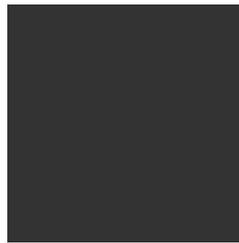
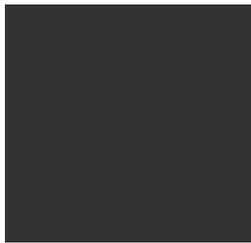


INFORME FINAL:

“EVALUACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD CON EL SISTEMA DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS (2da Medición)”



Diciembre 2006

Preparado para:



GOBIERNO DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Ficha Técnica

UNIVERSO	1.899 RECLAMOS RESUELTOS DURANTE EL 1er SEMESTRE DEL 2006 (no se incluye la resolución OTRAS)
FECHA DE TERRENO	DEL 30 DE OCTUBRE AL 19 DE NOVIEMBRE
MUESTRA FINAL	680 CASOS, 309 EN REGIONES Y 371 EN SANTIAGO
METODO DE MUESTREO	ALEATORIO SOBRE LA BASE DE DATOS PROPORCIONADA POR LA SIS.
TECNICA DE RECOLECCION	SANTIAGO : CARA A CARA REGIONES : TELEFONICO

Universo de reclamos resueltos el 1er semestre de 2006

Agencia	Administ			Arbitral			AFA	AFR	Total
	AFA	AFR	Total	AFA	AFR	Total			
Iquique	44	25	69	6	2	8	50	27	77
Antofagasta	42	43	85	8	8	16	50	51	101
Viña del Mar	57	54	111	7	10	17	64	64	128
Talca	45	39	84	5	7	12	50	46	96
Concepción	56	59	115	9	12	21	65	71	136
Temuco	17	33	50	4	1	5	21	34	55
Puerto Montt	39	55	94	2	6	8	41	61	102
Regiones	300	308	608	41	46	87	341	354	695
Santiago	521	528	1.049	94	61	155	615	589	1.204
Total	821	836	1.657	135	107	242	956	943	1.899

De los 1,899 registros solo pudo utilizarse 1,040. Los 859 registros no utilizados corresponden:

- 585 registros sin nombre, dirección y teléfono (en el campo respectivo aparecía #NA)
- 274 registros que correspondiendo a reclamos presentados en la oficina de Santiago, poseían dirección de ciudades de otras regiones

Marco muestral utilizado (N=1.040)

Agencia	Administ			Arbitral			AFA	AFR	Total
	AFA	AFR	Total	AFA	AFR	Total			
Iquique	26	16	42	6	2	8	32	18	50
Antofagasta	25	25	50	8	8	16	33	33	66
Viña del Mar	34	39	73	7	10	17	41	49	90
Talca	31	31	62	5	7	12	36	38	74
Concepción	33	32	65	9	12	21	42	44	86
Temuco	12	22	34	4	1	5	16	23	39
Puerto Montt	23	37	60	2	6	8	25	43	68
Regiones	184	202	386	83	43	87	225	248	473
Santiago	239	202	441	83	43	126	322	245	567
Total	423	404	827	166	86	213	547	493	1.040

Composición de la muestra no ponderada y errores muestrales máximos

Agencia	Administ			Arbitral			AFA	AFR	Total
	AFA	AFR	Total	AFA	AFR	Total			
Iquique	18	6	24	4	2	6	22	8	30
Antofagasta	20	13	33	5	6	11	25	19	44
Viña del Mar	22	20	42	6	8	14	28	28	56
Talca	22	20	42	2	5	7	24	25	49
Concepción	23	19	42	7	9	16	30	28	58
Temuco	6	14	20	3	1	4	9	15	24
Puerto Montt	19	25	44	1	3	4	20	28	48
Regiones	130	117	247	28	34	62	158	151	309
Santiago	146	144	290	55	26	81	201	170	371
Total	276	261	537	83	60	143	359	321	680
Error muestral máximo	4,6%	4,8%	3,3%	6,3%	8,0%	5,0%	3,9%	4,2%	2,9%

Se aplicó una ponderación sobre las variables Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución, de manera que la muestra total preserva la distribución del universo (N=1.899) respecto de estas variables.

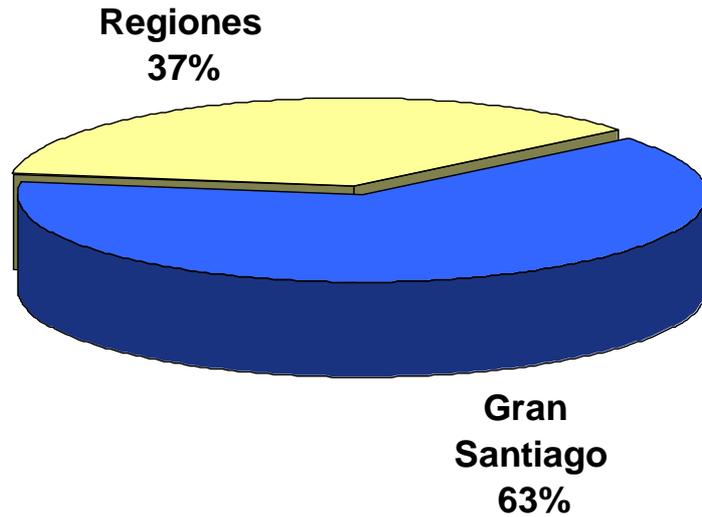
CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

Composición de la muestra

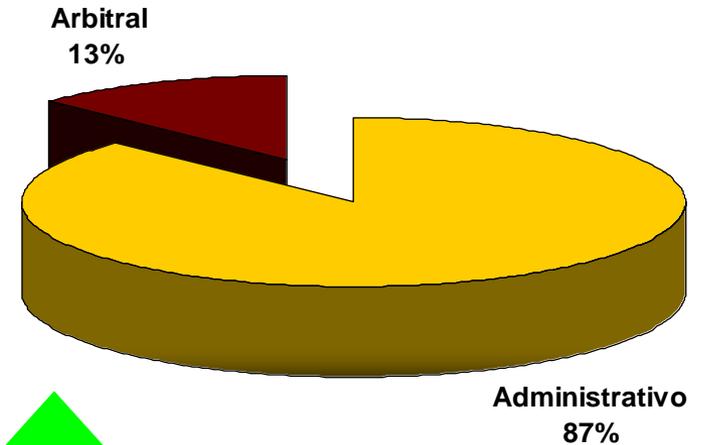
Total muestra n=680

%

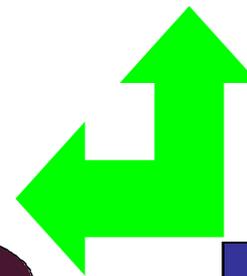
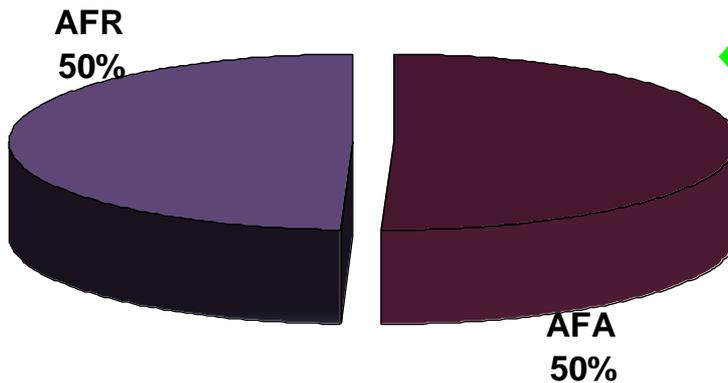
Agencia



Tipo de reclamo



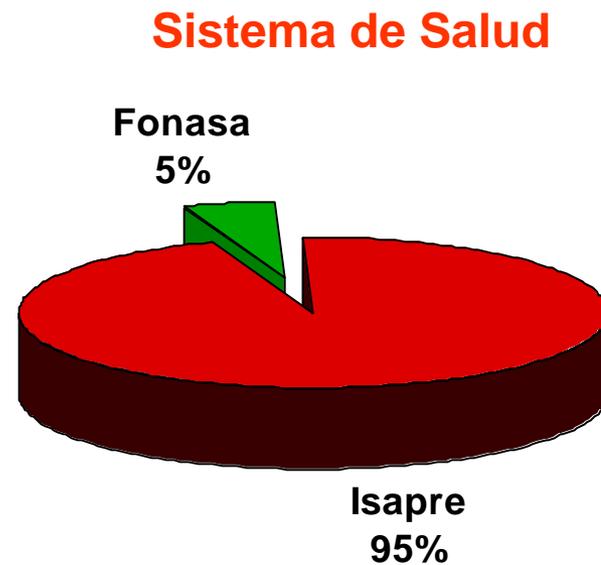
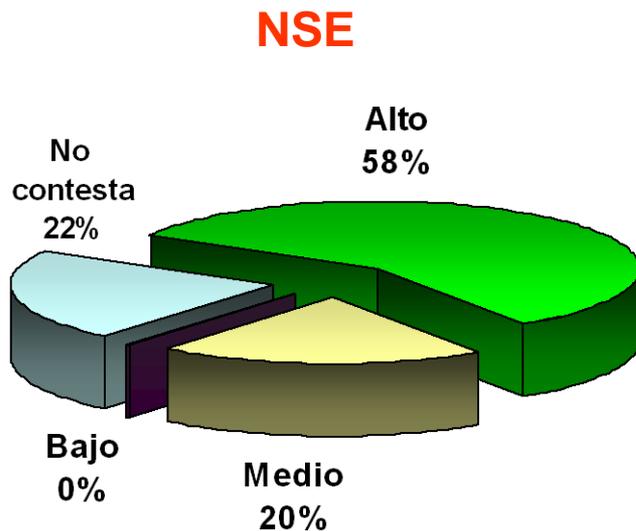
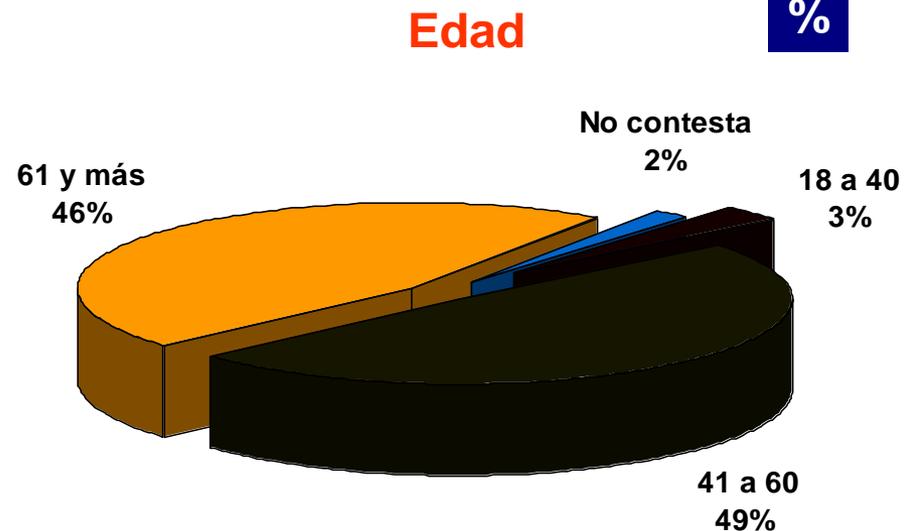
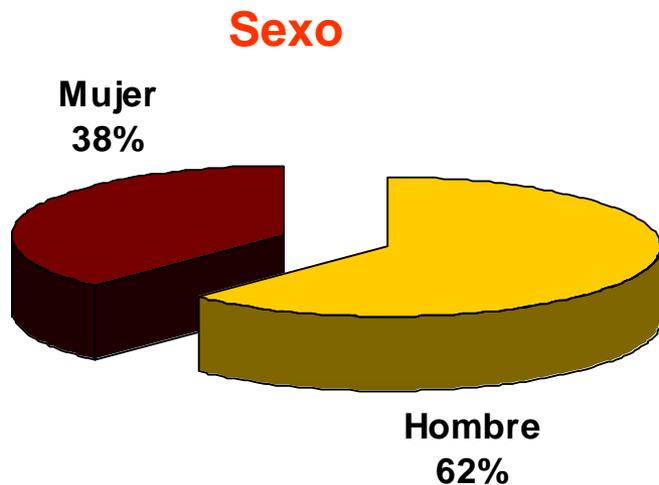
Resolución



	ADMINIS	ARBITRAL	Total
AFA	50	56	50
AFR	50	44	50
Total	100	100	100

Composición de la muestra

Total muestra n=680



Comparación Composición Muestras

Reclamos resueltos segundo semestre 2005 v/s Reclamos resueltos primer semestre 2006

%

	Reclamos resueltos 2do sem 2005	Reclamos resueltos 1er sem 2006
Gran Santiago	68	63
Regiones	32	37
Administ.	74	87
Arbitral	26	13
AFA	36	50
AFR	64	50
Hombre	55	62
Mujer	45	38
18 a 40	30	3
41 a 60	39	49
61 y más	27	46
No contesta	4	2

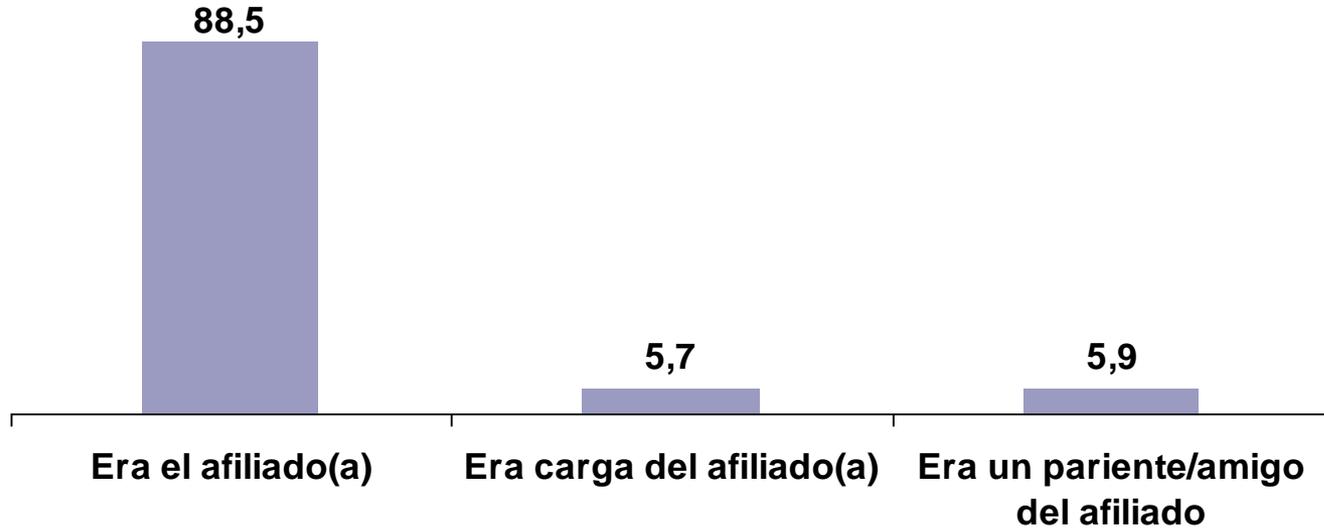
Se observan diferencias estadísticamente significativas entre las dos mediciones, en todas las variables de estratificación.

Composición de la muestra

Total muestra n=680

%

¿Usted era el afiliado o carga....?



Número de veces que ha presentado un reclamo en la Superintendencia



Elaborado para : Superintendencia de Salud



RESULTADOS

P2.¿Cómo se enteró usted de que podía acudir a la Superintendencia de Salud?

Total muestra, por Agencia y Sistema de Salud entrevistado

%

	Total	Gran Santiago	Regiones	FONASA	ISAPRE
Por la persona que lo atendió en la Isapre/Fonasa	23,5	26,6	17,9	29,8	23,1
Por un amigo/pariente/conocido que le recomendó hacer el tramite	12,9	13,7	11,6	30,1	12,0
Por su trabajo sabe de la existencia de la Superintendencia	5,5	7,2	2,5	0,0	5,8
Por cultura general	50,3	43,8	61,6	22,5	51,8
Otra	7,6	8,3	6,4	17,6	7,1
No responde	0,2	0,3	0,0	0,0	0,2
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base ponderada (n)	680	431	249	34	645
Base real (n)	680	371	309	31	649

POR LOS MEDIOS	38%
ABOGADO/CONTADOR	16%
POR EL MEDICO	9%
CLINICA/HOSPITAL	7%



P2.¿Cómo se enteró usted de que podía acudir a la Superintendencia?

Según Tipo de reclamo y resolución

%

	Administrativo	Arbitral	AFA	AFR
Por la persona que lo atendió en la Isapre/Fonasa	24,0	19,8	22,4	24,5
Por un amigo/pariente/conocido que le recomendó hacer el tramite	13,0	12,7	14,3	11,6
Por su trabajo sabe de la existencia de la Superintendencia	4,6	11,4	6,1	4,9
Por cultura general	50,9	46,3	48,8	51,9
Otra	7,5	8,3	8,1	7,1
No responde	0,0	1,4	0,4	0,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0
Base ponderada (n)	593	86	343	337
Base real (n)	537	143	359	321

P2.¿Cómo se enteró usted de que podía acudir a la Superintendencia?

