



Informe de Estudio

GfK. Growth from Knowledge
Santiago, Diciembre 2011



1. Antecedentes Metodológicos

Ficha Metodológica

3

• **Objetivos**

- Conocer el grado de satisfacción, expectativas y percepciones que tienen los usuarios(as) de FONASA e ISAPRES, que se contactan con la Superintendencia de Salud a través de sus canales de atención personal, telefónica, escrita, consulta Web.

• **Tipo de Estudio**

- Estudio cuantitativo. Encuestas telefónicas en base a cuestionario estructurado.

• **Muestra**

- Se realizaron un total de **1622** entrevistas distribuidas en todo el territorio Nacional.

• **Terreno**

- Las entrevistas fueron aplicadas desde el 25 de Octubre al 16 de Noviembre de 2011

Distribución Muestral

4

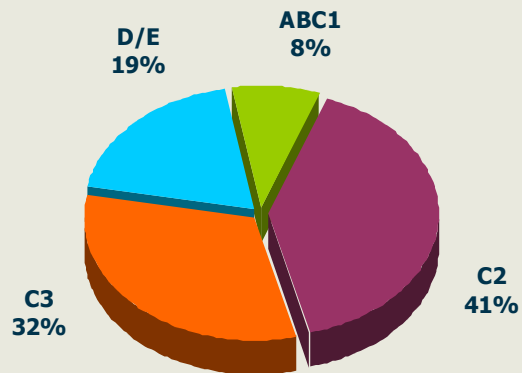
	MUESTRA				
	Presencial	Telefónico	Web	Escrito	TOTAL
Santiago	481	311	120	14	926
Regiones	358	202	120	16	696
Total Nacional	839	513	240	30	1622

Perfil Entrevistados Total Canales

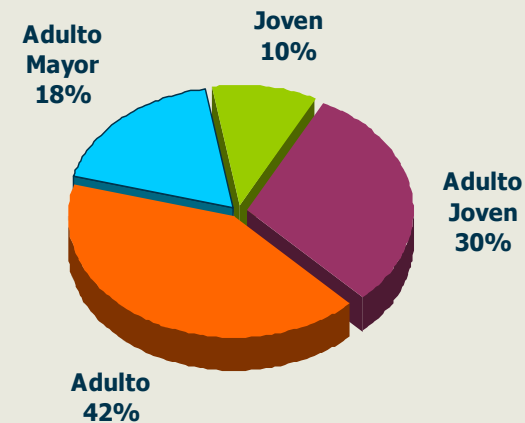
Muestra: 1622 casos

5

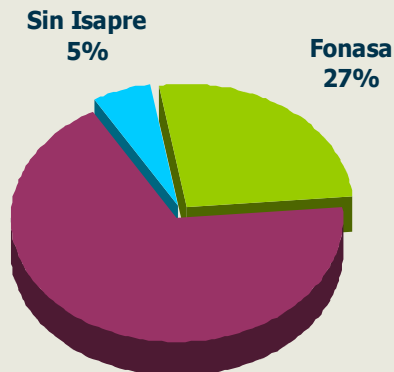
G.S.E.



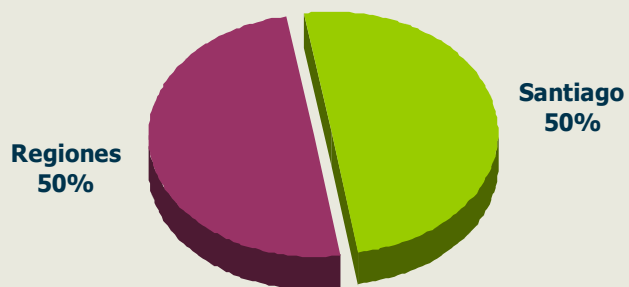
Edad



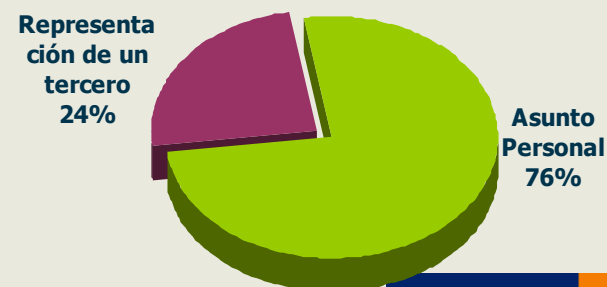
Seguro



Región.



Motivo de Contacto



¿Qué pasa con la Imagen de la Superintendencia de Salud en comparación con otras Instituciones del País?

Servicios Públicos o Instituciones del Estado que atienden a los ciudadanos, que conoce o ha oído mencionar

7



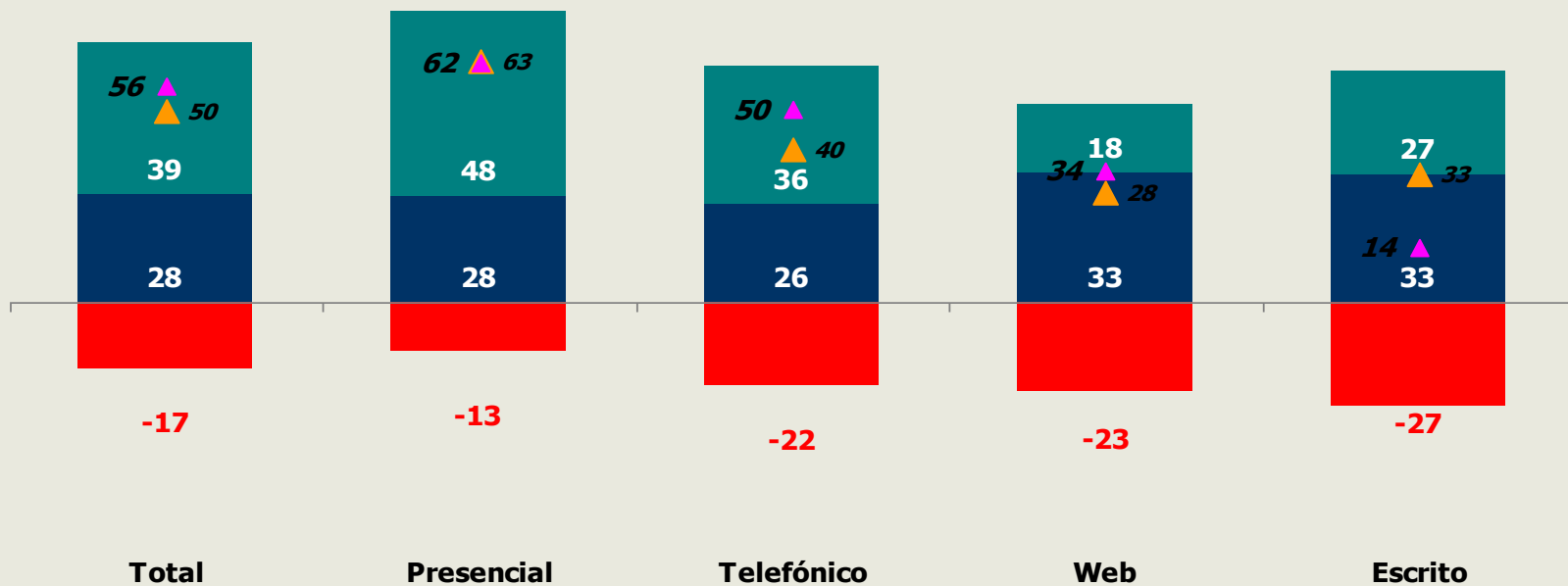
Total	ATC	Telefónico	Web	Escrito
1622	839	513	240	30
98	98	97	98	97
95	94	94	99	87
91	92	89	90	80
86	85	85	93	73
84	86	80	83	80
82	82	80	86	67
80	77	81	89	67
79	77	81	80	57
72	75	69	75	37
41	39	42	46	37
35	34	36	40	17

Imagen general de la Superintendencia de Salud

Total Canales

8

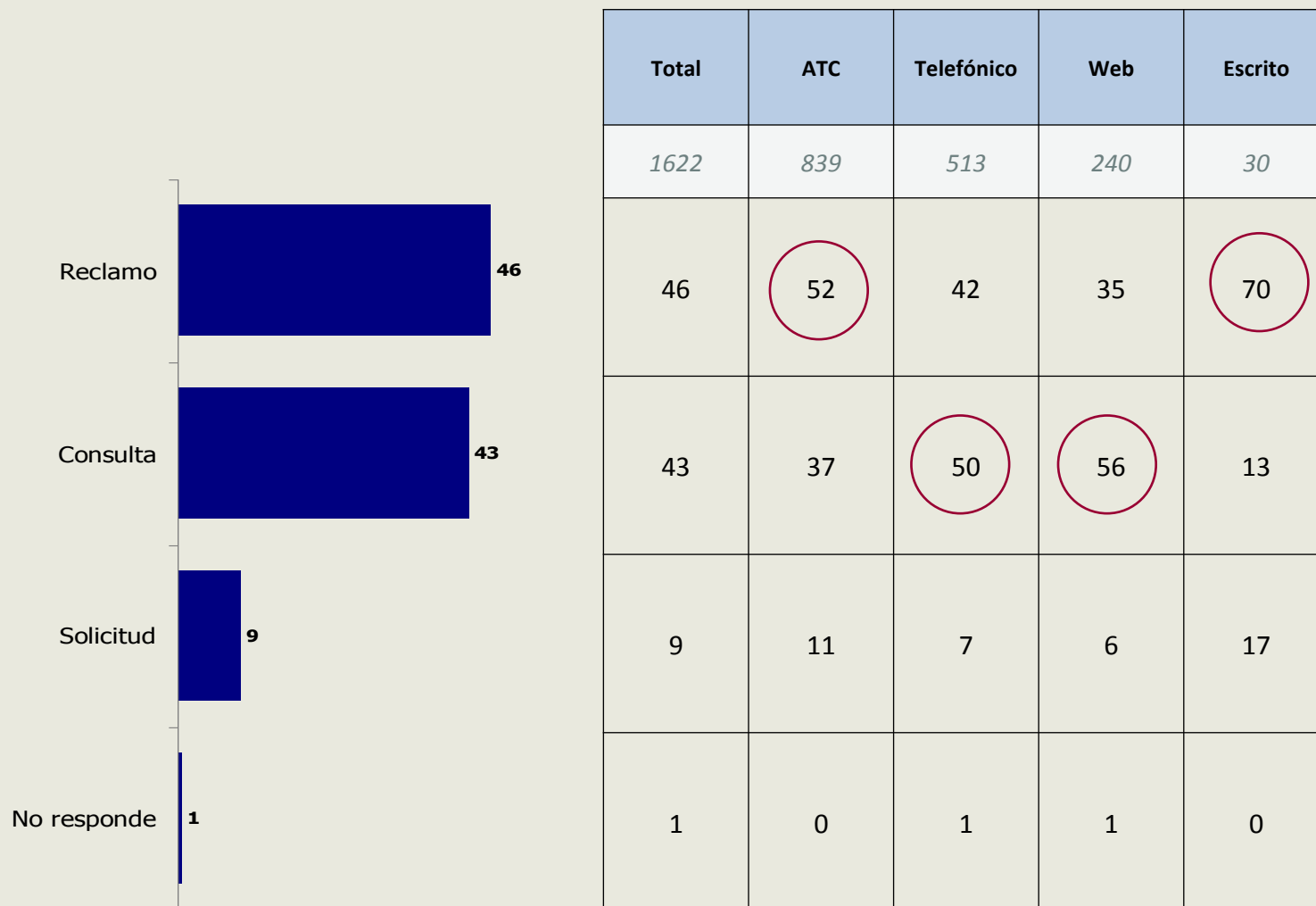
■ Notas 6 ■ Notas 7 ■ Notas 1 a 4 ▲ %neto 2011 ▲ %neto 2010



Base	1615	833	513	239	30
------	------	-----	-----	-----	----

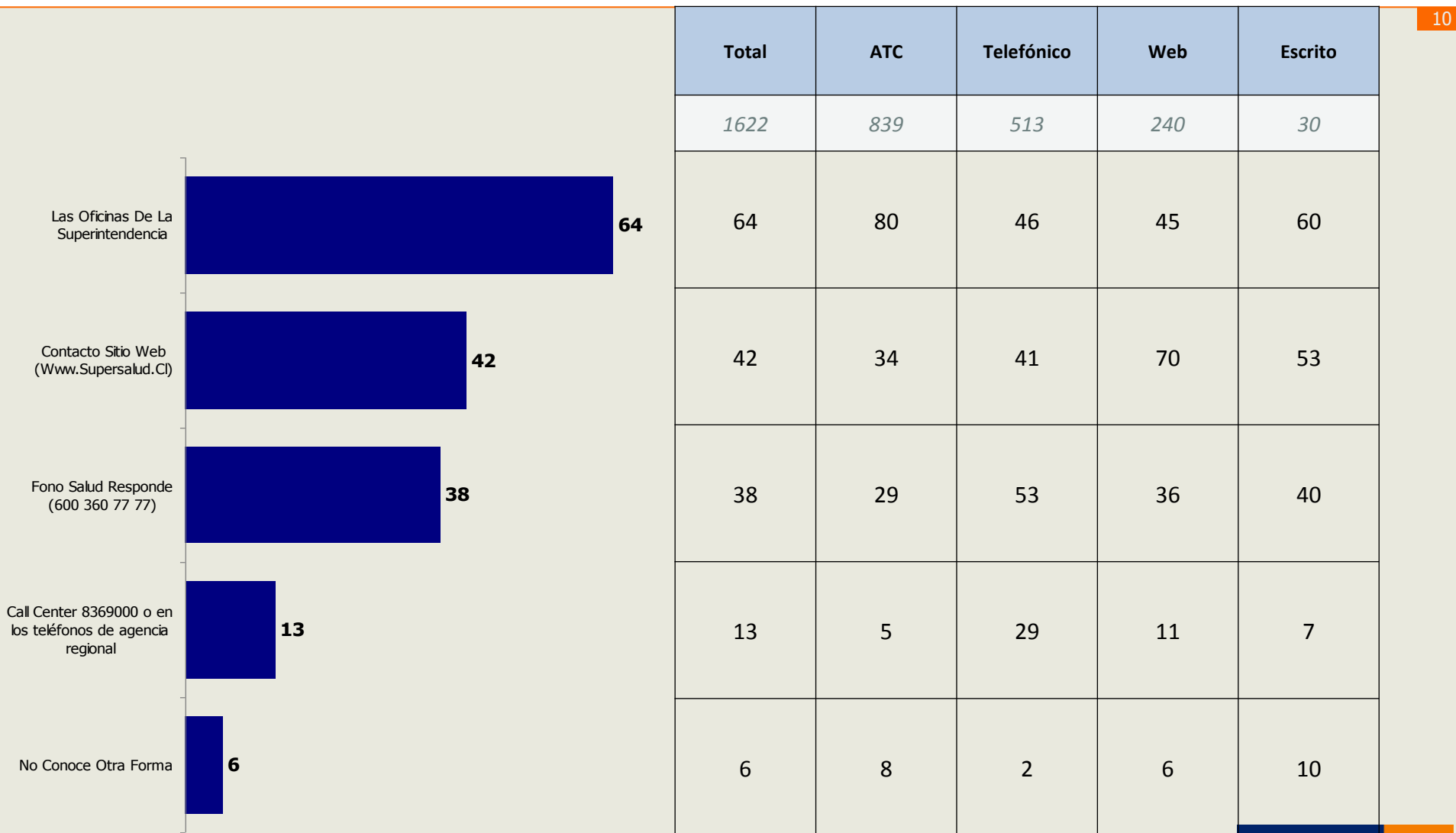
Razón por la que se contactó con la Superintendencia de salud.

Base Total (N=1622)



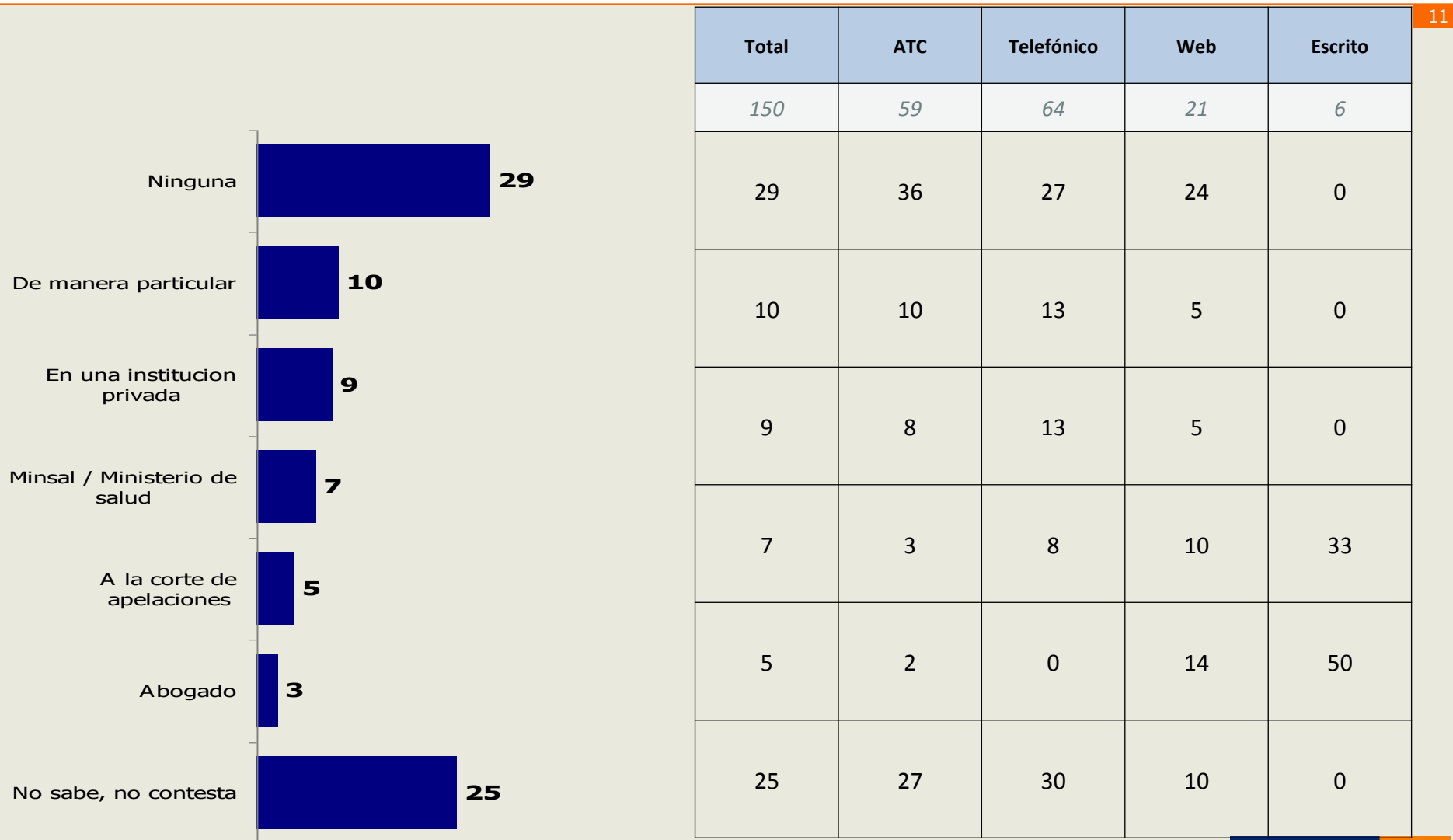
Formas que conoce para comunicarse con la Superintendencia de salud

Base Total (N=1622)



Institución a la que acudiría

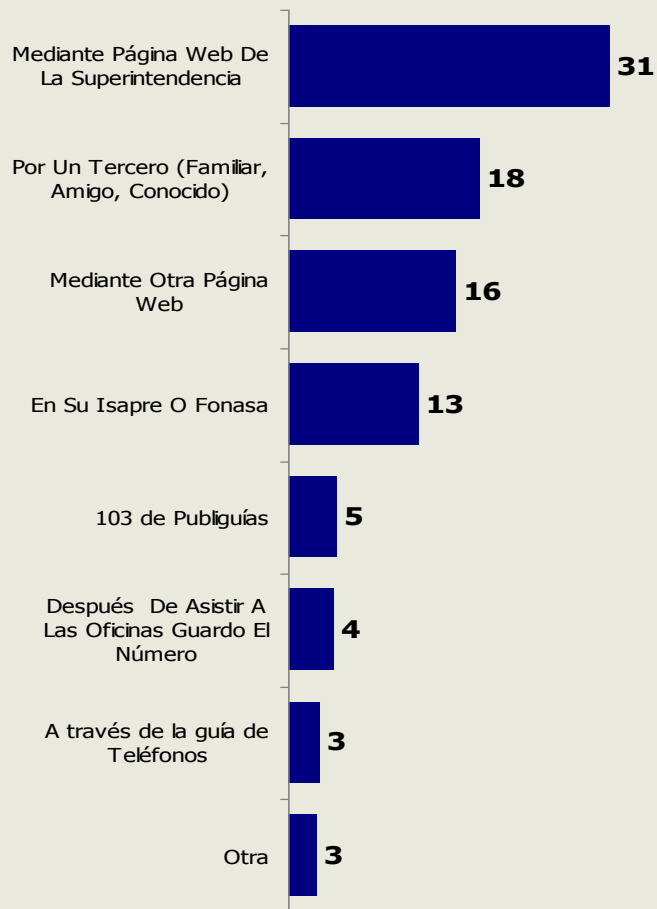
Base: Quienes no acudirían a la Superintendencia de Salud, puesto que no confían en que le entreguen una solución



¿Cómo accedió a (Canal utilizado) de la Superintendencia de Salud?

Base Total (N=1622)

12



	Total	ATC	Telefónico	Web	Escrito
	1622	839	513	240	30
Mediante Página Web De La Superintendencia	31	28	51	1	0
Por Un Tercero (Familiar, Amigo, Conocido)	18	28	7	13	0
Mediante Otra Página Web	16	8	10	60	3
En Su Isapre O Fonasa	13	19	5	6	0
103 de Publiguías	5	2	8	0	50
Después De Asistir A Las Oficinas Guardo El Número	4	3	8	3	0
A través de la guía de Teléfonos	3	3	5	0	0
Otra	3	3	3	1	0

¿Ud. considera que la atención recibida cumplió sus expectativas?

Base 2011 (N=1622)

13



Total

Presencial

Telefónico

Web

Escrito

Base

1615

839

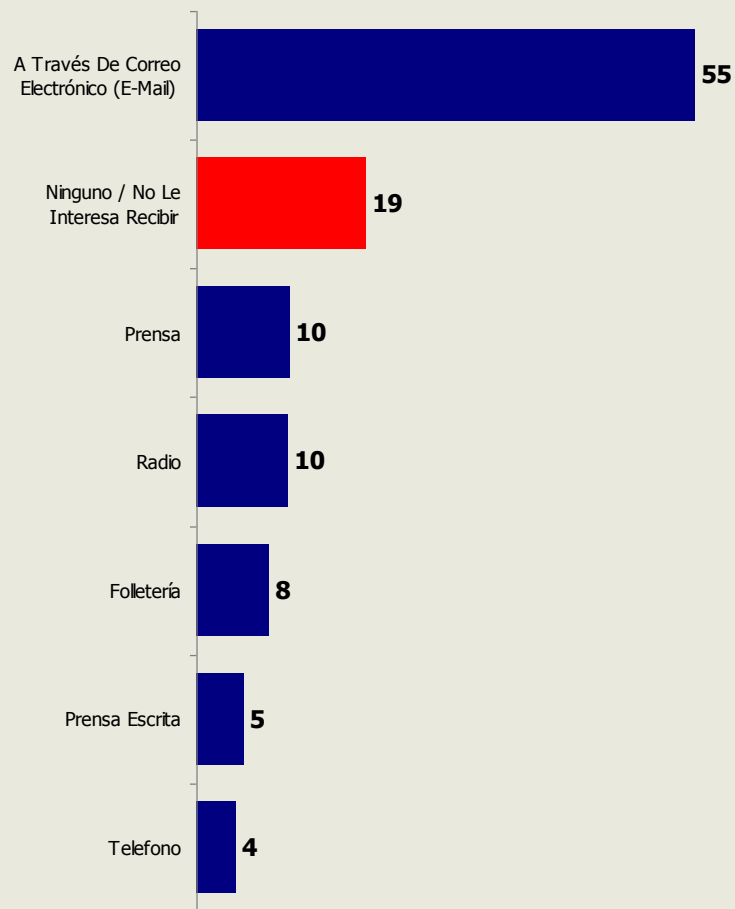
513

240

30

¿A través de que medio le gustaría recibir información respecto de la Superintendencia de salud?

Base Total (N=1622)

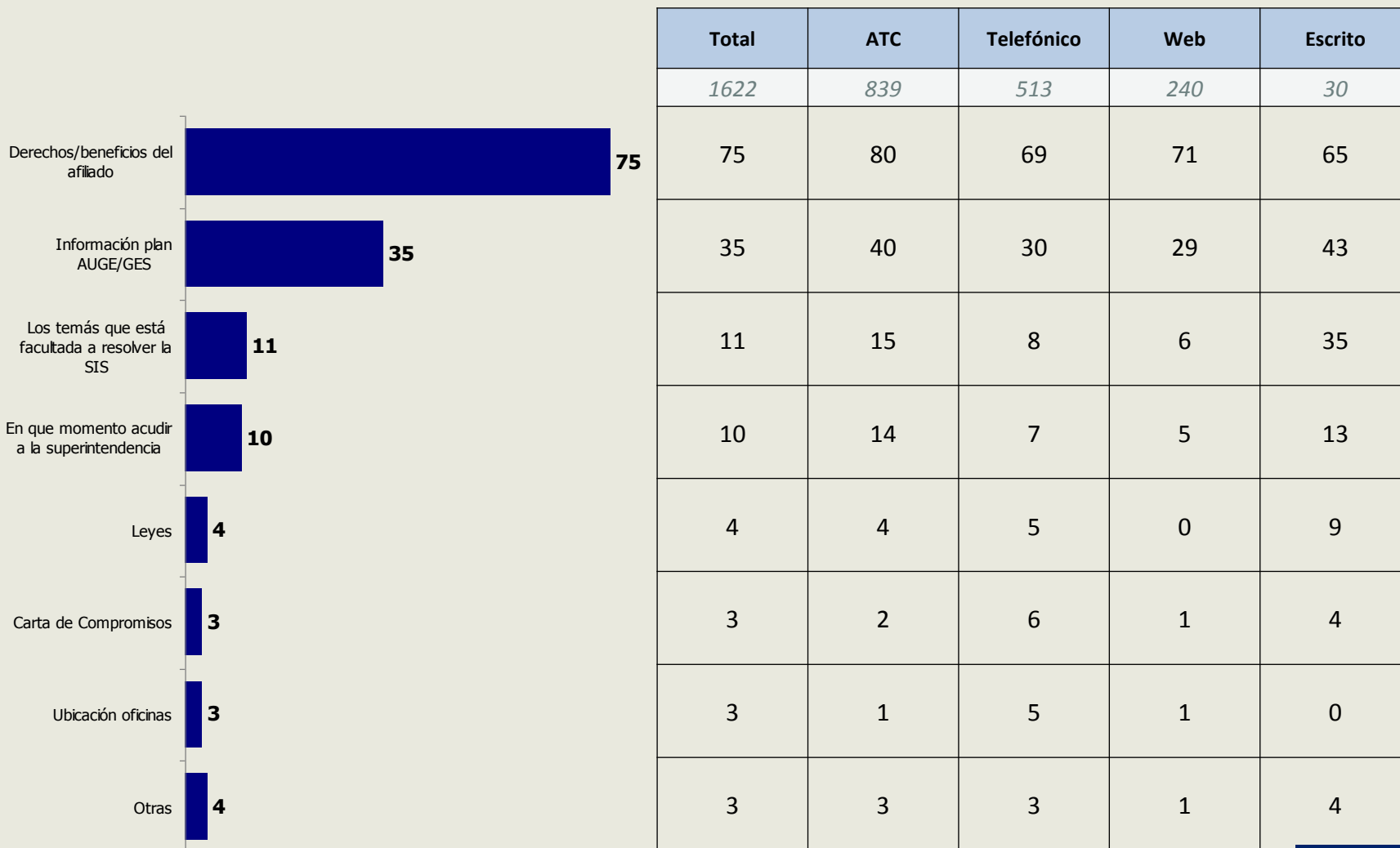


	Total	ATC	Telefónico	Web	Escrito
	1622	839	513	240	30
A Través De Correo Electrónico (E-Mail)	55	43	64	81	50
Ninguno / No Le Interesa Recibir	19	23	13	15	23
Prensa	10	14	8	2	3
Radio	10	15	6	3	0
Folletería	8	10	8	2	0
Prensa Escrita	5	7	5	2	0
Telefono	4	4	5	4	7

¿Qué Información Educativa desearía recibir de parte de la Superintendencia de salud?

Base Total (N=1622)

15



Instituciones – Canal Presencial

Base Total

16

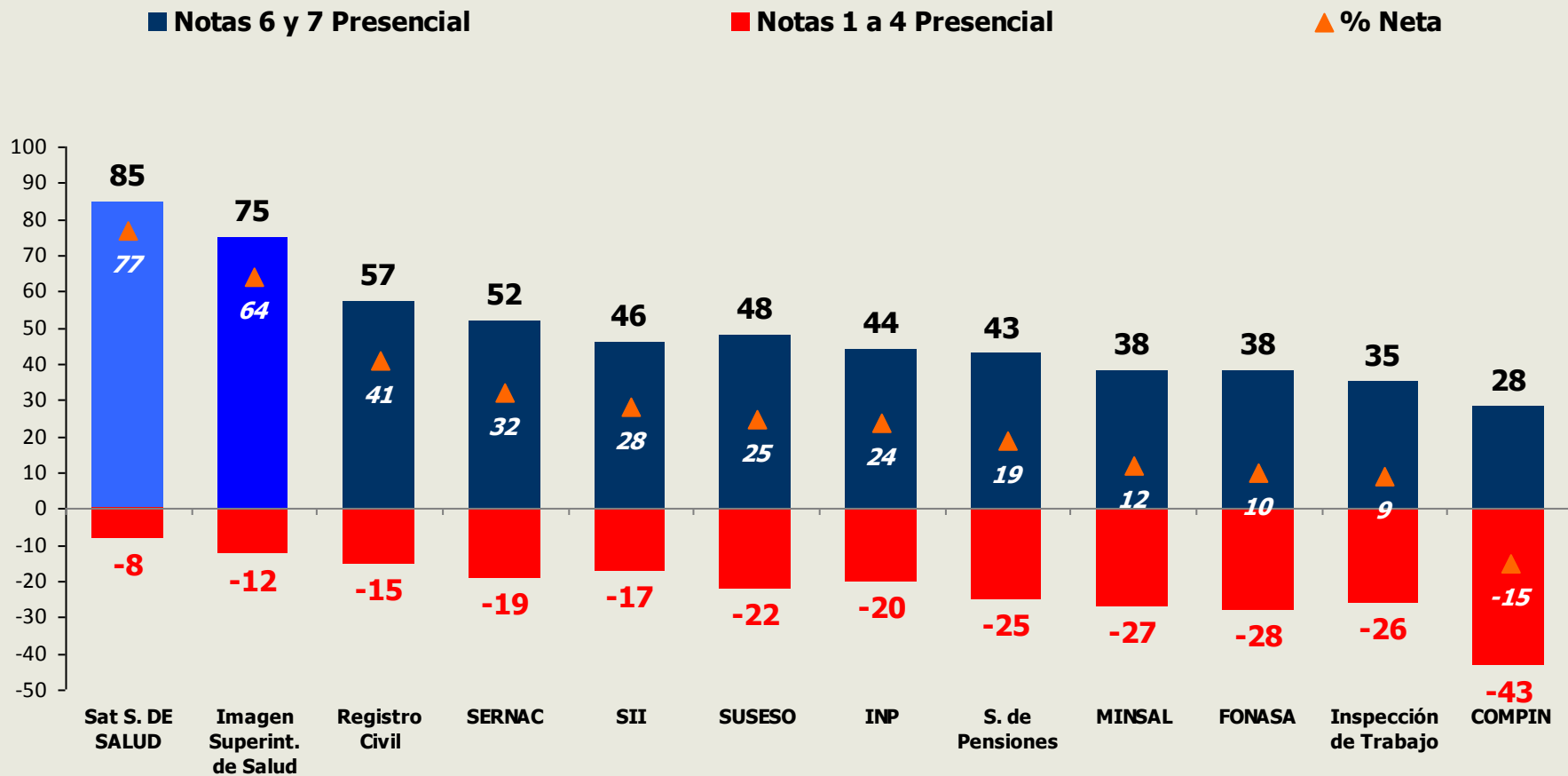


Imagen Instituciones – Canal Telefónico

Base Total

17

■ Notas 6 y 7 Telefónico

■ Notas 1 a 4 Telefónico

▲ % Neta

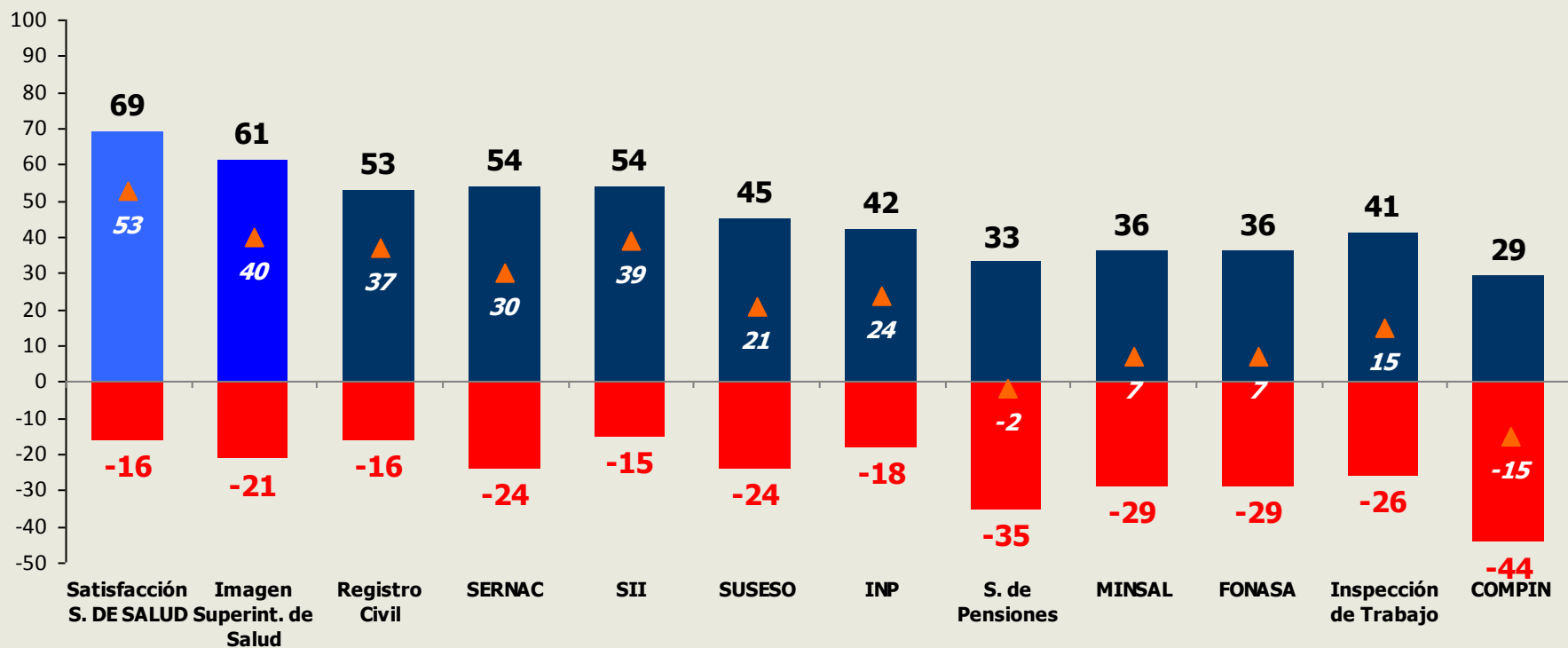
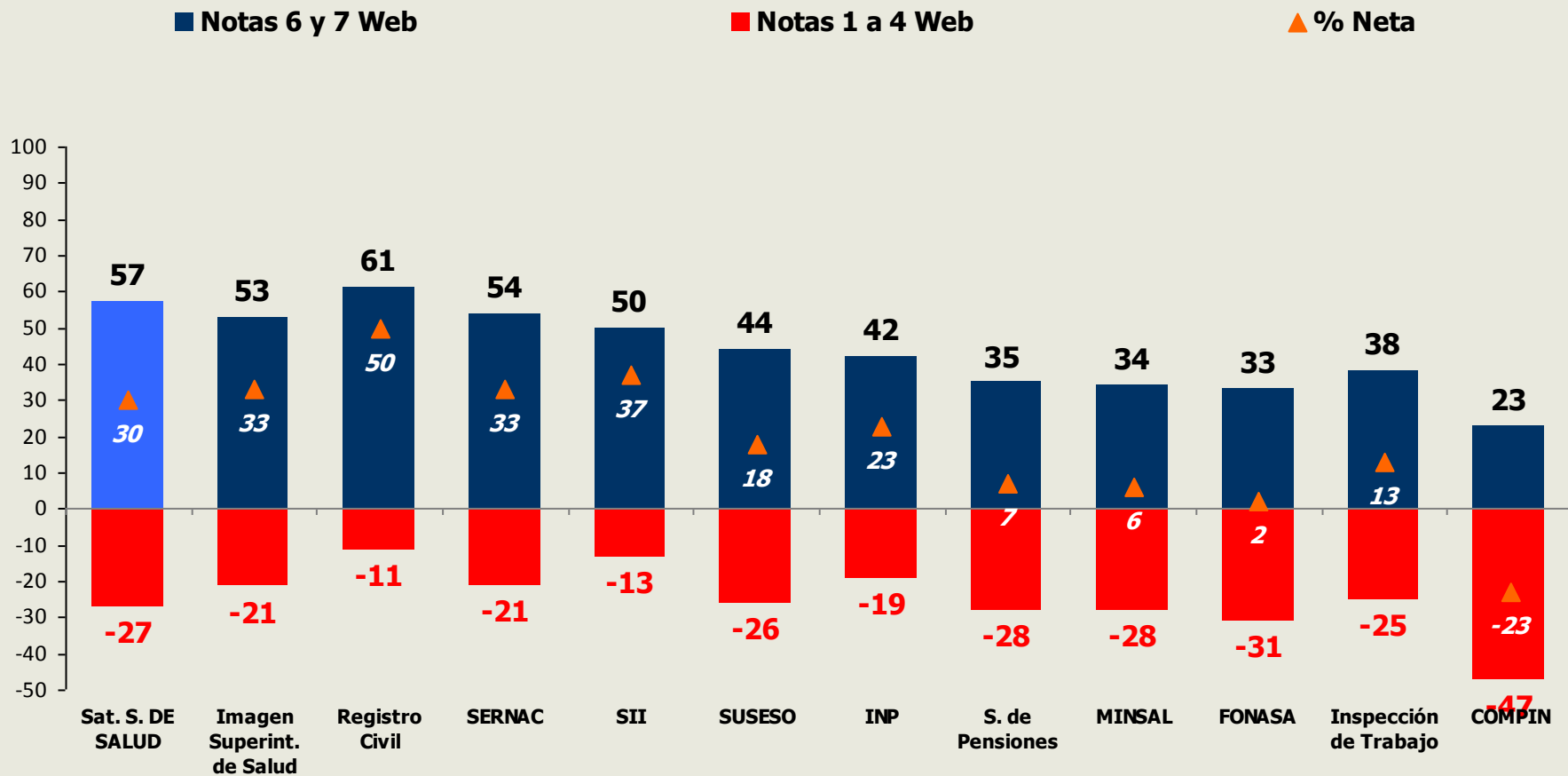


Imagen Instituciones – Canal WEB

Base Total

18



¿Conoce Ud. la carta de compromisos de la Superintendencia de Salud?

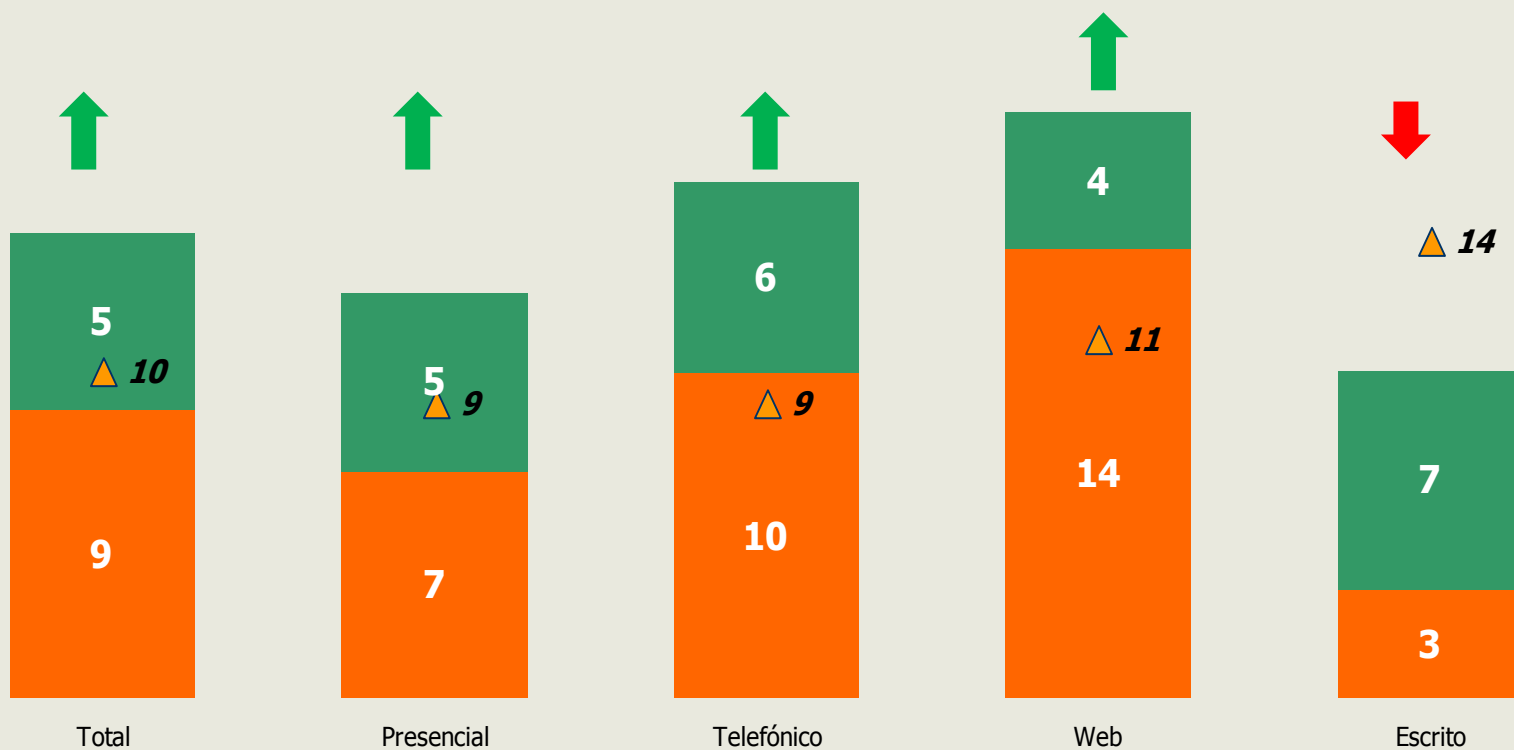
Base 2011 (N=1622)

■ Sólo parte de ella

■ Totalmente

▲ Conoce 2010

19



Base

1615

839

513

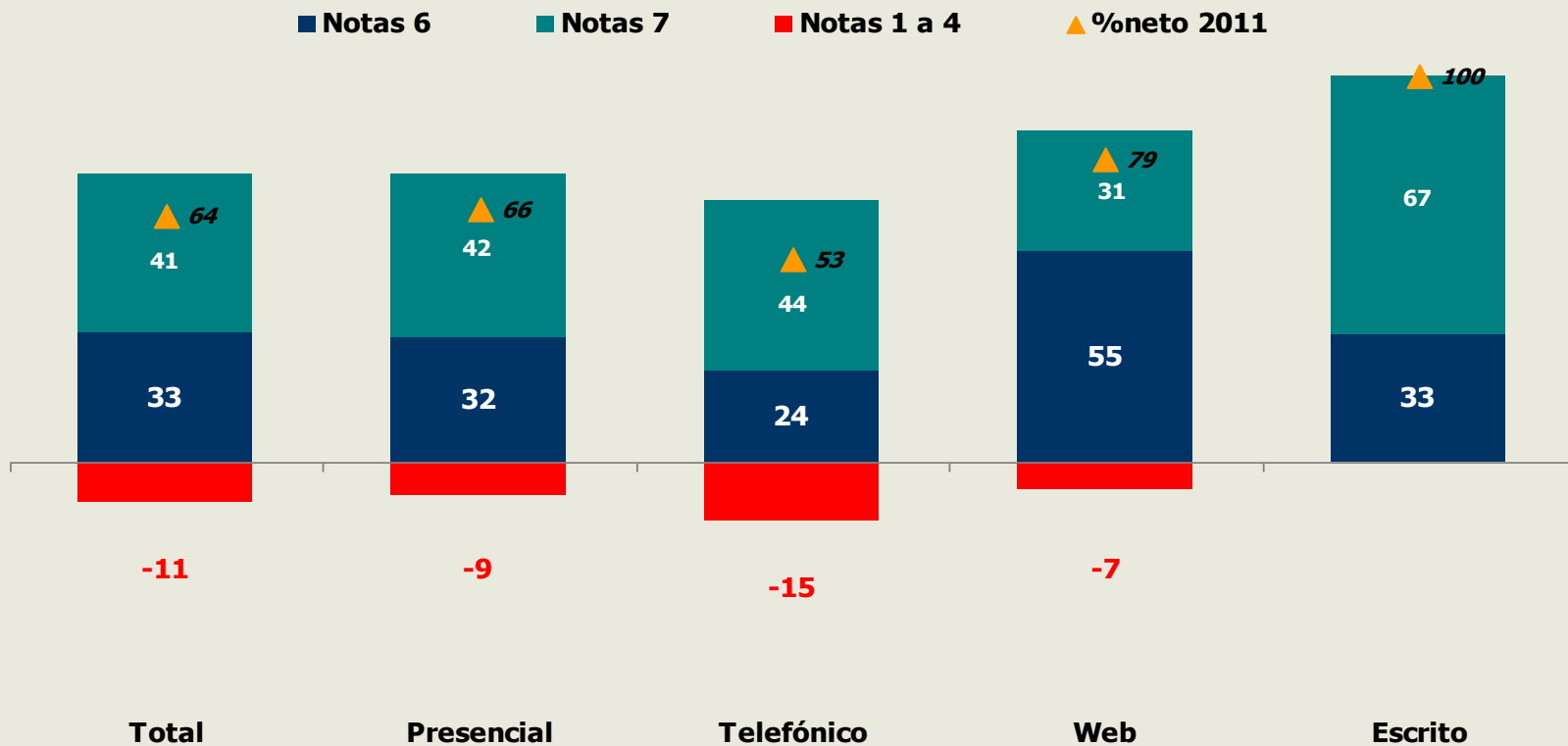
240

30

Evaluación a la carta de compromisos de la Superintendencia de salud

Base: Quienes conocen total o parcialmente la carta (N:227)

20



Base	227	102	80	42	3
------	-----	-----	----	----	---

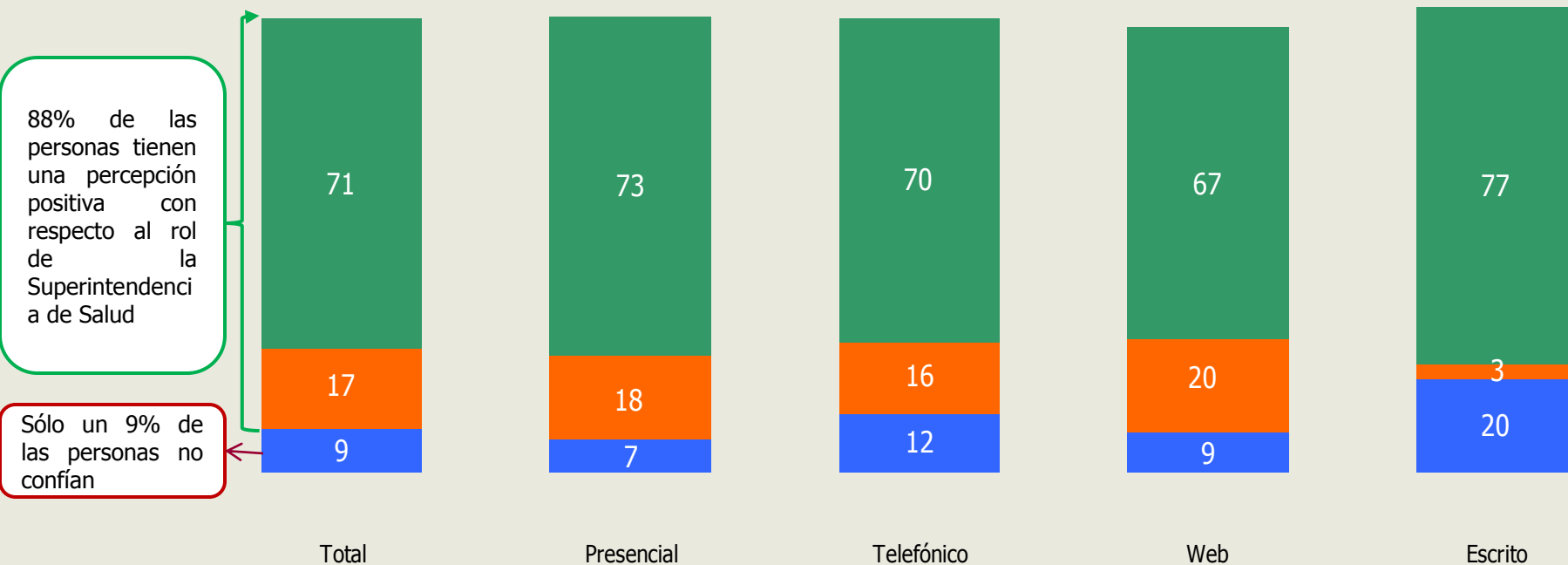
**En un contexto de baja en la
Confianza de las
Instituciones,
¿Cómo se encuentra la
Superintendencia de Salud?**

Impacto Noticias Contingentes

Base 2011 (N=1615)

- Acudiría a la superintendencia de salud para que se evalúe si en mi caso en particular he sido afectado por la situación
- Confío en el trabajo de fiscalización que realiza la Superintendencia de Salud y por lo tanto no acudiría
- No acudiría a la Superintendencia de Salud, pues no confío en que me entreguen una solución

22



Total

Presencial

Telefónico

Web

Escrito

Base

1615

839

513

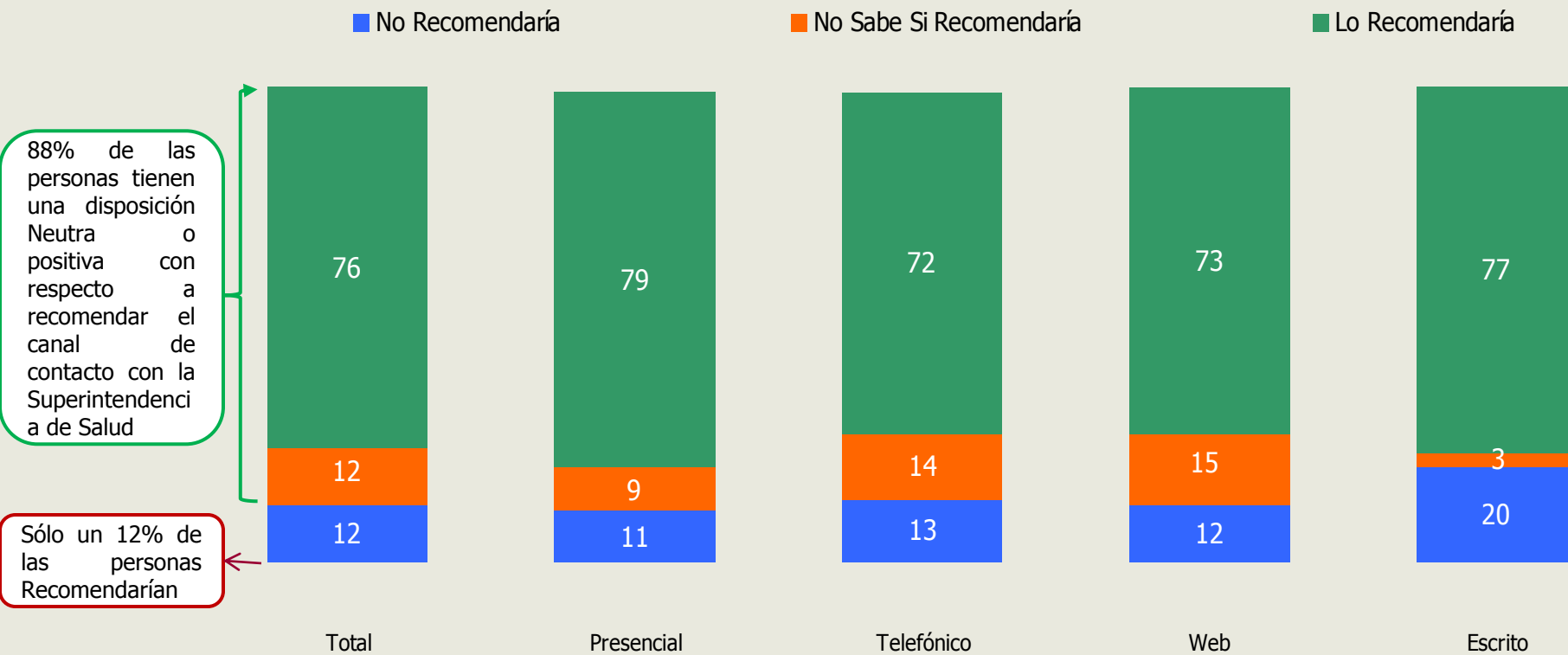
240

30

En el último tiempo han existido diferentes noticias en los medios con respecto a temas relacionados con salud, cuando esas noticias tienen que ver con elementos que afectan su presupuesto, ¿cuál de las siguientes frases describe mejor su intención de recurrir a la Superintendencia de salud?

