



Estudios de Satisfacción | **RECURRENTE**

**ESTUDIO RECURRENTE DE SATISFACCIÓN
DE USUARIOS DEL IPS-CHILEATIENDE
ANEXOS**

Informe elaborado por:



**Universidad de Concepción
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas**

Diciembre 2018

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN.....	5
II. OBJETIVOS DEL ESTUDIO.....	6
2.1 Objetivo General.....	6
2.2 Objetivos Específicos.....	6
3.1 Perspectiva Cualitativa.....	7
3.2 Perspectiva Cuantitativa.....	9
3.2.1 Universo.....	9
3.2.2 Universo Usuarios Canal Presencial.....	9
3.2.3 Universo Usuario Canal No Presencial.....	10
3.2.4 Universo Usuario Canal Digital.....	10
3.2.5 Diseño Muestral.....	11
a. Muestra Usuarios Canal Presencial.....	11
b. Muestra Usuarios Canal No Presencial.....	12
c. Muestra Usuarios Canal Digital.....	12
3.3 Recolección de Información.....	13
IV. CÁLCULO ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA.....	14
4.2.1 Canal Presencial.....	16
4.2.2 Canal No Presencial (Remoto).....	17
4.2.3 Canal Digital.....	19
V. TRABAJO DE CAMPO.....	20
VI. PRINCIPALES RESULTADOS.....	21
6.1 RESUMEN DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA IPS.....	21
6.2 EVOLUCION INDICE SATISFACCIÓN NETA.....	22
6.3 CANAL PRESENCIAL.....	23
6.3.1 Evolución Mensual Índice Satisfacción Neta Canal Presencial.....	25
6.3.2 Índice de Satisfacción Neta según Materia e Institución.....	26
6.3.3 Resultados por Región.....	28
6.3.4 Resultados por Centro de Atención Previsional Integral (CAPRI).....	31
6.3.5 Resultados por Dimensión: Calidad de la Atención.....	32
6.3.6 Resultados por Dimensión: Infraestructura.....	33

6.4 CANAL NO PRESENCIAL: CALL CENTER	34
6.4.1 Evolución Mensual Índice Satisfacción Neta Call Center.	35
6.4.2 Índice de Satisfacción Neta por Materia e Institución	36
6.4.3 Resultados por Dimensión Menú Telefónico.....	38
6.4.4 Resultados por Dimensión Calidad de Atención Ejecutivo	39
6.5 CANAL NO PRESENCIAL: FORMULARIO WEB.....	40
6.5.1 Evolución Mensual Índice Satisfacción Neta Canal Formulario Web.....	42
6.5.2 Resultados por Dimensión Formulario de Contacto	43
6.5.3 Resultados por Dimensión Atención Página Web IPS	44
6.6 CANAL DIGITAL.....	45
6.6.1 REDES SOCIALES.....	45
6.6.2 DIMENSIÓN REDES SOCIALES	49
6.7 CANAL DIGITAL: IPS EN LÍNEA	50
6.7.2 Dimensión IPS en Línea.	53
VII. FORTALEZAS Y DEBILIDADES	54
7.1 Canal Presencial.....	55
7.2 Canal Call Center.....	58
7.3 Canal Formulario web.....	60
7.4 Redes Sociales	62
7.4.1 Redes Sociales: Facebook.....	63
7.4.2 Redes Sociales: Twitter.....	64
7.5 IPS en Línea.....	65
VIII. PRINCIPALES CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....	66
8.1 Principales Conclusiones.	66
8.1.1 Canal Presencial.....	67
8.1.2 Canal No Presencial (Remoto): Call Center.	68
8.1.3 Canal No Presencial (Remoto): Formulario Web.	69
8.1.4 Canal Digital.	69
8.1.4.1 Redes Sociales	69
8.1.4.2 IPS en Línea.....	70
8.2 Principales Sugerencias	71

ANEXOS	72
ANEXO N°1: INFORME FOCUS GROUP.....	73
ANEXO N°2: CUESTIONARIOS ESTUDIO CUANTITATIVO	74
ANEXO N°3: TABLAS CANAL PRESENCIAL- TOTAL NACIONAL	75
ANEXO N°4: TABLAS CANAL PRESENCIAL REGION TARAPACA	76
ANEXO N°5: TABLAS CANAL PRESENCIAL REGION ANTOFAGASTA	77
ANEXO N°6: TABLAS CANAL PRESENCIAL REGION ATACAMA	78
ANEXO N°7: TABLAS CANAL PRESENCIAL REGION COQUIMBO.....	79
ANEXO N°8: TABLAS CANAL PRESENCIAL REGION DE VALPARAISO	80
ANEXO N°9: TABLAS CANAL PRESENCIAL REGION DEL.....	81
LIB. BERNADO O'HIGGINS	81
ANEXO N°10: TABLAS CANAL PRESENCIAL REGION DEL MAULE.....	82
ANEXO N°11: TABLAS CANAL PRESENCIAL REGION DEL BIO BIO	83
ANEXO N°12: TABLAS CANAL PRESENCIAL REGION DE LA ARAUCANIA	84
ANEXO N°13: TABLAS CANAL PRESENCIAL REGION DE LOS LAGOS	85
ANEXO N°14: TABLAS CANAL PRESENCIAL REGION DE AYSÉN.....	86
ANEXO N°15: TABLAS CANAL PRESENCIAL REGION DE MAGALLANES.....	87
ANEXO N°16: TABLAS CANAL PRESENCIAL REGION METROPOLITANA.....	88
ANEXO N°17: TABLAS CANAL PRESENCIAL REGION DE LOS RIOS.....	89
ANEXO N°18: TABLAS CANAL PRESENCIAL REGION ARICA Y PARINACOTA.....	90
ANEXO N°19: TABLAS CANAL PRESENCIAL ÑUBLE	91
ANEXO N°20: TABLAS CALL CENTER.....	92
ANEXO N°21: TABLAS FORMULARIO WEB	93
ANEXO N°22: TABLAS REDES DIGITALES	94
ANEXO N°23: TABLAS IPS EN LINEA	95

ESTUDIO RECURRENTE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL IPS-CHILEATIENDE INFORME FINAL

I. PRESENTACIÓN

La red ChileAtiende-IPS, El Instituto de Previsión Social, es una Institución que entrega beneficios previsionales y una amplia gama de trámites, servicios y beneficios de las instituciones con las que posee convenios de colaboración en el marco del proyecto Chileatiende, esta red multicanal actualmente cuenta con 206 sucursales que prestan servicios a los ciudadanos a lo largo del país. Para la Red Chileatiende IPS conocer a sus usuarios, en cuanto a sus características, satisfacción y necesidades es de suma importancia, es en este contexto que se han realizado estudios que miden tanto la satisfacción de los usuarios como la experiencia que estos tienen en la atención, a través de sus canales Presencial, Remoto y Digital.

Los estudios de satisfacción realizados han permitido identificar los aspectos valorados por los usuarios, las dimensiones y variables mejor y peor evaluadas y en pos de esto determinar qué factores se deben mejorar de cara a los ciudadanos. No obstante lo anterior y entendiendo que la relación y satisfacción de los usuarios con los trámites, servicios y beneficios que entrega el Chileatiende-IPS es dinámica y debe tener respuestas oportunas, dado esto es que resulta necesario contar -con un instrumento que permita medir y gestionar de forma rápida y continua la satisfacción de los usuarios del IPS.

En concordancia con el párrafo anterior este estudio tiene como foco medir durante el año y de forma periódica la satisfacción de los usuarios que acuden a la red Chileatiende, a través de sus tres canales de atención, que pueda indicar mes a mes, el índice de satisfacción, cuales son los aspectos mejor evaluados, los aspectos a mejorar y establezca recomendaciones para incrementar la satisfacción de los usuarios.

II. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

2.1 Objetivo General

Realizar una medición periódica de la satisfacción de las usuarias y usuarios con los trámites, beneficios y/o servicios entregados en Chileatiende tanto en la atención del canal presencial, no presenciales y digital.

2.2 Objetivos Específicos

- Implementar un diseño de investigación cuantitativa que permita medir de forma periódica la satisfacción de las usuarias y usuarios de Chileatiende para los canales presencial, no presencial y canal digital. Esta metodología debe ser concordante con los estudios de satisfacción realizados en los años previos en el IPS (disponibles en el portal Institucional).
- Implementar un diseño de investigación cualitativa en base a una técnica participativa, que complemente la evaluación periódica, lo anterior con presencia de los diversos actores del proceso de atención (internos y externos).
- Realizar mediciones mensuales, en coherencia con el modelo metodológico previamente propuesto, que tengan como foco la satisfacción de las usuarias y usuarios.
- Entregar reportes con frecuencia mensual, trimestral y semestral con los Índices de satisfacción Neta por Canal según desagregación propuesta por IPS (dimensiones, regiones, etc).
- Diseñar un modelo de informes ejecutivo y extendido, que recoja las observaciones obtenidas en las mediciones mensuales, realizadas a las personas usuarias de IPS.
- Presentar los resultados y los productos entregables requeridos en las bases
- Participar en instancias de reunión semanal/quincenal que el instituto defina para orientar el desarrollo del estudio

III. METODOLOGÍA SINÓPTICA

La técnica que se utilizó para llevar a cabo esta investigación fue de carácter descriptiva de tipo transversal. Esta técnica “Busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis; Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar”¹.

La investigación se abordó en el marco de una triangulación metodológica, entendiendo ésta última como aquel método que permite que la metodología cuantitativa y cualitativa se articule para llevar a cabo un estudio en una misma unidad de análisis².

Teddlie y Tashakkori, 2003; Creswell, 2005; Mertens, 2005; Williams, Unrau y Grinnell, 2005³ consideran que este enfoque mixto consiste en recolectar, analizar y vincular datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio, permitiendo responder distintas preguntas de investigación de un mismo planteamiento de un problema.

De esta manera, este enfoque se expresó en la recolección de una encuesta transversal a los distintos tipos de usuarios de IPS y además se realizó un análisis bibliográfico para la construcción de un marco teórico y se propuso una metodología de evaluación que consideró, según evaluación con contraparte técnica, la realización de un Focus Group.

3.1 Perspectiva Cualitativa

Esta etapa correspondió al desarrollo de un Focus Group con usuarios de los Canales Presencial, Telefónico y Formulario Web.

a. Objetivo general

1 Hernández, Roberto “Metodología de la Investigación” Mcgraw-hill Interamericana de México, S.A de C.V. Cuarta Edición, México 2006.

2 D’Ancona, Ángeles “Análisis de la Realidad Social, Aproximaciones Metodológicas”. Metodología Cuantitativa, Estrategias y Técnicas de Investigación Social.

3 Hernández, Roberto “Metodología de la Investigación” Mcgraw-hill Interamericana de México, S.A de C.V. Cuarta Edición, México 2006.

- Profundizar en la evaluación de los canales de atención de sucursal, call center y página web, previamente medidos a través de un estudio de tipo cuantitativo.

b. Objetivos específicos

- Identificar conocimiento y posicionamiento de IPS-ChileAtiende.
- Identificar motivaciones para preferir ciertos canales para trámites y consultas.
- Identificar fortalezas y debilidades de los canales de atención sucursal, call center y página web.
- Identificar expectativas en cuanto otros servicios que se pudieran canalizar a través de IPS-ChileAtiende.

c. Instrumento

En esta fase se utilizó un instrumento, el cual fue desarrollado por el equipo de análisis y, en consenso con la contraparte técnica. La guía de temáticas fue semiestructurada, con el fin de captar tanto la percepción como el significado que le atribuyen los beneficiados al producto que se les entregan. De esta forma se consideró tanto las dimensiones que contiene el instrumento cuantitativo como también elementos que surgen a partir de los propios discursos de los entrevistados.

El Focus se realizó el día 3 de Octubre y participaron 9 usuarios. En el Anexo N°1 se presenta el informe del Focus Group.

3.2 Perspectiva Cuantitativa.

Esta etapa correspondió a la aplicación de los cuestionarios semiestructurados a los usuarios de los canales Presencial, No Presencial y Digital, por lo cual se definieron los siguientes aspectos metodológicos.

3.2.1 Universo.

El Universo relevante para este estudio estuvo conformado por todos los usuarios atendidos en los Canales de Atención Presencial, No Presencial y Digital.

3.2.2 Universo Usuarios Canal Presencial.

Los usuarios presenciales son los que concurren a las oficinas del IPS a realizar un trámite o consulta. A nivel nacional asciende a un total de 4.806.746 atenciones, donde el 30,6% de las atenciones se concentran en la Región Metropolitana, mientras que en la Región de Aysén se realiza solo el 0,6%. En la Tabla N°3.1 se muestra el detalle de atenciones por Región.

Tabla N°3.1: Atenciones Presenciales por Región.

Región	Universo	%
Región de Arica Y Parinacota	99.116	2,1%
Región de Tarapacá	114.928	2,4%
Región de Antofagasta	150.873	3,1%
Región de Atacama	110.189	2,3%
Región de Coquimbo	347.721	7,2%
Región de Valparaíso	613.133	12,8%
Región del Lib. Bernardo O'Higgins	309.076	6,4%
Región del Maule	456.242	9,5%
Región del Bío Bío	519.636	10,8%
Región de La Araucanía	219.601	4,6%
Región de Los Ríos	66.713	1,4%
Región de Los Lagos	244.576	5,1%
Región de Aysén	27.777	0,6%
Región de Magallanes	58.656	1,2%
Región Metropolitana	1.468.509	30,6%
Total	4.806.746	100%

3.2.3 Universo Usuario Canal No Presencial.

Los usuarios no presenciales son aquellos que se contactan con el IPS en forma telefónica o a través de la Web del IPS. El detalle de atenciones en el canal No Presencial se presenta en la Tabla N°3.2.

Tabla N°3.2. Universo Atención No Presencial

Atención No presencial	Total Atenciones
Call Center IPS	1.260.746
Formulario Web IPS	11.568

3.2.4 Universo Usuario Canal Digital.

Los usuarios del canal digital son aquellos que se contactan con el IPS a través del Facebook, Twitter, o a través del Sitio Web IPS en Línea. Dado que para este canal el muestreo será por conveniencia no se realizó diseño muestral.

3.2.5 Diseño Muestral

Los tamaños muestrales fueron definidos para cada subuniverso

a. Muestra Usuarios Canal Presencial

Dadas las características del estudio y lo recurrente en el tiempo, seis mediciones, los tamaños muestrales fueron definidos para cada región en forma independiente, asegurando de esta forma estadísticos estadísticamente significativos por región. Para cada región se definió un error muestral, para la medición anual, entre 5% y 2%. Con esto, el tamaño muestral total anual para el canal presencial fue de 12.343 usuarios, lo cual representa un error de estimación para el total nacional de 0,9%. El detalle por región se presenta en la Tabla N°3.3.

Tabla N°3.3. Distribución Muestral Canal Presencial.

Región	Universo	Error	Muestra Anual	Muestra Mensual
Región de Arica Y Parinacota	99.116	3,5%	384	64
Región de Tarapacá	114.928	3,5%	784	131
Región de Antofagasta	150.873	3,5%	784	131
Región de Atacama	110.189	3,5%	784	131
Región de Coquimbo	347.721	3,0%	784	131
Región de Valparaíso	613.133	3,0%	1.067	178
Región del Lib. Bernardo O'Higgins	309.076	3,5%	784	131
Región del Maule	456.242	3,5%	784	131
Región del Biobío	519.636	3,0%	1.067	178
Región de La Araucanía	219.601	3,5%	784	131
Región de Los Ríos	66.713	5,0%	384	64
Región de Los Lagos	244.576	3,5%	784	131
Región de Aysén	27.777	5,0%	384	64
Región de Magallanes	58.656	5,0%	384	64
Región Metropolitana	1.468.509	2,0%	2.401	400
Total	4.806.746	0,9%	12.343	2.057

b. Muestra Usuarios Canal No Presencial

Para los usuarios del canal No Presencial se definieron tamaños muestrales anuales independientes que aseguren estimaciones estadísticamente significativas a nivel anual. De esta manera, se propuso para la muestra no presencial un error de estimación del 2% y 4,3% para Call Center y Formulario Web IPS respectivamente, significando un tamaño muestral anual de 2.350 usuarios para el Call Center IPS y de 500 para la atención vía Web. Las mediciones mensuales en cada caso se propusieron en 392 y 83 respectivamente. Ver Tabla N°3.2.6

Tabla N°3.4. Distribución Muestral Atención No Presencial

Atención No presencial	Total Atenciones	Error de Estimación	Tamaño Muestral Anual	Tamaño Muestral Mensual
Call Center IPS	1.260.947	2,0%	2.350	392
Formulario Web IPS	11.568	4,3%	500	83

c. Muestra Usuarios Canal Digital

En el caso del Canal Digital, se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia. En este caso el instrumento fue dispuesto a los usuarios y usuarias vía web, promocionándolo en las redes sociales y fue incluido en la misma página del sitio web IPS en Línea.

3.3 Recolección de Información

La recolección de la información en este estudio tuvo diversas modalidades, cada una ajustada al canal de atención.

- a. Canal Presencial.** Encuesta Telefónica, desde base de datos entregada por IPS
- b. Canal No Presencial (Call Center y Web).** Encuesta Telefónica, desde base de datos entregada por IPS.
- c. Canal Digital- Sitio Web en Línea.** Para este tipo de usuarios/as, que interactuaron con IPS a través del sitio Web IPS en Línea la información se recolectó mediante una encuesta on-line almacenada en el mismo sitio web de IPS-Chileatiende, a la cual podían acceder los usuarios que aceptan contestar la encuesta.
- D. Canal Digital–Redes Sociales.** Dado que no se dispuso de información de contacto de Seguidores en Redes Sociales, no fue posible realizar encuestas telefónicas o vía Web. Por tanto, en este caso la evaluación de la satisfacción de estos usuarios se realizó desde la misma aplicación, Facebook y Twitter. Para esto se desarrolló un cuestionario en formato digital y fácil de responder desde la misma aplicación.

En el Anexo N°2 se presentan los cuestionarios aplicados en el estudio cuantitativo.

IV. CÁLCULO ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA

La Evaluación cada usuario asigna a la atención brindada por IPS-ChileAtiende se realizó a través de la percepción que los mismos usuarios tienen respecto de la calidad de la atención prestada por el IPS-ChileAtiende. Para esto se aplicó a los usuarios de los distintos canales de atención un cuestionario que permitió medir la valoración que ellos asignan a diversos aspectos relacionados con la atención ofrecida.

Dado que los procesos de atención son distintos para cada canal, las dimensiones que definen la satisfacción de los usuarios también fueron diferentes.

Las dimensiones que se han considerado para cada tipo de usuario son aquellas que inciden directa o indirectamente en la satisfacción del usuario, las que fueron sometidas a una evaluación utilizando la escala de 1 a 7, donde 1 es Muy Insatisfecho y 7 es Muy Satisfecho.

Además, de los aspectos específicos medidos en cada dimensión los usuarios también calificaron en forma global la dimensión definida, siendo esta última evaluación una calificación “educada”, en el sentido que ya se han revisado aspectos específicos de la dimensión en preguntas previas.

La calificación promedio de cada dimensión se obtuvo, para cada usuario, promediando los aspectos específicos y la nota global.

La calificación parcial de cada dimensión, calculada para cada usuario, se aproxima al entero más cercano, de manera que cada nota quede expresada en números enteros de 1 a 7, considerándose las notas 6 ó 7 como satisfechos y las notas menores o iguales a 4 como insatisfechos.

A continuación, se calcula el porcentaje de usuarios satisfechos y el porcentaje de usuarios insatisfechos para cada dimensión en cada uno de los canales de atención, obteniendo de esta forma:

$\%X_{jk}$: Porcentaje de usuarios satisfechos de la dimensión j para el canal k , donde $k=1, 4$

$\%Y_{jk}$: Porcentaje de usuarios insatisfechos de la dimensión j para el canal de atención k ,

Además de los aspectos medidos en cada dimensión se le plantea al encuestado una evaluación de carácter general donde se le consulta cuál es su satisfacción global por la atención brindada en el respectivo canal de atención de IPS-ChileAtiende, de manera que esta evaluación resuman todos los aspectos que inciden en la satisfacción del usuario.

4.1 Índice de Satisfacción Neta por Canal y Global de IPS-ChileAtiende.

Los Índices de Satisfacción Neta para cada canal de atención se calculan como la diferencia entre el porcentaje de usuarios satisfechos y el porcentaje de usuarios insatisfechos de la siguiente forma:

$$ISN_k = \%X_k - \%Y_j$$

A continuación se calcula el Índice de Satisfacción Neta global, como el promedio ponderado de los ISN de cada canal de la siguiente forma:

$$ISN = \sum_{k=1}^5 ISN_k * \theta_k$$

Donde:

ISN_k : Índice de Satisfacción Neta Canal k

θ_k : Ponderador del canal k

El ponderador de cada canal se calculó como la importancia relativa del canal en total de la muestra.

4.2 Dimensiones y Atributos para cada Tipo de Usuario

Para cada canal, se definieron dimensiones que establecen la satisfacción de los usuarios en cada espacio de atención y al interior de cada una de ellas los atributos específicos evaluados en cada una de ellas. En la Tabla N°4.1 se presentan las dimensiones definidas para cada canal.

Tabla N°4.1. Dimensiones de satisfacción por tipo de usuario.

Canal Presencial	Canal No Presencia (Remoto)		Canal Digital
	Call Center	Formulario Web	
- Calidad de la Atención - Infraestructura	- Menú Telefónico - Calidad Atención	- Formulario de Contacto - Atención Página Web	- Atributos RRSS - Atributos IPS en Línea

A continuación se presenta los atributos incluidos en cada dimensión para cada canal de atención.

4.2.1 Canal Presencial

A1. Calidad de Atención. Esta dimensión intenta medir el grado de satisfacción del usuario respecto de la atención recibida. Los aspectos específicos a evaluar son:

- Trato respetuoso
- La preparación y conocimientos para la consulta o trámite que usted realizó
- La claridad de la información que le entregaron
- La utilidad de información que le entregaron
- La preocupación por atender sus necesidades
- La orientación que los Ejecutivos de IPS entregan a los usuarios para solucionar sus dudas e inquietudes
- La rapidez de la atención recibida
- La presentación personal del ejecutivo/a
- La resolución del trámite
- En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la atención recibida?

A2. Infraestructura. Ésta dimensión intenta medir el grado de satisfacción del usuario con respecto a la infraestructura de la oficina. Los aspectos específicos a evaluar son:

- Comodidad para desplazarse
- Acceso para personas con movilidad reducida u otras necesidades
- Cantidad de asientos para la espera
- Comodidad de los espacios de espera
- Limpieza y orden del centro
- Luminosidad interior del centro
- Temperatura ambiente
- Señalización de las áreas de atención
- Visibilidad de las vías de escape
- Cantidad de módulos atendiendo
- En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la infraestructura de la sucursal que Ud. visitó?

4.2.2 Canal No Presencial (Remoto)

Call Center

Para medir la calidad del servicio de los usuarios que utilizan el Call Center de IPS-ChileAtiende se han definido dos dimensiones de satisfacción, estas son:

B1. Menú Telefónico. Esta dimensión intenta medir el grado de satisfacción del usuario con el proceso del Call Center. Los aspectos específicos a evaluar son:

- Cantidad de opciones disponibles en el discado telefónico
- Claridad de las opciones disponibles en el discado telefónico
- Facilidad para seleccionar las opciones (en el discado telefónico) que usted necesitaba
- Tiempo de espera para que un ejecutivo lo atendiera
- En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con el menú telefónico del Call Center del IPS

B2. Calidad de Atención. Esta dimensión, intenta medir el grado de satisfacción del usuario con la atención brindada por el ejecutivo que lo atendió. Los aspectos específicos a evaluar son:

- Amabilidad y cortesía en el trato del ejecutivo/a
- Comprensión por parte del ejecutivo/a del motivo por el cual usted llamó al Call center
- Claridad del ejecutivo/a al momento de entregarle o solicitarle información
- Lo adecuado de la información o respuesta que le entregó el/la ejecutivo/a ante su consulta
- En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la Calidad de Atención dada por el ejecutivo que lo/a atendió

Para medir la calidad del servicio de los usuarios que utilizan el Call Center de IPS-ChileAtiende se han definido dos dimensiones de satisfacción, estas son:

C1. Formulario Web. Esta dimensión, intenta medir el grado de satisfacción de los usuarios con el Formulario Web. Los aspectos específicos a evaluar son:

- Claridad de formulario
- Facilidad para llenarlo
- Tamaño de letra del formulario
- Lo adecuado de las opciones de consulta que ofrece
- Facilidad para encontrarlo en la página web
- En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con el formulario de contacto web?

C2. Atención Página Web IPS-ChileAtiende. Esta dimensión intenta medir el grado de satisfacción de los usuarios con la calidad de atención proporcionada por los funcionarios a cargo de la Página Web IPS-ChileAtiende. Los aspectos específicos a evaluar son:

- El tiempo de demora en la respuesta a la consulta emitida
- La respuesta obtenida a la consulta
- La eficacia para resolver sus dudas
- En términos generales ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención del IPS a través formulario de contacto web?

4.2.3 Canal Digital.

En este canal se incluyeron en forma separada los usuarios que utilizan las Redes Sociales, Facebook y Twitter, para comunicarse con IPS-ChileAtiende y aquellos que lo hacen a través de la Plataforma IPS en Línea. Se definieron atributos específicos en cada caso.

D1. Atributos Redes Sociales

- La utilidad de la información entregada
- La claridad de la información entregada
- La calidad de las imágenes presentadas en las redes sociales de ChileAtiende
- La claridad del lenguaje utilizado en las redes sociales de ChileAtiende
- La capacidad de orientación de nuestros ejecutivos/ ejecutivas
- Rapidez en el servicio
- Confiabilidad en la respuesta
- En general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con nuestras redes sociales?

D2. Atributos IPS en Línea.

- La claridad de la instrucciones para utilizar la página
- La claridad del lenguaje utilizado
- La facilidad para ingresar a la página
- La utilidad de la página
- La cantidad de trámites que se pueden realizar en la página
- La rapidez de la página
- La resolución de los trámites realizados
- Utilidad de los trámites disponibles en la página
- En general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el sitio IPS en línea?

V. TRABAJO DE CAMPO.

El trabajo de campo se inició el día 22 de mayo de 2018 y se concluyó el día 31 de octubre de 2018. En total se aplicaron 22.367 encuestas en los tres canales de atención, en la Tabla N°5 se muestra la distribución por canal y para cada mes de la medición.

Tabla N°5.1 Distribución Muestral Estudio Recurrente Canales de Atención.

Mes	Canal Presencial	Canal Remoto		Canal Digital		Total
		Call Center	Formulario web	Redes Sociales	IPS en Línea	
Mayo	2.089	391	83	436		2.999
Junio	2.047	392	83	442		2.964
Julio	2.074	391	83	450		2.998
Agosto	2.064	392	83	786	864	4.189
Septiembre	2.074	392	83	257	1.782	4.588
Octubre	2.070	392	83	316	1.768	4.629
Total	12.418	2.350	498	2.687	4.414	22.367
%	56%	11%	2%	12%	20%	100%

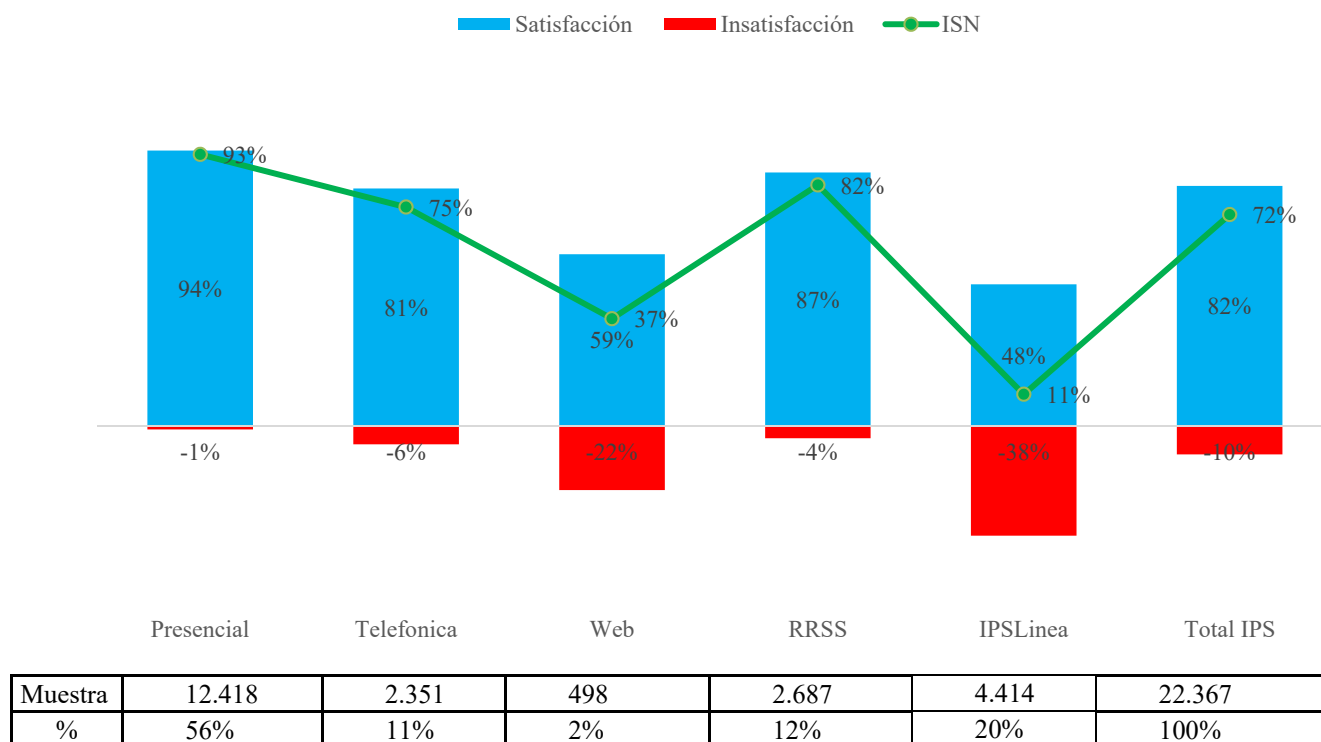
VI. PRINCIPALES RESULTADOS.

A continuación se presentan los principales resultados de esta medición.

6.1 Resumen del Índice de Satisfacción Neta IPS

En la Figura N°6.1 se muestran los resultados parciales por cada canal y el Total IPS que corresponde al promedio ponderado de los Índices Parciales. A nivel general, el 82% de los usuarios del IPS se siente satisfecho (nota igual o superior a 6), el 10% se siente insatisfecho (nota igual o inferior a 4), resultando así un Índice de Satisfacción Neta Total IPS igual a 72%.

Figura N°6.1: Índice de Satisfacción Neta Usuarios IPS.



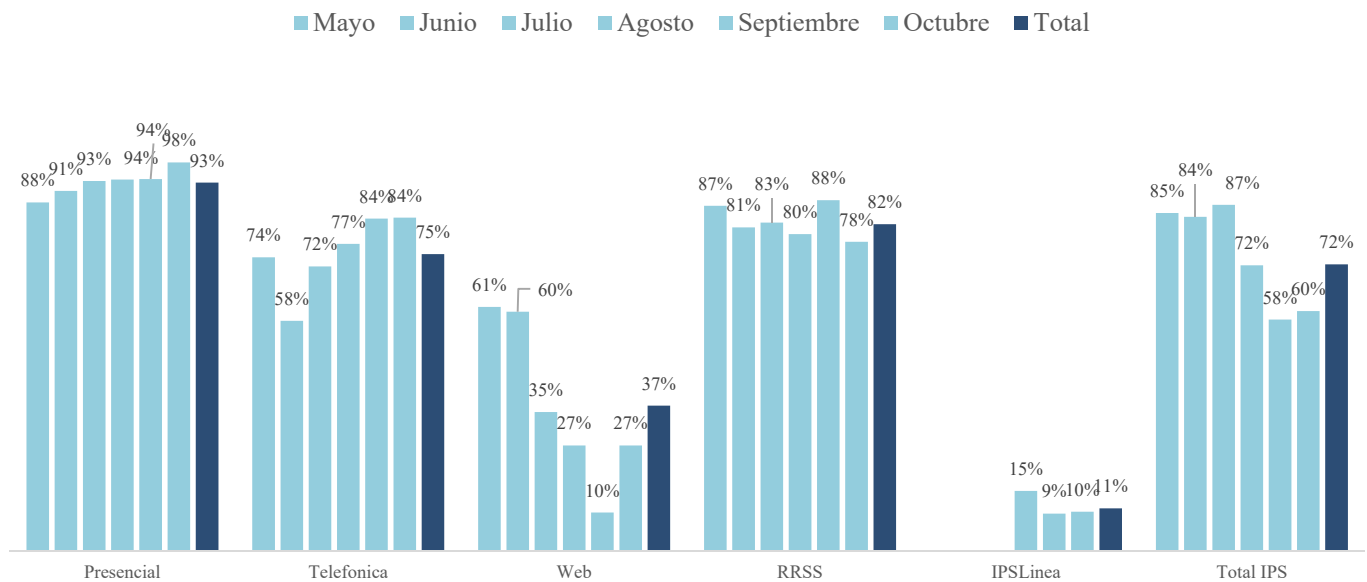
De la Figura N°6.1 se observa que los usuarios del Canal Presencial, Call Center y de Redes Sociales (RRSS) son los que alcanzan los niveles más altos de satisfacción, mientras que los

usuarios de Formulario Web e IPS en Línea son los que presentan los menores niveles de satisfacción.

6.2 EVOLUCION INDICE SATISFACCIÓN NETA.

En la Figura N°6.2 se muestra la evolución mensual del Índice de Satisfacción Neta, donde se observa que a nivel general el Índice cae en los meses de Agosto, Septiembre y Octubre al incorporar IPS en Línea que presenta Índices de Satisfacción Neta bastante por debajo de la media de las otras vías de atención.

Figura N°6.2: Evolución Mensual Índice de Satisfacción Neta Usuarios IPS.



6.3 CANAL PRESENCIAL.

En el Canal Presencial se aplicaron 12.418 encuestas distribuidas en las dieciséis regiones. En la Tabla N°6.1 se presenta la distribución de la muestra por región y el error muestral asociado a cada una de las muestras. A partir de la medición de Septiembre se incorporó la nueva Región De Ñuble.

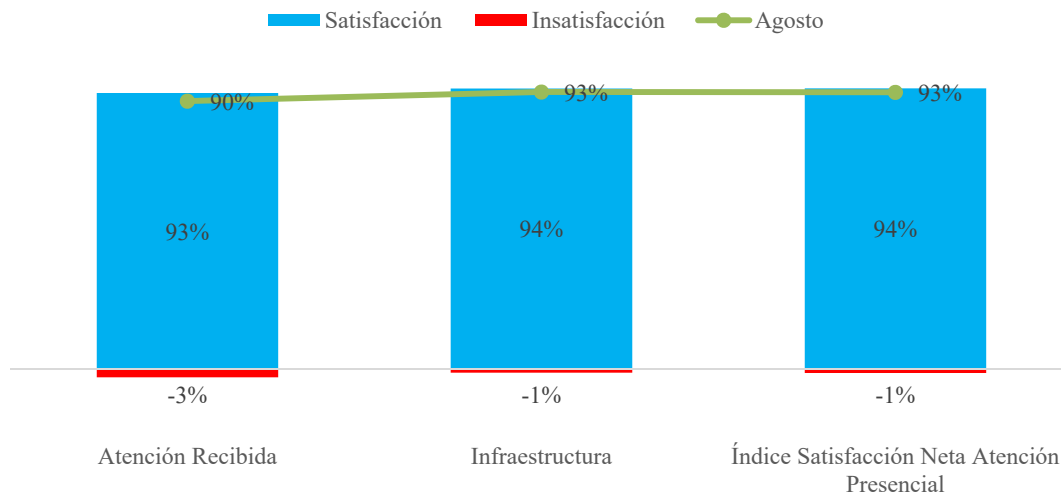
Tabla N°6.1. Distribución Muestra por Región.

Región	Muestra	Error Muestral
De Tarapacá	786	3,5%
Antofagasta	786	3,5%
Atacama	787	3,5%
Coquimbo	786	3,5%
De Valparaíso	1.081	2,9%
Del Lib. Bernardo O'Higgins	786	3,5%
Del Maule	787	3,5%
Del Biobío	992	3,1%
De La Araucanía	788	3,5%
De Los Lagos	789	3,5%
Aysén	400	4,9%
De Magallanes	387	5,0%
Metropolitana	2.412	1,9%
De Los Ríos	381	5,0%
Arica y Parinacota	382	5,0%
Ñuble	78	11,1%
Total	12.418	0,8%

En el Anexo N°3 se muestran las Tablas del Canal Presencial para el Total Nacional. En los Anexos N°4 al N°19 se presentan las Tablas del Canal Presencial para cada una de las dieciséis regiones.

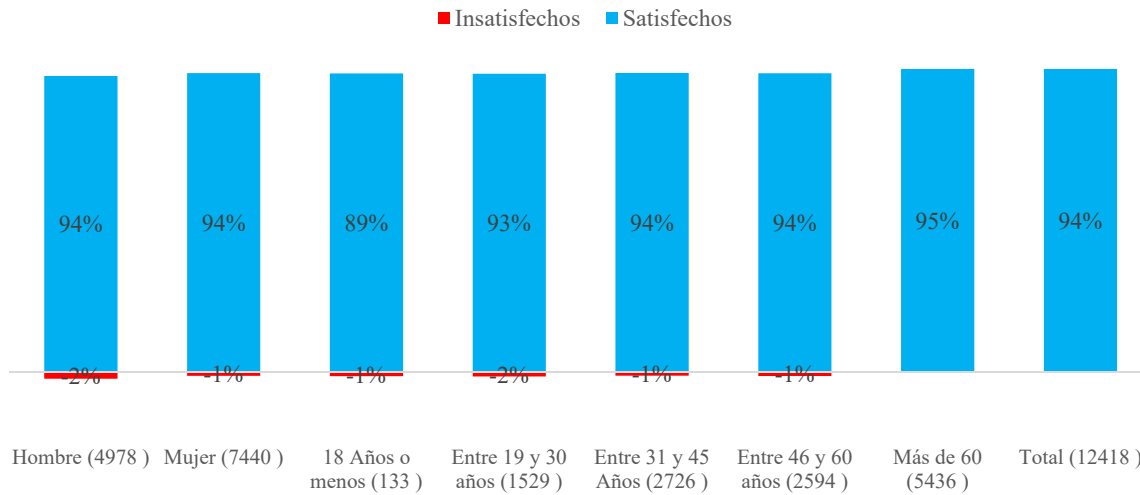
En la Figura N°6.3 se muestra el ISN para el Canal Presencial que indica que el 94% de los usuarios presenciales se sienten satisfechos y solo el 1% insatisfecho con un ISN de 93%.

Figura N°6.3. Índice de Satisfacción Neta Canal Presencial



En la Figura N°6.4 se muestra el Índice de Satisfacción Neta desagregado por Sexo y Edad, donde se observa que no existen diferencias significativas según estas variables, solo se habría que mencionar que usuarios menores de 18 años presentan el menor nivel de satisfacción (89%).

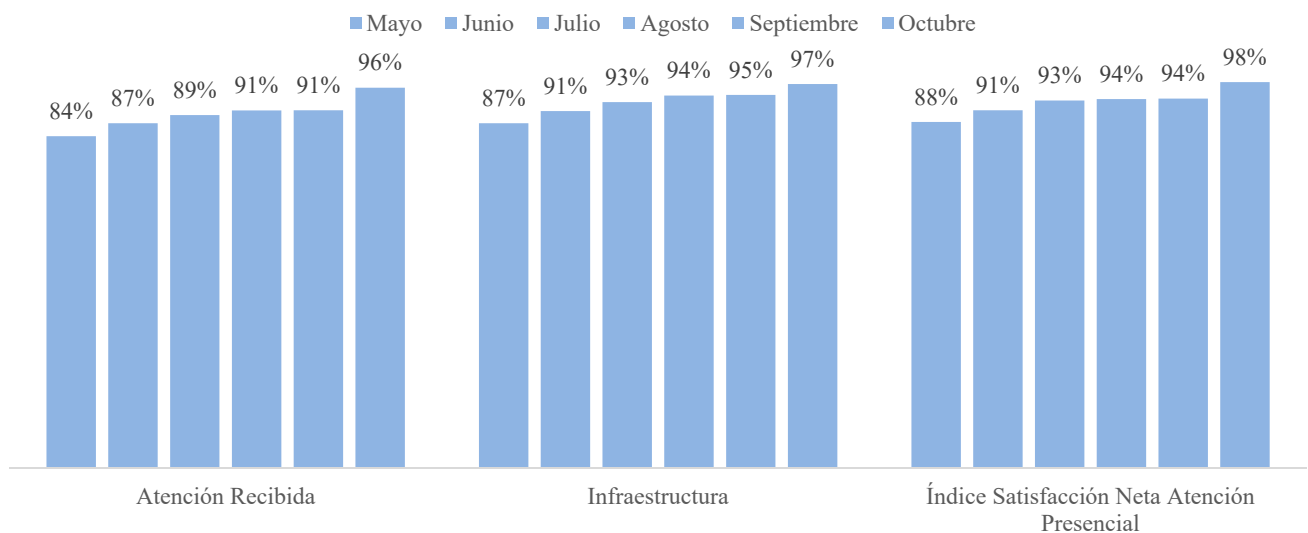
Figura N°6.4. Índice de Satisfacción Neta Canal Presencial por Sexo y Edad



6.3.1 Evolución Mensual Índice Satisfacción Neta Canal Presencial.

En la Figura N°6.5 se muestra la evolución del Índice de Satisfacción Neta de los usuarios del Canal Presencial así como de las dimensiones Atención Recibida e Infraestructura, donde se observa que ambas dimensión, Atención Recibida e Infraestructura, mejoran sistemáticamente su satisfacción en cada una de las mediciones, siendo la más alta la del mes de Octubre.

Figura N°6.5. Evolución Mensual Índice de Satisfacción Neta Canal Presencial.

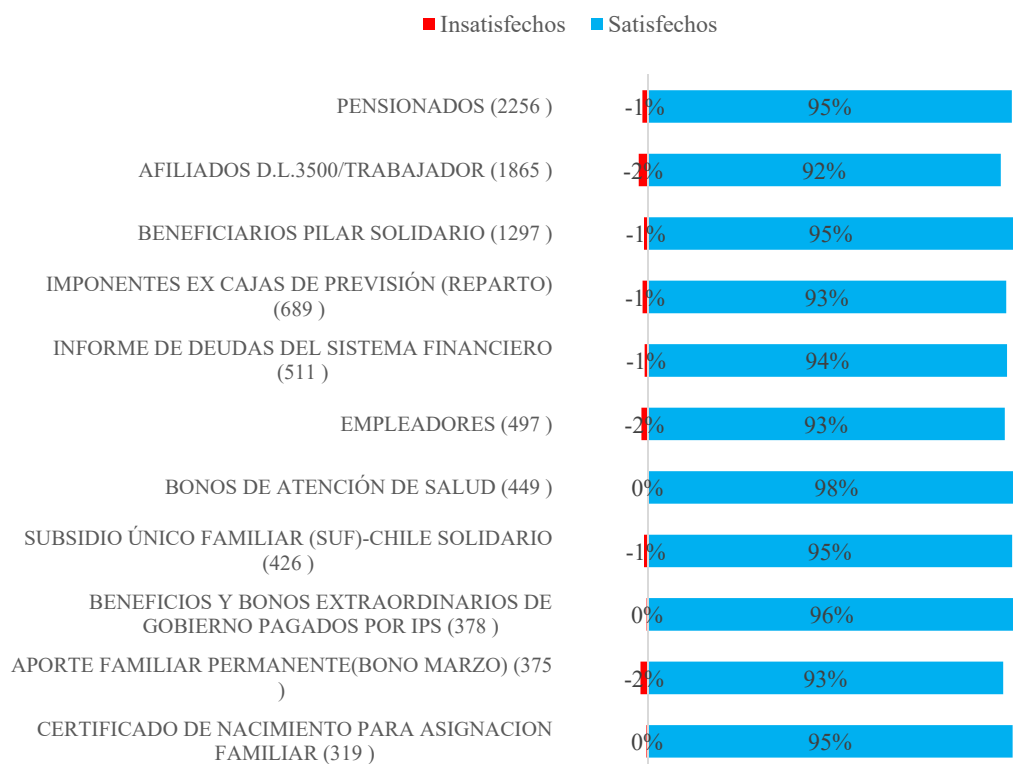


6.3.2 Índice de Satisfacción Neta según Materia e Institución.

En las Figuras N°6.6 se muestra los porcentajes de Satisfacción e Insatisfacción desagregado por Materia e Institución. En cada gráfico se ha considerado solo aquellas Materias e Instituciones que presentan una frecuencia superior al 2% del total de casos. La cifra entre paréntesis indica la frecuencia de cada ítem, es decir, la cantidad de usuarios que concurren al IPS por tal Materia.