Según Edad y NSE

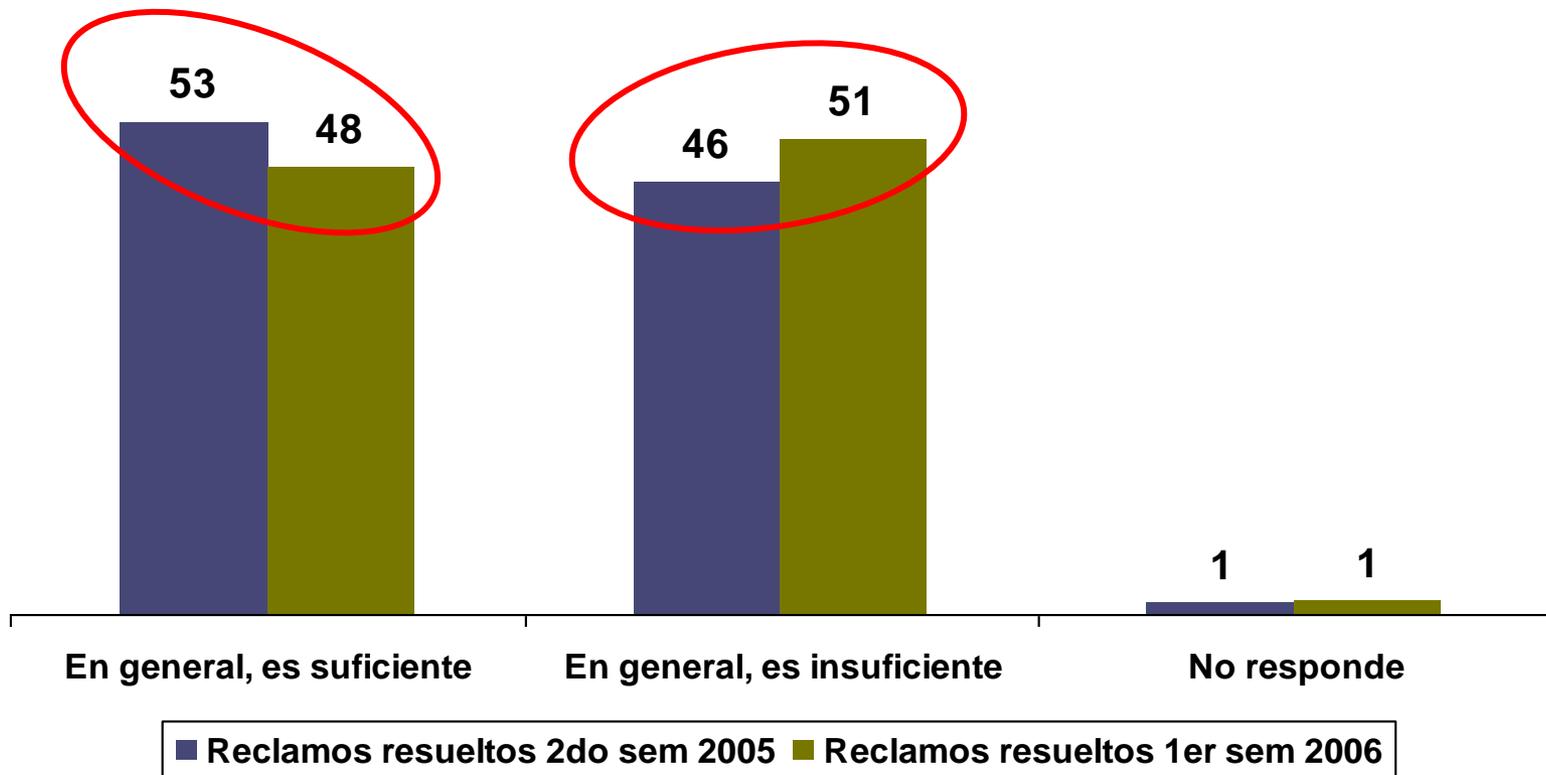
%

	18 a 40	41 a 60	61 y más	Alto	Medio
Por la persona que lo atendió en la Isapre/Fonasa	16,2	24,5	23,0	22,2	25,2
Por un amigo/pariente/conocido que le recomendó hacer el tramite	7,7	11,8	14,6	13,1	19,8
Por su trabajo sabe de la existencia de la Superintendencia	12,3	4,7	6,1	7,7	2,6
Por cultura general	45,8	51,5	48,7	50,1	40,2
Otra	18,0	7,4	7,4	6,8	11,8
No responde	0,0	0,2	0,2	0,2	0,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base ponderada (n)	22	334	313	392	135
Base real (n)	20	321	328	389	138

P3. En general, usted cree que la información disponible en relación a las funciones de la Superintendencia es suficiente o insuficiente?

Total muestra

%



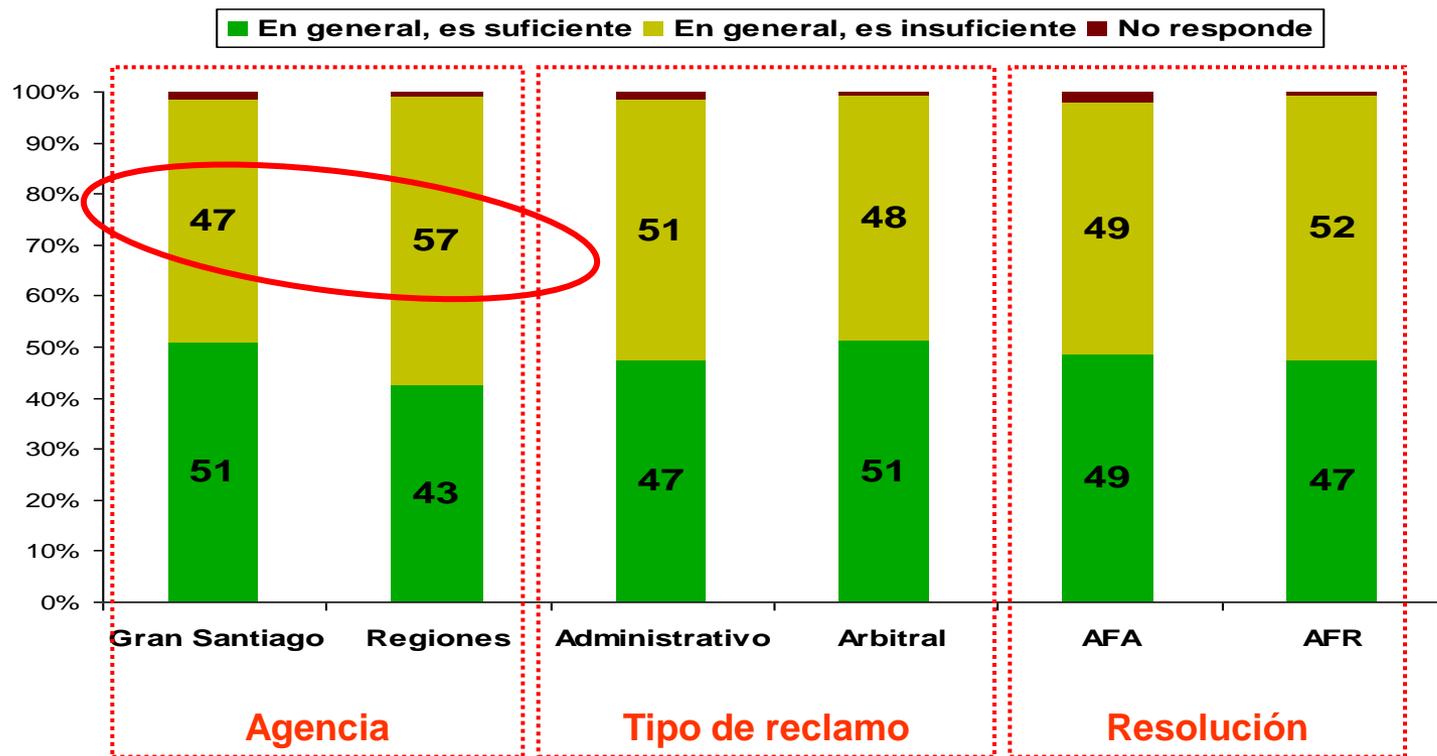
Existen diferencias estadísticamente significativas entre las dos mediciones.



P3. En general, usted cree que la información disponible en relación a las funciones de la Superintendencia es suficiente o insuficiente?

Según Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución

%



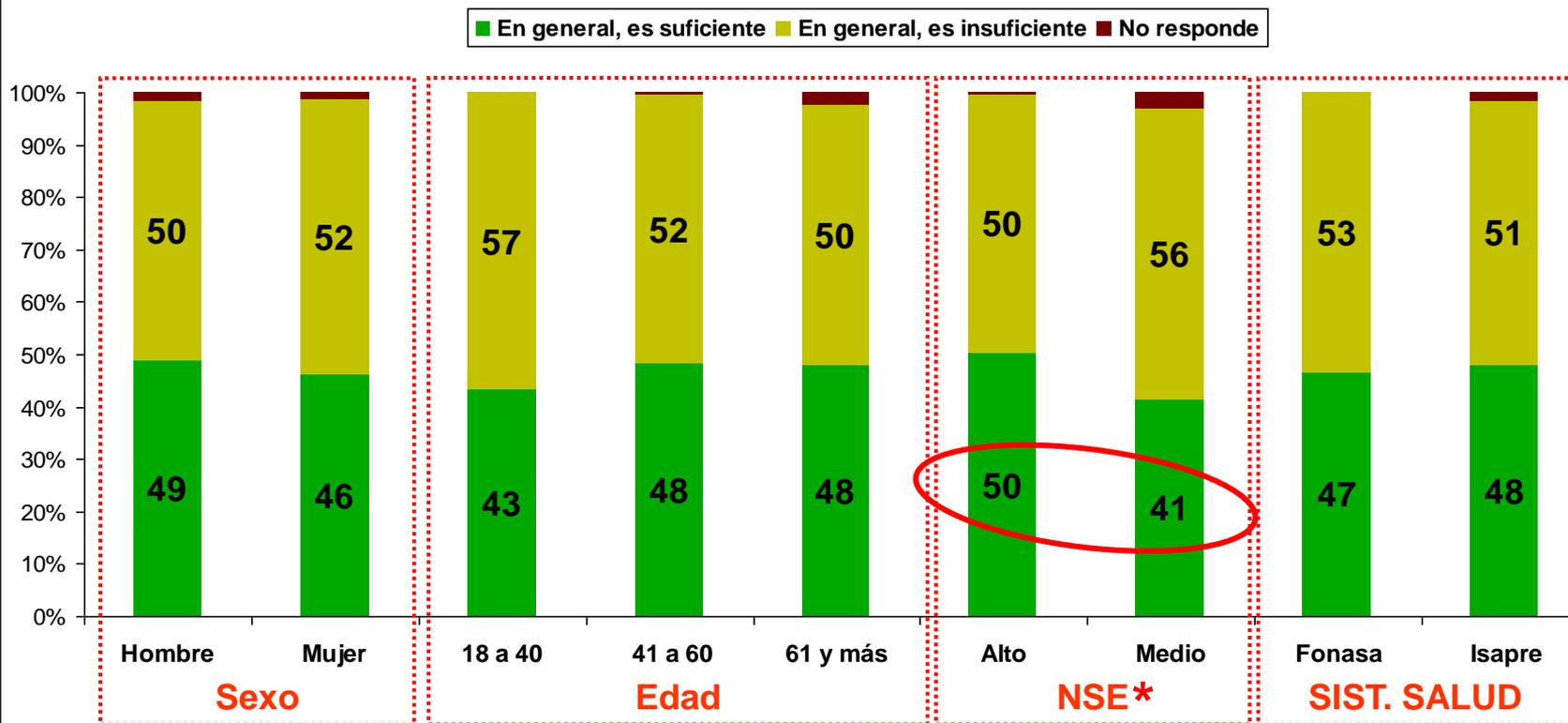
% Suficiente Reclamos resueltos 2do sem 2005	Gran Santiago	Regiones	Administrativo	Arbitral	AFA	AFR
	56%	45%	52%	54%	44%	58%



P3. En general, usted cree que la información disponible en relación a las funciones de la Superintendencia es suficiente o insuficiente?

Según Sexo, Edad, NSE y Sistema de Salud del entrevistado

%

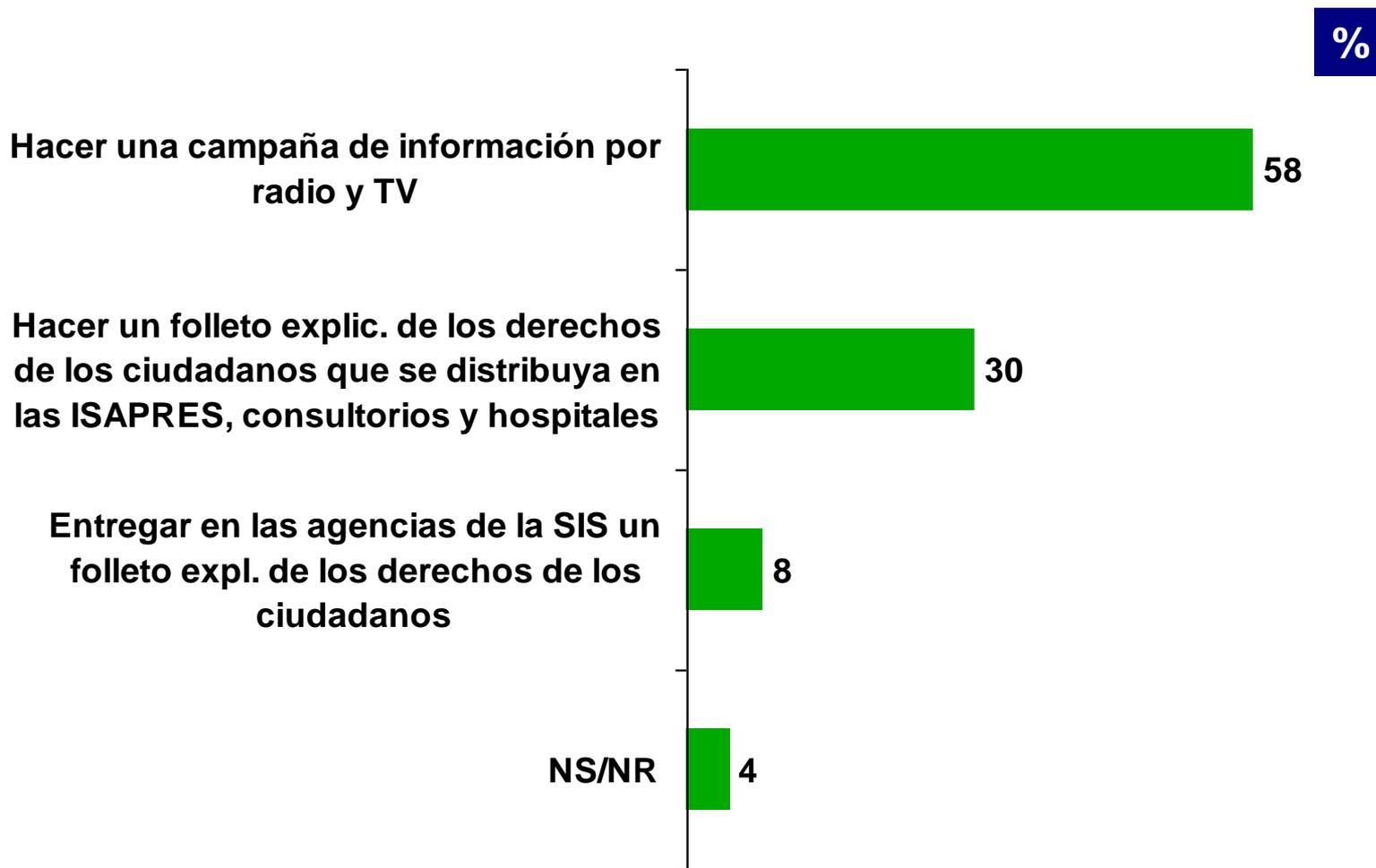


* : Existe diferencia estadísticamente significativa



P4.¿Cuál de las siguientes alternativas considera usted que es la más adecuada para mejorar la cantidad de información que existe sobre las funciones del SIS?

Total muestra



P4.¿Cuál de las siguientes alternativas considera usted que es la más adecuada para mejorar la cantidad de información que existe sobre las funciones del SIS?

%

Según Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución

	Gran Santiago	Regiones	Administ.	Arbitral	AFA	AFR
Hacer un folleto explicativo de los derechos de los ciudadanos que se distribuya en las ISAPRES, consultorios y hospitales	30,3	28,3	29,1	32,8	30,4	28,8
Hacer una campaña de información por radio y TV	54,9	64,2	58,7	55,4	57,4	59,2
Entregar en las agencias de la SIS un folleto explicativo de los derechos de los ciudadanos	10,0	3,8	7,7	7,9	7,8	7,7
NS/NR	4,7	3,6	4,4	3,9	4,4	4,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base ponderada (n)	431	249	593	86	343	337
Base real (n)	371	309	537	143	359	321

P4.¿Cuál de las siguientes alternativas considera usted que es la más adecuada para mejorar la cantidad de información que existe sobre las funciones del SIS?

%

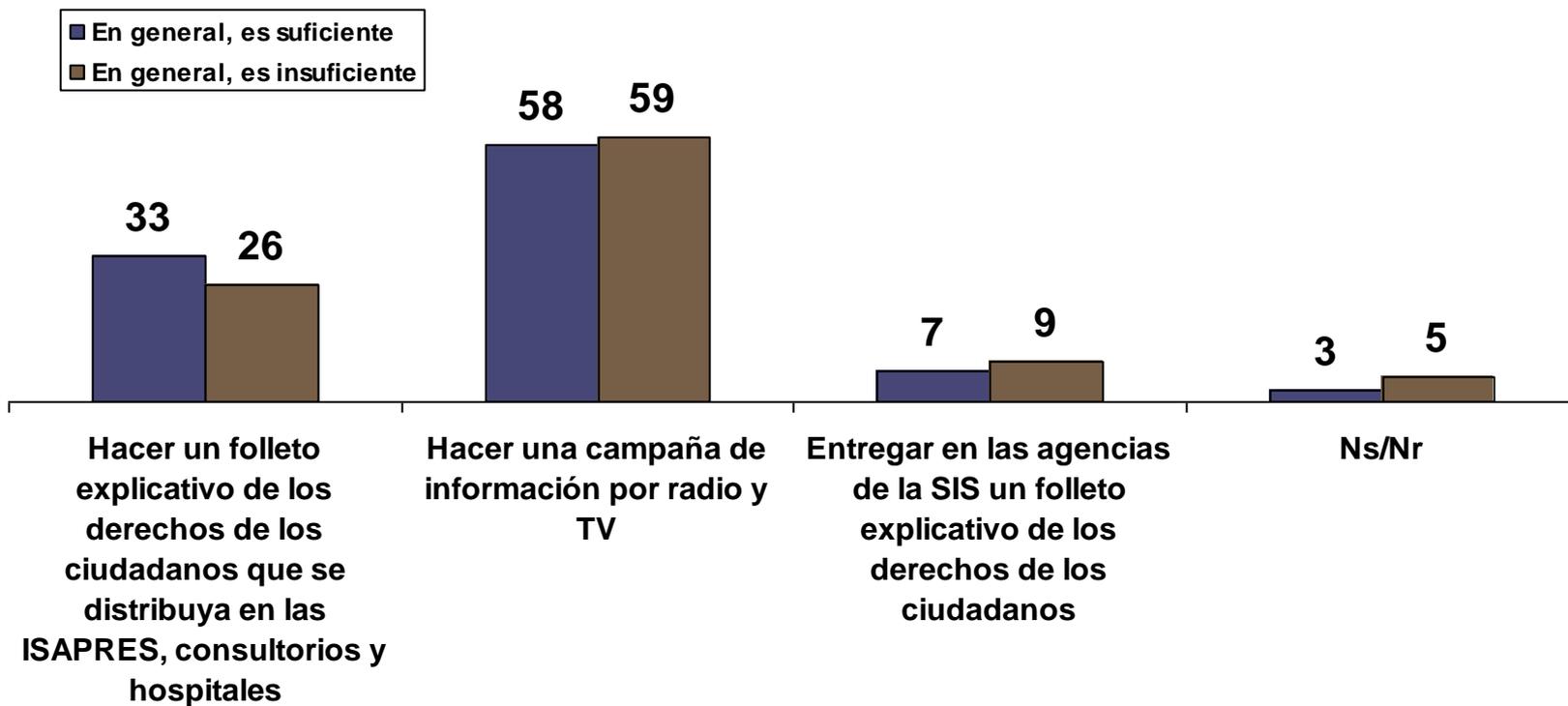
Según Sexo, Edad y Sistema de Salud del entrevistado

	Hombre	Mujer	18 a 40	41 a 60	61 y más	FONASA	ISAPRE
Hacer un folleto explicativo de los derechos de los ciudadanos que se distribuya en las ISAPRES, consultorios y hospitales	30,0	28,9	29,9	28,6	31,3	39,1	29,1
Hacer una campaña de información por radio y TV	56,9	60,6	64,1	60,0	55,6	39,8	59,3
Entregar en las agencias de la SIS un folleto explicativo de los derechos de los ciudadanos	7,8	7,6	0,0	7,3	9,0	13,6	7,4
NS/NR	5,3	2,9	6,1	4,1	4,2	7,4	4,2
Total	100,0						
Base ponderada (n)	418	262	22	334	313	34	645
Base real (n)	423	257	20	321	328	31	649

P4.¿Cuál de las siguientes alternativas considera usted que es la más adecuada para mejorar la cantidad de información que existe sobre las funciones del SIS?

