



Instituto de
Seguridad
Laboral
Ministerio del Trabajo
y Previsión Social

Gobierno de Chile

Medición de Satisfacción Usuaría



Introducción

¿ De qué trata la encuesta ?

Medición anual que se realiza desde el año 2015. Su objetivo es conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios y trámites de diversas instituciones del Estado. La medición consta de un cuestionario único que permite la comparabilidad entre instituciones y a través del tiempo, siendo aplicado de forma telefónica o web

¿ Por qué se mide la satisfacción de los usuarios?

Para generar insumos que permitan a las instituciones públicas orientar sus iniciativas y entregar un mejor servicio a la ciudadanía, tomando como base las necesidades de las personas

Encuesta

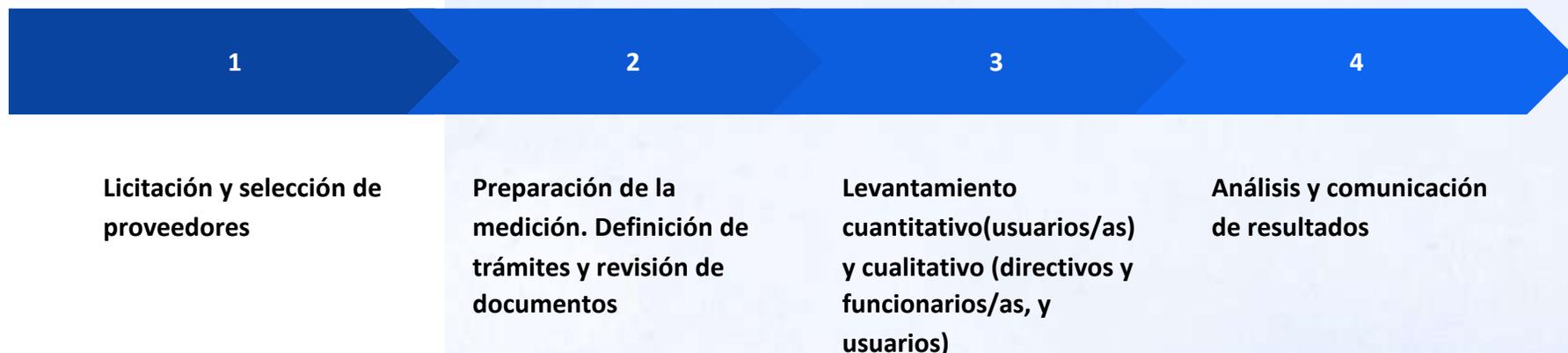


Etapa cualitativa



Difusión de Resultados

Etapas y plazos



Encuesta a través de los años



○ Índice de satisfacción de usuarios

Metodología

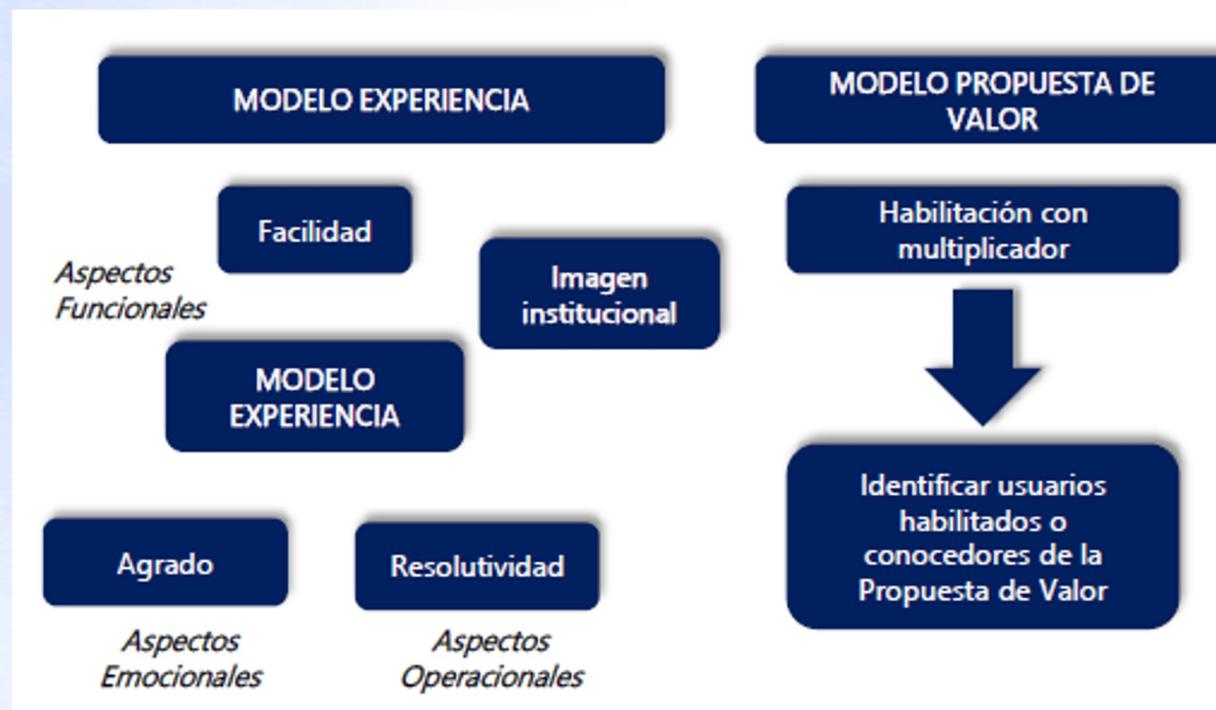
Modelo de Experiencia:

- Modelo de experiencia de Forrester Research y Temking Group.
- **Atributos:**
 - Elementos de **carácter operacional:**
Efectividad o resolutiveidad: ¿Hasta qué punto logró lo que necesitaba?
Simplicidad o facilidad: ¿ Cuán fácil fue su interacción?
 - **Aspectos emocionales:**
Agrado: ¿ Que tan agradable fue su experiencia?
- **Grupo objetivo:** Todos aquellos usuarios que hubieran vivido experiencia usuaria con la institución (Viaje) de principio a fin

Modelo de Valor

- Principal Supuesto: Los multiplicadores de la satisfacción con la experiencia del servicio están determinados por lo que se llama comunicación o “habilitación”.
- Clientes habilitados -> Quienes saben lo que están comprando, que entienden y saben cómo usar los servicios, que saben que pagan y por que pagan lo que pagan y que están al día de lo nuevo que la empresa tiene para ellos