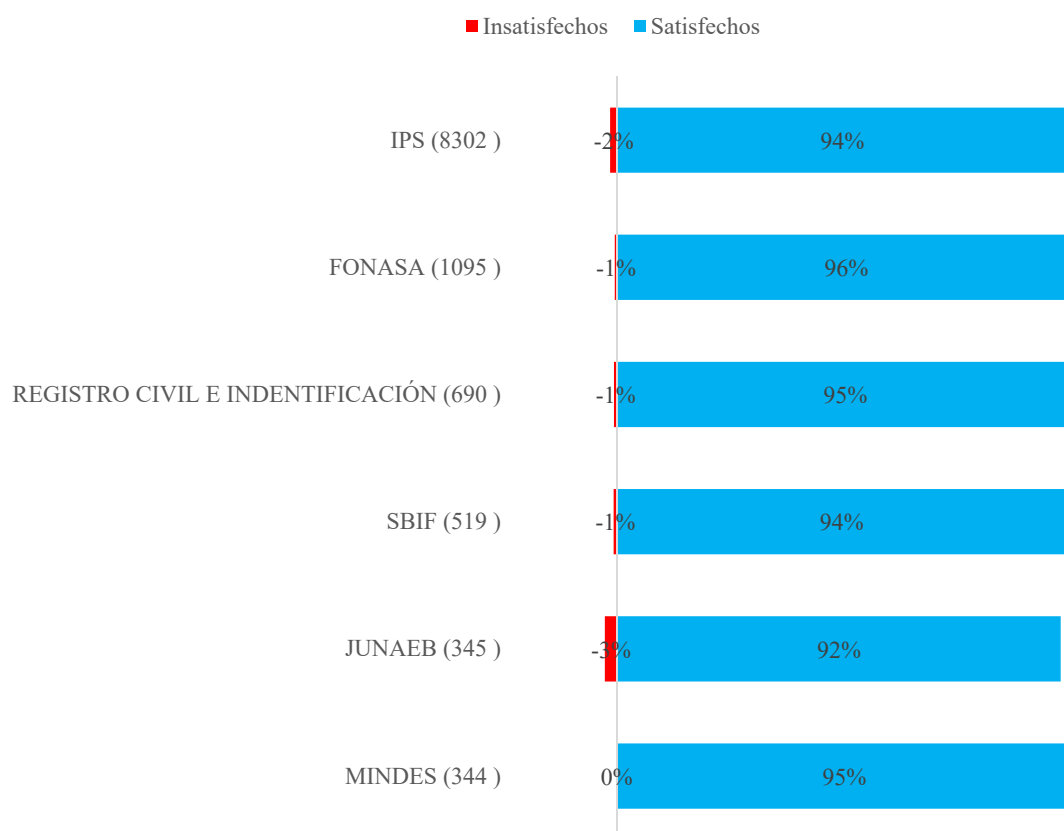
De la Figura N°6.6 se observa que aquellos usuarios que concurren a las oficinas del IPS por **Bonos de Atención de Salud** presentan el mayor nivel de satisfacción ISN igual a 98%, mientras que aquellos que lo hacen por temas del **DL 3.500** tienen un ISN de 90%.

Figura N°6.6. Índice de Satisfacción Neta por Materia.



En la Figura N°6.7 se muestran los porcentajes de Satisfacción e Insatisfacción desagregado por Institución, donde se observa que el FONASA presenta el ISN más alto (95%), mientras que para JUNAEB se obtiene el menor ISN (89%).

Figura N°6.7 Índice de Satisfacción Neta por Institución.



6.3.3 Resultados por Región.

En la Figura N°6.8 se muestran los resultados por Región donde se observa que la Región De Ñuble presenta una Satisfacción Neta de 100%, en segundo lugar está la Región del Biobío con una Satisfacción Neta de 97% mientras que la Región Metropolitana es la de menor nivel, 86%.

Figura N°6.8. Índice de Satisfacción Neta Canal Presencial por Región.

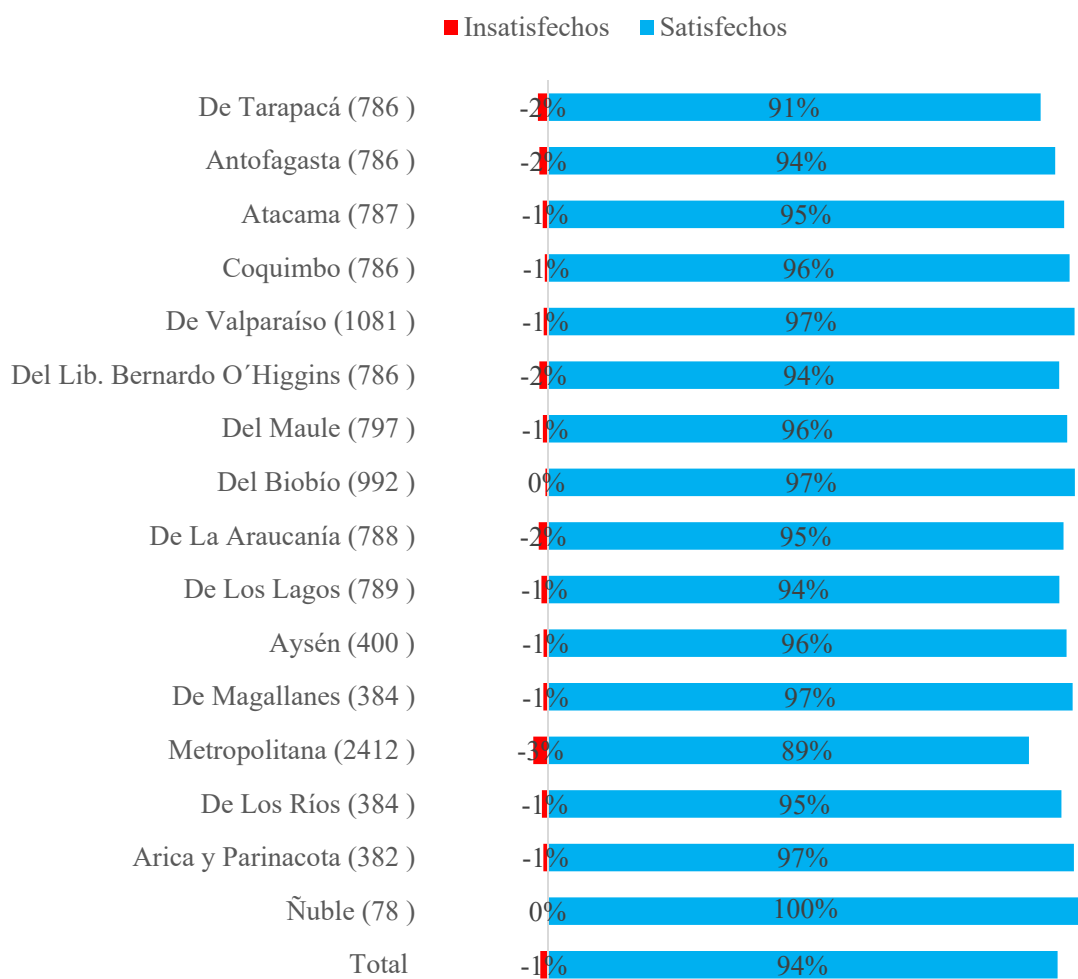
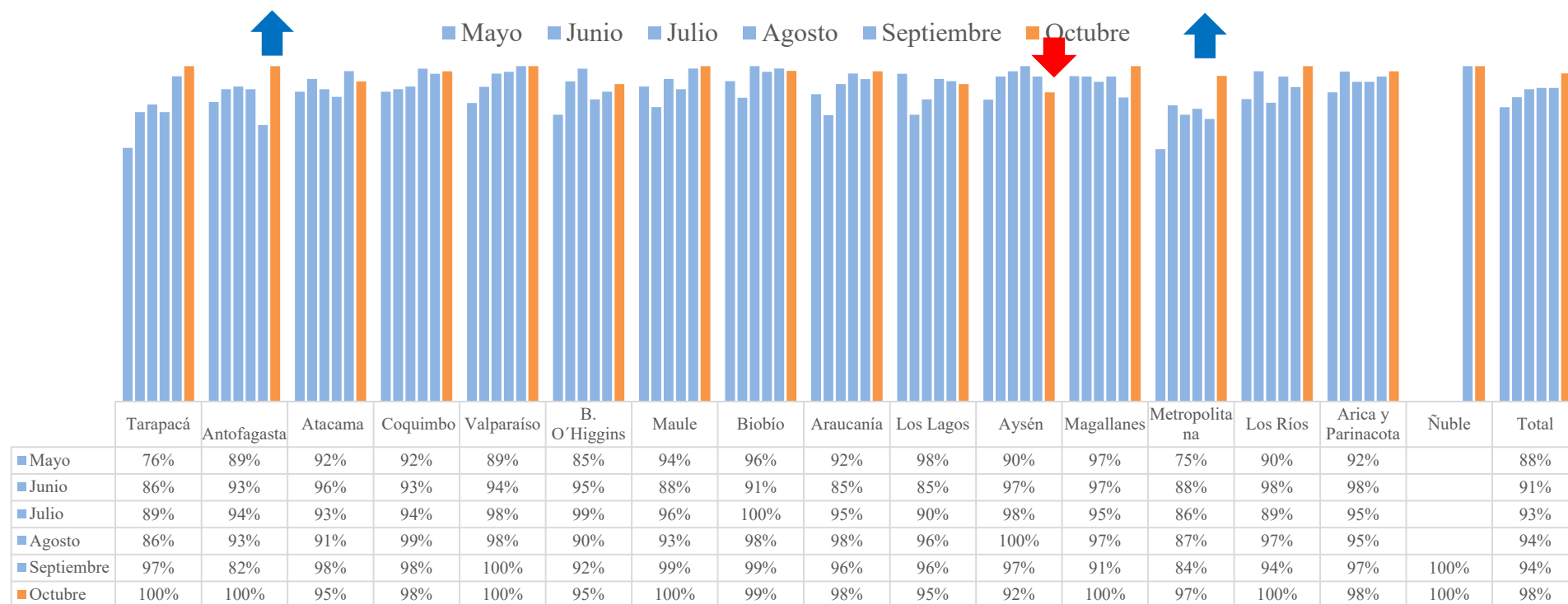


Tabla N°6.2. ISN Canal Presencial por Región.

Región	Satisfacción	Indiferente	Insatisfacción	ISN
De Tarapacá	91%	7%	2%	89%
Antofagasta	94%	5%	2%	92%
Atacama	95%	4%	1%	94%
Coquimbo	96%	3%	1%	96%
De Valparaíso	97%	2%	1%	96%
Del Lib. Bernardo O'Higgins	94%	4%	2%	93%
Del Maule	96%	3%	1%	95%
Del Biobío	97%	2%	0%	97%
De La Araucanía	95%	3%	2%	94%
De Los Lagos	94%	4%	1%	93%
Aysén	96%	4%	1%	95%
De Magallanes	97%	2%	1%	96%
Metropolitana	89%	9%	3%	86%
De Los Ríos	95%	4%	1%	94%
Arica y Parinacota	97%	2%	1%	96%
Ñuble	100%	0%	0%	100%
Total Nacional	94%	5%	1%	93%

En la Figura N°8 se muestra el ISN por Región para los meses de Mayo a Octubre, donde se destaca que las regiones de Antofagasta y Metropolitana son las que presentan las mayores variaciones respecto de la medición del mes anterior (18 y 13 puntos porcentuales respectivamente). Por otro lado, la Región de Aysén es la que presenta la mayor disminución (5 puntos porcentuales)

Figura N°6.9. Evolución Índice de Satisfacción Neta Canal Presencial por Región.



6.3.4 Resultados por Centro de Atención Previsional Integral (CAPRI).

En las Tablas N° 6.2 y 6.3 se presentan las Centros de Atención Previsional Integral con mayor y menor ISN. Veinte y tres son los Centros que presentan ISN de 100%.

Tabla N°6.3. CAPRI con mayor ISN.

Región	CAPRI	Insatisfechos	Satisfechos	ISN
4	Illapel	0%	100%	100%
4	Vicuña	0%	100%	100%
4	Canela	0%	100%	100%
5	Valparaíso	0%	100%	100%
5	Viña Del Mar	0%	100%	100%
5	Los Andes	0%	100%	100%
5	San Antonio	0%	100%	100%
5	San Felipe	0%	100%	100%
6	Pichilemu	0%	100%	100%
6	San Vicente de Tagua Tagua	0%	100%	100%
8	Tome	0%	100%	100%
8	Concepción	0%	100%	100%
8	Coronel	0%	100%	100%
8	San Carlos	0%	100%	100%
8	Nacimiento	0%	100%	100%
8	Santa Bárbara	0%	100%	100%
9	Traiguén	0%	100%	100%
9	Victoria	0%	100%	100%
10	Frutillar	0%	100%	100%
11	Cochrane	0%	100%	100%
13	Curacaví	0%	100%	100%
14	Coñaripe	0%	100%	100%
14	San José de la Mariquina	0%	100%	100%

Tabla N°6.4. CAPRI con menor ISN.

Región	CAPRI	Insatisfechos	Satisfechos	ISN
13	CONCHALI	0%	79%	79%
13	ALAMEDA	4%	82%	78%
5	PUCHUNCAVI	12%	88%	76%
8	ARAUCANIA MOVIL	10%	85%	76%
13	SAN BERNARDO	8%	78%	69%

6.3.5 Resultados por Dimensión: Calidad de la Atención.

En la Tabla N°6.5 se muestra el ISN para cada uno de los atributos de la dimensión Atención, donde se observa que **La Presentación del Personal** es el atributo mejor valorado en las seis mediciones, por otro lado **Rapidez de la Atención Recibida** y **Resolución del trámite** son los atributos con menor nivel de satisfacción. También se comprueba en la misma tabla, que todos los atributos mejoran su nivel de satisfacción, incluso el atributo **Rapidez de la Atención** que presenta el menor crecimiento.

Tabla N°6.5. ISN Dimensión Calidad de la Atención.

Atributos Dimensión Calidad de la Atención	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total
Trato respetuoso	87%	90%	90%	92%	92%	97%	91%
La preparación y conocimientos para la consulta o trámite que usted realizó	83%	86%	88%	91%	90%	97%	89%
La claridad de la información que le entregaron	79%	84%	88%	90%	89%	96%	88%
La utilidad de información que le entregaron	79%	85%	88%	90%	90%	96%	88%
La preocupación por atender sus necesidades	80%	86%	88%	89%	90%	97%	88%
La orientación que los Ejecutivos de IPS entregan a los usuarios para solucionar sus dudas e inquietudes	80%	86%	89%	88%	89%	96%	88%
La rapidez de la atención recibida	80%	81%	84%	82%	85%	87%	83%
La presentación personal del ejecutivo/a	91%	93%	94%	95%	95%	98%	94%
La resolución del trámite	73%	80%	83%	84%	85%	90%	83%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la atención recibida?	81%	83%	86%	88%	87%	90%	86%
Índice de Satisfacción Atención Recibida	84%	87%	89%	91%	91%	96%	90%

6.3.6 Resultados por Dimensión: Infraestructura

En la Tabla N°6.6 se muestra el ISN para cada uno de los atributos de la dimensión Infraestructura, donde se observa que ***Limpieza y Orden del Centro y Luminosidad Interior del Centro*** son los atributos mejor valorados (95%) mientras que ***Acceso para personas con movilidad reducida u otras necesidades*** es el atributo con menor ISN (85%).

También se comprueba en la misma tabla, que todos los atributos de esta dimensión mejoran su calificación respecto de mediciones previas.

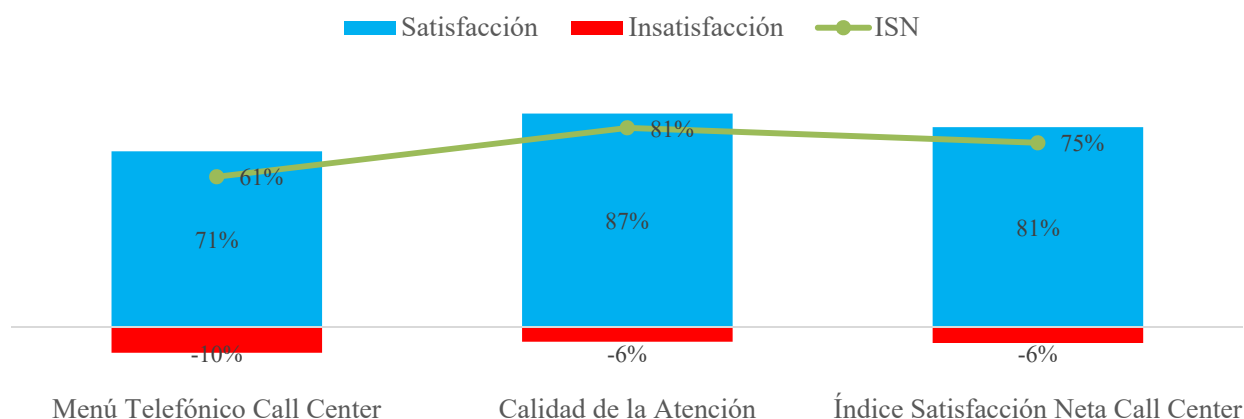
Tabla N°6.6. Dimensión Infraestructura.

Atributos Dimensión Infraestructura	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total
Comodidad para desplazarse	81%	85%	87%	91%	93%	96%	89%
Acceso para personas con movilidad reducida u otras necesidades	75%	78%	85%	89%	90%	95%	85%
Cantidad de asientos para la espera	79%	84%	87%	90%	92%	96%	88%
Comodidad de los espacios de espera	79%	84%	85%	90%	91%	96%	88%
Limpieza y orden del centro	92%	95%	95%	96%	96%	98%	95%
Luminosidad interior del centro	91%	94%	96%	96%	96%	98%	95%
Temperatura ambiente	90%	93%	95%	96%	96%	98%	94%
Señalización de las áreas de atención	84%	90%	92%	94%	94%	98%	92%
Visibilidad de las vías de escape	73%	89%	87%	90%	91%	98%	88%
Cantidad de módulos atendiendo	76%	85%	87%	89%	92%	97%	88%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la infraestructura de la sucursal que Ud. visitó?	83%	90%	90%	92%	93%	97%	91%
Índice de Satisfacción Infraestructura	87%	91%	93%	94%	95%	97%	93%

6.4 CANAL NO PRESENCIAL: CALL CENTER

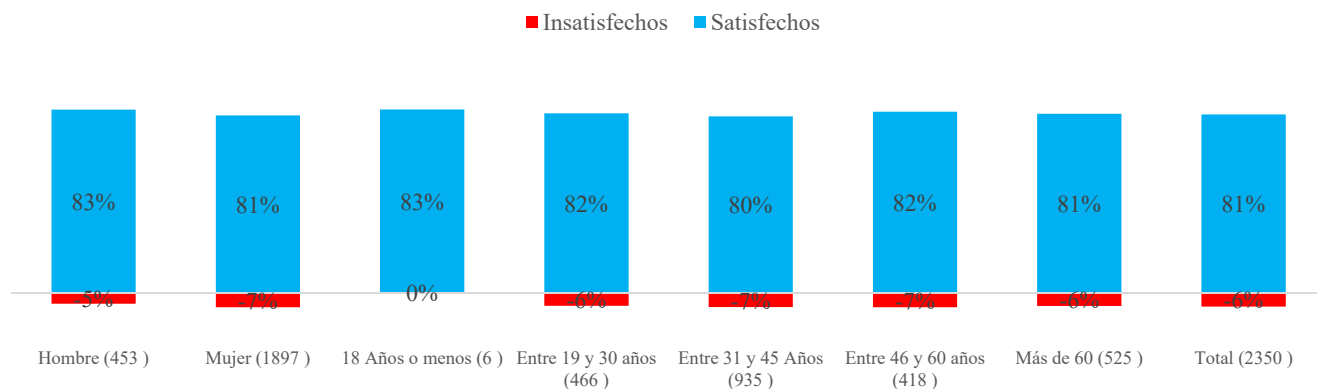
En el Canal No Presencial Call Center se aplicaron en forma exitosa 2.350 encuestas, en la Figura N°6.7 se muestra el ISN de Call Center y de las dimensiones medidas, donde se observa que la dimensión Menú Telefónico es la que tiene el menor nivel de satisfacción.

Figura N°6.7: ISN Call Center.



En la Figura N°6.8 se muestra la Satisfacción e Insatisfacción desagregada por Sexo y Edad, donde se observa una leve diferencia en favor de los hombres.

Figura N°6.8: ISN Call Center por Sexo y Edad.

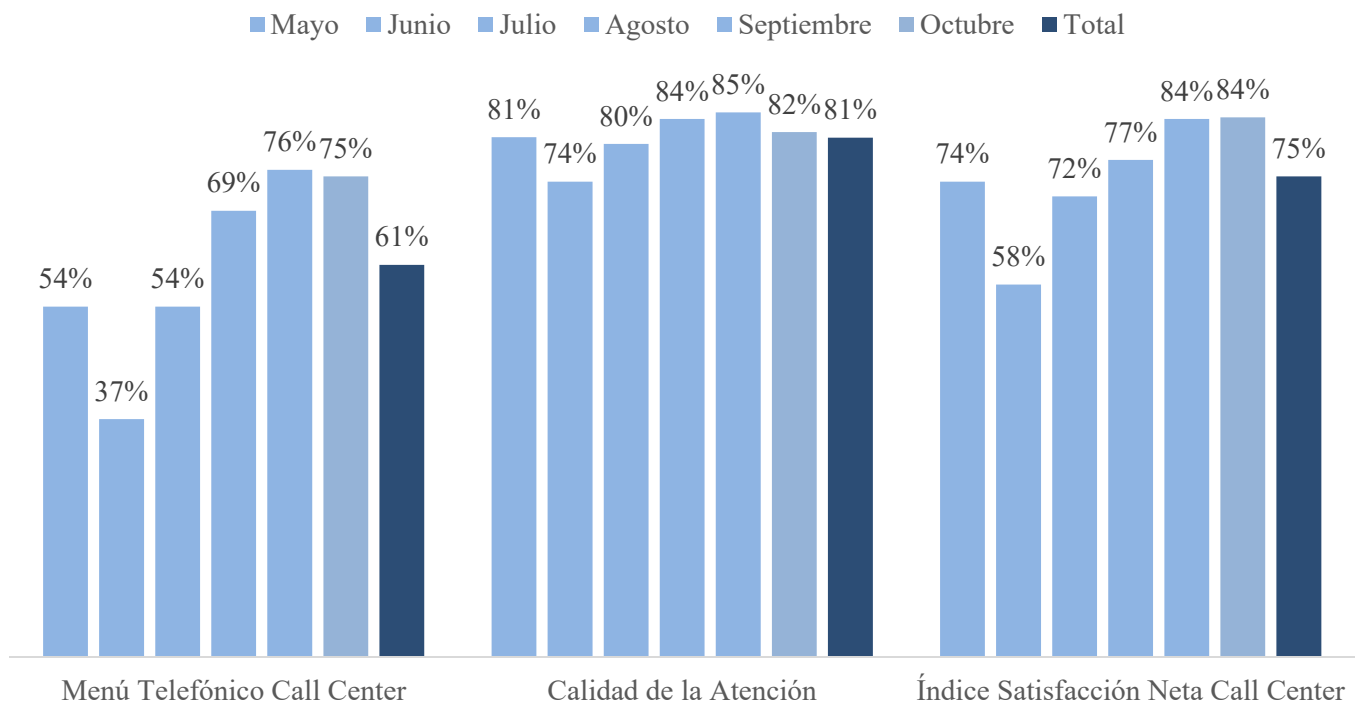


En el Anexo N°20 se presentan las Tablas de Call Center.

6.4.1 Evolución Mensual Índice Satisfacción Neta Call Center.

En la Figura N°6.9 se muestra la evolución del Índice de Satisfacción Neta de los usuarios del Call Center así como de las dimensiones Menú Telefónico y Calidad de Atención, donde se observa que la dimensión Menú Telefónico ha mantenido una tendencia creciente a partir del mes de Junio, situación que se refleja en el Índice de Satisfacción Neta del canal

Figura N°6.9. Evolución Mensual Índice de Satisfacción Neta Call Center.

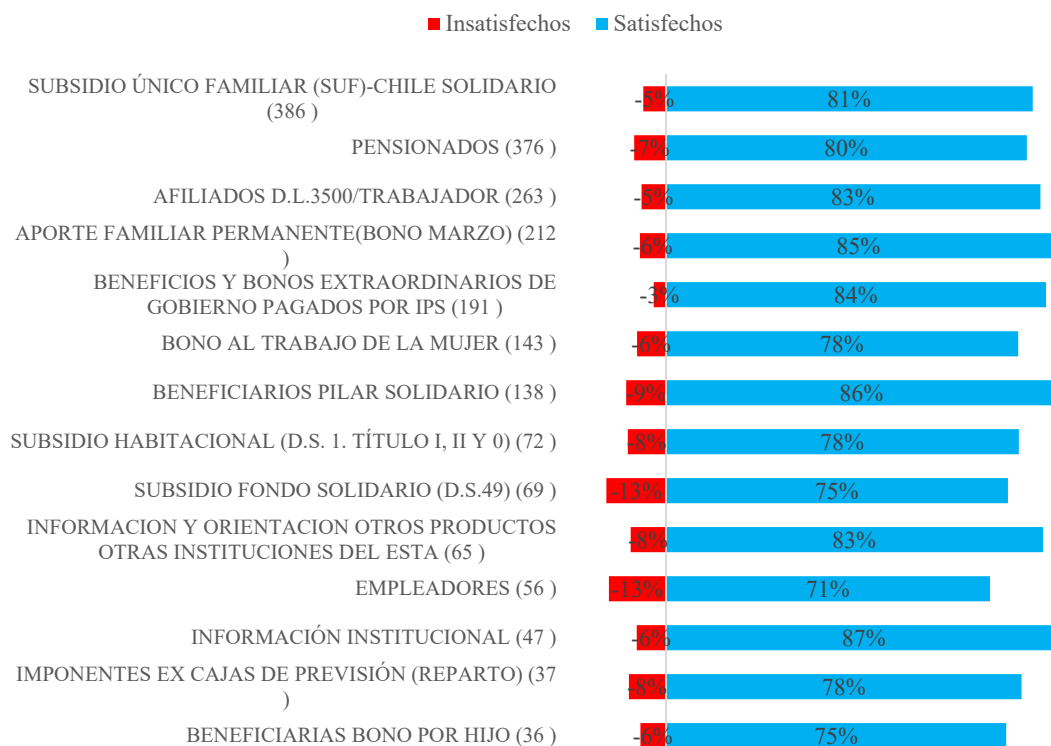


6.4.2 Índice de Satisfacción Neta por Materia e Institución

En las Figuras N°6.10 y 6.11 se muestra los porcentajes de Satisfacción e Insatisfacción desagregado por Materia e Institución. En cada gráfico se ha considerado solo aquellas Materias e Instituciones que presentan una frecuencia superior o igual al 2% de los casos. La cifra entre paréntesis indica la frecuencia de cada ítem, es decir, la cantidad de usuarios que llaman al IPS por tal Materia.

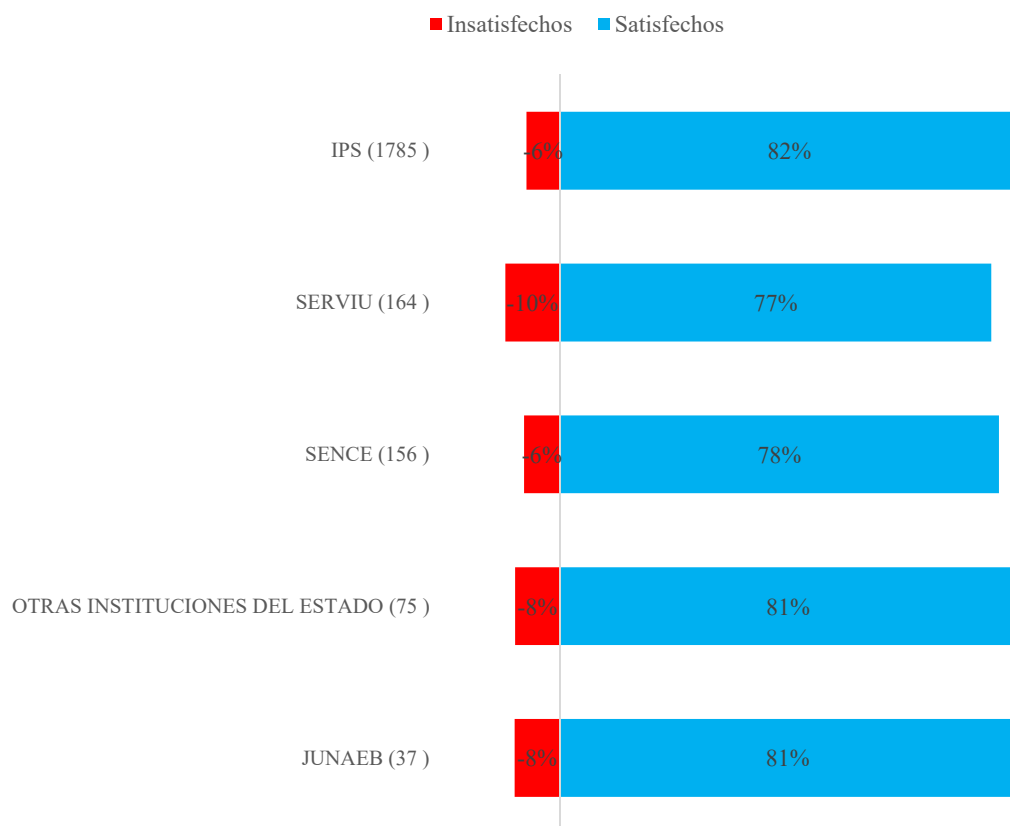
De la Figura N°6.10 se observa que aquellos usuarios que llaman al Call Center del IPS por **Beneficios y Bonos Extraordinarios del Gobierno pagados por IPS** y aquellos que llaman por **Información Institucional** presentan el mayor ISN (81%). También se observa que los usuarios que llaman por temas de **Empleadores** son los que presentan el menor ISN (59%).

Figura N°6.10. Índice de Satisfacción Neta por Materia.



En la Figura N°6.11 se muestran los porcentajes de Satisfacción e Insatisfacción desagregado por Institución, donde se observa que para usuarios del **IPS** el ISN alcanza el valor máximo de 76%.

Figura N°6.11. Índice de Satisfacción Neta por Institución.



6.4.3 Resultados por Dimensión Menú Telefónico

En la Tabla N°6.7 se muestra el ISN para cada uno de los atributos de la dimensión Menú Telefónico, donde se observa que la ***Facilidad para Seleccionar Opciones y Claridad de las opciones disponibles en el discado telefónico*** son los atributos mejor valorado, 70% y 69% respectivamente; mientras que ***Tiempo de Espera para que un Ejecutivo lo atienda*** es el atributo con menor nivel de satisfacción (31%).

Tabla N°6.7. Dimensión Menú Telefónico.

Atributos Dimensión Menú Telefónico	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total
Cantidad de opciones disponibles en el discado telefónico	59%	42%	61%	78%	79%	71%	65%
Claridad de las opciones disponibles en el discado telefónico	61%	51%	62%	81%	80%	77%	69%
Facilidad para seleccionar las opciones (en el discado telefónico) que usted necesitaba	62%	56%	62%	80%	80%	79%	70%
Tiempo de espera para que un ejecutivo lo atendiera	21%	1%	22%	38%	49%	55%	31%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con el menú telefónico del Call Center del IPS	55%	42%	55%	63%	68%	71%	59%
Índice Satisfacción Menú Telefónico Call Center	54%	37%	54%	69%	76%	75%	61%

6.4.4 Resultados por Dimensión Calidad de Atención Ejecutivo

En la Tabla N°6.8 se muestra el ISN para cada uno de los atributos de la dimensión Calidad de Atención Ejecutivo, donde se observa que ***La Amabilidad y Cortesía en el Trato del Ejecutivo*** es el atributo mejor valorado (88%) mientras que ***Lo Adecuado de la Información o Respuesta que le entregó ante su consulta*** es el atributo con menor nivel de satisfacción. (74%).

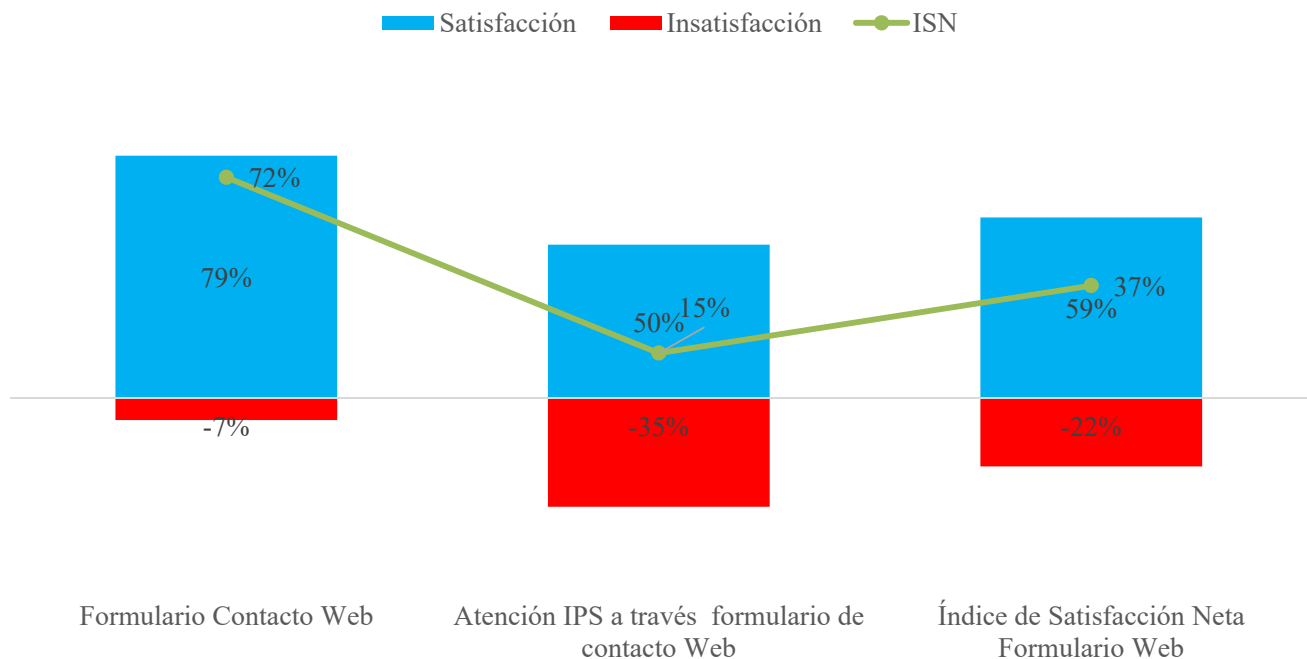
Tabla N°6.8. Dimensión Calidad de Atención Ejecutivo.

Atributos Dimensión Calidad de Atención Ejecutivo	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total
Amabilidad y cortesía en el trato del ejecutivo/a	86%	85%	84%	88%	90%	93%	88%
Comprensión por parte del ejecutivo/a del motivo por el cual usted llamó al Call center	85%	71%	79%	86%	86%	86%	82%
Claridad del ejecutivo/a al momento de entregarle o solicitarle información	82%	70%	81%	86%	84%	81%	81%
Lo adecuado de la información o respuesta que le entregó el/la ejecutivo/a ante su consulta	67%	69%	75%	81%	78%	76%	74%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la Calidad de Atención dada por el ejecutivo que lo/a atendió	79%	73%	76%	83%	81%	80%	79%
Índice Satisfacción Calidad de la Atención	81%	74%	80%	84%	85%	82%	81%

6.5 CANAL NO PRESENCIAL: FORMULARIO WEB

En el Canal No Presencial Formulario Web se aplicaron en forma exitosa 498 encuestas, en la Figura N°6.12 se muestra el ISN de este canal, donde se muestra que la dimensión **Atención IPS a través del formulario de contacto Web** presenta un nivel de insatisfacción de 35%, de manera que la Satisfacción Neta de esta dimensión e de solo 15%.

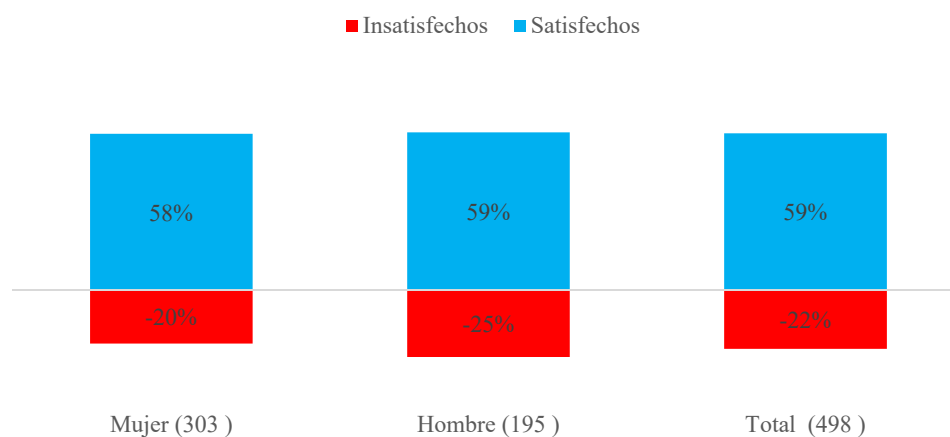
Figura N°6.12: ISN Formulario Web.



En el Anexo N°21 se presentan las Tablas de Formulario Web.

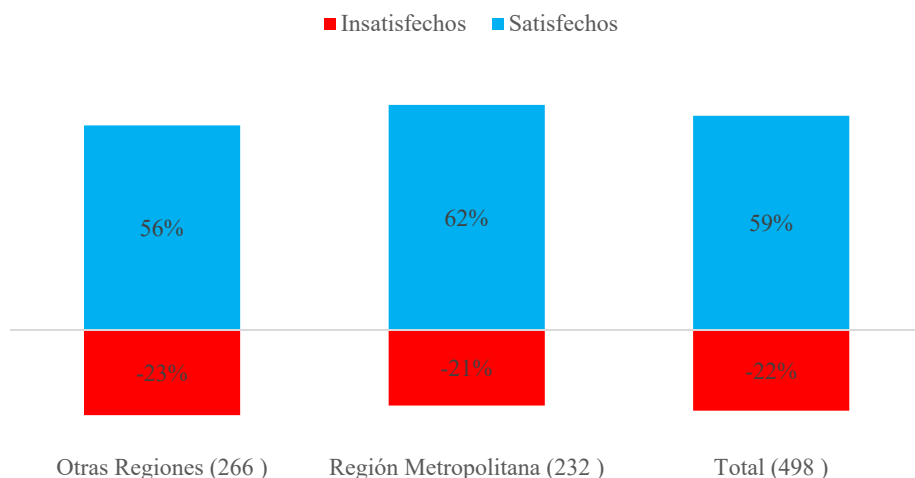
En las Figuras N°6.13 y 6.14 se muestra la Satisfacción e Insatisfacción de los usuarios Web desagregado por Sexo y Zona Geográfica.

Figura N°6.13 ISN Formulario Web por Sexo



En la Figura N°6.13 se observa que existe mayor insatisfacción en el caso de los usuarios Hombres.

Figura N°6.14 ISN Formulario Web por Zona Geográfica

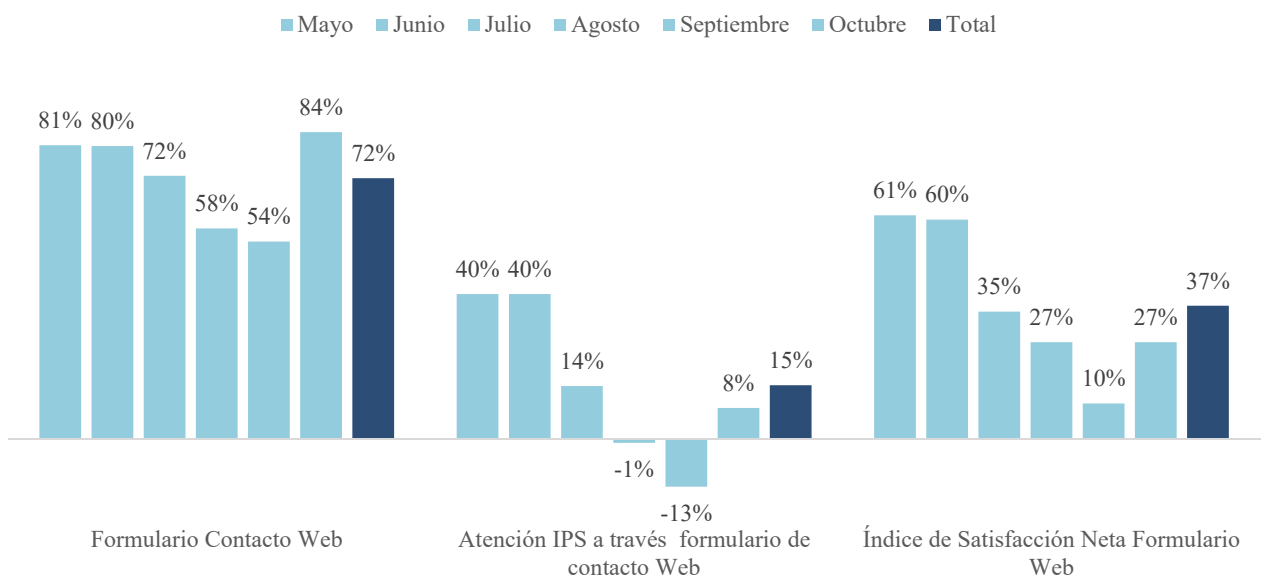


El análisis por zona geográfica revela que la Satisfacción Neta es superior para los usuarios Web de la Región Metropolitana en comparación con los usuarios Web de Otras regiones.

6.5.1 Evolución Mensual Índice Satisfacción Neta Canal Formulario Web.

En la Figura N°6.15 se muestra la evolución del Índice de Satisfacción Neta de los usuarios del Canal Formulario Web así como de las dimensiones Formulario Contacto Web y Atención IPS Formulario Contacto Web, donde se observa que ambas dimensiones se rompe la tendencia decreciente de la Satisfacción Neta hasta el mes de septiembre.

Figura N°6.15. Evolución Mensual Índice de Satisfacción Neta Formulario Web.



6.5.2 Resultados por Dimensión Formulario de Contacto

En la Tabla N°6.9 se muestra el ISN para cada uno de los atributos de la dimensión Formulario de Contacto, donde se observa que ***Facilidad para llenar el formulario*** es el atributo mejor evaluado (74%), por otro lado el atributo con menor Satisfacción Neta corresponde a ***Lo adecuado de las opciones de consulta que ofrece*** (54%). Se debe destacar que todos los atributos, aumentaron la Satisfacción Neta respecto de la medición del mes de Septiembre.

Tabla N°6.9. Dimensión Formulario de Contacto.

Atributos Dimensión Formulario de Contacto	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total
Claridad de formulario	80%	83%	72%	55%	54%	75%	70%
Facilidad para llenarlo	82%	75%	80%	67%	51%	90%	74%
Tamaño de letra del formulario	77%		61%	61%	49%	76%	69%
Lo adecuado de las opciones de consulta que ofrece	78%	61%	40%	48%	42%	52%	54%
Facilidad para encontrarlo en la página web	81%	69%	49%	43%	54%	78%	63%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con el formulario de contacto web?	80%	73%	59%	57%	53%	65%	64%
Índice Satisfacción Formulario Contacto Web	81%	80%	72%	58%	54%	84%	72%

6.5.3 Resultados por Dimensión Atención Página Web IPS

En la Tabla N°6.10 se muestra el ISN para cada uno de los atributos de la dimensión Atención Página Web IPS, donde se observa que, en el mes de Octubre, los tres atributos medidos mejoraron sus índices de Satisfacción Neta. En la medición de Septiembre, los tres atributos tenían índices negativos, en esta medición, el atributo Respuesta Obtenida mantiene un índice negativo, pero inferior al del mes anterior.

Tabla N°6.10. Dimensión Atención Página Web IPS.

