



“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Instituto de Seguridad Laboral



AGENDA

- I. OBJETIVOS
- II. METODOLOGÍA
- III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS
- IV. DEFINICIONES RELEVANTES
- V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA
- VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN
- VII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - HABILITACIÓN Y PRESENCIA DE PROBLEMAS
- VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS
- IX. PLANIFICACIÓN LEVANTAMIENTO CUALITATIVO
- X. HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:

Activa Research

Jefe/a de Proyecto:

Rodrigo de la Riva

Equipo Consultor:

Victoria León

Nicolás Cisneros

Anabril Cerda

Pablo Figueroa

Raúl Silva

Fabián Pino

Contraparte Institucional:

Tomás Aguayo

Red de Expertos y Asesoría:

Secretaría de Modernización del Estado



I. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

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

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

Medir el nivel de satisfacción global neta según los distintos tipos de usuarios, grupos etarios y otras desagregaciones relevantes para la construcción de la medición de seguimiento de las instituciones participantes.

Determinar y cuantificar los factores y “drivers” más relevantes para la satisfacción de los diferentes tipos de usuarios, según servicio/producto y canal de atención.

II. METODOLOGÍA

ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

La Secretaría de Modernización, que tiene como objetivo el “aportar en la mejora de la satisfacción de los ciudadanos a partir de diversas iniciativas”, toma la metodología desarrollada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para caracterizar y medir la satisfacción de la última experiencia de los usuarios con instituciones públicas y cada uno de sus canales de atención.

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



FICHA METODOLÓGICA GENERAL

- 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** : 26.229 contactos válidos de un Universo de 45.058 provistos por el ISL
- Muestra** : 1.568 casos válidos
- Error** : +/- 2,1%, a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima
- Ponderación** : Por tipo de trámite
- Fecha de Terreno** : 16 de agosto al 13 de octubre

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Trámite

Trámites	Muestra efectiva (total)	Universo	
	n	N	Error
Gestión de Cotizantes	98	9.570	<i>+/-8,29%</i>
Prestaciones Preventivas	123	2.318	<i>+/-7,24%</i>
Prestaciones Médicas	752	17.592	<i>+/-2,94%</i>
Prestaciones Económicas	595	15.578	<i>+/-3,32%</i>
Total	1.568	45.058	<i>+/-2,05%</i>
Error	<i>+/-2,05%</i>		

FICHA HISTÓRICA DE TRÁMITES

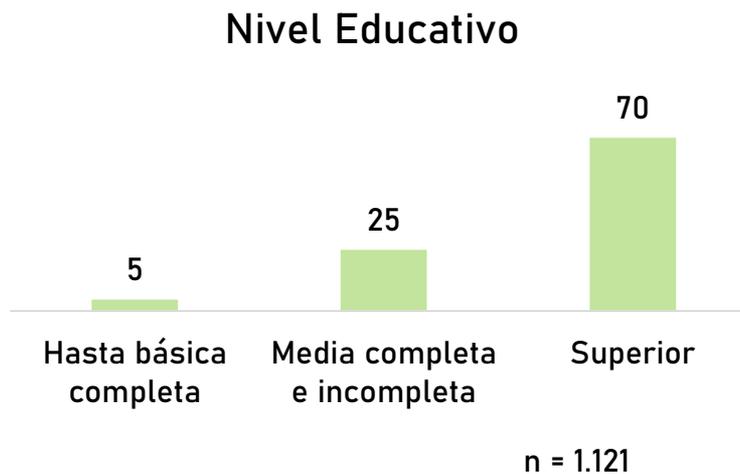
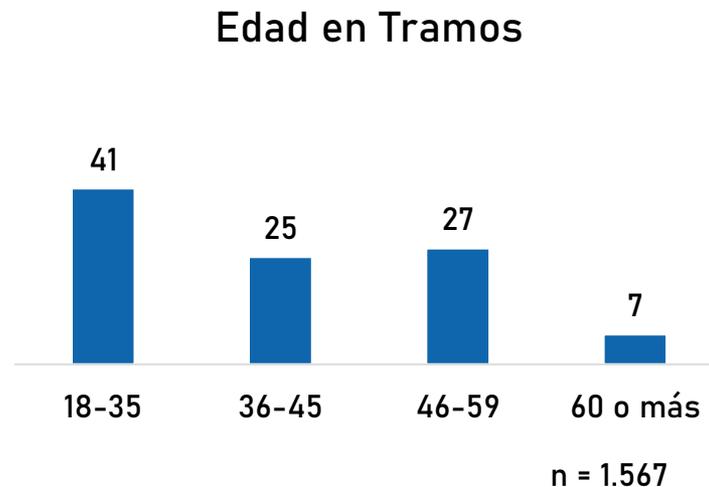
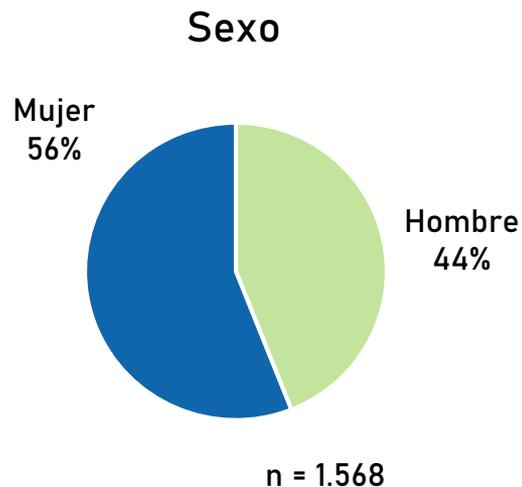
Trámites	2020		2021	2022
	CATI	CAWI	CATI	CATI
Gestión de Cotizantes		107	62	98
Prestaciones Preventivas	-		136	123
Prestaciones Médicas	727		674	752
Prestaciones Económicas	597		678	595
Total	1.429	107	1.550	1.568

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Incidencia	Total	%
Contactado	13460	44,0%
Cuota cerrada	2462	8,1%
Entrevista correcta	1568	5,1%
Entrevista rechazada	5323	17,4%
Entrevista rechazada por supervisión	4	0,0%
Filtro	955	3,1%
Fono equivocado	466	1,5%
Volver a llamar	2682	8,8%
No contactado	17117	56,0%
Averiado / Fono malo	1014	3,3%
Buzón de voz	2112	6,9%
Fax	2	0,0%
Fono ocupado	750	2,5%
No contesta	13239	43,3%
Total general	30577	100,0%

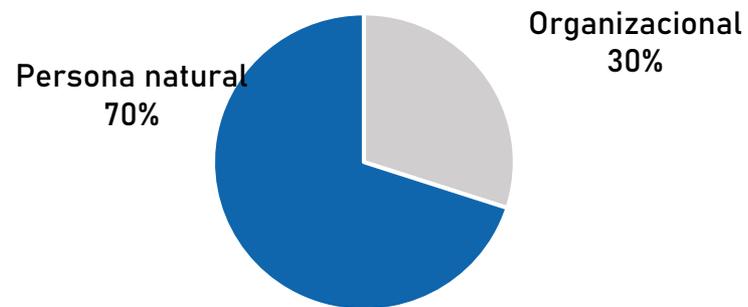
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

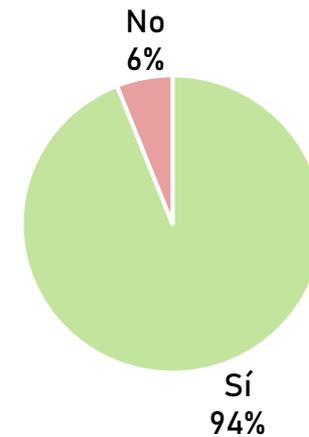


CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

Tipo de usuario



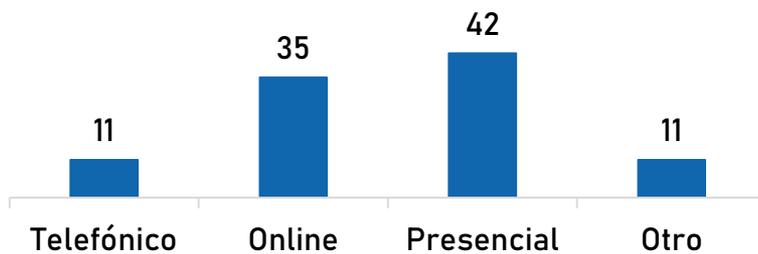
Tenencia de Clave Única



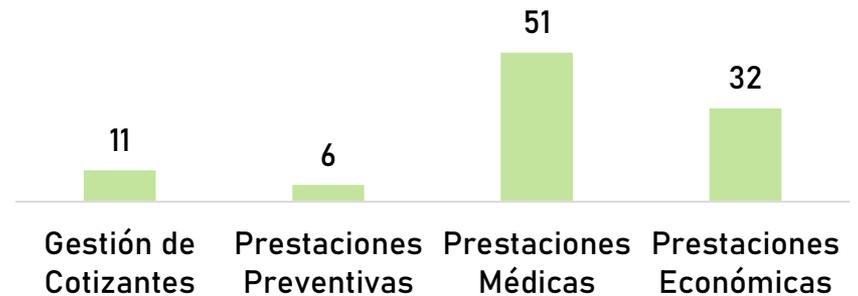
n = 1.568

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

Canal utilizado para el trámite



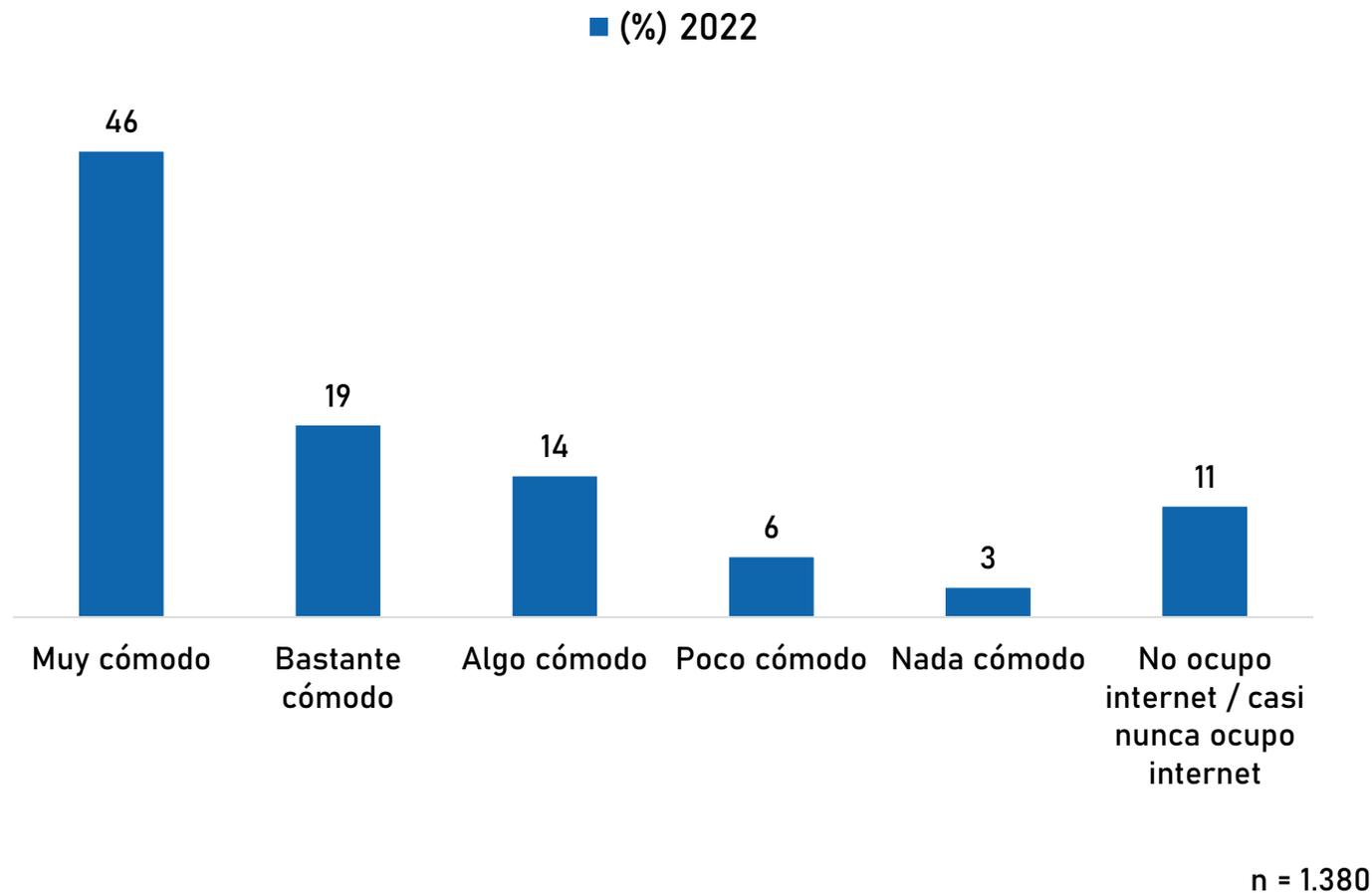
Trámite



n = 1.568

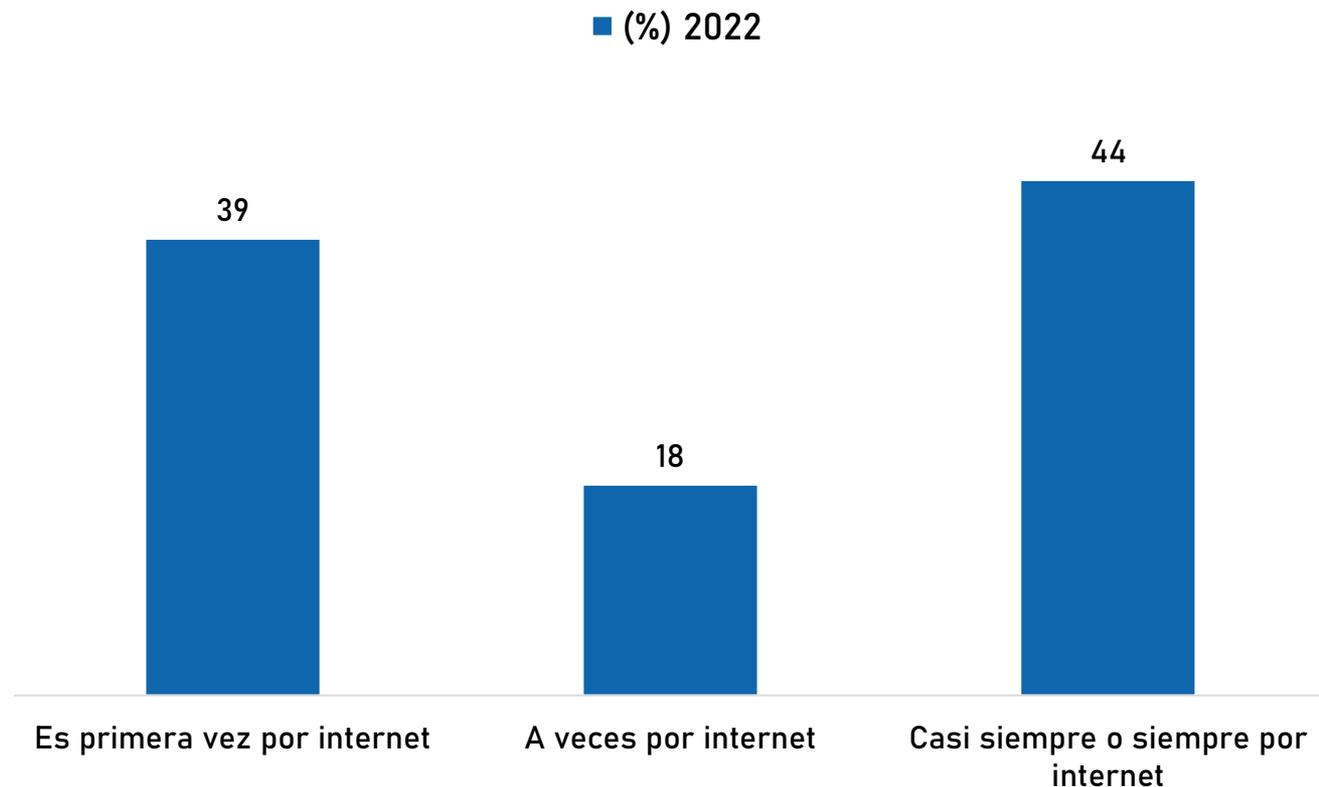
EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