** Basado en el modelo propuesto en el estudio “Modelo de Gestión del Sistema de atención y Satisfacción Ciudadana con los servicios provistos por el Estado



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



Ficha metodológica y muestra efectiva

Técnica:

Encuestas telefónicas CATI

Universo

Personas usuarias del Instituto de Seguridad Laboral que realizaron trámites de gestión de cotizantes, prestaciones preventivas, prestaciones médicas, y prestaciones económicas

Muestreo

Muestreo probabilístico aleatorio en base al trámite realizado

Marco Muestral

Contactos provistos por el ISL desde abril a septiembre

Muestra

1550

Error

2,5 a un 95 de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima

Ponderación

Por tipo de trámite

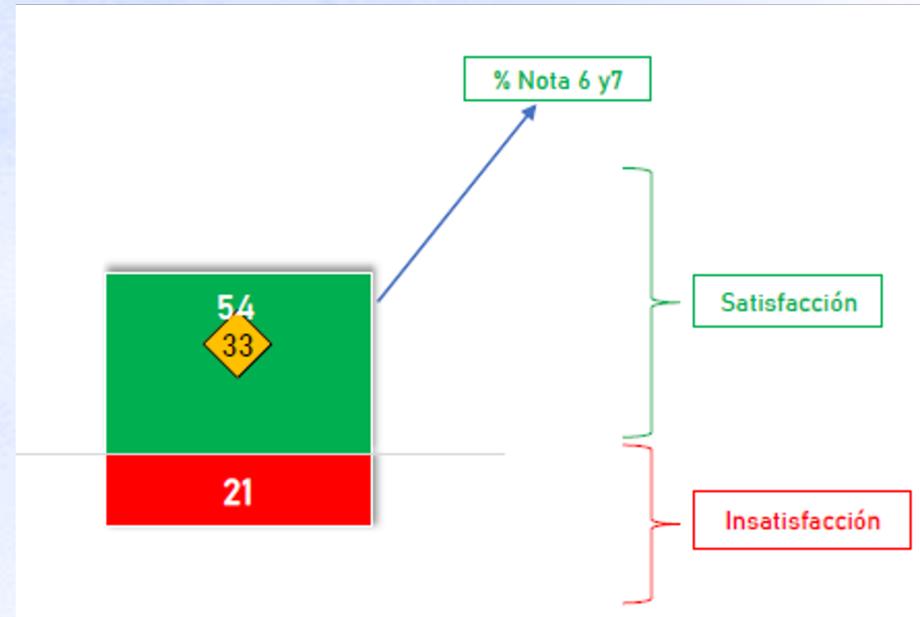
Fecha de Terreno

27 de agosto al 19 de noviembre

Trámites	Muestra CATI		Muestra efectiva (total)		Marco muestral
	n	Error	n	Error	
Gestión de Cotizantes	62	12,4%	62	12,4%	2.178
Prestaciones Preventivas	136	8,7%	136	8,7%	7.819
Prestaciones Médicas	674	3,8%	674	3,8%	20.397
Prestaciones Económicas	678	3,8%	678	3,8%	12.087
Total	1550	2,5%	1550	2,5%	42.481



Indicador de Satisfacción



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

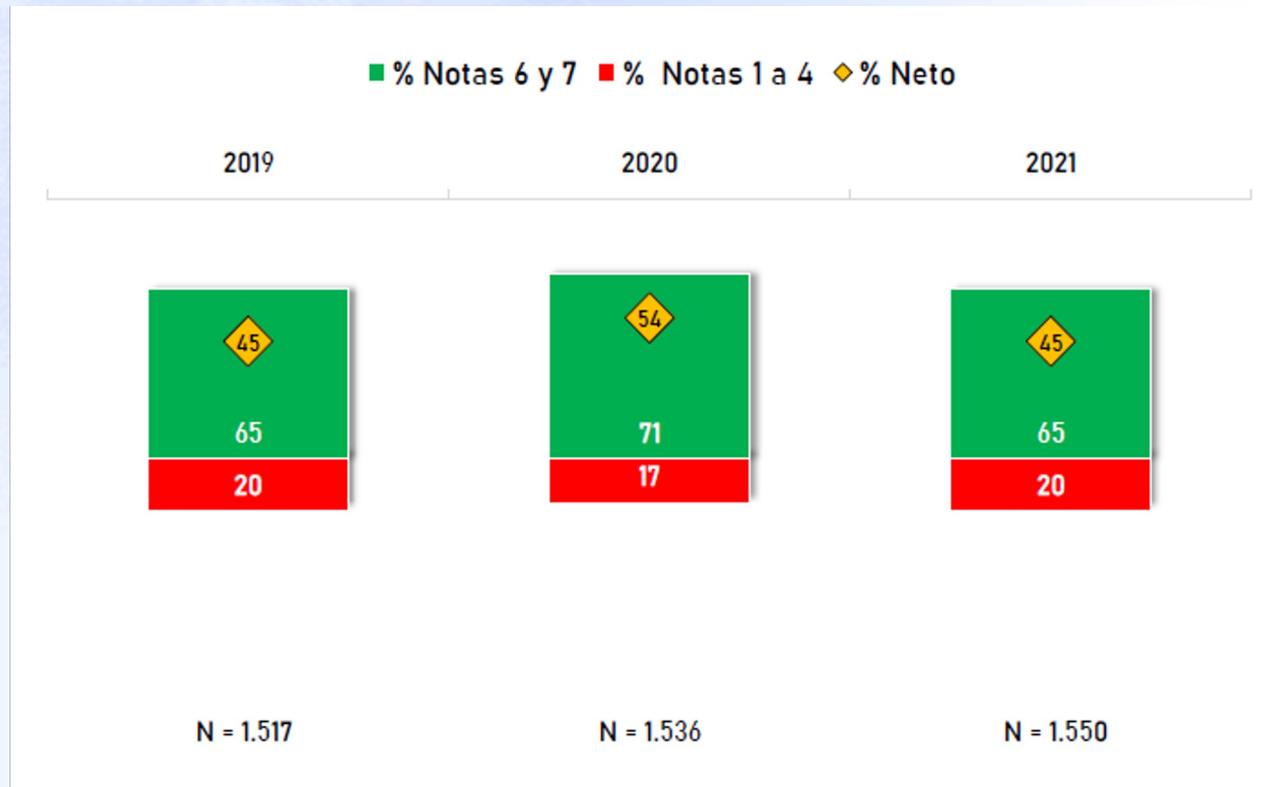
Los pasos a seguir son:

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

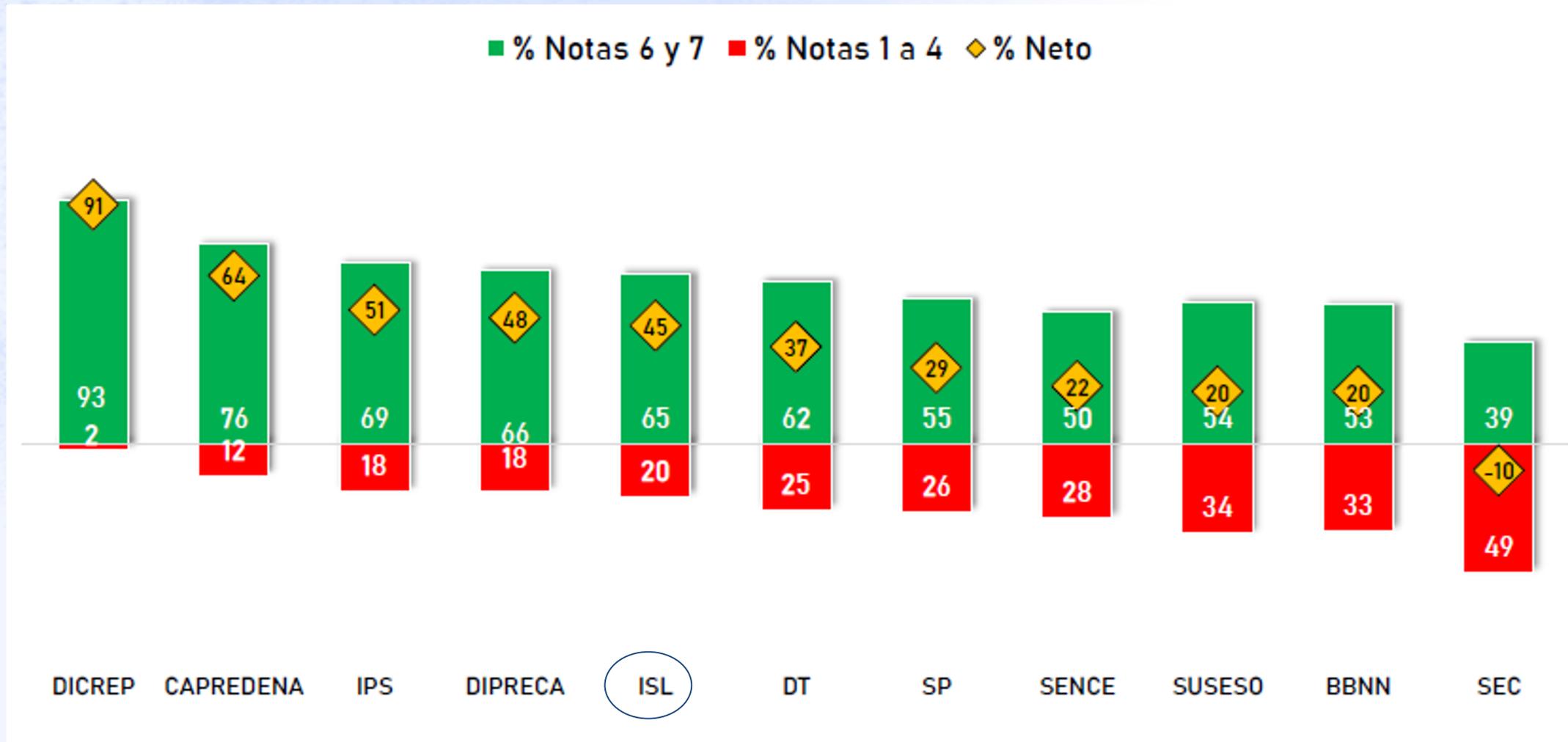
* La diferencia de los gráficos para llegar a 100% se debe al porcentaje de Nota 5

