



INFORME FINAL DE RESULTADOS

Estudio Satisfacción Multicanal Usuarios(os) IPS "Índice y Umbral de Satisfacción"

ÍNDICE

1.	Introducción.....	4
2.	Antecedentes	5
3.	Objetivos del estudio.....	6
3.1	Objetivo General.....	6
3.2	Objetivos Específicos	6
4.	Marco metodológico del estudio	7
4.1.	Técnicas a Implementar.....	7
4.2.	Cobertura	7
4.3.	Unidad de Análisis.....	7
4.4.	Índice y Umbral de Satisfacción.....	7
4.5.	Dimensiones e Indicadores	9
4.6.	Diseño muestral Multicanal	11
4.7.	Canal Presencial	11
4.8.	Mystery Shopper.....	13
4.9.	Validación Instrumentos	16
4.10.	Plan de análisis	16
5.	Presentación de Resultados	18
6.	Resumen Ejecutivo	20
6.		25
	Resultados Consolidados	25
7.	Perfiles de usuarios.....	45
7.1.	Caracterización general de los/as Usuarios/as.....	45
7.1.	Caracterización por tipo de usuario	46
8.	Canal Presencial - Principales Resultados	48
7.2.	Caracterización de los/as Usuarios/as	48
7.3.	Imagen Institucional	61
7.4.	Calidad y Eficiencia.....	62
7.5.	Estructura y condiciones ambientales	64
7.6.	Otros aspectos de infraestructura	65
7.7.	Satisfacción General	66
7.8.	Net Promoter Score (NPS)	78
9.	Canal Telefónico- Principales Resultados.....	82
9.1.	Caracterización de los/as Usuarios/as	82
9.2.	Accesibilidad a la línea	100
9.3.	Atención del ejecutivo o ejecutiva.....	103
9.4.	Calidad de la Respuesta.....	105
9.5.	Satisfacción General	107
9.6.	Net Promoter Score	109
9.7.	Satisfacción Canal Telefónico	111
10.	Canal Formulario Web IPS - Principales Resultados	113
10.1.	Caracterización de los/as Usuarios/as	113
10.2.	Facilidad de Acceso	127
10.3.	Calidad de la Respuesta.....	128
10.4.	Tiempo de comunicación.....	129
10.5.	Satisfacción global con el formulario.....	130
10.6.	Net Promoter Score (NPS)	131
10.7.	Satisfacción general canal Formulario Web	132
11.	Canal Formulario Web ChileAtiende - Principales Resultados.....	133
11.1.	Caracterización de los/as Usuarios/as	133
11.2.	Facilidad de Acceso	147
11.3.	Calidad de la Respuesta.....	148
11.4.	Tiempo de comunicación.....	149
11.5.	Satisfacción global con el formulario.....	150
11.6.	Net Promoter Score (NPS)	151
11.7.	Satisfacción general canal Formulario Web	152
12.	Canal Redes Sociales- Principales Resultados	153
12.1.	Caracterización de los/as Usuarios/as	153

12.2.	Atención Recibida.....	162
12.3.	Contenido y elementos gráficos	163
12.4.	Información	164
12.5.	Tiempos y calidad de la respuesta.....	165
12.6.	Facilidad de contacto	166
12.7.	Satisfacción general.....	167
12.8.	Net Promoter Score (NPS)	168
12.9.	Satisfacción general canal Digital RRSS.....	169
13.	Cliente Incógnito	170
13.1.	Canal Call Center.....	170
13.2.	Redes Sociales de IPS/ChileAtiende	173
13.3.	Formulario Web IPS/ChileAtiende.....	175
13.4.	Canal Presencial IPS/ChileAtiende.....	177
14.	Conclusiones.....	187
14.1.	Aspectos generales de caracterización.....	187
14.2.	Umbral de satisfacción.....	188
14.3.	Evolución Umbral de satisfacción	190
14.4.	Índice de Satisfacción Neta	192
14.5.	Net Promoter Score	193
10.	ANEXO 1: SUCURSALES EVALUADAS	194
11.	ANEXO N°2: RESULTADOS A NIVEL DE SUCURSAL.....	197
12.	ANEXO N°3: ARQUETIPOS POR CANAL.....	203
14.6.	Perfiles usuarios IPS/ChileAtiende (Total de usuarios/as atendidos/as)	203
7.9.	Canal Presencial.....	209
7.10.	Canal Telefónico (Canal telefónico)	217
7.11.	Canal Formulario Web: IPS	224
7.12.	Canal Formulario Web ChileAtiende	231
7.13.	Redes Sociales	237

1. Introducción

El presente documento constituye el informe final de resultados del "Estudio Satisfacción Multicanal Usuarios(os) del Instituto de Previsión Social 2019", elaborado por ACNexo. El informe contiene los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los distintos canales evaluados (Presencial, telefónico, formulario web IPS, formulario web ChileAtiende, Redes Sociales) considerando los resultados cuantitativos del estudio. Adicionalmente se incluyen todos los aspectos metodológicos de cada uno de los instrumentos evaluados, así como el logro alcanzado en el cliente incognito realizado durante la evaluación.

La metodología del estudio está orientada a establecer un modelo de medición permanente en el tiempo. Por tanto, todos los criterios utilizados en la presente evaluación se han ajustado a la metodología de los estudios de años anteriores (disponibles en la web institucional) y otros similares realizados previamente por instituciones públicas en Chile a fin de mantener comparabilidad de los resultados.

El informe presenta los puntajes obtenidos por cada Canal. Para este cálculo se realizó un procesamiento en donde se consideran las variables que son parte de la medición del Umbral de Satisfacción, para así calcular y obtener un puntaje denominado Umbral de Satisfacción. Por otro lado, y en función de un análisis de los distintos canales, se presentan los resultados totales de la Institución.

Finalmente, se elaboran y presentan una serie de conclusiones y recomendaciones basados en los resultados cuantitativos, sustentados en los resultados y características de cada canal evaluado.

2. Antecedentes

La red de atención ChileAtiende del Instituto de Previsión Social (IPS) es una Institución que entrega beneficios previsionales y una amplia gama de trámites y servicios de las instituciones con las que posee convenios de colaboración, enmarcado en el proyecto de ventanilla única del Estado - ChileAtiende. Esta red opera desde un enfoque multicanal con atención presencial (192 Centros de Atención Previsional Integral "CAPRI" a lo largo del país), Call Center y Digital (redes sociales y formularios web IPS y ChileAtiende, entre otros ambientes web).

Es por lo anterior, que el Instituto de Previsión Social requiere conocer a su población usuaria, en cuanto a sus características, identificar la valoración de aspectos de la calidad del servicio (satisfacción), las dimensiones y variables mejor y peor evaluadas y, en pos de esto, determinar qué factores se deben mejorar de cara a la ciudadanía. En este sentido, el estudio de Satisfacción Multicanal con enfoque de género permite observar con trazabilidad anual las variaciones respecto a los elementos anteriormente detallados, entregando insumos a la institución para la mejora constante y reportar a los organismos controladores las metas asociadas respecto a la satisfacción de las personas usuarias.

El presente estudio tiene como objetivo, medir el grado de satisfacción usuaria de los canales de atención, caracterizar a las personas usuarias de la red de atención ChileAtiende a través de variables psicográficas y conductuales diferenciadas por los canales que utilizan y, finalmente, medir el cumplimiento de protocolos y modelos de atención en los canales.

La metodología del estudio estuvo orientada a establecer un modelo de medición permanente en el tiempo. Por tanto, se homologó la metodología de los estudios de años anteriores

3. Objetivos del estudio

3.1 Objetivo General

Realizar estudio que permita describir las interacciones de las personas usuarias con los canales de la red de atención ChileAtiende del IPS, a fin de conocer la satisfacción con el servicio, características de las personas que asisten y el cumplimiento de protocolos y modelos de atención de la red.

3.2 Objetivos Específicos

- a) Determinar el Índice y Umbral de Satisfacción correspondiente a las personas usuarias atendidas en IPS a través del Canal Presencial (Centros de Atención y a nivel regional), Canal telefónico y Formulario Web IPS.
- b) Determinar la variación experimentada por el Índice y Umbral de Satisfacción respecto mediciones de años anteriores en los canales Presencial (Centros (le Atención y regiones), Call Center y Formulario Web IPS.
- c) Determinar el Índice de Satisfacción Neta (ISN) y el Net Promoter Score (NPS) correspondiente a las personas usuarias atendidas en todos los canales (Presencial, Canal telefónico y Digital).
- d) Caracterizar a las personas usuarias de todos los canales a partir (le variables sociales, demográficas, económicas, culturales, psicográficas y conductuales.
- e) Desarrollar perfiles de personas usuarias a través de variables tales como: edad, nivel educacional, nacionalidad, sexo, origen étnico, situación de discapacidad. canal de atención. trámites más frecuentes, nivel de digitalización, entre otros.
- f) Conocer el grado de cumplimiento de modelos y protocolos de atención de la red de atención ChileAtiende del IPS
- g) Analizar la información recogida con un enfoque de género que permita detectar inequidades. brechas y barreras.
- h) Desarrollar modelos explicativos que permitan elaborar propuestas de mejora a los canales y al modelo de atención.
- i) Elaborar Informe Ejecutivo (DIPRES), Informe Final y presentación ejecutiva.

4. Marco metodológico del estudio

4.1. Técnicas a Implementar

El estudio implementó como técnica de recolección de información la **Encuesta en formato Cara a Cara, telefónica y Web autoaplicada**. Adicionalmente a la medición cuantitativa, se implementó durante el periodo de trabajo de campo, la aplicación de observaciones de *Mystery Shopper*, con el objetivo de identificar los diversos protocolos de atención de usuarios en el canal presencial, digital y telefónico, y así poder determinar oportunidades de mejora dentro de la interacción entre ejecutivos de IPS ChileAtiende y los usuarios. Con esta información adicional, se podrá robustecer los análisis de los indicadores cuantitativos a generar.

4.2. Cobertura

La cobertura del estudio es de carácter nacional, siendo representativo de la totalidad de oficinas y canales de atención de la red ChileAtiende

4.3. Unidad de Análisis

El estudio tuvo como unidad de análisis a los usuarios/as de los distintos canales de atención de la red ChileAtiende.

4.4. Índice y Umbral de Satisfacción.

El IPS ha elaborado un modelo de medición de satisfacción a partir de la construcción de un índice que permite determinar posteriormente un umbral de satisfacción, el que es reportado posteriormente en los compromisos institucionales a DIPRES.

Para la elaboración del índice, cada canal considera una serie de variables que construyen una dimensión, a las que se les ha otorgado un peso específico. Una vez obtenido el índice por cada usuario encuestado (que va de 0 a 100), se transforma dicho indicador en una variable dicotómica en la que al ser menor a 75 es considerado insatisfecho, y por defecto el superior a 75 es satisfecho.

A continuación, se detallan las dimensiones consideradas para cada canal:

Presencial

Dimensión	Ponderación
Calidad de Servicio	30%
Infraestructura y Condiciones ambientales	20%
Imagen general que proyecta IPS	20%
Calificación directa de la atención	30%

Los índices y Umbral de Satisfacción de cada dimensión y los componentes que resulten del estudio, tanto en el ámbito nacional, regional y por Centro de Atención, se comparará través de gráficas o tablas con los resultados del Índice obtenido en los estudios realizados anteriormente. Para tal efecto el Instituto entregará a la adjudicataria los (datos necesarios para comparar los resultados).

Canal telefónico y Formulario Web IPS/ChileAtiende

Call Center	Ponderación	Web (IPS/ChileAtiende)	Ponderación
Accesibilidad a la Línea	10%	Facilidad de Acceso y Página	30%
Atención de la Ejecutiva o Ejecutivo	30%	Tiempo de Comunicación	20%
Calidad de Respuesta o Solución	30%	Calidad de Respuesta o Solución	20%
Satisfacción global de la atención	30%	Satisfacción global de la atención	30%

Redes Sociales¹

Redes Sociales	Ponderación
Atención recibida	9%
Contenido y elementos gráficos	3%
Información	2%
Tiempos y calidad de respuesta	53%
Facilidad de contacto	27%
RRSS en general	5%

¹ Para la definición de las ponderaciones por dimensión, se realizó un cálculo de correlación entre la pregunta de satisfacción general, y otras 14 variables asociadas a diversos aspectos de la interacción con el canal. Así, se utilizó el coeficiente Beta de esta correlación para determinar las respectivas ponderaciones y el impacto en el indicador de satisfacción general.

4.5. Dimensiones e Indicadores

A continuación, se presentan las dimensiones e indicadores que son considerados para el cálculo de la satisfacción del servicio.

CANAL PRESENCIAL CAPRI

Calidad y Eficiencia del Servicio 30%	Tiempo de Espera
	Atención Personal y Cantidad de Módulos Atención
	Atención del Ejecutivo
	Resultado Consulta o Trámite realizado
	Utilidad de la explicación
Infraestructura Y Condiciones Ambientales 20%	Respeto por orden de atención
	Promedio de espacio e Infraestructura (Promedio de Atributos)
Imagen de IPS 20%	Promedio de atributos de Imagen institucional
Evaluación Directa 30%	Satisfacción general con el servicio

CANAL TELEFÓNICO

Accesibilidad a la Línea 10%	Tiempo de Espera
	Número de llamados previos
Atención de la Ejecutiva o Ejecutivo 30%	Amabilidad y cortesía en el trato del ejecutivo
	Comprensión del ejecutivo del motivo del llamado
	Claridad del ejecutivo al entregar información
	Lo adecuado de la información dada por el ejecutivo
Calidad de la respuesta 30%	Calidad de la respuesta
Satisfacción global de la atención 30%	Satisfacción General

FORMULARIO WEB IPS

Facilidad de Acceso 30%	Claridad del formulario
	Facilidad para llenarlo
	Dificultad de uso de la página Web
Calidad de la respuesta 20%	Calidad de la respuesta
Tiempo de Comunicación 20%	Tiempo de respuesta
Satisfacción Global con el formulario 30%	Satisfacción general

FORMULARIO WEB ChA

Facilidad de Acceso 30%	Claridad del formulario
	Facilidad para llenarlo
	Dificultad de uso de la página Web
Calidad de la respuesta 20%	Calidad de la respuesta
Tiempo de Comunicación 20%	Tiempo de respuesta
Satisfacción Global con el formulario 30%	Satisfacción general

REDES SOCIALES

Atención Recibida 9,4%	Capacidad de orientación
	Derivación de consultas
	Atención brindada
Contenido y elementos gráficos 2,8%	Elementos gráficos
	Contenido de publicaciones
Información 2,0%	Facilidad para obtener información
Tiempos y calidad de respuesta 53,2%	Respuesta a consulta
	Tiempo de respuesta
	Utilidad de respuesta
	Claridad de respuesta
	Amabilidad
	Confiabilidad
Facilidad de Contacto 27,5%	Facilidad para contactar
Satisfacción Global con Redes Sociales 5,1%	Satisfacción general

4.6. Diseño muestral Multicanal

El IPS definió un tamaño muestral de **5.505 personas** para los 5 canales de atención a evaluar dentro de esta medición. Sin perjuicio de lo anterior, a continuación, se especifica el tamaño, representatividad, confiabilidad, validez, y márgenes de error de acuerdo a los estratos establecidos, y la cantidad de casos evaluados por cada uno de los canales. Para el caso del canal presencial, esta subdivisión considera regiones y sucursales:

Canal de Atención	Población estimada (anual 2018)	Distribución Población (Wh)	Muestra Estudio	Error Absoluto
Presencial	6.406.449	0,803	4.016	1,5%
Canal telefónico	1.553.991	0,195	560	4,1%
Formulario Web IPS	8.905	0,001	261	6,1%
Formulario Web ChileAtende	9.819	0,001	261	6,1%
Redes Sociales (Facebook, Twitter)	--	--	407	--
TOTAL	7.979.164		5.505	1,40%

4.7. Canal Presencial

Para el canal presencial se levantaron un total de 4.016 encuestas durante el trabajo de campo, considerando la siguiente distribución regional:

Región	Atenciones 2019	Muestra	Error	Distribución Población
Región de Arica y Parinacota (XV)	76.316	50	13,9%	0,0119
Región de Tarapacá (I)	177.620	83	10,8%	0,0277
Región de Antofagasta (II)	204.331	128	8,7%	0,0319
Región atacama (III)	124.039	77	11,2%	0,0194
Región de Coquimbo (IV)	434.460	263	6,0%	0,0678
Región de Valparaíso (V)	865.469	522	4,3%	0,1351
Región Metropolitana (XIII)	1.672.879	1.009	3,1%	0,2611
Región del Libertador Bernardo O`Higgins (VI)	401.004	265	6,0%	0,0626
Región del Maule (VII)	493.962	295	5,7%	0,0771
Región de Ñuble	190.204	178	7,3%	0,0297
Región Biobío (VIII)	692.272	510	4,3%	0,1081
Región de la Araucanía (IX)	362.276	218	6,6%	0,0565
Región de los Ríos (XIV)	194.547	115	9,1%	0,0304
Región de los Lagos (X)	385.887	225	6,5%	0,0602
Región de Aysén (XI)	61.428	35	16,6%	0,0096
Región de los Magallanes (XIII)	69.755	43	14,9%	0,0109
Total País	6.406.449	4.016	1,50%	

El cuadro anterior muestra el total de las atenciones realizadas en todas las sucursales de IPS. No obstante, para fines de este estudio se considerarán 146 sucursales, que representan el 76% de todas las oficinas de IPS a nivel nacional (192 sucursales). Los totales presentados por región y comuna, corresponde al acumulado de atenciones registradas durante el año 2019.

Finalmente, la muestra fue distribuida por las principales sucursales de cada región a partir de un criterio de proporcionalidad. La distribución al interior de cada región se presenta anexa al presente informe.

4.7.1. Recolección de Información

La recolección de información en el **Canal Presencial** de IPS/ChileAtiende consideraba inicialmente un total de 146 sucursales distribuidas en las 16 regiones del país. Lo anterior, debido a los sucesos del denominado “estallido social” ocurridos desde el 18 de octubre, se tuvo que descartar algunas sucursales y redistribuir la muestra en otras oficinas de la respectiva región, para así respetar el universo total de los usuarios del canal. Los principales motivos para descartar ciertas oficinas fueron:

- Alteración en los horarios de atención: por el contexto de las movilizaciones, algunas oficinas decidieron atender de forma parcelada, en ciertos horarios y durante ciertos días.
- Daño o destrucción de oficinas: Algunas oficinas de IPS/ChileAtiende fueron dañadas a tal grado, que se hacía imposible la atención de público, por lo que, por la seguridad de los usuarios, se optó por cerrarlas y cancelar la atención de usuarios.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, la recolección de información en el canal presencial se realizó en 127 oficinas, considerando todas las regiones. Así, el trabajo de campo comenzó el viernes 22 de noviembre y finalizó el 18 de diciembre del año 2019. Los horarios de aplicación fueron de martes a jueves, desde 08:30 a las 14:00 horas. Se realizó en promedio 211 encuestas por cada día de aplicación.

El promedio de encuestas por encuestador fue de 15 encuestas diarias, aproximadamente, con una duración promedio por encuesta de **14 minutos**.

Adicionalmente, cada encuestador presencial, al iniciar el levantamiento se presentó con los encargados de cada sucursal, solicitando la firma del acta de levantamiento y explicándole los días aproximados de medición en cada sucursal.²

La aplicación de la encuesta en el **Canal Telefónico** se extendió por 14 días, desde el 03 al 20 de diciembre de 2019, realizando un promedio de 51 encuestas diarias. En cuanto a la duración, el promedio de aplicación de encuestas para los usuarios del Canal Telefónico de IPS/ChileAtiende fue de 11 minutos y 54 segundos.

El proceso de recolección de información del **Canal Formulario Web IPS**, se realizó mediante la aplicación de encuestas telefónicas. El periodo de aplicación fue de 17 días, desde el 28 de noviembre al 20 de diciembre de 2019. Así, se aplicó un promedio diario de 26 encuestas diarias. La duración promedio de cada encuesta aplicada esa de 12 minutos aproximados.

La recolección para la totalidad de las encuestas del **Canal Web ChileAtiende** se realizó en paralelo al del Canal Formulario Web de IPS, también considerando la aplicación de encuestas telefónicas. Entonces, consideró el periodo del 28 de noviembre al 20 de diciembre de 2019. Se aplicó un promedio de 32 encuestas diarias, aproximadamente, con una duración aproximada de 11 minutos.

Finalmente, para el **Canal Redes Sociales de IPS**, la recolección de información fue mediante un método de auto aplicación, publicando el link del instrumento en los fanpage

² Se entregan junto a este informe los verificadores de dichas visitas escaneados y firmados por cada jefe de sucursal

de Twitter y Facebook de IPS/ChileAtiende. De esta forma, el periodo de aplicación fue desde el 29 de noviembre al 24 de diciembre de 2019, con un promedio de 10,5 encuestas diarias.



4.8. Mystery Shopper

La técnica de Mystery Shopper o cliente incógnito, consiste una metodología diseñada para evaluar y medir la calidad de la atención a clientes. En esta técnica, el mystery shopper, actúa como un usuario de IPS que acude a la sucursal a realizar alguno de los diversos trámites disponibles. Considerando este trámite, se realiza un informe detallado de la atención recibida, considerando además una pauta de atención.

El objetivo principal de esta herramienta de levantamiento de información, fue el establecer el nivel de cumplimiento tanto del modelo de atención como de los distintos protocolos establecidos por cada uno de los canales evaluados, a fin de junto con los datos cuantitativos, establecer elementos de mejora que permitan a la institución mejorar sus niveles de satisfacción.

Teniendo en cuenta el flujo de atenciones de los 4 canales a evaluar, se realizaron 64 mystery shoppers, divididos de la siguiente forma:

Canal	Población Estimada	Distribución Población	Visitas Cliente Incognito
Presencial	6.406.449	0,803	51
Canal telefónico	1.553.991	0,195	8
Formulario Web IPS	8.905	0,001	1
Formulario Web ChileAtiende	9.819	0,001	1
Redes Sociales	56.181	0,007	3
Total	7.979.164		64

Las dimensiones medidas en la pauta de Mistery Shopper son las siguientes:

Canal	Dimensiones	Variables
Presencial	EVALUACIÓN RECEPCIÓN Y BIENVENIDA	¿El ejecutivo saluda y da la bienvenida en forma amable?
		¿Quién lo recibió a su llegada a la sucursal? Debería recibirlo el "jefe de sucursal" (confirmar cargo)
		¿El ejecutivo tenía una buena presentación personal?
		¿El ejecutivo presentaba su credencial de identificación institucional al momento de la atención?
		¿El espacio de atención del ejecutivo se encontraba libre de documentos u otro tipo de elementos personales (plantas, fotografías, adornos, entre otros)?
	INFRAESTRUCTURA DE LA SUCURSAL	¿El espacio de espera tiene la cantidad de sillas suficientes para los usuarios?
		¿La sucursal se encontraba limpia?
		¿La infraestructura de la sucursal, en general, se encontraba en buen estado? (sillas, mesas, módulos de atención, módulos de auto atención, entre otros)
	EVALUACIÓN PROTOCOLO DE ATENCIÓN	¿El ejecutivo demuestra interés en el trámite/consulta realizado? (Escucha activa)
		¿El ejecutivo realizaba otra actividad/acción mientras atendía al usuario (uso del celular, computador, comer, interacciones con otro ejecutivo, entre otros)?
		¿El ejecutivo utiliza un trato adecuado y respetuoso? (utilización de palabras como: "usted", "señora", "señor", señorita", uso del nombre del usuario, entre otros).
		¿El ejecutivo le brinda una atención igualitaria, sin discriminación?
		En la interacción ¿El ejecutivo utiliza lenguaje simple ?
		¿El ejecutivo utiliza un tono de voz que facilita la comunicación?
		¿El ejecutivo comprende a cabalidad el trámite o consulta realizada?
		¿La respuesta entregada por el ejecutivo se ajusta con lo solicitado?
		¿El ejecutivo lo orienta en los siguientes pasos a realizar en el trámite/consulta?
		¿El tiempo de espera antes de la atención fue el adecuado? (Tiempo de espera)
		¿El lapso de tiempo utilizado en la atención fue el adecuado? (Tiempo de atención)
		¿El ejecutivo le mencionó sobre la opción de realizar trámites/consultas por medio de los otros canales de IPS? (Multicanalidad)
	EVALUACIÓN FASE FINAL DE LA ATENCIÓN	¿El ejecutivo se aseguró de que el usuario comprendió la respuesta entregada?
		Si el caso del usuario requería de gestiones posteriores ¿El ejecutivo registró sus datos en SACH?
		¿El ejecutivo informó si el usuario era beneficiario de algún tipo de ayuda del estado?
		¿El ejecutivo se despide de forma amable?
Telefónico	EVALUACIÓN RECEPCIÓN Y BIENVENIDA	¿El IVR era claro en presentar las diferentes alternativas disponibles?
		¿El ejecutivo saluda y da la bienvenida en forma amable?
		¿El ejecutivo se presenta con su nombre?
		¿El ejecutivo registra sus datos (nombre, rut, teléfono) ?
	EVALUACIÓN PROTOCOLO DE ATENCIÓN	¿El ejecutivo demuestra interés en el trámite/consulta realizado? (Escucha activa)
		¿El ejecutivo realizaba otra actividad/acción mientras atendía al usuario (comer, interacciones con otro ejecutivo, entre otros)?
		¿El ejecutivo utiliza un trato adecuado y respetuoso? (utilización de palabras como: "usted", "señora", "señor", señorita", uso del nombre del usuario, entre otros).
		¿El ejecutivo le brinda una atención igualitaria, sin discriminación?
		¿El ejecutivo consultó y chequeó sus datos? (Nombre, RUT)
		En la interacción ¿El ejecutivo utiliza lenguaje simple ?
		¿El ejecutivo utiliza un tono de voz que facilita la comunicación?
		¿El ejecutivo comprende a cabalidad el trámite o consulta realizada?
		¿La respuesta entregada por el ejecutivo se ajusta con lo solicitado?
		¿El ejecutivo lo orienta en los siguientes pasos a realizar en el trámite/consulta?
		¿El tiempo de espera antes de la atención fue el adecuado? (Tiempo de espera)
		¿El lapso de tiempo utilizado en la atención fue el adecuado? (Tiempo de atención)

	EVALUACIÓN FASE FINAL DE LA ATENCIÓN	¿El ejecutivo le mencionó sobre la opción de realizar trámites/consultas por medio de los otros canales de IPS? (Multicanalidad)
		¿Hubo corte de llamada sin motivo alguno?
		¿El ejecutivo se aseguró de que el usuario comprendió la respuesta entregada?
		¿El ejecutivo informó si el usuario era beneficiario de algún tipo de ayuda del estado?
Redes Sociales	EVALUACIÓN RECEPCIÓN Y BIENVENIDA	¿El ejecutivo saluda y da la bienvenida en forma amable?
	EVALUACIÓN PROTOCOLO DE ATENCIÓN	¿El ejecutivo pregunta por el motivo por el que contacta al fanpage?
		¿El ejecutivo utiliza un trato adecuado y respetuoso? (utilización de palabras como: "usted", "señora", "señor", señorita", uso del nombre del usuario, entre otros).
		En la interacción ¿El ejecutivo utiliza lenguaje simple ?
		¿La respuesta entregada por e le ejecutivo se ajusta con lo solicitado?
		¿El ejecutivo lo orienta en los siguientes pasos a realizar en el trámite/consulta?
		¿El tiempo de espera para ser contactado por el CM fue el adecuado? (Tiempo de espera)
		¿El lapso de tiempo utilizado en la interacción con el CM fue el adecuado? (Tiempo de atención)
	EVALUACIÓN FASE FINAL DE LA ATENCIÓN	¿El ejecutivo le mencionó sobre la opción de realizar trámites/consultas por medio de los otros canales de IPS? (Multicanalidad)
		¿El ejecutivo se aseguró de que el usuario comprendió la respuesta entregada?
Web	EVALUACIÓN ASPECTOS GRÁFICOS	¿El portal presenta todas las opciones de trámites o consulta simple vista?
		¿El tipo de letra utilizado facilita el uso de la plataforma?
		¿El tipo de colores utilizado facilita el uso de la plataforma?
	EVALUACIÓN USO DE PORTAL	¿El uso general de la página es intuitivo?
		¿La página carga las opciones rápidamente?
		¿El buscador de la página es fácil de usar?
		¿La opción de trámites está ubicada de manera que facilite encontrarlo?
		¿Las opciones de trámites/consultas están escritas de manera clara?
		¿En la página se muestra la opción de contactar a una plataforma de ayuda?
		¿En la página se muestra la opción de contactar al call center?
		¿La usabilidad de la página permite realizar gestiones/trámites de manera rápida y ágil?
		¿La información de la página es clara?

4.9. Validación Instrumentos

La validación de instrumentos se realizó mediante la revisión exhaustiva de los instrumentos aplicados en estudios anteriores. El equipo consultor de ACNexo, realizó un análisis poniendo especial énfasis en la comparabilidad de los resultados. En este sentido, se realizaron las modificaciones pertinentes, teniendo en cuenta aspectos como:

- Creación de un perfil de usuario por canal.
- Realizar preguntas, considerando las dimensiones a evaluar por IPS.
- Ajustar preguntas, para hacerlas comprensibles para los diferentes tipos de usuarios.
- Tener una estructura lógica de presentación de las preguntas.
- Considerar todas las posibles gestiones o trámites que se pueden realizar en los diferentes canales de IPS.
- Tener variables con enfoque de género.

Teniendo en cuenta los aspectos anteriormente definidos, el equipo consultor realizó las modificaciones, las que fueron revisadas y validadas por el equipo técnico de IPS.

4.10. Plan de análisis

A continuación, se presentan las principales herramientas de análisis que se utilizan para el tratamiento de la información recogida, en los 4 canales de IPS:

4.10.1. Análisis de Correlaciones

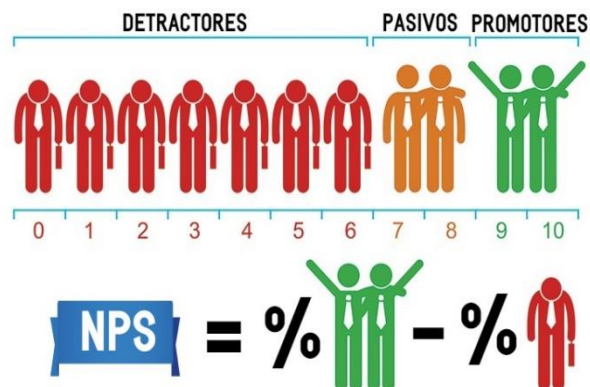
El concepto de relación o correlación entre dos variables se refiere al grado de parecido o variación conjunta existente entre las mismas, es decir, se habla de correlación cuando nos referimos a la relación existente entre dos variables, su intensidad y su sentido (positivo o negativo). El más utilizado corresponde a la evaluación del coeficiente de Pearson. En este estudio, permitirá explicar el nivel de satisfacción una variable general respecto de las variables medidas.

4.10.2. Índice (le Satisfacción Neta (ISN) y Net Promoter Score (NPS)

El índice de Satisfacción Neta (ISN), será construido a partir de una pregunta específica del cuestionario de Satisfacción general con el servicio recibido tanto en el canal, como a nivel institucional, específicamente el índice se construye a partir del porcentaje de usuarios encuestados se declaran satisfechos con el servicio recibido por la Institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7) menos el porcentaje de usuarios encuestados que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la Institución (Yo de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7).



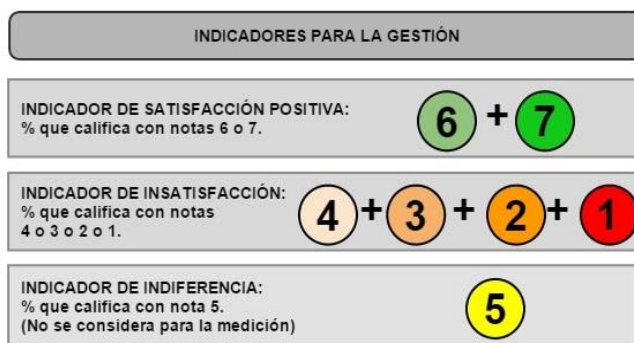
En cuanto al Net Promoter Score (NPS), será construido a partir de una pregunta específica del cuestionario referida a la recomendación en escala de 0 a 10 del uso del canal utilizado, específicamente se construye definiendo en la escala, a las valoraciones de 0 a 6 como 'detractores', 7 y 8 pasivos' y 9 y 10 como promotores', con esto se resta el porcentaje de usuarios promotores a los detractores. Los resultados tanto de ISN como de NPS, deben aplicar a nivel general, por canal (Presencial, Call Center y Digital) y en el caso del presencial desagregar por región.



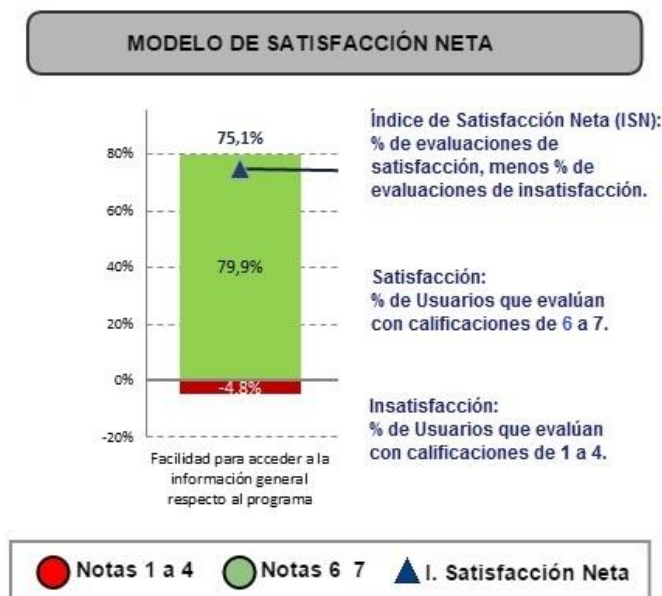
5. Presentación de Resultados

Para medir la satisfacción en las distintas dimensiones y sus principales atributos, el instrumento de medición utilizó preguntas de tipo escalar con unidades de medición que varían del 1 al 7, donde 1 representa total insatisfacción y 7 completa satisfacción

Para estas preguntas, se utilizaron los siguientes indicadores dentro del análisis de resultados:



Para graficar los resultados obtenidos en cada una de las variables relacionadas con la satisfacción, se utilizó el siguiente gráfico:



A lo largo de todo el presente informe, se presentarán las bases correspondientes a la cantidad de personas encuestadas y representadas en el gráfico. Si bien, la cantidad de encuestas válidamente aplicadas corresponde a 4.882, se dieron por perdidas las categorías No Sabe y No Responde, por lo que las bases podrán variar según la preguntaba representada en los gráficos.

Índice de Satisfacción General

Para el cálculo de este indicador, aquellas variables que son medidas en la escala de 1 a 7 son transformadas en escalas de 0 100 puntos de acuerdo a la siguiente ilustración:

1	2	3	4	5	6	7
10	25	49	55	70	85	100

1	2	3
100	50	10

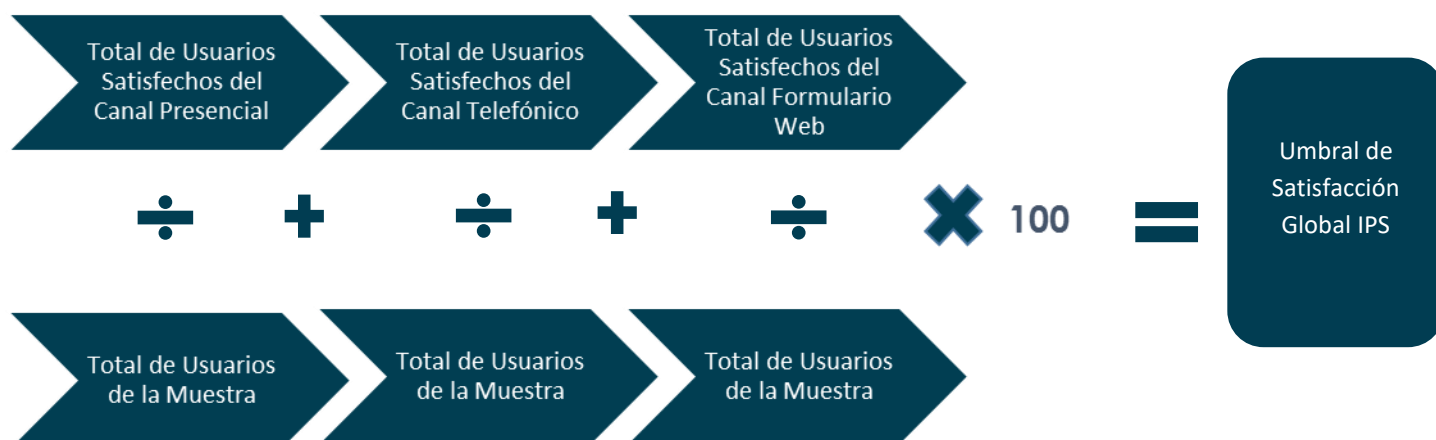
1	2	3	4
10	30	75	100

Umbral de Satisfacción General

Para determinar la satisfacción de un usuario frente al indicador evaluado, se consideran aquellas variables transformadas de 0 a 100 puntos que obtienen un puntaje mayor a 75 puntos, tal como muestra la siguiente ilustración:

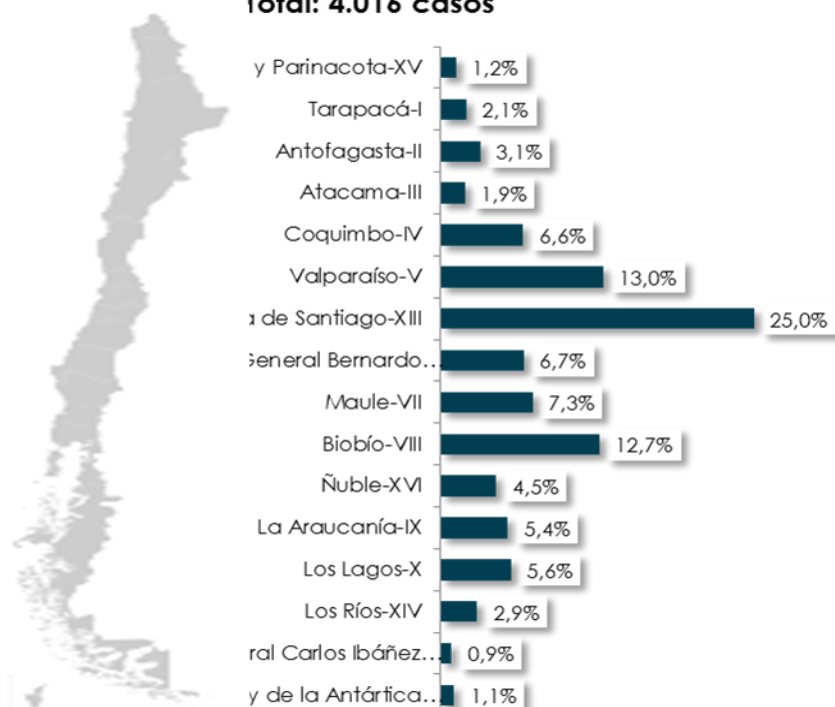


Así, se calcula la frecuencia de ambas categorías y el porcentaje acumulado de la categoría "75 o más puntos" es definido como el umbral de satisfacción general de la variable



6. Resumen Ejecutivo

Distribución Presencial. Total: 4.016 casos



CANAL PRESENCIAL
4.016



CALL CENTER
560



FORMULARIO WEB

261 IPS

261 ChA

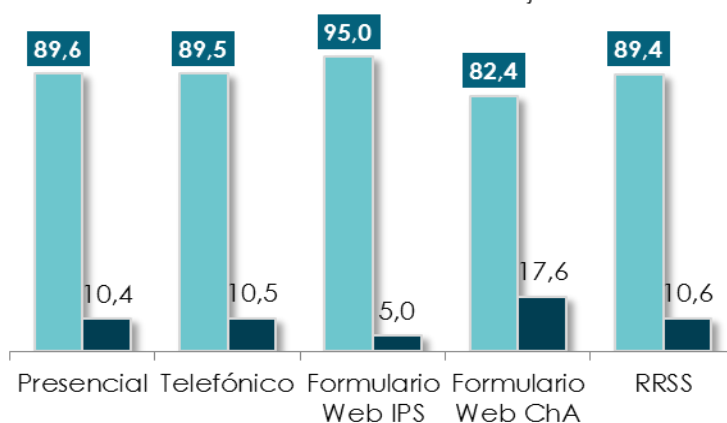
FORMULARIO WEB



407

Nacionalidad

■ Chilena ■ Extranjera



Presencial: 32,9%
Call Center: 16,4%
Formulario Web IPS: 35,6%
Formulario Web ChA: 27,2%
Redes Sociales: 14,3%



67,1%

83,6%

64,4%

72,8%

85,7%

Las principales nacionalidades extranjeras de los usuarios de los tres canales de atención son de: Venezuela, Perú, Colombia y Haití (especialmente en el canal presencial).

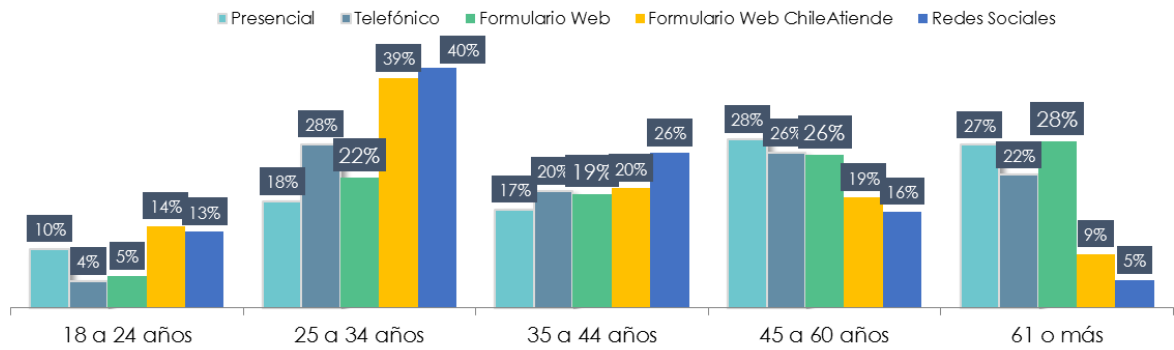


Presencial: 15,3%
Call Center: 25,6%
Web: 18,3%
Web ChA: 16,9%
RRSS: 25,9%

15,9%
14,5%
10,7%
12,1%
11,7%

Total: 15,7% (632 casos)
Total: 18,6% (104 casos)
Total: 13,4% (35 casos)
Total: 13,4% (35 casos)
Total: 13,8% (56 casos)

Edad de los encuestados por Canal Evaluado



Pertenece a algún Pueblo Originario

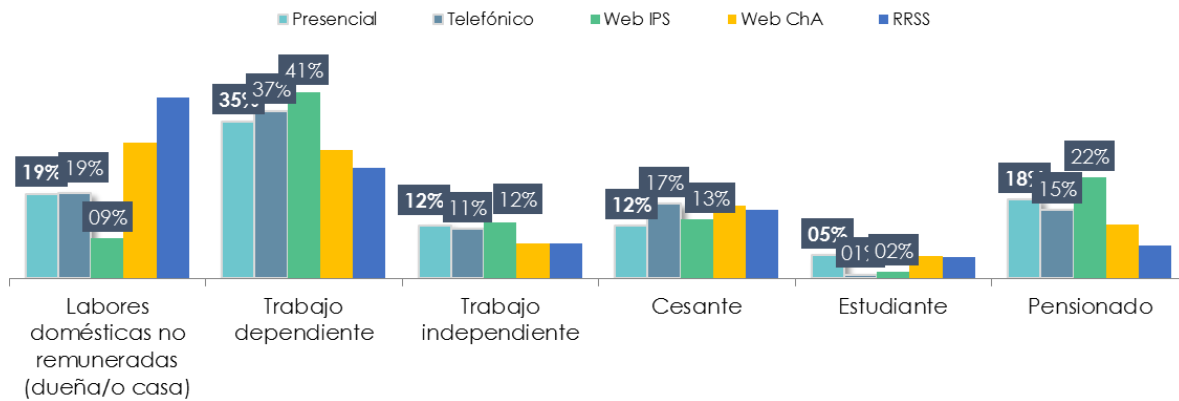
No Si

Presencial: 89,1% 10,9%
Call Center: 90,1% 9,9%
Web IPS: 93,7% 6,3%
Web Cha: 11,9% 88,1%
RRSS: 15,7\$ 84,3

Tres principales pueblos originarios

Pueblo Originario	Presencial	Call Center	Formulario Web IPS	Formulario Web ChA	RRSS
Mapuche	61,3%	92,7%	68,8%	64,5%	88,0%
Atacameño	0%	1,8%	0%	0%	2,0%
Aymará	10,4%	0%	12,5%	9,7%	2,0%

Situación Laboral de los encuestados por Canal Evaluado



CANAL	ARQUETIPO PRINCIPAL	PREFERENCIA TIPO DE SERVICIO
PRESENCIAL	44,9% Necesitaba obtener documento/trámite de manera rápida ENFOCADO/A	37,5% Asesor , requería orientación detallada y personalizada para entender que hacer y por dónde empezar mi solicitud.
CALL CENTER	36,1% Necesitaba orientación/información para mí y mi entorno cercano, respecto a un beneficio del estado BUSCADOR/A DE BENEFICIOS	37,9% Orientador , requería información ampliada de los servicios/beneficios del estado
FORMULARIO WEB IPS	33,3% Necesitaba orientación/información para mí y mi entorno cercano, respecto a un beneficio del estado BUSCADOR/A DE BENEFICIOS	36,0% Simple , esto es un servicio orientado a entregar respuestas rápida de manera inmediata y a través de medios digitales
FORMULARIO WEB ChA	26,4% Necesitaba obtener documento/trámite de manera rápida	35,6% Orientador , requería información ampliada de los servicios/beneficios del estado
REDES SOCIALES	31,7% Necesitaba orientación/información para mí y mi entorno cercano, respecto a un beneficio del estado	33,9% Simple , esto es un servicio orientado a entregar respuestas rápida de manera inmediata y a través de medios digitales

Se consultó a los usuarios por la situación que más representaba el momento previo a realizar el trámite para definir el arquetipo y luego se consultó respecto a la preferencia de servicio que tenían.

Los resultados muestran que el presencial tiene un componente de usuarios enfocados, por el contrario, los canales remotos muestran el arquetipo de buscadores de beneficios.

Respecto a la distribución por nacionalidad de los usuarios de los tres canales, se observa que la mayoría de ellos se compone por personas de nacionalidad chilena. Así, la distribución es similar para los canales Presencial y Call Center, mientras que para el Formulario Web IPS, se observa que el 95% de los usuarios corresponde a chilenos.

Los usuarios extranjeros de los tres canales se componen principalmente por personas de nacionalidad peruana y venezolana. En el canal Call Center se destaca una presencia importante de usuarios/as colombianos/as, mientras que, en el canal Presencial, se observa una presencia de usuarios haitianos (2%).

En lo referido a la distribución por género, en los tres canales existe una mayor presencia de usuarias mujeres, siendo el canal Call Center el que registra un mayor número de personas de este género (83,6%). Los canales Presencial y Formulario Web IPS en tanto, presentan distribuciones similares en cuanto al género de los usuarios (67,1% y 64,4%, respectivamente). Respecto a usuarios con discapacidad, se presentan distribuciones similares en los tres canales analizados, siendo en Call Center donde se presenta un nivel mayor de este tipo de usuarios (16,3%), En Formulario Web IPS, las personas que manifiestan tener algún tipo de discapacidad ascienden al 13,4% y en Presencial, este nivel es de 15,7%. Así, es la discapacidad física (referida a problemas motrices principalmente) la más común entre los usuarios.

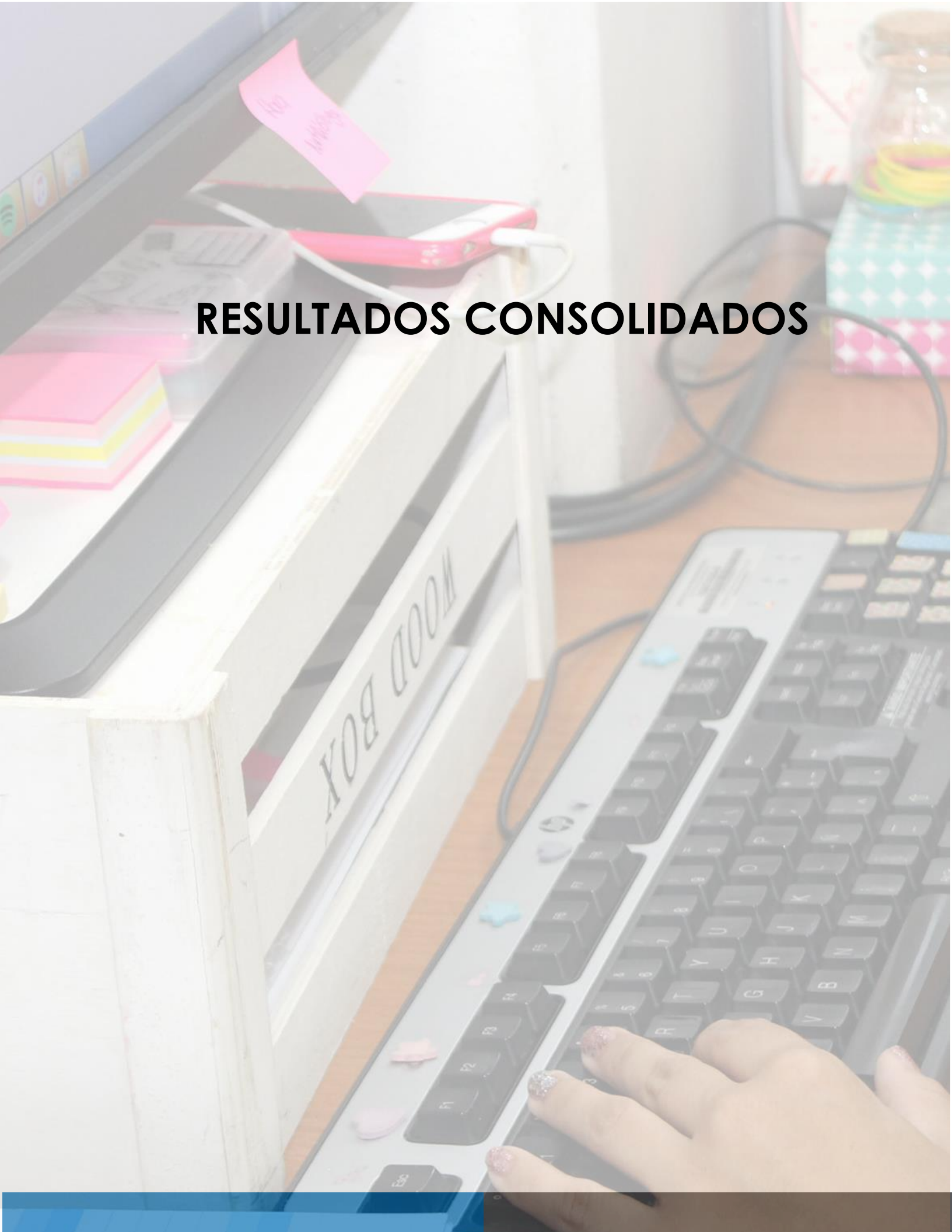
La presencia de pueblos originarios es baja en los tres canales, no superando el 11% de usuarios que manifiestan pertenecer a algún tipo de población indígena, tanto chilena como extranjera. Es en el canal Formulario Web IPS donde se presenta un menor nivel de usuarios que manifiestan esta descendencia, con 6,3%. Así, los tres principales pueblos originarios presentes en los canales, corresponden a: Mapuche, Aymará y Atacameños.

La representación de edad de los usuarios de los tres canales de atención de IPS difiere entre un canal y otro. Así, en el canal Presencial, los usuarios se concentran en el tramo de 46 a 60 años, por lo que se infiere que el perfil de las personas que acuden a este canal, es más "adulto"; en tanto, en el canal Telefónico, los usuarios son más "jóvenes" (en comparación al canal anterior), en tanto que el tramo de edad más recurrente es de 25 a 35 años. Finalmente, los usuarios del canal Formulario Web IPS se concentran en el tramo de edad más avanzado (61 o más años), con 28% de usuarios mayores de 61 años. Teniendo en consideración lo anterior, se observa que la composición etaria de los tres canales es diferente, concentrando diversos tipos de usuarios en cada canal de acceso.

En lo referido a la situación laboral de los usuarios, se observa que los usuarios de los tres canales, son trabajadores dependientes en su mayoría (35% para Presencial, 37% para Call Center y 41% para el Formulario Web IPS).

Finalmente, en relación a los arquetipos de usuario, el arquetipo enfocado tiene importante presencia en el canal Presencial, en los canales remotos prima el Buscador/a de Beneficios

RESULTADOS CONSOLIDADOS



CÁLCULO UMBRAL DE SATISFACCIÓN GLOBAL IPS 2019



CANAL PRESENCIAL



4.016

→ 3.720 (92,6)

CALL CENTER



560

→ 446 (79,5%)

FORMULARIO WEB IPS



261

→ 147 (56,3%)

Año 2019
N=4.837



Umbral de Satisfacción: 89,2%
 $(3.720+446+147/4.837)*100\%$

FORMULARIO WEB ChA



261

153 (58,6%)

REDES SOCIALES



407

285 (73,6%)

2017

2018

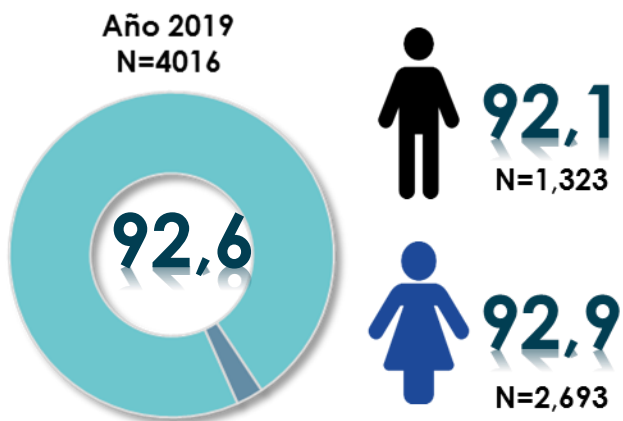
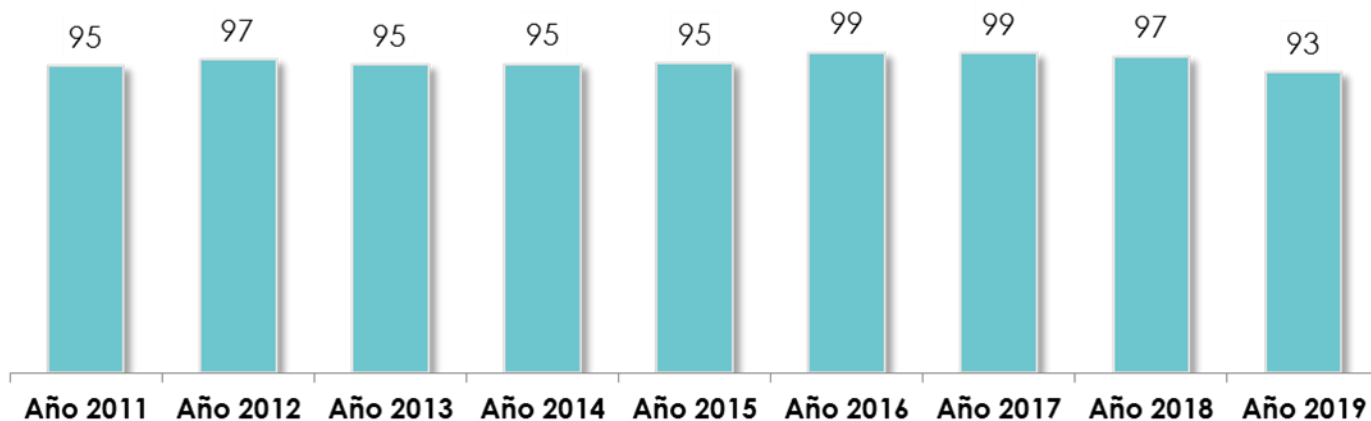
2019





CANAL PRESENCIAL

Evolución Umbral de Satisfacción Presencial
Base: 4,016

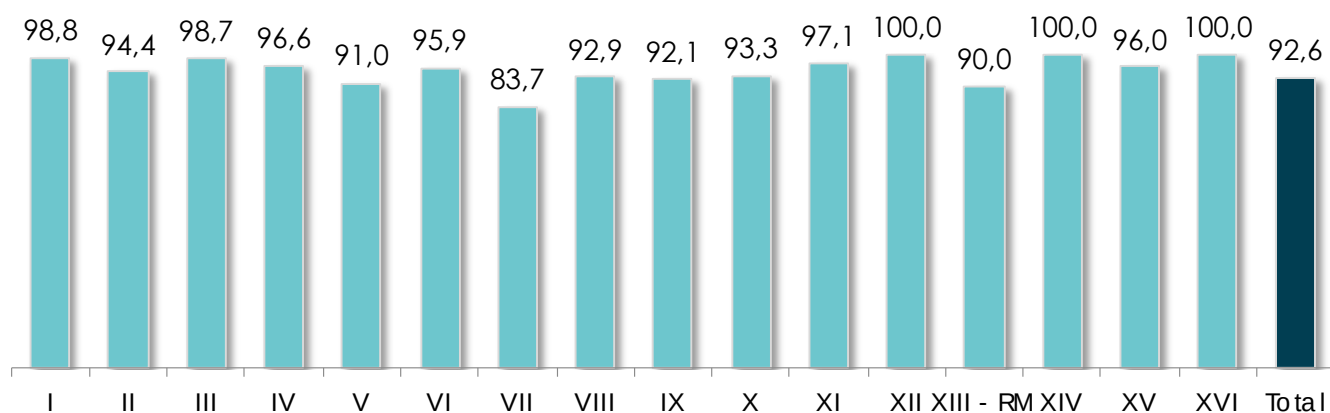


Como se puede observar, el umbral de satisfacción ha presentado diversas variaciones durante los últimos años, alcanzando un máximo de 98,6 puntos en 2016 y un mínimo de 92,6 para el actual periodo de evaluación, siendo éste el año con menor puntaje de toda la serie.

En términos de género, se observa un puntaje levemente mayor en mujeres respecto de hombres, fenómeno similar al observado en la evaluación del año 2018.

Umbral de Satisfacción Por Región

Base: 4,016



Umbral de Satisfacción Por Región



Región	Umbral de Satisfacción (%)	Umbral de Satisfacción (%) - Hombre	Umbral de Satisfacción (%) - Mujer
Región de Arica y Parinacota	96,0	93,8	97,1
Región de Tarapacá	98,8	95,0	100
Región de Antofagasta	94,4	90,7	69,4
Región de Atacama	98,7	95,8	100
Región de Coquimbo	96,6	96,3	96,8
Región de Valparaíso	91,0	87,1	92,6
Región Metropolitana	90,0	91,2	89,2
Región de O'Higgins	95,9	94,0	96,5
Región del Maule	83,7	86,7	82,2
Región del Bío - Bío	92,9	91,6	93,4
Región de Ñuble	100,0	100	100
Región de La Araucanía	92,1	95,9	90,1
Región de Los Lagos	93,3	90,7	95,0
Región de Los Ríos	100,0	100	100
Región de Aysén	97,1	100	94,4
Región de Magallanes	100,0	100	100



REGION	UMBRAL DE SATISFACCIÓN	LOGRO	USUARIOS SATISFECHOS	MUESTRA
Región de Arica y Parinacota	94,00	96	48	50
Región de Tarapacá	92,77	98,8	82	83
Región de Antofagasta	95,31	94,5	121	128
Región de Atacama	92,21	98,7	76	77
Región de Coquimbo	93,92	96,6	254	263
Región de Valparaíso	94,64	91,0	475	522
Región de O'Higgins	94,34	95,8	254	265
Región Metropolitana	94,35	90,0	908	1009
Región del Maule	93,90	83,7	247	295
Región de Bio Bio	93,67	92,9	474	510
Región de Ñuble	93,82	100,0	178	178
Región de La Araucanía	94,04	92,2	201	218
Región de Los Lagos	94,22	93,3	210	225
Región de Los Ríos	91,3	100,0	115	115
Región de Aysén	91,43	97,1	34	35
Región de Magallanes	93,02	100,0	43	43
Total		92,6	3720	4016

RESULTADOS DIMENSIONES EVALUADAS

Calidad y Eficiencia del Servicio

N=4.016



Infraestructura y Condiciones Ambientales

N=4.016



Imagen de IPS

N=4.016

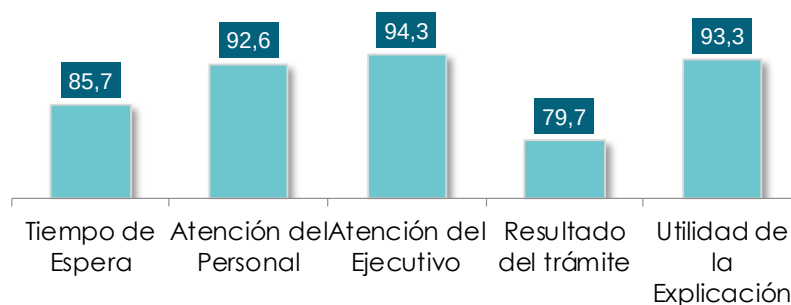


Evaluación Directa

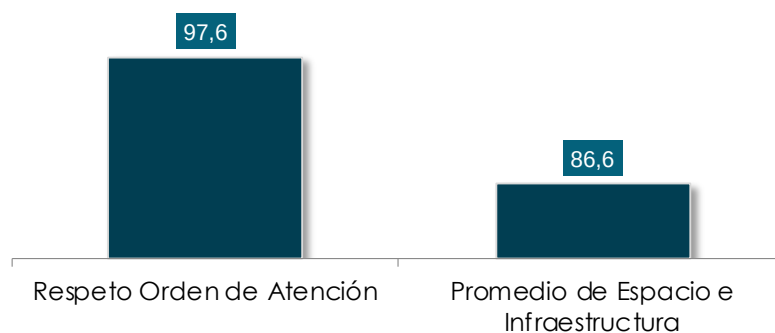
N=4.016

92,0

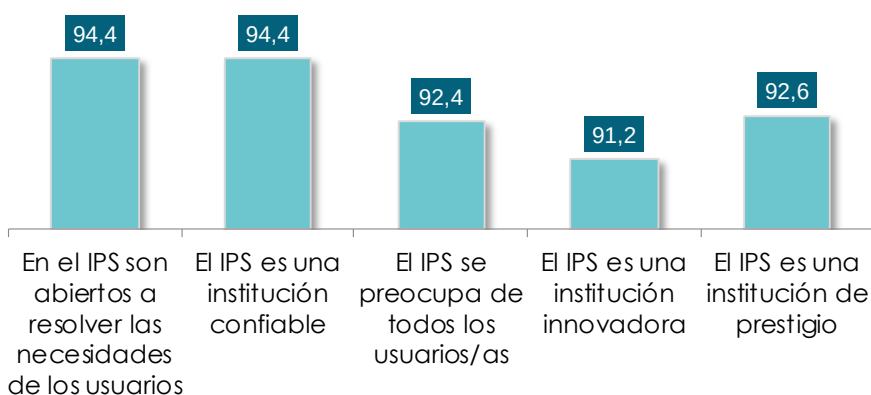
Criterios evaluados



Criterios a evaluar



Criterios a evaluar



Del total de dimensiones evaluadas, se observa que calidad y eficiencia del servicio es la que alcanza el indicador más alto con un 94,5% de usuarios satisfechos.

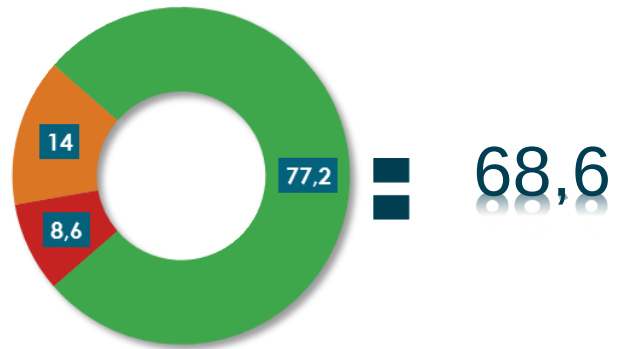
Año	Calidad y eficiencia del servicio	Infraestructura y condiciones ambientales	Imagen institucional	Evaluación directa
2017	97,6	98,4	97,7	97,4
2018	96,4	98,4	90,9	95,5
2019	94,5	91,3	87,9	92,0

INDICADORES DE GESTIÓN – ISN Y NPS

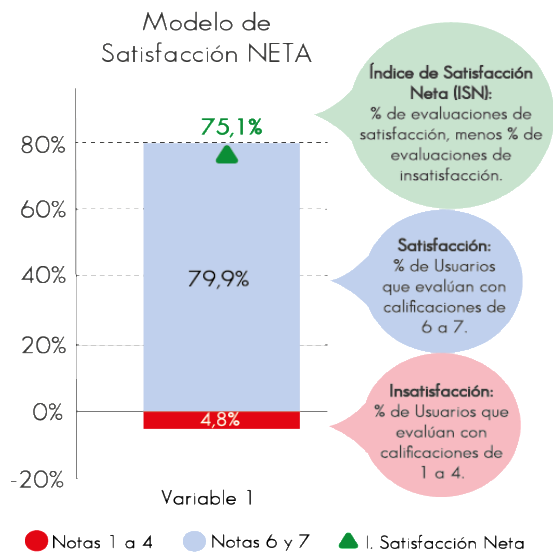
El canal Presencial alcanza el NPS e ISN más alto en comparación a los otros canales



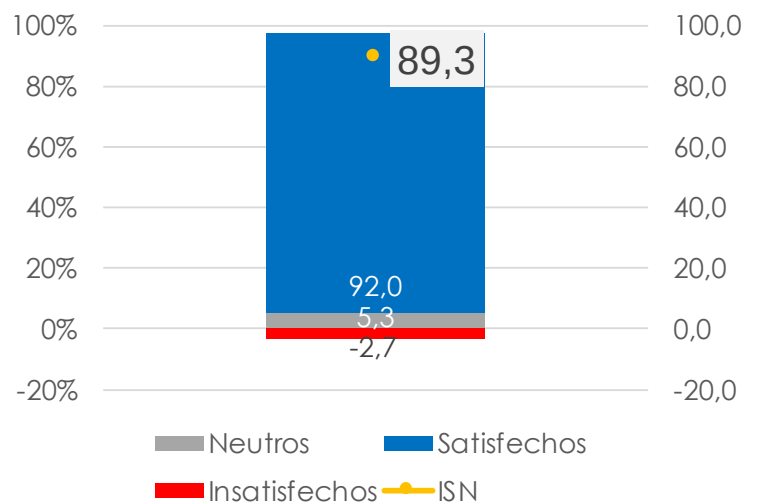
Net Promotor Score



■ Detractores ■ Neutros ■ Promotores



ÍNDICE SATISFACCIÓN NETA PRESENCIAL



TIPOS DE USUARIOS CANAL PRESENCIAL

Se realizó un análisis de conglomerados que permite observar las características de las personas usuarias en relación a la satisfacción, el siguiente es el resultado para el Canal:

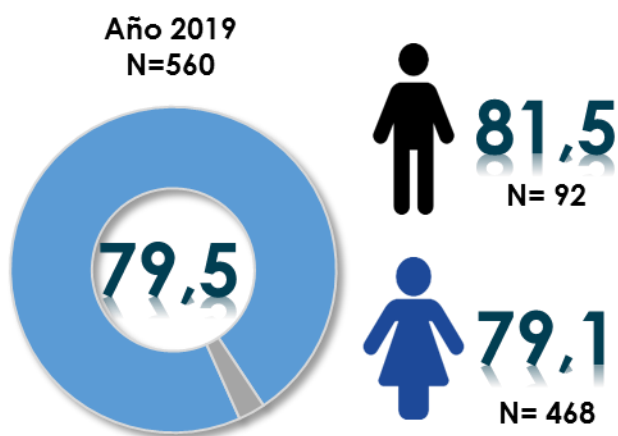
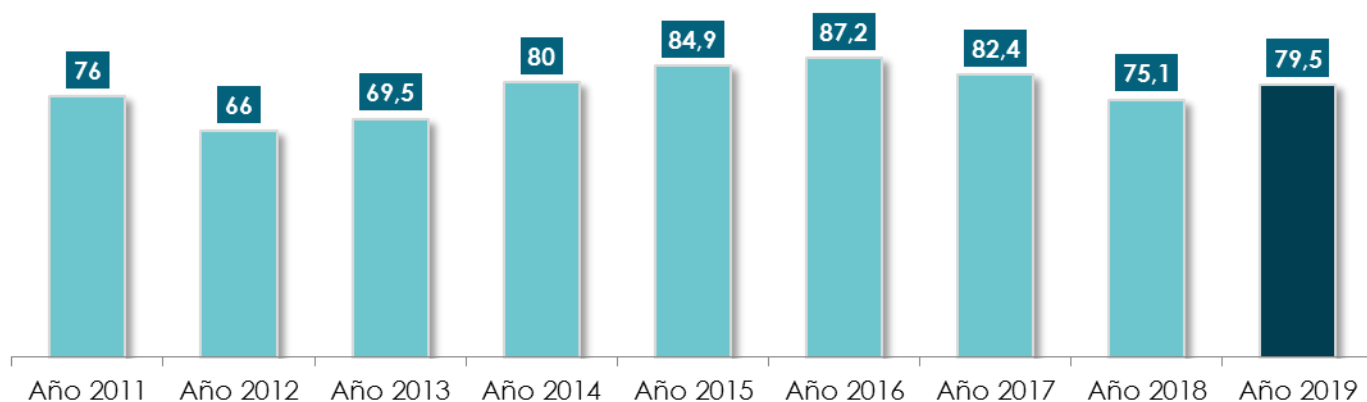
Tipo de Usuario/a	Descripción*
Usuario Satisfecho/a y contento con el servicio 	Corresponde a 2.444 usuarios/as de la muestra. 85% de los usuarios resuelve completamente el trámite. Un 90% prefiere la vía presencial para resolver sus trámites. Son usuarios/as con satisfacción en todos los umbrales: imagen, eficiencia, infraestructura, global, superando en todos los indicadores, el 97% de usuarios/as satisfechos/as.
Usuarios conformes con el servicio 	Corresponde a 563 casos de la muestra. Tres de cada cuatro resuelven completamente su trámite. Un 11% aproximadamente declara que la página web es un canal que le acomoda para realizar trámites. A pesar de alcanzar indicadores satisfactorios, un 34% se encuentra insatisfecho con la infraestructura de la sucursal.
Detractores del Servicio 	Corresponde a 48 usuarios/as encuestados/as. Registran los menores niveles de satisfacción, sobre todo en lo que respecta a imagen con IPS. A nivel general son quienes menor nivel de satisfacción registran, con casi un 30% de usuarios/As insatisfechos/as.
Usuarios/as molestos y poco satisfechos/as 	Corresponde a 126 usuarios/as encuestados/as. Aproximadamente una quinta parte no resuelve su trámite (un 41% si se considera a quienes resuelven parcialmente o no resuelven). A pesar de evaluar mal la mayoría de atributos, un 85% se encuentra satisfecho con la eficiencia de la sucursal.

* Para realizar los conglomerados, se dejaron fuera ciertos casos que no cumplían con las características para ser agrupados.



CANAL TELEFÓNICO

Evolución Umbral de Satisfacción Telefónico
Base: 560

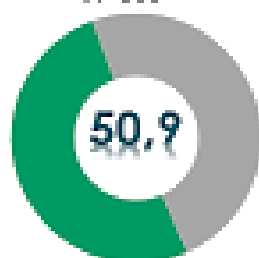


Como se puede observar, el umbral de satisfacción ha presentado diversas variaciones durante los últimos años, alcanzando un máximo de 87,2 puntos en 2016 y un mínimo de 66 en 2012. Por su parte, al analizar la variación del último año, se observa una variación positiva de **4,5 puntos**, en relación al año 2018.

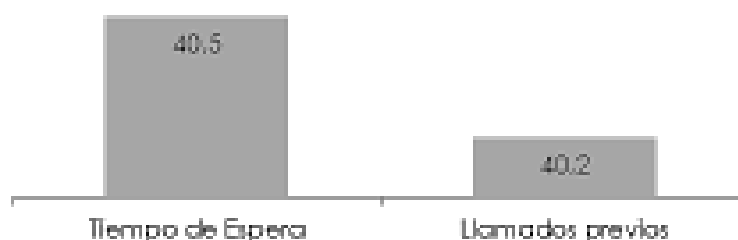
En términos de género, se observa un puntaje levemente mayor en hombres respecto de mujeres.

