

INFORME

ANUAL

**ESTUDIO RECURRENTE DE SATISFACCIÓN DE
USUARIOS DEL IPS**

DICIEMBRE 2017

1. Tabla de contenido

A) ANTECEDENTES	5
B) MARCO CONCEPTUAL	6
SATISFACCIÓN DE USUARIOS	6
C) OBJETIVOS DEL ESTUDIO	9
OBJETIVO GENERAL	9
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
D) DISEÑO METODOLÓGICO DEL ESTUDIO	10
TIPO DE ESTUDIO	10
TÉCNICAS A IMPLEMENTAR	11
COBERTURA	11
UNIVERSO	11
DISEÑO MUESTRAL CANAL PRESENCIAL	12
DISEÑO MUESTRAL CANAL NO PRESENCIAL	13
DISEÑO MUESTRAL CANAL DIGITAL	13
CÁLCULO DE ERROR MUESTRAL	14
CORRECCIÓN POR POBLACIÓN FINITA	14
ERRORES MUESTRAL	15
DIMENSIONES E INDICADORES	16
TÉCNICAS CUALITATIVAS DE ANÁLISIS	20
TÉCNICAS CUANTITATIVAS DE ANÁLISIS	20
JUSTIFICACIÓN DEL USO DE LA ESCALA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN	22
ESCALA LIKERT Y MEDICIÓN DE OPINIONES Y ACTITUDES QUE IMPACTAN EN LA SATISFACCIÓN	23
EL USUARIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	23
JUSTIFICACIÓN Y NECESIDAD DE LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN	24
E) RESUMEN EJECUTIVO	27
VARIACIÓN HISTÓRICA	29

F) RESULTADOS CANAL PRESENCIAL:	37
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA	37
DISTRIBUCIÓN REGIONAL	37
DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE GESTIÓN	37
EVOLUCIÓN DE VARIABLES	38
CALIDAD DE LA ATENCIÓN	42
CALIDAD DE LA ATENCIÓN	42
INFRAESTRUCTURA	44
FIABILIDAD	47
ISN ANUAL CANAL PRESENCIAL	49
RESULTADOS POR REGIÓN	50
DISTRIBUCIÓN MUESTRAL	50
RESULTADOS POR REGIONES Y SUCURSALES	52
REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	52
REGIÓN DE TARAPACÁ	53
REGIÓN DE ANTOFAGASTA	56
REGIÓN DE ATACAMA	59
REGIÓN DE COQUIMBO	62
REGIÓN DE VALPARAÍSO	66
REGIÓN METROPOLITANA	71
REGIÓN DE O'HIGGINS	80
REGIÓN DEL MAULE	85
REGIÓN DEL BÍO – BÍO	89
REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	94
REGIÓN DE LOS RÍOS	99
REGIÓN DE LOS LAGOS	102
REGIÓN DE AYSÉN	106
REGIÓN DE MAGALLANES	109
G) RESULTADOS ANUALES CANAL WEB	112
CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA	112

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR DIMENSIONES	113
H) RESULTADOS CANAL TELEFÓNICO	119
CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA	119
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR DIMENSIONES	120
NOTAS DE SATISFACCIÓN NETA ANUAL	131
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA ANUAL	132
I) RESULTADOS ANUALES CANAL DIGITAL	133
CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA	133
VARIABLES DE SATISFACCIÓN	134
EVOLUCIÓN MENSUAL DE VARIABLES	135
ISN MENSUAL	138
ISN POR RED SOCIAL	139
ISN ANUAL CANAL DIGITAL	140
J) CONCLUSIONES GENERALES	141
CANAL PRESENCIAL	141
CANAL WEB	143
CANAL TELEFÓNICO	144
CANAL DIGITAL	145
Informe datos cualitativos	147

a) ANTECEDENTES

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. Esta red multicanal actualmente cuenta con 206 sucursales que prestan servicios a los ciudadanos a lo largo del país. Para el Instituto de Previsión Social conocer a sus usuarios, en cuanto a sus características, satisfacción y necesidades es de suma importancia, por lo que en este contexto 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, No Presencial 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 los factores que 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 IPS deben ser dinámicas y tener respuestas oportunas, 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 tuvo como foco medir durante el año 2017 y de forma periódica, la satisfacción de los usuarios que acudieron al IPS, a través de sus tres canales de atención, identificando mes a mes, factores como el índice de satisfacción, los aspectos mejor evaluados, los aspectos a mejorar, para así establecer recomendaciones para incrementar la satisfacción de los usuarios.

b) MARCO CONCEPTUAL

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

La satisfacción es un constructo multidimensional que está formado por diversos atributos o dimensiones, cuya ponderación varía dependiendo del tipo de servicio de que se trate y del tipo de individuos que hacen uso de ellos. Además, algunos atributos de los servicios producen un efecto sólo en el ámbito específico en que se circunscribe el servicio, mientras otros producen otras formas de valor adicional que también afectan a la satisfacción. Por lo tanto, el proceso de elaborar una metodología de medición de la satisfacción es, inicialmente, el proceso de descubrir o identificar cuáles son dichos atributos, y posteriormente establecer cuál es la ponderación que tienen para distintos tipos de servicios y para distintos tipos de usuarios o beneficiarios.

En este estudio, la *satisfacción* se considera como una variable no observable y que depende de otras variables para medirse. Es por lo tanto la resultante de la relación entre variables latentes (no observables) que para su medición se valen de variables manifiestas (observables).

Aunque el nivel de satisfacción puede ser expresado verbalmente y en forma directa en una encuesta a través de una pregunta, dicha evaluación representa sólo la expresión de un estado actitudinal en relación con otros factores involucrados, que son reflejados en esa satisfacción.

Considerar la satisfacción a partir de un sólo indicador (o pregunta), puede dejar de lado elementos que contribuyen a su explicación. Es por ello que es deseable utilizar varios indicadores en busca de una medida más confiable. La estimación de impactos significativos sobre la satisfacción de los beneficiarios tiene ventajas sustanciales sobre los estudios descriptivos de satisfacción ya que permiten identificar áreas de mejora a partir de las estimaciones de los impactos de diferentes factores.

La mayoría de los estudios de satisfacción asumen que la satisfacción está muy relacionada con las expectativas. Estos modelos se apoyan en el Paradigma de Desconfirmación (Disconfirmation paradigm; Gilbert A. Churchill, Jr.; Carol Surprenant 1982), que establece que la satisfacción está relacionada con el tamaño y dirección de la experiencia de desconfirmación, relacionada ésta con las expectativas iniciales de los usuarios de manera que si no se cumplen, inciden negativamente en la satisfacción por el servicio. De este modo, las expectativas de un individuo pueden: 1) confirmarse cuando el servicio se desempeña tal como se esperaba; 2) desconfirmarse de forma negativa cuando el servicio se desempeña de forma muy pobre en comparación con las expectativas; 3) desconfirmarse de forma positiva, cuando las expectativas son superadas.

En la construcción de una medida de satisfacción de usuarios hay que tener en cuenta algunas consideraciones: 1) que la satisfacción general o global con el servicio sea consistente con la medición acumulada de satisfacción; 2) el modelo tiene que incluir una medida de confirmación de expectativas; 3) el modelo tiene que incluir una comparación entre el impacto el servicio y el concepto ideal de rendimiento esperado. Los tres indicadores de satisfacción son: la satisfacción global, la confirmación de expectativas y la comparación con el producto ideal. (Lai K. Chan, 2003, p.876)

El modelo de satisfacción, por lo tanto, parte de la premisa que las causas directas de la satisfacción (índice global) son las expectativas y la percepción del desempeño. La percepción del desempeño está relacionada tanto con los resultados obtenidos como con la calidad de la gestión.

A continuación se presentan los principales indicadores por componente comúnmente utilizados en la evaluación de la satisfacción de usuarios:

a) Imagen previa del servicio: se define como el conocimiento previo que se tenía sobre el servicio antes de acudir al mismo. Dicha variable determina las expectativas de los beneficiarios.

b) Expectativas previas: que se define como la perspectiva y esperanza que el usuario se creó ante la posibilidad de obtener ciertos resultados, así como del proceso y el tiempo para conseguirlo. A diferencia de la imagen, se refiere a aspectos que se gatillan una vez que se accede al servicio.

c) Cumplimiento de expectativas: que se define como el grado en que existe una concordancia entre las expectativas previas y los resultados obtenidos.

d) Calidad de la gestión: se define como las características y cualidades propias a las acciones administrativas y técnicas que se realizan para entregar el servicio. Es decir, se refiere a la forma de entrega del servicio propiamente tal.

e) Valoración de los impactos: se define como la percepción de cambios tangibles e intangibles generados por haber sido usuario del servicio. Está por lo tanto asociado a los resultados e impactos del servicio y a las distintas variables de desempeño del mismo.

Estas cinco variables se expresan en una variable latente que es la satisfacción, definido como el estado psicológico del usuario, que expresa la valoración global que tiene sobre él su experiencia general con servicio.

A continuación se presenta un esquema general:



c) OBJETIVOS DEL ESTUDIO

OBJETIVO GENERAL

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

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desarrollar una metodología que permita medir de forma periódica la satisfacción de los usuarios del IPS, para los canales presencial, no presencial y digital. Esta metodología debe ser concordante con los estudios de satisfacción previos realizados en el IPS.
- Realizar mediciones de periodicidad mensual, en coherencia con el modelo metodológico previamente propuesto, que tengan como foco la satisfacción de los usuarios
- Diseñar un modelo de informes ejecutivo y extendido, que recojan las observaciones obtenidas de las mediciones mensuales realizadas a los usuarios del IPS
- Definir y aplicar una estrategia de levantamiento de datos, en coherencia con el modelo propuesto que permita minimizar los errores de captura y digitación de la información. Esta estrategia debe considerar diferentes lógicas de segmentación temporal y espacial, los diferentes perfiles de sucursales o centros de atención, y las diferencias entre aquellas interfaces (canales) de atención (presencial, no presencial y digital).
- Presentar los resultados y participar en talleres que el IPS defina como necesarios.

d) DISEÑO METODOLÓGICO DEL ESTUDIO

TIPO DE ESTUDIO

El presente estudio es de naturaleza cuantitativa. La elección del enfoque cuantitativo se sustenta en la extensión del objeto de estudio, se quiere establecer el nivel de satisfacción de usuarios de los distintos canales de atención de los servicios entregados por **IPS y Chile Atiende**. En este caso se cumple con las condiciones necesarias para la elección del método cuantitativo en tanto, la observación se produce sobre un conjunto de elementos y se pueden establecer comparaciones entre los diferentes usuarios (Asún, 2006). Sumado a lo anterior la naturaleza cuantitativa del estudio nos permite establecer con exactitud los patrones de comportamiento de una población determinada (Hernández, Fernández, & Baptista, 1991), en este caso las características de los usuarios y su nivel de satisfacción en los distintos momentos con el servicio otorgado por los distintos canales de atención.

Las ventajas que posee la aplicación de un estudio cuantitativo radican en la posibilidad de realizar una medición penetrante, controlada y objetiva, permitiendo así hacer una inferencia más allá de los datos, siendo confirmatoria, inferencial y deductiva; los datos son sólidos, repetibles y es generalizable (Asún, 2006). Por otro lado, la metodología cuantitativa permite trabajar con amplios volúmenes de información (Asún, 2006). Finalmente, esta metodología permite expresar y simplificar un fenómeno como las características de los usuarios y su nivel de satisfacción, en un fenómeno simple y comprensible (Asún, 2006).

A modo de resumen, el siguiente diagrama presenta las técnicas a utilizar en el desarrollo del estudio:



TÉCNICAS A IMPLEMENTAR

El estudio implementa como técnicas de recolección de información la técnica de **Encuesta telefónica** y la realización de focus group, como complemento a la información recolectada mediante el instrumento cuantitativo. Cada instrumento, tiene dimensiones y variables dirigidas específicamente a cada uno de los canales. Los workshop en tanto, estarán enfocados a cuatro tipos de actores: Encargados de oficinas regionales, ejecutivos del call center, usuarios del canal presencial, y usuarios de las plataformas de redes sociales del IPS.

COBERTURA

La cobertura del estudio es nacional encontrándose representadas las 15 regiones del país.

UNIVERSO

El universo del estudio está constituido por el total de transacciones que se establecen durante el 2017 en los distintos canales de atención: web, presencial , telefónico y digital del Instituto de Previsión Social.

DISEÑO MUESTRAL CANAL PRESENCIAL

El cálculo de la muestra se realizó en base a los datos entregados por la contraparte. Para el estudio se utiliza un muestreo aleatorio simple con las bases que entrega la contraparte técnica a la consultora, asumiendo un **N de 1500** encuestas mensuales, nivel de confianza de 95%, un error de máximo de 3,2 puntos porcentuales en cada conglomerado y $p=0,5$. Las variaciones en la muestra mensual, se relacionan directamente con las variaciones en los universos por mes. ,Se utiliza además una estratificación geográfica no proporcional, así, **cada región es calculada como una muestra independiente anualmente**, distribuyéndose trimestralmente y luego mensualmente.

La estratificación geográfica de la población permite tener **15 muestras independientes** que representen cada uno de estratos (todas las regiones). La afijación no proporcional de la cantidad de encuestas por estrato permite tener tamaños muestrales que aseguren tener estimaciones con una precisión aceptable a nivel de cada estrato independientemente de sus tamaños poblacionales. Esto permite cumplir el objetivo del este estudio de realizar una focalización particular en cada una de las regiones del país.

Finalmente **la selección de los individuos se realiza a través de un muestreo aleatorio simple**, a fin de que todos los individuos estén contenidos en el universo del estudio.

Así, los criterios de determinación de la muestra del canal presencial son los siguientes.

- Distribución territorial de las transacciones, teniendo coma unidad la región
- Tamaño de la sucursal de acuerdo a la cantidad de transacciones efectuadas durante el 2016
- Asegurar que la distribución de la muestra en términos proporcionales en el número de atenciones se asemeja al universo.

- Utilizar muestreo aleatorio simple para dimensionar el tamaño muestral mínimo a nivel nacional.

DISEÑO MUESTRAL CANAL NO PRESENCIAL

Para las transacciones realizadas a través del canal telefónico y del formulario web se seleccionó una muestra aleatoria en base a la cantidad de atenciones realizadas en el 2017.

DISEÑO MUESTRAL CANAL DIGITAL¹

Para evaluar las interacciones realizadas a través de las plataformas de redes sociales del IPS, se seleccionará una muestra de acuerdo al total de “seguidores” de Facebook y Twitter.

CANAL	MUESTRA
DIGITAL	2537
WEB	732
TELEFÓNICO	1730
PRESENCIAL	14082
TOTAL	19081

¹ Debido que la muestra para el canal digital fue “auto aplicada”, no se pudo tener un control exacto del número de respuestas a nivel mensual.

CÁLCULO DE ERROR MUESTRAL

Una vez obtenido el marco muestral se procede a calcular el error asociado bajo los siguientes supuestos: M.A.S. (Muestreo Aleatorio Simple), para Estimador de Proporción, Nivel de Confianza de 95% y Varianza Máxima ($p = q = 0,5$) y con corrección para población finita. La expresión que relaciona el error con el tamaño muestral es la siguiente:

$$e = t \sqrt{\frac{p * q}{n}}$$

Donde:

e : error muestral absoluto

t : coeficiente de confianza ($t = 1,96$ para un 95% de confianza)

p : proporción a estimar ($p = q = 0,5$ considerando varianza máxima)

n : tamaño muestral

CORRECCIÓN POR POBLACIÓN FINITA

Si existiese que n/N es mayor de 0,05, es necesaria la aplicación de una corrección de población finita usando la siguiente fórmula para las proporciones:

$$p = \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}} \sqrt{\frac{N-n}{N-1}}$$

Donde:

p : proporción
estimada

n : tamaño
muestral

N : tamaño de la población

ERRORES MUESTRAL

CANAL	PUNTOS PORCENTUALES
Sucursal	0,821
Call Center	2,543
Formulario WEB	3,644
Digital	No Error*
Total	0,765

*El canal digital (Facebook y Twitter) no tiene error, ya que no existía un universo conocido.

Estos errores han sido calculados bajo los siguientes supuestos: M.A.S. (Muestreo Aleatorio Simple), para Estimador de Proporción, Nivel de Confianza de 95% y Varianza Máxima ($p = q = 0,5$) y con corrección para población finita. La expresión que relaciona el error con el tamaño muestral es la siguiente:

$$e = t * \sqrt{\frac{p * q}{n}}$$

Donde:

e : error muestral absoluto

t : coeficiente de confianza (t = 1,96 para un 95% de confianza)

p : proporción a estimar (p = q = 0,5, considerando varianza máxima)

n : tamaño muestral

En los casos en que n/N era mayor a 0,05, se realizó una corrección de población finita usando la siguiente fórmula para las proporciones:

$$p = \frac{D}{n} \sqrt{\frac{N-n}{N}}$$

Donde:

p : proporción estimada

n : tamaño muestral

N : tamaño de la población

DIMENSIONES E INDICADORES

A continuación se presentan algunas de las dimensiones e indicadores generales que contempla la medición de satisfacción en los cuatro canales de atención:

- a. **Utilidad de la información:** esta dimensión permite conocer la opinión de los beneficiarios respecto a los elementos informativos que se presentan en los distintos canales del servicio. Así, se evalúan todos los procedimientos o protocolos entregados por el ejecutivo, relacionados con el tipo del requerimiento presentado por el usuario.*
- b. **Claridad de la información:** Lo que indica cuán cercana y fácil de comprender le pareció la información entregada al beneficiario final en los distintos componentes a evaluar. Se evalúa la forma en la que el ejecutivo presenta la información al usuario.*
- c. **Diseño de los contenidos:** Se evalúan diversos aspectos del formulario web y de las atenciones efectuadas por el canal digital (Facebook y twitter) como: pertinencia, diseño y cercanía de los contenidos. Se considera además, la utilidad*

de cada una de las funciones del formulario, así como la utilidad de la información que se entrega por medio de los canales digitales.

- d. Calidad de la Atención:** Esta dimensión permite conocer cómo evalúan los usuarios la atención recibida por el personal en los distintos canales de atención, considerando diversos aspectos: saludo, cortesía en la atención, correcto uso del lenguaje, entre otros.
- e. Tiempos de Espera:** suele ser un indicador crítico desde el punto de vista de los usuarios, permite conocer cómo evalúan los tiempos de la atención recibida, así como de resolución de sus requerimientos. Así, se consideran los tiempos reales de atención, versus los tiempos de espera mencionados por los usuarios de los tres canales de atención.
- f. Calidad de la infraestructura:** Este indicador permite medir la calidad de los espacios dispuestos para la atención de los usuarios (as), entre los que se destacan: sala de espera, aseo de la oficina, asientos disponibles, señalética informativa, accesos etc. Este aspecto es sólo para el canal presencial del IPS.
- g. Expectativas previas:** Elemento fundamental a la hora de medir la satisfacción en todo servicio o producto, en tanto que apunta a conocer los intereses y deseos previos a la experiencia con determinado producto o servicio. Esta dimensión se relaciona con las ideas “preconcebidas” que podría tener/esperar el usuario, en la atención entregada por los funcionarios del IPS.
- h. Cumplimiento de expectativas:** Relacionada con la dimensión anterior, apunta a conocer si se consumaron las expectativas previas de determinado beneficiario final con un servicio o producto determinado, logrando así conocer el nivel de cumplimiento de la agencia.
- i. Evaluación Global:** Este indicador permite conocer, en términos generales, los niveles de satisfacción para poder contrastarlos con los indicadores particulares, logrando comparar e identificar los puntos que se encuentran menos o más satisfechos en cada componente. Para esta evaluación, se consideran todos los indicadores antes mencionados.

A continuación, se presenta el detalle de las dimensiones y variables a medir para cada canal de atención:

Canal Presencial:

Dimensión	Variables
Usuarios	Género
	Nombre de sucursal
	Institución
	Tipo de trámite
Calidad de la atención	Tiempos de espera
	Utilidad y claridad en la entrega de la información
	Amabilidad y empatía
	Capacidad de resolución
	Conocimiento del trámite
	Presentación personal
	Tiempos de atención
Atención entregada	
Infraestructura	Cantidad de asientos disponibles
	Limpieza y orden
	Comodidad de los espacios de espera
	Señalización de las áreas de atención
	Accesos expeditos a las sucursales
Fiabilidad	Preocupación por atención de excelencia
	Preocupación por orientación
	Servicio inclusivo

Canal No Presencial

Call Center	
Dimensión	Variables
Usuarios	Tipo de consulta
	Institución
Contactabilidad	Facilidad para contactarse con el call center
	Tiempo demorado en el contacto
Atención de los ejecutivos	Utilidad y claridad de la información
	Tiempos de espera
	Amabilidad
	Manejo del producto
	Evaluación general
	Orientación sobre dudas

Discado Telefónico	Opciones disponibles
	Claridad de opciones disponibles
	Utilidad
	Facilidad de selección de opciones
	Tiempo de discado
Difusión	Medios de difusión

Formulario Web	
Dimensión	Variables
Usuarios	Finalidad del uso del formulario
Respuestas a consultas	Tiempo de respuesta
	Satisfacción con la respuesta entregada
Formulario	Características visuales del formulario
	Claridad
	Facilidad de llenado del formulario
	Opciones de consulta
	Facilidad para encontrar formulario
Difusión	Medios de difusión

Canal Digital

Dimensión	Variables
Usuarios	Género
	Edad
	Institución
Calidad de la respuesta	Tiempo de respuesta
	Utilidad y claridad en la información entregada
	Capacidad para orientar
	Amabilidad y cercanía
	Rapidez del servicio
	Confiabilidad de la institución
Calidad de la información	Calidad información de la red social

TÉCNICAS CUALITATIVAS DE ANÁLISIS

Para enriquecer el análisis que entrega la encuesta de satisfacción aplicada, la consultora propuso la realización de **2 Grupos de conversación**.

Finalmente se decidió realizar tres focus group y una entrevista abierta a usuarios y funcionarios de los distintos canales.

TÉCNICAS CUANTITATIVAS DE ANÁLISIS

En cada mes se hace entrega de un informe detallado que da cuenta de los resultados alcanzados para los tres canales de información: Presencial, No presencial y Digital. Para el caso del canal presencial, este informe detallado es desagregado por región, mostrando el comportamiento de cada dimensión de satisfacción.

Como principal técnica de análisis de la información obtenida en los tres canales de atención, se utilizará el cálculo del **Índice de Satisfacción Neta (ISN)**.

Cálculo de Satisfacción Neta de la Calidad del Servicio

El instrumento de medición cuantitativo posibilita no sólo calcular el indicador global de satisfacción del servicio, sino que además otorga otros datos que permiten diferenciar los resultados que impactan directamente sobre estos niveles, pudiendo distinguir las áreas y componentes del servicio que presentan mejores resultados mensuales, semestrales o anuales.

Para realizar el cálculo del indicador de satisfacción global del servicio uno de los métodos usados por servicios públicos, consiste en sumar todas aquellas preguntas que se miden de manera cuantitativa en valores de 1 a 5, construyendo una matriz de acuerdo al siguiente ejemplo:

Ejemplo de Cálculo de Indicador de Satisfacción Global

Nota	5	4	3	2	1
P1	50	0	15	2	2
P2	41	38	21	5	3

P3	45	17	38	14	18
P4	12	17	11	12	13
P5	59	33	19	12	3
P(n)					
Suma (Σ)	207	115	104	45	39

Fuente: elaboración propia.

Como se puede apreciar, cada fila presenta una de las preguntas que miden los niveles de satisfacción y en cada columna se llenaron el total de respuestas de la pregunta de acuerdo a la cantidad de respuestas que contengan valor 1, 2, 3, 4 y 5

Siguiendo el ejemplo anterior el procedimiento sería el siguiente:

$$\text{Nota 5} = p1 + p2 + p3 + p4 + p5 = (\Sigma)$$

$$= 50 + 41 + 45 + 12 + 59 = 207$$

$$\text{Nota 4} = p1 + p2 + p3 + p4 + p5 = (\Sigma)$$

$$= 0 + 38 + 17 + 27 + 33 = 115$$

Mismo ejercicio debe realizarse con cada una de los valores obtenidos por cada nota

Cálculo de la Ponderación Final

$$\%(N) = \frac{\Sigma}{Qe} * 100$$

Del total de encuestados de la muestra se realiza la sumatoria (Σ) de la cantidad de respuestas por nota (N) donde la cantidad total de respuestas es (Qe). En nuestro caso Qe es igual a 510 (Nota 5+Nota 4+Nota 3+Nota 2+Nota 1).

En nuestro ejemplo:

Cálculo de Ponderación Final

Cálculo	%(N)
Nota 5 = $207/510 * 100$	41%
Nota 4 = $115/510 * 100$	23%
Nota 3 = $104/510 * 100$	20%
Nota 2 = $45/510 * 100$	9%
Nota 1 = $39/510 * 100$	8%

Finalmente:

$$\text{Satisfacción Global} = (\text{N4}) \% + (\text{N5}) \%$$

$$\text{Insatisfacción Global} = (\text{N1}) \% + (\text{N2}) \%$$

$$\text{Satisfacción Neta} = \text{Satisfacción Global} - \text{Insatisfacción}$$

$$\text{Global Satisfacción Global} = 23\% + 41\%$$

$$\text{Insatisfacción Global} = 8\% + 9\%$$

JUSTIFICACIÓN DEL USO DE LA ESCALA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

La pertinencia del método para medir la satisfacción aplicada en el presente estudio se justifica en varios aspectos que procederemos a desagregar y explicar a continuación. En primer lugar explicaremos brevemente el concepto básico de la escala de medición "Likert". A continuación se explicará el rol del usuario en la administración pública. Finalmente, se expondrá una breve justificación de la necesidad de una medición constante de satisfacción de usuarios

ESCALA LIKERT Y MEDICIÓN DE OPINIONES Y ACTITUDES QUE IMPACTAN EN LA SATISFACCIÓN

Para medir todo fenómeno se requiere siempre una escala de medida, estas son variadas y diversas según corresponda a cada disciplina y área de investigación. En estudios de satisfacción, lograr profundizar en factores que impacten directamente en la insatisfacción de un servicio o producto dado, ha significado una serie de esfuerzos en post de mejorar la calidad de las evaluaciones y opiniones que determinado sector objetivo presenta. Así, nos encontramos que en toda medición psicométrica lo que se busca es conocer la opinión o actitud de nuestro entrevistado en función del enunciado propuesto por el entrevistador. Todo enunciado o ítems se encuentra construido en función de evaluar ciertos atributos de un determinado servicio o producto prestado, por tanto lo que se busca es posicionar al sujeto entrevistado en alguna de las alternativas posibles que denoten su grado de satisfacción, nota o acuerdo.

Cuando se le plantea al entrevistado un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, se busca especificar el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración determinada (elemento, ítem o reactivo o pregunta). La construcción de enunciados positivos y negativos permite poner al sujeto frente a una disyuntiva y de la cual debe marcar una preferencia, esto produce disminuir la tasa de no respuesta y mejorar la calidad de los resultados.

Desde esta perspectiva, la escala Likert lo que busca es medir actitudes y comportamientos frente a un indicador, ítems o enunciado determinado, en esta escala las categorías de respuestas se establecen de un extremo a otro (Muy de acuerdo o Muy en desacuerdo).

EL USUARIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

A diferencia de lo que sucede en el mundo de las empresas, la definición del usuario de la Administración es un tema complejo. De hecho, no existe acuerdo respecto de su denominación. En la literatura es posible observar el uso de conceptos tales como “cliente”, “consumidor”, “comprador”, “usuario”, “ciudadano” y algunas voces

anglosajonas de difícil traducción tales como “*stakeholder*” y “*taxpayer*” (Alford 2002). No obstante lo anterior, el enfoque del usuario en la gestión pública ha formado parte de los principales desarrollos teóricos en el ámbito de la administración pública (Barzelay 1998) y uno de los principales ejes orientadores de procesos de reforma y modernización aplicados por distintos países (Osborne y Gaebler 1995). Uno de los principales desarrollos de este enfoque del usuario, asimila el modelo del consumidor que interactúa con las empresas a través de mercados mediante precios (Smith y Hunstman 1997; Kelly 2005).

El enfoque en el usuario puede transformarse en una adecuada estrategia para reducir la burocracia. Así, cuando los organismos públicos pasan a ser responsables ante sus clientes, su conducta cambia. Se trata de una eficaz herramienta de cambio”.

En la actualidad las organizaciones se vinculan con sus clientes o usuarios a través de varias formas y medios, siendo una de ellas mediante puntos de contacto humano, es decir, de forma presencial.

JUSTIFICACIÓN Y NECESIDAD DE LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN

Teniendo en cuenta lo expuesto, hay que explicar por qué se considera importante realizar estudios que midan la satisfacción de los usuarios de diferentes servicios y en particular del sector público.

En este sentido, desde inicios de siglo los esfuerzos por parte de la Administración Pública chilena para mejorar la calidad de sus servicios y la atención de los usuarios mediante la aplicación de diferentes estudios. Las encuestas realizadas no sólo tenían como objetivo conocer la satisfacción de los usuarios, sino además incentivar cambios y mejoras en la atención por parte de los funcionarios en tanto que los resultados iban ligados a incentivos en la remuneración. A modo de ejemplo, la Ley N°20.342 del año 2009 crea una bonificación por calidad de la satisfacción al usuario para los funcionarios del Servicio Público de Registro Civil e Identificación.

En términos simples, los modelos de pago por desempeño tienen por objeto vincular una fracción de la remuneración o recompensa monetaria que reciben los funcionarios

con el nivel de desempeño o rendimiento que estos manifiestan. Se espera que los incentivos monetarios tengan un impacto en la conducta laboral de las personas, “incentivándolos” o induciéndolos a mejorar su desempeño bajo la promesa de recibir un pago adicional respecto de su remuneración normal. Aunque este modelo de incentivo económico se aplica a diversas áreas del sector público, centrándonos en los sectores relacionados con el servicio y atención al cliente podemos observar que en Chile hay una extensión de la bonificación por calidad de satisfacción al usuario para ciertos funcionarios públicos. Este incentivo económico va ligado a la valoración del servicio y la percepción/satisfacción de los usuarios que se consigue mediante evaluaciones realizadas por alguna entidad externa, como es el caso del presente estudio.

En el caso del ejemplo antes mencionado, la Ley N°20.342 del año 2009 establece que la bonificación se concederá anualmente en función del incremento que experimente el índice de satisfacción neta del usuario. Asimismo, señala que se entenderá por índice de satisfacción neta el porcentaje que resulte de la resta entre el porcentaje de usuarios que efectúen una buena calificación sobre la calidad de atención proporcionada por el Servicio de Registro Civil e Identificación y aquel porcentaje de aquellos que califiquen de manera deficiente dicha calidad de atención. Así, pues la importancia de los estudios de satisfacción de los servicios del sector público radica en que supone un esfuerzo para incentivar la mejora de la atención tanto de los funcionarios como de los equipos en conjunto, en tanto que se liga una parte de los incentivos a recibir a la valoración que hagan los usuarios del mismo. La bonificación por calidad de satisfacción al usuario implementada en algunos servicios públicos es un esfuerzo importante de la Administración Pública chilena por introducir la cultura de la gestión de la calidad en la gestión de los Servicios Públicos. Los instrumentos desarrollados para ello, es decir, la asignación monetaria y el índice de satisfacción de los usuarios están orientados a incentivar en los funcionarios conductas y prácticas donde la calidad de servicio es fundamental. Y aunque los instrumentos como la evaluación que se haga es perfectible, es relevante destacar que en este caso no está en discusión la necesidad de medir la satisfacción del usuario periódicamente, mejorando los instrumentos, especificando

cada vez con mayor detalle los elementos que forman parte de la calidad de servicio y asociando dicha medición a las remuneraciones de los funcionarios.

e) RESUMEN EJECUTIVO

Considerando los cuatro canales analizados, la muestra total encuestada asciende a 17.807 usuarios de IPS. La distribución por canal, se presenta en el siguiente cuadro:

Canal	Muestra
Digital	1576
Web	634
Telefónico	1472
Presencial	14125
Total	17807

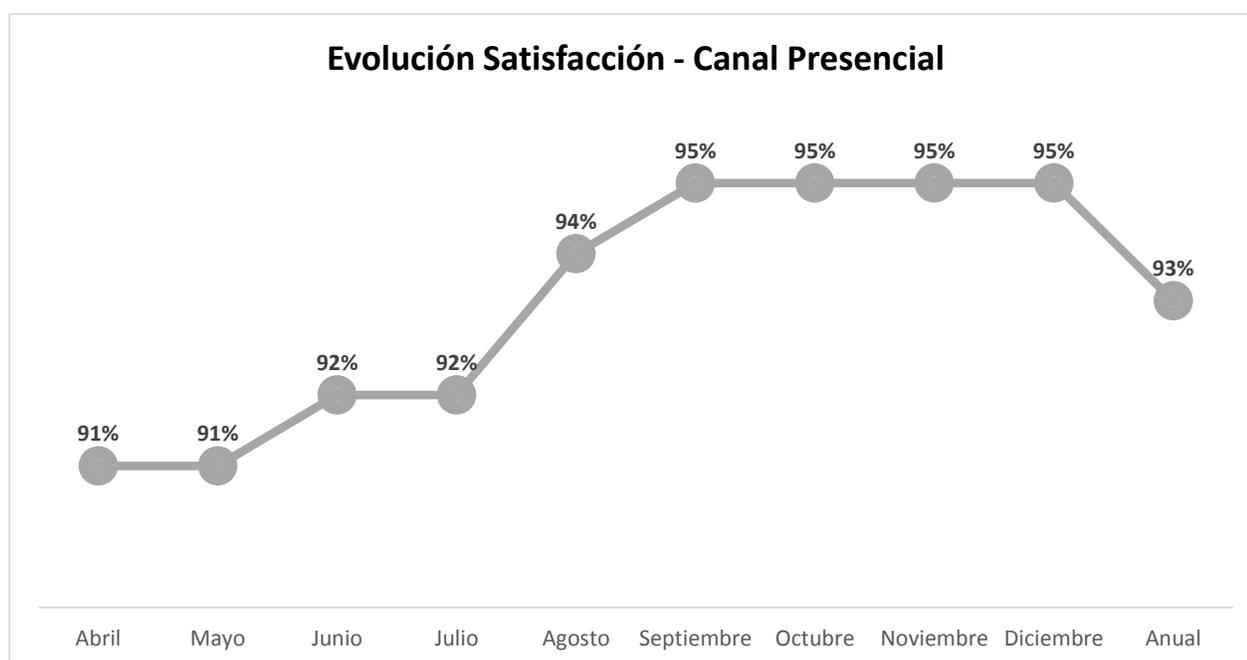
En términos generales, tal como se comentó en el diseño metodológico, la muestra fue calculada a partir de un error regional, para así aumentar la representatividad en cada una de las regiones evaluadas. Cabe mencionar que fueron medidas todas las regiones y en cada una de ellas se consideraron las sucursales con mayor porcentaje de atenciones a fin de seguir un parámetro proporcional al momento de la distribución de la muestra al interior de cada región, a continuación se presentan las sucursales evaluadas durante el periodo.

- CHAÑARAL
- LAS CONDES
- TALAGANTE
- PUERTO NATALES
- INDEPENDENCIA
- PROVIDENCIA
- ESTACION CENTRAL
- MAIPU
- RIO BUENO
- SAN MIGUEL
- ÑUÑO A
- SANTA CRUZ
- SANTO DOMINGO
- QUILPUE
- SAN BERNARDO
- CORONEL
- PUENTE ALTO
- LA UNIÓN
- SAN FERNANDO
- LOS ANGELES
- ALAMEDA
- VILLARRICA
- VALLENAR
- ALTO HOSPICIO
- CHILLAN
- AYSEN

- OVALLE
- SAN ANTONIO
- LINARES
- COQUIMBO
- VIÑA DEL MAR
- CONCEPCION
- CALAMA
- CURICO
- TALCA
- OSORNO
- VALPARAISO
- RANCAGUA
- COPIAPO
- VALDIVIA
- PUERTO MONTT
- COYHAIQUE
- ANTOFAGASTA
- IQUIQUE
- LA SERENA
- TEMUCO
- PUNTA ARENAS
- ARICA

VARIACIÓN HISTÓRICA

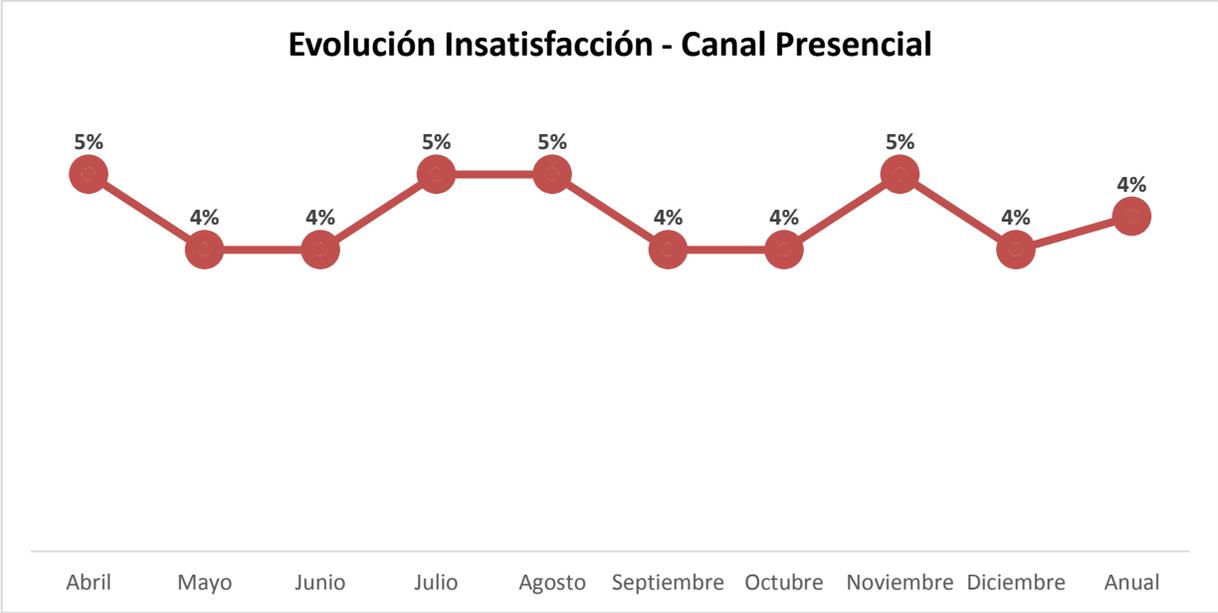
Cómo hemos descrito anteriormente, la *satisfacción* debe considerarse como una variable no observable y que depende de la interacción de un conjunto de variables o indicadores (índice), en este sentido a continuación veremos los principales resultados obtenidos durante el año tanto para el canal presencial como aquellos no presenciales (telefónico, web, digital).



