



“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Superintendencia de Salud 2020



INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:

Dirección de Estudios Sociales – Instituto de Sociología – Pontificia Universidad Católica de Chile

Jefe de Proyecto:

Daniella Leal

Equipo Consultor:

Cristián Ayala

Denisse Devilat

Alex Leyton

Josefa Hernández

Sebastián Daza

Cristina Marchant

Contraparte Institucional:

Alejandro Ramírez

Red de Expertos y Asesoría:

Secretaría de Modernización



DESUC
Dirección de Estudios
Sociales

I. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

“Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido de los usuarios de los servicios públicos de Chile”

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Medir el nivel de satisfacción global neta de la experiencia de los usuarios con el servicio ofrecido y según los diferentes productos y canales de atención de las instituciones participantes.

Medir el nivel de satisfacción global neta según los distintos tipos de usuarios, grupos etarios y otras desagregaciones relevantes para la construcción de la medición de seguimiento de las instituciones participantes.

Determinar y cuantificar los factores y “drivers” más relevantes para la satisfacción de los diferentes tipos de usuarios, según servicio/producto y canal de atención.

II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

La Secretaría de Modernización, que tiene como objetivo el “aportar en la mejora de la satisfacción de los ciudadanos a partir de diversas iniciativas”, toma la metodología desarrollada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para caracterizar y medir la satisfacción de la última experiencia de los usuarios con instituciones públicas y cada uno de sus canales de atención.

El modelo de evaluación de la experiencia busca medir los siguientes aspectos:





III. METODOLOGÍA

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

- Técnica** : Encuestas Telefónicas con CATI y Encuestas Web con CAWI
- Universo** : Usuarios de la Superintendencia de Salud (SS)
- Muestreo** : Para las encuestas telefónica y web es probabilístico en la selección de usuarios 2020 perfilados como respondentes en SS de acuerdo a variables de segmentación (canal y trámite).
- Marco Muestral** : Registro de usuarios Superintendencia de Salud entre mayo y septiembre de 2020
- Muestra** : 2.368 casos totales.
- Error** : +/- 2,0% bajo supuesto M.A.S., a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima
- Ponderación** : Los datos fueron ponderados de acuerdo a las variables de segmentación relevantes para la institución (canal y trámite).
- Fecha de Terreno** : Desde el 16 de noviembre al 27 de noviembre de 2020

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva para Superintendencia de Salud según Trámite y Canal

Trámite	Muestra Canal Presencial		Muestra Canal Telefónico		Muestra Canal Web		Muestra efectiva (total)		Universo
	n	Error	N	Error	n	Error	n	Error	
Consultas y Trámites de Usuarios	382	4,9%	619	3,9%	147	7,2%	1.148	2,8%	36141
Reclamos contra FONASA, ISAPRES y Prestadores de Salud Institucional	372	4,9%			441	4,6%	813	3,4%	35816
Solicitud de inscripción de títulos y/o especialidades en el Registro Nacional de Prestadores individuales de Salud					407	4,7%	407	4,7%	6493
Total	754	3,5%	619	3,9%	995	3,1%	2.368	2,0%	78450

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de Superintendencia de Salud 2020.

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

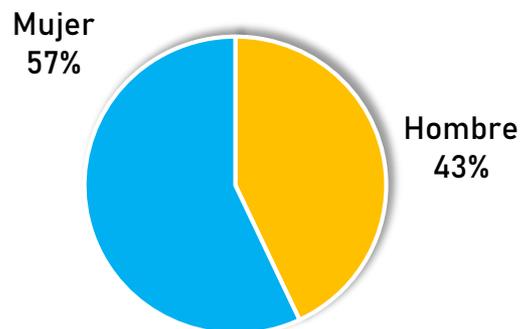
Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	26,0%
	TRR2	27,1%
	TRR3	26,7%
	TRR4	27,9%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	52,8%
	TCoop1	55,1%
	TCoop1	52,8%
	TCoop1	55,1%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	22,2%
	TR1	22,7%
	TR1	27,1%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	49,3%
	TC2	50,6%
	TC3	60,4%

OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS

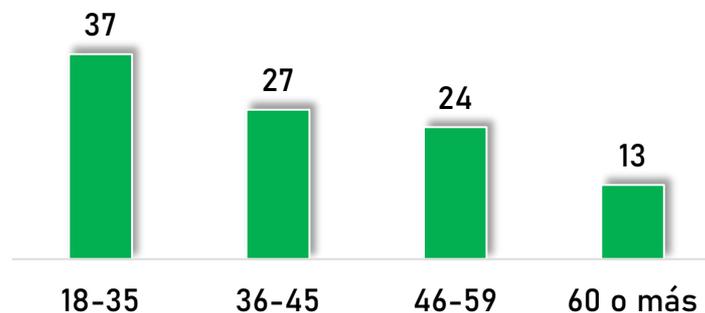
- Bases de datos de contacto de usuarios de calidad, bien organizadas y bien identificados los usuarios y los trámites.
- La información adicional de tipo administrativa logra darle un valor agregado a los análisis.
- Se sugiere, en la medida de lo posible, incorporar más variables administrativas para segmentar.

CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL USUARIO DE SUPERINTENDENCIA DE SALUD (%)

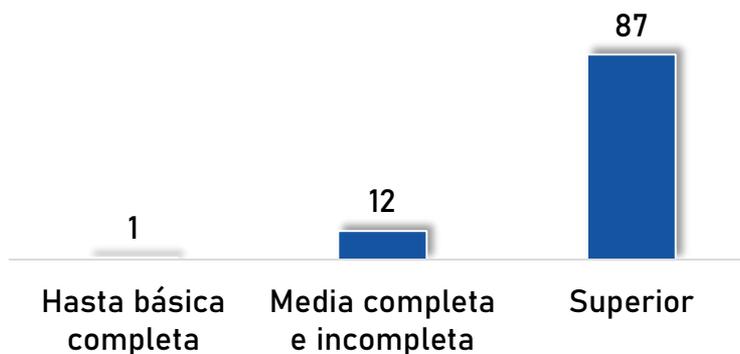
Sexo



Edad en Tramos



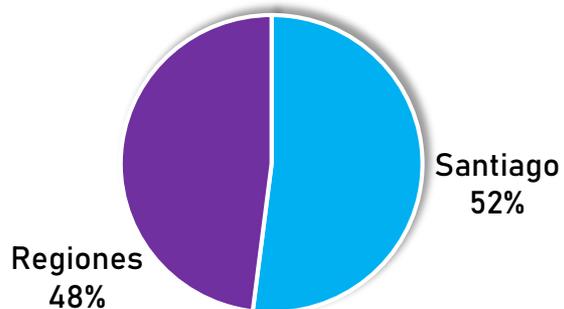
Nivel Educativo



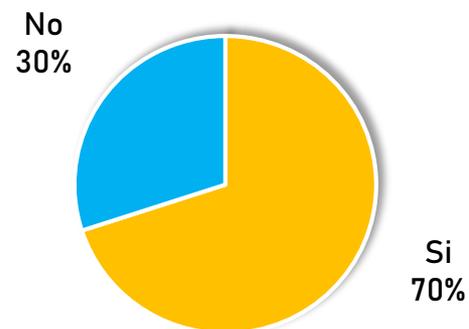
* Porcentajes ponderados

CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL USUARIO DE SUPERINTENDENCIA DE SALUD (%)

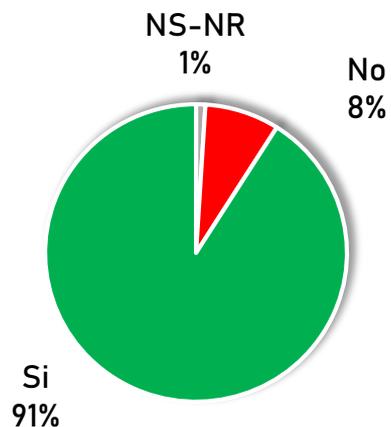
Zona de residencia



Jefatura del Hogar



Tenencia de Clave Única



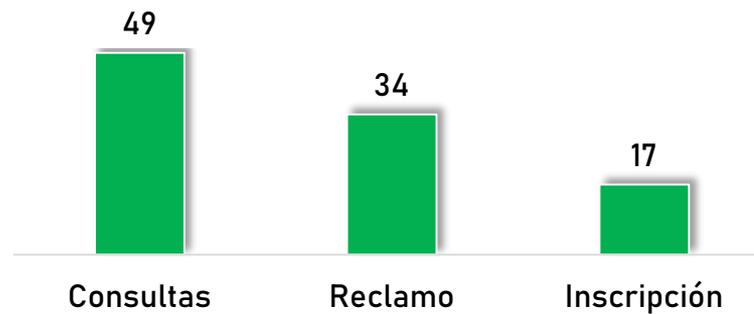
* Porcentajes ponderados

CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL USUARIO DE SUPERINTENDENCIA DE SALUD (%)

Canal

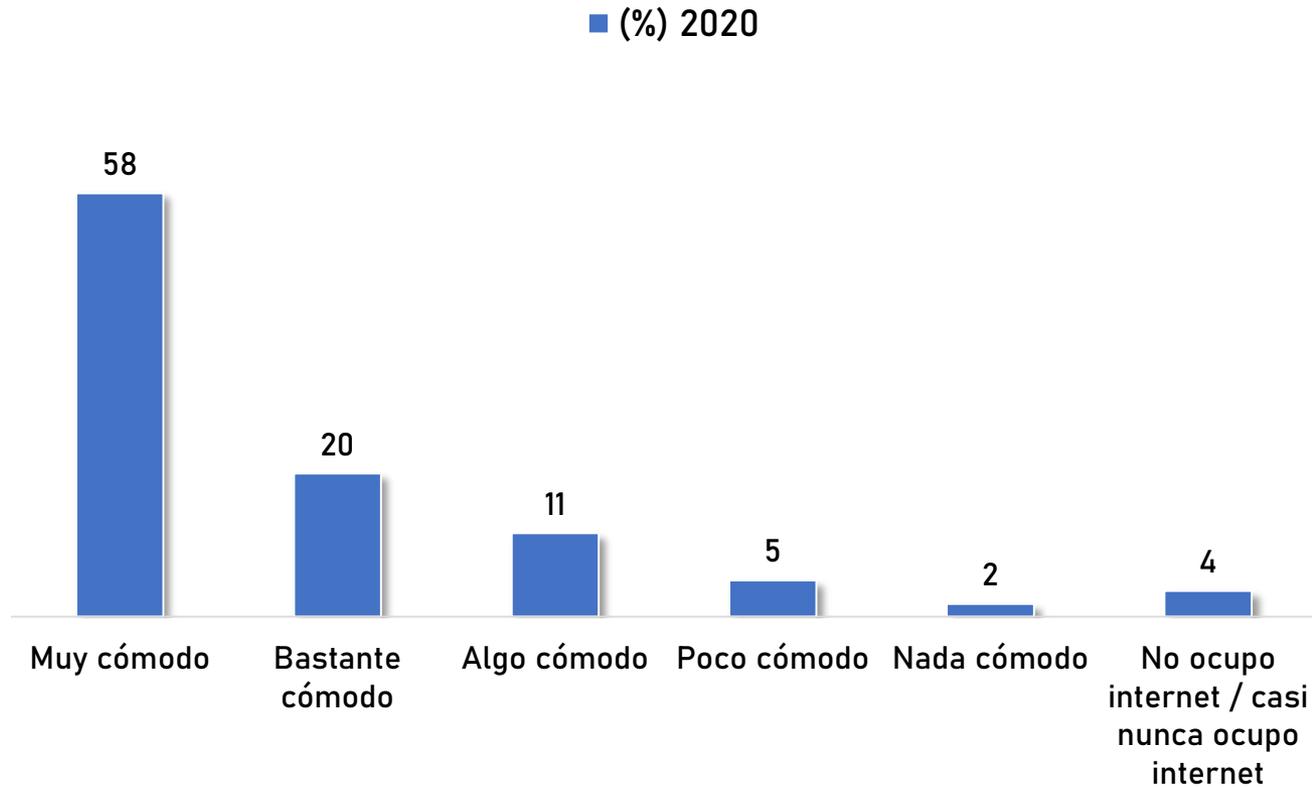


Trámite



Experiencia Digital – Comodidad Uso de Internet (%)