Según Percepción de suficiencia o insuficiencia de información acerca de la SIS (pregunta 3)

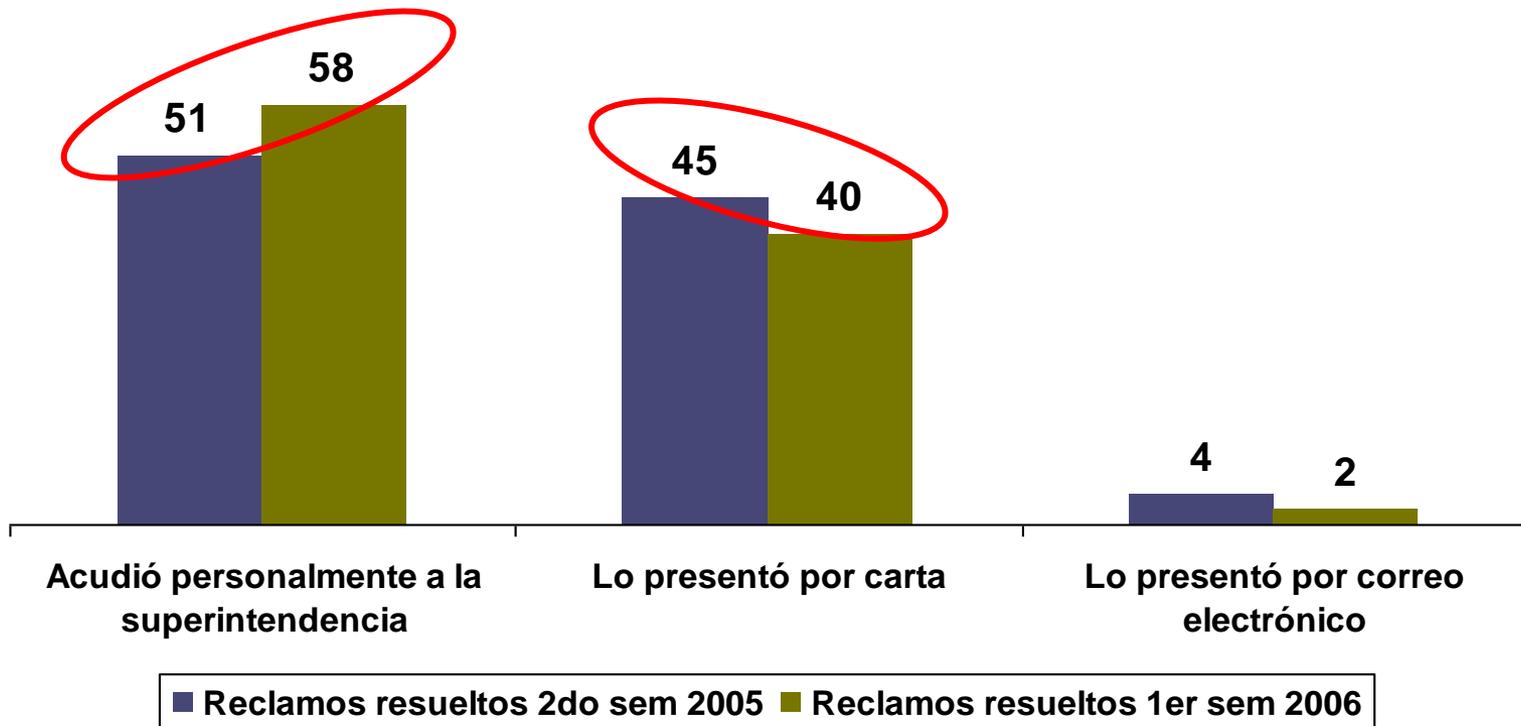
%



P5.¿Cómo presentó usted su reclamo a la Superintendencia?

Total muestra

%



Existen diferencias estadísticamente significativas entre las dos mediciones.

P5.¿Cómo presentó usted su reclamo a la Superintendencia?

Según Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución

%

	Gran Santiago	Regiones	Administ	Arbitral	AFA	AFR
Acudió personalmente a la superintendencia	50,6	69,8	58,0	55,2	58,8	56,5
Lo presentó por carta	46,8	28,0	39,7	41,5	39,5	40,3
Lo presentó por correo electrónico	2,5	2,2	2,3	3,3	1,7	3,2
Total	100	100	100	100	100	100
Base ponderada (n)	431	249	593	86	343	337
Base real (n)	371	309	537	143	359	321

P5.¿Cómo presentó usted su reclamo a la Superintendencia?

Según Sexo, Edad y Sistema de Salud del entrevistado

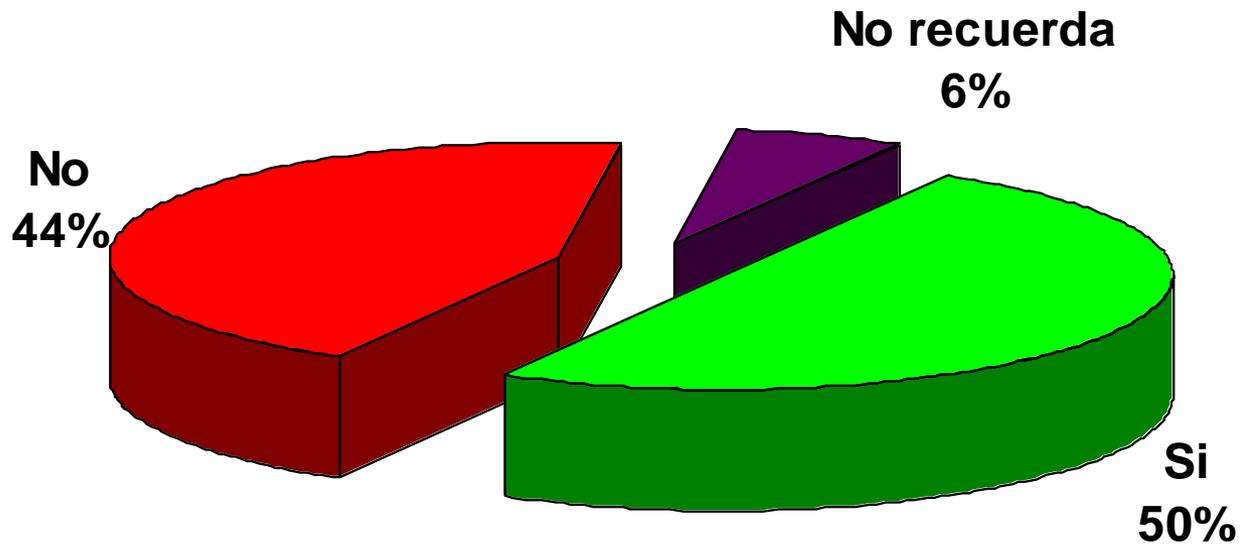
%

	Hombre	Mujer	18 a 40	41 a 60	61 y más	FONASA	ISAPRE
Acudió personalmente a la superintendencia	60,7	52,7	61,1	59,0	55,8	62,2	57,4
Lo presentó por carta	37,7	43,4	32,8	38,2	42,7	37,8	40,0
Lo presentó por correo electrónico	1,5	3,9	6,1	2,7	1,5	0,0	2,6
Total	100	100	100	100	100	100	100
Base ponderada (n)	418	262	22	334	313	34	645
Base real (n)	423	257	20	321	328	31	649

P6. En algún momento del proceso, ¿se le dijo cuánto duraría todo el proceso, en días o meses, hasta que obtuviera una respuesta por parte de la superintendencia?

Total Muestra

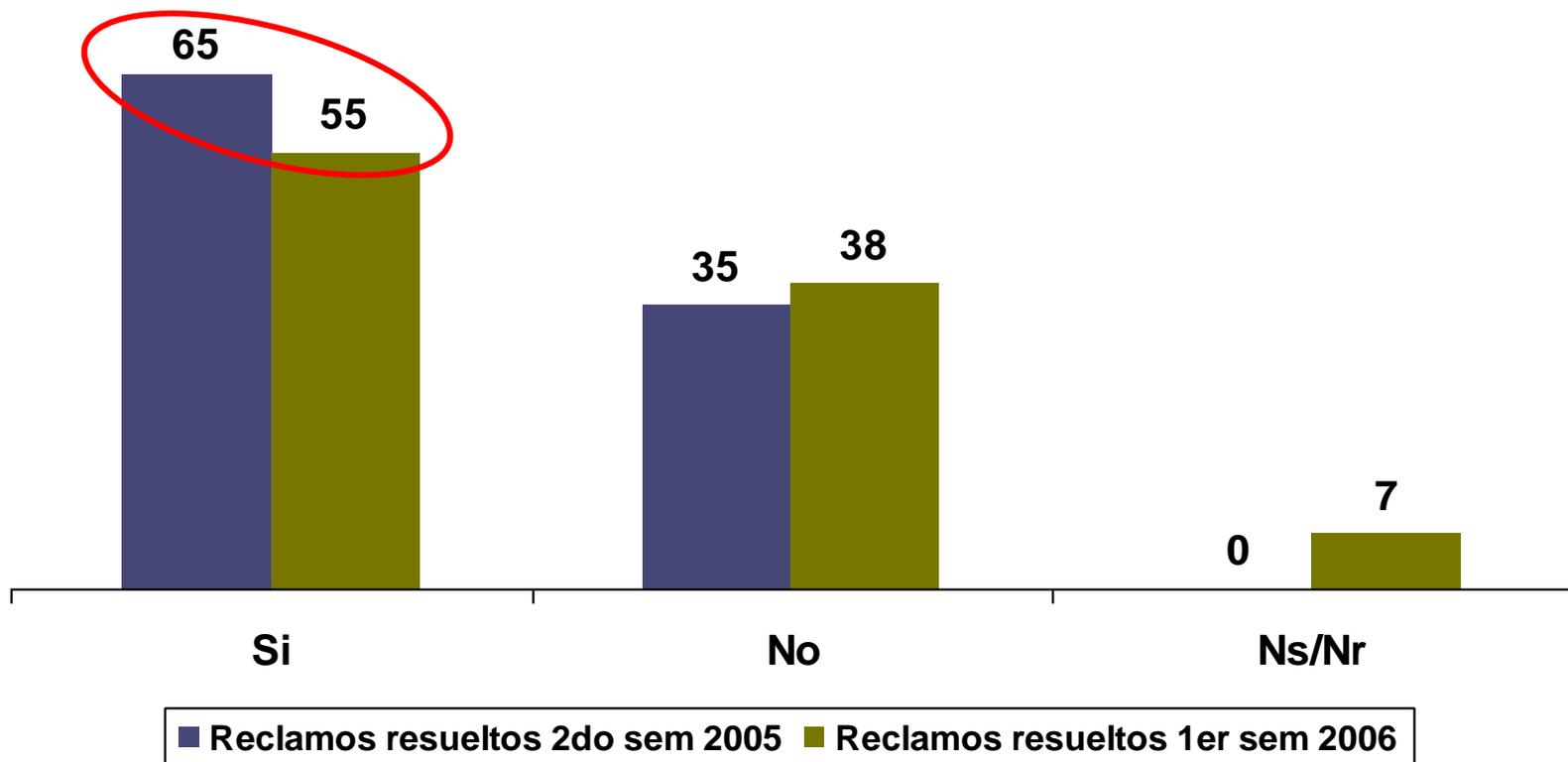
%



P6. En algún momento del proceso, ¿se le dijo cuánto duraría todo el proceso, en días o meses, hasta que obtuviera una respuesta por parte de la superintendencia?

Sub-muestra : Aquellos que presentaron el reclamo personalmente o por correo electrónico

%



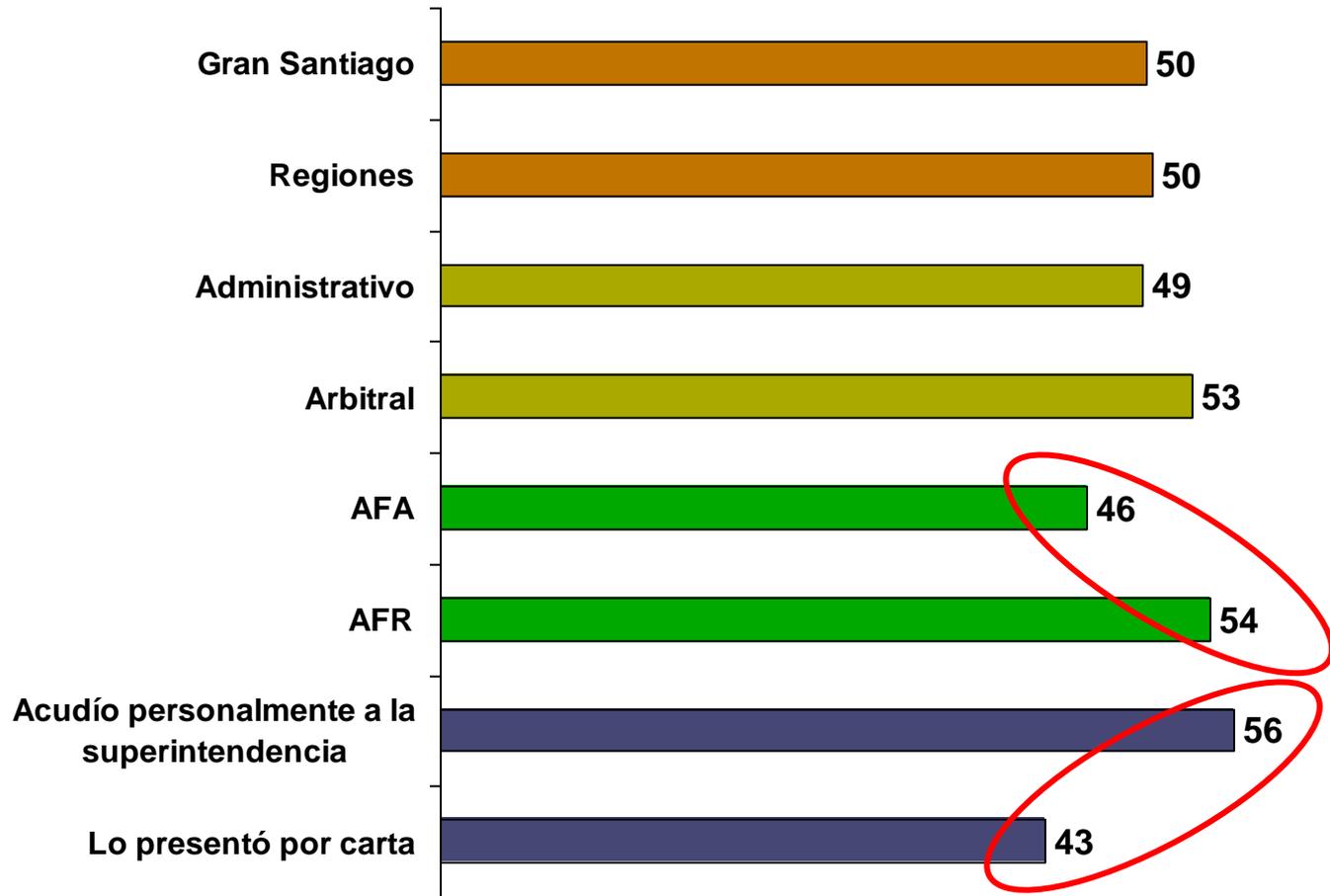
Existen diferencias estadísticamente significativas entre las dos mediciones.



P6. En algún momento del proceso, ¿se le dijo cuánto duraría todo el proceso, en días o meses, hasta que obtuviera una respuesta por parte de la superintendencia?

Según Agencia, Tipo de Reclamo, Resolución y forma en que presentó el reclamo (% de respuesta SI)

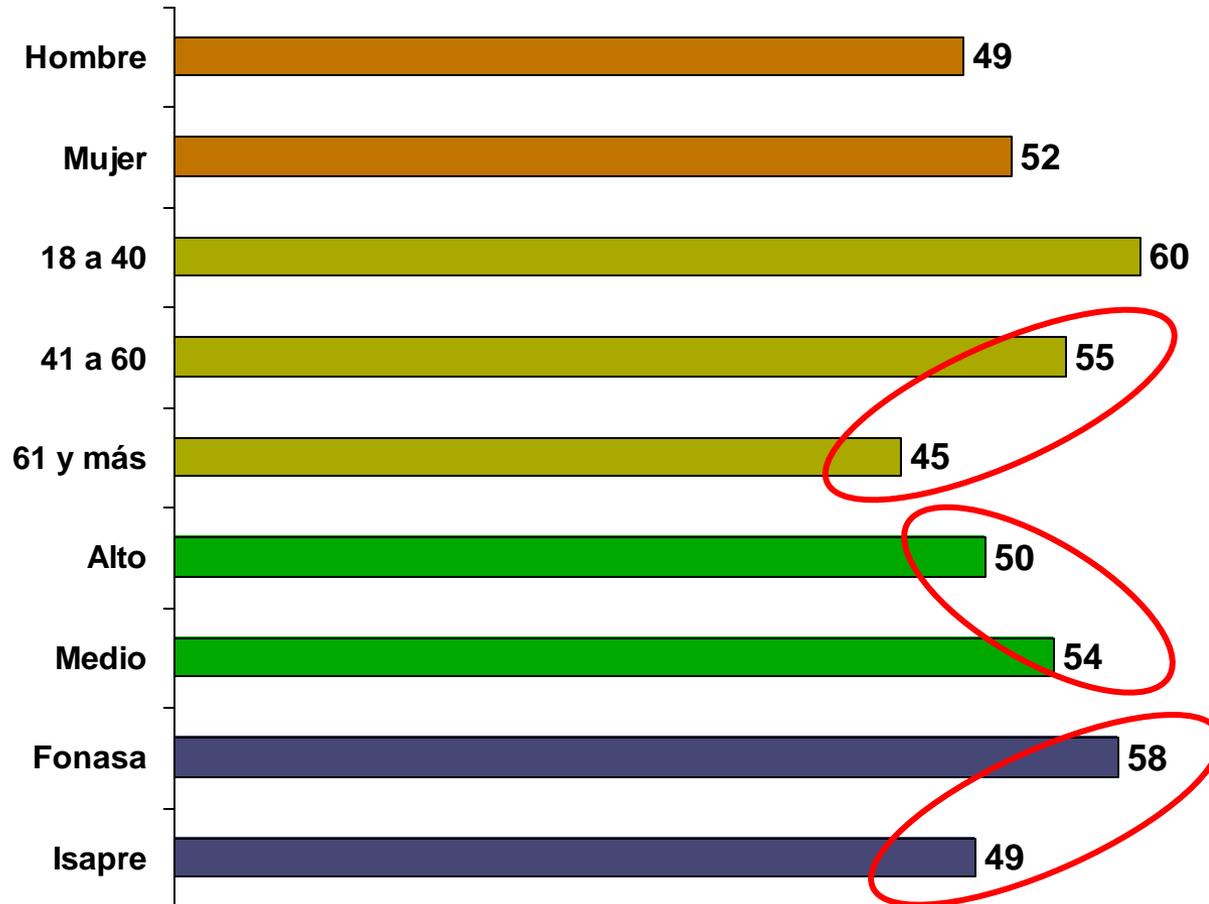
%



P6. En algún momento del proceso, ¿se le dijo cuánto duraría todo el proceso, en días o meses, hasta que obtuviera una respuesta por parte de la superintendencia?

