

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA 2022

División de Atención al Usuario



OBJETIVOS

➤ OBJETIVO GENERAL

Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido de los usuarios

➤ OBJETIVOS ESPECIFICOS

Medir el nivel de satisfacción global neta de la experiencia de los usuarios con el servicio ofrecido y según los diferentes productos y canales de atención.

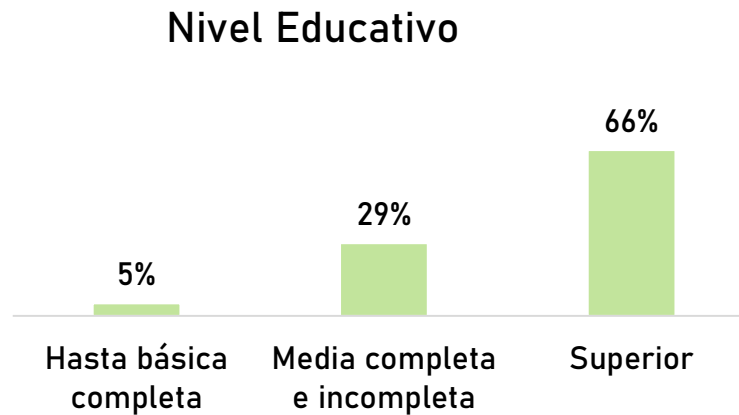
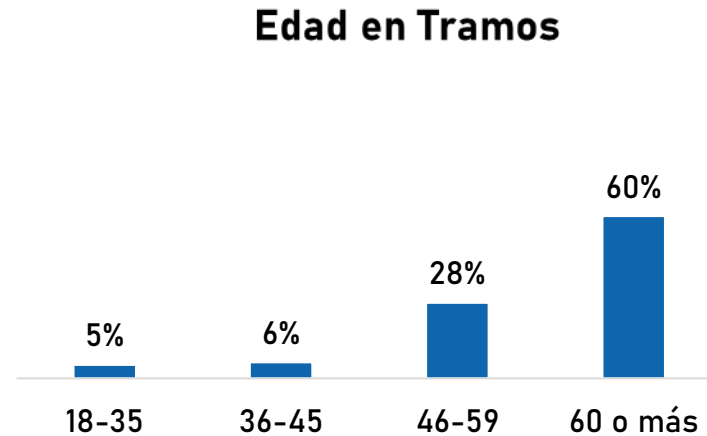
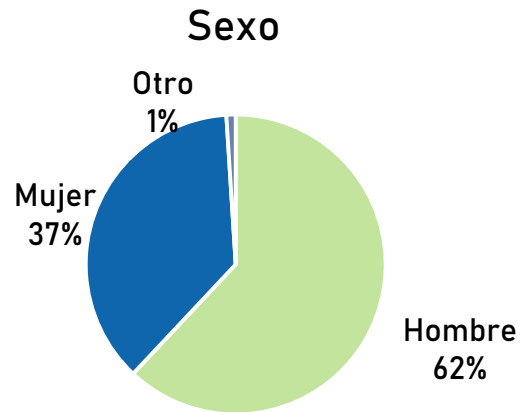
Medir el nivel de satisfacción global neta según los distintos tipos de usuarios, grupos etarios y otras desagregaciones relevantes.



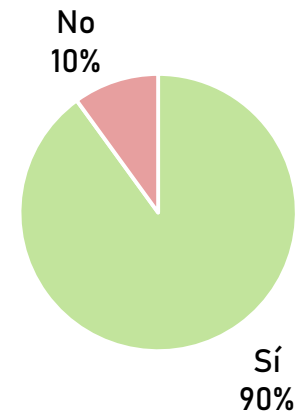
METODOLOGÍA

Técnica	: Levantamiento telefónico (CATI) y online (CAWI)
Universo	: Personas usuarias de CAPREDENA que realizaron los trámites de reserva de hora, consulta previsional, solicitud de certificados, solicitud y pago de beneficio y trámite de pensión
Muestreo	: Muestreo probabilístico aleatorio en base al trámite realizado
Marco Muestral	: 72.091 contactos válidos de un Universo de 250.759 provistos por CAPREDENA .
Muestra	: 1.825 casos totales
Error	: +/- 2,3%, a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima
Ponderación	: Por tipo de trámite y canal de atención
Fecha de Terreno	: 12 de agosto al 30 de septiembre