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



EXPERIENCIA DIGITAL – FRECUENCIA USO DE INTERNET PARA TRÁMITES (%)

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

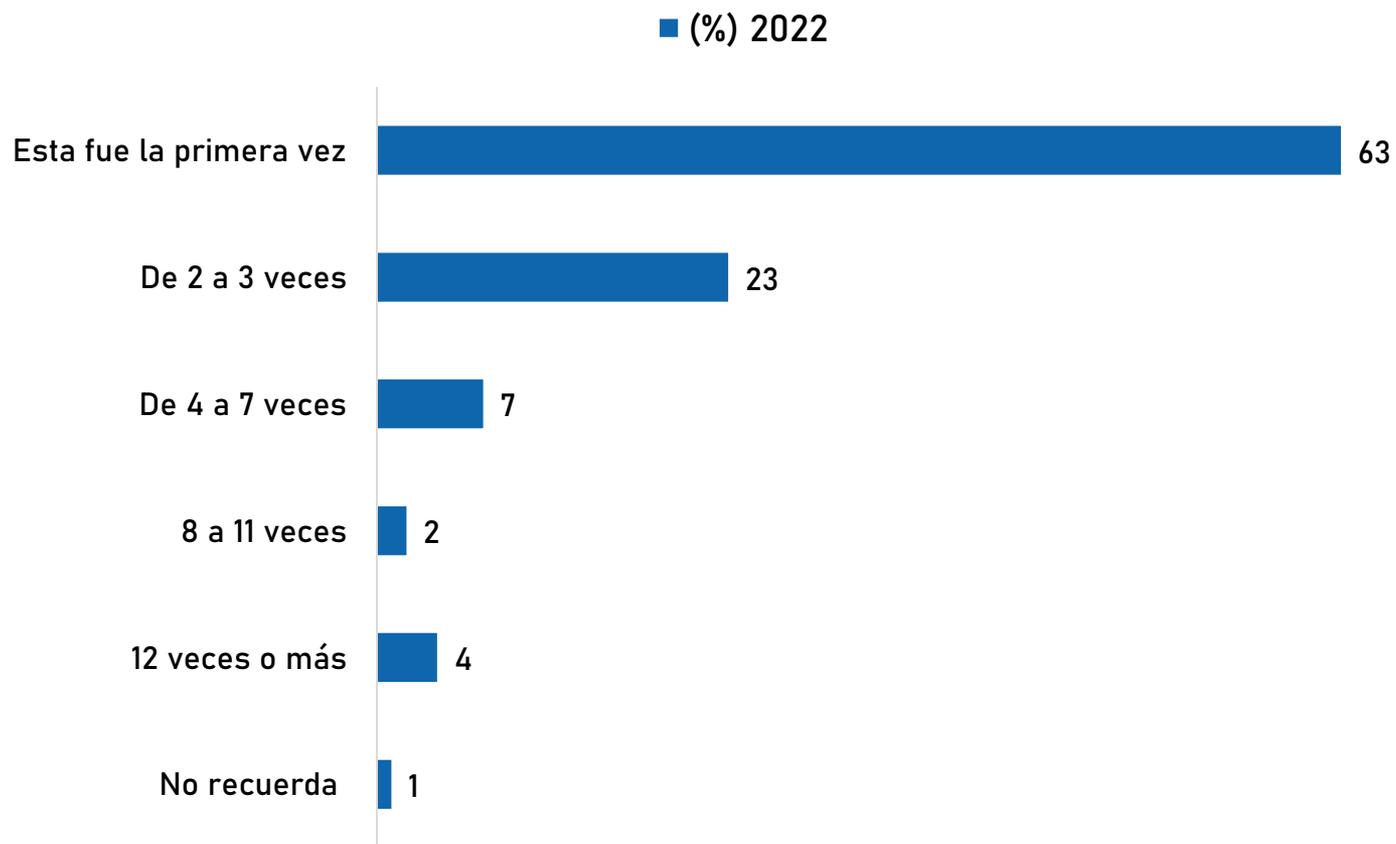


n = 555

Se omiten las categorías NS-NR

INTENSIDAD DEL USUARIO (%) ISL

En los últimos 6 meses, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en la Institución?



n = 1.568

IV. DEFINICIONES RELEVANTES

¿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?

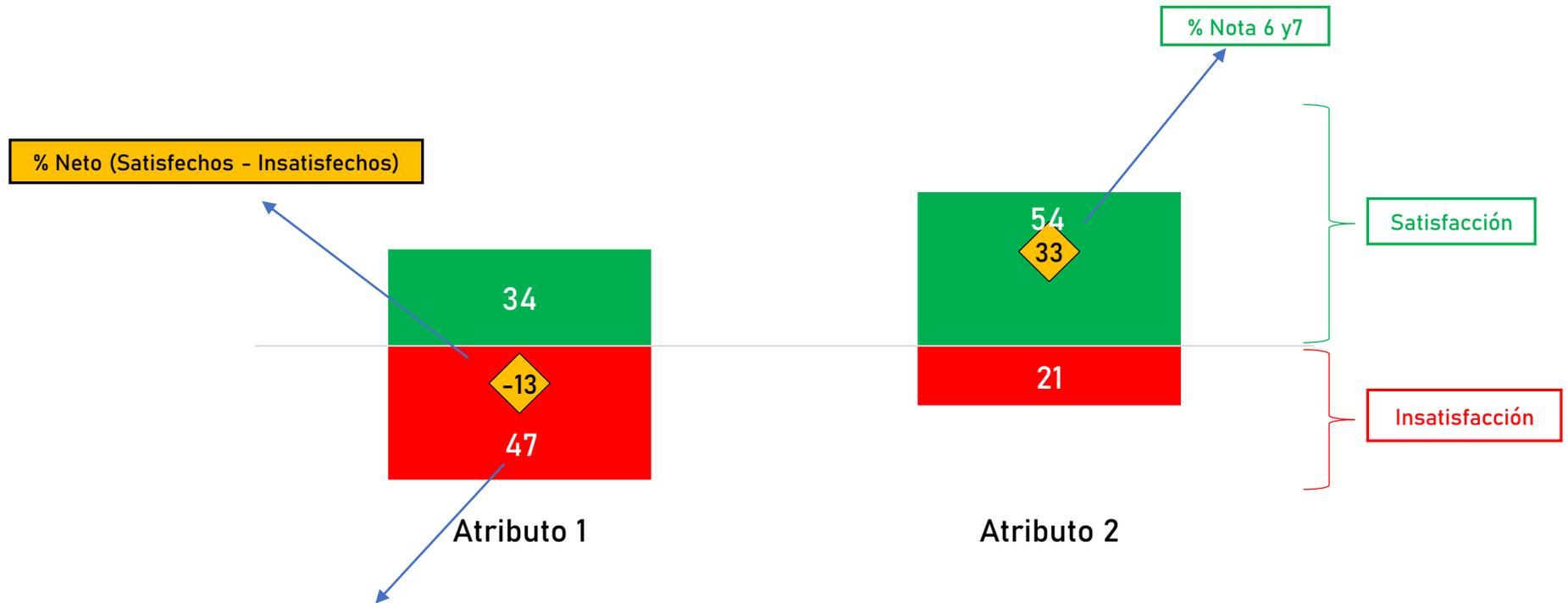
HABILITACIÓN

- El nivel de habilitación indica el grado de conocimiento de los productos y servicios institucionales.
- Diversos estudios en el sector público y privado han mostrado que los/as usuarios/as habilitados están mucho más satisfechos y tienen menos problemas al realizar un trámite o acceder a un servicio.
- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una mejor comunicación, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados de las actualizaciones y novedades que la institución tiene para ellos

V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



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

Los pasos a seguir son:

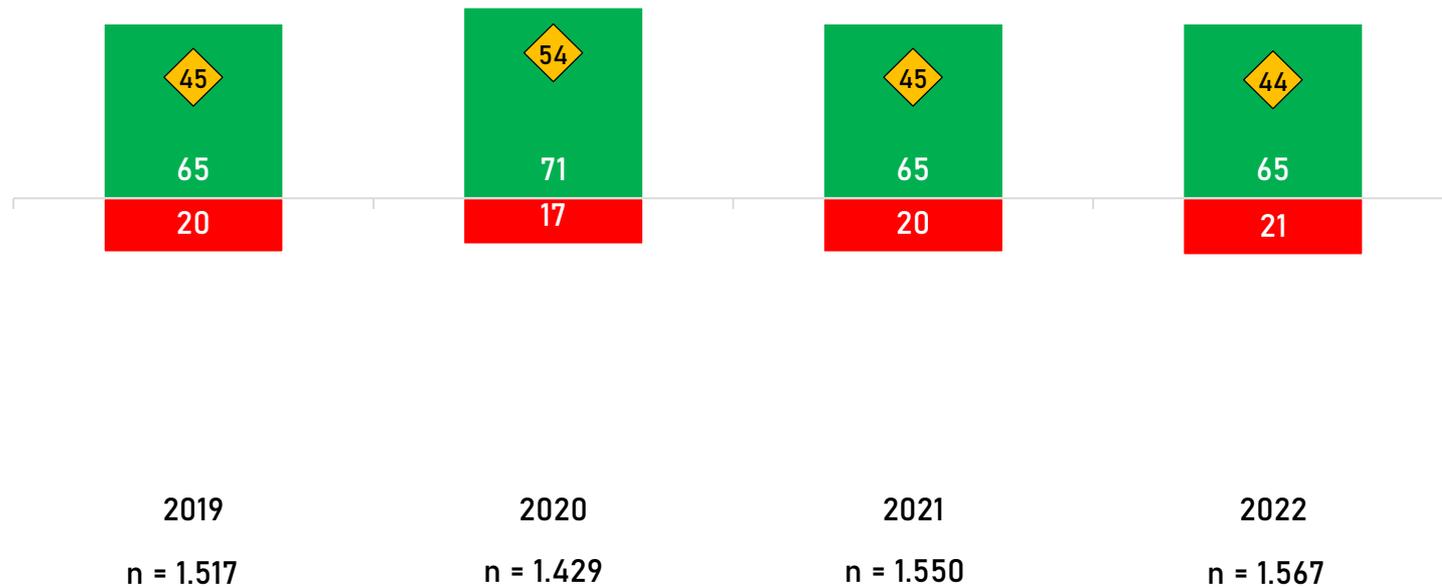
- Calcular % de satisfechos y % insatisfechos aproximados sin decimales.
- Realizar la resta de %satisfechos - %insatisfechos

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

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) ISL AÑO - 2022

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?

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



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

[25]

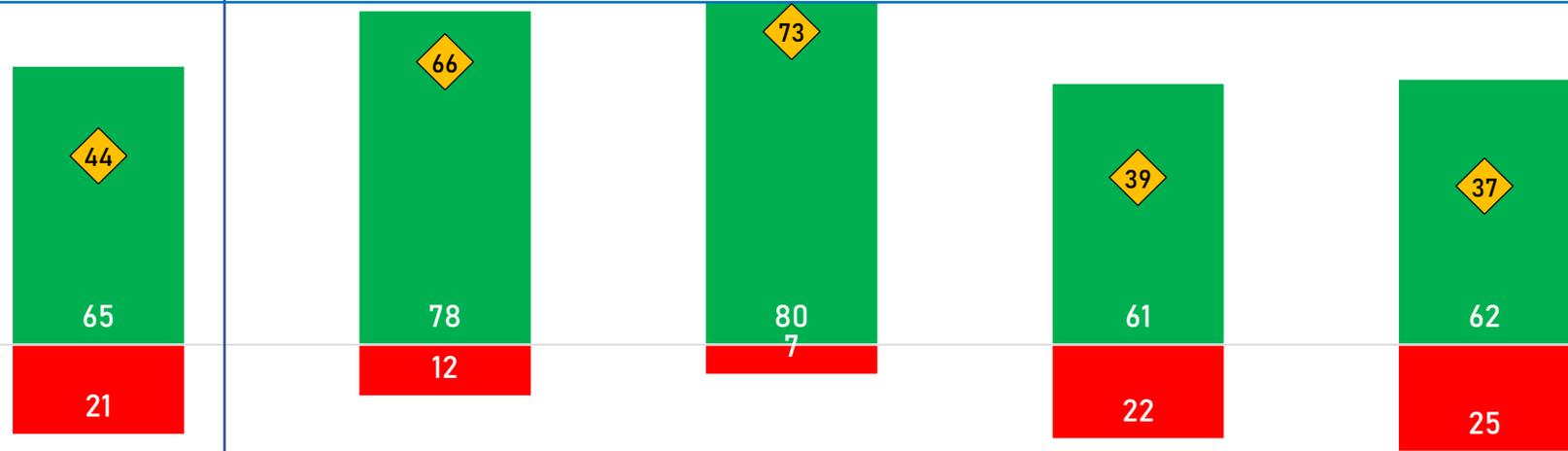
Se omiten NS / NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

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?