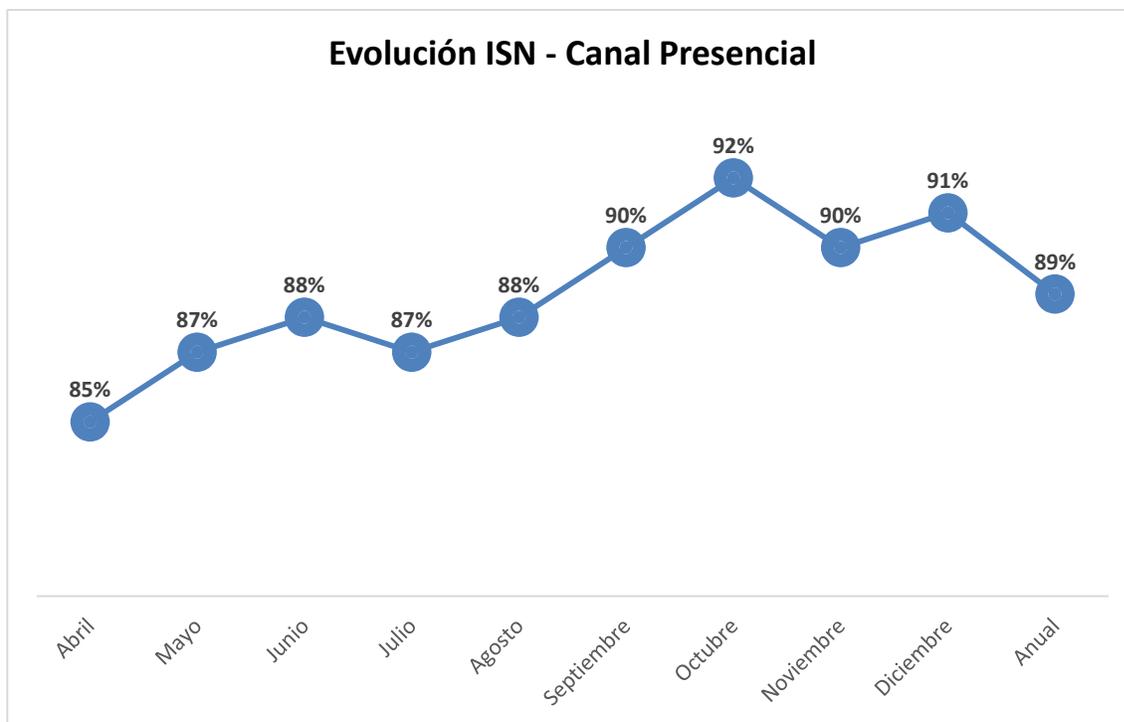
En primera instancia se presenta la variación que vivió el indicador de satisfacción (bruta) durante el periodo evaluado, cabe mencionar que este indicador global del servicio corresponde a la suma de todas las evaluaciones usuarias entre notas 4 o 5, vale decir, de las respuestas satisfecho o muy satisfecho.

En este sentido, la satisfacción en términos generales del canal presencial presentó variaciones muy poco significativas durante los meses evaluados, siendo la mínima en el mes de abril y mayo con un 91% de satisfacción, y la máxima en los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre con un 95% de satisfacción. De esta forma,

se puede inferir un alto nivel de satisfacción bruta de los usuarios del canal presencial con el servicio prestado por IPS en su conjunto.

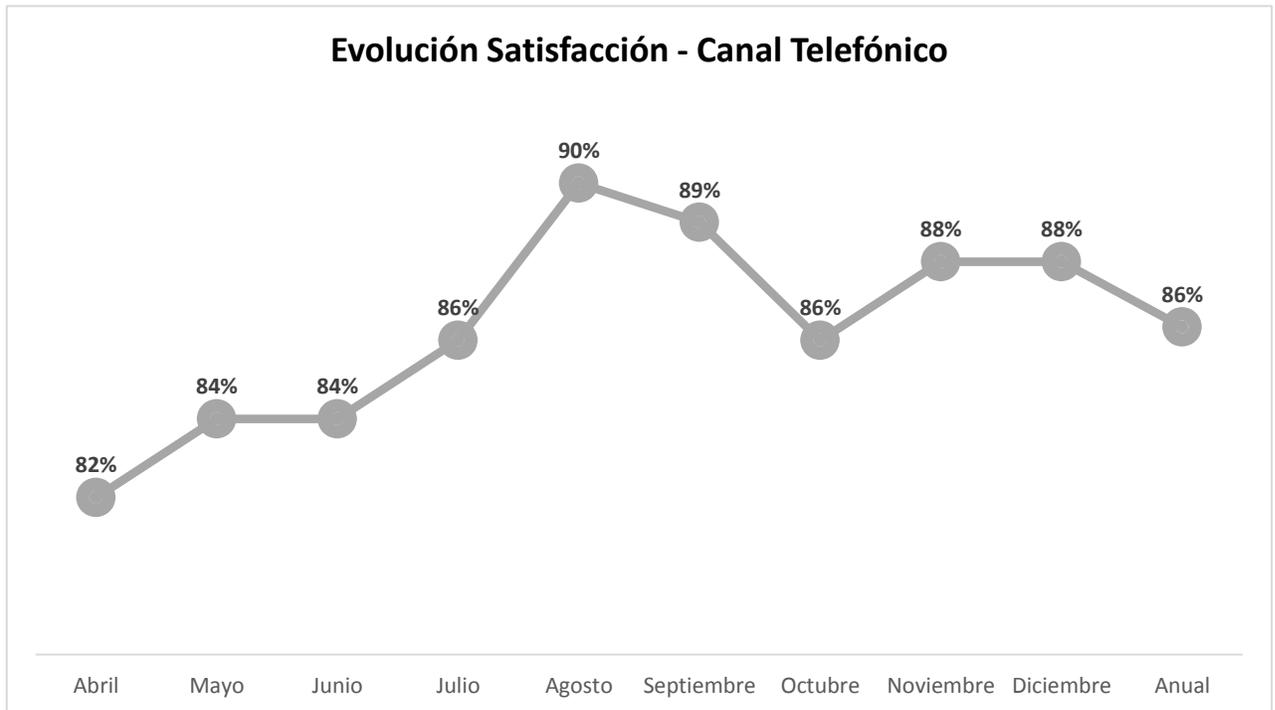


Por su parte al analizar la variación de la insatisfacción en el canal presencial, la que está constituida por aquellas evaluaciones 1 y 2 (insatisfechos o muy insatisfechos) con el conjunto de variables medidas en el instrumento, no se observan diferencias significativas entre los distintos meses. En efecto, las variaciones no son superiores a un punto porcentual. En este sentido los que obtienen el nivel de insatisfacción más alto son abril, julio, agosto y noviembre con un 5% .

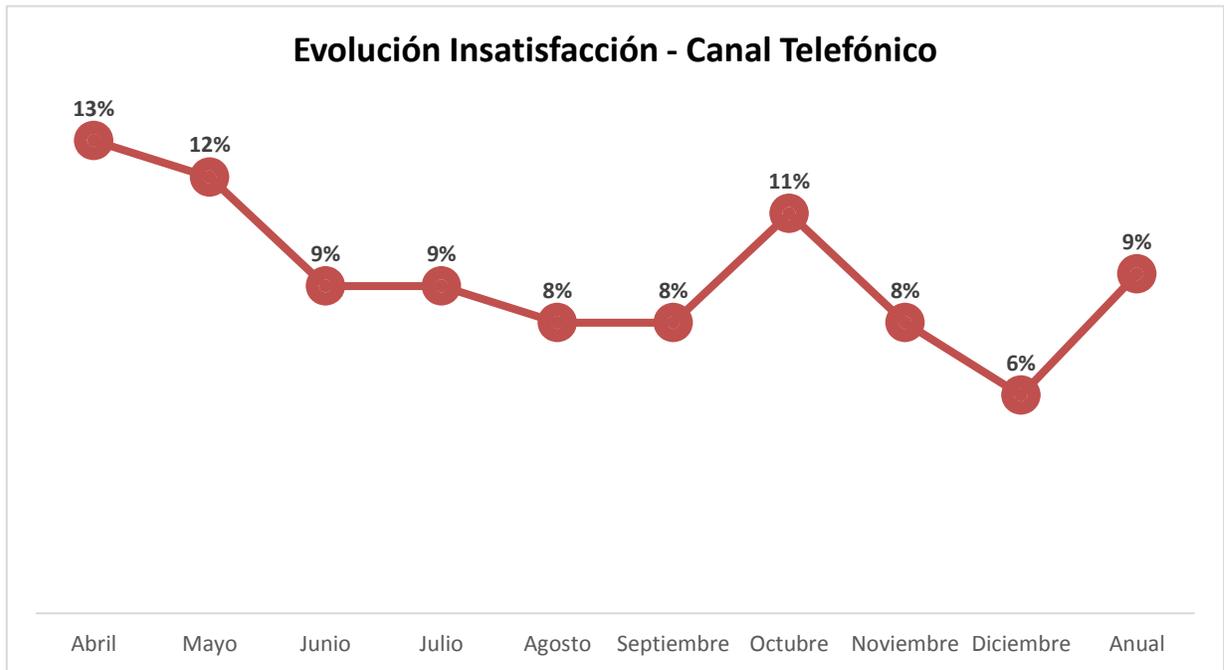


Como resultado de la diferencia entre quienes declararon estar satisfechos e insatisfechos, se puede obtener el indicador denominado Índice de Satisfacción Neta del servicio evaluado. El mes en el que alcanza el indicador más bajo (abril) obtiene un 85%, mientras que el mes de octubre alcanza su nivel más alto con un 92% de satisfacción neto, siendo 7 puntos porcentuales superior.

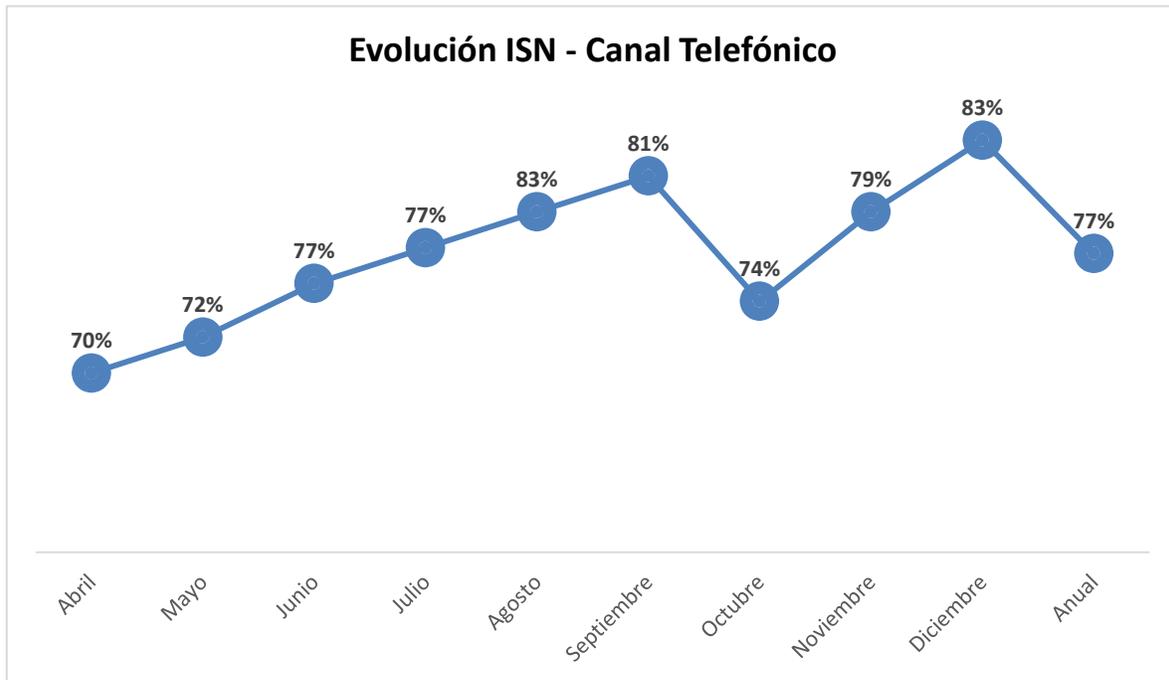
Por otra parte, al analizar los resultados del Canal Telefónico, se pueden observar variaciones importantes durante el periodo 2017, así como también altos niveles de insatisfacción relacionados con los tiempos de espera y de contacto con la llamada (dificultad de contacto), para entender mejor estos resultados, a continuación se presentan los datos generales de este canal.



A nivel general, al analizar la medición en materia de Satisfacción, se puede observar que ésta presenta variación de 7 puntos porcentuales entre el mes mejor evaluado y el peor. En este sentido, el mes de agosto alcanza el nivel más alto en materia de satisfacción con un 90% de respuestas satisfactorias, mientras que el mes de abril es el que alcanza el nivel más bajo, solo con un 82%.



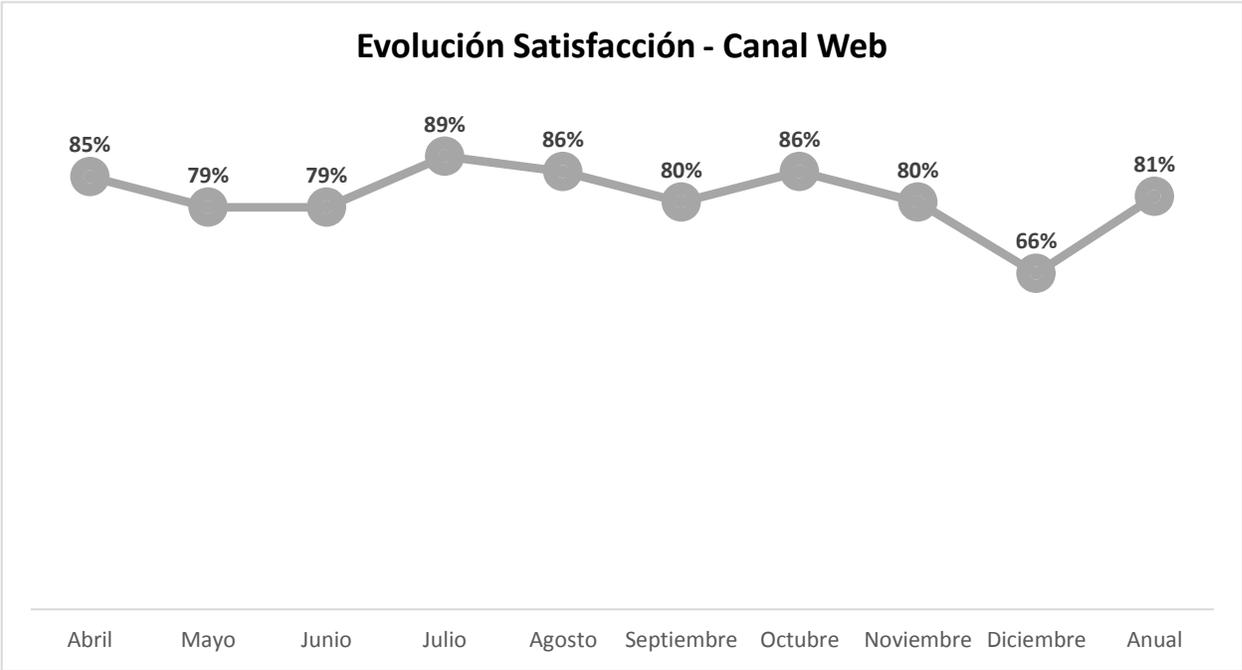
Por su parte al analizar el indicador de Insatisfacción y su variación en términos mensuales, se observa una tendencia fluctuante, siendo el mes de diciembre el con menor nivel de insatisfacción con 5%, mientras que el mes con mayor respuestas insatisfactorias es abril con un 13%.



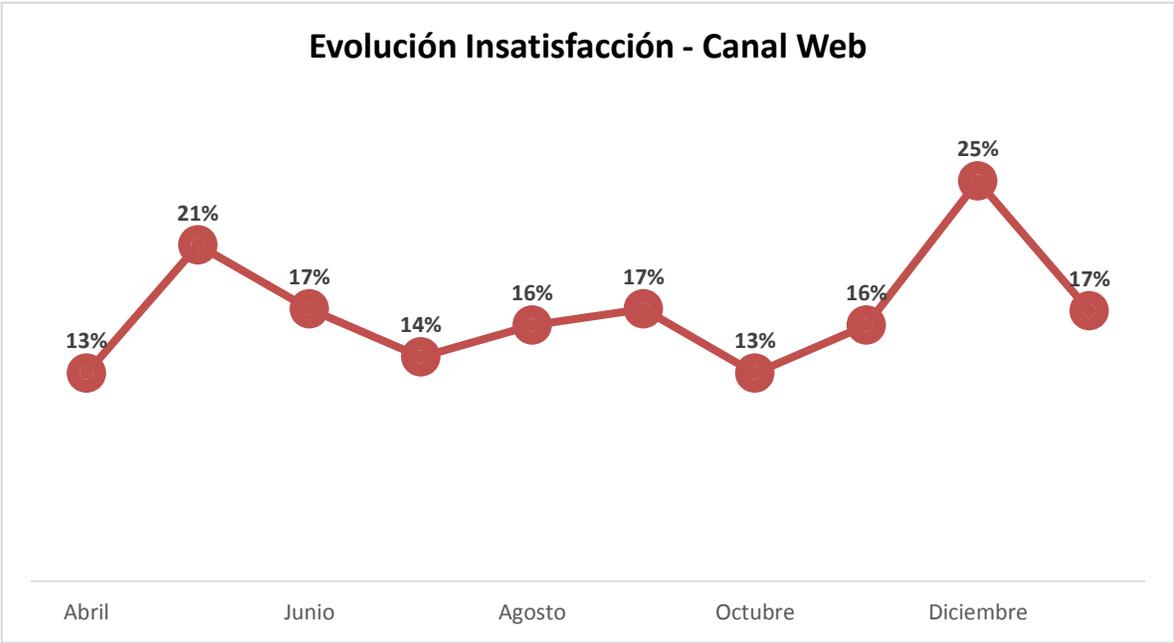
u

Finalmente se observa que el indicador neto de satisfacción alcanza su máximo en el mes de diciembre con un 83% y su mínimo en el mes de abril con un 70%.

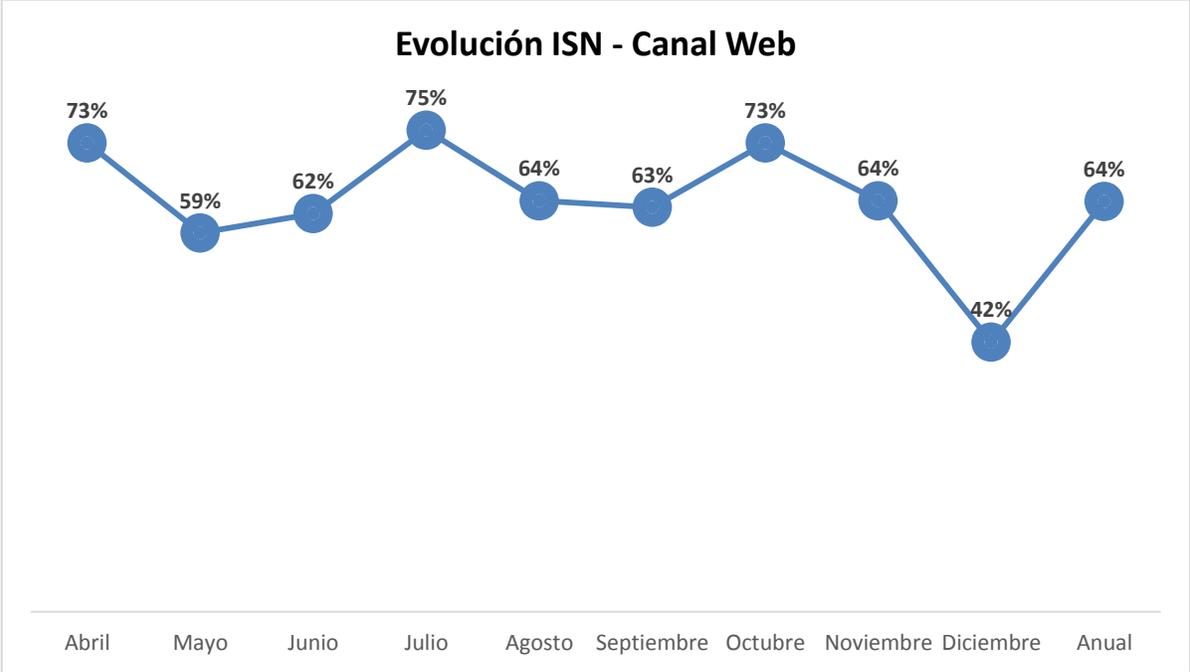
Otro de los canales evaluados durante el servicio, guarda relación con las consultas y reclamos emitidos mediante el formulario web de IPS-Chileatiende, a continuación se presentan las variaciones generales obtenidas de la evaluación de este servicio.



Como se muestra en el gráfico anterior, la satisfacción en el canal web presenta variaciones significativas durante los meses evaluados. En este sentido es el mes de diciembre el que alcanza el nivel de satisfacción más bajo con un 66% mientras que es el mes de julio es el mejor evaluado con un 89% de satisfacción.



En materia de Insatisfacción, se observa que el nivel más alto se alcanza durante el mes de diciembre con un 25% de respuestas negativas, mientras que es el mes de abril es el que alcanza el nivel más bajo con un 13% de insatisfacción.



Finalmente respecto al Índice de satisfacción neta del canal Web, se pueden observar importantes variaciones, y luego presentando una baja importante desde el mes de octubre que llega hasta un 42% en el mes de diciembre. El máximo nivel de satisfacción neta se alcanza el mes de julio con un 75%.

f) RESULTADOS CANAL PRESENCIAL:

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

A continuación, se presenta la distribución anual de la muestra, por región, tipo de consulta y tipo de sucursal.

Distribución regional

REGIÓN	Frecuencia	%
ARICA Y PARINACOTA	591	4%
TARAPACÁ	828	6%
ANTOFAGASTA	856	6%
ATACAMA	528	4%
COQUIMBO	651	5%
VALPARAÍSO	1706	12%
METROPOLITANA	1921	14%
LIBERTADOR GRAL. BERNARDO O'HIGGINS	809	6%
MAULE	1039	7%
BÍO BÍO	1704	12%
LA ARAUCANÍA	812	6%
LOS RÍOS	790	6%
LOS LAGOS	822	6%
AYSÉN	517	4%
MAGALLANES	550	4%
TOTAL	14124	100%

Distribución por tipo de gestión

TIPO CONSULTA	Frecuencia	%
TRÁMITE	5282	75%
CONSULTA	1768	25%
RECLAMO	0	0%
SUGERENCIAS	0	0%
TOTAL	7050	100%

EVOLUCIÓN DE VARIABLES

A continuación, se presenta la evolución mensual de las variables de satisfacción, desagregada por: insatisfacción, Satisfacción bruta y Satisfacción Neta (ISN):

INSATISFACCIÓN										
	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Anual
Tiempos de espera	7%	7%	6%	7%	7%	8%	7%	7%	6%	7%
Utilidad y Claridad de la información recibida	6%	4%	5%	6%	5%	6%	6%	6%	5%	5%
Amabilidad y empatía del ejecutivo	4%	3%	3%	3%	3%	4%	3%	3%	3%	3%
Capacidad para resolver su caso	8%	5%	6%	6%	5%	7%	8%	7%	8%	7%
Conocimiento del trámite	6%	5%	5%	6%	5%	7%	7%	6%	6%	6%
Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	5%	4%	3%	3%	4%	4%	3%	3%	3%	4%
Presentación personal del ejecutivo	1%	2%	2%	2%	1%	1%	1%	2%	1%	1%
Satisfacción general con la atención del ejecutivo	3%	3%	3%	4%	3%	5%	4%	4%	4%	4%
Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	7%	8%	6%	6%	7%	10%	8%	9%	7%	8%
Limpieza y orden de la sucursal	1%	2%	1%	1%	2%	2%	2%	1%	1%	1%
Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	6%	6%	4%	4%	6%	6%	6%	6%	6%	5%
Señalización de las áreas de atención	3%	2%	2%	2%	3%	3%	3%	3%	2%	3%
Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	7%	5%	7%	7%	6%	5%	5%	5%	5%	6%
Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	4%	3%	4%	4%	4%	5%	5%	5%	4%	4%
En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	5%	4%	5%	5%	4%	7%	5%	5%	5%	5%
El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	-	-	-	4%	0%	2%	1%	0%	1%	1%
El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	6%	4%	4%	-	4%	4%	3%	4%	4%	4%

Como se puede observar en el cuadro anterior, la variable con el menor nivel de insatisfacción a nivel anual corresponde a que el IPS no discrimina a sus usuarios, con un 1% de insatisfacción promedio anual, al igual que la presentación personal del ejecutivo y la limpieza y orden de la sucursal.. La variable que tiene un mayor nivel de insatisfacción promedio anual es la cantidad de asientos en la sucursal, con un 8% promedio. Además, los tiempos de espera y la capacidad del ejecutivo para resolver su caso, están en segundo lugar con un 7% de insatisfacción anual.

SATISFACCIÓN										
	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Anual
Tiempos de espera	92%	90%	93%	92%	91%	91%	92%	93%	91%	92%
Utilidad y Claridad de la información recibida	94%	94%	93%	93%	94%	93%	93%	93%	92%	93%
Amabilidad y empatía del ejecutivo	95%	95%	95%	95%	95%	96%	96%	96%	96%	95%
Capacidad para resolver su caso	91%	92%	93%	92%	93%	91%	91%	92%	90%	92%
Conocimiento del trámite	92%	93%	93%	93%	93%	92%	92%	93%	92%	93%
Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	94%	95%	96%	96%	95%	95%	96%	96%	95%	95%
Presentación personal del ejecutivo	97%	96%	96%	96%	96%	97%	97%	96%	97%	96%
Satisfacción general con la atención del ejecutivo	95%	96%	95%	94%	95%	94%	95%	95%	95%	95%
Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	92%	90%	91%	92%	90%	88%	90%	88%	89%	90%
Limpieza y orden de la sucursal	97%	97%	97%	97%	96%	97%	97%	97%	97%	97%
Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	92%	93%	94%	94%	92%	93%	93%	92%	91%	93%
Señalización de las áreas de atención	93%	94%	95%	95%	94%	93%	95%	94%	94%	94%
Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	80%	79%	82%	82%	80%	79%	81%	80%	83%	81%
Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	93%	96%	93%	93%	94%	94%	94%	94%	93%	94%
En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	89%	90%	91%	91%	91%	90%	92%	91%	91%	91%
El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	-	-	-	73%	90%	85%	93%	83%	78%	84%
El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	68%	65%	72%	-	68%	61%	64%	62%	69%	66%

En relación a los niveles de satisfacción *bruta* de las variables, se observa que la limpieza y orden de la sucursal y la presentación personal del ejecutivo alcanzan los promedios más altos de satisfacción anual, con un 97% y 96% respectivamente. Además, le siguen la amabilidad y empatía del ejecutivo junto con los tiempos de atención entregados (ambos con 95%).

ISN										
	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Anual
Tiempos de espera	85%	83%	87%	86%	85%	83%	85%	85%	86%	85%
Utilidad y Claridad de la información recibida	88%	90%	88%	87%	89%	87%	87%	88%	87%	88%
Amabilidad y empatía del ejecutivo	91%	92%	92%	92%	92%	92%	93%	93%	93%	92%
Capacidad para resolver su caso	83%	87%	87%	85%	87%	84%	82%	85%	83%	85%
Conocimiento del trámite	86%	88%	88%	87%	88%	85%	85%	88%	86%	87%
Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	89%	91%	92%	93%	91%	90%	93%	93%	92%	92%
Presentación personal del ejecutivo	96%	94%	94%	94%	95%	96%	96%	94%	95%	95%
Satisfacción general con la atención del ejecutivo	92%	94%	91%	90%	92%	90%	92%	90%	91%	91%
Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	85%	83%	85%	86%	83%	79%	82%	79%	81%	82%
Limpieza y orden de la sucursal	95%	95%	95%	96%	95%	96%	95%	96%	96%	95%
Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	85%	87%	90%	90%	87%	88%	87%	86%	86%	87%
Señalización de las áreas de atención	90%	92%	94%	94%	92%	90%	92%	92%	92%	92%
Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	73%	74%	75%	75%	75%	74%	77%	75%	78%	75%
Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	89%	93%	89%	89%	90%	89%	89%	89%	88%	89%
En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	84%	86%	86%	86%	86%	83%	88%	85%	86%	86%
El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	-	-	-	68%	90%	82%	92%	82%	78%	82%
El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	62%	61%	67%	-	64%	57%	61%	58%	65%	62%

Finalmente, las variables con el ISN más alto a nivel anual, son la Presentación personal del ejecutivo y Limpieza y orden en la sucursal, ambas con un 95% de ISN anual. La presentación personal del ejecutivo registra el nivel más alto en los meses de abril, septiembre y octubre, mientras que la limpieza y orden en la sucursal alcanza su nivel más alto en los meses de julio, noviembre y diciembre.

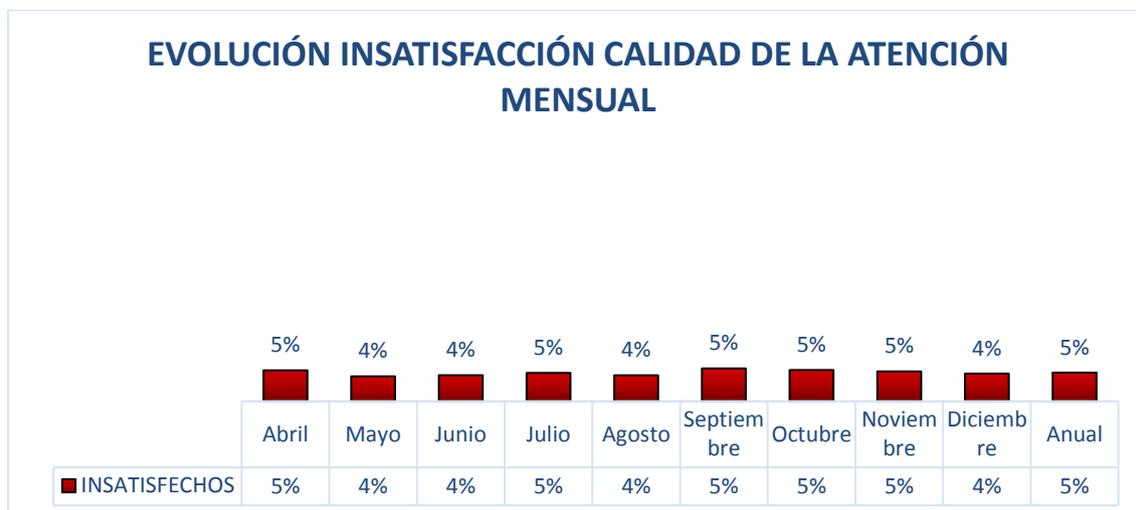
En el ámbito contrario, las variables con el ISN anual más bajo para el canal presencial son los accesos adecuados y de calidad en las oficinas del IPS con un 75%, y si el IPS da un servicio inclusivo, con un 62% anual, alcanzando sus niveles más bajos en septiembre y noviembre.

CALIDAD DE LA ATENCIÓN

En este apartado se presentan los principales resultados obtenidos en las tres dimensiones que componen el ítem Calidad del servicio, estos son, Atención del personal, Infraestructura y Fiabilidad.

Calidad de la atención

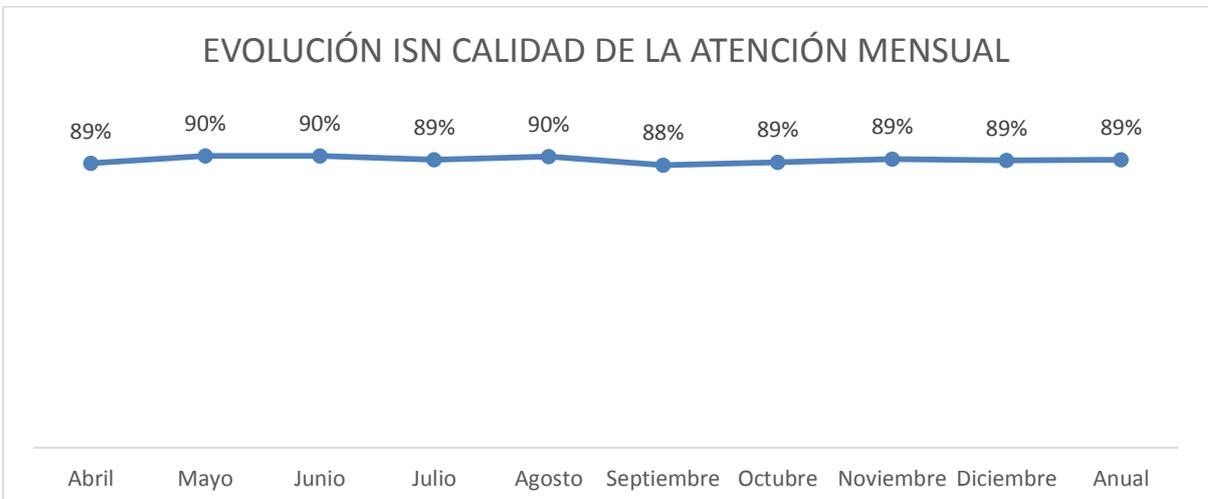
La dimensión Calidad de la Atención, considera aspectos relacionados con factores como: tiempos de atención, utilidad y claridad de la información, amabilidad y empatía, capacidad de resolución, conocimientos del ejecutivo, tiempos de espera, presentación personal de los funcionarios y satisfacción general con la atención recibida.



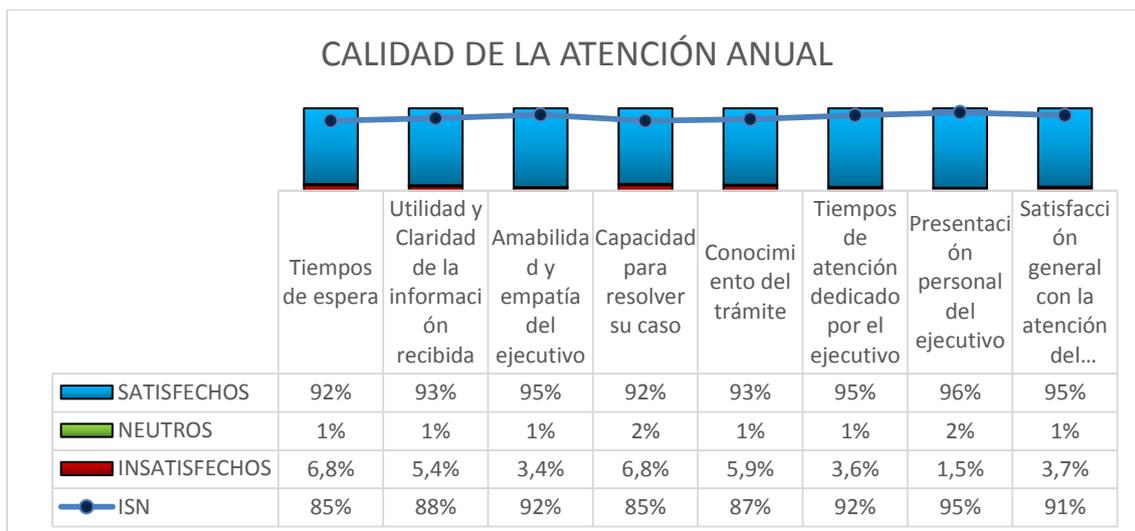
Observando el gráfico anterior, podemos notar que dimensión de calidad de la atención no presenta diferencias significativas durante casi todo el año, variando entre un 4% y 5%.



Al analizar los datos presentados en el gráfico anterior, se puede observar que tampoco existen diferencias significativas en materias de satisfacción bruta (*satisfechos* más *muy satisfechos*). Por otro lado, se observa que el mayor porcentaje fue alcanzado en el mes de noviembre (94,1), sin embargo todos los meses se alcanza un nivel aproximado de 94% de respuestas satisfactorias respecto al servicio prestado en las oficinas de IPS.



