otorgaron a su trámite, con 13,3% de ellas indicando que el trámite era muy urgente, versus el 11,2% de los hombres. Por otro lado, la

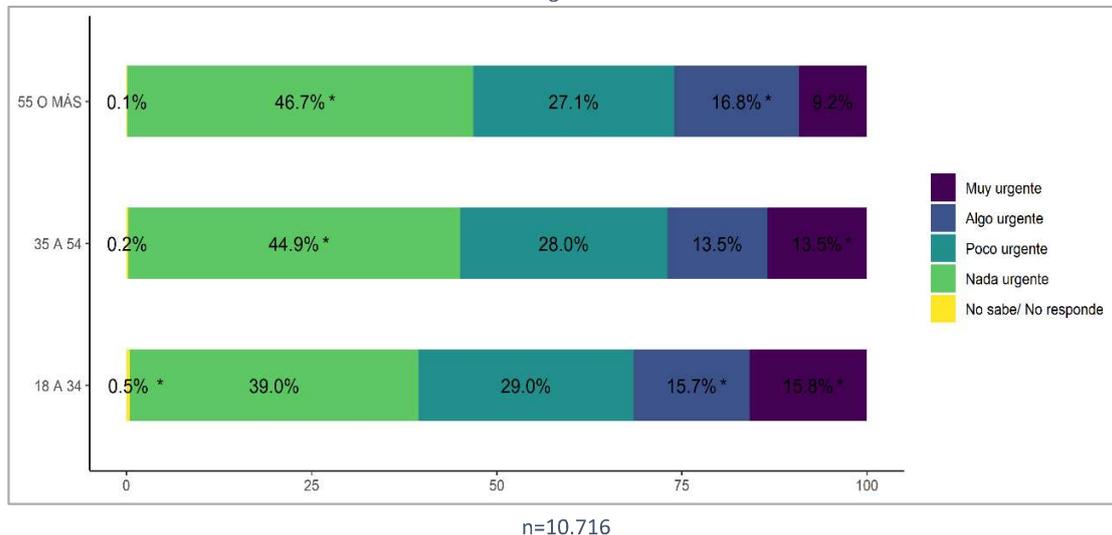
proporción de hombres que indicó que el trámite no era urgente fue significativamente mayor que el de las mujeres.

Gráfico 23. Respecto del trámite realizado en IPS ChileAtiende, ¿cuál de las siguientes frases representa mejor la situación al realizarlo? Según sexo de los encuestados



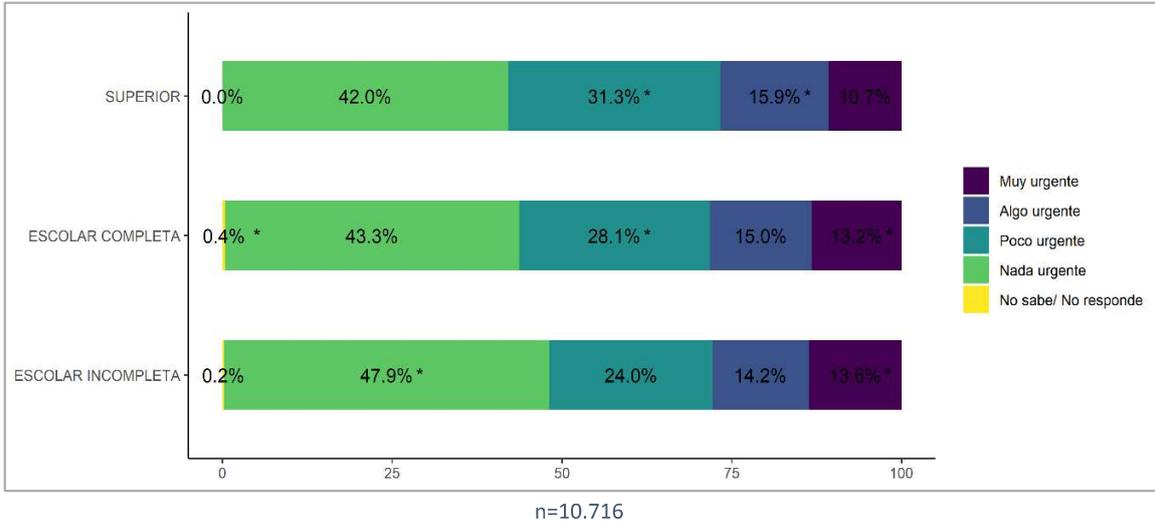
En cuanto a tramos etarios, se aprecia que la urgencia del trámite disminuye a medida que aumenta la edad de los usuarios, siendo la proporción de usuarios que declaró que el trámite no era urgente significativamente más alto en los usuarios de 55 años o más.

Gráfico 24. Respecto del trámite realizado en IPS ChileAtiende, ¿cuál de las siguientes frases representa mejor la situación al realizarlo? Según edad de los encuestados



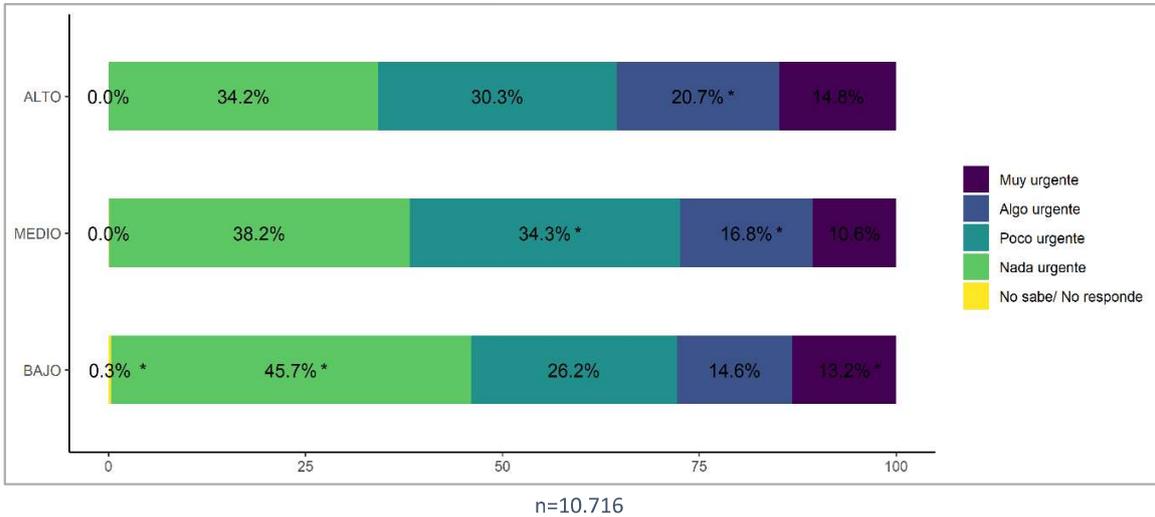
La urgencia del trámite es menor en el caso de los usuarios con educación escolar incompleta, siendo la proporción de usuarios de este grupo que declaró que el trámite no era urgente, significativamente mayor que para el resto de los usuarios.

Gráfico 25. Respecto del trámite realizado en IPS ChileAtiende, ¿cuál de las siguientes frases representa mejor la situación al realizarlo? Según nivel educacional de los encuestados



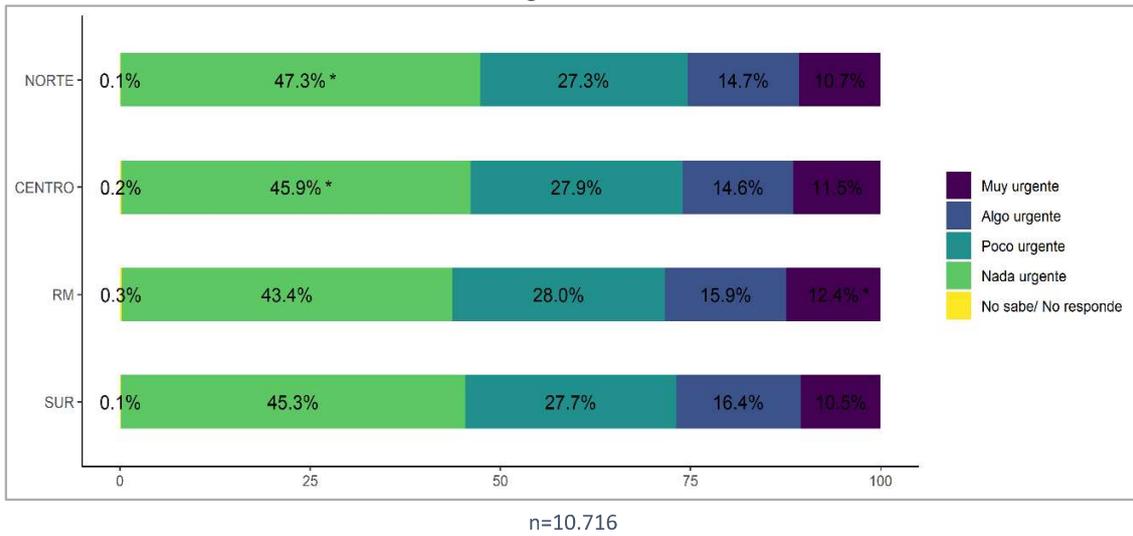
También se observaron diferencias estadísticamente significativas en términos de nivel socioeconómico, constatándose que en el nivel más bajo la percepción de urgencia del trámite fue significativamente más bajo que en los siguientes niveles, alcanzando su proporción más baja en el NSE alto con un 34,2% de los encuestados de este grupo indicando que el trámite no fue urgente.

Gráfico 26. Respecto del trámite realizado en IPS ChileAtiende, ¿cuál de las siguientes frases representa mejor la situación al realizarlo? Según nivel socioeconómico de los encuestados



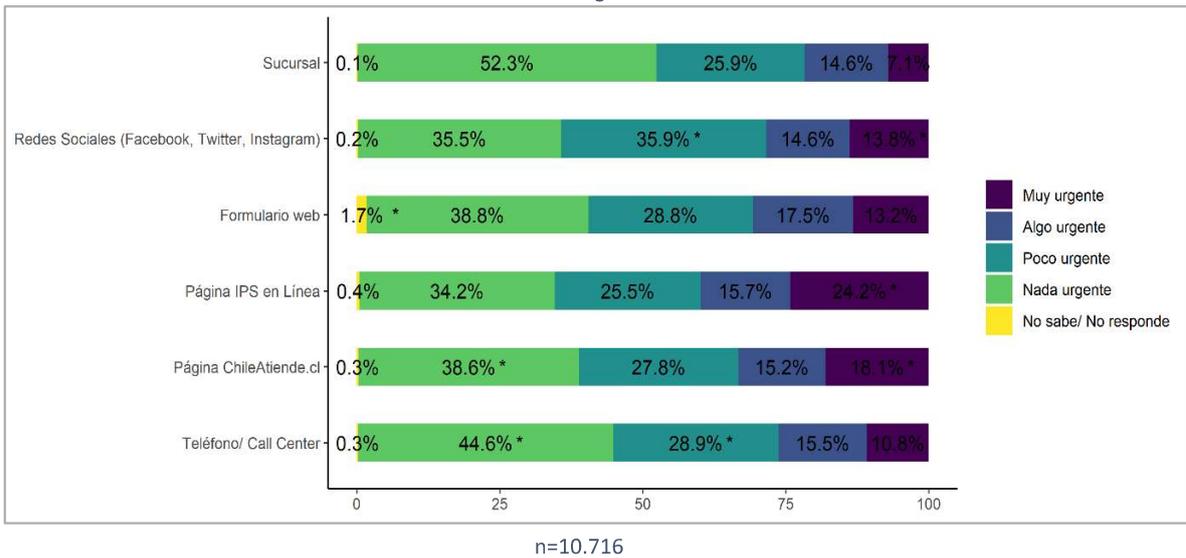
En cuanto a la zona de residencia de los usuarios, se tiene que la proporción de usuarios que declararon que el trámite no era urgente es menor en la región metropolitana, y es significativamente más alta en la zona norte y centro.

Gráfico 27. Respecto del trámite realizado en IPS ChileAtiende, ¿cuál de las siguientes frases representa mejor la situación al realizarlo? Según macrozona de los encuestados



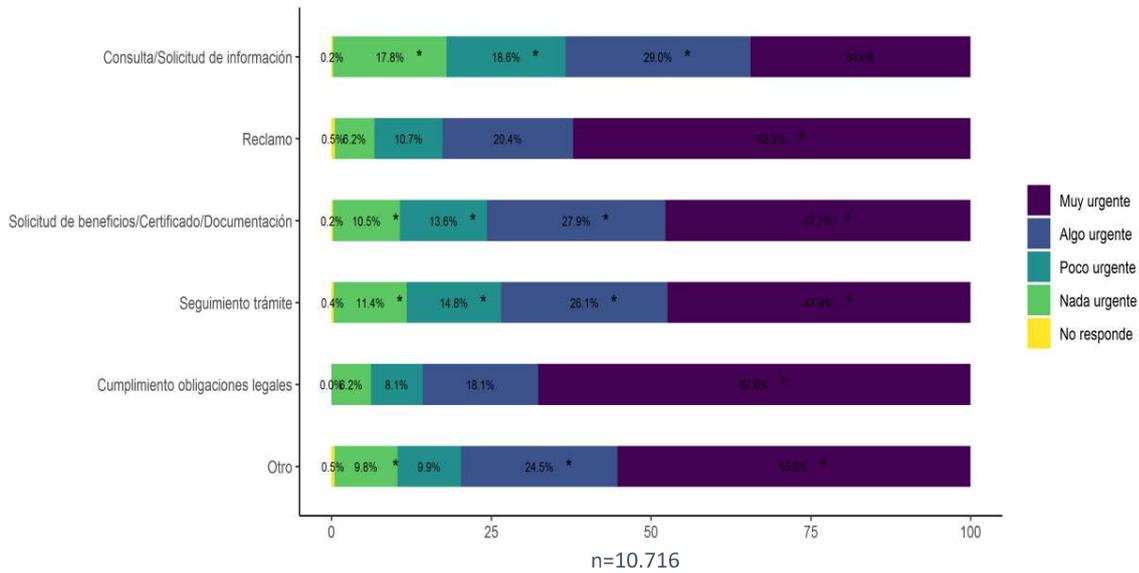
Los usuarios que realizaron su trámite en una sucursal fueron quienes menor urgencia le atribuyeron al trámite, mientras que quienes realizaron su trámite a través de la página de IPS son quienes mayor urgencia le dieron.

Gráfico 28. Respecto del trámite realizado en IPS ChileAtiende, ¿cuál de las siguientes frases representa mejor la situación al realizarlo? Según canal de atención



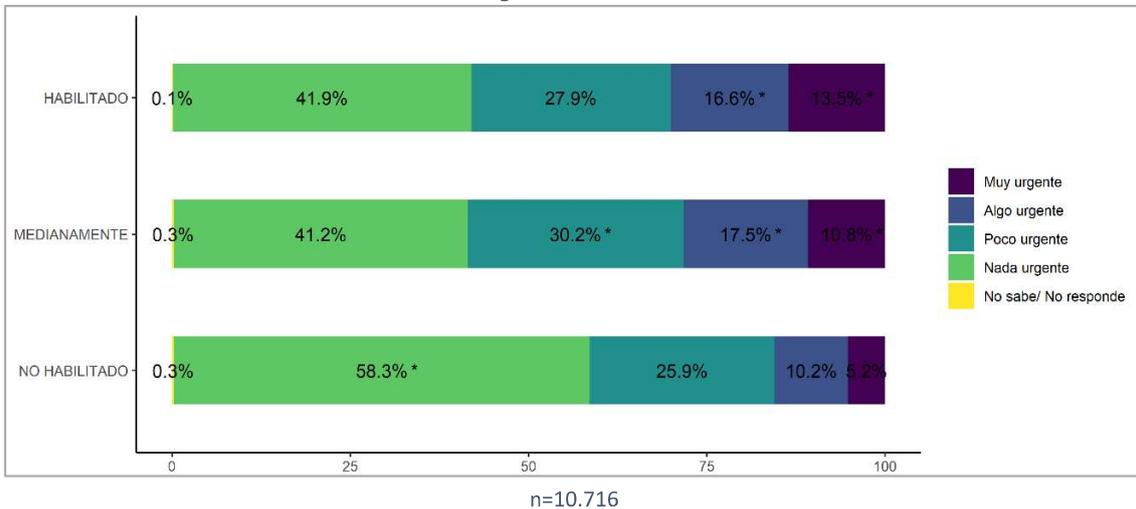
El cumplimiento de obligaciones legales es el trámite que fue percibido con mayor urgencia por sus usuarios, puesto que el 67,6% de ellos indicó que el trámite era muy urgente. Por el contrario, la consulta o solicitud de información fue el trámite que presentó menor proporción de usuarios que lo consideraron como muy urgente (34,4%), observándose una mayor homogeneidad en la distribución de este último trámite.

Gráfico 29. Respecto del trámite realizado en IPS ChileAtiende, ¿cuál de las siguientes frases representa mejor la situación al realizarlo? Según trámite



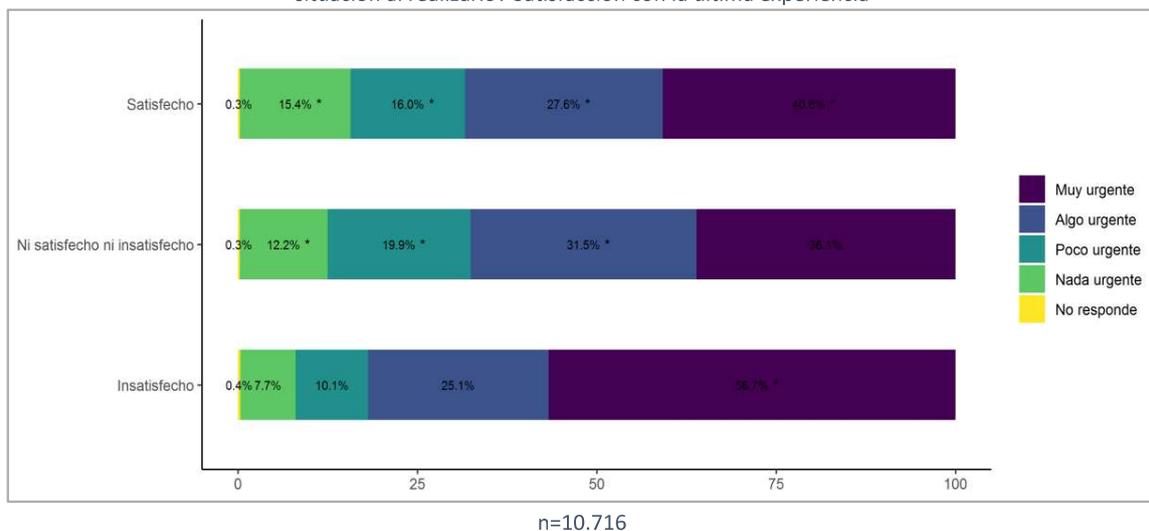
Los usuarios no habilitados fueron quienes consideraron menos urgente el trámite, siendo esta proporción significativamente más alta que en el grupo de habilitados y de medianamente habilitados.

Gráfico 30. Respecto del trámite realizado en IPS ChileAtiende, ¿cuál de las siguientes frases representa mejor la situación al realizarlo? Según habilitación base de los encuestados



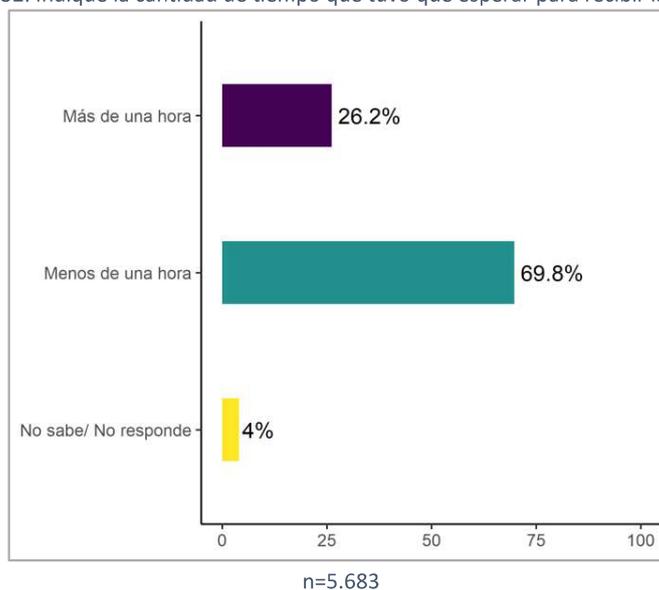
La percepción de urgencia del trámite está también marcada por la satisfacción con la última experiencia, evidenciándose que los usuarios insatisfechos fueron en mayor medida los que más urgencia le daban a su trámite o requerimiento, con un 56,7% de ellos indicando que el trámite era muy urgente, versus 40,8% de los usuarios satisfechos.

Gráfico 31. Respecto del trámite realizado en IPS ChileAtiende, ¿cuál de las siguientes frases representa mejor la situación al realizarlo? Satisfacción con la última experiencia



Una variable clave para conocer la percepción y evaluación que realizan los usuarios sobre las instituciones públicas, dice relación con los tiempos de espera y de tramitación de sus requerimientos. En este sentido, al consultar a los usuarios que solicitaron atención a través de call center o de manera presencial, en promedio el tiempo de espera para ser atendidos fue de 36,14 minutos, un mínimo de 0 minutos y un máximo de 180 minutos⁶, así también, cabe mencionar que la respuesta más común correspondió a los 10 minutos de espera y que el 54,7% de la muestra tuvo un tiempo de espera de 20 minutos o menos.

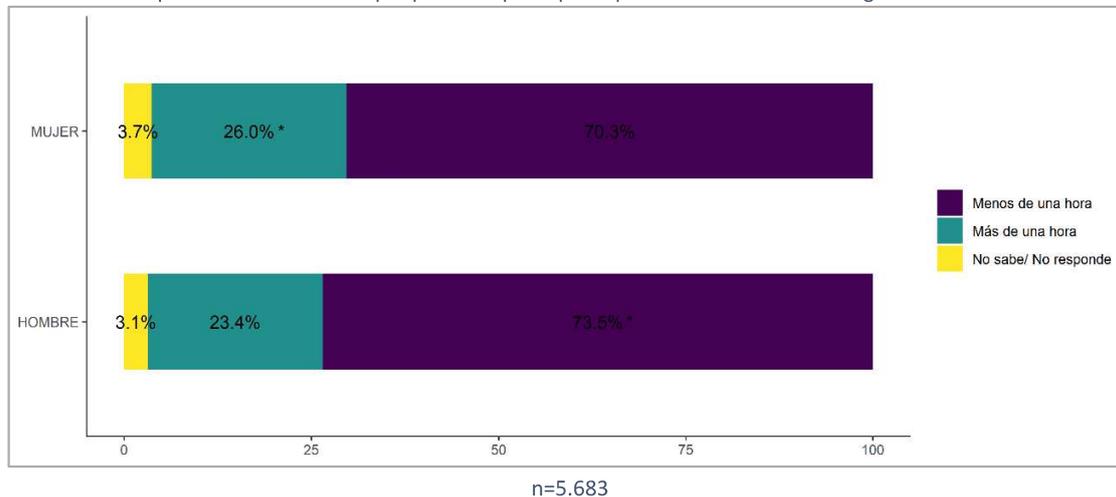
Gráfico 32. Indique la cantidad de tiempo que tuvo que esperar para recibir la atención



⁶ Dada la contingencia por el COVID 19, se reflejaron diversos valores por sobre los 180 minutos (correspondientes al 8% de la muestra), los cuales no fueron considerados en el cálculo debido a ser casos fuera de rango, sin embargo, para la recodificación y comparación de datos sobre esta variable, sí se consideraron todos los casos, a excepción de los NS/NR.

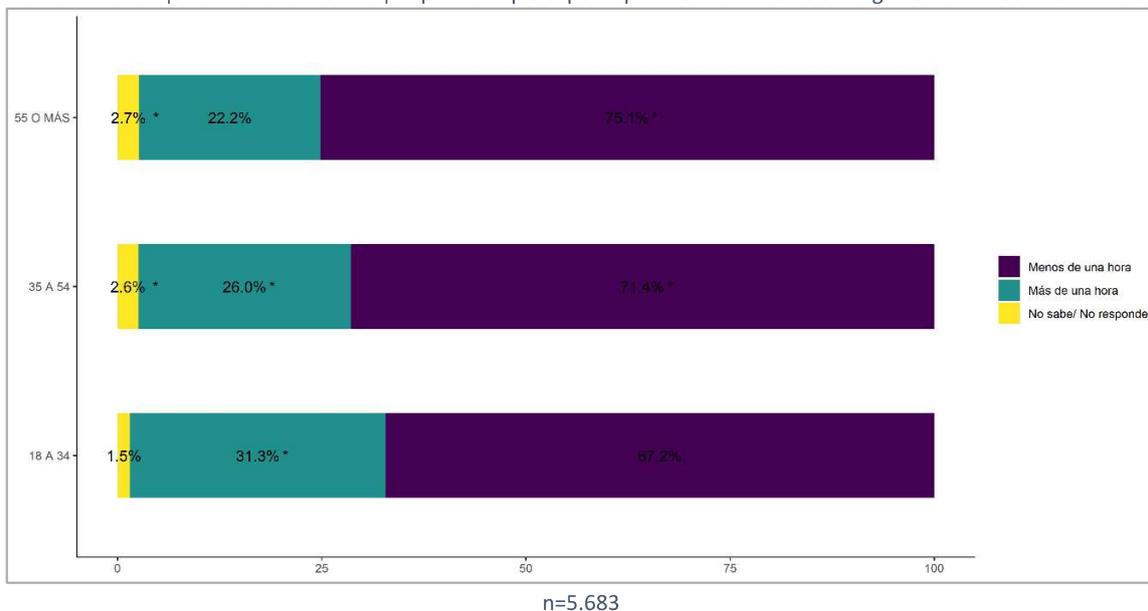
Al observar la distribución del tiempo de espera según sexo de los encuestados, se tiene que fueron las mujeres las que en mayor medida declararon haber esperado más de una hora por atención.

Gráfico 33. Indique la cantidad de tiempo que tuvo que esperar para recibir la atención Según sexo de los encuestados



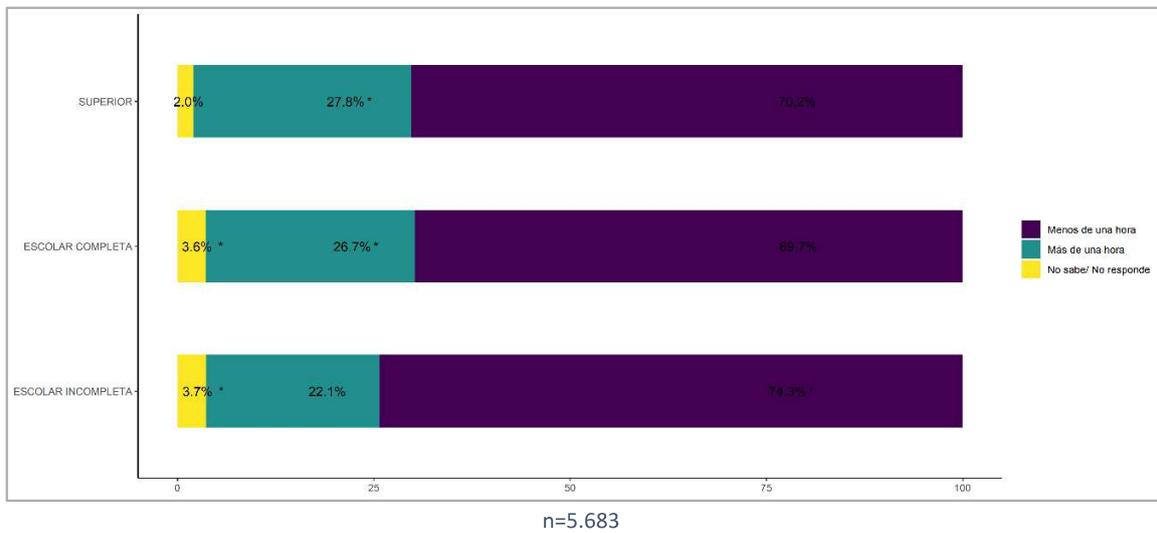
Según la edad, se observa que a mayor edad disminuye la proporción de usuarios que declaran haberse demorado más de una hora en recibir atención, siendo la proporción del tramo de edad de 18 a 34 años significativamente más alta que en los demás tramos, mientras que la proporción de usuarios de 55 años o más que dicen haber demorado menos de una hora es significativamente más alta que para las demás edades.

Gráfico 34. Indique la cantidad de tiempo que tuvo que esperar para recibir la atención Según edad de los encuestados



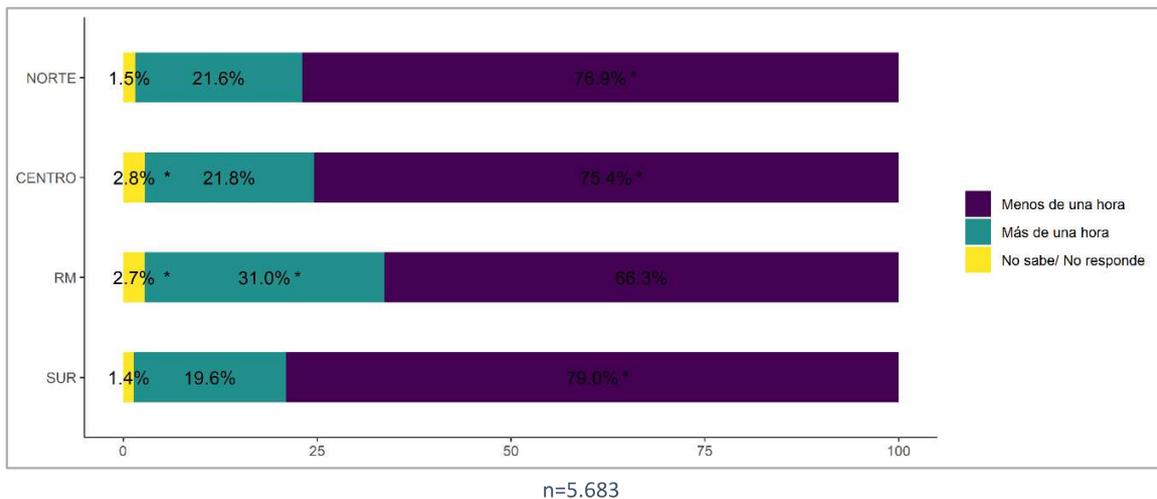
Según escolaridad se observa que la educación escolar incompleta es la que presenta la mayor proporción de usuarios con un tiempo de espera menor a una hora.

Gráfico 35. Indique la cantidad de tiempo que tuvo que esperar para recibir la atención Según nivel educacional de los encuestados



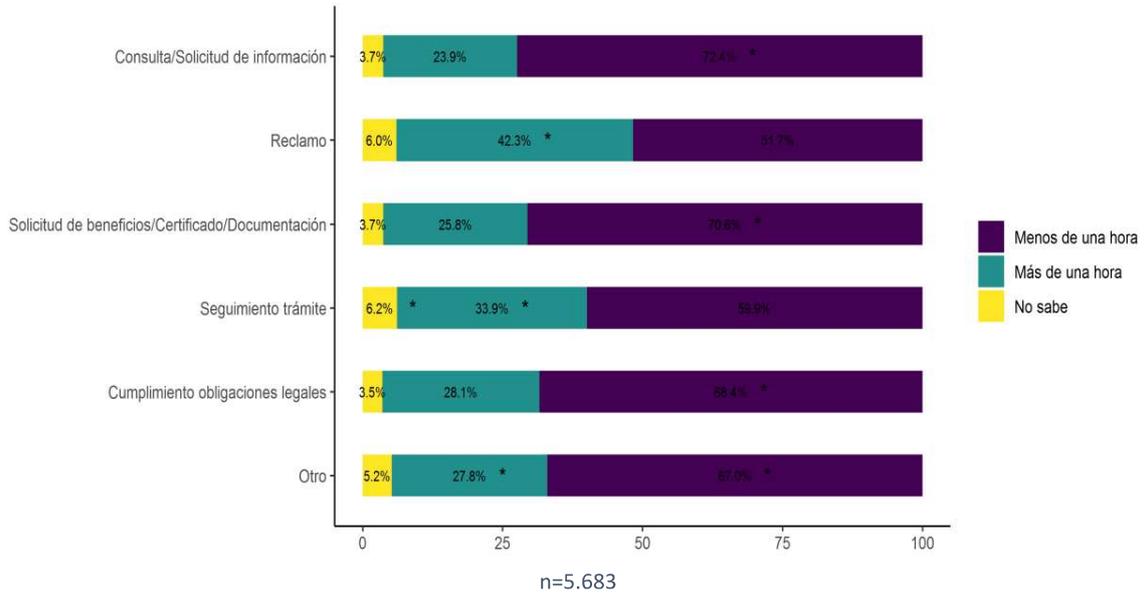
Los usuarios de la región metropolitana fueron los que en mayor medida declararon haberse demorado más de una hora en recibir atención, con un 31% de sus usuarios, porcentaje que está en torno a 10 puntos porcentuales más arriba que en las demás macrozonas. La macrozona sur es la que menos tiempo de espera tuvo, con un 79% de sus usuarios indicando que demoraron menos de una hora en atenderlo.

Gráfico 36. Indique la cantidad de tiempo que tuvo que esperar para recibir la atención Según macrozona de los encuestados



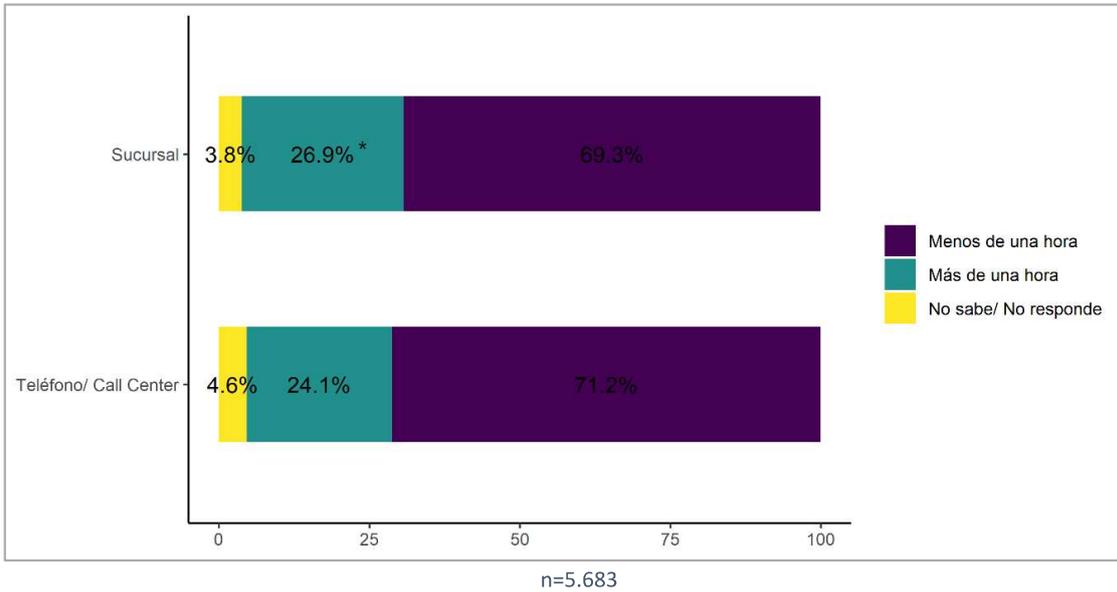
Al observar los resultados según trámite, se aprecia que quienes más afirman que su tiempo de espera fue superior a una hora son aquellos usuarios que realizaron reclamos y seguimiento de trámites (42,3% -29,1%).

Gráfico 37. Indique la cantidad de tiempo que tuvo que esperar para recibir la atención Según trámite



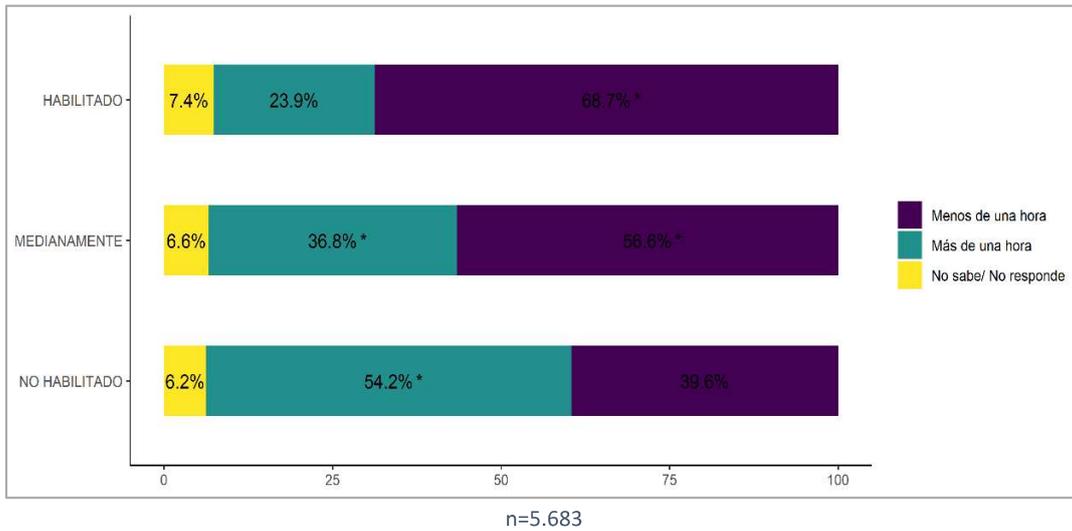
Según los canales consultados, se tiene que los tiempos de espera para la sucursal parecieran haber sido un tanto más altos, en cuanto presentan una mayor cantidad de usuarios que indican que el tiempo de espera fue de más de una hora.

Gráfico 38. Indique la cantidad de tiempo que tuvo que esperar para recibir la atención Según canal de atención



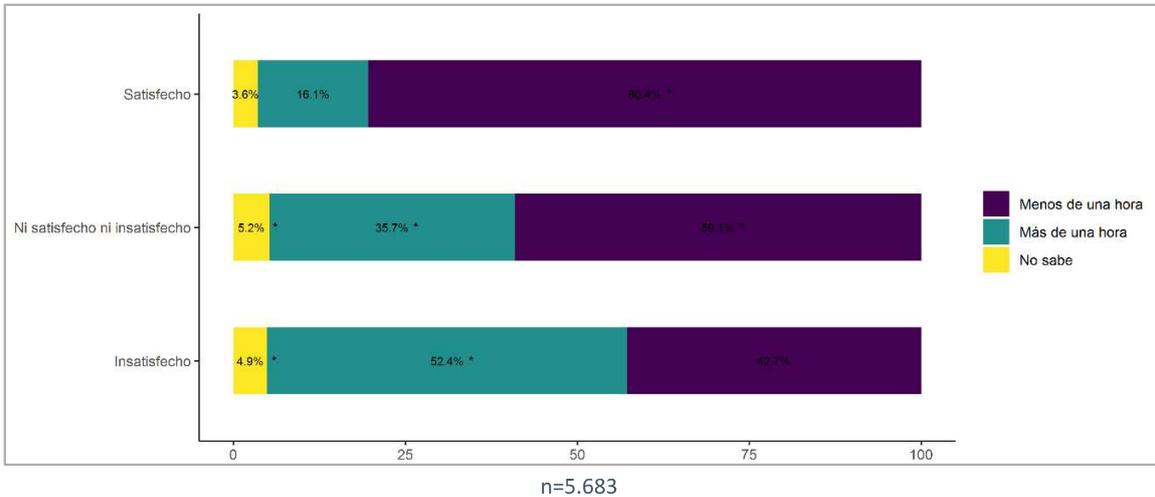
Los usuarios habilitados fueron los que menos tiempo dicen haber demorado en recibir atención, con un 68,7% indicando haberse demorado menos de una hora, porcentaje que disminuye a un 39,6% para los usuarios no habilitados.

Gráfico 39. Indique la cantidad de tiempo que tuvo que esperar para recibir la atención Según habilitación base de los usuarios



Según la satisfacción con la última experiencia se constata que los usuarios insatisfechos son los que más tiempo declararon que tardaron en atenderlos, mientras que la proporción de usuarios que dice haber demorado menos de una hora en los usuarios satisfechos es casi 40 puntos porcentuales más alta que para los usuarios insatisfechos.

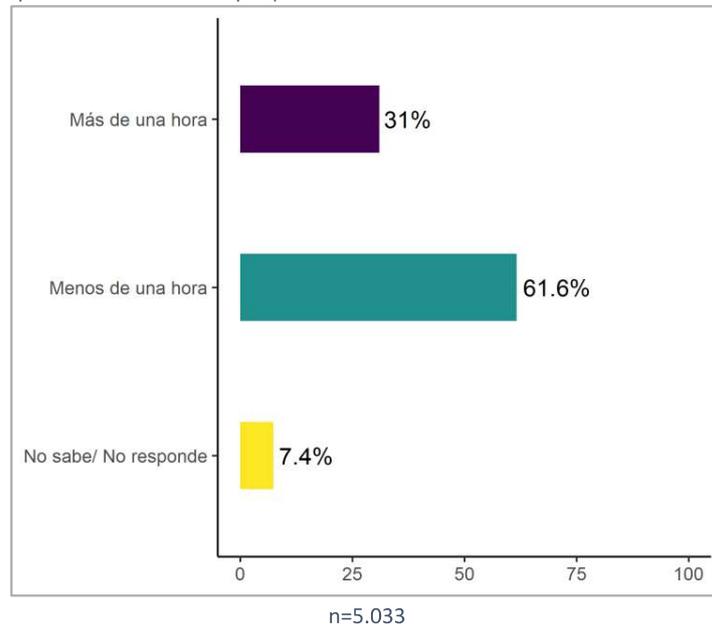
Gráfico 40. Indique la cantidad de tiempo que tuvo que esperar para recibir la atención Según satisfacción con la última experiencia



Para el caso de los usuarios que realizaron su trámite través de la página web, redes sociales o formulario, se les consultó por el tiempo de búsqueda para encontrar la información, obteniendo un promedio de 32,2 minutos, con un mínimo de 0 minutos y un máximo de 180 minutos. A diferencia de la atención por call center y presencial, bajo esta forma de comunicación se observa

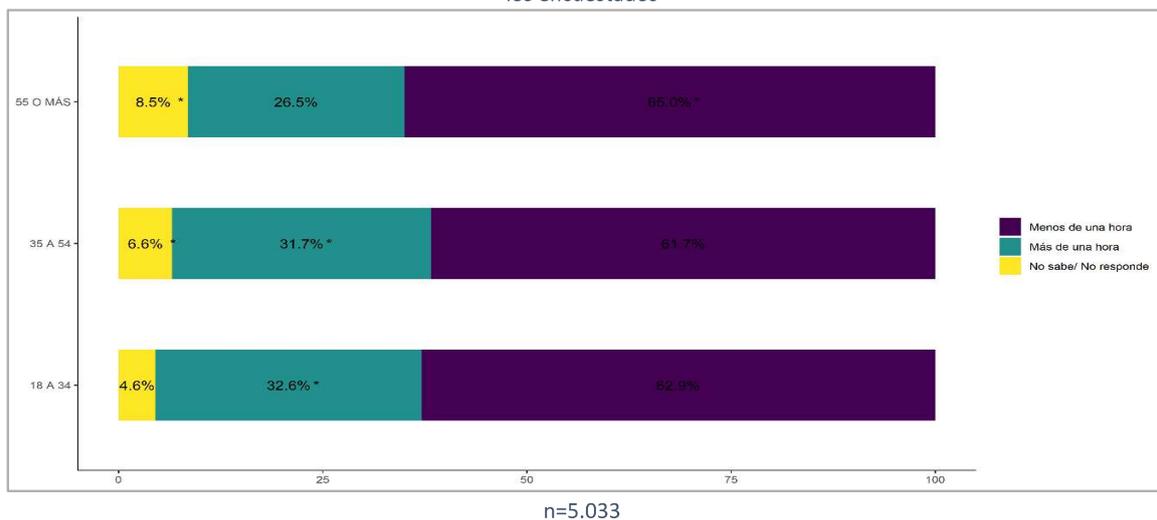
una disminución en la mediana de 5 minutos, lo que el 50% de la muestra declaró un tiempo de espera de 15 minutos o menos y la respuesta más recurrente fue de 5 minutos.⁷

Gráfico 41. Indique la cantidad de tiempo que demoró en encontrar la información o sitio que necesitaba



De acuerdo a la edad de los encuestados se tiene que la proporción de usuarios que indicaron que debieron esperar más de una hora es significativamente más bajo para el tramo de usuarios de 55 años o más.

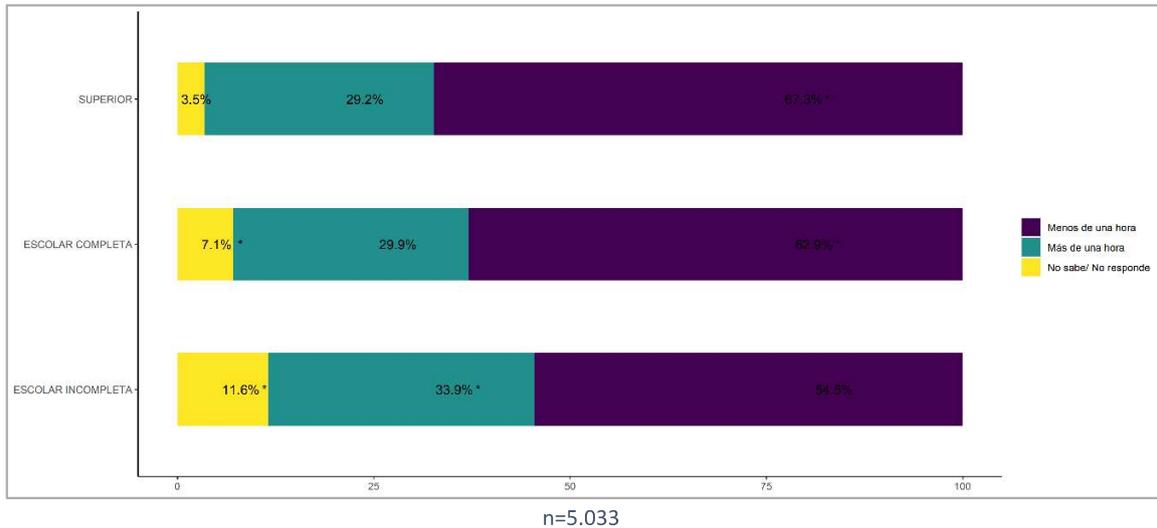
Gráfico 42. Indique la cantidad de tiempo que demoró en encontrar la información o sitio que necesitaba Según edad de los encuestados



⁷ Dada la contingencia por el COVID 19, se reflejaron diversos valores por sobre los 180 minutos (correspondientes al 10% de la muestra), los cuales no fueron considerados en el cálculo debido a ser casos fuera de rango, sin embargo, para la recodificación y comparación de datos sobre esta variable, sí se consideraron todos los casos, a excepción de los NS/NR.

