



**DESUC**  
Dirección de Estudios  
Sociales



# “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

## Resultados Superintendencia de Salud 2020

SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD

# 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.



**DESUC**  
Dirección de Estudios  
Sociales

## 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:





**DESUC**  
Dirección de Estudios  
Sociales

## 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
<b>Total</b>	<b>754</b>	<b>3,5%</b>	<b>619</b>	<b>3,9%</b>	<b>995</b>	<b>3,1%</b>	<b>2.368</b>	<b>2,0%</b>	<b>78450</b>

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

# TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

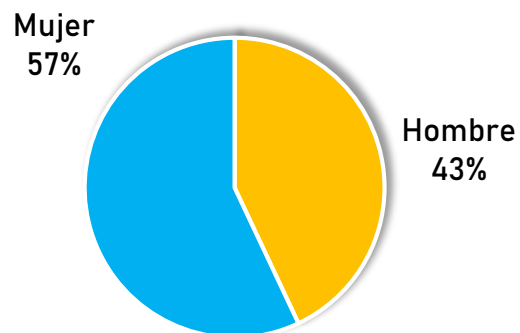
Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	26,0%
	TRR2	27,1%
	TRR3	26,7%
	TRR4	27,9%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	52,8%
	TCoop1	55,1%
	TCoop1	52,8%
	TCoop1	55,1%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	22,2%
	TR1	22,7%
	TR1	27,1%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	49,3%
	TC2	50,6%
	TC3	60,4%

## OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS

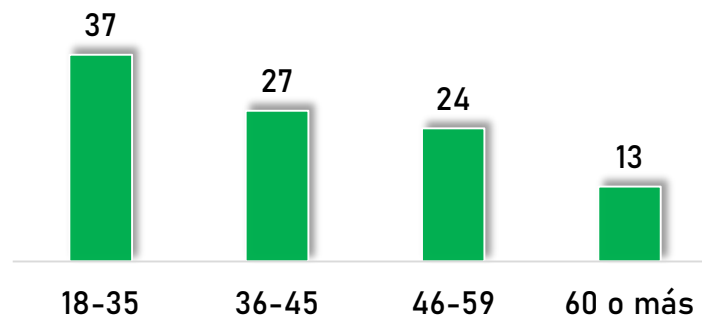
- Bases de datos de contacto de usuarios de calidad, bien organizadas y bien identificados los usuarios y los trámites.
- La información adicional de tipo administrativa logra darle un valor agregado a los análisis.
- Se sugiere, en la medida de lo posible, incorporar más variables administrativas para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

# CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL USUARIO DE SUPERINTENDENCIA DE SALUD (%)

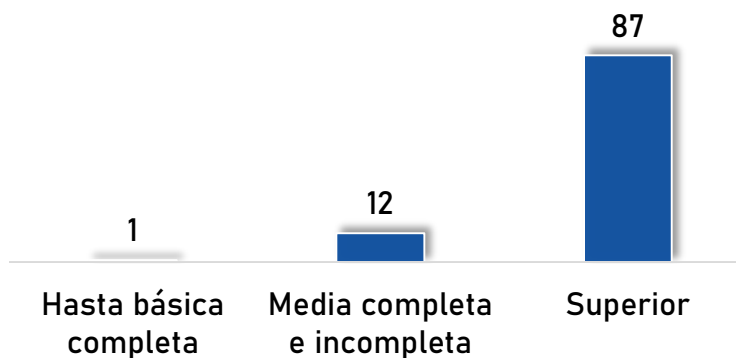
## Sexo



## Edad en Tramos



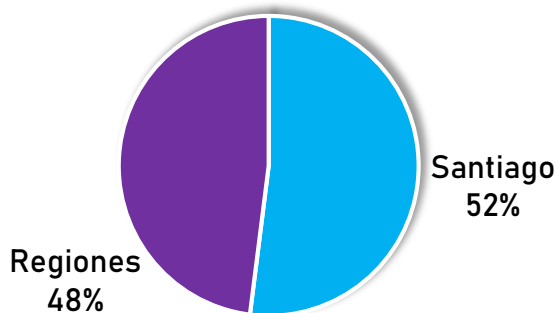
## Nivel Educativo



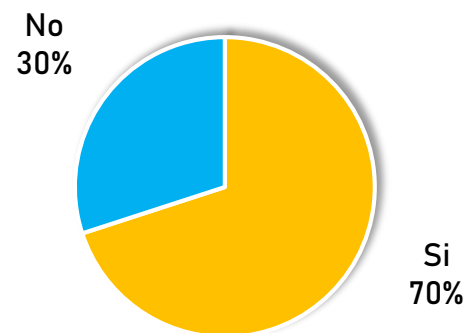
\* Porcentajes ponderados

# CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL USUARIO DE SUPERINTENDENCIA DE SALUD (%)

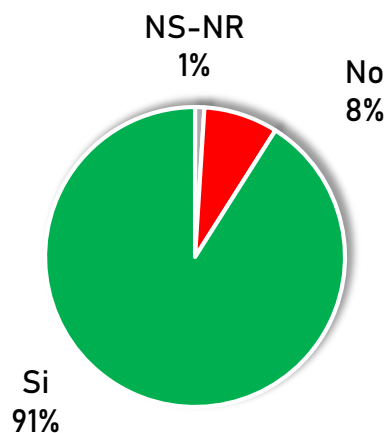
## Zona de residencia



## Jefatura del Hogar

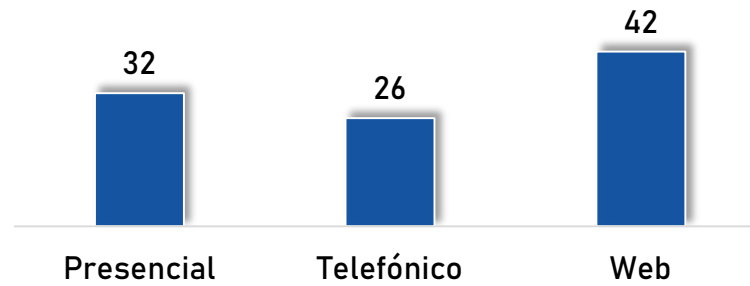


## Tenencia de Clave Única

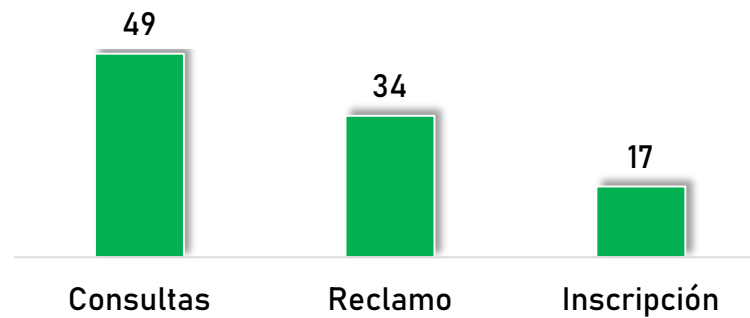


# CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL USUARIO DE SUPERINTENDENCIA DE SALUD (%)

## Canal

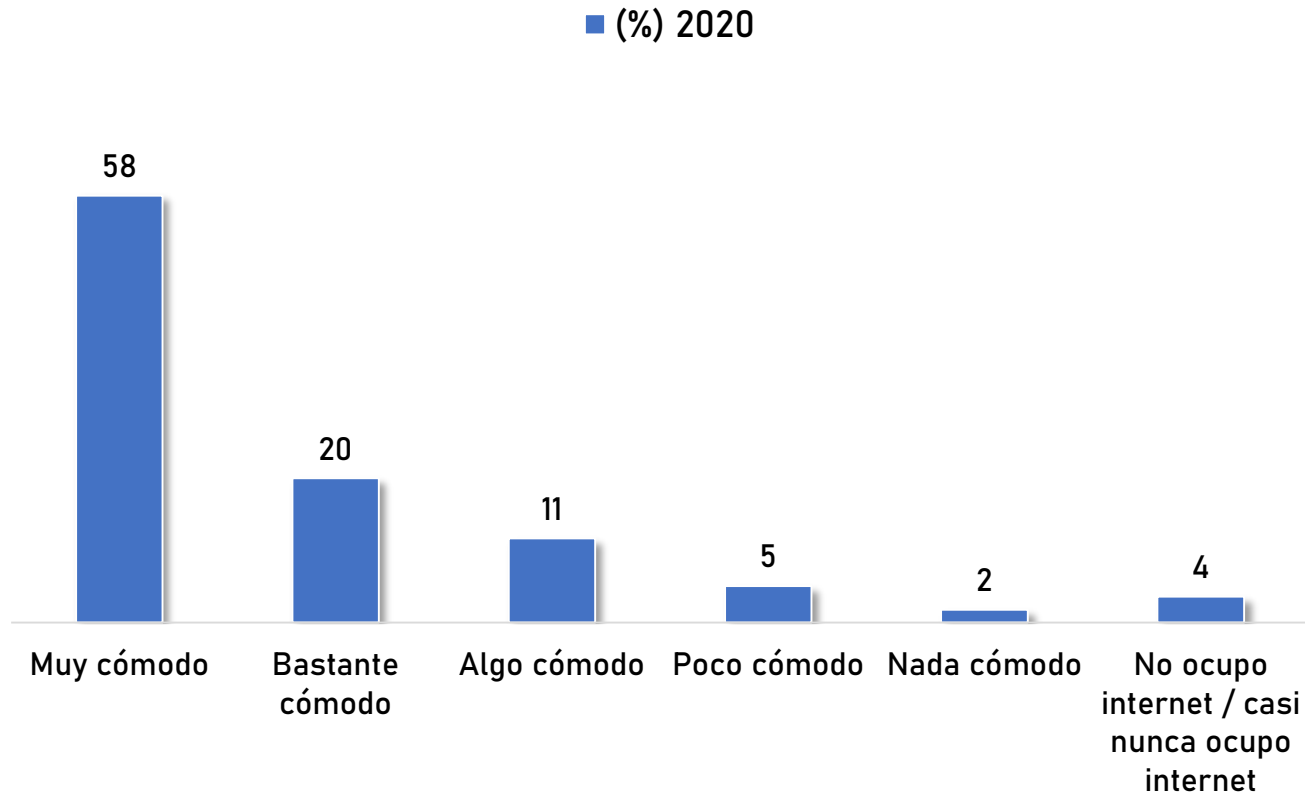


## Trámite



# Experiencia Digital – Comodidad Uso de Internet (%)

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

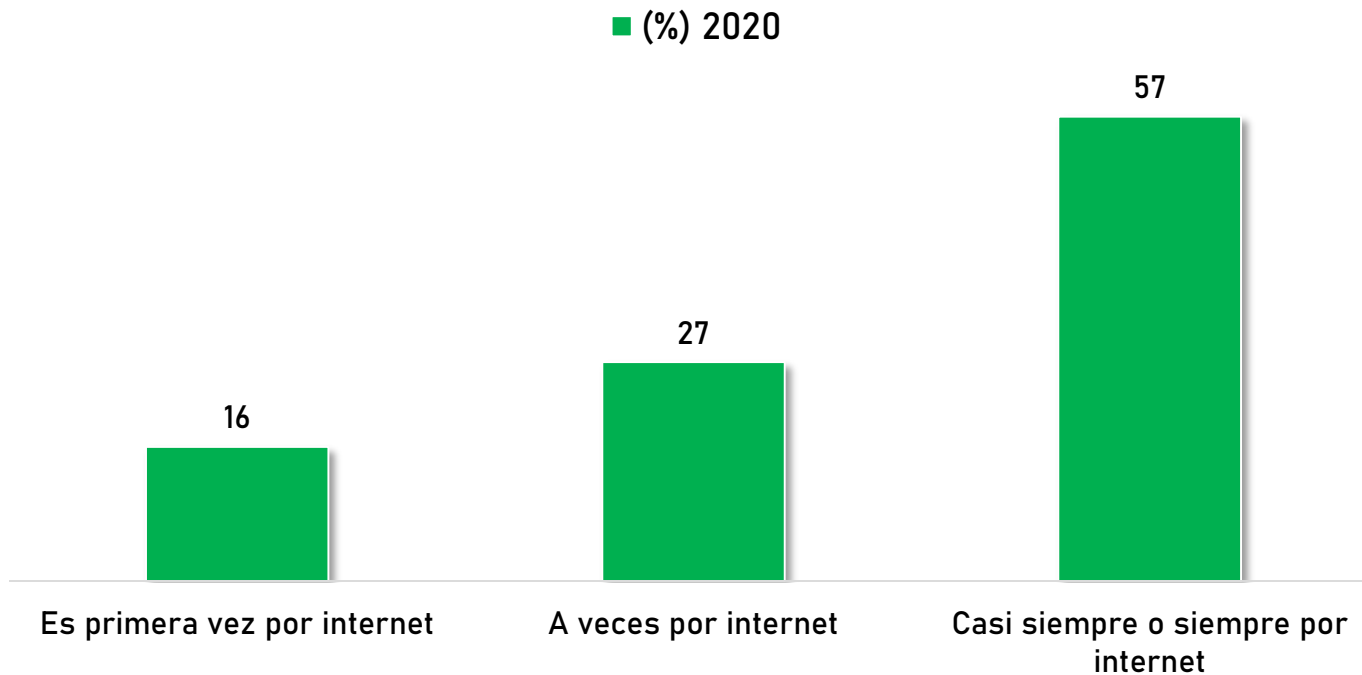


N = 2.368



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

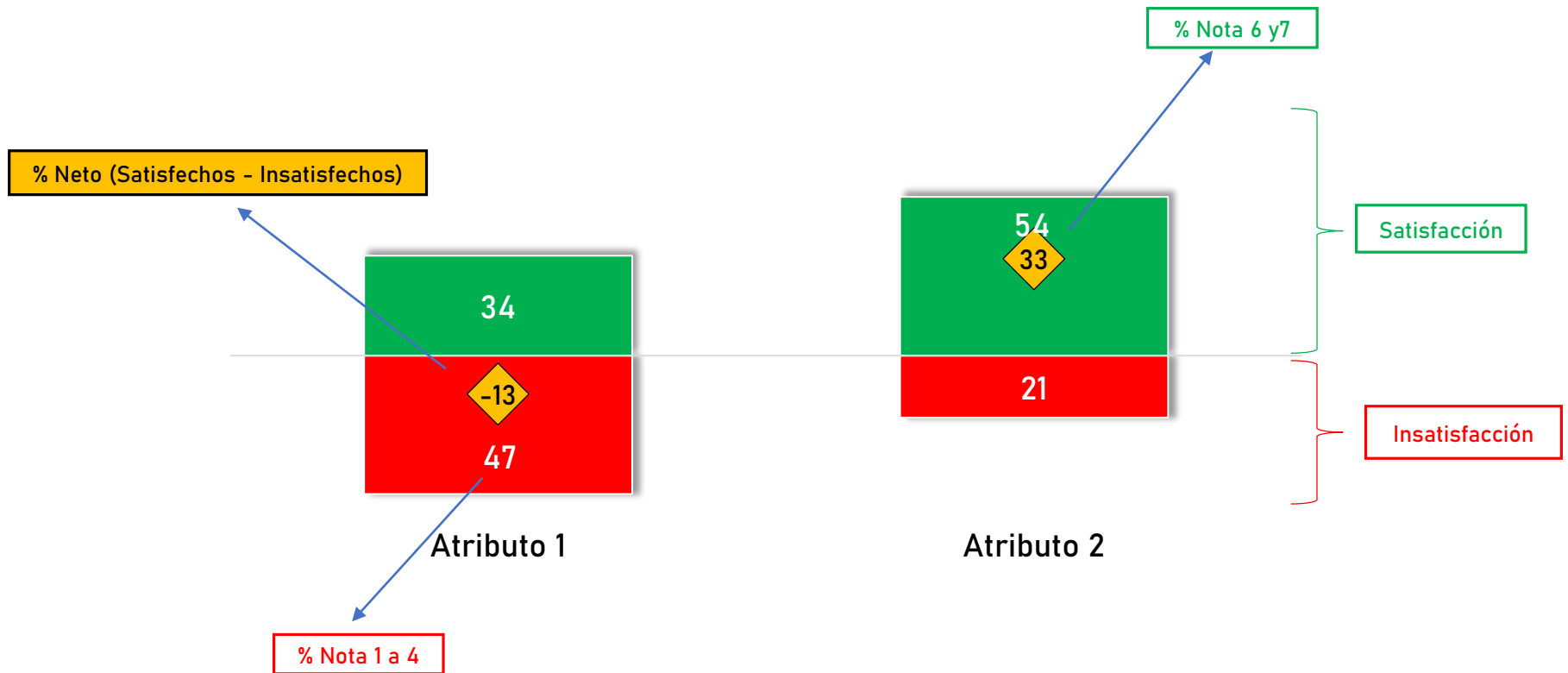
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



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”

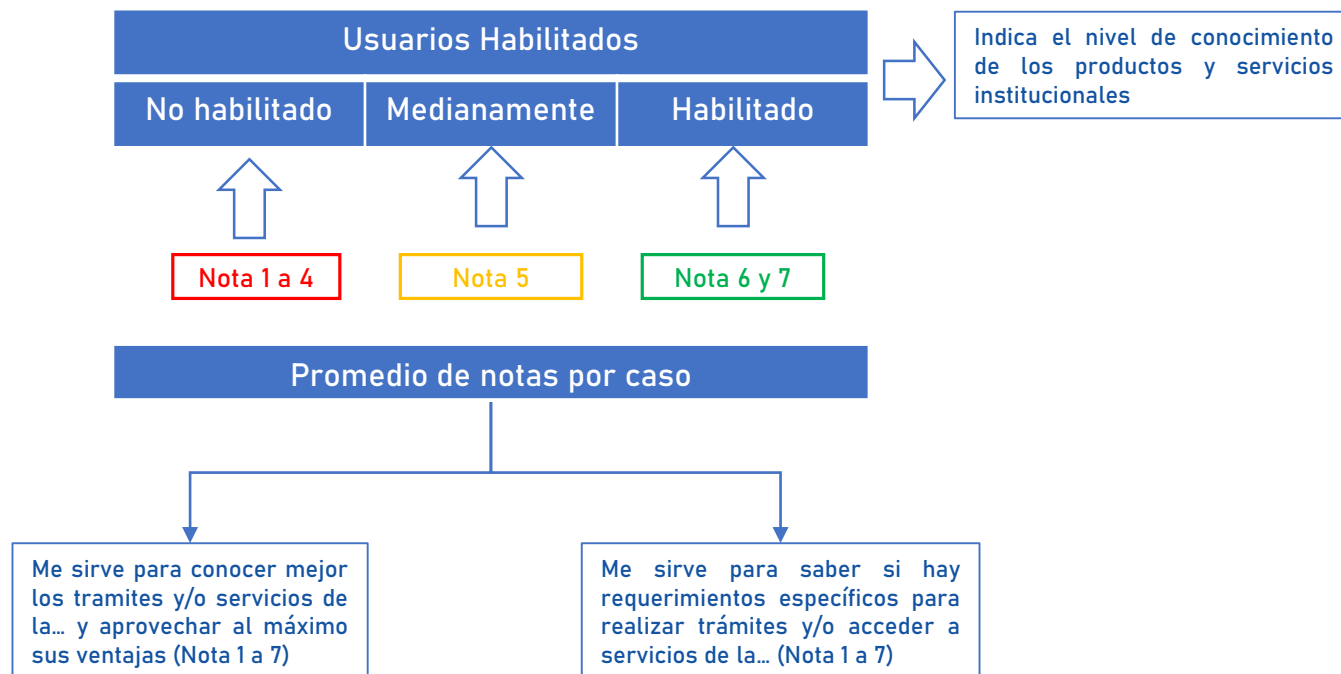
Los pasos a seguir son:

-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

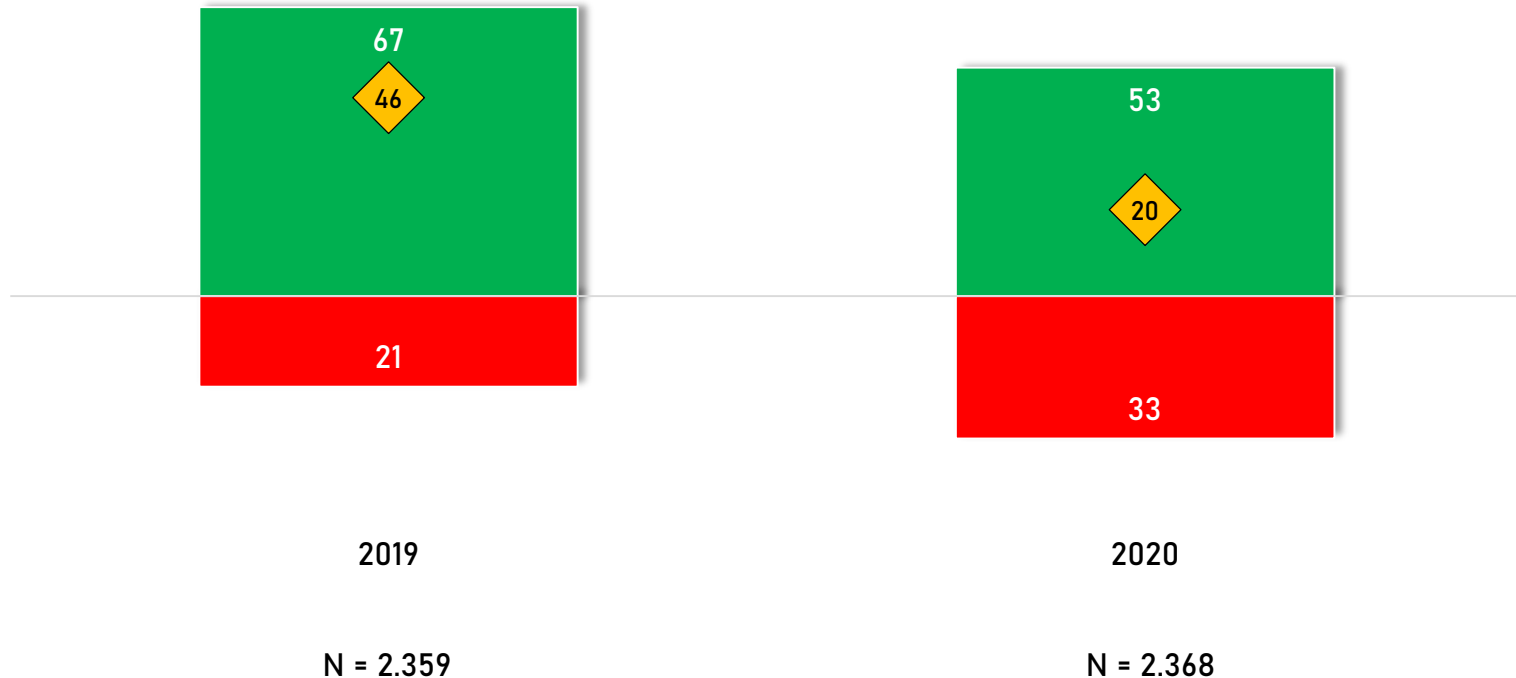


## IV. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN

# 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



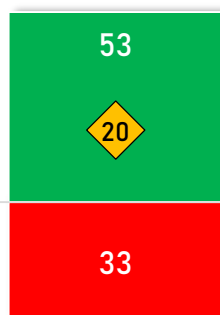
# Satisfacción Última Experiencia (%) Por Trámite

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

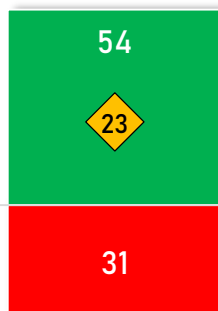
Netos:

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



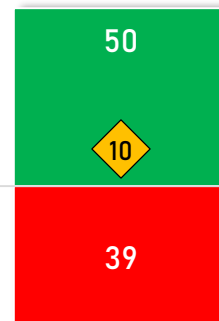
2020

N = (2.368)  
% (100%)



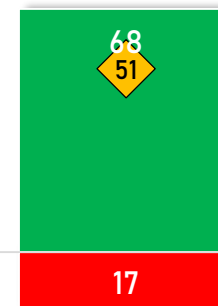
Consultas y Trámites

(1.148)  
(49%)



Reclamos

(813)  
(34%)



