

DATOS DESTACADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL

TIPO DE TRÁMITE



**Prestaciones
médicas** **35%**

Personas que realizan el trámite: 47%



**Prestaciones
económicas** **24%**

Personas que realizan el trámite: 39%



**Prevención
de riesgos** **17%**

Personas que realizan el trámite: 7%



**Gestión de
cotizantes** **24%**

Personas que realizan el trámite: 7%

SATISFACCIÓN DE USUARIOS ÚLTIMA EXPERIENCIA

65% **v/s** **71%**
2019 **2020**



2020:

Donde hay mejor evaluación

Prevención de Riesgos **82%**

Estar habilitado **86%**
Indica el nivel de conocimiento de los productos y servicios institucionales

No tuvo problemas **81%**

Personas de 46 - 59 **74%**

Personas de 60+ **82%**

En organizaciones:
Mejor evaluación en Empresas **53%**

*Los porcentajes están acorde a quienes calificaron el ítem con notas 6 y 7

DATOS DESTACADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL

Imagen institucional



LO MEJOR EVALUADO:

- **Que es transparente** **70%**
- **Que tiene funcionarios comprometidos con su labor** **69%**



LO PEOR EVALUADO:

- **Que se actualiza y moderniza** **58%**



Satisfacción de servicio en canales

USO DE CANALES:

Call Center	69%
Página web	62%
Sucursal presencial	75%
Sucursal en línea	72%
Casilla Única de Correo Regional	69%
Módulo ISL en hospital	82%

*Los porcentajes están acorde a quienes calificaron el ítem con notas 6 y 7