RESULTADOS DIMENSIONES EVALUADAS

Accesibilidad de Línea
N=540



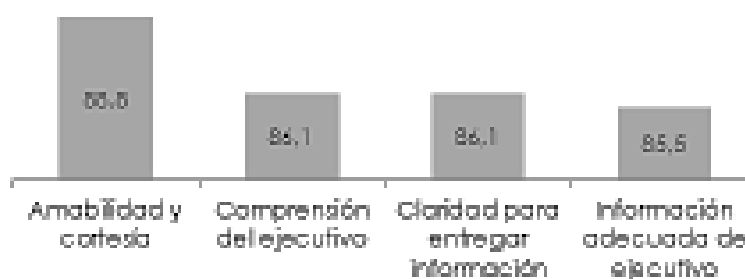
Criterios evaluados



Atención de Ejecutivos/as
N=540



Criterios evaluados



Calidad de la Respuesta
N=560



Satisfacción Global con la Atención
N=560



Del total de dimensiones evaluadas, se observa que la Atención de los ejecutivos es la dimensión con mejor desempeño, y en los atributos de esa dimensión, la amabilidad y cortesía es el que tiene mejor resultado

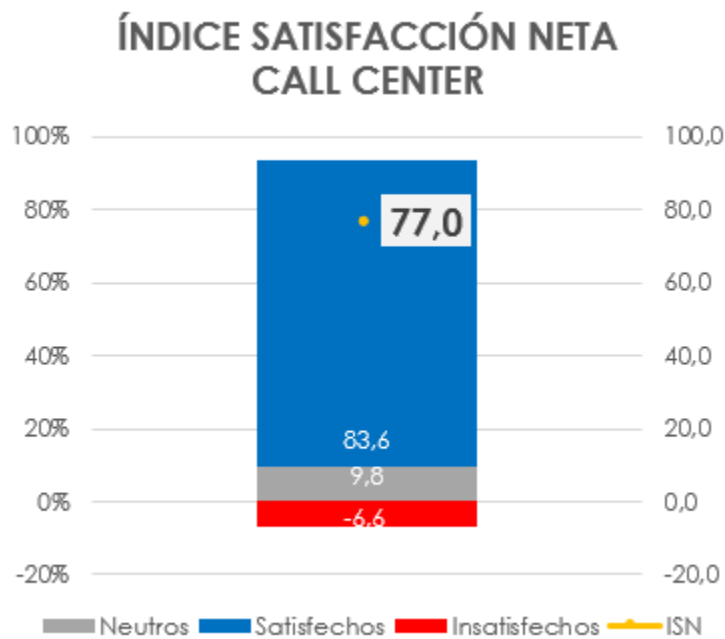
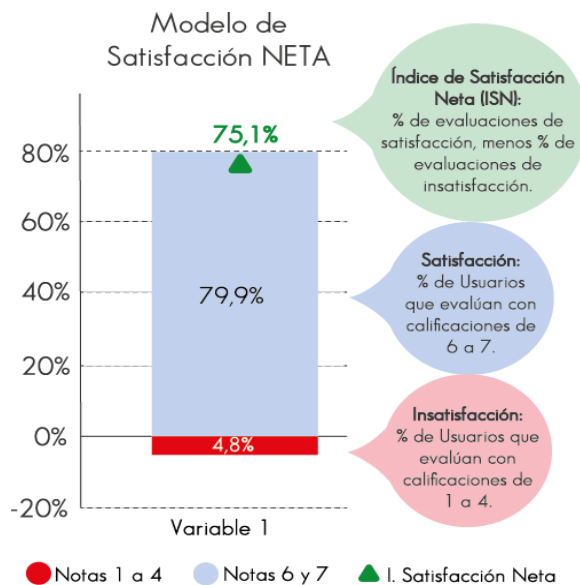
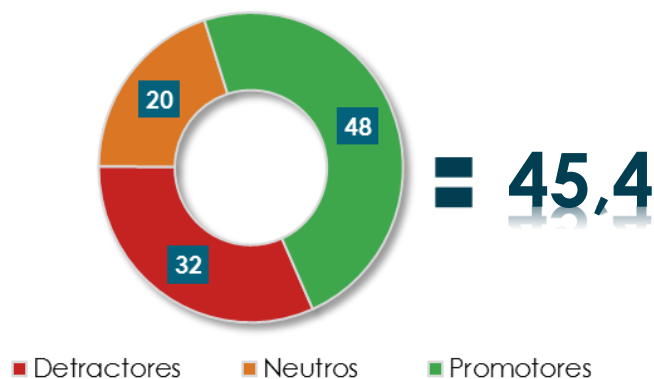
Año	Accesibilidad en Línea	Atención del Ejecutivo	Calidad de la Respuesta o Solución	Satisfacción Global con la Atención	Umbral de Satisfacción General
2017	54,1	87,8	80,3	81,6	82,4
2018	75,1	93,4	71,5	88,3	75,0
2019	50,9	88,6	77,1	83,6	79,5

INDICADORES DE GESTIÓN – ISN Y NPS

El Call Center presenta un NPS de 45 y un ISN de 77,0. Se posiciona entre el canal Presencial y el Formulario Web IPS.



Net Promotor Score

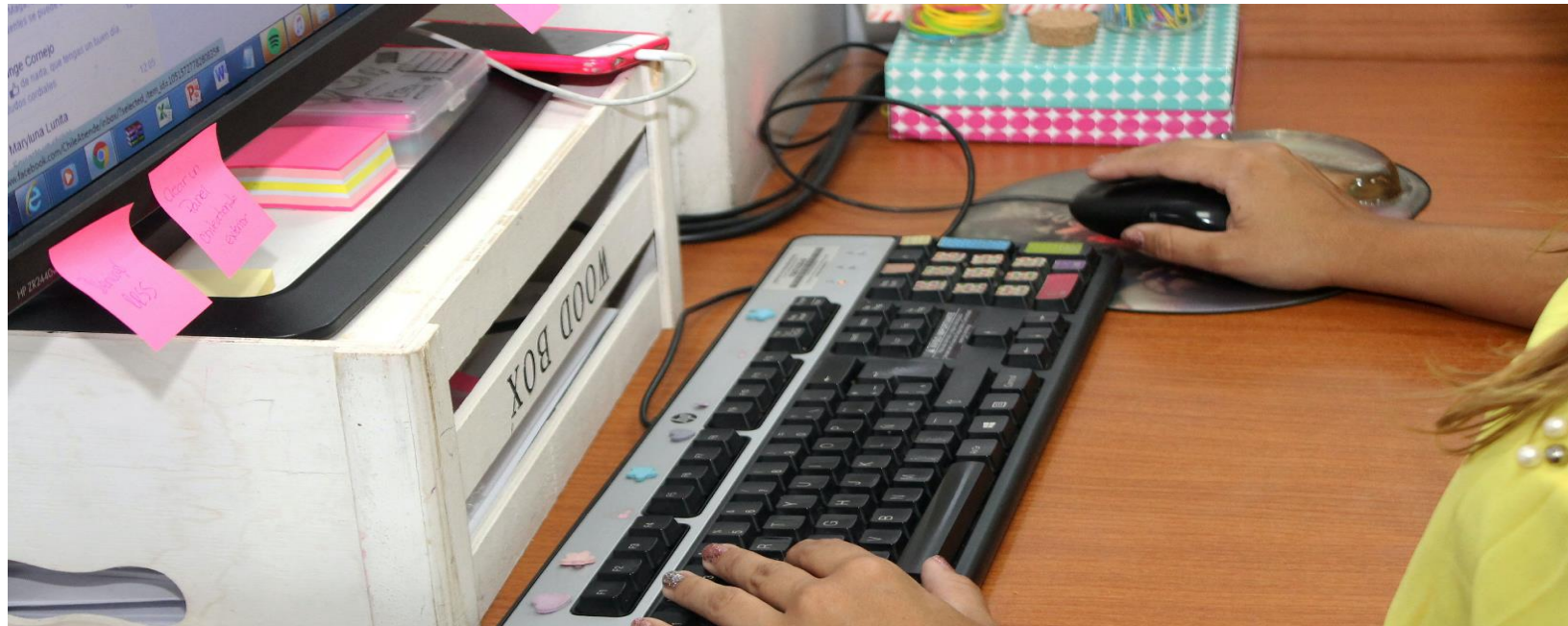


TIPOS DE USUARIOS CANAL TELEFÓNICO

Se realizó un análisis de conglomerados que permite observar las características de las personas usuarias en relación a la satisfacción, el siguiente es el resultado para el Canal:

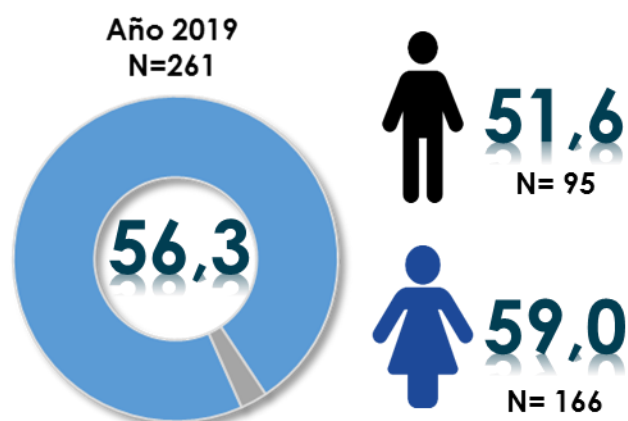
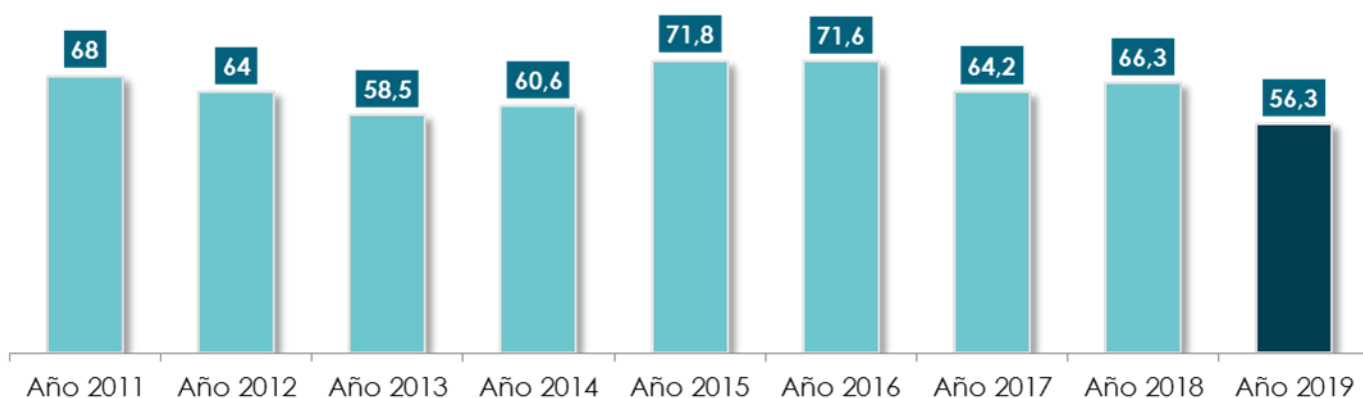
Tipo de Usuario/a	Descripción
Usuarios felices y sin problemas 	Corresponde a 244 casos. Casi no registran problemas en su llamada. Son quienes más declaran que la llamada al canal, permitió resolver su trámite inmediatamente, sin necesidad de derivaciones.
Usuarios conformes con el servicio 	Corresponde a 191 casos. Usuarios conformes a nivel global, destacando el nivel de satisfacción con la atención del/a ejecutivo y calidad de respuesta.
Usuarios disconformes 	Corresponde a 81 casos. Evalúa con notas 3 y 4 la efectividad de la institución (no tener que dirigirse a otra institución para realizar su trámite).
Usuarios con problemas e insatisfechos 	32 casos encuestados/as. Altamente insatisfechos/as, sobre todo en lo que respecta a atención ejecutiva y calidad de la respuestas. Son quienes mayores problemas presentaron en la llamada.

* Para realizar los conglomerados, se dejaron fuera ciertos casos que no cumplían con las características para ser agrupados.



FORMULARIO WEB IPS

Evolución Umbral de Satisfacción Formulario Web IPS

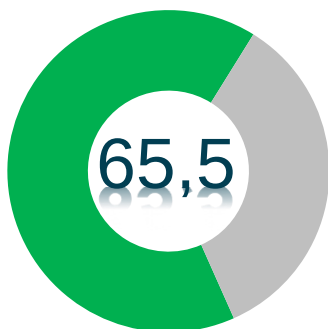


Como se puede observar, el umbral de satisfacción ha presentado diversas variaciones durante los últimos años, alcanzando un máximo de 71,8 puntos en 2015 y un mínimo de 56,3. en 2019. Por su parte, al analizar la variación del ultimo año, se observa una disminución de 10 puntos.

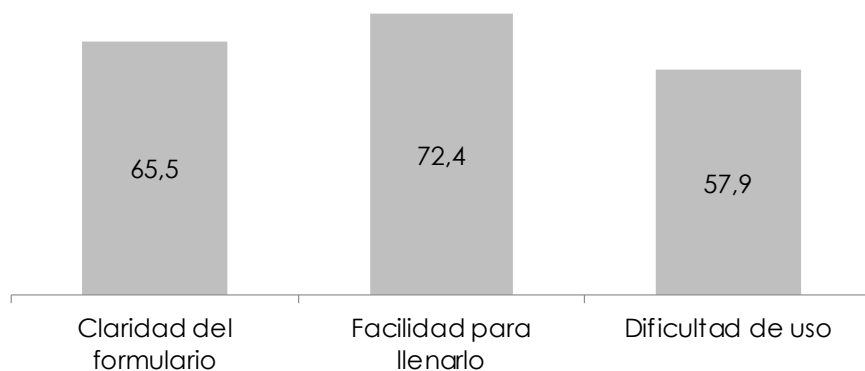
En términos de género, se observa un puntaje levemente mayor en mujeres respecto de hombres, fenómeno similar al observado en la evaluación de 2018.

RESULTADOS DIMENSIONES EVALUADAS

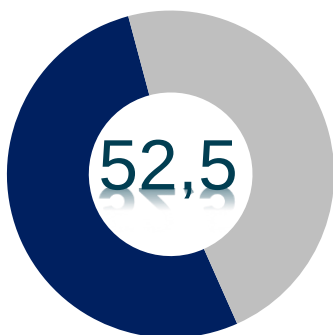
Facilidad de Acceso
N=261



Criterios evaluados



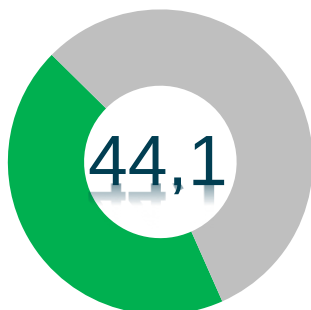
Calidad de Respuesta o Solución
N=261



Satisfacción Global con la Atención
N=261



Tiempo de comunicación
N=261

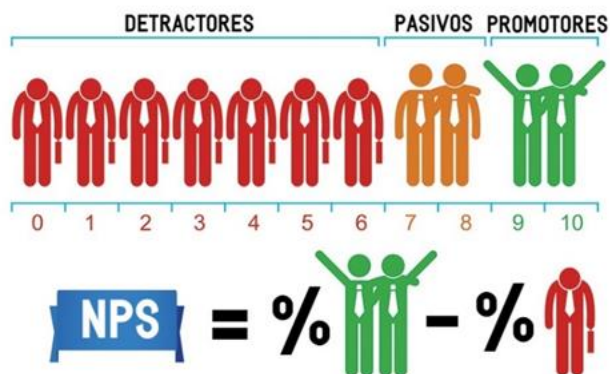


Las dimensiones de satisfacción global y de facilidad de acceso son las que presentan un mejor desempeño. Por el contrario, el tiempo de comunicación es la que presenta un desempeño más bajo, que marca una tendencia a la baja desde el 2017.

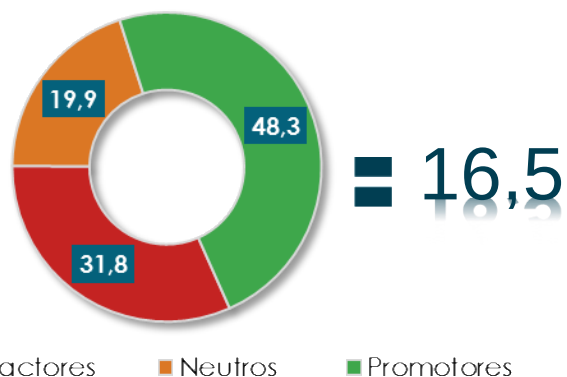
Año	Facilidad de Acceso	Calidad de la Respuesta o Solución	Tiempo de Comunicación	Satisfacción Global con la Atención	Umbral de Satisfacción General
2017	82,3	47,6	81,5	74,0	64,2
2018	85,2	60,5	48,7	79,0	66,3
2019	65,5	52,5	44,1	67,0	56,3

INDICADORES DE GESTIÓN – ISN Y NPS

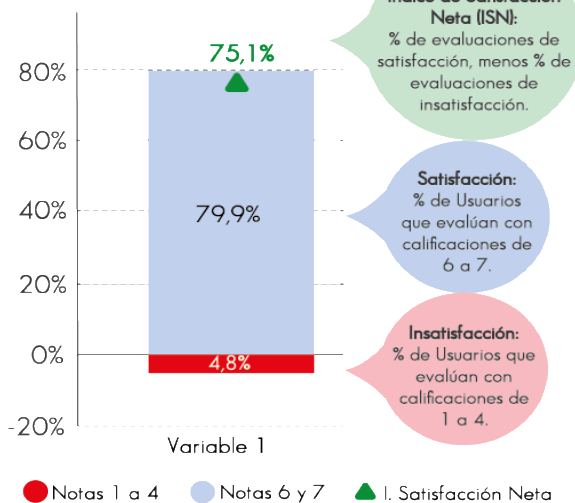
El Canal Formulario Web IPS es el que presenta el NPS e ISN más bajo



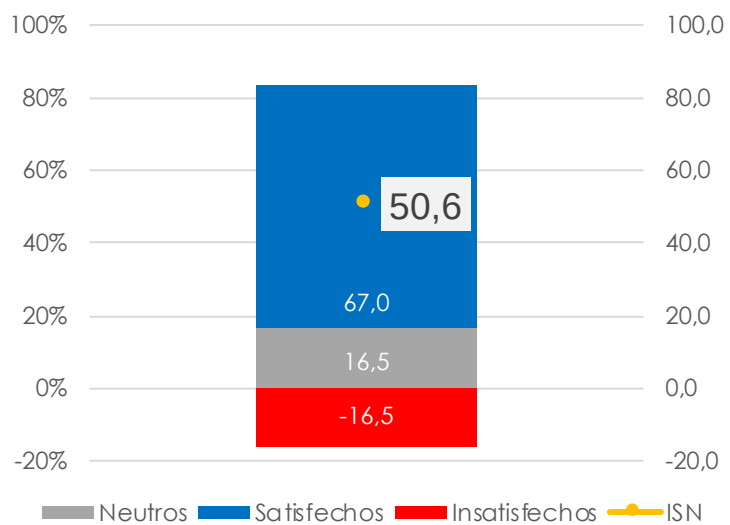
Net Promotor Score



Modelo de Satisfacción NETA



ÍNDICE SATISFACCIÓN NETA FORMULARIO WEB IPS

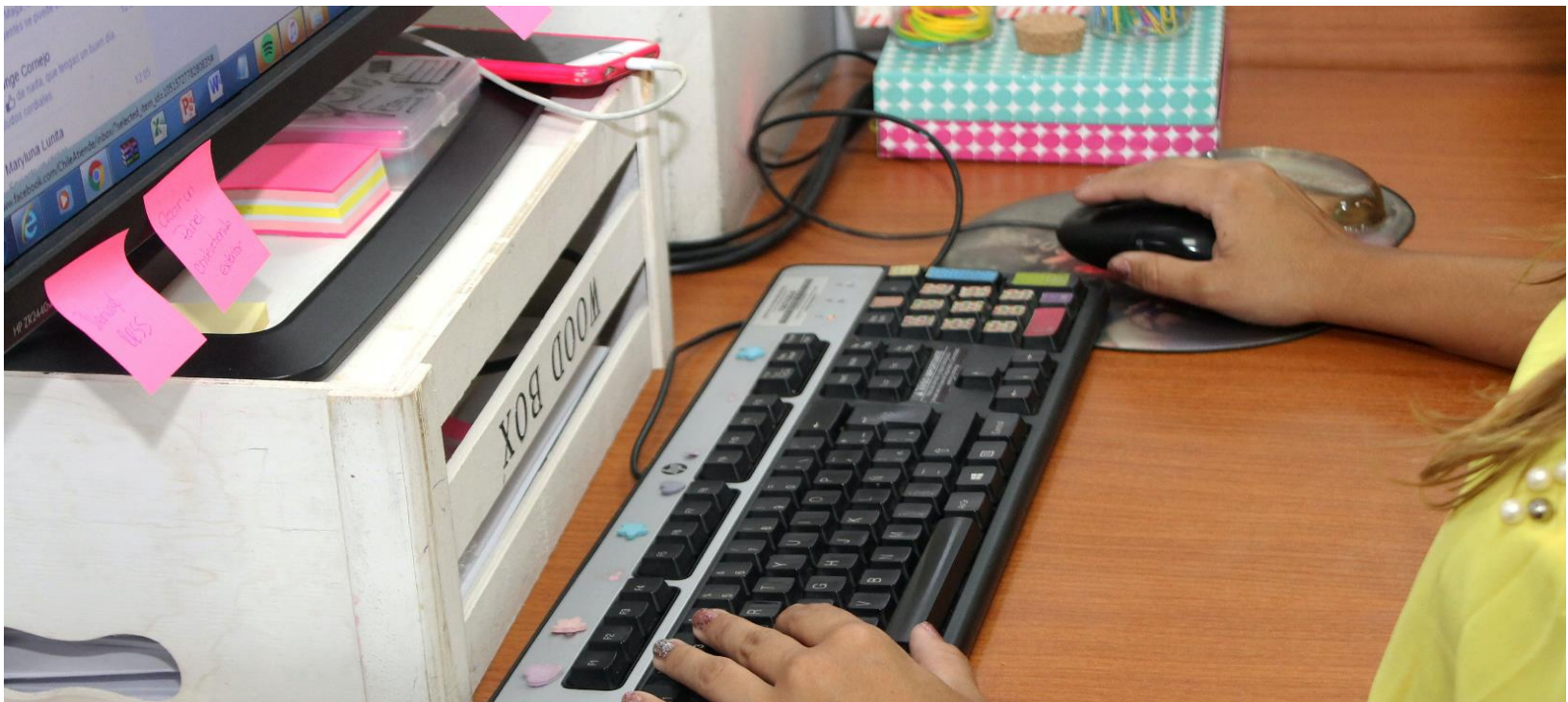


TIPOS DE USUARIOS CANAL FORMULARIO WEB

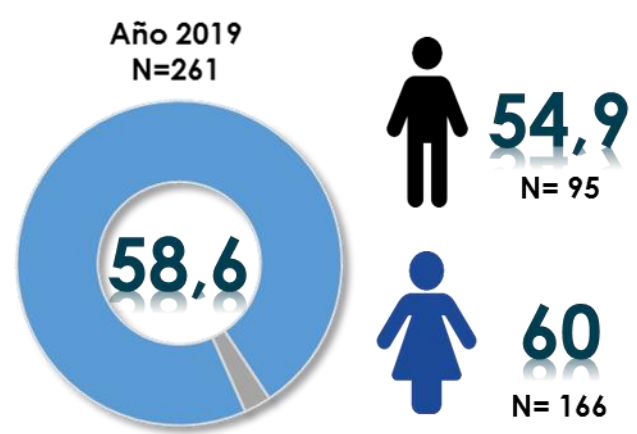
Se realizó un análisis de conglomerados que permite observar las características de las personas usuarias en relación a la satisfacción, el siguiente es el resultado para el Canal:

Tipo de Usuario/a	Descripción
Usuario feliz y sin problemas 	Corresponde a 114 usuarios/as Altos niveles de satisfacción, sobre todo con los tiempos, acceso y solución. No han tenido problemas por cargas a la hora de realizar un trámite. Un 80% ha podido realizar su trámite sin mayores problemas.
Grupo medianamente satisfecho/a 	Compuesto por 55 usuarios/as Medianamente satisfecho y se han visto impedidos de hacer algún trámite por tener a alguien a cargo Un 40% se ha visto impedido de realizar un trámite por tener a alguien a cargo.
Grupo insatisfecho, molesto con la atención 	58 usuarios/as Totalmente insatisfecho a nivel global con la plataforma, poniendo énfasis en los tiempos de comunicación.

* Para realizar los conglomerados, se dejaron fuera ciertos casos que no cumplían con las características para ser agrupados.



FORMULARIO WEB CHILEATIENDE



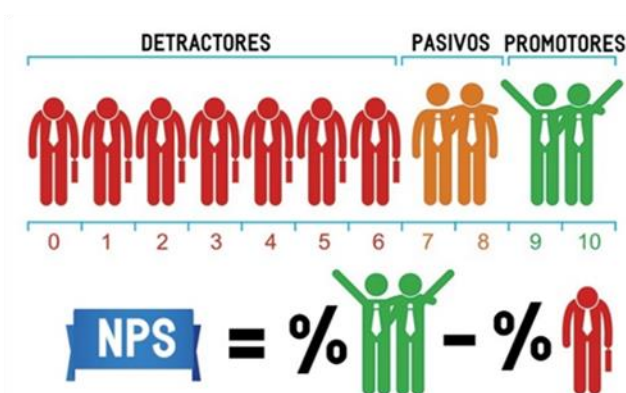
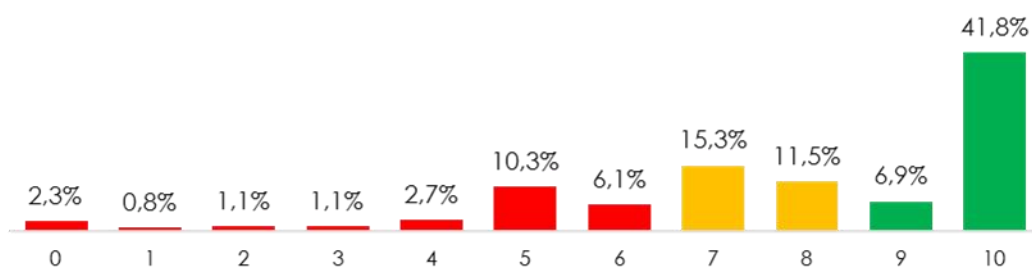
El umbral de satisfacción para el formulario web de ChileAtiende asciende a 58,6. Si se compara con el formulario web de IPS, se observa que en el canal de ChileAtiende se registran más usuarios satisfechos.

En lo relacionado a género, se observa un puntaje superior para las usuarias mujeres respecto de los hombres.

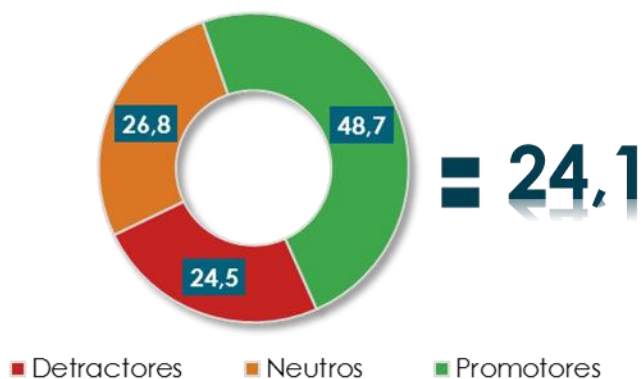
Año	Facilidad de Acceso	Calidad de la Respuesta o Solución	Tiempo de Comunicación	Satisfacción Global con la Atención	Umbral de Satisfacción General
2019	67,8	71,6	36,8	71,3	58,6

¿Qué tan probable es que recomiende a familiares y/o amigos utilizar la página web de ChileAtiende?

Base: 261

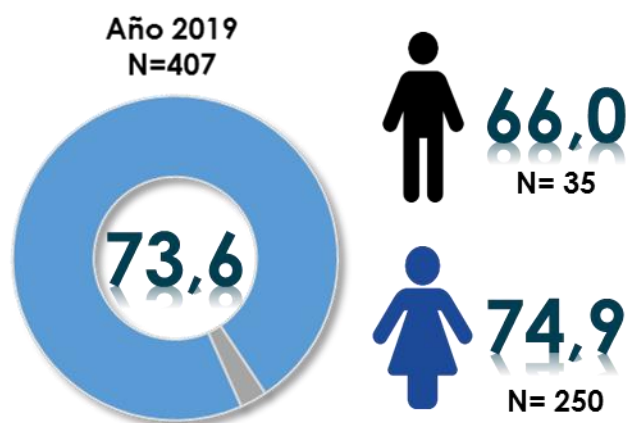


Net Promotor Score





REDES SOCIALES

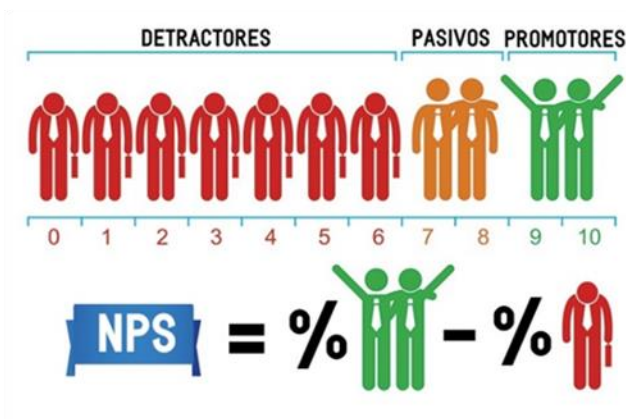
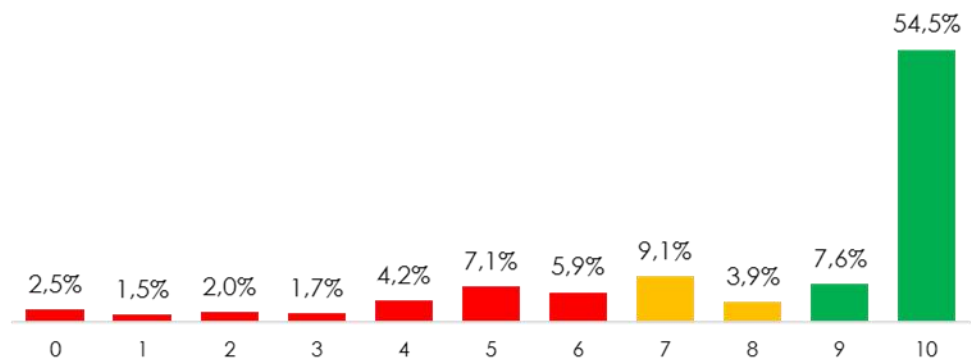


El umbral de satisfacción para canal Redes Sociales de IPS/ChileAtiende (donde se consideran las páginas de Facebook y Twitter) asciende a 73,6.

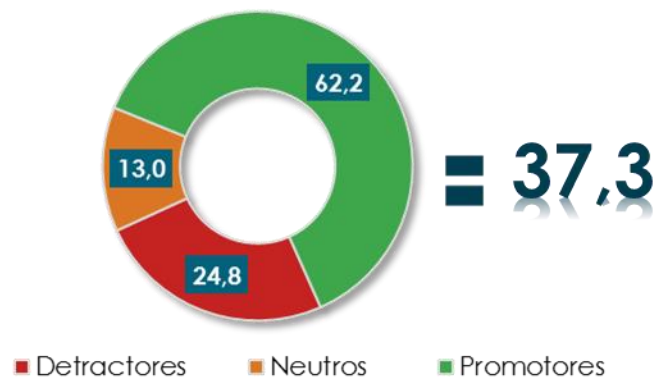
Se observa también que las usuarias mujeres presentan un umbral más alto que el de los hombres, superándolo por 8,9 puntos.

Año	Atención recibida	Contenido y elementos gráficos	Información	Tiempos y calidad de respuesta	Facilidad de contacto	Satisfacción general
2019	74	69,5	70	76,2	75,4	72,2

¿Qué tan probable es que recomiende a familiares y/o amigos utilizar las redes sociales de IPS/ChileAtiende?



Net Promotor Score



Resultados Finales



7. Perfiles de usuarios

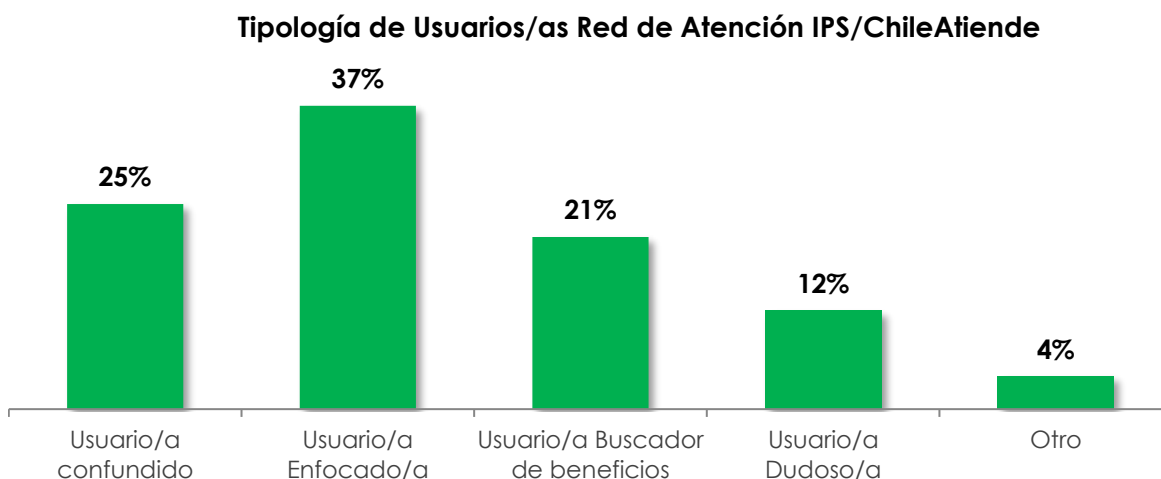
7.1. Caracterización general de los/as Usuarios/as

Además del análisis de caracterización y satisfacción respecto a los distintos canales de atención, se construyeron perfiles usuarios de IPS/ChileAtiende, a nivel general, considerando todas las encuestas realizadas, a saber, en los canales: presencial, telefónico, redes sociales, formulario web IPS, formulario web ChileAtiende y Redes Sociales IPS/ChileAtiende.

La tipología, o arquetipo de usuario se sustenta a partir de una variable en específico³, la cual tiene relación a la situación de cada usuario/a respecto de su requerimiento para acercarse al canal determinado. Las tipologías de usuarios y su relación con dicha variable se describen a continuación:

1. **Usuario/a confundido/a:** Antes de iniciar el trámite se sentía confundido y no sabía bien por dónde partir. Necesitaba orientación desde el principio.
2. **Usuario/a Enfocado/a:** Necesitaba obtener un documento o hacer un trámite rápido, por lo que requería de una respuesta rápida.
3. **Usuario/a Buscador de Beneficios:** Necesito orientación e información para mí o mi entorno cercano respecto de un Beneficio del Estado.
4. **Usuario/a Dudoso/a o Insistente:** Ya soy beneficiario del Estado y requiero resolver un problema o duda con mi beneficio.

Para cada canal, se consideraron una serie de variables, como el género, etnia, nacionalidad, edad, motivo de visita, contacto de preferencia, entre otros aspectos, pudiendo dar cuenta de las principales características de cada usuario/a y su respectivo canal. Además, como se indicó en un comienzo, el primer apartado de perfil usuario refiere al total de personas atendidas por IPS/ChileAtiende, en todos sus canales de atención.



³ En esta variable, se dio por perdida la categoría "Otro" debido al bajo porcentaje observado y a que no se posiciona como un arquetipo de usuario/a.

7.1. Caracterización por tipo de usuario

Usuario/a Confundido/a

¿?



¿Quiénes son?

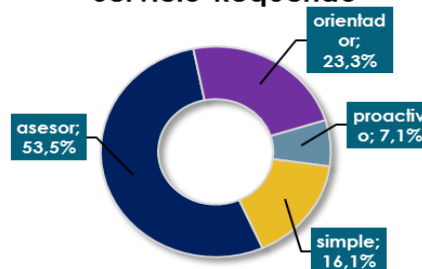
Son principalmente mujeres (70%), con una importante presencia de población extranjera y casi una cuarta parte de este tipo de usuario/a presenta algún tipo de discapacidad. A nivel laboral, un porcentaje importante se encuentra cesante y los trámites más realizados por este tipo de usuarios/as son los que se relacionan a beneficios y a pensiones.

ISN
81,8%,

Canales de preferencia(*)



Servicio Requerido



NPS
58,1%

Un 70,9% de estos usuarios está altamente dispuesto a recomendar el servicio (promotores)

(*)Se presentan los cuatro canales con mayor porcentaje de menciones.

Usuario/a Enfocado/a

¡!



¿Quiénes son?

Es el usuario con la mayor proporción de hombres (34%), uno de cada diez pertenece a un pueblo originario. La mayoría cuenta con enseñanza media y un 70% se desempeña como trabajador dependiente.

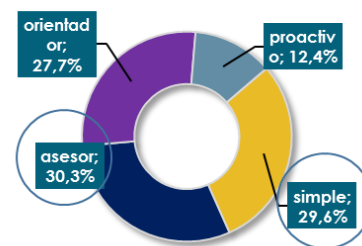
ISN
87,0%

Un 90,8% de estos usuarios evalúa con notas 6 y 7 su nivel de satisfacción con IPS-ChileAtiende

Canales de preferencia(*)



Servicio Requerido



NPS
65,4%

Un 74,8% de estos usuarios está altamente dispuesto a recomendar el servicio (promotores)

(*)Se presentan los cuatro canales con mayor porcentaje de menciones.

Usuario/a Buscador/a de beneficios



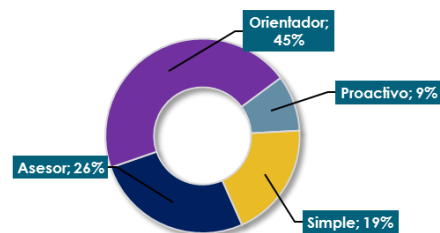
¿Quiénes son?

Este tipo de usuarios se compone principalmente por mujeres (74%), con una presencia mayoritaria de usuarios/as chilenos/as (91,3%). A nivel laboral, se destaca que 20% de estos usuarios corresponden a personas pensionadas por algún sistema previsional. En concatenación con lo anterior, se destaca que 48% de estos usuarios manifiesta haber cotizado en alguna ocasión, pero actualmente no lo hace.

ISN
78,2%

Un 84,8% de estos usuarios evalúa con notas 6 y 7 su nivel de satisfacción con IPS-ChileAtiende

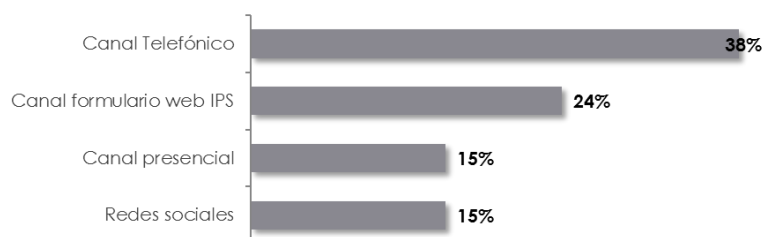
Servicio Requerido



NPS
53,6%

69,3% corresponden a usuarios promotores, es decir, a personas que recomendarían el servicio a amigos y/o familiares. 15,7% en tanto, no harían esta recomendación.

Canales de preferencia*



*Sólo se presentan los cuatro principales canales de preferencia

¿?



Usuario/a Dudoso/a o insistente

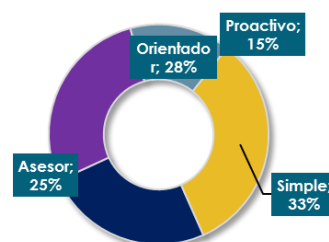
¿Quiénes son?

Los usuarios dudosos están compuestos principalmente por mujeres (80%). De hecho, es el tipo de usuarios que presenta la mayor proporción de personas de género femenino, y también presentan la mayor proporción de usuarios chilenos/as (95%). En lo laboral, se destaca que alrededor del 25% de estos usuarios realiza labores domésticas no remuneradas, con un 20,6% de personas pensionadas. Finalmente, en lo referido a discapacidad, existe 30,5% de personas que presentan alguna limitación física o mental.

ISN
77,5%

Un 83,7% de estos usuarios evalúa con notas 6 y 7 su nivel de satisfacción con IPS-ChileAtiende

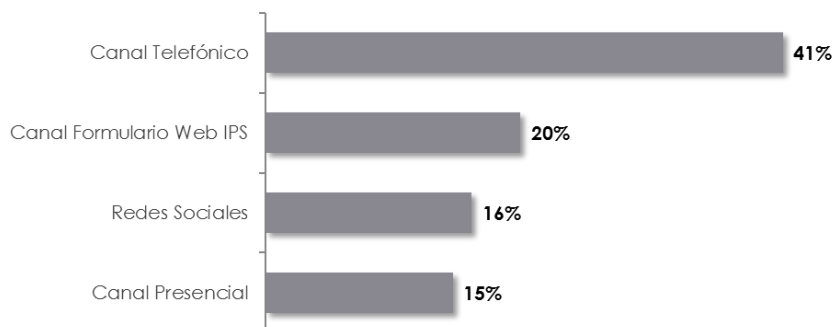
Servicio Requerido



NPS
51,5%

Los promotores de los usuarios/as dudosos/as corresponden a 68,2% de usuarios que recomendarían el servicio entregado por los diferentes canales de IPS.

Canales de preferencia



8. Canal Presencial - Principales Resultados

A continuación, se presenta un análisis general de los principales resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción de usuarios/as de las diferentes sucursales de IPS, a nivel regional. En el primer apartado, se presentarán los resultados de las variables de caracterización de usuarios, relacionados con aspectos sociodemográficos como de los trámites realizados en el canal.

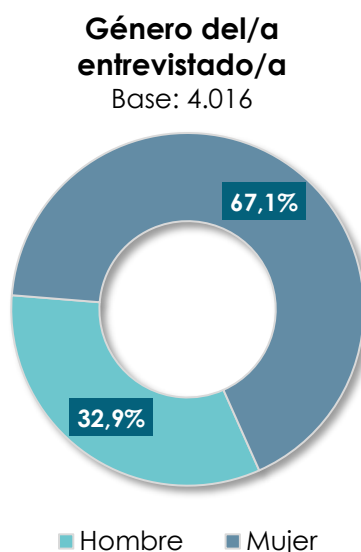
En los siguientes apartados en tanto, se presentan análisis del índice de Satisfacción Neta (ISN) y del Umbral de Satisfacción. Estos análisis se presentarán por variables, dimensiones y por cruces pertinentes (región, género, sucursal, entre otros aspectos).

7.2. Caracterización de los/as Usuarios/as

Como se mencionó anteriormente, en este apartado se presentarán los resultados de los aspectos socio-demográficos de los usuarios de las sucursales de IPS, para realizar una caracterización de los mismos.

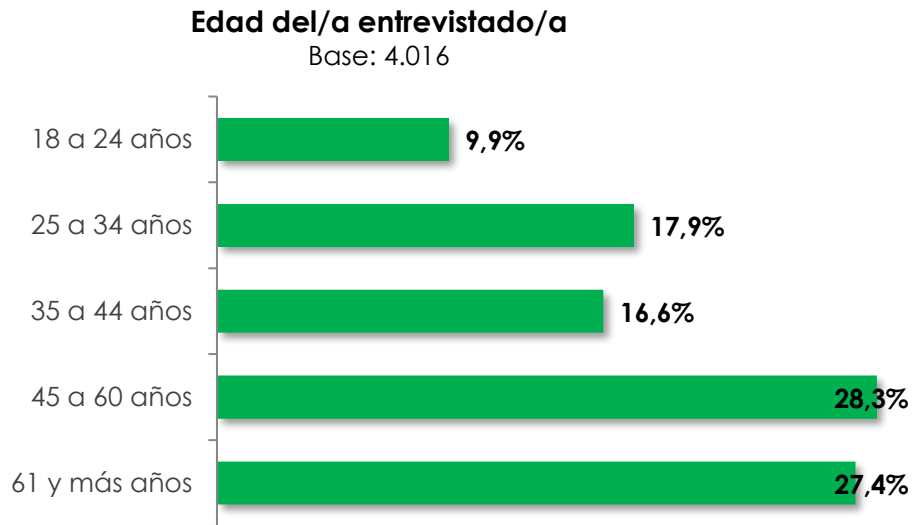
Se presentarán entonces resultados relativos a: género, edad, nivel educacional, situación laboral, situación previsional, composición de la muestra por región y sucursal, nacionalidad, entre otros.

Gráfico 1. Género del/a encuestado



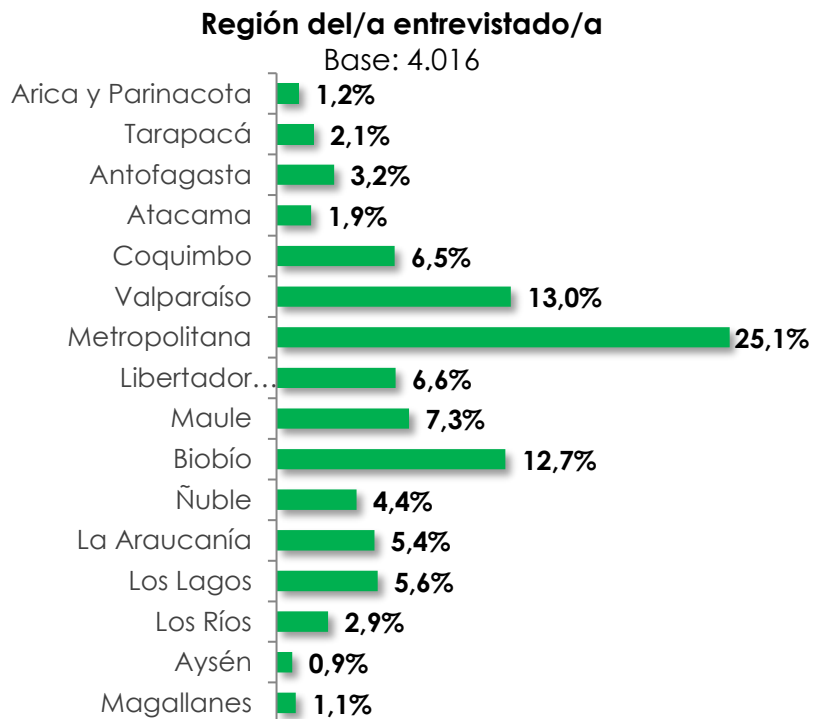
Como se muestra en el gráfico, los usuarios del canal presencial de IPS, se componen principalmente por usuarias mujeres, con 2.693 usuarias versus 1.323 usuarios.

Gráfico 2. Tramos de edad



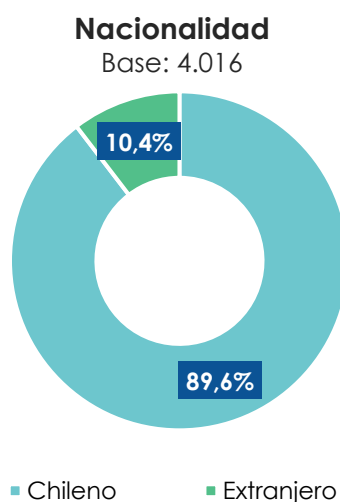
A nivel de edad de los usuarios del canal, se muestra en el gráfico que son dos los rangos de etarios preponderantes entre los usuarios: edad de 45 a 60 años (28,3%) y 61 y más años (27,4%), por lo que podríamos hablar de un tipo de usuario, mayoritariamente, adulto.

Gráfico 3. Región del/a encuestado/a



La región metropolitana concentra el 25,1% de la muestra, seguido por la región de Valparaíso (13,0%) y Bío - Bío (12,7%). En tanto, la región que presenta el menor porcentaje de representación, corresponde a la región de Aysén con 0,9% (35 casos).

Gráfico 4. Nacionalidad

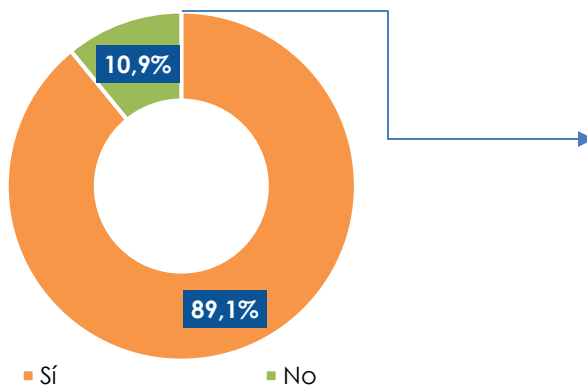


89,6% de los usuarios encuestados, corresponden a personas de nacionalidad chilena. El 10,4% restante son usuarios de nacionalidad extranjera, principalmente venezolanos (26,6% de los extranjeros), peruanos (21,6% de los extranjeros) y haitianos (19,9% de los extranjeros).

Gráfico 5. Pueblos originarios

¿Pertenece ud a alguno de los siguientes pueblos originarios?

Base: 3.946



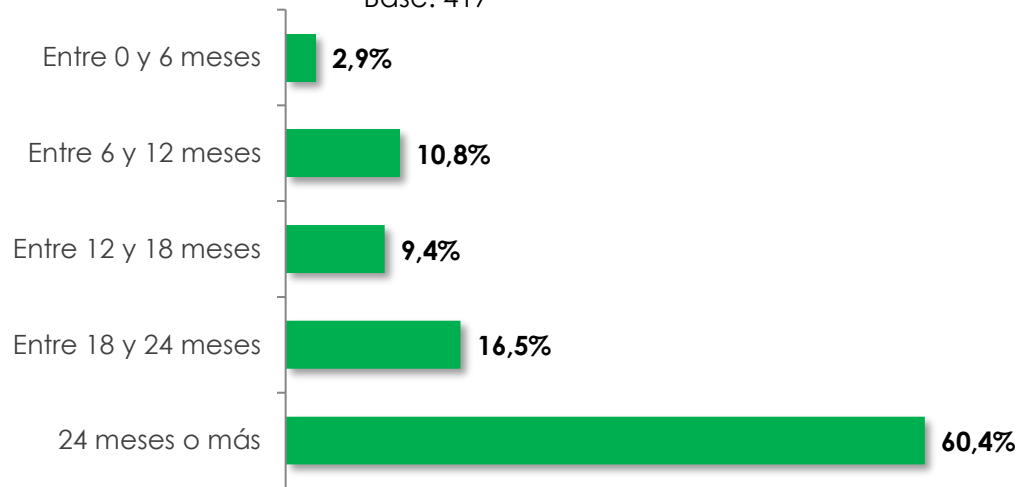
Pueblo Originario	%
Mapuche	62,7%
Etnia Extranjera	17,6%
Aymara	10,4%
Atacameño	3,0%
Diaguita	2,8%
Quechua	2,5%
Coya	0,7%
Kaweskar	0,2%

432 usuarios (10,9%) manifiesta pertenecer a algún pueblo indígena, ya sea local o extranjero. Así, 62,7% de los usuarios se identifica como Mapuche, seguido por 17,6% de los usuarios pertenece a alguna etnia extranjera.

Gráfico 6. Tiempo viviendo en Chile

¿Cuánto tiempo aproximado lleva residiendo en Chile?

Base: 417

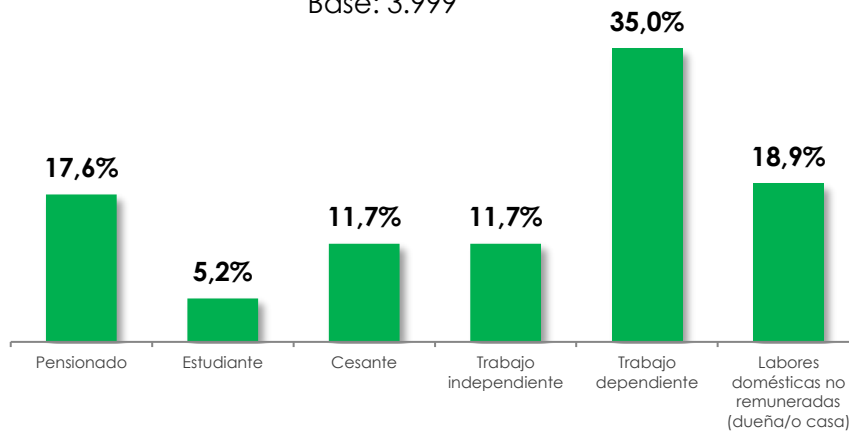


A los usuarios extranjeros se les preguntó sobre su tiempo de permanencia en el país. De esta forma, la gran mayoría de los usuarios encuestados (60,4%) lleva en el país dos años o más, seguido de 16,5% de personas que manifiestan tener entre 18 y 24 meses de residencia.

Gráfico 7. Situación Laboral

¿Cuál es su situación laboral?

Base: 3.999

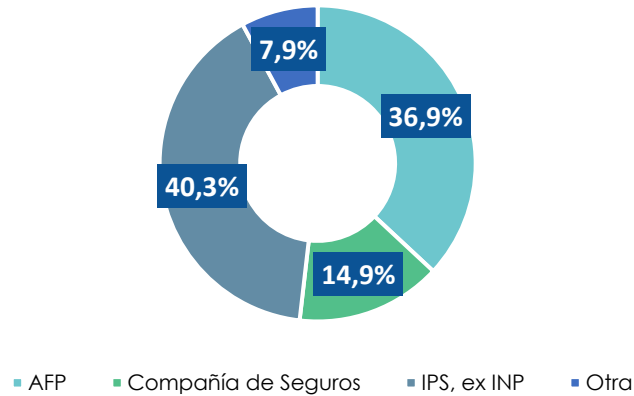


Como se muestra en el gráfico, la gran mayoría de los usuarios del canal presencial de IPS, son trabajadores dependientes (35%), seguido de dueños/os de casa (18,9%) y de pensionados. Los estudiantes corresponden al 5,2% de los usuarios encuestados, lo que se relaciona de cierta manera, con el 9,9% de usuarios de edades entre 18 a 24 años.

Gráfico 8. Pensionado

¿Ud es pensionado a través de...?

Base: 685

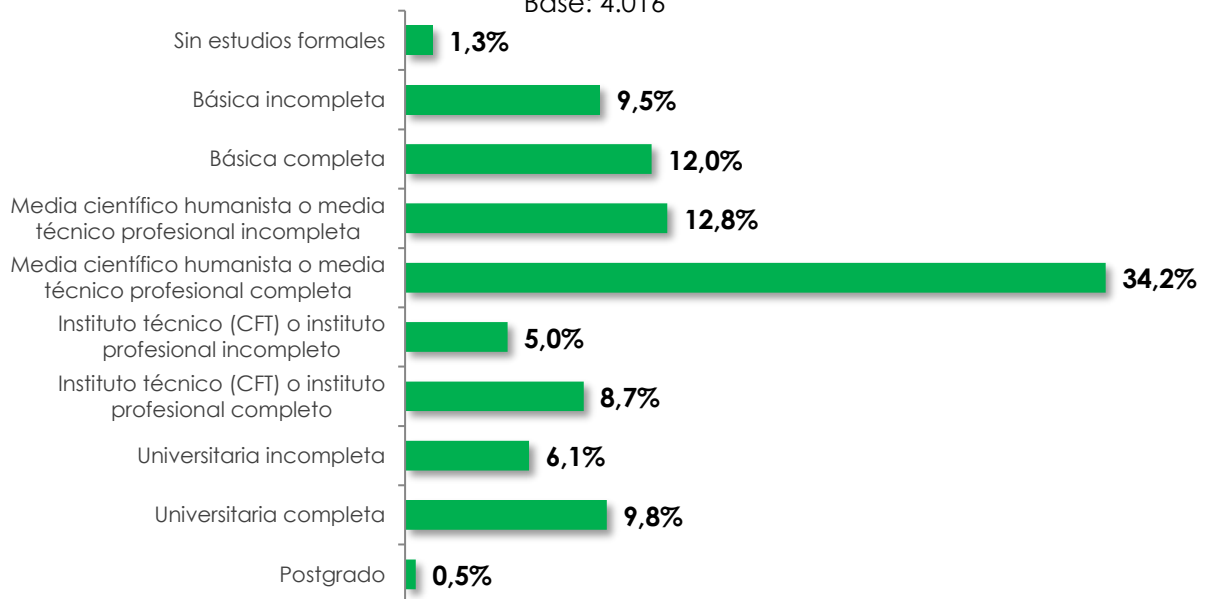


A los usuarios que se identificaban como pensionados, se les preguntó por la institución en la que recibían su pensión. Así, el 40,3% recibe su pensión a través del IPS ex INP, lo que se relaciona con el alto número de usuarios mayores de 61 años. El 36,9% en tanto, está pensionado desde AFP, mientras que el 14,9% lo hace por medio de compañías de seguro

Gráfico 9. Nivel educacional

Nivel educacional del/a entrevistado/a

Base: 4.016



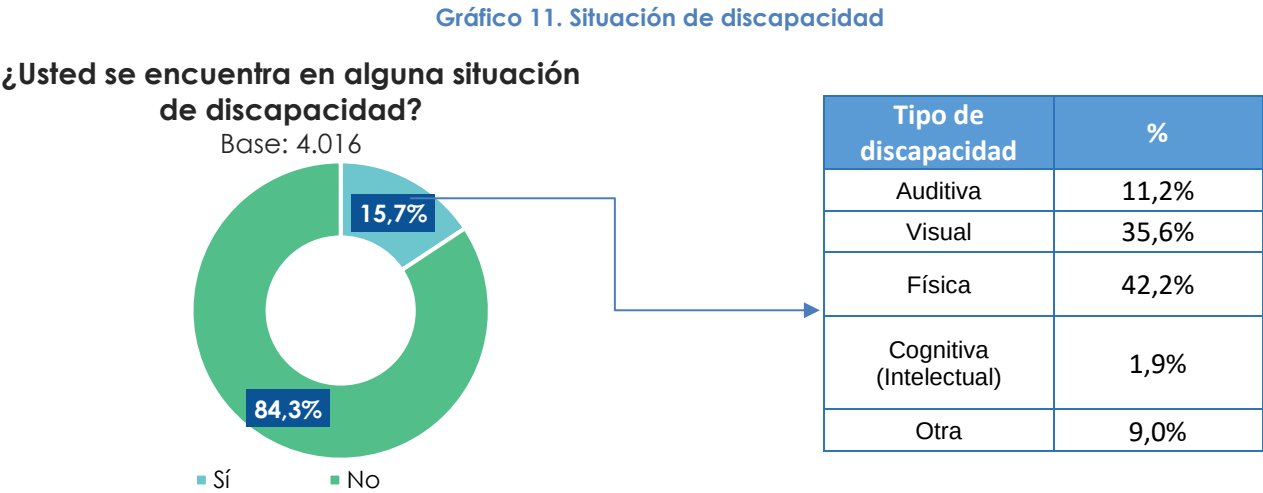
Por su parte, el nivel educacional se concentra principalmente en la educación media completa, con un 34,2% de usuarios/as que alcanzaron dicho nivel educacional. Si se

considera también los usuarios con educación media incompleta, este tramo educacional alcanza el 47%.

Se destaca además que 1,3% de usuarios (54 personas) manifiestan no tener estudios formales, mientras que 0,5% (21 usuarios) poseen estudios de postgrado, referido a post título, magíster o doctorado.



La gran mayoría de los usuarios corresponden a personas que cotizaron en algún momento, pero que por diversos motivos dejaron de hacerlo (42,2%). En tanto, existe 35,6% que cotizan de manera dependiente, y 5,3% que lo hacen de manera independiente. Se destaca que 15,8% de los usuarios nunca ha cotizado. Finalmente, se observa que 0,7% de personas extranjeras cotizan en el país, mientras que 0,4% lo hacen en su país de origen.



632 de los usuarios del canal presencial de IPS, manifiestan tener algún tipo de discapacidad. El 42,2% de estas personas, presentan discapacidad física, asociada principalmente a problemas de movilidad. 35,6% en tanto, tiene discapacidad visual, mientras que 11,2% presenta problemas auditivos y 1,9% alguna condición cognitiva.

Tabla 4. Trámites realizados en sucursal

Trámite	%
Otra [Indique cuál]	42,3%
IPS-Pensionados	10,3%
FONASA-Bonos de atención de salud	9,7%
Registro Civil e Identificación-Solicitud de Clave Única	6,4%
FONASA-Certificado de afiliación	5,8%
IPS-Subsidio Único Familiar (SUF)-Chile Solidario	3,7%
Registro Civil e Identificación-Certificado de Nacimiento para Asignación Familiar	3,1%
IPS-Beneficiarias Bono por hijo	2,6%
IPS-Aporte familiar permanente(bono marzo)	2,5%
Registro Civil e Identificación-Certificado de nacimiento para matricula	2,2%
IPS-Beneficiarios Pilar Solidario	1,9%
MINDES-Registro Social de Hogares	1,8%
SBIF-Informe de deudas del Sistema Financiero	1,6%
JUNAEB-Tarjeta Nacional Estudiantil (reposición o nueva)	1,4%
IPS-Empleadores	0,9%
SENCE-Bono al trabajo de la mujer	0,8%
FONASA-Prefolio bono de atención salud	0,7%
FONASA-Valorización programa de atención en salud	0,6%
Ninguno	0,5%
IPS-Beneficiarios Bodas de Oro	0,5%
IPS-Afiliados D.L.3500/trabajador	0,4%
IPS-Imponentes Ex Cajas de Previsión (Reparto)	0,2%

Como muestra la tabla, los principales trámites realizados corresponden a: IPS Pensionados, Bonos de atención de salud de FONASA y solicitud de clave única.

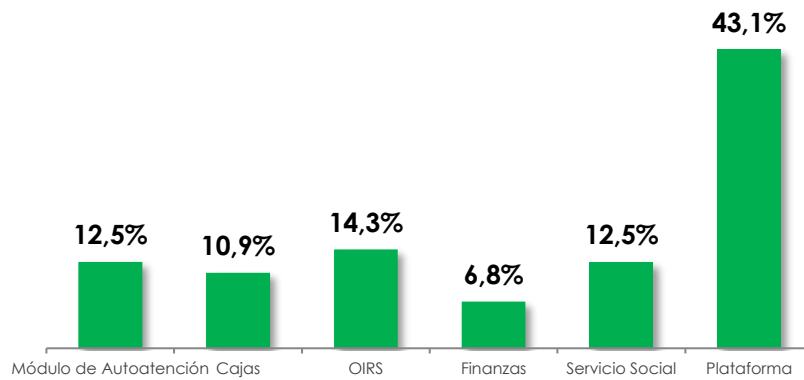
Los "otros trámites" corresponden al 42,3% de los trámites mencionados por los usuarios de las sucursales del IPS. Los principales "otros trámites" corresponden a:

- Trámites relacionados con pensiones y/o con el sistema previsional vigente
- Solicitud de diversos certificados (de nacimiento, de viudez, de deuda, entre otros)
- Trámites sobre cargas familiares
- Trámites de residencia para ciudadanos extranjeros que buscan la residencia definitiva o temporal en el país.

Gráfico 12. Contacto a canales

¿En qué área de la sucursal realizó su trámite principal?

Base: 385

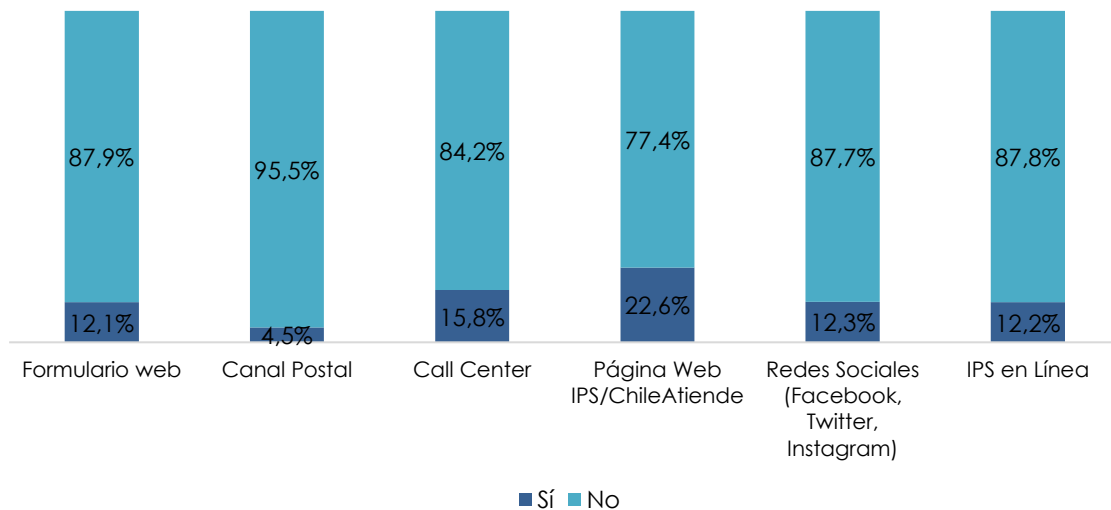


Los usuarios también fueron consultados sobre el área de la sucursal en la que realizó su trámite principal, siendo la opción más utilizada la Plataforma, es decir, atención con ejecutivo.

Gráfico 13. Conocimiento canales

¿Conoce o ha utilizado los siguientes canales?

Base: 4.016

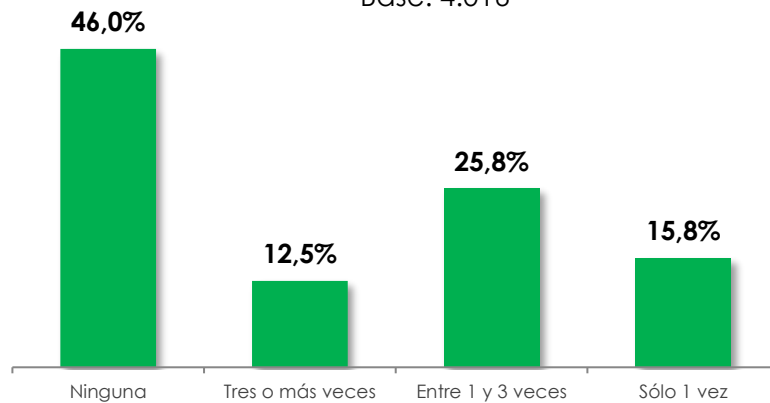


A nivel general, la mayoría de los usuarios del canal presencial de IPS/ChileAtiende, conocen la página web de la institución. Mientras, es el Canal Postal el menos conocido por los usuarios de las oficinas.

Gráfico 14. Contacto a canales

Durante los últimos doce meses ¿Cuántas veces ha contactado a ChileAtiende a través de los canales antes descritos?

Base: 4.016

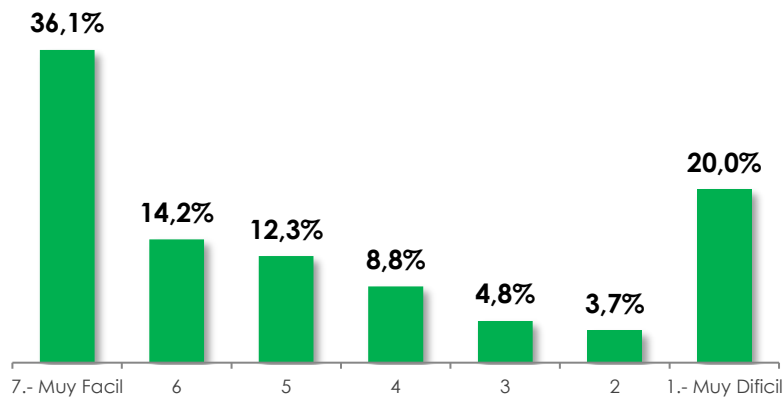


De acuerdo a lo visto en el gráfico, 46% de los usuarios no ha contactado a ninguno de los canales remotos de IPS/ChileAtiende, durante el último año. De esto se puede inferir que, la mayoría de los usuarios prefieren hacer sus trámites y/o consultas de manera presencial.

Gráfico 15. Facilidad de contacto

Cuán fácil es contactar a ChileAtiende a través de sus Canales?

Base: 4.016

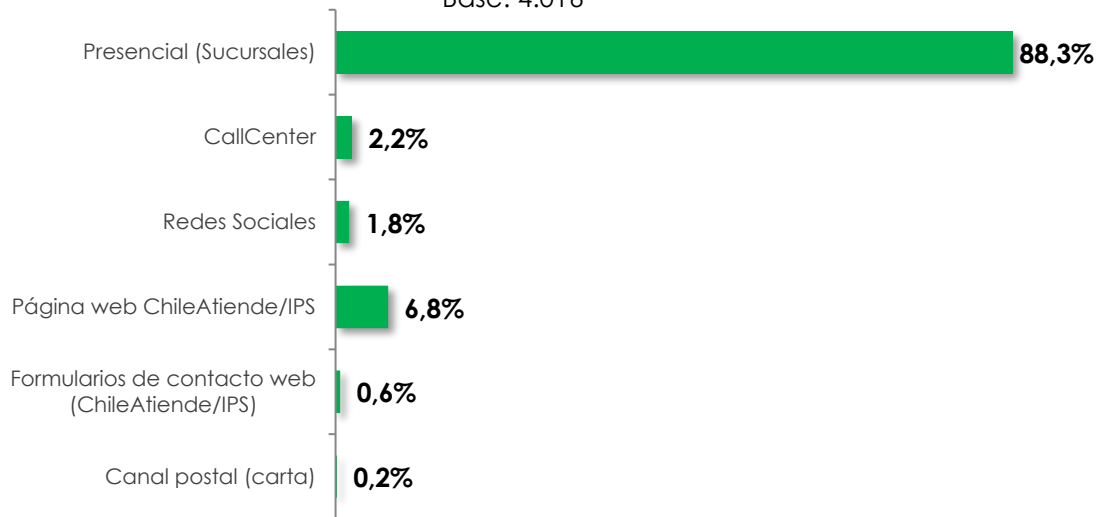


Considerando el contacto con los diversos canales de IPS/ChileAtiende, se observa en el gráfico que el 62,6% de los usuarios, considera que contactarse con los canales es "Fácil o Muy fácil" (Notas 5, 6 y 7). Esto se contrasta con el 28,5% que evalúa esta acción como "Difícil o Muy difícil" (Notas 1, 2 y 3).

Gráfico 16. Canal para resolver requerimientos

¿En qué canal de ChileAtiende le acomoda más resolver sus requerimientos?

Base: 4.016



A los usuarios encuestados les acomoda mayormente realizar y/o resolver sus requerimientos en las diversas sucursales de IPS/ChileAtiende. Esto podría tener relación con la buena experiencia en las gestiones realizadas en el canal.

Tabla 4. Motivos para uso del canal presencial

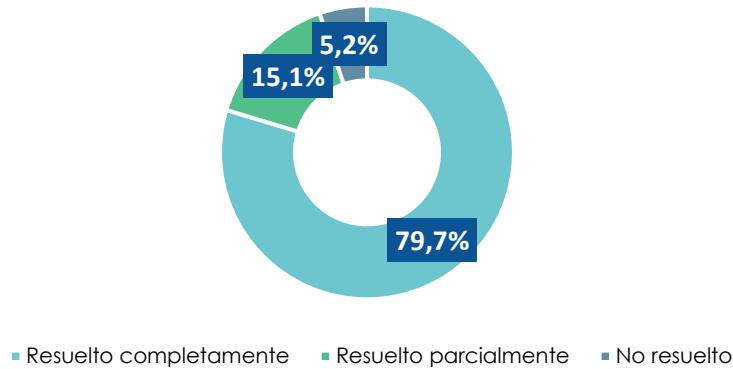
¿Por qué prefiere el canal presencial?	Total	%
Prefiero hacerlo de forma presencial	2466	69,6%
Necesitaba asesoría cara a cara de un ejecutivo ChileAtiende	526	14,9%
No sé utilizar la web	101	2,9%
No confío en realizarlo por la web	90	2,5%
Otro motivo (detallar)	86	2,4%
Me quedaba cerca	82	2,3%
No tenía clave única	68	1,9%
Intenté hacerlo por la web y no pude	61	1,7%
No sabía que podía hacerlo por la web	61	1,7%

El principal motivo para realizar el trámite, consulta o requerimiento en sucursal, es simplemente debido a que es la opción de los usuarios. No obstante, el 14,9% realiza los trámites de manera presencial, porque necesita asesoría de un ejecutivo.

Gráfico 17. Estado del trámite

Su trámite principal fue

Base: 4.016

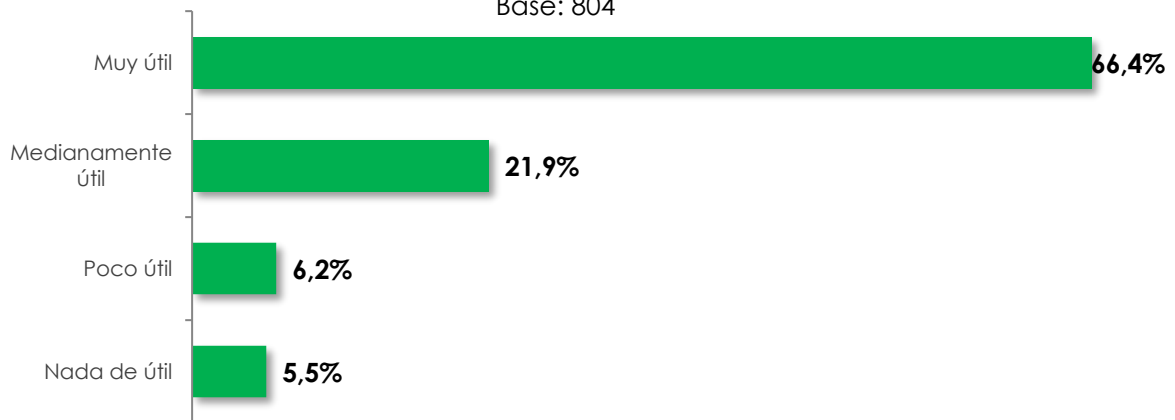


El trámite principal realizado por los usuarios del canal presencial de IPS/ChileAtiende, fue resuelto completamente en un 79,7%. En tanto, los casos no resueltos corresponden al 5,2% de los usuarios encuestados.