Satisfacción con la última experiencia

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

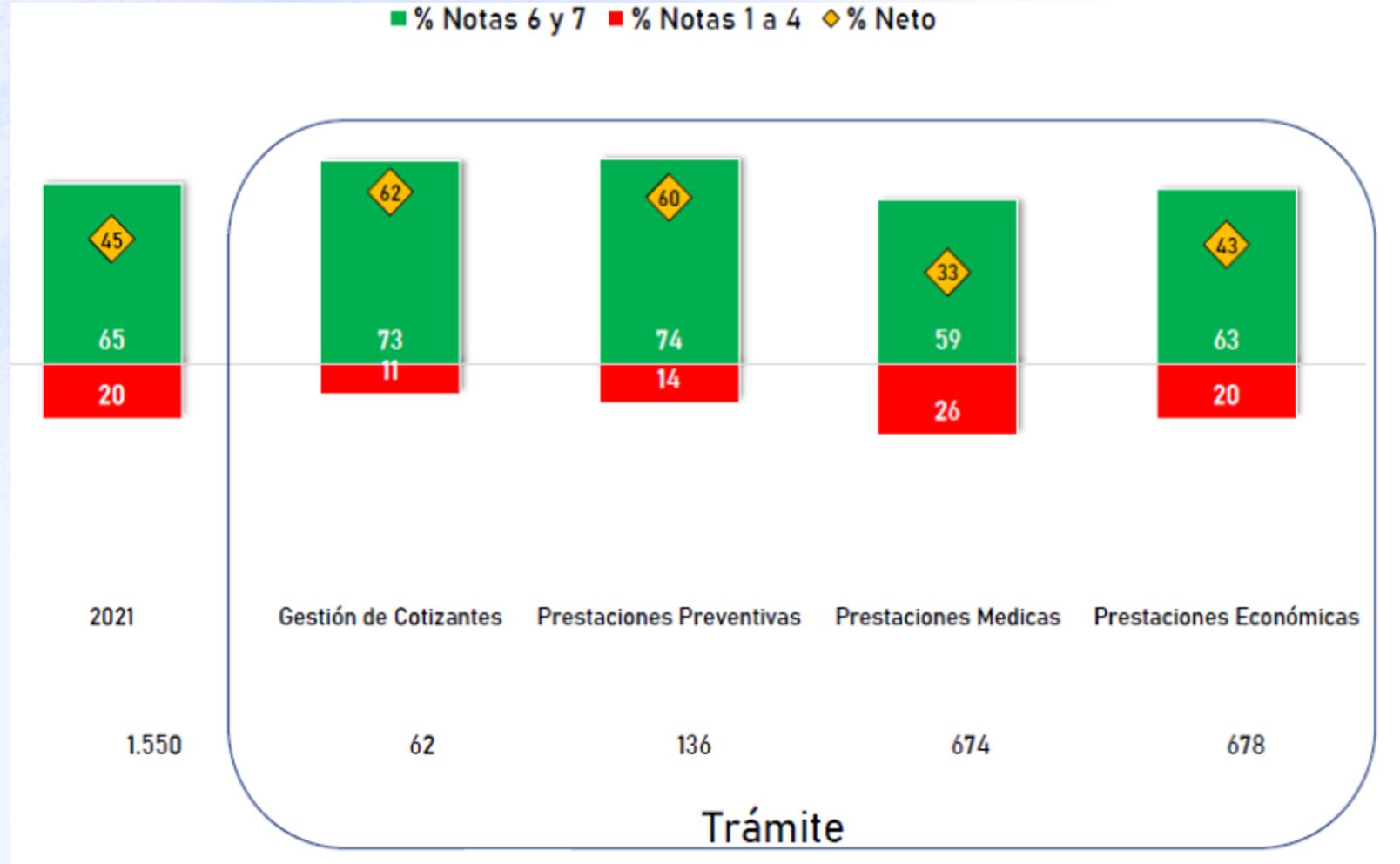


Satisfacción con la última experiencia: Comparación con el resto de servicios



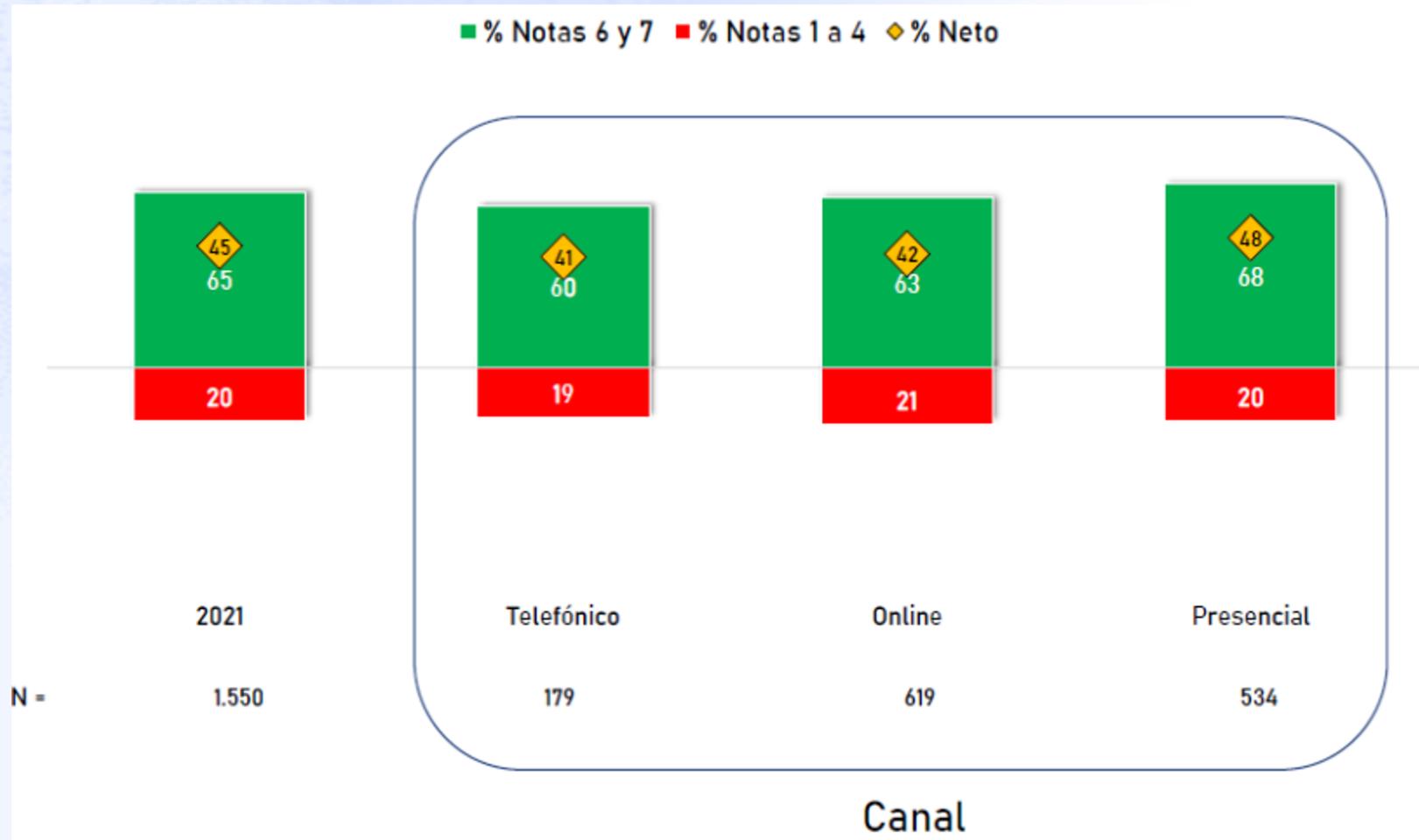
Satisfacción con la última experiencia: Por producto estratégico

