

# **Estudio de Satisfacción de Usuarios**

## **OFICINA DE INFORMACIÓN, RECLAMO Y SUGERENCIAS**

### **SUCURSALES INP**

Julio de 2006

# Tabla de Contenidos

	<b>PÁG.</b>
I. ANTECEDENTES .....	3
II. OBJETIVOS .....	4
III. METODOLOGÍA .....	5
IV. ÍNDICE SATISFACCIÓN DE USUARIOS .....	10
V. PRINCIPALES RESULTADOS .....	18
V.1 ANÁLISIS DEL ÍNDICE POR COMPONENTE .....	19
V.1.1 CALIDAD DE LA ATENCIÓN .....	20
V.1.2 CALIFICACIÓN DIRECTA .....	28
V.2 CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS .....	31
VI. CONCLUSIONES .....	35
VII. ANEXOS .....	38
7.1 CUESTIONARIO .....	39
7.2 TABLA ASIGNACIÓN DE PUNTAJE .....	43
7.3 TABLAS NACIONALES Y REGIONALES .....	44
7.4 HOJA CON ÍNDICE POR DIMENSIÓN PARA CADA SUCURSAL .....	50

# I. Antecedentes

El Instituto de Normalización Previsional presenta como uno de sus ejes estratégicos el **"promover el desarrollo de procesos internos impecables que permitan otorgar altos estándares en la calidad de la atención a los usuarios"**. Para ello, el Instituto ha requerido desarrollar un estudio de satisfacción de usuarios de la OIRS de atención de sucursales de INP, con la finalidad de evaluar el grado de Satisfacción de los usuarios de las plataformas de atención en las distintas sucursales del INP.

## II. Objetivos

- Medir el grado de Satisfacción de los Usuarios en las OIRS de las sucursales de INP.
- Construir un Índice de Satisfacción que permita evaluar cuantitativamente el grado de Satisfacción de los Usuarios de INP.



# III. Metodología

# Ficha Metodológica

## DISEÑO DEL ESTUDIO

Estudio de carácter cuantitativo concluyente sobre la base de entrevistas cara a cara a Usuarios del INP.

## GRUPO OBJETIVO

Personas que hayan sido atendidas en las sucursales del INP.

## TAMAÑO MUESTRAL

1.670 Usuarios distribuidos en todo el País. (51 sucursales)

## ERROR MUESTRAL

El error muestral para el total de la muestra, asumiendo varianza máxima y con un nivel de confianza del 95% es 2,4%.

## METODO DE SELECCIÓN MUESTRAL

La selección muestral aleatoria; se entrevistó al usuario que salía de las oficinas del INP.

## INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

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

## TRABAJO DE TERRENO

El trabajo de campo se realizó en el mes de Junio del 2006.

# Índice de Satisfacción de Usuarios

Con el propósito de medir el Grado de Satisfacción que los usuarios de INP le asignan a la OIRS, se construyó un índice cuantitativo en base a las respuestas de una serie de preguntas que pretendió medir en forma directa e indirecta la valoración y/o importancia que los usuarios asignan a diversos aspectos relacionados con la atención.

A las preguntas con puntuación se le asignó un puntaje de 1 a 100, donde 100 representa la nota máxima indicando alta satisfacción por el servicio y la nota 1 es la nota mínima que representa una nula satisfacción por el servicio. Para aquellas preguntas que se califican directamente en escala de 1 a 7 se transforman en escala de 1 a 100.

Para obtener el índice general de Satisfacción se promedian las calificaciones por tema y luego se calcula el Índice General como un promedio ponderado de los índices por tema. El índice se calcula para cada usuario y luego se agrega para el total, de esta manera es posible evaluar el grado de variabilidad en la calificación que asignan los distintos grupos de usuarios.

En el evento que un entrevistado no responda, se le asignó el valor cero y dicha pregunta no se considerará en el cálculo del Índice de Satisfacción.

# Calculo del Índice y Ponderaciones

El índice de Satisfacción de Usuarios de las OIRS esta compuesto por dos factores. El primero es el indicador de la atención recibida en la oficina, y el segundo el índice de la calificación directa que los usuarios realizan en la atención.

Los ponderadores de cada factor se muestran en la siguiente tabla:

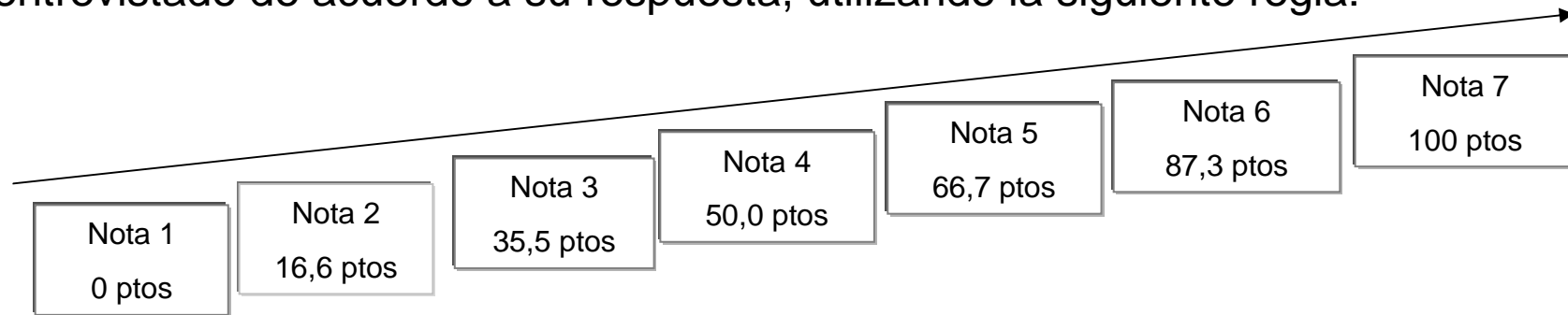
<b>Factor</b>	<b>Ponderación</b>
Calidad Atención Oficina	60%
Calificación Directa	40%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



# Calificación Directa

## Índice de Calificación Directa

El Índice de Calificación Directa es una escala de medida de 0 a 100 que se obtiene a partir de la pregunta de satisfacción (p9) asignando puntaje a cada entrevistado de acuerdo a su respuesta, utilizando la siguiente regla:



## Fórmula de Cálculo

A partir de la siguiente fórmula hemos desarrollado el cálculo de los índices según cada uno de los procesos involucrados.

$$\frac{((\% \text{ Nota } 7 \times 6) + (\% \text{ Nota } 6 \times 5) + (\% \text{ Nota } 5 \times 4) + (\% \text{ Nota } 4 \times 3) + (\% \text{ Nota } 3 \times 2) + (\% \text{ Nota } 2 \times 1) + (\% \text{ Nota } 1 \times 0))}{6}$$

6

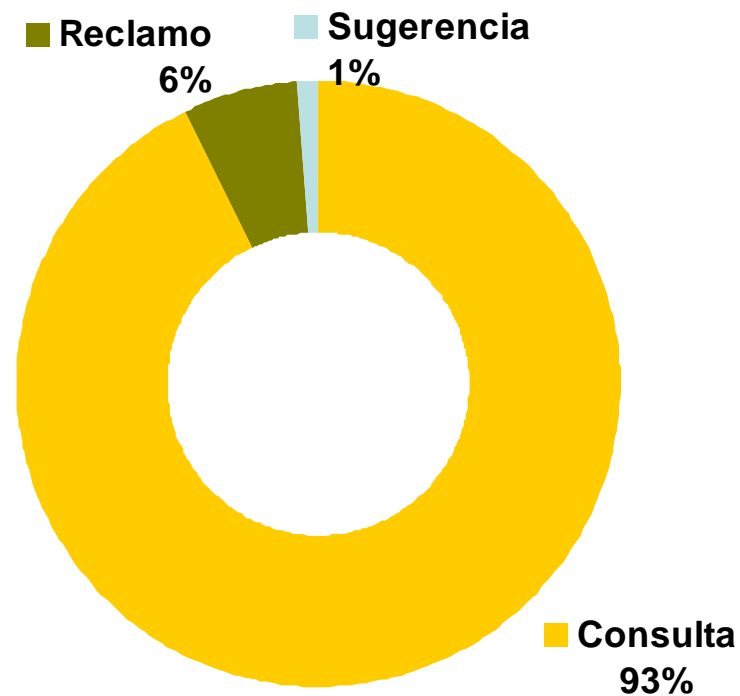
9



# IV. Índice Satisfacción Usuarios

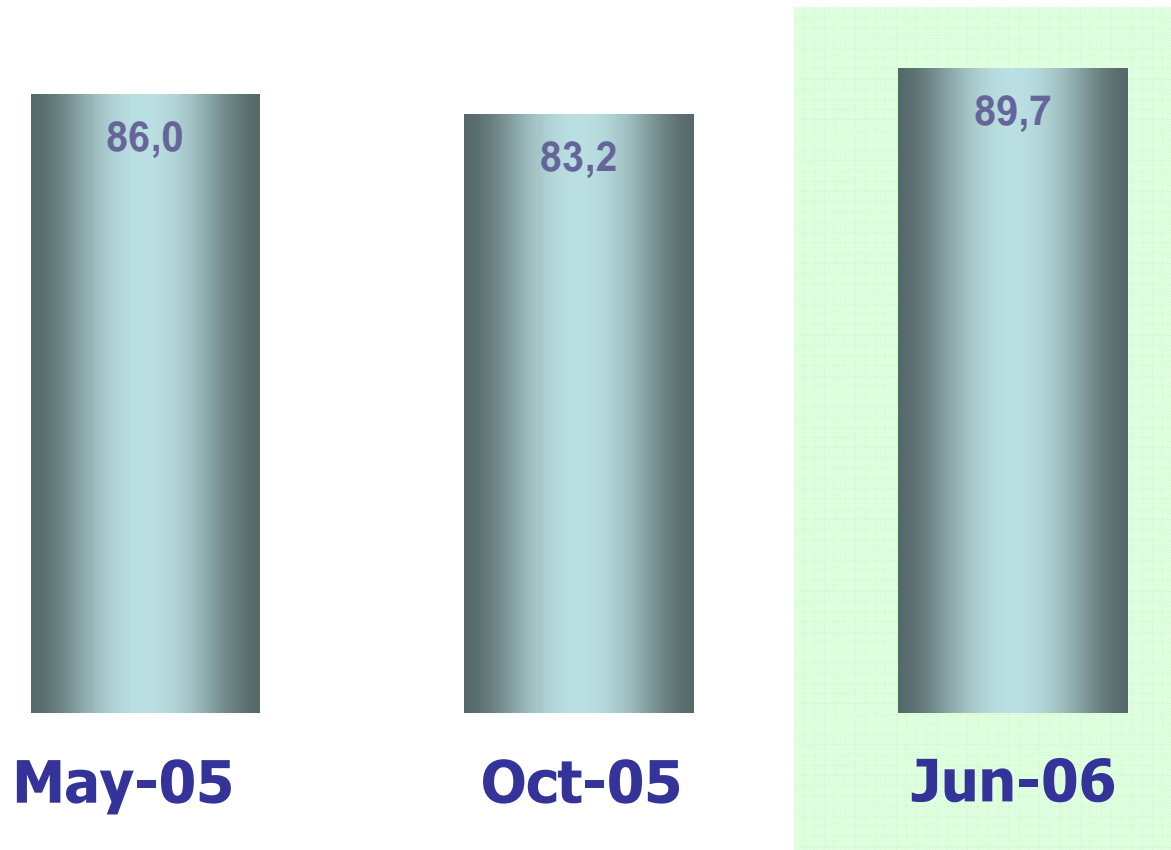
# Estudio de Satisfacción de Usuarios (Base: Total, n=1670)

P1. ¿Usted pasó o ha pasado a la OIRS a realizar una consulta, reclamo o sugerencia?