Gráfico 18. Explicación entregada

Independiente de la resolución de su trámite, considera que la explicación otorgada por el personal fue

Base: 804

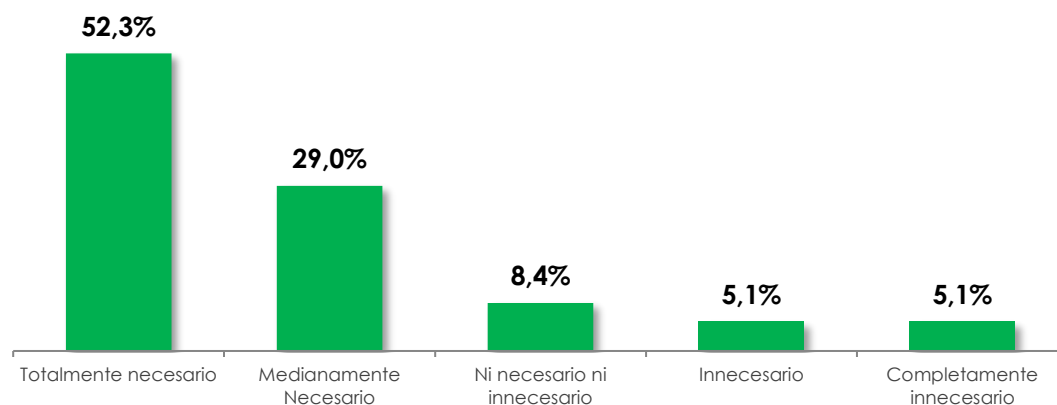


A los usuarios que manifestaron que su trámite principal fue resuelto de manera parcial o no fue resuelto, se les preguntó sobre la explicación entregada por los funcionarios de IPS/ChileAtiende. Así, el 66,4% de estas personas, manifiesta que la explicación entregada fue muy útil, a pesar de no poder haber resuelto su requerimiento.

Gráfico 19. Explicación de ejecutivo presencial

¿Durante su trámite que tanto necesitó ud de una explicación del trámite de parte de un ejecutivo presencial?

Base: 817



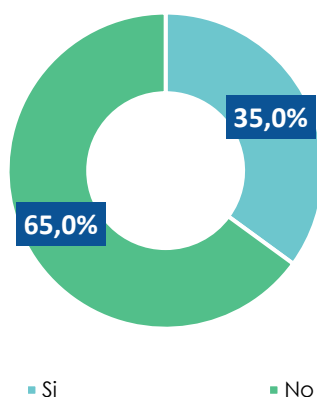
A las mismas personas con trámites no resueltos, se les consultó sobre la necesidad de orientación por parte de un ejecutivo presencial. Así, la gran mayoría de estos usuarios (52,3%) manifiesta que esta asesoría es "totalmente necesaria" para entender los trámites a realizar. Un 29% en tanto, evalúa esta asesoría como "medianamente necesaria".

Finalmente, sólo el 5,1% de los usuarios con trámites no resueltos, considera que la explicación del trámite de un ejecutivo presencia es "completamente innecesaria".

Gráfico 20. Beneficio del estado

¿Es o ha sido beneficiario/a de algún programa/beneficio del Estado?

Base: 4.016



La gran mayoría (2.609 personas) manifiesta ser beneficiario de algún programa del estado, lo que incluye a beneficios como: bonos, subsidios, becas, proyectos, entre otros, ya sea de origen estatal o municipal.

Tabla 5. Situaciones

Situación	%
Antes de iniciar el trámite me sentía confundido y no sabía bien por dónde partir	24,7%
Necesitaba obtener un documento/ hacer un trámite rápido, por lo que requería de una respuesta rápida.	44,9%
Necesito orientación/información para mi o mi entorno cercano respecto a un Beneficio del Estado.	17,2%
Ya soy beneficiario del Estado y requiero resolver un problema/duda con mi beneficio.	8,1%
Otro	5,0%

Principales situaciones	Total
Compra de bonos de salud	53
Solicitud de clave única	24
Cobro de pensión	20
Consulta sobre beneficios del estado	15

La situación más común por la que acuden los usuarios a las sucursales de IPS, tiene relación con la necesidad de obtener documentos o realizar un trámite que requiere una respuesta rápida. Otra situación frecuente tiene relación el solucionar dudas antes de realizar un trámite, por esto acuden a la sucursal a aclarar las interrogantes.

Al realizar una apertura en las "otras situaciones", se observa también que los principales motivos se relacionan con consultas sobre trámites o con la realización de acciones "rápidas".

Gráfico 21. Orden de llegada

En cuanto al orden de llegada para ser atendido, usted diría que...

Base: 4.016

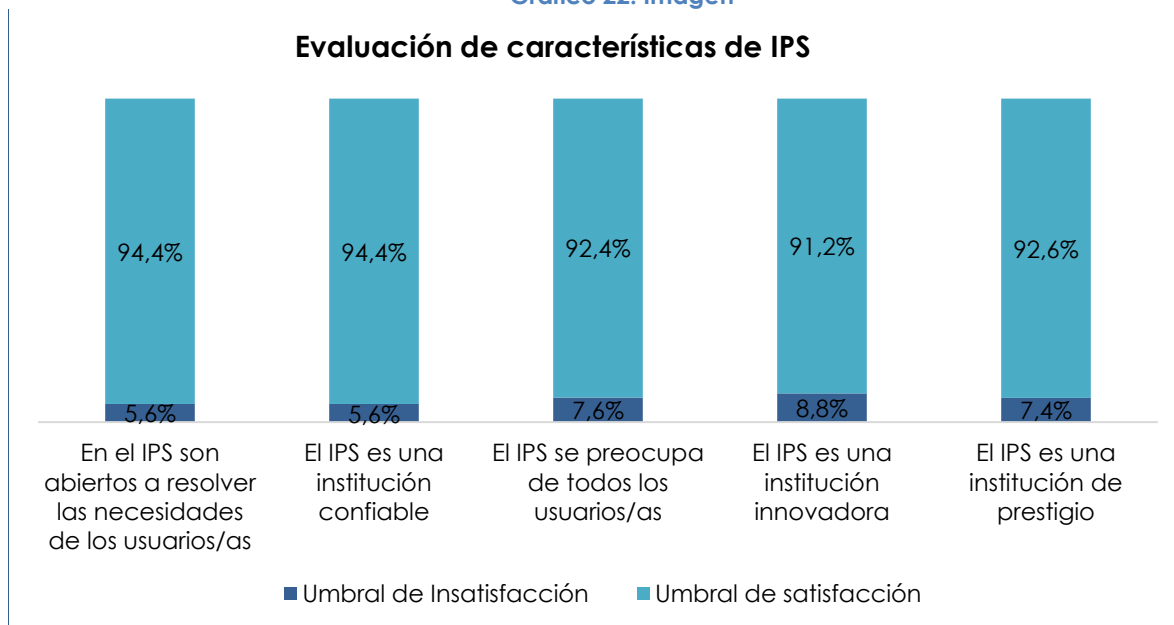


La amplia mayoría de los usuarios encuestados en las diferentes sucursales de IPS/ChileAtiende, expresa que siempre se respeta el orden de llegada a la hora de ser atendido por un ejecutivo de la respectiva sucursal.

7.3. Imagen Institucional

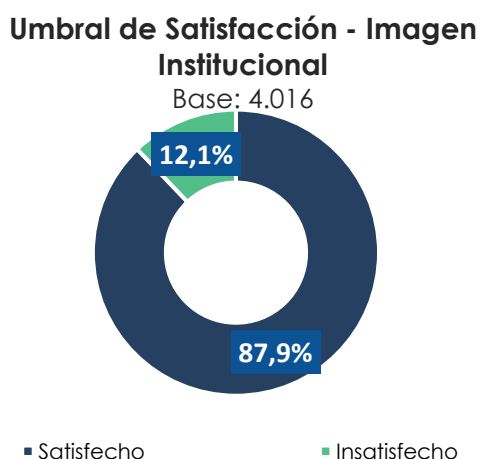
A continuación, se presentarán las diferentes variables que componen la dimensión de “Imagen de IPS/ChileAtiende”.

Gráfico 22. Imagen



Cómo se observa en el gráfico, las cinco variables que conforman esta dimensión presentan buenas evaluaciones en cuanto al umbral de satisfacción. Así, las cinco variables tienen un umbral por sobre el 91%, destacando las variables “En el IPS son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios/as” y “El IPS es una institución confiable”, ambas con un umbral de satisfacción de 94,4%

Gráfico 23. Umbral de satisfacción



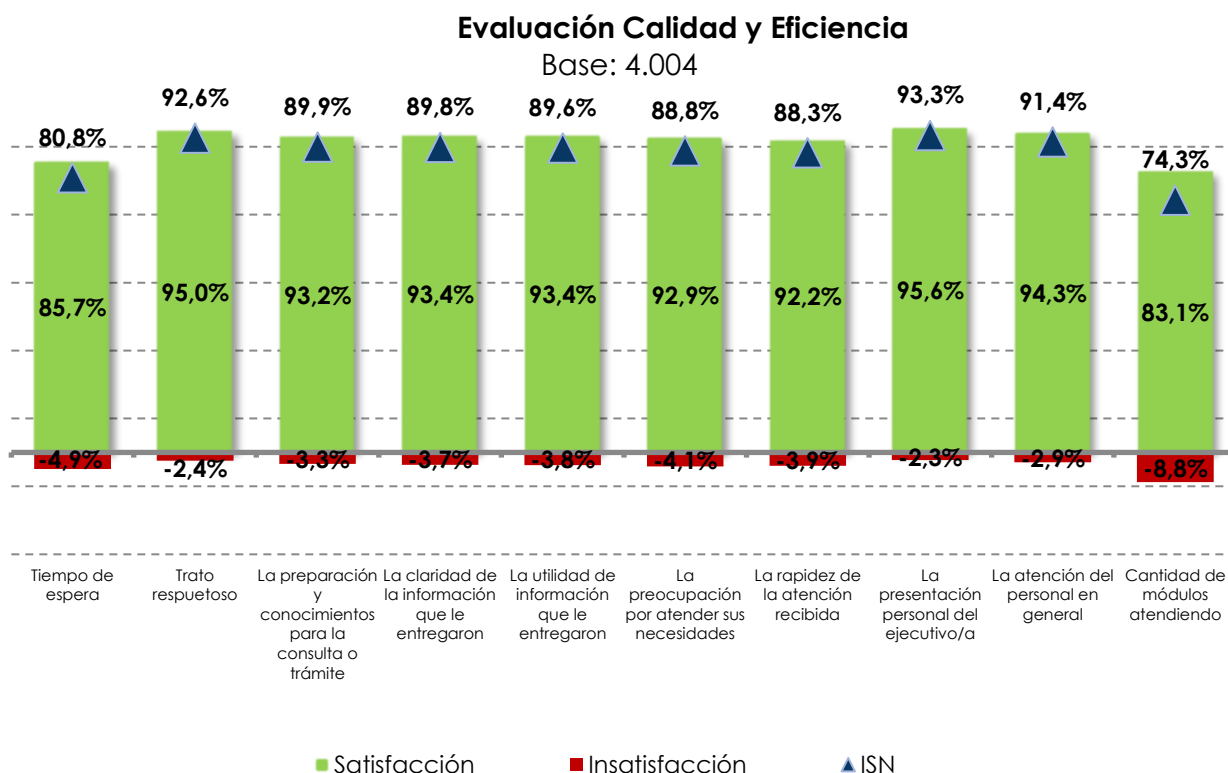
El umbral de satisfacción para la dimensión de Imagen Institucional, asciende a 87,9%, con sólo 12,1% de evaluaciones de insatisfacción.

7.4. Calidad y Eficiencia

En el siguiente apartado, se presenta el análisis de los resultados de todas las variables que componen la dimensión de Calidad y Eficiencia.

Estos resultados se presentan en tres categorías: **insatisfacción**, que corresponde a todas las evaluaciones negativas hacia la variable, considerando las notas 1, 2, 3 y 4. La **satisfacción bruta**, que también corresponde al **umbral de satisfacción**⁴ en tanto que concentran el mismo porcentaje de evaluaciones positivas (6 y 7 para la satisfacción bruta; sobre el 75% para el umbral de satisfacción), y finalmente el índice de satisfacción neta, indicador que corresponde a la sustracción de satisfacción bruta e insatisfacción.

Gráfico 24. Calidad y Eficiencia



Como se muestra en el gráfico, la satisfacción “bruta” de las variables asociadas a Calidad y Eficiencia, superan el 83% de evaluaciones positivas. Destaca la variable “Cantidad de módulos atendiendo”, que presenta una satisfacción bruta de 83,1% concentrando además el mayor porcentaje de evaluaciones de insatisfacción (-8,8%). En el ámbito contrario, es la variable asociada a la **“presentación personal del ejecutivo/a”** es la que presenta el nivel de satisfacción bruta (y también umbral de satisfacción) más alta.

En el ámbito de la satisfacción neta, la situación se mantiene de la misma forma que lo mencionado anteriormente, en tanto que la variable **“presentación personal del ejecutivo”**

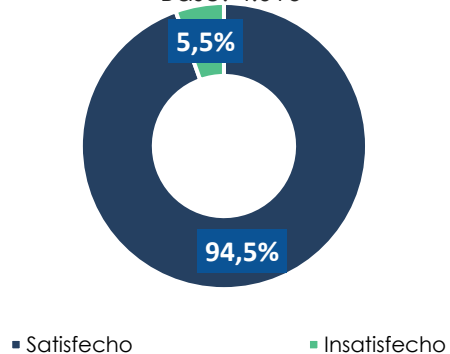
⁴ La “satisfacción bruta” corresponde además al concepto de “umbral de satisfacción”, ya que concentra el mismo porcentaje de evaluaciones de satisfacción

presenta un ISN de 93,3%, siendo la más alta de la dimensión. La sigue la variable **“Trato respetuoso”** con 92,6% de ISN.

Gráfico 25. Umbral de satisfacción Calidad y Eficiencia

Umbral de Satisfacción - Calidad y Eficiencia

Base: 4.016

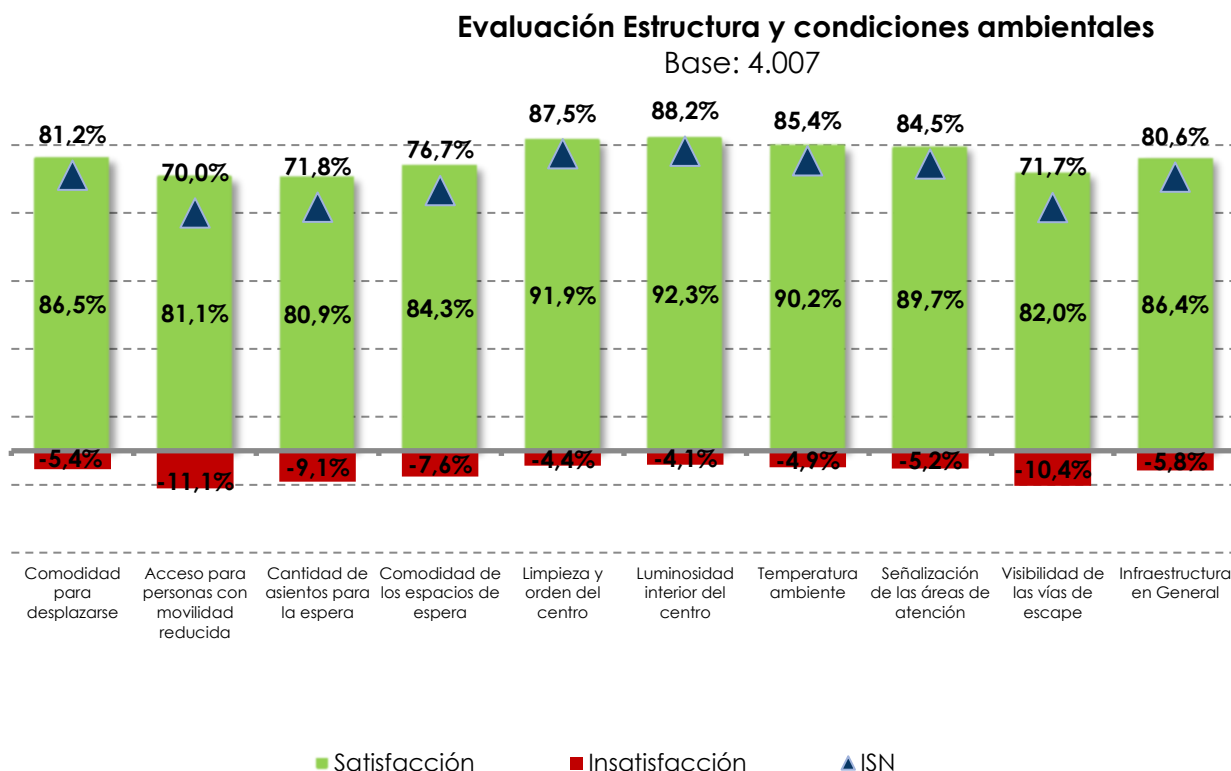


Para la dimensión de Calidad y Eficiencia, se observa que el umbral de usuarios satisfechos, asciende a 94,5%, correspondiente a 3.796 personas. Esta dimensión corresponde a la mejor evaluada entre las cuatro existentes del instrumento utilizado.

7.5. Estructura y condiciones ambientales

La dimensión de estructura y condiciones ambientales, hace referencia a variables asociadas a aspectos de la infraestructura de la sucursal, como: desplazamiento, accesos, salas de espera, señalética, luminosidad, entre otras.

Gráfico 26. Estructura y condiciones ambientales



Al igual que en la dimensión antes mencionada, el umbral de satisfacción (o satisfacción bruta) de las variables de esta dimensión, superan el 80% de evaluaciones positivas. No obstante, las evaluaciones negativas presentadas son más altas en comparación con la dimensión anterior.

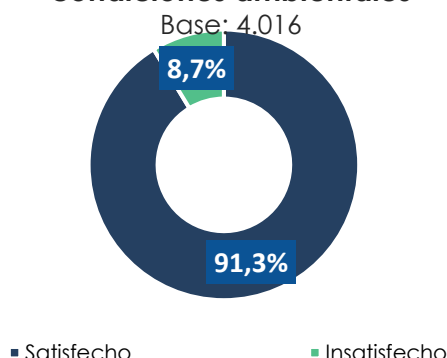
De acuerdo a lo anterior, el aspecto mejor evaluado por los usuarios del canal presencial de IPS/ChileAtiende corresponde a la luminosidad al interior del centro o sucursal, variable que alcanza 92,3% de satisfacción y 88,2% de ISN. En tanto, el aspecto con la evaluación más baja, corresponde a lo referido a los accesos para las personas con movilidad reducida, variable que registra un ISN de 70,0%.

Se destaca también que aspectos estructurales asociados a las salas de espera y accesos, son evaluados con menor nivel de ISN, tales como:

- Acceso para personas con movilidad reducida (ISN de 70,0%)
- Visibilidad de las vías de escape (ISN de 71,7%)
- Cantidad de asientos para la espera (ISN de 71,8%).
- Comodidad de los espacios de espera (ISN de 76,7%)

Gráfico 27. Umbral de satisfacción Estructura y condiciones ambientales

Umbral de Satisfacción - Estructura y condiciones ambientales



Como se ha mencionado, la dimensión de estructura y condiciones ambientales hace referencia a la evaluación de aspectos físicos de la sucursal, aspectos que impactan directamente en la experiencia del usuario y en las condiciones en las que es atendido.

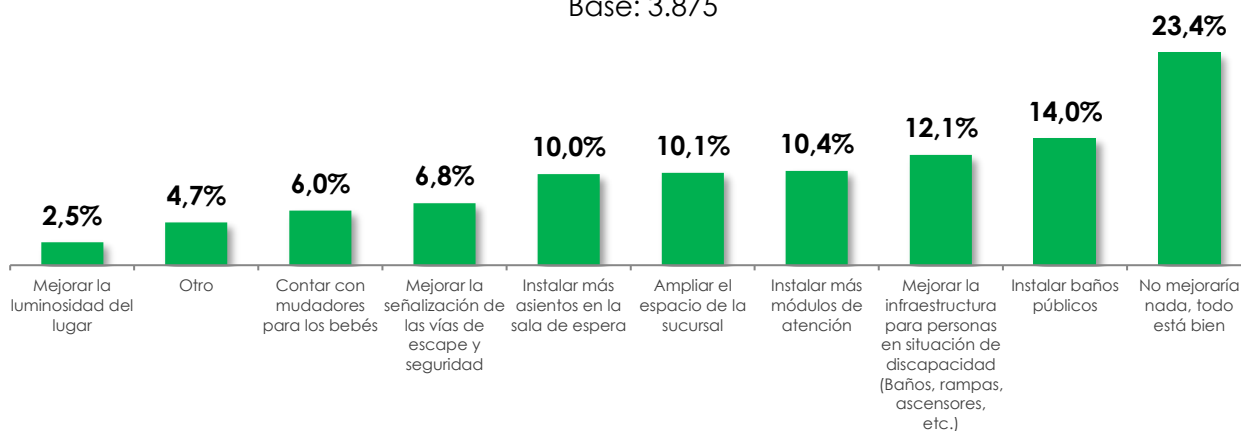
Teniendo en cuenta esto, y en relación directa con la evaluación de diversos aspectos físicos de las sucursales, el umbral de satisfacción de la dimensión Estructura y condiciones ambientales, asciende a 91,3%, correspondiente a 3.667 usuarios.

7.6. Otros aspectos de infraestructura

Gráfico 28. Mejora de infraestructura

En relación a la infraestructura ¿Cuál/les de estos aspectos se podría mejorar?

Base: 3.875



Cuando a los usuarios del canal presencial de IPS/ChileAtiende se les consultó sobre la realización de alguna mejora estructural de las oficinas de la institución, se detectó que el 23,4% considera que no se deben realizar mejoras ya que todo se encuentra en buenas condiciones. No obstante, 14% considera que es importante instalar baños públicos para los usuarios; mientras que 12,1% manifiesta que es necesario mejorar la infraestructura para permitir el desplazamiento y acceso de personas con discapacidad; 10,4% en tanto expresa que se necesita instalar más módulos de atención; el 10,1% propone ampliar el espacio de la sucursal, mientras que 10% considera que es importante la instalación de más asientos en la sala de espera.

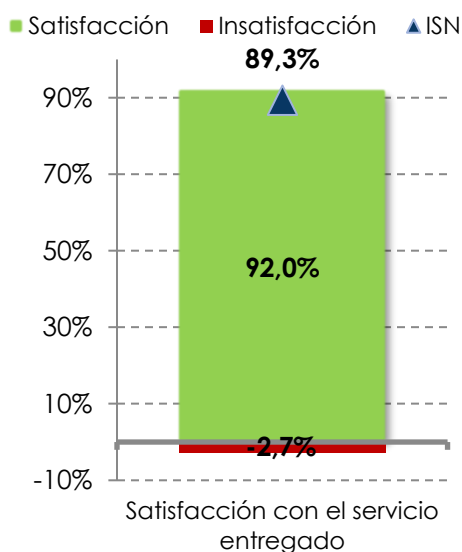
7.7. Satisfacción General

Una primera aproximación a los niveles de satisfacción que las y los usuarios tienen respecto a la atención recibida en las diferentes oficinas del IPS en el país, se puede observar a través de dos indicadores: **satisfacción neta general con el servicio entregado** y con el **Umbral de Satisfacción**. Ambos indicadores califican el nivel de satisfacción que tiene la o el usuario del proceso, con el servicio en general.

Considerando ambos indicadores, se presentarán los resultados considerando variables demográficas, con el objetivo de determinar e identificar características propias de los usuarios que podrían influir en la valoración del servicio en general entregado en las oficinas del IPS/ChileAtiende.

Gráfico 29. Satisfacción general con la atención recibida

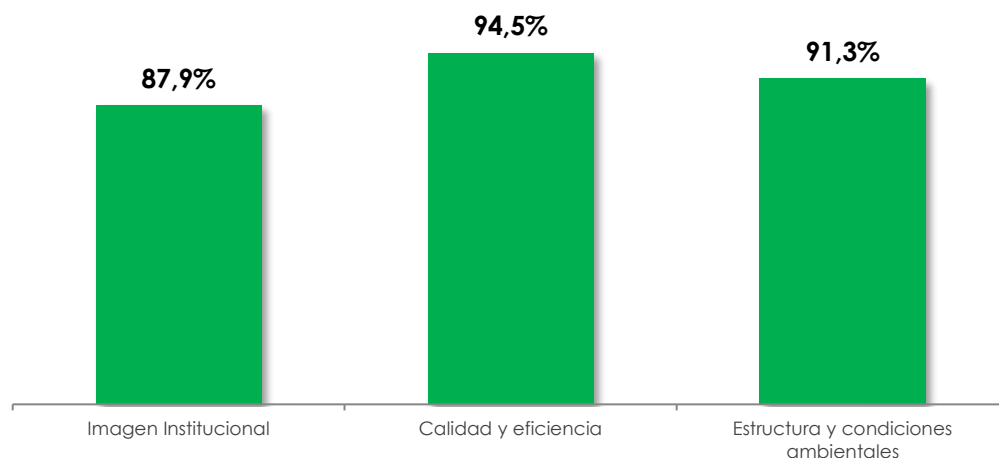
¿Qué tan satisfecho está usted con el servicio que recibió en esta sucursal en general?



Ante la pregunta “¿Qué tan satisfecho está usted con el servicio que recibió en esta sucursal en general?”, se observa que la gran mayoría de los usuarios de las diferentes oficinas de IPS/ChileAtiende, manifiestan estar satisfechos con el servicio entregado. Así, el 92% de los encuestados (3.694) personas, se encuentran satisfechas con el servicio entregado en las oficinas, mientras que 2,7% (108 personas) manifiestan estar insatisfechas con el servicio de IPS/ChileAtiende.

A nivel del indicador de satisfacción, el ISN sobre la satisfacción con el servicio recibido en oficinas de IPS/ChileAtiende, asciende a 89,3%.

Gráfico 30. Umbral de satisfacción por dimensión



Como se mencionó anteriormente, la dimensión con el umbral de satisfacción más alto de las tres que conforman el instrumento, corresponde a calidad y eficiencia, con un umbral de satisfacción de 94,5%. La calidad y eficiencia hace referencia a aspectos de la atención entregada, tales como:

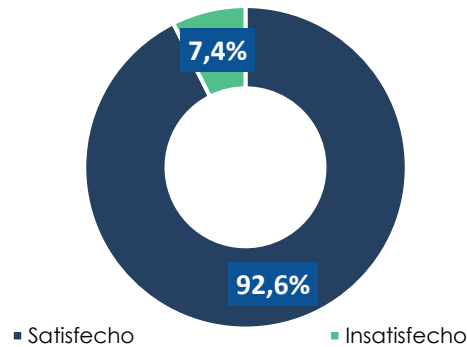
- Tiempos de espera para ser atendido
- Trato respetuoso por parte del personal de IPS/ChileAtiende
- Conocimientos del ejecutivo de atención
- Claridad de la información proporcionada
- Utilidad de la información entregada
- Preocupación por atender las necesidades del usuario
- Rapidez de la atención recibida
- Presentación personal de los ejecutivos de atención

Por otra parte, es la dimensión de imagen institucional la que presenta un umbral de satisfacción menor, en comparación a las dos mediciones restantes, con 87,9% de usuarios satisfechos.

La dimensión de imagen institucional hace referencia a la percepción que tienen los usuarios sobre las "virtudes" del IPS en relación al servicio entregado. Así, en esta dimensión se evalúan características como: resolución de necesidades, confianza, preocupación por los usuarios, aspecto innovador y prestigio de la institución.

Gráfico 31. Umbral de satisfacción

Umbral de Satisfacción - Estructura y condiciones ambientales

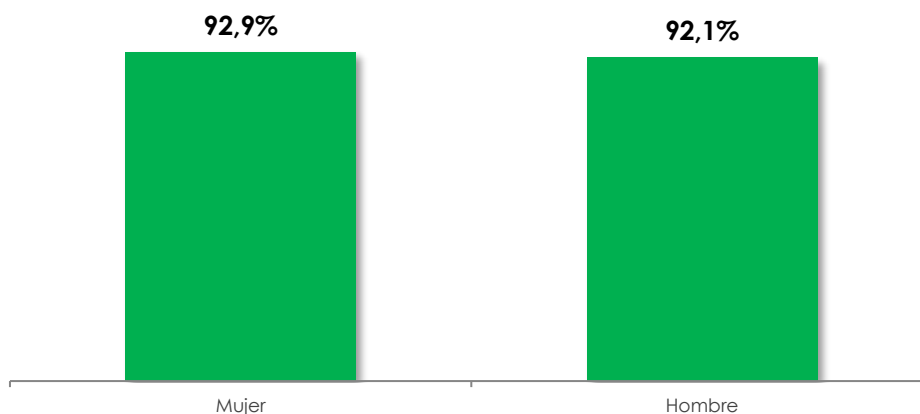


Considerando todas las preguntas relacionadas con los aspectos de "satisfacción de usuarios" –agrupadas en las tres dimensiones ya analizadas– se elaboró un umbral de satisfacción, que divide entre usuarios satisfechos e insatisfechos.

Teniendo en cuenta lo anterior, el umbral de satisfacción global para la atención entregadas en las diferentes oficinas de IPS/ChileAtiende, asciende a 92,6%, cifra que corresponde a 3.720 usuarios. Si bien se podría calificar a este indicador como alto, el umbral alcanzado durante el año 2019 es menor en comparación con las mediciones anteriores (que comienzan el año 2011), y registra una baja considerable en comparación a la medición del año 2018.

9.6.1. Umbral de satisfacción por características demográficas

Gráfico 32. Umbral de satisfacción por género



A nivel de género de los usuarios, y como se puede ver en el gráfico, no se registran diferencias significativas en los umbrales de satisfacción. Entonces, son los usuarios hombres quienes presentan un umbral de satisfacción más alto, con 92,9% de personas satisfechas, versus 92,1% en las usuarias mujeres.

Tabla 6. Umbral de satisfacción por región

Región	Umbral de Satisfacción	Muestra
TARAPACA	98,8%	83
ANTOFAGASTA	94,5%	126
ATACAMA	98,7%	77
COQUIMBO	96,6%	265
VALPARAISO	91,0%	522
OHIGGINS	95,8%	268
MAULE	83,7%	295
BIO BIO	92,9%	509
ARAUCANIA	92,2%	216
LOS LAGOS	93,3%	225
AYSEN	97,1%	35
MAGALLANES	100,0%	43
METROPOLITANA	90,0%	1.006
LOS RIOS	100,0%	117
ARICA	96,0%	50
ÑUBLE	100,0%	179
Total	92,6%	4.016

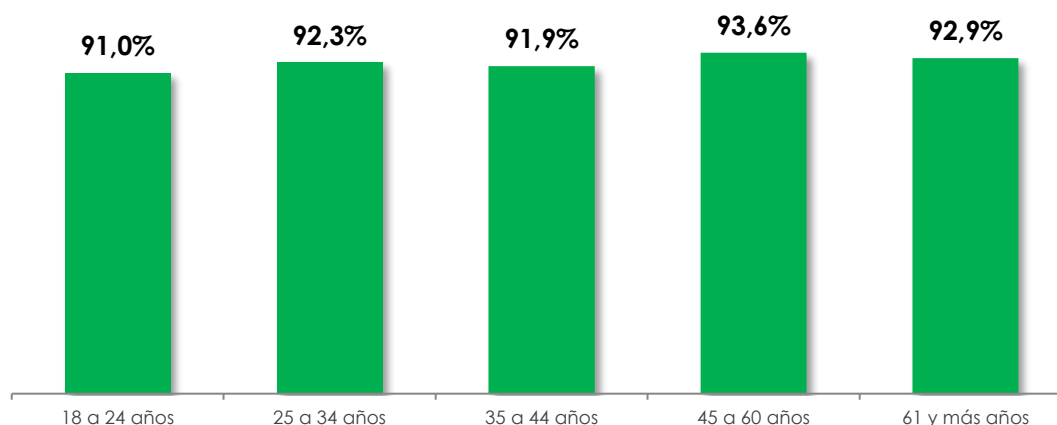
El umbral de satisfacción por regiones registra indicadores que van desde 83,7% al 100% de usuarios satisfechos. De esta forma, las regiones con los umbrales de satisfacción más bajos son:

- Región del Maule (umbral de 83,7%)
- Región Metropolitana (umbral de 90,0%)
- Región de Val paraíso (umbral de 91,0%)
- Región de la Araucanía (umbral de 92,2%)

En tanto, las regiones con los umbrales más altos registrados, corresponden a:

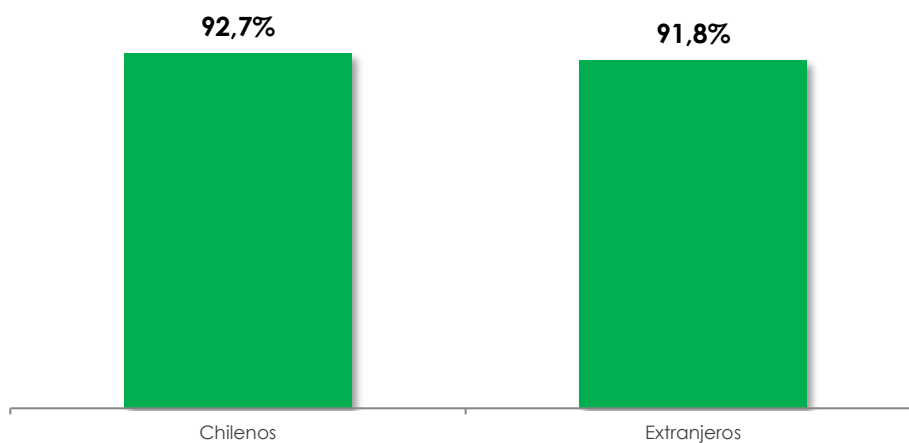
- Región de Magallanes (umbral de 100%)
- Región de Los Ríos (umbral de 100%)
- Región de Ñuble (umbral de 100%)
- Región de Tarapacá (umbral de 98,8%)

Gráfico 33. Umbral de satisfacción por tramos de edad



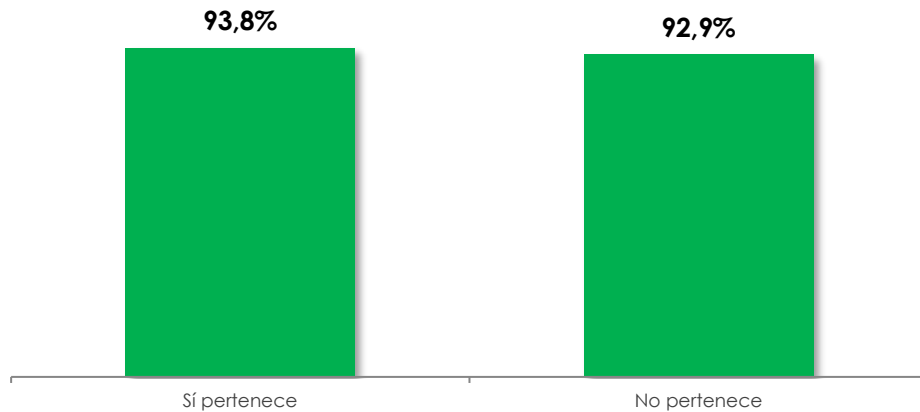
En relación al umbral de satisfacción por tramos de edad, se observa que son los usuarios de mayor edad (específicamente de 45 a 60 años y 61 y más años), quienes presentan umbrales más altos de satisfacción. En contraposición, los usuarios de 18 a 24 años son los que registran un menor umbral de satisfacción, con 91%.

Gráfico 34. Umbral de satisfacción por chileno o extranjero



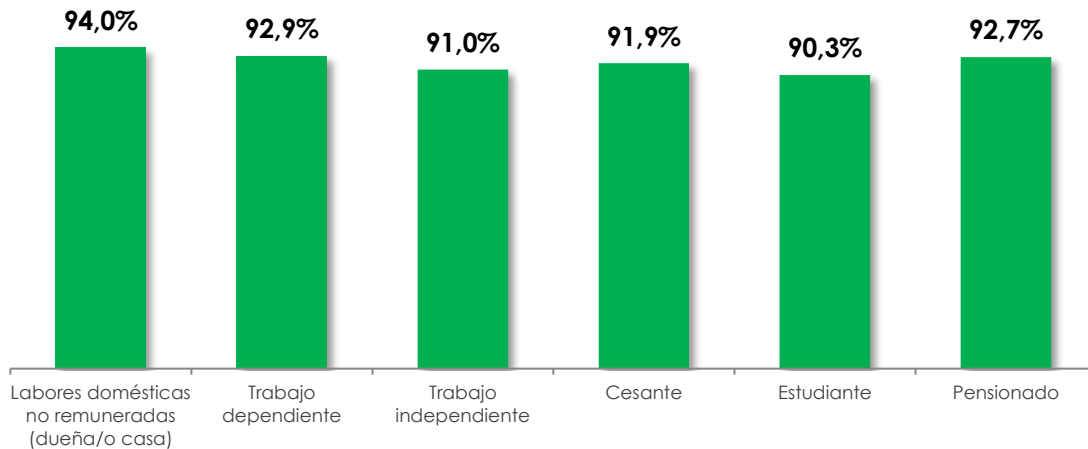
Se observa en el gráfico que la condición de chileno o extranjero no impacta de manera significativa al umbral de satisfacción, aun considerando las diferencias muestrales entre chilenos y extranjeros. Así, se identifica una diferencia de 0,9%, siendo los usuarios de nacionalidad chilena los que registran un umbral de satisfacción más alto.

Gráfico 35. Umbral de satisfacción por pueblos originarios



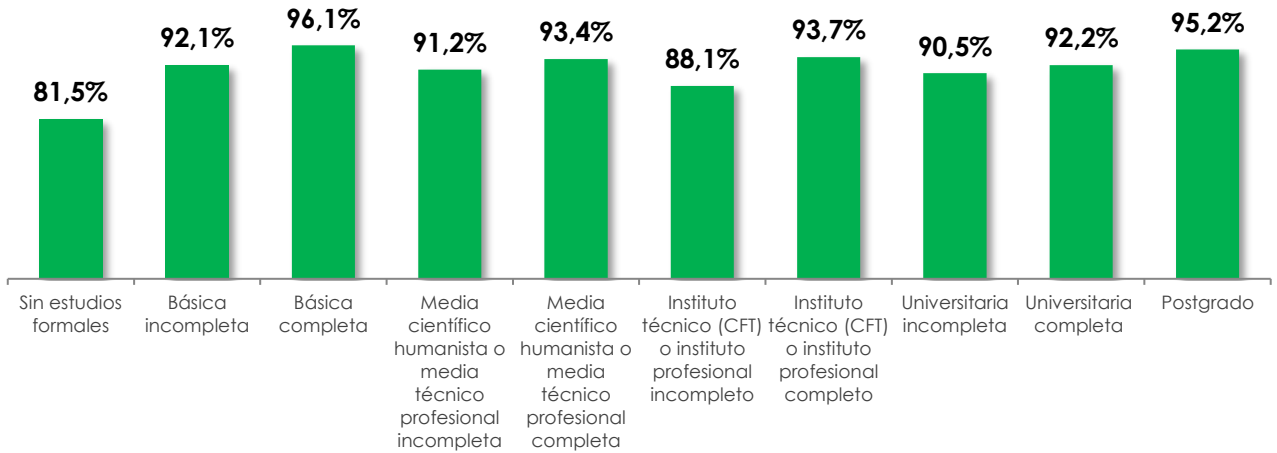
Los usuarios que manifiestan pertenecer a algún pueblo originario, ya sea del territorio chileno o extranjero, presentan un umbral de satisfacción más alto que las personas que dicen no pertenecer a ningún pueblo indígena.

Gráfico 36. Umbral de satisfacción por situación laboral



Las personas que tienen como principal ocupación las labores domésticas no remuneradas, son los usuarios que presentan el umbral de satisfacción más alto, en relación al resto de ocupaciones registradas por los usuarios del canal presencial de IPS/ChileAtiende. Los estudiantes y los trabajadores independientes en tanto, presentan los umbrales más bajos registrados con 90,3% y 91% de satisfacción, respectivamente.

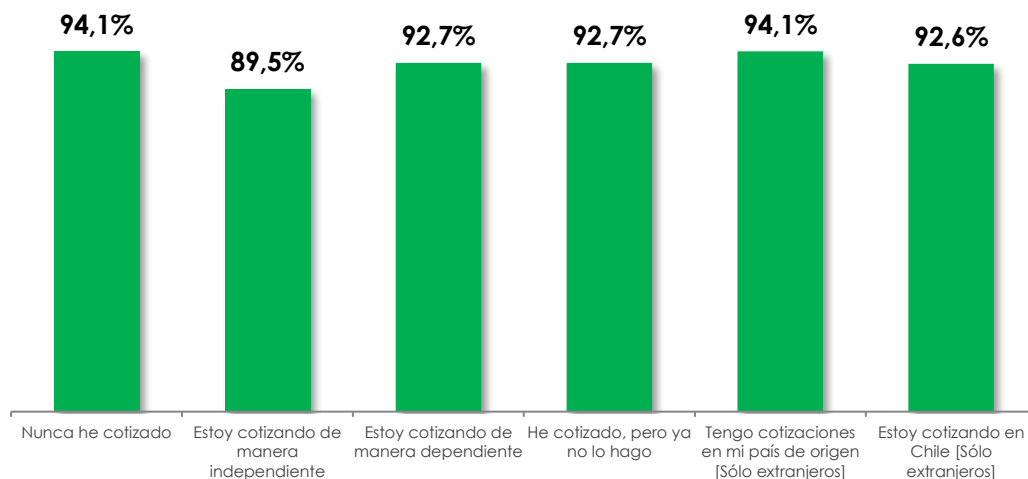
Gráfico 37. Umbral de satisfacción por nivel educacional



En lo relacionado al umbral de satisfacción y el nivel de estudios de los usuarios de las oficinas de IPS/ChileAtiende, no se observa ningún patrón en cuanto a las evaluaciones registradas. Así, los niveles de umbral más alto se registran en los usuarios con educación básica completa (96,1%) y los que presentan algún postgrado (95,2%).

Los umbrales de satisfacción más bajos, corresponden a los usuarios que no tienen estudios formales (81,5%) y los que estudiaron en institutos profesionales o centros de formación técnica de manera incompleta (88,1%).

Gráfico 38. Umbral de satisfacción por situación previsional



En el gráfico presentado, se aprecia que son los usuarios que nunca han cotizado en ningún sistema de previsión además de los que cotizan en su país de origen, quienes presentan un umbral de satisfacción mayor al resto, con 94,1% de usuarios satisfechos. Mientras que los usuarios que cotizan de manera independiente, tienen un umbral de satisfacción más bajo, con 89,5% de personas satisfechas.

Tabla 7. Umbral de satisfacción por tipo de trámite

Trámite	Satisfecho	Insatisfecho
FONASA-Bonos de atención de salud	93,1%	6,9%
FONASA-Certificado de afiliación	92,2%	7,8%
FONASA-Prefolio bono de atención salud	89,7%	10,3%
FONASA-Valorización programa de atención en salud	91,3%	8,7%
IPS-Afiliados D.L.3500/trabajador	82,4%	17,6%
IPS-Aporte familiar permanente(bono marzo)	92,0%	8,0%
IPS-Beneficiarias Bono por hijo	92,3%	7,7%
IPS-Beneficiarios Bodas de Oro	85,0%	15,0%
IPS-Beneficiarios Pilar Solidario	97,4%	2,6%
IPS-Empleadores	100,0%	0,0%
IPS-Imponentes Ex Cajas de Previsión (Reparto)	100,0%	0,0%
IPS-Pensionados	91,5%	8,5%
IPS-Subsidio Único Familiar (SUF)-Chile Solidario	95,3%	4,7%
JUNAEB-Tarjeta Nacional Estudiantil (reposición o nueva)	93,0%	7,0%
MINDES-Registro Social de Hogares	94,6%	5,4%
Registro Civil e Identificación-Certificado de Nacimiento para Asignación Familiar	98,4%	1,6%
Registro Civil e Identificación-Certificado de nacimiento para matrícula	96,6%	3,4%
Registro Civil e Identificación-Solicitud de Clave Única	93,4%	6,6%
SBIF-Informe de deudas del Sistema Financiero	95,4%	4,6%

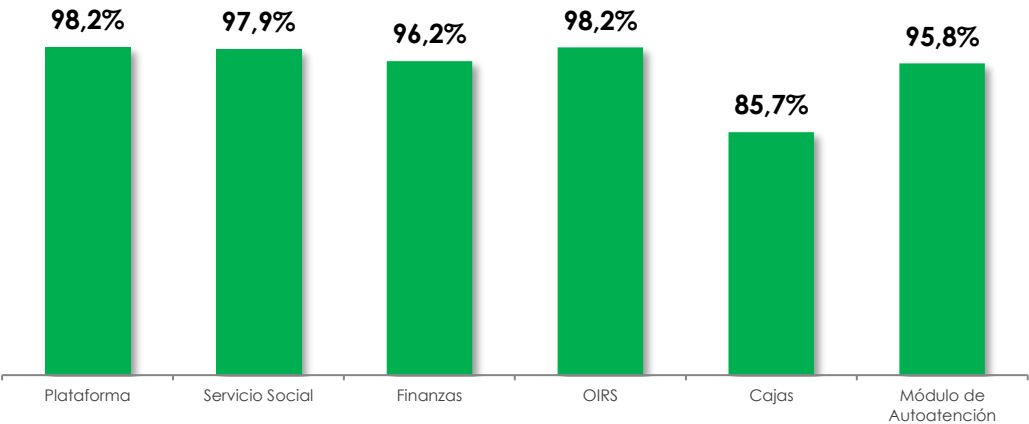
El umbral de satisfacción por tipo de trámite, presenta porcentajes que van por sobre el 82% de usuarios satisfechos. Teniendo en cuenta lo anterior, los trámites con umbrales más altos son:

- IPS – Empleadores (Umbral de 100%)
- IPS – Imponentes Ex cajas de Previsión (Reparto) (Umbral de 100%)
- Registro Civil e Identificación-Certificado de Nacimiento para Asignación Familiar (Umbral de 98,4%)

Mientras que los trámites con menor umbral de satisfacción con los siguientes:

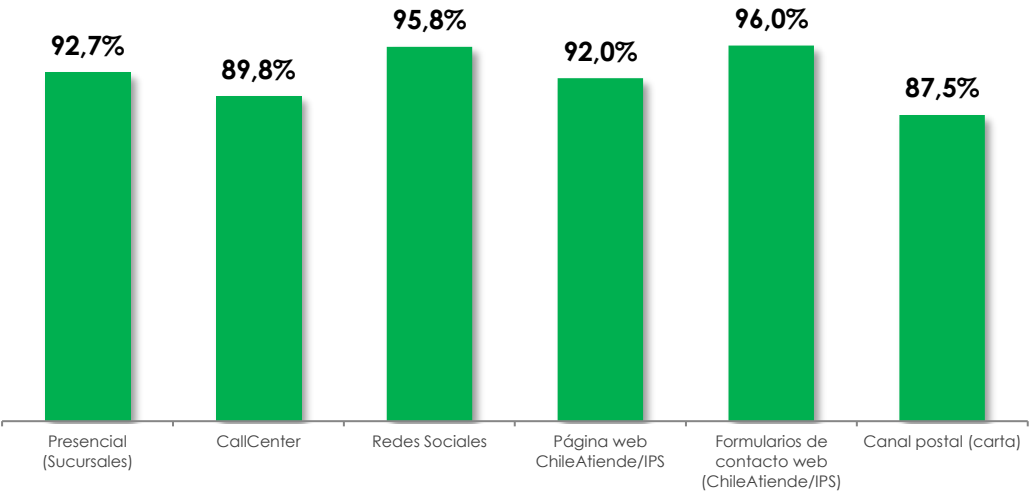
- IPS - Afiliados D.L.3500/trabajador (Umbral de 82,4%)
- IPS - Beneficiarios Bodas de Oro (Umbral de 85%)
- FONASA - Prefolio bono de atención salud (Umbral de 89,7%)

Gráfico 39. Umbral de satisfacción por área de la sucursal donde realizó el trámite principal



El umbral de satisfacción alcanza su nivel más alto en los usuarios que realizan su trámite principal en Plataforma en la OIRS. En cambio, quienes los usuarios que realizan su trámite en el sector de caja, registran un umbral de satisfacción que asciende a 85,7%, siendo el más bajo registrado por el área donde se realizó la gestión en la oficina de IPS/ChileAtiende.

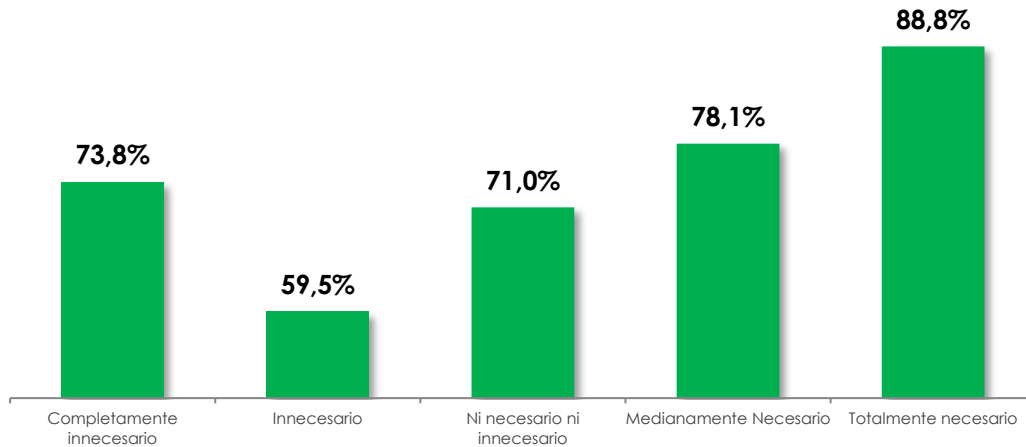
Gráfico 40. Umbral de satisfacción por canal de preferencia



El canal de preferencia por los usuarios es el presencial, con 88,3% de los encuestados que dicen elegir este canal para resolver sus requerimientos. Sin embargo, el canal presencial no es el que registra el umbral de satisfacción más alto; es el Formulario Web el canal con el umbral más alto, con 96% de usuarios satisfechos, seguido por las Redes Sociales de IPS/ChileAtiende, con un umbral de satisfacción de 95,8%.

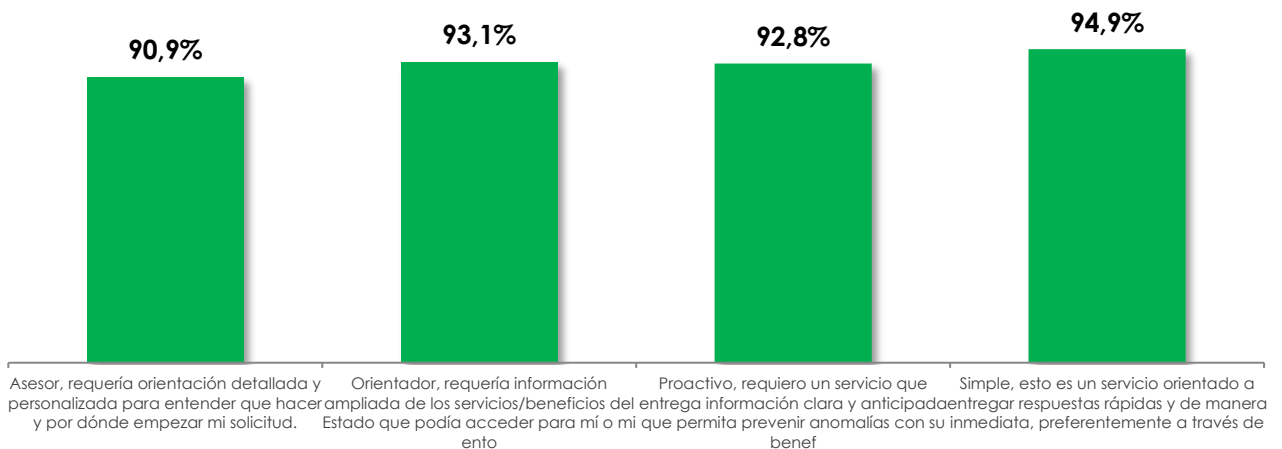
Mientras que, el canal postal y el telefónico de IPS/ChileAtiende, son los que registran los umbrales más bajos, con 87,5% y 89,8% respectivamente.

Gráfico 41. Umbral de satisfacción por necesidad de explicación de parte de ejecutivo



Como se puede ver en el gráfico presentado, existe una relación bastante clara entre el umbral de satisfacción y la necesidad por parte de los usuarios, de una explicación del ejecutivo sobre el trámite. Por ejemplo, los usuarios que expresan que es “totalmente necesario” la explicación del trámite, presentan el umbral de satisfacción más alto, con 88,9%. Mientras que quienes consideran esta explicación como “innecesaria”, presentan un umbral de 59,5%. La excepción a esta relación se presenta en los usuarios que consideran que la explicación del trámite es “completamente innecesaria”, ya que el umbral de satisfacción de estos usuarios es de 73,8%.

Gráfico 42. Umbral de satisfacción por tipo de servicio



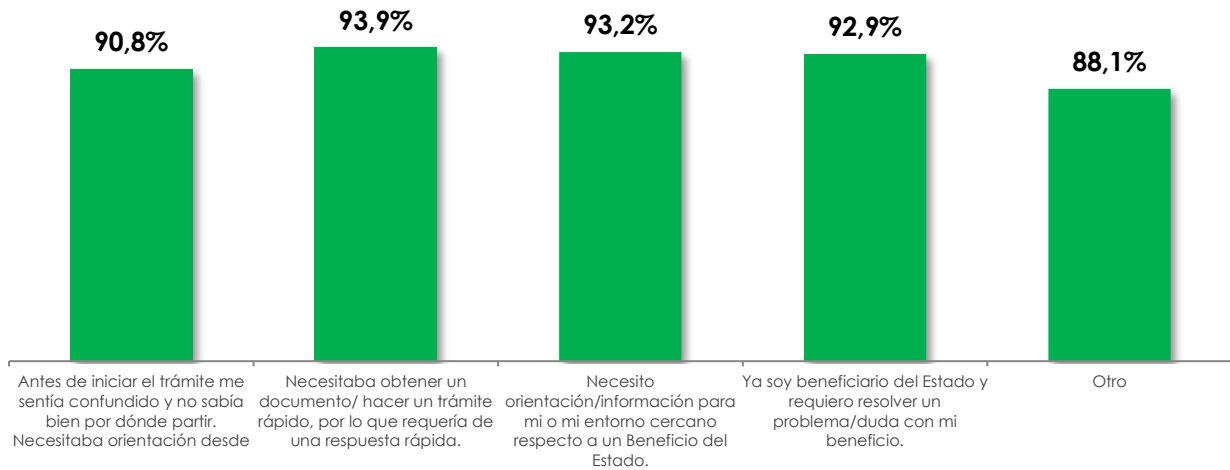
El tipo de servicio mayormente requerido por los usuarios del canal presencial de IPS/ChileAtiende, es el referido al servicio de “Asesor” con 37,5% de las preferencias de los usuarios. La preferencia de este servicio no se relaciona con el nivel de satisfacción de los usuarios, ya que el umbral registrado es de 90,9%, siendo el más bajo de los 4 tipos de servicio evaluados. Es el servicio “Simple”, orientado a la entrega de respuestas rápidas e inmediatas, el que presenta el umbral de satisfacción más alto, con 94,9%.

Tabla 8. Umbral de satisfacción por finalidad del trámite

Finalidad	Satisfecho	Insatisfecho
Soy inmigrante y necesito regularizar mi residencia en Chile.	88,4%	11,6%
Soy inmigrante y necesito trabajar en Chile.	94,7%	5,3%
Estoy cesante y necesito orientación/realizar trámites para buscar o postular a un trabajo o acceder a un beneficio.	91,5%	8,5%
Estoy próximo a jubilar y necesito información/realizar trámites para pensionarme.	93,8%	6,2%
Estoy jubilado y vengo a realizar un trámite por mi pensión.	92,4%	7,6%
Necesito postular a una vivienda y necesito orientación/ realizar trámites relacionados con eso.	88,5%	11,5%
Soy un empleador y necesito realizar trámites para mi empresa o mis trabajadores	93,3%	6,7%
Quiero comenzar estudios superiores y necesito orientación/trámites para postular a beneficios.	89,6%	10,4%
Soy beneficiaria de (espacio para completar nombre beneficio) y tengo un problema/duda con mi beneficio.	95,8%	4,2%
Soy dueña de casa y necesito orientación/hacer trámites para acceder a beneficios.	94,7%	5,3%
Soy trabajador independiente y necesito orientación/trámites para emprender.	90,6%	9,4%
Voy a ser padre/madre por primera vez y necesito orientación/trámites para mi hijo.	91,5%	8,5%
Perdí a un ser querido y necesito orientación/trámites relacionados.	95,4%	4,6%
Otro	92,5%	7,5%

Revisando el umbral de satisfacción por finalidad del trámite, se observa que los usuarios que asisten a oficinas del IPS/ChileAtiende por orientación para realizar trámites de postulación a viviendas, registran el umbral más bajo con 88,5% de usuarios satisfechos. En tanto, los usuarios que acuden a las oficinas para resolver problemas con algún tipo de beneficio son los que presentan el umbral de satisfacción más alto, con 95,8%.

Gráfico 43. Umbral de satisfacción por tipo de caso



Considerando el tipo de caso de los usuarios de las oficinas de IPS/ChileAtiende, son las personas que necesitan obtener un documento o realizar trámites rápidos quienes tienen un umbral de satisfacción más alto. De esto se puede inferir que un aspecto bien valorado de la atención de IPS/ChileAtiende, es la rapidez en la entrega de documentos o en la realización de trámites.

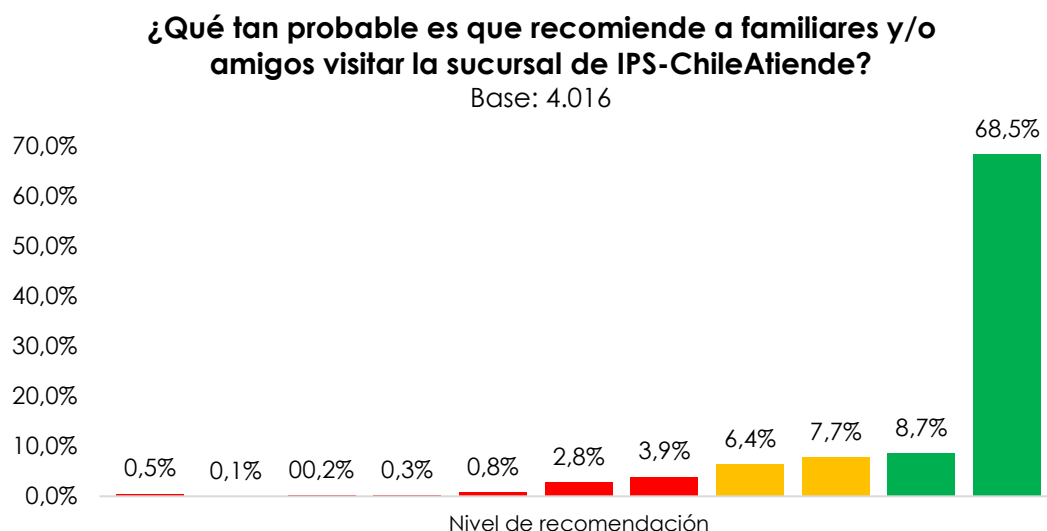
7.8. Net Promoter Score (NPS)

El Net Promoter Score corresponde a un indicador utilizado para medir la "lealtad" de un cliente o usuario hacia una institución, empresa o marca comercial. El NPS se basa en la pregunta **¿Qué tan probable es que recomiende a familiares y/o amigos visitar la sucursal de IPS/ChileAtiende?**. Las respuestas se clasifican en una escala de 0 a 10, donde 0 es Muy improbable y 10 es Definitivamente lo recomendaría. Según los resultados, los usuarios se clasifican en:

- Promotores: respuestas 9 y 10
- Pasivos: respuestas 7 y 8
- Detractores: respuestas 0 a 6.

De acuerdo a estos, se presentan los resultados de estas preguntas, a nivel global y desagregado por diferentes variables.

Gráfico 44. Nivel de recomendación con la atención de IPS/ChileAtiende



El gráfico presenta la distribución de proporciones de las notas de 0 a 10 con el total de la muestra. Entonces, de acuerdo al gráfico, el mayor porcentaje de respuestas se concentra en la nota 10, con 68,5% de los usuarios que recomendarían visitar la sucursal de IPS/ChileAtiende. La nota 9 en tanto, concentra el 8,7% de las respuestas. Desde ambas notas se obtiene el porcentaje de Promotores, el que asciende a 77,2%

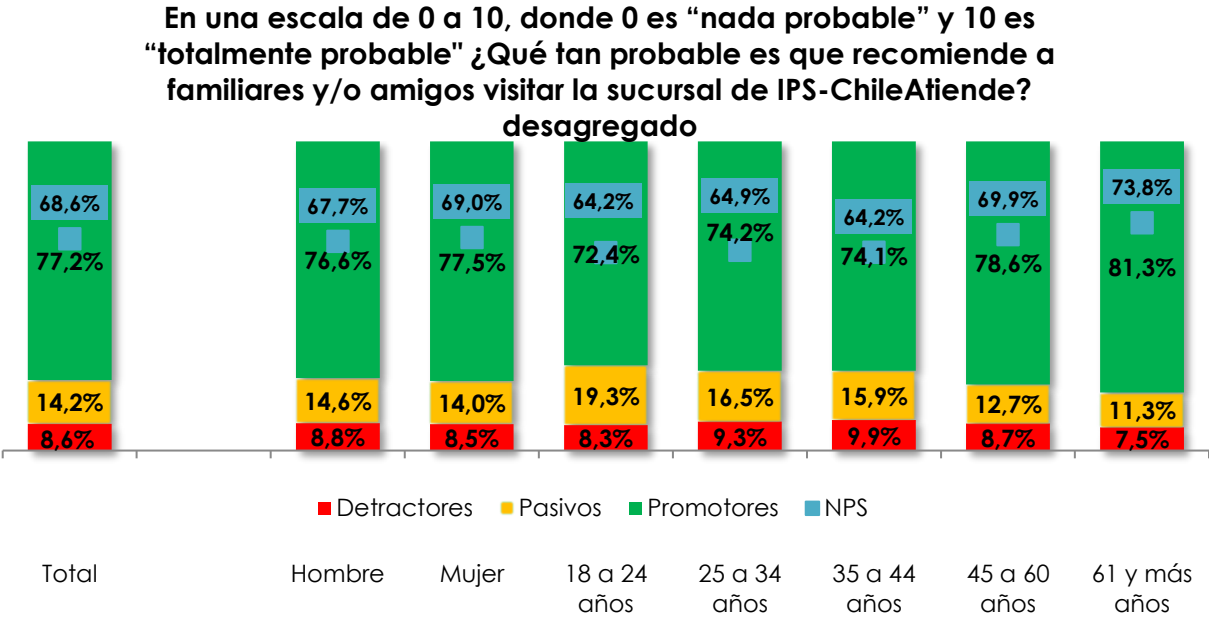
En relación a los Pasivos, el gráfico muestra que el 6,4% se concentra en la nota 7, mientras que 7,7% lo hace en la nota 8, teniendo así 14,2% de Pasivos.

Por último, el porcentaje de detractores (notas de 0 a 6), corresponde a 8,6%, alcanzando de esta forma un **NPS de 68,6%**. Considerando este resultado, se puede hablar de que el NPS para el canal presencial de IPS es "excelente"⁵, lo que dice que la mayoría de los usuarios

⁵ Una puntuación excelente será aquella superior a 50, 40 será por encima de la media, de 20 a 40 el promedio y por debajo de 0 sería muy malo.

de las oficinas de IPS/ChileAtiende han tenido una buena experiencia realizando sus trámites, por lo que recomendarían a sus cercanos a realizar sus trámites por este canal. Este indicador también se relaciona con el umbral de satisfacción, en tanto que ambos porcentajes concentran a la gran mayoría de los usuarios.

Gráfico 45. Nivel de recomendación con el servicio de IPS/ChileAtiende – NPS desagregado

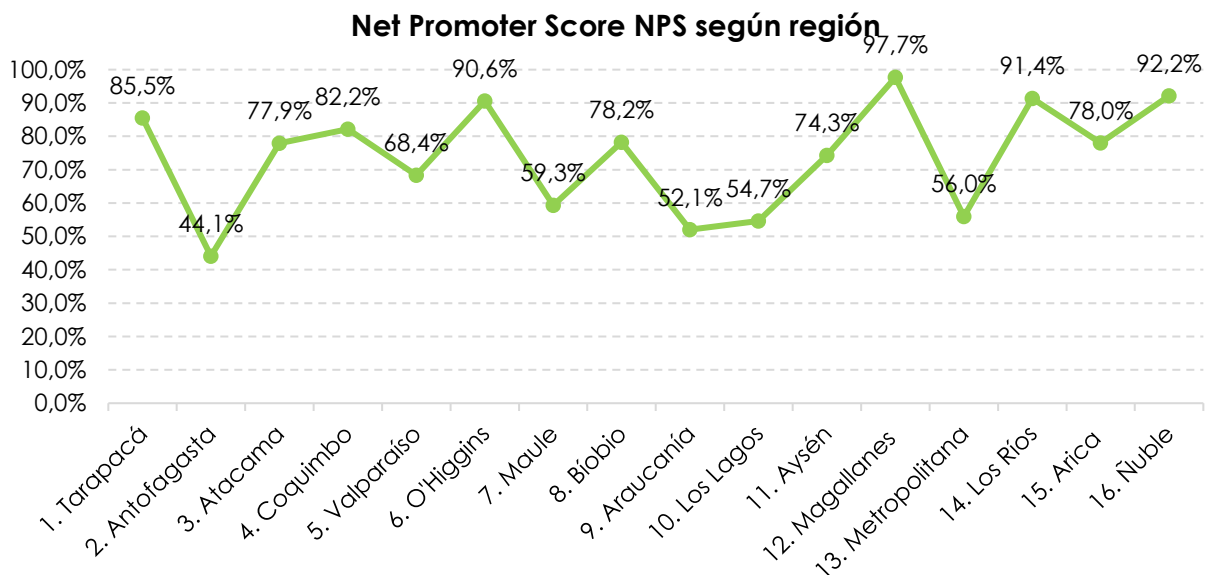


El gráfico muestra los resultados del nivel de recomendación (NPS) desagregado por dos variables: género y tramos de edad.

En lo relacionado con el género del/a usuario/a de las oficinas, el gráfico muestra que son las mujeres quienes estarían más dispuesta a recomendar el servicio entregado por IPS/ChileAtiende en comparación con los hombres, con un NPS de 69% versus 67,7%.

Por otro lado, el análisis del indicador por tramos de edad permite identificar que son los usuarios de mayor edad quienes estarían más dispuesto a recomendar el servicio entregado en las sucursales del IPS, teniendo en consideración que el NPS para el tramo de edad de 61 y más años es de 73,8%. En cambio, los usuarios más jóvenes y los de edad media (tramos de 18 a 24 años y de 35 a 44 años) son quienes estarían menos dispuestos a realizar esta recomendación.

Gráfico 46. Net Promoter Score (NPS) según región



En la segregación del indicador por región, se presentan diferencias significativas entre regiones. Lo que también muestra el gráfico, es que el indicador NPS no está relacionado con el umbral de satisfacción, en tanto que las regiones con NPS alto no son las mismas que registran los umbrales más altos (con la excepción de Magallanes, Los Ríos y Ñuble).

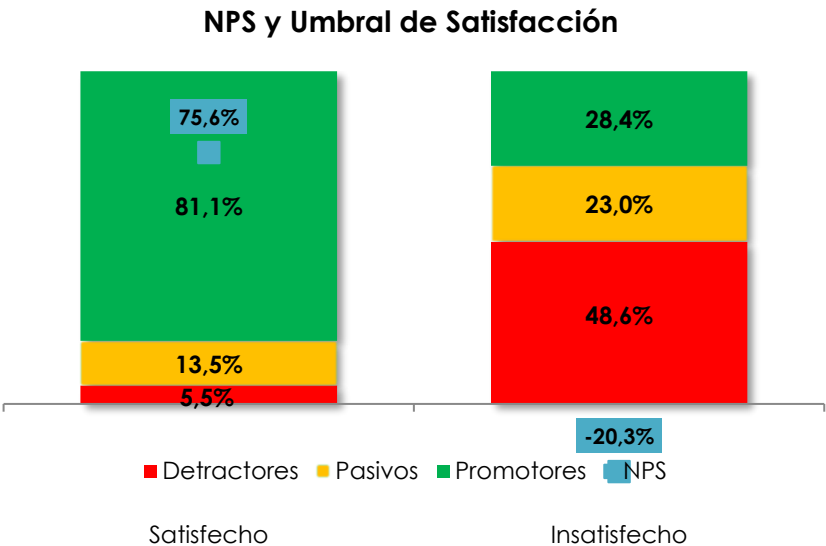
De esta forma, las regiones con NPS más altos son:

- Magallanes con NPS de 97,7% (Umbral de Satisfacción de 100%)
- Ñuble con NPS de 92,2% (Umbral de Satisfacción de 100%)
- Los Ríos con NPS de 91,4% (Umbral de Satisfacción de 100%)

Mientras que las regiones con NPS más bajos corresponden a:

- Antofagasta con NPS de 44,1% (Umbral de Satisfacción de 94,5%)
- La Araucanía con NPS de 52,1% (Umbral de Satisfacción de 92,2%)
- Los Lagos con NPS de 54,7% (Umbral de Satisfacción de 93,3%)

Gráfico 47. Net Promoter Score (NPS) según Umbral de Satisfacción canal Presencial



El gráfico muestra una clara relación entre los niveles de satisfacción/insatisfacción y la intención de recomendar el servicio entregado en las oficinas de IPS/ChileAtiende.

De esta forma, los usuarios satisfechos tienen una clara tendencia a la recomendación del servicio, al tener un indicador NPS de 75,6%. Mientras que las personas que se encuentran en el umbral de insatisfacción, no tienen la intención de recomendar el servicio, ya que presentan un NPS negativo de -20,3%.

9. Canal Telefónico- Principales Resultados

A continuación, se presenta un análisis de los principales resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de usuarios/as que hicieron uso del canal de atención telefónico. De esta manera, se identifican las principales características de quienes hacen uso de este canal, y el nivel de satisfacción alcanzado en las distintas dimensiones consideradas en el cuestionario, elaborando un perfil de usuario, mediante las características socio-demográficas de estas personas y dando cuenta del porcentaje de personas satisfechas respecto a la calidad de respuesta, atención ejecutiva y a nivel global con el canal telefónico.

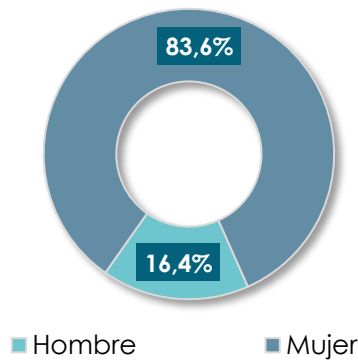
9.1. Caracterización de los/as Usuarios/as

Tal y como se indicó anteriormente, el presente apartado considera la caracterización de las y los usuarios que hacen uso del canal, incluyendo variables como género, edad, pertenencia a pueblo originario, discapacidad, nacionalidad, etcétera. Sumado a esto, se consideran variables como el tipo de trámite, medio de información, sistema de previsión, entre otros.

Gráfico 1. Género del/a encuestado/a

Sexo del/a entrevistado/a

Base: 560

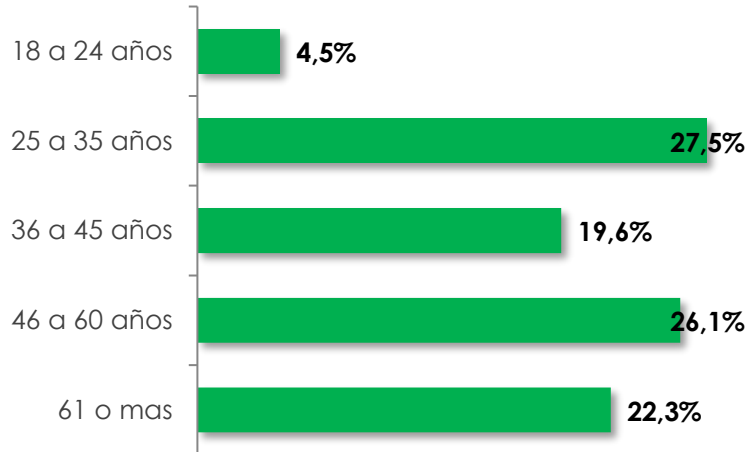


En primera instancia, respecto de la variable género, se observa que la mayoría de usuarios que frecuenta el canal telefónico de IPS, corresponden a mujeres, con un 83,6%, en comparación a un 16,4% de hombres.