Disposición a recomendar el Servicio de Atención de la Superintendencia de Salud.

Base 2011 (N=1622)



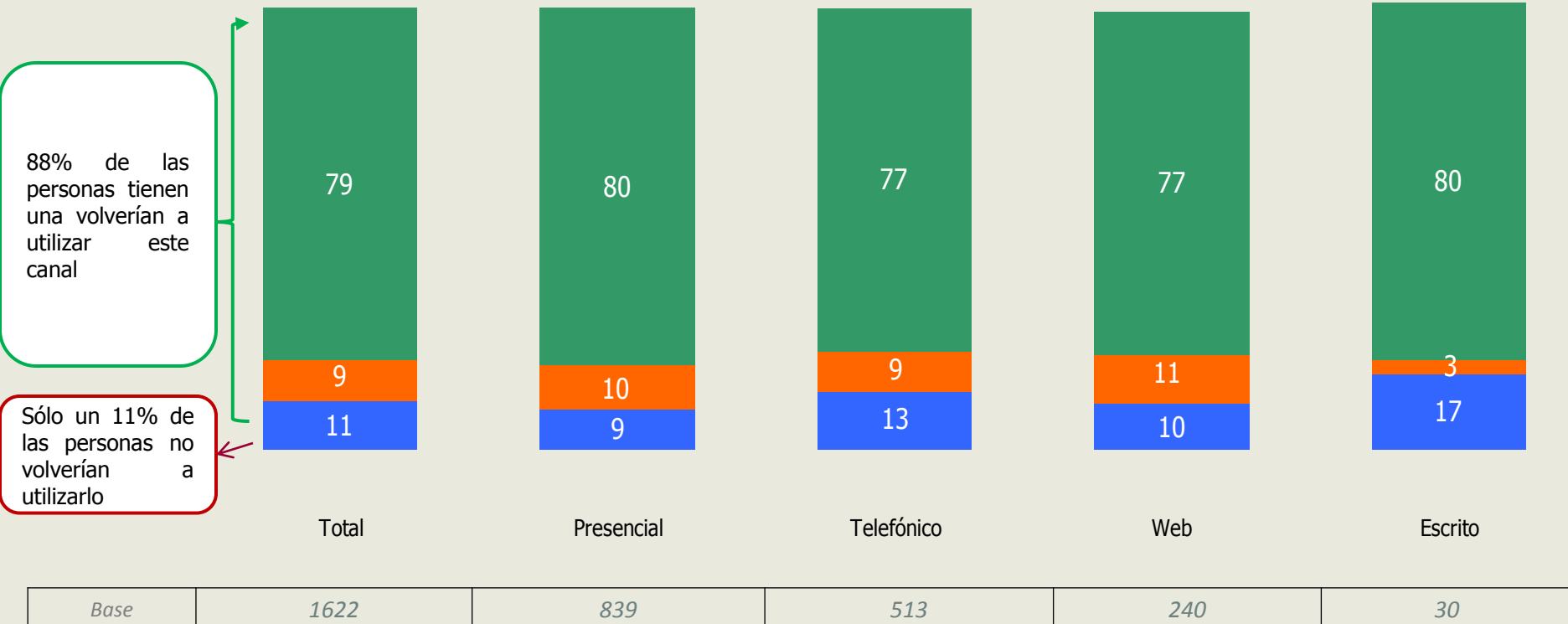
Base	1622	839	513	240	30
------	------	-----	-----	-----	----

Lealtad: Disposición A volver

Base 2011 (N=839)

24

■ No Volvería A Acudir A La Superintendencia De Salud
 ■ No Está Seguro De Acudir A La Superintendencia De Salud
 ■ Volvería A Acudir A La Superintendencia De Salud



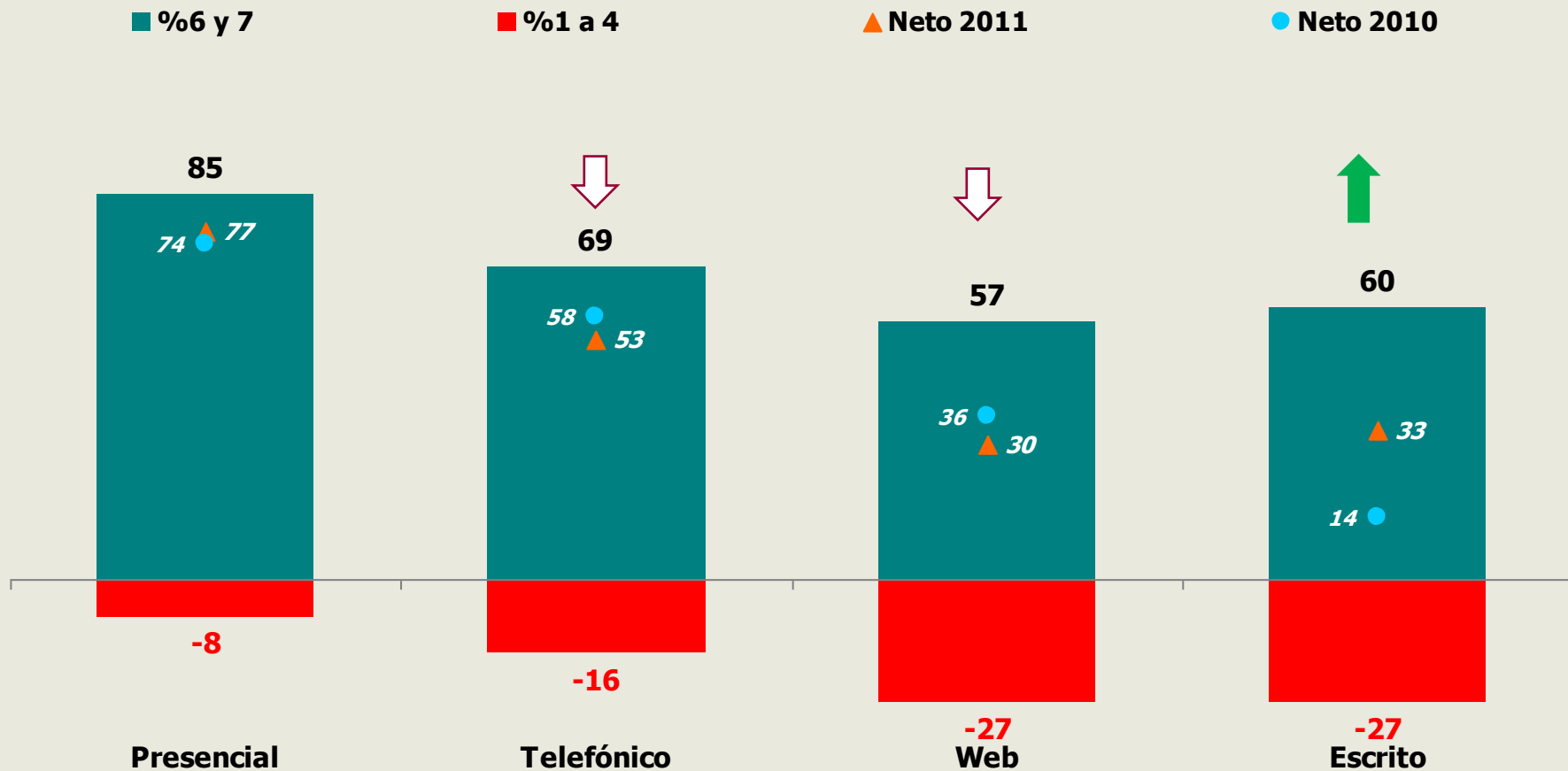
Resumen de Indicadores

1. Satisfacción Global con el Servicio Recibido

Evolutivo de la Satisfacción Global con el servicio recibido

Muestra a Nivel Total – Por canal

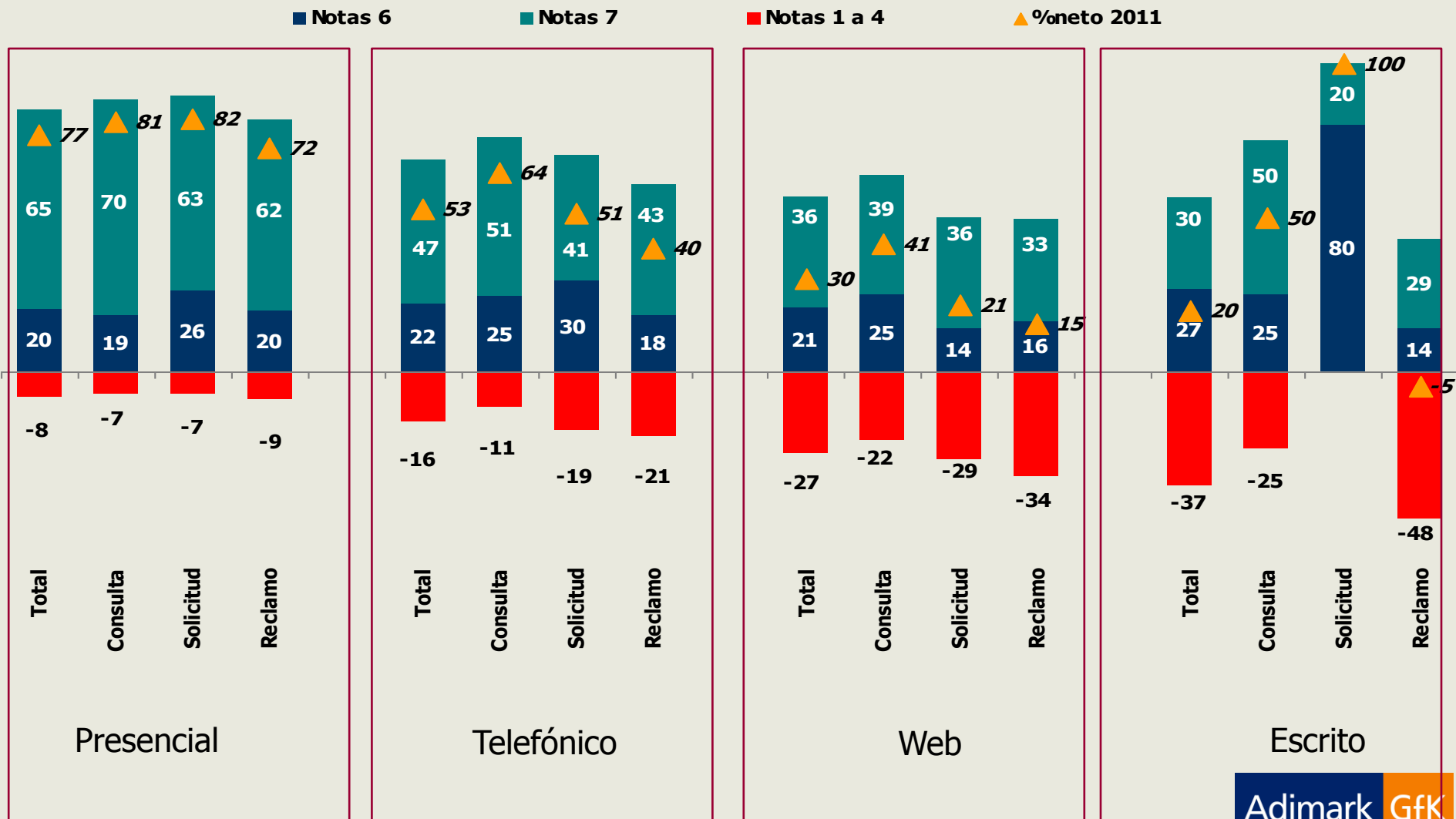
27



Satisfacción General Superintendencia de Salud- Razones de Contacto Declaradas

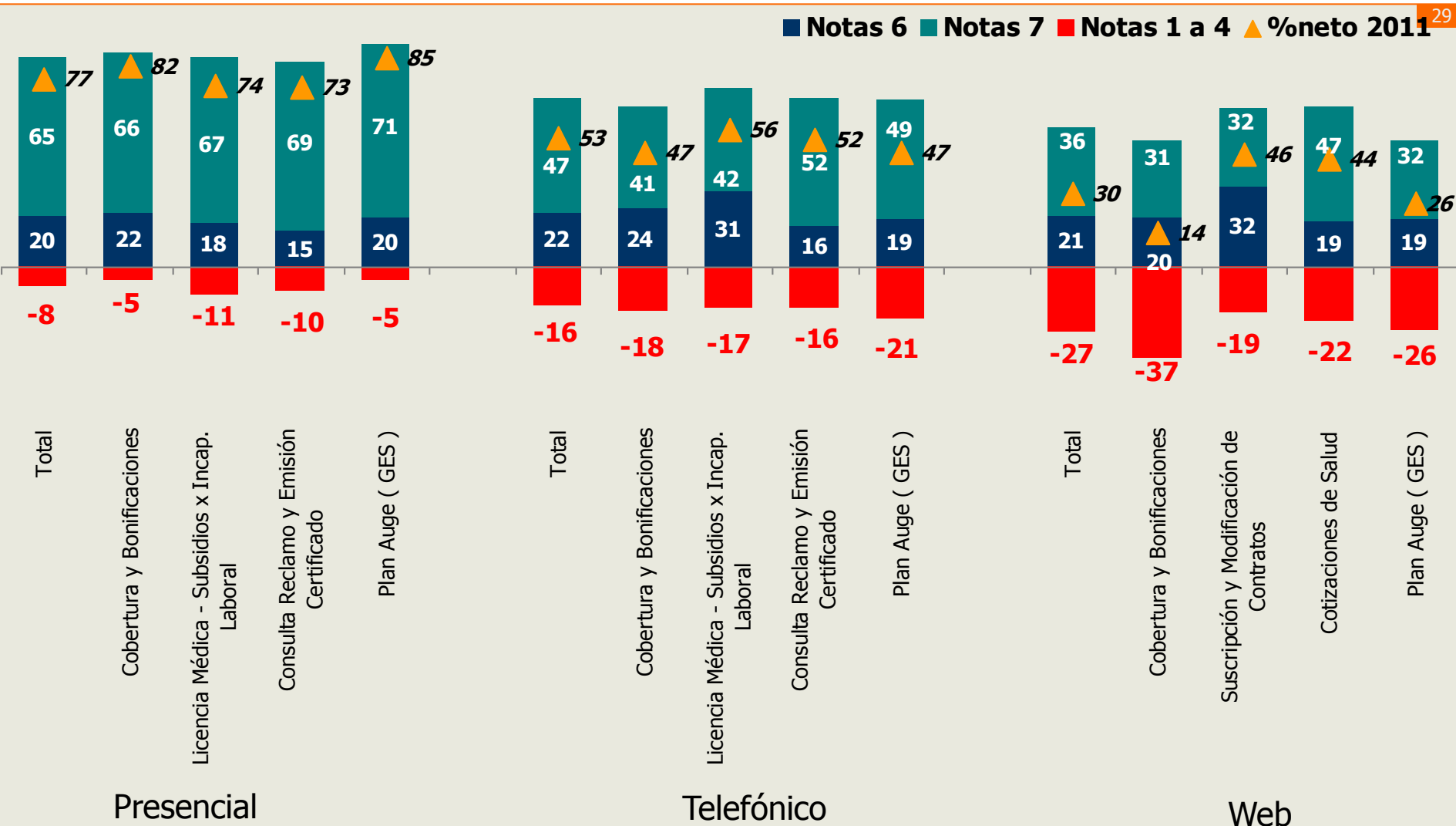
Total Canales

28



Satisfacción General Superintendencia de Salud

Total Canales

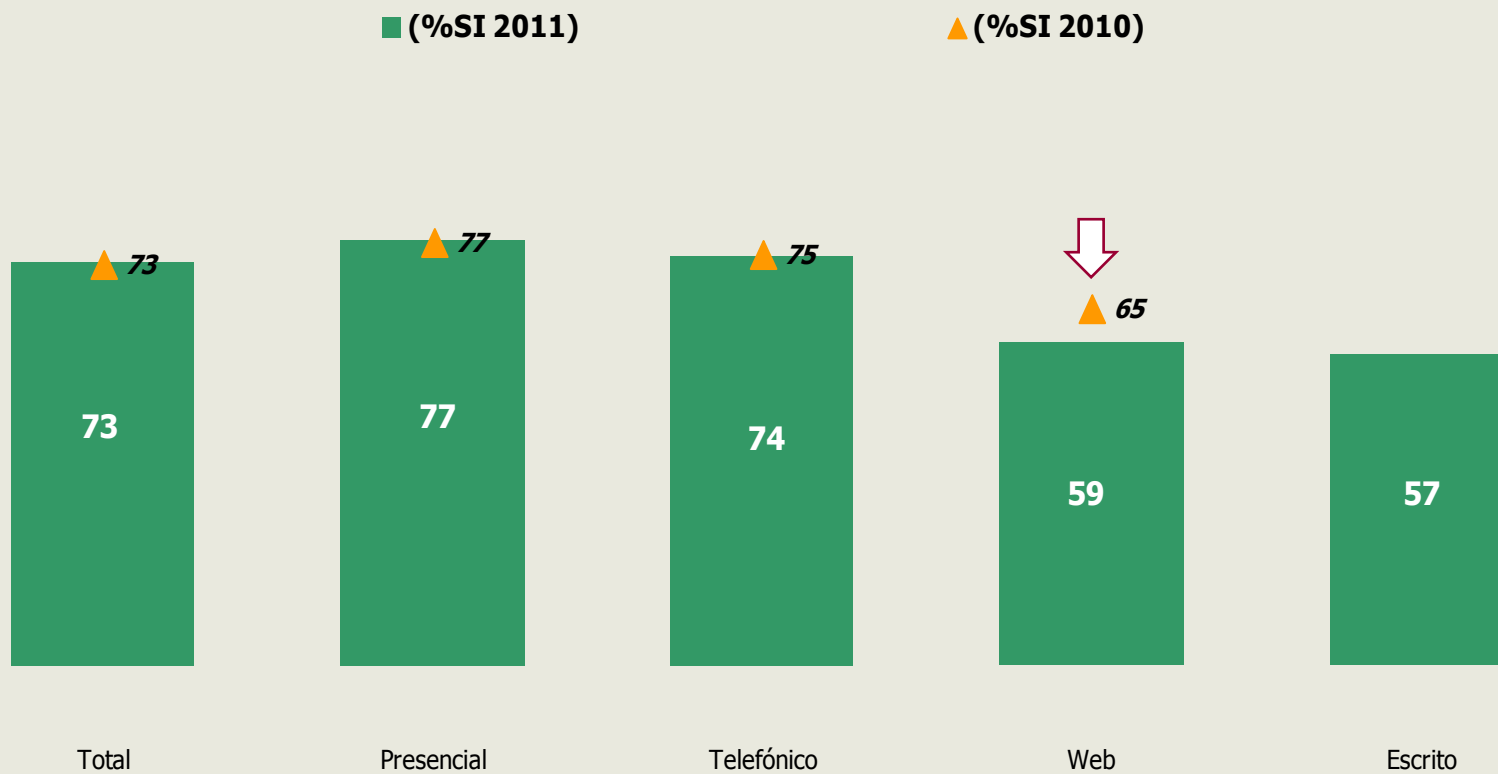


Web

¿Ud. considera que la atención recibida cumplió sus expectativas?

Base 2011 (N=1622)

30



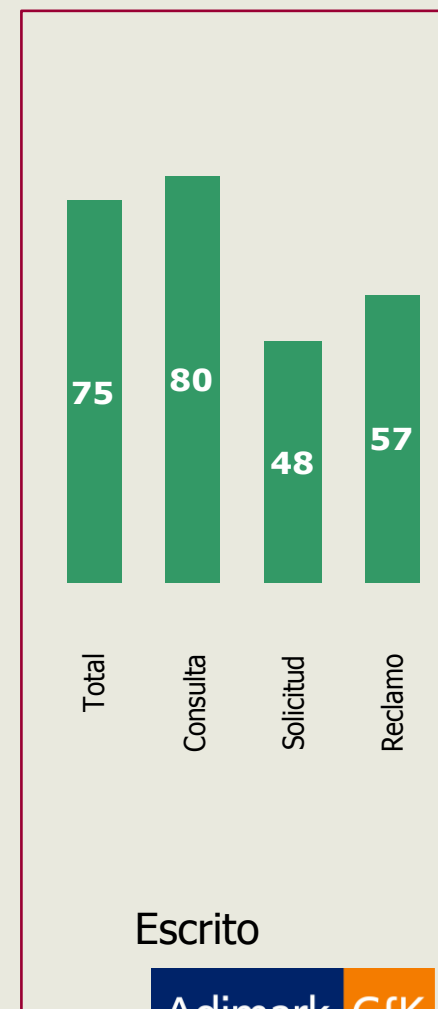
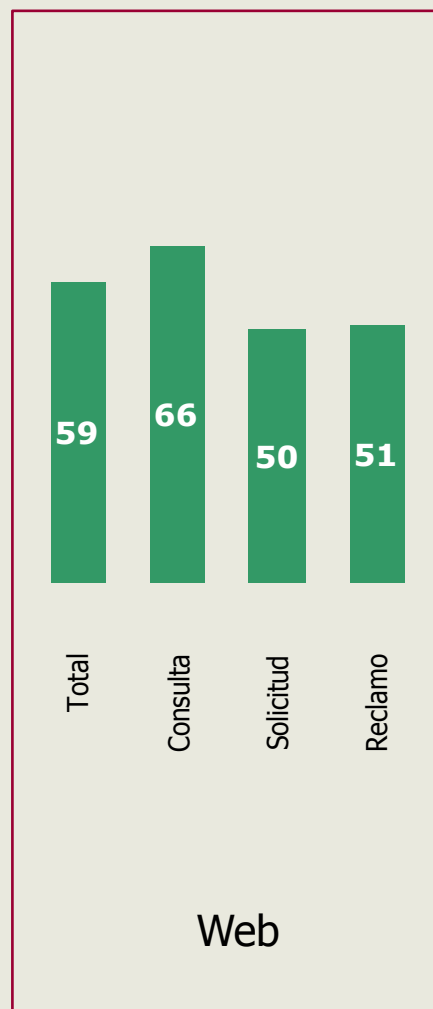
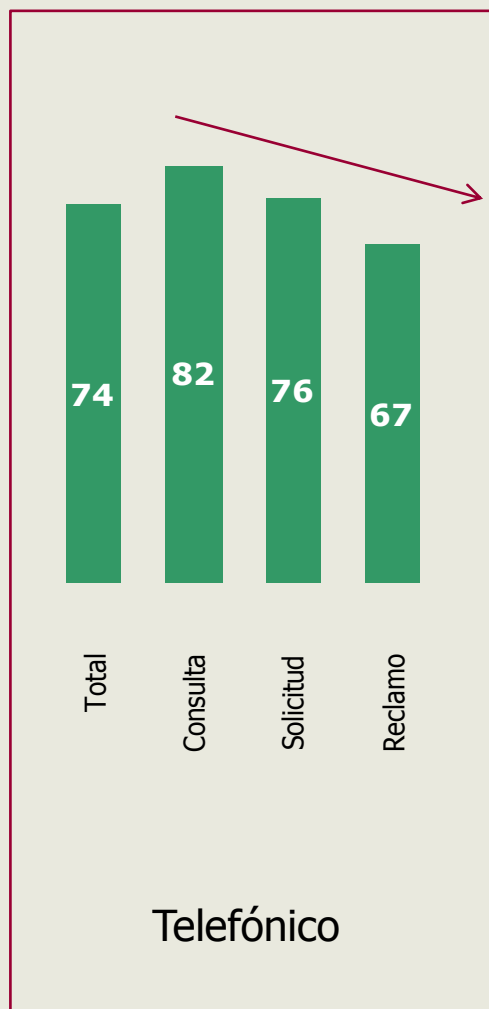
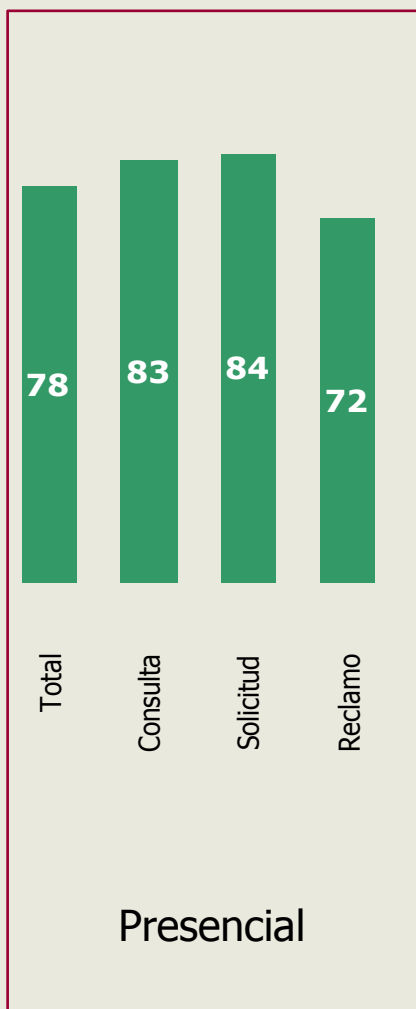
Base	1615	839	513	240	30
------	------	-----	-----	-----	----

Cumplimiento de expectativas- Razón de contacto declarada

Total Canales

31

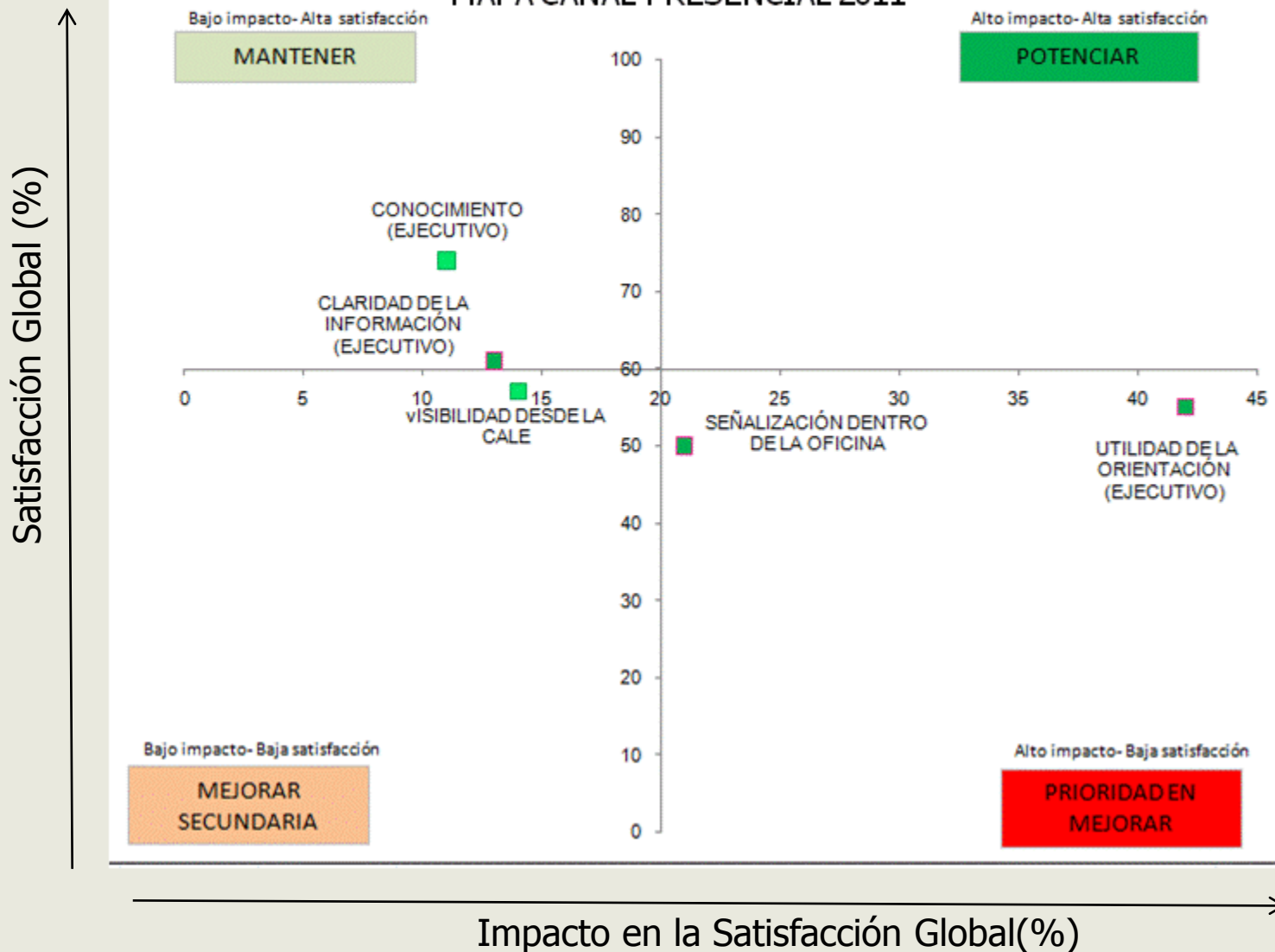
■ %Si 2011



**¿Dónde se encuentran los
punto críticos en los que hay
que trabajar?**

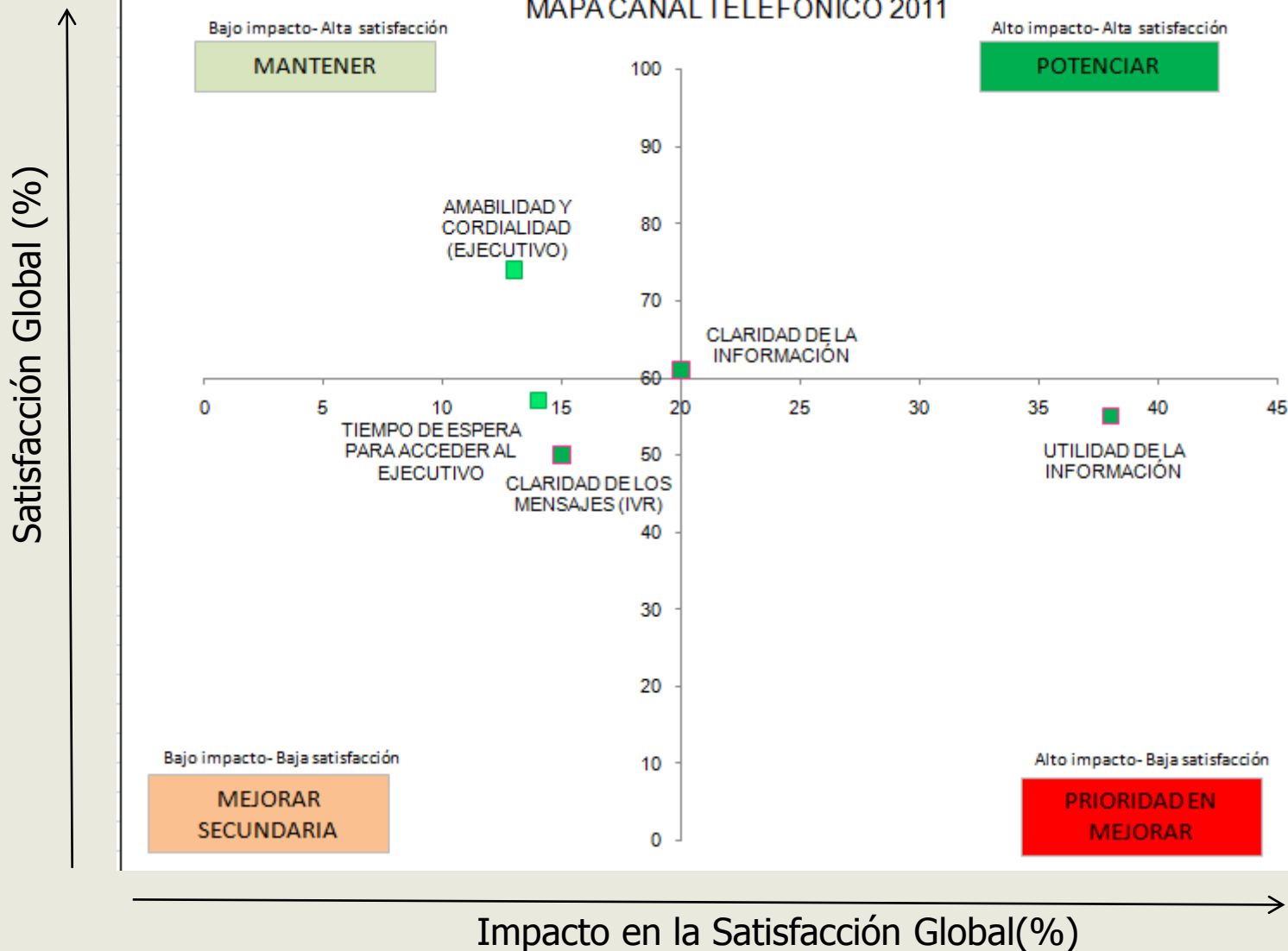
Mapa de Oportunidades de Mejora- *Canal Presencial*

33



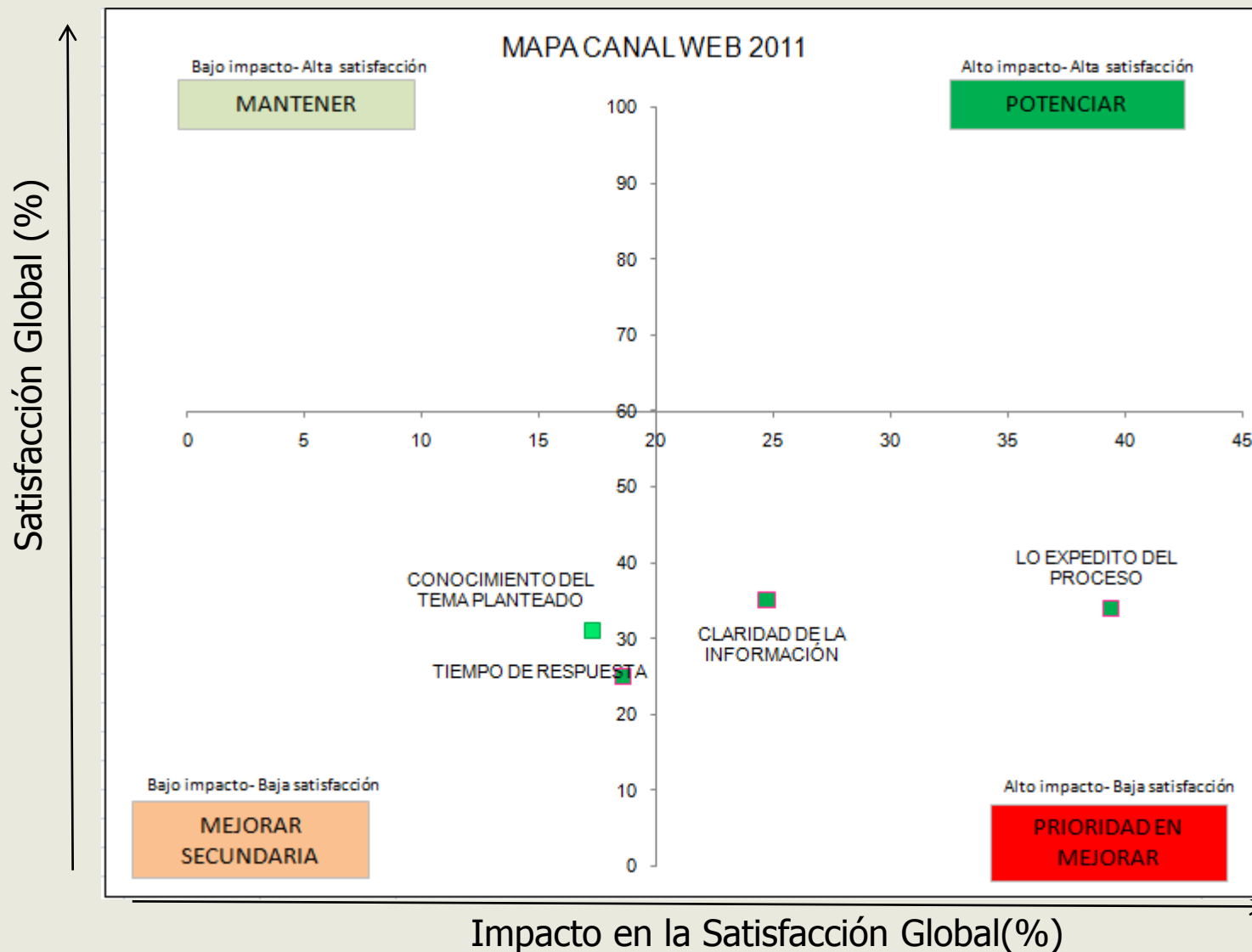
Mapa de Oportunidades de Mejora- *Canal Telefónico*

34



Mapa de Oportunidades de Mejora- *Canal Web*

35



Canal Presencial

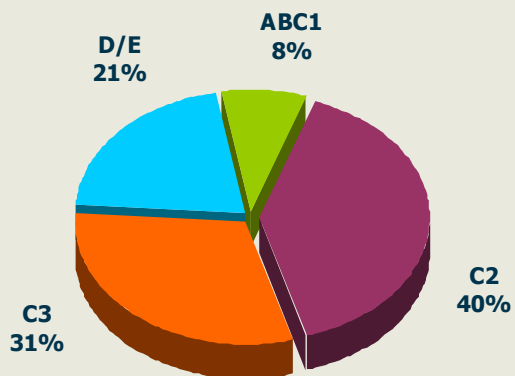
1. Perfil del Entrevistado

Perfil Entrevistados Canal Presencial

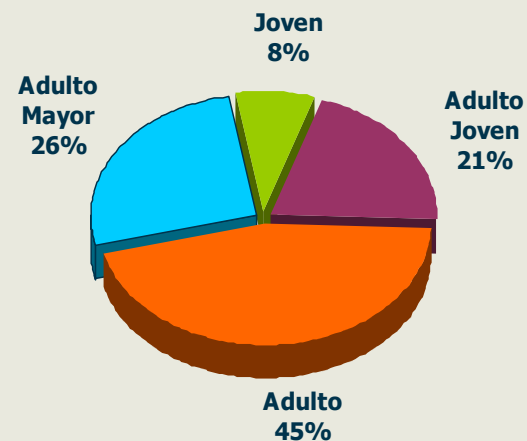
Muestra: 839 casos

38

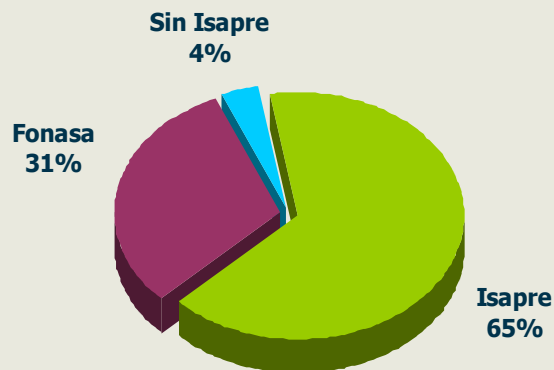
G.S.E.



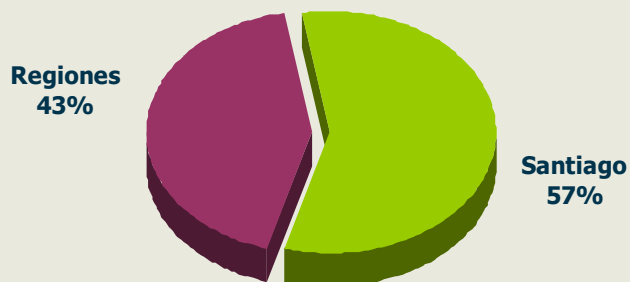
Edad



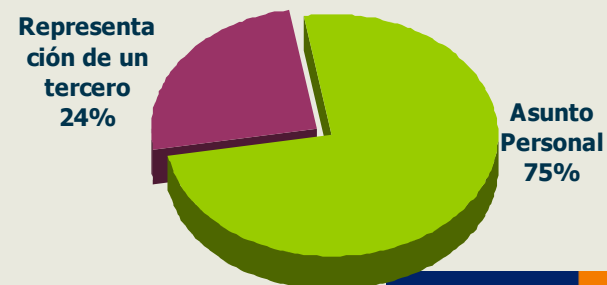
Seguro



Región.



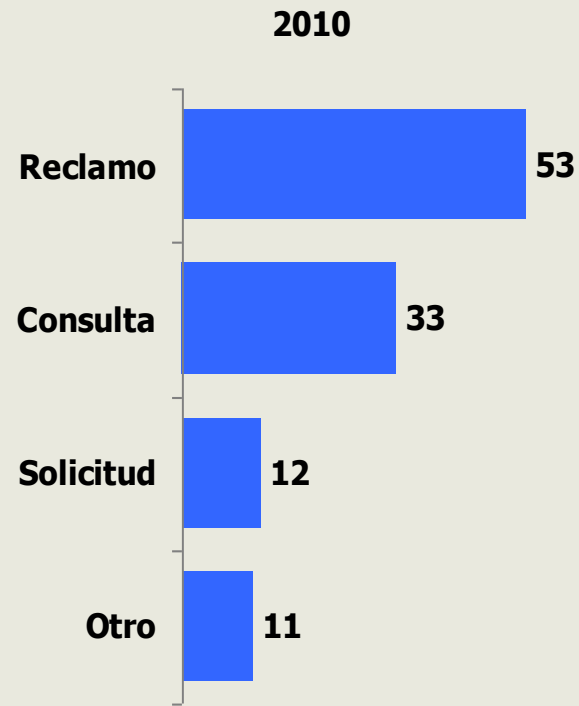
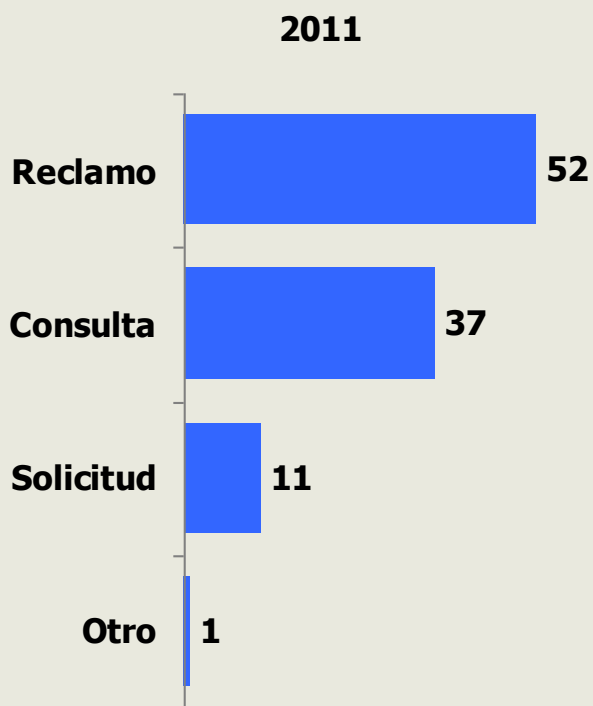
Motivo de Contacto



Motivos para acudir a la Oficina de la Súper Intendencia

Base 2010 (N=947) Base 2011 (N=839)

39



Motivos para acudir a la Oficina de la Súper Intendencia Base 2011 (N=839)

40

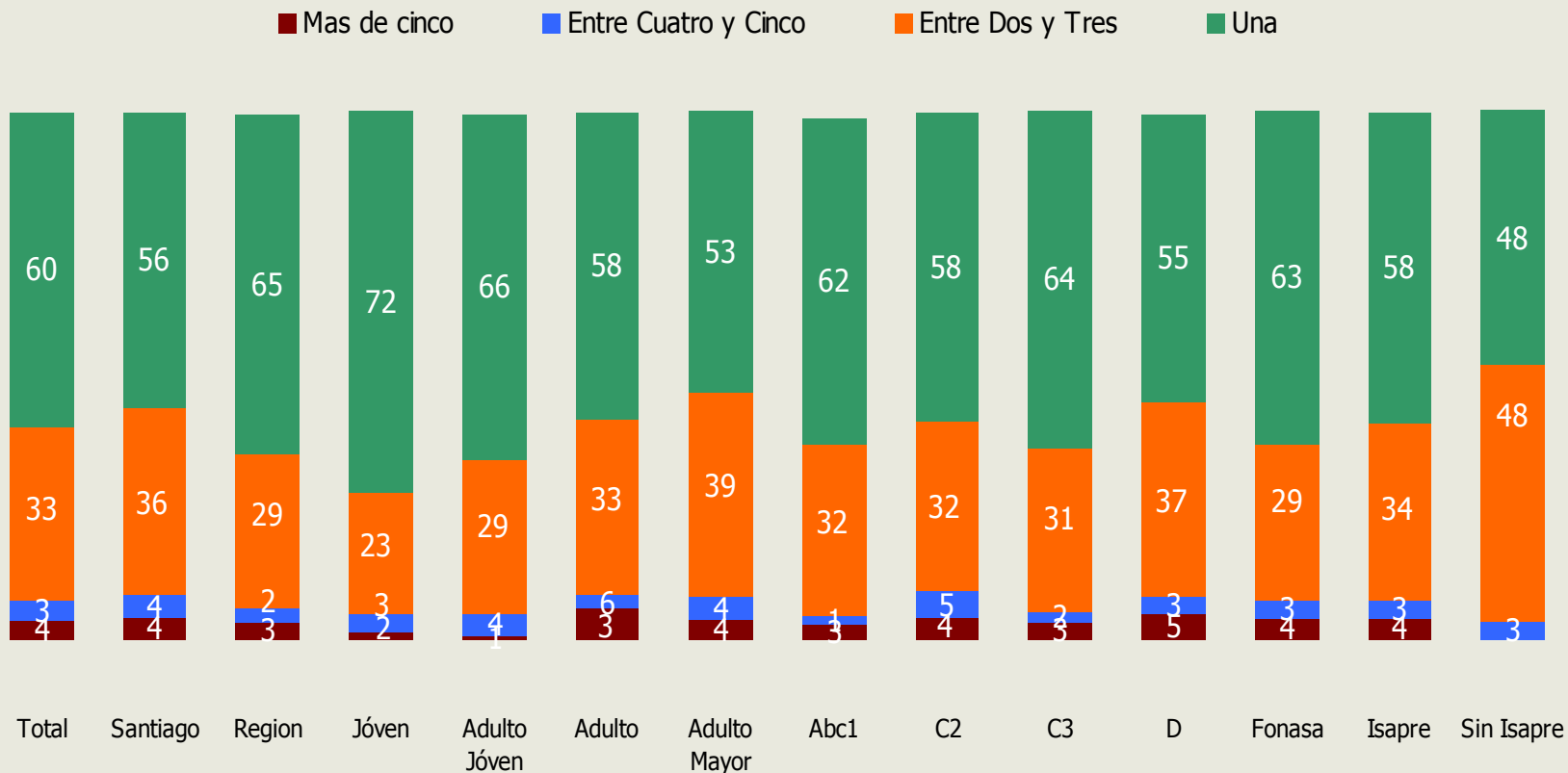
2011

	Total	Zona		Edad				G.S.E.				Seguro		
		Stgo.	Region	Jóven	Adulto Jóven	Adulto	Adulto Mayor	Abc1	C2	C3	D	Fonasa	Isapre	Sin Isapre
	839	481	358	65	169	375	214	68	336	255	176	259	549	31
Reclamo	52	55	47	38	48	57	52	46	52	53	52	53	52	26
Consulta	37	34	40	45	38	33	36	41	35	35	39	35	38	32
Solicitud	11	11	12	18	15	9	11	12	13	11	9	11	10	32
Otro	1	0	1	0	0	2	0	1	1	2	0	0	1	10

- *Los Jóvenes tienden a contactarse más con la Superintendencia de Salud para realizar Consultas y Solicitudes que los otros grupos etarios.*

Número visitas para resolver Requerimiento Base 2011 (N=839)

41



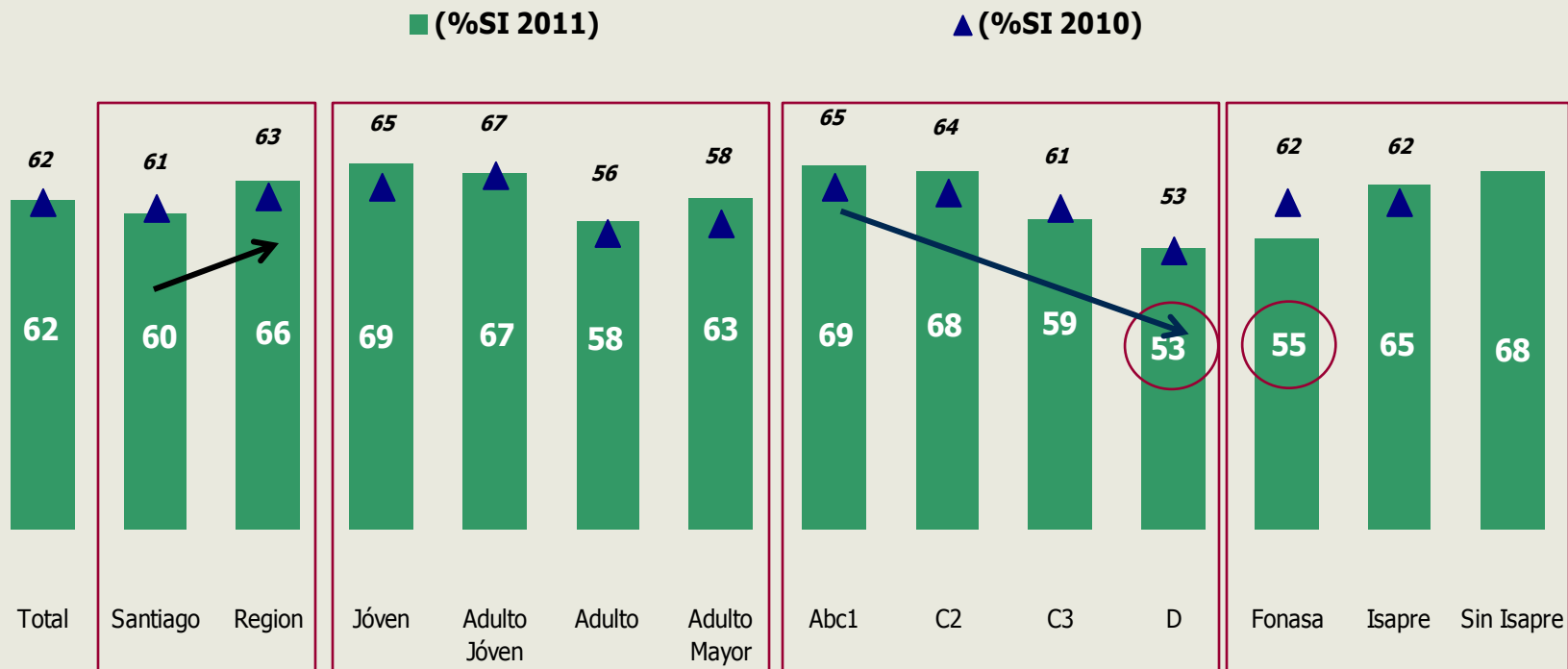
Base	839	481	358	65	169	375	214	68	336	255	176	259	549	31
2010	60	60	60	66	64	58	49	65	59	62	52	61	59	---

- *Un 60% de los entrevistados declara haber realizado una sola visita para resolver su requerimiento*
- *Los jóvenes al tener mayor proporción de consultas, tienen un mayor nivel de resolución en la primera visita (72%)*

Tasa de Resolución del Requerimiento Base 2011 (N=839)

Canal Presencial

42



Base	839	481	358	65	169	375	214	68	336	255	176	259	549	31
------	-----	-----	-----	----	-----	-----	-----	----	-----	-----	-----	-----	-----	----

• Hay una tasa percibida de resolución de 62%. A medida que baja el nivel socioeconómico, baja el nivel de resolución, siendo los segmentos con más baja tasa de resolución los segmentos D y que pertenecen a Fonasa.