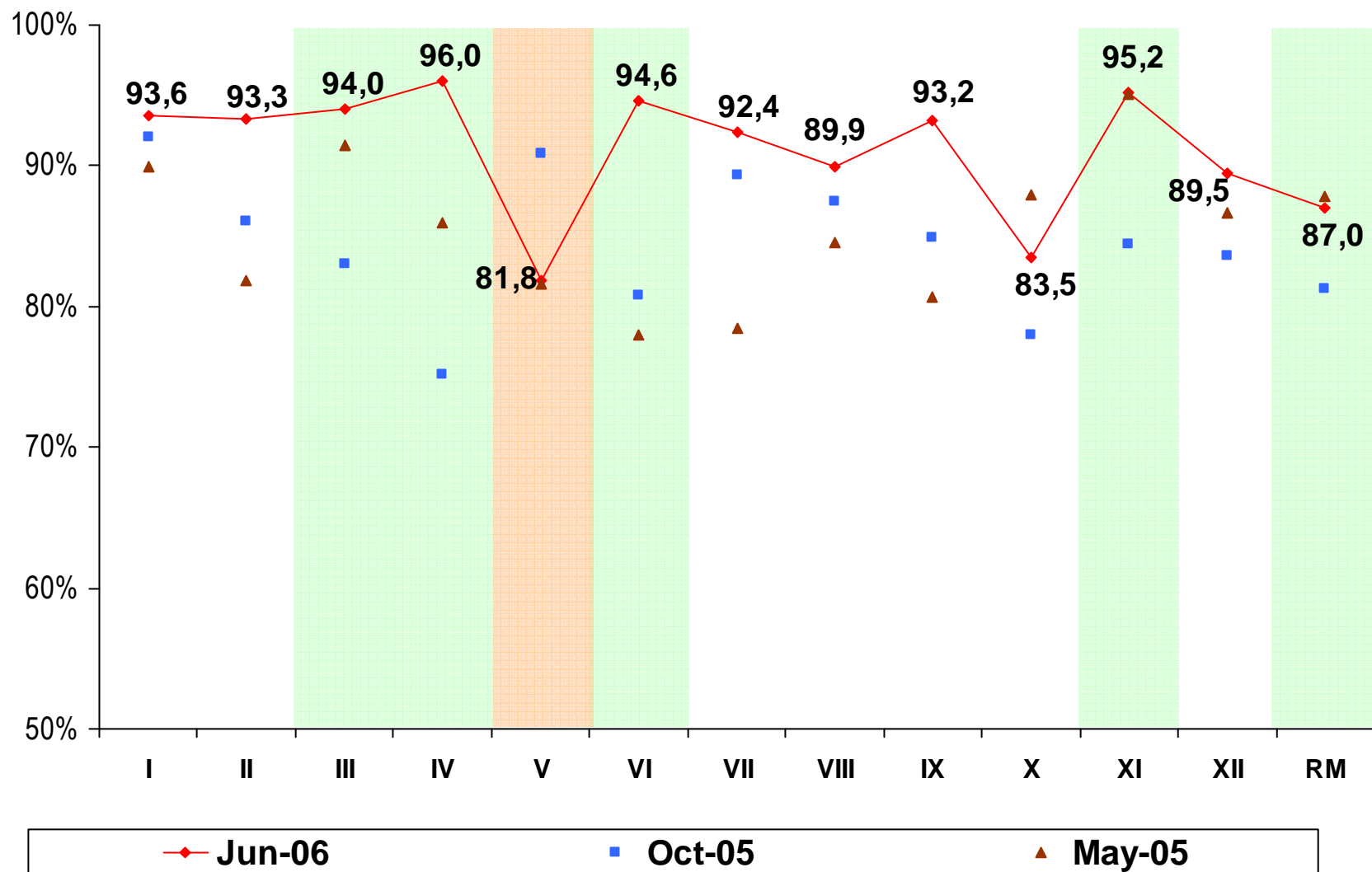
Nota: EL 6% de reclamo para a P7. (100 casos)

# Índice de Satisfacción de Usuarios en las OIRS (Base: Total, n=1670)

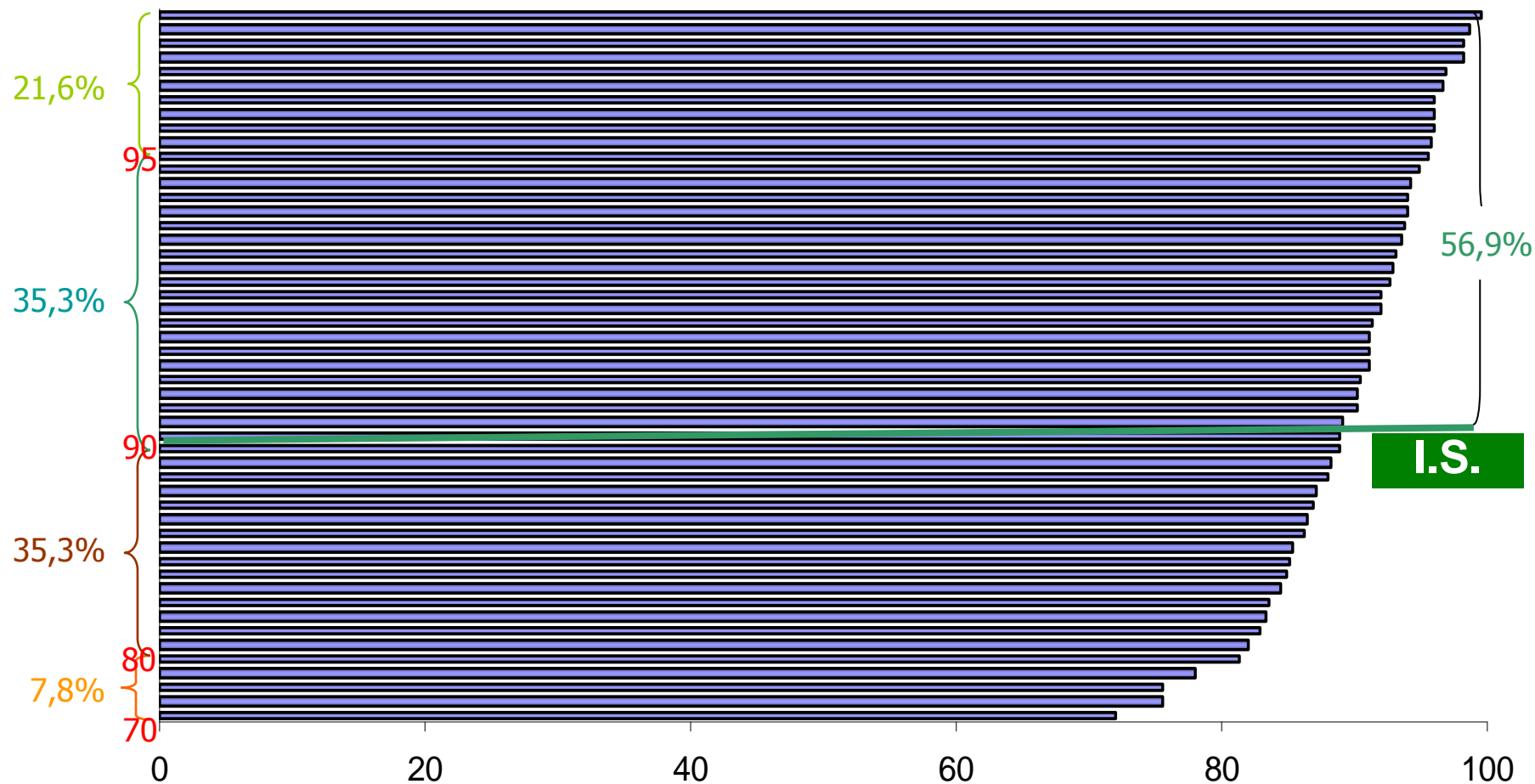


I.S.	REGIÓN													SEXO	
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	Hombre	Mujer
<b>Jun-06</b>	93,6	93,3	94,0	96,0	81,8	94,6	92,4	89,9	93,2	83,5	95,2	89,5	87,0	89,6	90,1
<b>Oct-05</b>	92,0	86,1	83	75,2	90,9	80,8	89,4	87,5	84,9	78,0	84,4	83,6	81,3	82,7	83,5
<b>May-05</b>	89,9	81,9	91,4	86	81,6	78	78,4	84,6	80,7	87,9	95,1	86,6	87,8	84,6	87,3

# Evolución del Índice de Satisfacción por Región



# Distribución del Índice de Satisfacción por Sucursal



# Componentes del Índice de Satisfacción (Base: Total, n=1670)

**I.S. = 89,7**



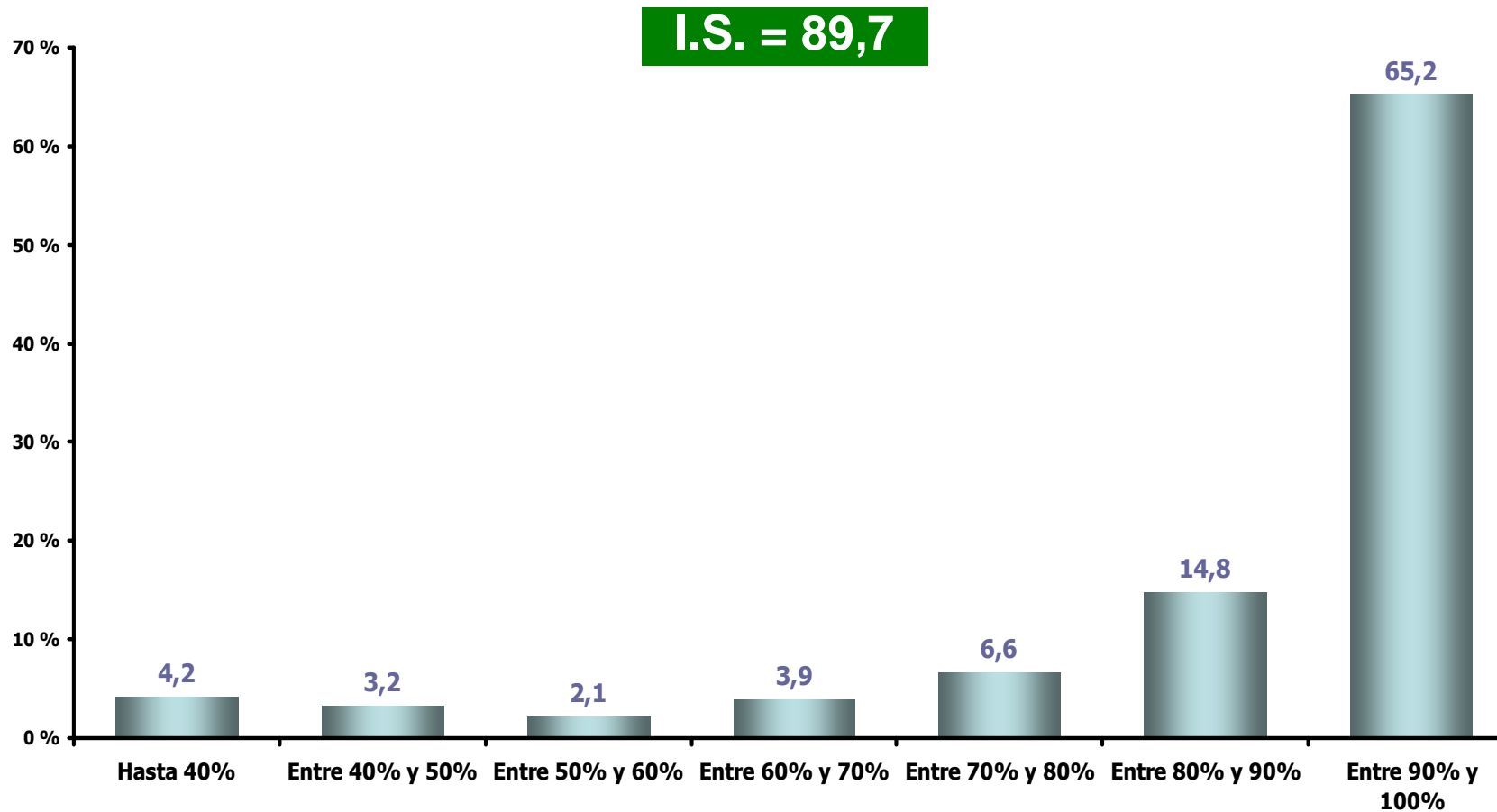
**Calidad Atención Oficina**



**Calificación Directa**

<b>I.S.</b>	<b>COMPONENTES</b>	
	Calidad At. Oficina	Calificación Directa
<b>Jun-06</b>	90,4	88,6
<b>Oct-05</b>	82,2	84,8
<b>May-05</b>	86,2	85,6