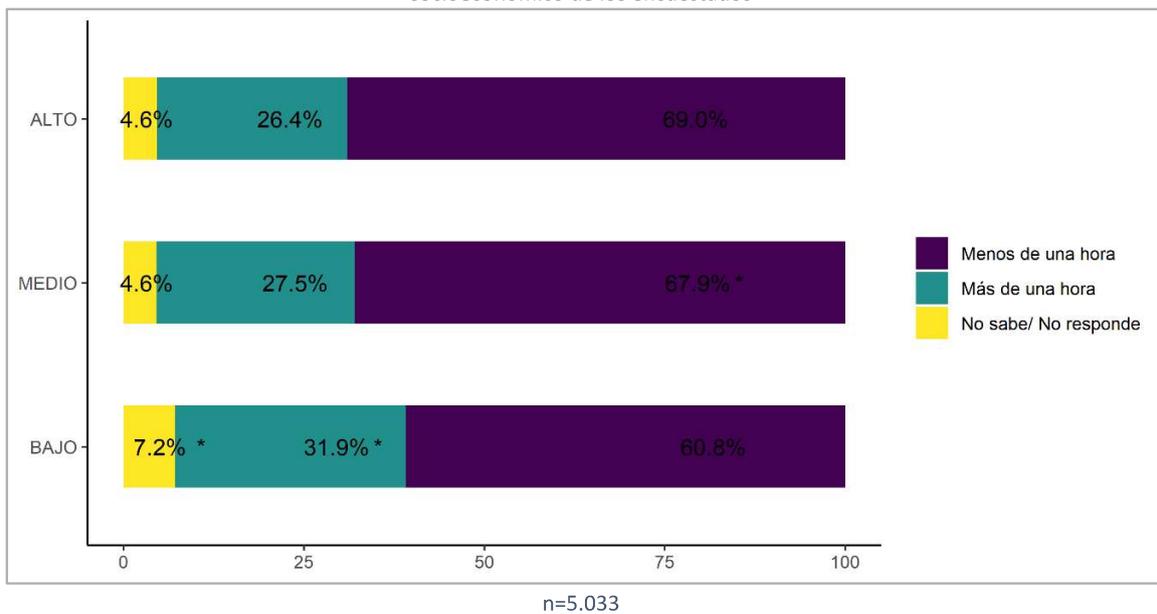
A diferencia de lo observado en para los tiempos de espera para los usuarios de canal presencial o telefónico, según el nivel educacional de los encuestados que realizaron sus trámites a través de canal digital se constata que los usuarios con educación escolar incompleta fueron quienes en mayor medida declararon haber demorado más de una hora, sin embargo, este grupo también presentó una proporción significativamente más alta que los demás grupos.

Gráfico 43. Indique la cantidad de tiempo que demoró en encontrar la información o sitio que necesitaba Según nivel educacional de los encuestados



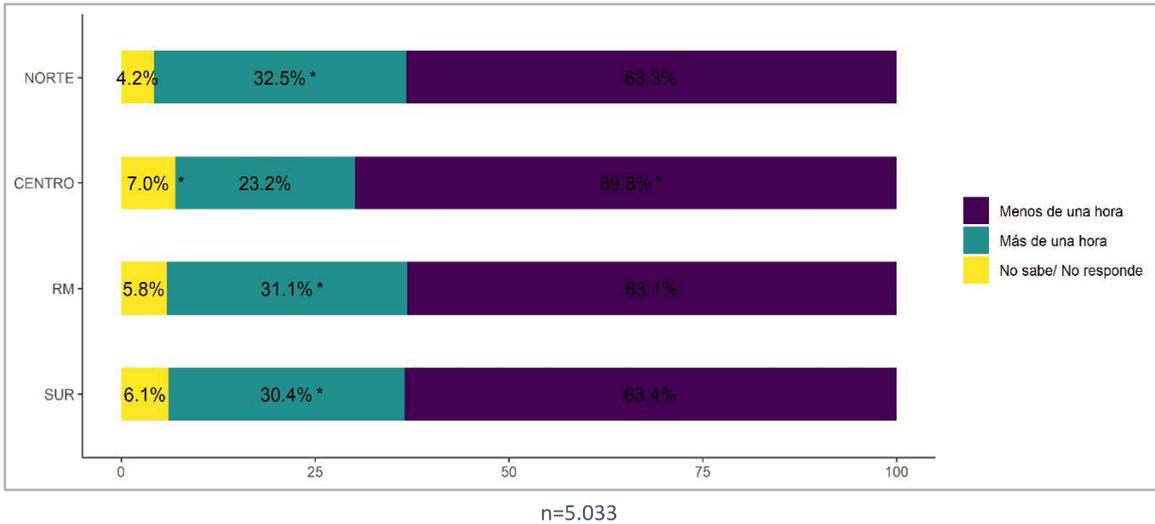
Los usuarios de nivel socioeconómico bajo fueron quienes en mayor medida declararon haber demorado más de una hora en encontrar la información o sitio requerido, mientras que el nivel socioeconómico alto es el que cuenta con la menor proporción con el tiempo de espera superior a una hora.

Gráfico 44. Indique la cantidad de tiempo que demoró en encontrar la información o sitio que necesitaba Según nivel socioeconómico de los encuestados



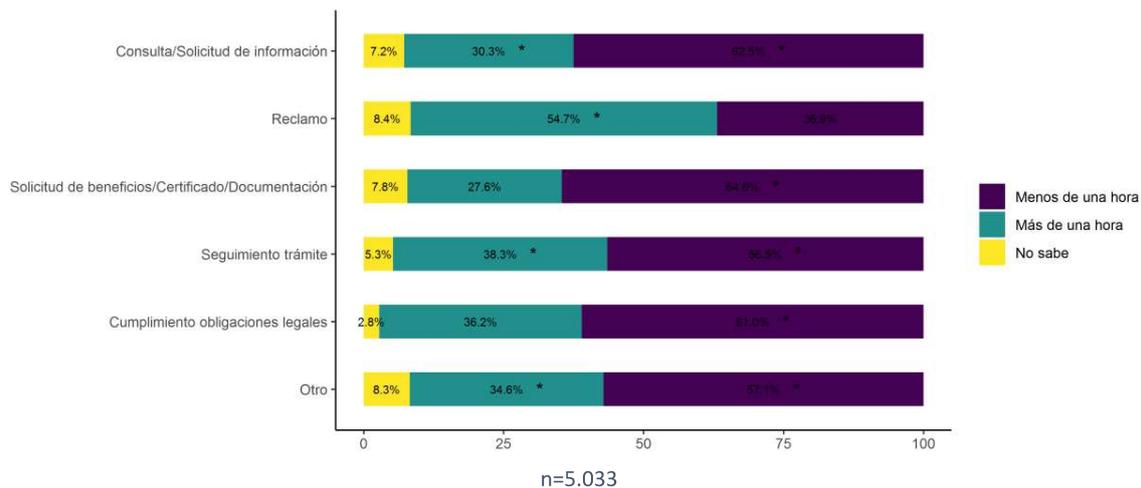
Los usuarios de la zona centro fueron quienes menos tiempo demoraron en encontrar la información o sitio requerido, con un 23,2%, mientras que en la zona norte esta proporción de usuarios es significativamente más alto, con un 32,5%.

Gráfico 45. Indique la cantidad de tiempo que demoró en encontrar la información o sitio que necesitaba Según macrozona de los encuestados



Al analizar los resultados según tipo de trámite, se aprecia que de los usuarios que utilizaron canales de atención digital que más indican haber demorado menos de una hora en ejecutar su trámite fueron quienes realizaron todo tipo de trámite, a excepción de reclamos, estos últimos reflejados en el 54,7% de usuarios que afirman mayormente haberse demorado más de una hora en encontrar la información requerida.

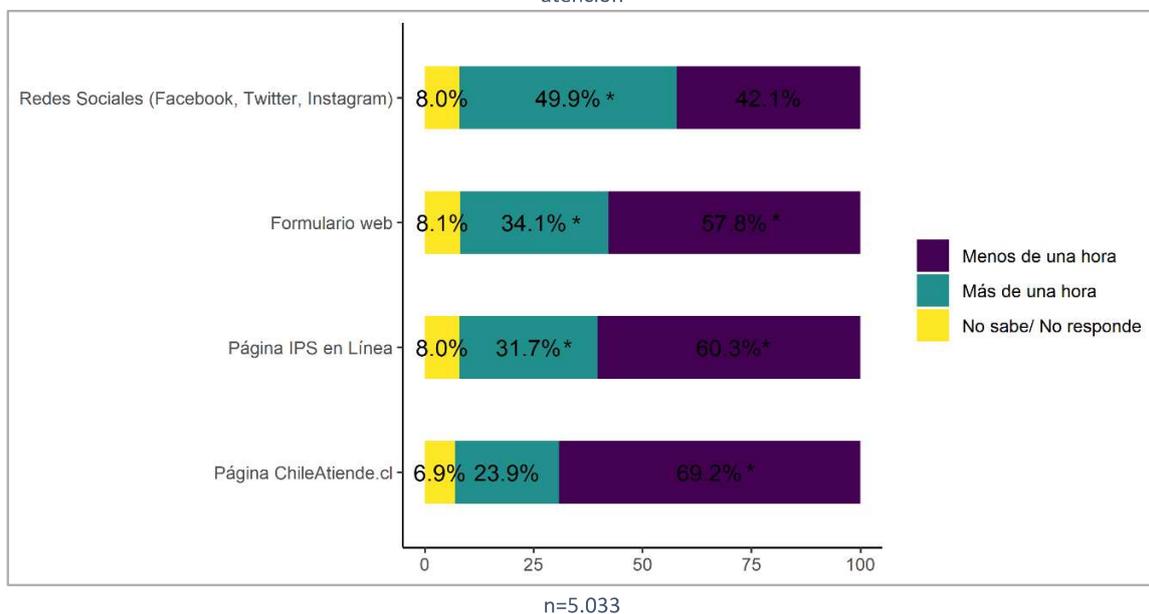
Gráfico 46. Indique la cantidad de tiempo que demoró en encontrar la información o sitio que necesitaba Según canal de atención



De los canales digitales consultados, las redes sociales fueron las que más tiempo demoraron en entregar una respuesta, con un 50% de los usuarios que realizaron trámite a través de este canal indicando que demoraron más de una hora en encontrar la información o sitio requerido. Por otra

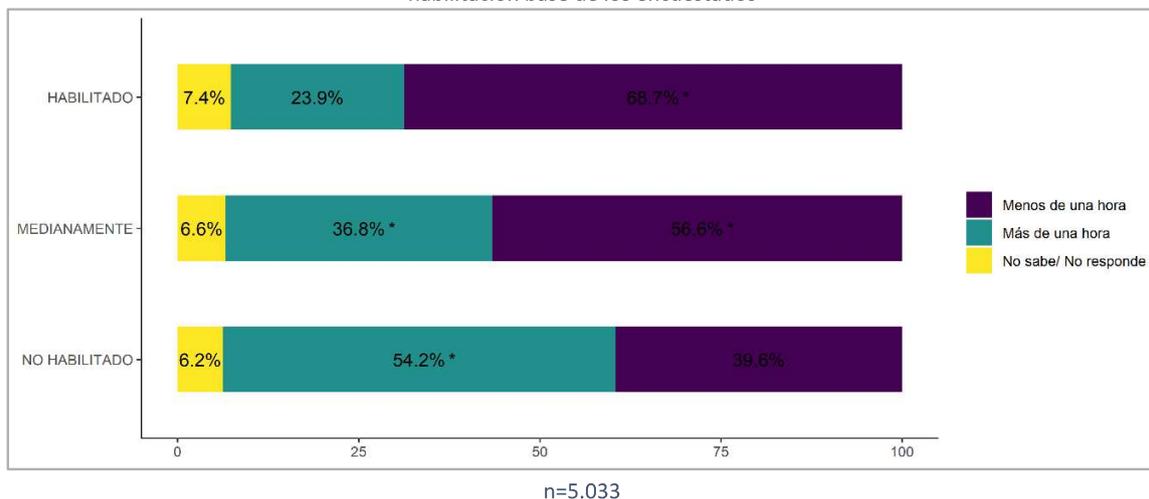
parte, la página web chileatiende.cl fue la más eficiente, con un 69,2% de sus usuarios indicando que demoraron menos de una hora en encontrar la información requerida.

Gráfico 47. Indique la cantidad de tiempo que demoró en encontrar la información o sitio que necesitaba Según canal de atención



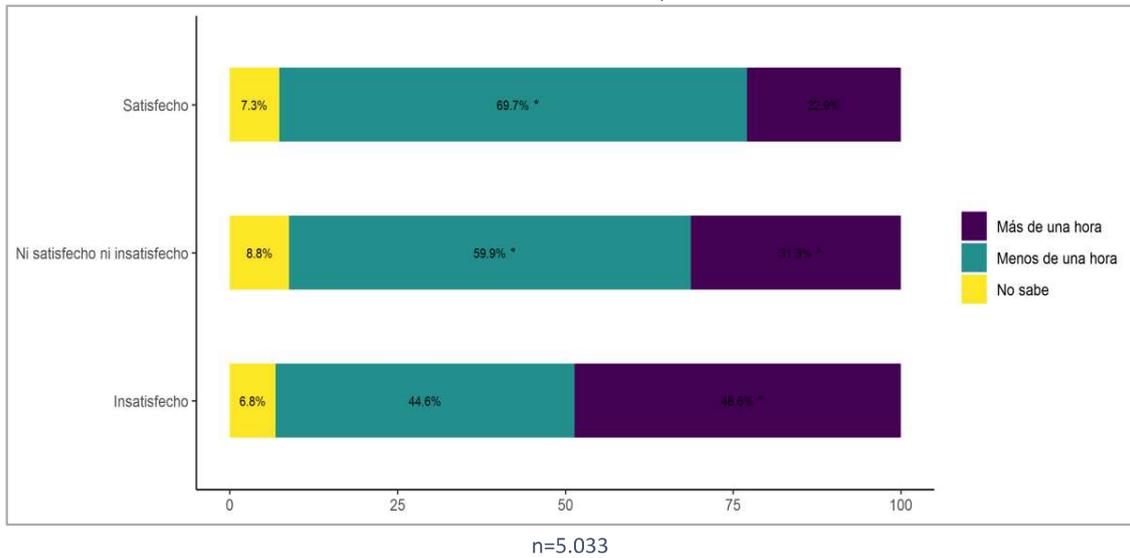
Nuevamente, el usuario habilitado es el que menos tiempo demoró en encontrar lo requerido y los no habilitados los que más demoraron.

Gráfico 48. Indique la cantidad de tiempo que demoró en encontrar la información o sitio que necesitaba Según habilitación base de los encuestados



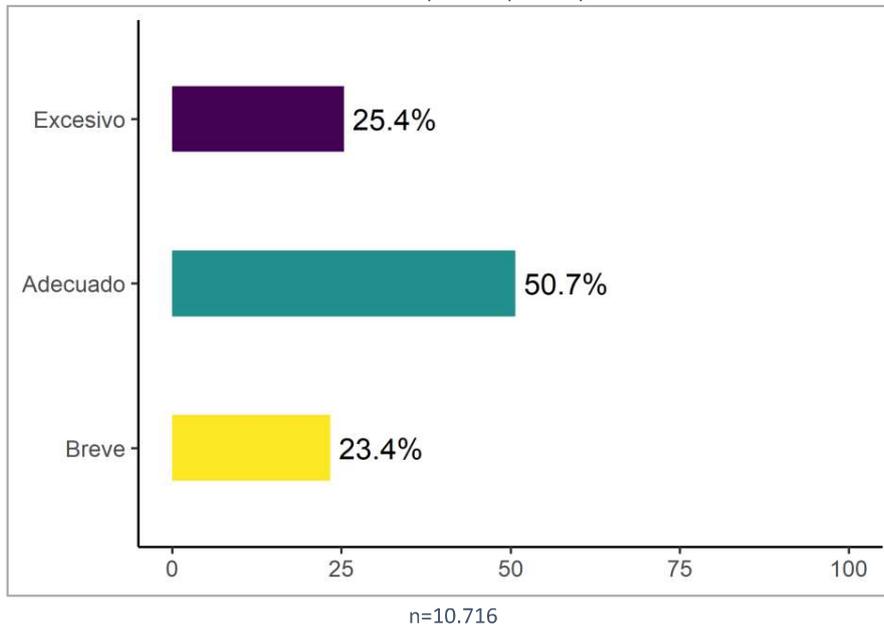
Al igual que los usuarios que recibieron atención, los usuarios satisfechos declararon en mayor medida haber demorado menos de una hora en encontrar la información requerida, mientras que este porcentaje disminuye significativamente para los usuarios insatisfechos.

Gráfico 49. Indique la cantidad de tiempo que demoró en encontrar la información o sitio que necesitaba Según satisfacción con la última experiencia



Respecto de la evaluación que hacen los usuarios sobre el tiempo que les tomó acceder a realizar su trámite, se aprecia que el 51% de ellos indicó que los tiempos de espera y búsqueda fueron adecuados.

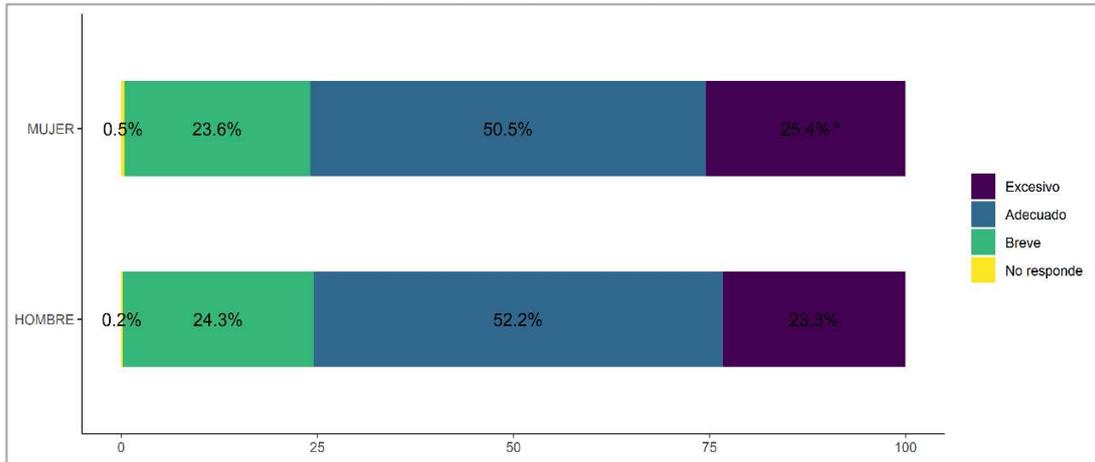
Gráfico 50. Ese tiempo de espera le pareció ...



*Se excluye del gráfico NS/NR

En cuanto a diferencias observadas por variables sociodemográficas, se aprecia que la proporción de mujeres que señaló que el tiempo de espera fue excesivo es significativamente más alto que para los hombres.

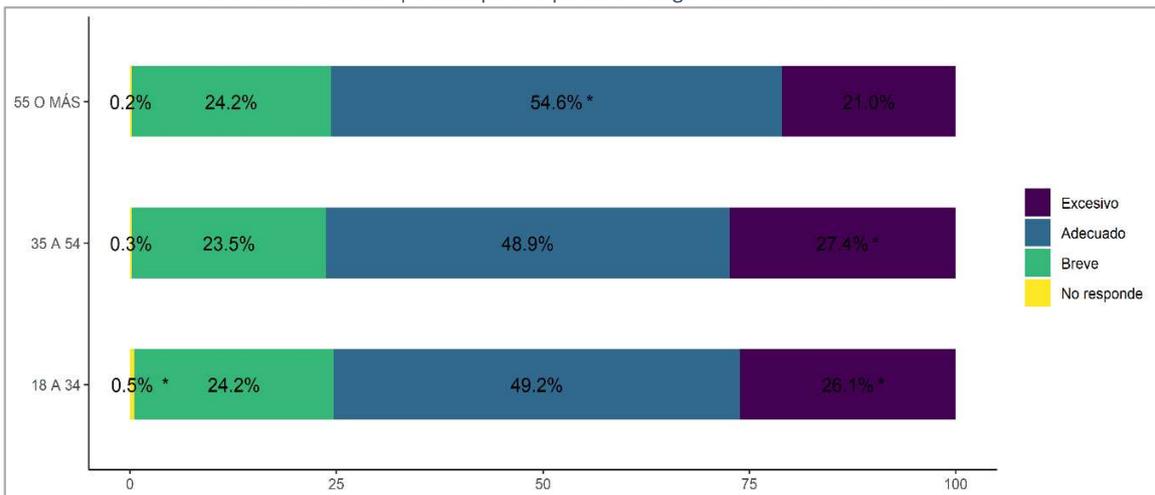
Gráfico 51. Ese tiempo de espera le pareció ... Según sexo de los encuestados



n=10.716

En cuanto a edad, se tiene que los usuarios de mayor edad fueron los que mejor evaluaron el tiempo de espera, con un 54,6% de ellos indicando que el tiempo fue adecuado, mientras que este porcentaje disminuye al 49% en los demás tramos de edad.

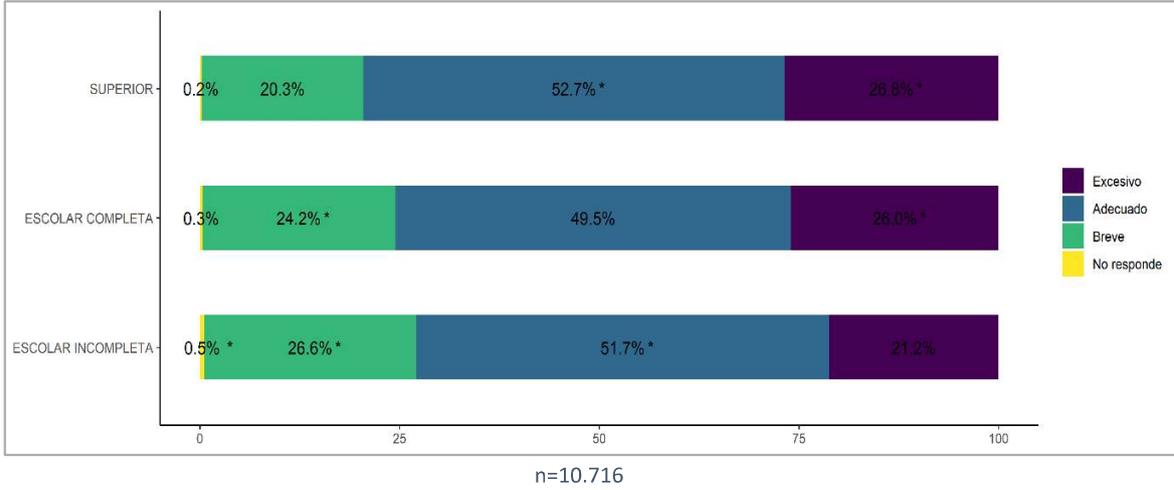
Gráfico 52. Ese tiempo de espera le pareció ... Según edad de los encuestados



n=10.716

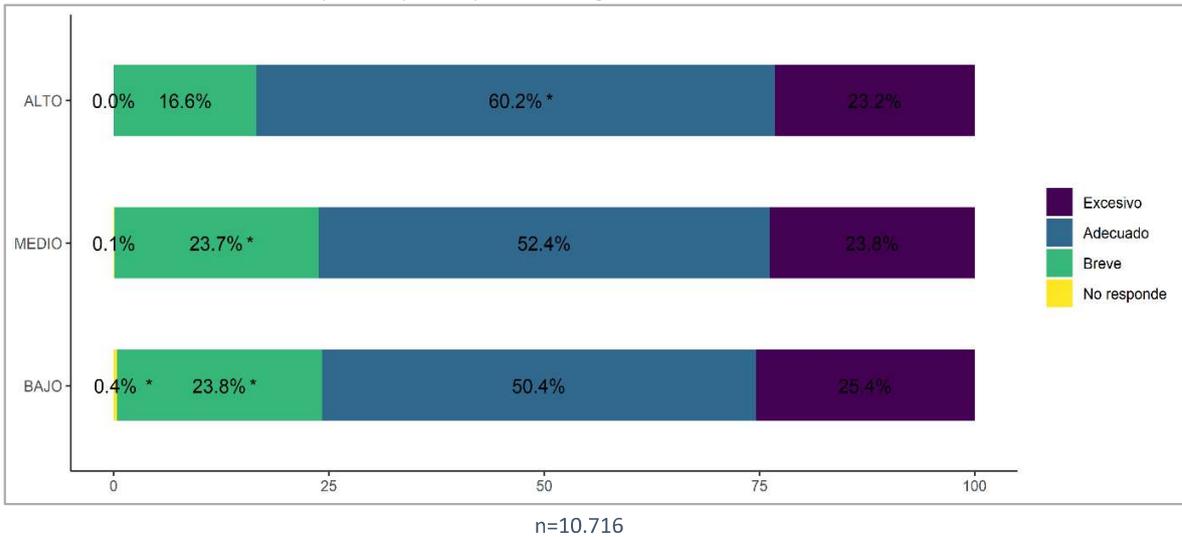
En términos del nivel de escolaridad se observa que entre mayor el nivel educativo del usuario, mayor es la percepción de que el tiempo de espera o búsqueda fue excesivo y disminuye el porcentaje de usuarios que señala que fue breve.

Gráfico 53. Ese tiempo de espera le pareció ... Según nivel educacional de los encuestados



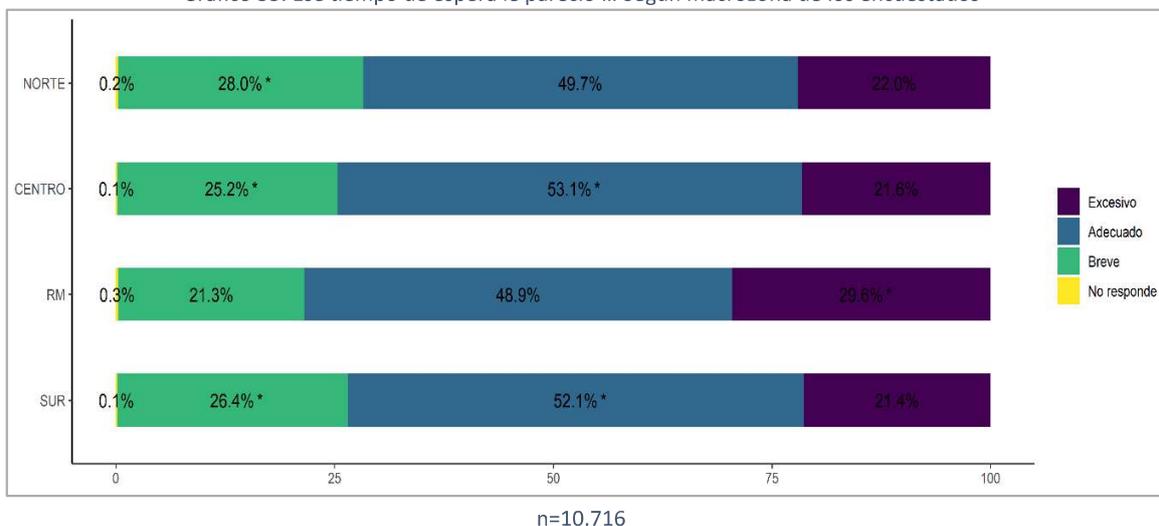
El nivel socioeconómico alto presenta la mayor cantidad de usuarios que indica que el tiempo de espera o búsqueda fue adecuado, sin embargo, presenta al mismo tiempo la menor proporción de usuarios que considero que fue breve.

Gráfico 54. Ese tiempo de espera le pareció ... Según nivel socioeconómico de los encuestados



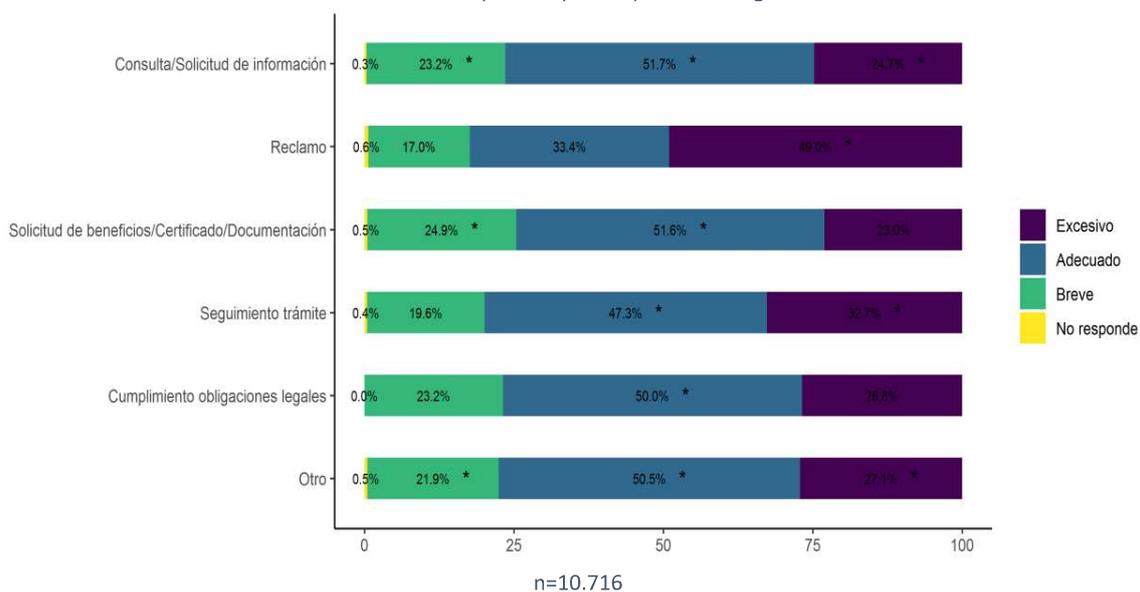
La región metropolitana presenta los niveles más altos de usuarios que consideraron que los tiempos fueron excesivos (29,6%), y la macrozona norte presentó la mayor proporción de usuarios que consideró que el tiempo de espera o búsqueda fue breve.

Gráfico 55. Ese tiempo de espera le pareció ... Según macrozona de los encuestados



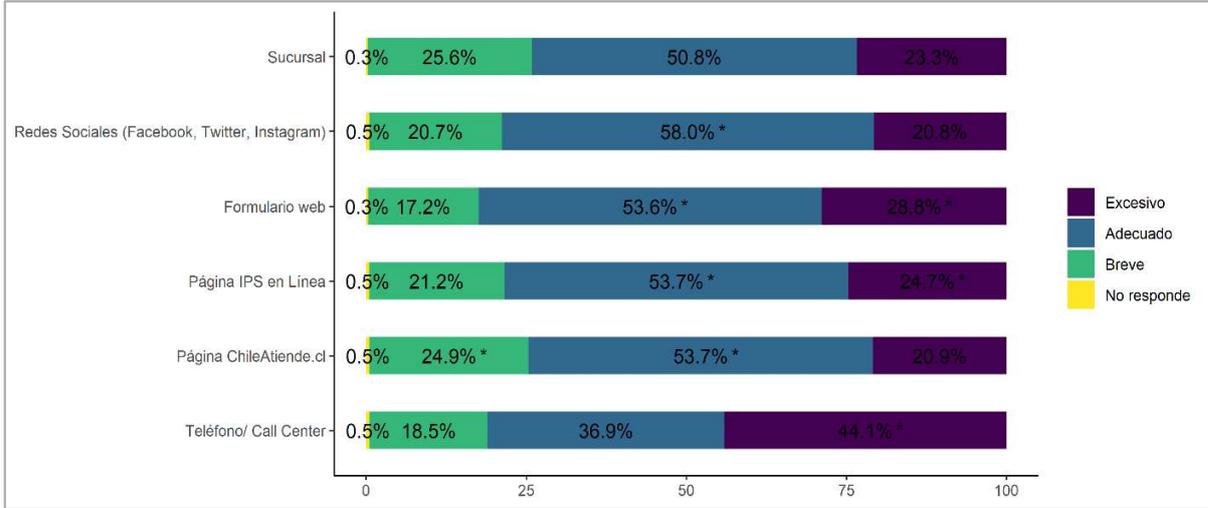
Al revisar los resultados por tipo de trámite y canal de contacto utilizado por los entrevistados, en cuanto a diferencias por trámite, se aprecia que todos los usuarios, a excepción de quienes realizaron reclamos, afirman que el tiempo de espera para su requerimiento o trámite en la institución fue adecuado, observándose en casi todos los trámites un porcentaje superior al 50%.

Gráfico 56. Ese tiempo de espera le pareció ... Según trámite



Los usuarios del canal telefónico son los que presentaron peor percepción del tiempo de espera, con un 44% de ellos indicando que el tiempo fue excesivo, versus los demás canales, cuyas proporciones rondaron entre el 20 y 30%. A su vez, las redes sociales presentaron la mayor cantidad de usuarios que consideraron el tiempo de espera como adecuado (58%) y la sucursal la mayor proporción de usuarios que consideraron que el tiempo fue breve (25,6%).

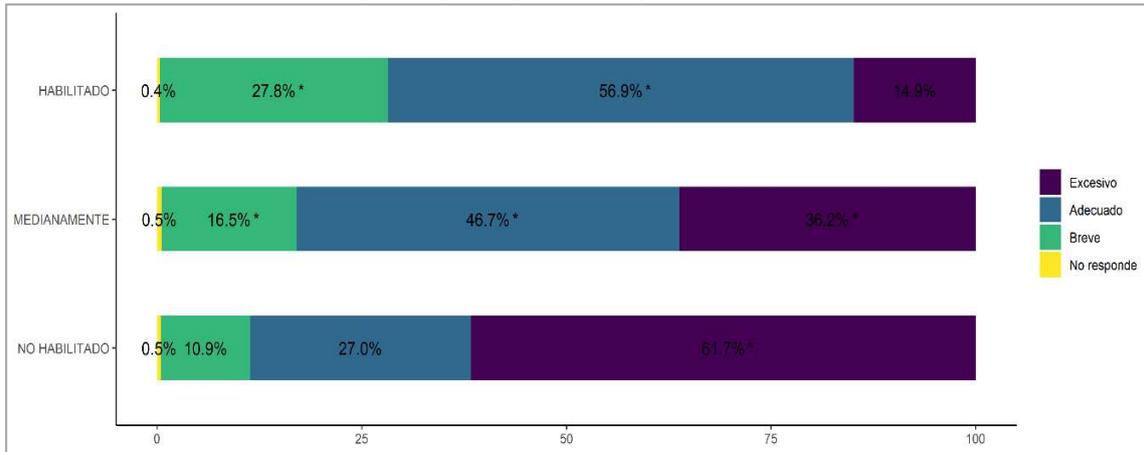
Gráfico 57. Ese tiempo de espera le pareció ... Según canal de atención



n=10.716

Los usuarios no habilitados cuentan con un 61,7% de usuarios que consideraron el tiempo de espera como excesivo, porcentaje que para el caso de los usuarios habilitados disminuye al 14,9%.

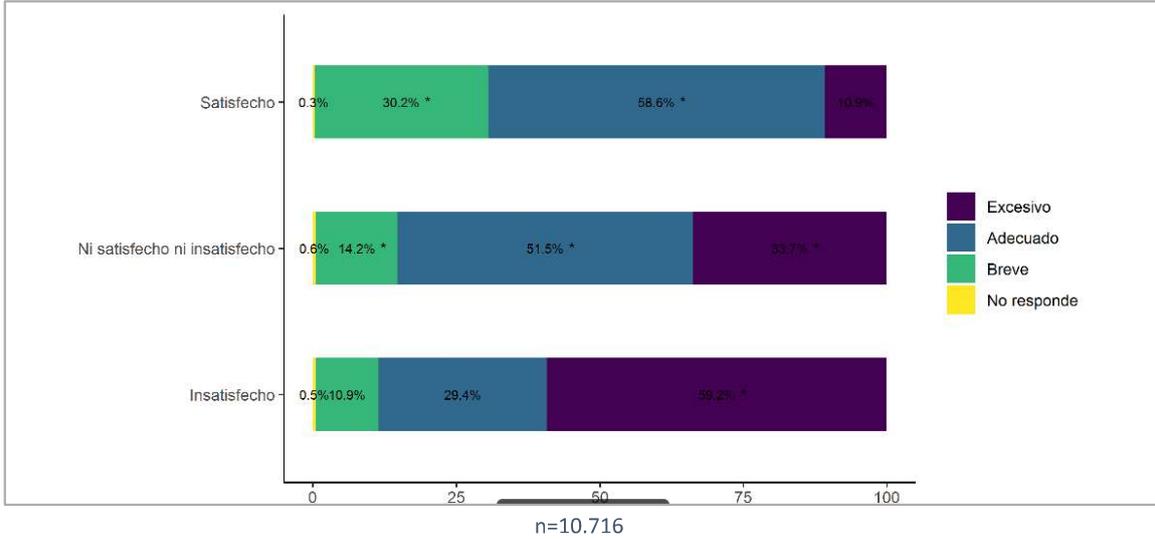
Gráfico 58. Ese tiempo de espera le pareció ... Según habilitación base de los usuarios



n=10.716

De acuerdo a la satisfacción con la última experiencia, se evidencia que los usuarios más satisfechos fueron quienes percibieron en mayor medida como adecuado o breve el tiempo de espera o búsqueda, tendencia que se revierte para el caso de los usuarios insatisfechos.

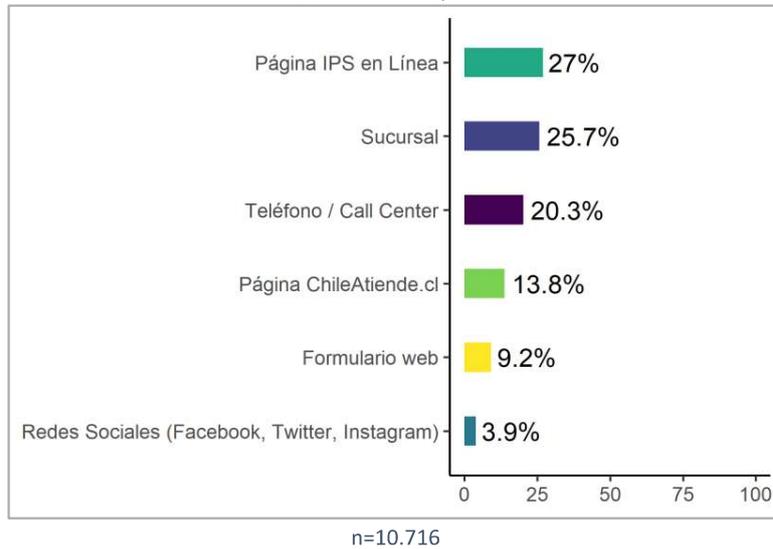
Gráfico 59. Ese tiempo de espera le pareció ... Según satisfacción con la última experiencia



7.1.1.2.4. Medios de comunicación

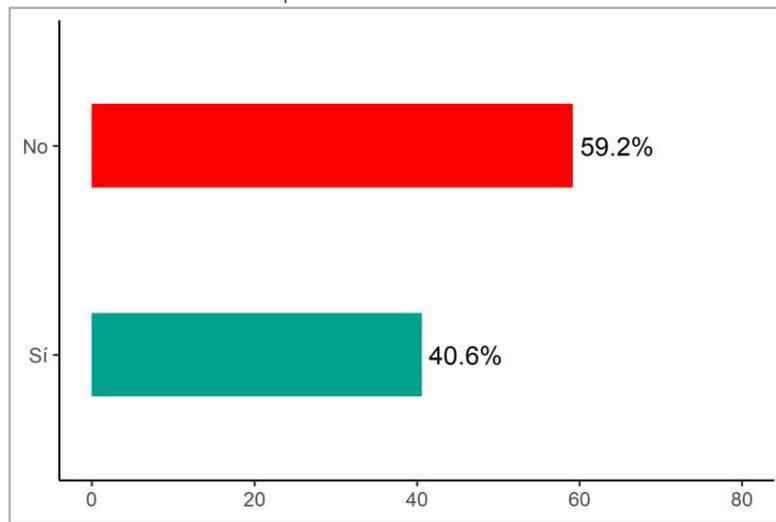
Al consultar a los usuarios a través de qué canal tuvieron interacción en los últimos doce meses con la institución, se aprecia que más del 20% de los usuarios mantuvo contacto a través de call center (20,3%), sucursal (25,7%) o la página IPS en línea (27%).

Gráfico 60. Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con IPS ChileAtiende?



Ahora bien, al consultar a los usuarios si mantuvieron comunicación con la institución durante el tiempo que se mantuvo en curso su trámite, sólo el 40,6% indicó que sí.

Gráfico 61. Durante el tiempo que su último trámite en IPS ChileAtiende estuvo en curso, ¿se contactó con la institución para saber el estado de su trámite?

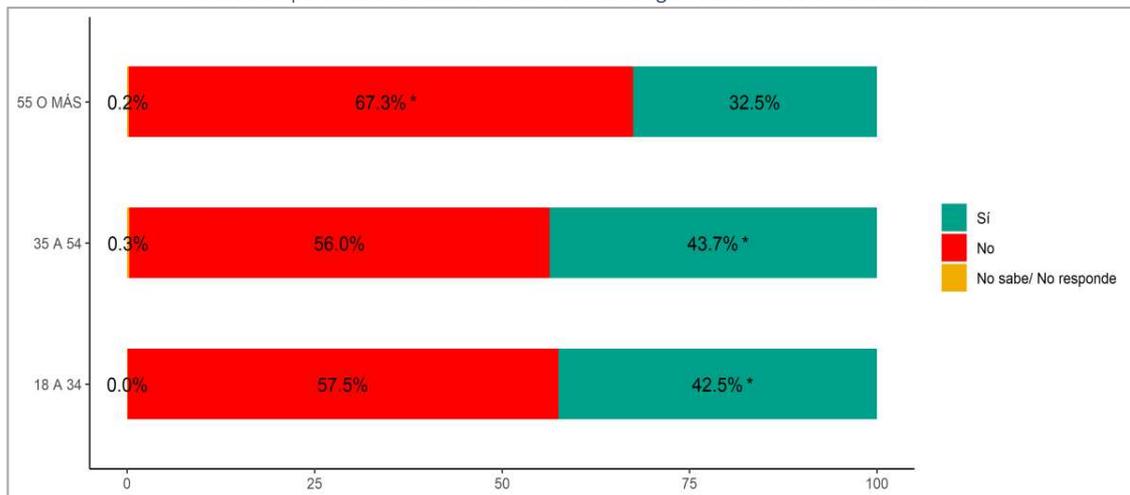


n=10.716

*Se excluye del gráfico NS/NR

Al revisar esta afirmación según variables sociodemográficas de los usuarios, si bien por sexo no se identifican diferencias, sí es posible distinguir por edad, nivel socioeconómico y la zona de residencia de los usuarios. En cuanto a la edad, se aprecia que es mayor la proporción de usuarios de 35 años y menos que declaran haberse mantenido en contacto con la institución durante el desarrollo de su trámite.

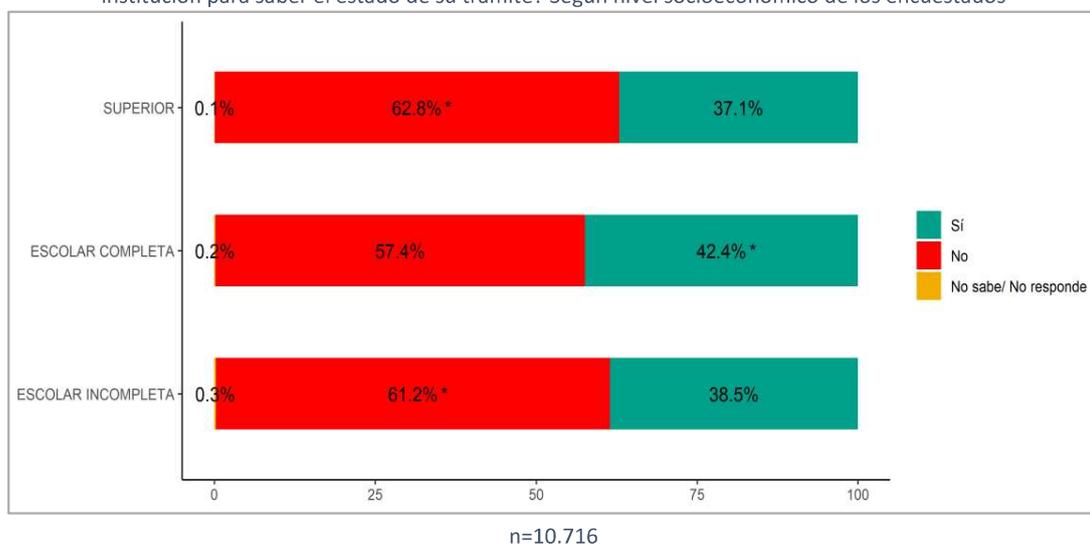
Gráfico 62. Durante el tiempo que su último trámite en IPS ChileAtiende estuvo en curso, ¿se contactó con la institución para saber el estado de su trámite? Según edad de los encuestados



n=10.716

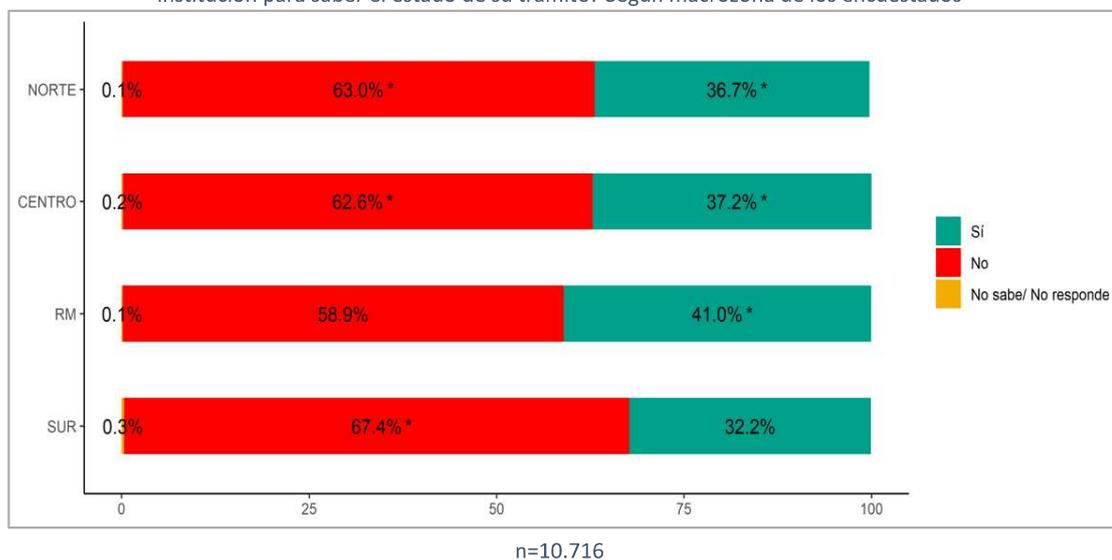
En cuanto al nivel educacional, también se observa que quienes tienen educación completa es significativamente mayor la proporción de usuarios que sí han mantenido contacto, a diferencia de lo declarado por aquellos que tienen educación superior y educación escolar incompleta.

