



INFORME DE RESULTADOS – PÁGINA WEB

"Estudio de Satisfacción Multicanal del IPS, con enfoque de género"

Preparado para el Instituto de Previsión Social



Resumen Metodológico del Estudio

Objetivo

3



Evaluar el grado de satisfacción general de la calidad del servicio, de información y solución a las consultas o problemas que los usuarios realizan a través del Formulario de Contacto del IPS y ChileAtiende.

Características de la Encuesta a usuarios y usuarias Formulario web

4

Metodología

- Cuantitativa, diseño muestral probabilístico, consistente en muestreo estratificado aporportional

Técnica

- Encuesta telefónica con aplicación de cuestionario semi-estructurado) de duración máxima de 15 minutos.

Universo

- Usuarios/as, de 18 años o más, que utilizaron el formulario web hasta 30 días previos a encuesta

Muestra

- **500 casos.** Los resultados a nivel total de la muestra tendrían un margen de error máximo de $\pm 3,0\%$, calculado bajo el supuesto de varianza máxima y nivel de confianza de 95%

Fecha Aplicación

- La encuesta fue aplicada entre el 3 de Noviembre y el 1 de Diciembre



2

Descripción de la Muestra

Muestra por Región

6



ZONA

Norte	10%
Centro	27%
Sur	29%
RM	35%

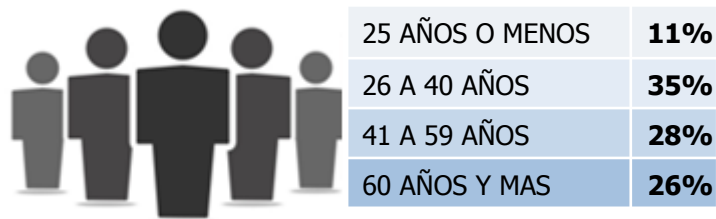
REGIÓN

	N	%
I	8	2%
II	9	2%
III	7	1%
IV	19	4%
V	79	16%
VI	22	4%
VII	33	7%
VIII	66	13%
IX	29	6%
X	37	7%
XI	0	0%
XII	4	1%
RM	174	35%
XIV	7	1%
XV	6	1%
TOTAL	500	100%

Perfil sociodemográfico de los usuarios y usuarias de Página Web

7

EDAD

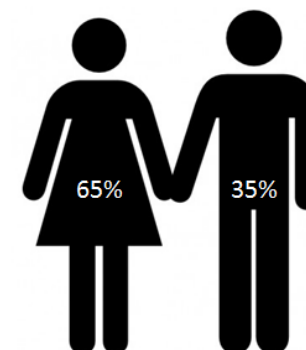


Promedio: 45,2 años

GSE



SEXO



POSICIÓN EN EL HOGAR

JEFE DE HOGAR

65%

OTRA POSICIÓN

35%

(Base: 500, total entrevistados)

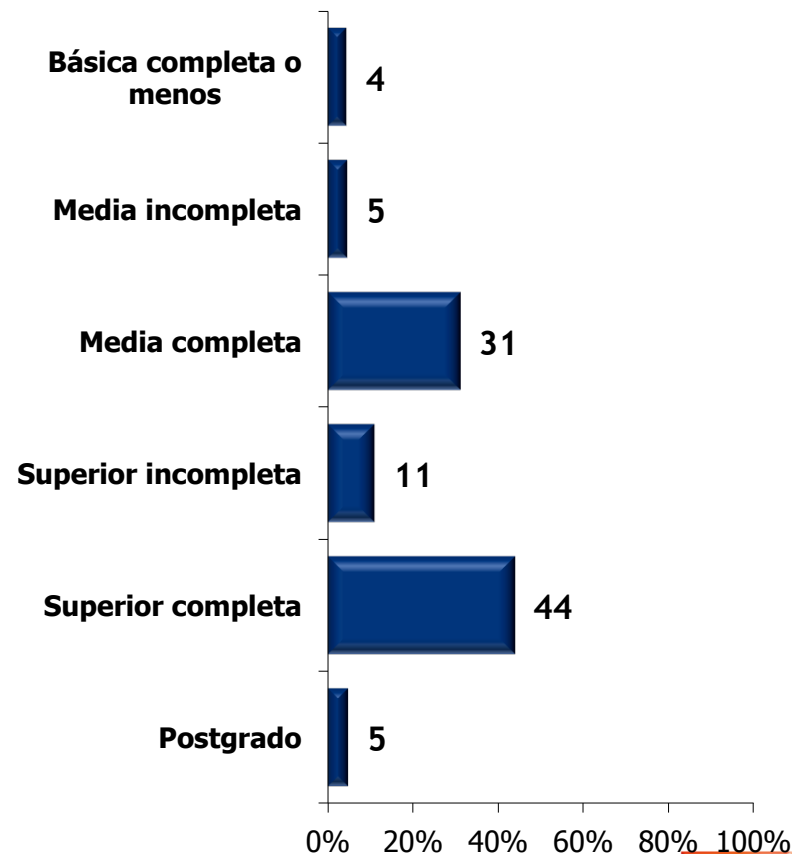
Perfil sociodemográfico de los usuarios y usuarias de Página Web

8

Actividad principal (B: 500, Total entrevistados)



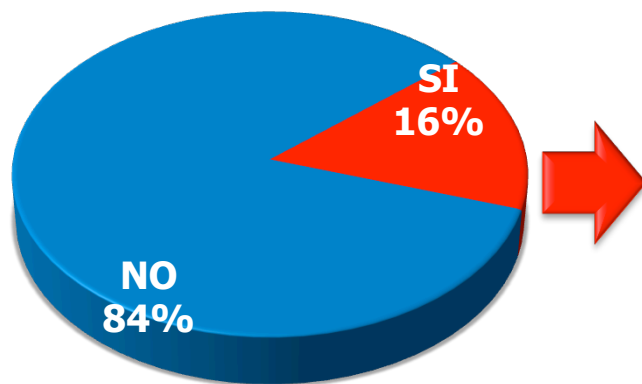
Nivel de Estudios (B:500, Total entrevistados)



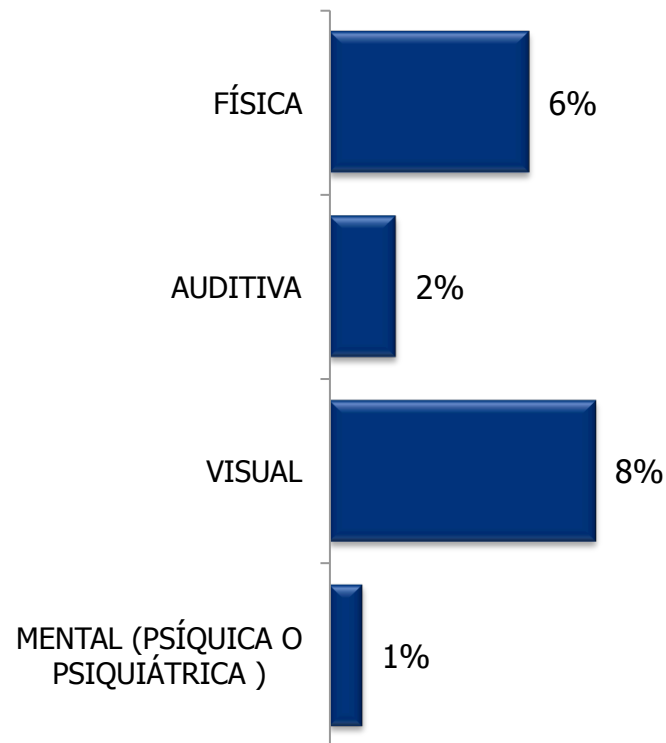
Perfil sociodemográfico de los usuarios y usuarias de Página Web

9

¿Posee alguna discapacidad?
(B: 500, Total entrevistados)



¿Qué tipo de discapacidad?
(B: 79, entrevistados con discapacidad)

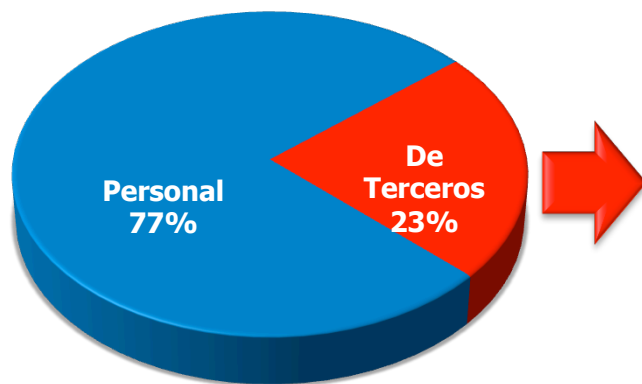


Uso del Formulario Web

10

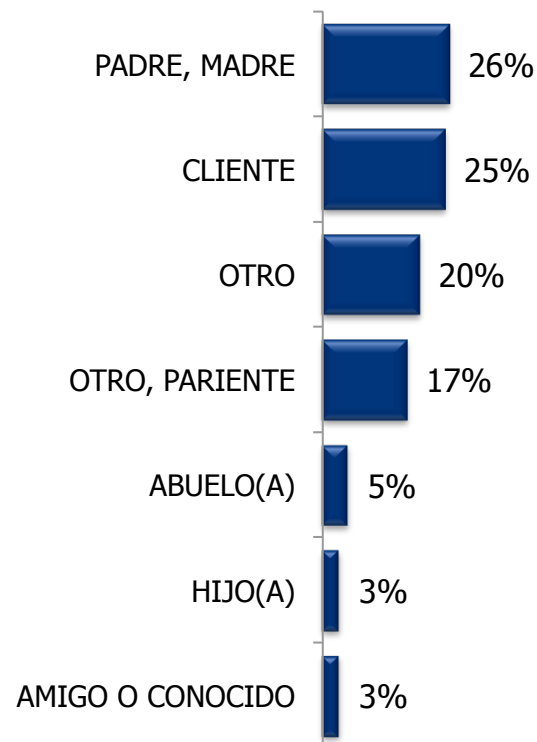
¿El formulario que llenó fue para
uso...?

(B: 500, Total entrevistados)



¿Para quién llenó el formulario web?

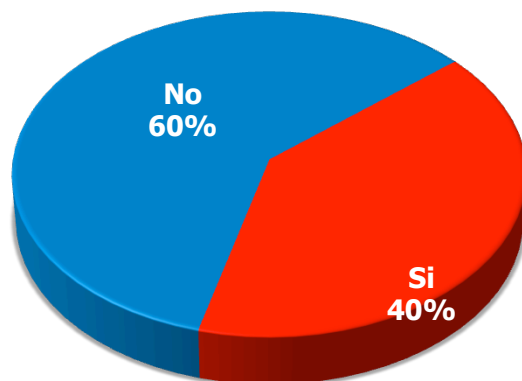
(B: 116, entrevistados que llenaron el formulario para un tercero)



Contacto previo con otros canales por el mismo requerimiento

¿Usted se comunicó previamente con el IPS a través de otro canal por el mismo requerimiento?

(B: 500, Total entrevistados)



¿Cantidad de veces que fue a sucursales?

(B: 131, Total entrevistados que fueron a sucursales previamente)



**Promedio =
3,0 veces**

¿Cantidad de veces que se comunicó con Call Center?

(B: 87, Total entrevistados que se comunicaron con el Call Center previamente)

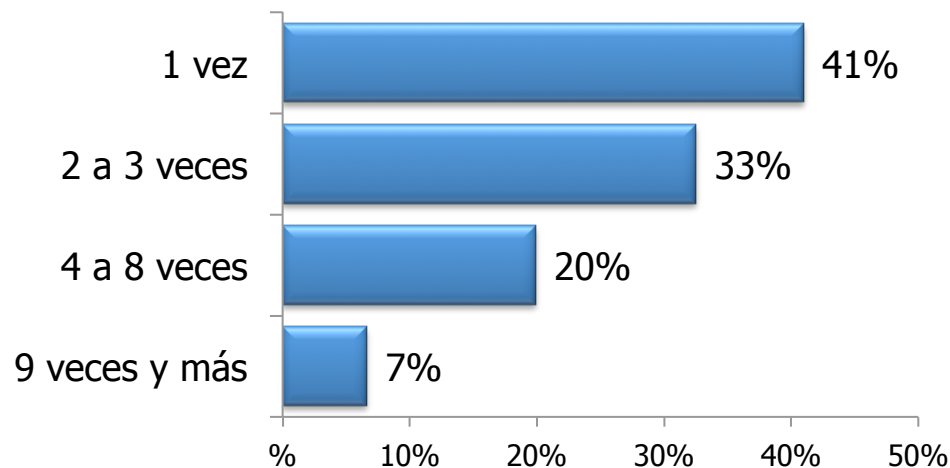


**Promedio =
3,1 veces**

Frecuencia de uso de la página web en ultimo año

12

Considerando los últimos 2 meses, ¿Cuántas veces ha utilizado la página web del IPS?
(B: 500, Total entrevistados)



**Promedio = 3,2
veces**

**Promedio 2013 =
3,7 veces**

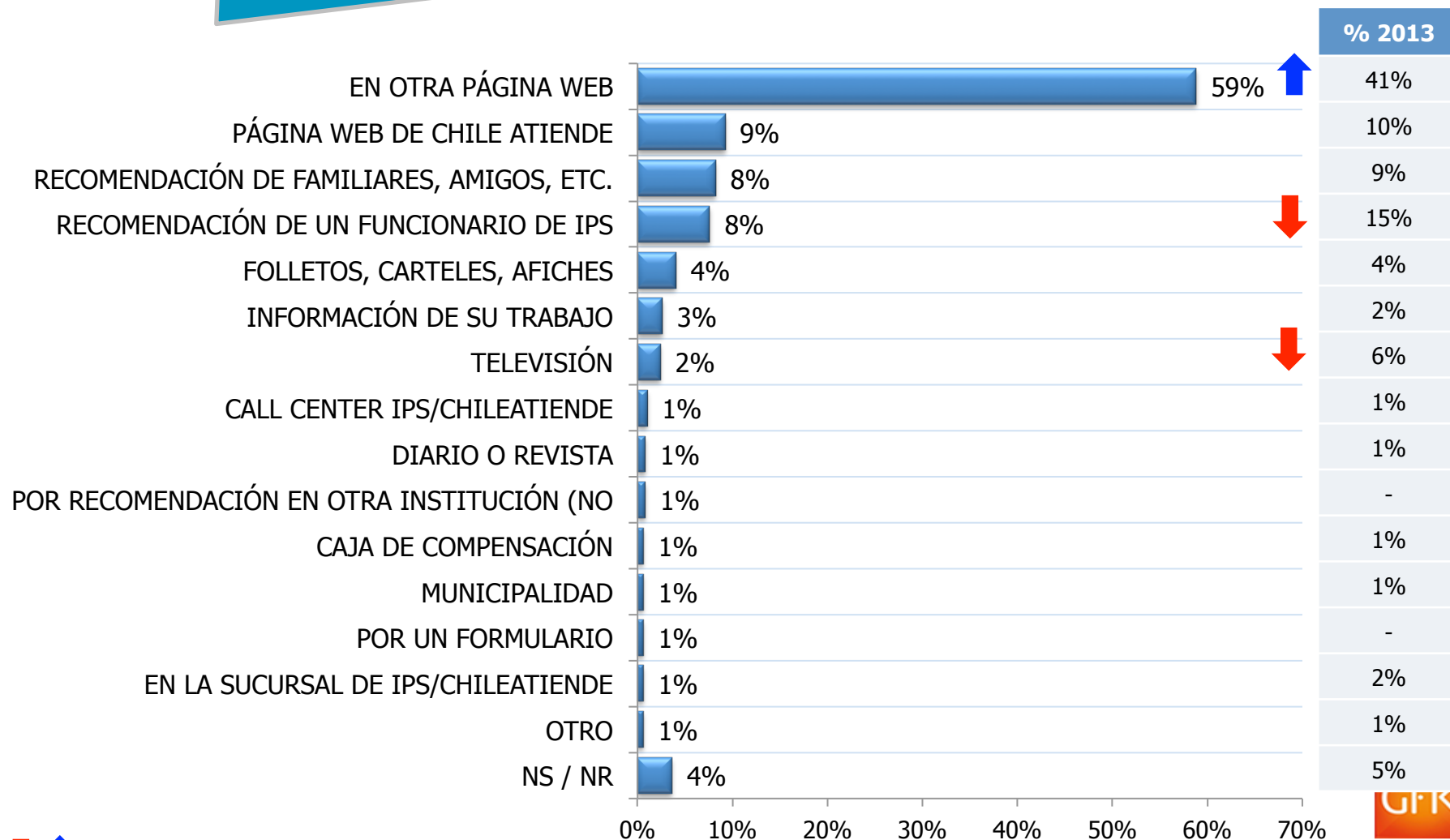
	TOTAL	NORTE	CENTRO	SUR	RM	HOMBRE	MUJER	25 AÑOS O MENOS	26 A 40 AÑOS	41 A 59 AÑOS	60 AÑOS Y MAS	C1 - C2	C3	D	E
	498	49	133	143	173	175	323	55	175	138	130	233	122	113	23
1 vez	41%	45%	38%	41%	42%	46%	38%	38%	34%	46%	46%	39%	40%	44%	43%
2 a 3 veces	33%	24%	32%	30%	38%	27%	36%	42%	36%	29%	28%	33%	34%	31%	30%
4 a 8 veces	20%	29%	25%	20%	14%	21%	20%	16%	23%	18%	18%	22%	19%	17%	22%
9 veces y más	7%	2%	6%	9%	6%	6%	7%	4%	7%	7%	8%	6%	7%	8%	4%
Promedio	3,2	2,8	3,2	3,5	3,0	3,2	3,2	2,5	3,3	3,1	3,3	3,5	2,9	2,9	3,0

Medios de información sobre Página Web IPS

13

¿A través de qué medio se enteró usted de la existencia de esta Página Web?

(B: 500, Total entrevistados)



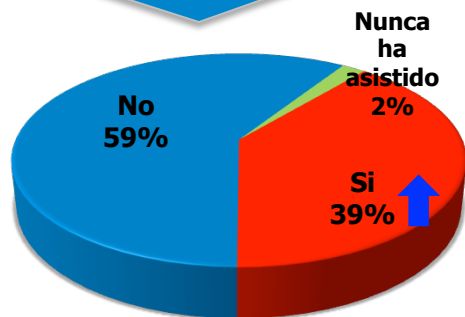
Diferencias significativas respecto a 2013

Relación con otros canales Chile Atiende

14

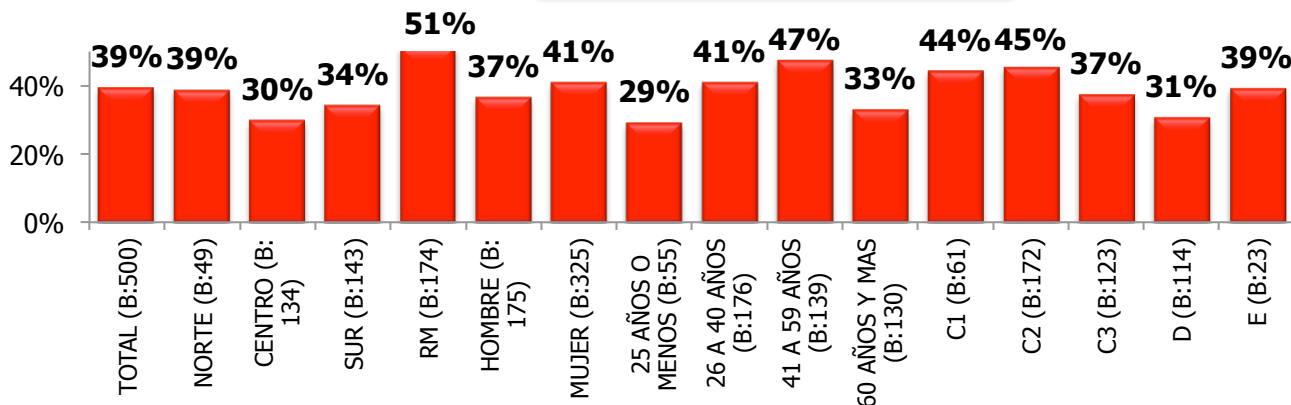
¿Le es difícil visitar los centros IPS, ChileAtiende?

(B:500, total entrevistados)



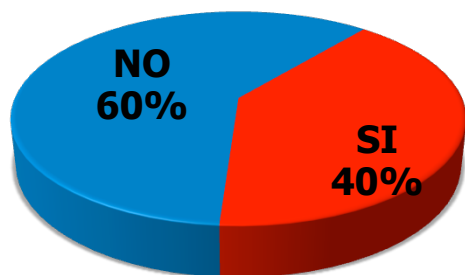
% Si 2013 = 23%

% Si, es difícil



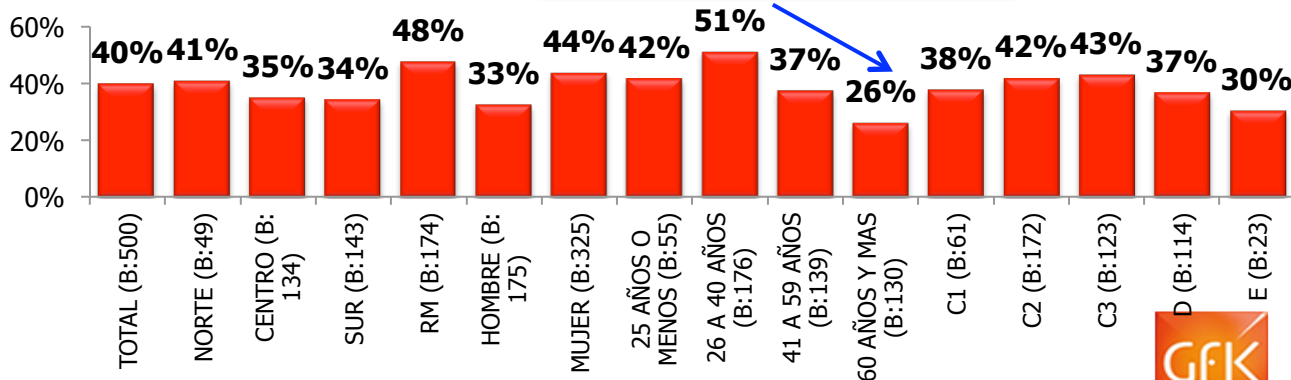
¿Ha realizado alguna consulta a través del Call Center del IPS o ChileAtiende (B:500, total entrevistados)

(B:500, total entrevistados)



% Si 2013 = 36%

% Si, ha usado Call Center



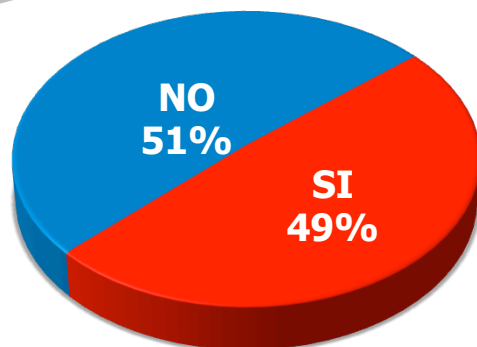
Diferencias significativas respecto a 2013

Conocimiento de Beneficios para mujeres

15

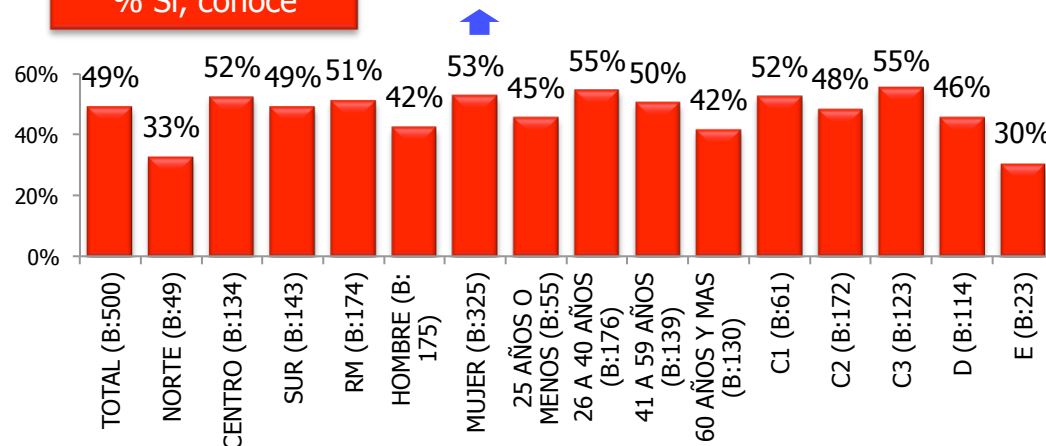
¿Conoce beneficios, subsidios o bonos orientados especialmente para mujeres?