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

2020	54	50	73	46	56
2021	45	62	60	33	43
2022	44	66	73	39	37



2022
n = (1.567)
% (100%)

Gestión de Cotizantes
n = (98)
% (9%)

Prestaciones Preventivas
n = (123)
% (6%)

Prestaciones Médicas
n = (752)
% (58%)

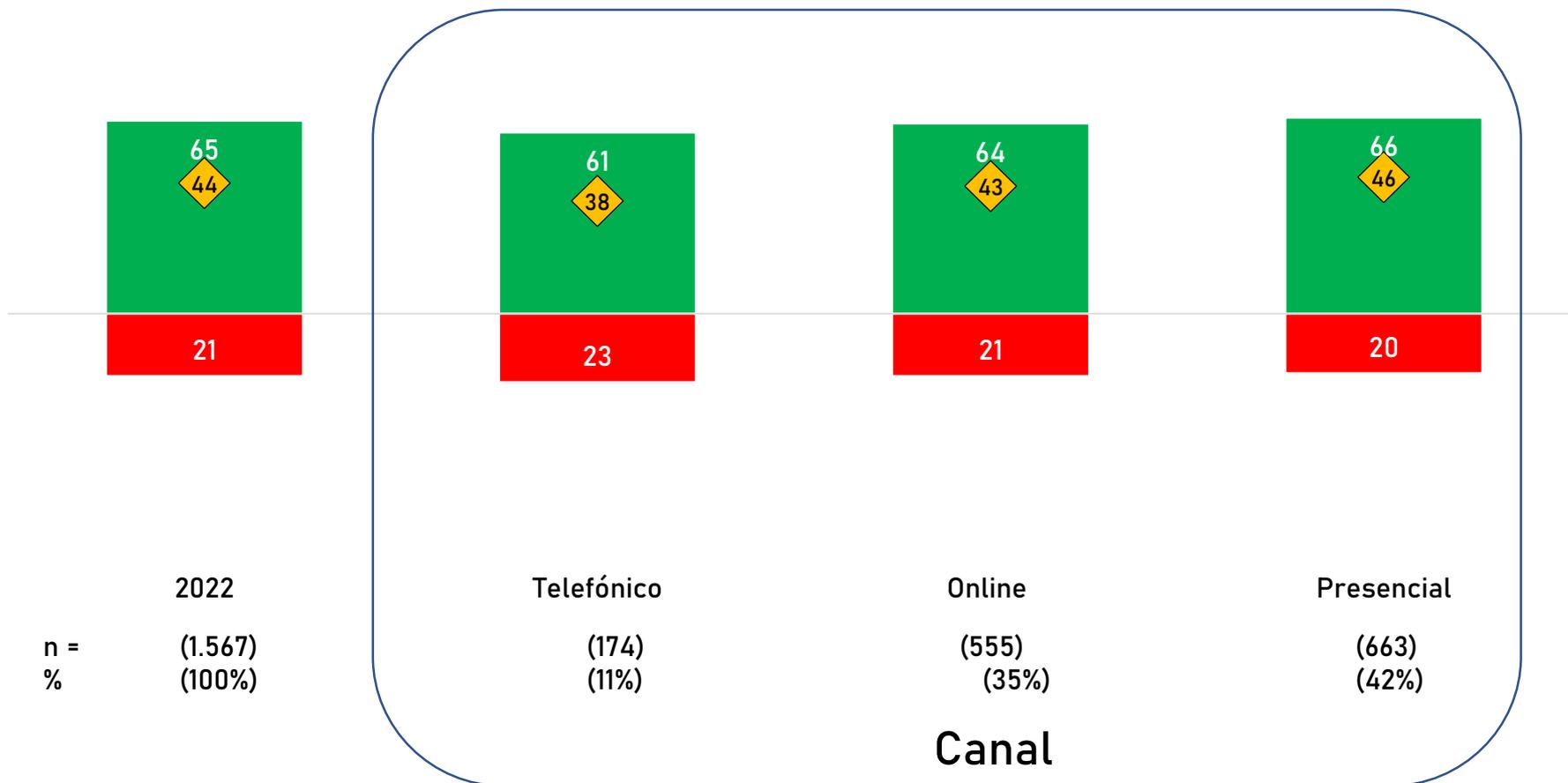
Prestaciones Económicas
n = (594)
% (27%)

Trámite

SATISFACCIÓN 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?

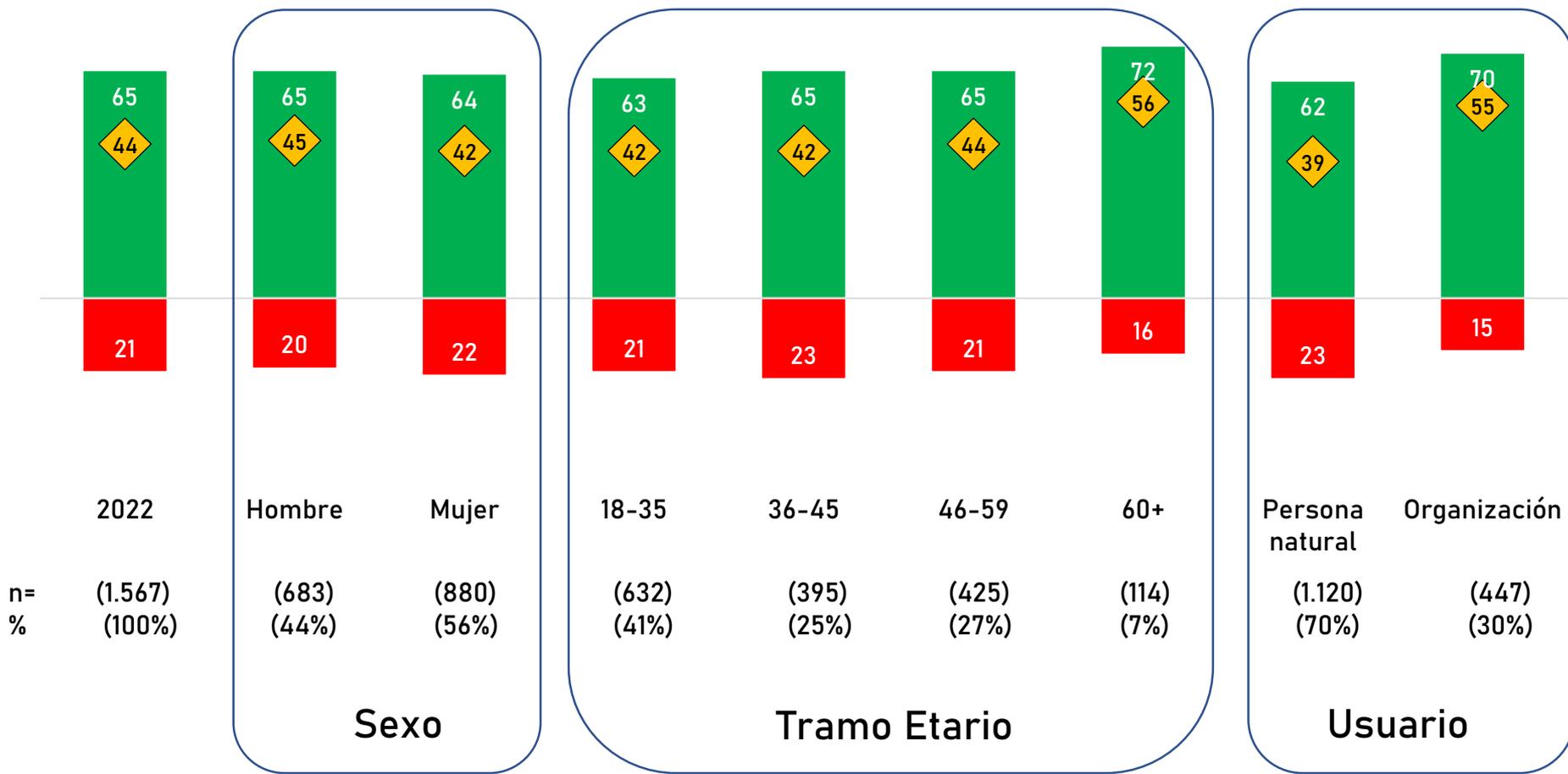
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y USUARIO

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?

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



n= (1.567)
% (100%)

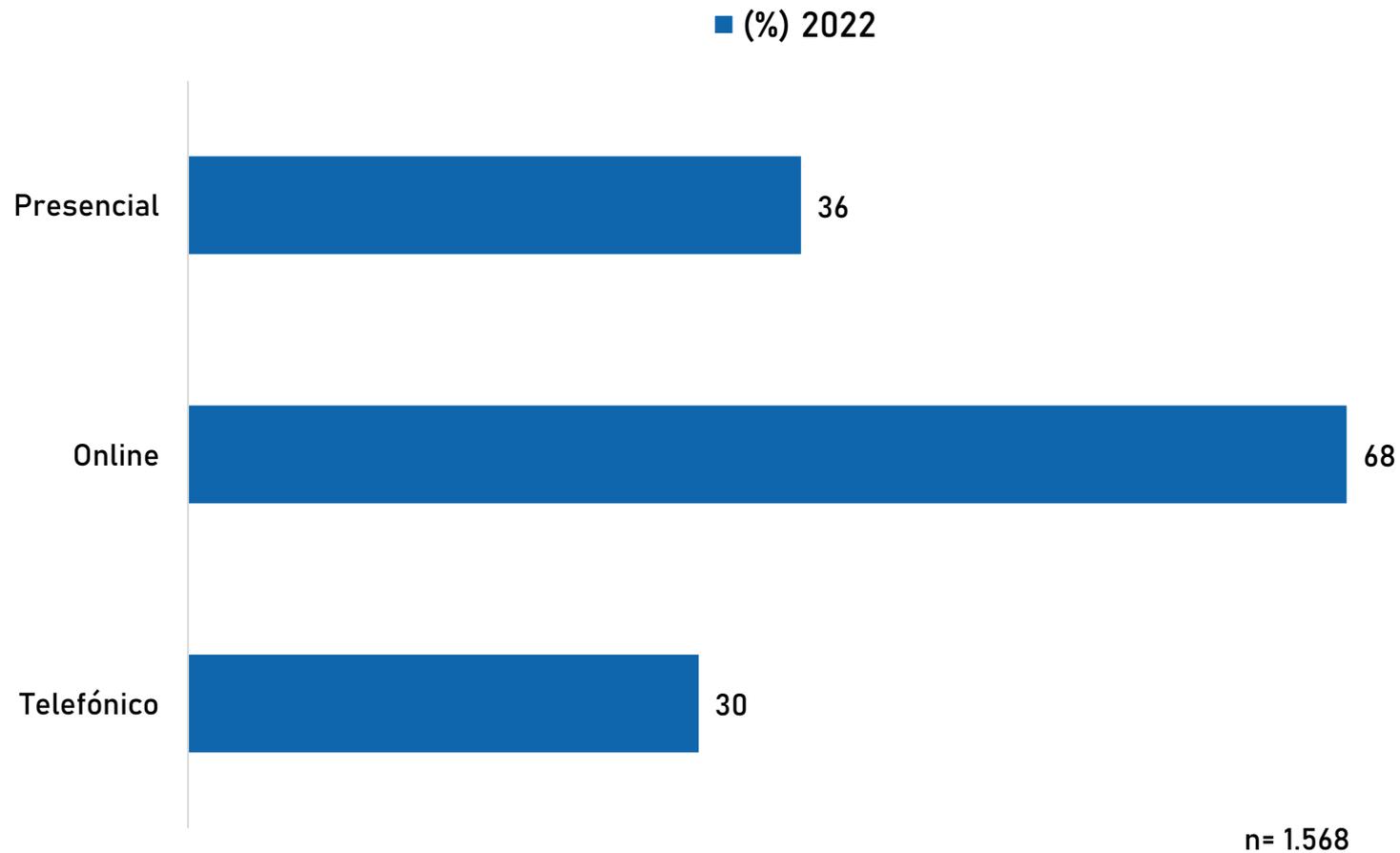
(683) (880)
(44%) (56%)

(632) (395) (425) (114)
(41%) (25%) (27%) (7%)

(1.120) (447)
(70%) (30%)

CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con la Institución?



SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)

AÑO - 2022

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en el **CANAL TELEFÓNICO** ¿qué nota le pondría?

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

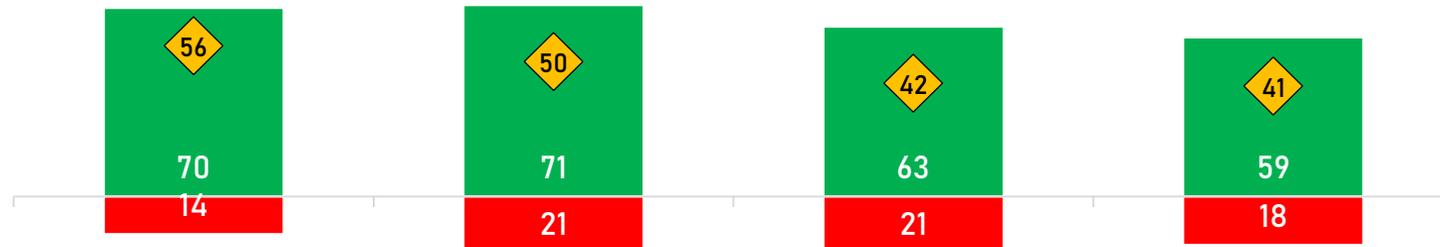


SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)

AÑO - 2022

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en el **PAGINA WEB** ¿qué nota le pondría?

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



	2019	2020	2021	2022
n =	195	107	619	555

Usuarios que se contactaron para hacer seguimiento del tramite.

Se omiten NS / NR

SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%) AÑO - 2022

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en el **CANAL PRESENCIAL** ¿qué nota le pondría?

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



Usuarios que se contactaron para hacer seguimiento del tramite.