Finalmente al analizar el indicador de satisfacción neta de esta dimensión se pueden apreciar muy pequeñas variaciones entre cada mes, lo que concuerda con lo observado anteriormente. El mes peor evaluado es el mes de septiembre con un 88% y los mejores evaluados son mayo, junio y agosto con un 90%. Cabe mencionar que esta dimensión es uno de los aspectos fundamentales del servicio prestado por IPS, en tanto que mide la calidad de la atención que brindan los ejecutivos al atender a los usuarios del servicio.



En términos generales, los ocho indicadores que componen la calidad de la atención del personal de IPS, están por sobre los 85 puntos porcentuales, alcanzando y superando entonces el umbral de satisfacción de 85%.. De estas variables, las mejor evaluadas por los usuarios según ISN registrado, corresponden a: Presentación personal del ejecutivo (96% de satisfacción neta), Amabilidad y Empatía (95%), Tiempo de atención dedicado por el ejecutivo (95%) y Satisfacción general con la atención (95%).

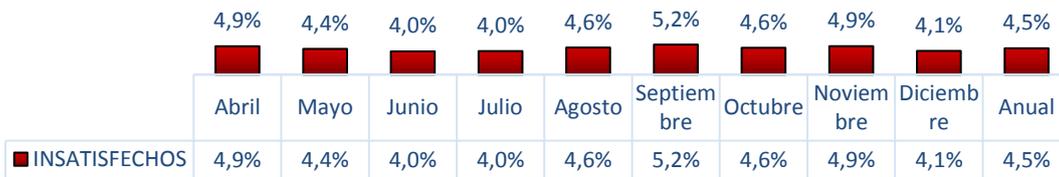
Respecto a la insatisfacción, se observa que esta alcanza como máximo 6,8% de evaluaciones negativas, siendo Tiempos de espera y Capacidad de resolver su caso los indicadores que presentan el porcentaje de insatisfacción más alto de usuarios que declaran estar insatisfechos o muy insatisfechos.

Al desagregar esta información se puede observar que la presentación personal y amabilidad y empatía son los aspectos mejor evaluados por los usuarios durante todos los meses del año. Como contrapunto, se observa que tanto la capacidad de resolver el caso, como el conocimiento del trámite, son elementos que alcanzan los niveles más bajos de satisfacción neta en cada uno de los meses medidos.

Infraestructura

La dimensión de Infraestructura, se compone por aspectos estructurales de las oficinas de IPS y Chile Atiende, tales como: Asientos, Limpieza, Comodidad de espacios de espera, señalización dentro de las oficinas y acceso a las mismas.

EVOLUCIÓN INSATISFACCIÓN INFRAESTRUCTURA MENSUAL

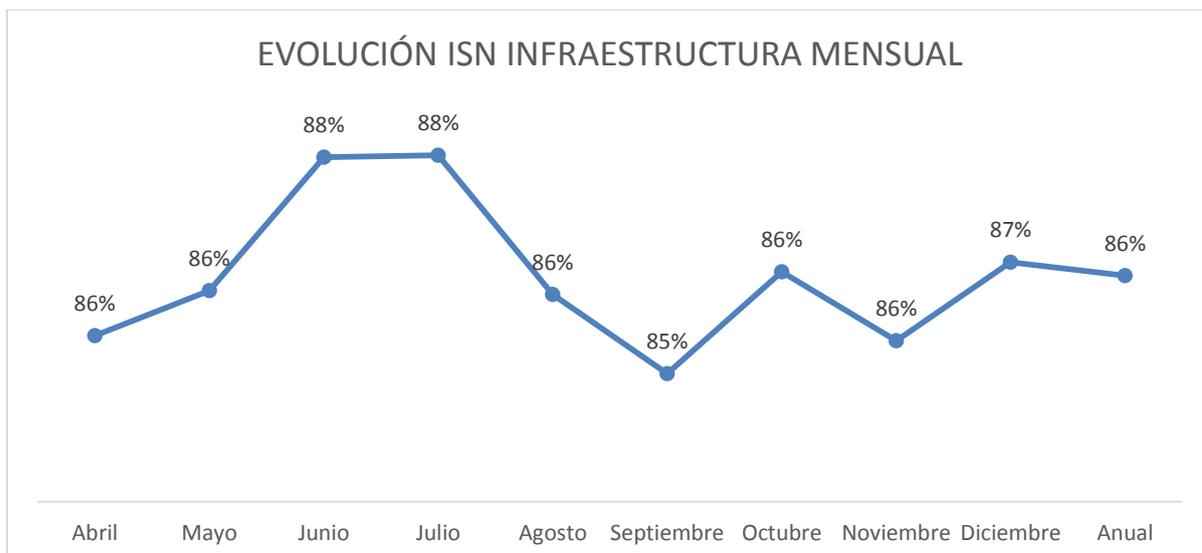


Al analizar la insatisfacción alcanzada globalmente en esta dimensión, se puede observar que esta no tiene mayores variaciones, oscilando entre el 4 y el 5%, siendo junio y julio los meses “peor” evaluados con un 4% y septiembre el mejor con un 5,2%. A nivel anual, la insatisfacción con esta dimensión alcanza un 4,5% de usuarios insatisfechos.

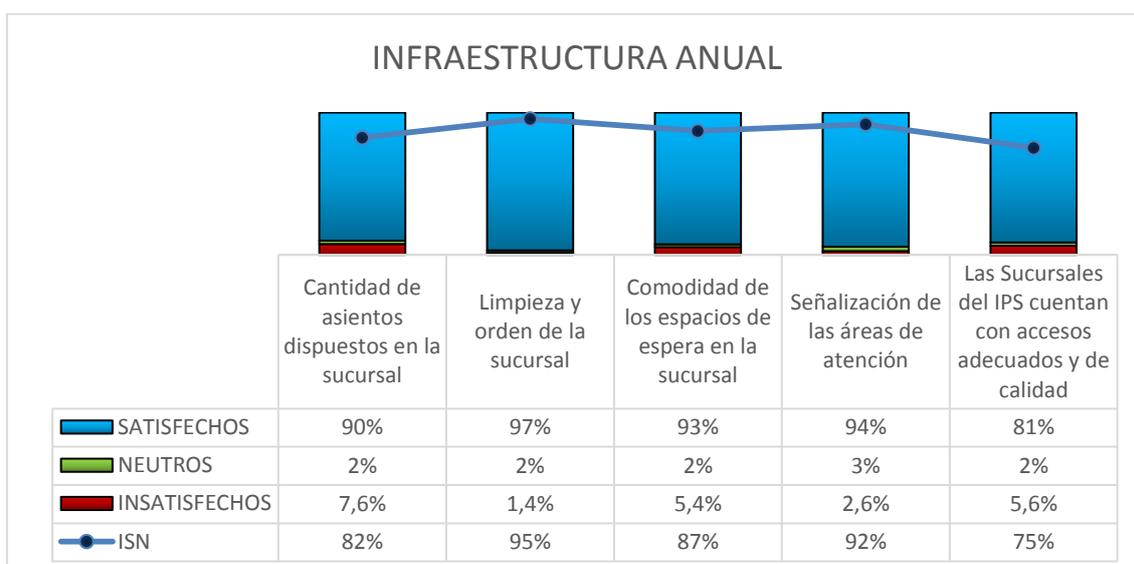
EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN INFRAESTRUCTURA MENSUAL



Lo mismo ocurre al analizar los datos obtenidos en materia de Satisfacción bruta, donde se puede observar una variación mínima en la satisfacción sobre la infraestructura, alcanzando su nivel más bajo en septiembre con un 90,3% de usuarios satisfechos o muy satisfechos. Por su parte, el mes mejor evaluado corresponde a julio con un 92%.



Finalmente el indicador global de esta dimensión es el Índice de satisfacción neta, para este indicador se puede observar una variación de solo 3% entre el mes más alto y el más bajo, pasando de 85% en septiembre a un 88% en junio y julio. El ISN anual alcanza un promedio de 86%.

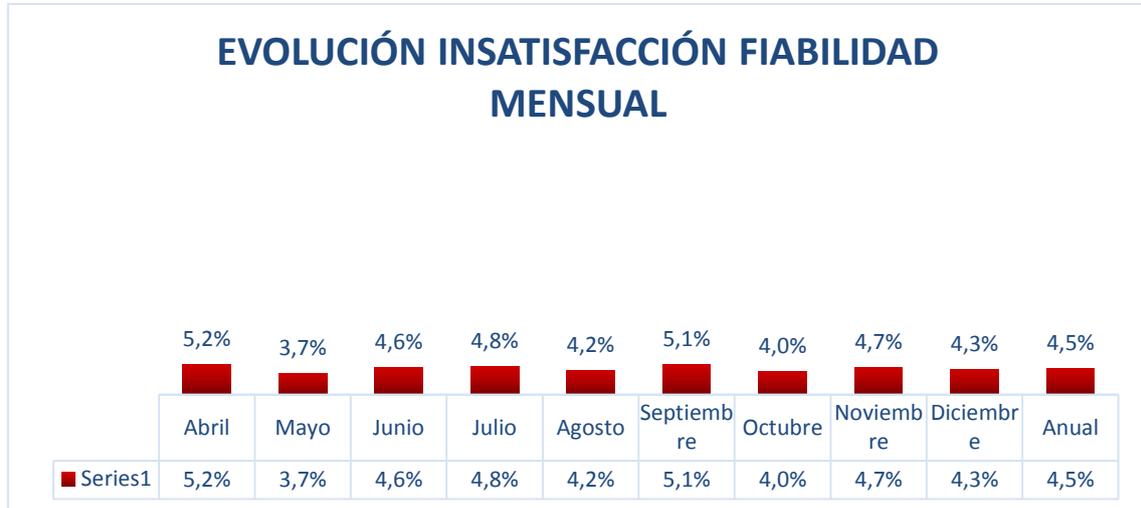


Respecto a la calidad de la Infraestructura se puede observar que cuatro de los cinco indicadores que integran esta dimensión, presentan porcentajes de satisfacción neta superior al 75%.

La variable Limpieza y orden es la que presenta un ISN más alto con un 95%, seguida por Señalización de las áreas de atención con un 92%. Por el contrario, la variable sobre si las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad alcanza el ISN más bajo con un 75%, teniendo un 5,6% de los usuarios insatisfechos o muy

insatisfechos. La cantidad de asientos en la sucursal si bien no tiene el menor ISN, es la variable con más usuarios insatisfechos, con un 7,6%.

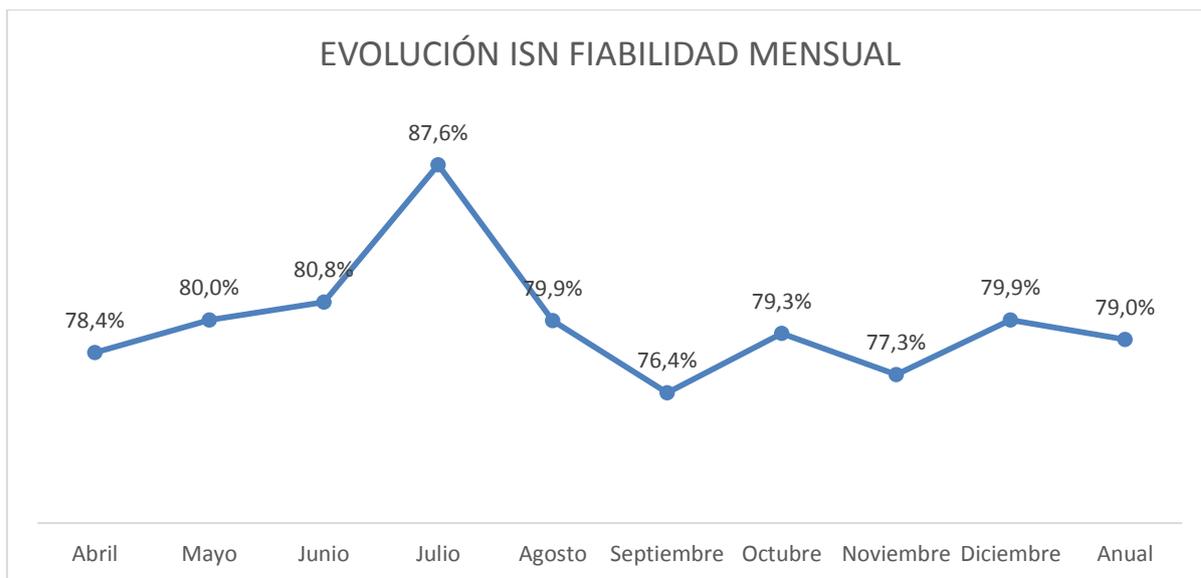
Fiabilidad



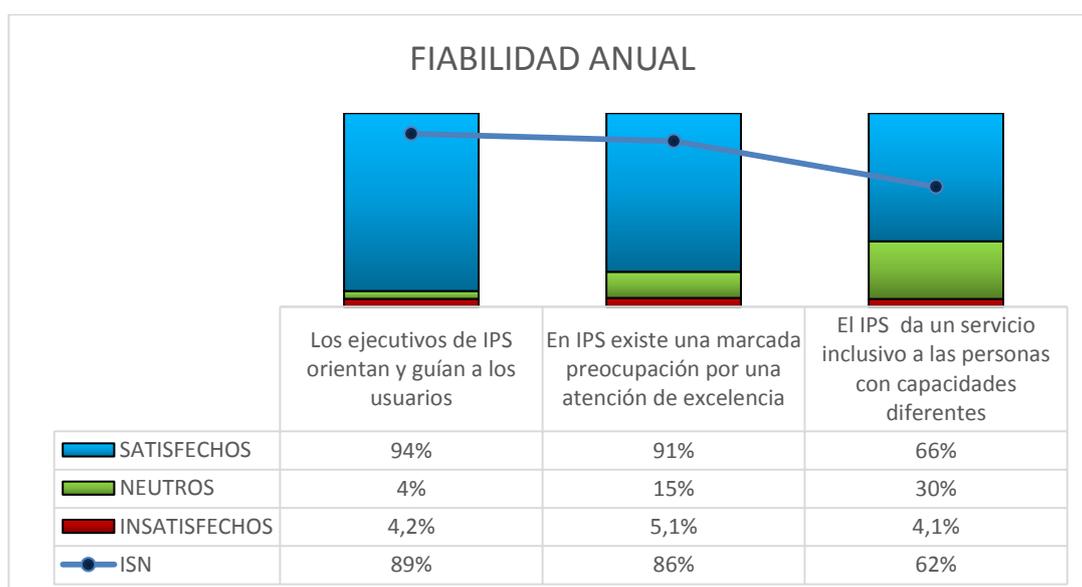
La insatisfacción anual para esta dimensión, alcanza un 4% de las evaluaciones negativas totales, fluctuando entre 3,7 (mayo) y 5,2% (abril).



En el ámbito de Satisfacción bruta, se observa que existen diferencias significativas en los meses evaluados, de hasta casi un 11 % entre el mes con mayor satisfacción bruta (julio) y el que registra el menor nivel (septiembre). La satisfacción bruta anual es de un 83,5%.

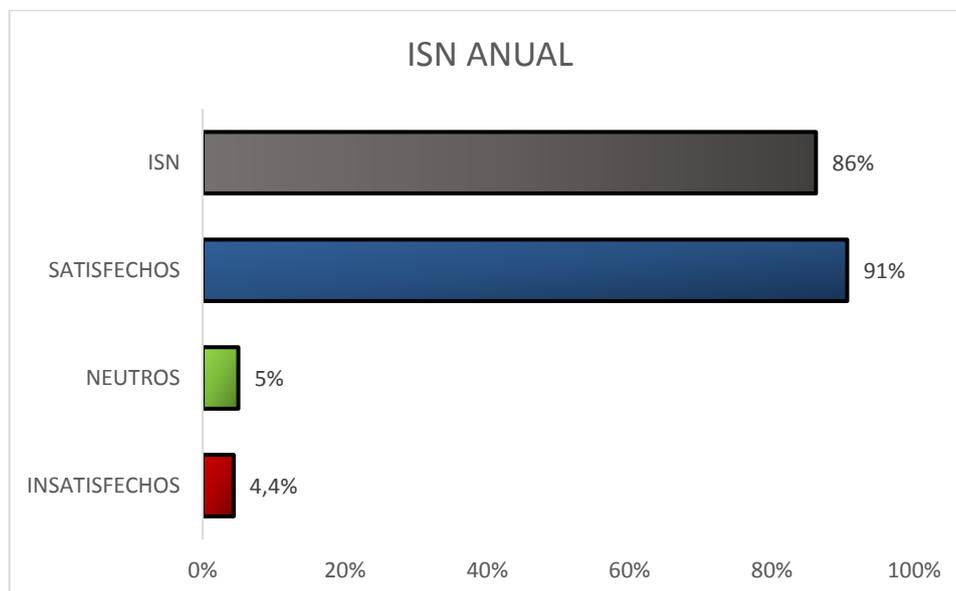


El indicador neto de satisfacción anual de esta dimensión, asciende a 79%. A nivel mensual en tanto, se registran diferencias de 11,2 puntos porcentuales entre el mes más alto y el más bajo, siendo julio el más alto con un 87,6% y septiembre el más bajo con un 76,4%.



Respecto a la dimensión fiabilidad durante el año 2017, el gráfico muestra que la variable relacionada con si el IPS entrega un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes es la peor evaluada, con un ISN de 62% y un nivel de insatisfacción del 4,1%. Por su parte, la variable mejor evaluada por los usuarios del IPS, es la relacionada con la orientación y guía de los ejecutivos para los usuarios con 89% de ISN.

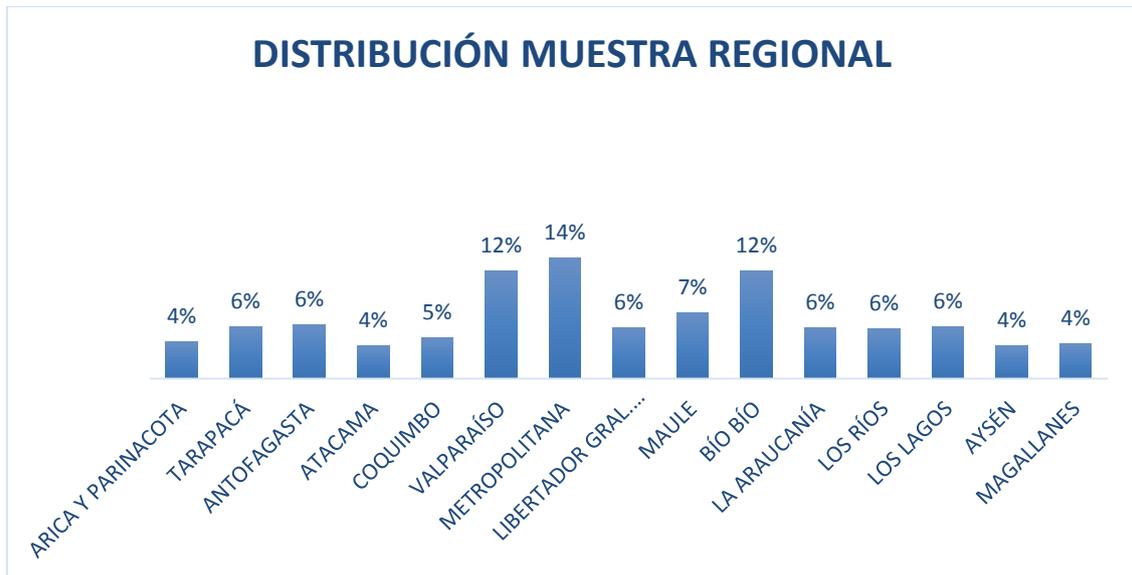
ISN ANUAL CANAL PRESENCIAL



El gráfico que describe el Índice de Satisfacción anual muestra que la mayor parte de las respuestas derivadas de preguntas orientadas a medir la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la sucursal visitada, se concentran en la categoría "satisfechos", con un 91% del total de respuestas. En contraste, un 5% del total de respuestas medidas en la escala se ubican en la categoría neutro, vale decir el usuario no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho; Finalmente sólo se observa un 4% de insatisfacción en el servicio brindado por las distintas sucursales medidas a nivel nacional. De esta forma, se obtiene un indicador anual de Satisfacción Neta de **86%** para el servicio prestado por el Instituto de Previsión Social a nivel nacional.

Resultados por Región

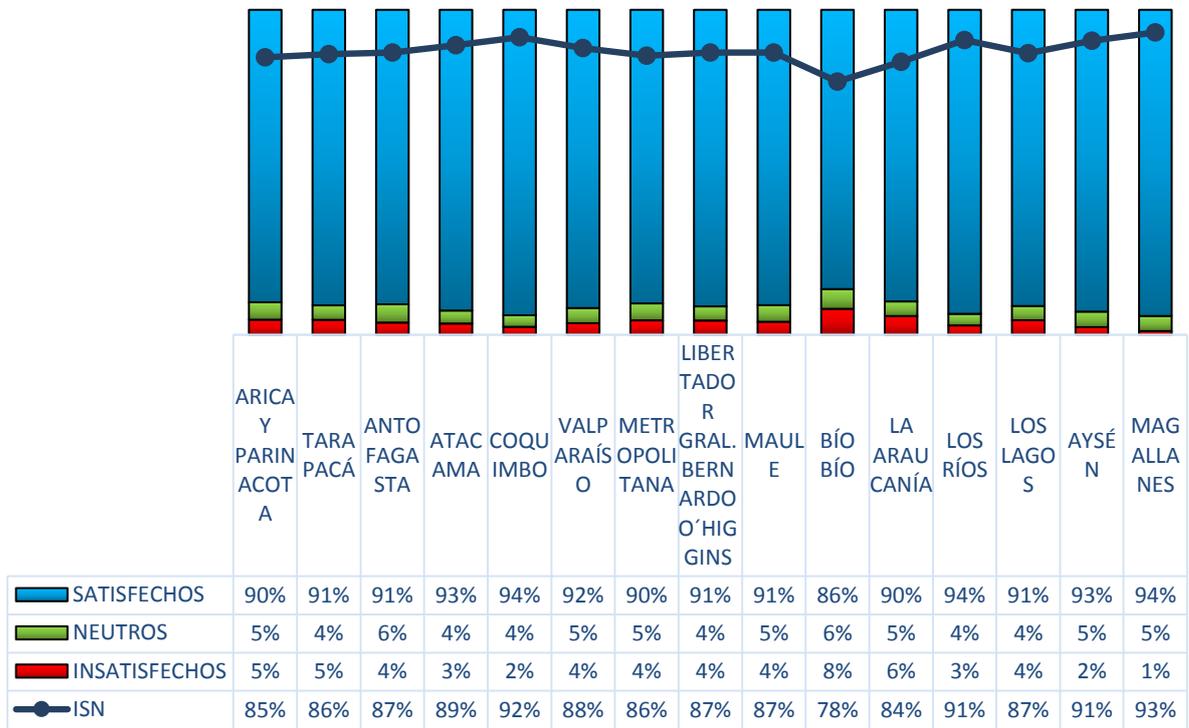
DISTRIBUCIÓN MUESTRAL



Como se puede observar en el gráfico anterior, la mayor concentración de la muestra alcanzada a nivel nacional se encuentra en la Región del Metropolitana, seguida por la Región del Bío-bío, y la Región de Valparaíso.

ISN REGIONAL

ISN REGIONAL



Analizando las variables de satisfacción regional, se observa que no se presentan variaciones considerables entre regiones. La región con un mayor nivel de satisfacción es la región de Coquimbo junto con la región de Magallanes con un 94%.

Por el contrario, es la Región del Bío Bío la que registra el menor índice de satisfacción bruta, alcanzando el 86%.

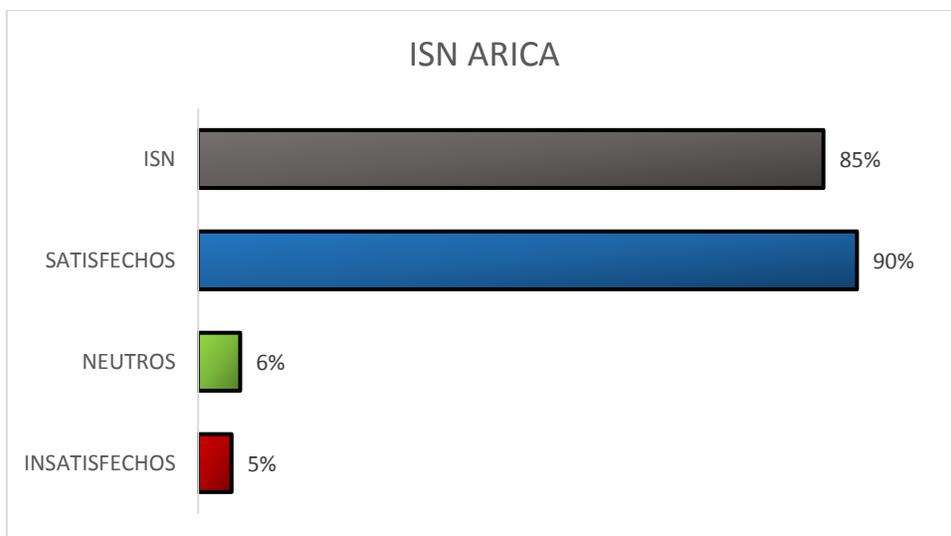
En lo que respecta a niveles de insatisfacción, se puede observar que el valor mínimo alcanzado es de 1% en la Región de Magallanes, mientras que el porcentaje más alto de insatisfacción llega a 8% en la región del Bío Bío, coincidiendo con las regiones con mayor y menor nivel de satisfacción respectivamente.

RESULTADOS POR REGIONES Y SUCURSALES²

Región de Arica y Parinacota

ARICA				
VARIABLES	INSATISFECHOS	NEUTROS	SATISFECHOS	ISN
Tiempos de espera	11%	1%	89%	78%
Utilidad y Claridad de la información recibida	7%	1%	92%	86%
Amabilidad y empatía del ejecutivo	3%	4%	93%	91%
Capacidad para resolver su caso	5%	1%	94%	89%
Conocimiento del trámite	6%	1%	93%	87%
Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	6%	1%	92%	86%
Presentación personal del ejecutivo	1%	7%	92%	90%
Satisfacción general con la atención del ejecutivo	6%	0%	94%	87%
Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	13%	3%	84%	71%
Limpieza y orden de la sucursal	0%	3%	96%	96%
Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	5%	4%	91%	85%
Señalización de las áreas de atención	0%	5%	94%	94%
Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	4%	1%	96%	92%
En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	5%	3%	92%	88%
El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	1%	17%	82%	81%
Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	3%	20%	77%	75%
El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	2%	25%	73%	72%
Satisfacción general	5%	0%	95%	90%

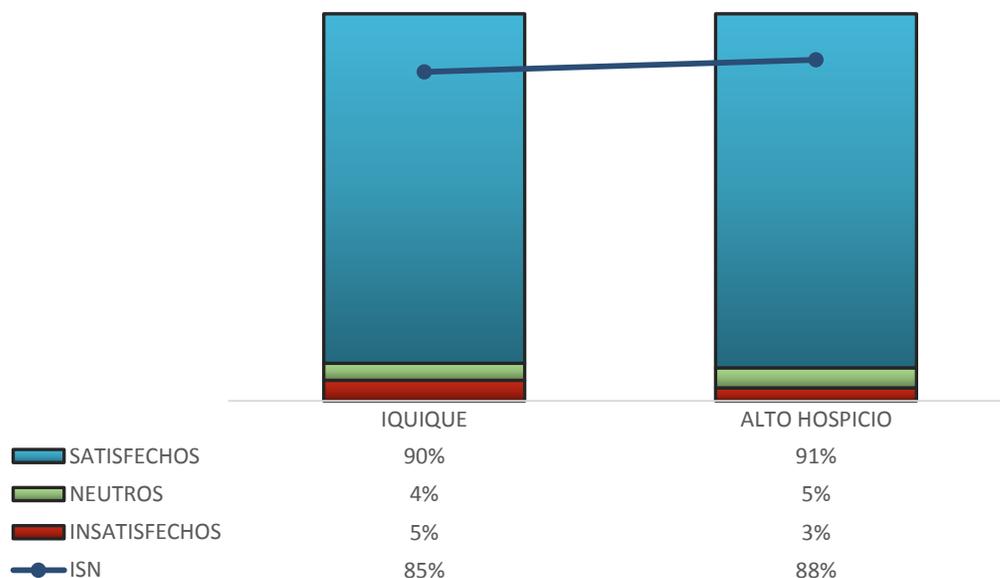
² Los porcentajes por tipo de respuesta de cada una de las variables, son valores aproximados.



Región de Tarapacá

TARAPACÁ				
VARIABLES	INSATISFECHOS	NEUTROS	SATISFECHOS	ISN
Tiempos de espera	7%	2%	91%	84%
Utilidad y Claridad de la información recibida	6%	2%	92%	86%
Amabilidad y empatía del ejecutivo	5%	1%	94%	90%
Capacidad para resolver su caso	8%	1%	91%	84%
Conocimiento del trámite	6%	1%	92%	86%
Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	5%	1%	94%	89%
Presentación personal del ejecutivo	2%	3%	96%	94%
Satisfacción general con la atención del ejecutivo	3%	1%	96%	93%
Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	4%	2%	94%	91%
Limpieza y orden de la sucursal	1%	1%	98%	96%
Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	3%	2%	94%	91%
Señalización de las áreas de atención	2%	4%	95%	93%
Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	6%	2%	92%	86%
En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	6%	4%	90%	83%
El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	2%	19%	80%	78%
Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	8%	12%	80%	72%
El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	5%	23%	72%	67%
Satisfacción general	4%	0%	95%	91%

TARAPACÁ

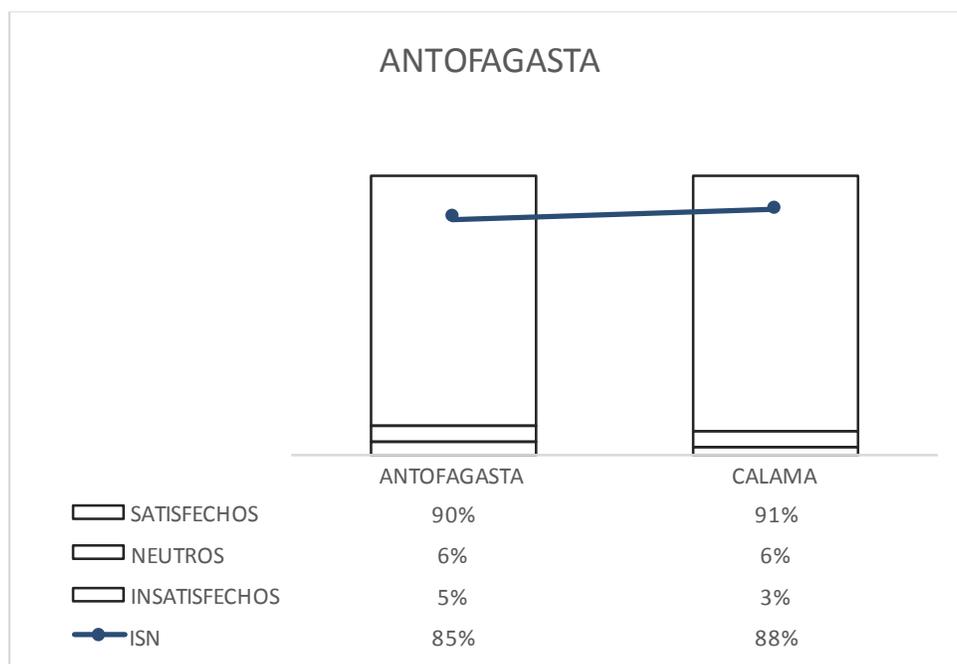


SUCURSAL	VARIABLES	INSATISFECHOS	NEUTROS	SATISFECHOS	ISN
IQUIQUE	Tiempos de espera	11%	3%	86%	75%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	9%	2%	89%	80%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	6%	1%	93%	88%
	Capacidad para resolver su caso	11%	1%	88%	77%
	Conocimiento del trámite	9%	1%	89%	80%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	6%	1%	92%	86%
	Presentación personal del ejecutivo	2%	2%	96%	93%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	4%	1%	95%	91%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	4%	2%	95%	91%
	Limpieza y orden de la sucursal	1%	1%	98%	97%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	3%	3%	94%	92%
	Señalización de las áreas de atención	1%	5%	94%	92%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	8%	2%	89%	81%

	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	6%	3%	91%	85%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	2%	18%	80%	78%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	3%	8%	90%	87%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	3%	22%	75%	72%
ALTO HOSPICIO	Tiempos de espera	1%	0%	99%	98%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	1%	2%	98%	97%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	3%	2%	96%	93%
	Capacidad para resolver su caso	2%	1%	96%	94%
	Conocimiento del trámite	2%	1%	97%	96%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	3%	2%	96%	93%
	Presentación personal del ejecutivo	1%	3%	96%	95%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	1%	2%	97%	96%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	4%	2%	95%	91%
	Limpieza y orden de la sucursal	1%	1%	97%	96%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	4%	0%	96%	92%
	Señalización de las áreas de atención	2%	1%	97%	95%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	3%	1%	96%	93%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	7%	5%	88%	81%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	1%	21%	79%	78%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	16%	19%	65%	49%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	7%	26%	67%	61%

Región de Antofagasta

ANTOFAGASTA				
VARIABLES	INSATISFECHOS	NEUTROS	SATISFECHOS	ISN
Tiempos de espera	5%	6%	89%	83%
Utilidad y Claridad de la información recibida	4%	4%	92%	88%
Amabilidad y empatía del ejecutivo	2%	3%	95%	93%
Capacidad para resolver su caso	6%	4%	90%	84%
Conocimiento del trámite	4%	3%	93%	89%
Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	3%	2%	95%	93%
Presentación personal del ejecutivo	1%	2%	97%	96%
Satisfacción general con la atención del ejecutivo	3%	2%	95%	92%
Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	8%	2%	90%	81%
Limpieza y orden de la sucursal	0%	2%	98%	98%
Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	5%	2%	93%	88%
Señalización de las áreas de atención	2%	3%	94%	92%
Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	4%	4%	92%	88%
En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	4%	6%	91%	87%
El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	2%	20%	78%	76%
Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	7%	9%	84%	77%
El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	4%	27%	69%	64%
Satisfacción general	3%	0%	97%	94%

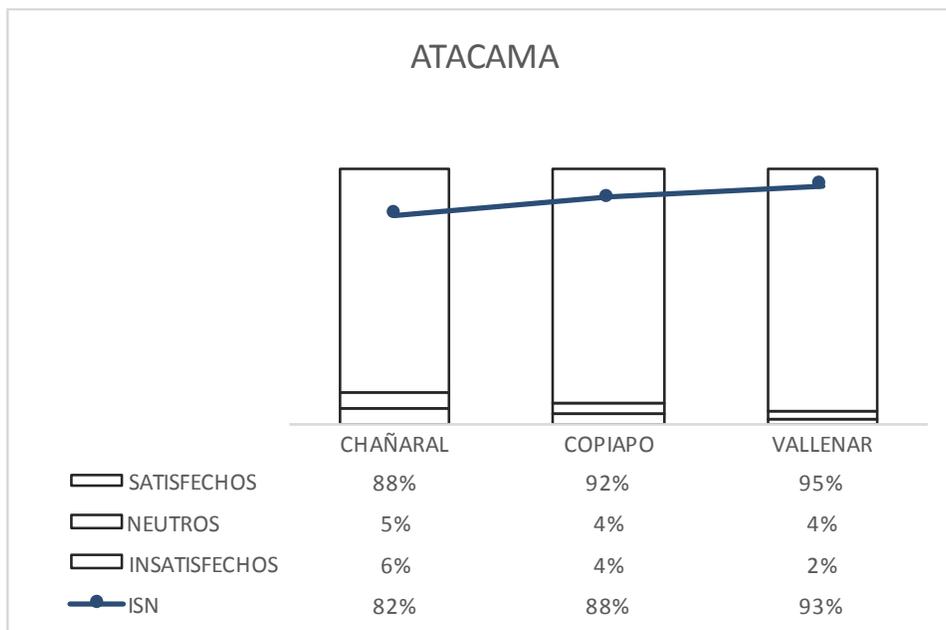


SUCURSAL	VARIABLES	INSATISFECHOS	NEUTROS	SATISFECHOS	ISN
ANTOFAGASTA	Tiempos de espera	6%	5%	88%	82%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	4%	4%	92%	88%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	1%	2%	97%	95%
	Capacidad para resolver su caso	6%	3%	91%	85%
	Conocimiento del trámite	3%	3%	94%	90%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	3%	1%	96%	92%
	Presentación personal del ejecutivo	1%	2%	97%	96%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	3%	2%	95%	92%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	11%	1%	87%	76%
	Limpieza y orden de la sucursal	0%	1%	99%	98%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	7%	1%	92%	85%
	Señalización de las áreas de atención	4%	3%	92%	88%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	5%	4%	92%	87%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	4%	5%	90%	86%
	El ips no discrimina a sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	3%	20%	76%	73%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	11%	9%	81%	70%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	5%	32%	63%	58%
CALAMA	Tiempos de espera	5%	7%	88%	84%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	5%	4%	92%	87%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	3%	4%	93%	90%
	Capacidad para resolver su caso	6%	5%	89%	82%
	Conocimiento del trámite	5%	3%	92%	88%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	2%	4%	94%	93%
	Presentación personal del ejecutivo	0%	3%	97%	97%