Gráfico 63. Durante el tiempo que su último trámite en IPS ChileAtiende estuvo en curso, ¿se contactó con la institución para saber el estado de su trámite? Según nivel socioeconómico de los encuestados



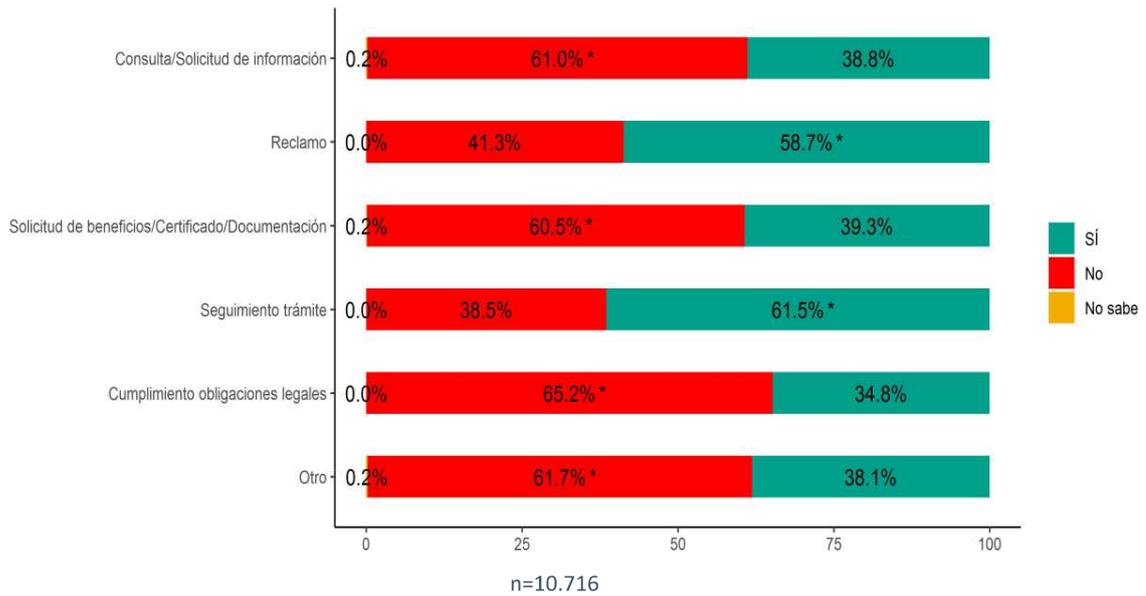
De las diferencias observadas por macrozona, es posible distinguir que los usuarios pertenecientes a las zonas del norte, centro y metropolitana, son quienes declaran más haberse mantenido en contacto con la institución, lo que se representa con un porcentaje superior al 35%, versus lo declarado por quienes residen habitualmente en el sur (32,2%).

Gráfico 64. Durante el tiempo que su último trámite en IPS ChileAtiende estuvo en curso, ¿se contactó con la institución para saber el estado de su trámite? Según macrozona de los encuestados



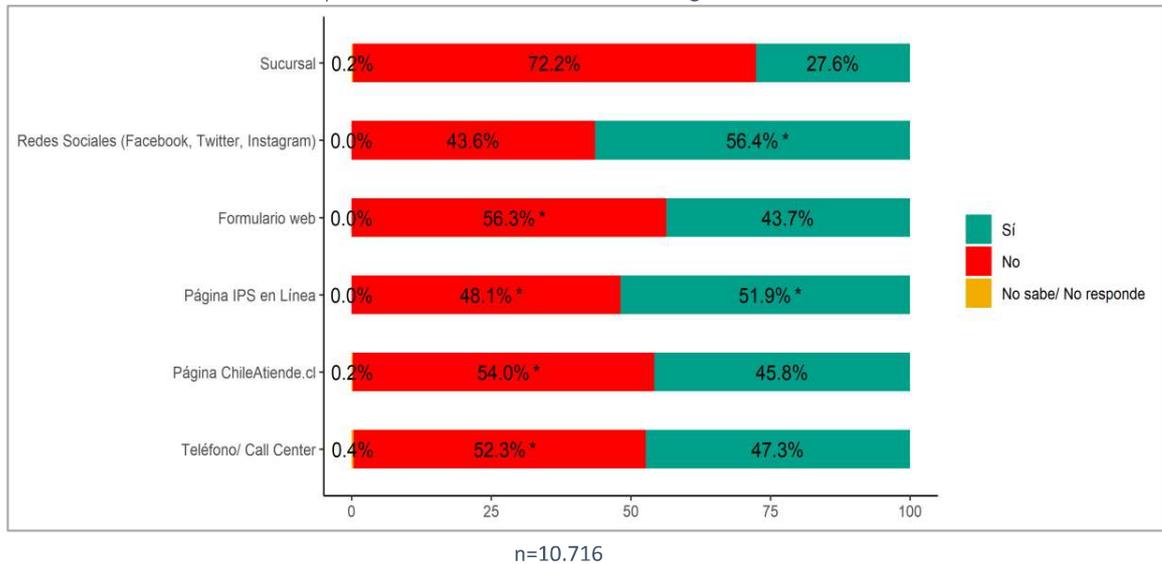
Según trámite se tiene que quienes han realizado reclamos y seguimiento de su trámite, son quienes más afirman haberse mantenido en contacto con la institución durante el curso de su trámite o requerimiento.

Gráfico 65. Durante el tiempo que su último trámite en IPS ChileAtiende estuvo en curso, ¿se contactó con la institución para saber el estado de su trámite? Según trámite



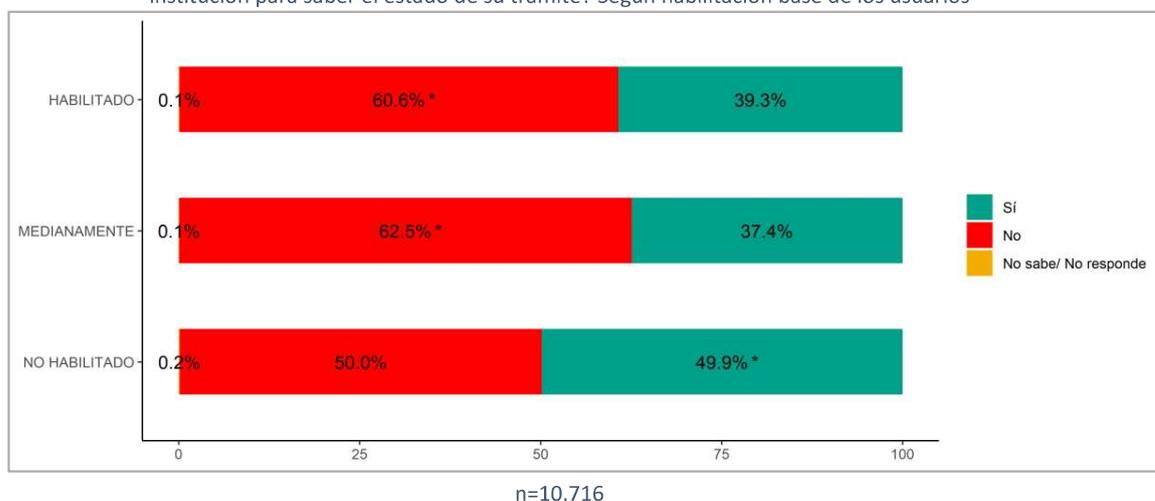
En cuanto al canal de atención, se tiene que aquellos que realizaron su trámite a través de redes sociales y la página de IPS en línea, son también aquellos que afirman en mayor proporción haberse mantenido en contacto con la institución.

Gráfico 66. Durante el tiempo que su último trámite en IPS ChileAtiende estuvo en curso, ¿se contactó con la institución para saber el estado de su trámite? Según canal de atención



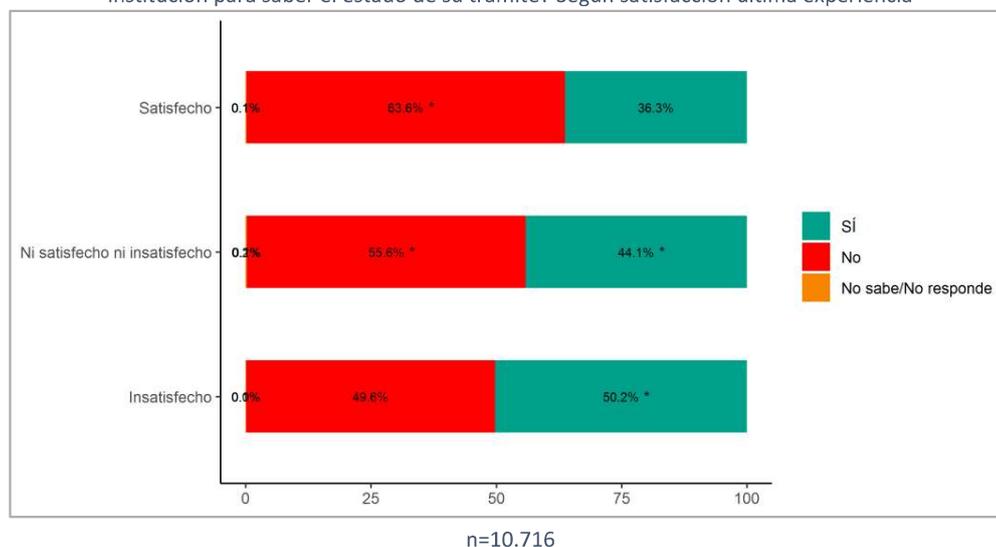
Así mismo, los usuarios que no están habilitados, son quienes más afirman haberse mantenido en contacto con la institución.

Gráfico 67. Durante el tiempo que su último trámite en IPS ChileAtiende estuvo en curso, ¿se contactó con la institución para saber el estado de su trámite? Según habilitación base de los usuarios



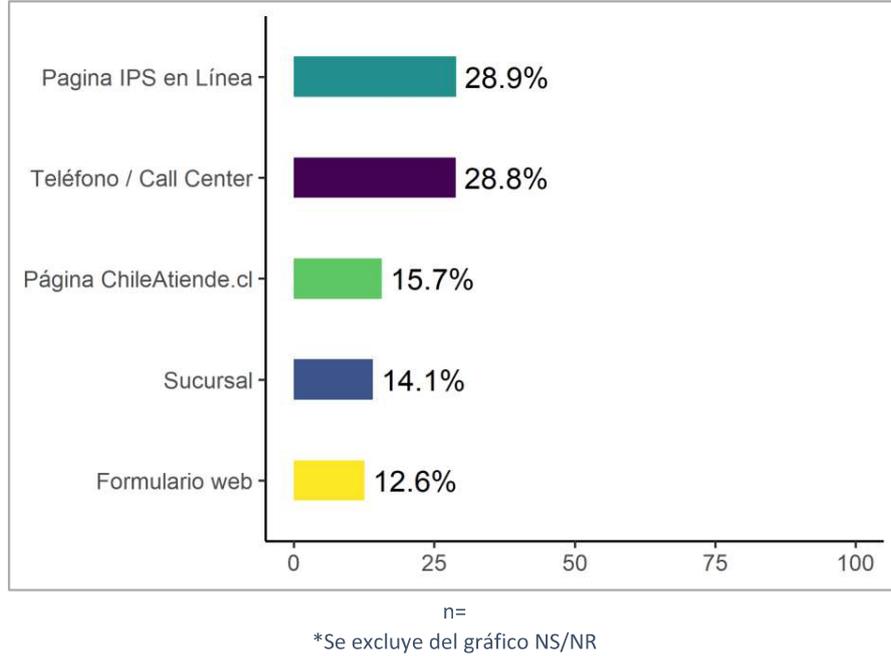
Finalmente, revisando esta pregunta según la satisfacción de la última experiencia del usuario con la institución, se aprecia que es mayor la proporción de usuarios insatisfechos que si mantuvieron contacto durante el curso de su trámite, a diferencia de quienes se declaran satisfechos, que indican en mayor medida no haber mantenido contacto.

Gráfico 68. Durante el tiempo que su último trámite en IPS ChileAtiende estuvo en curso, ¿se contactó con la institución para saber el estado de su trámite? Según satisfacción última experiencia



De quienes se mantuvieron en comunicación con la institución para ver el avance de su último trámite, se tiene que el 28 % mantuvo contacto por la página IPS en línea y call center, seguido del 15,7% que mantuvo contacto a través de la página web de ChileAtiende.cl y el 14% declaró asistir a sucursales.

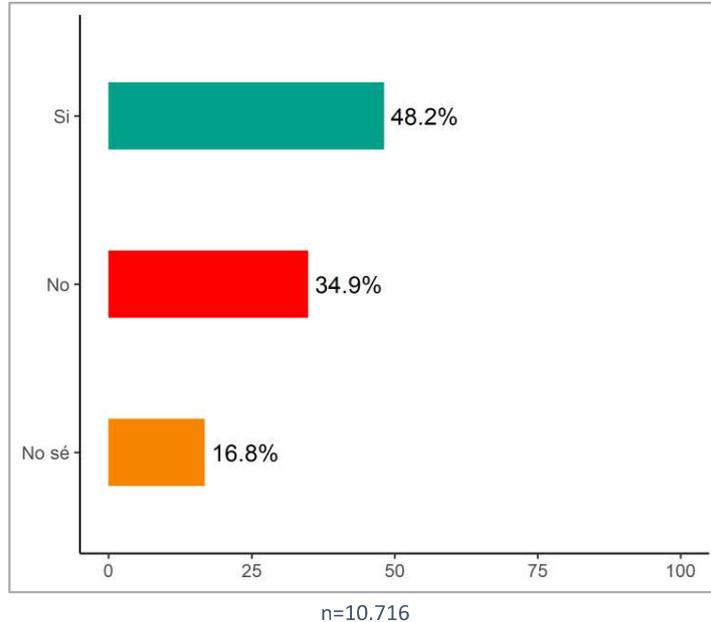
Gráfico 69. ¿A través de qué canal tuvo contacto con IPS ChileAtiende para saber el estado de su trámite?



7.1.1.2.5. Destino del trámite

Al consultar a los usuarios si su trámite correspondía a un requisito para la realización de otro trámite, se observa que el 48,2% afirma que sí, mientras que el 34,9% no realizó este trámite como requerimiento previo.

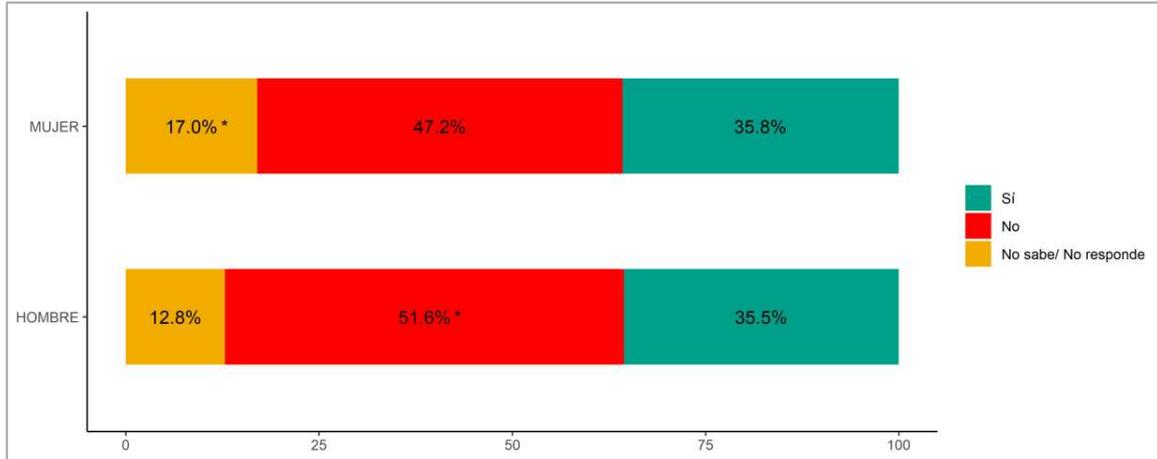
Gráfico 70. ¿Este trámite es requisito para otro proceso o trámite?



Según las variables de caracterización se evidencia que de acuerdo al sexo de los entrevistados se tiene que fueron los hombres quienes en mayor medida declararon que este trámite no era

requisito para otro proceso. Sin embargo, es destacable que las mujeres presentaron una no respuesta significativamente más alta que la de los hombres.

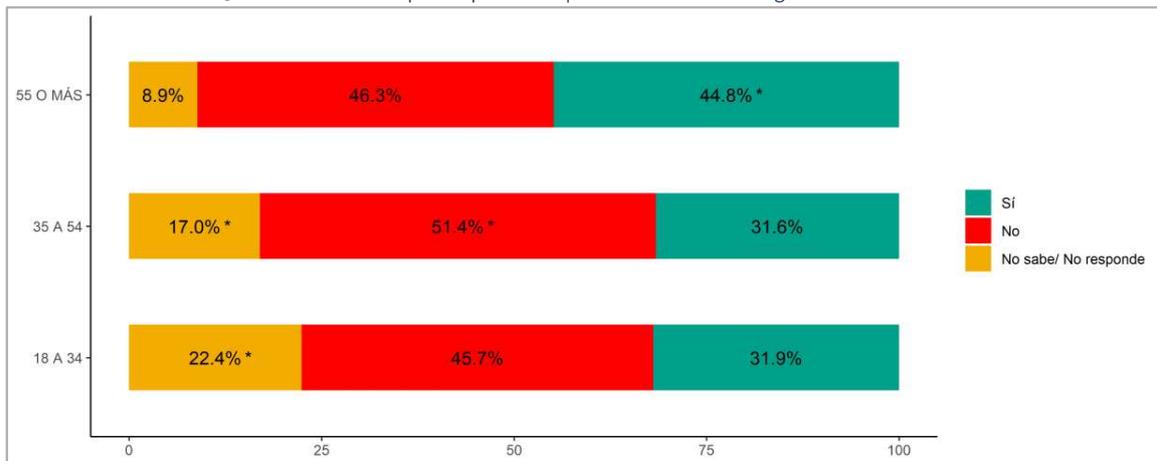
Gráfico 71. ¿Este trámite es requisito para otro proceso o trámite? Según sexo de los encuestados



n=10.716

Los usuarios de mayor edad fueron quienes en mayor medida declararon haber realizado el trámite en la institución por requerimiento de otro proceso o trámite.

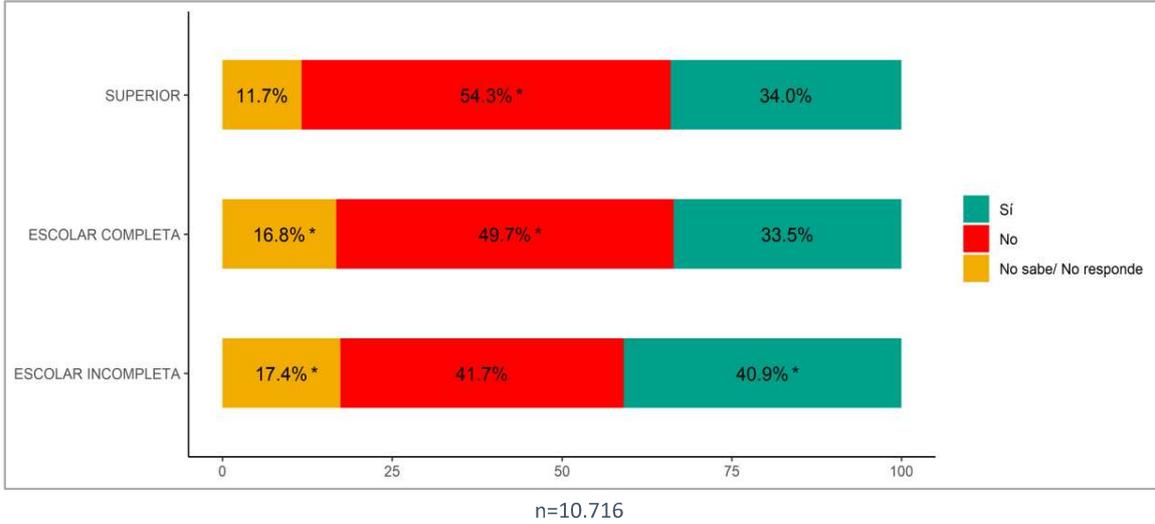
Gráfico 72. ¿Este trámite es requisito para otro proceso o trámite? Según edad de los encuestados



n=10.716

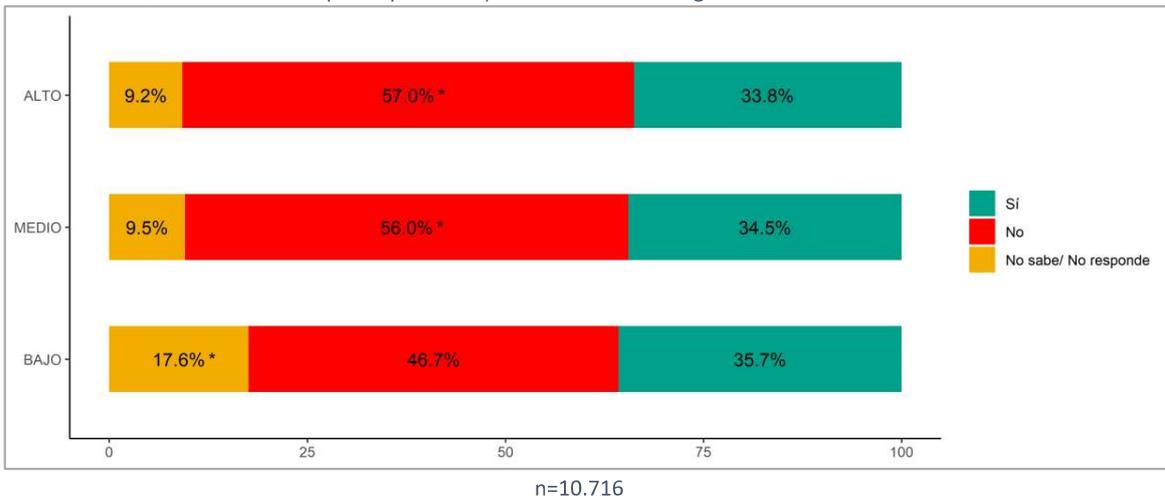
Los encuestados con educación superior, declararon en mayor proporción no haber hecho el trámite como requerimiento de otro proceso o trámite, mientras que los usuarios con escolaridad incompleta fueron quienes en mayor medida lo hicieron como requerimiento de otro proceso o trámite.

Gráfico 73. ¿Este trámite es requisito para otro proceso o trámite? Según nivel educacional de los encuestados



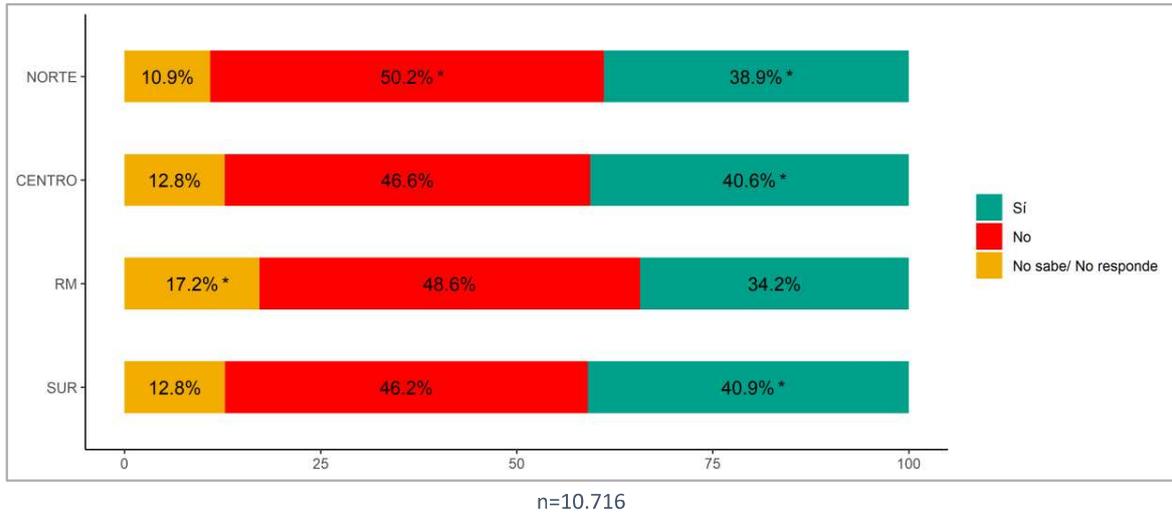
Lo mismo se observa en términos de nivel socioeconómico, donde predomina la alternativa de que este fue un trámite final, mientras que los usuarios del NSE bajo fueron en mayor medida quienes lo requirieron como parte de otro proceso o trámite, si embargo, este grupo también presentó una alta tasa de no respuesta.

Gráfico 74. ¿Este trámite es requisito para otro proceso o trámite? Según nivel socioeconómico de los encuestados



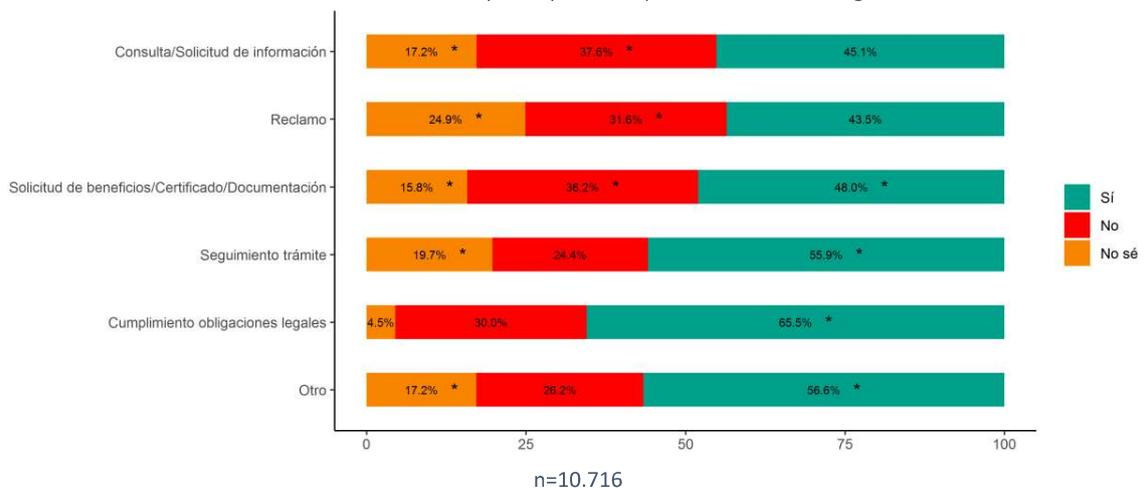
Los usuarios de la macrozona norte, son quienes en mayor medida realizaron un trámite final en la institución.

Gráfico 75. ¿Este trámite es requisito para otro proceso o trámite? Según macrozona de los encuestados



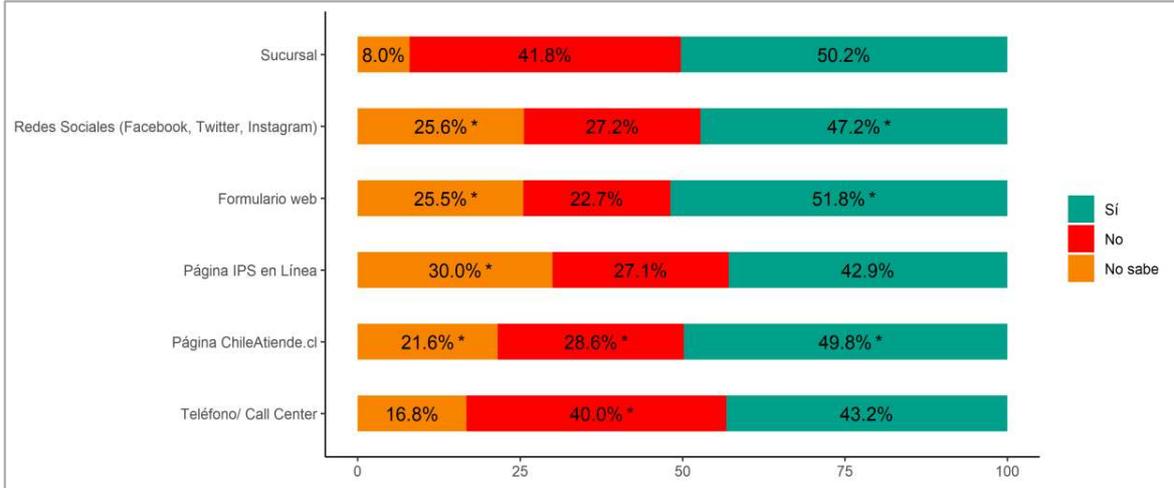
Al analizar por tipo de trámite esta variable, se aprecia que principalmente quienes solicitaron beneficios, certificados, documentación, realizaron seguimiento de trámites, cumplimiento de obligaciones legales y otros, son aquellos que en mayor medida afirman que su trámite es requisito para otro proceso.

Gráfico 76. ¿Este trámite es requisito para otro proceso o trámite? Según trámite



El primer aspecto destacable para el cruce según canal, es la alta tasa de no respuesta para todos los canales con excepción del canal presencial, donde de todas maneras es del 8%. Seguidamente se puede dar cuenta de que el canal formulario web concentra la mayor proporción de usuarios que hizo trámite en IPS ChileAtiende como parte de otro proceso o trámite, seguido de la sucursal. Este último también presenta la mayor cantidad de usuarios que declara que su trámite fue final, es decir, no era requerimiento.

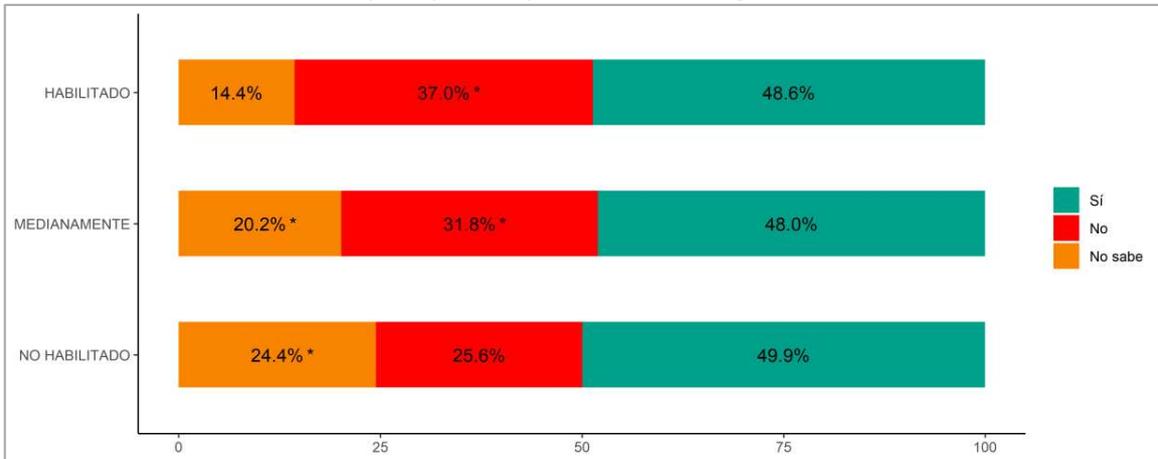
Gráfico 77. ¿Este trámite es requisito para otro proceso o trámite? Según canal de atención



n=10.716

Según habilitación de los usuarios destaca que los usuarios habilitados son quienes más indican que su trámite fue final, es decir, no era parte de otro proceso o trámite. Destaca también la alta tasa de no respuesta de los usuarios no habilitados, lo que puede dar cuenta del poco manejo de información por parte de este usuario.

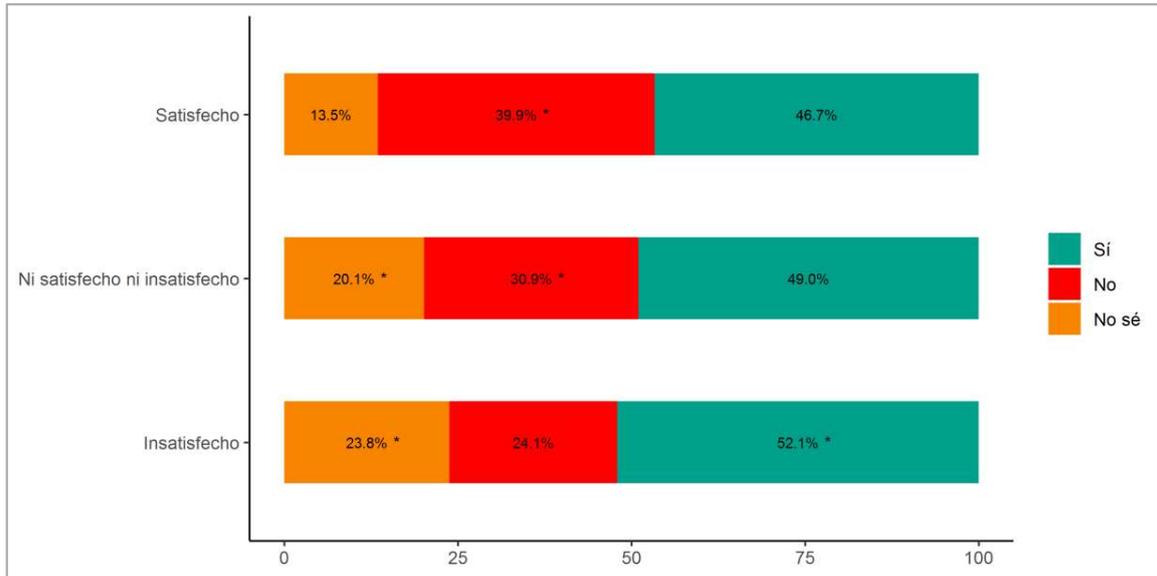
Gráfico 78. ¿Este trámite es requisito para otro proceso o trámite? Según habilitación base de los usuarios



n=10.716

De acuerdo a la satisfacción de los usuarios con la última experiencia se constata que los usuarios insatisfechos fueron quienes en mayor medida indicaron que este trámite era requisito para otro proceso o trámite, sin embargo, este grupo también presentó una no respuesta significativamente más alta que los demás grupos. Los usuarios que se mostraron satisfechos con su última experiencia en la institución fueron quienes en mayor medida declararon que este trámite no era requisito para otro.

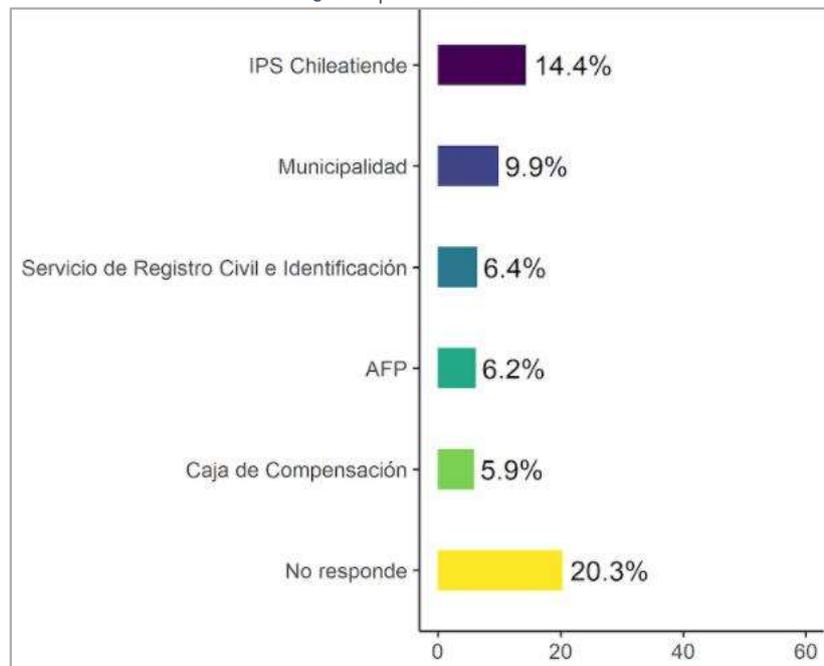
Gráfico 79. ¿Este trámite es requisito para otro proceso o trámite? Según satisfacción con la última experiencia



n=10.716

Al consultar a los entrevistados respecto de la institución que realizó el requerimiento del trámite en IPS ChileAtiende, en general es una respuesta de mucha dispersión, no obstante, más del 20% es por requerimiento de instituciones públicas. Específicamente, lo que también llama la atención, es que 14% de las personas indican que la misma institución, es quien solicita que realicen este requerimiento o trámite, seguido del 9,9% que indica que la municipalidad lo requirió y luego el 6,4% que indica que fue el Registro Civil.

Gráfico 80. ¿Para quién realizó este trámite?...



n= 3.685

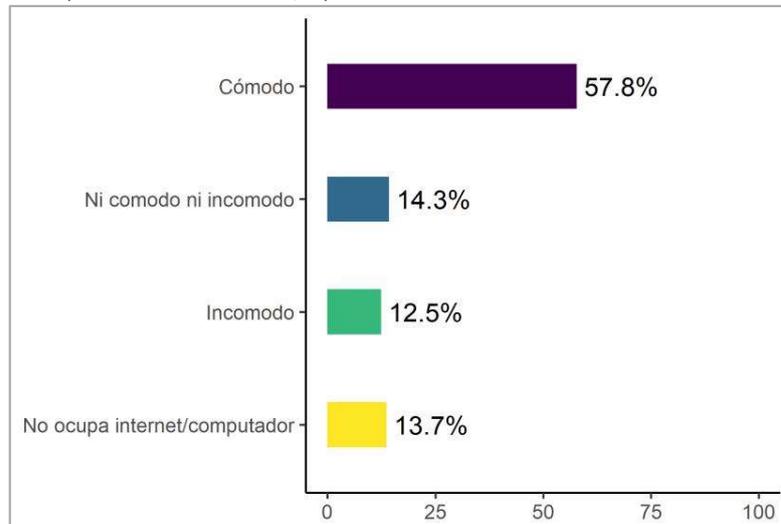
*Se excluye porcentajes igual o inferior a 5%

7.1.1.2.6. Experiencia digital

En virtud de la situación vivida durante el año 2020 por motivo del COVID 19, se realiza la necesidad de conocer la experiencia de los usuarios respecto al uso de internet y ver qué tan accesible es esta modalidad para la realización de trámites.

De manera inicial, se consultó respecto de la comodidad que tienen los usuarios al momento de utilizar internet, de lo cual se observa que el 57,8% declara sentirse cómodo y el 12,5% indica que le incomoda, mientras que un 13,7% de los encuestados señalo que no ocupa internet o computador.

Gráfico 81. Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?

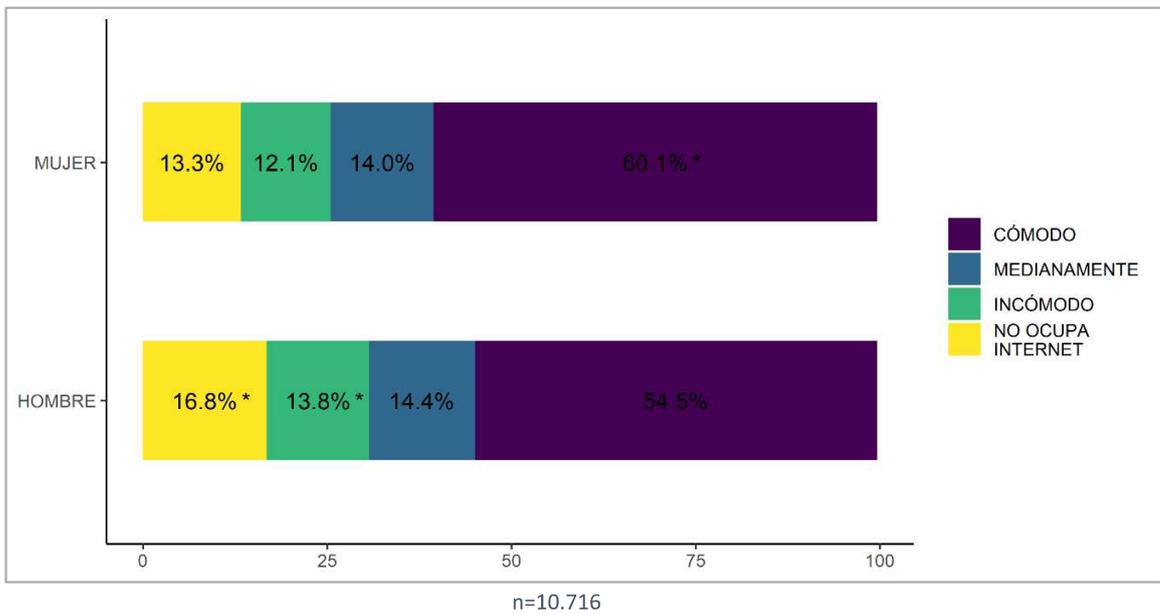


n=10.716

Se excluye del gráfico NS/NR

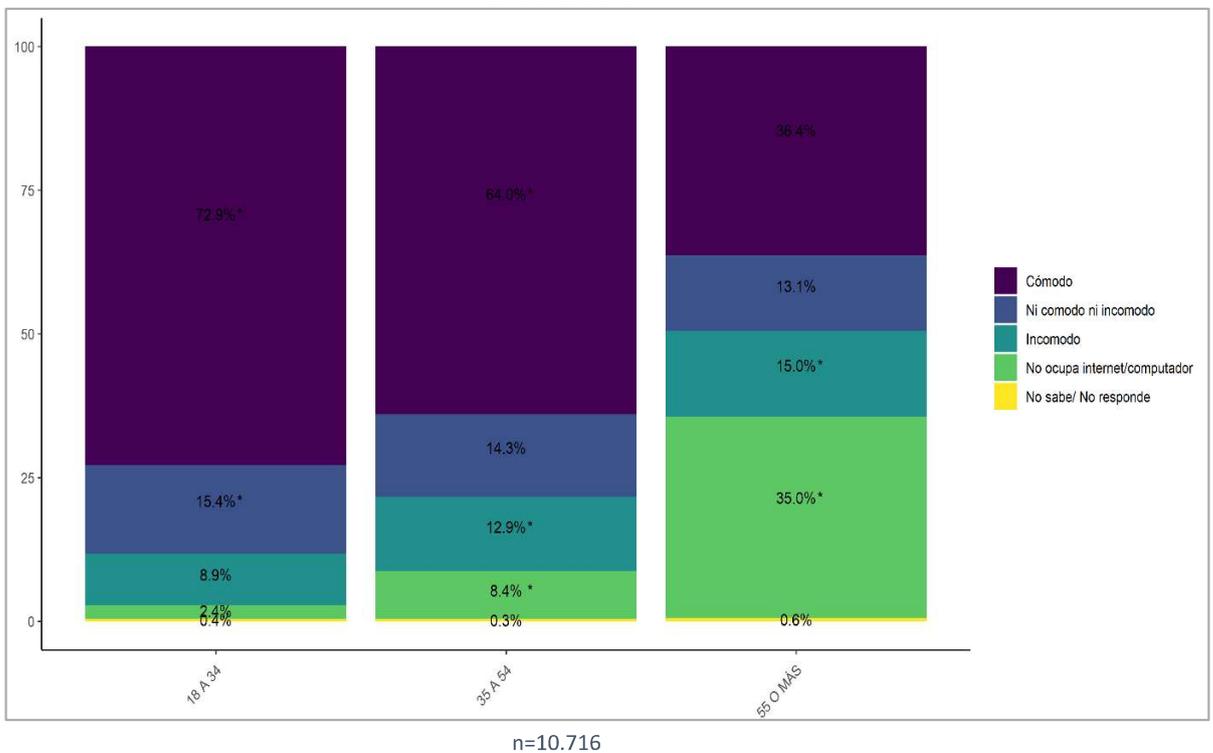
Al desagregar la variable según las variables de caracterización, se aprecia que según el sexo de los encuestados son las mujeres quienes en mayor medida declaran sentirse cómoda con el uso de internet, con un 60,1% de ellas indicando que se sienten bastante o muy cómoda en el uso de internet, versus un 55,5% de los hombres que indicó sentirse así. Por el contrario, es mayor la proporción de hombres que declara no utilizar internet respecto de las mujeres.

Gráfico 82. Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet? Según sexo de los encuestados



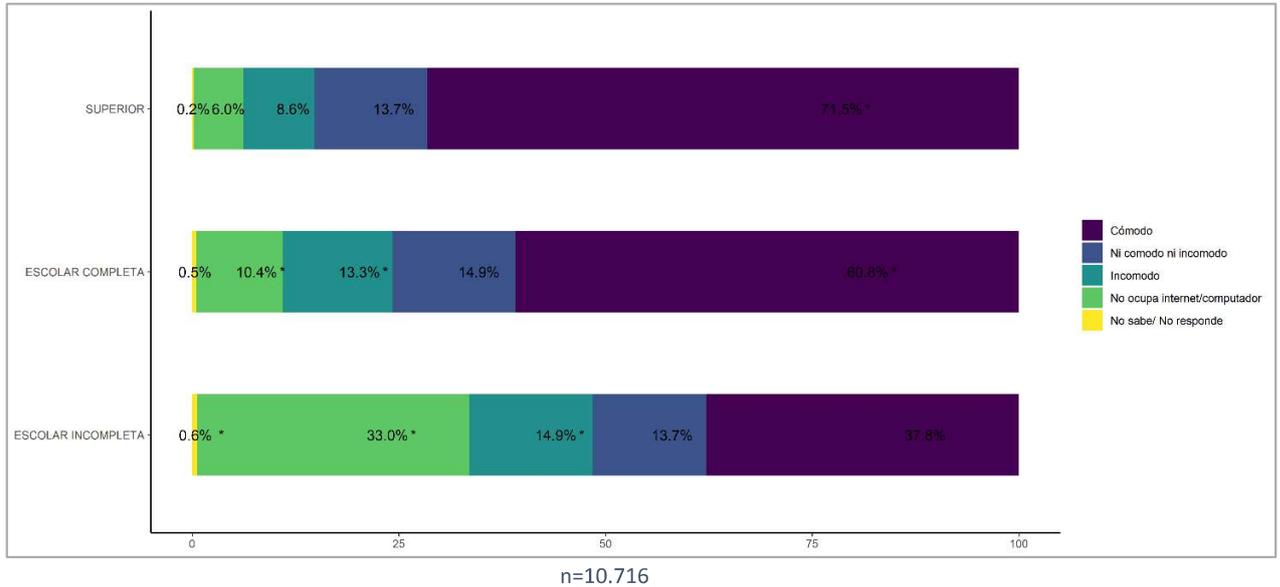
En cuanto a diferencias por edad, se tiene que las personas de 54 años o menos son quienes declaran sentirse más cómodos en el uso de internet, diferencia de lo declarado por usuarios de 55 años y más.