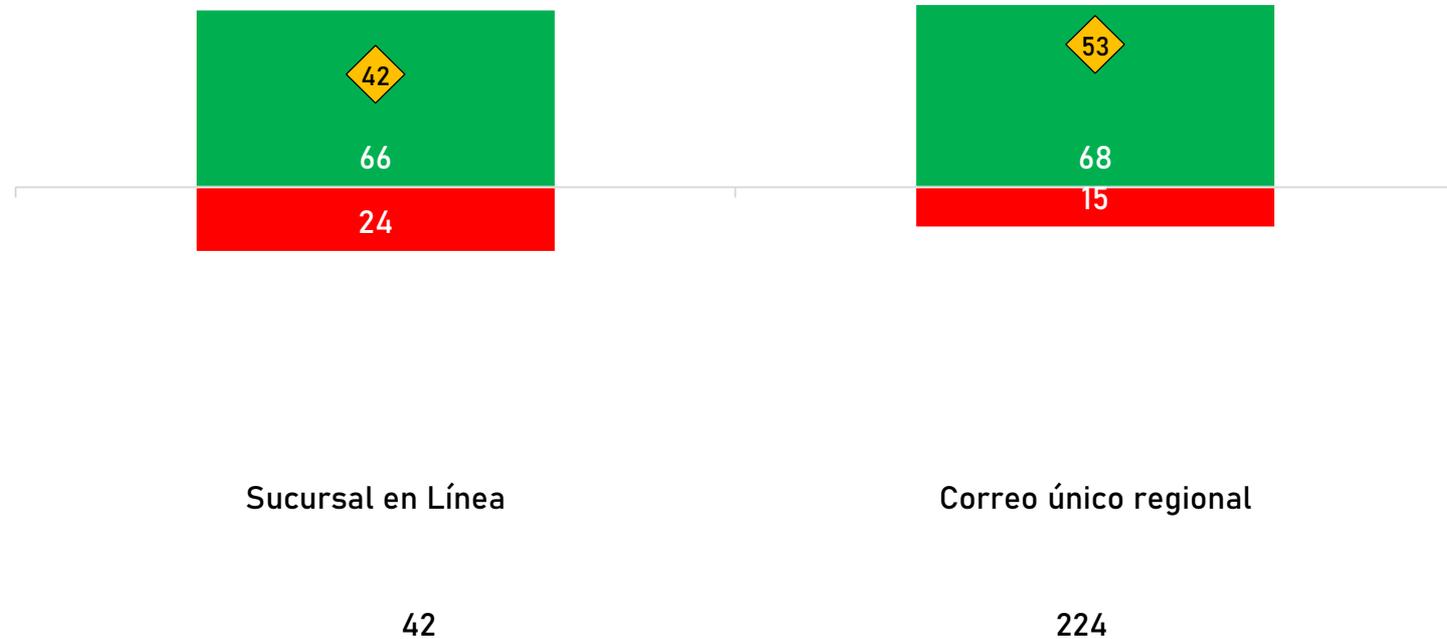
Se omiten NS / NR

SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)

AÑO - 2022

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en el **SUCURSAL EN LÍNEA / CORREO ÚNICO REGIONAL** ¿qué nota le pondría?

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

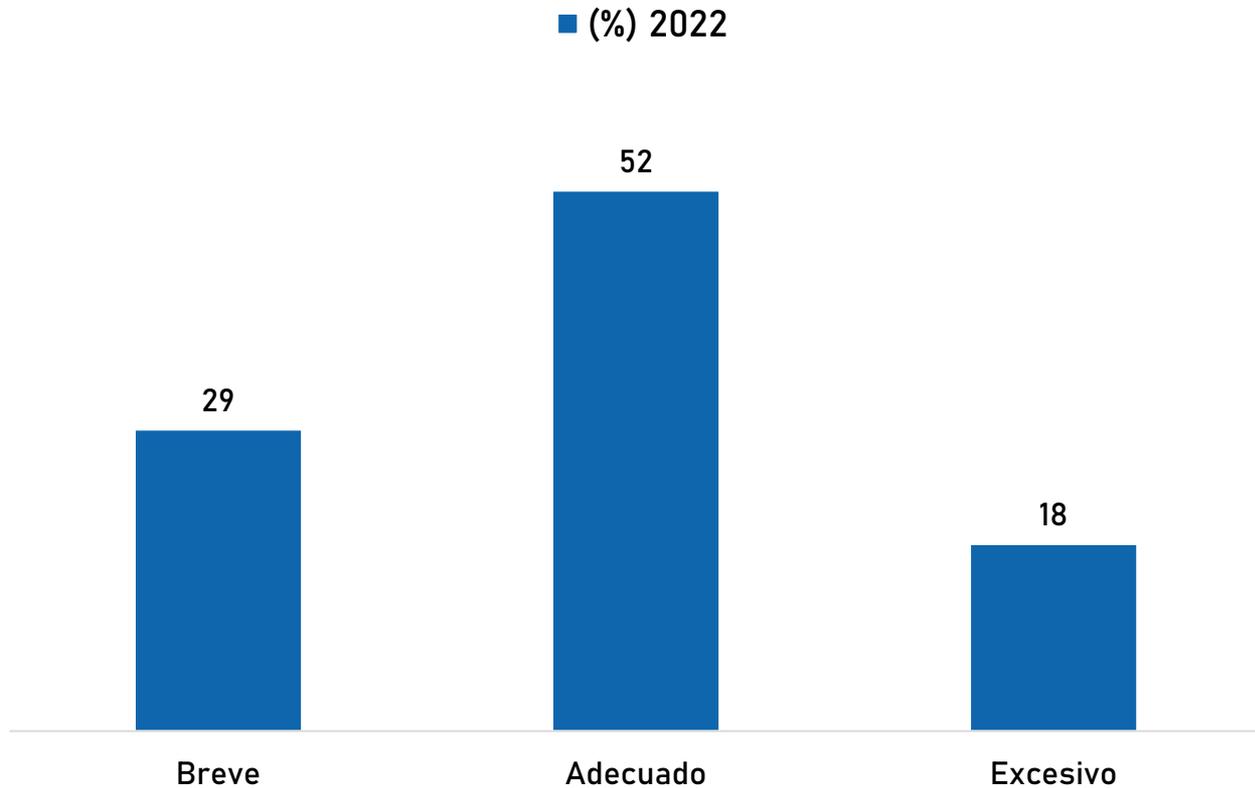


Usuarios que se contactaron para hacer seguimiento del tramite.

Se omiten NS / NR

TRÁMITE – EVALUACIÓN TIEMPO DE ESPERA (%)

Indique si el tiempo de espera para realizar este trámite le pareció:



n = 1.450

Se omiten categorías NS-NR

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN GENERAL (%) ISL 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?

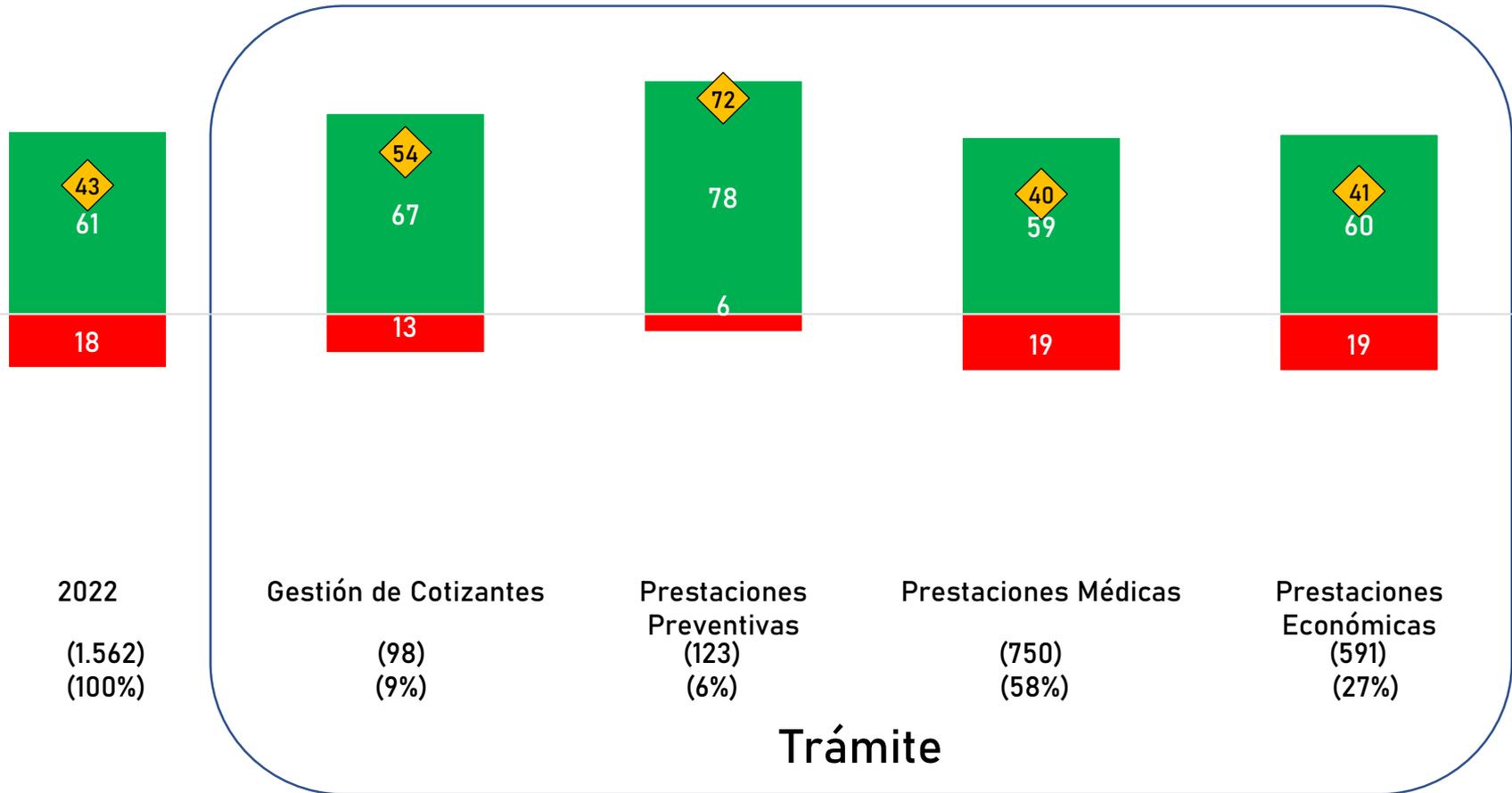
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

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



2022

(1.562)
(100%)

Gestión de Cotizantes

(98)
(9%)

Prestaciones Preventivas

(123)
(6%)

Prestaciones Médicas

(750)
(58%)

Prestaciones Económicas

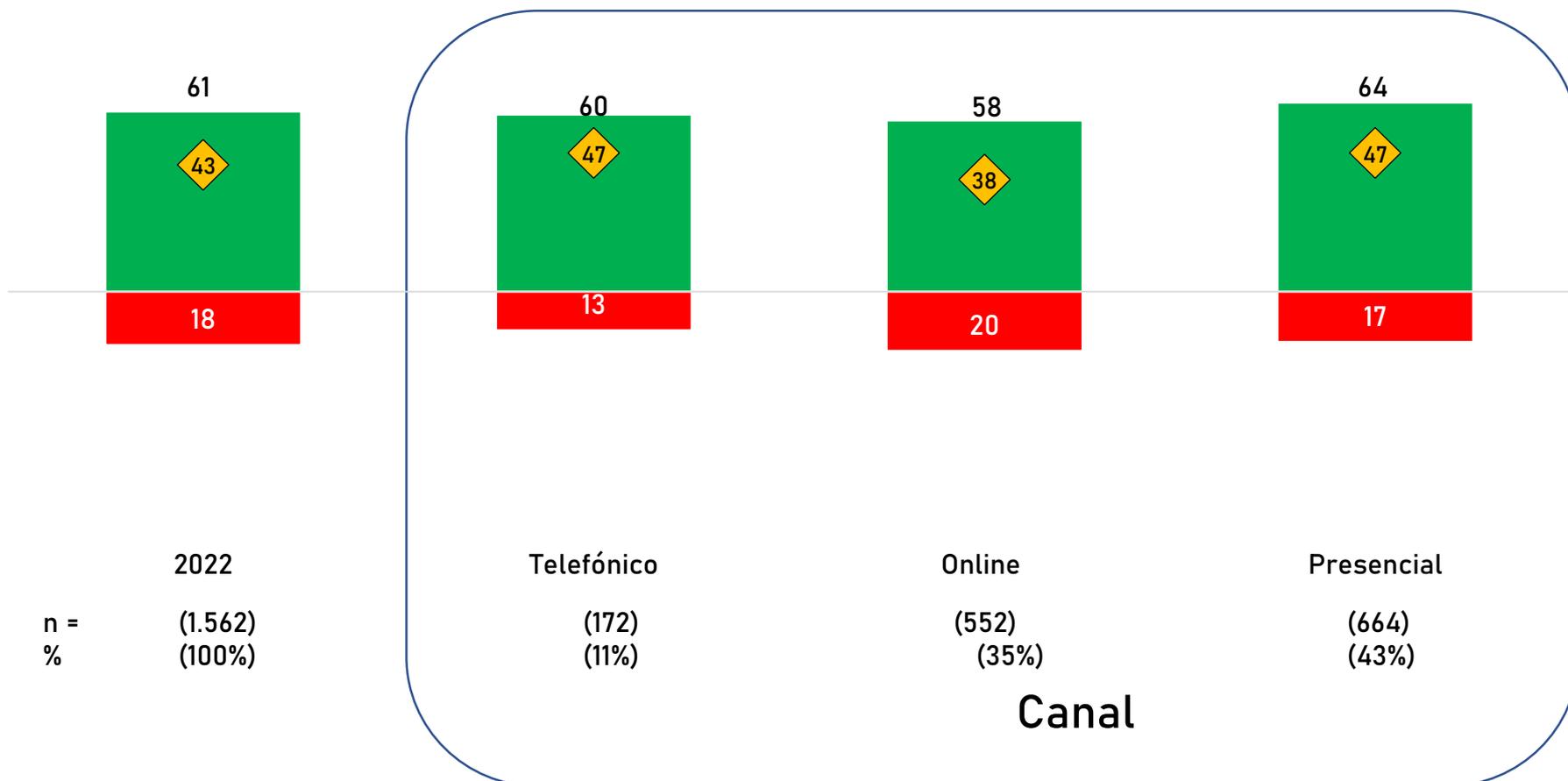
(591)
(27%)

Trámite

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL

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



2022
n = (1.562)
% (100%)

Teléfono
(172)
(11%)

Online
(552)
(35%)