Atributos Dimensión Atención Página Web IPS	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total
El tiempo de demora en la respuesta a la consulta emitida	39%	34%	22%	20%	-10%	12%	19%
La respuesta obtenida a la consulta	31%	43%	-4%	-10%	-11%	-4%	7%
La eficacia para resolver sus dudas	35%	38%	-4%	-11%	-14%	0%	7%
En términos generales ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención del IPS a través formulario de contacto web?	41%	51%	22%	10%	1%	25%	25%
Índice Satisfacción Atención IPS a través formulario de contacto Web	40%	40%	14%	-1%	-13%	8%	15%

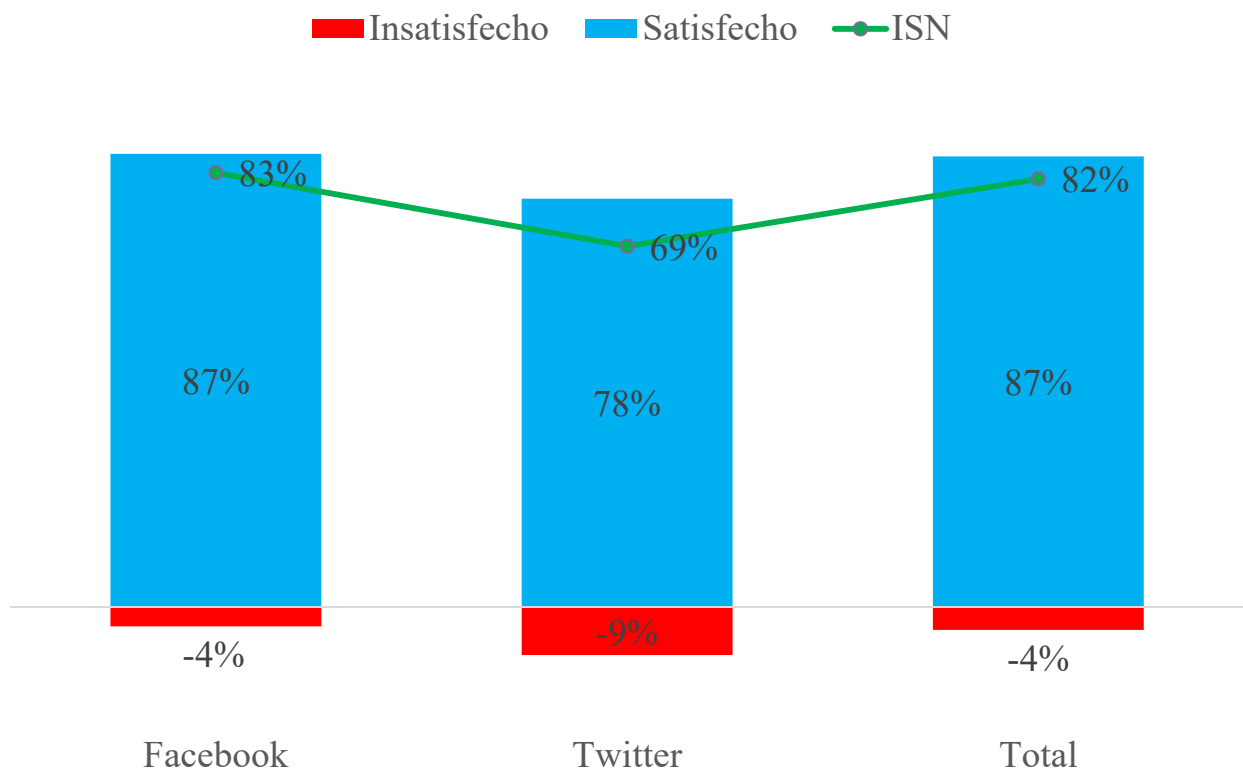
6.6 CANAL DIGITAL

En este segmento se evalúa la satisfacción de los usuarios que acceden al IPS-ChileAtiende a través plataformas digitales, en ellas se consideran aquellas personas que utilizan Redes Sociales, ya sea Facebook o Twitter y aquellos que acceden a través de la aplicación IPS en Línea.

6.6.1 Redes Sociales.

En Redes Sociales se aplicaron en total 2.687 encuestas, en la Figura N°6.16 se muestra el ISN agregado y el parcial de las plataformas Facebook y Twitter.

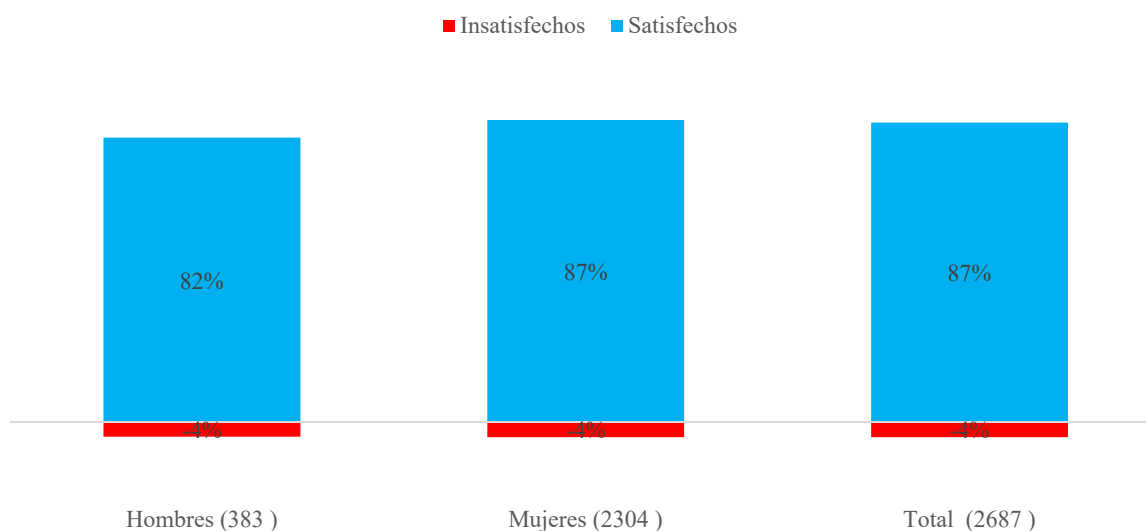
Figura N°6.16: ISN Redes Sociales.



En el Anexo N°22 se presentan las Tablas de Redes Sociales.

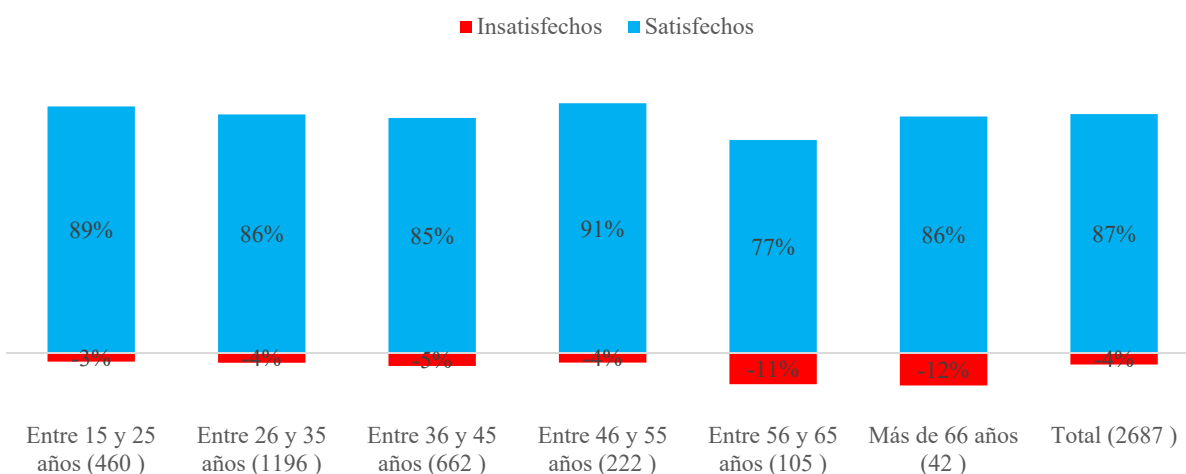
En las Figuras N°6.17 y 6.18 se muestra la Satisfacción e Insatisfacción de los usuarios de Redes Sociales desagregado por Sexo y Edad.

Figura N°6.17 ISN Redes Sociales por Sexo



En la Figura N°6.17 se observa que existe mayor satisfacción en el caso de las Mujeres.

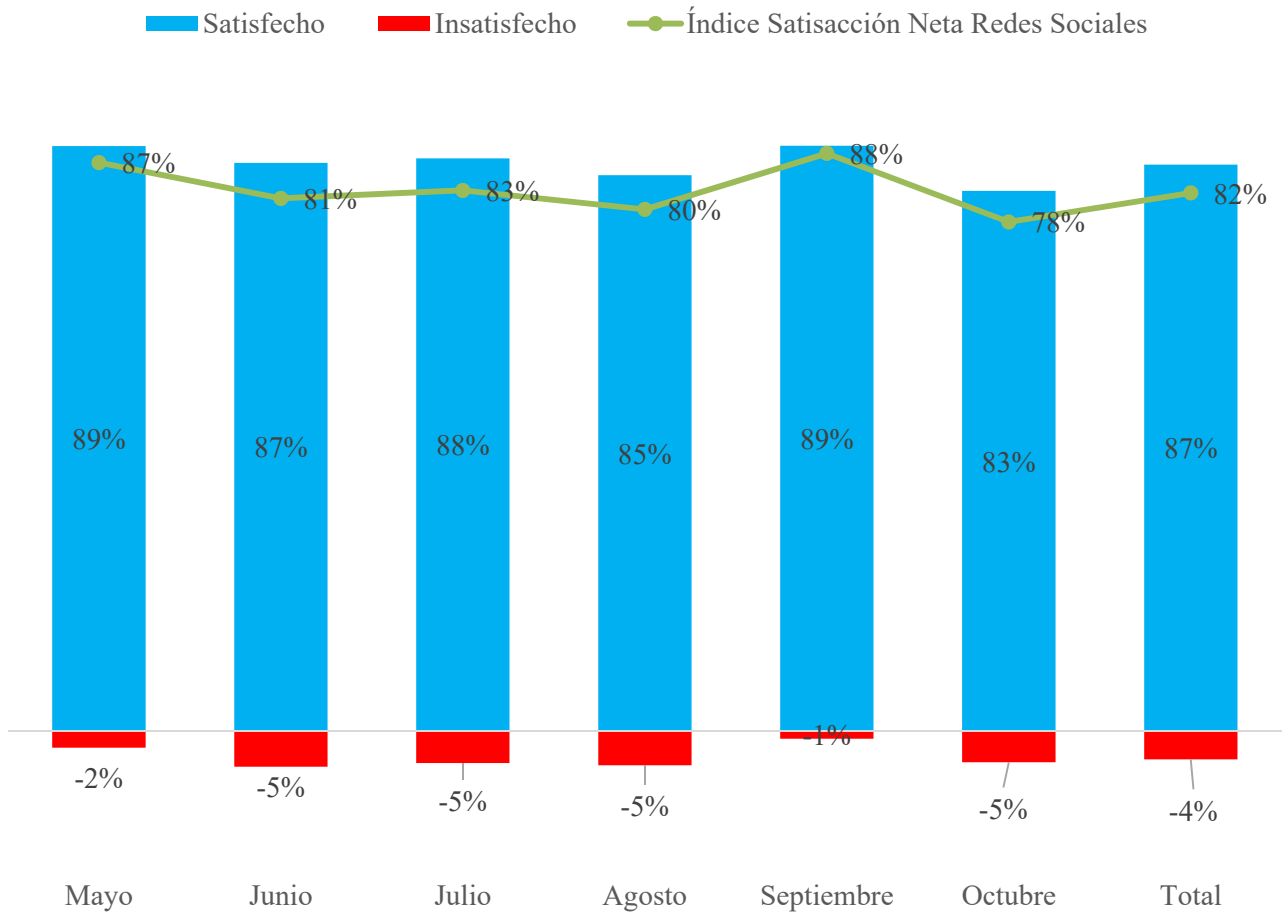
Figura N°6.18 ISN Redes Sociales por Edad



El análisis por Edad revela que la Satisfacción Neta es inferior para los usuarios de los grupos etarios de mayor edad

En la Figura N° 6.19 se muestra la evolución del ISN de Redes Sociales donde se observa que solo en el mes de Octubre el ISN estuvo por bajo el 80%.

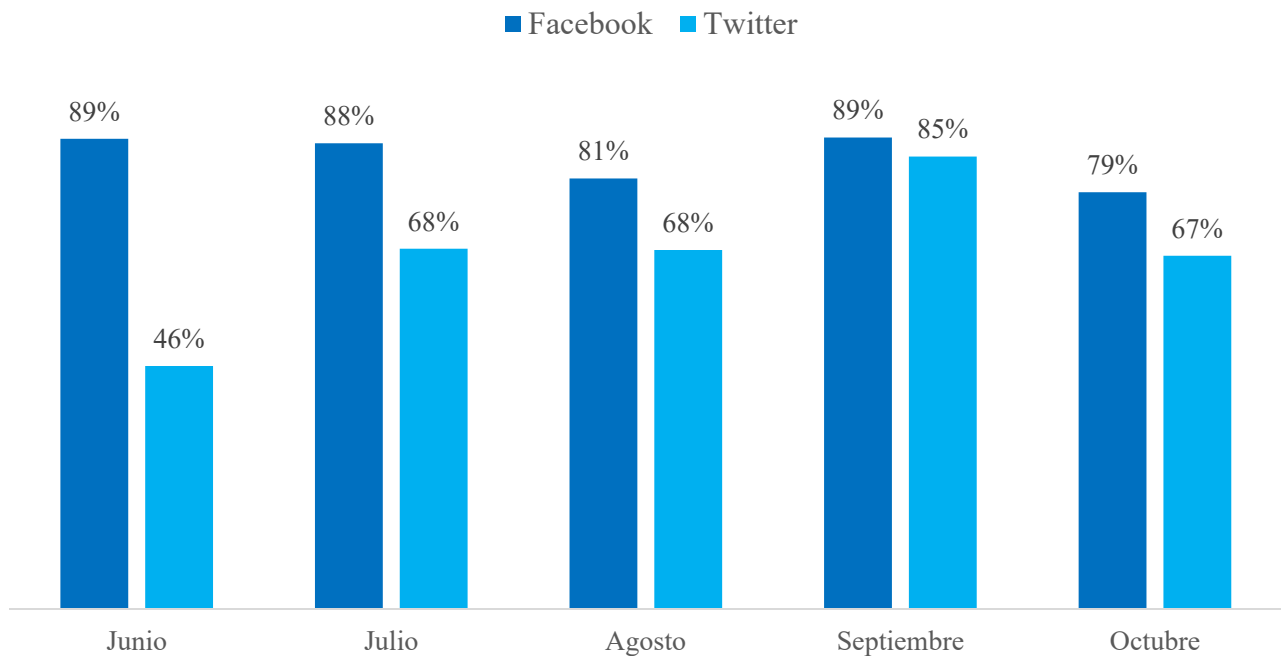
Figura N° 6.19: Evolución ISN Redes Sociales



En la Figura N°6.20, se muestra el ISN de Redes Sociales desagregado por plataforma donde se observa claramente, que en todas las mediciones la Satisfacción Neta de los usuarios que acceden vía Facebook es superior a los que acceden vía Twitter.

En la misma Figura se observa que la Satisfacción Neta de los usuarios de Twitter, mantiene un crecimiento desde Junio a Septiembre, cayendo en el mes de Octubre

Figura N°6.20: Evolución ISN Redes Sociales.



6.6.2 Dimensión Redes Sociales

En la Tabla N°6.11 se muestra el ISN para cada uno de los atributos medidos en Redes Sociales, diferenciado por plataforma, Facebook y Twitter, donde se observa que ***La Claridad del lenguaje utilizado en las Redes Sociales de ChileAtiende*** es el atributo mejor valorado, independiente de la plataforma de acceso, mientras que ***La Rapidez del Servicio*** es el atributo con menor nivel de satisfacción.

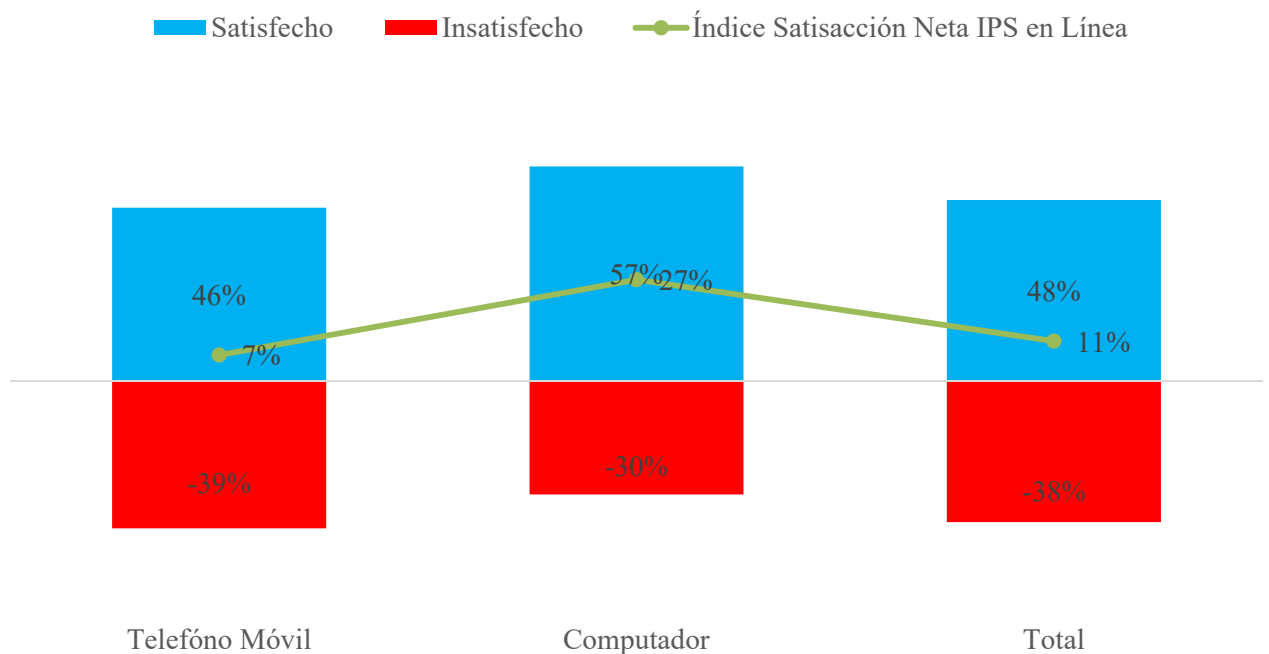
Tabla N°6.11. Atributos Redes Sociales.

Atributos Redes Sociales	Mayo	Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre	
		Facebook	Twitter	Facebook	Twitter	Facebook	Twitter	Facebook	Twitter	Facebook	Twitter
La utilidad de la información entregada	82%	82%	54%	82%	52%	76%	63%	86%	85%	74%	56%
La claridad de la información entregada	82%	84%	46%	85%	44%	81%	66%	89%	87%	75%	56%
La calidad de las imágenes presentadas en las redes sociales de ChileAtiende	85%	87%	48%	87%	71%	79%	56%	87%	68%	77%	67%
La claridad del lenguaje utilizado en las redes sociales de ChileAtiende	90%	88%	58%	88%	80%	85%	63%	89%	88%	84%	59%
La capacidad de orientación de nuestros ejecutivos/ ejecutivas	80%	85%	33%	85%	56%	75%	68%	85%	81%	70%	63%
Rapidez en el servicio	70%	66%	22%	66%	50%	60%	57%	76%	57%	59%	67%
Confiabilidad en la respuesta	83%	84%	33%	84%	52%	78%	60%	87%	74%	78%	63%
En general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con nuestras redes sociales?	84%	86%	50%	85%	64%	79%	71%	85%	70%	79%	67%
Índice Satisfacción Neta Redes Sociales	87%	89%	46%	88%	68%	81%	68%	89%	85%	79%	67%

6.7 CANAL DIGITAL: IPS EN LÍNEA

En el Canal IPS en Línea se aplicaron en total 4.414 encuestas, en la Figura N°6.21 se muestra el ISN agregado de este canal y el parcial por Tipo de Dispositivo, Teléfono Móvil y Computador.

Figura N°6.21: ISN Canal IPS en Línea.

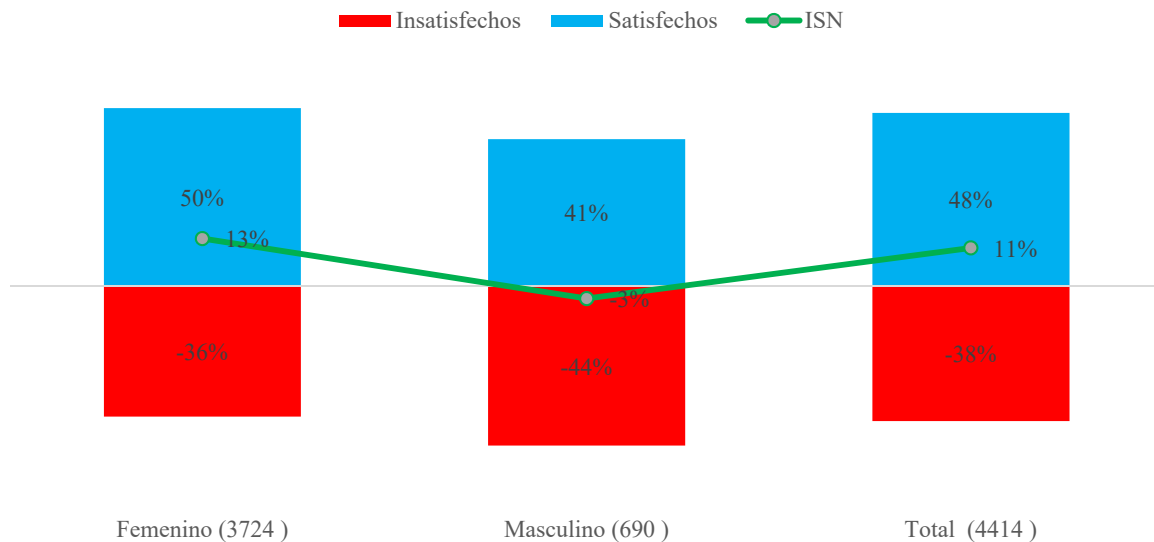


De la Figura N°6.21 se observa que la Satisfacción Neta de aquellos usuarios que acceden a IPS en Línea a través de su Teléfono Móvil es relativamente baja (7%).

En el Anexo N°23 se presentan las Tablas de IPS en Línea.

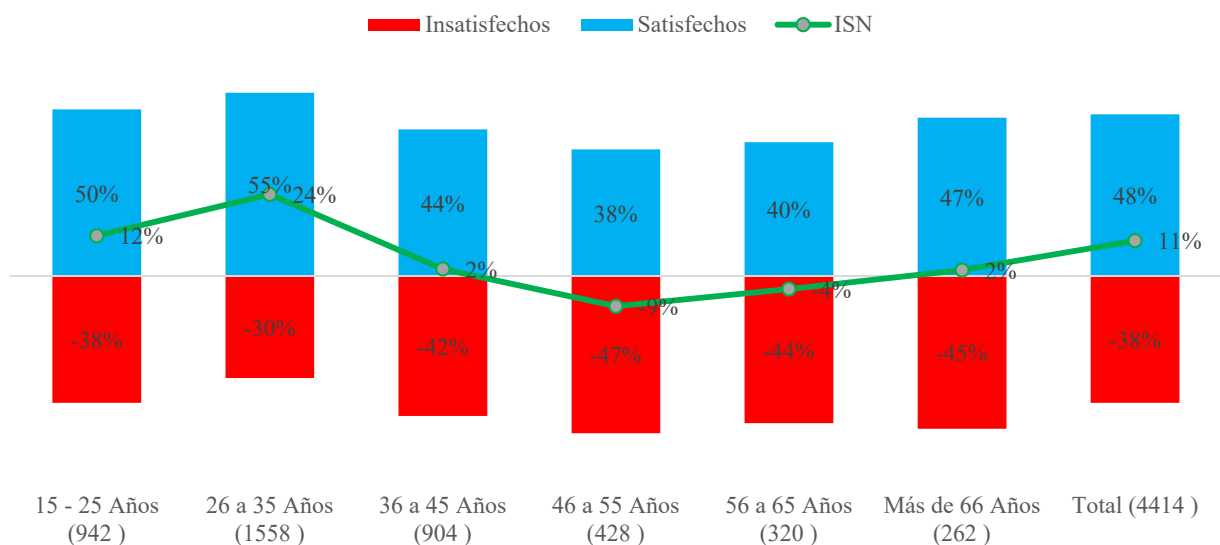
A continuación se muestra el ISN de IPS en Línea, desagregado por Sexo y Edad.

Figura N°6.22: Evolución ISN IPS-Línea por Sexo



El ISN de IPS en Línea para los Hombres es negativo, es decir, el porcentaje de usuarios Insatisfechos es superior al porcentaje de usuarios Satisfechos.

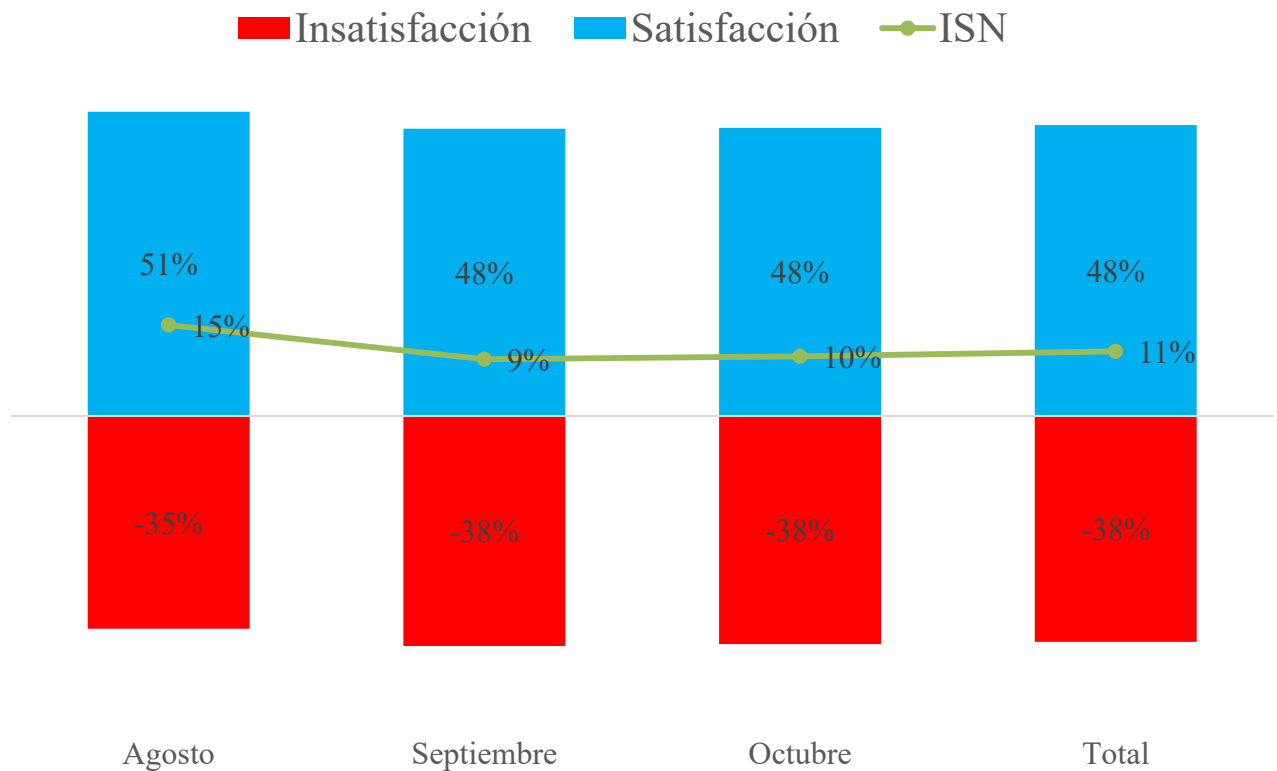
Figura N°6.23: Evolución ISN IPS-Línea por Edad



En la Figura N°6.23 se observa para los usuarios de menor edad, los mayores niveles de satisfacción. Para los usuarios, con edad entre 46 y 65 años, el ISN es negativo.

En la Figura N°6.24 se muestra la evolución del ISN de IPS-Línea donde se observa que en el mes de Octubre este aumento levemente respecto de la medición del mes de Septiembre.

Figura N°6.24: Evolución ISN IPS-Línea.



6.7.2 Dimensión IPS en Línea.

En la Tabla N°6.12 se muestra el ISN para cada uno de los atributos medidos en IPS en Línea, donde se observa que **La Claridad del lenguaje** es el atributo mejor valorado, 31%, mientras que **La Resolución de los trámites realizados** es el atributo con menor de Satisfacción Neta (0%) e incluso esta fue negativa en los meses de Septiembre y Octubre.

En esta misma tabla se observa que todos los atributos medidos en esta dimensión durante el mes de Octubre aumentaron o mantuvieron su satisfacción respecto de la medición del mes anterior.

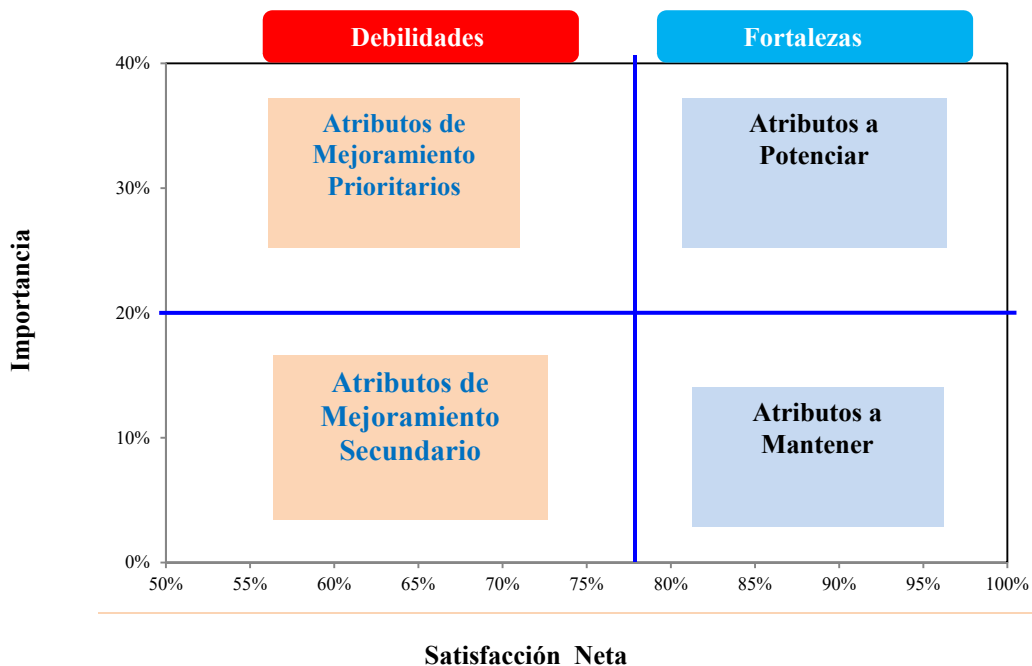
Figura N°6.12. Atributos IPS en Línea.

Atributos IPS en Línea	Agosto	Septiembre	Octubre	Total
La claridad de la instrucciones para utilizar la página	17%	13%	14%	14%
La claridad del lenguaje utilizado	34%	29%	30%	31%
La facilidad para ingresar a la página	17%	13%	14%	14%
La utilidad de la página	23%	19%	19%	20%
La cantidad de trámites que se pueden realizar en la página	6%	3%	4%	4%
La rapidez de la página	22%	13%	13%	15%
La resolución de los trámites realizados	4%	-1%	-1%	0%
Utilidad de los trámites disponibles en la página	13%	9%	10%	10%
En general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el sitio IPS en línea?	11%	6%	5%	6%
Índice Satisfacción Neta IPS en Línea	15%	9%	10%	11%

VII. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

Adicionalmente, mediante un modelo de Regresión Múltiple fue posible identificar cuáles son las variables que más influyen en la Satisfacción de los usuarios que acceden al IPS por algunos de los Canales de Atención. Con esto se generó una Matriz de Fortalezas y Debilidades, en la que es posible identificar las áreas prioritarias a mejorar (Oportunidades de Mejoramiento). En la Figura N° 7.1 se presenta el Mapa de Fortalezas y Debilidades, donde en el eje vertical se presenta la importancia del atributo y en el eje horizontal la Satisfacción Neta. Aquellos atributos que resulten importantes pero presenten bajos niveles de satisfacción son los atributos de mejoramiento prioritario, esto corresponde a los atributos que se ubiquen en cuadrante superior izquierdo. Por otro lado, los atributos que sean importantes y tengan un alto nivel de satisfacción serán considerados como las fortalezas del servicio, corresponde a aquellos atributos ubicados en el cuadrante superior derecho.

Figura N°7.1. Importancia y Satisfacción de atributos.



7.1 Canal Presencial

a. Matriz de Fortalezas y Debilidades Atención Recibida

La regresión múltiple entre la Satisfacción Global de Atención Recibida y los atributos medidos resultó significativa al 1%. En la Tabla N°7.1, se presentan los resultados de la regresión múltiple que indica la importancia que cada atributo tiene en la satisfacción global de la Atención Recibida. En la misma tabla, también se muestra la Satisfacción Neta de cada atributo.

Tabla N°7.1. Importancia y Satisfacción Neta Atributos Atención Recibida

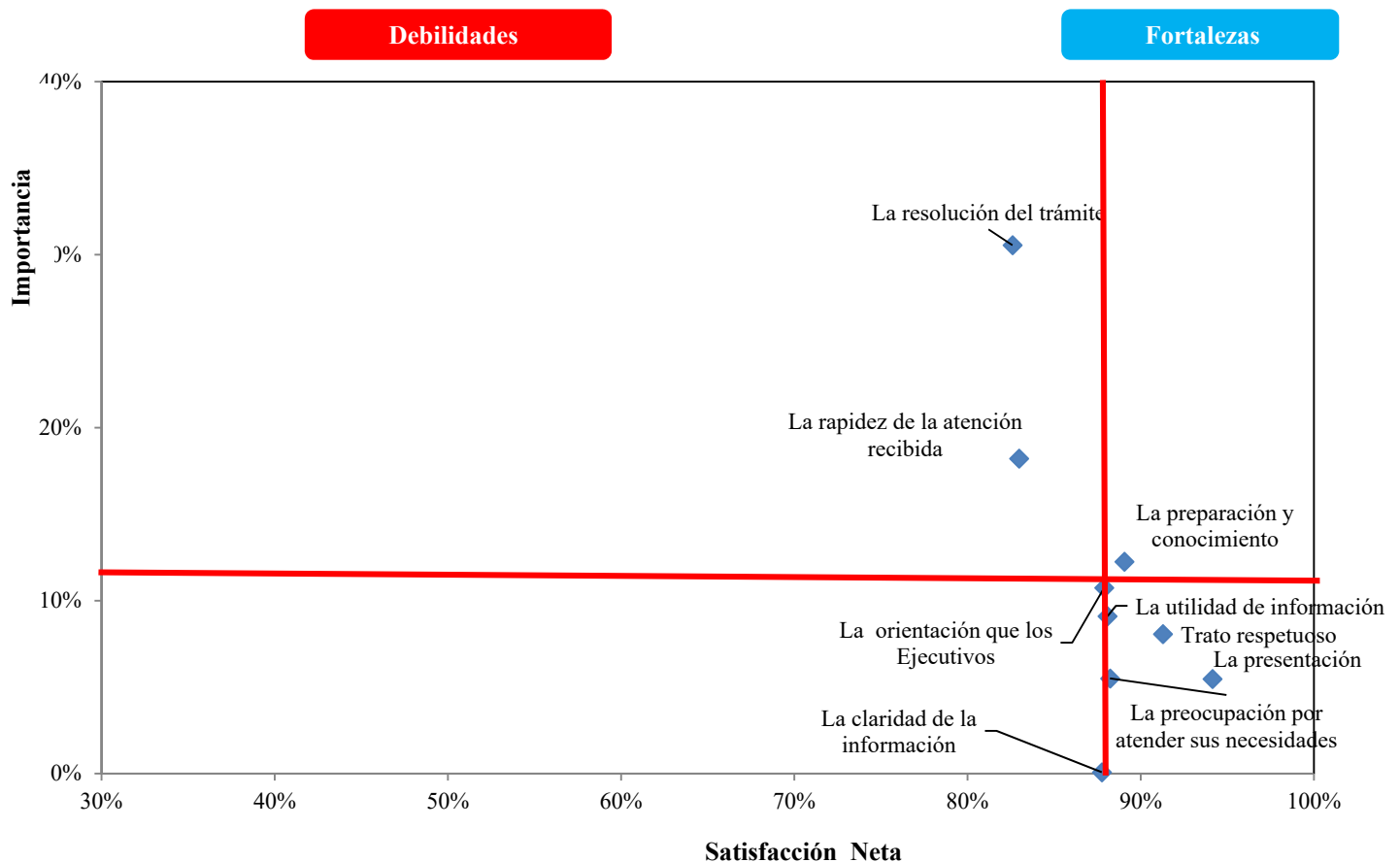
Atributos Atención Recibida	Importancia (Coeficientes Regresión Múltiple)	ISN
Trato respetuoso	8%	91%
La preparación y conocimiento	12%	89%
La claridad de la información	0%	88%
La utilidad de información	9%	88%
La preocupación por atender sus necesidades	6%	88%
La orientación que los Ejecutivos	11%	88%
La rapidez de la atención recibida	18%	83%
La presentación	5%	94%
La resolución del trámite	31%	83%

De la Tabla N°7.1, se observa que de los nueve atributos considerados, dos de ellos tiene los mayores niveles de importancia, 31% y 18%. Dado que son nueve los atributos medidos, la importancia promedio es 11%, por tanto este valor, discrimina entre atributos más importantes y atributos menos importantes.

En la misma tabla, se observa que la Satisfacción Neta de los atributos es relativamente alta, entre 83% y 94%, con promedio de 88%. De igual forma, este valor diferencia entre atributos con mayor y menor satisfacción. Ahora, cruzando estas dos variables, Importancia y Satisfacción Neta se podrá identificar las Fortalezas y Debilidades asociadas a la Atención Recibida. Las Fortalezas serán aquellos atributos que resulten importantes y que tengan una Satisfacción Neta superior al promedio, por otro lado, las Debilidades serán aquellos que siendo importantes su Satisfacción Neta es inferior al promedio. De la Tabla N°7.1, se observa que **La resolución del trámite**, es el atributo con mayor importancia, sin embargo su Satisfacción Neta es inferior al promedio por tanto este atributo debiera ser considera un Debilidad del servicio.

Para facilitar la identificación de los atributos más importantes y mejor evaluados, como también los importantes y peor evaluados, se presentan en un plano cartesiano ambas variables, Importancia y Satisfacción Neta, dividiendo el cuadrante positivo, en cuatro sub cuadrantes definidos por los valores medios de cada variable. En la Figura N°7.2 se muestra que los atributos “Resolución del Trámite” y “Rapidez de la Atención Recibida” son los con mayor importancia y con porcentajes de satisfacción inferior al promedio, por tanto se podrían definir como Debilidades Relativas, pues su nivel de satisfacción sin ser bajo, es menor que la satisfacción promedio. Por tanto, si hay que hacer cambios, se debiera intervenir en estas áreas.

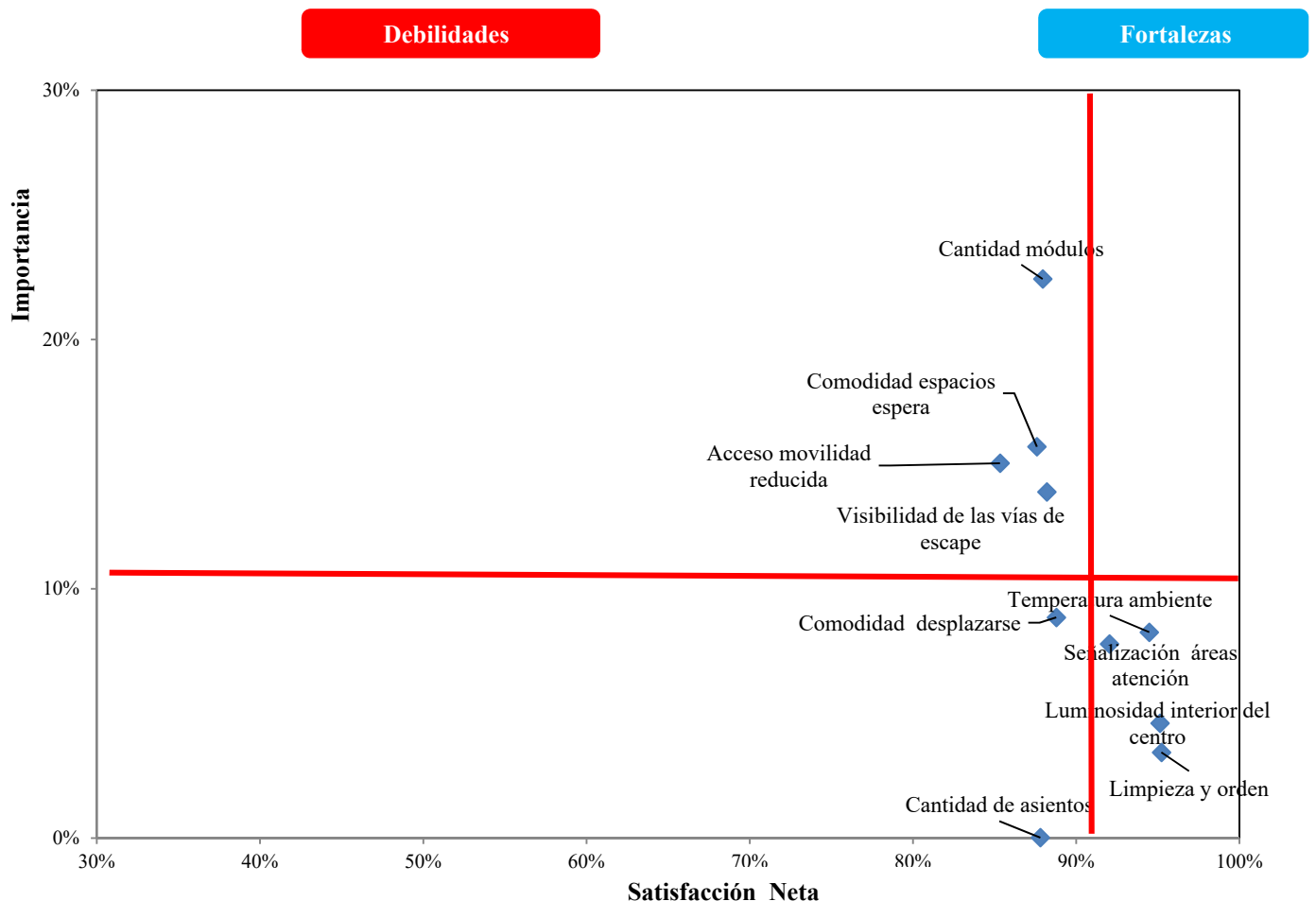
Figura N°7.2 Mapa Fortalezas y Debilidades Atención Recibida



b. Matriz de Fortalezas y Debilidades Infraestructura.

La regresión múltiple entre la Satisfacción Global de la Infraestructura y los atributos medidos resultó significativa al 1%. Cuatro son los atributos con mayor importancia, estos son “Cantidad de Módulos”, “Comodidad Espacios Espera”, “Acceso Movilidad Reducida” y “Visibilidad de las Vías de Escape” todos ellos con porcentajes de satisfacción inferior al promedio, por tanto se podrían definir como Debilidades Relativas, pues su nivel de satisfacción sin ser bajo, es menor que la satisfacción promedio. Por tanto, si hay que hacer cambios, se debiera intervenir en estas áreas.

Figura N°7.3 Mapa Fortalezas y Debilidades Infraestructura

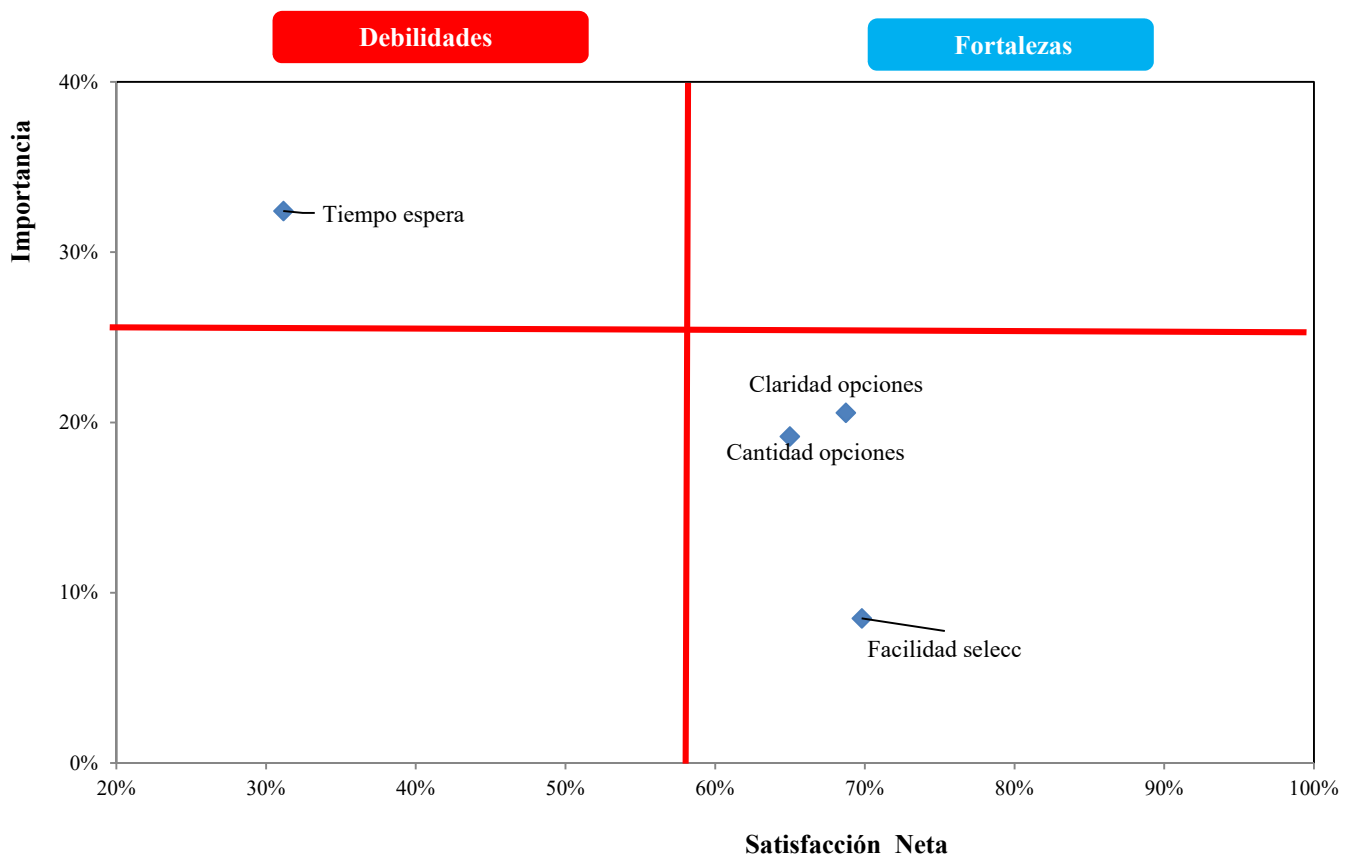


7.2 Canal Call Center

a. Matriz de Fortalezas y Debilidades Menú Telefónico

La regresión múltiple entre la Satisfacción Global del Menú Telefónico y los atributos medidos resultó significativa al 1%. El atributo “Tiempo de Espera” es el que tiene mayor importancia en la Satisfacción Global (32%) y también es el que presenta el menor nivel de Satisfacción Neta, por tanto se hace prioritario intervenir en esta área.