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS/AS ENCUESTADOS/AS



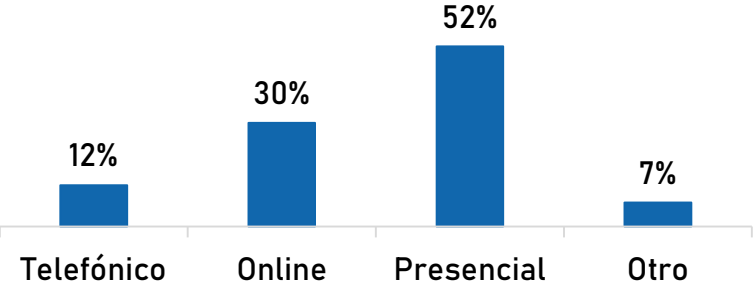
Tenencia de Clave Única



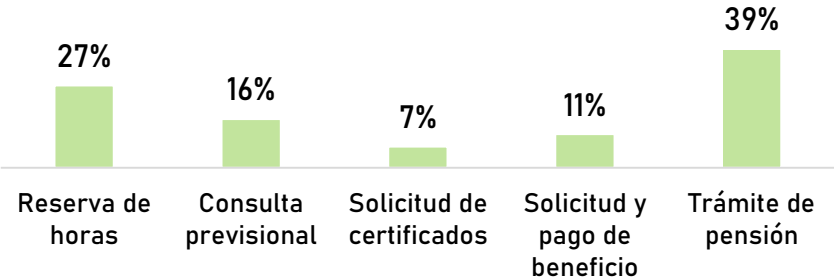
N=1.825

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS/AS ENCUESTADOS/AS

Canal utilizado para el trámite



Trámite



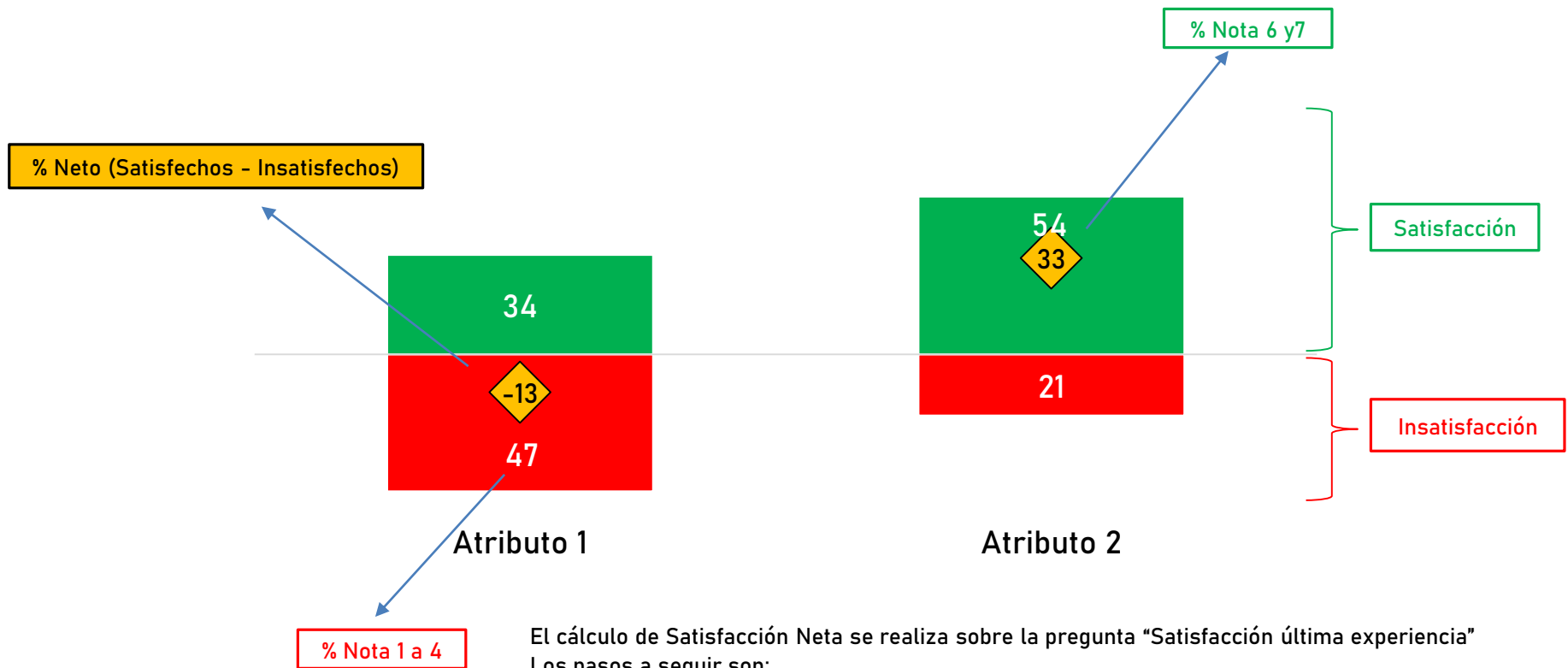
N=1.825



¿QUÉ MEDIMOS?

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

LECTURA DE DATOS



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

Los pasos a seguir son:

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

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

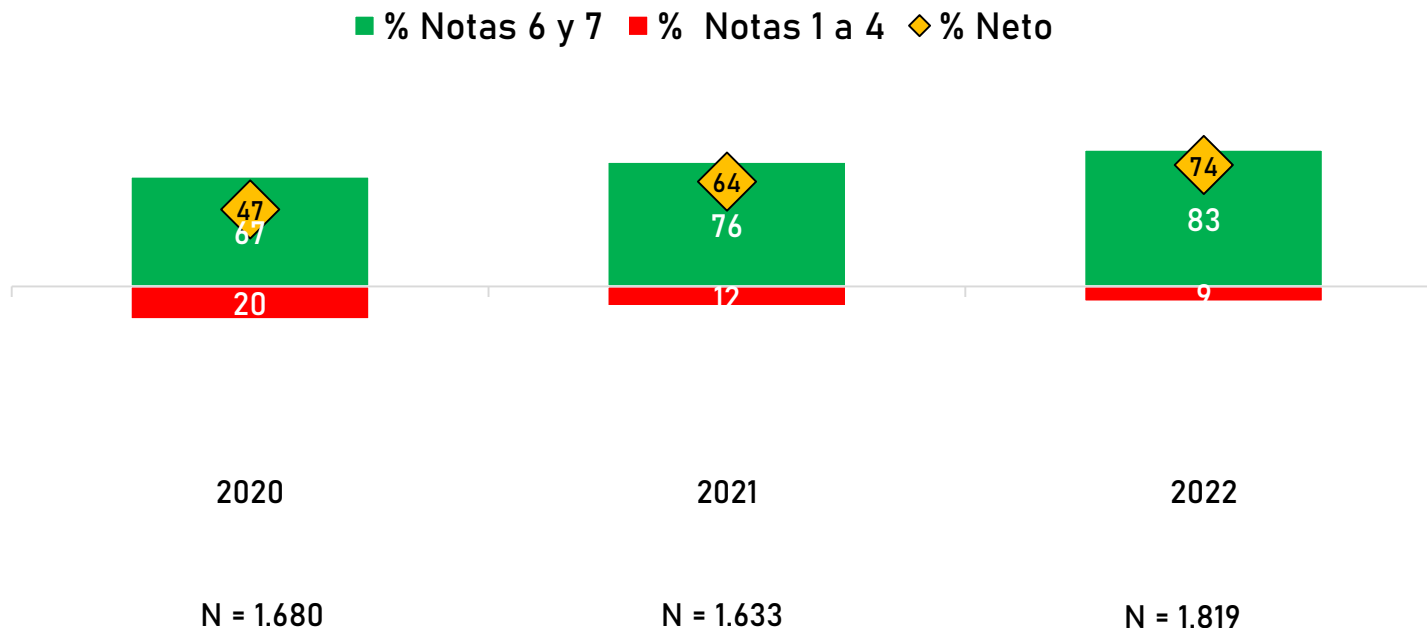
SATISFACCIÓN AÑO – 2022

ÚLTIMA

EXPERIENCIA

(%)

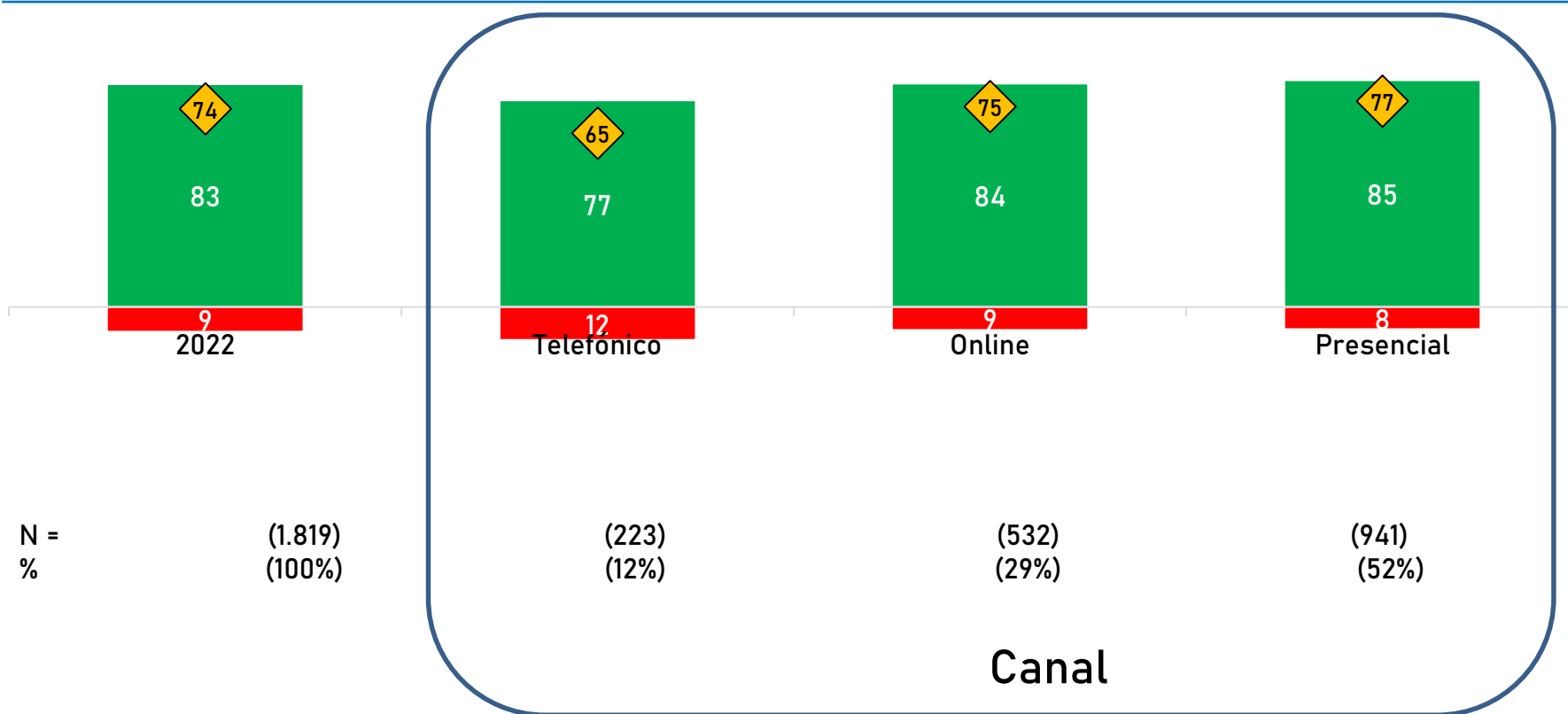
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



El indicador de Satisfacción neta de Usuarios (PMG), se construye a partir de los resultados del 2022 de esta variable.