3. Satisfacción Global con el Servicio Recibido

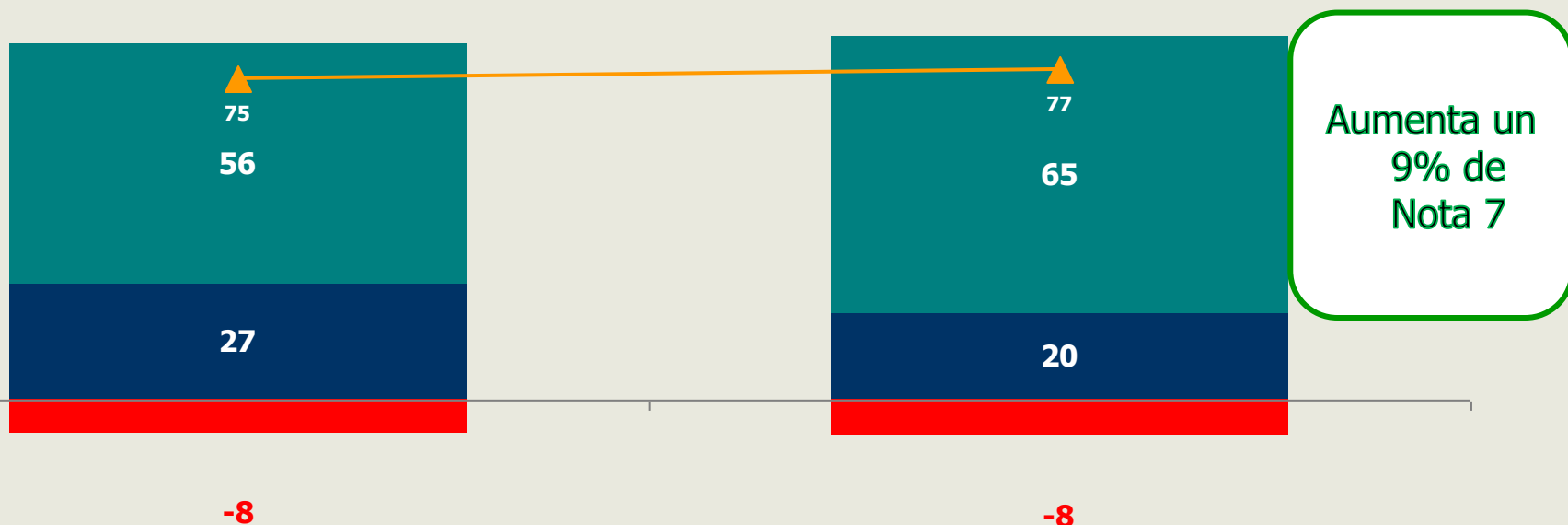
Evolutivo de la Satisfacción Global con el servicio recibido

Base 2010 (N:942) ; Base 2011 (N:839)

Canal Presencial

44

■ Notas 6 ■ Notas 7 ■ Notas 1 a 4 ▲ %neto



Satisfacción Global con el servicio recibido 2010

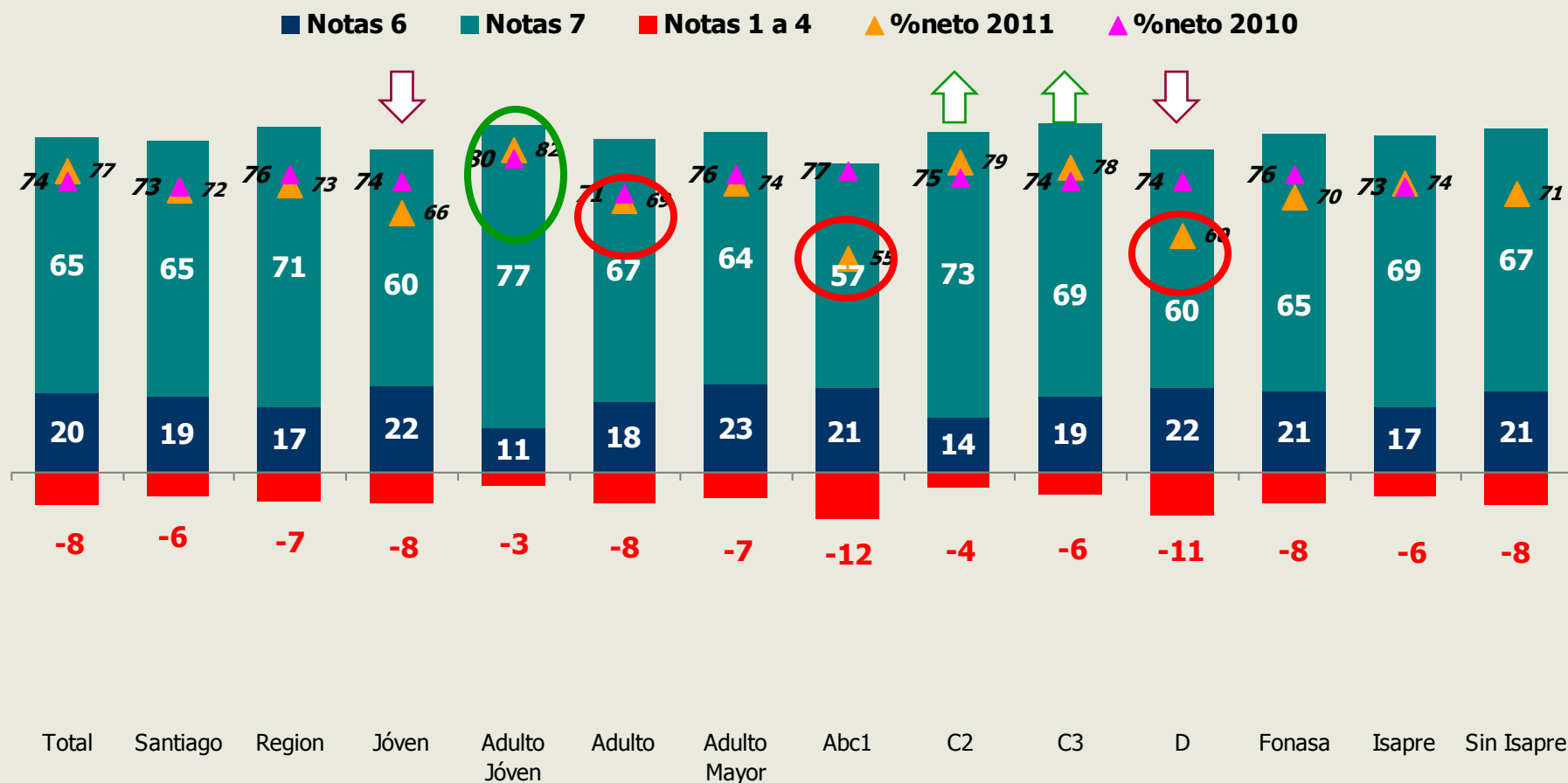
Satisfacción Global con el servicio recibido 2011

- Se Mantiene la Satisfacción Global en niveles muy buena y con niveles de satisfacción negativa muy bajos. Existe un desplazamiento de las notas 6 hacia la excelencia (%Nota 7)

Evolutivo de la Satisfacción Global con el servicio recibido

Base 2010 (N:942) ; Base 2011 (N:838)

45



- *Los mejores niveles de Satisfacción se dan en el segmento **Adulto- Joven***
- *Y por el contrario, donde se encuentran los niveles más altos de insatisfacción son en los segmentos **ABC1** y **D** (lo que se explica por el bajo nivel de resolución que obtiene este segmento)*

¿Por qué evalúa con esta nota la atención que recibió en las oficinas de la Superintendencia de Salud?

Base Nota 7 (N=542)

	Total	Zona		Edad				G.S.E.				Seguro		
		Stgo.	Region	Jóven	Adulto Jóven	Adulto	Adulto Mayor	Abc1	C2	C3	D	Fonasa	Isapre	Sin Isapre
Por atención / buena atención	44	46	42	45	42	41	51	51	45	41	46	44	44	52
Atención expedita	32	30	35	29	36	35	26	39	33	31	30	32	32	29
Amabilidad en la atención	31	29	33	26	29	33	30	34	31	33	27	34	30	29
Solucionaron mi problema / despejaron todas mis dudas	18	19	18	21	19	16	21	17	16	21	19	21	18	5
Buena orientación / muy bien orientado	11	12	9	5	12	14	7	7	13	11	7	9	12	10
Información clara	9	11	7	8	13	9	6	15	8	5	16	11	8	10
Ejecutivo eficiente / atención eficiente	9	9	8	11	9	9	8	10	9	9	6	6	10	10
Buena información / fue de mucha ayuda	6	4	9	13	4	6	7	7	6	6	7	4	7	5
Dieron respuesta de calidad / eficaz	5	6	4	16	7	3	4	7	6	4	3	5	5	5
Ejecutivos atentos / cordiales / corteses	5	6	3	11	3	5	5	2	5	4	6	6	5	0
Resolvieron el problema rápido / rápido en las respuestas	4	5	4	3	4	3	7	7	4	3	6	4	4	5
Preocupación por mi problema / buena acogida	4	3	5	3	5	5	1	0	4	5	3	4	4	5
Lugar cómodo / agradable / da confianza	4	4	3	3	3	2	7	7	3	2	7	5	3	5
Buen servicio / servicio impecable	3	3	2	0	2	3	4	0	3	4	3	3	2	10
Buena asesoría	3	3	2	0	1	3	3	0	2	5	2	2	3	0

Recomendaciones para mejorar servicio

Base Nota 1 a 6 (N=296)

	Total	Zona		Edad				G.S.E.				Seguro		
		Stgo.	Region	Jóven	Adulto Jóven	Adulto	Adulto Mayor	Abc1	C2	C3	D	Fonasa	Isapre	Sin Isapre
Que den solución a los problemas	21	21	19	15	13	26	20	26	17	21	24	22	21	10
Más rapidez en darle respuesta	11	15	6	19	15	9	13	15	11	12	12	14	11	10
Faltan ejecutivos más eficientes / capacitar a los ejecutivo	11	11	12	19	13	11	9	7	8	15	13	14	9	30
Que atendieran mas rápido	11	14	5	19	8	11	10	15	10	11	12	8	12	20
Que den soluciones efectivas / útiles	8	7	9	4	4	10	9	4	12	8	4	7	8	10
Falta mejor atención / mas amabilidad	6	7	5	4	8	8	4	7	7	6	6	4	7	10
Respuestas claras	6	5	7	0	10	5	6	7	5	7	5	6	6	0
Información más clara	6	5	7	0	6	5	9	0	8	4	8	5	6	0
No ayuda a la gente / no hay voluntad/ Se preocupan/ apoyan	5	5	5	0	4	7	5	4	3	7	6	2	6	10
Mas información	4	4	4	4	2	4	6	0	4	8	3	5	4	0
Ser menos burocráticos	4	4	5	4	6	3	4	0	8	2	4	4	4	10
Mejorar la comodidad de la oficina	4	2	8	0	2	6	4	4	4	7	1	1	5	20
No me dieron mayor explicación / mas orientación	4	2	7	0	8	3	4	4	4	5	3	4	4	0
Entregar respuestas a la solicitud	3	3	2	4	4	2	3	4	3	2	3	1	4	0
Fiscalizar reclamos / tomar en cuenta los reclamos/ seguimie	3	2	4	4	0	5	1	7	3	1	3	2	3	10
Todo servicio puede mejorar	3	3	3	4	2	3	3	0	4	4	1	4	2	0
Nada	5	4	5	11	4	3	6	4	6	4	4	6	4	0

¿Cuáles son las Variables Relevantes en la satisfacción del Canal Presencial?

¿Cómo se organizan los diferentes temas en la mente de las personas?

49

A partir de un análisis factorial realizado a las variables estudiadas observamos que: Existen 3 grandes temas que explican un 70% de la satisfacción Global, estos se dividen en: Infraestructura, Atención del ejecutivo y Accesibilidad

Infraestructura	P. 20: Los servicios higiénicos
	P. 19: Con la señalización dentro de la oficina (tales como servicios higiénicos, zona web, información, etc)
	P. 18: Con la comodidad por las instalaciones físicas? (mobiliarios, silla, escritorios, etc)
	P. 22: La disponibilidad de información y/o folletería dentro de la oficina
	P. 21: Los accesos para discapacitados
Atención del Ejecutivo	P. 17: Cuán satisfecho quedó Ud. con la limpieza de las dependencias
	P. 13: La claridad de la información entregada por el ejecutivo
	P. 14: El conocimiento del ejecutivo respecto de su requerimiento
	P. 15: Con la utilidad de la orientación que le entregó el ejecutivo
Accesibilidad	P. 12: Con la amabilidad y cordialidad del ejecutivo que lo atendió
	P. 10: Lo fácil que es/fue llegar a las oficinas de la Superintendencia de Salud
	P. 11: Lo visible que son las oficinas de la Superintendencia de Salud desde la calle
	P. 9: Con los horarios de atención en las oficinas de la Superintendencia de Salud
	P. 8: El tiempo que esperó para ser atendido en la oficina de la Superintendencia de Salud

¿Cuáles son las variables que más pesan en la satisfacción global con el Servicio recibido?

Regresión lineal: El nivel de explicación del modelo r^2 : 0.70



¿Cuáles son las variables que más pesan en la satisfacción global con el Servicio recibido?

Regresión lineal: El nivel de explicación del modelo r^2 : 0.70 Canal Presencial

51

DIMENSIONES

IMPACTO

VARIABLES MÁS IMPORTANTES

Atención del Ejecutivo

50%

Con la utilidad de la orientación que le entregó el ejecutivo

La claridad de la información entregada por el ejecutivo

El conocimiento del ejecutivo respecto de su requerimiento

Infraestructura

27%

Con la comodidad por las instalaciones físicas (mobiliarios, silla, escritorios, etc)

Accesibilidad

23%

Lo visible que son las oficinas de la Superintendencia de Salud desde la calle

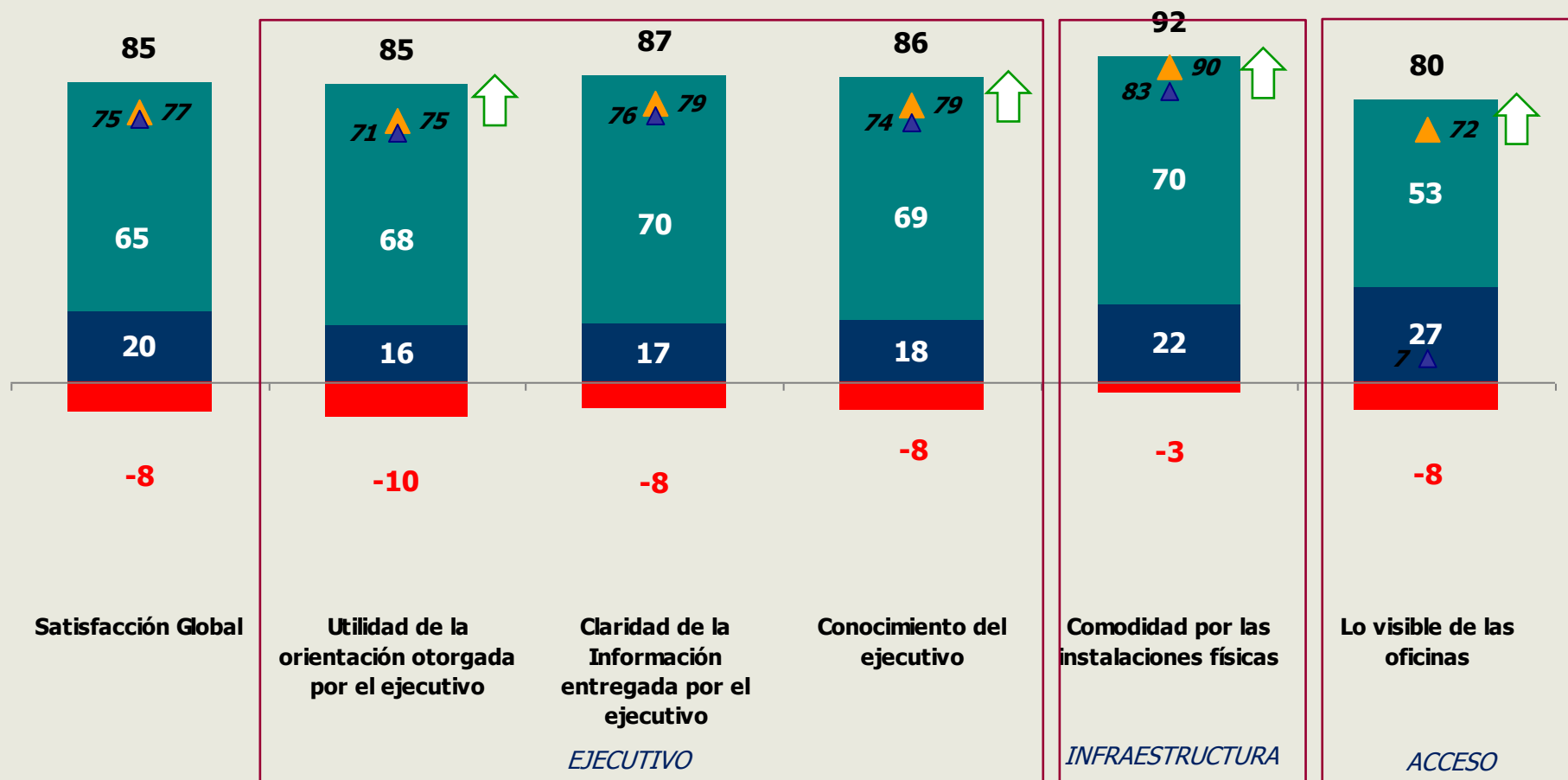
Satisfacción en aspectos relevantes

Base 2010 (N:942) ; Base 2011 (N:839)

Canal Presencial

52

■ Notas 6 ■ Notas 7 ■ Notas 1 a 4 Notas 6 y 7 ▲ %neto 2011 ▲ %neto 2010

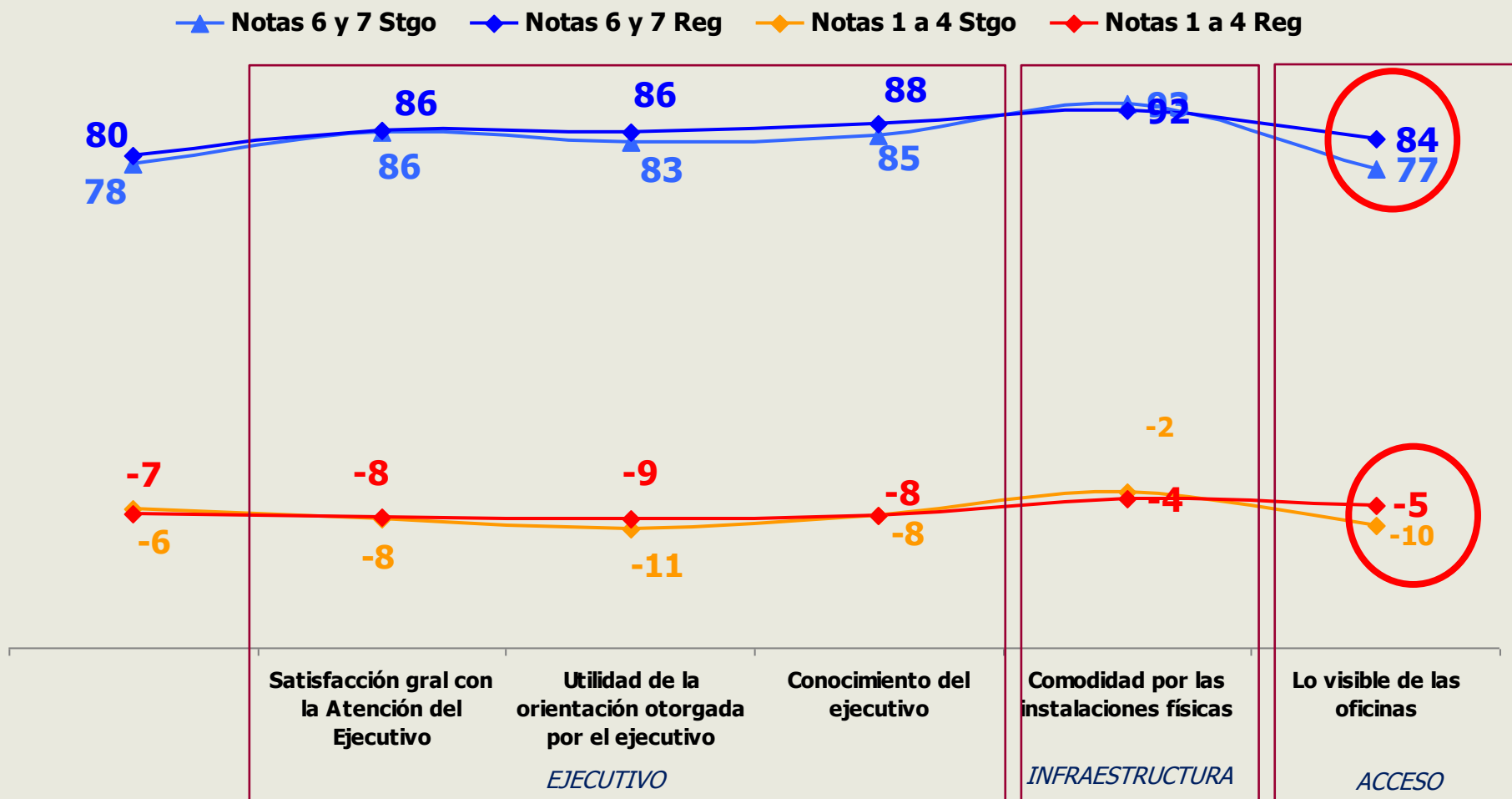


• Existe una mejora en la satisfacción en temas referidos a la accesibilidad en relación al año 2010

Satisfacción en aspectos relevantes— Por Regiones

Base Stgo (N:481) ; Base Regiones (N:358)

53

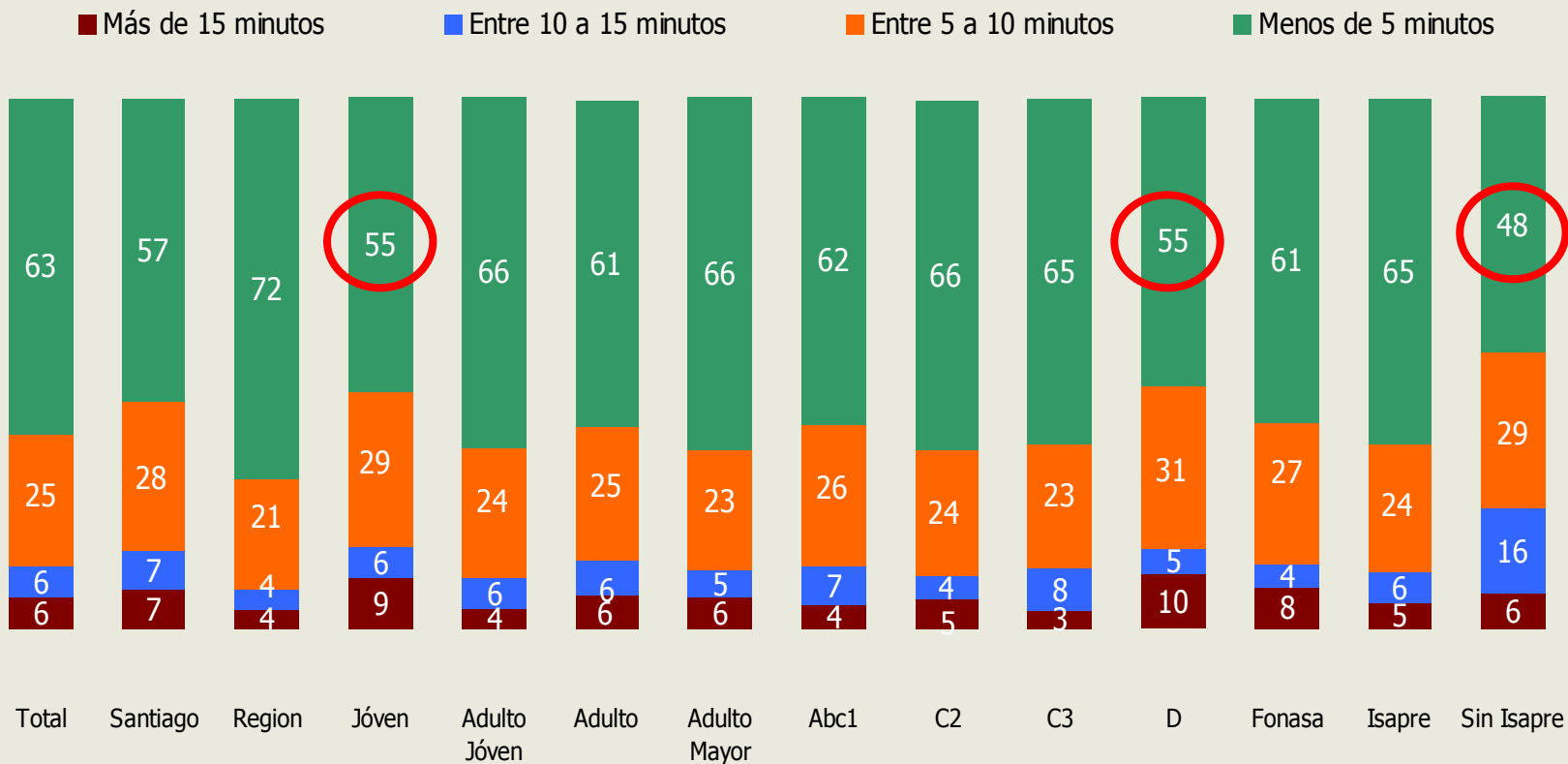


• En regiones se observa una mejor evaluación en todas las variables de accesibilidad

Tiempo de Espera antes de ser atendido

Base 2011 (N=839)

54



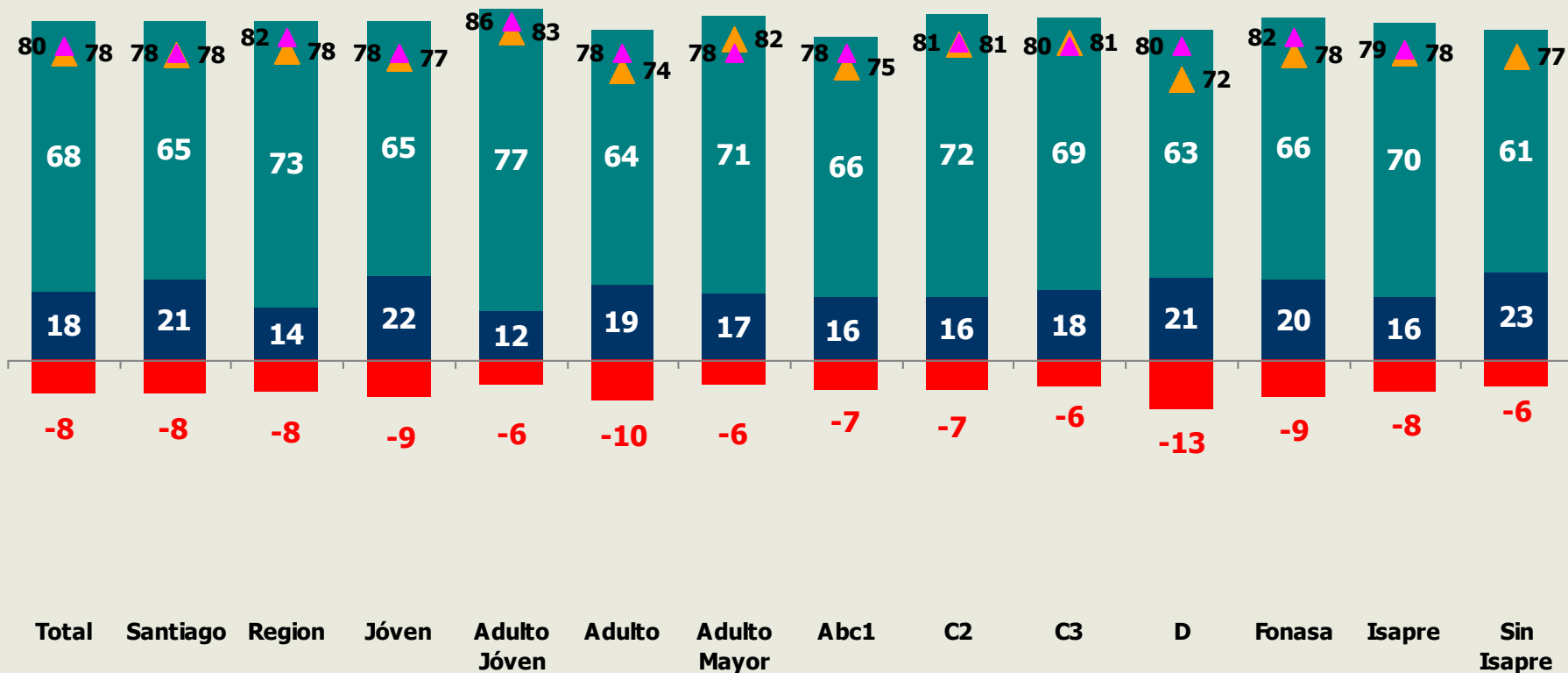
Base	839	481	358	65	169	375	214	68	336	255	176	259	549	31
2010	58	42	78	57	60	56	56	59	62	59	51	58	58	

Evolutivo Satisfacción Global Ejecutivo

Base 2010 (N:942) ; Base 2011 (N:830)

55

■ Notas 6 ■ Notas 7 ■ Notas 1 a 4 ▲ %neto 2011 ▲ %neto 2010

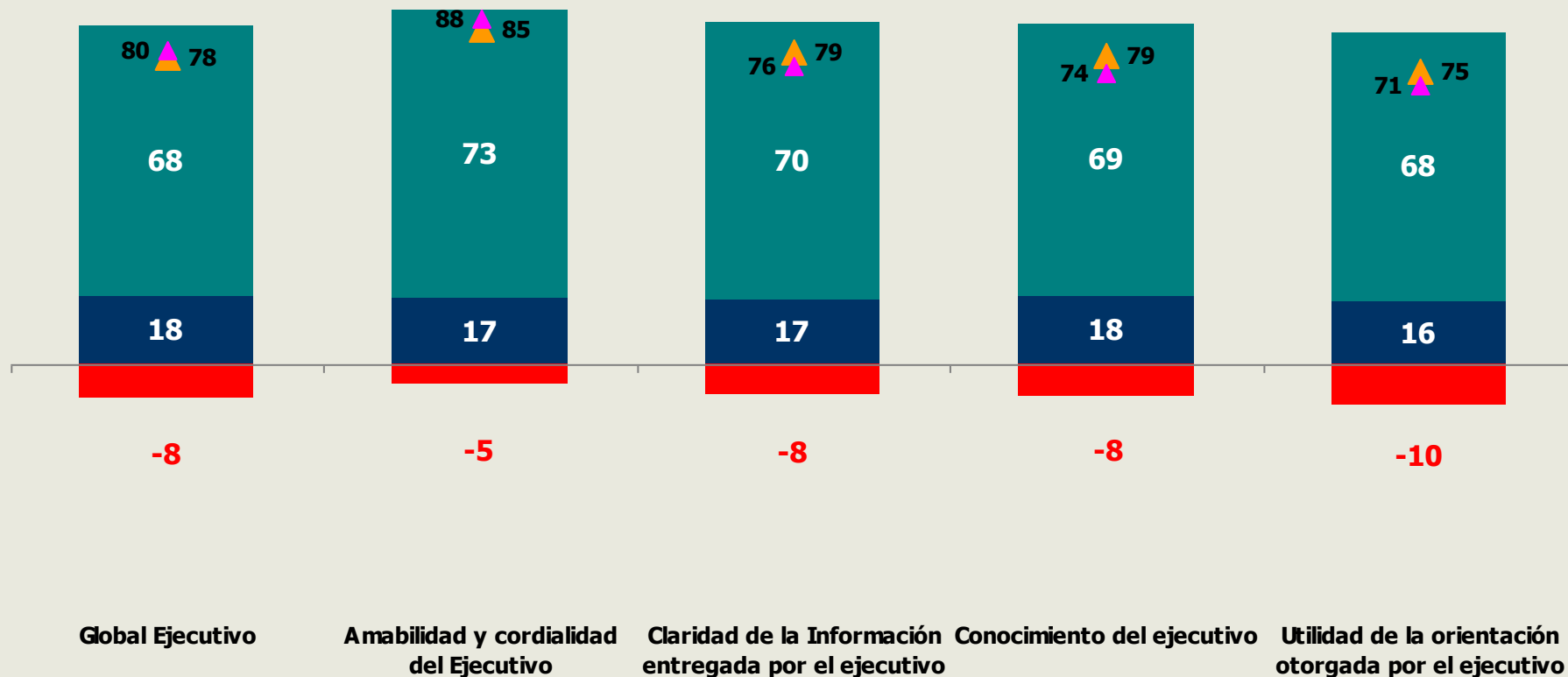


Evolutivo Satisfacción Global Ejecutivo

Base 2010 (N:942) ; Base 2011 (N:830)

56

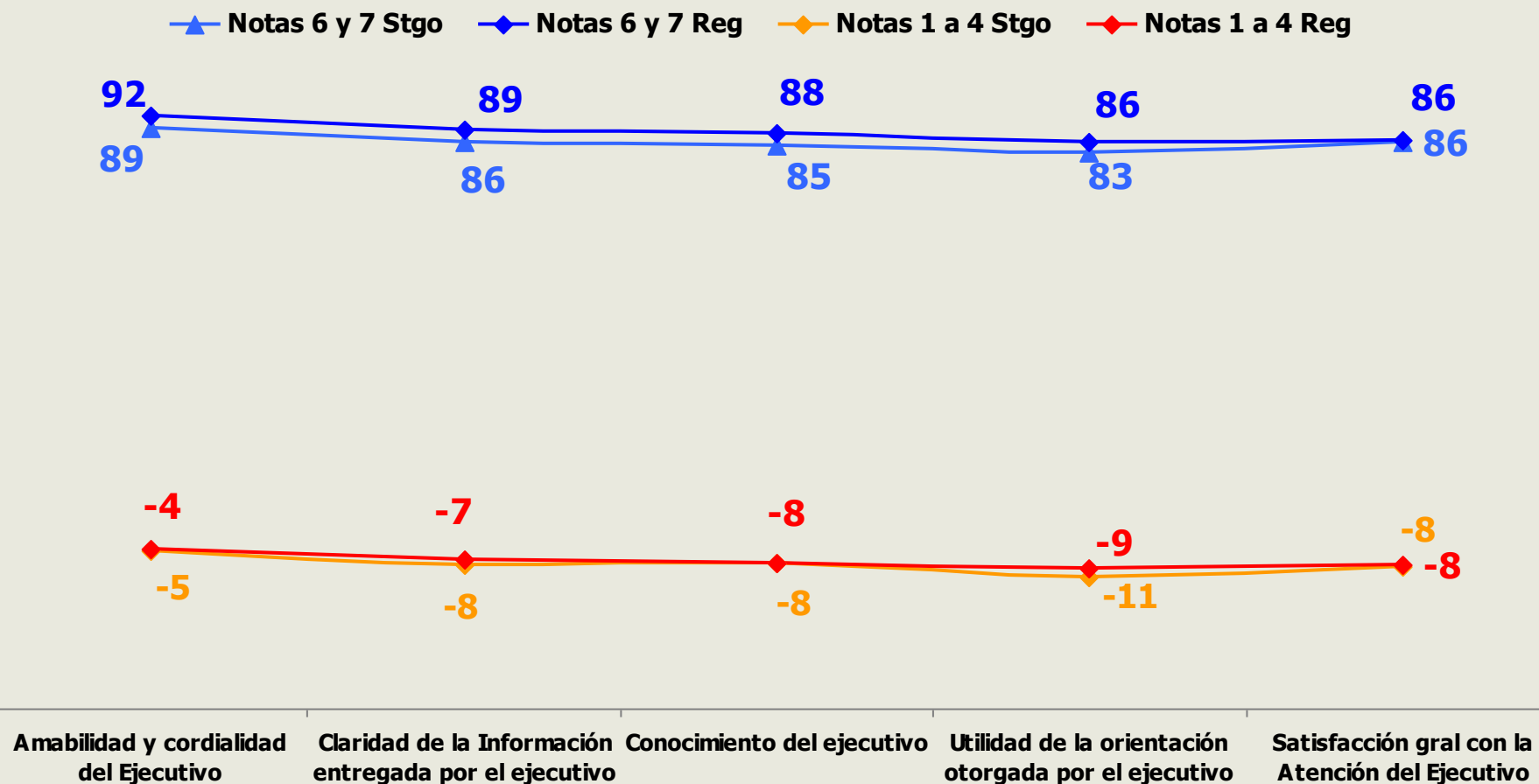
■ Notas 6 ■ Notas 7 ■ Notas 1 a 4 ▲ %neto 2011 ▲ %neto 2010



Satisfacción Aspectos Ejecutivo. – Por Regiones

Base Stgo. (N:478) ; Base Regiones (N:352)

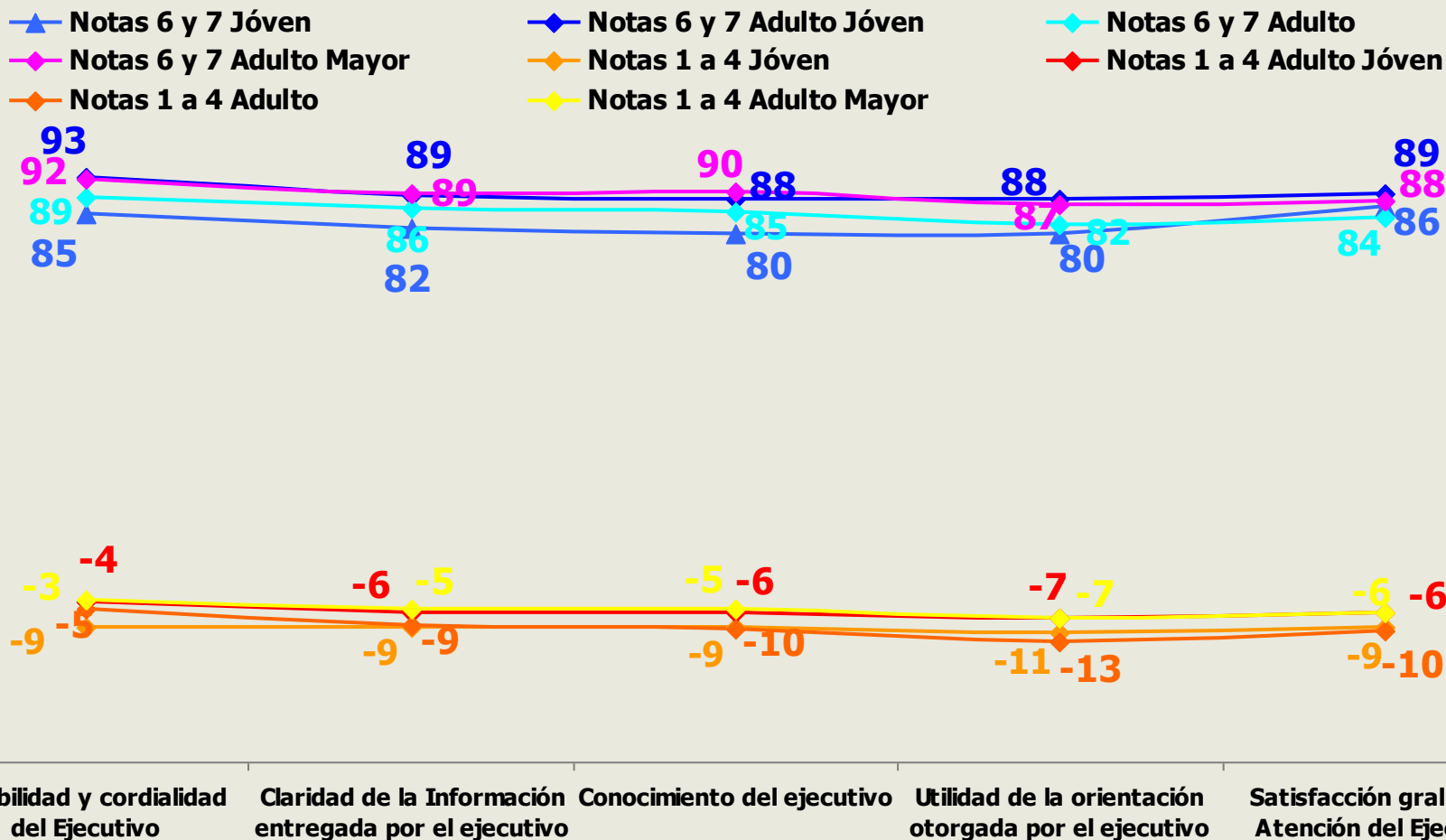
57



• *No hay diferencias por región en la evaluación de los ejecutivos*

Satisfacción Aspectos Ejecutivo. – Por Edad

Base Joven (N:65) ; Base Adulto Joven (N:169); Base Adulto (N:370); Base Adulto Mayor (N:211)

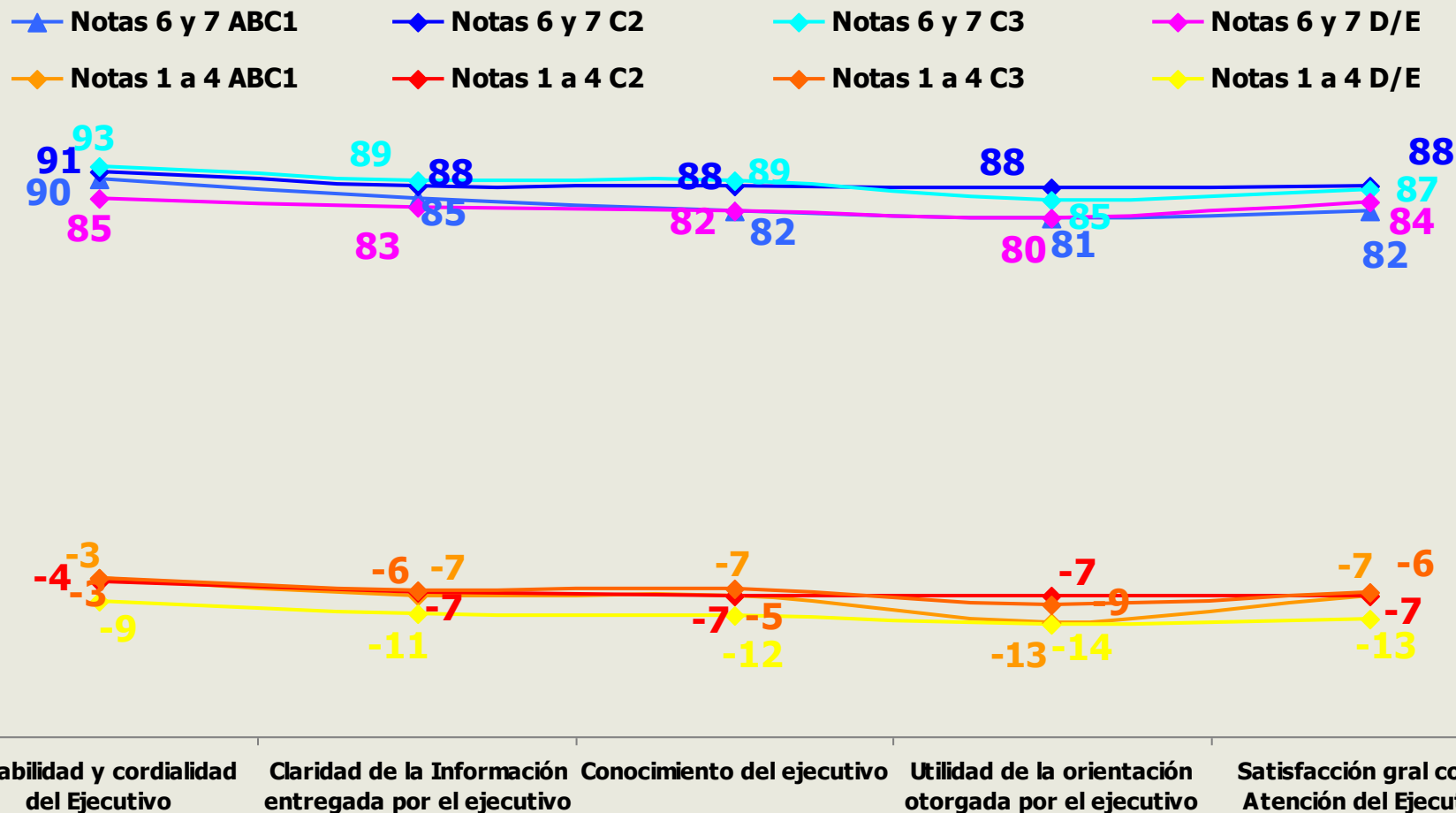


• Los jóvenes tienen relativamente menor evaluación del ejecutivo que el resto de los segmentos

Satisfacción Aspectos de Accesibilidad.— Por G.S.E.

Base ABC1 (N:67) ; Base C2 (N:330) ; Base C3 (N:253) ; Base D/E (N:176)

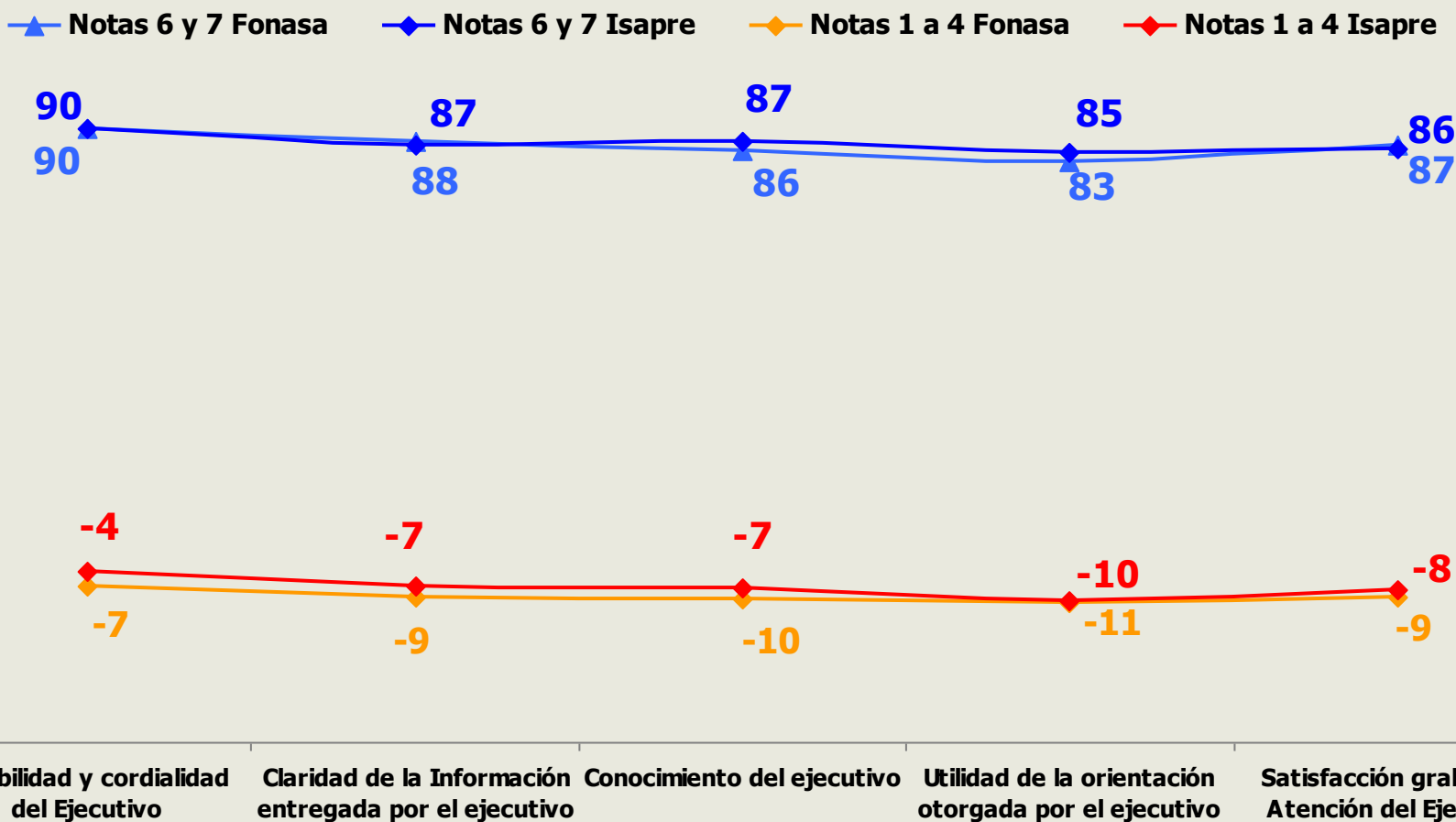
59



Satisfacción Aspectos de Accesibilidad. – Seguro

Base Fonasa (N:259) ; Base Isapre (N:540)

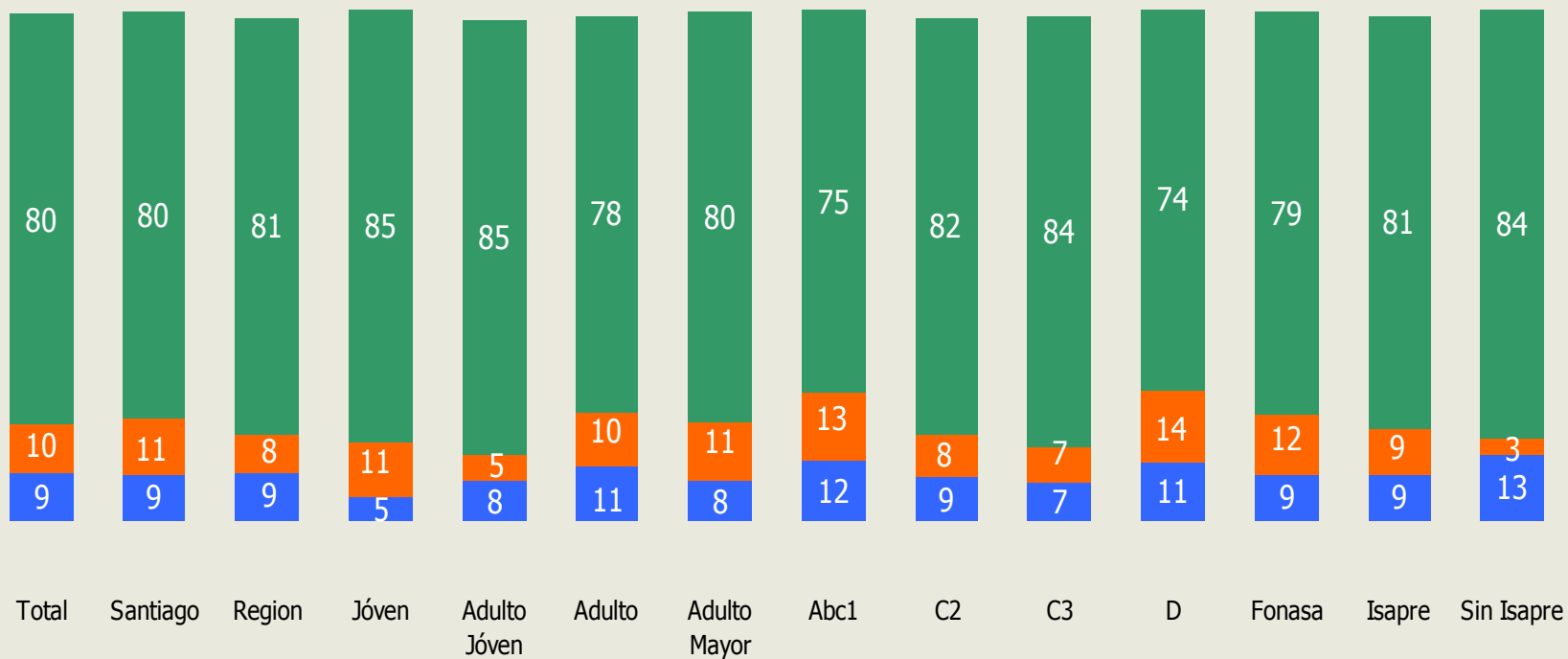
60



Lealtad.

