



“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Superintendencia de Salud



AGENDA

- I. OBJETIVOS
- II. METODOLOGÍA
- III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS
- IV. DEFINICIONES RELEVANTES
- V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA
- VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN
- VII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - HABILITACIÓN Y PRESENCIA DE PROBLEMAS
- VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - PREGUNTAS ADICIONALES DE LA INSTITUCIÓN
- IX. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora: Ministerio de Hacienda

Jefe/a de Proyecto: Francisco González

Equipo Consultor: EES Ingeniería

Contraparte Institucional: Superintendencia de Salud

Red de Expertos y Asesoría: Secretaría de Modernización del Estado



I. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido de los/las usuarios/as de los servicios públicos de Chile

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Medir el nivel de satisfacción global neta de la experiencia de las personas usuarios/as 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/as, 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/as, según servicio/producto y canal de atención.



II. METODOLOGÍA

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	: Encuestas bajo modalidad CATI y CAWI
Universo	: Usuarios/as de la institución Superintendencia de Salud (SUPER SALUD)
Muestreo	: Para las encuestas telefónicas es probabilístico en la selección usuarios/as 2022 de los meses (abril y mayo), perfilados por la institución de acuerdo a las variables de segmentación (Trámite y Usuarios/as).
Marco Muestral	: Los registro de los usuarios/as de cada institución que contaban con registros telefónicos.
Muestra	: 2.400 casos para SUPER SALUD.
Error	: El error del 4,9% a nivel de trámite ni a nivel de canal. En cuanto al error total 1,78%.
Ponderación	: Los datos fueron ponderados de acuerdo a las variables de segmentación relevantes para cada institución (Trámite y Usuario/a).
Fecha de Terreno	: 21-07-2022 al 30-09-2022

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Trámites	Web	Presencial	Telefónico	Muestra efectiva	Universo	
	n	n	n	n	n	Error Total
Reclamos contra FONASA, ISAPRES y Prestadores de Salud Institucional	526	173	0	699	3.896	3,30%
Consultas y Trámites de Usuarios/as	342	470	507	1.319	5.920	2,40%
Solicitudes de inscripción de títulos y/o especialidades en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud	382	0	0	382	1.950	4,50%
Total	1.250	643	507	2.400	11.766	1,78%
Error	2,50%	3,30%	4,00%			

FICHA HISTÓRICA DE TRÁMITES

Trámites 2021	Trámites 2022
Reclamos en contra de Prestadores Institucionales de Salud por Ley de Derechos y Deberes	Reclamo contra una ISAPRE, FONASA Y PRESTADORES INSTITUCIONALES DE SALUD
Reclamos por infracciones a la ley que prohíbe el cheque en garantía	Consultas y Trámites de Usuarios/as
Reclamo contra una ISAPRE o FONASA	Solicitudes de inscripción de títulos y/o especialidades en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud
Reclamo por alza en planes de ISAPRES	N/A
Recepción de consultas realizadas a la Superintendencia de Salud	N/A
Solicitud de Inscripción de especialidad en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud	N/A
Solicitud de Inscripción de título en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud	N/A

Se detalla los trámites que se informo por MESU que fueron realizados el 2021 en comparación al 2022, se destaca que son los mismos trámites solo que todo lo que tiene relación con **reclamos** se agrupo en “**Reclamo contra una ISAPRE, FONASA y Prestadores Institucionales de Salud**”. Lo que tiene relación con consultas se agruparon “**Consultas y Trámites de Usuarios/as**” y todos los trámites que tienen relación con solicitudes se agruparon “**Solicitudes de inscripción de títulos y/o especialidades en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud**”

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Dato Estadístico	Llamadas
Total de usuarios en la muestra CATI	6850
Total de llamadas procesadas	24400
Total de llamadas ocupadas	1564
Total de llamadas No contesta	14247
Total de llamadas atendidas	8589
Total de llamadas No Quiere Participar	5145
Total de llamadas Numero Equivocado	1140
Total llamadas Efectivas	1992
% de efectividad encuestas vs base procesada	8%
% de efectividad encuestas vs llamadas atendidas	23%

BBDD CAWI	4916
Correos Enviados	18400
Correos Abiertos	1230
Link Encuesta Abierto	964
Encuestas Abandonadas	556
Encuestas Efectivas	408
Porcentaje de Encuestas Efectivas	2%

OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS/AS

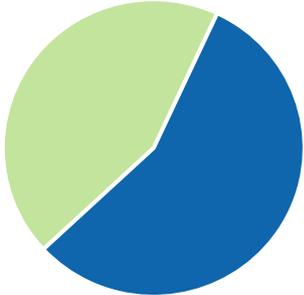
OBSERVACIONES CATI	OBSERVACIONES CAWI
1 de cada 3 usuarios/as contactados responde al llamado	1 de cada 19 usuarios/as que se envió correo y accedió al link
1 de cada 4 usuarios/as que atendió llamado accedió a la encuesta	1 de cada 2,4 usuarios/as que abrió link, realizo la encuesta
Se recorrió la base de datos al menos 3 veces para el N° solicitado	Se enviaron entre 3 a 4 correos por usuarios/as

III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

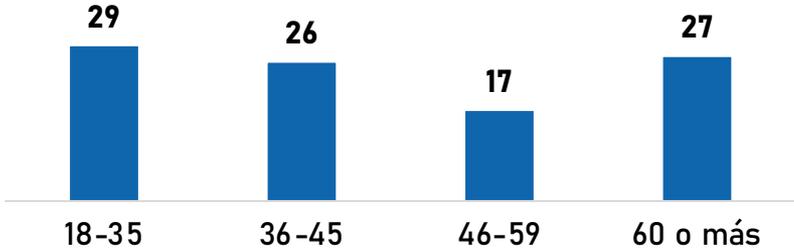
Sexo

Hombre
44%



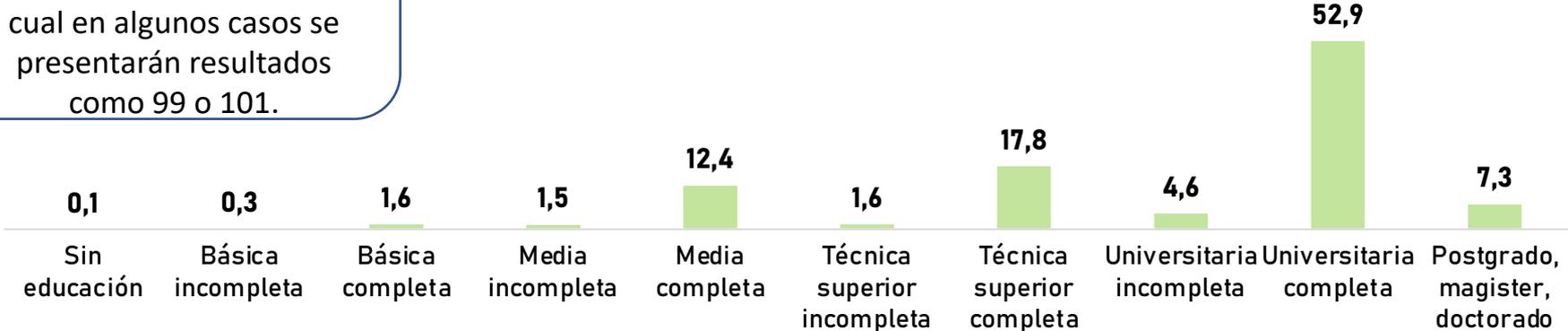
Mujer
56%

Edad en Tramos



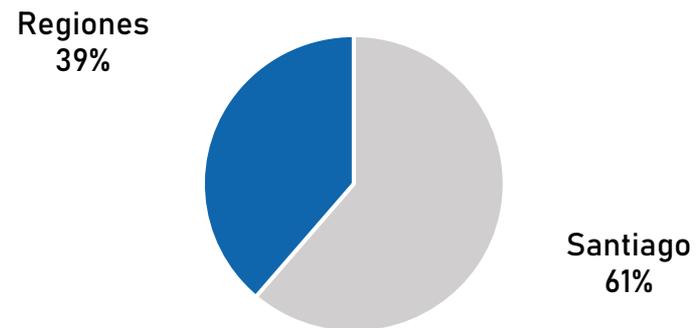
Considerar que por instrucciones de Hacienda se aplica redondear a los resultados obtenidos, lo cual en algunos casos se presentarán resultados como 99 o 101.