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



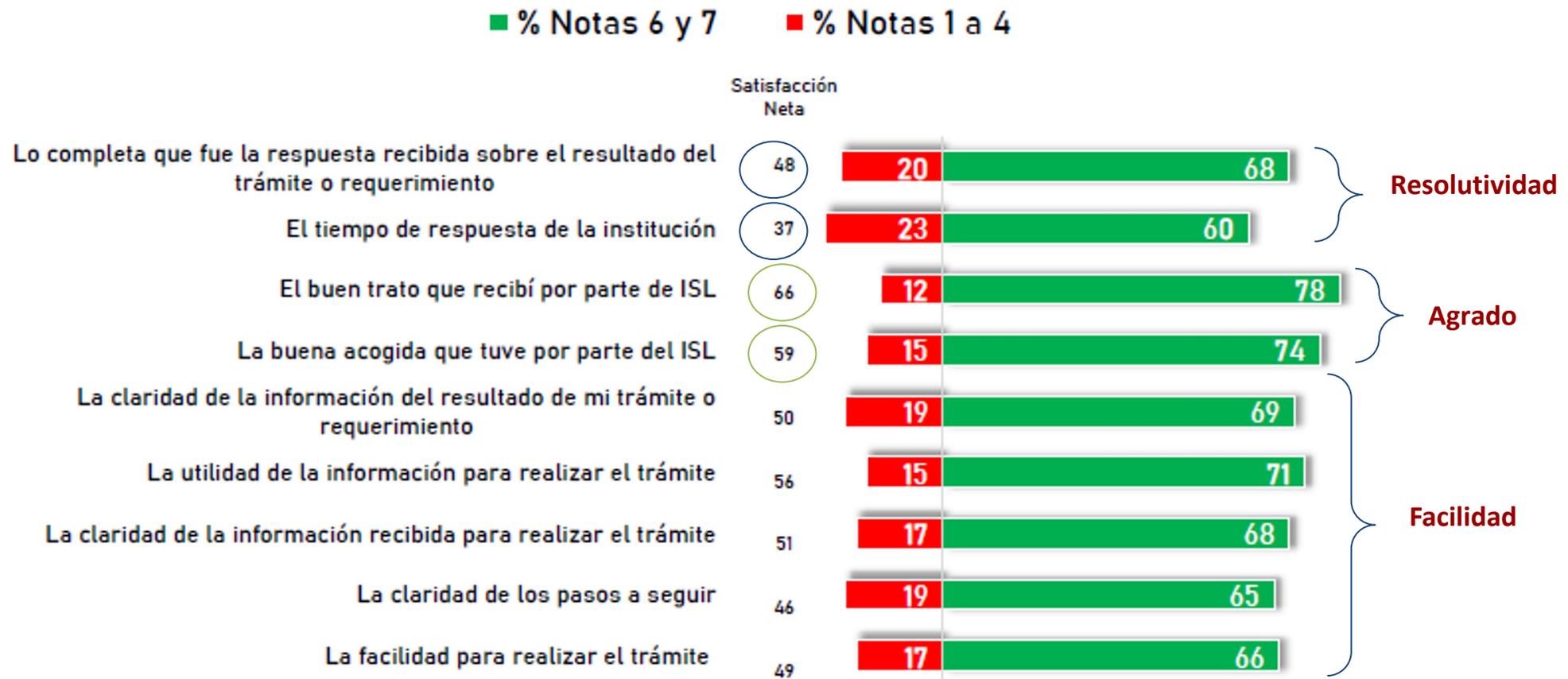
Satisfacción con la última experiencia: Por canal

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



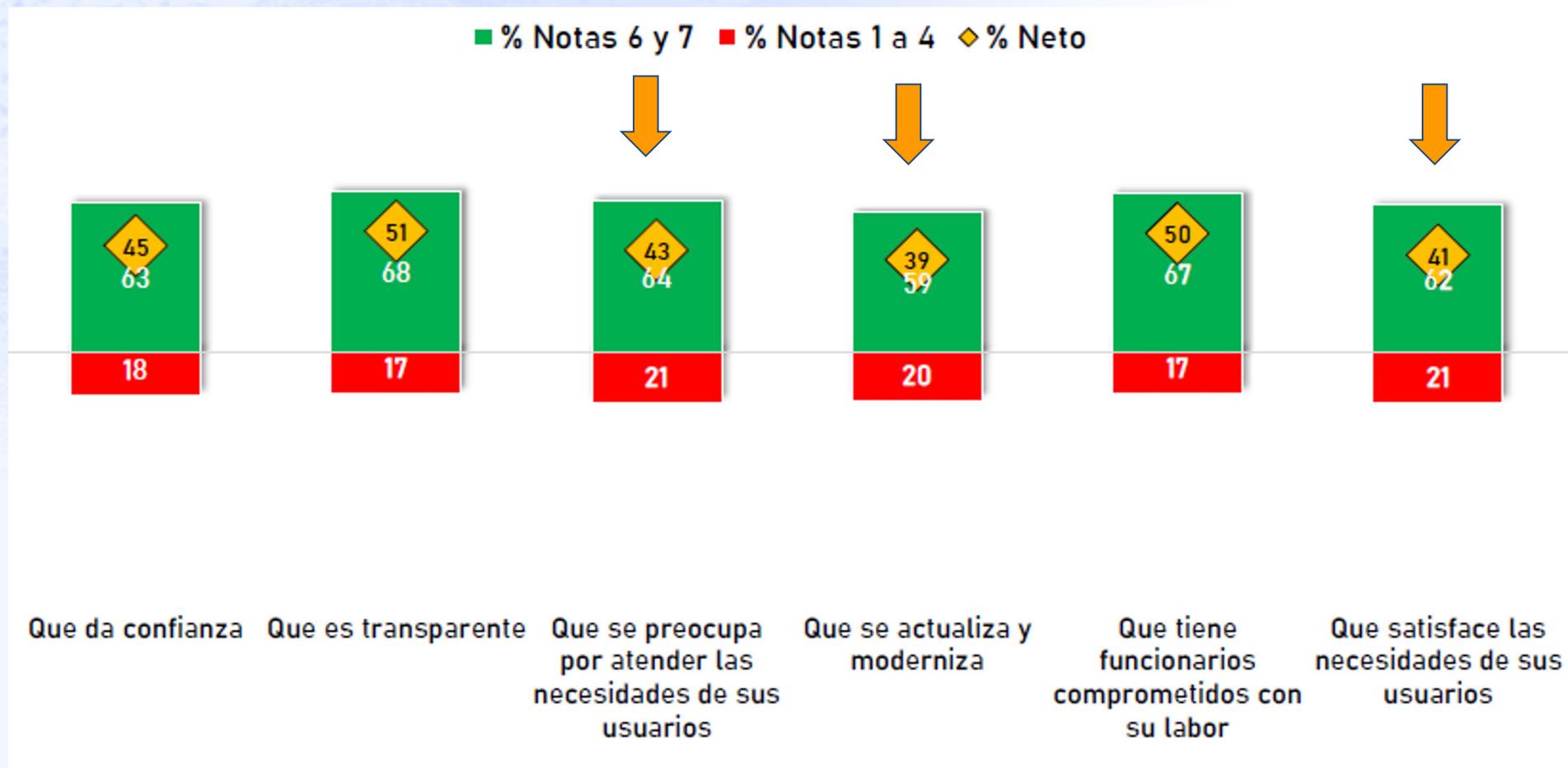
Satisfacción con la última experiencia: Por atributos de experiencia