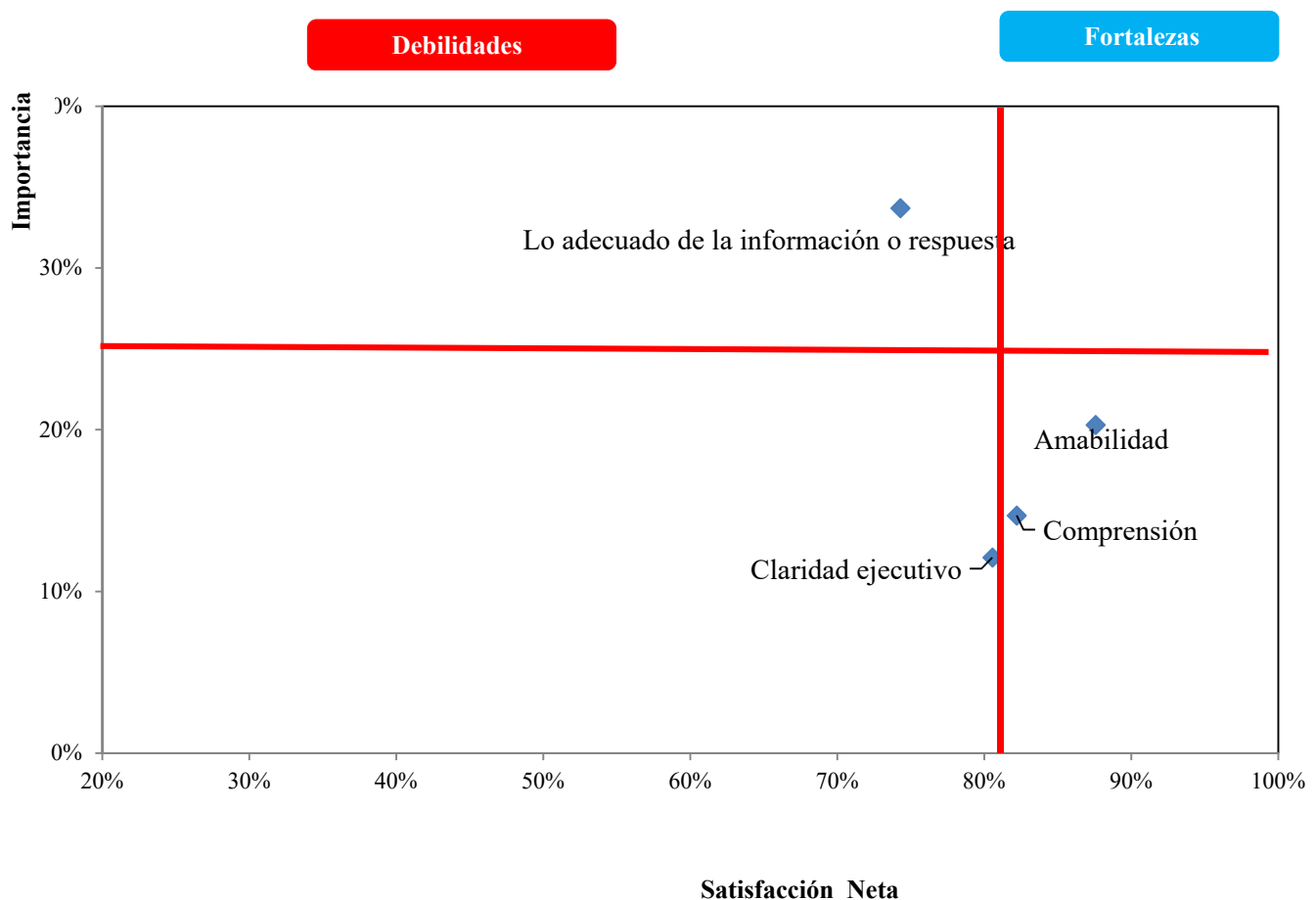
Figura N°7.4 Mapa Fortalezas y Debilidades Menú Telefónico



b. Matriz de Fortalezas y Debilidades Calidad de Atención Ejecutivo.

La regresión múltiple entre la Satisfacción Global de la Calidad de Atención Ejecutivo y los atributos medidos resultó significativa al 1%. El atributo “Lo adecuado de la información o respuesta” es el que tiene mayor importancia en la Satisfacción Global (34%) y también es el que presenta, en términos relativos, el menor nivel de Satisfacción Neta, por tanto, si hay que hacer cambios, se debiera intervenir en esta área.

Figura N°7.5 Mapa Fortalezas y Debilidades Atención Ejecutivo

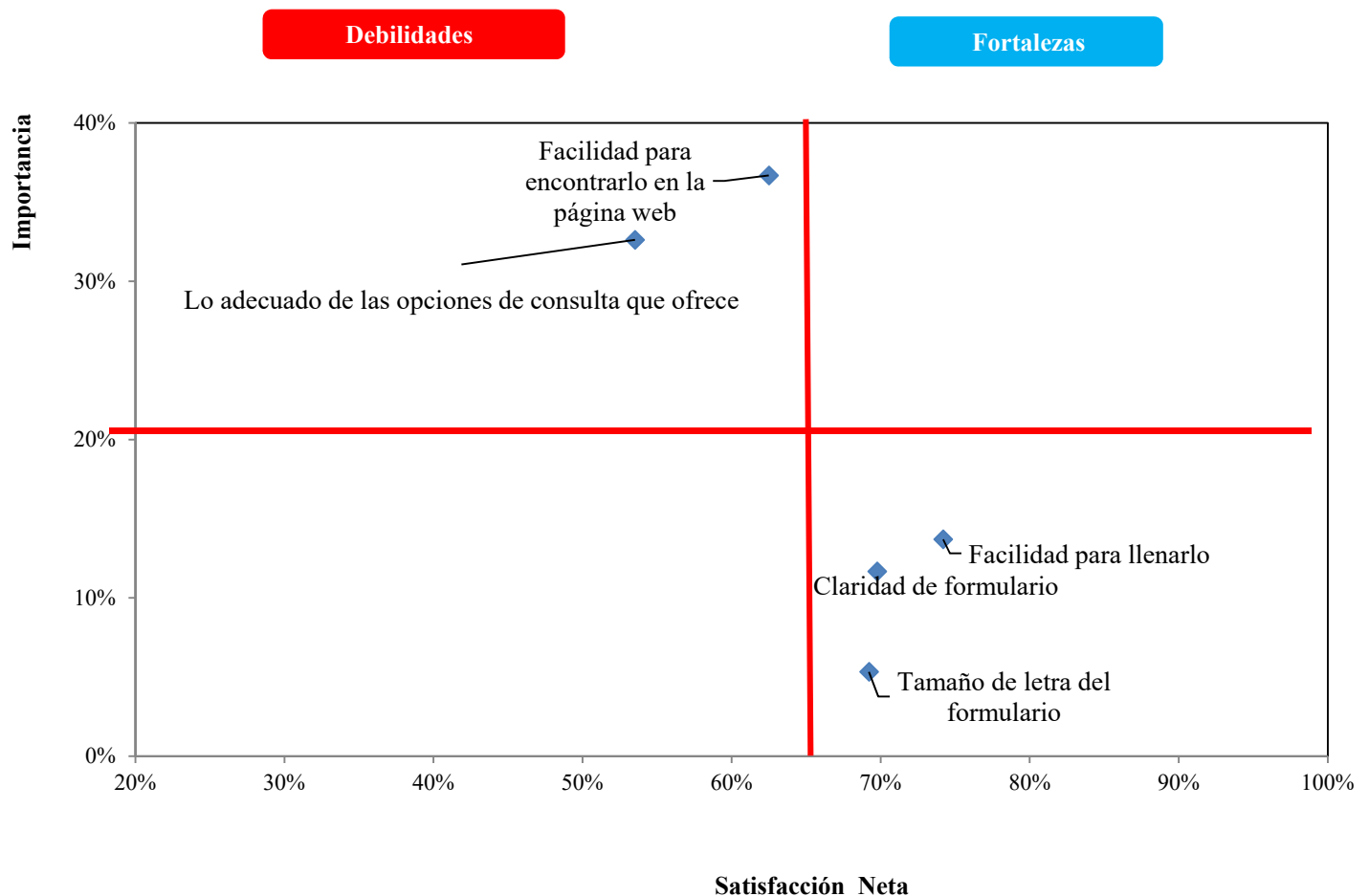


7.3 Canal Formulario web

a. Matriz de Fortalezas y Debilidades Formulario Contacto Web.

La regresión múltiple entre la Satisfacción Global del Formulario de Contacto y los atributos medidos resultó significativa al 1%. Dos atributos son los que tienen mayor importancia en la Satisfacción Global, esto son “Facilidad para encontrarlo en la página Web” y “Lo adecuado de las opciones de consulta” todos ellos con porcentajes de satisfacción inferior al promedio, por tanto se hace prioritario intervenir en estas áreas.

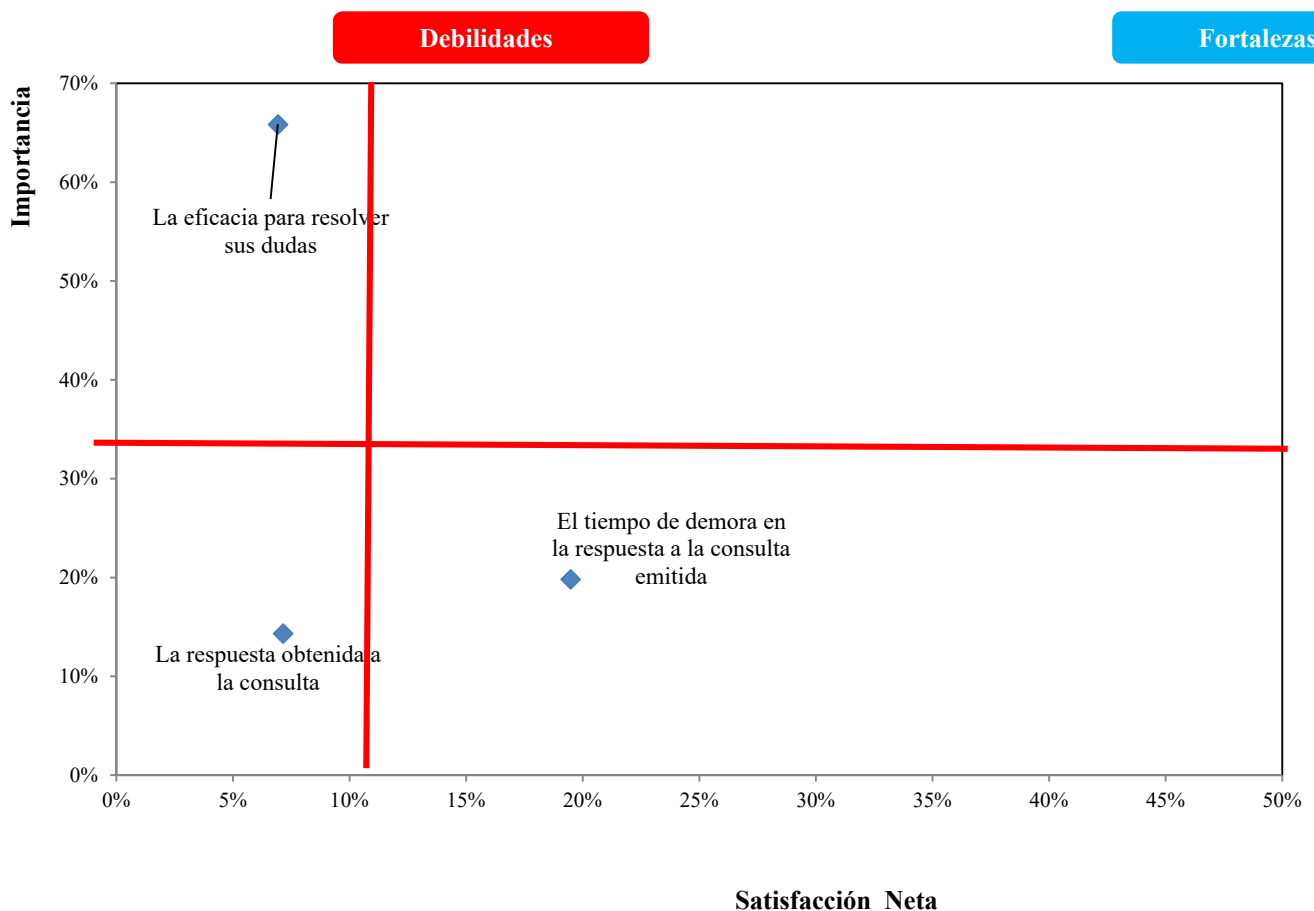
Figura N°7.6 Mapa Fortalezas y Debilidades Formulario Contacto Web



b. Matriz de Fortalezas y Debilidades Calidad de Atención IPS Web.

La regresión múltiple entre la Satisfacción Global de la Calidad de Atención IPS Web y los atributos medidos resultó significativa al 1%. El atributo “La eficacia para resolver sus dudas” es el que tiene mayor importancia en la Satisfacción Global (66%) y también es el atributo con menor nivel de Satisfacción Neta, por tanto, es prioritario intervenir en esta área.

Figura N°7.7 Mapa Fortalezas y Debilidades Calidad de Atención IPS Web

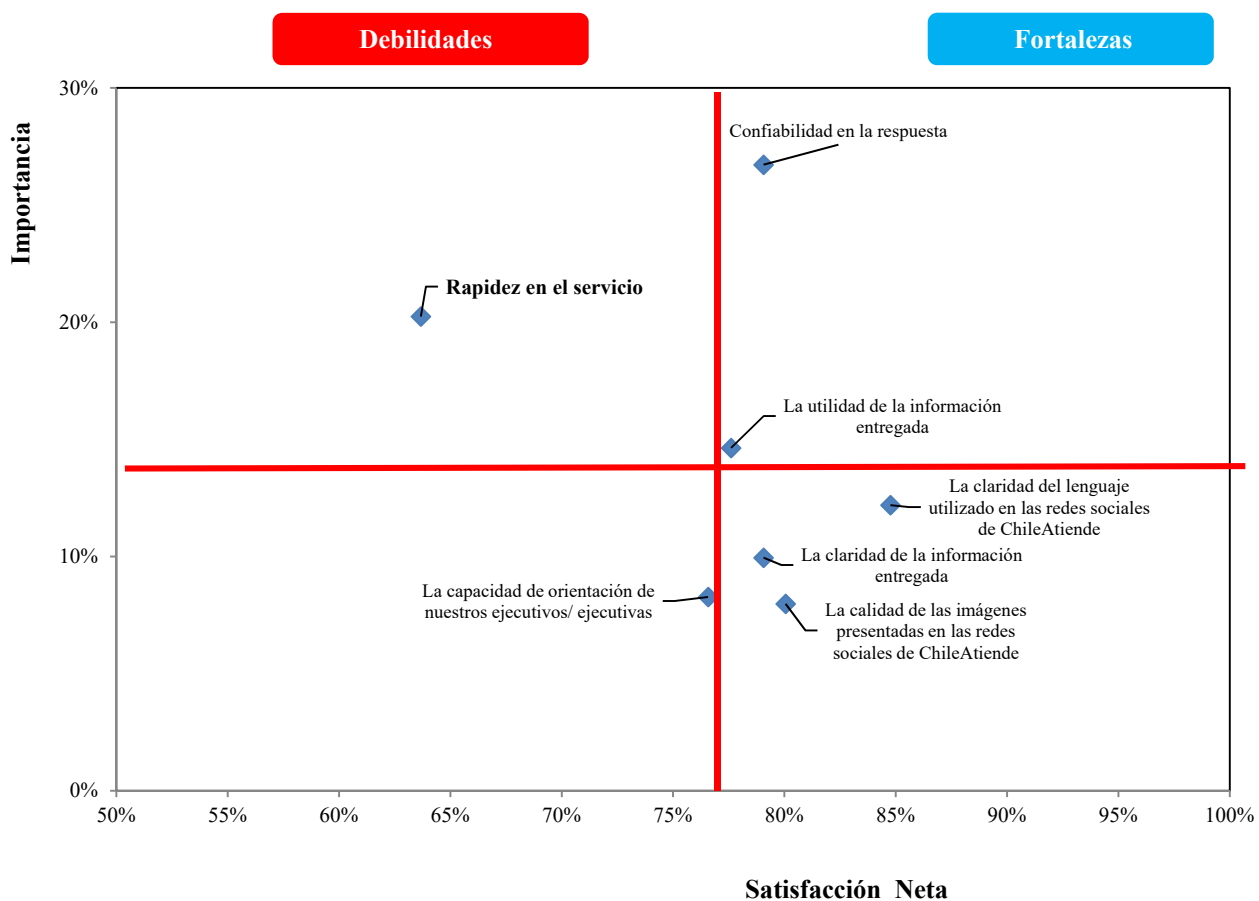


7.4 Redes Sociales

a. Matriz de Fortalezas y Debilidades Redes Sociales

La regresión múltiple entre la Satisfacción Global de las Redes Sociales y los atributos medidos resultó significativa al 1%. **Rapidez en el Servicio**, es el atributo con una importancia superior al promedio (20%) y con una Satisfacción Neta relativamente baja, por tanto, se hace prioritario intervenir en esta área.

Figura N°7.8 Mapa Fortalezas y Debilidades Redes Sociales



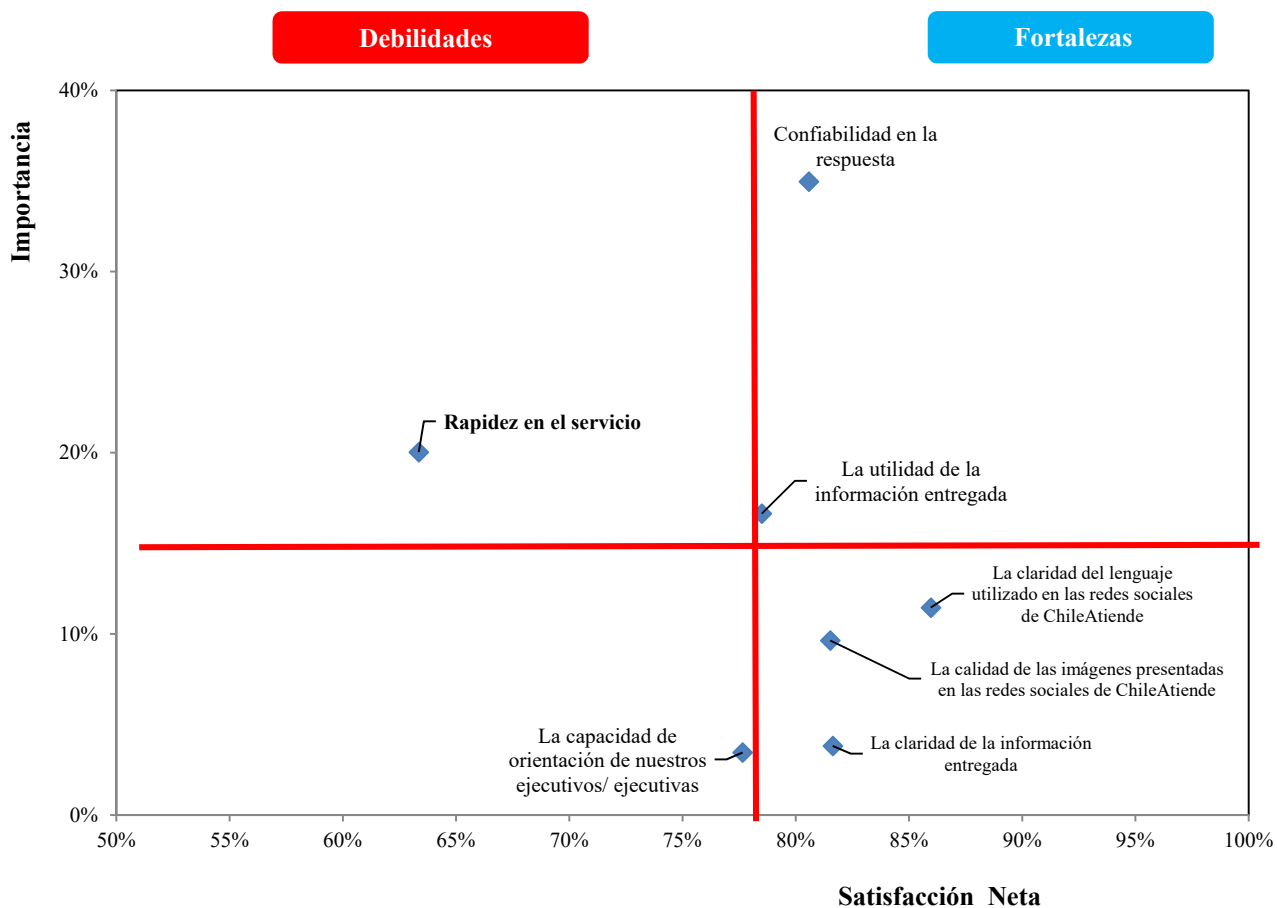
A continuación se presenta el análisis de Fortalezas y Debilidades, en forma separada para redes Sociales, diferenciando la plataforma, Facebook o Twitter.

7.4.1 Redes Sociales: Facebook

a. Matriz de Fortalezas y Debilidades Redes Sociales-Facebook.

La regresión múltiple entre la Satisfacción Global de las Redes Sociales y los atributos medidos, antes aquellos que accedieron a través de la plataforma Facebook, resultó significativa al 1%. Los resultados de este segmento son similares a los obtenidos para el total, dado que este segmento alcanza aproximadamente al 60% del total. **La Rapidez en el Servicio**, es el atributo con una importancia superior al promedio (20%) y con una Satisfacción Neta relativamente baja, por tanto se hace prioritario intervenir en esta área.

Figura N°7.9 Mapa Fortalezas y Debilidades Redes Sociales-Facebook

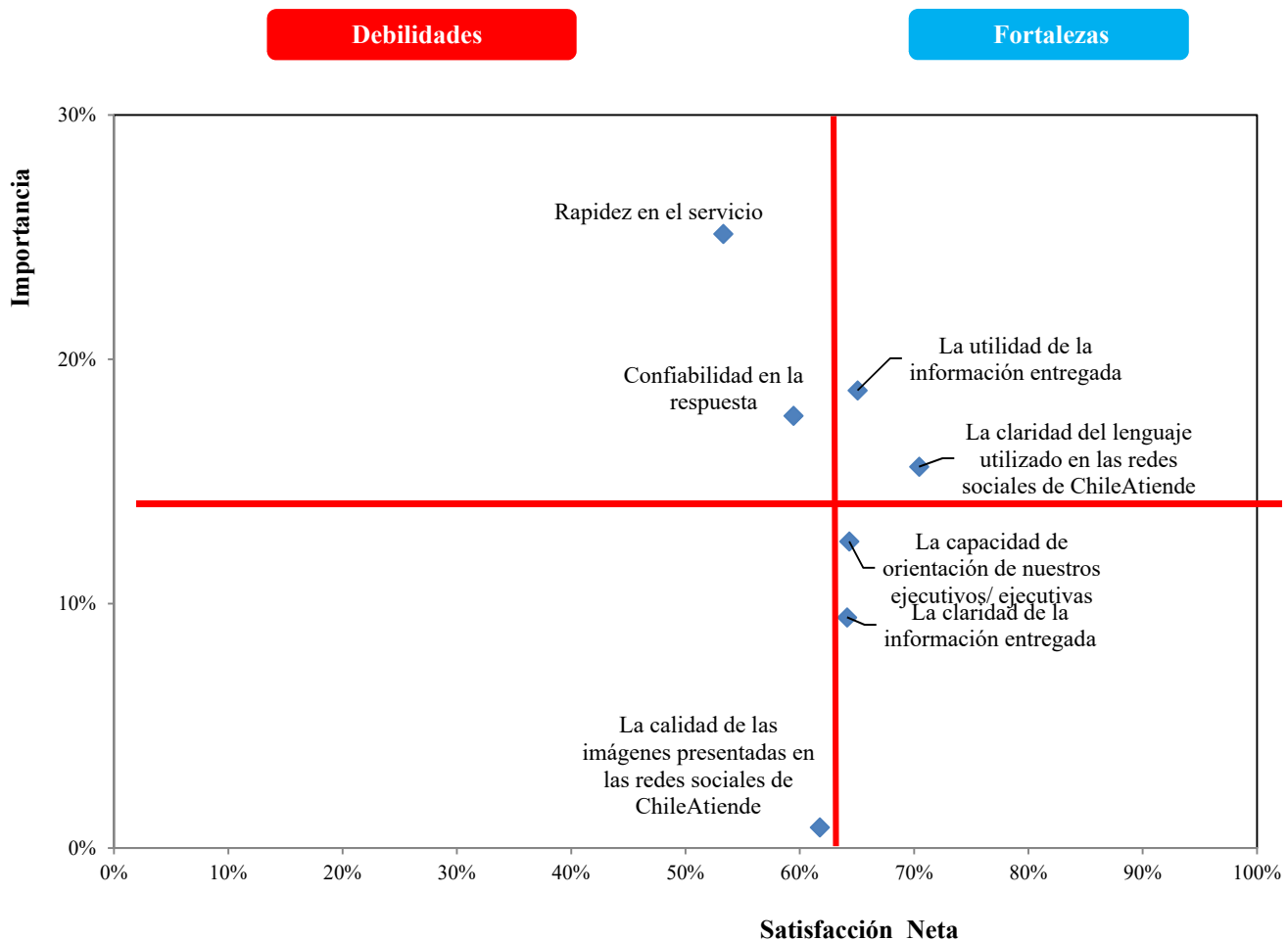


7.4.2 Redes Sociales: Twitter

a. Matriz de Fortalezas y Debilidades Redes Sociales-Twitter.

La regresión múltiple entre la Satisfacción Global de las Redes Sociales y los atributos medidos, antes aquellos que accedieron a través de la plataforma Twitter, resultó significativa al 1%. Los resultados de este segmento difieren de los obtenidos para el total. La principal diferencia está en el atributo **Confiabilidad en la respuesta**, que para el total, y también para Facebook, es considerado una Fortaleza, en cambio para los usuarios de Twitter es una Debilidad al igual que **La Rapidez en el Servicio**, por tanto se hace prioritario intervenir en estas áreas.

Figura N°7.10 Mapa Fortalezas y Debilidades Redes Sociales-Twitter

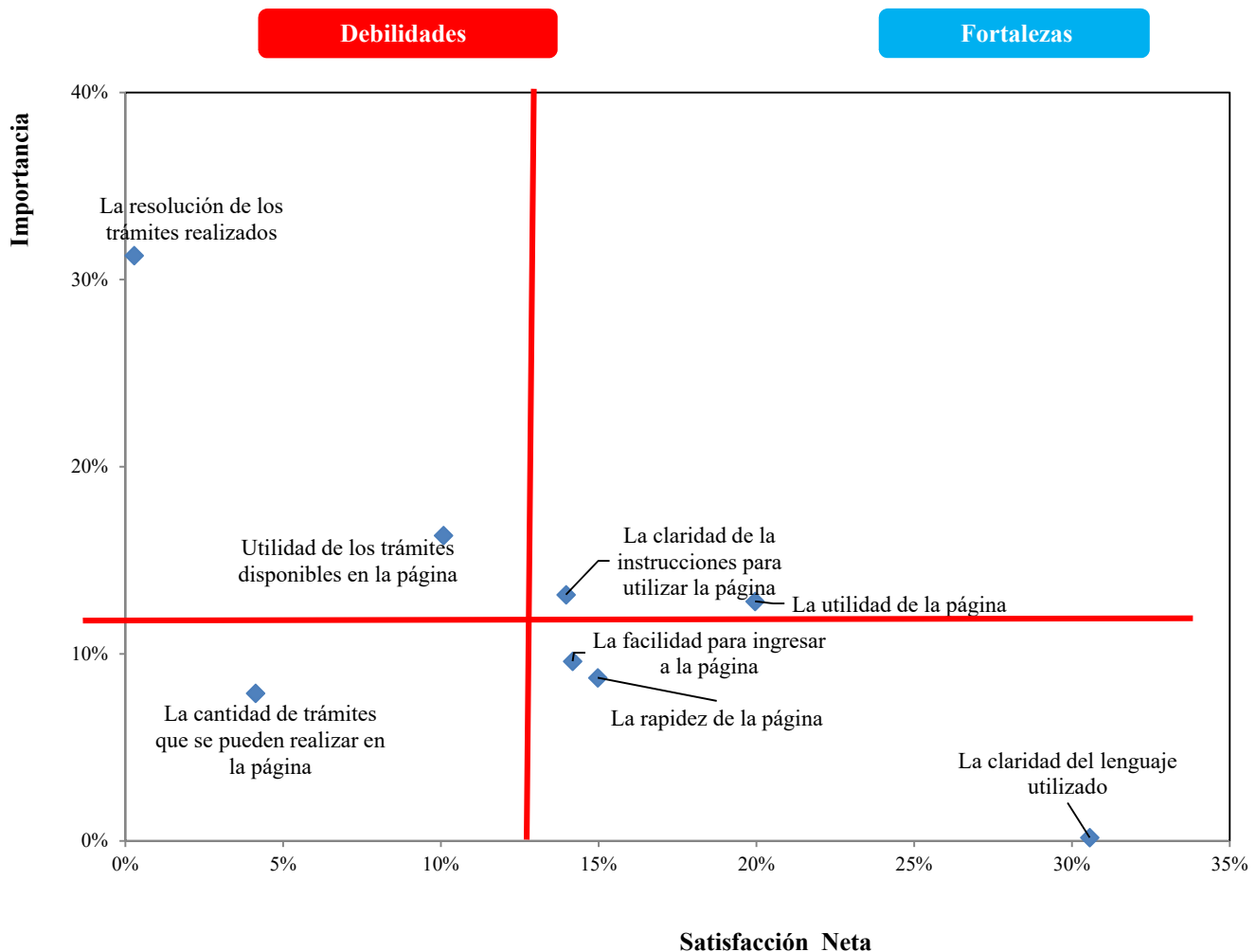


7.5 IPS en Línea

a. Matriz de Fortalezas y Debilidades IPS en Línea

La regresión múltiple entre la Satisfacción Global de IPS en Línea y los atributos medidos resultó significativa al 1%. Claramente del análisis del Mapa de Fortalezas y Debilidades destaca como principal debilidad que debiera ser tratada en forma prioritario **La resolución de trámites realizados**, que es el atributo con mayor importancia en la Satisfacción Global y con Satisfacción Neta mínima..

Figura N°7.11 Mapa Fortalezas y Debilidades IPS en Línea



VIII. PRINCIPALES CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

8.1 Principales Conclusiones.

De la medición de satisfacción realizada durante seis meses consecutivos, mayo a Octubre, revela en términos generales una Satisfacción Neta de 72%, compuesta de un porcentaje de usuarios satisfechos igual a 82% y de insatisfechos igual a 10%.

En esta medición se consideraron, tres canales de atención, Presencial, No Presencial y Digital. En el canal No Presencial o Remoto se consideró los usuarios que acceden vía Call Center y los que lo hacen vía Formulario Web, mientras que en el Canal Digital se consideró los usuarios de Redes Sociales y los de IPS en Línea. El análisis por canal de atención o vías de atención revela que existen diferencias significativas en los niveles de satisfacción. El Canal Presencial, es el canal con mayor porcentaje de usuarios satisfechos, 94% y también el menor porcentaje de usuarios insatisfechos, solo 1%, de tal forma que la satisfacción neta de este canal es de 93%. En el extremo contrario, está IPS en Línea, la vía de atención del Canal Digital que presenta el menor porcentaje de usuarios satisfechos y también el mayor porcentaje usuarios insatisfechos, 48% de satisfacción y 38% de insatisfacción; por otro lado, Redes Sociales, es el vía de atención del Canal Digital, que está en segundo lugar en cuanto a nivel de satisfacción, el 87% de sus usuarios está satisfecho y solo el 4% está insatisfecho. En tercer lugar, esta Call Center del Canal Remoto, 81% de satisfacción y 6% de insatisfacción. En penúltimo lugar, de acuerdo a la satisfacción, está el Formulario Web (Canal remoto), con una satisfacción de 59% y una insatisfacción de 22%.

En análisis temporal de la satisfacción, muestra para el Canal Presencial una tendencia siempre creciente, se inicia en Mayo con 88% de Satisfacción Neta, para terminar en Octubre con 98%, promediando para todo el periodo 93%. Situación inversa se observa en Formulario Web, el cual desde el mes de Mayo (61%) disminuye su nivel de Satisfacción Neta, llegando a Septiembre a solo 10%, para recuperase en parte en el mes de Octubre con 27%.

8.1.1 Canal Presencial.

En este canal la muestra fue distribuida en quince regiones para los meses de Mayo a Agosto y en las 16 regiones en los meses de Septiembre y Octubre. Los errores muestrales por región van de 1,9% para la Región Metropolitana a 11,1% para la Región Ñuble. El análisis por región revela que quine de las dieciséis regiones tiene una satisfacción superior a 90%, solo la Región Metropolitana tiene una satisfacción inferior a 90%, 89%.

En este canal se midieron dos dimensiones, Atención Recibida e Infraestructura, ambas presentan niveles de satisfacción similar 93% y 94% respectivamente para Atención e Infraestructura. En la satisfacción global de este canal no se observan diferencias significativas según Edad o Sexo del encuestado.

En la dimensión Calidad de la Atención, se midieron nueve atributos, todos con Satisfacción Neta superior a 80%, los mejores evaluados son La Presentación Personal del Ejecutivo y el Trato Respetuoso y el peor evaluado, en términos relativos, es La Resolución del Trámite. Por otro lado, en esta misma dimensión, el análisis de importancia revela que los atributos más importantes en la Satisfacción son La Resolución del Trámite y Rapidez en la Atención Recibida, ambos con Satisfacción Neta menor al promedio de la dimensión, por lo que se podrían considerar como Debilidades Relativas.

En la Dimensión Infraestructura se midieron diez atributos, también todos con Satisfacción Neta superior al 80%. Dos solo atributos con mayor Satisfacción Neta, Limpieza y Luminosidad del centro de atención, ambos con 95%. Y el atributo con menor Satisfacción Neta es Acceso para para personas con movilidad reducida con 85%. El análisis de importancia identifica cuatro atributos con importancia mayor al promedio y también con Satisfacción Neta inferior al promedio, por lo que se podrían considerar como Debilidades Relativas. Estos son, Cantidad de Módulos, Comodidad Espacios de Espera, Acceso Movilidad Reducida y Visibilidad de las Vías de Escape.

8.1.2 Canal No Presencial (Remoto): Call Center.

En esta vía de atención la muestra fue de 2.350 encuestas aplicadas entre los meses de Mayo a Octubre. Se midieron dos dimensiones, Menú Telefónico y Calidad de la Atención. La diferencia en Satisfacción Neta, entre ambas dimensiones es significativa, 20 puntos porcentuales en favor de la Calidad de la Atención, 61% y 81% para Menú Telefónico y Calidad de la Atención respectivamente. Con esto, el Índice de Satisfacción Neta para Call Center fue de 75%. El análisis por segmento de usuario revela una leve diferencia en favor de los hombres.

La evolución mensual de la Satisfacción Neta de Call Center es creciente, explicado fundamentalmente por el crecimiento de la dimensión Menú Telefónico que creció sistemáticamente a partir de la medición del mes de junio.

En la dimensión Menú Telefónico, se midieron cuatro atributos. El atributo mejor evaluado corresponde a la Facilidad para seleccionar las opciones con un satisfacción Neta de 70% para todo el periodo. Por otro lado, el atributo peor evaluado es Tiempo de espera para que un ejecutivo lo atienda, con un promedio de satisfacción neta de 31%. Se debe destacar, que este atributo, en el mes de Junio tuvo una Satisfacción Neta de 1%, creciendo a partir de esta fecha para llegar a 55% en el mes de octubre. Por otro lado, en esta misma dimensión, el análisis de importancia revela que el atributo más importantes en la Satisfacción es el Tiempo de Espera, atributo con Satisfacción Neta menor al promedio de la dimensión, por lo que este atributo es considerado una Debilidad en este servicio y se hace prioritario intervenir en esta área.

En la Dimensión Calidad de la Atención se midieron cuatro atributos. El atributo mejor evaluado (88%) es Amabilidad y cortesía en el trato del ejecutivo, mientras que el atributo con menor Satisfacción Neta es Lo adecuado de la información o respuesta que le entrego el ejecutivo (74%). El análisis de importancia, identifica el atributo Lo adecuado de la información o respuesta como el atributo más importante en la Satisfacción Global de esta dimensión y dado que su Satisfacción Neta es inferior al promedio, es considerado como una Debilidad en el proceso de atención, por tanto si hay que hacer cambio se debiera intervenir en esta área.

8.1.3 Canal No Presencial (Remoto): Formulario Web.

En esta vía de atención se aplicaron 498 encuestas entre los meses de Mayo a Octubre. Se midieron dos dimensiones, Formulario Contacto Web y Atención IPS a través Formulario de contacto Web. La diferencia en Satisfacción Neta, entre ambas dimensiones es significativa, la satisfacción Neta en Formulario Web es 72% mientras que en Atención IPS a través Formulario Web es de solo 15%. Con esto el Índice de Satisfacción Neta fue de 37%. El análisis por segmento de usuario revela que existe más insatisfacción en el caso de los usuarios hombres y también en los usuarios de regiones. La evolución mensual de la Satisfacción Neta muestra una disminución en ambas dimensiones hasta el mes de Septiembre presentando un repunte en la última medición.

En la dimensión Formulario Web, se midieron cuatro atributos. El atributo mejor evaluado corresponde a la Facilidad para llenarlo con un satisfacción Neta de 74% para todo el periodo. Por otro lado, el atributo peor evaluado es Lo adecuado de las opciones de consulta que ofrece, con un promedio de Satisfacción Neta de 54%. Por otro lado, el análisis de importancia revela que dos atributos son los más importantes en la Satisfacción Facilidad para encontrarlo en la página web y Lo adecuado de las opciones de consulta que ofrece, ambos con Satisfacción Neta menor al promedio de la dimensión, por lo que estos atributos son considerados una Debilidad en este servicio y se hace prioritario intervenir en estas áreas.

En la Dimensión Atención Página Web IPS se midieron tres atributos. En esta dimensión, los niveles de Satisfacción Neta son relativamente bajos, incluso han sido negativos. El análisis de importancia, identifica La eficacia para resolver sus dudas como el atributo más importante en la Satisfacción Global de esta dimensión y dado que su Satisfacción Neta es inferior al promedio, es considerado como una Debilidad en el proceso de atención, por tanto si hay que hacer cambio se debiera intervenir en esta área.

8.1.4 Canal Digital.

En este segmento se evaluó la satisfacción de los usuarios que acceden al IPS-ChileAtiende a través de plataformas digitales, en ellas se consideraron aquellas personas que utilizan Redes Sociales, ya sea Facebook o Twitter y aquellos que acceden a través de la aplicación IPS en Línea.

8.1.4.1 Redes Sociales

En Redes Sociales se aplicaron 2.687 encuestas y presenta una Satisfacción Neta de 82%, con diferencias significativas dependiendo de la plataforma de acceso, quienes acceden a Redes Sociales del IPS vía Facebook presentan un mayor nivel de satisfacción que quienes lo hacen vía Twitter.

En Redes Sociales se midieron seis atributos, donde se observa que ***La Claridad del lenguaje utilizado en las Redes Sociales de ChileAtiende*** es el atributo mejor valorado, independiente de la plataforma de acceso, mientras que ***La Rapidez del Servicio*** es el atributo con menor nivel de satisfacción. El análisis de importancia determina que tres atributos son los más importantes en la Satisfacción Global de Redes Sociales, dos de ellos tienen Satisfacción Neta superior al promedio, por tanto se constituyen en Fortalezas de este servicio y por tanto se deben potenciar, estas son Confiabilidad de la respuesta y La utilidad de la información entregada. El tercer atributo importante en Rapidez en el Servicio, con Satisfacción Neta inferior al promedio, por lo que se hace prioritario mejorar este aspecto.

8.1.4.2 IPS en Línea.

En el Canal IPS en Línea se aplicaron 4.414 encuestas y presenta una Satisfacción Neta de 11%, con diferencias significativas dependiendo del dispositivo que el usuario utiliza contactarse con IPS en Línea. Si se contacta desde un computador la Satisfacción Neta es 27% mientras si lo hace desde un Teléfono Celular la Satisfacción Neta es de solo 7%.

En IPS en Línea se midieron siete atributos, todos presentan niveles de satisfacción relativamente bajos, inferior a 40%. ***La Claridad del lenguaje*** es el atributo mejor valorado, 31%, mientras que ***La Resolución de los trámites realizados*** es el atributo con menor de Satisfacción Neta (0%) e incluso esta fue negativa en los meses de Septiembre y Octubre. El análisis de importancia determina que el atributo más importante en la Satisfacción Global de IPS en Línea es ***La resolución de los trámites realizados*** con una Satisfacción Neta igual a cero por tanto se constituye en la principal Debilidad y por tanto es urgente intervenir esta área.

8.2 Principales Sugerencias

- Revisar la comunicación que hasta hoy se ha hecho para dar a conocer todos los servicios de instituciones públicas que hoy se pueden canalizar a través de IPS-ChileAtiende así como todos los trámites y consultas que se pueden hacer a través de la página web. Reforzar la comunicación, a través de distintos medios masivos según perfil de usuario, como TV, radio, sucursal IPS-ChileAtiende, redes sociales.
- Reforzar la capacitación entregada a funcionarios/as de sucursal y ejecutivos/as de Call Center en cuanto a homologar la atención entre ambos canales en cuanto a actitud de trato y conocimiento de procedimientos. Es importante perfilar una atención estándar en cuanto a actitud amable, empática, cercana, con vocación de servicio y que además maneje la información necesaria para entregar soluciones.
- Revisar y reforzar que la actualización de información se entregue de manera sincronizada tanto a sucursal como a Call Center.
- Revisar que la información entregada en la página web y en las respuestas a consultas mediante formulario sea pedagógica, clara y amigable, sin usar términos muy técnicos.
- Reforzar cantidad de ejecutivos/as de Call Center en horario peak. Los usuarios identifican que después de las 11:00 horas se extiende período de espera para acceder a ejecutivo/a.

ANEXOS

ANEXO N°1

INFORME FOCUS GROUP



Estudios de Satisfacción | RECURRENTE

Informe cualitativo

Evaluación canales de atención IPS-ChileAtiende

- Elaborado por: Universidad de Concepción
- Preparado para: IPS
- 16/ Octubre/ 2018



Universidad de Concepción

1. Objetivos y metodología.
2. Principales resultados
 - I. Conocimiento y posicionamiento de IPS.
 - II. Percepción canales de atención: sucursal, call center y página web.
 - III. Expectativas con los servicios de IPS-ChileAtiende.
3. Conclusiones.



Contenido

1. Objetivos y metodología

A conceptual image showing four business professionals in a white, reflective environment filled with large, 3D puzzle pieces. Two men in dark suits stand on the left, looking at the puzzle. One man points towards a specific piece. On the right, a man in a light blue shirt and dark trousers is pushing a large puzzle piece into place. Further right, a woman in a dark business suit is also working with a puzzle piece. The background is a light gray wall with faint, abstract line art.

Objetivos

Objetivo general

- Profundizar en la evaluación de los canales de atención de sucursal, call center y página web, previamente medidos a través de un estudio de tipo cuantitativo.

Objetivos específicos

- Identificar conocimiento y posicionamiento de IPS-ChileAtiende.
- Identificar motivaciones para preferir ciertos canales para trámites y consultas.
- Identificar fortalezas y debilidades de los canales de atención sucursal, call center y página web.
- Identificar expectativas en cuanto otros servicios que se pudieran canalizar a través de IPS-ChileAtiende.

Metodología



Técnica

- Focus Group



Grupo Objetivo

- Hombres y mujeres usuarios de IPS-ChileAtiende con experiencia de uso en los canales de sucursal y/o call center y/o página web.