Según Sexo, Edad, NSE y Sistema de Salud del entrevistado
(% de respuesta SI)

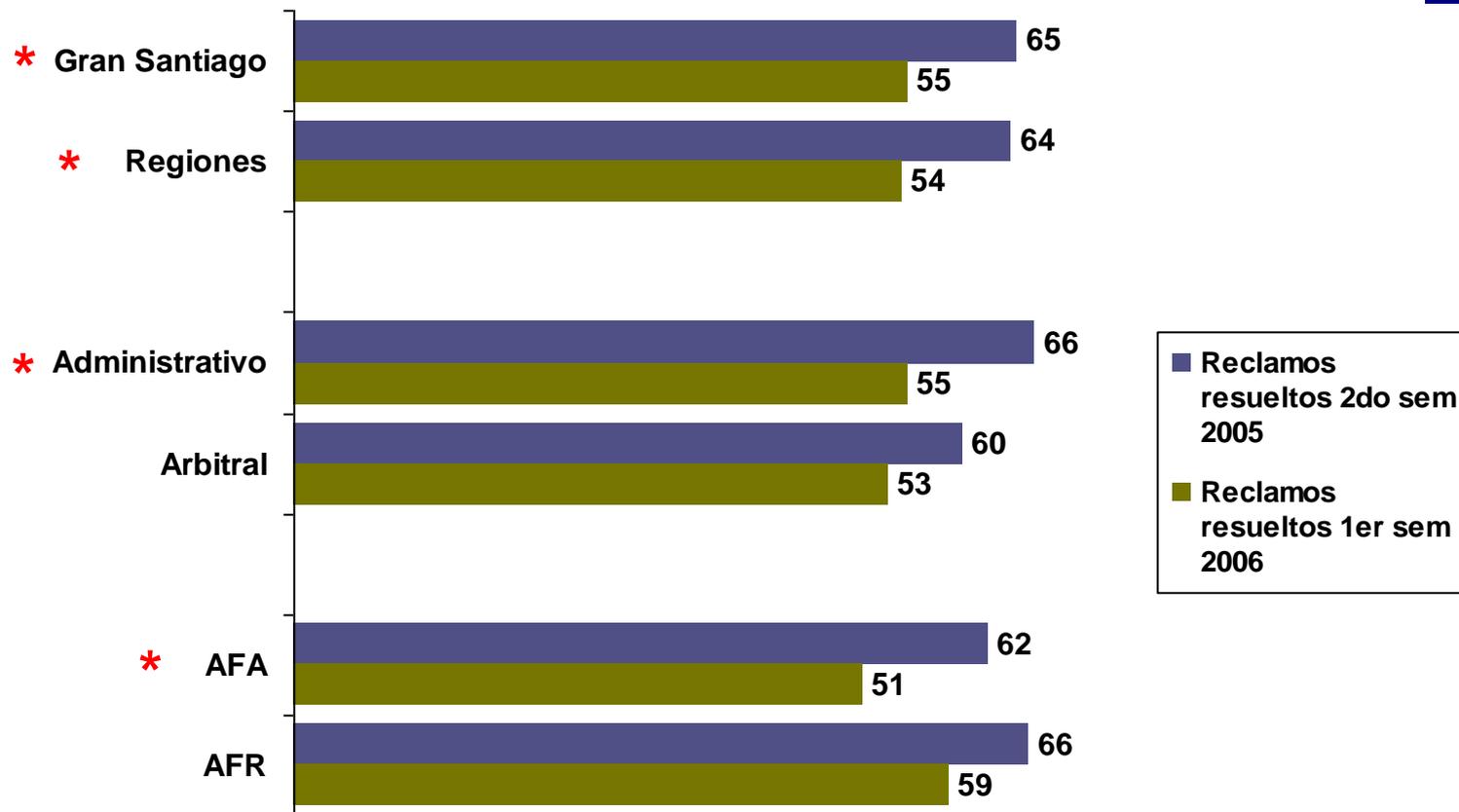
%



P6. En algún momento del proceso, ¿se le dijo cuánto duraría todo el proceso, en días o meses, hasta que obtuviera una respuesta por parte de la superintendencia?

Según Agencia, Tipo de Reclamo, Resolución y forma en que presentó el reclamo (% de respuesta SI)

Sub-muestra : Aquellos que presentaron el reclamo personalmente o por correo electrónico.



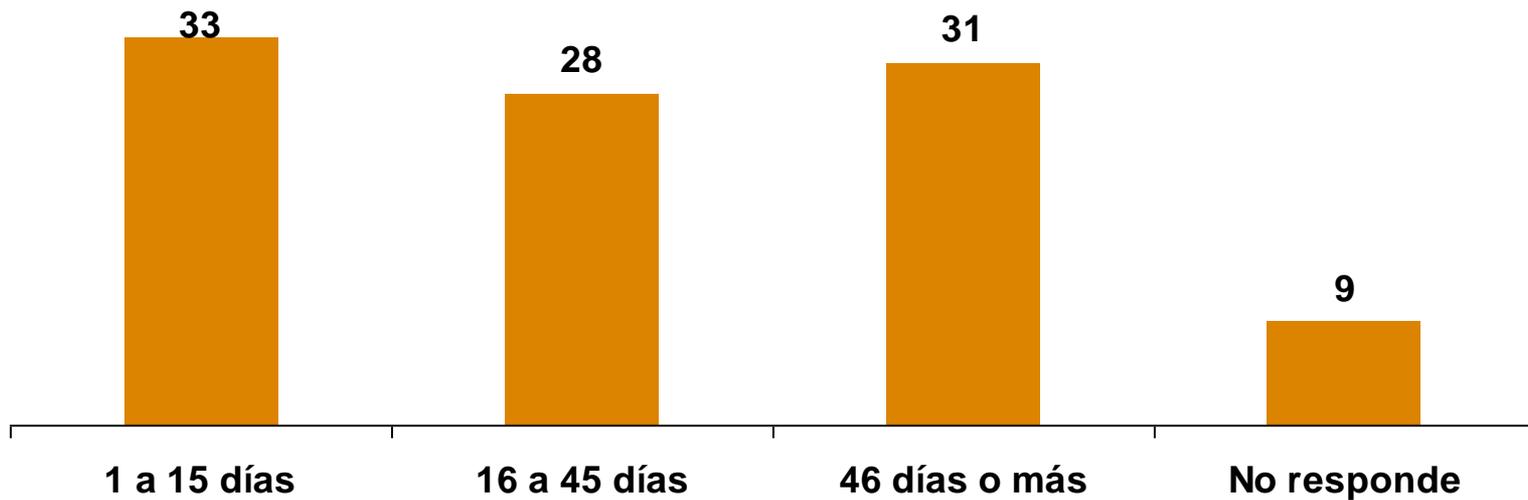
*** : Existe diferencia estadísticamente significativa entre ambas mediciones**

P7. Y, ¿cuánto tiempo, en días o meses, le dijeron que demorarían?

%

Sub-muestra: Aquellos a quienes se les informó cuanto duraría el proceso (50%)

Promedio: 51 días



P7. Y, ¿cuánto tiempo, en días o meses, le dijeron que demorarían?

%

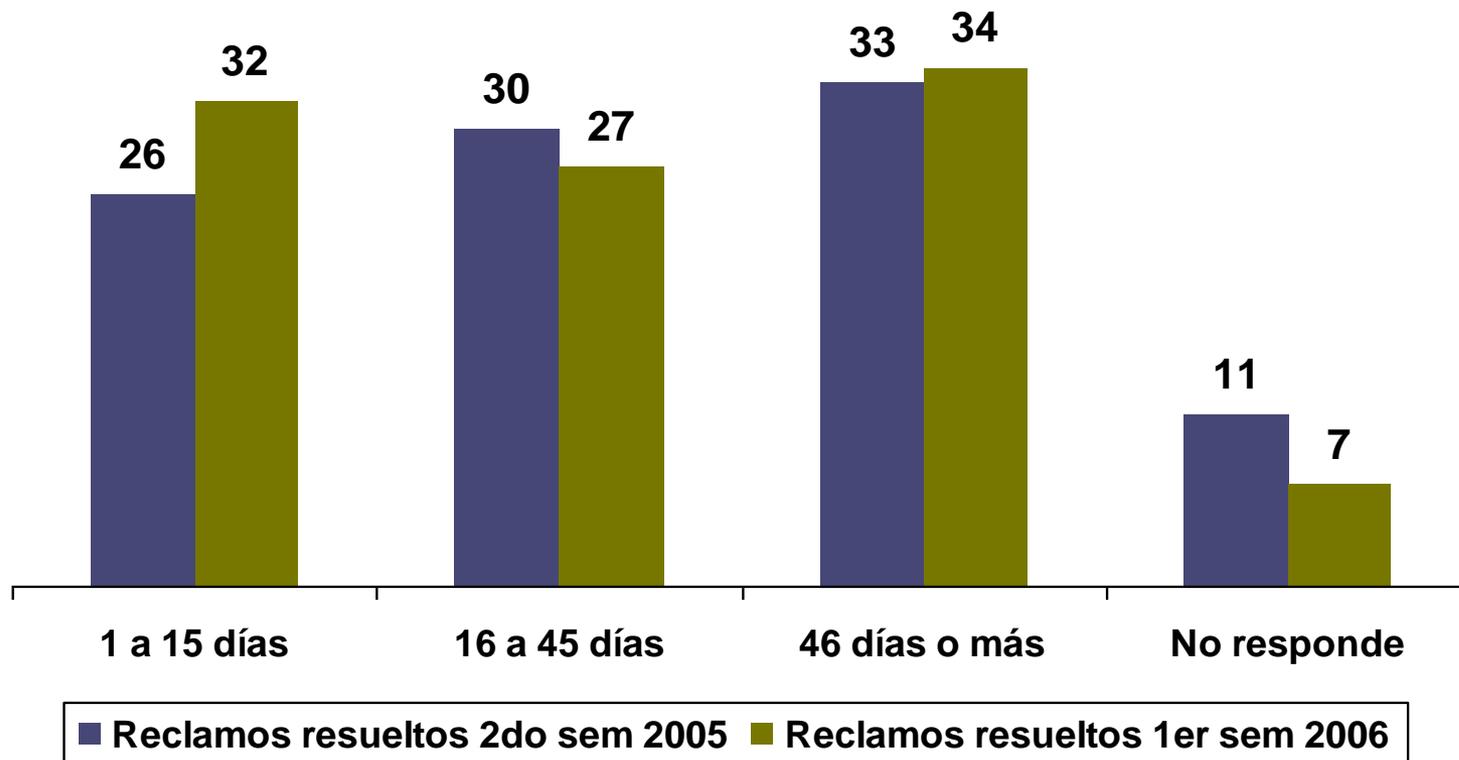
**Sub-muestra: Aquellos a quienes se les informó cuanto duraría el proceso (50%)
Según Agencia, Tipo de reclamo, Resolución y Forma en que presentó el reclamo**
Promedio días

Gran Santiago	51,2
Regiones	51,6
Administrativo	48,0
Arbitral	73,7
AFA	48,3
AFR	53,9
Acudió personalmente a la superintendencia	54,8
Lo presentó por carta	45,1
TOTAL MUESTRA	51

P7. Y, ¿cuánto tiempo, en días o meses, le dijeron que demorarían?

%

Sub-muestra: Aquellos a quienes se les informó cuanto duraría el proceso y que presentaron su reclamo personalmente o por correo electrónico



NO existen diferencias estadísticamente significativas entre las dos mediciones.

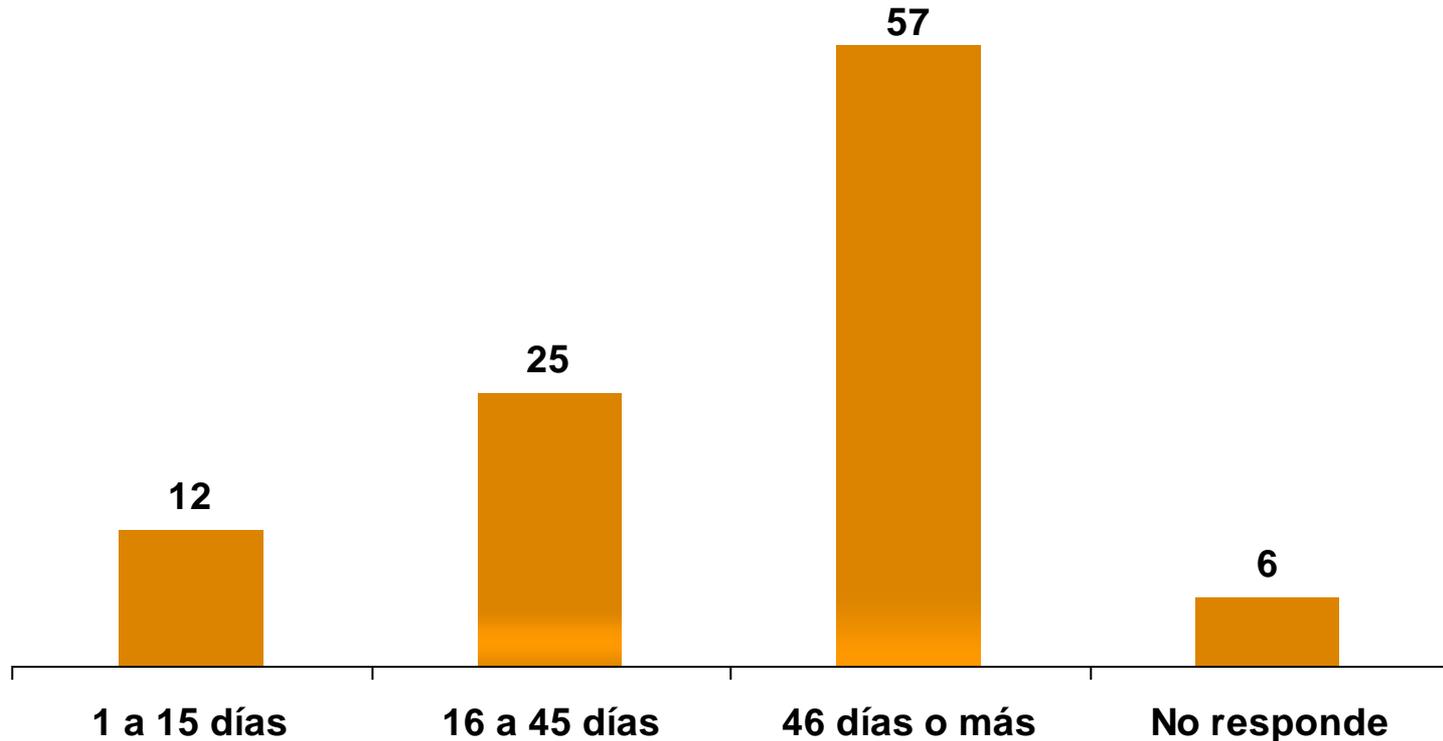


P8. Finalmente, ¿cuántos días o meses demoraron en darle la respuesta a su reclamo?

Total Muestra

Promedio total muestra: 99 días

%



P8. Finalmente, ¿cuántos días o meses demoraron en darle la respuesta a su reclamo?

Según Agencia, Tipo de reclamo, Resolución y Forma en que presentó el reclamo

	Promedio	Mediana
Gran Santiago	96	60
Regiones	103	60
Administ.	96	60
Arbitral	117	90
AFA	95	60
AFR	102	60
Acudió personalmente a la superintendencia	98	60
Lo presentó por carta	98	60

P8. Finalmente, ¿cuántos días o meses demoraron en darle la respuesta a su reclamo?

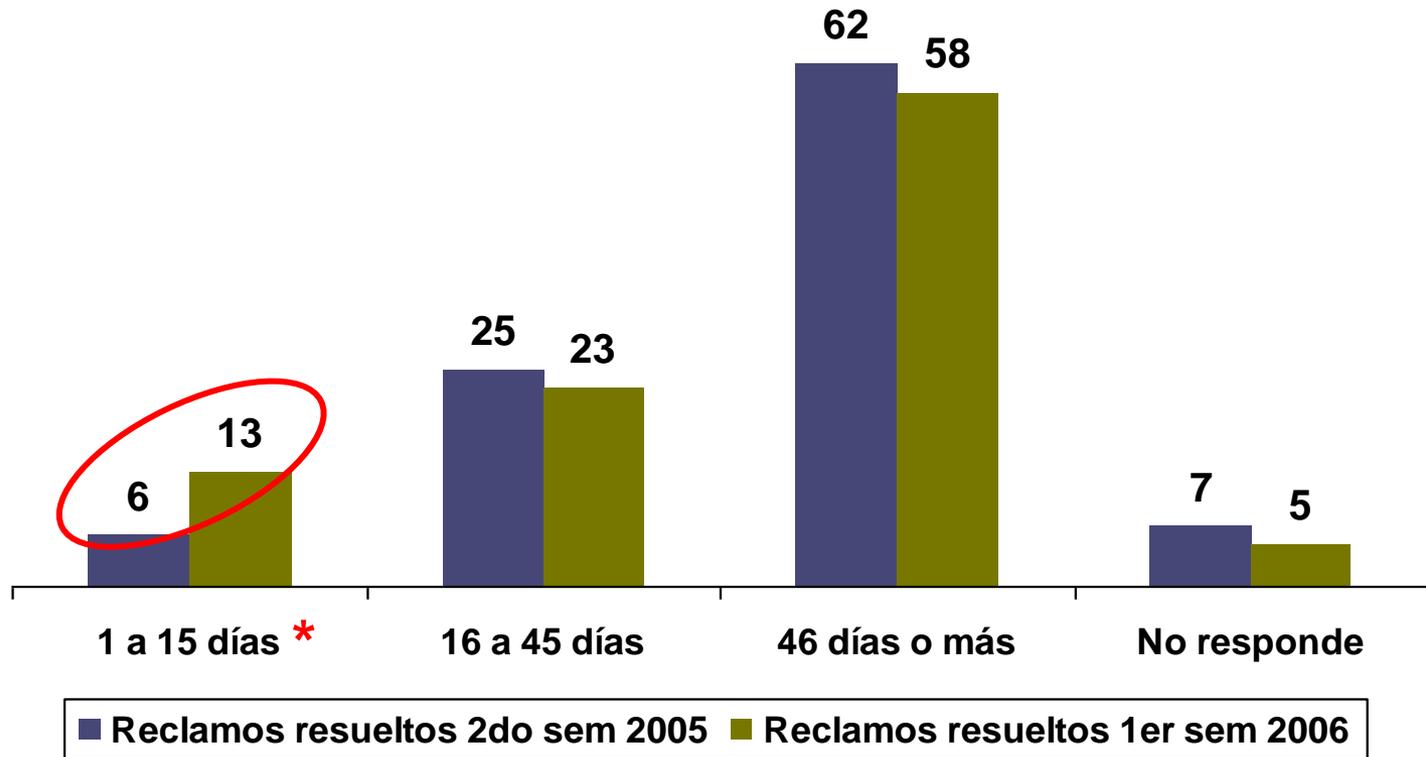
Según Sexo, Edad, NSE y Sistema de Salud del entrevistado

	Promedio	Mediana
Hombre	100	60
Mujer	97	60
18 a 40	91	60
41 a 60	103	60
61 y más	93	60
Alto	88	60
Medio	121	60
Fonasa	98	60
Isapre	99	60

P8. Finalmente, ¿cuántos días o meses demoraron en darle la respuesta a su reclamo?

