

# 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:

|   |            |
|---|------------|
| <b>Call Center</b>                      | <b>69%</b> |
| <b>Página web</b>                       | <b>62%</b> |
| <b>Sucursal presencial</b>              | <b>75%</b> |
| <b>Sucursal en línea</b>                | <b>72%</b> |
| <b>Casilla Única de Correo Regional</b> | <b>69%</b> |
| <b>Módulo ISL en hospital</b>           | <b>82%</b> |

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