Gráfico 83. Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet? Según edad de los encuestados



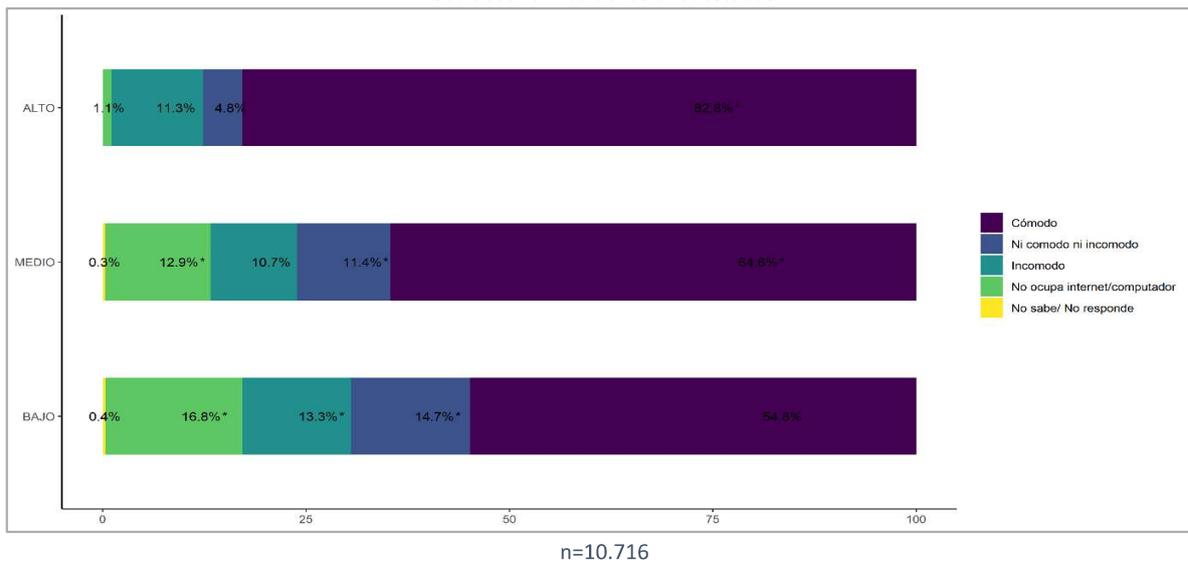
Según el nivel educacional de los encuestados se evidenció que quienes tiene educación escolar y superior, son aquellos que en mayor medida afirman sentirse cómodos con el uso de internet (71,5% - 60,6%). Por el contrario, quienes no tienen escolaridad completa, son los que más afirman no hacer uso de internet (33%)

Gráfico 84. Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet? Según nivel educacional de los encuestados



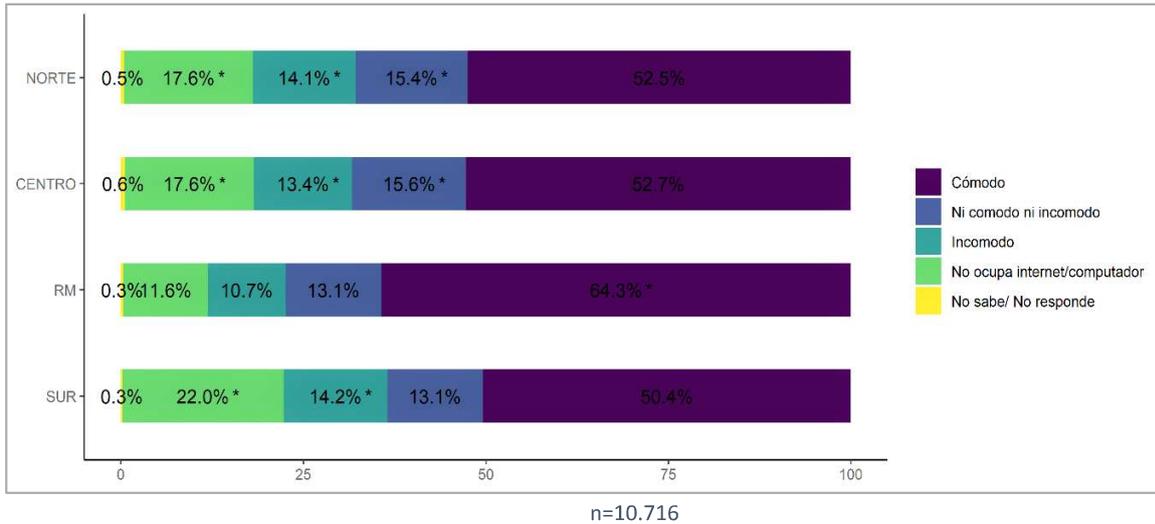
Respecto al nivel socioeconómico, también se aprecia que quienes pertenecen a niveles socioeconómicos medio y alto, son los que mas indican sentirse cómodos con el uso de internet. Sin embargo, cabe destacar que, a pesar de las diferencias observadas, el porcentaje por nivel socioeconómico en la comodidad de uso de internet está por sobre el 50%.

Gráfico 85. Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet? Según nivel socioeconómico de los encuestados



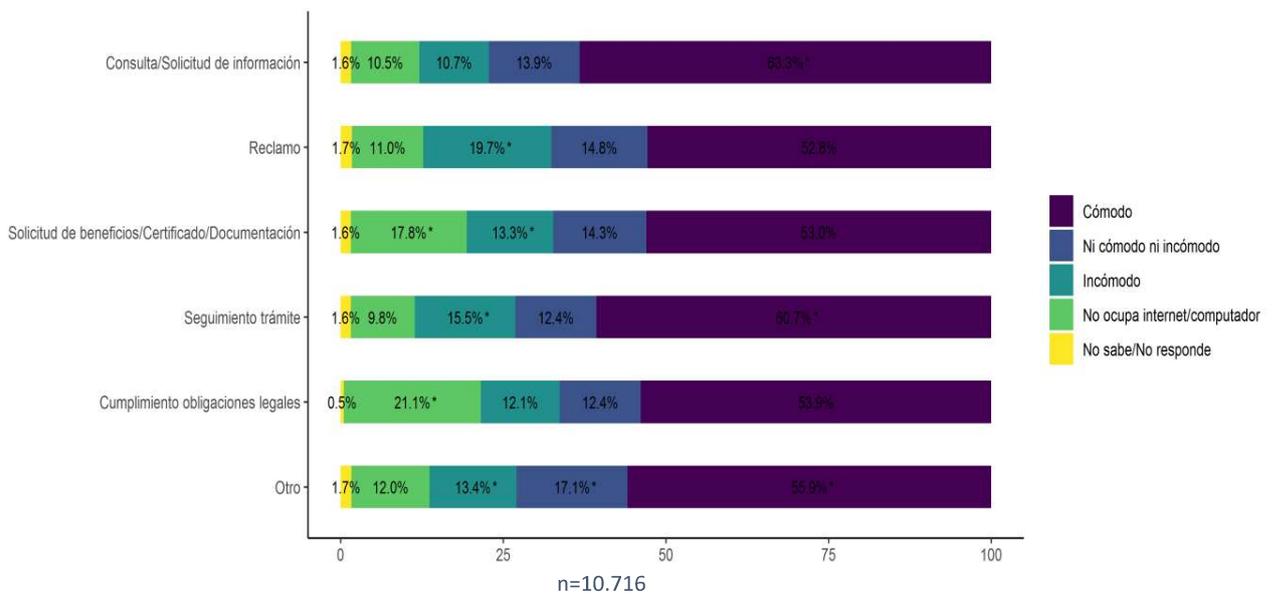
De acuerdo a la zona de residencia, se tiene que los usuarios de la región metropolitana son quienes más cómodos se sienten con el uso de internet, con un 64,3% de estos usuarios declarando sentirse bastante o muy cómodo al usar internet. Los usuarios de la zona sur son los que menos cómodos se sienten con esta herramienta, con el 50,4% señalando sentirse bastante o muy cómodo y un 22% señalando que no ocupa internet, proporción que es significativamente más alta que en las demás macrozonas.

Gráfico 86. Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet? Según macrozona de los encuestados



Sobre diferencias observadas por trámite y canal, por tipo de trámite es posible evidenciar quienes se sienten más cómodos con el uso de internet son aquellos usuarios que han realizado consulta o solicitud de información y seguimiento de trámites.

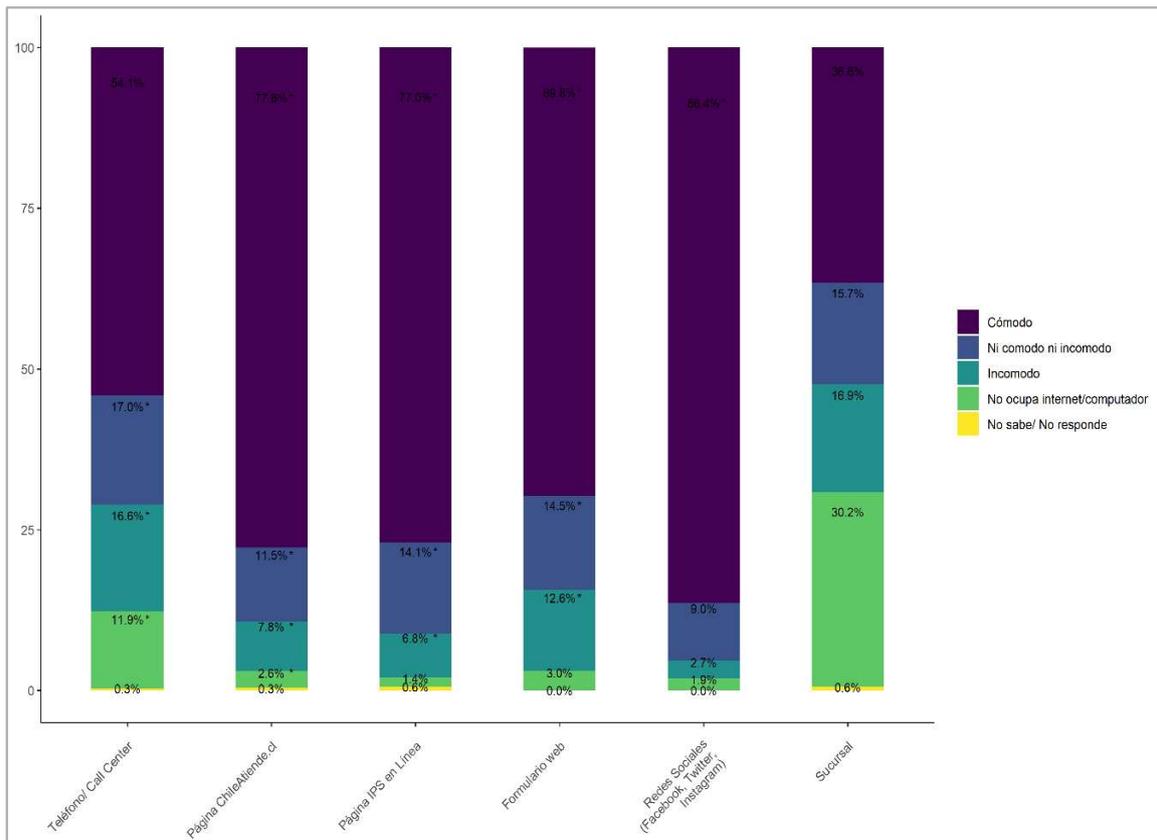
Gráfico 87. Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet? Según trámite



*Se excluye del gráfico NS/NR

En cuanto al canal de atención utilizado por los usuarios se evidencia que los usuarios que utilizan los canales digitales son precisamente los usuarios que más cómodos se sienten con esta herramienta, siendo la proporción de usuarios de estas plataformas que declararon sentirse bastante o muy cómodos, significativamente más alta que en los usuarios que usaron los canales telefónicos y presencial. Los usuarios de este último canal son los que más dificultades presentan al utilizar internet, con un 30% de ellos declarando que no utiliza internet o computador, proporción que está 18 puntos porcentuales que el canal telefónico, segundo canal con más dificultades con el manejo de internet.

Gráfico 88. Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet? Según canal de atención

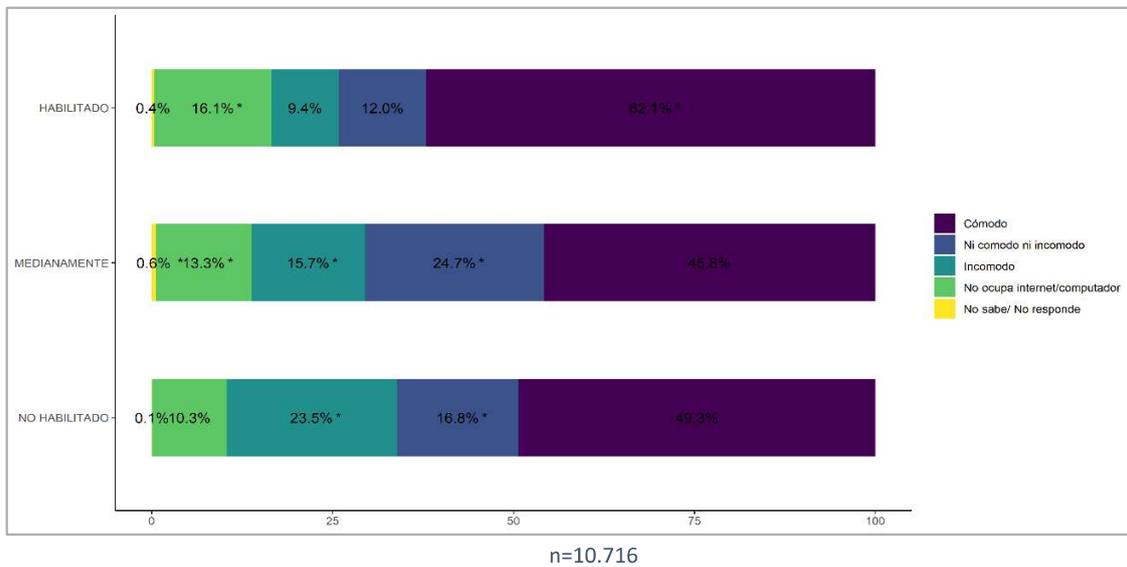


n=10.716

*Se excluye del gráfico NS/NR

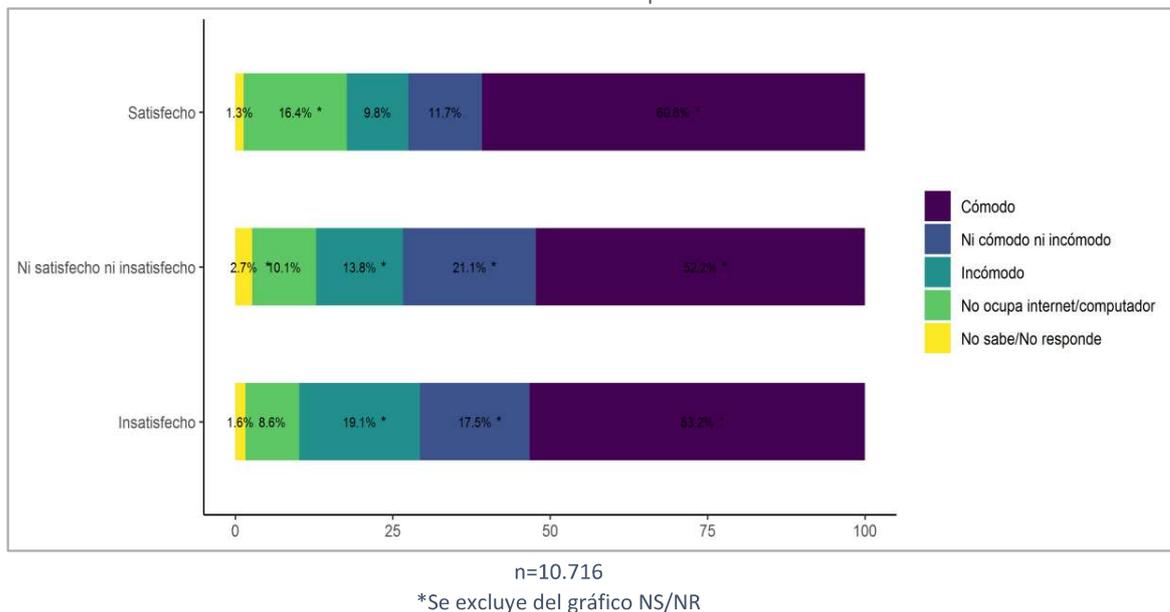
Según la habilitación base de los usuarios, como tendencia, es mayor la proporción de usuarios habilitados que declaran estar cómodos con el uso de internet respecto de aquellos que no son usuarios habilitados (62,1% - 49,3%)

Gráfico 89. Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet? Según habilitación base de los encuestados



Los usuarios que se mostraron satisfechos con la última experiencia que tuvieron con la institución, cuentan con la mayor proporción de usuarios que dicen sentirse cómodos con el uso de internet, sin embargo, también cuentan con la mayor proporción de usuarios que declaran no ocupar internet o el computador.

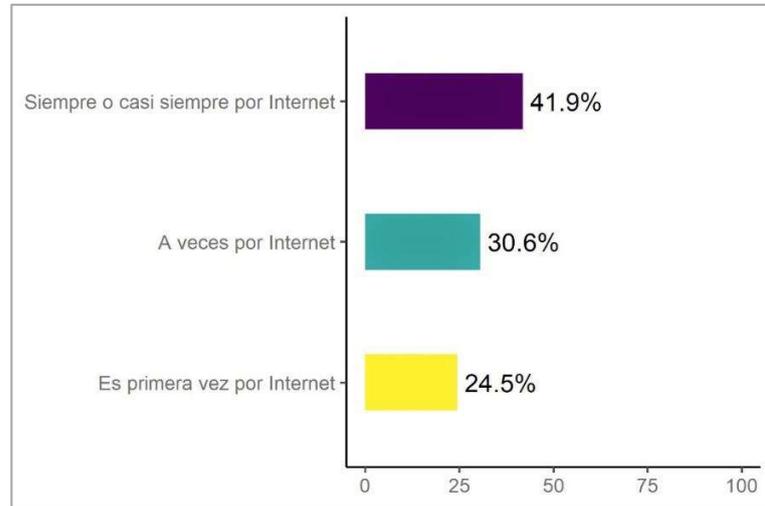
Gráfico 90. Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet? Según satisfacción con la última experiencia



Para ahondar en la frecuencia de uso del canal digital, se consultó a los usuarios que señalaron haber realizado su trámite a través de la página web, formulario web o redes sociales, la frecuencia con que había usado estos canales para realizar trámites previo a la pandemia de COVID 19. Aquí se

relevó que el 42% indicó que lo usaba frecuentemente, sin embargo, un 24,5% lo utilizó por primera vez.

Gráfico 91. Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?

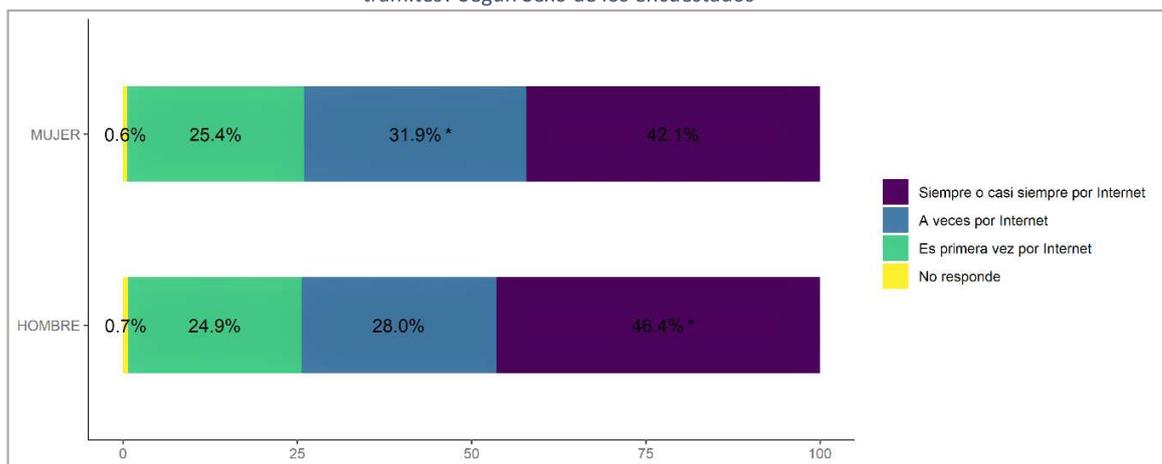


n=5.033

*Se excluye del gráfico NS/NR

Al observar la variable según el sexo de los encuestados, se observa que son los hombres quienes dicen usar con mayor frecuencia el canal digital para realizar trámites, pero las mujeres de todas maneras utilizan este canal frecuentemente. Sin embargo, la proporción de usuarios nuevos, es decir, que migraron a este canal durante el 2020 es prácticamente igual en ambos grupos.

Gráfico 92. Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites? Según Sexo de los encuestados

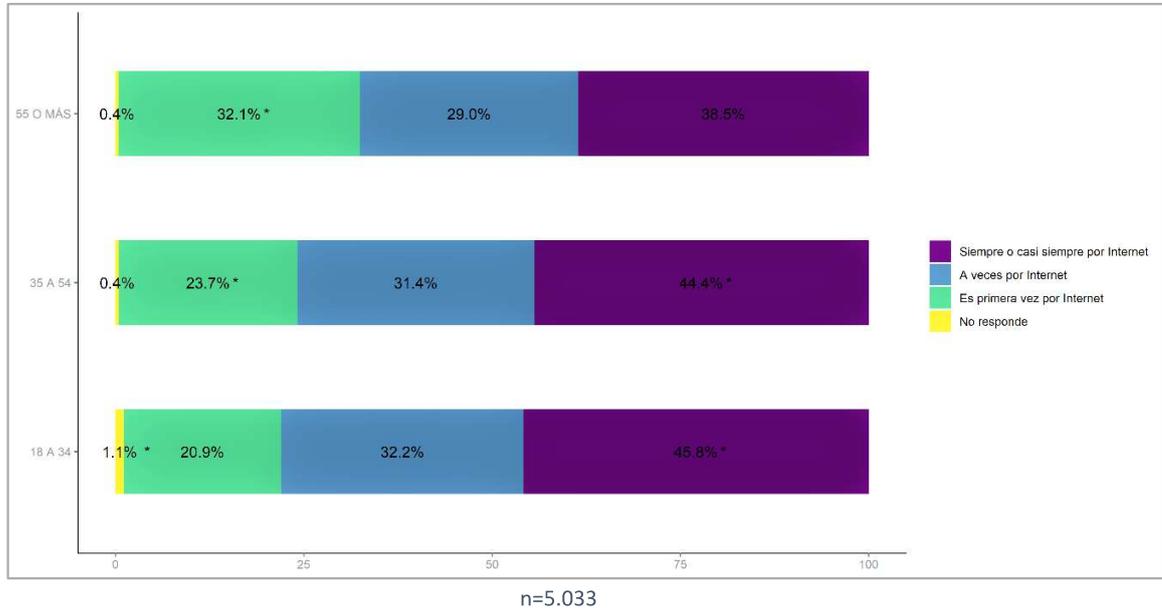


n=5.033

Al observar el comportamiento de esta variable según la edad de los entrevistados, se evidencia que la migración al canal digital aumenta a medida que aumenta la edad, es decir, la proporción de usuarios que utilizan el canal digital regularmente es mayor en los usuarios más jóvenes y en

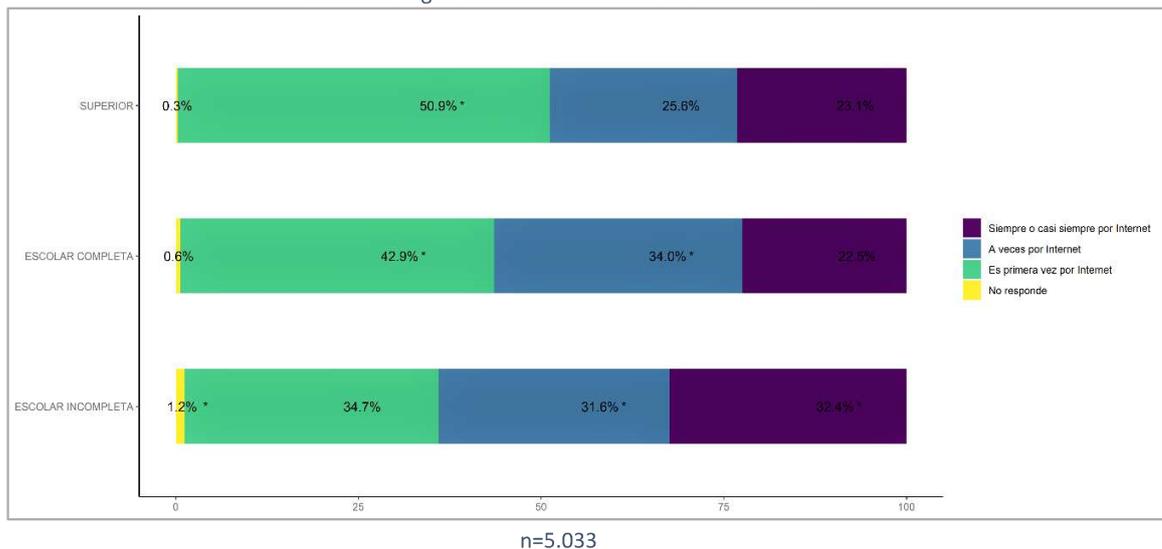
el grupo de 55 años o más es dónde se evidencia el mayor porcentaje de usuarios que usaron por primera vez el canal digital para realizar este tipo de trámites.

Gráfico 93. Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites? Según edad de los encuestados



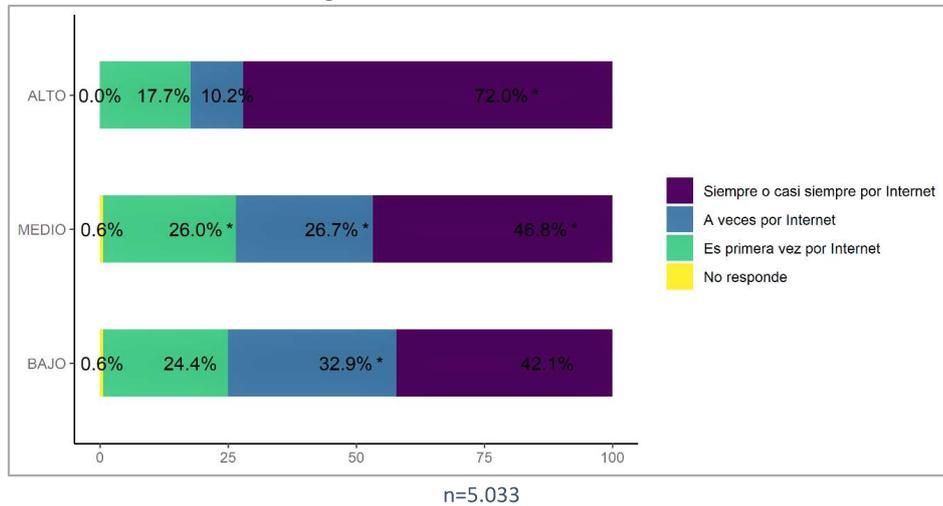
En cuanto al nivel educacional, se constata que los usuarios con educación superior fueron quienes en mayor medida migraron al canal digital, mientras que los usuarios con educación escolar incompleta son quienes declaran usar con mayor regularidad este canal.

Gráfico 94. Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites? Según nivel educacional de los encuestados



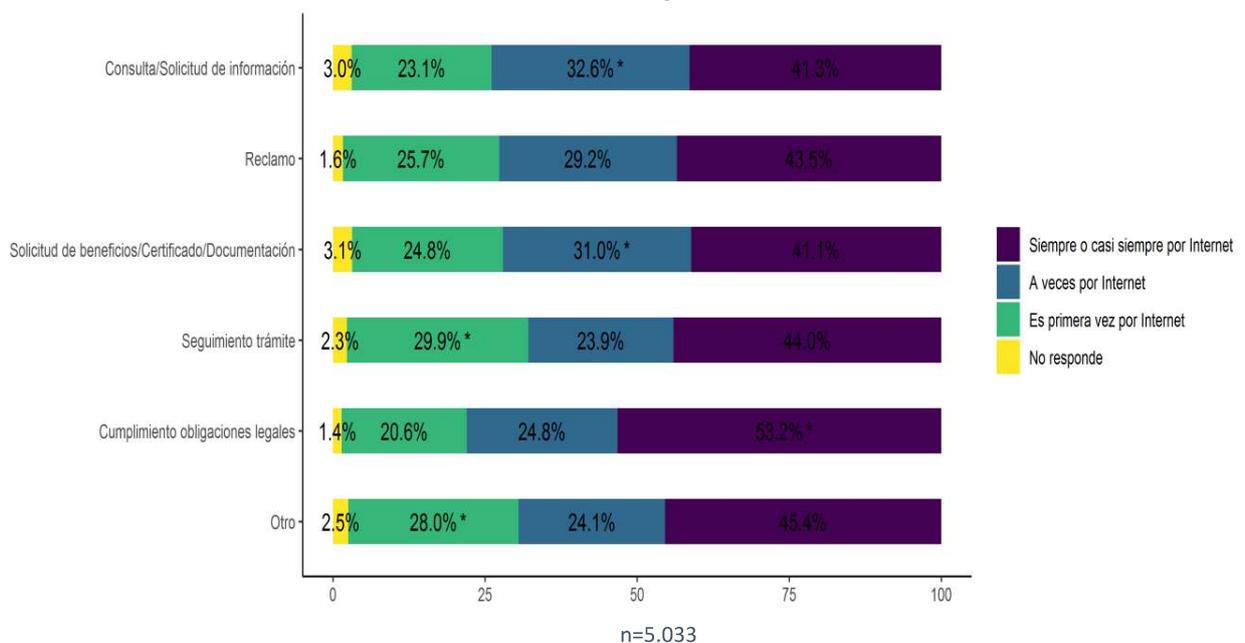
También queda en evidencia que los usuarios del nivel socioeconómico alto son quienes más señalan usar el canal digital frecuentemente, con un 72% de los usuarios de este grupo diciendo usar este canal siempre o casi siempre.

Gráfico 95. Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites? Según nivel socioeconómico de los encuestados



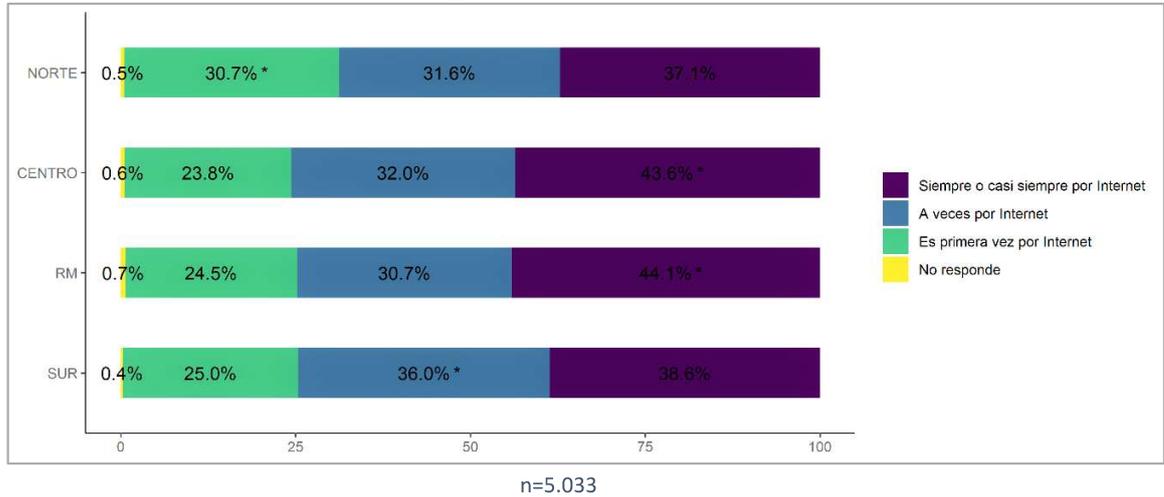
Al analizar los resultados por tipo de trámite y canal de contacto utilizado por los encuestados, tenemos que la mayor proporción de personas que afirma utilizar siempre o casi siempre internet, corresponde a usuarios que han realizado el trámite de cumplimiento de obligaciones legales. Por el contrario, quienes más afirman utilizar a veces internet para estos efectos son quienes han realizado consultas o solicitudes de información y solicitudes de beneficios/certificados.

Gráfico 96. Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites? Según trámite



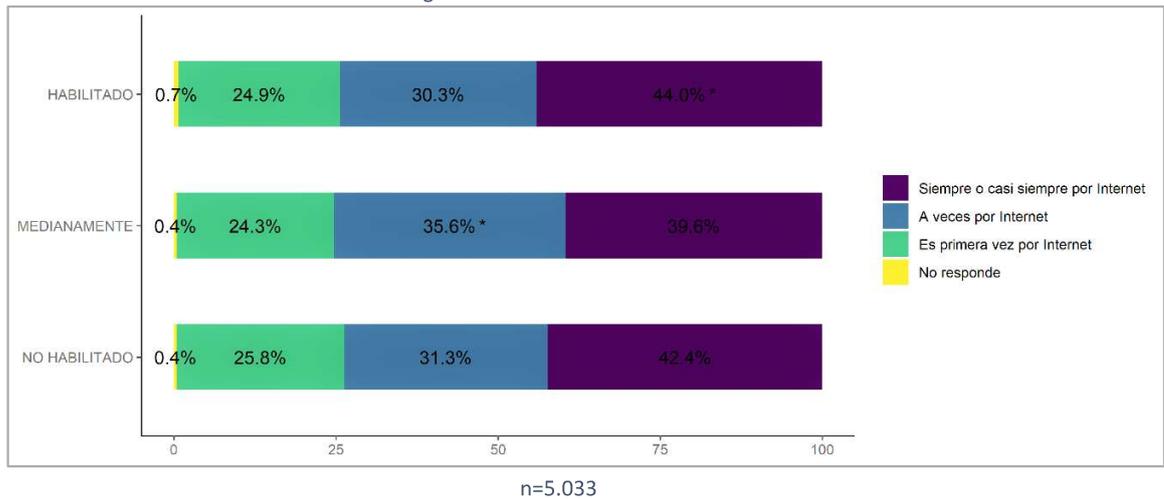
En función de la zona de residencia, se evidencia que la centro, junto con la metropolitana son las que cuentan con los usuarios que utilizan el canal digital más frecuentemente, siendo la zona norte la que presenta el mayor porcentaje de usuarios que migraron al canal digital.

Gráfico 97. Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites? Según macrozona de los encuestados



Según habilitación se constata principalmente que fueron los usuarios habilitados los que más frecuentemente utilizan el canal digital.

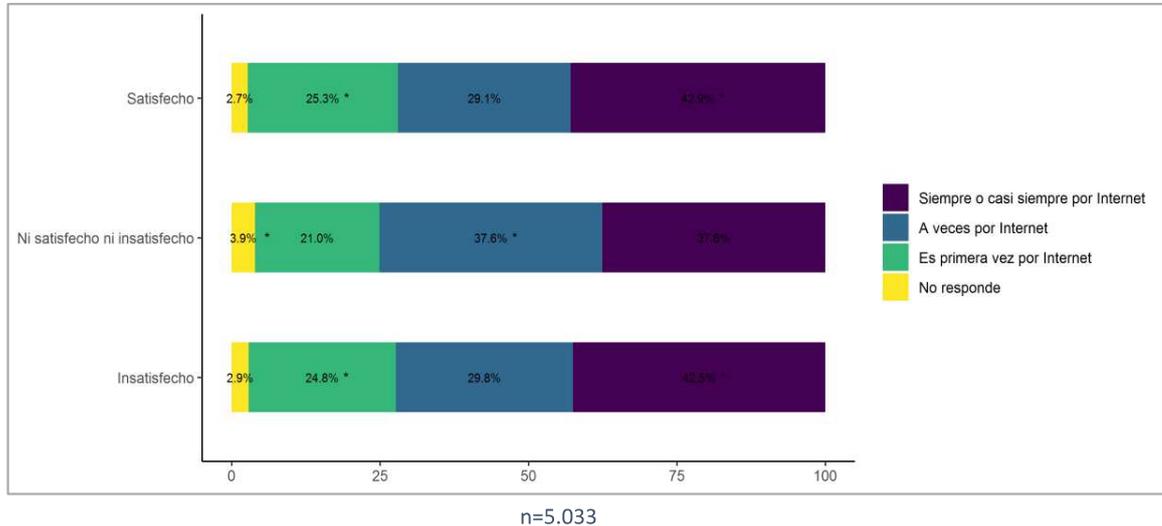
Gráfico 98. Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites? Según habilitación base de los encuestados



En función de la satisfacción con la última experiencia, se constata que los usuarios satisfechos y los insatisfechos tienen una distribución similar en términos de frecuencia de uso del canal digital, sin

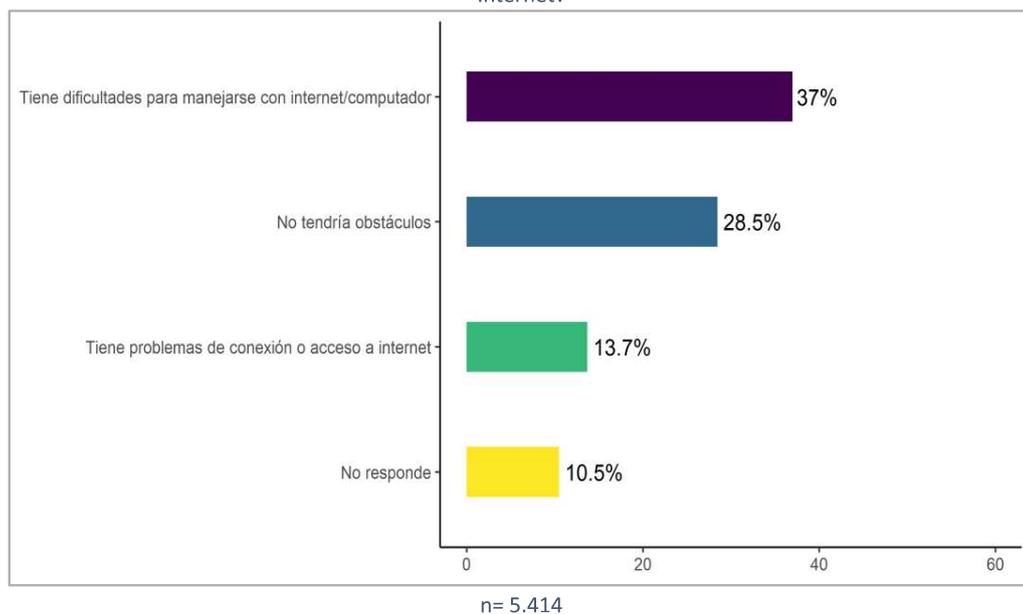
embargo, presentan diferencias significativas respecto de la los usuarios que se declararon ni satisfecho ni insatisfecho.

Gráfico 99. Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites? Según satisfacción con la última experiencia



Al indagar en los motivos por los cuales los usuarios realizan su trámite a través de un canal distinto al digital, se obtiene que la mayor proporción señala que tiene dificultades para manejarse con internet o con el computador (37%) o que tiene problemas de conexión o acceso a internet (13,7%). Sin embargo, un 28,5% de los usuarios que realizaron su trámite a través de sucursal o por teléfono dice no tener obstáculos para realizarlo por canal digital.

Gráfico 100. Si este trámite contara con una versión en digital, ¿cuál sería el principal obstáculo para hacerlo por Internet?



Al revisar los resultados de los tres atributos con mayor mención según variables sociodemográficas, es posible distinguir algunas diferencias significativas. Sobre la afirmación “No tendría obstáculos” para realizar su trámite de manera digital, se tiene que las personas de 18 a 54 años y quienes tienen educación escolar completa o más, son quienes más afirman no tenerlos, a diferencia de las personas de 55 años y más y que tienen educación escolar incompleta. Respecto de quienes indicaron que “Tiene problemas de conexión o acceso a internet” quienes tienen entre 35 y 54 años y que cuentan con educación escolar completa, son los usuarios que indican en mayor proporción esta respuesta. Finalmente, ante la opción “tiene dificultades para manejarse con internet/computador”, tenemos que los hombres, las personas de 35 años y más y aquellos que cuentan con educación escolar completa o menos, son los que más afirman esta opción.

Tabla 26: Si este trámite contara con una versión en digital, ¿cuál sería el principal obstáculo para hacerlo por Internet? Según sexo, edad y nivel educacional de los entrevistados (%)

Principal obstáculo para hacer trámite por internet	Sexo		Edad			Nivel educacional		
	Hombre	Mujer	18 a 34	35 a 54	55 años o mas	Escolar Incompleta	Escolar Completa	Superior
No tendría obstáculos	28,5	29,7	43,3*	33,7 *	20,1	18,7	30,8 *	44,0 *
Tiene problemas de conexión o acceso a internet	13,7	14,3	14,9	16,1 *	12,2	12,5	15,8*	13,1
Tiene dificultades para manejarse con internet/computador	43,0 *	36,3	16,7	31,2*	55,3 *	53,3 *	33,5 *	24,6

n= 5.414

*Se excluye del gráfico NS/NR

Sobre las diferencias observadas por nivel socioeconómico y macrozona, tenemos que para la opción “No tendría obstáculos”, quienes más reportan esta afirmación corresponde a los usuarios de nivel medio y alto y aquellos que residen en la Región Metropolitana. Respecto de la opción “tiene problemas de conexión o acceso a internet”, solo se evidencian diferencias por macrozona, siendo los usuarios de la zona sur quienes más lo reportan. Finalmente, ante la alternativa “tiene dificultades para manejarse con internet/computador” los usuarios que más indican esta opción son quienes se ubican en el nivel socioeconómico bajo y que pertenecen a la zona centro, norte y sur del país.

Tabla 27: Si este trámite contara con una versión en digital, ¿cuál sería el principal obstáculo para hacerlo por Internet? Según nivel socioeconómico y macrozona (%)

Principal obstáculo para hacer trámite por internet	Nivel Socioeconómico			Macrozona			
	Bajo	Medio	Alto	Centro	Norte	RM	Sur
No tendría obstáculos	26,8	37,6 *	55,1 *	28,4	31,0	33,4 *	28,3
Tiene problemas de conexión o acceso a internet	15,0	14,1	5,0	14,4	14,4	12,2	16,8*
Tiene dificultades para manejarse con internet/computador	40,0*	34,6	20,3	44,0 *	42,6*	33,5	41,8*

n= 5.414

*Se excluye del gráfico NS/NR

También se logran evidenciar diferencias estadísticamente significativas según el trámite y canal de atención. Sobre la primera opción, se tiene que quienes realizaron consultas o solicitud de información (31,6%) y que su trámite fue a través de call center (33,9%), son quienes más afirman que no tendrían obstáculos en utilizar internet, respecto de los otros grupos de comparación. A su vez, para la segunda opción “tiene problemas de conexión...” no se aprecian diferencias, sin embargo, para la última alternativa con mayor mención “tiene dificultades para manejarse con internet...” se tiene que las personas que realizaron una solicitud de beneficios, certificados o documentación (41,4%) y los que realizaron cumplimiento de obligaciones legales (46,5%) son quienes más indican tener esta dificultad, respecto de los demás grupos

Tabla 28: Si este trámite contara con una versión en digital, ¿cuál sería el principal obstáculo para hacerlo por Internet? Según trámite y canal de atención (%)

Principal obstáculo para hacer trámite por internet	Último trámite realizado						Canal de atención	
	Consulta/solicitud de información	Reclamo	Solicitud de beneficios /certificado /documentación	Seguimiento trámite	Cumplimiento obligaciones legales	Otro	Teléfono /Call Center	Sucursal
No tendría obstáculos	31,6*	21,8	25,5	30,1	30,6	30,6	33,9 *	26,7
Tiene problemas de conexión o acceso a internet	12,7	13,5	15,0	16,3	9,7	11,7	13,6	13,7
Tiene dificultades para manejarse con internet/computador	33,3	32,8	41,4 *	25,8	46,5*	35,9	22,9	41,7 *

n= 5.414

*Se excluye del gráfico NS/NR

Finalmente, en cuanto a diferencias observadas por habilitación y última experiencia del usuario, se aprecia que quienes están habilitados afirman más no tener obstáculos para realizar este tipo de trámites a través de internet; luego se observa que aquellos usuarios que no se declaran ni satisfechos ni insatisfechos con su última experiencia con la institución, afirman mayormente tener problemas de conectividad o acceso a internet. Finalmente, tanto los usuarios habilitados como aquellos que se declaran satisfecho, son quienes más indican tener dificultades en el manejo de internet/computador:

Tabla 29: Si este trámite contara con una versión en digital, ¿cuál sería el principal obstáculo para hacerlo por Internet? Según habilitación y última experiencia (%)

Principal obstáculo para hacer trámite por internet (codificación)	Habilitación			Evaluación Satisfacción Última Experiencia		
	Habilitado	Medianamente habilitado	No habilitado	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho
No tendría obstáculos	31,6 *	24,6	26,9	28,2	27,3	28,9
Tiene problemas de conexión o acceso a internet	13,8	15,4	13,9	11,6	18,3 *	13,4
Tiene dificultades para manejarse con internet/computador	38,2*	36,4	31,1	30,7	31,0	40,2*

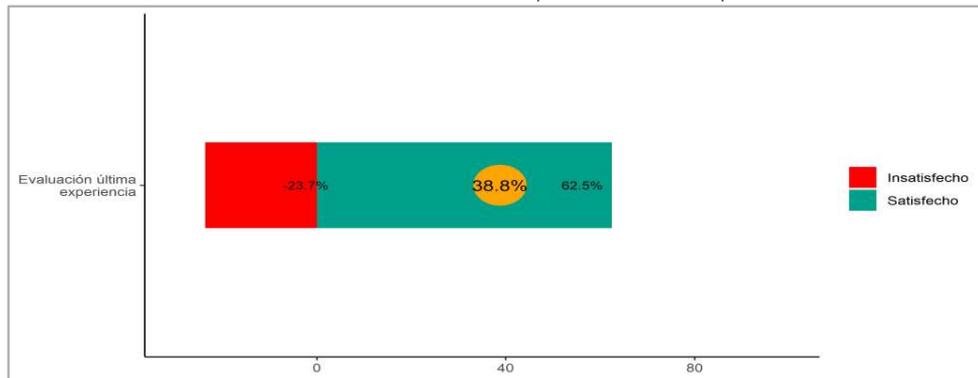
n= 5.414

*Se excluye del gráfico NS/NR

7.1.1.3. Satisfacción de usuarios última experiencia

En relación a la última experiencia de los usuarios con IPS ChileAtiende, se aprecia que el 62,5% de los usuarios declara estar satisfecho y, por el contrario, el 23,7% afirma estar insatisfecho. La satisfacción neta del 38,8%.