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

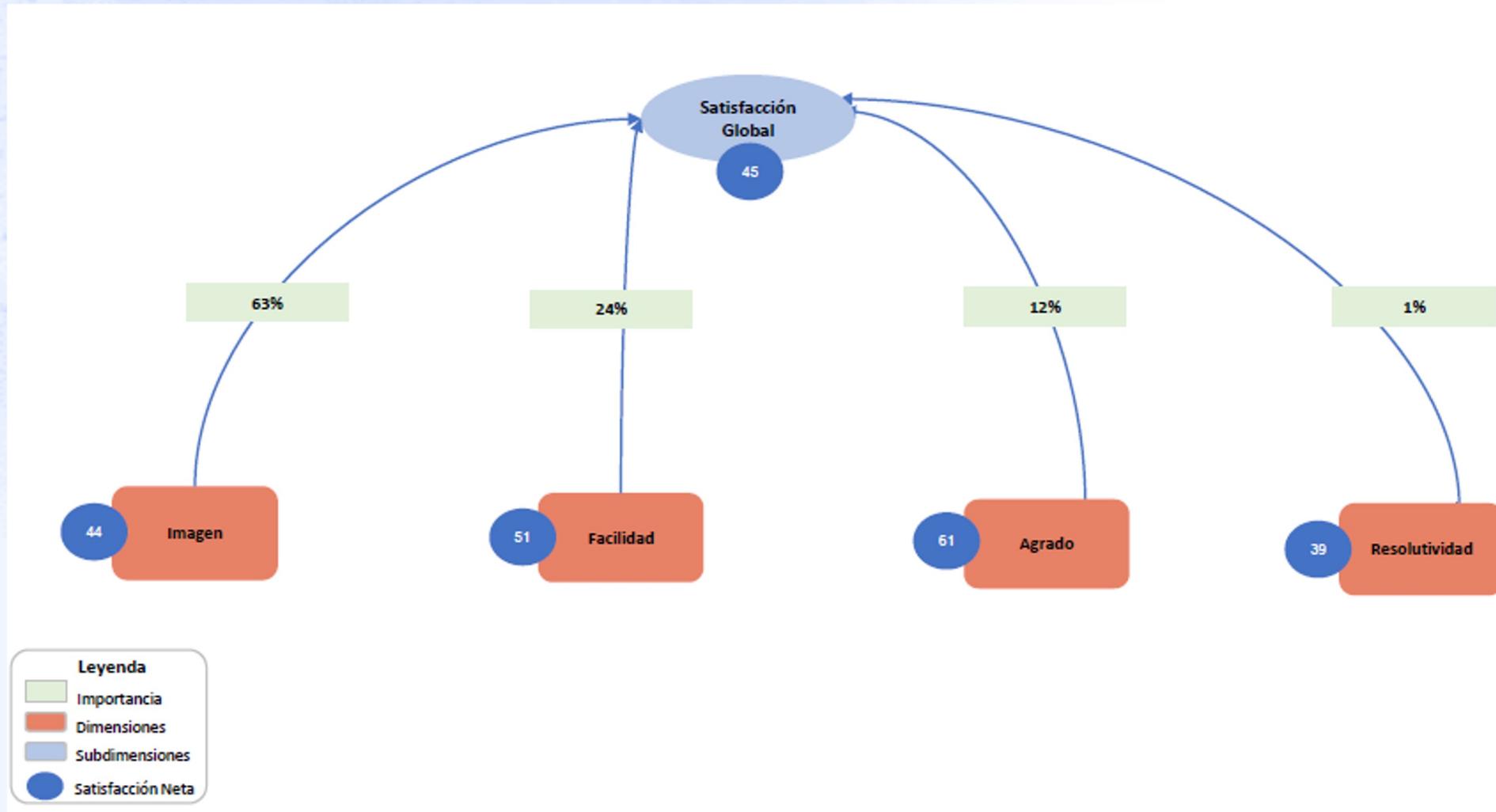


Satisfacción con la última experiencia: Imagen

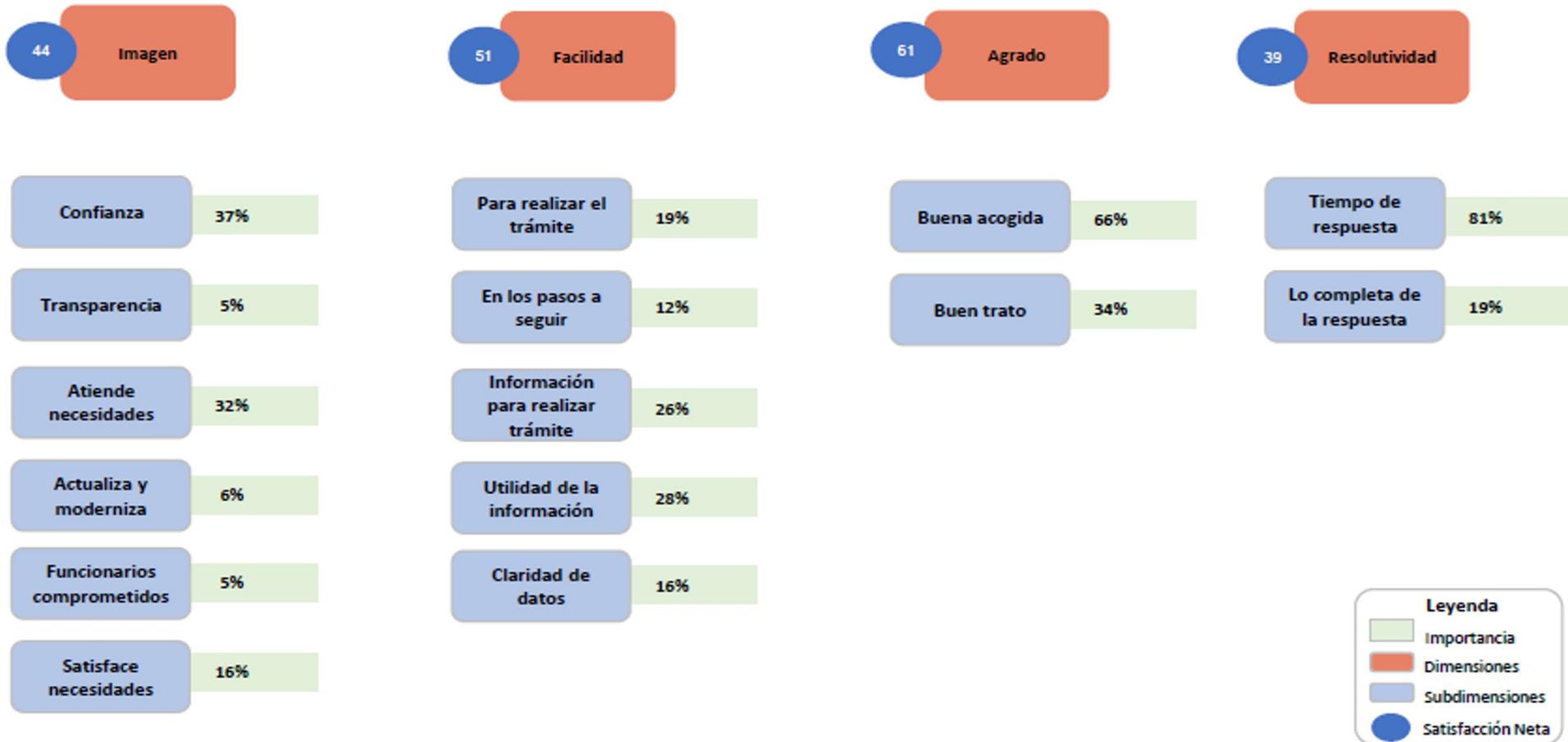
Ahora pensando en la institución en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...?



Modelo de Satisfacción (SEM)



Modelo de Satisfacción (SEM)



Modelo de Regresión

	Coeficiente B	Sig.
Hombre	,081	,238
Trámite de prestaciones preventivas	,032	,801
Trámite de prestaciones médicas	-,241	,047**
Trámite de prestaciones económicas	-,113	,378
GSE ABC1	,285	,028**
GSE C2	,183	,119
GSE C3	,174	,137
GSE D	,165	,184
Habilitado/a	1,103	,000***
No habilitado/a	-1,768	,000***
Presentó problemas	-0,900	,000***



R ajustado = 0,494

Variables más significativas: Ocurrencia de problemas y habilitación de usuarios

Principales componentes de la Satisfacción de Usuarios

- Presencia de Problemas en la interacción
- Habilidad de Usuarios



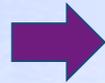
Recomendación: Enfocarse en mejorar estos aspectos, tendrá un efecto positivo en la satisfacción usuaria

La habilitación evalúa el grado de conocimiento que tienen los/as usuarios/as sobre los servicios entregados por las instituciones . Para su medición se utiliza un índice que considera la percepción de los usuarios acerca de la información entregada.

- Me sirve para conocer mejor sus trámites y/o servicios y aprovechar al máximo sus ventajas
- Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder sus servicios más fácilmente
- Me sirve para saber si hay condiciones específicas requisitos específicos para realizar trámites y/o acceder a servicios

Variables más significativas: Ocurrencia de problemas y habilitación de usuarios

La presencia de problemas y la habilitación afectan directamente la satisfacción usuaria



Es altamente probable que una persona habilitada y que no tuvo problemas durante el trámite evalúe positivamente su experiencia