Muestra

Grupo Mixto	1
Total	1

- El focus group se realizó el día jueves 04 de octubre del 2018 en el horario de las 11:00 horas.



2. Principales Resultados



I. Conocimiento y posicionamiento IPS-ChileAtiende

No todos los usuarios tienen claridad respecto la relación entre IPS y ChileAtiende

Se levantan dos miradas:

ENTIDADES DISTINTAS

- IPS (Instituto de previsión social) enfocado a los temas de pensiones.
- ChileAtiende canal de atención multipropósito de servicios públicos, que también abarca trámites y consultas de pensiones.
- En comunas como Maipú, se instalan en sucursales distintas.

CHILEATIENDE ES PARTE DE IPS

- ChileAtiende como una plataforma de atención multiservicio de IPS.



No todos manejan igual información respecto de todos los trámites que se pueden canalizar a través de IPS-ChileAtiende.

Percepción rol actual IPS-ChileAtiende

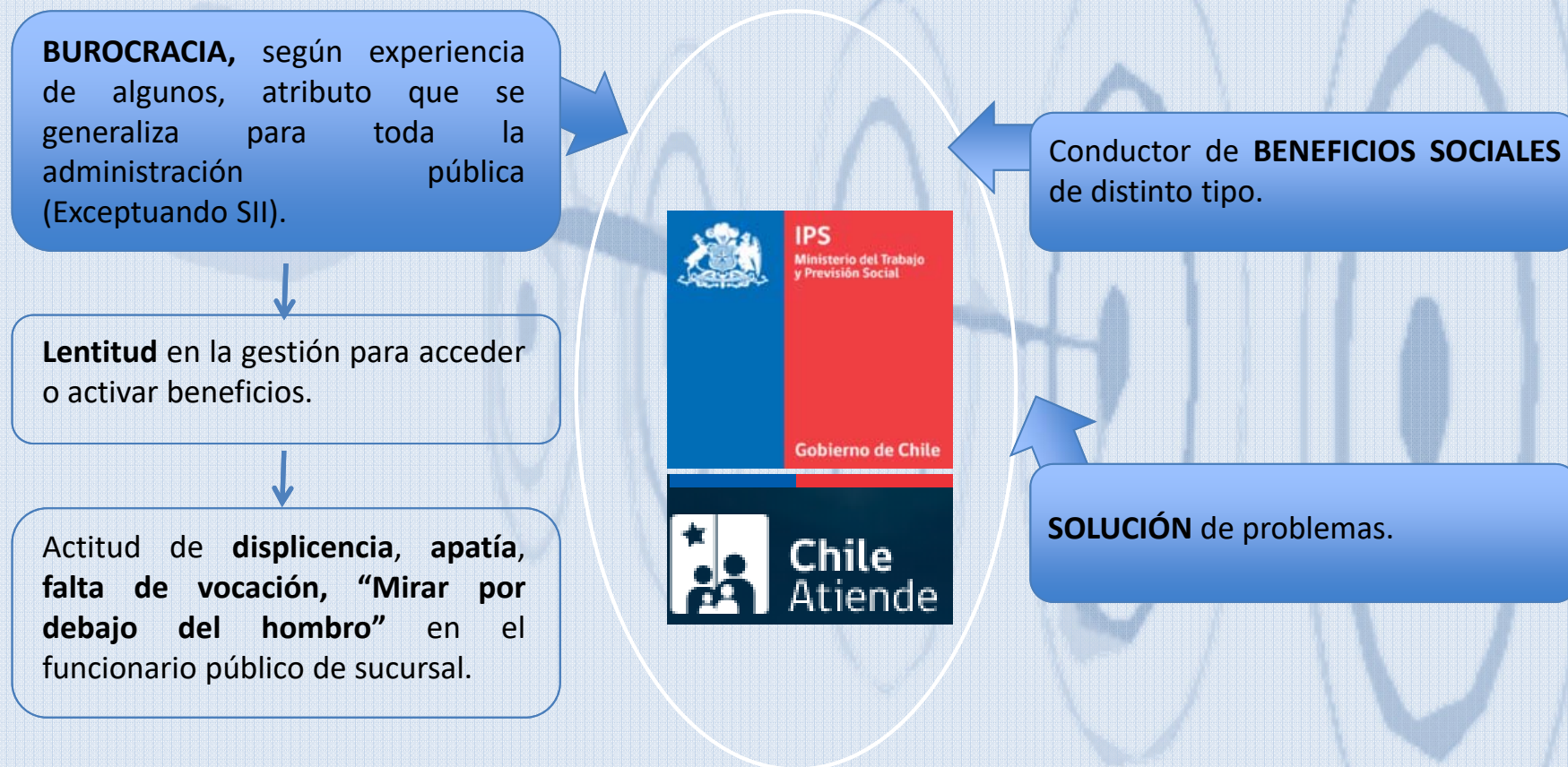
- Institución relevante porque está ligada con el **acceso a beneficios sociales**, incluso para los extranjeros.
- Acceder de forma más **rápida y fácil** a realización de trámites, consultas y reclamos de distintas instituciones públicas (Registro civil, SII, etc).
- Canalizar en una sola institución diversos trámites no es sólo **ahorro de tiempo** sino también de **dinero**.



“La línea rápida que uno tiene para no andar pasando por etapas. Un certificado, tengo que dirigirme al Ministerio de Educación, después el certificado de antecedentes al Registro Civil. Ahí (IPS-ChileAtiende) puedo encontrar todo” (Mujer)

- **EXPECTATIVA NO CUMPLIDA**
Se asume como parte del rol de IPS-ChileAtiende **comunicar** de forma masiva y eficiente los diversos **beneficios** a los cuales pueden acceder los usuarios.
- Aquí la institución se encuentra “al debe”, fuerte crítica al **funcionario de sucursal** quien **no informa ni orienta** según realidad de cada usuario.
- Otros medios posibles para informar beneficios sociales son: la TV, la radio, afiches, redes sociales. El medio más valorado por la mayoría es contacto directo con funcionario sucursal. (Personas mayores de 45 años).

Posicionamiento IPS-ChileAtiende



“Burocracia. Me dijeron “No, tiene que esperar un año”, tuve que esperar un año y medio, casi dos años. Me salió este año recién la ayuda del Pilar Solidario” (Hombre)

“Pero es una institución que para mí es importantísima dentro del país. A la vez, para los extranjeros, es una institución que les aconsejaría que partieran a preguntar ahí los beneficios que a ellos también les corresponden” (Hombre)



II. Evaluación canales de atención

Motivaciones en la elección del canal de atención: La tendencia es preferir **Call Center** para hacer consultas por **inmediatez y mayor claridad** en la recepción de información.

Sucursal

- **No se relevan atributos propios de sucursal** para preferir este canal.
- Están obligados a desplazarse a sucursal para firma de documento y trámite de solicitud de beneficios.

Call Center (101)

- **Comodidad**
- **Inmediatez**, mayor rapidez de respuesta en comparación a web o sucursal.
- **Mayor comprensión y claridad** en la recepción de información, en comparación a la web. Posibilidad de aclarar dudas.

Página web

Inmediatez

- Para hacer consultas, sin estar mediados por tiempo de espera en comparación a Call Center (Transversal a edad).
- Para descargar certificados en el momento, más eficiente que dirigirse a Sucursal (Hábito que se identifica en perfil más joven, 30 años).
- Respuesta automática (Ingresando rut) para ciertas consultas, Ej. Fechas de pago pensión, postulaciones, etc.



Existe conocimiento respecto que existen varios canales de atención para comunicarse con IPS-ChileAtiende. Redes sociales resulta menos conocido dentro de los usuarios de mayor edad. No obstante, abiertos a la experiencia de uso de todos los canales.

Trámites y consultas que están realizando.

Sólo una persona dentro del grupo, perfil joven, está decargando certificados mediante la página web.

Sucursal

- **Solicitud de beneficios:**
- **Trámites** vinculados con: pensión solidaria, mejoramiento de la pensión, cargas familiares, pensión de invalidez, becas de estudio, compra de bonos.
- **Firma de documentos.**

Call Center (101)

- **Consultas**
 - **Seguimiento de trámites**
 - **Fechas de corte**, pago de pensiones, postulaciones a beneficios, etc.
 - **Dudas** respecto a las características de los beneficios y beneficiarios, papeles requeridos para postular .

Página web

- **Consultas** mediante formulario. Dudas respecto a beneficios y trámites de solicitud.
- **Reclamos** mediante formulario
- **Consultas con respuesta automática**, ingresando rut. Ej. Fecha de pago de pensión.
- **Descarga de certificados.** De estudios, de antededentes, cartola hogar, etc. (Perfil joven, 30 años)
- **Lectura** de descripción de beneficios dentro de la web.



Perfil de usuario que tiene desconocimiento respecto de todas las funciones que entrega la página web. No es sabido por todos que se pueden subir y descargar documentos.

La página web presenta algunas barreras de uso en un perfil de **usuario** (Mayor de 45 años).

- Genera cierta **“lata” o desidia** tener que dirigirse a **sucursal** a solicitar la clave única de acceso.
- Personas **poco familiarizadas con el uso del computador e internet**. En ocasiones reciben ayuda de sus hijos. Ej. Dueñas de casa.
- **Desinformados** respecto de las acciones o trámites que se pueden realizar a través de la página web.



“Yo también prefiero el telefónico, porque por la web a veces le piden una clave única, y yo no tengo clave para acceder” (Mujer)



“He hecho montones de consultas y dudas. Lo único que no sé manejar, cuando en alguna parte pide acompañar con documentos, agregar. No puedo, cuando está mi hijo me ayuda” (Hombre)

Evaluación canal sucursal

La mayoría de los aspectos positivos y negativos se focalizan en la atención de los **funcionarios** de sucursal.

LO POSITIVO

- **Funcionarios**
 - **Más preparados para entregar soluciones**, manejan más información que Call Center. “Me dieron soluciones”.
 - Atención **rápida**, expedita.
 - Buena **disposición** y **paciencia** para buscar soluciones.
 - **Capacitados en varios idiomas**. Ej. Castellano, Inglés, mapudungún. Preparados para atender extranjeros.
- **Horario corrido** hasta la 15:00 horas.
- Todos los funcionarios trabajan con **computadores**.
- En la **entrada** de sucursal **empleado que orienta y entrega número de atención**. Mayor fluidez.

LO NEGATIVO

- **Funcionarios**
 - **MAYOR CRÍTICA, NO EXISTE UNA ATENCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS QUE SEA ESTÁNDAR A TODAS LAS SUCURSALES**. Ej. Mala atención en Puente Alto, buena atención en La Cisterna.
 - **Funcionarios de distintas sucursales no manejan igual grado de conocimiento**, lo que **impide entregar soluciones** en algunos locales.
 - **Actitud negativa**: Displicencia, mala disposición, prejuicios, poca empatía, cansancio, poco motivados, falta de vocación, “no miran a los ojos”, “te miran por encima del hombro”.
 - **No existe actitud proactiva de informar y orientar** a los usuarios en aquellos beneficios a los cuales pueden postular según situación (Transversal a sucursal).
 - **No todos los módulos de atención activos**, lo que **enlentece** la atención.
 - Práctica de cobrar monto de **dinero** para **agilizar gestión de trámite**. Ej. Pagar \$ 40.000 por pensión solidaria. La rapidez en obtención de un beneficio del Estado no puede estar mediado por un pago.

Evaluación canal sucursal

La mayoría de los aspectos positivos y negativos se focalizan en la atención de los **funcionarios** de sucursal.

LO POSITIVO

 *"Yo he tenido buena atención de Chile Atiende, muy cortito, preciso y punto (Mujer).*

 *"Atención al cliente. Eso me llamó mucho la atención, se manejan con mucha gente de afuera, saben todos los idiomas para poder comunicarse con ellos" (Mujer).*

 *"En Alameda hay dos personas de mucha edad, son de las personas que hasta que no solucionan el problema de la persona, hasta no verle la forma de que se vaya conforme, lo atiende" (Hombre).*

LO NEGATIVO

 *"Poco conocimiento de lo que uno está solicitando. Yo también hice un trámite en Puente Alto, efectivamente me tuve que trasladar a La Cisterna. ...100% el cambio, la atención genial, me dieron una solución. De hecho, me están saliendo mis cargas familiares. " (Hombre).*

 *"Lo malito es que pasa en toda la administración pública. Beneficios que uno pueda optar, los funcionarios lo saben y no lo dicen" (Hombre).*

Evaluación canal call center



La mayoría de los aspectos positivos y negativos se focalizan en la calidad de atención de los ejecutivos/as de call center.

101

LO POSITIVO

- **Ejecutivo/a**
 - Actitud positiva en el trato al usuario.
 - Amabilidad, cortesía.
 - Paciencia, buena disposición a informar y aclarar dudas.
 - Preocupación por el usuario. “¿Tiene otra duda?”. “Le recuerdo que”.
 - Para algunos, más amables que los funcionarios de sucursal.
- **Claridad y buena dicción** en la información entregada.

LO NEGATIVO

- **Ejecutivo/a**
 - **MAYOR CRÍTICA, no quedar satisfecho con el contenido de la respuesta entregada.**
 - Manejan menos información que el funcionario de sucursal. Falta mayor capacitación.
 - Información incompleta respecto a documentos requeridos en sucursal para un determinado trámite.
 - Información errada al contrastar en sucursal.
 - Información desactualizada en comparación a sucursal. Ej. Estado de pago de una pensión.
- **Alargue en tiempos de espera** para acceder a ejecutivo/a. **Horario más complejo a partir de las 11:00 am** o en situaciones que se ha **comunicado de forma masiva (TV) la activación de un beneficio** como un bono.

Evaluación canal call center



La mayoría de los aspectos positivos y negativos se focalizan en la calidad de atención de los ejecutivos/as de call center.

101

LO POSITIVO

“Porque son más claras, muchas veces uno no entiende, sobre todo las personas mayores no tienen acceso para palabras muy rebuscadas” (Mujer).

“Me dieron información más allá de la que yo pedí, porque me dijeron “Le recuerdo que cuando usted vaya a reconocer la carga de los hijos” (Mujer).

“La amabilidad para contestar. “¿Tiene otra duda?”, tienen buena disposición. Es mejor que la atención presencial” (Mujer).

“Por el teléfono me han atendido rápido. Por el Sernac no, telefónicamente. Es más rápido la web del Sernac que el teléfono”(Hombre).

LO NEGATIVO

“Le pregunté qué documentos tenía que llevar, me dice “Certificado de defunción”. Pero llegando allá(Sucursal), la persona me dijo “Certificado de defunción, el certificado por ella ser viuda, certificado de defunción de él”, le dije “Eso no me dijeron” (Mujer).

“Presenté los certificados de mi hija, de la universidad, el año 2018, segundo semestre, lo que me dijeron por teléfono. Pero llego allá, estaban pidiendo carga familiar retroactiva del año 2017, por lo tanto, nunca me pidieron el certificado del primero y segundo semestre de 2017, entonces quedó afuera mi hija”(Hombre).

“En la sucursal está listo el pago, pero en el 101 uno pregunta y “No, está pendiente”, no lo tienen actualizado”(Hombre)

Evaluación canal página web



Universidad de Concepción

Sólo 3 personas dentro del grupo (De un total de 9) han hecho uso de la página web. La mayoría de los aspectos que se relevan se vinculan a la **atención recibida** principalmente en cuanto **rapidez** y **claridad** de la respuesta.

LO POSITIVO

- **Rapidez** de respuesta a la consulta. Situación de la mayoría de las experiencias de uso mediante formulario.
- **Respuesta automática**, ingresando rut, para ciertas consultas. Ej. Fecha de pago de un beneficio.
- **Facilidad para descargar certificados**. Mujer, perfil joven (30 años).

LO NEGATIVO

- En un caso **no se ha cumplido, hasta la fecha, el tiempo de respuesta comprometido (30 días)**. Desincentiva el uso de este canal.
- **Respuestas poco claras**, uso de términos muy técnicos, “rebuscados”. Desincentiva el uso de este canal, hace optar por el call center.
- En ocasiones, la página “**se pega**” cuando se **bajan archivos**.
- A pesar de poder **subir documentos a la web**, esto **no agiliza la gestión del trámite**, de igual forma hay que presentarlos en sucursal. Expectativa que todo el trámite de documentos se gestione por web, sólo ir a firmar a sucursal.

Evaluación canal página web



Universidad de Concepción

Sólo 3 personas dentro del grupo (De un total de 9) han hecho uso de la página web. La mayoría de los aspectos que se relevan se vinculan a la **atención recibida** principalmente en cuanto **rapidez y claridad** de la respuesta.

LO POSITIVO

“Yo hice una consulta el otro día, por las bodas de los 50 años, la hice el día jueves, el día lunes tuve la respuesta, por la web, me llegó al correo, al celular” (Hombre).

“He hecho consultas cuando se olvida el pago de un familiar, “Ingrese su RUT”, me sale al tiro. Pero cuando llamo por teléfono, ahí se demoran bastante” (Mujer).

“Para todo ha sido más fácil internet, porque muchas veces para búsqueda de trabajo tengo que presentar certificado de antecedentes, entonces en vez de perder tiempo, hacer la fila al Registro Civil, lo hago directamente” (Mujer, perfil joven)

LO NEGATIVO

“Por la web. Todavía estoy esperando una respuesta, de julio que no me ha llegado. Me dijeron que eran 20 días hábiles. Me gustaba esta forma, pero con esto voy a preferir mil veces ocupar el teléfono” (Hombre).

“Me ha pasado que para hacer un trámite, buscar los papeles, hay algunas cosas que en internet no son muy claras. Ahí solicito a través de telefónico, que me expliquen bien paso a paso” (Mujer)

“A veces la página en sí se cae, muchas veces quiero sacar un certificado y se ha caído ...Me manda a la página para descargar certificados, quedo ahí, no me aparece nada, sale blanco” (Mujer)

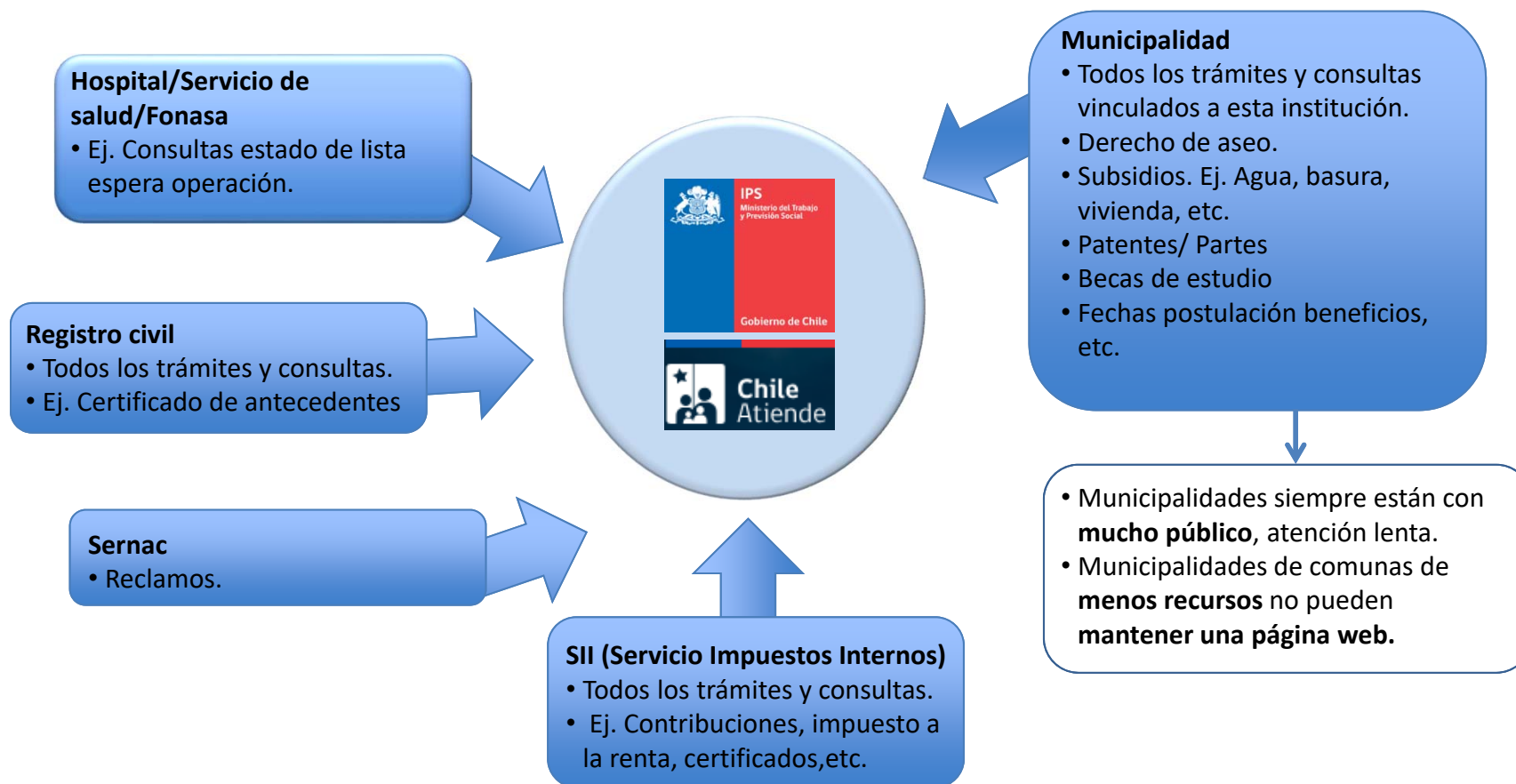
Los canales que se prefieren para que IPS-ChileAtiende se comuniquen con los usuarios son el mail o el teléfono. En ambos se identifican ventajas.

- En el **mail** queda un respaldo de la información entregada.
- La **llamada telefónica** permite hacer consultas, aclarar dudas.

III. Expectativas con los servicios de IPS- ChileAtiende

Los usuarios están abiertos a canalizar todos sus trámites y consultas de servicios públicos en IPS-ChileAtiende. Ahorro no sólo de tiempo sino de gastos de traslado.

Sugerencias de otros trámites que se pueden canalizar en IPS-ChileAtiende:



No se maneja información completa de todo los trámites o consultas de servicios públicos que se pueden canalizar a través de ips-chileatiende.



3. Conclusiones

Conclusiones

- Los usuarios **no tienen conocimiento** acabado de **todos los trámites relacionados con servicios públicos** que se pueden **canalizar a través de IPS-ChileAtiende**. También existe **desconocimiento** respecto todos los **trámites y consultas** que se pueden realizar mediante página **web**.
- La mayor crítica en canal **SUCURSAL** es que **no existe una atención homogénea en todas las oficinas** por parte de los **funcionarios**. Se destacan sucursales con empleados capacitados, amables, y buena disposición; así como en otras, funcionarios con mala disposición, displicentes y poco conocimiento de los temas de consulta, lo que impide entregar soluciones.
- En la evaluación de **CALL CENTER**, la mayoría de los aspectos positivos y negativos se focalizan en la **calidad de atención de los ejecutivos/as**. Sus principales fortalezas están en la amabilidad, buena disposición y claridad en la entrega de información. Sus debilidades se focalizan en el **contenido de la respuestas entregadas**, en cuanto **información incompleta, errada o desactualizada** en comparación a sucursal. Así como **alargue en tiempos de espera** para acceder a ejecutivo a partir de las 11:00 horas.
- En la **PÁGINA WEB** la mayoría de los aspectos mencionados se vinculan a la **atención recibida**, aparentemente, el uso del formulario no requiere mayor complejidad. Se relevan aspectos como consultas con **respuesta automática, rapidez de respuesta en consultas vía formulario y facilidad para descargar archivos**. Los aspectos negativos son **poca claridad en las respuestas** (términos muy técnicos) lo que conlleva preferir call center; y cierta **inestabilidad de la web** cuando se **bajan archivos**, “se pega”.

Sugerencias

COMUNICAR.

- Revisar la comunicación que hasta hoy se ha hecho para dar a conocer todos los servicios de instituciones públicas que hoy se pueden canalizar a través de IPS-ChileAtiende así como todos los trámites y consultas que se pueden hacer a través de la página web. Reforzar la comunicación, a través de distintos medios masivos según perfil de usuario, como TV, radio, sucursal IPS-ChileAtiende, redes sociales.

CAPACITAR.

- Reforzar la capacitación entregada a funcionarios/as de sucursal y ejecutivos/as de call center en cuanto **homologar la atención entre ambos canales** en cuanto **actitud de trato y conocimiento de procedimientos**. Es importante perfilar una atención estándar en cuanto actitud amable, empática, cercana, con vocación de servicio y que además maneje la **información necesaria para entregar soluciones**.

GESTIONAR

- Revisar y reforzar que la actualización de información se entregue de manera sincronizada tanto a sucursal como a Call Center.
- Revisar que la información entregada en la página web y en las respuestas a consultas mediante formulario sea pedagógica, clara y amigable, sin usar términos muy técnicos.
- Reforzar cantidad de ejecutivos/as de call center en horario peak. Los usuarios identifican que después de las 11:00 horas se extiende período de espera para acceder a ejecutivo/a.

ANEXO N°2

CUESTIONARIO ESTUDIO CUANTITATIVO

CANAL PRESENCIAL

BD/BT, Usted recientemente concurrió a una sucursal del Instituto de Previsión Social, a realizar un trámite o consulta, motivo por el cual la Facultad de Economía de la Universidad de Concepción, por encargo de la institución, se encuentra realizando un estudio acerca de la calidad de atención brindada en esta sucursal.

Para este efecto necesitamos conocer su opinión, para lo cual le invitamos a contestar una breve encuesta que tiene una duración de no más de 5 minutos, donde sus respuestas son completamente anónimas.

1. Base de datos _____ Folio Base de Datos _____ N° Teléfono _____

2. Mes _____ Semana _____

3. Nombre _____ 4. Sexo: 1. Hombre 2. Mujer

5. En relación al tiempo transcurrido entre su ingreso a la Sucursal y el momento en que fue atendido, en una escala de 1 a 7, ¿Qué tan satisfecho, se encuentra Ud. con el tiempo que debió esperar para ser atendido?

6. Pensando en la información recibida de parte de los ejecutivos, en una escala de 1 a 7, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos de la atención recibida?

Atributos	Calificación
6.1 Trato respetuoso	
6.2 La preparación y conocimientos para la consulta o trámite que usted realizó	
6.3 La claridad de la información que le entregaron	
6.4 La utilidad de información que le entregaron	
6.5 La preocupación por atender sus necesidades	
6.6 La orientación que los Ejecutivos de IPS entregan a los usuarios para solucionar sus dudas e inquietudes	
6.7 La rapidez de la atención recibida	
6.8 La presentación personal del ejecutivo/a	
6.9 La resolución del trámite	
6.10 En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la atención recibida?	

7. En relación a la infraestructura dispuesta en la sucursal que Ud. visitó, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos?

Atributos	Calificación
7.1 Comodidad para desplazarse	

7.2 Acceso para personas con movilidad reducida u otras necesidades (espacio niños, mudador, sala lactancia, bicicleteiros, etc.)	
7.3 Cantidad de asientos para la espera	
7.4 Comodidad de los espacios de espera	
7.5 Limpieza y orden del centro	
7.6 Luminosidad interior del centro	
7.7 Temperatura ambiente	
7.8 Señalización de las áreas de atención	
7.9 Visibilidad de las vías de escape	
7.10 Cantidad de módulos atendiendo	
7.11 En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la infraestructura de la sucursal que Ud. visitó?	

8. Finalmente, considerando todos los aspectos ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con la atención recibida en las oficinas de IPS en su conjunto?

8.1 (Si la nota es inferior a 4 señalar el motivo) _____

CANAL TELEFÓNICO

BD/BT, Usted recientemente llamo al Call Center del Instituto de Previsión Social, para realizar un trámite o consulta, motivo por el cual la Facultad de Economía de la Universidad de Concepción, por encargo de la institución, se encuentra realizando un estudio acerca de la calidad de atención brindada por este medio.

Para este efecto necesitamos conocer su opinión, para lo cual le invitamos a contestar una breve encuesta que tiene una duración de no más de 5 minutos, donde sus respuestas son completamente anónimas

1. Base de datos _____ Folio Base de Datos _____ N° Teléfono _____

2. Nombre _____

Sexo: 1. Hombre 2. Mujer

Mes _____ Semana _____

3. En una escala de 1 a 7, ¿Cómo calificaría Ud. la facilidad para contactarse con el Call Center del IPS?

4. Respecto del discado telefónico, en una escala de 1 a 7, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos del menú telefónico del servicio de Call Center

Atributos	Calificaci
4.1 Cantidad de opciones disponibles en el discado telefónico	
4.2 Claridad de las opciones disponibles en el discado telefónico	
4.3 Facilidad para seleccionar las opciones (en el discado telefónico) que usted necesitaba	
4.4 Tiempo de espera para que un ejecutivo lo atendiera	
4.5 En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con el menú telefónico del Call Center del IPS	

5. En relación a la atención brindada por parte de los ejecutivos, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos de la atención recibida?

Atributos	Calificación
5.1 Amabilidad y cortesía en el trato del ejecutivo/a	
5.2 Comprensión por parte del ejecutivo/a del motivo por el cual usted llamó al call center	
5.3 Claridad del ejecutivo/a al momento de entregarle o solicitarle información	
5.4 Lo adecuado de la información o respuesta que le entregó el/la ejecutivo/a ante su consulta	
5.5 En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la Calidad de Atención dada por el ejecutivo que lo/a atendió	

6. Finalmente, considerando todos los aspectos mencionados en la encuesta ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con la atención recibida en el Call Center del IPS?

CANAL WEB

BD/BT, Usted recientemente llamo accedió al sitio web del Instituto de Previsión Social, para realizar un trámite o consulta, motivo por el cual la Facultad de Economía de la Universidad de Concepción, por encargo de la institución, se encuentra realizando un estudio acerca de la calidad de atención brindada por este medio. Para este efecto necesitamos conocer su opinión, para lo cual le invitamos a contestar una breve encuesta que tiene una duración de no más de 5 minutos, donde sus respuestas son completamente anónimas

1. Base de datos _____ Folio Base de Datos _____ N° Teléfono _____

2. Mes _____ Semana _____

3. Nombre _____ 4. Sexo: 1. Hombre 2. Mujer

5. ¿Cuál fue el trámite que realizo a través de la página web del IPS?

1. Consulta 2. Felicitaciones 3. Reclamo 4. Trámite 5. Sugerencias

6. ¿Desde qué medio se enteró del formulario Web de IPS?

1. Por interés propio 2. Derivado desde CallCenter 3. Derivado desde Centro de Atención 4. Derivado desde Redes Sociales 5. Derivado desde otro servicio público

7. Pensando en el formulario de contacto web que Ud. llenó, en una escala de 1 a 7, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos...?

Atributos	Calificación
7.1 Claridad de formulario	
7.2 Facilidad para llenarlo	
7.3 Tamaño de letra del formulario	
7.4 Lo adecuado de las opciones de consulta que ofrece	
7.5 Facilidad para encontrarlo en la página web	
7.6 En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con el formulario de contacto web?	

8. Ahora pensando en la atención dada por IPS a través de la página web, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con...?

Atributos	Calificación
8.1 El tiempo de demora en la respuesta a la consulta emitida	
8.2 La respuesta obtenida a la consulta	
8.3 La eficacia para resolver sus dudas	
8.4 En términos generales ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención del IPS a través formulario de contacto web?	

9. Finalmente, considerando todos los aspectos ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con la atención recibida a través del formulario web del IPS en su conjunto?

CANAL DIGITAL RRSS**1.- ¿Con qué frecuencia utiliza las RRSS?**

- a) Todos los días
- b) 3 veces a la semana
- c) 1 vez a la semana
- d) 1 vez al mes

2.- Indique el tema por el que consultó o solicitó información en nuestras RRSS.

(Abierta)

**3.- ¿Cómo evalúa los siguientes aspectos de la atención en nuestras Redes Sociales?
Favor utilice una escala del 1 a 7.**

Atributos	Calificación
3.1 La utilidad de la información entregada	
3.2 La claridad de la información entregada	
3.3 La calidad de las imágenes presentadas en las redes sociales de ChileAtiende	
3.4 La claridad del lenguaje utilizado en las redes sociales de ChileAtiende	
3.5 La capacidad de orientación de nuestros ejecutivos/ ejecutivas	
3.6 Rapidez en el servicio	
3.7 Confiabilidad en la respuesta	
3.8 En general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con nuestras redes sociales?	

2.- Género

() Masculino () Femenino () Otro

3.- ¿Cuál es su edad?

- () 15 - 25 años
- () 26 a 35 años
- () 36 a 45 años
- () 46 a 55 años
- () 56 a 65 años
- () Más de 66 años

4.- Indique su correo electrónico o número de celular para ubicarla/o si gana el premio por contestar esta encuesta.

Correo: _____

Nº Celular: _____

--

CANAL DIGITAL IPS en Línea

1.- Indique el tema por el que consultó o solicitó información a través de IPS en Línea

(Abierta)

2. ¿Cómo evalúa los siguientes aspectos de la página Web IPS en Línea? Favor utilice una escala del 1 a 7.

Atributos	Calificación
1.1 La claridad de la instrucciones para utilizar la página	
1.2 La claridad del lenguaje utilizado	
1.3 La facilidad para ingresar a la página	
1.4 La utilidad de la página	
1.5 La cantidad de trámites que se pueden realizar en la página	
1.6 La rapidez de la página	
1.7 La resolución de los trámites realizados	
1.8 Utilidad de los trámites disponibles en la página	
1.9 En general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el sitio IPS en línea?	

3.- Género

☐ Masculino ☐ Femenino ☐ Otro

4.- ¿Cuál es su edad?

- ☐ 15 - 25 años
☐ 26 a 35 años
☐ 36 a 45 años
☐ 46 a 55 años
☐ 56 a 65 años
☐ Más de 66 años

5.- Indique su correo electrónico o número de celular para ubicarla/o si gana el premio por contestar esta encuesta.

Correo: _____

Nº Celular: _____

ANEXO N°3

TABLAS CANAL PRESENCIAL- TOTAL NACIONAL

Tabla N°1: Índice de Satisfacción Neta

		Mes					Total
		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Índice de Satisfacción Neta	Insatisfecho	2,2%	1,8%	1,2%	1,4%	1,4%	0,3%
	Indiferente	7,9%	5,8%	4,5%	3,8%	3,7%	1,6%
	Satisfecho	89,9%	92,4%	94,3%	94,9%	95,0%	98,1%
							94,1%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°2: Tiempo de Espera

		Mes					Total
		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Tiempo de espera	Insatisfecho	6,0%	4,8%	3,7%	4,5%	3,3%	2,2%
	Indiferente	12,6%	10,2%	10,2%	10,4%	8,7%	10,0%
	Satisfecho	81,4%	84,9%	86,2%	85,1%	88,1%	87,8%
							85,6%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°3: Atención Recibida

	Mes							Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre		
Trato respetuoso	3,8%	3,0%	2,6%	2,4%	2,3%	0,6%	2,4%	
	5,2%	4,2%	4,5%	3,7%	3,7%	1,7%	3,8%	
	91,0%	92,8%	92,9%	93,9%	94,0%	97,6%	93,7%	
La preparación y conocimientos para la consulta o trámite que usted realizó	5,2%	4,1%	3,4%	2,9%	2,8%	0,8%	3,2%	
	6,8%	5,8%	5,0%	3,7%	4,4%	1,8%	4,6%	
	88,0%	90,2%	91,6%	93,5%	92,8%	97,4%	92,2%	
La claridad de la información que le entregaron	6,2%	4,6%	3,6%	3,2%	3,0%	1,0%	3,6%	
	8,2%	6,4%	5,0%	3,8%	4,7%	2,0%	5,0%	
	85,6%	89,0%	91,4%	93,0%	92,2%	97,0%	91,4%	
La utilidad de información que le entregaron	6,1%	4,6%	3,4%	3,0%	2,8%	1,2%	3,5%	
	8,3%	6,0%	4,8%	4,5%	4,5%	1,4%	4,9%	
	85,6%	89,4%	91,8%	92,6%	92,7%	97,5%	91,6%	
La preocupación por atender sus necesidades	6,3%	4,4%	3,2%	3,3%	3,2%	0,8%	3,5%	
	7,1%	5,2%	5,3%	4,7%	4,0%	1,8%	4,7%	
	86,6%	90,4%	91,5%	91,9%	92,8%	97,4%	91,8%	
La orientación que los Ejecutivos de IPS entregan a los usuarios para solucionar sus dudas e inquietudes	6,5%	4,2%	3,5%	3,2%	3,6%	1,0%	3,7%	
	7,4%	5,8%	4,5%	5,2%	3,7%	2,0%	4,8%	
	86,1%	90,0%	92,0%	91,6%	92,7%	97,0%	91,6%	
La rapidez de la atención recibida	5,9%	5,3%	3,8%	4,7%	3,8%	2,0%	4,2%	
	8,5%	8,8%	8,2%	8,7%	7,7%	9,4%	8,5%	
	85,6%	85,9%	88,0%	86,7%	88,5%	88,6%	87,2%	
La presentación personal del ejecutivo/a	2,4%	1,7%	1,5%	1,2%	1,4%	0,3%	1,4%	
	4,7%	3,7%	3,1%	2,8%	2,7%	1,3%	3,0%	
	92,9%	94,7%	95,4%	96,1%	95,9%	98,4%	95,5%	
La resolución del trámite	9,1%	6,6%	4,9%	4,8%	4,4%	2,6%	5,4%	
	8,3%	6,9%	7,6%	6,7%	5,7%	4,6%	6,6%	
	82,5%	86,5%	87,5%	88,5%	89,9%	92,8%	88,0%	
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la atención recibida?	4,9%	4,9%	3,3%	3,0%	3,8%	1,4%	3,6%	
	9,2%	7,3%	7,4%	6,3%	5,2%	6,8%	7,0%	
	85,9%	87,8%	89,3%	90,6%	91,0%	91,8%	89,4%	
Índice de Satisfacción Atención Recibida	4,5%	3,8%	2,7%	2,4%	2,5%	0,7%	2,8%	
	6,9%	5,1%	5,1%	4,5%	4,4%	2,2%	4,7%	
	88,6%	91,2%	92,2%	93,1%	93,2%	97,1%	92,5%	

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°4: Infraestructura

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Comodidad para desplazarse	4,8%	3,0%	2,9%	1,6%	1,8%	0,5%	2,4%
	Indiferente	9,1%	7,7%	5,4%	4,0%	2,5%	6,4%
	Satisfecho	87,9%	89,4%	93,0%	94,3%	96,9%	91,2%
Acceso para personas con movilidad reducida u otras necesidades	Insatisfecho	7,5%	4,3%	2,5%	3,2%	1,6%	4,3%
	Indiferente	10,4%	8,4%	6,7%	5,7%	2,2%	6,1%
	Satisfecho	82,1%	84,6%	89,0%	91,8%	96,2%	89,6%
Cantidad de asientos para la espera	Insatisfecho	5,5%	3,1%	3,5%	2,4%	0,8%	2,9%
	Indiferente	10,5%	9,8%	6,5%	5,6%	2,5%	6,4%
	Satisfecho	84,1%	87,2%	90,0%	92,0%	96,7%	90,7%
Comodidad de los espacios de espera	Insatisfecho	5,3%	3,2%	3,9%	2,1%	1,0%	2,9%
	Indiferente	10,1%	9,7%	7,1%	6,0%	4,5%	6,6%
	Satisfecho	84,6%	87,2%	89,0%	91,9%	93,5%	90,5%
Limpieza y orden del centro	Insatisfecho	1,6%	0,7%	0,9%	0,8%	1,1%	0,9%
	Indiferente	4,6%	4,1%	3,3%	2,5%	1,8%	3,0%
	Satisfecho	93,8%	95,2%	95,8%	96,7%	97,2%	96,1%
Luminosidad interior del centro	Insatisfecho	1,7%	0,9%	1,0%	0,7%	0,9%	0,9%
	Indiferente	5,5%	4,2%	2,5%	2,7%	2,1%	3,1%
	Satisfecho	92,9%	94,8%	96,5%	96,6%	97,0%	96,0%
Temperatura ambiente	Insatisfecho	2,1%	1,0%	1,1%	0,6%	0,8%	1,0%
	Indiferente	6,2%	5,3%	3,2%	3,2%	1,9%	3,6%
	Satisfecho	91,7%	93,7%	95,7%	96,2%	97,3%	95,4%
Señalización de las áreas de atención	Insatisfecho	3,9%	1,4%	1,5%	1,1%	0,2%	1,6%
	Indiferente	8,0%	6,8%	5,1%	4,1%	2,9%	4,7%
	Satisfecho	88,0%	91,8%	93,4%	94,8%	95,5%	93,7%
Visibilidad de las Vías de escape	Insatisfecho	7,5%	2,3%	3,5%	2,6%	0,2%	3,0%
	Indiferente	11,8%	6,2%	6,3%	5,4%	4,3%	5,8%
	Satisfecho	80,7%	91,5%	90,2%	92,1%	93,1%	91,2%
Cantidad de módulos atendiendo	Insatisfecho	6,0%	3,2%	2,9%	2,4%	0,4%	2,9%
	Indiferente	11,9%	8,6%	6,7%	6,1%	1,8%	6,3%
	Satisfecho	82,1%	88,2%	90,4%	91,5%	97,8%	90,8%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la infraestructura de la sucursal que Ud. visitó?	Insatisfecho	3,0%	1,5%	1,8%	1,3%	0,2%	1,6%
	Indiferente	11,0%	7,4%	6,6%	5,4%	2,1%	5,9%
	Satisfecho	85,9%	91,1%	91,6%	93,3%	95,0%	92,5%
Índice de Satisfacción Infraestructura	Insatisfecho	2,2%	1,4%	1,2%	0,9%	0,3%	1,2%
	Indiferente	8,2%	6,7%	4,9%	3,9%	2,9%	4,8%
	Satisfecho	89,6%	91,9%	93,9%	95,3%	95,8%	94,0%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°5: Satisfacción Global

	Mes						Total	
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre		
Finalmente, considerando todos los aspectos ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con la atención recibida en las oficinas de IPS en su conjunto?	Insatisfecho	4,1%	3,5%	2,4%	1,7%	2,5%	0,7%	2,5%
	Indiferente	10,3%	7,9%	6,0%	7,1%	5,6%	3,1%	6,7%
	Satisfecho	85,6%	88,5%	91,5%	91,1%	91,8%	96,2%	90,9%

Facultad de Economía UdeC

ANEXO N°4

TABLAS CANAL PRESENCIAL REGION TARAPACA

Tabla N°1: Índice de Satisfacción Neta

		Mes						Total
		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Índice de Satisfacción Neta	Insatisfecho	3,1%	1,5%	3,1%	3,8%			1,9%
	Indiferente	18,3%	10,7%	5,3%	6,1%	3,1%		7,3%
	Satisfecho	78,6%	87,8%	91,6%	90,1%	96,9%	100,0%	90,8%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°2: Tiempo de Espera

		Mes						Total
		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Tiempo de espera	Insatisfecho	9,2%	3,1%	5,3%	5,3%			3,8%
	Indiferente	18,3%	7,6%	6,1%	4,6%	11,5%		8,0%
	Satisfecho	72,5%	89,3%	88,5%	90,1%	88,5%	100,0%	88,2%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°3: Atención Recibida

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Trato respetuoso	6,1%	3,1%	5,3%	6,1%	1,5%		3,7%
	6,9%	5,3%	3,8%	3,8%	2,3%		3,7%
La preparación y conocimientos para la consulta o trámite que usted realizó	87,0%	91,6%	90,8%	90,1%	96,2%	100,0%	92,6%
	7,6%	4,6%	6,1%	6,1%	0,8%		4,2%
	6,9%	6,1%	4,6%	4,6%	3,1%		4,2%
La claridad de la información que le entregaron	85,5%	89,3%	89,3%	89,3%	96,2%	100,0%	91,6%
	8,4%	4,6%	6,1%	6,1%	1,5%		4,5%
	9,2%	7,6%	5,3%	3,8%	2,3%		4,7%
La utilidad de información que le entregaron	82,4%	87,8%	88,5%	90,1%	96,2%	100,0%	90,8%
	6,1%	4,6%	6,1%	5,3%	0,8%		3,8%
	11,5%	4,6%	5,3%	3,8%	2,3%		4,6%
La preocupación por atender sus necesidades	82,4%	90,8%	88,5%	90,8%	96,9%	100,0%	91,6%
	6,1%	4,6%	6,1%	6,9%	0,8%		4,1%
	11,5%	3,8%	4,6%	3,1%	2,3%		4,2%
La orientación que los Ejecutivos de IPS entregan a los usuarios para solucionar sus dudas e inquietudes	82,4%	91,6%	89,3%	90,1%	96,9%	100,0%	91,7%
	5,3%	4,6%	6,1%	6,1%	1,5%		3,9%
	9,2%	8,4%	3,8%	3,8%	1,5%		4,5%
La rapidez de la atención recibida	85,5%	87,0%	90,1%	90,1%	96,9%	100,0%	91,6%
	4,6%	5,3%	5,3%	5,3%	1,5%		3,7%
	10,7%	5,3%	3,8%	3,8%	1,5%		4,2%
La presentación personal del ejecutivo/a	84,7%	89,3%	90,8%	90,8%	96,9%	100,0%	92,1%
	3,8%	3,1%	0,8%	1,5%	2,3%		1,9%
	11,5%	6,1%	3,2%	4,6%	1,5%		4,5%
La resolución del trámite	84,7%	90,8%	96,0%	93,8%	96,2%	100,0%	93,6%
	14,0%	5,4%	5,3%	6,1%	3,8%		5,7%
	8,5%	3,8%	2,3%	4,6%	4,6%		4,0%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la atención recibida?	77,5%	90,8%	92,4%	89,3%	91,6%	100,0%	90,3%
	6,1%	4,6%	5,3%	7,6%	0,8%		4,1%
	9,2%	4,6%	4,6%	3,8%	3,1%		4,2%
Índice de Satisfacción Atención Recibida	84,7%	90,8%	90,1%	88,5%	96,2%	100,0%	91,7%
	6,1%	3,8%	6,1%	6,9%	0,8%		3,9%
	7,6%	5,3%	3,8%	2,3%	2,3%		3,6%
	86,3%	90,8%	90,1%	90,8%	96,9%	100,0%	92,5%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°4: Infraestructura