Sub-muestra: Aquellos que presentaron su reclamo personalmente o por correo electrónico

%

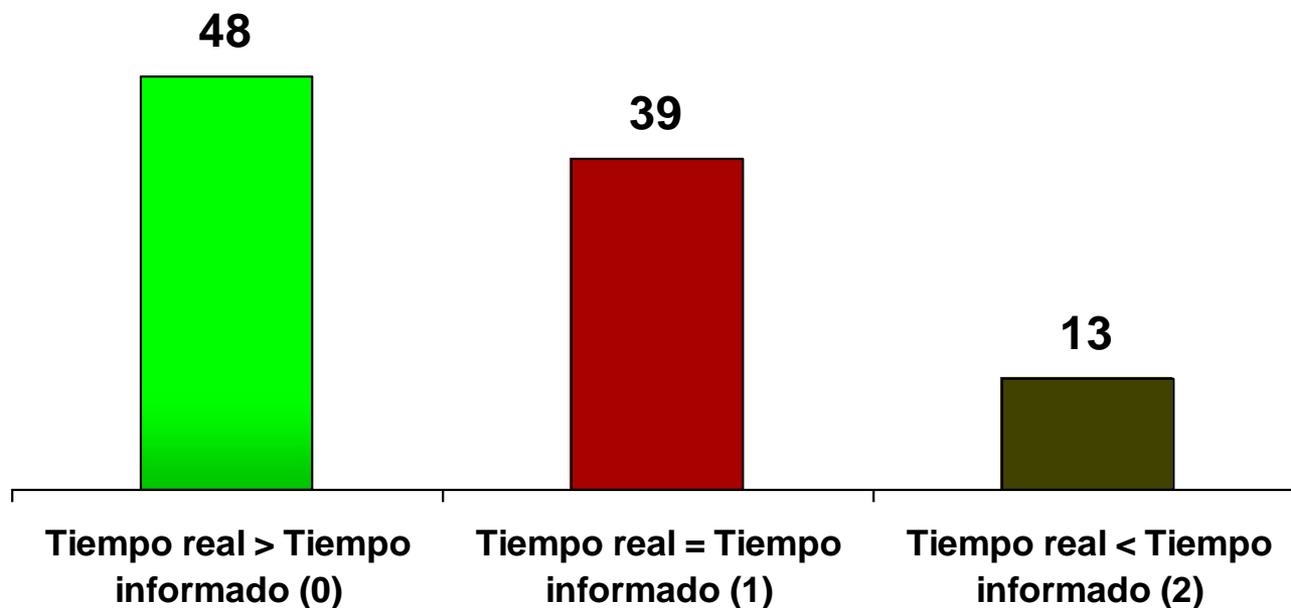


* : Existe diferencia estadísticamente significativa entre ambas mediciones

Sub índice brecha tiempo

Sub-muestra : Aquellos a quienes se les informo el tiempo que duraría el proceso (50%)

Para esta segunda medición, el sub índice brecha tiempo fue construido con las preguntas 7 y 8 que miden la brecha entre el tiempo de duración del proceso informado por la SIS y el efectivo o real . Este sub índice toma valores entre 0 y 2 puntos: 0 si el tiempo real fue mayor que el informado, 1 si el tiempo real fue igual al informado y dos si la SIS se demoró menos días en resolver el caso que lo prometido.



Sub índice brecha tiempo

Sub-muestra : Aquellos a quienes se les informo el tiempo que duraría el proceso (50%)

Según Agencia, Tipo de Reclamo, Resolución, Sexo, Edad y Sistema de Salud del entrevistado

	Tiempo real > Tiempo informado (0)	Tiempo real = Tiempo informado (1)	Tiempo real < Tiempo informado (2)	Total
Gran Santiago	52	38	10	100
Regiones	42	40	18	100
Administ.	49	38	13	100
Arbitral	42	45	13	100
AFA	46	42	12	100
AFR	50	35	14	100
Hombres	47	42	11	100
Mujeres	51	33	16	100
18 a 40	42	43	15	100
41 a 60	48	37	15	100
61 y más	48	40	11	100
NSE Alto	42	42	16	100
NSE Medio	53	36	11	100
FONASA	63	16	20	100
ISAPRE	47	40	13	100

Sub índice brecha tiempo

Sub-muestra : Aquellos a quienes se les informó el tiempo que duraría el proceso y que presentaron su reclamo personalmente o por correo electrónico

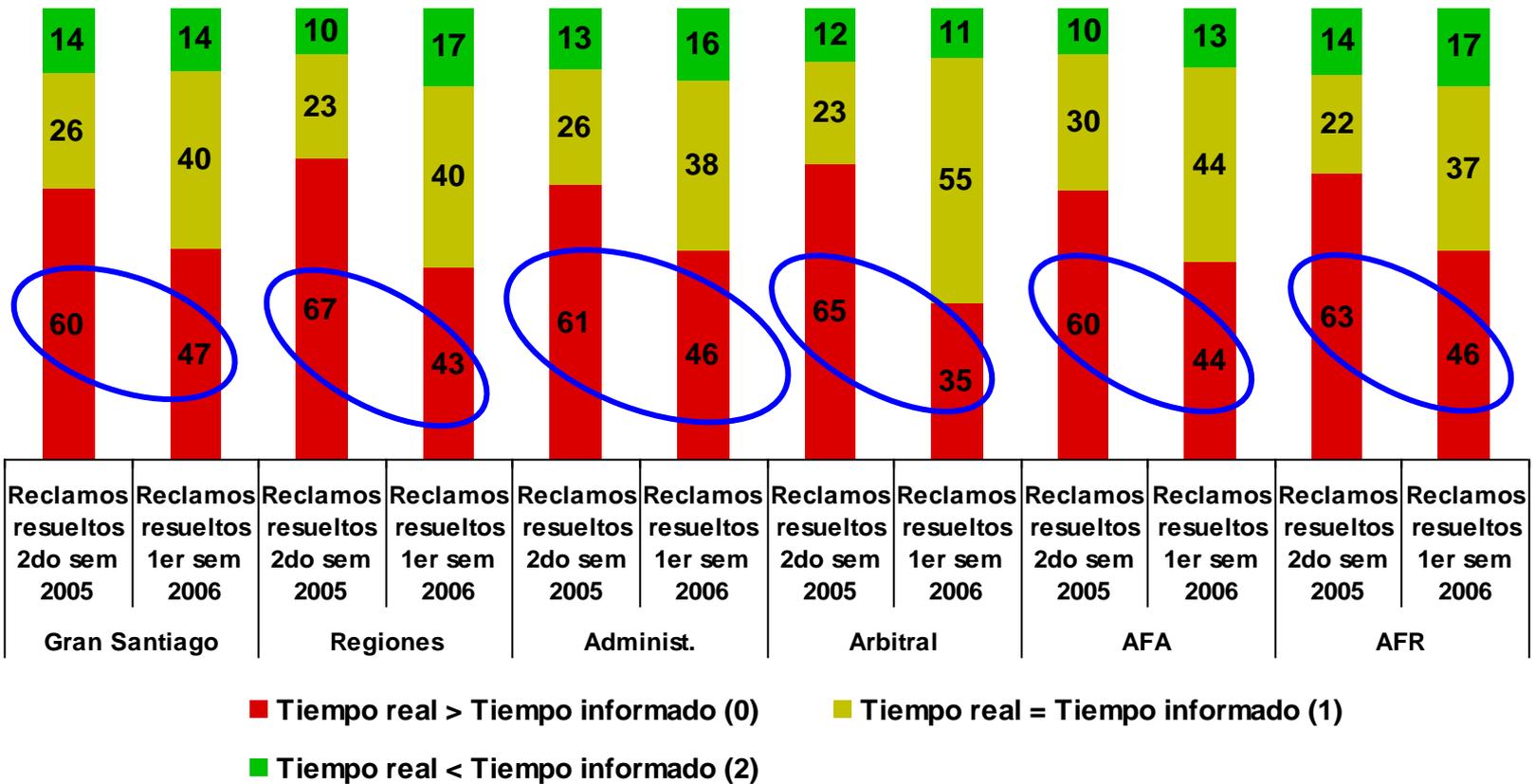
Sub índice Brecha	Reclamos resueltos 2do sem 2005	Reclamos resueltos 1er sem 2006
Valor del Índice	%	%
Tiempo real > Tiempo informado (0)	62	45
Tiempo real = Tiempo informado (1)	25	40
Tiempo real < Tiempo informado (2)	13	15

Existen diferencias estadísticamente significativas entre las dos mediciones.

Sub índice brecha tiempo

Según Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución

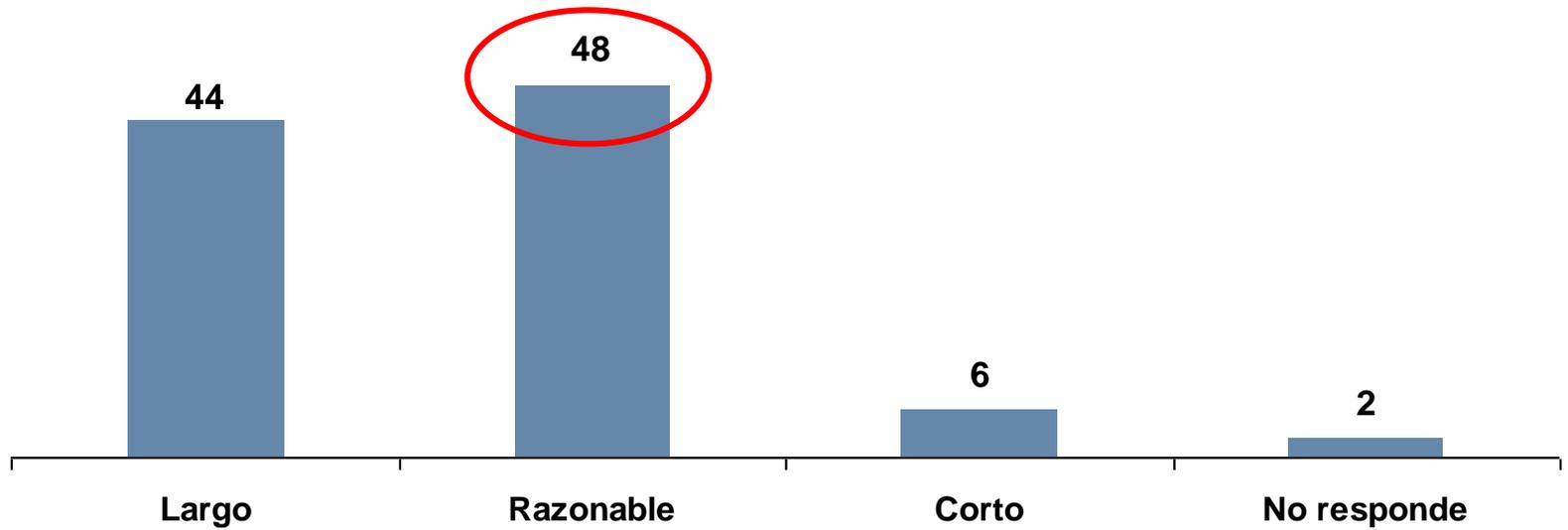
Sub-muestra : Aquellos a quienes se les informo el tiempo que duraría el proceso y que presentaron el reclamo personalmente o por correo electrónico



P9. Y, en general, ¿cómo le pareció ese plazo?

Total Muestra

%



Sub índice percepción tiempo

Sub-muestra : Aquellos presentaron el reclamo personalmente o por correo electrónico

Fue construido con las pregunta 9 que mide percepción sobre el tiempo real que duro el proceso completo (largo, razonable, corto). Este sub índice toma valores entre 0 y 2 puntos (0 si es percibido como largo, 1 si es razonable y 2 si es corto).

Sub índice Percepción	Reclamos resueltos 2do sem 2005	Reclamos resueltos 1er sem 2006
Valor del Índice	%	%
0	56	46
1	37	48
2	6	6

Existen diferencias estadísticamente significativas entre las dos mediciones.

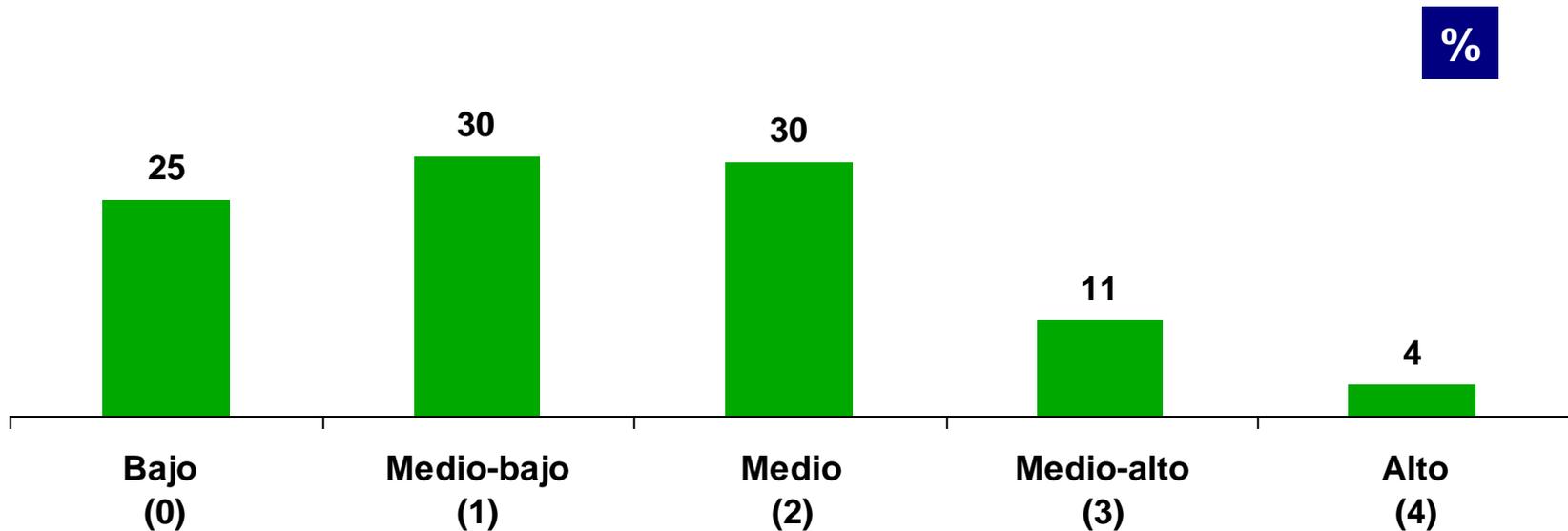
INDICE EFICIENCIA DEL TIEMPO (IET)

Sub-muestra : Aquellos a quienes se les informó el tiempo que duraría el proceso (50%)

El índice eficiencia del tiempo es la suma de los sub índices brecha y percepción tiempo.

El índice eficiencia del tiempo toma valores que van desde 0 puntos a 4 y combina información objetiva (brecha) con subjetiva (percepción).

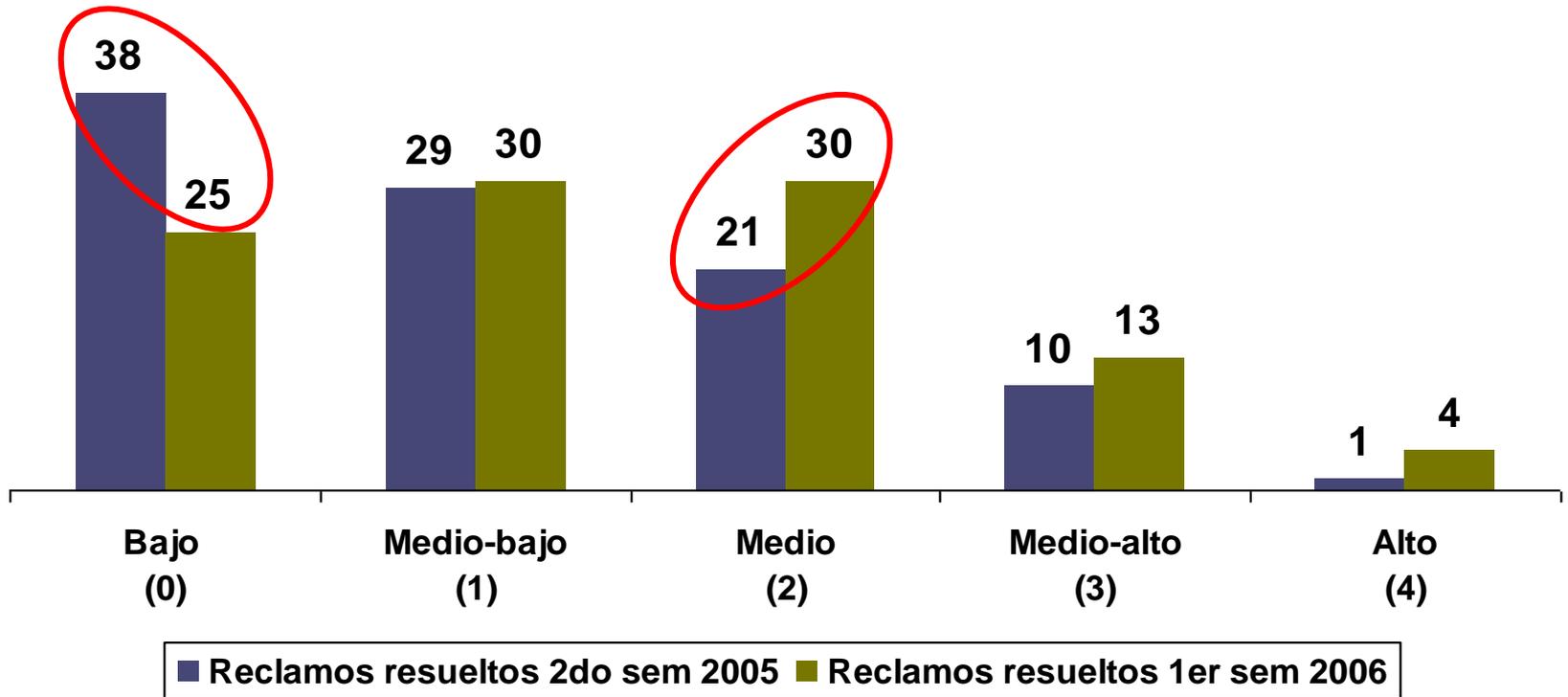
A mayor valor del índice más eficiente es la SIS y mejor la percepción por parte de los usuarios.



INDICE EFICIENCIA DEL TIEMPO (IET)

Sub-muestra : Aquellos a quienes se les informó el tiempo que duraría el proceso y que presentaron su reclamo personalmente o por correo electrónico.

%



Existen diferencias estadísticamente significativas entre las dos mediciones.



INDICE EFICIENCIA DEL TIEMPO (IET)

Sub-muestra : Aquellos a quienes se les informó el tiempo que duraría el proceso (50%)

%

Por Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución

	Gran Santiago	Regiones	Administ.	Arbitral	AFA	AFR
Bajo	25,3	25,3	24,6	29,8	26,0	24,7
Medio-bajo	31,8	27,9	31,0	26,5	27,7	32,8
Medio	31,0	26,9	30,2	25,6	33,5	26,0
Medio-alto	8,6	15,5	10,8	13,4	9,6	12,5
Alto	3,2	4,3	3,4	4,8	3,2	4,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base ponderada (n)	190	108	259	40	140	158
Base real (n)	164	134	234	64	148	150

Por Sexo, Edad y NSE

	Hombre	Mujer	41 a 60	61 y más	Alto	Medio
Bajo	24,0	27,2	24,9	27,5	22,5	28,1
Medio-bajo	31,6	28,7	31,6	28,3	27,3	33,7
Medio	30,3	28,4	27,7	30,8	32,8	24,2
Medio-alto	10,6	11,9	12,1	10,4	13,2	11,8
Alto	3,5	3,7	3,7	3,1	4,2	2,2
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base ponderada (n)	178	121	159	126	168	67
Base real (n)	181	117	155	131	167	67

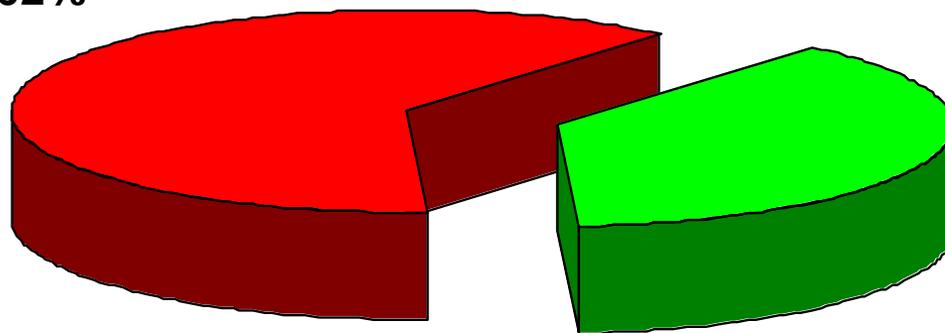
Nota : Se ha omitido la categoría 18 a 40 años debido al que el tamaño de muestra no supera los 11 casos en la sub-muestra.

