

# **Informe Final**

## **Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios del Instituto de Seguridad Laboral 2017**

**DESARROLLADO POR GFK ADIMARK**

**Santiago, 11 de Diciembre 2017**

GfK Adimark Chile S.A. Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral, Santiago, Chile: GfK Adimark Chile S.A, diciembre de 2017. Documento inédito.

Este documento ha sido elaborado por el Área de Estudios Públicos de GfK Adimark Chile S.A. El estudio fue adjudicado mediante licitación “Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios del Instituto de Seguridad Laboral 2017”, identificada con el ID 1778-7-LE17.

#### Contacto

Alejandra Ojeda Mayorga

Área de Estudios Públicos de GfK Adimark Chile S.A.

Américo Vespucio 100, Piso 7, Las Condes Santiago, Chile.

E-mail: [alejandra.ojeda@gfk.com](mailto:alejandra.ojeda@gfk.com)

Te.: 24792034 - 247920007

[www.gfk.com](http://www.gfk.com)

[www.adimark.cl](http://www.adimark.cl)

## ÍNDICE

1.	Introducción .....	5
2.	Metodología del Estudio .....	6
3.	La Satisfacción General .....	10
4.	Resultados .....	16
4.1	Descripción de la muestra según variables sociodemográficas .....	16
4.2	Lealtad al Sistema.....	16
4.3	Resultados de la Plataforma de Atención .....	19
-	Plataforma de atención presencial .....	29
-	Plataforma de atención telefónica.....	34
-	Plataforma de atención en Internet.....	37
-	Imagen del Instituto de Seguridad Laboral .....	40
4.4	Resultados de Prestaciones Médicas .....	42
-	Descripción de la muestra .....	42
-	Satisfacción general.....	45
-	Pregunta inicial de satisfacción .....	46
-	Pregunta focalizada de satisfacción .....	47
-	Indicadores de lealtad .....	50
-	Clasificación cartera de usuarios.....	52
-	Satisfacción con el prestador médico .....	53
-	Atención Médica .....	56
-	Licencia Médica .....	58
-	KDA Prestaciones Médicas .....	58
-	Imagen del Instituto de Seguridad Laboral .....	60
4.5	Resultados de Prestaciones Económicas .....	61
-	Descripción de la muestra .....	61
-	Satisfacción general.....	64
-	Pregunta inicial de satisfacción .....	65
-	Pregunta focalizada de satisfacción .....	66
-	Indicador de lealtad.....	67

-	Clasificación cartera de usuarios.....	69
-	Evaluación del trámite realizado.....	71
-	Problemas con el trámite realizado .....	72
-	KDA Prestaciones Económicas .....	72
-	Imagen del Instituto de Seguridad Laboral .....	74
4.6	Resultados de Prestaciones Preventivas.....	75
-	Descripción de la muestra.....	75
-	Satisfacción general.....	78
-	Pregunta inicial de satisfacción .....	79
-	Pregunta focalizada de satisfacción .....	80
-	Indicadores de lealtad.....	80
-	Clasificación cartera de usuarios.....	82
-	Evaluación de la Prestación Preventiva.....	83
-	Utilidad de la Prestación Preventiva .....	86
-	Problemas con la Prestación Preventiva.....	86
-	KDA Prestaciones Preventivas.....	87
-	Imagen del Instituto de Seguridad Laboral .....	88
5.	Conclusiones .....	89
5.1	Plataforma de Atención .....	90
5.2	Prestaciones Médicas.....	91
5.3	Prestaciones Económicas .....	92
5.4	Prestaciones Preventivas .....	92
6.	Recomendaciones .....	93

## **1. Introducción**

El informe final entregado al Instituto de Seguridad Laboral, corresponde a una exposición final de los resultados obtenidos en el estudio de satisfacción de usuarios y usuarias, además de presentar los principales lineamientos metodológicos que han regido la realización de la investigación.

A partir de la firma del contrato, el cronograma del estudio fija como fecha de entrega del informe final del Instituto de Seguridad Laboral el martes 28 de noviembre de 2017, siendo la presente una reentrega del informe final.

En consecuencia, a través del presente documento, el área de Estudios Públicos de la empresa de investigación GfK Adimark hace entrega al Instituto de Seguridad Laboral dicho Informe Final, documento que desarrolla los siguientes aspectos:

- Metodología del estudio
- Muestra lograda de la encuesta a usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral
- Muestra lograda de las entrevistas de profundización del estudio del Instituto de Seguridad Laboral
- Resultados del estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral

## 2. Metodología del Estudio

La Técnica a aplicar fue la encuesta telefónica aplicada por encuestador. Este instrumento permitió medir la calidad de servicio y construir el Índice de Satisfacción del Servicio del Instituto de Seguridad Laboral.

La aplicación de la técnica y la muestra obtenida se resume en el siguiente cuadro:

<b>Metodología</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Metodología cuantitativa, diseño muestral probabilístico consistente en muestreo estratificado aporportional, donde prestaciones médicas, preventivas y plataforma de atención son considerados un estratos por sí solos. Prestaciones económicas y asistenciales conforman un único estrato.</li><li>• Encuesta telefónica aplicada por encuestador capacitado, con cuestionario semiestructurado de duración máxima de 15 minutos.</li></ul>
<b>Universo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beneficiarios y beneficiarias del Instituto de Seguridad Laboral, de 18 años y más, que recibieron los productos en el período de enero a octubre del 2017.</li></ul>
<b>Muestra</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1200 casos, lo que corresponde a margen de error máximo de resultados de <math>\pm 2,83\%</math> para resultados globales considerando nivel de confianza de 95%.</li></ul>
<b>Cuotas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cuotas de 300 casos por estrato, cuyo resultados tendrán margen de error máximo de <math>\pm 5,66\%</math> considerando nivel de confianza de 95%.</li></ul>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark.

La técnica aplicada fue la encuesta telefónica, que permitió, al finalizar el trabajo de campo, conocer la calidad del servicio y construir el Índice de Satisfacción del Servicio del Instituto de Seguridad Laboral. El trabajo de terreno se desarrolló entre los días viernes 13 de octubre y viernes 3 de noviembre de 2017.

Para contactar a los encuestados se usaron principalmente los números de teléfono que el Instituto de Seguridad Laboral entregó para cada una de las prestaciones. La contactación está basada en el sistema CATI para todos los productos estratégicos, por lo que se aseguró la calidad y lo aleatorio de las llamadas.

El hito de inicio del trabajo de campo para todos los segmentos fue la capacitación, que se realizó en dos jornadas (miércoles 11 y jueves 12 de octubre) con el propósito de enseñar los objetivos del estudio, su metodología y las preguntas que componen el cuestionario. Ambas jornadas de capacitación fueron dictadas por miembros del equipo de estudios a encuestadores y encuestadoras de del call center.

### 2.1 Muestra lograda

La muestra planeada para el estudio de satisfacción de usuarios del Instituto de Seguridad Laboral, nuevamente estuvo basada en un muestreo probabilístico

aproporcional, lo que implica que se trabajó con cuatro estratos (heterogéneos entre sí y homogéneos en cuanto a beneficiarios de cada prestación).

Se asignó una cantidad igualitaria de encuestas para cada uno de los estratos a estudiar, para mantener el mismo margen de error, correspondiente a  $\pm 5\%$ , lo que implica resultados con la máxima varianza y un nivel de confianza de un 95% en cada caso. De manera inicial. De este modo, se planearon cuotas de 300 casos por producto estratégico, tratando de mantener una muestra igualitaria por género, que involucrara un 50% de hombres y un 50% de mujeres.

Una vez recibidas las bases de datos para la contactación de los encuestados, se procedió a limpiarla, con el objetivo de eliminar números de teléfono repetidos, sin contacto, números de teléfono no contactables, etc. Realizado este procedimiento para las cuatro bases entregadas, se procedió a rearmar la muestra, con el objetivo de adecuarse a los contactos reales.

En función de esta muestra se llevó a cabo la recolección de información. En total se lograron 1211 encuestas, sin embargo, el Departamento de Supervisión eliminó 11 encuestas, quedando una cantidad total de 1200, de una muestra inicial de 1200.

En función de los criterios anteriormente indicados, a continuación, se entrega el total general de las encuestas aplicadas, por zona y sexo. Posterior a esto, se indicará el detalle de lo obtenido en cada uno de los estratos.

Tabla 1: Muestra lograda total según Macrozonas

Región	Estrato				Total
	Plataforma de Atención	Prestaciones Médicas	Prestaciones económicas	Prestaciones preventivas	
Zona Norte (XV, I,II, III y IV)	90	74	76	68	308
Zona Centro (V, VI, VII)	58	69	58	69	254
Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV)	112	105	108	120	445
RM	40	52	58	43	193
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>1200</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark.

### 2.1.1 Plataforma de atención

La muestra lograda para Plataforma de Atención fue la siguiente. En total se lograron 300 encuestas, donde en la VIII, XIV y X Región se realizaron más encuestas de las que se establecían en la cuota. Por otro lado, en la XI Región no se cumplió la cuota establecida en un comienzo. Sin embargo, se logró la cuota total de encuestas.

Tabla 2: Muestra lograda Plataforma de atención

Región Zona		Cuota	Total
Zona Norte (XV, I, II, III y IV)	XV Región	18	18
	I Región	18	18
	II Región	18	18
	III Región	18	18
	IV Región	18	18
Zona Centro (V, VI, VII)	V Región	22	22
	VI Región	18	18
	VII Región	18	18
Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV)	VIII Región	22	22
	IX Región	18	23
	XIV Región	18	23
	X Región	18	24
	XI Región	18	12
	XII Región	18	8
RM	RM	40	40
<b>Total</b>		<b>300</b>	<b>300</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark.

### 2.1.2 Prestaciones Médicas

La muestra lograda para el estrato de Prestaciones Médicas se presenta a continuación. En total, se lograron 300 encuestas.

Tabla 3: Muestra lograda Prestaciones Médicas

Zona	Cuota	Total
Zona Norte (XV, I, II, III y IV)	90	74
Zona Centro (V, VI, VII)	58	69
Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV)	112	105
RM	40	52
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>300</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark.

### 2.1.3 Prestaciones Económicas

La muestra lograda para el estrato de Prestaciones Económicas se presenta a continuación. En total, se lograron 300 encuestas.

Tabla 4: Muestra lograda Prestaciones Económicas

Zona	Cuota	Total
Zona Norte (XV, I, II, III y IV)	90	76
Zona Centro (V, VI, VII)	58	58
Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV)	112	108
RM	40	58
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>300</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark.



### 2.1.4 Prestaciones Preventivas

A continuación, se presenta la tabla de cuotas logradas de Prestaciones Preventivas con los detalles de lo obtenido según zona geográfica. En total se lograron 300 encuestas.

Tabla 5: Muestra lograda Prestaciones Preventivas

Zona	Cuota	Total
Zona Norte (XV, I,II, III y IV)	90	68
Zona Centro (V, VI, VII)	58	69
Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV)	112	120
RM	40	43
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>300</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

### 3. La Satisfacción General

Cada uno de los cuatro cuestionarios inició con una pregunta general respecto a la satisfacción con el Instituto de Seguridad Laboral según la prestación que consultó, en escala de 1 a 7, el grado de satisfacción en función del tipo de prestación recibida o el contacto mantenido en el caso de la Plataforma de Atención. Y a continuación se realizaron las consultas pertinentes a cada dimensión de análisis establecida previamente por segmento. Esta escala es la utilizada para esta y versiones anteriores del mismo estudio.

Una vez recorrido la totalidad del cuestionario y antes de las preguntas finales de clasificación del caso, se incluyó la pregunta focalizada de satisfacción. Este ejercicio, corresponde a volver a consultar sobre la satisfacción general, pero bajo el supuesto que la exposición del encuestado a las dimensiones y sus indicadores han operado como un elemento focalizador o delimitador del conjunto de experiencias y posibilidades que implica efectivamente el contacto con la institución. En otras palabras, opera como un ejercicio delimitador de campos de significados asociados a la experiencia del beneficiario o beneficiaria con la institución.

En el estudio realizado durante el año 2016 también se aplicaron ambas preguntas, de tal modo de tener ambas visiones respecto a la satisfacción de usuarios y usuarias. Este año el fraseo de las preguntas no sufrió modificación, razón por la cual su comparabilidad parte de esta formulación.

En el siguiente cuadro se observan las preguntas iniciales y las preguntas focalizadas de cada cuestionario aplicadas por segmento:

Tabla 6: Preguntas de Satisfacción

	Pregunta inicial	Pregunta focalizada
Plataforma de Atención	A1. Considerando su experiencia en el o los diversos contactos que mantuvo con el Instituto de Seguridad Laboral, en una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con la atención del Instituto de Seguridad Laboral?	F2. Considerando los diversos temas por los que le he consultado, y pensando en la atención del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?
Prestaciones Médicas	A1. Ahora le pido que se concentre sólo en los contactos y atención que recibió por parte del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), dejando de lado su experiencia con las otras instituciones con las que tuvo contacto por el evento. En una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con	D3. Considerando los diversos temas por los que le he consultado, y pensando en la atención del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?

	su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?	
Prestaciones Económicas	A1. En una escala de 1 a 7, donde 1 es “Muy Insatisfecho” y 7 “Muy Satisfecho” ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el Instituto de Seguridad Laboral (ISL) en General?	D3. Considerando los diversos temas por los que le he consultado, y pensando en la atención del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), de 1 a 7, donde 1 es “Muy Insatisfecho” y 7 “Muy Satisfecho” ¿Qué tan satisfecho quedó usted con su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?
Prestaciones Preventivas	A1. En una escala de 1 a 7, donde 1 es “Muy Insatisfecho” y 7 “Muy Satisfecho” ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el Instituto de Seguridad Laboral (ISL) en General?	C3. Considerando los diversos temas por los que le he consultado, y pensando en la atención del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), de 1 a 7, donde 1 es “Muy Insatisfecho” y 7 “Muy Satisfecho” ¿Qué tan satisfecho quedó usted con su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark.

Por tanto, una vez aplicadas las encuestas, validadas las cuatro bases de datos y activado el ponderador en cada una de ellas, se procedió a calcular la satisfacción tanto a nivel de pregunta inicial como focalizada para establecer la comparación.

Finalmente, en conjunto con la contraparte y considerando la experiencia de otras instituciones en la medición de su indicador de satisfacción, como es el caso de Metro de Santiago y la medición de satisfacción con la Red de Carga de la Tarjeta BIP!, se determinó que la pregunta focalizada correspondería al indicador de satisfacción de la institución. De la misma manera, para el estudio realizado en los años 2014, 2015 y 2016 también se consideró la pregunta focalizada, razón por la cual se seguiría la misma línea de trabajo con el Instituto de Seguridad Laboral.

### 3.1 El indicador de satisfacción del Instituto de Seguridad Laboral

El primer paso fue el cálculo de la satisfacción en cada segmento, el cual se obtuvo a partir de la siguiente fórmula:

$$\text{Satisfacción} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

donde  $x_i$  nota satisfacción 6 y 7

$n$  = número de casos del segmento

Y el resultado de cada segmento fue el siguiente:

Tabla 7: Satisfacción por prestación

Segmento	% Satisfechos
Plataforma de atención	76,3%
Prestaciones Médicas	63,8%
Prestaciones Económicas	66,0%
Prestaciones Preventivas	85,8%

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark.

Una vez establecida la satisfacción para cada uno de los segmentos, se procedió a calcular el Índice de Satisfacción General del Instituto de Seguridad Laboral, correspondiente a la combinación de los resultados de los cuatro segmentos. Para tal efecto se tuvo que asignar distinto peso a cada segmento en función de su participación en el universo. En este punto se debió elegir entre dos posibilidades de asignación de peso:

1. Ponderar en función de la cantidad de contactos cuantificados en el universo, es decir, considerar a la unidad de análisis como “atenciones”. El dato a aplicar en este caso corresponde al de la base recibida originalmente.
2. Ponderar en función de la cantidad de personas cuantificadas en el universo, es decir, considerar a la unidad de análisis como “beneficiarios y beneficiarias”. En este caso, el dato a considerar sería la base de datos válida, es decir, los casos que se obtuvieron una vez eliminados los nombres repetidos.

Se examinaron ambas opciones y se optó por seguir el segundo camino, ponderar a cada segmento en función de la cantidad usuarios y usuarias. La decisión se basó en tanto en el espíritu original del estudio como en el tratamiento de la base de datos, la cual validada y eliminados los casos duplicados, impidiendo que una persona respondiera más de una encuesta aun cuando había mantenido más de un contacto o tramitada más de una prestación.

A continuación, se presenta el detalle del cálculo del índice de satisfacción, tomando en cuenta los criterios anteriormente descritos.

Tabla 8: Satisfacción por prestación

Segmento	% Satisfechos	Peso	Aporte al Índice de Satisfacción
Plataforma de Atención (PA)	76,332%	40,976%	31,278%
Prestaciones Médicas (PM)	63,806%	32,933%	21,013%
Prestaciones Económicas (PE)	66,049%	13,908%	9,186%
Prestaciones Preventivas (PP)	85,781%	12,183%	10,451%
<b>Índice de Satisfacción ISL</b>			<b>71,928%</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark.

La fórmula de obtención del Índice es la siguiente:

$$\text{Índice satisfacción ISL} = X_{PA} * P_{PA} + X_{PM} * P_{PM} + X_{PE} * P_{PE} + X_{PP} * P_{PP}$$

Donde  $X$  representa el porcentaje de satisfechos de cada segmento y  $P$  el peso de cada segmento.

### 3.2 Indicadores DIPRES

A continuación, se presentan los indicadores de desempeño solicitados por la DIPRES.

Tabla 9: Indicadores de desempeño

Segmento	Muestra total		Numerador		Denominador (Muestra válida)		Índice de Satisfacción
	Sin ponderar	Ponderado	Sin ponderar	Ponderado	Sin ponderar	Ponderado	
Plataforma de Atención	300	491,7111	226	375,3307	300	491,7111	76,33%
Prestaciones Médicas	300	395,1906	185	252,1557	300	395,1906	63,81%
Prestaciones Económicas	300	166,9016	197	110,2370	300	166,9016	66,05%
Prestaciones Preventivas	300	146,1968	256	125,4091	300	146,1968	85,78%
<b>Total</b>	<b>1200</b>	<b>1200</b>	<b>864</b>	<b>863,1325</b>	<b>1200</b>	<b>1200</b>	<b>71,93%</b>

Tabla 10: Indicadores de desempeño

Segmento	Muestra total		Numerador		Denominador (Muestra válida)		Índice de Satisfacción
	Sin ponderar	Ponderado	Sin ponderar	Ponderado	Sin ponderar	Ponderado	
Plataforma de Atención	300	491,7111	226	375,3307	300	491,7111	76,33%
Plataforma de Atención - Hombres	152	286,9207	124	230,7932	152	286,9207	80,44%
Plataforma de Atención - Mujeres	148	204,7903	102	144,5375	148	204,7903	70,58%
Prestaciones Médicas	300	395,1906	185	252,1557	300	395,1906	63,81%
Prestaciones Médicas - Hombres	149	174,6324	91	110,7515	149	174,6324	63,42%
Prestaciones Médicas - Mujeres	151	220,5581	94	141,4042	151	220,5581	64,11%
Prestaciones Económicas	300	166,9016	197	110,2370	300	166,9016	66,05%
Prestaciones Económicas - Hombres	150	83,1638	101	55,9737	150	83,1638	67,31%
Prestaciones Económicas - Mujeres	150	83,7378	96	54,2633	150	83,7378	64,80%
Prestaciones Preventivas	300	146,1968	256	125,4091	300	146,1968	85,78%
Prestaciones Preventivas - Hombres	200	96,9883	169	82,1639	200	96,9883	84,72%
Prestaciones Preventivas - Mujeres	100	49,2085	87	43,2453	100	49,2085	87,88%
<b>Total</b>	<b>1200</b>	<b>1200</b>	<b>864</b>	<b>863,1325</b>	<b>1200</b>	<b>1200</b>	<b>71,93%</b>
<b>Total - Hombres</b>	<b>651</b>	<b>641,7053</b>	<b>485</b>	<b>479,6823</b>	<b>651</b>	<b>641,7053</b>	<b>74,75%</b>
<b>Total - Mujeres</b>	<b>549</b>	<b>558,2947</b>	<b>379</b>	<b>383,4502</b>	<b>549</b>	<b>558,2947</b>	<b>68,68%</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark.

Tabla 11: Indicadores de desempeño

Segmento	Muestra total		Numerador		Denominador (Muestra válida)		Índice de Satisfacción
	Sin ponderar	Ponderado	Sin ponderar	Ponderado	Sin ponderar	Ponderado	
Plataforma de Atención	300	491,7111	226	375,3307	300	491,7111	76,33%
Zona Norte	90	106,7772	71	85,3653	90	106,7772	79,95%
Zona Centro	58	113,6278	44	86,2376	58	113,6278	75,89%
Zona Sur	112	151,2103	81	113,1927	112	151,2103	74,86%
RM	40	120,0957	30	90,5351	40	120,0957	75,39%
Prestaciones Médicas	300	395,1906	185	252,1557	300	395,1906	63,81%
Zona Norte	74	26,2925	49	17,5513	74	26,2925	66,75%
Zona Centro	69	73,2897	34	36,6704	69	73,2897	50,03%
Zona Sur	105	122,4685	67	80,9438	105	122,4685	66,09%
RM	52	173,1399	35	116,9902	52	173,1399	67,57%
Prestaciones Económicas	300	166,9016	197	110,237	300	166,9016	66,05%
Zona Norte	76	18,6764	46	11,1872	76	18,6764	59,90%
Zona Centro	58	26,7900	38	17,7263	58	26,7900	66,17%
Zona Sur	108	44,9689	75	31,2526	108	44,9689	69,50%
RM	58	76,4663	38	50,0709	58	76,4663	65,48%
Prestaciones Preventivas	300	146,1968	256	125,4091	300	146,1968	85,78%
Zona Norte	68	23,2690	58	19,8471	68	23,2690	85,29%
Zona Centro	69	31,3826	57	25,9247	69	31,3826	82,61%
Zona Sur	120	49,7528	103	42,7045	120	49,7528	85,83%
RM	43	41,7924	38	36,9328	43	41,7924	88,37%
Total	1200	1200	864	863,1325	1200	1200	71,93%
Zona Norte	308	175,0151	224	133,9509	308	175,0151	76,54%
Zona Centro	254	245,0901	173	166,5590	254	245,0901	67,96%
Zona Sur	445	368,4006	326	268,0936	445	368,4006	72,77%
RM	193	411,4942	141	294,5290	193	411,4942	71,58%

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark.

## 4. Resultados

A continuación, se presentan los resultados del estudio. Para la encuesta de satisfacción de usuarios se presentan los resultados a nivel general, para Plataforma de Atención, Prestaciones Médicas, Prestaciones Económicas y Prestaciones Preventivas.

En todos los casos, se presenta la muestra sin ponderar (que constituye la muestra final obtenida después del procesamiento) y la muestra ponderada, la cual da cuenta del peso real de cada estrato (que en este caso constituyen las zonas geográficas) en el total nacional.

Como ya se pudo ver en el capítulo anterior la Satisfacción General del Instituto de Seguridad Laboral, lo que se detallará a continuación es la Lealtad al sistema y la cartera de usuarios del mismo.

### 4.1 Descripción de la muestra según variables sociodemográficas

La muestra del estudio total se puede describir en torno a variables sociodemográficas. Según la variable sexo, se observa que un 53% de los encuestados fueron clasificados como hombres y un 47% como mujeres. Según la edad, casi la mitad declaró tener entre 41 y 59 años (48%), seguido por un 45% de menores de 40 años y finalmente sólo un 7% indicó tener más de 60. El promedio de edad de los usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral fue de 42,8 años.

Un 67% de los encuestados fueron clasificados como jefes de hogar, mientras que un 33% tiene otro rol al interior del hogar.

### 4.2 Lealtad al Sistema

La lealtad al sistema se construye a partir del promedio simple entre la disposición a volver a acudir al Instituto de Seguridad Laboral y la recomendación dada a cercanos de hacerlo en caso enfrentar una situación similar. Posteriormente se crean tres categorías a partir de los puntajes: alta lealtad o leales (6-7), mediana lealtad (5) y baja lealtad (1-4).

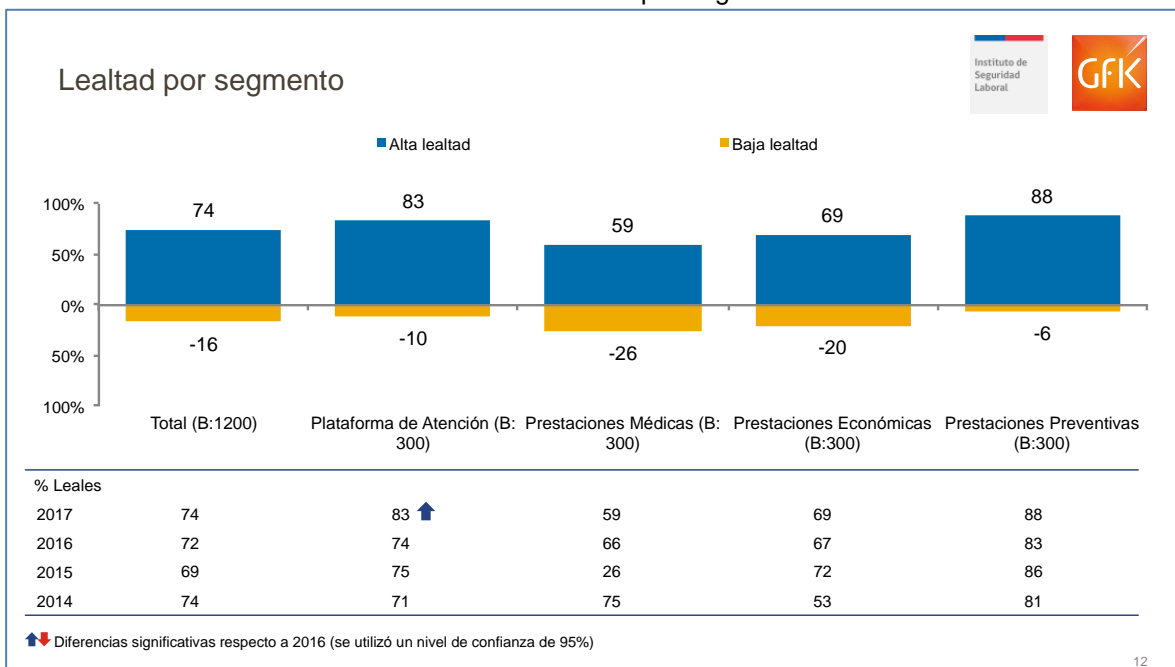
A nivel de Instituto de Seguridad Laboral es posible apreciar que el 74% de los usuarios y usuarias son leales al sistema, esto están dispuestos a volver a recurrir a la institución y recomendarían hacerlo a sus amigos, familiares y cercanos. Por el contrario, sólo un 16% obtiene un bajo nivel de lealtad hacia el sistema. Esta Lealtad aumenta respecto a 2016 (72% Lealtad y 15% Baja Lealtad).

El segmento que presenta un más alto nivel de lealtad corresponde al de Prestaciones Preventivas, en el cual los usuarios y usuarias obtienen un 88% (83% en 2016). Por el contrario, aquella en que menos leales son al sistema es Prestaciones Médicas, con sólo un 59% de usuarios leales y un 26% de Baja lealtad.

Prestaciones Económicas obtiene una lealtad de 69% presentando un aumento respecto de 2016 (67%). Plataforma de Atención obtiene una lealtad de 83%, la cual es significativamente mayor a 2016 (74%).



Gráfico 1: Lealtad por segmentos



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark.

### Clasificación cartera de usuarios

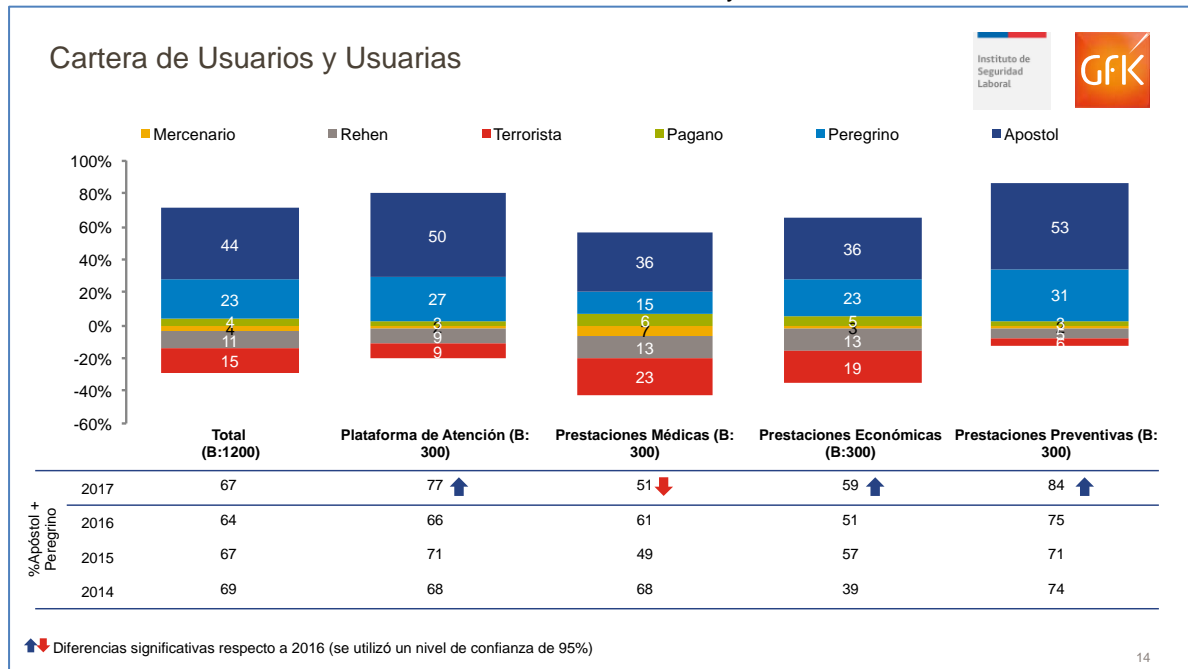
La cartera de usuarios se construye a partir de la combinación del indicador de lealtad al sistema y la evaluación al servicio en general recibido en el Instituto de Seguridad Laboral, que da cuenta del nivel de satisfacción del usuario con el servicio.

Existen seis categorías que componen la cartera de usuarios. A continuación, detallamos en qué consiste cada una de ellas.

- **Apóstoles:** Personas cuya experiencia con el servicio sobrepasa sus expectativas, y que informan a otros la calidad de esta experiencia (referencias).
- **Peregrinos:** Personas que están en un territorio de tránsito hacia la plenitud de la satisfacción y la lealtad. Potenciales apóstoles, donde sus carencias pueden pasar por aspectos emocionales y/o funcionales.
- **Paganos:** Personas que están en un territorio de indefinición y potencialmente podrían ser convertidos a apóstoles.
- **Mercenarios:** Personas que desafían la regla satisfacción/lealtad. Son los buscadores de oportunidades, seguidores de modas, o que siempre buscan algo a cambio. No desarrollan lealtad con ningún servicio o empresa.
- **Rehenes:** Personas que, a pesar de tener muy malas experiencias con un servicio o empresa, asumen que no se pueden cambiar a corto plazo de proveedor (contratos, por ejemplo) o que no tiene más alternativas.
- **Terroristas:** Personas que han vivido una mala experiencia con un servicio y transmiten su frustración a su círculo social, aprovechando cualquier oportunidad para realizar comentarios negativos o evitar el servicio.

Respecto a los resultados obtenidos en la cartera de usuarios a nivel general de Instituto de Seguridad Laboral, es posible apreciar que el 67% es posible de ser clasificados dentro de la categoría de apóstoles y peregrinos (64% en 2016), esto es, que el servicio sobrepasa sus expectativas y que pueden ir camino hacia la plena satisfacción respecto al servicio entregado. Aquel estrato que menor cantidad de usuarios positivos tiene es el de Prestaciones Médicas, con sólo 51% (presenta baja respecto de 2016, 61%), y aquellos en que tienen mayor número de éstos es Prestaciones Preventivas con 84% (75% en 2016).

Gráfico 2: Cartera de usuarios y usuarias



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark.

Por otra parte, la institución tiene un 15% de usuarios terroristas, los cuales son usuarios y usuarias que han vivido una mala experiencia y transmiten su situación a su círculo cercano. Esta proporción se mantiene respecto a 2016 (14%). Quienes poseen mayor cantidad de usuarios terroristas son las prestaciones médicas, con 23% y el que posee la menor cantidad es prestaciones preventivas, con 6%.

### 4.3 Resultados de la Plataforma de Atención

#### **Descripción de la muestra**

La muestra para el estudio de Plataforma de Atención del Instituto de Seguridad Laboral finalmente resultó con 300 encuestas. En la XI Región nuevamente no fue posible realizar encuestas, debido a la cantidad de casos en el universo. Es importante destacar que la suma de las encuestas realizadas en cada canal de atención da más de las 300 encuestas nombradas. Esto ocurre porque la pregunta por el canal de atención utilizado es de respuesta múltiple, lo que indica que los encuestados podían responder más de un cuestionario.

A continuación, se presenta por región tanto la muestra no ponderada como aquella obtenida después de la ponderación:

Tabla 12: Muestra sin ponderar y ponderada

Muestra sin ponderar		Muestra ponderada	
XV Región	18	XV Región	14
I Región	18	I Región	13
II Región	18	II Región	14
III Región	18	III Región	13
IV Región	18	IV Región	13
V Región	22	V Región	39
VI Región	18	VI Región	29
VII Región	18	VII Región	28
VIII Región	33	VIII Región	29
IX Región	25	IX Región	22
XIV Región	21	XIV Región	18
X Región	29	X Región	24
XII Región	4	XII Región	4
RM	40	RM	41
Total	300	Total	300

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

Estas regiones, tal como se manifestó a nivel del estudio de satisfacción, a nivel global fueron clasificadas según zonas geográficas, quedando cuatro estratos. Las diferencias entre la muestra ponderada y sin ponderar son importantes en algunos casos, pero logran entregar el peso real que tiene cada uno a nivel nacional.

Tabla 13: Muestra sin ponderar y ponderada agrupada en zonas.

NO PONDERADA	
ZONA GEOGRAFICA	PLATAFORMA DE ATENCIÓN
NORTE (Regiones XV, I, II, III y IV)	68
CENTRO (Regiones V, VI y VII)	95
SUR (Regiones VIII, IX, XIV, XI y XII)	96
RM	41
<hr/>	
Total	300

PONDERADA	
ZONA GEOGRAFICA	PLATAFORMA DE ATENCIÓN
NORTE (Regiones XV, I, II, III y IV)	90
CENTRO (Regiones V, VI y VII)	58
SUR (Regiones VIII, IX, XIV, XI y XII)	112
RM	40
<hr/>	
Total	300

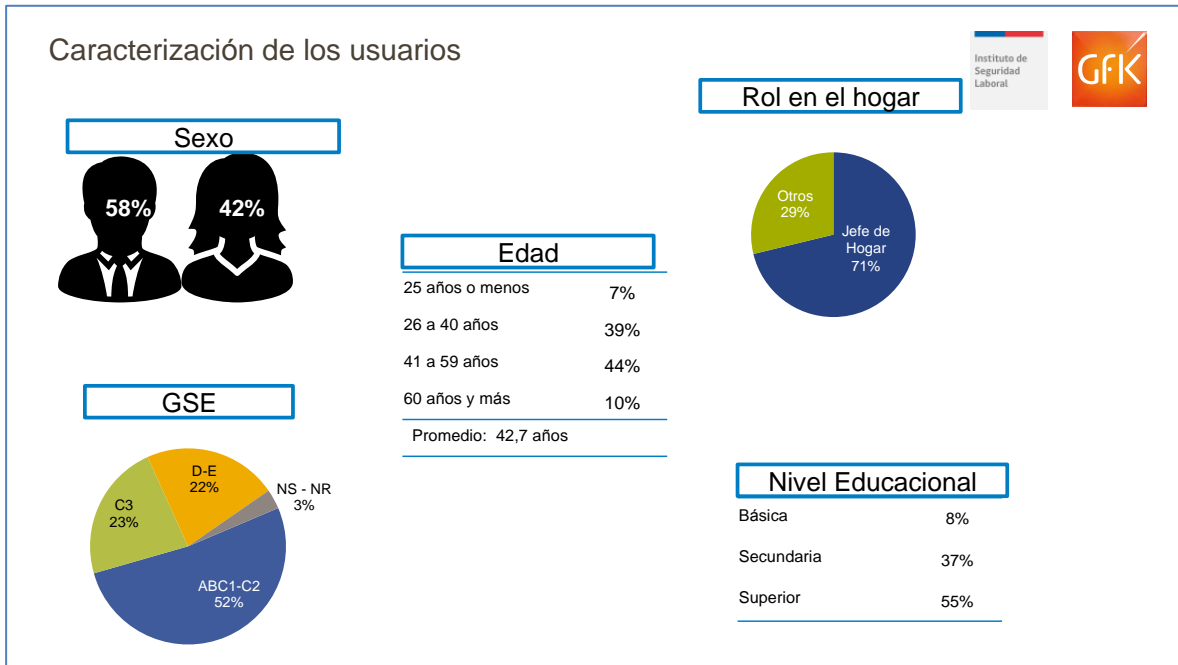
Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark.