Nivel Educativo

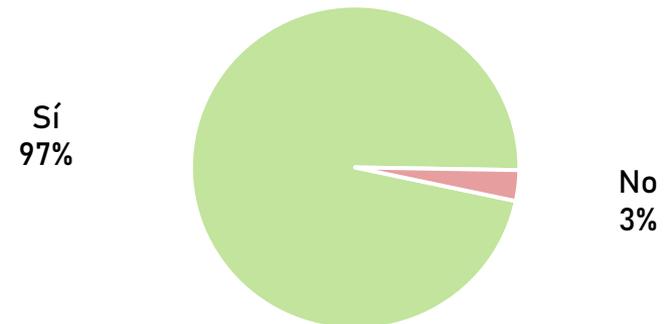


CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

Zona de residencia

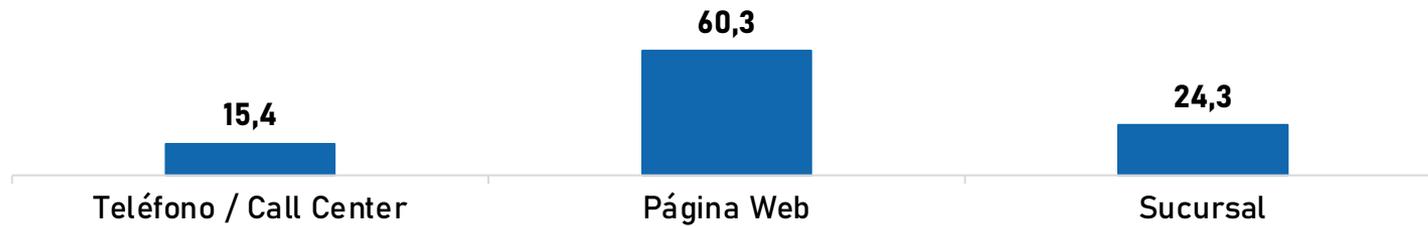


Tenencia de Clave Única

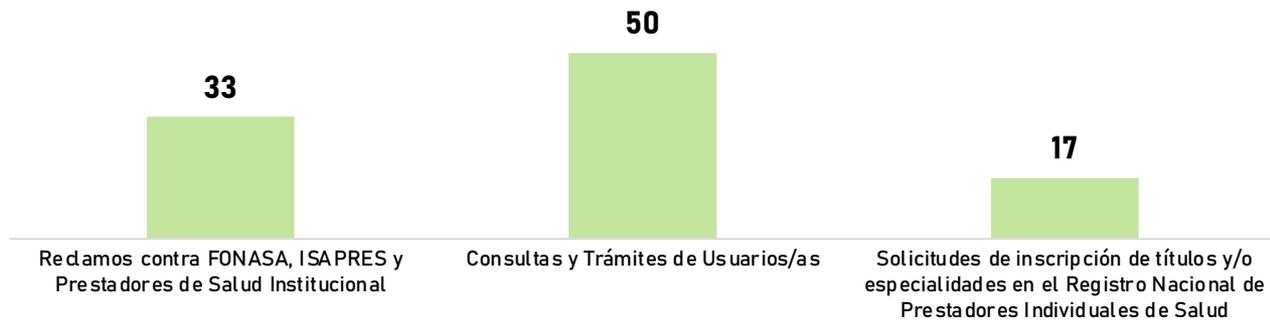


CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

Canal utilizado para el trámite



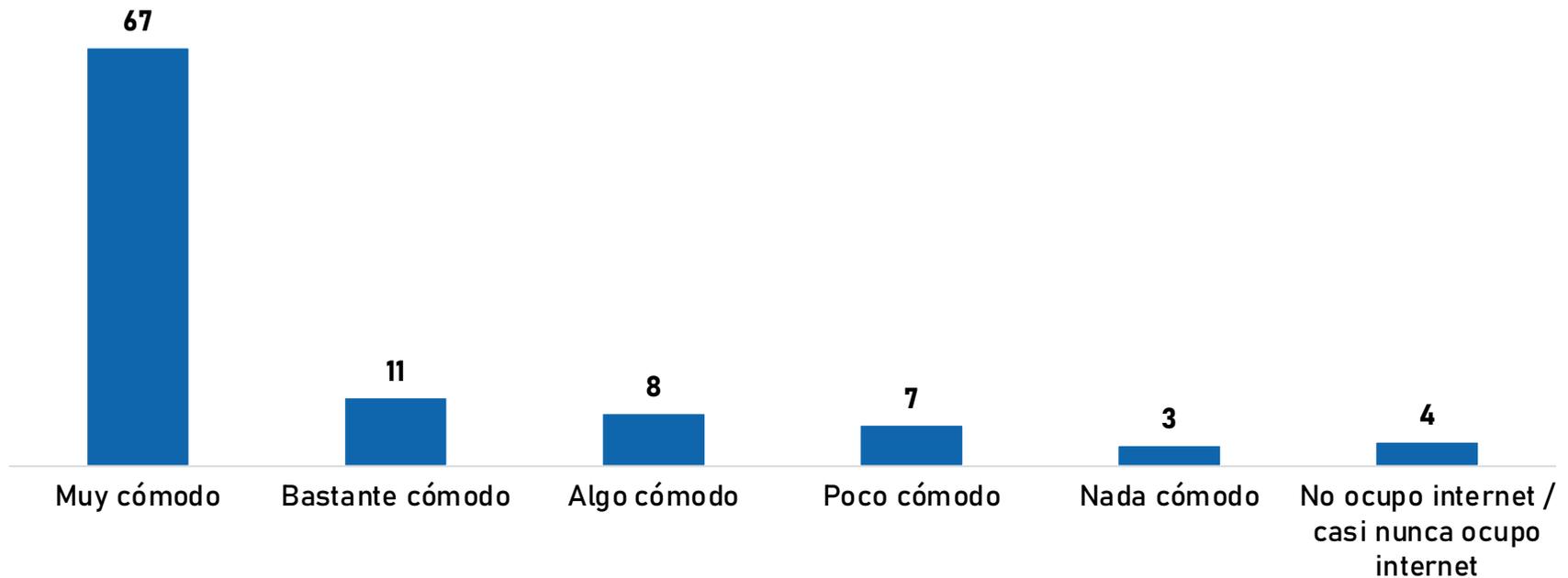
Trámite



EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

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

■ (%) 2022



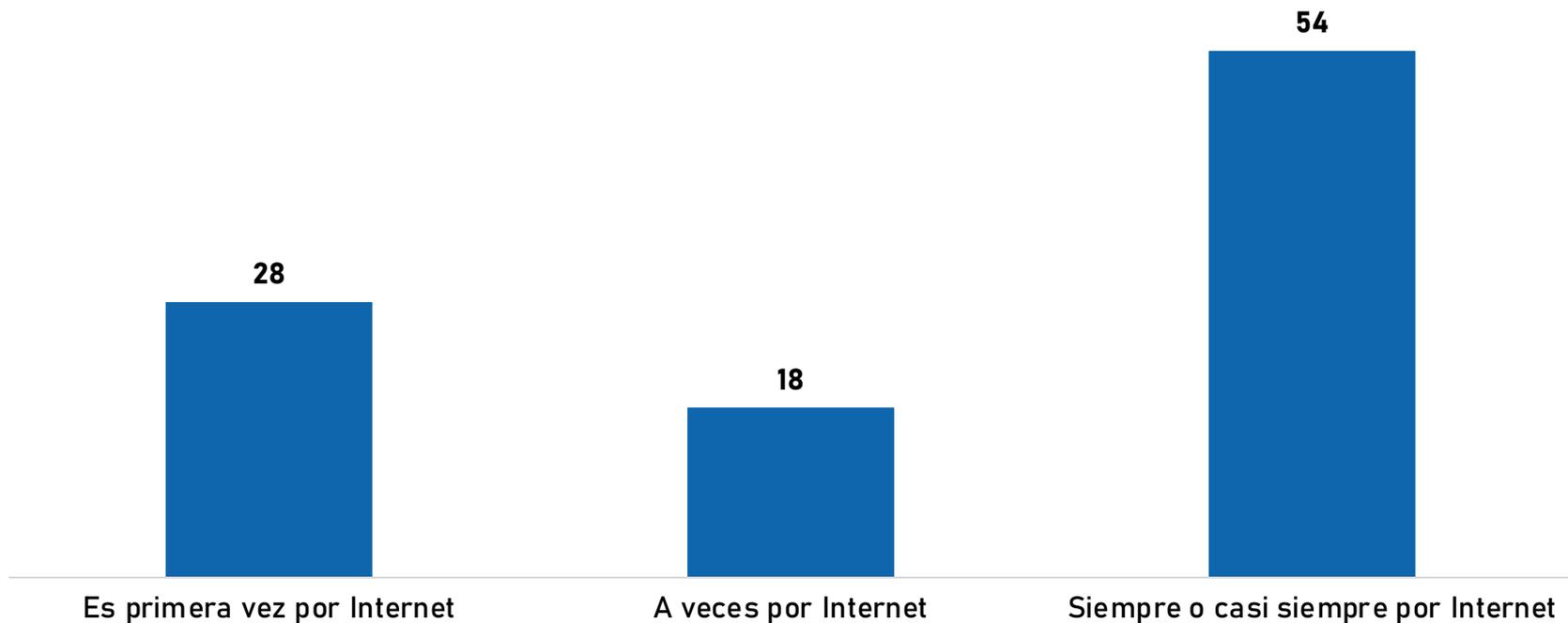
N = 2.164

Se omiten las categorías NS-NR

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?

■ (%) 2022

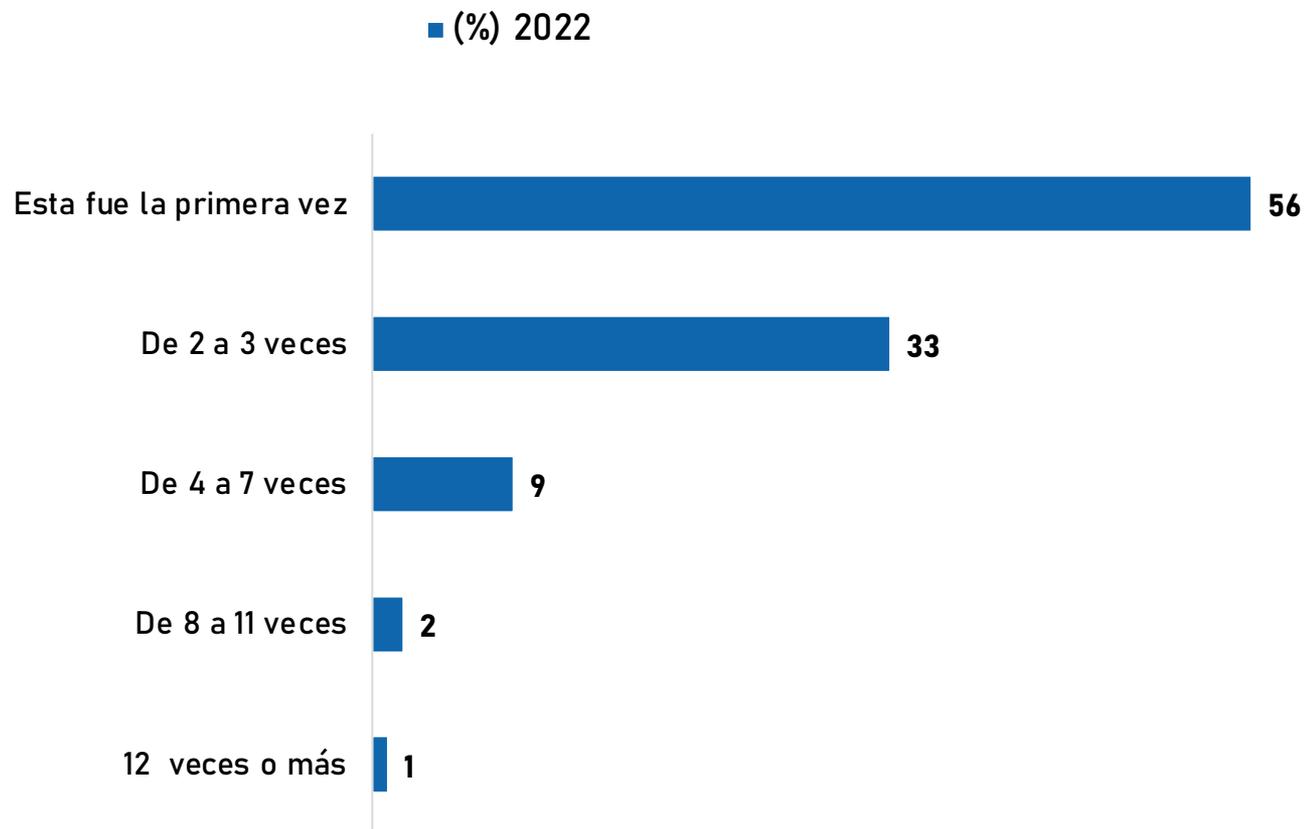


N = 1.858

Se omiten las categorías NS-NR

INTENSIDAD DEL USUARIO/A (%) SUPERINTENDENCIA DE SALUD

En los últimos 2 años, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en la Institución?



N = 2.366

Se omiten las categorías NS-NR



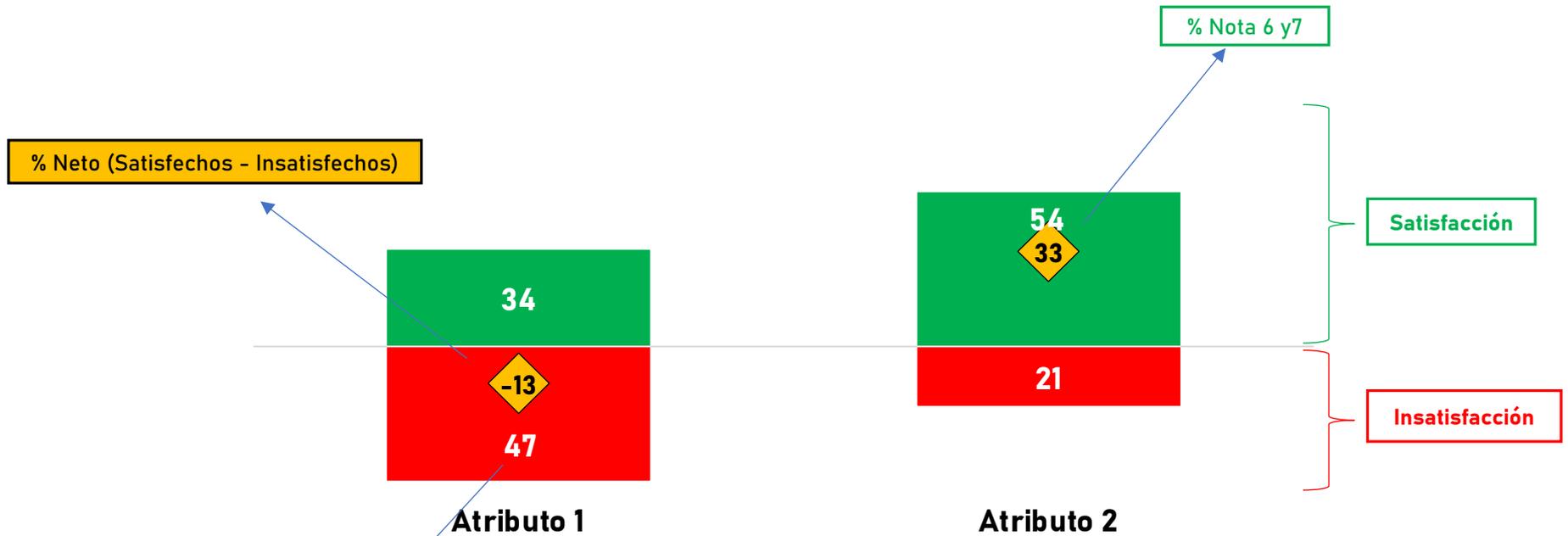
IV. DEFINICIONES RELEVANTES

¿QUÉ MEDIMOS?

- Los/as usuarios/as incluidos en esta medición han realizado un trámite o recibido un servicio de la Institución en los **3 meses anteriores** al momento en que son encuestados.
- La medición se concentra en el **viaje de usuario**: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios/as que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el “viaje”) de principio a fin.
- La medición entrega dos indicadores principales:
 - **Satisfacción con la última experiencia**: Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de [...], ¿Cuán satisfecho/a se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?
 - **Evaluación general de la institución**: ¿Cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



% Nota 1 a 4

El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"

Los pasos a seguir son:

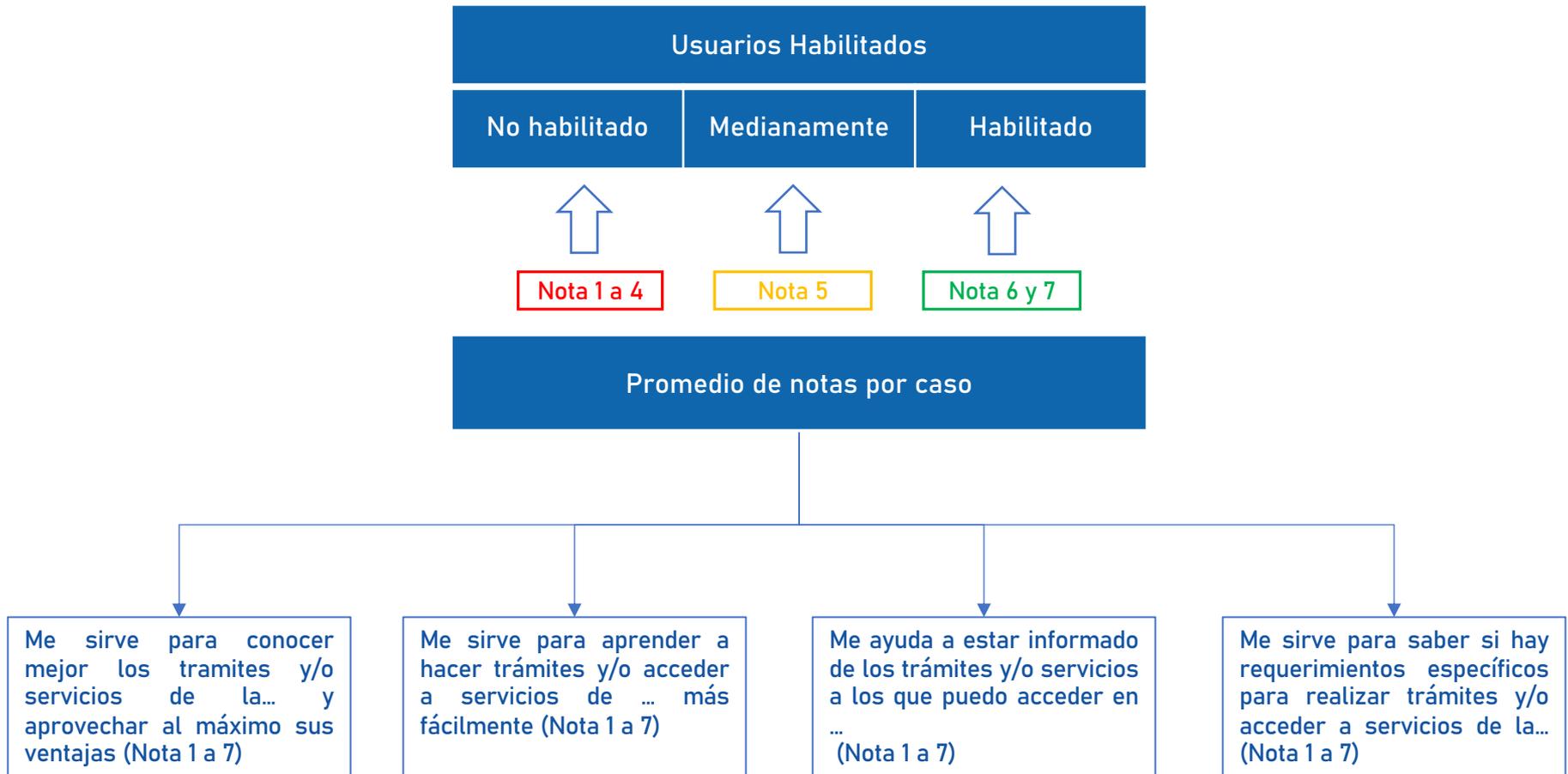
- Calcular % de satisfechos y % insatisfechos **aproximados sin decimales**.
- **Realizar la resta de %satisfechos - %insatisfechos**