Gráfico 2. Edad del/a encuestado/a

Edad del/a entrevistado/a

Base: 560

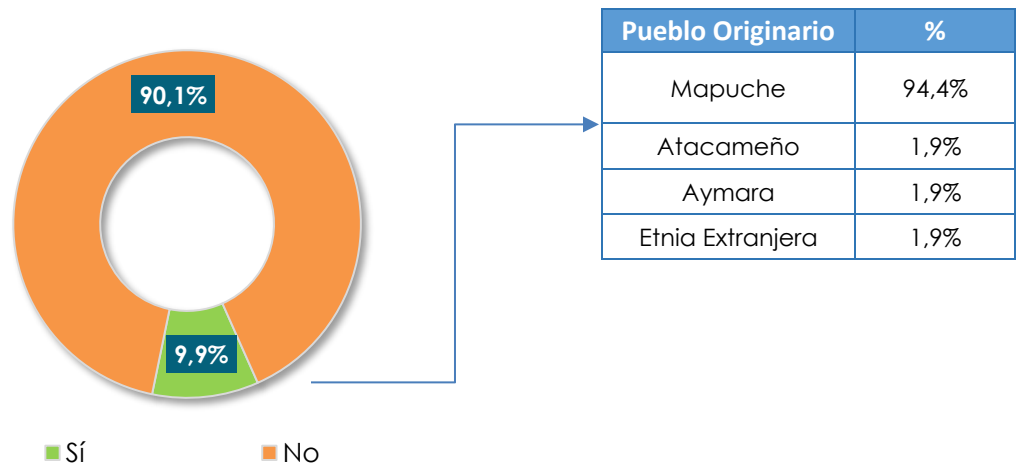


Ahora bien, en cuanto a la edad de la población encuestada, se observan los mayores porcentajes en los tramos 25 a 35 años y 46 a 60 años, con un 27,5% y 26,1%, respectivamente. A su vez, el tramo de mayores de 60 años, presenta un 22,3%.

Gráfico 3. Pertenencia a pueblo originario

Pertenencia a pueblo originario

Base: 557

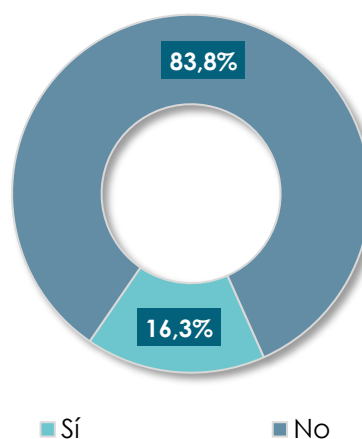


Aproximadamente, una de cada diez personas encuestadas pertenece a algún pueblo originario. De estos 54 casos, casi la totalidad (94,4%) declara pertenecer al pueblo mapuche, mientras que los otros 3 casos restantes manifiestan pertenecer al pueblo atacameño, aymara y a etnia extranjera.

Gráfico 4. Situación de discapacidad

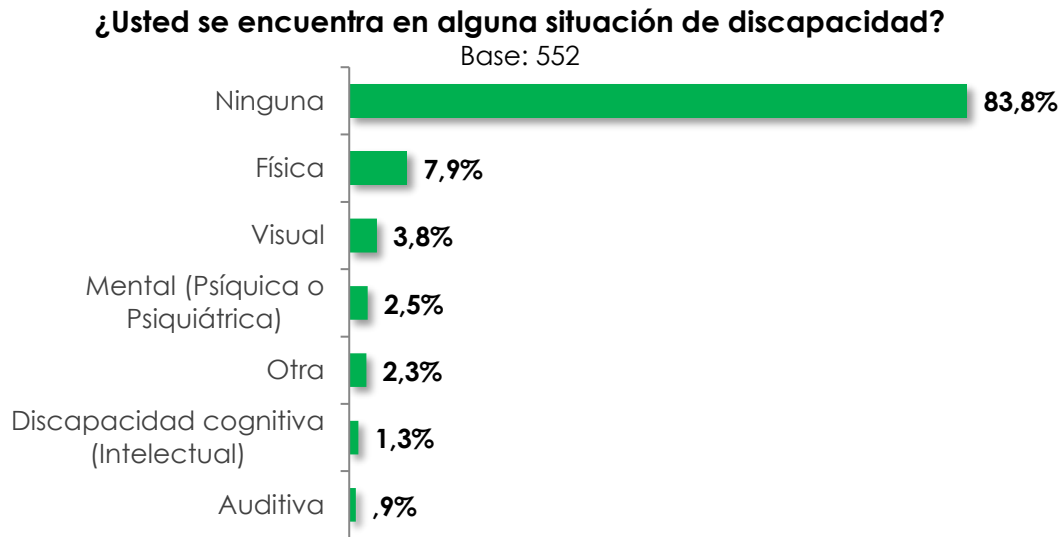
¿Usted se encuentra en alguna situación de discapacidad?

Base: 552



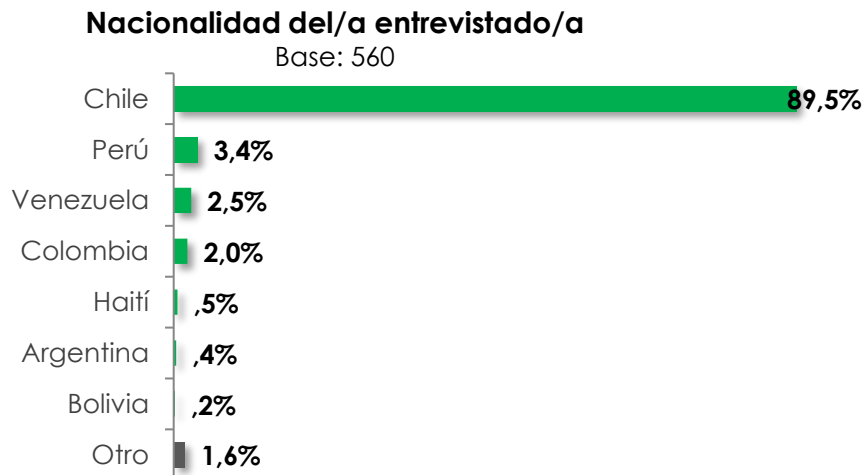
Un 16,3% declara tener algún tipo de discapacidad. Ahora, específicamente el tipo de discapacidad con mayor porcentaje de respuesta fue la discapacidad física o de movilidad, con un 7,9%, mientras que en segundo lugar se observa a la discapacidad de carácter visual, con un 3,8%.

Gráfico 5. Tipo de discapacidad



En cuanto a la nacionalidad de quienes frecuentan el canal telefónico del IPS, se observa que casi un 90% es de nacionalidad chilena, siendo Perú y Venezuela los países con mayor proporción de extranjeros atendidos/as, con un 3,4% y 2,5%, respectivamente.

Gráfico 6. Nacionalidad del/a encuestado/a



Respecto al tiempo de residencia de esta población extranjera (correspondiente a 59 casos), la mayoría (67,8%) manifiesta estar hace más de 2 años en Chile, mientras que un 28,8%, declara llevar residiendo entre 1 y 2 años.

Gráfico 7. Tiempo de residencia en Chile

¿Cuánto tiempo aproximado lleva residiendo en Chile?

(Responden sólo extranjeros)

Base: 59

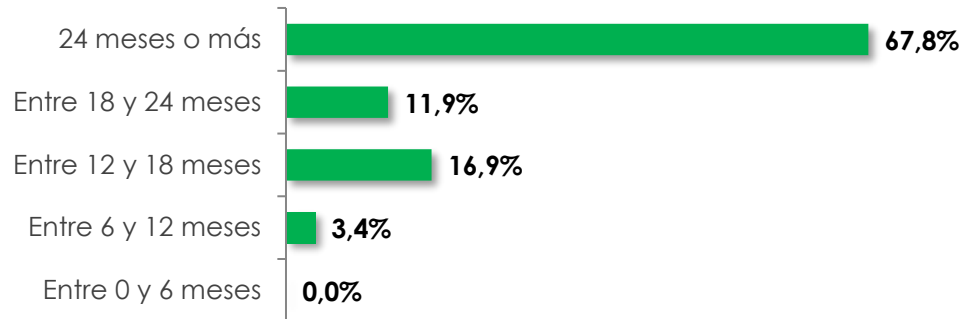
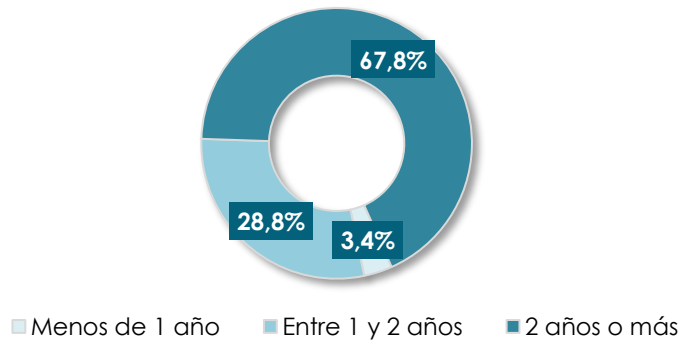


Gráfico 8. Tiempo de residencia en tramos

¿Cuánto tiempo aproximado lleva residiendo en Chile?

(Responden sólo extranjeros)

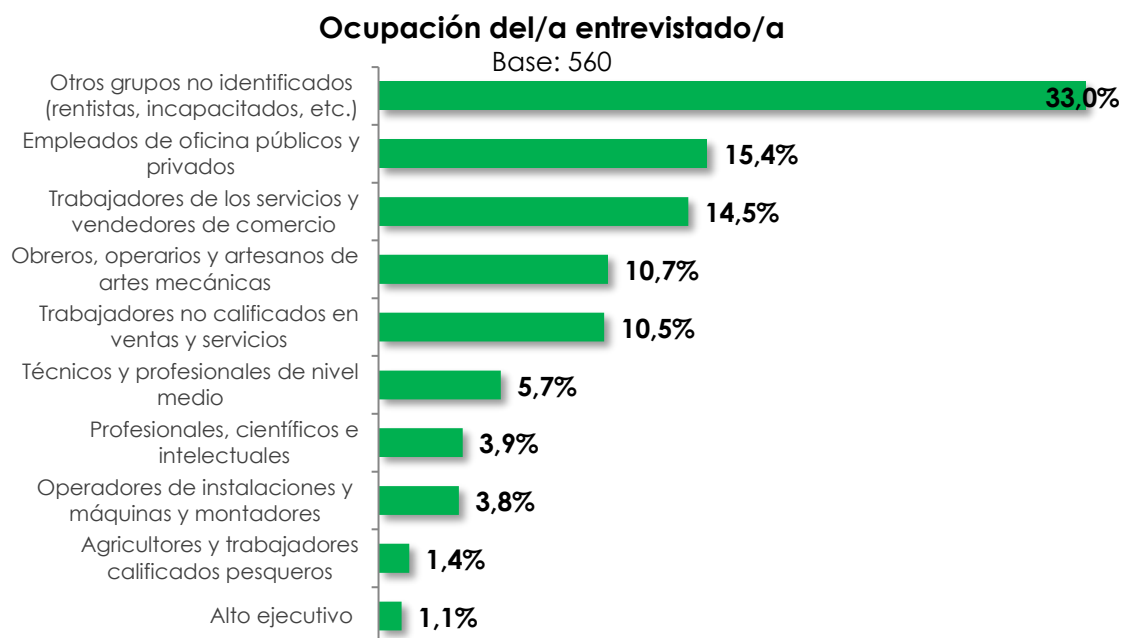
Base: 59



La ocupación de la población encuestada se centra principalmente en otros grupos no identificados, donde se consideran rentistas, incapacitados, entre otros, con un 33,0%. En

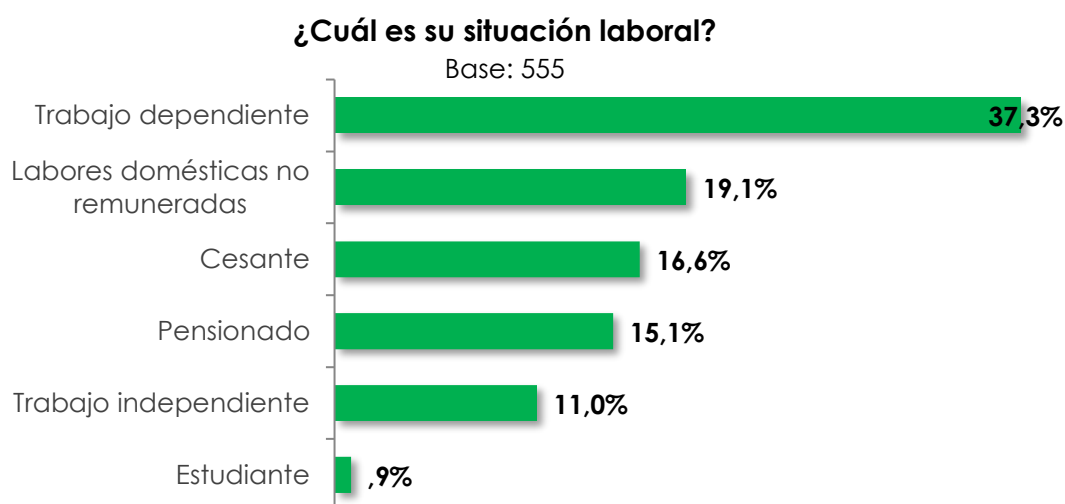
segundo y tercer lugar se observa a empleados públicos y privados; y a trabajadores de los servicios y vendedores de comercios, con un 25,4% y 14,5%, respectivamente.

Gráfico 9. Ocupación del/a encuestado/a



Ahora bien, en cuanto a la situación laboral de las y los encuestados, un 37,3% declara ser trabajador dependiente, en segundo lugar, las labores domésticas no remuneradas alcanzan un 19,1% de la población encuestadas, mientras que, en tercer lugar, un 16,6% de encuestados/as declara estar cesante.

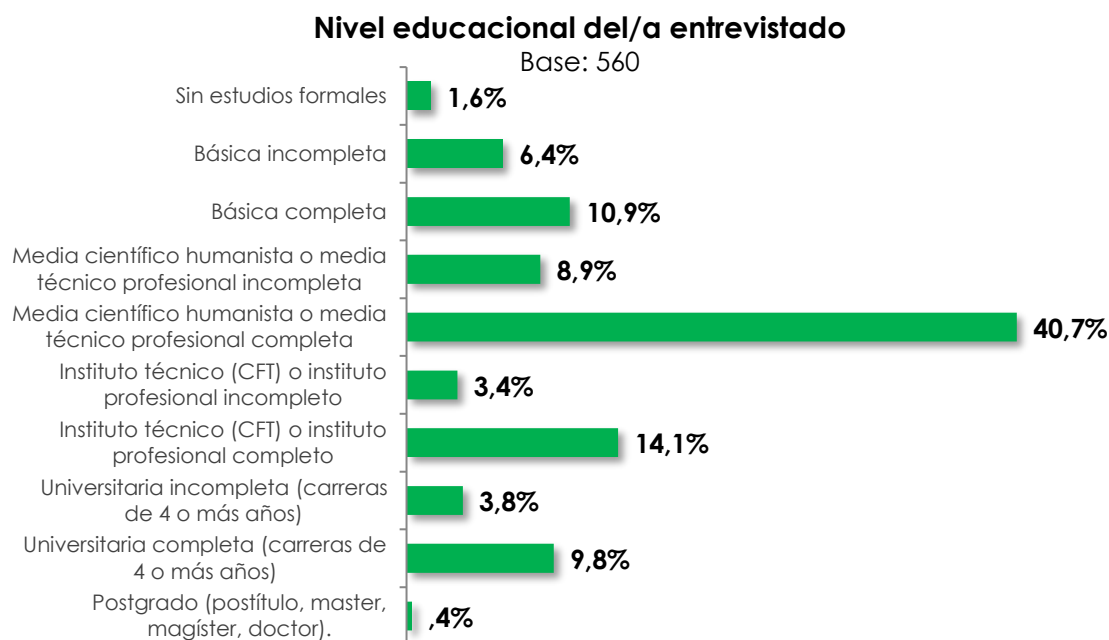
Gráfico 10. Situación laboral



La mayor proporción, respecto al nivel educacional, se observa en la educación media completa, con un 40,7%. En este punto, cabe destacar el porcentaje que se concentra bajo este nivel educacional, es decir, las personas que cuentan con básica completa o menos

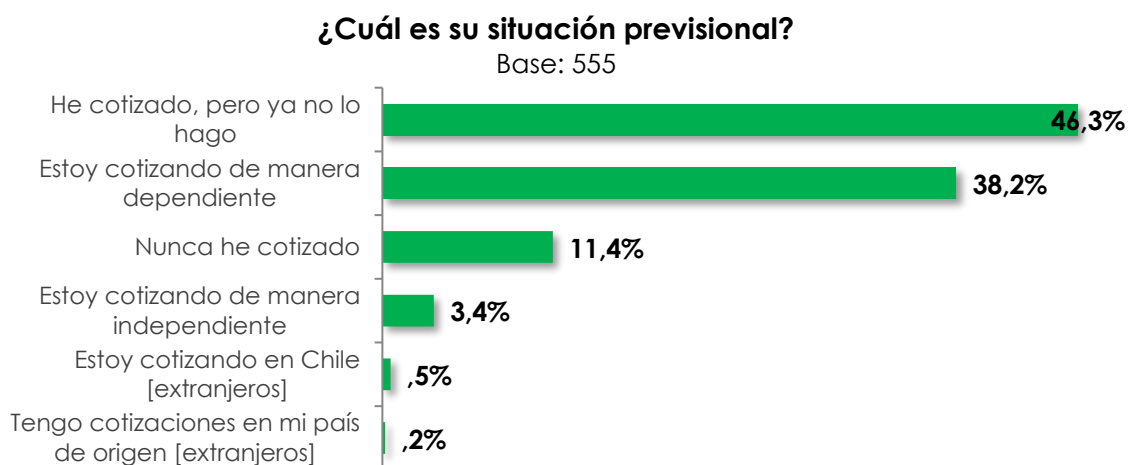
(incluyendo media incompleta), dicho esto, y según el siguiente gráfico, un 30,6% sólo cuenta con un nivel educacional básico o menos.

Gráfico 11. Nivel educacional del/a encuestado/a



La situación previsional de la población encuestada evidencia que alguna vez cotizaron, pero ya no lo hacen, con un 46,3%, mientras que un 38,2% declara que cotiza actualmente, pero de manera independiente. En este punto es relevante que más de un 10% (11,4%) nunca ha cotizado.

Gráfico 12. Situación previsional



Ahora bien, dentro de la población encuestada correspondiente a pensionados (80 casos), se observa que un 41,3% está pensionado a través de IPS, ex INP, concentrando la mayor

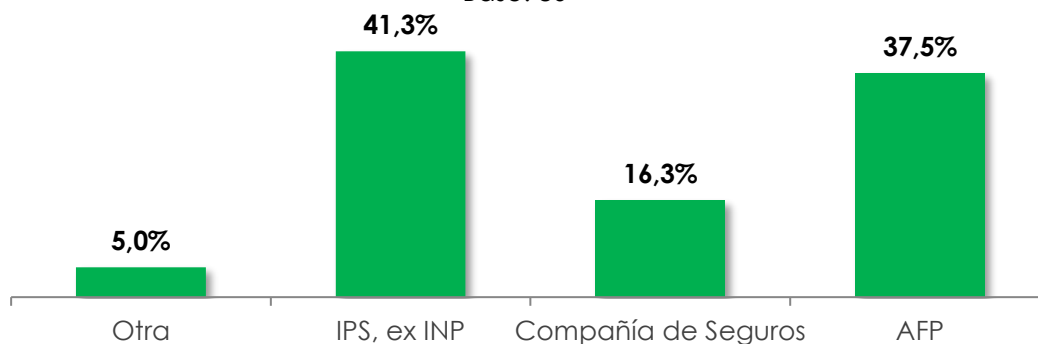
proporción de usuarios/as del canal telefónico, mientras que las AFP son la segunda forma de pensión con el mayor porcentaje, alcanzando un 37,5%.

Gráfico 13. Sistema de pensión

¿Ud es pensionado a través de...?

(sólo quienes son pensionados)

Base: 80

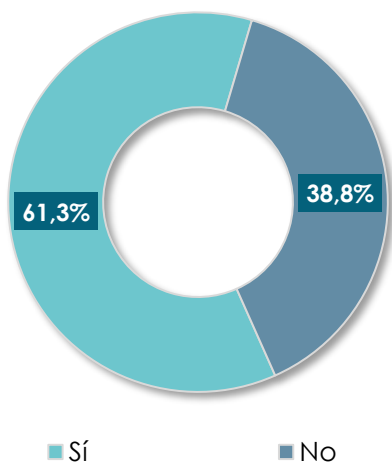


Un porcentaje importante de encuestados/as declara ser o haber sido beneficiario/a de algún programa, proyecto, bono o beneficio del Estado, con un 61,3%.

Gráfico 14. Beneficiario de algún beneficio del Estado

¿Usted es o ha sido beneficiario/a de algún programa/proyecto/bono/beneficio del Estado?

Base: 560



Respecto a los canales consultados previos a la llamada al canal telefónico de IPS, las y los usuarios declaran que el canal que más habían utilizado previamente era el mismo canal telefónico, con un 90,7% que manifiesta haberlo usado.

El canal presencial se posiciona como el segundo canal con la mayor proporción de porcentajes que declaran haberlo usado, con un 57,1%, mientras que en tercer y cuarto

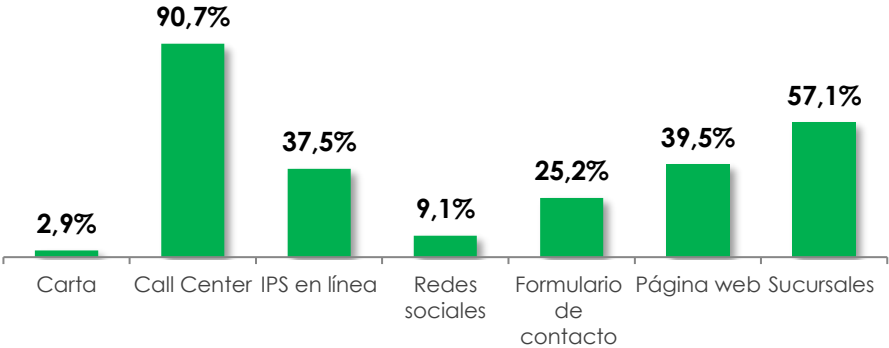
lugar se encuentran la página web e IPS en línea, con un 39,4% y 37,5%, respectivamente, que manifiesta haber utilizado o conocer dichos canales de atención

Gráfico 15. Canales de consulta previo

Antes de su llamada al Call Center de IPS, usted conoce o ha realizado alguna consulta a través de alguno de los siguientes canales de atención?

(% de sí)

Base: 560

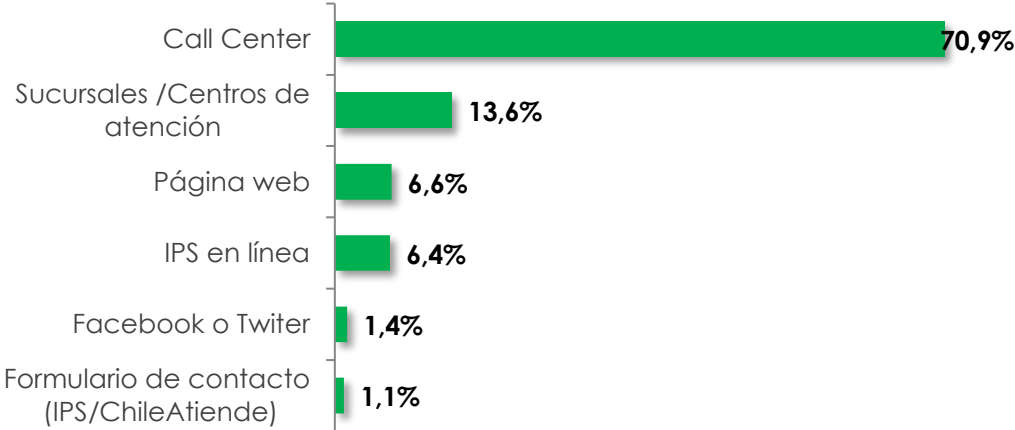


Bajo el alero de lo anterior, el canal telefónico es la primera preferencia de las y los usuarios para resolver sus requerimientos, con un 70,9%, mientras que el canal presencial (sucursales y centros de atención), presentó un 13,6% de las preferencias.

Gráfico 16. Canal de preferencia ante requerimientos

¿De estos canales, cuál le acomoda más para resolver sus requerimientos?

Base: 560

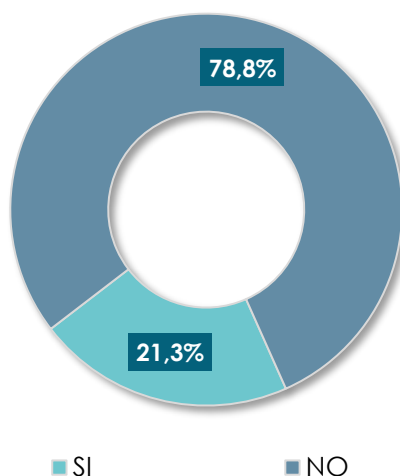


Aproximadamente una quinta parte de la población encuestada (21,3%) presentó problemas a la hora de contactar al canal telefónico de IPS.

Gráfico 17. Problema en su llamada

¿Tuvo algún problema en su llamada?

Base: 560



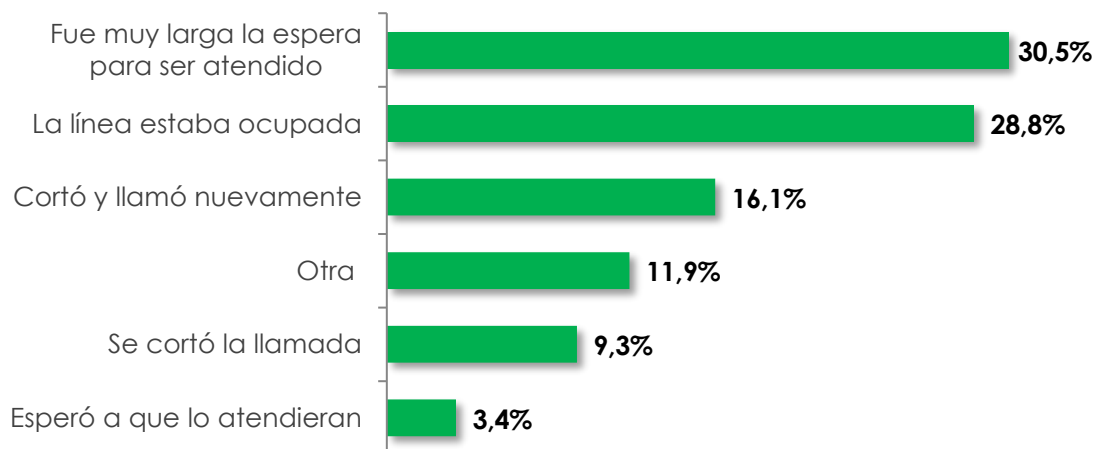
Dichos problemas se relacionan a que la línea estaba ocupada y a los tiempos de espera, ambos con un 30,5%. En segundo lugar, los/as encuestados/as manifiestan que tuvieron que cortar y volver a hacer la llamada, con un 16,1%.

Gráfico 18. Tipo de problema en llamada

Su problema con la llamada se relaciona con...

(Responden quienes tuvieron problemas en su llamada)

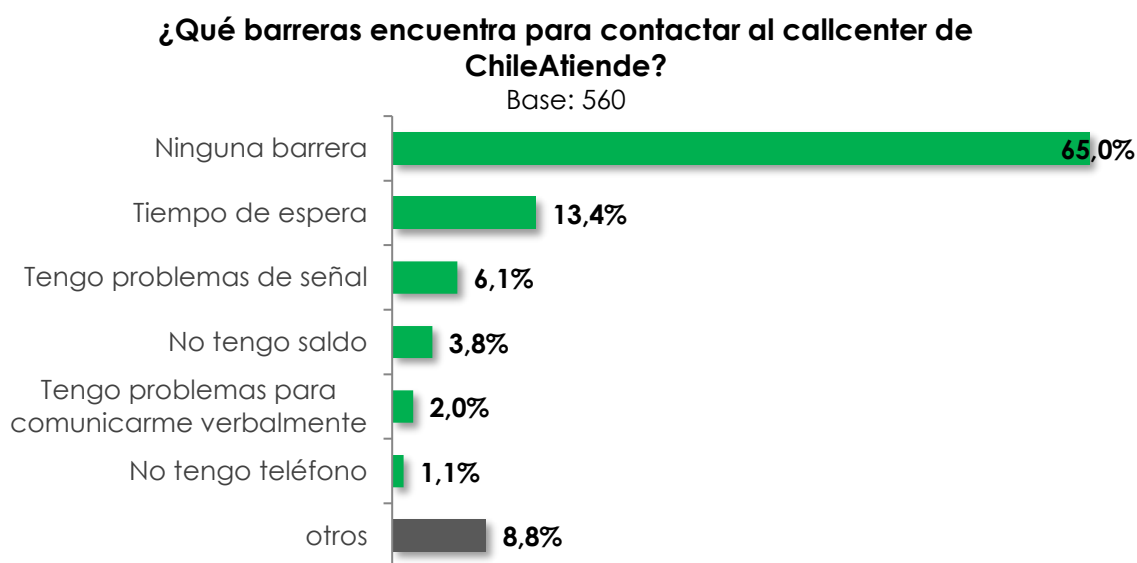
Base: 118



Otro punto relevante a la hora de contactar el servicio de canal telefónico, son las barreras de contacto que perciben y vivencian los/as usuarios/as. En este aspecto, un 35% declaró haber vivenciado algún tipo de barrera.

Dichas barreras tienen aluden principalmente a los tiempos de espera y a los problemas de señal, con un 13,4% y 6,2% del total de encuestados/as. En este punto, y en menor medida, la falta de saldo, los problemas de comunicación verbal y la falta de teléfono, no superaron el 5%. La categoría otro (8,8%), refiere al no contesta del número telefónico, a la contingencia nacional y que reiteradamente suena ocupado al momento de llamar.

Gráfico 19. Barreras de contacto



El motivo del llamado es variado, concentrando la mayor proporción en los problemas y dudas con mi beneficio, con un 32,7%, mientras que en segundo y tercer lugar se

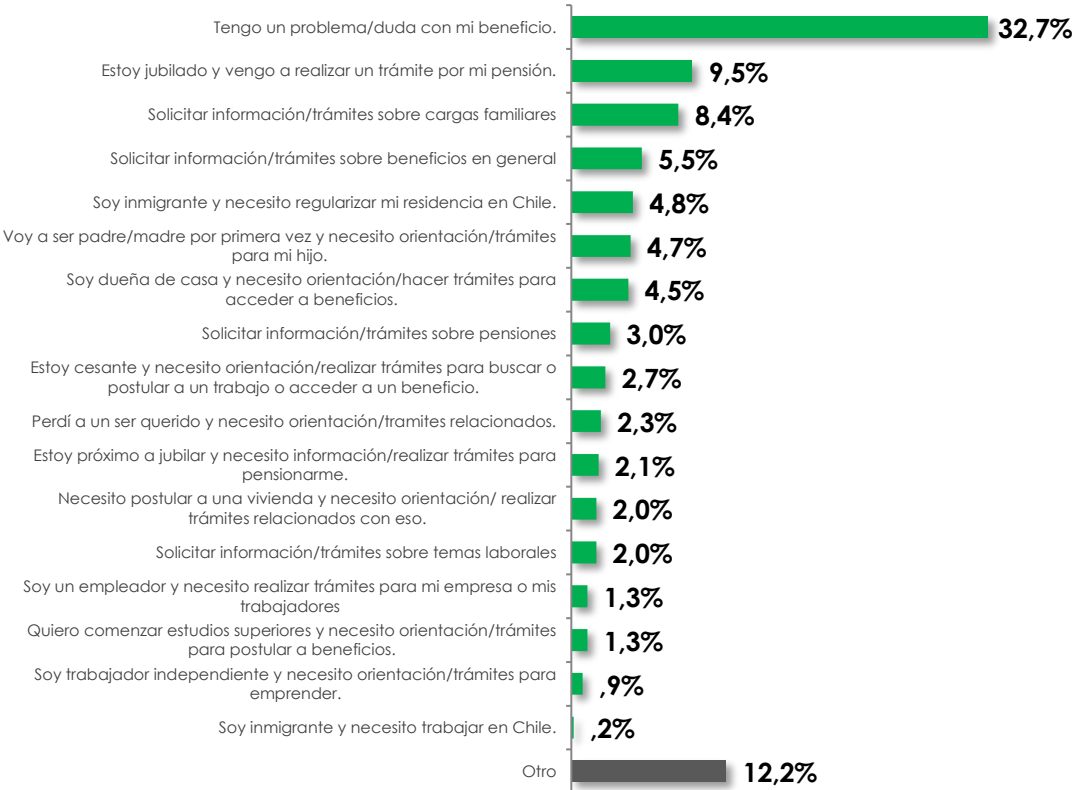
encuentran Estoy jubilado y vengo a realizar un trámite por mi pensión, con un 9,5%; y solicitar información o trámites respecto a cargas familiares, con un 8,4%.

La categoría otro hace alusión a consultas y trámites en específico como el bono de la mujer trabajadora, conseguir la clave única, hacer consultas específicas como horario de oficinas, entre otros.

Gráfico 20. Motivo de trámite

¿Cuál de las siguientes alternativas describe mejor el motivo de su trámite en IPS?

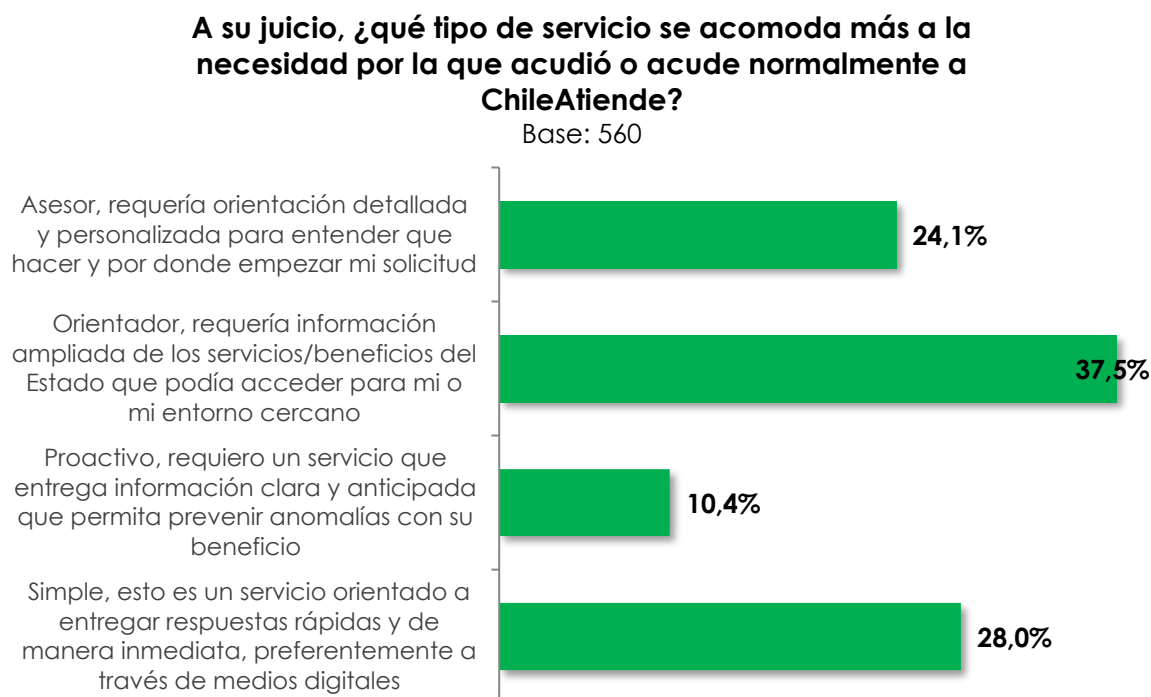
Base: 559



El servicio que más buscan las y los usuarios del canal telefónico del IPS, se centra, principalmente, en un servicio de carácter orientador, esto quiere decir, que los usuarios del Canal telefónico, por lo general, requieren información de servicios y/o beneficios del Estado, para ellos o su entorno cercano, con un 37,5%. En segundo lugar, se encuentra el servicio simple, orientado a entregar respuestas rápidas y de manera inmediata, preferentemente a través de medios digitales, con un 28,0%. En tercera y cuarto lugar se encuentra ChileAtiende como una institución asesora, que oriente detalladamente para entender qué hacer y por dónde empezar la solicitud de las y los usuarios, con un 24,1%; y, por último, el tipo de servicio proactivo, el cual refiere a la entrega de información clara y

de manera anticipada, que permita prevenir contingencias y anomalías con los beneficios de las y los usuarios, con un 10,4%.

Gráfico 21. Necesidad de acudir a ChileAtiende

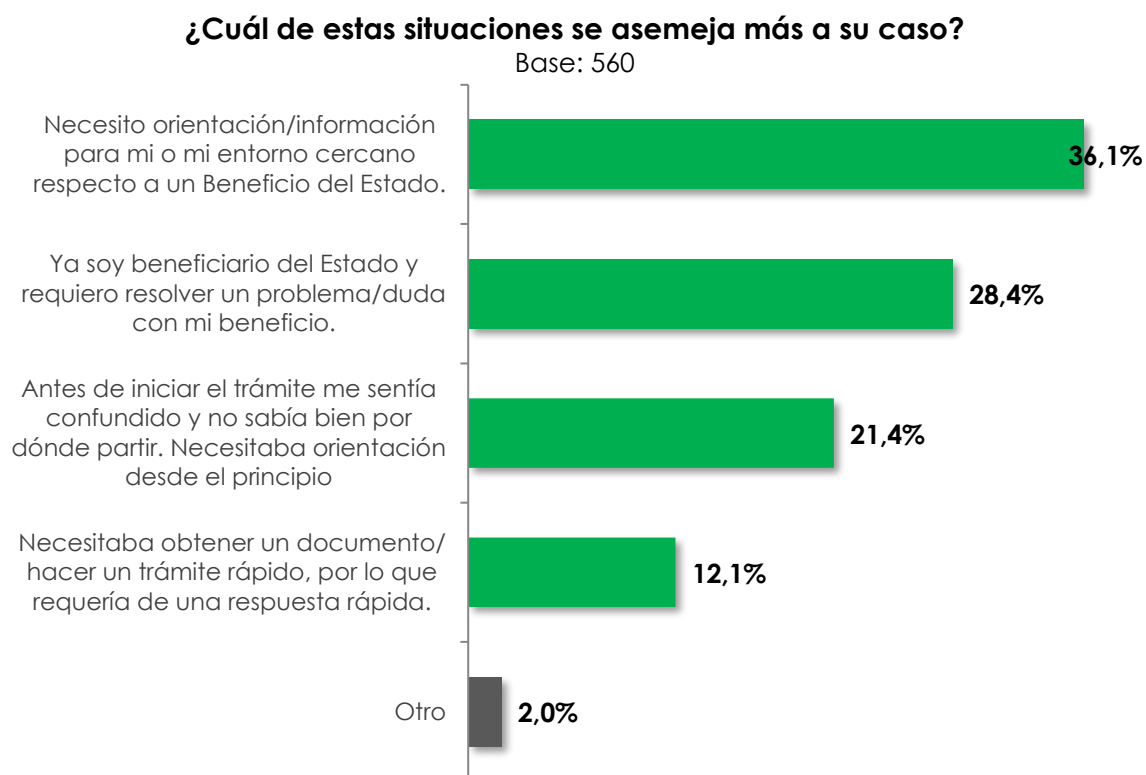


Condiciendo lo descrito en el gráfico anterior, las situaciones del usuario de canal telefónico se centran en la necesidad de orientación para el usuario o su entorno cercano, respecto a beneficios del Estado, con un 36,1%, mientras que, en segundo lugar, se observa a beneficiarios/as del Estado, que requieren resolver problemas o dudas respecto a su beneficio en específico, con un 28,4%, mientras que en tercer lugar, se observa un 21,4%

que declara haberse sentido confundido antes de iniciar el trámite, no sabía bien por dónde partir, con un 21,4%.

El 14,1% restante necesitaba obtener un documento o hacer un trámite rápido, por lo que requería de respuestas y atención inmediata (12,1%), mientras que la categoría otro, presenta un 2%.

Gráfico 5. Situación del/a usuario/a



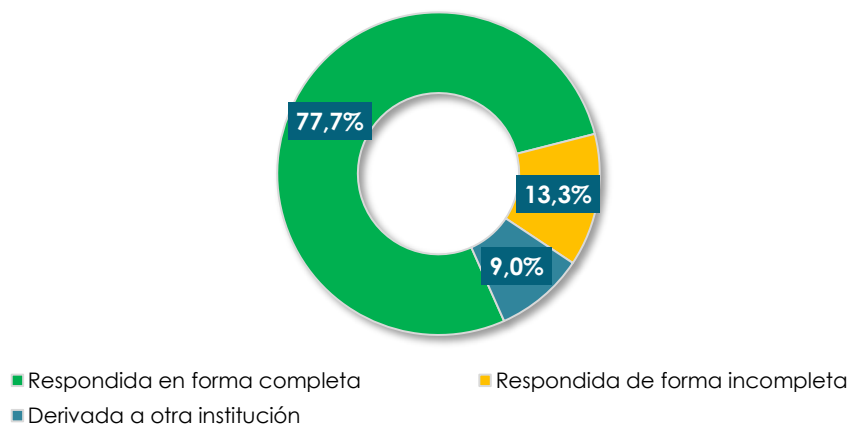
Dicho lo anterior, más de tres cuartas partes de la población encuestada, es decir, un 77,7% de usuarios/as del canal telefónico, declaran que su consulta fue respondida en forma

completa, mientras que un 13,3% declara lo contrario. El 9% restante afirma que su consulta fue derivada a otra institución.

Gráfico 6. Estado de trámite

Usted diría que su consulta fue...

Base: 556

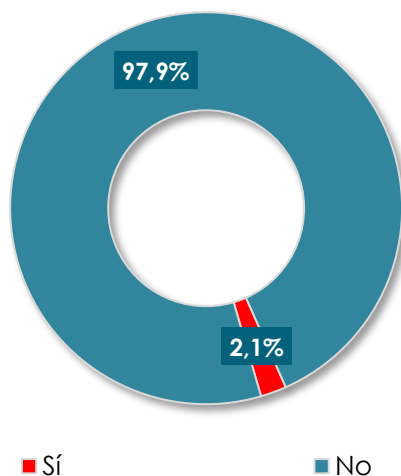


Durante su trámite, sólo un 2,1% de las y los encuestados percibió algún tipo de discriminación en la atención recibida por parte del Canal telefónico.

Gráfico 24. Percepción de discriminación

¿Se sintió discriminado/a de alguna manera en la atención que recibió por parte del Call Center?

Base: 560



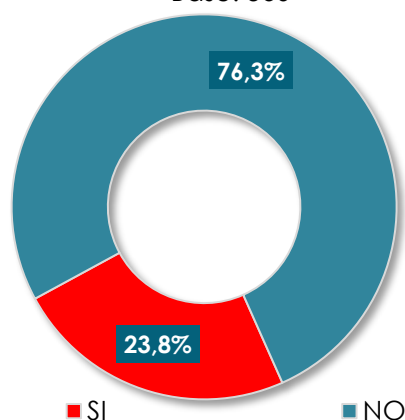
Ahora bien, otra barrera que se podría identificar en la atención de ChileAtiende, tiene relación con el hecho de asistir o realizar algún trámite en el servicio por tener a alguien a

cargo. En este sentido, uno de cada cuatro usuarios encuestados, aproximadamente, declaró haberse visto impedido, con un 23,8%.

Gráfico 25. Impedimento a la hora de realizar trámites

¿Se ha visto impedido de asistir a realizar un trámite o solicitar información en ChileAtiende por tener a alguien a cargo?

Base: 560



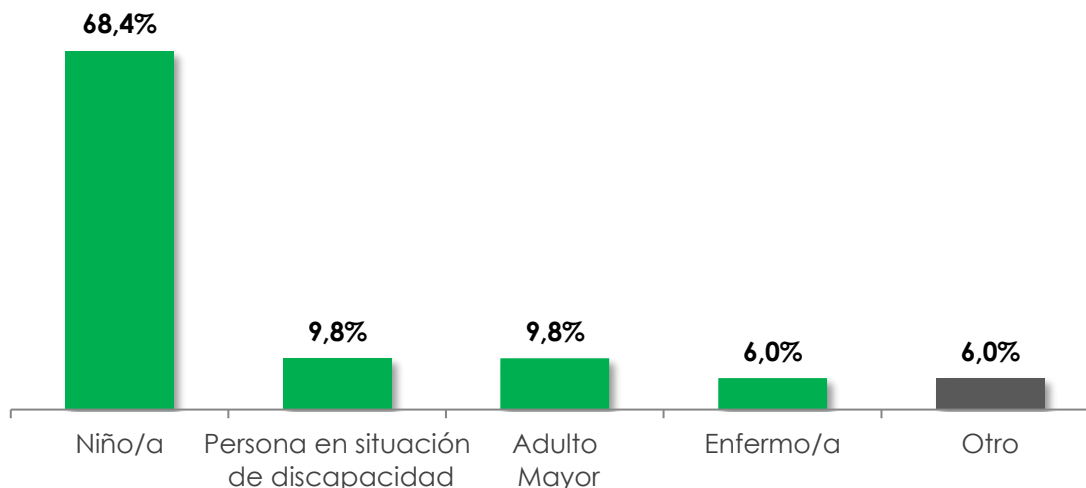
La persona que mayoritariamente tienen a cargo las y los usuarios del Canal telefónico IPS, son niños/as, con un 68,4%. En segundo lugar, se encuentran las personas mayores y en situación de discapacidad, ambas con un 9,8%, mientras que un 6% declaró que una persona enferma era de quien estaban a cargo y que les impidió asistir a realizar un trámite o solicitar información en ChileAtiende.

Gráfico 26. Persona a cargo que impidió asistencia a ChileAtiende

¿De quién estaba a cargo?

(Responden sólo quienes tuvieron problema para asistir a realizar un trámite)

Base: 133

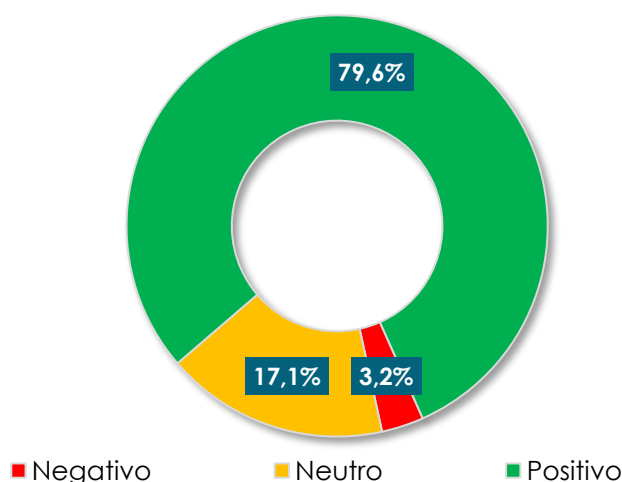


Otro aspecto relevante, a la hora de evaluar a las y los usuarios del canal telefónico, tiene relación con la lealtad y recomendación que estos tienen con el servicio. En este punto, se consultó a las y los usuarios respecto a qué tipo de comentarios haría con otras personas que les solicitaran información sobre su experiencia con el Canal telefónico. En base a esto, casi un 80% (79,6%), afirma que los comentarios que haría serían positivos, mientras que un 17,1% haría comentarios neutros, y sólo el 3,2% restante, haría comentarios negativos sobre la experiencia con su atención a través del Canal telefónico.

Gráfico 27. Recomendación a otros usuarios

¿Qué tipo de comentarios haría a otras personas que le pidieran su opinión sobre su experiencia en el Call Center de IPS?

Base: 555



Además de esto, otra forma de medir el nivel de recomendación es a través del Net Promoter Score. Tal y como se indicó en apartados anteriores el Net Promoter Score o NPS corresponde a un indicador utilizado para medir la “lealtad” de un cliente o usuario hacia una institución, empresa o marca comercial. El NPS se basa en la pregunta **¿Qué tan probable es que recomiende a familiares y/o amigos visitar la sucursal de IPS-ChileAtiende?** Las respuestas se clasifican en una escala de 0 a 10, donde 0 es Muy improbable y 10 es Definitivamente lo recomendaría. Según los resultados, los usuarios se clasifican en:

- Promotores: respuestas 9 y 10
- Pasivos: respuestas 7 y 8
- Detractores: respuestas 0 a 6.

Dicho esto, se presenta a continuación el gráfico con la distribución de las proporciones en la escala de 0 a 10 con el nivel de recomendación. De esta manera, la mayor proporción se observa en la nota 10, es decir, totalmente probable, con un 55,9%. Otro porcentaje importante se observa en las notas 7 y 8, o en usuarios neutros frente al servicio, con un 9,6% y 10,4%, respectivamente.

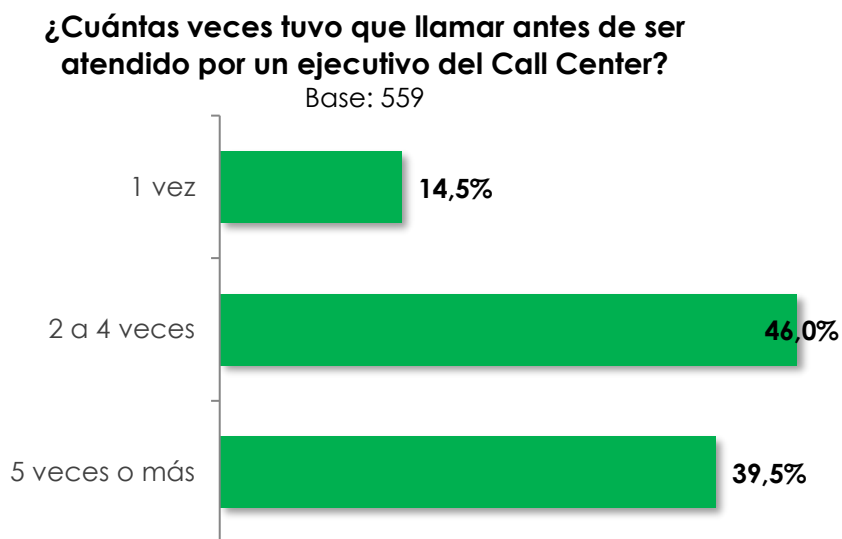
Cabe mencionar en este punto, que las menores proporciones se observan en las notas de 0 a 6, es decir, en los detractores del servicio. Para visualizar de mejor manera estos usuarios (promotores, detractores y neutros), se presenta un gráfico, donde se ven agrupados dichas categorías y representado el Net Promoter Score, que, para este canal, alcanza un 45,0%.

9.2. Accesibilidad a la línea

Al comienzo de este apartado, se dijo que una de las categorías de análisis en la satisfacción con el canal telefónico, tiene relación con la accesibilidad a la línea, En base a esto, se construyó un umbral de satisfacción de accesibilidad considerando dos variables: por un lado, el número de llamadas que tuvo que realizar antes de ser atendido/a; y, por otro, el nivel de satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido, con una escala de 1 a 7. En base a esto, se presenta a continuación la representación de ambas variables, sumadas al umbral de satisfacción con accesibilidad de línea.

En primer término, y según se observa en el siguiente gráfico, un 15,5% de usuarios/a fue atendido/a en la primera llamada al Canal telefónico. Sin embargo, la gran mayoría de usuarios/as debe realizar más de un llamado para comunicarse con el servicio de Canal telefónico de IPS. En efecto, si se consideran las categorías desde 2 o más llamados, un 85,5% tiene que realizar más de una llamada para poder acceder a la atención telefónica, repercutiendo fuertemente en los niveles de satisfacción con los tiempos de espera para ser atendido/a.

Gráfico 28. Número de llamados para ser atendido/a

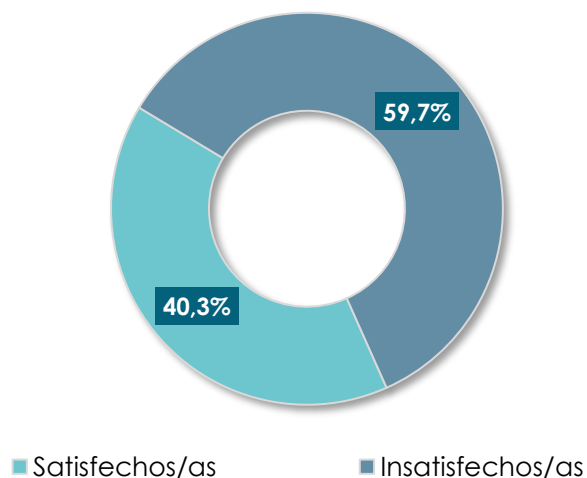


En base a lo anterior, se calculó un umbral de satisfacción específico para el número de llamadas para comunicarse con el Canal telefónico. En base a esto, se observa una mayor proporción de usuarios/as insatisfechos/as que satisfechos/as, con un 59,7% en comparación a un 40,3% de satisfechos/as.

Gráfico 29. Umbral de satisfacción con número de llamados para ser atendido

Umbral de satisfacción con número de llamados

Base: 558

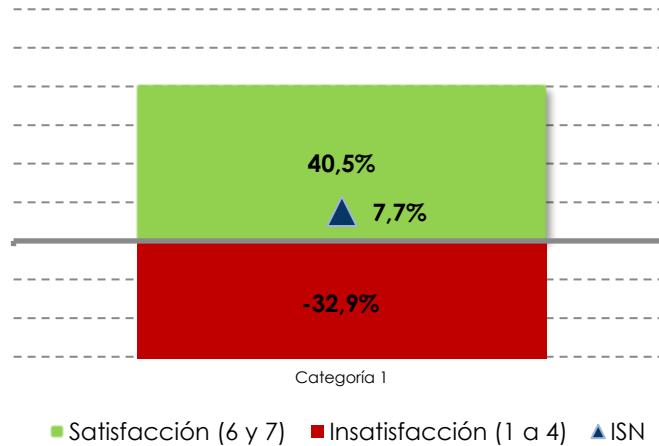


Tal y como se indicó en párrafos anteriores, los niveles de satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido/a, son bajos, con un índice de satisfacción neta (ISN) de 7,7%, y un nivel de insatisfacción de 32,9%, y uno de satisfacción de 40,5%. Esto quiere decir, que casi un 30% de los usuarios/as presenta un nivel de satisfacción indiferente (nota 5) con el tiempo de espera. Esto a su vez, podría resultar beneficioso para el servicio, ya que, de intervenir en este aspecto, podrían pasar a ser notas 6 o 7, es decir, usuarios/as satisfechos, aumentando el nivel de satisfacción neta y, por ende, el porcentaje de usuarios/as satisfechos con la accesibilidad de la línea.

Gráfico 30. Indicador neto del tiempo de espera

En una escala de 1 a 7, donde 1 es Muy Inadecuado y 7 Muy Adecuado
¿Cómo evalúa el tiempo de espera?

Base: 559

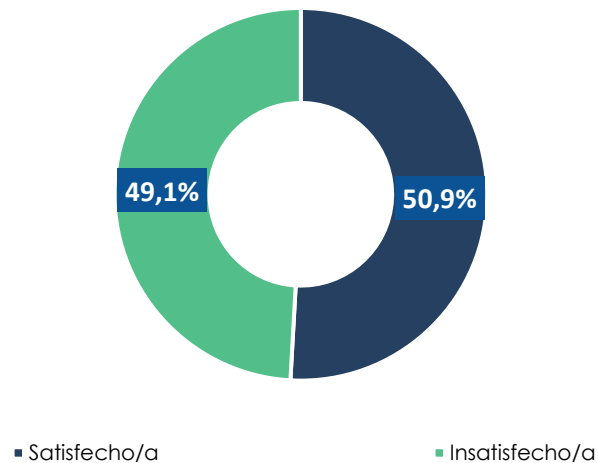


Por último, el umbral total de esta dimensión, permite dar cuenta de la mitad de usuarios/as se encuentra satisfecho/a con la accesibilidad de la línea, específicamente un 50,9%.

Gráfico 31. Umbral de satisfacción con accesibilidad de línea

Umbral de accesibilidad de línea

Base: 560

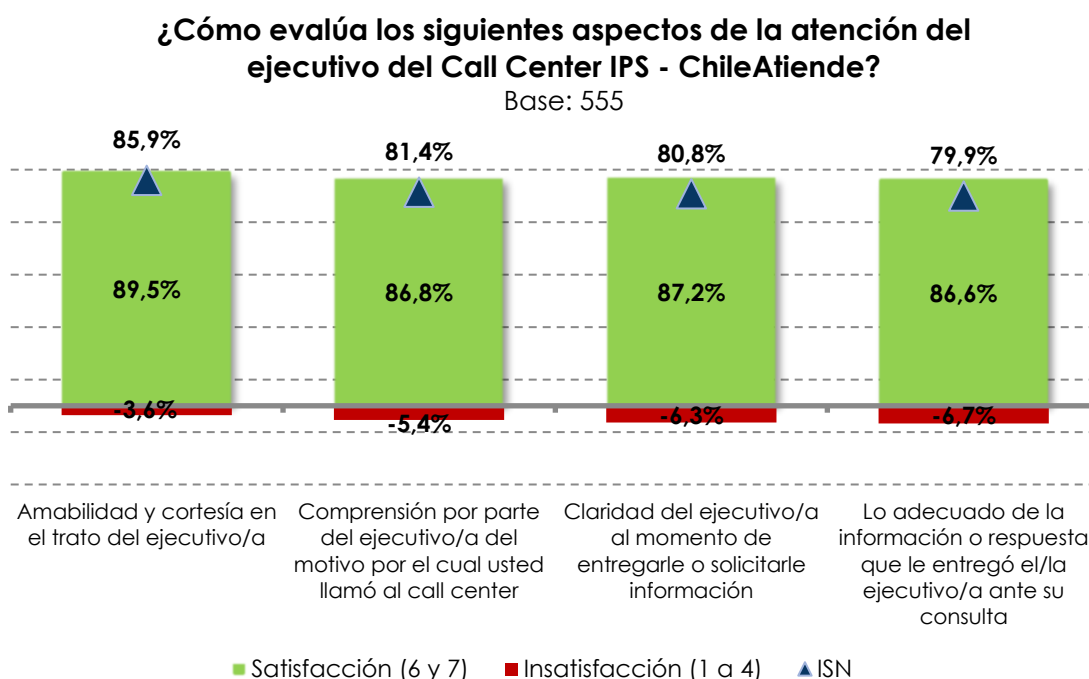


9.3. Atención del ejecutivo o ejecutiva

Respecto a la atención brindada por el o la ejecutiva, se consideraron variables de escalas de 1 a 7, relacionadas a los distintos aspectos comprometidos en la atención ejecutiva, a saber, amabilidad y cortesía; comprensión; claridad; y lo adecuada de la información o respuesta entregada. En base a esto, y como evidencia el siguiente gráfico, los niveles de satisfacción neta con la atención ejecutiva son altos, superando en todos los atributos, el 80% de ISN. El aspecto mejor evaluado fue la amabilidad y cortesía, con un ISN de 85,9% y sólo un 3,6% de insatisfacción, mientras que los otros atributos bordean el 80% de satisfacción neta aproximadamente.

Cabe mencionar que ningún atributo relacionado a la atención ejecutiva, presenta un porcentaje de insatisfacción o de notas de 1 a 4, superior al 10%, por lo que la atención entregada por las y los ejecutivos del Canal telefónico de IPS, presenta indicadores bastante satisfactorios.

Gráfico 32. Satisfacción con atención ejecutiva

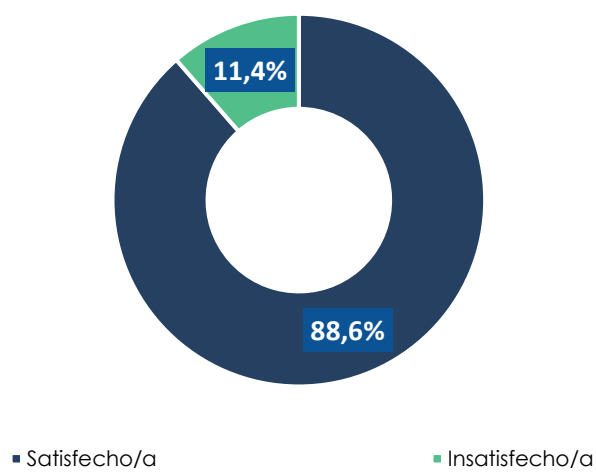


El umbral de satisfacción con la atención ejecutiva se condice bastante con los niveles de satisfacción neta alcanzados, con un 88,6% de usuarios/as satisfechos/a, y sólo un 11,4% de usuarios/as insatisfecho/as.

Gráfico 33. Umbral de satisfacción con atención ejecutiva

Umbral de atención ejecutiva

Base: 560



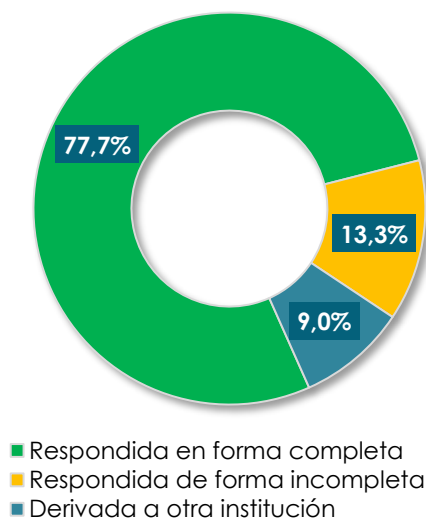
9.4. Calidad de la Respuesta

Un tercer aspecto considerado en el umbral de satisfacción con el canal telefónico del IPS, tiene relación con la calidad de la respuesta entregada. En este punto, no se identifican variables de escala de 1 a 7 relacionadas a la satisfacción, si no que enfatiza en la pregunta relacionada al tipo de respuesta, al resultado de su trámite o consulta. En base a esto, un 77,7% declara que su requerimiento fue respondido de manera integral, mientras que un 13,3% declara que su requerimiento fue respondido de manera incompleta y un 9% que fue derivado a otra institución o servicio.

Gráfico 34. Resultado de trámite

**Ud diría que su consulta realizada al Call Center de
IPS/ChileAtiende fue...**

Base: 556

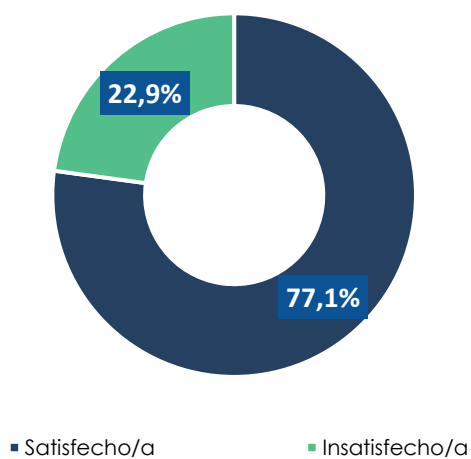


En base a lo anterior, el umbral de satisfacción con la calidad de la respuesta presenta un 77,1% de usuarios/as satisfechos/as y un 22,9% de usuarios/as insatisfechos/as.

Gráfico 35. Umbral de satisfacción con calidad de respuesta

Umbral de calidad de respuesta

Base: 560



9.5. Satisfacción General

Por último, el nivel de satisfacción global con el canal telefónico de IPS considera la pregunta de escala de 1 a 7, la cual se realiza una vez aplicado el cuestionario y permite dar cuenta del nivel de satisfacción que tienen las y los usuarios luego de haber dado cuenta de los distintos aspectos considerados en la atención del Canal telefónico, como la respuesta, tiempos de espera, atención ejecutiva, etcétera.

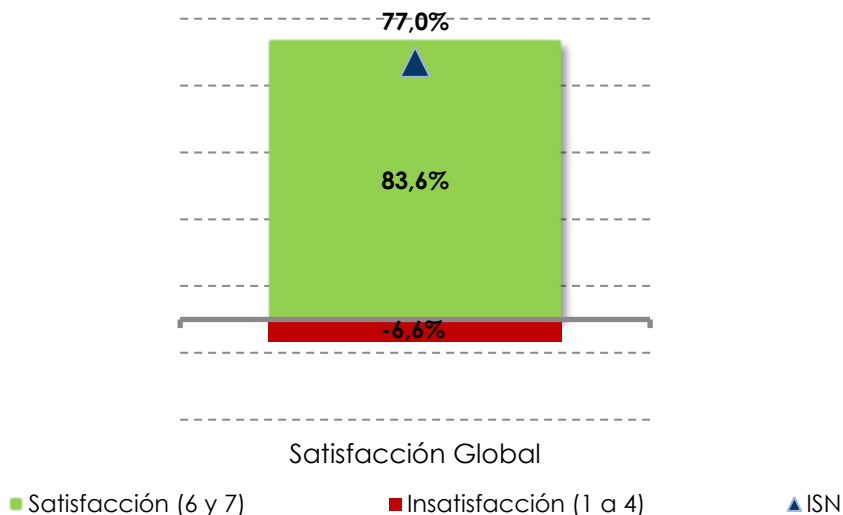
El índice de satisfacción neta global, es de 77,0%, con un nivel de satisfacción (notas 6 Y 7) de 83,6%, y uno de insatisfacción (notas 1 a 4) de sólo 6,6%.

El ISN que presenta el Canal telefónico de IPS es bastante alto, considerando que el porcentaje de usuarios/as con satisfacción indiferente, o que calificó con nota 5, corresponde a un 9,8%. Estos usuarios/as podrían pasar a ser usuarios/as satisfechos/as con el servicio, repercutiendo en la satisfacción neta alcanzada por el canal de atención telefónico, superando el 80%.

Gráfico 36. Satisfacción global con canal telefónico

Sin considerar el resultado de la consulta que Ud realizó, si no sólo la atención re recibió en su llamada ¿Cuán satisfecho/a se siente con la atención recibida a través del Call Center de IPS - ChileAtiende?

Base: 560

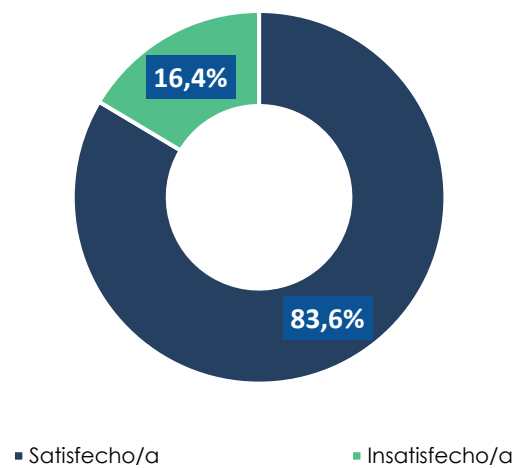


Tal y como se observa en el porcentaje de satisfacción (notas 6 y 7), el umbral con la satisfacción global de la atención recibida se condice, y corresponde a un 83,6% de usuarios/as satisfechos, y un 16,4% de insatisfechos/as.

Gráfico 37. Umbral de satisfacción global

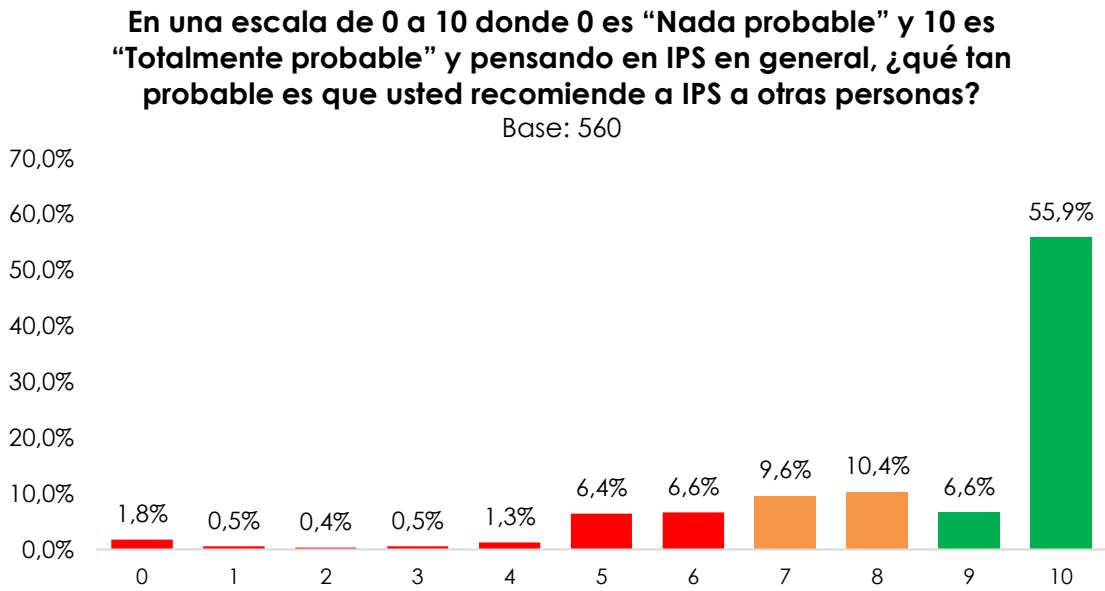
Umbral de satisfacción global

Base: 560



9.6. Net Promoter Score

Gráfico 38. Nivel de recomendación con el servicio de IPS/ChileAtiende



En base a lo anterior, el NPS que alcanza IPS está muy cerca de ser excelente (diferencia sobre 50% entre promotores y detractores), con un 45,0%. Presenta un 62,5% de promotores y un 17,5% de detractores.

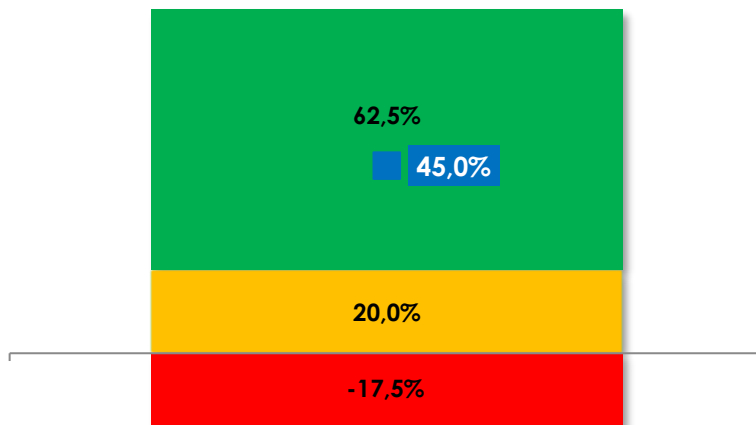
Uno de cada cinco usuarios/as califica con notas 7 u 8 su disposición a recomendar el servicio, es decir, se consideran usuarios neutros. Esto es positivo, debido a que siguen siendo notas altas, por lo que están propensos a volverse promotores del servicio en mayor medida que detractores, de tal manera, que, si se toman medidas en el corto y mediano plazo, el NPS que presente el IPS en su canal telefónico, podría superar el 50%.

Gráfico 39. Nivel de recomendación con el servicio de IPS/ChileAtiende – NPS

En una escala de 0 a 10 donde 0 es “Nada probable” y 10 es “Totalmente probable” y pensando en IPS en general, ¿qué tan probable es que usted recomiende a IPS a otras personas?

Base: 560

■ Detractores ■ Neutros ■ Promotores ■ NPS



Nivel de recomendación

9.7. Satisfacción Canal Telefónico

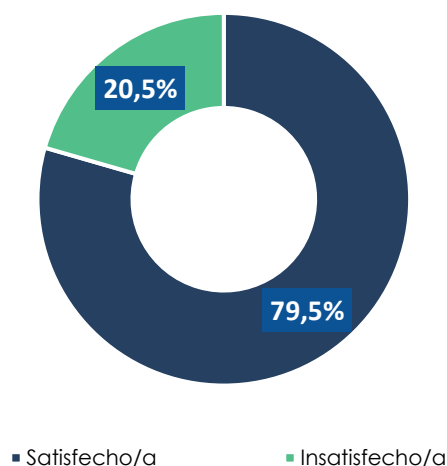
Si bien en el apartado anterior se abordó la satisfacción global con la atención recibida a través del canal telefónico, el presente apartado considera el umbral que contempla la totalidad de dimensiones, vale decir, la accesibilidad de línea, la calidad de la respuesta, la atención ejecutiva y la satisfacción global. Al mismo tiempo, se presenta un gráfico resumen con todos los porcentajes de usuarios/as satisfechos/as según dimensión, pudiendo comparar cuáles son los aspectos mejor y peor evaluados.

Ahora bien, a nivel total, el porcentaje de usuarios/as satisfechos/as con el Canal telefónico, corresponde a un 79,5%, lo que deja a la quinta parte de la población encuestada (20,5%), insatisfecha con el servicio.