### ***Descripción de la muestra según variables sociodemográficas***

La muestra del estudio de Plataforma de Atención se puede describir en torno a variables sociodemográficas. Según la variable sexo, se observa que un 58% de los encuestados fueron clasificados como hombres y un 42% como mujeres. Según la edad, casi la mitad declaró tener entre 41 y 59 años (44%), seguido por un 39% entre 26 a 40 años, sólo un 10% indicó tener más de 60 y finalmente un 7% declaró tener menos de 25 años. El promedio de edad de los usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral que tuvo contacto con sus plataformas de atención fue de 42,7 años.

Un 71% de los encuestados fueron clasificados como jefes de hogar, mientras que un 29% tiene otro rol al interior del hogar.

Gráfico 3: Caracterización de usuarios



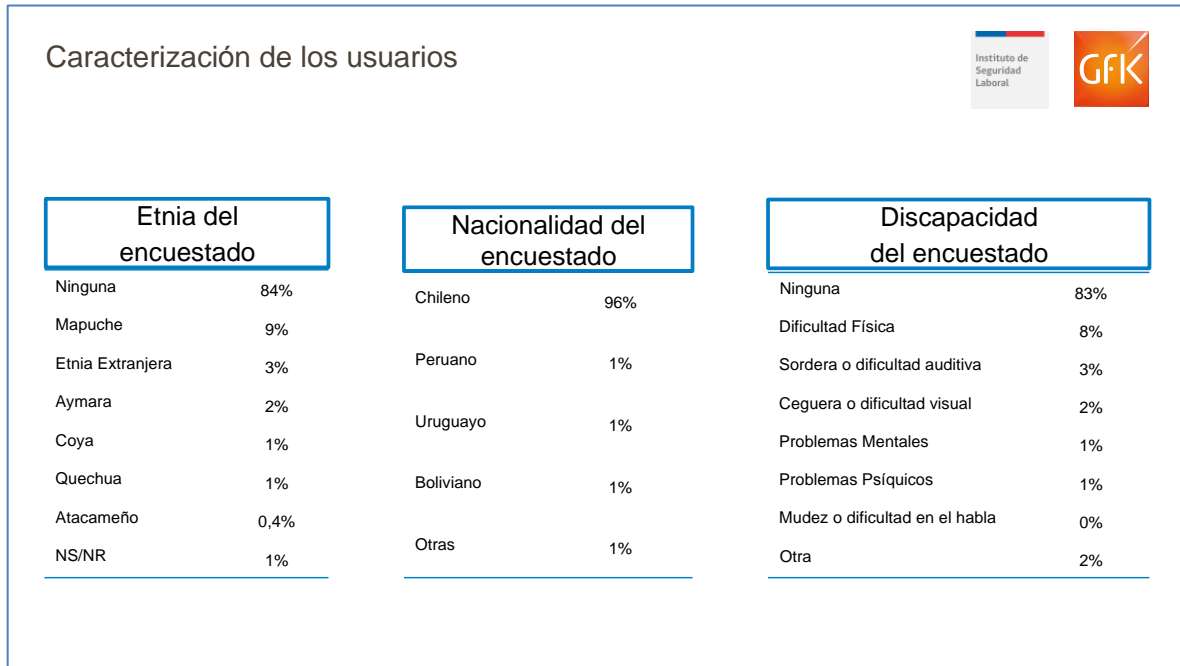
Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

En cuanto a grupos socioeconómicos, un 52% de los encuestados fueron clasificados en el segmento ABC1-C2, un 23% resultó clasificado como C3 y un 22% de la muestra resultó clasificado como D-E.

La constitución de los grupos socioeconómicos como variable de estudio se encuentra estrechamente ligada con el nivel de enseñanza alcanzada por el encuestado. En este caso, más de la mitad de los consultados declaró haber alcanzado estudios superiores (55%), mientras que un 37% llegó hasta la educación secundaria. Un 8% sólo alcanzó la enseñanza básica.

El 98% de los encuestados declararon que su actividad principal es trabajar, seguido por otros con 1%. Un 0,5% declaró estar buscando empleo.

Gráfico 4: Caracterización de usuarios



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

Un 84% de los encuestados no se identifica con ningún tipo de etnia, mientras que un 9% declara ser mapuche. Un 3% se declara “etnia extranjera”. Un 2% se declara aymara, un 1% se declara ser coya y un 1% quechua.

Por otra parte, un 83% de los respondientes declara no tener ningún tipo de discapacidad, mientras que un 8% indicó tener discapacidad física, un 3% auditiva, un 2% visual y un 2% psíquica o mental.

El 96% de los encuestados declaró ser chileno, un 1% indicó peruano, un 1% uruguayo y 1% boliviano.

La principal rama de actividad de los respondientes fue la de la construcción, con un 22%, seguida por servicios sociales y de salud con un 18% y transporte/ almacenamiento/ telecomunicaciones y agricultura/ ganadería ambas con 9% cada una. Más abajo se encuentra el comercio 7%. Más a lo lejos aparecen actividades como administración pública 5%, Industria manufacturera 3%, etc.

### **Uso de la Plataforma de Atención**

La Plataforma de Atención del Instituto de Seguridad Laboral tiene las siguientes canales de contacto: la plataforma presencial, la plataforma telefónica, y la plataforma web.

Un 93% de los consultados declaró haber asistido a una sucursal u oficina de la institución a realizar trámites durante el último año (92% en 2016), promediando 3,8 visitas (3,6 en 2016). Un 27% indicó haber visitado el sitio web [www.isl.gob.cl](http://www.isl.gob.cl) (30% en 2016), promediando 6,1 visitas en el mismo periodo de tiempo. Finalmente, un 20%

llamó al número de atención telefónica (19% en 2016), promediando 4,3 llamadas (7,4 en 2016).

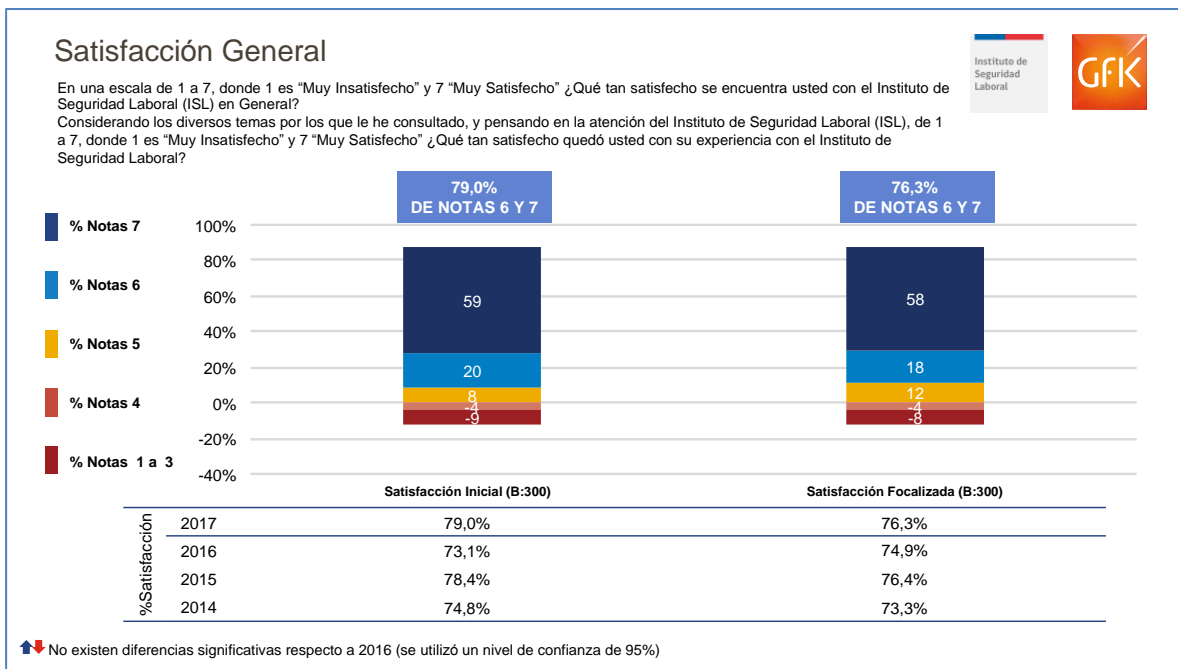
Más de la mitad (60%) de quienes se contactaron con la Plataforma de Atención fueron trabajadores de una empresa afiliada al Instituto de Seguridad Laboral, mientras que un 21% correspondió al empleador o representante de la misma. Le siguen otros con un 9%.

### Satisfacción general con la Plataforma de Atención

A nivel general, la plataforma de atención presenta una leve diferencia entre la satisfacción inicial y la focalizada, en tanto que la primera asciende a un 79,0% (73,1% en 2016) mientras que la segunda a un 76,3% (74,9% en 2016). La primera logra un 59% de notas máxima (7), mientras que la segunda llega a un 58%.

Respecto a 2016, se aprecia un aumento en la Satisfacción Inicial. En la focalizada también se aprecia un leve aumento.

Gráfico 5: Satisfacción General



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

### Satisfacción inicial con la Plataforma de Atención

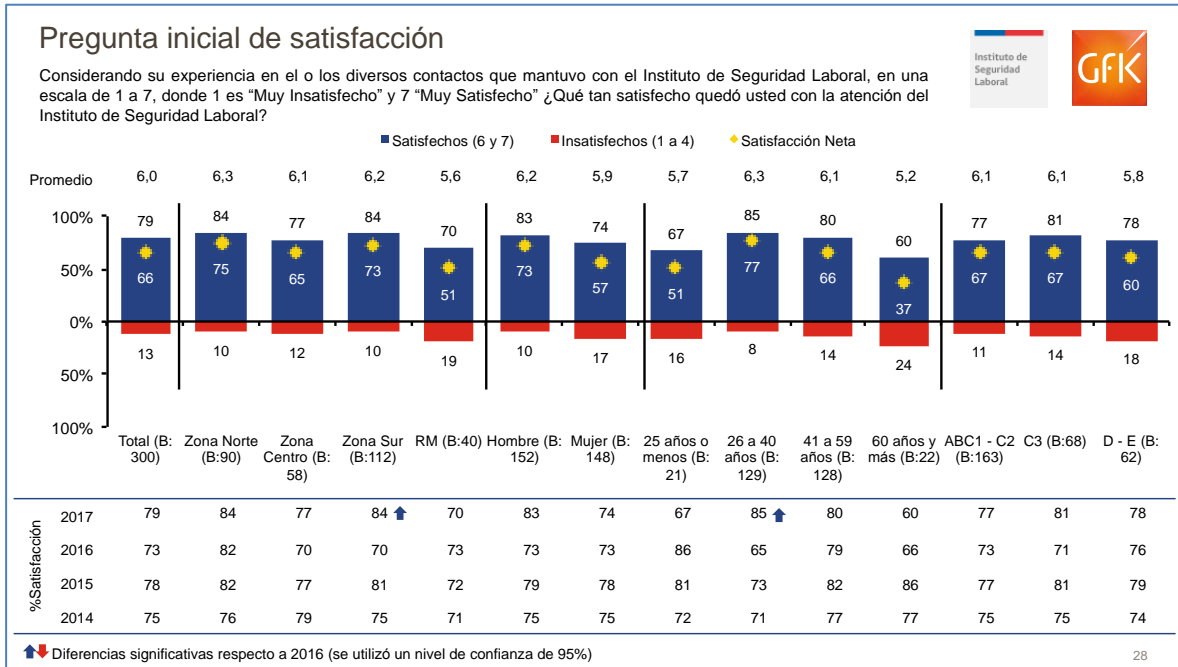
En la pregunta inicial de satisfacción, los usuarios y usuarias satisfechas según los distintos estratos y variables del sujeto corresponden a 79% (73% en 2016). Entre las zonas geográficas hay diferencia significativa, en cuanto a la Zona Sur que presenta mayor satisfacción con respecto al año 2016 que las otras zonas, con un 84% de ésta.

Respecto a variables sociodemográficas, hombres y mujeres evalúan con cierta diferencia al Instituto de Seguridad Laboral, alcanzando un 83% y 74% respectivamente de satisfacción con el servicio. Por otra parte, quienes se encuentran en el tramo etario

de 26 a 40 años y aquellos entre 41 y 59 años están más satisfechos que el resto de los grupos, con un 85% y 80% de satisfacción respectivamente.

A nivel de grupos socioeconómicos, la satisfacción es bastante homogénea entre sí, ya que los valores fluctúan entre 77 y 81%.

Gráfico 6: Pregunta inicial de satisfacción



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

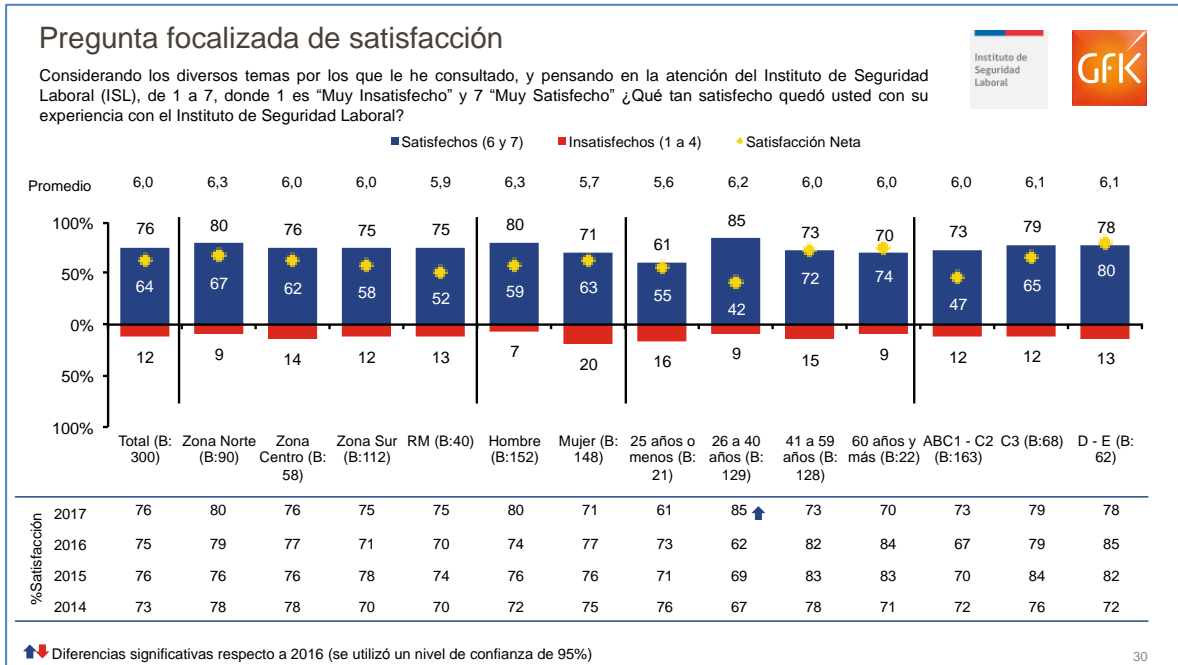
Entre quienes se muestran insatisfechos con el servicio prestado indican que esto se debe a que hay mala atención del personal (39%), demora en respuestas/ soluciones (24%), no entregan información (21%), no pagan las licencias (15%), entre otros.

### Satisfacción focalizada con la Plataforma de Atención

En el caso de la pregunta focalizada de satisfacción, ésta obtiene un 76% de usuarios satisfechos y es posible observar que los usuarios y usuarias satisfechas según los distintos segmentos fluctúan entre un 61% y un 85%, ambos rangos similares a los obtenidos en la pregunta por la satisfacción inicial.



Gráfico 7: Pregunta focalizada de satisfacción



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

En el caso de los segmentos, se aprecian comportamientos similares respecto a lo mostrado en la pregunta inicial. En el caso de las zonas geográficas, presentan un desempeño similar.

Los hombres siguen evaluando mejor que las mujeres su satisfacción con el Instituto de Seguridad Laboral (80% y 71% respectivamente).

En cuanto a la edad, se mantiene el tramo etario que comprende los sujetos entre 26 a 40 años y los de 41 y 59 años como aquellos más satisfechos, con un 85% y 73% de satisfacción respectivamente. El menos satisfecho es el grupo menores de 25 años, con un 61%.

Las mediciones en torno al grupo socioeconómico, fluctúan entre un 78% de usuarios D-E como los más satisfechos y un 73% de usuarios ABC1- C2 satisfechos en este indicador.

### Indicador de lealtad

Sobre la recomendación a otros respecto al Instituto de Seguridad Laboral, un 77% se mostró favorable a hacer comentarios positivos a personas cercanas (75% en 2016).

Dentro de los segmentos, en general los resultados se muestran relativamente homogéneos entre los grupos que los componen. La Zona Norte es aquella que se mostró más favorable a la realización de comentarios positivos, con un 82%, mientras que la más reacia es la Zona Centro, con un 70%. Hombres y mujeres tienen una diferencia de ocho puntos porcentuales, ascendiendo los primeros a un 80% y las segundas a un 72%. En el segmento de la edad el segmento que destaca es el de 26 a 40 años que muestra la mayor intención de recomendación con un 84%. Finalmente, a nivel de grupos socioeconómicos se presentan resultados bastante homogéneos, siendo

el grupo D-E aquel que está más dispuesto a realizar comentarios positivos a personas cercanas, con un 79%. El menos dispuesto corresponde al grupo ABC1-C2, con un 74%.

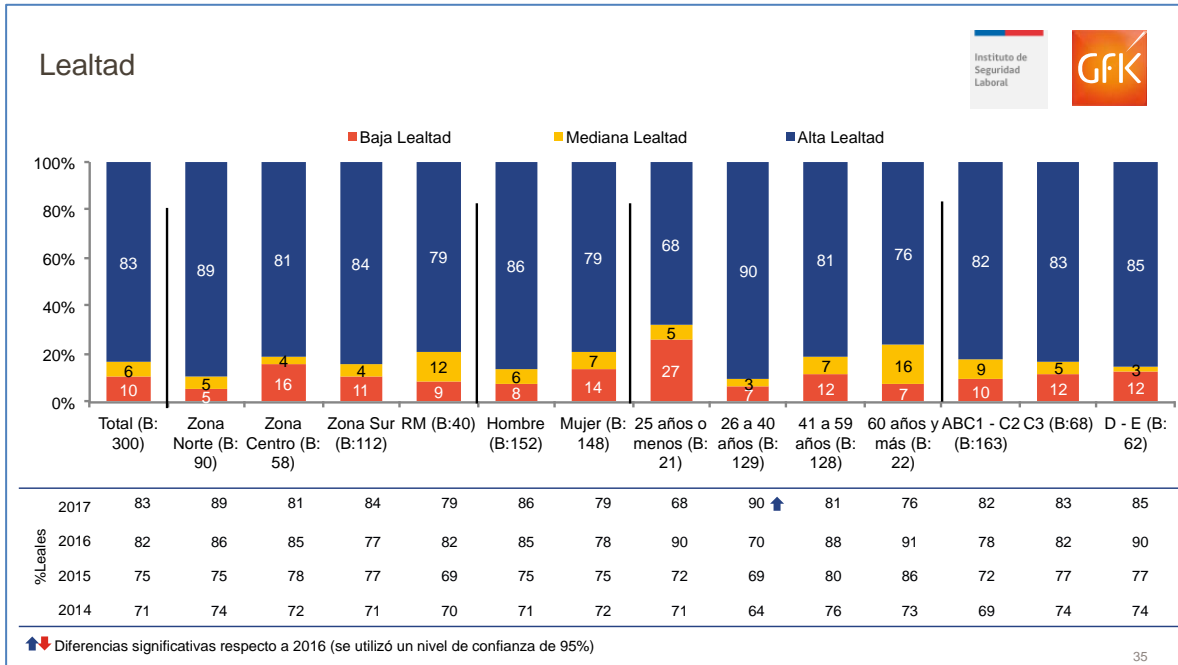
Sobre la preferencia por volver a acudir al Instituto de Seguridad Laboral si se sufriera una situación similar, se observa que un 79% volvería a hacerlo (79% en 2016). Al igual que la tendencia de las mediciones anteriores, los resultados son relativamente homogéneos entre sí.

Según zona geográfica, la Zona Norte y RM se posicionan como aquellas que mayormente lo harían, con un 83% y 82% respectivamente de valores 6 y 7, mientras que la Zona Centro es aquella que menor proporción muestra, llegando a un 75%. Hombres y mujeres presentan diferencias, hombres presentan un 82% de 6 y 7, mientras que las mujeres presentan un 75%. En edad, destaca el grupo de menores de 25 años, como aquel que se encuentra menos dispuesto a volver a recurrir a la institución, con un 64% de valores 6 y 7. El más dispuesto fue el grupo que comprende a mayores de 60 años, llegando a un 84% del total. En Grupo Socioeconómico, el grupo D-E se muestra más preferente volver a acudir a la institución con un 83%, sólo 6 puntos sobre el menos dispuesto (ABC1-C2, con un 77%).

Analizando los resultados de la medición realizada, se observa que un 83% de quienes accedieron a alguna de las plataformas de atención del Instituto de Seguridad Laboral son leales al sistema (82% en 2016), es decir, que estarían muy dispuestos a volver a acudir a la institución y recomendarían hacerlo a su círculo cercano. Esta cifra respecto a 2016 se mantiene. Por el contrario, sólo un 10% obtiene un bajo nivel de lealtad (10% en 2016).

Como consecuencia de los aspectos anteriores, se muestra un nivel homogéneo de lealtad al sistema entre los distintos segmentos. A nivel de zonas geográficas, destaca la Zona Norte como aquella que mejor evalúa, llegando a un 89% de alta lealtad. Hombres y mujeres presentan una leve diferencia, siendo los hombres quienes presentan mayor lealtad que las mujeres (86% y 79% de alta lealtad). Entre los grupos etarios, el segmento que comprende a aquellos de 26 a 40 años son los más leales al sistema, con un 90% alta lealtad. Los menos leales son el tramo etario menor de 25 años, con un 68%. El grupo socioeconómico de ABC1-C2 es aquel que menor lealtad presenta, con un 82%. Quien mayor lealtad presenta es el D-E con un 85% de alta lealtad.

Gráfico 8: Lealtad

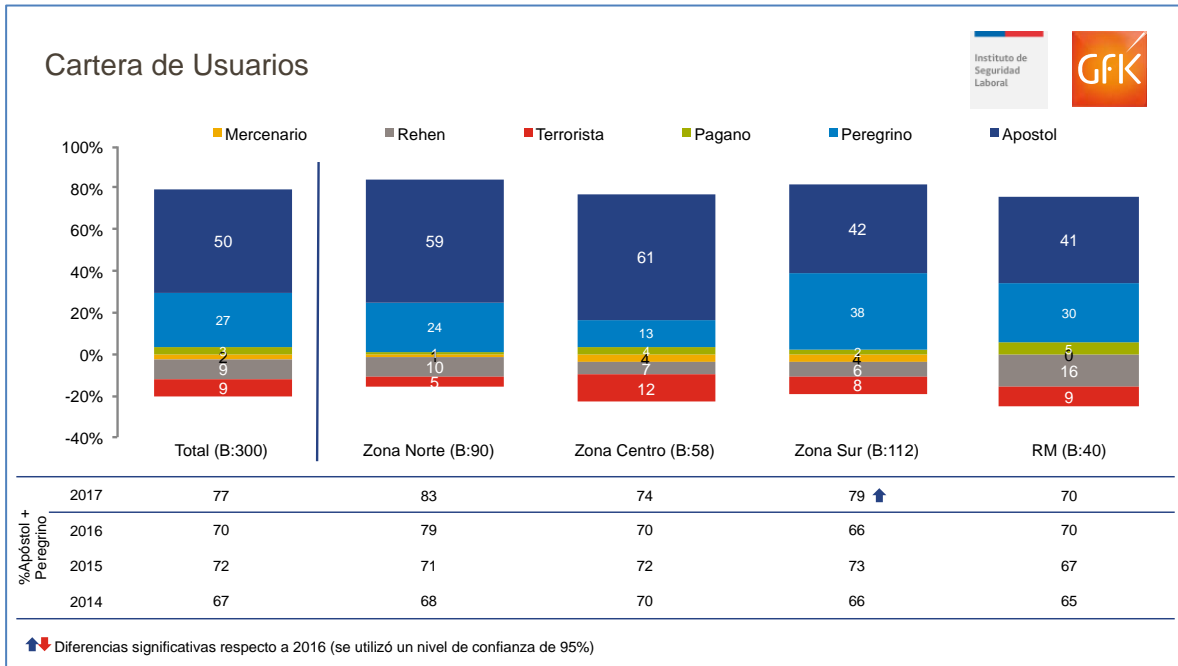


Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

### Clasificación cartera de usuarios y usuarias

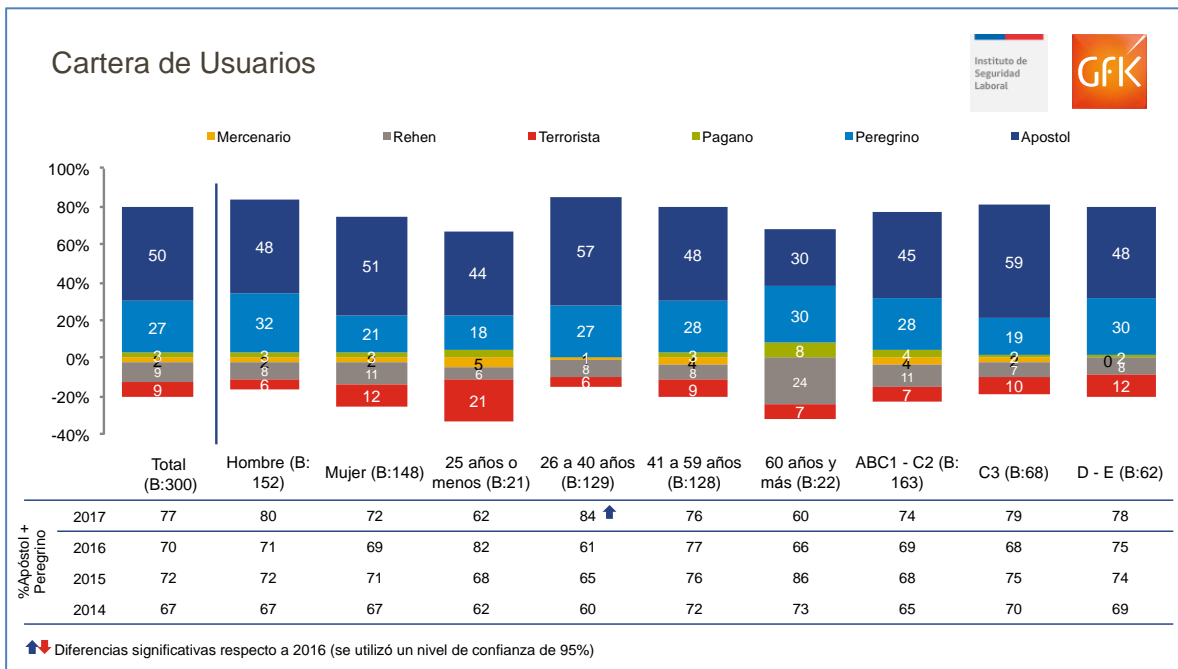
Respecto a los resultados de la cartera de usuarios, se observa que un 77% de los encuestados se encuentran dentro de la categoría que incluye a apóstoles y peregrinos (70% en 2016), lo que implica que obtuvieron una buena experiencia al utilizar las plataformas de atención, razón por la cual estarían dispuestas a volver a acudir y recomendarían a cercanos hacerlo. En este caso, en forma desagregada se observa un 50% de usuarios catalogados como apóstoles (48% en 2016) y un 27% de peregrinos (22% en 2016). Importante es destacar la Zona Norte, que se posiciona como aquella que tiene el mayor número de cartera de usuarios positiva dentro de las zonas geográficas, con un 83% y la RM la que tiene menor cantidad, con un 70%.

Gráfico 9: Cartera de usuarios



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

Gráfico 10: Cartera de usuarios



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

Según variables demográficas, tanto en hombres como en mujeres se observan niveles similares con 80% y 72% de apóstoles y peregrinos, respectivamente. En cuanto a la edad, los menores de 25 años son aquellos que tienen menor cantidad de cartera de usuarios positiva, con un 62%, mientras que la mayor es el tramo etario que comprende sujetos entre 26 y 40 años, con 84%.

Finalmente, el grupo socioeconómico D-E muestra un 78% de apóstoles y peregrinos, posicionándose como aquel que mayor cantidad de usuarios positivos presenta. Aquel que menos tiene corresponde al segmento ABC1-C2, con un 74%.

Es importante dar cuenta que en todos los grupos de los segmentos aquella categoría que se posiciona como principal corresponde a apóstol, lo que implica que su experiencia sobrepasó sus expectativas.

Por el contrario, un 9% de los usuarios y usuarias consultados se encuentran en la categoría de terroristas (9% en 2016); quienes han vivido una mala experiencia y transmiten su frustración a su círculo social, aprovechando cualquier oportunidad para realizar comentarios negativos o evitar el servicio.

A nivel de zonas geográficas, aquella que presenta mayor cantidad de usuarios negativos corresponde a la Zona Centro, con un 12%, mientras que aquella que menos presenta corresponde a la Zona Norte, con 5%.

Hombres y mujeres presentan un 6% y 12% de terroristas respectivamente.

Según grupos etarios, el grupo que mayor cantidad de usuarios terroristas exhibe es el menor de 25 años, con un 21%, mientras que los que menos presentan son los usuarios 26 a 40 años con un 6%.

El segmento en el que menos cantidad de usuarios se encuentran en la categoría de terrorista es el ABC1-C2 con un 7%. Aquel que más presenta terroristas es el D-E, con 12% de éstos.

#### - **Plataforma de atención presencial**

La muestra para el estudio de Plataforma de Atención Presencial del Instituto de Seguridad Laboral finalmente terminó con 280 casos que utilizaron o visitaron alguna oficina de atención.

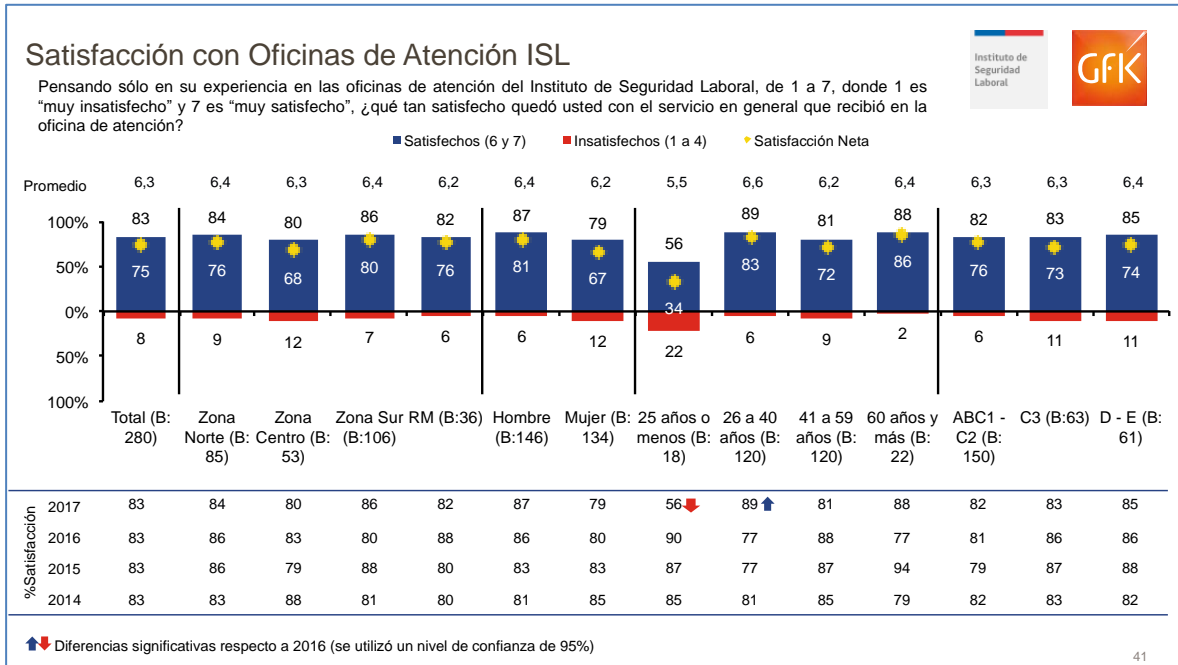
Los resultados son:

#### **Satisfacción general con la Plataforma de Atención presencial**

Dentro de los objetivos del estudio se encuentra aquel que pretende medir la satisfacción manifestada por usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral que tuvieron contacto con la plataforma de atención presencial.

A nivel nacional, la satisfacción con el servicio recibido en la plataforma presencial alcanzó nuevamente un 83% (83% en 2016), lo que significa que ocho de cada diez personas evalúan satisfactoriamente esta atención.

Gráfico 11: Satisfacción con oficinas de atención ISL



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

A nivel geográfico, aquella zona que mejor evalúa las oficinas de atención presencial es la Zona Sur, con un 86% de satisfacción, mientras que la que tiene niveles más bajos corresponde a la Zona Centro, con un 80%. Los cuales de todos modos son altos niveles de satisfacción.

Según datos demográficos, se presenta diferencias entre hombres y mujeres, los primeros evalúan con un 87% y las segundas evalúan con 79%, sin embargo, esta diferencia no alcanza a ser significativa. Según edad, los menores de 25 años se posicionan como los menos satisfechos, con un 56% de satisfacción. La satisfacción más alta se presenta en los usuarios entre 26 a 40 años con un 89%.

La satisfacción a nivel de grupos socioeconómicos presenta a C3 y D-E con la evaluación más alta, 85% y al grupo ABC1-C2 con la "menor", 82%.

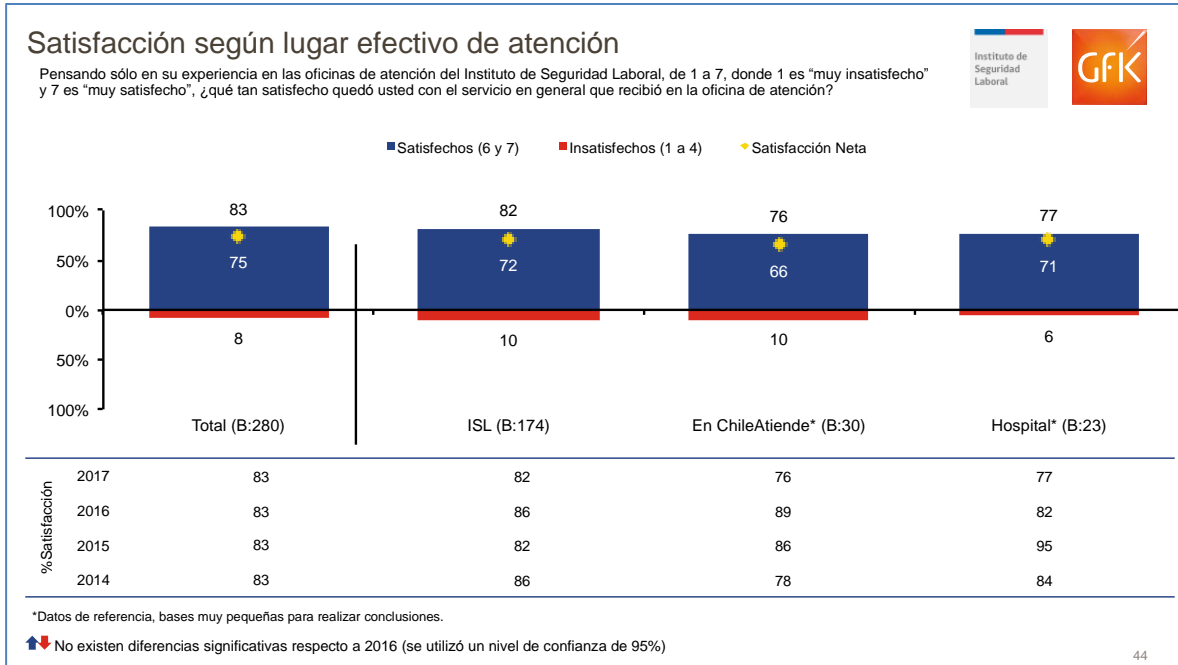
En este sentido, es posible observar que quienes se declararon insatisfechos con la plataforma de atención presencial del Instituto de Seguridad Laboral indicaron que esperaban mayor información o información completa (36% de las menciones), ser bien atendidos (15%), esperaban una solución efectiva (15%), que cumplieran lo ofrecido (14%), o más rapidez en los pagos (13%), principalmente.

Al preguntar a los encuestados dónde quedaba la sucursal que visitaron, un 62% señaló que la sucursal estaba en instalaciones del Instituto de Seguridad Laboral, un 12% en Chile Atiende, un 11% en instalaciones edificio Instituto Seguridad Laboral, 8% Hospital, y un 8% en ACHS, principalmente.

Del mismo modo, la satisfacción se presenta de manera bastante homogénea según la sucursal visitada por el usuario o usuaria. Se puede apreciar, que quienes visitaron la oficina de atención del Instituto de Seguridad Laboral, tienden a evaluar levemente mejor con un 82% satisfacción, siendo la más alta de las evaluaciones. Quienes quienes

visitaron hospitales presentan un 77% y quienes visitaron las instalaciones en Chile Atiende tienen un 76% de satisfacción.

Gráfico 12: Satisfacción según lugar efectivo de atención



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

### Tiempo de atención en la Plataforma de Atención presencial

Es importante tener en consideración el tiempo que demoraron en atender a la persona, presentándose en este caso un promedio de 25 minutos de espera (16 minutos en 2016), cifra bastante mayor a la obtenida en la medición anterior. Un 98% de quienes declararon que se demoraron menos de un minuto en ser atendidos consideró que este tiempo fue adecuado. Esta cifra va variando en la medida que el tiempo de espera aumenta. Por lo que es de esperar que sólo un 46% de quienes indicaron que demoraron más de veinte minutos en ser atendidos, indicó que este tiempo fue adecuado, mientras que un 32% manifestó lo contrario.

Los tiempos promedios de atención por zonas, varían entre 21 minutos en promedio en la Zona centro y 28 minutos en promedio en la Zona Norte.

Los principales motivos para acudir a las oficinas fueron la solicitud de certificados (12%), realizar consultas/ solicitud de información (7%), trámite de afiliación (7%), la realización de una denuncia por accidente del trabajo (7%) y realizar trámites antes de ir a un servicio de salud (7%). Más abajo se encuentran solicitud de exámenes operacionales, capacitación trabajadores, denunciar maltrato o acoso laboral y entregar licencia médica, todos con 5% de menciones, entre otros.

### **Atención e infraestructura en la Plataforma de Atención presencial**

La evaluación de la atención del personal en las oficinas es más bien homogénea en todas las dimensiones medidas. Con excepción, nuevamente, del atributo “Información sobre el tiempo que tardará en dar solución a su requerimiento”. Sin embargo, la evaluación de todas las dimensiones medidas es bastante positiva.

Las dimensiones mejor evaluadas son “Lo respetuoso del trato que le brindaron” y “la presentación personal de los funcionarios” con un promedio de 6,6 y un 92% de evaluaciones positivas, respectivamente. Aquella que fue peor evaluada corresponde a “Información sobre el tiempo que tardará en dar solución a su requerimiento”, con un promedio 6,2 y 78% de evaluaciones positivas.

La evaluación de la atención del personal en general obtiene un 88% de notas 6 y 7, con 6,5 de promedio.

Cuando se hace referencia a la calidad de la respuesta entregada ésta obtiene un 82% de evaluaciones positivas, con un promedio 6,2.

La infraestructura se traduce en varios indicadores. La evaluación general se traduce en el atributo “lugar de atención en general” que obtiene una evaluación promedio de 5,8 y un 59% de notas 6 y 7. En general, esta dimensión obtiene, nuevamente, evaluaciones bastante menores que lo que obtiene atención o respuesta. Los atributos mejores evaluados son “La limpieza y orden del lugar” (89% de satisfacción, promedio de 6,5) y “respeto del orden de atención” (90% de satisfacción, 6,6 de promedio). Los atributos peor evaluados son “la comodidad del lugar para personas que concurren con niños pequeños (38% de satisfacción y 5,0 de promedio) y “facilidades para personas con discapacidad” (50% satisfacción, 5,0 de promedio).

### ***Problemas y discriminación en la Plataforma de Atención Presencial***

Un 9% de los encuestados indicó haber tenido algún problema en las oficinas de atención del Instituto de Seguridad Laboral (8% en 2016). De ellos, un 22% señaló que su problema fue mala atención médica, un 22% indicó mala atención del personal, un 20% señaló información poco clara o deficiente y 13% señaló la demora en pago de licencias.

De quienes tuvieron problemas, sólo un 43% señaló que comunicó su problema a algún funcionario del Instituto. De ellos sólo un 11% señaló que obtuvo una solución a su problema.

Por otra parte, un 5% de los encuestados declaró sentirse discriminado en las oficinas (5% en 2016). De ellos, 3 menciones son porque no les solucionaron su problema, 3 menciones que le bajaron el perfil a su problema, otras 2 señalaron respuestas inadecuadas, 2 lo trataron de ignorante y 2 porque rechazaron su enfermedad o accidente.

### **KDA Plataforma de Atención Presencial**

Dentro de los atributos medidos para la Plataforma de Atención Presencial se encuentran aquellos ligados a la atención en el módulo del Instituto de Seguridad



Laboral, la información entregada por los funcionarios, la infraestructura de las oficinas y la imagen que la institución proyecta a los usuarios.

En el caso de la atención al público, aquellos aspectos que deben mantenerse tal como se están presentando en la actualidad (color verde en las recomendaciones) son los ligados con el personal que atienden en las oficinas del Instituto de Seguridad Laboral. De este modo, la presentación y despedida, lo respetuoso del trato, personal le informa sobre el tiempo que tardará en dar solución a su requerimiento, presentación personal de los funcionarios y tiempos de espera constituyen focos en los cuales no se deben aplicar medidas para la mejora, ya que los usuarios no se sienten insatisfechos con ello.

Algo similar ocurre en el caso de atributos de la dimensión infraestructura, en tanto que no constituye focos de insatisfacción, razón por la cual la institución debe mantener sus medidas al respecto. Estos atributos son: Dispensador para números de atención, la señalización de las áreas de atención, y la facilidad para llegar a las oficinas de atención.

Por otra parte, se encuentran aquellos atributos que deben ser vigilados o monitoreados (color azul en las recomendaciones), lo que significa que, si baja la satisfacción en cada uno de ellos, la insatisfacción general tenderá a aumentar. En este caso, no deben ser aplicadas medidas específicas para su mejora, pero sí se deben monitorear para que no produzcan un efecto negativo en la institución.

Aquellos atributos que se presentaron en esta categoría fueron la gran mayoría de los atributos de atención como son: “La atención del personal en general”, “la orientación inicial que le entregaron sobre qué debía hacer para presentar su requerimiento o solicitud”, “el interés en escuchar y comprender su solicitud o consulta”, “la amabilidad y cortesía en el trato”, “el profesionalismo o dominio del trabajo de las personas que lo atendieron”, “la claridad del personal al momento de solicitarle información”, “la claridad del personal al momento de entregarle la información”. Asimismo, entre los atributos de Respuesta destacan la “calidad de la respuesta”, la “claridad de ésta” y la “utilidad de la información”.

En el caso de Infraestructura se presentan bajo esta condición los atributos “la comodidad del lugar donde atendieron su requerimiento”, “la limpieza y orden del lugar”, “la cantidad de funcionarios o módulos atendiendo, en relación con la cantidad de público por atender” y “el respeto del orden de atención”.

Ahora bien, aquellas variables donde se deben aplicar medidas para mejorar y/o corregir son las que tienen colores: amarillo y rojo, siendo focos secundarios y primarios de mejora, respectivamente.

En cuanto a los focos secundarios de mejora, se aprecia que la mayoría de ellos se ligan a la dimensión imagen, como “son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios”, “es una institución confiable”, “se preocupa de todos los usuarios”, “es una institución innovadora”, “es una gran institución”, “me da seguridad”, “es inclusivo (no discrimina)” y “entrega servicios de calidad”.


En la dimensión Infraestructura hay varios focos secundarios como son: “El espacio de la sucursal”, “lo adecuado de los accesos para todo tipo de público”, “la comodidad y espacio de la sala de espera de turno de atención”, “comodidad del lugar para las personas que concurren con niños pequeños”, “La zona de auto atención”, “las facilidades con que cuenta la oficina para personas con discapacidad (ramplas con barandas para personas con limitaciones para desplazarse”, “el espacio privado para

atender al público”, “baños públicos del lugar”, y “el letrero de identificación del Instituto de Seguridad Laboral”.

En esta medición hay sólo un aspecto que tienen prioridad en la mejora, es del área infraestructura, y es “el lugar de atención en general”. Esto implica que se deben aplicar, en lo posible, medidas para evitar que la insatisfacción, ligada a cada atributo, siga influyendo sobre la insatisfacción general.

Gráfico 13: Recomendaciones KDA

Recomendaciones			
ATENCIÓN GENERAL	RESPUESTA	INFRAESTRUCTURA	IMAGEN
Presentación y despedida del ejecutivo de atención	La calidad de la respuesta que se entregó a su solicitud o requerimiento en general	El lugar de atención en general	La cantidad de funcionarios o módulos atendiendo, en relación con la cantidad de público por atender
La atención del personal en general	La claridad de la respuesta	El espacio de la sucursal	El respeto del orden de atención
La orientación inicial que le entregaron sobre qué debía hacer para presentar su requerimiento o solicitud	La utilidad de la información asociada a esa respuesta	Lo adecuado de los accesos para todo tipo de público	Las facilidades con que cuenta la oficina para personas con discapacidad (rampas con barandas para personas con limitaciones para desplazarse)
El interés en escuchar y comprender su solicitud o consulta		La comodidad y espacio de la sala de espera de turno de atención	El espacio privado para atender al público
La amabilidad y cortesía en el trato		La comodidad del lugar para las personas que concurren con niños pequeños	Los baños públicos del lugar
Lo respetuoso del trato que le brindaron		La comodidad del lugar donde atendieron su requerimiento	La facilidad para llegar hasta las oficinas del Instituto de Seguridad Laboral
El profesionalismo o dominio del trabajo de las personas que lo atendieron		Dispensador para números de atención	El letrero de identificación del Instituto de Seguridad Laboral
La claridad del personal al momento de solicitarle información		La limpieza y orden del lugar	El Instituto de Seguridad Laboral es inclusivo (no discrimina)
La claridad del personal al momento de entregarle la información		La señalización de las áreas de atención, es decir, letreros, señales o carteles que ayudan a los usuarios a orientarse dentro de la sucursal	El Instituto de Seguridad Laboral – como servicio público- entrega servicios de calidad
El personal le informa sobre el tiempo que tardará en dar solución a su requerimiento.		La zona de auto atención	
La presentación personal de los funcionarios			
Tiempo de Espera			



■ Foco prioritario de mejora (Corregir / Mejorar)    
 ■ Atributos a vigilar para mantener (Vigilar/ Promover)    
 ■ Foco secundario de mejora (Prioridades de segundo orden)    
 ■ Atributos de baja prioridad (No intervenir / Mantener)

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

### - Plataforma de atención telefónica

La muestra para el estudio de la Plataforma de Atención Telefónica del Instituto de Seguridad Laboral finalmente quedó con 66 casos de muestra (sin ponderar).

Los resultados a nivel de indicadores son los siguientes:

#### **Satisfacción general con la Plataforma de Atención telefónica**

A nivel general, un 59% de los usuarios y usuarias que tuvieron contacto con el servicio de atención telefónica del Instituto de Seguridad Laboral se encuentran satisfechos con este servicio (70% en 2016). Lo que implica nuevamente una baja en el indicador de 11 puntos porcentuales.

A nivel de variables demográficas (se muestra solamente esta apertura por la cantidad de casos disponibles) se tiene que los hombres tienden a evaluar mejor que las mujeres, con un 62% de satisfacción, mientras que las mujeres presentan un 57%.

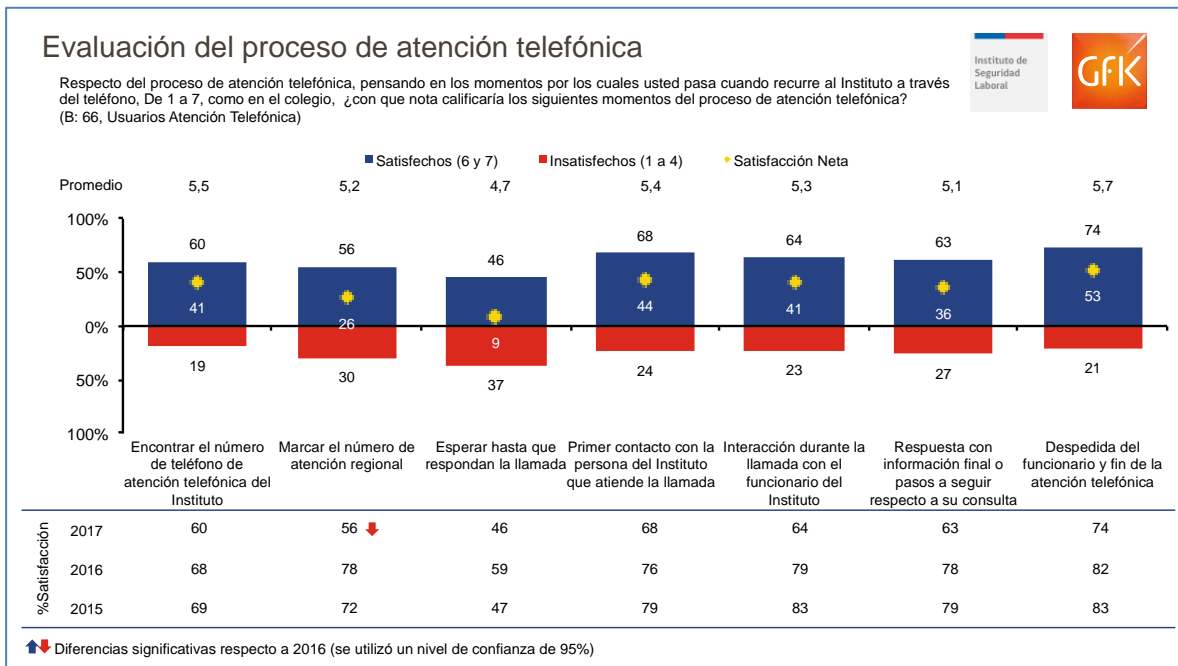
Según lo declarado, el 20% de quienes tuvieron contacto con este servicio llama para consultar qué hacer en caso de accidentes, seguido de solicitud de información (15%), solicitud de certificados (14%) y pago de licencias médicas (13%), entre otros.

### Proceso de atención telefónica

Las etapas del proceso de atención telefónica son relativamente homogéneas entre sí, con excepción de “esperar hasta que respondan la llamada” con 46% de satisfacción, siendo nuevamente el aspecto más bajo. Las mejores calificadas corresponden a la “Despedida del funcionario con un 74% de evaluaciones positivas” y la “el primer contacto con la persona que atiende la llamada” con un promedio 68% de evaluaciones positivas.

En cuanto al tiempo de espera para la atención, éste alcanza un promedio de 5 minutos, misma cifra que el año 2016. El tiempo de espera que es considerado como más adecuado es de un minuto, en tanto que tiene un 18% de valores 6 y 7 (en una escala que va desde 1 como “muy inadecuado” y 7 “muy adecuado”).

Gráfico 14: Evaluación del proceso de atención telefónica



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

Respecto al número de intentos para ser atendidos, éstos tienen un promedio de 3,6 intentos (2,7 en 2016). Un 39% de la muestra telefónica señaló que fueron atendidos en el primer intento y un 17% señaló que fue atendido en el segundo intento.

En cuanto a la evaluación del ejecutivo que atendió el llamado, se aprecia un leve descenso en algunos atributos respecto a las evaluaciones obtenidas en 2016. A nivel general, la atención del ejecutivo obtiene un 81% de evaluaciones positivas, con un 6,1 de promedio (79% en 2016). El atributo que mejor evaluación obtiene es “lo respetuoso del trato que le brindaron” con un 83% de satisfacción, seguido de “la amabilidad y cortesía en el trato” con un 80% de satisfacción. El atributo que obtiene menor

evaluación es “el personal informa sobre el tiempo que tardará en dar solución a su requerimiento” con un 65% de satisfacción.

Los atributos relacionados con la respuesta al requerimiento, presentan un descenso respecto a 2016. La claridad de la respuesta obtiene un 71% y la utilidad de ésta un 63% de satisfacción (significativamente más bajo que 2016); la calidad de la respuesta obtiene un 70% de notas positivas.

### ***Problemas y discriminación en la Plataforma de Atención telefónica***

La tasa de problemas en la plataforma de atención telefónica es de 17%, 2 puntos porcentuales más que en 2016 (15%). Un 4% de los usuarios encuestados se sintieron discriminados (4% en 2016).

De los 9 casos que indicaron que tuvieron problemas, 7 de ellos plantearon que fue porque no atendieron el teléfono, principalmente.

Entre los 3 casos que se sintieron discriminados, los tres mencionaron respuestas inadecuadas.

### **KDA Plataforma de Atención Telefónica**

Dentro de los atributos medidos para la Plataforma de Atención Telefónica se encuentran aquellos ligados a la atención general del Instituto de Seguridad Laboral, “la atención del ejecutivo”, “la información entregada por los funcionarios” y “la imagen que la institución proyecta a los usuarios y usuarias”.

Dentro de la atención general entregada en la plataforma telefónica del Instituto de Seguridad Laboral, aquellos atributos que deben ser mantenidos tal y como se han venido desarrollando hasta la fecha son “encontrar el número de teléfono de atención regional del Instituto”, “el primer contacto con la persona del Instituto que atiende la llamada”, “la Interacción durante la llamada con el funcionario”, y “despedida del funcionario y fin de la atención telefónica”. Estos aspectos presentan bajos niveles de insatisfacción y son fuente de fidelidad entre los beneficiarios.

En cuanto a la atención del ejecutivo se destaca la “presentación y despedida del ejecutivo de atención”, “la atención del personal en general”, “el interés en escuchar y comprender su solicitud o consulta”, “la amabilidad y cortesía en el trato”, “lo respetuoso del trato que le brindaron”, “el profesionalismo o dominio del trabajo de la persona que lo atendió” y “la claridad del personal al momento de entregarle o solicitarle información”. Esta categoría es, nuevamente, aquella que mayormente presenta atributos que no deben ser intervenidos.

En el caso de la Información, se presenta en condición de mantener solamente “la utilidad de la respuesta”.



Por otra parte, se encuentran los atributos que deben ser vigilados o monitoreados, lo que implica que, si bien no deben ser aplicadas medidas específicas para su mejora, sí deben ser monitoreados para que no aumenten la insatisfacción con la plataforma de atención telefónica. Este es el caso de “el personal le informa sobre el tiempo que tardará en dar solución a su requerimiento” (dimensión at. general) y “la calidad de la respuesta que se entregó a su solicitud o requerimiento en general” conjuntamente a “la claridad de la respuesta” (dimensión información).

La mayor parte de las prioridades de segundo orden se encuentran en la categoría de Imagen del Instituto de Seguridad Laboral, donde destacan “son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios”, “se preocupa de todos sus usuarios”, “es una institución confiable”, “es una institución innovadora”, “es una gran institución”, “me da seguridad”, “es inclusivo (no discrimina)” y “entrega servicios de calidad”.

De manera similar, en el caso de la atención telefónica se presenta como foco secundario de mejora “marcar el número de atención regional” y “Lo adecuado del tiempo de espera”.

Ahora bien, como focos prioritarios de mejora de la dimensión atención, se encuentran “el tiempo que debe esperar hasta que atiendan su llamada” y “Respuesta con información final o pasos a seguir respecto a su consulta”. La corrección de estos atributos se erige como central para mejorar la satisfacción y disminuir la insatisfacción.

Gráfico 15: Recomendaciones KDA

Recomendaciones

ATENCION GENERAL	ATENCION EJECUTIVO	INFORMACION	IMAGEN
Encontrar el número de teléfono de atención regional del Instituto	Presentación y despedida del ejecutivo de atención	La calidad de la respuesta que se entregó a su solicitud o requerimiento en general	En el Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios
Marcar el número de atención regional	La atención del personal en general	La claridad de la respuesta	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una institución confiable
Esperar hasta que respondan la llamada	El interés en escuchar y comprender su solicitud o consulta	La utilidad de la información asociada a esa respuesta	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- se preocupa de todos los usuarios
Primer contacto con la persona del Instituto que atiende la llamada	La amabilidad y cortesía en el trato		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una institución innovadora
Interacción durante la llamada con el funcionario del Instituto	Lo respetuoso del trato que le brindaron		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una gran institución
Respuesta con información final o pasos a seguir respecto a su consulta	El profesionalismo o dominio del trabajo de la persona que lo atendió		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- me da seguridad
Despedida del funcionario y fin de la atención telefónica	La claridad del personal al momento de entregarle o solicitarle información		El Instituto de Seguridad Laboral es inclusivo –como servicio público- (no discrimina)
Lo adecuado del tiempo de espera	El personal le informa sobre el tiempo que tardará en dar solución a su requerimiento.		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- entrega servicios de calidad

■ Foco prioritario de mejora (Corregir / Mejorar)     
 ■ Atributos a vigilar para mantener (Vigilar/ Promover)     
 ■ Foco secundario de mejora (Prioridades de segundo orden)     
 ■ Atributos de baja prioridad (No intervenir / Mantener)

81

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

### - Plataforma de atención en Internet

La muestra para el estudio de Plataforma de Atención en internet del Instituto de Seguridad Laboral finalmente quedó con 83 casos que utilizaron la plataforma.

#### **Satisfacción general con la Plataforma de Atención en Internet**

El 67% de quienes tuvieron contacto con la Plataforma de atención web del Instituto de Seguridad Laboral calificó en forma satisfactoria el servicio entregado (63% en 2016).

A nivel de variables sociodemográficas, la evaluación a nivel de hombres es de un 67% de evaluaciones positivas y las mujeres evalúan también con 67% de satisfacción.

Quienes evaluaron negativamente la Plataforma de Atención en internet esperaban certificados más actualizados (4 menciones), información más completa (3 menciones), no pudieron acceder con su clave (3 menciones), entre otros.

### Uso de Plataforma de Atención en Internet

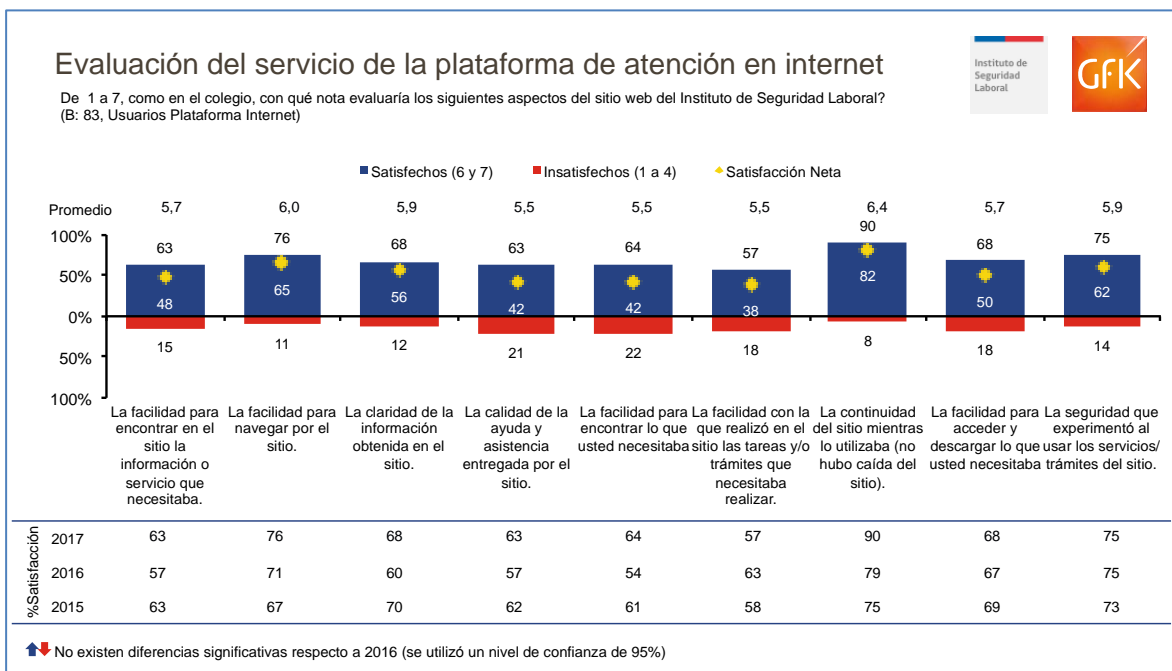
El principal motivo para visitar la página web del Instituto de Seguridad Laboral fue la búsqueda de información general (51%), seguido por solicitud de certificados (16%).

Se debe destacar que quienes no lograron su objetivo con la visita a la plataforma de internet (un 30% de los usuarios y usuarias que la utilizaron) indicaron que fue porque debió recurrir a otro canal de atención (30%), no había información (21%), no pudo descargar los archivos (21%), y la información era poco actualizada (12%), entre otros.

### Servicio de Plataforma de Atención en Internet

La evaluación de las dimensiones de la plataforma web en general es relativamente disímil, siendo “La continuidad del sitio mientras lo utilizaba” aquella que mayor cantidad de evaluaciones positivas tuvo, con un 90% de notas 6 y 7. Le sigue “la facilidad para navegar por el sitio” (76%) y “la seguridad que experimentó al usar los servicios/trámites del sitio” (75%).

Gráfico 16: Evaluación del servicio de la plataforma de atención en internet



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

Por el contrario, aquella que menor porcentaje tiene corresponde a “La facilidad para encontrar lo que necesitaba” con sólo 57%.

Un 12% indica que le ha costado “mucho esfuerzo” navegar en la página web (37% en 2016). Un 78% en cambio señaló que le ha costado poco esfuerzo.

### **Formularios de la Plataforma de Atención en Internet**

Un 18% de la muestra ha accedido a algún formulario, certificado o documento, tales como Formulario de Denuncia, formulario OIRS, Talón de pago para trabajadores independientes, entre otros, desde el sitio web para llenarlo y entregarlo posteriormente en la sucursal del Instituto o en otro organismo.

En general, las dimensiones medidas al respecto se muestran relativamente satisfactorias y se mantienen respecto a 2016. La mejor evaluada fue “Claridad del contenido del documento /certificado/formulario” con un 77% de evaluaciones 6 y 7. El atributo que obtiene la menor evaluación es “Cantidad de espacio para ingresar la información solicitada”, con 64% de satisfacción.

### **Problemas con la Plataforma Web**

Sólo un 6% de los consultados indicó tener problemas con la plataforma web (equivalentes a 6 personas) (6% en 2016). De ellos, 4 mencionaron que tuvieron problemas por disponibilidad de certificados actualizados, 3 menciones indicaron que no hay información completa, 3 que tuvieron problema con su clave, 2 indicaron que falta información actualizada, principalmente.

### **KDA Plataforma de Atención en Internet**

Dentro de los atributos medidos para la Plataforma de Atención en Internet se encuentran aquellos ligados a los aspectos generales de la página web del Instituto de Seguridad Laboral, “los formularios, certificados y documentos que se pueden obtener de allí” y “la imagen que proyecta la institución hacia los usuarios”.

Los aspectos considerados de baja prioridad, esto es, que no deben ser intervenidos puesto que contribuyen a la fidelidad de los usuarios y usuarias, en su mayoría son aquellos que se encuentran ligados a la formularios y documentos. Aquellos aspectos que cumplen con esta condición son “facilidad para encontrar el documento /certificado/formulario”, “la claridad del contenido del documento”, “la facilidad para llenar el documento”, “el tamaño de la letra utilizada en textos de documento”, “la cantidad de espacio para ingresar la información solicitada” y “lo adecuado de las opciones que ofrece al llenar el documento /certificado/formulario”.



En cuanto a aspectos generales, se debe mantener “la facilidad para encontrar en el sitio la información o servicio que necesitaba”, “facilidad con la que realizó en el sitio las tareas y/o trámites que necesitaba realizar”, “la continuidad del sitio mientras lo utilizaba (no hubo caída del sitio)”, “la facilidad para acceder y descargar lo que usted necesitaba” y “la seguridad que experimentó al usar los servicios/trámites del sitio”.

Los atributos a monitorear para que no aumenten la insatisfacción con la plataforma de atención en internet son: “la facilidad para navegar por el sitio”, “la claridad de la información obtenida en el sitio” y “calidad de la ayuda y asistencia entregada por el sitio”.

Aquellos atributos que se erigen como prioritarios de segundo orden son “La facilidad para encontrar lo que usted necesitaba” y “Problemas en uso de la pagina” (de la dimensión aspectos generales). En el caso de la dimensión imagen, todos los atributos de ésta caen en esta categoría, es decir: “son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios”, “es una institución confiable”, “se preocupa de todos los usuarios”, “es una institución innovadora”, “es una gran institución”, “me da seguridad”, “es inclusivo (no discrimina)” y “entrega servicios de calidad”.

En esta medición no hay focos prioritarios de mejora, lo cual muestra que ha habido trabajo en esta área.

Gráfico 17: Recomendaciones KDA

### Recomendaciones

ASPECTOS GENERALES	FORMULARIOS Y DOCUMENTOS	IMAGEN
La facilidad para encontrar en el sitio la información o servicio que necesitaba.	Facilidad para encontrar el documento /certificado/ formulario	En el Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios
La facilidad para navegar por el sitio.	Claridad del contenido del documento /certificado/ formulario	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una institución confiable
La claridad de la información obtenida en el sitio.	Facilidad para llenar el documento /certificado/ formulario (si corresponde ya que no todos se pueden llenar)	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- se preocupa de todos los usuarios
La calidad de la ayuda y asistencia entregada por el sitio.	Tamaño de la letra utilizada en textos de documento / certificado/formulario	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una institución innovadora
La facilidad para encontrar lo que usted necesitaba	Cantidad de espacio para ingresar la información solicitada	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una gran institución
La facilidad con la que realizó en el sitio las tareas y/o trámites que necesitaba realizar.	Lo adecuado de las opciones que ofrece al llenar el documento /certificado/formulario	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- me da seguridad
La continuidad del sitio mientras lo utilizaba (no hubo caída del sitio).		El Instituto de Seguridad Laboral es inclusivo –como servicio público- (no discrimina)
La facilidad para acceder y descargar lo que usted necesitaba		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- entrega servicios de calidad
La seguridad que experimentó al usar los servicios/trámites del sitio.		
Problemas en uso de la pagina		

■ Foco prioritario de mejora  
(Corregir / Mejorar)

■ Atributos a vigilar para mantener (Vigilar/ Promover)

■ Foco secundario de mejora  
(Prioridades de segundo orden)

■ Atributos de baja prioridad  
(No intervenir / Mantener)

98

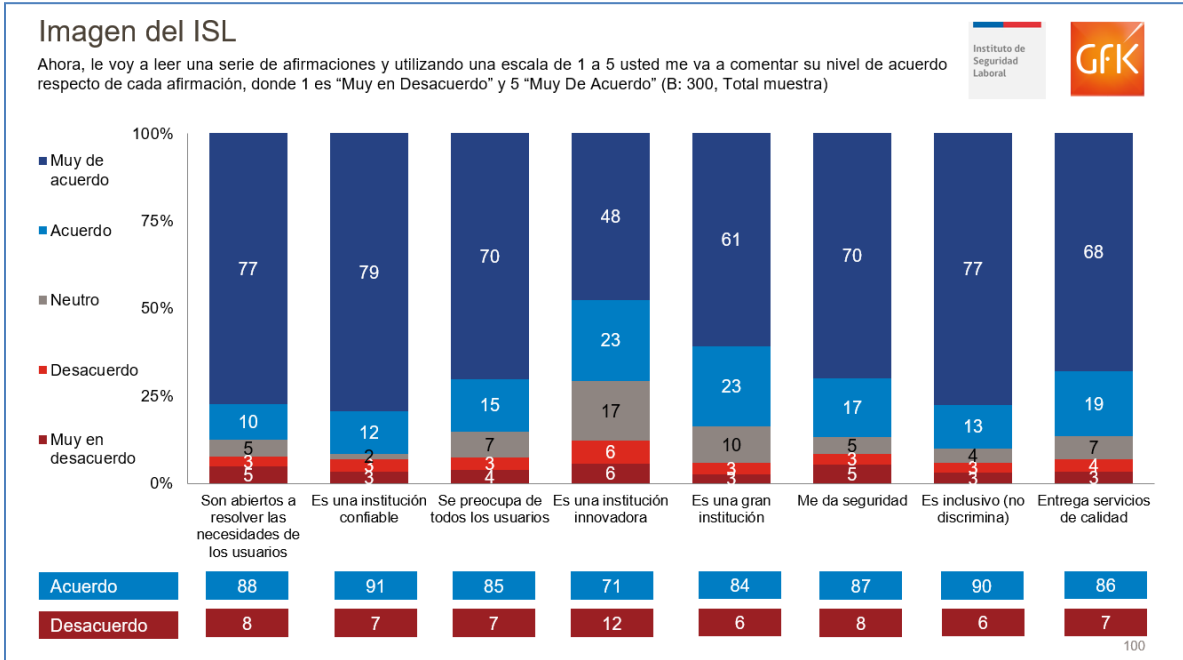
Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

### - Imagen del Instituto de Seguridad Laboral

La imagen del Instituto de Seguridad Laboral se muestra coherente con sus evaluaciones. Aquel atributo que se observa con un mayor porcentaje de acuerdo corresponde al hecho de que la institución se perciba como confiable, con un 91%, mientras la que se muestra con menor porcentaje de acuerdo, es aquella que la posiciona como una institución innovadora, con un 71%.



Gráfico 18: Imagen ISL



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

## 4.4 Resultados de Prestaciones Médicas

### - Descripción de la muestra

La muestra para el estudio de Prestaciones Médicas del Instituto de Seguridad Laboral finalmente quedó con 300 encuestas, quedando representadas las quince regiones medidas a nivel nacional. A continuación, se presenta por región tanto la muestra no ponderada como aquella obtenida después de la ponderación.

Tabla 14: Muestra antes y después de la ponderación Prestaciones Médicas desagregado por región

Muestra sin ponderar		Muestra ponderada	
XV Región	6	XV Región	2
I Región	15	I Región	4
II Región	26	II Región	7
III Región	7	III Región	2
IV Región	20	IV Región	5
V Región	29	V Región	23
VI Región	17	VI Región	14
VII Región	23	VII Región	19
VIII Región	21	VIII Región	22
IX Región	17	IX Región	17
XIV Región	12	XIV Región	9
X Región	26	X Región	20
XI Región	11	XI Región	10
XII Región	18	XII Región	16
RM	52	RM	131
Total	300	Total	300

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

Estas regiones, al igual que como se manifestó a nivel del estudio de satisfacción a nivel global, fueron clasificadas según zonas geográficas, quedando cuatro estratos. Las diferencias entre la muestra ponderada y sin ponderar son importantes en algunos casos, pero logran entregar el peso real que tiene cada uno a nivel nacional.

Tabla 15: Muestra antes y después de la ponderación Prestaciones Médicas desagregado por zona

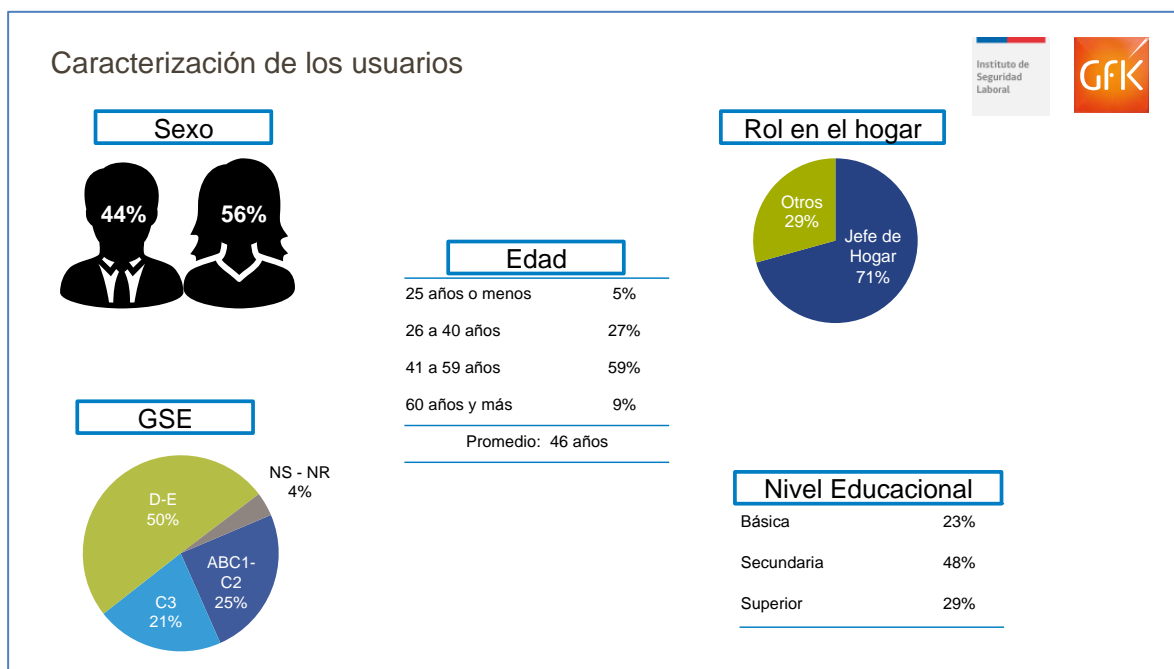
ZONA GEOGRAFICA	NO PONDERADA	PONDERADA
NORTE (Regiones XV, I, II, III y IV)	74	20
CENTRO (Regiones V, VI y VII)	69	56
SUR (Regiones VIII, IX, XIV, X, XI y XII)	105	93
RM	52	131
Total	300	300

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

La muestra del estudio de Prestaciones Médicas se puede describir en torno a variables sociodemográficas. Según la variable sexo, se observa que un 44% de los encuestados fueron clasificados como hombres y un 56% como mujeres. Según edad, el promedio de los encuestados fue de 46 años. La mayor proporción se ubica en el tramo 41 a 59 años (59%), le sigue el tramo 26 a 40 años (27%) y más mayores de 60 años (9%) y 60 y más años (5%).

Un 71% de los encuestados fueron clasificados como jefes de hogar, mientras que un 29% tiene otro rol al interior del hogar.

Gráfico 19: Caracterización de los usuarios



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

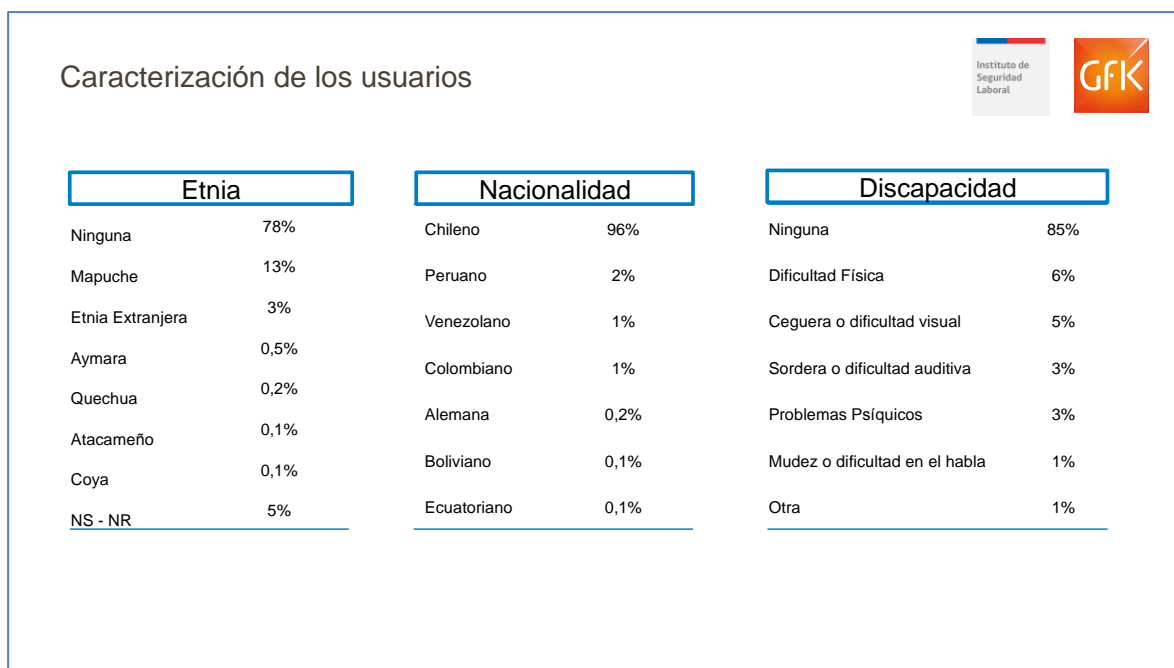
En cuanto a grupos socioeconómicos, el 25% de los encuestados quedó clasificado como ABC1-C2, el 21% como C3 y el 50% como D-E.

En cuanto al nivel de educación de los consultados, se presenta que un 48% del total alcanzó estudios secundarios. Un 29% alcanzó educación superior y un 23% alcanzó educación básica.

El 72% de los encuestados declararon que su actividad principal es trabajar. Un 3% está buscando trabajo.

En esta medición se incorporó una cuota de obreros, la cual alcanzó a un 52% de la muestra.

Gráfico 20: Caracterización de los usuarios



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

Un 78% no se identifica con ningún tipo de etnia, mientras que un 13% declara ser mapuche. Un 3% indica que pertenece a una etnia extranjera y un 5% no sabe o no responde.

Por otra parte, un 85% de los respondientes declara no tener ningún tipo de discapacidad, mientras que un 6% indicó tener dificultad física, un 5% visual, un 3% auditiva, 3% psíquica o mental.

En cuanto a nacionalidad, un 96% de los encuestados fueron chilenos, un 2% peruano, un 1% venezolano, 1% colombiano, principalmente.

Las principales ramas de actividad de los encuestados fueron servicios sociales y de salud 27%, hogares privados con servicio doméstico 14%, construcción 12%, otras actividades de servicios comunitarios y sociales 8%, entre otros.

La mayor cantidad de los problemas acontecidos fueron accidentes de trabajo, con un 55% de los casos. Le siguen los accidentes de trayecto (27%) y la enfermedad profesional (18%).

Un 78% de los encuestados declara que fue atendido en urgencia. En cuanto a la atención médica un 87% señala que su atención fue ambulatoria, y un 12% señala que fue hospitalaria.

Tras el accidente o enfermedad laboral, un poco más de la mitad de los encuestados recibió tratamiento médico, con un 54% del total. De ellos, un 60% recibió tratamiento kinesiológico, un 22% obtuvo curaciones, un 14% recibió tratamiento psicológico y/o psiquiátrico y un 7% tratamiento médico.

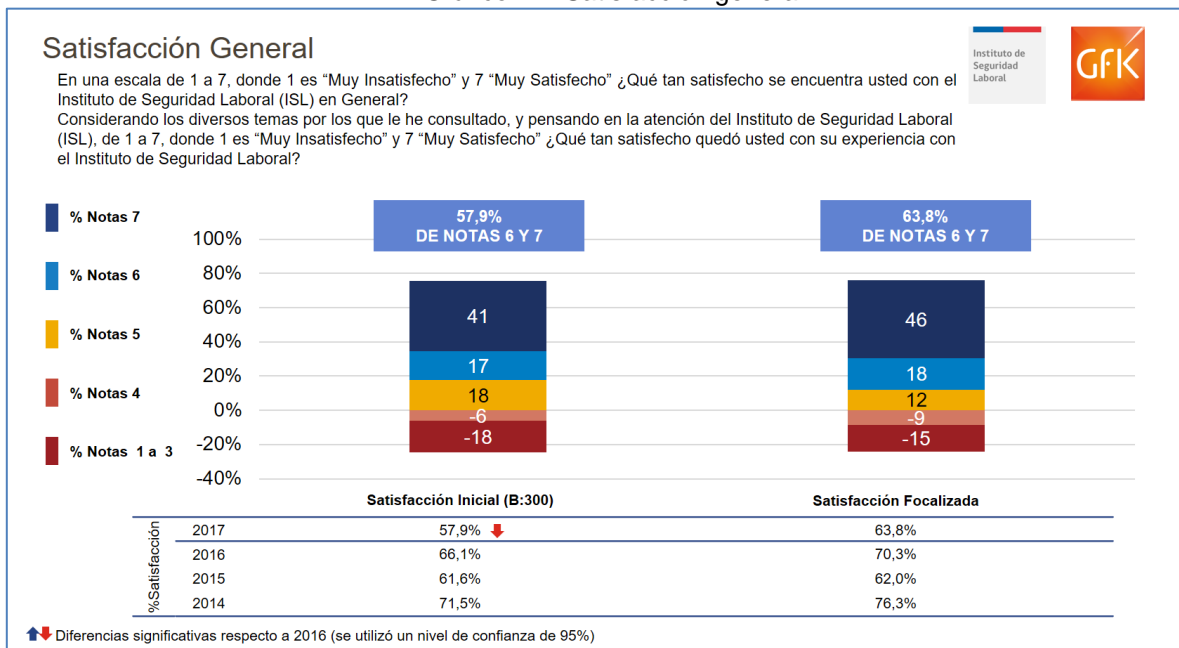
Siguiendo la línea de lo anterior, un 80% del total de los consultados recibió medicamentos, un 20% obtuvo prótesis, aparatos ortopédicos y ayudas técnicas, y a un 17% les fueron pagados los gastos del traslado, principalmente.

Un 77% de los encuestados tuvo contacto con el Instituto de Seguridad Laboral de algún modo (módulo Instituto Seguridad Laboral, oficinas o llamados telefónicos).

### - Satisfacción general

Las preguntas por la satisfacción con las prestaciones médicas tienen una leve variación entre sí, siendo la satisfacción focalizada aquella en que se califica con un 63,8% (70% en 2016), de evaluaciones positivas mientras que en la primera este valor asciende a un 57,9% siendo significativamente menor que el 66% obtenido en 2016). La satisfacción focalizada muestra un descenso respecto de 2016.

Gráfico 21: Satisfacción general

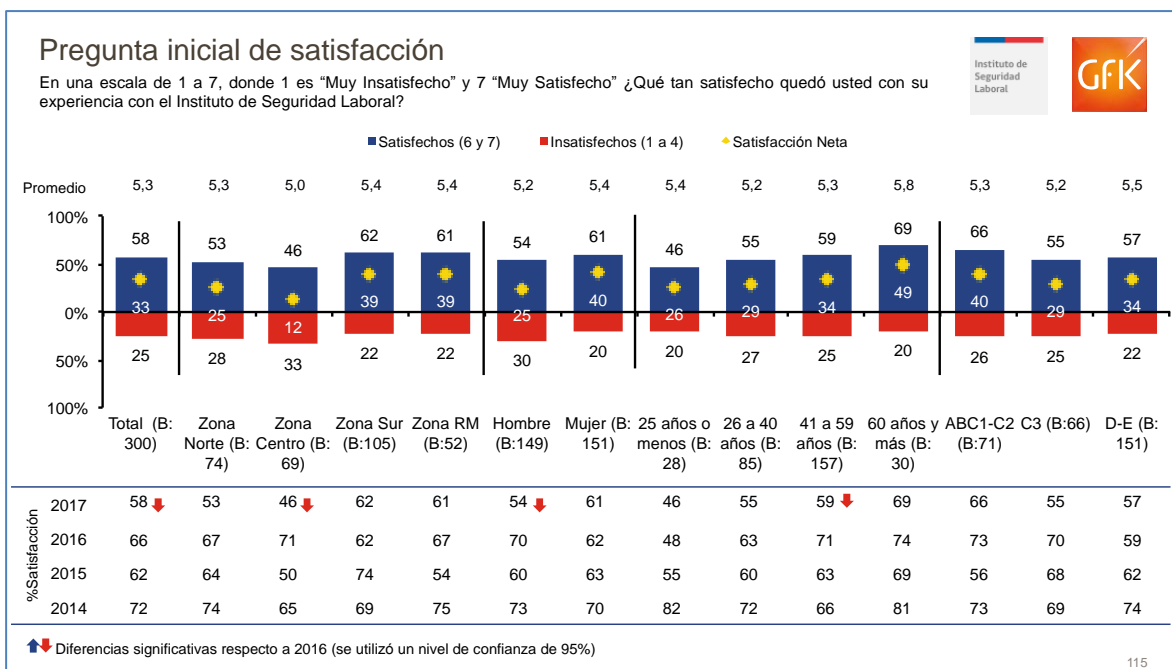


Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

## - Pregunta inicial de satisfacción

En la pregunta inicial de satisfacción, los usuarios y usuarias satisfechas según los distintos estratos y variables del sujeto fluctúan entre 46% y 69%. Presentándose niveles menores que en 2016. Entre las zonas geográficas, aquella que mejor califica al Instituto de Seguridad Laboral corresponde a la Zona Sur con un 62% de satisfacción, seguida por la RM (61%), Zona Norte con un 53%. Más abajo se ubica la Zona Sur con un 46% de satisfacción.

Gráfico 22: Pregunta inicial de satisfacción



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

Respecto a variables sociodemográficas, hombres y mujeres evalúan algo diferente al Instituto de Seguridad Laboral, siendo los hombres quienes se encuentran menos satisfechos, con un 54% versus un 61% de las mujeres.

A nivel de grupos etarios, fueron los mayores 60 quienes mejor evalúan, con un 69% de evaluaciones positivas. Le siguen los adultos entre 41 a 59 años con un 59%, luego quienes tienen entre 26 y 40 años con un 55% y finalmente los jóvenes menores de 25 años con 46% de satisfacción solamente.

Si se compara la satisfacción a nivel de grupos socioeconómicos, no se muestran amplias diferencias entre ellos. Quienes mejor evalúan son los ABC1-C2 con 66%, luego sigue D-E con 57% de satisfacción, y finalmente el grupo C3 con 55% de satisfacción.

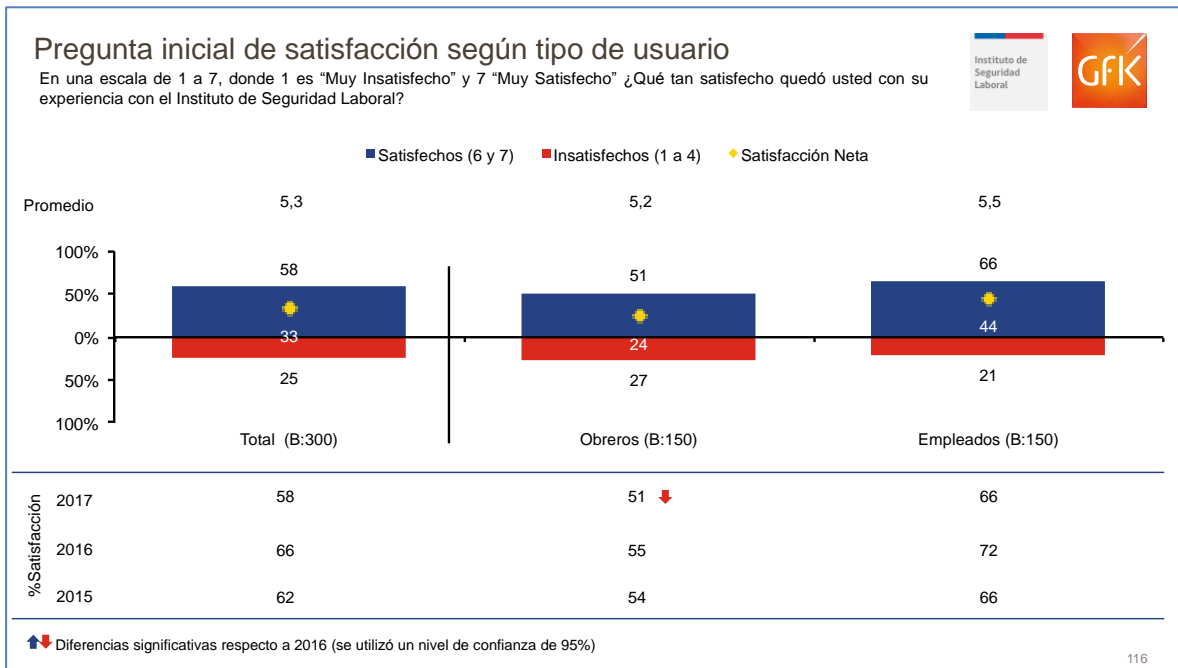
Entre quienes se muestran insatisfechos con el servicio prestado indican que esto se debe a la mala atención médica (39%), que el trámite es lento/ mucha espera (29%),

que el trámite es engorroso (24%), mala atención del personal del ISL (17%) y mala información (11%), entre otros.

Nuevamente en esta medición aparecen algunas razones estrechamente relacionadas con los prestadores en convenio, sin mencionarse directamente al Instituto de Seguridad Laboral, lo que da cuenta de lo permeada que se encuentra la institución por aquellos centros médicos que atienden a los usuarios y usuarias que tuvieron un accidente o enfermedad profesional. No obstante, no debe desconocerse ese 17% que señala problemas de atención con el Instituto.

A nivel de Tipo de Trabajador, se aprecia que el grupo de obreros tiende a evaluar peor al Instituto de Seguridad Laboral que los empleados. Esto con un 51% y 66% de satisfacción, respectivamente.

Gráfico 23: Pregunta inicial de satisfacción según tipo de usuario

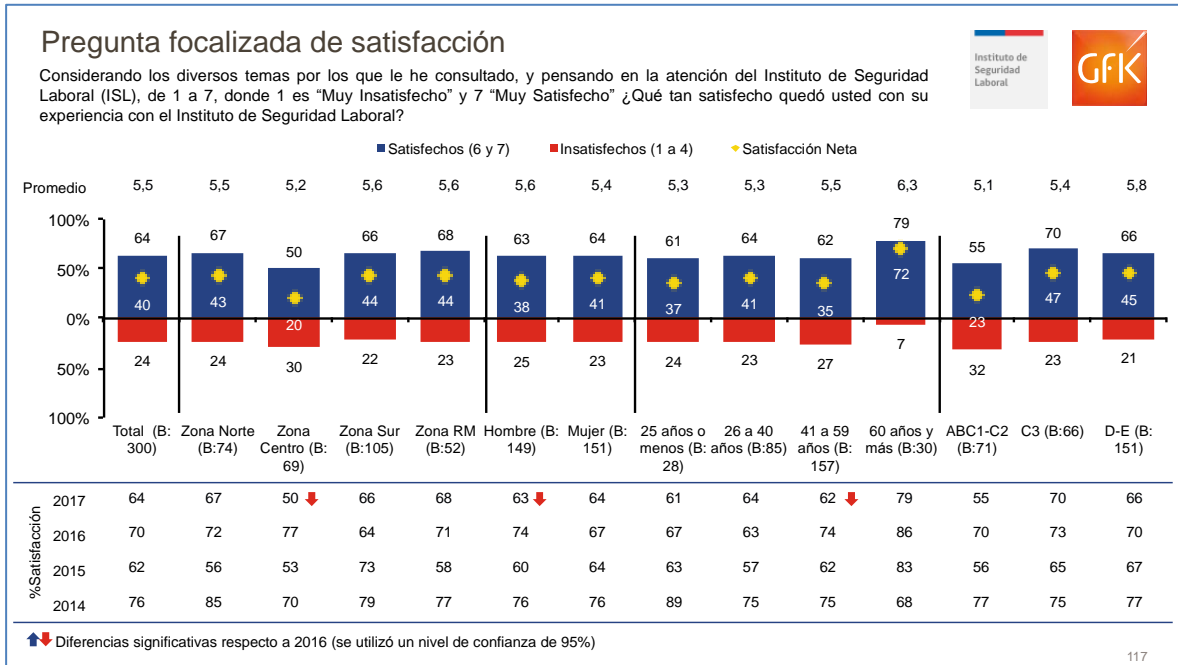


Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

### - Pregunta focalizada de satisfacción

En el caso de la pregunta focalizada de satisfacción, es posible observar que los usuarios y usuarias satisfechas según los distintos segmentos fluctúan entre un 50% y un 79%, ambos rangos por sobre los presentados en la pregunta inicial. Los niveles mostrados en varios segmentos son menores a lo alcanzado en 2016.

Gráfico 24: Pregunta focalizada de satisfacción



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

En el caso de los segmentos, se aprecian que la más satisfecha fue la RM con un 68% de satisfacción. Le siguen la Zona Norte con un 67%, la Zona Sur con un 66%, y la Zona Centro con un 50%. Niveles inferiores a 2016.

Por otra parte, hombres y mujeres presentan un 63% y 64% de satisfacción respectivamente. Los hombres bajan en este indicador significativamente respecto a 2016.

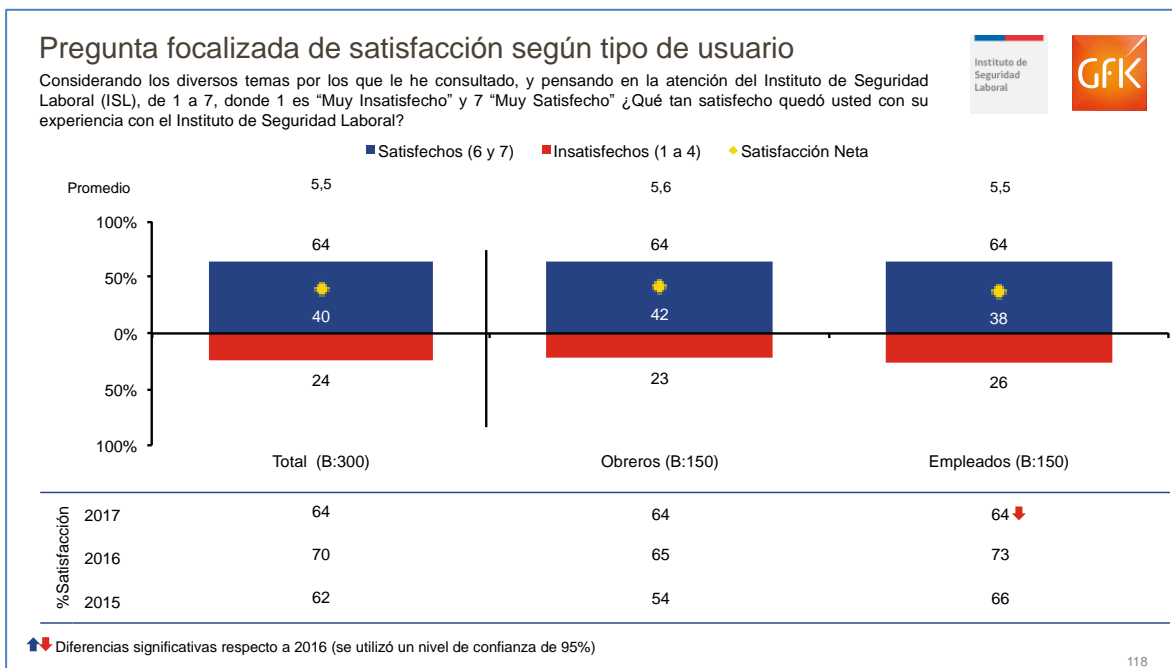
En cuanto a la edad, los mayores de 60 años son quienes mejor evalúan al Instituto de Seguridad Laboral con un 79% de satisfacción. Los que peor lo evalúan son el grupo de menos de 25 años con un 61% de satisfacción.

Las mediciones en torno al grupo socioeconómico, muestran diferencias entre sí. Los tres segmentos fluctúan entre 55% y 70%. También muestran leves descensos respecto a 2016.

A nivel de Tipo de Trabajador, se aprecia que el grupo de obreros tiende a evaluar de igual manera al Instituto de Seguridad Laboral que los empleados. Ambos con un 64% de satisfacción. Aumentan los niveles respecto a la Satisfacción Inicial.



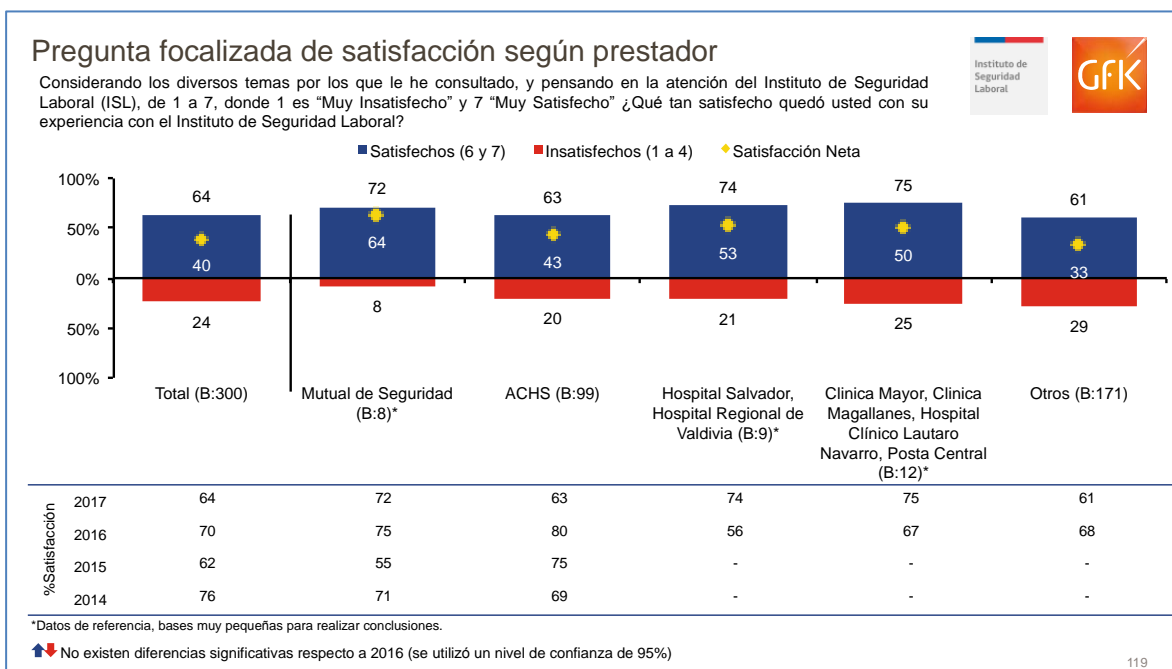
Gráfico 25: Pregunta focalizada de satisfacción según tipo de usuario



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

Con respecto al prestador médico, es posible observar algunas tendencias, pero no son concluyentes, por ejemplo, se aprecia un mejor desempeño en aquellos que se atendieron en Clínica Mayor, Magallanes.etc con un 75% de satisfacción, seguido de Hospital Salvador/Valdivia con un 74%.

Gráfico 26: Pregunta focalizada de satisfacción según prestador



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

## - Indicadores de lealtad

Sobre la recomendación a otros respecto de las prestaciones médicas entregadas por el Instituto de Seguridad Laboral, sólo un 62% se mostró favorable a hacer comentarios positivos a personas cercanas (71% en 2016). Este indicador presenta un descenso significativo respecto de la medición pasada.

En el caso de la zona geográfica, destaca la Zona Sur como aquella que mayor porcentaje de recomendaciones positiva haría, con un 67%. Aquella zona que fue la que menos recomendaciones positivas presentó fue la Zona Centro, con un 48%. Hombres y mujeres tienen una diferencia de seis puntos porcentuales, ascendiendo los primeros a un 59% y las segundas a un 65%. De manera similar, en el caso de la edad, los menores de 25 años presentan una recomendación de 68%, y los de 41 a 59 años presentan la menor recomendación con 60%. Los grupos socioeconómicos, mostraron leves variaciones entre sí, siendo el segmento C3 el que presenta un mejor nivel de recomendación (65%) y el D-E el más bajo (61%). En cuanto a tipo de trabajador, se aprecia que nuevamente obrero presenta una recomendación más baja que empleado, con un 59% para los primeros y 65% para los segundos, mostrándose diferencias significativas entre ellos.

Sobre la preferencia por volver a acudir al Instituto de Seguridad Laboral si se sufriera una situación similar, se tiene que un 69% volvería a hacerlo (69% en 2016).

Según zona geográfica, la Zona Sur y RM se posicionan como aquellas que mayormente lo haría, con un 72% de notas 6 y 7, mientras la Zona Centro es aquella que menos notas 6 y 7 presenta, con 55%. La Zona Norte tiene un 66% de notas 6 y 7, siendo significativamente menor que en la medición del 2016 (73%). Hombres y mujeres tienen una diferencia de tres puntos porcentuales, con valores de 70% y 67% de preferencia por volver a acudir al Instituto de Seguridad Laboral respectivamente. En edad, destaca el grupo mayores de 60 años como aquellos que mayor porcentaje de preferencia presentan, con un 76%. El más bajo es el grupo etario menor de 25 años, con valores de 55%. El grupo socioeconómico que mayores porcentajes de preferencia tiene en torno al Instituto de Seguridad Laboral corresponde al C3 con un 78% seguido por el D-E, con 71% y finalmente ABC1-C2 con 58%, grupo que disminuye considerablemente respecto a 2016 (74%).

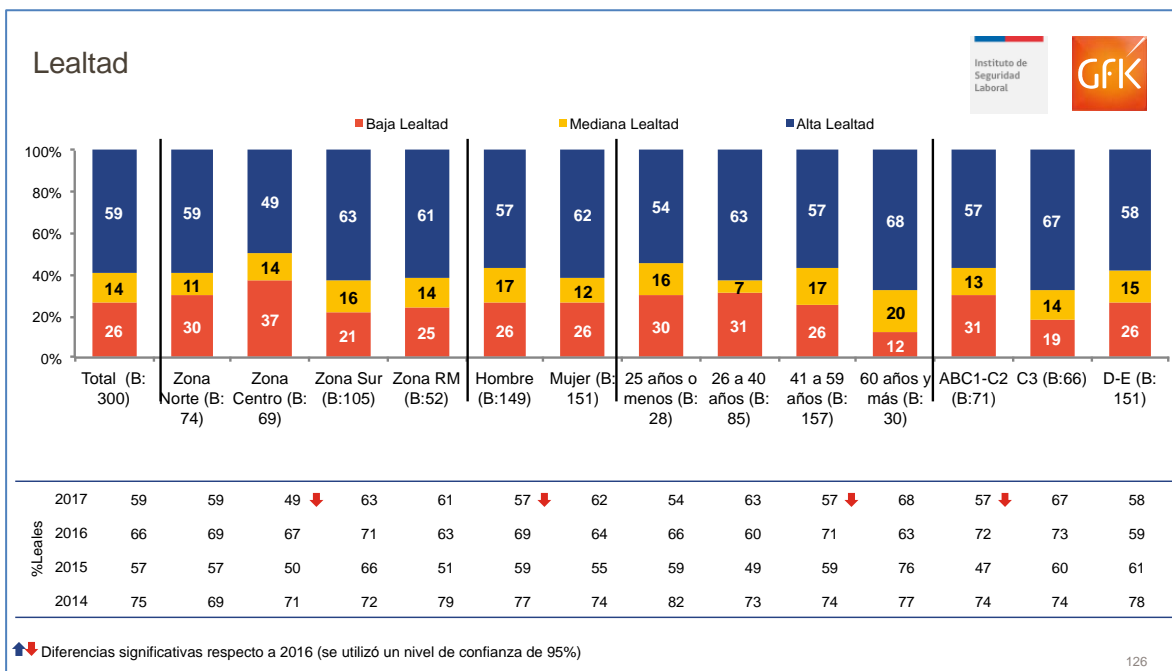
Respecto al tipo de trabajador, se aprecia que obrero obtiene un 66% de satisfacción y empleado un 71%.

En cuanto a la Lealtad, se observa que un 59% de quienes accedieron a una prestación médica por parte del Instituto de Seguridad Laboral son leales al sistema, es decir, que estarían muy dispuestos a volver a acudir a la institución y recomendarían hacerlo a su círculo cercano. Este indicador presenta una disminución respecto a la medición 2016 (66%). En cuanto a la baja lealtad, esta es de 26% (22% en 2016).

Considerando la zona geográfica destaca la Zona Sur como la más leal, llegando a un 63% de alta lealtad. Le siguen la RM (61%) y la Zona Norte (59%). Aquella que se presenta como la menos leal es la Zona Centro, con un 49%. Hombres y mujeres presentan niveles de lealtad con una diferencia de 5 puntos porcentuales, presentando valores de 57% los primeros y 62% las segundas. Entre los grupos etarios, el grupo que comprende a adultos de mayores de 60 años es el con mayor lealtad (68%). El grupo que se muestra como el menos leal es el que comprende a los usuarios y usuarias que

tienen menos de 25 años, con un 54%. El grupo socioeconómico C3 es el que mayor lealtad presenta, con un 67%. El que menos lealtad presenta es el ABC1-C2 con 57%.

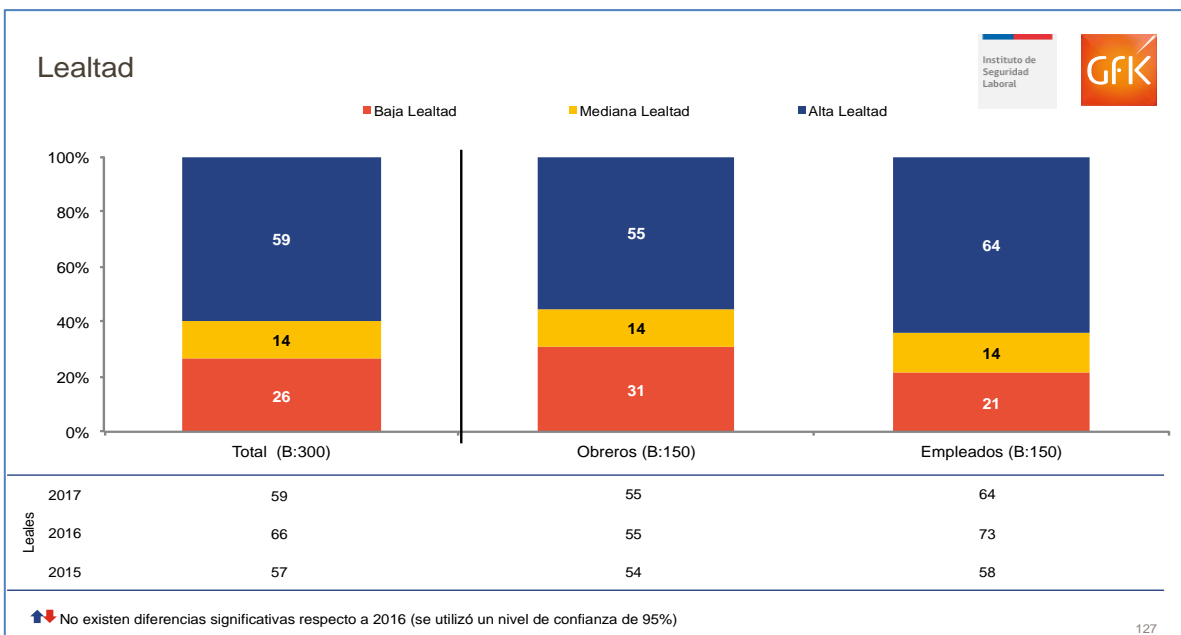
Gráfico 27: Lealtad



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

Respecto al tipo de trabajador, se aprecia que los obreros obtienen un 55% de alta lealtad y empleado un 64%.

Gráfico 28: Lealtad



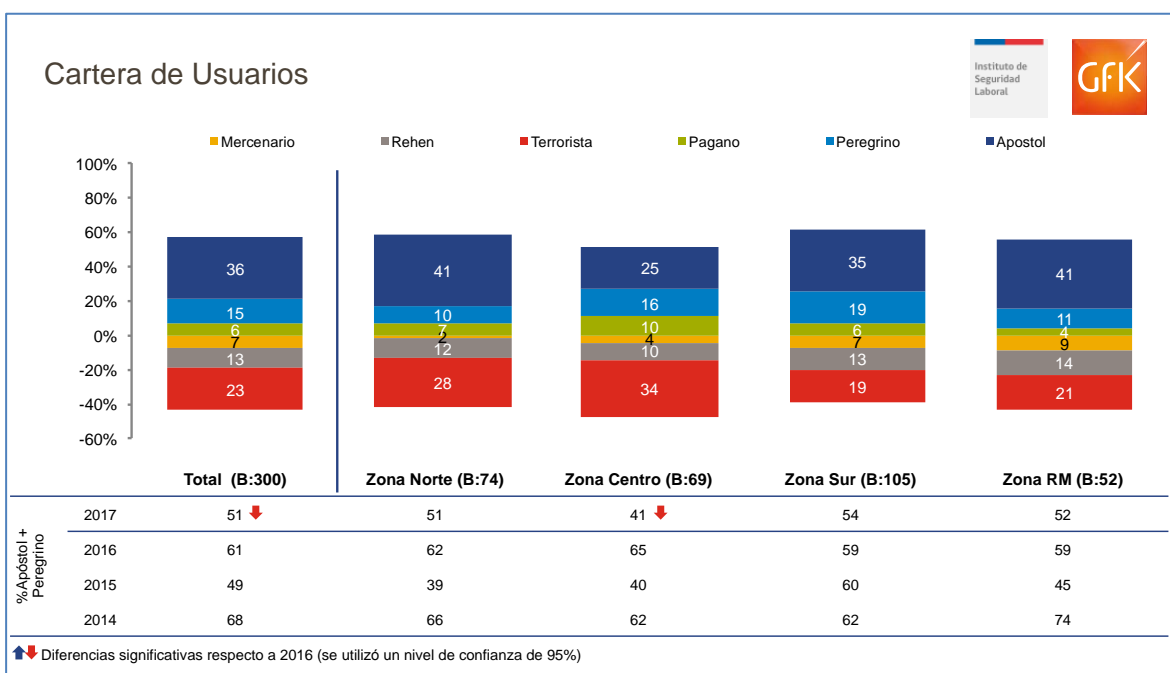
Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

## - Clasificación cartera de usuarios

Respecto a los resultados de la cartera de usuarios y usuarias, se observa que un 51% de los encuestados se encuentran dentro de la categoría que incluye a apóstoles y peregrinos, lo que implica que obtuvieron una buena experiencia, razón por la cual estarían dispuestas a volver a acudir a las prestaciones médicas y recomendarían a cercanos hacerlo. Esta cifra representa un descenso respecto a 2016, donde se obtuvo un 61%. En forma desagregada se observa un 36% de usuarios catalogados como apóstoles (35 % en 2016) y un 15% de peregrinos (25% en 2016).

Si bien la mayoría de zonas y variables sociodemográficas se ubican como apóstoles, se debe tener en cuenta la alta proporción de terroristas en ciertos segmentos. Los terroristas son quienes han vivido una mala experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral y transmiten su frustración a su círculo social, aprovechando cualquier oportunidad para realizar comentarios negativos o evitar el servicio.

Gráfico 29: Cartera de usuarios



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

En cuanto a zonas geográficas se aprecia que quien presenta mayor cantidad de apóstol + peregrino es la Zona Sur (54%). La que menor cantidad presenta es la Zona Centro (41%). En cuanto a terroristas la que menor cantidad presenta es la zona Sur (19%), y la que mayor cantidad de terroristas presenta es la Zona Centro (34%).

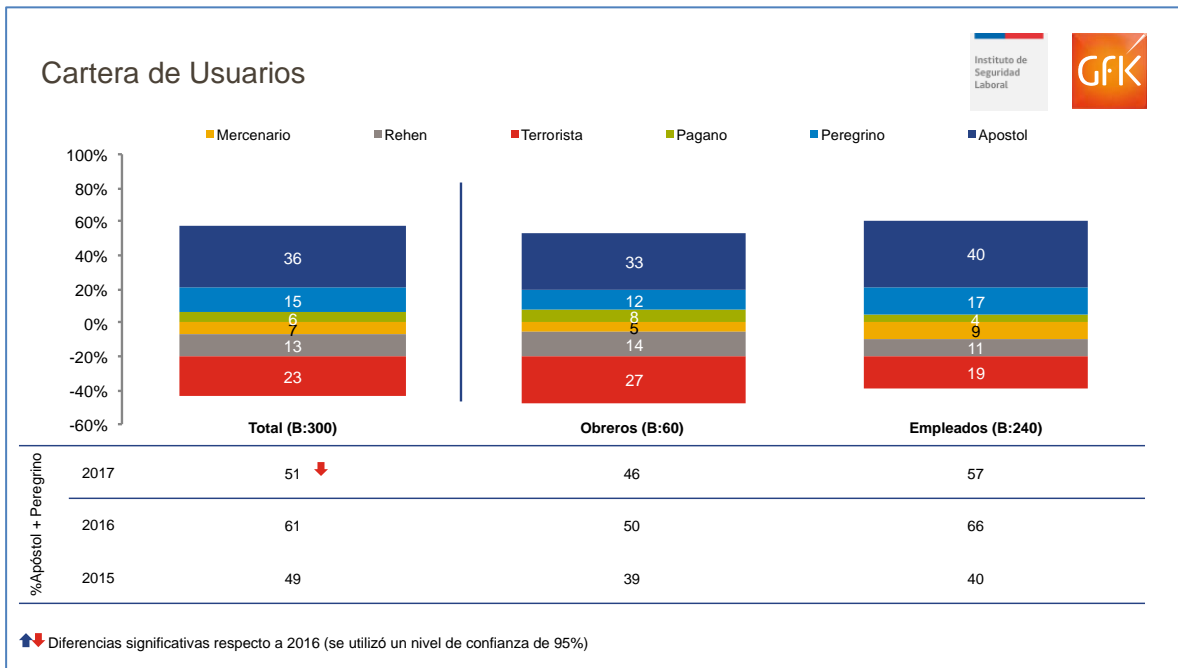
Según variables demográficas, los hombres presentan un 50% de apóstoles y peregrinos, versus un 52% de las mujeres. Los hombres muestran un 25% de terroristas y las mujeres un 22%.

En cuanto a la edad, quienes tienen más de 60 años son aquellos que tienen mayor cantidad de cartera de usuarios positiva, con un 64%, mientras que la menor es el tramo

etario que comprende sujetos menores de 25 años, con 40%. Los adultos de 26 a 40 años años a la vez son quienes tienen a la vez la mayor cantidad de terroristas (28%), los mayores de 60 años son quienes presentan la menor cantidad (10%).

El grupo socioeconómico C1-C2 muestra un 55% de apóstoles y peregrinos, posicionándose como aquel que mayor cantidad de usuarios positivos presenta. Aquel que menos tiene corresponde al segmento D-E, con un 50%. El grupo C3 es el que presenta la menor cantidad de terroristas (19%) y el que presenta la mayor proporción es el C1-C2 con 28%.

Gráfico 30: Cartera de usuarios



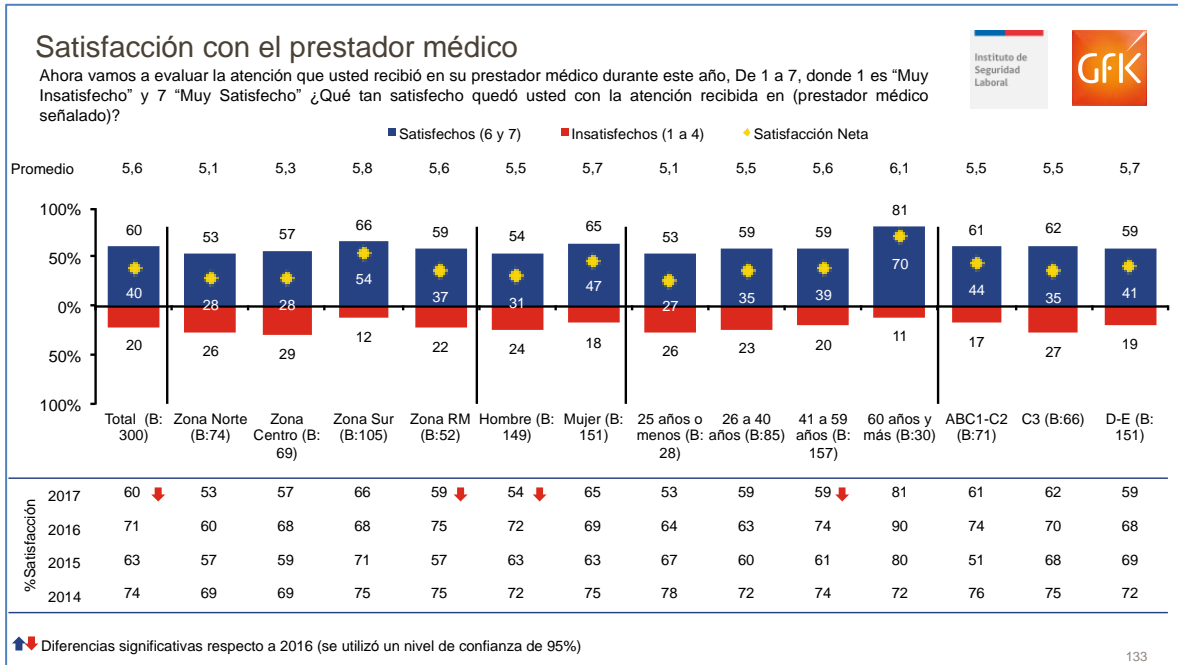
Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

En cuanto a tipo de trabajador, si hay diferencias entre obrero y empleado en cuanto a cantidad de apóstoles + peregrinos, con 46% y 57% respectivamente. En cuanto a terroristas obrero presenta una mayor proporción con 27% versus 19% en empleados.

- **Satisfacción con el prestador médico**

Analizando la satisfacción de los usuarios respecto a su prestador médico, se tiene que un 60% quedó satisfecho con la atención recibida en el lugar. Este indicador presenta una baja significativa de 11 puntos respecto a la medición 2016 (71%).

Gráfico 31: Satisfacción con el prestador médico



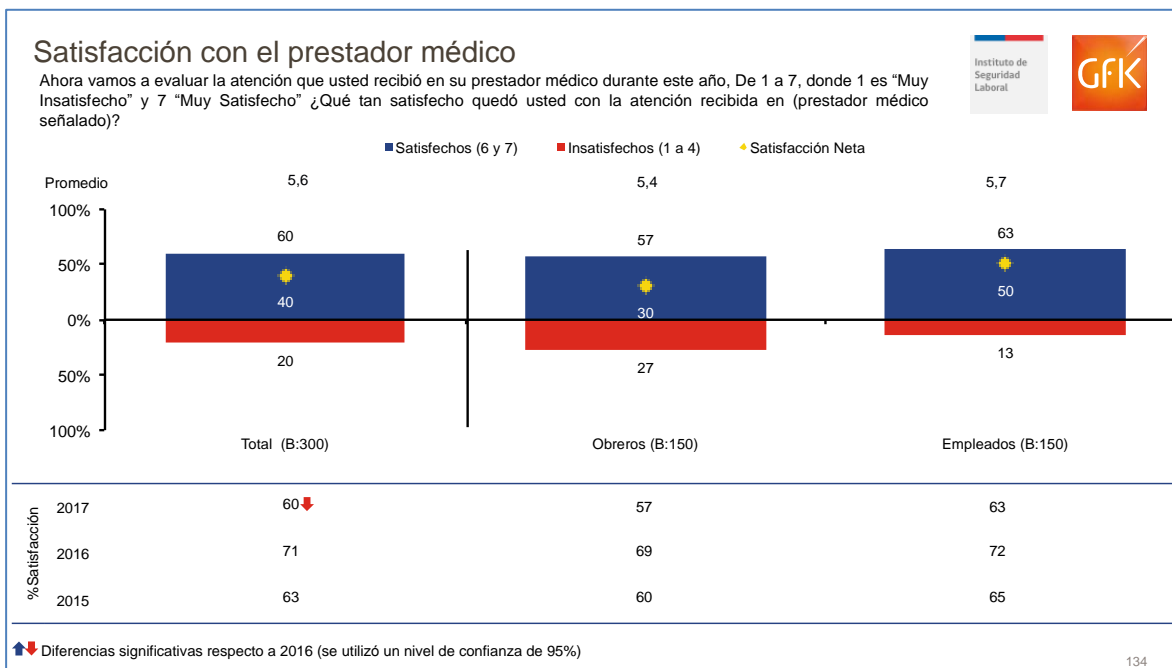
Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

Según zona geográfica, la Zona Sur se muestra como la más satisfecha con su prestador médico, con un 66%. La Zona Norte es la menos satisfechas, con un 53%.

Según datos demográficos, hombres y mujeres presentan una diferencia de 11 puntos porcentuales, con 54% para los primeros y 65% para las segundas. Según edad, los mayores de 60 años son los que más satisfechos se mostraron, con un 81%, mientras que los menos satisfechos son los usuarios menores de 25 años, con un 53%

De manera similar, aquel grupo socioeconómico que se presentó como más satisfecho con el prestador médico fue el C3 con un 62%. El menos satisfecho fue el segmento D-E, con un 59%.

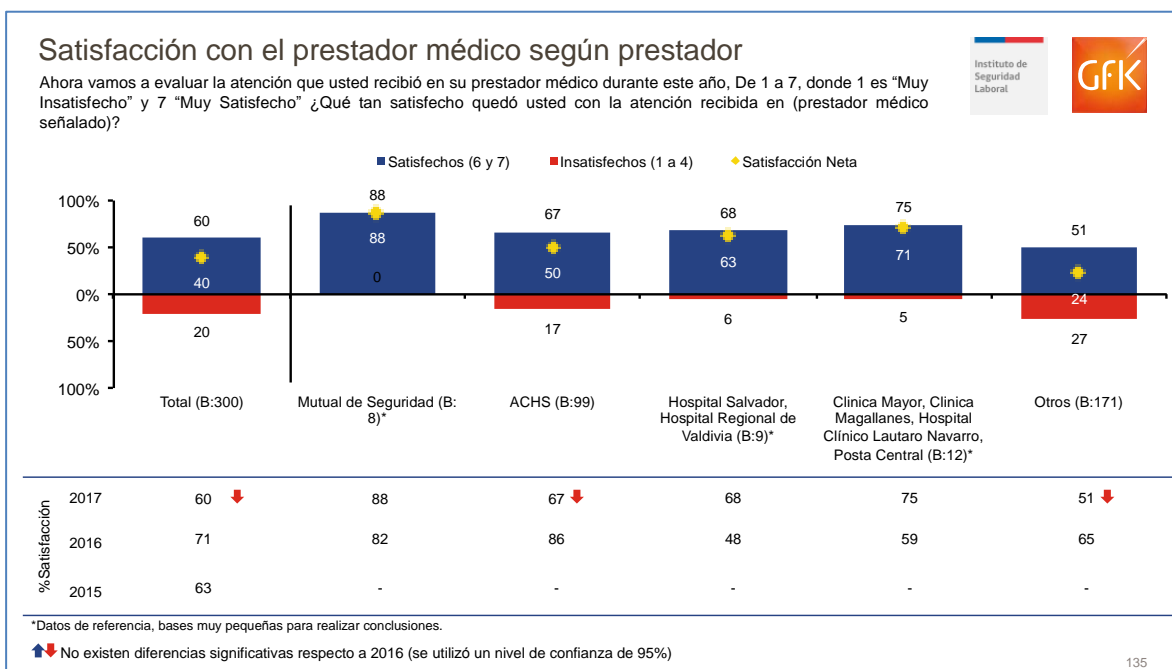
Gráfico 32: Satisfacción con el prestador médico



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

Según tipo de trabajador se aprecia que el segmento obrero presenta un 57% de satisfacción y el segmento empleado presenta un 63%, sin presentar diferencias significativas en la satisfacción con el prestador médico que le prestó servicio.

Gráfico 33: Satisfacción con el prestador médico según prestador



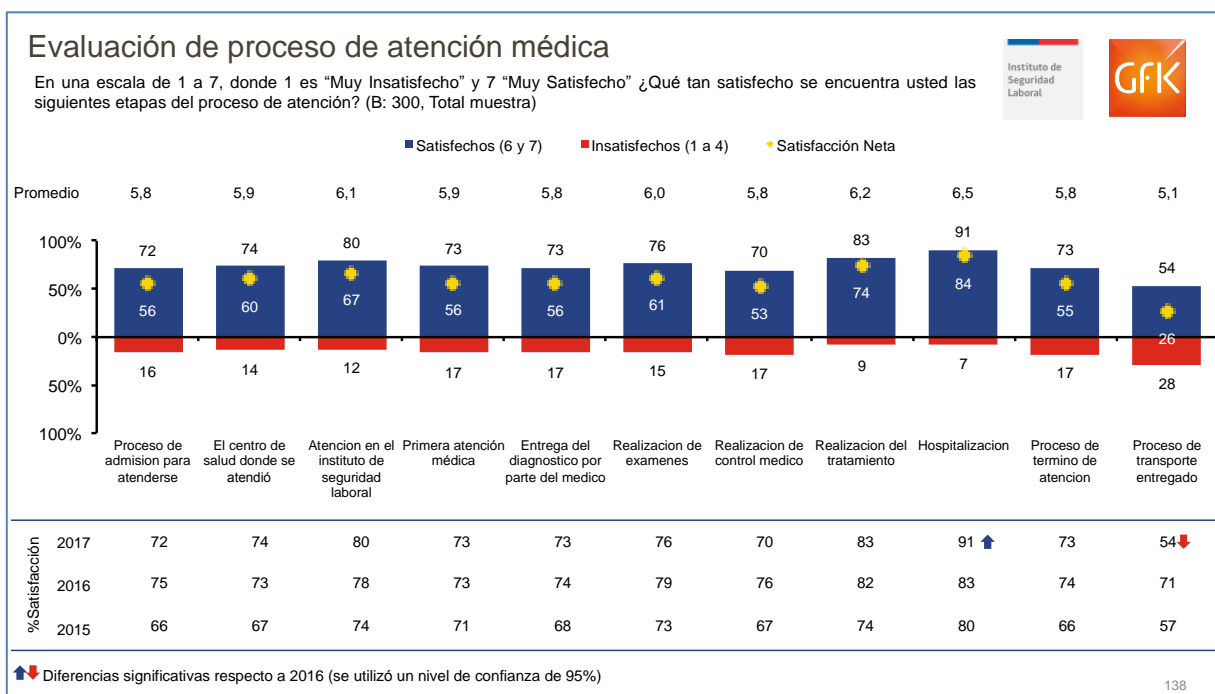
Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

En relación al prestador medico, podemos ver que aquellos que se atendieron en la Mutual de Seguridad y la Clinica Mayor/Magallanes/ Lautaro Navarro/Posta central, tienden a tener una buena satisfacción con 88% y 75% respectivamente. Aunque deben considerarse los datos como refererenciales por la poca muestra. Mientras aquellos que se atendieron en otros centros de salud tuvieron una satisfacción menor a un 51% en estos casos.

### - Atención Médica

En cuanto a las expectativas que tenían ante la atención médica, un 41% señala que lo atendieron mejor de lo que esperaba, un 38% señala que lo atendieron como esperaba, pero un 22% señala que lo atendieron peor de lo que esperaba (16% en 2016).

Gráfico 34: Evaluación de proceso de atención medica



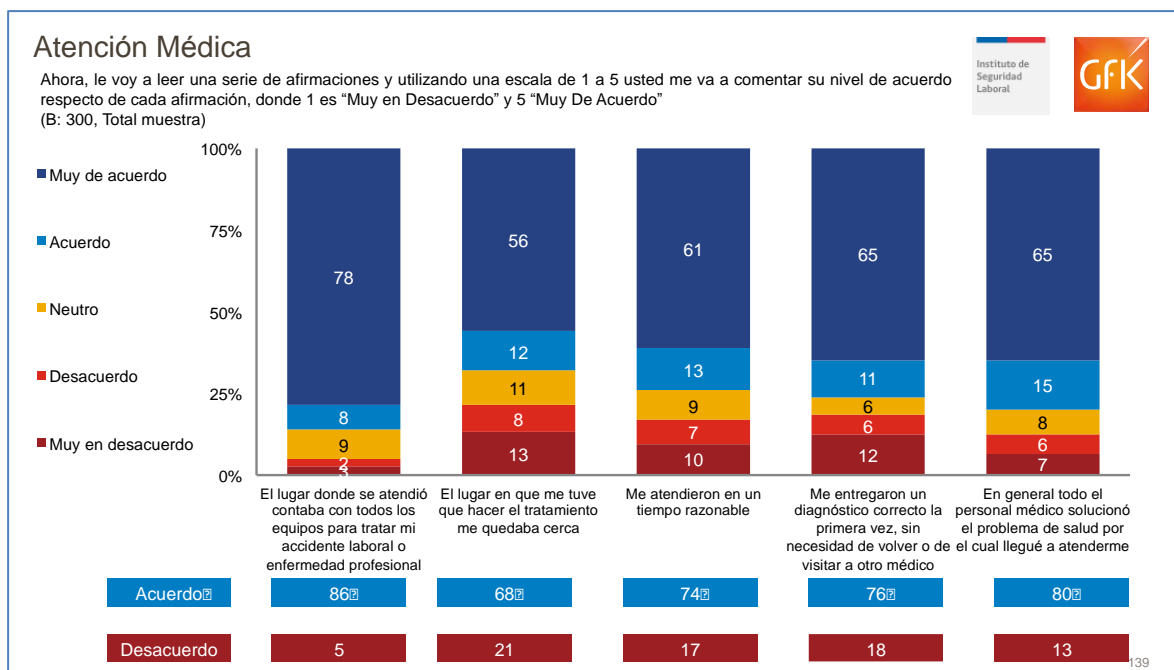
Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

Las etapas del proceso de atención presentan evaluaciones, en general, sobre el 5,8, con excepción de "proceso de transporte entregado" que obtiene un 5,1 y un 54% de notas 6 y 7. La mejor evaluada corresponde al proceso de hospitalización, con un 91% de notas 6 y 7 y un promedio de 6,5. Las siguientes mejor evaluadas fueron la "Realización del tratamiento", con un 83%; y la "atención en el instituto de Seguridad Laboral" 80%.



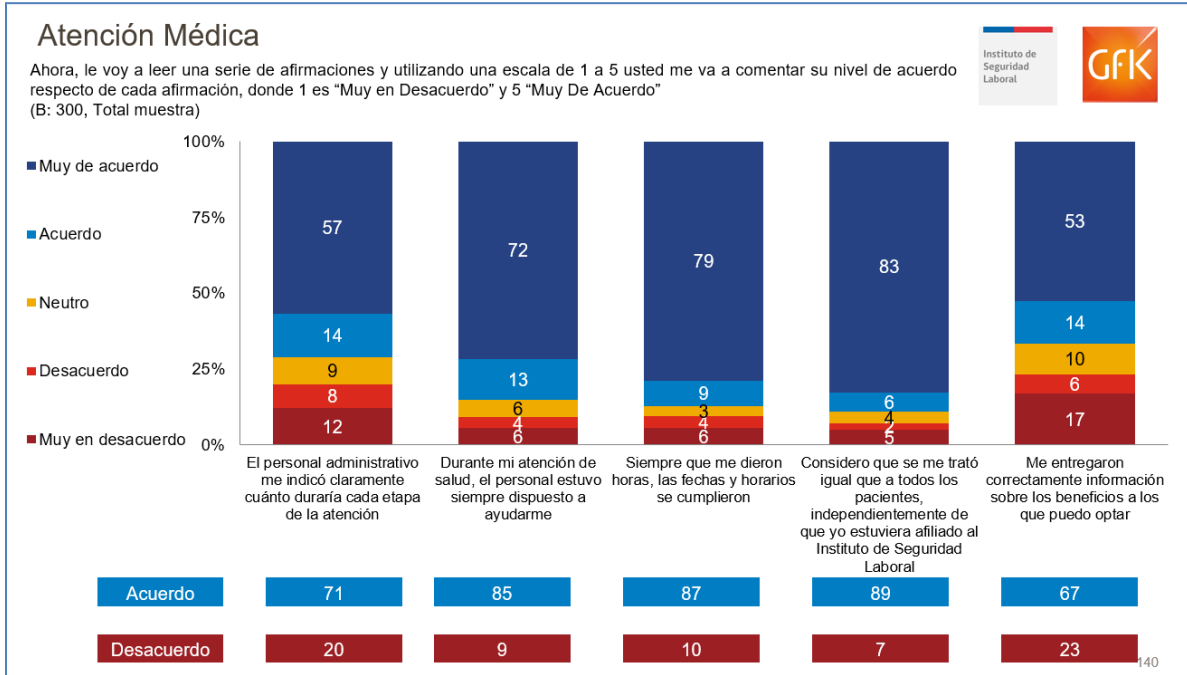
Respecto a la atención médica, además, se evaluaron algunas afirmaciones sobre el proceso de atención en sí. La afirmación que más grado de acuerdo tiene entre los encuestados es “Considero que se me trató igual que a todos los pacientes, independientemente de que yo estuviera afiliado al Instituto de Seguridad Laboral”, con un 89% de acuerdo. Le sigue “Siempre que me dieron horas, las fechas y horarios se cumplieron”, con un 87% de acuerdo. En tercer lugar, se ubica “El lugar donde se atendió contaba con todos los equipos para tratar mi accidente laboral o enfermedad profesional” con 86% de acuerdo. La afirmación que menos porcentaje de acuerdo presenta es “Me entregaron correctamente información sobre los beneficios que puedo optar”, con un 67% de acuerdo.

Gráfico 35: Atención médica



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

Gráfico 36: Atención médica



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

**- Licencia Médica**

De todos los encuestados, un 75% quedó con licencia médica (77% en 2016). De quienes quedaron con licencia médica, un 21% señala que la solicitó, mientras un 79% señala que no la solicitó.

El proceso de tramitación de licencia médica obtiene un 41% de satisfacción (53% en 2016).

Quienes se declararon insatisfechos con el proceso de tramitación de la licencia médica indicaron que esto ocurre porque aún no le pagan la licencia (31%), lo lento del sistema (25%), no le quisieron dar licencia (17%), o mucha burocracia (13%) principalmente.

Finalmente, un 38% apeló el resultado de su licencia (17% en 2016), de los cuales 12 casos lo hicieron en el COMPIN, y tres casos en el Hospital.

El promedio de espera fue de 50 días antes entregarse la resolución final (cifra mayor que en 2016: 42,2 días y que, en 2015, 35,3 días), lo cual resulto mas de lo esperado para un 64% de los usuarios(as).

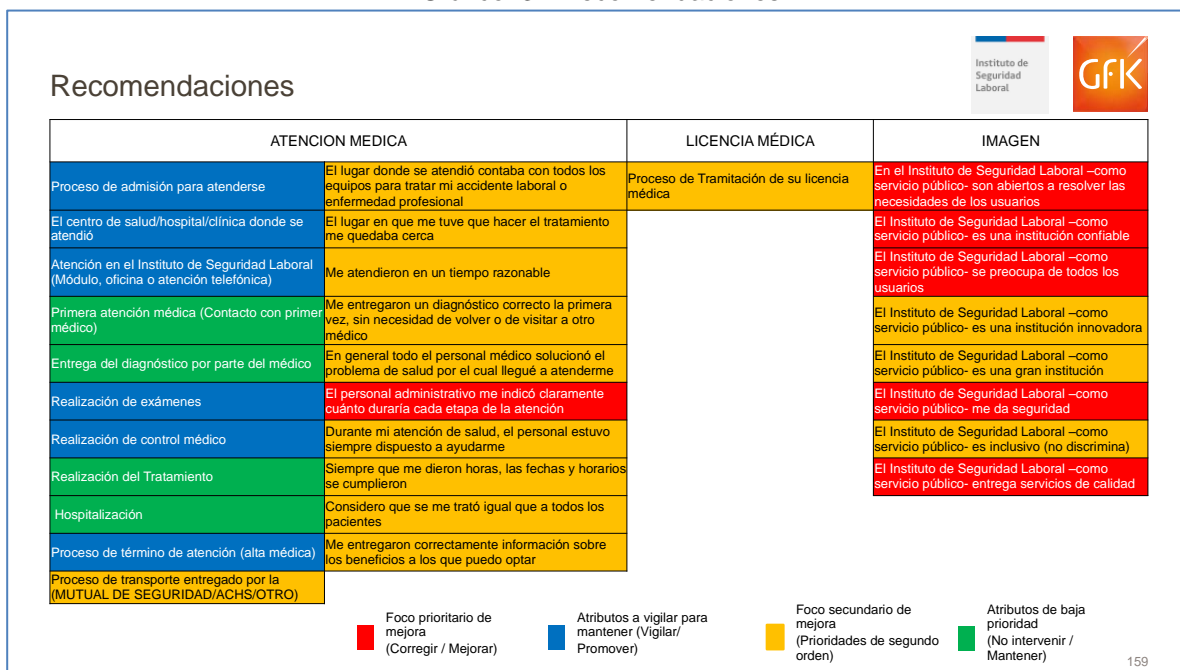
**- KDA Prestaciones Médicas**

Las recomendaciones a realizarse en el caso de las prestaciones médicas se encuentran clasificadas en atributos ligados a la atención médica, a la licencia médica y a la imagen del Instituto de Seguridad Laboral.

En su mayoría, los atributos que deben mantenerse porque contribuyen a la fidelidad son aquellos ligados a la atención médica. Como, por ejemplo, “primera atención médica”, “entrega del diagnóstico médico”, “realización del tratamiento” y “hospitalización”.

Aquellos atributos que deben ser vigilados o monitoreados, es decir, que si bien no deben aplicarse intervenciones para su mejora sí deben tenerse en cuenta para que la insatisfacción general con las prestaciones médicas no aumente, son “Proceso de admisión para atenderse”, “el centro de salud/hospital/clínica donde se atendió”, “Atención en el Instituto de Seguridad Laboral (Módulo, oficina o atención telefónica”, “Realización de exámenes”, “Realización de control médico” y “Proceso de término de atención (alta médica)”.

Gráfico 37: Recomendaciones KDA



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

Dentro de los focos secundarios de mejora se encuentran varios atributos ligados a la atención médica como “proceso de transporte entregado”, “el lugar donde se atendió contaba con todos los equipos para tratar accidente laboral o enfermedad profesional”, “el lugar en que tuvo que hacer el tratamiento le quedaba cerca”, “lo atendieron en un tiempo razonable”, “le entregaron un diagnóstico correcto la primera vez, sin necesidad de volver o de visitar a otro médico”, “todo el personal médico solucionó el problema de salud por el cual llego”, “el personal siempre estuvo dispuesto a ayudarlo”, “siempre que le dieron horas, las fechas y horarios se cumplieron”, “considera que se le trató igual que a todos los pacientes” y “le entregaron correctamente información sobre los beneficios a los que puedo optar”.

Otros focos secundarios de mejora son “el proceso de tramitación de su licencia (dimensión licencia)”, y de la dimensión imagen del Instituto de Seguridad Laboral,

aparecen “es una institución innovadora”, “es una gran institución” y “es inclusivo (no discrimina)”.

Estos focos secundarios de mejora no se erigen como atributos de importancia a ser intervenidos para el aumento de la satisfacción y la disminución de la insatisfacción.

Los atributos que constituyen focos prioritarios de mejora corresponden a atributos de imagen del Instituto de Seguridad Laboral, como “son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios”, “es una institución confiable”, “se preocupa de todos los usuarios”, “me da seguridad” y “entrega servicios de calidad”. De la dimensión Atención Médica destaca “el personal administrativo le indicó claramente cuánto duraría cada etapa de la atención”. Estas propiedades constituyen prioridades de primer orden, en tanto que, si no se corrigen, repercutirán sobre la insatisfacción.

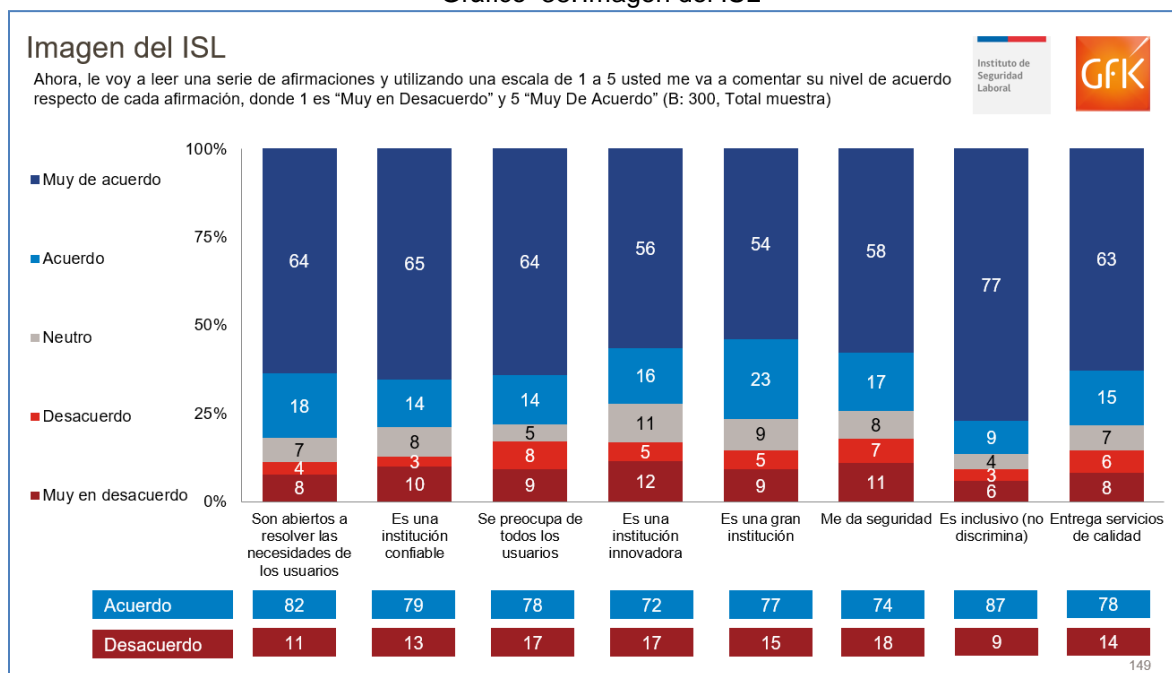
### - Imagen del Instituto de Seguridad Laboral

La imagen del Instituto de Seguridad Laboral se mantiene bien evaluada, por sus usuarios y usuarias de las prestaciones médicas. Sin embargo, como señala el KDA hay atributos que deben trabajarse, ya que presentan bajas respecto a 2016.

Dentro de los atributos medidos aquel que se posiciona como más importante es el hecho de ser inclusivo y no discriminar, llegando a un porcentaje de acuerdo de un 87%. También es fuerte son abiertos a resolver dudas 82%.

Sin embargo, aquel tributo que se presenta como más débil, nuevamente corresponde al hecho de que el Instituto de Seguridad Laboral corresponde a una institución innovadora, alcanzando un 72% de acuerdo. Esto puede estar relacionado con los motivos entregados por los encuestados al preguntarle las razones de sus malas evaluaciones, en tanto que señalan que los trámites relacionados con esta área son lentos, engorrosos y burocráticos.

Gráfico 38: Imagen del ISL



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

## 4.5 Resultados de Prestaciones Económicas

### - Descripción de la muestra

La muestra para el estudio de Prestaciones Económicas quedó en 300 encuestas, quedando las quince regiones medidas a nivel nacional. A continuación, se presenta por región tanto la muestra sin ponderar como aquella obtenida después de la ponderación.

Tabla 16: Muestra antes y después de la ponderación  
Prestaciones Económicas desagregado por región

Muestra sin ponderar		Muestra ponderada	
XV Región	18	XV Región	8
I Región	14	I Región	7
II Región	18	II Región	8
III Región	5	III Región	2
IV Región	21	IV Región	10
V Región	22	V Región	17
VI Región	18	VI Región	15
VII Región	18	VII Región	15
VIII Región	27	VIII Región	20
IX Región	20	IX Región	15
XIV Región	21	XIV Región	16
X Región	21	X Región	16
XI Región	0	XI Región	0
XII Región	19	XII Región	14
RM	58	RM	137
Total	300	Total	300

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark.

Estas regiones, al igual que las prestaciones anteriores, fueron clasificadas según zonas geográficas, quedando cuatro estratos. Las diferencias entre la muestra ponderada y sin ponderar no son sustanciales, pero permitió alcanzar el peso real que tienen estas zonas a nivel nacional.

Tabla 17: Muestra antes y después de la ponderación  
Prestaciones Económicas desagregada por zona

ZONA GEOGRAFICA	NO PONDERADA	PONDERADA
NORTE (Regiones XV, I, II, III y IV)	76	34
CENTRO (Regiones V, VI y VII)	58	48
SUR (Regiones VIII, IX, XIV, XI y XII)	108	81
RM	58	137
Total	300	300

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark.

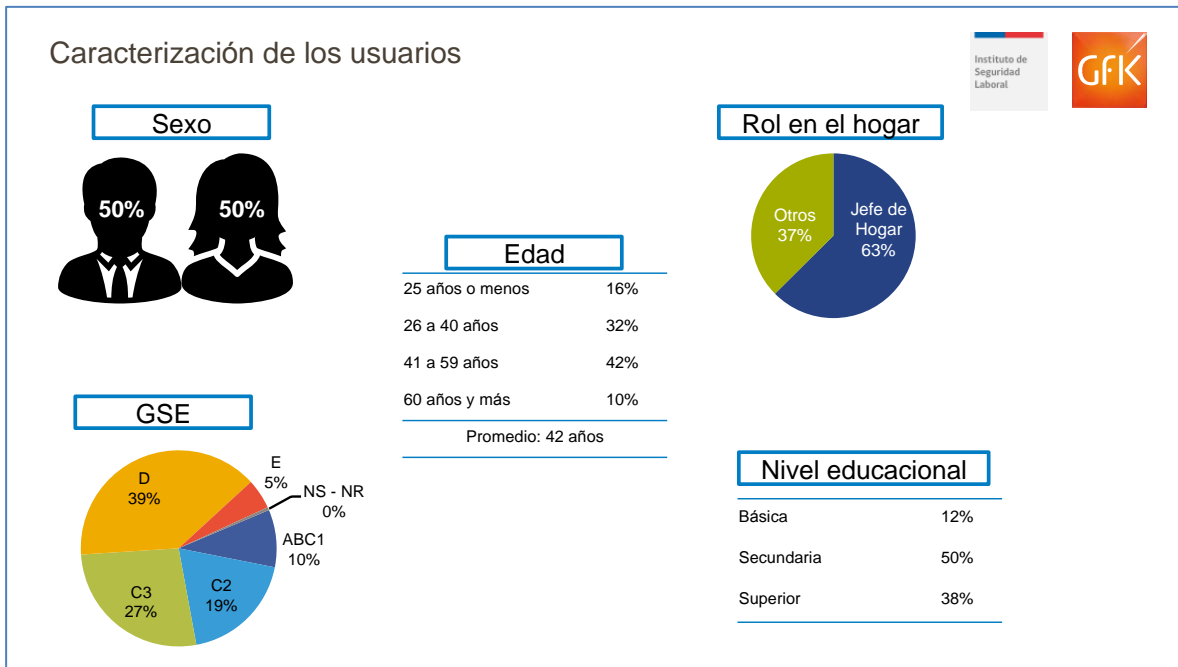
De manera similar, la muestra se puede describir en torno a variables sociodemográficas. En el caso de la variable sexo, un 50% de los encuestados fueron clasificados como hombres, y un 50% fueron clasificados como mujeres. En el caso de la edad, el 42% de los respondientes fueron clasificados en el grupo etario que comprende entre 41 y 59 años, posicionándose como aquel que mayor cantidad de encuestados percibe. Le sigue el tramo de las personas de 26 a 40 años, con 32%, luego los menores de 25 años con 16% y finalmente los mayores de 60, con 10%.

Dentro de los grupos socioeconómicos, aquel grupo que se encuentra mayormente representado (importante es recordar que la muestra está ponderada) es el segmento D-E, con un 44% de los encuestados. Le sigue el grupo ABC1-C2, con un 29% de los respondientes y finalmente el C3 con 27%.

En cuanto al nivel de enseñanza alcanzado, se observa un 50% de los usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral que son beneficiarios de las prestaciones económicas llegaron hasta la educación secundaria. Le siguen aquellos que llegaron a educación superior, con un 38%. Y finalmente quienes alcanzaron educación básica, con un 12%.

El 91% de los encuestados corresponde a trabajadores, seguido por un 3% de estudiantes y 1% de dueñas de casa, principalmente.

Gráfico 39: Caracterización de los usuarios



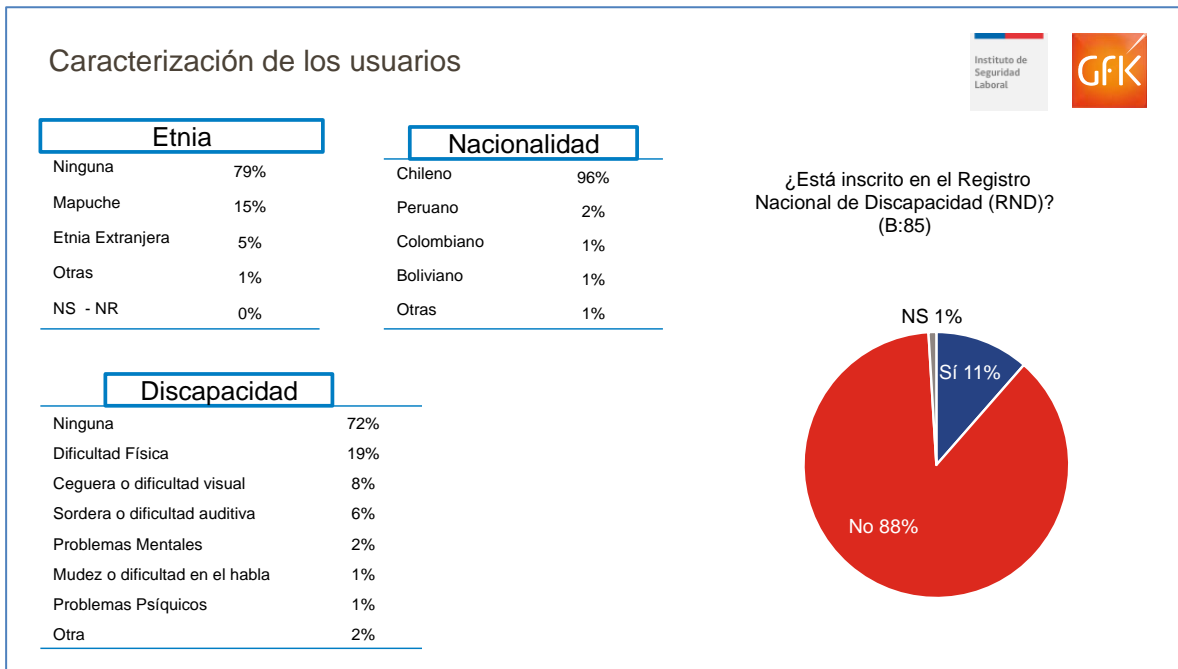
Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

Un 79% de los encuestados no se identifica con ningún tipo de etnia, mientras que un 15% declara ser mapuche. Un 5% indica pertenecer a una etnia extranjera.

Por otra parte, un 72% de los respondientes declara no tener ningún tipo de discapacidad, mientras que un 19% indicó tener discapacidad física, un 8% visual, un 6% auditiva y un 2% psíquica o mental.

En cuanto a nacionalidad, un 96% declara ser chileno, y un 2% peruano.

Gráfico 40: Caracterización de los usuarios



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

La principal rama de actividad de los respondientes fue la de los servicios sociales y de salud, con un 21%, seguido de comercio 14% y construcción 12%. Más abajo se encuentra transporte/ almacenamiento/ comunicaciones y hogares o con servicio doméstico ambas con 9%, luego agricultura / ganadería con 6%, principalmente.

Un 42% de los beneficios económicos que entregó el Instituto de Seguridad Laboral a los encuestados durante el año 2017 corresponden a subsidios por incapacidad laboral. Le sigue 34% de indemnización por accidentes de trabajo. Luego vienen pensión de invalidez por accidente de trabajo con 7%, luego pensión de orfandad (6%), entre otros.

Estos encuestados reciben el beneficio puesto que fueron calificados con algún porcentaje de invalidez. De ellos, un 27% es calificado con 15% a 37,5% de invalidez, un 8% es calificado con un 40% a 65%, y un 16% es calificado con un 70% de invalidez o superior. La categoría otros grados alcanza un 5%, No sabe o no responde alcanza un 44%.

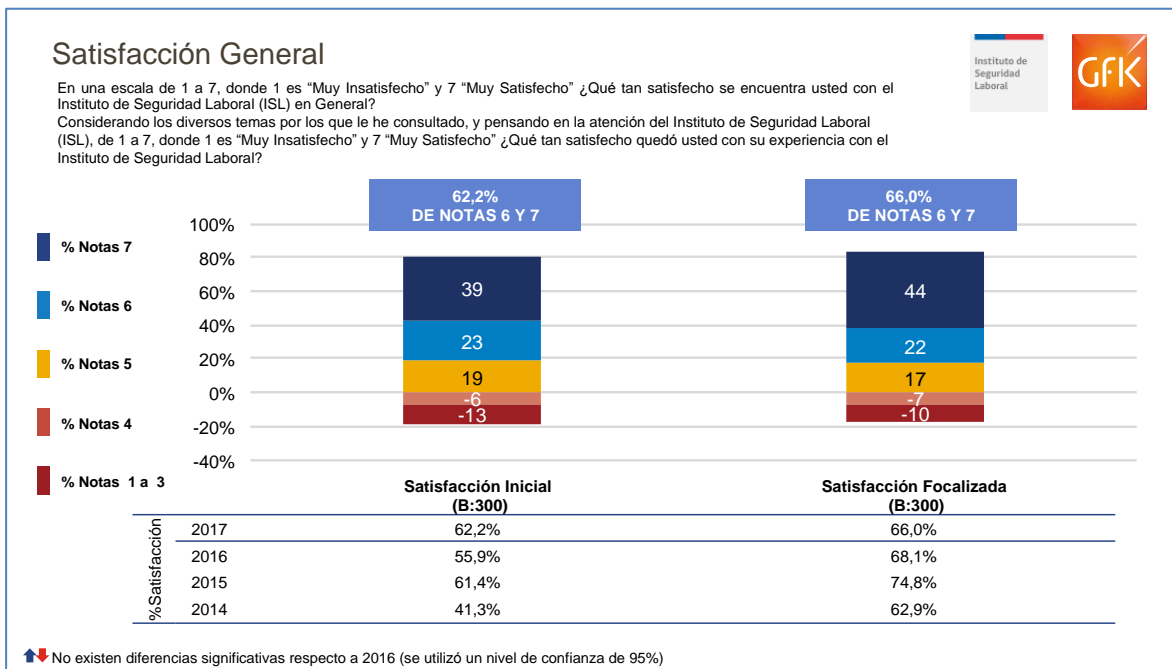
- **Satisfacción general**

Las preguntas por la satisfacción con las prestaciones económicas tienen mínima variación entre sí, siendo la satisfacción focalizada aquella en que se evalúa mejor el segmento con un 66% (68% en 2016), mientras que en la pregunta inicial de satisfacción este valor alcanza un 62% (56% en 2016), presentándose una diferencia de sólo 4 puntos porcentuales. La satisfacción inicial presenta un leve aumento respecto de la medición 2016.



Importante es destacar que un 39% (31,9% en 2016) calificó con nota máxima al Instituto de Seguridad Laboral en la pregunta por la satisfacción inicial, mientras que esta cifra se elevó a un 44% (44% en 2016) en la pregunta focalizada.

Gráfico 41: Satisfacción general



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

### - Pregunta inicial de satisfacción

En la pregunta inicial de satisfacción, los usuarios y usuarias satisfechas según los distintos estratos y variables del sujeto fluctúan entre 46% y 75%. Estos niveles son superiores a 2016.

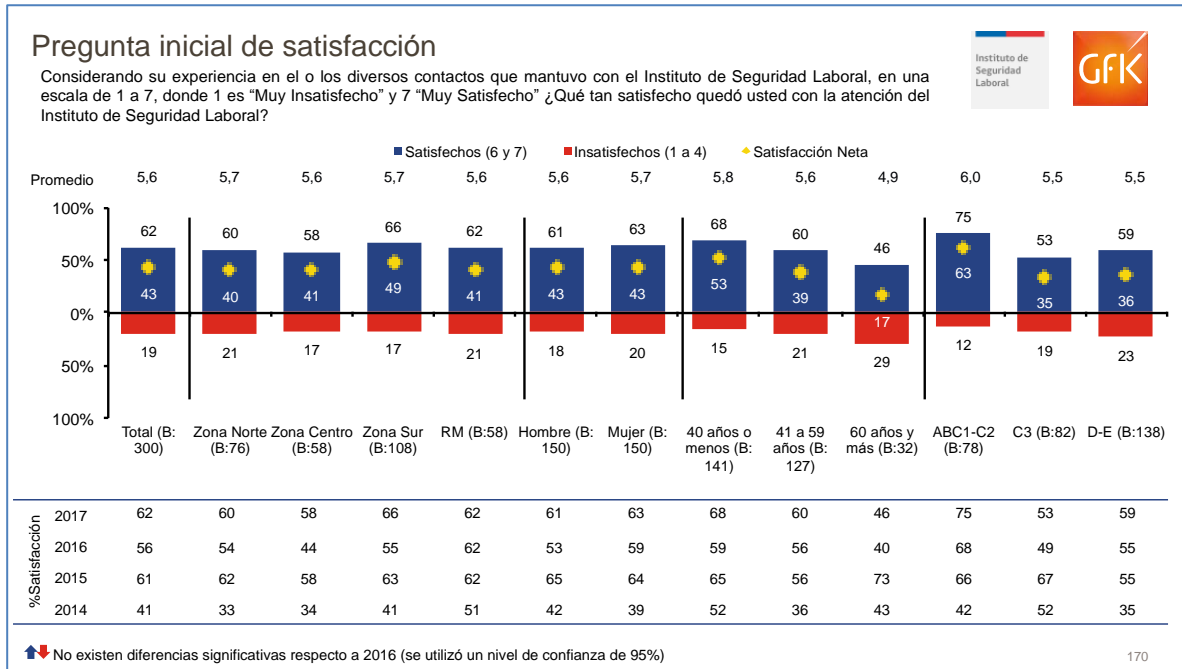
Entre las zonas geográficas, aquella que mejor califica al Instituto de Seguridad Laboral corresponde a la Zona Sur, con un 66%. La que peor evalúa corresponde a la Zona Centro, con un 58% de satisfacción.

Respecto a variables sociodemográficas, los hombres obtienen un 61% de satisfacción y las mujeres, un 63%. Estos valores son algo más altos que 2016.

En cuanto a edad, quienes son menores de 40 años, califican mejor que el resto de los grupos etarios, con un 68%. Los que menor evaluación presentan es el grupo de sujetos mayores de 60 años, con un 46% de satisfacción.

A nivel de grupos socioeconómicos, el grupo ABC1-C2 es aquel que mejor evalúa al Instituto de Seguridad Laboral, con un 75% de notas 6 y 7. El grupo C3 es quien muestra la satisfacción más baja, con un 53% de ésta.

Gráfico 42: Pregunta inicial de satisfacción



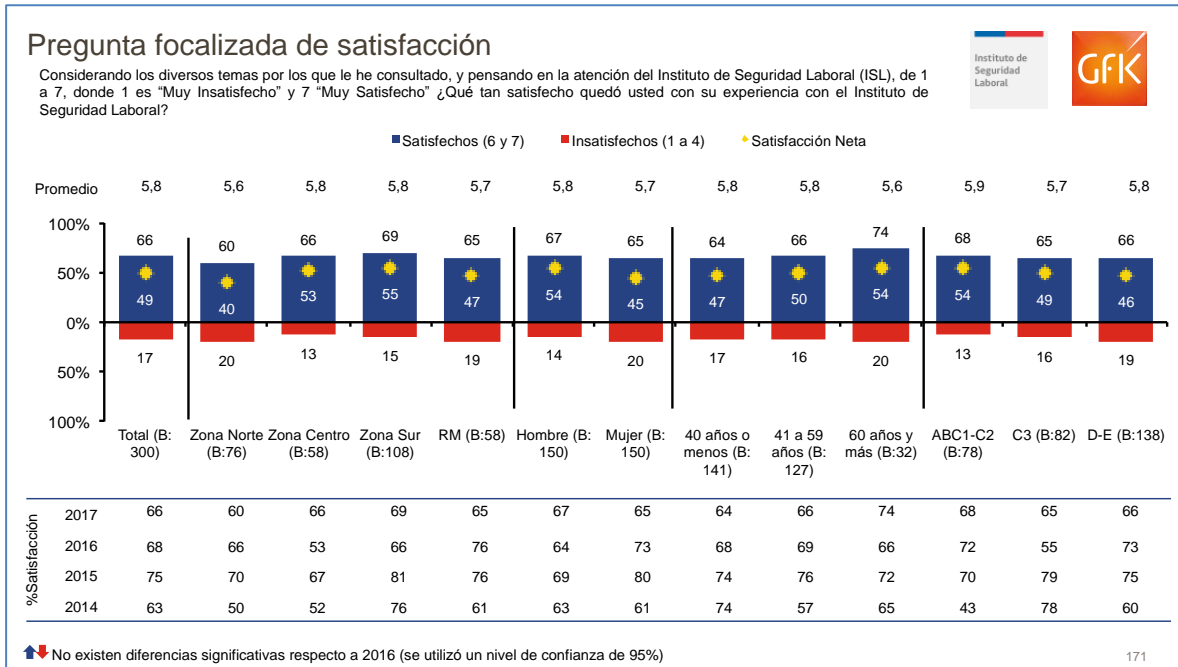
Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

La insatisfacción con el Instituto de Seguridad Laboral se debe principalmente a la mala atención (27%), demora en el pago (21%), demora en la atención (19%), no apoyan con los traslados (17%), no dan solución (14%), principalmente.

**- Pregunta focalizada de satisfacción**

En el caso de la pregunta focalizada de satisfacción, es posible observar que los usuarios y usuarias satisfechas según los distintos segmentos fluctúan entre un 60% y un 74%, ambos rangos superiores al mostrado en la pregunta inicial.

Gráfico 43: Pregunta focalizada de satisfacción



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

En el caso de los segmentos, se muestran condiciones similares a lo que sucede con la satisfacción inicial. Por ejemplo, en las zonas geográficas se mantiene la Zona Sur como la zona más satisfecha (69%), la zona menos satisfecha es la Zona Norte, con un 60%.

En cuanto a sexo, los hombres evalúan con 67% y las mujeres con 65%.

En cuanto a la edad, se aprecia que la satisfacción es más alta en el tramo etario mayores de 60 años con un 74% de satisfacción, mientras que la más baja se da en el tramo etario de menores de 40 años con un 64%.

En el caso de los grupos socioeconómicos se aprecia que el segmento ABC1-C2 es el más satisfecho con un 68%, le sigue el D-E con un 66%. Finalmente, el segmento C3 se muestra menos satisfecho que el resto de los grupos, con un 66% de satisfacción.

#### - Indicador de lealtad

Sobre la recomendación a otros respecto a las prestaciones económicas entregadas por el Instituto de Seguridad Laboral, un 70% se mostró favorable a hacer comentarios positivos a personas de su círculo cercano (68% en 2016). Esta cifra es levemente mayor que la obtenida en 2016.

Dentro de los segmentos, en general los resultados se muestran bastante homogéneos entre los grupos que los componen. En el caso de la zona geográfica, la RM es aquella que más dispuesta se muestra a recomendar a la institución, con un 72% de recomendaciones positivas. Le siguen la Zona Centro y la Zona Sur con un 70%. La

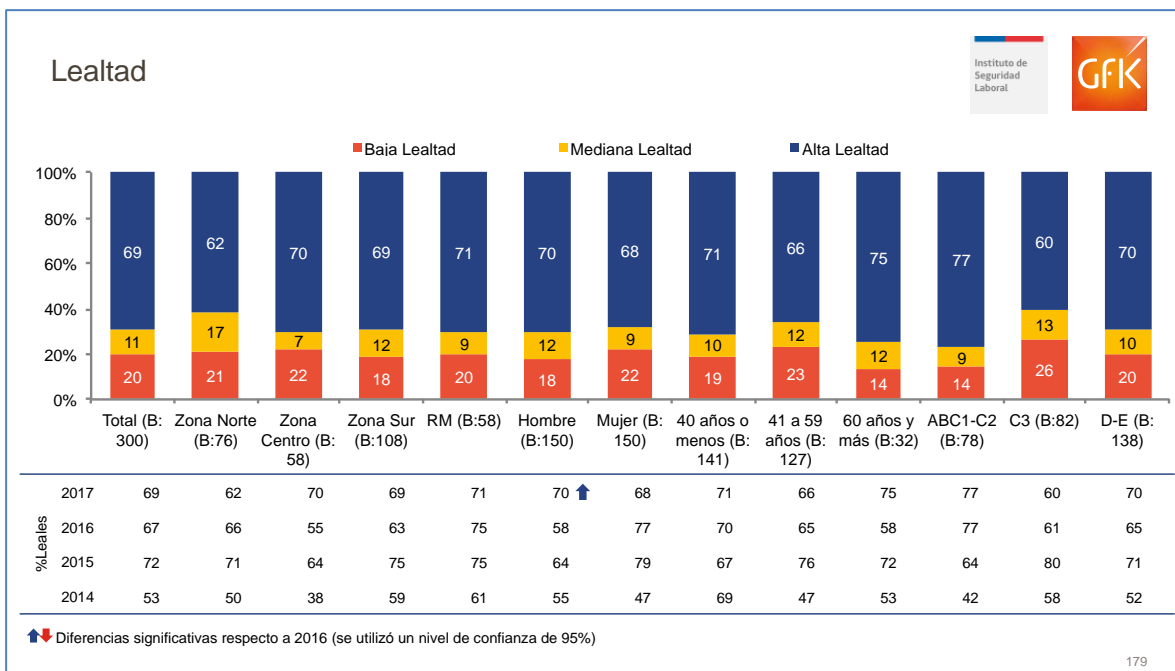
Zona Norte se muestra como la menos dispuesta a recomendar la institución, con sólo un 63%. Hombres y mujeres tienen igual evaluación, ambos con 70%. En cuanto a edad, el grupo etario menores de 40 años se muestra más dispuesto a la recomendación, con un 73% de recomendaciones positivas, el que menos dispuesto está es el grupo etario de mayores de 60 años con un 64% de recomendaciones positivas. Finalmente, el grupo socioeconómico que mayor cantidad de recomendaciones positivas está dispuesto a realizar es el ABC1-C2 con 81%, le sigue D-E con 68%, y finalmente C3 con un 64% de recomendaciones positivas.

Sobre la preferencia por volver a acudir al Instituto de Seguridad Laboral si se sufriera una situación similar, se observa que un 74% volvería a hacerlo (73% en 2016). Cifras bastante similares entre 2017 y 2016.

Según zona geográfica, las Zonas Centro y Sur son aquellas que mayormente volverían a acudir, con un 76% de valores 6 y 7, mientras que la zona Norte es aquella que menos tiene, llegando a un 69%. Hombres y mujeres tienen una diferencia de 5 puntos porcentuales, con un 76% y 71% respectivamente. En edad, destaca el grupo que comprende a los mayores de 60 años, en tanto que es el que se muestra mayor preferencia por volver a acudir al Instituto de Seguridad Laboral, llegando a un valor de 89%. Le siguen el grupo etario de menores de 40 años con un 74% y el 41 a 59 años, con 70%. En grupo socioeconómico, el grupo ABC1-C2 se muestra más preferente a volver a acudir a la institución con un 80%, 17 puntos de diferencia con aquellos que se muestran menos preferentes (grupo C3 con un 63%).

Analizando los resultados del estudio, se observa que un 69% de quienes recibieron un beneficio económico por parte del Instituto de Seguridad Laboral son leales al sistema, es decir, que estarían muy dispuestos a volver a acudir a la institución y recomendarían hacerlo a su círculo cercano (67% en 2016). Un 20% obtiene un bajo nivel de lealtad (17% en 2016).

Gráfico 44: Lealtad



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

En este caso, la lealtad por grupos al interior de los segmentos se muestra relativamente homogénea entre sí, fluctuando los valores entre 60% y 75%.

La RM, con un 71%, se muestra más leal que el resto de los espacios geográficos. Aquel sector que se constituye como el menos leal es Zona Norte, con un 62%.

Tanto hombres como mujeres presentan una lealtad similar, los primeros con un 70% y las segundas con un 68%.

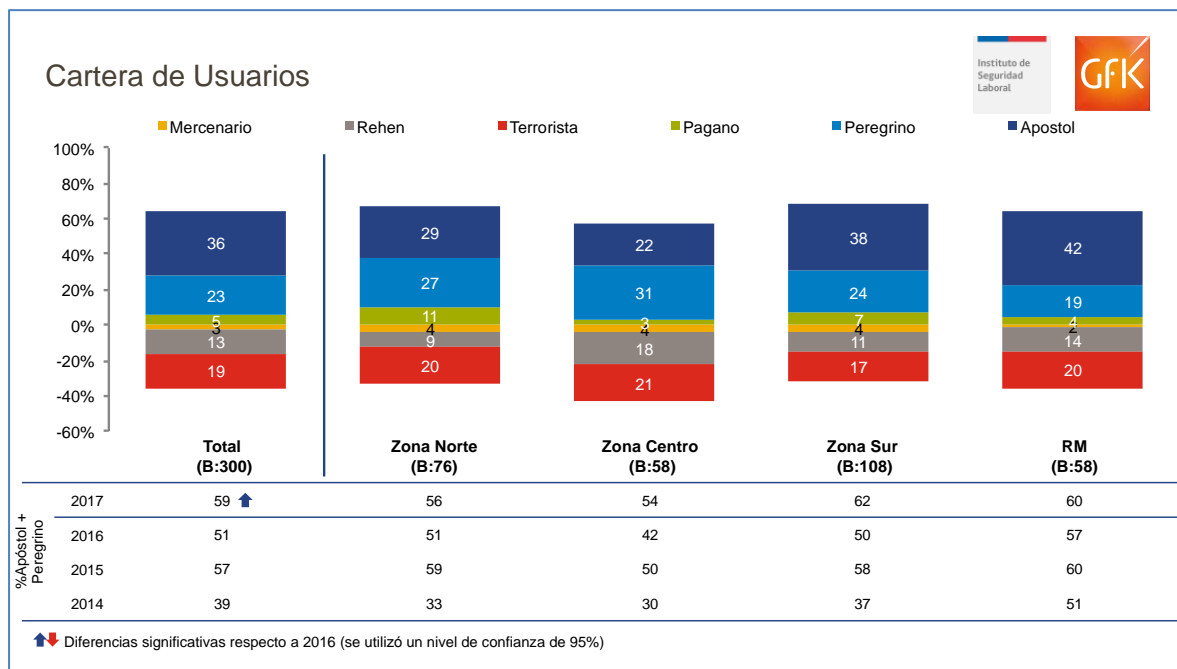
Entre los grupos etarios, el grupo mayores de 60 años son los más leales al sistema, con un 75% de alta lealtad. Le siguen menores de 40 años con un 71% y finalmente están los 41 a 59 años, con un 66%.

El grupo socioeconómico de ABC1-C2 es aquel que mayor lealtad presenta, con un 77% de las mediciones. Esta cifra difiere por 17 puntos con el menos leal, correspondiente al grupo C3 (60%).

#### - Clasificación cartera de usuarios

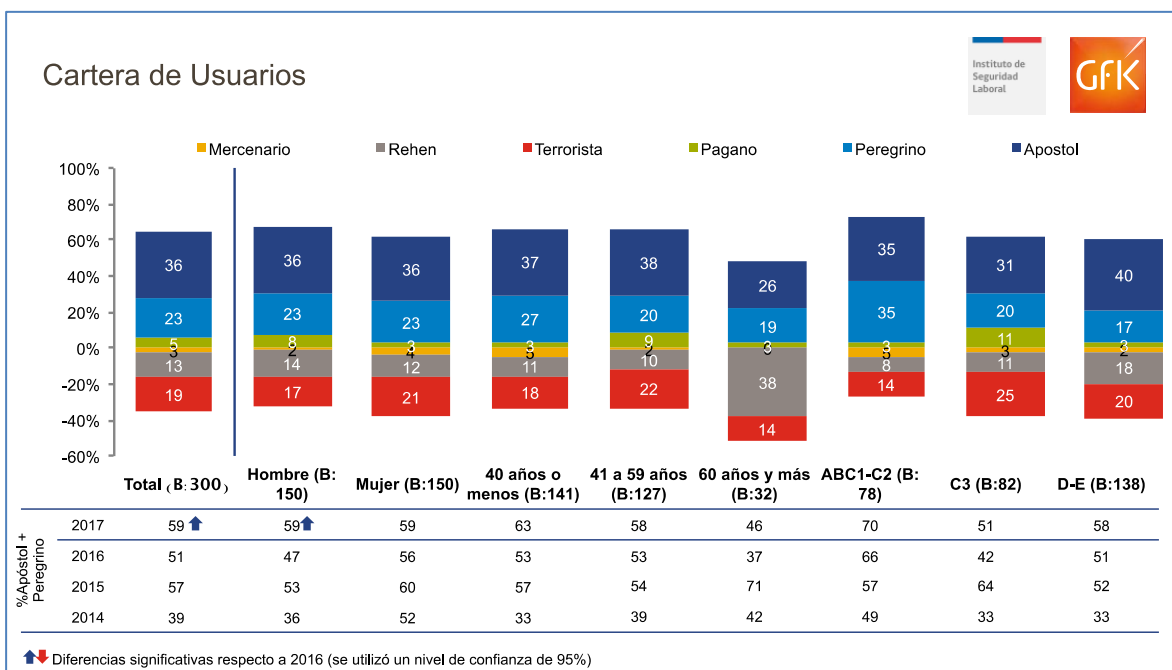
Respecto a los resultados de la cartera de usuarios, se observa que un 59% de los encuestados se encuentra dentro del grupo que incluye a apóstoles y peregrinos, lo que implica que obtuvieron una buena experiencia, razón por la cual estarían dispuestas a volver a acudir a las prestaciones económicas entregadas por el Instituto de Seguridad Laboral y recomendarían a cercanos hacerlo (51% en 2016). Se aprecia un alza significativa en esta proporción respecto de 2016. En forma desagregada se observa un 36% de usuarios catalogados como apóstoles (27% en 2016) y un 23% de peregrinos (24% en 2016).

Gráfico 45: Cartera de usuarios



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

Gráfico 46: Cartera de usuarios



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

En cuanto a las zonas geográficas destaca la Zona Sur como aquella que mayor cantidad de apóstoles y peregrinos se presenta, cifra que llega a un 62%. La Zona Centro se muestra aquella que presenta menor cantidad, con 54%.

Hombres y mujeres presentan igual proporción con un 59% de usuarios y usuarias como apóstoles o peregrinos.

De manera similar, el grupo etario que comprende a los menores de 40 años presenta 63% de usuarios y usuarias positivos. Los mayores de 60 años muestran un 46% de estos usuarios, siendo la proporción más baja.

Finalmente, el grupo socioeconómico ABC1- C2 muestra un 70% de apóstoles y peregrinos, posicionándose como aquel que mayor cantidad de usuarios y usuarias positivas presenta. Aquel que menos tiene corresponde al segmento C3, con un 51%.

Importante es agregar que un 19% de los usuarios y usuarias consultados se encuentran en la categoría de terroristas; quienes han vivido una mala experiencia con las prestaciones económicas y transmiten su frustración a sus conocidos y cercanos, buscando cualquier oportunidad para realizar comentarios negativos al respecto o evitar el servicio (en 2016 fue 17%).

Las mujeres presentan mayor cantidad de usuarios negativos que los hombres con un 21% versus un 17%.

A nivel de zonas geográficas, aquella que presenta menor cantidad de usuarios negativos corresponde a la Zona sur, con un 17%, mientras que aquella que más presenta corresponde a la Zona Centro, con 21%.

Según grupos etarios, el grupo con mayor cantidad de usuarios terroristas es el que comprende 41 y 59 años con 22%, mientras que los que menos tienen son los mayores de 60 años, con 14% de terroristas.

El segmento en el que menos cantidad de usuarios se encuentra en la categoría de terrorista es el del grupo socioeconómico ABC1-C2, con un 14%. Aquel en que más se aprecia es el de C3, llegando el valor a 25%.

#### - Evaluación del trámite realizado

Del total de encuestados, un 68% sabe quién le paga el beneficio. De éstos, un 57% indican que es el Instituto de Seguridad Laboral. Le sigue un 16% que señala el COMPIN y un 10% señala que la ACHS.

Respecto al monto del beneficio, un 58% señaló que fue el monto que esperaba recibir. Un 6% señala que el monto es más de lo que esperaba y un 35% señaló que el monto fue menos de lo que esperaba.

Un 25% de los encuestados señaló que le explicaron el cálculo del monto que recibiría (32% en 2016).

Ahora bien, en cuanto a las dimensiones asociadas a los trámites (cantidad, facilidad y costo) son evaluados con valores superiores al 54% de evaluaciones positivas. Cantidad de trámites obtiene un 54% de notas 6 y 7 (49% en 2016), siendo la más baja evaluación de las 3 variables. La facilidad de los trámites obtiene un 59% (60% en 2016) y costo de realizar estos trámites obtiene un 61% (54% en 2016).

Aproximadamente, el usuario o usuaria debió esperar un promedio de 83 días (dos meses y medio aproximadamente) desde que se acercó por primera vez al Instituto de Seguridad Laboral hasta la primera fecha de pago (110 fue el promedio en 2016). Un

46% de los encuestados declara que Sí se le informó el tiempo de tramitación de su pago (55% en 2016). Este tiempo de espera de tramitación de su pago fue de alrededor de 66,1 días, tiempo menor que en 2016 (85,6 en 2016). Este tiempo de espera considera desde el momento que llevó todos los antecedentes solicitados hasta la primera fecha de pago. En cuanto a las expectativas en torno al tiempo de espera, un 46% declara que el tiempo cumplió con sus expectativas, sin embargo, un 29% señala que el tiempo fue más del esperado.

En cuanto al primer pago, un 37% señala que el Instituto de Seguridad Laboral le avisó que estaba listo (48% en 2016). Esta cifra ha ido bajando desde 2015.

Hay un promedio de 14 días (21 en 2016) desde que se les avisó hasta que cobraron el primer pago. Se evaluaron ciertos atributos respecto a este primer pago como la forma en que se realizó el primer pago, que obtiene un 93% (93% en 2016) de evaluaciones positivas (6 y 7); el lugar de pago obtiene un 91% de evaluaciones positivas (95% en 2016) y el tiempo que debió esperar hasta el primer pago que obtiene un 74% de estas evaluaciones (65% en 2016).

La resolución del COMPIN fue apelada por un 14% de la muestra (26% en 2016). Es decir, un 86% de las resoluciones no fueron apeladas (74% de los casos no fue apelada en 2016). Entre quienes apelaron (14%, 17 casos), 6 casos lo realizaron en el COMPIN, 6 casos en la SUSESO, y 5 casos en la COMERE, principalmente. Un caso señala que realizó esta apelación en el Instituto de Seguridad Laboral. Como resultado de esta apelación, a un 4% de los encuestados le subió su porcentaje de invalidez, un 27% lo mantuvo y un 28% disminuyó. De la misma forma, se evaluó si el Instituto de Seguridad Laboral apeló a la resolución del COMPIN, frente a ello un 15% dijo que sí lo hizo. Entre quienes señalaron que sí, 2 menciones mantuvieron su porcentaje de invalidez, 1 caso subió y 1 caso disminuyó. A este último caso No se le solicitó la devolución de dinero.

En cuanto a la información recibida por parte de Instituto de Seguridad Laboral, en el proceso de tramitación se aprecia que los atributos obtienen evaluaciones sobre el 59% de notas 6 y 7. La calidad de la información obtiene un 59% de satisfacción, la claridad de la información obtiene un 64% de satisfacción y la utilidad de la información recibida obtiene un 68% de satisfacción.

Finalmente, cabe señalar que un 50% de los encuestados declaró conocer la ley de accidentes del trabajo. (50% en 2016).