Gráfico 101. Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en IPS ChileAtiende ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

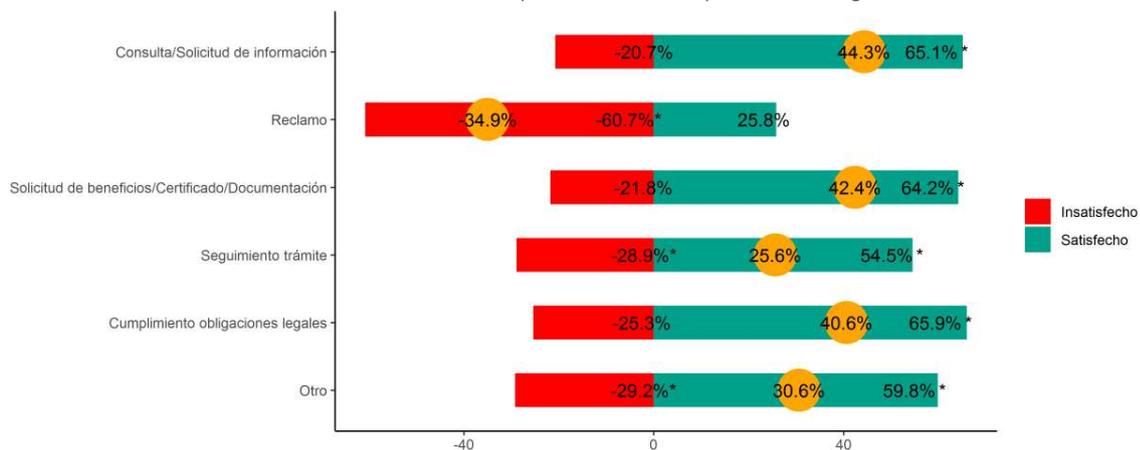


n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

Al analizar la satisfacción de la última experiencia con la institución según trámite, como ha sido tendencia, en general todos los usuarios que han realizado solicitudes de información o beneficios, cumplimiento de obligaciones legales, seguimiento de trámites y otros, son quienes declaran un nivel de satisfacción significativamente mayor respecto de lo observado en aquellos usuarios que han realizado reclamos.

Gráfico 102. Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en IPS ChileAtiende ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad? Según trámite



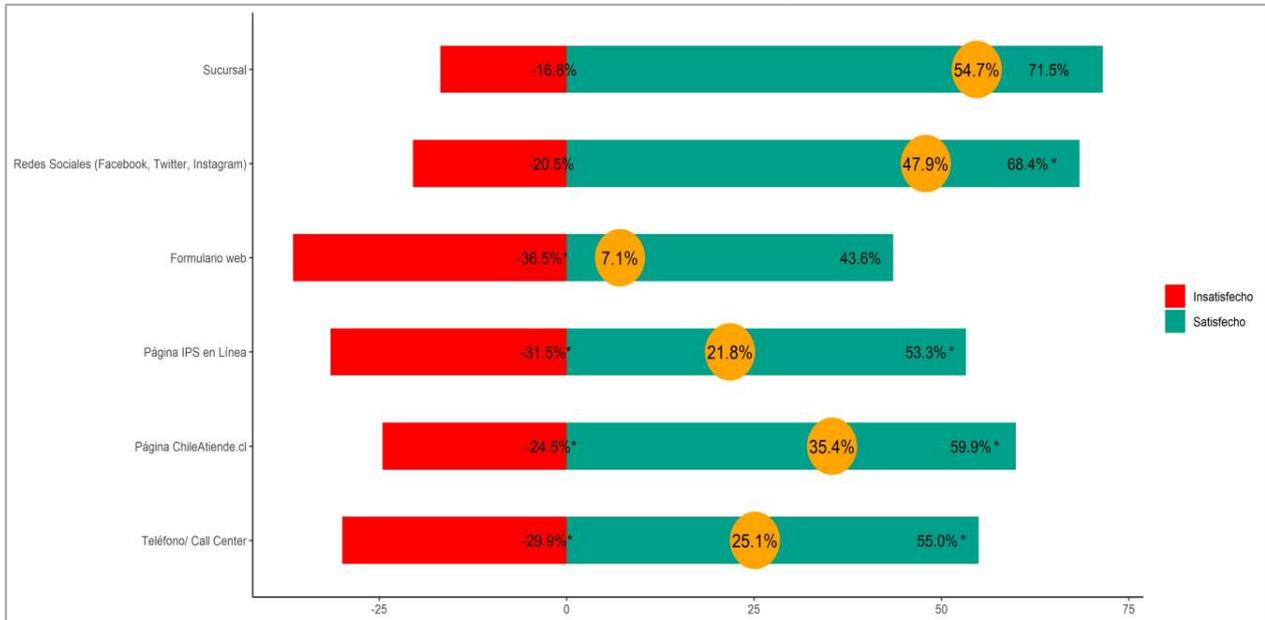
n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

En cuanto a diferencias observadas por canal de atención, se tiene que todos los usuarios que no se contactaron a través de formulario web, son quienes declaran mayor nivel de satisfacción con la

última experiencia. Este canal de contacto, evidencia una satisfacción neta del 7,1% y un nivel de insatisfacción del 31,5%.

Gráfico 103. Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en IPS ChileAtiende ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad? Según canal de atención de atención



n=10.716

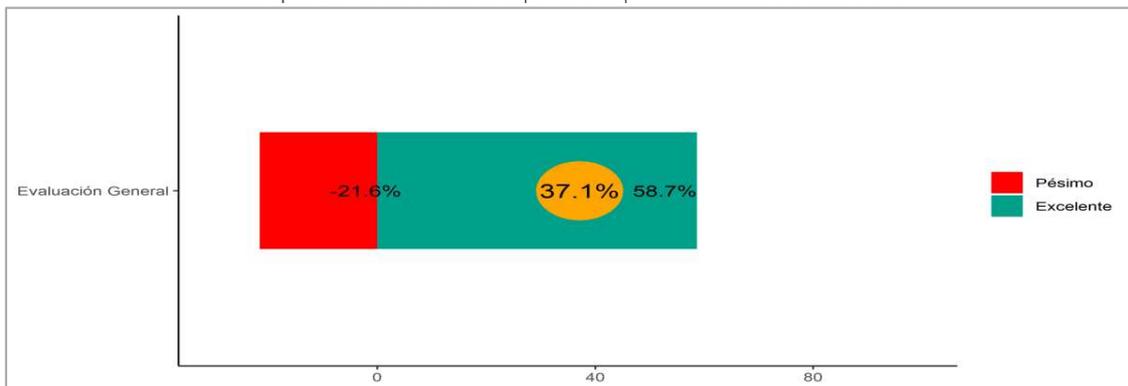
*Se excluye del gráfico los NS/NR

7.1.1.4. Percepción de la institución

7.1.1.4.1. Evaluación institución

Sobre la evaluación que hacen los usuarios de IPS ChileAtiende a nivel general, se tiene que el 58,7% lo evalúa con nota igual o superior a 6, y el 21,6% indica una evaluación negativa.

Gráfico 104. Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a IPS ChileAtiende, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

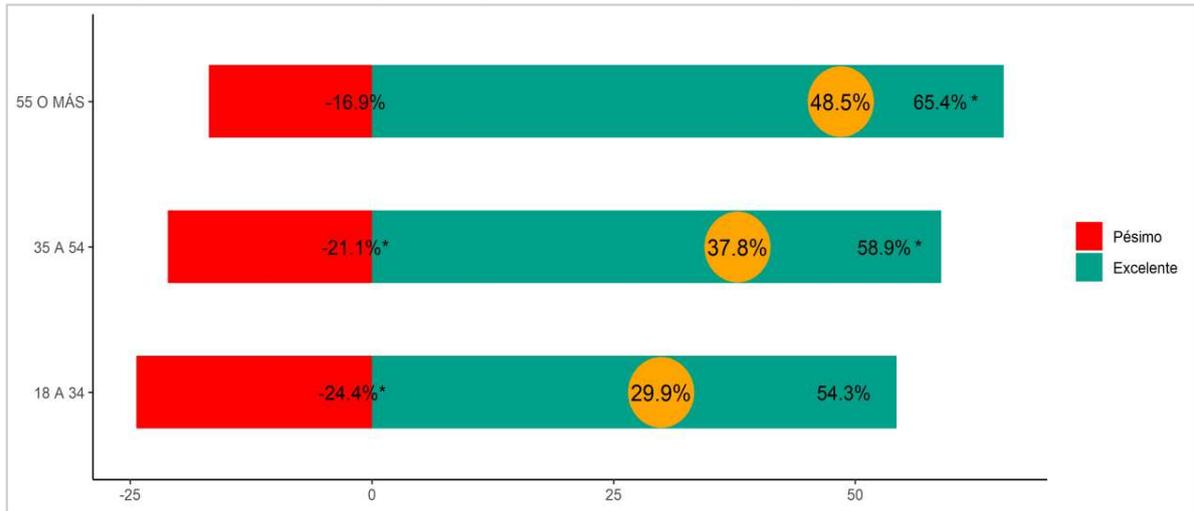


n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

Al analizar la evaluación según características demográficas, se evidenciaron diferencias significativas en algunas de las variables. En el cruce con la variable edad se evidencia que a mayor edad mejor es la evaluación de la institución, observándose una evaluación neta de 29,9% para los usuarios de 18 a 34 años, subiendo a un 37,8% en el siguiente grupo y alcanzando un 48,5% en el grupo etario de 55 años o más.

Gráfico 105. Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a IPS ChileAtiende, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución? Según edad de los encuestados

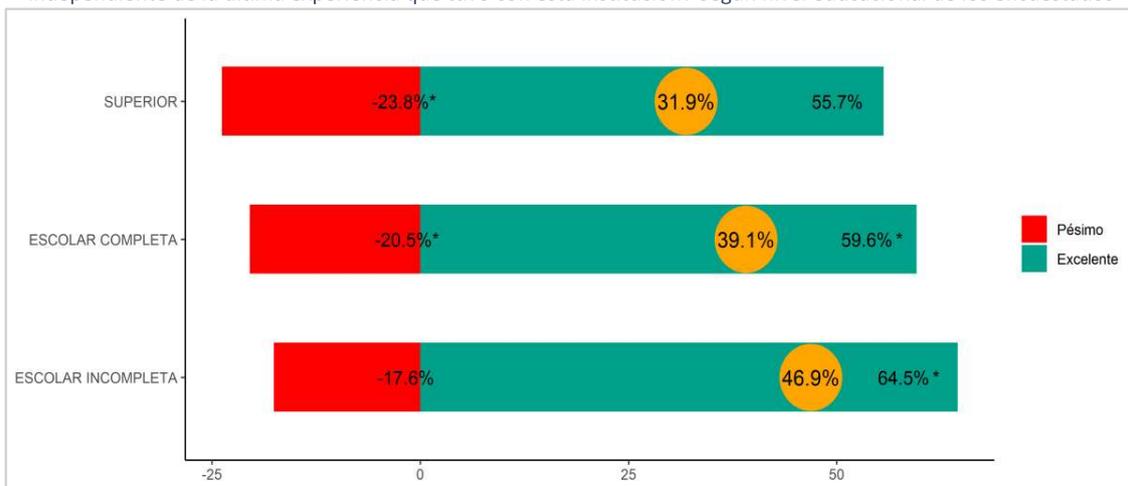


n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

También se evidencia una tendencia en términos del nivel educativo de los encuestados, dado que los usuarios con un nivel educacional más bajo son quienes hacen una mejor evaluación de la institución, alcanzando una satisfacción neta del 46,9%, la que desciende al 31,9% para los usuarios que cuentan con educación superior.

Gráfico 106. Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a IPS ChileAtiende, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución? Según nivel educacional de los encuestados

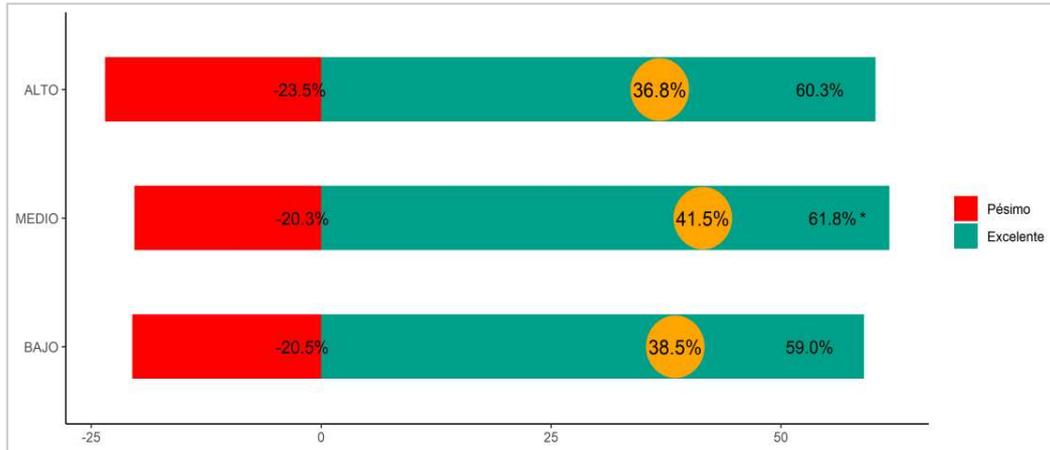


n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

Según el nivel socioeconómicos de los usuarios se tiene que la evaluación igual o superior a 6 es significativamente más alta en el nivel medio, donde llega al 61,8%, logrando una satisfacción neta de 41,5%.

Gráfico 107. Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a IPS ChileAtiende, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución? Según nivel socioeconómico del encuestado

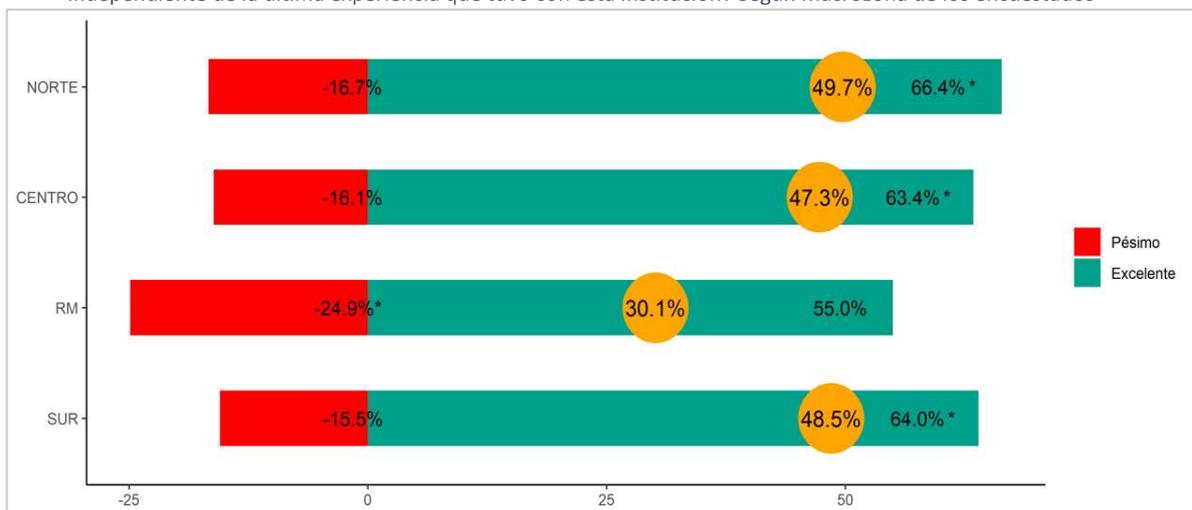


n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

La región metropolitana es la zona que presenta la peor evaluación de la institución, con un 55% de los encuestados de esta zona evaluando con una nota 6 o 7 a la institución, proporción que supera el 63% en las demás zonas. Al mismo tiempo, esta zona presenta una proporción significativamente más alta de usuarios con una mala evaluación.

Gráfico 108. Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a IPS ChileAtiende, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución? Según macrozona de los encuestados



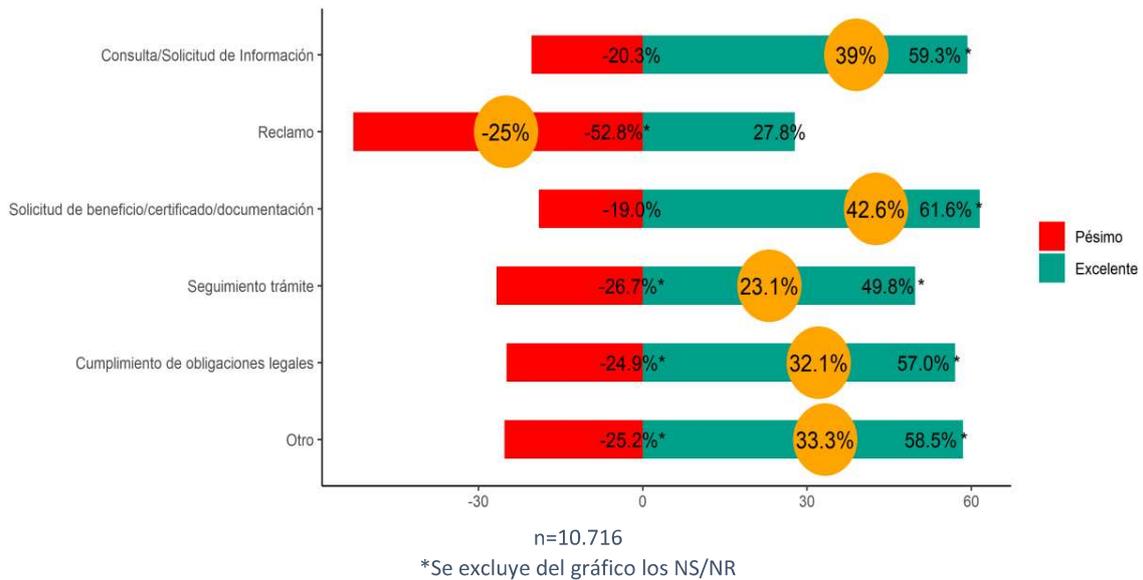
n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

Al analizar los resultados la evaluación general según el trámite y canal utilizado por los entrevistados, tenemos que las personas que han realizado reclamos son quienes difieren

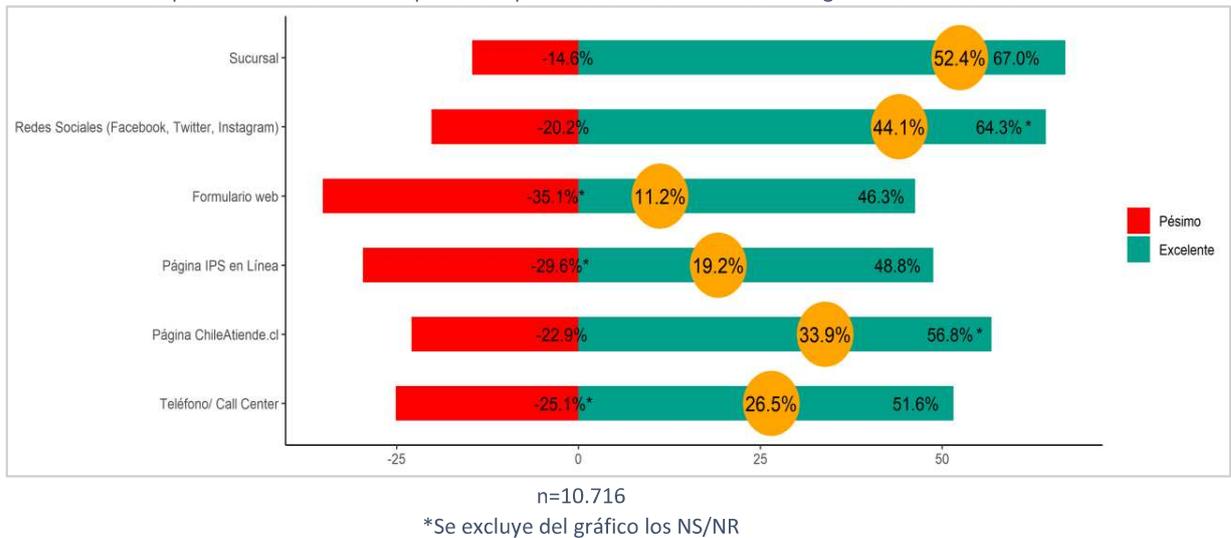
significativamente respecto de los demás trámites, habiendo declarado en mayor proporción una evaluación pésima a la institución, observándose una evaluación neta negativa del 25%. Para los demás usuarios que realizaron otro trámite, la evaluación neta está por sobre el 20%, destacando la solicitud de beneficios/certificados (42,6% neta) y consulta/solicitud de información (39%).

Gráfico 109. Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a IPS ChileAtiende, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución? Según trámite



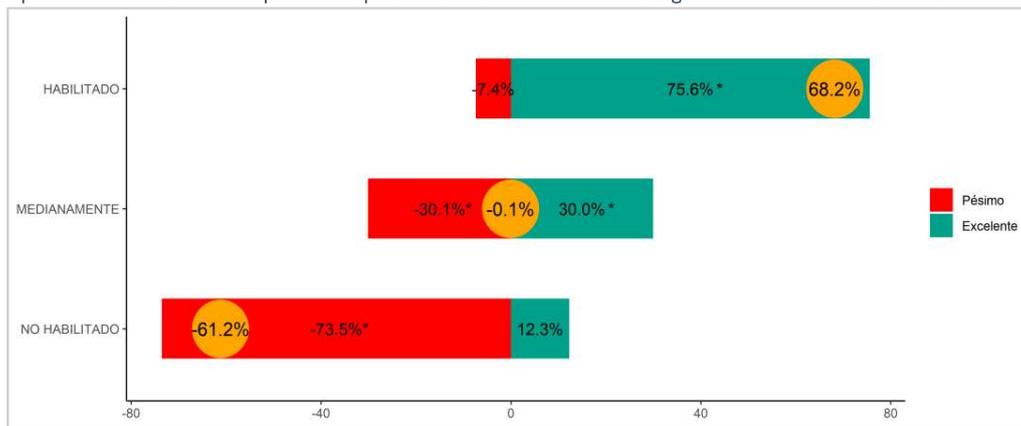
Lo mismo sucede al observar la evaluación de la institución según el canal de atención declarado por los usuarios, siendo los usuarios del canal formulario web los que peor evaluación le dan a la institución, con una satisfacción neta del 11,2%. Por otro lado, los usuarios de sucursal son los que mejor evaluación le dieron a la institución, con un 67% de estos usuarios dando una nota 6 o 7 institución, alcanzando una satisfacción neta del 52,4%. A este le siguen los usuarios de redes sociales, los que alcanzan una evaluación neta del 44,1%.

Gráfico 110. Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a IPS ChileAtiende, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución? Según canal de atención



Según habilitación, se evidencia que en cuanto mayor es la habilitación de los usuarios, mejor es la evaluación que los usuarios hacen de la institución. El 75,6% de los usuarios habilitados, evaluaron con nota 6 o 7 a la institución, mientras que este porcentaje disminuye a un 12,3% en caso de los usuarios no habilitados.

Gráfico 111. Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a IPS ChileAtiende, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución? Según habilitación base de los encuestados

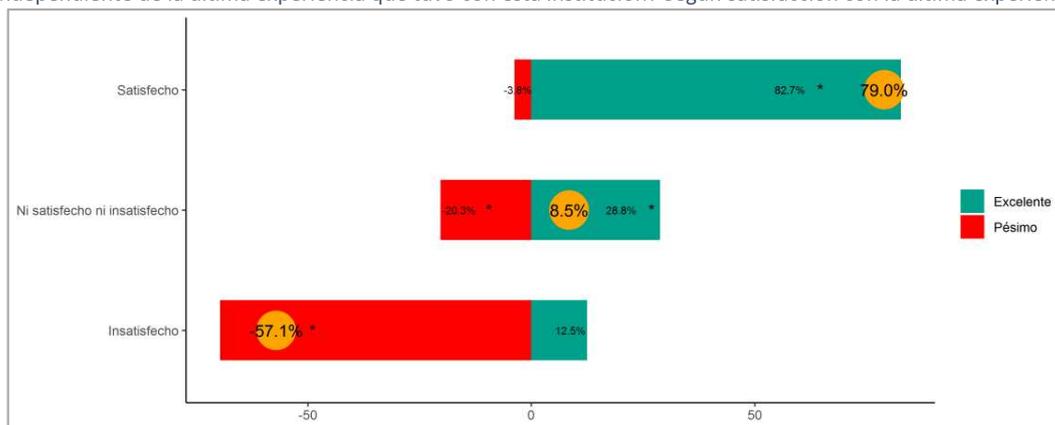


n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

Finalmente, se constata que la evaluación general con la institución está influenciada por la satisfacción con la última experiencia, dado que los usuarios más satisfechos fueron aquellos que mejor evaluaron a la institución, con un 82,7% de quienes la evaluaron con nota 6 o 7 estando satisfechos con su última experiencia con la institución. Por el contrario, un 69,6% de quienes evaluaron negativamente a la institución se manifestaron insatisfechos con su última experiencia.

Gráfico 112. Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a IPS ChileAtiende, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución? Según satisfacción con la última experiencia



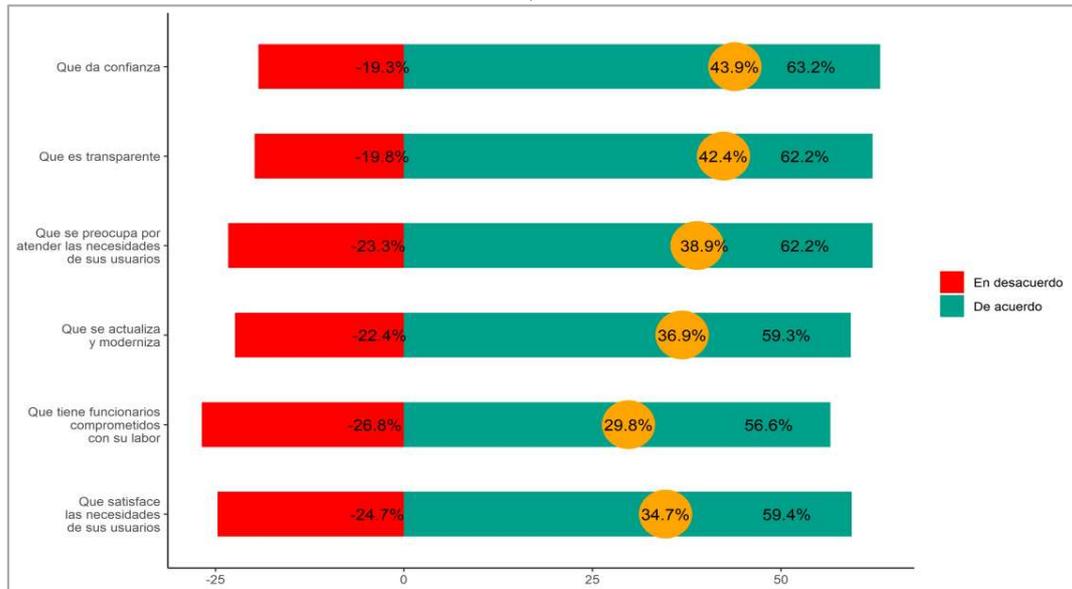
n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

7.1.1.4.2. Imagen institucional

Sobre la imagen que los usuarios declaran respecto de IPS ChileAtiende, se constata que el atributo con el que los usuarios se encuentran más de acuerdo es que la institución es transparente, seguido de que es una institución que se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios, mientras que el atributo peor evaluado fue el que refiere al compromiso de los funcionarios de la institución.

Gráfico 113. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...?



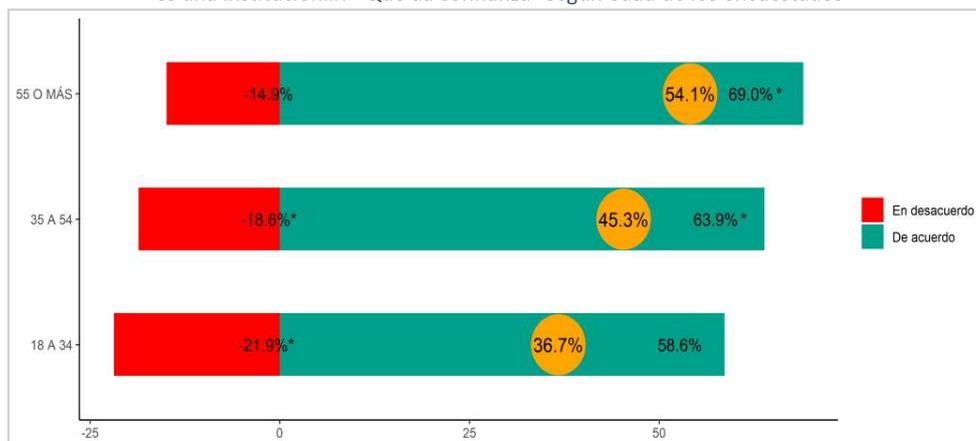
n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

Al desagregar las variables de imagen según las variables de caracterización se obtuvieron diferencias estadísticamente significativas en la mayoría de estas.

Según la edad de los encuestados se constata que la evaluación de este atributo va aumentando en los tramos de edad más altos, pasando de un porcentaje de acuerdo de 58,6% en el grupo de los 18 a los 34 años, al 69% en el grupo de 55 años o más.

Gráfico 114. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Que da confianza" según edad de los encuestados

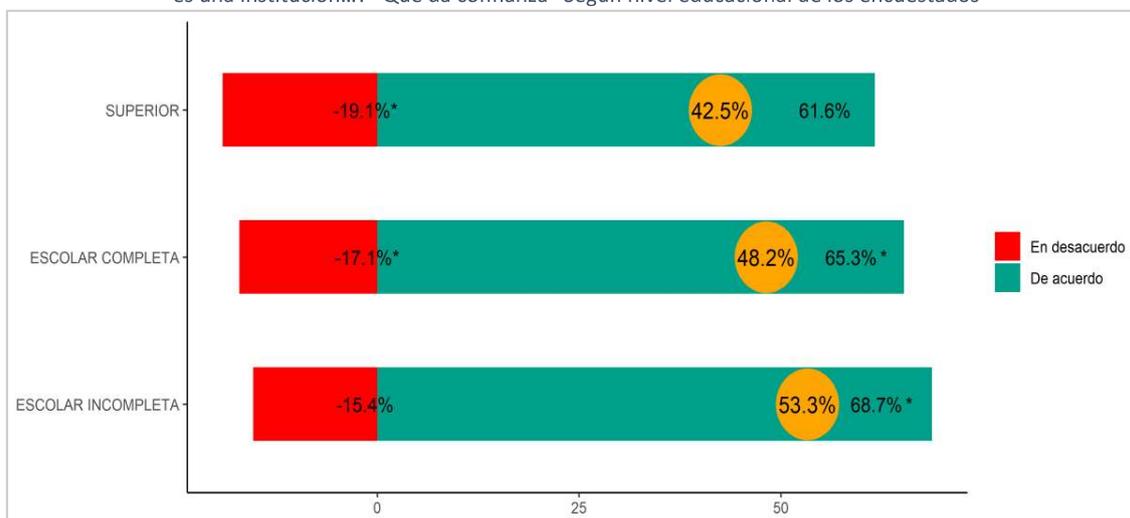


n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

En relación al nivel educativo de los usuarios, se tiene que la evaluación de este atributo es mejor en el grupo de usuarios que tienen educación escolar incompleta, donde el 68,7% de ellos estuvo de acuerdo con esta afirmación. Este porcentaje va bajando en los niveles más altos de educación y llega al 61,6% para quienes cuentan con educación superior.

Gráfico 115. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Que da confianza" Según nivel educacional de los encuestados

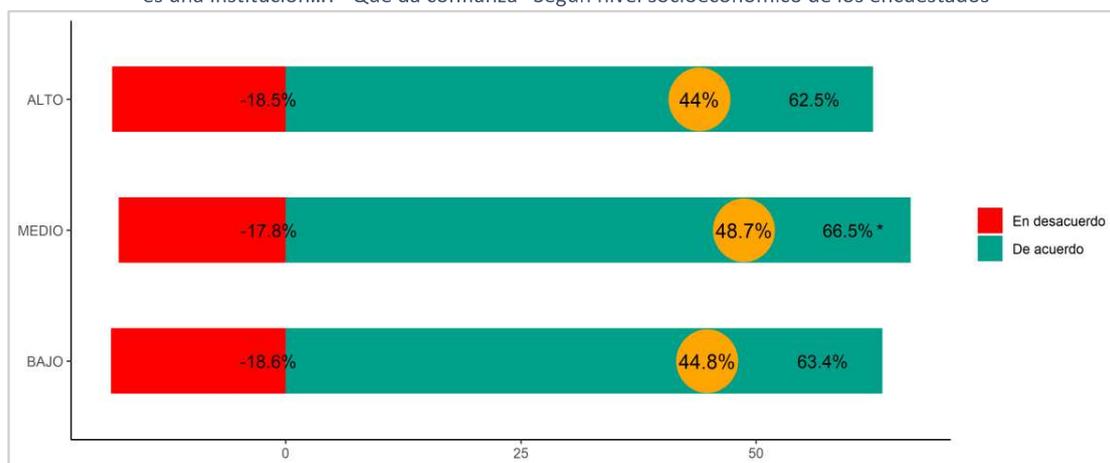


n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

Por su parte, la mejor evaluación del atributo está dada por los usuarios del grupo socioeconómico medio, quienes presentan una evaluación significativamente más alta respecto de los otros dos grupos socioeconómicos.

Gráfico 116. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Que da confianza" Según nivel socioeconómico de los encuestados

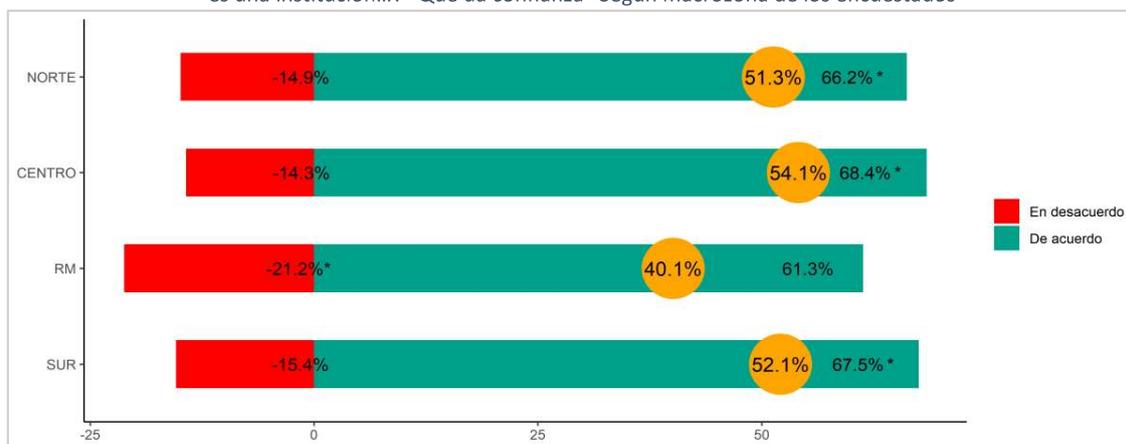


n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

Los usuarios de la región metropolitana son los que peor evalúan este atributo, siendo su evaluación significativamente más baja que en las demás macrozonas, con un 61,3% de los encuestados estando de acuerdo con la afirmación, proporción que supera el 66% en las demás macrozonas.

Gráfico 117. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Que da confianza" Según macrozona de los encuestados

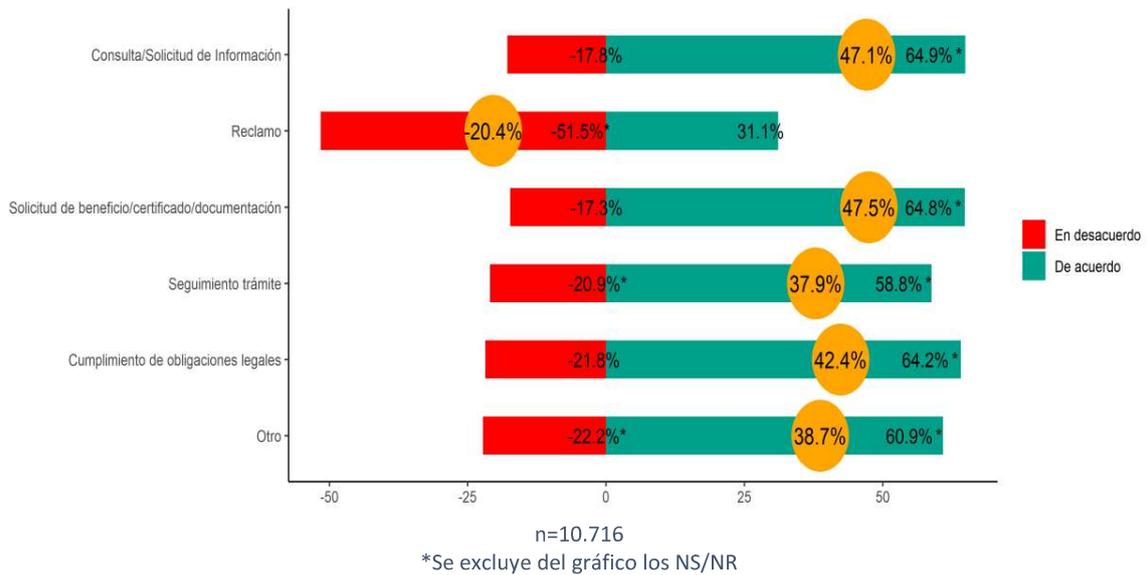


n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

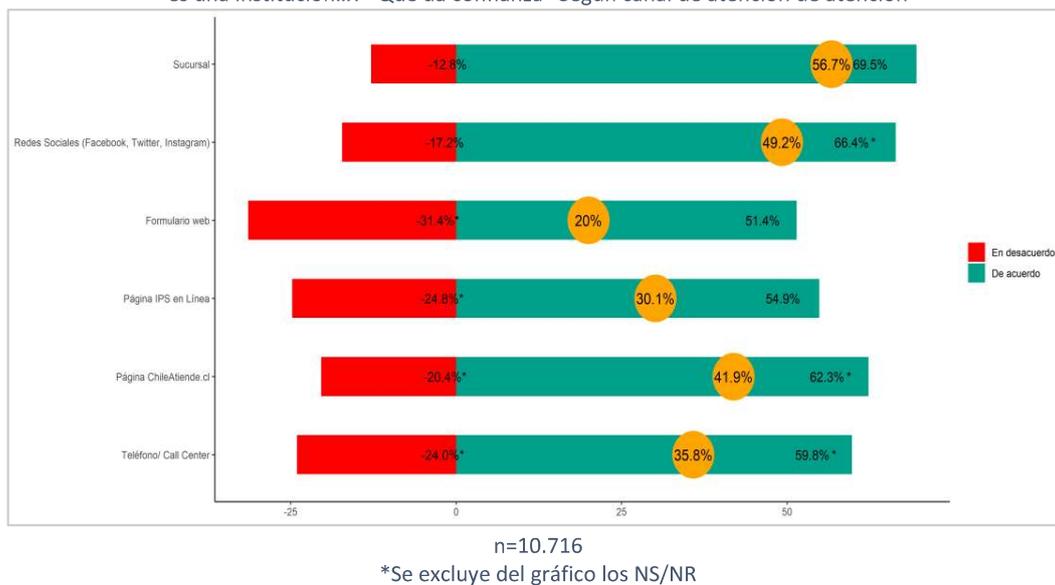
Al revisar los resultados de acuerdo sobre la afirmación de la imagen de confianza según trámite y canal de atención, por trámite tenemos que todos los trámites, a excepción de reclamos, presentan un nivel de acuerdo superior al 50%. En el caso de los reclamos, se aprecia que el 51% afirma estar en desacuerdo con la imagen de confianza.

Gráfico 118. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está “Muy en desacuerdo” y 7 que está “Muy de Acuerdo” ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? “Que da confianza” Según trámite



En cuanto a los canales, los usuarios del formulario web son quienes peor evalúan el atributo, con una evaluación neta del 20%, la cuál es significativamente más alta en todos los demás canales, donde supera el 30% y llega al 56,7% en el caso del canal sucursal.

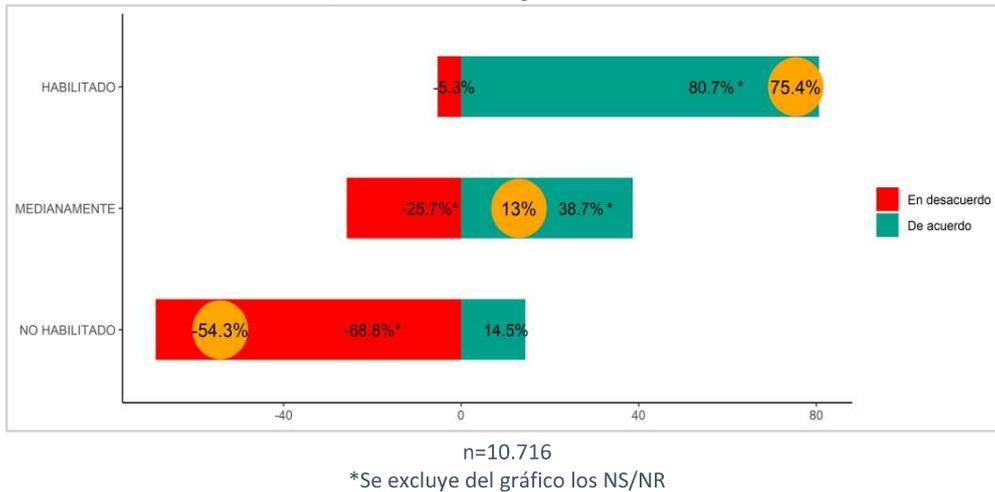
Gráfico 119. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está “Muy en desacuerdo” y 7 que está “Muy de Acuerdo” ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? “Que da confianza” Según canal de atención de atención



Según el canal de los encuestados, se evidencia que en cuanto mayor es la habilitación de los usuarios de esta institución mejor es la evaluación del atributo. Quienes más habilitados están

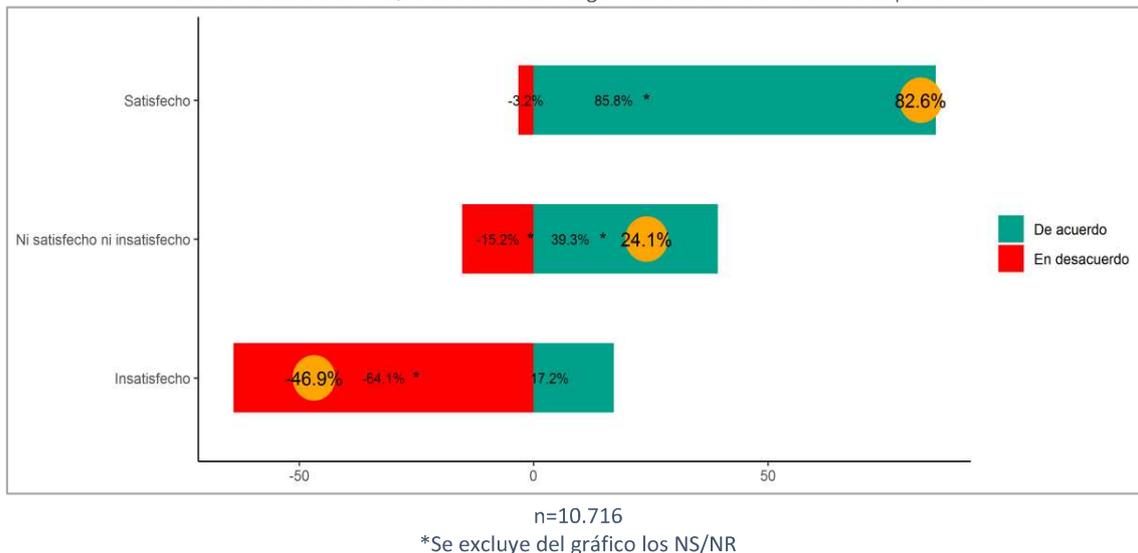
presentan una evaluación neta del 75,4%, proporción que es negativa para el caso de los usuarios no habilitados.

Gráfico 120. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Que da confianza" Según habilitación base de los encuestados



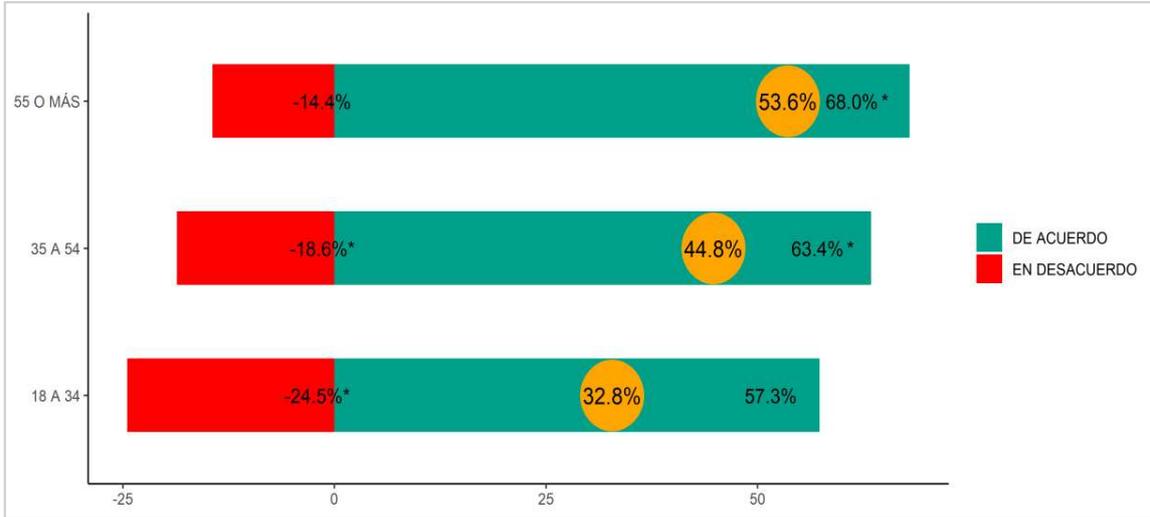
Finalmente, se aprecia que los usuarios que se manifestaron satisfechos con la última experiencia fueron quienes en mayor medida estuvieron de acuerdo con que la institución transmite confianza. Por el contrario, los insatisfechos se mostraron significativamente más en desacuerdo con este atributo.

Gráfico 121. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Que da confianza" Según satisfacción con la última experiencia



En lo que refiere a la imagen de transparencia que proyecta ChileAtiende sobre variables demográficas, se tiene que los usuarios que están entre los 18 y 54 años son los que están más en desacuerdo, respecto de los usuarios de 55 años o más.

Gráfico 122. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Es transparente" Según edad de los encuestados

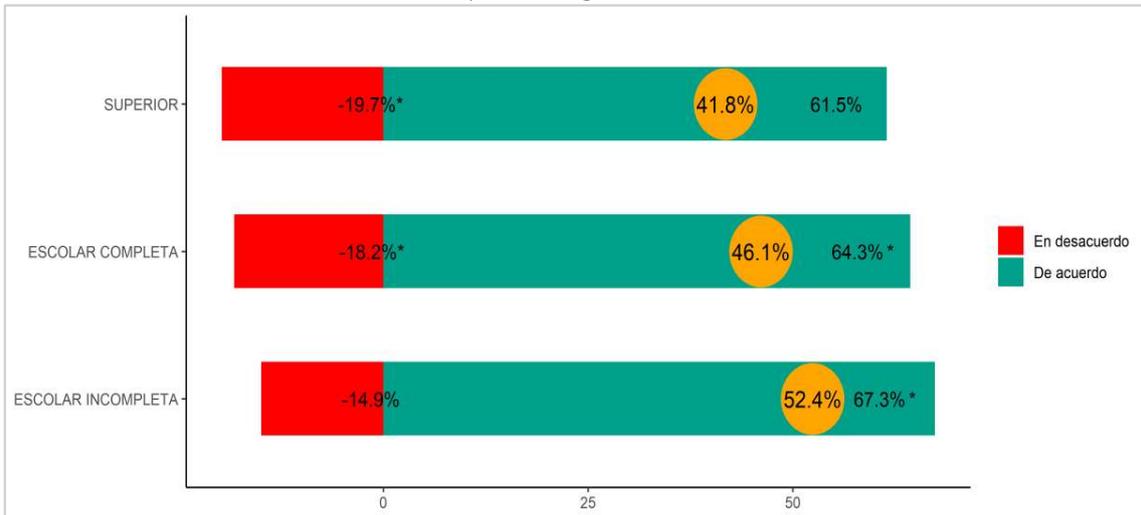


n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

Así también, se aprecia que es mayor la proporción de usuarios con escolaridad incompleta que afirman estar de acuerdo con la imagen transparente de la IPS ChileAtiende, respecto de lo declarado por quienes cuenta con educación superior que, por el contrario, son quienes más indican estar en desacuerdo.