	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	3%	2%	95%	93%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	5%	3%	92%	87%
	Limpieza y orden de la sucursal	0%	2%	98%	98%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	4%	2%	94%	90%
	Señalización de las áreas de atención	0%	3%	97%	96%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	3%	4%	93%	90%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	3%	7%	91%	88%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	1%	19%	80%	79%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	3%	9%	88%	86%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	3%	23%	74%	71%

Región de Atacama

ATACAMA				
VARIABLES	INSATISFECHOS	NEUTROS	SATISFECHOS	ISN
Tiempos de espera	4%	5%	91%	87%
Utilidad y Claridad de la información recibida	3%	2%	95%	92%
Amabilidad y empatía del ejecutivo	3%	1%	96%	93%
Capacidad para resolver su caso	4%	2%	93%	89%
Conocimiento del trámite	5%	2%	92%	87%
Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	2%	1%	96%	94%
Presentación personal del ejecutivo	2%	3%	95%	93%
Satisfacción general con la atención del ejecutivo	3%	1%	96%	93%
Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	7%	3%	90%	82%
Limpieza y orden de la sucursal	0%	2%	98%	98%
Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	3%	2%	95%	92%
Señalización de las áreas de atención	2%	2%	96%	94%
Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	3%	1%	96%	93%
En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	5%	2%	93%	87%
El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	0%	13%	86%	86%
Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	4%	10%	86%	82%
El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	5%	21%	75%	70%
Satisfacción general	5%	0%	95%	91%

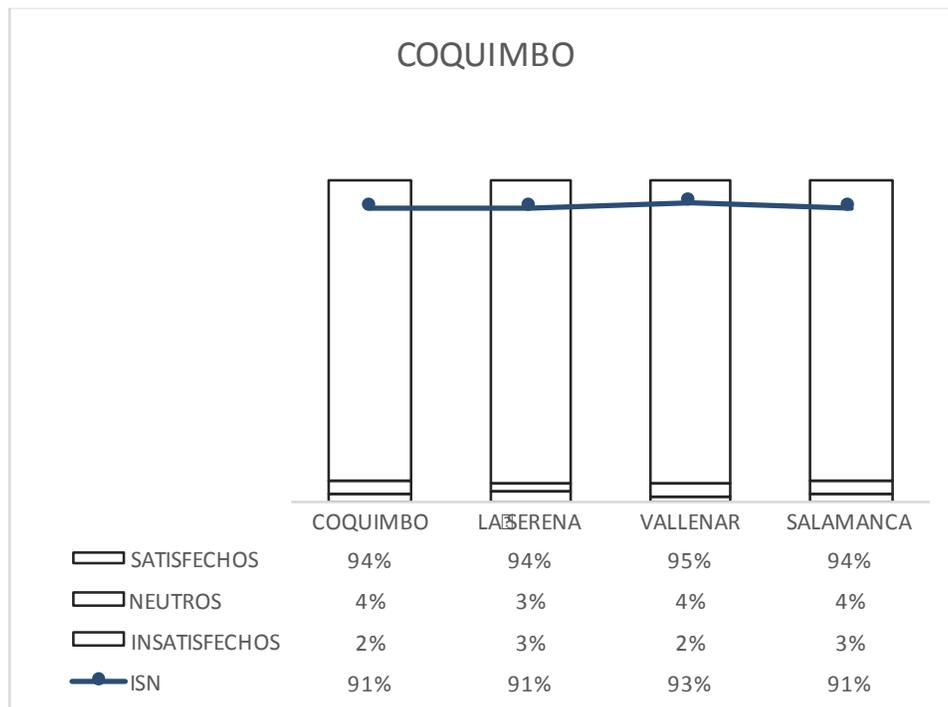


SUCURSAL	VARIABLES	INSATISFECHOS	NEUTROS	SATISFECHOS	ISN
CHAÑARAL	Tiempos de espera	0%	6%	94%	94%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	8%	3%	89%	81%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	11%	0%	89%	77%
	Capacidad para resolver su caso	8%	6%	85%	77%
	Conocimiento del trámite	8%	6%	85%	77%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	8%	0%	92%	84%
	Presentación personal del ejecutivo	6%	5%	89%	82%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	0%	3%	97%	97%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	10%	0%	90%	81%
	Limpieza y orden de la sucursal	0%	0%	100%	100%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	5%	0%	95%	90%
	Señalización de las áreas de atención	5%	0%	95%	90%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	0%	3%	97%	97%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	11%	6%	82%	71%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	0%	10%	90%	90%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	16%	13%	71%	55%
El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	12%	29%	59%	47%	
COPIAPO	Tiempos de espera	5%	3%	91%	86%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	3%	3%	94%	91%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	3%	1%	96%	93%
	Capacidad para resolver su caso	4%	2%	94%	89%
	Conocimiento del trámite	5%	2%	93%	88%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	3%	2%	95%	92%
	Presentación personal del ejecutivo	2%	4%	94%	91%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	5%	0%	95%	90%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	8%	4%	88%	80%
	Limpieza y orden de la sucursal	0%	2%	98%	98%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	3%	2%	96%	93%

	Señalización de las áreas de atención	1%	1%	98%	97%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	5%	1%	94%	89%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	7%	1%	92%	86%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	1%	15%	85%	84%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	3%	9%	88%	85%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	3%	24%	73%	70%
VALLENAR	Tiempos de espera	3%	7%	91%	88%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	1%	0%	99%	97%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	2%	0%	98%	96%
	Capacidad para resolver su caso	3%	3%	94%	91%
	Conocimiento del trámite	4%	3%	93%	89%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	0%	0%	100%	100%
	Presentación personal del ejecutivo	0%	0%	100%	100%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	1%	2%	97%	97%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	4%	2%	94%	91%
	Limpieza y orden de la sucursal	0%	2%	98%	98%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	1%	3%	97%	96%
	Señalización de las áreas de atención	4%	3%	93%	89%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	0%	2%	98%	98%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	1%	2%	97%	97%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	0%	13%	88%	88%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	1%	9%	90%	89%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	4%	12%	84%	80%

Región de Coquimbo

COQUIMBO				
VARIABLES	INSATISFECHOS	NEUTROS	SATISFECHOS	ISN
Tiempos de espera	4%	3%	93%	89%
Utilidad y Claridad de la información recibida	2%	2%	96%	94%
Amabilidad y empatía del ejecutivo	1%	0%	99%	98%
Capacidad para resolver su caso	5%	2%	93%	88%
Conocimiento del trámite	3%	1%	96%	93%
Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	1%	0%	98%	97%
Presentación personal del ejecutivo	1%	1%	98%	97%
Satisfacción general con la atención del ejecutivo	1%	1%	98%	98%
Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	4%	2%	94%	90%
Limpieza y orden de la sucursal	0%	1%	98%	98%
Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	3%	2%	96%	93%
Señalización de las áreas de atención	2%	2%	96%	94%
Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	1%	2%	98%	97%
En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	3%	3%	95%	92%
El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	2%	11%	86%	84%
Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	7%	11%	82%	75%
El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	3%	20%	78%	75%
Satisfacción general	2%	0%	98%	97%



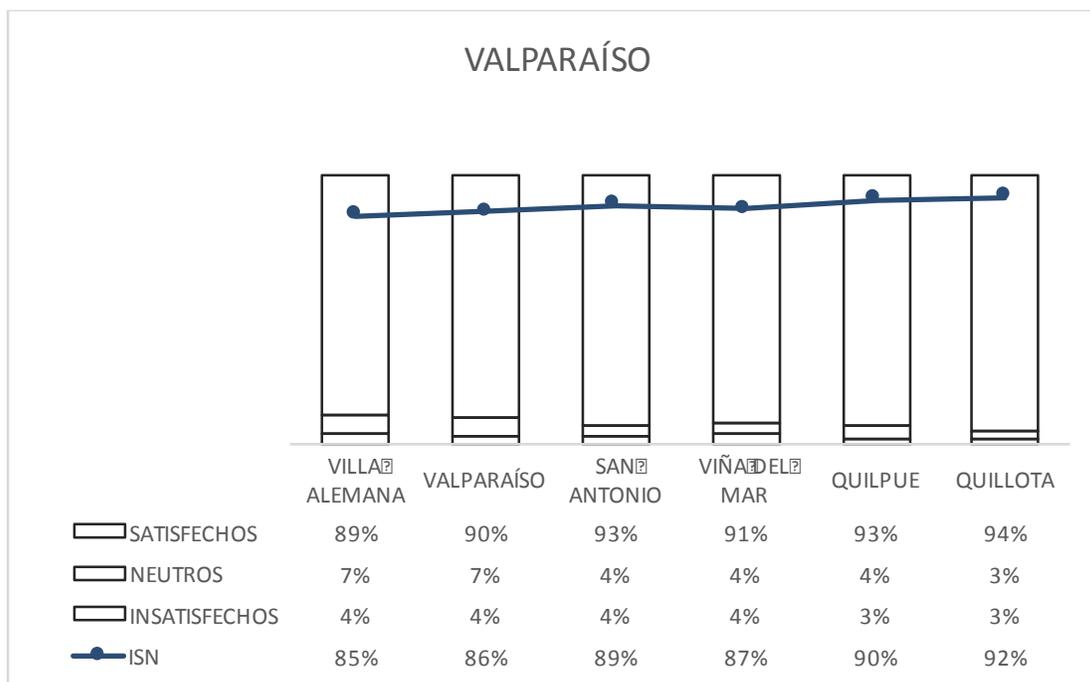
SUCURSAL	VARIABLES	INSATISFECHOS	NEUTROS	SATISFECHOS	ISN
COQUIMBO	Tiempos de espera	2%	5%	93%	91%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	3%	2%	95%	91%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	1%	0%	99%	97%
	Capacidad para resolver su caso	6%	2%	92%	86%
	Conocimiento del trámite	1%	2%	97%	95%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	2%	0%	98%	96%
	Presentación personal del ejecutivo	1%	0%	98%	97%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	0%	1%	98%	98%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	2%	1%	97%	95%
	Limpieza y orden de la sucursal	0%	0%	99%	99%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	4%	1%	95%	91%
	Señalización de las áreas de atención	1%	1%	97%	96%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	1%	2%	97%	96%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	2%	3%	95%	92%
	El ips no discrimina a sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	2%	11%	88%	86%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	9%	9%	82%	74%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	2%	23%	75%	73%
LA SERENA	Tiempos de espera	6%	3%	91%	85%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	1%	3%	96%	95%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	1%	1%	98%	98%
	Capacidad para resolver su caso	4%	2%	94%	90%
	Conocimiento del trámite	4%	1%	95%	91%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	1%	1%	98%	96%
	Presentación personal del ejecutivo	1%	1%	98%	97%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	1%	0%	99%	97%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	4%	2%	94%	90%
	Limpieza y orden de la sucursal	0%	1%	99%	99%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	2%	1%	96%	94%
	Señalización de las áreas de atención	2%	1%	96%	94%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	1%	1%	98%	97%

	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	3%	2%	95%	93%
	El ips no discrimina a sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	5%	9%	86%	82%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	8%	9%	83%	75%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	4%	12%	84%	81%
VALLENAR	Tiempos de espera	3%	7%	91%	88%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	1%	0%	99%	97%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	2%	0%	98%	96%
	Capacidad para resolver su caso	3%	3%	94%	91%
	Conocimiento del trámite	4%	3%	93%	89%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	0%	0%	100%	100%
	Presentación personal del ejecutivo	0%	0%	100%	100%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	1%	2%	97%	97%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	4%	2%	94%	91%
	Limpieza y orden de la sucursal	0%	2%	98%	98%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	1%	3%	97%	96%
	Señalización de las áreas de atención	4%	3%	93%	89%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	0%	2%	98%	98%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	1%	2%	97%	97%
	El ips no discrimina a sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	0%	13%	88%	88%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	1%	9%	90%	89%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	4%	12%	84%	80%
SALAMANCA	Tiempos de espera	0%	0%	100%	100%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	1%	3%	96%	94%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	1%	0%	99%	97%
	Capacidad para resolver su caso	4%	0%	96%	91%
	Conocimiento del trámite	3%	0%	97%	94%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	0%	0%	100%	100%

	Presentación personal del ejecutivo	0%	1%	99%	99%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	1%	0%	99%	97%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	6%	3%	91%	85%
	Limpieza y orden de la sucursal	3%	1%	96%	93%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	3%	1%	96%	93%
	Señalización de las áreas de atención	3%	3%	94%	91%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	0%	0%	100%	100%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	5%	0%	95%	91%
	El ips no discrimina a sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	0%	16%	84%	84%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	7%	13%	79%	72%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	5%	19%	76%	71%

Región de Valparaíso

VALPARAÍSO				
VARIABLES	INSATISFECHOS	NEUTROS	SATISFECHOS	ISN
Tiempos de espera	4%	1%	95%	90%
Utilidad y Claridad de la información recibida	5%	1%	93%	88%
Amabilidad y empatía del ejecutivo	3%	1%	96%	93%
Capacidad para resolver su caso	6%	2%	92%	85%
Conocimiento del trámite	6%	2%	92%	87%
Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	3%	2%	96%	93%
Presentación personal del ejecutivo	1%	2%	97%	96%
Satisfacción general con la atención del ejecutivo	4%	1%	95%	91%
Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	7%	3%	90%	83%
Limpieza y orden de la sucursal	1%	3%	96%	95%
Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	3%	3%	95%	92%
Señalización de las áreas de atención	1%	3%	96%	95%
Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	3%	1%	96%	92%
En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	3%	4%	92%	89%
El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	1%	16%	83%	81%
Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	4%	14%	82%	78%
El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	4%	24%	73%	69%
Satisfacción general	5%	0%	95%	90%



SUCURSAL	VARIABLES	INSATISFECHOS	NEUTROS	SATISFECHOS	ISN
VILLA ALEMANA	Tiempos de espera	7%	0%	93%	86%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	8%	3%	89%	81%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	1%	0%	99%	98%
	Capacidad para resolver su caso	8%	2%	90%	82%
	Conocimiento del trámite	8%	2%	90%	82%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	3%	4%	93%	89%
	Presentación personal del ejecutivo	1%	2%	97%	96%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	4%	0%	96%	92%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	4%	6%	90%	86%
	Limpieza y orden de la sucursal	0%	5%	95%	95%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	4%	5%	91%	87%
	Señalización de las áreas de atención	1%	5%	94%	94%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	5%	3%	92%	88%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	3%	8%	88%	85%
	El ips no discrimina a sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	3%	10%	87%	84%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	7%	22%	71%	64%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	5%	40%	55%	51%
	VALPARAISO	Tiempos de espera	3%	2%	95%
Utilidad y Claridad de la información recibida		4%	3%	93%	88%
Amabilidad y empatía del ejecutivo		3%	2%	95%	92%
Capacidad para resolver su caso		5%	3%	92%	86%
Conocimiento del trámite		5%	3%	92%	87%
Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo		2%	2%	96%	94%
Presentación personal del ejecutivo		0%	4%	96%	95%
Satisfacción general con la atención del ejecutivo		4%	2%	94%	91%
Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal		3%	2%	94%	91%
Limpieza y orden de la sucursal		1%	2%	97%	96%

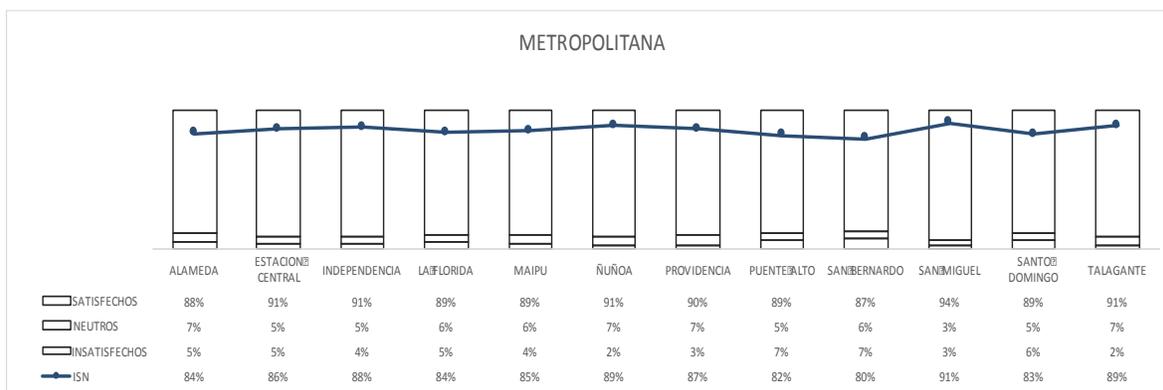
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	3%	1%	96%	93%
	Señalización de las áreas de atención	3%	2%	95%	93%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	2%	1%	97%	94%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	4%	3%	92%	88%
	El ips no discrimina a sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	3%	26%	71%	68%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	8%	23%	68%	60%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	6%	34%	60%	54%
SAN ANTONIO	Tiempos de espera	4%	0%	96%	92%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	11%	2%	87%	76%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	4%	1%	95%	90%
	Capacidad para resolver su caso	11%	0%	88%	77%
	Conocimiento del trámite	10%	2%	88%	79%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	1%	0%	98%	97%
	Presentación personal del ejecutivo	0%	0%	100%	100%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	3%	1%	96%	94%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	6%	2%	93%	87%
	Limpieza y orden de la sucursal	1%	3%	96%	95%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	0%	3%	96%	96%
	Señalización de las áreas de atención	1%	3%	96%	95%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	3%	0%	97%	93%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	3%	2%	96%	93%
	El ips no discrimina a sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	1%	13%	86%	86%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	3%	8%	89%	85%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	2%	22%	77%	75%
		Tiempos de espera	7%	1%	92%

VIÑA DEL MAR	Utilidad y Claridad de la información recibida	5%	0%	95%	90%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	4%	1%	95%	91%
	Capacidad para resolver su caso	8%	2%	90%	82%
	Conocimiento del trámite	6%	1%	93%	86%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	5%	1%	94%	89%
	Presentación personal del ejecutivo	4%	2%	95%	91%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	7%	1%	92%	86%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	7%	5%	88%	81%
	Limpieza y orden de la sucursal	2%	5%	94%	92%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	3%	4%	93%	90%
	Señalización de las áreas de atención	1%	5%	94%	94%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	5%	3%	92%	88%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	4%	4%	91%	87%
	El ips no discrimina a sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	0%	13%	87%	86%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	1%	10%	89%	88%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	2%	17%	81%	79%
	QUILPUE	Tiempos de espera	7%	1%	92%
Utilidad y Claridad de la información recibida		5%	0%	95%	90%
Amabilidad y empatía del ejecutivo		4%	1%	95%	91%
Capacidad para resolver su caso		8%	2%	90%	82%
Conocimiento del trámite		6%	1%	93%	86%
Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo		5%	1%	94%	89%
Presentación personal del ejecutivo		4%	2%	95%	91%
Satisfacción general con la atención del ejecutivo		7%	1%	92%	86%
Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal		7%	5%	88%	81%
Limpieza y orden de la sucursal		2%	5%	94%	92%
Comodidad de los espacios de espera en la sucursal		3%	4%	93%	90%

	Señalización de las áreas de atención	1%	5%	94%	94%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	5%	3%	92%	88%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	4%	4%	91%	87%
	El ips no discrimina a sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	0%	13%	87%	86%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	1%	10%	89%	88%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	2%	17%	81%	79%
QUILLOTA	Tiempos de espera	4%	0%	96%	92%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	2%	1%	97%	95%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	2%	1%	97%	95%
	Capacidad para resolver su caso	2%	2%	96%	94%
	Conocimiento del trámite	2%	2%	96%	93%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	2%	2%	96%	94%
	Presentación personal del ejecutivo	1%	2%	97%	97%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	3%	1%	96%	93%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	13%	0%	87%	75%
	Limpieza y orden de la sucursal	0%	0%	100%	100%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	2%	0%	98%	97%
	Señalización de las áreas de atención	0%	2%	98%	98%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	2%	1%	97%	95%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	3%	3%	95%	92%
	El ips no discrimina a sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	1%	15%	84%	82%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	2%	9%	90%	88%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	3%	13%	84%	80%

Región Metropolitana

METROPOLITANA				
VARIABLES	INSATISFECHOS	NEUTROS	SATISFECHOS	ISN
Tiempos de espera	7%	1%	92%	85%
Utilidad y Claridad de la información recibida	5%	2%	93%	87%
Amabilidad y empatía del ejecutivo	4%	1%	94%	90%
Capacidad para resolver su caso	6%	2%	92%	86%
Conocimiento del trámite	5%	2%	93%	89%
Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	3%	1%	95%	92%
Presentación personal del ejecutivo	2%	3%	96%	94%
Satisfacción general con la atención del ejecutivo	4%	1%	94%	90%
Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	9%	3%	89%	80%
Limpieza y orden de la sucursal	1%	1%	97%	96%
Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	6%	2%	92%	85%
Señalización de las áreas de atención	3%	2%	95%	92%
Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	4%	2%	94%	90%
En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	5%	3%	92%	87%
El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	1%	17%	82%	81%
Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	6%	18%	76%	70%
El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	4%	33%	63%	59%
Satisfacción general	4%	1%	95%	92%



SUCURSAL	VARIABLES	INSATISFECHOS	NEUTROS	SATISFECHOS	ISN
ALAMEDA	Tiempos de espera	10%	0%	90%	80%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	6%	4%	89%	83%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	6%	3%	91%	85%
	Capacidad para resolver su caso	7%	4%	88%	81%
	Conocimiento del trámite	6%	3%	90%	84%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	4%	4%	92%	88%
	Presentación personal del ejecutivo	2%	4%	94%	92%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	4%	5%	91%	88%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	4%	2%	94%	89%
	Limpieza y orden de la sucursal	2%	1%	98%	96%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	3%	1%	96%	94%
	Señalización de las áreas de atención	2%	3%	96%	94%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	5%	3%	92%	87%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	7%	5%	88%	81%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	2%	18%	80%	78%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	6%	23%	71%	65%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	4%	36%	60%	57%
ESTACION CENTRAL	Tiempos de espera	12%	5%	83%	71%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	5%	1%	94%	88%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	3%	0%	97%	95%
	Capacidad para resolver su caso	3%	1%	96%	94%
	Conocimiento del trámite	5%	1%	94%	89%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	5%	0%	95%	90%
	Presentación personal del ejecutivo	2%	1%	97%	95%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	5%	0%	95%	90%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	5%	1%	94%	88%

	Limpieza y orden de la sucursal	1%	3%	96%	95%	
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	4%	1%	95%	91%	
	Señalización de las áreas de atención	3%	3%	94%	90%	
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	4%	1%	95%	91%	
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	4%	2%	94%	89%	
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	1%	13%	86%	85%	
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	10%	13%	77%	67%	
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	4%	31%	64%	60%	
	INDEPENDENCIA	Tiempos de espera	7%	0%	93%	86%
Utilidad y Claridad de la información recibida		5%	0%	95%	91%	
Amabilidad y empatía del ejecutivo		3%	0%	97%	94%	
Capacidad para resolver su caso		5%	2%	94%	89%	
Conocimiento del trámite		5%	2%	93%	88%	
Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo		3%	0%	97%	94%	
Presentación personal del ejecutivo		1%	1%	98%	98%	
Satisfacción general con la atención del ejecutivo		2%	0%	98%	95%	
Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal		7%	1%	92%	85%	
Limpieza y orden de la sucursal		1%	1%	98%	98%	
Comodidad de los espacios de espera en la sucursal		8%	1%	92%	84%	
Señalización de las áreas de atención		2%	2%	96%	94%	
Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios		3%	1%	96%	93%	
En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia		4%	2%	95%	91%	
El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad		1%	19%	79%	78%	
Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad		4%	22%	74%	70%	
El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes		3%	31%	66%	63%	
LA FLORIDA		Tiempos de espera	7%	0%	93%	86%

	Utilidad y Claridad de la información recibida	7%	4%	89%	82%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	5%	2%	93%	88%
	Capacidad para resolver su caso	11%	5%	84%	74%
	Conocimiento del trámite	4%	2%	94%	89%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	3%	2%	96%	93%
	Presentación personal del ejecutivo	2%	3%	96%	94%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	4%	0%	96%	93%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	11%	1%	88%	78%
	Limpieza y orden de la sucursal	0%	0%	100%	100%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	12%	1%	88%	76%
	Señalización de las áreas de atención	4%	0%	96%	91%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	6%	4%	90%	84%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	4%	8%	88%	85%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	1%	19%	80%	79%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	8%	14%	78%	70%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	1%	34%	65%	64%
	MAIPU	Tiempos de espera	4%	0%	96%
Utilidad y Claridad de la información recibida		7%	3%	91%	84%
Amabilidad y empatía del ejecutivo		6%	0%	94%	89%
Capacidad para resolver su caso		6%	0%	94%	88%
Conocimiento del trámite		8%	1%	92%	84%
Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo		3%	1%	97%	94%
Presentación personal del ejecutivo		1%	1%	99%	98%
Satisfacción general con la atención del ejecutivo		3%	1%	96%	94%
Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal		7%	4%	89%	83%
Limpieza y orden de la sucursal		1%	3%	96%	94%
Comodidad de los espacios de espera en la sucursal		3%	3%	94%	91%

	Señalización de las áreas de atención	1%	4%	95%	94%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	6%	1%	94%	88%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	8%	1%	91%	84%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	1%	15%	84%	83%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	8%	29%	63%	55%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	3%	42%	55%	52%
ÑUÑO A	Tiempos de espera	4%	0%	96%	93%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	2%	5%	93%	92%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	1%	5%	95%	94%
	Capacidad para resolver su caso	4%	4%	92%	88%
	Conocimiento del trámite	2%	5%	93%	92%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	1%	4%	95%	95%
	Presentación personal del ejecutivo	1%	5%	94%	93%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	2%	3%	95%	93%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	7%	4%	89%	82%
	Limpieza y orden de la sucursal	2%	1%	98%	96%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	2%	1%	97%	95%
	Señalización de las áreas de atención	2%	2%	96%	93%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	2%	0%	98%	95%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	2%	1%	98%	96%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	0%	22%	78%	78%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	4%	21%	75%	70%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	1%	31%	68%	66%
	PROVIDENCI A	Tiempos de espera	8%	2%	91%
Utilidad y Claridad de la información recibida		7%	2%	91%	84%
Amabilidad y empatía del ejecutivo		2%	2%	97%	95%

	Capacidad para resolver su caso	8%	2%	90%	82%
	Conocimiento del trámite	1%	2%	97%	96%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	2%	2%	96%	94%
	Presentación personal del ejecutivo	1%	2%	98%	97%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	5%	2%	93%	88%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	2%	4%	95%	93%
	Limpieza y orden de la sucursal	0%	2%	98%	98%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	1%	2%	98%	97%
	Señalización de las áreas de atención	3%	2%	95%	91%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	5%	5%	89%	84%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	5%	6%	89%	84%
	El ips no discrimina a sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	0%	19%	81%	81%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	2%	18%	80%	78%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	5%	40%	55%	50%
	PUENTE ALTO	Tiempos de espera	6%	1%	93%
Utilidad y Claridad de la información recibida		11%	1%	88%	78%
Amabilidad y empatía del ejecutivo		9%	1%	91%	82%
Capacidad para resolver su caso		9%	1%	90%	80%
Conocimiento del trámite		8%	1%	91%	83%
Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo		6%	1%	94%	88%
Presentación personal del ejecutivo		3%	3%	94%	91%
Satisfacción general con la atención del ejecutivo		9%	0%	91%	82%
Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal		12%	3%	85%	73%
Limpieza y orden de la sucursal		3%	3%	94%	92%
Comodidad de los espacios de espera en la sucursal		13%	3%	84%	72%
Señalización de las áreas de atención		2%	3%	95%	93%
Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios		6%	3%	91%	85%

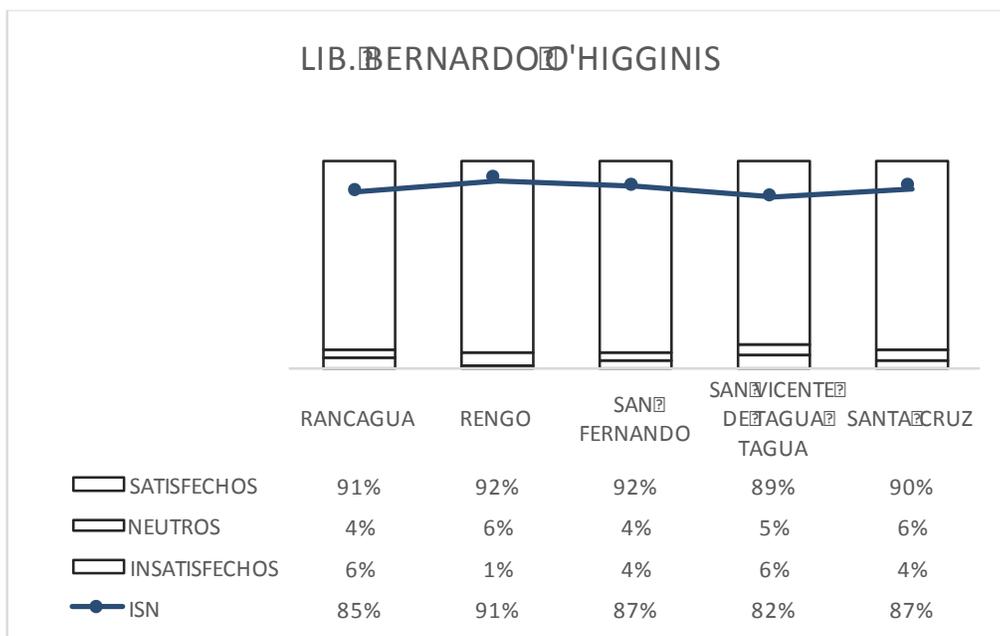
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	9%	3%	88%	78%	
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	2%	17%	81%	80%	
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	3%	11%	86%	83%	
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	6%	25%	69%	64%	
SAN BERNARDO	Tiempos de espera	13%	0%	87%	73%	
	Utilidad y Claridad de la información recibida	3%	2%	95%	92%	
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	6%	2%	92%	86%	
	Capacidad para resolver su caso	4%	2%	93%	89%	
	Conocimiento del trámite	3%	2%	95%	91%	
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	5%	2%	93%	88%	
	Presentación personal del ejecutivo	2%	3%	95%	93%	
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	6%	3%	91%	85%	
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	27%	1%	73%	46%	
	Limpieza y orden de la sucursal	5%	2%	94%	89%	
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	23%	2%	76%	53%	
	Señalización de las áreas de atención	9%	2%	89%	81%	
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	3%	1%	96%	93%	
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	3%	2%	94%	91%	
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	0%	22%	78%	78%	
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	6%	19%	76%	70%	
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	7%	32%	61%	54%	
	SAN MIGUEL	Tiempos de espera	2%	1%	97%	94%
		Utilidad y Claridad de la información recibida	5%	0%	95%	90%
Amabilidad y empatía del ejecutivo		4%	0%	96%	91%	
Capacidad para resolver su caso		6%	1%	93%	87%	
Conocimiento del trámite		4%	0%	96%	91%	

	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	4%	0%	96%	93%
	Presentación personal del ejecutivo	1%	7%	93%	92%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	3%	1%	96%	93%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	7%	5%	88%	82%
	Limpieza y orden de la sucursal	0%	0%	100%	100%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	0%	2%	98%	98%
	Señalización de las áreas de atención	0%	2%	98%	98%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	2%	0%	98%	96%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	2%	1%	96%	94%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	0%	9%	91%	91%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	6%	7%	87%	82%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	4%	23%	74%	70%
SANTO DOMINGO	Tiempos de espera	11%	0%	89%	77%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	7%	0%	93%	85%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	7%	0%	93%	87%
	Capacidad para resolver su caso	9%	1%	90%	81%
	Conocimiento del trámite	7%	1%	91%	84%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	6%	0%	94%	88%
	Presentación personal del ejecutivo	4%	1%	95%	91%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	6%	0%	94%	88%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	9%	1%	89%	80%
	Limpieza y orden de la sucursal	2%	0%	98%	96%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	7%	0%	93%	85%
	Señalización de las áreas de atención	4%	1%	95%	91%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	7%	0%	93%	85%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	4%	1%	95%	91%

	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	2%	12%	86%	84%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	7%	22%	70%	63%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	2%	43%	55%	53%
TALAGANTE	Tiempos de espera	4%	0%	96%	93%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	2%	5%	93%	92%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	1%	5%	95%	94%
	Capacidad para resolver su caso	4%	4%	92%	88%
	Conocimiento del trámite	2%	5%	93%	92%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	1%	4%	95%	95%
	Presentación personal del ejecutivo	1%	5%	94%	93%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	2%	3%	95%	93%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	7%	4%	89%	82%
	Limpieza y orden de la sucursal	2%	1%	98%	96%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	2%	1%	97%	95%
	Señalización de las áreas de atención	2%	2%	96%	93%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	2%	0%	98%	95%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	2%	1%	98%	96%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	0%	22%	78%	78%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	4%	21%	75%	70%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	1%	31%	68%	66%

Región de O'higgins

LIB. BERNARDO O'HIGGINS				
VARIABLES	INSATISFECHOS	NEUTROS	SATISFECHOS	ISN
Tiempos de espera	9%	1%	91%	82%
Utilidad y Claridad de la información recibida	6%	2%	92%	87%
Amabilidad y empatía del ejecutivo	5%	1%	94%	89%
Capacidad para resolver su caso	7%	1%	92%	85%
Conocimiento del trámite	6%	1%	93%	86%
Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	5%	1%	93%	88%
Presentación personal del ejecutivo	3%	2%	95%	93%
Satisfacción general con la atención del ejecutivo	4%	1%	95%	91%
Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	8%	1%	91%	82%
Limpieza y orden de la sucursal	1%	1%	98%	97%
Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	3%	1%	96%	93%
Señalización de las áreas de atención	2%	1%	97%	94%
Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	4%	1%	95%	91%
En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	4%	4%	92%	89%
El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	1%	15%	84%	83%
Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	3%	16%	81%	78%
El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	3%	28%	69%	66%
Satisfacción general	5%	0%	95%	89%



SUCURSAL	VARIABLES	INSATISFECHOS	NEUTROS	SATISFECHOS	ISN
RANCAGUA	Tiempos de espera	9%	1%	90%	81%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	7%	1%	92%	85%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	5%	0%	95%	89%
	Capacidad para resolver su caso	10%	0%	90%	80%
	Conocimiento del trámite	10%	0%	90%	80%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	9%	0%	91%	82%
	Presentación personal del ejecutivo	3%	1%	96%	94%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	5%	0%	94%	89%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	13%	1%	85%	72%
	Limpieza y orden de la sucursal	1%	1%	97%	96%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	4%	1%	95%	91%
	Señalización de las áreas de atención	1%	3%	96%	94%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	6%	2%	91%	85%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	4%	4%	91%	87%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	1%	13%	86%	86%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	3%	9%	88%	85%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	2%	23%	75%	73%
RENGO	Tiempos de espera	2%	0%	98%	96%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	2%	0%	98%	96%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	2%	2%	96%	94%
	Capacidad para resolver su caso	0%	0%	100%	100%
	Conocimiento del trámite	0%	0%	100%	100%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	0%	0%	100%	100%
	Presentación personal del ejecutivo	2%	2%	96%	94%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	3%	0%	97%	94%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	8%	0%	92%	83%
	Limpieza y orden de la sucursal	0%	0%	100%	100%

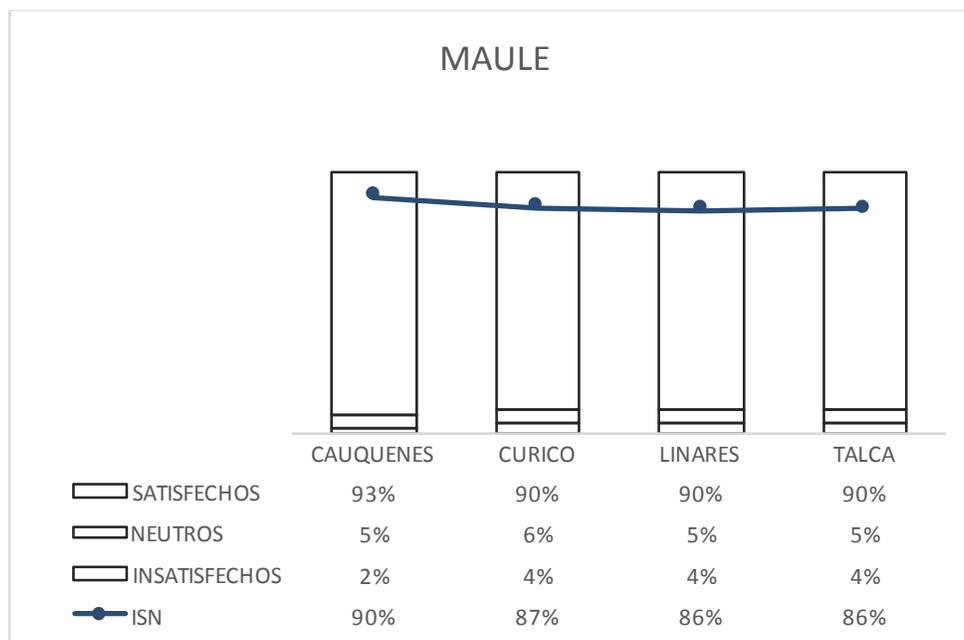
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	1%	0%	99%	98%
	Señalización de las áreas de atención	1%	0%	99%	98%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	0%	0%	100%	100%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	0%	2%	98%	98%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	1%	22%	76%	75%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	1%	38%	61%	60%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	0%	40%	60%	60%
SAN FERNANDO	Tiempos de espera	7%	2%	91%	85%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	7%	3%	90%	83%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	8%	2%	91%	83%
	Capacidad para resolver su caso	7%	4%	89%	82%
	Conocimiento del trámite	5%	3%	92%	87%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	6%	3%	91%	86%
	Presentación personal del ejecutivo	4%	4%	93%	89%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	4%	1%	95%	91%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	5%	1%	94%	90%
	Limpieza y orden de la sucursal	2%	1%	97%	96%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	4%	1%	95%	92%
	Señalización de las áreas de atención	3%	0%	97%	94%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	4%	1%	95%	92%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	4%	3%	93%	89%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	0%	13%	87%	87%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	2%	10%	88%	87%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	3%	21%	76%	73%
	Tiempos de espera	11%	0%	89%	78%