Inscripción

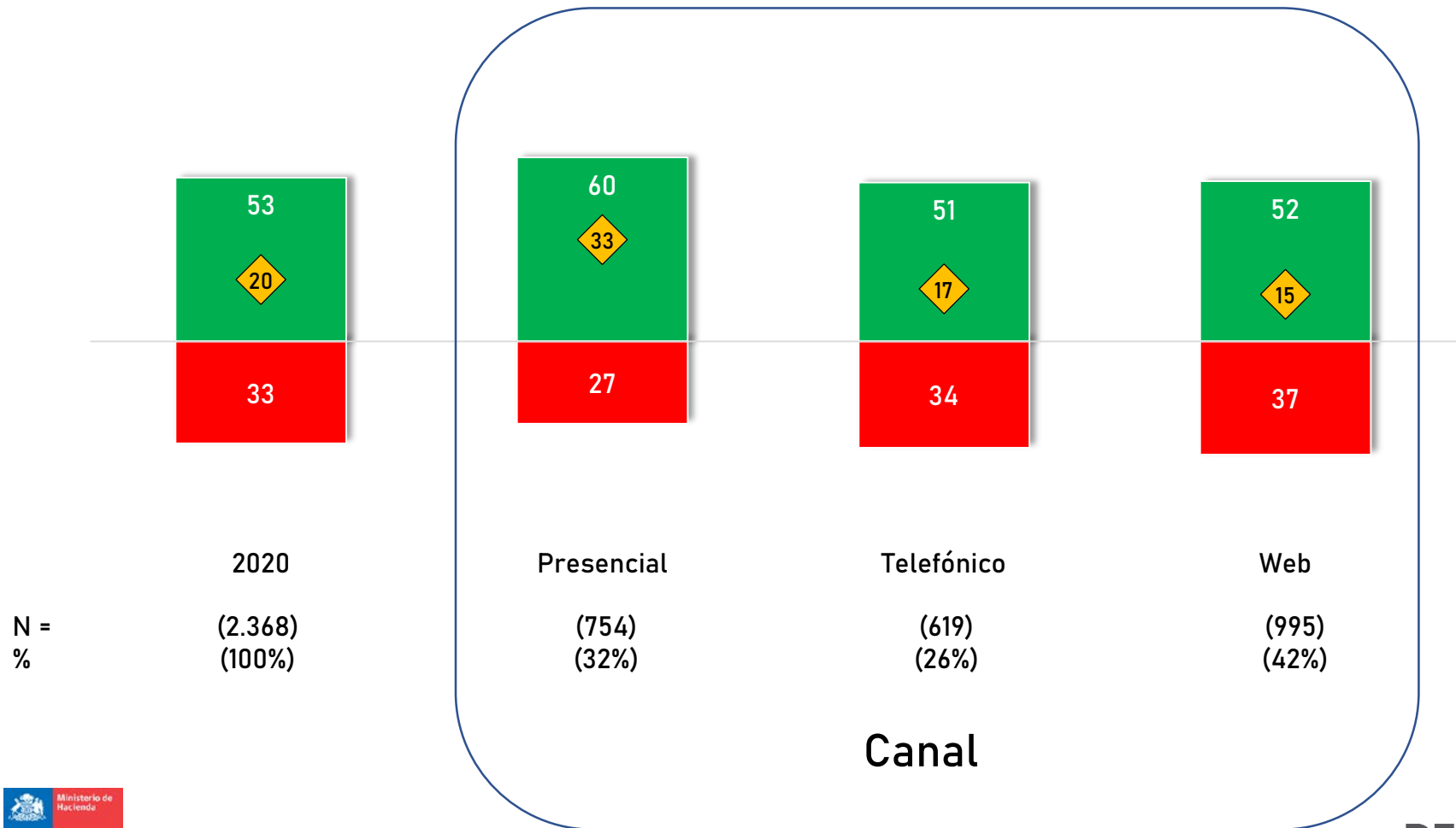
(407)  
(17%)

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



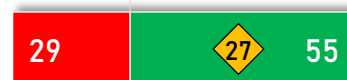
La Facilidad de comprensión de la información recibida



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

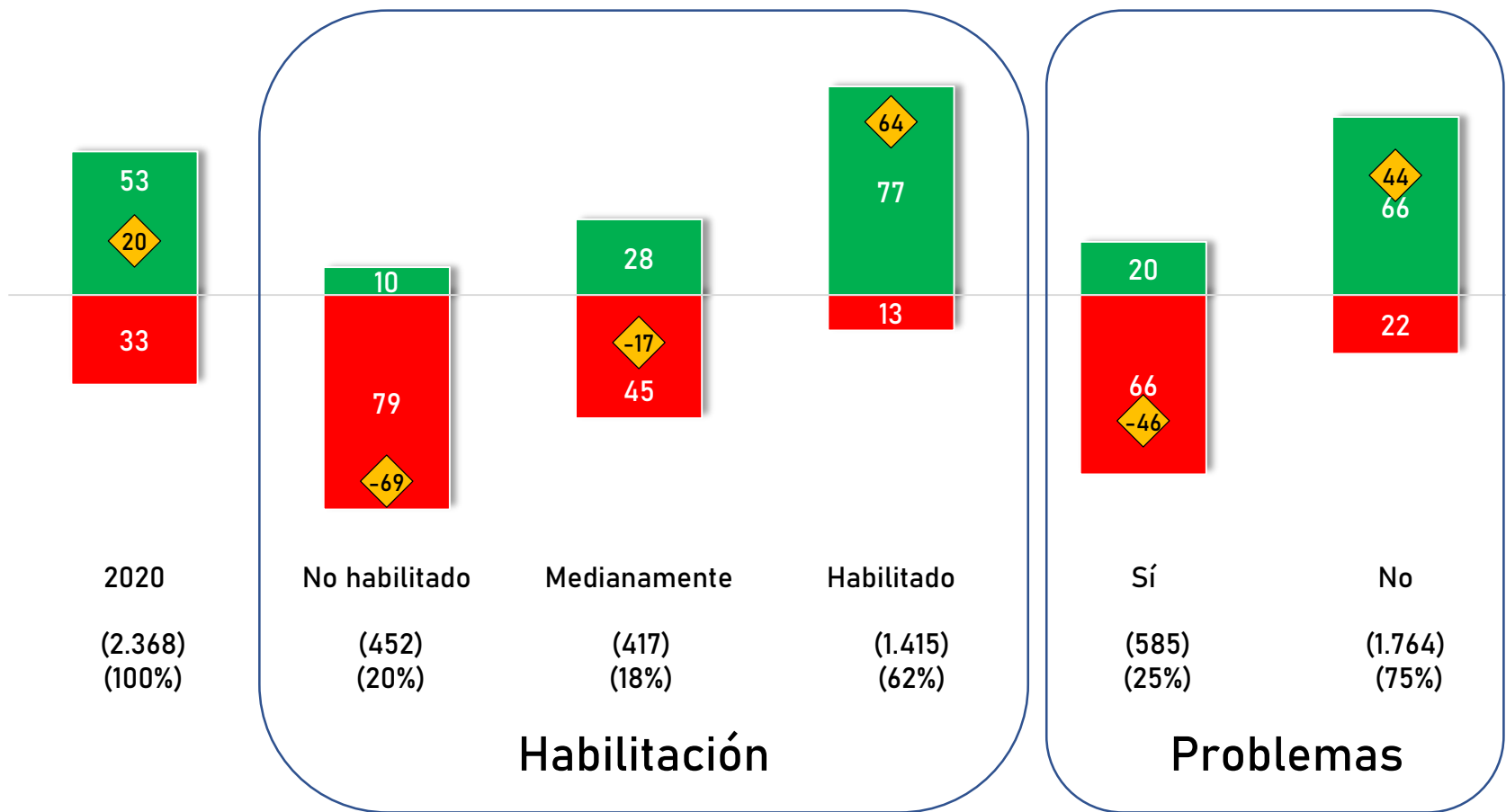
Agrado



# 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.

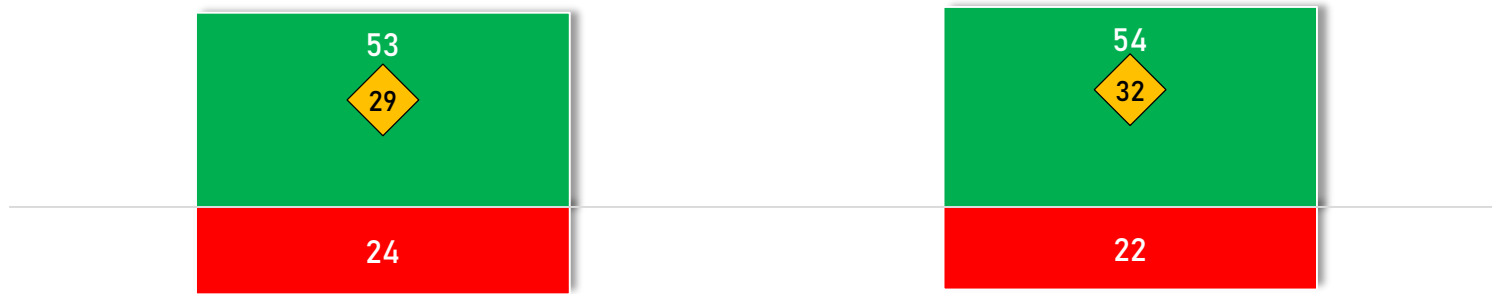
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



# 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

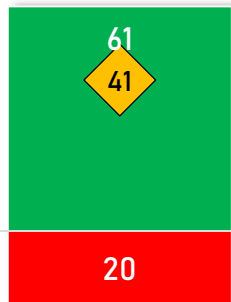
Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD

N = 2.368

# Habilitación (%) 2019 - 2020

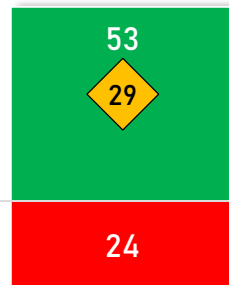
Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD en distintos medios y usando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información...?