Gráfico 123. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Es transparente" Según nivel educacional de los encuestados



n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

En cuanto al nivel socioeconómico, se tiene que quienes pertenecen a nivel medio, son los que más declaran estar satisfechos, respecto de los usuarios pertenecientes a nivel bajo (66,3% - 62,4%).

Gráfico 124. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Es transparente" Según nivel socioeconómico de los encuestados

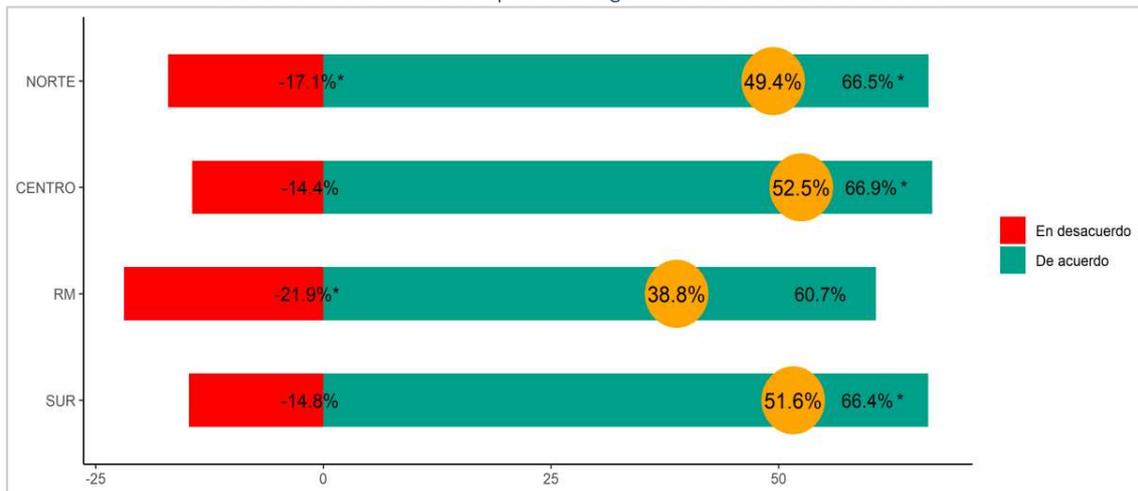


n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

En lo que respecta a la zona de residencia de los usuarios, se observa que es significativamente mayor la proporción de usuarios de Región Metropolitana y Norte, que declaran estar en desacuerdos con la imagen de transparencia de IPS ChileAtiende, observándose una diferencia de 5 puntos porcentuales con la zona sur y centro.

Gráfico 125. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Es transparente" Según macrozona de los encuestados

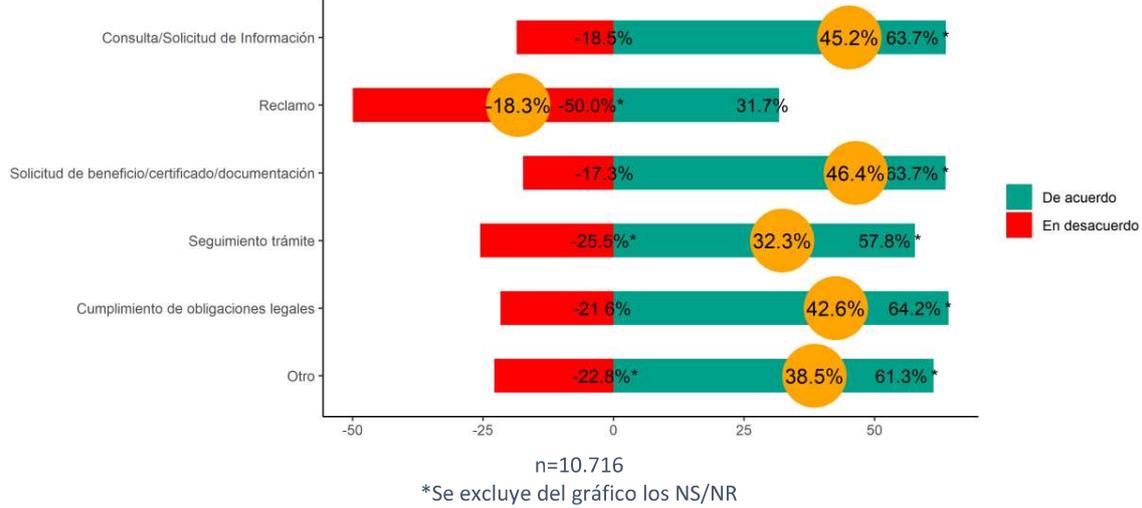


n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

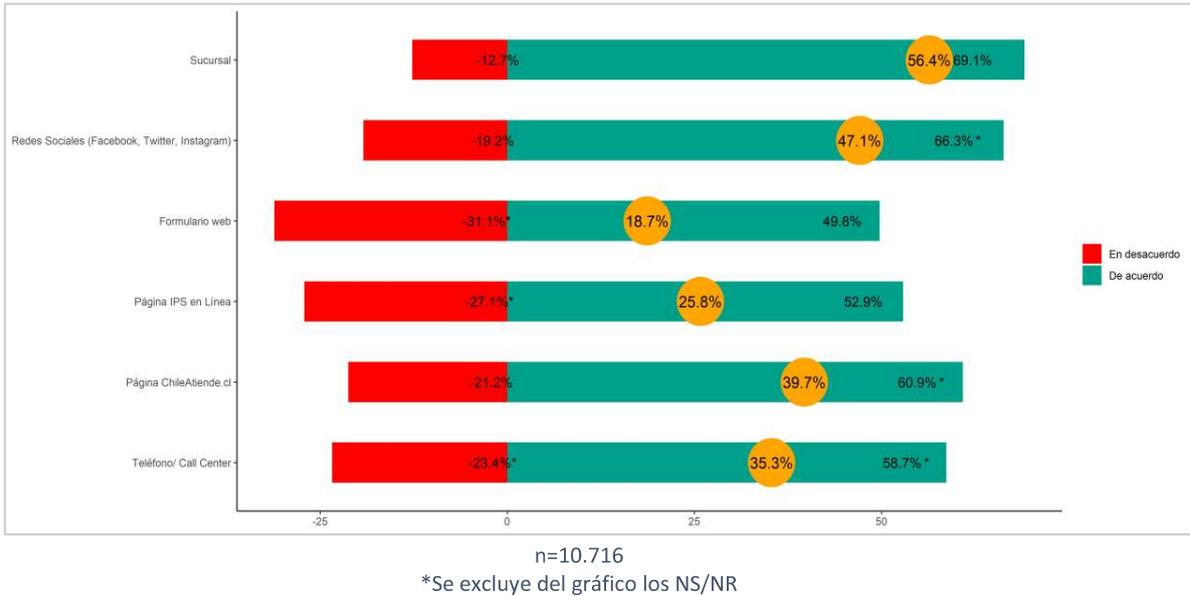
De las diferencias encontradas por tipo de trámite para el nivel de acuerdo a considerar como "transparente" a ChileAtiende IPS, destaca nuevamente que sólo reclamo presenta un nivel de acuerdo inferior al 40%, es más, el 50% de los usuarios que realizaron reclamos indican estar en desacuerdo.

Gráfico 126. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Es transparente" Según trámite



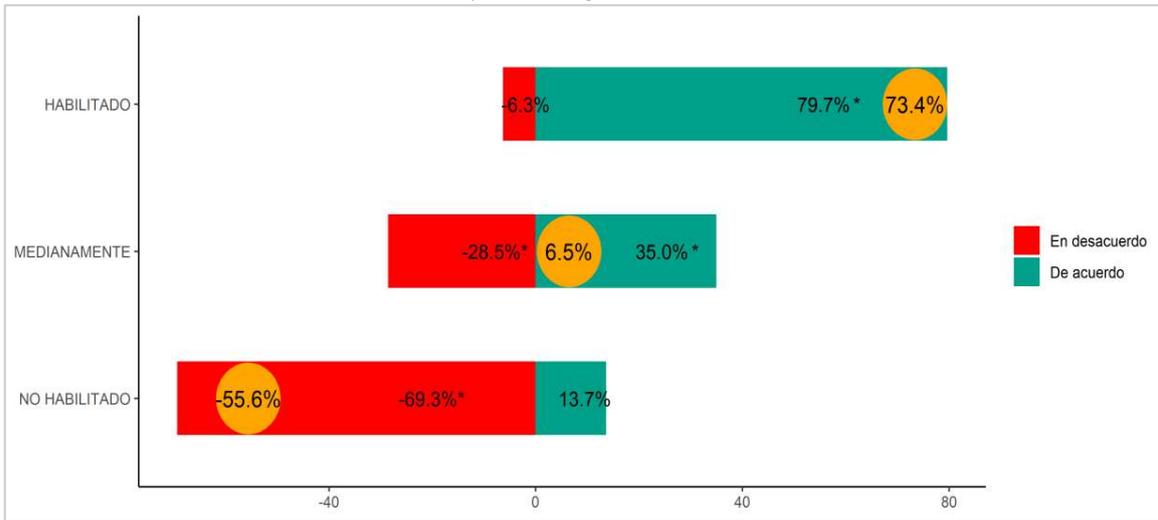
Respecto al canal de atención, los usuarios que se atendieron a través de redes sociales, página web de ChileAtiende, sucursal y Call Center, son quienes presentan mayor nivel de acuerdo respecto de considerar como "transparente" a la institución, con valores superiores al 55%. Así también, quienes declaran un mayor nivel de desacuerdo, corresponde a los usuarios que utilizaron formulario web, IPS en línea, evidenciando una diferencia de más de 5 puntos porcentuales respecto de los otros canales.

Gráfico 127. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Es transparente" Según canal de atención



En lo referente a la habilitación del usuario, quienes están habilitados indican mayor nivel de acuerdo respecto de quienes no, observándose una diferencia de más de 50 puntos porcentuales.

Gráfico 128. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Es transparente" Según habilidad base de los encuestados

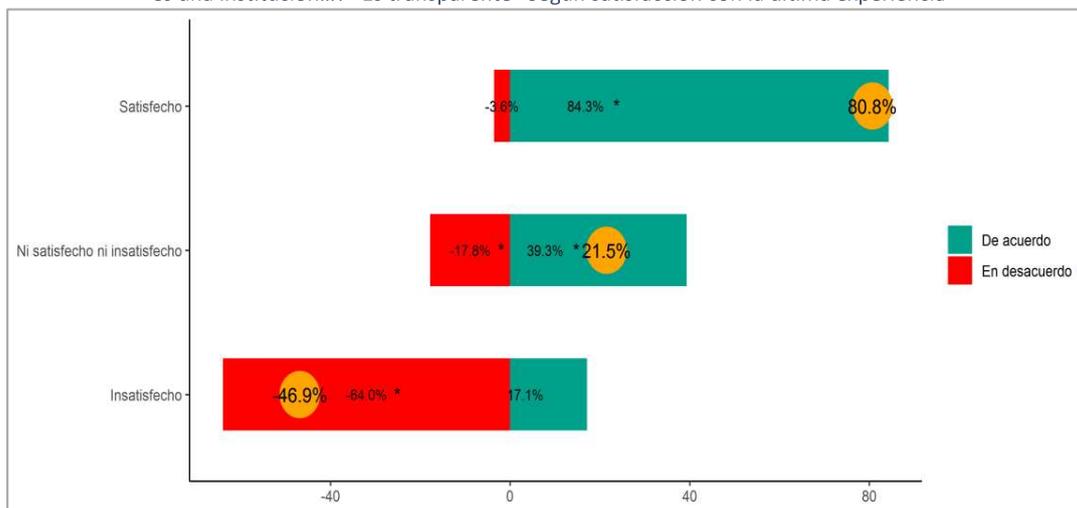


n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

Finalmente, quienes declaran mayor nivel de satisfacción con su última experiencia con la institución, son quienes más afirman estar de acuerdo con que IPS ChileAtiende es una institución transparente, respecto de quienes se encuentran insatisfechos.

Gráfico 129. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Es transparente" Según satisfacción con la última experiencia



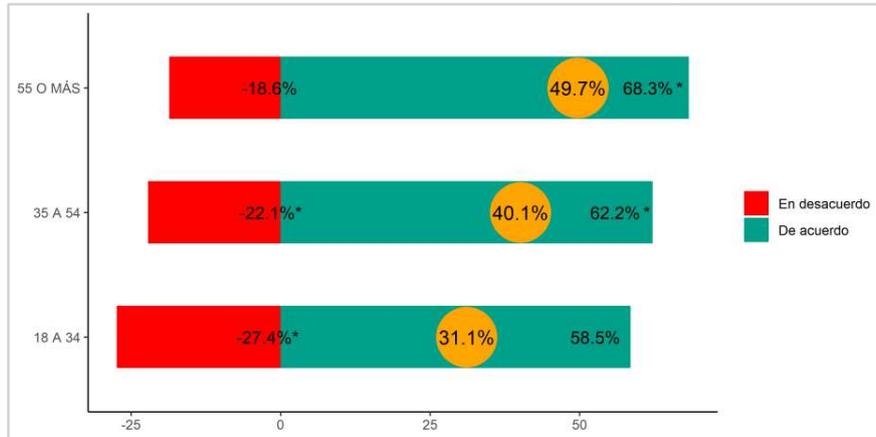
n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

Al consultar a los usuarios de IPS ChileAtiende si la institución "se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios, en cuanto a diferencias por variables sociodemográficas, si bien por sexo y nivel socioeconómico no se aprecian diferencias estadísticamente significativas, sí figuran por edad, nivel educacional y macrozona. En cuanto a la edad, se aprecia que los usuarios de 35 años y

más son quienes más indican estar de acuerdo con esta afirmación, respecto de las personas de 18 a 34 años.

Gráfico 130. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Se preocupa por atender necesidades de usuarios" Según edad de los encuestados

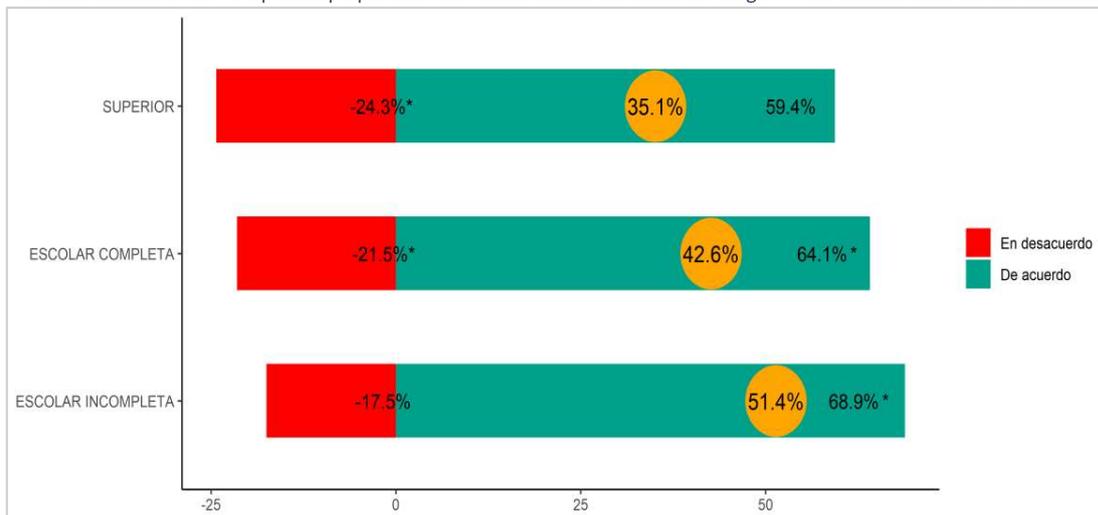


n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

Por nivel educacional, destaca que en quienes tienen educación completa o menos, su nivel de acuerdo es significativamente mayor respecto de cuentan con estudios superiores, observándose una diferencia de más de 5 puntos porcentuales.

Gráfico 131. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Se preocupa por atender necesidades de usuarios" Según nivel educacional de los encuestados

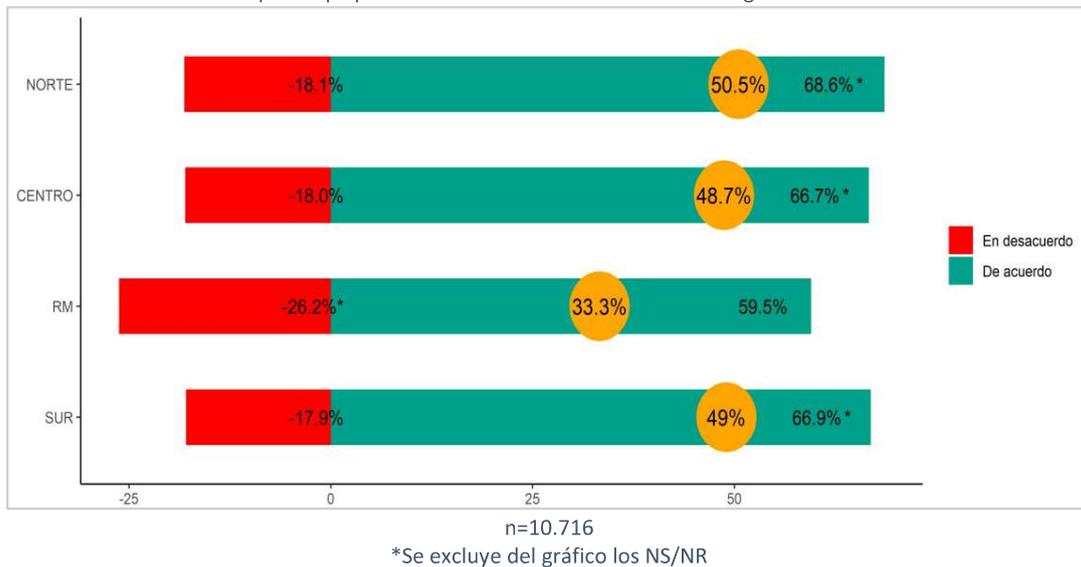


n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

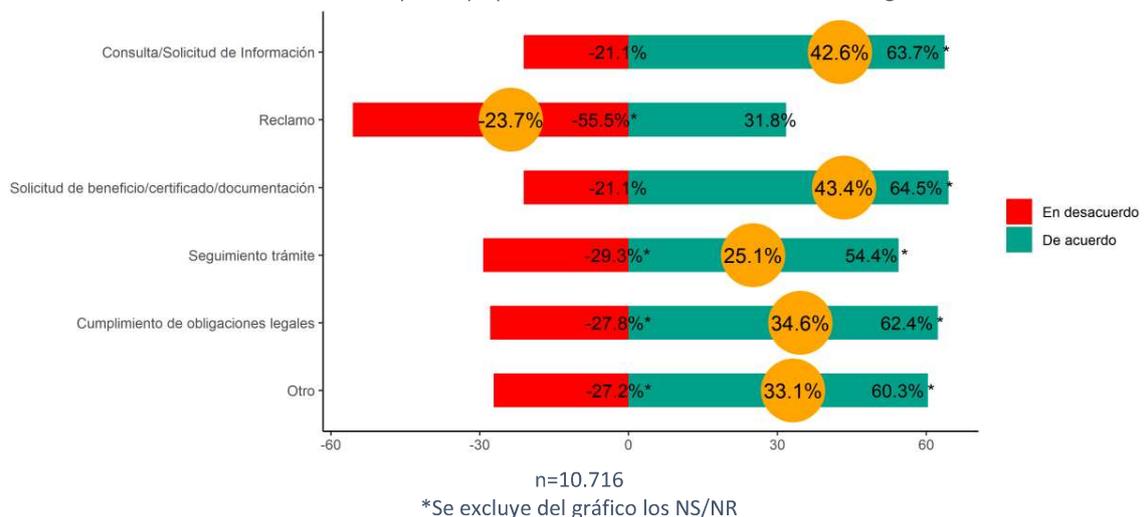
Como se evidencia también ante la imagen de transparencia de IPS ChileAtiende, ante la afirmación de que es una institución que se preocupa de sus usuarios, se aprecia nuevamente que los usuarios de la Región Metropolitana son los que presentan un mayor nivel de desacuerdo a diferencia de lo observado en las demás zonas.

Gráfico 132. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Se preocupa por atender necesidades de usuarios" Según macrozona de los encuestados



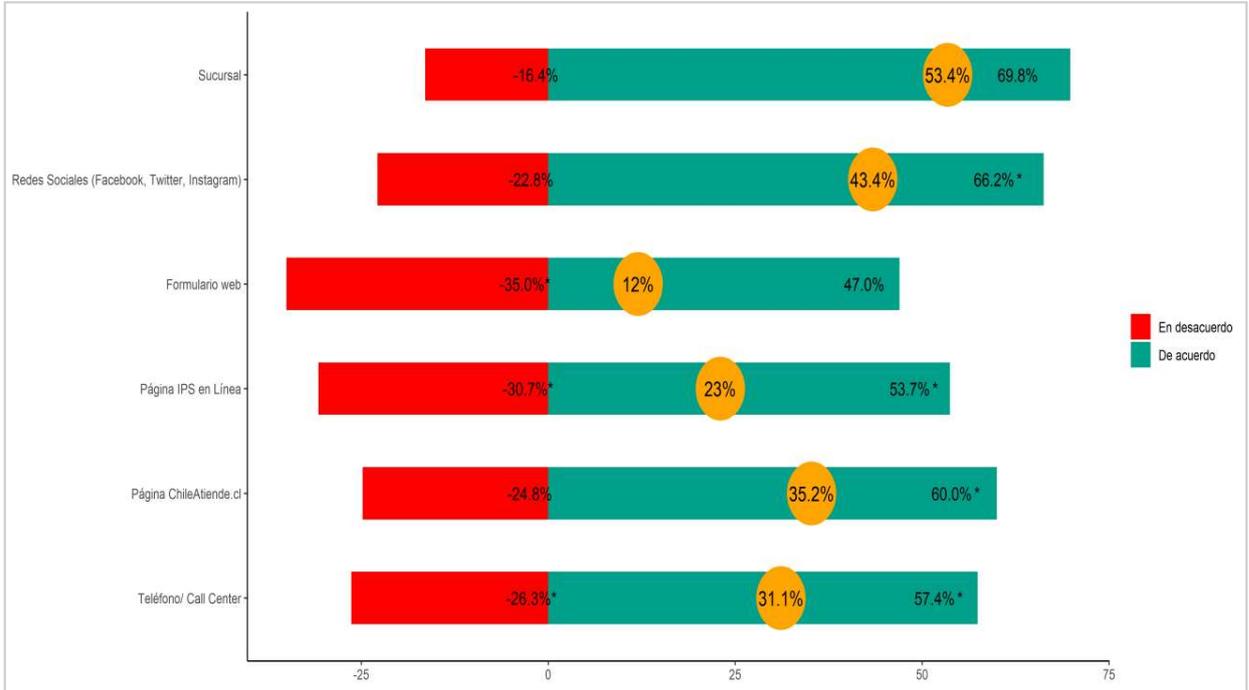
En cuanto a diferencias observadas según el tipo de trámite y canal utilizado por los usuarios, sobre el tipo de trámite se tiene que en general todos los tipos de trámite presentan un alto nivel de acuerdo (por sobre el 55%), lo que es significativamente mayor respecto de quienes han realizado reclamos, que presentan un 55,5% de desacuerdo ante la imagen de que la institución se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios.

Gráfico 133. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Se preocupa por atender necesidades de usuarios" Según trámite



Así también, por canal se tiene que la mayor proporción de usuarios que declara estar de acuerdo con esta afirmación, corresponde a los usuarios que se comunicaron con la institución a través de IPS en línea, página web de ChileAtiende, call center, sucursal y redes sociales. Por el contrario, quienes se comunicaron por formulario web son quienes más se encuentran en desacuerdo (35%).

Gráfico 134. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Se preocupa por atender necesidades de usuarios" Según canal de atención

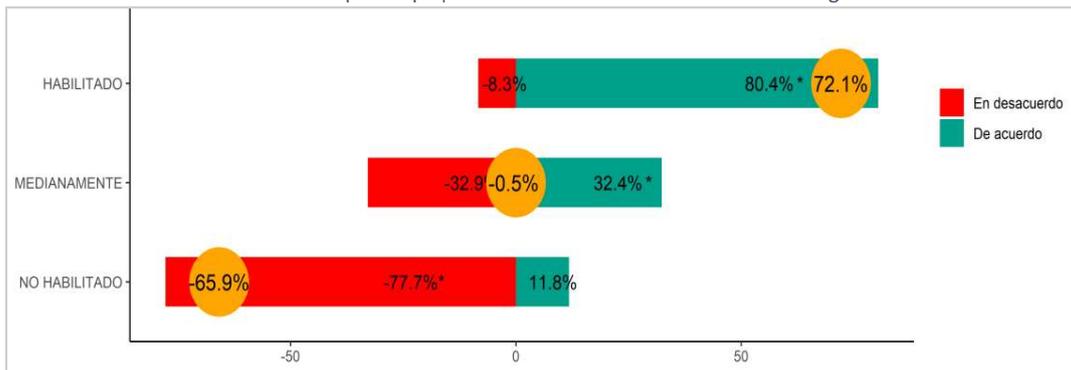


n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

En cuanto a la habilitación de los usuarios, como se ha observado previamente, los usuarios definidos como habilitados son quienes más están de acuerdo con esta afirmación, a diferencia de lo declarado por aquellos usuarios que no se clasifican como habilitados (80,4% - 11,8%).

Gráfico 135. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Se preocupa por atender necesidades de usuarios" según habilitación



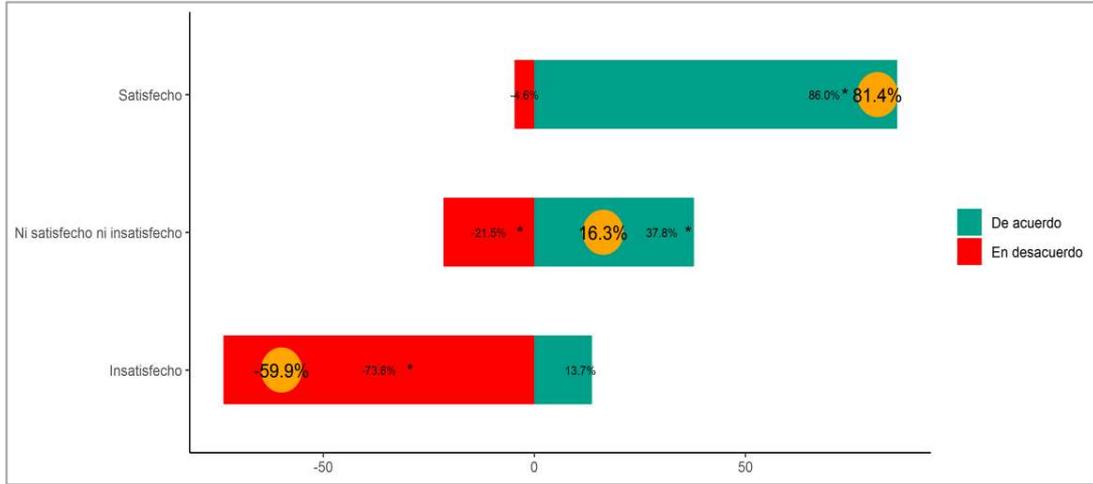
n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

Finalmente, al revisar las diferencias entre aquellos usuarios que se declaran satisfechos e insatisfechos con la última experiencia con la institución, al igual que en las demás afirmaciones, la

proporción de usuarios satisfechos que declaran estar de acuerdo es significativamente más alta que en el caso de los usuarios insatisfechos.

Gráfico 136. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Se preocupa por atender necesidades de usuarios" Según satisfacción con la última experiencia



n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

En cuanto a la imagen que proyecta la institución referida a su actualización y modernización, según edad se observa también que la evaluación del atributo mejora en la medida que aumenta la edad de los encuestados, pasando de una evaluación neta del 31,8% en el grupo etario de 18 a 34 años, a una evaluación neta de 45,8% en el grupo de usuarios de 55 años o más.

Gráfico 137. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Que se actualiza y moderniza" Según edad de los encuestados

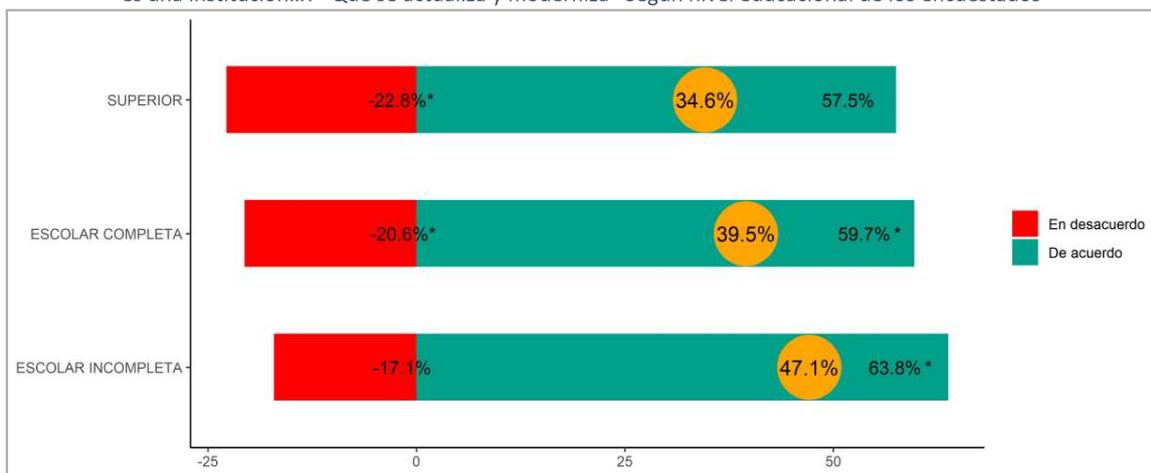


n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

Una tendencia similar se observa en el cruce con la variable educación, donde la evaluación del atributo es mejor en el grupo que cuenta con educación escolar incompleta, y va disminuyendo a su nivel más bajo en el grupo con educación superior.

Gráfico 138. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Que se actualiza y moderniza" Según nivel educacional de los encuestados



n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

Según la zona de residencia de los encuestados se tiene que los usuarios de la región metropolitana son quienes peor evalúan el atributo, mientras que en las demás macrozonas es significativamente más alta la evaluación, con una satisfacción neta sobre el 40% en las macrozonas norte, centro y sur.

Gráfico 139. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Que se actualiza y moderniza" Según macrozona de los encuestados

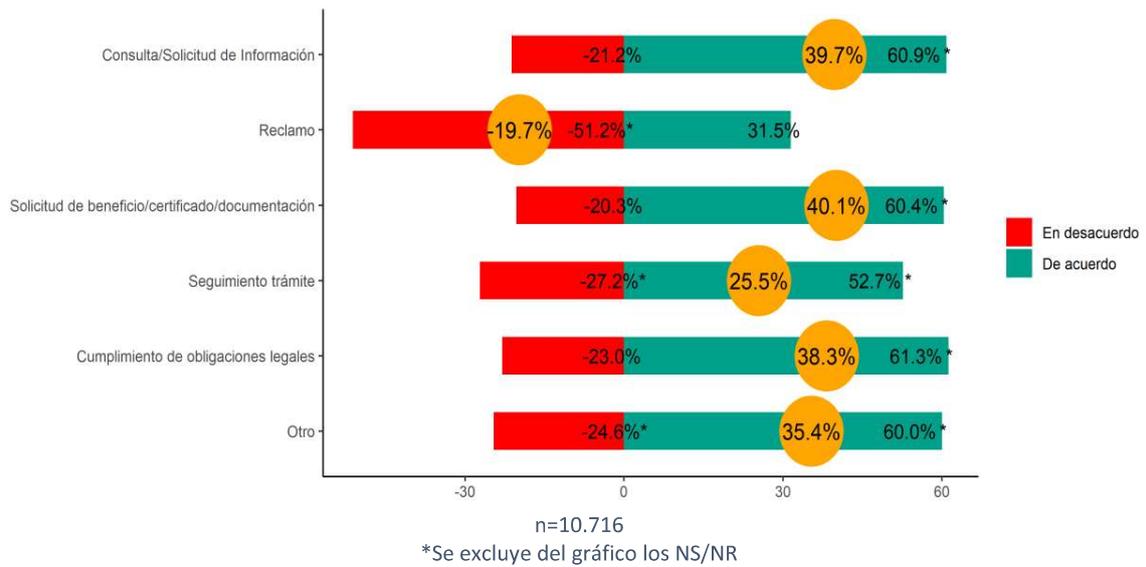


n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

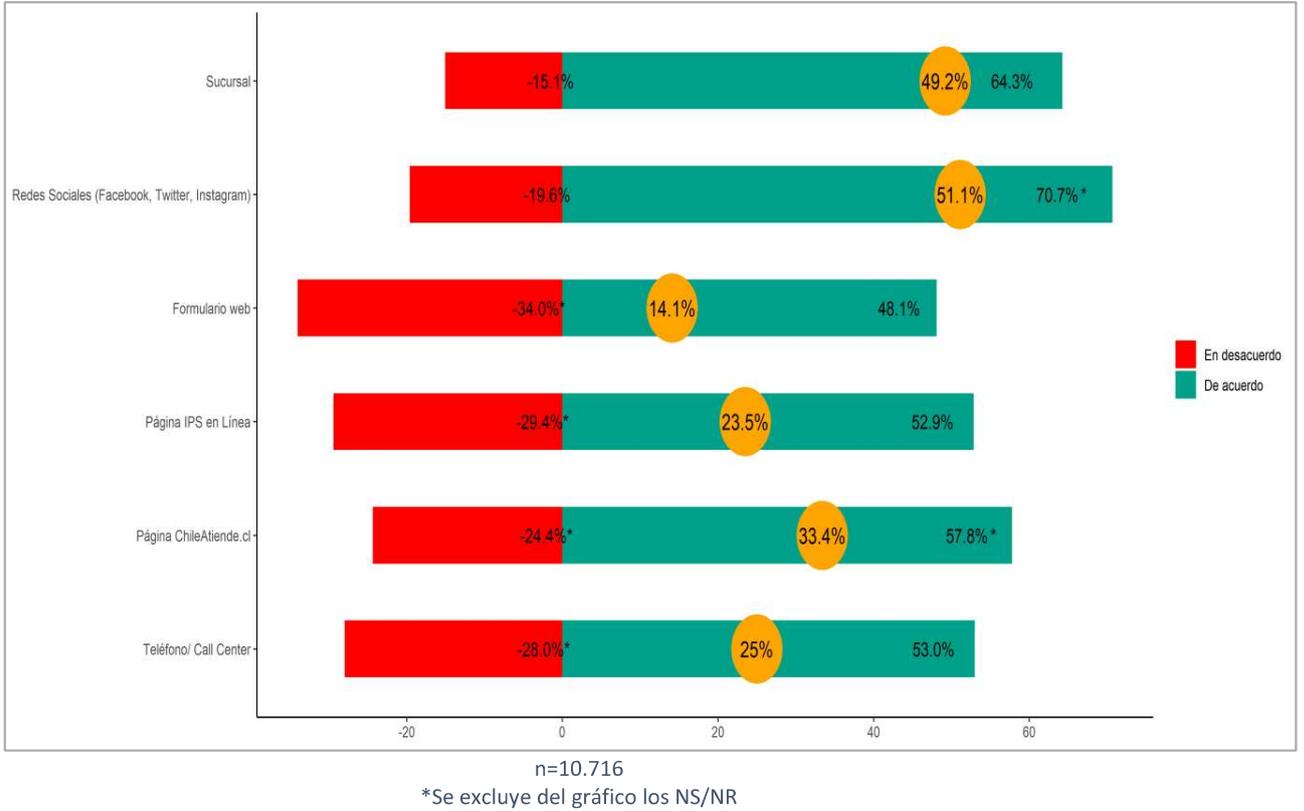
En cuanto a diferencias observadas por tipo de trámite, al igual que lo presentado previamente, se tiene que quienes han realizado reclamos son quienes indican mayor nivel de desacuerdo. En general, los usuarios que han realizado otro tipo de trámite o requerimiento, su nivel de acuerdo ante la imagen de que la institución se “actualiza y moderniza” es mayor al 50%.

Gráfico 140. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está “Muy en desacuerdo” y 7 que está “Muy de Acuerdo” ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? “Que se actualiza y moderniza” Según trámite



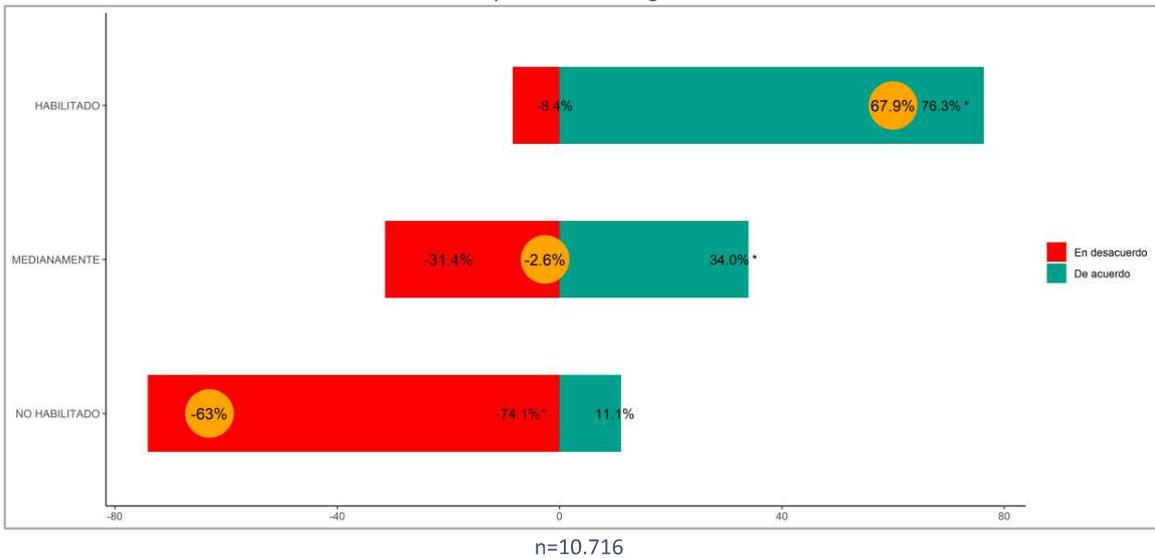
Los usuarios del formulario web fueron los que peor evaluaron el atributo, con un 34% de ellos indicando estar en desacuerdo con que la institución se actualiza y moderniza. Por otra parte, los usuarios de las redes sociales son quienes mejor evaluaron el atributo, con un 70,7% de ellos estando de acuerdo con esta afirmación.

Gráfico 141. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Que se actualiza y moderniza" Según canal de atención de atención



Los usuarios habilitados fueron quienes mejor evaluaron el atributo, con una evaluación neta del 67,9%.

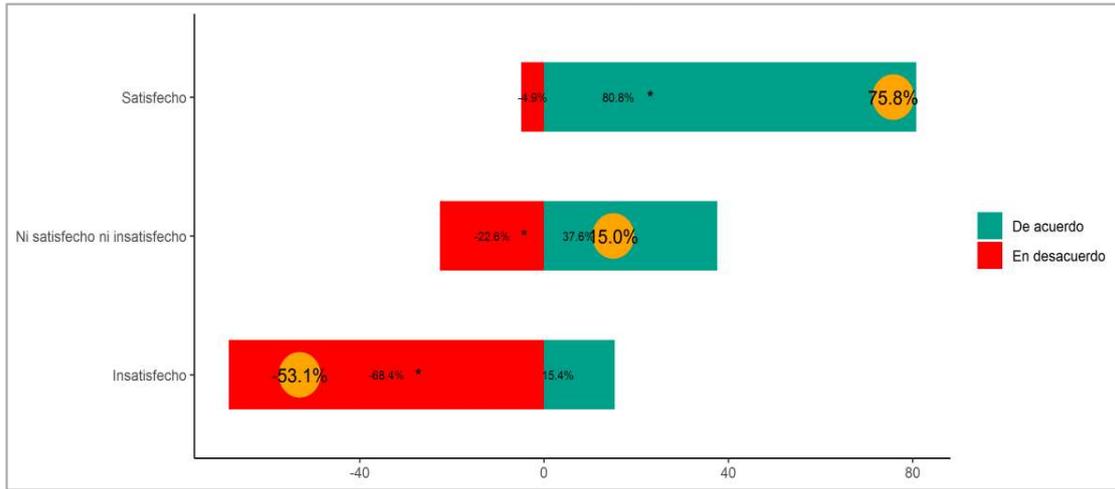
Gráfico 142. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Que se actualiza y moderniza" Según habilitación base de los encuestados



*Se excluye del gráfico los NS/NR

La tendencia se mantiene según la satisfacción con la última experiencia donde se constata que los usuarios satisfechos son quienes se encuentran en mayor medida de acuerdo con que la institución se actualiza y moderniza.

Gráfico 143. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Que se actualiza y moderniza" Según satisfacción con la última experiencia

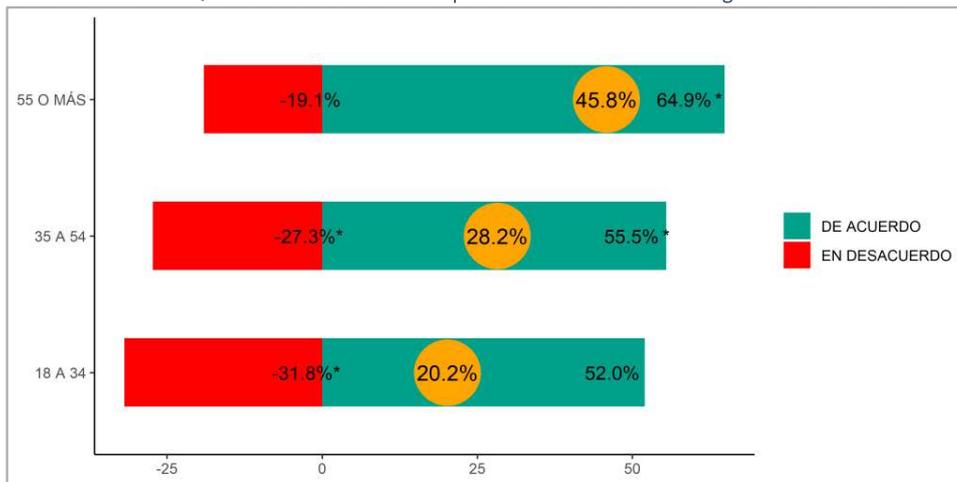


n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

Sobre el nivel de acuerdo con la afirmación "tiene funcionarios comprometidos con su labor", al revisar los resultados por variables sociodemográficas, se tiene que las personas de 55 años o más son quienes declaran un mayor nivel de acuerdo (64,9%), observándose lo contrario en quienes tienen 54 años o menos, que manifiestan mayormente estar en desacuerdo.

Gráfico 144. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Que tiene funcionarios comprometidos con su labor" Según edad de los encuestados

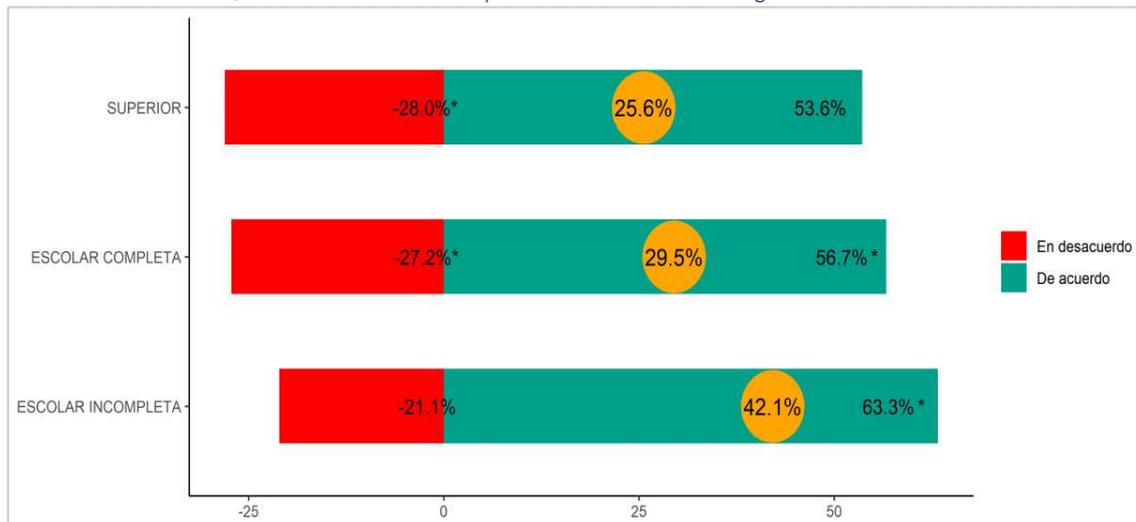


n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

Por nivel educacional, es posible observar que la proporción de usuarios con nivel educacional incompleto son quienes más de acuerdo están con esta afirmación (63,3%).

Gráfico 145. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Que tiene funcionarios comprometidos con su labor" Según nivel educacional de los encuestados

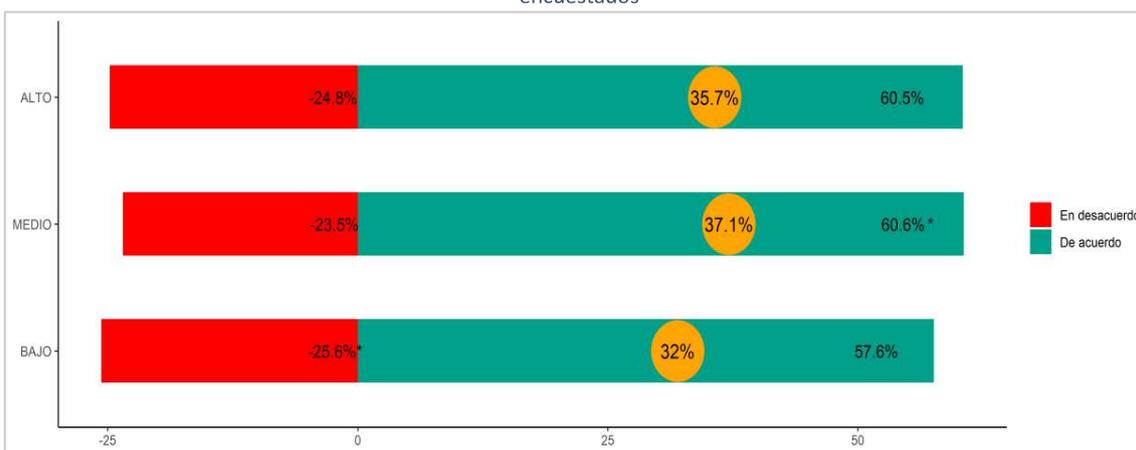


n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

En cuanto al nivel socioeconómico, los usuarios de nivel medio son los que más afirman estar de acuerdo, respecto de lo declarado por los usuarios de nivel socioeconómico bajo (60,6% - 57,6%).