SAN VICENTE DE TAGUA TAGUA	Utilidad y Claridad de la información recibida	7%	0%	93%	85%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	4%	0%	96%	93%
	Capacidad para resolver su caso	9%	0%	91%	83%
	Conocimiento del trámite	7%	0%	93%	85%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	4%	0%	96%	93%
	Presentación personal del ejecutivo	4%	0%	96%	93%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	5%	0%	95%	90%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	9%	0%	91%	83%
	Limpieza y orden de la sucursal	0%	0%	100%	100%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	0%	0%	100%	100%
	Señalización de las áreas de atención	6%	0%	94%	88%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	6%	0%	94%	88%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	9%	5%	86%	78%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	2%	13%	85%	83%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	12%	27%	60%	48%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	12%	40%	48%	36%
SANTA CRUZ	Tiempos de espera	16%	0%	84%	69%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	4%	3%	93%	88%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	3%	4%	93%	90%
	Capacidad para resolver su caso	6%	3%	91%	85%
	Conocimiento del trámite	4%	3%	93%	88%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	3%	3%	94%	91%
	Presentación personal del ejecutivo	1%	4%	95%	93%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	3%	3%	94%	91%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	4%	1%	95%	90%
	Limpieza y orden de la sucursal	0%	1%	99%	99%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	5%	1%	94%	89%
	Señalización de las áreas de atención	1%	0%	99%	97%

	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	1%	1%	97%	96%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	2%	5%	93%	90%
	El ips no discrimina a sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	1%	19%	80%	79%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	3%	18%	79%	76%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	2%	34%	64%	61%

Región del Maule

MAULE				
VARIABLES	INSATISFECHOS	NEUTROS	SATISFECHOS	ISN
Tiempos de espera	9%	0%	91%	82%
Utilidad y Claridad de la información recibida	5%	1%	93%	88%
Amabilidad y empatía del ejecutivo	3%	1%	97%	94%
Capacidad para resolver su caso	7%	1%	92%	85%
Conocimiento del trámite	6%	1%	92%	86%
Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	2%	0%	97%	95%
Presentación personal del ejecutivo	2%	1%	97%	96%
Satisfacción general con la atención del ejecutivo	3%	2%	95%	92%
Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	7%	3%	90%	83%
Limpieza y orden de la sucursal	2%	1%	96%	94%
Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	4%	2%	94%	90%
Señalización de las áreas de atención	2%	2%	96%	94%
Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	4%	2%	94%	91%
En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	4%	5%	91%	88%
El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	3%	16%	80%	77%
Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	2%	17%	81%	79%
El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	4%	34%	62%	58%
Satisfacción general	3%	1%	96%	93%



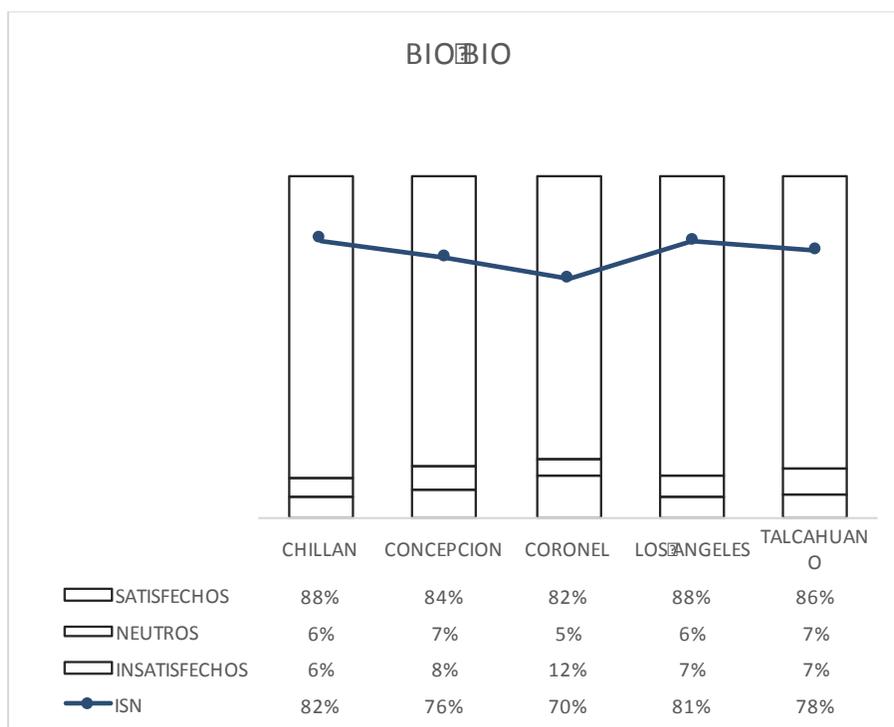
SUCURSAL	VARIABLES	INSATISFECHOS	NEUTROS	SATISFECHOS	ISN
CAUQUENES	Tiempos de espera	3%	2%	95%	92%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	0%	1%	99%	99%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	0%	1%	99%	99%
	Capacidad para resolver su caso	3%	5%	92%	89%
	Conocimiento del trámite	1%	4%	95%	94%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	0%	0%	100%	100%
	Presentación personal del ejecutivo	0%	2%	98%	98%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	0%	3%	97%	97%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	9%	6%	85%	76%
	Limpieza y orden de la sucursal	0%	0%	100%	100%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	3%	4%	93%	90%
	Señalización de las áreas de atención	3%	3%	94%	91%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	4%	2%	94%	90%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	2%	2%	96%	94%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	1%	16%	83%	81%
	CURICO	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	6%	13%	81%
El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes		2%	21%	76%	74%
Tiempos de espera		11%	0%	89%	78%
Utilidad y Claridad de la información recibida		8%	0%	92%	83%
Amabilidad y empatía del ejecutivo		3%	0%	97%	93%
Capacidad para resolver su caso		7%	0%	93%	86%
Conocimiento del trámite		7%	0%	93%	87%
Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo		3%	0%	97%	95%
Presentación personal del ejecutivo		3%	0%	97%	94%
Satisfacción general con la atención del ejecutivo		4%	1%	95%	91%
Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal		2%	3%	96%	94%
Limpieza y orden de la sucursal		1%	3%	96%	95%
Comodidad de los espacios de espera en la sucursal		1%	2%	97%	96%
Señalización de las áreas de atención		2%	2%	96%	95%
Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	3%	2%	95%	92%	

	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	4%	4%	92%	89%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	3%	22%	74%	71%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	1%	20%	78%	77%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	3%	38%	60%	57%
LINARES	Tiempos de espera	6%	0%	94%	88%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	7%	1%	92%	85%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	2%	1%	97%	95%
	Capacidad para resolver su caso	9%	1%	90%	81%
	Conocimiento del trámite	9%	1%	90%	81%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	3%	1%	96%	93%
	Presentación personal del ejecutivo	2%	2%	96%	94%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	1%	2%	97%	96%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	10%	3%	87%	76%
	Limpieza y orden de la sucursal	3%	2%	95%	93%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	5%	3%	92%	86%
	Señalización de las áreas de atención	1%	4%	95%	94%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	2%	2%	95%	93%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	2%	5%	93%	90%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	3%	12%	85%	82%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	4%	15%	81%	77%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	7%	34%	59%	52%
TALCA	Tiempos de espera	11%	1%	88%	77%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	4%	2%	94%	90%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	3%	1%	95%	92%
	Capacidad para resolver su caso	6%	2%	92%	87%
	Conocimiento del trámite	5%	2%	93%	88%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	2%	0%	98%	96%
	Presentación personal del ejecutivo	0%	1%	99%	99%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	4%	2%	94%	89%

	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	7%	2%	91%	84%
	Limpieza y orden de la sucursal	3%	0%	96%	93%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	5%	1%	94%	88%
	Señalización de las áreas de atención	3%	1%	96%	92%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	5%	3%	93%	88%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	5%	6%	88%	83%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	4%	16%	80%	75%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	1%	17%	82%	81%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	3%	34%	63%	60%

Región del Bío – Bío

BIO BIO				
VARIABLES	INSATISFECHOS	NEUTROS	SATISFECHOS	ISN
Tiempos de espera	12%	2%	87%	75%
Utilidad y Claridad de la información recibida	9%	1%	90%	82%
Amabilidad y empatía del ejecutivo	5%	1%	94%	90%
Capacidad para resolver su caso	13%	1%	86%	73%
Conocimiento del trámite	12%	1%	86%	74%
Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	5%	1%	93%	88%
Presentación personal del ejecutivo	3%	2%	95%	93%
Satisfacción general con la atención del ejecutivo	5%	3%	91%	86%
Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	12%	4%	85%	73%
Limpieza y orden de la sucursal	3%	2%	94%	91%
Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	13%	3%	84%	72%
Señalización de las áreas de atención	6%	4%	90%	84%
Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	8%	3%	89%	81%
En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	10%	8%	82%	72%
El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	4%	19%	77%	73%
Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	10%	14%	77%	67%
El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	7%	38%	55%	48%
Satisfacción general	7%	3%	90%	83%



SUCURSAL	VARIABLES	INSATISFECHOS	NEUTROS	SATISFECHOS	ISN
CHILLAN	Tiempos de espera	10%	1%	89%	79%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	10%	0%	90%	80%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	4%	1%	95%	91%
	Capacidad para resolver su caso	14%	1%	85%	71%
	Conocimiento del trámite	12%	2%	86%	73%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	6%	1%	93%	87%
	Presentación personal del ejecutivo	2%	3%	95%	92%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	5%	3%	92%	87%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	5%	3%	92%	87%
	Limpieza y orden de la sucursal	0%	1%	99%	98%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	5%	2%	92%	87%
	Señalización de las áreas de atención	2%	3%	95%	92%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	9%	3%	88%	79%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	11%	6%	83%	72%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	3%	20%	77%	74%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	6%	10%	84%	78%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	3%	36%	61%	57%
CONCEPCION	Tiempos de espera	14%	2%	84%	71%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	10%	1%	89%	79%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	4%	2%	93%	89%
	Capacidad para resolver su caso	15%	2%	83%	67%
	Conocimiento del trámite	15%	2%	83%	69%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	5%	3%	92%	86%
	Presentación personal del ejecutivo	1%	2%	96%	95%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	5%	5%	90%	86%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	8%	2%	91%	83%
	Limpieza y orden de la sucursal	4%	1%	95%	92%

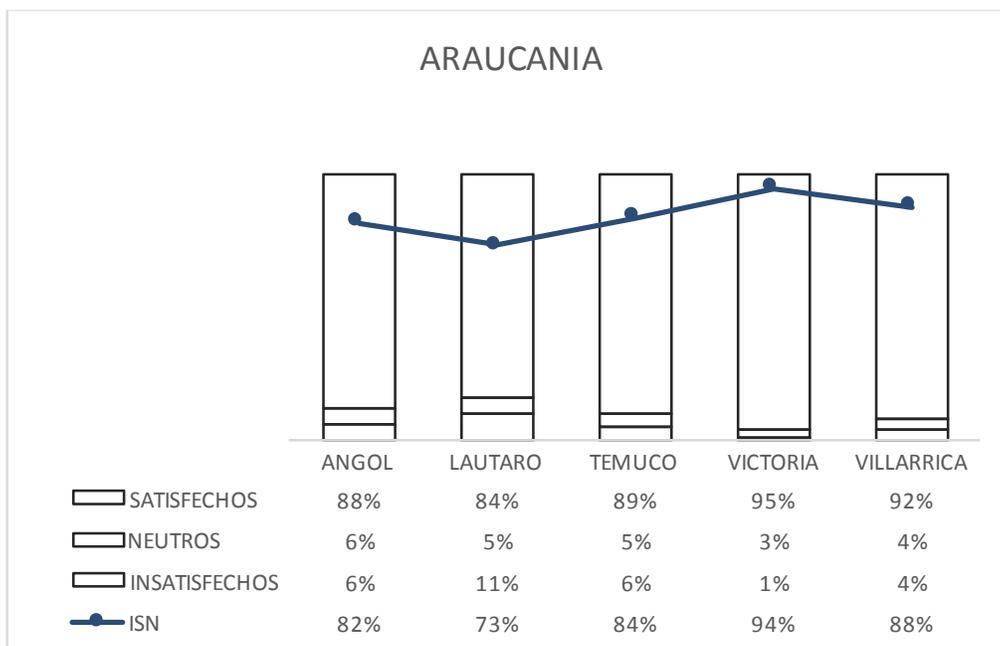
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	10%	1%	88%	78%
	Señalización de las áreas de atención	9%	4%	87%	78%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	9%	3%	88%	78%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	10%	11%	79%	70%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	5%	24%	72%	67%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	9%	15%	76%	67%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	7%	46%	47%	40%
CORONEL	Tiempos de espera	13%	0%	87%	74%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	5%	1%	94%	89%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	6%	0%	94%	87%
	Capacidad para resolver su caso	9%	0%	91%	82%
	Conocimiento del trámite	9%	0%	91%	82%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	6%	0%	94%	89%
	Presentación personal del ejecutivo	5%	2%	94%	89%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	4%	2%	93%	89%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	39%	5%	57%	18%
	Limpieza y orden de la sucursal	11%	2%	87%	76%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	41%	3%	56%	15%
	Señalización de las áreas de atención	11%	4%	84%	73%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	5%	1%	95%	90%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	8%	5%	87%	79%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	6%	14%	80%	75%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	19%	17%	64%	45%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	15%	29%	56%	41%
LOS ANGELES	Tiempos de espera	8%	3%	89%	81%

	Utilidad y Claridad de la información recibida	9%	1%	90%	81%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	5%	0%	95%	90%
	Capacidad para resolver su caso	12%	2%	87%	75%
	Conocimiento del trámite	12%	0%	88%	76%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	5%	1%	94%	89%
	Presentación personal del ejecutivo	4%	2%	94%	91%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	7%	2%	90%	83%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	10%	5%	85%	76%
	Limpieza y orden de la sucursal	2%	3%	95%	93%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	5%	3%	92%	86%
	Señalización de las áreas de atención	2%	4%	93%	91%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	7%	3%	90%	83%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	8%	9%	83%	74%
	El ips no discrimina a sus usuarios por su usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	3%	15%	82%	80%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	10%	15%	76%	66%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	5%	31%	65%	60%
	TALCAHUANO	Tiempos de espera	16%	2%	81%
Utilidad y Claridad de la información recibida		6%	0%	94%	89%
Amabilidad y empatía del ejecutivo		2%	1%	96%	94%
Capacidad para resolver su caso		13%	0%	87%	74%
Conocimiento del trámite		12%	0%	88%	77%
Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo		2%	0%	98%	95%
Presentación personal del ejecutivo		0%	0%	100%	100%
Satisfacción general con la atención del ejecutivo		6%	1%	93%	86%
Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal		4%	7%	89%	85%
Limpieza y orden de la sucursal		1%	7%	93%	92%
Comodidad de los espacios de espera en la sucursal		11%	7%	82%	70%

	Señalización de las áreas de atención	4%	8%	88%	84%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	12%	5%	83%	70%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	18%	5%	77%	59%
	El ips no discrimina a sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	1%	21%	78%	77%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	9%	10%	81%	72%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	7%	47%	46%	39%

Región de La Araucanía

LA ARAUCANIA				
VARIABLES	INSATISFECHOS	NEUTROS	SATISFECHOS	ISN
Tiempos de espera	5%	0%	95%	91%
Utilidad y Claridad de la información recibida	5%	1%	94%	89%
Amabilidad y empatía del ejecutivo	3%	1%	96%	92%
Capacidad para resolver su caso	8%	1%	91%	83%
Conocimiento del trámite	5%	1%	93%	88%
Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	4%	1%	95%	91%
Presentación personal del ejecutivo	2%	2%	95%	93%
Satisfacción general con la atención del ejecutivo	4%	0%	95%	91%
Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	13%	2%	85%	71%
Limpieza y orden de la sucursal	4%	1%	94%	90%
Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	13%	1%	86%	73%
Señalización de las áreas de atención	5%	4%	91%	86%
Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	5%	3%	92%	87%
En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	9%	5%	87%	78%
El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	1%	15%	83%	82%
Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	8%	8%	84%	76%
El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	4%	34%	62%	58%
Satisfacción general	4%	0%	96%	93%



SUCURSAL	VARIABLES	INSATISFECHOS	NEUTROS	SATISFECHOS	ISN
ANGOL	Tiempos de espera	4%	0%	96%	92%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	4%	4%	92%	87%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	4%	4%	92%	87%
	Capacidad para resolver su caso	9%	4%	86%	77%
	Conocimiento del trámite	8%	4%	87%	79%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	6%	4%	89%	83%
	Presentación personal del ejecutivo	5%	4%	90%	85%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	7%	0%	93%	85%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	12%	5%	83%	72%
	Limpieza y orden de la sucursal	3%	4%	93%	89%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	13%	4%	83%	71%
	Señalización de las áreas de atención	3%	4%	93%	89%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	7%	7%	85%	78%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	13%	1%	86%	74%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	2%	10%	88%	86%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	3%	3%	94%	91%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	3%	31%	65%	62%
LAUTARO	Tiempos de espera	2%	0%	98%	96%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	4%	0%	96%	91%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	2%	0%	98%	96%
	Capacidad para resolver su caso	4%	0%	96%	91%
	Conocimiento del trámite	4%	0%	96%	91%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	4%	0%	96%	91%
	Presentación personal del ejecutivo	3%	5%	92%	89%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	4%	0%	96%	91%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	39%	1%	60%	21%
	Limpieza y orden de la sucursal	14%	2%	84%	69%

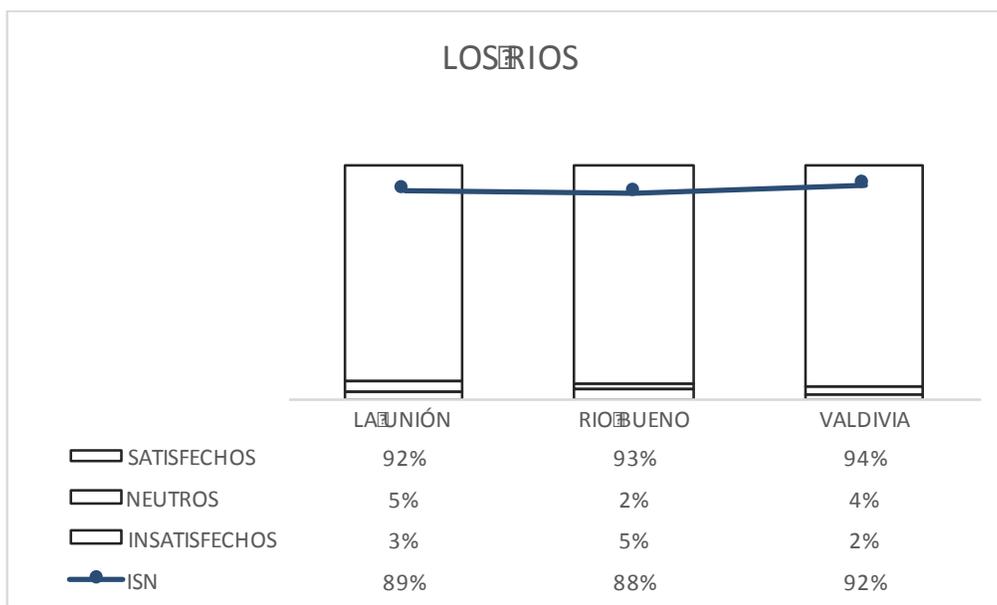
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	38%	0%	62%	24%
	Señalización de las áreas de atención	16%	4%	79%	63%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	4%	3%	93%	89%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	10%	9%	81%	71%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	1%	14%	85%	84%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	19%	11%	71%	52%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	10%	45%	44%	34%
TEMUCO	Tiempos de espera	5%	0%	95%	90%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	7%	1%	92%	84%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	4%	1%	95%	91%
	Capacidad para resolver su caso	12%	1%	87%	75%
	Conocimiento del trámite	7%	1%	92%	85%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	4%	1%	96%	92%
	Presentación personal del ejecutivo	1%	2%	97%	95%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	4%	0%	96%	92%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	8%	1%	91%	83%
	Limpieza y orden de la sucursal	2%	0%	97%	95%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	9%	1%	90%	81%
	Señalización de las áreas de atención	5%	2%	93%	88%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	6%	3%	91%	85%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	11%	4%	85%	74%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	1%	17%	81%	80%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	8%	11%	82%	74%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	4%	35%	61%	57%
VICTORIA	Tiempos de espera	6%	0%	94%	88%

	Utilidad y Claridad de la información recibida	1%	0%	99%	98%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	0%	0%	100%	100%
	Capacidad para resolver su caso	2%	0%	98%	95%
	Conocimiento del trámite	0%	0%	100%	100%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	0%	0%	100%	100%
	Presentación personal del ejecutivo	0%	0%	100%	100%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	2%	0%	98%	95%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	0%	1%	99%	99%
	Limpieza y orden de la sucursal	0%	1%	99%	99%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	0%	1%	99%	99%
	Señalización de las áreas de atención	0%	6%	94%	94%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	2%	0%	98%	95%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	5%	4%	92%	87%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	0%	14%	86%	86%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	2%	4%	94%	91%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	0%	26%	74%	74%
	VILLARRICA	Tiempos de espera	5%	0%	95%
Utilidad y Claridad de la información recibida		4%	0%	96%	92%
Amabilidad y empatía del ejecutivo		4%	0%	96%	92%
Capacidad para resolver su caso		5%	0%	95%	91%
Conocimiento del trámite		4%	1%	95%	91%
Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo		4%	0%	96%	92%
Presentación personal del ejecutivo		3%	0%	97%	94%
Satisfacción general con la atención del ejecutivo		4%	0%	96%	92%
Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal		11%	4%	84%	73%
Limpieza y orden de la sucursal		2%	2%	96%	94%
Comodidad de los espacios de espera en la sucursal		5%	2%	93%	87%
Señalización de las áreas de atención		0%	6%	94%	94%

	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	3%	1%	95%	92%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	3%	5%	92%	89%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	2%	16%	82%	80%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	7%	5%	87%	80%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	1%	32%	68%	67%

Región de Los Ríos

LOS RIOS				
VARIABLES	INSATISFECHOS	NEUTROS	SATISFECHOS	ISN
Tiempos de espera	6%	1%	93%	88%
Utilidad y Claridad de la información recibida	3%	1%	96%	93%
Amabilidad y empatía del ejecutivo	2%	1%	96%	94%
Capacidad para resolver su caso	3%	1%	96%	92%
Conocimiento del trámite	3%	1%	96%	93%
Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	4%	1%	95%	90%
Presentación personal del ejecutivo	1%	1%	98%	97%
Satisfacción general con la atención del ejecutivo	3%	1%	96%	93%
Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	6%	2%	92%	86%
Limpieza y orden de la sucursal	1%	3%	97%	96%
Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	4%	2%	94%	90%
Señalización de las áreas de atención	2%	3%	96%	94%
Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	1%	2%	97%	95%
En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	1%	1%	97%	96%
El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	1%	10%	89%	88%
Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	4%	13%	83%	80%
El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	5%	19%	76%	72%
Satisfacción general	2%	1%	97%	94%

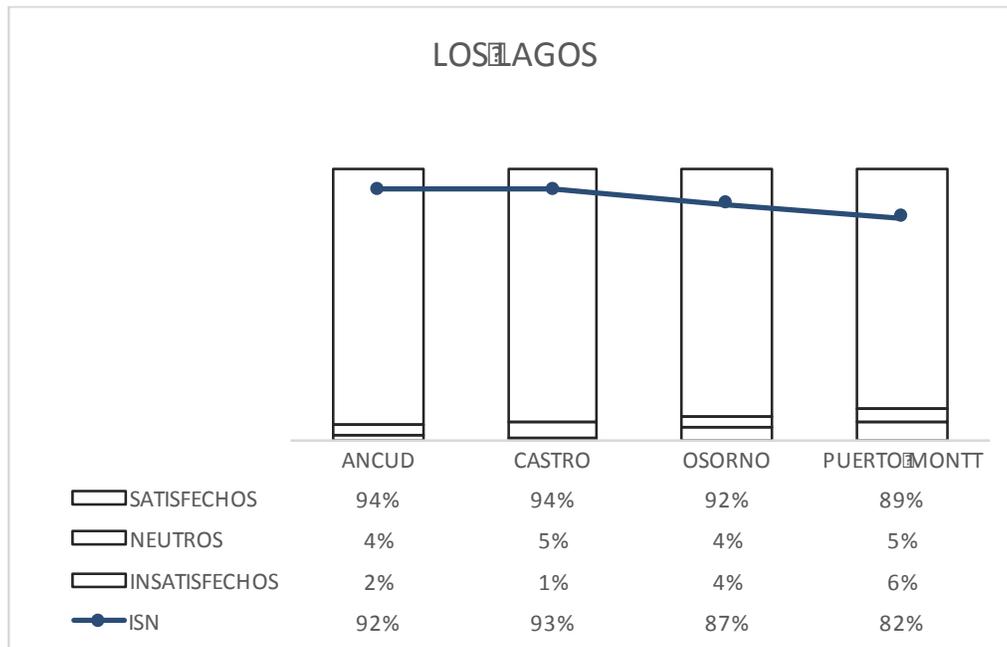


SUCURSAL	VARIABLES	INSATISFECHOS	NEUTROS	SATISFECHOS	ISN
LA UNIÓN	Tiempos de espera	1%	0%	99%	99%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	3%	0%	97%	95%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	4%	4%	92%	88%
	Capacidad para resolver su caso	3%	2%	95%	91%
	Conocimiento del trámite	4%	0%	96%	91%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	4%	1%	95%	91%
	Presentación personal del ejecutivo	1%	2%	97%	97%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	3%	2%	96%	93%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	6%	0%	94%	88%
	Limpieza y orden de la sucursal	1%	2%	98%	97%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	3%	2%	95%	92%
	Señalización de las áreas de atención	1%	3%	96%	95%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	1%	3%	96%	96%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	1%	0%	99%	99%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	0%	17%	83%	83%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	6%	21%	73%	67%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	7%	29%	64%	57%
RIO BUENO	Tiempos de espera	14%	0%	86%	72%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	6%	0%	94%	89%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	5%	0%	95%	90%
	Capacidad para resolver su caso	7%	0%	93%	86%
	Conocimiento del trámite	5%	0%	95%	90%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	8%	0%	92%	85%
	Presentación personal del ejecutivo	3%	1%	96%	93%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	3%	0%	97%	93%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	10%	3%	87%	77%
	Limpieza y orden de la sucursal	0%	2%	98%	98%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	8%	3%	89%	81%
	Señalización de las áreas de atención	0%	3%	97%	97%

	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	1%	1%	97%	96%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	3%	1%	96%	92%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	0%	12%	88%	88%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	3%	4%	92%	89%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	3%	9%	87%	84%
VALDIVIA	Tiempos de espera	5%	2%	93%	88%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	3%	1%	96%	93%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	1%	1%	98%	98%
	Capacidad para resolver su caso	2%	1%	97%	95%
	Conocimiento del trámite	3%	1%	96%	94%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	3%	2%	95%	91%
	Presentación personal del ejecutivo	0%	1%	99%	99%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	3%	1%	96%	93%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	5%	2%	93%	88%
	Limpieza y orden de la sucursal	1%	3%	97%	96%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	2%	2%	95%	93%
	Señalización de las áreas de atención	2%	3%	95%	93%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	2%	2%	97%	95%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	1%	2%	97%	97%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	1%	8%	92%	91%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	3%	12%	85%	83%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	4%	18%	79%	75%

Región de Los Lagos

LOS LAGOS				
VARIABLES	INSATISFECHOS	NEUTROS	SATISFECHOS	ISN
Tiempos de espera	8%	0%	92%	84%
Utilidad y Claridad de la información recibida	7%	1%	93%	86%
Amabilidad y empatía del ejecutivo	4%	1%	95%	91%
Capacidad para resolver su caso	8%	1%	91%	84%
Conocimiento del trámite	6%	1%	93%	87%
Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	4%	0%	95%	91%
Presentación personal del ejecutivo	1%	1%	98%	96%
Satisfacción general con la atención del ejecutivo	5%	1%	94%	89%
Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	6%	2%	92%	86%
Limpieza y orden de la sucursal	0%	0%	99%	99%
Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	3%	2%	95%	92%
Señalización de las áreas de atención	2%	5%	93%	91%
Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	5%	2%	93%	88%
En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	7%	3%	91%	84%
El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	1%	12%	87%	86%
Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	6%	10%	84%	78%
El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	3%	37%	60%	57%
Satisfacción general	5%	0%	95%	91%



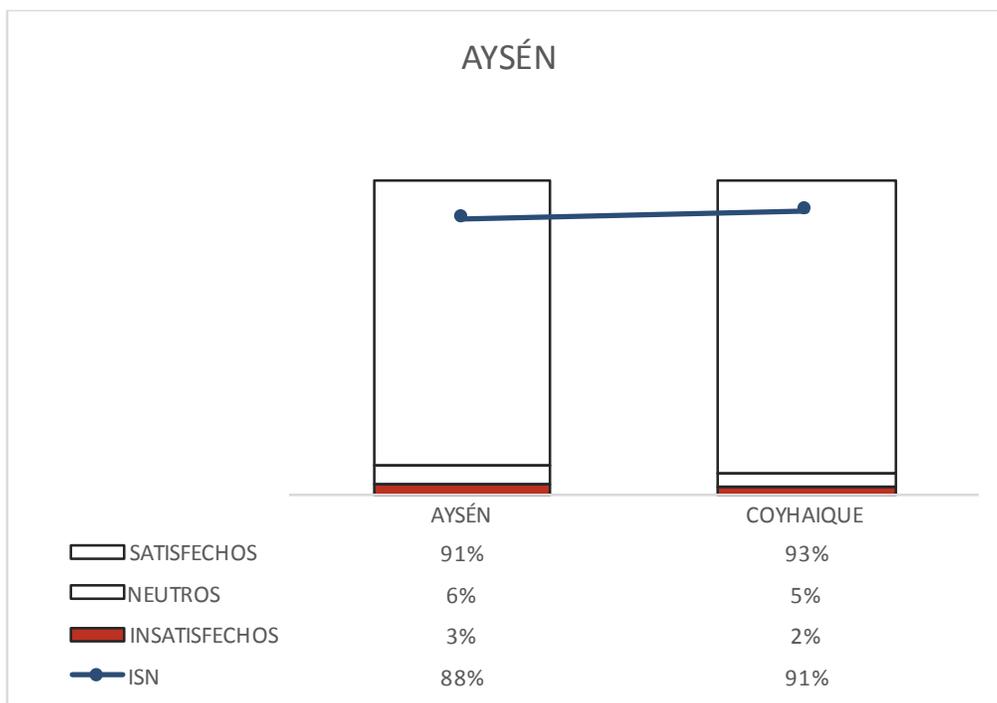
SUCURSAL	VARIABLES	INSATISFECHOS	NEUTROS	SATISFECHOS	ISN
ANCUD	Tiempos de espera	1%	1%	98%	97%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	1%	0%	99%	98%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	0%	1%	99%	99%
	Capacidad para resolver su caso	1%	0%	99%	98%
	Conocimiento del trámite	2%	0%	98%	96%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	2%	0%	98%	96%
	Presentación personal del ejecutivo	0%	0%	100%	100%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	1%	1%	98%	97%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	3%	2%	94%	91%
	Limpieza y orden de la sucursal	0%	0%	100%	100%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	1%	1%	98%	97%
	Señalización de las áreas de atención	2%	6%	92%	90%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	2%	3%	94%	92%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	1%	2%	97%	96%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	0%	7%	93%	93%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	9%	13%	78%	69%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	2%	30%	68%	65%
	CASTRO	Tiempos de espera	5%	0%	95%
Utilidad y Claridad de la información recibida		1%	4%	95%	94%
Amabilidad y empatía del ejecutivo		0%	3%	97%	97%
Capacidad para resolver su caso		1%	3%	96%	95%
Conocimiento del trámite		1%	3%	96%	95%
Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo		0%	3%	97%	97%
Presentación personal del ejecutivo		0%	0%	100%	100%
Satisfacción general con la atención del ejecutivo		0%	3%	97%	97%
Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal		2%	4%	94%	92%
Limpieza y orden de la sucursal		0%	0%	100%	100%
Comodidad de los espacios de espera en la sucursal		2%	4%	94%	92%
Señalización de las áreas de atención		0%	1%	99%	99%
Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios		1%	5%	94%	93%
En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia		3%	1%	96%	93%
El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad		0%	10%	90%	90%

	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	0%	8%	92%	92%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	0%	40%	60%	60%
OSORNO	Tiempos de espera	7%	1%	92%	85%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	8%	0%	92%	85%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	5%	0%	95%	91%
	Capacidad para resolver su caso	8%	1%	91%	83%
	Conocimiento del trámite	6%	1%	93%	86%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	4%	0%	95%	91%
	Presentación personal del ejecutivo	2%	0%	98%	97%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	6%	0%	94%	89%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	4%	1%	95%	91%
	Limpieza y orden de la sucursal	0%	1%	99%	99%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	1%	1%	98%	97%
	Señalización de las áreas de atención	2%	6%	91%	89%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	5%	1%	94%	89%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	7%	2%	91%	84%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	0%	13%	87%	87%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	5%	7%	89%	84%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	5%	31%	64%	59%
	PUERTO MONTT	Tiempos de espera	11%	0%	89%
Utilidad y Claridad de la información recibida		9%	0%	91%	82%
Amabilidad y empatía del ejecutivo		7%	0%	93%	87%
Capacidad para resolver su caso		11%	1%	88%	78%
Conocimiento del trámite		8%	1%	91%	83%
Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo		6%	0%	94%	88%
Presentación personal del ejecutivo		1%	3%	96%	94%
Satisfacción general con la atención del ejecutivo		7%	1%	93%	86%
Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal		9%	1%	90%	81%
Limpieza y orden de la sucursal		1%	0%	99%	98%
Comodidad de los espacios de espera en la sucursal		6%	1%	93%	87%
Señalización de las áreas de atención		2%	5%	93%	90%
Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios		7%	1%	92%	85%
En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia		9%	3%	88%	79%

	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	2%	14%	84%	82%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	8%	12%	80%	73%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	4%	41%	56%	52%

Región de Aysén

AYSEN				
VARIABLES	INSATISFECHOS	NEUTROS	SATISFECHOS	ISN
Tiempos de espera	3%	0%	97%	94%
Utilidad y Claridad de la información recibida	5%	0%	95%	90%
Amabilidad y empatía del ejecutivo	1%	0%	98%	97%
Capacidad para resolver su caso	4%	0%	96%	91%
Conocimiento del trámite	4%	0%	96%	92%
Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	1%	0%	99%	98%
Presentación personal del ejecutivo	1%	0%	99%	98%
Satisfacción general con la atención del ejecutivo	2%	0%	97%	95%
Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	1%	2%	97%	97%
Limpieza y orden de la sucursal	0%	2%	98%	98%
Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	0%	1%	98%	98%
Señalización de las áreas de atención	2%	3%	95%	94%
Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	5%	4%	91%	86%
En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	4%	4%	91%	87%
El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	0%	20%	80%	79%
Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	5%	9%	86%	81%
El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	2%	40%	58%	56%
Satisfacción general	2%	0%	98%	97%