Se omiten las categorías NS-NR

	% Notas 6 y 7	% Notas 1 a 4	% Neto
2021	64	59	70
2022	74	65	85

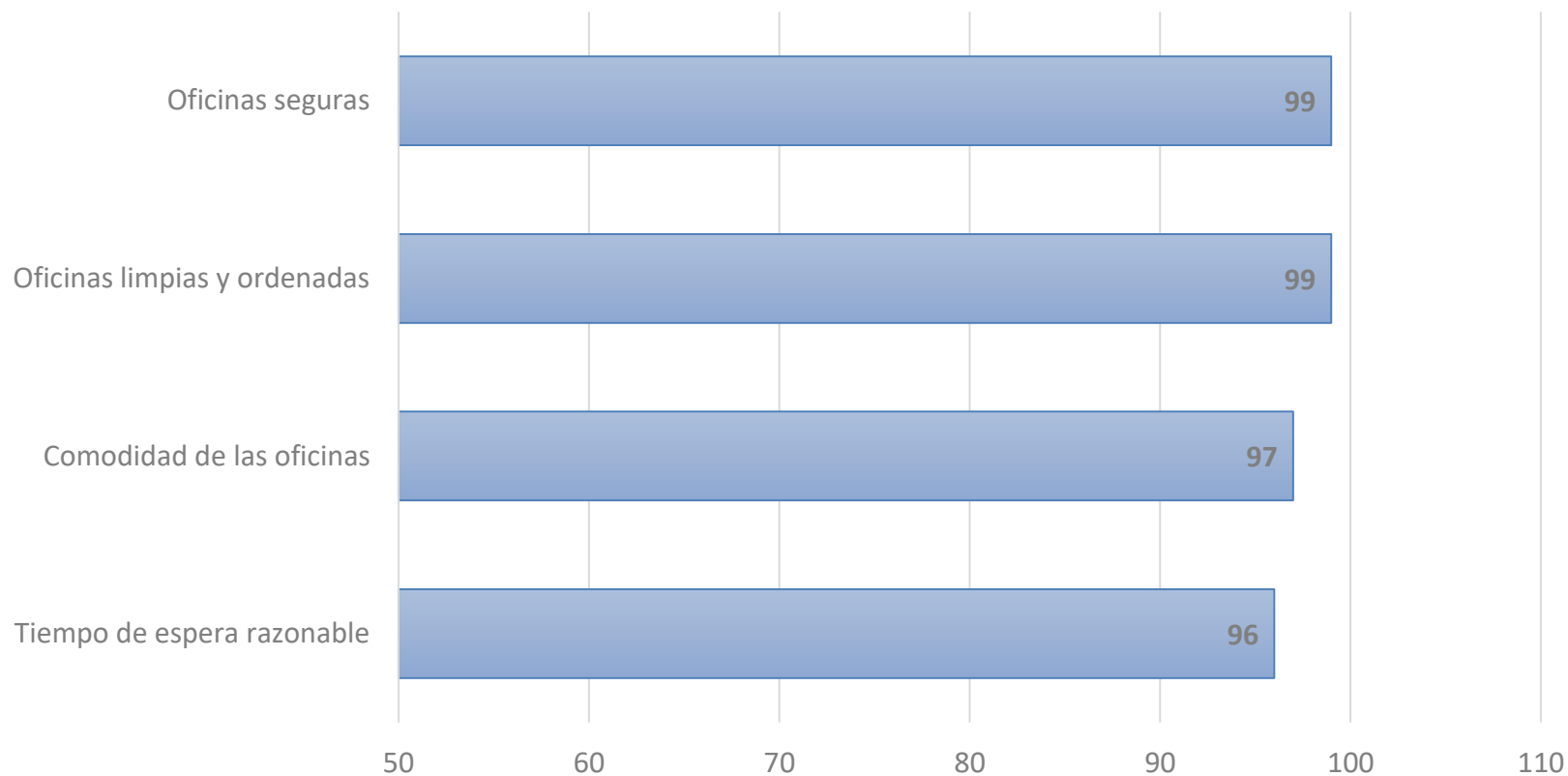


Se omiten las categorías NS-NR



SATISFACCIÓN OFICINAS

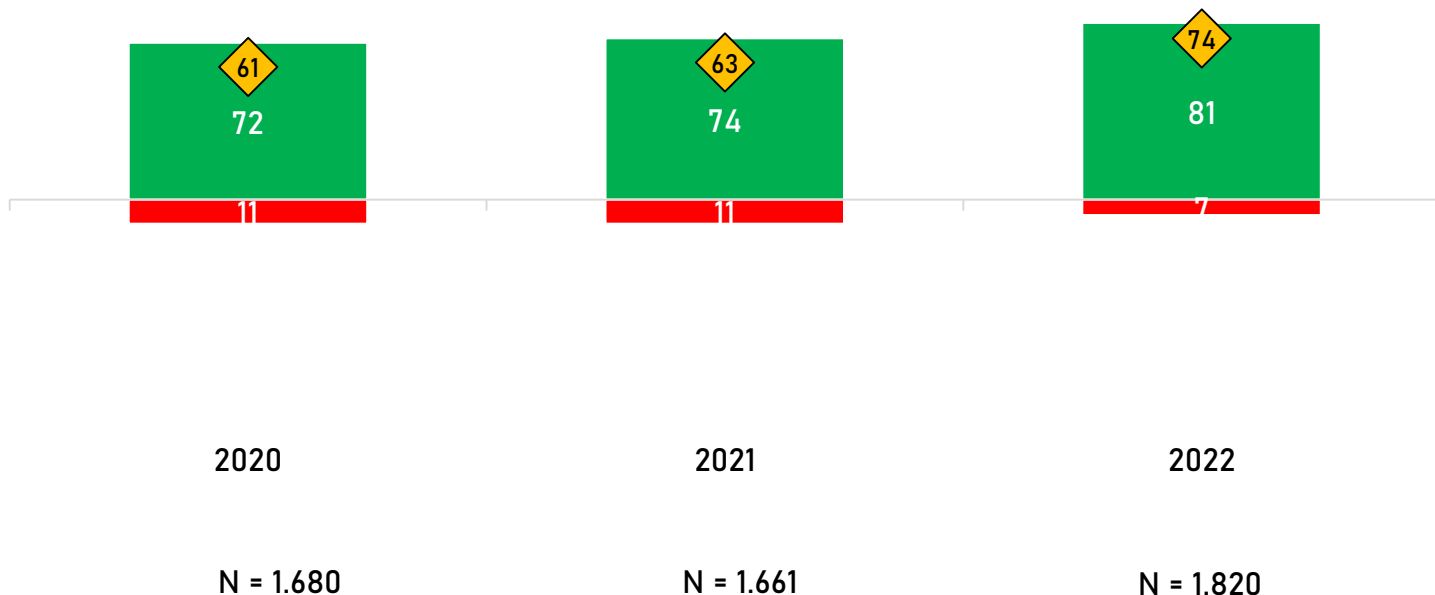