P10. En algún momento del proceso, ¿le señalaron cuáles eran los distintos mecanismos mediante los cuales usted se podía informar sobre el estado de su reclamo?

Total Muestra

%

**No, no le
señalaron
62%**

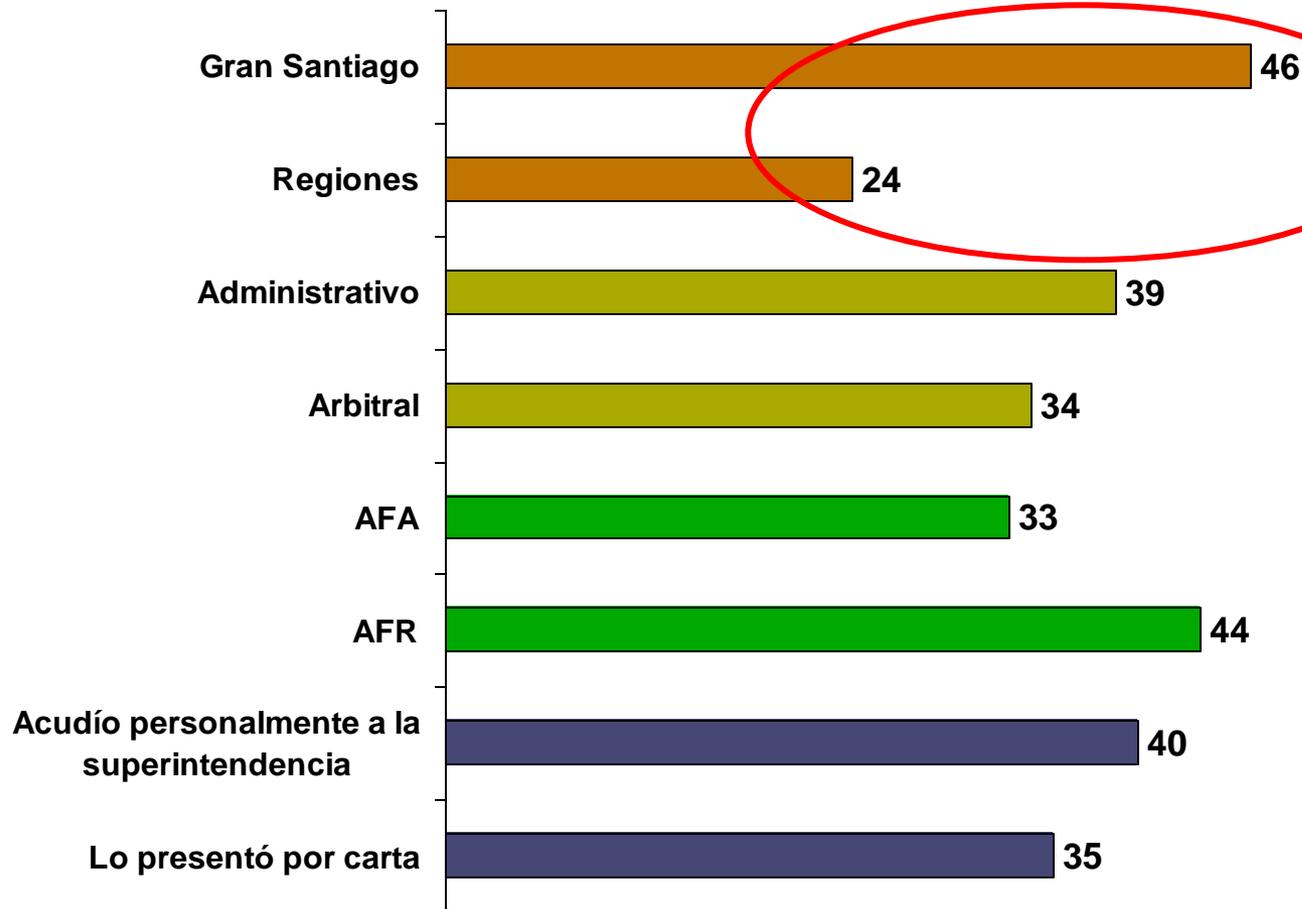


**Si, le
señalaron
38%**

P10. En algún momento del proceso, ¿le señalaron cuáles eran los distintos mecanismos mediante los cuales usted se podía informar sobre el estado de su reclamo?

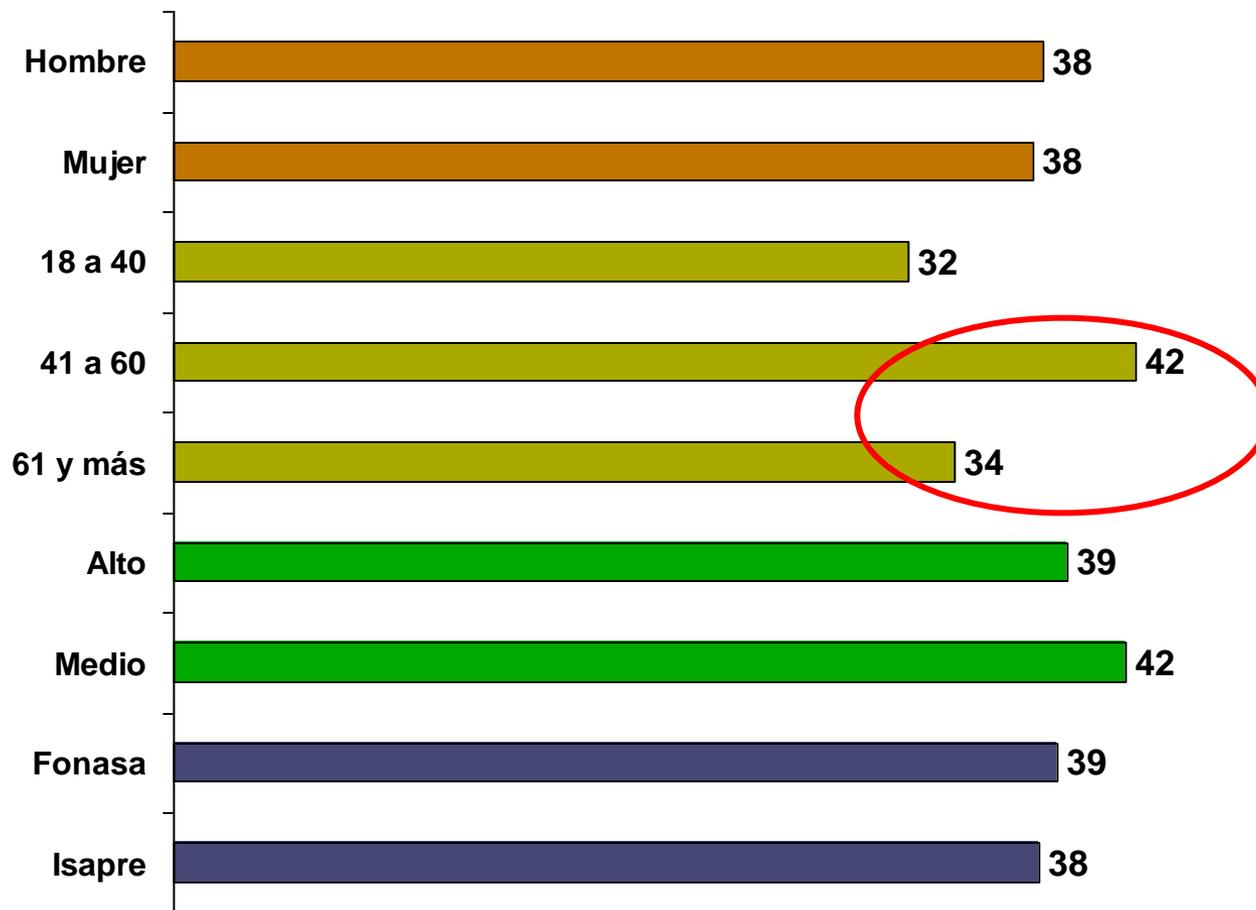
Según Agencia, Tipo de Reclamo, Resolución y Forma en que presentó el reclamo (% que responde "Si, le señalaron")

%



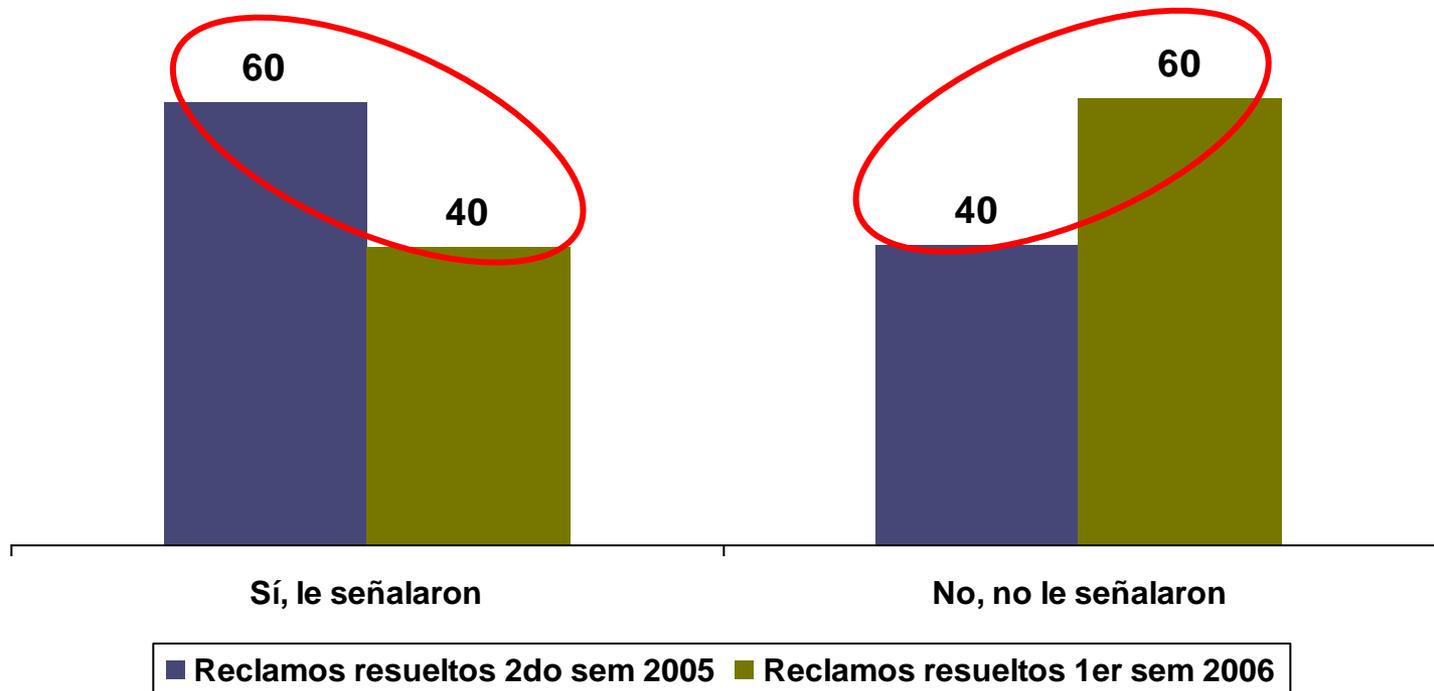
P10. En algún momento del proceso, ¿le señalaron cuáles eran los distintos mecanismos mediante los cuales usted se podía informar sobre el estado de su reclamo?

Según Sexo, Edad, NSE y Sistema de Salud del entrevistado
(% que responde "Si, le señalaron")



P10. En algún momento del proceso, ¿le señalaron cuáles eran los distintos mecanismos mediante los cuales usted se podía informar sobre el estado de su reclamo?

Sub-muestra: Aquellos que presentaron su reclamo personalmente o por correo electrónico %

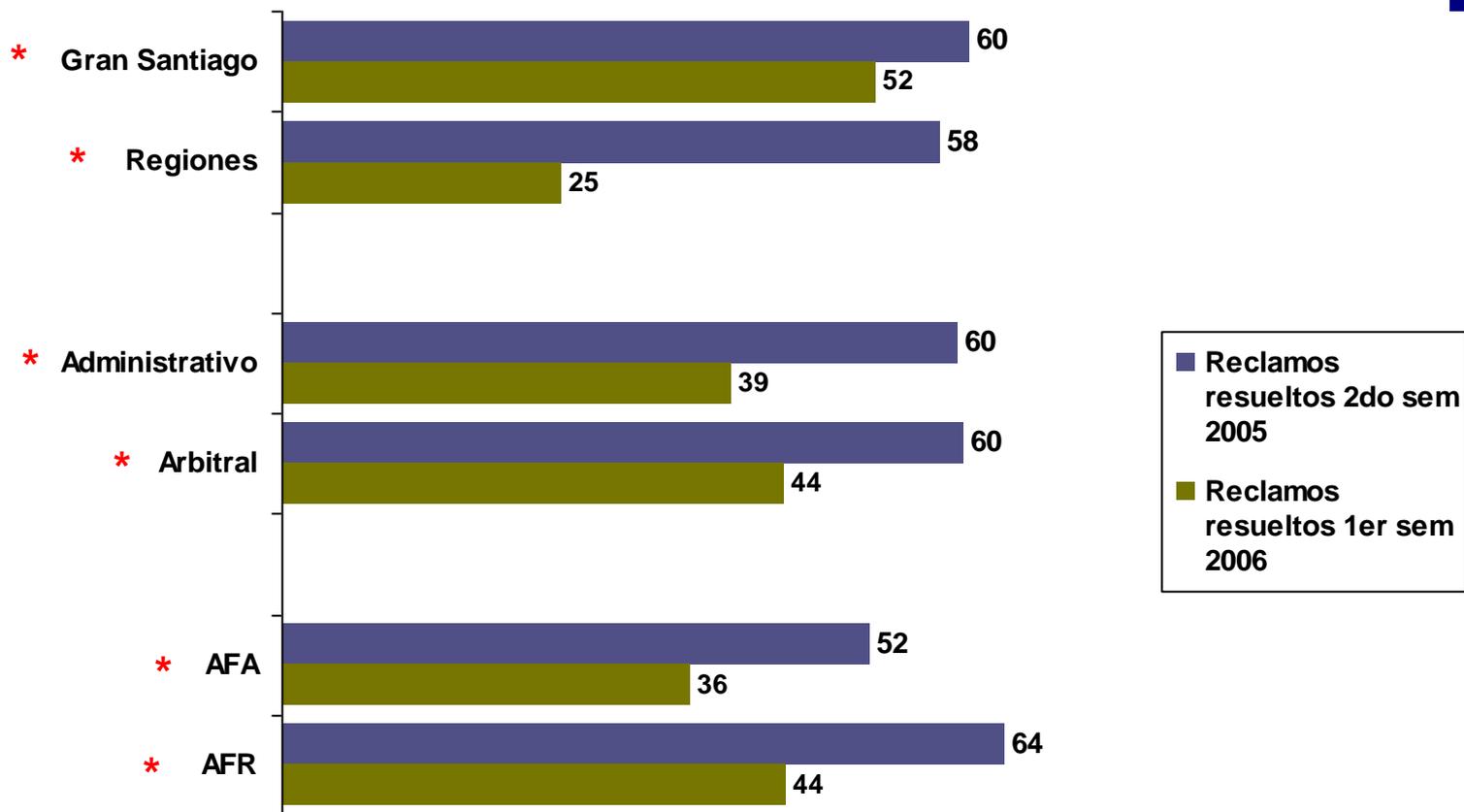


Existen diferencias estadísticamente significativas entre las dos mediciones.

P10. En algún momento del proceso, ¿le señalaron cuáles eran los distintos mecanismos mediante los cuales usted se podía informar sobre el estado de su reclamo?

Según Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución (% que responde "Si, le señalaron")
Sub-muestra: Aquellos que presentaron su reclamo personalmente o por correo electrónico

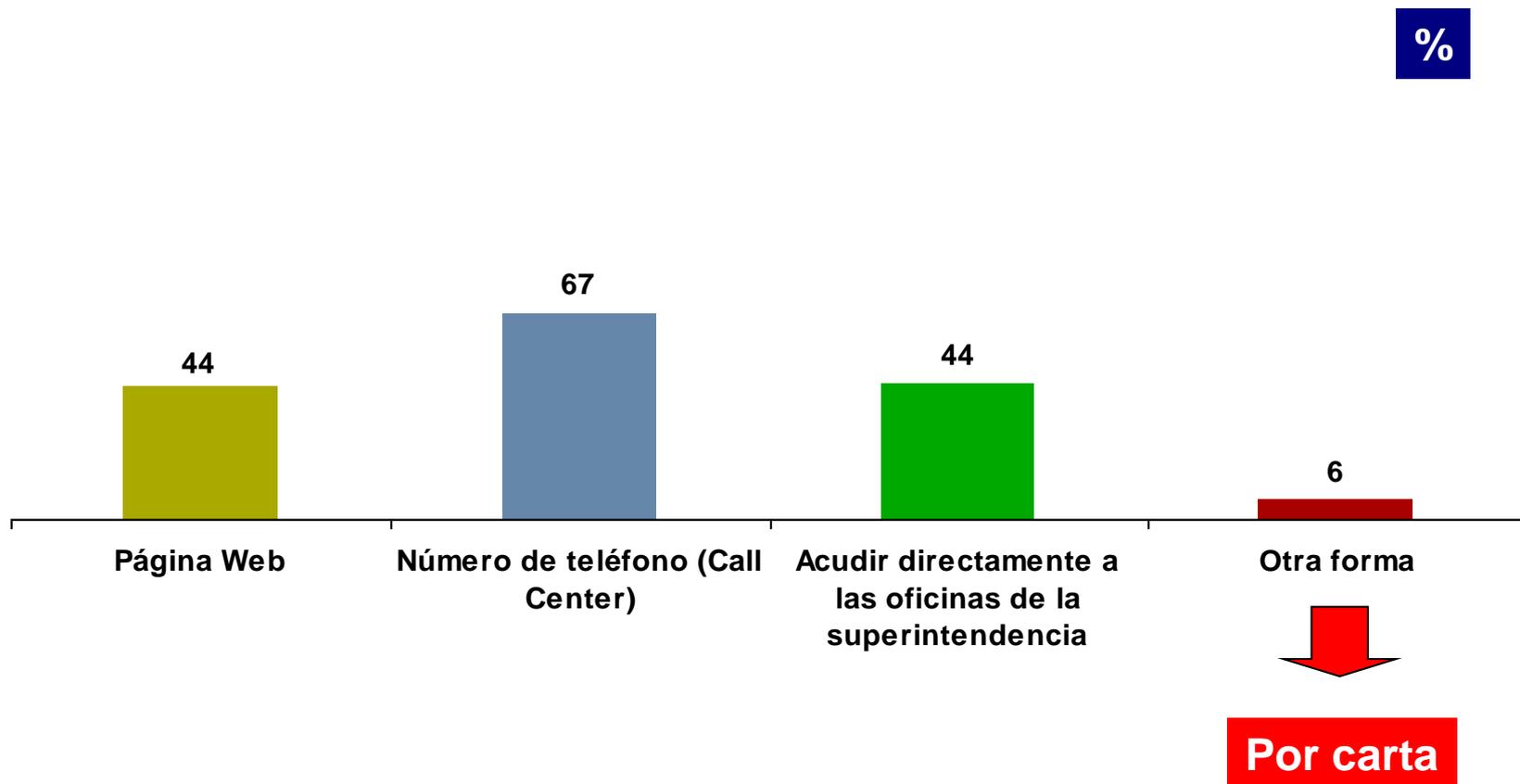
%



* : Existen diferencias estadísticamente significativas entre las dos mediciones.