Base 2011 (N=839)

■ No Volvería A Acudir A La Superintendencia De Salud
 ■ No Está Seguro De Acudir A La Superintendencia De Salud
 ■ Volvería A Acudir A La Superintendencia De Salud
 61



Base	839	481	358	65	169	375	214	68	336	255	176	259	549	31
------	-----	-----	-----	----	-----	-----	-----	----	-----	-----	-----	-----	-----	----

• Niveles muy altos de Recomendación y Lealtad a este canal.

Canal Telefónico

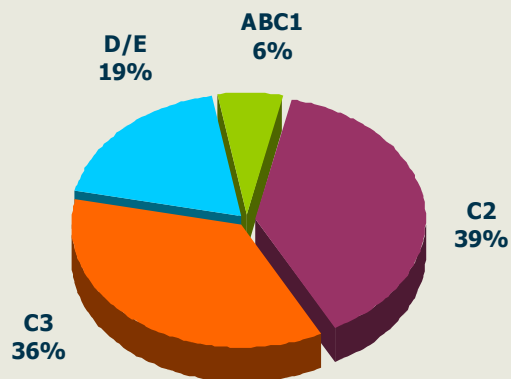
1. Perfil del Entrevistado

Perfil Entrevistados Canal Telefónico

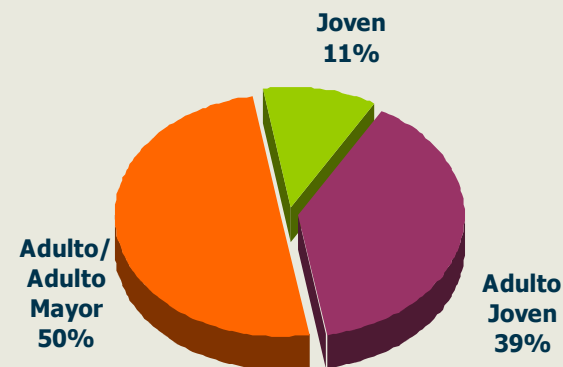
Muestra: 513 casos

64

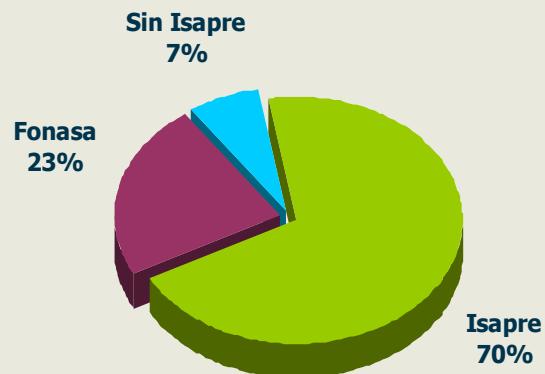
G.S.E.



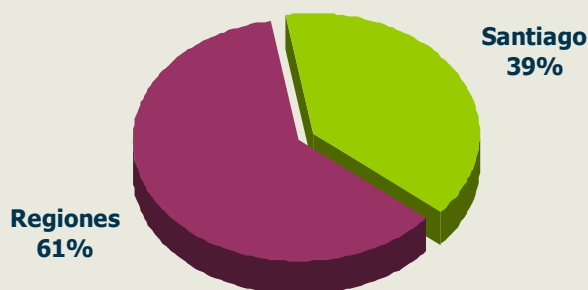
Edad



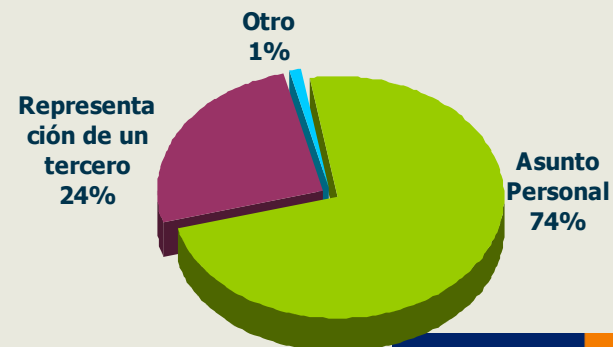
Seguro



Región.



Motivo de Contacto

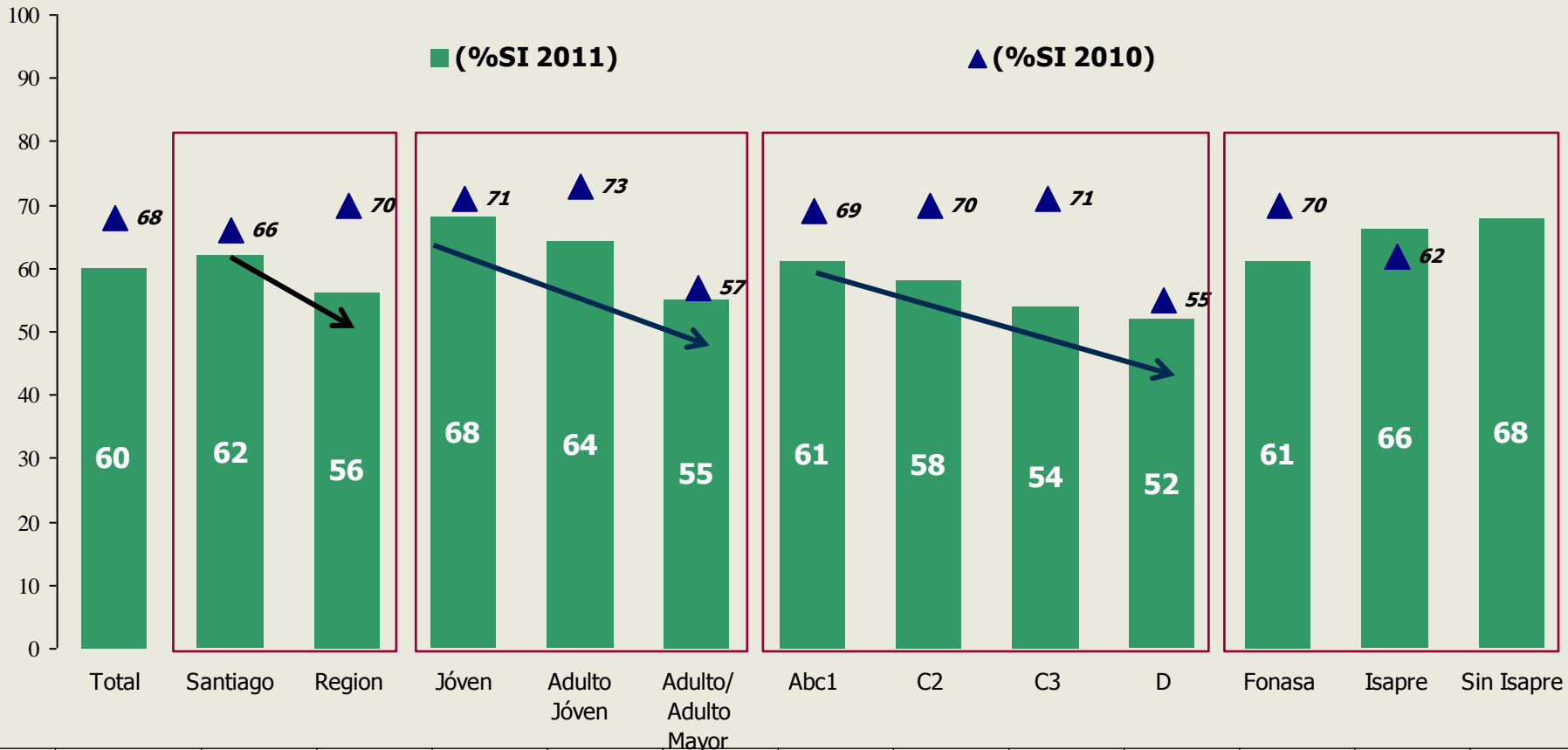


Tasa de Resolución del Requerimiento

Base 2011 (N=513)

Canal Telefónico

65



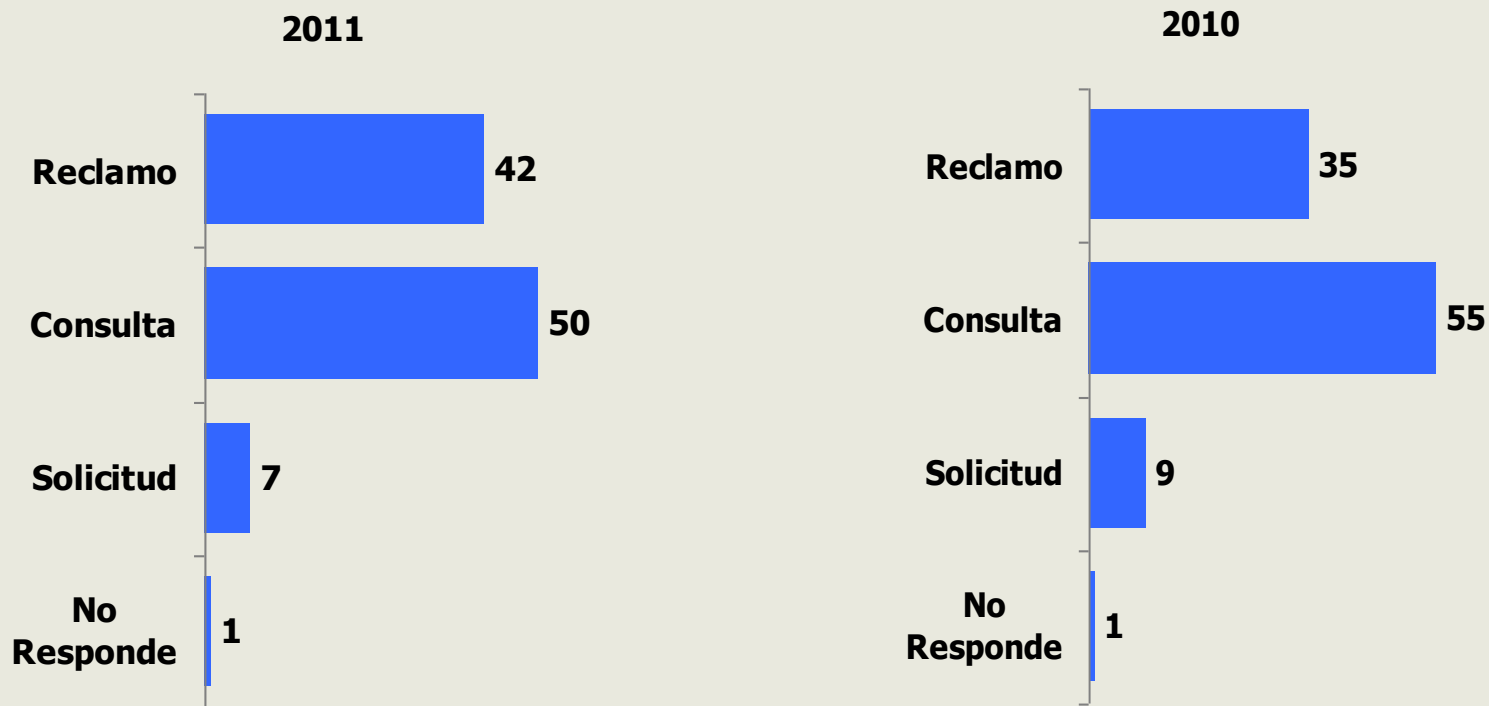
Base	513	311	202	57	201	255	29	196	183	98	117	361	35
------	-----	-----	-----	----	-----	-----	----	-----	-----	----	-----	-----	----

3. Satisfacción Global con el Servicio Recibido

Motivos para acudir a la Oficina de la Súper Intendencia

Base 2010 (N=613) Base 2011 (N=513)

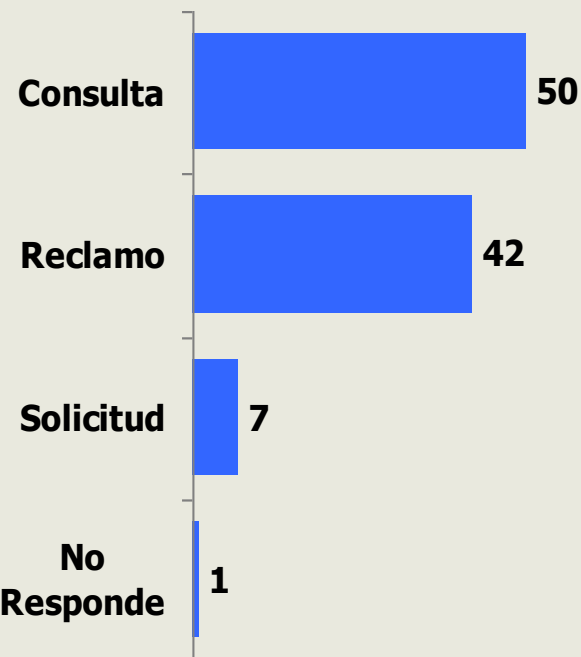
67



Motivos de llamada S.S. Base 2011 (N=513)

68

2011

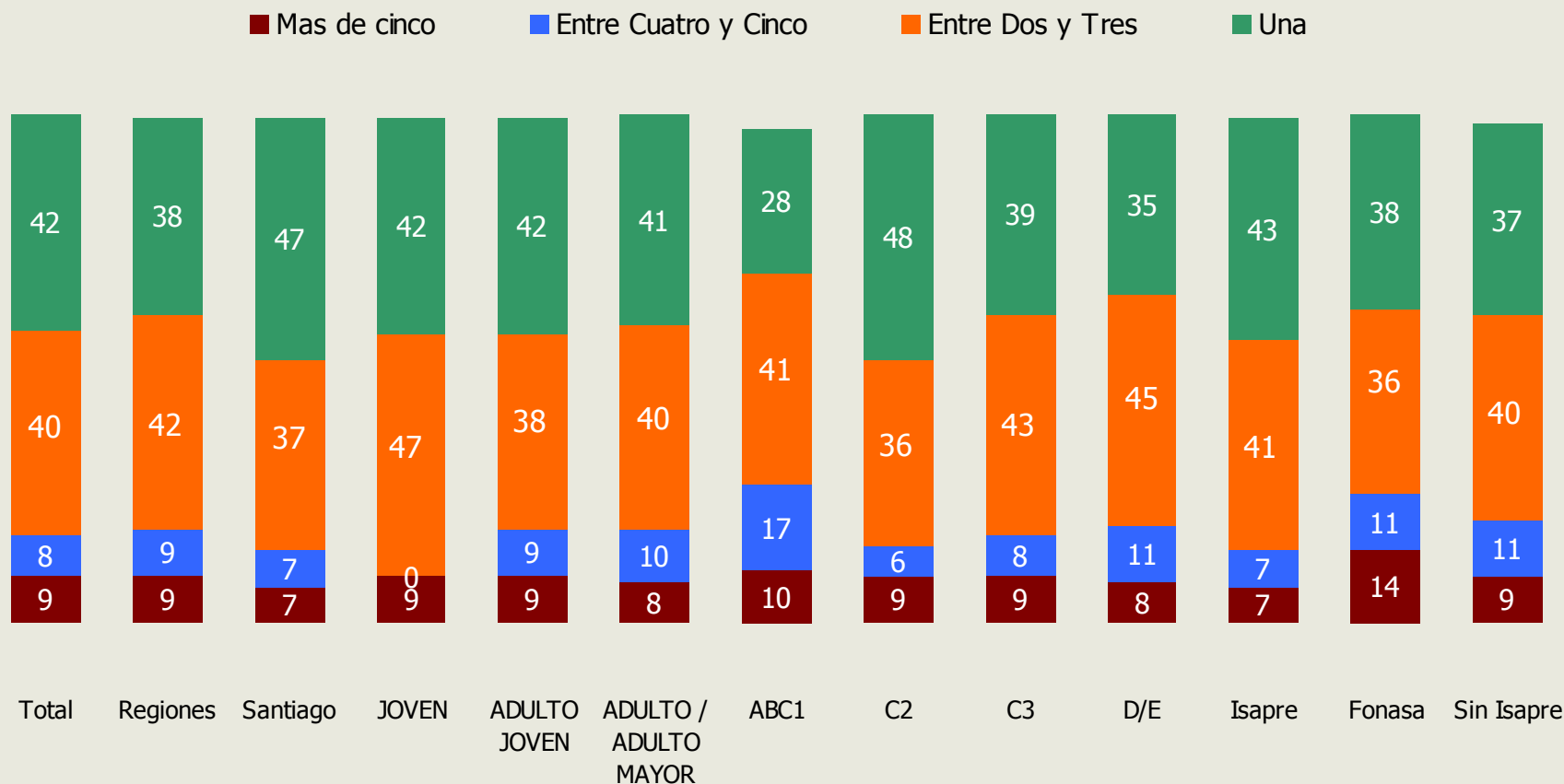


Total	Zona		Edad			G.S.E.				Seguro		
	Stgo.	Region	Jóven	Adulto Jóven	Adulto	Abc1	C2	C3	D	Fonasa	Isapre	Sin Isapre
513	311	202	57	201	255	29	196	183	98	117	361	35
50	49	52	61	58	41	48	48	55	44	43	51	63
7	6	9	9	7	7	7	10	4	6	11	6	11
42	44	39	26	34	52	41	41	39	49	44	43	26
1	1	0	4	1	0	3	1	1	1	3	1	0

Número de llamados para resolver requerimiento

Base 2011 (N=513)

69

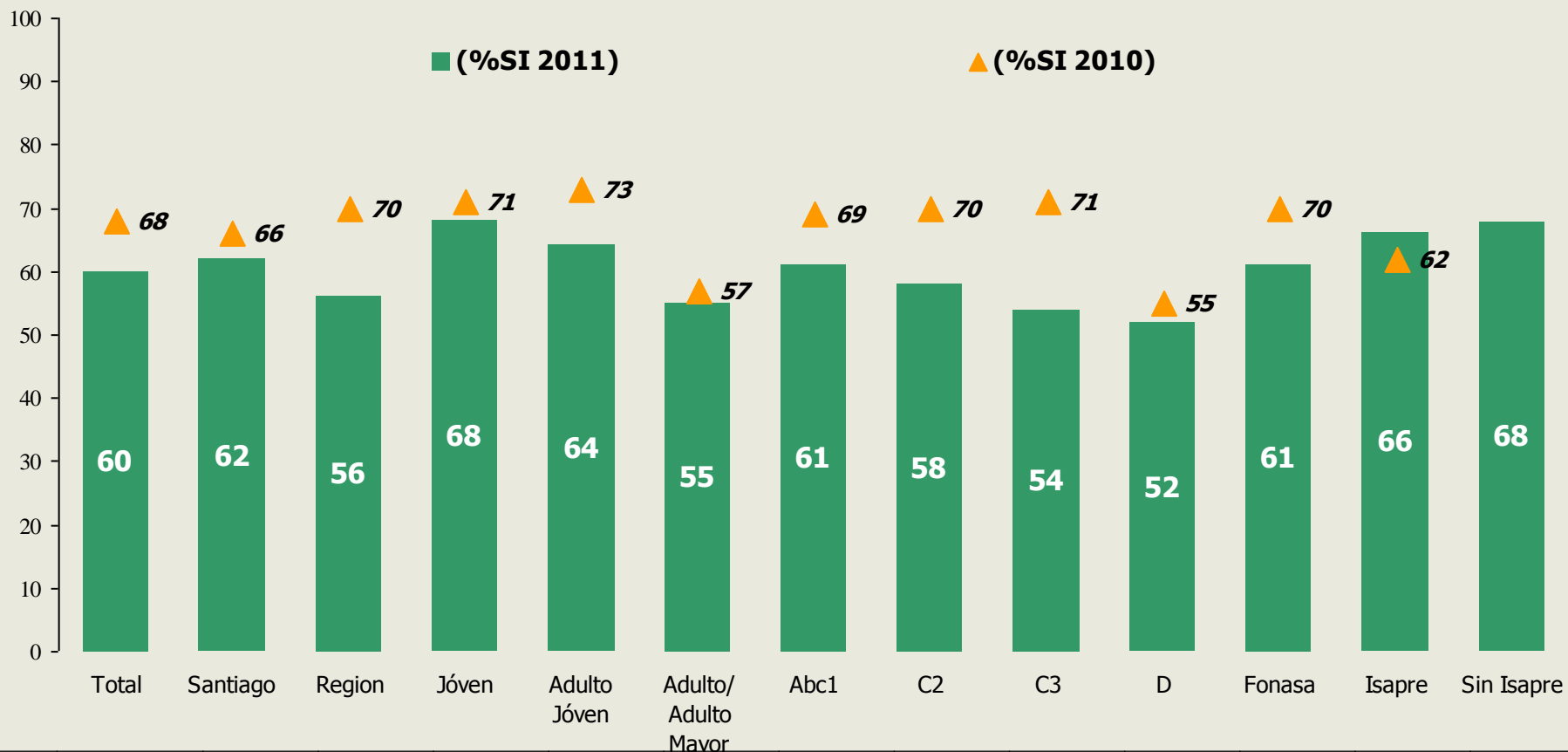


Base	513	311	202	57	201	255	29	196	183	98	117	361	35
2010	47	45	49	48	47	45	47	48	49	48	45	41	-

Tasa de Resolución del Requerimiento

Base 2011 (N=839)

70



Base	513	311	202	57	201	255	29	196	183	98	117	361	35
------	-----	-----	-----	----	-----	-----	----	-----	-----	----	-----	-----	----

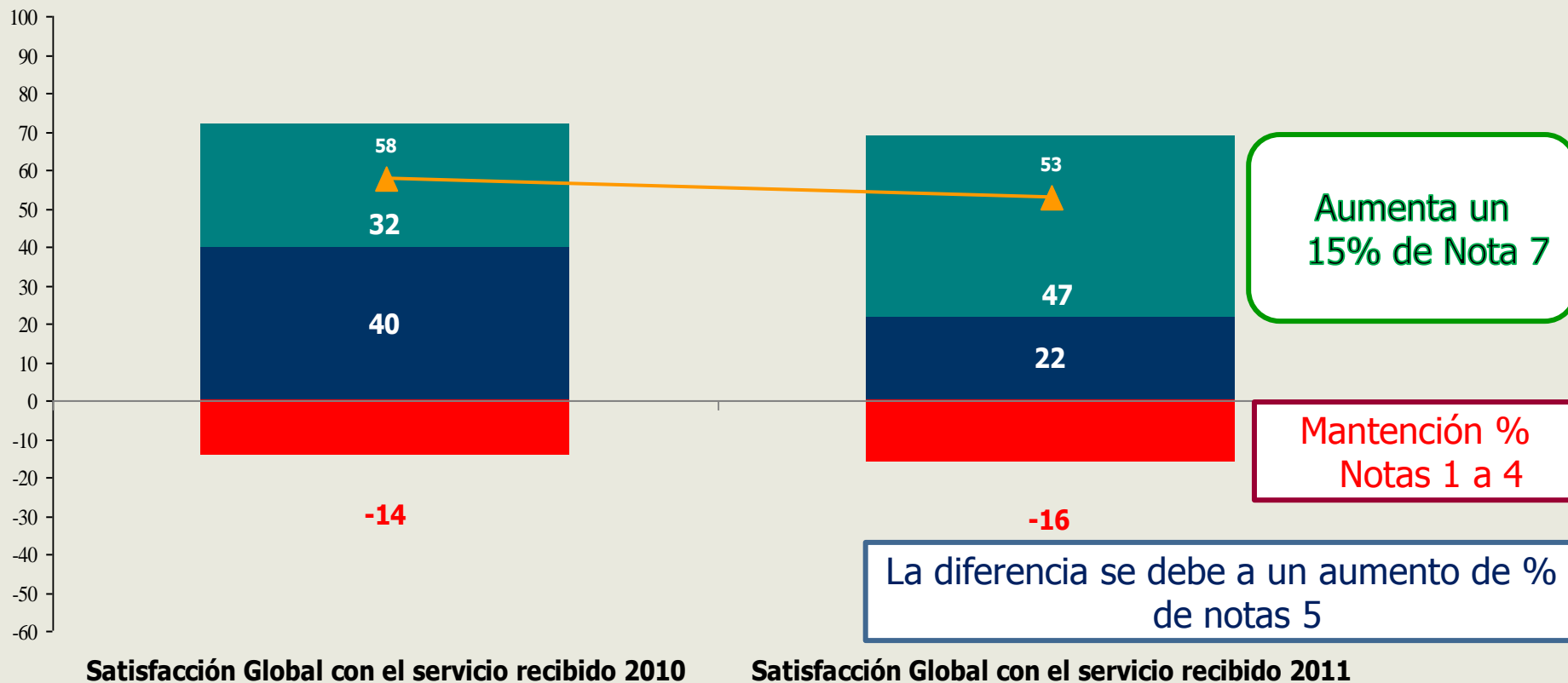
Evolutivo de la Satisfacción Global con el servicio recibido

Base 2010 (N:613) ; Base 2011 (N:513)

Canal Telefónico

71

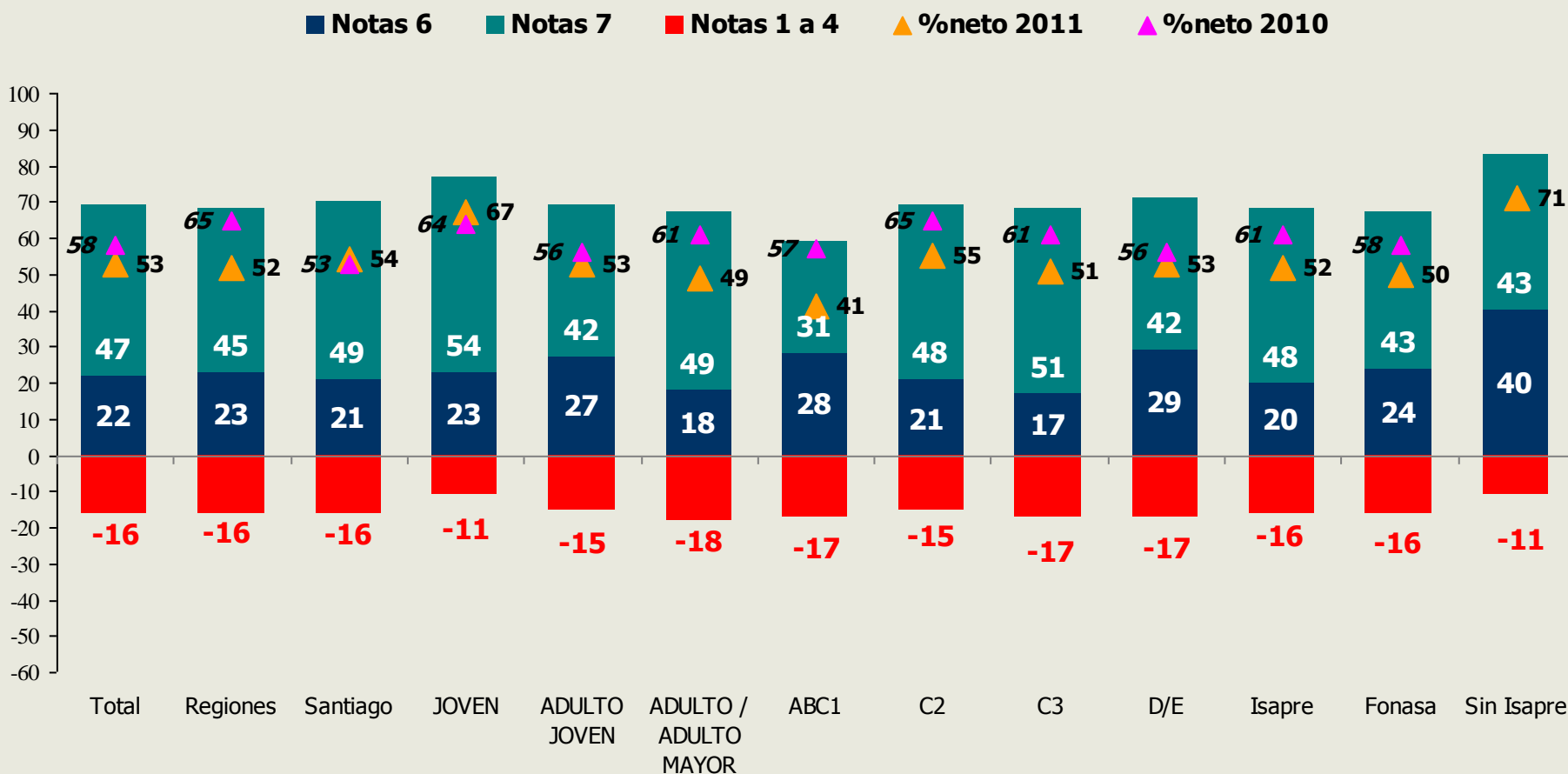
■ Notas 6 ■ Notas 7 ■ Notas 1 a 4 Notas 6 y 7 ▲ %neto



Evolutivo de la Satisfacción Global con el Servicio Recibido

Base 2010 (N:613) ; Base 2011 (N:513)

72



Base	513	311	202	57	201	255	29	196	183	98	117	361	35
------	-----	-----	-----	----	-----	-----	----	-----	-----	----	-----	-----	----

Satisfacción General Superintendencia de Salud- Motivo Declarado

Canal Telefónico

Canal Telefónico

73

■ Notas 6 ■ Notas 7 ■ Notas 1 a 4 ▲ %neto 2011



Total

Consulta

Solicitud

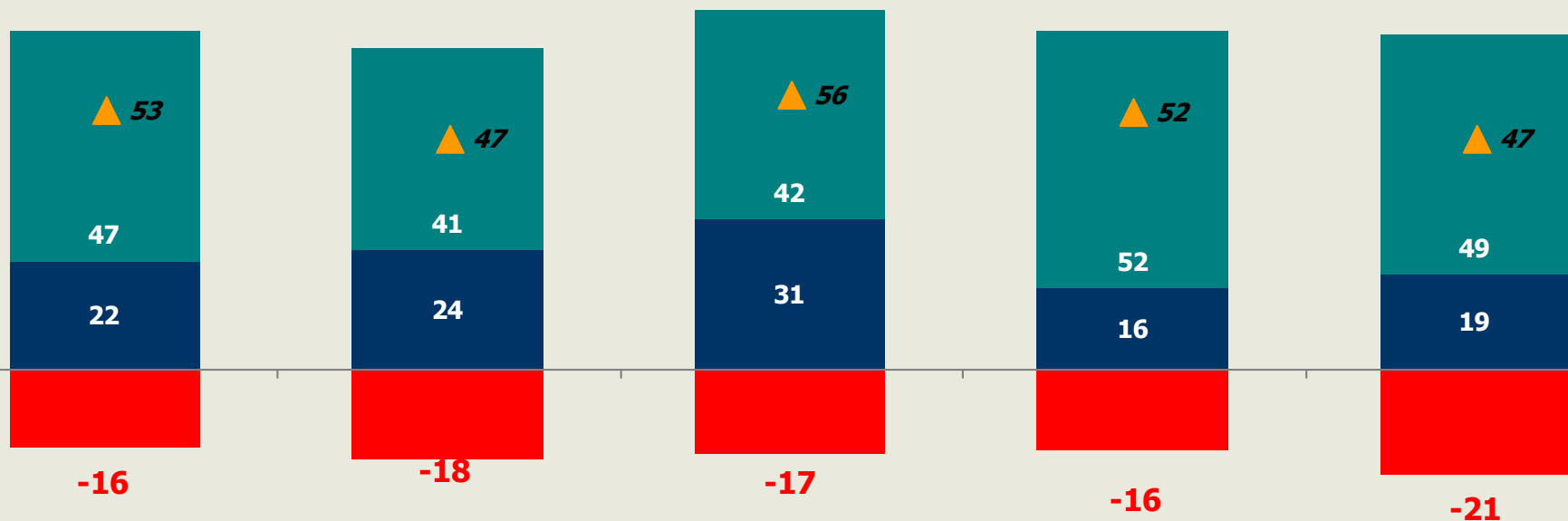
Reclamo

Satisfacción General Superintendencia de Salud- Motivo

Canal Telefónico

Canal Telefónico

■ Notas 6 ■ Notas 7 ■ Notas 1 a 4 ▲ %neto 2011⁷⁴



Total

Cobertura y Bonificaciones

Licencia Médica - Subsidios x
Incap. LaboralConsulta Reclamo y Emisión
Certificado

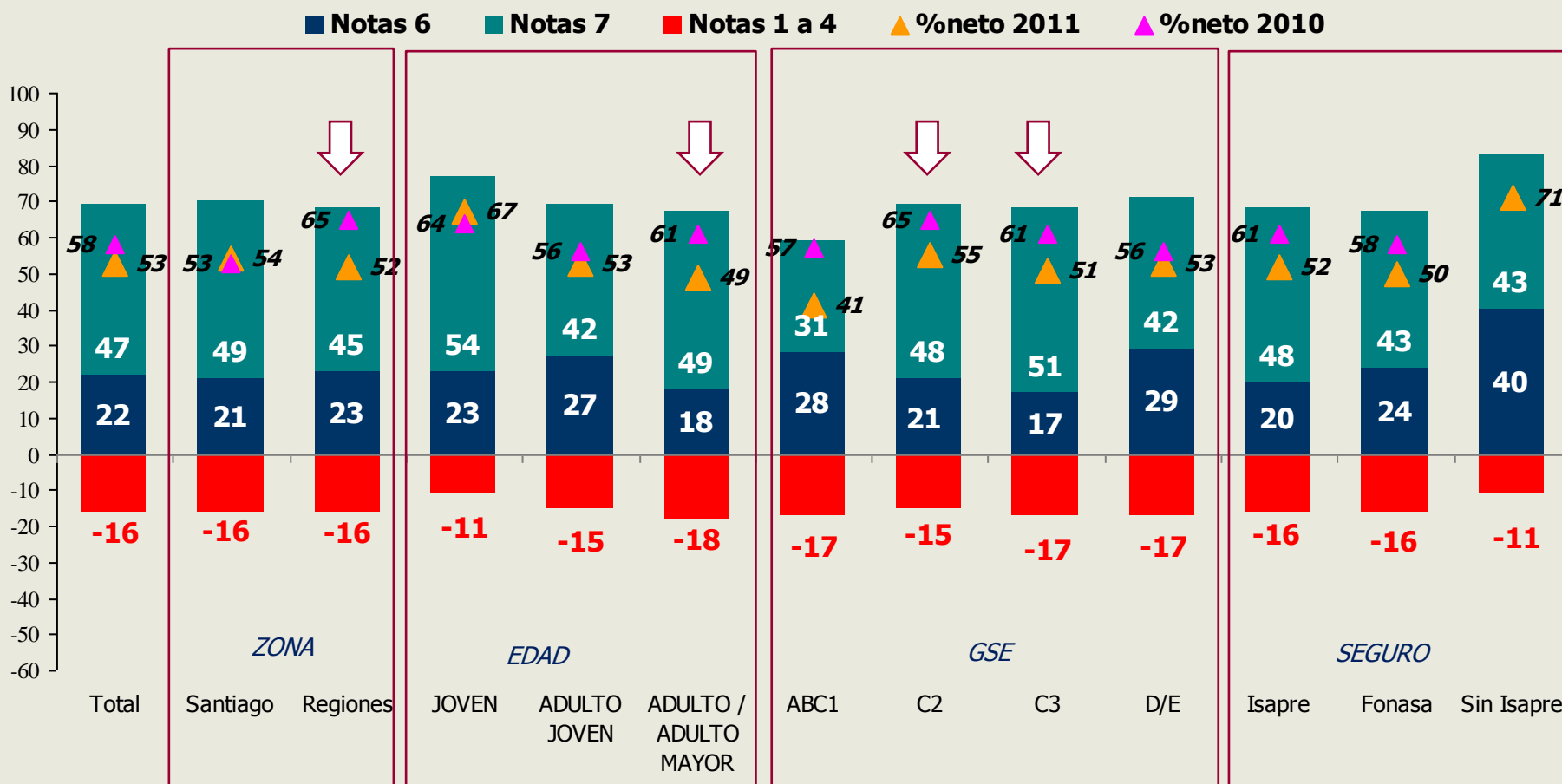
Plan Auge (GES)

Evolutivo de la Satisfacción Global con el Servicio Recibido

Base 2010 (N:613) ; Base 2011 (N:513)

Canal Telefónico

75



Base

513

311

202

57

201

255

29

196

183

98

117

361

35

La satisfacción Global del Canal telefónico baja explicada en una baja de la satisfacción en regiones

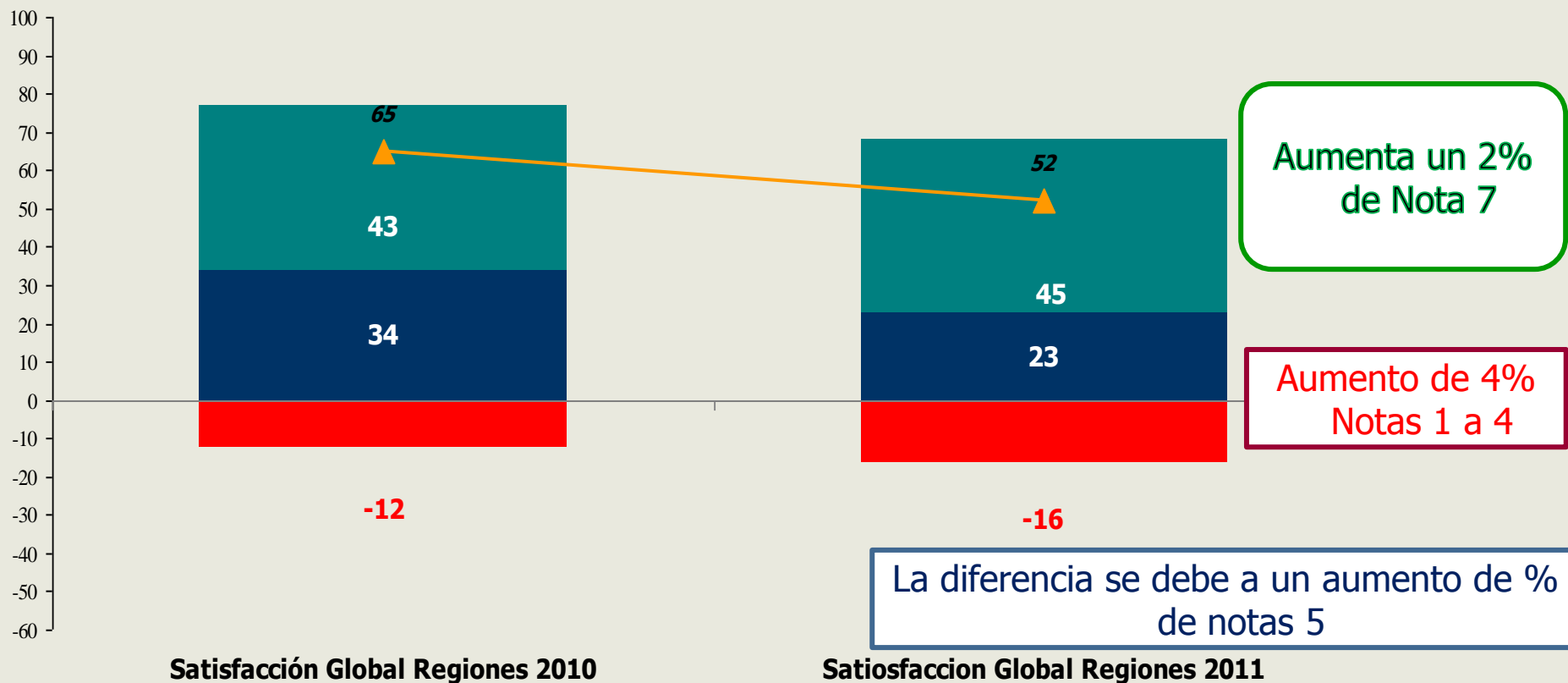
Evolutivo de la Satisfacción Global con el servicio recibido- **Zona**

Base 2010 (N:613) ; Base 2011 (N:513)

Canal Telefónico

76

■ Notas 6 ■ Notas 7 ■ Notas 1 a 4 ▲ %neto



Satisfacción Global Regiones 2010

Satisfacción Global Regiones 2011

Razones de Evaluación Excelente

Base Nota 7 (N=240)

	Zona		Edad			G.S.E.				Seguro		77
	Santiago	Regiones	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO	ABC1	C2	C3	D/E	Fonasa	Isapre	
Buena atención / atención amable / cordiales	99	141	31	84	125	9	94	93	41	50	175	44
Atención rápida / respuestas rápidas / oportuno / expedito	47	41	35	51	56	45	38	51	43	54	42	32
Respuestas claras / aclaran dudas	29	34	42	30	67	32	32	24	32	30	33	20
Información clara / buena / precisa	19	21	23	21	11	19	18	27	20	22	20	18
Eficientes / servicio eficiente / efectivo	25	13	26	18	0	21	22	7	18	16	18	15
Le entregaron las respuestas necesarias / precisas / eficientes	18	12	10	6	11	16	11	22	15	20	14	13
Operativos / solucionaron el problema	16	10	16	10	11	7	15	17	12	14	11	11
Excelente ejecutiva/o	9	13	16	10	0	15	11	5	11	6	12	8
Lo orientaron / buena orientación	5	10	10	6	11	7	10	5	8	6	8	7
Preocupación de los problemás y dudas que tiene	7	7	3	10	0	11	5	5	7	2	9	5
No tiene problemás / conforme / todo bien	1	7	3	4	22	2	5	5	5	2	6	4
Buena disposición de tiempo para responder sus dudas	2	6	0	6	0	2	4	10	4	8	3	3
	3	2	3	5	0	0	5	2	3	0	3	

Recomendaciones para mejorar servicio

Base Nota 1 a 6 (N=296)

	Zona		Edad			G.S.E.				Seguro		78
	Santiago	Regiones	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO	ABC1	C2	C3	D/E	Fonasa	Isapre	
Ejecutivos más capacitados	273	103	170	26	117	20	102	90	57	269	67	17
Que den soluciones rápidas	23	14	12	18	10	22	19	11	17	18	18	14
Que den respuestas claras	15	13	12	14	15	10	12	19	13	19	12	8
Que den información clara	14	5	15	8	5	7	12	7	9	9	7	8
Que solucionen los problemas	11	7	4	10	20	13	3	5	9	3	11	8
Ser más eficientes / más ágiles y efectivos	8	8	15	6	5	6	10	11	8	9	8	8
Que den respuestas satisfactorias	11	6	8	11	5	7	11	5	8	9	8	7
Facilidad para comunicarse	4	9	4	7	5	8	7	7	7	9	6	6
Mejor horario de atención	7	6	8	9	5	6	8	4	6	6	5	6
Que den más información	3	8	12	7	15	4	6	7	6	6	6	5
Disminuir tiempos de espera de ejecutivos	3	7	8	3	5	3	3	14	6	13	2	5
Menos burocracia	5	5	8	7	5	7	3	5	5	1	6	5
	2	6	8	5	5	2	2	14	5	7	4	

¿Cuáles son las Variables Relevantes en la satisfacción del Canal Telefónico?

¿Cuáles son las variables que más pesan en la satisfacción global con el Servicio recibido?

Regresión lineal: El nivel de explicación del modelo r^2 : 0.78

Canal Telefónico

80

DIMENSIONES

IMPACTO

La Utilidad de la Orientación (Ejecutivo)

38%

En el Canal telefónico, no existen factores o dimensiones que el usuario discrimine, entrando todos en una gran dimensión que es el canal telefónico en sí.