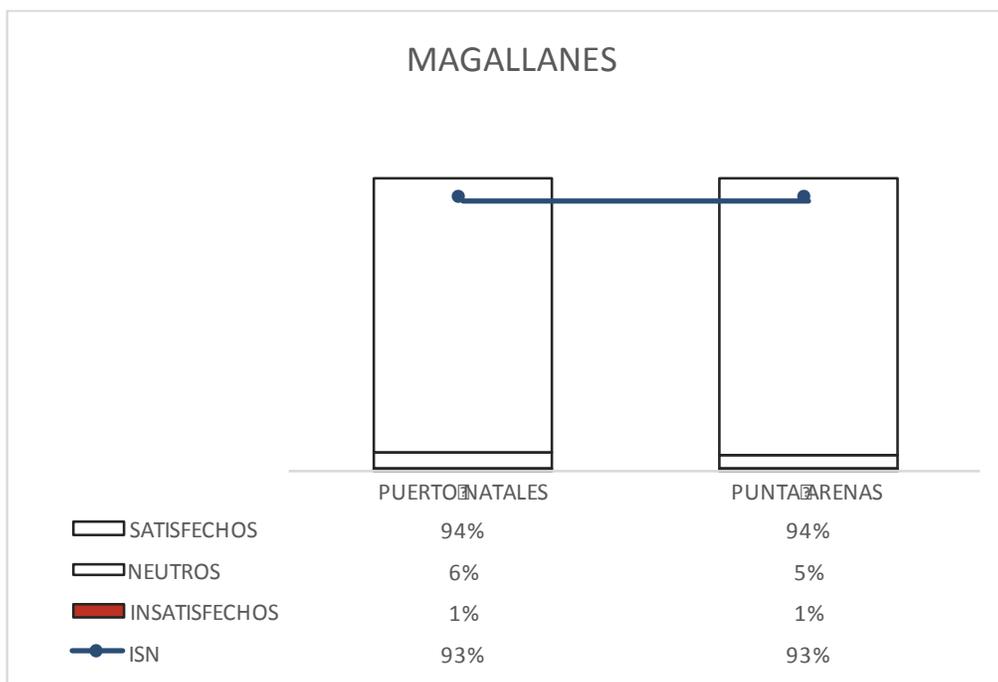


SUCURSAL	VARIABLES	INSATISFECHOS	NEUTROS	SATISFECHOS	ISN
AYSÉN	Tiempos de espera	2%	0%	98%	96%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	7%	0%	93%	86%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	1%	0%	99%	97%
	Capacidad para resolver su caso	7%	0%	93%	86%
	Conocimiento del trámite	6%	0%	94%	89%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	1%	0%	99%	97%
	Presentación personal del ejecutivo	1%	0%	99%	97%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	4%	0%	96%	93%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	0%	1%	99%	99%
	Limpieza y orden de la sucursal	0%	1%	99%	99%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	1%	1%	98%	97%
	Señalización de las áreas de atención	0%	5%	95%	95%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	10%	3%	87%	77%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	3%	4%	93%	90%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	0%	30%	70%	70%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	5%	9%	86%	81%
El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	4%	43%	53%	50%	
COYHAIQUE	Tiempos de espera	5%	0%	95%	91%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	4%	0%	96%	92%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	1%	1%	98%	97%
	Capacidad para resolver su caso	3%	0%	97%	93%
	Conocimiento del trámite	3%	0%	97%	94%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	1%	0%	99%	99%
	Presentación personal del ejecutivo	1%	0%	99%	99%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	1%	1%	98%	97%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	1%	2%	97%	96%
	Limpieza y orden de la sucursal	0%	2%	98%	98%

	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	0%	1%	99%	99%
	Señalización de las áreas de atención	3%	2%	95%	92%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	2%	5%	93%	91%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	5%	5%	90%	85%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	1%	21%	78%	78%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	5%	7%	88%	83%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	1%	37%	61%	60%

Región de Magallanes

MAGALLANES				
VARIABLES	INSATISFECHOS	NEUTROS	SATISFECHOS	ISN
Tiempos de espera	1%	0%	98%	97%
Utilidad y Claridad de la información recibida	2%	0%	98%	96%
Amabilidad y empatía del ejecutivo	0%	0%	100%	100%
Capacidad para resolver su caso	2%	1%	97%	95%
Conocimiento del trámite	1%	1%	98%	96%
Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	1%	0%	99%	98%
Presentación personal del ejecutivo	0%	0%	99%	99%
Satisfacción general con la atención del ejecutivo	1%	0%	99%	99%
Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	1%	1%	98%	98%
Limpieza y orden de la sucursal	1%	1%	99%	98%
Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	0%	1%	98%	98%
Señalización de las áreas de atención	1%	3%	96%	96%
Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	1%	2%	97%	95%
En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	2%	2%	96%	94%
El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	1%	16%	84%	83%
Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	2%	15%	83%	81%
El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	2%	40%	58%	56%
Satisfacción general	2%	0%	98%	96%



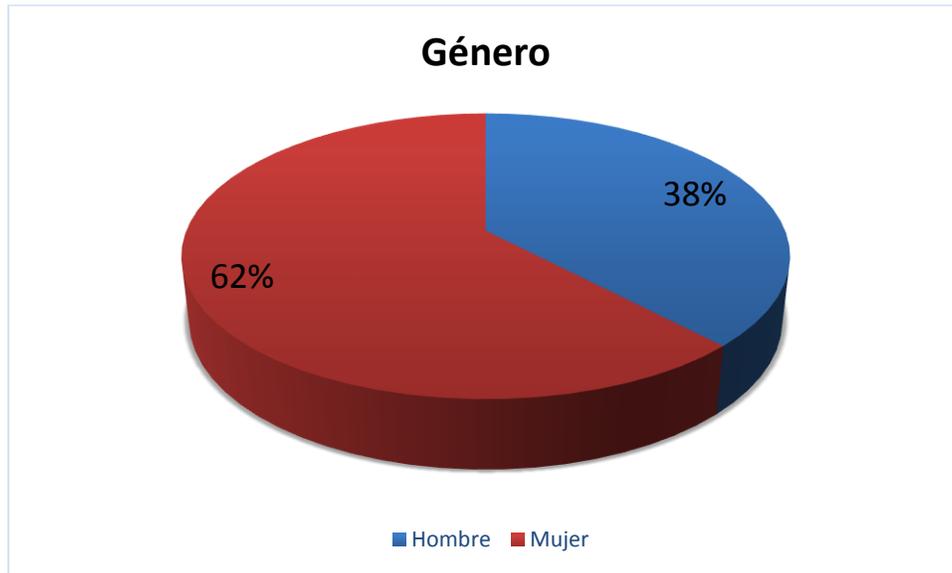
SUCURSAL	VARIABLES	INSATISFECHOS	NEUTROS	SATISFECHOS	ISN
PUERTO NATALES	Tiempos de espera	0%	0%	100%	100%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	2%	0%	98%	96%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	1%	0%	99%	98%
	Capacidad para resolver su caso	2%	0%	98%	96%
	Conocimiento del trámite	2%	0%	98%	96%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	1%	0%	99%	98%
	Presentación personal del ejecutivo	1%	0%	99%	98%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	0%	1%	99%	99%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	3%	5%	92%	89%
	Limpieza y orden de la sucursal	0%	4%	96%	96%
	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	0%	4%	96%	96%
	Señalización de las áreas de atención	1%	8%	91%	90%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	0%	3%	97%	97%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	0%	2%	98%	98%
	El ips no discrimina a sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	0%	14%	86%	86%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	0%	20%	80%	80%
El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	0%	35%	65%	65%	
PUNTA ARENAS	Tiempos de espera	2%	0%	98%	97%
	Utilidad y Claridad de la información recibida	2%	0%	98%	96%
	Amabilidad y empatía del ejecutivo	0%	0%	100%	100%
	Capacidad para resolver su caso	2%	1%	97%	95%
	Conocimiento del trámite	1%	1%	98%	96%
	Tiempos de atención dedicado por el ejecutivo	1%	0%	99%	98%
	Presentación personal del ejecutivo	0%	0%	99%	99%
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	1%	0%	99%	99%
	Cantidad de asientos dispuestos en la sucursal	0%	0%	100%	100%
	Limpieza y orden de la sucursal	1%	0%	99%	98%

	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	0%	1%	99%	98%
	Señalización de las áreas de atención	0%	2%	98%	97%
	Los ejecutivos de IPS orientan y guían a los usuarios	2%	2%	96%	95%
	En IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia	3%	2%	96%	93%
	El ips no discrimina a sus usuarios por sus usuarios por su etnia sexo o nacionalidad	1%	16%	83%	82%
	Las Sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	2%	14%	84%	82%
	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con capacidades diferentes	2%	41%	57%	54%

g) RESULTADOS ANUALES CANAL WEB

A continuación, se presentan los resultados anuales de la evaluación al canal web de IPS.

CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA



La distribución de los encuestados está compuesta mayoritariamente por mujeres con un 62%, mientras que los usuarios de sexo masculino corresponden al 38%.



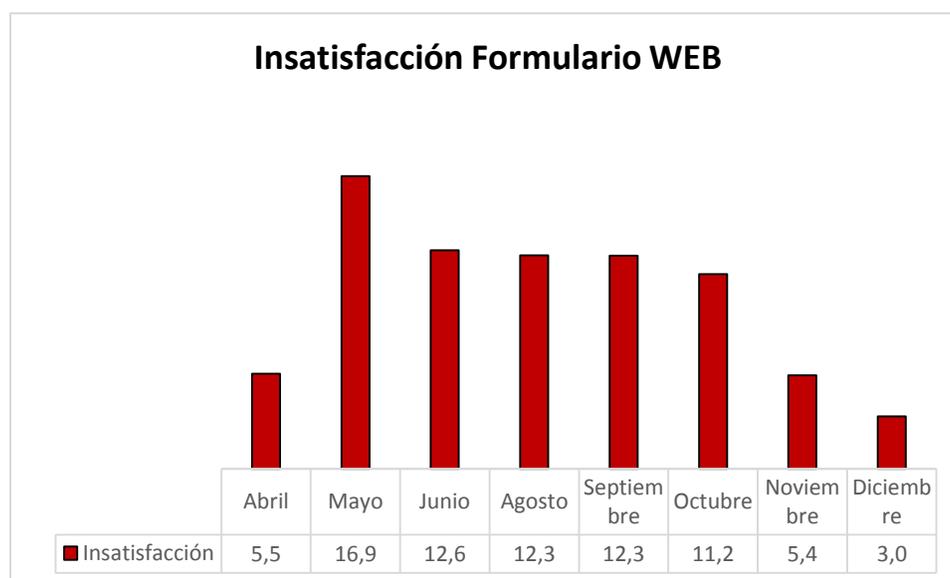
Se observa que el tipo de gestión más común en el canal web de IPS, tiene que ver con las consultas (82%). En tanto que los reclamos representan el 10% de las gestiones

realizadas. Además, un 7% de las consultas correspondieron a solicitudes y por último un 1% fueron sugerencias.

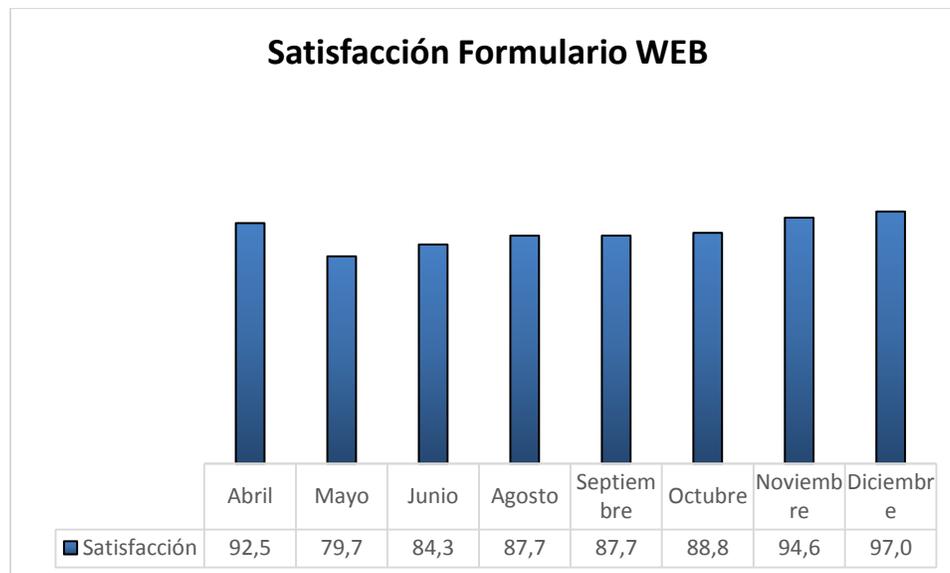
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR DIMENSIONES

A continuación se presenta el índice de satisfacción neta, por las dos dimensiones medidas, junto a las variables que la componen.

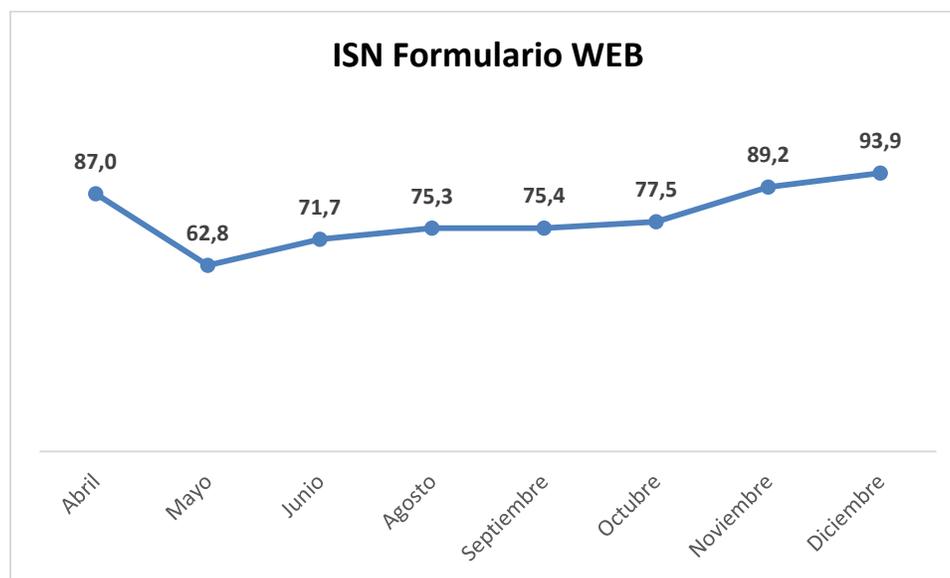
CALIDAD DEL FORMULARIO WEB



A nivel general, los niveles de insatisfacción de usuarios del canal web a nivel mensual presentaron importantes variaciones, pasando de 5,5% de insatisfacción en el mes de abril al máximo nivel de insatisfacción en el mes de mayo, con 16,9% de evaluaciones negativas. El nivel más bajo en tanto, se registró en el mes de diciembre, con 3% de insatisfacción. A nivel anual en tanto, la insatisfacción en el canal web alcanzó un 9,9%.

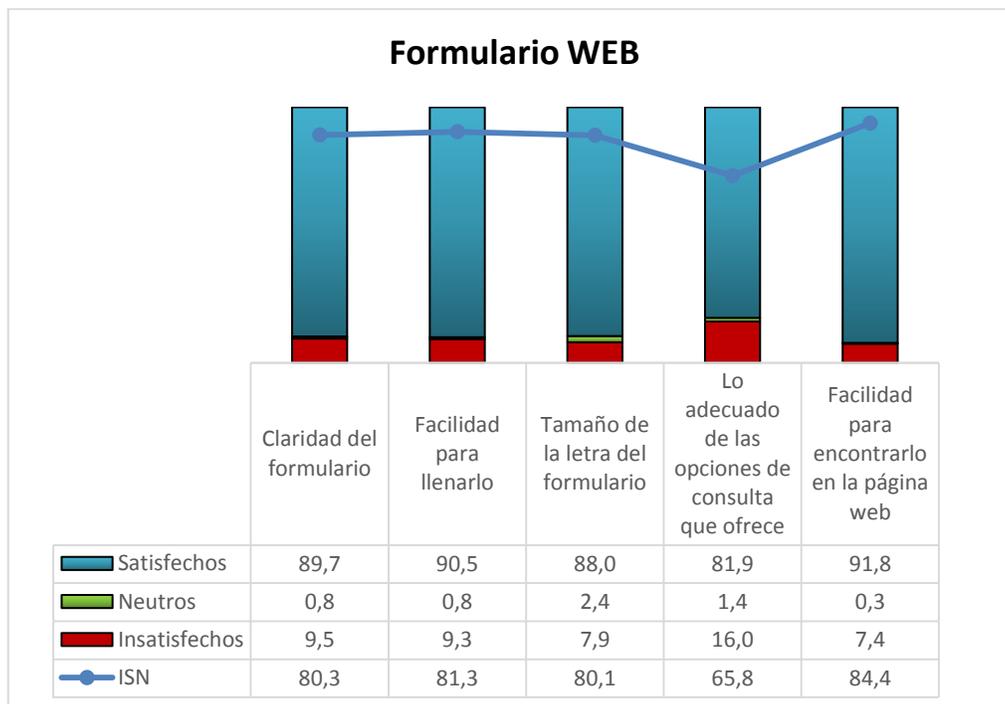


Por su parte, los niveles de satisfacción se mantuvieron en un margen relativamente homogéneo entre los meses evaluados. Así, el máximo nivel de satisfacción se registró en el mes de diciembre con un 97% de satisfacción, mientras que el registro más bajo se dio en el mes de mayo con un 79,7%. Ahora bien, se destaca a nivel general una alta tasa de satisfacción en general, obteniendo un porcentaje a nivel anual de 89%.



Como se observa en el gráfico superior, los niveles de satisfacción neta de usuarios a nivel mensual se encuentran por sobre el 70% a excepción del mes de mayo que tiene

un 62,8%, siendo el mes peor evaluado. Por su parte, y concordando con lo observado anteriormente, el mes con mayor nivel de satisfacción neta es diciembre con un 93,9%.



La dimensión de **formulario web**, está compuesta por cinco aspectos o variables:

- a. Claridad del formulario
- b. Facilidad de llenado
- c. Tamaño de letra
- d. Opciones de consulta adecuadas
- e. Facilidad para encontrar el formulario en portal de IPS

De acuerdo a lo antes presentado, se observa que la variable mejor evaluada a nivel anual, corresponde a la **facilidad para encontrar el formulario en la página web, con un ISN de 84,4%**.

La facilidad para llenarlo, la claridad del formulario y el tamaño de la letra son otros aspectos valorados de manera positiva por los usuarios, con ISN de 81,3%, 80,3%, 80,1% respectivamente. Por su parte, el aspecto peor evaluado son lo adecuado de las opciones de consulta que ofrece con el mayor nivel de insatisfacción y un ISN de 65,8%.

RESPUESTA A CONSULTAS



Los niveles de insatisfacción mensual para esta dimensión, presentan diferencias de hasta casi 12 puntos porcentuales. Considerando lo anterior, es el mes de abril (primer mes evaluado), donde se presenta el mayor nivel de calificaciones negativas, llegando al 28,1% de insatisfacción. En tanto, es en el mes de octubre, donde se presenta el nivel de insatisfacción más bajo a nivel de insatisfacción, con 16,4% de evaluaciones negativas.



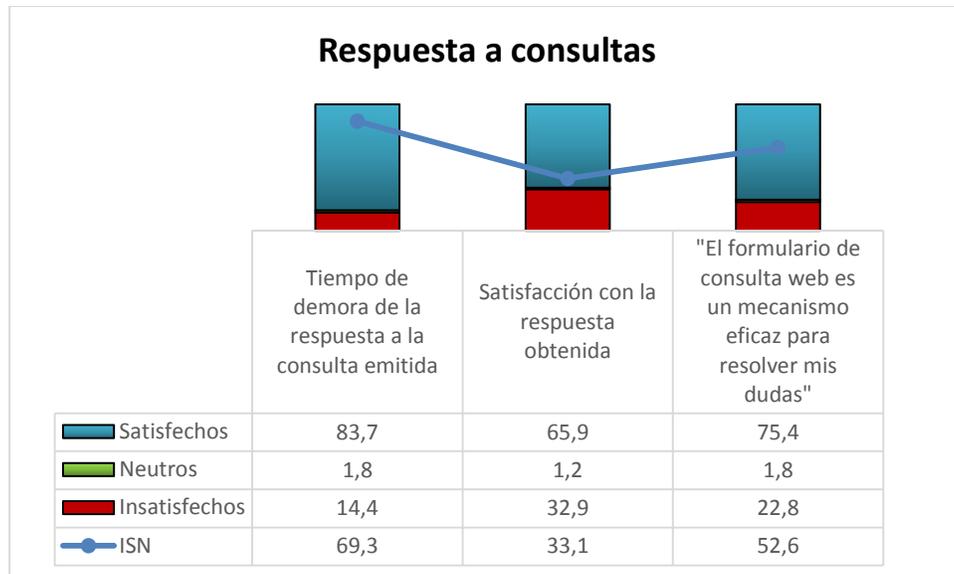
Relacionado con los niveles de insatisfacción presentados, se observa en el gráfico que es el mes de junio el que registra el menos nivel de satisfacción bruta con 69,5%. Mientras que es el mes de octubre donde se presenta el mayor nivel de satisfacción, con 83,6%.

A nivel anual en tanto, la satisfacción bruta para la dimensión de Respuesta a consultas del canal web de IPS, presenta 75,6% siendo mayor al del año anterior (70,6%).



Relacionado con lo presentado en los gráficos anteriores, es en octubre donde el ISN alcanza el mayor nivel para esta dimensión, con 67,2%, mientras que en abril se registra el menor nivel de satisfacción neta de usuarios (42,7%).

En el gráfico se puede observar que existe un salto entre el mes de septiembre y el mes de octubre, aumentando considerablemente la satisfacción de los usuarios por la atención servicio web.

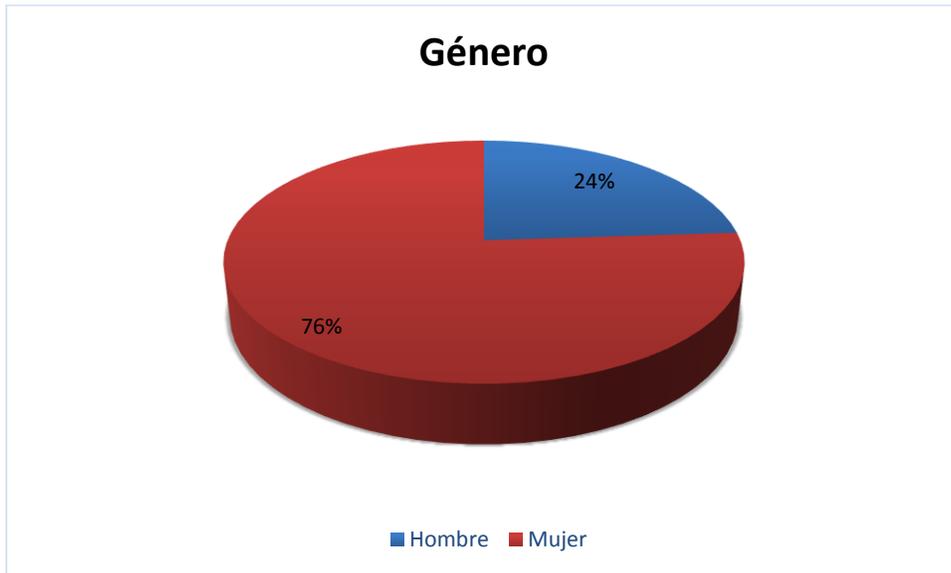


La dimensión **respuestas a consultas** considera los aspectos relacionados a la respuesta entregada por medio del canal web. De esta forma, se destaca que es la **satisfacción con la respuesta obtenida** a través de este medio, el aspecto que presenta un menor nivel de satisfacción de usuarios, con un ISN anual de 32%. En tanto, la evaluación sobre la eficacia del formulario web para resolver dudas presenta el ISN más alto, el que asciende a 70,7%.

h) RESULTADOS CANAL TELEFÓNICO

A continuación, se presentan los resultados anuales de la evaluación al canal telefónico de IPS.

CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA



La distribución de los encuestados está compuesta mayoritariamente por mujeres con un 76%, mientras que los usuarios hombres corresponden al 24%.



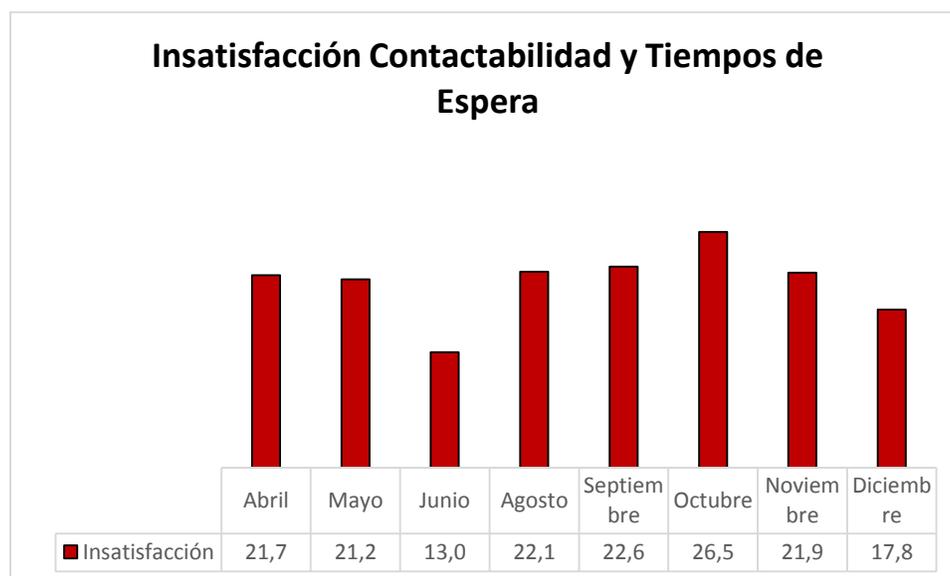
Es de destacar además que el 99% de las gestiones realizadas en este canal, fueron por **consultas**, mientras que 1% corresponden a reclamos, y 0,01% a trámites en general.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR DIMENSIONES

Como se mencionó con anterioridad, las variables orientadas a medir la satisfacción de los usuarios del canal telefónico puede ser agrupadas en cuatro dimensiones de análisis: contactabilidad y tiempos de espera, discado telefónico, atención del ejecutivo y satisfacción general.

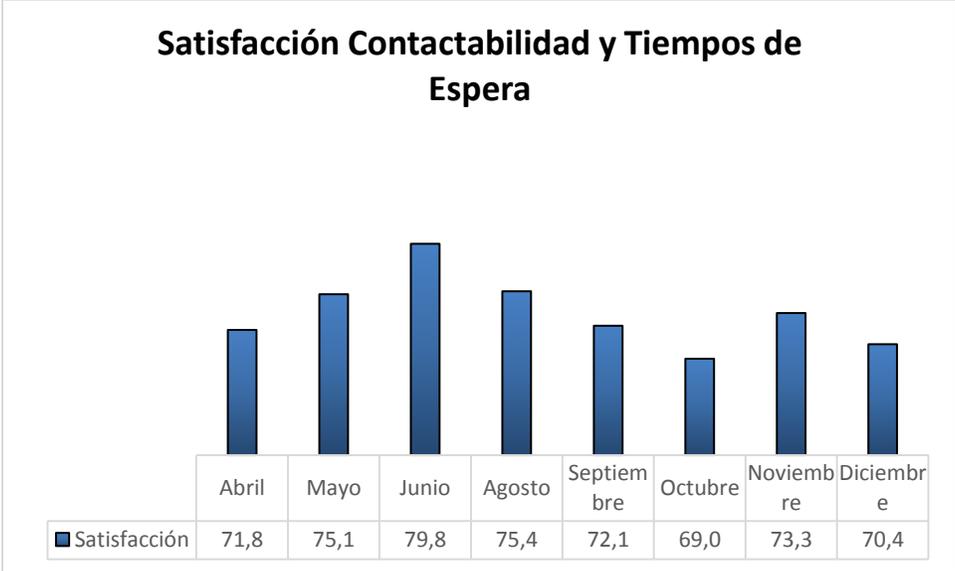
A continuación se presentan los análisis diferenciados por dimensiones y variables que la componen.

CONTACTABILIDAD Y TIEMPOS DE ESPERA

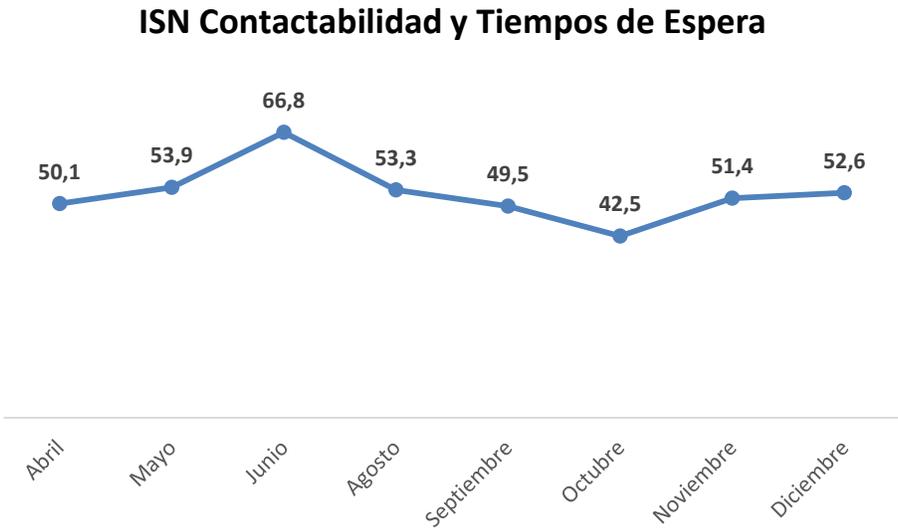


El gráfico presenta las notas generales de insatisfacción para la dimensión de contactabilidad y tiempos de espera, desagregadas por mes. Se observa que las evaluaciones negativas presentan diferencias de 12,5 puntos porcentuales. De acuerdo a lo anterior, es en el mes de octubre es donde se observa el mayor nivel de evaluaciones negativas, con 26,5%. Mientras que en el mes de junio, se registra el menor nivel de

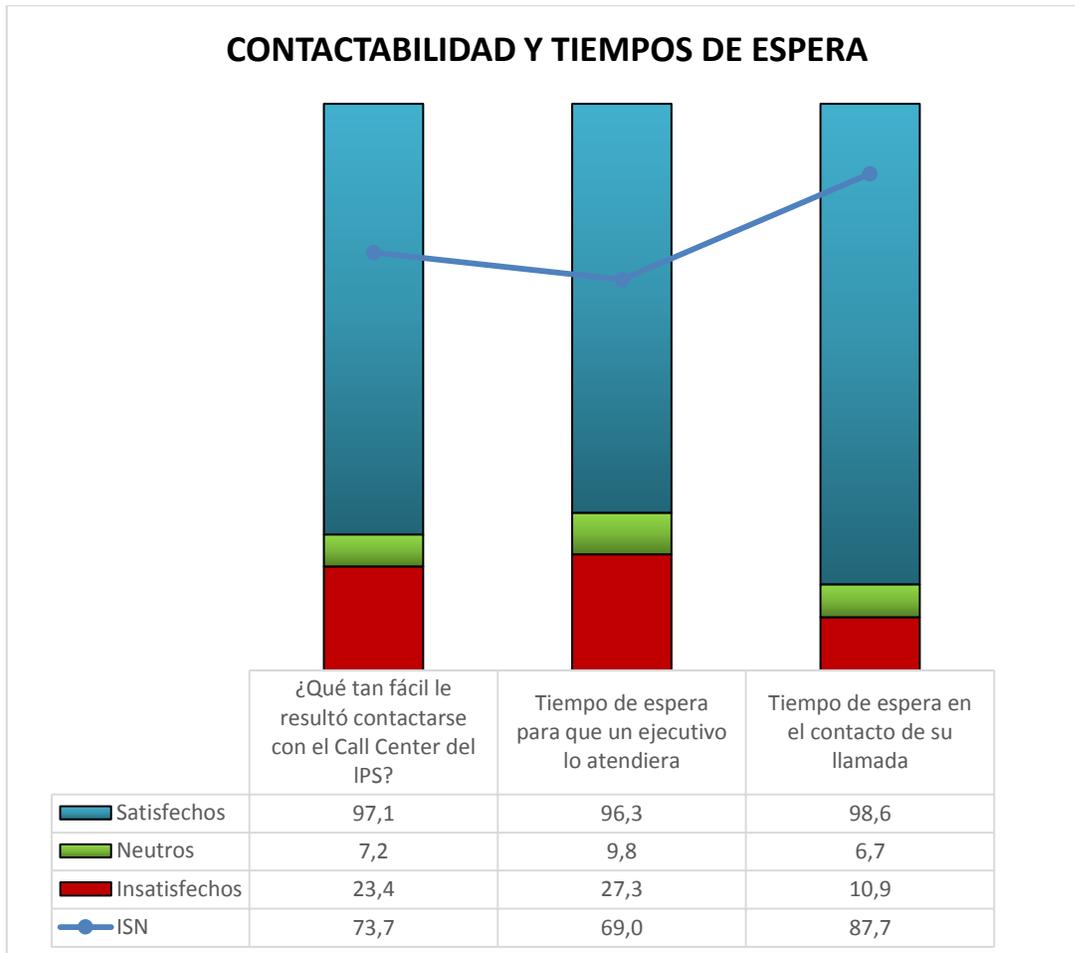
insatisfacción de usuarios, con 13%. A nivel anual en tanto, la insatisfacción para esta dimensión, asciende a 20,8%, siendo inferior al nivel de insatisfacción del año anterior (26,2%).



En el gráfico se puede observar que el nivel de satisfacción bruta anual con esta dimensión, asciende a 73,4%. Así, es en el mes de junio donde se registra el mayor nivel de satisfacción de usuarios, con 79,8%. En el mes de octubre en tanto, se observa el menor nivel de satisfacción bruta, con 69%.



Relacionado directamente con lo antes mencionado, es el mes de junio es el que registra el mayor ISN a nivel anual, con 66,8%, mientras que en octubre, el indicador neto asciende a 42,5%.

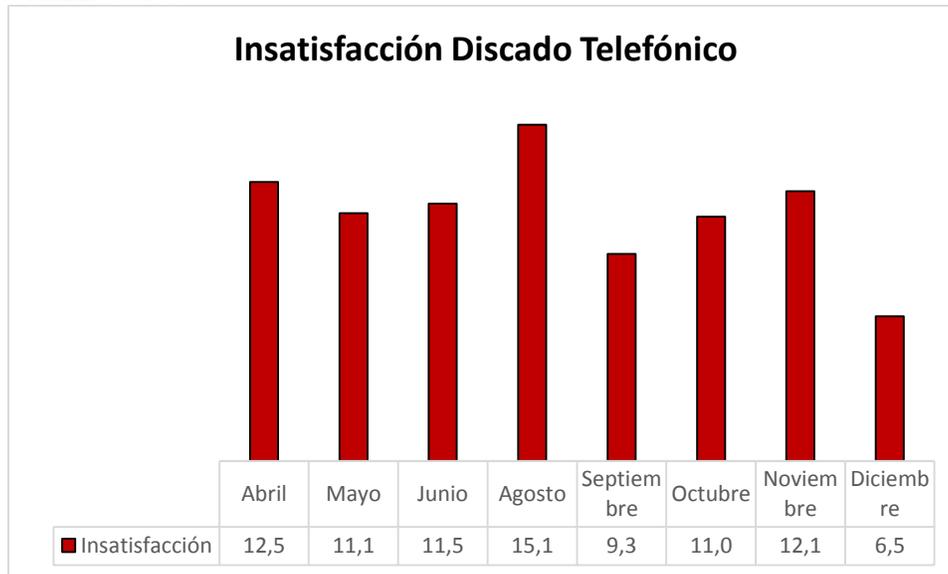


La dimensión de **contactabilidad y tiempos de espera**, se compone por tres aspectos o variables:

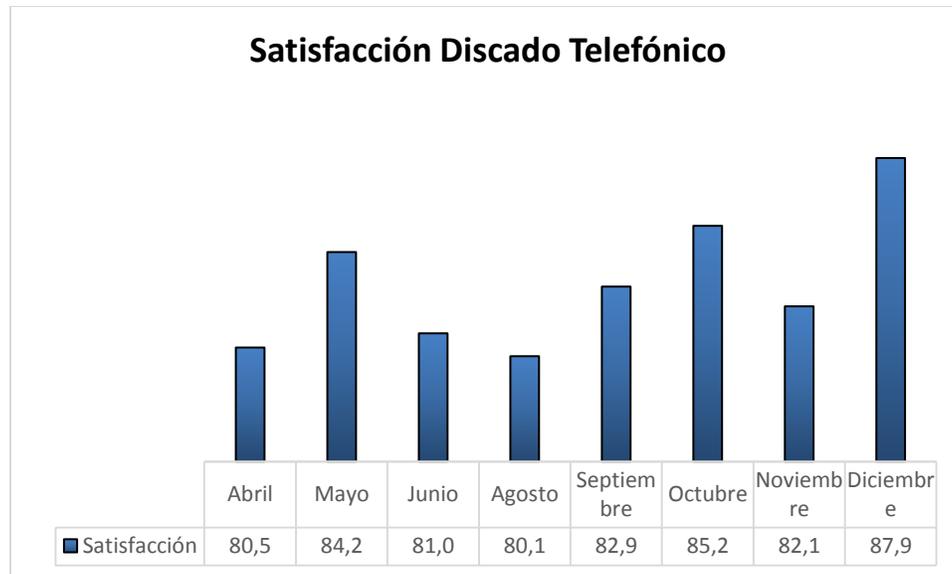
- a. Facilidad para contactarse con el call center de IPS
- b. Tiempo de espera en el contacto
- c. Tiempo de espera en ser atendido por un ejecutivo

A nivel general se observa que el **tiempo de espera en el contacto de la llamada** es la variable mejor evaluada por los usuarios de IPS, con 87,7% de ISN, en tanto que es el tiempo de espera en ser atendido por un ejecutivo es el aspecto peor evaluado, con un ISN de 69%.

DISCADO TELEFÓNICO



Como se puede apreciar en el gráfico, los niveles de insatisfacción para esta dimensión, alcanza un máximo de 15,1% (en el mes de agosto) y un mínimo de 6,5% (en diciembre). Así, la insatisfacción anual asciende a 11,1%.