# Distribución del Índice de Satisfacción (Base: Total, n=1670)



I.S.	Distribución en Tramos del I.S.						
	Hasta a 40%	40% a 50%	50% a 60%	60% a 70%	70% a 80%	80% a 90%	90% a 100%
<b>Jun-06</b>	4,2	3,2	2,1	3,9	6,6	14,8	65,2
<b>Oct-05</b>	0,3	2,3	8,1	7,3	27,2	11,3	43,5
<b>May-05</b>	1,3	3	3,6	7,4	16,8	14,8	53,1



# Índice de Satisfacción por Sucursal

SUCURSAL	INDICE DE SATISFACCIÓN
San Fernando	99,5
Chañaral	98,7
Coquimbo	98,3
Lota	98,3
Villarrica	96,8
Cauquenes	96,7
Tocopilla	96,1
Iquique	96,0
La Serena	95,9
Talcahuano	95,7
San Antonio	95,6
Constitucion	94,9
Melipilla	94,2
Coyhaique	94,1
Calama	94,0
Victoria	93,8
Ovalle	93,5
Punta Arenas	93,1
Copiapo	92,9
Concepcion	92,6
Temuco	92,1
Alameda	91,9
Curico	91,4
Talca	91,2
Arica	91,1
Santiago	91,0

SUCURSAL	INDICE DE SATISFACCIÓN
Vallenar	90,4
Rancagua	90,3
Antofagasta	90,2
Angol	89,0
La Florida	88,9
Puente Alto	88,9
Linares	88,2
Castro	87,9
Quillota	87,1
San Bernardo	86,9
Estacion Central	86,5
Las Condes	86,2
Viña del Mar	85,4
San Felipe	85,1
Pto Montt	84,8
San Miguel	84,4
Valdivia	83,6
Maipu	83,4
Los Angeles	82,8
Nuñoa	82,1
Independencia	81,4
Osorno	77,9
Valparaiso	75,5
Chillan	75,5
Providencia	72,0

- Ideal: 95% y más
- Bueno: 90% - 95%
- Regular: 85% - 90%
- Mejorar: 85% y menor



# V. Principales Resultados



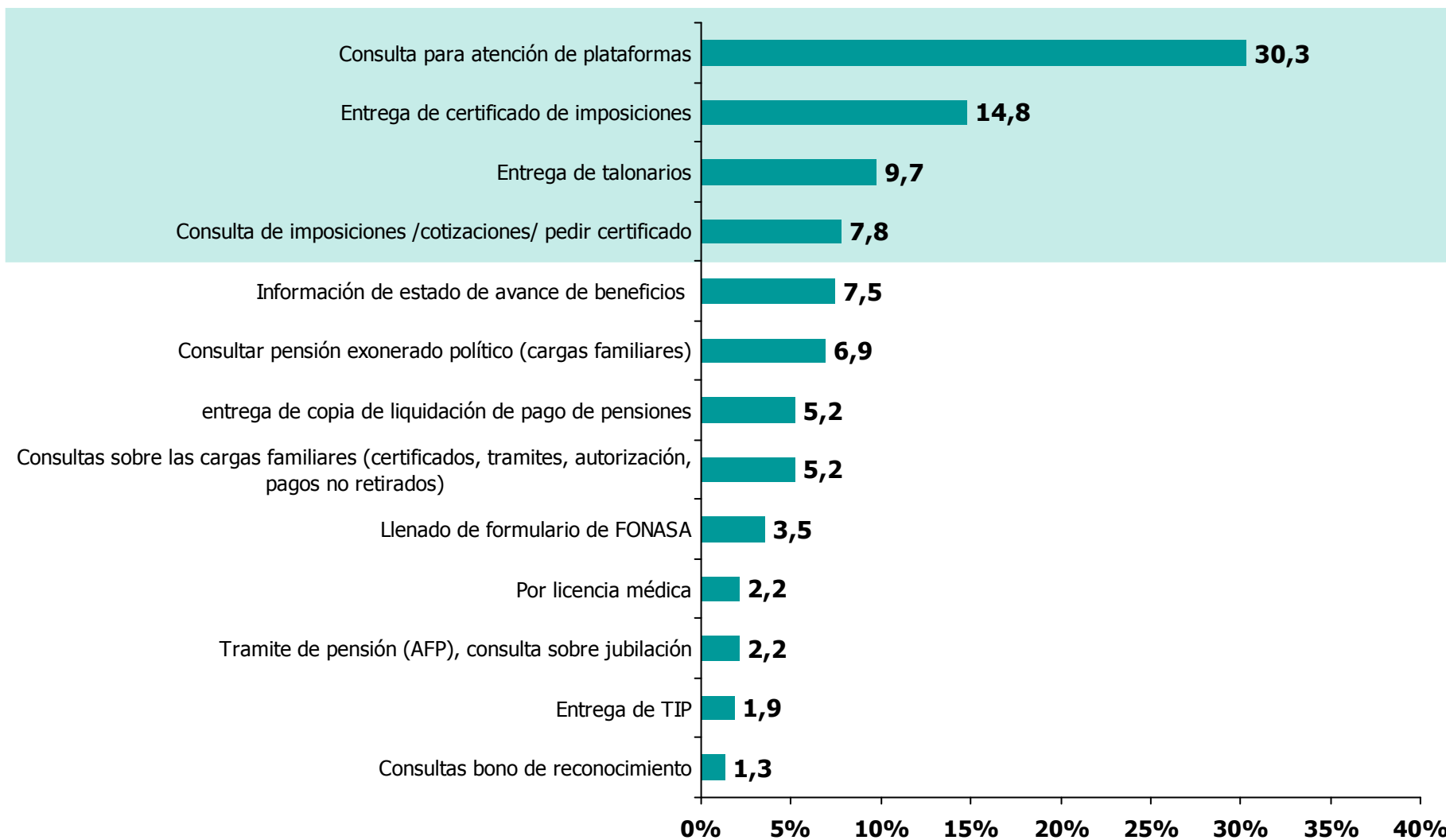
# V.1. Análisis de Componentes



# V.1.1 Calidad de Atención Oficina

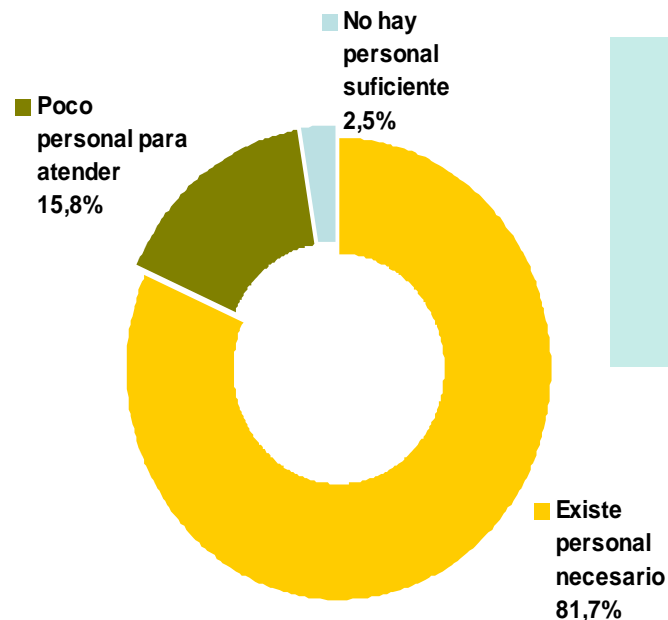
## ¿Para qué tipo de trámite (s) Ud. se dirigió a la OIRS? (Base: n=1570)

### P2. ¿Tipo de Trámite?



# Atención en la OIRS (Base: n=1570)

P3. Con relación al personal de la (OIRS), diría Ud. que:

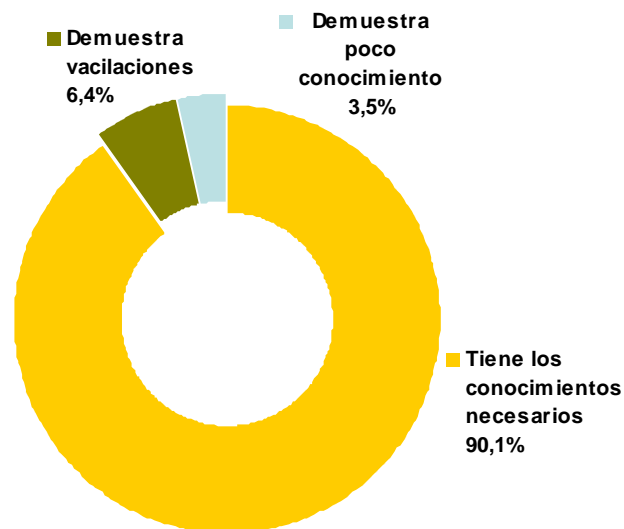


<b>INDICE</b>	<b>JUN-06</b>	<b>OCT-05</b>	<b>MAY-05</b>
<b>TOTAL:</b>	<b>89.7</b>	<b>83.2</b>	<b>86.0</b>
<b>CALIDAD:</b>	<b>90.4</b>	<b>82.2</b>	<b>86.2</b>
<b>PREGUNTA:</b>	<b>89.9</b>	<b>88.3</b>	<b>83.4</b>

	Región												
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM
Existe personal necesario para atender en forma oportuna	74,6	93,3	91,4	95,7	94,3	91,9	91,2	76,9	92,1	68,0	88,9	64,5	71,5
El personal que atiende no es suficiente, por lo que hay que esperar	25,4	5,6	7,5	2,2	4,6	8,1	6,3	20,2	5,6	25,6	11,1	35,5	24,9
No hay personal que responda consultas y/o reclamos	0,0	1,1	1,1	2,1	1,1	0,0	2,5	2,9	2,3	6,4	0,0	0,0	3,6
<b>I.S</b>	<b>87,3</b>	<b>96,2</b>	<b>95,3</b>	<b>97,0</b>	<b>96,7</b>	<b>96,0</b>	<b>94,6</b>	<b>87,3</b>	<b>95,1</b>	<b>81,4</b>	<b>94,5</b>	<b>82,3</b>	<b>84,3</b>