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Comodidad para desplazarse	12,2%	11,5%	3,1%	1,5%	2,3%		5,1%
	26,7%	27,5%	4,6%	6,1%	6,9%		12,0%
	61,1%	61,1%	92,4%	92,4%	90,8%	100,0%	83,0%
Aceso para personas con movilidad reducida u otras necesidades	16,2%	23,7%	3,3%	1,6%	7,3%		8,8%
	25,4%	21,4%	8,2%	7,8%	4,1%		11,2%
	58,5%	55,0%	88,5%	90,6%	88,6%	100,0%	80,0%
Cantidad de asientos para la espera	9,2%	12,2%	3,8%	2,3%	3,8%		5,2%
	24,4%	27,5%	6,9%	8,4%	8,4%		12,6%
	66,4%	60,3%	89,3%	89,3%	87,8%	100,0%	82,2%
Comodidad de los espacios de espera	13,7%	13,0%	3,8%	3,1%	3,8%		6,2%
	26,7%	27,5%	11,5%	8,4%	6,9%		13,5%
	59,5%	59,5%	84,7%	88,5%	89,3%	100,0%	80,3%
Limpieza y orden del centro	4,6%	2,3%	1,5%	2,3%	0,8%		1,9%
	16,8%	8,4%	1,5%	3,1%	1,5%		5,2%
	78,6%	89,3%	96,9%	94,7%	97,7%	100,0%	92,9%
Luminosidad interior del centro	3,8%	3,1%	0,8%	1,5%	3,8%		1,5%
	17,6%	4,6%	1,5%	3,1%			5,1%
	78,6%	92,4%	97,7%	95,4%	96,2%	100,0%	93,4%
Temperatura ambiente	4,6%	4,6%	0,8%	1,5%			1,9%
	25,2%	12,2%	2,3%	3,1%	3,1%		7,6%
	70,2%	83,2%	96,9%	95,4%	96,9%	100,0%	90,5%
Señalización de las áreas de atención	8,4%	3,8%	0,8%	2,3%			2,5%
	18,3%	18,3%	3,8%	4,6%	0,8%		7,6%
	73,3%	77,9%	95,4%	93,1%	99,2%	100,0%	89,8%
Visibilidad de las Vías de escape	9,1%	2,3%	3,0%	2,5%			2,7%
	20,7%	13,3%	1,5%	5,9%	1,5%		7,5%
	70,2%	84,4%	95,5%	91,5%	98,5%	100,0%	89,8%
Cantidad de módulos atendiendo	3,1%	2,3%	3,8%	4,6%			2,3%
	21,4%	13,3%	12,2%	9,9%	2,3%		9,8%
	75,6%	84,4%	84,0%	85,5%	97,7%	100,0%	87,9%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la infraestructura de la sucursal que Ud. visitó?	5,3%	4,6%	2,3%	2,3%			2,4%
	22,9%	13,7%	8,4%	9,9%	4,6%		9,9%
	71,8%	81,7%	89,3%	87,8%	95,4%	100,0%	87,7%
Índice de Satisfacción Infraestructura	4,6%	4,6%	1,5%	1,5%	0,8%		2,2%
	25,2%	17,6%	4,6%	5,3%	3,1%		9,3%
	70,2%	77,9%	93,9%	93,1%	96,2%	100,0%	88,5%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°5: Satisfacción Global

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Finalmente, considerando todos los aspectos ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con la atención recibida en las oficinas de IPS en su conjunto?	Insatisfecho	6,1%	2,3%	3,1%	3,1%	1,5%	2,7%
	Indiferente	18,3%	16,8%	3,8%	9,9%	6,1%	9,2%
	Satisfecho	75,6%	80,9%	93,1%	87,0%	92,4%	88,2%

Facultad de Economía UdeC

ANEXO N°5

TABLAS CANAL PRESENCIAL REGION

ANTOFAGASTA

Tabla N°1: Índice de Satisfacción Neta

		Mes					Total
		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Índice de Satisfacción Neta	Insatisfecho	3,1%	1,5%	0,8%	0,8%	3,1%	1,5%
	Indiferente	4,6%	3,8%	4,6%	5,3%	11,5%	5,0%
	Satisfecho	92,4%	94,7%	94,7%	93,9%	85,5%	93,5%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°2: Tiempo de Espera

		Mes					Total
		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Tiempo de espera	Insatisfecho	3,1%	4,8%	3,8%	4,6%	3,1%	3,2%
	Indiferente	12,2%	8,9%	14,5%	3,8%	9,9%	8,3%
	Satisfecho	84,7%	86,3%	81,7%	91,6%	87,0%	88,4%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°3: Atención Recibida

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Trato respetuoso	4,6%	0,8%	6,1%	2,3%	4,6%	3,1%	3,1%
	2,3%	3,8%	3,8%	2,3%	10,7%	1,5%	4,1%
La preparación y conocimientos para la consulta o trámite que usted realizó	93,1%	95,4%	90,1%	95,4%	84,7%	98,5%	92,9%
	5,3%	1,5%	3,8%	3,1%	5,3%	1,5%	3,2%
	3,8%	3,1%	2,3%	1,5%	11,5%	3,9%	3,9%
La claridad de la información que le entregaron	90,8%	95,4%	93,9%	95,4%	83,2%	98,5%	92,9%
	3,8%	1,5%	4,6%	3,8%	5,3%	3,2%	3,2%
	3,8%	6,1%	5,3%	2,3%	11,5%	1,5%	5,1%
La utilidad de información que le entregaron	92,4%	92,4%	90,1%	93,9%	83,2%	98,5%	91,7%
	3,8%	1,5%	5,3%	3,1%	5,3%	3,2%	3,2%
	6,1%	4,6%	3,1%	4,6%	11,5%	1,5%	5,2%
La preocupación por atender sus necesidades	90,1%	93,9%	91,6%	92,4%	83,2%	98,5%	91,6%
	4,6%	2,3%	5,3%	3,8%	5,3%	3,6%	3,6%
	1,5%	2,3%	3,1%	3,1%	11,5%	3,8%	3,8%
La orientación que los Ejecutivos de IPS entregan a los usuarios para solucionar sus dudas e inquietudes	93,9%	95,4%	91,6%	93,1%	83,2%	98,5%	92,6%
	3,8%	1,5%	3,8%	1,5%	5,3%	2,7%	2,7%
	3,8%	3,1%	3,1%	3,1%	10,7%	4,2%	4,2%
La rapidez de la atención recibida	92,4%	95,4%	93,1%	95,4%	84,0%	98,5%	93,1%
	3,8%	1,5%	3,1%	2,3%	4,6%	2,5%	2,5%
	2,3%	3,8%	3,8%	3,1%	9,9%	4,1%	4,1%
La presentación personal del ejecutivo/a	93,9%	94,7%	93,1%	94,7%	85,5%	98,5%	93,4%
	2,3%	0,8%	1,5%	2,3%	1,5%	1,4%	1,4%
	4,6%		1,5%	3,8%	9,9%	3,6%	3,6%
La resolución del trámite	93,1%	99,2%	96,9%	93,9%	88,5%	98,5%	95,0%
	5,4%	4,0%	7,2%	1,5%	6,9%	4,1%	4,1%
	4,6%	4,0%	8,0%	7,7%	9,9%	6,0%	6,0%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la atención recibida?	90,0%	92,0%	84,8%	90,8%	83,2%	98,5%	89,9%
	3,1%	2,3%	5,3%	3,1%	6,1%	3,3%	3,3%
	3,8%	2,3%	6,1%	3,1%	10,7%	4,6%	4,6%
Índice de Satisfacción Atención Recibida	93,1%	95,4%	88,5%	93,9%	83,2%	98,5%	92,1%
	3,8%	1,5%	3,8%	2,3%	4,6%	2,7%	2,7%
	2,3%	3,1%	5,3%	2,3%	11,5%	4,3%	4,3%
	93,9%	95,4%	90,8%	95,4%	84,0%	98,5%	93,0%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°4: Infraestructura

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Comodidad para desplazarse	Insatisfecho Indiferente Satisfecho	3,8% 9,9% 86,3%	4,1% 13,8% 82,1%	2,3% 12,5% 85,2%	4,6% 11,5% 84,0%	3,1% 10,0% 86,9%	3,0% 9,6% 87,5%
Acceso para personas con movilidad reducida u otras necesidades	Insatisfecho Indiferente	5,5% 10,9%	18,8% 17,1%	5,7% 12,3%	7,4% 14,8%	5,4% 10,1%	6,9% 10,7%
	Satisfecho	83,6% 6,1%	64,1% 4,0%	82,0% 4,7%	77,9% 4,6%	84,5% 4,6%	82,4% 4,0%
Cantidad de asientos para la espera	Insatisfecho Indiferente	13,0% 80,9%	16,1% 79,8%	5,5% 89,8%	13,1% 82,3%	10,0% 85,4%	9,6% 86,4%
	Satisfecho	4,6% 11,5%	4,0% 14,5%	2,3% 4,7%	4,6% 10,7%	5,4% 10,0%	3,5% 8,5%
Limpieza y orden del centro	Insatisfecho Indiferente	84,0% 1,5%	81,5% 0,8%	93,0% 0,8%	84,7% 1,5%	84,6% 3,8%	88,0% 1,4%
	Satisfecho	7,7% 90,8%	5,6% 93,5%	1,6% 97,7%	3,8% 94,7%	10,0% 86,2%	4,8% 93,8%
Luminosidad interior del centro	Insatisfecho Indiferente	1,5% 8,4%	1,6% 5,6%	0,8% 2,3%	2,3% 3,1%	3,8% 9,2%	1,7% 4,8%
	Satisfecho	90,1% 2,3%	92,7% 1,6%	96,9% 0,8%	94,7% 0,8%	86,9% 3,1%	93,5% 1,4%
Temperatura ambiente	Insatisfecho Indiferente	8,4% 90,1%	8,9% 92,7%	4,7% 96,9%	6,1% 94,7%	10,0% 86,9%	6,3% 92,3%
	Satisfecho	3,8% 7,6%	2,4% 8,1%	2,5% 5,8%	3,1% 4,6%	3,8% 10,0%	2,6% 6,0%
Señalización de las áreas de atención	Insatisfecho Indiferente	88,5% 3,1%	89,5% 4,3%	91,7% 2,6%	92,4% 1,5%	86,2% 3,9%	91,4% 2,5%
	Satisfecho	7,1% 89,8%	6,1% 89,6%	6,9% 90,5%	3,8% 94,7%	10,1% 86,0%	5,6% 91,9%
Visibilidad de las vías de escape	Insatisfecho Indiferente	3,8% 7,6%	5,7% 8,1%	3,2% 18,3%	1,5% 6,1%	4,6% 10,0%	3,1% 8,3%
	Satisfecho	88,5% 6,9%	89,5% 7,3%	91,7% 7,8%	92,4% 3,1%	86,2% 9,2%	91,4% 5,7%
Cantidad de módulos atendiendo	Insatisfecho Indiferente	2,3% 90,8%	1,6% 91,1%	1,6% 90,6%	2,3% 94,7%	6,9% 83,8%	2,5% 91,9%
	Satisfecho	6,9% 2,3%	7,3% 1,6%	7,8% 0,8%	3,1% 2,3%	9,2% 3,1%	5,7% 1,7%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la infraestructura de la sucursal que Ud. visitó?	Insatisfecho Indiferente	2,3% 7,6%	1,6% 8,1%	0,8% 5,5%	2,3% 4,6%	3,1% 11,5%	1,7% 6,2%
	Satisfecho	90,1% 90,1%	90,3% 90,3%	93,8% 93,8%	93,1% 93,1%	85,4% 85,4%	92,1% 92,1%

Tabla N°5: Satisfacción Global

	Mes					Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Finalmente, considerando todos los aspectos ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con la atención recibida en las oficinas de IPS en su conjunto?	3,1%	3,8%	4,6%	3,1%	4,6%	3,2%
	5,3%	7,6%	3,8%	2,3%	14,6%	0,8%
	91,6%	88,5%	91,6%	94,7%	80,8%	99,2%
						91,1%

Facultad de Economía UdeC

ANEXO N°6

TABLAS CANAL PRESENCIAL REGION ATACAMA

Tabla N°1: Índice de Satisfacción Neta

		Mes					Total
		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Índice de Satisfacción Neta	Insatisfecho	1,5%		0,8%	2,3%	0,8%	
	Indiferente	4,6%	3,8%	5,3%	4,6%		4,6%
	Satisfecho	93,9%	96,2%	93,9%	93,1%	99,2%	95,4%
							0,9%
							3,8%
							95,3%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°2: Tiempo de Espera

		Mes					Total
		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Tiempo de espera	Insatisfecho	4,6%	2,3%	3,8%	3,1%		0,8%
	Indiferente	9,2%	8,4%	6,1%	4,6%	0,8%	3,1%
	Satisfecho	86,3%	89,3%	90,1%	92,4%	99,2%	96,2%
							2,4%
							5,4%
							92,2%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°3: Atención Recibida

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Trato respetuoso	1,5% Indiferente Satisfecho	2,3% 3,1% 94,7%	3,8% 6,1% 90,1%	3,1% 6,1% 90,8%	0,8% 0,8% 98,5%	1,5% 4,6% 93,9%	2,2% 4,3% 93,5%
La preparación y conocimientos para la consulta o trámite que usted realizó	Insatisfecho						
	Indiferente						
	Satisfecho						
	Insatisfecho						
La claridad de la información que le entregaron	Indiferente						
	Satisfecho						
	Insatisfecho						
	Indiferente						
La utilidad de información que le entregaron	Satisfecho						
	Insatisfecho						
	Indiferente						
	Satisfecho						
La preocupación por atender sus necesidades	Insatisfecho						
	Indiferente						
	Satisfecho						
	Insatisfecho						
La orientación que los Ejecutivos de IPS entregan a los usuarios para solucionar sus dudas e inquietudes	Satisfecho						
	Insatisfecho						
	Indiferente						
	Satisfecho						
La rapidez de la atención recibida	Insatisfecho						
	Indiferente						
	Satisfecho						
	Insatisfecho						
La presentación personal del ejecutivo/a	Indiferente						
	Satisfecho						
	Insatisfecho						
	Indiferente						
La resolución del trámite	Satisfecho						
	Insatisfecho						
	Indiferente						
	Satisfecho						
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la atención recibida?	Insatisfecho						
	Indiferente						
	Satisfecho						
	Insatisfecho						
Índice de Satisfacción Atención Recibida	Indiferente						
	Satisfecho						
	Insatisfecho						
	Indiferente						

Tabla N°4: Infraestructura

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Comodidad para desplazarse	Insatisfecho Indiferente Satisfecho	1,5% 6,9% 91,6%	2,3% 3,1% 94,5%	0,8% 6,1% 93,1%	3,1% 3,1% 96,9%	6,9% 93,1%	1,7% 5,3% 93,1%
Acceso para personas con movilidad reducida u otras necesidades	Insatisfecho Indiferente	5,4% 7,7%	6,3% 3,2%	0,8% 3,3%	1,5% 6,2%	3,1% 5,3%	2,9% 4,6%
	Satisfecho	86,9%	90,5%	95,8%	92,3%	91,6%	92,5%
Cantidad de asientos para la espera	Insatisfecho Indiferente	4,6% 7,6%	3,1% 7,0%	2,3% 3,9%	1,5% 4,6%	1,5% 7,6%	2,2% 5,3%
	Satisfecho	87,8%	89,9%	93,8%	93,9%	90,8%	92,5%
Comodidad de los espacios de espera	Insatisfecho Indiferente	3,1% 7,6%	3,1% 6,9%	0,8% 7,8%	0,8% 4,6%	2,3% 3,1%	1,5% 6,0%
	Satisfecho	89,3%	93,1%	89,1%	94,7%	96,9%	92,4%
Limpieza y orden del centro	Insatisfecho Indiferente	2,3% 4,6%	1,5% 98,5%	3,1% 96,9%	0,8% 5,3%	1,5% 3,8%	0,8% 3,1%
	Satisfecho	93,1%	98,5%	96,9%	93,9%	94,7%	96,2%
Luminosidad interior del centro	Insatisfecho Indiferente	1,5% 3,8%	0,8% 0,8%	0,8% 2,3%	0,8% 4,6%	100,0% 4,6%	0,5% 2,7%
	Satisfecho	94,7%	98,5%	97,7%	94,7%	95,4%	96,8%
Temperatura ambiente	Insatisfecho Indiferente	2,3% 3,8%	0,8% 99,2%	0,8% 96,1%	0,8% 5,3%	0,8% 1,5%	0,9% 2,3%
	Satisfecho	93,9%	99,2%	93,9%	93,9%	97,7%	96,8%
Señalización de las áreas de atención	Insatisfecho Indiferente	2,3% 3,8%	0,8% 6,5%	0,8% 1,6%	0,8% 6,1%	1,5% 5,3%	0,9% 4,4%
	Satisfecho	93,9%	92,7%	98,4%	93,1%	93,1%	94,7%
Visibilidad de las Vías de escape	Insatisfecho Indiferente	3,2% 13,5%	3,8% 6,7%	1,0% 3,8%	1,7% 5,0%	1,5% 4,6%	1,8% 6,0%
	Satisfecho	83,3%	89,4%	95,2%	93,3%	93,9%	92,2%
Cantidad de módulos atendiendo	Insatisfecho Indiferente	2,3% 10,9%	4,6% 8,4%	0,8% 2,3%	0,8% 4,6%	1,5% 4,6%	1,7% 5,4%
	Satisfecho	86,8%	87,0%	96,9%	94,7%	93,9%	92,9%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la infraestructura de la sucursal que Ud. visitó?	Insatisfecho Indiferente	1,5% 6,2%	5,3% 94,7%	0,8% 95,3%	0,8% 7,6%	1,5% 5,3%	0,8% 4,9%
	Satisfecho	92,3%	94,7%	95,3%	91,6%	93,1%	94,4%
Índice de Satisfacción Infraestructura	Insatisfecho Indiferente	2,3% 4,6%	5,3% 94,7%	0,8% 95,3%	0,8% 4,6%	1,5% 4,6%	0,8% 4,1%
	Satisfecho	93,1%	94,7%	95,3%	94,7%	93,9%	95,1%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°5: Satisfacción Global

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Finalmente, considerando todos los aspectos ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con la atención recibida en las oficinas de IPS en su conjunto?	3,1%	1,5%	2,3%	2,3%	0,8%	0,8%	1,8%
	7,7%	3,1%	5,3%	7,6%	0,8%	4,6%	4,8%
	89,2%	95,4%	92,4%	90,1%	98,5%	94,7%	93,4%

Facultad de Economía UdeC

ANEXO N°7

TABLAS CANAL PRESENCIAL REGION COQUIMBO

Tabla N°1: Índice de Satisfacción Neta

		Mes					Total
		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Índice de Satisfacción Neta	Insatisfecho	1,5%	0,8%	0,8%			
	Indiferente	4,6%	5,3%	4,6%	0,8%	2,3%	1,5%
	Satisfecho	93,9%	93,9%	94,7%	99,2%	97,7%	98,5%
							96,3%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°2: Tiempo de Espera

		Mes					Total
		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Tiempo de espera	Insatisfecho	5,3%	0,8%	3,8%		3,8%	
	Indiferente	9,9%	6,1%	4,6%	1,5%	6,1%	1,5%
	Satisfecho	84,7%	93,1%	91,6%	98,5%	90,1%	98,5%
							92,7%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°3: Atención Recibida

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Trato respetuoso	3,1%	1,5%	3,1%	0,8%	1,5%	1,5%	1,7%
	2,3%	1,5%	4,6%	1,5%	1,5%	1,5%	2,2%
	94,7%	96,9%	92,4%	97,7%	96,9%	98,5%	96,2%
La preparación y conocimientos para la consulta o trámite que usted realizó	3,1%	3,8%	3,8%	0,8%	2,3%	1,5%	2,3%
	3,1%	3,8%	6,9%	2,3%	1,5%	1,5%	3,2%
	93,9%	92,4%	89,3%	96,9%	96,2%	98,5%	94,5%
La claridad de la información que le entregaron	3,1%	4,6%	3,8%	0,8%	2,3%	1,5%	2,4%
	5,3%	5,3%	6,9%	3,1%	3,1%	1,5%	4,2%
	91,6%	90,1%	89,3%	96,2%	94,7%	98,5%	93,4%
La utilidad de información que le entregaron	3,8%	4,6%	3,8%	1,5%	1,5%	1,5%	2,5%
	4,6%	5,3%	6,9%	2,3%	1,5%	1,5%	3,7%
	91,6%	90,1%	89,3%	96,2%	96,9%	98,5%	93,8%
La preocupación por atender sus necesidades	2,3%	4,6%	3,8%	0,8%	2,3%	1,5%	2,3%
	5,3%	3,8%	6,9%	1,5%	2,3%	1,5%	3,6%
	92,4%	91,6%	89,3%	97,7%	95,4%	98,5%	94,1%
La orientación que los Ejecutivos de IPS entregan a los usuarios para solucionar sus dudas e inquietudes	2,3%	3,8%	3,8%	1,5%	3,1%	1,5%	2,4%
	4,6%	3,8%	6,1%	4,6%	1,5%	1,5%	3,7%
	93,1%	92,4%	90,1%	93,9%	95,4%	98,5%	93,9%
La rapidez de la atención recibida	3,8%	3,1%	3,8%	0,8%	1,5%	1,5%	2,2%
	3,1%	1,5%	3,8%	3,1%	1,5%	1,5%	2,4%
	93,1%	95,4%	92,4%	96,2%	96,9%	98,5%	95,4%
La presentación personal del ejecutivo/a	2,3%	0,8%	0,8%	1,5%	0,8%	1,5%	0,8%
	3,1%	0,8%	3,8%	1,5%	1,5%	1,5%	1,8%
	94,7%	98,4%	95,4%	98,5%	99,2%	98,5%	97,4%
La resolución del trámite	7,4%	4,6%	6,1%	1,5%	3,1%	1,5%	3,7%
	4,6%	5,4%	6,9%	3,1%	3,1%	1,5%	4,1%
	88,0%	90,0%	87,0%	95,4%	93,9%	98,5%	92,2%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la atención recibida?	3,8%	3,8%	4,6%	3,1%	3,1%	1,5%	2,5%
	3,8%	4,6%	7,6%	3,1%	2,3%	1,5%	3,8%
	92,4%	91,6%	87,8%	96,9%	94,7%	98,5%	93,6%
Índice de Satisfacción Atención Recibida	2,3%	3,1%	3,8%	1,5%	2,3%	1,5%	1,9%
	4,6%	5,3%	6,1%	1,5%	0,8%	1,5%	3,3%
	93,1%	91,6%	90,1%	98,5%	96,9%	98,5%	94,8%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°4: Infraestructura

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Comodidad para desplazarse	6,1%	0,8%	3,8%	3,2%	3,1%	5,3%	1,8%
Acceso para personas con movilidad reducida u otras necesidades	Indiferente	12,2%	6,2%	2,3%		5,3%	5,4%
	Satisfecho	81,7%	93,1%	93,9%	96,9%	94,7%	92,8%
	Insatisfecho	14,4%	4,5%	8,3%	7,5%		5,7%
	Indiferente	16,1%	5,4%	3,3%	1,6%	5,3%	6,1%
	Satisfecho	69,5%	90,1%	88,3%	98,4%	94,7%	88,3%
Cantidad de asientos para la espera	Insatisfecho	3,1%		3,8%	0,8%		1,3%
	Indiferente	2,3%	5,4%	2,3%	0,8%	5,3%	3,3%
	Satisfecho	94,7%	94,6%	93,9%	98,4%	94,7%	95,4%
Comodidad de los espacios de espera	Insatisfecho	3,1%	1,5%	3,8%	0,8%		1,5%
	Indiferente	4,6%	6,9%	3,8%	1,6%	5,3%	4,6%
	Satisfecho	92,4%	91,5%	92,4%	97,6%	94,7%	93,8%
Limpieza y orden del centro	Insatisfecho	2,3%		0,8%			0,5%
	Indiferente	0,8%	3,8%	1,5%	1,6%	5,3%	2,2%
	Satisfecho	96,9%	96,2%	97,7%	98,4%	100,0%	97,3%
Luminosidad interior del centro	Insatisfecho	0,8%		0,8%			0,3%
	Indiferente	0,8%	3,8%	1,5%	1,6%	5,3%	2,6%
	Satisfecho	98,5%	96,2%	97,7%	98,4%	94,7%	97,2%
Temperatura ambiente	Insatisfecho			0,8%			0,1%
	Indiferente	1,5%	3,8%	1,5%	0,8%	5,3%	2,3%
	Satisfecho	98,5%	96,2%	97,7%	99,2%	94,7%	97,6%
Señalización de las áreas de atención	Insatisfecho	4,6%		0,8%			0,9%
	Indiferente	3,8%	5,4%	1,5%	1,6%	5,3%	3,4%
	Satisfecho	91,5%	94,6%	97,7%	98,4%	94,7%	95,7%
Visibilidad de las Vías de escape	Insatisfecho	11,2%	2,2%	4,1%			2,8%
	Indiferente	5,6%	3,3%	2,1%	2,4%	0,8%	3,2%
	Satisfecho	83,2%	94,4%	93,8%	97,6%	98,5%	94,0%
Cantidad de módulos atendiendo	Insatisfecho	5,4%	2,3%	1,5%	0,8%	2,3%	2,1%
	Indiferente	15,4%	7,8%	3,1%	4,8%		6,1%
	Satisfecho	79,2%	89,8%	95,4%	94,4%	94,7%	91,9%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la infraestructura de la sucursal que Ud. visitó?	Insatisfecho	5,3%	0,8%	3,8%			1,7%
	Indiferente	14,5%	8,4%	6,9%	0,8%	3,1%	6,5%
	Satisfecho	80,2%	90,8%	89,3%	99,2%	96,9%	91,8%
Índice de Satisfacción Infraestructura	Insatisfecho	0,8%		1,5%			0,4%
	Indiferente	9,2%	4,6%	3,1%	0,8%	5,3%	4,0%
	Satisfecho	90,1%	95,4%	95,4%	99,2%	94,7%	95,6%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°5: Satisfacción Global

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Finalmente, considerando todos los aspectos ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con la atención recibida en las oficinas de IPS en su conjunto?	1,5%	3,1%	3,1%		0,8%		1,4%
	8,4%	5,3%	6,9%	1,6%	4,6%	2,3%	4,9%
	90,1%	91,6%	90,1%	98,4%	94,7%	97,7%	93,7%

Facultad de Economía UdeC

ANEXO N°8

TABLAS CANAL PRESENCIAL REGION DE VALPARAISO

Tabla N°1: Índice de Satisfacción Neta

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Índice de Satisfacción Neta	Insatisfecho	1,1%		0,6%			0,7%
	Indiferente	3,9%	2,2%	0,6%			2,1%
	Satisfecho	94,9%	97,8%	98,9%	100,0%	100,0%	97,1%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°2: Tiempo de Espera

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Tiempo de espera	Insatisfecho	0,6%	1,2%				1,1%
	Indiferente	2,2%	4,0%	1,2%	0,6%		2,7%
	Satisfecho	97,2%	94,8%	98,8%	99,4%	100,0%	96,2%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°3: Atención Recibida

		Mes					Total
		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Trato respetuoso		4,2%	1,7%	1,7%	0,6%		1,4%
		6,8%	3,4%	1,7%	2,2%	0,6%	2,7%
		89,0%	94,9%	96,6%	97,2%	99,4%	95,9%
La preparación y conocimientos para la consulta o trámite que usted realizó		7,3%	3,4%	4,5%	0,6%		2,7%
		6,8%	5,1%	3,9%	2,8%	0,6%	3,4%
		85,9%	91,6%	91,6%	96,6%	99,4%	93,9%
La claridad de la información que le entregaron		6,8%	3,4%	2,8%	0,6%		2,3%
		6,8%	5,6%	2,2%	3,4%	1,1%	3,4%
		86,4%	91,0%	94,9%	96,1%	98,9%	94,3%
La utilidad de información que le entregaron		7,9%	3,4%	1,7%	0,6%		2,3%
		4,7%	4,5%	3,4%	2,2%	0,6%	2,8%
		87,4%	92,1%	94,9%	97,2%	99,4%	94,9%
La preocupación por atender sus necesidades		7,9%	3,4%	1,1%	0,6%		2,2%
		5,2%	5,1%	4,5%	2,2%	0,6%	3,2%
		86,9%	91,6%	94,4%	97,2%	99,4%	94,5%
La orientación que los Ejecutivos de IPS entregan a los usuarios para solucionar sus dudas e inquietudes		6,8%	4,5%	2,8%	0,6%		2,5%
		6,8%	3,4%	2,2%	3,4%	0,6%	3,0%
		86,4%	92,1%	94,9%	96,1%	99,4%	94,5%
La rapidez de la atención recibida		6,8%	1,7%	1,1%	0,6%		1,8%
		4,7%	1,7%	2,2%	1,1%	0,6%	1,9%
		88,5%	96,6%	96,6%	98,3%	99,4%	96,4%
La presentación personal del ejecutivo/a		2,1%	0,6%	0,6%	0,6%		0,7%
		2,6%	2,3%	1,7%	0,6%	0,6%	1,4%
		95,3%	97,1%	97,8%	98,9%	99,4%	98,0%
La resolución del trámite		10,3%	3,9%	1,1%	0,6%		2,7%
		4,3%	4,5%	2,2%	3,9%	1,1%	2,9%
		85,3%	91,6%	96,6%	95,5%	98,9%	94,4%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la atención recibida?		6,3%	2,8%	2,8%	0,6%		2,1%
		7,3%	5,1%	4,5%	3,4%	0,6%	3,7%
		86,4%	92,0%	92,7%	96,1%	99,4%	94,2%
Índice de Satisfacción Atención Recibida		5,2%	2,8%	1,1%	0,6%		1,7%
		7,3%	3,4%	5,1%	2,2%	0,6%	3,3%
		87,4%	93,8%	93,8%	97,2%	99,4%	95,0%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°4: Infraestructura

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Comodidad para desplazarse	Insatisfecho Indiferente Satisfecho	7,4% 1,7% 4,0%	0,6% 2,4%				1,7% 2,5%
Acceso para personas con movilidad reducida u otras necesidades	Insatisfecho Indiferente	85,3% 8,0%	94,3% 3,7%	100,0% 5,9%	0,6% 99,4%	100,0%	95,8% 3,0%
	Satisfecho	9,1%	7,9%	100,0%	100,0%		3,2%
Cantidad de asientos para la espera	Insatisfecho	82,9% 3,2%	88,4% 2,2%	92,4% 1,8%	100,0% 0,6%		93,9% 1,3%
	Indiferente	4,8%	3,4%	1,2%			1,6%
Comodidad de los espacios de espera	Satisfecho	92,1% 3,7%	94,4% 3,4%	100,0% 4,7%	100,0% 0,6%	100,0%	97,0% 2,1%
	Indiferente	4,8%	2,8%	0,6%	0,6%		1,5%
Limpieza y orden del centro	Satisfecho	91,5% 1,6%	93,8% 0,6%	94,7% 0,6%	100,0% 0,4%	100,0%	96,4% 0,4%
	Indiferente	4,2%	3,4%	1,2%			1,5%
Luminosidad interior del centro	Satisfecho	94,2% 1,6%	96,6% 0,6%	98,2% 0,6%	100,0% 0,6%	100,0%	98,1% 0,5%
	Indiferente	4,2%	2,8%	0,6%	100,0%		1,3%
Temperatura ambiente	Satisfecho	94,2% 1,6%	96,6% 1,1%	98,8% 1,2%	100,0% 0,7%	100,0%	98,2% 0,7%
	Indiferente	4,2%	2,8%				1,2%
Señalización de las áreas de atención	Satisfecho	94,2% 5,0%	96,1% 2,3%	98,8% 0,6%	100,0% 0,6%	100,0%	98,1% 1,4%
	Indiferente	4,4%	2,9%	0,6%			1,4%
Visibilidad de las Vías de escape	Satisfecho	90,6% 6,5%	94,9% 2,2%	98,8% 0,6%	100,0% 1,4%	100,0%	97,3% 1,4%
	Indiferente	5,9%	1,4%	1,2%			1,3%
Cantidad de módulos atendiendo	Satisfecho	87,6% 10,1%	96,4% 1,9%	98,2% 0,6%	100,0% 0,6%	100,0%	97,2% 2,4%
	Indiferente	6,3%	6,5%		0,6%		2,3%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la infraestructura de la sucursal que Ud. visitó?	Satisfecho	83,6% 4,2%	91,6% 2,8%	99,4% 1,2%	100,0% 0,6%	100,0%	95,4% 1,4%
	Indiferente	8,5%	4,5%	3,5%	0,6%		3,0%
Índice de Satisfacción Infraestructura	Satisfecho	87,3% 3,2%	92,7% 2,2%	95,3% 0,6%	100,0% 0,6%	100,0%	95,6% 1,1%
	Indiferente	4,7%	3,4%	1,2%	0,6%		1,7%
Facultad de Economía UdeC	Satisfecho	92,1% 94,4%	98,2% 94,4%	100,0% 98,2%	100,0% 99,4%	100,0%	97,2% 97,2%

Tabla N°5: Satisfacción Global

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Finalmente, considerando todos los aspectos ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con la atención recibida en las oficinas de IPS en su conjunto?	4,2%	2,2%	0,6%	0,8%			1,4%
	7,4%	5,1%	5,1%	2,3%	0,6%	0,6%	3,6%
	88,4%	92,7%	94,4%	96,9%	99,4%	99,4%	95,0%

Facultad de Economía UdeC

ANEXO N°9

TABLAS CANAL PRESENCIAL REGION DEL LIB.

BERNADO O'HIGGINS

Tabla N°1: Índice de Satisfacción Neta

		Mes					Total
		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Índice de Satisfacción Neta	Insatisfecho	3,1%			3,1%	1,5%	1,5%
	Indiferente	8,4%	4,6%	0,8%	3,8%	4,6%	2,3%
	Satisfecho	88,5%	95,4%	99,2%	93,1%	93,9%	96,2%
							94,4%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°2: Tiempo de Espera

		Mes					Total
		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Tiempo de espera	Insatisfecho	6,9%			3,8%		6,1%
	Indiferente	16,0%	9,9%	1,5%	7,6%	4,6%	10,7%
	Satisfecho	77,1%	90,1%	98,5%	88,5%	95,4%	83,2%
							88,8%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°3: Atención Recibida

		Mes						Total
		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Trato respetuoso		1,5%	0,8%		4,6%	1,5%	1,5%	1,7%
		3,1%	3,1%	1,5%	3,8%	3,1%	4,6%	3,2%
		95,4%	96,2%	98,5%	91,6%	95,4%	93,9%	95,2%
La preparación y conocimientos para la consulta o trámite que usted realizó		6,9%	3,8%		3,8%	3,8%	0,8%	3,2%
		4,6%	6,1%	2,3%	5,3%	4,6%	4,6%	4,6%
		88,5%	90,1%	97,7%	90,8%	91,6%	94,7%	92,2%
La claridad de la información que le entregaron		9,2%	4,6%		3,8%	3,8%	2,3%	3,9%
		7,7%	7,6%	3,8%	4,6%	4,6%	2,3%	5,1%
		83,1%	87,8%	96,2%	91,6%	91,6%	95,4%	91,0%
La utilidad de información que le entregaron		10,7%	3,8%	0,8%	3,8%	3,8%	2,3%	4,2%
		8,4%	4,6%	4,6%	4,6%	4,6%	0,8%	4,6%
		80,9%	91,6%	94,7%	91,6%	91,6%	96,9%	91,2%
La preocupación por atender sus necesidades		8,4%	3,1%		3,8%	3,1%	2,3%	3,4%
		6,1%	4,6%	3,8%	5,3%	4,6%	2,3%	4,5%
		85,5%	92,4%	96,2%	90,8%	92,4%	95,4%	92,1%
La orientación que los Ejecutivos de IPS entregan a los usuarios para solucionar sus dudas e inquietudes		9,2%	3,1%		3,8%	3,8%	3,1%	3,8%
		5,3%	2,3%	3,1%	5,3%	4,6%	4,6%	4,2%
		85,5%	94,6%	96,9%	90,8%	91,6%	92,4%	92,0%
La rapidez de la atención recibida		8,4%	2,3%		5,3%	2,3%	2,3%	3,4%
		6,1%	6,1%	3,8%	4,6%	3,8%	1,5%	4,3%
		85,5%	91,6%	96,2%	90,1%	93,9%	96,2%	92,2%
La presentación personal del ejecutivo/a		3,1%	0,8%		3,8%	2,3%	2,3%	2,0%
		3,1%	1,5%	0,8%	4,6%	3,1%	3,8%	2,8%
		93,9%	97,7%	99,2%	91,6%	94,7%	93,9%	95,2%
La resolución del trámite		12,6%	6,0%	3,1%	3,8%	6,1%	4,6%	5,9%
		10,9%	5,2%	3,8%	6,1%	4,6%	3,1%	5,5%
		76,5%	88,8%	93,1%	90,1%	89,3%	92,4%	88,5%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la atención recibida?		7,6%	0,8%		5,3%	6,1%	2,3%	3,7%
		9,2%	6,1%	3,1%	6,1%	4,6%	5,3%	5,7%
		83,2%	93,1%	96,9%	88,5%	89,3%	92,4%	90,6%
Índice de Satisfacción Atención Recibida		5,3%	2,3%		3,8%	3,8%	2,3%	2,9%
		8,4%	3,1%	2,3%	5,3%	5,3%	1,5%	4,3%
		86,3%	94,7%	97,7%	90,8%	90,8%	96,2%	92,7%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°4: Infraestructura

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Comodidad para desplazarse	3,8%	2,4%		5,3%	1,5%	2,3%	2,6%
	6,1%	4,7%	3,8%	4,6%	2,3%	6,1%	4,6%
	90,1%	92,9%	96,2%	90,1%	96,2%	91,6%	92,8%
Aceso para personas con movilidad reducida u otras necesidades	6,3%	4,2%		5,9%	1,5%	1,7%	3,2%
	7,8%	3,4%	1,5%	4,2%	2,3%	7,5%	4,4%
	85,9%	92,4%	98,5%	89,9%	96,2%	90,8%	92,4%
Cantidad de asientos para la espera	10,7%	3,1%		2,3%	1,5%	2,3%	3,3%
	13,7%	11,0%	3,1%	4,6%	2,3%	4,6%	6,5%
	75,6%	85,8%	96,9%	93,1%	96,2%	93,1%	90,2%
Comodidad de los espacios de espera	9,2%	1,6%	0,8%	3,1%	1,5%	3,1%	3,2%
	8,4%	7,9%	6,9%	6,1%	2,3%	3,8%	5,9%
	82,4%	90,6%	92,4%	90,8%	96,2%	93,1%	90,9%
Limpieza y orden del centro	2,3%			2,3%	1,5%		1,0%
	4,6%	0,8%		4,6%	2,3%	2,3%	2,4%
	93,1%	99,2%	100,0%	93,1%	96,2%	97,7%	96,5%
Luminosidad interior del centro	2,3%			1,5%	1,5%		0,9%
	9,9%	2,4%		4,6%	2,3%	2,3%	3,6%
	87,8%	97,6%	100,0%	93,9%	96,2%	97,7%	95,5%
Temperatura ambiente	3,1%			1,5%	1,5%	0,8%	1,2%
	3,8%	2,4%		4,6%	2,3%	3,1%	2,7%
	93,1%	97,6%	100,0%	93,9%	96,2%	96,2%	96,2%
Señalización de las áreas de atención	5,5%	0,9%		3,1%	3,1%	0,8%	2,2%
	7,1%	4,4%	1,5%	5,3%	2,3%		3,4%
	87,4%	94,7%	98,5%	91,6%	94,7%	99,2%	94,4%
Visibilidad de las Vías de escape	4,6%	5,5%		5,1%	2,3%	0,8%	2,8%
	13,0%	3,3%	6,9%	5,9%	2,3%	0,8%	5,2%
	82,4%	91,2%	93,1%	89,0%	95,3%	98,5%	91,9%
Cantidad de módulos atendiendo	10,5%	7,9%		3,8%	2,3%	0,8%	4,1%
	12,1%	11,8%	6,1%	6,9%	2,3%	2,3%	6,8%
	77,4%	80,3%	93,9%	89,3%	95,4%	96,9%	89,0%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la infraestructura de la sucursal que Ud. visitó?	4,0%	0,8%		5,3%	2,3%		2,1%
	13,7%	8,7%	0,8%	9,2%	2,3%	2,3%	6,1%
	82,3%	90,6%	99,2%	85,5%	95,4%	97,7%	91,9%
Índice de Satisfacción Infraestructura	3,8%	0,8%		1,5%	1,5%		1,3%
	8,4%	3,9%		6,9%	3,1%	4,6%	4,5%
	87,8%	95,3%	100,0%	91,6%	95,4%	95,4%	94,2%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°5: Satisfacción Global

	Mes					Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Finalmente, considerando todos los aspectos ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con la atención recibida en las oficinas de IPS en su conjunto?	Insatisfecho			3,8%	5,3%	1,5%
	Indiferente	10,7%	0,8%	11,5%	5,3%	2,3%
	Satisfecho	89,3%	99,2%	84,7%	89,3%	96,2%
						2,2%
						7,8%
						90,0%

Facultad de Economía UdeC

ANEXO N°10

TABLAS CANAL PRESENCIAL REGION DEL MAULE

Tabla N°1: Índice de Satisfacción Neta

		Mes					Total
		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Índice de Satisfacción Neta	Insatisfecho		3,8%		1,5%		0,9%
	Indiferente	6,1%	4,6%	3,8%	3,8%	0,7%	3,1%
	Satisfecho	93,9%	91,6%	96,2%	94,7%	99,3%	96,0%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°2: Tiempo de Espera

		Mes					Total
		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Tiempo de espera	Insatisfecho	3,1%	4,6%		2,3%		1,6%
	Indiferente	9,9%	3,8%	7,6%	10,7%	0,7%	5,5%
	Satisfecho	87,0%	91,6%	92,4%	87,0%	99,3%	92,8%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°3: Atención Recibida