P11. ¿Cuáles mecanismos le mencionaron? (% SI para cada tipo)

Sub-muestra: Aquellos señalan que se les mencionó al menos un mecanismo



P11. ¿Cuáles mecanismos le mencionaron? (% SI para cada tipo)

Según Agencia, Tipo de Reclamo, Resolución y Forma en que presentó el reclamo

Sub-muestra: Aquellos señalan que se les mencionó al menos un mecanismo

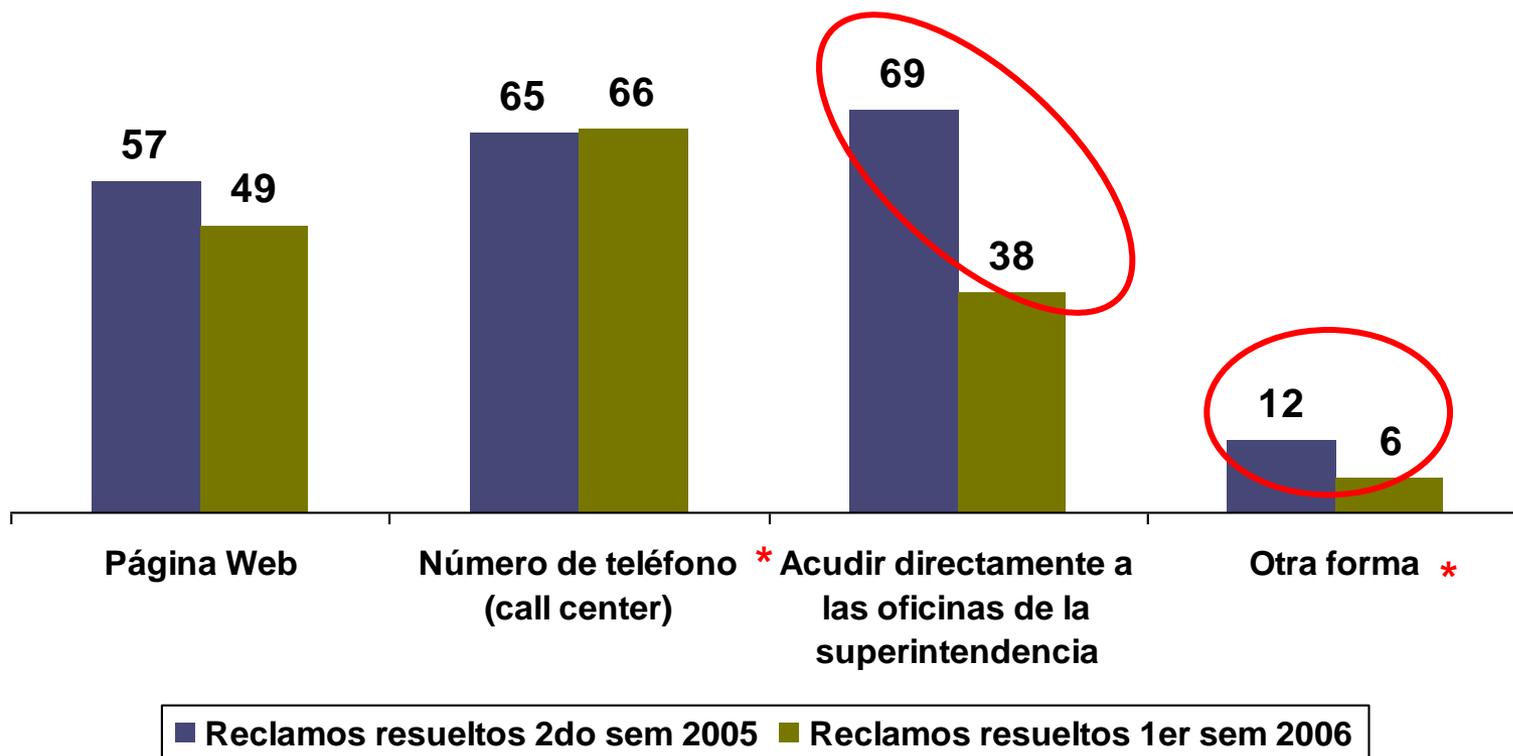
%

	Visitó página Web	Llamó a la superintendencia (Call Center)	Acudió directamente a las oficinas de la superintendencia	Otra forma
Gran Santiago	43,4	68,7	48,3	7,2
Regiones	44,8	62,9	30,8	1,6
Administ.	44,2	67,5	43,2	6,0
Arbitral	40,1	66,5	53,4	5,0
AFA	39,6	61,8	43,1	6,3
AFR	46,9	71,6	45,2	5,7
Acudió personalmente a la superintendencia	47,0	66,7	38,8	6,1
Lo presentó por carta	34,4	70,2	55,9	6,0

P11. ¿Cuáles mecanismos le mencionaron? (% SI para cada tipo)

Sub-muestra: Aquellos señalan que se les mencionó al menos un mecanismo y que presentaron su reclamo personalmente o por correo electrónico

%

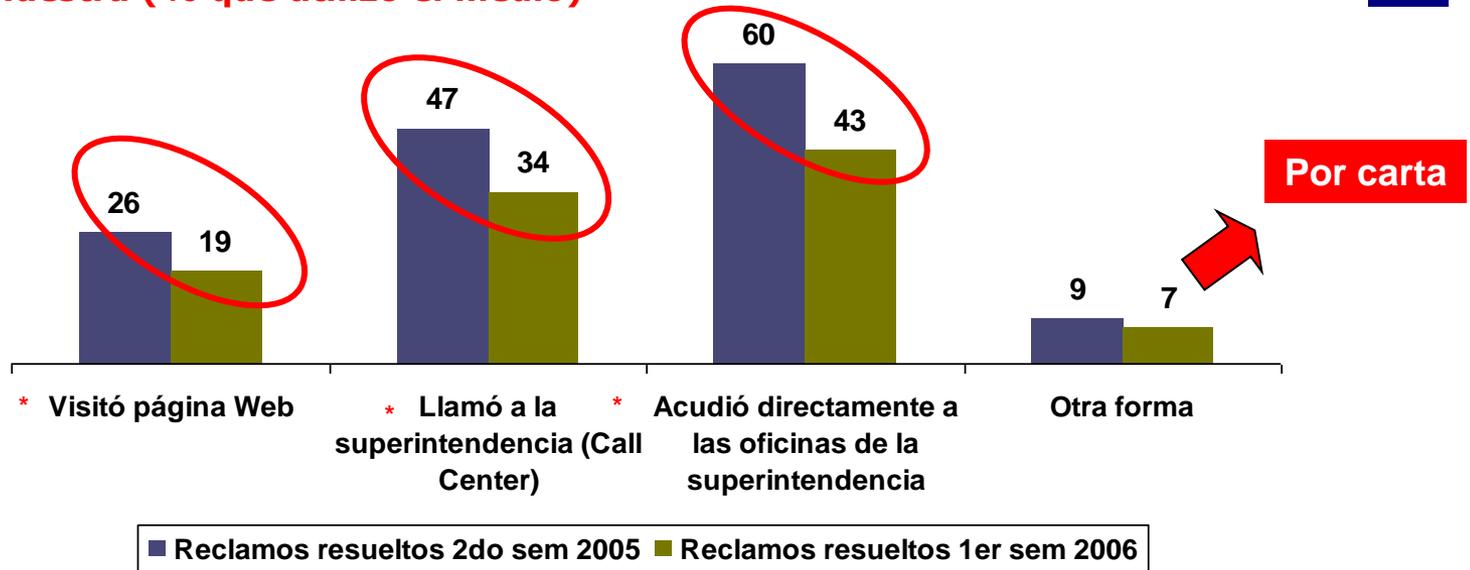


*** : Existen diferencias estadísticamente significativas entre las dos mediciones.**

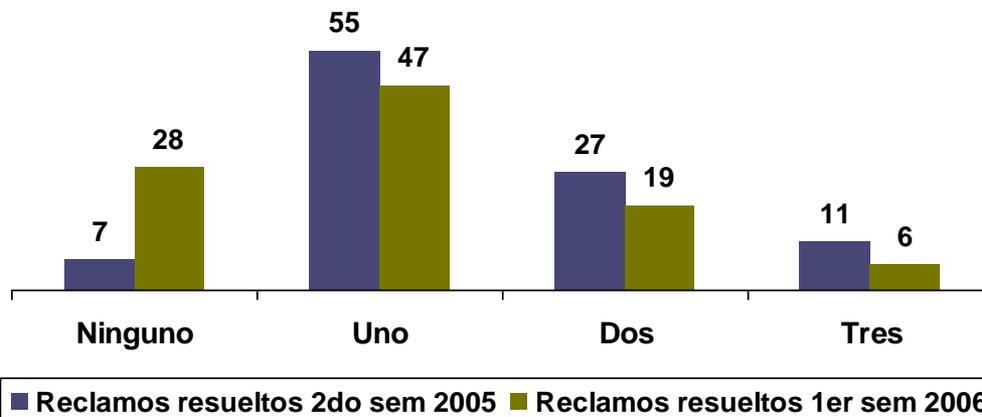
P12.a. De los medios que le voy a nombrar, ¿cuáles utilizó para mantenerse informado respecto del estado de su reclamo?

Total Muestra (% que utilizó el medio)

%



Número de medios utilizados *



* : Existen diferencias estadísticamente significativas entre las dos mediciones.

P12.a. De los medios que le voy a nombrar, ¿cuáles utilizó para mantenerse informado respecto del estado de su reclamo?

Según Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución

(% que utilizó el medio)

%

	Visitó página Web	Llamó a la superintendencia (Call Center)	Acudió directamente a las oficinas de la superintendencia	Otra forma
Gran Santiago	21.2	38.6	49.4	6.3
Regiones	13.9	26.8	31.0	8.6
Administrativo	18.7	34.0	43.0	6.4
Arbitral	17.1	35.9	40.2	12.8
AFA	15.2	26.0	43.3	5.9
AFR	21.9	42.7	42.0	8.4

P12.a. De los medios que le voy a nombrar, ¿cuáles utilizó para mantenerse informado respecto del estado de su reclamo?

Según Sexo, Edad, NSE y Sistema de Salud del entrevistado

(% que utilizó el medio)

%

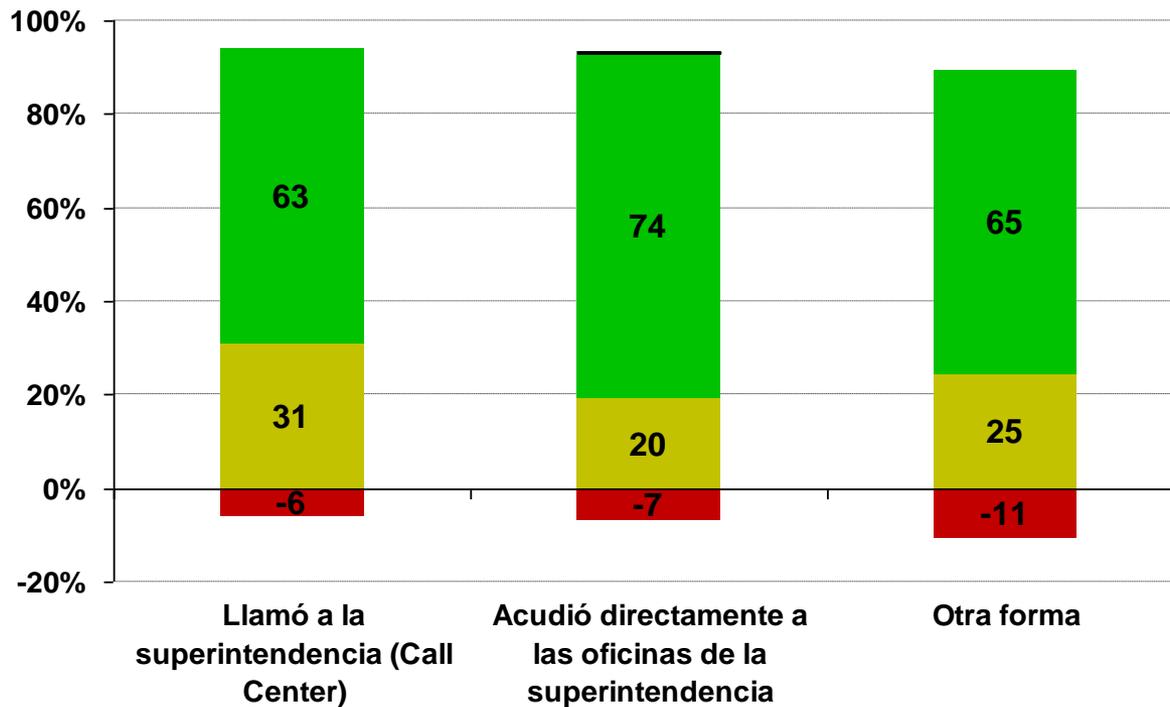
	Visitó Página web	Llamó a la superintendencia	Acudió directamente a las oficinas de la superintendencia	Otra forma
Hombre	18,4	31,1	47,1	5,9
Mujer	18,7	39,3	35,6	9,3
18 a 40	29,7	37,0	46,8	3,9
41 a 60	22,7	43,2	42,5	7,4
61 y más	13,5	24,1	42,2	7,1
Alto	20,1	33,9	39,6	7,9
Medio	17,7	36,4	53,6	3,9
Fonasa	19,8	40,0	43,6	6,5
Isapre	18,5	34,0	42,6	7,2

P12.b. Y, ¿cómo calificaría la calidad de la atención recibida con nota de 1 a 7?

Sub-muestra : Los que utilizaron cada medio

%

Promedio Recl. 2do sem 05	5,7	6,0	6,1
Promedio Recl. 1er sem 06	5,7	5,9	5,5



■ 1 A 3 ■ 4 A 5 ■ 6 A 7 ■ NS/NR

% Nota 6 a 7 Recl. 2do sem 05	62%	71%	66%
----------------------------------	-----	-----	-----

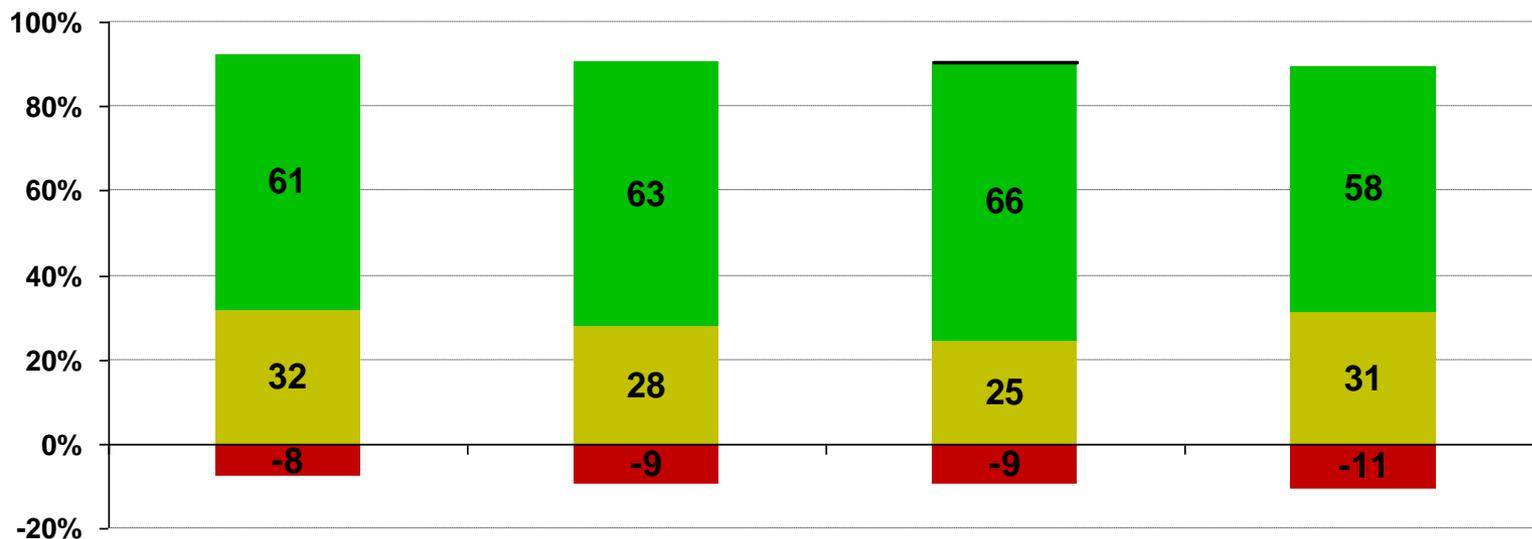


P12.c. Y, ¿cómo calificaría, con nota de 1 a 7, la utilidad de la información entregada en relación a la situación de su caso?

Sub-muestra : Los que utilizaron cada medio

Promedio Recl. 2do sem 05	5,5	5,5	5,7	5,9	%
---------------------------	------------	------------	------------	------------	----------

Promedio Recl. 1er sem 06	5,6	5,6	5,7	5,3	
---------------------------	------------	------------	------------	------------	--



* Visitó página Web * Llamó a la superintendencia (Call Center) Acudió directamente a las oficinas de la superintendencia Otra forma

■ 1 A 3 ■ 4 A 5 ■ 6 A 7 ■ NS/NR

% Nota 6 a 7 Recl. 2do sem 05	54%	57%	65%	63%
-------------------------------	------------	------------	------------	------------

* : Existen diferencias estadísticamente significativas entre las dos mediciones.



P12.b. Y, ¿cómo calificaría la calidad de la atención recibida con nota de 1 a 7? y P12.c. Y, ¿cómo calificaría, con nota de 1 a 7, la utilidad de la información entregada en relación a la situación de su caso?