(%) 2022



SATISFACCIÓN GENERAL CON CAPREDENA AÑO 2022

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

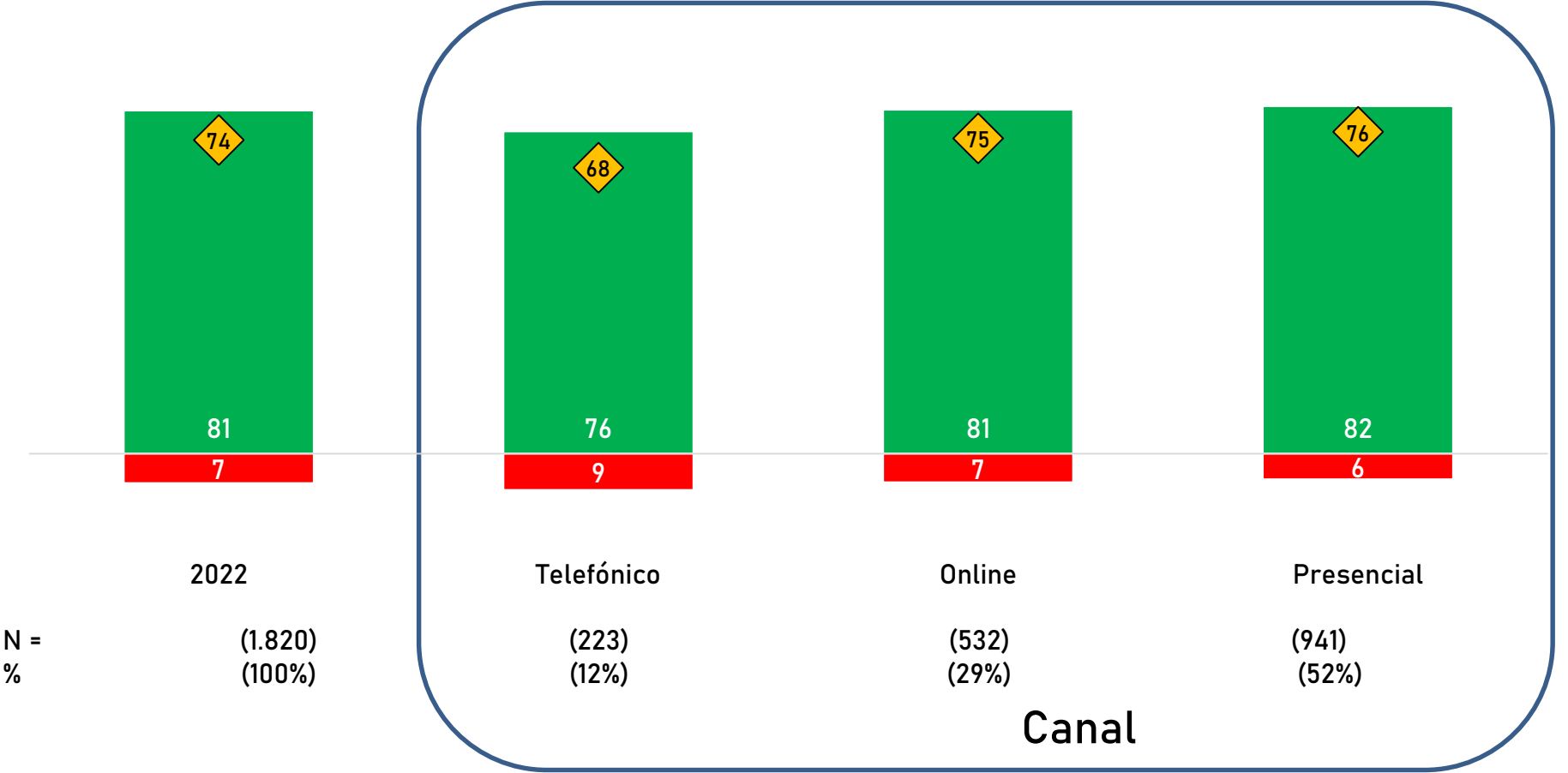
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