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Trato respetuoso	Insatisfecho Indiferente Satisfecho	5,3% 3,1% 91,6%	5,3% 4,6% 94,7%	1,5% 4,6% 93,9%	2,1% 1,4% 96,5%	0,8% 1,4% 99,2%	1,5% 2,9% 95,6%
La preparación y conocimientos para la consulta o trámite que usted realizó	Insatisfecho Indiferente Satisfecho	2,3% 3,1% 91,6%	5,3% 4,6% 94,7%	1,5% 4,6% 93,9%	2,1% 1,4% 96,5%	0,8% 1,4% 99,2%	2,8% 3,8% 93,5%
	Insatisfecho Indiferente Satisfecho	2,3% 3,1% 91,6%	5,3% 4,6% 94,7%	1,5% 4,6% 93,9%	2,1% 1,4% 96,5%	0,8% 1,4% 99,2%	2,8% 3,8% 93,5%
	Insatisfecho Indiferente Satisfecho	2,3% 3,1% 91,6%	5,3% 4,6% 94,7%	1,5% 4,6% 93,9%	2,1% 1,4% 96,5%	0,8% 1,4% 99,2%	2,8% 3,8% 93,5%
La claridad de la información que le entregaron	Insatisfecho Indiferente Satisfecho	2,3% 3,1% 91,6%	5,3% 4,6% 94,7%	1,5% 4,6% 93,9%	2,1% 1,4% 96,5%	0,8% 1,4% 99,2%	2,8% 3,8% 93,5%
	Insatisfecho Indiferente Satisfecho	2,3% 3,1% 91,6%	5,3% 4,6% 94,7%	1,5% 4,6% 93,9%	2,1% 1,4% 96,5%	0,8% 1,4% 99,2%	2,8% 3,8% 93,5%
	Insatisfecho Indiferente Satisfecho	2,3% 3,1% 91,6%	5,3% 4,6% 94,7%	1,5% 4,6% 93,9%	2,1% 1,4% 96,5%	0,8% 1,4% 99,2%	2,8% 3,8% 93,5%
La utilidad de información que le entregaron	Insatisfecho Indiferente Satisfecho	2,3% 3,1% 91,6%	5,3% 4,6% 94,7%	1,5% 4,6% 93,9%	2,1% 1,4% 96,5%	0,8% 1,4% 99,2%	2,8% 3,8% 93,5%
	Insatisfecho Indiferente Satisfecho	2,3% 3,1% 91,6%	5,3% 4,6% 94,7%	1,5% 4,6% 93,9%	2,1% 1,4% 96,5%	0,8% 1,4% 99,2%	2,8% 3,8% 93,5%
	Insatisfecho Indiferente Satisfecho	2,3% 3,1% 91,6%	5,3% 4,6% 94,7%	1,5% 4,6% 93,9%	2,1% 1,4% 96,5%	0,8% 1,4% 99,2%	2,8% 3,8% 93,5%
La preocupación por atender sus necesidades	Insatisfecho Indiferente Satisfecho	2,3% 3,1% 91,6%	5,3% 4,6% 94,7%	1,5% 4,6% 93,9%	2,1% 1,4% 96,5%	0,8% 1,4% 99,2%	2,8% 3,8% 93,5%
	Insatisfecho Indiferente Satisfecho	2,3% 3,1% 91,6%	5,3% 4,6% 94,7%	1,5% 4,6% 93,9%	2,1% 1,4% 96,5%	0,8% 1,4% 99,2%	2,8% 3,8% 93,5%
	Insatisfecho Indiferente Satisfecho	2,3% 3,1% 91,6%	5,3% 4,6% 94,7%	1,5% 4,6% 93,9%	2,1% 1,4% 96,5%	0,8% 1,4% 99,2%	2,8% 3,8% 93,5%
La orientación que los Ejecutivos de IPS entregan a los usuarios para solucionar sus dudas e inquietudes	Insatisfecho Indiferente Satisfecho	2,3% 3,1% 91,6%	5,3% 4,6% 94,7%	1,5% 4,6% 93,9%	2,1% 1,4% 96,5%	0,8% 1,4% 99,2%	2,8% 3,8% 93,5%
	Insatisfecho Indiferente Satisfecho	2,3% 3,1% 91,6%	5,3% 4,6% 94,7%	1,5% 4,6% 93,9%	2,1% 1,4% 96,5%	0,8% 1,4% 99,2%	2,8% 3,8% 93,5%
	Insatisfecho Indiferente Satisfecho	2,3% 3,1% 91,6%	5,3% 4,6% 94,7%	1,5% 4,6% 93,9%	2,1% 1,4% 96,5%	0,8% 1,4% 99,2%	2,8% 3,8% 93,5%
La rapidez de la atención recibida	Insatisfecho Indiferente Satisfecho	2,3% 3,1% 91,6%	5,3% 4,6% 94,7%	1,5% 4,6% 93,9%	2,1% 1,4% 96,5%	0,8% 1,4% 99,2%	2,8% 3,8% 93,5%
	Insatisfecho Indiferente Satisfecho	2,3% 3,1% 91,6%	5,3% 4,6% 94,7%	1,5% 4,6% 93,9%	2,1% 1,4% 96,5%	0,8% 1,4% 99,2%	2,8% 3,8% 93,5%
	Insatisfecho Indiferente Satisfecho	2,3% 3,1% 91,6%	5,3% 4,6% 94,7%	1,5% 4,6% 93,9%	2,1% 1,4% 96,5%	0,8% 1,4% 99,2%	2,8% 3,8% 93,5%
La presentación personal del ejecutivo/a	Insatisfecho Indiferente Satisfecho	2,3% 3,1% 91,6%	5,3% 4,6% 94,7%	1,5% 4,6% 93,9%	2,1% 1,4% 96,5%	0,8% 1,4% 99,2%	2,8% 3,8% 93,5%
	Insatisfecho Indiferente Satisfecho	2,3% 3,1% 91,6%	5,3% 4,6% 94,7%	1,5% 4,6% 93,9%	2,1% 1,4% 96,5%	0,8% 1,4% 99,2%	2,8% 3,8% 93,5%
	Insatisfecho Indiferente Satisfecho	2,3% 3,1% 91,6%	5,3% 4,6% 94,7%	1,5% 4,6% 93,9%	2,1% 1,4% 96,5%	0,8% 1,4% 99,2%	2,8% 3,8% 93,5%
La resolución del trámite	Insatisfecho Indiferente Satisfecho	2,3% 3,1% 91,6%	5,3% 4,6% 94,7%	1,5% 4,6% 93,9%	2,1% 1,4% 96,5%	0,8% 1,4% 99,2%	2,8% 3,8% 93,5%
	Insatisfecho Indiferente Satisfecho	2,3% 3,1% 91,6%	5,3% 4,6% 94,7%	1,5% 4,6% 93,9%	2,1% 1,4% 96,5%	0,8% 1,4% 99,2%	2,8% 3,8% 93,5%
	Insatisfecho Indiferente Satisfecho	2,3% 3,1% 91,6%	5,3% 4,6% 94,7%	1,5% 4,6% 93,9%	2,1% 1,4% 96,5%	0,8% 1,4% 99,2%	2,8% 3,8% 93,5%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la atención recibida?	Insatisfecho Indiferente Satisfecho	2,3% 3,1% 91,6%	5,3% 4,6% 94,7%	1,5% 4,6% 93,9%	2,1% 1,4% 96,5%	0,8% 1,4% 99,2%	2,8% 3,8% 93,5%
	Insatisfecho Indiferente Satisfecho	2,3% 3,1% 91,6%	5,3% 4,6% 94,7%	1,5% 4,6% 93,9%	2,1% 1,4% 96,5%	0,8% 1,4% 99,2%	2,8% 3,8% 93,5%
	Insatisfecho Indiferente Satisfecho	2,3% 3,1% 91,6%	5,3% 4,6% 94,7%	1,5% 4,6% 93,9%	2,1% 1,4% 96,5%	0,8% 1,4% 99,2%	2,8% 3,8% 93,5%
Índice de Satisfacción Atención Recibida	Insatisfecho Indiferente Satisfecho	2,3% 3,1% 91,6%	5,3% 4,6% 94,7%	1,5% 4,6% 93,9%	2,1% 1,4% 96,5%	0,8% 1,4% 99,2%	2,8% 3,8% 93,5%
	Insatisfecho Indiferente Satisfecho	2,3% 3,1% 91,6%	5,3% 4,6% 94,7%	1,5% 4,6% 93,9%	2,1% 1,4% 96,5%	0,8% 1,4% 99,2%	2,8% 3,8% 93,5%
	Insatisfecho Indiferente Satisfecho	2,3% 3,1% 91,6%	5,3% 4,6% 94,7%	1,5% 4,6% 93,9%	2,1% 1,4% 96,5%	0,8% 1,4% 99,2%	2,8% 3,8% 93,5%
Facultad de Economía UdeC							

Tabla N°4: Infraestructura

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Comodidad para desplazarse	Insatisfecho Indiferente Satisfecho	5,3% 0,8% 3,8% 6,2% 90,8%	6,9% 15,4% 77,7%	1,5% 4,6% 93,8%	100,0%	100,0%	2,4% 4,9% 92,7%
Acceso para personas con movilidad reducida u otras necesidades	Insatisfecho Indiferente	6,5% 9,7%	7,6% 13,0%	4,9% 7,3%	100,0%		3,6% 5,8%
	Satisfecho	83,9%	79,4%	87,8%	100,0%	100,0%	90,6%
Cantidad de asientos para la espera	Insatisfecho Indiferente	1,6% 13,7%	6,1% 14,5%	3,1% 6,9%			1,9% 6,8%
	Satisfecho	84,7%	79,4%	90,1%	100,0%	100,0%	91,3%
Comodidad de los espacios de espera	Insatisfecho Indiferente	3,8% 9,9%	2,3% 12,2%	2,3% 8,4%		0,8%	2,6% 6,2%
	Satisfecho	86,3%	91,5%	89,3%	100,0%	99,2%	91,2%
Limpieza y orden del centro	Insatisfecho Indiferente	0,8% 3,8%	0,8% 6,2%	0,8% 4,6%	0,8%		0,3% 3,1%
	Satisfecho	96,2%	93,1%	95,4%	100,0%	100,0%	96,6%
Luminosidad interior del centro	Insatisfecho Indiferente	1,5% 4,6%	0,8% 6,2%	0,8% 2,3%			0,4% 2,9%
	Satisfecho	93,8%	93,1%	97,7%	100,0%	100,0%	96,7%
Temperatura ambiente	Insatisfecho Indiferente	1,6% 3,1%	0,8% 6,2%	0,8% 3,8%			0,4% 2,6%
	Satisfecho	95,3%	93,1%	96,2%	100,0%	100,0%	97,0%
Señalización de las áreas de atención	Insatisfecho Indiferente	1,7% 6,0%	0,8% 7,6%	0,8% 3,1%	0,8%		0,5% 3,7%
	Satisfecho	92,3%	92,8%	96,2%	100,0%	100,0%	95,8%
Visibilidad de las Vías de escape	Insatisfecho Indiferente	100,0%	2,2% 6,5%	0,8% 3,1%	0,8%		0,5% 2,4%
	Satisfecho		91,4%	96,9%	100,0%	100,0%	97,1%
Cantidad de módulos atendiendo	Insatisfecho Indiferente		0,8% 6,2%	0,8% 4,6%	0,8%		0,3% 3,0%
	Satisfecho	100,0%	93,1%	95,4%	100,0%	100,0%	96,7%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la infraestructura de la sucursal que Ud. visitó?	Insatisfecho Indiferente	1,5% 6,9%	1,5% 4,6%	0,8% 3,8%			0,5% 3,0%
	Satisfecho	100,0%	91,5%	95,4%	100,0%	100,0%	96,5%
Índice de Satisfacción Infraestructura	Insatisfecho Indiferente	5,3% 94,7%	6,9% 93,1%	3,1% 96,2%	0,8% 96,2%		0,3% 3,5%
	Satisfecho				100,0%	100,0%	96,2%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°5: Satisfacción Global

	Mes					Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Finalmente, considerando todos los aspectos ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con la atención recibida en las oficinas de IPS en su conjunto?		5,0%	0,8%	0,8%		1,2%
		5,9%	9,2%	8,4%	3,5%	5,5%
	100,0%	89,1%	90,1%	90,8%	96,5%	93,3%
Insatisfecho						
Indiferente						
Satisfecho						

Facultad de Economía UdeC

ANEXO N°11

TABLAS CANAL PRESENCIAL REGION DEL BIO BIO

Tabla N°1: Índice de Satisfacción Neta

		Mes					Total
		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Índice de Satisfacción Neta	Insatisfecho	0,6%	1,7%				
	Indiferente	3,4%	6,1%		1,7%	0,7%	1,4%
	Satisfecho	96,1%	92,2%	100,0%	98,3%	99,3%	98,6%
							0,4%
							2,3%
							97,3%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°2: Tiempo de Espera

		Mes					Total
		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Tiempo de espera	Insatisfecho		4,1%				1,5%
	Indiferente	3,8%	6,4%	1,9%		3,0%	2,9%
	Satisfecho	96,2%	89,5%	98,1%	100,0%	97,0%	95,6%
							1,0%
							3,1%
							95,9%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°3: Atención Recibida

		Mes						Total
		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Trato respetuoso		0,6%	2,2%	0,6%	1,1%	0,7%		0,7%
		1,1%	3,3%	0,6%	2,2%			1,4%
		98,3%	94,4%	99,4%	96,6%	99,3%	100,0%	97,9%
La preparación y conocimientos para la consulta o trámite que usted realizó		1,7%	3,9%	0,6%	0,6%			1,2%
		3,4%	5,0%	0,6%	1,7%	0,7%		2,0%
		94,9%	91,1%	98,9%	97,8%	99,3%	100,0%	96,8%
La claridad de la información que le entregaron		2,3%	4,4%		0,6%			1,3%
		4,0%	6,1%	0,6%	1,7%	0,7%		2,3%
		93,8%	89,4%	99,4%	97,8%	99,3%	100,0%	96,4%
La utilidad de información que le entregaron		3,4%	4,4%		0,6%			1,5%
		3,4%	6,1%	0,6%	1,7%	0,7%		2,2%
		93,2%	89,4%	99,4%	97,8%	99,3%	100,0%	96,3%
La preocupación por atender sus necesidades		2,3%	4,4%		1,1%			1,4%
		4,0%	5,6%	0,6%	1,7%	0,7%		2,2%
		93,8%	90,0%	99,4%	97,2%	99,3%	100,0%	96,4%
La orientación que los Ejecutivos de IPS entregan a los usuarios para solucionar sus dudas e inquietudes		3,4%	3,9%	0,6%	1,1%			1,6%
		3,4%	5,6%	0,6%	1,7%	0,7%		2,1%
		93,2%	90,5%	98,9%	97,2%	99,3%	100,0%	96,3%
La rapidez de la atención recibida		1,7%	3,3%		1,1%			1,1%
		4,0%	2,8%	0,6%	1,7%	0,7%		1,7%
		94,4%	93,9%	99,4%	97,2%	99,3%	100,0%	97,2%
La presentación personal del ejecutivo/a			1,1%		0,6%			0,3%
		2,3%	2,2%	0,6%	1,7%	0,7%		1,3%
		97,7%	96,6%	99,4%	97,8%	99,3%	100,0%	98,4%
La resolución del trámite		1,7%	4,2%		1,1%			1,2%
		3,4%	4,2%	0,6%	1,1%	0,7%		1,7%
		94,9%	91,7%	99,4%	97,8%	99,3%	100,0%	97,0%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la atención recibida?		1,1%	2,8%		0,6%			0,8%
		5,1%	5,6%	1,1%	2,2%	0,7%		2,6%
		93,8%	91,7%	98,9%	97,2%	99,3%	100,0%	96,6%
Índice de Satisfacción Atención Recibida		0,6%	3,9%		0,6%			0,9%
		4,5%	2,8%	0,6%	2,2%	0,7%		1,9%
		94,9%	93,3%	99,4%	97,2%	99,3%	100,0%	97,2%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°4: Infraestructura

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Comodidad para desplazarse	2,3%	7,6%				1,6%	1,7%
	Indiferente	9,0%				1,5%	4,1%
	Satisfecho	83,4%	100,0%	100,0%	98,4%	98,5%	94,2%
Acceso para personas con movilidad reducida u otras necesidades	Insatisfecho	2,5%					1,6%
	Indiferente	3,3%			0,8%	1,5%	3,0%
	Satisfecho	94,3%	100,0%	100,0%	99,2%	98,5%	95,3%
Cantidad de asientos para la espera	Insatisfecho	5,3%					2,0%
	Indiferente	13,7%	16,6%		1,6%	1,5%	5,7%
	Satisfecho	80,9%	77,2%	100,0%	98,4%	98,5%	92,3%
Comodidad de los espacios de espera	Insatisfecho	4,5%	6,8%	0,8%			2,7%
	Indiferente	12,9%	15,8%	1,6%	2,3%	1,5%	5,8%
	Satisfecho	82,6%	77,4%	96,5%	97,7%	98,5%	91,4%
Limpieza y orden del centro	Insatisfecho	1,5%	2,1%				0,6%
	Indiferente	2,3%	4,8%	0,7%	0,8%	1,5%	1,7%
	Satisfecho	96,2%	93,2%	99,3%	100,0%	98,5%	97,6%
Luminosidad interior del centro	Insatisfecho	1,5%	2,1%	0,7%			0,7%
	Indiferente	2,3%	5,5%		1,6%	1,5%	1,9%
	Satisfecho	96,2%	92,5%	99,3%	100,0%	98,5%	97,4%
Temperatura ambiente	Insatisfecho	1,5%	1,4%				0,5%
	Indiferente	5,4%	7,5%		1,6%	1,5%	2,7%
	Satisfecho	93,1%	91,1%	100,0%	100,0%	98,5%	96,8%
Señalización de las áreas de atención	Insatisfecho	1,5%	4,2%				0,9%
	Indiferente	4,5%	8,3%		1,6%	1,5%	2,6%
	Satisfecho	93,9%	87,5%	100,0%	100,0%	98,5%	96,5%
Visibilidad de las Vías de escape	Insatisfecho	0,8%	5,1%				0,8%
	Indiferente	4,7%	8,2%		0,8%	1,5%	2,2%
	Satisfecho	94,5%	86,7%	100,0%	100,0%	98,5%	97,0%
Cantidad de módulos atendiendo	Insatisfecho	1,5%	9,9%				2,0%
	Indiferente	12,2%	17,0%	0,7%	1,6%	1,5%	5,6%
	Satisfecho	86,3%	73,0%	99,3%	100,0%	98,5%	92,4%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la infraestructura de la sucursal que Ud. visitó?	Insatisfecho	2,3%	2,7%				0,9%
	Indiferente	9,9%	11,0%	1,4%	1,6%	1,5%	4,5%
	Satisfecho	87,8%	86,3%	98,6%	99,2%	98,5%	94,7%
Índice de Satisfacción Infraestructura	Insatisfecho		3,4%				0,6%
	Indiferente	7,6%	8,9%		1,6%	1,5%	3,3%
	Satisfecho	92,4%	87,7%	100,0%	98,4%	98,5%	96,0%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°5: Satisfacción Global

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Finalmente, considerando todos los aspectos ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con la atención recibida en las oficinas de IPS en su conjunto?	0,6%	5,0%					1,0%
	4,5%	8,3%	0,6%	1,1%	0,7%	2,2%	3,0%
	94,9%	86,7%	99,4%	98,9%	99,3%	97,8%	96,0%

Facultad de Economía UdeC

ANEXO N°12

TABLAS CANAL PRESENCIAL REGION DE LA ARAUCANIA

Tabla N°1: Índice de Satisfacción Neta

		Mes					Total
		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Índice de Satisfacción Neta	Insatisfecho	1,5%	5,2%	1,4%		1,5%	1,5%
	Indiferente	5,3%	6,0%	2,1%	2,2%	0,8%	1,5%
	Satisfecho	93,1%	88,8%	96,6%	97,8%	97,7%	98,5%
							95,6%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°2: Tiempo de Espera

		Mes					Total
		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Tiempo de espera	Insatisfecho	2,4%	3,4%	3,4%	1,5%	3,1%	2,3%
	Indiferente	6,5%	7,8%	4,8%	4,4%	6,2%	5,0%
	Satisfecho	91,1%	88,8%	91,7%	94,1%	90,8%	92,7%
							99,2%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°3: Atención Recibida

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Trato respetuoso	1,5%	2,6%	2,8%	0,7%	3,8%	2,3%	1,9%
	3,8%	7,8%	3,4%	3,0%	2,3%	2,3%	3,7%
	94,7%	89,7%	93,8%	96,3%	93,8%	97,7%	94,4%
La preparación y conocimientos para la consulta o trámite que usted realizó	4,6%	5,2%	2,1%	0,7%	4,6%	2,3%	2,8%
	7,6%	10,3%	2,1%	1,5%	3,8%	2,3%	4,4%
	87,8%	84,5%	95,9%	97,8%	91,5%	97,7%	92,8%
La claridad de la información que le entregaron	3,8%	5,2%	2,8%	0,7%	3,1%	2,3%	2,5%
	7,6%	8,6%	4,1%	1,5%	4,6%	2,3%	4,7%
	88,5%	86,2%	93,1%	97,8%	92,3%	97,7%	92,8%
La utilidad de información que le entregaron	3,1%	5,2%	2,1%	0,7%	3,8%	2,3%	2,4%
	7,6%	11,2%	0,7%	2,2%	4,6%	2,3%	4,6%
	89,3%	83,6%	97,2%	97,0%	91,5%	97,7%	93,0%
La preocupación por atender sus necesidades	3,8%	5,2%	2,8%	1,5%	3,1%	2,3%	2,7%
	6,1%	8,6%	1,4%	3,7%	3,1%	2,3%	4,1%
	90,1%	86,2%	95,9%	94,8%	93,8%	97,7%	93,3%
La orientación que los Ejecutivos de IPS entregan a los usuarios para solucionar sus dudas e inquietudes	3,1%	6,0%	2,8%	0,7%	3,8%	2,3%	2,7%
	6,9%	9,5%	1,4%	4,4%	1,5%	2,3%	4,2%
	90,1%	84,5%	95,9%	94,8%	94,6%	97,7%	93,1%
La rapidez de la atención recibida	1,5%	5,2%	1,4%	1,5%	4,6%	2,3%	2,3%
	6,9%	10,3%	2,1%	2,2%	4,6%	2,3%	4,6%
	91,6%	84,5%	96,6%	96,3%	90,8%	97,7%	93,1%
La presentación personal del ejecutivo/a		3,4%	0,7%		3,1%		1,1%
	5,3%	6,0%	0,7%	2,2%	2,3%	0,8%	2,8%
	94,7%	90,5%	98,6%	97,8%	94,6%	99,2%	96,1%
La resolución del trámite	5,5%	6,9%	3,8%	1,5%	3,8%	2,3%	3,5%
	5,5%	7,8%	5,3%	3,0%	1,5%	2,3%	4,2%
	89,1%	85,3%	90,8%	95,6%	94,6%	97,7%	92,3%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la atención recibida?	3,1%	6,0%	2,8%	0,7%	5,4%	2,3%	2,9%
	7,6%	7,8%	5,5%	2,2%	1,5%	2,3%	4,4%
	89,3%	86,2%	91,7%	97,0%	93,1%	97,7%	92,6%
Índice de Satisfacción Atención Recibida	2,3%	5,2%	2,1%	0,7%	3,8%	2,3%	2,3%
	6,9%	6,9%	2,1%	3,0%	2,3%	2,3%	3,8%
	90,8%	87,9%	95,9%	96,3%	93,8%	97,7%	93,9%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°4: Infraestructura

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Comodidad para desplazarse	Insatisfecho	4,0%	16,4%	3,4%	2,2%		1,8%
	Indiferente	11,3%	83,6%	13,8%	6,7%	0,8%	3,5%
	Satisfecho	84,7%	83,6%	82,8%	91,1%	99,2%	96,5%
Acceso para personas con movilidad reducida u otras necesidades	Insatisfecho	12,6%	7,8%	6,0%	2,2%	1,5%	4,7%
	Indiferente	7,2%	14,1%	7,5%	4,4%	2,3%	3,5%
	Satisfecho	80,2%	78,1%	86,5%	93,3%	96,2%	96,5%
Cantidad de asientos para la espera	Insatisfecho	7,6%		1,4%	3,0%		2,1%
	Indiferente	5,9%	11,0%	8,3%	4,4%	2,3%	3,5%
	Satisfecho	86,6%	89,0%	90,3%	92,6%	97,7%	96,5%
Comodidad de los espacios de espera	Insatisfecho	3,2%	2,7%	1,4%	1,5%		1,4%
	Indiferente	5,6%	17,8%	9,7%	4,4%	1,5%	3,5%
	Satisfecho	91,1%	79,5%	88,9%	94,1%	98,5%	96,5%
Limpieza y orden del centro	Insatisfecho	2,4%			0,7%		0,6%
	Indiferente	1,6%	6,8%	3,4%	2,2%	0,8%	3,5%
	Satisfecho	96,0%	93,2%	96,6%	97,0%	99,2%	96,5%
Luminosidad interior del centro	Insatisfecho	2,4%					0,4%
	Indiferente	4,0%	9,6%	2,1%	3,0%	0,8%	3,5%
	Satisfecho	93,5%	90,4%	97,9%	97,0%	99,2%	96,5%
Temperatura ambiente	Insatisfecho	4,0%	1,4%	0,7%	0,7%		1,1%
	Indiferente	2,4%	9,6%	1,4%	2,2%	0,8%	3,5%
	Satisfecho	93,5%	89,0%	97,9%	97,0%	99,2%	96,5%
Señalización de las áreas de atención	Insatisfecho	4,1%		2,3%			1,1%
	Indiferente	3,3%	12,3%	6,9%	2,2%	0,8%	3,5%
	Satisfecho	92,6%	87,7%	90,8%	97,8%	99,2%	96,5%
Visibilidad de las vías de escape	Insatisfecho	4,0%		3,5%	0,7%		1,4%
	Indiferente	13,0%	15,0%	9,7%	3,7%	0,8%	3,5%
	Satisfecho	83,0%	85,0%	86,7%	95,6%	99,2%	96,5%
Cantidad de módulos atendiendo	Insatisfecho	6,6%	4,1%	6,3%			2,8%
	Indiferente	12,3%	17,8%	11,9%	3,7%	0,8%	3,5%
	Satisfecho	81,1%	78,1%	81,8%	96,3%	99,2%	96,5%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la infraestructura de la sucursal que Ud. visito?	Insatisfecho	2,4%	1,4%	3,4%	0,7%		1,4%
	Indiferente	9,7%	15,1%	7,6%	3,7%	0,8%	3,5%
	Satisfecho	87,9%	83,6%	89,0%	95,6%	99,2%	96,5%
Índice de Satisfacción Infraestructura	Insatisfecho	2,4%			0,7%		0,6%
	Indiferente	6,5%	9,6%	6,2%	3,0%	0,8%	3,5%
	Satisfecho	91,1%	90,4%	93,8%	96,3%	99,2%	96,5%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°5: Satisfacción Global

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Finalmente, considerando todos los aspectos ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con la atención recibida en las oficinas de IPS en su conjunto?	Insatisfecho	3,8%	3,7%	4,1%	3,1%		2,4%
	Indiferente	7,6%	7,3%	4,1%	5,4%	3,1%	5,0%
	Satisfecho	88,5%	89,0%	91,7%	96,3%	91,5%	92,6%

Facultad de Economía UdeC

ANEXO N°13

TABLAS CANAL PRESENCIAL REGION DE LOS LAGOS

Tabla N°1: Índice de Satisfacción Neta

		Mes					Total
		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Índice de Satisfacción Neta	Insatisfecho		4,6%	0,8%	0,8%	0,7%	1,1%
	Indiferente	2,3%	5,3%	8,4%	2,3%	3,0%	4,4%
	Satisfecho	97,7%	90,1%	90,8%	96,9%	96,3%	94,4%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°2: Tiempo de Espera

		Mes					Total
		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Tiempo de espera	Insatisfecho	1,5%	5,3%	2,3%	2,3%	0,7%	1,5%
	Indiferente	4,6%	10,7%	9,2%	7,6%	6,7%	6,1%
	Satisfecho	93,8%	84,0%	88,5%	90,1%	92,5%	92,4%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°3: Atención Recibida

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Trato respetuoso	4,6%	4,6%	2,3%	2,3%		0,8%	2,4%
	3,8%	4,6%	5,3%	3,1%	6,0%		4,2%
	91,6%	90,8%	92,4%	94,7%	94,0%	96,9%	93,4%
La preparación y conocimientos para la consulta o trámite que usted realizó	3,1%	7,6%	3,8%	3,1%	1,5%	2,3%	3,5%
	5,3%	5,3%	6,9%	3,8%	6,0%	0,8%	4,7%
	91,6%	87,0%	89,3%	93,1%	92,5%	96,9%	91,8%
La claridad de la información que le entregaron	3,8%	6,9%	3,8%	3,8%	0,7%	0,8%	3,3%
	4,6%	6,1%	4,6%	3,1%	8,2%	3,8%	5,1%
	91,6%	87,0%	91,6%	93,1%	91,0%	95,4%	91,6%
La utilidad de información que le entregaron	3,8%	6,9%	4,6%	3,1%	1,5%	1,5%	3,5%
	4,6%	7,6%	4,6%	1,5%	3,0%	0,8%	3,7%
	91,6%	85,5%	90,8%	95,4%	95,5%	97,7%	92,8%
La preocupación por atender sus necesidades	3,8%	6,1%	3,1%	2,3%	2,2%	0,8%	3,0%
	3,8%	6,1%	6,9%	3,1%	5,2%	2,3%	4,6%
	92,4%	87,8%	90,1%	94,7%	92,5%	96,9%	92,4%
La orientación que los Ejecutivos de IPS entregan a los usuarios para solucionar sus dudas e inquietudes	3,1%	4,6%	3,1%	4,6%	3,0%	0,8%	3,2%
	4,6%	4,6%	5,3%	3,1%	5,2%	3,1%	4,3%
	92,4%	90,8%	91,6%	92,4%	91,8%	96,2%	92,5%
La rapidez de la atención recibida	3,1%	3,1%	3,1%	3,1%	0,7%	0,8%	2,3%
	4,6%	4,6%	6,1%	2,3%	9,0%	2,3%	4,8%
	92,4%	92,4%	90,8%	94,7%	90,3%	96,9%	92,9%
La presentación personal del ejecutivo/a	3,1%	2,3%	2,3%	0,8%			1,4%
	3,1%	5,3%	3,8%	3,8%	6,0%	2,3%	4,1%
	93,9%	92,4%	93,9%	95,4%	94,0%	97,7%	94,6%
La resolución del trámite	3,8%	5,6%	3,1%	4,6%	0,7%	2,3%	3,3%
	4,6%	4,8%	7,6%	2,3%	8,2%	2,3%	5,0%
	91,6%	89,6%	89,3%	93,1%	91,0%	95,4%	91,7%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la atención recibida?	3,1%	4,6%	2,3%	2,3%	2,2%		2,4%
	5,3%	4,6%	6,1%	5,3%	9,0%	4,6%	5,8%
	91,6%	90,8%	91,6%	92,4%	88,8%	95,4%	91,8%
Índice de Satisfacción Atención Recibida	3,1%	4,6%	2,3%	2,3%	0,7%		2,2%
	5,3%	5,3%	6,1%	2,3%	6,7%	3,1%	4,8%
	91,6%	90,1%	91,6%	95,4%	92,5%	96,9%	93,0%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°4: Infraestructura

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Comodidad para desplazarse	Insatisfecho	7,6%	5,3%	3,8%	1,5%	3,8%	3,7%
	Indiferente	16,8%	16,8%	4,6%	6,7%	8,4%	9,1%
	Satisfecho	75,6%	77,9%	91,6%	91,8%	87,8%	87,2%
Acceso para personas con movilidad reducida u otras necesidades	Insatisfecho	24,3%	12,1%	5,7%	3,0%	21,6%	10,7%
	Indiferente	11,3%	13,7%	13,1%	5,2%	4,3%	8,4%
	Satisfecho	64,3%	74,2%	81,1%	91,8%	74,1%	80,9%
Cantidad de asientos para la espera	Insatisfecho	8,4%	6,2%	4,6%	0,7%	7,6%	4,6%
	Indiferente	18,3%	16,9%	6,9%	8,2%	6,9%	9,7%
	Satisfecho	73,3%	76,9%	88,5%	91,0%	85,5%	85,8%
Comodidad de los espacios de espera	Insatisfecho	8,4%	7,6%	3,8%	1,5%	6,9%	4,7%
	Indiferente	16,8%	13,7%	6,1%	9,0%	9,2%	9,4%
	Satisfecho	74,8%	78,6%	90,1%	89,6%	84,0%	85,9%
Limpieza y orden del centro	Insatisfecho	1,5%	2,3%			0,8%	0,8%
	Indiferente	4,6%	9,2%	1,5%	0,7%	4,6%	3,6%
	Satisfecho	93,9%	88,5%	98,5%	99,3%	94,7%	95,7%
Luminosidad interior del centro	Insatisfecho	1,5%	4,6%	1,5%		1,5%	1,3%
	Indiferente	3,8%	4,6%	1,5%	2,2%	3,8%	3,0%
	Satisfecho	94,7%	90,8%	98,5%	97,8%	94,7%	95,7%
Temperatura ambiente	Insatisfecho	1,5%	3,1%		0,7%	0,8%	1,1%
	Indiferente	4,6%	9,2%	3,1%	1,5%	6,1%	5,7%
	Satisfecho	93,8%	89,3%	96,9%	97,8%	93,1%	93,1%
Señalización de las áreas de atención	Insatisfecho	0,8%	3,1%		1,5%	0,8%	1,0%
	Indiferente	9,2%	7,6%	2,3%	2,2%	2,3%	4,3%
	Satisfecho	90,1%	89,3%	97,7%	96,3%	96,9%	94,7%
Visibilidad de las Vías de escape	Insatisfecho	1,6%	3,1%		0,7%	0,8%	1,0%
	Indiferente	4,7%	5,3%	2,3%	0,7%	3,1%	3,1%
	Satisfecho	93,7%	91,6%	97,7%	98,5%	96,2%	95,9%
Cantidad de módulos atendiendo	Insatisfecho	2,3%	2,3%	1,5%	0,7%	2,3%	1,7%
	Indiferente	9,2%	3,8%	0,8%	0,7%	1,5%	3,0%
	Satisfecho	88,5%	93,1%	97,7%	98,5%	96,2%	95,3%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la infraestructura de la sucursal que Ud. visitó?	Insatisfecho	0,8%	2,3%	3,1%		1,5%	1,3%
	Indiferente	3,1%	10,7%	6,9%	3,1%	2,2%	5,3%
	Satisfecho	96,2%	87,0%	90,1%	96,9%	97,8%	93,4%
Índice de Satisfacción Infraestructura	Insatisfecho	2,3%	3,8%	3,1%		0,7%	1,6%
	Indiferente	11,5%	7,6%	3,8%	1,5%	2,3%	5,8%
	Satisfecho	84,7%	89,3%	96,2%	97,8%	90,8%	92,8%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°5: Satisfacción Global

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Finalmente, considerando todos los aspectos ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con la atención recibida en las oficinas de IPS en su conjunto?	Insatisfecho	2,3%	4,6%	3,1%	1,5%	1,5%	2,4%
	Indiferente	3,1%	8,4%	9,2%	4,6%	4,5%	6,5%
	Satisfecho	94,7%	87,0%	87,8%	93,9%	94,0%	91,1%

Facultad de Economía UdeC

ANEXO N°14

TABLAS CANAL PRESENCIAL REGION DE AYSÉN

Tabla N°1: Índice de Satisfacción Neta

		Mes					Total
		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Índice de Satisfacción Neta	Insatisfecho	2,5%					1,6%
	Indiferente	5,0%	3,1%	1,6%		3,1%	6,3%
	Satisfecho	92,5%	96,9%	98,4%	100,0%	96,9%	92,2%
							0,8%
							3,3%
							96,0%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°2: Tiempo de Espera

		Mes					Total
		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Tiempo de espera	Insatisfecho	2,5%					1,6%
	Indiferente	10,0%	4,7%	6,3%	4,7%	4,7%	7,8%
	Satisfecho	87,5%	95,3%	93,8%	95,3%	95,3%	90,6%
							0,8%
							6,5%
							92,8%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°3: Atención Recibida

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Trato respetuoso	5,0%			1,6%	1,6%	4,7%	2,3%
	7,5%	6,3%	4,7%		1,6%	1,6%	3,8%
	87,5%	93,8%	95,3%	98,4%	96,9%	93,8%	94,0%
La preparación y conocimientos para la consulta o trámite que usted realizó	3,8%				1,6%	4,7%	1,8%
	7,5%	3,1%	4,7%		1,6%	3,1%	3,5%
	88,8%	96,9%	95,3%	100,0%	96,9%	92,2%	94,8%
La claridad de la información que le entregaron	7,5%	1,6%		1,6%	1,6%	6,3%	3,3%
	8,8%	4,7%	4,7%	1,6%	1,6%	4,7%	4,5%
	83,8%	93,8%	95,3%	96,9%	96,9%	89,1%	92,3%
La utilidad de información que le entregaron	5,0%	1,6%		3,1%	1,6%	6,3%	3,0%
	7,5%	1,6%	4,7%	1,6%	1,6%	4,7%	3,8%
	87,5%	96,9%	95,3%	95,3%	96,9%	89,1%	93,3%
La preocupación por atender sus necesidades	7,5%			1,6%	1,6%	4,7%	2,8%
	5,0%	6,3%	4,7%		1,6%	4,7%	3,8%
	87,5%	93,8%	95,3%	98,4%	96,9%	90,6%	93,5%
La orientación que los Ejecutivos de IPS entregan a los usuarios para solucionar sus dudas e inquietudes	5,0%			1,6%	1,6%	6,3%	2,5%
	10,0%	6,3%	4,7%	1,6%	1,6%	4,7%	5,0%
	85,0%	93,8%	95,3%	96,9%	96,9%	89,1%	92,5%
La rapidez de la atención recibida	5,0%					3,1%	1,5%
	8,8%	3,1%	6,3%	4,7%		7,8%	5,3%
	86,3%	96,9%	93,8%	95,3%	100,0%	89,1%	93,3%
La presentación personal del ejecutivo/a	3,8%					1,6%	1,0%
	2,5%	6,3%	3,1%			4,7%	2,8%
	93,8%	93,8%	96,9%	100,0%	100,0%	93,8%	96,3%
La resolución del trámite	11,3%	3,1%		6,3%	1,6%	7,8%	5,3%
	6,3%	9,4%	6,3%		7,8%	1,6%	5,3%
	82,5%	87,5%	93,8%	93,8%	90,6%	90,6%	89,5%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la atención recibida?	3,8%			1,6%	1,6%	4,7%	2,0%
	6,3%	4,7%	4,7%	3,1%	4,7%	3,1%	4,5%
	90,0%	95,3%	95,3%	95,3%	93,8%	92,2%	93,5%
Índice de Satisfacción Atención Recibida	5,0%					4,7%	1,8%
	7,5%	3,1%	4,7%	1,6%	3,1%	4,7%	4,3%
	87,5%	96,9%	95,3%	98,4%	96,9%	90,6%	94,0%

Tabla N°4: Infraestructura

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Comodidad para desplazarse	2,5%	1,6%	6,3%	6,3%	3,1%	3,1%	1,8%
	16,3%	7,8%	6,3%			3,1%	7,0%
	81,3%	90,6%	93,8%	93,8%	96,9%	93,8%	91,3%
Acceso para personas con movilidad reducida u otras necesidades	8,8%	4,7%			3,1%	1,6%	3,3%
	13,8%	4,7%	4,7%		3,1%	6,3%	5,8%
	77,5%	90,6%	95,3%	100,0%	93,8%	92,2%	91,0%
Cantidad de asientos para la espera	7,5%	1,6%			3,1%	1,6%	2,5%
	10,0%	3,1%	3,1%	7,8%		4,7%	5,0%
	82,5%	95,3%	96,9%	92,2%	96,9%	93,8%	92,5%
Comodidad de los espacios de espera	6,3%	1,6%			3,1%	3,1%	2,5%
	12,5%	1,6%	4,7%	7,8%			5,3%
	81,3%	96,9%	95,3%	92,2%	96,9%	93,8%	92,3%
Limpieza y orden del centro	1,3%	1,6%			1,6%	1,6%	1,0%
			3,1%		1,6%	4,7%	1,8%
	97,5%	98,4%	96,9%	100,0%	96,9%	93,8%	97,3%
Luminosidad interior del centro	2,5%	1,6%			1,6%		1,0%
	1,3%		3,1%		1,6%	3,1%	1,5%
	96,3%	98,4%	96,9%	100,0%	96,9%	96,9%	97,5%
Temperatura ambiente	1,3%	1,6%			3,1%		1,0%
	2,5%		3,1%	1,6%		3,1%	1,8%
	96,3%	98,4%	96,9%	98,4%	96,9%	96,9%	97,3%
Señalización de las áreas de atención	3,8%	3,1%			4,7%	1,6%	2,3%
	11,3%	1,6%	3,1%		1,6%	1,6%	3,5%
	85,0%	95,3%	96,9%	100,0%	93,8%	96,9%	94,3%
Visibilidad de las vías de escape	11,3%	1,6%		6,3%	3,1%		4,0%
	11,3%	4,7%	3,1%	1,6%	1,6%	3,1%	4,5%
	77,5%	93,8%	96,9%	92,2%	95,3%	96,9%	91,5%
Cantidad de módulos atendiendo	6,3%	3,1%	3,1%		3,1%	3,1%	2,8%
	12,5%	3,1%	3,1%	7,8%	1,6%	3,1%	5,5%
	81,3%	93,8%	96,9%	92,2%	95,3%	93,8%	91,8%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la infraestructura de la sucursal que Ud. visito?	2,5%	1,6%			3,1%	1,6%	1,5%
	8,8%		3,1%	4,7%	1,6%	3,1%	3,8%
	88,8%	98,4%	96,9%	95,3%	95,3%	95,3%	94,8%
Índice de Satisfacción Infraestructura	1,3%	1,6%			3,1%	1,6%	1,3%
	6,3%	1,6%	3,1%			3,1%	2,5%
	92,5%	96,9%	96,9%	100,0%	96,9%	95,3%	96,3%

Tabla N°5: Satisfacción Global

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Finalmente, considerando todos los aspectos ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con la atención recibida en las oficinas de IPS en su conjunto?	3,8%				4,7%	4,7%	2,3%
	5,0%	3,1%	1,6%	6,3%	4,7%	3,1%	4,0%
	91,3%	96,9%	98,4%	93,8%	90,6%	92,2%	93,8%

ANEXO N°15

TABLAS CANAL PRESENCIAL REGION DE MAGALLANES

Tabla N°1: Índice de Satisfacción Neta

		Mes					Total
		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Índice de Satisfacción Neta	Insatisfecho	1,5%				3,1%	
	Indiferente		3,1%	4,7%	3,1%	3,1%	
	Satisfecho	98,5%	96,9%	95,3%	96,9%	93,8%	100,0%
							0,8%
							2,3%
							96,9%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°2: Tiempo de Espera

		Mes					Total
		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Tiempo de espera	Insatisfecho	4,5%			4,7%	3,1%	
	Indiferente	7,5%	3,1%	7,8%	1,6%	4,7%	1,6%
	Satisfecho	88,1%	96,9%	92,2%	93,8%	92,2%	98,4%
							2,1%
							4,4%
							93,5%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°3: Atención Recibida

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Trato respetuoso							
Insatisfecho		1,6%	1,6%	1,6%	4,7%		1,6%
Indiferente	6,0%	3,1%	4,7%	1,6%	3,1%	1,6%	3,4%
Satisfecho	94,0%	95,3%	93,8%	96,9%	92,2%	98,4%	95,1%
La preparación y conocimientos para la consulta o trámite que usted realizó							
Insatisfecho	1,5%	3,1%	1,6%	1,6%	6,3%		2,3%
Indiferente	9,0%	4,7%	9,4%	1,6%	3,1%		4,7%
Satisfecho	89,6%	92,2%	89,1%	96,9%	90,6%	100,0%	93,0%
La claridad de la información que le entregaron							
Insatisfecho	4,5%	3,1%	1,6%	1,6%	9,4%		3,4%
Indiferente	7,5%	6,3%	9,4%	1,6%	1,6%	3,1%	4,9%
Satisfecho	88,1%	90,6%	89,1%	96,9%	89,1%	96,9%	91,7%
La utilidad de información que le entregaron							
Insatisfecho	1,5%	3,1%	1,6%	1,6%	7,8%		2,6%
Indiferente	9,0%	6,3%	7,8%	1,6%	3,1%		4,7%
Satisfecho	89,6%	90,6%	90,6%	96,9%	89,1%	100,0%	92,8%
La preocupación por atender sus necesidades							
Insatisfecho		1,6%	1,6%	1,6%	4,7%		1,6%
Indiferente	3,0%	3,1%	9,4%	1,6%	3,1%		3,4%
Satisfecho	97,0%	95,3%	89,1%	96,9%	92,2%	100,0%	95,1%
La orientación que los Ejecutivos de IPS entregan a los usuarios para solucionar sus dudas e inquietudes							
Insatisfecho	1,5%	1,6%	1,6%	1,6%	6,3%		2,1%
Indiferente	10,4%	1,6%	7,8%	1,6%	3,1%	1,6%	4,4%
Satisfecho	88,1%	96,9%	90,6%	96,9%	90,6%	98,4%	93,5%
La rapidez de la atención recibida							
Insatisfecho	3,0%		1,6%	4,7%	1,6%		1,8%
Indiferente	4,5%	7,8%	7,8%	1,6%	7,8%	3,1%	5,4%
Satisfecho	92,5%	92,2%	90,6%	93,8%	90,6%	96,9%	92,8%
La presentación personal del ejecutivo/a							
Insatisfecho			1,6%		3,1%		0,8%
Indiferente	3,0%	1,6%	1,6%		1,6%		1,3%
Satisfecho	97,0%	98,4%	96,9%	100,0%	95,3%	100,0%	97,9%
La resolución del trámite							
Insatisfecho	7,6%	3,1%	4,7%	1,6%	6,3%	1,6%	4,1%
Indiferente	7,6%	1,6%	7,8%	1,6%	4,7%	6,3%	4,9%
Satisfecho	84,8%	95,3%	87,5%	96,9%	89,1%	92,2%	90,9%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la atención recibida?							
Insatisfecho	3,0%	1,6%	1,6%	3,1%	4,7%	1,6%	2,6%
Indiferente	7,5%	4,7%	9,4%	3,1%	6,3%	3,1%	5,7%
Satisfecho	89,6%	93,8%	89,1%	93,8%	89,1%	95,3%	91,7%
Índice de Satisfacción Atención Recibida							
Insatisfecho		1,6%	1,6%	1,6%	4,7%		1,6%
Indiferente	4,5%	3,1%	6,3%	1,6%	4,7%		3,4%
Satisfecho	95,5%	95,3%	92,2%	96,9%	90,6%	100,0%	95,1%