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

HABILITACIÓN

- El nivel de habilitación indica el **grado de conocimiento de los productos y servicios institucionales**.
- Diversos estudios en el sector público y privado han mostrado que los/as **usuarios/as habilitados están mucho más satisfechos** y tienen menos problemas al realizar un trámite o acceder a un servicio.
- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una **mejor comunicación**, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados de las actualizaciones y novedades que la institución tiene para ellos

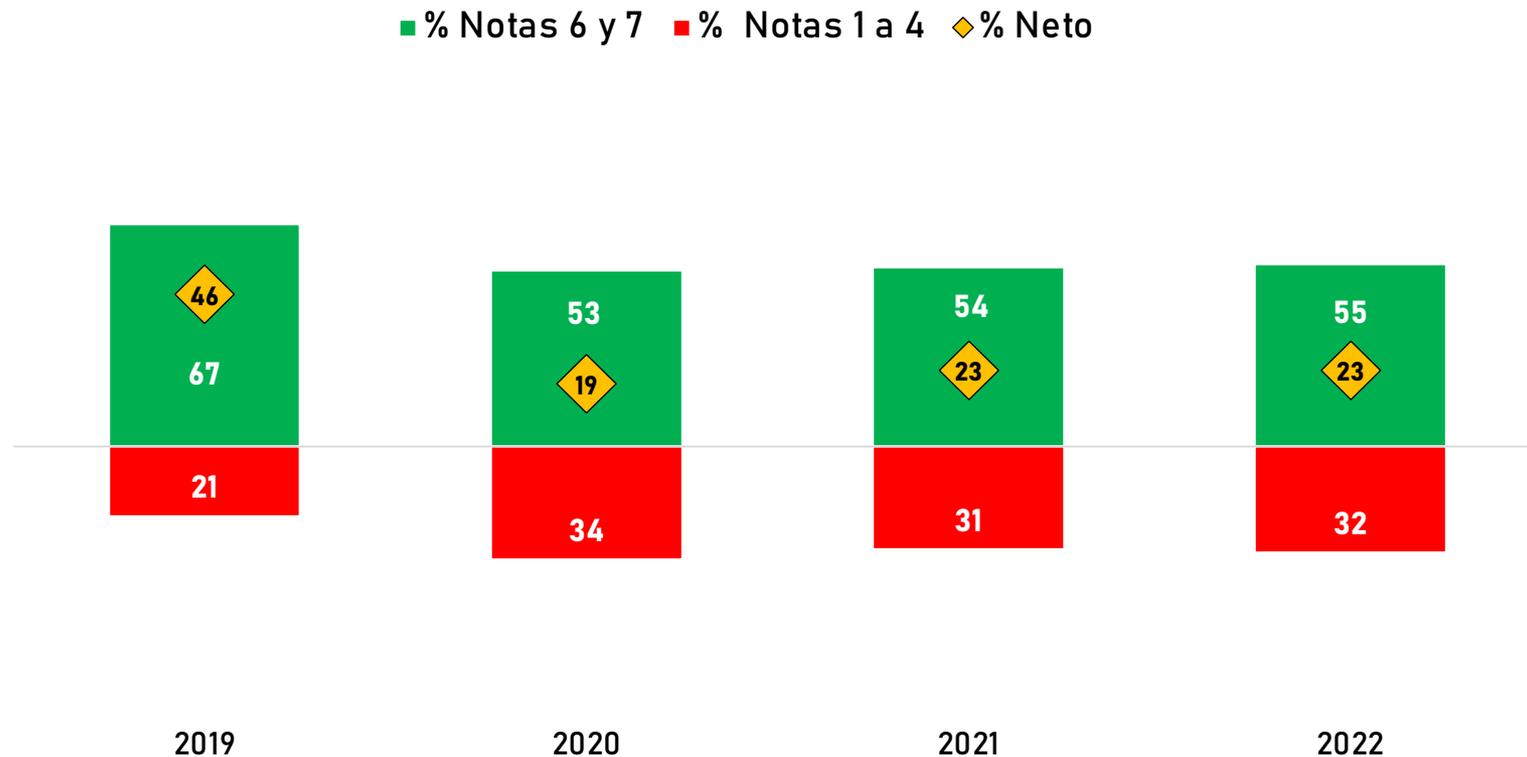
CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) SUPERINTENDENCIA DE SALUD AÑO 2019 – 2022

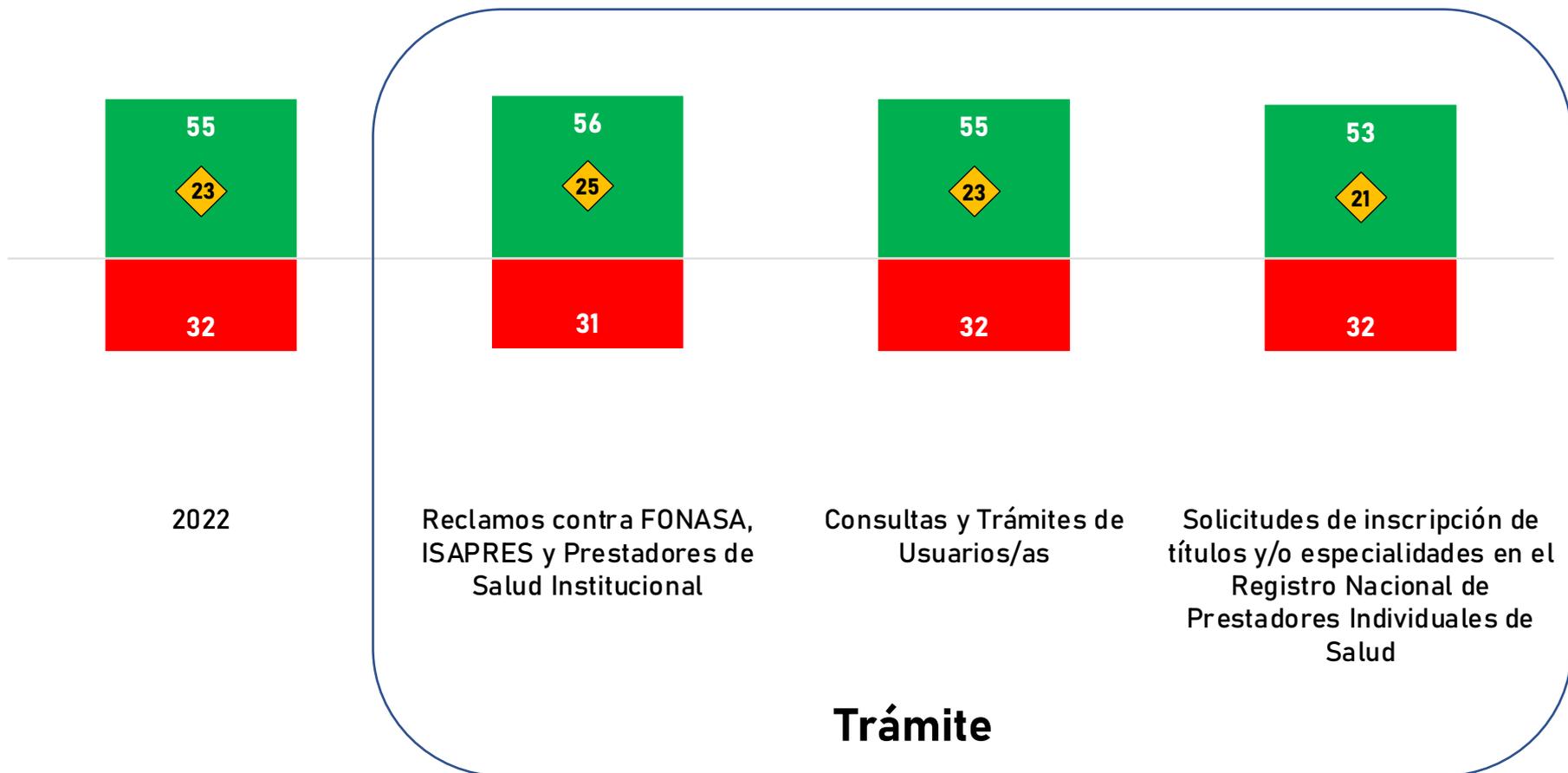
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

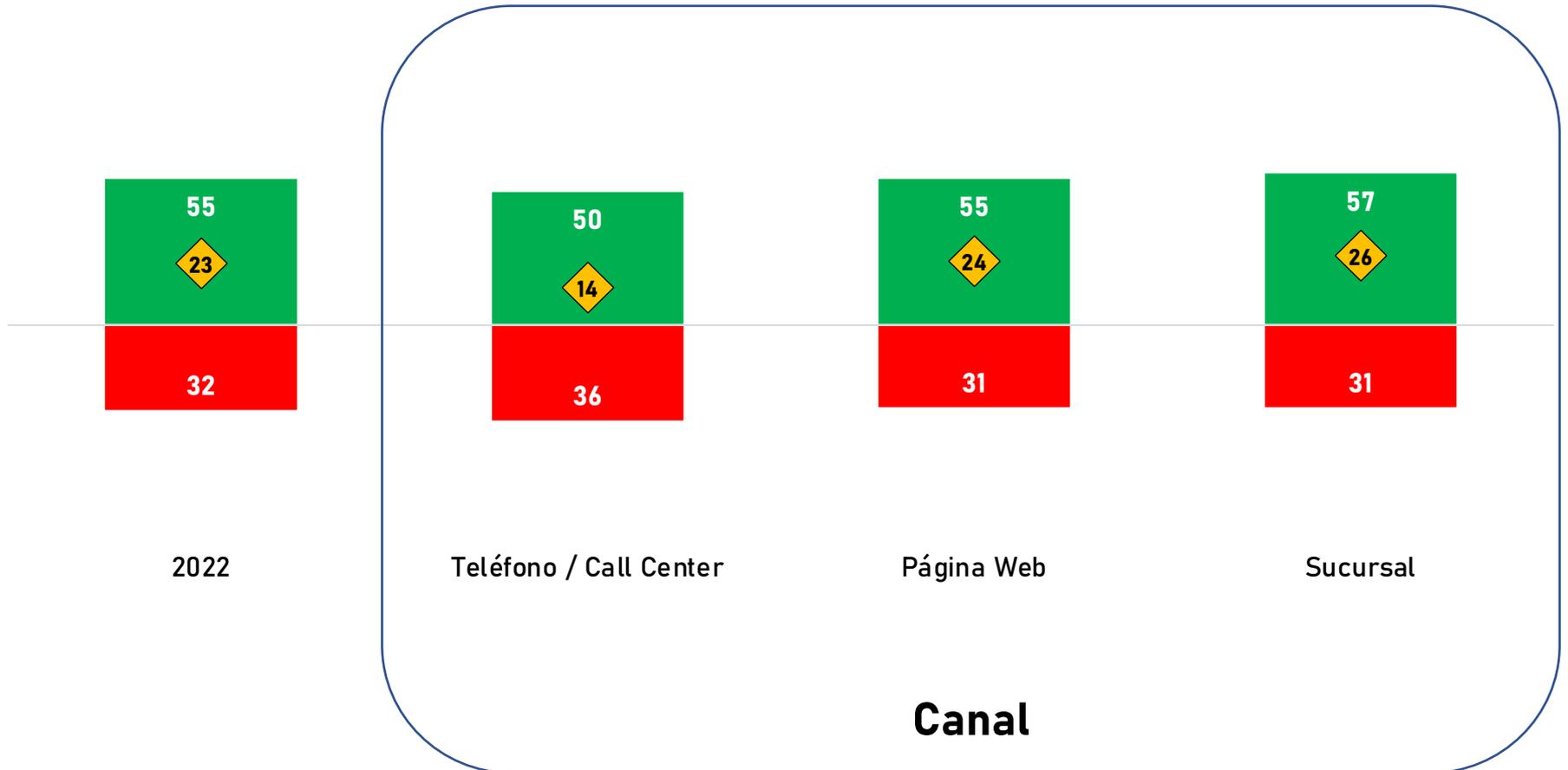
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