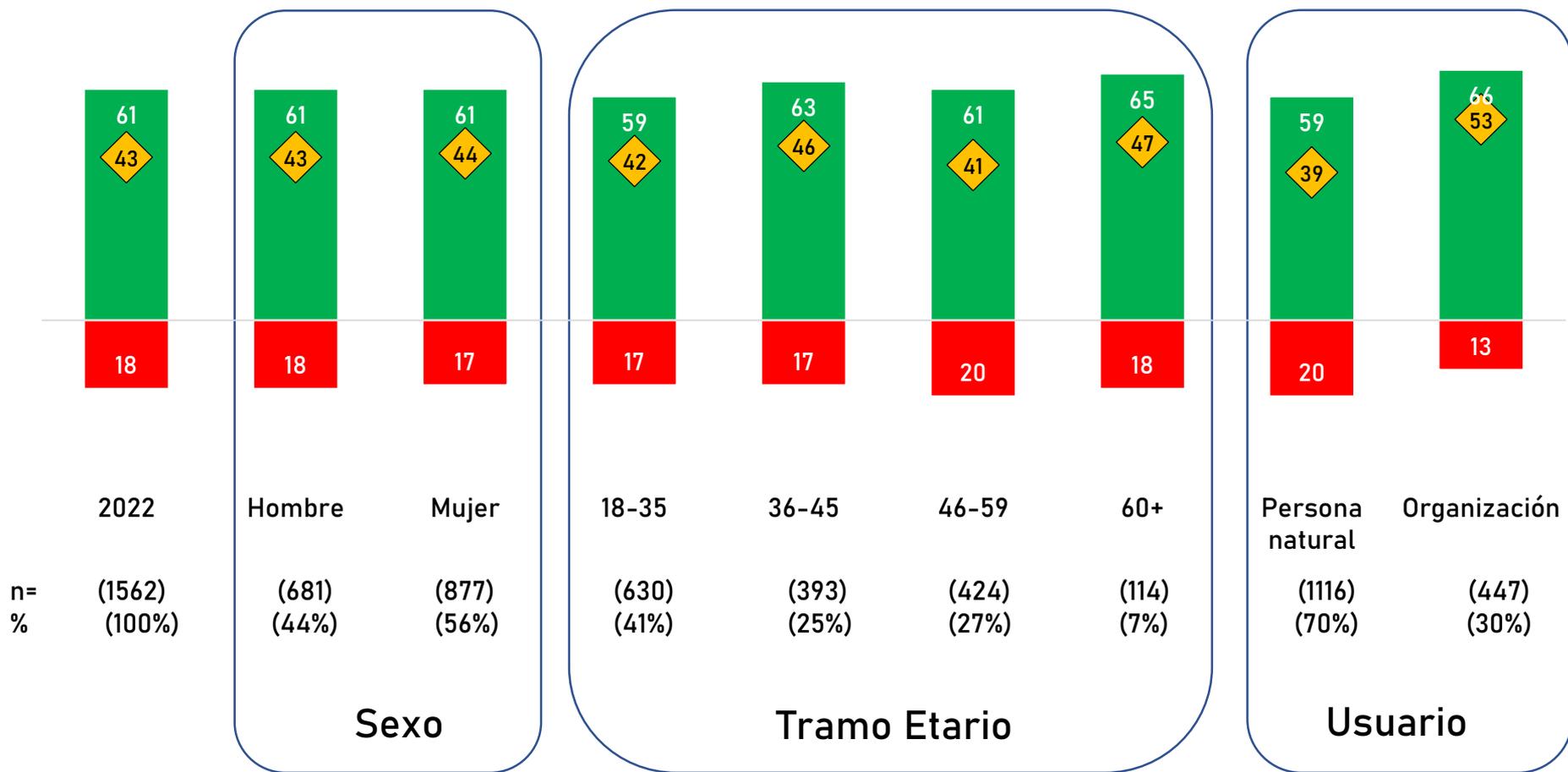
Presencial
(664)
(43%)

Canal

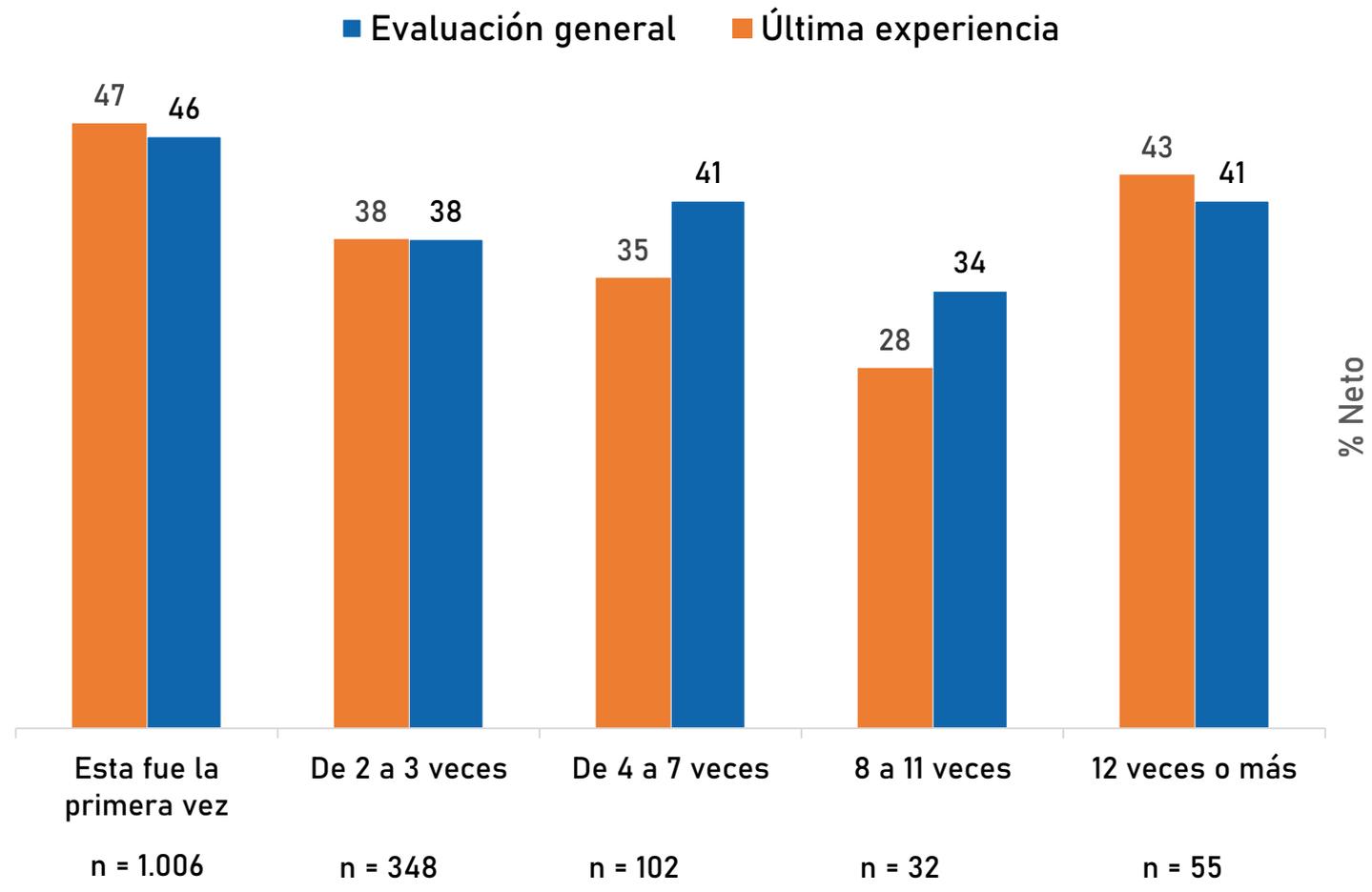
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y USUARIO

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

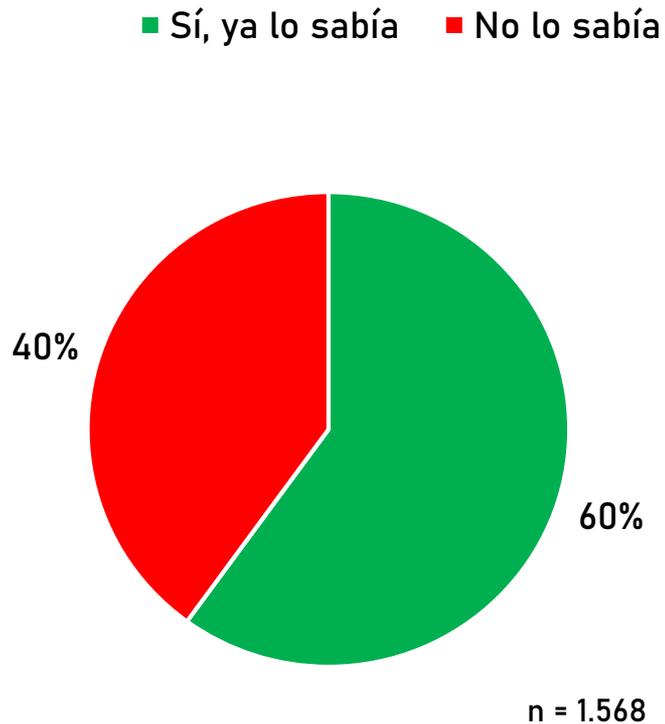


EVALUACIÓN GENERAL VS EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA SEGÚN RECURRENCIA

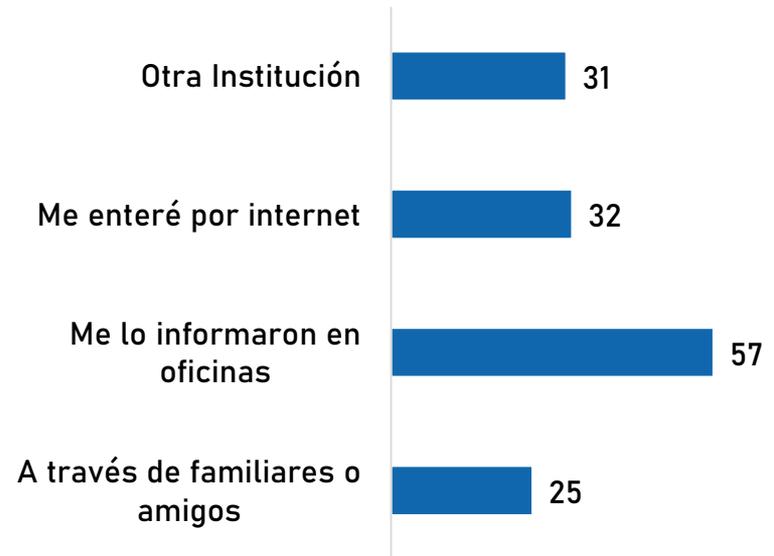


CONOCIMIENTO INSTITUCIÓN (%)