# Atención en la OIRS (Base: n=1570)

## P4. Con relación a los conocimientos demostrados por el funcionario de la OIRS, diría Ud. que :

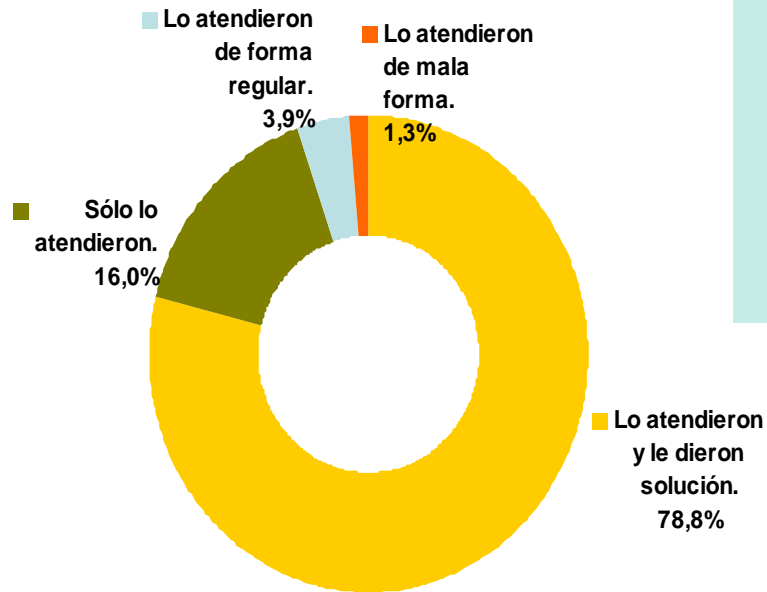


<b>INDICE</b>	<b>JUN-06</b>
<b>TOTAL:</b>	<b>89.7</b>
<b>CALIDAD:</b>	<b>90.4</b>
<b>PREGUNTA:</b>	<b>93.7</b>

	Región												
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM
Tiene los conocimientos necesarios para entregar información	98,4	94,4	95,7	91,5	97,7	93,5	91,8	87,9	91,1	75,8	93,7	80,6	88,9
Muestra vacilaciones en la entrega de información	1,6	3,3	2,2	4,3	2,3	1,6	4,4	9,2	6,7	15,3	6,3	19,4	6,6
Demuestra poco conocimiento para entregar información	0,0	2,3	2,1	4,2	0,0	4,9	3,8	2,9	2,2	8,9	0,0	0,0	4,5
I.S	99,2	96,3	97,0	94,1	98,9	94,8	94,4	92,8	94,6	84,3	96,9	90,3	92,7

# Atención en la OIRS (Base: n=1570)

## P5. Respecto a la atención otorgada en la OIRS, diría Ud. que ...



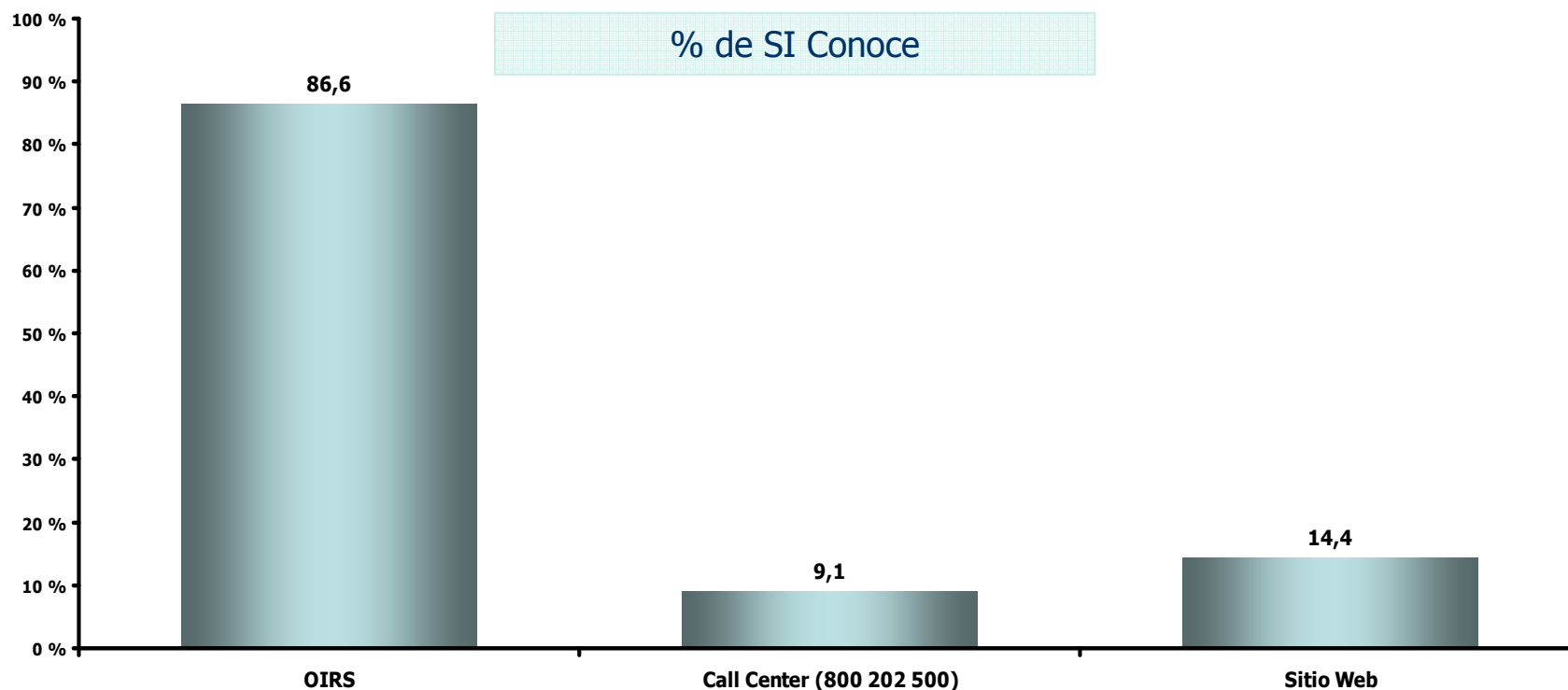
<b>INDICE</b>	<b>JUN-06</b>	<b>OCT-05</b>	<b>MAY-05</b>
<b>TOTAL:</b>	<b>89.7</b>	<b>83.2</b>	<b>86.0</b>
<b>CALIDAD:</b>	<b>90.4</b>	<b>82.2</b>	<b>86.2</b>
<b>PREGUNTA:</b>	<b>91.3</b>	<b>94.7</b>	<b>94.1</b>

	Región												
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM
Lo atendieron de forma adecuada y ledieron solución	82,5	94,4	76,3	89,4	43,7	88,7	88,1	86,1	89,9	75,6	92,1	80,6	68,9
Lo atendieron de forma adecuada , pero fue derivado a otra unidad	14,3	3,3	14,0	6,4	55,2	9,7	3,8	11,0	6,7	8,7	7,9	12,9	26,6
Lo atendieron de forma regular	3,2	2,3	9,7	3,2	1,1	1,6	2,5	2,9	2,2	9,5	0,0	3,2	4,2
Lo atendieron de mala forma	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	5,6	0,0	1,2	6,2	0,0	3,3	0,3
<b>I.S</b>	<b>93,5</b>	<b>97,4</b>	<b>89,0</b>	<b>94,9</b>	<b>82,7</b>	<b>96,0</b>	<b>92,1</b>	<b>94,7</b>	<b>95,4</b>	<b>85,2</b>	<b>97,6</b>	<b>90,9</b>	<b>88,8</b>



# Tipo de Usuario del INP (Base: n=1570)

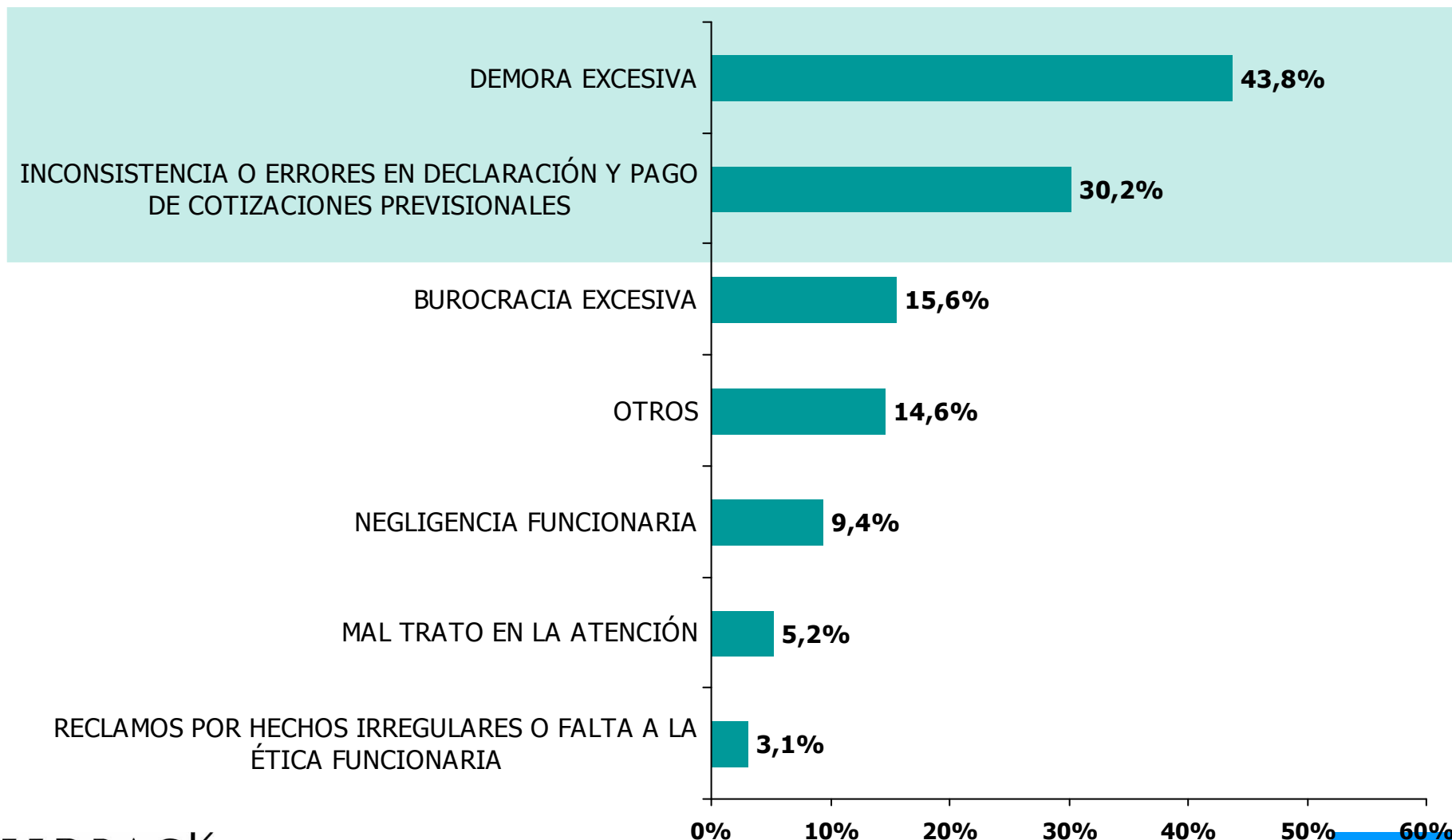
P6. ¿Cuál de los siguientes espacios de atención conoce Ud. para realizar sus consultas, reclamos y/o sugerencias?



	Region													
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	
OIRS	100,0	97,8	80,9	83,0	91,2	64,0	88,0	98,3	100,0	72,4	98,5	100,0	80,6	
Call Center (800 202 500)	5,8	40,2	10,6	8,5	6,5	4,0	5,1	9,1	13,3	8,3	1,5	3,3	7,9	
Sitio Web (www.INP.cl)	17,3	38,0	17,0	14,9	7,1	7,0	13,9	20,6	4,4	10,3	14,9	8,2	14,7	

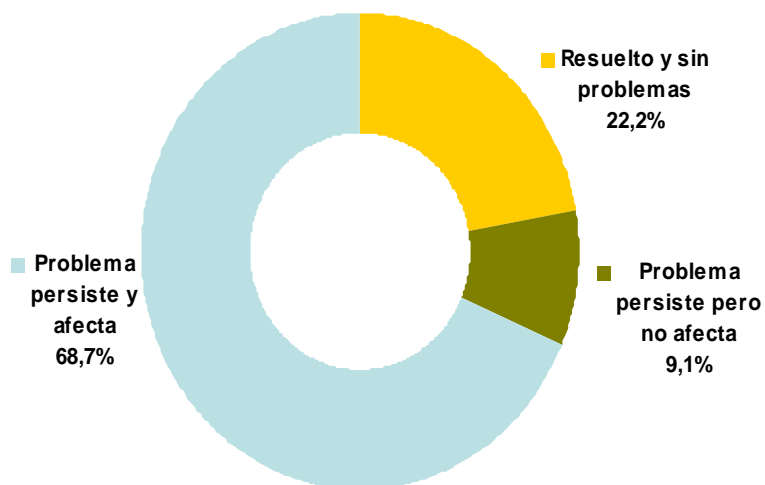
## Usuarios que han presentado un reclamo en la OIRS (Base: n=100)

### P7. ¿Qué tipo de reclamo realizó usted??



# Atención en la OIRS (Base: n=100)

P8. Respecto al reclamo presentado en la OIRS, cuál de las siguientes afirmaciones refleja su experiencia...



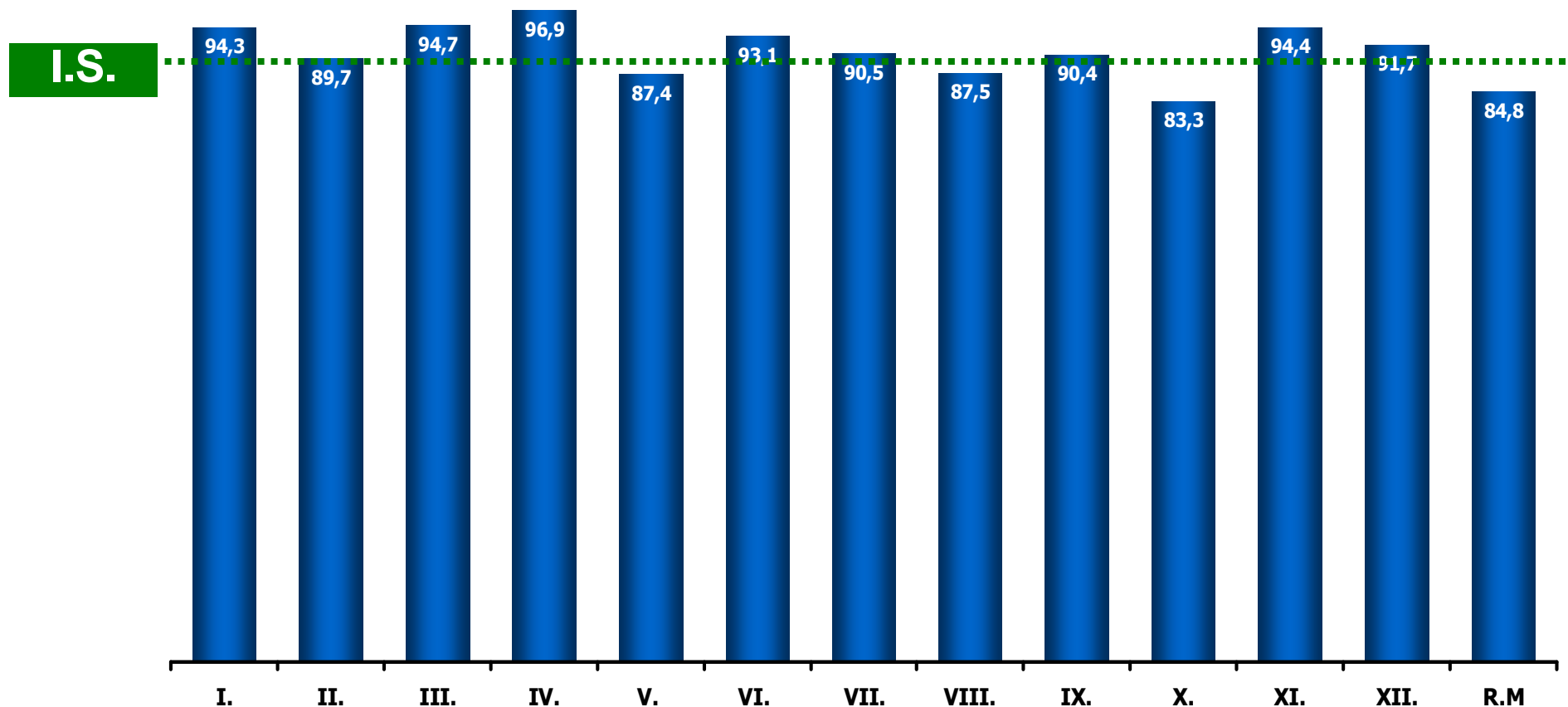
<b>INDICE</b>	<b>JUN-06</b>	<b>OCT-05</b>	<b>MAY-05</b>
<b>TOTAL:</b>	<b>89.7</b>	<b>83.2</b>	<b>86.0</b>
<b>CALIDAD:</b>	<b>90.4</b>	<b>82.2</b>	<b>86.2</b>
<b>PREGUNTA:</b>	<b>33.6</b>	<b>58.2</b>	<b>65.1</b>

	Región												
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM
El problema fue resuelto y sin problemas	50	0	0	0	21,7	100	0	0	0	0	0	100	20
El problema persiste, pero no afecta	50	0	0	0	7,2	0	100	100	0	0	0	0	0
El problema persiste y afecta	0	100	100	0	71,1	0	0	0	0	0	100	0	80
<b>I.S</b>	<b>75,0</b>	<b>10,0</b>	<b>10,0</b>	<b>0,0</b>	<b>32,4</b>	<b>100,0</b>	<b>50,0</b>	<b>50,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>10,0</b>	<b>100,0</b>	<b>28,0</b>



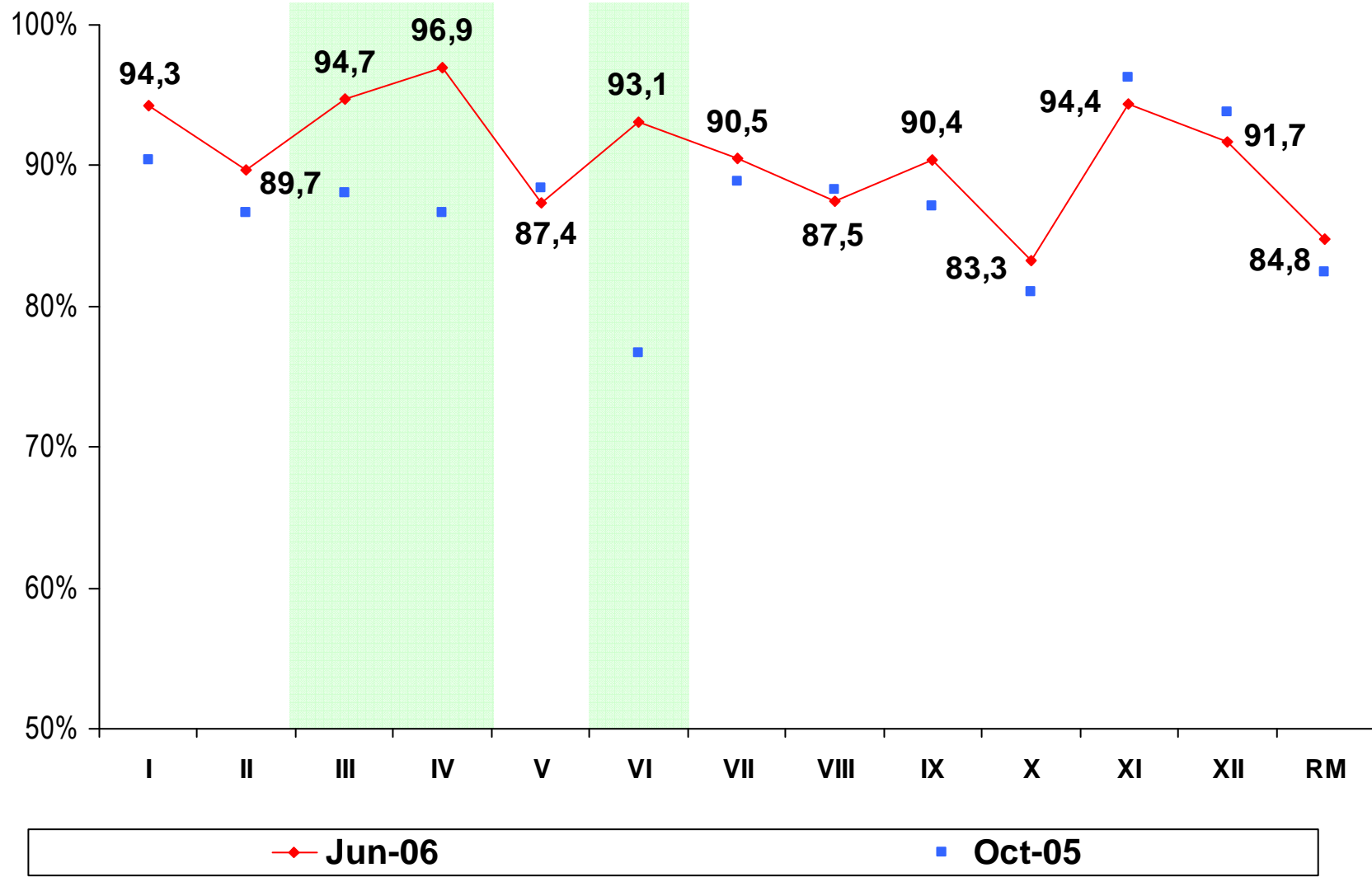
# V.1.2 Calificación Directa

# Índice de Calificación Directa por Región. (Base: Total, n=1670)



<u>INDICE</u>	<u>JUN-06</u>	<u>OCT-05</u>	<u>NOV-05</u>
TOTAL:	89.7	83.2	86.0
DIRECTO:	88.6	84.4	85.6

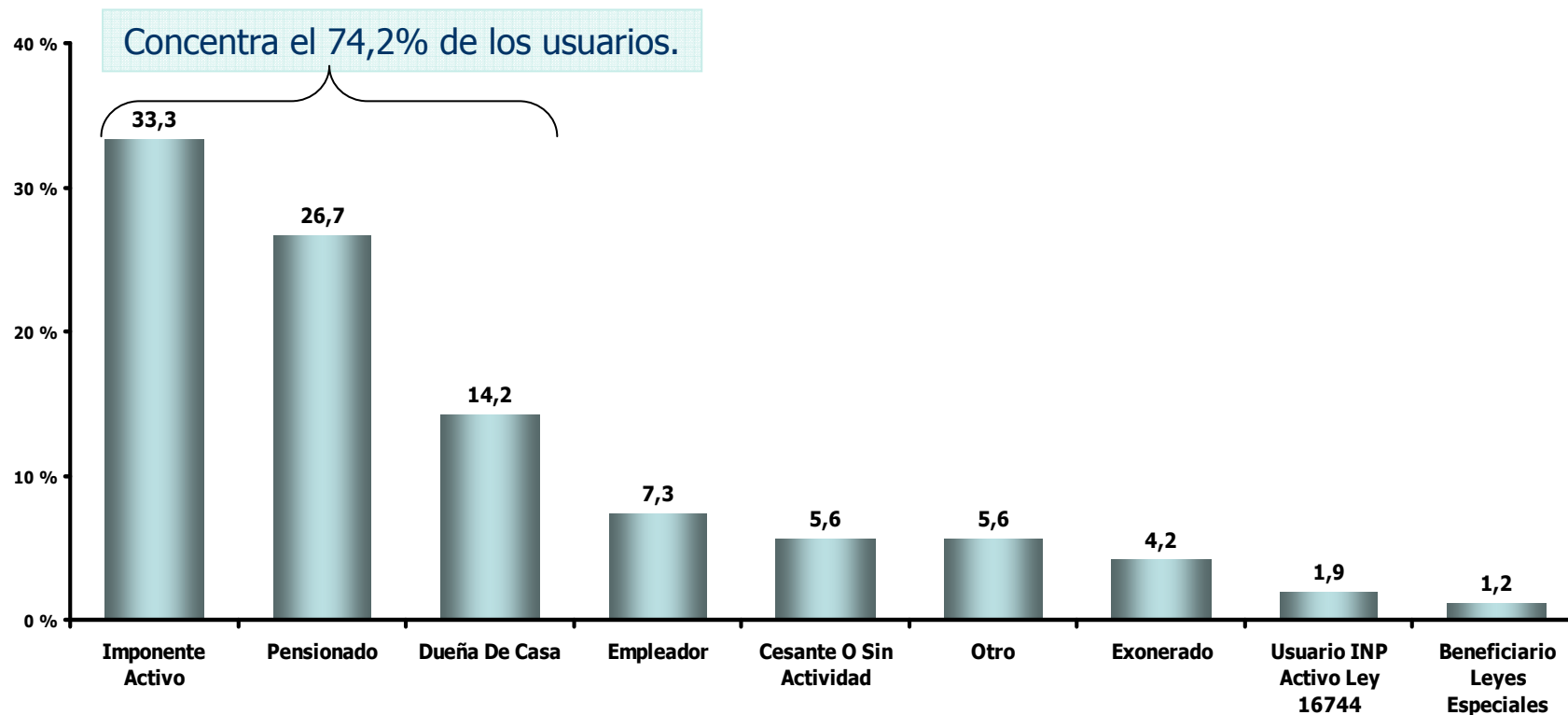
# Evolución de Satisfacción Directa por Región





## V.2 Características del Usuario

# Tipo de Usuario del INP (Base: Total, n=1670)

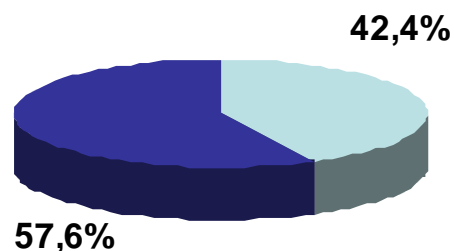


	Region												
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM
Imponente Activo	31,3	38	30,9	29,8	33,5	28,4	23,7	33	27,8	21,7	38,3	48,9	38,5
Pensionado	34,4	26,1	22,3	25,8	35,3	33,8	33,3	31,3	28,9	18,5	24	10,9	24,4
Dueña De Casa	12,5	14,1	25,5	17,8	7,6	12,8	20,7	11,9	15,6	19,1	14,3	15,2	10,7
Empleador	3,1	7,6	10,6	3,2	1,8	10,8	8,9	9,1	5,6	14	7,8	3,3	6,6
Cesante O Sin Actividad	0	3,3	5,3	1,6	15,3	6,1	2,3	4	4,4	8,3	4,6	6,5	5,4
Otro	6,2	2,2	1,1	8,1	1,2	4,1	0,7	5	4,4	11,4	4,5	10,9	7,9
Exonerado	12,5	7,6	2,1	3,2	1,2	2	5,2	1,7	12,2	4,5	3,3	4,3	4,3
Usuario INP Activo Ley 16744	0	1,1	2,2	3,2	2,9	0	5,2	1,7	1,1	1,9	3,2	0	1,3
Beneficiario Leyes Especiales	0	0	0	7,3	1,2	2	0	2,3	0	0,6	0	0	0,9



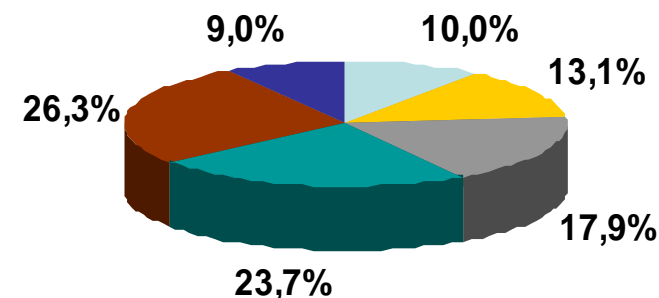
# Características de los Usuarios (Base: Total, n=1670)

## Sexo



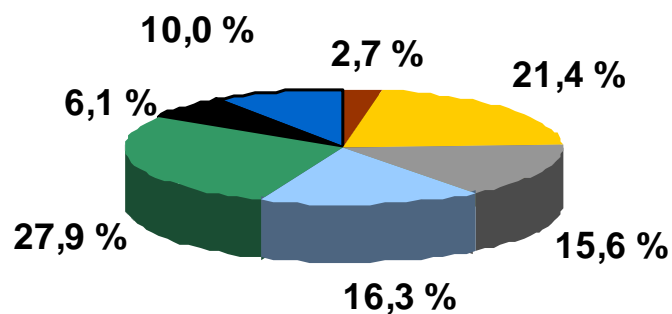
- Masculino
- Femenino

## Edad



- De 18 a 29 años
- De 30 a 39 años
- De 40 a 49 años
- De 50 a 59 años
- De 60 a 69 años
- De 70 y más años

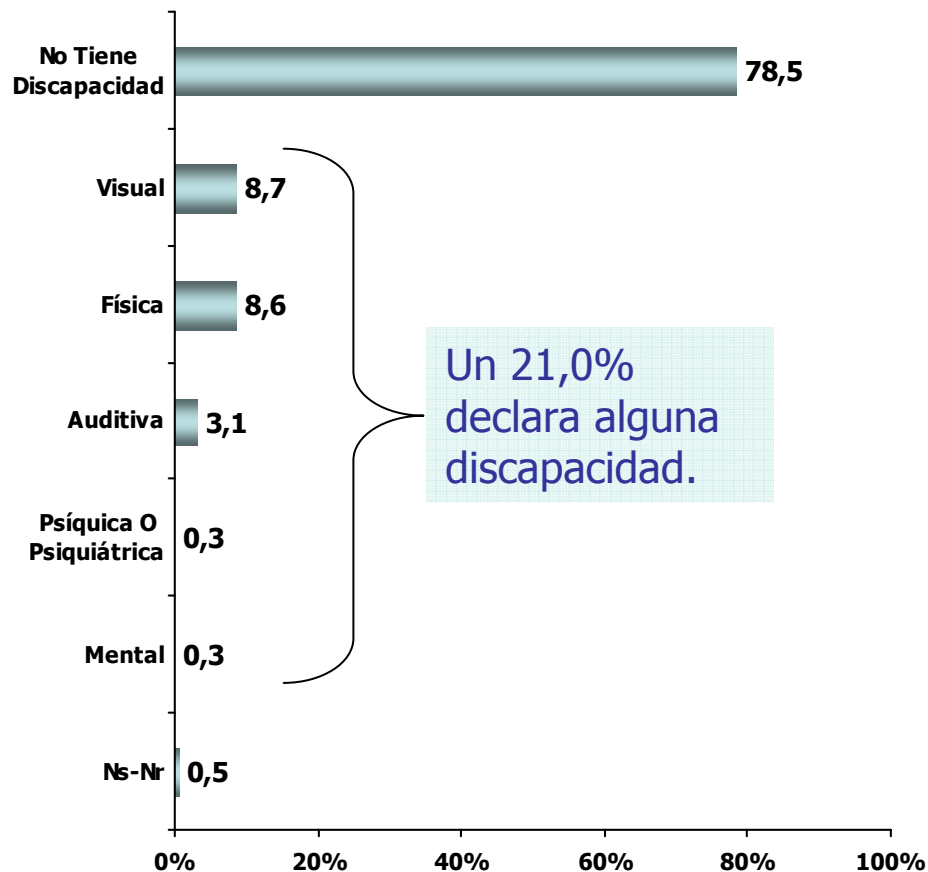
## Educación



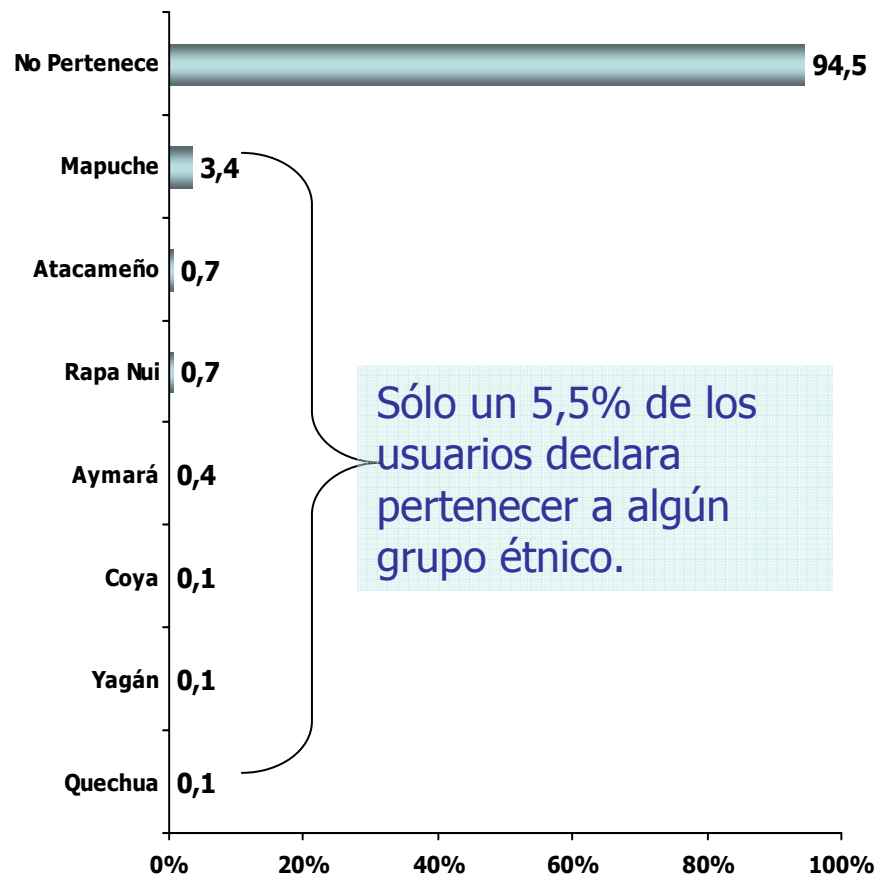
- Sin Instrucción
- Básica Incompleta o Menor
- Básica completa
- Media (Técnica) incompleta
- Media (Técnica) superior
- Superior incompleta
- Superior completa

# Características de los Usuarios (Base: Total, n=1670)

## Condición de Discapacidad



## Pertenencia a Grupo Étnico





# VI. Conclusiones

# Conclusiones OIRS

- El Índice de Satisfacción de las OIRS alcanza los 89,7 pp. En relación a la medición anterior, se presenta un aumento significativo de 6,5 pp.
- A nivel de componentes del Índice, el factor de Atención de Oficina presenta mejor evaluación alcanzando 90,4 pp. y se observa un aumento estadísticamente significativo respecto a la medición anterior. Por otro lado, el factor de Calificación Directa alcanza 88,6 pp. de Satisfacción.
- La desagregación del Índice por Regiones revela altos niveles de satisfacción, las Regiones IV, XI y VI son las que presentan mayores Índices de Satisfacción, 96.0 , 95.2 y 94.6 pp. respectivamente. Por otra parte, las Regiones con menor Satisfacción son la V Reg. ( 81,8 pp.), X Reg. ( 83,5 pp.) y R.M. ( 87 pp.)

# Conclusiones OIRS

- Adicionalmente, las regiones III, IV, VI, XI y R.M presentan un aumento significativo respecto al periodo anterior. Solamente la V región presenta una baja significativa respecto a igual periodo.
- A nivel de genero se presentan aumentos significativos en relación a mayo-05, alcanzando 90,1 pp. las mujeres y 89,6 pp. los hombres.
- En general, existe un aumento significativo en la percepción de los usuarios respecto al servicio entregado por la OIRS.



# VII. Anexos

# 7.1 Cuestionario

## CUESTIONARIO SATISFACCIÓN USUARIOS INP

Buenos días/tardes. Mi nombre es.... Y trabajo para la empresa FEEDBACK comunicaciones s.a., que se dedica a la investigación de mercado y opinión pública. En esta ocasión estamos realizando un estudio acerca de la calidad de atención de las oficinas del INP. Este estudio se realiza con el objetivo de obtener información para mejorar los servicios que usted actualmente recibe, y para tal efecto necesitamos su opinión. Como es habitual, cumplo con informarle que sus respuestas son completamente anónimas, y sólo se usarán al nivel de agregados estadísticos. Esta encuesta tiene una duración aproximada de 15 minutos.

### (OIRS: OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)

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

(Lea alternativas y marque una sola)

1. Consulta
2. Reclamo (pasar a pregunta N°7)
3. Sugerencia

P. 2 Para que tipo de trámite Ud., se dirigió a la OIRS (**Respuesta Múltiple**) Mostrar Tarjeta N°1

	Trámites
A	Entrega talonario trabajadora casa particular y/o planillas pago impositivos
B	Entrega Certificado de Impositivos
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) :

### I. CALIDAD DE ATENCIÓN OFICINA DE INFORMACIONES (OIRS)

P. 3 Con relación al personal de la (OIRS), diría Ud., que: (Lea alternativas y marque una sola)

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.

P. 4 Con relación a los conocimientos demostrados por el funcionario de la OIRS, diría Ud., que: (Lea alternativas y marque una sola)

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

P. 5 Respecto a la atención otorgada en la OIRS, diría Ud., que:

(Lea alternativas y marque una sola)

1. Lo atendieron de forma adecuada y le dieron solución
2. Lo atendieron de forma adecuada pero fue derivado a otra unidad
3. Lo atendieron de forma regular
4. Lo atendieron de mala forma

P. 6 ¿Cuál de los siguientes espacios de atención conoce Ud., para realizar sus consultas, reclamos y/o sugerencia?

- |  |    |    |                          |
|--|----|----|--------------------------|
| 1. Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) | SI | NO | <input type="checkbox"/> |
| 2. Call Center (800 202 500)                             | SI | NO | <input type="checkbox"/> |
| 3. Sitio Web (www.inp.cl)                                | SI | NO | <input type="checkbox"/> |
| 4. Otro, señalar _____                                   |    |    |                          |

**Sólo si ha presentado un reclamo en OIRS. ver P.1**

P. 7 ¿Qué tipo de reclamo realizó usted? (**Respuesta Múltiple**)

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):

**Sólo si ha presentado un reclamo en OIRS. ver P.1**

P. 8 Con respecto al reclamo presentado en la OIRS, cual de las siguientes afirmaciones refleja su experiencia. (Lea alternativas y marque una sola)

1. El problema fue resuelto o 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

# 7.1 Cuestionario

## CALIFICACIÓN DIRECTA

P. 9 En términos generales, que nota le pondría a la atención en la oficina de Informaciones OIRS (Escala 1 a 7)

## II GENERAL PLATAFORMA

### Tipo de trámite

P. 10 Podría usted indicar cual fue el motivo de su visita a la sucursal. (Respuesta Múltiple) Mostrar Tarjeta N°2

	Trámite
A	Trámite Previsional (Incluye Bono reconocimiento, desafiliación AFP, cambio de domicilio, trámite jubilación, y trámite de pensión)
B	Trámite relacionado con cotizaciones
C	Denuncia de Accidente laboral y/o consulta Área INP Sector Activo
D	Consulta a Asistente Social
E	Trámite Exonerado Político
F	Trámite Ley de Reparación (ley Valech 19.992)
G	Autorización Cargas Familiares
H	Beneficios Asistenciales (PASIS, Cesantía, Subsidio Único Familiar)
I	FONASA
J	Consulta por Programa de Beneficios Sociales
k	Otro (señalar):

### CRITERIO: CALIDAD Y EFICIENCIA EN EL SERVICIO

P. 11 En promedio cuanto tiempo espero antes de ser atendido por un funcionario de la plataforma de atención. (Lea alternativas y marque una sola)

1. La espera fue optima (1 a 15 min.)
2. La espera fue normal y dentro de lo esperado (16 a 29 min.)
3. La espera fue más que lo normal (30 a 45 min.)
4. La espera fue excesiva (más de 45 min.)

P. 12 En cuanto a la atención que el funcionario le brindo, usted diría: (Lea alternativas y marque una sola)

1. Le presto la atención adecuada
2. La atención otorgada fue regular
3. No presto la suficiente atención que requería el trámite

P. 13 Ahora en cuanto al trámite mismo, Ud., diría que éste fue: (Lea alternativas y marque una sola)

1. Resuelto completamente (pasar a pregunta 14)
2. Resuelto con algunos problemas (pasar a pregunta 14)
3. No resuelto, con explicación
4. No resuelto, sin explicación

P. 14 En cuanto al grado de solución que el funcionario le planteo a su trámite, diría Ud., que: (Lea alternativas y marque una sola)

1. Indico claramente cómo solucionar el trámite
2. Las recomendaciones dadas para solucionar el trámite no fueron claras
3. No entrego ninguna ayuda como solucionar el problema

P.15 Ahora en relación al personal de la sucursal, le pediré que califique los siguientes factores usando escala de notas de 1 a 7.

1. Apariencia personal
2. Conocimiento en su labor
3. Amabilidad y cordialidad en el trato
4. Preocupación por atender su necesidad
5. Rapidez en el trámite






### CRITERIO: INFRAESTRUCTURA Y CONDICIONES AMBIENTALES

P. 16 Con respecto a la señalización al interior de la Oficina, Ud., diría que: (Lea alternativas y marque una sola)

1. Existe la señalización adecuada y entendible
2. Existe poca señalización
3. No existe señalización adecuada

P. 17 En cuanto al orden de atención Ud., diría que: (Lea alternativas y marque una sola)

1. Siempre se cumple el orden de llegada
2. No siempre se cumple el orden de llegada
3. Nunca se cumple el orden de llegada



# 7.1 Cuestionario

P. 18 En cuanto al espacio físico de la oficina 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

P. 19 Con respecto al grado de seguridad en la oficina (infraestructura), diría Ud., que: **(Lea alternativas y marque una sola)**

1. Se siente en un lugar muy seguro
2. Se siente relativamente seguro
3. No se siente seguro

P. 20 Ahora le pediré que califique algunos aspectos específicos de la Oficina del INP, usando la escala de 1 a 7, donde 1 es **Muy malo** y 7 es **Muy bueno**.

1. Presentación general de la oficina	
2. Horario de atención	
3. Mobiliario	
4. Información a usuarios	
5. Aspecto y orden oficina	
6. Infraestructura	

## CRITERIO: IMAGEN DEL INP

P. 21 A continuación le pediré me indique **su grado de acuerdo o desacuerdo** con las siguientes afirmaciones que se plantean: **(4 Totalmente de acuerdo, 3 Algo de acuerdo, 2 Algo en desacuerdo 1 Totalmente en desacuerdo).**

1. En el INP son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios	
2. El INP es una institución confiable	
3. El INP se preocupa de sus beneficiarios	
4. El INP es una institución innovadora	
5. El INP es una gran Institución	

P. 22 ¿En que ha mejorado el INP en el último año? **(lea alternativas y marque una sola)**

1. Ha mejorado en la rapidez de la atención
2. Ha mejorado la calidad de la información a los usuarios
3. ha remodelado la infraestructura de las sucursales
4. ha mejorado en la tecnología
5. Ha modernizado la calidad del servicio
6. No he visto mejoras
7. Otros (especificar) \_\_\_\_\_
8. Ns/Nr

P. 23 Por lo que sabe o ha oído, ¿Qué debería hacerse para mejorar el servicio de las sucursales del INP? **(lea alternativas y marque una sola)**

1. Mejorar la información que se entrega a los usuarios
2. Capacitar a funcionarios en atención a usuarios
3. Acortar los tiempos de espera
4. Mejorar el trato del funcionario
5. Más personal en la atención a usuarios
6. Nada, todo esta bien
7. Otra (especificar) \_\_\_\_\_
8. No sabe no responde

# 7.1 Cuestionario

## CALIFICACIÓN DIRECTA

P. 24 En términos generales que tan satisfecho esta Ud., con la atención recibida en la visita a la sucursal del INP. (nota escala 1 a 7)

## PERCEPCIÓN DE GÉNERO

P. 25 ¿Ud., piensa que por el hecho de ser mujer/hombre lo atendieron?

1. Mejor
2. Peor
3. Igual

P. 26 ¿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 por:

Tipo	SI	NO
Su condición de género (Hombre – Mujer)		
Sus capacidades físicas y/o mentales		
Su estado de salud		
Su edad		
Su apariencia física		
Su origen étnico		
Su nivel educacional		

## PERFIL DEL USUARIO (todos)

### 1.1 Tipo Usuario

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

### 1.1 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 |

### 1.2 Sexo:

1. Masculino 2. Femenino

### 1.3 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) |                          |

### 1.4 Condición de discapacidad:

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

### 1.5 Pertenencia a grupo étnico:

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

Sucursal\_\_\_\_\_

Región

## 7.2 Tabla Asignación de Puntajes

Segmento	Nº Pregunta	Anternativas			
		1	2	3	4
OIRS	3	100	50	10	-
	4	100	50	10	-
	5	100	70	30	10
	8	100	50	10	-
	9	Índice (Nota de 1 a 7) Calificación Directa			
Plataforma	11	100	70	30	10
	12	100	50	10	-
	13	100	70	30	10
	14	100	50	10	-
	15	Índice (Nota de 1 a 7)			
	16	100	50	10	-
	17	100	50	10	-
	18	100	50	10	-
	19	100	50	10	-
	20	Índice (Nota de 1 a 7)			
	21	Índice (Nota de 1 a 7) Imagen			
24	Índice (Nota de 1 a 7) Calificación Directa				

## 7.3 Tablas Nacionales y Regionales

P1. ¿Usted pasó a la OIRS a realizar una consulta, reclamo o sugerencia?

	1. Consulta	2. Reclamo	3. Sugerencia	N
Nacional	92,9%	6,0%	1,1%	1670
Región I.	98,4%	1,6%	0,0%	64
Región II.	97,8%	2,2%	0,0%	92
Región III.	98,9%	1,1%	0,0%	94
Región IV.	100,0%	0,0%	0,0%	94
Región V.	50,6%	48,8%	0,6%	170
Región VI.	95,3%	3,1%	1,6%	64
Región VII.	99,4%	0,6%	0,0%	162
Región VIII.	97,7%	1,7%	0,6%	176
Región IX	100,0%	0,0%	0,0%	90
Región X	100,0%	0,0%	0,0%	128
Región XI	81,3%	1,6%	17,2%	64
Región XI	96,9%	3,1%	0,0%	32
R.M.	98,0%	1,1%	0,9%	440

## 7.3 Tablas Nacionales y Regionales

P3. Con relación al personal de la (OIRS), diría Ud. Que ...					
	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.	N	I.S. Preg.
Nacional	81,7%	15,8%	2,5%	1554	89,9
Región I.	74,6%	25,4%	0,0%	63	87,3
Región II.	93,3%	5,6%	1,1%	90	96,2
Región III.	91,4%	7,5%	1,1%	93	95,3
Región IV.	95,7%	2,1%	2,1%	94	97,0
Región V.	94,3%	4,6%	1,1%	87	96,7
Región VI.	91,9%	8,1%	0,0%	62	96,0
Región VII.	91,2%	6,3%	2,5%	159	94,6
Región VIII.	76,9%	20,2%	2,9%	173	87,3
Región IX	92,1%	5,5%	2,4%	89	95,1
Región X	68,0%	25,6%	6,4%	125	81,4
Región XI	88,9%	11,1%	0,0%	63	94,5
Región XI	64,5%	35,5%	0,0%	31	82,3
R.M.	71,5%	24,8%	3,7%	425	84,3

P4. Con relación a los conocimientos demostrados por el funcionario de la OIRS, diría Ud. Que ...					
	1.Tiene los conocimientos necesarios para entregar información	2. Muestra vacilaciones en la entrega de información	3.Demuestra poco conocimiento para entregar información	N	I.S. Preg.
Nacional	90,1%	6,4%	3,5%	1551	93,7
Región I.	98,4%	1,6%	0,0%	63	99,2
Región II.	94,4%	3,3%	2,2%	90	96,3
Región III.	95,7%	2,2%	2,2%	93	97,0
Región IV.	91,5%	4,3%	4,3%	94	94,0
Región V.	97,7%	2,3%	0,0%	87	98,9
Región VI.	93,5%	1,6%	4,8%	62	94,8
Región VII.	91,8%	4,4%	3,8%	159	94,4
Región VIII.	87,9%	9,2%	2,9%	173	92,8
Región IX	91,0%	6,7%	2,2%	89	94,6
Región X	75,8%	15,3%	8,9%	124	84,4
Región XI	93,7%	6,3%	0,0%	63	96,8
Región XI	80,6%	19,4%	0,0%	31	90,3
R.M.	88,9%	6,6%	4,5%	423	92,6

## 7.3 Tablas Nacionales y Regionales

P5. Respecto a la atención otorgada en la OIRS diría Ud. Que ...						
	1.Lo atendieron de forma adecuada y le dieron solución	2.Lo atendieron de forma adecuada pero fue derivado a otra unidad	3.Lo atendieron de forma regular	4.Lo atendieron de mala forma	N	I.S. Preg.
Nacional	78,8%	16,0%	3,9%	1,4%	1555	91,3
Región I.	82,5%	14,3%	3,2%	0,0%	63	93,5
Región II.	94,4%	3,3%	2,2%	0,0%	90	97,4
Región III.	76,3%	14,0%	9,7%	0,0%	93	89,0
Región IV.	89,4%	6,4%	3,2%	1,1%	94	94,9
Región V.	43,7%	55,2%	1,1%	0,0%	87	82,6
Región VI.	88,7%	9,7%	1,6%	0,0%	62	96,0
Región VII.	88,1%	3,8%	2,5%	5,7%	159	92,0
Región VIII.	86,1%	11,0%	2,9%	0,0%	173	94,7
Región IX	89,9%	6,7%	2,2%	1,1%	89	95,4
Región X	75,4%	8,7%	9,5%	6,3%	126	85,0
Región XI	92,1%	7,9%	0,0%	0,0%	63	97,6
Región XI	80,6%	12,9%	3,2%	3,2%	31	91,0
R.M.	68,9%	26,6%	4,2%	0,2%	425	88,8

## 7.3 Tablas Nacionales y Regionales

**P. 6 ¿Cuál de los siguientes espacios de atención conoce Ud., para realizar sus consultas, reclamos y/o sugerencia?**

	1. Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)		2. Call Center (800 202 500)		3. Sitio Web (w w w .inp.cl)		N
	SI	No	SI	No	SI	No	
Nacional	88,21752	11,78248	9,244713	90,75529	14,86405	85,13595	1655
Región I.	100,0		4,7	95,3	17,2	82,8	64
Región II.	97,8	2,2	40,2	59,8	38,0	62,0	92
Región III.	80,9	19,1	10,6	89,4	17,0	83,0	94
Región IV.	83,0	17,0	8,5	91,5	14,9	85,1	94
Región V.	91,2	8,8	6,5	93,5	7,1	92,9	170
Región VI.	91,9	8,1	4,8	95,2	9,7	90,3	62
Región VII.	88,0	12,0	5,1	94,9	13,9	86,1	158
Región VIII.	98,3	1,7	9,1	90,9	20,6	79,4	175
Región IX	100,0		13,3	86,7	4,4	95,6	90
Región X	68,8	31,3	9,4	90,6	11,7	88,3	128
Región XI	98,4	1,6	1,6	98,4	14,3	85,7	63
Región XI	100,0			100,0		100,0	31
R.M.	82,5	17,5	7,4	92,6	15,2	84,8	434

## 7.3 Tablas Nacionales y Regionales

**P8. Con respecto al reclamo presentado en la OIRS, cual de las siguientes afirmaciones refleja su experiencia.**

	1. El problema fue resuelto o 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	N	I.S. Preg.
Nacional	22,2%	9,1%	68,7%	99	33,6
Región I.	50,0%	50,0%	0,0%	2	75,0
Región II.	0,0%	0,0%	100,0%	3	10,0
Región III.	0,0%	0,0%	100,0%	1	10,0
Región IV.	0,0%	0,0%	0,0%	-	0,0
Región V.	21,7%	7,2%	71,1%	83	32,4
Región VI.	100,0%	0,0%	0,0%	1	100,0
Región VII.	0,0%	100,0%	0,0%	1	50,0
Región VIII.	0,0%	100,0%	0,0%	1	50,0
Región IX	0,0%	0,0%	0,0%	-	0,0
Región X	0,0%	0,0%	0,0%	-	0,0
Región XI	0,0%	0,0%	100,0%	1	10,0
Región XI	100,0%	0,0%	0,0%	1	100,0
R.M.	20,0%	0,0%	80,0%	5	28,0



## 7.3 Tablas Nacionales y Regionales

**P9. En términos generales, que nota le pondría a la atención en la oficina de informaciones OIRS**

	Nota 1	Nota 2	Nota 3	Nota 4	Nota 5	Nota 6	Nota 7	N	I.S. Preg
Nacional	0,5%	0,6%	0,9%	4,4%	9,9%	26,0%	57,7%	1670	88,6
Región I.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,8%	18,8%	73,4%	64	94,3
Región II.	1,1%	0,0%	1,1%	3,3%	3,3%	34,1%	57,1%	92	89,7
Región III.	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	2,1%	18,1%	76,6%	94	94,7
Región IV.	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	1,1%	10,9%	87,0%	94	96,9
Región V.	0,6%	1,2%	1,2%	2,4%	15,9%	22,9%	55,9%	170	87,4
Región VI.	1,6%	1,6%	0,0%	3,2%	0,0%	14,3%	79,4%	64	93,1
Región VII.	0,0%	2,5%	0,0%	3,1%	5,0%	25,0%	64,4%	162	90,5
Región VIII.	0,0%	0,0%	0,6%	5,1%	13,1%	31,3%	50,0%	176	87,5
Región IX	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	4,4%	42,2%	52,2%	90	90,4
Región X	0,0%	0,8%	3,2%	8,0%	15,2%	28,8%	44,0%	128	83,3
Región XI	1,6%	1,6%	0,0%	1,6%	0,0%	11,1%	84,1%	64	94,4
Región XI	0,0%	0,0%	3,1%	3,1%	6,3%	15,6%	71,9%	32	91,7
R.M.	0,0%	0,0%	1,4%	7,8%	16,1%	30,3%	44,4%	440	84,8

## 7.4 Índice de Satisfacción por Sucursal

SUCURSAL	Componentes		OIRS
	Indirecta	Directa	I.S. Sucursal
Iquique	97,2	94,3	96,0
Arica	88,9	94,3	91,1
Antofagasta	95,4	82,3	90,2
Calama	95,8	91,4	94,0
Tocopilla	96,2	96,1	96,1
Copiapo	91,1	95,6	92,9
Chañaral	100,0	96,7	98,7
Vallenar	89,6	91,7	90,4
La Serena	97,9	92,8	95,9
Coquimbo	98,1	98,4	98,3
Ovalle	89,6	99,4	93,5
Valparaiso	81,4	66,7	75,5
Viña del Mar	83,7	88,0	85,4
Quillota	80,5	97,1	87,1
San Antonio	95,7	95,3	95,6
San Felipe	80,8	91,7	85,1
Rancagua	91,7	88,2	90,3
San Fernando	100,0	98,9	99,5
Talca	93,3	88,0	91,2
Constitucion	100,0	87,2	94,9
Cauquenes	96,3	97,2	96,7
Curico	91,2	91,7	91,4
Linares	87,6	89,1	88,2
Concepcion	95,9	87,7	92,6
Lota	98,4	98,0	98,3

## 7.4 Índice de Satisfacción por Sucursal

SUCURSAL	Componentes		OIRS
	Indirecta	Directa	I.S. Sucursal
Talcahuano	98,3	91,7	95,7
Los Angeles	83,8	81,4	82,8
Chillan	72,6	79,8	75,5
Temuco	93,6	89,7	92,1
Villarrica	98,7	93,9	96,8
Angol	89,9	87,8	89,0
Victoria	96,7	89,4	93,8
Puerto Montt	88,5	79,3	84,8
Castro	88,0	87,8	87,9
Osorno	76,7	79,7	77,9
Valdivia	81,2	87,2	83,6
Coyhaique	90,2	100,0	94,1
Punta Arenas	94,0	91,7	93,1
Santiago	94,3	86,0	91,0
Estacion Central	90,5	80,4	86,5
Independencia	79,8	83,8	81,4
La Florida	87,5	91,1	88,9
Las Condes	91,8	77,9	86,2
Maipu	84,0	82,4	83,4
Ñuñoa	82,0	82,3	82,1
Providencia	73,8	69,3	72,0
San Miguel	82,7	86,8	84,4
Puente Alto	94,4	80,7	88,9
San Bernardo	82,3	93,8	86,9
Melipilla	92,4	96,8	94,2
Alameda	92,1	91,7	91,9

# **Estudio de Satisfacción de Usuarios**

## **OFICINA DE INFORMACIÓN, RECLAMO Y SUGERENCIAS**

### **SUCURSALES INP**

Julio de 2006