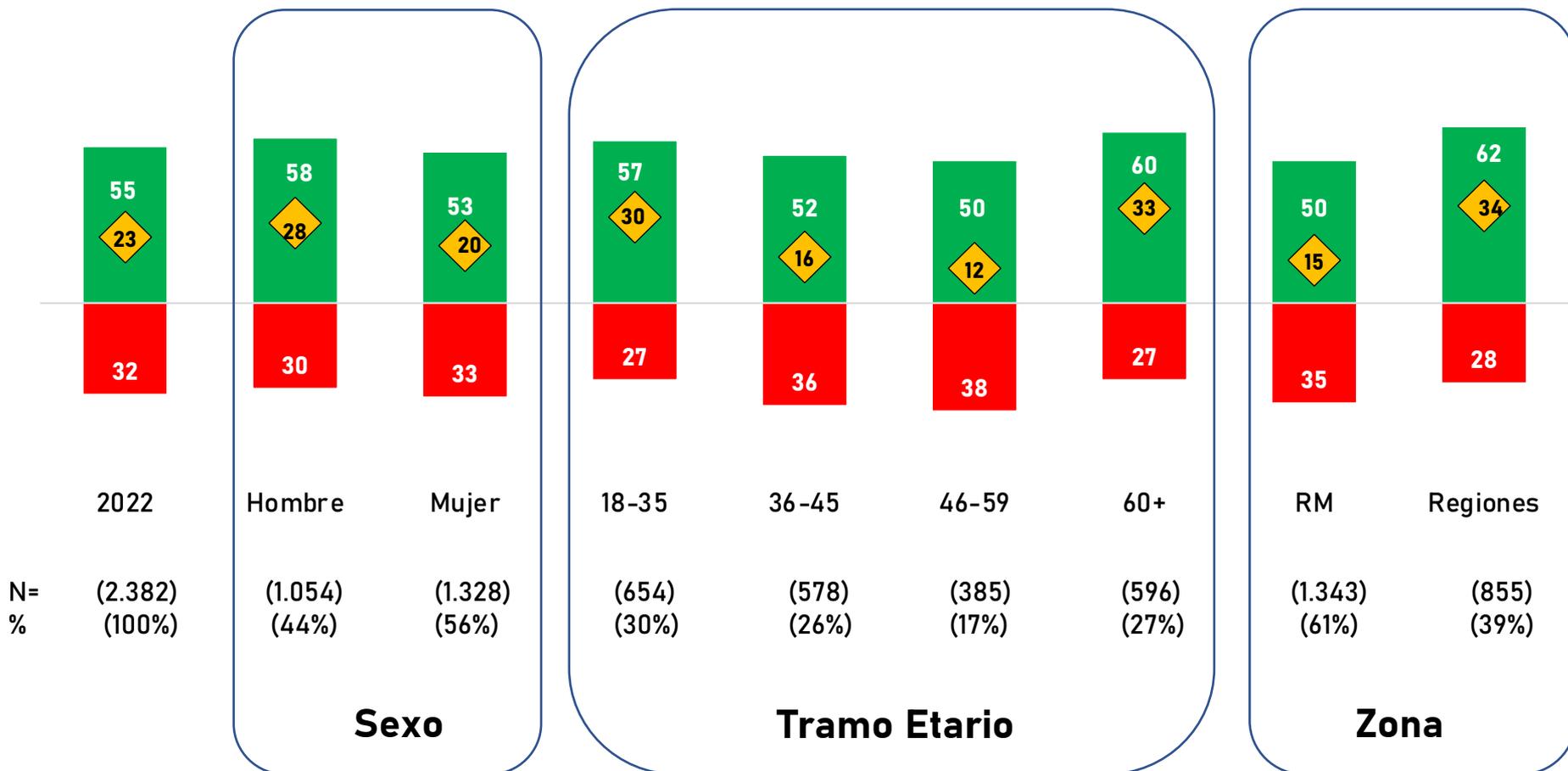
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y ZONA

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

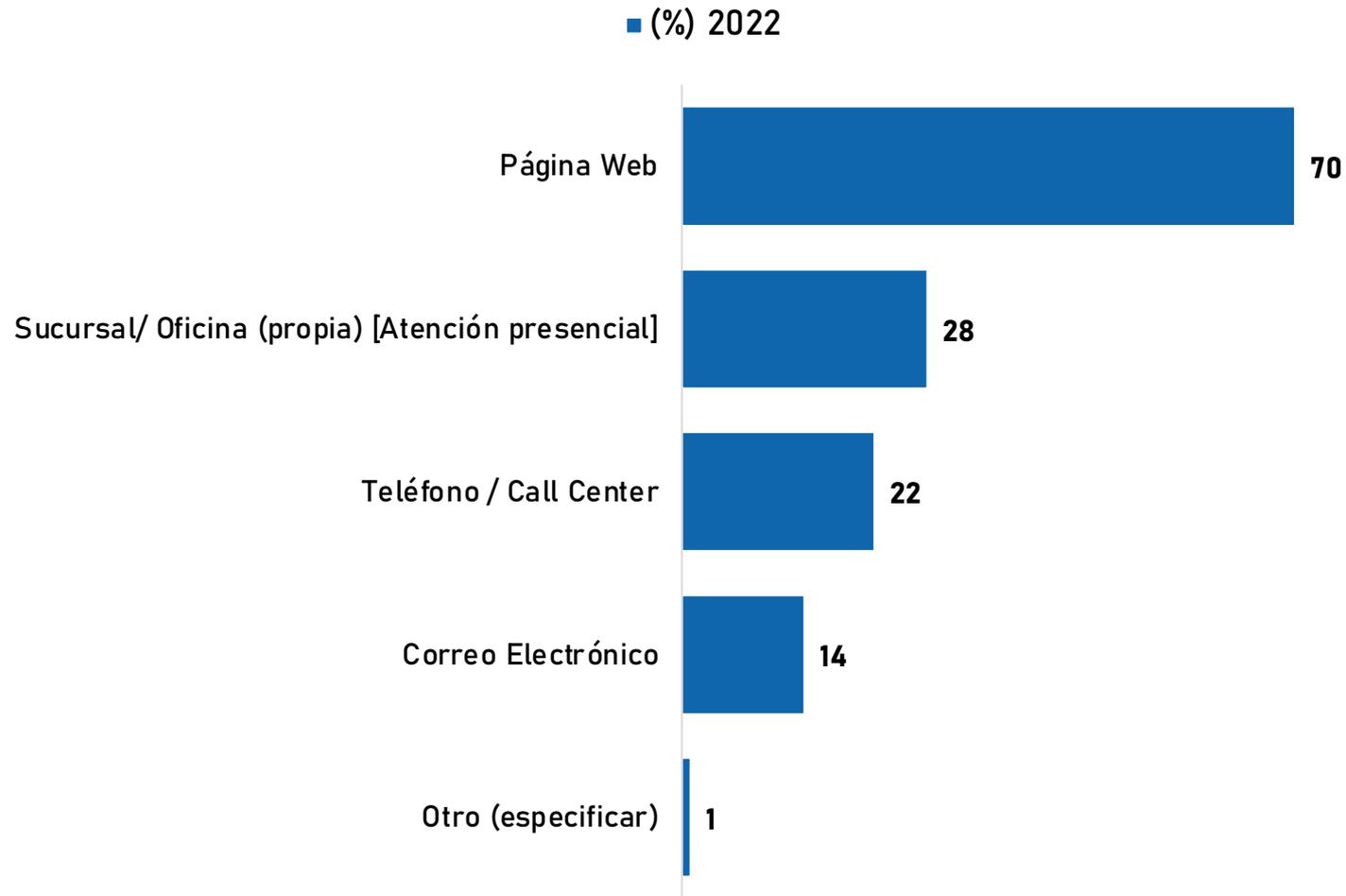
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con la Institución?

Respuesta de Selección Múltiple



[30]

N =2.407

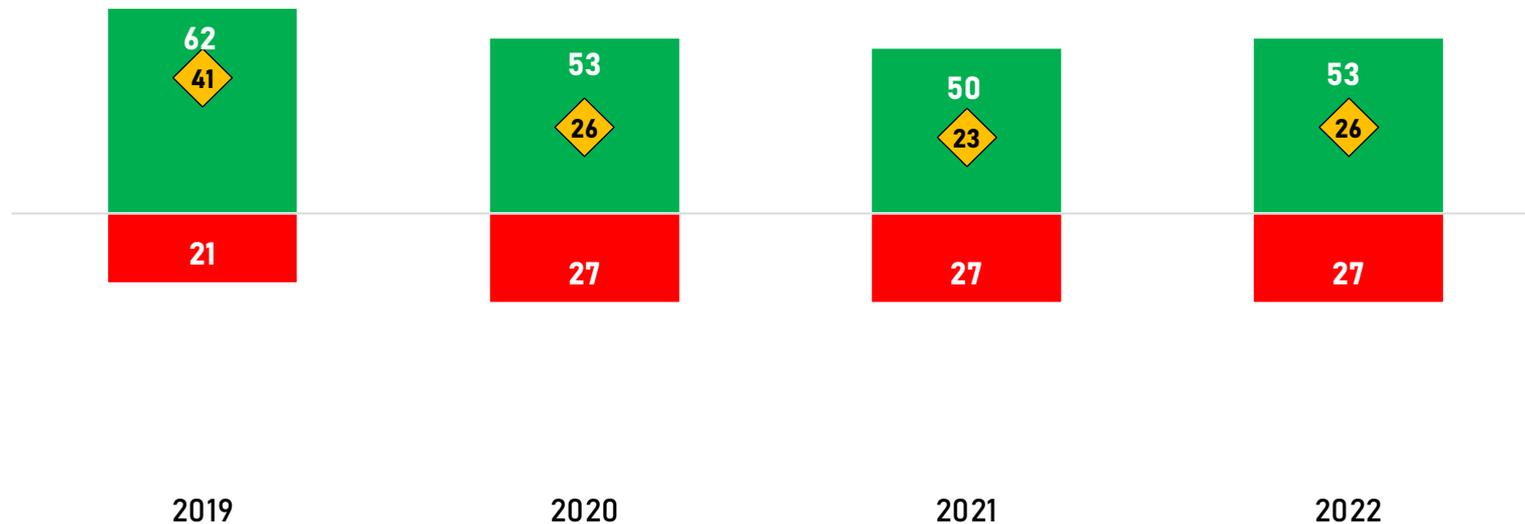
Se omiten las categorías NS-NR

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN GENERAL (%) SUPERINTENDENCIA DE SALUD AÑO 2022

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

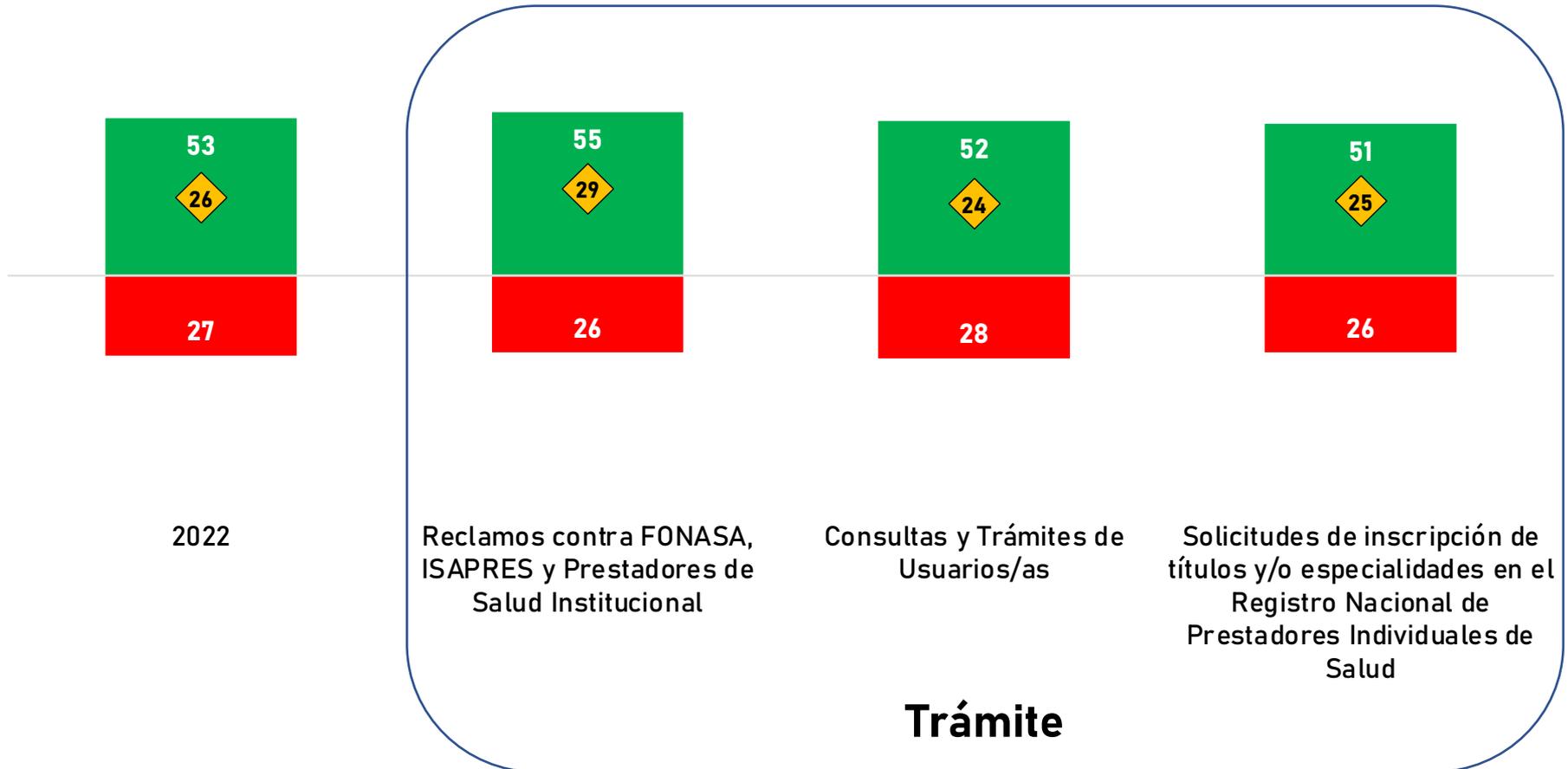
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