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

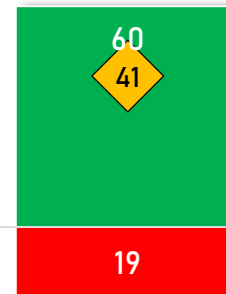


2019

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

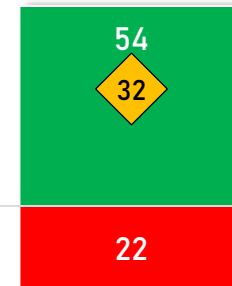


2020



2019

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



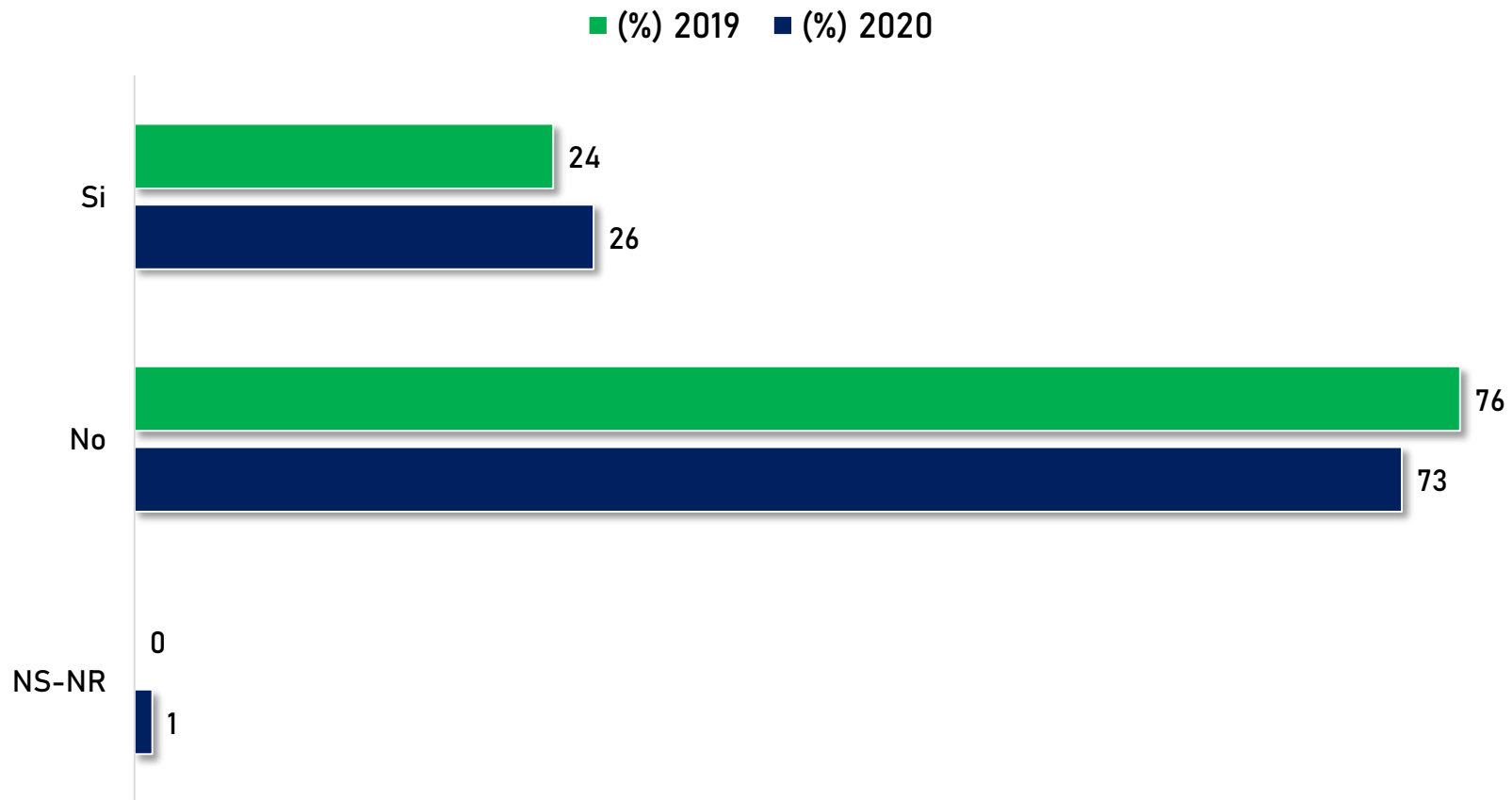
2020

N 2019 = 2.359

N 2020 = 2.368

# Problemas – Ocurrencia (%) 2019 – 2020

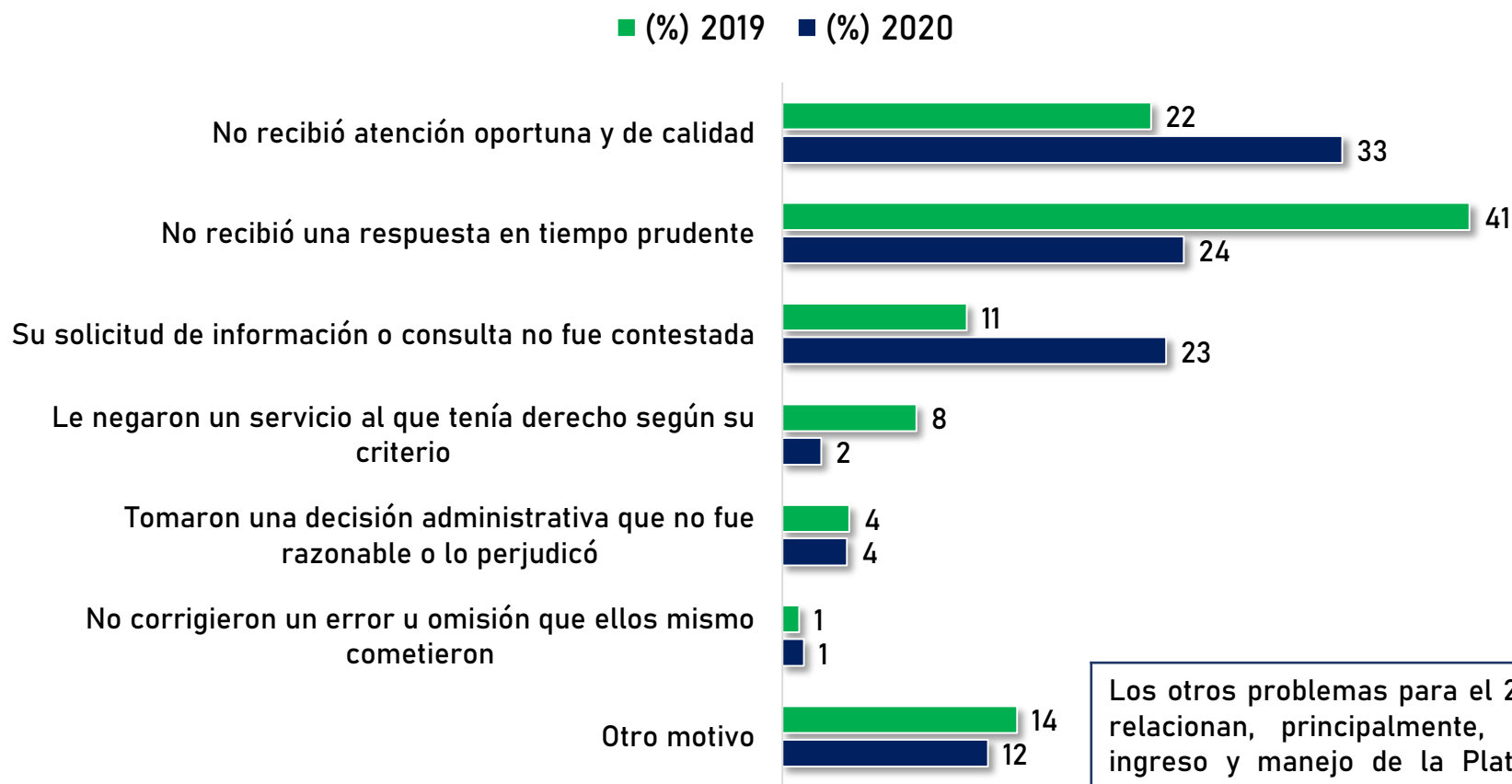
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la SUPERINTENDENCIA DE SALUD hasta que respondieron a su requerimiento?



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.

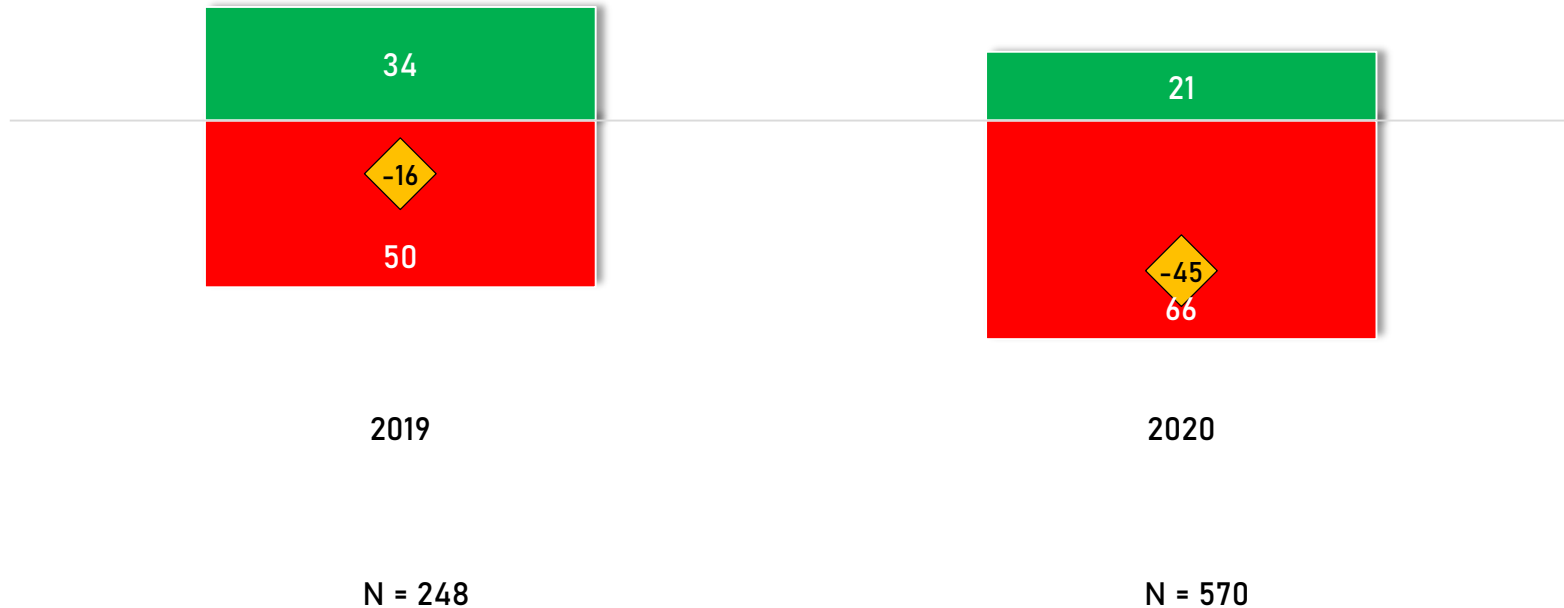
N 2019 = 591

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%)

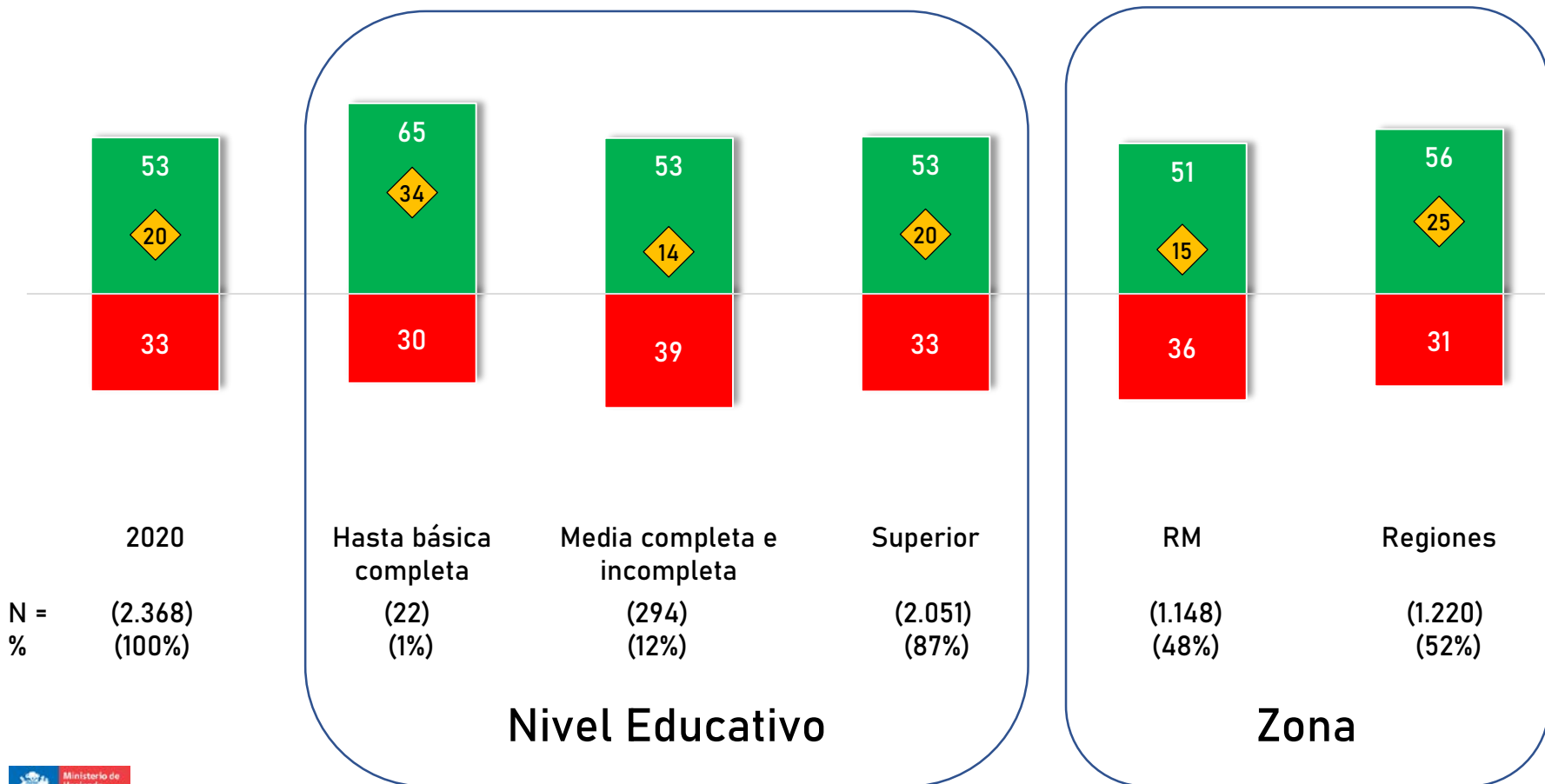
Sexo

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.

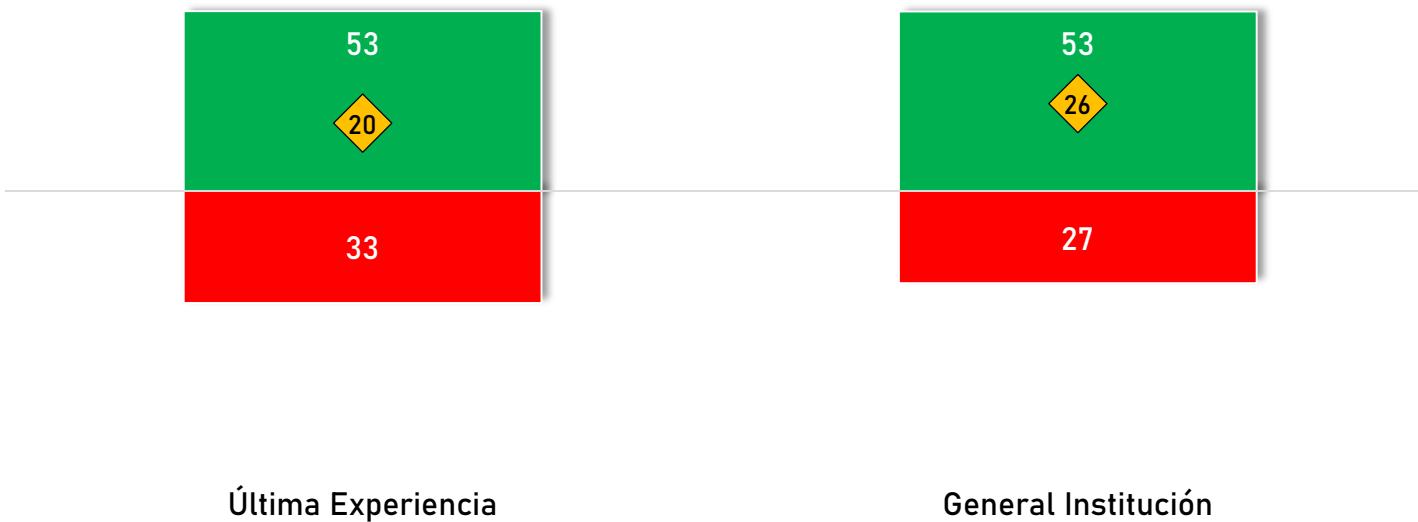
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto





# Satisfacción Última Experiencia versus Evaluación General Institución (%)

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

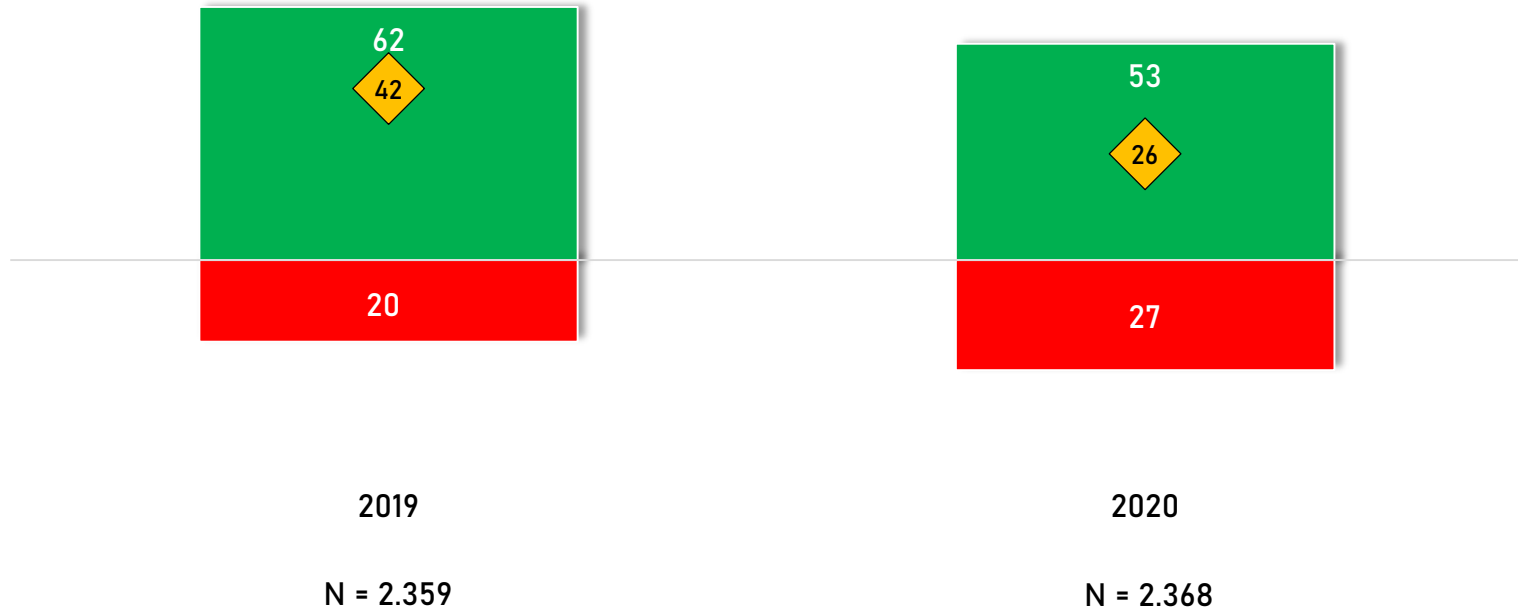


N = 2.368

# 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



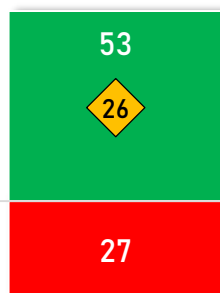
# Evaluación General Institución (%) Por Trámite

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

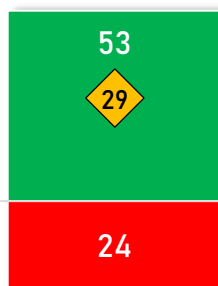
Netos:

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



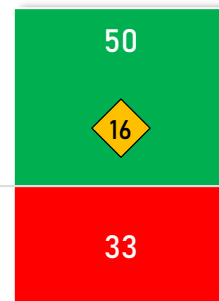
2020

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



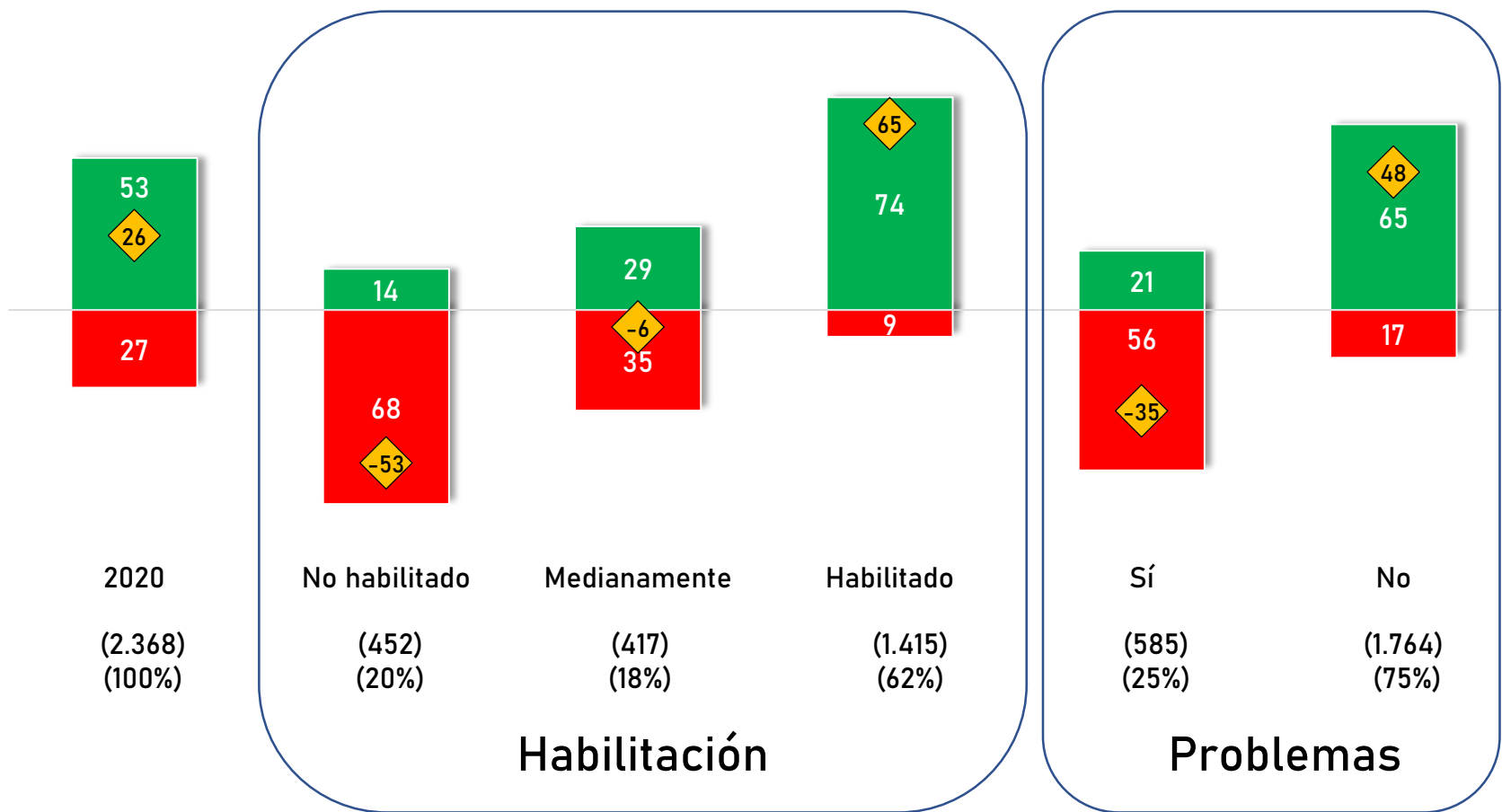
Que satisface las necesidades de sus usuarios



# 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?

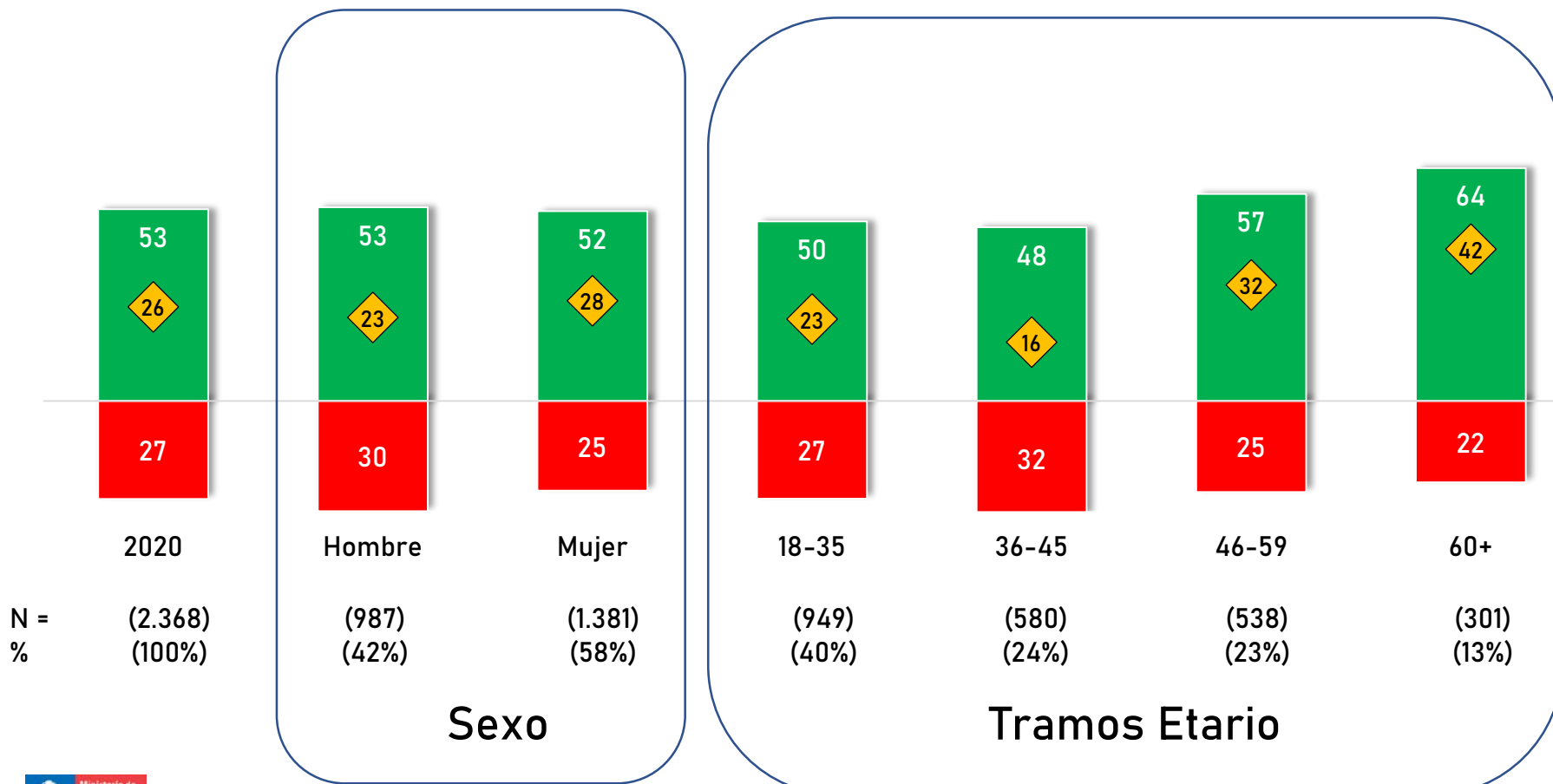
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