En este sentido, la información y orientación son lo más importante y lo que más impacta en la satisfacción Global

Claridad de la Información entregada (ejecutivo)

20%

Claridad de los mensajes (IVR)

15%

Tiempo de espera hasta ser atendido

14%

Amabilidad del Ejecutivo

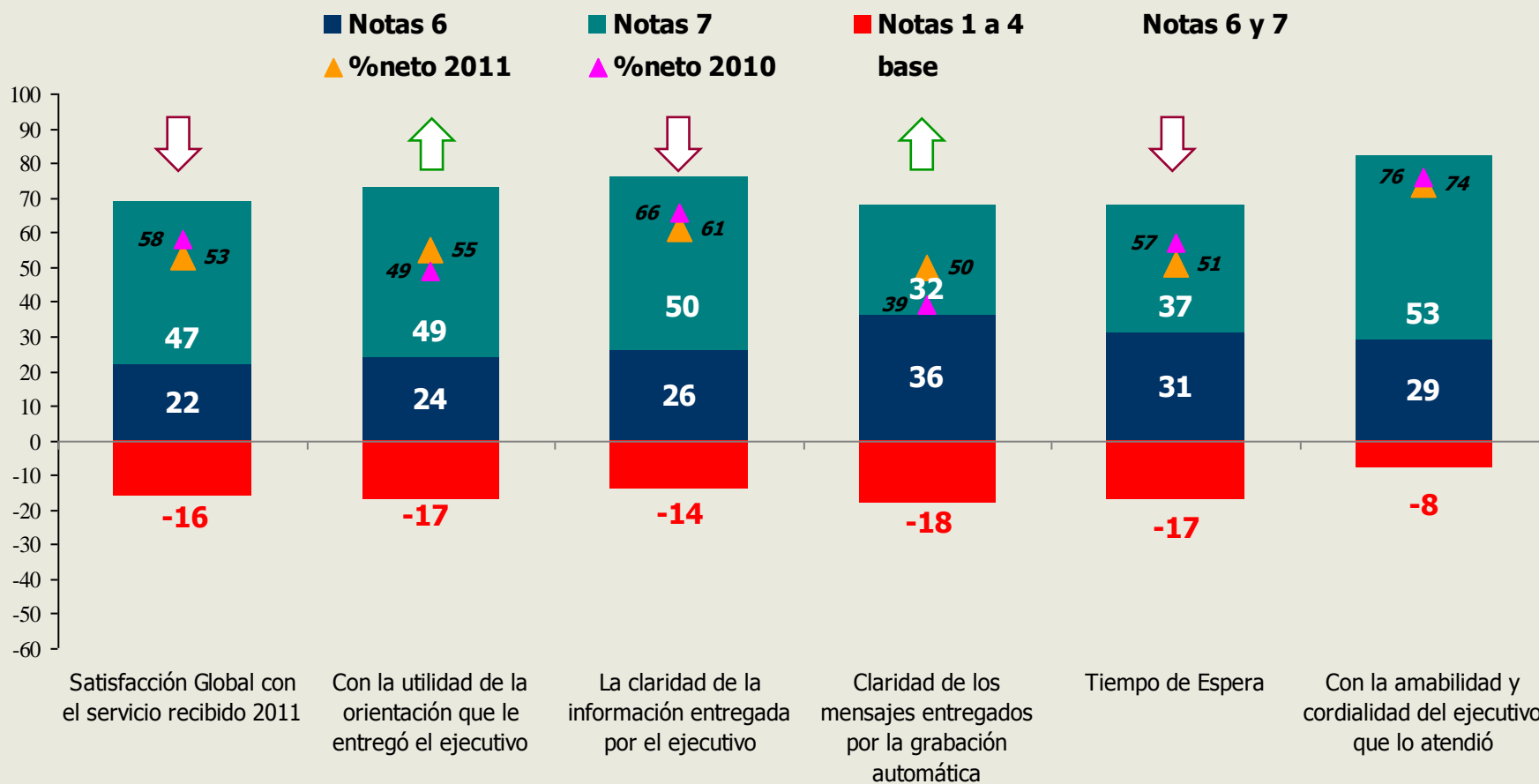
14%

Satisfacción en Aspectos Relevantes

Base 2010 (N:613) ; Base 2011 (N:513)

Canal Telefónico

81

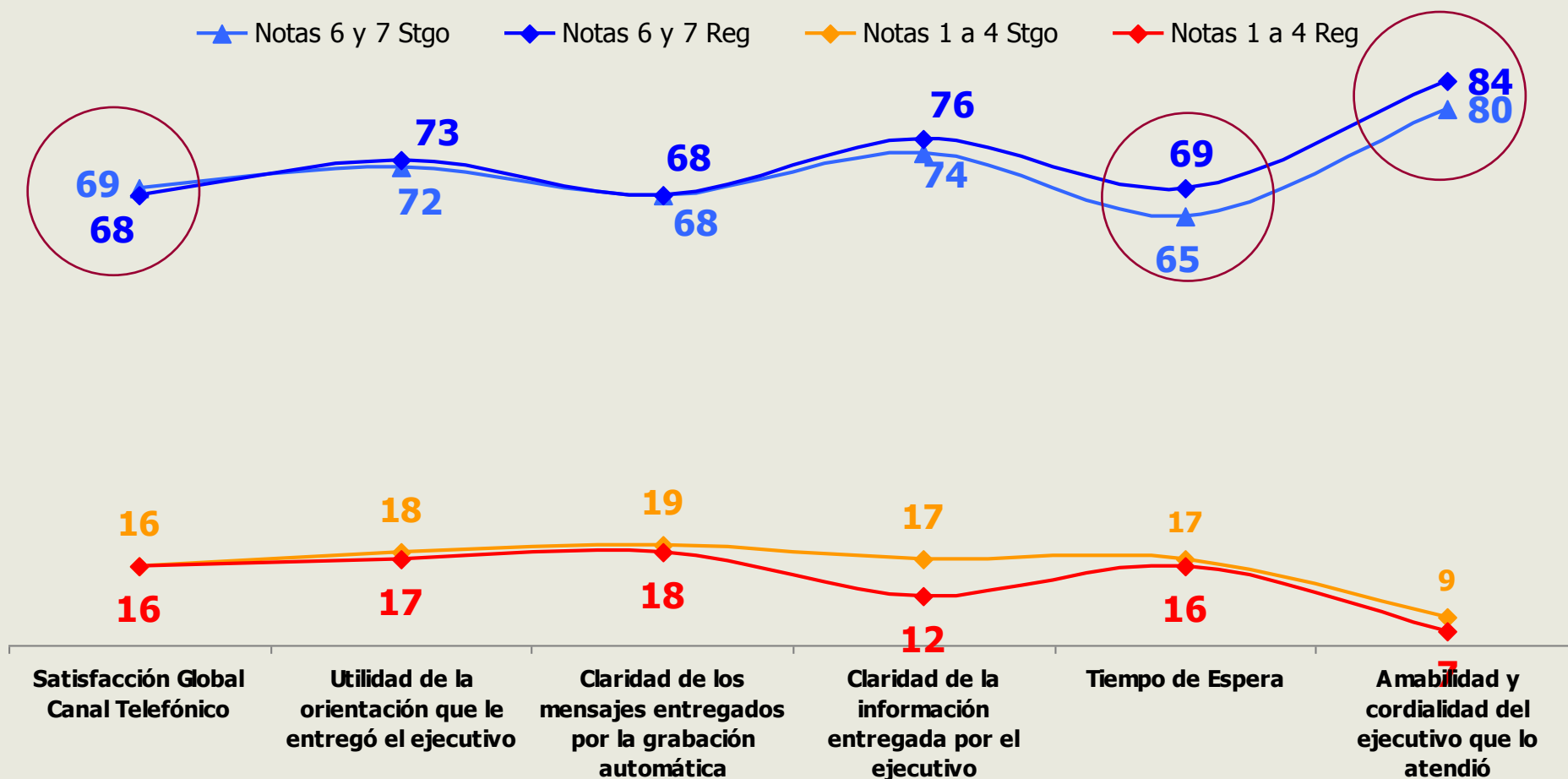


Satisfacción Aspectos Relevantes— Por Regiones

Base Stgo (N:202) ; Base Regiones (N:311)

Canal Telefónico

82



Satisfacción Aspectos Relevantes—Regiones

Comparativa 2010- 2011

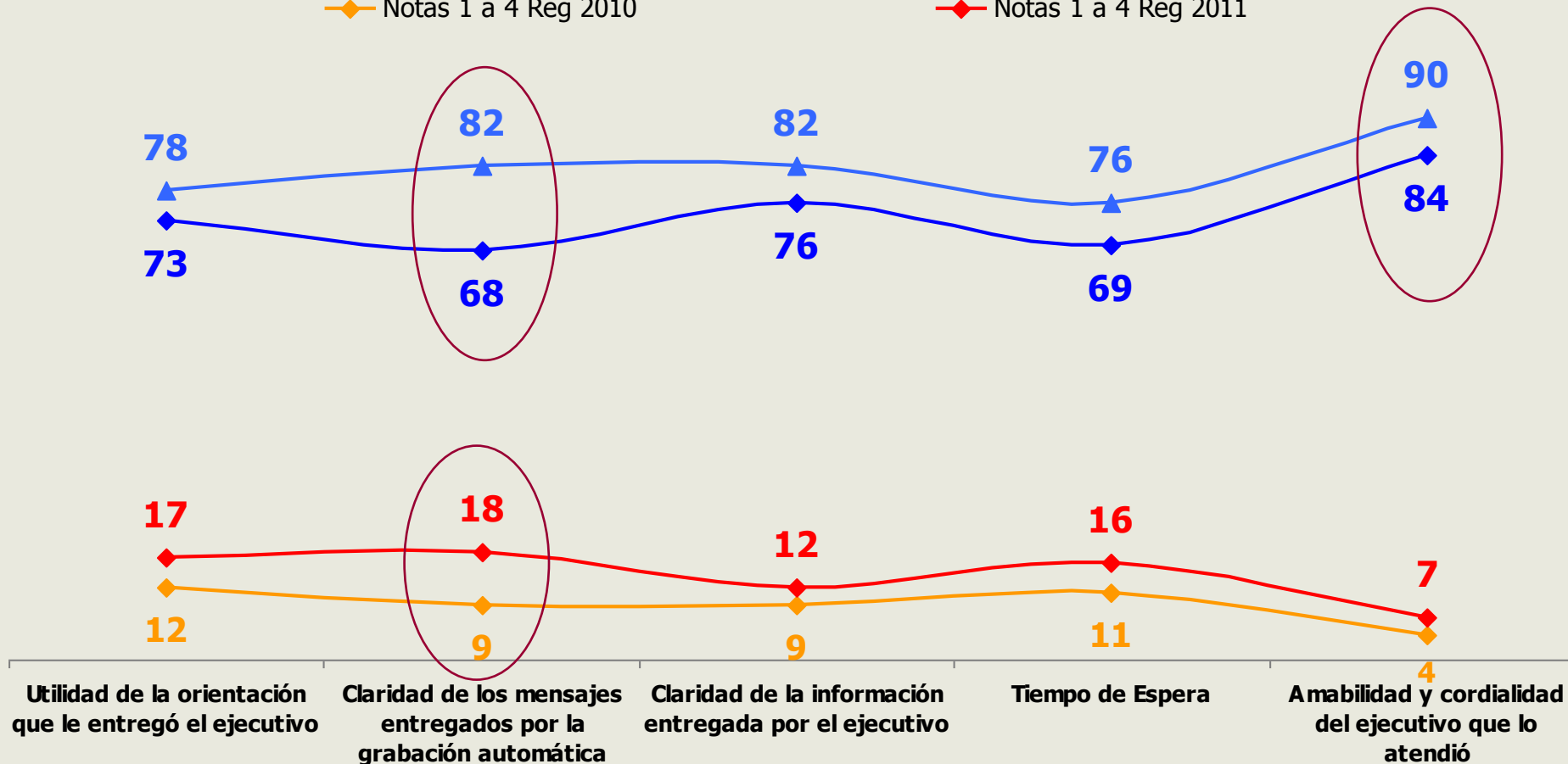
Base Regiones 2010 (N:300) ; Base Regiones 2011 (N:311)

Canal Telefónico

83

▲ Notas 6 y 7 Reg 2010
◆ Notas 1 a 4 Reg 2010

◆ Notas 6 y 7 Reg 2011
◆ Notas 1 a 4 Reg 2011



Recomendaciones para mejorar servicio

Base Nota 1 a 6 (N=296)

Canal Telefónico

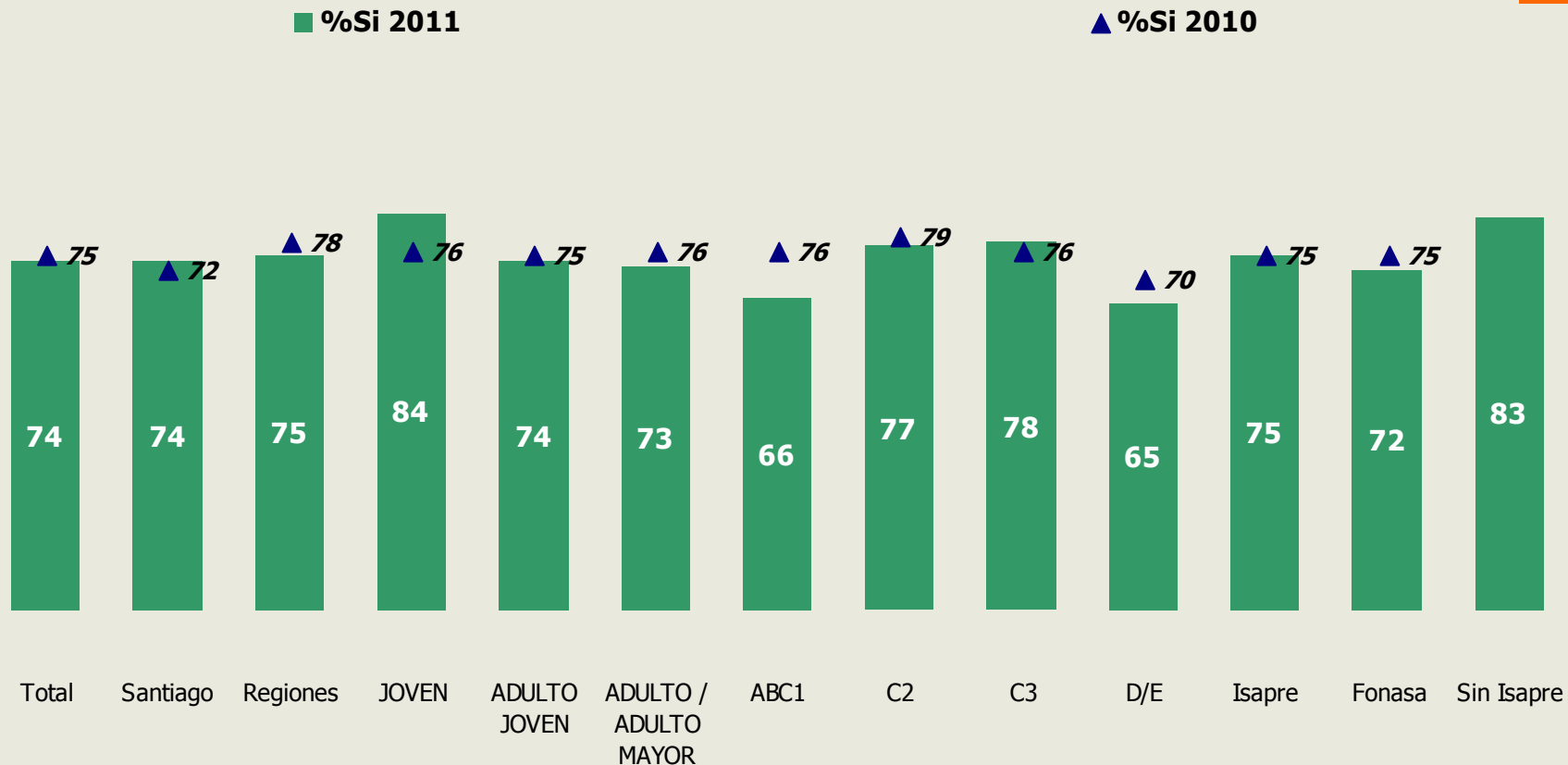
84

	Zona		Edad			G.S.E.				Seguro	
	Santiago	Regiones	JOVEN	ADULTO JOVEN	ADULTO	ABC1	C2	C3	D/E	Fonasa	Isapre
	273	103	170	26	117	20	102	90	57	269	67
Ejecutivos más capacitados	23	14	12	18	10	22	19	11	17	18	18
Que den soluciones rápidas	15	13	12	14	15	10	12	19	13	19	12
Que den respuestas claras	14	5	15	8	5	7	12	7	9	9	7
Que den información clara	11	7	4	10	20	13	3	5	9	3	11
Que solucionen los problemás	8	8	15	6	5	6	10	11	8	9	8
Ser más eficientes / más ágiles y efectivos	11	6	8	11	5	7	11	5	8	9	8
Que den respuestas satisfactorias	4	9	4	7	5	8	7	7	7	9	6
Facilidad para comunicarse	7	6	8	9	5	6	8	4	6	6	5
Mejor horario de atención	3	8	12	7	15	4	6	7	6	6	6
Que den más información	3	7	8	3	5	3	3	14	6	13	2
Disminuir tiempos de espera de ejecutivos	5	5	8	7	5	7	3	5	5	1	6
Menos burocracia	2	6	8	5	5	2	2	14	5	7	4

Cumplimiento de expectativas. Base 2011 (N=513)

Canal Telefónico

85



Base	513	311	202	57	201	255	29	196	183	98	117	361	35
------	-----	-----	-----	----	-----	-----	----	-----	-----	----	-----	-----	----

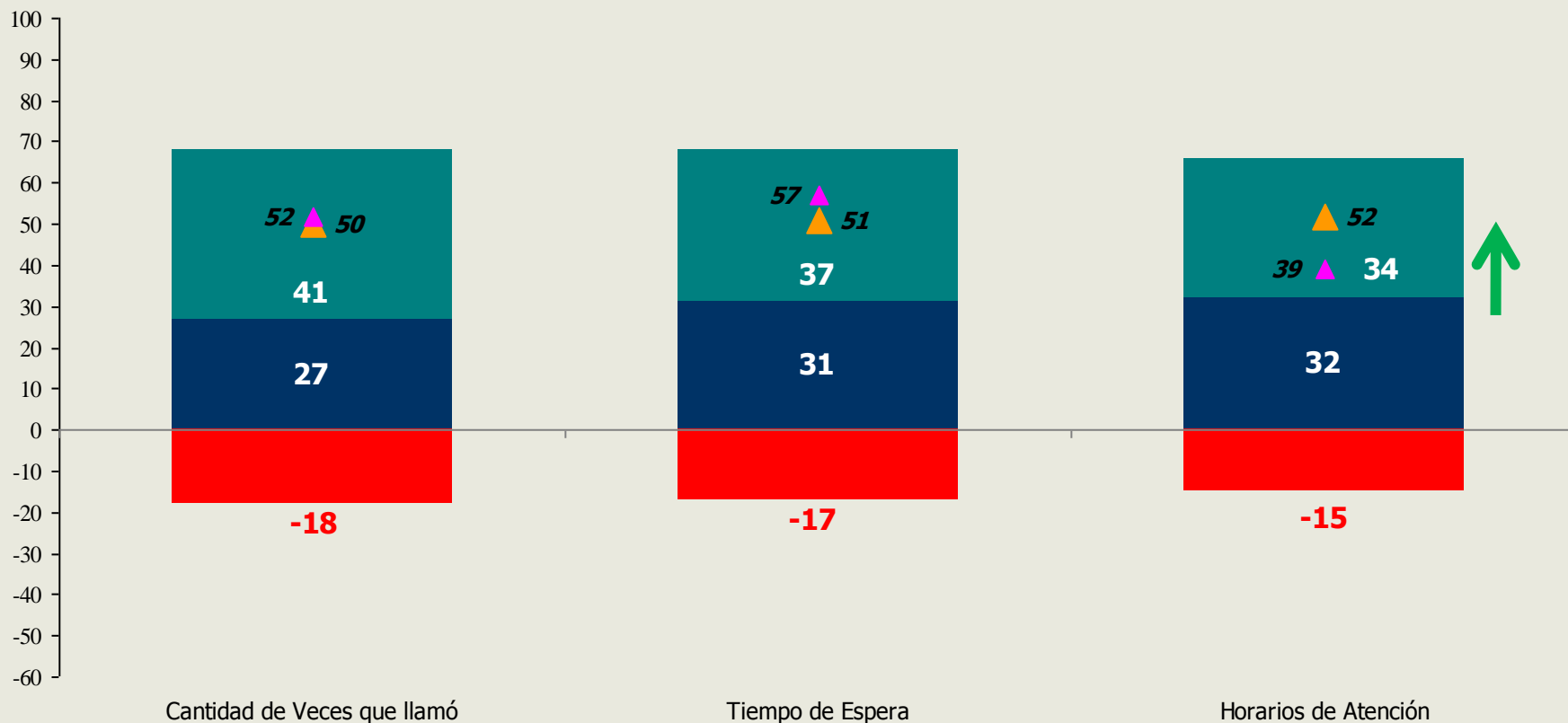
4. Accesibilidad

Satisfacción Global con Accesibilidad

Base 2010 (N:613) ; Base 2011 (N:513)

87

■ Notas 6 ■ Notas 7 ■ Notas 1 a 4 ▲ %neto 2011 ▲ %neto 2010



• Se Observan niveles moderados de Satisfacción con los aspectos de accesibilidad, especialmente cuando se observan los altos niveles de **insatisfacción**.

• No existen diferencias significativas en satisfacción e insatisfacción en diferentes aspectos de la accesibilidad

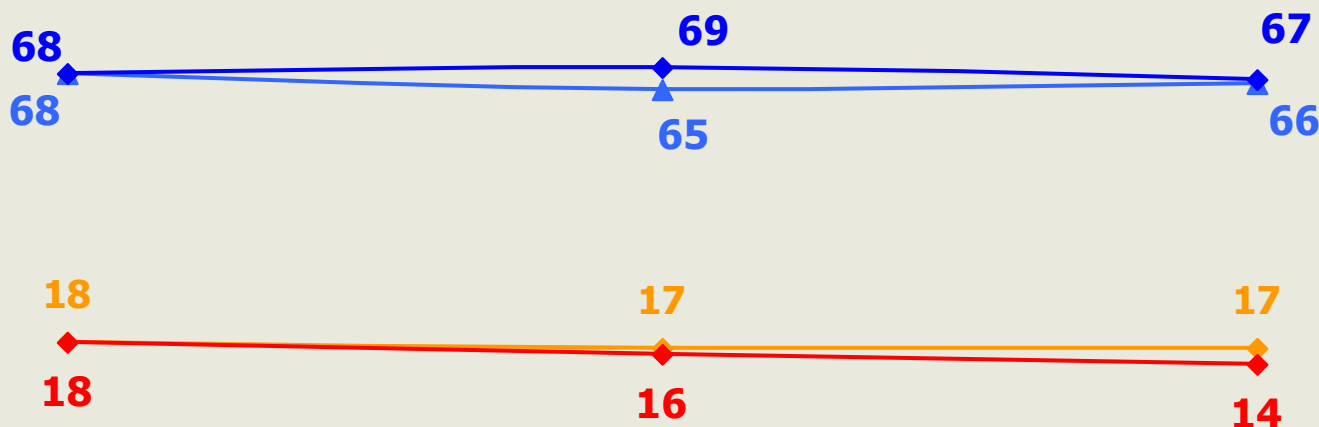
• Se Observa un aumento significativo en la Variable "Horarios de Atención"

Satisfacción Aspectos de Accesibilidad. – Por Regiones

Base Stgo (N:202) ; Base Regiones (N:311)

88

▲ Notas 6 y 7 Stgo ◆ Notas 6 y 7 Reg ◆ Notas 1 a 4 Stgo ◆ Notas 1 a 4 Reg



Cantidad de Veces que llamó

Tiempo de Espera

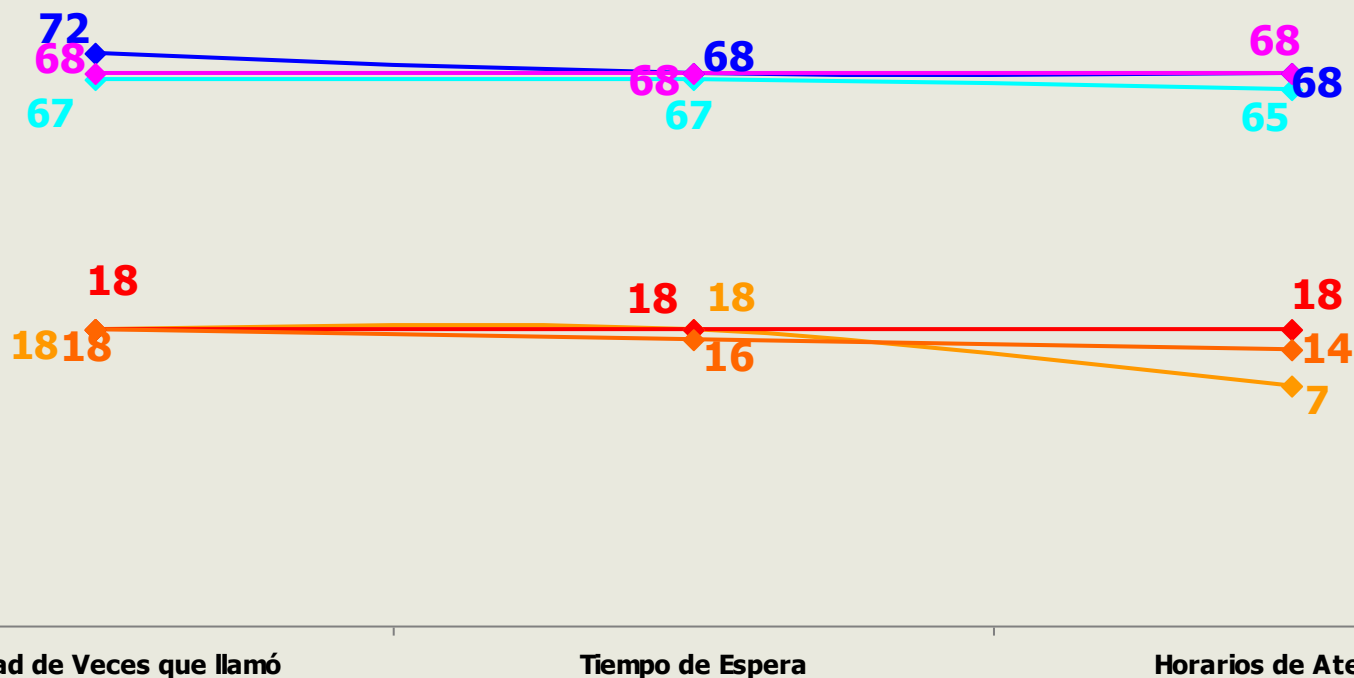
Horarios de Atención

- No existen diferencias significativas en satisfacción e insatisfacción en variables de Accesibilidad entre Santiago y regiones
- Tampoco se observan diferencias significativas entre los diferentes aspectos de la accesibilidad

Satisfacción Aspectos de Accesibilidad. – Por Edad

Base Joven (N:57) ; Base Adulto Joven (N:201); Base Adulto/ Adulto Mayor (N:255)

- ◆ Notas 6 y 7 Joven
- ◆ Notas 6 y 7 Adulto Joven
- ◆ Notas 6 y 7 Adulto/ Adulto Mayor
- ◆ Notas 1 a 4 Joven
- ◆ Notas 1 a 4 Adulto Joven
- ◆ Notas 1 a 4 Adulto/ Adulto Mayor

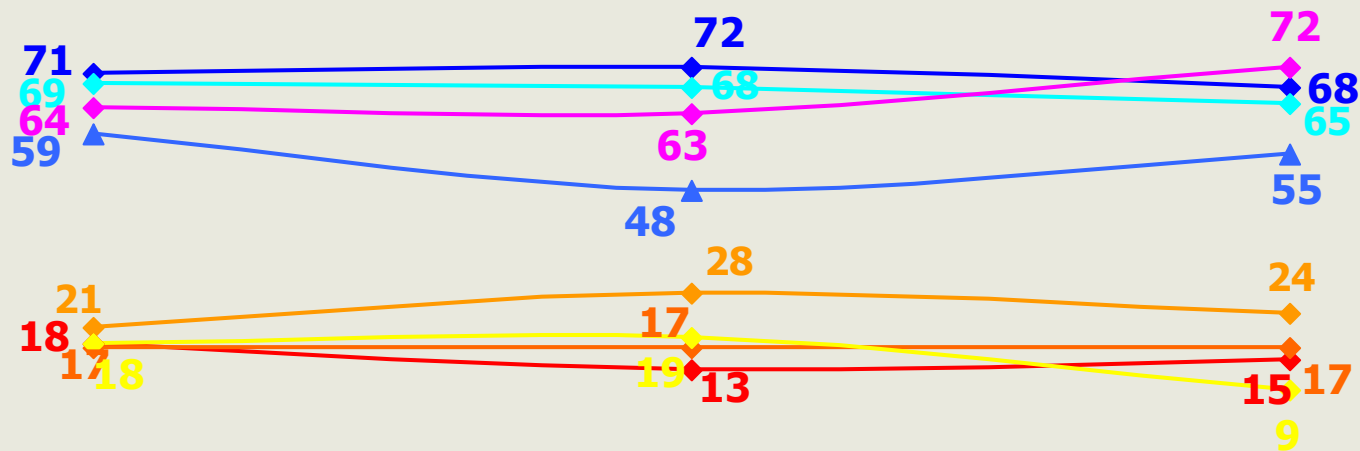
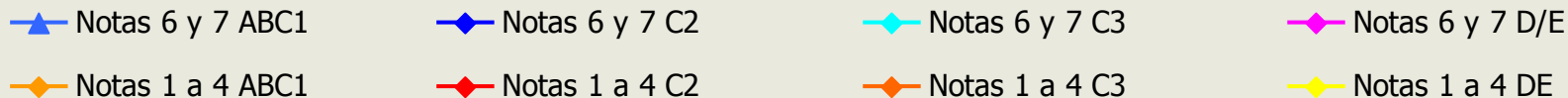


• No existen diferencias significativas en satisfacción e insatisfacción en variables de Accesibilidad en Grupos etarios

Satisfacción Aspectos de Accesibilidad.— Por G.S.E.

Base ABC1 (N:29) ; Base C2 (N:196) ; Base C3 (N:183) ; Base D/E (N:98)

90



Cantidad de Veces que llamó

Tiempo de Espera

Horarios de Atención

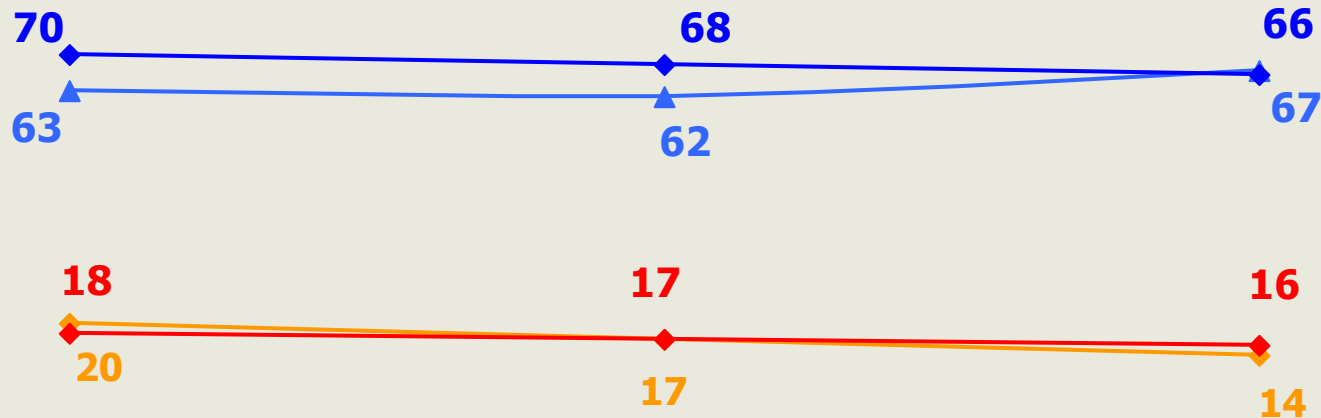
• El Segmento ABC1 es el segmento más crítico con respecto a la Accesibilidad, especialmente en lo relacionado con tiempos de Espera y Horarios de Atención.

Satisfacción Aspectos de Accesibilidad. – Seguro

Base Fonasa (N:361) ; Base Isapre (N:117)

91

▲ Notas 6 y 7 Fonasa ◆ Notas 6 y 7 Isapre ◆ Notas 1 a 4 Fonasa ◆ Notas 1 a 4 Isapre



Cantidad de Veces que llamó

Tiempo de Espera

Horarios de Atención

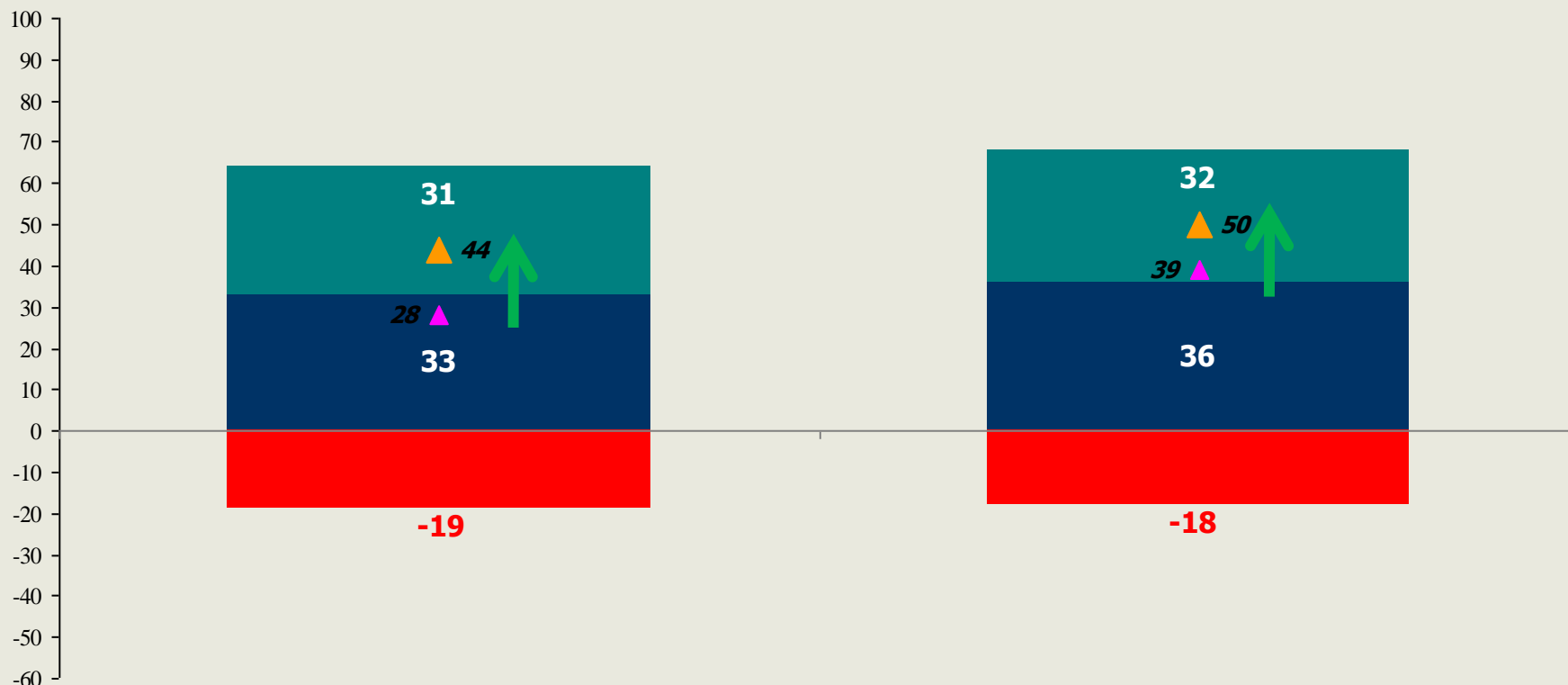
• Los Afiliados a Isapre tienen una mejor percepción con respecto a la accesibilidad. Sin embargo, ambos poseen niveles bastante altos de evaluaciones negativas.

5. Satisfacción Grabación telefónica

Satisfacción Global con aspectos de Grabación Telefónica Base 2010 (N:613) ; Base 2011 (N:513)

93

■ Notas 6 ■ Notas 7 ■ Notas 1 a 4 ▲ %neto 2011 ▲ %neto 2010



Respuesta de la grabadora a su necesidad

Claridad de los mensajes entregados por la grabación automática

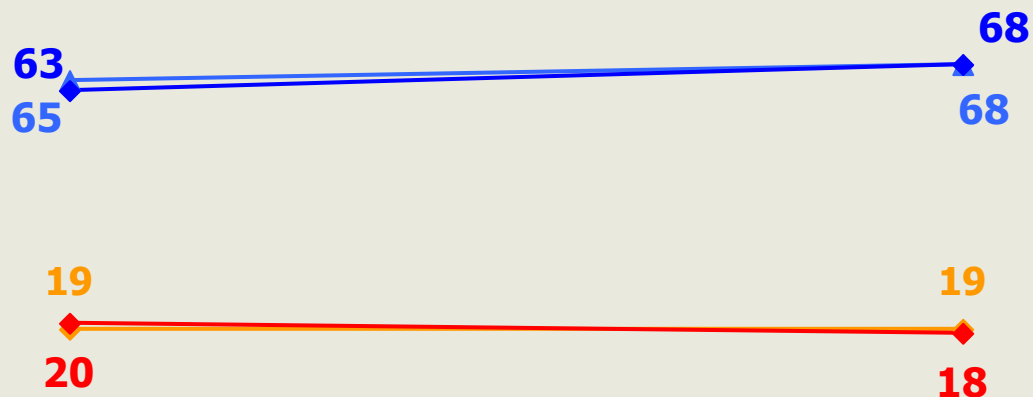
- Se Observan niveles moderados de Satisfacción con los aspectos de Grabación Telefónica, especialmente cuando se observan los altos niveles de **insatisfacción**.
- Se Observa un aumento significativo en la Variable "Horarios de Atención"

Satisfacción Aspectos de Grabación Telefónica. – Por Regiones

Base Stgo (N:202) ; Base Regiones (N:311)

94

▲ Notas 6 y 7 Stgo ◆ Notas 6 y 7 Reg ◆ Notas 1 a 4 Stgo ◆ Notas 1 a 4 Reg



Respuesta de la grabadora a su necesidad

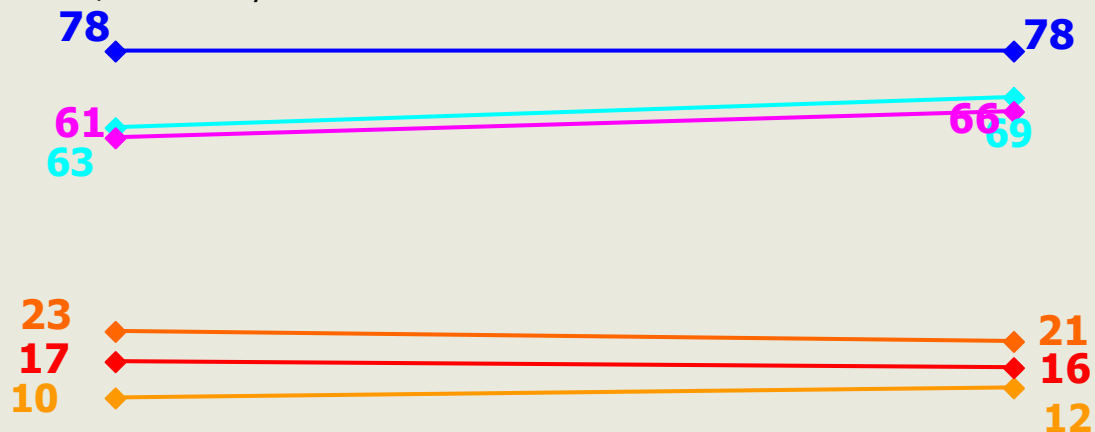
Claridad de los mensajes entregados por la grabación automática

- *No existen diferencias significativas en satisfacción e insatisfacción en variables de Grabación Telefónica entre Santiago y regiones*
- *Tampoco se observan diferencias significativas entre los diferentes aspectos de la Grabación Telefónica*

Satisfacción Aspectos de Grabación Telefónica. – Por Edad

Base Joven (N:57) ; Base Adulto Joven (N:201); Base Adulto/ Adulto Mayor (N:255)

- ◆ Notas 6 y 7 Joven
- ◆ Notas 6 y 7 Adulto Joven
- ◆ Notas 6 y 7 Adulto/ Adulto Mayor
- ◆ Notas 1 a 4 Joven
- ◆ Notas 1 a 4 Adulto Joven
- ◆ Notas 1 a 4 Adulto/ Adulto Mayor



Respuesta de la grabadora a su necesidad

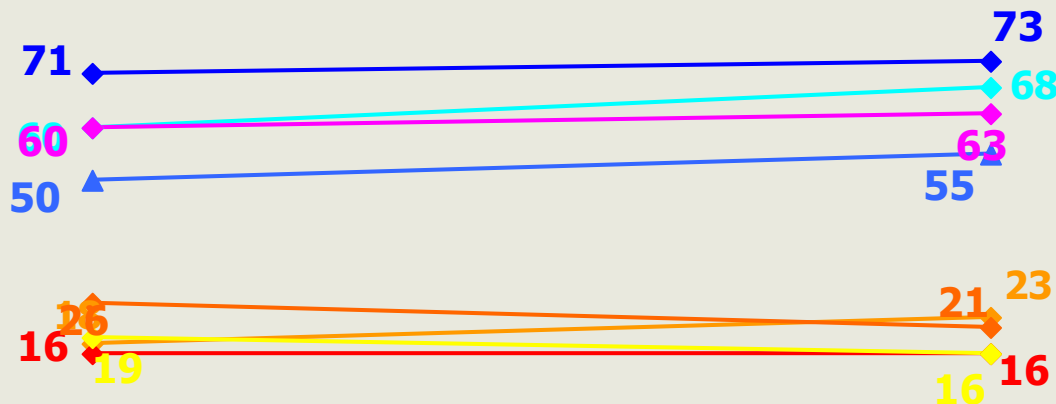
Claridad de los mensajes entregados por la grabación automática

• A Mayor edad , Son mayores los niveles de Insatisfacción con este canal

Satisfacción Aspectos de Grabación Telefónica.— **Por G.S.E.** Base ABC1 (N:29) ; Base C2 (N:196) ; Base C3 (N:183) ; Base D/E (N:98)

96

▲ Notas 6 y 7 ABC1 ◆ Notas 6 y 7 C2 ◆ Notas 6 y 7 C3 ◆ Notas 6 y 7 D/E
 ◆ Notas 1 a 4 ABC1 ◆ Notas 1 a 4 C2 ◆ Notas 1 a 4 C3 ◆ Notas 1 a 4 DE



Respuesta de la grabadora a su necesidad

Claridad de los mensajes entregados por la grabación automática

• *El Segmento ABC1 es el segmento más crítico con respecto a la Grabación.*

Satisfacción Aspectos de Grabación Telefónica. – Seguro

Base Fonasa (N:361) ; Base Isapre (N:117)

97

▲ Notas 6 y 7 Fonasa ◆ Notas 6 y 7 Isapre ◆ Notas 1 a 4 Fonasa ◆ Notas 1 a 4 Isapre



Respuesta de la grabadora a su necesidad

Claridad de los mensajes entregados por la grabación automática

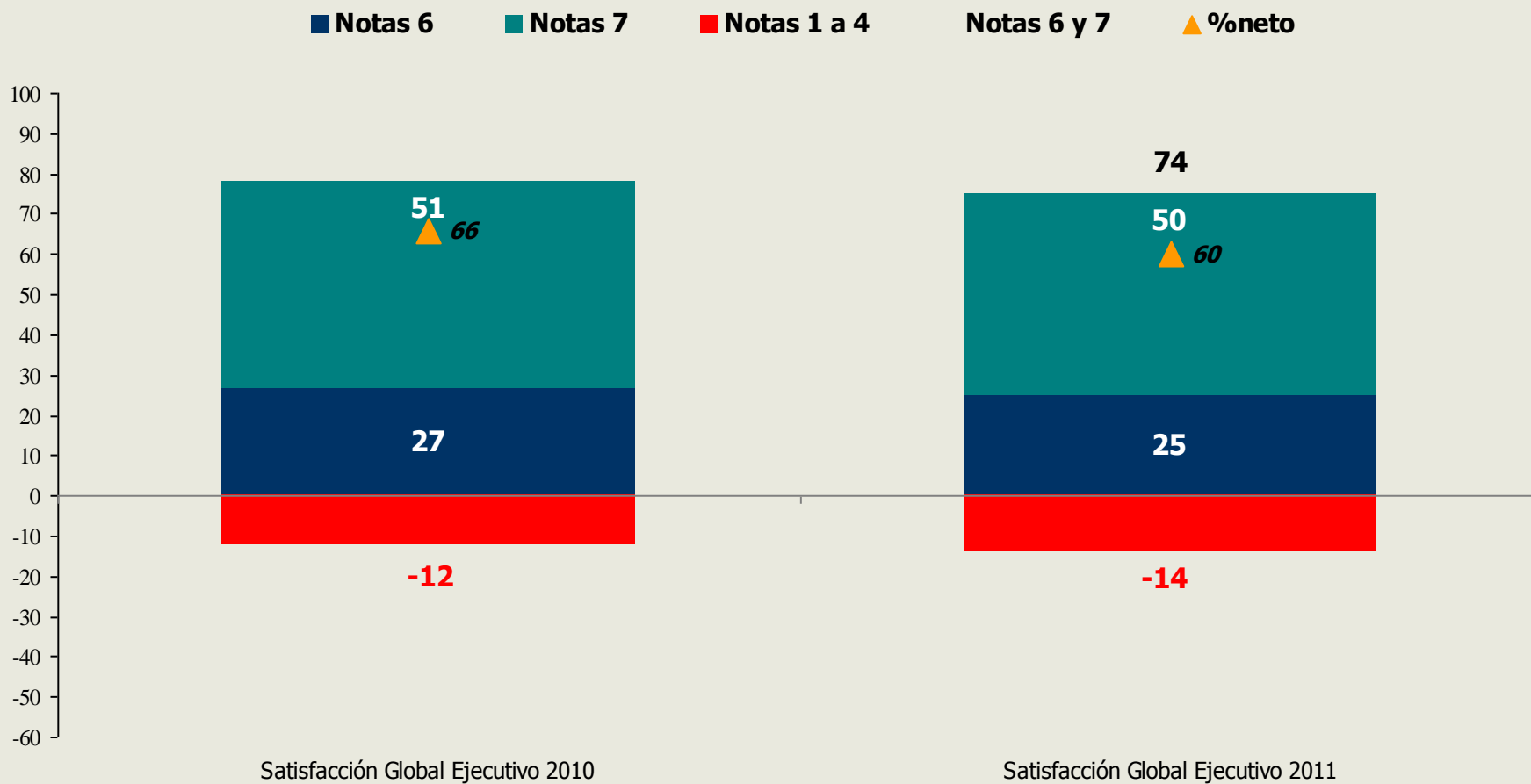
• *No existen diferencias significativas entre afiliados a Isapres o Fonasa*

6. Satisfacción Ejecutivo

Satisfacción Global con Ejecutivo

Base 2010 (N:613) ; Base 2011 (N:513)

99

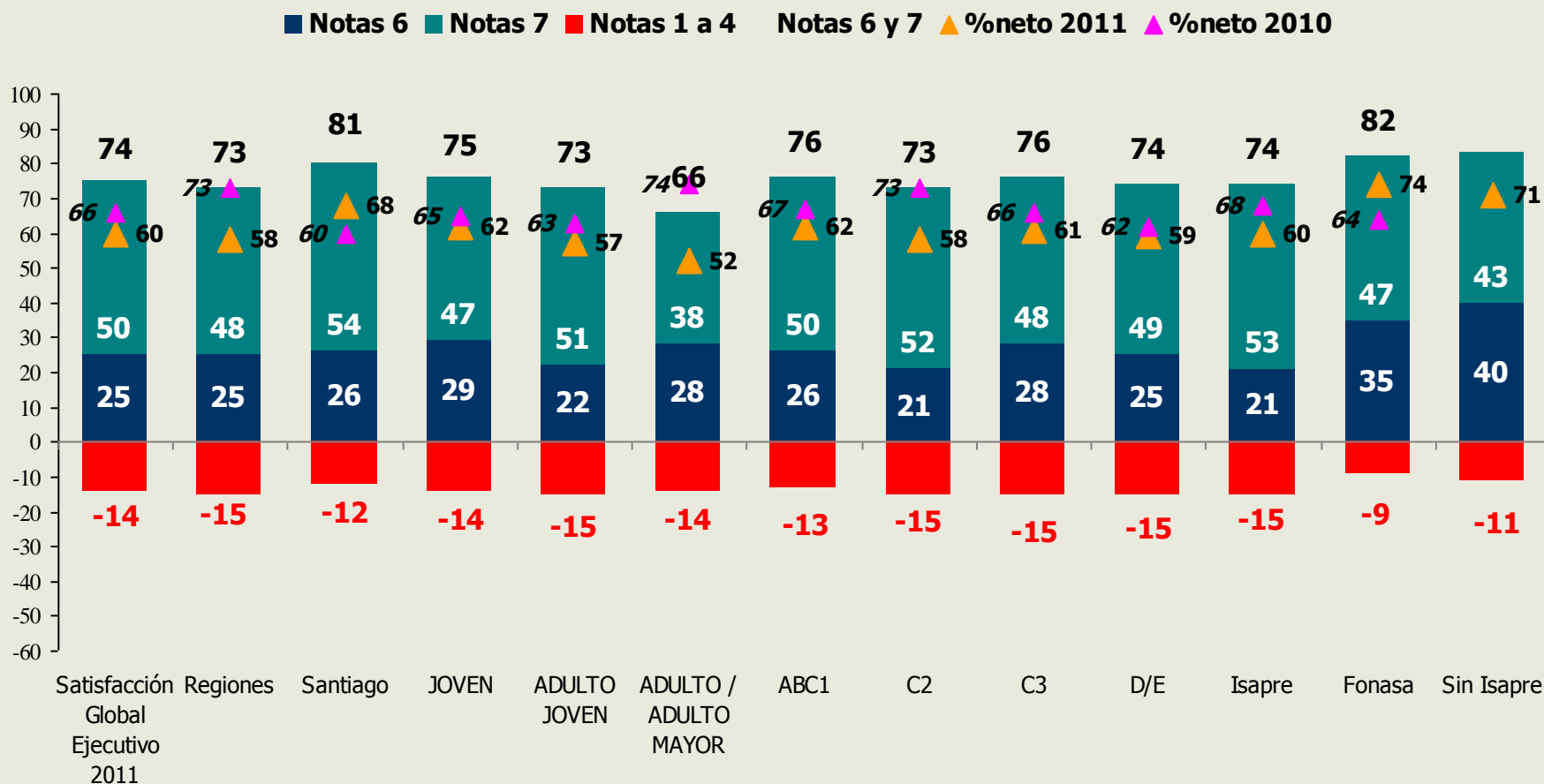


• *Se Observa una disminución en la satisfacción con respecto a los ejecutivos. Baja la satisfacción y sube la insatisfacción*

Satisfacción Global con Ejecutivo

Base 2010 (N:613) ; Base 2011 (N:513)

100

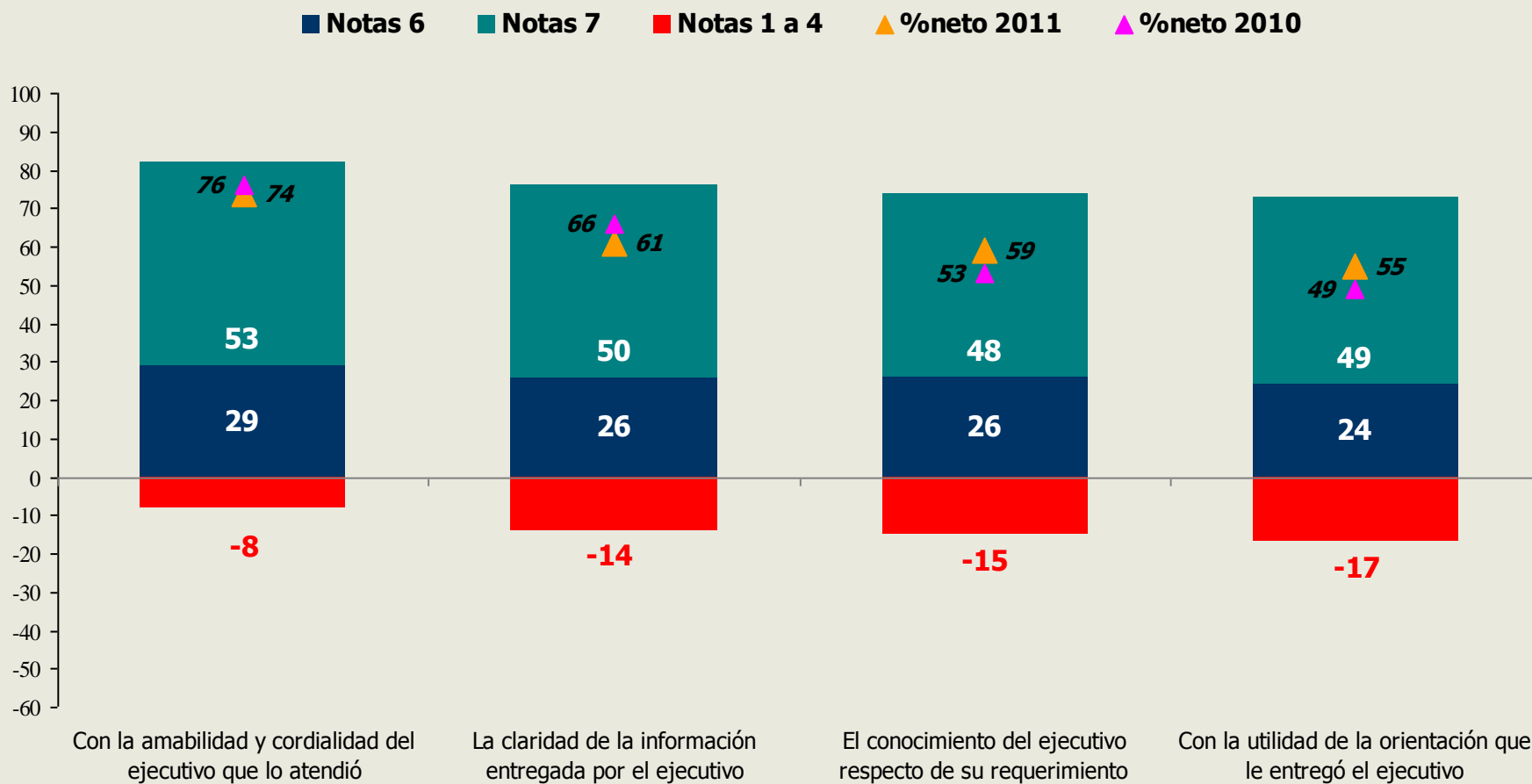


• Esta baja de la satisfacción se explica por una baja en la satisfacción de todos los segmentos estudiados.