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

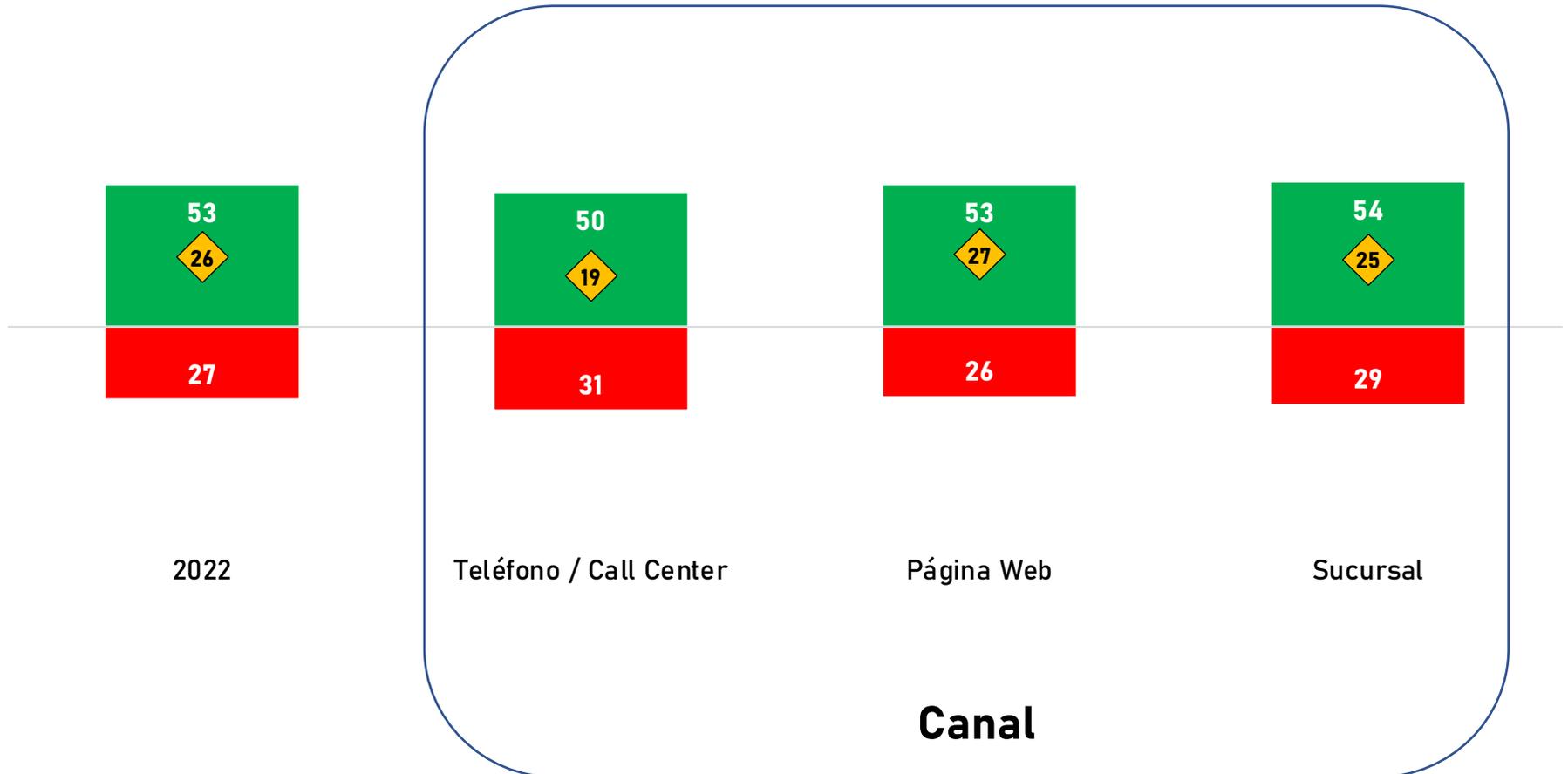
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL

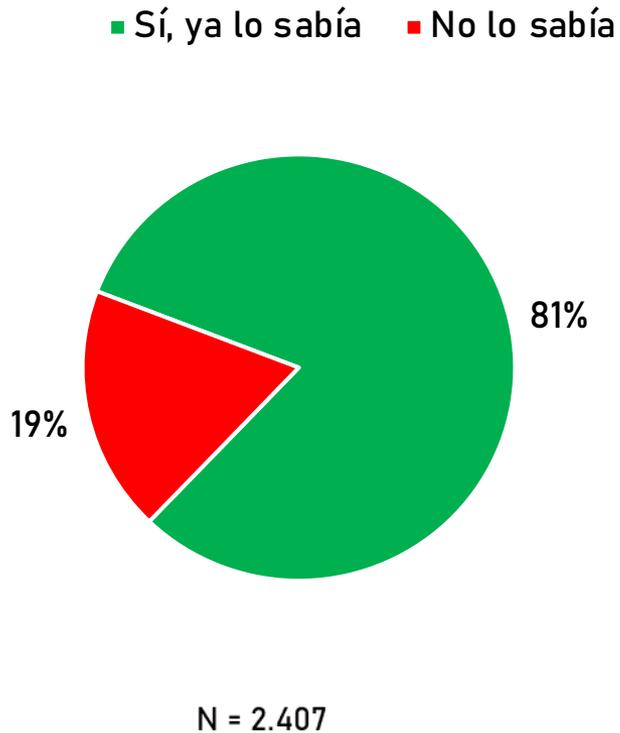
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

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



CONOCIMIENTO INSTITUCIÓN (%)

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



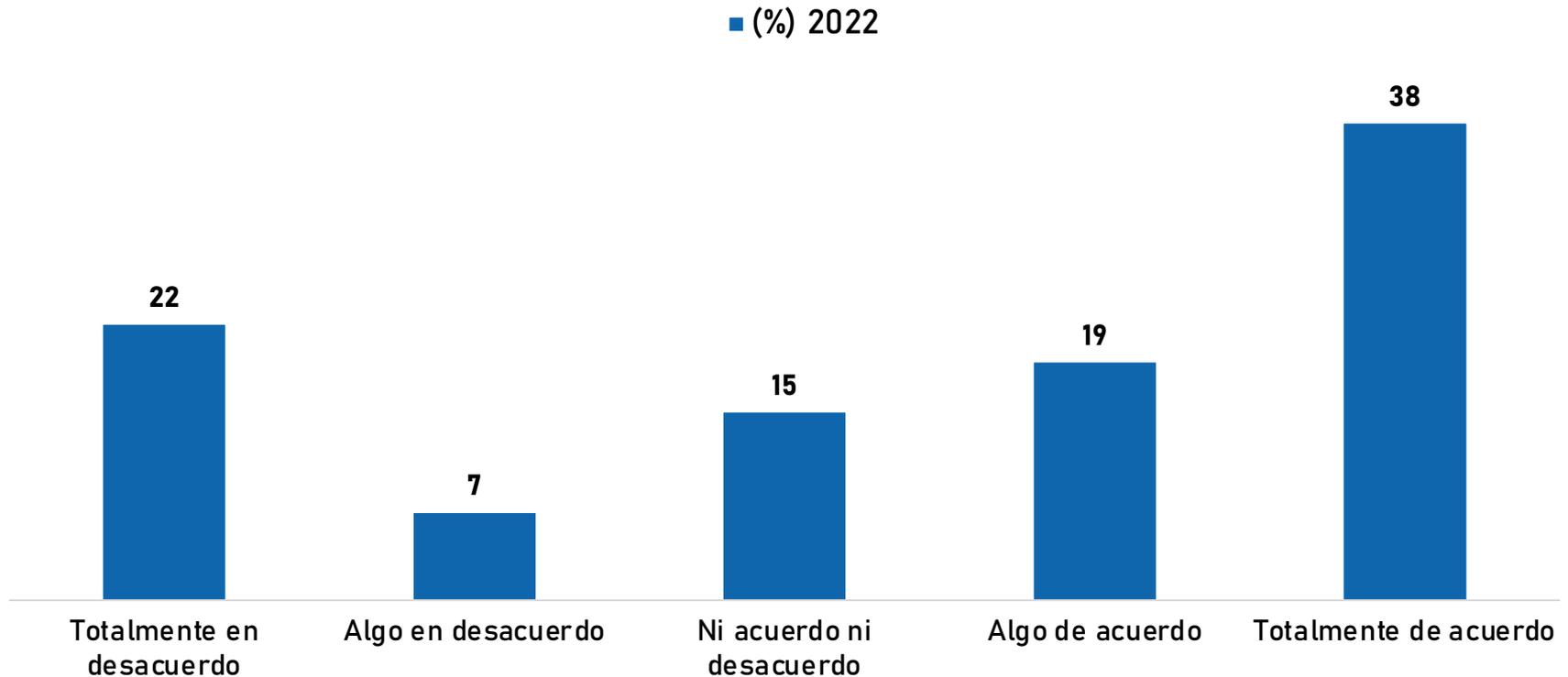
Respuesta de Selección Múltiple

¿Cómo se informó la primera vez que debía hacer este trámite en / con **SUPERINTENDENCIA DE SALUD**? (% Sí)



EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) SUPERINTENDENCIA DE SALUD

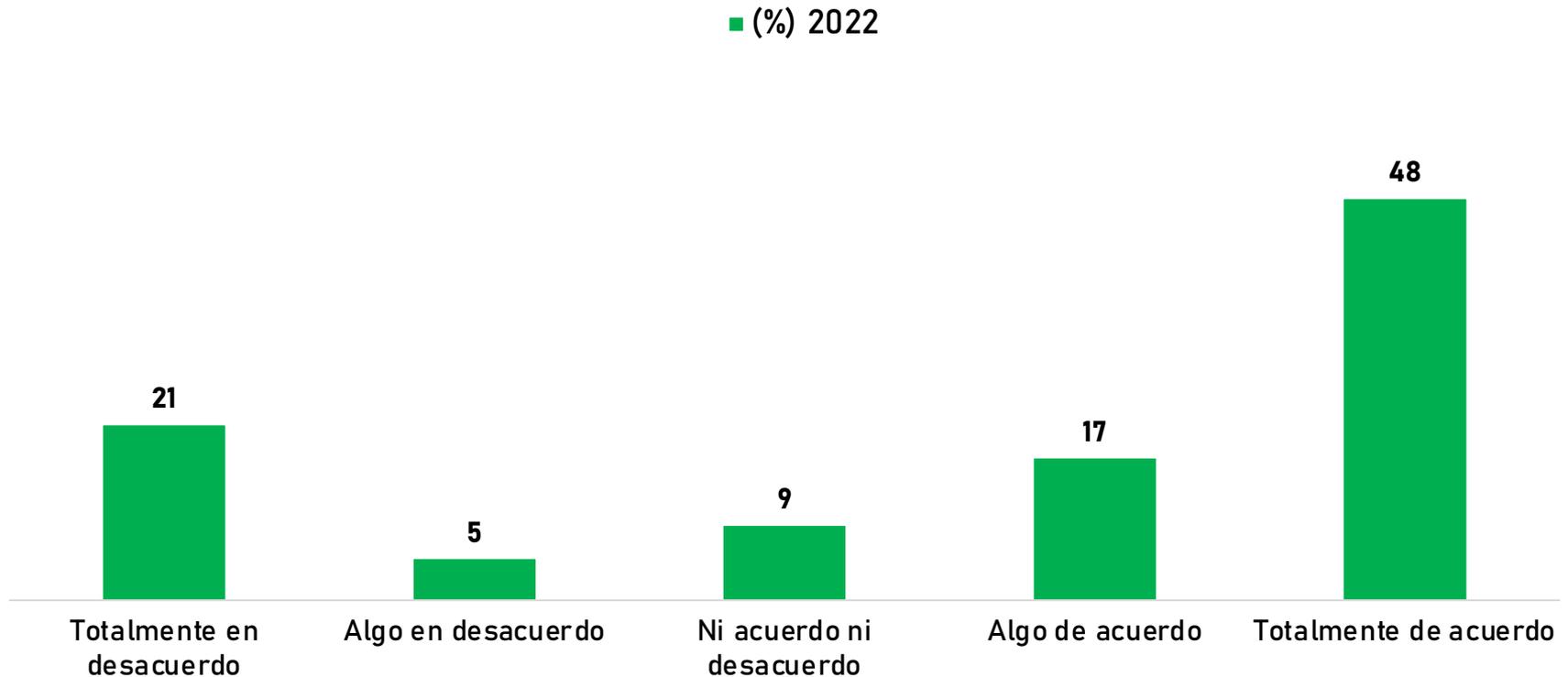
Esta experiencia de servicio con SUPERINTENDENCIA DE SALUD aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 2.407

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con SUPERINTENDENCIA DE SALUD:



N = 2.407

VII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - HABILITACIÓN Y PRESENCIA DE PROBLEMAS

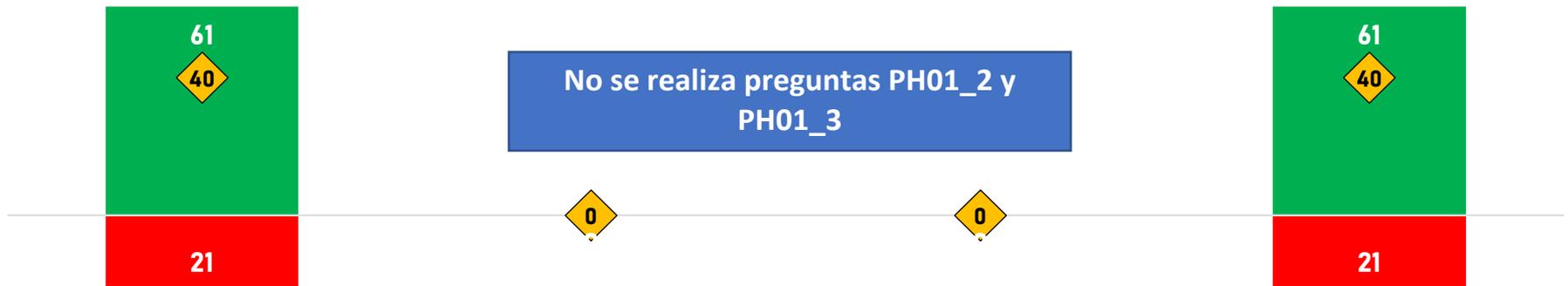
HABILITACIÓN

- El nivel de capacitación indica el **grado de conocimiento de los productos y servicios institucionales**.
- Diversos estudios en el sector público y privado han mostrado que los/as **usuarios/as capacitados están mucho más satisfechos** y tienen menos problemas al realizar un trámite o acceder a un servicio.
- Las instituciones pueden mejorar el nivel de capacitación con una **mejor comunicación**, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados de las actualizaciones y novedades que la institución tiene para ellos.