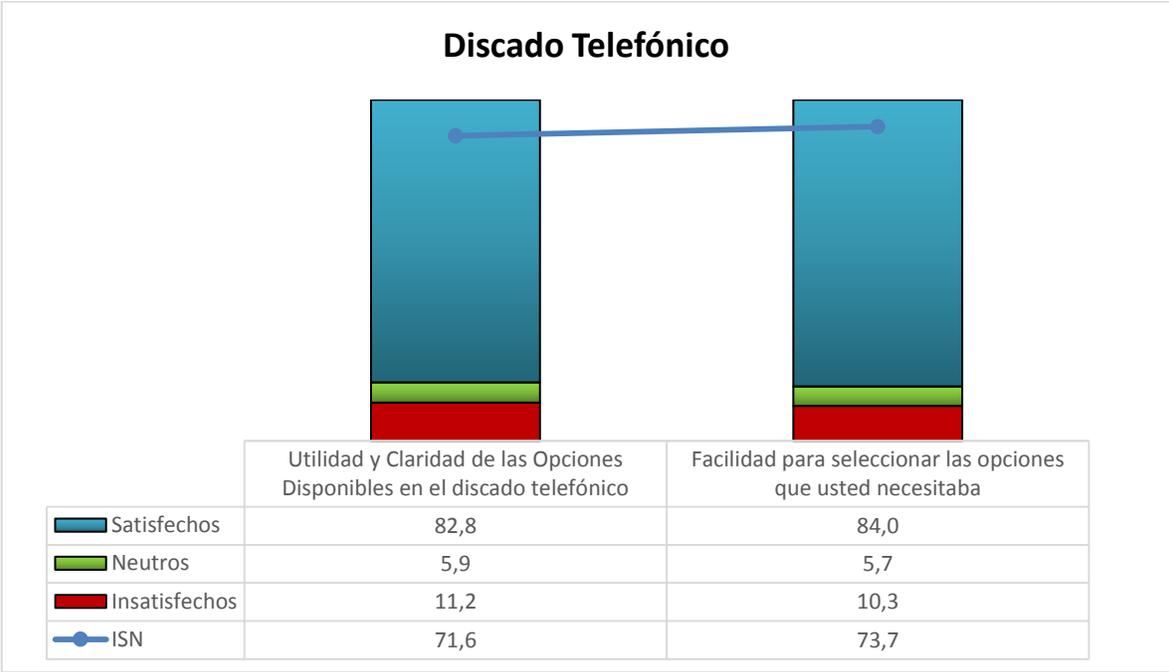


El menor nivel de satisfacción bruta para la dimensión de Discado Telefónico, se presenta en el mes de agosto, con 80,1%, mientras que en el mes de diciembre, se registra un nivel de satisfacción de 87,9%. La satisfacción anual en esta dimensión es de 83%.



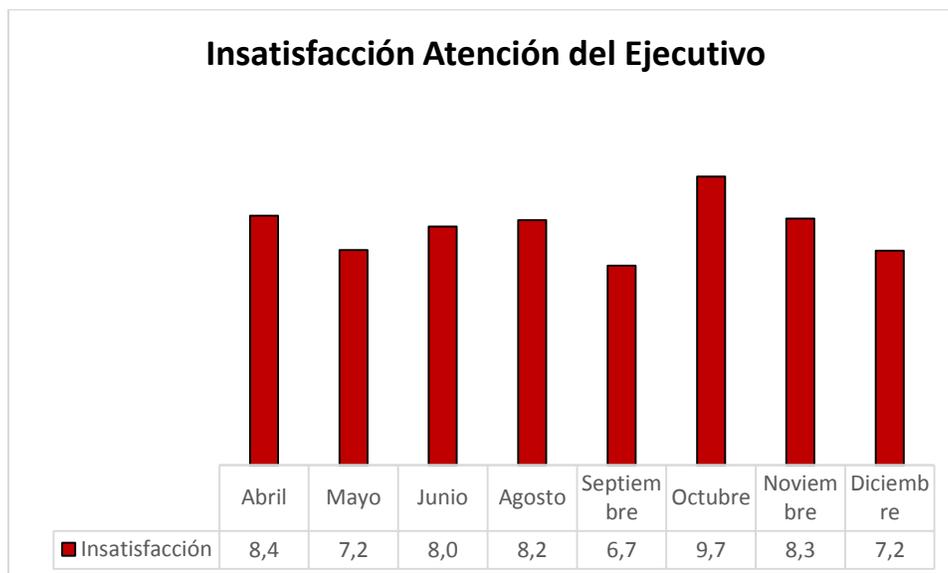
Relacionado directamente con lo anterior, se observa en el gráfico que el ISN más bajo para esta dimensión, se presenta en el mes de agosto (65,1%), y el más alto, se registra en diciembre (81,4%).

Finalmente, el ISN anual para la dimensión de discado telefónico, asciende a 71,9%.

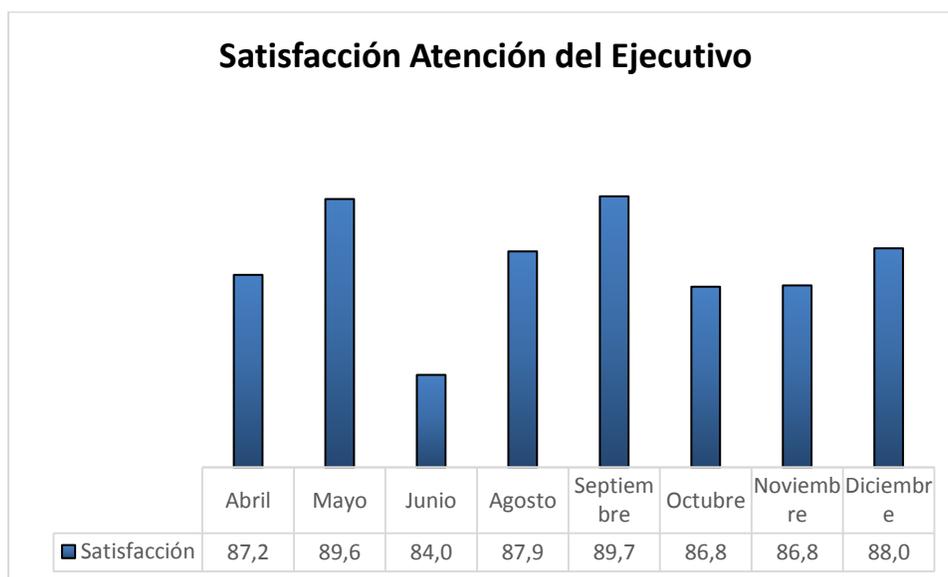


La dimensión **discado telefónico** considera los aspectos relacionados con esta característica del call center de IPS. Así, se evalúan tanto la utilidad y claridad de las opciones disponibles, como la facilidad de selección de las opciones del discado telefónico. De esta forma, se observan diferencias de 2,1 puntos porcentuales entre el ISN de la **facilidad de selección de opciones (73,7%)**, y la utilidad y claridad de estas (71,6%).

ATENCIÓN DEL EJECUTIVO

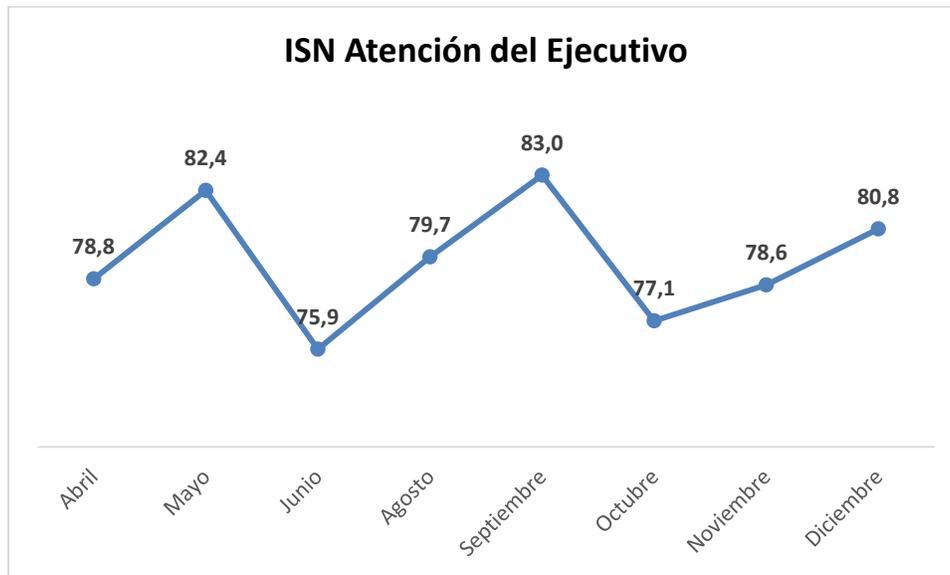


A nivel de insatisfacción de esta dimensión, se observa que el mayor nivel de calificaciones negativas, se registra en el mes de octubre, con 9,7%. El menor nivel en tanto, se observa en el mes de septiembre y es de un 6,7%.



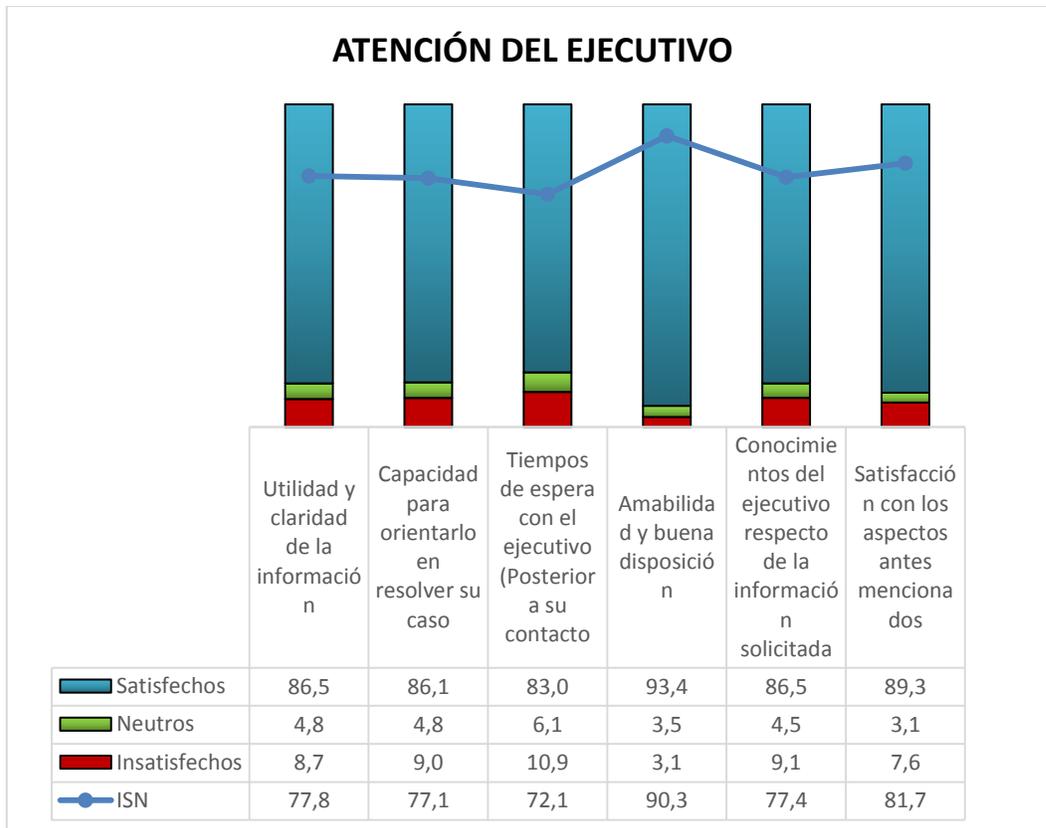
Se observa en el gráfico que es en el mes de junio donde se registra el menor nivel de satisfacción bruta, mientras que en septiembre se presenta el nivel más alto (84% y

89,7% respectivamente). La satisfacción anual en tanto, asciende a 87,5% siendo más alta que el año anterior (86,4%).



En concordancia con lo antes presentado, se observa en el gráfico que es septiembre el mes donde se presenta el mayor nivel de ISN, con 83%, mientras que en junio, el ISN asciende a 75,9% siendo el punto más bajo de la curva.

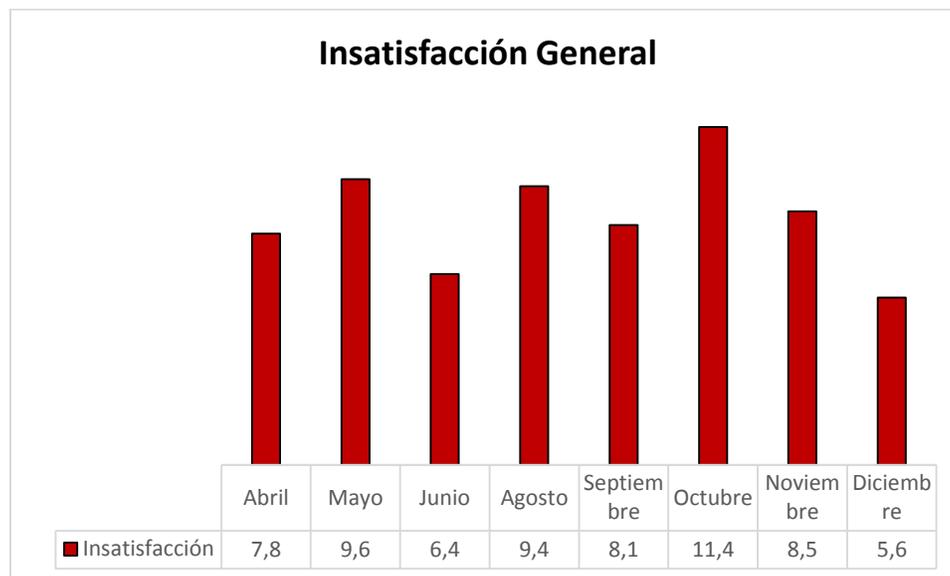
ATENCIÓN DEL EJECUTIVO



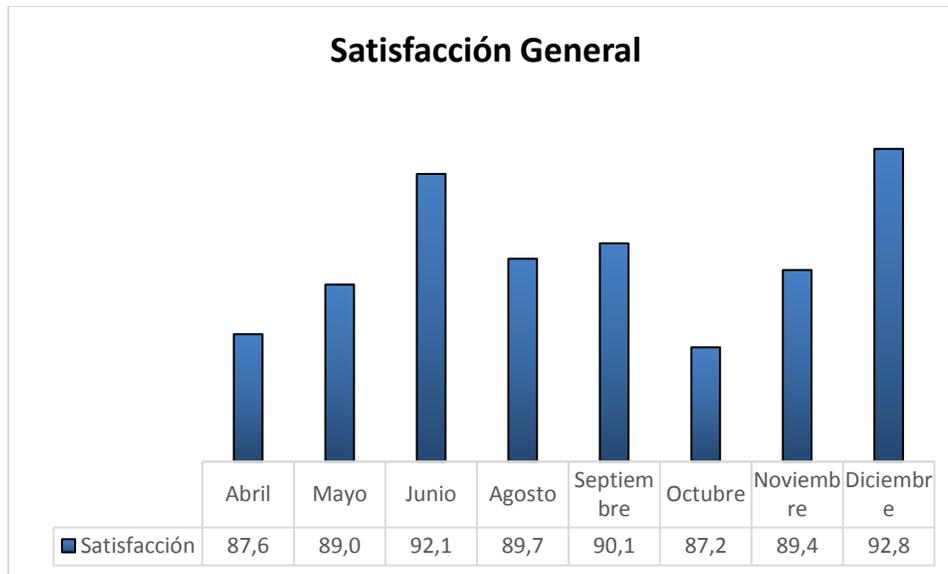
Así, es el aspecto relacionado con la amabilidad y buena disposición de los ejecutivos de atención, es la variable que registra el ISN anual más alto de esta dimensión con 90,3%. Otra variable bien valorada por los usuarios de IPS, es el nivel de satisfacción con diversos aspectos mencionados, variable que presenta ISN de 81,7%.

Finalmente, el aspecto que registra el nivel de satisfacción neta más bajo de esta dimensión, es la variable asociada a **los tiempos de espera con el ejecutivo posterior a su contacto**, con un ISN de 72,1%.

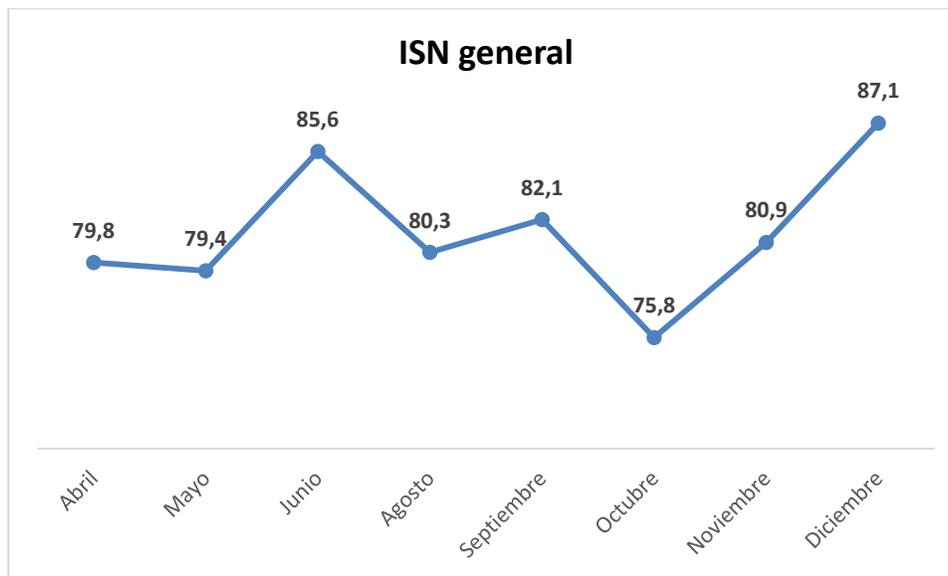
SATISFACCIÓN GENERAL



En el gráfico presentado, se puede observar que el nivel de insatisfacción anual es de 8,3%. Así, es el mes de octubre donde se registra el mayor nivel de evaluaciones negativas, con 11,4%. Otros meses que superan el “promedio” anual de insatisfacción, son mayo y noviembre.

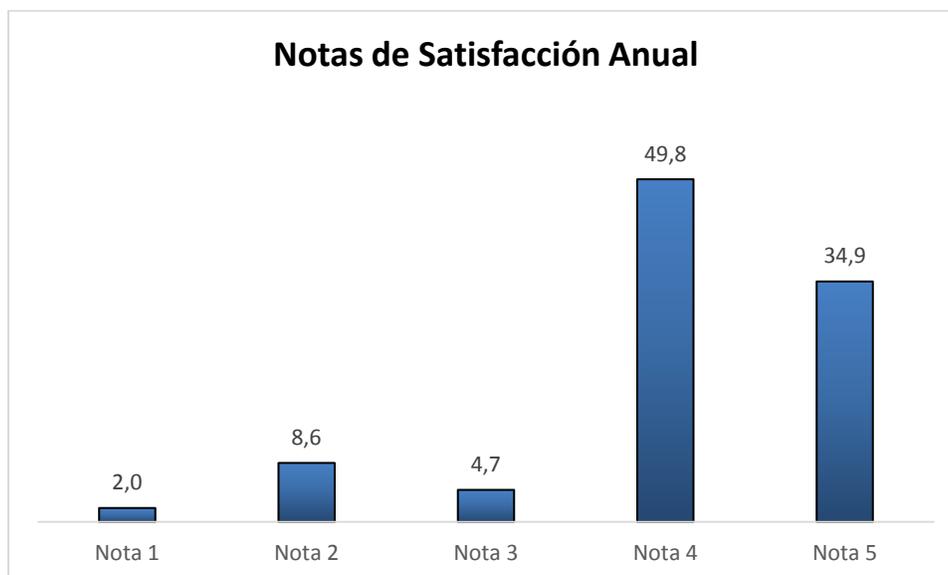


Relacionado con lo antes presentado, se observa en el gráfico que es el mes de diciembre el periodo con mayor satisfacción *bruta* con un 92,8%, mientras que octubre es el menor alcanzando un 87,2% de satisfacción.



Finalmente, se observa que el ISN anual para esta dimensión asciende a 81,4%, siendo diciembre el período con mayor ISN (87,1%), mientras que es octubre el mes con el menor indicador (75,8%).

NOTAS DE SATISFACCIÓN NETA ANUAL

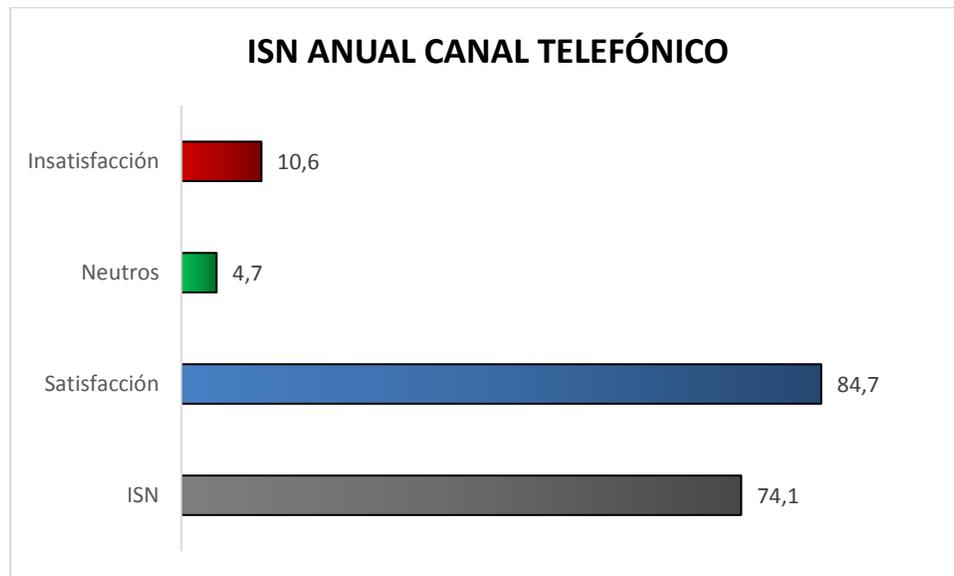


A nivel anual, y al igual que en los meses evaluados, las notas de satisfacción con el servicio entregado por el call center de IPS, se concentran en la nota 4, con 49,8%. En tanto, las calificaciones con nota 5, representan el 34,9% del total de evaluaciones.

Las notas de insatisfacción representan el 10,6% de las evaluaciones generales, considerando el 2% de las notas 1, y 8,6% de las notas 2.

Finalmente, las calificaciones neutras o indiferentes concentran el 4,7% de las evaluaciones generales de satisfacción.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA ANUAL

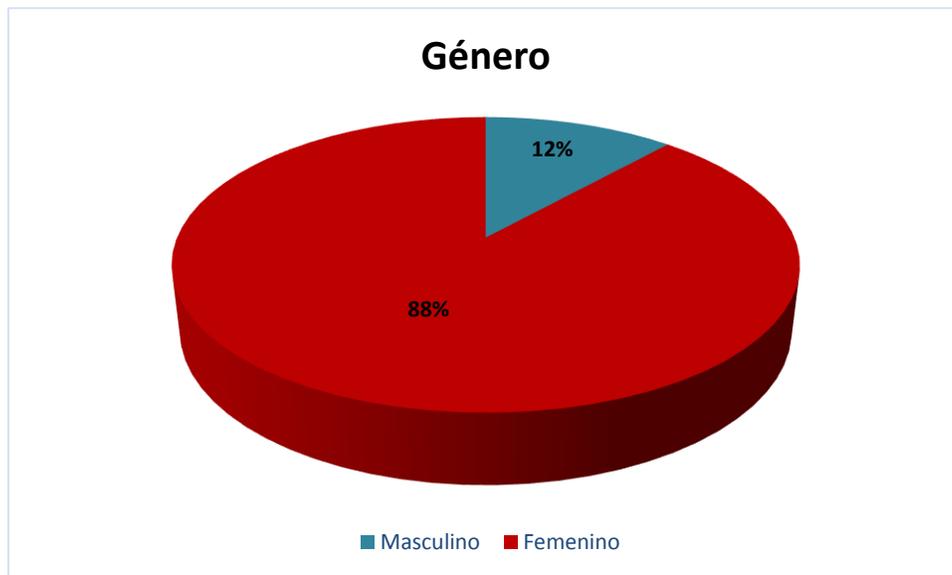


La satisfacción neta anual del canal telefónico se calcula considerando la suma total de las evaluaciones de insatisfacción y las de satisfacción. De acuerdo a lo presentado en el gráfico anterior, el **ISN anual para el canal telefónico asciende a 74,1%**.

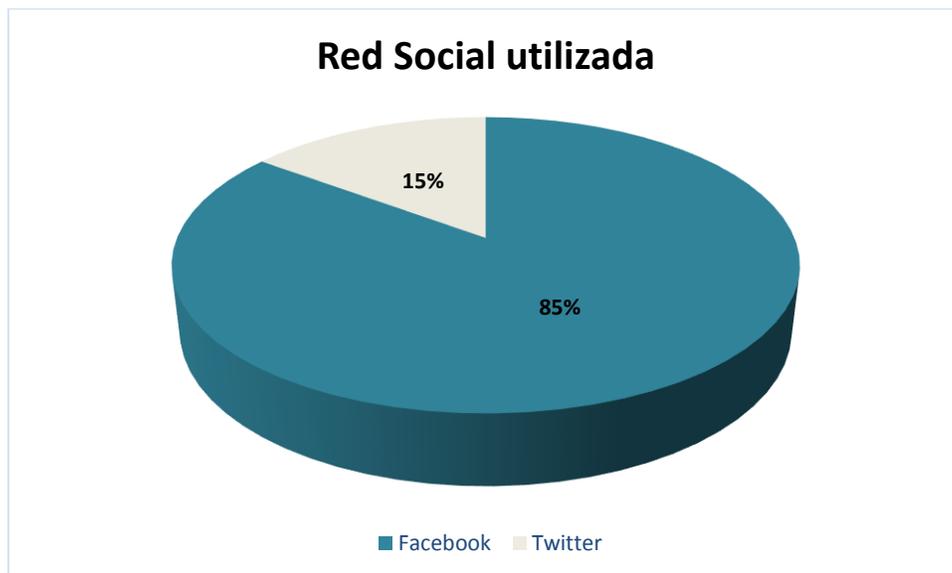
i) RESULTADOS ANUALES CANAL DIGITAL

A continuación, se presentan los resultados anuales de la evaluación al canal digital de IPS. Este canal fue evaluado en los meses de julio, agosto, septiembre, noviembre y diciembre.

CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

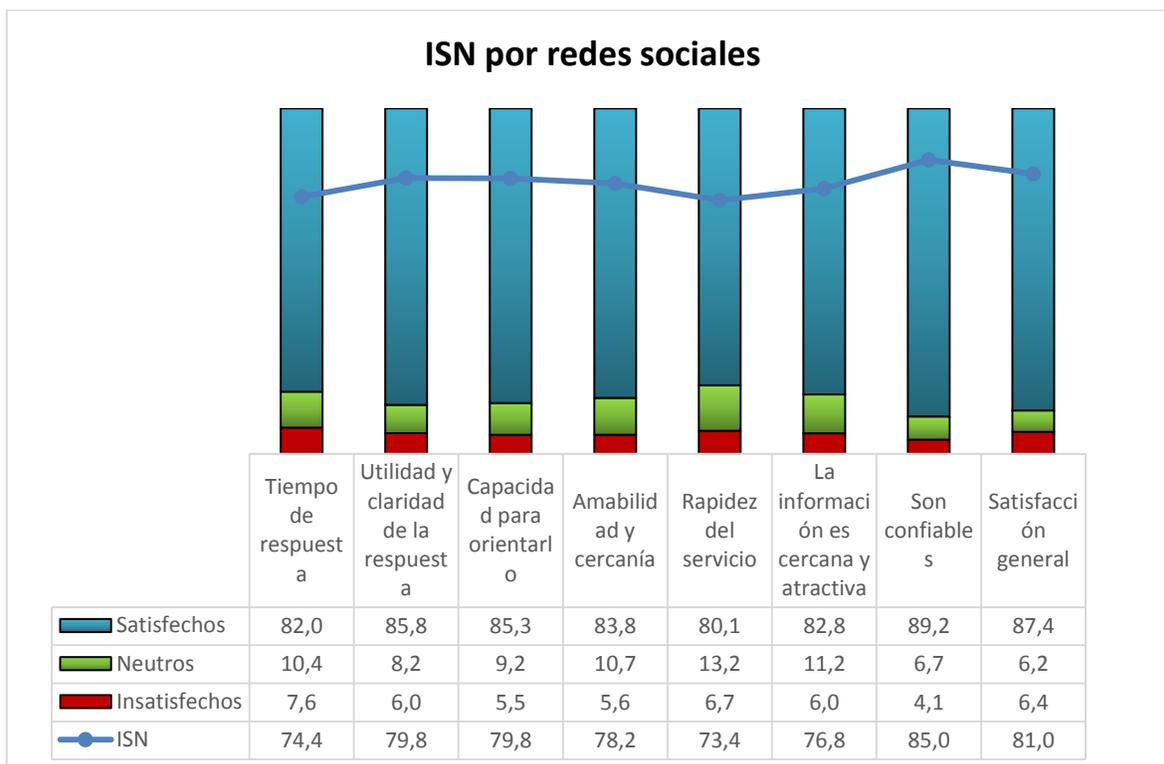


Como se observa en el gráfico, la distribución de los usuarios de redes sociales de IPS, se concentra en usuarias mujeres con un 88%.



El 85% de los usuarios del canal digital de IPS, corresponden a usuarios de Facebook, mientras que 15% se contactaron con el IPS a través de Twitter.

VARIABLES DE SATISFACCIÓN



A nivel de usuarios del canal digital, el aspecto con el ISN más alto, corresponde a la variable sobre la confiabilidad de la información recibida, con un 85%. En cuanto al nivel de insatisfechos, el porcentaje más alto es de un 7,6% y se refiere al tiempo de respuesta a través de las redes sociales de Chile Atiende. El menor ISN se obtiene en la variable rapidez del servicio con un 73,4%.

EVOLUCIÓN MENSUAL DE VARIABLES

Insatisfacción	Julio	Agosto	Septiembre	Noviembre	Diciembre	Anual
Tiempo de respuesta	12%	8%	8%	6,8%	3,2%	8%
Utilidad y claridad de la respuesta	9%	6,5%	5,3%	5,5%	4,8%	6%
Capacidad para orientarlo	9%	5,4%	5,6%	5,8%	4,8%	6%
Amabilidad y cercanía	6%	5,7%	4,3%	5,8%	6,4%	6%
Rapidez del servicio	8%	8%	5,6%	5,8%	2,4%	6%
La información es cercana y atractiva	7%	6,9%	5,3%	4,8%	4,0%	6%
Son confiables	5%	4,3%	3,5%	3,8%	4,8%	4%
Satisfacción general	8%	6,3%	5,3%	8,2%	5,6%	7%

En el cuadro se puede apreciar que la variable con un mayor nivel de insatisfacción a nivel anual, corresponde al tiempo de respuesta en el canal digital. Este aspecto se relaciona directamente con la rapidez de la respuesta entregada. Así, este aspecto presenta el nivel más alto de insatisfacción durante el mes de julio, periodo que registra los niveles más altos de insatisfacción anual en todas las variables.

La variable con menor insatisfacción anual, corresponde al aspecto relacionado con la “confiabilidad” de las redes sociales de IPS, con 4% de calificaciones negativas.

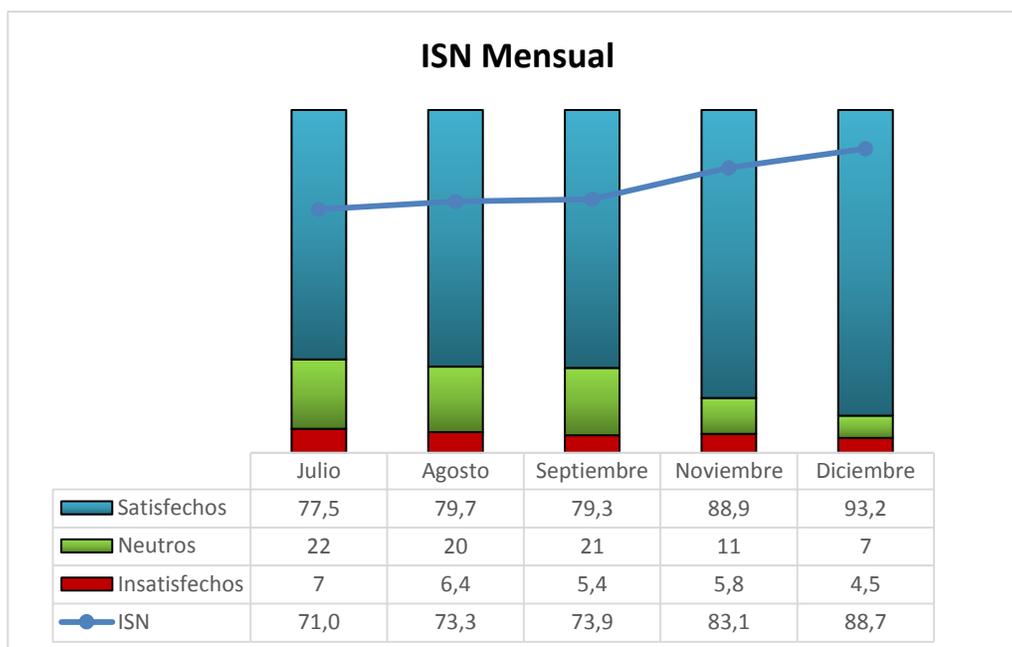
Satisfacción Bruta	Julio	Agosto	Septiembre	Noviembre	Diciembre	Anual
Tiempo de respuesta	74%	75%	79,2%	88,1%	95,2%	82,3%
Utilidad y claridad de la respuesta	77%	81,2%	83,5%	89,8%	93,6%	85%
Capacidad para orientarlo	77%	80,1%	84,5%	90,4%	94,4%	85,3%
Amabilidad y cercanía	76%	77,9%	81,9%	90,4%	92%	83,6%
Rapidez del servicio	71%	73,7%	48,3%	87,4%	93,6%	74,8%
La información es cercana y atractiva	80%	79,9%	81,1%	84,6%	88,8%	82,9%
Son confiables	84%	85,4%	87,7%	91,1%	94,4%	88,5%
Satisfacción general	81%	84,2%	88,3%	89,4%	93,6%	87,3%

El nivel de satisfacción bruta más alta a nivel anual, se registra en la variable asociada a la “confiabilidad” de la información en las redes sociales, con un 88,5% de calificaciones positivas, registrando el nivel más alto durante el mes de diciembre (94,4%). En tanto, la variable con menor satisfacción bruta anual, corresponde a la rapidez del servicio entregado por de las redes sociales, con 74,8% de calificaciones positivas, alcanzando el nivel más bajo durante el mes de septiembre (48,3%).

ISN	Julio	Agosto	Septiembre	Noviembre	Diciembre	Anual
Tiempo de respuesta	62%	66,9%	71,2%	81,2%	92%	82,3%
Utilidad y claridad de la respuesta	68%	74,7%	78,1%	84,3%	88,8%	85,0%
Capacidad para orientarlo	68%	74,7%	78,9%	84,6%	89,6%	85,3%
Amabilidad y cercanía	70%	72,2%	77,6%	84,6%	85,6%	83,6%
Rapidez del servicio	63%	65,6%	42,7%	81,6%	91,2%	74,8%
La información es cercana y atractiva	73%	73,1%	75,7%	79,9%	84,8%	82,9%
Son confiables	79%	81,1%	84,3%	87,4%	89,6%	88,5%
Satisfacción general	73%	77,9%	82,9%	81,2%	88%	87,3%

A nivel de ISN de variables, el cuadro muestra que la variable asociada a la rapidez del servicio, es el aspecto que registra el menor nivel de satisfacción neta a nivel anual (74,8%), alcanzando un mínimo de 42,7% de ISN en el mes de septiembre.

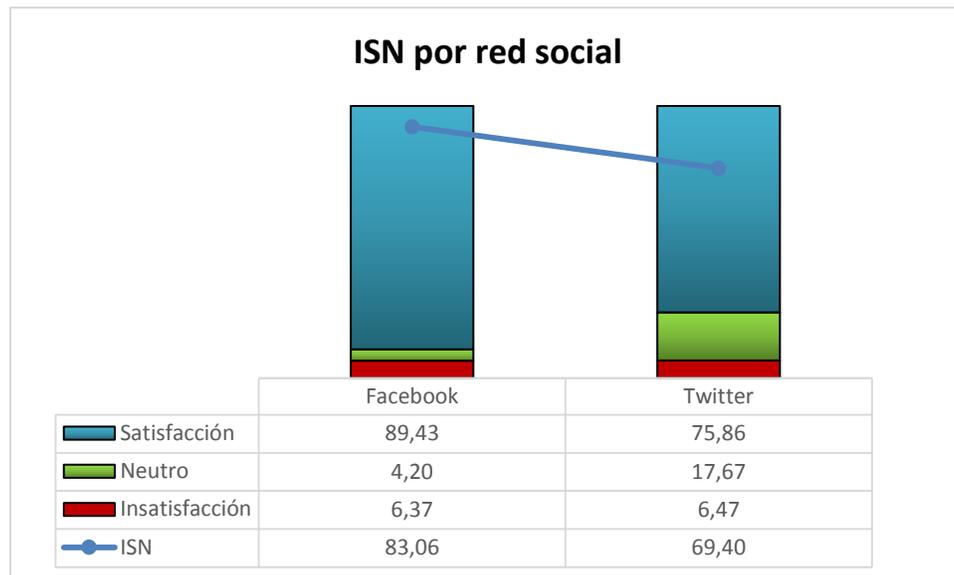
ISN MENSUAL



En el gráfico se puede observar que el **mes mejor evaluado a nivel anual, corresponde a diciembre**, periodo en el que el indicador de satisfacción neto, alcanza 88,7%, con 93,2% de satisfacción bruta y 4,5% de insatisfacción. Otro mes con un alto nivel de satisfacción neta de usuarios es noviembre, con un ISN de 83,1% y con 5,8% de insatisfacción.