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



¿Cómo supo que debía hacer este trámite en ISL? Sí



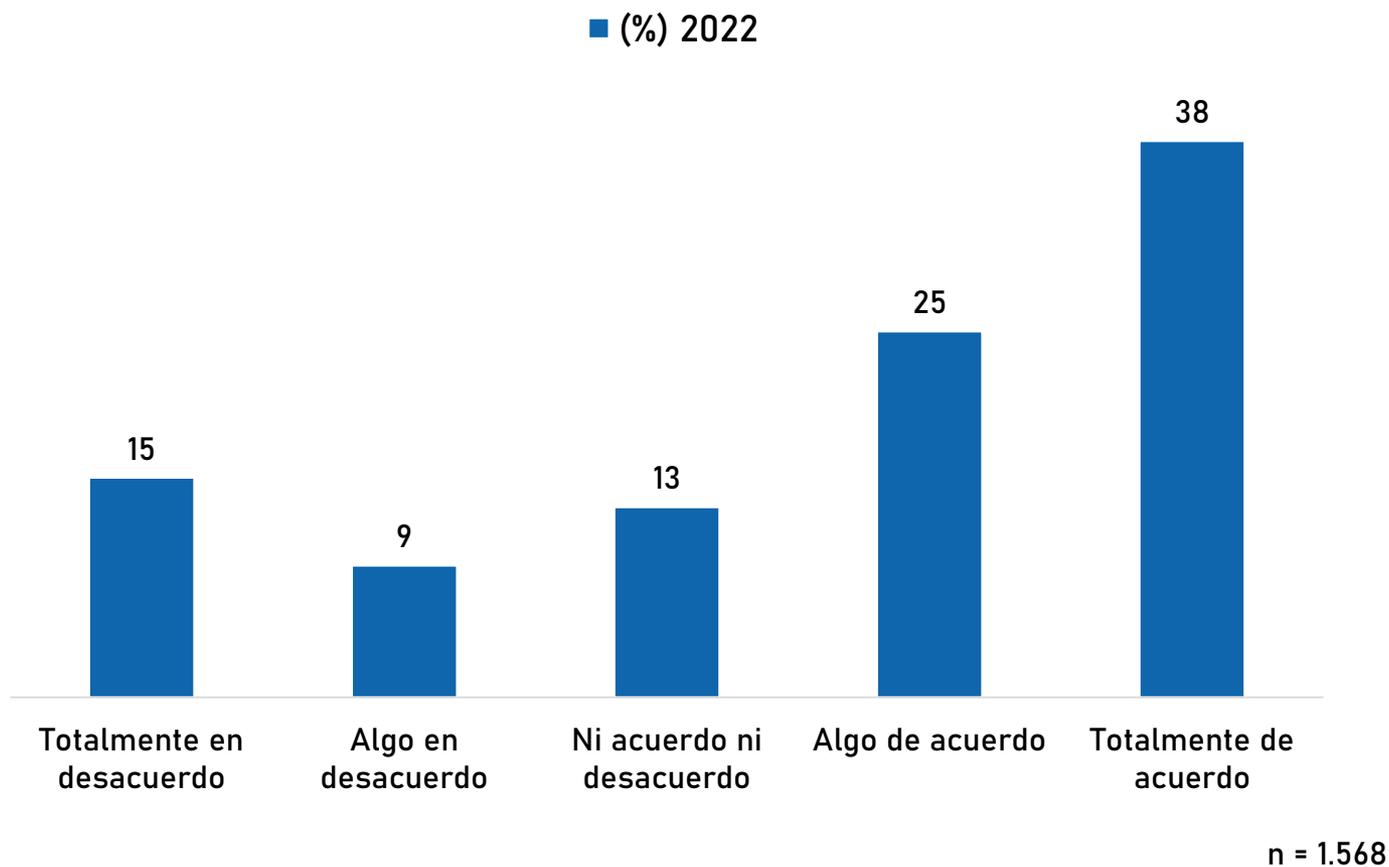
n = 1.568

Se omiten las categorías NS-NR

Pregunta de respuesta múltiple

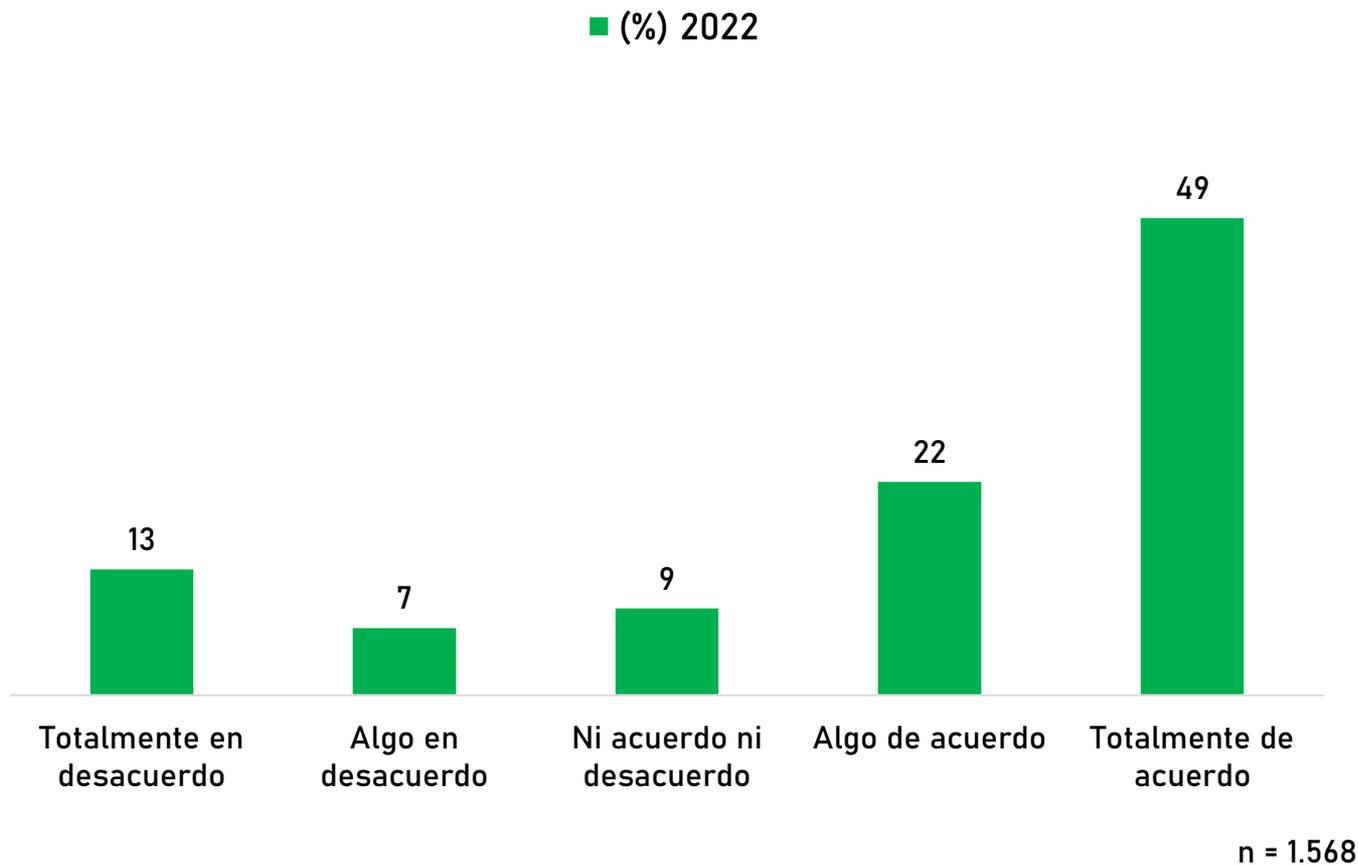
EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) ISL

Esta experiencia de servicio en ISL aumentó mi confianza en el servicio público:



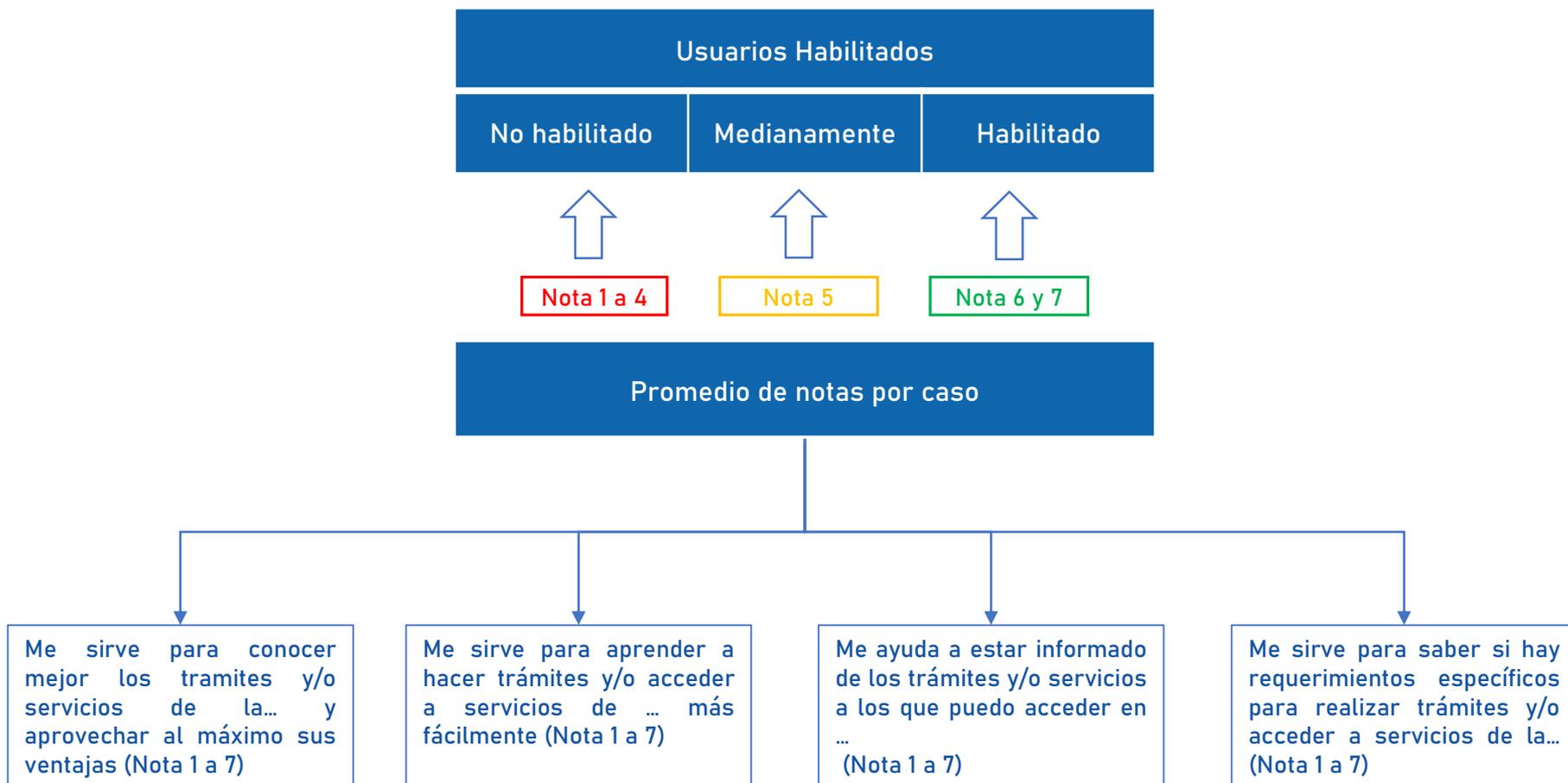
EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) ISL

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en ISL:



VII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - HABILITACIÓN Y PRESENCIA DE PROBLEMAS

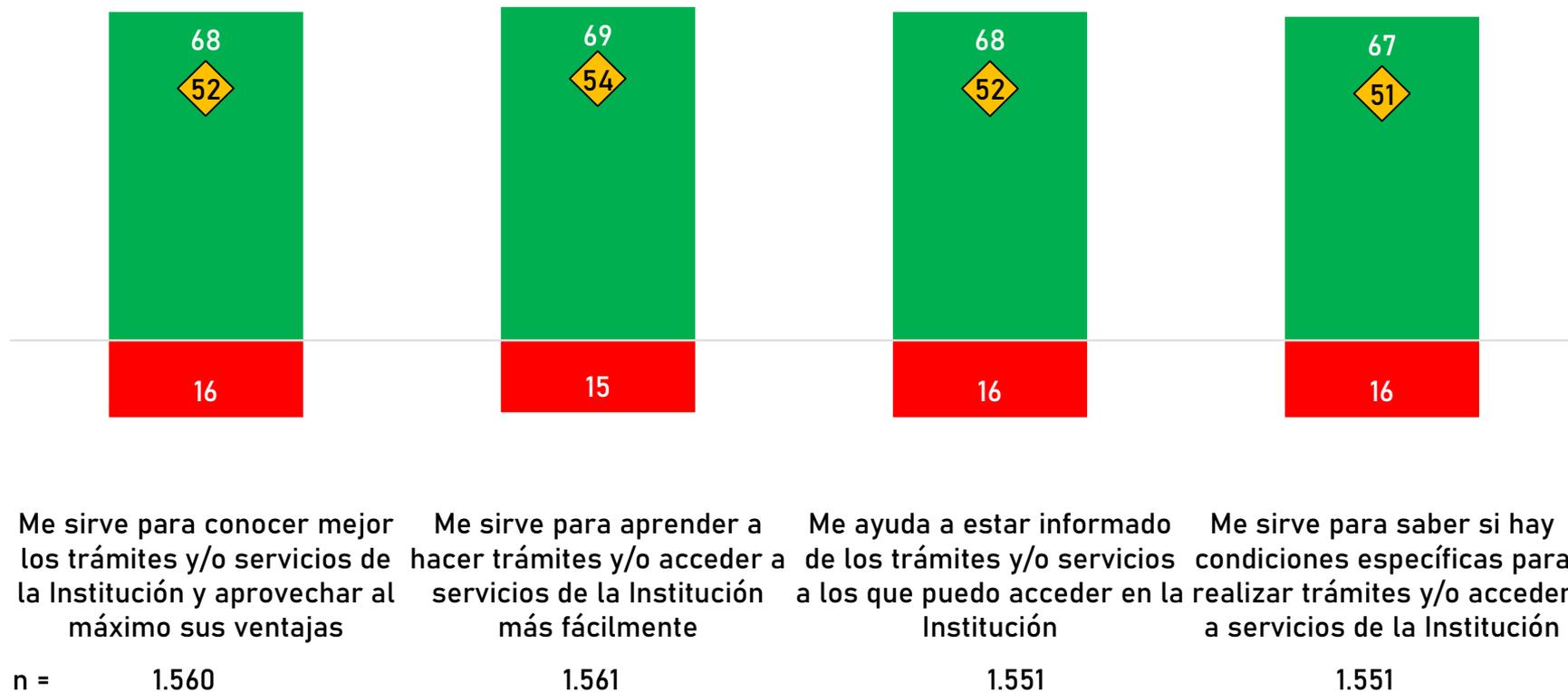
CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



HABILITACIÓN (%) ISL

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

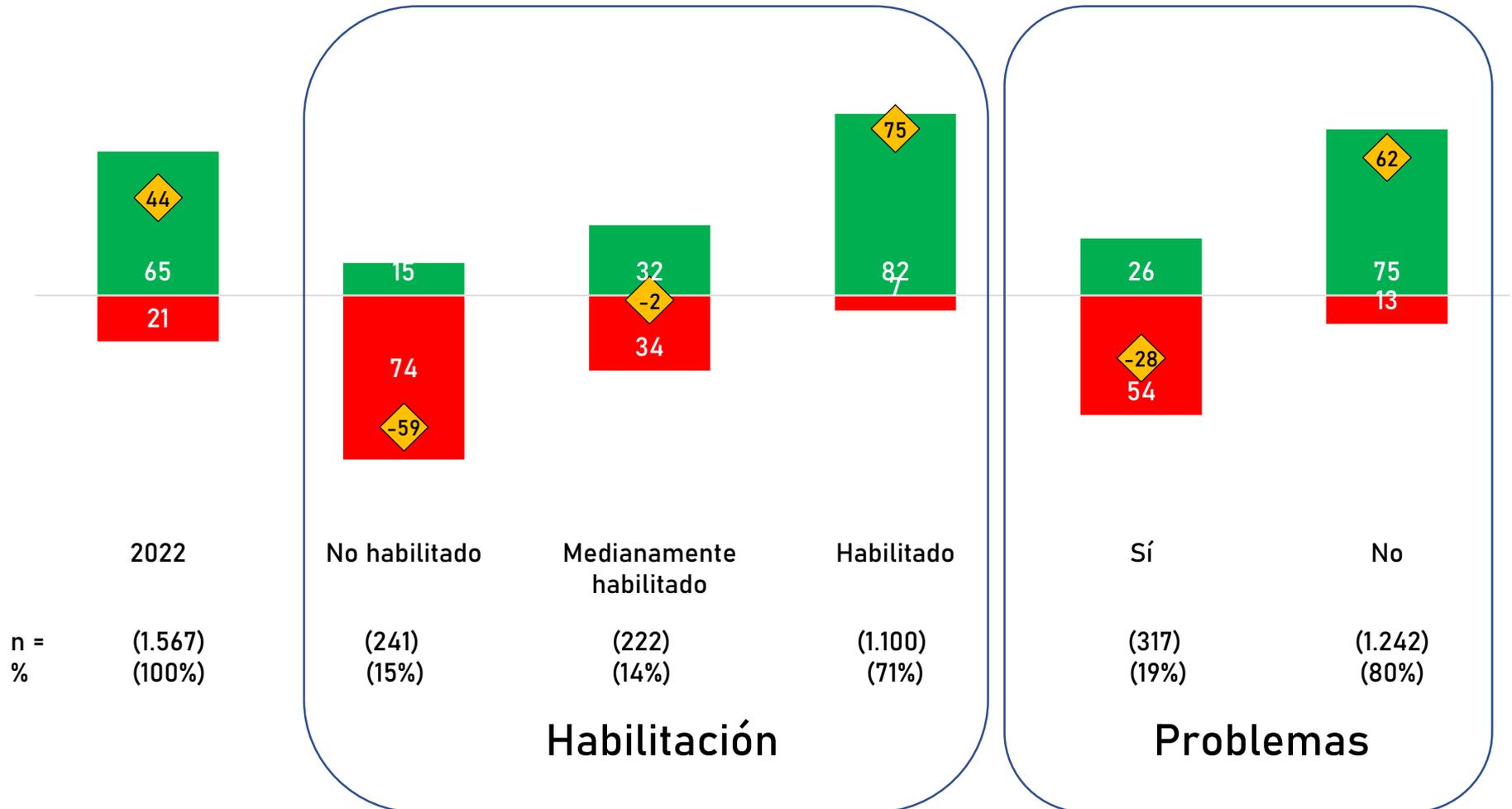
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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