Gráfico 146. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Que tiene funcionarios comprometidos con su labor" según nivel socioeconómico de los encuestados

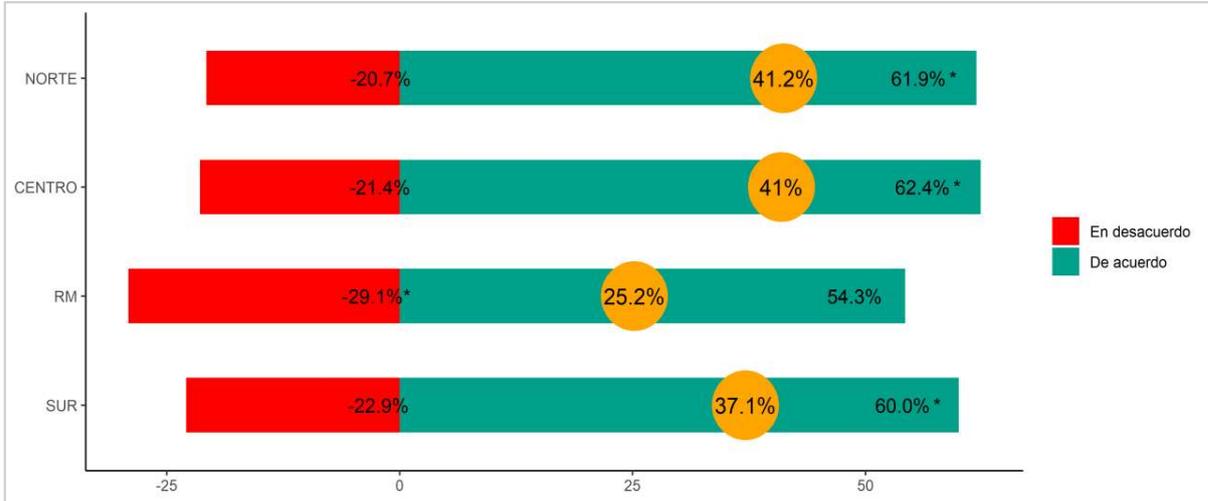


n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

Finalmente, respecto de las diferencias observadas por macrozona, nuevamente se aprecia que los usuarios de Región Metropolitana afirman estar en desacuerdo en mayor proporción, respecto de las otras zonas, lo que se evidencia en más de 5 puntos porcentuales.

Gráfico 147. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Que tiene funcionarios comprometidos con su labor" Según macrozona de los encuestados

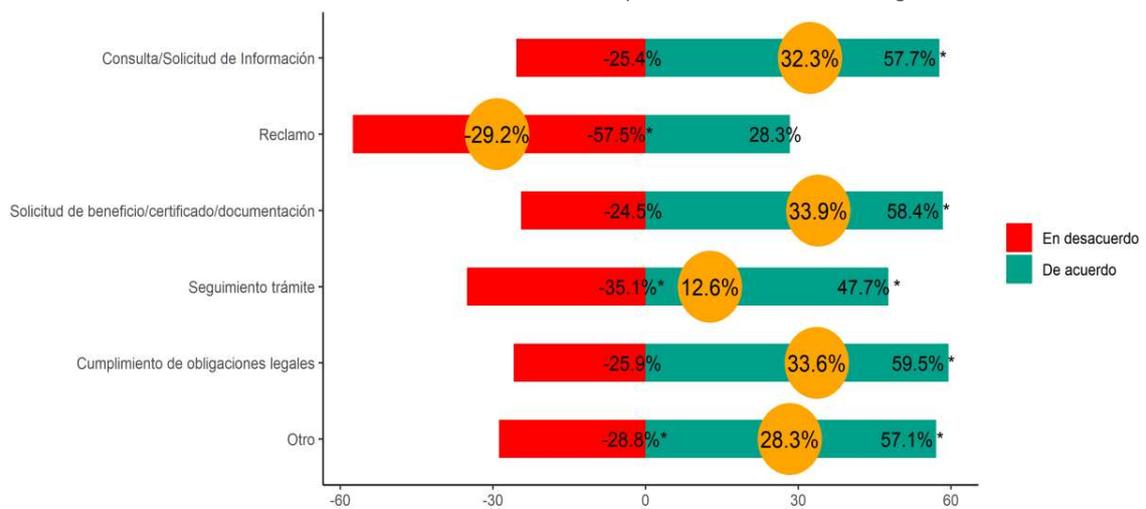


n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

Por otro lado, al cruzar los resultados de esta afirmación según el trámite y canal utilizado para su realización, por trámite tenemos que los usuarios que realizaron reclamos son aquellos que evidencian un mayor nivel de desacuerdo a diferencia de los demás trámites. Por el contrario, quienes realizaron solicitud de beneficios/certificados y cumplimiento de obligaciones legales, son lo que declaran un mayor nivel de acuerdo (58,4%-59,5%).

Gráfico 148. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Que tiene funcionarios comprometidos con su labor" Según tramite

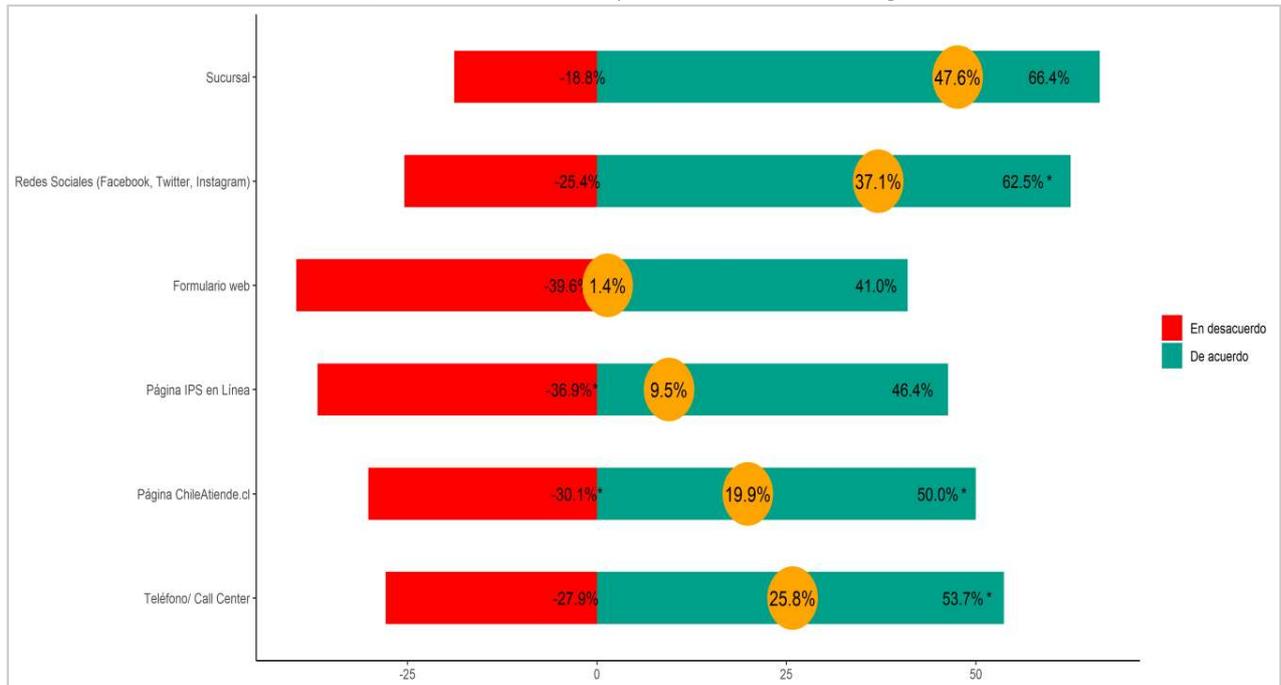


n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

En cuanto al canal de atención, también se aprecia que los usuarios que se atendieron a través de redes sociales, sucursal, página web y call center, son quienes están más de acuerdo con esta afirmación, respecto de los usuarios que se atendieron a través de formulario web y la página IPS en línea.

Gráfico 149. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Que tiene funcionarios comprometidos con su labor" Según canal de atención

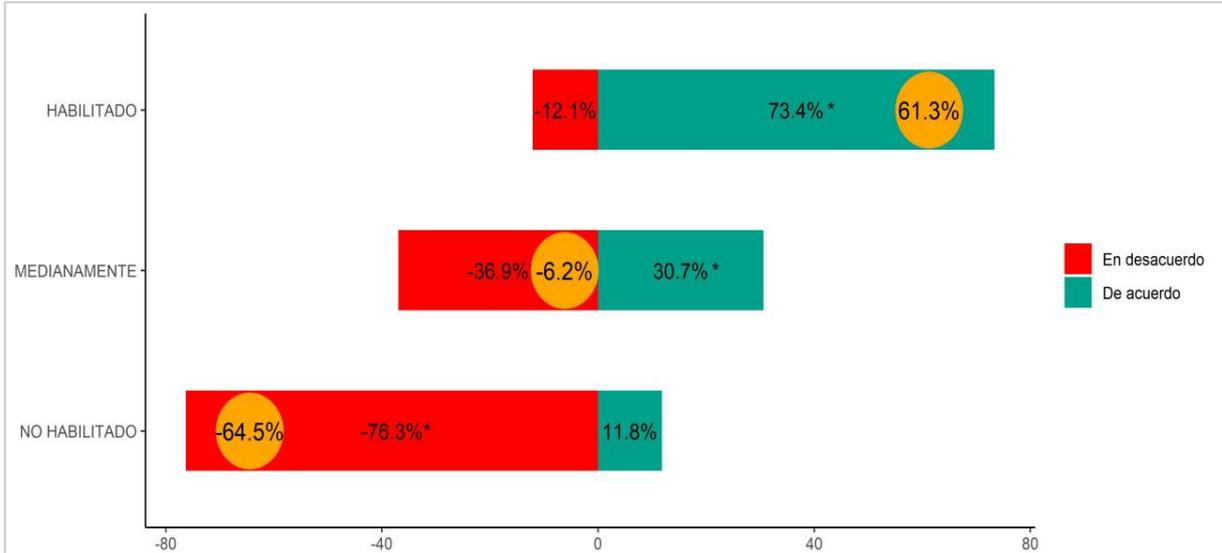


n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

Ante la habilitación de los usuarios, como tendencia ya observada previamente, se tiene que los usuarios habilitados son quienes más de acuerdo están con esta afirmación, respecto de quienes no se encuentran habilitados. (73,4%-11,8%).

Gráfico 150. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Que tiene funcionarios comprometidos con su labor" Según habilitación base de los encuestados

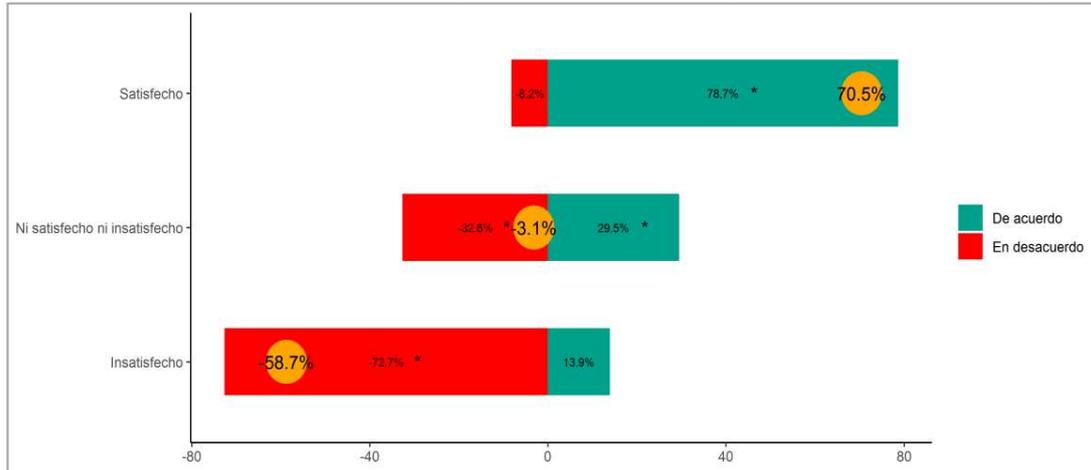


n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

Así también, se aprecia que quienes se declaran satisfechos con su última experiencia con la institución, son quienes más de acuerdo están con que la institución cuenta con funcionarios comprometidos con su labor.

Gráfico 151. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Que tiene funcionarios comprometidos con su labor" Según satisfacción con la última experiencia



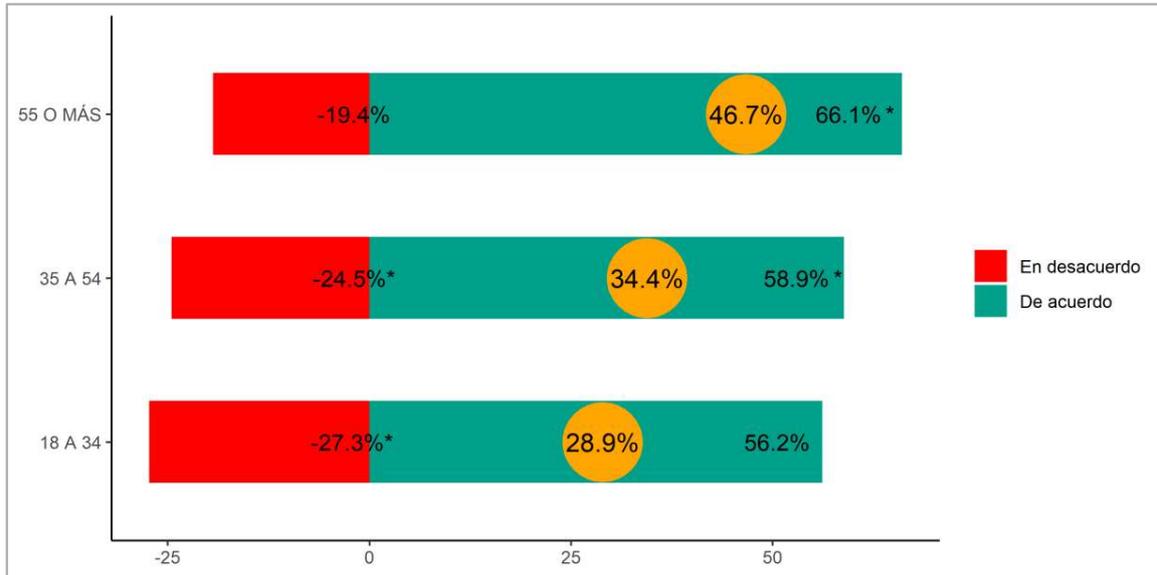
n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

En cuanto a la última afirmación evaluada por los usuarios, referente a que la institución satisface las necesidades de sus usuarios, al revisar diferencias según variables sociodemográficas, por edad, se tiene que los usuarios de 35 años y más son quienes más de acuerdo están con esta afirmación.

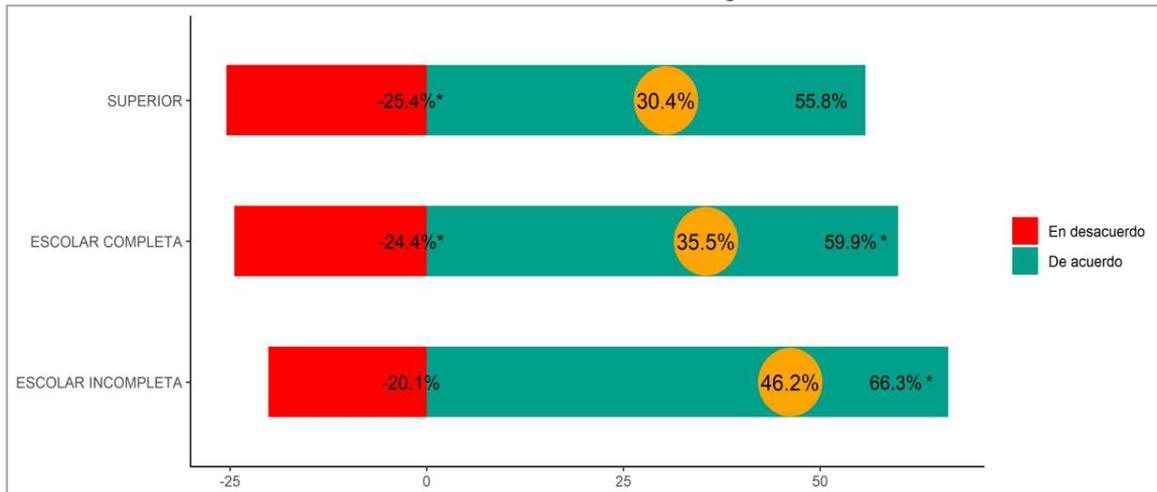
También destaca, que los usuarios de 55 años o más, son los que menos indican estar en desacuerdo, a diferencia de lo expresado por los usuarios más jóvenes.

Gráfico 152. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Que satisface las necesidades de sus usuarios" Según edad de los encuestados



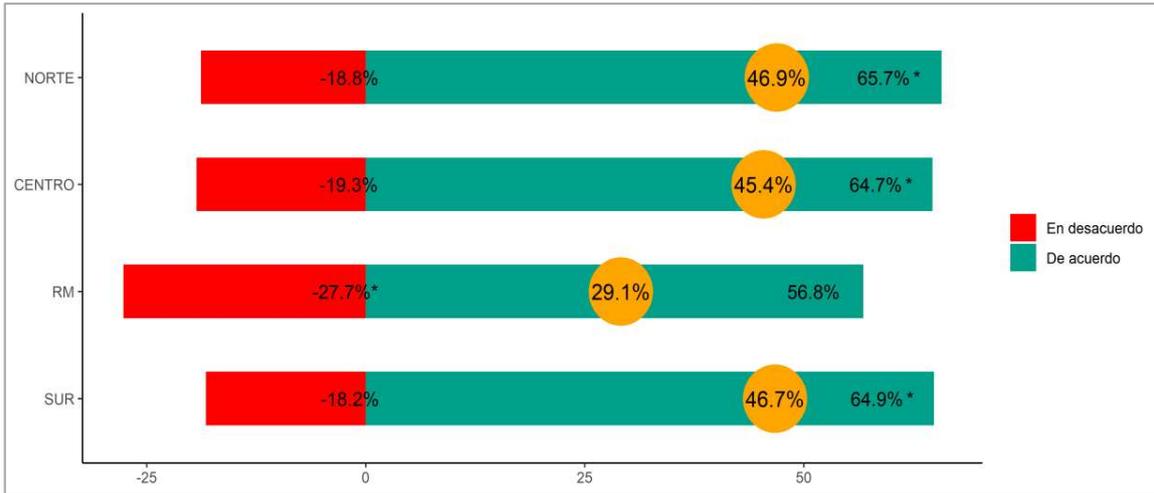
Por nivel educacional, como se visto para las demás afirmaciones, la tendencia sigue siendo la misma, siendo quienes tienen menor nivel educacional los que más afirman estar de acuerdo con esta afirmación.

Gráfico 153. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Que satisface las necesidades de sus usuarios" Según nivel educacional de los encuestados



Lo mismo se observa por macrozona, donde los usuarios de región metropolitana son quienes presentan mayor nivel de desacuerdo, evidenciándose una diferencia de más de 5 puntos porcentuales con las demás zonas del país.

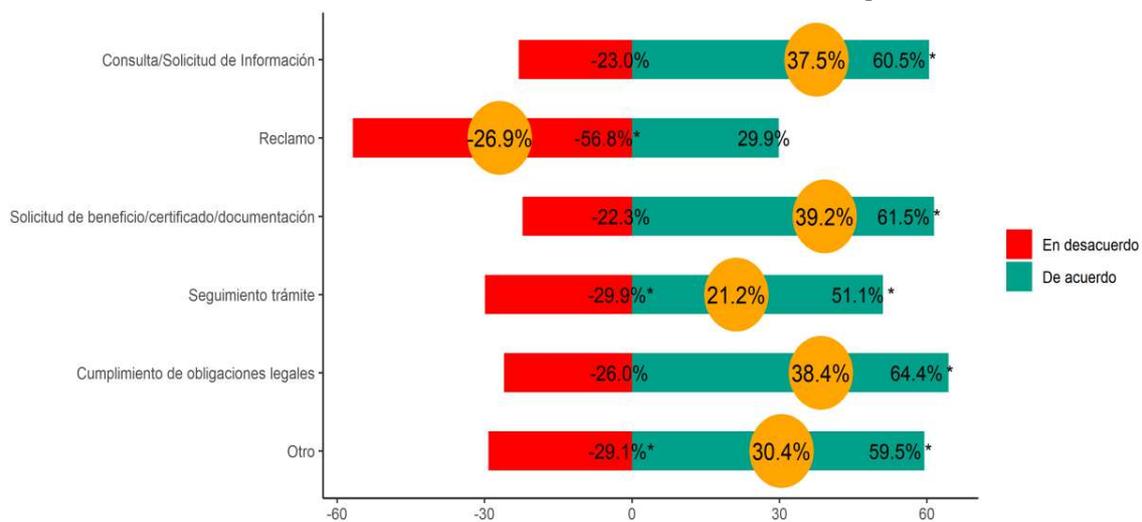
Gráfico 154. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Que satisface las necesidades de sus usuarios" Según macrozona de los encuestados



*Se excluye del gráfico los NS/NR

En las diferencias observadas por tipo de trámite, nuevamente se tiene que los usuarios que han realizado reclamos, son quienes presentan un nivel de desacuerdo significativamente mayor que aquellos usuarios que realizaron otro tipo de trámite, esto representado con el 56,8% de desacuerdo.

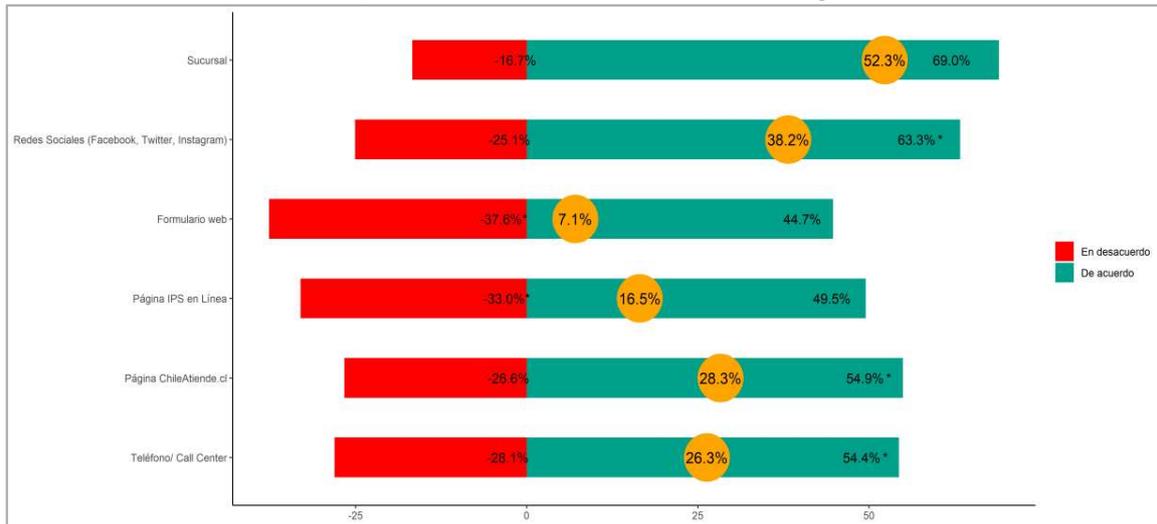
Gráfico 155. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Que satisface las necesidades de sus usuarios" Según trámite



*Se excluye del gráfico los NS/NR

Así también, sigue manteniéndose la tendencia de menor nivel de acuerdo en aquellos usuarios que realizaron su trámite a través de formulario web y página IPS en línea, donde el nivel de desacuerdo sigue estando por sobre el 30%. También destaca que tanto para Sucursal como redes sociales los canales que presentan mayor nivel de acuerdo (+60%).

Gráfico 156. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Que satisface las necesidades de sus usuarios" Según canal de atención

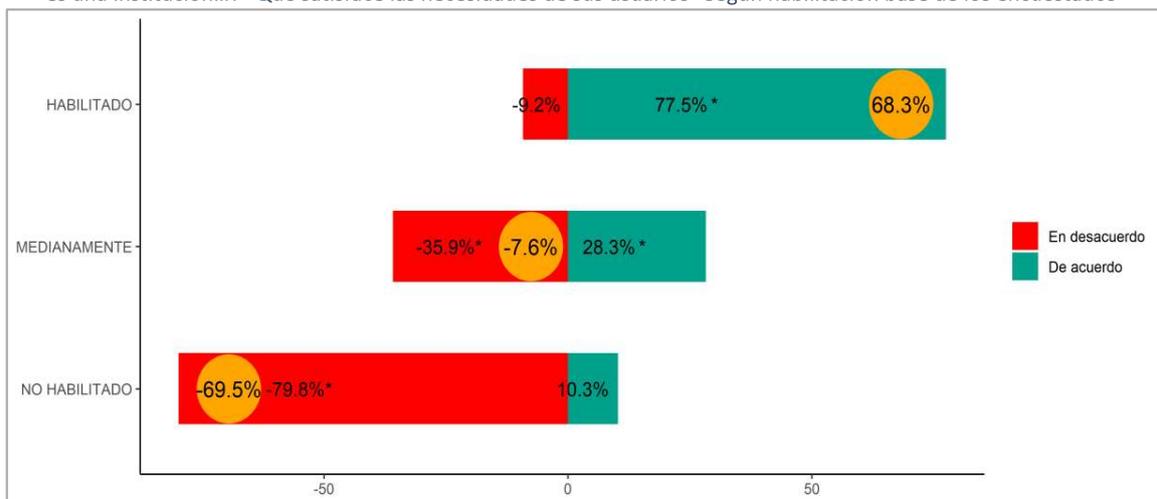


n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

Al revisar también el resultado de esta afirmación según la habilitación del usuario, nuevamente se aprecia que los que se encuentran habilitados son quienes más de acuerdo están con esta afirmación (77,5%).

Gráfico 157. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Que satisface las necesidades de sus usuarios" Según habilitación base de los encuestados

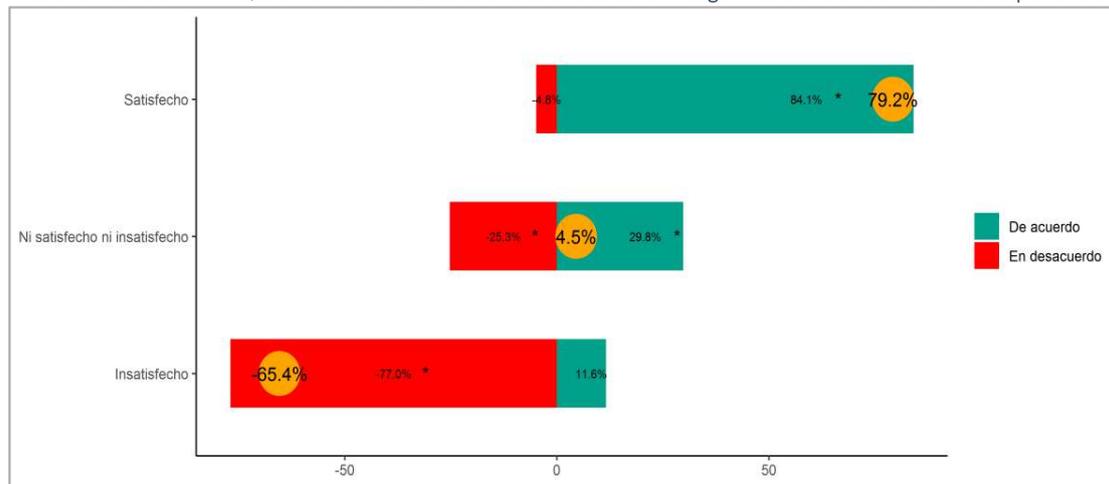


n=10.716

*Se excluye del gráfico los NS/NR

Finalmente, se observa que los usuarios que se encuentran satisfechos con su último trámite, son quienes más afirman niveles de acuerdo, respecto de aquellos que no se encuentran satisfechos.

Gráfico 158. Ahora pensando en IPS ChileAtiende, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...? "Que satisface las necesidades de sus usuarios" Según satisfacción con la última experiencia



n=10.716

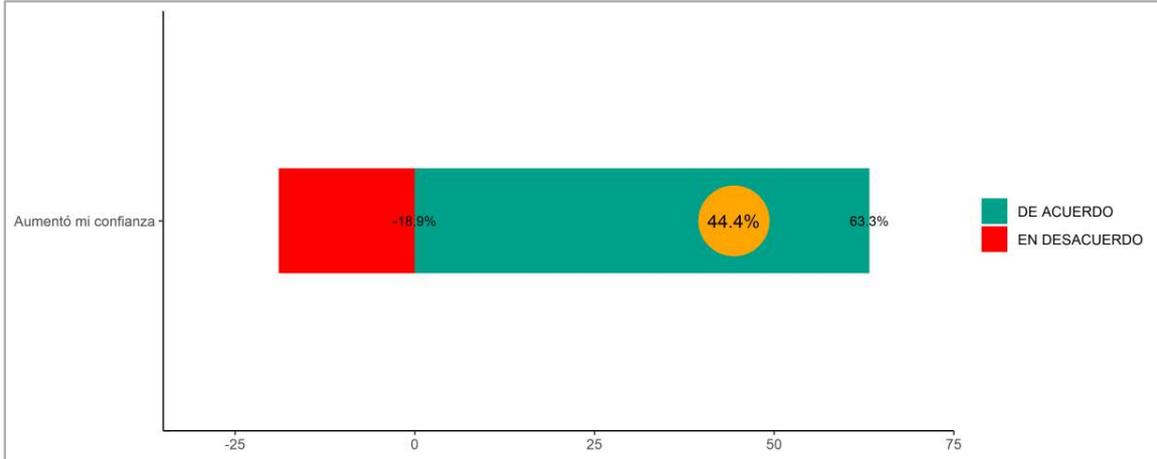
*Se excluye del gráfico los NS/NR

En general, es posible evidenciar una tendencia clara de niveles de acuerdo sobre la imagen que proyecta IPS ChileAtiende, considerándose una imagen más bien positiva entre aquellos usuarios que han tenido una buena experiencia, conocen más la institución, personas de mayor edad, nivel educacional menor, perteneciente a las zonas centro, sur y norte del país. Así también destaca que los canales de atención que indican mejor nivel de acuerdo corresponden a la atención a través de redes sociales, sucursales, página web y call center.

7.1.1.4.3. Confianza en la institución

Al solicitarle a los usuarios que evaluaran la confianza en la institución, se observa que la última experiencia impactó positivamente en la confianza de la mayor proporción de los encuestados, puesto que el 63,3% de los encuestados se manifestó desacuerdo o muy de acuerdo con esta afirmación.

Gráfico 159. Esta experiencia de servicio con IPS ChileAtiende aumentó mi confianza en el servicio público

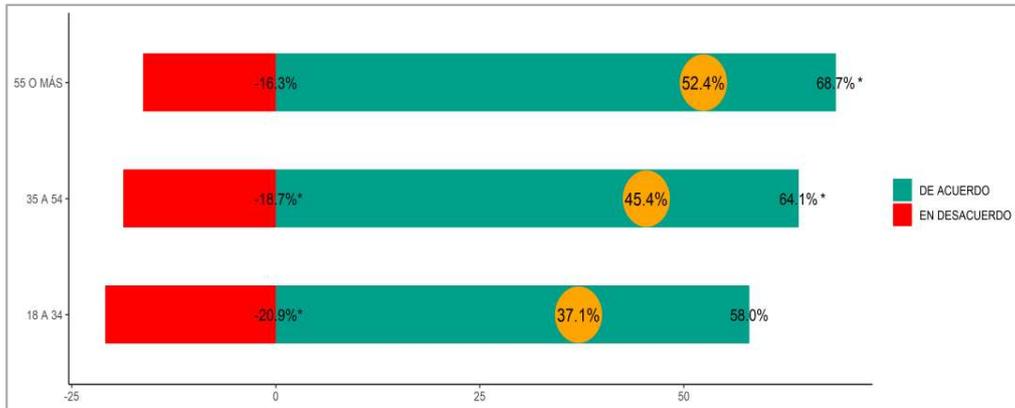


n=10.716

*Se excluye del gráfico NS/NR

Al observar diferencias por variables sociodemográficas, se observa que según la edad de los usuarios encuestados, quienes declaran tener 35 años o más, son quienes afirman un mayor nivel de acuerdo con la afirmación, obteniendo una proporción superior al 60% de menciones.

Gráfico 160. Esta experiencia de servicio con IPS ChileAtiende aumentó mi confianza en el servicio público Según edad de los encuestados

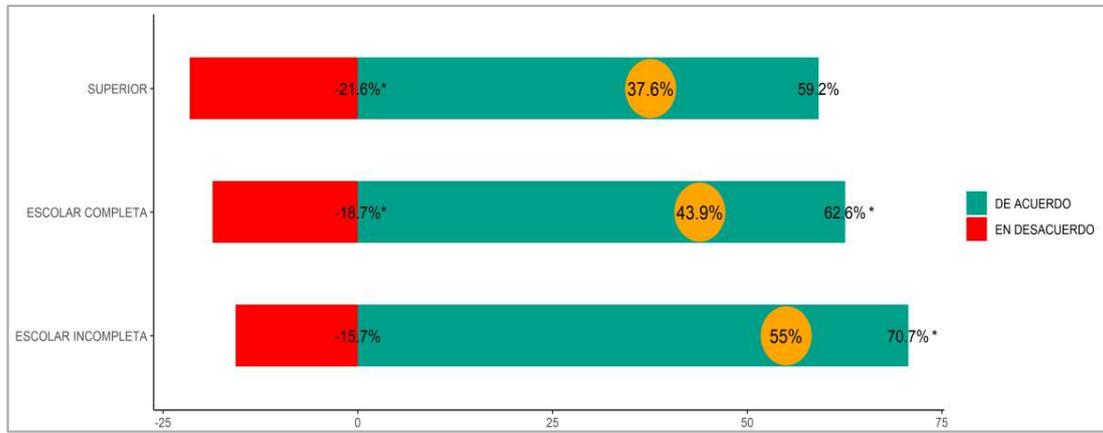


n=10.716

*Se excluye del gráfico NS/NR

En términos del nivel educacional, se aprecia que aquellos que tienen educación escolar completa o menos, son quienes más indican que su experiencia con el servicio aumento su confianza en el servicio público, representado en más del 60%.

Gráfico 161. Esta experiencia de servicio con IPS ChileAtiende aumentó mi confianza en el servicio público Según nivel educativo de los encuestados

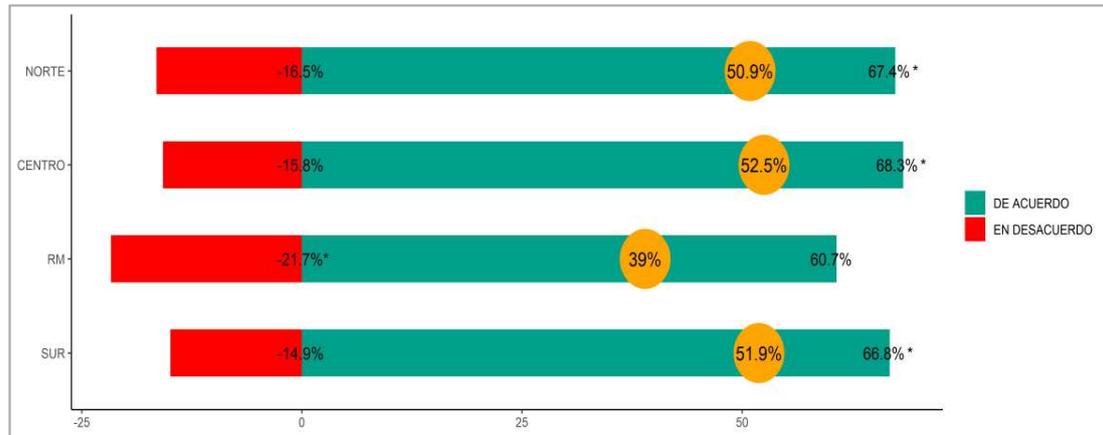


n=10.716

*Se excluye del gráfico NS/NR

Como ya se ha visto en otras variables evaluadas, en general, los usuarios de la Región Metropolitana son quienes indican en mayor medida estar en desacuerdo con la afirmación expuesta, a diferencia de lo manifestado por los usuarios pertenecientes a otras regiones.

Gráfico 162. Esta experiencia de servicio con IPS ChileAtiende aumentó mi confianza en el servicio público Según macrozona de los encuestados

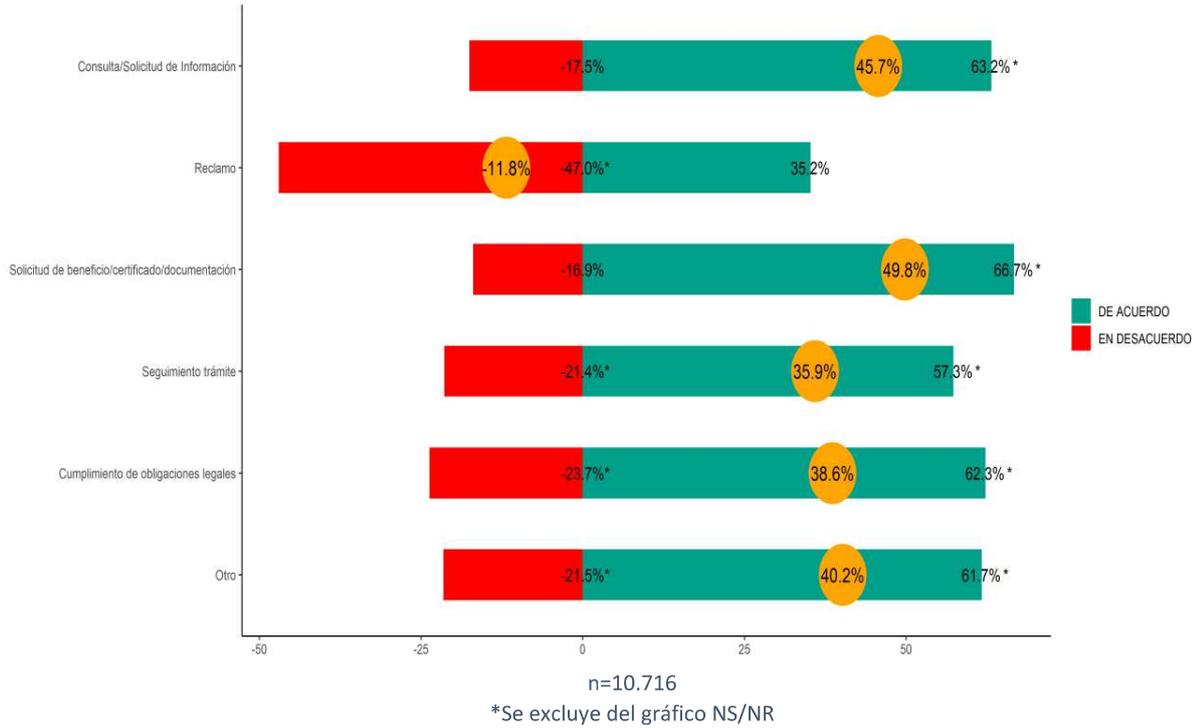


n=10.716

*Se excluye del gráfico NS/NR

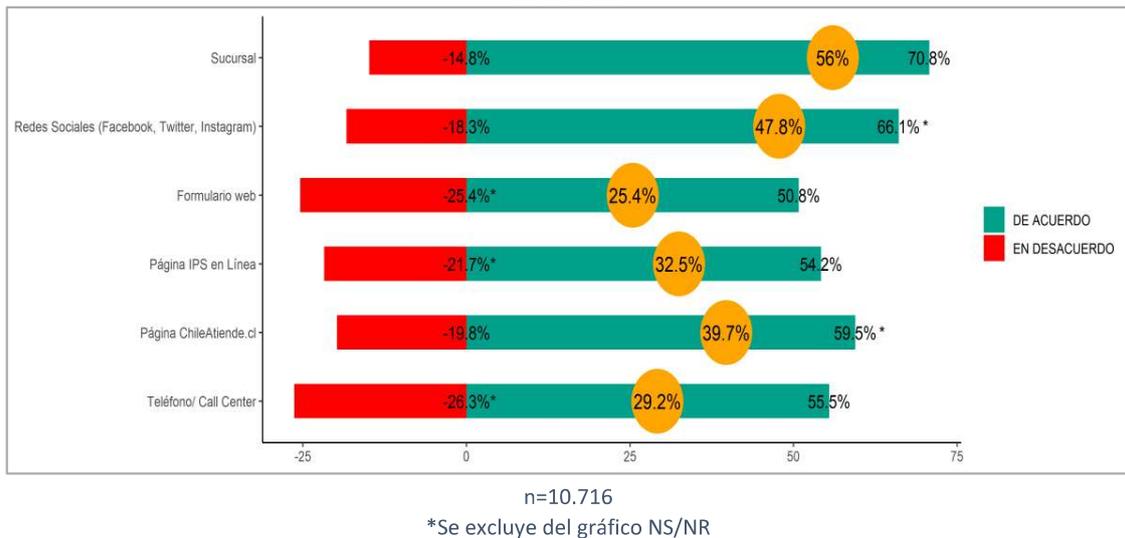
Al revisar los resultados de la afirmación “esta experiencia de servicio aumentó mi confianza...” se destaca que todos los trámites asignan un alto nivel de acuerdo (por sobre el 55%), lo que difiere significativamente de quienes realizaron reclamos, que son los que presentan mayor nivel de desacuerdo.

Gráfico 163. Esta experiencia de servicio con IPS ChileAtiende aumentó mi confianza en el servicio público Según trámite



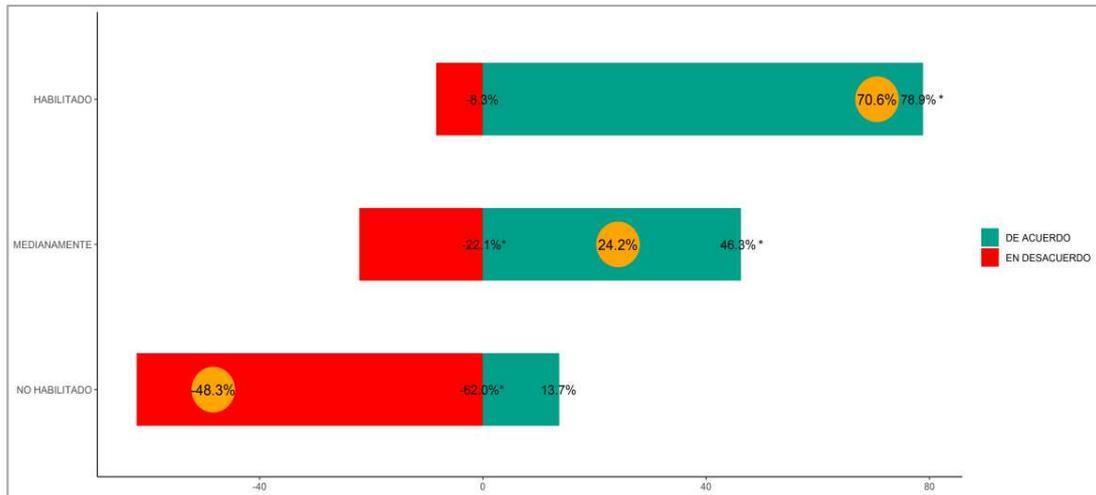
Así también, se observa que por canal quienes realizaron su trámite a través de medios digitales como redes sociales, la página web de ChileAtiende y quienes realizaron su trámite de manera presencial, son los que más afirman estar de acuerdo en que su experiencia con el servicio aumentó su confianza en el servicio público, lo que se representa en porcentajes mayores al 55%.

Gráfico 164. Esta experiencia de servicio con IPS ChileAtiende aumentó mi confianza en el servicio público Según canal de atención



Según la habilitación de los usuarios, como ha sido tendencia, quienes se definen como usuarios habilitados son lo que declaran en mayor medida estar de acuerdo con la afirmación expuesta, a diferencia de lo declarado por los usuarios no habilitados (78,9%-13,7%).

Gráfico 165. Esta experiencia de servicio con IPS ChileAtiende aumentó mi confianza en el servicio público Según habilitación base de los usuarios

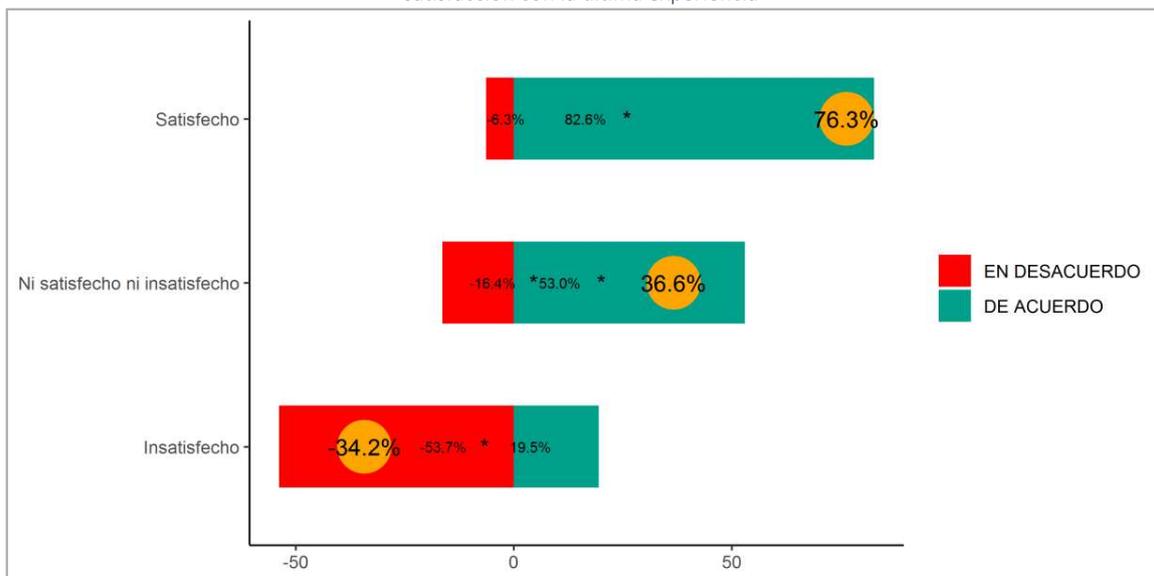


n=10.716

*Se excluye del gráfico NS/NR

Finalmente, y similar a lo observado en la habilitación de los usuarios, se aprecia que los que declaran mayor nivel de satisfacción con la última experiencia con la institución, son quienes más afirmar que aumentó su confianza con el servicio público, donde se aprecia una diferencia de más de 50 puntos entre los usuarios satisfechos e insatisfechos (82,6%-19,5%).