# 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?

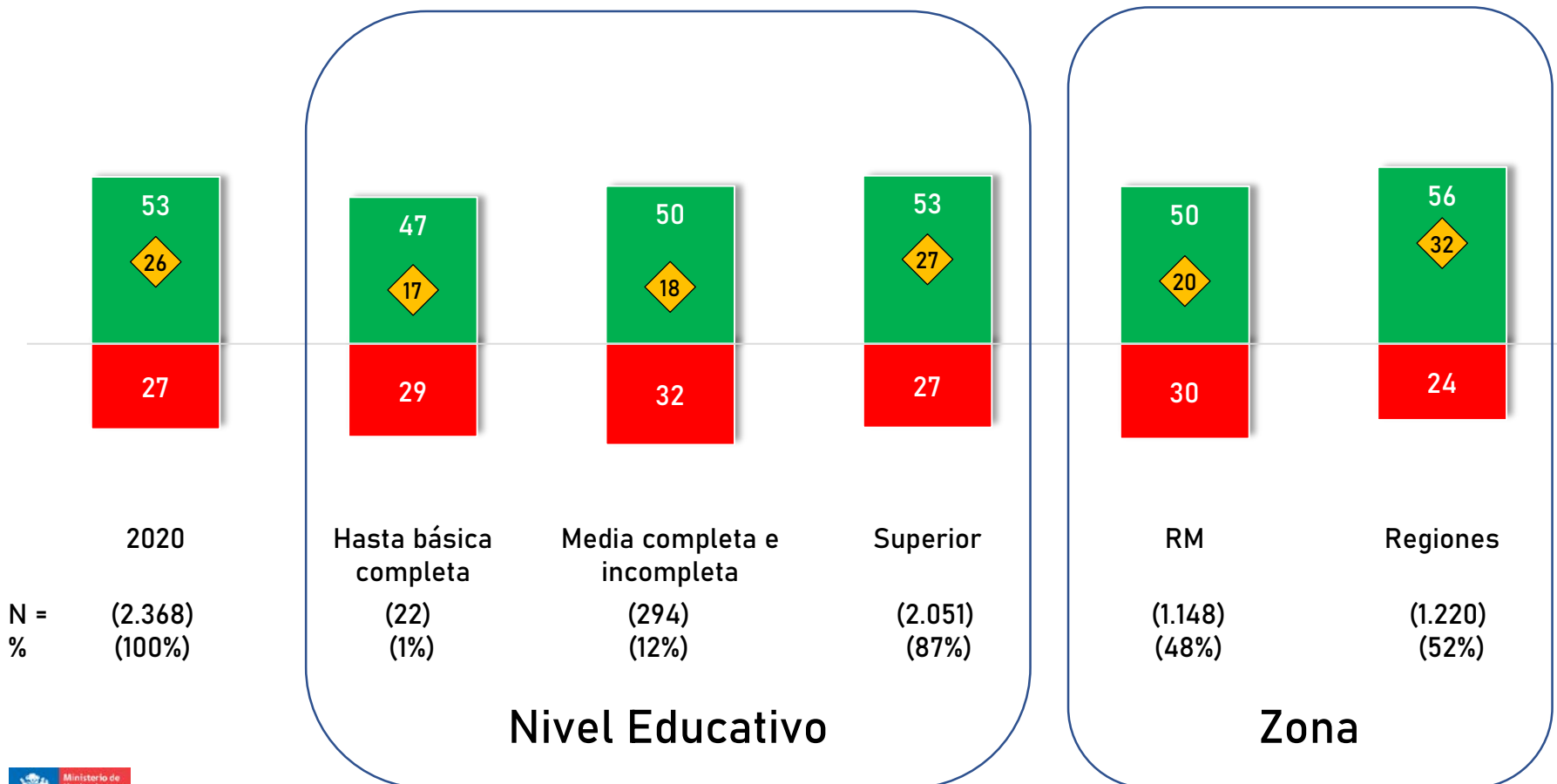
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



# 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%)

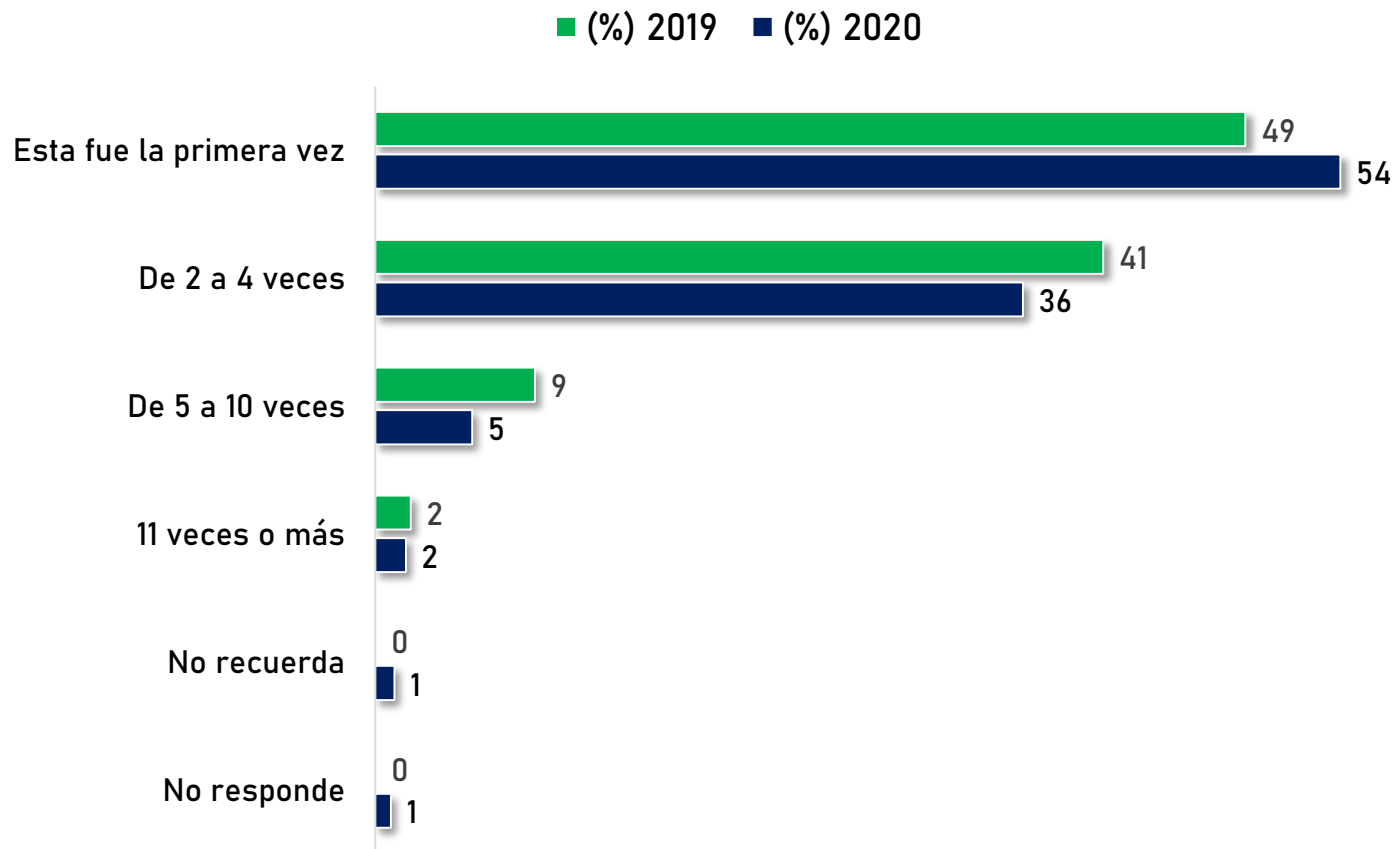
Superior  
(2.051)  
(87%)

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

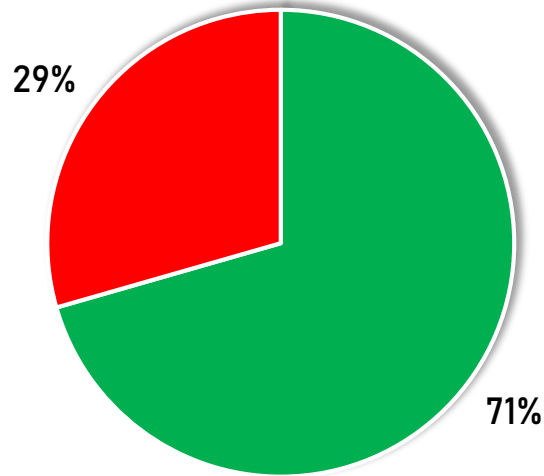
N 2020 = 2.368



# Conocimiento Institución (%)

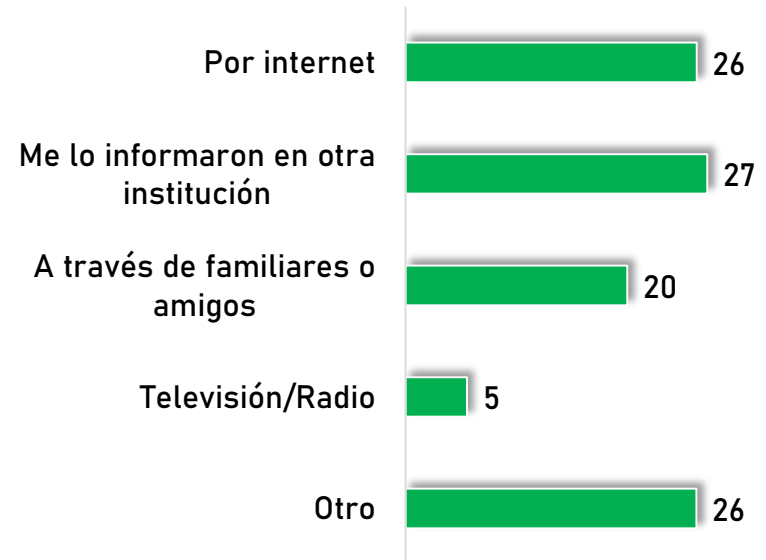
En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?

■ Sí, ya lo sabía ■ No lo sabía



N = 2.368

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

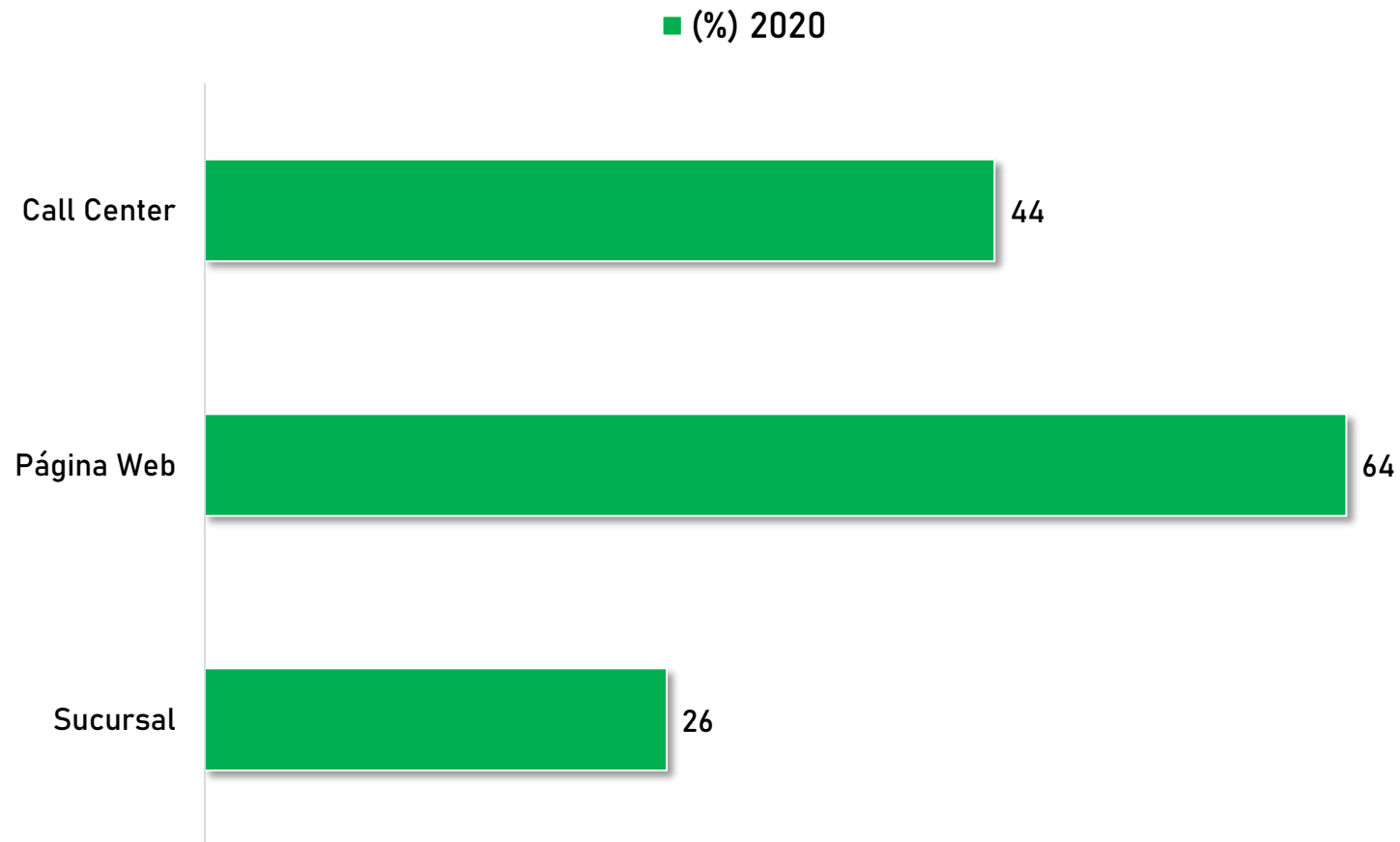


N = 1.671

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

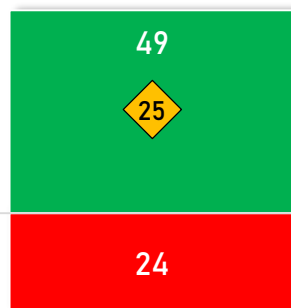


N = 2.368

# 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?

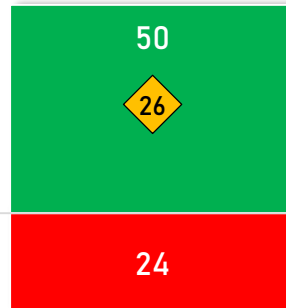
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