Probabilidad de evaluación positiva de su interacción con los servicios

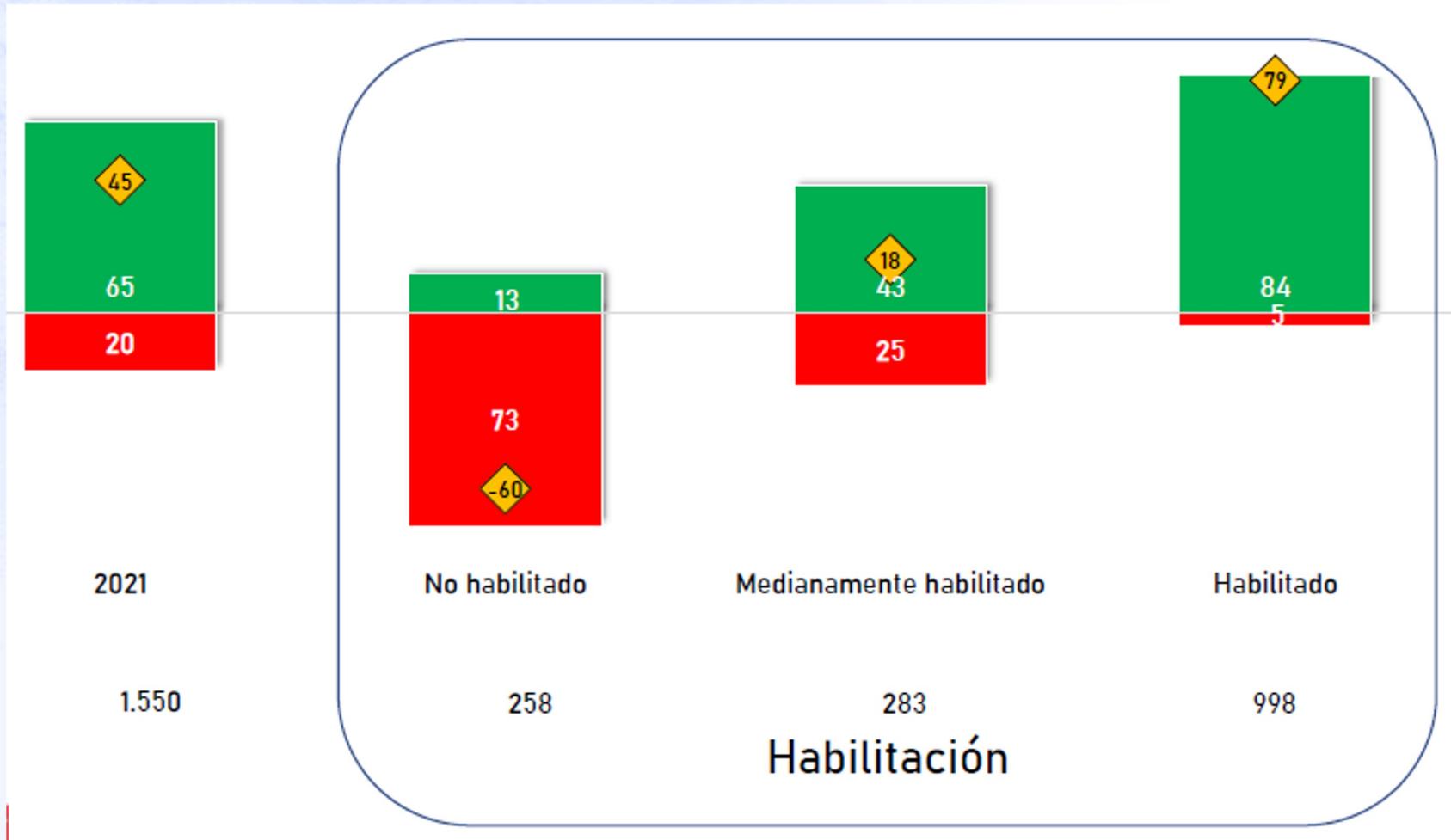
Habilitados y sin problemas

> 80%

No Habilitados y con problemas

< 10%

Habilitación de usuarios



Análisis cualitativo: Desde el punto de vista de los usuarios

Debilidades

Fortalezas

Mejorar	Potenciar
<ul style="list-style-type: none">● Poco personal -> atención más rápida (licencias médicas)● Atención diferenciada según tamaño de empresa● Se entrega poca información en materia de SST● Problemas con el diagnósticos de enfermedad común	<ul style="list-style-type: none">● Personal Institucional bien capacitado y comprometidos● Buena atención y empatía en los procesos● Infraestructura adecuada frente a la demanda de usuarios/as
<h3>Oportunidades de mejora</h3> <ul style="list-style-type: none">● Aumento en la cantidad de trabajadores de la institución -> mayor cantidad de sucursales● Refuerzo de los seguimientos médicos realizados (controles presenciales)● Mayor relación con otras instituciones -> sanciones a personas denunciadas● Salidas a terreno para realizar capacitaciones sobre cambios en leyes atingentes- > informar de mejor manera protocolos a seguir en caso de accidente laboral	

Análisis cualitativo: Desde el punto de vista de la institución - Respecto a las atribuciones

Debilidades

Fortalezas

Mejorar	Potenciar
<ul style="list-style-type: none">● Institución poco conocida -> confundida con mutualidades● La ley no logra contener las necesidades de la población beneficiaria - desactualizada, rígida y no considera la realidad de los distintos segmentos de trabajadores/as del país● Baja visibilidad externa y conocimiento público del ISL -> Escasa difusión y recursos limitados	<ul style="list-style-type: none">● Pone a disposición de los usuarios/as herramientas de prevención de accidentes y enfermedades laborales● Orienta al trabajador/a en sus derechos y deberes● No existe ningún tipo de discriminación por segmento (misma calidad de atención)
<p>Oportunidades de mejora</p> <ul style="list-style-type: none">● Realizar mayor difusión acerca del ISL -> difusión de la seguridad laboral, ley de accidentes y del ISL, a través de campañas publicitarias y del trabajo en terreno● Contar con centros de atención propios● Recaudaciones en forma directa -> Administrar recursos propios y poder fortalecer prevención (no depender de IPS)	

Análisis cualitativo: Desde el punto de vista de la institución - Respecto a los procedimientos para la gestión de requerimientos

Debilidades

Fortalezas

Mejorar	Potenciar
<ul style="list-style-type: none">● Gran número de empresas nuevas, que no son conocidas por la institución y no es posible fiscalizar● Los sistema de información interna no están en línea (canales administrativos internos no conectan entre sí) -> gestiones lentas● Contratación de prestadores de salud externos● Lentitud en el proceso de compra para servicios externalizados	<ul style="list-style-type: none">● Alianzas colaborativas con el Ministerios de Desarrollo Social, para agilizar procesos de tramitación -> Acceso a registro social de hogares● Trabajo en terreno para promover seguridad laboral- > la asistencia técnica entregada es de buen nivel● Incorporación de traducciones en los videos para mejorar la atención y aumentar adherencia a tratamientos de trabajadores/as migrantes
<p>Oportunidades de mejora</p> <ul style="list-style-type: none">● Mejorar sistemas tecnológicos -> un solo sistema de información● Establecer mejores convenios de salud -> aumentar prestaciones en regiones● Contar con centros de atención propios● Aumento de equipamiento técnico para hacer prevención (ergonomía y psicosociales)	

Análisis cualitativo: Desde el punto de vista de la institución - Respecto a las plataformas de atención y personal institucional

Debilidades

Fortalezas

Mejorar	Potenciar
<ul style="list-style-type: none">● No se cuenta con el número de sucursales necesario● carencia de medios propios de transporte● coexistencia de muchos canales de ingreso de información● Prestadores privados que dan prioridad a sus usuarios por sobre los del ISL● Baja dotación de personal● número reducido de expertos en prevención	<ul style="list-style-type: none">● Es una institución simple de contactar -> canales de atención fáciles de encontrar● Oficinas accesibles y conocidas● Rápida respuesta por correo● Capacitaciones presenciales y virtuales● Disponibilidad de atención tanto presencial como de manera virtual (call center, sucursal en línea)● Calidez, empatía compromiso de los funcionarios en la atención
<p>Oportunidades de mejora</p> <ul style="list-style-type: none">● Contar con mejores sistemas de seguimiento y apoyo interno -> información más precisa y oportuna acerca de los trámites y requerimientos de los usuarios● implementación de móviles que permitan acercar los trámites a la población rural● potenciar atención no presencial● Aumentar dotación en terreno para realización de asesorías preventivas y seguimiento de pacientes● invertir en capacitaciones de especialización en prevención, para nuestros funcionarios en terreno	



¡Gracias!

Visita nuestro sitio web:

www.isl.gob.cl

Síguenos:

