



Informe Final

**Satisfacción de Usuarios OIRS del Instituto de
Normalización Provisional INP**

Octubre de 2007

INDICE

1.	Objetivos del estudio	6
1.1.	Objetivo General	6
1.2	Objetivos Específicos.....	6
2.	Marco teórico.....	7
2.1.	Contexto general	7
2.2.	Una aproximación al concepto de satisfacción del usuario.....	8
2.3.	Definición de conceptos partícipes de la problemática estudiada	11
2.4.	Definición de los estadísticos básicos que aparecen en el estudio	14
2.4.1.	Media	14
2.4.2.	Desviación estándar o Desviación típica.....	14
2.4.3.	Mediana	14
3.	Marco Metodológico	16
3.1.	Diseño del estudio	16
3.2.	Grupo objetivo	16
3.3.	Instrumento de medición	16
3.4.	Trabajo de terreno	16
3.5.	Universo y muestra.....	16
3.6.	Metodología del cálculo del índice de satisfacción de usuario OIRS.....	17
3.6.1.	Calidad y eficacia del servicio	17
3.6.2.	Infraestructura y condiciones ambientales	17
3.6.3.	Imagen general de INP.....	17
3.6.4.	Calificación directa de OIRS.....	17
4.	Caracterización básica de los usuarios.....	18
4.1.	Sexo de los/as usuarios/as.....	18
4.2.	Edad de los usuarios	18
4.2.1.	Edad del usuario por sexo	19
4.3.	Nivel educativo de los usuarios.....	19
4.3.1.	Nivel educativo por edad del usuario	20
4.4.	Presencia de discapacidad.....	20
4.5.	Pertenencia étnica	21
4.6.	Tipo de usuario INP y tipo de trámite realizado	22
4.6.1.	Tipo de usuario	22
4.7.	Naturaleza del trámite por el cual el usuario concurre a la sucursal.....	23
4.7.1.	Causas por las cuales se realiza un reclamo.....	23
4.7.2.	Grado de solución al reclamo hecho.....	24
4.8.	Trámite específico realizado en área de OIRS	24
4.9.	Espacio de la sucursal que el usuario más conoce	25
5.	Calidad y eficiencia del servicio de OIRS.....	25
5.1.	Suficiencia de personal en OIRS.....	25
5.1.1.	Nivel de conocimiento del personal de OIRS.....	26
5.2.	Calidad de la atención directa entregada por el funcionario de OIRS	26
5.3	Percepción acerca de atributos del personal de área de OIRS	27
6.	Infraestructura y condiciones ambientales.....	28
6.1	Calidad de la señalización al interior de la sucursal.....	28
6.2	Percepción del orden de la atención en OIRS	28
6.3	Evaluación del espacio físico de la sucursal	29
6.4	Evaluación acerca de la seguridad dentro de la sucursal	29
7	Imagen de INP.....	30

7.1	Actitudes de los usuarios frente a atributos de INP como institución	30
7.2	Evaluación de INP comparativamente respecto de otros organismos	31
8	Calificación Directa de atención recibida	31
8.1	Calificación directa según experiencia concreta con el servicio.....	32
9	Percepción de género y percepción de atención desigual	33
9.1	Percepción sobre la atención desigual producto del género del usuario.....	33
9.1.1	Percepción desde la perspectiva de los hombres.....	33
9.1.2	Percepción desde la perspectiva de las mujeres	33
9.2	Experiencia de haber sido discriminado en la atención de OIRS	34
9.2.1	Razones por las cuales el usuario se ha sentido discriminado.....	34
10	Análisis de expectativas de los usuarios de OIRS.....	36
10.1	Análisis de expectativa inicial	36
10.2	Ajuste de expectativas inicial con servicio efectivamente obtenido	36
10.3	Nota de calificación directa de la atención según ajuste de expectativas.....	37
11.	Análisis del Índice de satisfacción del usuario de área OIRS.....	38
11.1	Índice de satisfacción de usuario a nivel de región y por año de medición	38
11.2	Índice de satisfacción según sexo y año de medición	39
11.3	Umbral de satisfacción/insatisfacción.....	39
11.3.1	Umbral de satisfacción/insatisfacción según sexo de los usuarios	40
11.3.2	Umbral de satisfacción/insatisfacción a nivel de regiones del país	40
11.3.3	Desglose de usuarios satisfechos (75 pp. o más) según sexo y Región.....	40
11.4	Análisis de Componentes del índice de satisfacción en OIRS	41
11.4.1	Valor de componentes del índice de satisfacción por año de medición	42
11.5	Índice de satisfacción de usuario de OIRS por tramos del índice.....	43
11.6	Análisis comparativo de índice y componentes por región del país	43
12.	Conclusiones y Recomendaciones.....	45
13.	Anexos	47

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1	9
Esquema Comprensivo Sobre la Satisfacción de Usuario	9
Figura N° 2.....	11
Niveles de Satisfacción en Relación al Sacrificio Subjetivo	11
CUADRO N° 3.1	16
Universo y Muestra	16
CUADRO N° 3.2	17
Resumen de Ponderación por Componentes	17
GRÁFICO N° 4.1.....	18
Sexo de los usuarios	18
GRÁFICO N° 4.2.....	18
Edad de los usuarios	18
CUADRO N° 4.1	19
Edad Según Sexo del Usuario	19
GRÁFICO N° 4.1.....	19
Nivel educativo del usuario	19

CUADRO N° 4.2	20
Nivel Educativo según Edad del Usuario	20
GRÁFICO N° 2.4.....	20
Presencia de discapacidad de los usuarios.....	20
GRÁFICO N° 4.5.....	21
Tipos de discapacidades	21
GRÁFICO N° 4.3.....	21
Pertenencia Étnica	21
GRÁFICO N° 4.4.....	22
Tipo de Usuario	22
GRÁFICO N° 4.8.....	23
Naturaleza del trámite realizado	23
GRÁFICO N° 4.9.....	23
Causas por las cuales se realiza un reclamo	23
CUADRO N° 4.3	24
Percepción de solución de la causa del Reclamo	24
GRÁFICO N° 4.10.....	24
Tipo específico de Trámite realizado en OIRS	24
GRÁFICO N° 4.11.....	25
Espacios de INP para realizar consultas, sugerencias o reclamos.....	25
GRÁFICO N° 5.1.....	25
Suficiencia de personal en OIRS	25
GRÁFICO N° 5.....	26
Manejo de conociendo del personal de la OIRS.....	26
GRÁFICO N° 5.3.....	26
Percepción de la atención entregada por el funcionario OIRS.....	26
GRÁFICO N° 5.4.....	27
Percepción acerca de otros atributos del personal de OIRS	27
GRÁFICO N° 6.1.....	28
Calidad de la Señalética de la Sucursal	28
GRÁFICO N° 6.2.....	28
Respeto del Orden de Atención	28
GRÁFICO N° 6.3.....	29
Percepción del Espacio de la Sucursal	29
GRÁFICO N° 6.4.....	29
Evaluación de Seguridad de la Sucursal.....	29
GRÁFICO N° 7.1.....	30
Grado de Acuerdo con Asignación de Atributos Positivos a INP	30
GRÁFICO N° 7.2.....	31
Calificación de INP frente a otros organismos gubernamentales.....	31
CUADRO N° 8.1	31
Calificación Directa de Atención Recibida	31
GRÁFICO N° 8.1.....	32
Distribución de calificación directa.....	32
GRÁFICO N° 8.2.....	32
Calificación directa según conocimiento del personal y trato directo en la atención.....	32
GRÁFICO N° 9.1.....	33

Por el hecho de ser HOMBRE, ¿Usted cree que lo atendieron mejor, igual o peor?	33
GRÁFICO N° 9.2.....	34
Por el hecho de ser MUJER ¿usted cree que la atendieron mejor, igual o peor?	34
GRÁFICO N° 9.3.....	34
Experiencia de discriminación por alguna razón.....	34
GRÁFICO N° 9.4.....	35
Factores de trato desigual en la atención.....	35
GRÁFICO N° 10.1.....	36
Análisis Expectativa Inicial	36
GRÁFICO N° 10.2.....	37
Ajuste entre Expectativa Inicial v/s Atención obtenida.....	37
GRÁFICO N° 11.1.....	38
Índice de Satisfacción en OIRS por Año de medición	38
CUADRO N° 11.1	38
Índice de Satisfacción de Usuario a Nivel de Región y por Año de Medición	38
CUADRO N° 11.2	39
Índice de Satisfacción de Usuario según sexo y Año/mes de Medición	39
GRÁFICO N° 11.2.....	39
Umbral de satisfacción de índice en OIRS	39
CUADRO N° 11.3	40
Umbral de satisfacción según sexo del usuario	40
CUADRO N° 11.4	40
Umbral de satisfacción/insatisfacción a nivel de regiones del país.....	40
CUADRO N° 11.5	41
Umbral de satisfacción/insatisfacción según sexo y región	41
GRÁFICO N° 11.3.....	42
Componentes del Índice de Satisfacción en OIRS	42
CUADRO N° 11.6	42
Componentes del índice de satisfacción por año/mes de medición.....	42
GRÁFICO N° 11.4.....	43
Índice de Satisfacción en OIRS por tramos.....	43
CUADRO N° 11.7	44
Índice de Satisfacción y componentes por Región.....	44

1. Objetivos del estudio

1.1. Objetivo General

Medir el grado de satisfacción de los usuarios que concurren a las OIRS de las sucursales de INP, a través de un cuestionario que permita evaluar cuantitativamente las dimensiones del estudio a través de sus opiniones y percepciones.

1.2 Objetivos Específicos

- Recoger información acerca del tiempo de espera antes de la atención, calidad de respuesta y grado de solución de su trámite en el área OIRS de las sucursales.
- Conocer la calidad de trato y de información que reciben los usuarios de OIRS en las sucursales del INP.
- Conocer como perciben la imagen que proyecta el INP frente a otros servicios públicos.
- Recoger opiniones sobre la infraestructura de las sucursales y condiciones ambientales.
- Recolectar antecedentes básicos de los usuarios, tales como: edad, nivel educacional, sexo, origen étnico, condición de discapacidad, tipos de usuarios, y de trámites más frecuentes Permitiendo entre otros analizar si existe algún tipo de discriminación en cuanto a género.

2. Marco teórico

2.1. Contexto general

En la sociedad actual, se registran diversos cambios a nivel macro que repercuten y alteran las concepciones sobre la participación y la ciudadanía tal como han sido percibidas hasta ahora. En este contexto, la generación de mecanismos democratizadores y modernizadores de la gestión pública deben incorporar nuevos mecanismos que entreguen mayor legitimidad a las decisiones y medidas asumidas. En este punto es donde se torna clave la ampliación de los alcances de la democracia representativa, trascendiendo la mera “democracia delegativa” y la participación institucional, asumiendo que en la actualidad estos mecanismos no bastan para entregarle a la sociedad civil un control eficaz del poder político-administrativo.

En este contexto, emerge el concepto de participación ciudadana como un espacio que permite fortalecer el papel de la sociedad civil en el control y supervisión de las actividades del poder estatal, incluyendo el funcionamiento de las tecno-burocracias (servicios u organismos con tareas compartimentadas), siendo esto un factor relevante al momento de incrementar la eficiencia, eficacia y calidad de las políticas públicas, es decir, contribuye a la supervisión de políticas y programas con la finalidad de que estos fortalezcan el cumplimiento de sus metas, alcanzando un impacto social real.

La apertura de un espacio que permita generar una participación ciudadana activa en los ámbitos de la gestión pública, tiene implicancias directas respecto de la modernización del estado. En este punto, se le exige al Estado transformaciones administrativas y organizativas que respondan a nuevos criterios de gobernabilidad democrática y de eficacia operativa (intervención social). Estas innovaciones buscan romper la inercia de la administración y gestión estatal tradicional, trascendiendo la “cultura funcionaria” resistente a evaluar y flexibilizar sus procedimientos. Lo que se buscaría es la consolidación de una relación entre burocracia estatal y usuarios/beneficiarios mas transparente, *abriéndoles a estos últimos canales formales y expeditos de opinión*, constituyéndose así en actores claves en los procesos de modernización. En consecuencia, la participación ciudadana en el ámbito de la gestión publica se expresaría de las siguientes formas:

- Expresión e integración de las demandas ciudadanas en la consecución de un interés general;
- Incentivo para una gestión pública eficiente y eficaz
- Instrumento efectivo de control ciudadano
- Instrumento para la satisfacción de necesidades básicas

Dichas expresiones se complementan entre sí, y se concretizan en la practica a través de una relación compleja y dinámica entre ciudadanos/usuarios y agentes/agencias estatales. Esto configura un espacio social dinámico, dentro del cual operan relaciones de intercambios entre poderes desiguales, donde se ponen en juego diversos intereses y recursos. De acuerdo a lo anterior, son comunes las situaciones donde los agentes públicos tienen una mirada institucionalizada respecto de los problemas que afectan a sus usuarios/clientes, definiendo en concordancia con dichos criterios las medidas que les parecen las más adecuadas para afrontarlos. Los usuarios/beneficiarios también

tienen sus propias perspectivas para construir sus problemas y establecer soluciones, forzando muchas veces a los agentes públicos a incorporarlas en su conjunto de respuestas o medidas.

En este contexto, la búsqueda de mejoramiento del servicio entregado, es un indicador a través del cual se valida un rol de usuario como portador de un estatus de ciudadano protegido y respetado en sus derechos, con la capacidad de acudir a canales formales con el fin de hacer respetar el cumplimiento de los mismos. A su vez, este mecanismo posibilita el fortalecimiento de la sociedad civil, en cuanto que entrega la capacidad para fiscalizar el actuar público, legitimando las demandas de mayores grados de transparencia, rapidez y respeto por parte de los agentes públicos.

2.2. Una aproximación al concepto de satisfacción del usuario

Para comprender mejor lo que alude el concepto de satisfacción del usuario, debemos identificar el espacio donde confluyen las diferentes dimensiones teóricas y empíricas que se relacionan con el mismo, lo cual implica realizar una aproximación al concepto de satisfacción, calidad, expectativas y percepción del usuario/cliente. Estos conceptos se comportan relacionadamente, de esta forma ocurre que se evalúa la calidad a través de las percepciones, las cuales responden a expectativas que portan los usuarios respecto del objeto evaluado; en el presente caso se trata de evaluar la calidad de la atención (servicio) entregado por las sucursales de INP en el área de OIRS. La calidad del servicio viene dada por el grado de satisfacción que manifiestan los usuarios con respecto del mismo, esta evaluación es subjetiva y se plasma en las respuestas dadas a las preguntas contenidas en el instrumento aplicado (cuestionario). De esa forma, se logra recoger el conjunto de percepciones y actitudes que los propios usuarios manifiestan frente a las distintas dimensiones del servicio dado en OIRS (objeto evaluado).

Respecto del tópico específico de la evaluación del grado de satisfacción, y acudiendo a la definición propuesta por Poll y Boekhorst¹, se puede establecer que la evaluación de la satisfacción se trata de un tipo de medida por medio de la cual se juzga en términos de efectividad, esto es, busca conocer desde la perspectiva del usuario si un servicio cumple su meta principal. A través de este proceso de indagación es posible identificar el grado de satisfacción emergente, ya sea individual o grupal. Se pone de manifiesto entonces que se juzga el grado de efectividad de un servicio, medir el grado con que éste cumple con la meta predefinida organizacionalmente, donde la satisfacción de los usuarios en un indicador fundamental

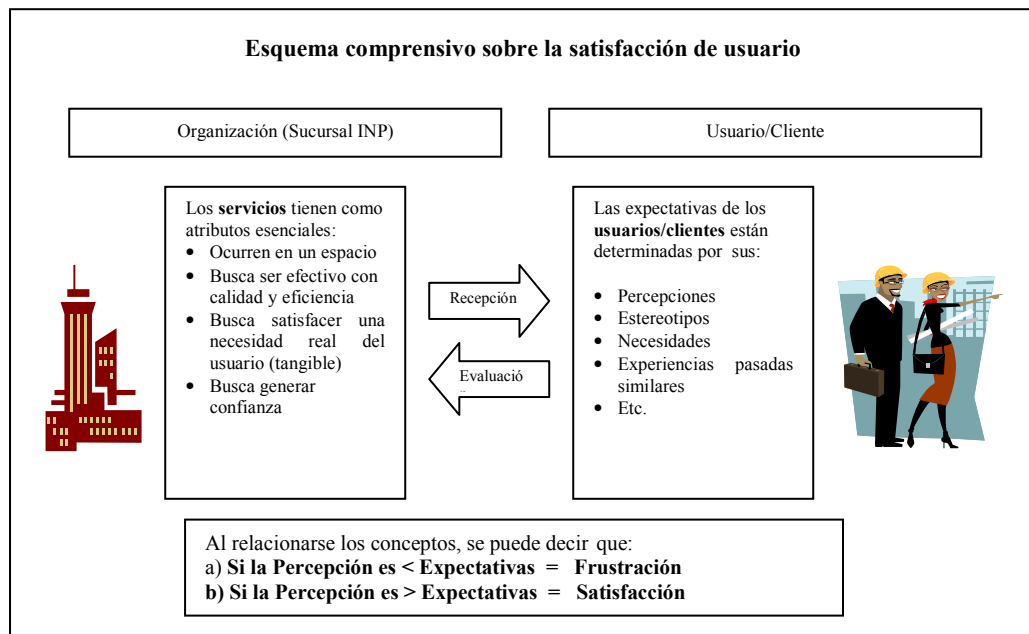
El estudio de la satisfacción del usuario se ha convertido en un instrumento de valor creciente para el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios ofrecidos desde el ámbito de lo privado y de lo público. En este sentido, se asume que conocer la dinámica de cómo este concepto se comporta en la realidad posibilita hacer observable la implementación y ejecución de los servicios; a saber, la satisfacción del cliente/usuario se convierte en un indicador clave para medir calidad

¹ Definen la satisfacción del usuario como: “Es una medida subjetiva que refleja la calidad en su totalidad o los componentes específicos del servicio que es proporcionado” en Roswitha POLL; Peter te BOEKHORST. *Measuring quality international guidelines for performance measurement in academic libraries*. München:K.G. Saur, 1996, (IFLA publications; 76) p. 106.

En la acción valorativa del servicio realizada por el usuario intervienen numerosos elementos que actúan como condicionantes, en tal sentido se dice que los patrones de uso de un servicio y de satisfacción del usuario con el sistema están determinados por su entorno informativo, además influyen las condicionantes personales, (la formación y las características particulares del individuo), además del tipo y la naturaleza de los sistemas y los servicios disponibles. Estas condicionantes pueden transarse en posibles barreras entre los servicios y el individuo, de esta manera se tornan relevantes los atributos de tipo socioeconómicos (status, ingreso, etc.), socio-demográficos (sexo, edad, educación, etc.), socioculturales (pertenencia étnica o religiosa, etc.) o físicas (condiciones de discapacidad). Por ejemplo, respecto del atributo educativo, es posible sostener que el manejo correcto del lenguaje potencia la ocurrencia de una comunicación efectiva entre un usuario y un funcionario, afectando de manera positiva en el desempeño de ambos roles. Este último caso es aun más clave en aquellas situaciones donde la atención del usuario se realiza de forma no presencial, a saber, telefónicamente o vía Web.

Un estudio de satisfacción de usuario es un mecanismo de observación, esto en cuanto que le permite a la organización realizar una auto-observación sobre sus propios procesos y outputs, incorporando información del entorno con el fin de corregir o bien consolidar sus prácticas asumidas como correctas. Derivado de lo anterior, se deduce que para observar de forma integral el proceso de emergencia del fenómeno de la satisfacción, se debe considerar la multi-dimensionalidad del concepto, además de las condicionantes existentes en el espacio donde esta es evaluada y las cualidades del usuario.

Figura N° 1
Esquema Comprensivo Sobre la Satisfacción de Usuario



Dentro de la perspectiva de un estudio de satisfacción de usuarios, se debe considerar al usuario como un agente activo en la determinación de diferentes grados de satisfacción respecto de un servicio prestado, este juicio evaluativo es la resultante de la combinación entre la calidad del servicio percibido subjetivamente, conjuntamente con el sacrificio realizado para acceder a los mismos. La combinación de ambos factores da origen a diferentes posibilidades, los cuales se pueden resumir en las siguientes tipologías:

- Sacrificio elevado/prestación de servicio modesta:

Esta situación provoca una insatisfacción máxima o nivel de satisfacción mínimo. Aquí el/la usuario/a efectúa una valoración negativa del servicio que puede dar lugar a una reclamación, la cual debe considerarse como una actitud positiva por el sistema como conjunto. En esta instancia el usuario manifestará animadversión a la repetición de la experiencia.

- Sacrificio modesto/prestación modesta:

Provoca una insatisfacción moderada o nivel de satisfacción bajo, por ello el juicio del servicio quedará en suspenso y con incertidumbre acerca de la oportunidad de repetir la experiencia, tan sólo las necesidades posteriores de parte de los usuarios/as determinarán una nueva experiencia en la misma sucursal.

- Sacrificio elevado/prestación elevada:

Se genera una satisfacción contenida, por ello el juicio es moderadamente positivo. La incertidumbre acerca de repetir el servicio es menor, ya que le otorga otra oportunidad de usar el servicio.

- Sacrificio modesto/prestación elevada:

Supone un máximo nivel de satisfacción, el juicio es netamente positivo por lo que se otorga una máxima confianza en la repetición del servicio. Por tanto, se consigue un elemento que proporciona algo más que satisfacción es decir, confianza. Si el usuario/a adquiere confianza, continuará usando el servicio y muy probablemente haya conseguido fidelizarlo a la sucursal donde recibe el servicio de esta manera exitosa.

Figura N° 2
Niveles de Satisfacción en Relación al Sacrificio Subjetivo



2.3. Definición de conceptos partícipes de la problemática estudiada

2.3.1 Aspecto de la atención:

Características más relevantes en una buena atención de los usuarios y más valoradas por éstos al momento de concurrir a una sucursal del INP. Para una mejor sistematización de la percepción de los usuarios se definieron las siguientes características: rapidez en la tramitación, claridad y precisión en la información entregada, existencia de una cantidad adecuada de funcionarios dedicados a la atención de los usuarios, adecuada existencia de medios tecnológicos como apoyo a la atención, amabilidad de los funcionarios, e infraestructura y condiciones ambientales adecuadas.

2.3.2 Percepción de la calidad de información:

Apreciación realizada por el usuario respecto del conjunto de la información que le entrega el funcionario al momento de realizar un trámite, esta información le permite al mismo conocer plenamente las características de los derechos previsionales que invoca, así como conocer y comprender la naturaleza de los trámites específicos que realiza: esta información además le permite al usuario predefinir oportunamente qué tipo de antecedentes debe portar al momento de demandar una atención específica, ya sea en la misma sucursal o bien en un organismo publico relacionado..

2.3.3 Efectividad:

Grado de logro de los objetivos generales de la gestión de las sucursales y de los objetivos específicos relacionados a la resolución efectiva de las necesidades de los usuarios plasmadas en los trámites realizados.

2.3.4 Eficiencia:

Logro de determinados objetivos preestablecidos a un mínimo costo, y por lo tanto, medibles en dichos criterios, por ejemplo, es clave en la satisfacción del usuario el tiempo que invierte en la espera, el tiempo que demora la atención y el tiempo global de permanencia dentro de la sucursal con la finalidad de realizar uno o más trámites.

2.3.5 Infraestructura y condiciones ambientales:

Este es el espacio de la sucursal dentro del cual el usuario permanece mientras espera por un determinado servicio. En este ámbito se incluyen aspectos como la facilidad de acceso a la sucursal, la calidad de la sala de espera, el mobiliario, la limpieza e iluminación, la comodidad, entre otros aspectos. Estos elementos están insertos en el amplio concepto de la calidad en la prestación de un servicio, y por consiguiente, tienen incidencia en la valoración de los usuarios como un todo en el nivel de satisfacción.

2.3.6 Perfil del funcionario:

Aspectos atinentes a la personalidad, capacitación y actitud del funcionario, que inciden en la atención que éste entrega a los usuarios. En este ámbito se incluyen aspectos como el trato hacia el usuario, actitud hacia una atención deferente, amabilidad, claridad de lenguaje para explicar conceptos. En este contexto también sobresalen aspectos como la empatía, paciencia y comprensión con las características personales de los usuarios.

2.3.7 Satisfacción:

Percepción de satisfacción que experimenta el usuario una vez que ha terminado el trámite para el cual ha concurrido a la sucursal, y que corresponde a un juicio emitido sobre diferentes dimensiones de la sucursal y de la atención en sí.

2.3.8 Seguridad:

Percepción de seguridad personal que tiene el usuario mientras realiza su trámite al interior de la sucursal.

2.3.9 Servicio:

Conjunto de prestaciones a disposición de los usuarios, cuya realización implica un tiempo de espera en la atención, dedicación del funcionario a escuchar y atender al usuario, claridad y precisión en la información entregada a lo requerido por el trámite realizado.

2.3.10 Tiempos de espera

Se considera como tiempo de espera a aquel que se inicia desde que un usuario se localiza en la cola o fila para ser atendido en el área OIRS. El tiempo de espera concluye cuando el usuario comienza a ser efectivamente atendido en un módulo específico de dicha área.

2.3.11 Tipos de trámites

El trámite corresponde a una interacción entre usuario y funcionario en un módulo perteneciente al área de OIRS dentro de una sucursal INP. El contenido del trámite puede corresponder a una consulta, sugerencia, reclamo o bien al retiro de un documento y/o certificado.

2.3.12 Tipo de Usuario

El usuario es una persona que concurre a una sucursal del INP, ya sea para obtener información sobre un beneficio o para tramitar su concesión. Dado que la necesidad a nivel de usuario varía de acuerdo al rol, es decir, al tipo de usuario, este estudio considera el siguiente desglose a nivel de usuario del INP: pensionado, imponente activo, empleador, cesante, exonerado político, dueña de casa, apoderado También se utilizó la categoría “otros” para comprender a usuarios que no se encuadran en las categorías señaladas.

2.3.13 Sucursales

Unidades básicas de atención a los usuarios del INP, ubicadas en todo el país y en las que diariamente se otorga atención a pensionados, imponentes activos, empleadores y a toda la amplia gama de usuarios que tiene el INP. En el estudio se considera la evaluación del total de sucursales del INP existente en país.

2.4. Definición de los estadísticos básicos que aparecen en el estudio

Para una mayor comprensión de los términos estadísticos usados en el estudio, se ha procedido a realizar una somera definición de los mismos, de esa manera se facilita la interpretación y comprensión del contenido de análisis estadístico incorporado en el estudio.

2.4.1. Media

La media es una forma de resumir la información de una distribución; por ejemplo, una distribución de minutos de espera. Expresada de forma más intuitiva, se puede decir que la media es la cantidad total de la variable distribuida a partes iguales entre cada observación. Por ejemplo, si en una sucursal a 100 personas se le toma el tiempo de espera, la media de tiempo en minutos de cada usuario sería el resultado de tomar todos los minutos que esperaron los 100 usuarios (sumatoria) y dividirlo a partes iguales entre cada uno de ellos (entre los 100 usuarios).

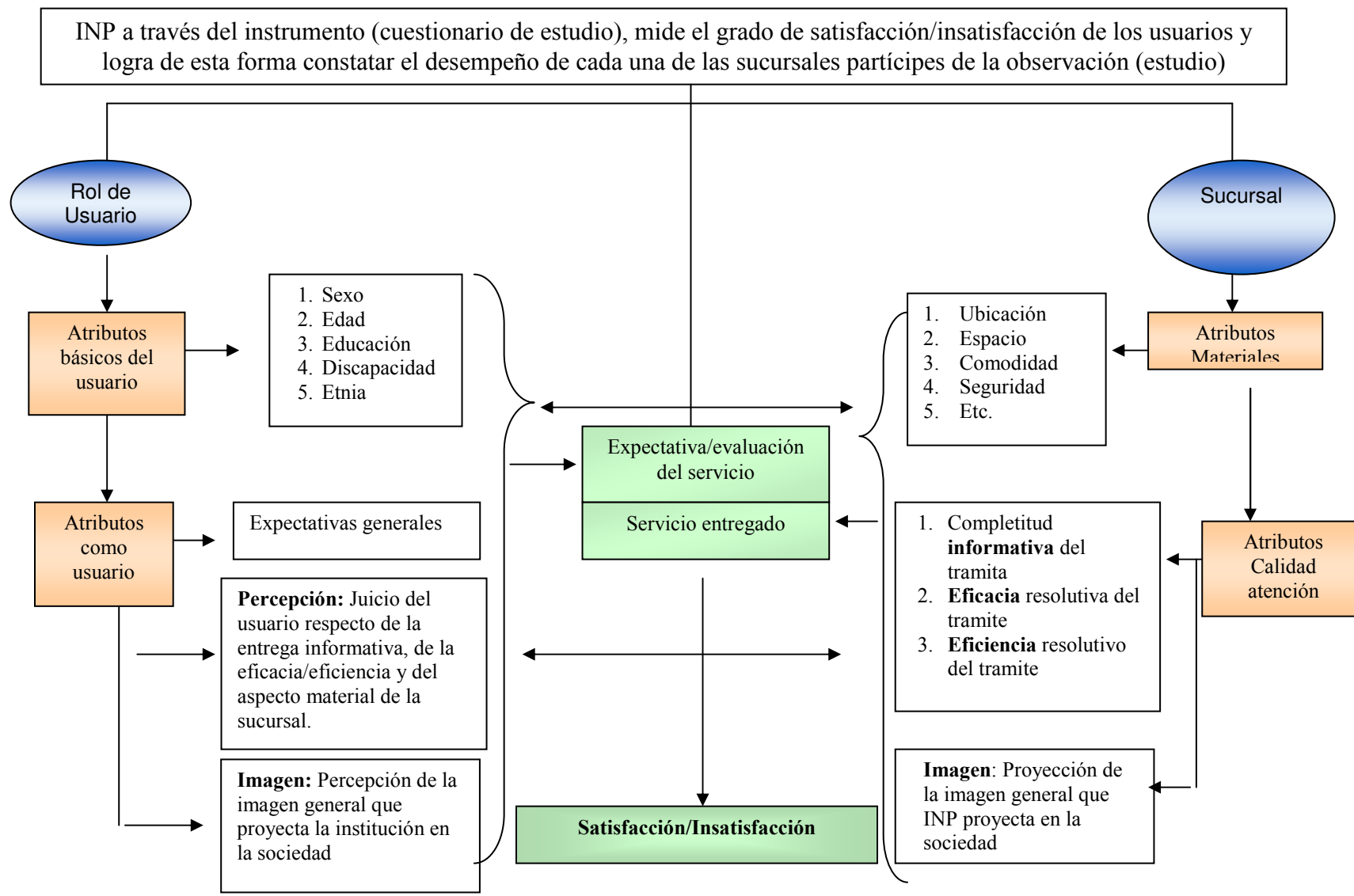
2.4.2. Desviación estándar o Desviación típica

La desviación estándar es una medida que nos indica el grado de dispersión de los datos respecto del valor de la media. Una desviación estándar grande indica que los puntos están lejos de la media, y una desviación pequeña indica que los datos están agrupados cerca de la media. Para conocer con detalle un conjunto de datos, no basta con conocer las medidas de tendencia central, sino que necesitamos conocer también la desviación que representan los datos en su distribución respecto de la media de dicha distribución, esto con el objeto de tener una visión de los mismos más acorde con la realidad.

2.4.3. Mediana

La mediana corresponde a aquel valor de la variable que ocupa la posición central en un conjunto ordenado de datos. En un conjunto de datos, la mitad son igual o menores que el valor de la mediana, y la otra son iguales o mayores que la mediana. Por ejemplo, se asume que el conjunto de datos ordenados son los usuarios que esperan para hacer un trámite en la sucursal (100 usuarios), y el valor de la mediana es 10 minutos, diremos que la mitad de los usuarios (50), esperan entre 10 o menos minutos antes de ser atendidos.

Figura N° 3
DIAGRAMA SATISFACCIÓN USUARIO DE SUCURSAL INP



3. Marco Metodológico

3.1. Diseño del estudio

El presente estudio es descriptivo y se apoya para dicha descripción en las herramientas ofrecidas por una metodología y análisis de tipo cuantitativo.

3.2. Grupo objetivo

Personas mayores de 18 años que hayan concurrido a las sucursales con el motivo de realizar un trámite determinado en el área de OIRS perteneciente a las sucursales de INP

3.3. Instrumento de medición

Se utilizó un cuestionario estándar semi-estructurado, compuesto por preguntas cerradas.

3.4. Trabajo de terreno

Julio - Septiembre.2007

3.5. Universo y muestra

El universo del estudio, tal como lo ha definido INP, comprende a los usuarios/beneficiarios de las 54 sucursales de INP donde existe al menos un módulo OIRS, esto desde la primera hasta la décima segunda región. La muestra se ha prediseñado, asignándose un peso sobre la base de la atención mensual por sucursal. El error muestral para el total de la muestra, asumiendo varianza máxima y con un nivel de confianza del 95% es de 2,4%. El método de selección de la muestra correspondió a la lógica del muestreo aleatorio simple; en este contexto se entrevistó al usuario interceptado una vez finalizado el trámite, respetando las cuotas respecto de días y franjas horarias en pos de lograr una mayor dispersión de perfiles de usuarios entrevistados dentro de las horas de atención de las sucursales del INP.

Además, como una forma de enriquecer la representatividad de los datos respecto de la población de estudio, se estratificó la muestra sobre la base de pesos específicos respecto de la variable edad y sexo.

CUADRO N° 3.1
Universo y Muestra

Edad	Estratos	Muestra
	18 a 39 años	22.2%: N = 360
	40 a 59 años	42.5%: N = 690
	60 y más años	35.4%: N = 575
Sexo	Estratos	Muestra
	Mujer	52.2%: N = 849
	Hombre	47.8%: N = 776

3.6. Metodología del cálculo del índice de satisfacción de usuario OIRS

3.6.1. Calidad y eficacia del servicio

Preguntas instrumento 2007	Ponderaciones establecidas por INP							Dimensión
P.4	1 = 100		2 = 50		3 = 10			Calidad Atención OIRS
P.5	1 = 100		2 = 50		3 = 10			
P.6	1 = 100		2 = 50		3 = 10			
P.7	1 = 100		2 = 70		3 = 30		4 = 10	
P.9	1 0	2 16.6	3 33.3	4 50	5 66.7	6 83.3	7 100	

3.6.2. Infraestructura y condiciones ambientales

Preguntas instrumento 2007	Ponderaciones establecida por INP				Dimensión
P.11	1 = 100		2 = 50		Infraestructura y condiciones ambientales
P.12	1 = 100		2 = 50		
P.13	1 = 100		2 = 50		
P.14	1 = 100		2 = 50		

3.6.3. Imagen general de INP

Preguntas en instrumento	Ponderaciones categorías de INP				Dimensión
P.15	4. Totalmente de acuerdo	3. Algo de acuerdo	2. Algo en desacuerdo	1. Totalmente en desacuerdo	Imagen general de INP
	100	70	30	10	

3.6.4. Calificación directa de OIRS

Pregunta en instrumento	Ponderaciones de categoría dados por INP							Dimensión
P.10	1 0	2 16.7	3 33.3	4 50	5 66.7	6 83.3	7 100	Calificación Directa

CUADRO N° 3.2
Resumen de Ponderación por Componentes

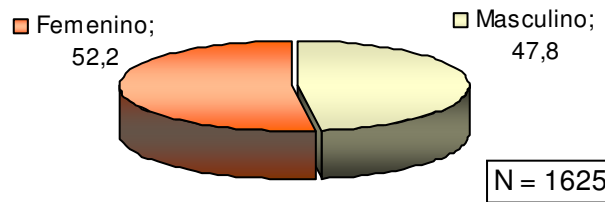
Sub.-dimensiones del índice	Ponderaciones
1. Calidad y Eficiencia en el servicio	30%
2. Infraestructura y condiciones ambientales	30%
3. Imagen general que proyecta el INP	20%
4. Calificación directa de la atención recibida por el usuarios en su visita	20%

4. Caracterización básica de los usuarios

4.1. Sexo de los/as usuarios/as

Dado que en el contexto del presente estudio el sexo de la persona (usuario) puede dar como resultado una sensación diferenciada de satisfacción, se procede entonces en este breve acápite a desglosar los porcentajes correspondiente a hombres y mujeres partícipes del estudio. En el gráfico siguiente es posible apreciar que la muestra del estudio establece la existencia de un 52.2% de mujeres y de un 47.8%, de hombres

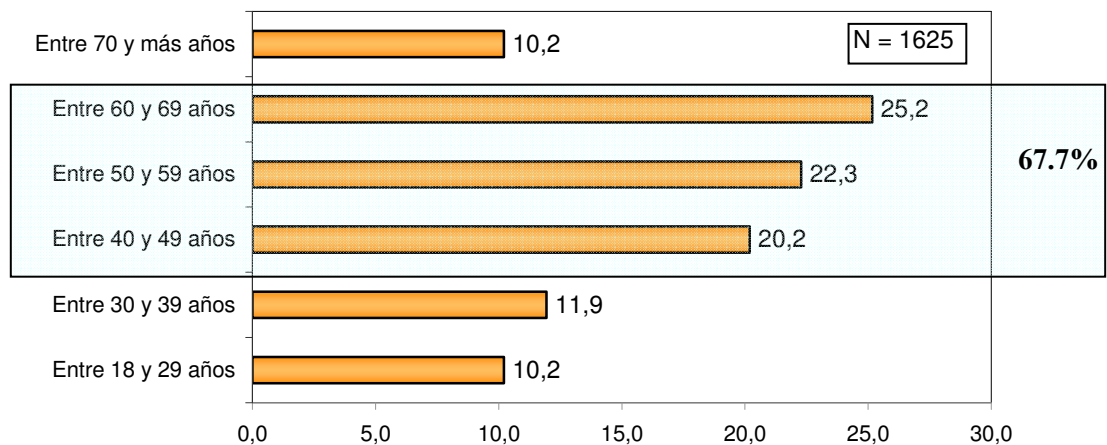
GRÁFICO N° 4.1
Sexo de los usuarios



4.2. Edad de los usuarios

Otro atributo relevante del usuario corresponde al rango etéreo al cual pertenece, el gráfico siguiente nos revela una distribución de los individuos adecuada a la realidad de las sucursales de INP del país. En este sentido es menor la presencia de individuos en los extremos etéreos (70 o más años y 18 a 39 años), siendo mayor la concentración en aquellos tramos ubicados entre los 40 y 69 años, destacándose la mayor presencia en el rango que va de 60 a 69 años (25.2%).

GRÁFICO N° 4.2
Edad de los usuarios



4.2.1. Edad del usuario por sexo

Al desglosar la edad de los usuarios respecto de la variable sexo, se observa una presencia levemente mayor de mujeres respecto de hombres en los tramos etáreos menores de 50 años, esta diferencia es significativa en el tramo de edad que va desde los 40 a 49 años. En los rangos etáreos comprendidos entre los 50 y 70 años o más, es posible apreciar diferencias porcentuales a favor de los hombres, especialmente en el rango etáreo que va desde los 60 a 69 años.

CUADRO N° 4.1
Edad Según Sexo del Usuario

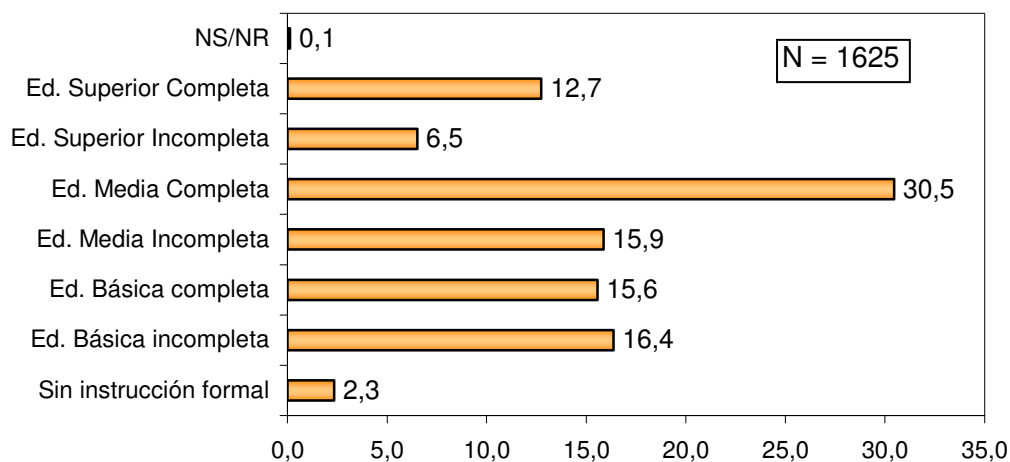
		Sexo	
		Masculino	Femenino
Edad de Usuario	Entre 18 y 29 años	9,0	11,3
	Entre 30 y 39 años	11,2	12,6
	Entre 40 y 49 años	15,5	24,5
	Entre 50 y 59 años	22,9	21,7
	Entre 60 y 69 años	29,9	20,8
	Entre 70 y más años	11,5	9,1
Total		100	100

N = 1625

4.3. Nivel educativo de los usuarios

Sobre la base del gráfico siguiente, es posible advertir que la tercera parte de los usuarios entrevistados poseen una “educación media completa” (30.5%). Con porcentajes menores a la última categoría educativa, pero con valores cercanos entre sí, aparecen aquellos usuarios que declaran poseer una “educación básica incompleta” (16,4%), “educación básica completa” (15,6) y “educación media incompleta” (15,9%). Quienes declaran poseer “educación superior completa” alcanzan al 12,7% del total.

GRÁFICO N° 4.1
Nivel educativo del usuario



4.3.1. Nivel educativo por edad del usuario

Al considerar el nivel educativo del usuario según la variable edad, es posible apreciar que aquellos usuarios pertenecientes a los rangos etáreos comprendidos entre los 18 y 49 años, manifiestan un mayor porcentaje de usuarios en la categoría de “educación media completa”. La tabla permite además visualizar que en el tramo etáreo de “50 y 59 años, si bien la categoría educativa anterior sigue siendo la más acentuada (25.7%), aparece un 20.4% de usuarios que declaran tener una “educación básica completa”. Una situación parecida a la anterior se manifiesta en aquellos usuarios cuya edad se encuentra entre los 60 a 69 años, donde la presencia de la categoría de educación “media completa” (22.2%) es importante, pero comparte dicha relevancia porcentual con los niveles educativos de “básica incompleta” (24.9%) y “básica completa” (20 %). En la última categoría de edad (70 y más años) queda evidenciado la gran presencia de usuarios dentro de la categoría educativa de “educación básica incompleta” (36.1%).

CUADRO N° 4.2
Nivel Educativo según Edad del Usuario

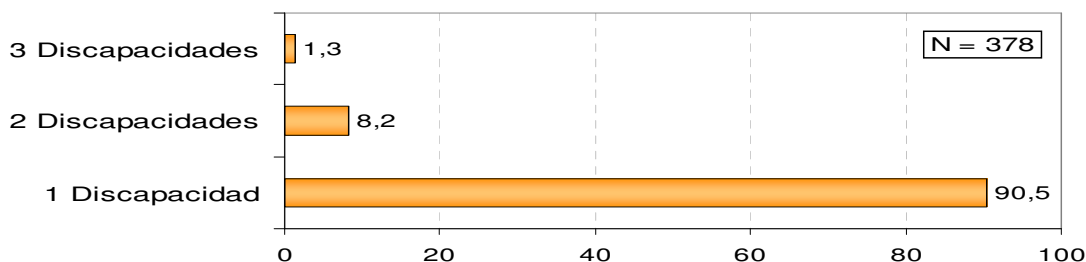
		Edad de Usuario					
		18 y 29	30 y 39	40 y 49	50 y 59	60 y 69	Entre 70 y más
Nivel educativo	Sin instrucción formal	,0	,5	,6	2,8	3,9	5,4
	Ed. Básica incompleta	3,0	6,2	7,6	17,1	24,9	36,1
	Ed. Básica completa	4,8	8,2	13,1	20,4	20,0	18,1
	Ed. Media Incompleta	18,1	14,4	19,2	15,5	14,9	12,0
	Ed. Media Completa	45,2	43,3	39,0	25,7	22,2	14,5
	Ed. Superior Incompleta	15,1	9,8	5,8	6,4	3,7	3,0
	Ed. Superior Completa	13,9	17,5	14,6	11,9	10,0	10,8
	NS/NR	,0	,0	,0	,3	,2	,0
Total		100	100	100	100	100	100

N = 1625

4.4. Presencia de discapacidad

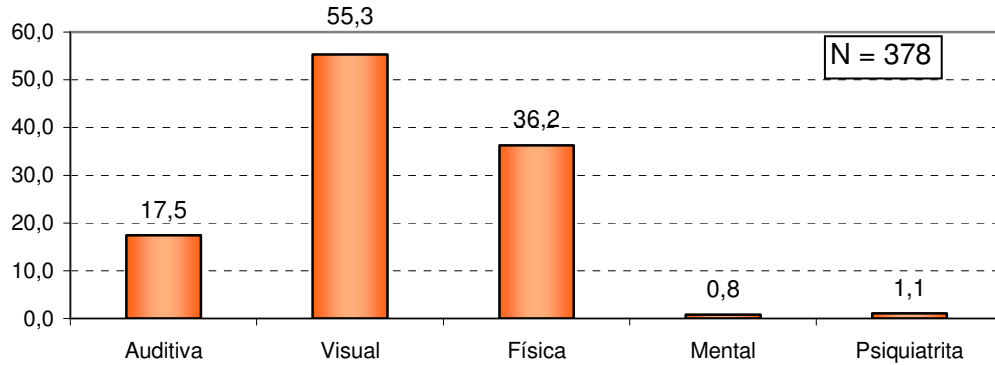
Un 23.3% del total de usuarios partícipes del estudio declaran poseer al menos un tipo de discapacidad. El gráfico siguiente señala el monto de ellas, quedando claro que el 90.5% de los usuarios que declara poseer algún tipo de discapacidad (378), solo padece una de ellas. Es muy inusual que los usuarios de INP presenten dos discapacidades (8.2%), y aun menos probable que presenten 3 de ellas (1.3%)

GRÁFICO N° 2.4
Presencia de discapacidad de los usuarios



En el gráfico siguiente, y en formato de respuesta múltiple, aparece el desglose de cada tipo de discapacidad consultada en el estudio. En este sentido, es posible constatar que la discapacidad de índole “visual” manifiesta una presencia mayor (55.3%), así también la discapacidad de índole “física” (36.2%).

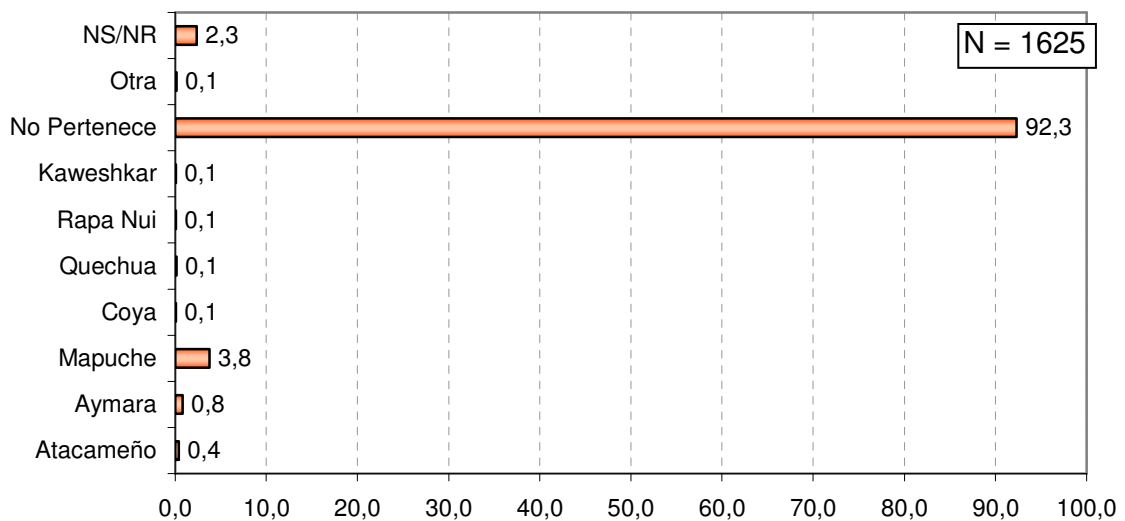
GRÁFICO N° 4.5
Tipos de discapacidades



4.5. Pertenencia étnica

El presente estudio se enmarca dentro de un contexto nacional (primera a duodécima región de país), por lo cual era probable que se manifestara la presencia de usuarios con raíces étnicas diferentes. En el siguiente gráfico es posible apreciar el desglose que arroja esta variable: “pertenencia étnica”. Con claridad queda establecido que el 92,3% de los usuarios no pertenece a ninguna etnia de las consultadas. Por otra parte, la categoría étnica “mapuche” manifiesta una presencia mayor respecto de las otras etnias (3,8%).

GRÁFICO N° 4.3
Pertenencia Étnica

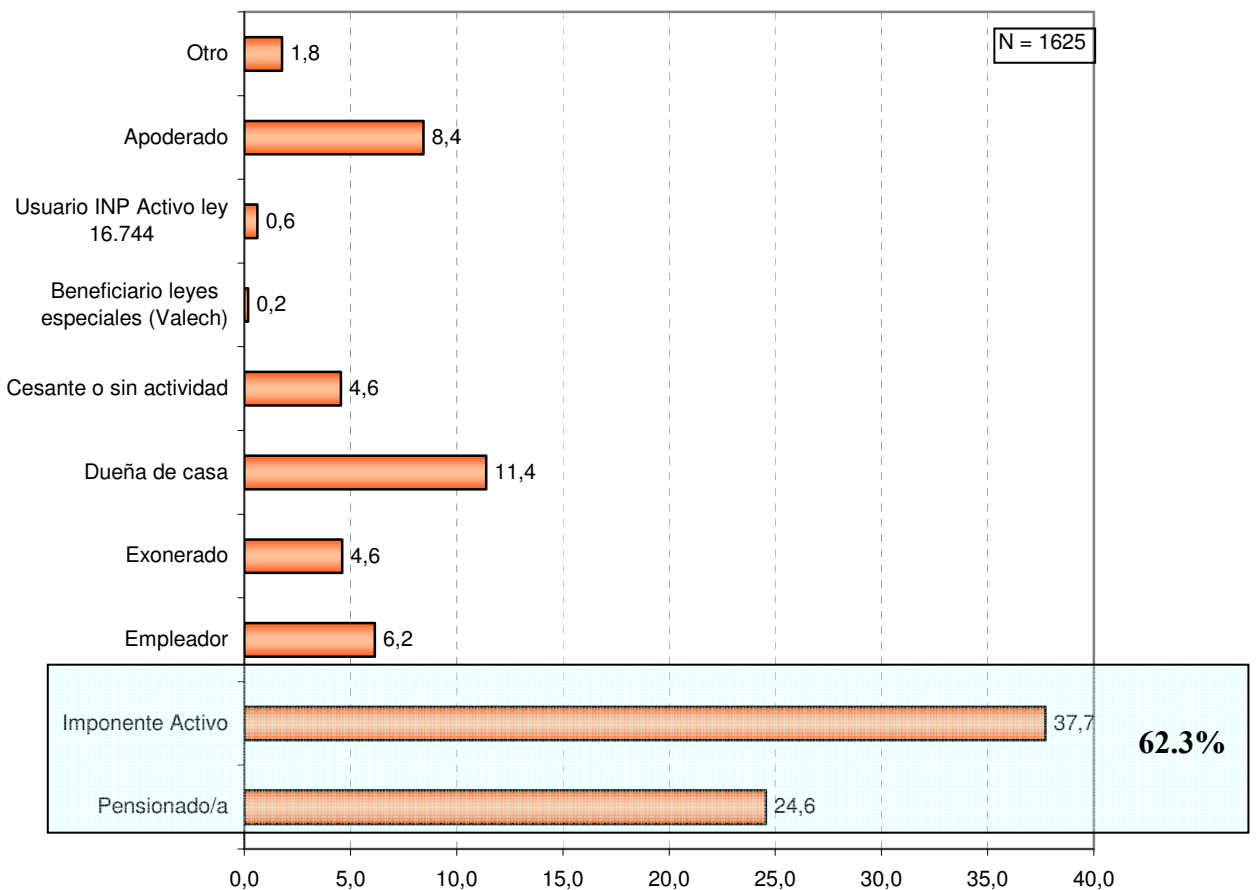


4.6. Tipo de usuario INP y tipo de trámite realizado

4.6.1. Tipo de usuario

En el gráfico siguiente se aprecia que un 37.7% de los usuarios corresponden a la categoría “Imponente Activo”, seguido de un 24.6% de “Pensionados”; ambas categorías representan el 62.3% de los usuarios totales.” Es relevante destacar la presencia porcentual de mujeres “dueñas de casa”, cuyo porcentaje asciende al 11.4%. Las restantes categorías manifiestan porcentajes menores respecto de los antes enunciados.

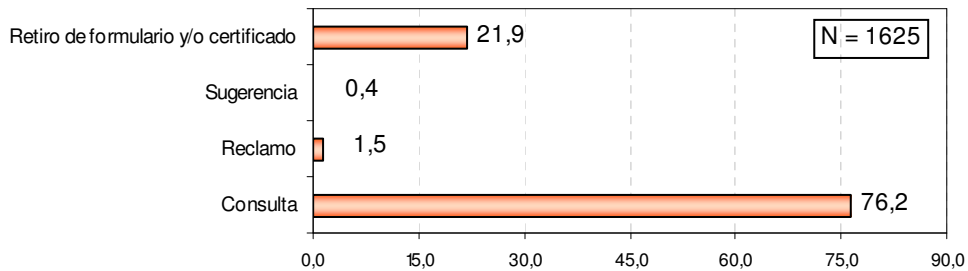
GRÁFICO N° 4.4
Tipo de Usuario



4.7. Naturaleza del trámite por el cual el usuario concurre a la sucursal

OIRS gestiona dentro de sus funciones diferentes trámites, el conjunto de ellos pueden englobarse dentro de las cuatro tipologías genéricas que se representan en el siguiente gráfico. En este es posible apreciar que la realización de una “consulta” se revela como el trámite más usual de los usuarios de OIRS (76.2%), seguido por el “retiro de formularios y/o certificados” (21.9%). Tanto la realización de “sugerencias” y reclamos”, manifiestan porcentajes bastante marginales; 0.4 y 1.5, respectivamente.

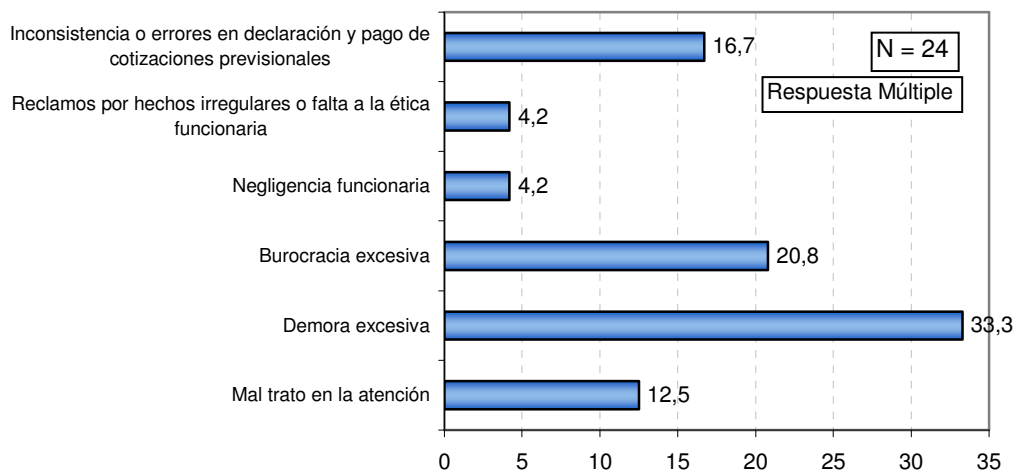
GRÁFICO N° 4.8
Naturaleza del trámite realizado



4.7.1. Causas por las cuales se realiza un reclamo

En el tópico anterior fue posible constatar que tan solo un 1.5% de los usuarios han acudido al área de OIRS con la finalidad de realizar un reclamo. No obstante lo bajo de este porcentaje, en el siguiente gráfico en formato de respuesta múltiple se desglosan las causalidades que provoca que los usuarios reclamen. Es posible apreciar que el factor de “demora excesiva” aparece como la causa principal (33.3), también aparece la “burocracia excesiva” (20.8%), y la “inconsistencia o errores en declaración y pago de cotizaciones previsionales” (16.7).

GRÁFICO N° 4.9
Causas por las cuales se realiza un reclamo



4.7.2. Grado de solución al reclamo hecho

Un dato que complementa al anterior descrito, corresponde a conocer la percepción de los usuarios que han presentado un reclamo en relación a si el contenido del mismo ha sido resuelto. El cuadro siguiente enseña como más de la mitad de los usuarios (54.2%), considera que el problema por el cual ha reclamado persiste y que su no solución le afecta. Casi la tercera parte de los usuarios que ha hecho un reclamo considera que “el problema fue resuelto y no ha vuelto a experimentarlo” (29.2%).

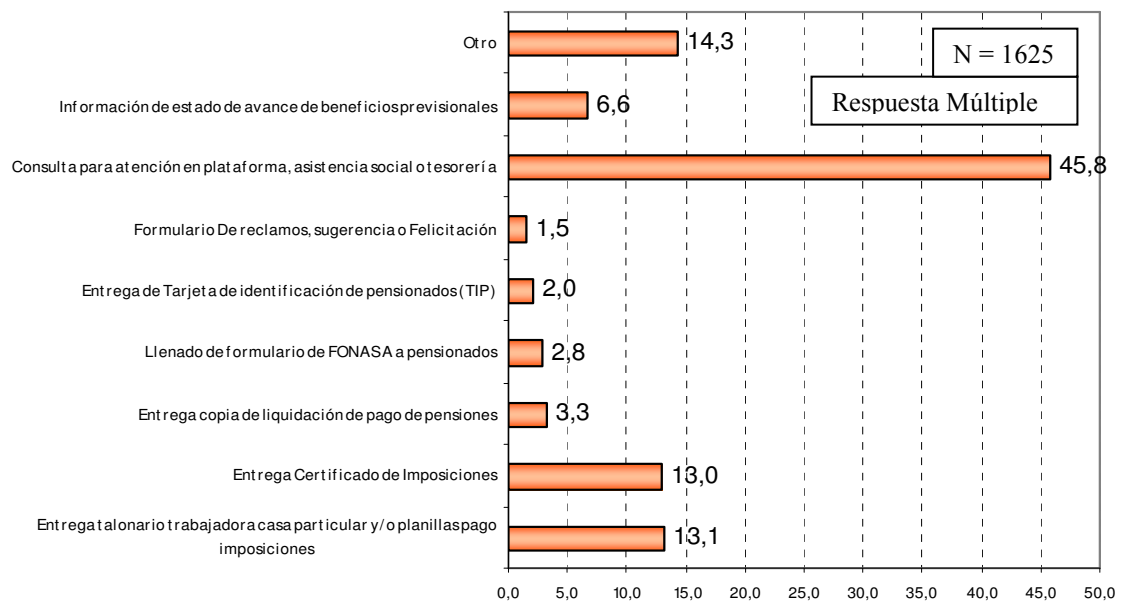
CUADRO N° 4.3
Percepción de solución de la causa del Reclamo

	N	%
El problema fue resuelto y no ha vuelto a experimentarlo	7	29,2
El problema persiste pero no le ha afectado	3	12,5
El problema persiste y le afecta porque no ha sido resuelto	13	54,2
NS/NR	1	4,2
Total	24	100,0

4.8. Trámite específico realizado en área de OIRS

El trámite específico se constituye en la unidad básica de observación, puesto que este es el nexo que en su realización conecta al usuario con la sucursal INP, intermediando para ello la atención ejecutada por un funcionario. En este apartado se analiza la motivación o necesidad que condujo al usuario a concurrir a OIRS, de acuerdo a ello es posible apreciar que casi la mitad de los usuarios que concurren a la OIRS de la sucursal lo hacen con la intención de realizar una “consulta en las áreas de plataforma, servicio social o tesorería” (45.8%); bastante más atrás aparecen trámites como “entrega de talonario de trabajadora casa particular...”(13.1%) y “entrega de certificado de imposiciones” (13%).

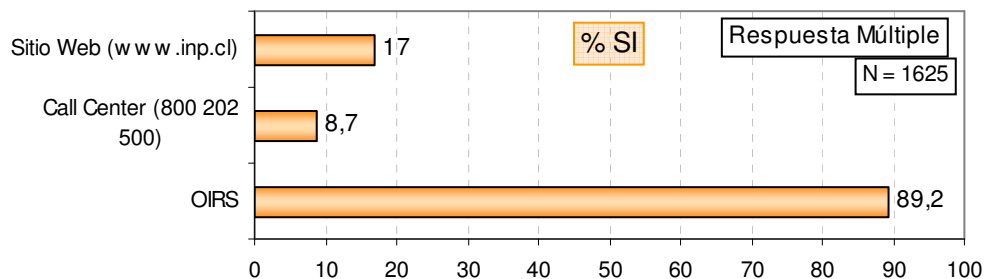
GRÁFICO N° 4.10
Tipo específico de Trámite realizado en OIRS



4.9. Espacio de la sucursal que el usuario más conoce para realizar consultas, reclamos, o sugerencias

INP dispone básicamente de tres canales para realizar consultas, sugerencias o reclamos, OIRS, Call Center (línea 800 202 500) y Formulario Web (www.inp.cl). En este estudio se consultó por aquel espacio que los usuarios más conocen, así al observar el gráfico siguiente en formato de respuesta múltiple, es posible apreciar que el canal tradicional, o sea la OIRS de sucursales, aglutina el mayor porcentaje (89.2%), El espacio del sitio Web solo indica es señalado en un 17% de los casos, y el de Call Center en un 8.7% de los casos. Esta última información indica la necesidad de realizar una mayor difusión de tales espacios, dicha difusión debe ir acompañada de evaluaciones que permitan medir el impacto que el mayor uso de dichos espacios provoca respecto de una menor congestión en las áreas de OIRS de las sucursales

GRÁFICO N° 4.11
Espacios de INP para realizar consultas, sugerencias o reclamos

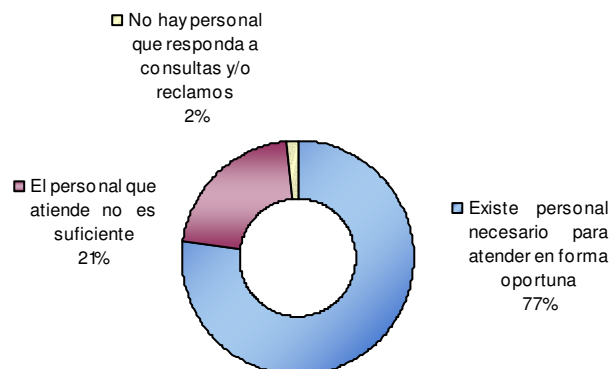


5. Calidad y eficiencia del servicio de OIRS

5.1. Suficiencia de personal en OIRS

La dotación de personal en OIRS es un indicador relevante en cuanto al grado de satisfacción del usuario, esto porque una dotación adecuada disminuye los tiempos de espera, dándole mayor fluidez a la atención. Los datos contenidos en el gráfico siguiente establecen que gran parte de los usuarios dicen que la dotación de personal en OIRS es la “necesaria para realizar una atención oportuna” (77%), no obstante existe un 21% de usuarios que declaran que la dotación “no es suficiente”.

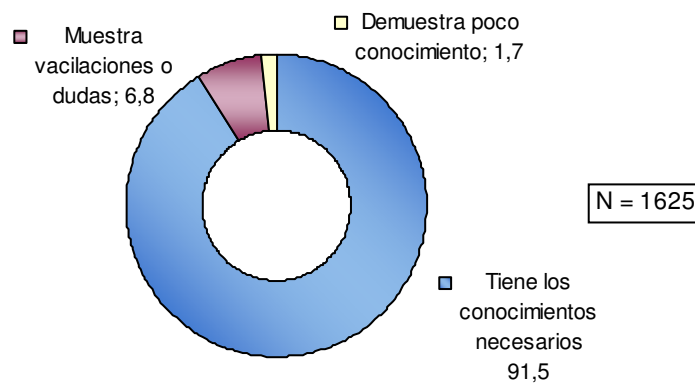
GRÁFICO N° 5.1
Suficiencia de personal en OIRS



5.1.1. Nivel de conocimiento del personal de OIRS

La transferencia de información que el personal de OIRS realiza hacia el usuario, es un componente o dimensión fundamental en la realización del trámite, Dicha información, en cuanto monto, calidad y oportunidad, dependerá del nivel efectivo de conocimientos manejados por el personal de la OIRS, factor que es percibido por el usuarios al momento de evaluar la información recibida en la realización del trámite. En el gráfico siguiente se observa que el 91.5 % de los usuarios percibe que el personal de OIRS tiene los “conocimientos necesarios”. Este porcentaje es bastante concluyente respecto de la percepción del usuario sobre este aspecto.

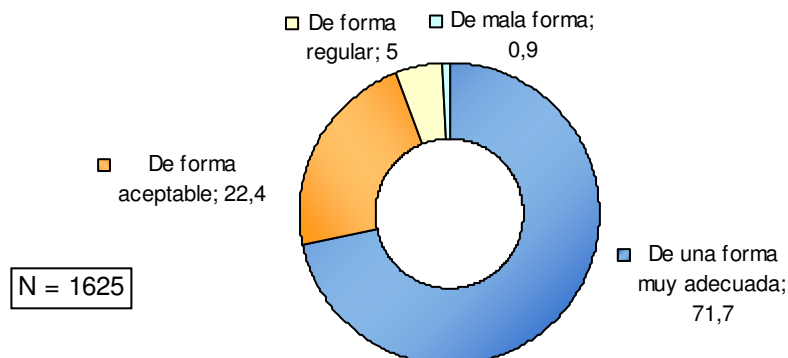
GRÁFICO N° 5
Manejo de conociendo del personal de la OIRS



5.2. Calidad de la atención directa entregada por el funcionario de OIRS

En el gráfico siguiente aparece representado la calidad de la atención percibida por el usuario que ha realizado un trámite en OIRS, en él queda bastante claro la percepción positiva en lo que respecta a este punto, dado que el 71.7% de los usuarios declara que se le ha brindado una “atención muy adecuada”. Sin embargo, en este contexto aparece un 22.4% de usuarios que consideran la atención recibida fue solo “aceptable” (22.4%).

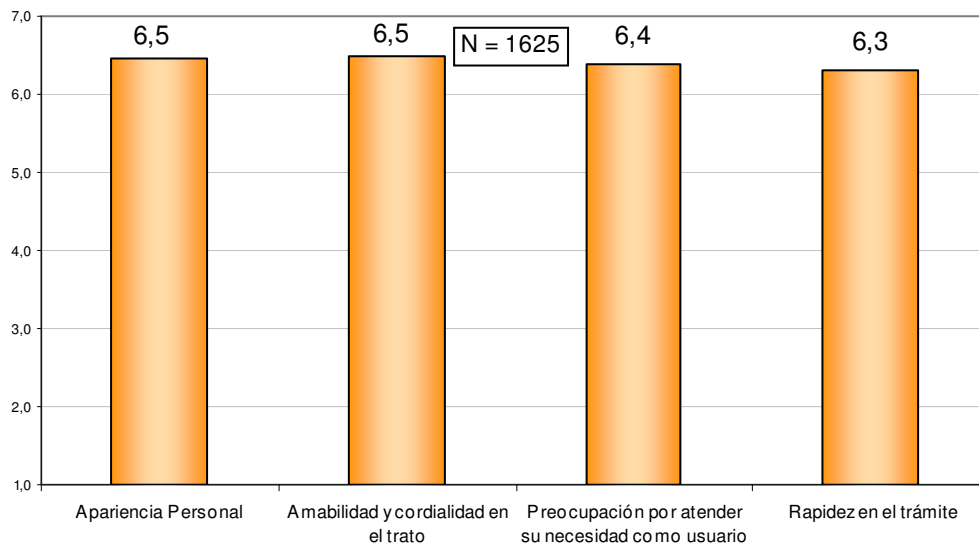
GRÁFICO N° 5.3
Percepción de la atención entregada por el funcionario OIRS



5.3 Percepción acerca de atributos del personal de área de OIRS

Como una forma de conocer la evaluación integral que desde el usuario surge respecto del personal de OIRS, se le solicitó a los mismos que calificaran con nota de 1 a 7 los atributos o aspectos que aparecen reflejados en el siguiente gráfico. El valor relacionado a cada uno de las barras del gráfico corresponde al promedio de la nota que cada uno de los usuarios asignó. Como es posible apreciar, todos los aspectos del personal obtienen una nota sobre seis, lo cual expresa con claridad la existencia de una percepción positiva de parte de los usuarios sobre dichos aspectos evaluados.

GRÁFICO N° 5.4
Percepción acerca de otros atributos del personal de OIRS

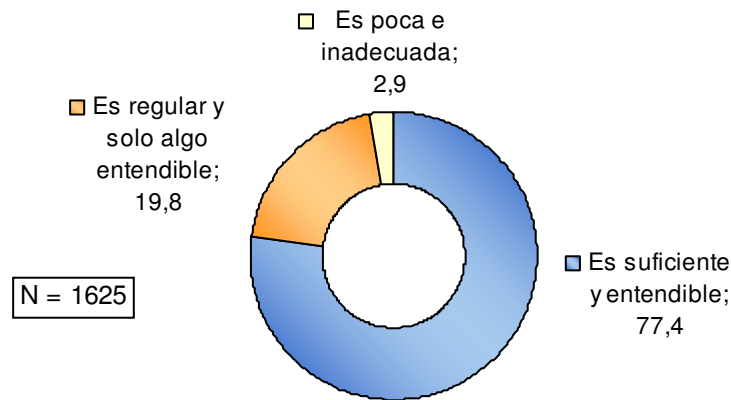


6. Infraestructura y condiciones ambientales

6.1 Calidad de la señalización al interior de la sucursal

Por señalización se hace referencia a todo el conjunto de dispositivos informativos existentes dentro de la sucursal que orientan al usuario dentro de la misma. Por ende, la presencia y calidad de tal resulta ser un factor relevante al momento de satisfacer efectivamente una necesidad puntual de información. En el gráfico siguiente se aprecia que gran parte de los usuarios está conforme con el monto y calidad de la señalización existente en la sucursal (77.4%). En un grado de conformidad intermedia se encuentra un 19.8% de usuarios que declaran que la señalización en cuanto monto es solo regular y que esta es algo entendible.

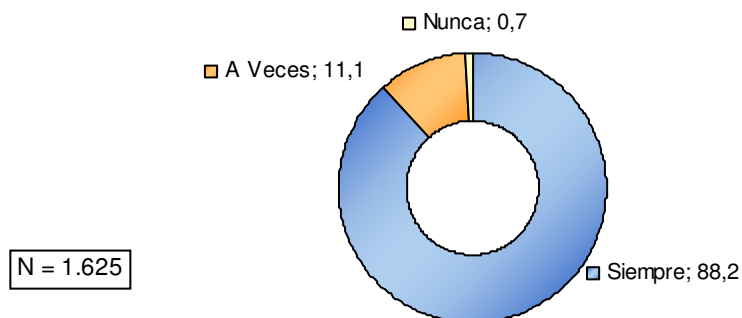
GRÁFICO N° 6.1
Calidad de la Señalética de la Sucursal



6.2 Percepción del orden de la atención en OIRS

En este punto, se registra la percepción del usuario del área de OIRS respecto del grado en que se respeta el orden de llegada al momento de realizarse la atención. En este punto la cifra de usuarios que establecen que “siempre” se respeta dicho orden en bastante decidora (88.2%)

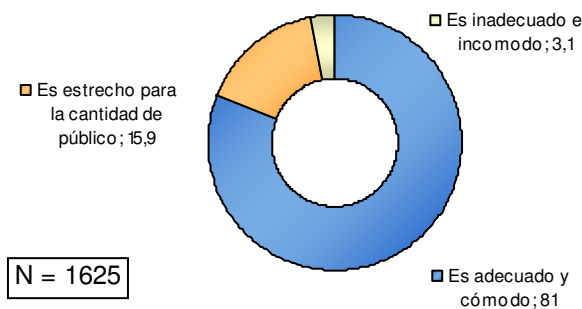
GRÁFICO N° 6.2
Respeto del Orden de Atención



6.3 Evaluación del espacio físico de la sucursal

En este punto se condensan las apreciaciones de los usuarios respecto del espacio de la sucursal, esto de acuerdo a su amplitud, así como de su comodidad al momento de desplazarse por él, o bien al momento de tener que esperar por una atención en OIRS. El gráfico muestra que el 81% de los usuarios consideran que el espacio es “adecuado y cómodo”. No obstante, un porcentaje de 15.9% dice que el espacio es “estrecho para la cantidad de público”, esto es digno de considerar dado su implicancia con el grado de confort que puede manifestar el usuario dentro del espacio destinado para la espera en área de OIRS.

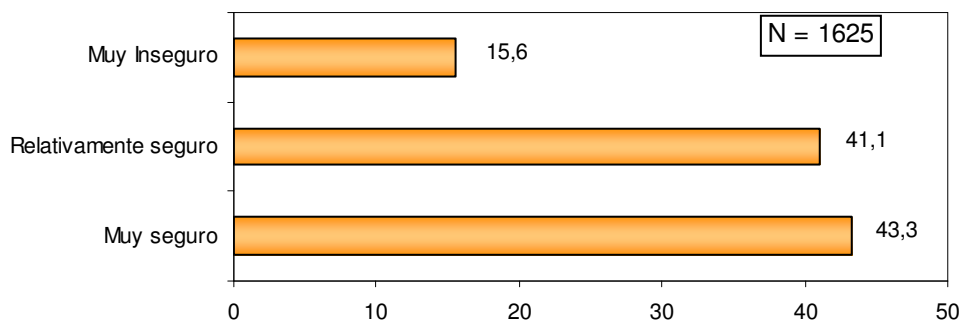
GRÁFICO N° 6.3
Percepción del Espacio de la Sucursal



6.4 Evaluación acerca de la seguridad dentro de la sucursal

Este es uno de los aspectos ligado a infraestructura donde la categoría más positiva tiene una presencia más baja, esto en relación a los anteriores aspectos analizados. De esta manera, se observa que el 43.3 % de los usuarios dicen que se sentirían seguros dentro de la sucursal en caso de un evento “peligroso”, por ejemplo un incendio. En este aspecto, la seguridad que puede transmitir la sucursal en un evento negativo como el del ejemplo se pone en cuestión, lo que se ve reflejado en el porcentaje de usuarios dentro de la categoría de “relativamente seguro” (41.1%) y de “muy inseguro” (15.6%). Este tópico de la seguridad se relaciona con aquel analizado anteriormente respecto de la señalización, puesto que la sensación de inseguridad que emerge en el caso de un número no despreciable de usuario, debe y puede ser disminuida con el fortalecimiento de una mayor señalización referida a eventualidades como incendio, terremoto, u otros.

GRÁFICO N° 6.4
Evaluación de Seguridad de la Sucursal

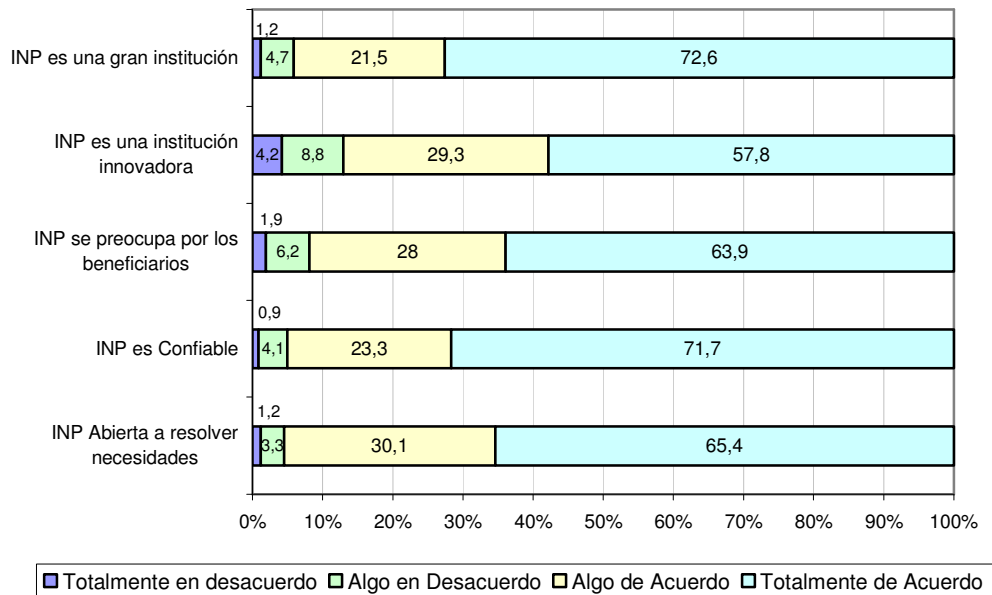


7 Imagen de INP

7.1 Actitudes de los usuarios frente a atributos de INP como institución

Conocer la manera en que los usuarios perciben la imagen de INP en base de determinados atributos resulta relevante, esto dado que la “imagen” institucional es un indicador general del desempeño de la institución. De acuerdo a ello, es relevante considerar que cuando se hacen afirmaciones positivas respecto del INP como institución, los usuarios suelen estar “totalmente de acuerdo” (sector celeste de la barra). Las afirmaciones frente a las cuales los usuarios se auto-posicionan con mayor magnitud en la categoría de “totalmente de acuerdo” corresponden a aquellas que identifica a INP como “una gran institución” (72.6%), y cuando se afirma que INP es “una institución confiable” (71.7%). En la afirmación donde la categoría de “totalmente de acuerdo” resulta ser más baja, aunque igual significativo, es aquella que establece que “INP es una institución innovadora”, donde el porcentaje de quienes declaran estar “totalmente de acuerdo” alcanza un 57.8%, y es además donde se registra el porcentaje más elevado de usuarios que se declaran como “algo en desacuerdo” (8.8%), y “totalmente en desacuerdo” (4.2%).

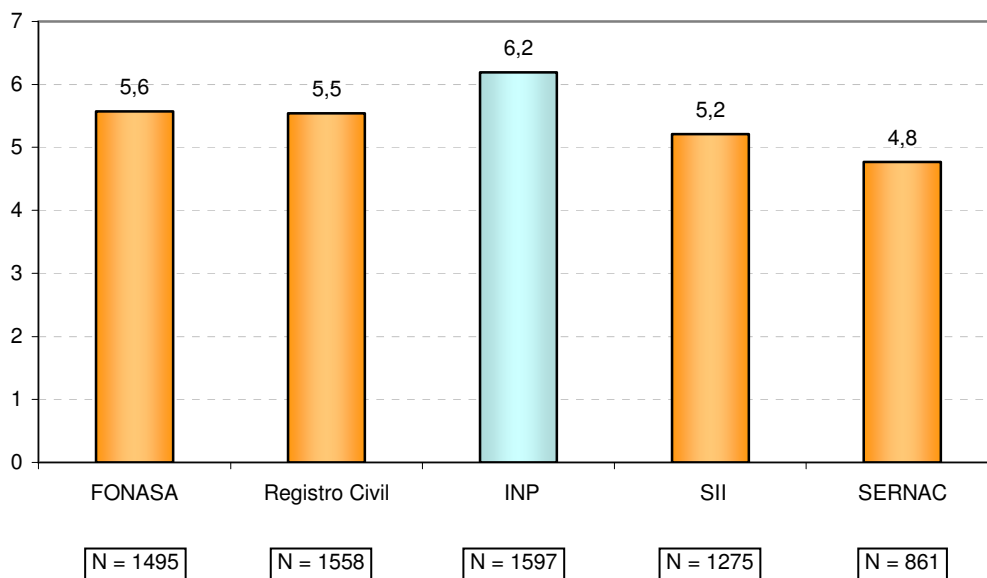
GRÁFICO N° 7.1
Grado de Acuerdo con Asignación de Atributos Positivos a INP



7.2 Evaluación de INP comparativamente respecto de otros organismos gubernamentales

La imagen que proyecta INP y que es percibida por los usuarios del mismo, se muestra en el siguiente gráfico de forma comparativa con otras instituciones gubernamentales. En este contexto es posible apreciar que existe una buena evaluación de INP (nota: 6.2), superando con dicha nota a las otras instituciones gubernamentales por más de 4 décimas. Dentro de estas últimas, es posible apreciar que la peor calificación la obtiene el SERNAC, con apenas un 4.8.

GRÁFICO N° 7.2
Calificación de INP frente a otros organismos gubernamentales



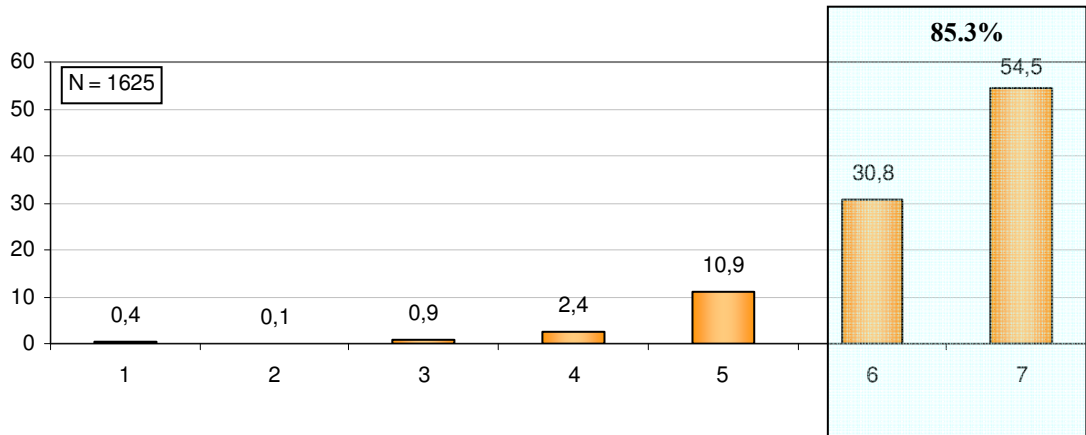
8 Calificación Directa de atención recibida

En este apartado se analiza la calificación que los usuarios le asignan a la atención que obtuvieron en la OIRS de la sucursal. Esta calificación va de 1 a 7, siendo 1 muy malo y 7 muy bueno. El cuadro siguiente nos muestra los estadísticos básicos a este respecto, estos valores evidencian la buena calificación que los usuarios asignan a la atención obtenida, lo cual se refleja en la nota promedio de 6,3. Esta nota es muy representativa del total de usuarios que concurrieron al área OIRS (desviación estándar bajísima: 0.9), lo que indica una homogeneidad entre la calificaciones de los diferentes usuarios entrevistados. En la página siguiente (gráfico n° 8.1) aparece la distribución completa respecto de la variable, donde se puede apreciar que el 85,3 % de los usuarios ponen una nota igual o sobre seis a la atención obtenida.

CUADRO N° 8.1
Calificación Directa de Atención Recibida

Estadísticos Calificación Directa	
Media	6,3
Desv. Standard	0,9

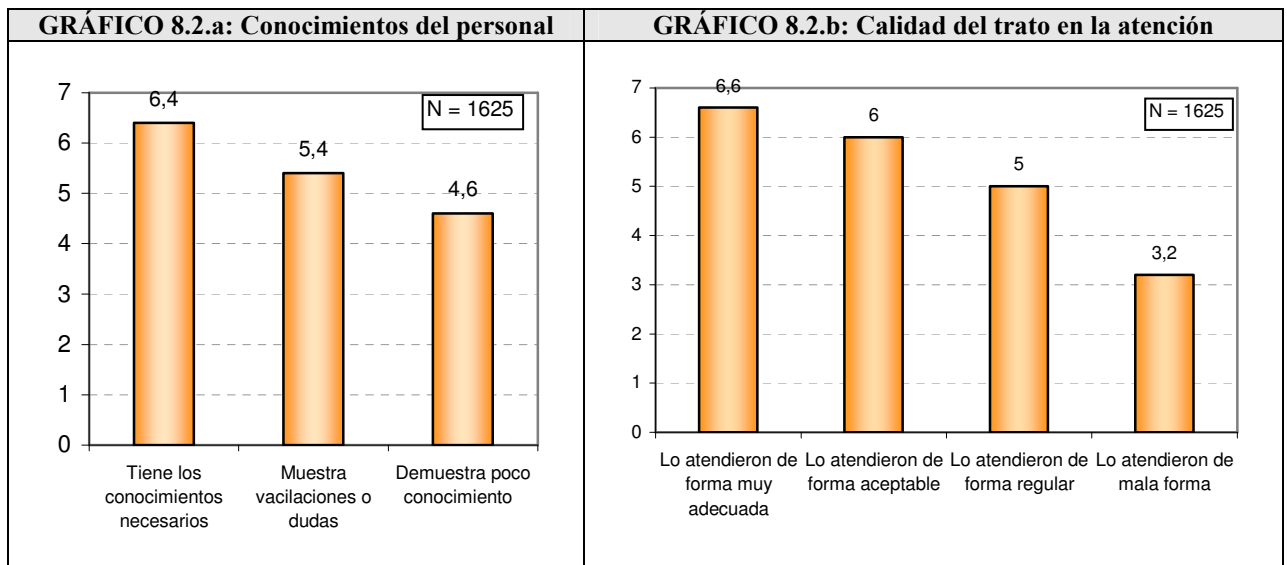
GRÁFICO N° 8.1
Distribución de calificación directa



8.1 Calificación directa según experiencia concreta con el servicio

Dado que la calificación directa es un indicador numérico de la opinión de los usuarios respecto de la atención en OIRS, es conveniente observar la forma en que esta calificación realmente varía cuando se la relaciona con tópicos específicos respecto del personal y del trato recibido. En el primero de los casos, se observa que la calificación directa es sensible al nivel de conocimientos que posee el funcionario y que el usuario percibe, en este sentido al ver el gráfico n° 8.2.a se aprecia que el menor promedio de calificación aparece cuando “el funcionario demuestra poco conocimiento” (nota: 4.6), esta nota contrasta con el 6.4 de quienes perciben que “el personal tiene los conocimientos necesario”. Aun más sensible se demuestra la calificación directa respecto del trato percibido por el usuario en la atención. El gráfico n° 8.2.b muestra como quienes percibieron recibir “una atención de mala forma” manifiestan una nota muy menor: 3.2. Esta nota contrasta con la muy buena nota de quienes percibieron que fueron “atendidos de muy buena forma”: 6.6.

GRÁFICO N° 8.2
Calificación directa según conocimiento del personal y trato directo en la atención



9 Percepción de género y percepción de atención desigual

9.1 Percepción sobre la atención desigual producto del género del usuario

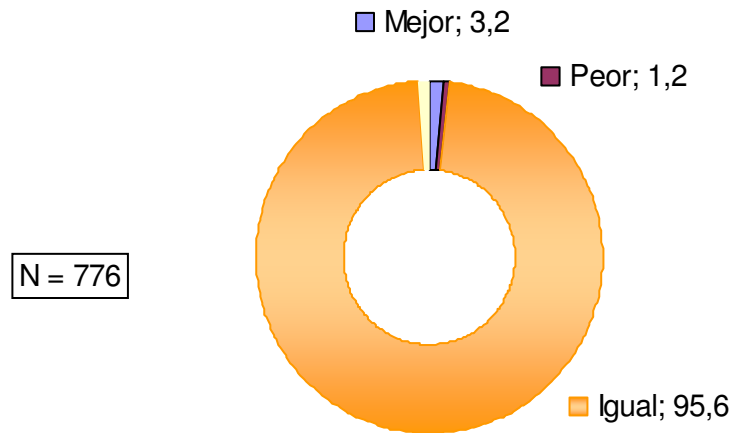
El género es un atributo del usuario que puede afectar la calidad de atención que este reciba, ya sea para mejor o para peor. Esto responde a la lógica asimétrica respecto de como la sociedad posiciona a hombres y mujeres tomando en consideración elementos ligados a la identidad de género. En este sentido, la atención que puede llevarse a cabo en cualquier institución puede verse influida por tal lógica, es por ello que se ha indagado acerca de la presencia o ausencia de esta asimetría en la atención en el área de OIRS de INP.

9.1.1 Percepción desde la perspectiva de los hombres

El análisis respecto de este tópico debe ser desglosado en base al género del individuo, es así que en el siguiente gráfico solo se toma en consideración las apreciaciones que los **hombres** tienen al respecto. El gráfico demuestra que desde el punto de vista de lo hombres, la casi totalidad percibe que se le atendió igual que respecto de las mujeres (95.6%), tan solo un 3.2% de ellos consideran que se le atendió mejor y un muy marginal 1.2 considera que se le atendió peor.

GRÁFICO N° 9.1

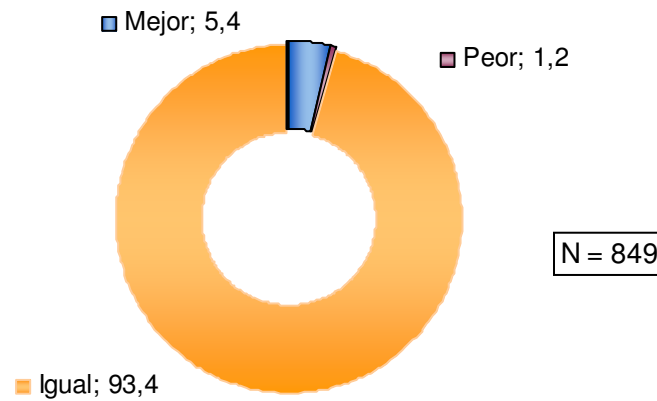
Por el hecho de ser HOMBRE, ¿Usted cree que lo atendieron mejor, igual o peor?



9.1.2 Percepción desde la perspectiva de las mujeres

En el gráfico n° 9.2 solo se toma en consideración las apreciaciones que las **mujeres** tienen al respecto. Este muestra que desde su punto de vista, la casi totalidad percibe que se le atendió igual que respecto de los hombres (93.4%), tan solo un 5.4% de ellas consideran que se le atendió mejor. Esta cifra aunque baja, es algo mayor que el 3.2% registrado en el caso de los hombres, pero no permite proyectar una tendencia

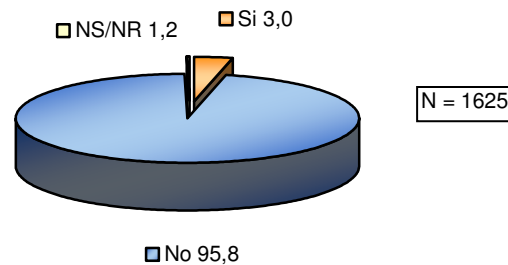
GRÁFICO N° 9.2
Por el hecho de ser MUJER ¿usted cree que la atendieron mejor, igual o peor?



9.2 Experiencia de haber sido discriminado en la atención de OIRS

El gráfico siguiente muestra que el 3 % de los usuarios del INP declaran que sus derechos han sido limitados por al menos uno de los factores consultados en el cuestionario del estudio

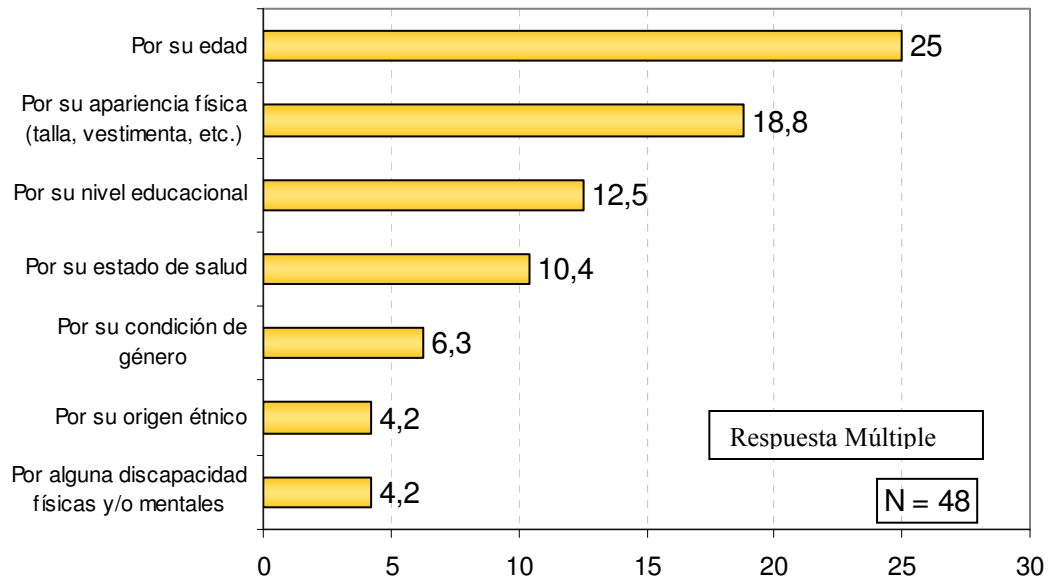
GRÁFICO N° 9.3
Experiencia de discriminación por alguna razón



9.2.1 Razones por las cuales el usuario se ha sentido discriminado

En el gráfico n° 9.4, y en formato de respuesta múltiple, se registran las causalidades por las cuales el usuario ha sentido que no se han respetado sus derechos. Se logra apreciar que el factor de la edad (25%), y la “aparición física” (18.8%) suelen ser los factores más frecuentes de atención desigual desde la perspectiva del usuario de OIRS. También con un porcentaje relevante, aparece como factor de atención desigual el “nivel educativo” del usuario (12.5%).

GRÁFICO N° 9.4
Factores de trato desigual en la atención

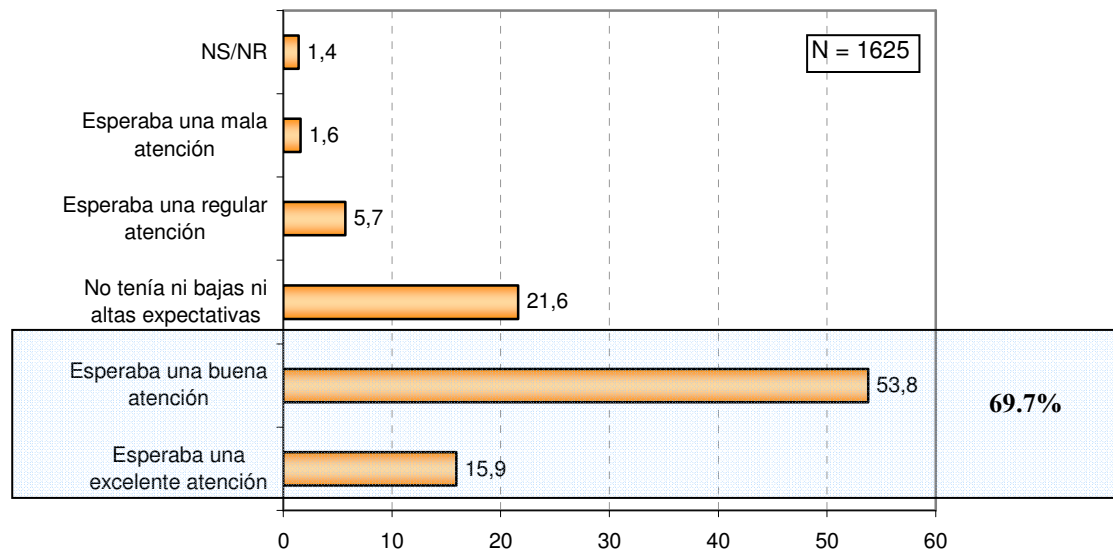


10 Análisis de expectativas de los usuarios de OIRS

10.1 Análisis de expectativa inicial

Es relevante, en todo estudio de satisfacción de usuario o similar, conocer la proyección anticipada que el usuario realiza acerca del servicio que obtendrá. De esta forma, y a través de un análisis comparativo simple entre la situación proyectada en relación a la atención obtenida, resulta posible constatar el tipo de ajuste de expectativas existentes en los usuarios del área de OIRS de INP, esto ya sea en dirección de confirmar positiva o negativamente la expectativa inicial, o bien a mantener las expectativas bajas, regulares o altas manifestadas en un inicio. En el gráfico siguiente se aprecia que del total de usuarios encuestados, la gran mayoría proyectaba una “buena expectativa” acerca de la atención que recibiría (53.8%), además un 15,9% “esperaba una excelente atención”. Si se suman los valores de las categorías anteriores, se constata que un 69.7% de los usuarios entrevistados tenían una alta expectativa del servicio (expectativa excelente-buena). No obstante lo anterior, resulta relevante el 21.6% de usuarios que manifestaba poseer una expectativa ambigua frente al servicio, es decir, declaraba no tener “ni altas/ni bajas expectativas”.

GRÁFICO N° 10.1
Análisis Expectativa Inicial

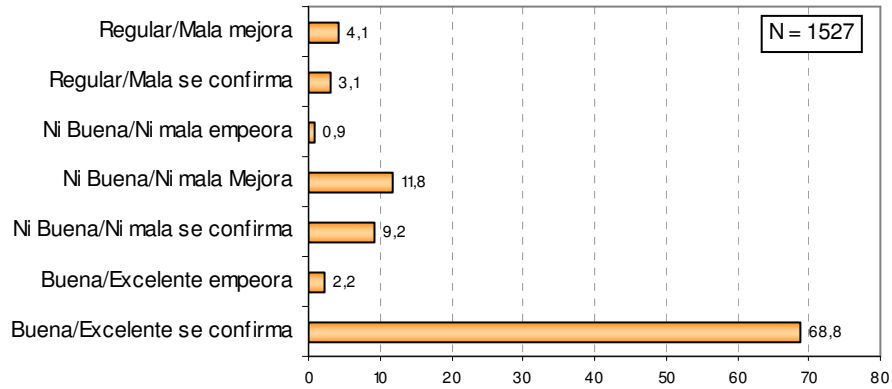


10.2 Ajuste de expectativas inicial con servicio efectivamente obtenido

La expectativa inicial debe ser contrastada con la evaluación que el propio usuario realiza acerca del servicio obtenido efectivamente, evaluando si lo que esperaba en un inicio coincide con lo obtenido. El gráfico nº 10.2 permite visualizar este ajuste, de esta forma es posible constatar que el gran conjunto de usuarios que declararon una expectativa inicial excelente o buena acerca del servicio, una vez realizado este declaran que dicho servicio se ajusta a lo que esperado, o sea, se confirma positivamente las expectativas (68.8%). Si a este porcentaje le agregamos aquellos usuarios que en un inicio manifestaban una “expectativa ni buena-ni mala” y que

después mejoran dado la atención efectiva recibida (11.8%) y aquellos usuarios que manifestaban una “expectativa regular-mala” y que también logran mejorar (4.6%), obtenemos un porcentaje de 85.2% de usuarios que evalúan de manera positiva su experiencia en el área de atención de OIRS de la sucursal de INP.

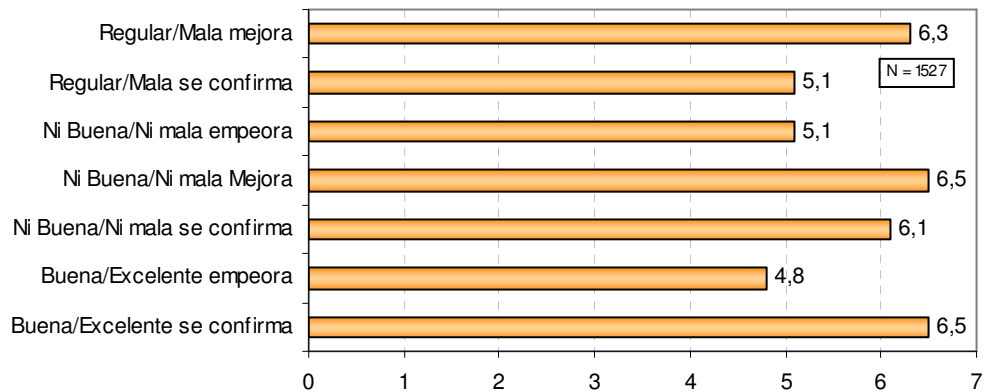
GRÁFICO N° 10.2
Ajuste entre Expectativa Inicial v/s Atención obtenida



10.3 Nota de calificación directa de la atención según ajuste de expectativas

En el siguiente gráfico es posible apreciar que el promedio de nota de la calificación directa realizada sobre la atención en OIRS, es consistente con el ajuste de expectativas que realiza el usuario respecto de los proyectado v/s lo obtenido. Es así como quienes tenían una “buena/excelente expectativa y esta empeora”, tan solo asignan en promedio un 4.8 en la calificación. Una nota también baja manifiestan quienes confirman su expectativa “regular/mala del inicio” (5.1) y quienes no teniendo ni un buena/ ni una mala expectativa al inicio esta empeora (5.1). Las mejores calificaciones se registran en los usuarios que tienen un ajuste positivo respecto de las expectativas en relación al servicio, sus notas superan el 6.0 como promedio.

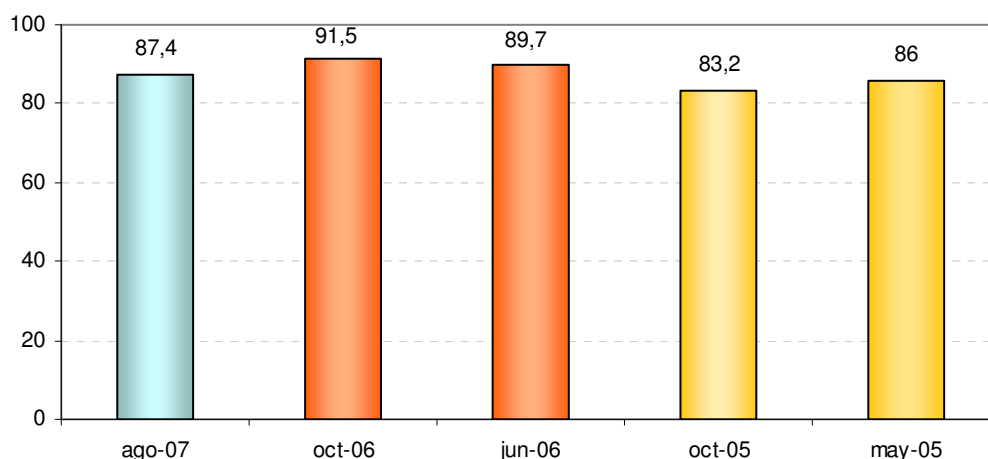
GRÁFICO N° 10.3
Calificación directa según ajuste de expectativas



11. Análisis del Índice de satisfacción del usuario de área OIRS

En el gráfico siguiente se refleja no solamente el valor del índice de agosto del 2007, el cual asciende a los 87.4 pp., también aparecen las mediciones realizadas en los años 2005 y 2006. Respecto del año 2006, el índice 2007 bajó 2.3 puntos respecto de junio y 4.1 respecto de octubre del mismo año. Sin embargo, al compararlo con las mediciones del año 2005, este sube 1.4 puntos respecto de Mayo de dicho año, y 4.2 puntos respecto de mayo del mismo año.

GRÁFICO N° 11.1
Índice de Satisfacción en OIRS por Año de medición



11.1 Índice de satisfacción de usuario a nivel de región y por año de medición

Al desglosar los valores del índice actual por región, se advierte que la región con el índice más elevado corresponde a la IV región, con un puntaje que alcanza los 95.8. Considerando este desglose regional por el valor del índice de los años anteriores, se puede constatar que esta región manifiesta un puntaje idéntico en la medición de Octubre de 2006 y que en la medición de junio de 2006 vuelve ser la primera, con un puntaje de 96. Estos valores representan un salto importante si se considera que en la medición de octubre de 2005 esta región alcanzó el más bajo puntaje (75.2). En el polo opuesto, la región con el puntaje más bajo en el año 2007 correspondió a la VI, con un puntaje de 82.1, estando muy cerca de esta las regiones Metropolitana (84 pp.) y Décima (84.2 pp.)

CUADRO N° 11.1
Índice de Satisfacción de Usuario a Nivel de Región y por Año de Medición

I.S.	REGIÓN												
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM
ago-07	85,9	89,2	90,2	95,8	89,9	82,1	91,3	86,2	86,7	84,2	92,8	93,9	84,0
oct-06	93,8	91,6	94,5	95,8	91,5	89,2	93,3	90,2	93,8	91,2	91,6	98,3	88,6
jun-06	93,6	93,3	94,0	96,0	81,8	94,6	92,4	89,9	93,2	83,5	95,2	89,5	87,0
oct-05	92,0	86,1	83,2	75,2	90,9	80,8	89,4	87,5	84,9	78,0	84,4	83,6	81,3
may-05	89,9	81,9	91,4	86,0	81,6	78,0	78,4	84,6	80,7	87,9	95,1	86,6	87,8

11.2 Índice de satisfacción según sexo y año de medición

Al desglosar los valores del índice de satisfacción del 2007 según el sexo del usuario, logramos apreciar que existen diferencias sutiles entre hombres y mujeres, siendo estas diferencias poco significativas en términos estadísticos. No obstante lo anterior, resulta interesante señalar que en la medición de mayo de 2005 el índice de las mujeres (87.3) superó en 2.7 puntos a de los hombres (84.6)

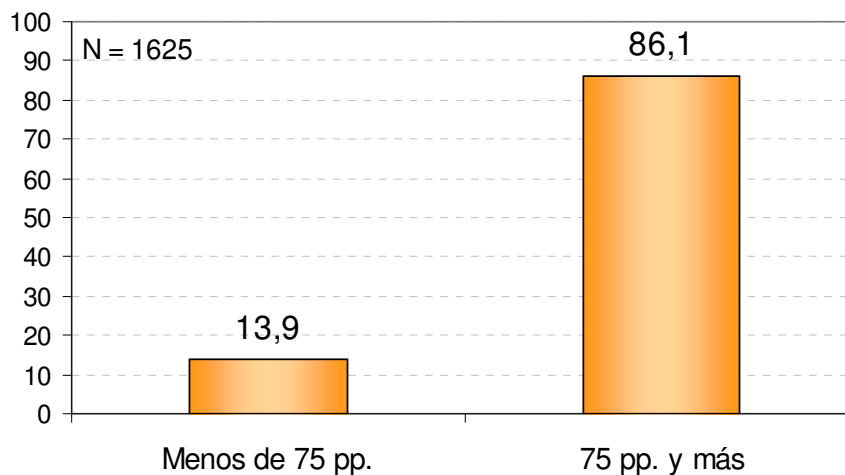
CUADRO N° 11.2
Índice de Satisfacción de Usuario según sexo y Año/mes de Medición

I.S.	SEXO	
	Hombre	Mujer
ago-07	87,4	87,3
oct-06	92,8	91,4
jun-06	89,6	90,1
oct-05	82,7	83,5
may-05	84,6	87,3

11.3 Umbral de satisfacción/insatisfacción

Por umbral de satisfacción se hace referencia al límite que divide el conjunto de usuarios en dos bloques; los satisfechos de los insatisfechos. Los primero son aquellos que en el índice de satisfacción obtienen 75 o más puntos, mientras que los segundos corresponden a aquellos usuarios que se encuentran bajo los 75 puntos. El gráfico siguiente muestra que la mayoría de los usuarios de OIRS en la presente medición (agosto-07) se muestran satisfechos respecto de la atención recibida, (86.1%).

GRÁFICO N° 11.2
Umbral de satisfacción de índice en OIRS



11.3.1 Umbral de satisfacción/insatisfacción según sexo de los usuarios

Al desglosar el umbral de satisfacción/insatisfacción según sexo del usuario, la tabla siguiente muestra que las mujeres, en relación a los hombres, registran una presencia porcentual mayor en el polo de los satisfechos, es decir, aquellos que poseen 75 puntos o más (87.3 v/s 84.8).

CUADRO N° 11.3
Umbral de satisfacción según sexo del usuario

	Hombre	Mujer
Menos de 75 pp.	15,2	12,7
75 pp. y más	84,8	87,3
TOTAL	776	849

11.3.2 Umbral de satisfacción/insatisfacción a nivel de regiones del país

El desglose del umbral de satisfacción/insatisfacción según la región del país, permite darle consistencia al desglose del índice general hecho anteriormente por región. Así, se puede apreciar que en las regiones que concentran la mayor cantidad de usuarios satisfechos corresponden a las regiones con un índice alto (III, IV, VII, XI y XII) Por el contrario, aquellas regiones que concentran más usuarios insatisfechos, coinciden con aquellas que tienen un bajo índice (RM, VI, VIII y X)

CUADRO N° 11.4
Umbral de satisfacción/insatisfacción a nivel de regiones del país

Umbral de satisfacción por Región

	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM
Menos de 75 pp.	13,1	10,8	8	1,1	7,6	20	7,9	19,5	10,8	16,9	0	3,3	22,2
75 pp. y más	86,9	89,2	92	98,9	92,4	80	92,1	80,5	89,2	83,1	100	96,7	77,8
Total N	61	93	87	91	184	90	152	154	120	124	30	30	409

11.3.3 Desglose de usuarios satisfechos (75 pp. o más) según sexo y Región

En el Cuadro n° 11.5 se muestra el desglose por sexo de los usuarios considerados como satisfechos de acuerdo al corte establecido por el umbral de satisfacción (75 puntos o más y menos de 75 puntos). En 9 de las trece regiones es posible apreciar que las mujeres manifiestan una presencia mayor respecto de los hombres dentro del grupo de usuarios satisfechos (I, IV, V, VI, VIII, IX, X, XI) esta diferencia es más acentuada en las regiones novena y metropolitana, donde la diferencia asciende a más de 6 puntos. Por el contrario, tan solo en cuatro de las trece regiones los hombres superan a las mujeres dentro del grupo de satisfacción (II, III, VII y XII), siendo esta diferencia más acentuada en la tercera región y XII región, cuya distancia supera los 9 puntos.

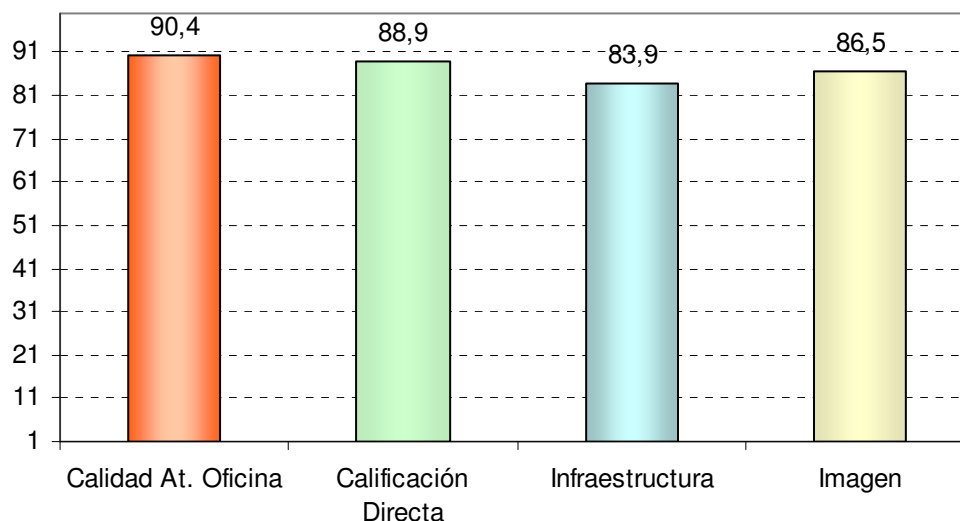
CUADRO N° 11.5
Umbral de satisfacción/insatisfacción según sexo y región

REGION	SEXO	Umbral	
		Menos de 75	75 o más
1	Masculino	16,7	83,3
	Femenino	9,7	90,3
2	Masculino	9,5	90,5
	Femenino	11,8	88,2
3	Masculino	2,8	97,2
	Femenino	11,8	88,2
4	Masculino	2,3	97,7
	Femenino	0	100
5	Masculino	7,6	92,4
	Femenino	7,6	92,4
6	Masculino	20,9	79,1
	Femenino	19,1	80,9
7	Masculino	5,6	94,4
	Femenino	10	90
8	Masculino	22,4	77,6
	Femenino	16,7	83,3
9	Masculino	14,5	85,5
	Femenino	7,7	92,3
10	Masculino	20	80
	Femenino	14,1	85,9
11	Masculino	0	100
	Femenino	0	100
12	Masculino	0	100
	Femenino	10	90
RM	Masculino	26,2	73,8
	Femenino	18,8	81,2

11.4 Análisis de Componentes del índice de satisfacción en OIRS

El valor del índice final de satisfacción el cual es utilizado para ordenar unidades como individuos, sucursales y regiones, se obtiene del cálculo de componentes correspondientes a diferentes aspectos de las sucursales, estos a su vez se obtienen del cálculo de indicadores (preguntas dentro del cuestionario). Los valores contenidos en el gráfico n° 11.3 permiten apreciar que tanto el componente de “infraestructura” (83.9), e “imagen” (86.5), están bajo el puntaje del índice general (87.4). Por el contrario, tanto el componente de “calificación directa” (88.9), y espacialmente el componente de “calidad” (90.4), están por sobre el puntaje del índice general.

GRÁFICO N° 11.3
Componentes del Índice de Satisfacción en OIRS



11.4.1 Valor de componentes del índice de satisfacción por año de medición

En la siguiente tabla se muestra el índice correspondiente a cada componente en base a las mediciones realizadas en el año 2005 y 2006. Es posible apreciar que en cada uno de los dos componentes posibles de comparar, (Calidad de la atención y Calificación Directa) los puntajes más altos aparecen en las mediciones realizadas en el año 2006, especialmente la realizada en el mes de Octubre. En la medición realizada en Octubre de 2005 se registran los más bajos valores en ambos componentes. Si abordamos un análisis comparativo de las diferencias entre los valores de ambos componente entre la medición actual (ago-07) y la de octubre de 2006, es posible apreciar un descenso equivalente en ambos componentes “Calidad de la atención” (1.6 puntos menos), y “calificación directa” (1.7 menos).

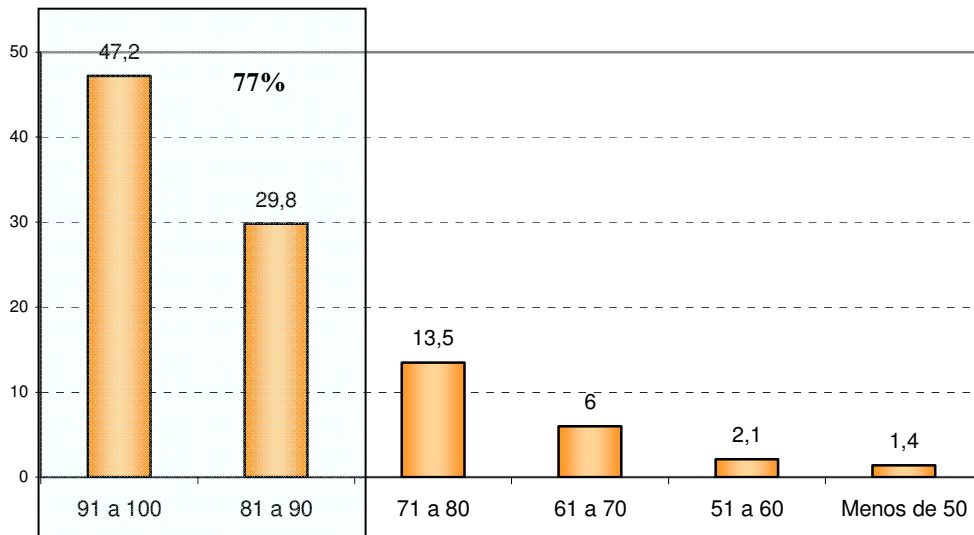
CUADRO N° 11.6
Componentes del índice de satisfacción por año/mes de medición

I.S.	COMPONENTES			
	Calidad At. Oficina	Calificación Directa	Infraestructura	Imagen
ago-07	90,4	88,9	83,9	86,5
oct-06	92,0	90,6	N/A	N/A
jun-06	90,4	88,6	N/A	N/A
oct-05	82,2	84,8	N/A	N/A
may-05	86,2	85,6	N/A	N/A

11.5 Índice de satisfacción de usuario de OIRS por tramos del índice

En el siguiente gráfico, aparece la distribución del total de usuarios partícipes en el estudio de acuerdo al grado de satisfacción con el servicio obtenido (puntaje del índice). En este es posible apreciar que casi la mitad de los usuarios se ubican dentro del tramo que va de los 90 a 100 puntos dentro de la escala del índice (47.2%). Si a ello le agregamos el porcentaje localizado en el tramo de 80 a 90 puntos (29.8%), se obtiene un 77% de usuarios que están entre los 80 o más puntos de satisfacción en área OIRS.

GRÁFICO N° 11.4
Índice de Satisfacción en OIRS por tramos



11.6 Análisis comparativo de índice y componentes por región del país

Al desglosar los valores de los componentes que configuran el índice de satisfacción a nivel regional, es posible observar que la IV y XII región manifiestan una consistencia en cada una de los componentes con valores sobre los 91 puntos. Una situación cercana se produce en las regiones VII y XI, donde solo en uno de los componentes (infraestructura) no se alcanza un puntaje sobre los 91.

En el grupo de las regiones con valores más bajos en el índice de satisfacción general, especialmente en el caso de la VI y décima región, se manifiestan valores bajos en el componente de “infraestructura”; 72.7 y 78.8, respectivamente. En el caso de la región metropolitana, se manifiesta un bajo puntaje en la dimensión referida a “imagen”, (79).

En el contexto de una análisis por columna, el componte de calidad manifiesta su más bajo valor en la Primera región (85.7). En el caso del componente de infraestructura el valor más bajo se registra en la Sexta región (72.7). Respecto del componente referido a “imagen”, vuelve a ser la región Metropolitana la que manifiesta el valor más bajo (79). Por último, en el caso del componente de “calificación directa”, vuelve a aparecer la sexta región como aquella que manifiesta el valor más bajo (82.1).

CUADRO N° 11.7
Índice de Satisfacción y componentes por Región

	Calidad	Infraestructura	Imagen	Calif.Directa	Índice Genera (Ago-07)
I	85,7	84,1	86,8	88,2	85,9
II	90,8	85,2	90,6	91,6	89,2
III	92,6	83,3	91,7	95,2	90,2
IV	97,7	95,1	93,7	96,2	95,8
V	92,6	86	90,8	90,8	89,9
VI	87,7	72,7	85,9	84,1	82,1
VII	91,9	90,2	91,3	92,1	91,3
VIII	90,6	81,3	84,7	88,2	86,2
IX	93	79,6	87,3	87,2	86,7
X	88,8	78,8	85,4	84	84,9
XI	96,3	87,4	91,3	97,2	92,8
XII	92	95,8	96,6	91,1	93,9
RM	86,8	83,1	79	86	84
Media	90,4	83,9	88,9	90,1	87,4

Tramos	
	91 a 100
	81 - 90
	71 a 80
	61 a 70
	51 a 60
	Menos de 51

12. Conclusiones y Recomendaciones

- El Índice de Satisfacción de las OIRS alcanza los 87.4 pp. En relación a la medición de Octubre del 2006, se presenta un descenso de 4.1 pp.
- A nivel de componentes del Índice, el factor de Atención de Oficina presenta la mejor evaluación alcanzando 90.4 pp. y se observa un leve descenso respecto a la medición de octubre de 2006 (0.2). Por otro lado, el componente de Calificación Directa alcanza 88.9 pp.; 1,7 pp. menos respecto de Octubre de 2006. El valor del índice del componente imagen asciende a 86.5 pp. y el de infraestructura a 83.9 pp.
- La desagregación del Índice por Regiones revela altos niveles de satisfacción en las Regiones IV, XII, XI, y VII, alcanzando valores de 95.8, 93.9, 92.8 y 91.3 pp., respectivamente. Por otra parte, las Regiones con menor Satisfacción son la VI Reg (82.1 pp.), X Reg. (84.2 pp.) y R.M (84.0 pp.)
- Más del 86.4% de los usuarios se encuentran satisfechos del servicio recibido, registrando un valor del Índice de satisfacción igual o superior a los 75 pp. (Umbral de satisfacción)
- Los atributos básicos del usuario no parecen afectar el nivel de satisfacción que este manifiesta, por ejemplo el atributo de género no demuestra en los datos una tendencia significativa, ya sea en determinar una mayor satisfacción en hombres o bien en mujeres.

Recomendaciones Practicas
<ul style="list-style-type: none"> • Potenciar el rol de OIRS como agente estratégico en la derivación optima de los usuarios en base a sus necesidades pre-detectadas. • Mejorar la ubicación de los módulos OIRS, en el sentido de favorecer una espera cómoda por parte de los usuarios. • Personal constante y efectivamente capacitado respecto de la atención específica demandada por los usuarios que concurren a OIRS • Potenciar el sitio Web de INP, especialmente el formulario de contacto, esto con la finalidad de ampliar los servicios ofrecidos, y así lograr una descongestión de la demanda de OIRS en sucursales. • Dar mayor difusión y efectividad a medios alternativos de resolución de consultas, coordinándose más estrechamente con Call Center y sitio Web • Potenciar sitio Web con la finalidad de realizar algunos trámites en forma electrónica.

Recomendaciones Metodológicas

- Realizar un estudio cualitativo que permita explorar las cualidades implicadas en los grupos con altos y bajos grados de satisfacción en OIRS; de esta manera se logra enriquecer los datos cuantitativos arrojados por el índice.
- La consultora recomienda, con la finalidad de observar el rol que le cabe a una variable estructural como el flujo de usuarios, cruzar el valor del índice a nivel de sucursal con el número promedio de atenciones realizadas durante el mes que se realiza el trabajo de campo.
- Explorar, desde la perspectiva de los propios usuarios, los aspectos que consideran más relevantes en pos de obtener un nivel de satisfacción determinado en el área OIRS, profundizando la evaluación respecto de la información entregada, del tiempo invertido, proactividad del funcionario, preocupación por resolver la consulta, etc.

13. Anexos

Anexo N° 1 Índice y Componentes del índice por sucursal

91 a 100	81 a 90	71 a 80	61 a 70

Sucursal	Calidad	Infraestructura	Imagen	Califi.Directa	I.S OIRS
TALCAHUANO	98,4	99,6	97,6	94,4	97,8
LA SERENA	96,9	99,6	93,3	95,7	96,7
LOTA	96,9	94,3	97,9	99	96,7
COQUIMBO	97,7	98,1	93,1	94,4	96,3
VALLENAR	98,9	89,3	96,5	100	95,8
CAUQUENES	96,2	97,2	92,9	95	95,6
CONSTITUCION	95,3	93,1	95,4	94,4	94,5
OVALLE	98,3	87,6	94,7	98,3	94,4
PUNTA ARENAS	92	95,8	96,6	91,1	93,9
VIÑA DEL MAR	94,5	93,8	90,7	93,3	93,3
COYHAIQUE	96,7	87,8	91,9	97,7	93,3
QUILLOTA	94,4	92,6	92,6	90,6	92,7
LINARES	93,1	94,5	88,8	93,2	92,7
QUILPUE	94,1	90,3	95	90,5	92,4
CASTRO	91,5	96,1	91,9	84,9	91,6
CALAMA	94,5	85,9	89,2	96,1	91,2
MELIPILLA	92,7	87,4	88,1	96,1	90,9
VICTORIA	92,6	84,5	92,5	95,7	90,8
SAN FERNANDO	97,6	79,5	92,4	91,7	89,9
SAN FELIPE	93,2	81,7	90,9	96,1	89,9
LA FLORIDA	92,6	87,5	86,1	92,8	89,8
CURICO	92,7	84,5	89,4	92,8	89,6
ANTOFAGASTA	91,4	84,8	89,2	90,4	88,8
PUERTO MONTT	94,5	81	91,3	87	88,3
LAS CONDES	89,9	87,2	87	88,2	88,1
TOCOPILLA	86,5	84,9	93,5	88,3	87,8
SAN BERNARDO	89,3	84,3	88,3	89,4	87,6
COPIAPÓ	93	76,4	87,9	94,4	87,3
CHAÑARAL	86	83,7	90,2	91,1	87,2
VALDIVIA	90,7	78,3	91,1	90	86,9
INDEPENDENCIA	86,4	91,7	81,3	86	86,9
ARICA	86	85,9	87,5	87,1	86,5
PROVIDENCIA	88,4	90,1	76,7	87,6	86,4
ESTACIÓN	90	82,5	82,3	90	86,2
VALPARAISO	89,3	82,7	87,8	83,9	85,9
TEMUCO	97,3	74,8	88,9	81,7	85,7
ÑUÑO A	91,4	80,9	78	90,7	85,4
IQUIQUE	85,4	82,3	86	89,4	85,4
ANGOL	94,5	75,8	86,4	84,4	85,3
SAN ANTONIO	90,1	74,7	87,6	90,5	85,1
VILLARRICA	87,6	83,1	80,8	86,8	84,7

TALCA	82,3	81,6	90,1	85	84,2
MAIPU	86,6	86,5	74,4	84,4	83,7
CONCEPCIÓN	89,6	77,2	73,9	91,1	83
PUENTE ALTO	83,7	77,2	79,2	82,8	80,7
COYHAQUE	84,6	75	74	83,3	79,3
SANTA CRUZ	86,5	65,5	83,7	82,8	78,9
CHILLAN	83,7	73,2	77,2	78,3	78,2
ALAMEDA	82,4	79,5	66,7	79,9	77,9
RANCAGUA	78,9	73,1	81,7	77,8	77,5
SAN MIGUEL	78,1	69,5	79,4	75,5	75,2
LOS ANGELES	84,6	62,5	76,7	78,1	75,1
SANTIAGO	77,8	75,6	61,5	75,6	73,4
OSORNO	78,2	58,4	66,5	73,9	72,1
Medias Totales	90,4	83,9	86,5	88,9	87,4

Anexo nº 2
Índice de cada Indicador de componentes por conjunto de mediciones

Componente		may-05	oct-05	jun-06	oct-06	ago-07
Calidad	P.5 Suficiencia de personal	83,4	88,3	89,9	89,8	88
	P.6 Manejo de Conocimiento de personal	94,1	94,7	91,3	90,6	95,1
	P.7 Calidad de atención directa entregada	90,6	91,3	94,7	94,1	89
Calificación Directa	CALIFICACIÓN DIRECTA	85,6	84,4	88,6	90,6	88,9

Diferencial entre índice 2007 y las mediciones anteriores

Componente		may-05	oct-05	jun-06	oct-06
Calidad	P.5 Suficiencia de personal	4,6	-0,3	-1,9	-1,8
	P.6 Manejo de Conocimiento de personal	1	0,4	3,8	4,5
	P.7 Calidad de atención directa entregada	-1,6	-2,3	-5,7	-5,1
Calificación Directa	CALIFICACIÓN DIRECTA	3,3	4,5	0,3	-1,7

Valores negativos expresan cuánto descendió el índice 2007 respecto de fecha señalada en columna

Valores positivos expresa cuánto subió el índice respecto de la fecha señalada en comuna

Anexo Nº 3

Cuadro con totales por sexo según Umbral de satisfacción en área OIRS

		Sexo		
		Masculino	Femenino	
Región = I				
Umbral	Menos de 75	5	3	
	75 o más	25	28	
Región = II				
Umbral	Menos de 75	4	6	
	75 o más	38	45	
Región = III				
Umbral	Menos de 75	1	6	
	75 o más	35	45	
Región = IV				
Umbral	Menos de 75	1	0	
	75 o más	43	47	
Región = V				
Umbral	Menos de 75	7	7	
	75 o más	85	85	
Región = VI				
Umbral	Menos de 75	9	9	
	75 o más	34	38	
Región = VII				
Umbral	Menos de 75	4	8	
	75 o más	68	72	
Región = VIII				
Umbral	Menos de 75	17	13	
	75 o más	59	65	
Región = IX				
Umbral	Menos de 75	8	5	
	75 o más	47	60	
Región = X				
Umbral	Menos de 75	12	9	
	75 o más	48	55	
Región = XI				
Umbral	75 o más	15	15	
Región = XII				
Umbral	Menos de 75	0	1	
	75 o más	20	9	
Región = RM				
Umbral	Menos de 75	50	41	
	75 o más	141	177	
TOTAL		776	849	1625

Anexo nº 4
Cuadro de Comparación del índice general por tipo de usuarios

Tipo de Usuario	Índice General	
	I.S	N válido
Pensionado	88,6	399
Imponente Activo	87,1	613
Empleador	87,4	100
Exonerado	85,3	75
Dueña de casa	89,1	185
Cesante o sin actividad	84,8	74
Beneficiario leyes especiales (Valech)	86,8	3
Usuario INP Activo ley 16.744	90,7	10
Apoderado	85,4	137

No participan de este cuadro la categoría "otros tipos de usuarios"

Cuadro de Comparación de Índice general con y sin Usuarios Exonerados

	Calidad	Infraestructura	Imagen	Calificación Directa	Índice General
Índice sin Usuarios Exonerados (N = 1550)	90,4	84	86,6	89	87,5
Índice con Usuarios Exonerados (N = 1625)	90,4	83,9	86,5	88,9	87,4

**Anexo N° 5
Instrumentos del estudio**

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN USUARIOS OFICINA DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS) DEL INP

A 1: Antes de ser un usuario frecuente de esta sucursal de INP, ¿Cuál de las siguientes frases refleja mejor lo que usted esperaba respecto de la atención que recibiría?

Esperaba una excelente atención	Esperaba una buena atención	No tenía ni bajas ni altas expectativas	Esperaba una regular atención	Esperaba una mala atención	NS/NR
1	2	3	4	5	99

P.1 ¿Ud., pasó a la OIRS a realizar una consulta, reclamo o sugerencia?
(RESPUESTA ÚNICA)

1. Consulta
2. Reclamo (Aplicar pregunta N° 3 y 4)
3. Sugerencia
4. Retiro de formulario y/o certificado

P. 2 Para que tipo de trámite Ud., se dirigió a la OIRS **(RESPUESTA MÚLTIPLE)**

	Trámites
A	Entrega talonario trabajadora casa particular y/o planillas pago imposiciones
B	Entrega Certificado de Imposiciones
C	Entrega copia de liquidación de pago de pensiones
D	Llenado de formulario de FONASA a pensionados
E	Entrega de Tarjeta de identificación de pensionados (TIP)
F	Formulario De reclamos, sugerencia o Felicitación
G	Consulta para atención en plataforma, asistencia social o tesorería
H	Información de estado de avance de beneficios previsionales
I	Otro (señalar cual) :

APLICAR PREG. 3 y 4 SOLO SI USUARIO HA REALIZADO UN RECLAMO EN OIRS (ver P.1)

P. 3 ¿Qué tipo de **reclamo** realizó usted? **(RESPUESTA MÚLTIPLE) (P.7)**

1	Mal trato en la atención
2	Demora excesiva
3	Burocracia excesiva
4	Negligencia funcionaria
5	Reclamos por hechos irregulares o falta a la ética funcionaria
6	Inconsistencia o errores en declaración y pago de cotizaciones previsionales
7	Otra (señalar):

P. 4 Con respecto al **reclamo** presentado en la OIRS, cual de las siguientes afirmaciones refleja su experiencia. **(SELECCIÓN ÚNICA; MARQUE UNA ALTERNATIVA)**

1. El problema fue resuelto y no ha vuelto a tener el mismo problema
2. El problema persiste pero no le ha afectado
3. El problema persiste y le afecta porque no lo han resuelto
99. NS/NR

TODOS CONTESTAN

I. CALIDAD DE ATENCIÓN OFICINA DE INFORMACIONES (OIRS)

P. 5 Con relación al personal de la (OIRS), diría Ud., que: **(MARQUE SOLO UNA ALTERNATIVA)**

- 1. Existe personal necesario para atender en forma oportuna
- 2. El personal que atiende no es suficiente, por lo que hay que esperar
- 3. No hay personal que responda a consultas y/o reclamos.

99. NS/NR

P. 6 Con relación a los conocimientos demostrados por el funcionario de la OIRS, diría Ud., que: **(MARQUE SOLO UNA ALTERNATIVA)**

- 1. Tiene los conocimientos necesarios para entregar información
- 2. Muestra vacilaciones o dudas en la entrega de información
- 3. Demuestra poco conocimiento para entregar información

99. NS/NR

P. 7 Respecto a la atención otorgada en la OIRS, diría Ud., que: **(MARQUE SOLO UNA ALTERNATIVA)**

- 1. Lo atendieron de una forma muy adecuada
- 2. Lo atendieron de forma aceptable
- 3. Lo atendieron de forma regular
- 4. Lo atendieron de mala forma

99. NS/NR

P. 8 ¿Cuál de los siguientes espacios de atención conoce Ud., para realizar sus consultas, reclamos y/o sugerencia?

Nº	Alternativas	Si	NO	NS/NR
1	Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)	1	2	99
2	Call Center (800 202 500)	1	2	99
3	Sitio Web (www.inp.cl)	1	2	99
4	Otro, señalar ¿Cuál?	1	2	99

P. 9 Ahora en relación al personal de la OIRS, le pediré que califique los siguientes aspectos (ESCALA DE NOTAS DE 1 A 7, siendo 1 muy malo y siete muy bueno)

1	Apariencia Personal	1	2	3	4	5	6	7	99
---	---------------------	---	---	---	---	---	---	---	----

2	Amabilidad y cordialidad en el trato	1	2	3	4	5	6	7	99
---	--------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	----

3	Preocupación por atender su necesidad como usuario	1	2	3	4	5	6	7	99
---	--	---	---	---	---	---	---	---	----

4	Rapidez en el trámite	1	2	3	4	5	6	7	99
---	-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	----

CALIFICACIÓN DIRECTA

P. 10 En términos generales, que nota le pondría a la atención en la oficina de Informaciones OIRS (**ESCALA DE NOTAS DE 1 A 7, siendo 1 muy malo y 7 muy bueno**)

1	2	3	4	5	6	7	99
---	---	---	---	---	---	---	----

CRITERIO: INFRAESTRUCTURA Y CONDICIONES AMBIENTALES

P. 11 Con respecto a la **señalización al interior de la Sucursal**, Ud., diría que: (**MARQUE SOLO UNA ALTERNATIVA**)

- 1. La señalización que existe es suficiente y entendible
- 2. La señalización que existe es regular y solo algo entendible
- 3. No existe señalización adecuada y entendible
- 99. NS/NR

P. 12 En cuanto al **orden de atención** Ud., diría que: (**MARQUE SOLO UNA ALTERNATIVA**)

- 1. Siempre se respeta el orden de llegada
- 2. Solo a veces se respeta el orden de llegada
- 3. Nunca se respeta el orden de llegada
- 99. NS/NR

P. 13 En cuanto al espacio físico **de la Sucursal** durante el tiempo de espera: (**Lea alternativas y marque una sola**)

- 1. Existe espacio adecuado y cómodo
- 2. Es estrecho para la cantidad de público
- 3. Es inadecuado e incomodo
- 99 NS/NR

P. 14 En el caso de una emergencia (temblor, incendio, etc.) que tan seguro/a se sentiría usted dentro de la sucursal. (**MARQUE SOLO UNA ALTERNATIVA**)

- 1. Muy seguro
- 2. Relativamente seguro
- 3. Muy inseguro
- 99. NS/NR

CRITERIO: IMAGEN DEL INP

P. 15 A continuación le pediré me indique **su grado de acuerdo o desacuerdo** con las siguientes afirmaciones que se plantean:

Afirmaciones	Totalmente de Acuerdo	Algo de Acuerdo	Algo en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	NS/NR
1. En el INP son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios	4	3	2	1	99
2. El INP es una institución confiable	4	3	2	1	99

3. El INP se preocupa de sus beneficiarios	4	3	2	1	99
4. El INP es una institución innovadora	4	3	2	1	99
5. El INP es una gran Institución	4	3	2	1	99

PERCEPCIÓN DE GÉNERO

P. 16 ¿Ud., piensa que por el hecho de ser mujer/hombre lo atendieron?

- 1. Mejor
- 2. Peor
- 3. Igual

P. 17 ¿En lo personal, alguna vez ha sentido que sus derechos han sido limitados o no han sido respetados en la atención brindada en esta Sucursal?

- 1. Sí (Pasar a P.18)
- 2. No (Pasar a P.1.1 de Perfil de usuario)
- 99. NS/NR

P.18 ¿Por cual de los siguientes aspectos ha sentido que sus derechos han sido limitados? (RESPUESTA MÚLTIPLE, PUEDE ELEGIR MÁS DE UNA)

Alternativas	
1	Por su condición de género (Hombre – Mujer)
2	Por alguna discapacidad físicas y/o mentales
3	Por su estado de salud
4	Por su edad
5	Por su apariencia física o aspecto físico (talla, vestimenta, etc.)
6	Por su origen étnico
7	Por su nivel educacional
8	Por otra causa ¿Cuál?

PERFIL DEL USUARIO (Todos responden)

1.1 Tipo Usuario

- 1. Pensionado
- 2. Imponente Activo
- 3. Empleador
- 4. Exonerado
- 5. Dueña de casa
- 6. Cesante o sin actividad
- 7. Beneficiario leyes especiales (Valech)
- 8. Usuario INP Activo ley 16.744
- 9. Apoderado
- 10. Otros (indicar) _____

1.2 Sexo:

- 1. Masculino
- 2. Femenino

1.3 Edad

- | | |
|-----------------|------------------|
| 1. 18 – 29 años | 4. 50 – 59 años |
| 2. 30 – 39 años | 5. 60 – 69 años |
| 3. 40 – 49 años | 6. 70 años y más |

1.4 Nivel de educación del usuario:

- | | |
|----------------------------|--------------------------|
| 1. Sin instrucción | 5. Media (téc. completa) |
| 2. Básica incompleta | 6. Superior incompleta |
| 3. Básica completa | 7. Superior Completa |
| 4. Media (téc. incompleta) | 99. NS/NR |

**1.5 Condición de discapacidad:
(RESPUESTA MÚLTIPLE, PUEDE ELEGIR MÁS DE UNA)**

- | | |
|-------------|----------------------------|
| 1. Auditiva | 4. Mental |
| 2. Visual | 5. Psíquica o psiquiátrica |
| 3. Física | 6. No tiene discapacidad |

1.6 Pertenencia a grupo étnico:

- | | |
|---------------|-----------------|
| 1. Atacameños | 6. Rapa Nui |
| 2. Aymarás | 7. Kaweshkar |
| 3. Mapuches | 8. Yagán |
| 4. Coya | 9. No pertenece |
| 5. Quechua | 99. NSNR |

1.7 Cuanto tiempo de viaje –aproximadamente - le toma el venir a la sucursal y volver a su casa (o trabajo)

(EXPRESA EN MINUTOS)

1.7a Y este tiempo de viaje a usted le parece:

((MARQUE SOLO UNA ALTERNATIVA))

1. Optimo
2. Bueno
3. Regular
4. Excesivo

99. NS/NR

1.8. ¿Desde cuando usted acude a esta sucursal? (ANOTE EL TIEMPO SEGÚN LA UNIDAD DE TIEMPO INDICADA POR LA PERSONA ENCUESTADA)

¿Cuántos?

	Unidad	Tiempo
1. Por algunos Años	Años Aprox.	
2. Por algunos meses	Meses Aprox.	
3. Por algunas semanas	Semanas Aprox.	
4. Solo Algunos días	Días Aprox.	

A.2. Pensado en lo que usted conoce o ha oído de las instituciones gubernamentales y usando una escala de 1 a 7, donde 1: "Muy Mala" y 7: "Muy Buena", ¿Con que nota evaluaría la imagen de las siguientes instituciones públicas?

1. Servicio de Impuestos Internos	1	2	3	4	5	6	7	99
2. INP	1	2	3	4	5	6	7	99
3. Registro Civil	1	2	3	4	5	6	7	99
4. FONASA	1	2	3	4	5	6	7	99
5. SERNAC	1	2	3	4	5	6	7	99

Tiempo 2. Finalmente, comparando la atención esperada con la obtenida en la sucursal del INP, usted diría que fue: **(ENCUESTADOR: LEER TODAS LAS FRASES)**

Mucho mejor de lo que esperaba	Mejor de lo que esperaba	De acuerdo a lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Mucho peor de lo que esperaba	NS/NR
1	2	3	4	5	9

Nombre Pila _____ Fono _____

Sucursal		Código	
Encuestador/a		Código	
Fecha de aplicación			
Tramo de Aplicación de la encuesta	1. 9:00 a 9.59 horas 2. 10:00 a 10:59 horas 3. 11:00 a 11:59 horas 4. 12:00 a 12:59 horas 5. 13:00 a 14:00 horas		<input type="checkbox"/>
Revisor de mesa (uso interno)			
Supervisión (Uso interno)			