HABILITACIÓN (%) SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la institución 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 Institución y aprovechar al máximo sus ventajas

Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de la Institución más fácilmente

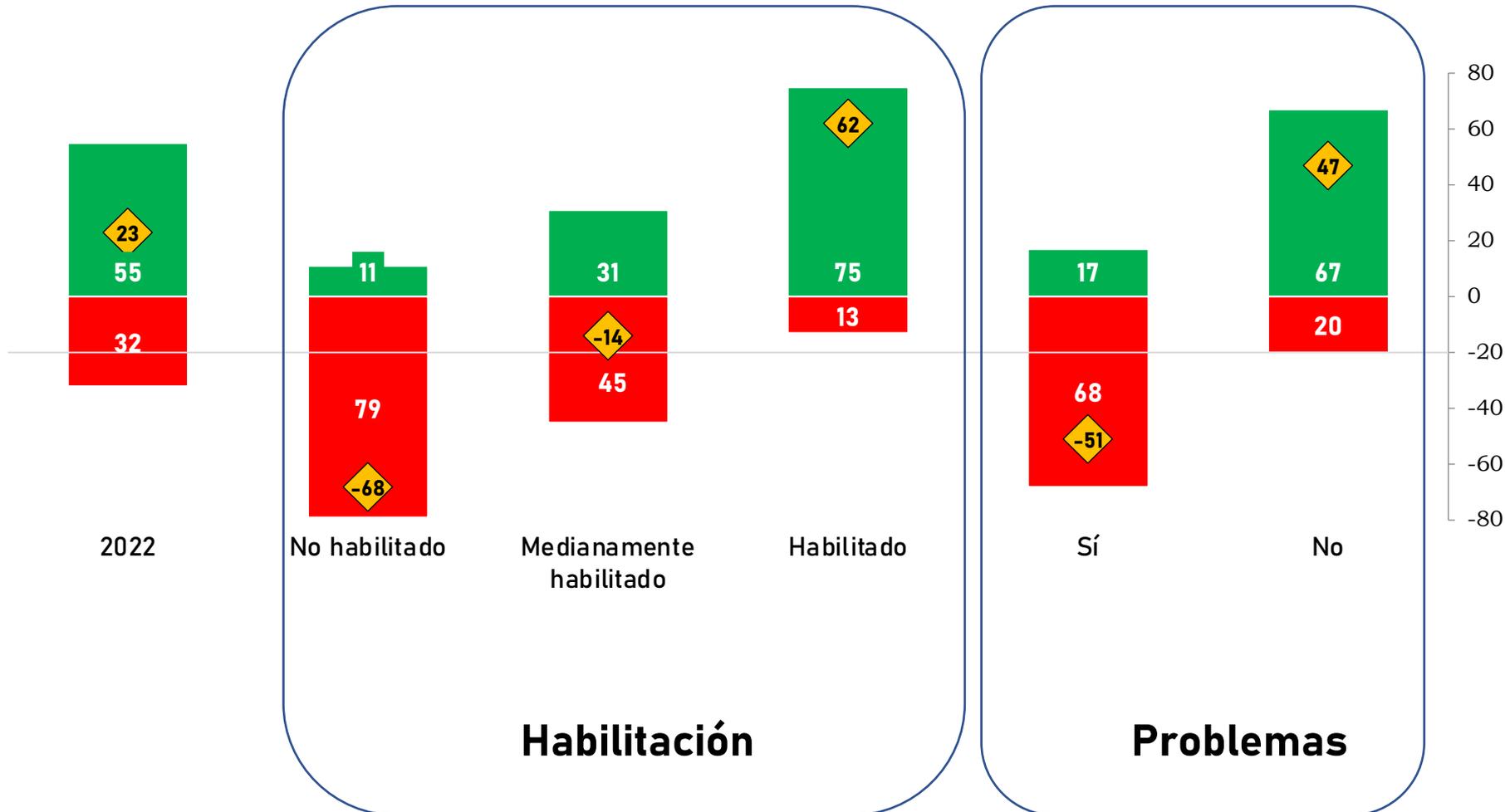
Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en la Institución

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

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 institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

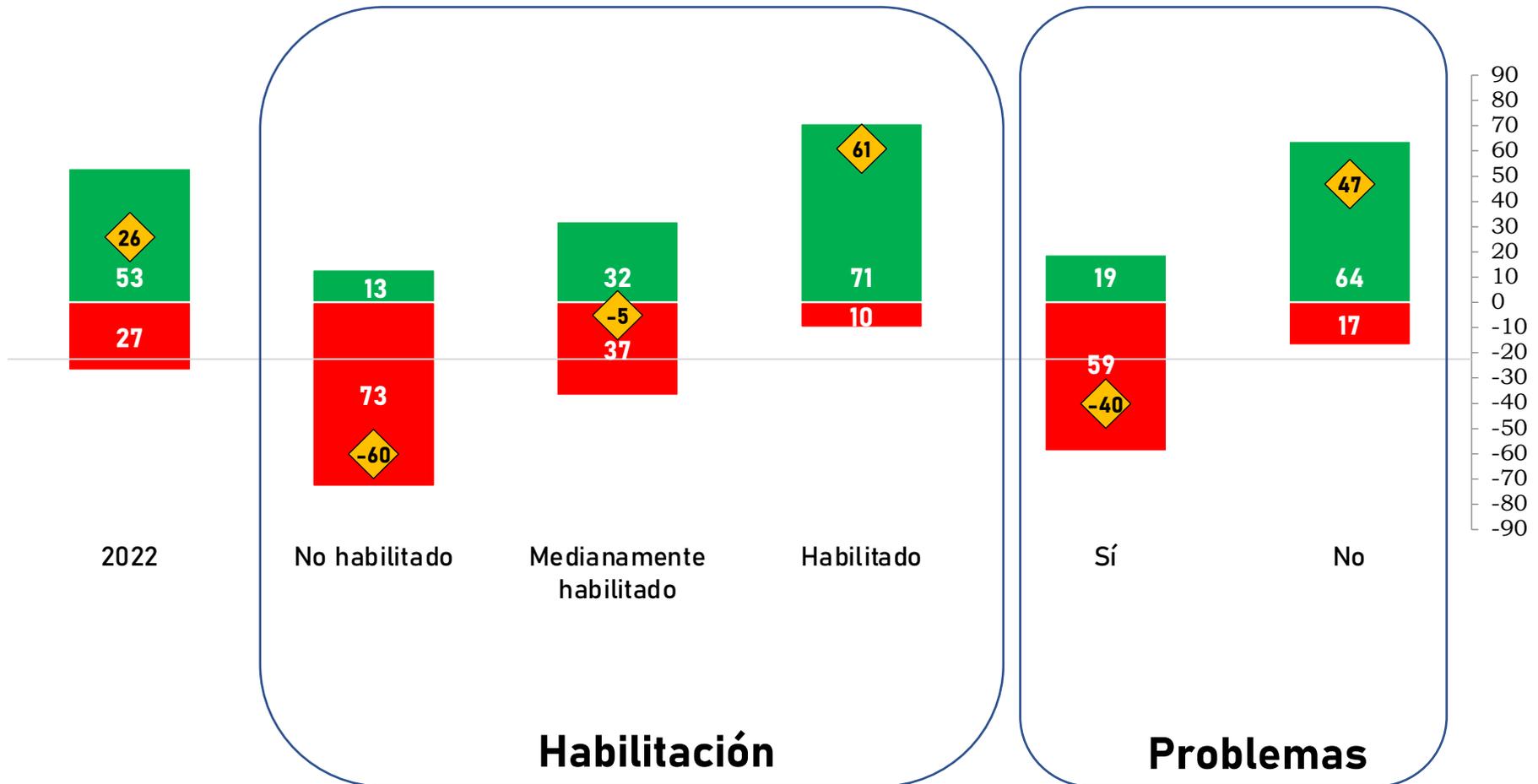
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



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 institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

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

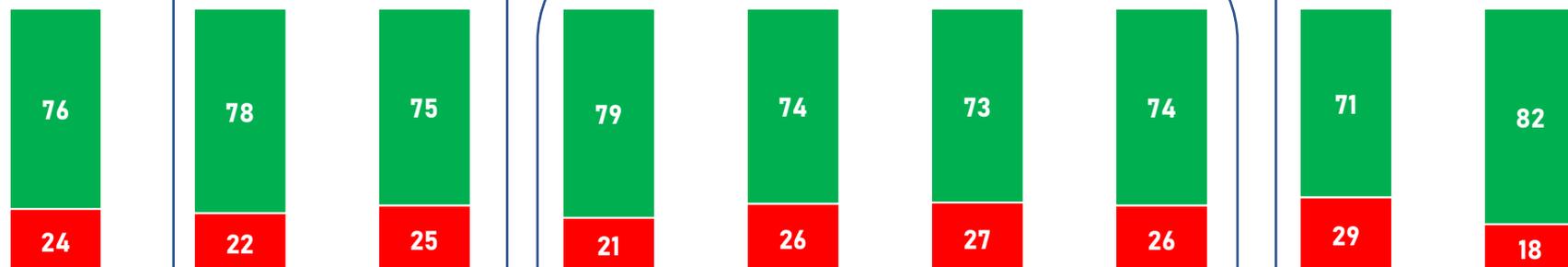


PROBLEMAS (%)

AÑO 2022

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

■ Sí ■ No



2022

Hombre

Mujer

18-35

36-45

46-59

60+

RM

Regiones

N=
%

(2.359)
(100%)

(1.051)
(45%)

(1.308)
(55%)

(651)
(30%)

(581)
(26%)

(382)
(17%)

(595)
(27%)

(1.339)
(61%)

(850)
(39%)

Sexo

Tramo Etario

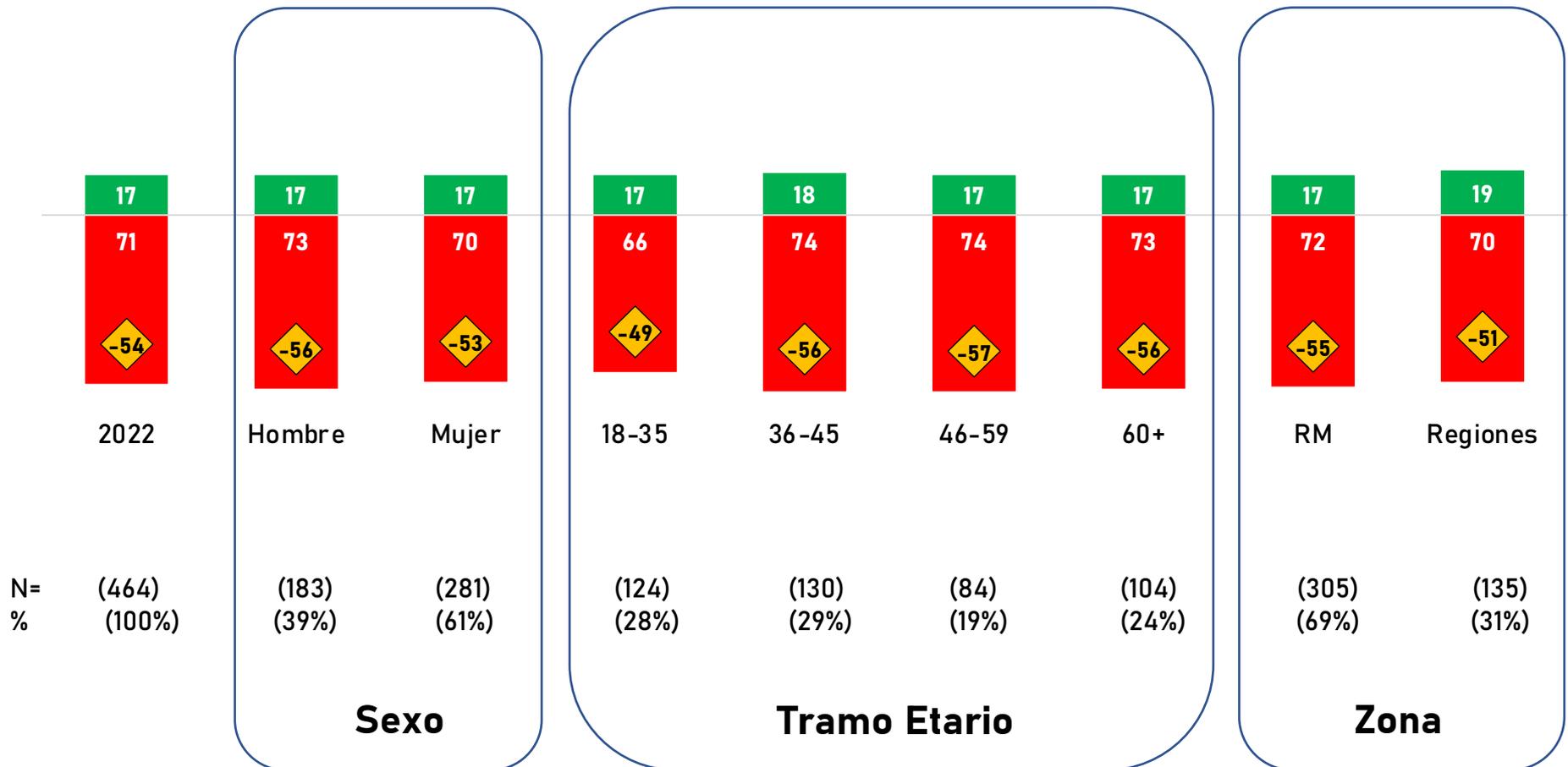
Zona

PROBLEMAS – SATISFACCIÓN CON RESPUESTA (%)

AÑO 2022

En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a este problema por parte de la institución?