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



n = (1.567)
% (100%)

No habilitado

(241)
(15%)

Mediamente habilitado

(222)
(14%)

Habilitado

(1.100)
(71%)

Habilitación

Sí

(317)
(19%)

No

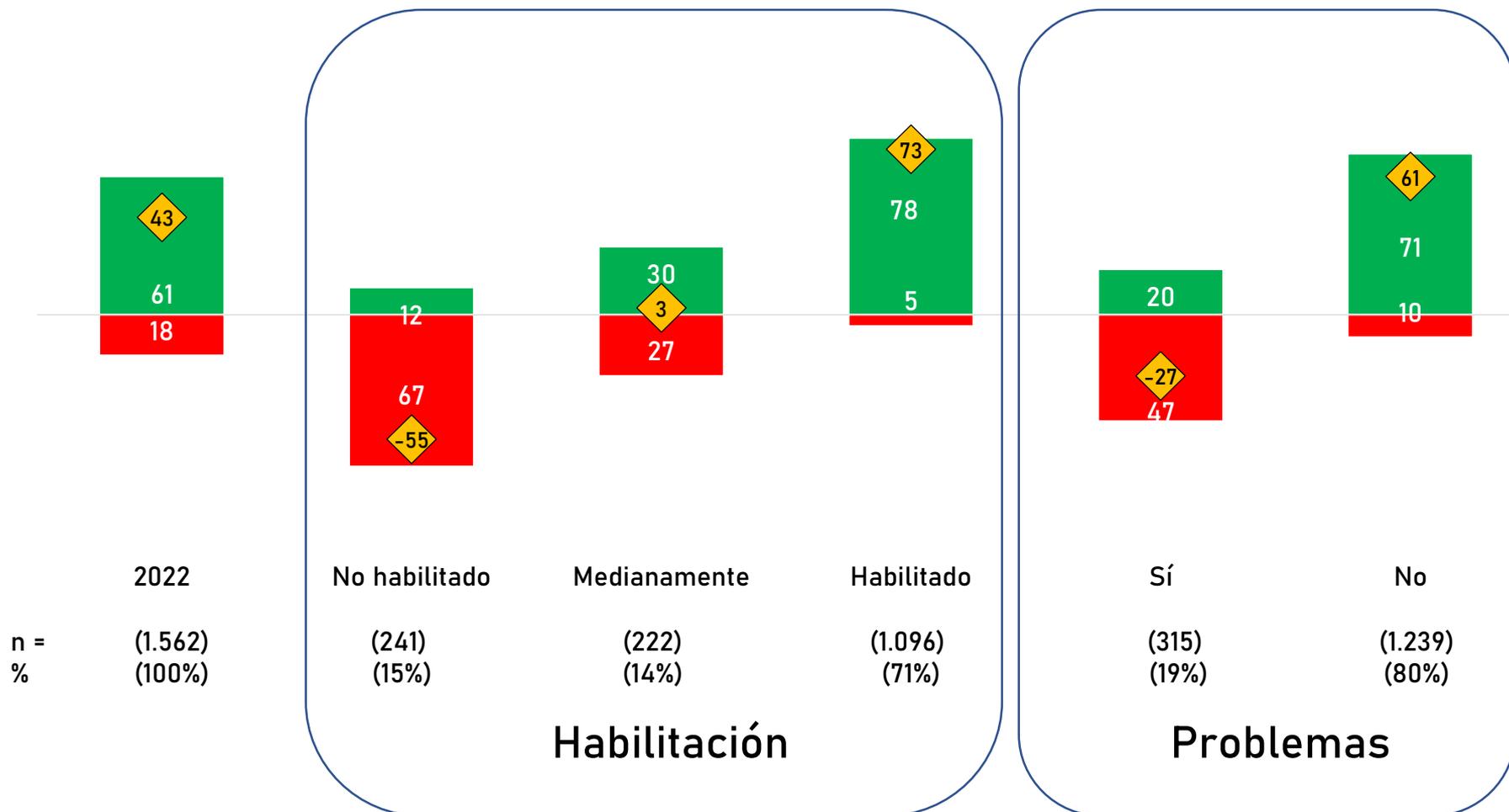
(1.242)
(80%)

Problemas

EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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

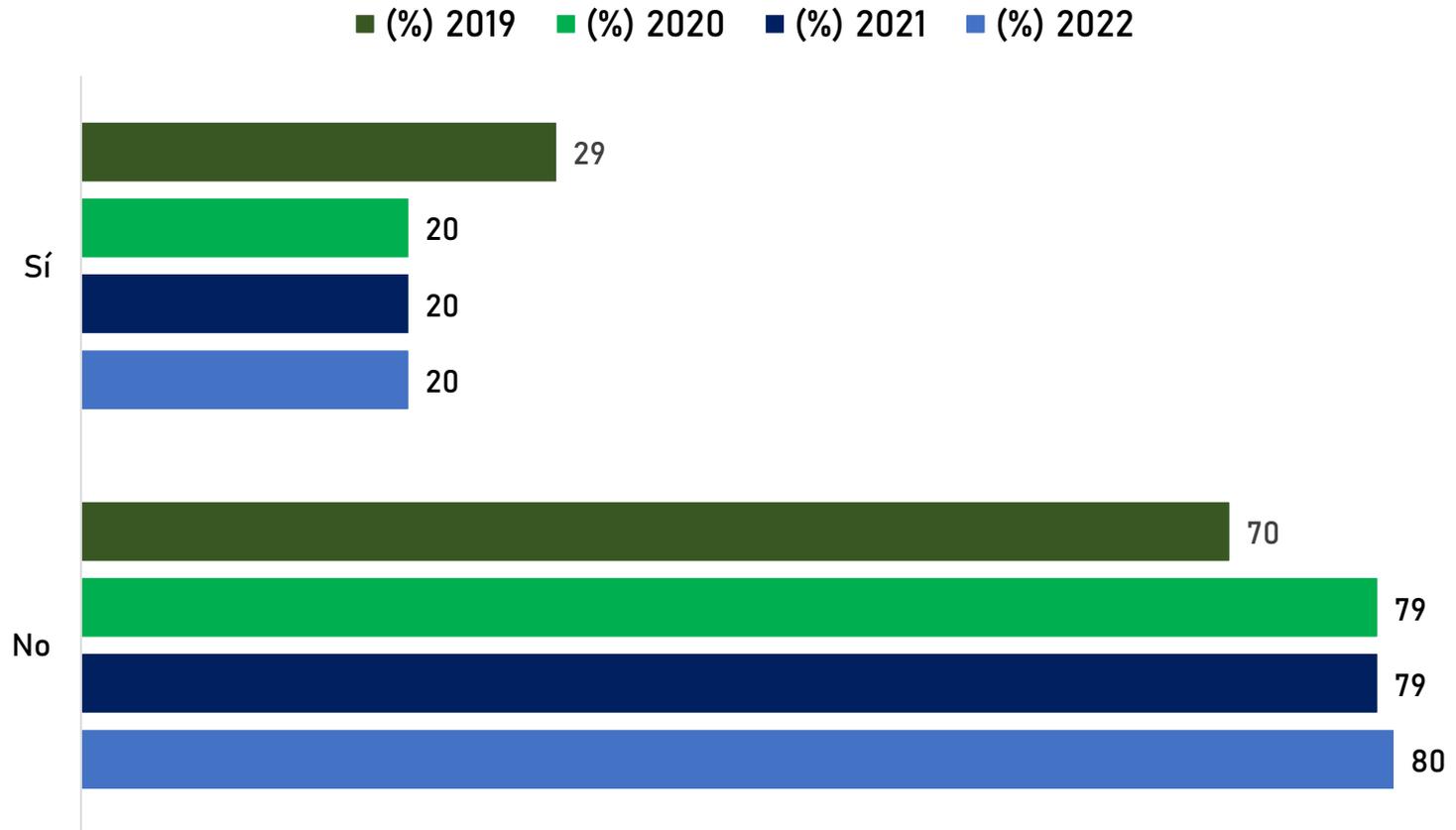
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



PROBLEMAS – OCURRENCIA (%)

AÑO1 –2022

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



n 2019 = 1.517
n 2020 = 1.536
n 2021 = 1.543
n 2022 = 1.568

PROBLEMAS – SATISFACCIÓN CON RESPUESTA (%)

En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a este problema por parte de la institución?

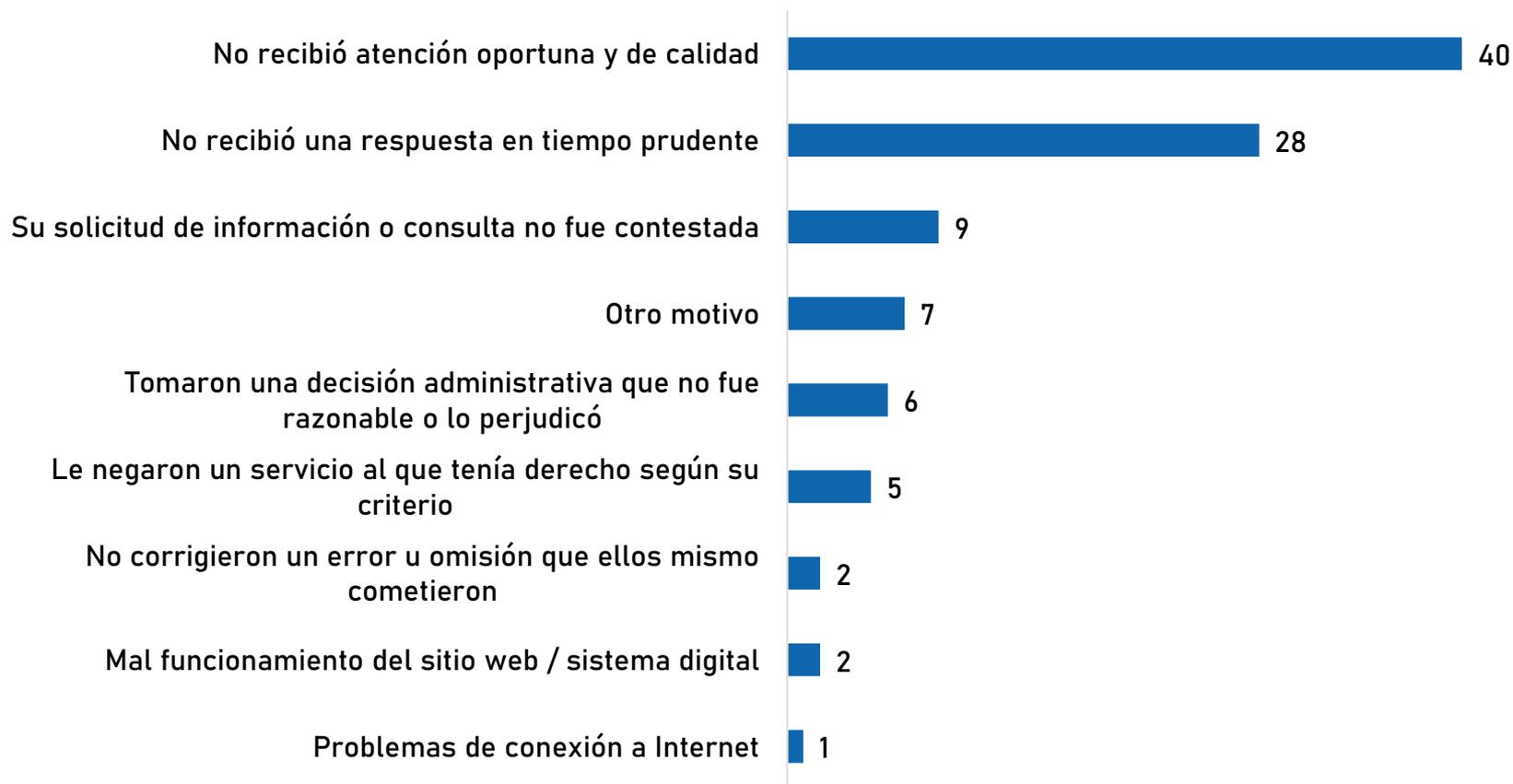
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



PROBLEMAS – TIPO(%)

¿Qué problema tuvo?