Satisfacción Global con Aspectos del Ejecutivo

Base 2010 (N:613) ; Base 2011 (N:513)

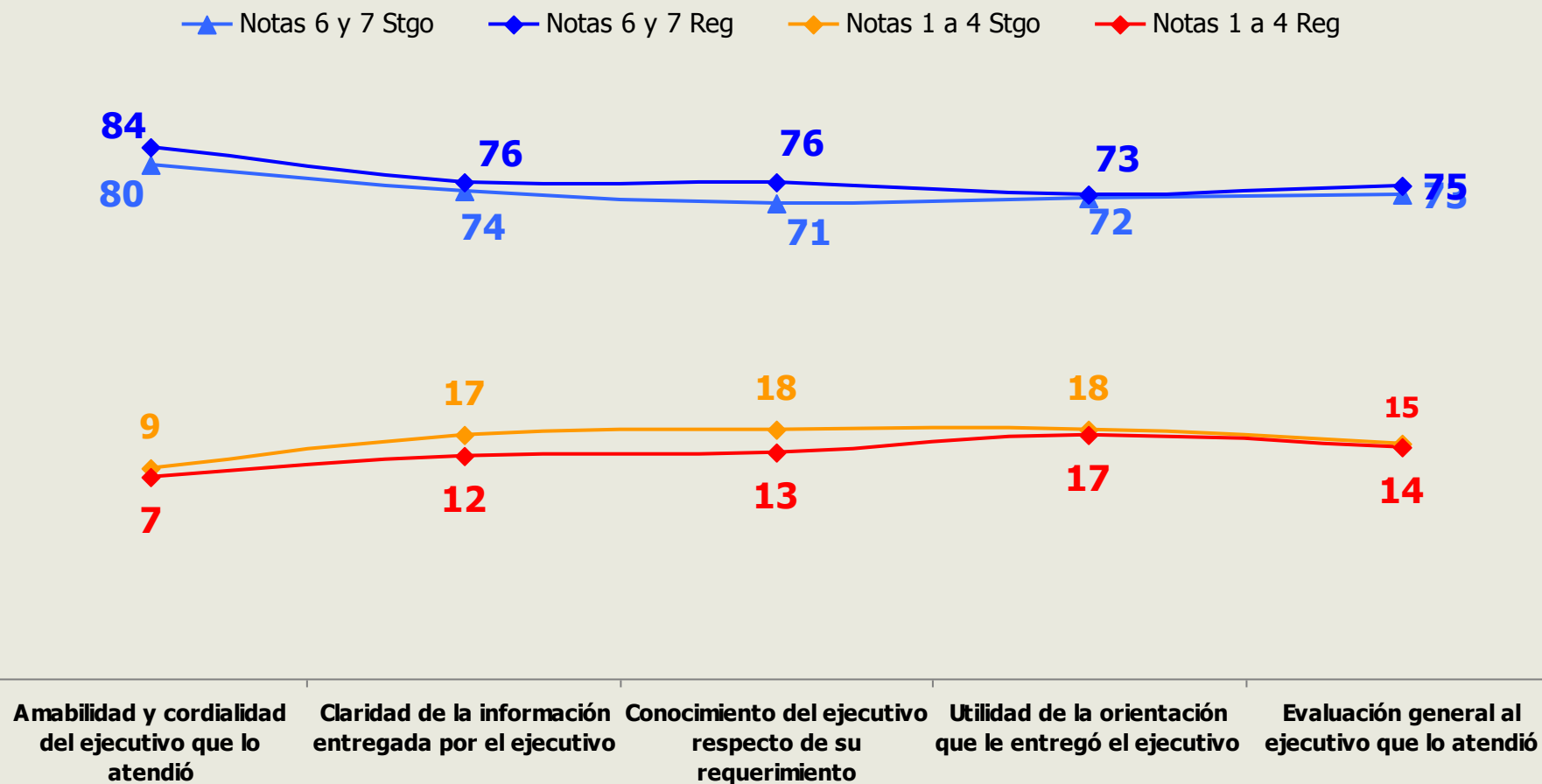
101



Satisfacción Aspectos del *Ejecutivo* – Por Regiones

Base Stgo (N:202) ; Base Regiones (N:311)

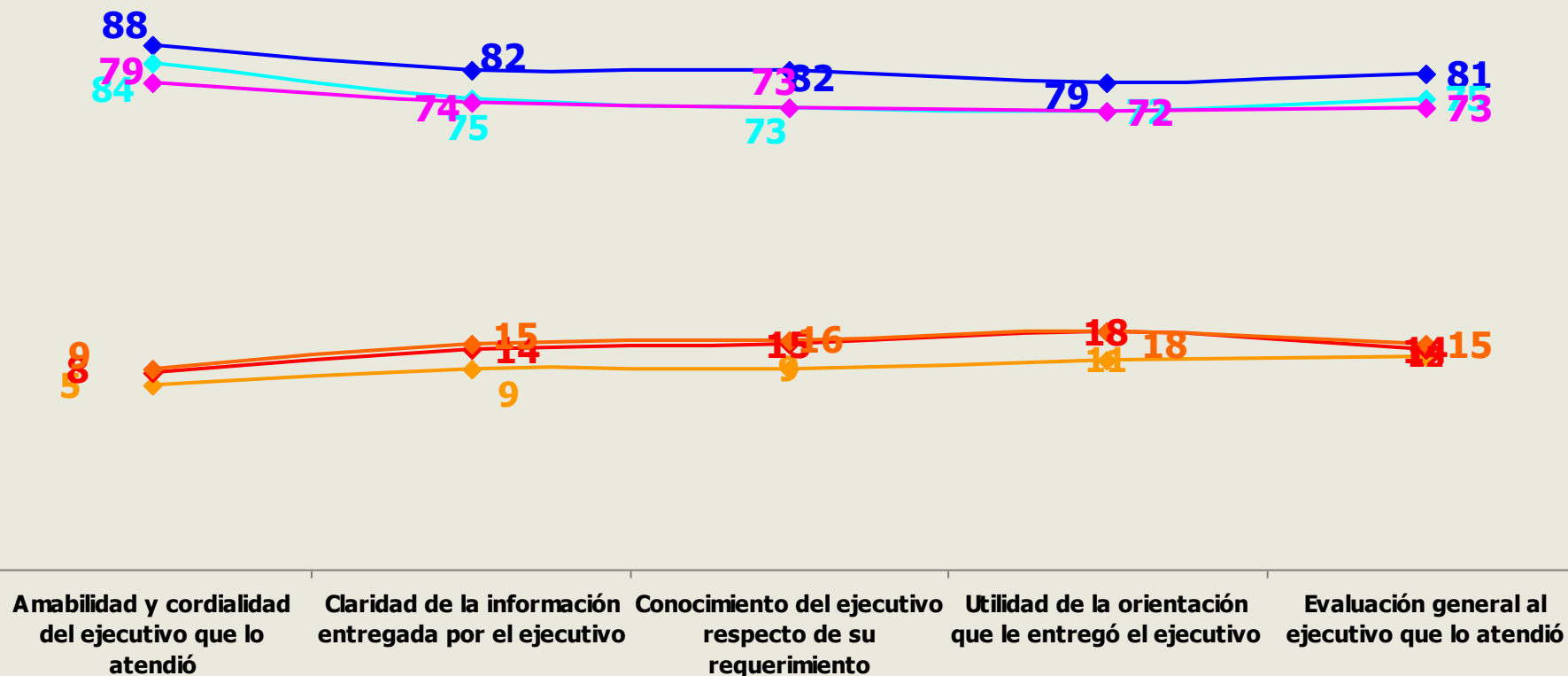
102



Satisfacción Aspectos de *Ejecutivo*— Por Edad

Base Joven (N:57) ; Base Adulto Joven (N:201); Base Adulto/ Adulto Mayor (N:255)

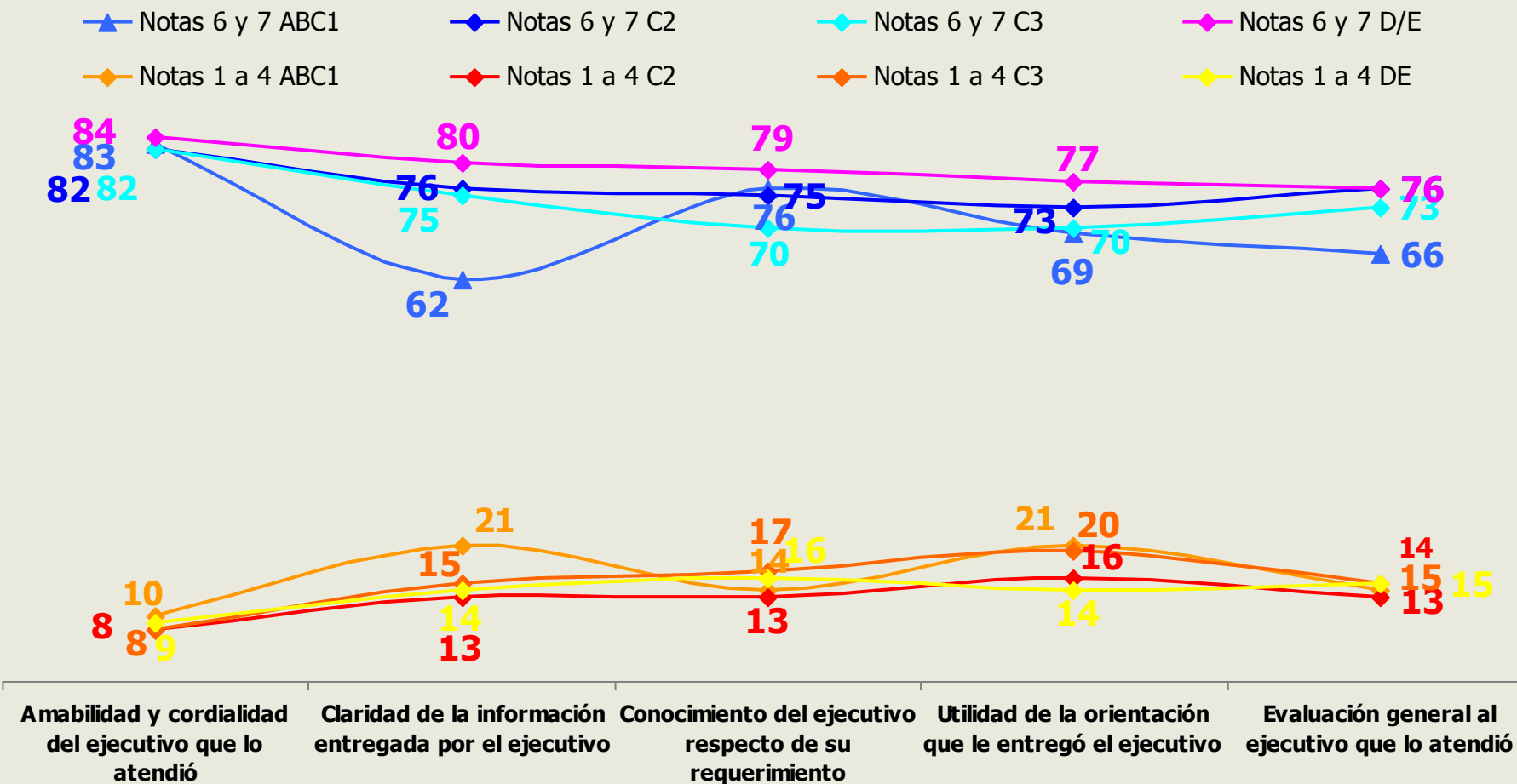
◆ Notas 6 y 7 Joven ◆ Notas 6 y 7 Adulto Joven ◆ Notas 6 y 7 Adulto/ Adulto Mayor
 ◆ Notas 1 a 4 Joven ◆ Notas 1 a 4 Adulto Joven ◆ Notas 1 a 4 Adulto/ Adulto Mayor



Satisfacción Aspectos de Ejecutivo Por G.S.E.

Base ABC1 (N:29) ; Base C2 (N:196) ; Base C3 (N:183) ; Base D/E (N:98)

104

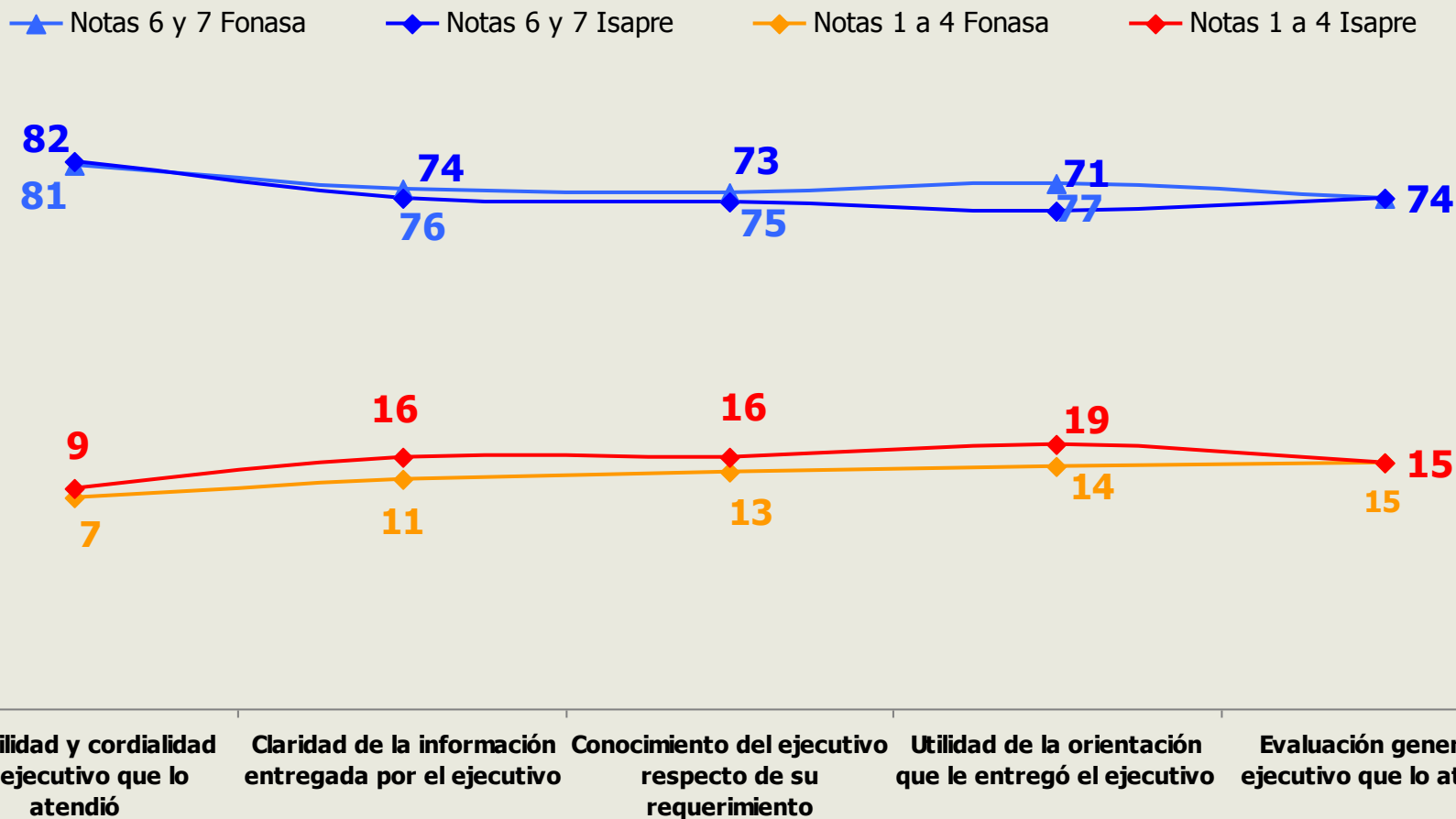


• El Segmento ABC1 es el segmento más crítico con respecto a la Grabación.

Satisfacción Aspectos de *Ejecutivo* – Seguro

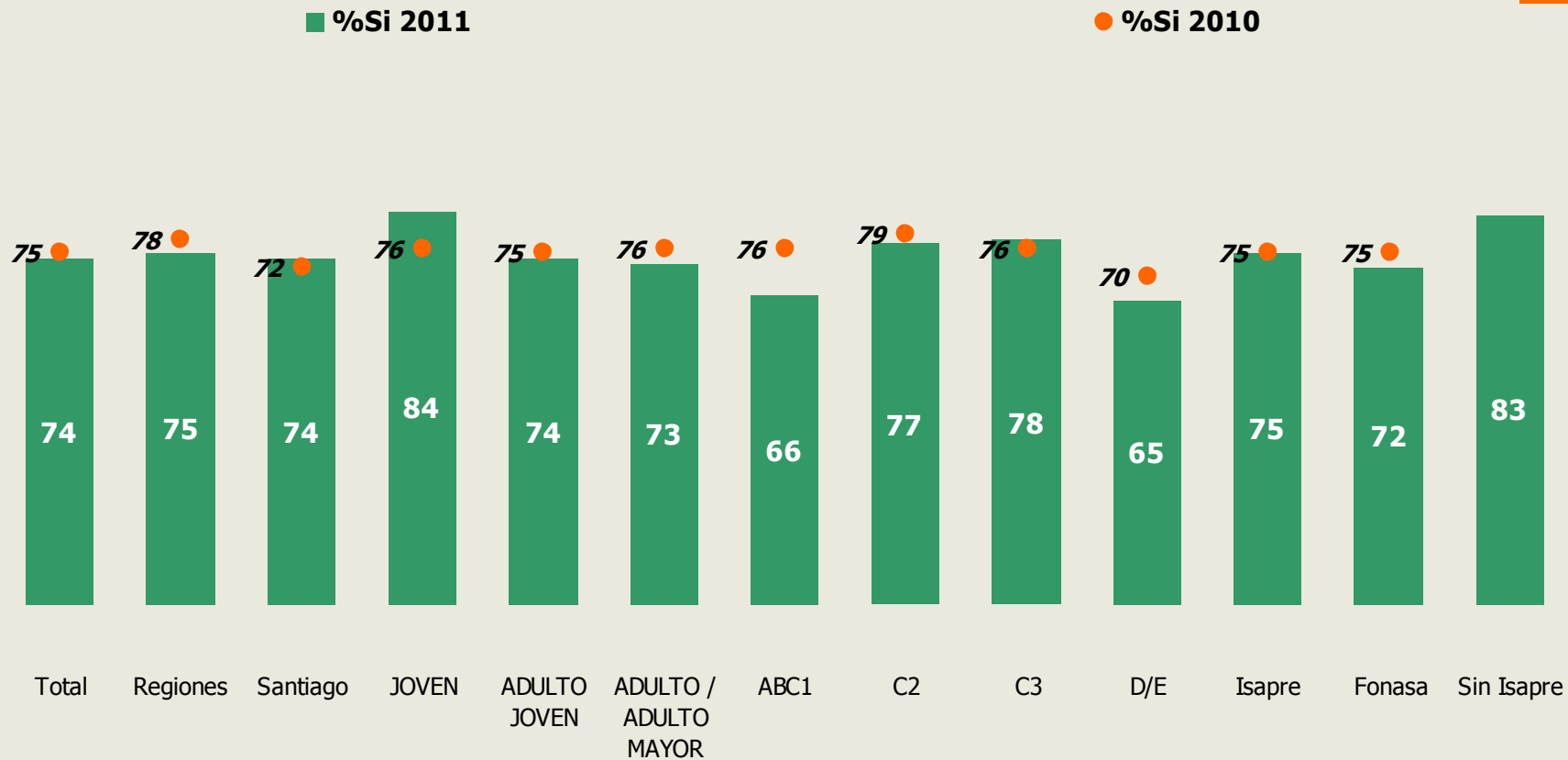
Base Fonasa (N:361) ; Base Isapre (N:117)

105



Cumplimiento de expectativas.

Base 2011 (N=513)



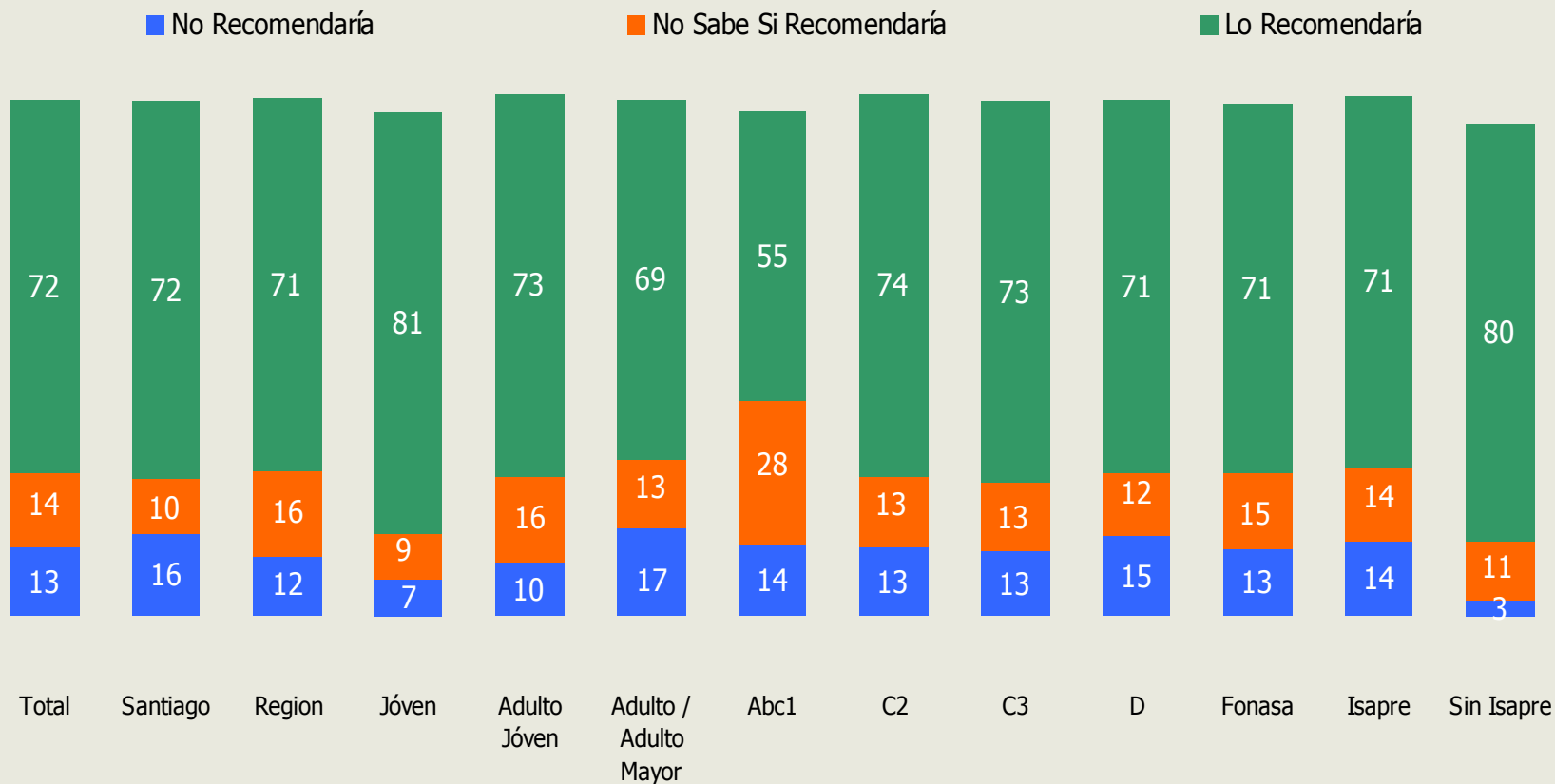
Base	513	311	202	57	201	255	29	196	183	98	117	361	35
------	-----	-----	-----	----	-----	-----	----	-----	-----	----	-----	-----	----

6. Recomendación y Lealtad

Disposición a recomendar el Servicio de Atención Telefónica de la Superintendencia de Salud.

Base 2011 (N=513)

108



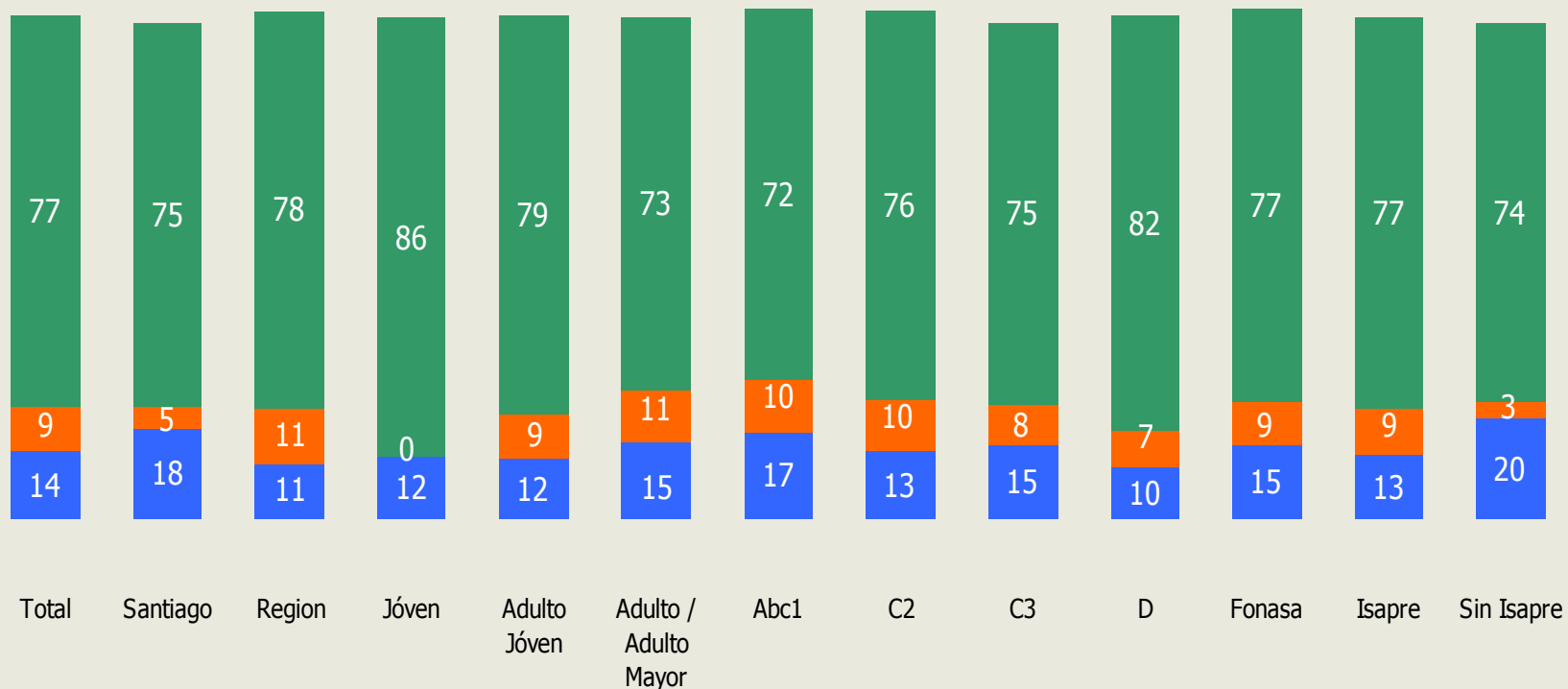
Base	513	311	202	57	201	255	29	196	183	98	117	361	35
------	-----	-----	-----	----	-----	-----	----	-----	-----	----	-----	-----	----

Lealtad.

Base 2011 (N=513)

■ No Volvería A Llamar A La Superintendencia De Salud
 ■ Volvería A Llamar A La Superintendencia De Salud

■ No Está Seguro De Llamar A La Superintendencia De Salud ¹⁰⁹



Base	513	311	202	57	201	255	29	196	183	98	117	361	35
------	-----	-----	-----	----	-----	-----	----	-----	-----	----	-----	-----	----

Sugerencias

Total Base 2011 (N=513)



Canal Web

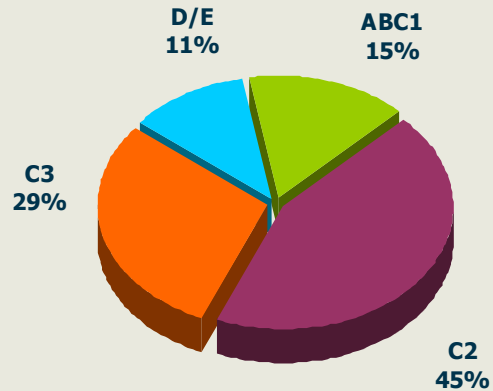
1. Perfil del Entrevistado

Perfil Entrevistados Canal Web

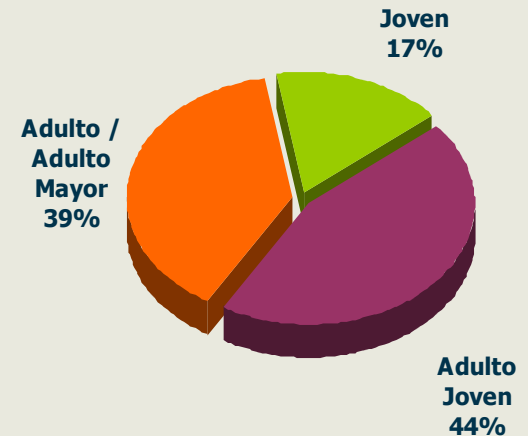
Muestra: 240 casos

113

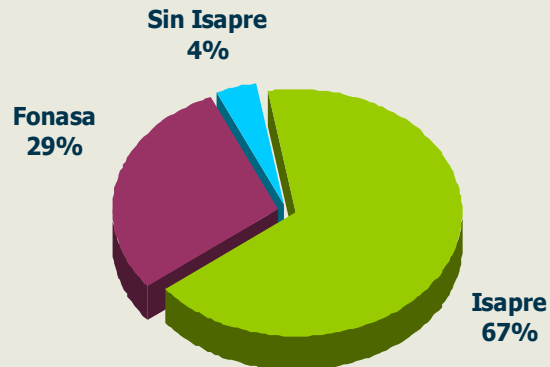
G.S.E.



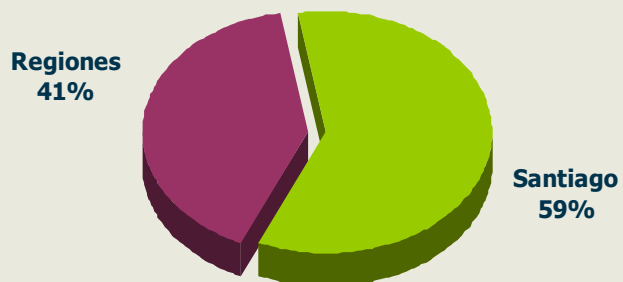
Edad



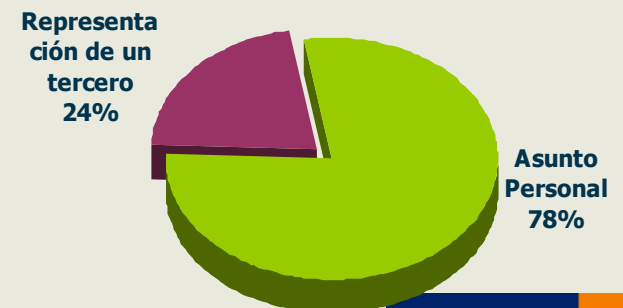
Seguro



Región.



Motivo de Contacto

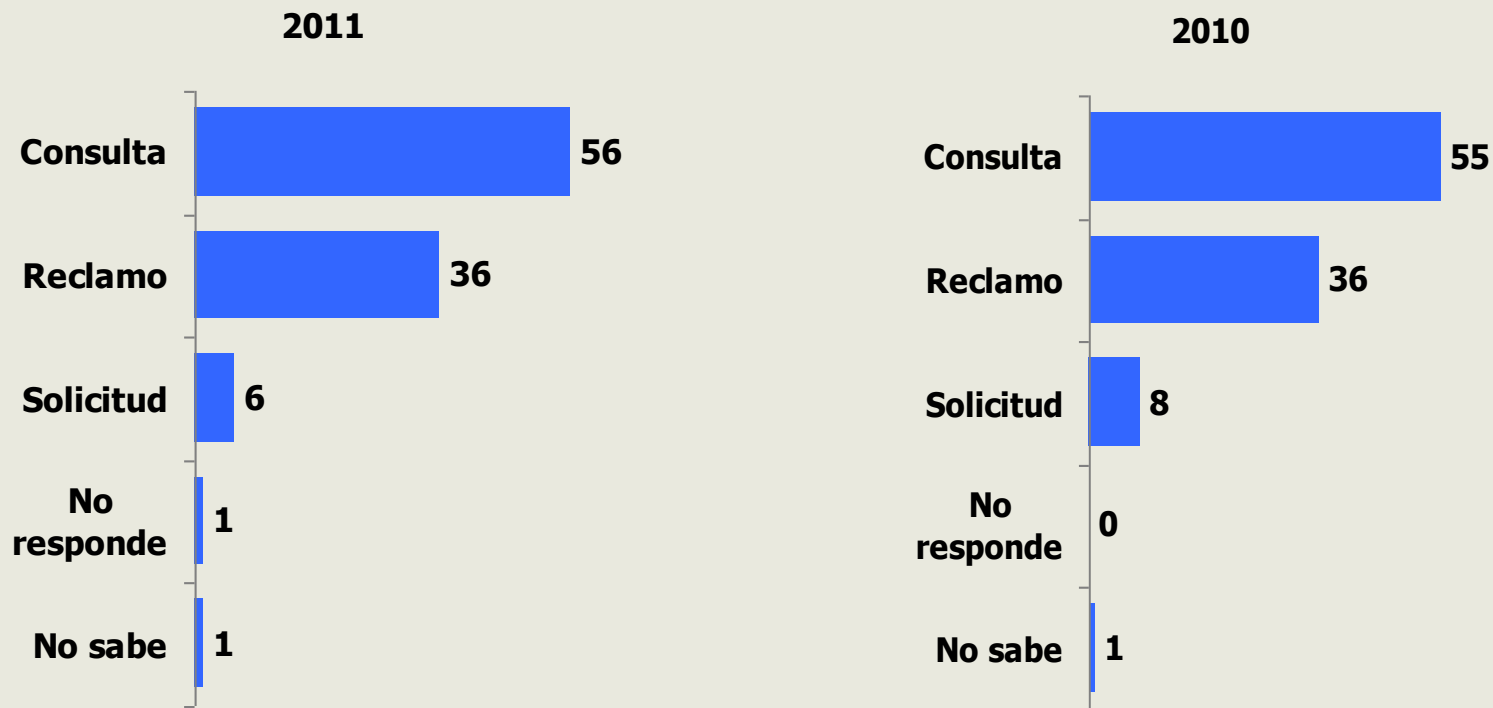


3. Satisfacción Global con el Servicio Recibido

Motivos para acudir a la Oficina de la Súper Intendencia

Base 2010 (N=611) Base 2011 (N=240)

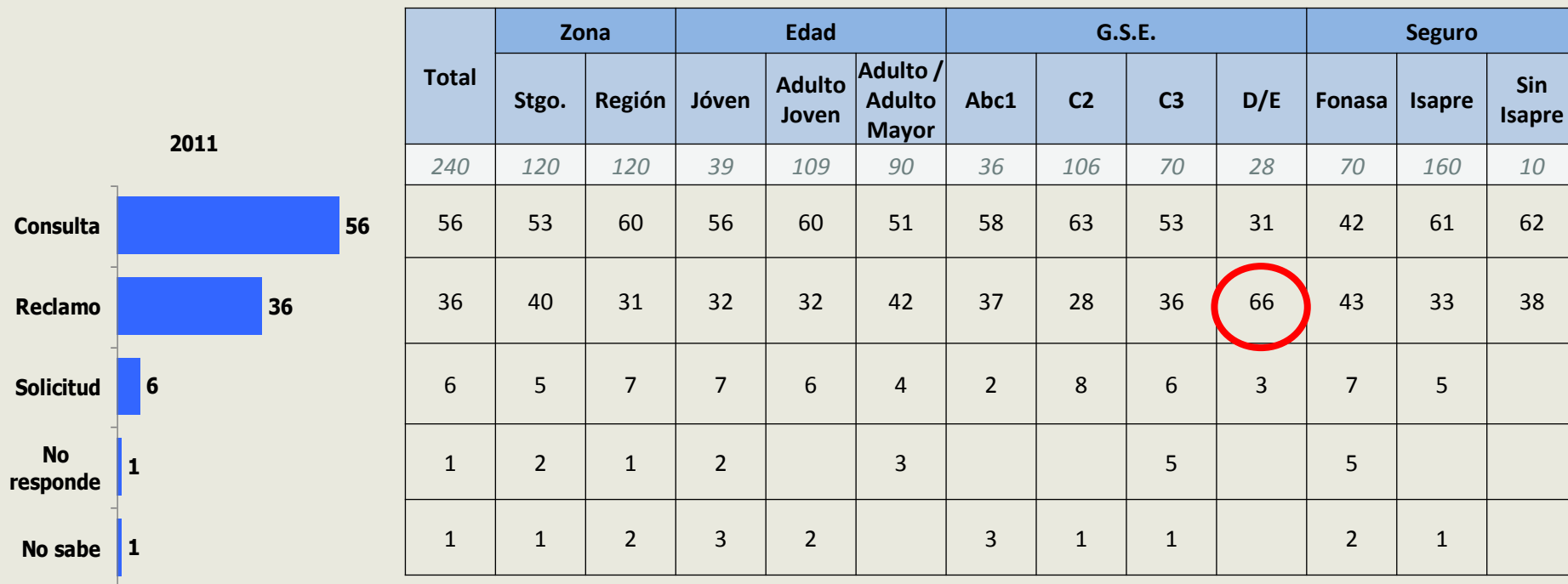
115



• Se mantienen los motivos para acudir al canal Web, siendo principalmente la realización de consultas y en segundo lugar los reclamos

Motivos para acudir a la Oficina de la Súper Intendencia Base 2011 (N=240)

116



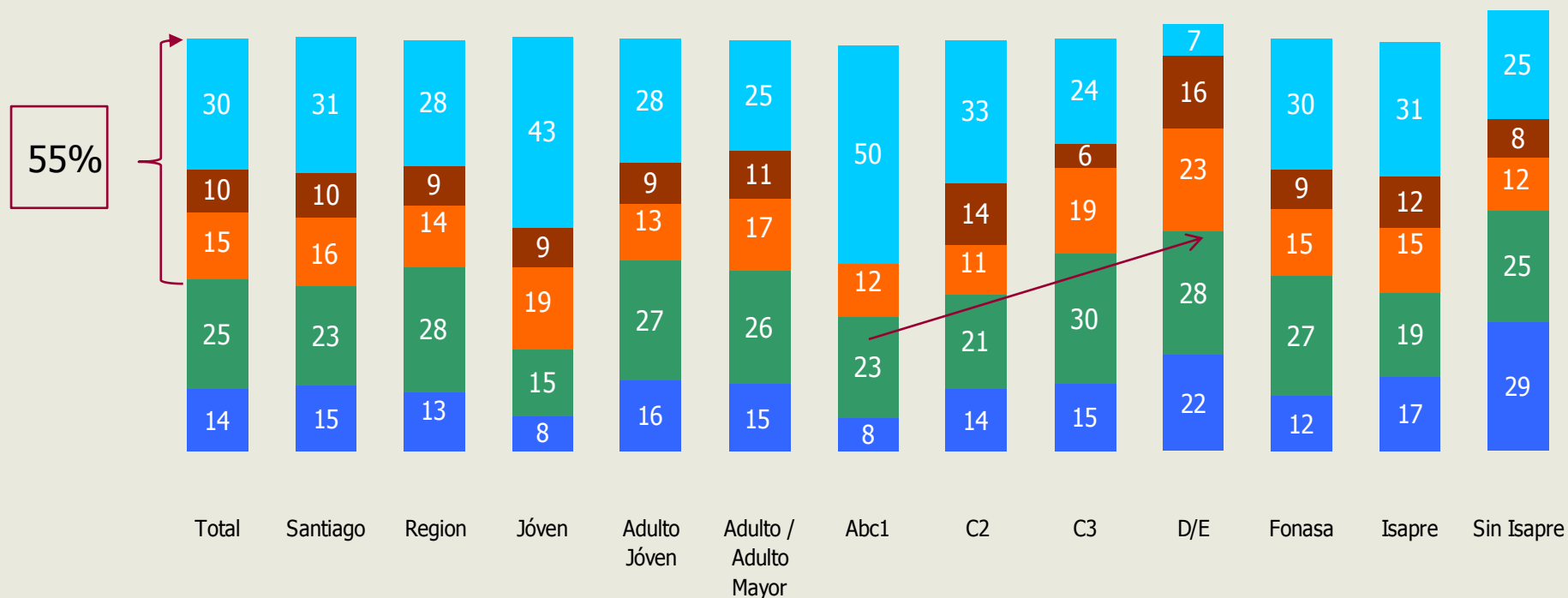
• El segmento donde se revierte la tasa de consultas v/s reclamos es en el segmento C3/D

Tiempo transcurrido entre el envío del requerimiento y su recepción

Base 2011 (N=240)

117

■ Nunca llego / no tuvo respuesta
 ■ Más de 48 horas hábiles
 ■ Entre 24 y 48 horas hábiles
■ 24 horas hábiles
 ■ Menos de 24 horas



Base	240	120	120	39	109	90	36	106	70	28	70	160	10
2010	33	32	33	34	31	34	35	38	32	19	35	31	---

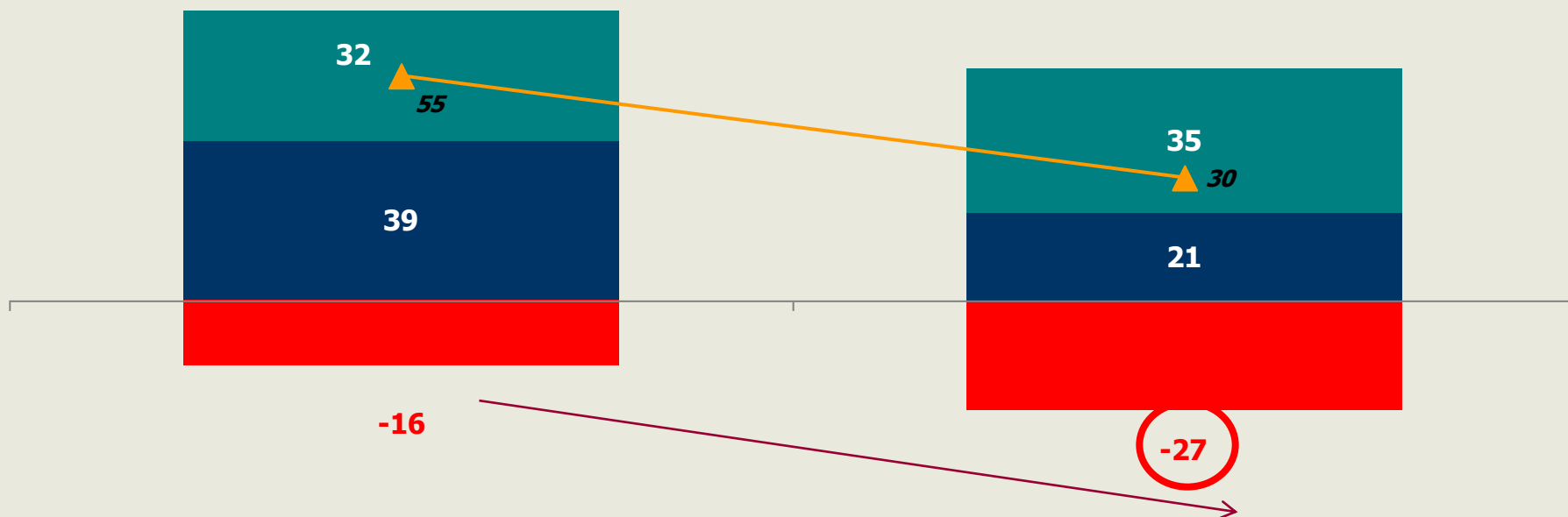
• Un 55% de los encuestados obtuvo respuesta dentro de 48 horas. Destaca n los jóvenes, quienes tienen respuesta en un 71% dentro de este plazo.

Evolutivo de la Satisfacción Global con el servicio recibido vía link Base 2010 (N:605) ; Base 2011 (N:240)

Canal Web

118

■ Notas 6 ■ Notas 7 ■ Notas 1 a 4 ▲ %neto



Satisfacción Global con el servicio recibido 2010

Satisfacción Global con el servicio recibido 2011

• Existe una importante baja en la satisfacción de la página web con respecto a la medición realizada el 2010. Los niveles de satisfacción negativa (notas de 1 a 4) están muy por sobre de los niveles esperados, que no debiesen pasar del 10%. 1 de cada 3 personas se encuentra insatisfecha con la página web

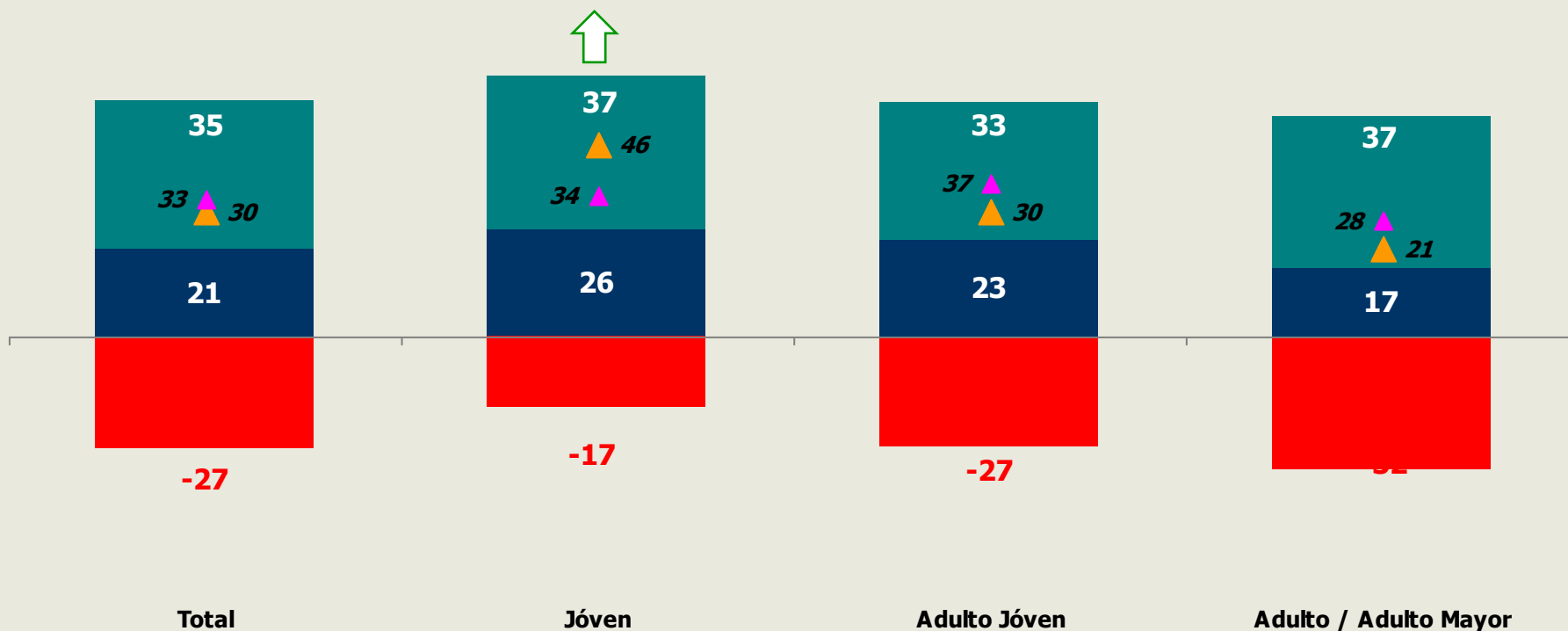
Evolutivo de la Satisfacción Global con el servicio recibido vía link

Base 2010 (N:605) ; Base 2011 (N:240)

Canal Web

119

■ Notas 6 ■ Notas 7 ■ Notas 1 a 4 ▲ %neto 2011 ▲ %neto 2010

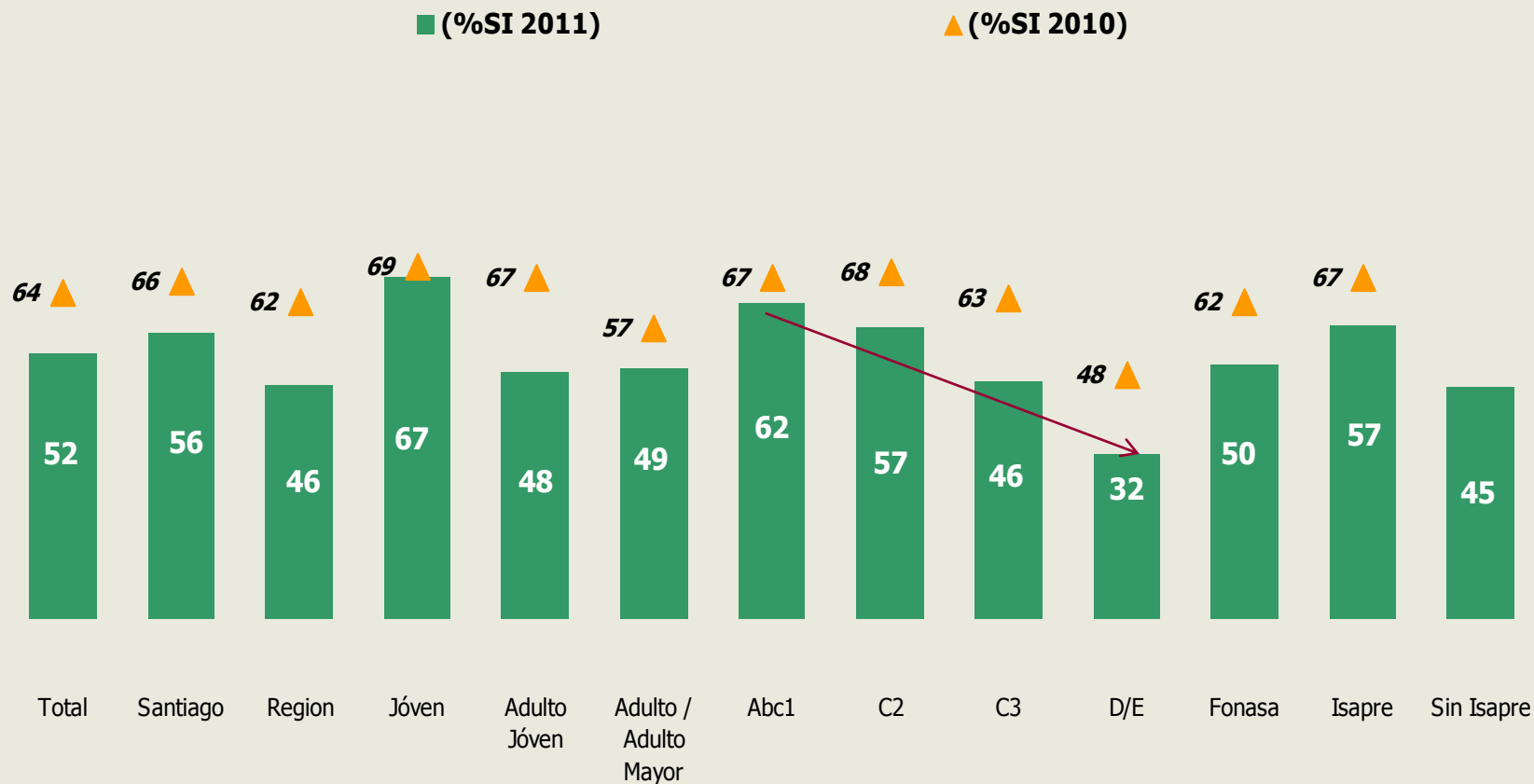


• Esta disminución de manera transversal en todos los segmentos.

Tasa de Resolución del Requerimiento

Base 2011 (N=240)

120



Base	240	120	120	39	109	90	36	106	70	28	70	160	10
------	-----	-----	-----	----	-----	----	----	-----	----	----	----	-----	----

• La tasa de resolución Baja Significativamente en todos los segmentos en comparación a la medición 2010.

¿Cuáles son las Variables Relevantes en la satisfacción del Canal Web?

¿Cómo se organizan los diferentes temas en la mente de las personas?

122

Existen 2 grandes temas que explican un 85% de la satisfacción Global, estos se dividen en: calidad de la Respuesta y Facilidad para encontrar información.

Calidad de la Respuesta: Rapidez y adecuación	<p>P. 10: Con el contenido de la respuesta</p> <p>P. 12: La claridad de la información entregada</p> <p>P. 9: Con lo personalizado de la respuesta, adecuándose a lo que usted necesitaba</p> <p>P. 13: El conocimiento que tenían respecto de su requerimiento</p> <p>P. 14: La utilidad de la orientación que le entregó el ejecutivo</p> <p>P. 15: Lo expedito que resultó todo el proceso</p> <p>P. 11: La amabilidad y cordialidad del lenguaje empleado por el ejecutivo(a)</p> <p>P. 16: Evaluación al link Contactenos del portal web de la Superintendencia de Salud</p> <p>P. 8: El tiempo que esperó la respuesta de la Superintendencia de Salud</p>
Facilidad para encontrar información	<p>P. 20: La información que está publicada en la página web de la Superintendencia de Salud</p> <p>P. 20: La facilidad de acceso a la información de su interés en la página web de la Superintendencia de Salud</p> <p>P. 19: La facilidad general para ubicar el portal web de la Superintendencia de Salud</p>

¿Cuáles son las variables que más pesan en la satisfacción global con el Servicio recibido?