Gráfico 40. Umbral de satisfacción con Canal telefónico

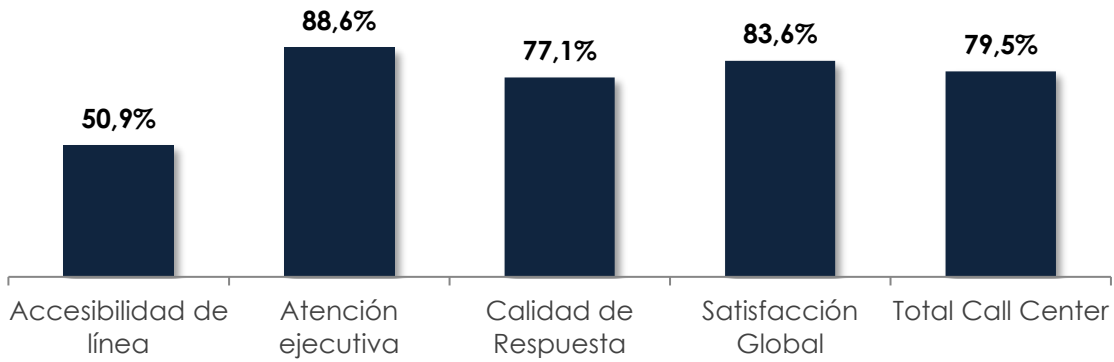
Umbral de satisfacción Call Center

Base: 560



Los aspectos con el mayor porcentaje de usuarios/as satisfechos/as fueron la atención ejecutiva y la satisfacción global, con un 88,6% y 83,6% de usuarios/as satisfechos/As, respectivamente, mientras que el atributo más bajo fue la accesibilidad de línea, con un 50,9% de satisfechos/as. Por su parte, la calidad de la respuesta presentó un 77,1% de usuarios/as satisfechos/as, y la satisfacción total con el Canal telefónico, como se dio cuenta en el párrafo anterior, presentó un 79,5% de usuarios/as satisfechos/as.

Gráfico 41. Síntesis de umbrales de satisfacción Canal telefónico



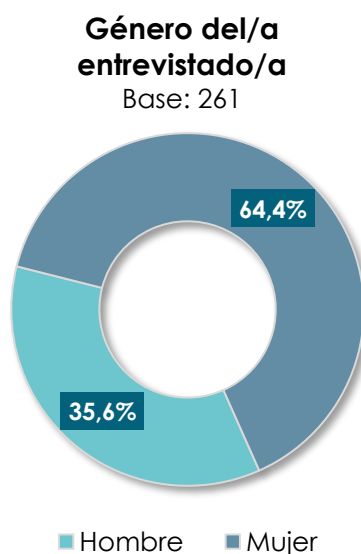
10. Canal Formulario Web IPS - Principales Resultados

En los siguientes apartados se presentan los principales resultados de la encuesta aplicada a los usuarios del formulario web de IPS.

El análisis se divide en dos: primero, se presentarán los principales resultados de los aspectos de caracterización de usuarios; luego, se presentarán los resultados de las variables orientadas a la satisfacción, haciendo una separación entre el Indicador de Satisfacción Neta de cada variable, más el umbral de satisfacción de cada una de las dimensiones a evaluar.

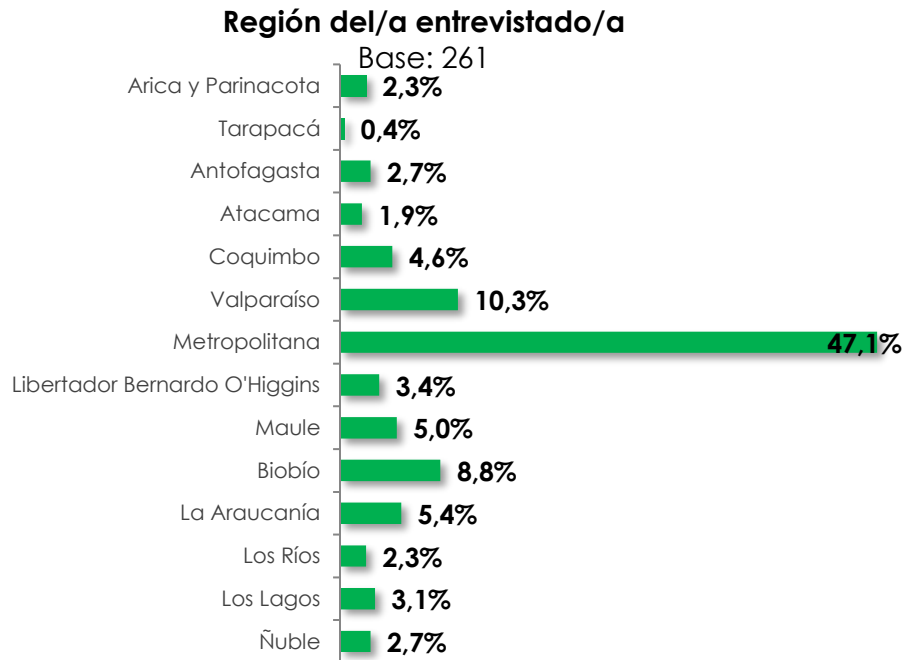
10.1. Caracterización de los/as Usuarios/as

Gráfico 1. Género



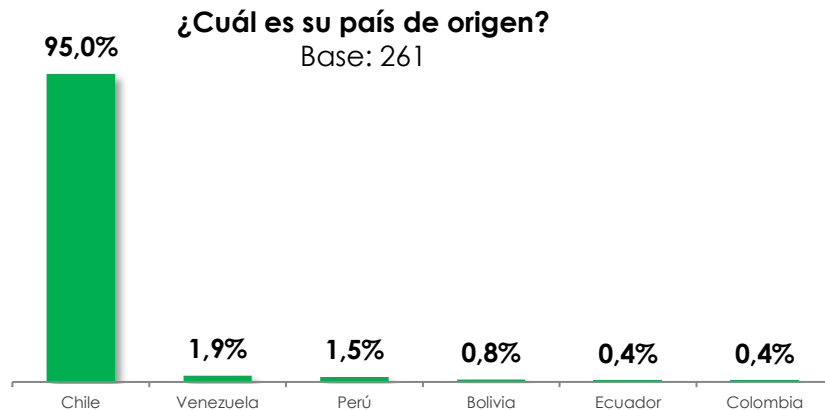
Como se muestra en el gráfico, y al igual que en los otros canales del IPS/ChileAtiende, los usuarios del formulario web están compuestos principalmente por mujeres, con 168 usuarios versus 93 usuarios hombres.

Gráfico 2. Región



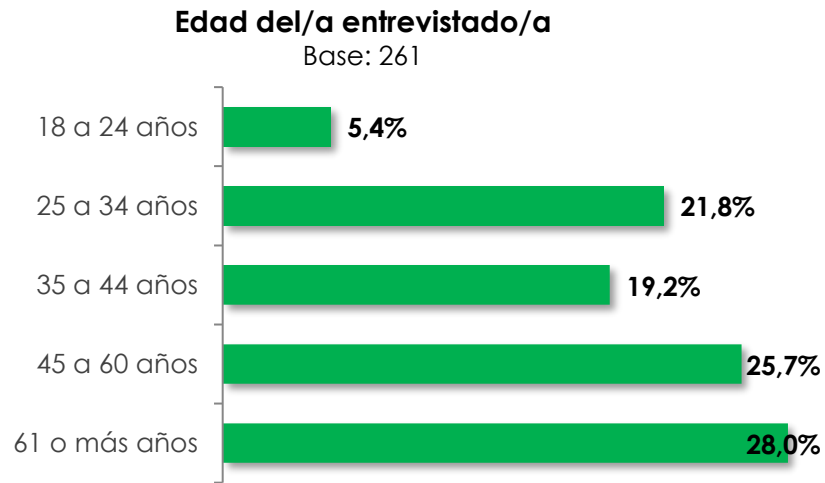
La distribución por usuarios de acuerdo a su región, se concentra mayormente en la región metropolitana, donde existen 123 usuarios del formulario web de IPS.

Gráfico 3. País de Origen



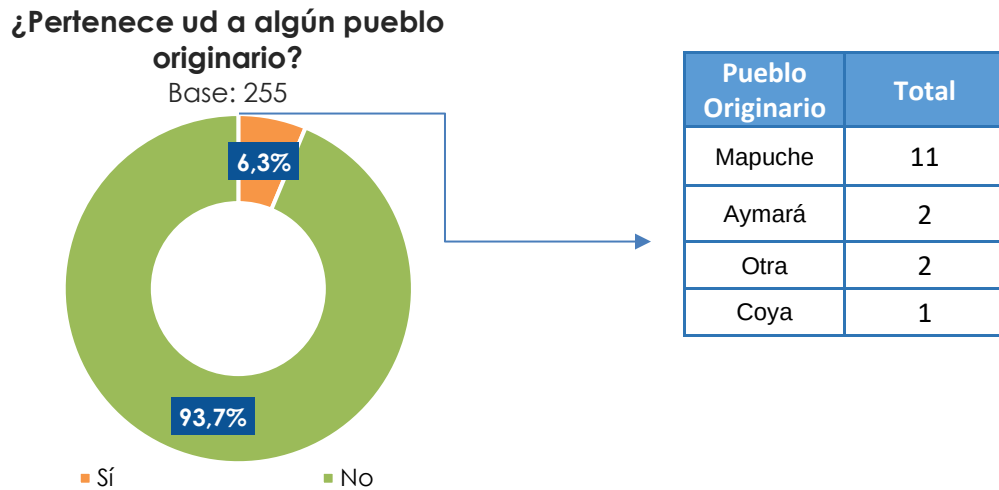
La mayoría de los usuarios del canal, son de nacionalidad chilena. Respecto a los extranjeros, se muestra en el gráfico que la mayoría de estos (5 usuarios), son de nacionalidad venezolana.

Gráfico 4. Edad del/a encuestado/a



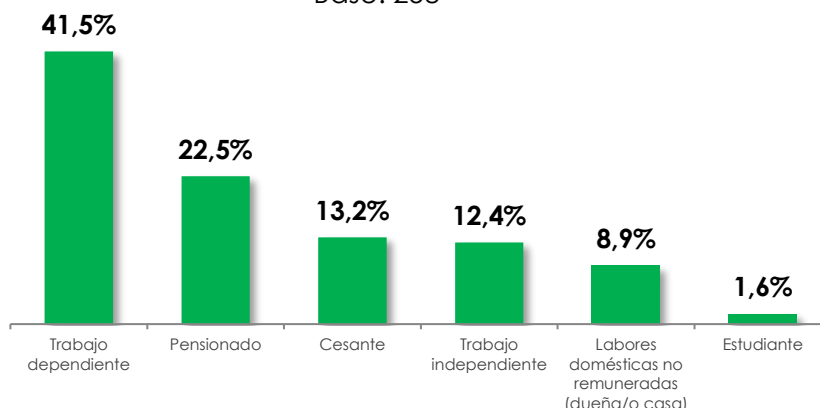
En relación a la edad de los usuarios encuestados del canal, el gráfico muestra que la mayoría se concentra en los tramos de 61 o más años (28%) y en 45 a 60 años (25,7%). De esto se infiere que la mayoría de los usuarios del canal formulario web corresponden a personas “adultas” y “adultos mayores”.

Gráfico 5. Pueblos originarios



En el caso de la pertenencia a pueblos originarios, se destaca que 16 personas manifiestan pertenecer a alguna etnia; así, 11 personas manifiestan pertenecer al pueblo mapuche, mientras que 2 son Aymarás, una persona es Coya y los 2 restantes manifiestan pertenecer a “otros pueblos originarios”.

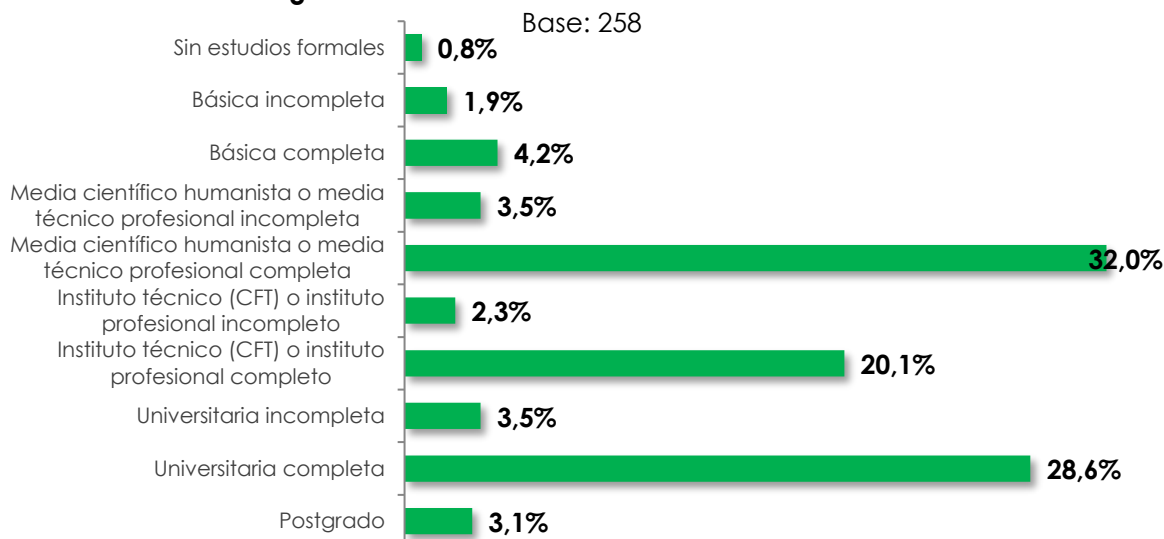
Gráfico 6. Situación laboral
¿Cuál es su situación laboral?
 Base: 258



La situación laboral de los usuarios del canal formulario web de IPS, es principalmente de la de trabajadores dependientes, seguido por un alto número de usuarios pensionados.

Se destaca que, al igual que en el canal Presencial y Telefónico, existe un bajo número de usuarios estudiantes, con 1,6% siendo la menor proporción.

Gráfico 7. Nivel de estudios
¿Cuál es su nivel de estudios alcanzado?
 Base: 258



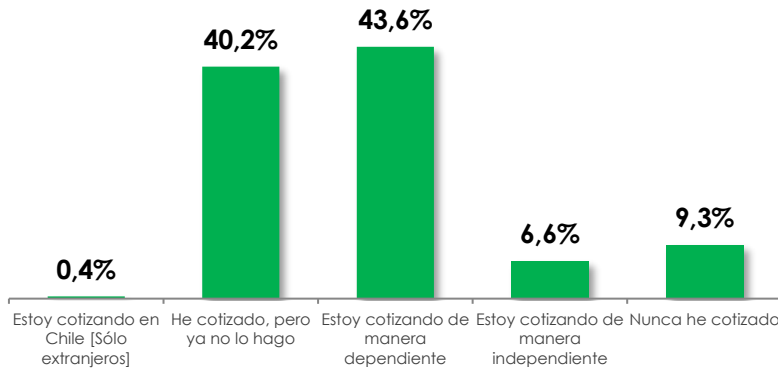
En lo relacionado con el nivel educacional de los usuarios del canal, el gráfico muestra que los encuestados se componen principalmente de:

- Usuarios con educación media completa (32%)
- Usuarios con educación universitaria completa (28,6%)
- Usuarios de Instituto técnico o profesional completo (20,1%)

Dentro del nivel educacional, se destaca la presencia de dos personas que no poseen estudios formales, y de 5 usuarios que no finalizaron el nivel básico.

Gráfico 8. Situación previsional
¿Cuál es su situación previsional?

Base: 259

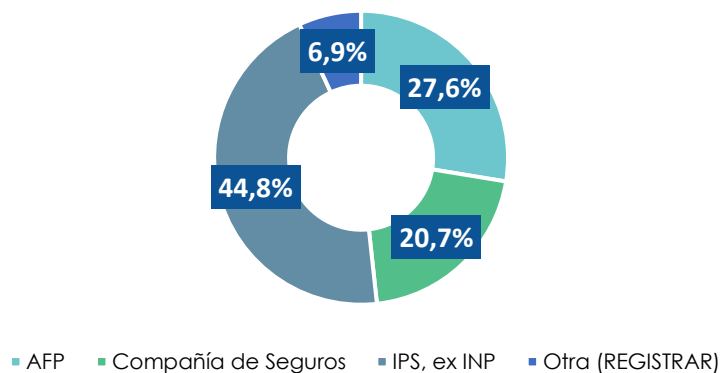


La mayoría de los usuarios del canal formulario web, se encuentran cotizando de manera dependiente (43,6%), mientras que 40,2% manifiestan haber cotizado en alguna oportunidad pero que actualmente no lo hacen. Mientras, sólo un 0,4% (una persona) dice cotizar, pero en su país de origen.

Gráfico 9. Pensionados

¿Ud es pensionado a través de...?

Base: 58

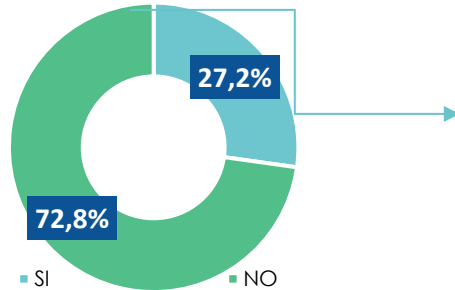


El 44,8% de los usuarios pertenecen al IPS (ex INP), mientras que el 27,6% son pensionados a través del sistema de AFP.

Gráfico 10. Impedimento para realizar trámites

¿Se ha visto impedido de asistir a realizar un trámite o solicitar información en IPS por tener a alguien a cargo?

Base: 261



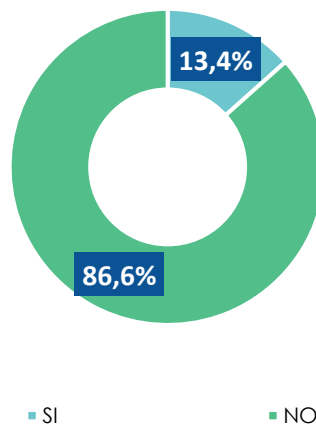
Persona a cargo	%	Total
Niño/a	49,3%	35
Persona en situación de discapacidad	1,4%	1
Adulto mayor	32,4%	23
Otro. ¿Cuál?	16,9%	12

Las personas que manifiestan haber sido impedidos de realizar algún trámite o solicitud en IPS (27,2%), expresan que no pudieron realizar esta acción debido a tener a cargo a algún niño o niña, seguido por tener al cuidado a un adulto mayor.

Gráfico 11. Discapacidad

¿Usted se encuentra en alguna situación de discapacidad?

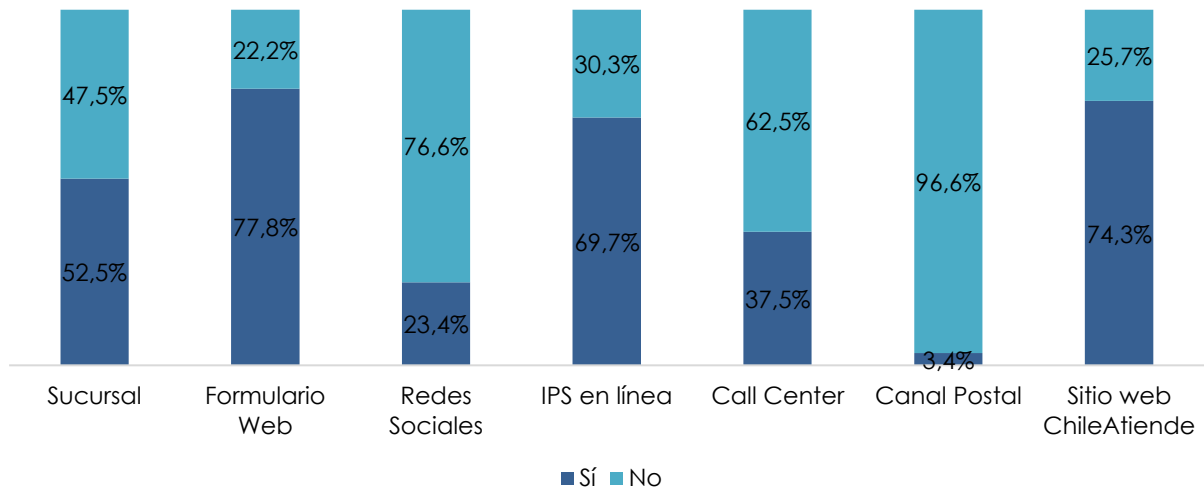
Base: 261



El 13,4% (35 personas) manifiesta tener algún tipo de discapacidad, mientras que 226 personas dicen no tener ningún tipo de discapacidad, ya sea física, visual o mental.

Gráfico 12. Uso de otros canales
¿Ha utilizado otros canales de ChileAtiende?

Base: 261



Como se ve en el gráfico, los usuarios han utilizado todos los canales de IPS/ChileAtiende en mayor o menor medida. Así, el canal que ha sido más utilizado por los usuarios, es el formulario web de IPS, con 77,8% de usuarios que manifiestan haberlo utilizado.

Otro canal utilizado por la mayoría de los usuarios, corresponde al sitio web de ChileAtiende, con 74,3%.

Mientras que los canales menos usados son:

- Canal postal (3,4%)
- Redes sociales (23,4%)
- Canal telefónico (37,5%).

Tabla 1. Trámites realizados en sucursal

Trámite	%
Otra	43,8%
IPS-Pensionados	25,8%
IPS-Subsidio Único Familiar (SUF)-Chile Solidario	9,3%
IPS-Beneficiarias Bono por hijo	5,0%
IPS-Aporte familiar permanente(bono marzo)	4,0%
FONASA-Certificado de afiliación	1,9%
FONASA-Valorización programa de atención en salud	1,6%
FONASA-Bonos de atención de salud	1,2%
IPS-Empleadores	1,2%
Registro civil e identificación-Solicitud de Clave Única	1,2%
Registro civil e identificación-Certificado de Nacimiento para Asignación Familiar	0,9%
SBIF-Informe de deudas del Sistema Financiero	0,9%
IPS-Afiliados D.L.3500/trabajador	0,6%
Ninguno-	0,6%
FONASA-Prefolio bono de atención	0,3%
IPS-Beneficiarios Pilar Solidario	0,3%
IPS-Imponentes Ex Cajas de Previsión (Reparto)	0,3%
JUNAEB-Tarjeta Nacional Estudiantil (reposición o nueva)	0,3%
MINDES-Registro Social de Hogares	0,3%
SENCE-Bono al trabajo de la mujer	0,3%

Principales "otros" trámites	Total
Trámites/consultas de jubilación	22
Cargas familiares	16
Consulta sobre bonos	14
Trámites/Consultas de pensiones	14
Trámites/Consultas de salud	13

La mayoría de los trámites realizados por los usuarios del canal, corresponden a "otros" (43,8%). De estos "otros trámites" se desprenden las siguientes categorías principales:

- Trámite so consultas relativas a diferentes aspectos de jubilación (cambio de sistema previsional, solicitud de certificados, entre otros)
- Gestiones relativas a cargas familiares
- Consulta sobre diferentes bonos del estado disponibles
- Trámites o consultas sobre pensiones (de discapacidad, de tercera edad, militares, entre otras)
- Trámites o consultas sobre el sistema de salud.

Otro tipo de trámite común entre los usuarios, corresponde a diversas gestiones sobre pensionados (25,8%).

Tabla 2. Motivo de contacto

Motivo de contacto	%
Otro trámite o servicio	41,8%
Estoy jubilado y vengo a realizar un trámite por mi pensión	17,6%
Soy beneficiario/a del estado y tengo un problema/duda con mi beneficio	16,1%
Perdí a un ser querido y necesito orientación/trámites relacionados	6,1%
Soy un empleador y necesito realizar trámites para mi empresa o mis trabajadores	4,6%
Estoy próximo a jubilar y necesito información/Necesito realizar trámites para pensionarme	3,1%
Voy a ser padre/madre por primera vez y necesito orientación/trámites para mi hijo	3,1%
Estoy cesante y necesito orientación/Realizar trámites para buscar o postular a un trabajo, o acceder a un beneficio	2,3%
Soy dueña de casa y necesito orientación/hacer trámites para acceder a beneficios	1,9%
Soy trabajador independiente y necesito orientación/hacer trámites para emprender	1,5%
Soy inmigrante y necesito regularizar mi residencia en Chile.	1,1%
Necesito postular a una vivienda y necesito orientación/Necesito realizar trámites relacionado con esos	0,8%

Principales "otros motivos"	Total
Solicitud de información	59
Trámites de pensiones	21
Trámites de carga familiar	8
Solicitud de cambio de sistema previsional	7

La tabla anterior muestra que los principales trámites realizados por los usuarios, corresponden a gestiones que no están clasificadas en las alternativas de respuesta. Así, estos "otros motivos de contacto" corresponden a gestiones como: Solicitud de información, trámites y consultas sobre pensiones, trámites de carga familiar y solicitud de cambio de sistema previsional.

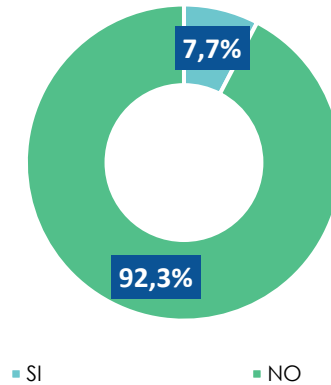
Los otros principales motivos de contacto corresponden a:

- Estoy jubilado y vengo a realizar un trámite por mi pensión
- Soy beneficiario/a del estado y tengo un problema/duda con mi beneficio
- Perdí a un ser querido y necesito orientación/trámites relacionados

Gráfico 13. Discriminación

¿Se sintió discriminado(a) de alguna manera en la atención que recibió de IPS?

Base: 261



20 usuarios manifiestan haberse sentido discriminados al usar el formulario web. Esta discriminación se relaciona, principalmente por la falta de conocimiento del usuario y por la edad.

Tabla 3. Barreras para contactar al canal

Barreras	%
La información de la página no es clara	29,1%
No tengo conexión a internet	12,7%
Problemas con la página	12,7%
No entiendo la página	10,1%
No sé utilizar el computador o smartphone	8,9%
Demora en la respuesta	7,6%
La información entregada es incompleta	6,3%
Problemas con la clave	6,3%
Poca experiencia en el uso de la página	2,5%
Otro	2,5%
Poca conocimiento sobre los trámites que se pueden realizar	1,3%

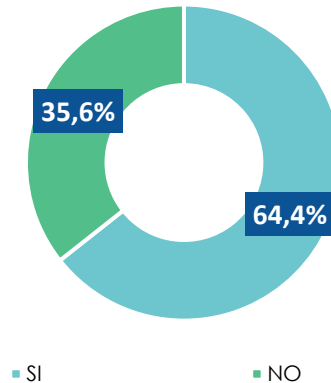
Como se muestra en el cuadro, la principal barrera para acceder al canal de formulario web de IPS, corresponde a que la información de la página no es clara para el usuario. Otra barrea hace referencia a problemas con la conexión de internet y a problemas con la página (principalmente, problemas de "carga" de la página web).

Se destaca que el 8,9% de los usuarios, mencionan que su barrera para acceder al formulario web, es no tener conocimiento sobre el uso de un computador o smartphone, desde lo que se infiere que utilizan este canal acompañados de alguna persona con conocimiento tecnológico.

Gráfico 14. Visitas

La atención a través de IPS ¿Le permitió evitarse una visita/consulta a otra institución?

Base: 261

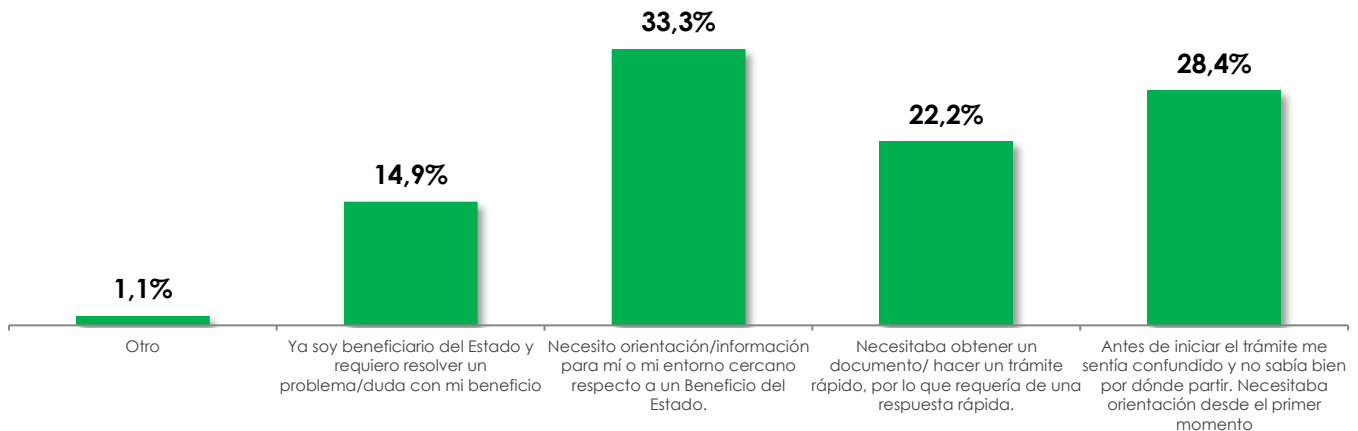


Al 35,6% de los usuarios (93 personas) la gestión realizada por el formulario web no les evitó la visita a otra institución relacionada con el trámite o gestión que querían realizar en el canal. Esto, implica que el rol del formulario web es “orientador” o “asesor” más que un canal donde poder realizar gestiones directas y sin derivaciones.

Gráfico 15. Situaciones

¿Cuál de las siguientes situaciones se asemeja más a su caso?

Base: 261

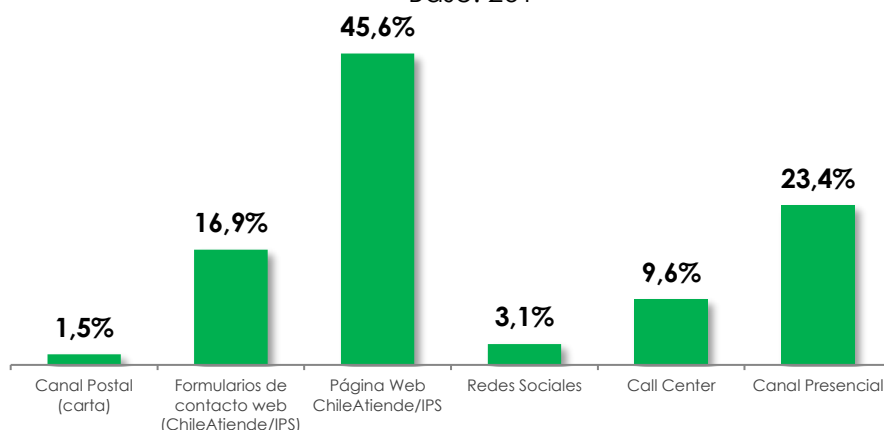


El tipo de caso más recurrente entre los usuarios del canal, corresponde a la necesidad de orientación o información sobre algún beneficio del estado (33,3%), mientras que el segundo caso más común corresponde a orientación sobre el trámite a realizar (28,4%). Ambos casos dan a entender que los usuarios necesitan un canal remoto que los oriente y guíe sobre los trámites, consultas o gestiones a realizar. Esta orientación, además de la obtención de documentos o trámites de manera rápida, son dos de las principales características requeridas por los usuarios del canal formulario web.

Gráfico 16. Canal de preferencia

¿En qué canal de IPS le acomoda más resolver sus requerimientos?

Base: 261



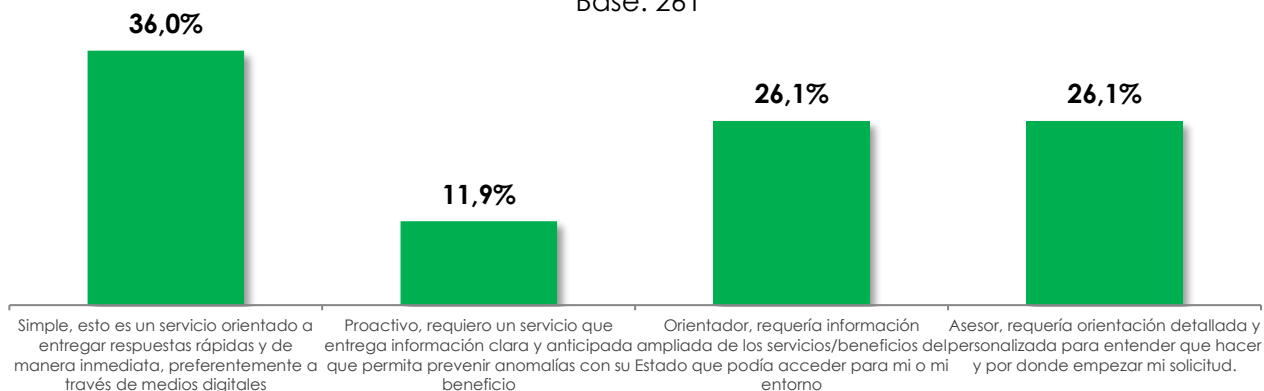
Como se muestra en el gráfico, el 45,6% de los usuarios prefiere a la página web de ChileAtiende/IPS para realizar sus requerimientos, seguido del canal presencial (23,4%).

En tanto, los canales menos requeridos para realizar trámites, corresponden a Redes Sociales (3,1%) y al Canal Postal (1,5%).

Gráfico 17. Canal de preferencia

A su juicio, qué tipo de servicio se acomoda más a la necesidad por la que acudió o acude normalmente a ChileAtiende?

Base: 261

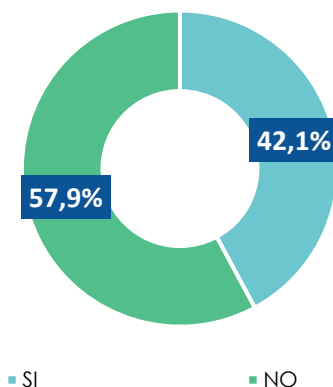


El tipo de servicio que le acomoda a la mayoría de los usuarios del canal (36%) es del tipo "Simple" y orientado a la entrega de respuestas rápidas e inmediatas a través de medios digitales. El segundo tipo de servicio en tanto, corresponde al tipo "Orientador" donde se requiere información ampliada de los servicios o beneficios del estado (26,1%). Esto último, se relaciona directamente con las principales "necesidades" de los usuarios del canal, presentados en apartados anteriores del presente informe.

Gráfico 18. Beneficios

¿Es o ha sido beneficiario/a de algún programa/proyecto/bono/beneficio del Estado?

Base: 261

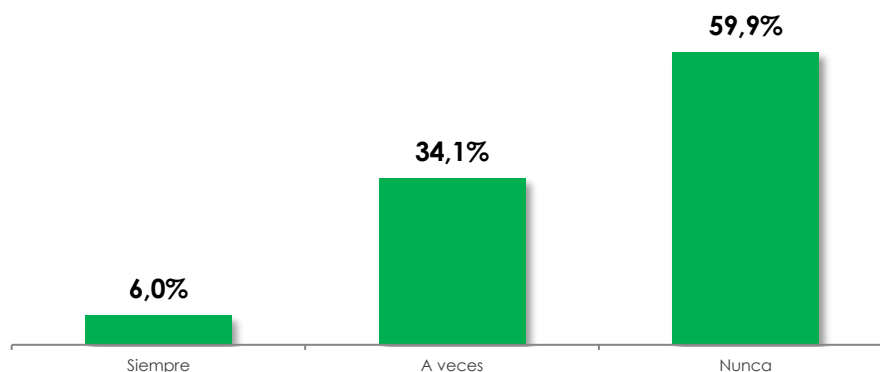


42,1% de los usuarios del canal formulario web, es o ha sido beneficiario de algún tipo de beneficio estatal. Desde este dato, se puede inferir que gran parte de los trámites o gestiones realizados en el canal, corresponden a gestiones relacionadas con mantener dichos beneficios.

Gráfico 19. Dificultad

¿Usted diría que “Nunca”, “A veces” o “Siempre” ha tenido alguna dificultad para usar la página web?

Base: 252

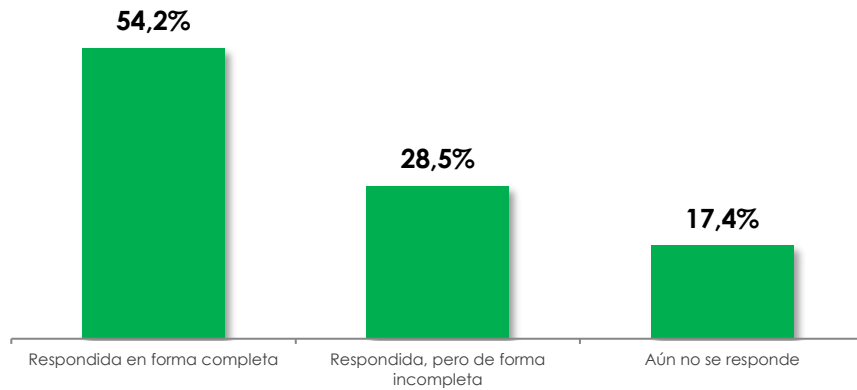


151 personas (59,9%) manifiesta no tener problemas para usar o visitar la página web. Mientras que 34,1% (86 personas) expresan que “a veces” han tenido dificultad para usar o visitar la página web. Esto se relaciona con el 12,7% de usuarios cuya principal barrera para contactar al canal son los problemas con la página web (problemas de carga del sitio o caídas)

Gráfico 20. Consulta realizada

Respecto de la consulta realizada ¿Usted diría que fue...?

Base: 253

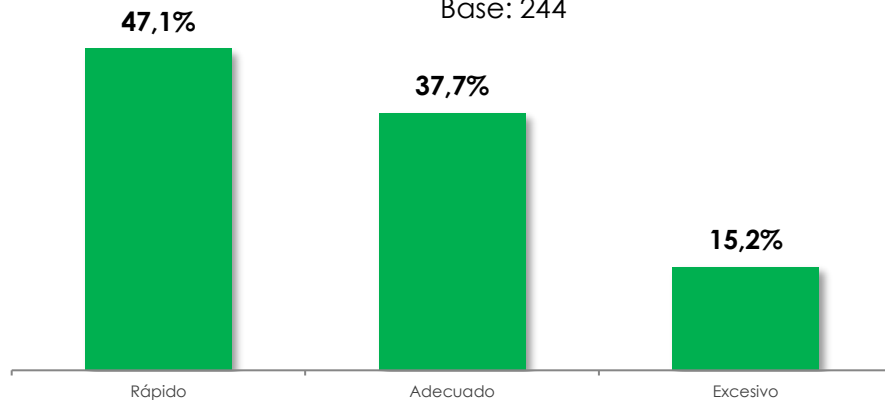


Un dato de importancia sobre el funcionamiento y la utilidad del canal para los usuarios, se refiere a la respuesta ante las consultas realizadas. De esta forma, 54,2% de los usuarios manifiestan que su consulta fue respondida de manera completa. Sólo el 17,4% (44 personas) dicen que su consulta aún no ha sido respondida.

Gráfico 21. Dificultad

¿En su opinión, el tiempo de respuesta en relación al requerimiento a través de la página web fue rápido, adecuado o excesivo?

Base: 244



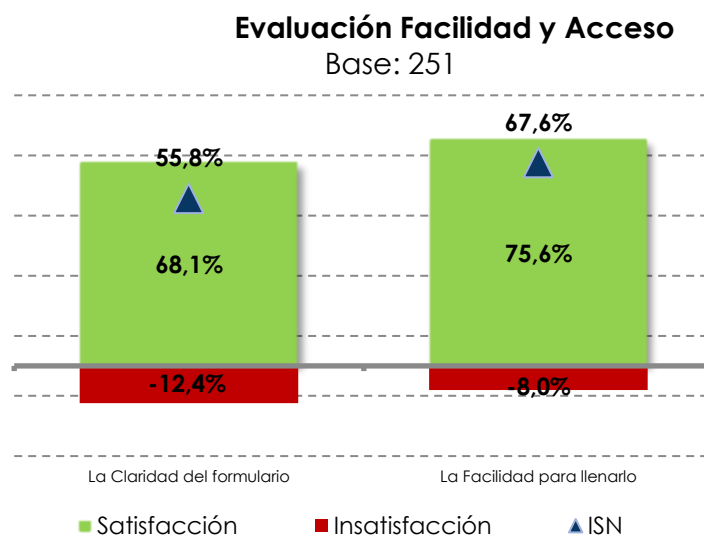
Relacionado directamente con lo anterior, 47,1% de los usuarios consideran que el tiempo de respuesta del canal es rápido, mientras que 37,7% lo considera adecuado.

Finalmente, 15,2% (37 personas) considera que el tiempo de respuesta del canal es excesivo.

10.2. Facilidad de Acceso

En este apartado se presentan los resultados de las variables asociadas a la dimensión de Facilidad y acceso. Los resultados se presentarán con ISN de variables y Umbral de Satisfacción de la dimensión.

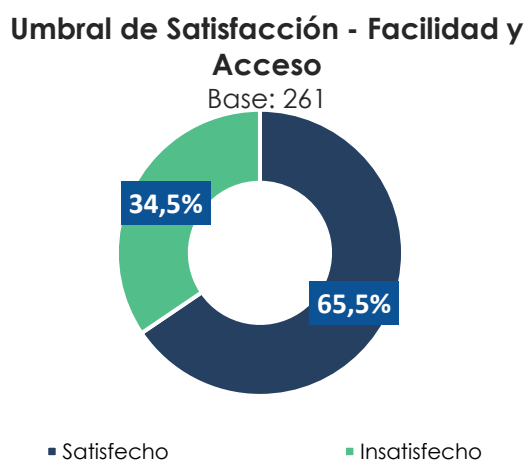
Gráfico 22. Facilidad y Acceso



De las dos variables que componen la dimensión, Facilidad para llenarlo es la que presenta mejor satisfacción bruta con 75,6% (equivalente al umbral de satisfacción de la variable) y mejor ISN, con 67,6%, versus 55,8%.

Ambos resultados se relacionan con los datos presentados anteriormente, los que dan cuenta de barreras o problemas con la claridad del formulario, además de barreras tecnológicas, lo que explicaría la calificación de estos aspectos.

Gráfico 23. Umbral de satisfacción



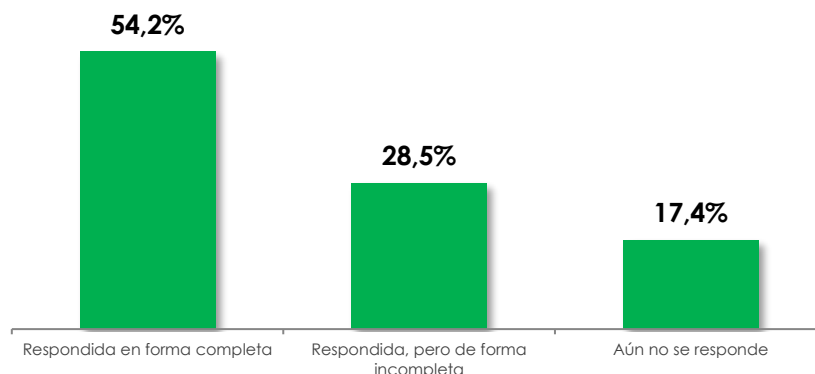
El umbral de satisfacción para la dimensión de facilidad y acceso, asciende a 65,5% de usuarios satisfechos (171 personas), siendo la segunda dimensión con el umbral más alto de toda la medición del canal Formulario Web IPS.

10.3. Calidad de la Respuesta

Gráfico 24. Consulta realizada

Respecto de la consulta realizada ¿Usted diría que fue...?

Base: 253



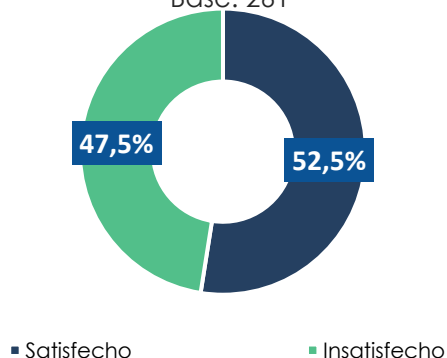
Como se presentó en apartados anteriores, 54,2% de los usuarios considera que la respuesta ante su consulta fue respondida en forma completa, cumpliendo así con sus expectativas previas. No obstante esto, 28,5% manifiesta que la consulta no fue respondida de manera completa, y 17,4% expresa que ni siquiera han obtenido respuesta ante la gestión realizada en el canal.

Estos antecedentes explicarían el porqué del umbral de satisfacción para esta dimensión, el cual presenta poco más del 50% de usuarios satisfechos.

Gráfico 25. Umbral de satisfacción

Umbral de Satisfacción - Calidad de la Respuesta

Base: 261



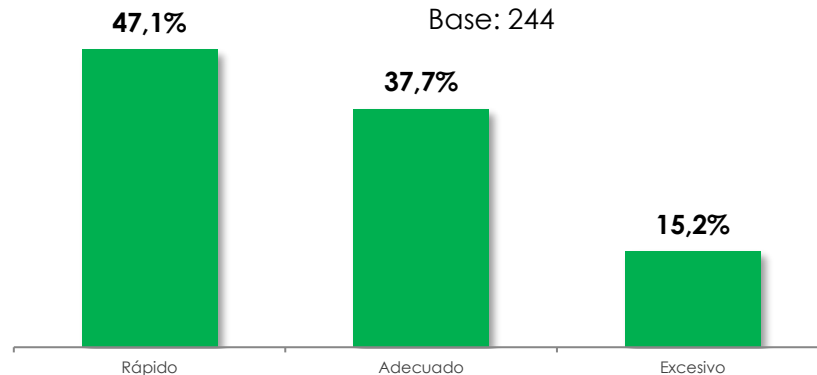
A pesar de la buena valoración sobre los tiempos de respuesta, en lo referido al umbral de satisfacción, se detecta un amplio número de usuarios insatisfechos (124 personas), haciendo de la dimensión Calidad de la Respuesta, la tercera mejor evaluada.

10.4. Tiempo de comunicación

Gráfico 26. Dificultad

¿En su opinión, el tiempo de respuesta en relación al requerimiento a través de la página web fue rápido, adecuado o excesivo?

Base: 244

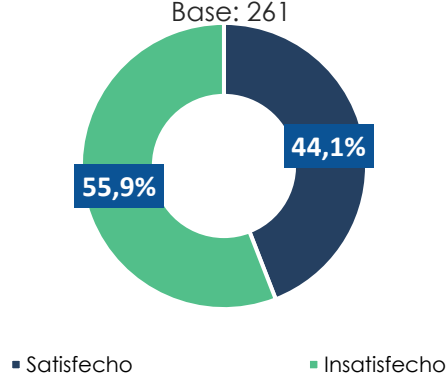


La dimensión Tiempo de Comunicación se compone de una sola variable, que es la referida a la rapidez de la respuesta de la consulta generada. De esta forma, y de acuerdo a lo presentado anteriormente, el gráfico muestra que 47,1% de los usuarios considera que la consulta realizada fue respondida de manera rápida. Este aspecto es importante, en tanto que la rapidez en la gestión es un factor de importancia para los usuarios de canales remotos de atención y gestión.

Gráfico 27. Umbral de satisfacción

Umbral de Satisfacción - Tiempo de comunicación

Base: 261



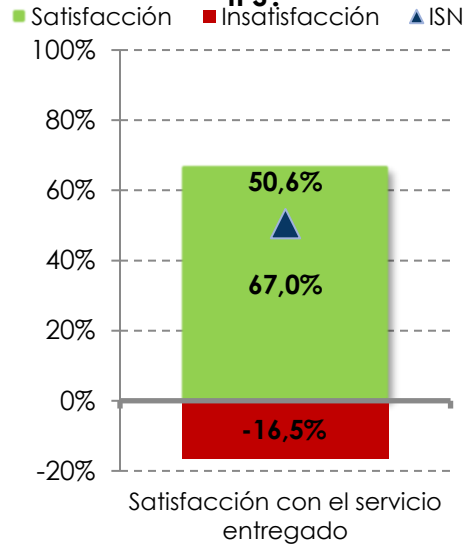
En concatenación directa a lo antes presentado, se observa que umbral de satisfacción de esta dimensión asciende a 44,1% (115 usuarios) siendo la dimensión con el umbral de satisfacción más bajo del canal. De esto se infiere una oportunidad de mejora en este aspecto, en tanto que los usuarios requieren de tiempos de respuesta o comunicación menores a los actuales.

10.5. Satisfacción global con el formulario

Gráfico 28. Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho quedó con el uso del formulario de contacto de la página web del

IPS?

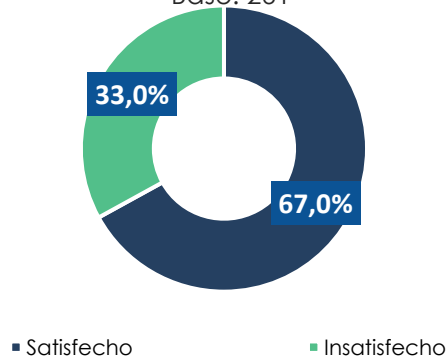


De acuerdo a lo presentado en el gráfico, se observa un alto nivel de usuarios insatisfechos con el formulario de contacto de IPS a nivel general. El 67% evalúa este aspecto de manera positiva.

Gráfico 29. Umbral de satisfacción

Umbral de Satisfacción - Satisfacción global con formulario

Base: 261



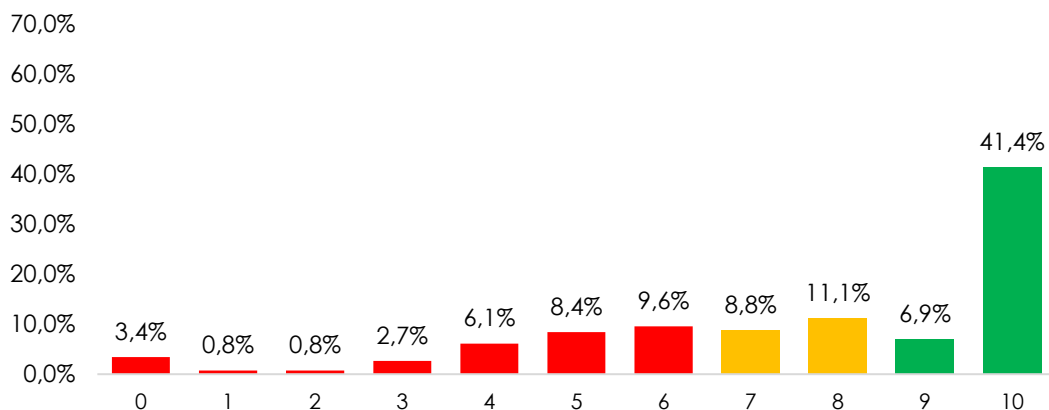
Finalmente, se muestra en el gráfico que la satisfacción con el uso del formulario web, es la dimensión mejor evaluada, con 67% de usuarios satisfechos (175 personas).

10.6. Net Promoter Score (NPS)

Gráfico 30. Nivel de recomendación con la atención de IPS/ChileAtiende

¿Qué tan probable es que recomiende a familiares y/o amigos utilizar la página web de IPS?

Base: 261



En el gráfico se presenta las proporciones de las notas de 0 a 10 con el total de la muestra del canal formulario web de IPS. Entonces, se observa que las notas se concentran en la calificación máxima (41,4%), mientras que la calificación 9 concentra el 6,9% de las calificaciones. Así, se obtiene que 48,3% de los usuarios corresponden a promotores del servicio.

Por el otro lado, se registran 31,8% de usuarios detractores del servicio, es decir, estas personas no recomendarían el servicio entregado en el canal formulario web.

Así, y considerando ambos indicadores mencionados, se obtiene el NPS del canal, el que asciende a **16,5%**, lo que, a pesar de lo bajo, a nivel de NPS es considerado como un indicador "bueno".

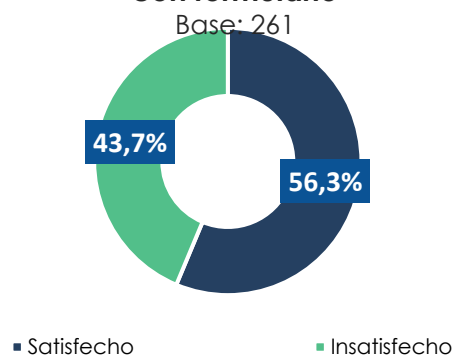
10.7. Satisfacción general canal Formulario Web

En el siguiente apartado, se presentará el umbral general de satisfacción, considerando las dimensiones, y al servicio del canal en su totalidad.

De esta forma, se presenta el umbral de satisfacción para el canal, para luego presentar los umbrales de las cuatro dimensiones que componen el canal formulario web.

Gráfico 31. Umbral por dimensión

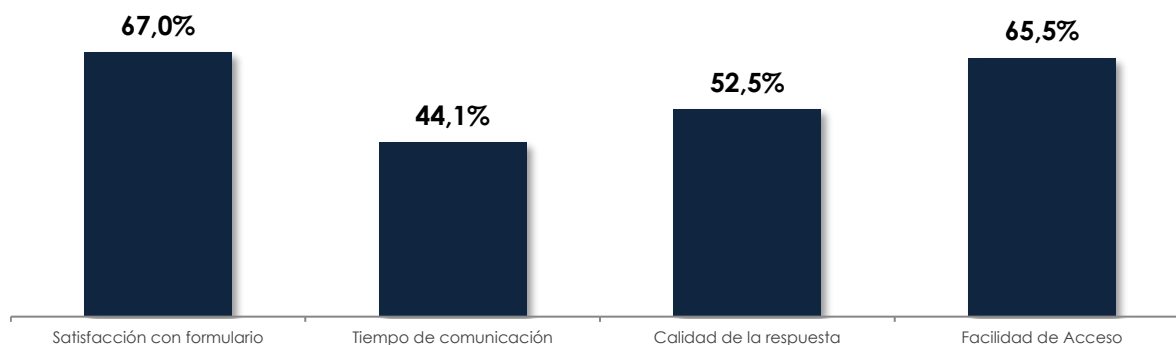
Umbral de Satisfacción - Satisfacción global con formulario



El umbral de satisfacción para el canal formulario web asciende a 56,3% (147 usuarios satisfechos), frente a 43,7% de personas insatisfechas con el servicio.

Este resultado es concordante con lo mostrado en los análisis de las variables de las dimensiones del canal, en tanto que se registraron niveles considerables de evaluaciones negativas. Así, y a nivel histórico del indicador para el canal, el umbral del año 2019 es el más bajo de todas las mediciones realizadas, disminuyendo 10% en relación al estudio realizado el año 2018.

Gráfico 32. Umbral por dimensión



Como se mencionó anteriormente, la dimensión de satisfacción con el formulario web de IPS, es donde se presenta el umbral de satisfacción más alto. En contraste, la dimensión tiempos de comunicación registra el umbral más bajo, con 44,1%.

11. Canal Formulario Web ChileAtiende - Principales Resultados

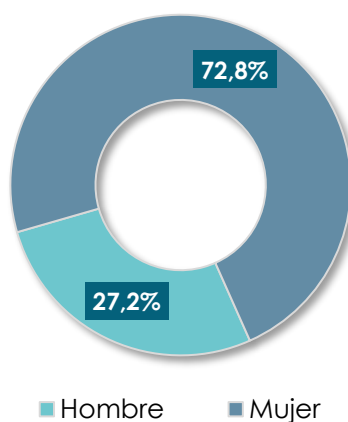
A continuación, se presentan los principales resultados de las variables asociadas a la experiencia de los usuarios con el canal web de ChileAtiende. De esta forma, se presentarán diversas variables de caracterización, junto con un análisis de las cuatro dimensiones que componen la satisfacción usuaria del canal.

11.1. Caracterización de los/as Usuarios/as

Gráfico 1. Género

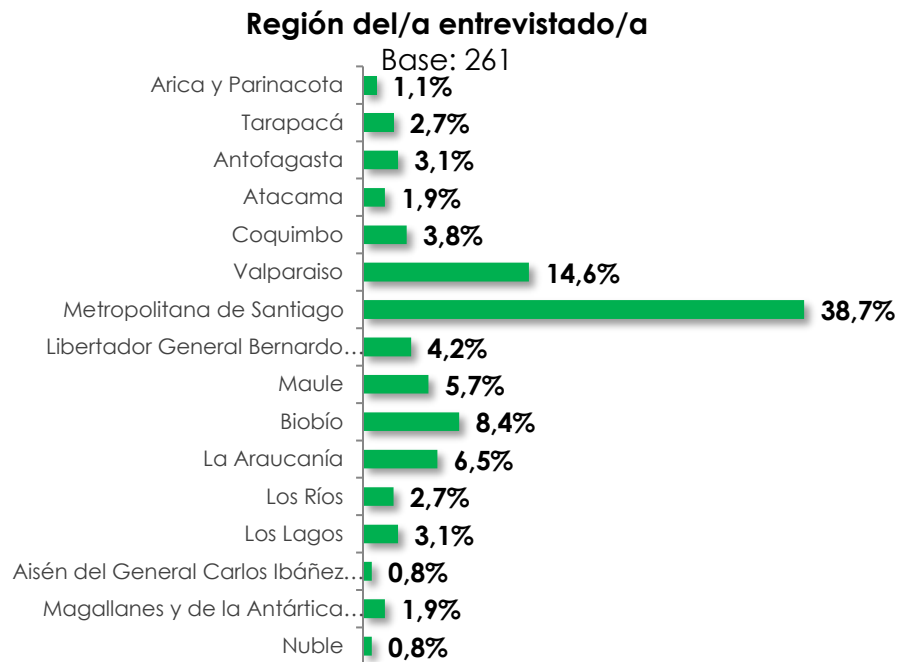
Género del/a entrevistado/a

Base: 261



Como ya se ha mencionado, las usuarias mujeres son mayoría en los cinco canales de atención de IPS/ChileAtiende evaluados. Entonces, para el canal Web de ChileAtiende, se observa que las usuarias de género femenino ascienden al 72,8%, correspondiente a 190 mujeres.

Gráfico 2. Región

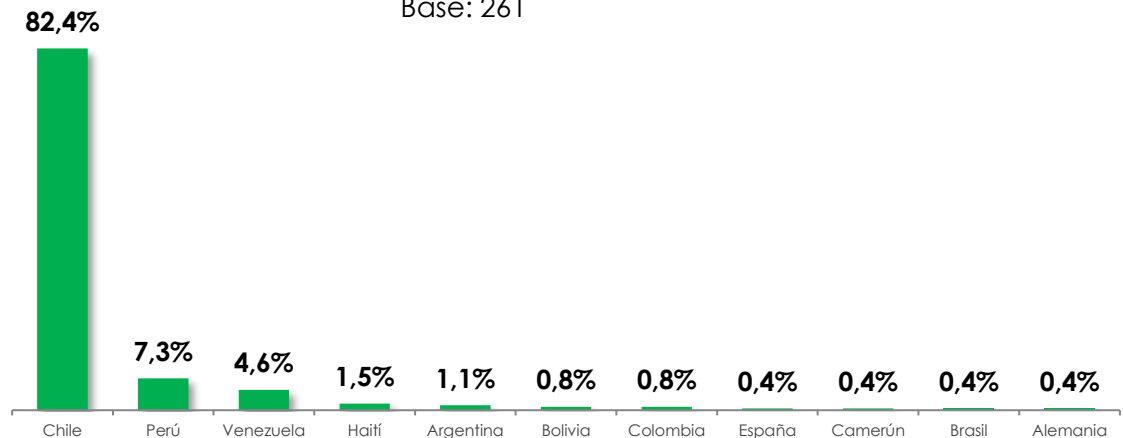


La distribución por región de residencia de los usuarios del canal, se concentra mayoritariamente en región metropolitana (38,7%), seguido por usuarios de la región de Valparaíso (14,6%).

Gráfico 3. País de Origen

¿Cuál es su país de origen?

Base: 261

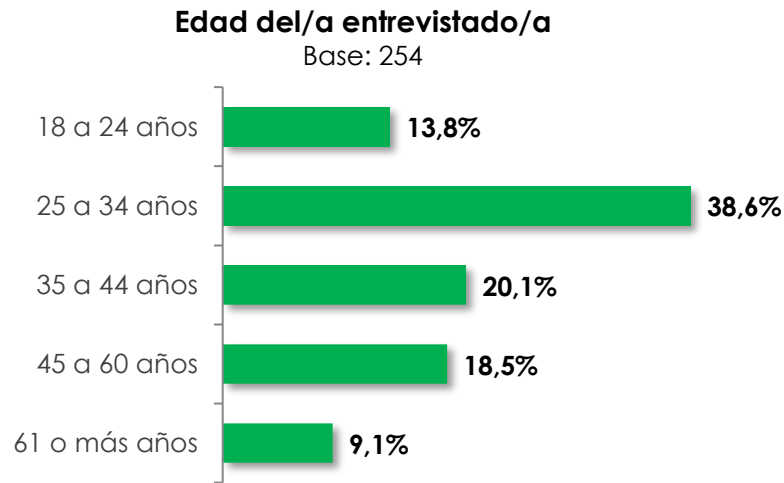


Al igual que en el resto de los canales, los usuarios son mayormente de nacionalidad chilena. En el caso del canal web de ChileAtiende, el 82,4% (215 personas) son usuarios del país.

Para el caso de los usuarios extranjeros, las principales nacionalidades presentes son:

- Peruanos, con 7,3% (19 personas)
- Venezolanos, con 4,8% (12 personas)

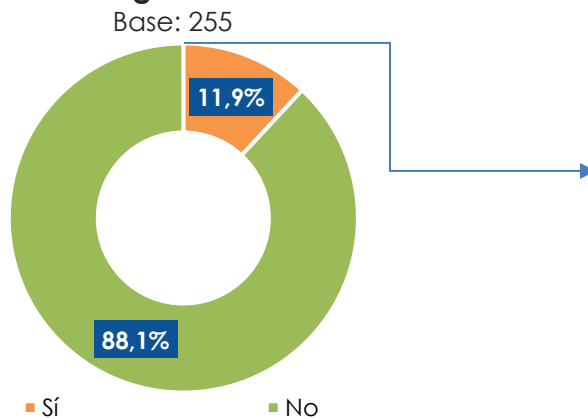
Gráfico 4. Edad del/a encuestado/a



A diferencia de otros canales, gran parte de los usuarios del canal web de ChileAtiende, tienen edades de 25 a 34 años (38,6%), lo que da cuenta de un tipo de usuario relativamente joven

Gráfico 5. Pueblos originarios

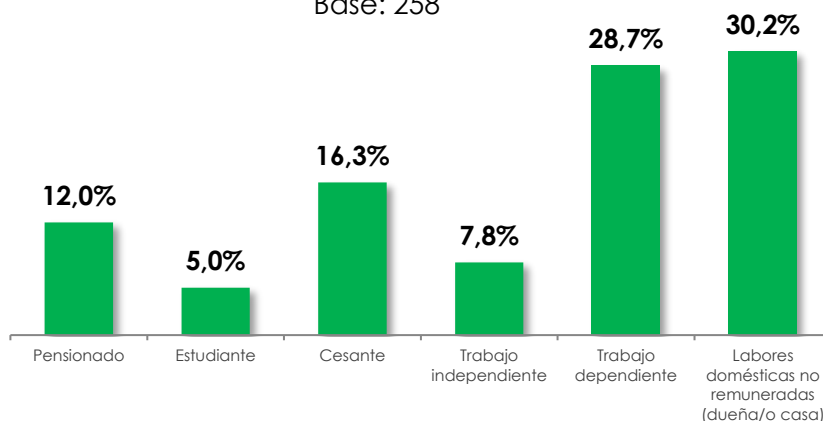
¿Pertenece ud a algún pueblo originario?



Pueblo Originario	%	Total
Mapuche	64,5%	20
Aymara	9,7%	3
Coya	6,5%	2
Etnia Extranjera	6,5%	2
Otra	6,5%	2
Quechua	3,2%	1
Rapa Nui	3,2%	1

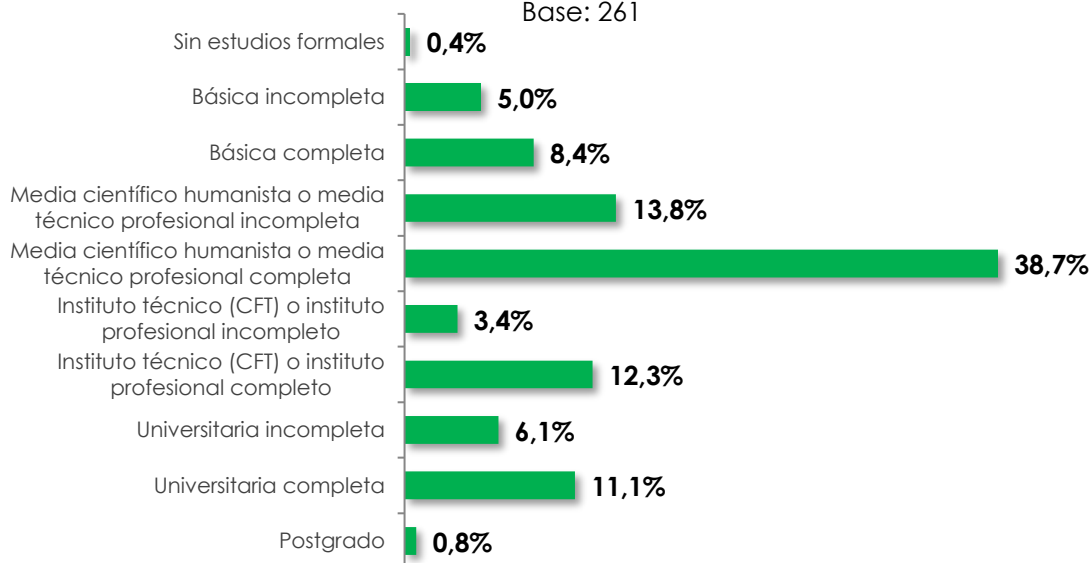
31 personas dicen pertenecer a algún tipo de pueblo originario, tanto de Chile como del extranjero. De esta forma, 20 de estas personas (64,5%) manifiestan pertenecer al pueblo mapuche. Se destaca que 6,5% (2 personas) pertenecen a etnias extranjeras.

Gráfico 6. Situación laboral
¿Cuál es su situación laboral?
 Base: 258



El grueso de los usuarios del canal se compone de personas que realizan labores domésticas no remuneradas (30,2%), seguido de 28,7% de personas que tienen un trabajo dependiente. También se registra un alto número de personas cesantes (16,3%) y de pensionados (12,0%).

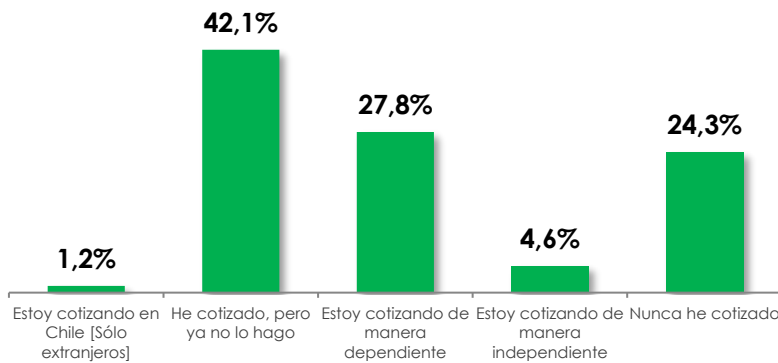
Gráfico 7. Nivel de estudios
¿Cuál es su nivel de estudios alcanzado?
 Base: 261



En lo relacionado con el nivel educacional de los usuarios, este refleja que gran parte de las personas poseen enseñanza media completa.

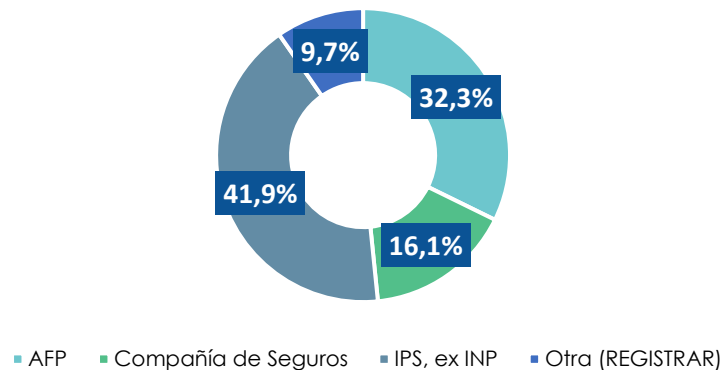
En relación a estudios superiores, el gráfico muestra que hay un mayor número de usuarios que estudiaron carreras técnicas completas en comparación a las personas con educación universitaria completa.

Gráfico 8. Situación previsional
¿Cuál es su situación previsional?
 Base: 259



63 usuarios (24,3%) nunca han cotizado en el sistema previsional del país, mientras que 109 usuarios (42,1%) cotizaron en algún momento, pero por diversos motivos dejaron de hacerlo. 27,8% en tanto, continúan cotizando de manera dependiente.

Gráfico 9. Pensionados
¿Ud es pensionado a través de...?
 Base: 31

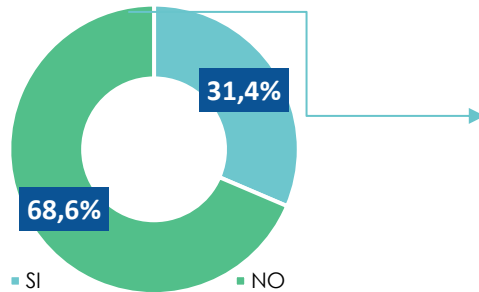


La mayoría de los pensionados del canal web de ChileAtiende reciben su pensión desde fondos provenientes del ex INP, seguidos por usuarios que reciben esta pensión desde el sistema de AFP.

Gráfico 10. Impedimento para realizar trámites

¿Se ha visto impedido de asistir a realizar un trámite o solicitar información en IPS por tener a alguien a cargo?

Base: 261



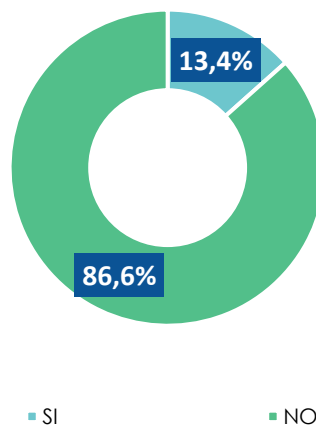
Persona a cargo	%	Total
Niño/a	74,4%	61
Persona en situación de discapacidad	4,9%	4
Adulto mayor	11,0%	9
Enfermo/a	1,2%	1
Otro. ¿Cuál?	8,5%	7

Las personas que expresan que se han visto impedidos de realizar trámites o solicitudes de información, es debido a que se encuentran al cuidado de niños principalmente (74,4%) y de adultos mayores (11%).

Gráfico 11. Discapacidad

¿Usted se encuentra en alguna situación de discapacidad?

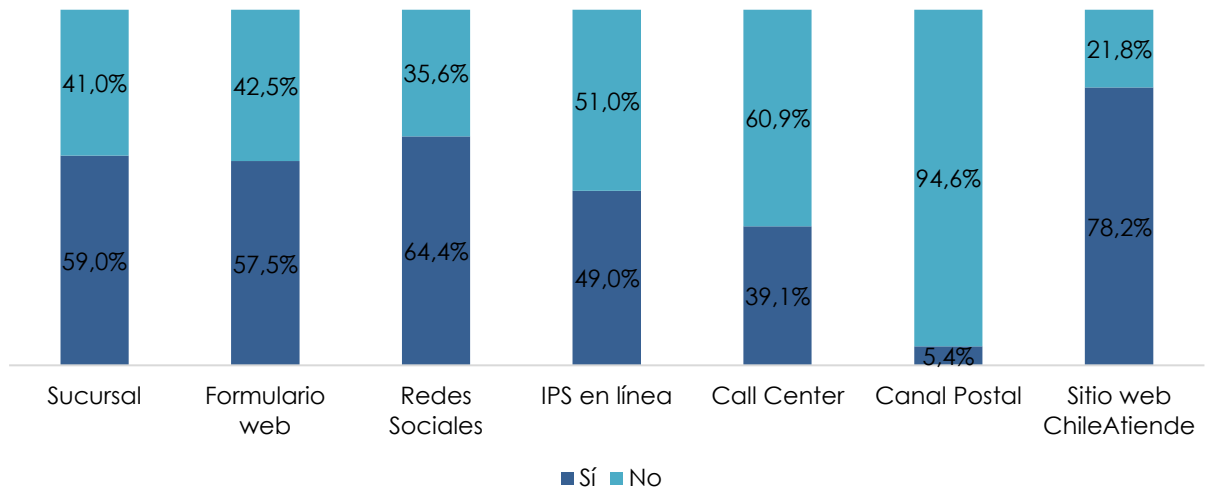
Base: 261



El 13,4% (35 personas) manifiestan tener algún tipo de discapacidad, principalmente física, visual o mental.

Gráfico 12. Uso de otros canales
¿Ha utilizado otros canales de ChileAtiende?

Base: 261



Los usuarios web de ChileAtiende manifiestan haber utilizado la mayoría de los canales de atención de IPS/ChileAtiende, con la excepción del canal Postal, donde sólo 5,4% manifiesta haberlo utilizado en alguna oportunidad.