#### **- Problemas con el trámite realizado**

Entre quienes realizaron trámites, un 21% tuvo problemas (26% en 2016). Aquellos problemas señalados fueron la mala información (17%), gran cantidad de burocracia (15%), lo lento del proceso (15%), no entregan información de los pasos a seguir (10%) y la demora en el pago (10%), entre otros. Esto se condice con los problemas mostrados en el resto de las prestaciones, en las cuales se criticó lo engorroso de los procesos.

De aquellos que tuvieron problemas, un 62% señala que obtuvo una solución a su problema por parte del Instituto de Seguridad Laboral.

#### **- KDA Prestaciones Económicas**

Las recomendaciones a realizarse en el caso de las prestaciones económicas se encuentran clasificadas en “el trámite realizado para obtener el beneficio”, “la





información entregada por parte del Instituto de Seguridad Laboral” y “la imagen que proyecta la institución hacia los usuarios y usuarias”.

Hay dos atributos que se posicionan como de baja prioridad, es decir, no deben ser intervenidos ya que no contribuyen al aumento de la insatisfacción. Es el caso de “cantidad de trámites” y “lugar de pago” de la dimensión Trámite.

Aquellos atributos que deben ser vigilados/ monitoreados, es decir, que si bien no deben aplicarse intervenciones para su mejora sí deben tenerse en cuenta para que la insatisfacción general con las prestaciones económicas no aumente, son varios, de las 3 dimensiones. De la dimensión trámite se observa “la facilidad para realizar estos trámites”, “el costo monetario de realizar estos trámites”, “la forma en que se realizó el primer pago” y “el tiempo que debió esperar hasta el primer pago”. De la dimensión información están las 3 variables, “la calidad”, “la claridad” y “la utilidad” de la información. De la dimensión Imagen, está “es una institución confiable”.

Esto quiere decir que, si aumenta la insatisfacción en estas variables, entonces en la insatisfacción general también, razón por la cual hay que mantenerla monitoreada.

Gráfico 47: Recomendaciones KDA

### Recomendaciones

TRAMITE	INFORMACION	IMAGEN
Beneficio económico	La calidad de la información en general	En el Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios
Problemas con el trámite	La claridad de la información que recibió	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una institución confiable
La cantidad de trámites que tuvo que realizar	La utilidad de la información que recibió	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- se preocupa de todos los usuarios
La facilidad para realizar estos trámites		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una institución innovadora
El costo monetario de realizar estos trámites		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una gran institución
Tiempo de espera entre tramitación y pago		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- me da seguridad
Forma en que se realizó el primer pago		El Instituto de Seguridad Laboral es inclusivo –como servicio público- (no discrimina)
El lugar de pago		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- entrega servicios de calidad
El tiempo que debió esperar hasta el primer pago		

■ Foco prioritario de mejora  
(Corregir / Mejorar)

■ Atributos a vigilar para mantener (Vigilar/ Promover)

■ Foco secundario de mejora  
(Prioridades de segundo orden)

■ Atributos de baja prioridad  
(No intervenir / Mantener)

207

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

Aquellas prioridades que constituyen focos secundarios de mejora corresponden al “beneficio económico”, “los problemas ocurridos con este trámite” y “el tiempo de espera entre la tramitación y el pago del beneficio”, todos de la dimensión Trámite. De la dimensión Imagen, está el atributo “son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios”, “es una institución innovadora”, “es una gran institución”, “no discrimina” y

“entrega servicio de calidad”. Estos elementos no son prioritarios para la implementación de medidas para disminuir la insatisfacción y aumentar la fidelidad de los usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral, pero si se deben tener en cuenta.

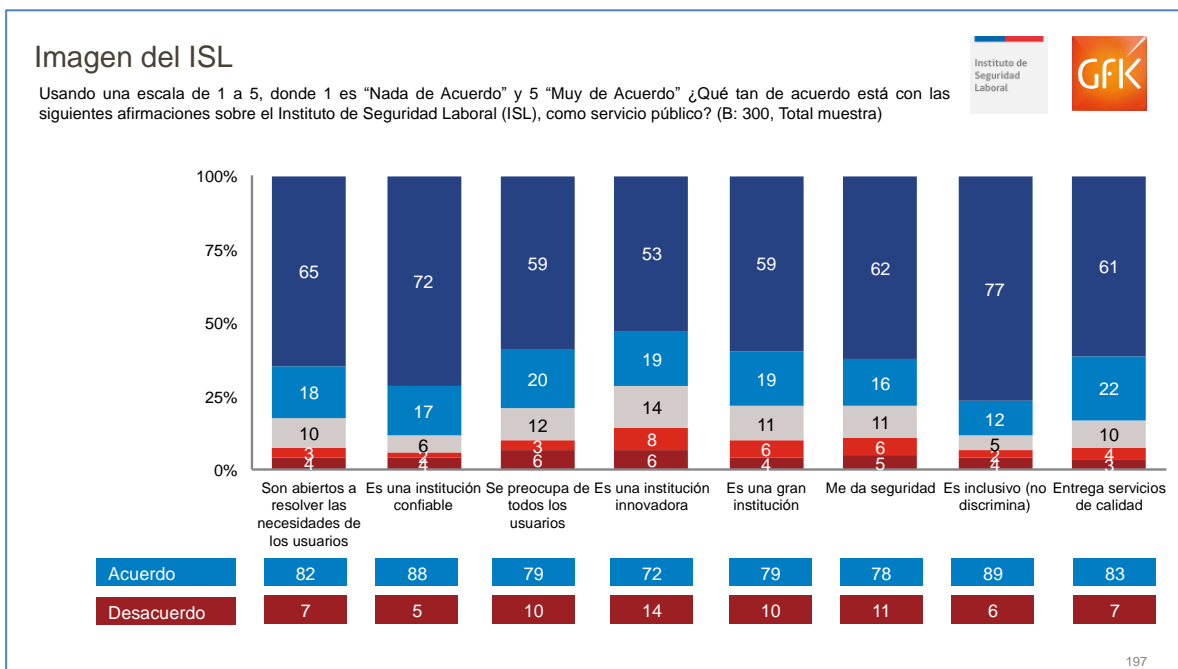
Los focos prioritarios de mejora en esta medición corresponden a “se preocupa de todos los usuarios” y “me da seguridad”, de la dimensión Imagen.

### - Imagen del Instituto de Seguridad Laboral

La imagen del Instituto de Seguridad Laboral en esta prestación es bastante positiva, fuerte y alcanza niveles muy recomendables. Aquel atributo que se muestra como más bajo corresponde al hecho de que la institución sea una institución innovadora, alcanzando un 72% (75% en 2016). Atributo que se repite nuevamente como el menor evaluado.

Los atributos en lo que destaca el Instituto de Seguridad Laboral son el hecho que es inclusivo (89%), es confiable (88% de acuerdo) y entrega servicios de calidad (83%).

Gráfico 48: Imagen ISL



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

## 4.6 Resultados de Prestaciones Preventivas

### - Descripción de la muestra

La muestra para el estudio de prestaciones preventivas finalmente quedó en 300 encuestas, quedando representadas las quince regiones medidas a nivel nacional. A continuación, se presenta la distribución por región, indicando tanto la muestra ponderada como aquella sin ponderar.

Tabla 18: Muestra antes y después de la ponderación  
Prestaciones Preventivas desagregado por región

Muestra sin ponderar		Muestra ponderada	
XV Región	11	XV Región	8
I Región	5	I Región	4
II Región	18	II Región	13
III Región	10	III Región	7
IV Región	24	IV Región	17
V Región	28	V Región	26
VI Región	18	VI Región	17
VII Región	23	VII Región	21
VIII Región	32	VIII Región	27
IX Región	18	IX Región	15
XIV Región	21	XIV Región	18
X Región	11	X Región	9
XI Región	20	XI Región	17
XII Región	18	XII Región	15
RM	43	RM	86
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>Total</b>	<b>300</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

Estas regiones, al igual que las prestaciones anteriores, fueron clasificadas según zonas geográficas, quedando cuatro estratos. Las diferencias entre la muestra ponderada y sin ponderar no son sustanciales, pero permitió alcanzar el peso real que tienen estas zonas a nivel nacional.

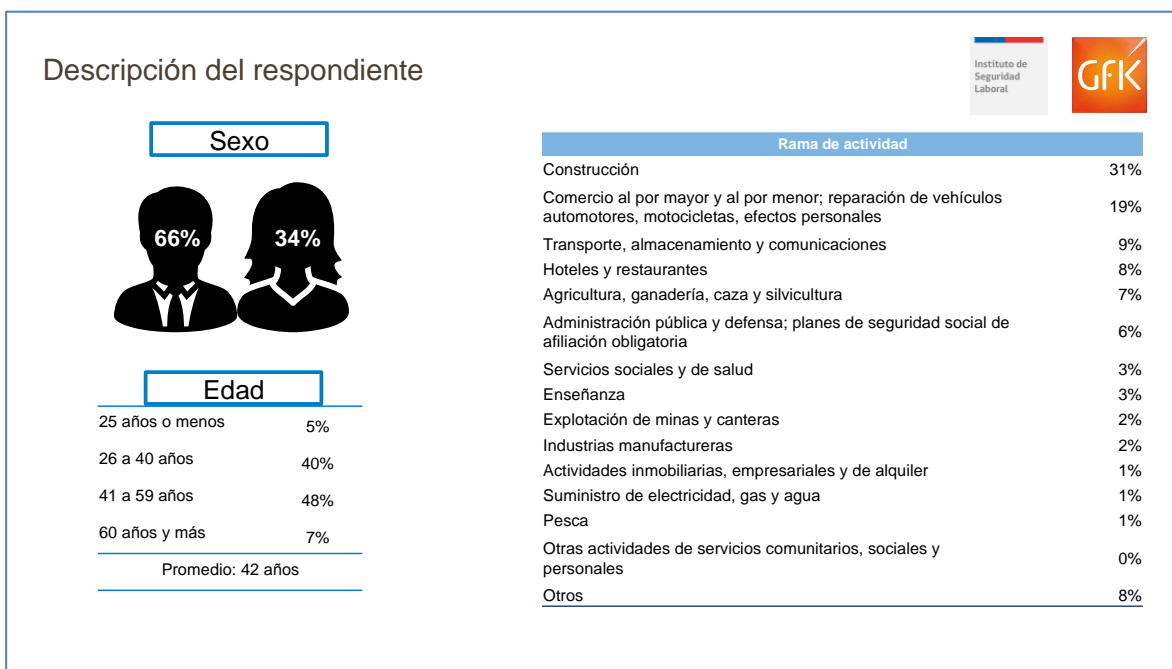
Tabla 19: Muestra antes y después de la ponderación  
Prestaciones Preventivas desagregado por zona

ZONA GEOGRAFICA	PONDERADA	NO PONDERADA
NORTE (Regiones XV, I, II, III y IV)	68	48
CENTRO (Regiones V, VI y VII)	69	64
SUR (Regiones VIII, IX, XIV, XI y XII)	120	102
RM	43	86
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>300</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

La muestra se puede describir en torno a variables sociodemográficas. En el caso de la variable sexo, un 66% de los encuestados fueron clasificados como hombres, mientras que un 34% fueron clasificados como mujeres. En el caso de la edad, el 48% de los respondientes fueron clasificados en el grupo etario que comprende entre 41 y 59 años, posicionándose como aquel que con mayor cantidad de encuestados. Le sigue el tramo de las personas de menos de 40 años, con 45% y finalmente el de 60 años y más, con un 7% de la muestra. El promedio de edad fue de 42 años.

Gráfico 49: Descripción del respondiente



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

El 24% de las empresas cuenta con un número de 1 a 3 trabajadores. Un 31% de las empresas cuenta con 4 a 6 empleados. Le sigue, un 14% con una cantidad de 7 a 9 y finalmente un 31% con más de 9 trabajadores.

El 71% de las empresas no han tenido accidentes laborales en el último año, un 21% ha tenido uno, un 5% ha tenido 2 accidentes, un 2% ha tenido 3 y un 2% ha tenido 4 o más accidentes.

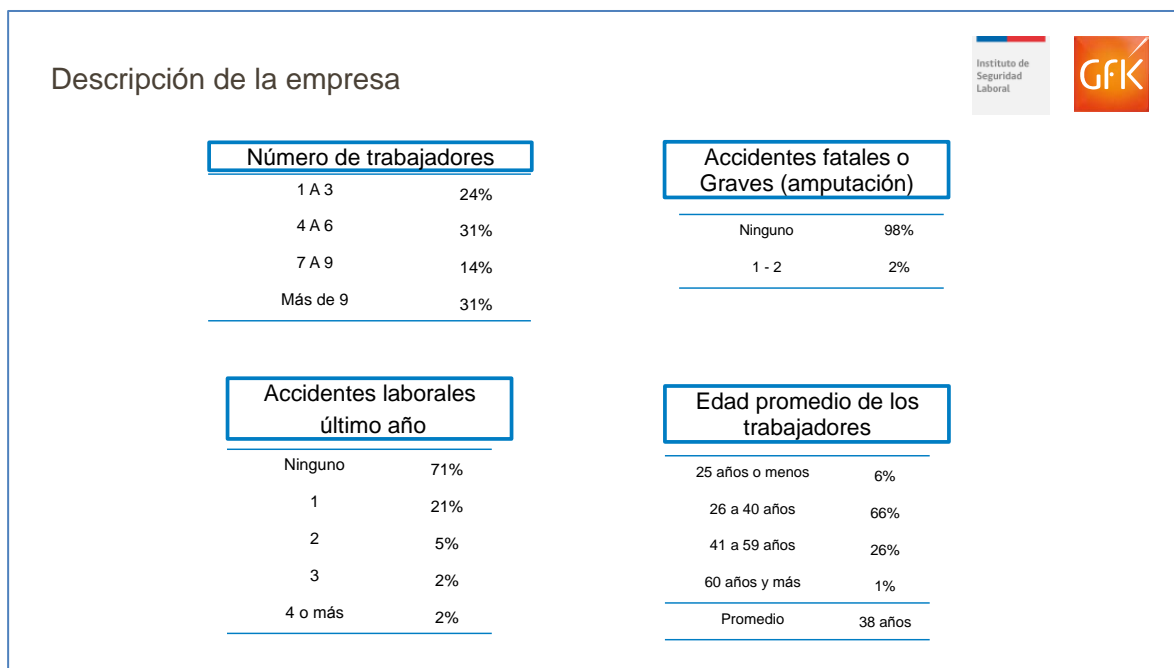
En relación a los accidentes fatales o graves (amputaciones), el 98% de las empresas no presentan ninguno y el 2% han presentado 1 a 2.

En el caso de la edad promedio de los trabajadores, el 66% fueron clasificados en el grupo etario que comprende entre 26 y 40 años, posicionándose como aquel de mayor porcentaje. Le sigue el tramo de las personas de 41 a 59 años con un 26%, luego 6% menores de 25 años y 1% de 60 y más años.

La principal rama de actividad corresponde a la construcción con un 31%, seguido por el comercio al por mayor y menor, 19%, transporte, almacenamiento y comunicaciones con

9%, hoteles y restaurantes 8%, agricultura, ganadería y silvicultura con 7%, y administración pública con 6%, principalmente.

Gráfico 50: Descripción de la empresa



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

### - Satisfacción general

Las preguntas por la satisfacción con las prestaciones preventivas no muestran diferencias entre sí, en la satisfacción focalizada se presenta un 85,8% (86,6% en 2016), mientras que en la primera este valor asciende a un 86% (79,3% en 2016).

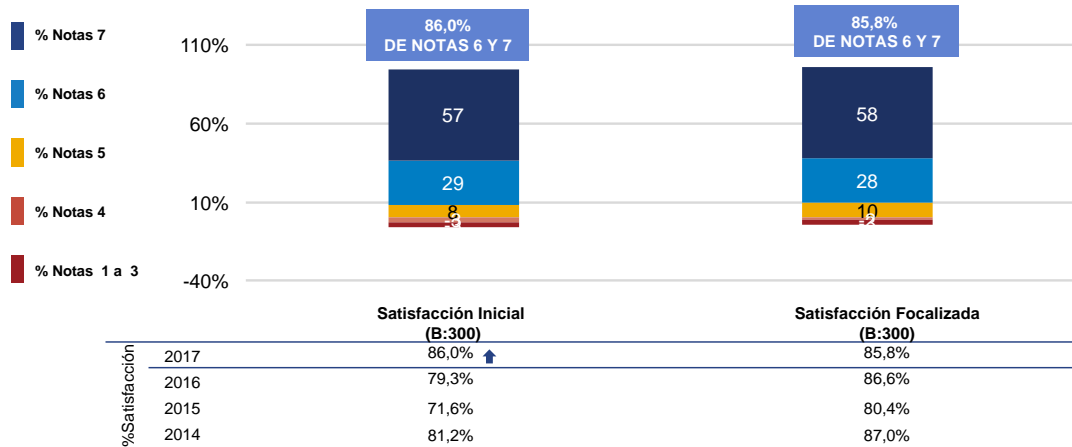
Un 57% calificó con nota máxima al Instituto de Seguridad Laboral en la pregunta por la satisfacción inicial (47% en 2016), mientras que esta cifra se mantiene en 58% en la pregunta focalizada (61% en 2016).

Gráfico 51: Satisfacción general

## Satisfacción General

En una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el Instituto de Seguridad Laboral (ISL) en General?

Considerando los diversos temas por los que le he consultado, y pensando en la atención del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral? (B: 300, Total muestra)



↑ ↓ Diferencias significativas respecto a 2016 (se utilizó un nivel de confianza de 95%)

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

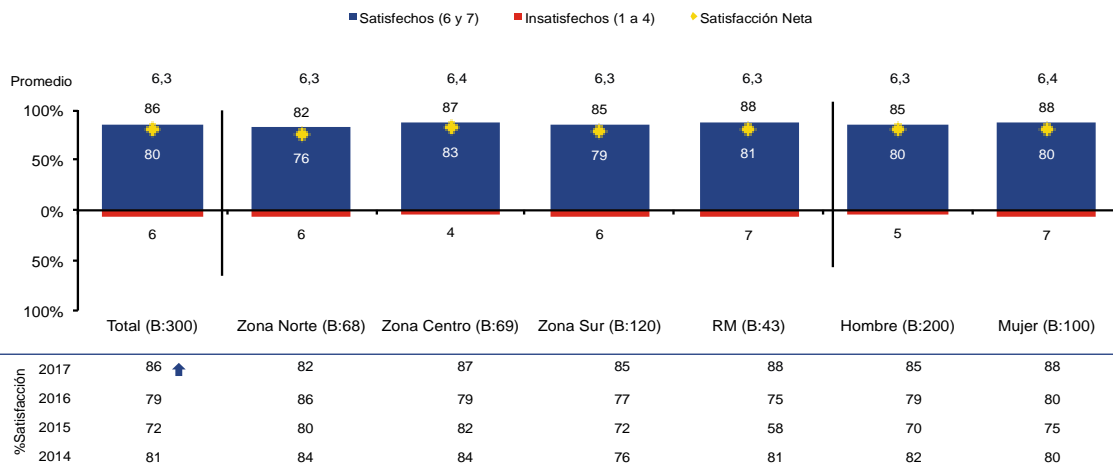
### - Pregunta inicial de satisfacción

En cuanto a la variación entre grupos de los distintos segmentos, se presenta que la satisfacción en fluctúa entre 82% y 88%, valores superiores a 2016.

Gráfico 52: Pregunta inicial de satisfacción

## Pregunta inicial de satisfacción

En una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el Instituto de Seguridad Laboral (ISL) en General? (B: 300, Total muestra)



↑ ↓ Diferencias significativas respecto a 2016 (se utilizó un nivel de confianza de 95%)

216

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

A nivel de zona geográfica, aquella que presenta una menor satisfacción es la Zona Norte con un 82%, mientras que la más alta corresponde a la RM con un 88%.

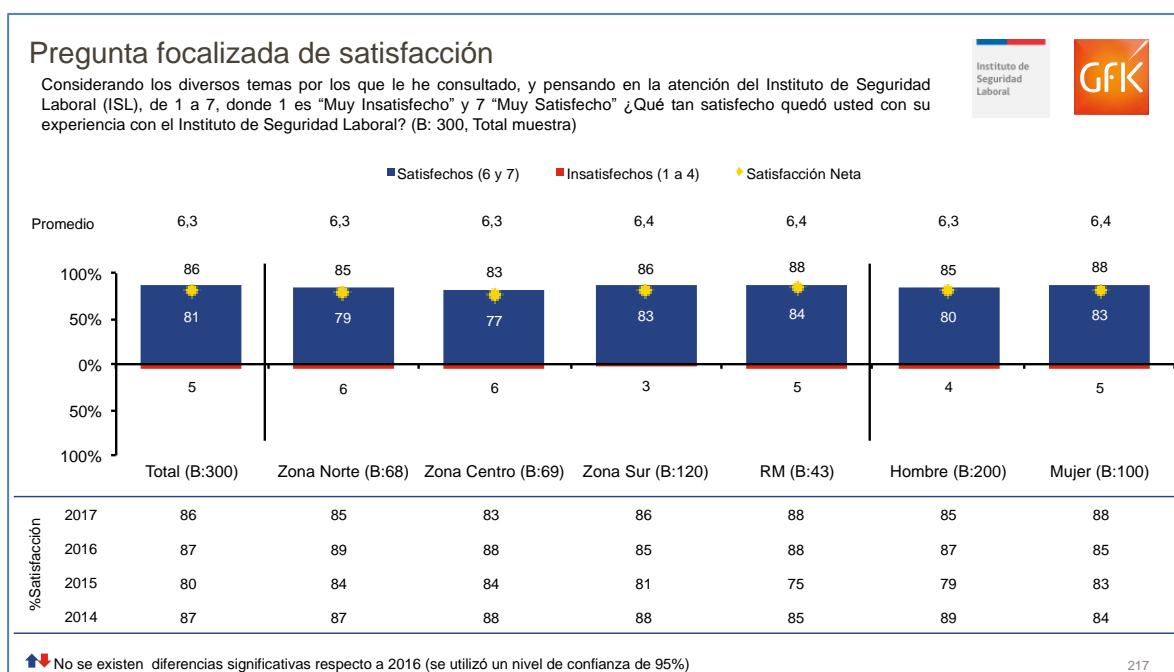
En cuanto al sexo, los hombres presentan una satisfacción de 85% y las mujeres de 88%.

Entre quienes no se encuentran satisfechos con las prestaciones preventivas, se plantea que es porque hay demora en la gestión (23%), falta de información (19%), no realizan exámenes (17%), mal horario (16%), y no responden a solicitudes (14%) principalmente.

### - Pregunta focalizada de satisfacción

La pregunta focalizada de satisfacción, resulta bastante homogénea en los distintos grupos de los segmentos, que la pregunta inicial. Dentro de lo que se puede observar, los valores fluctúan entre un 83% y 88%.

Gráfico 53: Pregunta focalizada de satisfacción



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

Según zonas geográficas, la RM es la más satisfecha con un 88% de satisfacción. Aquella menos satisfecha corresponde a la Zona Centro, con un 83%.

En cuanto al sexo, los hombres presentan un 85% y las mujeres un 88% de satisfacción respectivamente.

### - Indicadores de lealtad

Sobre la recomendación a otros respecto a las prestaciones preventivas entregadas por el Instituto de Seguridad Laboral, un 85% se mostró favorable a hacer comentarios positivos a personas de su círculo cercano (85% en 2016). Las recomendaciones positivas fluctúan entre un 81% y un 88%. La RM se presenta como la más dispuesta a recomendar el Instituto de Seguridad Laboral a amigos y familiares, con un 88%,

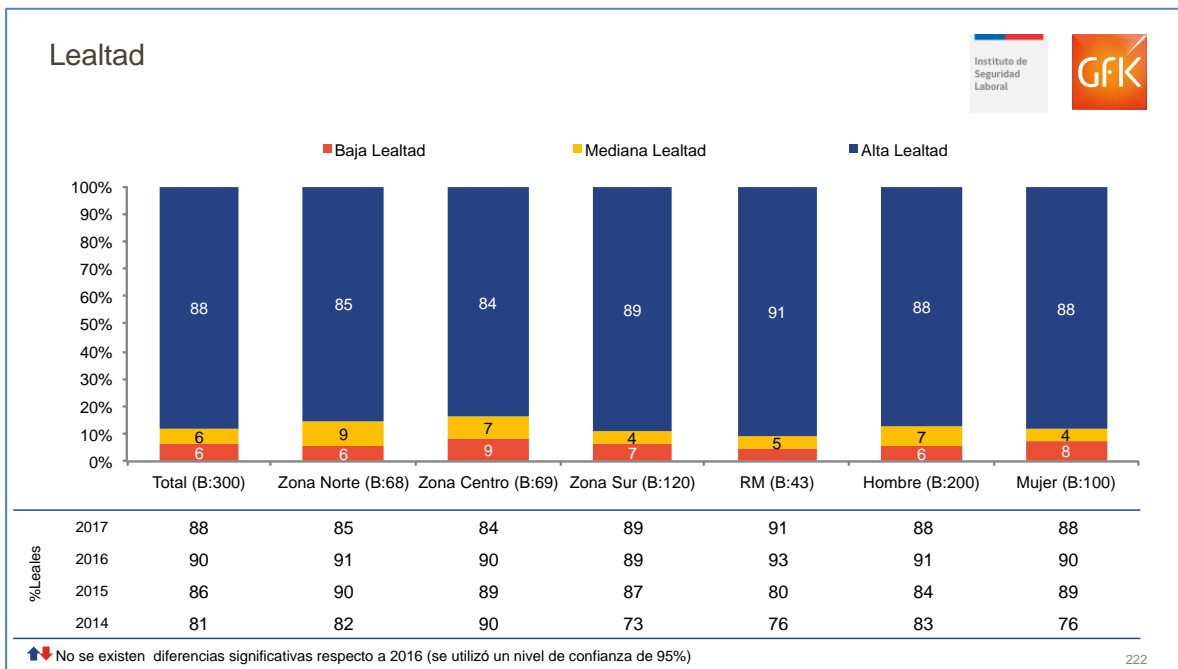


mientras que la Zona Norte es la menos dispuesta, con un 81%. Del mismo modo, hombres y mujeres muestra una alta disposición con un 85% y un 86%, respectivamente.

Sobre la preferencia por volver a acudir al Instituto de Seguridad Laboral si se viviera una situación similar, se observa que un 86% volvería a hacerlo (83% en 2016). En general, las preferencias son bastante similares entre los grupos de los distintos segmentos fluctuando éstos entre 77% y 88%. La zona geográfica más dispuesta a volver a acudir corresponde a la RM con un 88% y la menos dispuesta corresponde la Zona Centro con un 77%. Según sexo, hombres y mujeres muestran una preferencia de 82% y 85% respectivamente.

Se observa que un 88% de quienes recibieron a una prestación preventiva por parte del Instituto de Seguridad Laboral son leales al sistema, es decir, que estarían muy dispuestos a volver a acudir a la institución y recomendarían hacerlo a su círculo cercano (90% en 2016). Por el contrario, sólo un 6% obtiene un bajo nivel de lealtad.

Gráfico 54: Lealtad



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

En este caso, la lealtad por grupos al interior de los segmentos se muestra bastante homogénea entre sí. Por ejemplo, la RM, con un 91%, se presenta como la más leal respecto al resto de los espacios geográficos y la Zona centro se muestra como la menos leal con un 84%. No obstante, ambas cifras son excelentes niveles.

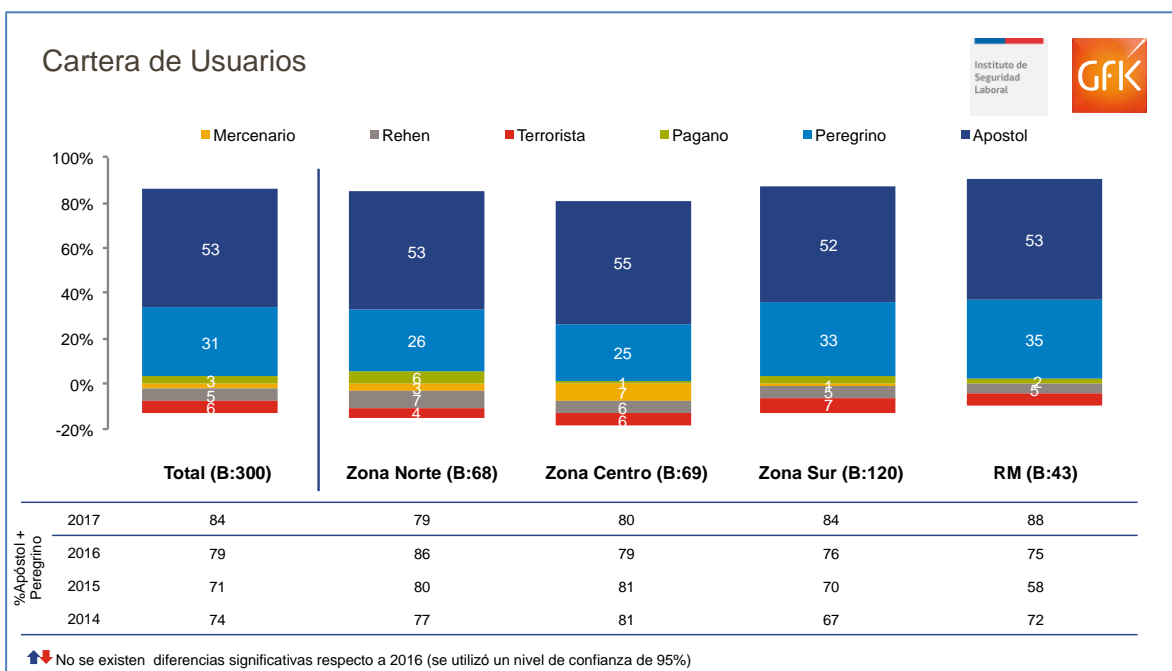
Por otra parte, tanto hombres como mujeres se muestran leales con el instituto, ambos con un 88% de alta lealtad.

## - Clasificación cartera de usuarios

Respecto a los resultados de la cartera de usuarios, se observa que un 84% de los encuestados se encuentra dentro del grupo que incluye a apóstoles y peregrinos, lo que implica que obtuvieron una buena experiencia, razón por la cual estarían dispuestas a volver a acudir a las prestaciones preventivas y recomendarían a cercanos hacerlo (en 2016 fue 79%). De este modo, en forma desagregada se observa a 53% de usuarios y usuarias catalogados como apóstoles (46% en 2016) y un 31% de peregrinos (33% en 2016).

La RM se muestra como aquella zona geográfica que mayor cantidad de usuarios positivos presenta, con un 88%, mientras que la Zona Norte se posiciona como la menor, con 79%.

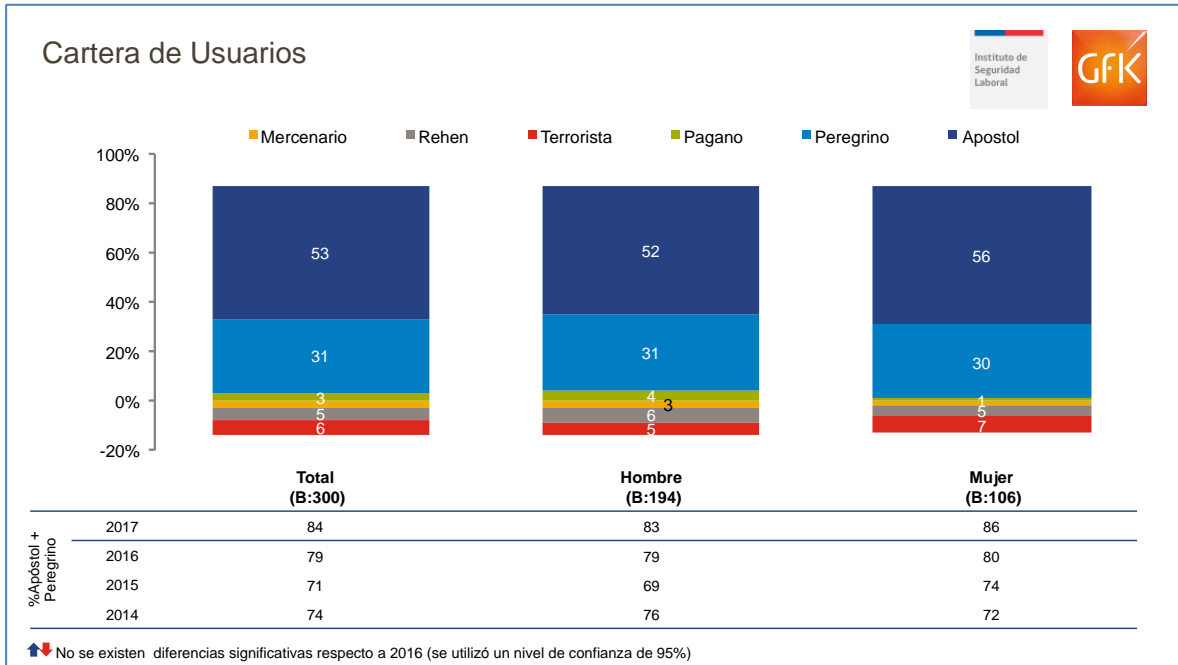
Gráfico 55: Cartera de usuarios



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

Por otra parte, tanto hombres como mujeres tienen una similar cantidad de usuarios positivos, con un 83% y 86% respectivamente.

Gráfico 56: Cartera de usuarios



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

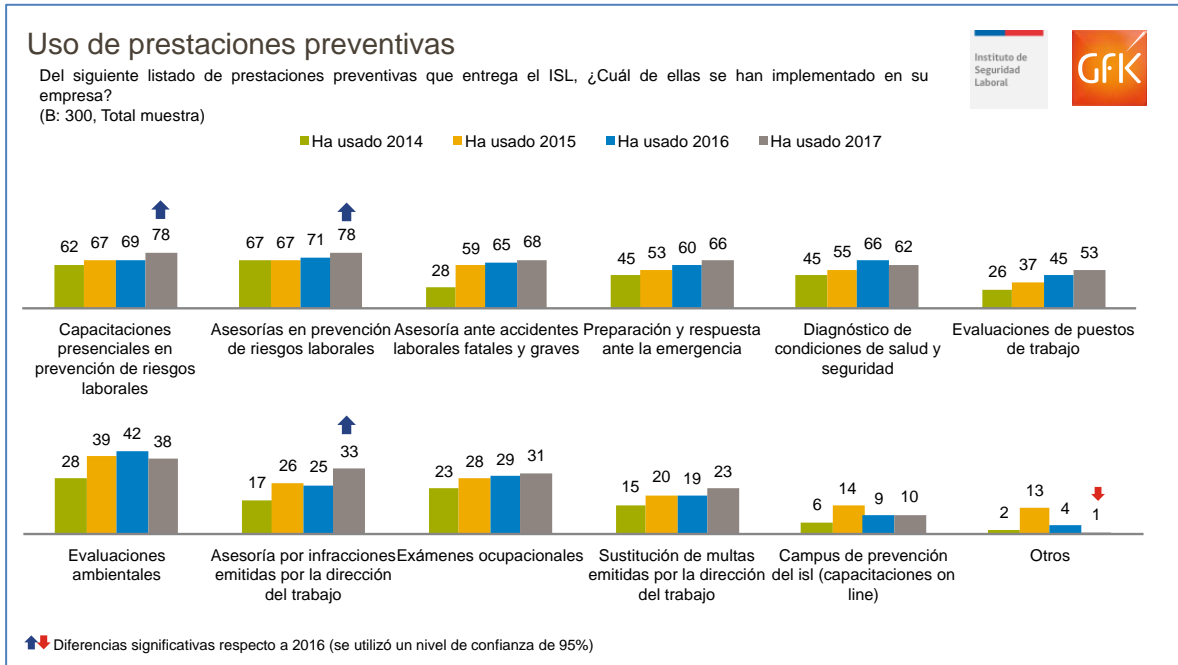
Importante es agregar que sólo un 6% de los usuarios y usuarias consultados se encuentran en la categoría de terroristas (4% en 2016); quienes han vivido una mala experiencia con las prestaciones preventivas y transmiten su frustración a sus conocidos y cercanos, aprovechando cualquier oportunidad para realizar comentarios negativos o evitar el servicio. La Zona Sur es aquella que presentan mayor cantidad de usuarios terroristas, con un 7%. La Zona Norte es la que presenta la menor proporción con un 4%.

Desde la variable sexo, las mujeres presentan un menor valor, con un 5%, versus un 7% de los hombres.