Regresión lineal: El nivel de explicación del modelo r^2 : 0.85

Canal Web

123

DIMENSIONES

Calidad de la Respuesta

75%

Facilidad para encontrar información

25%

IMPACTO

VARIABLES MÁS IMPORTANTES

Lo expedito que resultó todo el proceso

La claridad de la información entregada

El conocimiento que tenían respecto de su requerimiento

La facilidad de acceso a la información de su interés en la página web de la Superintendencia de Salud

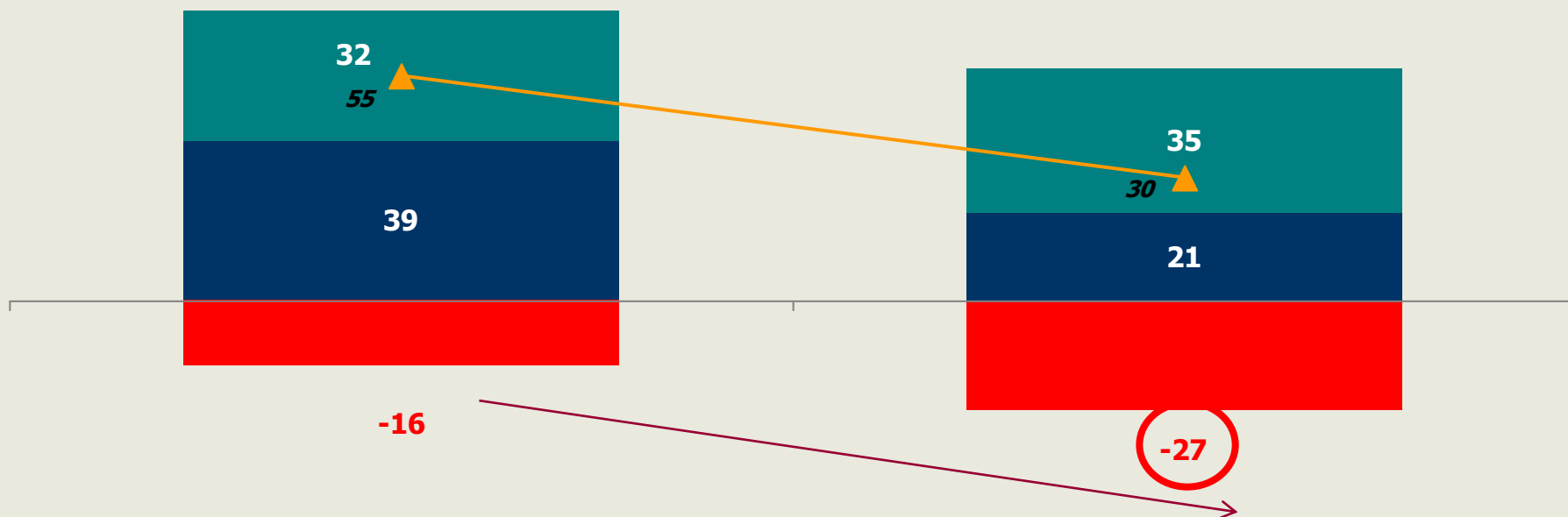
La información es un aspecto muy importante en la satisfacción de este canal

Evolutivo de la Satisfacción Global con el servicio recibido vía link

Base 2010 (N:605) ; Base 2011 (N:240)

124

■ Notas 6 ■ Notas 7 ■ Notas 1 a 4 ▲ %neto



Satisfacción Global con el servicio recibido 2010

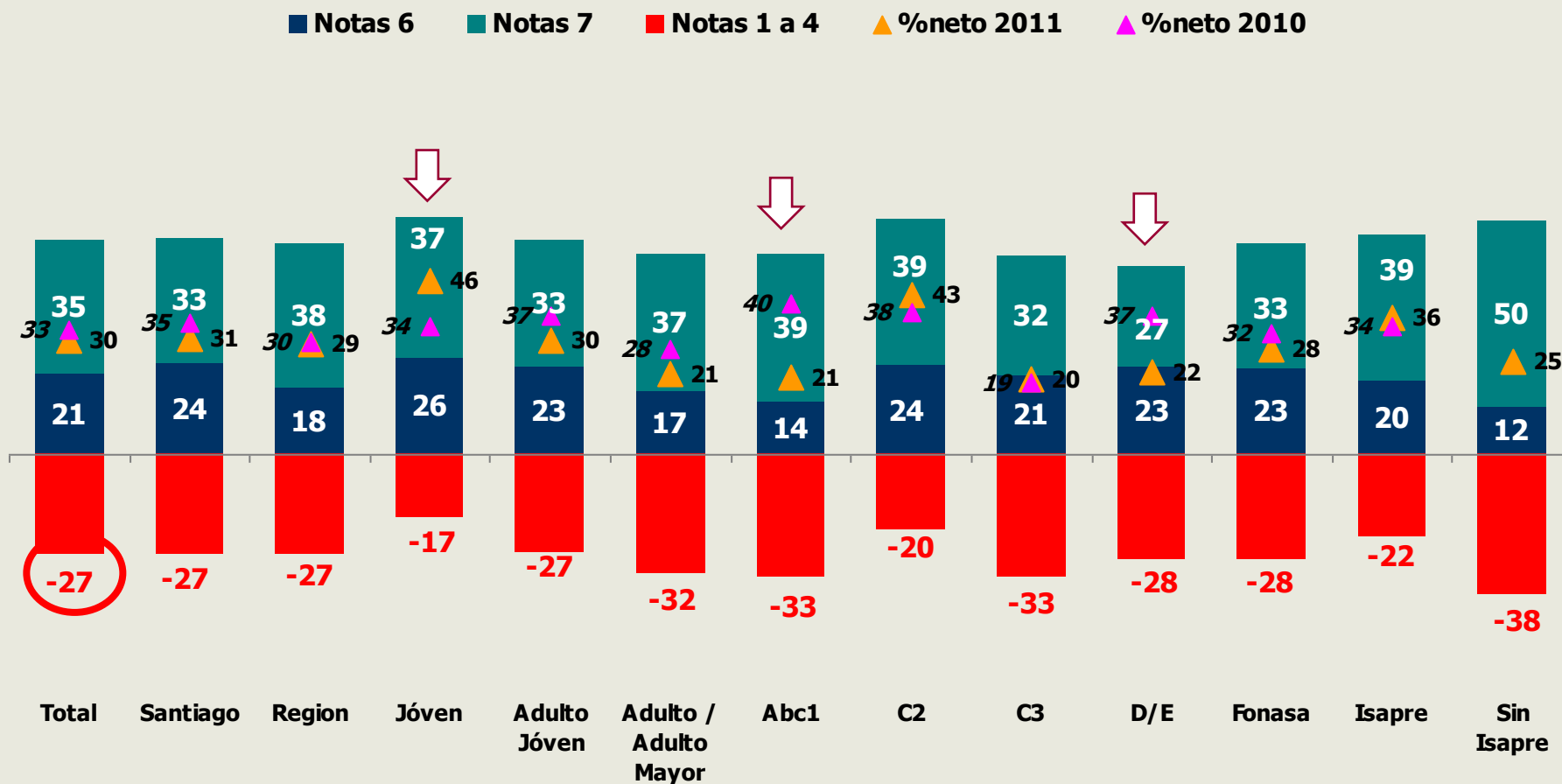
Satisfacción Global con el servicio recibido 2011

• Existe una importante baja en la satisfacción de la página web con respecto a la medición realizada el 2010. Los niveles de satisfacción negativa (notas de 1 a 4) están muy por sobre de los niveles esperados, que no debiesen pasar del 10%. 1 de cada 3 personas se encuentra insatisfecha con la página web

Evolutivo de la Satisfacción Global con el servicio recibido vía link

Base 2010 (N:605) ; Base 2011 (N:240)

125



• Esta disminución de manera transversal en todos los segmentos.

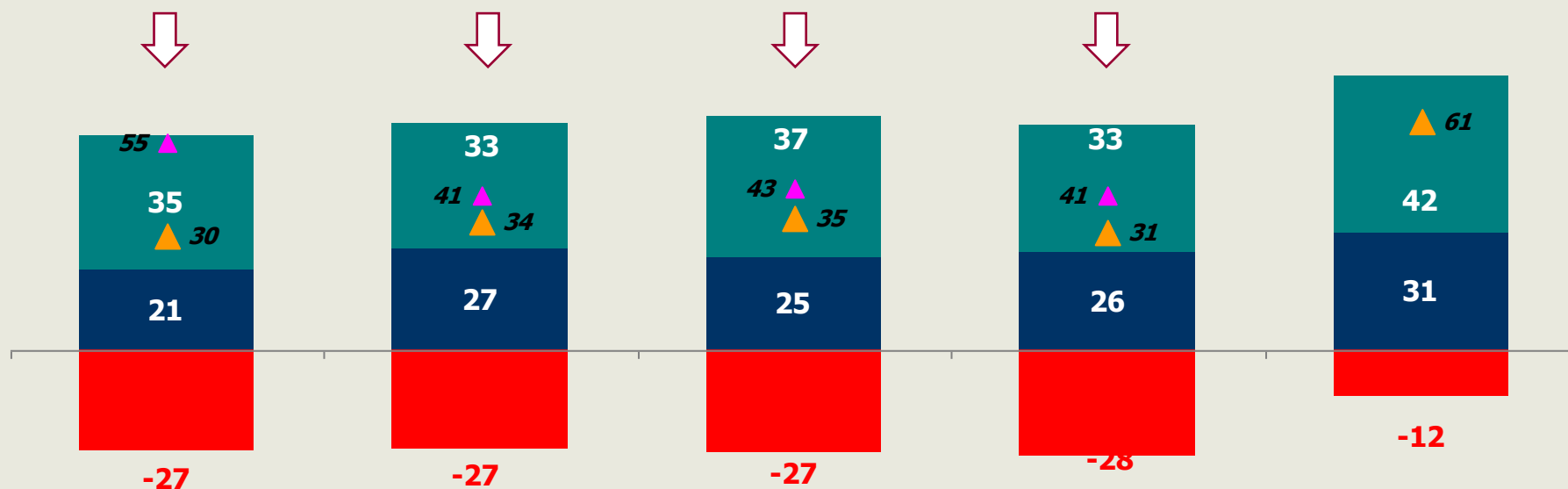
Satisfacción Aspectos Relevantes

Base 2010 (N:605) ; Base 2011 (N:240)

Canal Web

126

■ Notas 6 ■ Notas 7 ■ Notas 1 a 4 Notas 6 y 7 ▲ %neto 2011 ▲ %neto 2010



Satisfacción Global con el servicio recibido 2011

Lo expedito del proceso

Claridad de la información

Conocimiento del tema

La facilidad de acceso a la información de su interés en la página web

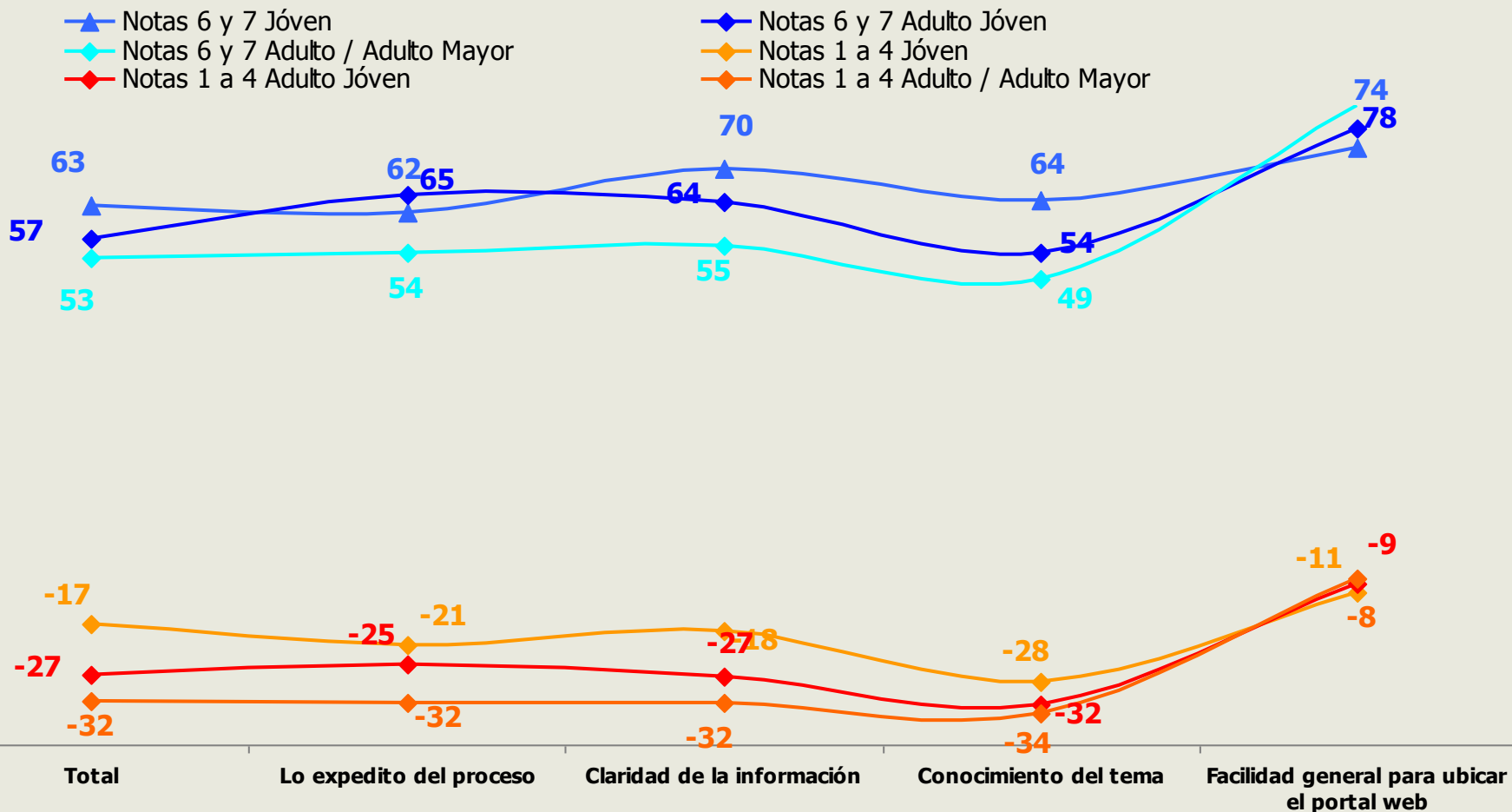
• Esta disminución se refleja en todos los atributos relevantes en la Satisfacción Global

Satisfacción Aspectos Relevantes— Por Edad

Base Stgo (N:119) ; Base Regiones (N:120)

Canal Web

127



¿Por qué evalúa con esta nota la atención que recibió vía el link "contáctenos" del portal web de la Superintendencia de Salud?

Base Nota 7 (N=86)

128

	Total	Zona		Edad			G.S.E.				Seguro		
		Stgo.	Región	Joven	Adulto Joven	Adulto	Abc1	C2	C3	D/E	Fonasa	Isapre	Sin Isapre
Rápidas las respuestas / muy expedito / ágil	86	40	46	16	36	33	14	41	23	8	53	28	5
Información entregada es clara	59	65	52	54	59	61	53	69	50	50	62	49	83
La conexión fue muy rápida / rápido acceso	14	3	28	11	22	7	23	17	4	11	18	9	0
Lo atienden muy bien / son amables / muy buena la atención	13	15	11	13	17	9	25	15	4	11	17	7	0
Claros en dar respuestas / muy clara respuesta	12	15	9	0	11	19	8	12	14	16	12	12	17
Le dieron respuestas a su consulta / requerimiento	11	10	13	13	8	14	14	12	9	11	5	25	0
Porque fue bueno / funciona bien	9	5	13	11	2	14	8	9	7	11	10	4	17
Eficiente / muy eficiente	8	8	9	5	3	14	8	5	7	28	8	7	17
Estaba la información necesaria / la información es buena	7	10	2	13	7	4	8	3	14	0	6	9	0
Lo orientaron bien / explicaron cada paso a seguir	5	0	11	11	2	5	0	0	11	22	3	9	0
Lo orientaron bien / explicaron cada paso a seguir	4	0	9	0	5	5	0	4	4	11	3	3	17
Es un buen servicio / quedo satisfecho con el servicio	4	5	2	0	6	4	6	0	5	16	0	12	0
Es fácil acceder / fácil conectarse	3	3	4	5	2	4	6	0	9	0	0	6	25
Me resolvieron el problema / respuesta positiva	3	5	0	8	3	0	0	0	11	0	2	4	0

Recomendaciones para mejorar servicio

Base Nota 1 a 6 (N=154)

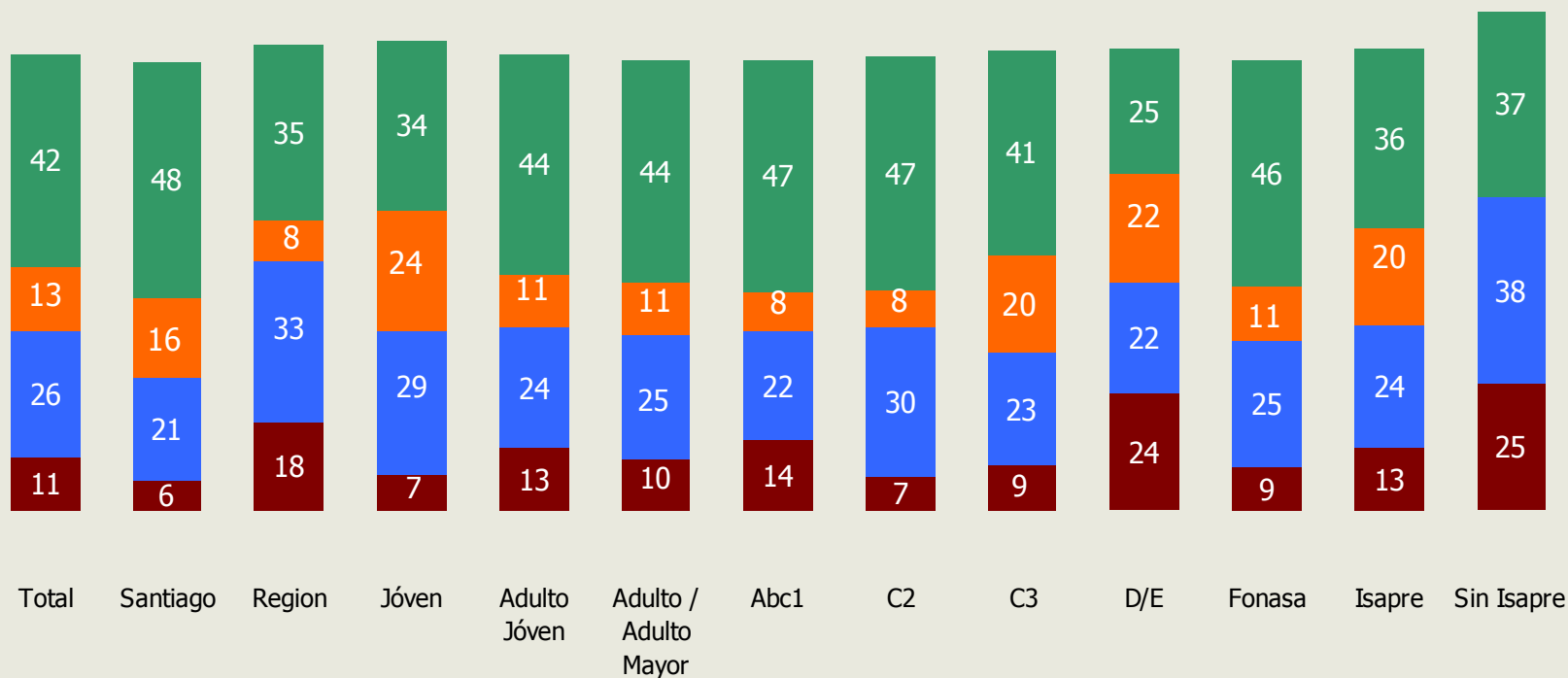
Canal Web

	Total	Zona		Edad			G.S.E.				Seguro		
		Stgo.	Region	Jóven	Adulto Jóven	Adulto / Adulto Mayor	Abc1	C2	C3	D	Fonasa	Isapre	Sin Isapre
	154	80	74	23	73	57	22	65	47	20	107	42	5
No hay respuestas / nunca recibí respuestas / que manden información	24	29	18	17	21	32	18	25	23	34	24	23	58
Respuestas más rápidas / mejorar los tiempos de respuesta	19	21	15	14	24	13	5	21	26	10	16	24	25
Sea más rápido / más expedito	11	10	12	16	8	12	13	12	3	22	11	12	0
La información no fue clara / falta información	11	11	9	5	12	11	20	11	8	6	12	8	0
No hubo solución	7	6	9	8	11	3	9	7	6	10	8	7	0
No fue clara la respuesta / más claridad en las respuestas	6	8	3	13	2	8	11	2	11	0	7	2	0
Que los ejecutivos tengan más conocimiento sobre las consultas	4	4	5	0	3	8	4	7	0	6	5	3	0
Mejores repuestas / de calidad / respuestas	4	0	11	6	7	0	0	1	8	8	2	10	0
Servicio más personalizado / sea más personalizada la atención	3	3	4	5	3	3	13	0	2	4	4	0	0
Nada, está bien	3	4	1	5	0	5	0	5	2	0	3	3	0

Tiempo transcurrido entre el envío del requerimiento y su recepción Base 2011 (N=240)

130

- El correo de recepción de mi consulta entro en mi casilla al enviar mi consulta
- El correo de recepción de mi consulta demoró una hora en ingresar a mi correo
- El correo de recepción de mi consulta demoró más de una hora en ingresar a mi casilla de correo
- No me llego confirmación de la recepción de la consulta en mi casilla de correo



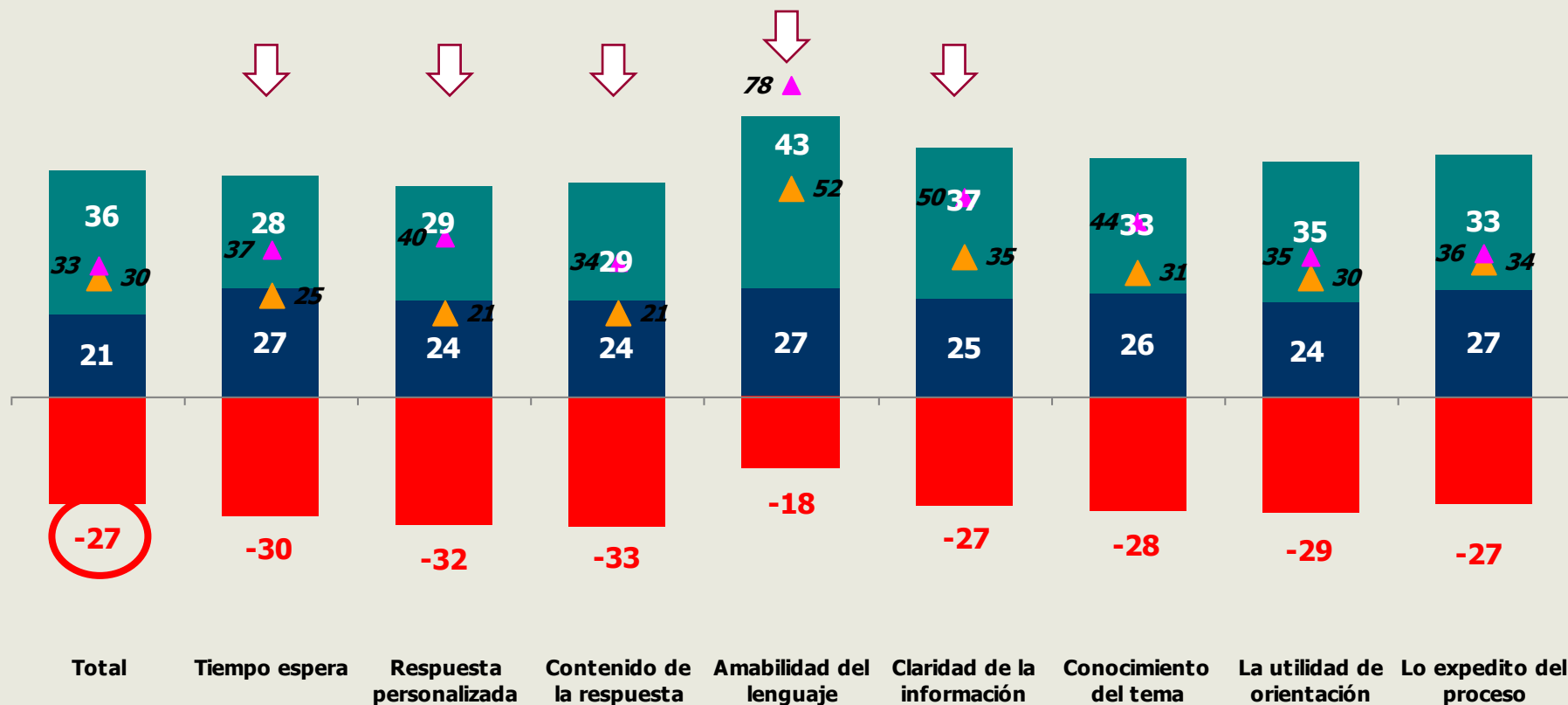
Base	240	120	120	39	109	90	36	106	70	28	70	160	10
------	-----	-----	-----	----	-----	----	----	-----	----	----	----	-----	----

¿Cuán satisfecho quedó Ud. con el Servicio de Atención en los siguientes aspectos?.

Base 2010 (N:605) ; Base 2011 (N:239)

131

■ Notas 6 ■ Notas 7 ■ Notas 1 a 4 ▲ %neto 2011 ▲ %neto 2010



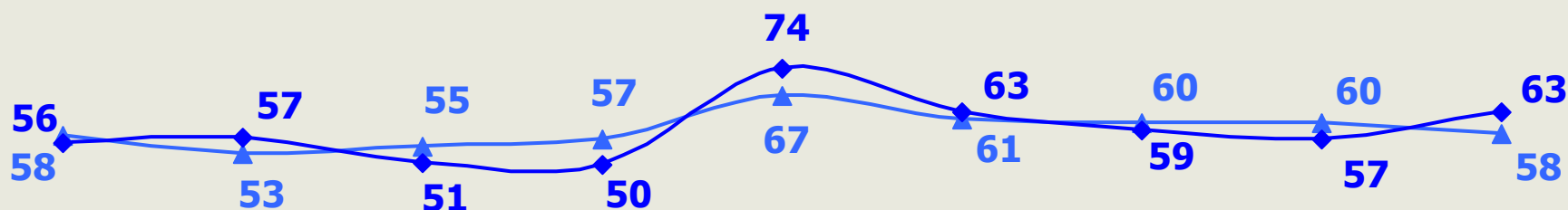
• Hay una disminución de la satisfacción en todos los aspectos que tienen que ver con la atención.

Satisfacción Aspectos de Accesibilidad. – Por Regiones

Base Stgo (N:119) ; Base Regiones (N:120)

132

▲ Notas 6 y 7 Stgo ◆ Notas 6 y 7 Reg ◆ Notas 1 a 4 Stgo ◆ Notas 1 a 4 Reg



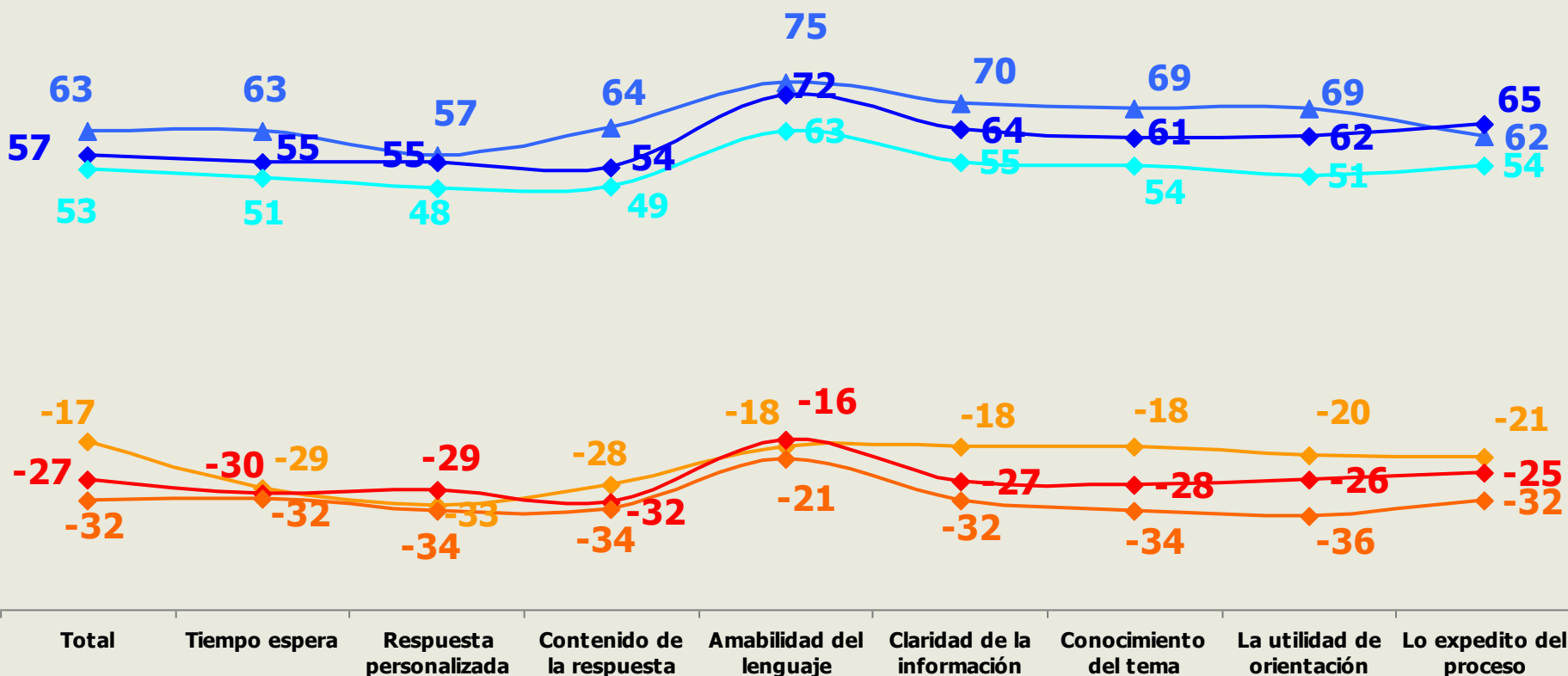
Total Tiempo espera Respuesta personalizada Contenido de la respuesta Amabilidad del lenguaje Claridad de la información Conocimiento del tema La utilidad de orientación Lo expedito del proceso

Satisfacción Aspectos de Accesibilidad. – Por Edad

Base Joven (N:39) ; Base Adulto Joven (N:108); Base Adulto / Adulto Mayor (N:90)

133

▲ Notas 6 y 7 Joven
 ◆ Notas 6 y 7 Adulto Joven
 ◆ Notas 1 a 4 Joven
 ◆ Notas 1 a 4 Adulto / Adulto Mayor

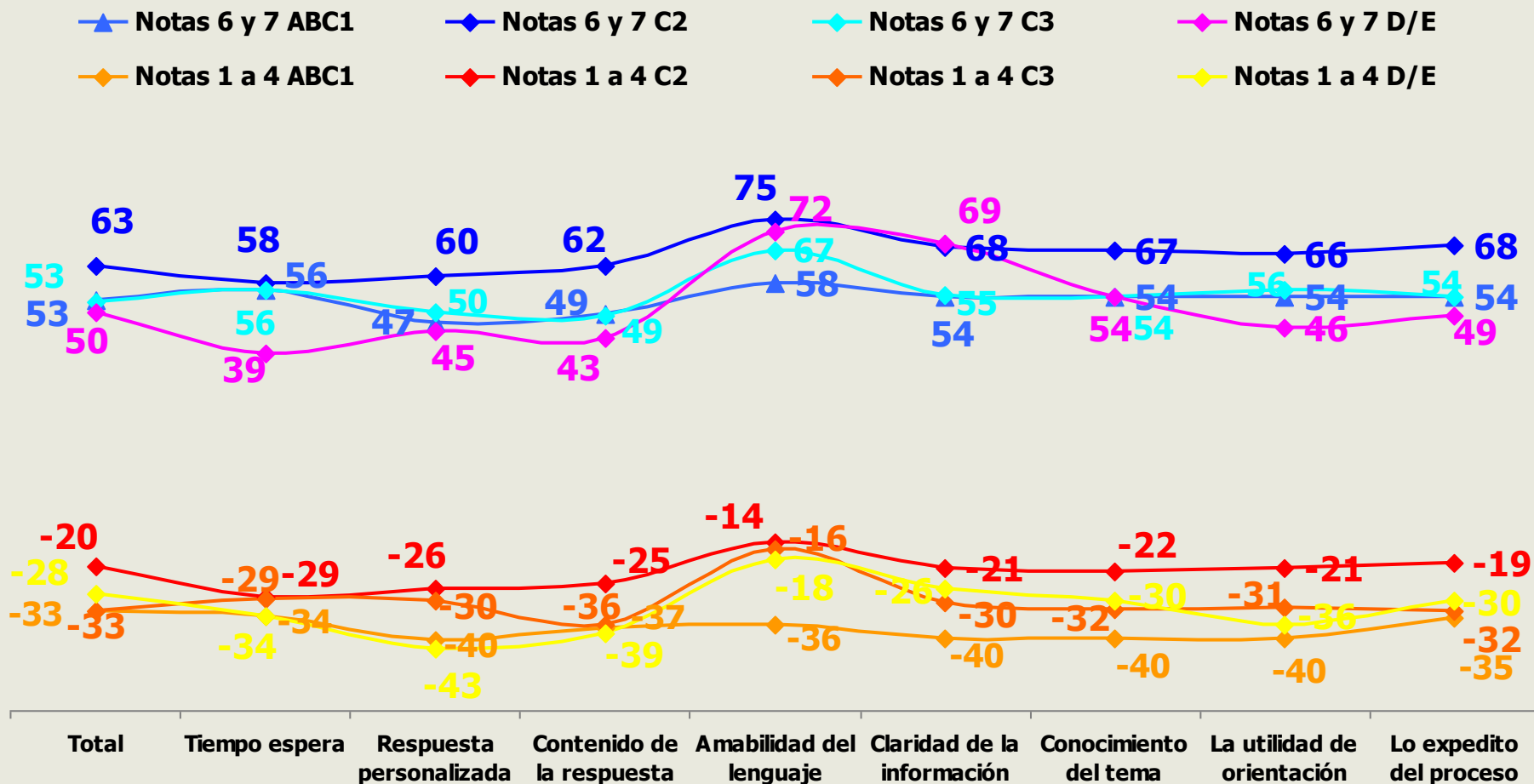


• El segmento más adulto, tiende a evaluar de manera más negativa los aspectos de accesibilidad

Satisfacción Aspectos de Accesibilidad.— Por G.S.E.

Base ABC1 (N:36) ; Base C2 (N:105) ; Base C3 (N:90) ; Base D/E (N:28)

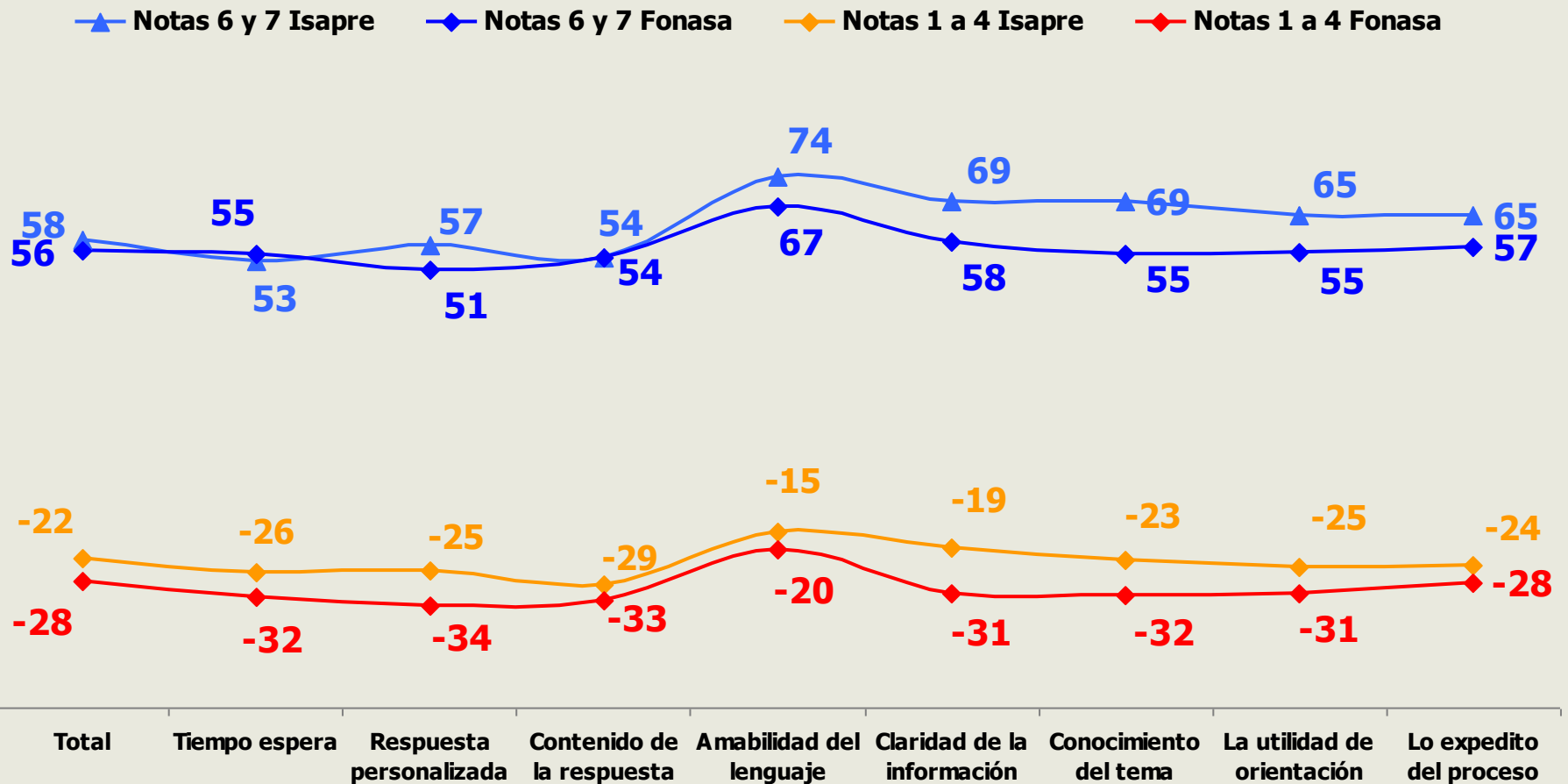
134



Satisfacción Aspectos de Accesibilidad. – Seguro

Base Isapre (N:159) ; Base Fonasa (N:70)

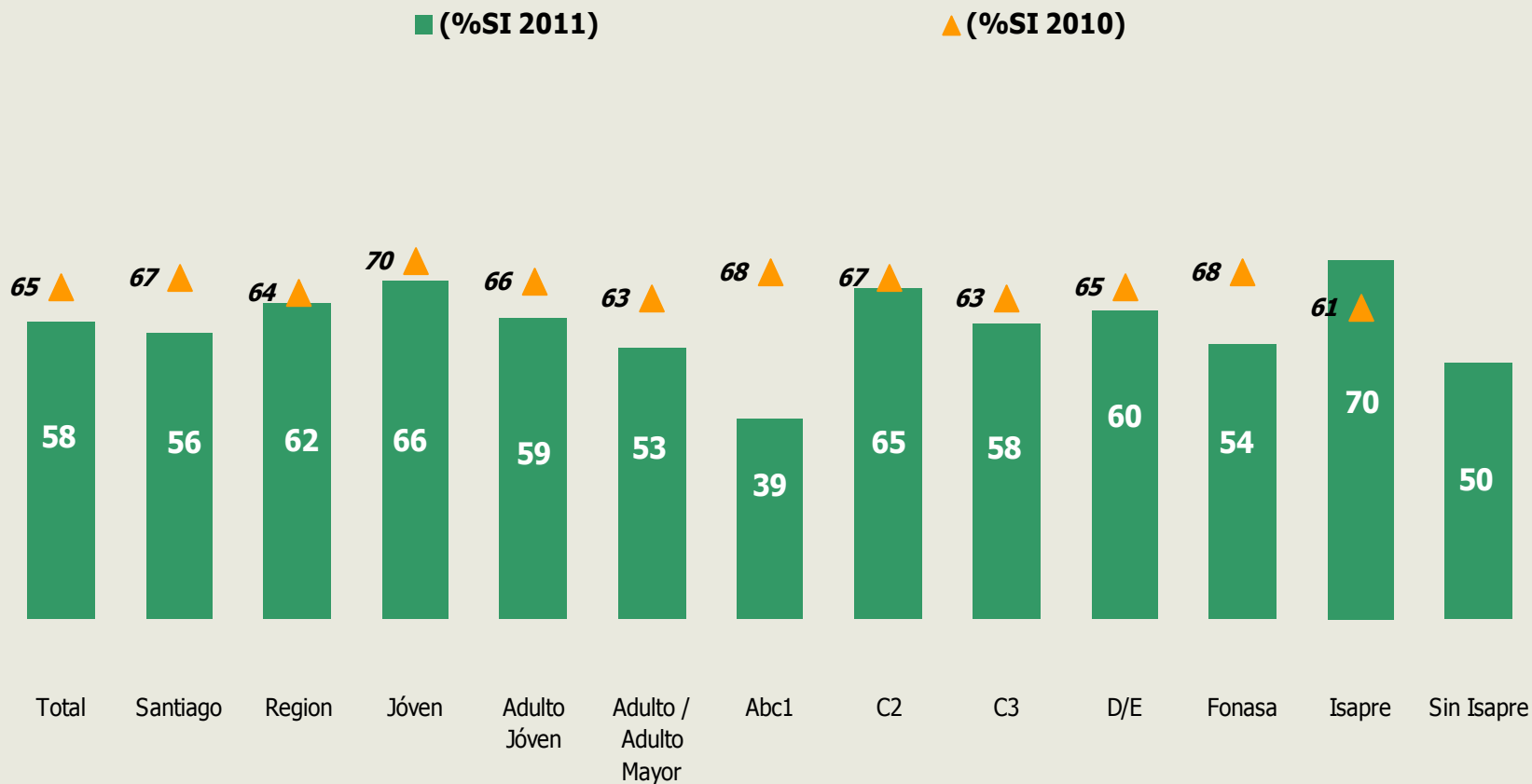
135



Cumplimiento de Expectativas

Base 2011 (N=240)

136



Base	240	120	120	39	109	90	36	106	70	28	70	160	10
------	-----	-----	-----	----	-----	----	----	-----	----	----	----	-----	----

Recomendaciones para mejorar servicio

Base Nota 1 a 6 (N=96)

	Total	Zona		Edad			G.S.E.				Seguro		
		Stgo.	Region	Jóven	Adulto Jóven	Adulto / Adulto Mayor	Abc1	C2	C3	D	Fonasa	Isapre	Sin Isapre
	96	51	45	13	43	40	22	35	28	11	72	19	5
No dieron respuesta / aún no tiene respuesta	37	42	18	45	34	22	44	40	34	35	41	51	33
No hubo solución / no solucionan el problema	17	16	35	12	16	18	11	15	37	18	17	0	18
Demoraron en dar respuestas / lentos en responder	14	7	18	12	14	20	23	3	0	18	0	0	18
Podrían darme una mejor respuesta / no quede satisfecho	13	11	18	15	9	20	9	17	0	10	20	25	14
Informa y no resuelve / aclaran dudas, pero no resuelven	5	7	9	5	4	13	0	3	11	5	6	0	4
No contestaron mi consulta	3	9	0	6	2	0	9	0	0	4	0	0	0
La información más clara / muy básica, falta detalle	3	2	9	2	3	5	3	3	0	3	4	0	4
No sabe / no contesta	6	2	0	0	5	9	0	0	0	3	0	0	2

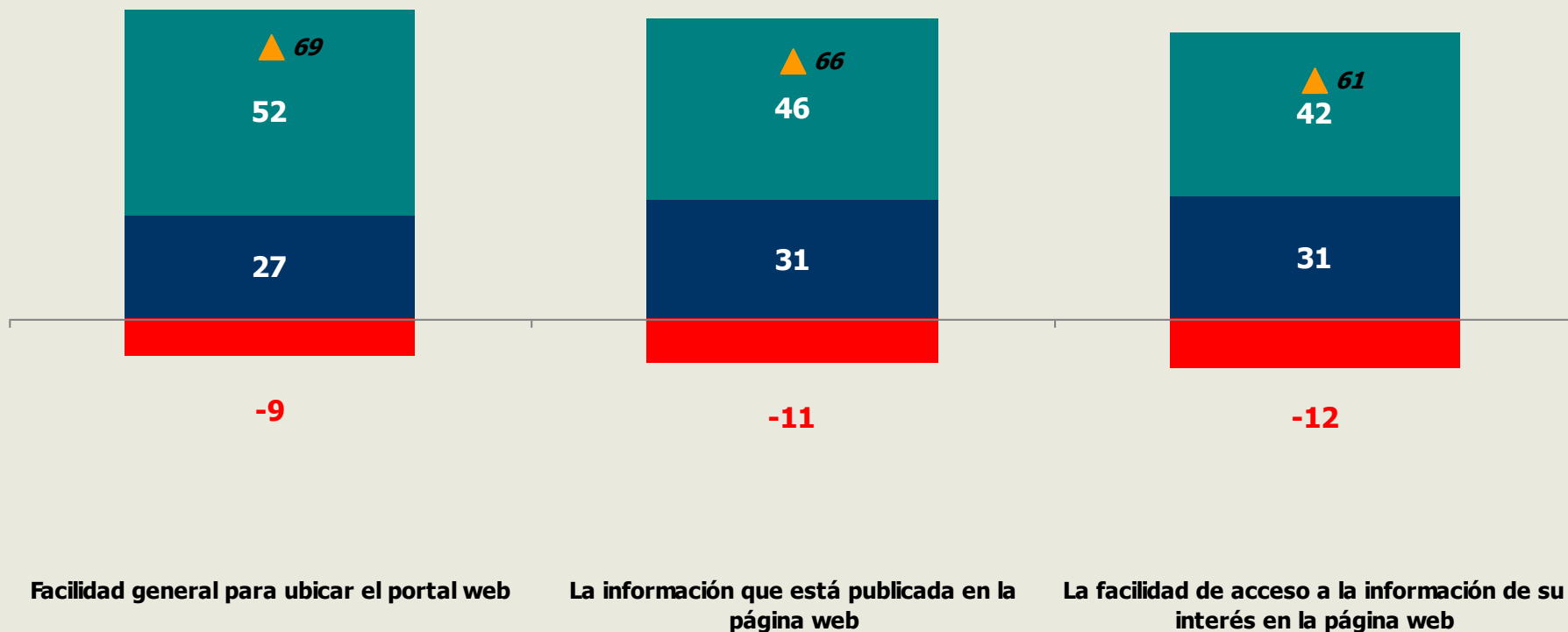
5. Información de la página Web

Satisfacción Aspectos Página Web

Base 2011 (N:237)

139

■ Notas 6 ■ Notas 7 ■ Notas 1 a 4 ▲ %neto 2011

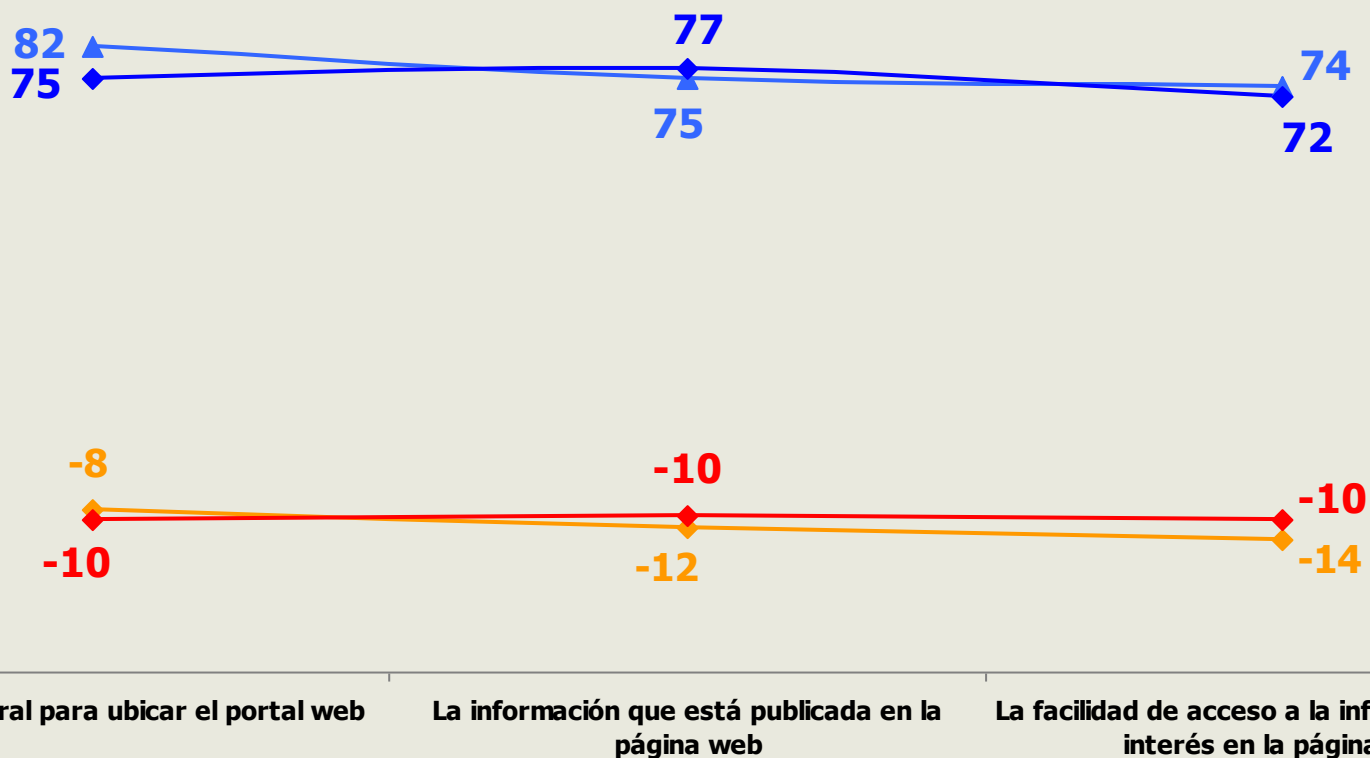


Satisfacción Aspectos Página Web. – Por Regiones

Base Stgo. (N:119) ; Base Regiones (N:118)

140

▲ Notas 6 y 7 Stgo ◆ Notas 6 y 7 Reg ◆ Notas 1 a 4 Stgo ◆ Notas 1 a 4 Reg

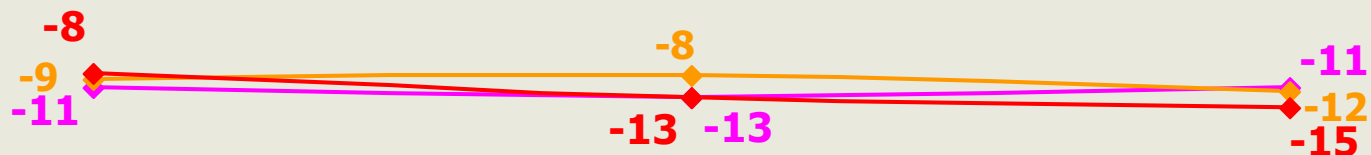
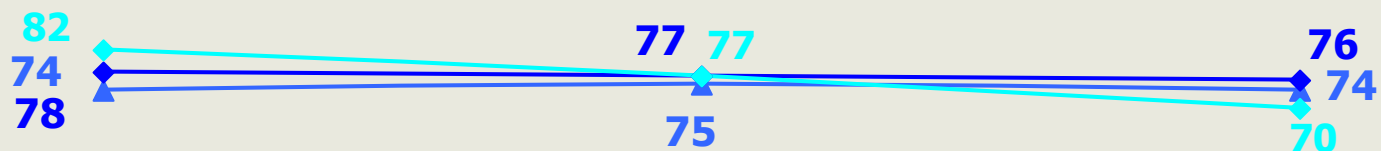


Satisfacción Aspectos Ejecutivo. – Por Edad

Base Joven (N:39) ; Base Adulto Joven (N:106); Base Adulto / Adulto Mayor (N:90)

141

- ▲ Notas 6 y 7 Joven
- ◆ Notas 6 y 7 Adulto / Adulto Mayor
- ◆ Notas 1 a 4 Adulto Joven
- ◆ Notas 6 y 7 Adulto Joven
- ◆ Notas 1 a 4 Joven
- ◆ Notas 1 a 4 Adulto / Adulto Mayor



Facilidad general para ubicar el portal web

La información que está publicada en la página web

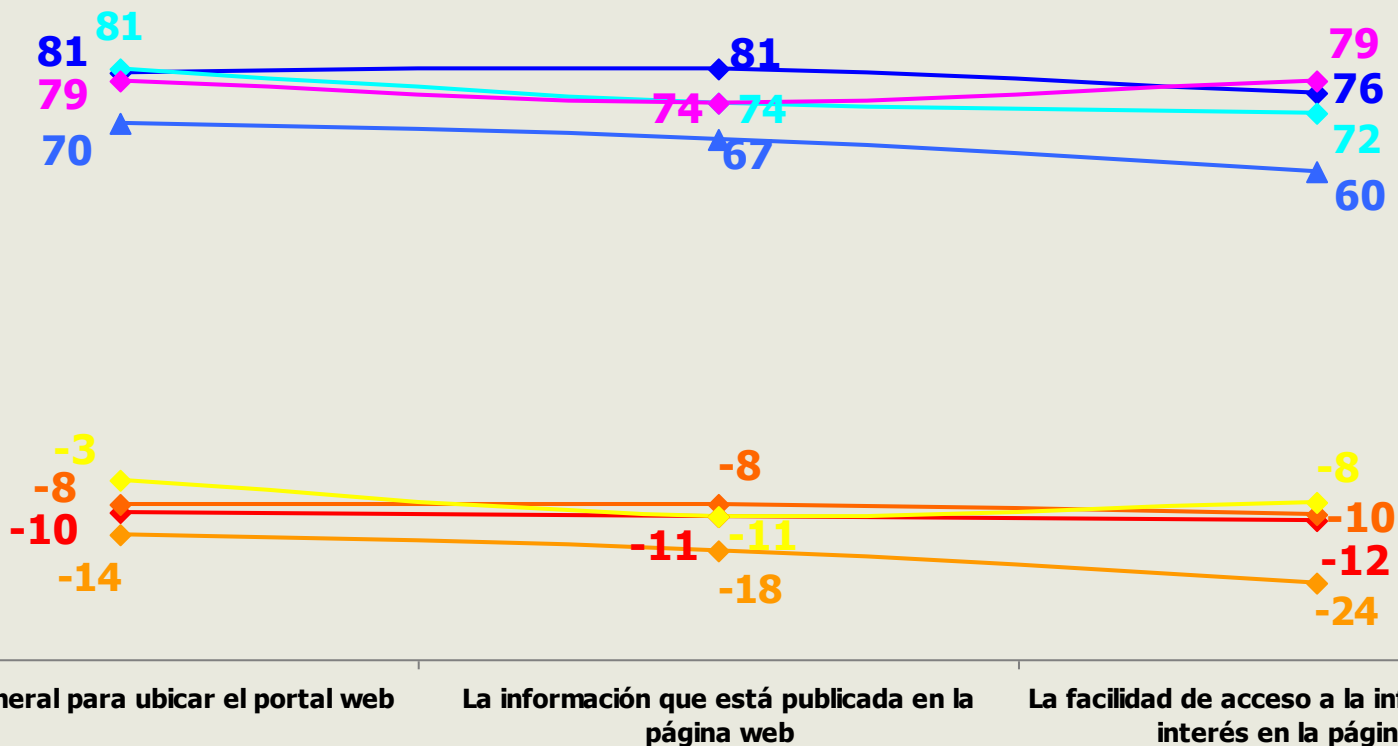
La facilidad de acceso a la información de su interés en la página web

Satisfacción Aspectos Ejecutivo.— Por G.S.E.