Tabla N°4: Infraestructura

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Comodidad para desplazarse	1,5%	1,6%	1,6%	9,4%	9,4%		0,8%
	16,9%	1,6%	4,7%	9,4%	9,4%		7,0%
	81,5%	96,9%	93,8%	90,6%	90,6%	100,0%	92,2%
Acceso para personas con movilidad reducida u otras necesidades	7,6%				1,6%		1,6%
	10,6%	3,1%	4,7%	1,6%	1,6%		3,6%
	81,8%	96,9%	95,3%	98,4%	96,9%	100,0%	94,8%
Cantidad de asientos para la espera	6,2%		1,6%		1,6%		1,6%
	20,0%	1,6%	3,1%	9,4%	3,1%		6,2%
	73,8%	98,4%	95,3%	90,6%	95,3%	100,0%	92,2%
Comodidad de los espacios de espera	10,8%	1,6%	1,6%				2,3%
	7,7%	1,6%	4,7%	9,4%	9,4%		5,5%
	81,5%	96,9%	93,8%	90,6%	90,6%	100,0%	92,2%
Limpieza y orden del centro			1,6%				0,3%
	3,1%		1,6%				0,8%
	96,9%	100,0%	96,9%	100,0%	100,0%	100,0%	99,0%
Luminosidad interior del centro	1,5%	1,6%					0,5%
	3,0%		1,6%	1,6%			1,0%
	95,5%	98,4%	98,4%	98,4%	100,0%	100,0%	98,4%
Temperatura ambiente	1,5%		1,6%				0,5%
	3,0%		1,6%				0,8%
	95,5%	100,0%	96,9%	100,0%	100,0%	100,0%	98,7%
Señalización de las áreas de atención	1,5%						0,3%
	12,1%	1,6%	3,1%	1,6%	1,6%		3,4%
	86,4%	98,4%	96,9%	98,4%	98,4%	100,0%	96,4%
Visibilidad de las vías de escape	7,9%				3,1%		1,8%
	14,3%	3,1%	3,1%	1,6%	4,7%		4,4%
	77,8%	96,9%	96,9%	98,4%	92,2%	100,0%	93,7%
Cantidad de módulos atendiendo		3,1%			1,6%		0,8%
	21,2%		3,1%	7,8%	4,7%		6,2%
	78,8%	96,9%	96,9%	92,2%	93,8%	100,0%	93,0%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la infraestructura de la sucursal que Ud. visito?	1,5%	1,6%	1,6%		1,6%		1,0%
	6,1%		4,7%	9,4%	4,7%		4,1%
	92,4%	98,4%	93,8%	90,6%	93,8%	100,0%	94,8%
Índice de Satisfacción Infraestructura	1,5%				1,6%		0,5%
	4,5%	3,1%	4,7%	3,1%	1,6%		2,8%
	93,9%	96,9%	95,3%	96,9%	96,9%	100,0%	96,6%

Tabla N°5: Satisfacción Global

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Finalmente, considerando todos los aspectos ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con la atención recibida en las oficinas de IPS en su conjunto?	3,0%	1,6%	1,6%		1,6%		1,3%
	9,0%	4,7%	3,1%	4,7%	1,6%	3,1%	4,4%
	88,1%	93,8%	95,3%	95,3%	96,9%	96,9%	94,3%

ANEXO N°16

TABLAS CANAL PRESENCIAL REGION METROPOLITANA

Tabla N°1: Índice de Satisfacción Neta

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Índice de Satisfacción Neta	Insatisfecho	4,3%	2,2%	3,0%	2,8%	3,3%	0,7%
	Indiferente	16,3%	9,5%	8,5%	7,3%	9,3%	1,5%
	Satisfecho	79,5%	88,3%	88,5%	90,0%	87,5%	97,8%
							88,6%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°2: Tiempo de Espera

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Tiempo de espera	Insatisfecho	13,3%	13,9%	9,5%	14,0%	12,0%	7,6%
	Indiferente	22,3%	25,6%	27,5%	34,5%	25,8%	39,5%
	Satisfecho	64,5%	60,4%	63,0%	51,5%	62,3%	52,9%
							59,1%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°3: Atención Recibida

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Trato respetuoso	7,8%	6,2%	3,3%	2,8%	4,5%	0,7%	4,2%
	9,3%	6,0%	6,8%	5,3%	7,0%	0,7%	5,8%
	83,0%	87,8%	90,0%	92,0%	88,5%	98,5%	90,0%
La preparación y conocimientos para la consulta o trámite que usted realizó	8,5%	5,2%	5,5%	4,5%	4,8%	1,5%	5,0%
	11,8%	6,7%	5,5%	5,5%	9,0%	0,2%	6,4%
	79,8%	88,1%	89,0%	90,0%	86,3%	98,3%	88,6%
La claridad de la información que le entregaron	12,5%	6,5%	6,3%	5,8%	6,0%	1,5%	6,4%
	13,5%	6,2%	4,8%	5,0%	9,5%	0,7%	6,6%
	74,0%	87,3%	89,0%	89,3%	84,5%	97,8%	87,0%
La utilidad de información que le entregaron	12,0%	6,2%	5,0%	5,0%	5,0%	2,2%	5,9%
	12,8%	7,5%	5,0%	8,3%	10,8%		7,3%
	75,2%	86,3%	90,0%	86,8%	84,3%	97,8%	86,8%
La preocupación por atender sus necesidades	12,5%	6,5%	5,5%	6,3%	7,5%	1,2%	6,6%
	12,3%	6,2%	7,8%	10,8%	7,5%	1,0%	7,5%
	75,3%	87,3%	86,8%	83,0%	85,0%	97,8%	85,9%
La orientación que los Ejecutivos de IPS entregan a los usuarios para solucionar sus dudas e inquietudes	13,8%	6,7%	5,8%	5,8%	8,3%	2,0%	7,0%
	12,8%	8,5%	6,5%	10,8%	7,0%	0,2%	7,6%
	73,4%	84,8%	87,8%	83,5%	84,8%	97,8%	85,4%
La rapidez de la atención recibida	12,8%	14,2%	10,3%	14,3%	12,0%	8,0%	11,9%
	16,8%	25,6%	24,0%	30,5%	26,5%	39,3%	27,2%
	70,4%	60,2%	65,8%	55,3%	61,5%	52,7%	60,9%
La presentación personal del ejecutivo/a	4,0%	3,0%	3,3%	1,8%	2,5%	0,2%	2,4%
	8,5%	6,7%	4,8%	3,3%	5,0%	1,0%	4,9%
	87,5%	90,3%	92,0%	95,0%	92,5%	98,8%	92,7%
La resolución del trámite	17,8%	12,9%	9,3%	10,5%	11,3%	6,3%	11,3%
	13,5%	13,7%	16,8%	17,8%	13,0%	13,9%	14,8%
	68,8%	73,4%	74,0%	71,8%	75,8%	79,8%	73,9%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la atención recibida?	9,3%	10,4%	5,0%	5,3%	8,5%	3,7%	7,0%
	17,0%	16,9%	15,5%	14,3%	11,8%	23,4%	16,5%
	73,8%	72,6%	79,5%	80,5%	79,7%	72,9%	76,5%
Índice de Satisfacción Atención Recibida	10,0%	6,7%	4,5%	3,8%	4,5%	1,0%	5,1%
	10,8%	7,5%	6,8%	9,8%	9,3%	3,2%	7,8%
	79,3%	85,8%	88,8%	86,5%	86,3%	95,9%	87,1%

Tabla N°4: Infraestructura

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Comodidad para desplazarse	5,5%	1,2%	4,3%	1,5%	5,0%		2,9%
	8,8%	6,5%	9,3%	7,8%	6,3%	0,7%	6,5%
	85,8%	92,3%	86,5%	90,8%	88,8%	99,3%	90,6%
Acceso para personas con movilidad reducida u otras necesidades	8,3%	0,7%	3,3%	3,0%	6,0%		3,5%
	12,5%	6,2%	9,0%	8,5%	6,3%	0,7%	7,2%
	79,2%	93,0%	87,8%	88,5%	87,8%	99,3%	89,3%
Cantidad de asientos para la espera	7,0%	1,0%	6,5%	4,8%	6,0%		4,2%
	13,3%	5,7%	8,0%	8,0%	6,8%	0,7%	7,0%
	79,8%	93,3%	85,5%	87,3%	87,3%	99,3%	88,8%
Comodidad de los espacios de espera	5,8%	0,5%	5,3%	3,8%	5,0%		3,4%
	14,3%	6,7%	8,3%	8,5%	7,3%	0,7%	7,6%
	80,0%	92,8%	86,5%	87,8%	87,8%	99,3%	89,1%
Limpieza y orden del centro	1,5%	0,5%	2,3%	1,0%	2,8%		1,3%
	5,8%	5,5%	5,3%	3,8%	3,5%	0,7%	4,1%
	92,7%	94,0%	92,5%	95,3%	93,8%	99,3%	94,6%
Luminosidad interior del centro	1,5%	0,5%	2,3%	1,5%	2,0%		1,3%
	7,5%	6,5%	4,3%	4,0%	3,3%	0,7%	4,4%
	91,0%	93,0%	93,5%	94,5%	94,8%	99,3%	94,4%
Temperatura ambiente	2,5%	0,7%	2,5%	1,0%	1,8%		1,4%
	8,3%	6,0%	5,0%	5,5%	3,0%	0,7%	4,7%
	89,3%	93,3%	92,5%	93,5%	95,3%	99,3%	93,9%
Señalización de las áreas de atención	5,8%	0,7%	4,3%	2,3%	4,3%		2,9%
	14,3%	6,7%	10,5%	9,5%	7,0%	0,7%	8,1%
	79,9%	92,5%	85,3%	88,3%	88,8%	99,3%	89,1%
Visibilidad de las vías de escape	16,0%	1,5%	11,3%	7,3%	9,3%		7,5%
	19,8%	7,0%	13,5%	14,5%	12,8%	0,7%	11,3%
	64,1%	91,5%	75,3%	78,3%	78,0%	99,3%	81,2%
Cantidad de módulos atendiendo	10,8%	0,7%	7,5%	7,5%	9,0%		5,9%
	14,8%	6,7%	9,8%	12,8%	8,3%	0,7%	8,8%
	74,5%	92,5%	82,8%	79,8%	82,8%	99,3%	85,3%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la infraestructura de la sucursal que Ud. visito?	3,5%	0,7%	3,0%	2,3%	3,8%		2,2%
	15,3%	5,7%	10,8%	9,8%	7,5%	0,7%	8,3%
	81,3%	93,5%	86,3%	88,0%	88,8%	99,3%	89,6%
Índice de Satisfacción Infraestructura	3,5%	0,5%	3,3%	1,8%	3,5%		2,1%
	10,8%	6,5%	7,8%	7,8%	6,3%	0,7%	6,6%
	85,8%	93,0%	89,0%	90,5%	90,3%	99,3%	91,3%

Tabla N°5: Satisfacción Global

	Mes					Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Finalmente, considerando todos los aspectos ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con la atención recibida en las oficinas de IPS en su conjunto?	9,0%	6,7%	3,5%	3,3%	5,5%	0,7%
	16,3%	10,7%	11,8%	14,5%	12,3%	5,9%
	74,8%	82,6%	84,8%	82,3%	82,2%	93,4%
						4,8%
						11,9%
						83,4%

ANEXO N°17

TABLAS CANAL PRESENCIAL REGION DE LOS RIOS

Tabla N°1: Índice de Satisfacción Neta

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Índice de Satisfacción Neta	Insatisfecho		1,6%		3,1%		0,8%
	Indiferente	1,6%	7,8%	3,1%			3,7%
	Satisfecho	98,4%	90,6%	96,9%	96,9%	100,0%	95,5%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°2: Tiempo de Espera

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Tiempo de espera	Insatisfecho	3,1%	4,7%		1,6%		2,4%
	Indiferente	3,1%	4,7%	4,7%	3,1%	3,1%	5,0%
	Satisfecho	93,8%	90,6%	95,3%	95,3%	96,9%	92,7%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°3: Atención Recibida

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Trato respetuoso	Insatisfecho	4,9%	1,6%	4,7%	4,7%	4,7%	3,4%
	Indiferente	4,9%	3,1%	12,5%	7,8%	4,7%	6,3%
	Satisfecho	90,2%	95,3%	82,8%	87,5%	90,6%	93,8%
La preparación y conocimientos para la consulta o trámite que usted realizó	Insatisfecho	4,9%		4,7%	4,7%	4,7%	3,1%
	Indiferente	4,9%	6,3%	12,5%	4,7%	4,7%	6,6%
	Satisfecho	90,2%	93,8%	82,8%	90,6%	90,6%	93,8%
La claridad de la información que le entregaron	Insatisfecho	6,6%	1,6%	7,8%	4,7%	4,7%	4,2%
	Indiferente	11,5%	6,3%	10,9%	4,7%	4,7%	7,3%
	Satisfecho	82,0%	92,2%	81,3%	90,6%	90,6%	88,5%
La utilidad de información que le entregaron	Insatisfecho	5,0%	1,6%	7,8%	4,7%	4,7%	4,2%
	Indiferente	13,3%	6,3%	7,8%	6,3%	4,7%	7,4%
	Satisfecho	81,7%	92,2%	84,4%	89,1%	90,6%	88,4%
La preocupación por atender sus necesidades	Insatisfecho	10,0%		7,8%	4,7%	4,7%	4,5%
	Indiferente	11,7%	3,1%	9,4%	7,8%	6,3%	7,4%
	Satisfecho	78,3%	96,9%	82,8%	87,5%	89,1%	88,2%
La orientación que los Ejecutivos de IPS entregan a los usuarios para solucionar sus dudas e inquietudes	Insatisfecho	13,6%		7,8%	4,7%	4,7%	5,0%
	Indiferente	8,5%	7,8%	9,4%	7,8%	4,7%	7,4%
	Satisfecho	78,0%	92,2%	82,8%	87,5%	90,6%	87,6%
La rapidez de la atención recibida	Insatisfecho	8,3%	3,1%	4,7%		3,1%	3,2%
	Indiferente	5,0%	4,7%	6,3%	4,7%	6,3%	5,0%
	Satisfecho	86,7%	92,2%	89,1%	95,3%	90,6%	91,8%
La presentación personal del ejecutivo/a	Insatisfecho	3,4%		3,1%			1,1%
	Indiferente	1,7%		1,6%	1,6%		1,3%
	Satisfecho	94,9%	100,0%	95,3%	98,4%	100,0%	97,6%
La resolución del trámite	Insatisfecho	3,4%	3,1%	10,9%	4,7%	6,3%	5,0%
	Indiferente	12,1%	4,7%	10,9%	9,4%	6,3%	7,9%
	Satisfecho	84,5%	92,2%	78,1%	85,9%	87,5%	87,0%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la atención recibida?	Insatisfecho	1,6%	1,6%	4,7%	4,7%	4,7%	3,1%
	Indiferente	13,1%	9,4%	12,5%	7,8%	6,3%	9,2%
	Satisfecho	85,2%	89,1%	82,8%	87,5%	89,1%	87,7%
Índice de Satisfacción Atención Recibida	Insatisfecho	4,9%		4,7%	3,1%	4,7%	2,9%
	Indiferente	6,6%	4,7%	10,9%	7,8%	4,7%	6,6%
	Satisfecho	88,5%	95,3%	84,4%	89,1%	90,6%	90,6%

Tabla N°4: Infraestructura

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Comodidad para desplazarse	3,3%	10,9%	4,7%		1,6%	1,6%	1,8%
	11,5%		14,1%	1,6%	4,7%	6,3%	8,1%
	85,2%	89,1%	81,3%	98,4%	93,8%	92,2%	90,0%
Acceso para personas con movilidad reducida u otras necesidades	3,4%	1,6%	6,3%		1,6%		2,1%
	10,3%	6,3%	7,8%		1,6%	3,1%	4,8%
	86,2%	92,2%	85,9%	100,0%	96,9%	96,9%	93,1%
Cantidad de asientos para la espera	5,1%		4,7%		1,6%		1,8%
	8,5%	9,4%	12,5%	1,6%		6,3%	6,3%
	86,4%	90,6%	82,8%	98,4%	98,4%	93,8%	91,8%
Comodidad de los espacios de espera	8,3%		4,7%		1,6%		2,6%
	13,3%	9,4%	12,5%	3,1%	4,7%	7,8%	8,4%
	78,3%	90,6%	82,8%	96,9%	93,8%	90,6%	88,9%
Limpieza y orden del centro				1,6%			0,3%
	4,9%	1,6%	9,4%			3,1%	3,1%
	95,1%	98,4%	90,6%	98,4%	100,0%	96,9%	96,6%
Luminosidad interior del centro	1,7%				1,6%		0,5%
		1,6%	9,4%	1,6%		3,1%	2,6%
	98,3%	98,4%	90,6%	98,4%	98,4%	96,9%	96,8%
Temperatura ambiente							0,5%
			1,6%	1,6%	1,6%		3,7%
	6,7%	1,6%	7,8%	1,6%	1,6%	3,1%	3,7%
	93,3%	98,4%	90,6%	96,9%	98,4%	96,9%	95,8%
Señalización de las áreas de atención	1,7%		1,6%				0,5%
	10,0%	3,1%	9,4%	1,6%		3,1%	4,5%
	88,3%	96,9%	89,1%	98,4%	100,0%	96,9%	95,0%
Visibilidad de las vías de escape							1,3%
	5,8%	1,6%	1,6%				7,3%
	13,5%	3,1%	10,9%	1,6%	9,4%	6,3%	7,3%
	80,8%	95,3%	87,5%	98,4%	90,6%	93,8%	91,4%
Cantidad de módulos atendiendo	4,9%		4,7%		1,6%		1,8%
	14,8%	7,8%	9,4%	4,7%		6,3%	7,1%
	80,3%	92,2%	85,9%	95,3%	98,4%	93,8%	91,1%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la infraestructura de la sucursal que Ud. visito?			3,1%	1,6%	1,6%		1,0%
	14,8%	6,3%	14,1%	1,6%	1,6%	7,8%	7,6%
	85,2%	93,8%	82,8%	96,9%	96,9%	92,2%	91,3%
Índice de Satisfacción Infraestructura	1,6%		1,6%				0,5%
	9,8%	3,1%	10,9%	1,6%	1,6%	3,1%	5,0%
	88,5%	96,9%	87,5%	98,4%	98,4%	96,9%	94,5%

Tabla N°5: Satisfacción Global

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Finalmente, considerando todos los aspectos ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con la atención recibida en las oficinas de IPS en su conjunto?							
	Insatisfecho		1,6%	1,6%	3,1%	1,6%	1,3%
	Indiferente	7,8%	10,9%	3,1%			5,8%
Satisfecho	86,9%	92,2%	87,5%	95,3%	96,9%	98,4%	92,9%

ANEXO N°18

TABLAS CANAL PRESENCIAL REGION ARICA Y PARINACOTA

Tabla N°1: Índice de Satisfacción Neta

		Mes					Total
		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Índice de Satisfacción Neta	Insatisfecho	1,6%		1,6%		1,6%	0,8%
	Indiferente	4,7%	1,6%	1,6%	4,7%		2,4%
	Satisfecho	93,8%	98,4%	96,9%	95,3%	98,4%	96,9%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°2: Tiempo de Espera

		Mes					Total
		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Tiempo de espera	Insatisfecho	10,9%	1,6%	3,1%	3,1%	3,1%	3,7%
	Indiferente	26,6%	3,2%	6,3%	6,3%	1,6%	7,6%
	Satisfecho	62,5%	95,2%	90,6%	90,6%	95,3%	88,7%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°3: Atención Recibida

	Mes						Total	
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre		
Trato respetuoso	Insatisfecho	3,1%	1,6%	3,1%	3,1%	1,6%	3,1%	2,6%
	Indiferente	6,3%	1,6%	6,3%	6,3%	6,3%	1,6%	4,7%
	Satisfecho	90,6%	96,8%	90,6%	90,6%	92,2%	95,3%	92,7%
La preparación y conocimientos para la consulta o trámite que usted realizó	Insatisfecho	1,6%	3,2%	3,1%	4,7%	4,7%	3,1%	3,4%
	Indiferente	6,3%	3,2%	7,8%	6,3%	6,3%	1,6%	5,2%
	Satisfecho	92,2%	93,5%	89,1%	89,1%	89,1%	95,3%	91,4%
La claridad de la información que le entregaron	Insatisfecho	1,6%	3,2%	6,3%	3,1%	4,7%	6,3%	4,2%
	Indiferente	7,8%	4,8%	6,3%	6,3%	6,3%	3,1%	5,8%
	Satisfecho	90,6%	91,9%	87,5%	90,6%	89,1%	90,6%	90,1%
La utilidad de información que le entregaron	Insatisfecho	3,1%	3,2%	6,3%	3,1%	4,7%	6,3%	4,5%
	Indiferente	7,8%	4,8%	6,3%	6,3%	6,3%	1,6%	5,5%
	Satisfecho	89,1%	91,9%	87,5%	90,6%	89,1%	92,2%	90,1%
La preocupación por atender sus necesidades	Insatisfecho	3,1%	3,2%	4,7%	3,1%	4,7%	3,1%	3,7%
	Indiferente	6,3%	3,2%	4,7%	4,7%	4,7%	1,6%	4,2%
	Satisfecho	90,6%	93,5%	90,6%	92,2%	90,6%	95,3%	92,1%
La orientación que los Ejecutivos de IPS entregan a los usuarios para solucionar sus dudas e inquietudes	Insatisfecho	4,7%	3,2%	6,3%	3,1%	4,7%	3,1%	4,2%
	Indiferente	1,6%	1,6%	6,3%	6,3%	6,3%	3,1%	4,2%
	Satisfecho	93,8%	95,2%	87,5%	90,6%	89,1%	93,8%	91,6%
La rapidez de la atención recibida	Insatisfecho	6,3%		4,7%	3,1%	4,7%		3,1%
	Indiferente	29,7%	3,2%	10,9%	4,7%	1,6%	1,6%	8,6%
	Satisfecho	64,1%	96,8%	84,4%	92,2%	93,8%	98,4%	88,2%
La presentación personal del ejecutivo/a	Insatisfecho	1,6%		1,6%		1,6%		0,8%
	Indiferente	7,8%	1,6%	3,1%				2,1%
	Satisfecho	90,6%	98,4%	95,3%	100,0%	98,4%	100,0%	97,1%
La resolución del trámite	Insatisfecho	12,5%	1,6%	7,8%	7,8%	1,6%	12,5%	7,3%
	Indiferente	20,3%	4,8%	3,1%	4,7%	9,4%	3,1%	7,6%
	Satisfecho	67,2%	93,5%	89,1%	87,5%	89,1%	84,4%	85,1%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la atención recibida?	Insatisfecho	4,7%	3,2%	6,3%	3,1%	4,7%	6,3%	4,7%
	Indiferente	18,8%	1,6%	3,1%	12,5%	7,8%	6,3%	8,4%
	Satisfecho	76,6%	95,2%	90,6%	84,4%	87,5%	87,5%	86,9%
Índice de Satisfacción Atención Recibida	Insatisfecho	3,1%	1,6%	3,1%	3,1%	3,1%	3,1%	2,9%
	Indiferente	4,7%	3,2%	7,8%	4,7%	6,3%	3,1%	5,0%
	Satisfecho	92,2%	95,2%	89,1%	92,2%	90,6%	93,8%	92,1%

Tabla N°4: Infraestructura

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Comodidad para desplazarse	1,6%	1,6%	4,7%	6,3%	3,1%		0,8%
					1,6%		2,4%
	98,4%	98,4%	95,3%	93,8%	95,3%	100,0%	96,9%
Acceso para personas con movilidad reducida u otras necesidades	1,6%		3,1%		4,7%		1,6%
		1,6%	4,7%	3,1%	1,6%	1,6%	2,1%
	98,4%	98,4%	92,2%	96,9%	93,8%	98,4%	96,3%
Cantidad de asientos para la espera	1,6%	1,6%	1,6%		1,6%		1,0%
		3,2%	6,3%	4,7%		1,6%	2,6%
	98,4%	95,2%	92,2%	95,3%	98,4%	98,4%	96,3%
Comodidad de los espacios de espera	1,6%				1,6%		0,5%
		1,6%	4,7%	6,3%		1,6%	2,4%
	98,4%	98,4%	95,3%	93,8%	98,4%	98,4%	97,1%
Limpieza y orden del centro	1,6%				3,1%		0,8%
			1,6%			4,7%	1,0%
	98,4%	100,0%	98,4%	100,0%	96,9%	95,3%	98,2%
Luminosidad interior del centro	1,6%				1,6%		0,5%
		1,6%	3,1%	1,6%			1,0%
	98,4%	98,4%	96,9%	98,4%	98,4%	100,0%	98,4%
Temperatura ambiente	1,6%				1,6%		0,5%
			4,7%	3,1%			1,3%
	98,4%	100,0%	95,3%	96,9%	98,4%	100,0%	98,2%
Señalización de las áreas de atención	1,6%				1,6%		0,5%
		1,6%	3,1%	3,1%			1,3%
	98,4%	98,4%	96,9%	96,9%	98,4%	100,0%	98,2%
Visibilidad de las vías de escape	1,6%				1,6%		1,0%
		3,2%	6,3%	3,1%	3,1%		3,1%
	98,4%	96,8%	93,8%	90,6%	95,3%	100,0%	95,8%
Cantidad de módulos atendiendo	1,6%	1,6%			1,6%		0,8%
		3,2%	4,7%	4,7%		1,6%	2,4%
	98,4%	95,2%	95,3%	95,3%	98,4%	98,4%	96,9%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la infraestructura de la sucursal que Ud. visito?	1,6%				3,1%		0,8%
		4,8%	9,4%	4,7%	3,1%	1,6%	3,9%
	98,4%	95,2%	90,6%	95,3%	93,8%	98,4%	95,3%
Índice de Satisfacción Infraestructura	1,6%				1,6%		0,5%
		1,6%	4,7%	1,6%	1,6%		1,6%
	98,4%	98,4%	95,3%	98,4%	96,9%	100,0%	97,9%

Tabla N°5: Satisfacción Global

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Finalmente, considerando todos los aspectos ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con la atención recibida en las oficinas de IPS en su conjunto?	1,6%	1,6%	7,8%	1,6%	1,6%	3,1%	2,9%
	14,1%	1,6%	1,6%	9,4%	4,7%	4,7%	6,0%
	84,4%	96,8%	90,6%	89,1%	93,8%	92,2%	91,1%

ANEXO N°19

TABLAS CANAL PRESENCIAL ÑUBLE

Tabla N°1: Índice de Satisfacción Neta

		Mes		Total
		Septiembre	Octubre	
Índice de Satisfacción Neta	Satisfecho	100,0%	100,0%	100,0%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°2: Tiempo de Espera

		Mes		Total
		Septiembre	Octubre	
Tiempo de espera	Indiferente		2,6%	1,3%
	Satisfecho	100,0%	97,4%	98,7%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°3: Atención Recibida

	Mes		Total
	Septiembre	Octubre	
Trato respetuoso			1,3%
La preparación y conocimientos para la consulta o trámite que usted realizó	100,0%	2,6%	98,7%
La claridad de la información que le entregaron	100,0%	2,6%	1,3%
La utilidad de información que le entregaron	100,0%	97,4%	98,7%
La preocupación por atender sus necesidades	100,0%	2,6%	1,3%
La orientación que los Ejecutivos de IPS entregan a los usuarios para solucionar sus dudas e inquietudes	100,0%	97,4%	98,7%
La rapidez de la atención recibida	100,0%	2,6%	1,3%
La presentación personal del ejecutivo/a	100,0%	97,4%	98,7%
La resolución del trámite	100,0%	100,0%	100,0%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la atención recibida?	100,0%	2,6%	1,3%
Índice de Satisfacción Atención Recibida	100,0%	97,4%	98,7%
Facultad de Economía UdeC	100,0%	2,6%	1,3%
		97,4%	98,7%

Tabla N°4: Infraestructura

		Mes		Total
		Septiembre	Octubre	
Comodidad para desplazarse	Indiferente		5,1%	2,6%
	Satisfecho	100,0%	94,9%	97,4%
Acceso para personas con movilidad reducida u otras necesidades	Indiferente		2,6%	1,3%
	Satisfecho	100,0%	97,4%	98,7%
Cantidad de asientos para la espera	Indiferente		7,7%	3,8%
	Satisfecho	100,0%	92,3%	96,2%
Comodidad de los espacios de espera	Insatisfecho		2,6%	1,3%
	Indiferente		5,1%	2,6%
	Satisfecho	100,0%	92,3%	96,2%
Limpieza y orden del centro	Indiferente		2,6%	1,3%
	Satisfecho	100,0%	97,4%	98,7%
Luminosidad interior del centro	Indiferente		5,1%	2,6%
	Satisfecho	100,0%	94,9%	97,4%
Temperatura ambiente	Indiferente		5,1%	2,6%
	Satisfecho	100,0%	94,9%	97,4%
Señalización de las áreas de atención	Indiferente		5,1%	2,6%
	Satisfecho	100,0%	94,9%	97,4%
Visibilidad de las vías de escape	Indiferente		5,1%	2,6%
	Satisfecho	100,0%	94,9%	97,4%
Cantidad de módulos atendiendo	Satisfecho	100,0%	94,9%	97,4%
	Insatisfecho		2,6%	1,3%
	Indiferente		5,1%	2,6%
	Satisfecho	100,0%	92,3%	96,2%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con la infraestructura de la sucursal que Ud. visitó?	Indiferente		5,1%	2,6%
	Satisfecho	100,0%	94,9%	97,4%
Índice de Satisfacción Infraestructura	Indiferente		5,1%	2,6%
	Satisfecho	100,0%	94,9%	97,4%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°5: Satisfacción Global

	Mes		Total
	Septiembre	Octubre	
Finalmente, considerando todos los aspectos ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con la atención recibida en las oficinas de IPS en su conjunto?	100,0%	100,0%	100,0%

Facultad de Economía UdeC

ANEXO N°20

TABLAS CANAL CALL CENTER

Tabla N°1: Índice de Satisfacción Neta

	0	Tipo de dispositivo				Mes			Total
		Teléfono Móvil	Computador	Tablet		Agosto	Septiembre	10,00	
Índice Satisfacción Neta	Insatisfecho	39,3%	30,2%	6,9%		35,5%	38,3%	38,0%	37,7%
	Indiferente	14,5%	12,5%			14,0%	14,0%	14,1%	14,0%
	Satisfecho	46,2%	57,3%	93,1%		50,5%	47,7%	47,9%	48,3%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°2: Aspectos de la página Web IPS en Línea

	0	Tipo de dispositivo				Mes			
		Teléfono Móvil	Computador	Tablet		Agosto	Septiembre	10, 00	Total
La claridad de la instrucciones para utilizar la página	Insatisfecho	39,2%	27,3%	6,9%		35,6%	37,6%	37,2%	37,0%
	Indiferente	12,7%	7,7%	10,3%		11,9%	12,0%	12,0%	12,0%
	Satisfecho	48,1%	65,0%	82,8%		52,5%	50,5%	50,8%	51,0%
La claridad del lenguaje utilizado	Insatisfecho	31,5%	21,2%	3,4%		27,8%	30,3%	30,0%	29,7%
	Indiferente	11,1%	5,0%			10,3%	10,1%	10,0%	10,1%
	Satisfecho	57,4%	73,7%	96,6%		61,9%	59,7%	60,0%	60,2%
La facilidad para ingresar a la página	Insatisfecho	39,5%	25,0%	6,9%		35,4%	37,6%	37,3%	37,0%
	Indiferente	12,0%	10,1%	20,7%		11,8%	11,7%	11,8%	11,7%
	Satisfecho	48,5%	64,9%	72,4%		52,9%	50,8%	50,9%	51,2%
La utilidad de la página	Insatisfecho	36,9%	28,4%	6,9%		33,6%	35,9%	35,6%	35,3%
	Indiferente	9,1%	10,2%	6,9%		9,3%	9,4%	9,5%	9,4%
	Satisfecho	54,0%	61,4%	86,2%		57,1%	54,7%	54,9%	55,3%
La cantidad de trámites que se pueden realizar en la página	Insatisfecho	42,7%	34,7%	3,6%		40,1%	41,6%	41,2%	41,2%
	Indiferente	13,3%	14,6%	10,7%		13,8%	13,5%	13,6%	13,6%
	Satisfecho	44,0%	50,7%	85,7%		46,0%	45,0%	45,2%	45,3%
La rapidez de la página	Insatisfecho	38,4%	28,7%	3,6%		33,2%	37,5%	37,4%	36,6%
	Indiferente	12,5%	7,9%	10,7%		11,5%	11,8%	11,9%	11,8%
	Satisfecho	49,1%	63,4%	85,7%		55,3%	50,7%	50,7%	51,6%
La resolución de los trámites realizados	Insatisfecho	45,2%	36,9%	6,9%		42,1%	44,0%	43,9%	43,6%
	Indiferente	12,6%	12,3%	10,3%		11,6%	12,8%	12,7%	12,5%
	Satisfecho	42,2%	50,8%	82,8%		46,3%	43,2%	43,4%	43,9%
Utilidad de los trámites disponibles en la página	Insatisfecho	39,7%	31,6%	3,6%		37,0%	38,5%	38,3%	38,1%
	Indiferente	13,4%	14,9%	7,1%		13,2%	13,7%	13,7%	13,6%
	Satisfecho	46,9%	53,5%	89,3%		49,8%	47,8%	47,9%	48,2%
En general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el sitio IPS en línea?	Insatisfecho	41,2%	35,8%	6,9%		37,3%	40,7%	40,9%	40,1%
	Indiferente	13,3%	13,2%	10,3%		14,5%	13,1%	12,9%	13,3%
	Satisfecho	45,5%	51,0%	82,8%		48,2%	46,2%	46,2%	46,6%

Facultad de Economía UdeC

ANEXO N°21

TABLAS CANAL WEB

Tabla N°5: Índice de Satisfacción Neta

	Mes					
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Índice Satisfacción Neta	15,7%	13,3%	24,1%	22,9%	30,1%	26,5%
Indiferente	7,2%	13,3%	16,9%	27,7%	30,1%	20,5%
Satisfecho	77,1%	73,5%	59,0%	49,4%	39,8%	53,0%
						22,1%
						19,3%
						58,6%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°2: Dimensión Formulario de Contacto

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Claridad de formulario	4,8%	1,2%	6,0%	15,7%	13,3%	6,0%	7,9%
	10,8%	14,8%	15,7%	13,3%	19,3%	13,3%	14,5%
	84,3%	84,0%	78,3%	71,1%	67,5%	80,7%	77,6%
Facilidad para llenarlo	4,8%	4,9%	6,0%	10,8%	18,1%	4,8%	8,3%
	8,4%	14,8%	8,4%	10,8%	13,3%		9,3%
	86,7%	80,2%	85,5%	78,3%	68,7%	95,2%	82,5%
Tamaño de letra del formulario	4,8%		8,4%	10,8%	15,7%	6,0%	7,6%
	13,3%	9,8%	21,7%	16,9%	19,3%	12,0%	15,5%
	81,9%	90,2%	69,9%	72,3%	65,1%	81,9%	76,9%
Lo adecuado de las opciones de consulta que ofrece	4,8%	8,5%	15,7%	19,3%	22,9%	16,9%	14,7%
	12,0%	22,0%	28,9%	13,3%	12,0%	14,5%	17,1%
	83,1%	69,5%	55,4%	67,5%	65,1%	68,7%	68,2%
Facilidad para encontrarlo en la página web	4,8%	7,4%	18,1%	16,9%	13,3%	6,0%	11,1%
	9,6%	16,0%	14,5%	22,9%	19,3%	9,6%	15,3%
	85,5%	76,5%	67,5%	60,2%	67,5%	84,3%	73,6%
En términos generales ¿Que tan satisfecho se encuentra con el formulario de contacto web?	4,8%	8,5%	10,8%	12,0%	16,9%	13,3%	11,1%
	10,8%	9,8%	19,3%	19,3%	13,3%	8,4%	13,5%
	84,3%	81,7%	69,9%	68,7%	69,9%	78,3%	75,5%
Índice Satisfacción Formulario de Contacto Web?	4,8%	4,9%	6,0%	10,8%	13,3%	2,4%	7,0%
	9,6%	9,8%	15,7%	20,5%	19,3%	10,8%	14,3%
	85,5%	85,4%	78,3%	68,7%	67,5%	86,7%	78,7%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°3: Dimensión Atención Página Web IPS

	Mes						Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
El tiempo de demora en la respuesta a la consulta emitida	Insatisfecho	20,5%	25,3%	27,7%	32,5%	43,4%	31,3%
	Indiferente	20,5%	15,7%	22,9%	14,5%	22,9%	17,9%
	Satisfecho	59,0%	59,0%	49,4%	53,0%	33,7%	50,8%
La respuesta obtenida a la consulta	Insatisfecho	25,3%	21,3%	43,4%	48,2%	47,0%	39,0%
	Indiferente	18,1%	14,7%	16,9%	13,3%	16,9%	14,9%
	Satisfecho	56,6%	64,0%	39,8%	38,6%	36,1%	46,1%
La eficacia para resolver sus dudas	Insatisfecho	25,3%	25,0%	44,6%	49,4%	51,8%	40,7%
	Indiferente	14,5%	11,8%	14,5%	12,0%	10,8%	11,6%
	Satisfecho	60,2%	63,2%	41,0%	38,6%	37,3%	47,7%
En términos generales ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención del IPS a través formulario de contacto web?	Insatisfecho	22,9%	17,5%	30,1%	33,7%	36,1%	27,5%
	Indiferente	13,3%	13,8%	18,1%	22,9%	26,5%	20,2%
	Satisfecho	63,9%	68,8%	51,8%	43,4%	37,3%	52,3%
Índice Satisfacción Atención del IPS a través Formulario de Contacto Web	Insatisfecho	22,9%	20,5%	33,7%	42,2%	50,6%	35,1%
	Indiferente	14,5%	19,3%	18,1%	16,9%	12,0%	15,1%
	Satisfecho	62,7%	60,2%	48,2%	41,0%	37,3%	49,8%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°4: Satisfacción Global

	Mes					Total
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	
Finalmente, considerando todos los aspectos ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con la atención recibida a través del formulario web del IPS en su conjunto?	Insatisfecho	12,0%	25,3%	33,7%	37,3%	26,1%
	Indiferente	12,0%	22,9%	21,7%	22,9%	19,3%
	Satisfecho	75,9%	51,8%	44,6%	39,8%	54,6%

Facultad de Economía UdeC

ANEXO N°22

TABLAS CANAL REDES DIGITALES

Tabla N°1: Índice de Satisfacción Neta

		Plataforma			Mes						Total
		Facebook	Twitter	Sin Información	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	10	
Índice Satisfacción Neta	Insatisfecho	3,6%	9,1%	4,3%	2,5%	5,4%	4,9%	5,2%	1,2%	4,7%	4,3%
	Indiferente	9,3%	12,4%	8,2%	8,0%	7,7%	7,6%	9,8%	9,3%	12,7%	9,1%
	Satisfecho	87,1%	78,5%	87,5%	89,4%	86,9%	87,6%	85,0%	89,5%	82,6%	86,6%

Facultad de Economía UdeC

Tabla N°2: Aspectos de Redes Sociales

	Plataforma			Sin Información	Mes					
	Facebook	Twitter			Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	10
La utilidad de la información entregada	Insatisfecho	5,2%	10,8%	6,3%	4,1%	7,0%	6,5%	6,3%	3,9%	7,3%
	Indiferente	11,1%	13,4%	8,7%	10,1%	9,1%	9,6%	12,3%	6,2%	13,0%
	Satisfecho	83,7%	75,8%	84,9%	85,7%	83,9%	83,9%	81,5%	89,9%	79,7%
La claridad de la información entregada	Insatisfecho	4,6%	11,4%	6,3%	4,0%	7,3%	7,1%	5,6%	2,4%	7,6%
	Indiferente	9,1%	13,0%	9,0%	9,8%	8,6%	8,7%	10,0%	7,1%	10,8%
	Satisfecho	86,3%	75,5%	84,6%	86,3%	84,1%	84,2%	84,4%	90,6%	81,5%
La calidad de las imágenes presentadas en las redes sociales de ChileAtiende	Insatisfecho	3,8%	12,0%	5,2%	3,5%	5,5%	4,9%	5,6%	3,2%	5,8%
	Indiferente	10,9%	14,2%	7,9%	7,6%	8,9%	8,3%	12,6%	10,1%	11,8%
	Satisfecho	85,3%	73,8%	86,8%	88,9%	85,6%	86,8%	81,8%	86,7%	82,4%
La claridad del lenguaje utilizado en las redes sociales de ChileAtiende	Insatisfecho	3,5%	10,2%	3,4%	2,3%	4,5%	4,5%	4,4%	2,0%	5,4%
	Indiferente	7,1%	9,1%	7,5%	4,9%	8,0%	7,0%	8,5%	6,7%	7,6%
	Satisfecho	89,4%	80,6%	89,2%	92,8%	87,5%	88,6%	87,2%	91,3%	87,0%
La capacidad de orientación de nuestros ejecutivos/ ejecutivas	Insatisfecho	6,6%	13,0%	6,2%	5,1%	7,0%	6,2%	8,0%	4,7%	10,2%
	Indiferente	9,2%	9,7%	9,8%	9,3%	9,0%	9,3%	10,3%	6,7%	10,2%
	Satisfecho	84,2%	77,3%	83,9%	85,5%	83,9%	84,4%	81,7%	88,6%	79,7%
Rapidez en el servicio	Insatisfecho	11,0%	15,9%	10,9%	9,2%	12,3%	12,1%	11,9%	8,6%	13,0%
	Indiferente	14,6%	14,8%	11,6%	11,5%	12,6%	12,5%	16,4%	11,4%	14,0%
	Satisfecho	74,4%	69,2%	77,5%	79,3%	75,1%	75,4%	71,7%	80,0%	73,0%
Confiabilidad en la respuesta	Insatisfecho	4,9%	13,9%	5,6%	3,5%	7,4%	6,5%	6,5%	3,1%	6,1%
	Indiferente	9,6%	12,8%	8,2%	9,8%	7,1%	7,7%	10,8%	8,7%	11,3%
	Satisfecho	85,5%	73,3%	86,2%	86,7%	85,5%	85,8%	82,7%	88,2%	82,6%
En general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con nuestras redes sociales?	Insatisfecho	4,7%	9,2%	6,5%	3,5%	7,6%	7,2%	5,8%	3,2%	5,4%
	Indiferente	9,7%	15,2%	6,9%	8,8%	6,2%	6,7%	10,6%	10,7%	11,5%
	Satisfecho	85,6%	75,5%	86,6%	87,7%	86,3%	86,1%	83,6%	86,1%	83,1%

Facultad de Economía UdeC

ANEXO N°23

TABLAS IPS EN LINEA

Tabla N°2: Aspectos de IPS en Línea

	0	Tipo de dispositivo			Tablet	Mes			Total
		Teléfono Móvil	Computador			Agosto	Septiembre	10,00	
La claridad de la instrucciones para utilizar la página	Insatisfecho				6,9%	35,6%	37,6%	37,2%	37,0%
	Indiferente				10,3%	11,9%	12,0%	12,0%	12,0%
	Satisfecho	33,3%	27,3%	7,7%	82,8%	52,5%	50,5%	50,8%	51,0%
La claridad del lenguaje utilizado	Insatisfecho	66,7%	65,0%	21,2%	3,4%	27,8%	30,3%	30,0%	29,7%
	Indiferente		5,0%			10,3%	10,1%	10,0%	10,1%
	Satisfecho	100,0%	73,7%		96,6%	61,9%	59,7%	60,0%	60,2%
La facilidad para ingresar a la página	Insatisfecho		25,0%		6,9%	35,4%	37,6%	37,3%	37,0%
	Indiferente		10,1%		20,7%	11,8%	11,7%	11,8%	11,7%
	Satisfecho	100,0%	64,9%		72,4%	52,9%	50,8%	50,9%	51,2%
La utilidad de la página	Insatisfecho		28,4%		6,9%	33,6%	35,9%	35,6%	35,3%
	Indiferente	66,7%	10,2%		6,9%	9,3%	9,4%	9,5%	9,4%
	Satisfecho	33,3%	61,4%		86,2%	57,1%	54,7%	54,9%	55,3%
La cantidad de trámites que se pueden realizar en la página	Insatisfecho		34,7%		3,6%	40,1%	41,6%	41,2%	41,2%
	Indiferente	66,7%	14,6%		10,7%	13,8%	13,5%	13,6%	13,6%
	Satisfecho	33,3%	50,7%		85,7%	46,0%	45,0%	45,2%	45,3%
La rapidez de la página	Insatisfecho		28,7%		3,6%	33,2%	37,5%	37,4%	36,6%
	Indiferente		7,9%		10,7%	11,5%	11,8%	11,9%	11,8%
	Satisfecho	100,0%	63,4%		85,7%	55,3%	50,7%	50,7%	51,6%
La resolución de los trámites realizados	Insatisfecho		36,9%		6,9%	42,1%	44,0%	43,9%	43,6%
	Indiferente		12,3%		10,3%	11,6%	12,8%	12,7%	12,5%
	Satisfecho	100,0%	50,8%		82,8%	46,3%	43,2%	43,4%	43,9%
Utilidad de los trámites disponibles en la página	Insatisfecho		31,6%		3,6%	37,0%	38,5%	38,3%	38,1%
	Indiferente	33,3%	14,9%		7,1%	13,2%	13,7%	13,7%	13,6%
	Satisfecho	66,7%	53,5%		89,3%	49,8%	47,8%	47,9%	48,2%
En general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el sitio IPS en línea?	Insatisfecho		35,8%		6,9%	37,3%	40,7%	40,9%	40,1%
	Indiferente	33,3%	13,2%		10,3%	14,5%	13,1%	12,9%	13,3%
	Satisfecho	66,7%	51,0%		82,8%	48,2%	46,2%	46,2%	46,6%

Facultad de Economía UdeC