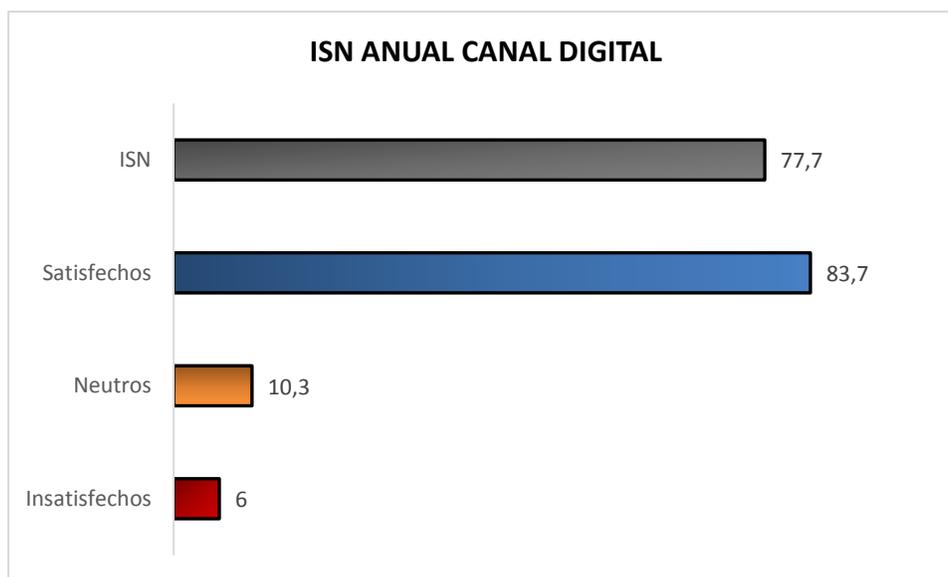
En tanto, es el mes de julio donde el ISN alcanza su nivel más bajo, con 69,5% de satisfacción neta (19,2 puntos porcentuales de diferencia con el mes de diciembre), 77,5% de satisfacción bruta y 8% de insatisfacción).

ISN POR RED SOCIAL



Los usuarios de Facebook (que componen el 85% de la muestra anual), son los que presentan un nivel de satisfacción neta más alto, en relación a los usuarios de Twitter, con un ISN de 83,06%. Los usuarios de Twitter en tanto, registran un ISN anual de 69,4%.

ISN ANUAL CANAL DIGITAL

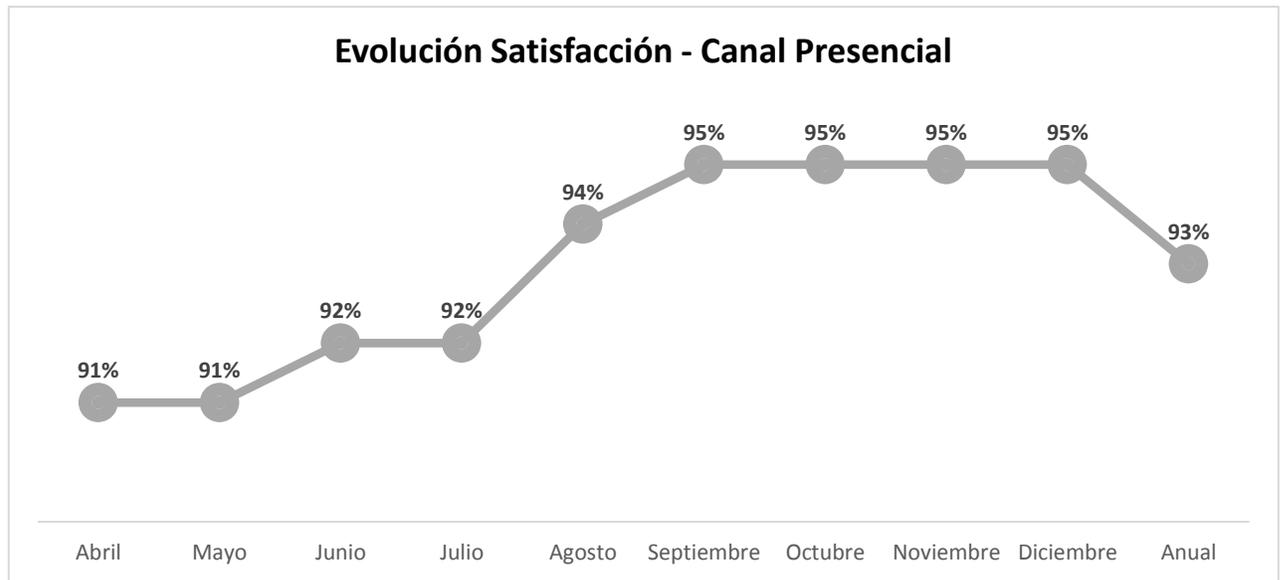


En relación a los resultados presentados en los apartados anteriores, donde se identifican las variables que afectan al indicador neto anual, el gráfico presentado muestra el ISN anual para el canal digital. Este, asciende a 77,7%, considerando una satisfacción bruta de 83,7% y un nivel de insatisfacción de 6%.

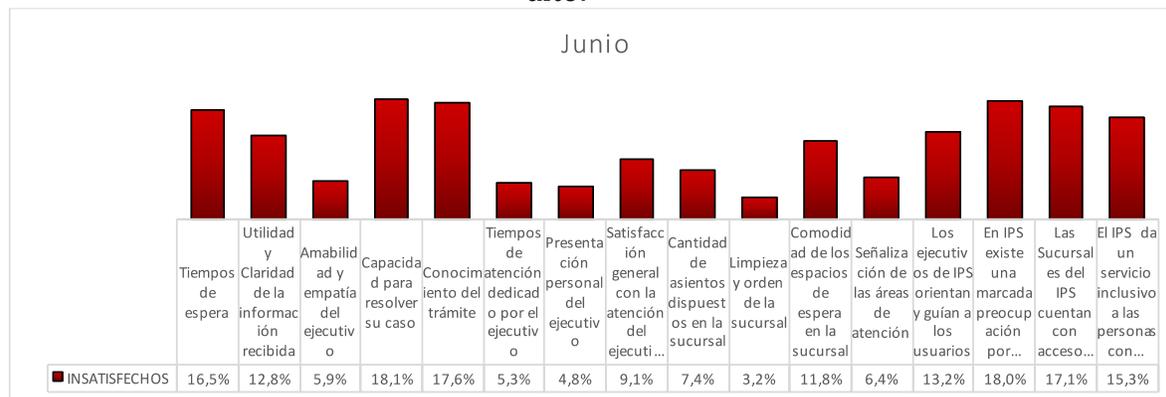
j) CONCLUSIONES GENERALES

CANAL PRESENCIAL

En primer lugar es importante recalcar que dentro canal presencial de IPS, se observó una evolución positiva en el indicador neto de satisfacción desde julio en adelante. Sin embargo, en el primer trimestre se observa una baja en la satisfacción que alcanza su nivel más bajo en abril y mayo. Lo antes expuesto se expone en el siguiente gráfico:



A nivel general en el servicio, se detectaron cinco aspectos con un nivel de insatisfacción alto:



VARIABLE	INSATISFACCIÓN
Tiempos de espera	16,5%
Capacidad para resolver su caso	18,1%
Accesos	17,3%
Preocupación	18,0%
Conocimiento del trámite	17,3%

Como muestra el cuadro, dos de las variables se relacionan directamente con la calidad de la información manejada por los ejecutivos de atención de las oficinas de IPS. Específicamente, la variable de “Capacidad de Resolución del caso”, presenta 18,1% de calificaciones **negativas**, siendo el primer aspecto *peor* evaluado por los usuarios. Este aspecto impacta negativamente al indicador neto anual, en tanto que la percepción de los usuarios es que no logran tener una respuesta clara sobre los pasos a seguir para solucionar su gestión, lo que implica un mayor número de trámites para poder obtener una respuesta concreta y/o, solucionar su caso.

En el ámbito contrario, existen 3 variables que registraron un nivel de insatisfacción inferior al 6%, por lo que su impacto negativo en el indicador neto de satisfacción anual, es menor:

VARIABLE	INSATISFACCIÓN
Tiempos de atención	5,3%
Presentación personal del ejecutivo	4,8%
Limpieza y orden de la sucursal	3,2%

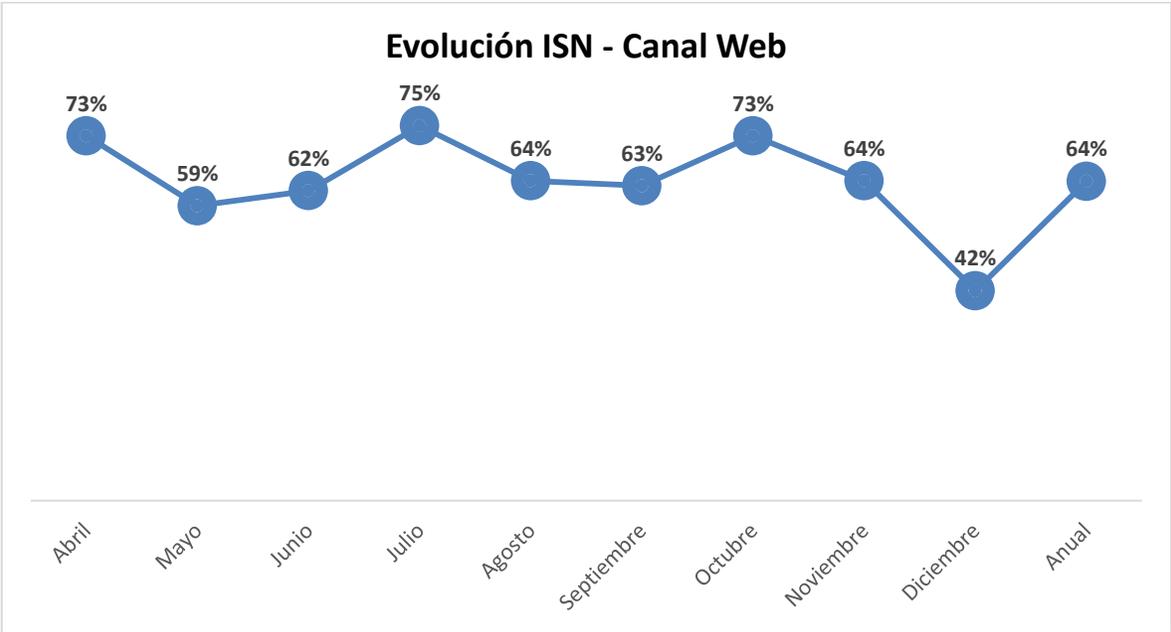
En conclusión, respecto al canal presencial se recomienda que se mejore las siguientes acciones:

Tiempos de espera
 Capacidad para resolver su caso
 Accesos
 Preocupación
 Conocimiento del trámite

Finalmente, se recomienda generar planes de acción que permitan generar mejoras constantes en el proceso de atención, con un seguimiento trimestral que permita medir los avances en las distintas variables según la evaluación de los usuarios.

CANAL WEB

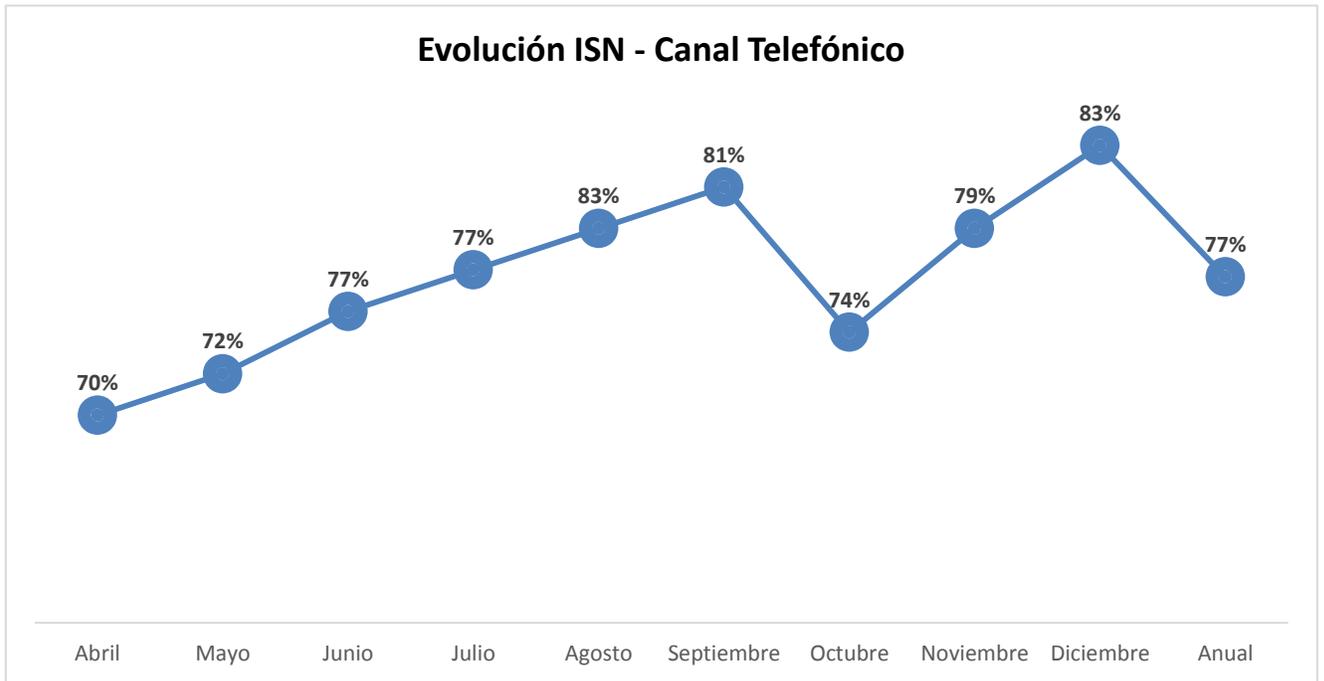
El Canal Web ha presentado importantes variaciones a lo largo del año, teniendo períodos de evolución negativa y también positiva, tal y como podemos destacar en el siguiente gráfico:



Como se puede observar, se produce una disminución importante del índice de satisfacción neta en los meses de mayo, junio, agosto, septiembre, noviembre, diciembre. Los mejores indicadores son los meses de julio y octubre. El promedio anual es de un 64%.

CANAL TELEFÓNICO

A nivel general, no se observa una evolución clara en tanto que se observan variaciones positivas y negativas durante los meses evaluados, tal y como se observa en el siguiente gráfico:

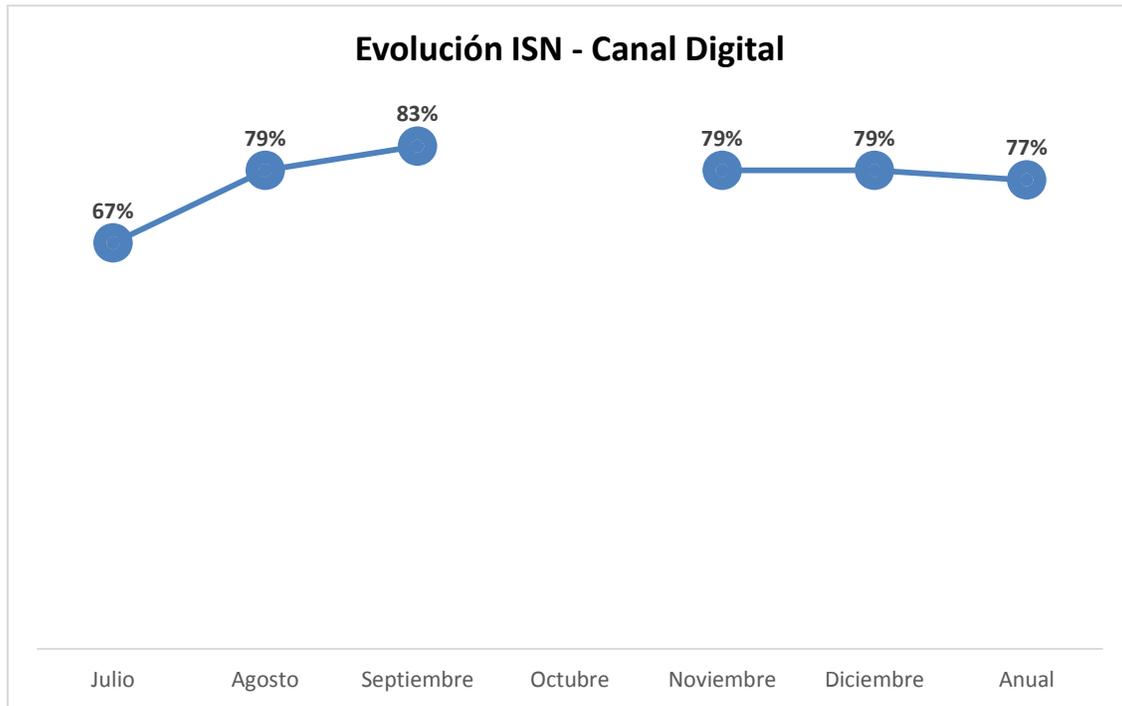


Como se puede observar en el gráfico, se observa en general una tendencia al alza en la satisfacción neta general del canal call center, donde es el mes de abril el mes con menor ISN con un 70% y los meses de septiembre y diciembre el que presenta el indicador neto de satisfacción de usuarios más alto a nivel anual con un 83%.

En tanto, y según lo presentado en los resultados del canal telefónico, el ISN anual asciende a 77%.

CANAL DIGITAL

Considerando que el ISN general del canal digital asciende a 78%, se observa que en los meses evaluados, el indicador neto presenta una evolución positiva en los ISN mensuales, tal como se presenta en el siguiente gráfico:



Se puede observar en el gráfico una diferencia positiva de 16 puntos porcentuales entre el mes de julio y septiembre.

Siguiendo con la temática anterior, la variable más relevante que incide negativamente en el ISN anual, debido a su alto nivel de respuestas insatisfactorias es el tiempo de espera en la respuesta y la rapidez del servicio.

De acuerdo a estas variables, se pueden identificar algunas herramientas para mejorar el servicio. Estas propuestas, intentan enfrentar las falencias del servicio y potenciar los aspectos bien evaluados:

- a. Disminución de los tiempos de espera en la entrega de respuesta, implementando un protocolo de atención que considere la respuesta de todas las dudas planteadas, en un periodo que no supere las 8 horas.
- b. Personalizar la atención entregada al usuario no solo realizando derivaciones, si no que resolviendo los requerimientos en línea, dentro de los procedimientos que puedan ser resueltos o contestados mediante las redes sociales.

INFORME DATOS CUALITATIVOS

ESTUDIO RECURRENTE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL IPS

DICIEMBRE 2017

ANEXO DATOS CUALITATIVOS ESTUDIO DE SATISFACCIÓN RECURRENTE IPS

1. ESTRATEGIA METODOLOGICA:

➤ **Metodología canales Call, web, digital:**

Estos pasos metodológicos fueron aplicados a las 4 actividades realizadas correspondientes a los canales Call, web, digital.

Se hizo un levantamiento de datos cualitativos mediante la técnica de entrevistas colectivas o Focus Group debido a que este método permite conocer percepciones más complejas y profundas de las personas usuarias y funcionarios del IPS.

Fueron realizados el lunes 27 y martes 28 de Noviembre de 2017, en salas neutrales de la empresa especializada “Espacio B” ubicada en la comuna de Providencia.

➤ **Actividades realizadas y perfil de asistentes:**

Se convocó a 4 actividades y el perfil de los usuarios fue el siguiente:

1. 1 FOCUS GROUP dirigido a usuarios del Canal Digital con el objetivo de conocer percepciones de insatisfacción y satisfacción.
2. 1 FOCUS GROUP dirigido a usuarios y funcionarios del Canal Telefónico para conocer percepciones de insatisfacción y satisfacción.
3. 1 FOCUS GROUP dirigido a usuarios del Formulario Web para conocer percepciones de insatisfacción y satisfacción.
4. En el caso del canal presencial, la actividad consistió en: TALLER de “lluvia de ideas” dirigido a funcionarios de sucursales del IPS para conocer ideas sobre INICIATIVAS DE MEJORAS INMEDIATAS frente a las percepciones de insatisfacción.

Los Usuarios asistentes fueron seleccionados al azar de las bases de datos del IPS. Los funcionarios fueron convocados por el servicio.

La convocatoria fue dificultada por la disponibilidad de tiempo de los usuarios para asistir en días de semana.

Se conversó usando como tópicos guía las categorías presentes en el estudio cuantitativo, estas categorías no se usaron como preguntas sino como herramientas para abrir conversación y obtener percepciones de los asistentes, a modo de ejemplo: “... Qué les parecieron las opciones que ofrece

el discado telefónico del Call center, del punto de vista de si eran claras, complicadas, que impresión tuvieron...”.

La actividad consistió en una conversación grupal en una sala aislada en torno a una mesa de trabajo común y acompañado de un desayuno de cortesía.

➤ **Categorías y dimensiones analizadas:**

Las categorías usadas como instrumento cualitativo para establecer las entrevistas fueron las siguientes:

a) CANAL TELEFONICO

¿Qué tan fácil le resultó contactarse con el Call Center del Instituto de Previsión Social?

Utilidad y 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: Respecto del discado telefónico

Utilidad y claridad de la información

Capacidad para orientarlo en resolver su caso

Tiempos de espera con el ejecutivo (Posterior a su contacto)

Amabilidad y buena disposición

Conocimientos del ejecutivo respecto de la información solicitada

b) CANAL DIGITAL

¿Con qué frecuencia utiliza las redes sociales del IPS/ChileAtiende?

La apariencia de la red social es atractiva

Las imágenes y el material gráfico es atractivo

El contenido publicado es atractivo

Tiempo de respuesta ante su consulta

Disposición para responder sus preguntas

Preocupación real en solucionar sus problemas

Con qué finalidad utiliza las Redes Sociales de IPS/ChileAtiende

Utilidad y claridad de la respuesta

Capacidad para orientarlo

Amabilidad y cercanía

Rapidez del servicio

La información recibida es confiable

c) WEB

Claridad del formulario

Facilidad para llenarlo

Tamaño de la letra del formulario

Lo adecuado de las opciones de consulta que ofrece

Facilidad para encontrarlo en la página web

¿En cuánto tiempo fue respondida la pregunta ingresada en el formulario web del IPS?

Cómo evaluaría ud el tiempo de demora de la respuesta a la consulta emitida a través del Formulario de Contacto Web

¿Con qué finalidad visitó o visita la página web de IPS?

¿Qué tan satisfecho se encuentra con la respuesta obtenida a la consulta generada?

¿Tuvo algún problema con el uso del Formulario Web?

¿Qué tipo de problemas tuvo?

¿Cuál cree Ud. que es la característica principal del Formulario Web de IPS?

¿Qué tan de acuerdo está con la siguiente frase?: "El formulario de consulta web es un mecanismo eficaz para resolver mis dudas)

Finalmente la codificación consistió en agrupar las percepciones negativas y positivas en una síntesis de evaluación para poder ordenar y disminuir los datos cualitativos a una conclusión, esta técnica se conoce como "reducción de datos".

2.- RESULTADOS:

2.1.- Canal Formulario Web.

Los asistentes tuvieron una evaluación positiva del canal formulario web. En primer lugar, señalaron considerar claro el formulario, indicando que no tuvieron ningún problema para ingresar los datos solicitados, fue comparado con otros formularios web de sitios del estado (Sernac, Minsal) y considerado de similar facilidad. Sus opciones de consulta también fueron evaluadas positivamente. Por otro lado, en cuanto al tiempo de respuesta de su consulta fue considerada dentro de plazos aceptables. En cuanto a las finalidades de consulta que los asistentes realizaron se trató de trámites relacionados con su jubilación.

No realizaron sugerencias de mejora ya que se declararon completamente satisfechos.

2.2.- Canal Digital.

Los usuarios entrevistados señalaron que han desarrollado la práctica de buscar en Google canales de consulta de servicios públicos y preferir fan Page de Facebook para realizar estas consultas online

y desde sus teléfonos móviles, debido al bajo costo que eso les significa. Se conectan desde cualquier lugar y tuvieron una grata impresión de ver que una contraparte respondía online sus consultas, particularmente relacionadas a los “bonos marzo”.

Consultados sobre que atributos consideran positivo en una fan page, señalaron que valoraban la existencia de mensajes positivos en el muro de los sitios, frases hechas de acciones positivas como motivación, alegría, esperanza, amistad. Frases que pudieran compartir con sus hijos y familia.

En el caso de la fan page del canal digital fue muy bien valorada, sobre todo por la rápida respuesta online que recibieron, un lenguaje cordial, y una adecuada información sobre la consulta particular.

No realizaron sugerencias de mejora ya que se declararon completamente satisfechos.

2.3.- Canal Call Center.

En este caso el Focus estuvo integrado por usuarios y por funcionarios del Call center quienes intercambiaron opiniones sobre el servicio desde sus puntos de vista.

En primer lugar, los usuarios señalaron críticas hacia el canal telefónico debido a demoras en la respuesta e imprecisión en la información. Los usuarios también consideraron positivo que existía un gran conocimiento por parte de los funcionarios del Call center en materias previsionales. Por parte de los funcionarios del Call center, ellos señalaron que tienen una situación particular, ya que en primer lugar el tema previsional es la especialización del IPS y por ello en esta temática pueden resolver cualquier consulta de los usuarios.

Sin embargo, existe una segunda temática, que son consultas correspondientes a otros servicios del estado, y no poseen la especialización para responder en detalle todas esas consultas. En estos casos ellos apoyan al usuario respondiendo dudas sobre otros servicios públicos con los cuales poseen algún tipo de convenio y en ese contexto responden. Les señalaron a los usuarios que, en estos casos, ellos como funcionarios tratan de ayudar lo que más puedan, pero no poseen especialización como en el tema previsional. Frente a este intercambio de información los usuarios manifestaron su sorpresa y comprensión de la situación, señalando incluso haber tenido la percepción que el Call center del IPS era un Call center para todos los trámites del estado, asociándolo incluso al servicio denominado “chile atiende”. Los funcionarios les reforzaron la información de que ello no es así.

Esta conversación generó un punto de acercamiento entre usuarios y funcionarios, y los usuarios realizaron la sugerencia que se expusiera esta situación en la web, para que todas las personas pudieran conocerla, pues esto mejoraría la percepción previa y posterior a la consulta que cualquier persona se hace del Call center.

Finalmente, los funcionarios señalaron que además existe un tercer tipo de consulta al que ellos se ven sometidos día a día, cuales son preguntas de temas varios totalmente alejados de las acciones del IPS y de los servicios públicos con los que tienen convenios, tratándose de consultas de utilidad pública, como por ejemplo, horarios de transporte público, disposiciones legales para salir del país, condiciones meteorológicas, incluso fechas de eventos artísticos, culturales y deportivos, muchas de ellas realizadas por personas de la tercera edad. Frente a esto los funcionarios declararon que han desarrollado una práctica de responder a esas consultas en la medida de lo posible, entendiendo que es cumplir con su vocación de servicio dirigida a ese tipo de usuario del IPS.

Frente a esto los usuarios reiteraron la sugerencia de señalar esta situación en la web, pues si fuera conocida por las personas mejoraría aún más la percepción previa y posterior a una consulta que puede generarse en las personas.

2.4 Canal Presencial: (Taller de Acciones de Mejora Inmediata)

Se trabajó con los encargados de 6 sucursales de la región metropolitana, quienes dieron ideas de Acciones de Mejora Inmediata, es decir, intervenciones que no requieren de ningún o bajo costo y que contribuirían a mejorar la calidad del servicio del canal presencial. Fueron propuestas 13 Acciones de Mejora Inmediata que se sistematizan a continuación.

1.- ACCIÓN DE MEJORA INMEDIATA (AMI)		
Nombre de la AMI	Con el Rut del titular el sistema indique a que beneficios tiene derecho	
Responsable	Implementación	Informática

	Mantenición	Informática IPS
Caracterización(Qué se hará)	Se implementara un sistema único que con el Rut señale los beneficios a los que tiene una persona.	
Medio de Verificación	Encuesta satisfacción usuarios, reclamos y felicitaciones	
Plazo de Ejecución	No determinado	
2.- ACCIÓN DE MEJORA INMEDIATA (AMI)		
Nombre de la AMI	Capacitación Skype	
Responsable	Implementación	Informática debe instalar en los equipos el sistema
	Mantenición	Informática debe supervisar el funcionamiento
Caracterización(Qué se hará)	Capacitaciones por este medio a los funcionarios de cada sucursal en temas que se requieran, para unificar los modelos de atención y materias; tanto de conocimientos institucionales, como de productos en convenio.	
Medio de Verificación	Evaluación por parte de los funcionarios capacitados	
Plazo de Ejecución	Inmediata	
3.- ACCIÓN DE MEJORA INMEDIATA (AMI)		
Nombre de la AMI	Una mejora en los aplicativos	
Responsable	Implementación	DTI y Suddepto gestión de instituciones en convenio
	Mantenición	Informáticas
Caracterización(Qué se hará)	Implementar en todos los aplicativos internos y externos que utiliza el IPS, una ventana de observaciones (pop-up), para mejorar y facilitar procedimientos a seguir de parte del funcionario.	
Medio de Verificación	Encuestar funcionarios	
Plazo de Ejecución	6 meses	
4.- ACCIÓN DE MEJORA INMEDIATA (AMI)		
Nombre de la AMI	Mejorar convenios con otras instituciones.	
Responsable	Implementación	Subdepartamento Gestión de Instituciones en convenio
	Mantenición	Sub departamento de Instituciones en convenio
Caracterización (Qué se hará)	Solicitar A Instituciones en convenio. -Cumplir plazos de entrega. -Evitar caídas constantes de sistema. -Buscar sistema de mejora de procesos. -Eleva las propuestas de mejora a las instituciones en convenio	
Medio de Verificación	Encuestas de satisfacción a usuarios evaluación cualitativa de las mejoras aplicadas.	
Plazo de Ejecución	6 meses	
5.- ACCIÓN DE MEJORA INMEDIATA (AMI)		
Nombre de la AMI	Mejora de procesos internos.	
Responsable	Implementación	Jefe de Departamento
	Mantenición	Jefe de Departamento
Caracterización	-Optimizar el trabajo Ej: Se emite certificado de imposiciones y no se cargan a los sistemas, debiendo realizar el mismo trabajo más de una vez. Se emite certificado oficial para distintos efectos sin incluirlo como certificado. -Incluir en proceso de pago las cargas familiares adecuadas. -Establecer plazos de respuesta estrictos, redestinar a los funcionarios de área que han disminuido cargas de trabajo.	
Medio de Verificación	Medición de cumplimiento de plazos, medición de carga de trabajo.	
Plazo de Ejecución	6 meses	

6.- ACCIÓN DE MEJORA INMEDIATA (AMI)		
Nombre de la AMI	Sistema de control de correspondencia	
Responsable	Implementación	Informática
	Mantención	Informática implementará y desarrollará el sistema en todas las sucursales de la Región
Caracterización(Qué se hará)	Con sistemas creados por informática, se llevará control de la correspondencia que sale e ingresa a la sucursal, a fin de tener respuesta clara a los tramites de los usuarios, facilitando la información y evitando el desorden de trámites	
Medio de Verificación	Aplicativo funcionando en las sucursales	
Plazo de Ejecución	Una vez implementando una forma permanente	
7.- ACCIÓN DE MEJORA INMEDIATA (AMI)		
Nombre de la AMI	Pasantías desde nivel central a sucursales y de sucursales a nivel central.	
Responsable	Implementación	DRAM Oficinas centrales.
	Mantención	DRAM
Caracterización(Qué se hará)	-Implementar pasantías desde nivel central a sucursales, con la finalidad de mejorar los procesos de atención y conocer las demandas de nuestros usuarios a nivel de Región Metropolitana.	
Medio de Verificación	Control de asistencia. Evaluación de periodo de pasantía, (cualitativa y cuantitativa)	
Plazo de Ejecución	1 mes de pasantía	
8.- ACCIÓN DE MEJORA INMEDIATA (AMI)		
Nombre de la AMI	Reforzar protocolo de atención desde la institución.	
Responsable	Implementación	Depto. de personas. Depto. de canales presenciales. Direcciones Regionales.
	Mantención	Depto. canales presenciales. Jefe de sucursales. Direcciones Regionales.
Caracterización (Qué se hará)	Preparar una fuerte campaña de difusión para informar a los funcionarios sobre la necesidad y obligación de observar y practicar el protocolo de atención respecto de uso uniforme, credencial, cumplimiento de jornada laboral de productividad y calidad de servicio, entregar una señal clara sobre su estricto cumplimiento.	
Medio de Verificación	- Encuesta recurrente.	
Plazo de Ejecución	1 mes.	
9.- ACCIÓN DE MEJORA INMEDIATA (AMI)		
Nombre de la AMI	Mes del trámite	
Responsable	Implementación	- DRAM y sucursales - Oficina central o departamento
	Mantención	DRAM de cada Región
Caracterización(Qué se hará)	<ul style="list-style-type: none"> - Calendarización durante 10 meses del año. Marzo a Diciembre de los trámites que se abordaran en los siguientes meses - Coordinación con oficina central o departamento que trabajará en conjunto con las sucursales a nivel nacional, el trámite - Calendarización de actividades y temas de interés a abordar durante el mes del trámite. - Ejecución de las actividades. 	
Medio de Verificación	Evaluación de las actividades realizadas.	
Plazo de Ejecución	Marzo a Diciembre de cada año.	
10.- ACCIÓN DE MEJORA INMEDIATA (AMI)		

Nombre de la AMI	Unificación de práctica de funcionarios, atención.	
Responsable	Implementación	Depto. canales presenciales.
	Mantención	Depto. canales presenciales. Direcciones Regionales.
Caracterización(Qué se hará)	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar temas de mayor sensibilidad. - Detectar falencias al respecto. - Preparar material de apoyo. - Calendarizar. - Test de evaluación periódica. 	
Medio de Verificación	<ul style="list-style-type: none"> - Nómina de capacitación. - Test de evaluación para medición de los resultados. 	
Plazo de Ejecución	6 meses, considerando la cantidad de funcionarios a capacitar y la movilidad.	
11.- ACCIÓN DE MEJORA INMEDIATA (AMI)		
Nombre de la AMI	Unificación, soporte, aplicativos	
Responsable	Implementación	Informática (DTI)
	Mantención	Informática (DTI)
Caracterización (Qué se hará)	Que todos los aplicativos que se utilizan a nivel de sucursales y/o central, utilicen solo un navegador.	
Medio de Verificación	- Encuesta funcionario	
Plazo de Ejecución	6 meses	
12.- ACCIÓN DE MEJORA INMEDIATA (AMI)		
Nombre de la AMI	Clave única funcionarios para acceso al sistema	
Responsable	Implementación	Informática
	Mantención	Informática
Caracterización (Qué se hará)	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar sistema que permita a funcionarios contar con una sola clave para acceder a todos los aplicativos existentes. 	
Medio de Verificación	- Encuestas funcionarios	
Plazo de Ejecución	6 meses.	
13.- ACCIÓN DE MEJORA INMEDIATA (AMI)		
Nombre de la AMI	Cambiar modelo de atención. Escalamiento	
Responsable	Implementación	Direcciones Regionales versus Unidades centrales
Caracterización(Qué se hará)	<ul style="list-style-type: none"> - Designar funcionarios en cada unidad del área Central para atender consultas de sucursales - Tener mail y números telefónicos de los encargados. - Intercambio fluido de información entre las sucursales - Trabajar empatía, equipo que, seamos una sola institución. 	
Medio de Verificación	Encuesta de satisfacción usuario.	
Plazo de Ejecución	No determinado	

3.- CONCLUSIONES:

En general los resultados del levantamiento de datos cualitativos denotan una percepción de alta satisfacción en el usuario, en todas las categorías y dimensiones consultadas. La única percepción negativa observada fue la de los usuarios del Call center que como se expuso en sus resultados obedece más a una desinformación del rol que debe cumplir el IPS que a una deficiente prestación del servicio.

Es notorio así mismo al analizar las percepciones de los funcionarios que ellos están sometidos a una presión laboral fuerte debido a la alta demanda de información que los usuarios realizan. Sin embargo, es importante destacar que a pesar de esta situación el canal Callcenter tiene una buena evaluación general en todo el estudio cuantitativo, lo que probablemente se deba al compromiso vocacional de sus integrantes.

En el canal presencial los participantes mostraron un alto grado de motivación, proactividad y conocimiento de sus posibilidades de mejoras inmediatas generando una rica base de datos de ideas a implementar. El canal web y digital siendo menos tradicionales tuvieron una satisfactoria percepción en los asistentes, no encontrándose ninguna crítica a los dos sistemas. En general los datos cualitativos se condicen con la evaluación general recurrente del servicio, la cual presenta altos niveles de satisfacción en la población atendida.