**- Evaluación de la Prestación Preventiva**

Las prestaciones preventivas que mayormente han sido utilizadas son las asesorías en prevención de riesgos laborales (78%), las capacitaciones presenciales en prevención de riesgos laborales (78%), asesoría ante accidentes laborales fatales y graves (68%), preparación y respuesta ante la emergencia (66%), diagnóstico de condiciones de salud y seguridad (62%), evaluaciones de puestos de trabajo (53%), y evaluaciones ambientales (38%), principalmente.

Gráfico 57: Uso de prestaciones preventivas

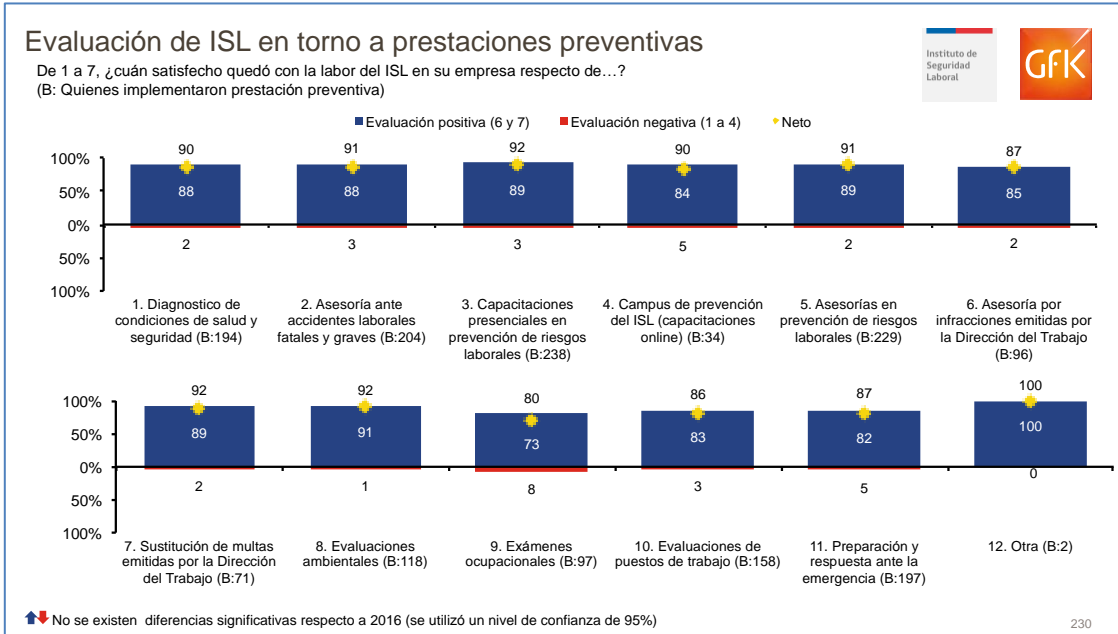


Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark.

En general, el Instituto de Seguridad Laboral mantiene un alto grado de satisfacción al momento de evaluar sus prestaciones, presentando en la mayoría de los casos evaluaciones de sobre un 87% de calificaciones positivas. Aquellas que se expusieron como mejor evaluadas son “Capacitaciones presenciales en Prevención de Riesgos” (92%), “Sustitución de Multas” (72%), “Evaluaciones Ambientales” (92%), “Asesoría ante accidentes laborales fatales o graves” (91%), y “Asesoría en prevención de riesgos laborales” (91%) principalmente.

La con menor porcentaje de satisfacción fue “Exámenes Ocupacionales” con un 80% de evaluaciones positivas.

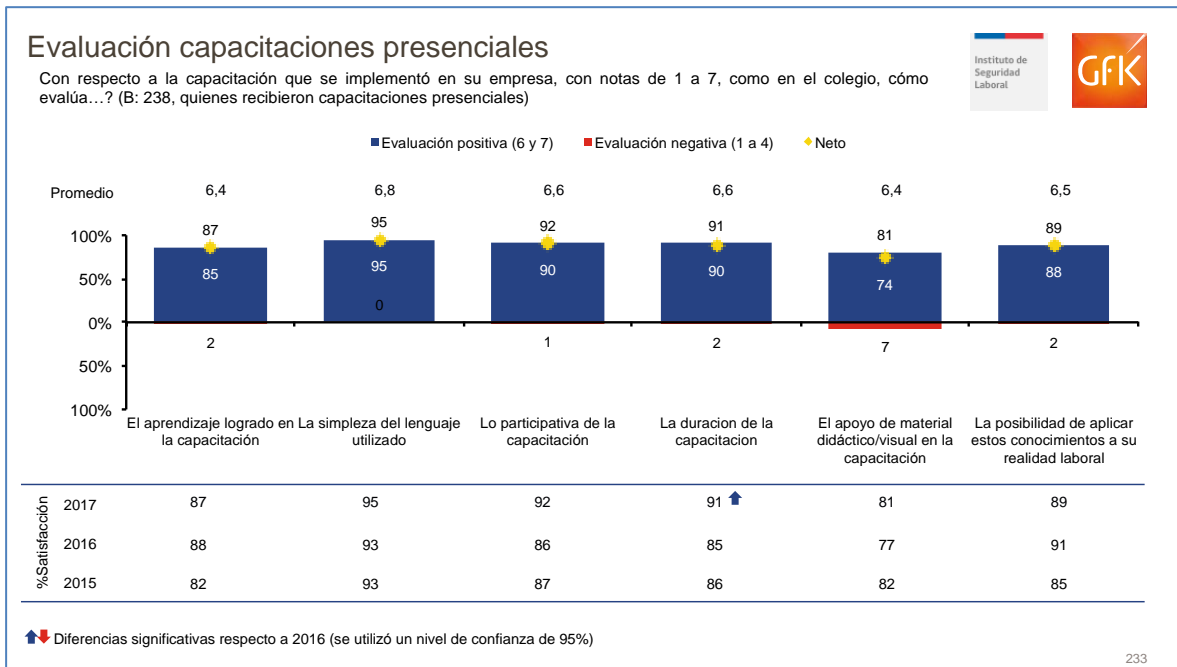
Gráfico 58: Evaluación del ISL en torno a prestaciones preventivas



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark.

Ahora bien, además se evaluaron ciertos elementos propios de las capacitaciones presenciales brindadas por el Instituto de Seguridad Laboral. Lo mejor evaluado resultó ser la “simpleza del lenguaje utilizado” (95% de satisfacción), seguido de “lo participativa de la capacitación” (92%) y “la duración de la capacitación” (91%). El aspecto con menor evaluación fue “el apoyo de material didáctico/ audiovisual en la capacitación” (81%).

Gráfico 59: Evaluación del ISL en torno a prestaciones preventivas



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

El 22% de los encuestados indicó que accedió a la prestación preventiva ya que el Instituto de Seguridad Laboral se presentó en su empresa y realizó una asesoría in situ, un 11% manifestó que la institución se contactó con ellos para agendar una visita. Un 9% de los encuestados indicó por intermedio de un prevencionista.

Más atrás aparece un 8% que señala que accedió a este tipo de prestaciones, ya que un trabajador tuvo un accidente y supo del Instituto, y un 8% porque le informó un colega o amigo; principalmente.

En caso de que la prestación fuera solicitada (50% de la muestra), se demoraron en promedio 17 días en llevar a cabo la capacitación o asesoría (22 días en 2016). A partir de esto y de los resultados obtenidos, se puede afirmar que tanto en quienes se demoraron menos de 7 días, como en aquellos que se demoraron entre 15 a 21 días la satisfacción fue bastante homogénea, disminuyendo en aquellos que demoraron 8 a 14 días.

Las etapas de la prestación preventiva mantienen evaluaciones positivas, teniendo todas sobre un 83% de evaluaciones 6 o 7. Aquellas que se presentaron como las mejores calificadas fueron la primera visita del prevencionista y las capacitaciones, ambas con un 92% de notas 6 y 7. La que obtiene la menor calificación es la facilidad del trámite para solicitar la prestación (83%).

En cuanto al personal, también mantienen altas evaluaciones, que varían entre el 93% y el 100%. Las mejores evaluadas fueron la presentación del personal (100%), lo respetuoso del trato que le brindaron (99%) y la amabilidad y cortesía (98%).

Respecto a la información, se aprecian altos niveles de evaluación. Lo mejor evaluado es la utilidad de la información con 93% de notas 6 y 7. Lo que obtiene la evaluación más baja es la cantidad de información que recibió, con un 88% de satisfacción. Siendo de todos modos excelentes cifras.

#### **- Utilidad de la Prestación Preventiva**

Un 96% de los encuestados afirmó que las asesorías y capacitaciones entregadas por el Instituto de Seguridad Laboral sirvieron para mejorar las condiciones de seguridad al interior del trabajo (96% en 2016). Las principales razones esgrimidas dicen relación con los conocimientos e información adquirida (27%), al hecho que es un aporte/ayuda (17%), más seguridad en la empresa (15%) y por las asesorías mismas (11%), entre otras.

#### **- Problemas con la Prestación Preventiva**

Sólo un 5% encuestados señalaron tener problemas con su capacitación o asesoría (4% en 2016). Se manifestó que las dificultades fueron mala planificación (6 menciones), falta de compromiso con las fechas de agendamientos (1 mención), no se cumplió el programa (1 mención), o expositor poco capacitado (1 mención), principalmente.

De los 13 usuarios que tuvieron problemas, 7 señalan comunicárselo al ISL. De ellos a 3 le solucionaron el problema.



## - KDA Prestaciones Preventivas

Las recomendaciones a realizarse en el caso de las prestaciones preventivas se encuentran clasificadas en atributos ligados a la evaluación de la prestación en sí y en la imagen del Instituto de Seguridad Laboral.

En el caso de la prestación preventiva en sí, aquellos aspectos que deben mantenerse tal como se están presentando en la actualidad son aquellos ligados al personal del Instituto de Seguridad Laboral. Destacan “La simpleza del lenguaje utilizado”, “la amabilidad y cortesía en el trato”, “lo respetuoso del trato que le brindaron”, “el profesionalismo o dominio de su trabajo”, “la presentación personal”. También destacan “la duración de la capacitación”, “el apoyo de material didáctico/visual en la capacitación”, “lo adecuado del tiempo de espera”, aspectos más propios de la capacitación. Estos atributos hay que mantenerlos para conservar altos los niveles de satisfacción.

Gráfico 60: Recomendaciones KDA

EVALUACION PRESTACION PREVENTIVA		IMAGEN
El aprendizaje logrado en la capacitación	La atención del personal en gral.	En el Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios
La simpleza del lenguaje utilizado	La amabilidad y cortesía en el trato	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una institución confiable
Lo participativa de la capacitación	Lo respetuoso del trato que le brindaron	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- se preocupa de todos los usuarios
La duración de la capacitación	El profesionalismo o dominio de su trabajo	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una institución innovadora
El apoyo de material didáctico/visual en la capacitación	La claridad para entregarle o solicitarle información	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una gran institución
La posibilidad de aplicar estos conocimientos a su realidad laboral	La presentación personal	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- me da seguridad
Lo adecuado del tiempo de espera	La calidad de la información en Gral.	El Instituto de Seguridad Laboral es inclusivo –como servicio público- (no discrimina)
La facilidad del trámite para solicitar la prestación preventiva	La claridad de la información que recibió	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- entrega servicios de calidad
La primera visita del/ la Prevencionista (evaluación)	La utilidad de la información que recibió	
Las capacitaciones	La cantidad de la información que recibió	
La entrega del informe del/ la Prevencionista	Problemas con asesorías o capacitaciones	
Las visitas posteriores del/ la Prevencionista para supervisión		

■ Foco prioritario de mejora (Corregir / Mejorar)    
 ■ Atributos a vigilar para mantener (Vigilar/ Promover)    
 ■ Foco secundario de mejora (Prioridades de segundo orden)    
 ■ Atributos de baja prioridad (No intervenir / Mantener)

257

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark

Asimismo, se presentan aquellos atributos que deben ser vigilados/ monitoreados, lo que significa que, si aumenta la insatisfacción en cada uno de ellos, la insatisfacción general tenderá a aumentar también. En este caso, no deben ser aplicadas medidas específicas para su mejora, pero sí deben ser considerados para que no produzcan un efecto negativo a nivel de institución.

En este caso, son varios los atributos que deben ser monitoreados: “el aprendizaje logrado en la capacitación”, “lo participativa de la capacitación”, “la posibilidad de aplicar estos conocimientos a su realidad laboral”, “la facilidad del trámite para solicitar la prestación preventiva”, “la primera visita del/ la Prevencionista”, “las capacitaciones”, “la entrega del informe del/ la Prevencionista”, “las visitas posteriores del/ la Prevencionista

para supervisión”, “la atención del personal en gral.”, “la claridad para entregarle o solicitarle información”, “calidad de la información en Gral.”, “la claridad de la información que recibió”, “la utilidad de la información que recibió” y “la cantidad de la información que recibió”.

Dentro de los atributos que constituyen como focos secundarios de mejora, esto es, prioridades de segundo orden, son todos los elementos de imagen del Instituto de Seguridad Laboral, como son: “son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios”, “es una institución confiable”, “se preocupa de todos los usuarios”, “es una institución innovadora”, “es una gran institución”, “me da seguridad”, “es inclusivo (no discrimina)” y “entrega servicios de calidad”.

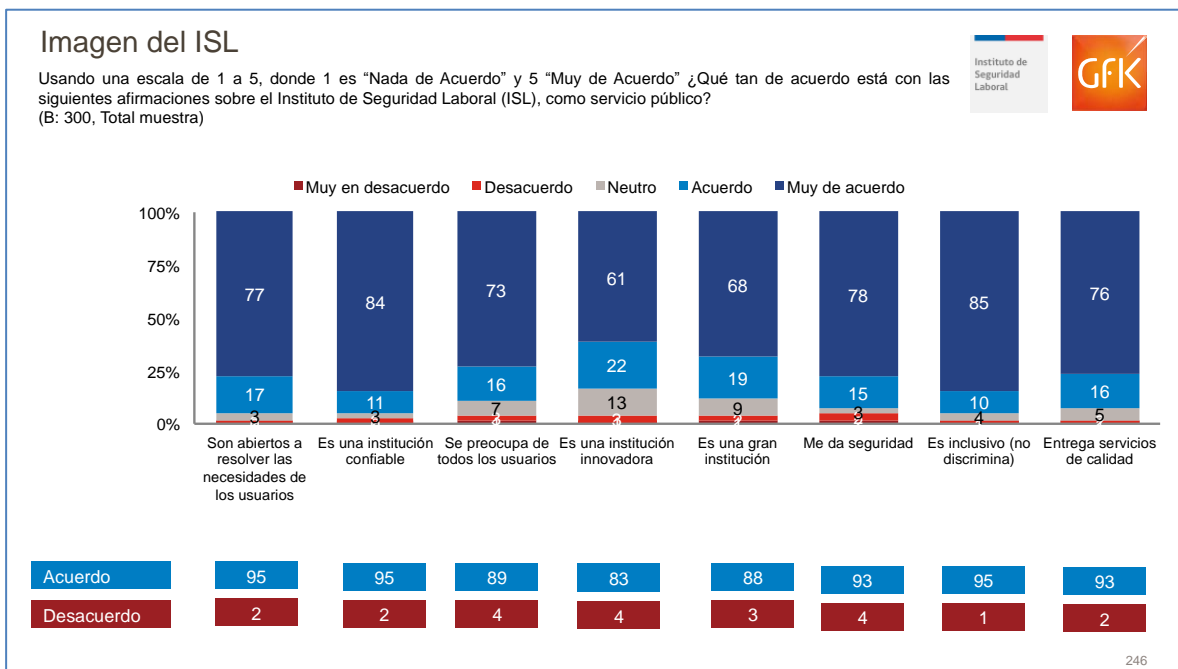
Como foco secundario de mejora se encuentra “Problemas con asesorías o capacitaciones”. Esto en el ámbito de las prestaciones mismas.

### - Imagen del Instituto de Seguridad Laboral

La imagen del Instituto de Seguridad Laboral es bastante positiva, así como lo que sucede en las otras prestaciones evaluadas. Los niveles de acuerdo son superiores al 83%. Destacan atributos como que es una institución confiable (95%), es inclusivo, no discrimina (95%) Y son abiertos a resolver necesidades (95%).

Por otra parte, y al igual que en el resto de los estratos medidos, aquel atributo que menor grado de acuerdo tiene es aquel que plantea que el Instituto de Seguridad Laboral es una institución innovadora, con un 83%. Si bien el valor no es bajo, sí es interesante considerar que se repite la misma situación y por qué nuevamente se repite este atributo en esta medición.

Gráfico 61: Imagen ISL



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2017, elaborado por GfK Adimark.



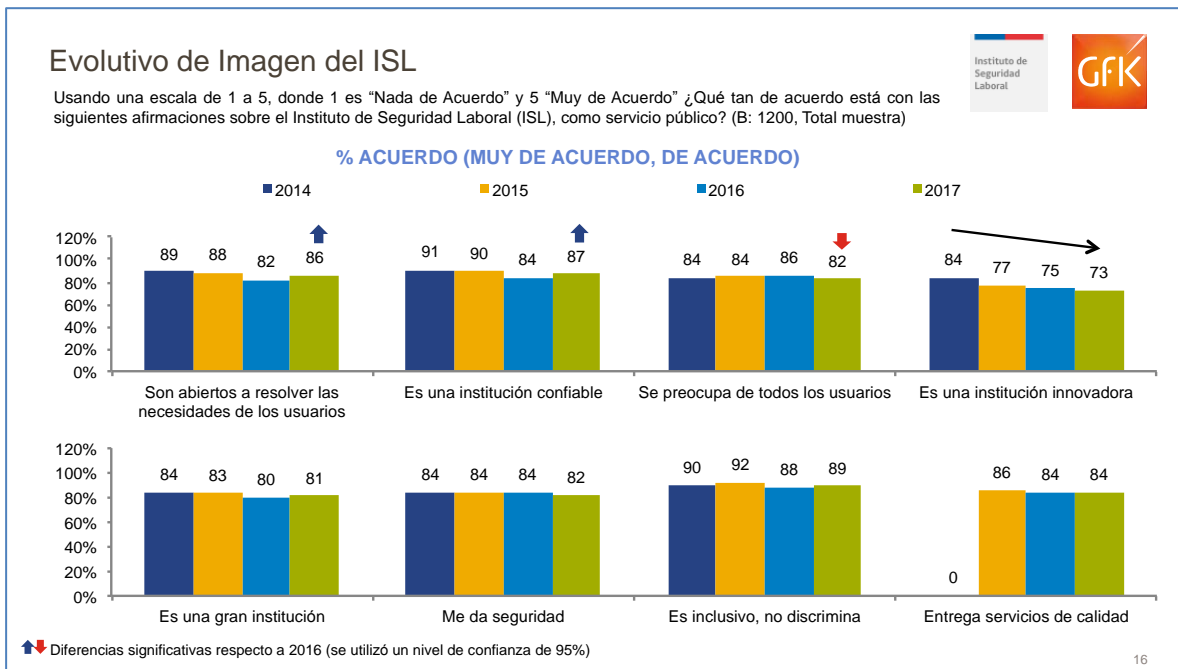
## 5. Conclusiones

Según los resultados cuantitativos de este estudio, el índice de satisfacción del Instituto de Seguridad Laboral fue de 71,9%, resultando más bajo que en 2016, donde este valor fue de 74,4%. Respecto a la lealtad de los consultados, el 74% (72% en 2016) se presentó como usuarios y usuarias con alta lealtad y un 16% con baja. Del mismo modo, el 67% se constituyó como apóstoles y peregrinos, es decir, usuarios que presentan alta satisfacción y tienen alta lealtad, mientras que el 15% como terroristas (usuarios que presentan una baja satisfacción y lealtad), valor que aumenta levemente respecto a la medición del año anterior (14%).

La evaluación de los atributos de imagen del Instituto de Seguridad Laboral es positiva, se aprecia que hay una mejora en la evaluación positiva en varios aspectos, como son lo abiertos que son para resolver, lo confiables, estos con diferencia significativa. Otros atributos se mantienen principalmente. La preocupación por los usuarios, es el único atributo que baja en evaluación. Cabe destacar que estos atributos mantienen buenos niveles de evaluación para lo que es la categoría.

Por otra parte, y de la mano con otras mediciones, nuevamente aparece que la percepción negativa se relaciona con lo burocrático de las tramitaciones y la lentitud de los trámites realizados, elemento común en la insatisfacción con todos los productos medidos. Lo anterior se relaciona con la concepción de lo poco innovadora que resulta la institución, siendo el atributo de imagen peor evaluado por los usuarios y que sigue descendiendo en su evaluación.

Gráfico 62: Evolutivo de imagen ISL



Según segmento es posible concluir lo siguiente:

## 5.1 Plataforma de Atención

La plataforma de atención del Instituto de Seguridad Laboral logra un nivel de satisfacción de 76%. En esta medición, el tramo etario de 26 a 40 años, es el único segmento que implicó un aumento significativo pasando de 62% de satisfacción en 2016 a un 85% en 2017. El mismo fenómeno ocurre al observar la cartera de usuarios la cual este mismo segmento pasa de un 61% de usuarios apóstoles y peregrinos en 2016 a un 84% en 2017.

En el resto de los segmentos, se ve una transversalidad de las opiniones respecto a la institución, lo que se ve manifestado en una positiva y homogénea cartera de usuarios.

A nivel de las modalidades de atención se observó lo siguiente:

Las oficinas de atención nuevamente se constituyen como el principal punto de contacto y principal experiencia satisfactoria para el usuario o usuaria que se contacta con el Instituto, generando niveles de satisfacción mayores a 79% (con excepción de menores de 25 años que esta medición resultaron bastante críticos). Cabe destacar que los atributos que mejor desempeño tienen son los relacionados con el personal de atención de las oficinas.

En un segundo nivel de satisfacción está la atención telefónica con un 59% (comparativamente con las oficinas de atención). Si bien el descenso de la satisfacción es considerable, éste no alcanza a ser significativo, desde el 2014 el total de baja de la satisfacción es de 23 puntos: 2014: 82% Satisfacción/ 2015: 74% Satisfacción/ 2016: 70% Satisfacción/ 2017: 59% Satisfacción). Resulta importante mencionar que la menor satisfacción está en la atención que reciben las mujeres que llaman a la plataforma, no entre los hombres.

Es importante nuevamente plantear una revisión respecto esa situación, dado que esta plataforma es central para la realización de consultas y solicitud de información, siendo importante la presencia de personal calificado y con conocimiento. Además, la información que manejen y las respuestas que den son cruciales a la hora de cumplir con las expectativas de los usuarios(as) que llaman buscando respuesta e información.

Se podría hipotetizar, además, que la baja en esta plataforma puede estar asociada a la percepción de tiempo de espera que tienen los encuestados y con la cantidad de intentos que deben realizar para comunicarse. Esto es avalado por dos indicadores: tiempo de espera para ser atendido y número de intentos hasta que le contestan la llamada. En cuanto al número de intentos necesarios, en esta medición alcanzó nuevamente un promedio de 3,6 intentos. Intentos que al parecer son muchos para los usuarios. Además, el tiempo de espera para ser atendido es, nuevamente, en promedio 5 minutos. Esto a la vez se refuerza en la insatisfacción que tiene el atributo “esperar hasta que respondan la llamada” (37% de insatisfacción). En conjunto, estos indicadores denotan que los usuarios demandan más inmediatez en sus requerimientos.

Otro elemento importante de hacer notar es la insatisfacción con marcar el número regional, lo que puede denotar un desconocimiento de este número a nivel de usuarios(as).

La plataforma de atención web también se posiciona como una plataforma de búsqueda de información, en tanto que, nuevamente en esta medición, un 30% de los usuarios y usuarios recurre a ella principalmente para buscar información y solicitar certificados. Es

por esto que es clave cumplir con las expectativas de los usuarios y usuarias que buscan información y esperan encontrarla.

El contacto con la plataforma web, contacto que es menos frecuente, muestra un leve aumento en su satisfacción (67%), incluso supera a atención telefónica. 7 de cada 10 entrevistados lograron su objetivo al entrar a la página web.

En esta medición se aprecia una mejora en el indicador “Dificultad en el uso de la plataforma de atención en internet”, donde sólo un 12% de los encuestados señala que le ha costado mucho esfuerzo el uso de la plataforma (37% en 2016). Esto da luces de cómo los usuarios(as) se han ido acostumbrando a este medio de contacto con el Instituto de Seguridad Laboral y están internalizándolo como una plataforma accesible y simple.

## 5.2 Prestaciones Médicas

La situación con las prestaciones médicas repite lo acontecido en mediciones anteriores, es decir, los usuarios (as) no logran aislar del todo los organismos que operan en cada una de las etapas de su atención y tienden a evaluar su experiencia como un todo. Se sugiere prestar atención a los atributos denominados como foco prioritario de mejora, ya que ellos dan señales de la invisibilización del Instituto de Seguridad Laboral, en el proceso de atención médica.

Ahora bien, al comparar la satisfacción inicial y la focalizada, se aprecia que hay diferencias. Esto implica que la recordación de los elementos centrales a los que tuvo que exponerse la persona una vez ocurrido su accidente sí implicó una mejora del valor percibido (pasa de 58% a 64%).

Cabe destacar, que hay un descenso en la satisfacción en este año, respecto al año 2016 (pasa de 70,3% a 63,8%). Esto se debe a que la zona centro tiende a evaluar al Instituto de Seguridad Laboral más bajo en los indicadores respecto a mediciones pasadas (77% en 2016 a un 50% en 2017). También los hombres disminuyen su evaluación positiva con respecto de 2016 donde correspondía a un 74% mientras que en 2017 corresponde a un 63%.

En la presente medición, fue posible realizar la incorporación de 150 casos de usuarios obreros (en la medición de 2016 solo se realizaron 60 casos en este segmento). En el caso de la satisfacción un 64% de los obreros, evalúa positivamente al Instituto de Seguridad laboral, manteniendo los valores con respecto al año 2016. Para el segmento empleados, disminuye la satisfacción de manera significativa, pasando de un 73% en 2016 a un 64% en 2017.

De igual manera, al observar otros indicadores los obreros presentan valores significativamente más bajos que en el segmento de empleados. Aquí se encuentran la satisfacción inicial (51% de obreros versus el 66% de los empleados), la recomendación del servicio (59% en obreros y 65% en empleados), y la lealtad, por ejemplo, (de 55% alta lealtad a 64%). Al ver los datos, se ve cómo los obreros mantienen su evaluación crítica y ahora el segmento empleados también se torna más ácido en sus evaluaciones con las prestaciones.

En el caso de la lealtad también hay bajas en términos globales, lo que se condice con un descenso en la cantidad de apóstoles<sup>1</sup> + peregrinos<sup>2</sup> (de 61% a 51%) mientras que la

---

<sup>1</sup> Son los clientes cuya experiencia con el servicio sobrepasa sus expectativas, y que informan a otros la calidad de esta experiencia (referencias).

presencia de usuarios categorizados como “terroristas<sup>3</sup>” aumenta levemente (de 20% a 23%, respecto de 2016).

### 5.3 Prestaciones Económicas

Prestaciones económicas, presenta, en esta medición, indicadores que se mantienen respecto a 2016.

Nuevamente se aprecia una variación entre satisfacción inicial (62%) y focalizada (66%), llegando a una diferencia de 4 puntos porcentuales entre una y otra. Con esto queda de manifiesto que la exposición de los consultados ante las dimensiones e indicadores de lo medido implica una mejora de los valores obtenidos. A nivel de segmentos evaluados se aprecia en general homogeneidad en las evaluaciones.

En el caso de estas prestaciones, se aprecia que los motivos de insatisfacción están vinculados directamente la lentitud de los procesos y la atención, que al parecer no está siendo del todo satisfactoria. Al parecer habría una mejora en la percepción de facilidad para hacer los trámites, ya que desaparecen de las menciones más importantes.

En esta medición se evaluaron distintos aspectos del proceso de tramitación y pago de la licencia. A través de esto se puede señalar que un 68% (48% en 2016) de la muestra efectivamente sabe que el Instituto de Seguridad Laboral es quien paga el beneficio económico. Lo cual denota mayor información en los usuarios(as). De este mismo modo, al estar más informados de los plazos no se generan expectativas falsas e incluso según lo declarado por estos entrevistados los tiempos desde que llevaron los primeros antecedentes hasta el primer pago disminuyen, siendo en esta medición de 66,1 días.

### 5.4 Prestaciones Preventivas

Prestaciones preventivas es el producto estratégico que se posiciona nuevamente como el mejor evaluado dentro de los grupos medidos en este estudio, con un 86% de satisfacción en la pregunta focalizada. Este indicador vuelve a los valores obtenidos el 2014 y se mantiene respecto de 2016 (donde obtuvo un 87%).

Las distintas etapas ligadas a la prevención son positivamente evaluadas, incluso alcanzando la excelencia en varios indicadores. Esto significa que esta prestación mantiene su percepción positiva que la ha destacado en las mediciones realizadas.

Uno de los puntos que sí debe monitorearse es el tiempo de espera para la realización de la capacitación, que en esta medición es de 17 días. Este aumento en los días de espera debe transparentarse, con el objetivo que no se generen falsas expectativas en las empresas beneficiarias.

---

<sup>2</sup> Son los clientes que están en un territorio de tránsito hacia la plenitud de la satisfacción y lealtad. Son potenciales apóstoles, donde sus carencias pueden pasar por aspectos emocionales y/o funcionales. Es un segmento atractivo para la empresa.

<sup>3</sup> 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 empresa

## 6. Recomendaciones

A nivel de cada modalidad de contacto a través de la plataforma de atención y de cada prestación, el Análisis KDA aplicado por GfK Adimark genera prioridades de trabajo en función de aumentar la satisfacción y/o de disminuir la insatisfacción.

En los siguientes cuadros se presenta el resumen de recomendaciones producto del KDA:

Plataforma de atención	Prioridades de Mejoramiento
Plataforma de atención presencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El lugar de atención en general</li> </ul>
Plataforma de atención telefónica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esperar hasta que respondan la llamada</li> <li>• Respuesta con información final o pasos a seguir respecto a su consulta</li> </ul>
Plataforma de atención web	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No hay focos prioritarios de mejora</li> </ul>

Productos	Prioridades de Mejoramiento
Prestaciones Médicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal administrativo me indicó claramente cuánto duraría cada etapa de la atención</li> <li>• Son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios</li> <li>• Es una institución confiable</li> <li>• Se preocupa de todos los usuarios</li> <li>• Me da seguridad</li> <li>• Entrega servicios de calidad</li> </ul>
Prestaciones Económicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se preocupa de todos los usuarios</li> <li>• Me da seguridad</li> </ul>
Prestaciones Preventivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No hay focos prioritarios de mejora</li> </ul>

Estas variables seleccionadas deben ser consideradas como un marco guía dentro de las elecciones factibles de ser realizadas por el Instituto de Seguridad Laboral. Pero deben ser analizadas en función de la factibilidad de su realización, y de la inversión requerida.

Esta advertencia se realiza en función del resultado general del estudio obtenido por el Instituto de Seguridad Laboral: En relación a la medición de 2017, un 72% de usuarios y usuarias se encuentran satisfechos lo que es un resultado exitoso. No obstante, un 16% de los usuarios se consideraron insatisfechos. En el caso de la insatisfacción no corresponde a una cifra alarmante, pero si es posible disminuir este porcentaje.

Al respecto reiteramos nuestra advertencia emitida en años anteriores: "... en función de la experiencia de GfK Adimark, es altamente probable que se entre en una etapa de meseta donde la satisfacción no pueda crecer mucho más o que su aumento implique por

punto un costo marginal no razonable en inversión.”. Sin embargo, un polo es la mantención de la satisfacción y otro es la disminución de la insatisfacción y su posible traspaso a un valor neutro. Por lo cual recomendamos trabajar en este segundo polo, disminuir la insatisfacción, por sobre aumentar la satisfacción.

En el caso de cada segmento es posible realizar una reflexión distinta:

Con respecto a la Plataforma de atención, no hay un elemento que genere insatisfacción en la experiencia global con el Instituto de Seguridad Laboral, ya que los usuarios y usuarias tienen la facultad de separar la experiencia particular con la modalidad de atención y la experiencia con la institución a nivel general.

Ejemplo de lo anterior es la distancia que se observa entre la evaluación de la plataforma telefónica (neto 35%) y la plataforma web (neto 49%) respecto a la evaluación global del ISL presentada por los encuestados.

En el caso de las oficinas de atención, logran una muy buena evaluación, manteniéndose en el tiempo con una satisfacción neta de 75%.

La fortaleza de las oficinas se encuentra en su personal, ya que es esta la dimensión que más impacta en la satisfacción y donde se obtienen los valores más altos. Tal como en mediciones anteriores, es recomendable informar a todos los involucrados con respecto al reconocimiento por parte de usuarios y usuarios respecto a su gestión. De igual manera es necesario mantener el control y revisión de los protocolos de información para sobre el tiempo de desarrollo de los los tramites, ya que es el aspecto más débil dentro de la atención del personal de oficinas.

En términos de infraestructura, esta presenta deficiencias. Pero es en estos términos donde aparece la interrogante de hasta que punto es posible intervenir los espacios en los cuales se encuentran instaladas las oficinas de atención de Instituto de Seguridad Laboral. De igual forma hay algunos ámbitos en los que sería posible realizar algún cambio, tales como mejorar la señalización de las áreas de atención y hacer mejoras en el dispensador de números presente en la sucursal.

La plataforma de atención telefónica presenta el porcentaje de satisfacción más bajo, de todas las plataformas de atención. Esto puede que se deba a la disminución significativa de encuestados que consideraron que la utilidad de la información asociada a la respuesta que que pasa de 80% de satisfacción a un 63%. Junto con los índices de espera que entregan los encuestados, ya que la espera hasta que respondan la llamada presenta un neto de 9%, ya que el promedio de intentos por parte de los encuestados corresponde a un 3,6 intento.

Respecto de la Plataforma de Internet, hay mantención de la satisfacción en el tiempo. Y si bien hay mejora en varios aspectos medidos, como la facilidad encontrar los documentos y formularios. Es necesario aclarar que hay un 30% de los usuarios que no logran su objetivo al momento de utilizar, donde la mayoría señala que fue necesario contactarse con otro canal de atención debido a esto o no encontró la información que necesitaba en este caso.

Pero es importante mencionar que la atención en internet no está impactando negativamente en la satisfacción global del ISL. Y que, a nivel general, ninguna de las variables consultadas resulta ser una prioridad de trabajo en el KDA, sino que lo que se presenta como sugerencia son prioridades secundarias de trabajo.

En las prestaciones médicas, se mantiene el indicador. Si nos detenemos en los segmentos, fueron los empleados aquellos que disminuyeron su satisfacción con respecto a 2016 pasando de 73% a 64%. Cabe señalar que la satisfacción con los prestadores médicos, disminuyó significativamente con respecto a 2016 (71% a 60% en 2017), por lo cual se recomienda realizar una revisión con respecto a los actuales prestadores y que cambios han realizado en su atención que lleven a que 1 de cada 4 usuarios del Instituto de Seguridad Laboral no se encuentre satisfecho con la atención recibida. De igual manera como en mediciones anteriores, son los temas de imagen aquellas las recomendaciones son de administración de la imagen del Instituto de Seguridad Laboral y no de la prestación en si misma.

Por su parte, en las Prestaciones Económicas, el indicador se mantiene. De igual manera se recomienda reforzar la información con respecto al tiempo de tramitación del pago, ya que este corresponde a únicamente a un 46% de los usuarios que les informaron cuanto tiempo demoraría la tramitación de su pago. El entregar este tipo de información podría ayudar a un posible traspaso de insatisfacción a los valores neutros. Observando el KDA aquellas variables a priorizar son temas de administración de imagen del Instituto de Seguridad Laboral.

Finalmente, en el caso de Prevenciones Preventivas, hay mantención de la satisfacción (87%) lo que implica un nivel muy difícil de superar, ya que es un rango muy alto en el que se ha situado el indicador en las tres mediciones existentes a la fecha. Por tanto, los planes no deben ser de mejora, sino de mantención.

Se debe reconocer públicamente la alta evaluación del personal que imparte las capacitaciones y su habilidad para la entrega de información, junto con la mejora en la revisita por parte de estos que aumentaron significativamente con respecto a la medición anterior. Recomendamos generar una instancia que permita reconocerlos y premiarlos en la institución.