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



N= (464)
% (100%)

(183) (39%)
(281) (61%)

(124) (28%)

(130) (29%)

(84) (19%)

(104) (24%)

(305) (69%)

(135) (31%)

Sexo

Tramo Etario

Zona

PROBLEMAS – TIPO(%)

¿Qué problema tuvo?

■ (%) 2022



IX. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

MODELO DE ANÁLISIS

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



Imagen institucional



Facilidad Aspectos Funcionales



Agrado Aspectos Emocionales



Resolutivo Aspectos Operacionales



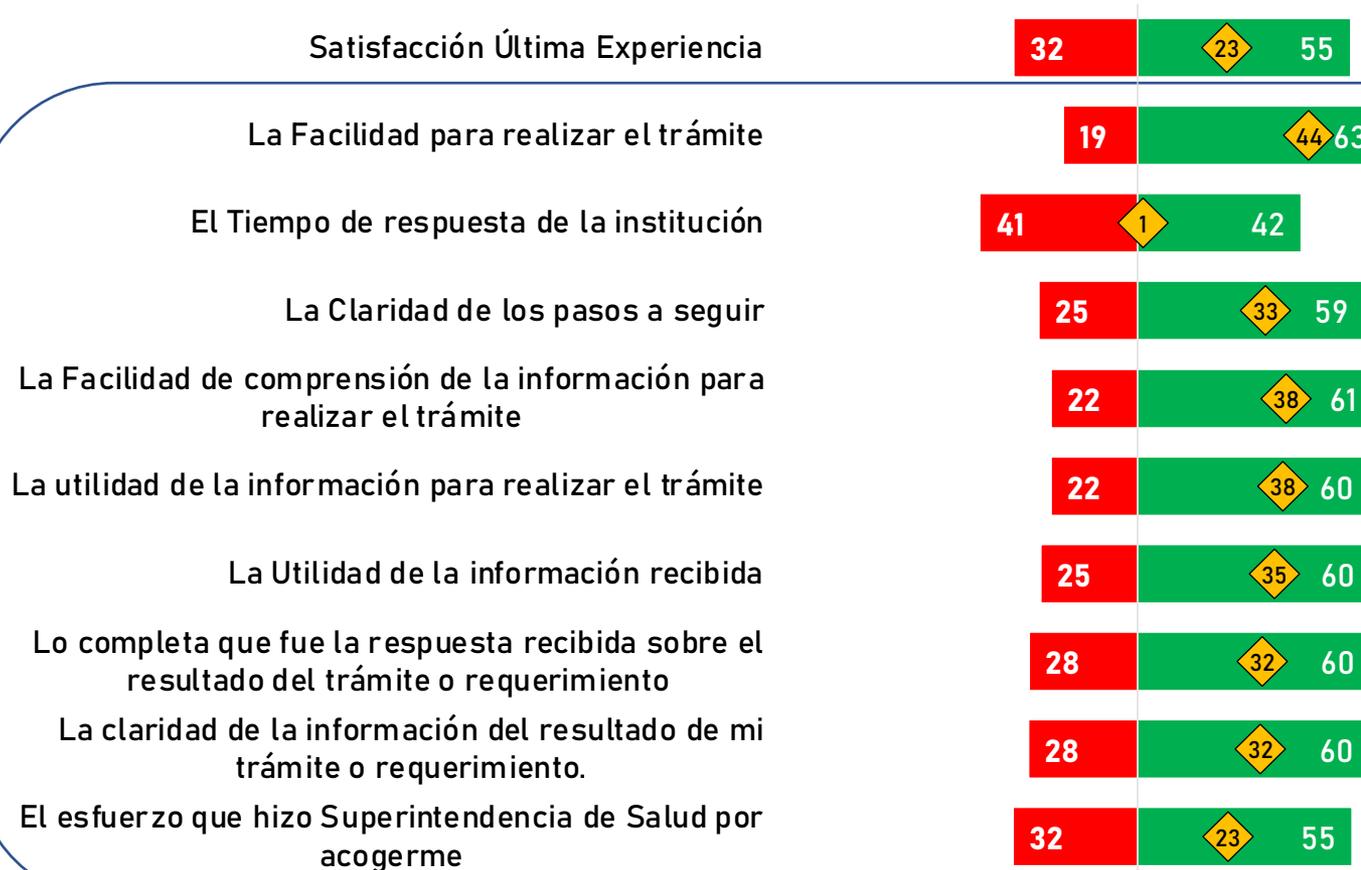
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

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

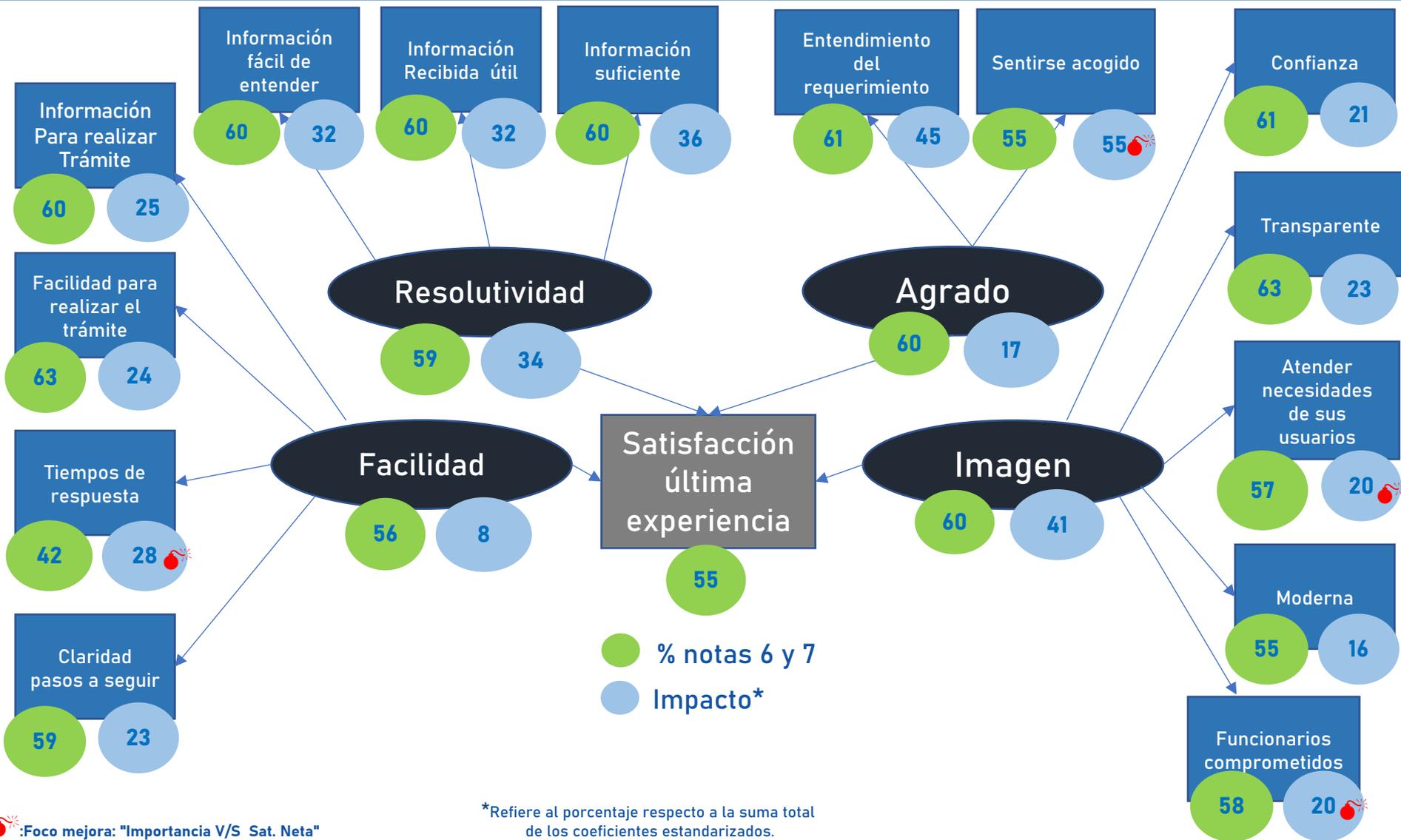
■ % Notas 6 y 7

■ % Notas 1 a 4

◆ % Neto



MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES



*Refiere al porcentaje respecto a la suma total de los coeficientes estandarizados.

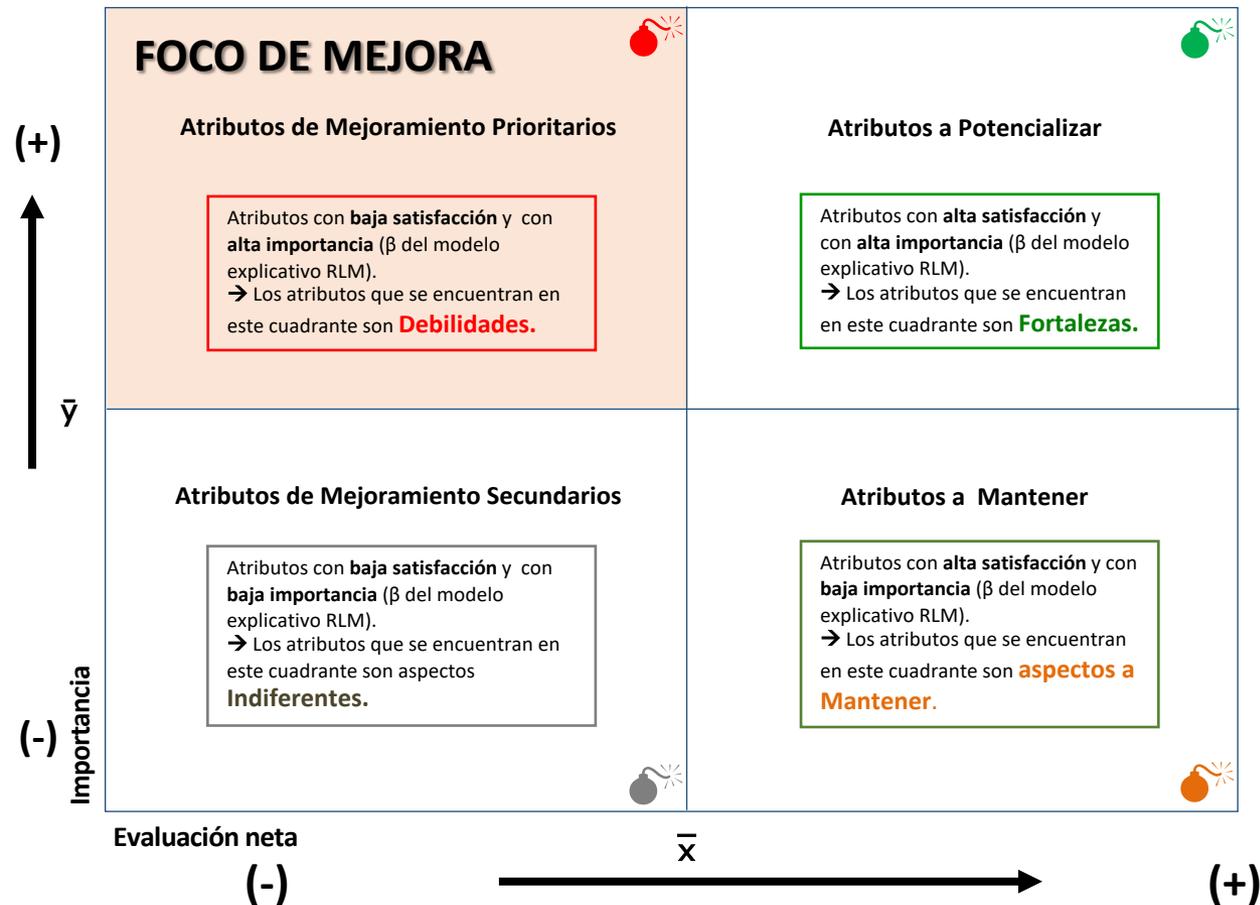
MAPA FOCO DE MEJORA

CÁLCULO FOCO DE MEJORA

Mapa de focos de mejora

La presente técnica permite diseñar un mapa de mejora, ajustado por ejes internos construidos por el promedio de la importancia relativa (Impacto-Coeficientes estandarizados β) de cada atributo, contrastado con el promedio del nivel de satisfacción obtenido.