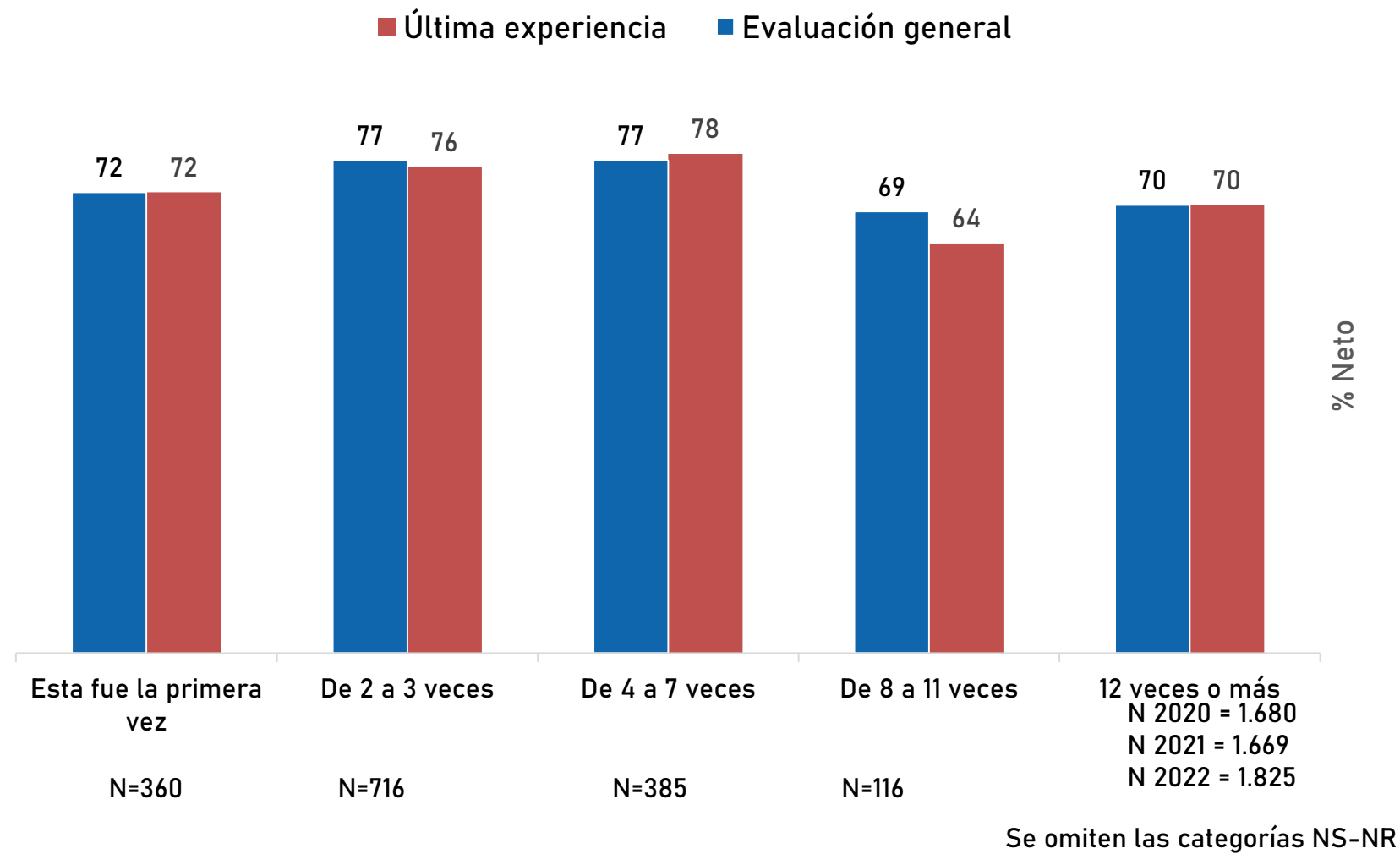
Se omiten las categorías NS-NR

EVALUACIÓN GENERAL POR CANAL

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

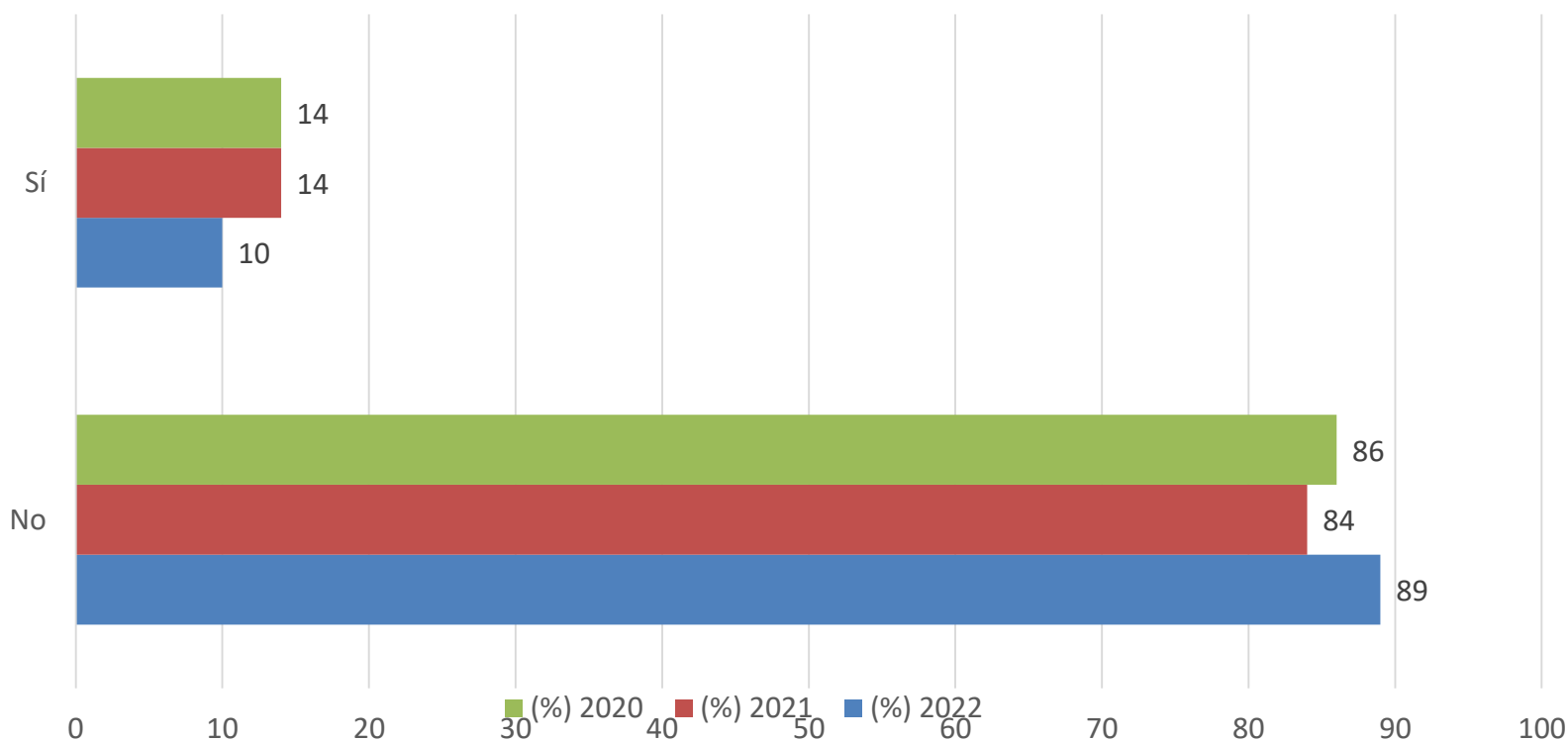


EVALUACIÓN GENERAL VS EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA SEGÚN RECURRENCIA



PROBLEMAS – OCURRENCIA (%) AÑO –2022

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



N 2020 = 1.680

N 2021 = 1.669

N 2022 = 1.825

MODELO DE ANÁLISIS

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



Imagen institucional



Facilidad Aspectos Funcionales



Agrado Aspectos Emocionales



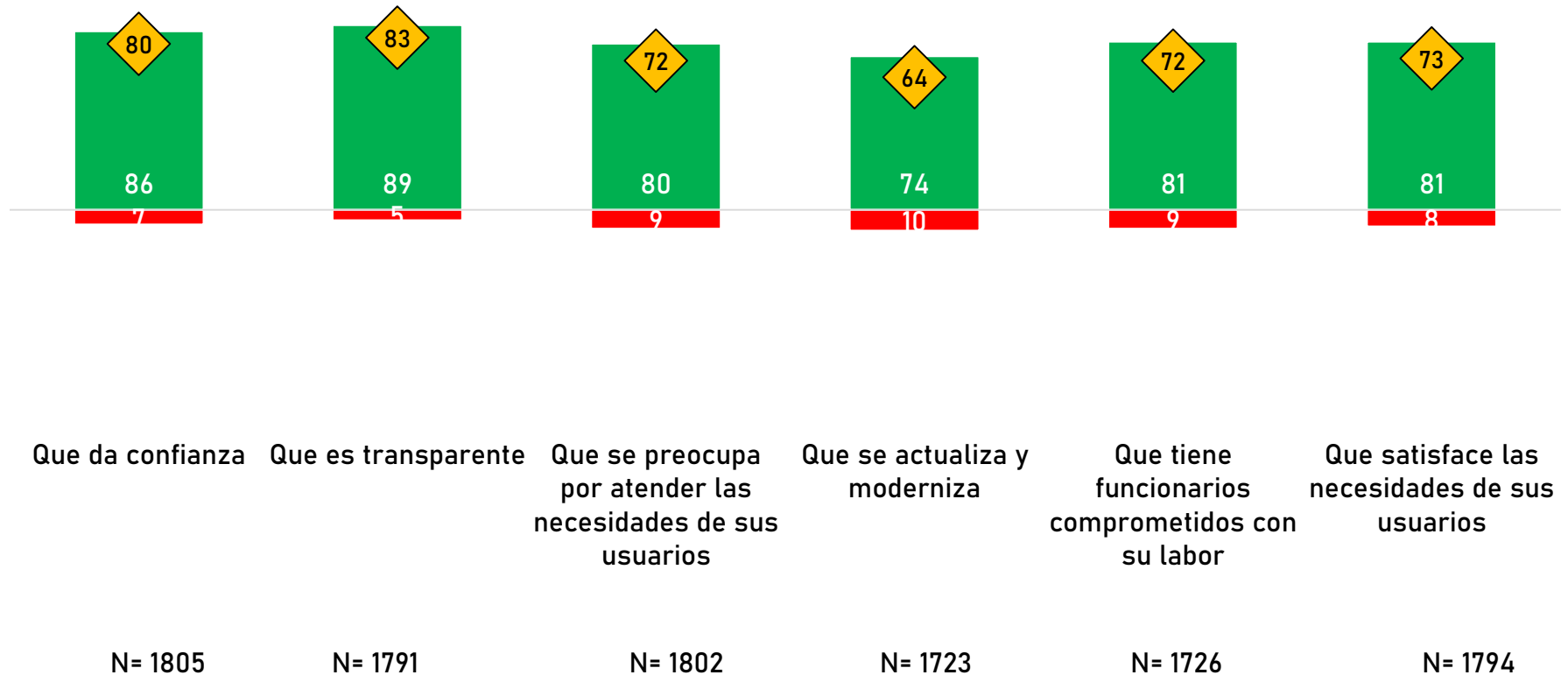
Resolutivo Aspectos Operacionales



IMAGEN INSTITUCIONAL (%)

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

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



Se omiten las categorías NS-NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

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





ALGUNAS CONCLUSIONES DEL ESTUDIO CUANTITATIVO

La resolutiveidad es la dimensión más relevante en el modelo. En ella, se recomienda reforzar las respuestas que se le entregan a la persona usuaria, especialmente entregando más detalles y claridad respecto del resultado del requerimiento

Se debe potenciar la imagen que la institución proyecta, puesto que esta es la segunda dimensión más relevante dentro de la medición. Para este caso, se recomienda un refuerzo general en las seis variables medidas, pero especial énfasis en la actualización y modernización de la institución.





LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

Caracterización y aclaración de perfil entrevistado

- Las entrevistas para CAPREDENA fueron realizadas entre los días **viernes 4 de noviembre y martes 8 de noviembre**.