(B: 500, Total entrevistados)



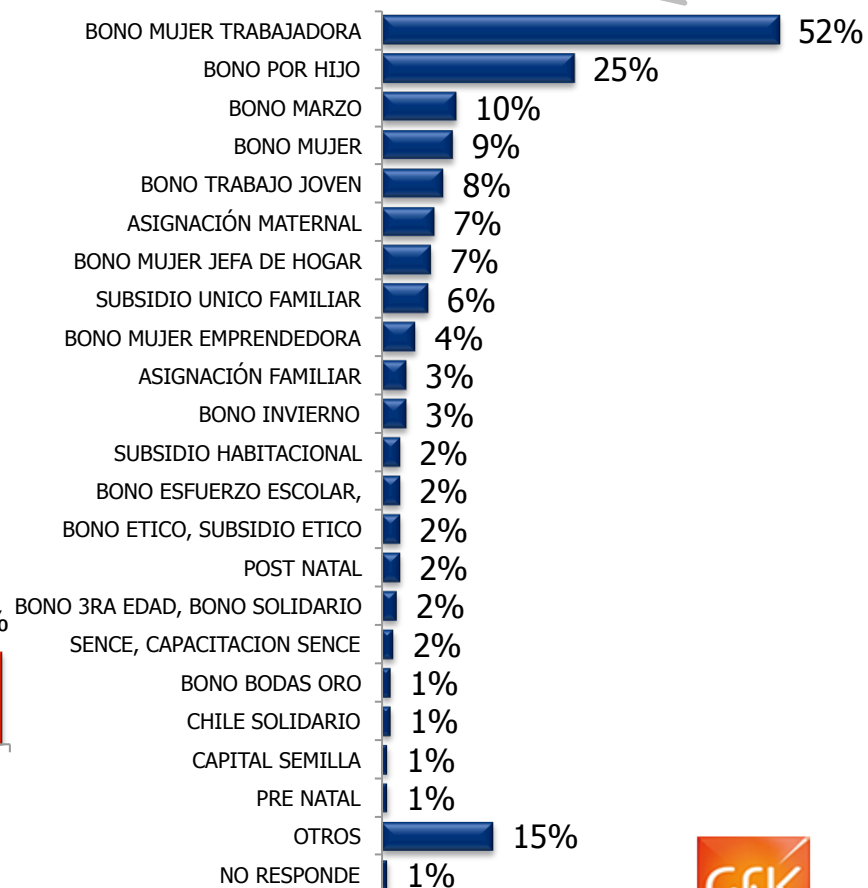
% Si 2013: 49%

% Sí, conoce



¿Cuáles beneficios conoce?

(B:245, entrevistados que señalan conocer beneficios para mujeres)



3

Resultados del estudio





3.1

**Índice
de Satisfacción**

Construcción de los Índices

18

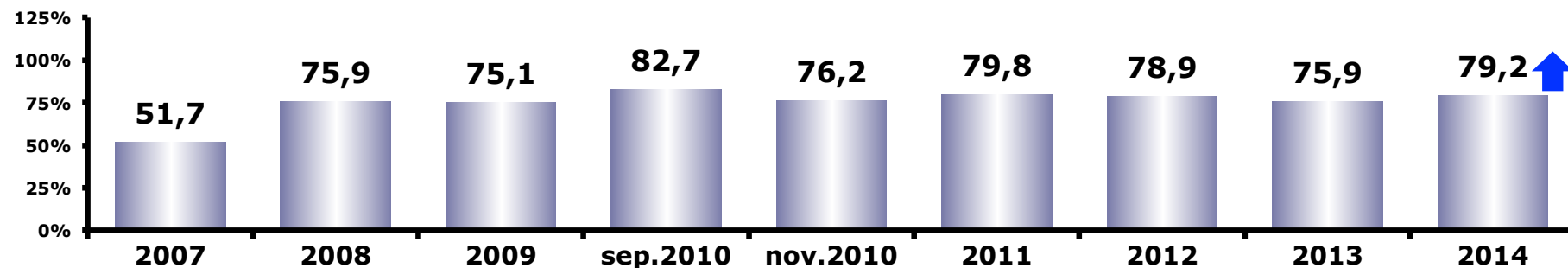
	INDICADORES		VALORES POR CATEGORÍA DE RESPUESTA								Construcción
INDICE DE SATISFACCIÓN	FACILIDAD DE ACCESO Y PAGINA AMIGABLE (0,30)	P9.1 Claridad del Formulario	Escala	1	2	3	4	5	6	7	Promedio simple de indicadores
		P9.2 Facilidad para llenarlo	Valor	10	25	40	55	70	85	100	
		P4. Dificultad de uso de la página web	Escala	1	2	3	98		99		
			Valor	100	50	10	50		50		
	CALIDAD DE RESPUESTA O SOLUCIÓN (0,20)	P13. Respecto de la consulta que realizó ¿Usted diría que fue...	Escala	1	2	3	98		99		
			Valor	100	50	10	50		50		
		TIEMPO DE COMUNICACIÓN (0,20)	P15. ¿En su opinión, ese tiempo de respuesta fue rápido, adecuado o excesivo?	Escala	1	2	3	98		99	
				Valor	100	75	10	50		50	
	SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL FORMULARIO WEB (0,30)		P6. Sin considerar el resultado de la consulta o trámite, sino sólo su experiencia de uso, ¿Qué tan satisfecho está en general con su experiencia con el formulario de contacto de la página Web de Consulta del IPS?	Escala	1	2	3	4	5	6	7
				Valor	10	25	40	55	70	85	100

Evolución Índice de Satisfacción

19

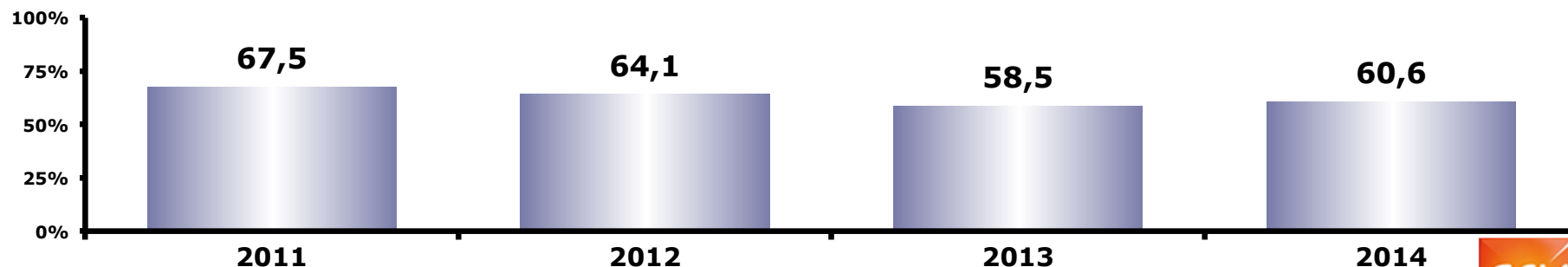
Índice (0 a 100 puntos)

Promedio



Umbral de Satisfacción

% 75 puntos o más



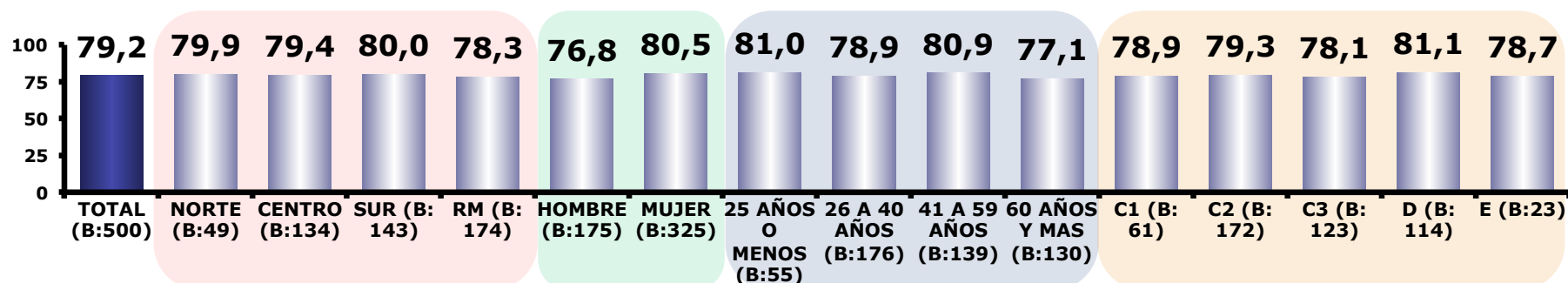
Resultado significativamente mayor que 2013

Índice de Satisfacción 2014

20

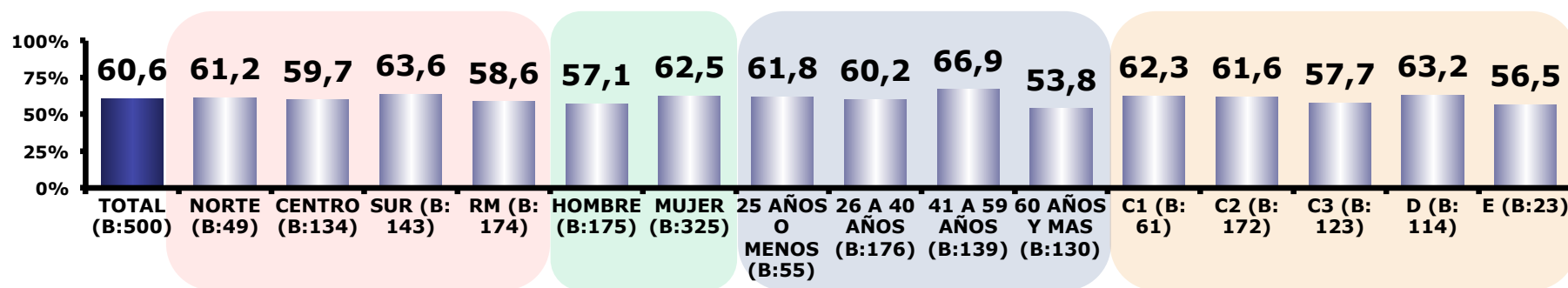
Índice (0 a 100 puntos)

Promedio



Umbral de Satisfacción

% 75 puntos o más

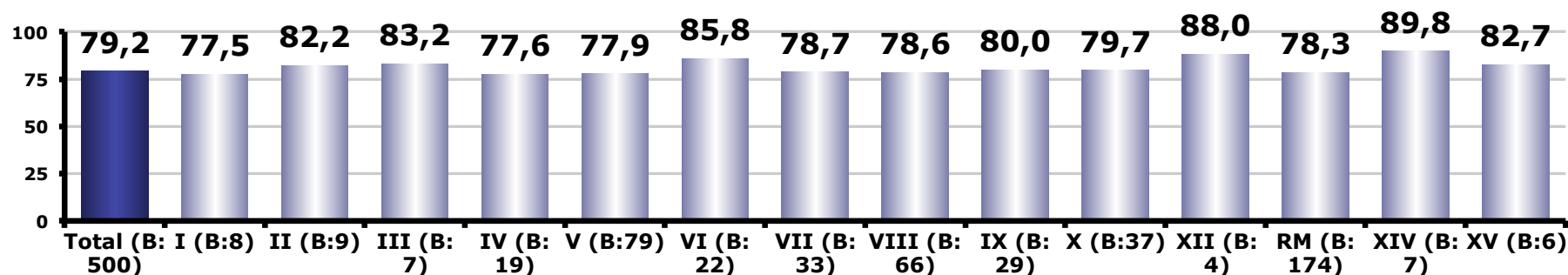


Índice de Satisfacción por Región

21

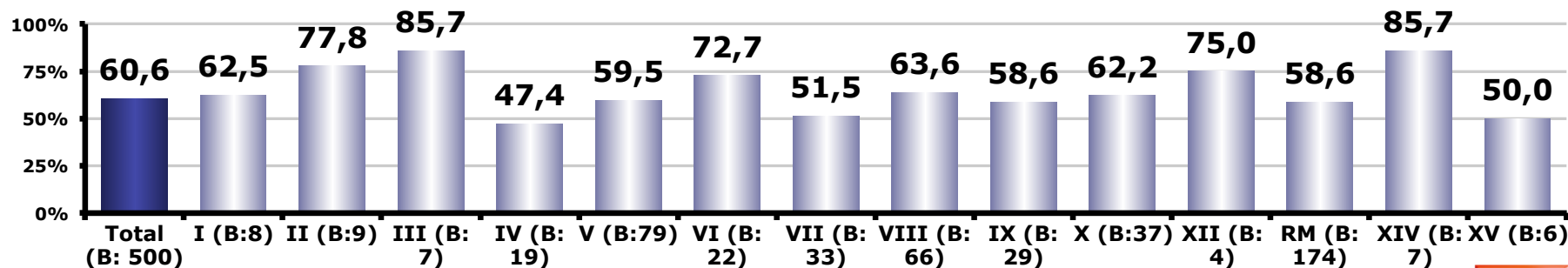
Índice (0 a 100 puntos)

Promedio



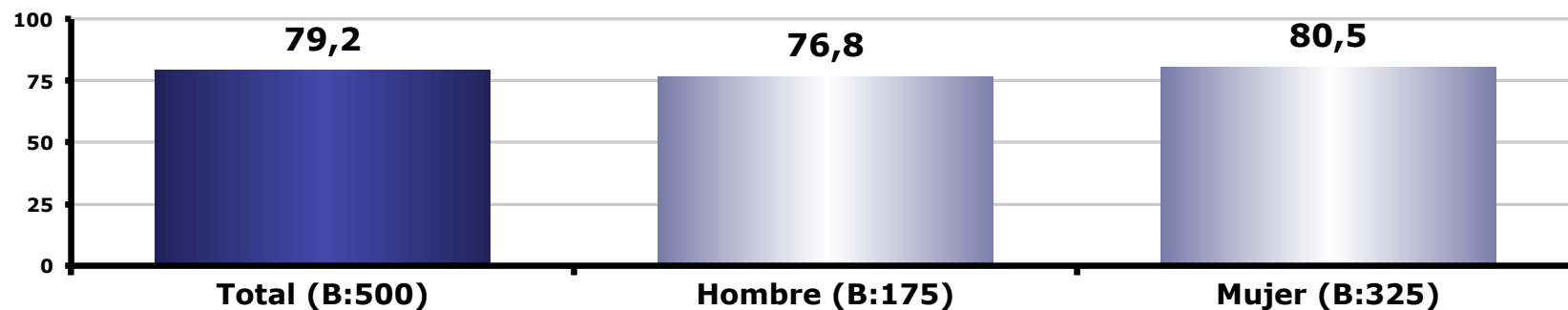
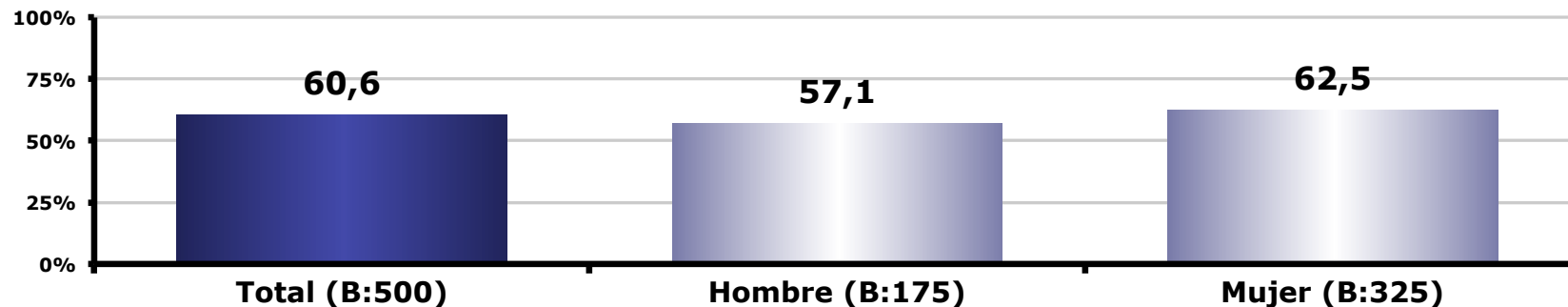
Umbral de Satisfacción

% 75 puntos o más



Índice de Satisfacción por Género

22

Índice (0 a 100 puntos)**Promedio****Umbral de Satisfacción****% 75 puntos o más**

No hay diferencias significativas entre los segmentos

Componentes del Índice de Satisfacción de Formulario Web 2014

23

Índice (0 a 100 puntos)

Promedio

La atención del canal web resulta una experiencia satisfactoria entre los usuarios y usuarias. La menor satisfacción según el promedio del índice se registra en la calidad de la respuesta y la mayor en la facilidad de acceso



Umbral de Satisfacción

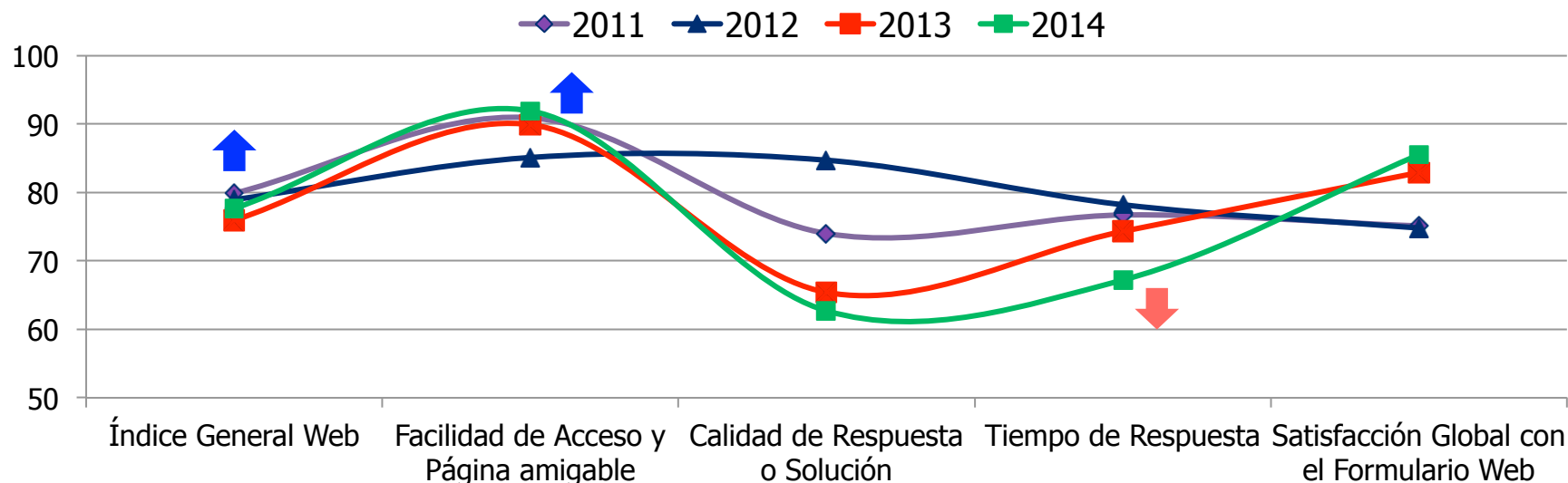
% 75 puntos o más



Evolutivo de Componentes del Índice de Satisfacción F. Web

24

Promedio en Índice (0 a 100 puntos)



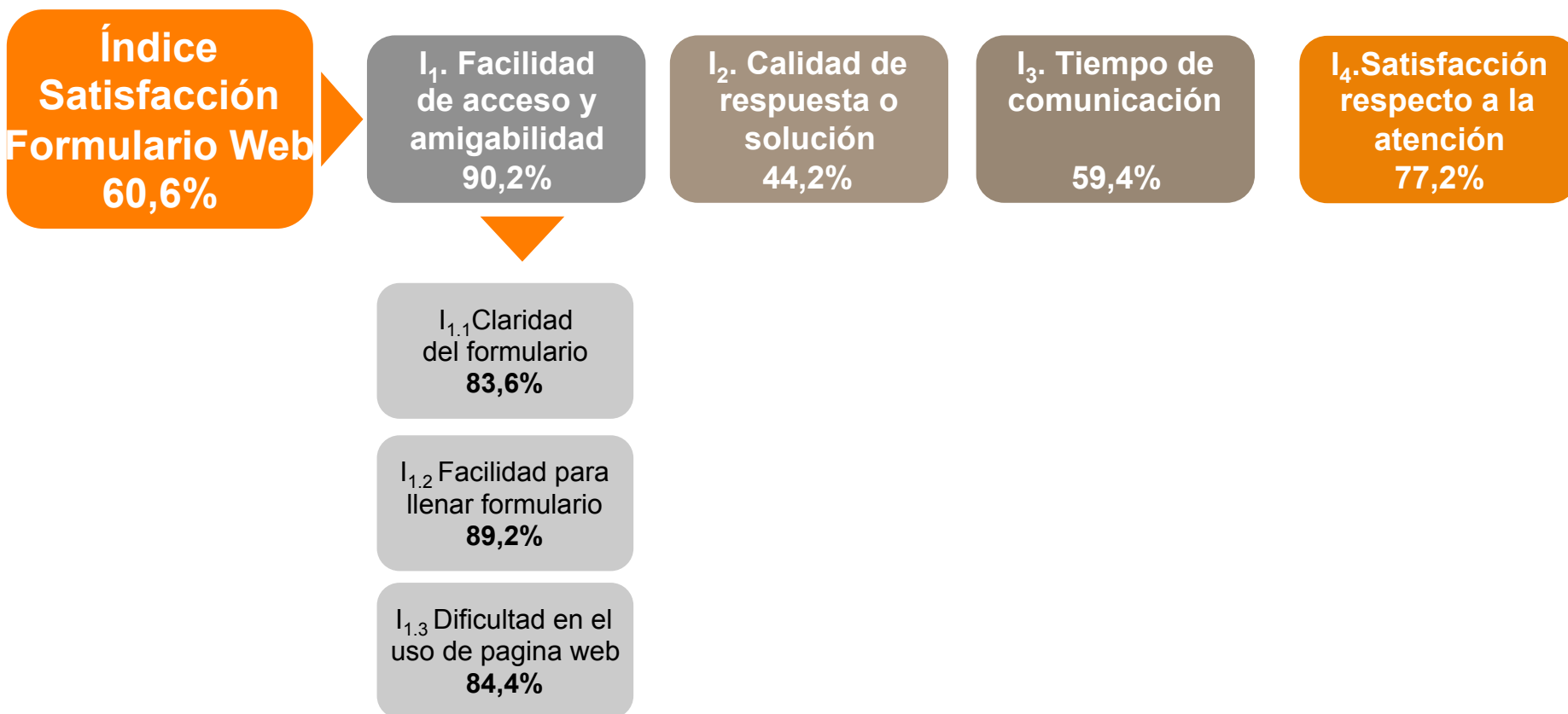
	Índice General Formulario Web	Facilidad de Acceso y Página amigable	Calidad de Respuesta o Solución	Tiempo de comunicación	Satisfacción Global con el Formulario Web
2014	79,2	91,9	62,7	67,2	85,5
2013	75,9	89,8	65,4	74,3	82,9
2012	78,9	85,1	84,7	78,2	74,8
2011	79,8	90,9	74,0	76,7	75,1
nov-10	76,2	84,0	84,2	67,2	67,2
ago-10	82,7	93,0	92,4	84,5	65,7
2009	75,1	91,6	76,3	70,1	65,3

Significativamente mayor respecto del 2013

Significativamente menor respecto del 2013

Construcción de los Componentes del Índice de Satisfacción- F. Web

25





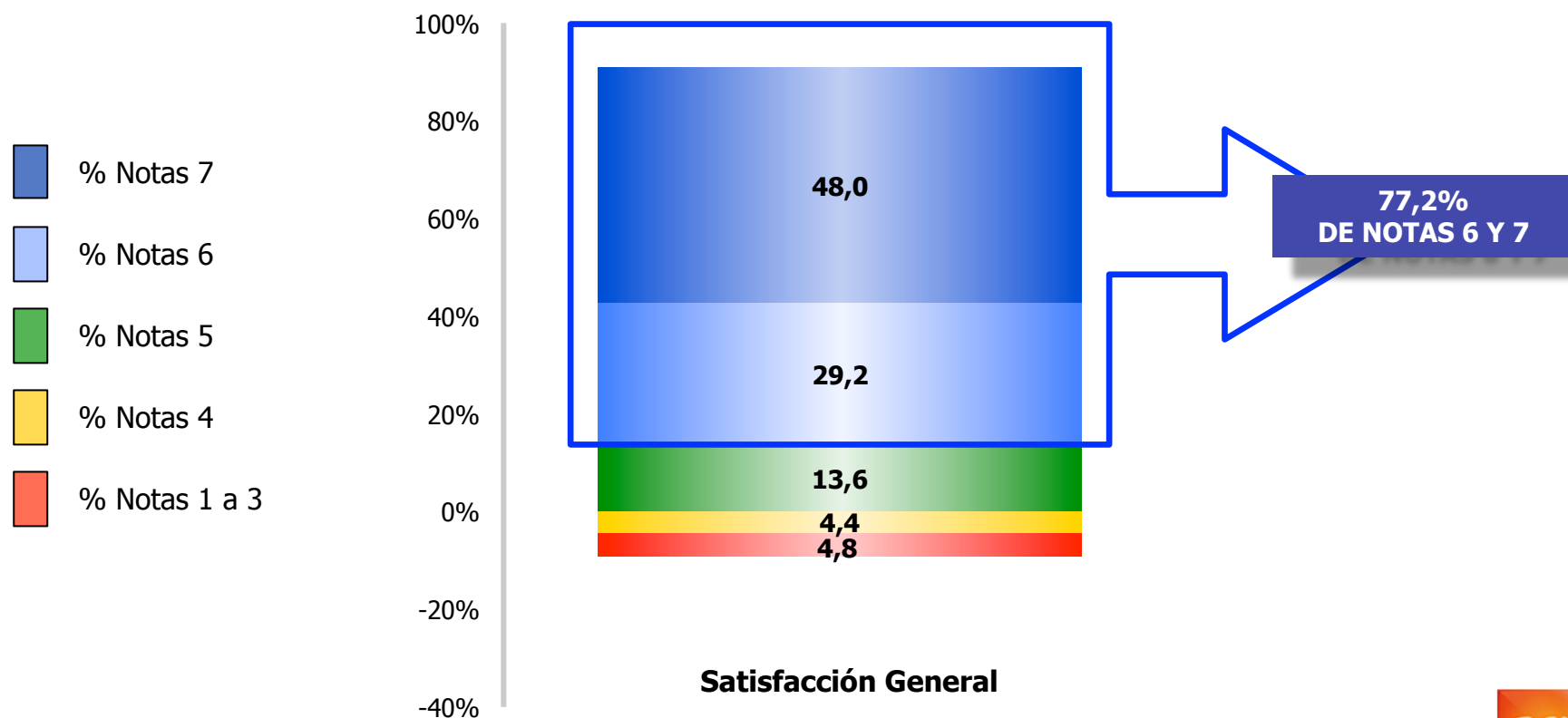
3.2

Satisfacción Global Con el Formulario Web (Dimensión 4)

Satisfacción global con el formulario de la página web del IPS

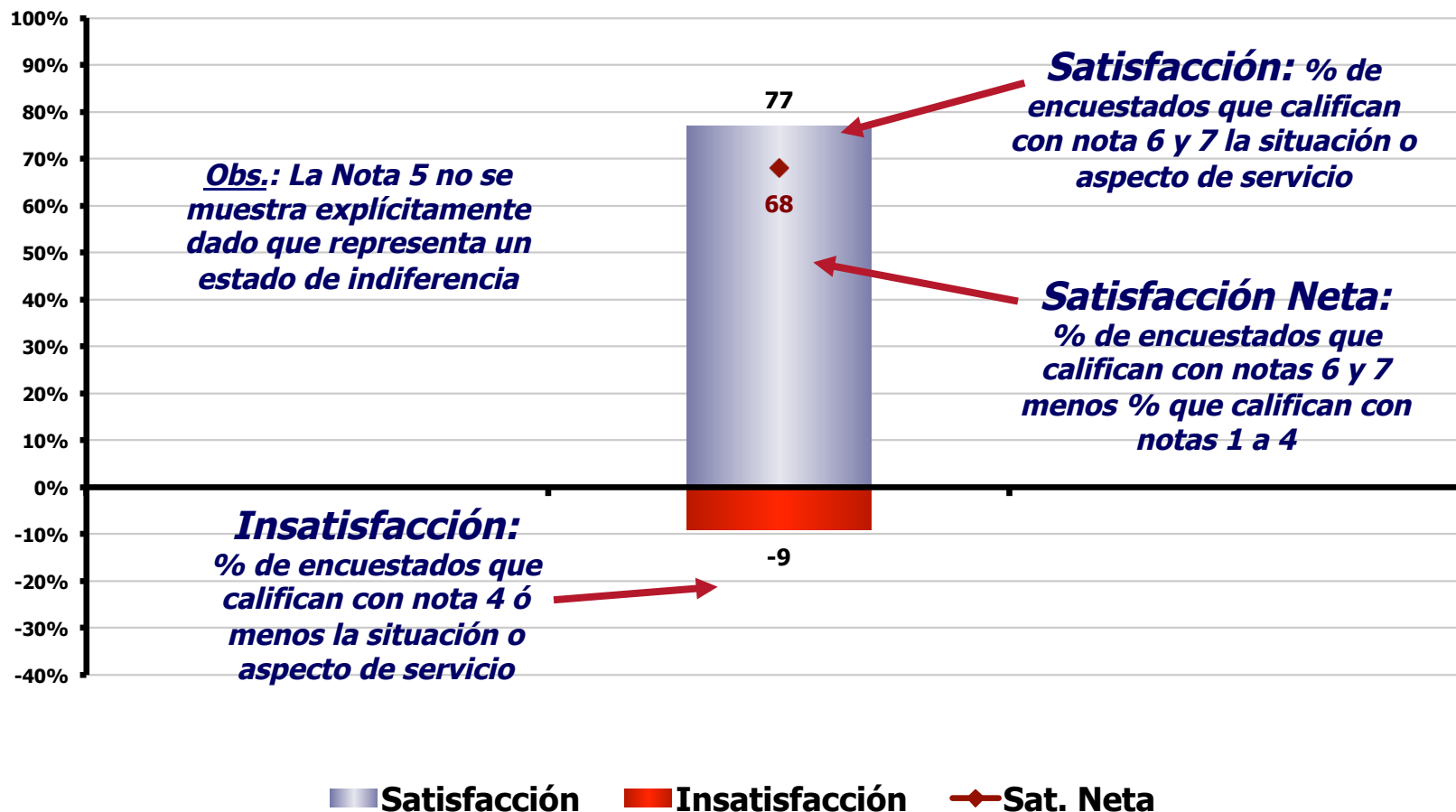
27

Sin considerar el resultado del trámite, sino sólo su experiencia de uso ¿Qué tan satisfecho está en general con su experiencia con el formulario de la página web del IPS?. Use una escala de 1 a 7, donde 1 es muy Insatisfecho y 7 Muy satisfecho. (Base: 500, Total entrevistados)



Presentación grafica de resultados de satisfacción

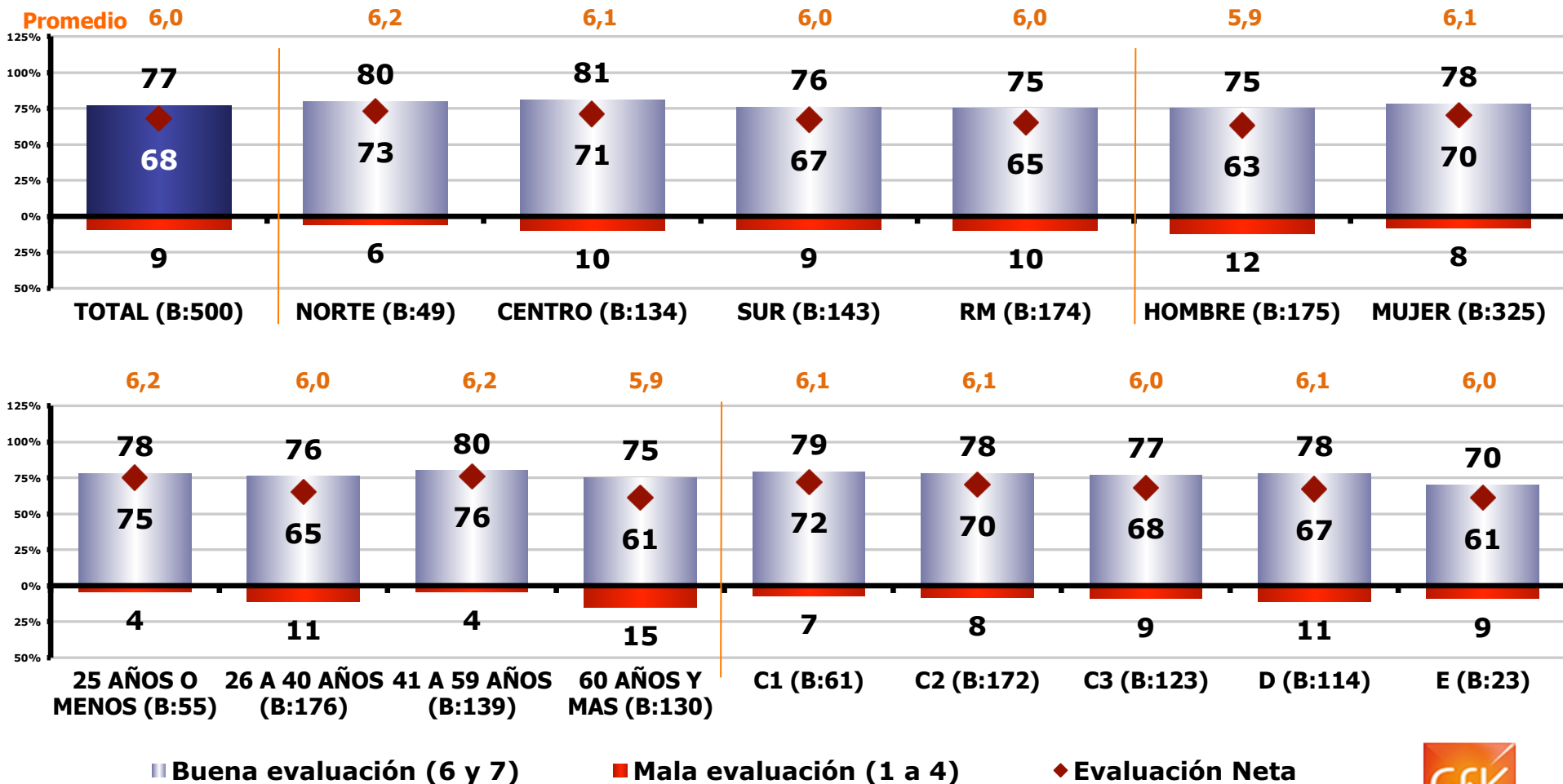
28



Satisfacción global con la atención por perfil Sociodemográfico – Formulario Web

29

Sin considerar el resultado del trámite, sino sólo su experiencia de uso ¿Qué tan satisfecho está en general con su experiencia con el formulario de contacto de la página web del IPS?. Use una escala de 1 a 7, donde 1 es muy Insatisfecho y 7 Muy satisfecho. (Base: 500, Total entrevistados)



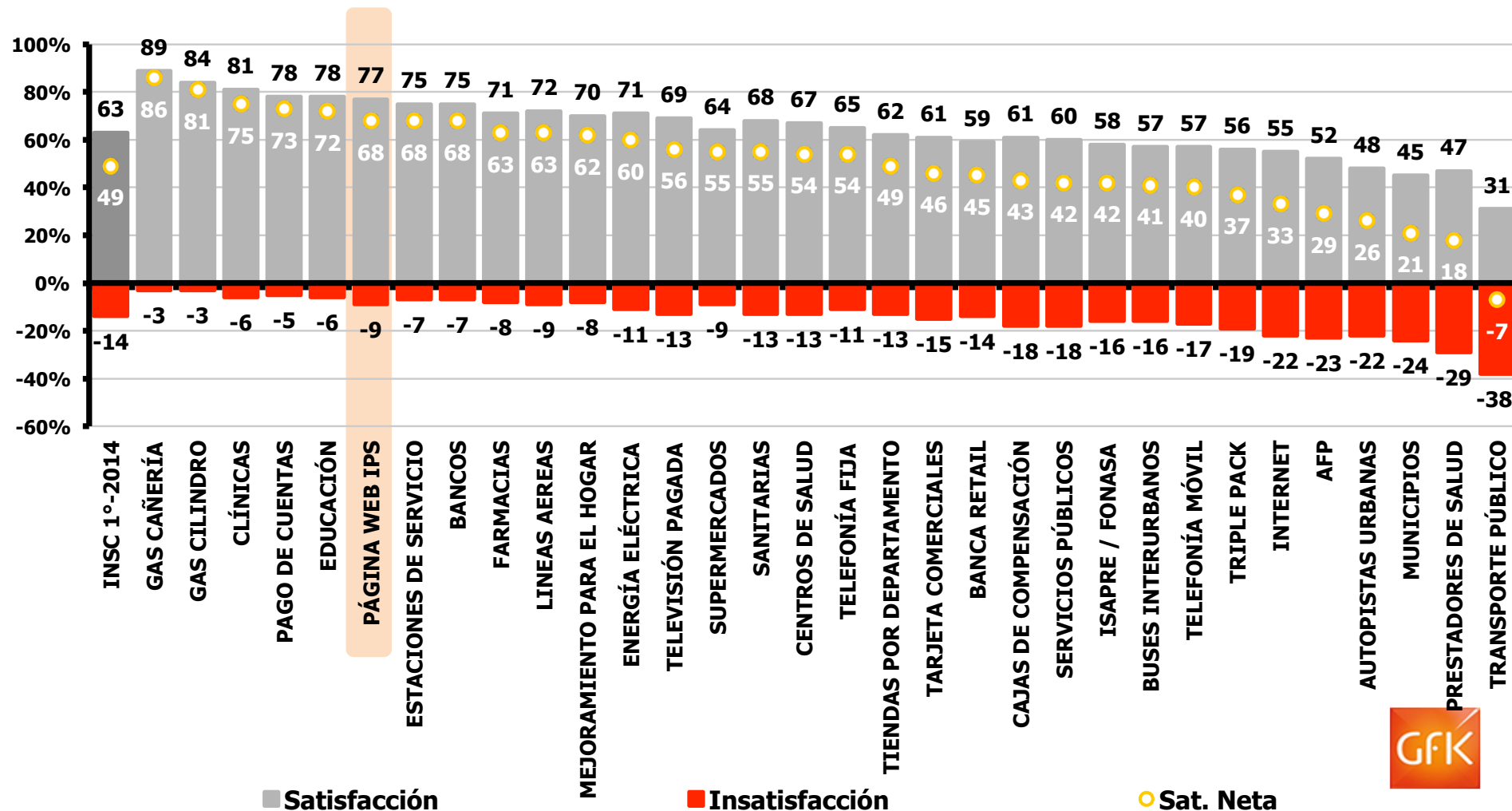
Índice Nacional de Satisfacción del Consumidor – Primer semestre 2014

30

Satisfacción Global con el Servicio

En general, ¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que le entrega.... En una escala de 1 a 7

PRIMER SEMESTRE 2014

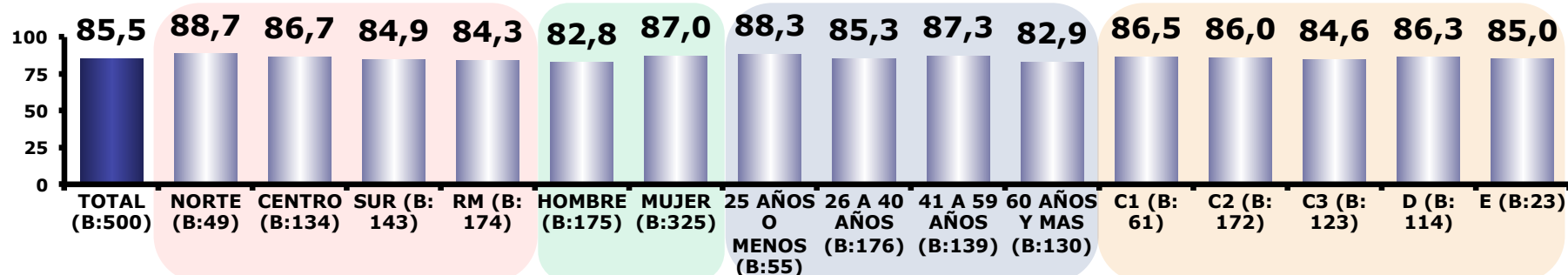


Índice de Satisfacción Global con el Formulario Web por Segmentos (D4)

31

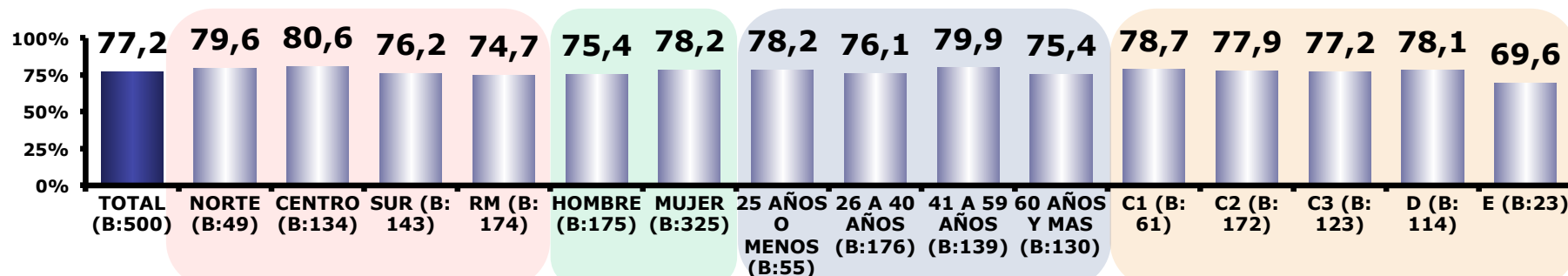
Índice (0 a 100 puntos)

Promedio



Umbral de Satisfacción

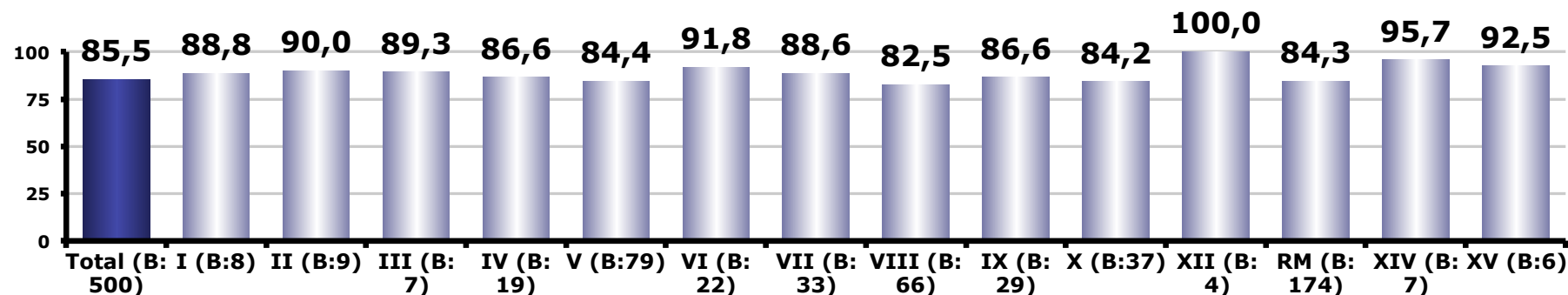
% 75 puntos o más



Índice de Satisfacción Global con Formulario Web por Segmentos (D4)

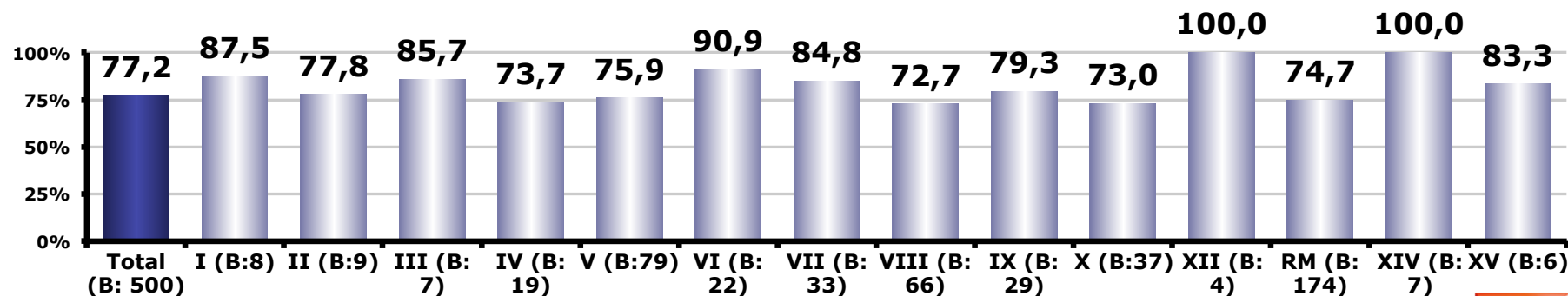
Índice (0 a 100 puntos)

Promedio



Umbral de Satisfacción

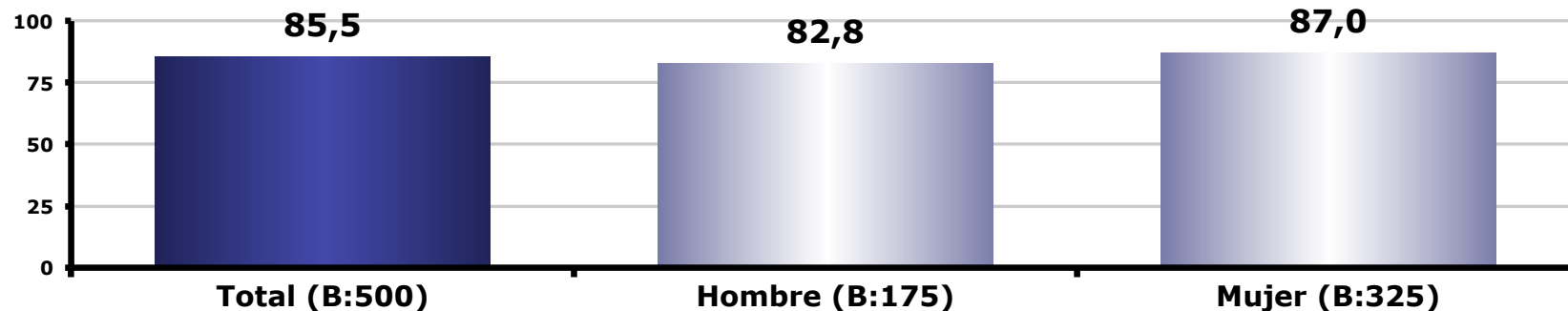
% 75 puntos o más



Índice de Satisfacción Global con Formulario Web por Segmentos (D4)

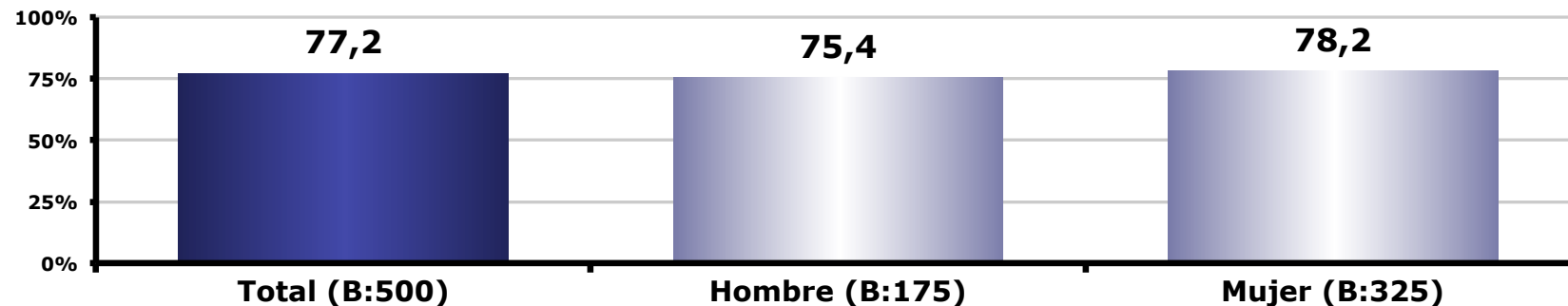
Índice (0 a 100 puntos)

Promedio



Umbral de Satisfacción

% 75 puntos o más



No hay diferencias significativas entre los segmentos



3.3

Facilidad de Acceso y Página Amigable (Dimensión 1)

Dificultad en el uso de la página Web

35

Pensando en las visitas a la página web ¿Usted diría que Nunca, A veces o Siempre ha tenido alguna dificultad para usarla? (Base: 500, Total entrevistados)

	TOTAL	ZONA				SEXO	
		NORTE	CENTRO	SUR	RM	HOMBRE	MUJER
	500	49	134	143	174	175	325
Nunca	84%	86%	86%	85%	82%	83%	85%
A veces	13%	14%	11%	10%	17%	12%	14%
Siempre	2%	0%	3%	3%	1%	3%	1%
NS/NR	1%	0%	0%	1%	1%	1%	0%

	EDAD				GSE				
	25 AÑOS O MENOS	26 A 40 AÑOS	41 A 59 AÑOS	60 AÑOS Y MAS	C1	C2	C3	D	E
	55	176	139	130	61	172	123	114	23
Nunca	89%	86%	82%	83%	79%	87%	85%	86%	78%
A veces	9%	13%	16%	12%	20%	11%	13%	11%	22%
Siempre	2%	1%	2%	2%	0%	2%	2%	2%	0%
NS/NR	0%	0%	0%	2%	2%	1%	0%	1%	0%

Durante 2012, 13% indicó que tenía alguna dificultad. En el año 2013 la cifra fue de 18%. Y en esta oportunidad es de 15%. No existen diferencias significativas entre los 3 años.

Dificultad en el uso de la página Web

36

¿Cuáles han sido las dificultades que ha tenido para usar la página web de IPS?

(B: 78, entrevistados que señalaron tener alguna dificultad con la página web)



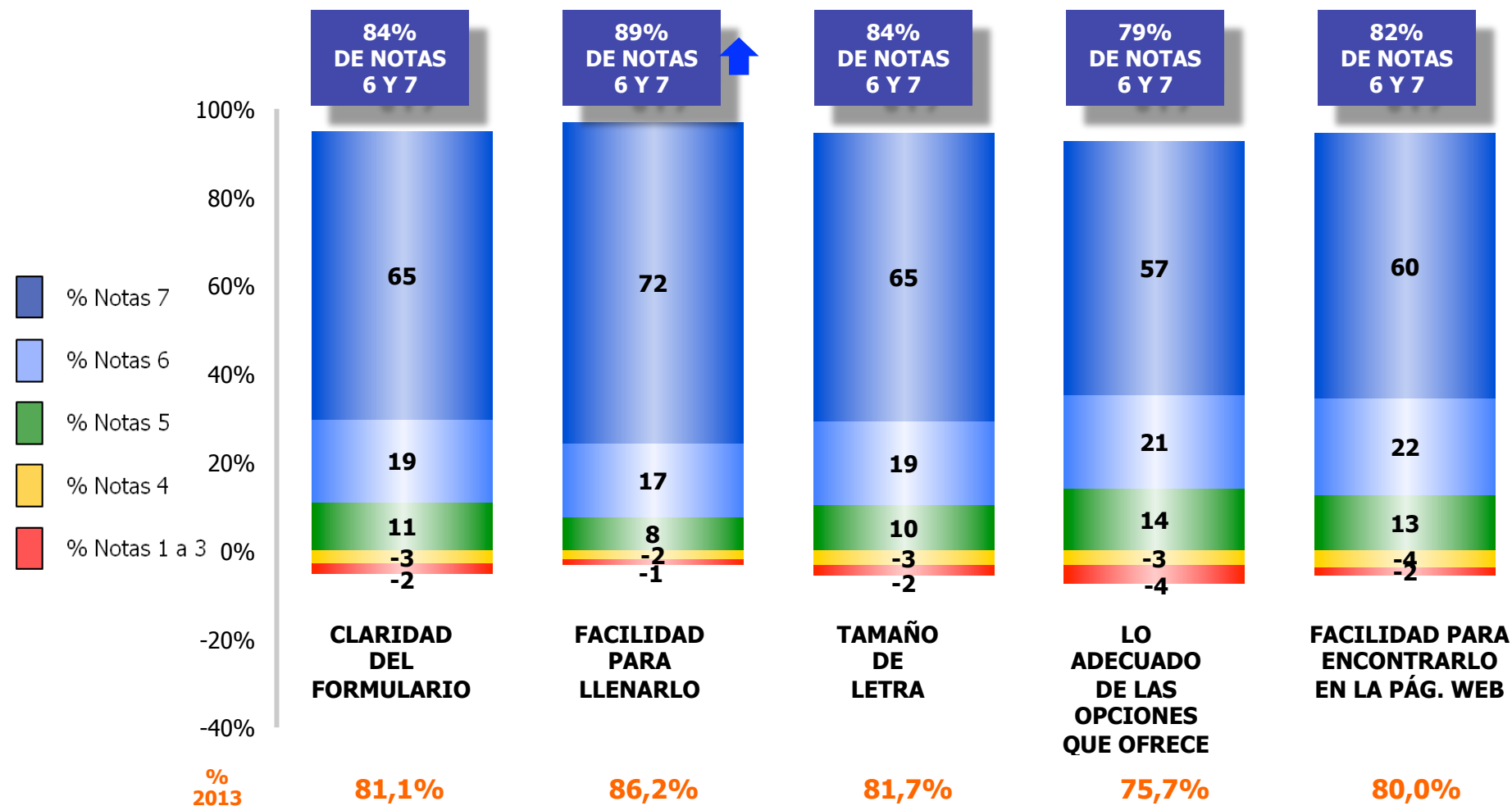
Los principales problemas son de organización de la información (29%) y acceso (26%) tiene problemas para acceder y 14% indica que se demora en cargar

Formulario Web

37

De 1 a 7, pensando en el Formulario Web ¿Cómo evaluaría...

(Base: 500, Total muestra)



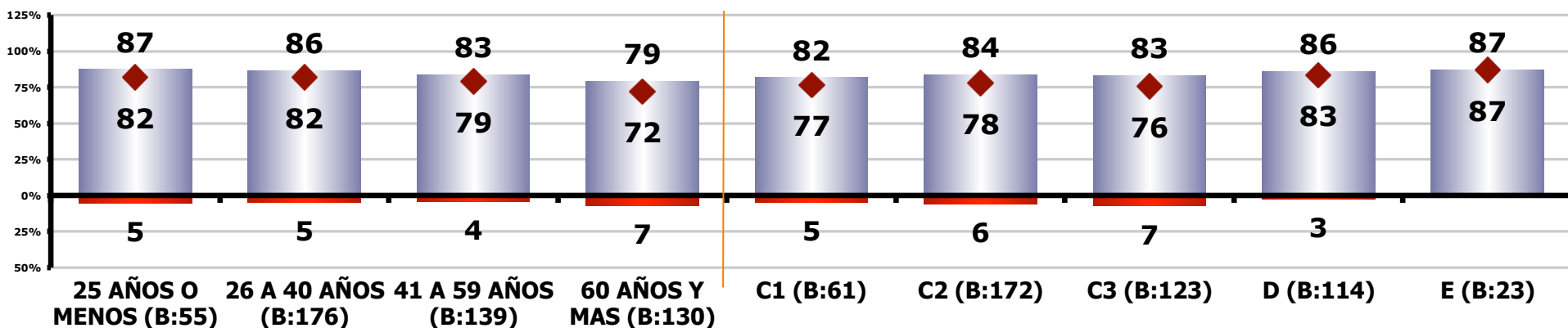
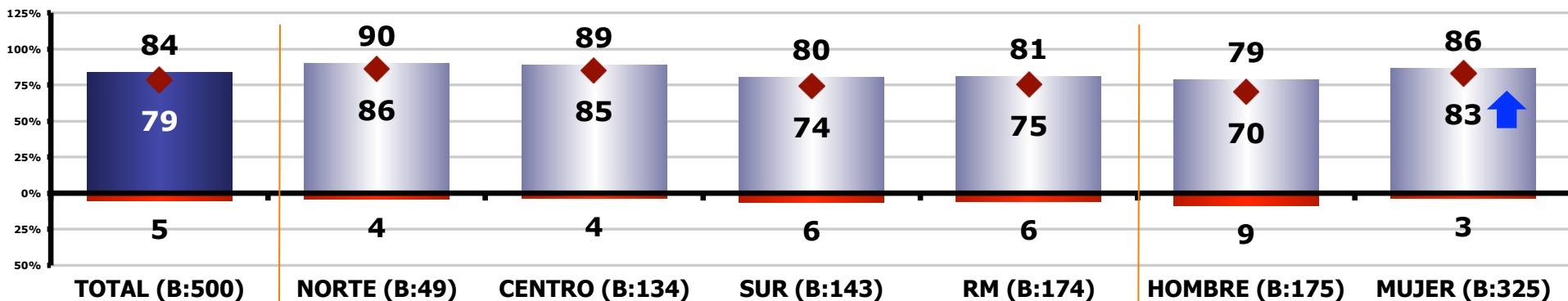
↑ Resultado significativamente mayor que 2013

Claridad del formulario por perfil Sociodemográfico

38

De 1 a 7, pensando en el Formulario Web ¿Cómo evaluaría la Claridad del Formulario?

(Base: 500, Total entrevistados)



■ Buena evaluación (6 y 7)

■ Mala evaluación (1 a 4)

◆ Evaluación Neta



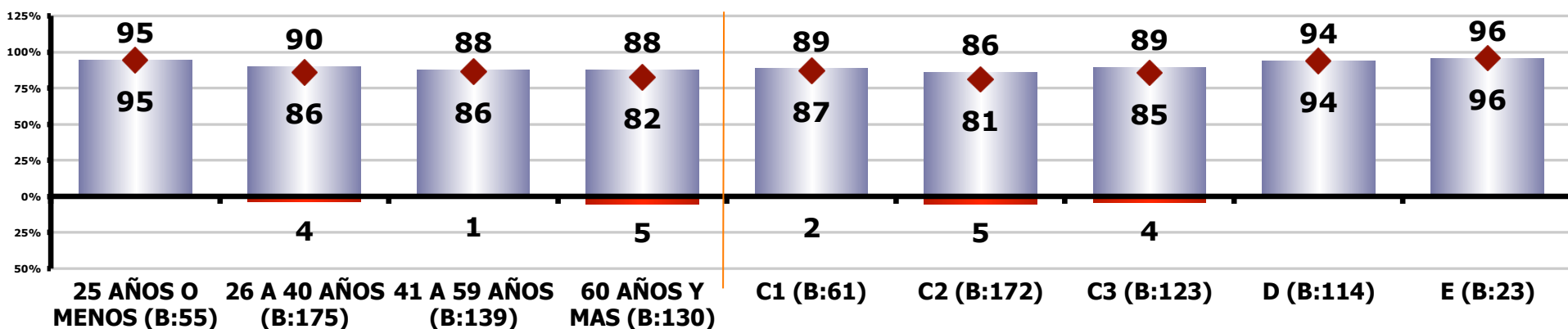
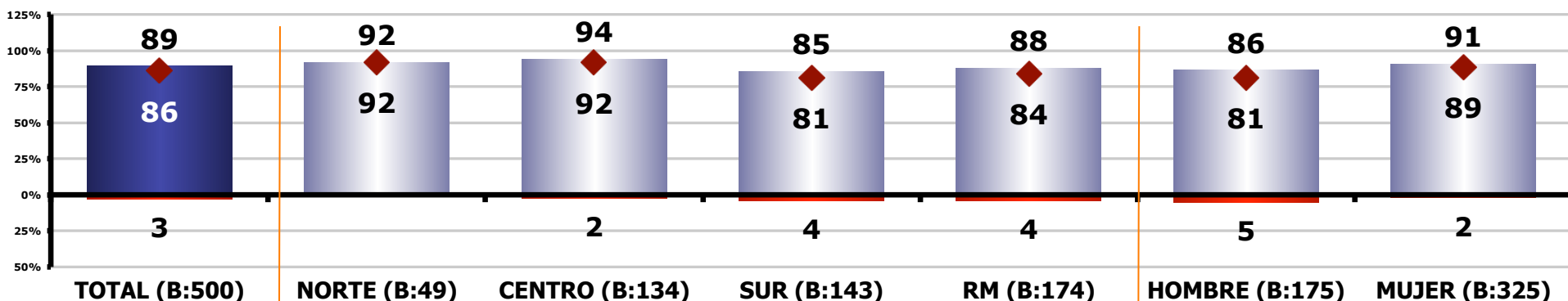
Resultado significativamente mayor que otros índices

Facilidad para llenarlo por perfil Sociodemográfico

39

De 1 a 7, pensando en el Formulario Web ¿Cómo evaluaría la Facilidad para llenarlo?

(Base: 500, Total entrevistados)



■ Buena evaluación (6 y 7)

■ Mala evaluación (1 a 4)

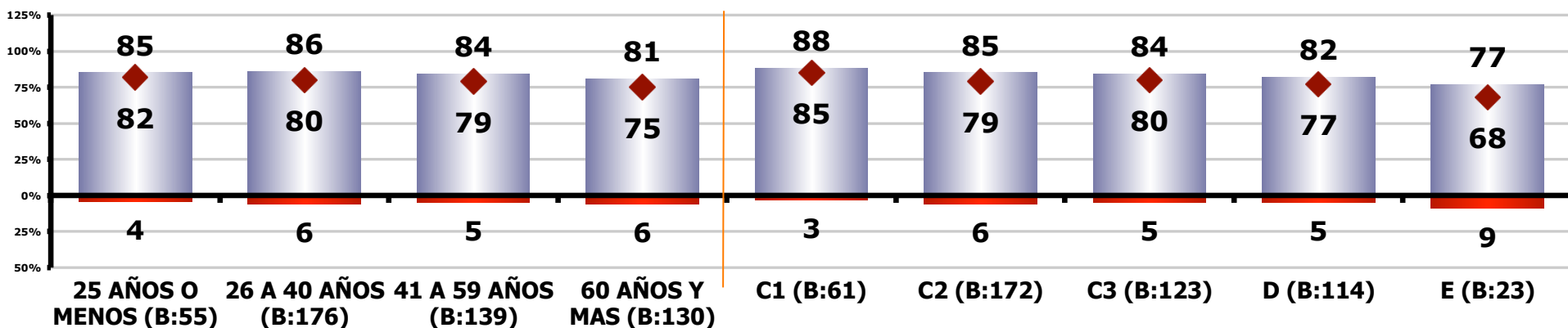
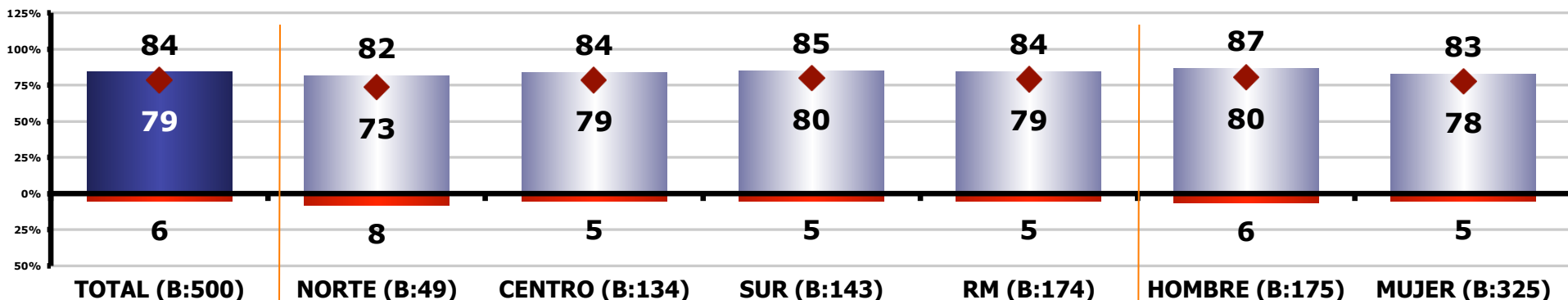
◆ Evaluación Neta

Tamaño de Letra del Formulario por perfil Sociodemográfico

40

De 1 a 7, pensando en el Formulario Web ¿Cómo evaluaría el Tamaño de Letra del Funcionario?

(Base: 500, Total entrevistados)



■ Buena evaluación (6 y 7)

■ Mala evaluación (1 a 4)

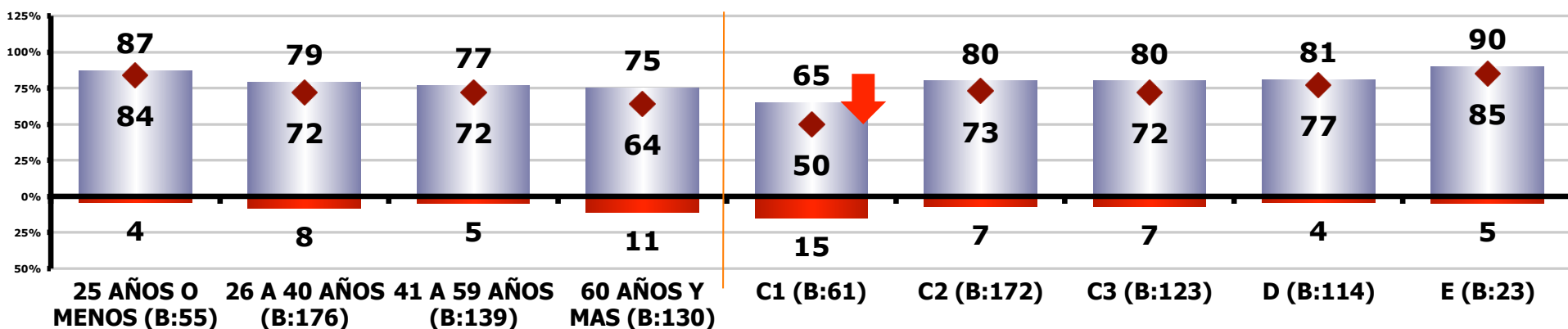
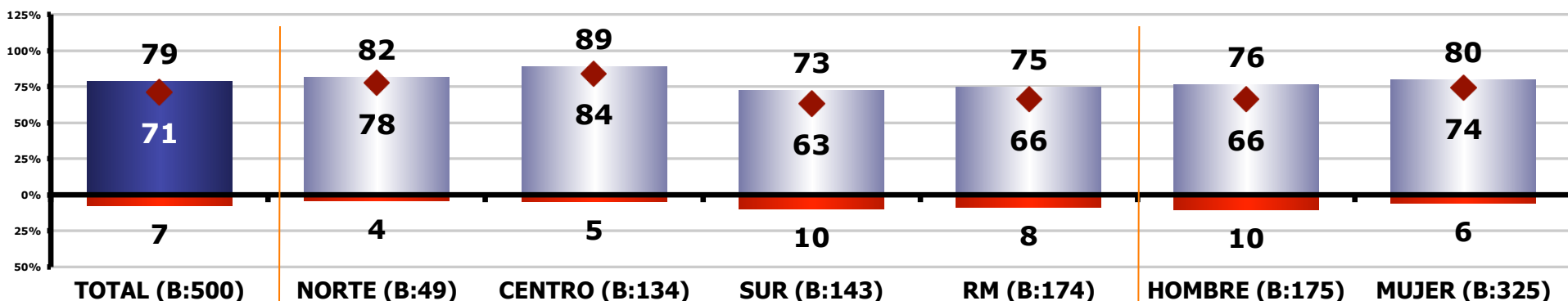
◆ Evaluación Neta

Lo Adecuado de las opciones que ofrece por perfil Sociodemográfico

41

De 1 a 7, pensando en el Formulario Web ¿Cómo evaluaría lo adecuado de las opciones que ofrece?

(Base: 500, Total entrevistados)



■ Buena evaluación (6 y 7)

■ Mala evaluación (1 a 4)

◆ Evaluación Neta

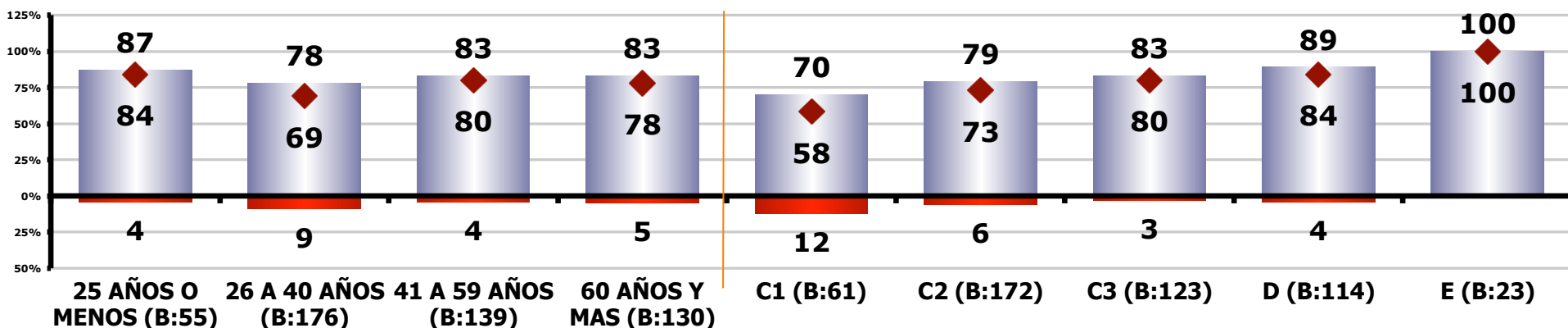
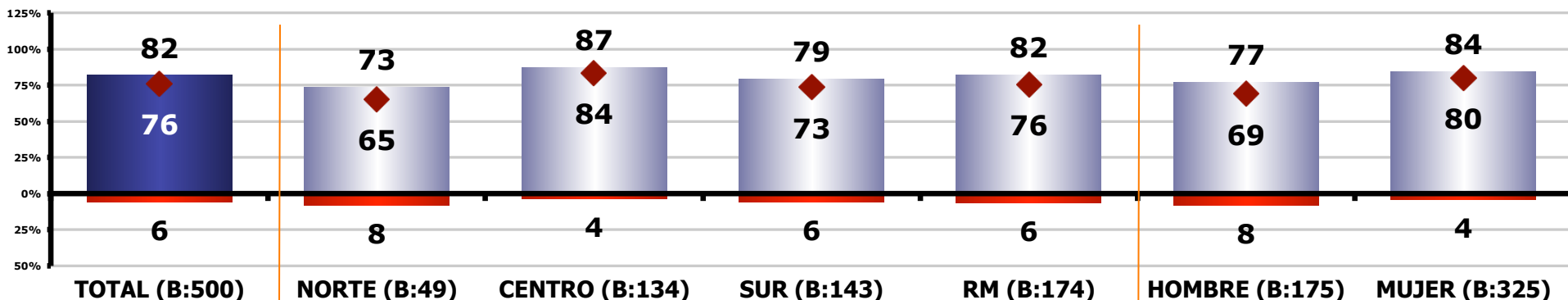
↓ Resultado significativamente menor entre segmentos

Facilidad para encontrarlo en la pág. Web por perfil Sociodemográfico

42

De 1 a 7, pensando en el Formulario Web ¿Cómo evaluaría la facilidad para encontrarlo en la página web?

(Base: 500, Total entrevistados)



■ Buena evaluación (6 y 7)

■ Mala evaluación (1 a 4)

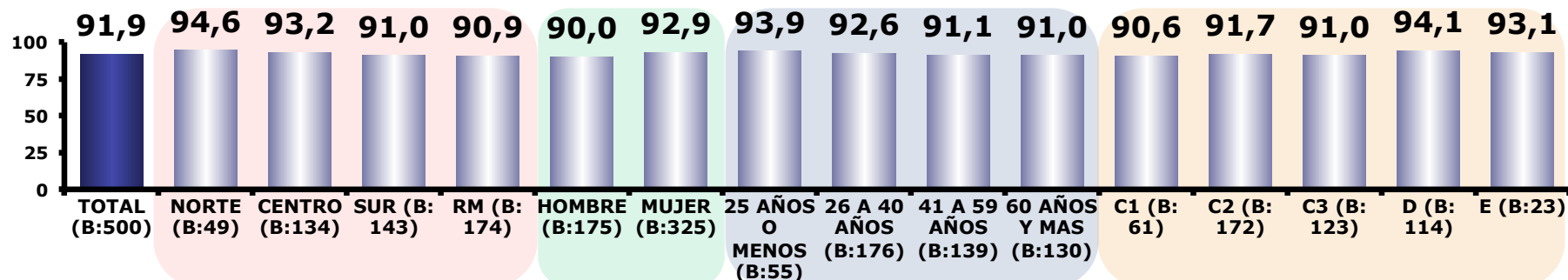
◆ Evaluación Neta

Índice de Facilidad de Acceso por Segmentos (D1)

43

Índice (0 a 100 puntos)

Promedio



Umbral de Satisfacción

% 75 puntos o más

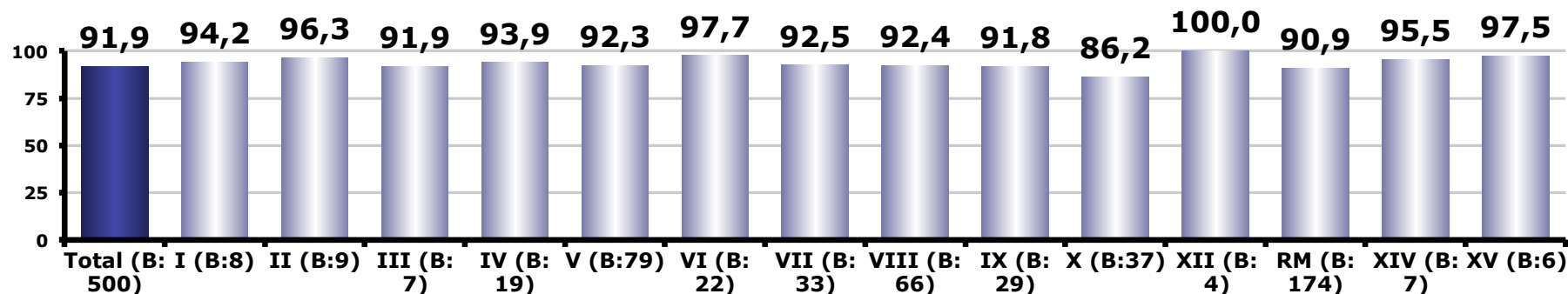


Índice de Facilidad de Acceso por Regiones (D1)

44

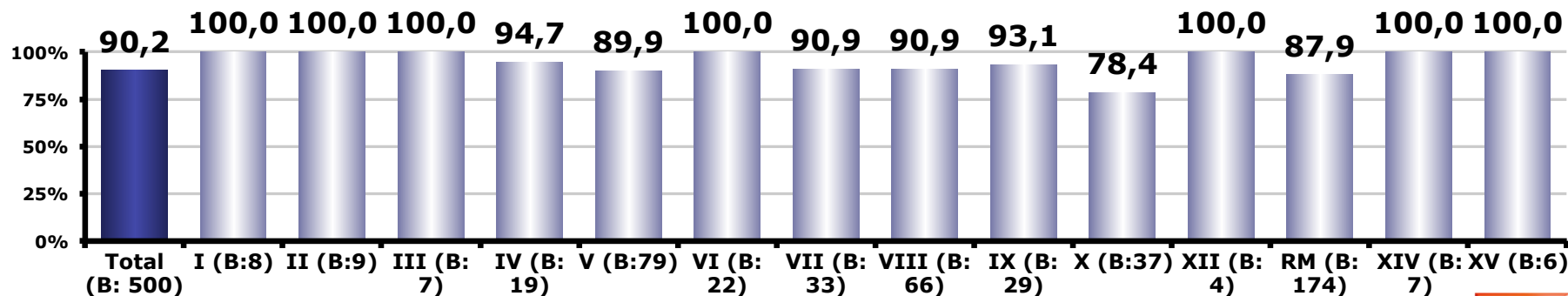
Índice (0 a 100 puntos)

Promedio



Umbral de Satisfacción

% 75 puntos o más

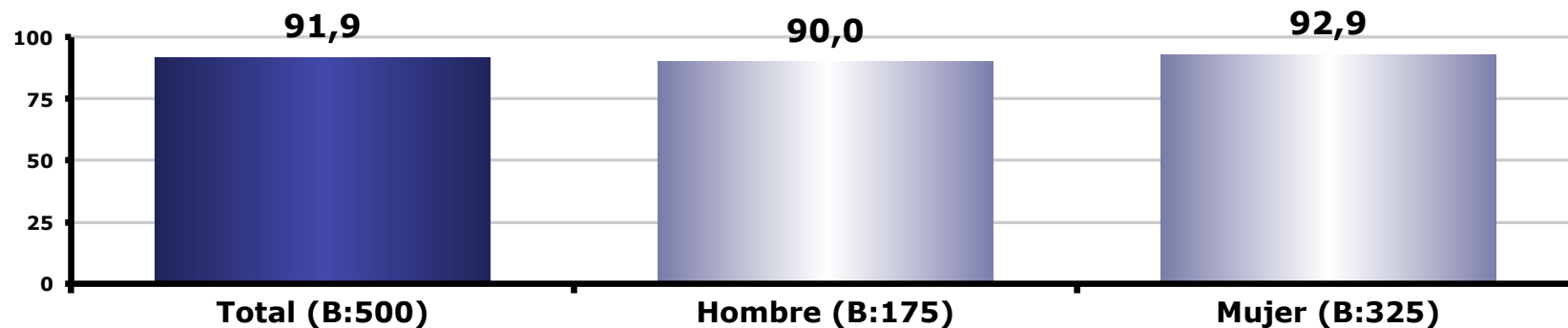


No se incluye la XI Región por no presentar casos en la muestra

Índice de Facilidad de Acceso por Género (D1)

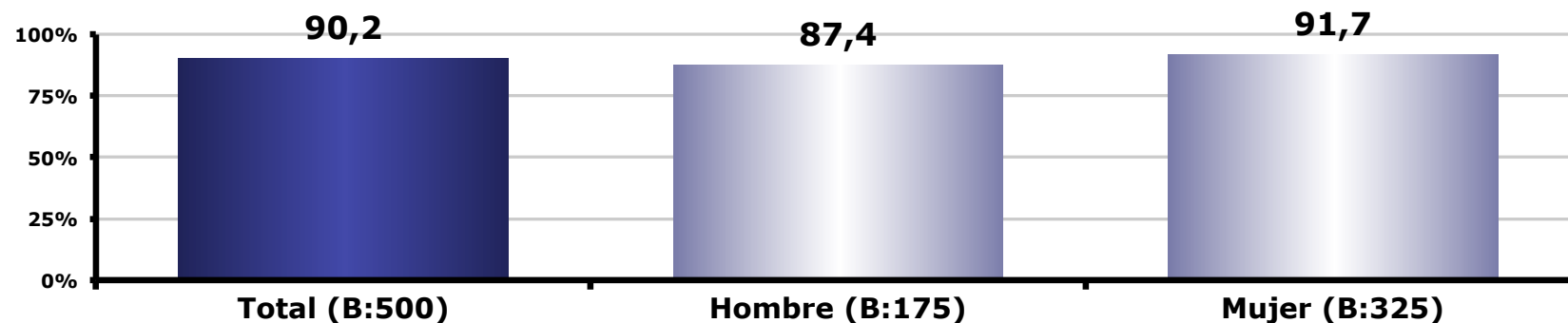
Índice (0 a 100 puntos)

Promedio



Umbral de Satisfacción

% 75 puntos o más



No hay diferencias significativas entre los segmentos



3.5

**Calidad de Respuesta
o Solución
(Dimensión 2)**

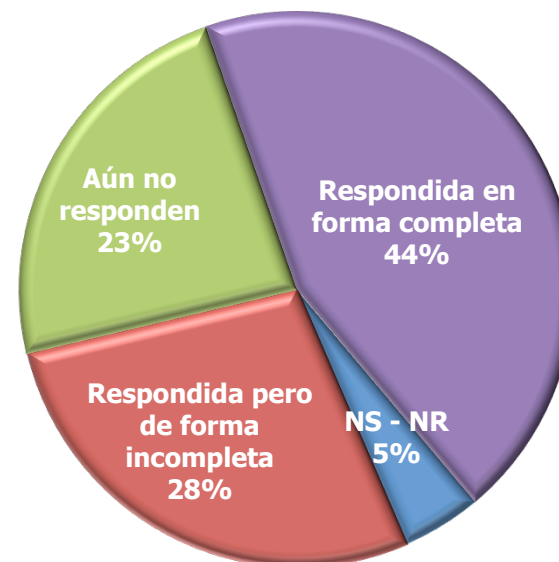
Respuesta al requerimiento

47

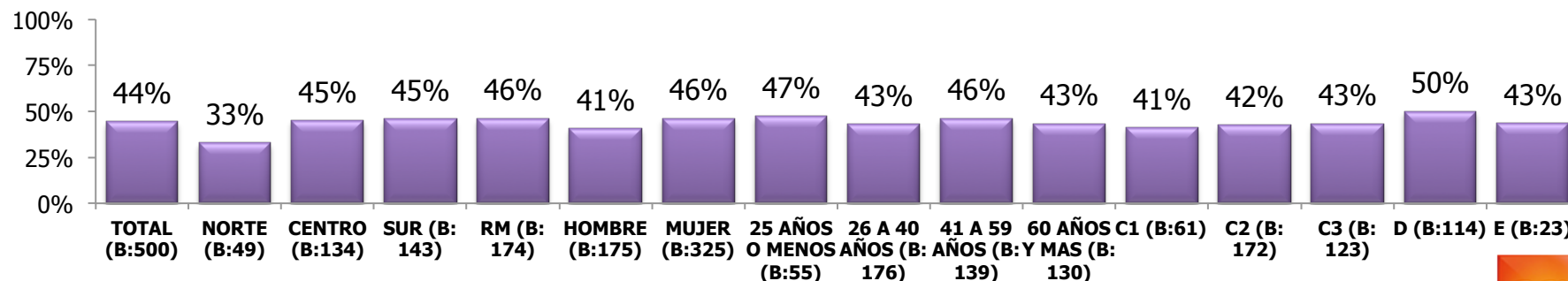
¿Respecto a la consulta que realizó, ¿usted diría que fue...?

(Base: 500, Total muestra)

	2012	2013	2014
Respondida en forma completa	54%	49%	44%
Respondida en forma incompleta	24%	25%	28%
Aún no responden	22%	23%	23%



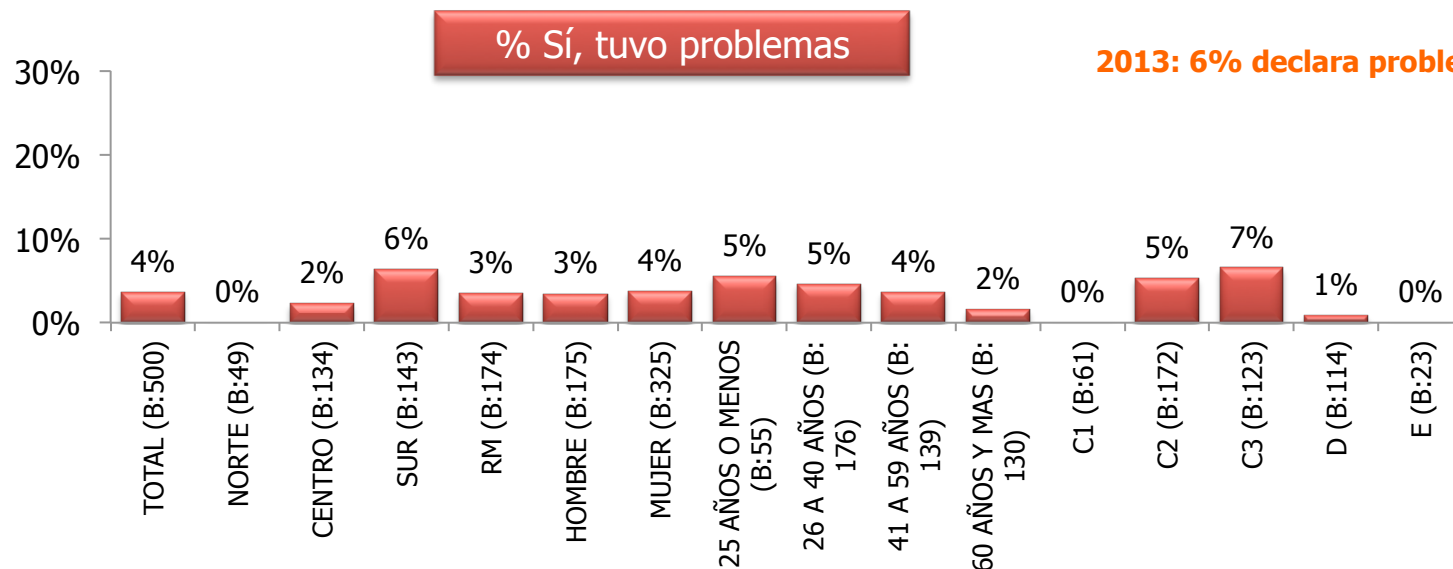
% Respondida en forma completa



Problemas en el uso del Formulario Web

48

¿Tuvo algún problema con el uso del Formulario Web?
(Base: 500, Total muestra)



¿Qué problema tuvo?
(B: 18 usuarios(as) que señalaron tener algún problema)

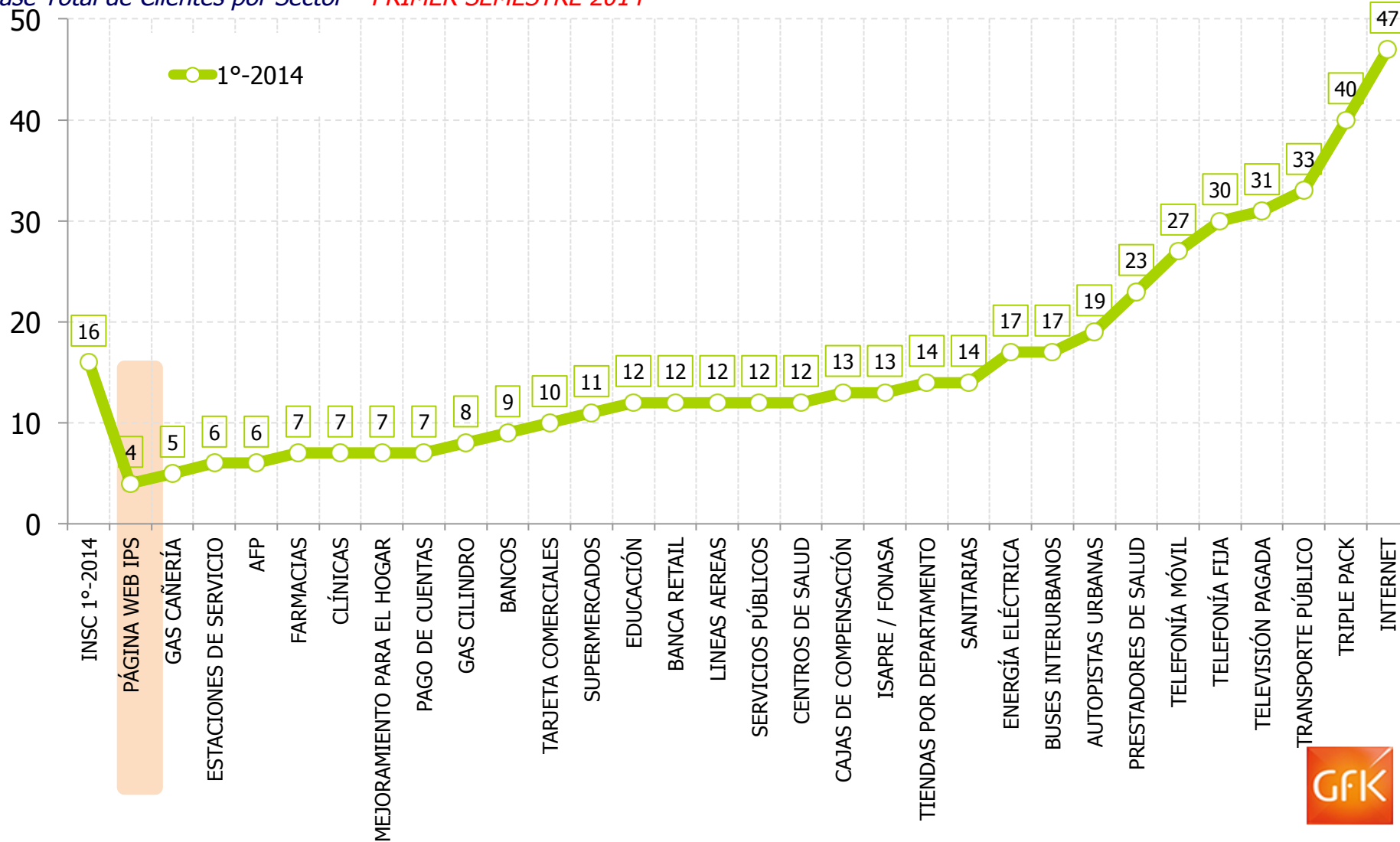
Problemas para enviar el formulario	5 casos
Problemas con el ingreso de los datos	3 casos
No dan solución o respuesta	2 casos
Formulario poco claro	2 casos
Formulario muy limitado	2 casos
Formulario muy amplio	2 casos
Demora en cargar, es muy lento	1 caso
Otro	1 caso

Índice Nacional de Satisfacción del Consumidor – Primer semestre 2014

Tasa de Clientes con Problemas en el Servicio por Sector

49

Base Total de Clientes por Sector – **PRIMER SEMESTRE 2014**

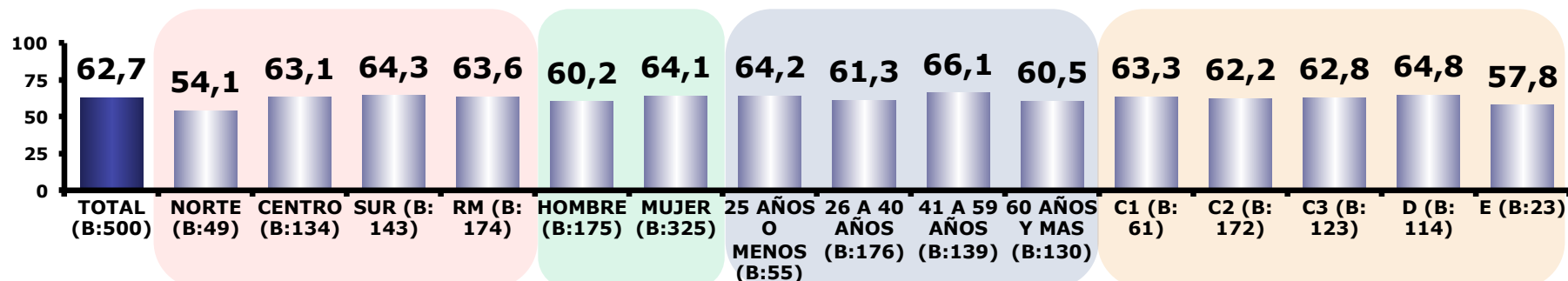


Índice de Calidad de Respuesta por Segmentos (D2)

50

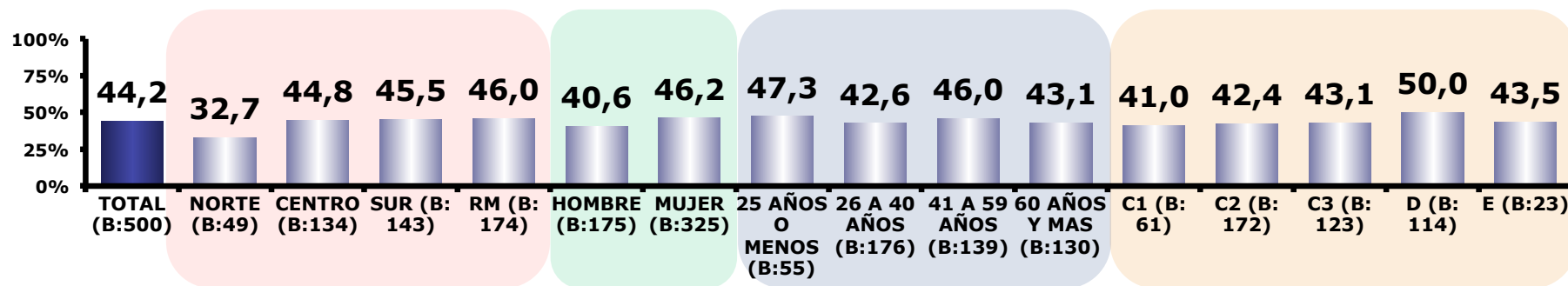
Índice (0 a 100 puntos)

Promedio



Umbral de Satisfacción

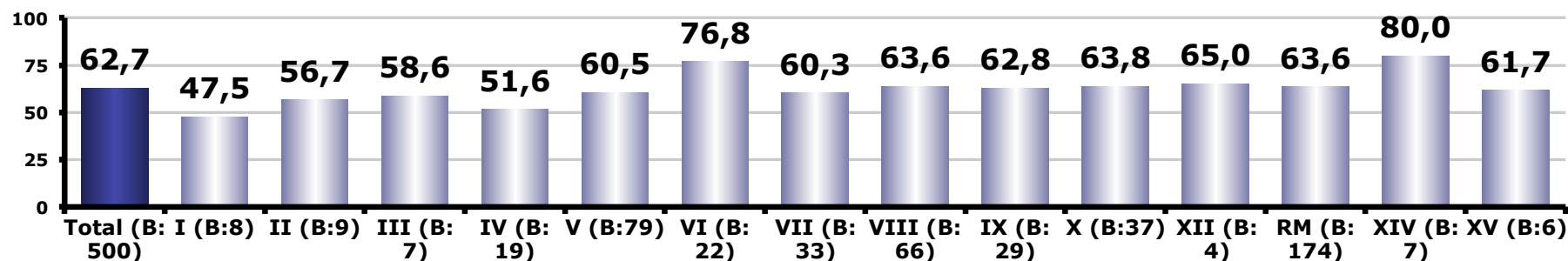
% 75 puntos o más



Índice de Calidad de Respuesta por Región (D2)

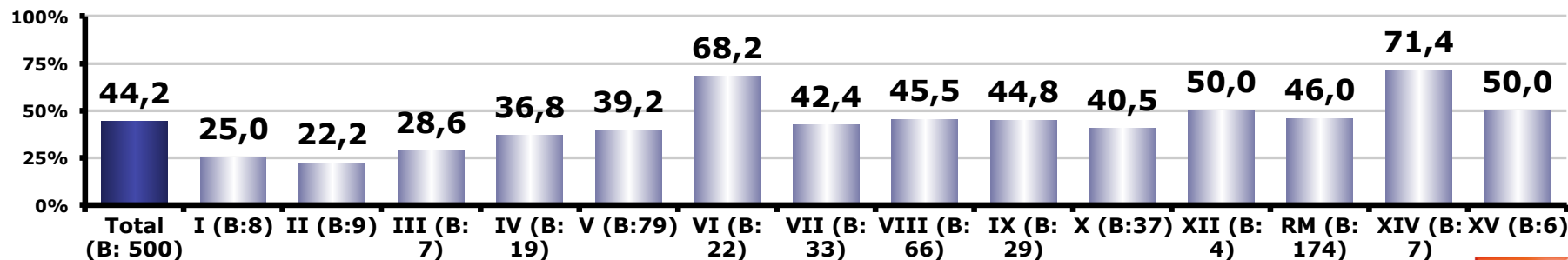
Índice (0 a 100 puntos)

Promedio



Umbral de Satisfacción

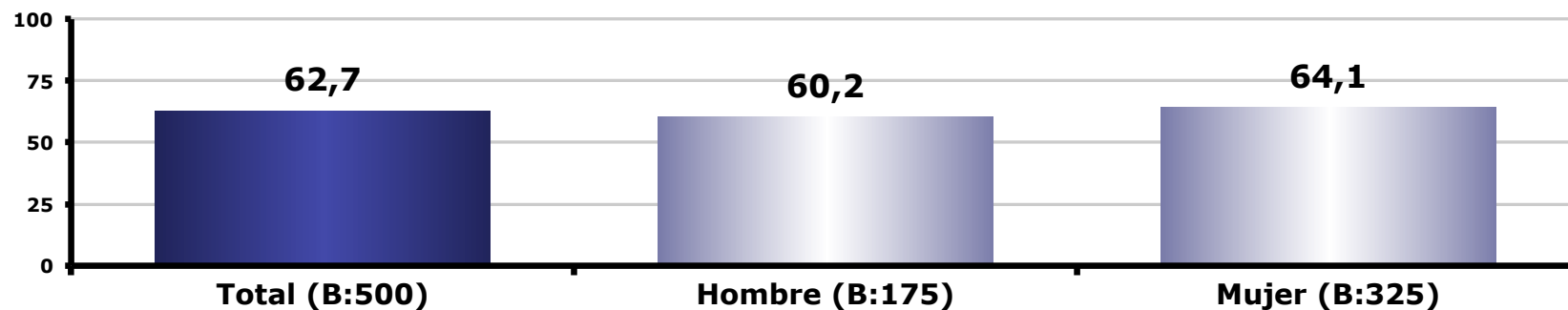
% 75 puntos o más



Índice de Calidad de Respuesta por Género (D2)

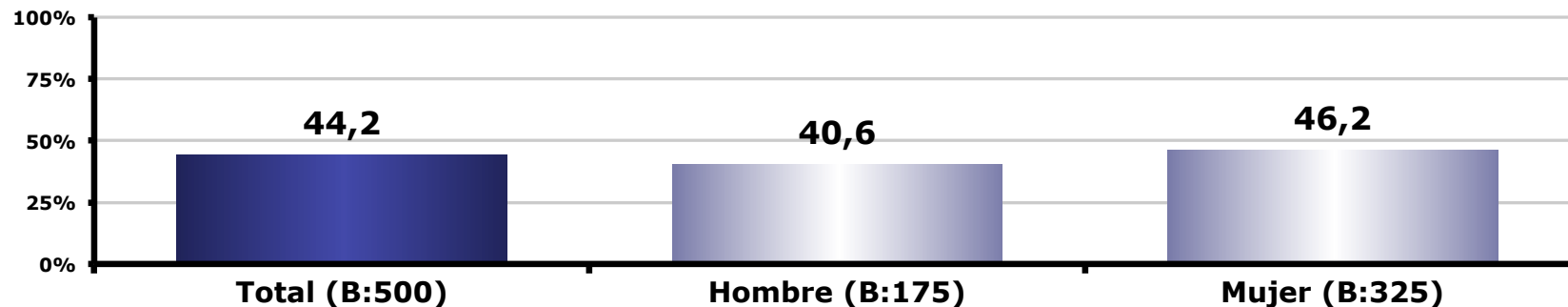
Índice (0 a 100 puntos)

Promedio



Umbral de Satisfacción

% 75 puntos o más



No hay diferencias significativas entre los segmentos



3.6

**Tiempo de
Comunicación
(Dimensión 3)**

Tiempo de espera para recibir respuesta

54

¿Cuántos días transcurrieron desde que usted envió el formulario web hasta que recibió respuesta?

(Base: 360, entrevistados que recibieron respuesta)

	TOTAL	ZONA				SEXO	
		NORTE	CENTRO	SUR	RM	HOMBRE	MUJER
	360	29	96	108	127	121	239
Media	4,3	3,7	4,3	4,5	4,3	5,0	3,9
Mínimo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Máximo	90,0	14,0	60,0	90,0	30,0	60,0	90,0

	EDAD				GSE				
	25 AÑOS O MENOS	26 A 40 AÑOS	41 A 59 AÑOS	60 AÑOS Y MAS	C1	C2	C3	D	E
	38	123	108	91	48	129	91	75	13
Media	3,7	3,8	4,0	5,6	4,7	4,4	4,7	3,9	2,0
Mínimo	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Máximo	15,0	15,0	60,0	90,0	30,0	60,0	90,0	15,0	7,0

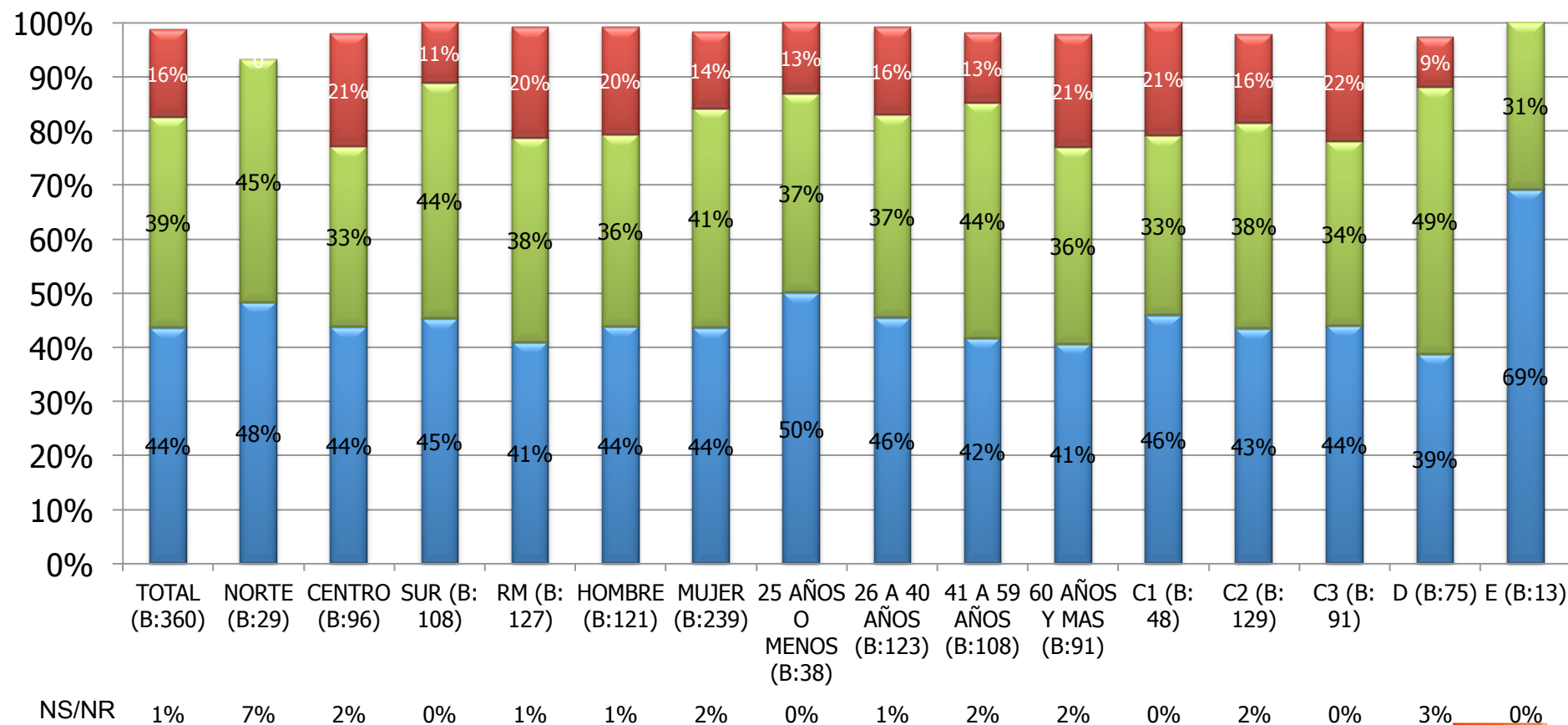
Tiempo de Respuesta

55

¿En su opinión, ese tiempo de respuesta fue rápido, adecuado o excesivo?

(Base: 360, entrevistados que recibieron respuesta)

■ ADECUADO ■ RÁPIDO ■ EXCESIVO



NS/NR

1%

7%

2%

0%

1%

1%

2%

0%

1%

2%

2%

0%

2%

0%

3%

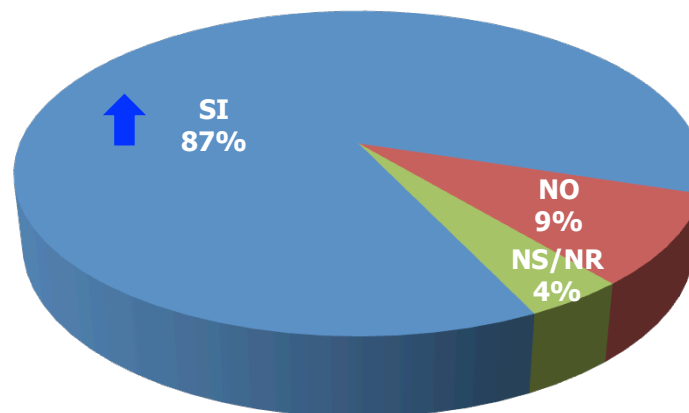
0%

Confirmación de la Recepción del Formulario Web

56

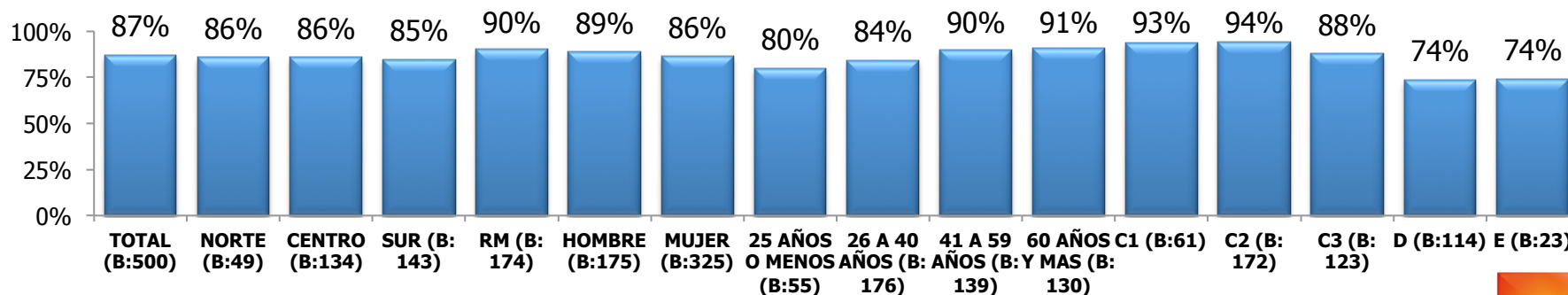
Posteriormente al envío del formulario web o solicitud que usted ingresó en la página web ¿Usted recibió la confirmación de recepción de su mensaje vía correo electrónico?

(Base: 500, Total entrevistados)



% Si 2013 =
82%

% Si

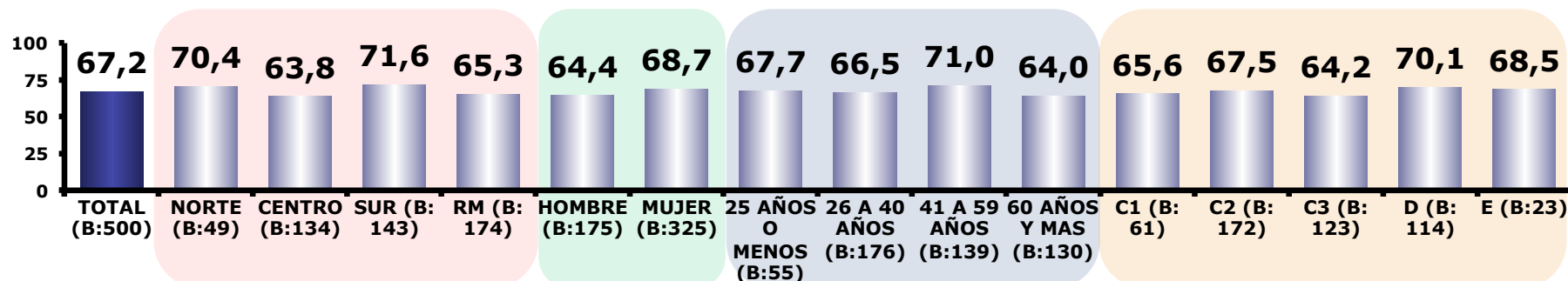


Índice de Tiempo de Comunicación por Segmentos (D3)

57

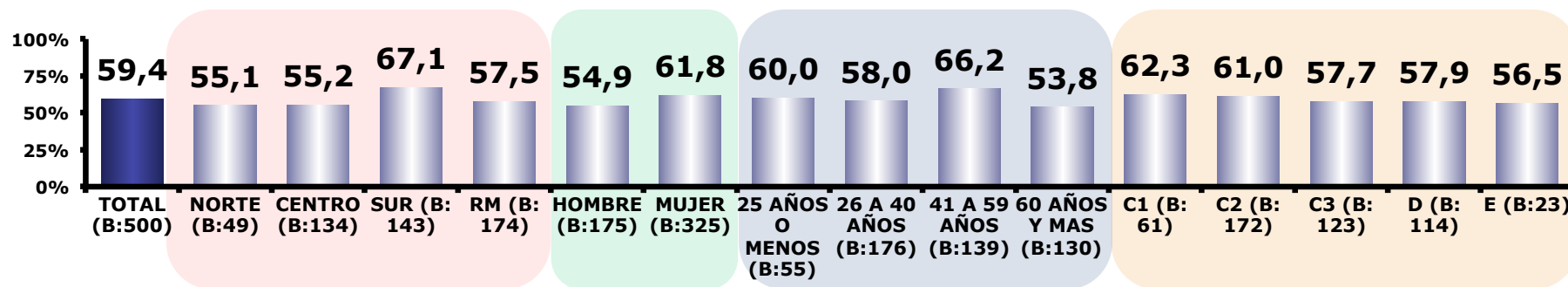
Índice (0 a 100 puntos)

Promedio



Umbral de Satisfacción

% 75 puntos o más

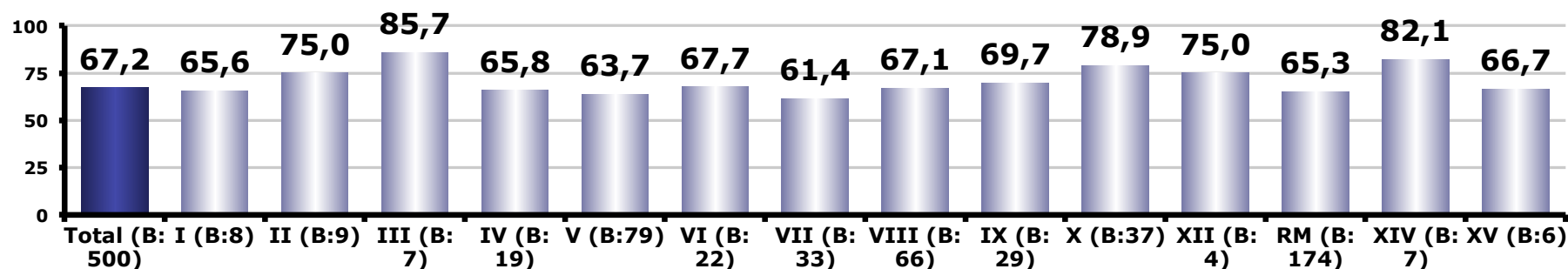


Índice de Tiempo de Comunicación por Regiones (D3)

58

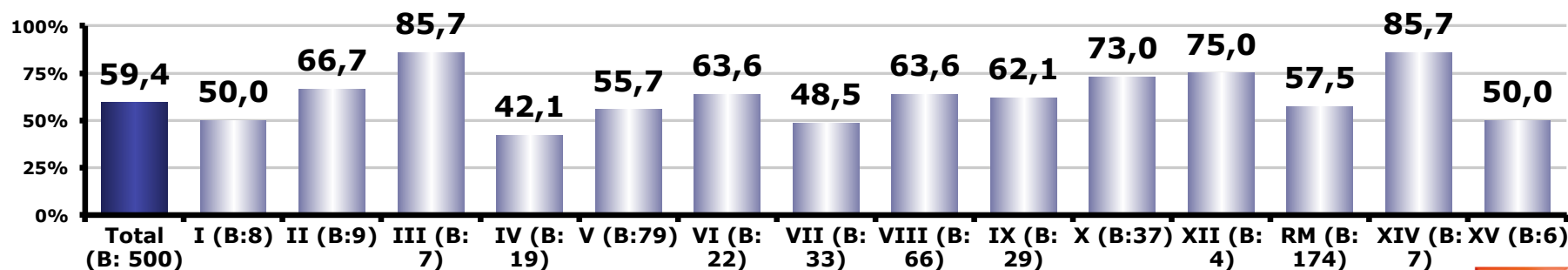
Índice (0 a 100 puntos)

Promedio



Umbral de Satisfacción

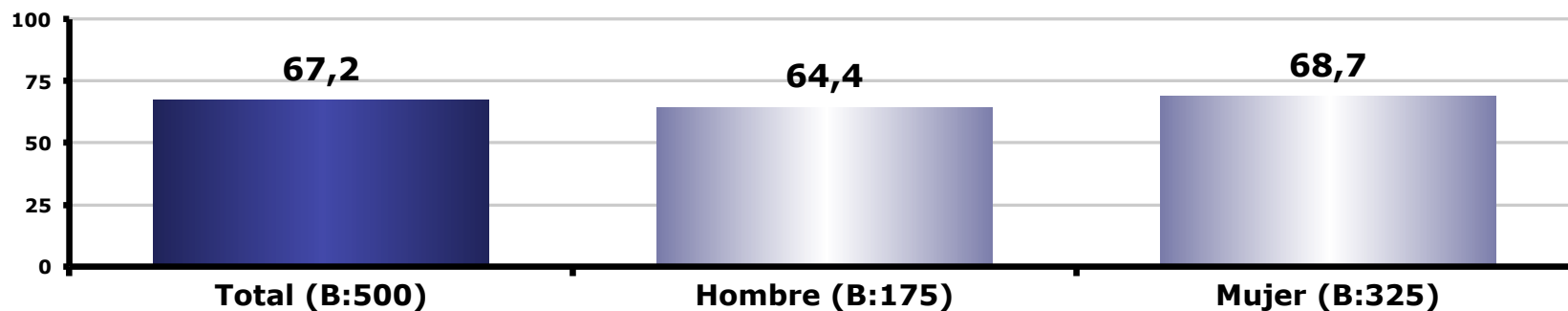
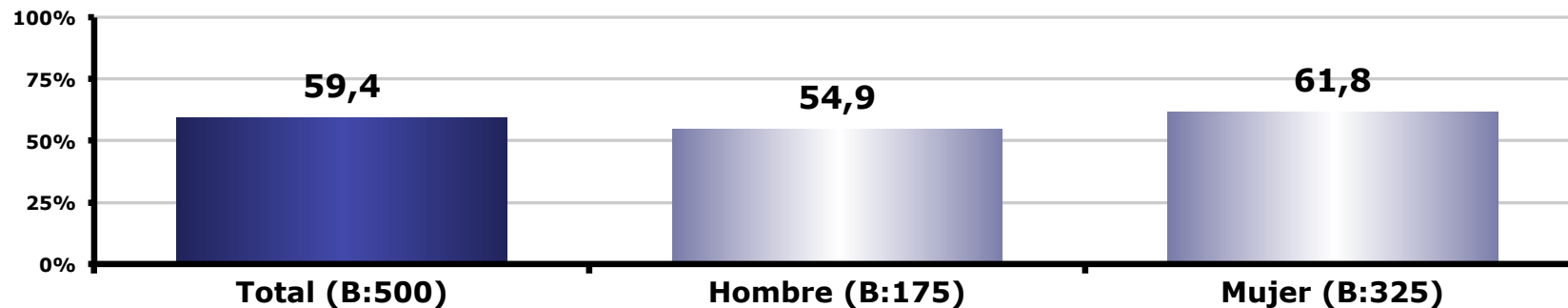
% 75 puntos o más



No se incluye la XI Región por no presentar casos en la muestra

Índice de Tiempo de Comunicación por Género (D3)

59

Índice (0 a 100 puntos)**Promedio****Umbral de Satisfacción****% 75 puntos o más**



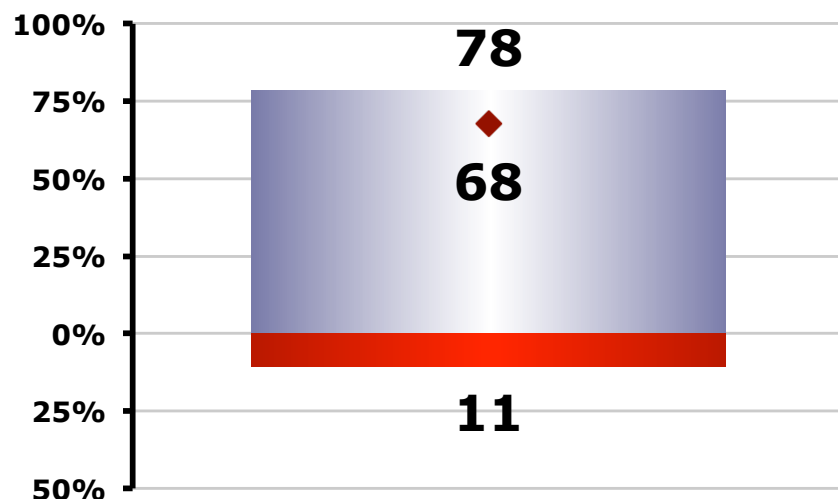
3.7

Lealtad y Cartera de Usuarios

Indicadores de Lealtad

De 1 a 7, donde 1 es "Con toda seguridad haría comentarios negativos" y 7 es "Con toda seguridad haría comentarios positivos" ¿Qué tipo de comentarios haría a otras personas que le pidieran su opinión sobre su experiencia con el formulario web de IPS? (Base: 500, Total Muestra)

RECOMENDACIÓN



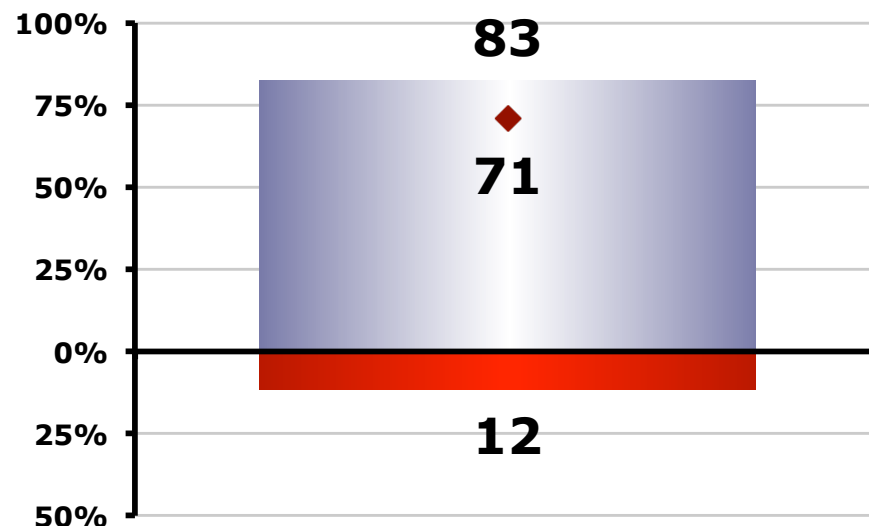
■ 6 A 7 RECOMENDACION POSITIVA
 ■ 1 A 4 RECOMENDACION NEGATIVA
 ◆ RECOMENDACIÓN NETA

% Notas 6 y 7
2013

73%

De 1 a 7, donde 1 es "Con toda seguridad NO lo volvería a usar" Y 7 es "Con toda seguridad SI lo volvería a usar" ¿Usted volvería a usar el formulario Web para realizar una consulta? (Base: 500, Total Muestra)

PERMANENCIA



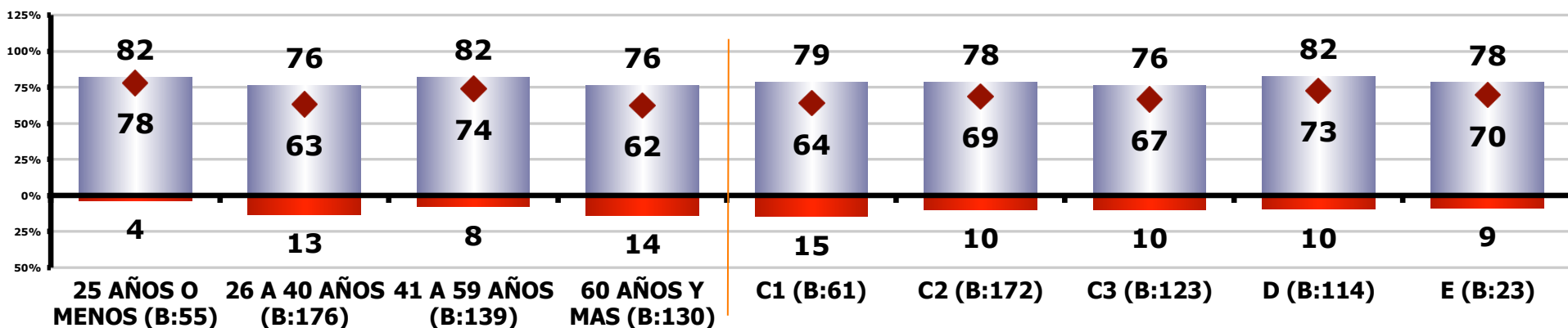
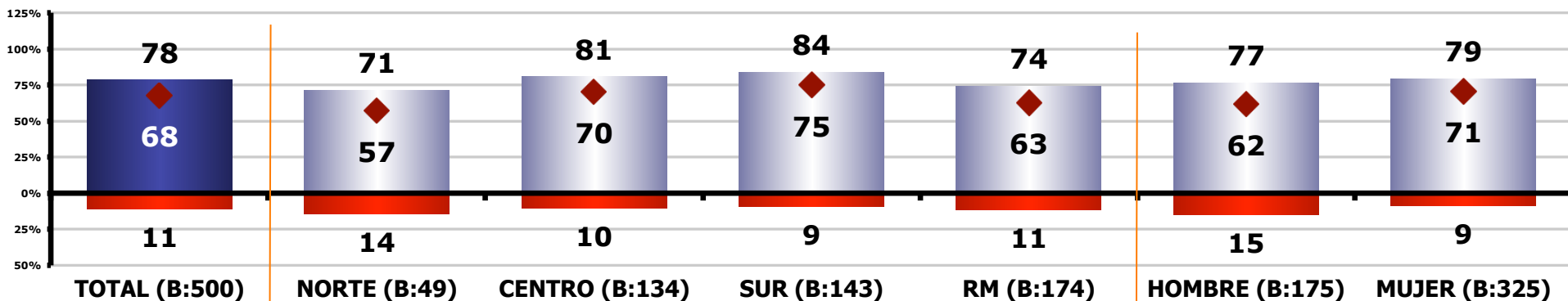
■ 6 A 7 VOLVERÍA
 ■ 1 A 4 NO VOLVERÍA
 ◆ PERMANENCIA NETA

78%

Recomendación según segmentos

De 1 a 7, donde 1 es "Con toda seguridad haría comentarios negativos" y 7 es "Con toda seguridad haría comentarios positivos" ¿Qué tipo de comentarios haría a otras personas que le pidieran su opinión sobre su experiencia con el formulario web de IPS? (Base: 500, Total Muestra)

62

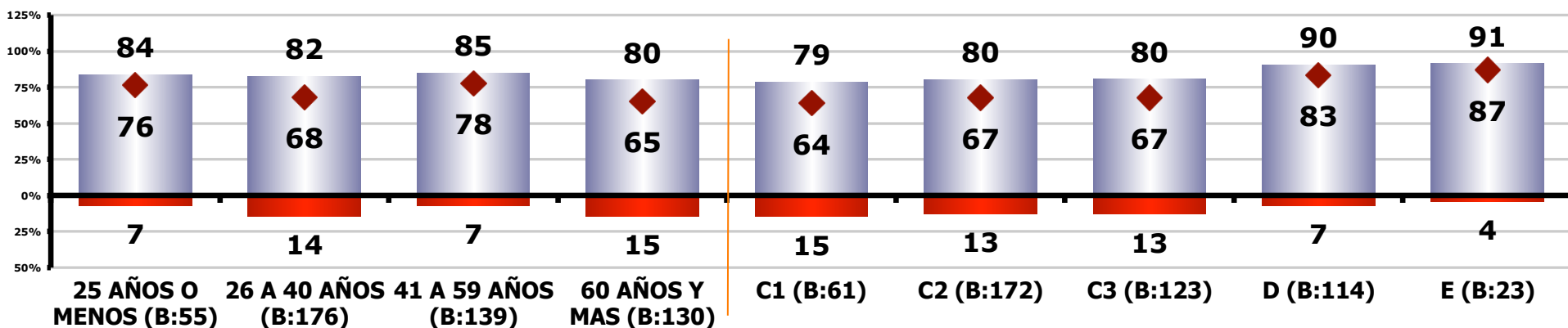
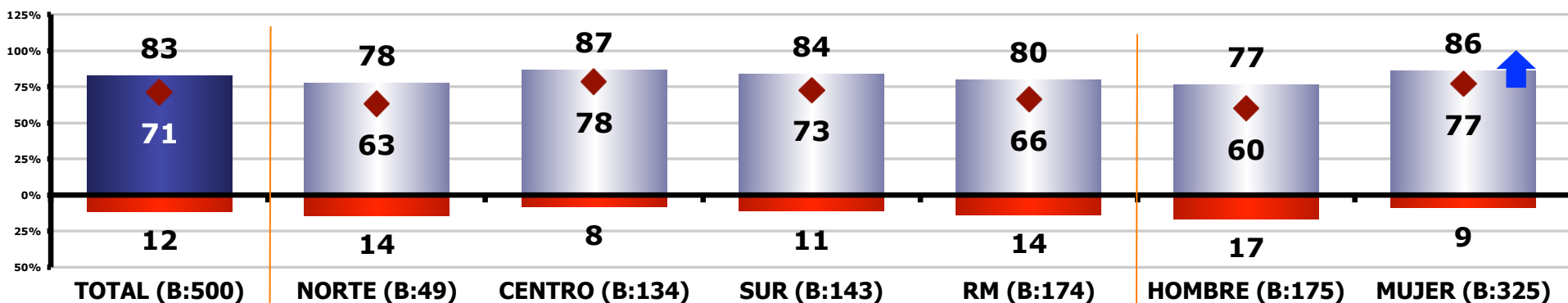


■ Recomendación Positiva (6 y 7) ■ Recomendación Negativa (1 a 4) ♦ Recomendación Neta

Permanencia en el servicio según segmentos

63

De 1 a 7, donde 1 es "Con toda seguridad NO lo volvería a usar" Y 7 es "Con toda seguridad SI lo volvería a usar" ¿Usted volvería a usar el formulario Web para realizar una consulta? (Base: 500, Total Muestra)



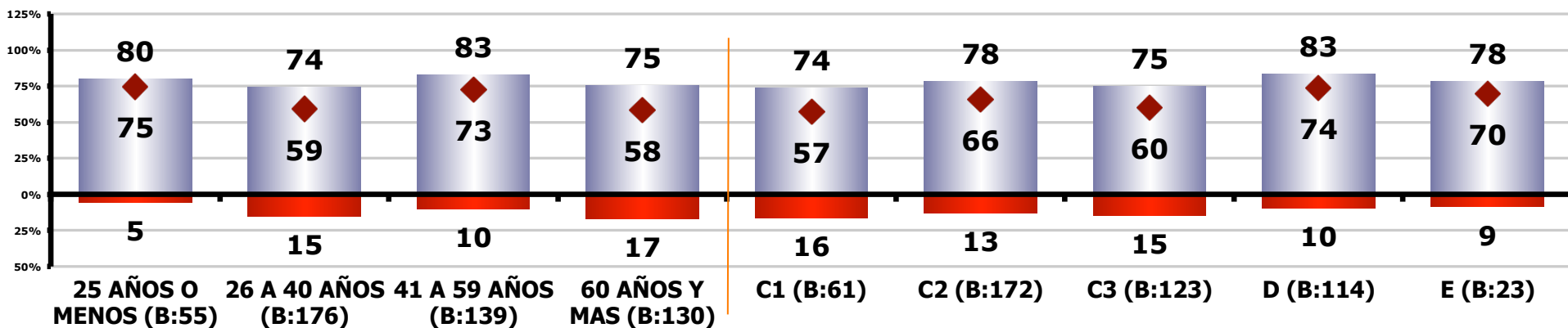
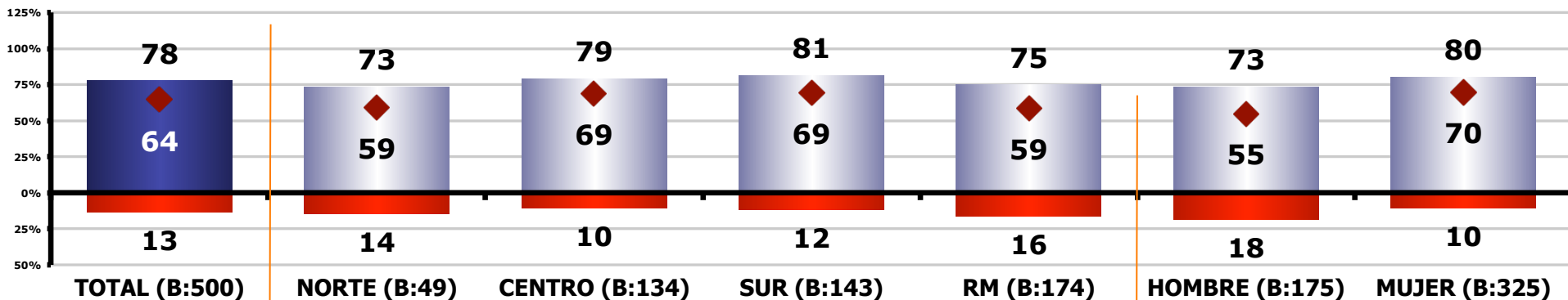
■ Volvería a usar el Formulario (6 y 7) ■ No volvería a usar el Formulario (1 a 4) ◆ Permanencia Neta



Resultado significativamente mayor que otros segmentos

Lealtad en el servicio según segmentos

64



■ Alta Lealtad (6 y 7)

■ Baja Lealtad (1 a 4)

◆ Lealtad Neta

Cartera de clientes

65

Con la Lealtad de los clientes y la evaluación general es posible calcular la cartera de clientes:

Lealtad

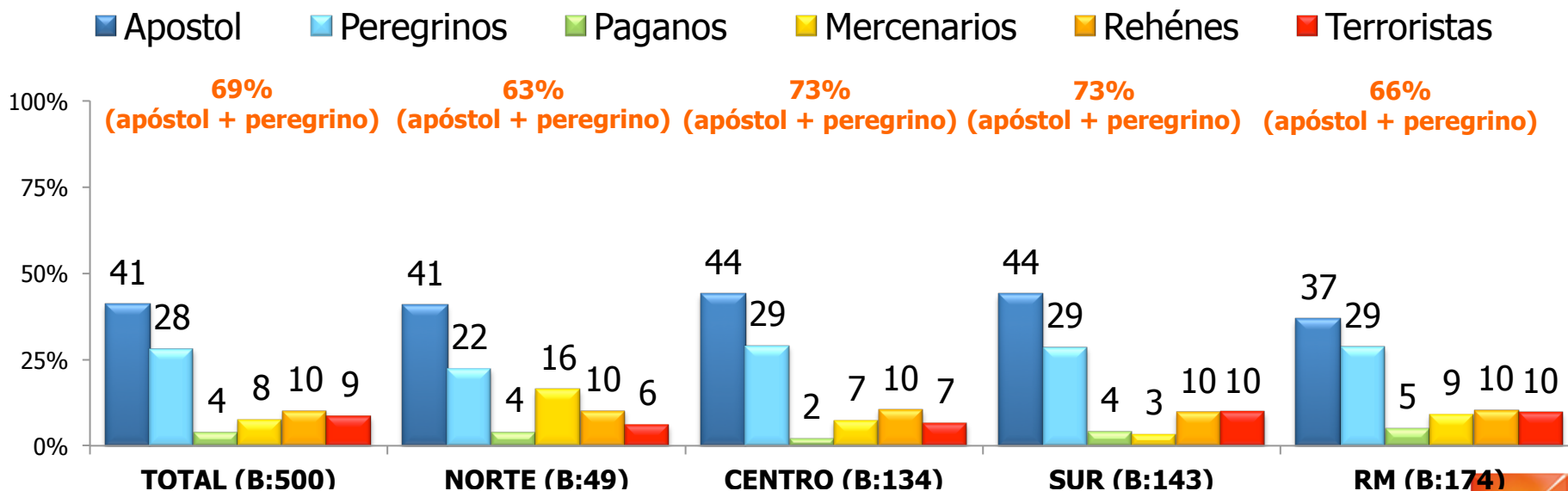
**Evaluación
General**

Apóstoles	41%	Son los clientes cuya experiencia con el servicio sobrepasa sus expectativas, y que informan a otros la calidad de esta experiencia (referencias)
Peregrinos	28%	Son los clientes que están en territorio de tránsito hacia la plenitud de la satisfacción y la lealtad. Son potenciales apóstoles, donde sus carencias pueden pasar por aspectos emocionales y/o funcionales. Es un segmento atractivo para la institución.
Paganos	4%	Son los clientes que están en un territorio de indefinición y potencialmente podrían ser convertidos por la institución.
Mercenarios	8%	Son los clientes que desafían la regla satisfacción/lealtad. Son los buscadores de precio, compradores por impulso, seguidores de la moda, o que siempre buscan algo a cambio. Nos desarrollan lealtad con ninguna empresa o institución.
Rehenes	10%	Son los clientes que a pesar de tener muy malas experiencias con la empresa, no pueden cambiar a corto plazo de proveedor, ya sea por los costos de cambios involucrados, contratos establecidos, etc.
Terroristas	9%	Son los clientes que han vivido una mala experiencia con el servicio de la empresa, que transmiten su frustración a su círculo social y aprovecharán cualquier oportunidad para abandonar la institución

Cartera de clientes por Canales

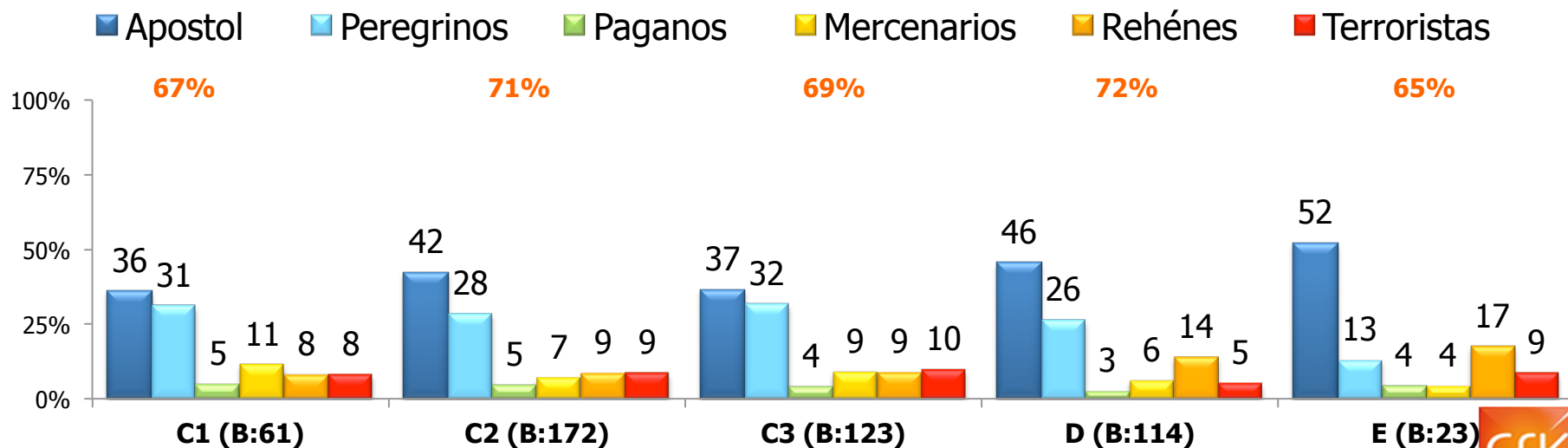
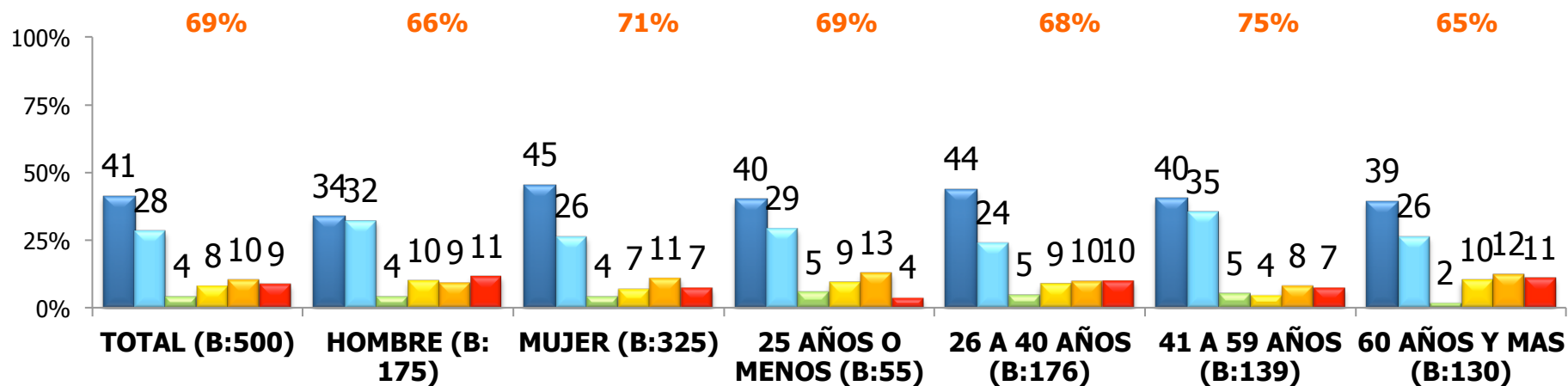
66

CARTERA		Nivel de Satisfacción						
		1	2	3	4	5	6	7
Nivel de Lealtad	1	Terroristas					Mercenarios	
	2							
	3							
	4							
	5	Rehenes				Paganos	Peregrinos	
	6							
	7						Apóstoles	



Cartera de clientes por Perfil Sociodemográfico

67



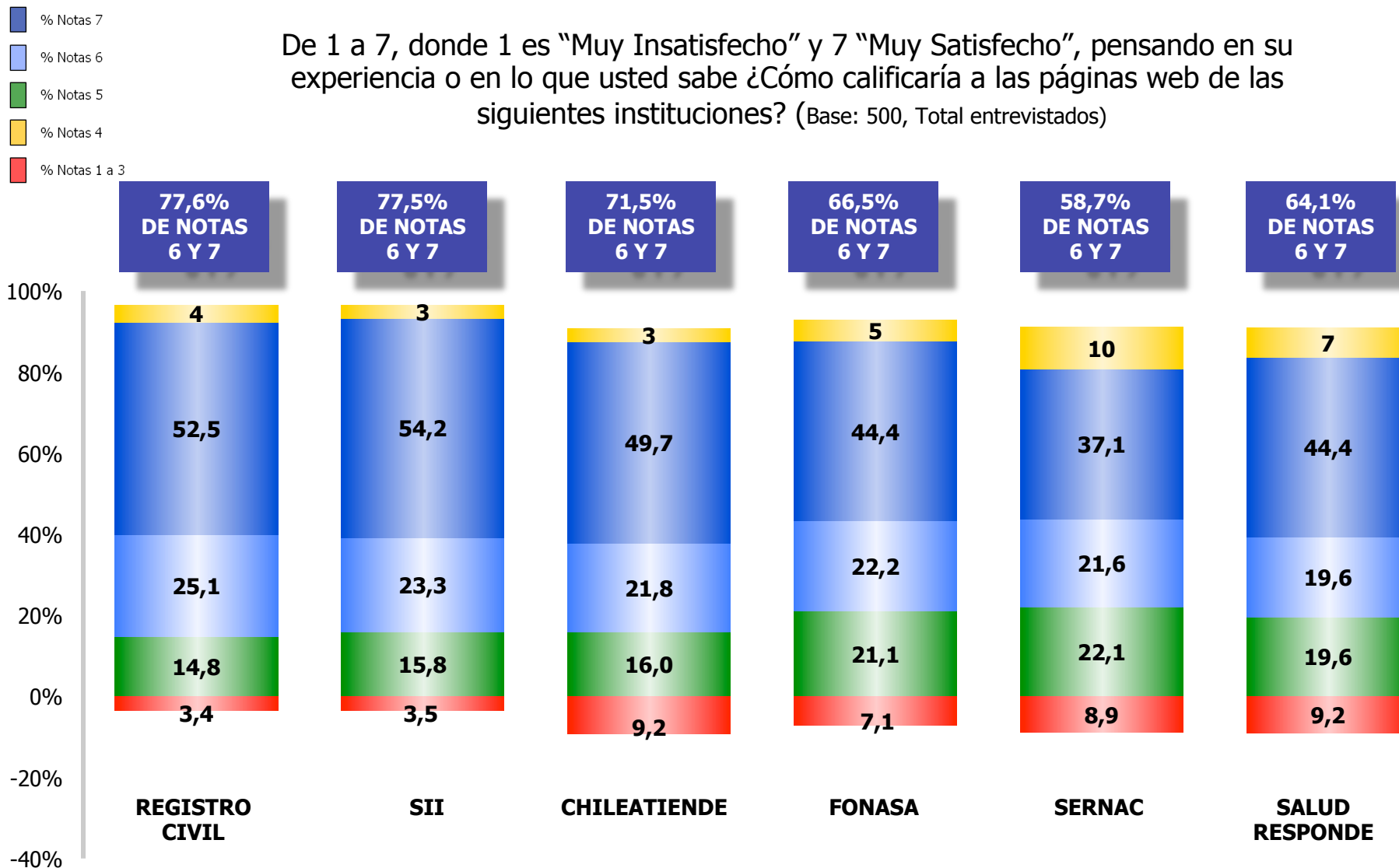


PÁGINAS WEB OTROS SERVICIOS PÚBLICOS

Otras páginas Web

69

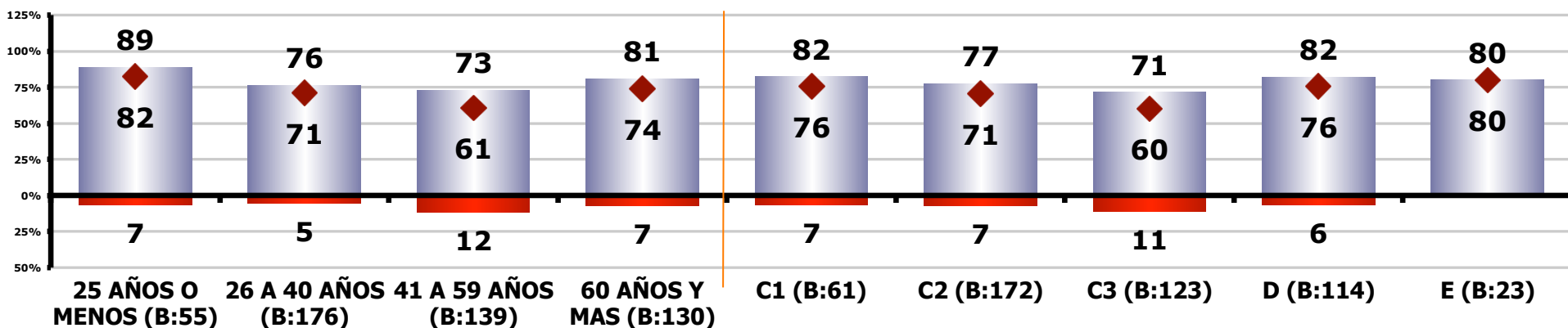
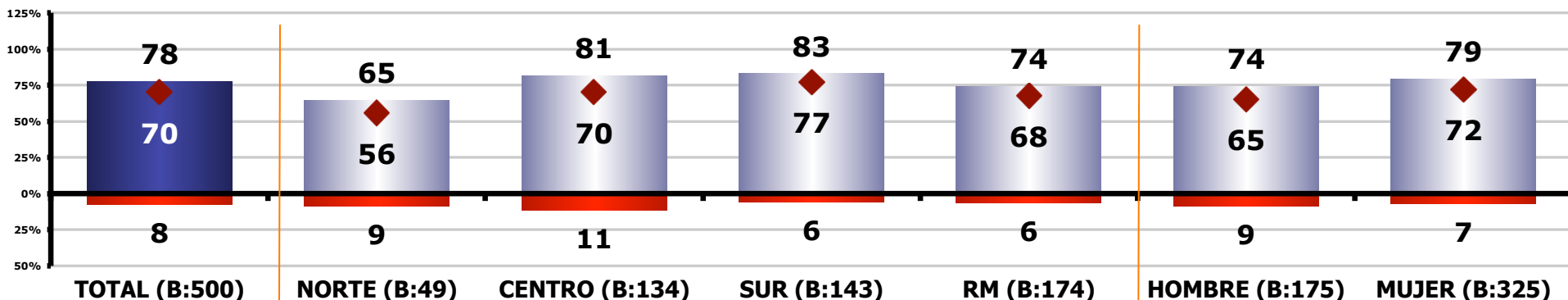
De 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho", pensando en su experiencia o en lo que usted sabe ¿Cómo calificaría a las páginas web de las siguientes instituciones? (Base: 500, Total entrevistados)