Lo anterior implica que es un **foco de mejora** un atributo que posea una **alta importancia relativa** (Impacto-Coeficientes estandarizados β) mientras que al mismo tiempo posee un **bajo nivel de satisfacción**, con esto se puede desprender que al tomar alguna iniciativa puntual en el atributo, la satisfacción general asociada a ese atributo también subirá, en proporción a la importancia relativa que posea el atributo y en función al nivel de correlación del modelo (R^2).



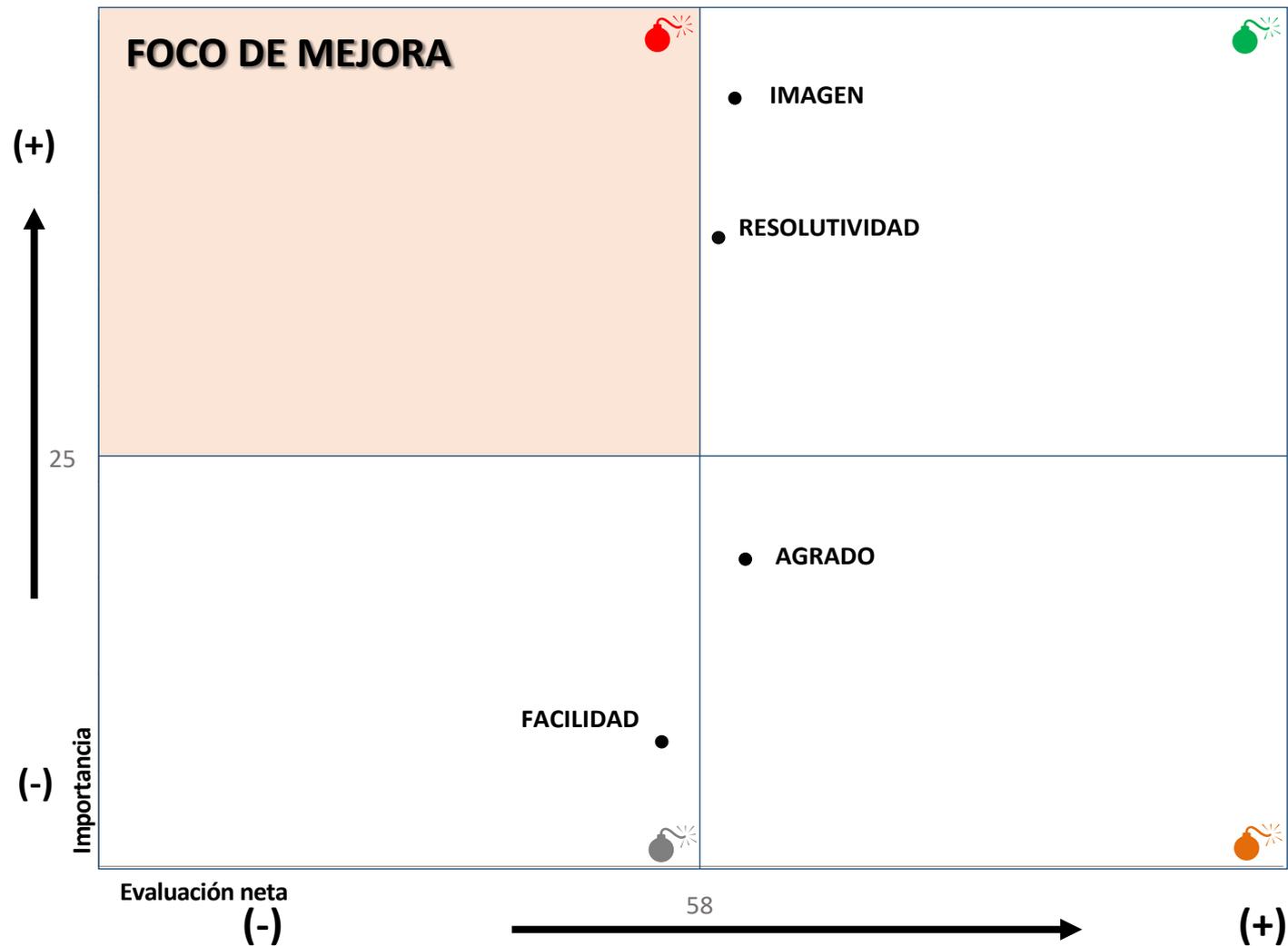
MAPA DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA

R² = 97%

EL FOCO DE MEJORA
PARA LA GESTIÓN
DEBEN CENTRARSE EN:

- No se presentan atributos en esta dimensión que representen FOCO de MEJORA.



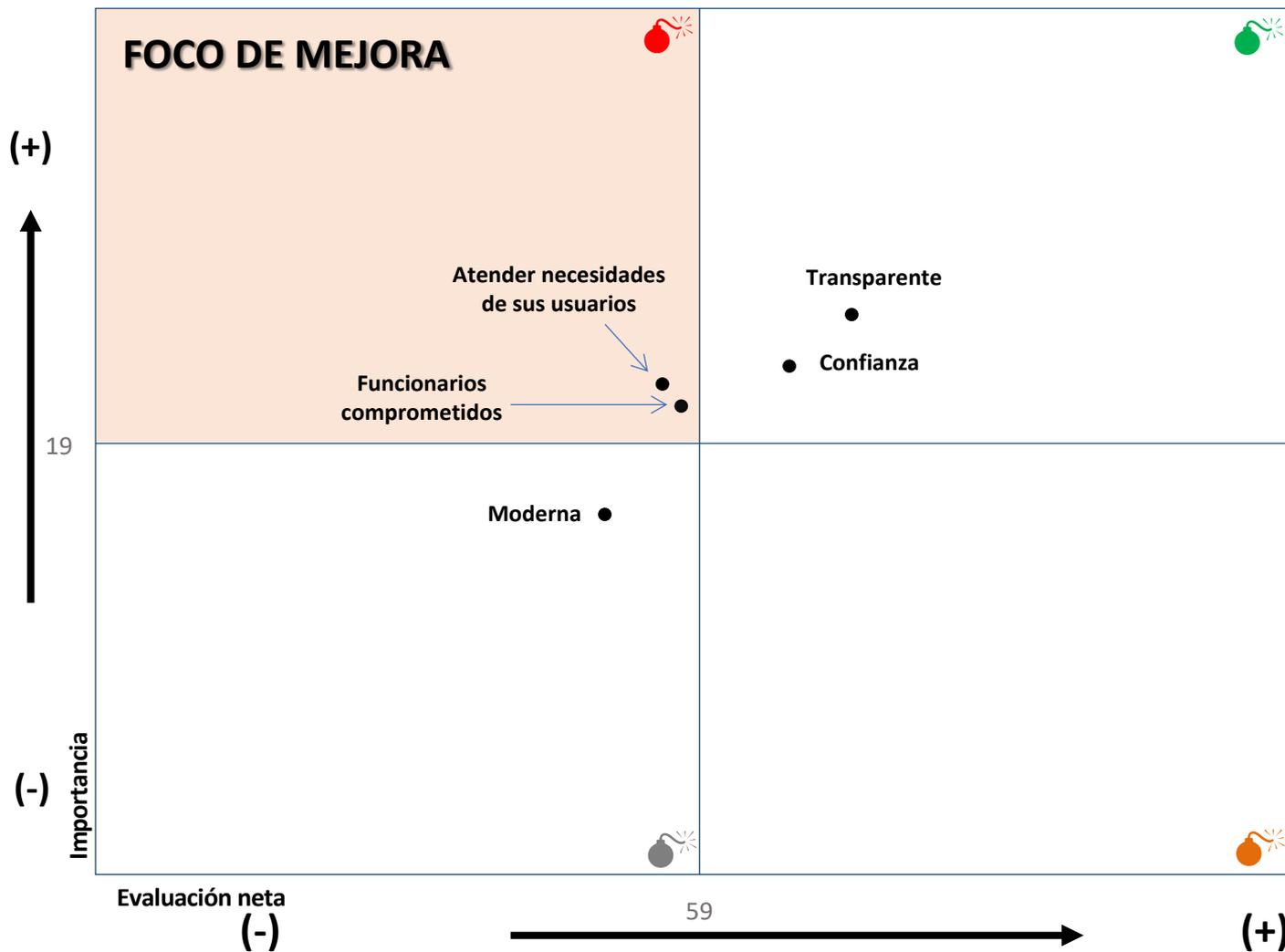
MAPA DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS

IMAGEN

R² = 98%

EL FOCO DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DEBEN CENTRARSE EN:

- Atender necesidades de sus usuarios.
- Funcionarios comprometidos.



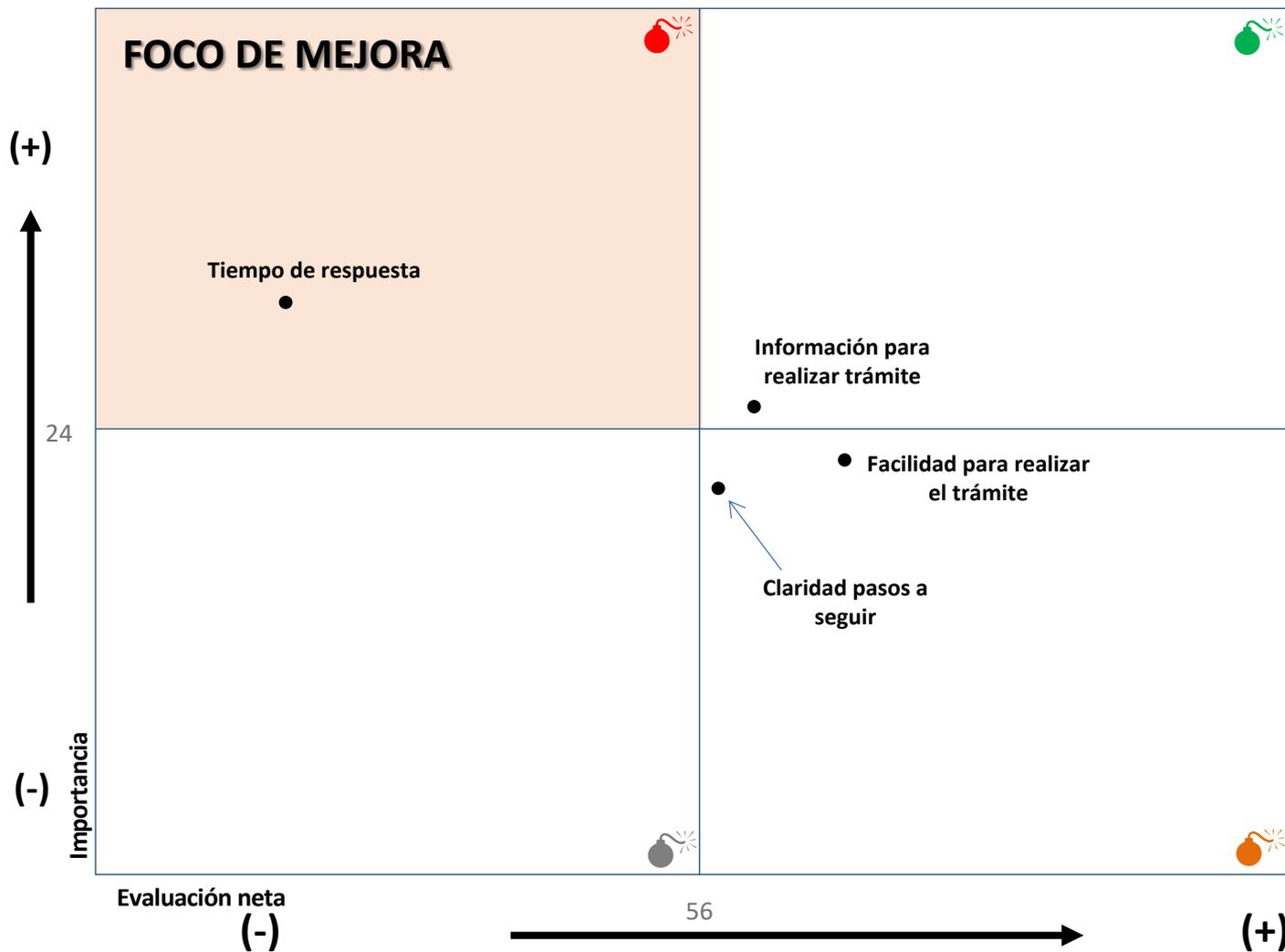
MAPA DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS

FACILIDAD

R² = 98%

EL FOCO DE MEJORA
PARA LA GESTIÓN
DEBEN CENTRARSE EN:

- Tiempo de respuesta



MAPA DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS

RESOLUTIVIDAD

R² = 96%

EL FOCO DE MEJORA
PARA LA GESTIÓN
DEBEN CENTRARSE EN:

- No se presentan atributos en esta dimensión que representen FOCO de MEJORA.



MAPA DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS

AGRADO

R² = 97%

EL FOCO DE MEJORA
PARA LA GESTIÓN
DEBEN CENTRARSE EN:

- Sentirse acogido