- Considerando el diseño del estudio, nos concentramos en entrevistar a aquellos usuarios que **mencionaron estar insatisfechos** con el servicio que recibieron y fueron **contactados de manera aleatoria** a partir de la BBDD entregada.
- En estas se consultó por los trámites de **Consulta médica / Reserva de horas** y por **Trámites de pensión**, finalmente y considerando quienes quisieron responder la entrevista, contamos con **8 trámites de Consulta médica / Reserva de horas y 2 Trámites de pensión**.





LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

Principales fortalezas identificadas

1. Como su principal fortaleza destaca la **puntualidad en el pago de las pensiones**.
2. Además se destaca que su **sitio web es sencillo de utilizar e intuitivo**, que no hay necesidad de modernizarlo y complejizarlo más.

Principales debilidades identificadas

1. **No se considera una institución tan actualizada o moderna**. Se percibe que no suele actualizar sus canales de atención o sus protocolos, sin embargo, esto no parece molestarle a la mayor parte de los usuarios entrevistados, que al considerarse “de avanzada edad”, señalan que no necesitan que se modernice.
2. Una debilidad que influye en la evaluación hacia el trámite de Consulta Médica / Reserva de horas no tiene que ver con la institución misma ni con la reserva de hora, tiene que ver con la **atención en los centros médicos**, por ejemplo, se reclama por la modernización de la maquinaria de toma de exámenes. Por lo tanto, no podemos descartar que la evaluación sea influida por la experiencia en los otros prestadores.





LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

Oportunidades de Mejora:

- 1. Mejoramiento de la experiencia en sucursales físicas**, pues se menciona que existen algunos elementos que no cumplen del todo con un buen estándar de atención: baños en mal estado, pintura descascarada, incluso una usuaria que asistía a la Sucursal de Santiago Centro menciona que antes de la pandemia existía una cafetería la cual ya no atiende y era un buen servicio para esperar, entre otras.
- 2. Por otro lado, también surge la idea de una mejor capacitación de su personal**, que muchas veces no cuenta con la información para responder adecuada y satisfactoriamente a las consultas telefónicas: *"que los funcionarios, si falta algún código o documento, se esfuercen en conseguir alguna información que pueda faltar y que ellos puedan tener acceso para poder devolverte o responderte en la llamada y solucionar la duda"*
- 3. Además, una usuaria menciona temas con los horarios de atención**, ya que menciona en algunas sucursales la atención deja de funcionar al medio día. La usuaria supone que se debe a horarios de almuerzo, más no tiene mayor conocimiento del motivo de este horario *"Con una mejor programación de la hora de colación de los funcionarios se podría solucionar el problema "de la espera extra a la hora de colación" "*
- 4. Mejorar el stock de medicamentos en farmacia:** *"la farmacia es lo peor que hay ahí... mire, yo lo que veo es que cobran la nada misma, para no regalarlos [los remedios], pero no hay...yo estoy pidiendo no sé cuántos años un remedio y no hay, cuando llega [me dicen] 'ahh, ya se acabaron, no nos han mandado de Santiago... siempre la misma mentira...ahora yo digo 'capaz que los mandes y que hagan un negociado'"*



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA 2022

División de Atención al Usuario