Es destacable que los usuarios del canal web de ChileAtiende han utilizado mayormente este mismo canal de atención, desde lo que se infiere que podrían estar conformes con el funcionamiento del canal.

Tabla 1. Trámites realizados en sucursal

Trámite	%	Principales "otros" trámites	Frecuencia
Otra-Indicar	40,6%	Solicitud de certificados	20
IPS-Subsidio Único Familiar (SUF)-Chile Solidario	13,0%	Asignación familiar	14
IPS-Pensionados	11,5%	Cargas familiares	11
IPS-Aporte familiar permanente(bono marzo)	7,7%	Otro	10
IPS-Beneficiarias Bono por hijo	5,7%	Trámites de residencia	10
Ninguno-	4,6%		
Registro civil e identificación- Solicitud de Clave Única	3,4%		
FONASA-Certificado de afiliación	2,7%		
SENCE-Bono al trabajo de la mujer	2,3%		
MINDES-Registro Social de Hogares	1,9%		
Registro civil e identificación- Certificado de Nacimiento para Asignación Familiar	1,9%		
FONASA-Bonos de atención de salud	1,5%		
JUNAEB-Tarjeta Nacional Estudiantil (reposición o nueva)	1,5%		
IPS-Beneficiarios Pilar Solidario	0,8%		
FONASA-Prefolio bono de atención	0,4%		
IPS-Empleadores	0,4%		

Considerando sólo a los trámites establecidos en el instrumento de medición para el canal, se registra que el trámite más común corresponde a gestiones relacionadas con el Subsidio Único Familiar, seguido por gestiones de pensionados.

En los otros trámites, el cuadro de la derecha muestra que el principal "otro trámite" corresponde a la solicitud de certificados, seguido por gestiones relacionadas a asignación familiar.

Tabla 2. Motivo de contacto

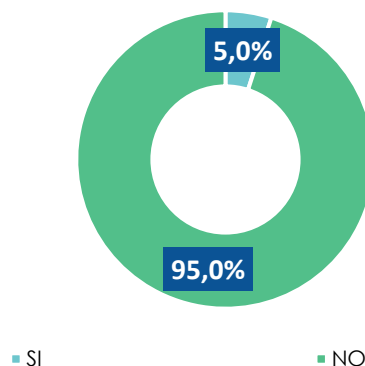
Motivo de contacto	%	Principales "otros motivos"	Total
Otro trámite o servicio	40,1%		
Soy beneficiario/a de del estado y tengo un problema/duda con mi beneficio	24,9%	Trámites de carga familiar	19
Soy dueña de casa y necesito orientación/hacer trámites para acceder a beneficios	7,8%	Solicitud de información	16
Soy inmigrante y necesito regularizar mi residencia en Chile.	5,6%	Consultas	12
Estoy jubilado y vengo a realizar un trámite por mi pensión	5,2%	Otro	10
Necesito postular a una vivienda y necesito orientación/Necesito realizar trámites relacionado con esos	5,2%		
Estoy cesante y necesito orientación/Realizar trámites para buscar o postular a un trabajo, o acceder a un beneficio	3,3%		
Voy a ser padre/madre por primera vez y necesito orientación/trámites para mi hijo	3,0%		
Quiero comenzar estudios superiores y necesito orientación/Necesito realizar trámites para postular a beneficios	2,2%		
Estoy próximo a jubilar y necesito información/Necesito realizar trámites para pensionarme	1,5%		
Soy inmigrante y necesito trabajar en Chile	0,4%		
Soy trabajador independiente y necesito orientación/hacer trámites para emprender	0,4%		
Perdí a un ser querido y necesito orientación/trámites relacionados	0,4%		

El principal motivo de para contactar/utilizar el canal web de ChileAtiende, tiene relación con la resolución de dudas o consultas con un beneficio con el que ya cuentan. El principal "otro trámite" corresponden a gestiones realizadas por temas de carga familiar.

Gráfico 13. Discriminación

¿Se sintió discriminado(a) de alguna manera en la atención que recibió de ChileAtiende?

Base: 261



13 personas manifiestan haber sido discriminados de alguna forma al utilizar el canal web de ChileAtiende. El principal motivo para sentirse discriminado es debido a la entrega de respuestas poco claras y a la no entrega de ningún tipo de respuesta.

Tabla 3. Barreras para contactar al canal

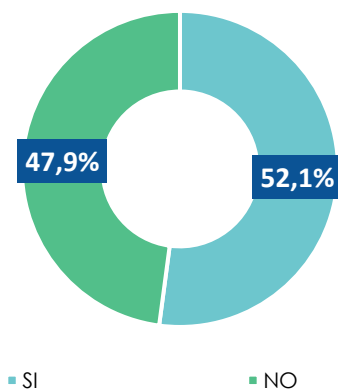
Barreras	%
No sé utilizar el computador o smartphone	22,5%
La información de la página no es clara	18,0%
No entiendo la página	16,9%
Excesivo tiempo de respuesta	15,7%
No tengo conexión a internet	14,6%
Problemas con la página	7,9%
No entiendo la página	1,1%
No tengo conexión a internet	1,1%
Otro	1,1%
Problemas con la clave	1,1%

Como se muestra en el cuadro, la principal barrera para acceder al canal de formulario web de ChileAtiende, tiene relación con barreras tecnológicas, específicamente con no saber cómo utilizar un computador o un Smartphone. También existen usuarios que manifiestan que una barrera para contactar el canal corresponde a lo poco clara que es la página web.

Gráfico 14. Visitas

La atención a través de IPS ¿Le permitió evitarse una visita/consulta a otra institución?

Base: 261

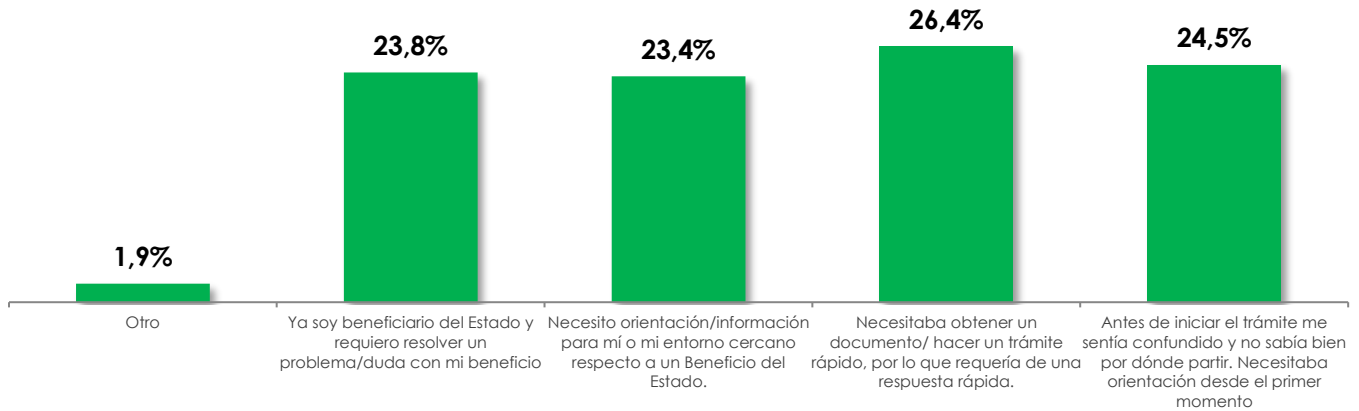


La “derivación” a otro canal es alta entre los usuarios de la página web de ChileAtiende, con 52,1% de personas que expresan esto. De esto se infiere que los usuarios no pueden realizar sus gestiones completas utilizando sólo este canal.

Gráfico 15. Situaciones

¿Cuál de las siguientes situaciones se asemeja más a su caso?

Base: 261



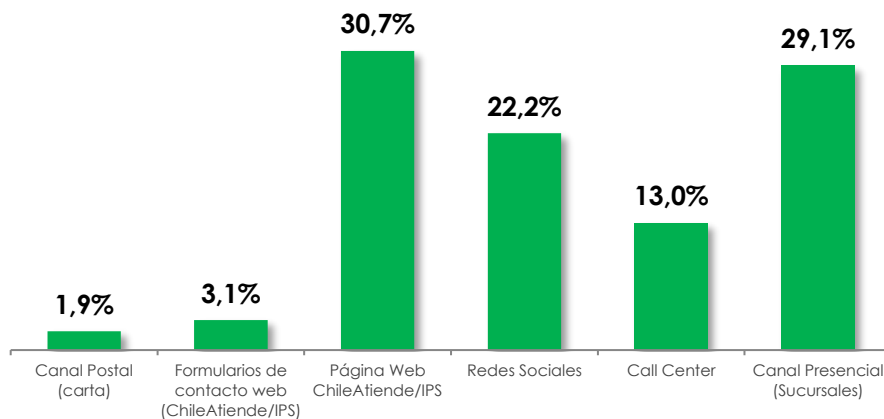
La distribución en base a las situaciones que se asemejan más al caso individual de los usuarios es bastante homogénea, por lo que no se puede afirmar con seguridad cual es el tipo de caso más común entre los usuarios del canal.

No obstante, el 26,4% de los usuarios manifiesta que su principal necesidad es la obtención de documentos para realizar trámites rápidos con respuestas rápidas.

Gráfico 16. Canal de preferencia

¿En qué canal de IPS le acomoda más resolver sus requerimientos?

Base: 261

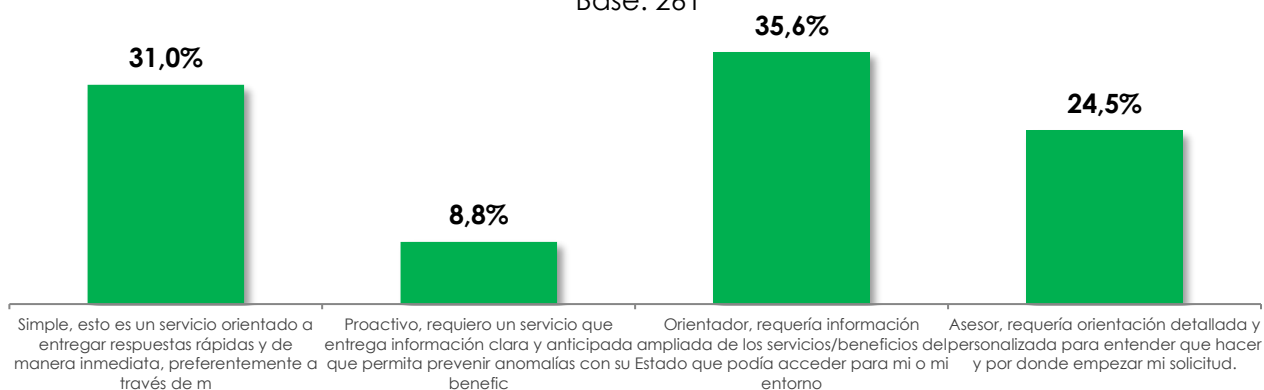


Como se mencionó anteriormente, los usuarios del canal utilizan con mayor frecuencia el mismo canal web de ChileAtiende, y como se observa en el gráfico, es este mismo canal el de mayor preferencia, seguido por el canal de atención presencial.

Gráfico 17. Canal de preferencia

A su juicio, qué tipo de servicio se acomoda más a la necesidad por la que acudió o acude normalmente a ChileAtiende?

Base: 261



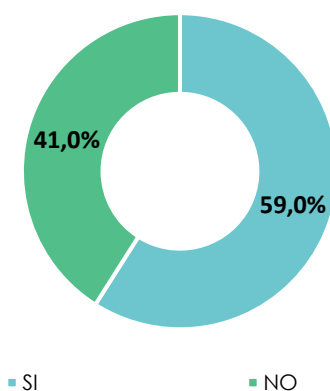
El tipo de servicio más requerido por los usuarios del canal, es del tipo orientador, específicamente sobre información ampliada de servicios y/o beneficios que podría acceder.

El tipo de servicio menos requerido en tanto, es el proactivo, donde se entrega información clara y anticipada para prevenir problemas con el beneficio del usuario.

Gráfico 18. Beneficios

¿Es o ha sido beneficiario/a de algún programa/proyecto/bono/beneficio del Estado?

Base: 261

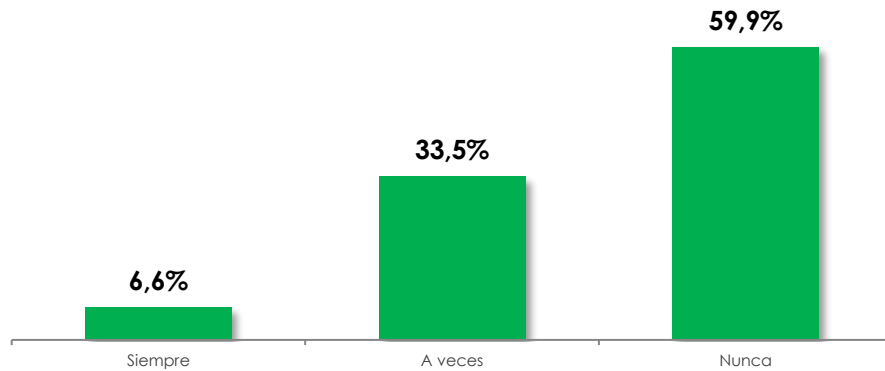


La gran mayoría de los usuarios del canal web de ChileAtiende es o ha sido beneficiario de algún tipo de beneficio estatal. Es por eso que uno de los servicios preferidos es el asociado a orientación sobre cómo acceder a los beneficios disponibles.

Gráfico 19. Dificultad

¿Usted diría que “Nunca”, “A veces” o “Siempre” ha tenido alguna dificultad para usar la página web?

Base: 257

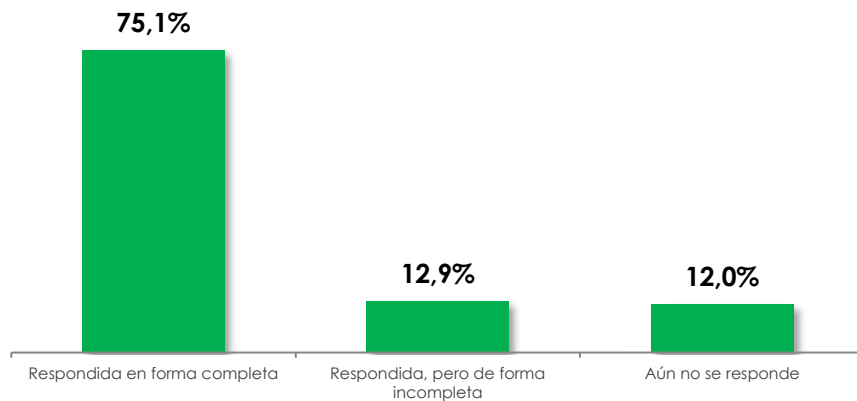


151 personas (59,9%) manifiesta no tener problemas para usar o visitar la página web de ChileAtiende. Sólo 6,6% de los usuarios expresan que han tenido “siempre” han tenido dificultades para acceder a la página web.

Gráfico 20. Consulta realizada

Respecto de la consulta realizada ¿Usted diría que fue...?

Base: 249

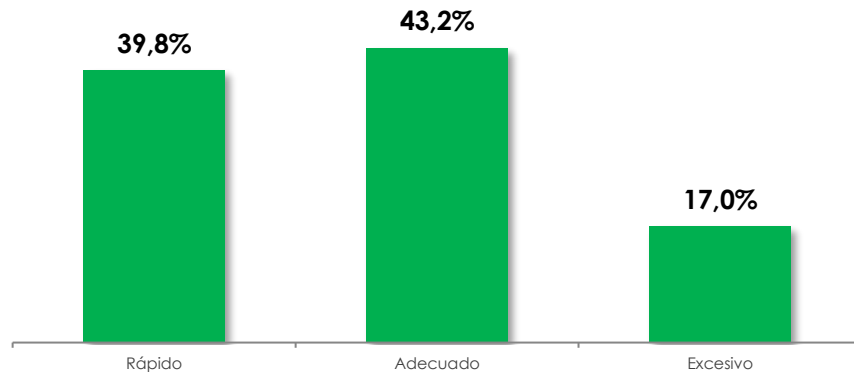


Desde el gráfico se puede inferir que el canal web de ChileAtiende tiene una alta tasa de respuestas completas, considerando que 75,1% de los usuarios del canal apoyan dicha afirmación.

Gráfico 21. Dificultad

¿En su opinión, el tiempo de respuesta en relación al requerimiento a través de la página web fue rápido, adecuado o excesivo?

Base: 241

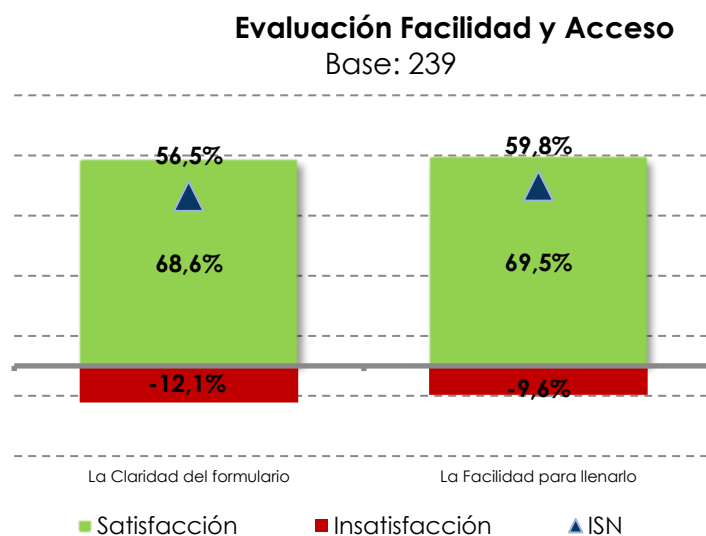


Ahora bien, los tiempos de respuestas no son evaluados de la misma manera que la calidad de la respuesta entregada, ya que 43,2% considera que estos tiempos son “adecuados”. Mientras, 17% los evalúa como “excesivos”.

11.2. Facilidad de Acceso

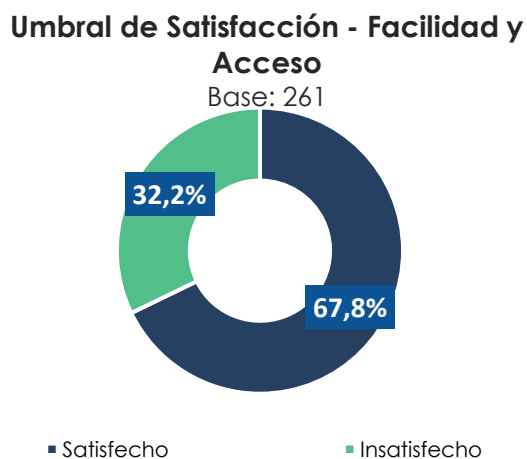
En este apartado se presentan los resultados de las variables asociadas a la dimensión de Facilidad y acceso. Los resultados se presentarán con ISN de variables y Umbral de Satisfacción de la dimensión.

Gráfico 22. Facilidad y Acceso



Como muestra el gráfico, la facilidad para llenar el formulario web de ChileAtiende presenta el ISN más alto de las dos variables que componen la dimensión de facilidad y acceso, con una diferencia de 3,3 puntos porcentuales.

Gráfico 23. Umbral de satisfacción



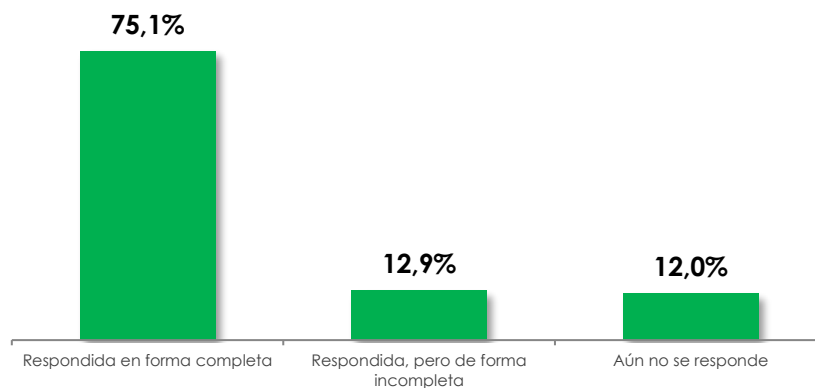
El umbral de satisfacción de la dimensión de facilidad y acceso asciende a 67,8%, con 177 usuarios satisfechos, siendo uno de los umbrales más bajos del canal.

11.3. Calidad de la Respuesta

Gráfico 24. Consulta realizada

Respecto de la consulta realizada ¿Usted diría que fue...?

Base: 249

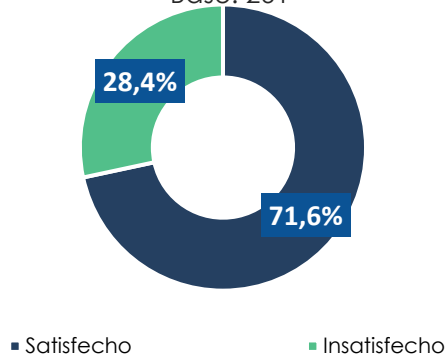


En apartados anteriores se mostró que la buena evaluación de calidad de la respuesta, influye en la valoración total del servicio. Así, en el siguiente gráfico, se podrá ver el impacto de esta variable en el umbral de satisfacción.

Gráfico 25. Umbral de satisfacción

Umbral de Satisfacción - Calidad de la Respuesta

Base: 261



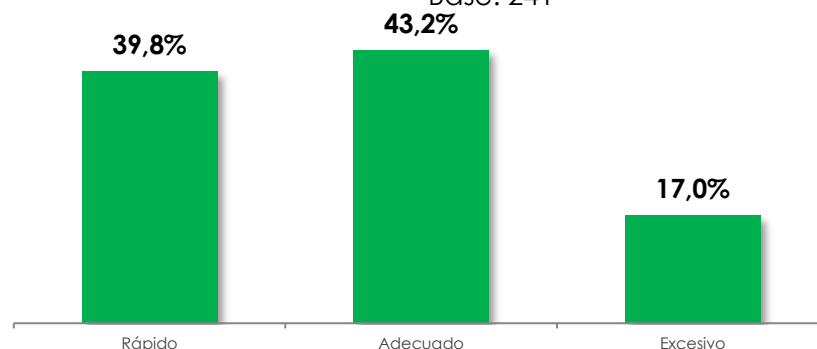
Como ya se mencionó, la calidad de la respuesta influye fuertemente en la satisfacción de los usuarios. Entonces, el umbral de satisfacción de la dimensión es de 71,6% (187 personas), siendo el umbral más alto del canal.

11.4. Tiempo de comunicación

Gráfico 26. Tiempo de respuesta

¿En su opinión, el tiempo de respuesta en relación al requerimiento a través de la página web fue rápido, adecuado o excesivo?

Base: 241

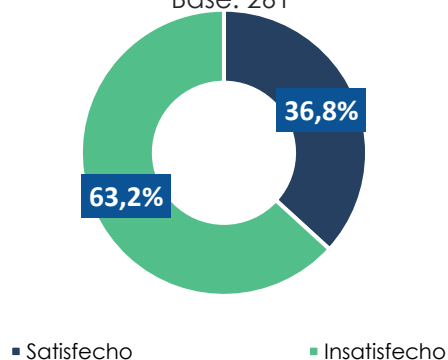


Al igual que la calidad de la respuesta, los tiempos de atención también influyen fuertemente en la satisfacción de usuarios. Entonces, como la mayoría de los usuarios evalúan a estos tiempos como "adecuados", es de esperar que el umbral de satisfacción sea de los menores de la medición.

Gráfico 27. Umbral de satisfacción

Umbral de Satisfacción - Tiempo de comunicación

Base: 261

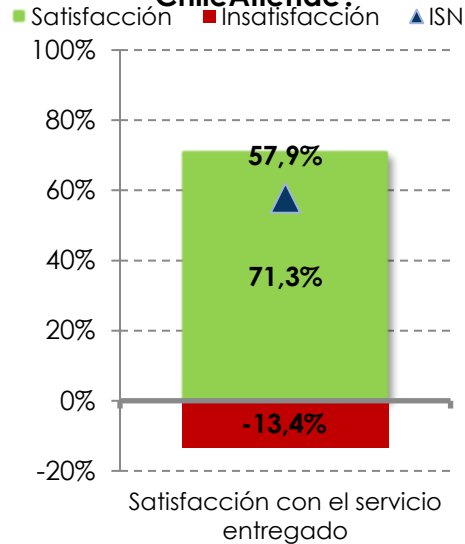


Ahora bien, teniendo en cuenta que los tiempos de respuesta tienen una valoración media, esto impacta directamente en el umbral, el que se constituye como el menor de las cuatro dimensiones.

11.5. Satisfacción global con el formulario

Gráfico 28. Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho quedó con el uso del formulario de contacto de la página web de ChileAtiende?

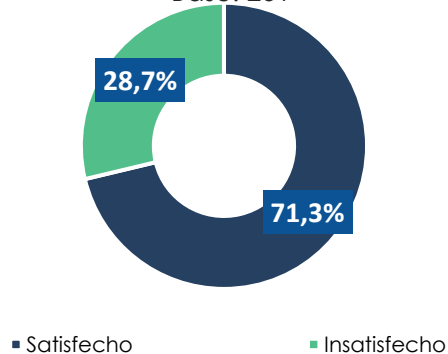


La satisfacción neta con el uso en general de la página web de ChileAtiende es de 57,9%, con 13,4% de usuarios insatisfechos, lo que impactará directamente al umbral de satisfacción.

Gráfico 29. Umbral de satisfacción

Umbral de Satisfacción - Satisfacción global con formulario

Base: 261



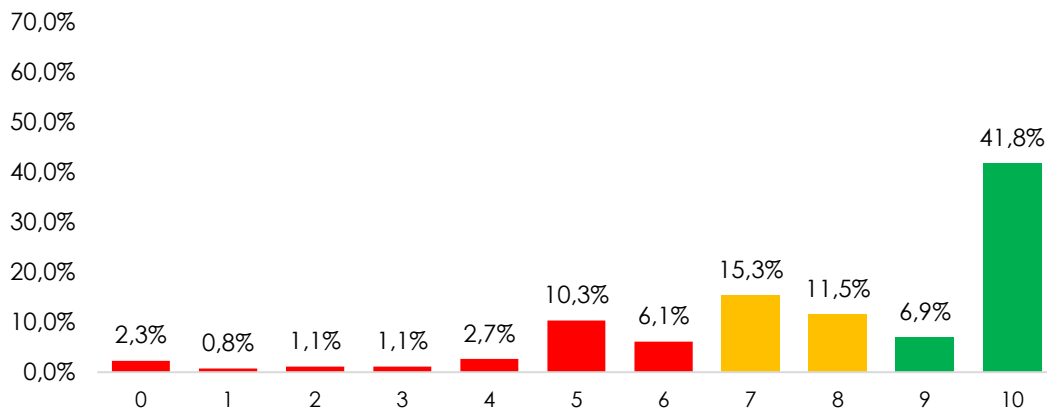
Finalmente, se muestra en el gráfico que la satisfacción con el uso del formulario web, es la segunda dimensión mejor evaluada del canal, con 71,3% de usuarios satisfechos (186 personas).

11.6. Net Promoter Score (NPS)

Gráfico 30. Nivel de recomendación con la atención de IPS/ChileAtiende

¿Qué tan probable es que recomiende a familiares y/o amigos utilizar la página web de ChileAtiende?

Base: 261



En el gráfico se presenta las proporciones de las notas de 0 a 10 con el total de la muestra del canal formulario web de ChileAtiende, donde las calificaciones se concentran principalmente en la nota 10.

Como ya se ha mencionado, las notas 9 y 10 corresponden a promotores del servicio entregado en el canal, los que corresponden a 48,7%. Las calificaciones neutras en tanto (7 y 8) ascienden a 26,8%. Finalmente, los detractores (notas 0 a 6) ascienden a 24,5% de usuarios.

Desde lo antes expuesto, se extrae el NPS, indicador que asciende a **24,1% el que es uno de los más bajos de los cinco canales evaluados.**

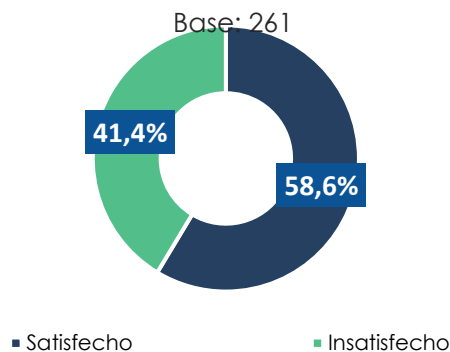
11.7. Satisfacción general canal Formulario Web

En el siguiente apartado, se presentará el umbral general de satisfacción, considerando las dimensiones, y al servicio del canal en su totalidad.

De esta forma, se presenta el umbral de satisfacción para el canal, para luego presentar los umbrales de las cuatro dimensiones que componen el canal formulario web.

Gráfico 31. Umbral por dimensión

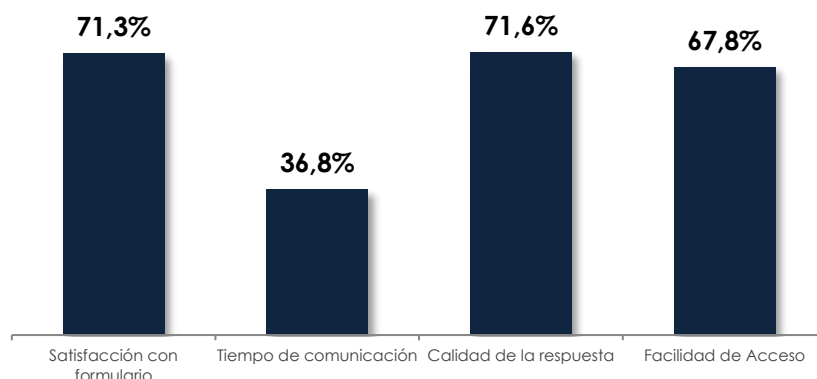
Umbral de Satisfacción - Satisfacción global con formulario



El umbral de satisfacción para el canal formulario web de ChileAtiende es de 58,6% (153 usuarios satisfechos), frente a 41,4% de personas insatisfechas con el servicio entregado en el canal.

Este resultado es concordante con lo mostrado en los análisis de las variables de las dimensiones del canal, en tanto que se registraron niveles considerables de evaluaciones negativas.

Gráfico 32. Umbral por dimensión



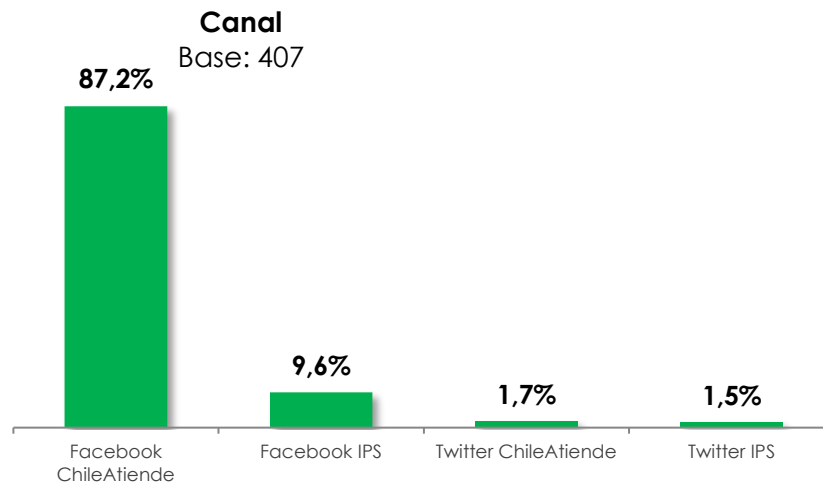
Como se mencionó anteriormente, la dimensión de calidad con la respuesta entregada en el canal, es donde se presenta el umbral de satisfacción más alto. En contraste, la dimensión tiempos de comunicación registra el umbral más bajo, con 36,8%.

12. Canal Redes Sociales- Principales Resultados

A continuación, se presentan los principales resultados de las variables asociadas a la experiencia de los usuarios con las redes sociales de IPS y ChileAtiende (Facebook y Twitter). De esta forma, se presentarán diversas variables de caracterización, junto con un análisis de las dimensiones que componen la satisfacción usuaria del canal.

12.1. Caracterización de los/as Usuarios/as

Gráfico 1. Fan Page

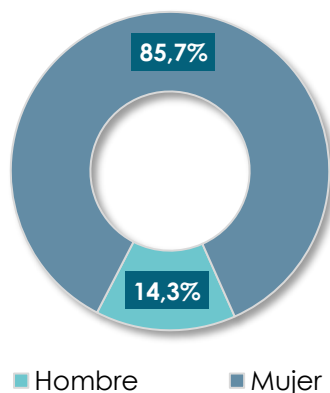


Como ya se mencionó se evaluaron 4 redes sociales: fanpage de Facebook de IPS y ChileAtiende, fanpage de Twitter de Facebook y ChileAtiende. Teniendo eso en consideración, el gráfico muestra que la concentración de usuarios se observa en las páginas de Facebook, especialmente en el fanpage de ChileAtiende.

Gráfico 2. Género

Género del/a entrevistado/a

Base: 407

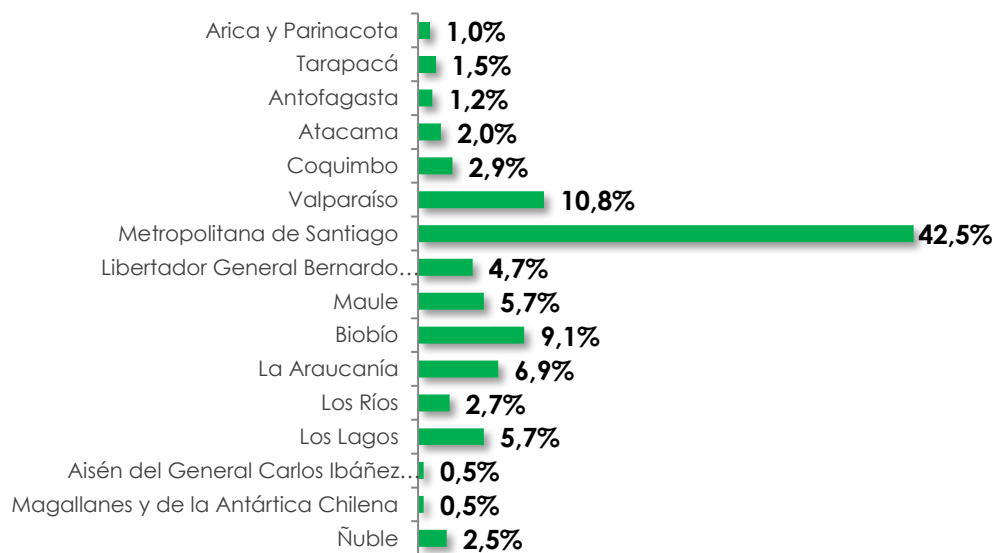


Los usuarios del canal Redes Sociales de IPS/ChileAtiende, se componen principalmente por mujeres (349 personas).

Gráfico 3. Región

Región del/a entrevistado/a

Base: 407



La distribución por región se concentra de manera mayoritaria en la región Metropolitana, seguido por la región de Valparaíso (10,8%) y del Bío – Bío (9,1%).

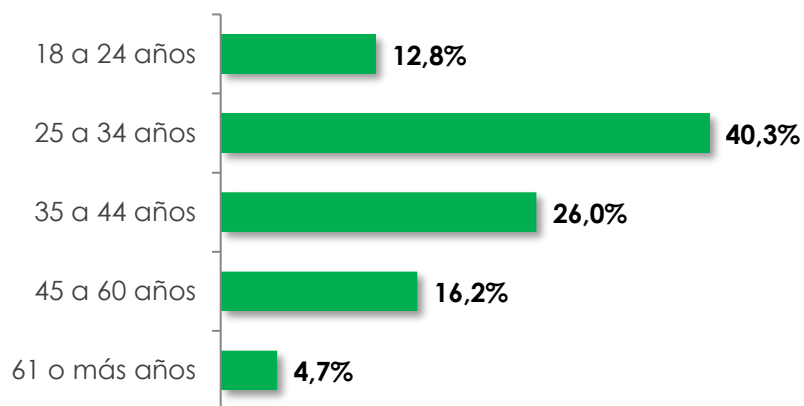
Gráfico 4. País de Origen
¿Cuál es su país de origen?
 Base: 407



Los usuarios del canal son mayoritariamente chilenos, seguido de usuarios de nacionalidad peruana y venezolana.

Gráfico 5. Edad del/a encuestado/a

Edad del/a entrevistado/a
 Base: 407

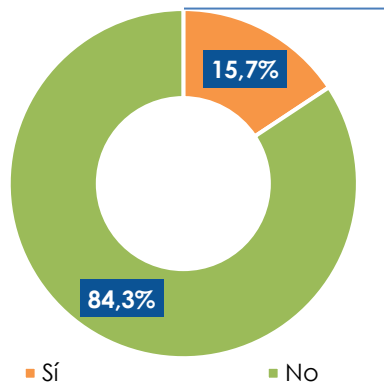


Al igual que en el canal formulario web de ChileAtiende, la edad de los usuarios se concentra en el rango de 25 a 34 años, por lo que corresponden a personas "jóvenes". No obstante, un porcentaje importante se concentra en el rango de 35 a 44 años.

Gráfico 6. Pueblos originarios

¿Pertenece ud a algún pueblo originario?

Base: 350



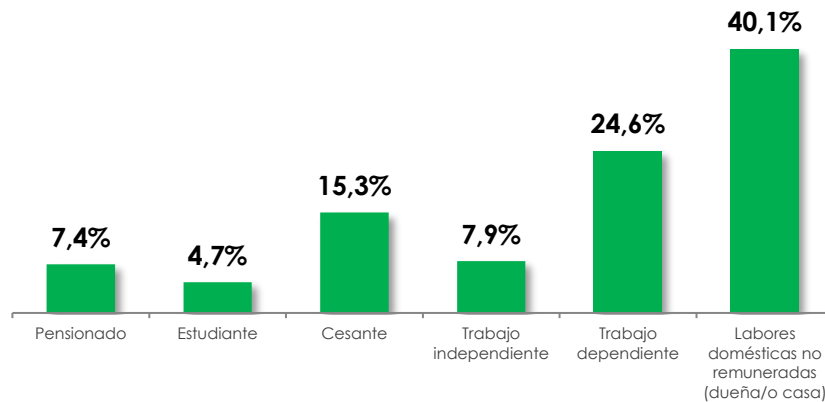
Pueblo Originario	%	Total
Mapuche	88,0%	44
Quechua	4,0%	2
Atacameño	2,0%	1
Aymará	2,0%	1
Coya	2,0%	1
Etnia Extranjera	2,0%	1

50 usuarios del canal manifiestan pertenecer a algún pueblo originario, principalmente al pueblo mapuche.

Gráfico 7. Situación laboral

¿Cuál es su situación laboral?

Base: 406



40,1% de los usuarios del canal se compone de personas que realizan actividades de dueña/o de casa, seguido de 24,6% de personas que tienen un trabajo dependiente. También se registra un alto número de personas cesantes (15,3%) y de trabajadores independientes (7,9%).

Gráfico 8. Nivel de estudios

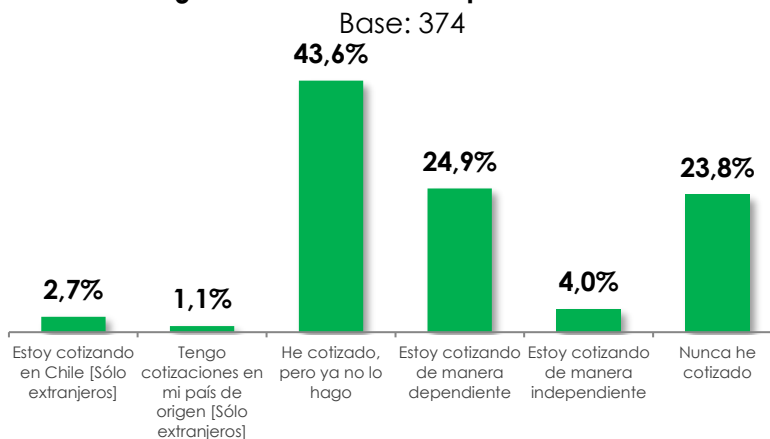


En lo relacionado con el nivel educacional de los encuestados del canal, el gráfico muestra que los usuarios se componen mayormente por personas que poseen enseñanza media completa.

Se destaca que 10,3% de los usuarios no finalizaron la enseñanza básica, mientras que 2,5% no poseen estudios formales.

Gráfico 9. Situación previsional

¿Cuál es su situación previsional?

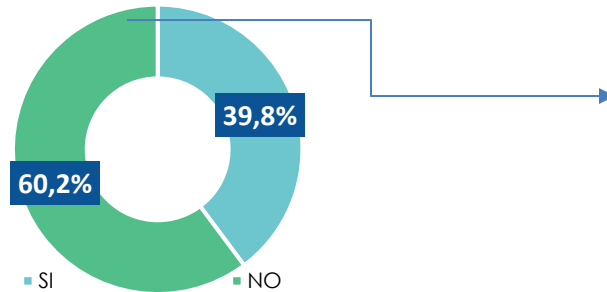


El 23,8% de los usuarios encuestados manifiesta nunca haber cotizado en el sistema previsional del país, mientras que 43,6% de los usuarios cotizaron en algún momento, pero por diversos motivos dejaron de hacerlo. 24,9% en tanto, continúan cotizando de manera dependiente.

Gráfico 10. Impedimento para realizar trámites

¿Se ha visto impedido de asistir a realizar un trámite o solicitar información en IPS por tener a alguien a cargo?

Base: 407



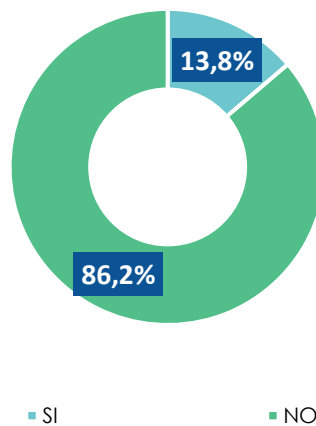
Persona a cargo	%	Total
Niño/a	74,1%	120
Persona en situación de discapacidad	9,3%	15
Adulto mayor	7,4%	12
Enfermo/a	3,1%	5
Otro	6,2%	10

El 60,2% de las personas que expresan que se han visto impedidos de realizar trámites o solicitudes de información, es debido a que se encuentran al cuidado de niños, principalmente (74,1%) y de personas con discapacidad (9,3%).

Gráfico 11. Discapacidad

¿Usted se encuentra en alguna situación de discapacidad?

Base: 407



El 13,8% (56 personas) manifiestan tener algún tipo de discapacidad, principalmente física, visual o mental.

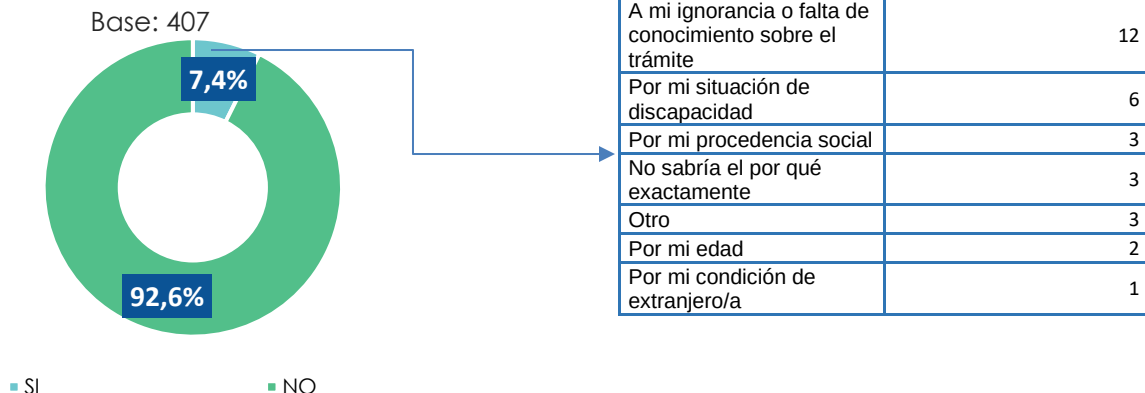
Tabla 1. Motivo de contacto

Motivo de contacto	%
Soy beneficiario/a del estado y tengo un problema/duda con mi beneficio	35,9%
Soy dueña de casa y necesito orientación/hacer trámites para acceder a beneficios	26,5%
Estoy cesante y necesito orientación/Realizar trámites para buscar o postular a un trabajo, o acceder a un beneficio	10,1%
Necesito postular a una vivienda y necesito orientación/Necesito realizar trámites relacionado con esos	6,4%
Soy inmigrante y necesito regularizar mi residencia en Chile.	5,2%
Quiero comenzar estudios superiores y necesito orientación/Necesito realizar trámites para postular a beneficios	3,9%
Estoy jubilado y vengo a realizar un trámite por mi pensión	3,2%
Soy trabajador independiente y necesito orientación/hacer trámites para emprender	2,2%
Soy un empleador y necesito realizar trámites para mi empresa o mis trabajadores	2,0%
Voy a ser padre/madre por primera vez y necesito orientación/trámites para mi hijo	1,5%
Perdí a un ser querido y necesito orientación/trámites relacionados	1,5%
Estoy próximo a jubilar y necesito información/Necesito realizar trámites para pensionarme	1,2%
Soy inmigrante y necesito trabajar en Chile	0,5%

El principal motivo de para solicitar atención por las redes sociales de IPS/ChileAtiende tiene relación con la solución o respuesta de alguna duda sobre algún tipo de beneficio que poseen los usuarios (35,9%). Otro motivo importante entre los usuarios, corresponde a trámites para acceder a algún tipo de beneficio del estado.

Gráfico 12. Discriminación

¿Se sintió discriminado(a) de alguna manera en la atención que recibió de ChileAtiende?

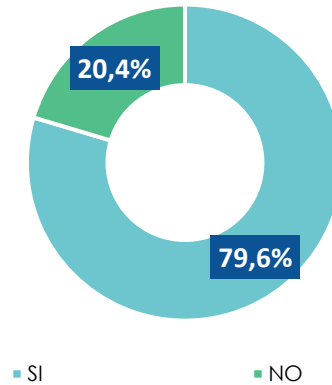


Sólo 7,4% de los usuarios del canal Redes Sociales manifiestan haber sido discriminados durante la atención recibida. El principal motivo para esta discriminación corresponde a la ignorancia o falta de conocimiento del usuario sobre el trámite.

Gráfico 13. Visitas

La atención a través de IPS ¿Le permitió evitarse una visita/consulta a otra institución?

Base: 407

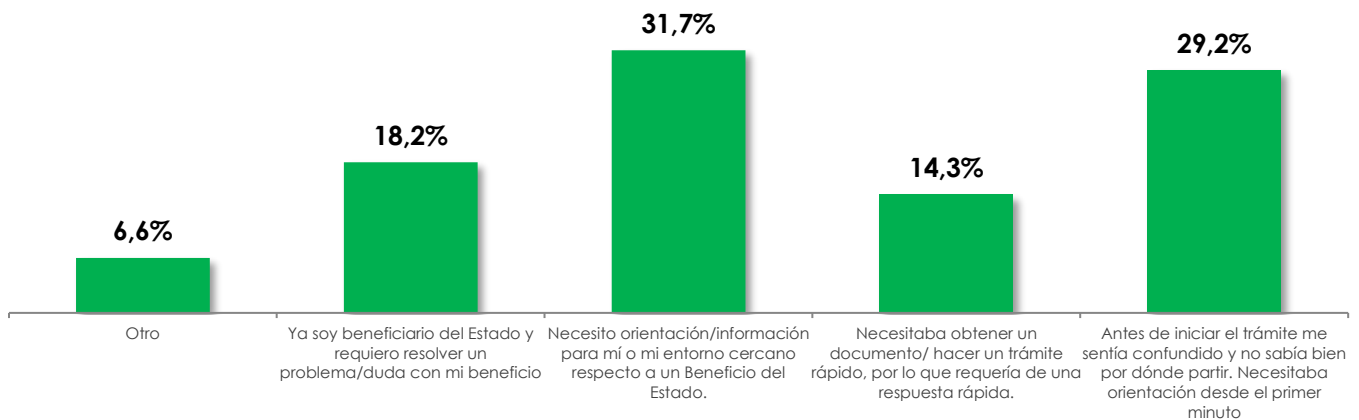


La "derivación" a otro canal es alta entre los usuarios de Redes Sociales de IPS/ChileAtiende, con 20,4% de personas que expresan esto.

Gráfico 14. Situaciones

¿Cuál de las siguientes situaciones se asemeja más a su caso?

Base: 407

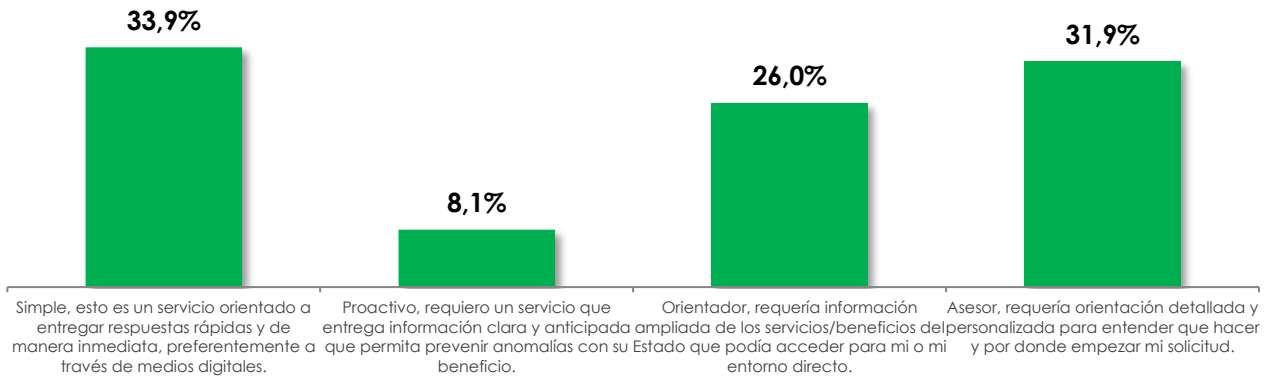


La situación que más se asemeja a los casos de los usuarios, corresponde a la necesidad de orientación o información sobre beneficios del estado, seguido por la necesidad de orientación en la realización de los trámites.

Gráfico 15. Tipo de servicio

A su juicio, qué tipo de servicio se acomoda más a la necesidad por la que acudió o acude normalmente a ChileAtiende?

Base: 407



El tipo de servicio más requerido por los usuarios del canal, es del tipo simple, orientado a la entrega de respuestas y soluciones rápidas, a través de medios digitales (correo electrónico, redes sociales).

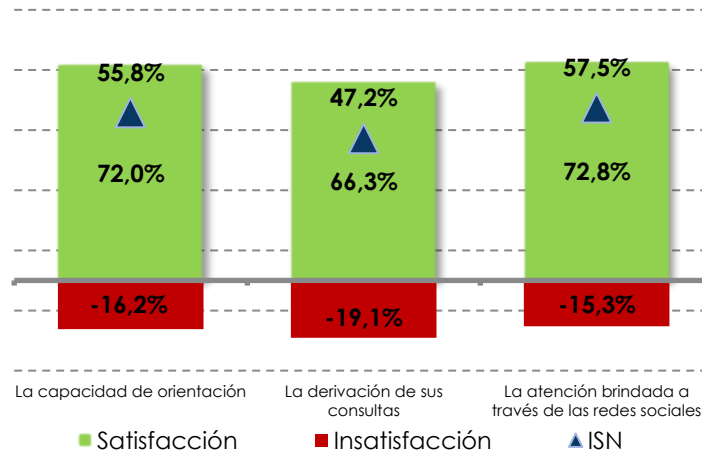
El tipo de servicio menos requerido en tanto, es el proactivo, donde se entrega información clara y anticipada para prevenir problemas con el beneficio del usuario.

12.2. Atención Recibida

Gráfico 16. Atención recibida

Evaluación Atención Recibida

Base: 400

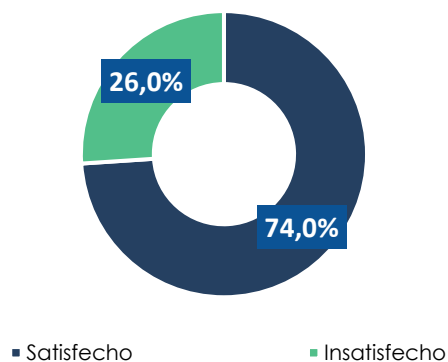


Como muestra el gráfico, la atención recibida a través de las redes sociales es el aspecto mejor evaluado de esta dimensión, con un ISN de 57,5%. El aspecto con menor ISN corresponde a la derivación de las consultas (ISN 47,2%)

Gráfico 17. Umbral de satisfacción

Umbral de Satisfacción - Atención recibida

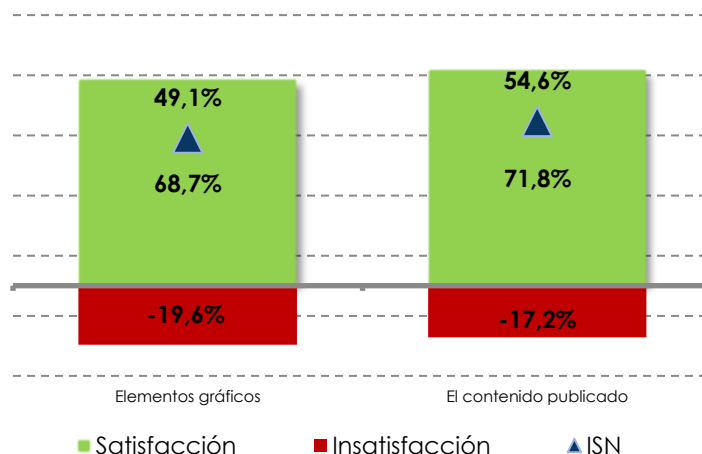
Base: 407



El umbral de satisfacción de la dimensión de atención recibida asciende a 74%, con 301 usuarios satisfechos, siendo el tercer umbral más alto del canal.

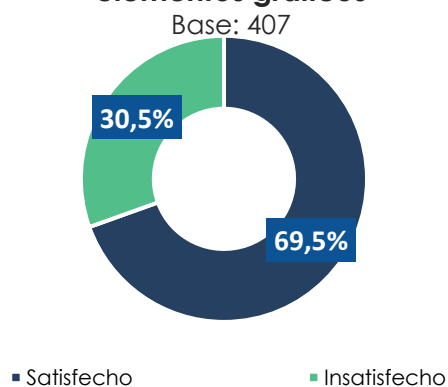
12.3. Contenido y elementos gráficos

Gráfico 18. Contenido y elementos gráficos
Evaluación Contenido y elementos gráficos
Base: 390



En lo referido al contenido de las publicaciones y elementos gráficos, lo más valorado por los usuarios del canal, corresponde al contenido publicado en las redes sociales, aspecto que registra un ISN de 54,6%

Gráfico 19. Umbral de satisfacción
Umbral de Satisfacción - Contenido y elementos gráficos
Base: 407

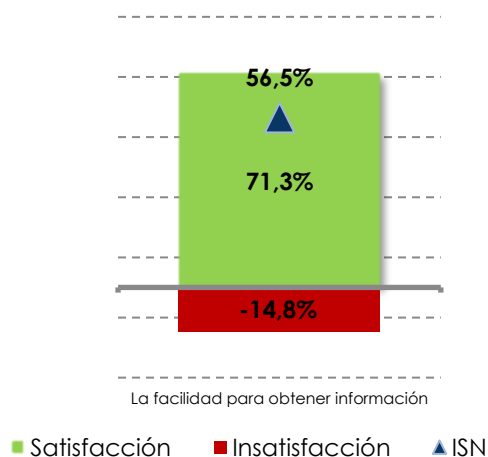


La dimensión de contenido y elementos gráficos es la que registra el umbral más bajo de las dimensiones medidas, con 69,5%.

12.4. Información

Gráfico 20. Información
Evaluación Información

Base: 400

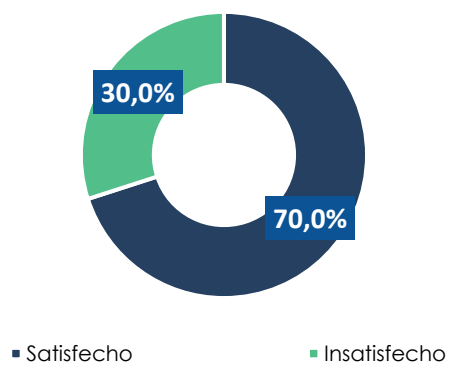


Ante la pregunta sobre la valoración de "La facilidad para obtener información en general", se observa en el gráfico que el ISN de esta dimensión asciende a 71,3%

Gráfico 21. Umbral de satisfacción

Umbral de Satisfacción - Información

Base: 407

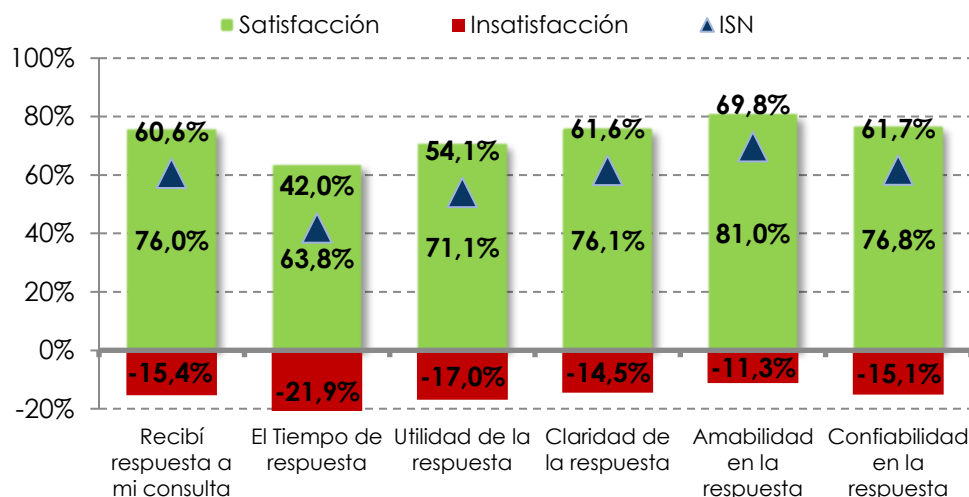


El umbral de satisfacción de la dimensión información, relacionada con la facilidad para obtener información, asciende a 70%, siendo una de las más bajas de la medición.

12.5. Tiempos y calidad de la respuesta

Gráfico 22. Tiempos y calidad de respuesta

Tiempos y calidad de respuesta

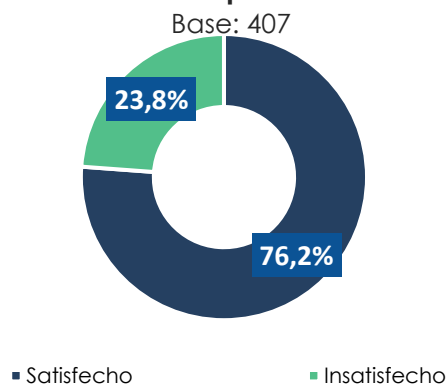


De los 6 aspectos que componen la dimensión de tiempos y calidad de respuesta, es la variable de Amabilidad la mejor valorada por los usuarios del canal, con un ISN de 69,8%.

Mientras que, y en relación a lo expuesto en el apartado de caracterización, los tiempos de respuestas es el aspecto con la más baja valoración, con un ISN de 42%.

Gráfico 23. Umbral de satisfacción

Umbral de Satisfacción - Tiempos y calidad de respuesta



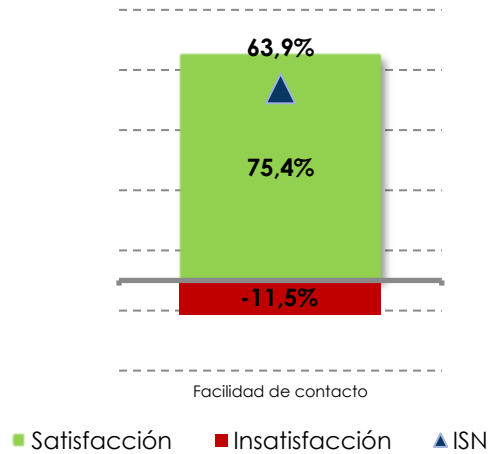
La dimensión de tiempos y calidad de respuesta, es la mejor evaluada de las seis dimensiones que componen a la satisfacción del canal, con 310 usuarios satisfechos.

12.6. Facilidad de contacto

Gráfico 24. Facilidad de contacto

Evaluación Facilidad de contacto

Base: 407

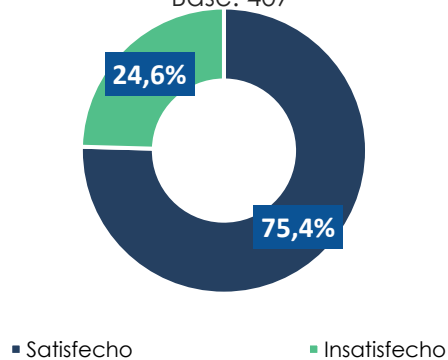


Ante la pregunta sobre la valoración de “La facilidad para contactar a las redes sociales de IPS/ChileAtiende”, el gráfico muestra que el ISN asciende a 63,9%, con 11,5% usuarios insatisfechos y 75,4% satisfechos.

Gráfico 25. Umbral de satisfacción

Umbral de Satisfacción - Facilidad de contacto

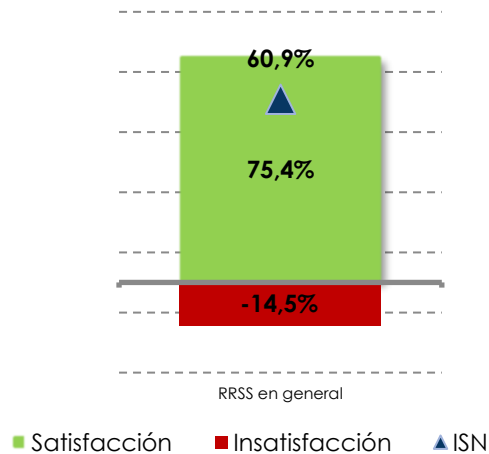
Base: 407



La dimensión de facilidad de contacto es la segunda mejor evaluada, con un umbral de 75,4%, correspondiente a 307 usuarios satisfechos.

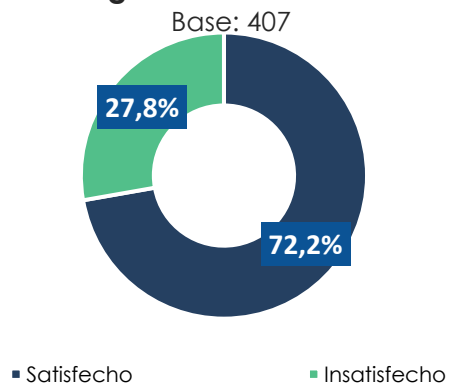
12.7. Satisfacción general

Gráfico 26. Satisfacción con RRSS
Evaluación Satisfacción general con RRSS



Ante la pregunta sobre la valoración de “La facilidad para contactar a las redes sociales de IPS/ChileAtiende”, el gráfico muestra que el ISN asciende a 60,9%, con 14,5% usuarios insatisfechos y 75,4% satisfechos.

Gráfico 27. Umbral de satisfacción
Umbral de Satisfacción - Satisfacción
general con RRSS



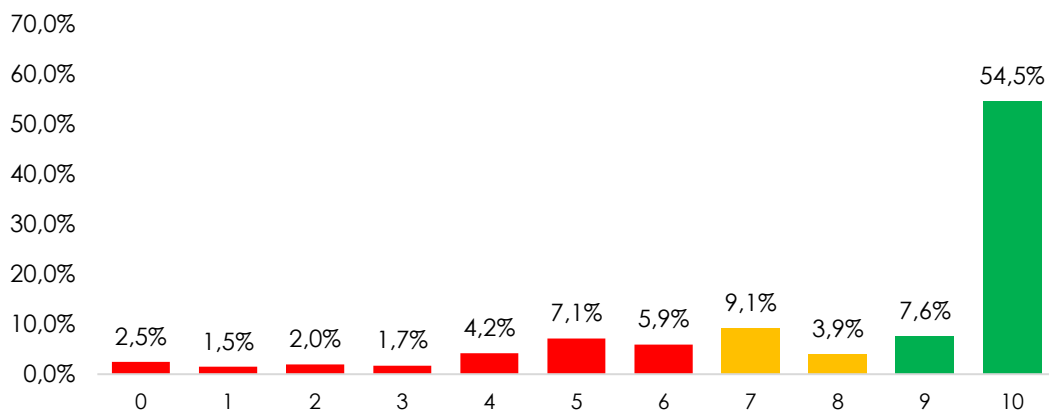
La dimensión de Satisfacción general con la atención recibida en RRSS, es de 82,2%, con 294 usuarios satisfechos.

12.8. Net Promoter Score (NPS)

Gráfico 28. Nivel de recomendación con la atención de IPS/ChileAtiende

¿Qué tan probable es que recomiende a familiares y/o amigos utilizar las redes sociales de IPS/ChileAtiende?

Base: 407



En el gráfico se presenta las proporciones de las notas de 0 a 10 con el total de la muestra del canal Redes Sociales de IPS/ChileAtiende.

Como ya se ha mencionado, las notas 9 y 10 corresponden a promotores del servicio entregado en el canal, los que corresponden a 62,2%. Las calificaciones neutras en tanto ascienden a 13%. Finalmente, los detractores ascienden a 24,8% de usuarios.

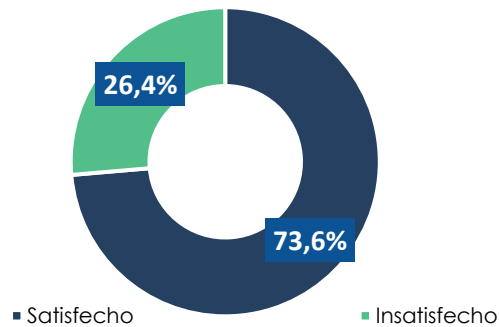
Considerando lo anterior, el NPS del canal Redes Sociales de IPS/ChileAtiende, asciende a **37,3%**, lo que se considera como "bueno", con altas posibilidades de recomendación a amigos y familiares.

12.9. Satisfacción general canal Digital RRSS

En el siguiente apartado, se presentará el umbral general de satisfacción, considerando las dimensiones, y al servicio del canal en su totalidad.

Gráfico 29. Umbral por dimensión

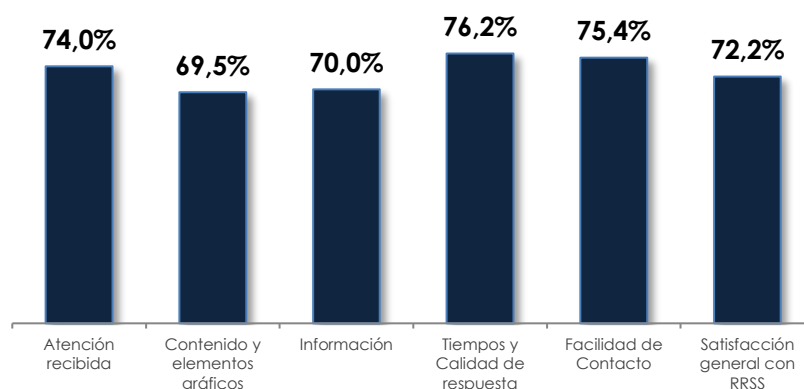
Umbral de Satisfacción - Satisfacción global con RR.SS



El umbral de satisfacción para el canal Redes Sociales de IPS/ChileAtiende es de 73,6% frente a 26,4% de personas insatisfechas con el servicio entregado en el canal.

Este resultado es concordante con lo mostrado en los análisis de las variables de las dimensiones del canal, en tanto que se registraron niveles considerables de evaluaciones positivas.

Gráfico 30. Umbral por dimensión



Como se mencionó en apartados anteriores, la dimensión mejor evaluada corresponde a los tiempos y calidad de la respuesta, seguido por la dimensión facilidad de contacto y la atención recibida.

En el aspecto contrario, las dimensiones de contenido y elementos gráficos junto a la de información, son las que presentan el umbral de satisfacción más bajo.

13. Cliente Incógnito

A continuación, se presentan los principales resultados de los clientes incógnitos realizados en los distintos canales de atención de IPS y ChileAtiende. En primera instancia se presentan los distintos porcentajes de logro para cada una de las dimensiones, luego, se identifican los distintos aspectos o atributos que conforman esa dimensión y sus respectivos porcentajes de logro.

13.1. Canal Call Center

El canal telefónico de IPS y ChileAtiende, presenta un porcentaje de cumplimiento de 79,5%, siendo la recepción y bienvenida, la dimensión con el mayor porcentaje de cumplimiento, alcanzando un 93,8%. Por otra parte, el final de la atención es la dimensión con menor porcentaje de cumplimiento, con un 58,3%.

El protocolo de atención se cumplió en un 80% de las atenciones que se realizaron en el marco del cliente incógnito.

Tabla 1. Cumplimiento Total abierto por dimensión

Total	79,5%
Recepción y bienvenida	93,8%
Protocolo de Atención	80,0%
Final de la Atención	58,3%

Ahora bien, respecto a la recepción y bienvenida, todos los atributos alcanzaron el 100% de cumplimiento, a excepción del registro que el ejecutivo debe hacer, que tuvo un 75% de cumplimiento.

En este punto, el IVR presenta las alternativas de forma clara, el ejecutivo saluda amablemente y se presentó en todos los llamados realizados, sin embargo, no registró en todas las llamadas el nombre, Rut y teléfono del usuario/a que acudió al Call Center.

Tabla 2. Cumplimiento – Recepción y bienvenida

Recepción y bienvenida	93,8%
1.1 ¿El IVR era claro en presentar las diferentes alternativas disponibles?	100,0%
1.2. ¿El ejecutivo saluda y da la bienvenida en forma amable?	100,0%
1.3. ¿El ejecutivo se presenta con su nombre?	100,0%
1.4. ¿El ejecutivo registra sus datos (nombre, Rut, teléfono)?	75,0%

El protocolo de atención presenta un 100% de cumplimiento en 5 de los 14 aspectos involucrados en el proceso. Entre ellos se observa un trato adecuado y respetuoso, atención

sin discriminación, simplicidad del lenguaje, tono de voz, y el no corte sin motivos. Por su parte, otros aspectos que superan el 80% de cumplimiento fueron la escucha activa por parte del ejecutivo de atención, la comprensión del trámite que se busca realizar, la utilidad y pertinencia de la respuesta, y el tiempo de atención. Dichos atributos alcanzan un 87,5% de cumplimiento.

Por otro lado, los demás aspectos presentaron porcentajes de cumplimiento que no sobrepasaron el 60%, como que el ejecutivo no realizara otra actividad mientras atendía al usuario (50,0%), el chequeo de datos de contacto (nombre y Rut) (57,1%) o el tiempo de espera antes de ser atendido (50,0%).

Hubo un protocolo que no se llevó a cabo en ninguna de las llamas realizadas al Call Center de IPS – ChileAtiende, y tiene relación con la mención, por parte del ejecutivo de atención, que puede realizar trámites en otros canales de atención, con un 0% de cumplimiento.

Tabla 3. Cumplimiento – Protocolo de Atención

Protocolo de Atención	80,0%
¿El ejecutivo demuestra interés en el trámite/consulta realizado? (Escucha activa)	87,5%
¿El ejecutivo no realizaba otra actividad/acción mientras atendía al usuario	50,0%
¿El ejecutivo utiliza un trato adecuado y respetuoso?	100,0%
¿El ejecutivo le brinda una atención igualitaria, sin discriminación?	100,0%
¿El ejecutivo consultó y chequeó sus datos? (Nombre, RUT)	57,1%
En la interacción ¿El ejecutivo utiliza lenguaje simple?	100,0%
¿El ejecutivo utiliza un tono de voz que facilita la comunicación?	100,0%
¿El ejecutivo comprende a cabalidad el trámite o consulta realizada?	87,5%
¿La respuesta entregada por el ejecutivo se ajusta con lo solicitado?	87,5%
¿El ejecutivo lo orienta en los siguientes pasos a realizar en el trámite/consulta?	85,7%
¿El tiempo de espera antes de la atención fue el adecuado?	50,0%
¿El lapso de tiempo utilizado en la atención fue el adecuado?	87,5%
¿El ejecutivo mencionó opción de realizar trámites en otros canales?	0,0%
No Hubo corte de llamada sin motivo alguno	100,0%

El final de la atención consideró tres aspectos: la confirmación de comprensión de la respuesta entregada, la información respecto a si el usuario es beneficiario estatal y la amabilidad en la despedida.

Tal y como se indicó al comienzo de este apartado, el cumplimiento con esta dimensión alcanza un 58,3%, siendo la dimensión con menor cumplimiento en el canal telefónico. Ahora bien, el atributo con mayor porcentaje de cumplimiento, con un 100%, fue la amabilidad en la despedida, en segundo lugar, sobre si el ejecutivo aseguró que el usuario comprendió la respuesta entregada, alcanza un porcentaje de cumplimiento del 75,0%. Por último, y con 0% de cumplimiento, se posiciona el protocolo relacionado a si el ejecutivo informó si el usuario era beneficiario de algún tipo de ayuda del Estado.

Tabla 4. Cumplimiento – Final de la Atención

Final de la Atención	58,3%
¿El ejecutivo se aseguró de que el usuario comprendió la respuesta entregada?	75,0%
¿El ejecutivo informó si el usuario era beneficiario de algún tipo de ayuda del estado?	0,0%
¿El ejecutivo se despide de forma amable?	100,0%

Finalmente, se presenta una tabla resumen en donde se desagregan las distintas dimensiones consideradas en este análisis de cliente incógnito, según si corresponde al Call Center de ChileAtiende o IPS.

En base a esto, y a la siguiente tabla, se observa que ChileAtiende alcanza un porcentaje total mayor de cumplimiento, con un 86,3% en comparación al IPS, donde se observa un 72,8% de cumplimiento. En ambos casos, la recepción y bienvenida fue el atributo con mayor grado de cumplimiento, con un 100% y 87,5% para ChileAtiende e IPS, respectivamente. Por otra parte, el final de la atención, en ambos casos presentó un porcentaje de cumplimiento de 58,3%, siendo la dimensión más baja tanto para ChileAtiende como para IPS.

Los protocolos de atención, alcanzan un mayor grado de cumplimiento en ChileAtiende, con un 88,5%, mientras que en IPS un 71,7%.

Tabla 5. Cumplimiento comparativo Total - ChileAtiende - IPS

Dimensión	Total Call Center	ChileAtiende	IPS
Recepción y bienvenida	93,8%	100,0%	87,5%
Protocolo de Atención	80,0%	88,5%	71,7%
Final de la Atención	58,3%	58,3%	58,3%
Total	79,5%	86,3%	72,8%

13.2. Redes Sociales de IPS/ChileAtiende

En este apartado se presentan los resultados del cliente incógnito realizado en las Redes Sociales (Facebook y Twitter) de IPS/ChileAtiende.

A nivel total, el canal de Redes Sociales de IPS presenta un nivel de cumplimiento de la pauta de cliente incógnito de 74,4%, con la dimensión de recepción y bienvenida presentando 100% de cumplimiento.

Tabla 6. Cumplimiento por dimensión

Total	74,4%
Recepción y Bienvenida	100,0%
Protocolo de atención	71,4%
Final de la atención	75,0%

La dimensión se compone de sólo una variable, relacionada con la pregunta "¿El ejecutivo saluda y le da la bienvenida de forma amable?". De acuerdo a esto se presentó que, en la totalidad de los clientes incógnitos, los ejecutivos de atención realizaban esta pregunta al usuario al inicio de la interacción.

Tabla 7. Recepción y bienvenida

Recepción y Bienvenida	100%
¿El ejecutivo saluda y da la bienvenida en forma amable?	100,0%

En la relación al protocolo de atención, se detecta que cinco de las ocho variables registraron cumplimientos del 100%.

El aspecto relacionado con la consulta sobre el motivo por el cual el usuario contacta al canal, no fue cumplido durante la interacción, ya que fue el usuario quién informó sobre el motivo de contacto, al observar que el ejecutivo o community manager no realizó esta indagación.

Durante la interacción tampoco fue mencionado por el ejecutivo o community manager, la opción de realizar trámites, consultas o gestiones mediante otros canales de IPS/ChileAtiende.

Tabla 8. Protocolos de atención

Protocolo de atención	71,4%
¿El ejecutivo pregunta por el motivo por el que contacta al fanpage?	0%
¿El ejecutivo utiliza un trato adecuado y respetuoso? (utilización de palabras como: "usted", "señora", "señor", "señorita", uso del nombre del usuario, entre otros).	100%
En la interacción ¿El ejecutivo utiliza lenguaje simple ?	100%
¿La respuesta entregada por el ejecutivo se ajusta con lo solicitado?	100%
¿El ejecutivo lo orienta en los siguientes pasos a realizar en el trámite/consulta?	100%

¿El tiempo de espera para ser contactado por el CM fue el adecuado? (Tiempo de espera)	50%
¿El lapso de tiempo utilizado en la interacción con el CM fue el adecuado? (Tiempo de atención)	100%
¿El ejecutivo le mencionó sobre la opción de realizar trámites/consultas por medio de los otros canales de IPS? (Multicanalidad)	0%

Para la dimensión final en tanto, se observa que solo en uno de los dos casos realizados, el interlocutor del canal redes sociales se aseguró que el usuario comprendió la respuesta que se entregó durante la interacción. Esto es de vital importancia, ya que asegurarse que el usuario comprende cabalmente la respuesta puede influir en que no acuda nuevamente al canal.

Mientras, en lo relacionado con la despedida, el interlocutor del canal realizó esta acción en los dos casos realizados. Entonces, se puede afirmar que en la atención en el canal Redes Sociales se cumplen los protocolos de saludo y despedida.

Tabla 9. Final de la atención

Final de la atención	75%
¿El ejecutivo se aseguró de que el usuario comprendió la respuesta entregada?	50%
¿El ejecutivo se despide de forma amable?	100%

Finalmente, se presenta una tabla resumen en donde se desagregan las tres dimensiones consideradas en el cliente incógnito del canal Redes Sociales.

Considerando esta información, se observa que en las redes sociales de IPS se entrega una mejor atención al usuario, en términos del cumplimiento de los protocolos de atención, ya que se cumplen con saludar al usuario, tener un trato respetuoso, usar lenguaje simple, entender la gestión solicitada y asegurarse que el usuario entendió a cabalidad la respuesta entregada.

Tabla 10. Cumplimiento comparativo Total - ChileAtiende – IPS

Dimensión	Total Redes Sociales	ChileAtiende	IPS
Recepción y Bienvenida	100%	100%	100%
Protocolo de atención	80,0%	57,1%	85,7%
Final de la atención	58,3%	50%	100%
Total	74,4%	60%	88,9%

13.3. Formulario Web IPS/ChileAtiende

En este apartado se presentan los resultados del cliente incógnito realizado en EL CANAL Formulario Web de ChileAtiende.

Para el canal Web de ChileAtiende, se observa un 87,5% de cumplimiento de la pauta de cliente incógnito, lo que habla de la entrega de un servicio claro, fácil de contactar y útil. Es de destacar que las dimensiones referentes a los aspectos gráficos del canal presentan 100% de cumplimiento, mientras que el uso alcanza un 83,3%.

Tabla 11. Cumplimiento por dimensión

Total	87,5%
Aspectos Gráficos	100,0%
Uso del portal	83,3%

En lo relacionado con los aspectos gráficos del canal, se evaluaron 3 características:

- Presentación de las opciones de trámite o consulta a simple vista
- Tipo de letra utilizado
- Tipo de colores utilizado

Entonces, como se mencionó anteriormente, el canal cumplió con todas estas características: las opciones para consultar o hacer trámites estaban a simple vista y destacadas visualmente en las páginas web; El tipo de letra facilita la lectura de las opciones y diferente tipo de información publicada; y el tipo de colores es sencillo, destacando las opciones importantes.

Tabla 12. Aspectos gráficos

Aspectos gráficos	100%
¿El portal presenta todas las opciones de trámites o consulta simple vista?	100%
¿El tipo de letra utilizado facilita el uso de la plataforma?	100%
¿El tipo de colores utilizado facilita el uso de la plataforma?	100%

Finalmente, se evaluaron diversos aspectos relacionados con el uso del portal, incluyendo características como: uso intuitivo, carga rápida de opciones, facilidad del buscador, información presentada de manera clara, opción de contactar a otras plataformas o canales, entre otros.

De esta forma, se destaca que el despliegue de las opciones es de trámites o consultas no están escritas de manera clara y que la opción de contactar a plataformas de ayuda o al call center de IPS/ChileAtiende no es visible para todo tipo de usuarios.

Tabla 13. Protocolos de atención

Uso del portal	83,3%
¿El uso general de la página es intuitivo?	100%
¿La página carga las opciones rápidamente?	100%
¿El buscador de la página es fácil de usar?	100%
¿La opción de trámites está ubicada de manera que facilite encontrarlo?	100%
¿Las opciones de trámites/consultas están escritas de manera clara?	50%
¿En la página se muestra la opción de contactar a una plataforma de ayuda?	50%
¿En la página se muestra la opción de contactar al call center?	50%
¿La usabilidad de la página permite realizar gestiones/trámites de manera rápida y ágil?	100%
¿La información de la página es clara?	100%

Finalmente, y realizando una comparación entre en canal web para IPS y ChileAtiende, se observa en el cuadro que es la página web de ChileAtiende la que cumple con la mayoría de los aspectos básicos para presentar una web usable, que informe a los usuarios y que los guíe en la realización de sus gestiones con la institución.

Tabla 14. Cumplimiento comparativo Total - ChileAtiende – IPS

Dimensión	Total Web	ChileAtiende	IPS
Aspectos Gráficos	100%	100%	100%
Uso del portal	83,3%	88,9%	77,8%
Total	87,5%	94,4%	88,9%

13.4. Canal Presencial IPS/ChileAtiende

El canal presencial presenta, en un principio, el porcentaje total de cumplimiento por sucursal, haciendo un ranking con la región y ciudad a la que pertenece cada oficina de atención e identificando, en la columna de la derecha, su respectivo porcentaje de cumplimiento. Dicho esto, se observan tres sucursales que alcanzan un 100% de cumplimiento total en sus protocolos de atención: Los Lagos – Puerto Montt; Aysén – Coyhaique; y Coquimbo – Illapel. En cambio, las sucursales con menor porcentaje de cumplimiento, fueron Santo Domingo y Ñuñoa, ambas de la Región Metropolitana, con un 56,5% de cumplimiento, y Temuco, de la Región de la Araucanía, con un 52,2% de cumplimiento. Estas tres sucursales fueron las únicas que presentaron un nivel de cumplimiento inferior al 60%.

Tabla 15. Cumplimiento Total según sucursal

Sucursal	% Cumplimiento
Los Lagos (X)-Puerto Montt	100,0%
Aysén General Carlos Ibáñez del Campo (XI)-Coyhaique	100,0%
Coquimbo (IV)-Illapel	100,0%
Biobío (VIII)-Los Ángeles	95,8%
Valparaíso (V)-Viña del Mar	95,7%
Libertador Bernardo O'Higgins (VI)-Santa Cruz	95,7%
Ñuble (XVI)-Chillán	95,7%
Biobío (VIII)-Concepción	95,5%
Biobío (VIII)-Curanilahue	95,5%
Ñuble (XVI)-San Carlos	91,7%
Maule (VII)-Talca	91,7%
Coquimbo (IV)-Coquimbo	91,7%
Magallanes (XII)-Punta Arenas	91,3%
Atacama (III)-Vallenar	91,3%
Los Ríos (XIV)-La Unión	91,3%
Metropolitana (XIII)-Providencia	91,3%
Metropolitana (XIII)-Alameda	91,3%
Antofagasta (II)-Calama	91,3%
Libertador Bernardo O'Higgins (VI)-San Fernando	91,3%
Atacama (III)-Copiapó	91,3%
Valparaíso (V)-San Felipe	91,3%
Arica y Parinacota (XV)-Arica	91,3%
Libertador Bernardo O'Higgins (VI)-Rancagua	91,3%
Valparaíso (V)-San Antonio	90,9%
Biobío (VIII)-Lota	90,5%
Biobío (VIII)-Coronel	87,5%
Los Lagos (X)-Osorno	87,0%
Valparaíso (V)-Quillota	87,0%
Metropolitana (XIII)-Puente Alto	87,0%
Valparaíso (V)-Valparaíso	87,0%
Metropolitana (XIII)-San Bernardo	87,0%
Araucanía (IX)-Victoria	87,0%
Metropolitana (XIII)-Buín	87,0%

Sucursal	% Cumplimiento
Metropolitana (XIII)-Talagante	87,0%
Metropolitana (XIII)-Maipú	87,0%
Maule (VII)-Curicó	87,0%
Maule (VII)-Parral	87,0%
Coquimbo (IV)-Ovalle	87,0%
Biobío (VIII)-Talcahuano	86,4%
Los Ríos (XIV)-Valdivia	82,6%
Tarapacá (I)-Alto Hospicio	82,6%
Metropolitana (XIII)-San Miguel	82,6%
Libertador Bernardo O'Higgins (VI)-Rengo	81,8%
Maule (VII)-Linares	79,2%
Antofagasta (II)-Antofagasta	78,3%
Coquimbo (IV)-La Serena	70,8%
Valparaíso (V)-Villa Alemana	60,9%
Tarapacá (I)-Iquique	60,9%
Metropolitana (XIII)-Santo Domingo	56,5%
Metropolitana (XIII)-Ñuñoa	56,5%
Araucanía (IX)-Temuco	52,2%

Ahora bien, las dimensiones que componen el indicador total de cumplimiento son: recepción y bienvenida; infraestructura; evaluación del protocolo de atención; y la evaluación final de la atención. Cada una de estas dimensiones comprende una serie de variables específicas relacionadas a distintos protocolos establecidos o a si cuenta o no con determinadas características físicas.

En la evaluación, recepción y bienvenida, se observa un 100% de cumplimiento en la presentación personal del ejecutivo, por su parte, la amabilidad en el saludo y la recepción por parte de personal de IPS al llegar a la sucursal, alcanzaron porcentajes de cumplimiento de 94,1% y 86,3%, respectivamente.

El aspecto más bajo en este punto, tiene relación con la credencial de identificación institucional al momento de la atención, donde se alcanza un porcentaje de cumplimiento de 66,7%.

Respecto a la infraestructura, todos los atributos sobrepasaron el 75% de cumplimiento. A nivel general, presenta un porcentaje de 92,2%, destacando la limpieza, que alcanza un 100%.

Sobre los protocolos de atención, todos alcanzan porcentajes de cumplimiento por sobre el 85%, a excepción de la mención, por parte del ejecutivo, de hacer trámite mediante otros canales de atención, donde sólo un 22% de las atenciones cumplió con dicho protocolo. Sin embargo, la simpleza del lenguaje y la comprensión del trámite realizado, presentaron un 100% de cumplimiento. De la misma manera, cabe destacar en este punto, que el trato y atención sin discriminación presenta un porcentaje de cumplimiento del 98,0%.

Finalmente, respecto a la evaluación de la fase final de la atención, se observa un alto porcentaje de cumplimiento en lo que respecta a la confirmación de comprensión del

usuario; al registro de datos en SACH; y la amabilidad del ejecutivo, sobrepasando en los tres aspectos, el 85% de cumplimiento. Sin embargo, en el aspecto que refiere a si el ejecutivo informó si el usuario/aes beneficiario/a de algún tipo de ayuda del Estado, sólo se cumplió en el 21,7% de las atenciones realizadas en el marco del cliente incógnito, siendo el aspecto con menor cumplimiento en lo que respecta a la atención en sucursales.

Tabla 16. Cumplimiento por dimensión

Dimensión	Aspecto	% Cumplimiento
Evaluación, recepción y bienvenida	¿El ejecutivo saluda y da la bienvenida en forma amable?	94,1%
	¿Fue recibido por personal del IPS a su llegada a la sucursal?:SI.	86,3%
	¿El ejecutivo tenía una buena presentación personal?:SI. EVALUACIÓN RECEPCIÓN Y BIENVENIDA	100,0%
	PSI.4. ¿El ejecutivo presentaba su credencial de identificación institucional al momento de la atención?:SI. EVALUACIÓN RECEPCIÓN Y BIENVENIDA	66,7%
	¿El espacio de atención del ejecutivo se encontraba libre de documentos u otro tipo de elementos personales (plantas, fotografías, adornos, entre otros)?:SI. EVALUACIÓN RECEPCIÓN Y BIENVENIDA	96,1%
Infraestructura de la sucursal	¿El espacio de espera tiene la cantidad de Sillas suficientes para los usuarios?	78,4%
	¿La sucursal se encontraba limpia?:NO. INFRAESTRUCTURA DE LA SUCURSAL	100,0%
	¿La infraestructura de la sucursal, en general, se encontraba en buen estado? (Sillas, mesas, módulos de atención, módulos de auto atención, entre otros):NO. INFRAESTRUCTURA DE LA SUCURSAL	92,2%
Evaluación protocolo de atención	¿El ejecutivo demuestra interés en el trámite/consulta realizado? (Escucha activa)	88,2%
	¿El ejecutivo NO realiza otra actividad/acción mientras atendía al usuario (uso del celular, computador, comer, interacciones con otro ejecutivo, entre otros)	84,3%
	¿El ejecutivo utiliza un trato adecuado y respetuoso? (utilización de palabras como: "usted", "señora",	94,1%

Dimensión	Aspecto	% Cumplimiento
	"señor", señorita", uso del Nombre del usuario, entre otros): N/A. EVALUACIÓN PROTOCOLO DE ATENCIÓN	
	¿El ejecutivo le brinda una atención igualitaria, Sin discriminación?:N/A. EVALUACIÓN PROTOCOLO DE ATENCIÓN	98,0%
	En la interacción ¿El ejecutivo utiliza lenguaje Simple?:N/A. EVALUACIÓN PROTOCOLO DE ATENCIÓN	100,0%
	¿El ejecutivo utiliza un tono de voz que facilita la comunicación?:N/A. EVALUACIÓN PROTOCOLO DE ATENCIÓN	96,1%
	¿El ejecutivo comprende a cabalidad el trámite o consulta realizada?:N/A. EVALUACIÓN PROTOCOLO DE ATENCIÓN	100,0%
	¿La respuesta entregada por el ejecutivo se ajusta con lo solicitado?:N/A. EVALUACIÓN PROTOCOLO DE ATENCIÓN	96,1%
	¿El ejecutivo lo orienta en los Siguietes pasos a realizar en el trámite/consulta?:N/A. EVALUACIÓN PROTOCOLO DE ATENCIÓN	95,9%
	¿El tiempo de espera antes de la atención fue el adecuado? (Tiempo de espera): N/A. EVALUACIÓN PROTOCOLO DE ATENCIÓN	86,3%
	¿El lapso de tiempo utilizado en la atención fue el adecuado? (Tiempo de atención): N/A. EVALUACIÓN PROTOCOLO DE ATENCIÓN	98,0%
	¿El ejecutivo le mencionó sobre la opción de realizar trámites/consultas por medio de los otros canales de IPS? (Multicanalidad): N/A. EVALUACIÓN PROTOCOLO DE ATENCIÓN	22,0%
Evaluación fase final de la atención	¿El ejecutivo se aseguró de que el usuario comprendió la respuesta entregada?:4. EVALUACIÓN FASE FINAL DE LA ATENCIÓN	86,0%
	Si el caso del usuario requería de gestiones posteriores ¿El ejecutivo registró sus datos en SACH?:4. EVALUACIÓN FASE FINAL DE LA ATENCIÓN	100,0%

Dimensión	Aspecto	% Cumplimiento
	¿El ejecutivo informó SI el usuario era beneficiario de algún tipo de ayuda del estado?:4. EVALUACIÓN FASE FINAL DE LA ATENCIÓN	21,7%
	¿El ejecutivo se despide de forma amable?	92,2%

Ahora bien, al desagregar según sucursal las distintas dimensiones y su cumplimiento, se observa que la recepción y bienvenida es uno de las dimensiones con mayor porcentaje de cumplimiento, alcanzando un 100% en 29 sucursales a lo largo del país.

La sucursal con el menor nivel de cumplimiento de los protocolos de recepción y bienvenida fue la sucursal de Temuco, Región de la Araucanía, con un 40% de cumplimiento.

Tabla 17. Recepción y bienvenida según sucursal

Sucursal	% Cumplimiento
Los Lagos (X)-Puerto Montt	100,0%
Aysén General Carlos Ibáñez del Campo (XI)-Coyhaique	100,0%
Coquimbo (IV)-Illapel	100,0%
Biobío (VIII)-Los Ángeles	100,0%
Valparaíso (V)-Viña del Mar	100,0%
Libertador Bernardo O'Higgins (VI)-Santa Cruz	100,0%
Ñuble (XVI)-Chillán	100,0%
Biobío (VIII)-Concepción	100,0%
Biobío (VIII)-Curanilahue	100,0%
Ñuble (XVI)-San Carlos	100,0%
Maule (VII)-Talca	100,0%
Coquimbo (IV)-Coquimbo	100,0%
Atacama (III)-Vallenar	100,0%
Metropolitana (XIII)-Providencia	100,0%
Antofagasta (II)-Calama	100,0%
Libertador Bernardo O'Higgins (VI)-San Fernando	100,0%
Valparaíso (V)-San Felipe	100,0%
Arica y Parinacota (XV)-Arica	100,0%
Libertador Bernardo O'Higgins (VI)-Rancagua	100,0%
Los Lagos (X)-Osorno	100,0%
Metropolitana (XIII)-Puente Alto	100,0%
Valparaíso (V)-Valparaíso	100,0%
Metropolitana (XIII)-San Bernardo	100,0%
Araucanía (IX)-Victoria	100,0%
Metropolitana (XIII)-Maipú	100,0%
Maule (VII)-Parral	100,0%
Biobío (VIII)-Talcahuano	100,0%
Tarapacá (I)-Alto Hospicio	100,0%

Sucursal	% Cumplimiento
Metropolitana (XIII)-Ñuñoa	100,0%
Magallanes (XII)-Punta Arenas	80,0%
Los Ríos (XIV)-La Unión	80,0%
Metropolitana (XIII)-Alameda	80,0%
Atacama (III)-Copiapó	80,0%
Valparaíso (V)-San Antonio	80,0%
Biobío (VIII)-Lota	80,0%
Biobío (VIII)-Coronel	80,0%
Valparaíso (V)-Quillota	80,0%
Metropolitana (XIII)-Buin	80,0%
Metropolitana (XIII)-Talagante	80,0%
Maule (VII)-Curicó	80,0%
Coquimbo (IV)-Ovalle	80,0%
Los Ríos (XIV)-Valdivia	80,0%
Metropolitana (XIII)-San Miguel	80,0%
Maule (VII)-Linares	80,0%
Coquimbo (IV)-La Serena	80,0%
Libertador Bernardo O'Higgins (VI)-Rengo	60,0%
Antofagasta (II)-Antofagasta	60,0%
Valparaíso (V)-Villa Alemana	60,0%
Tarapacá (I)-Iquique	60,0%
Metropolitana (XIII)-Santo Domingo	60,0%
Araucanía (IX)-Temuco	40,0%

En cuanto a la infraestructura, el número de sucursales que alcanza el 100% es mayor, con 339 oficinas de atención que logran el 100% en todos los aspectos involucrados en la infraestructura, a saber, limpieza, cantidad de sillas y estado en general de la sucursal.

Por su parte, las sucursales de Ñuñoa, Villa Alemana y Santo Domingo, fueron las que menor porcentaje de cumplimiento presentaron, con un 33,3%.

Tabla 18. Cumplimiento infraestructura según sucursal

Sucursal	% Cumplimiento
Los Lagos (X)-Puerto Montt	100,0%
Aysén General Carlos Ibáñez del Campo (XI)-Coyhaique	100,0%
Coquimbo (IV)-Illapel	100,0%
Biobío (VIII)-Los Ángeles	100,0%
Valparaíso (V)-Viña del Mar	100,0%
Libertador Bernardo O'Higgins (VI)-Santa Cruz	100,0%
Ñuble (XVI)-Chillán	100,0%
Biobío (VIII)-Concepción	100,0%
Biobío (VIII)-Curanilahue	100,0%
Ñuble (XVI)-San Carlos	100,0%
Maule (VII)-Talca	100,0%
Coquimbo (IV)-Coquimbo	100,0%
Atacama (III)-Vallenar	100,0%
Metropolitana (XIII)-Providencia	100,0%
Antofagasta (II)-Calama	100,0%
Libertador Bernardo O'Higgins (VI)-San Fernando	100,0%

Sucursal	% Cumplimiento
Valparaíso (V)-San Felipe	100,0%
Arica y Parinacota (XV)-Arica	100,0%
Libertador Bernardo O'Higgins (VI)-Rancagua	100,0%
Los Lagos (X)-Osorno	100,0%
Metropolitana (XIII)-San Bernardo	100,0%
Araucanía (IX)-Victoria	100,0%
Tarapacá (I)-Alto Hospicio	100,0%
Magallanes (XII)-Punta Arenas	100,0%
Los Ríos (XIV)-La Unión	100,0%
Metropolitana (XIII)-Alameda	100,0%
Atacama (III)-Copiapó	100,0%
Valparaíso (V)-San Antonio	100,0%
Biobío (VIII)-Lota	100,0%
Biobío (VIII)-Coronel	100,0%
Valparaíso (V)-Quillota	100,0%
Metropolitana (XIII)-Buin	100,0%
Metropolitana (XIII)-Talagante	100,0%
Maule (VII)-Curicó	100,0%
Coquimbo (IV)-Ovalle	100,0%
Metropolitana (XIII)-San Miguel	100,0%
Coquimbo (IV)-La Serena	100,0%
Libertador Bernardo O'Higgins (VI)-Rengo	100,0%
Tarapacá (I)-Iquique	100,0%
Metropolitana (XIII)-Puente Alto	66,7%
Valparaíso (V)-Valparaíso	66,7%
Metropolitana (XIII)-Maipú	66,7%
Maule (VII)-Parral	66,7%
Biobío (VIII)-Talcahuano	66,7%
Los Ríos (XIV)-Valdivia	66,7%
Maule (VII)-Linares	66,7%
Antofagasta (II)-Antofagasta	66,7%
Araucanía (IX)-Temuco	66,7%
Metropolitana (XIII)-Ñuñoa	33,3%
Valparaíso (V)-Villa Alemana	33,3%
Metropolitana (XIII)-Santo Domingo	33,3%

Los protocolos de atención, tal y como se vio en un comienzo, fue una de las dimensiones con menores porcentajes de cumplimiento. En esta dimensión, sólo seis sucursales alcanzaron el 100% de cumplimiento de los protocolos de atención establecidos. Estas sucursales fueron Puerto Montt (X), Coyhaique (XI), Illapel (IV), Viña del Mar (V), La Unión (XIV) y San Antonio (V).

Por otro lado, las sucursales con el menor porcentaje de cumplimiento fueron Iquique (I), Temuco (IX) y Santo Domingo (XIII), con un 66,7% de cumplimiento, y ya en último lugar se posiciona Ñuñoa con un 58,2% de cumplimiento.

Tabla 19. Cumplimiento protocolos de atención según sucursal

Sucursal	% Cumplimiento
Los Lagos (X)-Puerto Montt	100,0%
Aysén General Carlos Ibáñez del Campo (XI)-Coyhaique	100,0%
Coquimbo (IV)-Illapel	100,0%
Valparaíso (V)-Viña del Mar	100,0%
Los Ríos (XIV)-La Unión	100,0%
Valparaíso (V)-San Antonio	100,0%
Biobío (VIII)-Los Ángeles	91,7%
Libertador Bernardo O'Higgins (VI)-Santa Cruz	91,7%
Ñuble (XVI)-Chillán	91,7%
Biobío (VIII)-Concepción	91,7%
Biobío (VIII)-Curanilahue	91,7%
Maule (VII)-Talca	91,7%
Coquimbo (IV)-Coquimbo	91,7%
Atacama (III)-Vallenar	91,7%
Metropolitana (XIII)-Providencia	91,7%
Antofagasta (II)-Calama	91,7%
Libertador Bernardo O'Higgins (VI)-San Fernando	91,7%
Arica y Parinacota (XV)-Arica	91,7%
Libertador Bernardo O'Higgins (VI)-Rancagua	91,7%
Magallanes (XII)-Punta Arenas	91,7%
Metropolitana (XIII)-Alameda	91,7%
Atacama (III)-Copiapó	91,7%
Biobío (VIII)-Coronel	91,7%
Valparaíso (V)-Quillota	91,7%
Metropolitana (XIII)-Buin	91,7%
Metropolitana (XIII)-Talagante	91,7%
Maule (VII)-Curicó	91,7%
Coquimbo (IV)-Ovalle	91,7%
Libertador Bernardo O'Higgins (VI)-Rengo	91,7%
Metropolitana (XIII)-Puente Alto	91,7%
Valparaíso (V)-Valparaíso	91,7%
Metropolitana (XIII)-Maipú	91,7%
Los Ríos (XIV)-Valdivia	91,7%
Antofagasta (II)-Antofagasta	91,7%
Biobío (VIII)-Lota	90,9%
Biobío (VIII)-Talcahuano	90,9%
Ñuble (XVI)-San Carlos	83,3%
Valparaíso (V)-San Felipe	83,3%
Los Lagos (X)-Osorno	83,3%
Metropolitana (XIII)-San Bernardo	83,3%
Araucanía (IX)-Victoria	83,3%
Tarapacá (I)-Alto Hospicio	83,3%
Metropolitana (XIII)-San Miguel	83,3%
Maule (VII)-Parral	83,3%
Maule (VII)-Linares	83,3%
Coquimbo (IV)-La Serena	75,0%
Valparaíso (V)-Villa Alemana	75,0%

Sucursal	% Cumplimiento
Tarapacá (I)-Iquique	66,7%
Araucanía (IX)-Temuco	66,7%
Metropolitana (XIII)-Santo Domingo	66,7%
Metropolitana (XIII)-Ñuñoa	58,3%

Por último, los protocolos involucrados en la fase final de la atención, se cumplen a cabalidad en 15 sucursales, sin embargo, es la dimensión que presenta los niveles de cumplimiento más bajos, con 8 sucursales que no sobrepasan el 50% de cumplimiento, de hecho, es la única dimensión en donde se identifican 0% de cumplimiento (Iquique, Temuco y Ñuñoa).

Tabla 20. Cumplimiento fase final de atención según sucursal

Sucursal	% Cumplimiento
Los Lagos (X)-Puerto Montt	100,0%
Aysén General Carlos Ibáñez del Campo (XI)-Coyhaique	100,0%
Coquimbo (IV)-Illapel	100,0%
Biobío (VIII)-Los Ángeles	100,0%
Libertador Bernardo O'Higgins (VI)-Santa Cruz	100,0%
Ñuble (XVI)-Chillán	100,0%
Biobío (VIII)-Concepción	100,0%
Biobío (VIII)-Curanilahue	100,0%
Magallanes (XII)-Punta Arenas	100,0%
Metropolitana (XIII)-Alameda	100,0%
Atacama (III)-Copiapó	100,0%
Biobío (VIII)-Lota	100,0%
Ñuble (XVI)-San Carlos	100,0%
Valparaíso (V)-San Felipe	100,0%
Maule (VII)-Parral	100,0%
Maule (VII)-Talca	75,0%
Coquimbo (IV)-Coquimbo	75,0%
Biobío (VIII)-Coronel	75,0%
Maule (VII)-Linares	75,0%
Valparaíso (V)-Viña del Mar	66,7%
Los Ríos (XIV)-La Unión	66,7%
Valparaíso (V)-San Antonio	66,7%
Atacama (III)-Vallenar	66,7%
Metropolitana (XIII)-Providencia	66,7%
Antofagasta (II)-Calama	66,7%
Libertador Bernardo O'Higgins (VI)-San Fernando	66,7%
Arica y Parinacota (XV)-Arica	66,7%
Libertador Bernardo O'Higgins (VI)-Rancagua	66,7%
Valparaíso (V)-Quillota	66,7%
Metropolitana (XIII)-Buin	66,7%
Metropolitana (XIII)-Talagante	66,7%
Maule (VII)-Curicó	66,7%
Coquimbo (IV)-Ovalle	66,7%
Metropolitana (XIII)-Puente Alto	66,7%
Valparaíso (V)-Valparaíso	66,7%

Sucursal	% Cumplimiento
Metropolitana (XIII)-Maipú	66,7%
Los Ríos (XIV)-Valdivia	66,7%
Antofagasta (II)-Antofagasta	66,7%
Biobío (VIII)-Talcahuano	66,7%
Los Lagos (X)-Osorno	66,7%
Metropolitana (XIII)-San Bernardo	66,7%
Araucanía (IX)-Victoria	66,7%
Metropolitana (XIII)-San Miguel	66,7%
Libertador Bernardo O'Higgins (VI)-Rengo	50,0%
Tarapacá (I)-Alto Hospicio	33,3%
Valparaíso (V)-Villa Alemana	33,3%
Metropolitana (XIII)-Santo Domingo	33,3%
Coquimbo (IV)-La Serena	25,0%
Tarapacá (I)-Iquique	0,0%
Araucanía (IX)-Temuco	0,0%
Metropolitana (XIII)-Ñuñoa	0,0%

14. Conclusiones

14.1. Aspectos generales de caracterización

En los cinco canales evaluados, se observa una amplia presencia de usuarias mujeres por sobre los usuarios de género masculino. Esto, establece los cimientos para la identificación de un perfil de usuarios/as, el que está compuesto mayormente por mujeres. Las edades en tanto, se centran en el rango de 25 a 44 años en la mayoría de los canales, siendo el formulario web de IPS, el que registra una mayoría de usuarios mayores de 61 años.

De esta forma, las edades mayoritarias de los cinco canales son las siguientes:

- Presencial: 45 a 60 años (28,3%)
- Telefónico: 25 a 35 años (27,5%)
- Formulario Web IPS: 61 o más años (28%)
- Canal Web Chile Atiende: 25 a 35 años (38,6%)
- Redes Sociales: 25 a 25 años (40,3%)

En lo referido a la pertenencia a algún pueblo originario, se detecta que, al menos, más del 7% (con un máximo de 15%) dice pertenecer a algún pueblo originario. La pertenencia mayoritaria es al pueblo mapuche en los cinco canales de atención de IPS/ChileAtiende.

La mayor parte de los usuarios de los cinco canales de atención, son de nacionalidad chilena, con una presencia mayoritaria de usuarios de nacionalidad venezolana, colombiana, peruana y haitiana.

En tres de los cinco canales de atención, la principal ocupación de los usuarios corresponde a trabajos dependientes. No obstante lo anterior, en los canales Web de ChileAtiende y Redes Sociales de IPS/ChileAtiende, la mayoría de los usuarios realizan labores domésticas no remuneradas.

La presencia de usuarios con discapacidad, es alta en los cinco canales, superando el 13% de personas con algún tipo de impedimento físico. La distribución por canal es la siguiente:

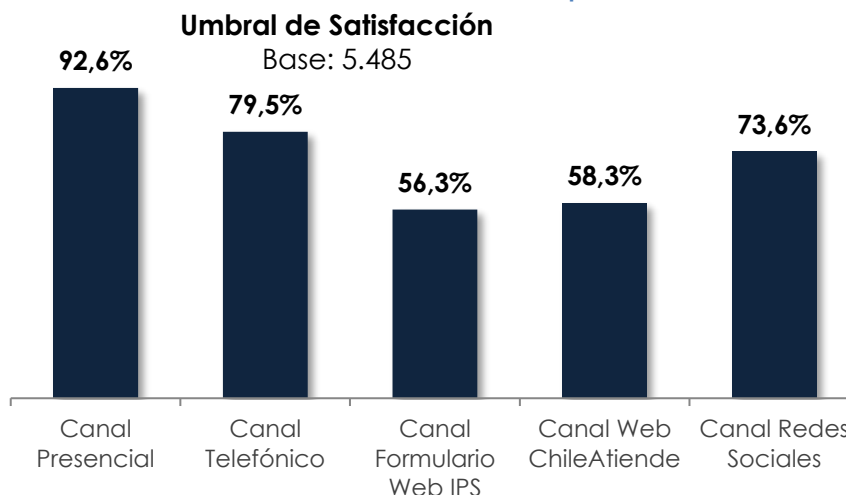
- Presencial: 15,7%
- Telefónico: 16,2%
- Formulario Web IPS: 13,4%
- Canal Web Chile Atiende: 13,4%
- Redes Sociales: 13,8%

También se les consultó a los usuarios por el canal donde prefieren realizar sus trámites y consultas. Ante esta pregunta, la mayoría de los usuarios de los cinco canales evaluados, manifestaroin preferir el mismo canal por el que fueron encuestados. Sobre esto se puede inferir un cierto grado de "fidelidad" hacia el canal, debido a su preferencia por sobre otros. Esto también podría estar influido por la buena experiencia que tuvieron los usuarios en los canales, en cuento a gestiones realizadas, respuestas, rapidez, entre otros aspectos.

14.2. Umbral de satisfacción

A nivel general, se detectan diferencias claras entre los diferentes umbrales de satisfacción para los canales. Se observan diferencias considerables entre el canal con el umbral más alto y el más bajo.

Gráfico 1. Umbral de Satisfacción por Canal



A nivel de canales, se observa que es el Presencial de IPS/ChileAtiende el que presenta el umbral de satisfacción más alto de toda la medición del año 2019, con 3.720 usuarios satisfechos, correspondiente al 92,6% del total del canal.

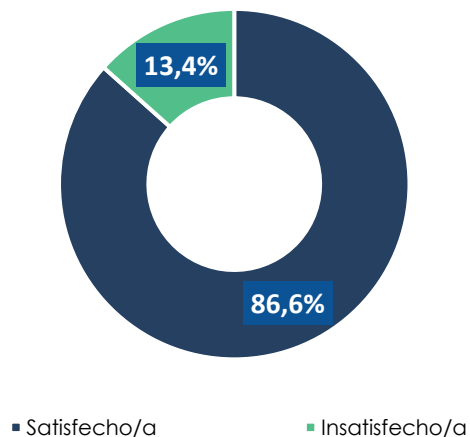
El umbral para los otros canales es bastante más bajo si se compara con los resultados del presencial. Así, es en el canal telefónico donde se registra un alto número de usuarios satisfechos, llegando al 79,5% (correspondiente a 445 usuarios). En tercer lugar, se encuentra el canal redes sociales (que considera a usuarios de Facebook y Twitter de ChileAtiende e IPS), donde se registra 73,6% en el umbral de satisfacción.

Los umbrales más bajos en tanto, se registran en los canales web (Formulario Web y canal web de ChileAtiende). El canal web de ChileAtiende registra un umbral de satisfacción de 58,3% (153 usuarios), mientras que el umbral de satisfacción para el canal formulario web es de 56,3% (147 personas).

Gráfico 2. Umbral de satisfacción Canales de Atención

Umbral de satisfacción Canales de
Atención IPS/ChileAtiende

Base: 5.845



Finalmente, se realizó un cálculo del umbral de satisfacción del total del servicio entregado por IPS/ChileAtiende en los cinco canales de atención de personas. Así, la totalidad de usuarios encuestados corresponde a 5.845 personas, concentrándose mayormente en el canal presencial.

Entonces, considerando los cinco canales, el umbral de satisfacción para el servicio de atención de usuarios de IPS, tanto de canales remotos como presenciales, corresponde a **86,6% de usuarios satisfechos** (4.750 personas).

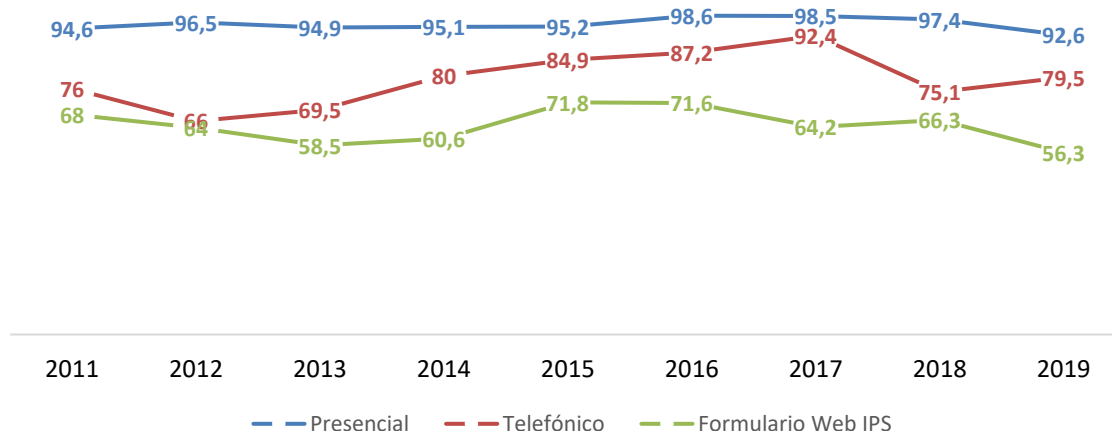
Como se mostró en resultados anteriores, los umbrales de satisfacción de cuatro de los cinco canales de atención de IPS/ChileAtiende han disminuido en comparación a años anteriores. A pesar de que existen múltiples factores y variables que podrían explicar el motivo de este descenso en el indicador, la principal causa de esto podría estar relacionado con el estallido social que está afectando el país desde octubre de 2019. Por motivos de este fenómeno social, la ciudadanía se ha vuelto más crítica y más observadora sobre el desempeño de diferentes instituciones, especialmente con las de carácter estatal. Lo anterior podía explicar en parte el descenso del umbral de satisfacción.

14.3. Evolución Umbral de satisfacción

A continuación, se presenta la evolución de los umbrales de satisfacción, primero por canal de atención, y luego de manera global del servicio de IPS.

Gráfico 3. Evolución de Umbral de satisfacción por canal

EVOLUCIÓN DE UMBRAL DE SATISFACCIÓN POR CANAL

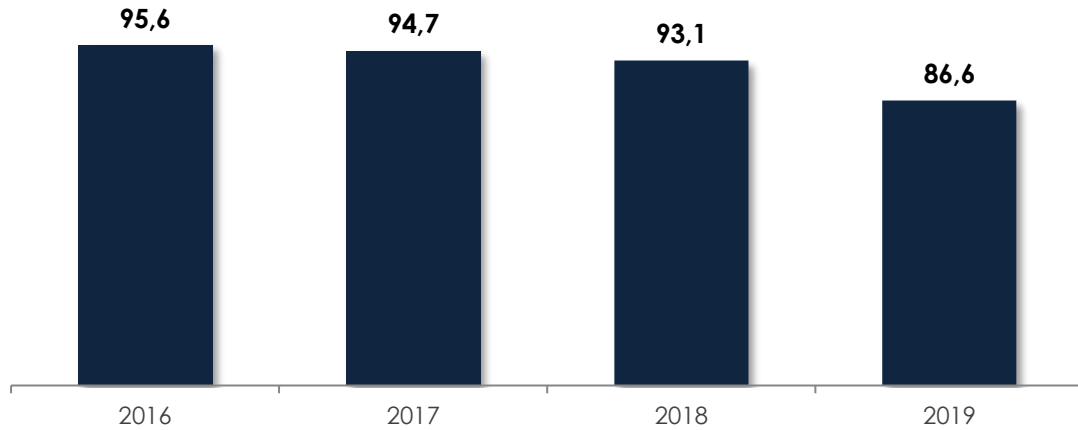


El gráfico muestra la evolución del umbral de satisfacción para los canales: Presencial, telefónico y formulario web de IPS. Estos tres canales han sido evaluados los últimos nueve años. Los canales web de ChileAtiende y Redes Sociales de IPS y ChileAtiende, comenzaron a evaluarse desde el año 2019, por lo que no serán considerados en esta evolución.

Considerando lo antes mencionado, el gráfico muestra que, en este año, tanto el canal presencial como el formulario web de IPS registraron los umbrales más bajos de todas las mediciones realizadas desde el año 2011. Si se comparan los indicadores de estos dos canales, se registran bajas significativas de 10 puntos porcentuales para el canal formulario web y de 4,8 puntos porcentuales para el canal presencial. Las bajas de ambos canales hablan de un decrecimiento progresivo del umbral de satisfacción, en tanto que para ambos canales las disminuciones aparecen durante los últimos tres periodos.

En el canal telefónico en tanto, se registra un alza de 4,4 puntos porcentuales en comparación con la medición del año 2018. Pero, a pesar de esta alza en la última medición, el umbral de satisfacción del canal telefónico 2019 está lejos de alcanzar los niveles registrados en los años 2015, 2016 y 2017

Gráfico 4. Evolución de Umbral de Satisfacción Global
Evolución Umbral de Satisfacción Global



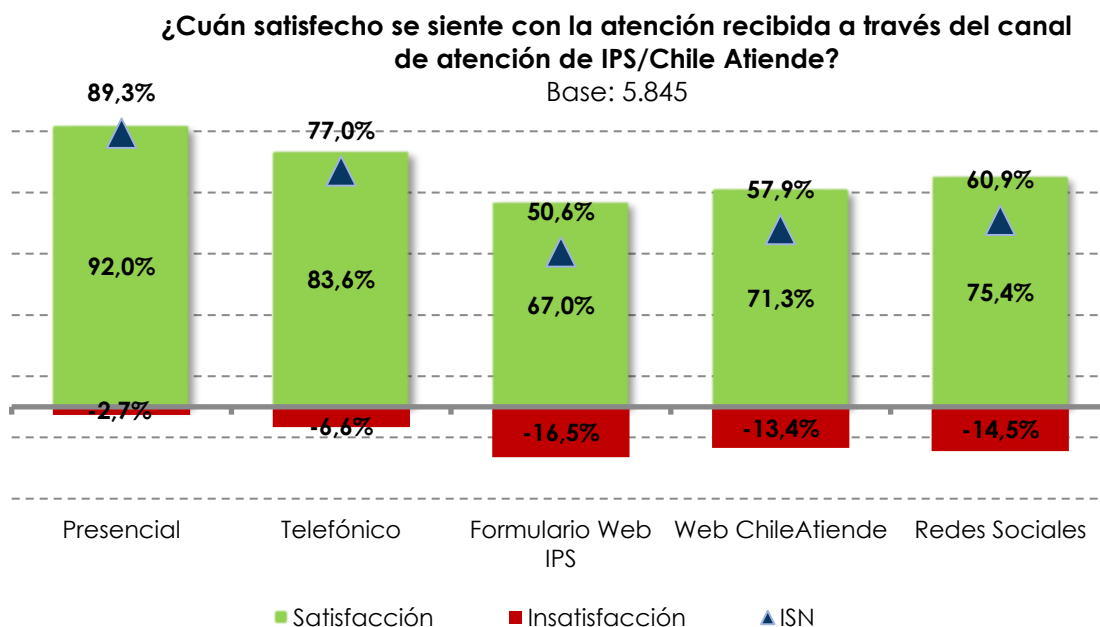
En el gráfico se muestra la evolución del umbral de satisfacción global para la atención entregada en los cinco canales del IPS/ChileAtiende, desde el año 2016 al 2019.

De esta forma, y al igual que lo observado en cuatro de los cinco canales de atención, se observa que el umbral de satisfacción para el año 2019 es el menor de los cuatro periodos medidos. La disminución en relación al año 2018 es de 6,5 puntos porcentuales, y de 9 puntos si se compara con el umbral global del año 2018.

14.4. Índice de Satisfacción Neta

En este apartado se presentarán los resultados ante la pregunta ¿Cuán satisfecho se siente con la atención recibida a través del canal de atención de IPS/Chile Atiende? Mediante la presentación del Índice de Satisfacción Neta de la pregunta, desagregado por canal.

Gráfico 5. Satisfacción con el servicio entregado



El gráfico presenta los niveles de insatisfacción, satisfacción e ISN de los canales de IPS/ChileAtiende, en relación a la pregunta relacionada con la evaluación de la atención recibida en los respectivos canales.

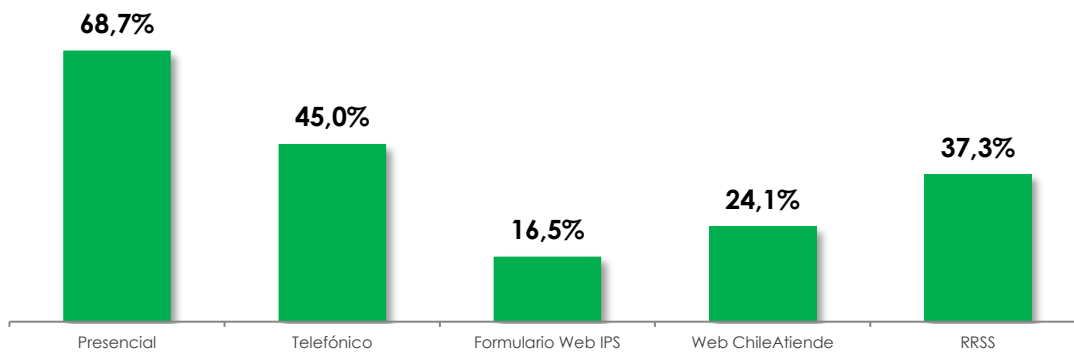
En relación a esto, y al igual que lo registrado en el umbral de satisfacción por canal, es en el canal presencial donde se registra el ISN más alto de la medición, y es en el formulario web de IPS donde se observa el más bajo (con una diferencia de 38,7 puntos porcentuales entre el más alto y el más bajo).

14.5. Net Promoter Score

El Net Promoter Score es un indicador utilizado para medir la "lealtad" de un cliente o usuario. El análisis de este indicador se basa en la pregunta **¿Qué tan probable es que recomiende a familiares y/o amigos utilizar el canal de IPS/ChileAtiende?**. El indicador se presenta por canal.

Gráfico 6. Net Promoter Score

¿Qué tan probable es que recomiende a familiares y/o amigos utilizar el canal de IPS/ChileAtiende?



Los usuarios de las oficinas de IPS/ChileAtiende, son quiénes han tenido una mejor experiencia de atención en comparación a otros canales, ya que estos usuarios son los que más recomendarían el utilizar el canal presencial de atención.

Nuevamente, son los usuarios del canal formulario web de IPS quiénes presentarían mayores problemas con la atención/servicio del canal, con un NPS de 16,5%.

10. ANEXO 1: SUCURSALES EVALUADAS

Sucursales por Región	Total Acumulado 2019	%	Muestra
Región de Tarapacá (I)	133.150	100,00%	83
Iquique	68.197	51,2%	43
Alto Hospicio	56.006	42,1%	35
Pozo Almonte	8.947	6,7%	6
Región de Antofagasta (II)	136.206	100,00%	128
Antofagasta	64.841	47,6%	61
Calama	54.164	39,8%	51
Tocopilla	6.664	4,9%	6
Taltal	4.316	3,2%	4
Mejillones	6.221	4,6%	6
Región de Atacama (III)	75.785	100,00%	77
Copiapó	35.189	46,4%	36
Vallenar	22.644	29,9%	23
Chañaral	11.932	15,7%	12
Caldera	6.020	7,9%	6
Región de Coquimbo (IV)	296.789	100,00%	263
La Serena	95.919	32,3%	85
Coquimbo	76.121	25,6%	67
Illapel	25.420	8,6%	23
Ovalle	32.352	10,9%	29
Combarbalá	8.016	2,7%	7
Salamanca	24.390	8,2%	22
Andacollo	5.206	1,8%	5
Los Vilos	15.333	5,2%	14
Vicuña	14.032	4,7%	12
Región de Valparaíso (V)	558.173	100,00%	522
Valparaíso	80.140	14,4%	75
Viña del Mar	72.842	13,1%	68
San Antonio	45.981	8,2%	43
San Felipe	62.299	11,2%	58
Quillota	49.547	8,9%	46
Quilpué	38.268	6,9%	36
Los Andes	34.978	6,3%	33
Concón	32.610	5,8%	30
La Calera	20.250	3,6%	19
La Ligua	7.470	1,3%	7
Quintero	19.840	3,6%	19
Villa Alemana	39.474	7,1%	37
Limache	20.861	3,7%	20
Cabildo	10.131	1,8%	9
Casa Blanca	8.186	1,5%	8
Llay Llay	12.933	2,3%	12
El Quisco	2.363	0,4%	2
Región del Libertador Bernardo O'Higgins (VI)	278.178	100,00%	265
Rancagua	103.500	37,2%	99
Rengo	39.186	14,1%	37
San Fernando	54.192	19,5%	52
San Vicente	31.084	11,2%	30
Santa Cruz	38.997	14,0%	37
Pichilemu	11.219	4,0%	11
Región del Maule (VII)	337.089	100,00%	295
Curicó	60.598	18,0%	53
Linares	74.251	22,0%	65

Sucursales por Región	Total Acumulado 2019	%	Muestra
Talca	82.961	24,6%	73
Constitución	14.864	4,4%	13
Cauquenes	24.904	7,4%	22
Parral	29.513	8,8%	26
San Javier	27.052	8,0%	24
Chanco	4.364	1,3%	4
San Clemente	14.125	4,2%	12
Pelluhue	4.457	1,3%	4
Región de Ñuble (XVI)	121.719	100,00%	178
Chillán	77.843	64,0%	114
San Carlos	25.910	21,3%	38
Bulnes	9.065	7,4%	13
Yungay	8.901	7,3%	13
Región del BioBío (VIII)	488.224	100,00%	510
Concepción	115.996	23,8%	121
Los Ángeles	74.548	15,3%	78
Coronel	73.775	15,1%	77
Lota	38.280	7,8%	40
Talcahuano	49.085	10,1%	51
Arauco	15.361	3,1%	16
Cañete	10.263	2,1%	11
Curanilahue	27.642	5,7%	29
Tomé	10.267	2,1%	11
Cabrero	10.521	2,2%	11
Laja	10.588	2,2%	11
Lebu	8.565	1,8%	9
Mulchén	12.899	2,6%	13
Nacimiento	5.088	1,0%	5
Yumbel	16.345	3,3%	17
Santa Bárbara	9.001	1,8%	9
Región de la Araucanía (IX)	255.775	100,00%	218
Temuco	61.889	24,2%	53
Angol	20.801	8,1%	18
Victoria	30.298	11,8%	26
Villarrica	27.805	10,9%	24
Collipulli	8.959	3,5%	8
Lautaro	25.415	9,9%	22
Loncoche	19.629	7,7%	17
Nueva Imperial	13.557	5,3%	12
Carahue	5.524	2,2%	5
Cunco	5.256	2,1%	4
Curacautín	6.984	2,7%	6
Gorbea	6.710	2,6%	6
Padre Las Casas	5.552	2,2%	5
Pitrufquén	8.262	3,2%	7
Traiguén	4.819	1,9%	4
Vilcún	4.315	1,7%	4
Región de Los Lagos (X)	272.188	100,00%	225
Osorno	58.647	21,5%	48
Puerto Montt	88.687	32,6%	73
Castro	20.585	7,6%	17
Ancud	16.155	5,9%	13
Calbuco	12.798	4,7%	11
Purranque	9.233	3,4%	8
Quellón	13.318	4,9%	11

Sucursales por Región	Total Acumulado 2019	%	Muestra
Fresia	3.987	1,5%	3
Frutillar	5.934	2,2%	5
Llanquihue	10.265	3,8%	8
Los Muermos	6.901	2,5%	6
Mauñín	5.909	2,2%	5
Puerto Varas	10.225	3,8%	8
Chaitén	2.045	0,8%	2
Chonchi	1.909	0,7%	2
Río Negro	5.590	2,1%	5
Región de Aysén General Carlos Ibañez del Campo (XI)	44.197	100,00%	35
Coyhaique	22.015	49,8%	17
Cochrane	1.707	3,9%	1
Puerto Aysén	18.568	42,0%	15
Chile Chico	1.907	4,3%	2
Región de Magallanes (XII)	45.755	100,00%	43
Punta Arenas	33.772	73,8%	32
Porvenir	3.191	7,0%	3
Puerto Natales	8.792	19,2%	8
Región de Los Ríos (XIV)	117.606	100,00%	115
Valdivia	34.687	29,5%	34
Futrono	5.712	4,9%	6
La Unión	24.346	20,7%	24
Lanco	13.611	11,6%	13
Los Lagos	6.388	5,4%	6
Paillaco	5.110	4,3%	5
Panguipulli	5.553	4,7%	5
Río Bueno	8.773	7,5%	9
San José de la Mariquina	10.484	8,9%	10
Máfil	2.942	2,5%	3
Región de Arica y Parinacota (XV)	62.830	100,00%	50
Arica	62.830	100,0%	50
Región Metropolitana (XIII)	1.129.438	100,00%	1.009
Alameda	104.559	9,3%	93
Estación Central	51.677	4,6%	46
Independencia	47.276	4,2%	42
Maipú	52.608	4,7%	47
Ñuñoa	76.020	6,7%	68
Puente Alto	96.797	8,6%	86
San Bernardo	129.174	11,4%	115
San Miguel	65.393	5,8%	58
La Florida	53.040	4,7%	47
Buín	53.956	4,8%	48
Las Condes	39.525	3,5%	35
Lo Prado	26.733	2,4%	24
Melipilla	51.257	4,5%	46
Providencia	55.039	4,9%	49
Santiago	16.625	1,5%	15
Santo Domingo	81.446	7,2%	73
Talagante	57.340	5,1%	51
Colina	33.690	3,0%	30
Curacaví	8.825	0,8%	8
Peñalolén	6.046	0,5%	5
Lampa	17.432	1,5%	16
Quilicura	4.980	0,4%	4
Total País	4.353.102		4.016

11. ANEXO N°2: RESULTADOS A NIVEL DE SUCURSAL

Región		Género		% Según Género	
		Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Arica y Parinacota	Satisfechos	33	15	97,1%	93,8%
	Insatisfechos	1	1	2,9%	6,3%
	Total	34	16	100,0%	100,0%
Tarapacá	Satisfechos	63	19	100,0%	95,0%
	Insatisfechos	0	1	0,0%	5,0%
	Total	63	20	100,0%	100,0%
Antofagasta	Satisfechos	82	39	96,5%	90,7%
	Insatisfechos	3	4	3,5%	9,3%
	Total	85	43	100,0%	100,0%
Atacama	Satisfechos	53	23	100,0%	95,8%
	Insatisfechos	0	1	0,0%	4,2%
	Total	53	24	100,0%	100,0%
Coquimbo	Satisfechos	177	77	96,7%	96,3%
	Insatisfechos	6	3	3,3%	3,8%
	Total	183	80	100,0%	100,0%
Valparaíso	Satisfechos	340	135	92,6%	87,1%
	Insatisfechos	27	20	7,4%	12,9%
	Total	367	155	100,0%	100,0%
Metropolitana	Satisfechos	556	352	89,2%	91,2%
	Insatisfechos	67	34	10,8%	8,8%
	Total	623	386	100,0%	100,0%
O'Higgins	Satisfechos	191	63	96,5%	94,0%
	Insatisfechos	7	4	3,5%	6,0%

Región		Género		% Según Género	
		Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
	Total	198	67	100,0%	100,0%
Maule	Satisfechos	162	85	82,2%	86,7%
	Insatisfechos	35	13	17,8%	13,3%
	Total	197	98	100,0%	100,0%
Ñuble	Satisfechos	115	63	100,0%	100,0%
	Insatisfechos	0	0	0,0%	0,0%
	Total	115	63	100,0%	100,0%
Biobío	Satisfechos	343	131	93,5%	91,6%
	Insatisfechos	24	12	6,5%	8,4%
	Total	367	143	100,0%	100,0%
La Araucanía	Satisfechos	129	72	90,2%	96,0%
	Insatisfechos	14	3	9,8%	4,0%
	Total	143	75	100,0%	100,0%
Los Ríos	Satisfechos	75	40	100,0%	100,0%
	Insatisfechos	0	0	0,0%	0,0%
	Total	75	40	100,0%	100,0%
Los Lagos	Satisfechos	132	78	95,0%	90,7%
	Insatisfechos	7	8	5,0%	9,3%
	Total	139	86	100,0%	100,0%
Aysén	Satisfechos	17	17	94,4%	100,0%
	Insatisfechos	1	0	5,6%	0,0%
	Total	18	17	100,0%	100,0%
Magallanes	Satisfechos	33	10	100,0%	100,0%
	Insatisfechos	0	0	0,0%	0,0%

Región		Género		% Según Género	
		Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
	Total	33	10	100,0%	100,0%

REGIÓN	SUCURSAL	UMBRAL CALIDAD Y EFICIENCIA SERVICIO		UMBRAL INFRAESTRUCTURA		UMBRAL IMAGEN INSTITUCIONAL		UMBRAL SATISFACCION GLOBAL		UMBRAL		MUESTRA
		+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	
TARAPACA	IQUIQUE	100%	0%	100%	0%	91%	9%	98%	2%	100%	0%	83
	ALTO HOSPICIO	100%	0%	92%	8%	92%	8%	97%	3%	97%	3%	
ANTOFAGASTA	ANTOFAGASTA	100%	0%	100%	0%	93%	7%	93%	7%	100%	0%	128
	CALAMA	94%	6%	94%	6%	88%	12%	88%	12%	90%	10%	
	MEJILLONES	80%	20%	40%	60%	40%	60%	60%	40%	60%	40%	
ATACAMA	TOCOPILLA	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	77
	CALDERA	83%	17%	100%	0%	83%	17%	83%	17%	83%	17%	
	CHAÑARAL	100%	0%	100%	0%	92%	8%	100%	0%	100%	0%	
	COPIAPÓ	97%	3%	100%	0%	100%	0%	94%	6%	100%	0%	
	VALLENAR	100%	0%	96%	4%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	
COQUIMBO	COQUIMBO	96%	4%	97%	3%	91%	9%	91%	9%	96%	4%	263
	ILLAPEL	100%	0%	100%	0%	96%	4%	100%	0%	100%	0%	
	LA SERENA	99%	1%	99%	1%	91%	9%	98%	2%	94%	6%	
	COMBARBALÁ	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	
	LOS VILOS	100%	0%	93%	7%	79%	21%	100%	0%	93%	7%	
	OVALLE	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	
	SALAMANCA	95%	5%	95%	5%	95%	5%	100%	0%	100%	0%	
	VICUÑA	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	

REGIÓN	SUCURSAL	UMBRAL CALIDAD Y EFICIENCIA SERVICIO		UMBRAL INFRAESTRUCTURA		UMBRAL IMAGEN INSTITUCIONAL		UMBRAL SATISFACCION GLOBAL		UMBRAL		MUESTRA
		+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	
VALPARAISO	CABILDO CASABLANCA	100%	0%	89%	11%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	522
		100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	
	CONCÓN	100%	0%	100%	0%	80%	20%	97%	3%	80%	20%	265
	LA CALERA	100%	0%	84%	16%	68%	32%	100%	0%	100%	0%	
	LA LIGUA	100%	0%	86%	14%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	
	LIMACHE	95%	5%	100%	0%	100%	0%	80%	20%	80%	20%	
	LLAY LLAY	100%	0%	58%	42%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	
	LOS ANDES	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	
	QUILLOTA	96%	4%	100%	0%	85%	15%	96%	4%	96%	4%	
	QUILPUÉ	95%	5%	93%	8%	95%	5%	95%	5%	93%	8%	
	QUINTERO	88%	12%	96%	4%	96%	4%	84%	16%	92%	8%	
	SAN FELIPE	82%	18%	30%	70%	97%	3%	83%	17%	82%	18%	
	VALPARAÍSO	84%	16%	89%	11%	71%	29%	83%	17%	83%	17%	
	VILLA ALEMANA	98%	2%	89%	11%	91%	9%	98%	2%	100%	0%	
	VIÑA DEL MAR	97%	3%	92%	8%	91%	9%	88%	12%	95%	5%	
OHIGGINS	PICHILEMU	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	295
	RANCAGUA	100%	0%	100%	0%	93%	7%	97%	3%	93%	7%	
	RENGO	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	
	SAN FERNANDO	100%	0%	100%	0%	100%	0%	98%	2%	100%	0%	
	SAN VICENTE	97%	3%	97%	3%	97%	3%	100%	0%	97%	3%	
MAULE	SANTA CRUZ	100%	0%	100%	0%	95%	5%	92%	8%	92%	8%	510
	CAUQUENES	95%	5%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	
	CONSTITUCIÓN	92%	8%	92%	8%	92%	8%	92%	8%	92%	8%	
	CURICÓ	95%	5%	96%	4%	85%	15%	93%	7%	93%	7%	
	LINARES	83%	17%	88%	12%	11%	89%	85%	15%	65%	35%	
	PARRAL	96%	4%	96%	4%	100%	0%	96%	4%	96%	4%	
	SAN CLEMENTE	92%	8%	31%	69%	77%	23%	92%	8%	85%	15%	
	SAN JAVIER	96%	4%	23%	77%	31%	69%	73%	27%	42%	58%	
BIO BIO	TALCA	97%	3%	100%	0%	90%	10%	96%	4%	97%	3%	
	ARAUCO	100%	0%	88%	13%	94%	6%	94%	6%	94%	6%	
	CORONEL	99%	1%	95%	5%	99%	1%	99%	1%	100%	0%	
	CABRERO	100%	0%	91%	9%	82%	18%	100%	0%	91%	9%	
	CAÑETE	100%	0%	100%	0%	100%	0%	91%	9%	100%	0%	
	CONCEPCIÓN	92%	8%	88%	12%	77%	23%	85%	15%	88%	12%	
	CURANILAHUE	100%	0%	90%	10%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	
	LAJA	100%	0%	100%	0%	9%	91%	100%	0%	91%	9%	
	LEBU	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	
	LOS ÁNGELES	99%	1%	99%	1%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	
	LOTA	100%	0%	100%	0%	93%	8%	100%	0%	98%	3%	
	MULCHÉN	0%	100%	0%	100%	0%	100%	100%	0%	0%	100%	
	NACIMIENTO	80%	20%	80%	20%	0%	100%	100%	0%	80%	20%	
	SANTA BÁRBARA	100%	0%	89%	11%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	
	TALCAHUANO	98%	2%	98%	2%	82%	18%	94%	6%	94%	6%	
	TOMÉ	91%	9%	82%	18%	73%	27%	82%	18%	91%	9%	
	YUMBEL	100%	0%	94%	6%	94%	6%	100%	0%	100%	0%	

REGIÓN	SUCURSAL	UMBRAL CALIDAD Y EFICIENCIA SERVICIO		UMBRAL INFRAESTRUCTURA		UMBRAL IMAGEN INSTITUCIONAL		UMBRAL SATISFACCION GLOBAL		UMBRAL		MUESTRA
		+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	
ARAUCANIA	ANGOL	94%	6%	100%	0%	100%	0%	44%	56%	100%	0%	218
	CARAHUE	100%	0%	100%	0%	80%	20%	100%	0%	100%	0%	
	COLLIPULLI	100%	0%	88%	13%	75%	25%	100%	0%	100%	0%	
	CURACAUTÍN	100%	0%	100%	0%	100%	0%	33%	67%	100%	0%	
	GORBEA	100%	0%	100%	0%	100%	0%	83%	17%	100%	0%	
	LAUTARO	100%	0%	91%	9%	91%	9%	91%	9%	95%	5%	
	LONCOCHE	88%	12%	88%	12%	88%	12%	100%	0%	88%	12%	
	NUEVA IMPERIAL	100%	0%	100%	0%	100%	0%	92%	8%	100%	0%	
	PADRE LAS CASAS	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	
	PITRUFQUÉN	43%	57%	43%	57%	43%	57%	100%	0%	43%	57%	
	TEMUCO	100%	0%	98%	2%	94%	6%	81%	19%	98%	2%	
	TRAIGUÉN	0%	100%	0%	100%	0%	100%	63%	38%	0%	100%	
	VICTORIA	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	
	VILLARRICA	96%	4%	76%	24%	88%	12%	88%	12%	96%	4%	
	RÍO NEGRO	100%	0%	40%	60%	100%	0%	80%	20%	100%	0%	
	PUERTO VARAS	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	
	MAULLÍN	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	
	LLANQUIHUE	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	
	CALBUCO	100%	0%	100%	0%	73%	27%	55%	45%	100%	0%	
LOS LAGOS	PURRANQUE	100%	0%	88%	13%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	225
	LOS MUERMOS	88%	13%	100%	0%	100%	0%	75%	25%	88%	13%	
	QUELLÓN	73%	27%	91%	9%	36%	64%	73%	27%	64%	36%	
	FRUTILLAR	71%	29%	100%	0%	100%	0%	71%	29%	71%	29%	
	ANCUD	92%	8%	85%	15%	92%	8%	69%	31%	92%	8%	
AYSEN	CASTRO	89%	11%	89%	11%	67%	33%	61%	39%	72%	28%	35
	OSORNO	96%	4%	96%	4%	94%	6%	94%	6%	98%	2%	
	PUERTO MONTT	100%	0%	97%	3%	93%	7%	96%	4%	99%	1%	
	PUERTO AYSÉN	100%	0%	94%	6%	94%	6%	100%	0%	94%	6%	
	COYHAIQUE	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	
MAGALLANES	PUNTA ARENAS	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	43

[illegible]

12. ANEXO N°3: ARQUETIPOS POR CANAL

14.6. Perfiles usuarios IPS/ChileAtiende (Total de usuarios/as atendidos/as)

Si bien todos los perfiles ya están definidos mediante la variable descrita anteriormente, se elaboró un perfil con el total de las distintas muestras consideradas en este estudio. De esta manera, y en primera instancia, se presentan los cuatro tipos de usuario que tiene IPS y ChileAtiende a nivel total.

En primer lugar, el o la **usuario/a confundido/a**, está conformado por 1371 casos, donde un 70% es mujer, y donde se observa la mayor proporción de extranjeros, con un 15%.

Es el tipo de usuario que mayor porcentaje de personas cesantes presenta, con un 11% y, junto a los/as usuarios/as indecisos, son los que más personas en situación de discapacidad tienen (22%).

Los canales de preferencia de estos usuarios, son el canal presencial, con las oficinas y sucursales, el canal telefónico, las redes sociales y formulario web (IPS y ChileAtiende). Ahora bien, respecto a los trámites realizados, los dos más recurrentes son los relacionados a beneficios específicos, pensiones y a dueñas de casa que buscan algún tipo de beneficio, bordeando el 16% en los tres trámites mencionados.

Los/as usuarios/as confundidos/as son quienes más requieren orientación detallada y personalizada para entender qué hacer y cómo llevar a cabo su solicitud, con un 53,5% que declara que tenía la necesidad de asesorarse a la hora de acudir a ChileAtiende – IPS.

En segundo lugar, **el/la usuario/a enfocado/a**, es el tipo de usuario donde se observa la mayor proporción de hombres, con un 34,4%. Asimismo, es el tipo de usuario con el mayor porcentaje de población indígena, correspondiente al 12,1% de los 2059 casos que conforman este grupo, siendo, a su vez, el tipo de usuario más recurrente en los distintos canales de atención de IPS y ChileAtiende.

Respecto a la situación laboral, es donde se observa la mayor proporción de trabajadores dependientes, con cuatro de cada 10 usuarios pertenecientes a este grupo, por lo que, al mismo tiempo, se caracterizan por cotizar de manera dependiente. Además, son los que menos discapacidad presentan, con un 15,8%, mientras que el resto de tipologías de usuarios sobrepasa el 20%.

El nivel educacional es el más alto de los cuatro tipos de usuarios, concentrando un 70% que cuenta con educación media completa.

Los canales de preferencia con mayor proporción observada fueron el presencial, telefónico y web, con un 27,6%, 26,0% y 25,6%, respectivamente. Son los usuarios/as con mayor disposición a recomendar el servicio, alcanzando el NPS más alto (65,4%).

En cuanto al **usuario buscador de beneficios**, cabe mencionar que corresponde a 1.174 casos del total encuestado, con una cuarta parte de hombres y un 74,3% de mujeres. Hay una preponderancia de población chilena, con un 91,3%.

Estos usuarios, junto a los dudosos, son los que mayor proporción de pensionados alcanzan, en ambos casos con aproximadamente un 20% de la población, es decir, una quinta parte.

Bajo el alero de lo anterior, su situación previsional también evidencia que una vez cotizaron, pero actualmente ya no. Esto lo manifiesta casi la mitad de usuarios pertenecientes a este grupo (48%).

El canal telefónico y la página web son los dos canales de preferencia para este tipo de usuarios. El canal telefónico lo es para un 38%, mientras que la página web lo es para un 24%.

Este tipo de usuario requiere información ampliada de los beneficios, casi la mitad declara que la necesidad que tenía a la hora de acudir a IPS tiene relación con la orientación. Sumado a esto, y como ha sido tendencia en los cuatro grupos, el NPS es excelente, por lo que la lealtad de los/as usuarios/as de IPS y ChileAtiende, es bastante alta. En este caso se observa un NPS de 53,6%.

Por último, el **usuario/a dudoso/a o insistente**, correspondiente a 662 casos, siendo el grupo más pequeño en este análisis, se caracteriza por tener la mayor proporción de mujeres, con casi un 80%. También, es el arquetipo de usuario que mayor proporción de chilenos/as posee, con un 95%.

Respecto a su situación laboral, una de cada cuatro personas de este grupo realiza labores domésticas no remuneradas, una quinta parte (20,6%), corresponde a pensionados. Es el grupo con mayor porcentaje de población con discapacidad, con un 30,5%.

Junto al usuario confundido, son los que menor nivel educacional registran, alcanzando casi un 40% que no posee educación media completa.

El canal de preferencia es el Telefónico, con un 41,2%, en segundo lugar, es la página web, con un 20,3%.

Al tratarse de usuarios/as dudosos, el trámite principal refiere a solicitar información o hacer trámites respecto un beneficio del que él o la usuaria ya es beneficiaria, concentrando casi la mitad (44,9%) de usuarios que manifestaron realizar este trámite. Respecto a la necesidad por la que acudió a IPS, declara una importante proporción que ven, en IPS y ChileAtiende, un servicio de respuestas simples y rápidas, preferentemente a través del canal web.

A pesar de ser el tipo de usuario con el NPS más bajo, sigue estando por sobre el 50%, lo que refleja usuarios/as altamente fieles y dispuestos a promover el servicio.

Tabla 6. Síntesis perfiles usuarios total de usuarios IPS ChileAtiende

Variable	Categoría	Usuario/a confundido/a	Usuario/a apresurado/a	Usuario/a indeciso/a	Usuario/a dudoso
Género	Masculino	30,3%	34,4%	25,7%	22,2%
	Femenino	69,7%	65,6%	74,3%	77,8%
	Total	1371	2059	1174	662
Pueblo originario	Pertenece	11,1%	12,1%	10,2%	9,3%
	No pertenece	88,9%	87,9%	89,8%	90,7%
	Total	1327	2027	1143	645
Nacionalidad	Chilena	85,0%	89,8%	91,3%	94,9%
	Extranjera	15,0%	10,2%	8,7%	5,1%
	Total	1371	2059	1174	662
Situación Laboral	Labores domésticas no rem	21,0%	17,6%	22,3%	25,9%
	Trabajo dependiente	32,7%	38,8%	31,4%	27,7%
	Trabajo independiente	11,6%	11,5%	11,1%	9,8%
	Cesante	14,0%	12,1%	13,9%	11,3%
	Estudiante	3,5%	6,6%	2,0%	4,7%
	Pensionado	17,2%	13,3%	19,3%	20,6%
	Total	1367	2049	1166	656
Discapacidad	Sí	21,7%	15,8%	21,8%	30,5%
	No	78,3%	84,2%	78,2%	69,5%
	Total	1177	1940	957	547
Nivel educacional	Sin estudios formales	2,3%	1,0%	1,4%	1,5%
	Básica incompleta	10,1%	6,4%	9,7%	10,9%
	Básica completa	11,8%	11,7%	11,7%	14,0%
	Media incompleta	13,8%	11,4%	12,7%	12,4%
	Media completa	32,7%	35,9%	33,6%	32,3%
	Superior técnica incompleta	5,0%	5,2%	3,7%	4,5%
	Superior técnica completa	9,0%	9,8%	10,0%	9,2%
	Universitaria incompleta	4,4%	7,0%	5,1%	5,1%
	Universitaria completa	10,1%	11,0%	11,3%	9,5%
	Postgrado	0,7%	0,8%	0,9%	0,5%
	Total	1371	2057	1174	662
Situación Previsional	Nunca he cotizado	17,5%	15,1%	13,9%	20,1%
	Estoy cotizando de manera independiente	5,1%	5,7%	4,4%	2,9%
	Estoy cotizando de manera dependiente	33,1%	38,9%	33,2%	29,8%

Variable	Categoría	Usuario/a confundido/a	Usuario/a apresurado/a	Usuario/a indeciso/a	Usuario/a dudoso
	He cotizado, pero ya no lo hago	41,9%	39,5%	47,5%	46,8%
	Tengo cotizaciones en mi país de origen [Sólo extranjeros]	1,0%	0,2%	0,3%	0,2%
	Estoy cotizando en Chile [Sólo extranjeros]	1,4%	0,6%	0,7%	0,3%
	Total	1341	2030	1157	648
Canal de preferencia	Canal Presencial	21,1%	27,6%	15,1%	14,9%
	Canal Telefónico	26,6%	26,0%	37,8%	41,2%
	Redes Sociales	20,8%	14,2%	15,1%	16,4%
	Página Web ChileAtiende/IPS	21,4%	25,6%	24,1%	20,3%
	Formularios de contacto web	7,1%	4,7%	3,3%	4,2%
	Canal Postal (carta)	0,8%	0,8%	1,2%	0,6%
	IPS en línea	2,1%	1,2%	3,3%	2,4%
	Total	379	254	482	335
Motivo de trámite	Soy inmigrante y necesito regularizar mi residencia en Chile.	13,2%	10,3%	5,1%	1,7%
	Soy inmigrante y necesito trabajar en Chile.	0,4%	1,3%	0,2%	0,4%
	Estoy cesante y necesito orientación/re alizar trámites para buscar o postular a un trabajo o acceder a un beneficio.	10,1%	11,6%	7,1%	3,1%
	Estoy próximo a jubilar y necesito información/re alizar trámites para pensionarme.	9,4%	4,7%	7,8%	2,5%
	Estoy jubilado y vengo a realizar un trámite por mi pensión.	14,8%	13,7%	20,8%	20,6%

Variable	Categoría	Usuario/a confundido/a	Usuario/a apresurado/a	Usuario/a indeciso/a	Usuario/a dudoso
	Necesito postular a una vivienda y necesito orientación/ realizar trámites relacionados con eso.	3,7%	3,1%	4,0%	2,5%
	Soy un empleador y necesito realizar trámites para mi empresa o mis trabajadores	3,2%	6,9%	3,2%	2,7%
	Quiero comenzar estudios superiores y necesito orientación/trámites para postular a beneficios.	2,7%	4,5%	1,6%	1,5%
	Soy beneficiaria de (espacio para completar nombre beneficio) y tengo un problema/duda con mi beneficio.	15,7%	17,8%	25,8%	44,9%
	Soy dueña de casa y necesito orientación/hacer trámites para acceder a beneficios.	14,5%	12,9%	14,6%	11,2%
	Soy trabajador independiente y necesito orientación/trámites para emprender.	2,8%	5,5%	2,6%	1,5%
	Voy a ser padre/madre por primera vez y necesito orientación/trámites para mi hijo.	3,9%	3,8%	4,0%	4,0%

Variable	Categoría	Usuario/a confundido/a	Usuario/a apresurado/a	Usuario/a indeciso/a	Usuario/a dudoso
	Perdí a un ser querido y necesito orientación/trámites relacionados.	5,5%	3,8%	3,2%	3,5%
	Total	924	1059	821	481
Necesidad por la que acudió	Asesor, requería orientación detallada y personalizada para entender que hacer y por dónde empezar mi solicitud.	53,5%	30,3%	26,4%	24,8%
	Orientador, requería información ampliada de los servicios/beneficios del Estado que podía acceder para mí o mi entorno	23,3%	27,7%	45,1%	27,7%
	Proactivo, requiero un servicio que entregue información clara y anticipada que permita prevenir anomalías con su beneficio	7,1%	12,4%	9,3%	14,8%
	Simple, esto es un servicio orientado a entregar respuestas rápidas y de manera inmediata.	16,1%	29,6%	19,2%	32,7%
	Total	1371	2059	1174	661
NPS	NPS	58,1%	65,4%	53,6%	51,5%
	Total	1371	2059	1173	662

7.9. Canal Presencial

Para el canal presencial, se observa una fuerte preponderancia de mujeres en los cuatro tipos de usuario. En primer lugar, el **usuario confundido**, alcanza un 67,2% de mujeres. Además, un 60,3% tiene 45 años o más, con un 10% de usuarios que declaran pertenecer a pueblo originario y la mayor proporción de extranjeros, con un 15% aproximadamente.

A pesar de ser un usuario/a confundido/a es el que más utilizó máquinas de auto atención, con un 30,7%, a lo que se le suma la necesidad de asesoramiento. En efecto, un 61% de estos usuarios manifiesta que necesita orientación detallada y personalizada respecto a los pasos a seguir en la gestión de sus trámites y posibles beneficios.

El área que principalmente usa este usuario para realizar su trámite es la Plataforma. Ya en segundo término se encuentran el módulo de auto atención y Servicios sociales, con un 13,3% y 12,0%, respectivamente.

El canal de preferencia de las y los usuarios confundidos es casi unánime el presencial. En efecto, las sucursales abarcan casi la totalidad de las preferencias, con un 93% aproximadamente.

Ahora bien, un 71% declara que su trámite fue resuelto de forma completa. Si bien es un porcentaje bastante alto, es el grupo con la menor proporción en esta categoría. De igual manera, el NPS observado es excelente y sobre pasa el 60% (65,1%). Esto es relevante, ya que sólo un 29% declara que la oficina a la que acudió está relativamente cerca y muy pocos son beneficiarios estatales, de hecho, un 28,4% lo es, siendo la proporción más baja dentro de los cuatro grupos de usuarios/as.

En segundo lugar, el **usuario enfocado**, es el usuario con mayor presencia masculina, con un 35,3%. Son además más jóvenes que los otros grupos, con un 33,1% de usuarios menores de 34 años. Un 9% pertenece a pueblo originario, y un 10% corresponde a población extranjera. Tienen un nivel educacional medio, concentrando la mayor proporción en enseñanza media completa (33,8%).

Son los usuarios que se caracterizan por trabajar de forma dependiente, por lo que un 38,9% declara que su situación previsional es cotizando de dicha forma.

Un 66% no posee ningún beneficio estatal, y un 75% aproximadamente vive cerca, o mediantemente cerca de la oficina de IPS.

Una cuarta parte de este grupo, realiza su trámite en el área de la OIRS, además, una proporción importante realiza trámites en las cajas, con un 14,5%, siendo el único grupo que supera el 10% de trámites en esta área específica de la sucursal.

Los usuarios apresurados son los que más resuelven de manera completa su trámite, alcanzando casi un 90% (86,4%), de la misma manera, son los que presentan el NPS más alto, superando el 70%. Esto podría explicarse debido al 72% que manifestó que gracias al trámite en IPS, evitó consultar o dirigirse a otra institución a resolver su requerimiento.

El usuario o **usuaria buscador/a de beneficios** está compuesto por 692 casos, donde un 70% corresponde a mujeres. Son las usuarias con mayor edad, concentrando un 66,5% de personas mayores de 45 años.

Un 10% corresponde a ciudadanos/as extranjeros/as, y un 9% a personas pertenecientes a pueblos originarios. Son el segundo grupo con la mayor proporción de pensionados, con un 23,9%, por lo que su situación previsional se concentra en la categoría "he cotizado, pero ya no lo hago" (47,5%). Al mismo tiempo, son el arquetipo de usuario que mayor proporción de personas con educación universitaria completa registran (11% aproximadamente).

Son usuarios que necesitan de la explicación de ejecutivos presenciales respecto a los trámites y beneficios, por lo que su principal requerimiento refiere a la información ampliada de los beneficios, ya sea para él o su entorno.

Este grupo de usuarios, es el que más trámites realiza en el área de finanzas, siendo el único que supera el 10% (13,7%), en trámites de dicha área. Al igual que el resto de arquetipos de usuarios, el canal presencial, es el que más le acomoda a la hora de resolver sus requerimientos.

Un 35% es beneficiario estatal y tres de cada cuatro usuarios –aproximadamente- resuelve completamente el trámite por el que acudió a las oficinas de ChileAtiende – IPS. Son usuarios altamente dispuestos a recomendar el servicio, con un NPS de 66,9%.

Por último, el/la **usuario dudoso/a**, es el que se observa en menor proporción en las oficinas de IPS, de hecho, está conformado por 326 casos, donde un 70,6% corresponde a mujeres.

Es el grupo donde se observa la menor proporción de extranjeros, con un 5,5% y la mayor proporción de pensionados, de hecho, uno de cada cuatro integrantes de este grupo es pensionado, por lo que la situación previsional se caracteriza por personas que alguna vez cotizaron y que nunca lo han hecho, con un 45,8% y 23,2%, respectivamente.

Este arquetipo de usuario es el que mayor proporción alcanzó en lo que respecta a la resolución de trámites sobre beneficios específicos, es decir, son usuarios beneficiarios del estado (63,2%) y que saben perfectamente cuáles son sus beneficios, por lo que buscan, en las oficinas de IPS ChileAtiende, una atención rápida, con respuestas y soluciones al momento.

Al igual que el resto de grupos de usuario, el canal que más les acomoda para realizar trámites, es el presencial, con las sucursales, sin embargo, casi un 10% declara que la página web también es un medio que les acomoda a la hora de resolver sus requerimientos. Tienen una alta disposición a recomendar el servicio, con un NPS de 68,4%. Cabe mencionar en este punto, que los cuatro arquetipos de usuario superaron el 65%, y ya superando el 50% se considera un indicador excelente.

Tabla 7. Síntesis perfiles usuarios CAPRI

Variable	Categoría	Usuario/a confundido/a	Usuario/a apresurado/a	Usuario/a indeciso/a	Usuario/a dudoso
Género	Mujer	67,2%	64,7%	69,8%	70,6%
	Hombre	32,8%	35,3%	30,2%	29,4%
	Total	992	1805	692	326
Edad	18 a 24 años	7,4%	13,3%	4,8%	10,4%
	25 a 34 años	16,8%	19,8%	15,6%	15,3%
	35 a 44 años	15,5%	18,3%	13,2%	15,3%
	45 a 60 años	26,3%	29,7%	27,5%	29,4%
	61 y más años	34,0%	18,8%	39,0%	29,4%
	Total	992	1805	692	326
Pueblo originario	Pertenece	10,4%	12,1%	9,4%	9,4%
	No pertenece	89,6%	87,9%	90,6%	90,6%
	Total	967	1782	680	319
Nacionalidad	Chilena	85,4%	90,7%	90,5%	94,5%
	Extranjera	14,6%	9,3%	9,5%	5,5%
	Total	992	1805	692	326
Situación laboral	Labores domésticas no remuneradas (dueña/o casa)	19,4%	17,7%	19,8%	21,9%
	Trabajo dependiente	32,6%	38,6%	31,9%	25,3%
	Trabajo independiente	12,5%	11,5%	11,5%	10,5%
	Cesante	13,0%	12,2%	10,8%	9,3%
	Estudiante	3,4%	6,9%	2,0%	7,1%
	Pensionado	19,0%	13,1%	23,9%	25,9%
	Total	990	1799	686	324
Nivel educacional	Sin estudios formales	2,4%	1,0%	1,3%	0,3%
	Básica incompleta	11,3%	6,8%	12,1%	13,8%
	Básica completa	12,8%	11,6%	12,9%	14,7%
	Media incompleta	14,8%	12,0%	12,1%	12,3%
	Media completa	31,4%	36,5%	33,8%	30,4%
	Superior técnica incompleta	5,5%	5,4%	3,8%	4,0%
	Superior técnica completa	7,8%	9,1%	7,7%	8,9%
	Universitaria incompleta	4,8%	7,0%	5,1%	7,4%

Variable	Categoría	Usuario/a confundido/a	Usuario/a apresurado/a	Usuario/a indeciso/a	Usuario/a dudoso
	Universitaria completa	8,7%	10,2%	10,7%	8,3%
	Postgrado	0,5%	0,5%	0,6%	0,0%
	Total	992	1805	692	326
Situación Previsional	Nunca he cotizado	16,9%	15,2%	13,2%	23,2%
	Estoy cotizando de manera independiente	5,1%	5,4%	5,4%	2,5%
	Estoy cotizando de manera dependiente	33,0%	38,9%	33,0%	28,2%
	He cotizado, pero ya no lo hago	42,6%	39,7%	47,5%	45,8%
	Tengo cotizaciones en mi país de origen [Sólo extranjeros]	1,0%	0,2%	0,3%	0,3%
	Estoy cotizando en Chile [Sólo extranjeros]	1,3%	0,6%	0,6%	0,0%
	Total	971	1784	687	323
Necesidad de explicación de ejecutivo/a	Completamente innecesario	6,2%	4,9%	5,6%	0,0%
	Innecesario	4,8%	5,3%	5,1%	6,2%
	Ni necesario ni innecesario	10,0%	6,9%	5,6%	16,9%
	Medianamente Necesario	27,5%	30,5%	33,1%	23,1%
	Totalmente necesario	51,5%	52,4%	50,6%	53,8%
	Total	291	246	178	65
Uso de máquina de auto atención	SI	30,7%	30,2%	26,6%	26,1%
	NO	69,3%	69,8%	73,4%	73,9%
	Total	992	1805	692	326
Necesidad por la que acudió	Asesor, requería orientación detallada y personalizada para entender que hacer y por dónde empezar mi solicitud.	61,0%	30,9%	26,7%	29,4%
	Orientador, requería información	21,0%	27,9%	49,3%	24,8%

Variable	Categoría	Usuario/a confundido/a	Usuario/a apresurado/a	Usuario/a indeciso/a	Usuario/a dudoso
	ampliada de los servicios/beneficios del Estado que podía acceder para mí o mi ento				
	Proactivo, requiero un servicio que entrega información clara y anticipada que permita prevenir anomalías con su benef	6,5%	12,7%	9,5%	17,8%
	Simple, esto es un servicio orientado a entregar respuestas rápidas y de manera inmediata, preferentemen te a través de	11,6%	28,5%	14,5%	27,9%
	Total	992	1805	692	326
Área del trámite	Plataforma	60,0%	34,2%	42,2%	40,0%
	Servicio Social	12,0%	9,9%	15,7%	20,0%
	Finanzas	4,0%	3,9%	13,7%	8,6%
	OIRS	5,3%	25,7%	9,8%	0,0%
	Cajas	5,3%	14,5%	7,8%	8,6%
	Módulo de Autoatención	13,3%	11,8%	10,8%	22,9%
	Total	75	152	102	35
Número de contactos con ChileAtiende e IPS	Sólo 1 vez	20,6%	14,3%	13,7%	14,4%
	Entre 1 y 3 veces	26,8%	27,5%	24,1%	21,2%
	Tres o más veces	12,6%	12,0%	12,3%	12,9%
	Ninguna	40,0%	46,3%	49,9%	51,5%
	Total	992	1805	692	326
Motivo de trámite	Soy inmigrante y necesito regularizar mi residencia en Chile.	15,5%	10,0%	5,7%	1,8%
	Soy inmigrante y necesito	0,6%	1,2%	0,2%	0,9%

Variable	Categoría	Usuario/a confundido/a	Usuario/a apresurado/a	Usuario/a indeciso/a	Usuario/a dudoso
	trabajar en Chile.				
	Estoy cesante y necesito orientación/re alizar trámites para buscar o postular a un trabajo o acceder a un beneficio.	11,0%	12,5%	6,5%	3,2%
	Estoy próximo a jubilar y necesito información/re alizar trámites para pensionarme.	11,7%	5,0%	12,2%	4,5%
	Estoy jubilado y vengo a realizar un trámite por mi pensión.	17,0%	14,2%	27,9%	28,6%
	Necesito postular a una vivienda y necesito orientación/ realizar trámites relacionados con eso.	3,2%	3,0%	2,1%	1,8%
	Soy un empleador y necesito realizar trámites para mi empresa o mis trabajadores	3,3%	7,6%	3,8%	4,5%
	Quiero comenzar estudios superiores y necesito orientación/trá mites para postular a beneficios.	2,4%	4,7%	0,6%	2,3%
	Soy beneficiaria de (espacio para completar nombre beneficio) y	9,1%	15,2%	16,8%	27,7%

Variable	Categoría	Usuario/a confundido/a	Usuario/a apresurado/a	Usuario/a indeciso/a	Usuario/a dudoso
	tengo un problema/duda con mi beneficio.				
	Soy dueña de casa y necesito orientación/hacer trámites para acceder a beneficios.	13,4%	13,2%	13,7%	12,3%
	Soy trabajador independiente y necesito orientación/trámites para emprender.	3,2%	5,9%	3,6%	1,8%
	Voy a ser padre/madre por primera vez y necesito orientación/trámites para mi hijo.	3,6%	3,7%	3,4%	3,6%
	Perdí a un ser querido y necesito orientación/trámites relacionados.	6,0%	3,6%	3,6%	6,8%
	Total	634	893	476	220
Canal de preferencia	Presencial (Sucursales)	92,6%	86,9%	87,9%	83,1%
	CallCenter	2,1%	2,4%	1,9%	2,5%
	Redes Sociales	1,0%	1,9%	2,2%	3,4%
	Página web ChileAtiende/IPS	4,1%	8,0%	6,9%	8,6%
	Formularios de contacto web (ChileAtiende/IPS)	0,0%	0,6%	0,9%	2,1%
	Canal postal (carta)	0,1%	0,2%	0,3%	0,3%
	Total	992	1805	692	326
Resultado del trámite	Resuelto completamente	70,7%	86,4%	74,3%	80,1%
	Resuelto parcialmente	22,6%	10,5%	18,1%	13,5%
	No resuelto	6,8%	3,2%	7,7%	6,4%
	Total	992	1805	692	326
NPS	NPS	65,1%	71,5%	66,9%	68,4%

Variable	Categoría	Usuario/a confundido/a	Usuario/a apresurado/a	Usuario/a indeciso/a	Usuario/a dudoso
	Total	992	1805	692	326
Beneficiario estatal	Si	28,4%	34,1%	34,7%	63,2%
	No	71,6%	65,9%	65,3%	36,8%
	Total	992	1805	692	326
Evitó consultar otra institución	SI	59,3%	71,9%	65,9%	61,7%
	NO	40,7%	28,1%	34,1%	38,3%
	Total	992	1805	692	326
Cercanía de oficina IPS	Muy cerca	28,9%	30,3%	33,1%	38,0%
	Mediamente cerca	41,7%	44,3%	37,1%	39,9%
	Lejos	29,3%	25,4%	29,8%	22,1%
	Total	992	1805	692	326

7.10. Canal Telefónico (Canal telefónico)

El o la **usuaría confundida**, asciende a un 21,4% de la población encuestada, correspondiente a 120 casos, donde un 80% es mujer.

El 11% pertenece a algún pueblo originario, y es el segundo tipo de usuario con mayor población extranjera, con un 16,7%. Un 16% aproximadamente presenta algún tipo de discapacidad.

Son las y los usuarios con mayor porcentaje de personas con estudios universitarios completos, con un 13%.

La situación laboral de este tipo de usuario presenta la mayor proporción en trabajador dependiente, con un 40,7%, sin embargo, se observa una importante proporción cesante, con casi un 20%.

Un 56% aproximadamente es beneficiario de algún beneficio estatal. El principal motivo de trámite es el mismo que los otros usuarios, y tiene relación con problemas con un beneficio adquirido en específico, con un 29%, sin embargo, es el tipo de usuario que menor porcentaje alcanza en este punto. En este contexto, una proporción importante declara ser migrante y necesita regularizar su residencia en Chile, con casi un 10%.

Por otro lado, la preferencia de canal a la hora de resolver su requerimiento, sigue siendo el canal telefónico, aunque uno de cada diez encuestados declara que la página web sería un buen medio para llevar a cabo los trámites que requieren.

Respecto a las cotizaciones, un 11% nunca ha cotizado y los que cotizan de forma dependiente y quienes cotizaron, pero ya no lo hacen, corresponden a un 40,8% y 44,2% de usuarios/as confundidos/as, respectivamente,

Son las y los usuarios que más resuelven su trámite, con un 80,5% que declara que su consulta fue respondida de forma completa, a su vez, son los usuarios que mayor disposición tienen a recomendar el servicio, con un NPS de 51,7%.

Por su parte, las y los **usuarios enfocados**, son los que presentaron la mayor proporción de hombres, con un 26,5%. Un 9% pertenece a pueblo originario y son quienes mayor proporción de población extranjera registran, con un 17,6%. Casi la mitad cuenta con enseñanza media completa (47,1%).

Corresponden a un 12,1% de la población encuestada, es decir, 68 casos.

Un 62% no es beneficiario del Estado, siendo los tipos de usuario con la menor proporción de beneficiarios. Su situación previsional evidencia que en algún momento cotizaron, pero que ya no lo hacen, con un 47,8%.

Es el usuario/a que más se deriva a otra institución, siendo el único que supera el 10% de usuarios/as derivados/as (16,2%). A su vez, presenta el NPS más bajo, con un 32,4%, lo que demuestra que están menos dispuestos a promover el servicio.

La necesidad de atención por la que acudió al canal telefónico de IPS/ChileAtiende, tiene relación con un rol simple, un servicio orientado a entregar respuestas rápidas y de manera

inmediata. Al mismo tiempo, este tipo de usuarios/as son quienes prefieren en mayor medida el canal presencial, las sucursales y centros de atención, con un 23,5%.

El tipo de trámite que realizan estos/as usuarios/as tiene relación principalmente con cargas familiares, con un 16,2%, siendo el único que supera el 10% en este tipo de trámite realizado.

El **usuario/a buscador/a de beneficios**, correspondiente a 202 casos y al 36,1% de la población encuestada, es el grupo de usuarios/as con mayor población.

En este tipo de usuario se observa un 85% de mujeres, son el arquetipo de usuario con la mayor población chilena, alcanzado un 93,6%, y un 11% de población perteneciente a pueblo originario.

Hay una proporción importante de personas que se desempeñan en labores doméstica no remuneradas y cesantes, con un 21,4% y 18,9%, respectivamente. Por su parte, el nivel educacional de las y los usuarios,

Es el segundo grupo de usuarios/as con menor nivel educacional, concentrando casi un 30% de usuarios/as que no completaron la enseñanza media.

La situación previsional de este grupo de usuarios/as presenta la mayor proporción de personas que nunca han cotizado, con un 12,9%. Por su parte, un 49% cotizaba, pero ya no lo hace.

Un 65% de los usuarios/as cuenta con un beneficio estatal. Respecto al rol de IPS/ChileAtiende, o a la necesidad de acudir al canal telefónico, un 44,1% declara que requería información, requería ser orientado, lo que se condice con el nombre del arquetipo, ya que la orientación parte desde cero, es decir, requería información ampliada de los servicios o beneficios del Estado, para poder acceder el o una persona cercana.

Presentan el segundo mejor NPS, por lo que son usuarios/as altamente dispuestos a recomendar el servicio. Sumado a esto, un 78% responde de forma completa su consulta. Esta consulta suele ser general, esto quiere decir, no es respecto a un bono es específico, el/la usuaria indecisa, busca información respecto a bonos en general, busca saber de qué beneficios está sujeta a ser beneficiaria o beneficiario.

Por último, el o la **usuaria/o dudosa/o**, correspondiente a 159 casos y al 28,4% de la población encuestada, es la que mayor proporción de mujeres alcanza, con un 90%, sumado a esto, es la que mayor proporción de usuarios/as entre 46 y 60 años presenta, con un 31,4%.

Son las y los usuarios con el menor nivel educacional, con un 30,8% que no tiene educación media completa. Respecto a su situación laboral, casi una quinta parte se desempeña en labores domésticas no remuneradas, y un 16% declara ser pensionado/a.

Sólo un 9% pertenece a pueblo originario, y se observa una alta proporción de población chilena, con un 93%.

Aproximadamente tres de cada cuatro usuarios dudosos, son beneficiarios del Estado, siendo su principal motivo de trámite el ser beneficiaria y tengo una duda / trámite con su beneficio.

El resultado del trámite es óptimo, con un 75,8% que resuelve de forma completa y un 17,8% de forma incompleta, alcanzando un NPS de 43,4%. A pesar de no ser el NPS más alto, son usuarios/as altamente dispuestos a recomendar el servicio. Del mismo modo, el alto porcentaje de respuestas incompletas se debe a que este tipo de usuario/a es mucho más crítico que los otros, debido a su nivel de conocimiento respecto de los distintos beneficios.

Tabla 8. Síntesis perfiles usuarios Canal Telefónico

Variable	Categoría	Usuario/a confundido/a	Usuario/a apesurado/a	Usuario/a indeciso/a	Usuario/a dudoso
Género	Hombre	20,0%	26,5%	14,9%	10,1%
	Mujer	80,0%	73,5%	85,1%	89,9%
	Total	120	68	202	159
Edad	18 a 24 años	5,8%	4,4%	4,5%	3,8%
	25 a 35 años	25,8%	25,0%	28,2%	30,2%
	36 a 45 años	23,3%	22,1%	18,3%	17,0%
	46 a 60 años	22,5%	25,0%	24,3%	31,4%
	61 o mas	22,5%	23,5%	24,8%	17,6%
	Total	120	68	202	159
Pertenencia a pueblo originario	Pertenece	11,0%	8,8%	10,9%	8,9%
	No pertenece	89,0%	91,2%	89,1%	91,1%
	Total	118	68	202	158
Nacionalidad	Chilena	83,3%	82,4%	93,6%	93,1%
	Extranjera	16,7%	17,6%	6,4%	6,9%
	Total	120	68	202	159
Situación laboral	Labores domésticas no remuneradas (dueña/o casa)	16,1%	11,9%	21,4%	22,2%
	Trabajo dependiente	40,7%	41,8%	32,3%	40,5%
	Trabajo independiente	9,3%	13,4%	12,9%	9,5%
	Cesante	19,5%	13,4%	18,9%	11,4%
	Estudiante	,8%	3,0%	,5%	,6%
	Pensionado	13,6%	16,4%	13,9%	15,8%
	Total	118	67	201	158
Situación de discapacidad	Sí	15,8%	8,8%	15,3%	18,9%
	No	84,2%	91,2%	84,7%	81,1%
	Total	120	68	202	159
Canal para resolver requerimientos	Sucursales /Centros de atención	15,0%	23,5%	11,9%	10,1%
	Página web	10,0%	8,8%	3,0%	8,2%
	Formulario de contacto	,8%	2,9%	,5%	1,3%
	Facebook o Twitter	,8%	0,0%	,5%	3,1%

Variable	Categoría	Usuario/a confundido/a	Usuario/a apresurado/a	Usuario/a indeciso/a	Usuario/a dudoso
	IPS en línea	6,7%	4,4%	7,9%	5,0%
	Canal Telefónico	66,7%	60,3%	76,2%	72,3%
	Total	120	68	202	159
Motivo de trámite	Soy inmigrante y necesito regularizar mi residencia en Chile.	9,2%	10,3%	2,0%	1,9%
	Soy inmigrante y necesito trabajar en Chile.	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%
	Estoy cesante y necesito orientación/re realizar trámites para buscar o postular a un trabajo o acceder a un beneficio.	5,8%	1,5%	1,5%	1,9%
	Estoy próximo a jubilar y necesito información/re realizar trámites para pensionarme.	3,3%	2,9%	3,0%	0,0%
	Estoy jubilado y vengo a realizar un trámite por mi pensión.	7,5%	10,3%	9,4%	10,1%
	Necesito postular a una vivienda y necesito orientación/ realizar trámites relacionados con eso.	0,0%	1,5%	4,0%	1,3%
	Soy un empleador y necesito realizar trámites para mi empresa o mis trabajadores	,8%	1,5%	2,0%	,6%
	Quiero comenzar estudios superiores y necesito	1,7%	2,9%	1,5%	0,0%

Variable	Categoría	Usuario/a confundido/a	Usuario/a apesurado/a	Usuario/a indeciso/a	Usuario/a dudoso
	orientación/trámites para postular a beneficios.				
	Soy beneficiaria de (espacio para completar nombre beneficio) y tengo un problema/duda con mi beneficio.	29,2%	14,7%	31,2%	47,5%
	Soy dueña de casa y necesito orientación/hacer trámites para acceder a beneficios.	3,3%	1,5%	5,9%	5,1%
	Soy trabajador independiente y necesito orientación/trámites para emprender.	,8%	1,5%	,5%	1,3%
	Voy a ser padre/madre por primera vez y necesito orientación/trámites para mi hijo.	5,0%	5,9%	4,5%	4,4%
	Perdí a un ser querido y necesito orientación/trámites relacionados.	3,3%	1,5%	2,0%	1,3%
	Otro	10,0%	19,1%	11,4%	10,8%
	Solicitar información/trámites sobre cargas familiares	9,2%	16,2%	7,4%	5,7%
	Solicitar información/trámites sobre pensiones	5,0%	1,5%	2,0%	3,8%
	Solicitar información/trámites sobre beneficios en general	2,5%	4,4%	10,4%	2,5%

Variable	Categoría	Usuario/a confundido/a	Usuario/a apresurado/a	Usuario/a indeciso/a	Usuario/a dudoso
	Solicitar información/trámites sobre temas laborales	3,3%	1,5%	1,5%	1,9%
	Total	120	68	202	158
Nivel educativo	Sin estudios formales	1,7%	1,5%	2,0%	1,3%
	Básica incompleta	5,0%	4,4%	7,4%	7,5%
	Básica completa	7,5%	10,3%	9,4%	14,5%
	Media incompleta	13,3%	2,9%	9,4%	7,5%
	Media completa	35,8%	47,1%	40,1%	42,8%
	Superior técnica incompleta	1,7%	5,9%	3,0%	4,4%
	Superior técnica completa	16,7%	14,7%	14,9%	11,3%
	Universitaria incompleta	5,0%	4,4%	4,0%	2,5%
	Universitaria completa	13,3%	8,8%	9,4%	7,5%
	Postgrado	0,0%	0,0%	,5%	,6%
	Total	120	68	202	159
Situación Previsional	Nunca he cotizado	10,8%	7,5%	12,9%	12,2%
	Estoy cotizando de manera independiente	3,3%	3,0%	3,5%	3,8%
	Estoy cotizando de manera dependiente	40,8%	40,3%	34,8%	41,0%
	He cotizado, pero ya no lo hago	44,2%	47,8%	48,8%	42,3%
	Tengo cotizaciones en mi país de origen [Soló extranjeros]	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Estoy cotizando en Chile [Soló extranjeros]	,8%	1,5%	0,0%	,6%
	Total	120	67	201	156
Resultado de consulta	Respondida en forma completa	80,5%	76,5%	78,2%	75,8%

Variable	Categoría	Usuario/a confundido/a	Usuario/a apresurado/a	Usuario/a indeciso/a	Usuario/a dudoso
	Respondida de forma incompleta	10,2%	7,4%	13,4%	17,8%
	Derivada a otra institución	9,3%	16,2%	8,4%	6,4%
	Total	118	68	202	157
NPS	NPS	51,7%	32,4%	46,5%	43,4%
	Total	120	68	202	159
Necesidad por la que acudió	1.- Asesor, requería orientación detallada y personalizada para entender que hacer y por donde empezar mi solicitud.	27,5%	27,9%	23,8%	19,5%
	2.- Orientador, requería información ampliada de los servicios/beneficios del Estado que podía acceder para mi o mi entorno	35,8%	25,0%	44,1%	35,8%
	3.- Proactivo, requiero un servicio que entregue información clara y anticipada que permita prevenir anomalías con su ben	10,0%	10,3%	9,4%	12,6%
	4.- Simple, esto es un servicio orientado a entregar respuestas rápidas y de manera inmediata, preferentemente a través	26,7%	36,8%	22,8%	32,1%
	Total	120	68	202	159
Beneficiario/a de beneficio estatal	SI	55,8%	38,2%	64,9%	73,0%
	NO	44,2%	61,8%	35,1%	27,0%
	Total	120	68	202	159

7.11. Canal Formulario Web: IPS

Los usuarios y **usuarias confundidas** del canal formulario web de IPS, corresponden a 74 casos de la muestra y es donde mayor presencia masculina se observa, con un 45% de hombres.

Un 7% declara pertenecer a pueblo originario y un 5% es extranjero/a. La situación laboral de este tipo de usuario permite dar cuenta que se trata de personas que trabajan de manera dependiente y pensionados, aunque también se observa una alta proporción de usuarios/as cesantes, con un 15% aproximadamente.

Bajo el alero de lo anterior, son quienes más cotizan de manera dependiente, o que han cotizado, pero ya no, con un 44,6% y 41,9% de usuarios/as, respectivamente.

Son usuarios con un nivel educacional alto, de hecho, un 32,4% que cuenta con estudios universitarios completos.

Los canales de preferencia de este arquetipo de usuario son el web y las sucursales (canal presencial). Son personas que requieren orientación detallada y personalizada, que buscan asesorarse cuando acuden o ingresan al sitio web de IPS.

La principal barrera de información con la que se encuentra este tipo de usuario, tiene relación con la información y la poca claridad que tiene en la página web de IPS. De hecho, son el grupo con la mayor proporción de problemas a la hora de ingresar a la página web, con uno de cada diez usuarios que declara tener alguna dificultad a la hora de hacerlo.

El principal trámite que realizan en la página tiene relación con pensiones, concentrando casi un 60% de usuarios/as que declaran ingresar para hacer dicho trámite.

El NPS que presenta, si bien es positivo, es bastante bajo, con un 16,2%. De todas maneras, el mantenerse en un dígito positivo, evidencia que existen más promotores que detractores del servicio, sin embargo, está muy alejado del nivel de recomendación que tiene el canal presencial y telefónico.

Por su parte, el **usuario enfocado**, compuesto por 58 casos, presenta un 69% de mujeres, son las usuarias de mayor edad, con un 36,2% de mayores de 61 años de edad.

Si bien, el canal web presenta una baja proporción de población extranjera, este tipo de usuario es el que menos presencia alcanza, con sólo un 3%, además, un 4% pertenece a pueblo originario.

Una proporción importante trabaja de manera independiente (18%), a su vez, un 14% está cotizando de la misma manera. Son las usuarias o usuarios que más se han visto impedidos de realizar trámites.

Es el segundo arquetipo que declara que su necesidad de acudir a la página web es simple, obtener respuestas rápidas frente a sus requerimientos.

Este grupo de usuarios son los más críticos con los tiempos de espera, alcanzando la mayor proporción de tiempo de espera excesivo, con un 17,6%. Lo anterior se condice con la

disposición a recomendar el servicio, ya que el NPS más bajo lo alcanza precisamente este grupo, con un 10,3%. Ahora, tal y como se indicó anteriormente, que el NPS sea positivo, sigue siendo óptimo, pero la realidad de este usuario y canal, está muy alejado del canal telefónico, y más todavía del canal presencial.

El **usuario/a buscador/a de beneficios** es el que más frecuenta la página web de IPS, y está compuesto por un 67,8% de mujeres y un 29,8% de hombres, con casi un 90% que cuenta con estudios de enseñanza media completos.

Si bien no son porcentajes con diferencias significativas, en relación a los otros arquetipos de usuario, los/as usuarios/as indecisos son los que mayor proporción de personas pertenecientes a pueblos originarios y extranjeras presentan, con un 1% y 6%, respectivamente.

El trabajo dependiente es la situación laboral que más caracteriza a este grupo de usuarios/as, por lo que no es raro que aproximadamente la mitad de este arquetipo cotice de manera dependiente.

Presenta una fuerte tendencia a preferir la página web como canal de preferencia a la hora de hacer trámites, acudiendo principalmente bajo la necesidad de información ampliada respecto de los distintos beneficios que entrega el servicio.

Junto a los usuarios dudosos, son los que más rápido perciben el tiempo de respuesta de la página web, con un 53% que declara que es rápido, sumado a esto, son el arquetipo con la mayor resolución de su requerimiento, con un 62% que ve su consulta respondida de forma completa. A pesar de esto, presenta el segundo NPS más bajo, con un 11,5%.

El **usuario/a dudosos** es el que presentó la mayor proporción de mujeres, con un 69,2%. Es un grupo pequeño conformado por 39 personas. Es el grupo más joven que frecuenta el canal web de IPS, con un 41% menor de 34 años de edad.

Las principales barreras de contacto aluden, al igual que en los otros arquetipos, a la poca claridad de la información disponible. Sin embargo, un porcentaje importante (28,6%), no cuenta con conexión a internet, la que corresponde a una barrera que va más allá de las posibles gestiones por parte del servicio.

Los dos medios de contacto que más prefieren las y los usuarios dudosos son la página web y los formularios de contacto web, con un 43,6% y 25,6%, respectivamente.

Un 53,8% declara que es beneficiario estatal, siendo el tipo de usuario que más empoderado está frente al uso de la página web. En este sentido, destacan que los tiempos de respuesta son rápidos o adecuados y más del 75% resuelve de forma completa o parcial su requerimiento. Dicho esto, se observa aquí, el NPS más alto, con un 30,8%, siendo el único indicador que sobrepasó el 20% de este canal de atención.

Tabla 9. Síntesis perfiles usuarios formulario web (IPS)

Variable	Categoría	Usuario/a confundido/a	Usuario/a apresurado/a	Usuario/a indeciso/a	Usuario/a dudoso
Sexo	Femenino	55,4%	69,0%	67,8%	69,2%
	Masculino	44,6%	31,0%	32,2%	30,8%
	Total	74	58	87	39
Edad	18 a 24 años	2,7%	3,4%	4,6%	15,4%
	25 a 34 años	17,6%	15,5%	27,6%	25,6%
	35 a 44 años	23,0%	19,0%	18,4%	15,4%
	45 a 60 años	28,4%	25,9%	25,3%	20,5%
	61 o más años	28,4%	36,2%	24,1%	23,1%
	Total	74	58	87	39
Pueblo originario	Sí pertenece	6,9%	3,6%	7,1%	5,1%
	No pertenece	93,1%	96,4%	92,9%	94,9%
	Total	72	56	85	39
Nacionalidad	Chilena	94,6%	96,6%	94,3%	94,9%
	Extranjera	5,4%	3,4%	5,7%	5,1%
	Total	74	58	87	39
Situación Laboral	Labores domésticas no remuneradas (dueña/o casa)	6,8%	12,3%	8,1%	10,5%
	Trabajo dependiente	41,9%	36,8%	44,2%	39,5%
	Trabajo independiente	10,8%	17,5%	9,3%	15,8%
	Cesante	14,9%	8,8%	17,4%	7,9%
	Estudiante	1,4%	1,8%	0,0%	5,3%
	Pensionado	24,3%	22,8%	20,9%	21,1%
	Total	74	57	86	38
Nivel educacional	Sin estudios formales	1,4%	1,8%	0,0%	0,0%
	Básica incompleta	1,4%	1,8%	3,4%	0,0%
	Básica completa	1,4%	8,9%	2,3%	7,7%
	Media incompleta	4,1%	1,8%	4,6%	2,6%
	Media completa	36,5%	25,0%	27,6%	43,6%
	Superior técnica incompleta	1,4%	3,6%	3,4%	0,0%
	Superior técnica completa	18,9%	19,6%	24,1%	15,4%
	Universitaria incompleta	0,0%	5,4%	5,7%	2,6%
	Universitaria completa	32,4%	26,8%	25,3%	28,2%
	Postgrado	2,7%	5,4%	3,4%	0,0%
	Total	74	56	87	39
Situación Previsional	Nunca he cotizado	6,8%	8,9%	10,3%	12,8%
	Estoy cotizando de	6,8%	14,3%	3,4%	2,6%

Variable	Categoría	Usuario/a confundido/a	Usuario/a apresurado/a	Usuario/a indeciso/a	Usuario/a dudoso
	manera independiente				
	Estoy cotizando de manera dependiente	44,6%	35,7%	49,4%	38,5%
	He cotizado, pero ya no lo hago	41,9%	39,3%	36,8%	46,2%
	Tengo cotizaciones en mi país de origen [Sólo extranjeros]	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Estoy cotizando en Chile [Sólo extranjeros]	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%
	Total	74	56	87	39
Impedido de hacer trámite	SI	27,0%	31,0%	24,1%	30,8%
	NO	73,0%	69,0%	75,9%	69,2%
	Total	74	58	87	39
Canal de preferencia	Canal Presencial (Sucursales). Si selecciona este, pasar a P22	27,0%	32,8%	20,7%	10,3%
	Canal Telefónico	6,8%	15,5%	6,9%	12,8%
	Redes Sociales	4,1%	0,0%	4,6%	2,6%
	Página Web ChileAtiende/I PS	37,8%	39,7%	55,2%	43,6%
	Formularios de contacto web (ChileAtiende/I PS)	24,3%	12,1%	10,3%	25,6%
	Canal Postal (carta)	0,0%	0,0%	2,3%	5,1%
	Total	74	58	87	39
Necesidad por la que acudió	Asesor, requería orientación detallada y personalizada para entender que hacer y por dónde empezar mi solicitud.	35,1%	20,7%	27,6%	15,4%
	Orientador, requería información ampliada de los servicios/beneficios del	23,0%	25,9%	34,5%	15,4%

Variable	Categoría	Usuario/a confundido/a	Usuario/a apresurado/a	Usuario/a indeciso/a	Usuario/a dudoso
	Estado que podía acceder para mí o mi entorno cercano				
	Proactivo, requiero un servicio que entregue información clara y anticipada que permita prevenir anomalías con su beneficio	12,2%	15,5%	8,0%	12,8%
	Simple, esto es un servicio orientado a entregar respuestas rápidas y de manera inmediata	29,7%	37,9%	29,9%	56,4%
	Total	74	58	87	39
Barreras de contacto	No tengo conexión a internet	21,4%	12,5%	15,4%	28,6%
	No entiendo la página	7,1%	12,5%	7,7%	14,3%
	La información de la página no es clara	64,3%	62,5%	38,5%	57,1%
	No sé utilizar el computador o Smartphone	7,1%	12,5%	38,5%	0,0%
	Total	14	8	13	7
Cuándo tiene dificultades con la página web	Nunca	58,6%	63,2%	64,3%	47,4%
	A veces	31,4%	29,8%	33,3%	47,4%
	Siempre	10,0%	7,0%	2,4%	5,3%
	Total	70	57	84	38
Resultado de trámite	Respondida en forma completa	47,9%	52,7%	61,6%	50,0%
	Respondida, pero de forma incompleta	29,6%	29,1%	29,1%	26,3%
	Aún no se responde	22,5%	18,2%	9,3%	23,7%
	Total	71	55	86	38
Tiempo de respuesta de página web	Rápido	38,6%	45,1%	53,0%	54,1%
	Adecuado	40,0%	37,3%	37,3%	32,4%
	Excesivo	21,4%	17,6%	9,6%	13,5%
	Total	70	51	83	37
NPS	NPS	16,2%	10,3%	11,5%	30,8%
	Total	74	58	87	39

Variable	Categoría	Usuario/a confundido/a	Usuario/a apresurado/a	Usuario/a indeciso/a	Usuario/a dudoso
Beneficiario estatal	SI	36,5%	32,8%	49,4%	53,8%
	NO	63,5%	67,2%	50,6%	46,2%
	Total	74	58	87	39
Tipo de trámite	FONASA-Bonos de atención de salud	2,2%	3,0%	3,8%	0,0%
	FONASA-Certificado de afiliación	0,0%	9,1%	3,8%	3,3%
	FONASA-Prefolio bono de atención	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%
	FONASA-Valorización programa de atención en salud	2,2%	3,0%	5,7%	0,0%
	IPS-Afiliados D.L.3500/trabajador	2,2%	0,0%	1,9%	0,0%
	IPS-Aporte familiar permanente(bono marzo)	13,0%	9,1%	5,7%	3,3%
	IPS-Beneficiarias Bono por hijo	4,3%	3,0%	20,8%	6,7%
	IPS-Beneficiarios Pilar Solidario	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%
	IPS-Empleadores	2,2%	3,0%	1,9%	3,3%
	IPS-Imponentes Ex Cajas de Previsión (Reparto)	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%
	IPS-Pensionados	58,7%	54,5%	39,6%	53,3%
	IPS-Subsidio Único Familiar (SUF)-Chile Solidario	8,7%	18,2%	20,8%	30,0%
	JUNAEB-Tarjeta Nacional Estudiantil (reposición o nueva)	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%
	MINDES-Registro Social de Hogares	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%
	Registro civil e identificación-Certificado de Nacimiento para Asignación Familiar	2,2%	3,0%	1,9%	0,0%

Variable	Categoría	Usuario/a confundido/a	Usuario/a apresurado/a	Usuario/a indeciso/a	Usuario/a dudoso
	Registro civil e identificación-Solicitud de Clave Única	4,3%	0,0%	3,8%	0,0%
	SBIF-Informe de deudas del Sistema Financiero	2,2%	6,1%	0,0%	0,0%
	SENCE-Bono al trabajo de la mujer	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%
	Ninguno-	0,0%	3,0%	0,0%	3,3%
	Total	46	33	53	30

7.12. Canal Formulario Web ChileAtiende

El **usuario confundido/a** del formulario web de ChileAtiende, está compuesto por 64 casos, con un 75% de mujeres y un 25% hombres.

Un 14% de este grupo presenta algún tipo de discapacidad, y un 13% pertenece a pueblos originarios. Además, uno de cada cuatro usuarios es extranjero.

Respecto a la situación laboral, las mayores proporciones se observan en trabajadores dependientes, labores domésticas no remuneradas y pensionados, con 32,8%, 21,9% y 14,1%, respectivamente.

Bajo el alero de lo anterior, la situación previsional responde a dicha tendencia, con el mayor porcentaje observado en que los/as usuarios/as han cotizado, pero ahora no (35,9%), y con cotizar de manera dependiente (29,7%). Cabe mencionar en este punto, que casi un 10% de usuarios/as confundidos/as cotiza de forma independiente, siendo el arquetipo con la mayor proporción en esta situación previsional.

El nivel educacional se concentra fuertemente en estudios de enseñanza media completos, con más de la mitad de usuarios/as que declaran dicho nivel de escolaridad (53,1%).

Los trámites que realizan se centran en el Subsidio único Familiar (SUF), con un 36,4%, en donde, además, un 58% declara ser beneficiario estatal.

El canal de preferencia de este tipo de usuario es el presencial, con un 34,4% y un 87,1% declara que el tiempo de espera para su requerimiento en la página web fue rápido o adecuado. En base a esto, se observa un NPS de 23,4%, el cual, no alcanza los niveles de otros canales vistos anteriormente, pero sigue siendo positivo y por sobre el 20%, es un alto nivel de recomendación que tiene el servicio.

El **usuario/a enfocado/a**, se caracteriza por presentar la mayor proporción de hombres, con un 30,4% y un 69,6% de mujeres, corresponde a 69 casos de la muestra de la encuesta web ChileAtiende.

Un 12% tiene algún tipo de discapacidad, y presentan la mayor proporción de personas pertenecientes a pueblos originarios, con un 15,9%.

Su situación laboral se caracteriza por personas que trabajan de forma dependiente, al igual que su situación previsional, donde un 40,3% declara que está cotizando de manera dependiente.

Son quienes menos se ven impedidos de realizar trámites, con sólo un 23,2% que declara haber tenido algún tipo de problema. Sumado a esto, son el segundo grupo que menos proporción de no respuesta en el trámite se observa, con un 9,2%.

Los dos trámites más realizados por este tipo de usuario/a son los relacionados a pensiones y a subsidio único familiar, con un 22,6% y 25,8%, respectivamente, siendo la página web, con un 33,3% y el canal presencial, con un 30,4%, los canales preferentes de este tipo de usuarios/as.

Como ha sido característico en los otros usuarios apresurados, el rol o necesidad que buscaba al acudir al sitio web de ChileAtiende es simple, un servicio orientado a entregar respuestas rápidas, preferentemente a través de la página web, con un 42,0%.

Son quienes se encuentran más críticos cuando evalúan el tiempo de respuesta, con un 21,4% de usuarios que declara que el tiempo que tuvieron que esperar fue excesivo, esto explica el por qué son el grupo con menor NPS: 14,5%.

Respecto al o la **usuario/a buscador/a de beneficios**, un 75% es mujer, con un 12% de personas en situación de discapacidad, un 10% perteneciente a pueblo originario, y un 13% de población extranjera.

Se caracterizan por dedicarse a labores domésticas no remuneradas, con un 44,3% de quienes componen este arquetipo de usuario. Al mismo tiempo, presenta una importante proporción de usuarios/as con nivel educacional universitario completo, aunque la mayor proporción se observa en la enseñanza media completa (37,7%).

En cuanto a la situación previsional, se observa una proporción importante que ha cotizado, pero que ya no lo hace, con un 45,9%. El trámite que más realizan tiene que ver con el SUF, sin embargo, un importante porcentaje se observa en el Aporte Familiar Permanente o bono marzo (23,1%).

Un 67% declara ser beneficiario estatal, teniendo como principal canal de preferencia la página web y, en segundo lugar, las redes sociales, con un 29,5%, siendo el tipo de usuario que mayor proporción alcanza en este tipo de canal.

Son los/as usuarios/as que menos problemas han tenido a la hora de realizar sus trámites, al mismo tiempo, quienes mejor resultado obtienen con un 78% de respuestas completas. Por ende, son el arquetipo con el mayor NPS registrado en este canal, con un 45,9%, similar a los que registran los usuarios del canal telefónico de IPS/ChileAtiende.

Por último, el o la **usuaria dudosa**, corresponde a 62 casos de la muestra alcanzada, donde un 73% es mujer y un 27% es hombre.

Este arquetipo de usuario es el que mayor porcentaje de discapacidad registra, con un 16,1%, sumado a esto, es el que está compuesto por menos población extranjera, con un 4,8%, y un 9,7% de personas pertenecientes a pueblos originarios.

Si bien las labores domésticas son la actividad principal de estos usuarios, un porcentaje importante declara encontrarse cesante (21,3%), de hecho, es el único arquetipo que sobrepasa el 20% en esta situación laboral. De hecho, esto se condice con la situación previsional, donde la mayoría (63%), declara que ha cotizado, pero que actualmente no lo hace, respondiendo a su calidad de desempleados.

Un 76% es beneficiario estatal, siendo el mayor porcentaje alcanzado por los 4 grupos de usuarios. Sumado a esto, el canal de preferencia para resolver los requerimientos de usuarios/as dudosos/as es el presencial, donde uno de cada 3 usuarios prefiere dicho canal. En segundo y tercer lugar, se encuentran la página web y redes sociales, con 27,4% y 24,2%, respectivamente.

El tiempo de respuesta resulta ser excesivo para un 22% de estos usuarios. Este punto es problemático, sobre todo si se considera que un 31% aproximadamente busca un servicio que entregue respuestas rápidas, por lo que no es de extrañar que el NPS sea el segundo más bajo de los cuatro arquetipos de usuarios, con un 16,1%.

Tabla 10. Síntesis perfiles usuarios canal web (ChileAtiende)

Variable	Categoría	Usuario/a confundido/a	Usuario/a apresurado/a	Usuario/a indeciso/a	Usuario/a dudoso
Sexo	Femenino	75,0%	69,6%	75,4%	72,6%
	Masculino	25,0%	30,4%	24,6%	27,4%
	Total	64	69	61	62
Impedido de realizar trámite	SI	34,4%	23,2%	32,8%	37,1%
	NO	65,6%	76,8%	67,2%	62,9%
	Total	64	69	61	62
Discapacidad	SI	14,1%	11,6%	11,5%	16,1%
	NO	85,9%	88,4%	88,5%	83,9%
	Total	64	69	61	62
Pueblo originario	Pertenece	12,5%	15,9%	10,0%	9,7%
	No pertenece	87,5%	84,1%	90,0%	90,3%
	Total	64	69	60	62
Nacionalidad	Chilena	75,0%	76,8%	86,9%	95,2%
	Extranjera	25,0%	23,2%	13,1%	4,8%
	Total	64	69	61	62
Situación laboral	Labores domésticas no rem	21,9%	22,4%	44,3%	34,4%
	Trabajo dependiente	32,8%	37,3%	23,0%	18,0%
	Trabajo independiente	9,4%	11,9%	3,3%	6,6%
	Cesante	18,8%	10,4%	16,4%	21,3%
	Estudiante	3,1%	6,0%	4,9%	6,6%
	Pensionado	14,1%	11,9%	8,2%	13,1%
	Total	64	67	61	61
Nivel educacional	Sin estudios formales	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%
	Básica incompleta	3,1%	1,4%	6,6%	8,1%
	Básica completa	6,3%	5,8%	9,8%	12,9%
	Media incompleta	10,9%	11,6%	14,8%	19,4%
	Media completa	53,1%	37,7%	36,1%	29,0%
	Superior técnica incompleta	3,1%	2,9%	4,9%	3,2%
	Superior técnica completa	10,9%	13,0%	13,1%	9,7%
	Universitaria incompleta	6,3%	7,2%	6,6%	4,8%
	Universitaria completa	6,3%	18,8%	6,6%	11,3%
	Postgrado	0,0%	1,4%	0,0%	1,6%
	Total	64	69	61	62

Variable	Categoría	Usuario/a confundido/a	Usuario/a apresurado/a	Usuario/a indeciso/a	Usuario/a dudoso
Situación Previsional	Nunca he cotizado	25,0%	26,9%	27,9%	17,7%
	Estoy cotizando de manera independiente	9,4%	4,5%	3,3%	1,6%
	Estoy cotizando de manera dependiente	29,7%	40,3%	21,3%	16,1%
	He cotizado, pero ya no lo hago	35,9%	28,4%	45,9%	62,9%
	Tengo cotizaciones en mi país de origen [Sólo extranjeros]	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Estoy cotizando en Chile [Sólo extranjeros]	0,0%	0,0%	1,6%	1,6%
	Total	64	67	61	62
Tipo de trámite	FONASA-Bonos de atención de salud	6,1%	3,2%	0,0%	2,4%
	FONASA-Certificado de afiliación	6,1%	6,5%	7,7%	7,3%
	FONASA-Prefolio bono de atención	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%
	IPS-Aporte familiar permanente(bono marzo)	12,1%	6,5%	23,1%	17,1%
	IPS-Beneficiarias Bono por hijo	12,1%	6,5%	17,9%	7,3%
	IPS-Beneficiarios Pilar Solidario	3,0%	3,2%	0,0%	0,0%
	IPS-Empleadores	6,1%	0,0%	0,0%	0,0%
	IPS-Pensionados	21,2%	22,6%	12,8%	29,3%
	IPS-Subsidio Único Familiar (SUF)-Chile Solidario	36,4%	25,8%	28,2%	34,1%
	JUNAEB-Tarjeta Nacional Estudiantil	0,0%	0,0%	5,1%	4,9%
	MINDES-Registro Social de Hogares	3,0%	3,2%	12,8%	2,4%

Variable	Categoría	Usuario/a confundido/a	Usuario/a apresurado/a	Usuario/a indeciso/a	Usuario/a dudoso
	Registro civil e identificación- Certificado de Nacimiento para Asignación Familiar	3,0%	6,5%	5,1%	2,4%
	Registro civil e identificación- Certificado de nacimiento para matricula	6,1%	0,0%	0,0%	0,0%
	Registro civil e identificación- Solicitud de Clave Única	9,1%	19,4%	5,1%	0,0%
	SENCE-Bono al trabajo de la mujer	3,0%	3,2%	5,1%	4,9%
	Total	33	31	39	41
Veces que tuvo problemas con página web	Nunca	59,4%	56,7%	63,3%	57,4%
	A veces	35,9%	34,3%	33,3%	32,8%
	Siempre	4,7%	9,0%	3,3%	9,8%
	Total	64	67	60	61
Canal de preferencia	Canal Presencial (Sucursales). Si selecciona este, pasar a P22	34,4%	30,4%	19,7%	33,9%
	Canal Telefónico	15,6%	11,6%	13,1%	12,9%
	Redes Sociales	17,2%	18,8%	29,5%	24,2%
	Página Web ChileAtiende/I PS	26,6%	33,3%	32,8%	27,4%
	Formularios de contacto web (ChileAtiende/I PS)	3,1%	2,9%	3,3%	1,6%
	Canal Postal (carta)	3,1%	2,9%	1,6%	0,0%
	Total	64	69	61	62
Resultado de trámite	Respondida en forma completa	67,2%	76,9%	78,0%	78,3%
	Respondida, pero de forma incompleta	16,4%	13,8%	6,8%	13,3%
	Aún no se responde	16,4%	9,2%	15,3%	8,3%
	Total	61	65	59	60
Necesidad por la que acudió	Asesor, requería orientación detallada y personalizada	34,4%	18,8%	16,4%	29,0%

Variable	Categoría	Usuario/a confundido/a	Usuario/a apresurado/a	Usuario/a indeciso/a	Usuario/a dudoso
	para entender que hacer y por dónde empezar mi solicitud.				
	Orientador, requería información ampliada de los servicios/beneficios del Estado que podía acceder para mí o mi entorno	40,6%	29,0%	41,0%	32,3%
	Proactivo, requiero un servicio que entrega información clara y anticipada que permita prevenir anomalías con su beneficio	4,7%	10,1%	13,1%	8,1%
	Simple, esto es un servicio orientado a entregar respuestas rápidas y de manera inmediata	20,3%	42,0%	29,5%	30,6%
	Total	64	69	61	62
Tiempo de respuesta a requerimiento	Rápido	38,7%	37,5%	40,0%	44,1%
	Adecuado	48,4%	41,1%	50,0%	33,9%
	Excesivo	12,9%	21,4%	10,0%	22,0%
	Total	62	56	60	59
NPS	NPS	23,4%	14,5%	45,9%	16,1%
	Total	64	69	61	62
Beneficiario estatal	SI	57,8%	39,1%	67,2%	75,8%
	NO	42,2%	60,9%	32,8%	24,2%
	Total	64	69	61	62

7.12.1. Análisis descriptivo

a) Análisis Univariado: Describe el comportamiento de cada una de las variables. Se presentarán tablas de frecuencia simples para cada variable incluida en la encuesta. Este tipo de análisis se realiza con fines descriptivos, con resultados a nivel agregado (es decir, para toda la muestra). Dependiendo del tipo de variable, se aplicarán estadígrafos como distribución de frecuencias, razones, porcentajes, promedios y medidas de dispersión, según corresponda, para todas las variables.

b) Análisis Bivariado: Establece relaciones entre variables, permite comparar variables y grupos. Se construirán tablas de doble entrada de cada pregunta del cuestionario cruzada por el conjunto de las variables independientes solicitadas: nivel socioeconómico, edad, sexo, nivel educacional, región. Se pueden incorporar, además, otras variables independientes de acuerdo con la contraparte técnica. Como complemento se propone aplicar sobre los análisis bivariados pruebas estadísticas como Chi Cuadrado, V de Cramer y Análisis de Residuos para determinar la significancia y sentido de la relación

7.13. Redes Sociales

El último de los perfiles elaborados en el marco de este estudio, tiene relación con el canal de redes sociales de IPS/ChileAtiende.

El **usuario confundido**, está compuesto por 119 casos, en donde un 86% es mujer y un 14% es hombre. Un 18% pertenece a pueblo originario y se observa un 16% de población migrante.

La situación laboral de este arquetipo de usuario, radica principalmente en labores domésticas no remuneradas, con casi la mitad de usuarios/as que declararon ese oficio (47,1%). Son las usuarias que menos han cotizado, de hecho, un 32,7% declara que nunca ha cotizado.

Los canales más utilizados por estos/as usuarios/as son las redes sociales y las sucursales (presencial), con un 30,3% y 23,5%, respectivamente. De igual manera, una proporción importante declaró usar también IPS en línea y el sitio web de ChileAtiende.

Ahora bien, los canales que más le acomodan para resolver sus requerimientos, son el de redes sociales, con un 54%, y en segundo lugar la página web de ChileAtiende, con un 20,2%. Este tipo de usuario es el que mayor tendencia muestra a preferir el canal de redes sociales.

El principal motivo de acercamiento, radica en su condición laboral (trabajo doméstico no remunerado), y en la necesidad de buscar información sobre beneficios a los que pueda postular, con un 33,6% de encuestadas que declararon esta opción como motivo de trámite. Bajo esta lógica, es normal que la necesidad primordial que tienen estos usuarios a la hora de acercarse a las redes sociales de IPS y ChileAtiende sea el requerir información detallada y personalizada respecto a qué hacer y cómo empezar la solicitud.

Un 63% es beneficiaria o ya lo había sido, del Estado. Son usuarias con alta lealtad y recomendación hacia el servicio, en este aspecto, presentaron el indicador NPS más alto, con un 51,3%,

Por su parte, **los/as usuarios/as enfocado/as**, compuesto por 58 casos, donde un 24% corresponde a hombres, es el arquetipo de usuarios con mayor presencia masculina en todos los canales de atención abordados en este estudio.

Sumado a lo anterior, es el tipo de usuario que mayor proporción de población indígena registra, con un 22%, y el que más población extranjera tiene, con un 20,7%.

Un 41,4% tuvo acceso a educación superior, ya sea técnica o universitaria.

La situación laboral una vez más se caracteriza por el trabajo dependiente, con casi la mitad de usuarios apresurados, asimismo, la mayor proporción enfatiza en la previsión dependiente, con un 38,2%.

El otro canal más utilizado por estos usuarios es el presencial, con un 36,2%, sin embargo, el canal que más les acomoda utilizar para resolver sus requerimientos, siguen siendo las redes sociales, con un 38%, en segundo lugar, se posiciona el canal presencial, y en tercero la página web de ChileAtiende.

Es el grupo de usuarios con menor porcentaje de beneficiarios estatales, sin superar el 50% (48,3%), y son, a su vez, los que menos problemas tienen a la hora de acudir al IPS.

El nivel de recomendación no es tan alto como en los/as usuarios/as confundidos/as, pero de todas maneras alcanza un NPS de 34,5%, un indicador de lealtad sumamente óptimo.

En cuanto al **usuario/a buscador/a de beneficios**, se observa una distribución de género similar a los usuarios confundido, con un 85% de mujeres y un 15% de hombres.

Un 16% pertenece a pueblo originario, y sólo se observa un 8% de población extranjera.

La situación laboral de estos usuarios se caracteriza por las labores domésticas no remuneradas, aunque hay un porcentaje importante de trabajadores independientes, siendo el único grupo que supera el 10% en esta categoría (11,6%). Respecto a su situación previsional, son quienes menos han cotizado, de hecho, un 53,4% afirma que antes cotizaba, pero que actualmente ya no lo hace.

Son usuarios que principalmente buscan información en la forma de acceder a beneficios, o con dudas específicas respecto a los distintos beneficios existentes. Un 62% de beneficiario estatal, siendo los canales redes sociales y página web de ChileAtiende, los dos que más les acomodan a un 38,8% y 31,0% de usuarios indecisos, respectivamente.

El grupo de usuarios/as indecisos es el que menor disposición tiene a recomendar las redes sociales de IPS, con un NPS de 27,9%. De igual manera, y como se destaca en párrafos anteriores, un Net Promoter Score con valores positivos, ya habla de usuarios fidelizados con el canal.

Finalmente, las y los **usuarios dudosos**, están principalmente compuestos con mujeres, de hecho, sólo un 8% es hombre. Sumado a esto, un 11% pertenece a pueblo originario y no presenta población extranjera.

Son el arquetipo de usuario con mayor población en situación de discapacidad, con un 18%, y más de la mitad no cuenta con enseñanza media completa (54,1%).

Otro canal que ha utilizado bastante este tipo de usuarios, son el IPS en línea, con un 37,8%, mientras que, los canales que más le acomodan a los/as usuarios/as dudosos/as, son las redes sociales, y en segundo lugar la página web de ChileAtiende, con un 45,9% y 28,4%, respectivamente.

Al ser usuarios dudosos, casi un 90% es beneficiario estatal, y un 69% declara ser beneficiario y que el motivo de su trámite es que tiene un problema o duda con su beneficio. De hecho, esto se condice con la necesidad por la que acudió a las redes sociales de IPS, ya que buscan, en dicha plataforma, orientación y respuestas rápidas. Sumado a esto, un porcentaje importante declara que busca información clara que le permita anticiparse ante posibles anomalías con su beneficio, siendo la única tipología de usuario que superó el 10% (con un 13,5%), en este rol: proactivo.

El nivel de fidelidad de estos usuarios es alto, con un 37% de NPS, se posiciona como el segundo arquetipo del canal redes sociales más dispuesto a recomendar el servicio.

Tabla 11. Síntesis de perfiles usuarios Redes Sociales

Variable	Categoría	Usuario/a confundido/a	Usuario/a apresurado/a	Usuario/a indeciso/a	Usuario/a dudoso
Sexo	Femenino	85,7%	75,9%	85,3%	91,9%
	Masculino	14,3%	24,1%	14,7%	8,1%
	Total	119	58	129	74
Pueblo originario	Pertenece	18,3%	21,6%	15,9%	10,8%
	No pertenece	81,7%	78,4%	84,1%	89,2%
	Total	104	51	113	65
Nacionalidad	Chilena	84,0%	79,3%	92,2%	100,0%
	Extranjera	16,0%	20,7%	7,8%	0,0%
	Total	119	58	129	74
Situación Laboral	Labores domésticas no rem	47,1%	20,7%	36,4%	53,4%
	Trabajo dependiente	19,3%	48,3%	23,3%	13,7%
	Trabajo independiente	7,6%	5,2%	11,6%	6,8%
	Cesante	14,3%	13,8%	17,8%	12,3%
	Estudiante	8,4%	5,2%	3,9%	1,4%
	Pensionado	3,4%	6,9%	7,0%	12,3%
	Total	119	58	129	73
Otros canales utilizados	Sucursal	23,5%	36,2%	20,2%	16,2%
	Canal Telefónico	2,5%	6,9%	9,3%	4,1%
	Redes Sociales	30,3%	27,6%	31,0%	27,0%
	Sitio web ChileAtiende	20,2%	13,8%	18,6%	14,9%
	Formulario Web	1,7%	1,7%	5,4%	0,0%
	IPS en línea	21,8%	13,8%	15,5%	37,8%
	Total	119	58	129	74
Discapacidad	SI	11,8%	10,3%	13,2%	17,6%
	NO	88,2%	89,7%	86,8%	82,4%
	Total	119	58	129	74
Nivel educacional	Sin estudios formales	1,7%	0,0%	2,3%	2,7%

Variable	Categoría	Usuario/a confundido/a	Usuario/a apresurado/a	Usuario/a indeciso/a	Usuario/a dudoso
	Básica incompleta	13,4%	8,6%	5,4%	16,2%
	Básica completa	16,8%	17,2%	17,1%	17,6%
	Media incompleta	16,8%	12,1%	20,2%	17,6%
	Media completa	27,7%	20,7%	29,5%	27,0%
	Superior técnica incompleta	5,0%	3,4%	3,1%	12,2%
	Superior técnica completa	6,7%	8,6%	7,0%	1,4%
	Universitaria incompleta	5,0%	12,1%	7,8%	4,1%
	Universitaria completa	5,0%	12,1%	5,4%	1,4%
	Postgrado	1,7%	5,2%	2,3%	0,0%
	Total	119	58	129	74
Canal que acomoda para resolver requerimientos	Canal Presencial (Sucursales). Si selecciona este, pasar a P22	16,0%	24,1%	14,7%	12,2%
	Ca Canal Telefónico	4,2%	13,8%	10,1%	12,2%
	Redes Sociales	53,8%	37,9%	38,8%	45,9%
	Página Web ChileAtiende/I PS	20,2%	22,4%	31,0%	28,4%
	Formularios de contacto web (ChileAtiende/I PS)	5,0%	1,7%	3,1%	1,4%
	Canal Postal (carta)	0,8%	0,0%	2,3%	0,0%
	Total	119	58	129	74
Necesidad por la que acudió	Asesor, requería orientación detallada y personalizada para entender que hacer y por donde empezar mi solicitud.	39,5%	37,9%	33,3%	17,6%
	Orientador, requería información ampliada de los servicios/beneficios del Estado que	21,0%	25,9%	34,1%	24,3%

Variable	Categoría	Usuario/a confundido/a	Usuario/a apresurado/a	Usuario/a indeciso/a	Usuario/a dudoso
	podía acceder para mi o mi entorno				
	Proactivo, requiero un servicio que entregue información clara y anticipada que permita prevenir anomalías con su beneficio	7,6%	5,2%	6,2%	13,5%
	Simple, esto es un servicio orientado a entregar respuestas rápidas y de manera inmediata	31,9%	31,0%	26,4%	44,6%
	Total	119	58	129	74
Motivo de trámite	Soy inmigrante y necesito regularizar mi residencia en Chile.	5,9%	12,1%	4,7%	0,0%
	Soy inmigrante y necesito trabajar en Chile	0,0%	1,7%	0,8%	0,0%
	Estoy cesante y necesito orientación/Realizar trámites para buscar o postular a un trabajo, o acceder a un beneficio	10,9%	10,3%	14,0%	4,1%
	Estoy próximo a jubilar y necesito información/Necesito realizar trámites para pensionarme	0,8%	1,7%	0,0%	0,0%
	Estoy jubilado y vengo a realizar un trámite por mi pensión	1,7%	3,4%	4,7%	2,7%
	Necesito postular a una vivienda y necesito	5,9%	5,2%	7,8%	5,4%

Variable	Categoría	Usuario/a confundido/a	Usuario/a apresurado/a	Usuario/a indeciso/a	Usuario/a dudoso
	orientación/Ne cesito realizar trámites relacionado con esos				
	Soy un empleador y necesito realizar trámites para mi empresa o mis trabajadores	2,5%	3,4%	0,8%	1,4%
	Quiero comenzar estudios superiores y necesito orientación/Ne cesito realizar trámites para postular a beneficios	5,9%	5,2%	4,7%	0,0%
	Soy beneficiario/a de _____ y tengo un problema/dud a con mi beneficio	23,5%	31,0%	30,2%	68,9%
	Soy dueña de casa y necesito orientación/ha cer trámites para acceder a beneficios	33,6%	20,7%	27,9%	17,6%
	Soy trabajador independiente y necesito orientación/ha cer trámites para emprender	3,4%	1,7%	2,3%	0,0%
	Voy a ser padre/madre por primera vez y necesito orientación/trá mites para mi hijo	3,4%	1,7%	0,8%	0,0%
	Perdí a un ser querido y necesito orientación/trá	2,5%	1,7%	1,6%	0,0%

Variable	Categoría	Usuario/a confundido/a	Usuario/a apresurado/a	Usuario/a indeciso/a	Usuario/a dudoso
	mites relacionados				
	Total	119	58	129	74
Situación Previsional	Nunca he cotizado	32,7%	14,5%	15,3%	30,3%
	Estoy cotizando de manera independiente	2,7%	12,7%	1,7%	3,0%
	Estoy cotizando de manera dependiente	20,0%	38,2%	26,3%	19,7%
	He cotizado, pero ya no lo hago	37,3%	32,7%	53,4%	47,0%
	Tengo cotizaciones en mi país de origen [Sólo extranjeros]	2,7%	0,0%	0,8%	0,0%
	Estoy cotizando en Chile [Sólo extranjeros]	4,5%	1,8%	2,5%	0,0%
	Total	110	55	118	66
Beneficiario estatal	SI	63,0%	48,3%	62,0%	87,8%
	NO	37,0%	51,7%	38,0%	12,2%
	Total	119	58	129	74
Imposibilidad de acudir a IPS	SI	39,5%	34,5%	41,9%	43,2%
	NO	60,5%	65,5%	58,1%	56,8%
	Total	119	58	129	74
NPS	NPS	51,3%	34,5%	27,9%	36,5%
	Total	119	58	129	74