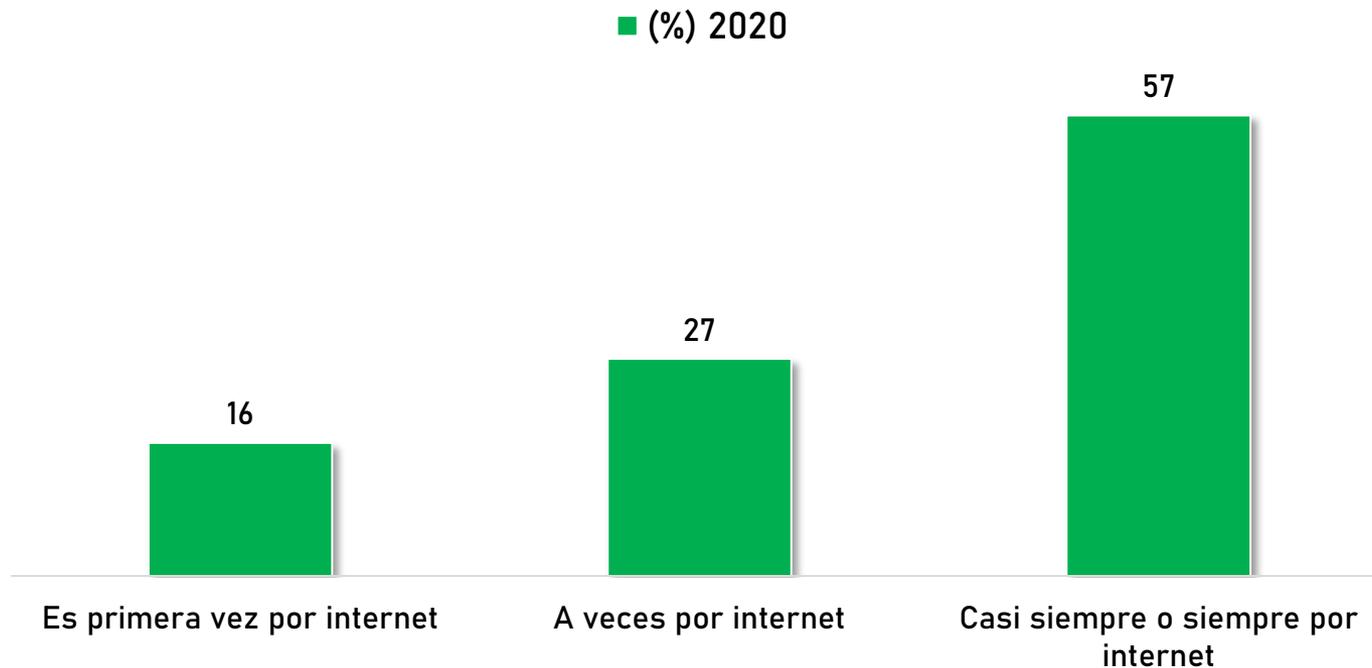
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 2.368

Experiencia Digital – Frecuencia Uso de Internet para Trámites (%)

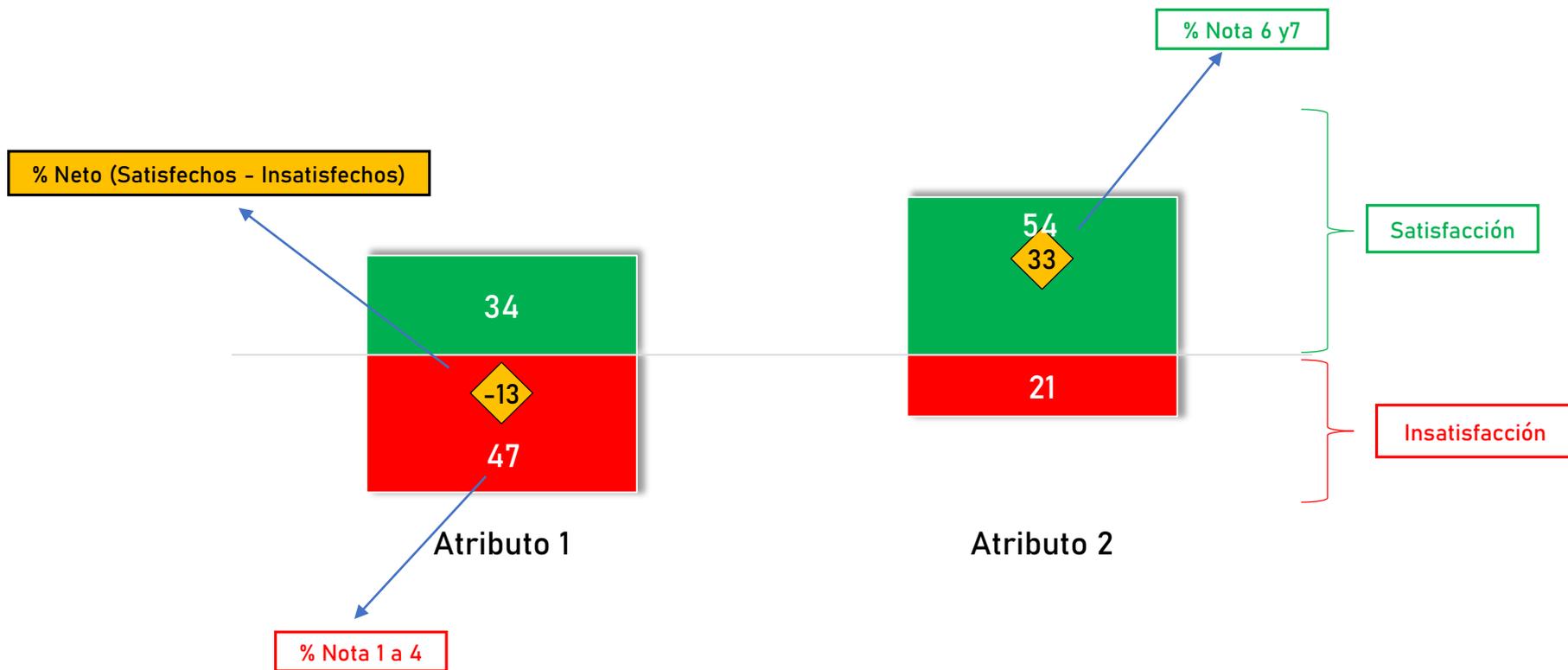
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 995

Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

Nomenclatura e Indicadores



El cálculo de Satisfacción Neta se debe realizar sobre la pregunta “Satisfacción última experiencia”

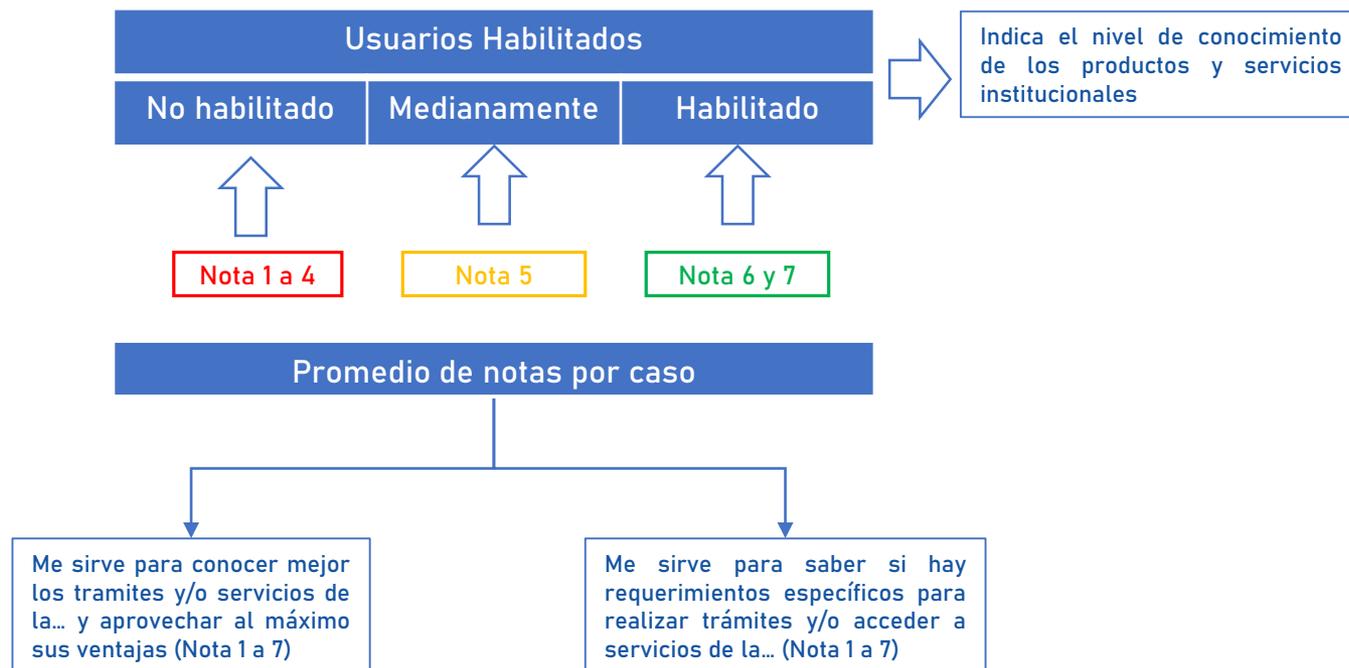
Los pasos a seguir son:

-Calcular % de satisfechos y % insatisfechos aproximados sin decimales.

-Realizar la resta de %sat - %insat

*La diferencia de los gráficos para llegar a 100% se debe al porcentaje de Nota 5

Construcción de Usuarios Habilitados: Información Significativa



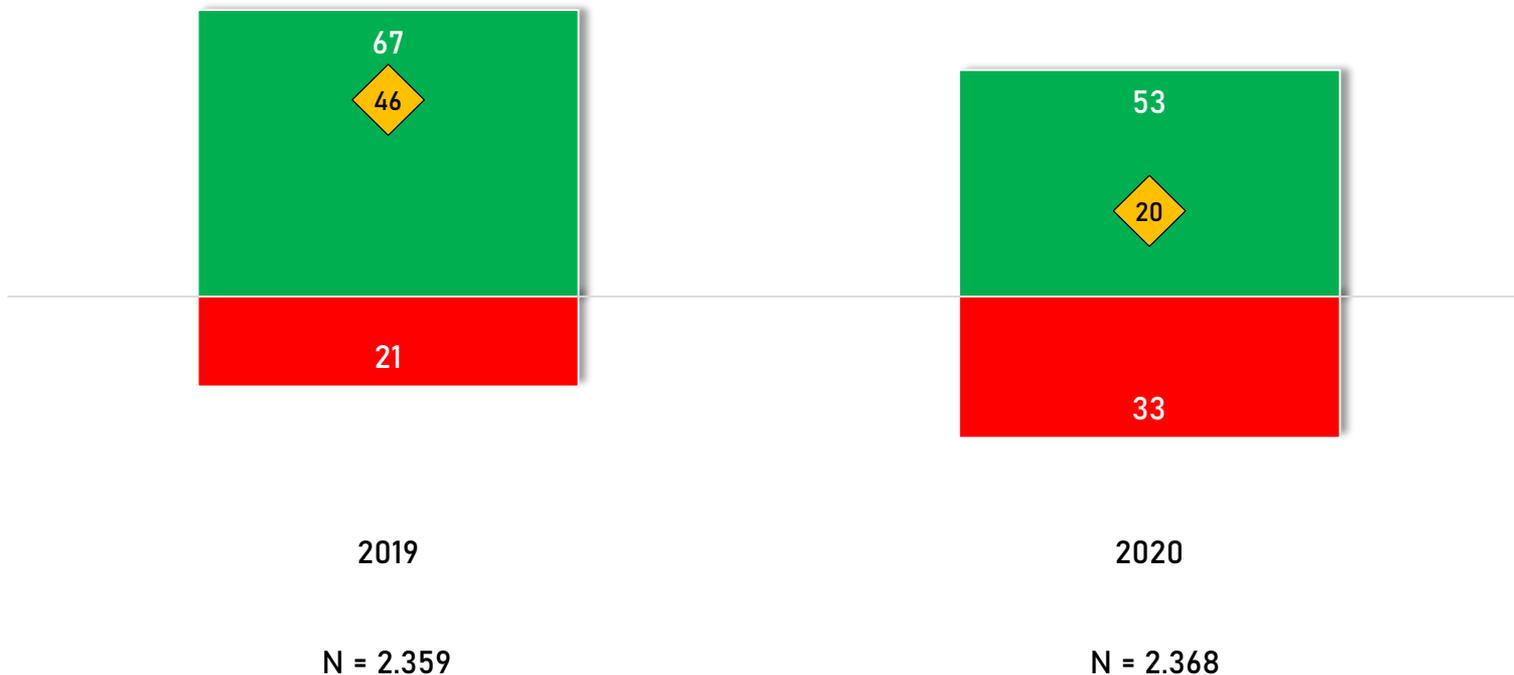


IV. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN

Satisfacción Última Experiencia (%) 2019 - 2020

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la SUPERINTENDENCIA DE SALUD ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



Satisfacción Última Experiencia (%) Por Trámite

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la SUPERINTENDENCIA DE SALUD ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto

Netos:

2019	46	30	62	52
------	----	----	----	----



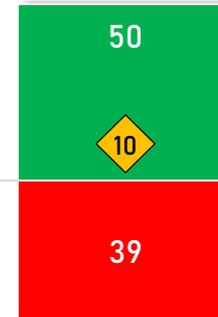
2020

N = (2.368)
% (100%)



Consultas y Trámites

(1.148)
(49%)



Reclamos

(813)
(34%)