Gráfico 166. Esta experiencia de servicio con IPS ChileAtiende aumentó mi confianza en el servicio público Según satisfacción con la última experiencia

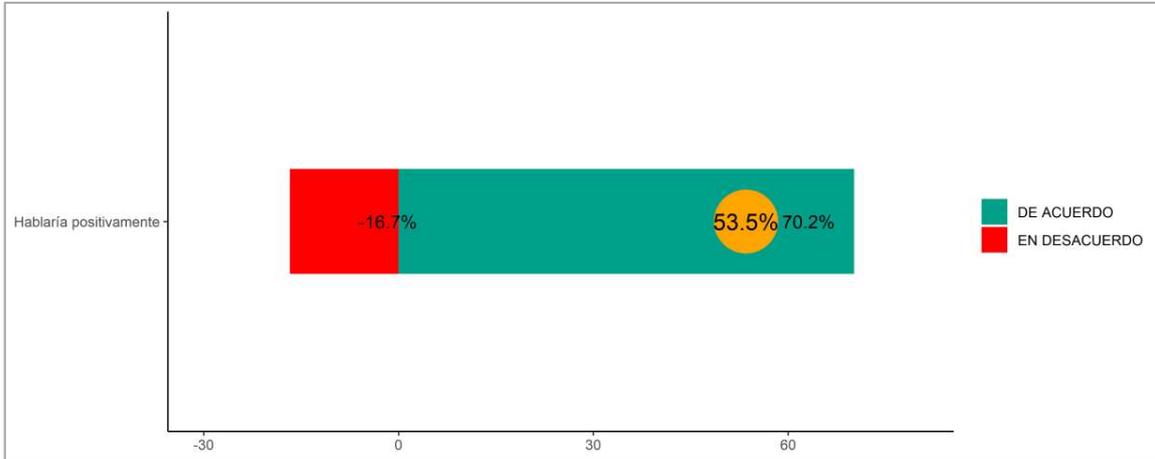


n=10.716

*Se excluye del gráfico NS/NR

Por otro lado, al consultar sobre qué tan de acuerdo está con hablar positivamente de su experiencia de servicio con ChileAtiende-IPS, se tiene que el 70,2% indica estar de acuerdo y el 16% no estaría de acuerdo con esta afirmación.

Gráfico 167. Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con IPS ChileAtiende

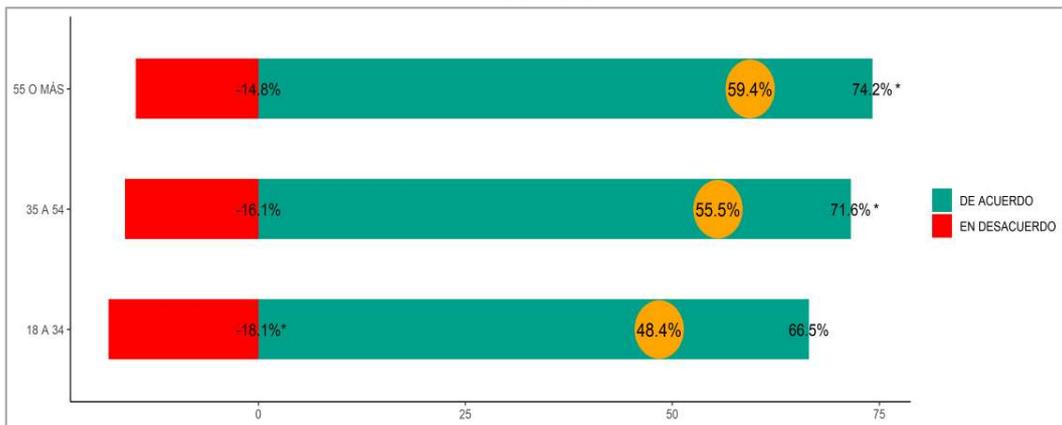


n=10.716

*Se excluye del gráfico NS/NR

Al desagregar los resultados por variables sociodemográficas, por edad se evidencia que son los usuarios mayores de 55 años quienes estarían más dispuestos a hablar positivamente de su experiencia con la institución puesto que es el grupo que presenta mayor proporción de usuarios de acuerdo (74,2%). Esta proporción va disminuyendo en los grupos de menor edad, llegando a su punto más bajo en el grupo de 18 a 34 años, donde el 66,5% dice estar de acuerdo o muy de acuerdo con la afirmación.

Gráfico 168. Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con IPS ChileAtiende Según edad de los encuestados

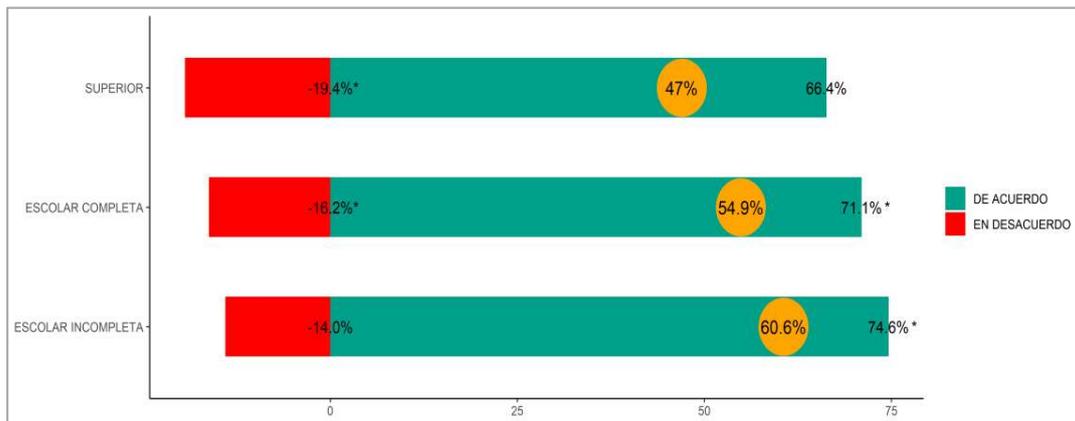


n=10.716

*Se excluye del gráfico NS/NR

En cuanto a la educación de los usuarios se constata que, a mayor nivel educativo, mayor es la proporción de usuarios en desacuerdo con que hablaría positivamente de su experiencia con la institución a otros.

Gráfico 169. Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con IPS ChileAtiende según nivel educacional de los encuestados

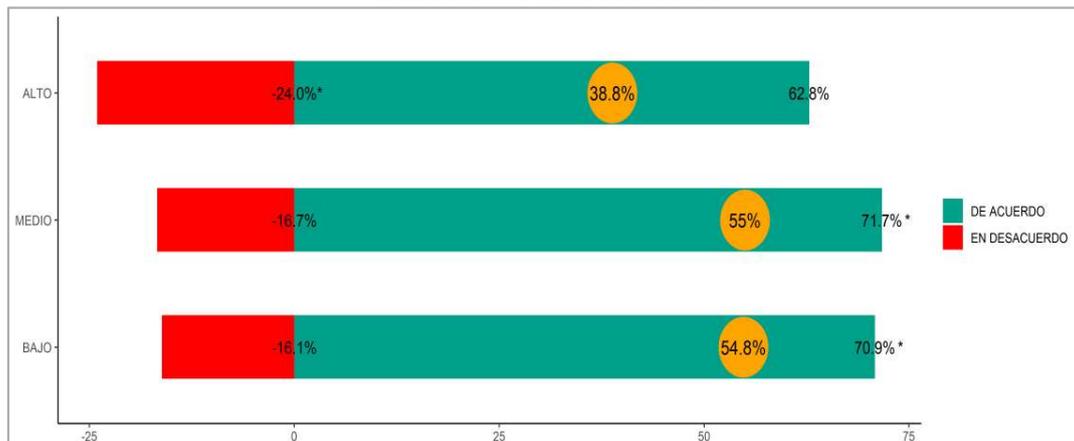


n=10.716

*Se excluye del gráfico NS/NR

Los usuarios del nivel socioeconómico alto son los que se encuentran más en desacuerdo con que hablarían positivamente a otros de su experiencia de servicio con la institución, con un 24% de ellos manifestándose en desacuerdo, porcentaje que ronda el 16% en los otros dos grupos.

Gráfico 170. Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con IPS ChileAtiende según nivel socioeconómico de los encuestados

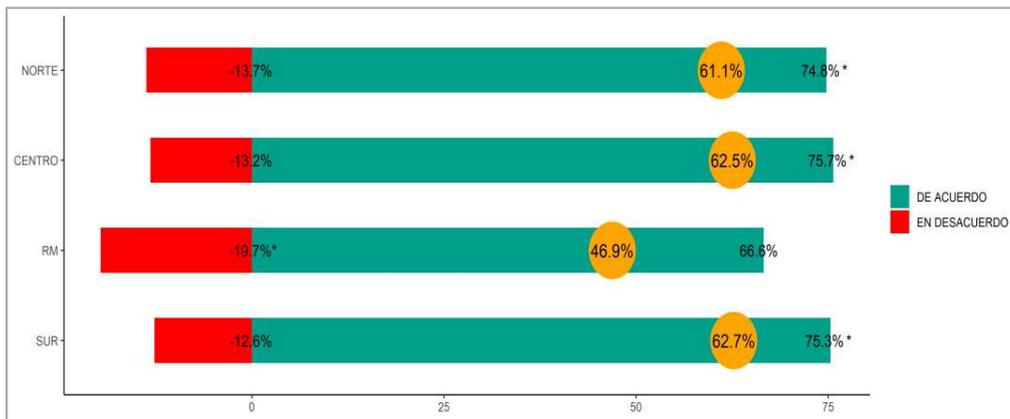


n=10.716

*Se excluye del gráfico NS/NR

Al igual que en el ítem anterior, se observa que la Región Metropolitana cuenta en mayor medida con usuarios en desacuerdo con la afirmación.

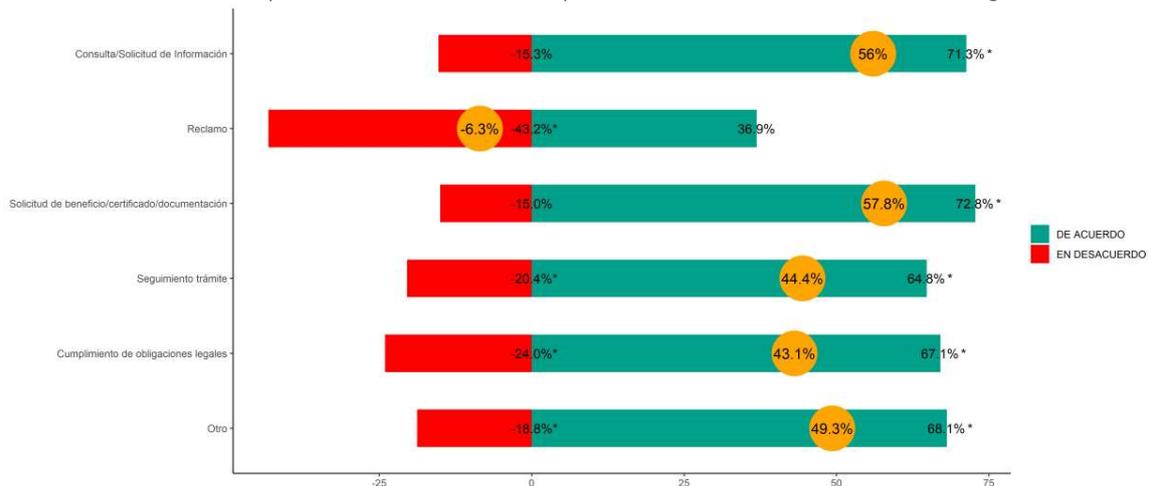
Gráfico 171. Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con IPS ChileAtiende Según macrozona de los encuestados



n=10.716
*Se excluye del gráfico NS/NR

Al igual que en la afirmación anterior, en el caso del tipo de trámite, nuevamente se destaca que los usuarios que realizaron un trámite distinto de reclamo, son aquellos que afirman mayor nivel de acuerdo sobre hablar positivamente a otros de su experiencia con el servicio de IPS ChileAtiende.

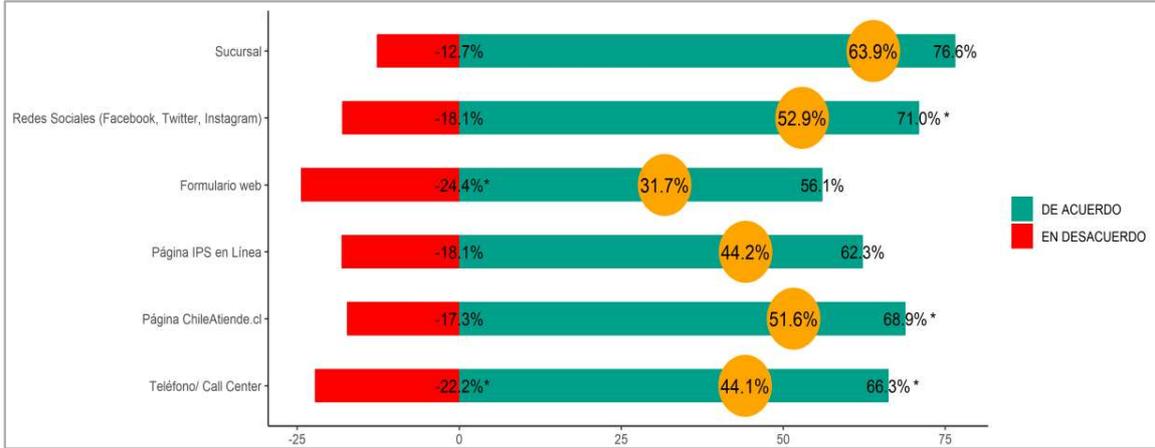
Gráfico 172. Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con IPS ChileAtiende Según trámite



n=10.716
*Se excluye del gráfico NS/NR

El canal formulario web junto con los encuestados que realizaron su trámite a través de call center, presentan mayor proporción de usuarios que declaran estar en desacuerdo ante la afirmación “hablarían positivamente a otros de su experiencia con la institución” (24.4% - 22,2%). Por el contrario, quienes utilizaron otros canales digitales o asistieron presencialmente a una sucursal, declaran mayormente estar de acuerdo.

Gráfico 173. Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con IPS ChileAtiende Según canal de atención

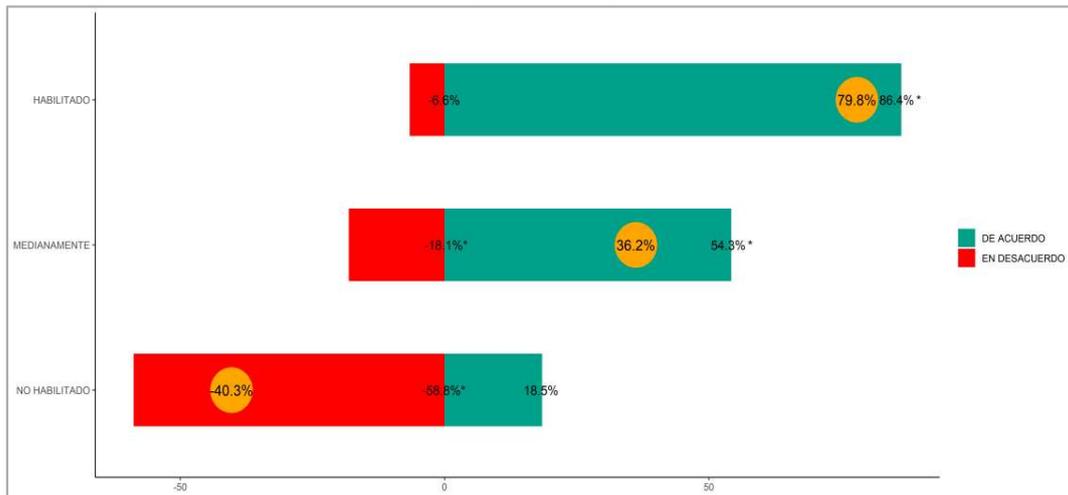


n=10.716

*Se excluye del gráfico NS/NR

Al analizar los resultados según la habilitación y satisfacción de la última experiencia de usuario, en primer lugar, se aprecia que los usuarios que están habilitados son quienes más afirman estar de acuerdo, respecto de los no habilitados (86,4% - 18,5%).

Gráfico 174. Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con IPS ChileAtiende Según habilitación base de los usuarios

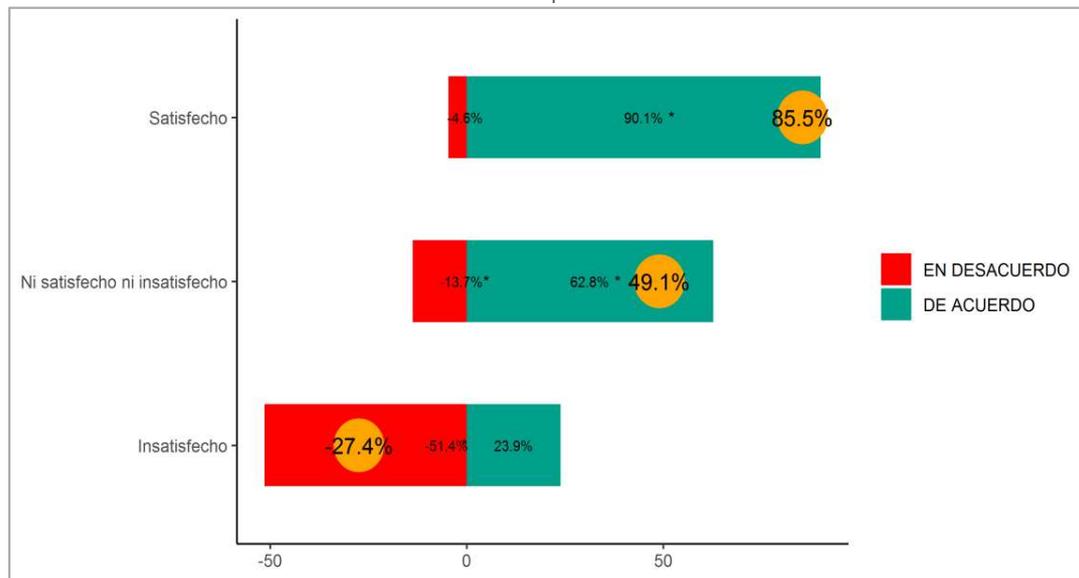


n=10.716

*Se excluye del gráfico NS/NR

Finalmente, y al igual que en el caso de la habilitación, se tiene que los usuarios que están satisfechos con su última experiencia son quienes más afirman estar de acuerdo en que hablarían positivamente de su experiencia con el servicio.

Gráfico 175. Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con IPS ChileAtiende Según satisfacción con la última experiencia



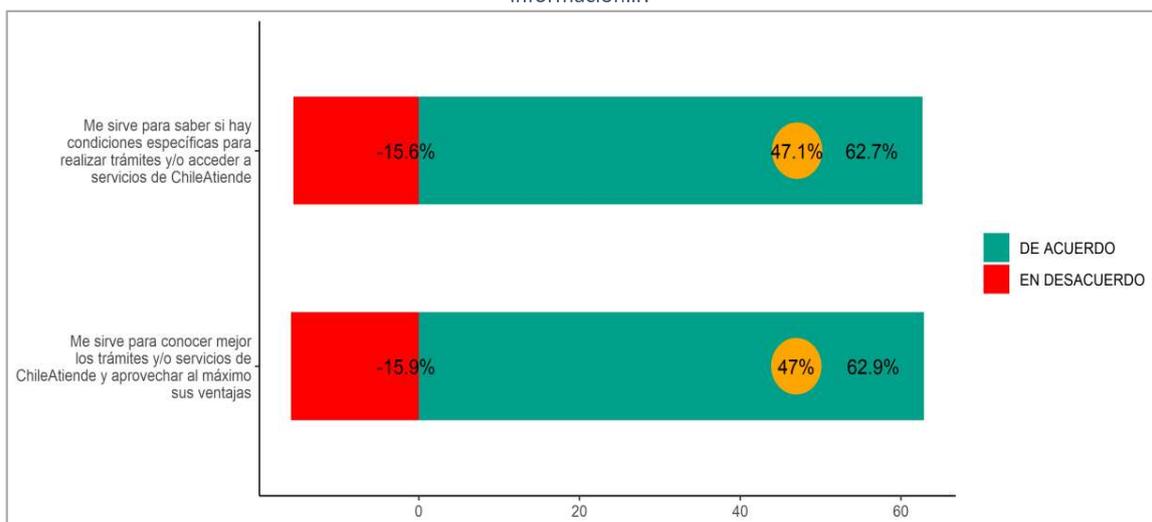
n=10.716
*Se excluye del gráfico NS/NR

7.1.1.5. Evaluación general experiencia usuario

7.1.1.5.1. Evaluación de la habilitación de los usuarios

Al indagar en la percepción respecto de la información que se maneja sobre la institución, se observa que mayoritariamente los usuarios están de acuerdo con que esta es de utilidad para conocer el servicio de la institución, representado en más del 60%.

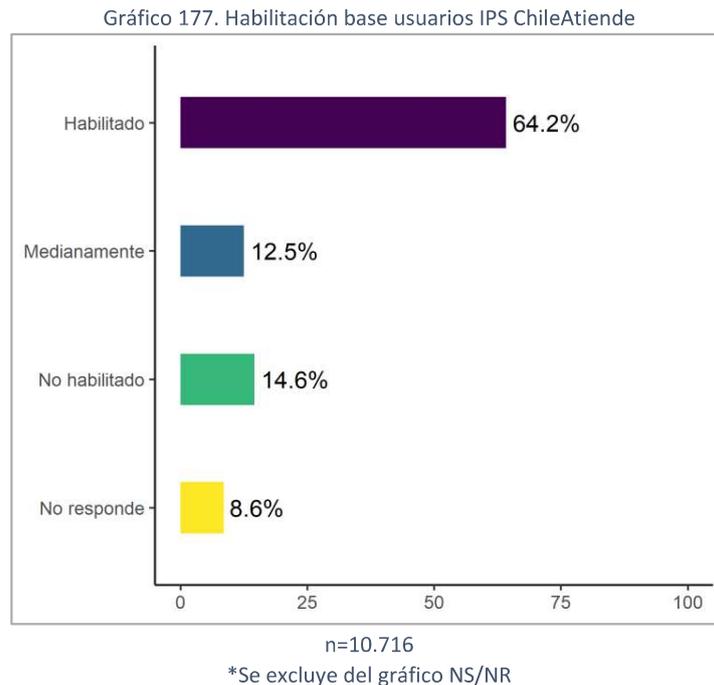
Gráfico 176. Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la IPS ChileAtiende en distintos medios y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información...?



n=10.716
*Se excluye del gráfico NS/NR

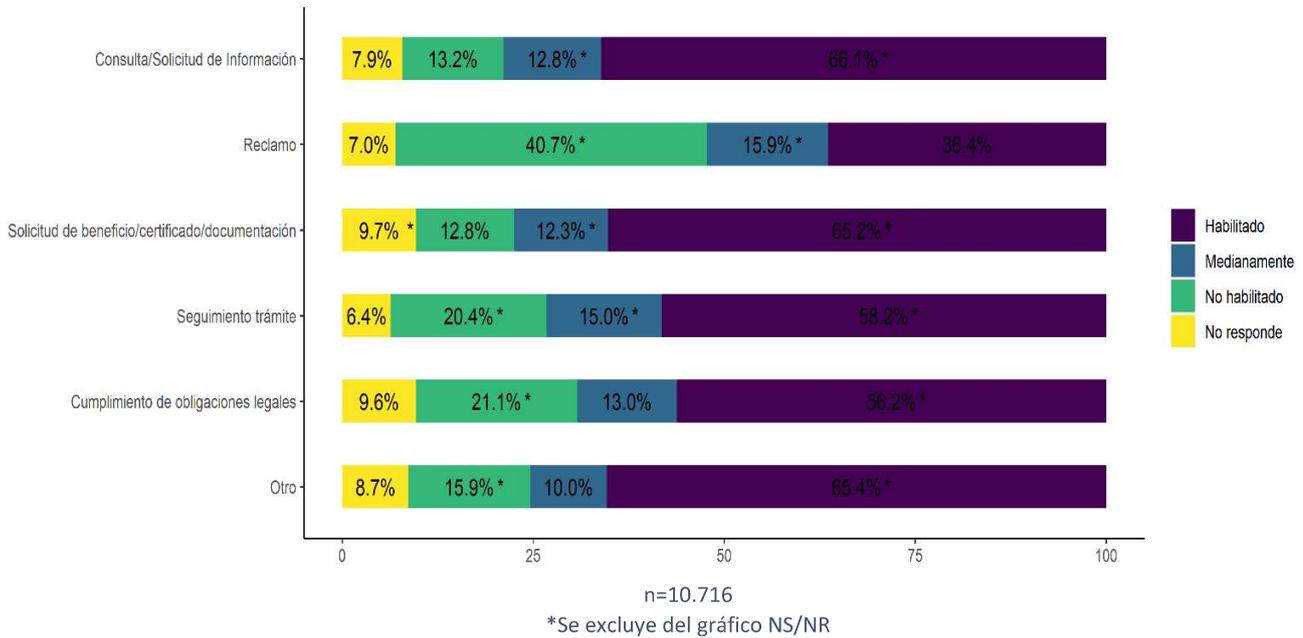
Estas variables fueron recodificadas para medir la habilitación de los usuarios, obteniéndose 1 indicador. La habilitación base que contempla las variables “Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de ChileAtiende-IPS y aprovechar al máximo sus ventajas” y “Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de ChileAtiende-IPS”, permite la comparación con las demás instituciones.

De acuerdo a este indicador, se puede decir que el 64,2% de los usuarios de la institución se encuentran habilitados.



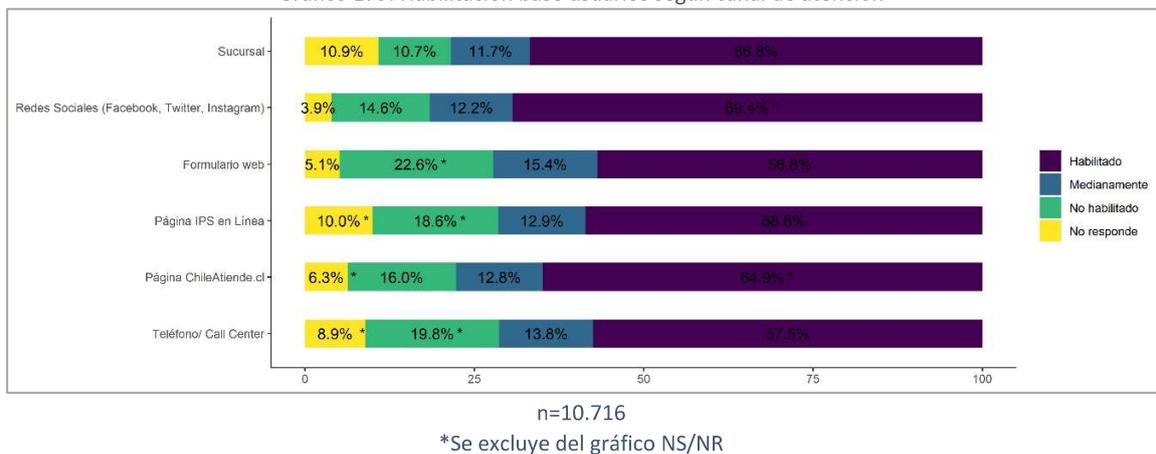
Al revisar la habilitación de los usuarios según tipo de trámite, es destacable que a excepción de aquellos usuarios que realizaron reclamos, todos los demás presenta un porcentaje superior al 55% que los define como habilitados. Para el caso de quienes realizaron reclamos, el 40,7% se determina como no habilitado.

Gráfico 178. Habilitación base usuarios según trámite



Según el canal, se constata que los usuarios con que realizaron su trámite a través de la sucursal son los que presentan la menor proporción de usuarios no habilitados (10,7%), sin embargo, el canal redes sociales es el que presenta la mayor proporción de usuarios habilitados (69,4%). El canal formulario web es el que presentó mayor cantidad de usuarios no habilitados (22,6%).

Gráfico 179. Habilitación base usuarios según canal de atención



7.1.1.5.2. Modelo de experiencia de satisfacción de usuario

En cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios con la última experiencia sostenida con IPS ChileAtiende, se hace necesario revisar cuáles son aquellas variables que inciden directamente en la evaluación que realizan los usuarios. Para esto, se ha realizado un modelo de Ecuaciones

Estructurales (SEM) el cual muestra aquellas dimensiones que tienen mayor impacto en la evaluación.

Dentro de las dimensiones consideradas se tiene: facilidad, resolutivead, agrado e imagen, esta última considerándose en un segundo modelo.

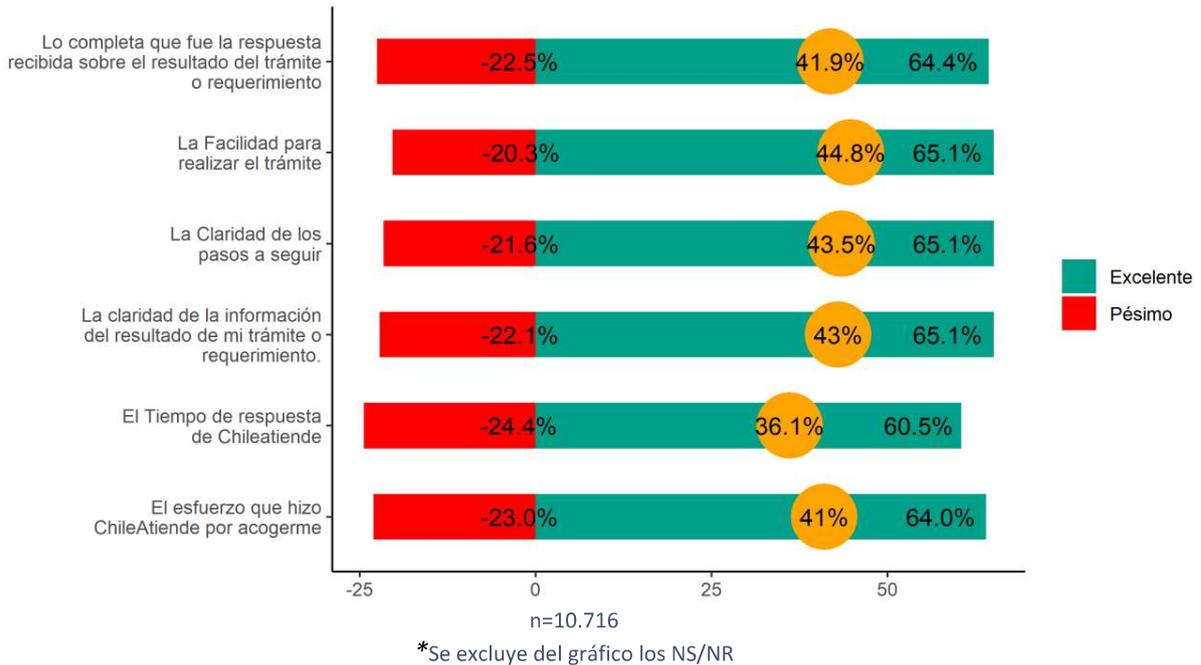
Tabla 30. Variables consideradas para construcción de SEM para modelo de experiencia del usuario

Nombre Variable	Etiqueta	Dimensión
PEX05	Satisfacción último trámite	Variable dependiente
PEV02_1	La Facilidad para realizar el trámite	Facilidad
PEV02_2	El Tiempo de respuesta de la institución	Facilidad
PEV02_3	La Claridad de los pasos a seguir	Facilidad
PEV02_4	La Facilidad de comprensión de la información para realizar el trámite	Facilidad
PEV02_5	La utilidad de la información para realizar el trámite	Facilidad
PEV02_6	La Utilidad de la información recibida	Resolutivead
PEV02_7	Lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite o requerimiento	Resolutivead
PEV02_8	La claridad de la información del resultado de mi trámite o requerimiento.	Resolutivead
PEV02_9	El esfuerzo que hizo la institución por acogerme	Agrado
PI3_1	Da confianza	Imagen
PI3_2	Es transparente	Imagen
PI3_3	Se preocupa por atender necesidades de usuarios	Imagen
PI3_4	Se actualiza y moderniza	Imagen
PI3_5	Sus son funcionarios comprometidos	Imagen
PI3_6	Satisface necesidades de usuarios	Imagen

Fuente: Elaboración propia

Previo a la revisión de los resultados de los modelos de SEM, a continuación, se procederá a presentar los resultados de evaluación que realizan los usuarios entrevistados de IPS ChileAtiende. Como se puede evidenciar en el gráfico siguiente, las afirmaciones que reciben mayor evaluación positiva, corresponden a que “la facilidad para realizar el trámite”, “La claridad de los pasos a seguir” y “la claridad de la información del resultado de mi trámite”, estas representadas con el 65,1%. Por el contrario, las afirmaciones que reciben mayor evaluación negativa corresponden a “el tiempo de respuesta de la institución” (24,4%) y “El esfuerzo que hizo ChileAtiende por acogerme” (23%).

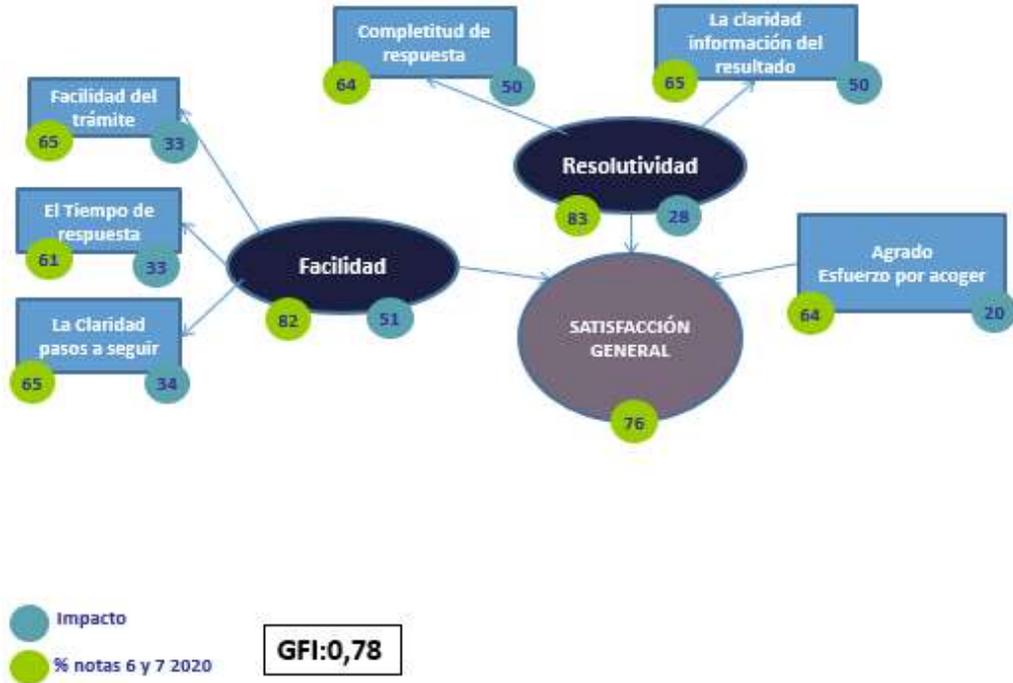
Gráfico 180. Considerando la última experiencia haciendo un trámite en IPS ChileAtiende, evalúe cada aspecto de la siguiente lista



En cuanto a los resultados observados en las SEM para evaluar el modelo de experiencia de usuario, considerando la última experiencia con la institución. En la figura 2, se presenta el primer modelo explicativo de la Experiencia con ChileAtiende-IPS, el cual muestra que la dimensión que más impacto tiene es la Facilidad (51% de impacto), Por otro lado, tanto la dimensión de Resolutividad y Agrado, ambas presentan un impacto similar sobre la satisfacción de la última experiencia (28% - 21%).

Al incluir la dimensión latente de Imagen en el modelo explicativo representado en la figura 2, se observa que la dimensión que tiene un mayor impacto sobre la satisfacción corresponde a "Imagen" (78%), luego le sigue la "Resolutividad" un impacto del 33%, y al contrario del primer modelo, la dimensión de "Facilidad" pasa tener un impacto no superior al 20%. Finalmente, considerando el modelo que considera la dimensión de Imagen presenta un mayor GFI, ya que la varianza explicada por el modelo corresponde al 84%, respecto del modelo 1 que explica el 78%, es posible concluir que el modelo dos permite explicar de mejor manera la satisfacción de los usuarios

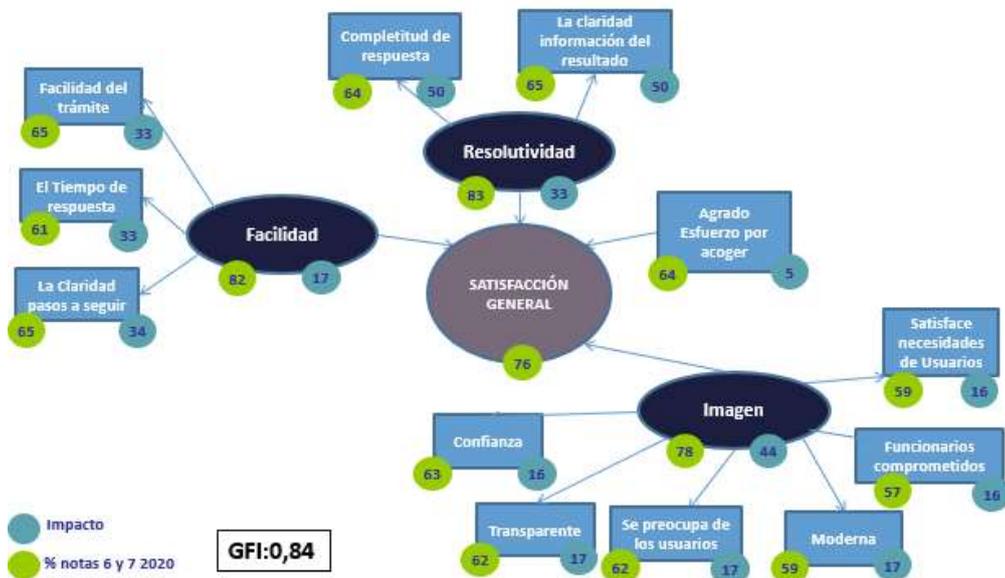
Figura 2. Modelo de experiencia de usuario ChileAtiende-IPS (sin considerar imagen)⁸



n=10.316

*Se excluye del cálculo las respuestas NS/NR

Figura 3. Modelo de experiencia de usuario IPS ChileAtiende (considerando imagen)



n=9.672

*Se excluye del cálculo las respuestas NS/NR

⁸ Para el cálculo de las SEM es preciso destacar que se utilizaron las variables sin recodificación y dejando como casos perdidos las respuestas NO SABE y NO RESPONDE, a diferencia de lo observado en el capítulo 4.6.3.3, donde el porcentaje se obtiene sobre el total de casos y recodificando de 1 a 4 Insatisfacción, 5 Indiferente y 6 y 7 Satisfacción (no dejando como perdidos los no sabe o no responde).

Finalmente, al observar el mapa de oportunidades, considerando el modelo de experiencia de usuario que incluye imagen, es posible evidenciar que la dimensión de imagen (44%), se presenta como una dimensión que requiere mejorar, pero en mayor medida, ser potenciada. Luego, en cuanto a la resolutiveidad, que corresponde a la segunda dimensión con mayor impacto sobre el modelo de satisfacción de experiencia, es un aspecto de la institución que requiere ser mantenido.

Tabla 31. Impacto de dimensiones sobre satisfacción de usuarios (última experiencia)

Dimensión	% de Satisfacción neta (Nota 6 y 7)	% de impacto sobre Satisfacción
FACILIDAD	82%	17%
RESOLUTIVIDAD	83%	33%
AGRADO	83%	5%
IMAGEN	78%	44%

n= 9.672

Figura 4. Mapa de oportunidad SEC (Modelo de experiencia de usuario considerando imagen)



n= 9.672

Al revisar el modelo de satisfacción de usuarios según su última experiencia considerando si tuvieron problemas, si son habilitados o el tipo de usuario (persona natural u organizacional), es posible evidenciar que en el caso de quienes declararon haber tenido problemas con la institución disminuye la proporción de usuarios satisfechos (47%), observándose que las dimensiones de imagen, resolutiveidad y facilidad aumentan en más de 5 puntos porcentuales su impacto, respecto de aquellos usuarios que declararon no haber tenido problemas con la institución. En cuanto a la habilitación de los usuarios, también se aprecia que la satisfacción es significativamente menor en aquellos usuarios que no están habilitados (28%) respecto de los demás, donde también se aprecia que la dimensión de imagen y resolutiveidad, según el nivel de habilitación, va disminuyendo su impacto según qué tan habilitado está el usuario. Finalmente, si se observa el tipo de usuario, si bien la satisfacción no difiere mayormente si el usuario es persona natural u organizacional, si es posible ver que las dimensiones con mayor peso presentan variaciones, por ejemplo, en el caso de la dimensión de Facilidad, su impacto aumenta en más de 10 puntos para el usuario organizacional, así también, el impacto de la dimensión de imagen varía de 42% en personas naturales a 31% en usuarios organizacionales.

Tabla 32. Modelo de Experiencia de usuario (con imagen) según problemas, habilitación y tipo de usuario

DIMENSIONES	PROBLEMAS						HABILITADOS						USUARIOS					
	GENERAL (0,84)		SI (0,83)		NO (0,85)		NO HABILITADO (0,84)		MEDIANAMIENTO (0,86)		HABILITADO (0,86)		PERSONA NATURAL (0,84)		USUARIO ORGANIZACIONAL (0,75)			
	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO		
SATISFACCIÓN GENERAL																		
	10716	76%	2287	-	7861	-	1675	-	1414	-	6694	-	9818	-	191	-		
		47%	48%	8%	92%	20%	2%	28%	78%	88%	77%	75%						
		82%	48%	8%	92%	20%	2%	29%	80%	95%	83%	79%						
		83%	50%	38%	92%	31%	45%	32%	82%	95%	83%	79%						
		83%	50%	2%	92%	7%	2%	32%	80%	95%	83%	79%						
		78%	53%	52%	85%	42%	51%	32%	78%	90%	79%	81%						
		65%	26%	33%	76%	33%	33%	12%	32%	84%	66%	58%						
		61%	19%	33%	72%	33%	33%	9%	28%	79%	61%	60%						
		65%	27%	33%	76%	34%	34%	11%	32%	84%	66%	63%						
		64%	25%	50%	76%	50%	50%	11%	30%	84%	65%	64%						
		65%	25%	50%	77%	50%	50%	11%	33%	84%	66%	61%						
		64%	25%	-	75%	-	-	10%	30%	84%	65%	61%						
		63%	32%	16%	72%	16%	16%	14%	37%	80%	64%	59%						
		62%	30%	16%	71%	17%	17%	13%	34%	79%	63%	59%						
		62%	28%	17%	72%	17%	18%	12%	32%	80%	63%	58%						
		59%	28%	17%	68%	17%	18%	11%	34%	76%	60%	60%						
		57%	26%	16%	66%	16%	16%	11%	27%	73%	58%	51%						
		59%	25%	16%	69%	16%	16%	10%	28%	77%	60%	57%						
n = 9.672																		

7.1.1.6. Principales conclusiones

Dentro de las principales conclusiones, es posible destacar que:

- En cuanto al viaje que realiza el usuario, para finalmente hacer un juicio sobre su satisfacción ante el servicio recibido por la institución, de manera inicial, se evidencia que los usuarios mayormente son personas que han concurrido entre una y tres veces a la institución para realizar algún trámite o requerimiento, donde destaca que los usuarios de mayor edad son quienes más han demandado a ChileAtiende IPS. Así también, la mayoría de los entrevistados tenía perfecto conocimiento de donde recurrir para solicitar el requerimiento a trámite en cuestión, lo que eventualmente evidencia un mayor conocimiento de la institución y lo hace por parte de la población, sin embargo, llama la atención que esta población mayormente se entera de esta acción a través de medios digitales que otras vías (más del 60%).
- Sobre la percepción de urgencia y el tiempo que tomo obtener respuesta para su trámite, se aprecia que más del 60% declaró que su trámite era algo o muy urgente, y la mayor proporción de los usuarios consideró que el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido o encontrar la información que buscaba fue adecuado (50,7%), considerando que más del 60% de los usuarios indicó haberse demorado menos de una hora en recibir atención o encontrar lo que buscaba.
- Se aprecia que en general, los usuarios, una vez realizado su trámite, no volvieron a realizar seguimiento, siendo el 50% quienes afirman no haberse comunicado nuevamente con la institución, especialmente aquellas personas que realizaron la solicitud de certificados o bien un reclamo.
- Considerando el año 2020 y la situación dada por el COVID 19, el 57% de los entrevistados declaró sentirse cómodo en hacer uso de internet, no obstante, quienes más afirmaron esto fueron usuarios de menos de 55 años, usuarios con nivel educacional superior y nivel socioeconómico medio y alto. Por el contrario, destaca que los usuarios que realizaron su trámite de manera presencial son los que más indican sentirse incomodos o no utilizar internet. Así también, se observa que quienes no realizaron su trámite bajo esta modalidad, afirman la principal dificultad es tener problemas de conexión a internet o bien, la dificultad en manejar dispositivos electrónicos.
- En cuanto a la habilitación de los usuarios, se constata que los usuarios de esta institución en mayor proporción están habilitados, salvo aquellos usuarios que han realizado principalmente reclamos, el cual a su vez presenta los niveles más altos de insatisfacción.
- En términos generales, a lo largo del informe se observa una tendencia en la medida que los usuarios declaran mayor nivel de satisfacción y habilitación, suelen estar más de acuerdo y propender a una evaluación positiva hacia la institución y su experiencia con ella. La evaluación de la última experiencia con la institución supera el 60% de satisfacción en los usuarios. Esto se puede evidenciar rápidamente en los resultados del modelo SEM que considera la imagen de la institución, obteniendo como resultado que las dimensiones de resolutivez e imagen, son las que tienen mayor influencia al momento de evaluar la última experiencia con la institución (33% - 44% de impacto). Así mismo, en el mapa de oportunidades, destaca que estas dimensiones otorgan más bien estabilidad en cuanto a la

respuesta e imagen que proyecta la institución, sin embargo, deben ser aspectos que da potenciar, particularmente la imagen.

- Este resultado, al cruzarlo por habilitación de usuarios, si estos declararon algún problema con la institución o el tipo de usuario (persona natural – organizacional), determina también ciertas diferencias en la satisfacción, donde nuevamente se aprecia que disminuye significativamente la satisfacción de los usuarios cuando no son habilitados y han tenido algún problema.

Es preciso destacar que la contingencia vivida durante el año 2020, obligó a la ciudadanía a cambiar los canales habituales de comunicación, poniendo una exigencia mayor a cada institución demandada para dar respuesta oportuna a las personas.