Evaluación Página Registro Civil por perfil Sociodemográfico

70

De 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho", pensando en su experiencia o en lo que usted sabe ¿Cómo calificaría a la página web del **Registro Civil** (Base: 500, Total entrevistados)



■ Buena evaluación (6 y 7)

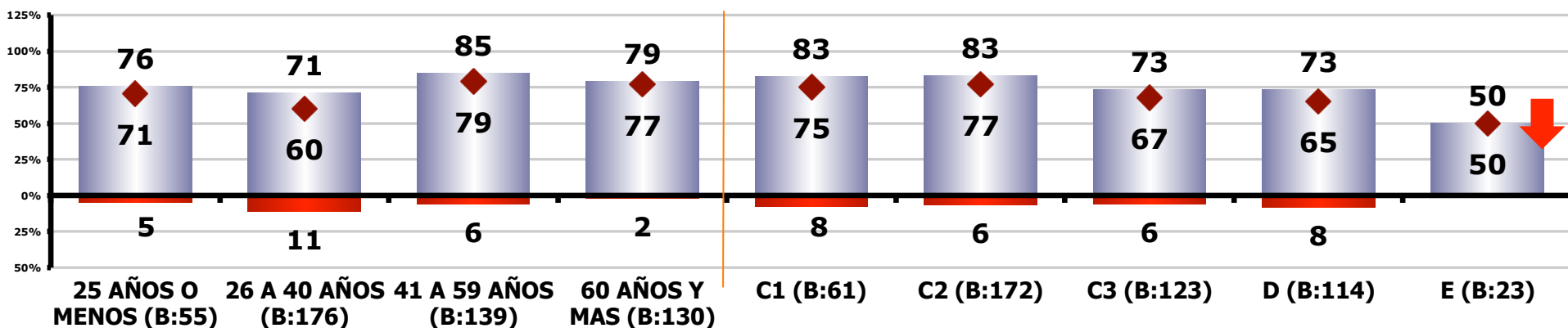
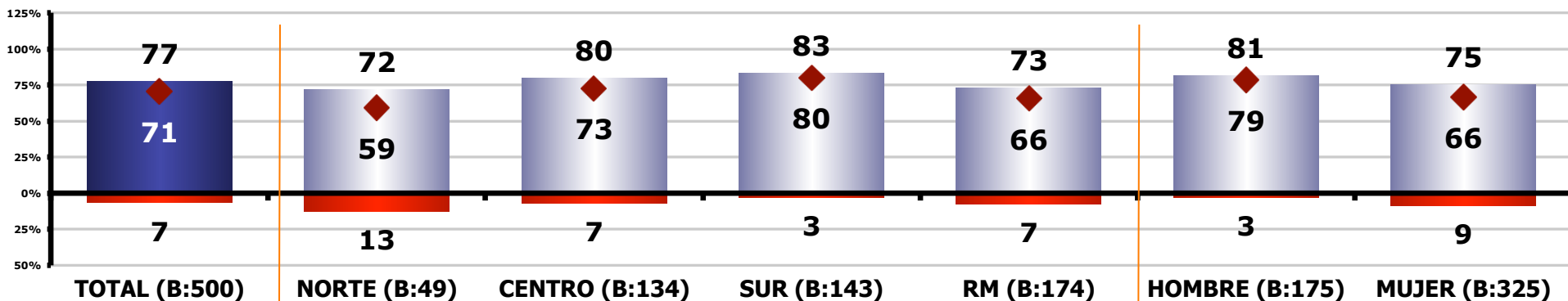
■ Mala evaluación (1 a 4)

◆ Evaluación Neta

Evaluación Página SII por perfil Sociodemográfico

71

De 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho", pensando en su experiencia o en lo que usted sabe ¿Cómo calificaría a la página web del **Servicio de Impuestos Internos (SII)**? (Base: 500, Total entrevistados)



■ Buena evaluación (6 y 7)

■ Mala evaluación (1 a 4)

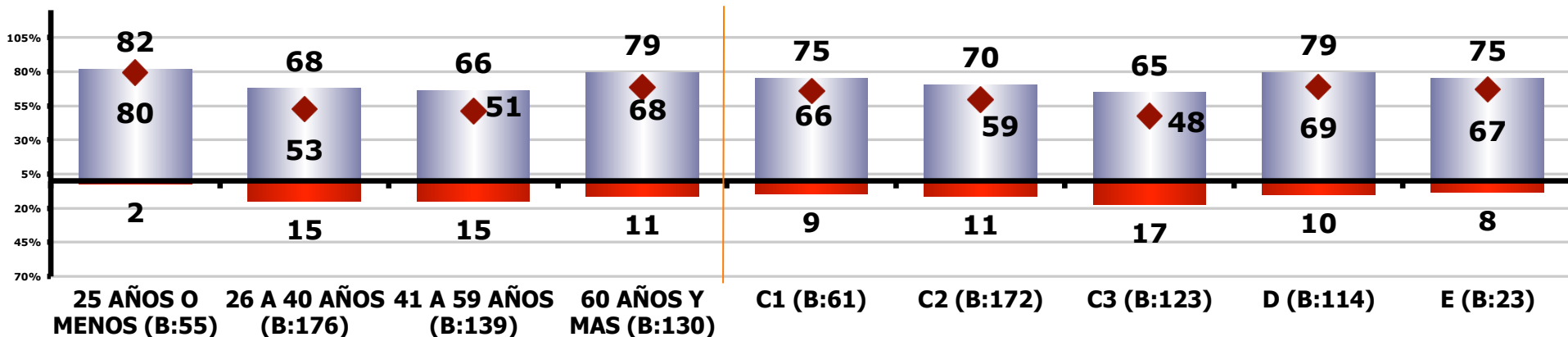
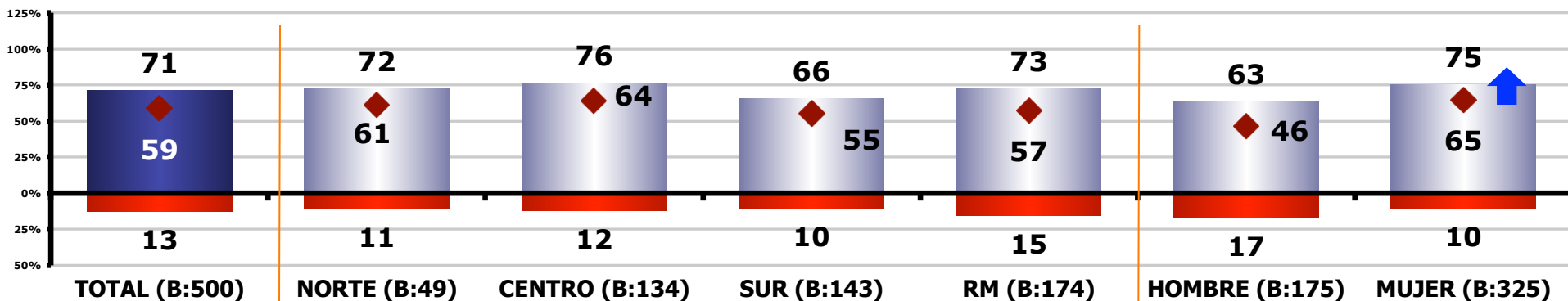
◆ Evaluación Neta

↓ Resultado significativamente menor entre segmentos

Evaluación Página ChileAtiende por perfil Sociodemográfico

72

De 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho", pensando en su experiencia o en lo que usted sabe ¿Cómo calificaría a la página web de **ChileAtiende?** (Base: 500, Total entrevistados)



■ Buena evaluación (6 y 7)

■ Mala evaluación (1 a 4)

◆ Evaluación Neta



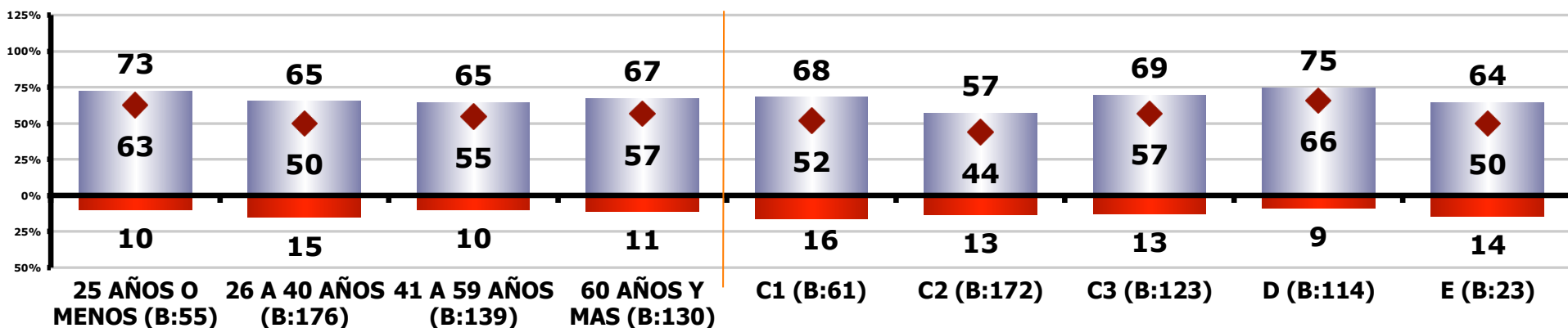
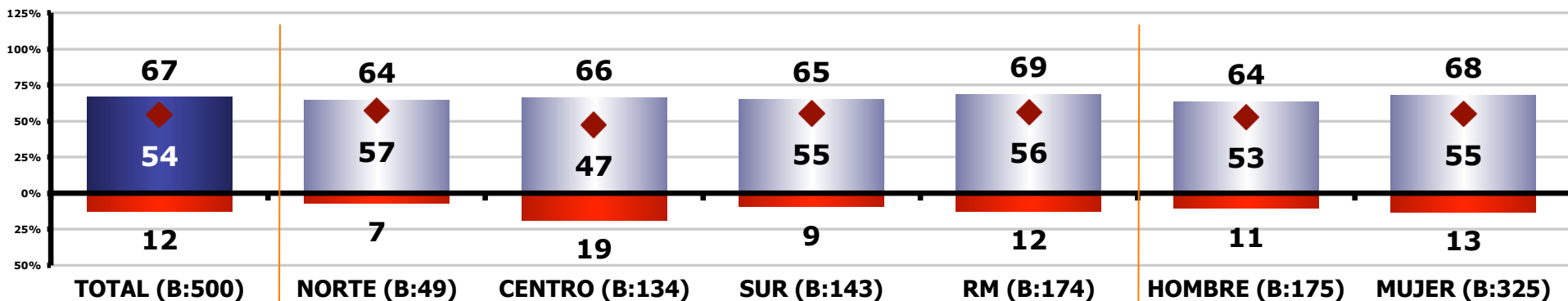
Resultado significativamente mayor que otros segmentos

Evaluación Página FONASA por perfil Sociodemográfico

73

De 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho", pensando en su experiencia o en lo que usted sabe ¿Cómo calificaría a la página web del **FONASA**

(Base: 500, Total entrevistados)



■ Buena evaluación (6 y 7)

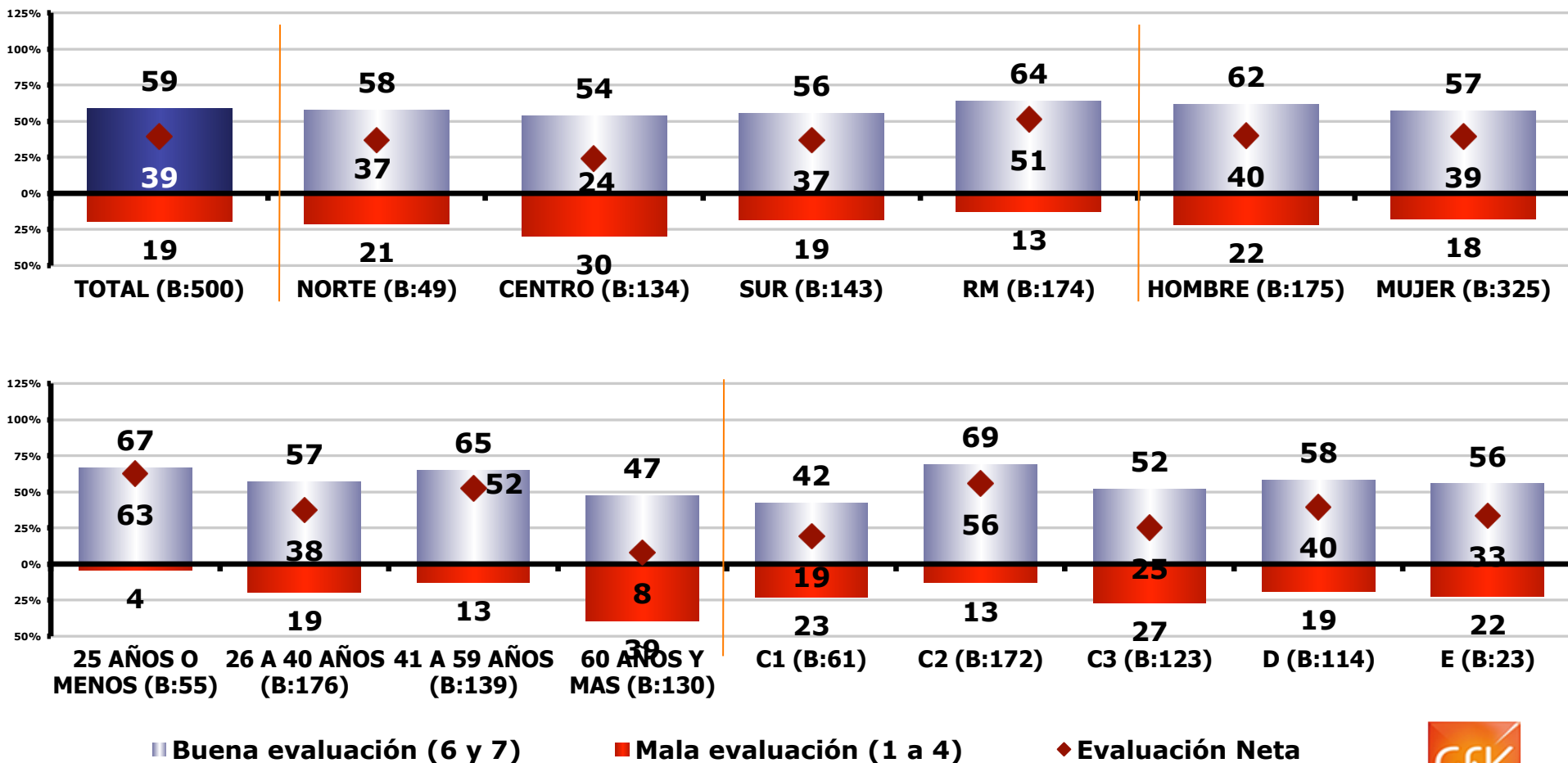
■ Mala evaluación (1 a 4)

◆ Evaluación Neta

Evaluación Página SERNAC por perfil Sociodemográfico

74

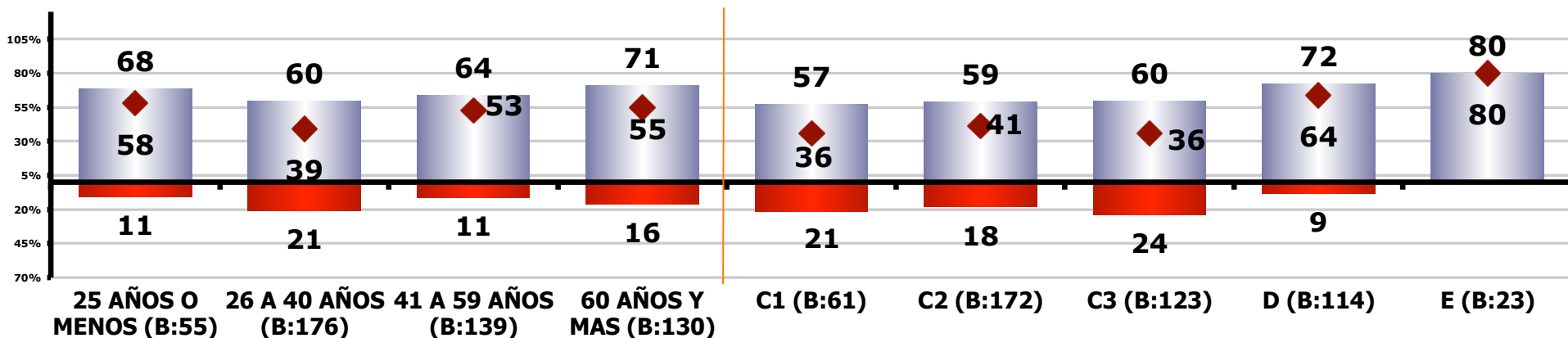
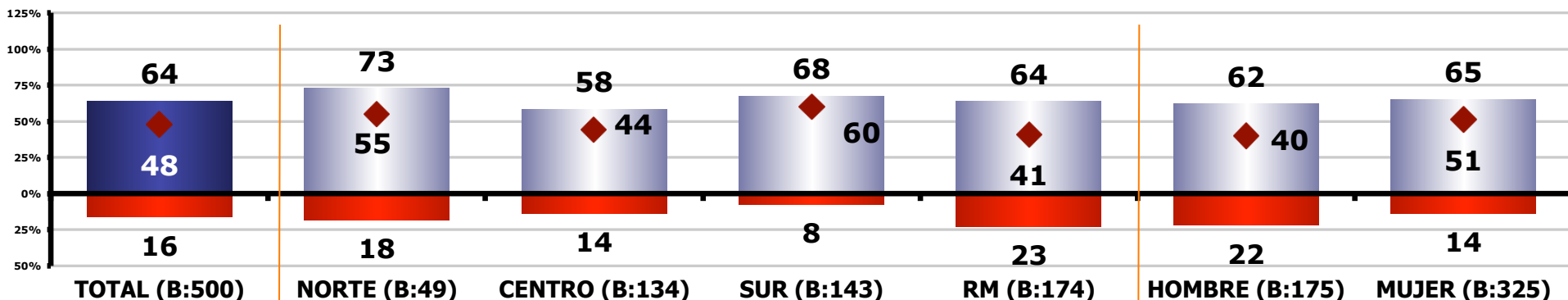
De 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho", pensando en su experiencia o en lo que usted sabe ¿Cómo calificaría a la página web del **Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)** (Base: 500, Total entrevistados)



Evaluación Página SALUD RESPONDE por perfil Sociodemográfico

75

De 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho", pensando en su experiencia o en lo que usted sabe ¿Cómo calificaría a la página web del **Salud Responde** (Base: 500, Total entrevistados)



■ Buena evaluación (6 y 7)

■ Mala evaluación (1 a 4)

◆ Evaluación Neta



Conclusiones

Síntesis de resultados

77

Perfil del usuario/a

- Al igual que lo observado en el año 2013, se trata de un canal donde predomina el nivel socioeconómico más alto, siendo 47% las llamadas correspondientes al C1 y C2 en el año 2014, mientras en el 2013 alcanzaba el 35%. Y la cifra de C1-C2 se mantiene estable en el grupo de tercera edad cuando se cruza por tramo etario.
- Por tanto, se trata de un perfil de mayor nivel de enseñanza (44% accedió a educación superior), además de una población de usuarios que se concentra en la actividad de empleado administrativo medio y bajo, profesional técnico independiente (42%), en tanto que el porcentaje de personas que no trabaja es de un 28%.
- Además, se trata de un grupo conformado mayoritariamente por mujeres (65%), jefes de hogar (65%) y a personas que se agrupan en el tramo etario de 26 a 59 años (63%), siendo el promedio de edad 45,2 años. No obstante, 28% de consultados corresponde a tercera edad.
- Respecto a la discapacidad, se observa una población con un 16% de discapacitados, en donde predominan las discapacidades visuales (8% de la población) y físicas (6% de la población).
- El formulario fue llenado en un 77% para una consulta personal, y en un 23% como trámite para terceros, que fundamentalmente se trata de los padres (26%) o clientes (25%).
- Considerando los últimos 2 meses, el promedio de uso de la página web es de 3,2 veces, levemente mayor a las 3,7 veces del año 2013.

Síntesis de resultados

78

Índice de Satisfacción

- El Formulario Web alcanza a 79,2 puntos en el promedio del Índice de Satisfacción, pero sólo 60,6% alcanza el umbral de 75 puntos.
- No obstante esta cifra es estadísticamente mejor que la registrada en el 2013, cuyo promedio fue 75,9 puntos y el umbral de satisfacción fue de 58,5%.
- A nivel de los componentes, se constatan resultados heterogéneos del siguiente orden:
 - El componente de mejor resultado corresponde a la Facilidad de acceso y página amigable, componente que logra un promedio de 91,9 puntos y umbral de 90,2%. Sus resultados son estadísticamente mejores que los registrados en el 2013, por tanto se concluye mejora en la accesibilidad al Formulario Web.
 - En un segundo nivel, con alto nivel de cumplimiento del indicador, se posiciona el componente de la Satisfacción respecto de la atención. El promedio logrado es de 85,5 puntos y el umbral alcanzó a 77,2%. Este resultado es similar estadísticamente al registrado en el año 2013.
 - En una tercera posición, con menores desempeños se encuentran los componentes de Tiempo de comunicación con 59,4% en el umbral de satisfacción y Calidad de la respuesta o solución con 44,2%. En relación al componente de tiempo de comunicación, la cifra es menor la del 2013, mientras que en el caso del componente de calidad, el resultado es similar al del año 2013.
 - Por otra parte, cabe mencionar que no se registraron diferencias significativas en el análisis por género en ninguno de los componentes de la satisfacción del canal Web.

Síntesis de resultados

El formulario

- Respecto del formulario web, las dimensiones mejor evaluadas son la facilidad para llenarlo con un 89%, la claridad del formulario y el tamaño de letra (84%), mientras que los que poseen menor porcentaje de evaluaciones positivas son lo adecuado de las opciones que ofrece (79%) y la facilidad para encontrarlo en la página web (82%).

Calidad de la respuesta o solución

- En cuanto a la respuesta frente al requerimiento, un 44% declaró que fue respondida en forma completa, mientras que un 28% de forma incompleta y un 23% aún no le responden. Además, un 4% de los usuarios declaró tener algún problema con el uso del formulario web.
- En relación a los tiempos de respuesta, el promedio de los usuarios fue de 4,3 días de espera para la respuesta, con un mínimo de 0 días y un máximo de 90. En tanto la percepción de ese tiempo es en un 44% de los usuarios adecuada, en un 39% rápida y en 16% excesiva.

Síntesis de resultados

80

Satisfacción global con la atención

- Por otra parte, la satisfacción con el formulario web de IPS alcanza a un 77,2% de los usuarios con notas 6 y 7, resultado mayor que el 69,8% del año 2013. Por otra parte, solo un 4,8% lo califica con notas de 1 a 3 y un 4,4% con nota 4. El promedio de nota para el formulario web fue de un 6,0 para el total de usuarios.

Lealtad y cartera de usuarios y usuarias

- Respecto a la recomendación a partir de la experiencia del formulario web, un 78% de los usuarios y usuarias la califica como positiva (notas 6 a 7), mientras que solo un 11% la señala como negativa (notas 1 a 4). Además, la permanencia en el servicio es evaluada positivamente en un 83% de los usuarios y usuarias, quienes volverían a usar el formulario web para una consulta, mientras que un 12% declara que no lo volvería a usar. Estas evaluaciones dan como resultado una lealtad alta de un 78% de los usuarios y usuarias, mientras que la baja lealtad alcanza a un 13%.
- A partir de la evaluación general del formulario web de IPS y de la Lealtad de los usuarios y usuarias (conformada por la recomendación y la permanencia en el servicio), fue posible construir la cartera de clientes de la institución, según la cual un 41% de los usuarios y usuarias son apóstoles y un 28% son peregrinos, lo que representa a un 69% de usuarios y usuarias con una alta satisfacción con el servicio. Por otra parte, solo un 9% queda catalogado como terroristas.