Inscripción

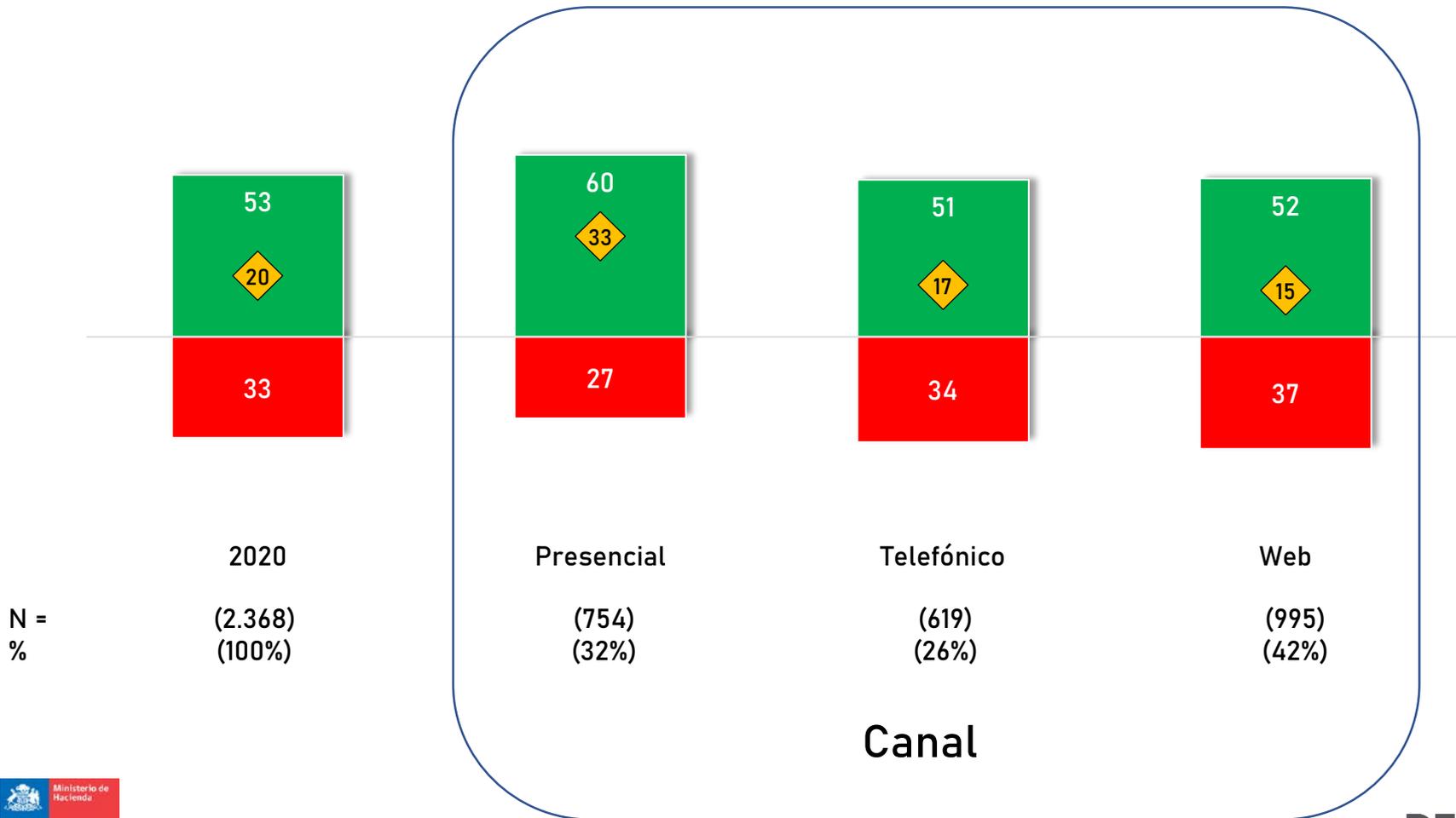
(407)
(17%)

Trámite

Satisfacción Última Experiencia (%) Por Canal

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la SUPERINTENDENCIA DE SALUD ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



Satisfacción Última Experiencia - Atributos de Experiencia (%)

Considerando la última experiencia haciendo un trámite en la SUPERINTENDENCIA DE SALUD evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente".

■ % Notas 6 y 7

■ % Notas 1 a 4

◆ % Neto

Satisfacción Última Experiencia



La Facilidad para realizar el trámite



El Tiempo de respuesta de la institución



La Claridad de los pasos a seguir



La Facilidad de comprensión de la información recibida



La utilidad de la información recibida



La claridad de la información del resultado de mi trámite o requerimiento



El esfuerzo que hizo la SUPERINTENDENCIA DE SALUD por acogerme



Facilidad

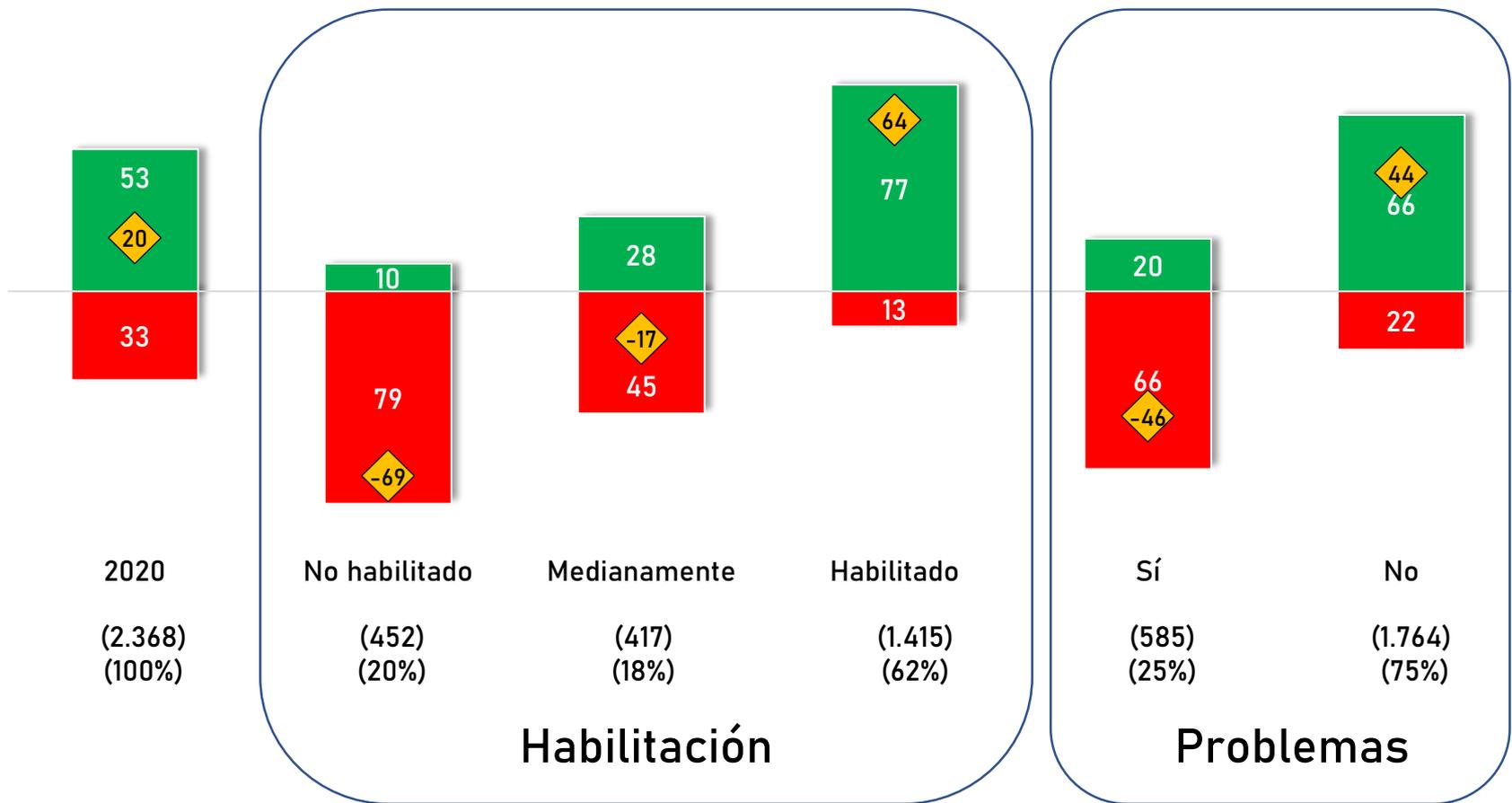
Resolutividad

Agrado

Satisfacción Última Experiencia (%) Por Nivel de Habilitación y Variable Problemas en el Proceso

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la SUPERINTENDENCIA DE SALUD ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



N = (2.368)
% (100%)

No habilitado (452) (20%) Medianamente (417) (18%) Habilitado (1.415) (62%)

Sí (585) (25%) No (1.764) (75%)

Habilitación (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD en distintos medios y usando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información...?

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD y aprovechar al máximo sus ventajas

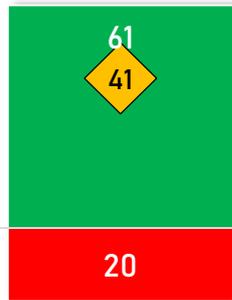
Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD

N = 2.368

Habilitación (%) 2019 - 2020

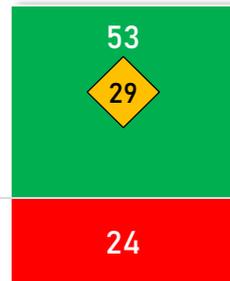
Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD en distintos medios y usando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información...?

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto

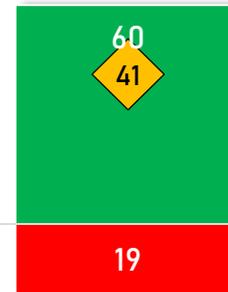


2019

Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD y aprovechar al máximo sus ventajas

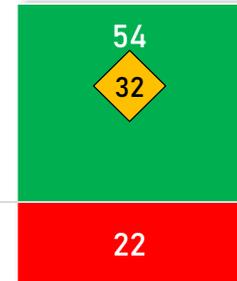


2020



2019

Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD



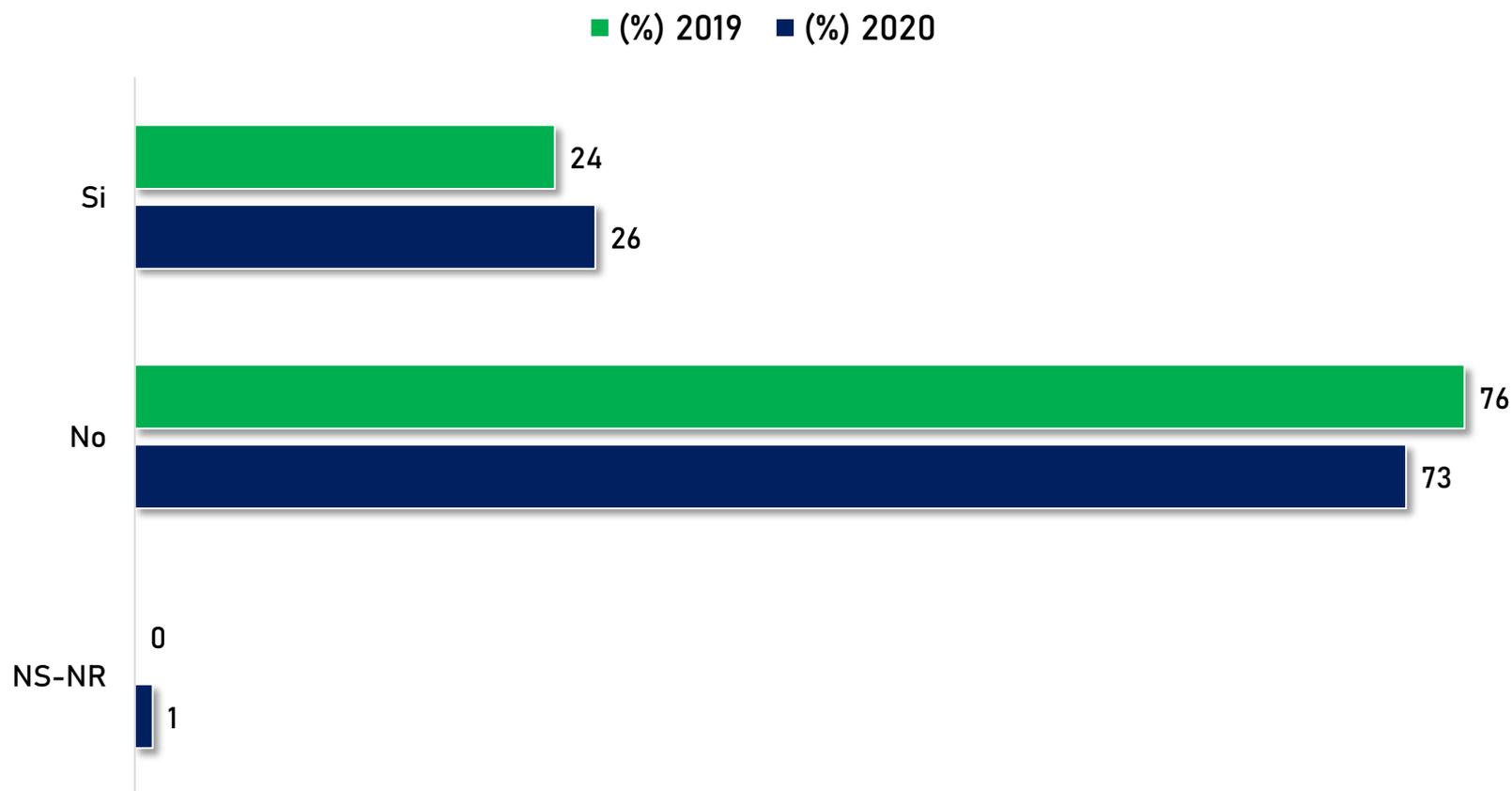
2020

N 2019 = 2.359

N 2020 = 2.368

Problemas – Ocurrencia (%) 2019 – 2020

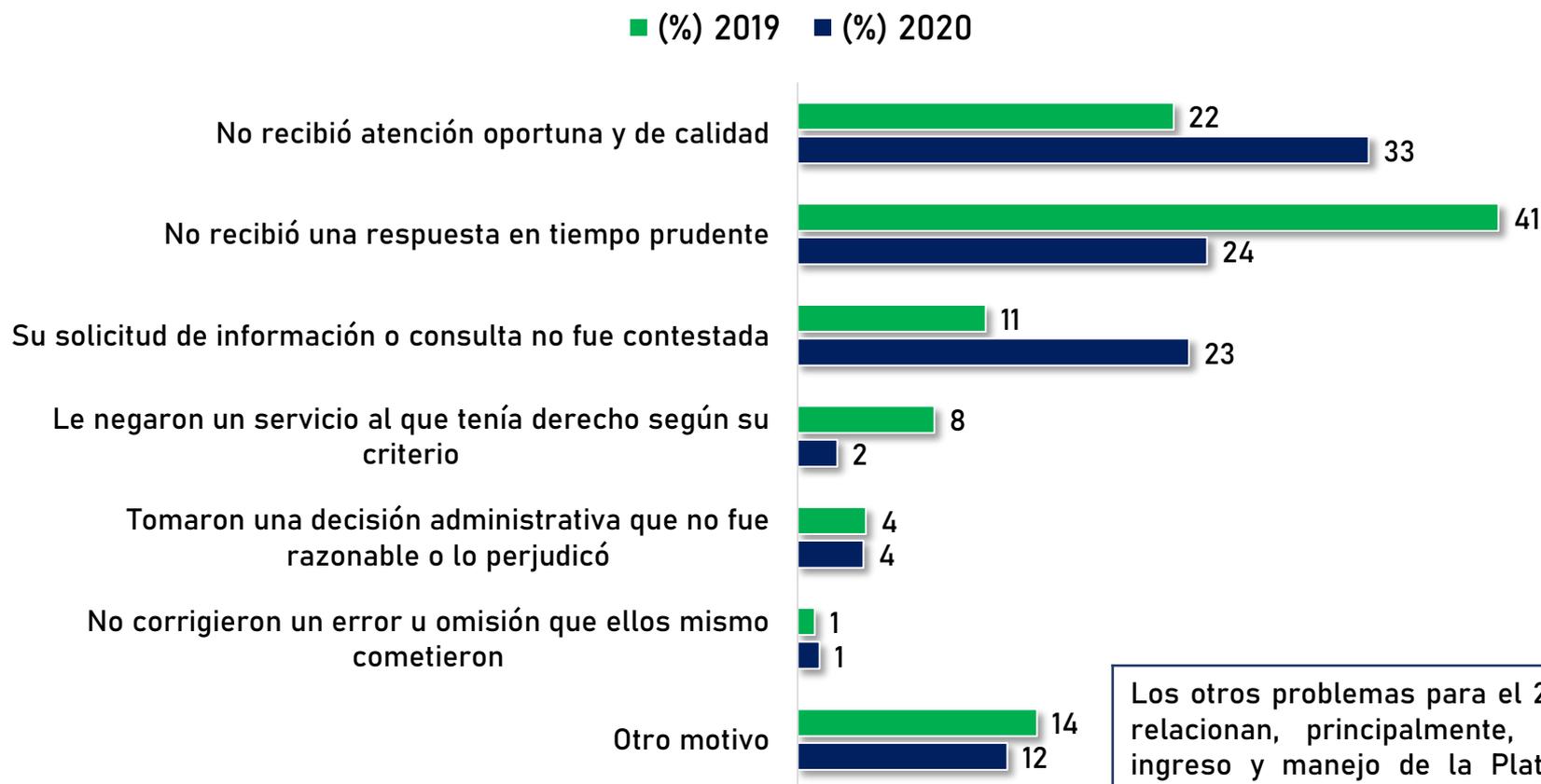
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la SUPERINTENDENCIA DE SALUD hasta que respondieron a su requerimiento?



N 2019 = 2.359
N 2020 = 2.368

Problemas - Tipo (%) 2019 - 2020

¿Qué problema tuvo?



Los otros problemas para el 2020 se relacionan, principalmente, con el ingreso y manejo de la Plataforma Web.

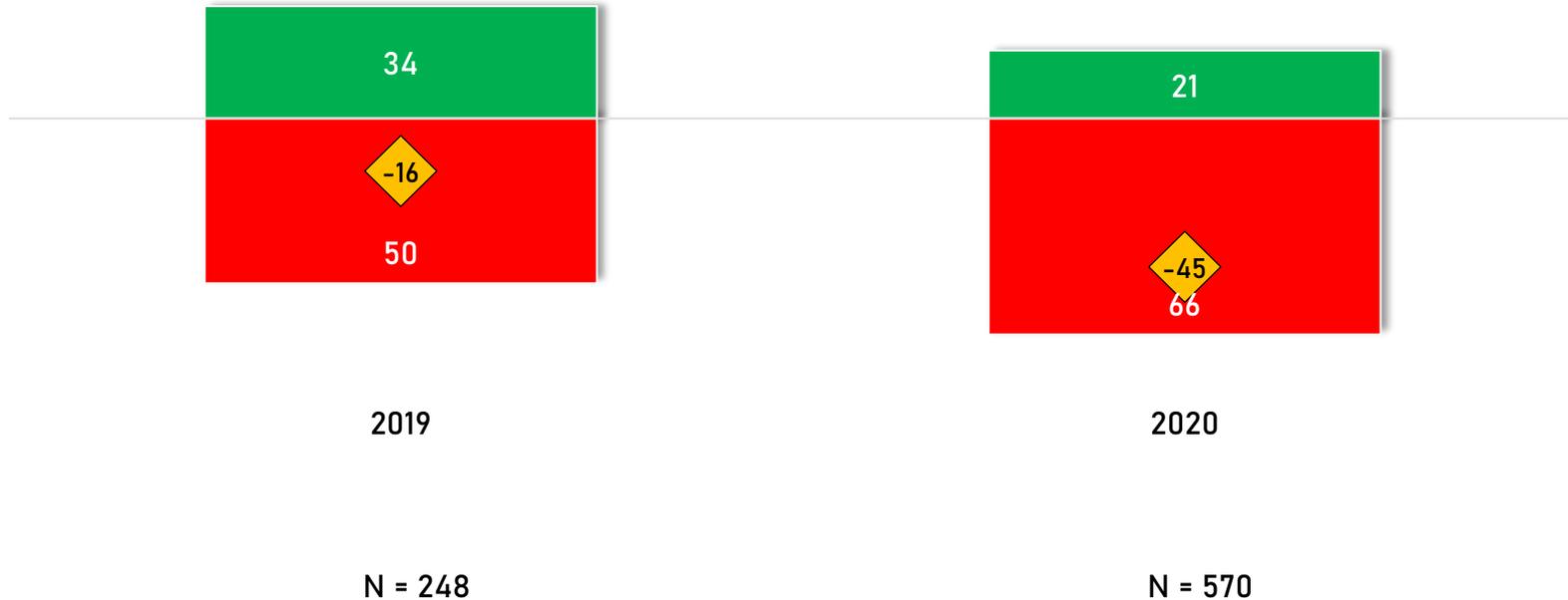
N 2019 = 591

N 2020 = 585

Problemas – Satisfacción con Respuesta (%) 2019 - 2020

En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta por parte de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD?

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4



Satisfacción Última Experiencia (%) Por Sexo y Tramo Etario

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la SUPERINTENDENCIA DE SALUD ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



2020

Hombre

Mujer

18-35

36-45

46-59

60+

N = (2.368)
% (100%)

(987) (42%)
(1.381) (58%)

(949) (40%)

(580) (24%)

(538) (23%)

(301) (13%)

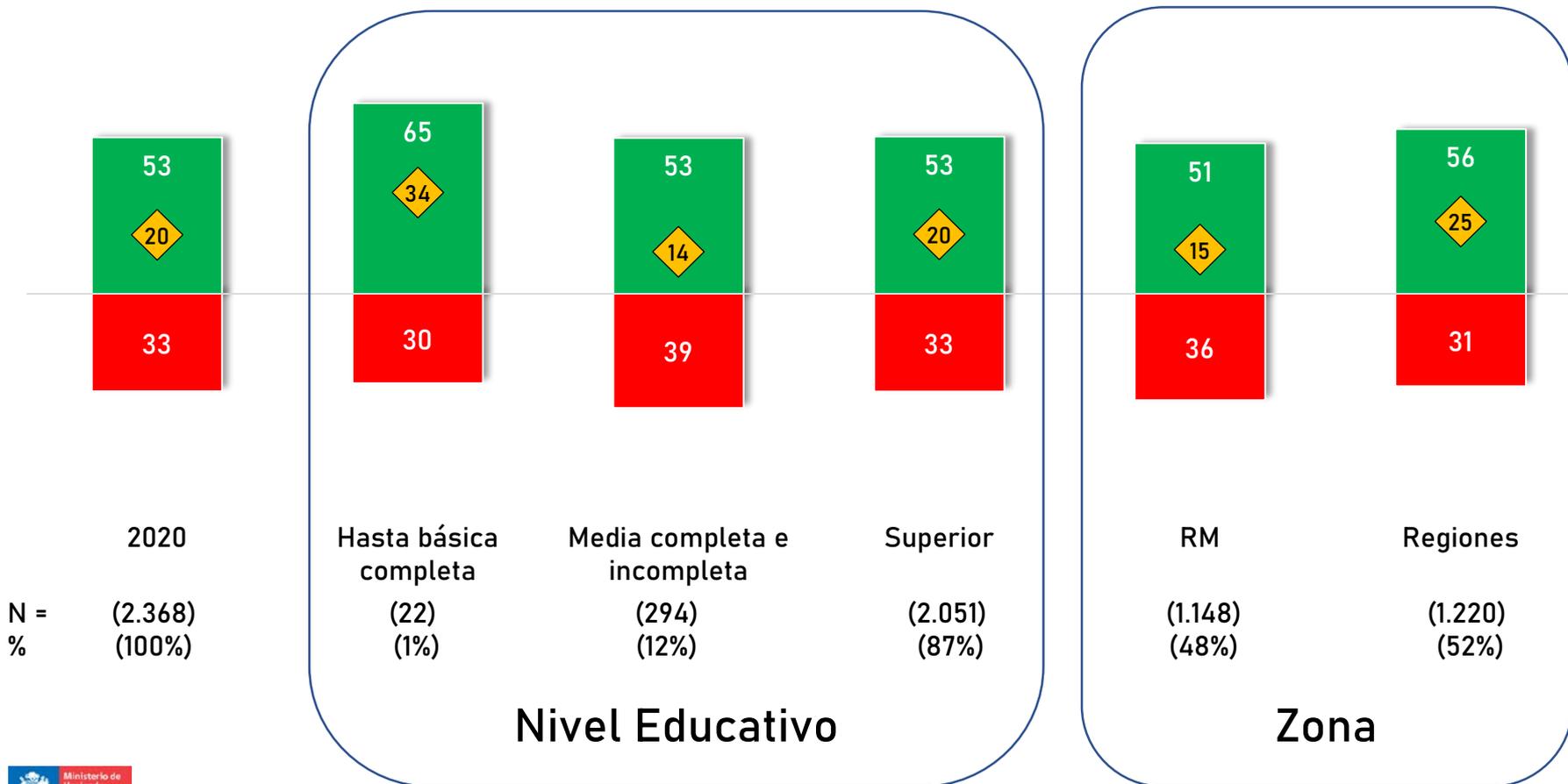
Sexo

Tramos Etario

Satisfacción Última Experiencia (%) Por Nivel Educativo y Zona

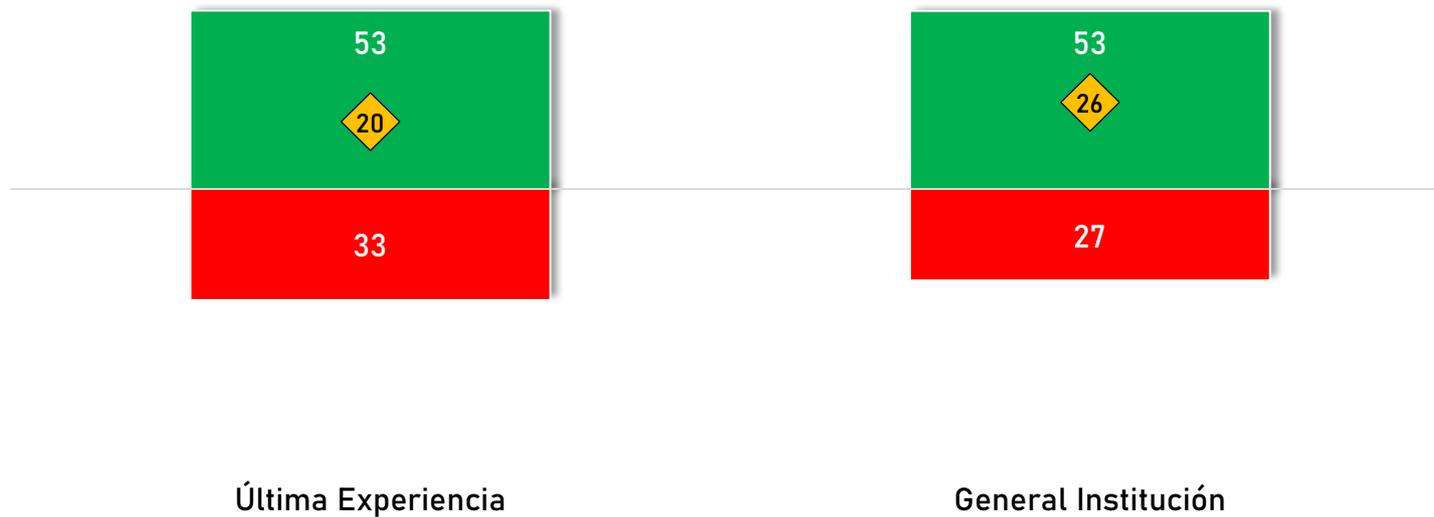
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la SUPERINTENDENCIA DE SALUD ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



Satisfacción Última Experiencia versus Evaluación General Institución (%)

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto

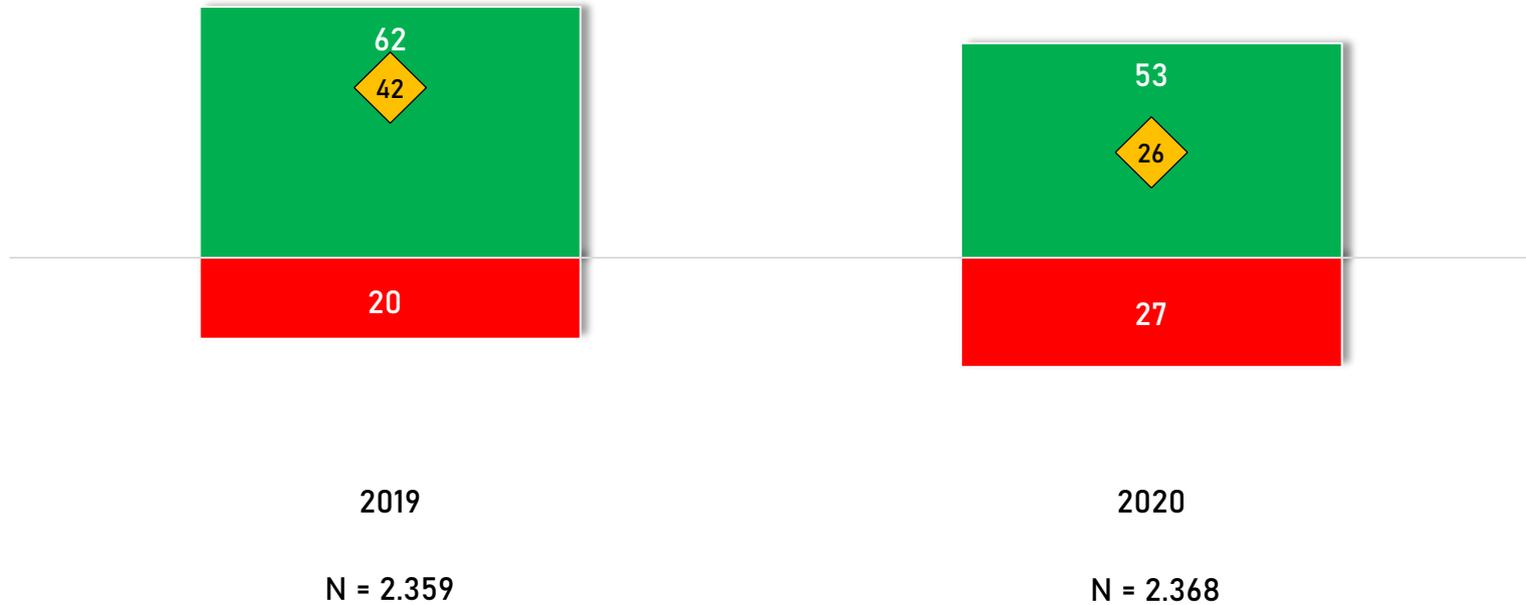


N = 2.368

Evaluación General Institución (%) 2019 - 2020

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la SUPERINTENDENCIA DE SALUD, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



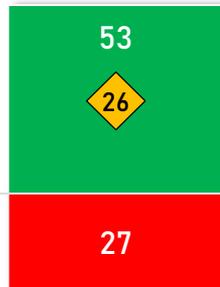
Evaluación General Institución (%) Por Trámite

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la SUPERINTENDENCIA DE SALUD, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto

Netos:

2019	42	26	58	48
------	----	----	----	----



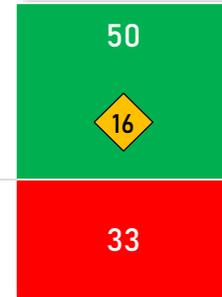
2020

N = (2.368)
% (100%)



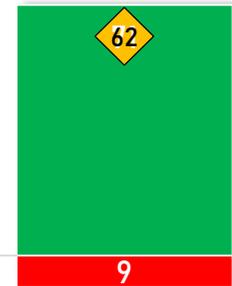
Consultas

(1.148)
(49%)



Reclamos

(813)
(34%)



Inscripción

(407)
(17%)

Trámite

Imagen Institucional (%)

Ahora pensando en la SUPERINTENDENCIA DE SALUD, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán en desacuerdo o de acuerdo está usted con que es una institución...?

■ % Notas 6 y 7

■ % Notas 1 a 4

◆ % Neto

Evaluación General Institucional



Que da confianza



Que es transparente



Que se actualiza y moderniza



Que tiene funcionarios comprometidos con su labor



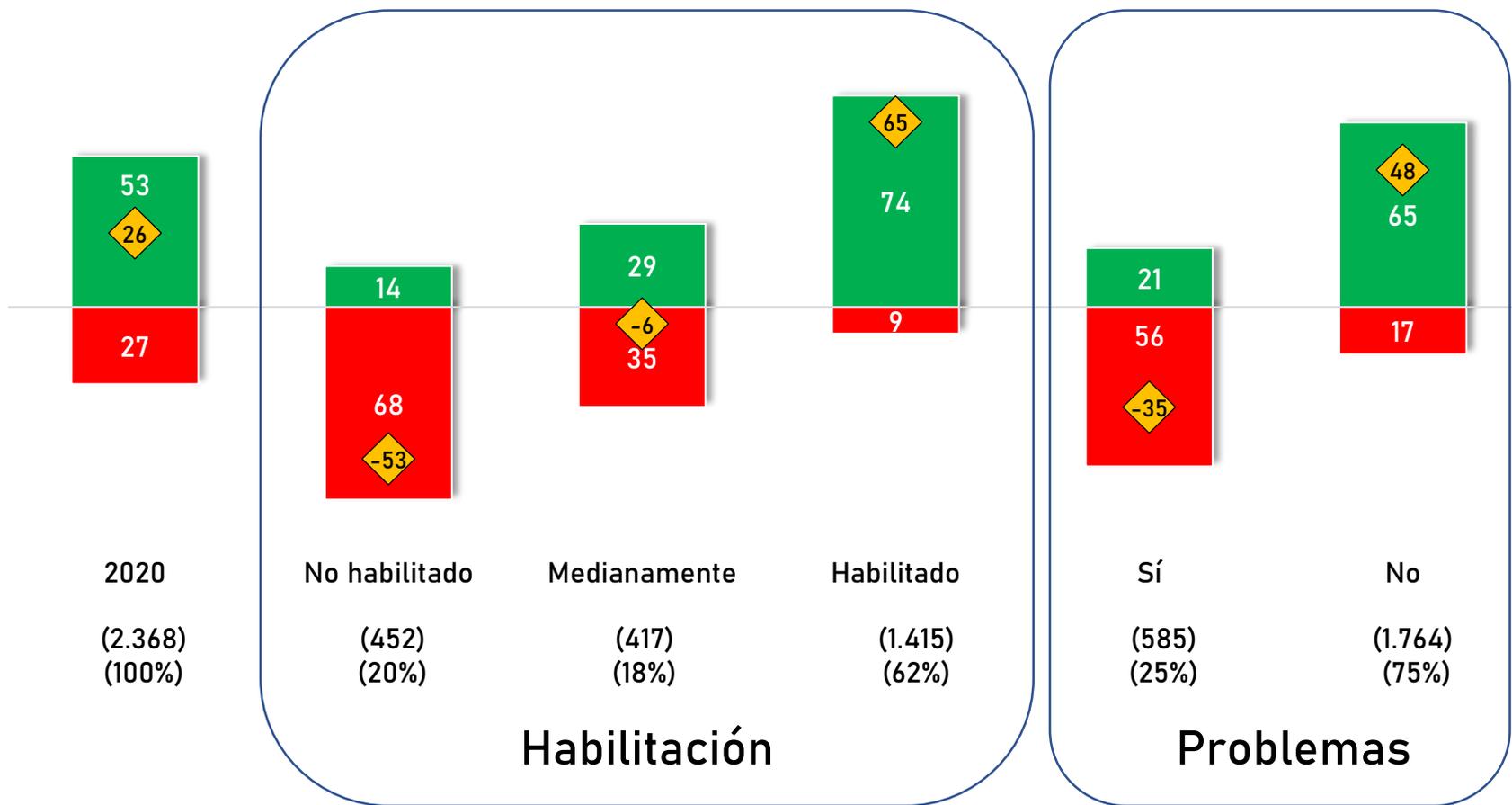
Que satisface las necesidades de sus usuarios



Evaluación General Institución (%) Por Nivel de Habilitación y Variable Problemas en el Proceso

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la SUPERINTENDENCIA DE SALUD, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



2020

No habilitado

Medianamente

Habilitado

Sí

No

N = (2.368)
% (100%)

(452)
(20%)

(417)
(18%)

(1.415)
(62%)

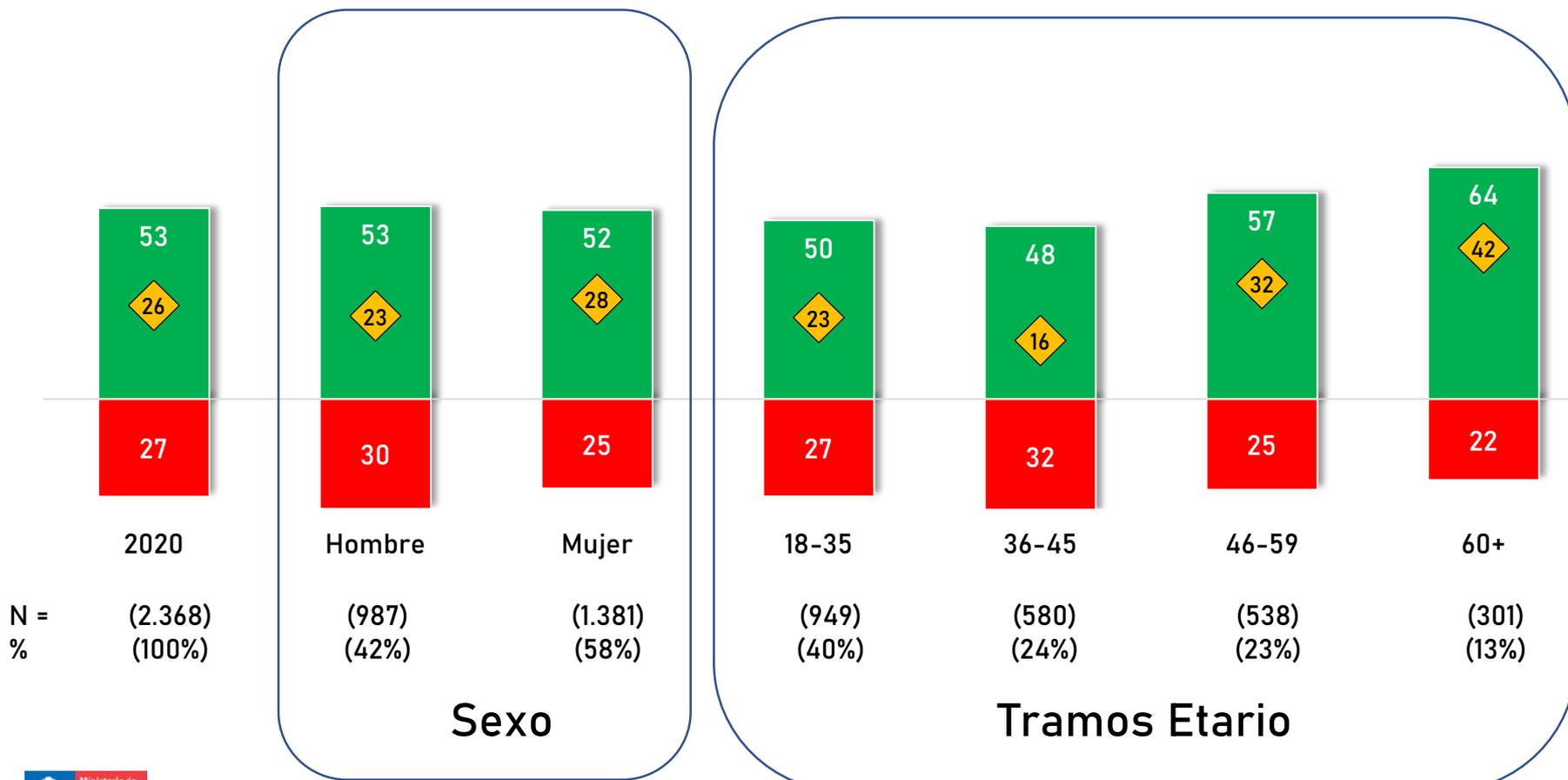
(585)
(25%)

(1.764)
(75%)

Evaluación General Institución(%) Por Sexo y Tramo Etario

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la SUPERINTENDENCIA DE SALUD, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

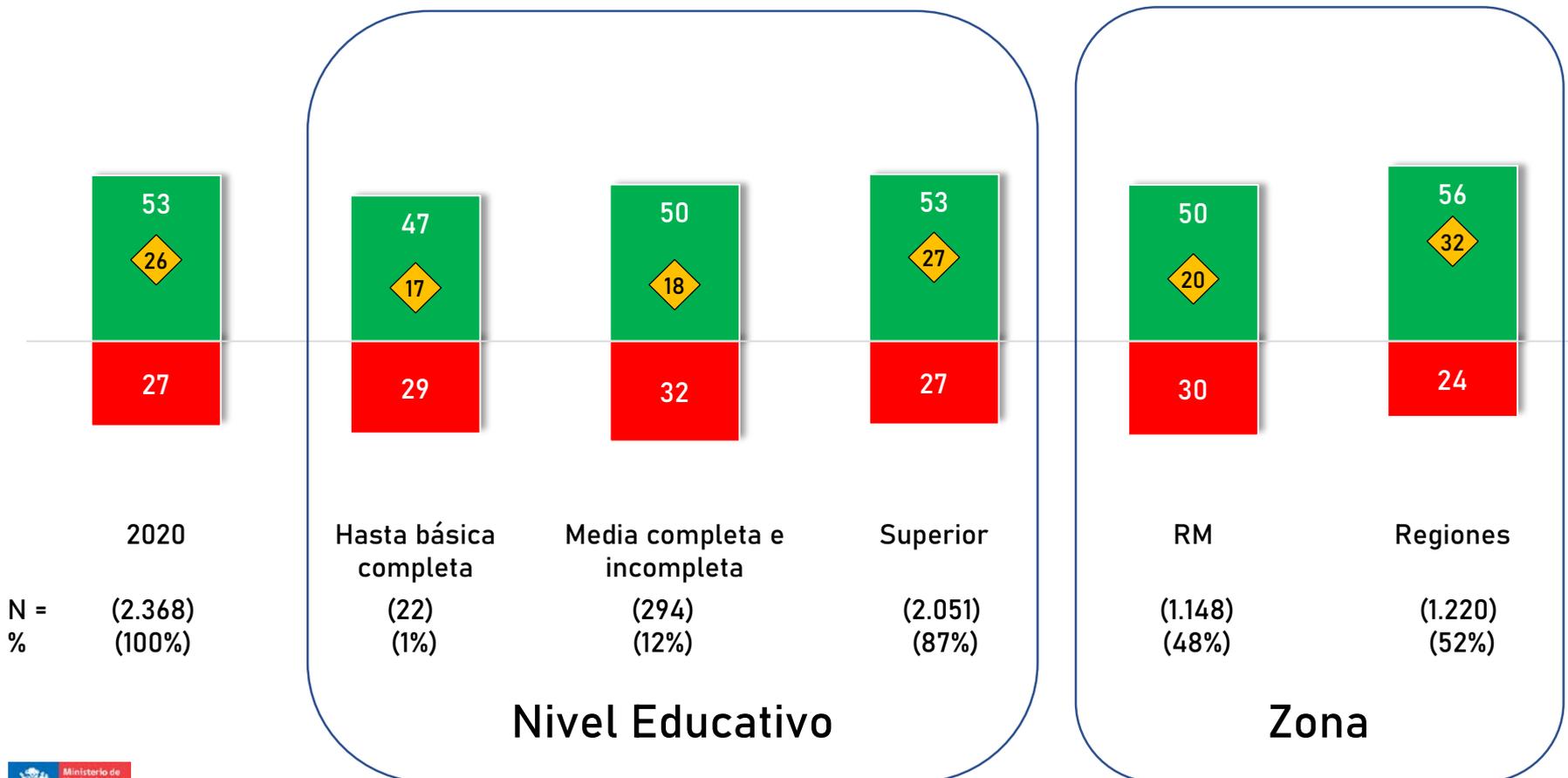
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



Evaluación General Institución (%) Por Nivel Educativo y Zona

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la SUPERINTENDENCIA DE SALUD, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



N = (2.368)
% (100%)

Hasta básica completa
(22)
(1%)

Media completa e incompleta
(294)
(12%)

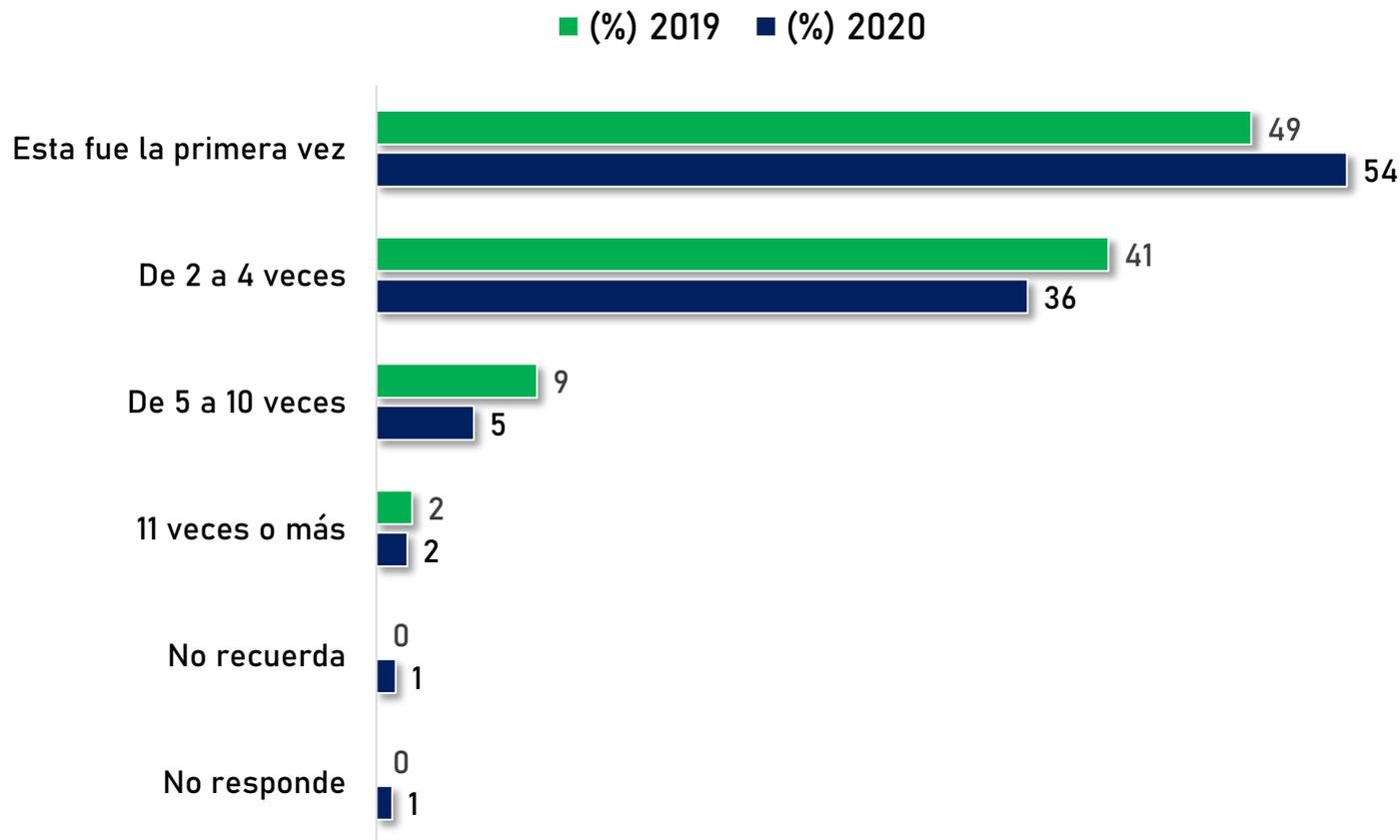
Superior
(2.051)
(87%)

RM
(1.148)
(48%)

Regiones
(1.220)
(52%)

Intensidad del Usuario (%) 2019 - 2020

En los últimos 6 meses, ¿cuántas veces, incluyendo esta, ha realizado algún requerimiento o trámite en la SUPERINTENDENCIA DE SALUD?



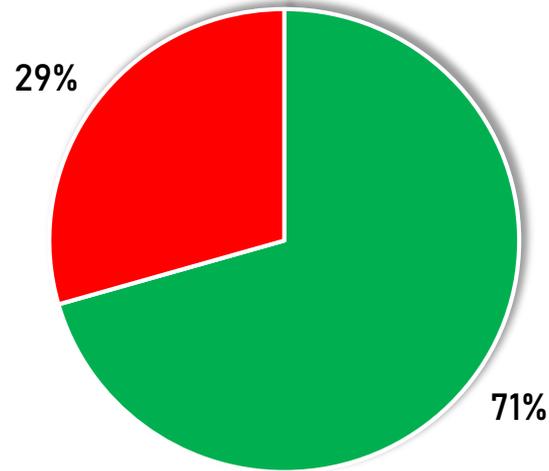
N 2019 = 2.359

N 2020 = 2.368

Conocimiento Institución (%)

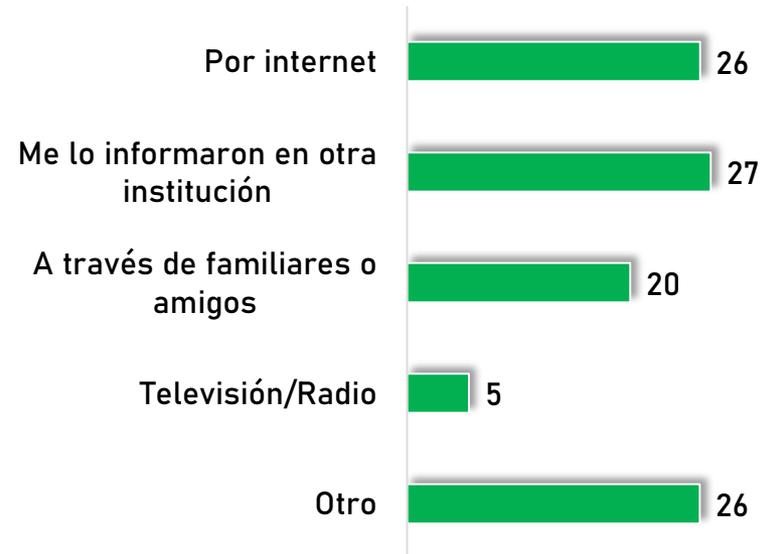
En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?

■ Sí, ya lo sabía ■ No lo sabía



N = 2.368

¿Cómo supo que debía hacer este trámite en la SUPERINTENDENCIA DE SALUD? % Sí

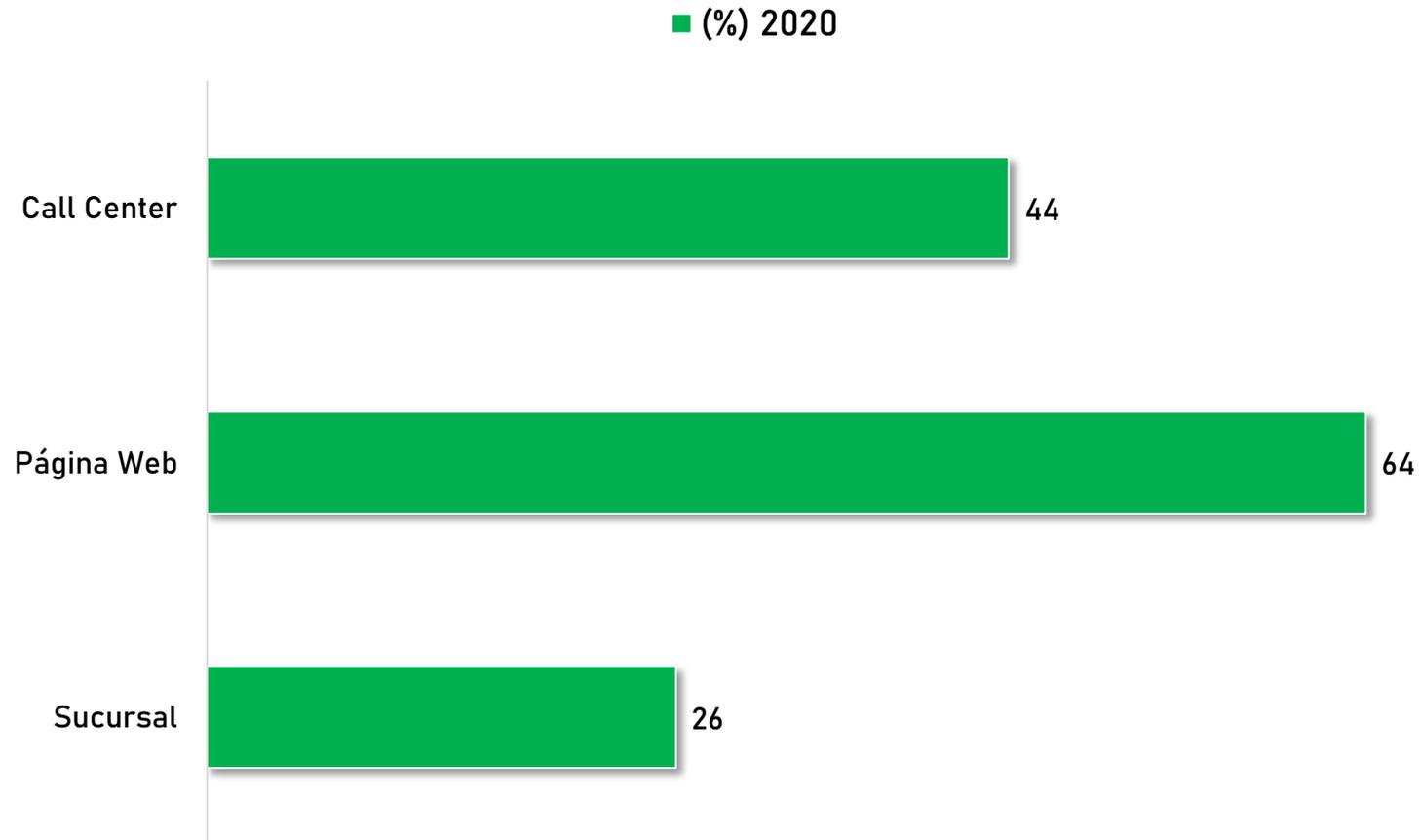


N = 1.671

En barras se omiten las categorías NS-NR

Contacto con Institución – Medios de Contacto (%)

Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con la SUPERINTENDENCIA DE SALUD? %Sí



N = 2.368

Satisfacción con Servicio en Canales (%)

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en...
¿qué nota le pondría?

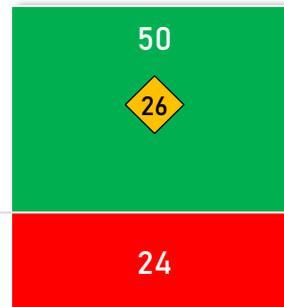
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



Call Center

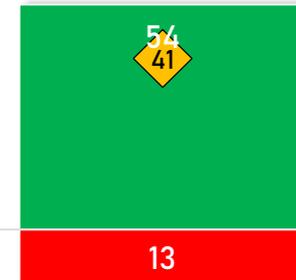
N =

(1.274)



Página Web

(1.768)



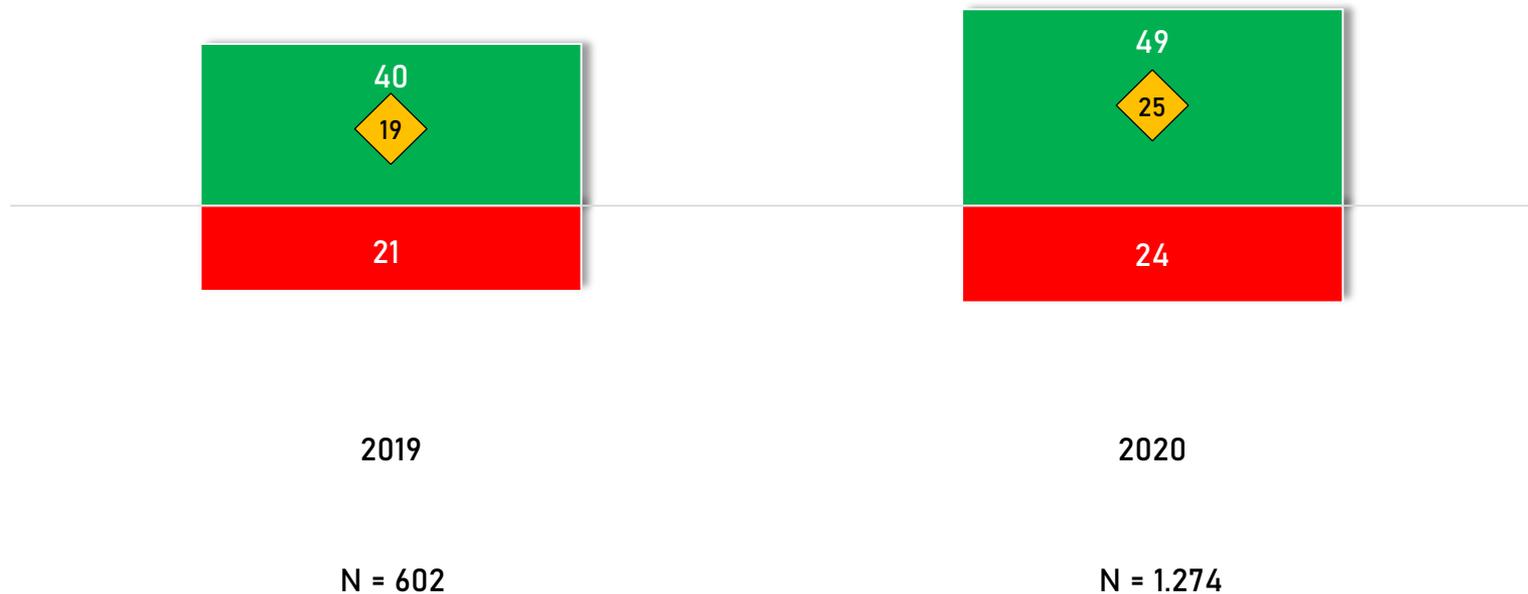
Sucursal

(1.004)

Satisfacción con Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en el CALL CENTER ¿qué nota le pondría?

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



Satisfacción con Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en la PÁGINA WEB ¿qué nota le pondría?

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



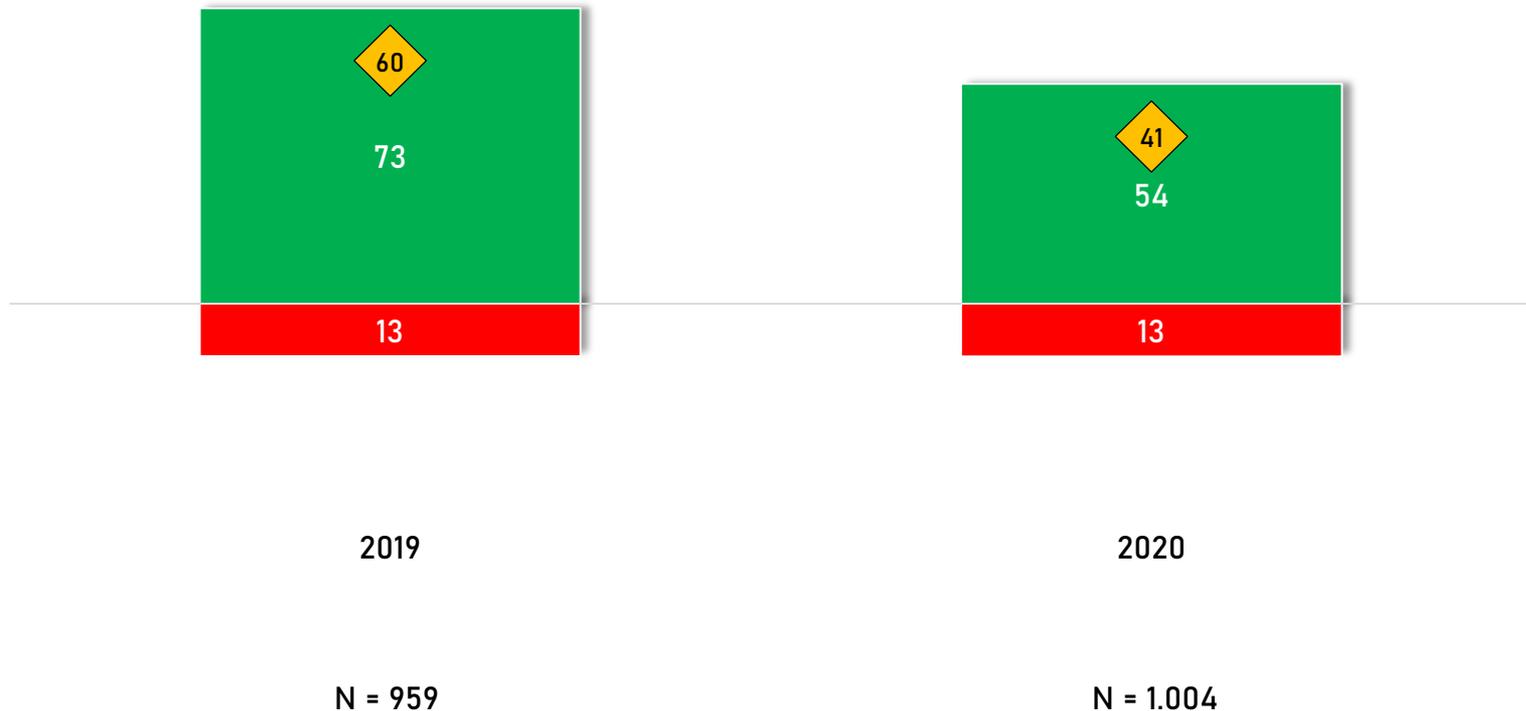
N = 1.257

N = 1.768

Satisfacción con Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en la SUCURSAL ¿qué nota le pondría?

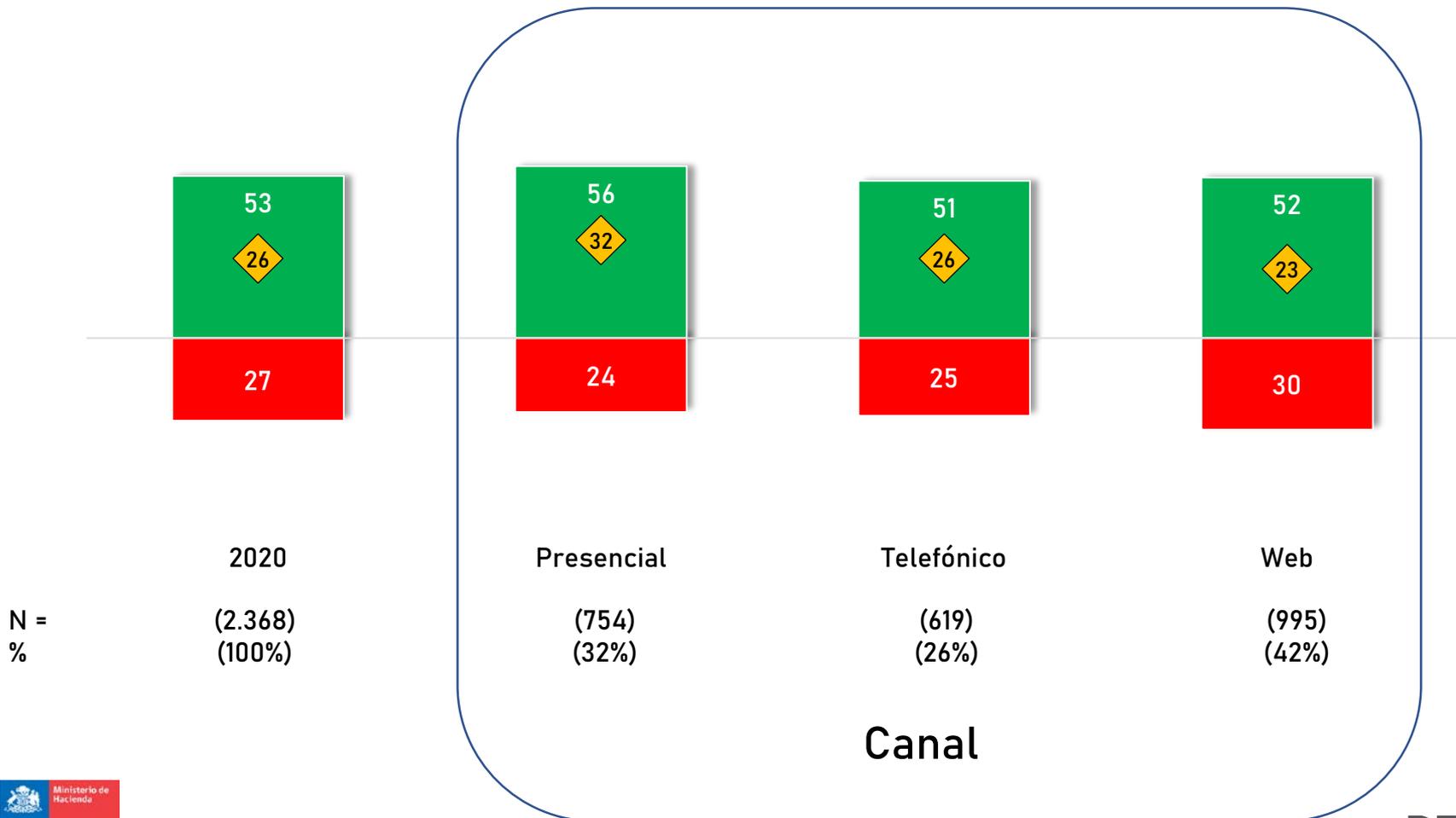
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



Evaluación General Institución (%) Por Canal

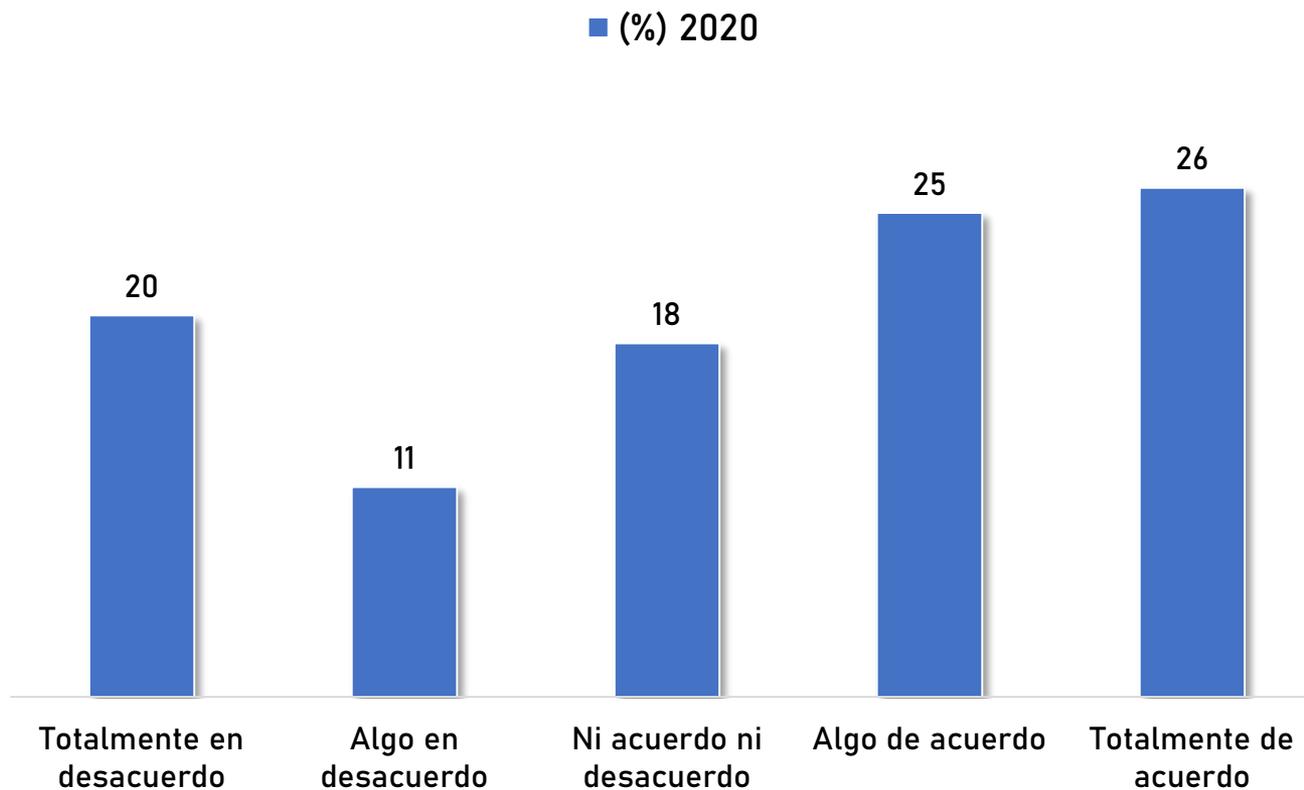
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la SUPERINTENDENCIA DE SALUD, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



Experiencia de Servicio (%)

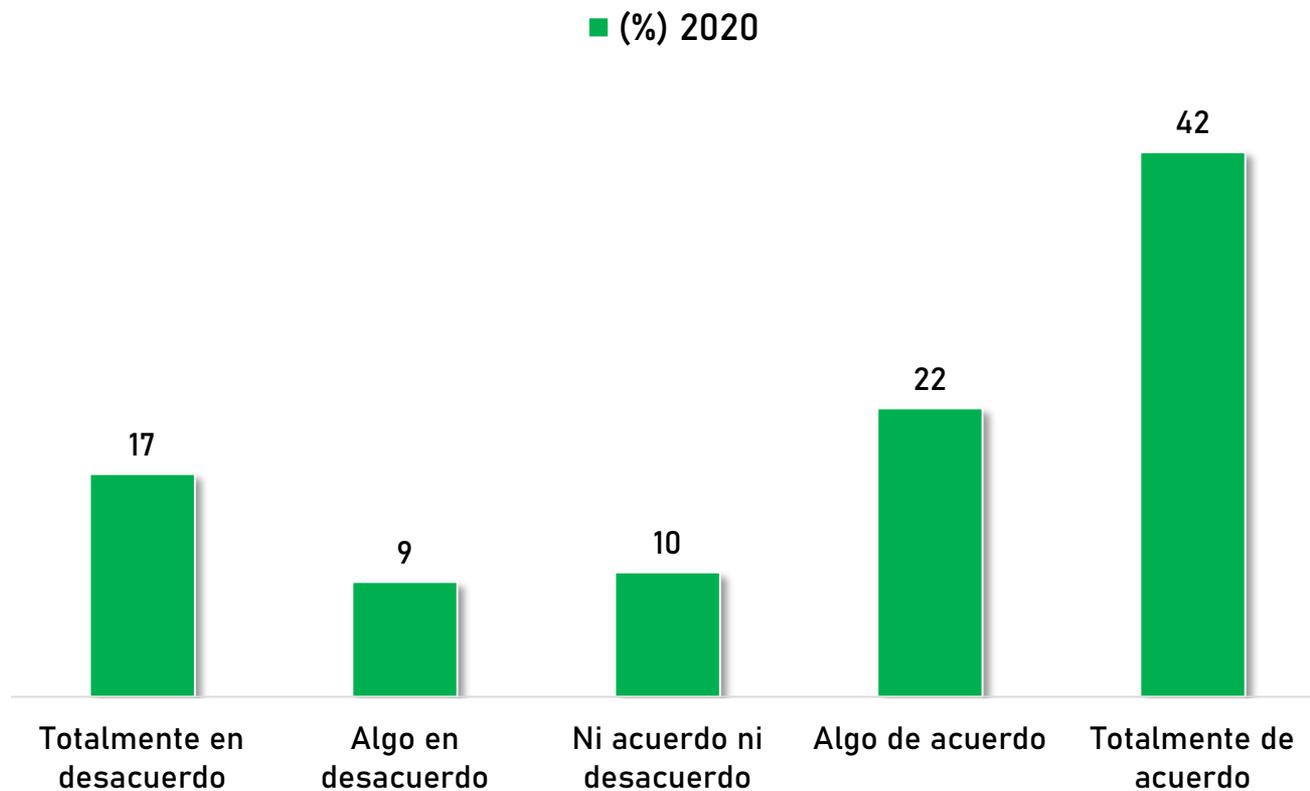
Esta experiencia de servicio en la SUPERINTENDENCIA DE SALUD aumentó mi confianza en el servicio público.



N = 2.368

Experiencia de Servicio (%)

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

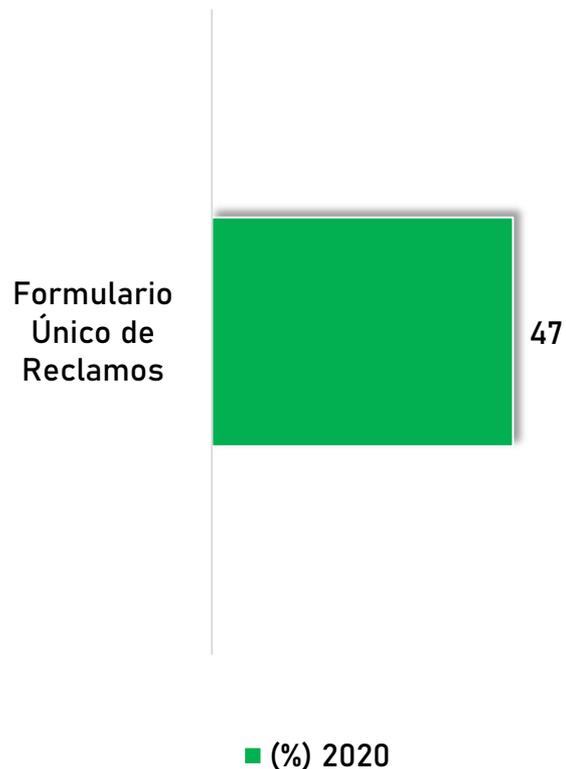


N = 2.368

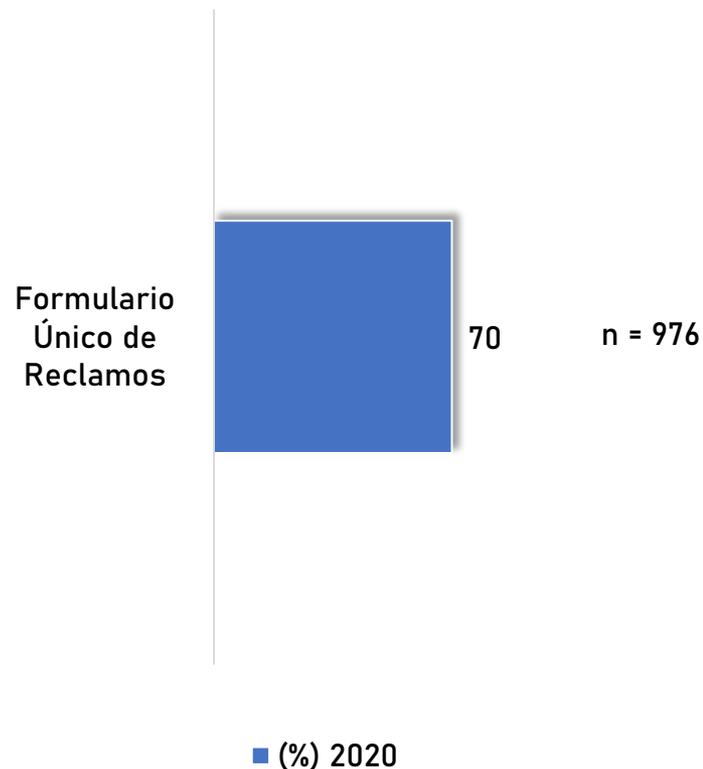
Herramientas de Información - Conocimiento y Uso (%)

¿Conoce usted el Formulario Único de Reclamos disponible en el Portal Web? ¿Lo ha utilizado?

¿Conoce? % Sí



¿Ha utilizado? % Sí



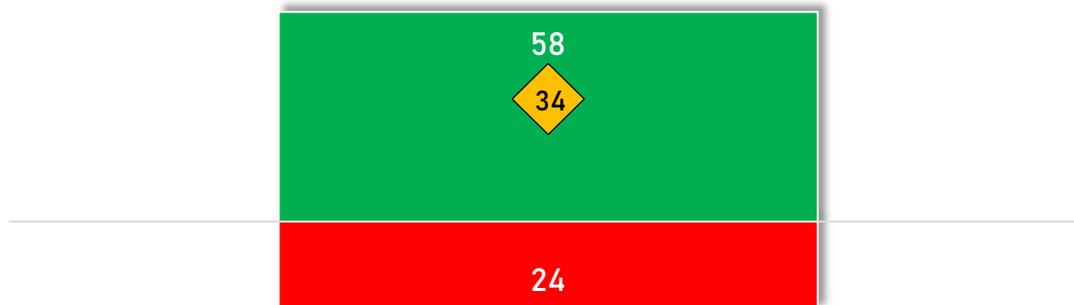
N = 2.368

[50]

Herramientas de Información – Evaluación (%)

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con la herramienta que dispone la SUPERINTENDENCIA DE SALUD... ¿qué nota le pondría?

■ % Notas 6 y 7



Formulario Único de Reclamos

N = 624



“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Superintendencia de Salud