Call Center

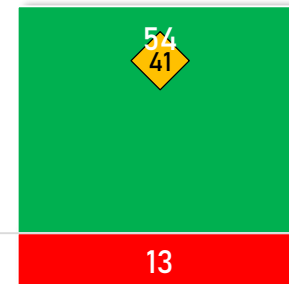
N =

(1.274)



Página Web

(1.768)



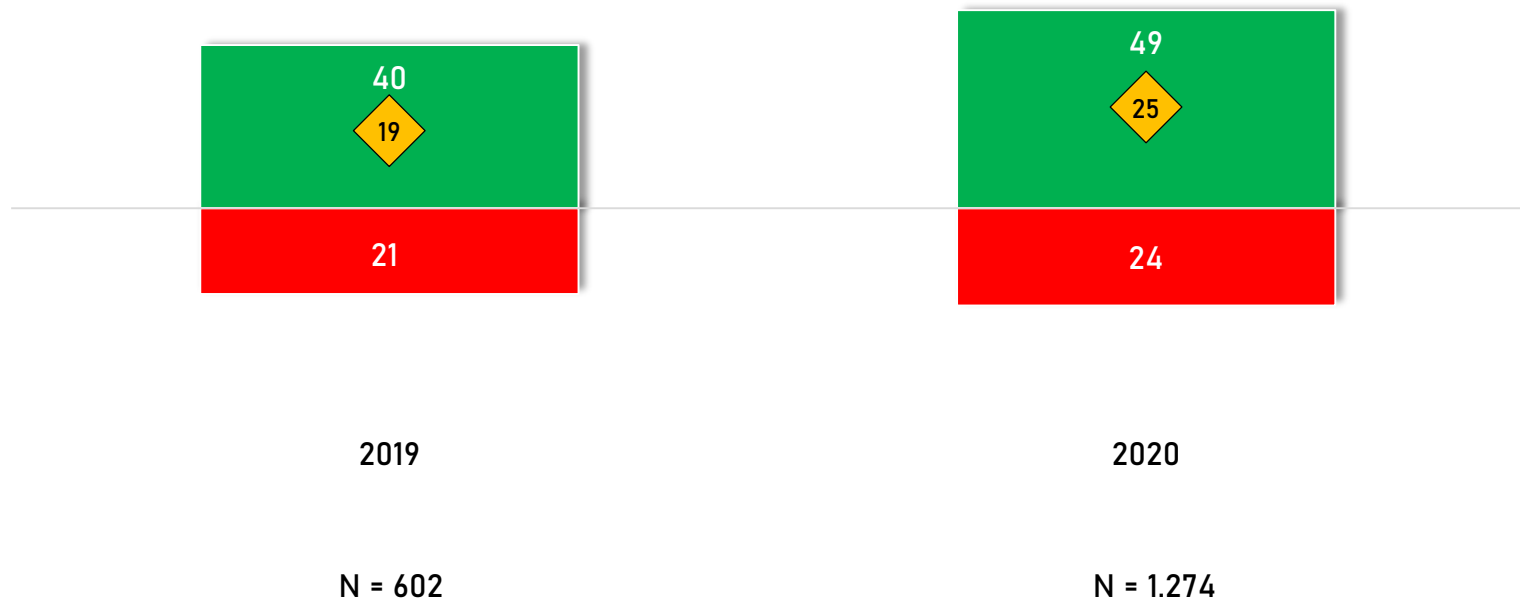
Sucursal

(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?

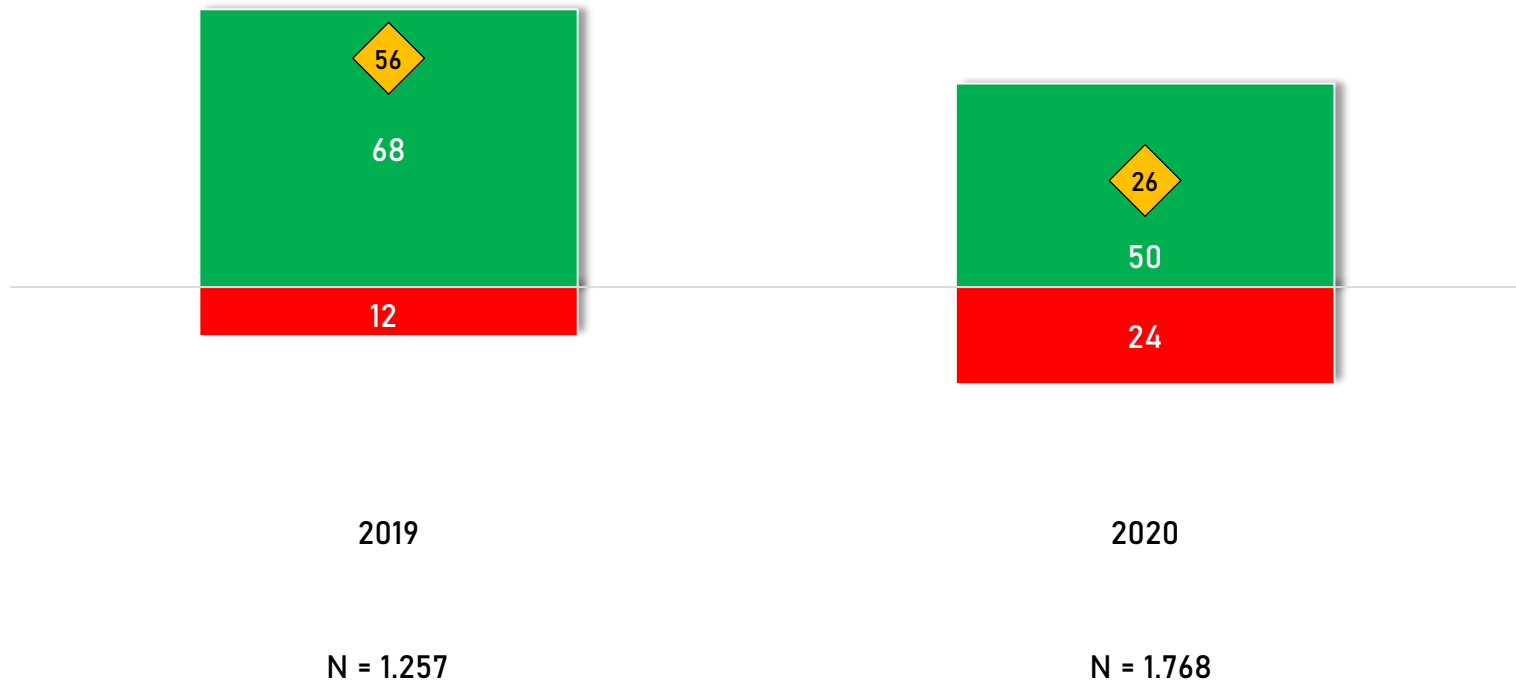
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



# 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



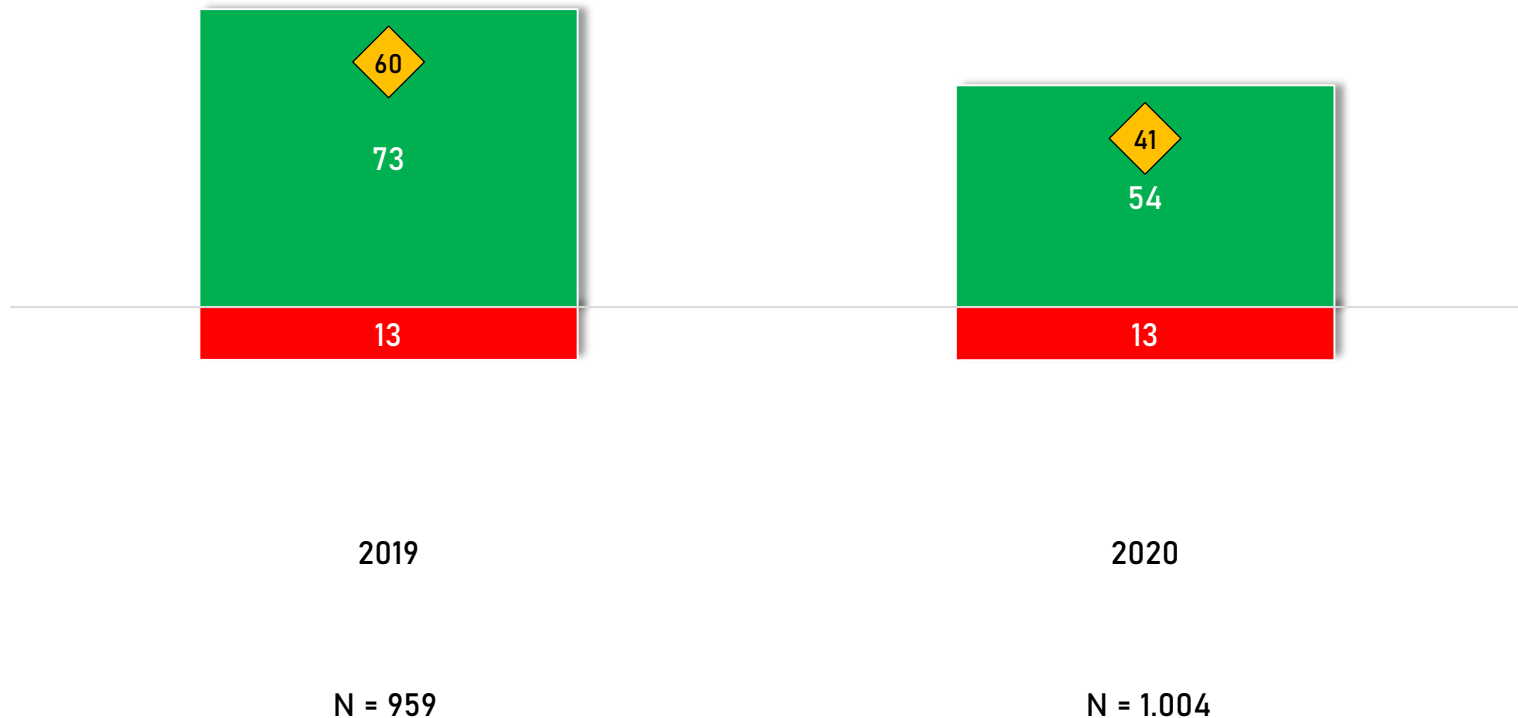
N = 1.257

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?

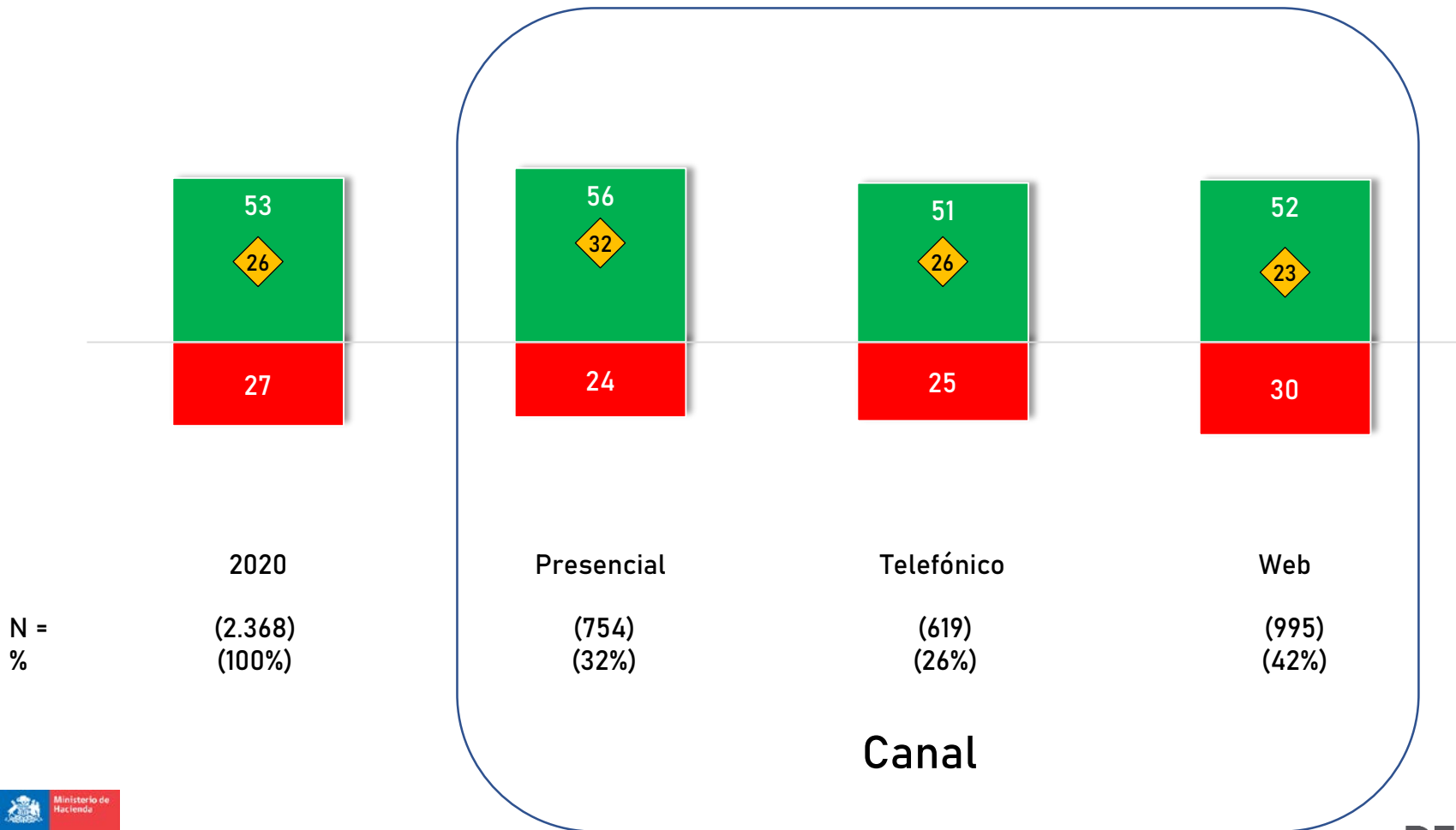
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