Base ABC1 (N:35) ; Base C2 (N:105) ; Base C3 (N:70) ; Base D/E (N:27)

142

▲ Notas 6 y 7 ABC1 ◆ Notas 6 y 7 C2 ◆ Notas 6 y 7 C3 ◆ Notas 6 y 7 D/E
 ◆ Notas 1 a 4 ABC1 ◆ Notas 1 a 4 C2 ◆ Notas 1 a 4 C3 ◆ Notas 1 a 4 D/E

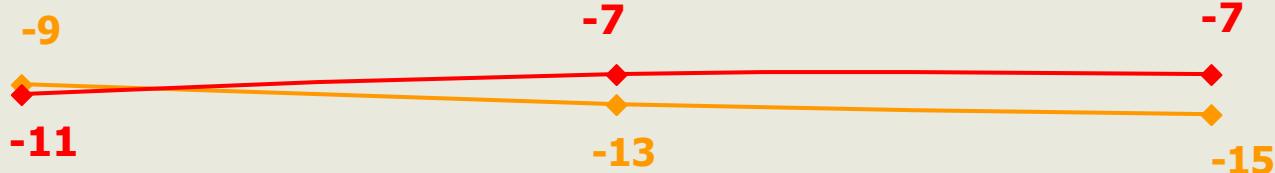
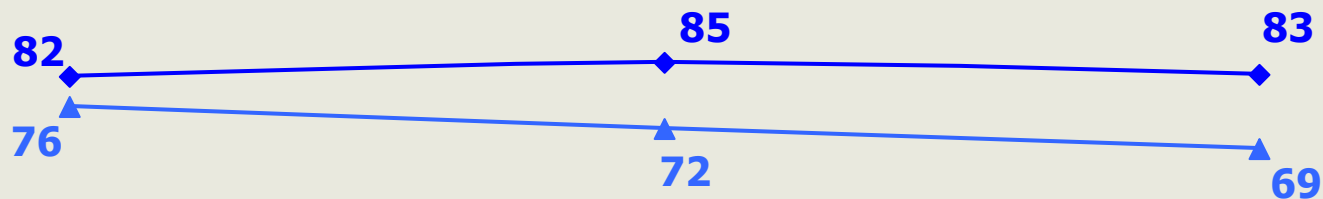


Satisfacción Aspectos de Accesibilidad. – Seguro

Base Fonasa (N:259) ; Base Isapre (N:540)

143

▲ Notas 6 y 7 Fonasa ◆ Notas 6 y 7 Isapre ◆ Notas 1 a 4 Fonasa ◆ Notas 1 a 4 Isapre



Facilidad general para ubicar el portal web

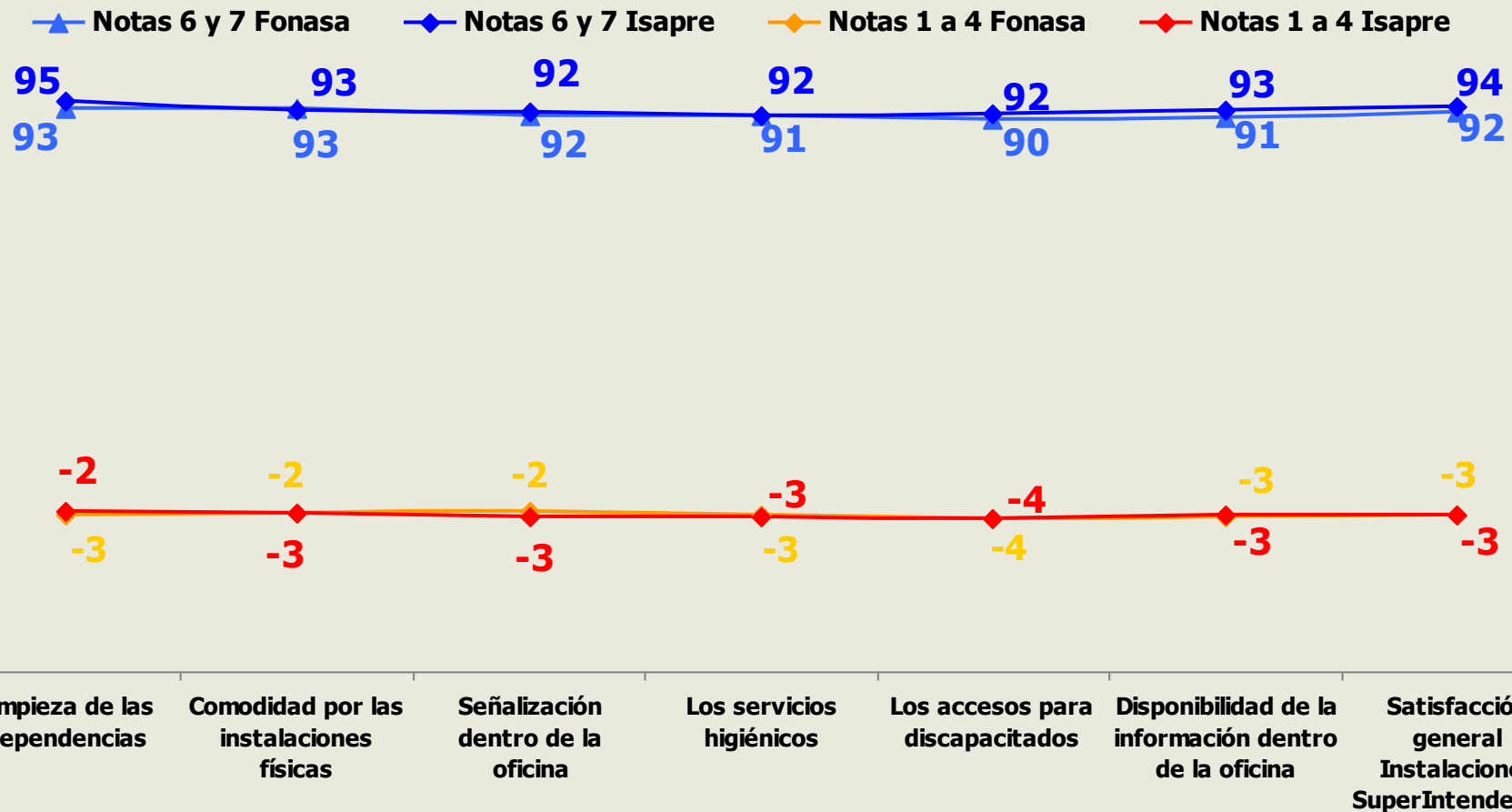
La información que está publicada en la página web

La facilidad de acceso a la información de su interés en la página web

Satisfacción Infraestructura. – Seguro

Base Fonasa (N:259) ; Base Isapre (N:547)

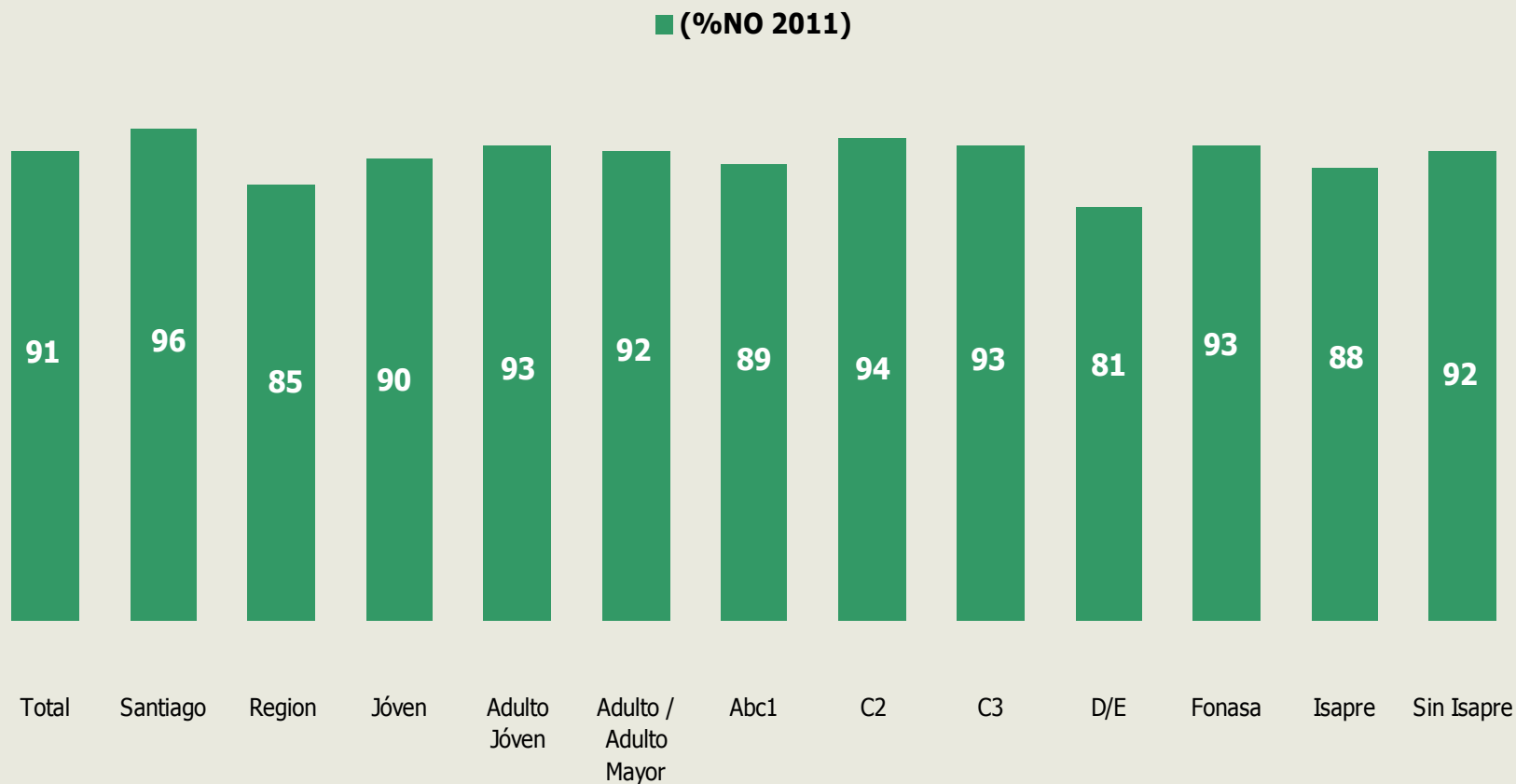
144



¿Le costó acceder al portal web de la Superintendencia de Salud?

Base 2011 (N=240)

145



Base	240	120	120	39	109	90	36	106	70	28	70	160	10
------	-----	-----	-----	----	-----	----	----	-----	----	----	----	-----	----

¿Por qué le costó acceder al portal web de la Superintendencia de Salud?

Base: A quienes les costó acceder al portal (N=23)

	Total	Zona		Edad			G.S.E.				Seguro		
		Stgo.	Region	Jóven	Adulto Jóven	Adulto / Adulto Mayor	Abc1	C2	C3	D	Fonasa	Isapre	Sin Isapre
	23	5	18	4	9	9	4	7	6	6	12	10	1
No está bien indicado, es poco amigable / enredada	35	40	33	30	42	37	30	40	54	15	48	20	0
Buscaba los link y le aportaba otra página / la página lo de	18	20	17	70	11	0	30	27	15	0	17	20	0
Aún no recibe respuestas / no tiene respuestas	8	0	11	0	21	0	0	13	0	15	0	20	0
No era tan expedito igual costo, no fue llegar e ingresar	6	20	0	30	0	0	30	0	0	0	10	0	0
Se caía la página, no sabe si la solicitud había ingresado	6	20	0	0	15	0	0	20	0	0	10	0	0
Se rayaba, se pegaba no ingresaba el reclamo	4	0	6	0	0	11	0	0	15	0	0	10	0
Lo intento más de una vez y nada	4	0	6	0	0	11	0	0	0	15	0	10	0
Problemas en la página web	4	0	6	0	0	11	20	0	0	0	7	0	0
No sabe / no contesta	22	20	22	0	11	32	20	0	15	54	17	20	100

¿Qué necesita el portal web de la Superintendencia de Salud para que Ud. quede Muy Satisfecho?

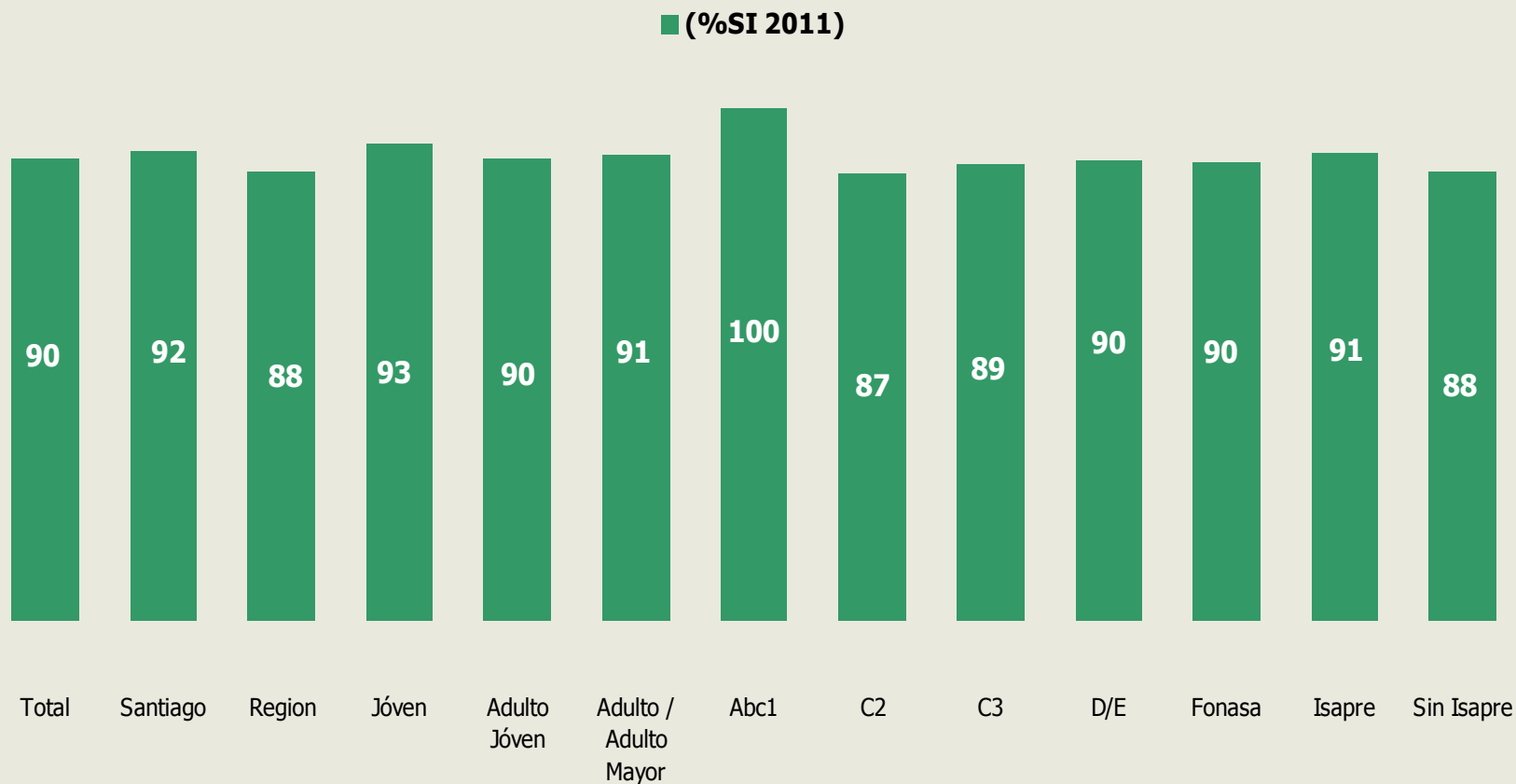
Base Total (N=240)

	Total	Zona		Edad			G.S.E.				Seguro		
		Stgo.	Region	Jóven	Adulto Jóven	Adulto / Adulto Mayor	Abc1	C2	C3	D	Fonasa	Isapre	Sin Isapre
Nada	240	120	120	39	109	90	36	106	70	28	70	160	10
Información más clara / que utilicen lenguaje menos técnico	31	30	33	27	32	30	29	34	26	37	30	33	38
Rapidez de respuestas / menos tiempo de espera	18	21	13	19	17	19	27	12	21	20	21	14	0
Falta información / más información / información más detall	15	17	13	6	19	15	7	19	19	4	14	18	0
Que den respuestas / resolver los problemas vía web	9	7	12	11	8	8	2	8	12	10	9	8	12
Sea más rápida en bajar la información / rapidez de la página	5	3	8	0	5	7	2	5	4	9	5	5	0
Que aparezca más claro el link / tenga link más inmediato a	5	6	3	3	4	7	5	4	5	6	4	7	8
Calidad de las respuestas	4	6	2	14	2	2	10	2	3	7	5	3	8
Que den solución	3	3	3	0	6	1	5	1	5	4	3	4	12
Web más amigable / simplificar la web / página web más clara	3	3	2	5	2	3	3	3	3	0	3	2	0
Que realmente cumpla su función y utilidad / que cumpla su f	3	3	2	3	4	2	3	2	3	7	4	0	8
Una mejor orientación	3	5	0	3	0	6	10	1	3	0	4	0	0
	3	3	2	3	3	3	0	5	0	4	2	2	0

¿Le gustaría que el portal web mantuviera un sistema de comunicación en línea con sus ejecutivos?

Base 2011 (N=240)

148



Base	240	120	120	39	109	90	36	106	70	28	70	160	10
------	-----	-----	-----	----	-----	----	----	-----	----	----	----	-----	----

¿Cómo accedió a la Página web de la Superintendencia de Salud?

Base Total (N=240)

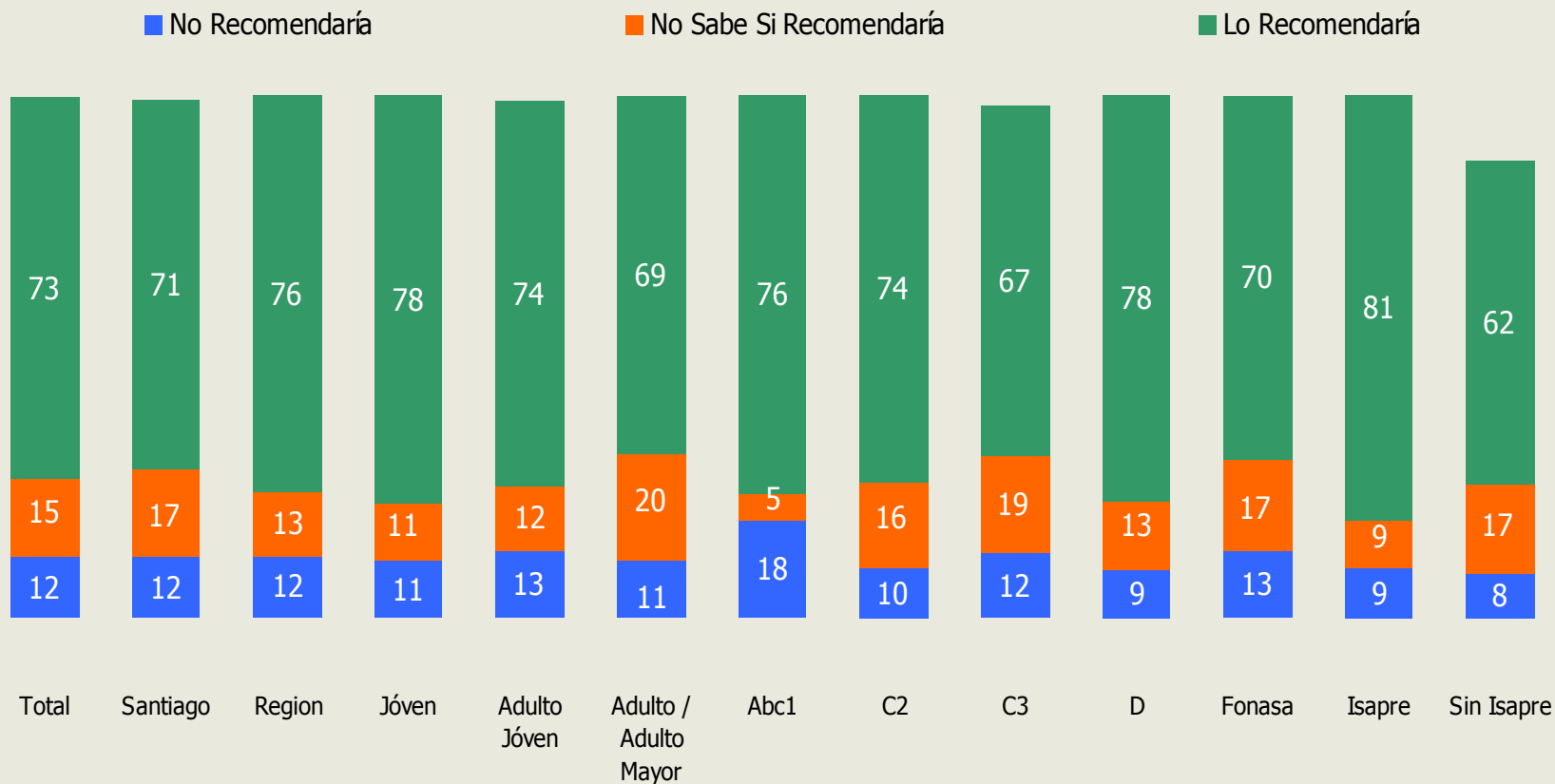
	Total	Zona		Edad			G.S.E.				Seguro		
		Stgo.	Region	Jóven	Adulto Jóven	Adulto / Adulto Mayor	Abc1	C2	C3	D	Fonasa	Isapre	Sin Isapre
	240	120	120	39	109	90	36	106	70	28	70	160	10
A través de otro sitio web	59	53	68	48	70	52	66	56	61	54	63	51	46
Por un tercero (familiar, amigo, conocido)	14	18	8	18	9	17	11	15	14	15	12	17	12
Directo a la página web	7	6	7	12	5	7	11	6	6	6	6	7	0
en su Isapre o Fonasa	6	8	5	5	6	7	3	11	5	0	6	6	12
Después de asistir a las oficinas guardo la dirección web	4	5	2	6	3	2	3	1	8	3	3	6	0

5. Recomendación y Lealtad

Disposición a recomendar el Servicio de Atención en Oficinas de la Superintendencia de Salud.

Base 2011 (N=240)

151

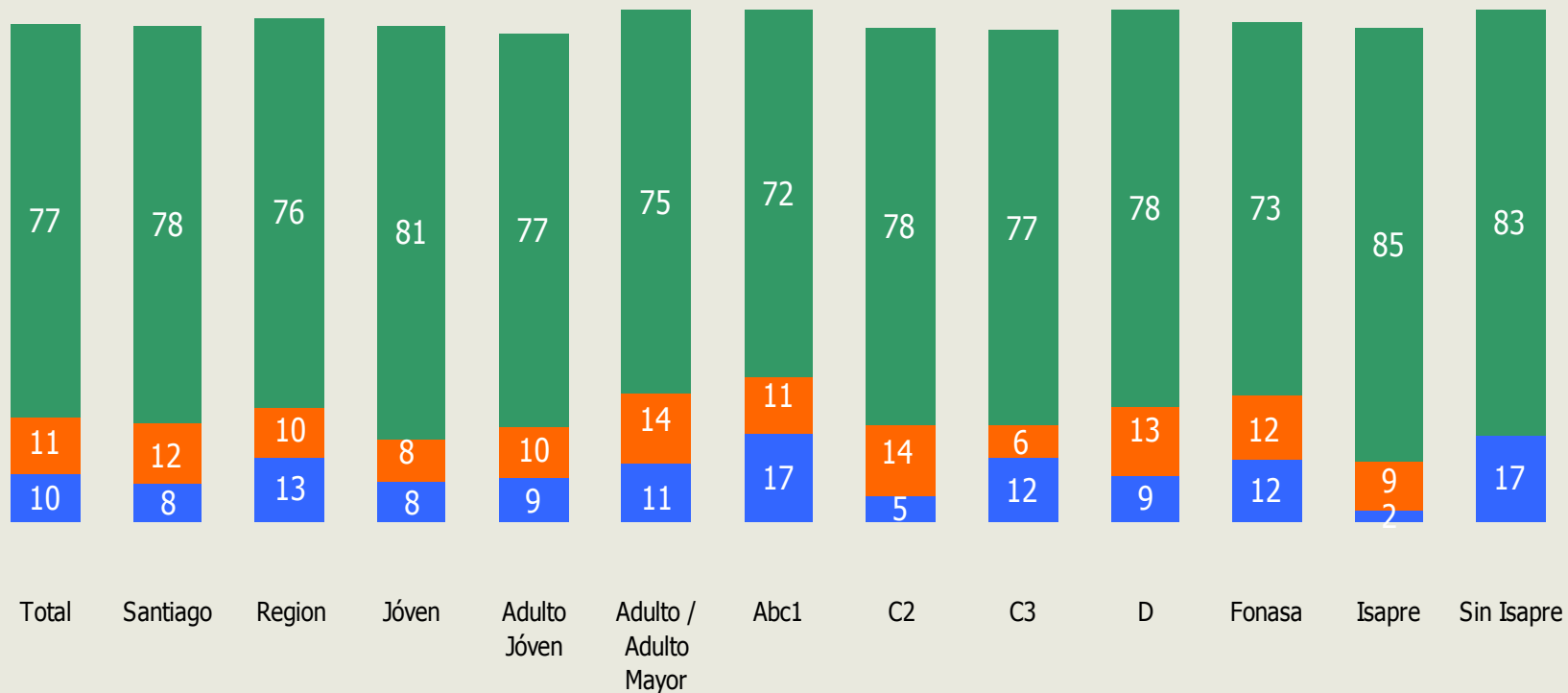


Base	240	120	120	39	109	90	36	106	70	28	70	160	10
------	-----	-----	-----	----	-----	----	----	-----	----	----	----	-----	----

Lealtad.

Base 2011 (N=240)

■ No Volvería A Contactar A La Superintendencia De Salud
 ■ No Está Seguro De Contactar A La Superintendencia De Salud
 ■ Volvería A Contactar A La Superintendencia De Salud



Base	839	481	358	65	169	375	214	68	336	255	176	259	549	31
------	-----	-----	-----	----	-----	-----	-----	----	-----	-----	-----	-----	-----	----

Sugerencias

Base Total (N=240)

	Total	Zona		Edad			G.S.E.				Seguro		
		Stgo.	Region	Jóven	Adulto Jóven	Adulto / Adulto Mayor	Abc1	C2	C3	D	Fonasa	Isapre	Sin Isapre
Ninguna	240	120	120	39	109	90	36	106	70	28	70	160	10
Que den respuestas en forma rápida / mandar información más rápidamente	40	43	36	52	41	32	30	39	45	43	39	43	29
Que den respuestas claras / respuestas más efectivas / concretas	8	8	8	3	6	13	8	11	5	6	8	8	21
Información clara / detallada / transparente	8	8	7	6	6	11	3	9	10	6	8	9	0
Más información a la gente	6	5	7	8	7	4	16	5	4	3	7	5	0
Que den respuestas / que respondan las solicitudes a la gente	6	5	7	13	4	5	9	7	3	4	6	5	0
Resuelvan los problemas / que den soluciones	5	6	3	0	6	5	4	3	5	13	4	7	0
Que hubiera más fiscalización a la Isapres	4	3	6	7	3	4	8	2	4	7	3	5	8
Atención más personalizada	3	5	1	0	4	4	5	2	5	0	4	1	0
Más fiscalización / fiscalización en el servicio de salud	3	3	2	3	4	2	3	3	5	0	4	0	8
Que la página tuviera links directos sobre distintos temas de interés	3	3	3	0	3	4	2	3	3	4	3	0	12
	3	3	2	8	2	1	3	2	5	0	3	3	0

Sugerencias

Total Base 2011 (N=513)

Canal Web

154



Canal Escrito

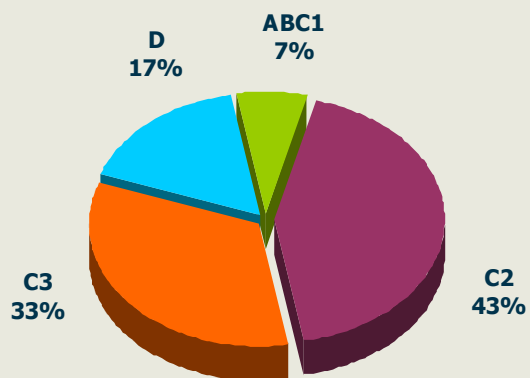
1. Perfil del Entrevistado

Perfil Entrevistados Canal Escrito

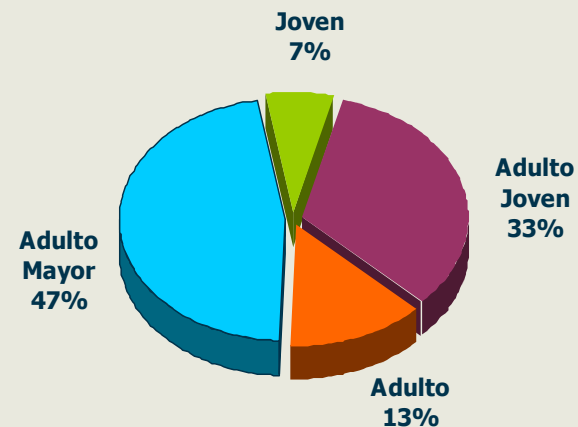
Muestra: 30 casos

157

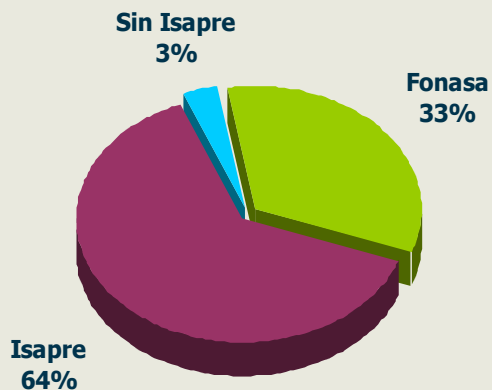
G.S.E.



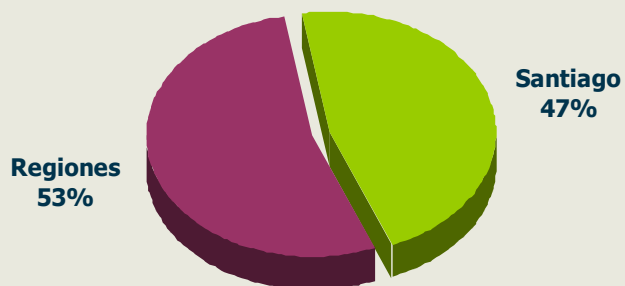
Edad



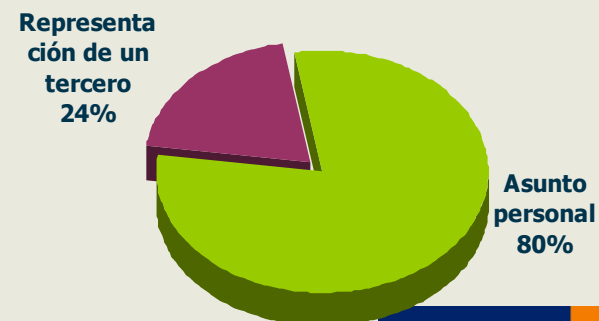
Seguro



Región.



Motivo de Contacto

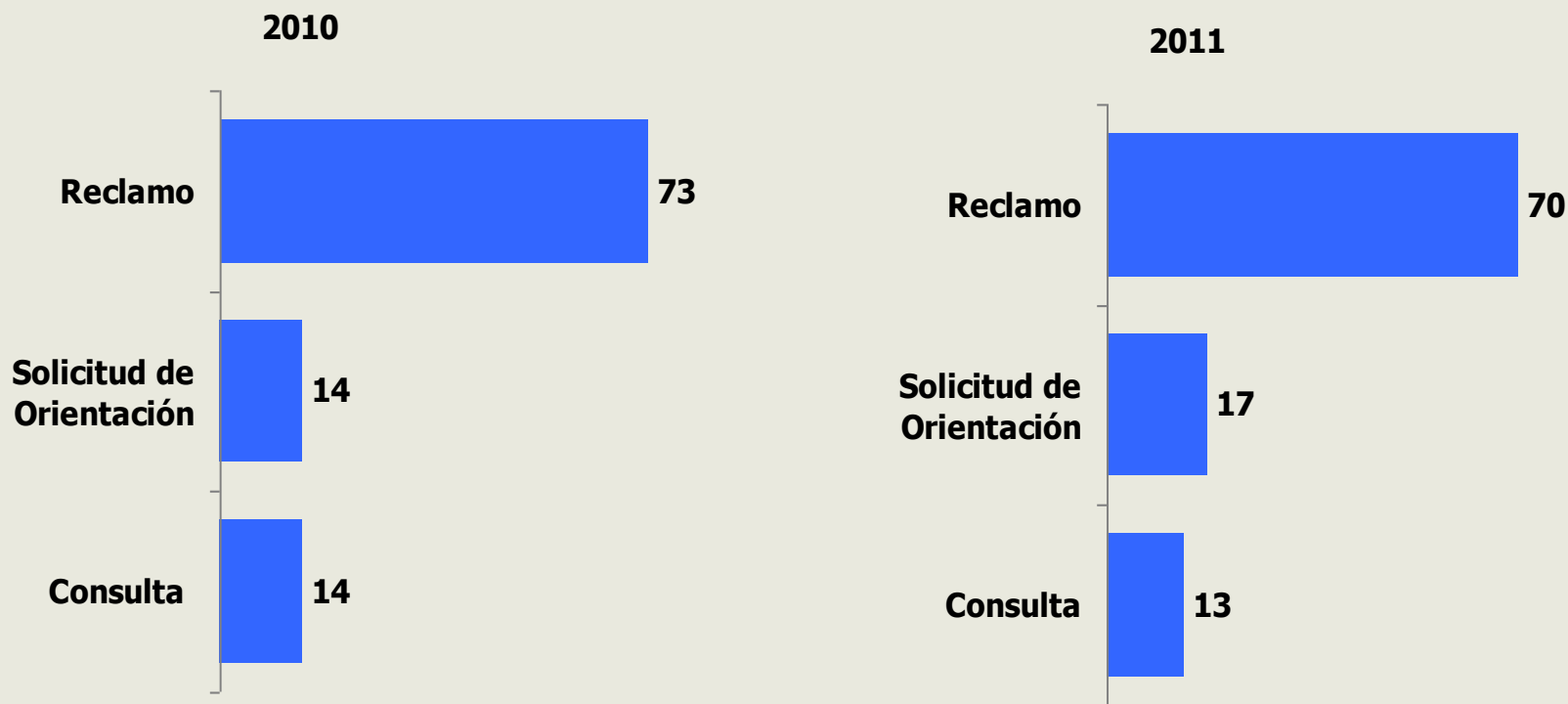


1. Satisfacción Global

Motivos de la Consulta Escrita

Base 2010 (N=44) Base 2011 (N=30)

159

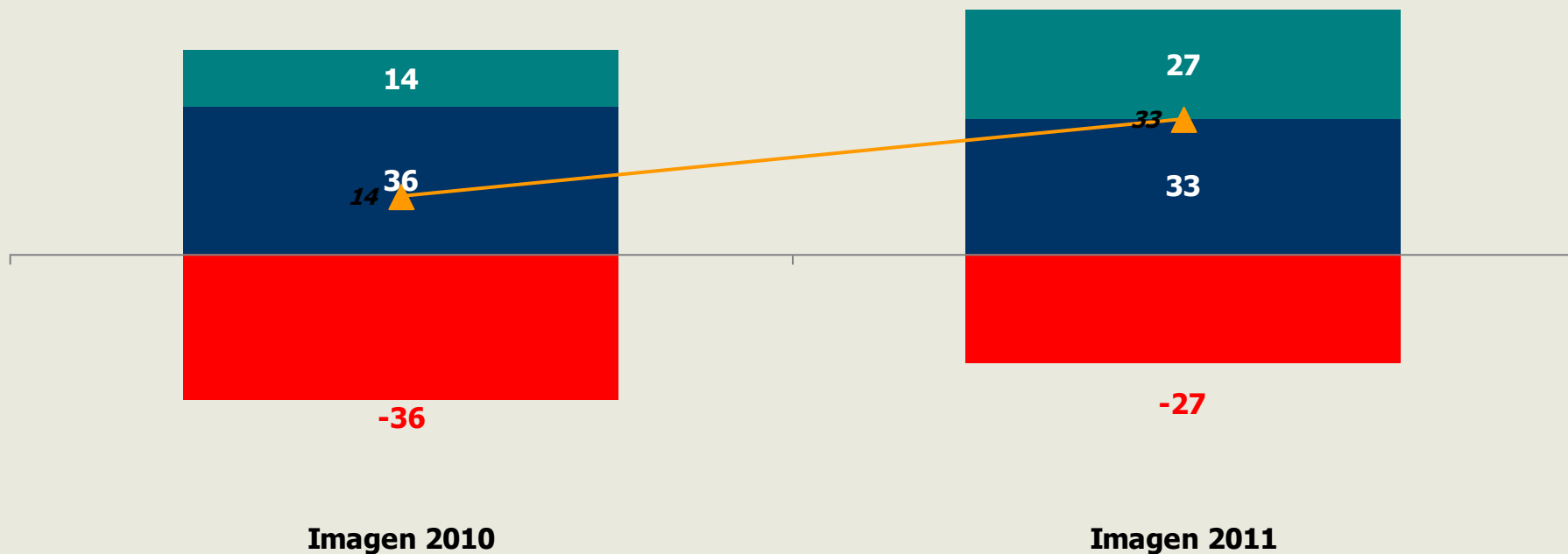


No se presentan cambios e los motivos de Consulta

Imagen Superintendencia de Salud Base 2011 (N:30)

160

■ Notas 6 ■ Notas 7 ■ Notas 1 a 4 Notas 6 y 7 ▲ %neto



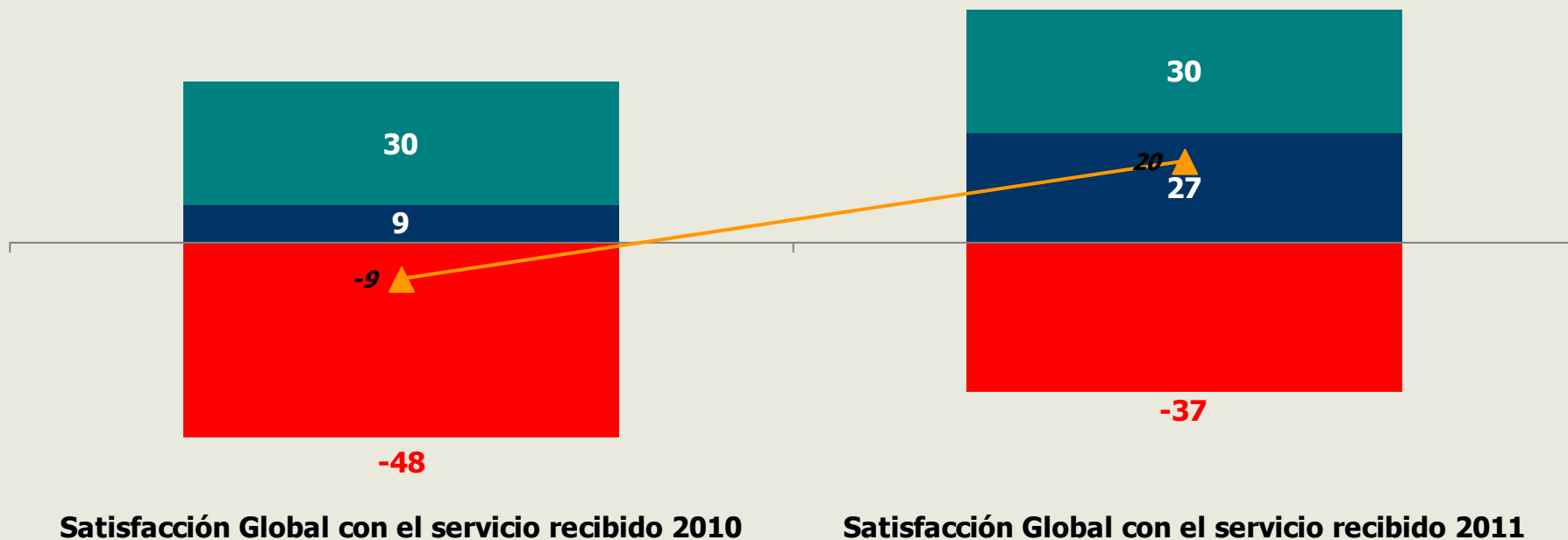
Evolutivo de la Satisfacción Global con el Servicio Recibido

Base 2010 (N:44) ; Base 2011 (N:30)

Canal Escrito

161

■ Notas 6 ■ Notas 7 ■ Notas 1 a 4 ▲ %neto



Se observan menores niveles de satisfacción negativa y un aumento en los niveles de satisfacción positiva

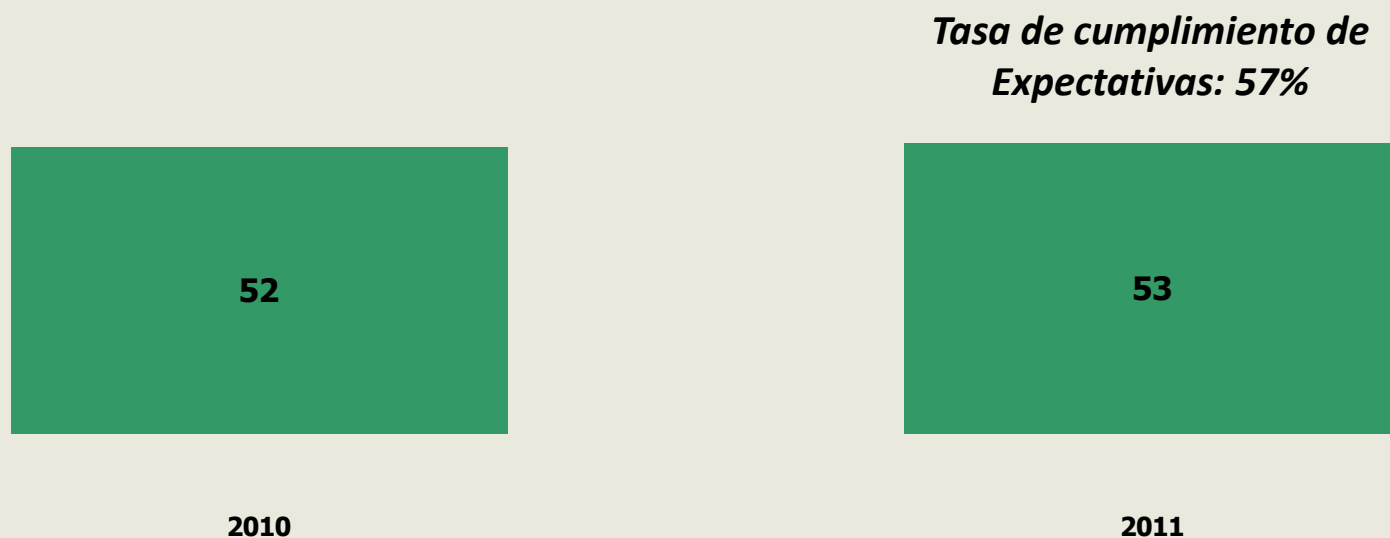
Tasa de Resolución del Requerimiento

Base 2010 (N=44) Base 2011 (N=30)

Canal Escrito

162

■ % si



Se mantienen en niveles moderados las tasas de resolución

Razones de Satisfacción con la respuesta recibida

Base 2011 (N=30)

163



Expectativas respecto de la Superintendencia de Salud Base 2011 (N=30)

Canal Escrito

164



3. Satisfacción Global con el Servicio Recibido

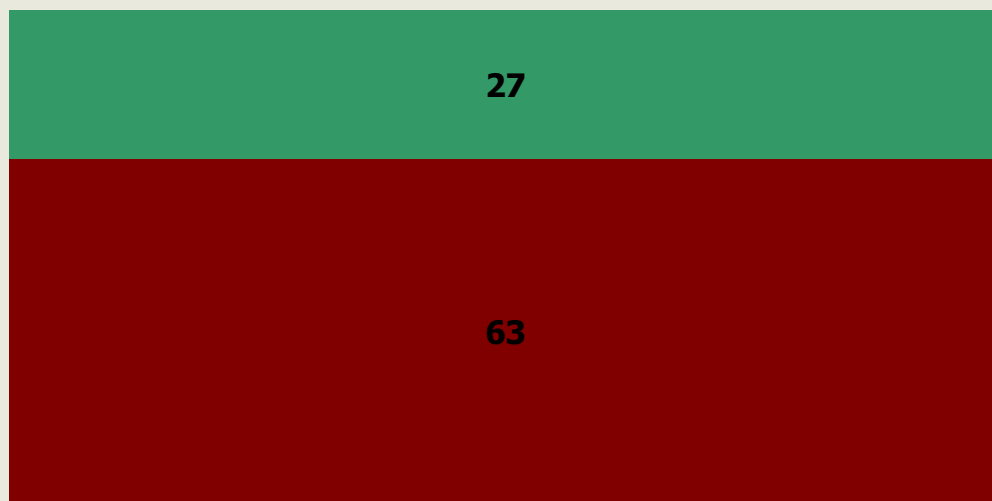
Tiempo de Espera de Respuesta

Base 2011 (N=30)

166

■ Mas de 10 días hábiles

■ Menos de 10 días hábiles



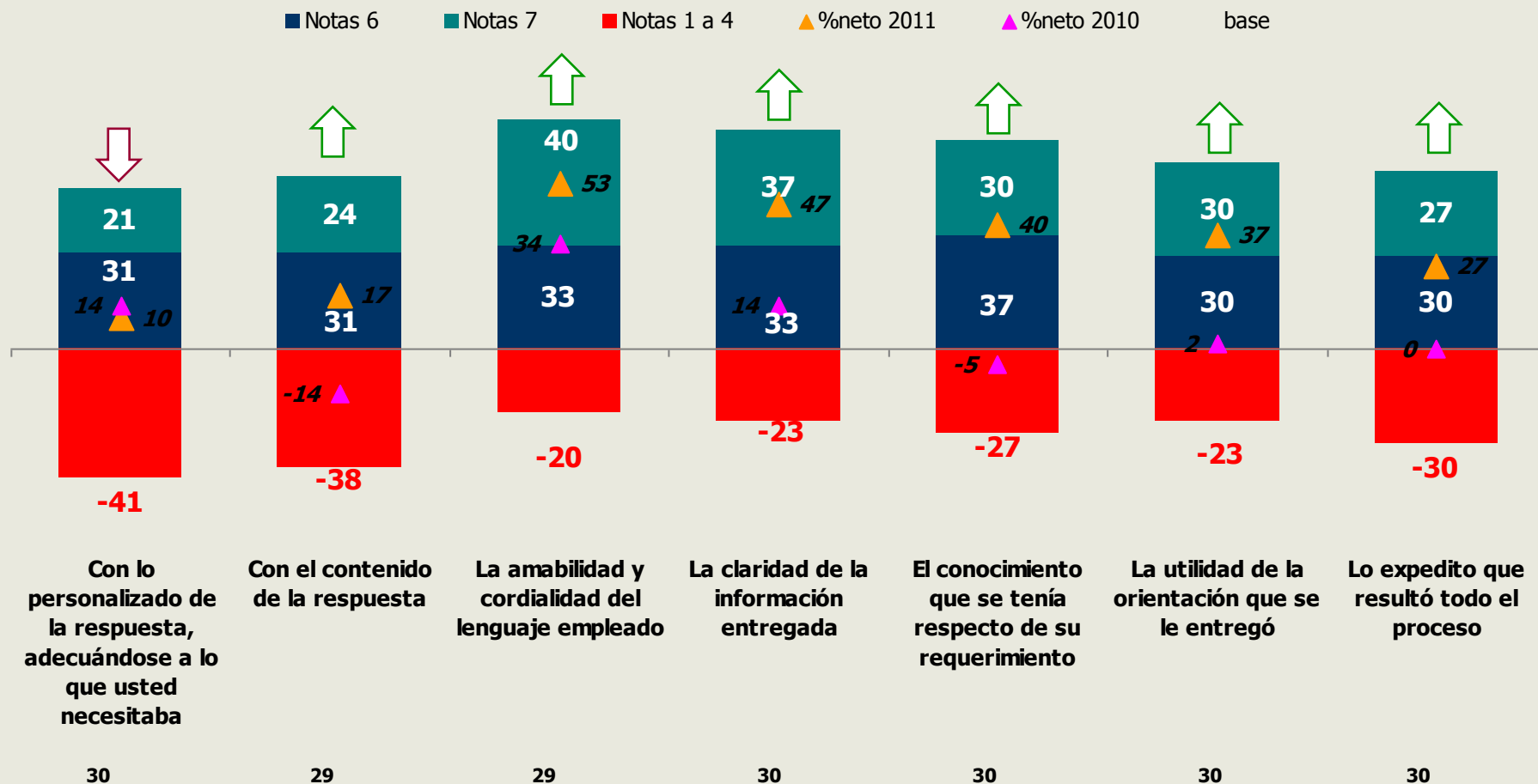
Tiempo de Espera

Síntesis Satisfacción Aspectos Relevantes Canal Escrito

Base 2011 (N:30)

Canal Escrito

167



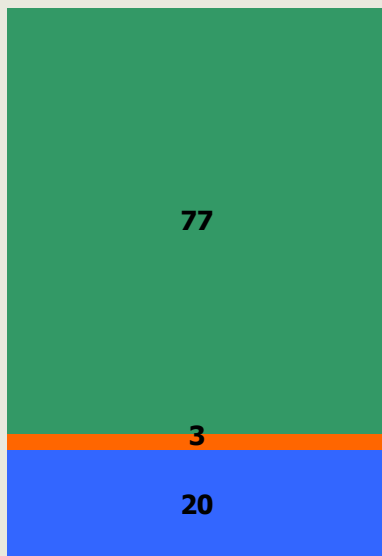
Canal escrito mejora sus niveles de Satisfacción en atributos relevantes con respecto a la medición 2010

Disposición a recomendar el Servicio de Consulta Escrita entregado por la Superintendencia de Salud.

Base 2011 (N=30)

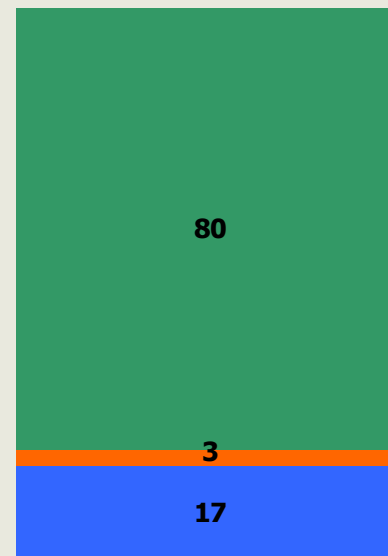
168

- Lo Recomendaría
- No Sabe Si Recomendaría
- No Recomendaría



Intención de recomendación Canal Escrito

- Volvería a Contactar
- No está seguro
- No volvería a Contactar



Intención de volver a usar Canal Escrito



Informe de Estudio

GfK. Growth from Knowledge
Santiago, Diciembre 2011