■ (%) 2022



VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

MODELO DE ANÁLISIS

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



Imagen institucional



Facilidad Aspectos Funcionales



Agrado Aspectos Emocionales



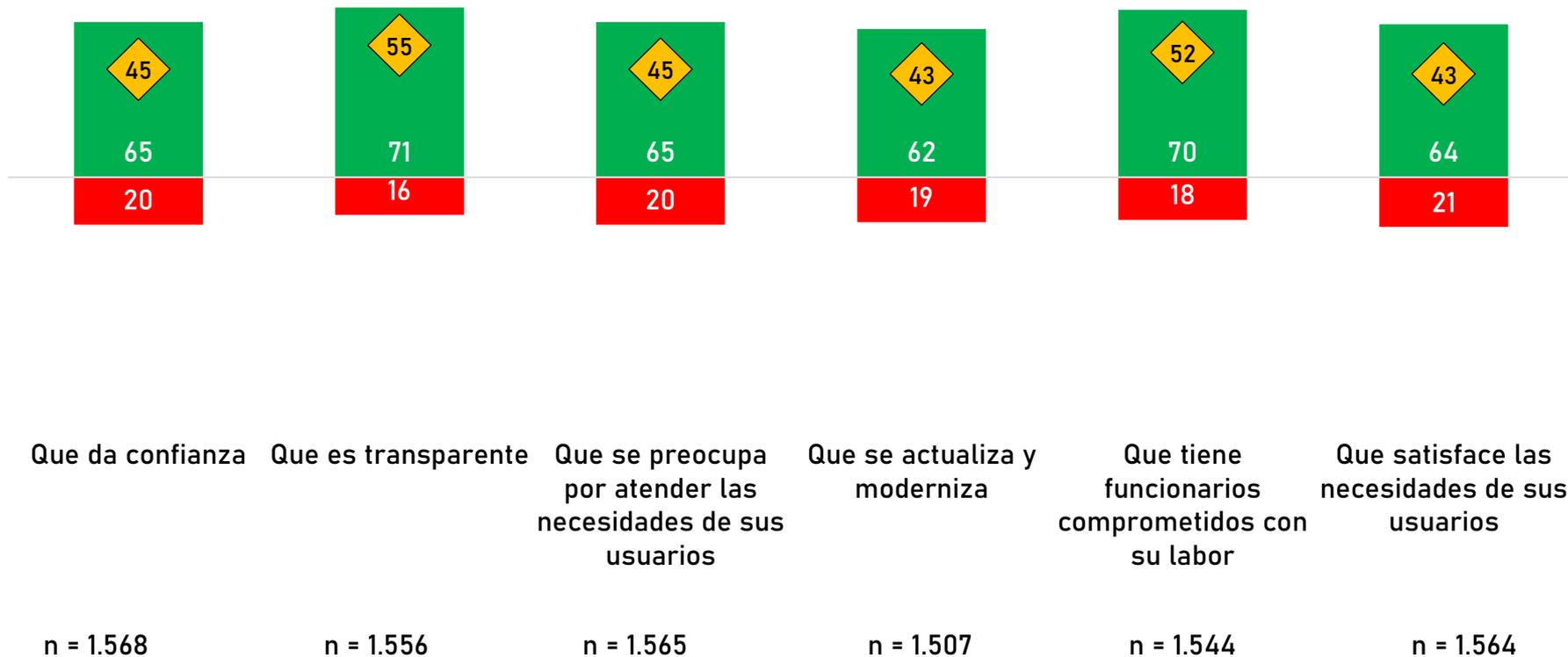
Resolutivo Aspectos Operacionales



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



SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

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

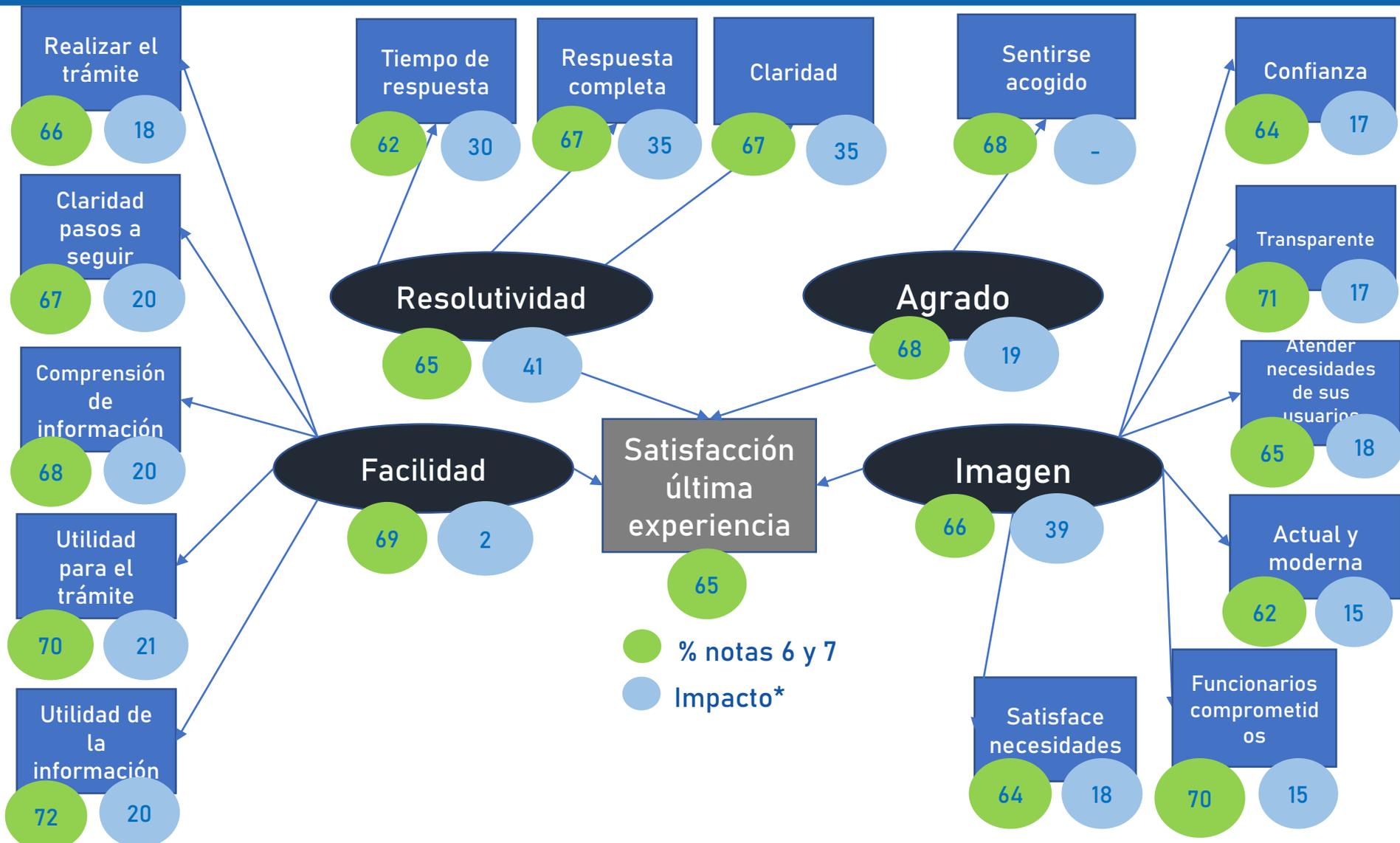
■ % Notas 6 y 7

■ % Notas 1 a 4

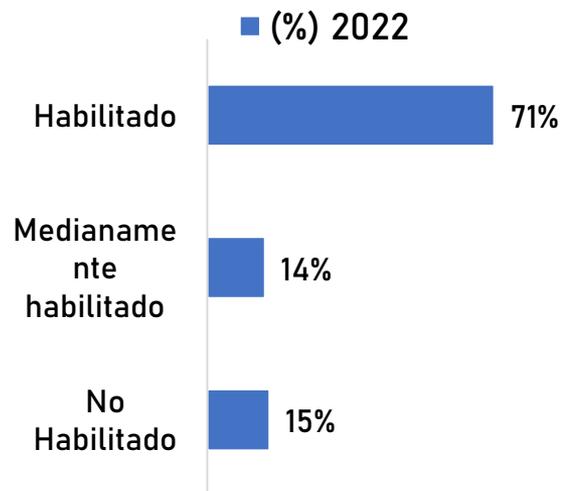
◆ % Neto



MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES ISL



HABILITACIÓN Y PROBLEMAS



n = 1.564

	TUVO PROBLEMAS	NO TUVO PROBLEMAS
Habilitado	33%	80%
Medianamente habilitado	26%	11%
No Habilitado	41%	9%

n = 317

n = 240

IX. PLANIFICACIÓN DEL LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

- Se realiza reunión con institución para revisar los principales resultados, a través de mapa de calor, del servicio:

	Total	Gestion de Cotizantes	Prestaciones Preventivas	Prestaciones Medicas	Prestaciones Economicas
PI02. Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿C					
Da confianza					
Es transparente	50,062845			50,200803	49,870576
Se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios	45,712275	50,820742			
Se actualiza y moderniza		46,338776			
Tiene funcionarios comprometidos con su labor	51,23381	50,842305		47,889882	51,788756
Satisface las necesidades de sus usuarios					
PEX05. Y si piensa en la última vez que realizó este trámite en ..., ¿Cu					
La Facilidad para realizar el trámite	49,810329	50,265006	50,97561	47,738362	47,377327
El Tiempo de respuesta de la institución		52,748898			
La Claridad de los pasos a seguir	46,133786				
La Facilidad de comprensión de la información para realizar el trá	50,921969			48,153333	46,968687
La utilidad de la información para realizar el trámite	50,986501			51,933333	46,023889
La Utilidad de la información recibida	56,507343			50,028628	50,841751
Lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trá	46,62894				
La claridad de la información del resultado de mi trámite o requerir	47,214157				
El esfuerzo que hizo ... por acogerme	46,297133				
Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trá	51,814713	52,733899		51,682369	45,840407
Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de	53,64354	58,163265		54,413765	45,608108
Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que	52,056088	61,22449		51,144011	45,578231
Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trá		52,733899		51,682369	45,840407
PEP03. En una escala de 1 a 7, en que 1 es Muy Insatisfecho y 7 Muy					

LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

Activa muestra mapa de calor con los resultados de los principales indicadores de la institución destacando las mayores oportunidades de mejora en:

- Confianza
- Actualización y modernización
- Satisfacción de las necesidades de sus usuarios
- Tiempo de respuesta
- Habilitación
- Resolutividad de problemas
- A nivel de trámites los focos deben estar puestos en: Prestaciones Médicas y Prestaciones Económicas

La institución señala:

- Debe haber un foco en prestaciones médicas y prestaciones económicas que son los trámites más críticos.
- Están interesados en saber sobre Habilitación y sobre las expectativas del servicio como tiempo y calidad de la información.
- Hay dudas sobre cómo están recibiendo el servicio los usuarios, cuál es su experiencia.
- Ojalá poder focalizar en prestaciones con satisfacciones más bajas.
- Importante rescatar los focos de mejora.

A partir de esta reunión se trabaja en Pauta, que se envía a institución para aprobación.

X. HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

Caracterización y aclaración de perfil entrevistado

- Las entrevistas para ISL fueron realizadas entre los días **miércoles 9 de noviembre y lunes 14 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 generada durante la fase cuantitativa del estudio.
- En estas entrevistas buscamos tener en consideración aquellos trámites que se evidenciaron como más críticos en la fase anterior, es por esto que se consultó por los trámites de **Prestaciones médicas y Prestaciones económicas**. Finalmente y considerando quienes quisieron responder la entrevista, contamos con **9 trámites de Prestaciones médicas y 1 trámite de Prestaciones económicas** y tuvieron una duración aproximada de 15 a 20 minutos.

Relación con la Institución y trámites

Considerando las inquietudes conversadas en las reuniones y los resultados cuantitativos, las entrevistas a usuarios se concentraron en trámites de Prestaciones médicas y Prestaciones económicas.

Los usuarios y usuarias entrevistados tienden a mostrar una aproximación principalmente negativa respecto al Instituto de Seguridad Laboral.



- Ineficiencia.
- Rabia.
- Impotencia.
- Frustración

“La pasé super mal cuando ellos intervinieron”

”

“Quedé en cero, sin solución, me dijeron que no podían hacer nada”

”

“Encuentro ilógico e insólito que uno como trabajador tenga un accidente laboral no tenga nada en línea. La primera vez me mandaron a San Pablo. Llegó allá y me mandan a Teatinos. Uno llama para preguntar y no tienen acceso a toda esa información y con muletas.”

Fortalezas / Debilidades

Principales fortalezas

- 1. Facilidad del trámite:** se menciona que, para quienes conocen los conceptos y términos más técnicos, los trámites no son particularmente difíciles.
- 2. Oficina virtual:** algunos entrevistados destacan la amabilidad de la atención a través de la oficina virtual y destacan la modernidad que esta aporta.

Principales debilidades

- 1. Escasa resolutiveidad de las problemáticas:** algunos usuarios entrevistados mencionan experiencias de poca resolutiveidad por parte de los funcionarios, quienes tendrían pocas facultades y que si bien la modernidad avanza, el funcionario que está detrás debería estar a la altura.
- 2. Horario acotado y poca información:** usuarios entrevistados mencionan que han tratado de comunicarse con la institución para conocer más sobre los trámites pero se repite la idea de que “se encuentra fuera de horario”. Además, la contestadora automática no les entrega información útil para ellos.
- 3. Tiempo:** hay menciones de que los tiempos para atención vía call center son muy largos –hasta 15 minutos- , al igual que los tiempos de pagos de licencias.
- 4. Poco seguimiento:** usuarios reclaman poco seguimiento por parte de la institución de sus procesos, particularmente médicos.
- 5. Finalizar tratamientos sin aviso:** un usuario menciona que su tratamiento fue finalizado sin avisarle por ningún medio.

Canales de atención conocidos y utilizados

Uno de los canales más valorados y preferidos a la hora de realizar trámites son los canales digitales, respecto a estos:

- 1. Sucursal virtual:** es un canal bastante bien evaluado en donde se destaca la amabilidad y eficacia.
- 2. Contacto call center:** tiene menor valoración por la demora al contestar –en algunos casos mencionan que sencillamente no les han respondido- y por la información estandarizada de la contestadora.
- 3. Portal web:** no son sencillos de comprender todos los términos que van surgiendo a medida que se realiza el trámite. Por esto, el trámite se vuelve poco intuitivo para los usuarios promedios.

Observación: algunos usuarios entrevistados parecen asociar a la institución ISL labores de fiscalización, idea que permea la evaluación que realizan hacia la institución.

Oportunidades de mejora

Según los hallazgos y lo conversado con los usuarios y usuarias entrevistados surgen las siguientes oportunidades de mejora que ayudarían a la experiencia del viaje:

- 1. Mejor capacitación para el personal:** como mencionábamos, algunos usuarios entrevistados declaraban sentir poca resolutivez por parte de los funcionarios, por esto, surge como oportunidad de mejora.
- 2. Aumentar las normativas y/o políticas anticorrupción:** parte de los problemas que detectamos por parte de los usuarios entrevistados es que hay poca confianza en la transparencia de sus procesos, por esto, surge como una oportunidad de mejora aumentar las normativas y/o políticas anticorrupción.
- 3. Instrucción a sus usuarios:** finalmente, y de modo interno, recomendamos poder instruir a los usuarios en conceptos más técnicos para poder expandir la experiencia online lo más posible.
- 4. Mayor seguimiento e información respecto a la resolución frente a apelaciones por rechazo de licencia.** *“No sé si realmente leyeron mi apelación, si entendieron o no mi situación. Creo que vieron que eran 21 días y dijeron: ah, no, es mucho y no consideraron el contexto. Creo que no leyeron lo que expliqué.”*
- 5. Menor tiempo de resolución:** se menciona que un tiempo deseado sería de máximo 5 días hábiles.

“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

LÍNEA 4

CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL
DIRECCIÓN DE PREVISION DE CARABINEROS DE CHILE
DIRECCIÓN DEL TRABAJO
DIRECCIÓN GENERAL DE CRÉDITO PRENDARIO
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
SUBSECRETARÍA DE BIENES NACIONALES
INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL
SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO
SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL
DIRECCIÓN DE VIALIDAD