# Evaluación General Institución (%) Por Canal

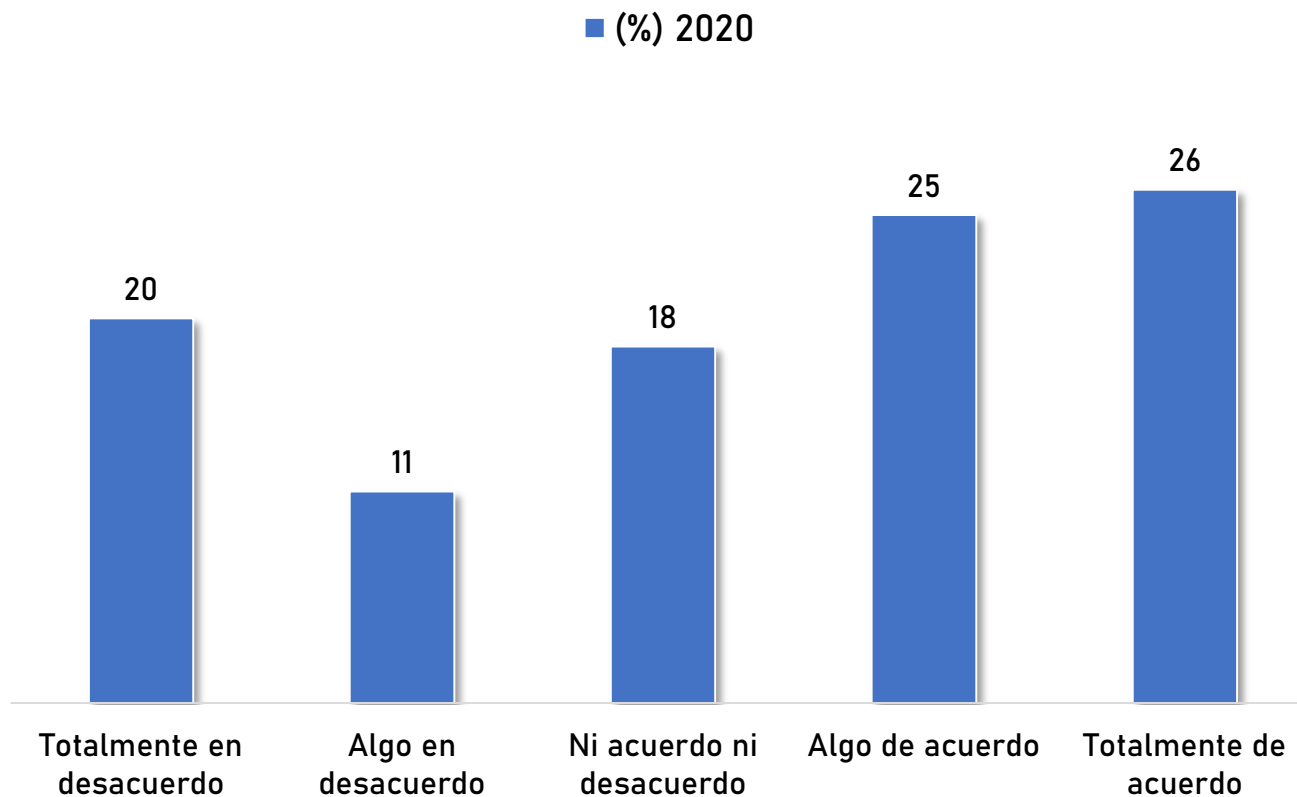
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la SUPERINTENDENCIA DE SALUD, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

■ % 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.

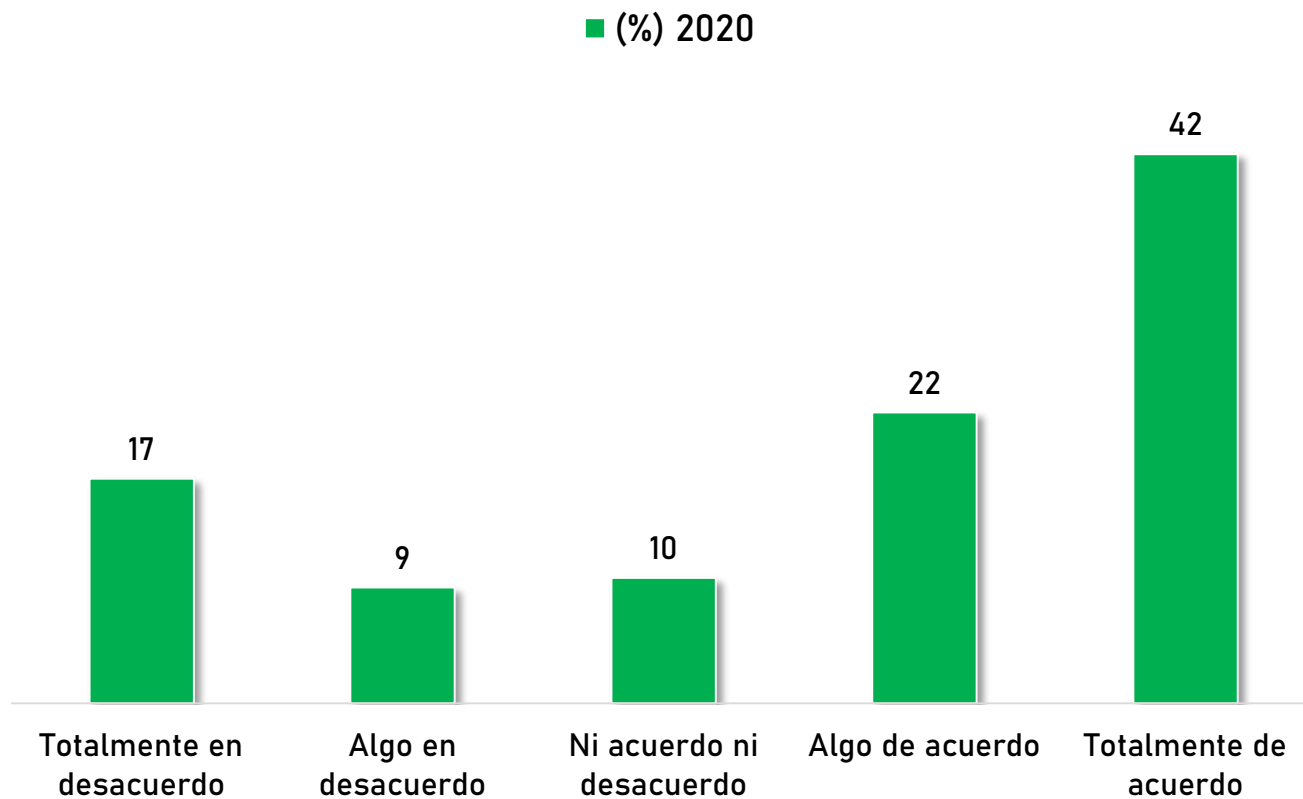


N = 2.368



# Experiencia de Servicio (%)

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

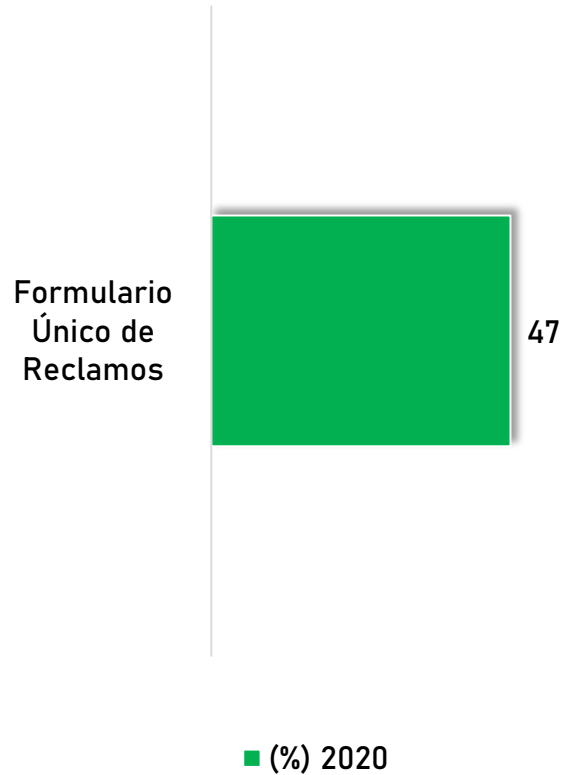


N = 2.368

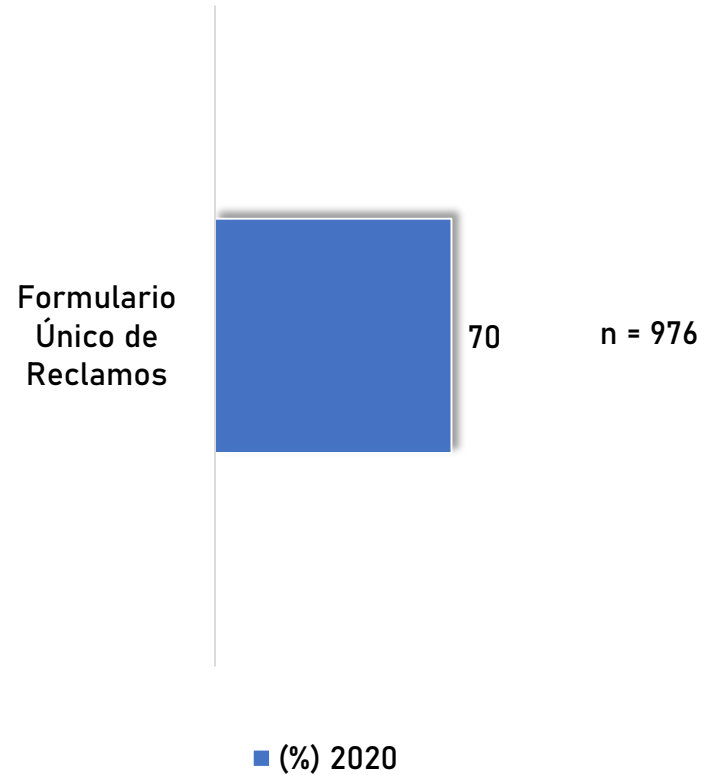
# Herramientas de Información - Conocimiento y Uso (%)

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

¿Conoce? % Sí



¿Ha utilizado? % Sí

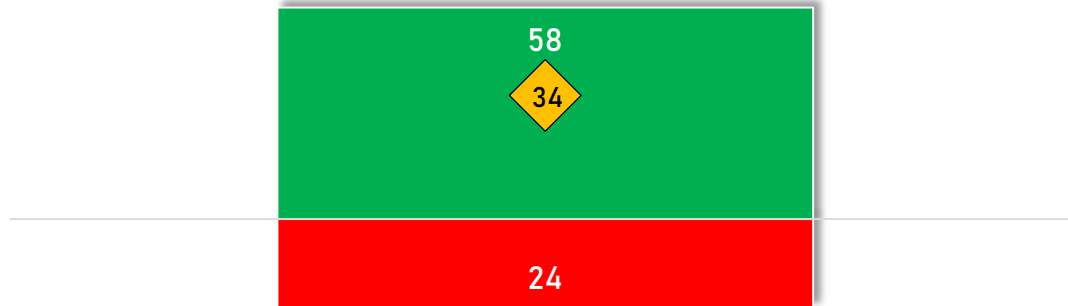


N = 2.368

# 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