Según Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución

Sub-muestra : Los que utilizaron cada medio (Nota promedio)

%

CALIDAD DE ATENCION

	Gran Santiago	Regiones	Administrativo	Arbitral	AFA	AFR
Llamó a la superintendencia (Call Center)	5,7	5,8	5,7	5,9	5,8	5,7
Acudió directamente a las oficinas de la superintendencia	5,9	5,9	5,9	6,0	5,8	6,1
Otra forma	5,2	5,9	5,3	6,0	4,9	5,9

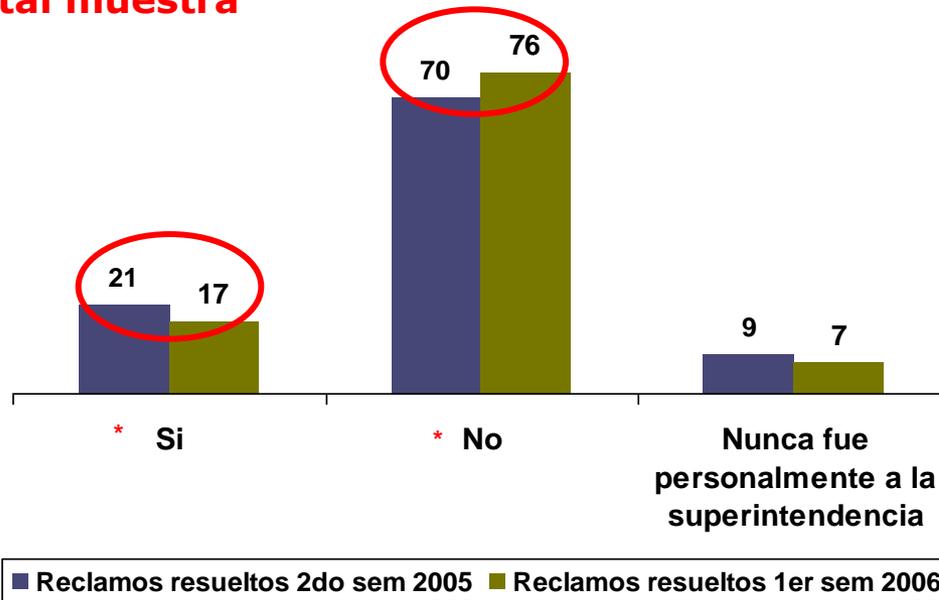
UTILIDAD DE LA IINFORMACION

	Gran Santiago	Regiones	Administrativo	Arbitral	AFA	AFR
Visitó página Web	5,4	6,0	5,6	5,6	5,6	5,6
Llamó a la superintendencia (Call Center)	5,6	5,6	5,6	5,8	5,7	5,6
Acudió directamente a las oficinas de la superintendencia	5,7	5,8	5,7	5,9	5,6	5,8
Otra forma	5,1	5,6	5,1	6,1	4,9	5,7



P13. En alguna de las visitas que realizó a la superintendencia, ¿pidió hablar con el jefe del área o con el profesional a cargo de su reclamo?

Total muestra

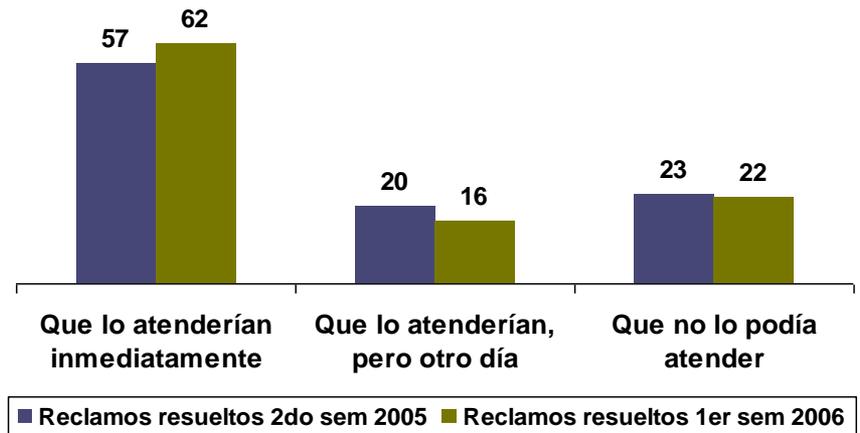


%

* : Existen diferencias estadísticamente significativas entre las dos mediciones.

P14. Y, ¿qué le respondieron? Sub muestra: % Si en P13

NO existen diferencias estadísticamente significativas entre las dos mediciones.



P13. En alguna de las visitas que realizó a la superintendencia, ¿pidió hablar con el jefe del área o con el profesional a cargo de su reclamo? y P14. Y, ¿qué le respondieron?

Según Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución

%

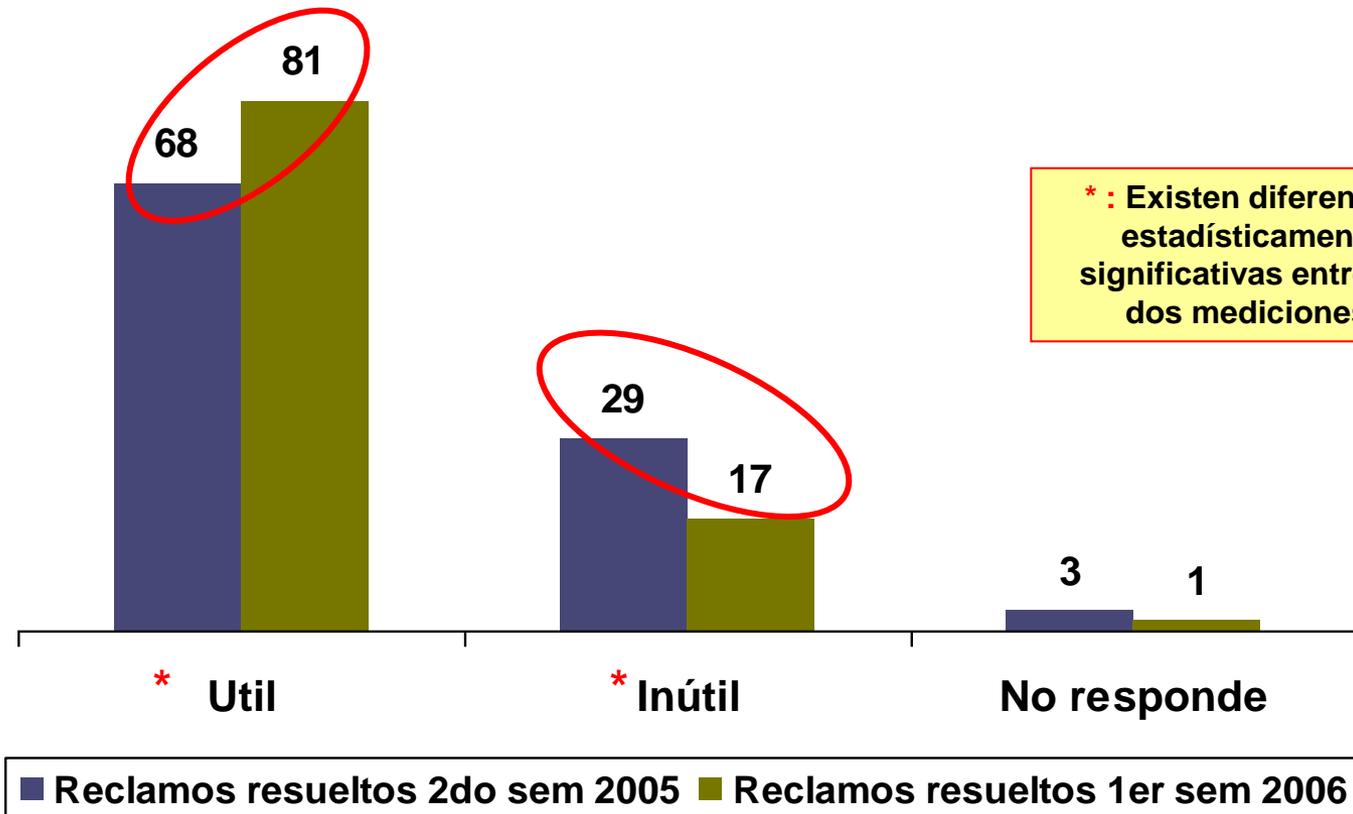
	Gran Santiago	Regiones	Administrativo	Arbitral	AFA	AFR
Sí	19,2	13,5	17,1	16,9	18,3	15,9
No	73,3	79,5	75,5	76,1	74,7	76,5
Nunca fue personalmente a la superintendencia	7,4	7,1	7,3	7,0	7,0	7,6
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base ponderada (n)	431	249	593	86	343	337
Base real (n)	371	309	537	143	359	321

	Gran Santiago	Regiones	Administrativo	Arbitral	AFA	AFR
Que lo atenderían inmediatamente	54,0	82,6	60,3	75,5	69,9	53,3
Que lo atenderían, pero otro día	18,6	9,3	15,3	20,3	15,5	16,4
Que no lo podía atender	27,4	8,1	24,4	4,2	14,6	30,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base ponderada (n)	83	33	102	15	63	54
Base real (n)	71	43	89	25	67	47

P15. Usted considera que fue útil o inútil haber hablado con el jefe de área o profesional a cargo de su reclamo?

Sub-muestra: Aquellos que hablaron con el jefe de área o profesional a cargo de su reclamo (13%)

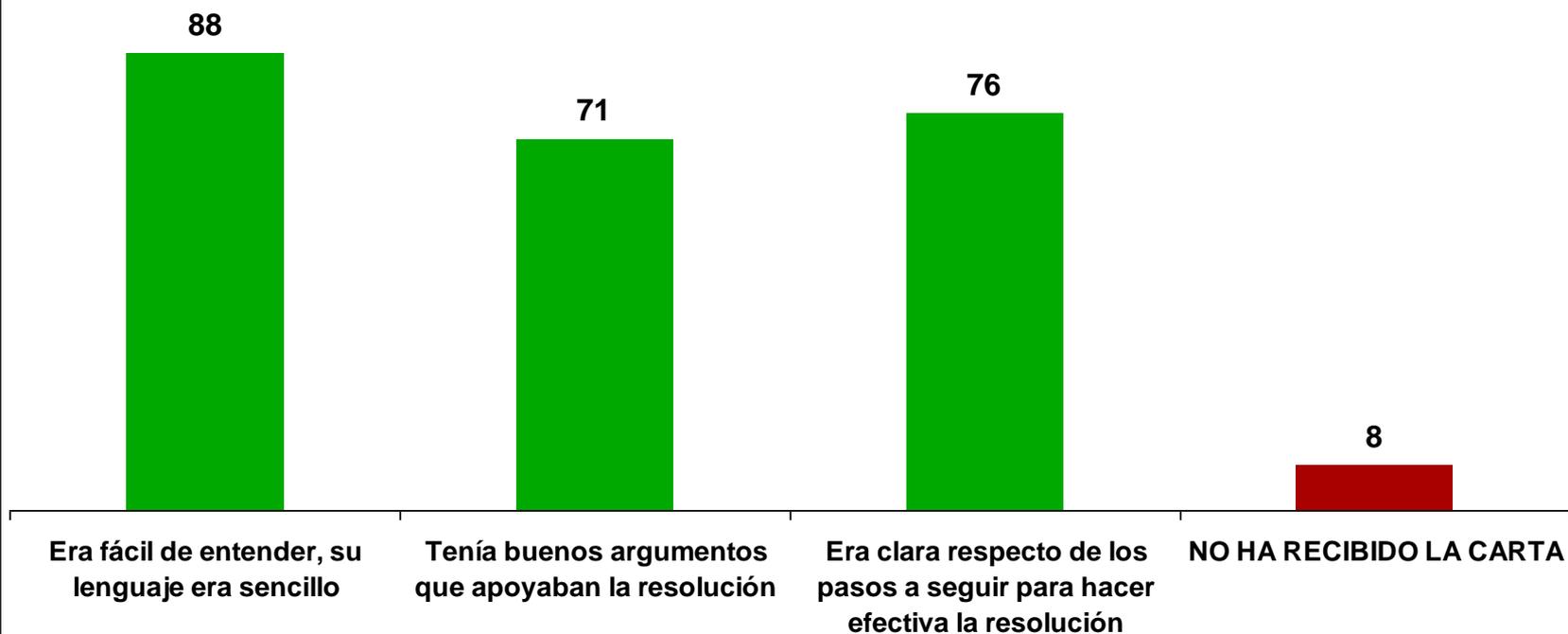
%



P16. Cuando el proceso concluyó, usted recibió una carta certificada con la resolución de su caso, el oficio o sentencia. Respecto del contenido de dicha carta...

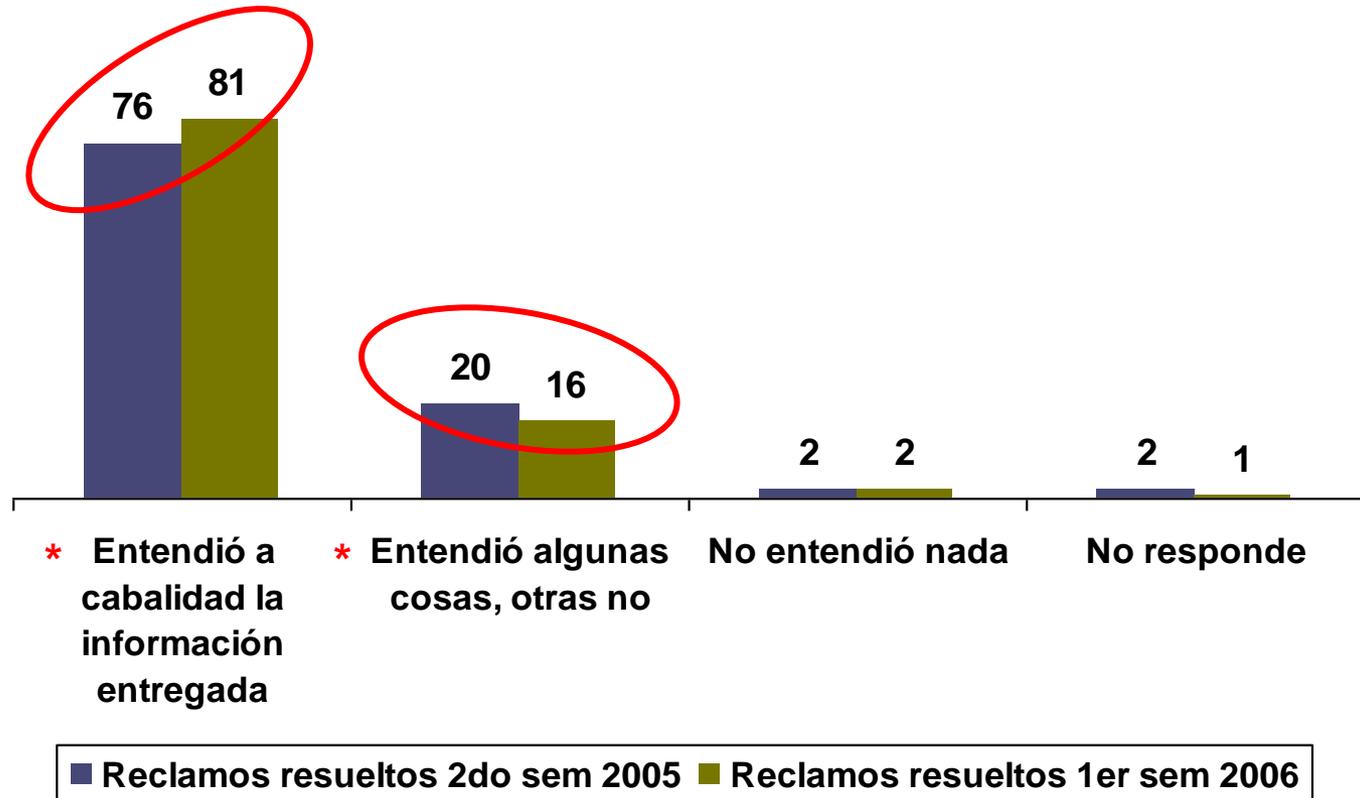
**Total muestra
(% de SI para cada alternativa)**

%



P17. Respecto del contenido de dicha carta, ¿cuál fue su nivel de comprensión de ella?

Sub-muestra: Aquellos que señalan haber recibido la carta



%

* : Existen diferencias estadísticamente significativas entre las dos mediciones.



P17. Cuando el proceso concluyó, usted recibió una carta certificada con la resolución de su caso, el oficio o sentencia. Respecto del contenido de dicha carta, ¿cuál fue su nivel de comprensión de ella?

%

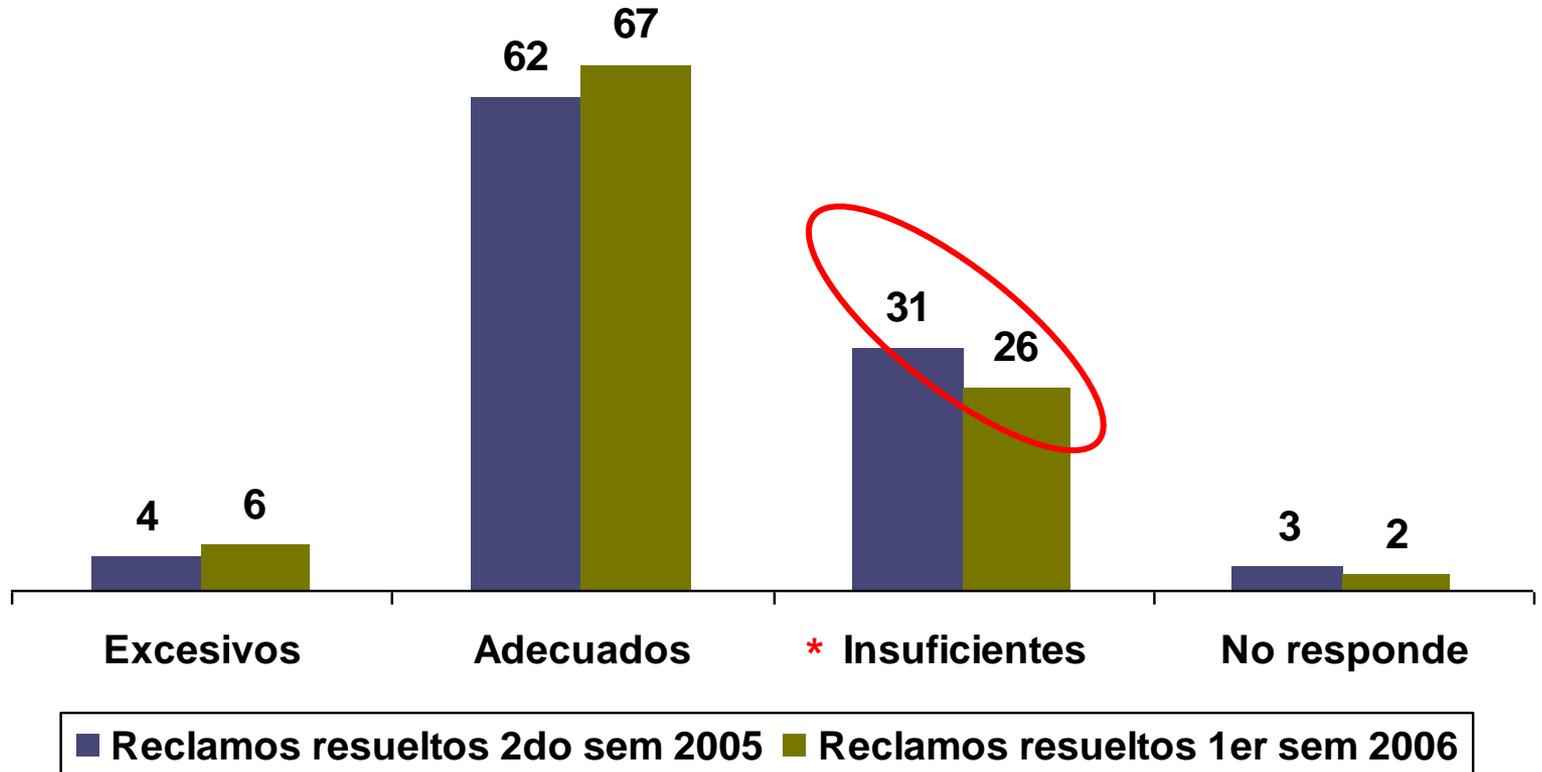
**Sub-muestra: Aquellos que señalan haber recibido la carta (92%)
Según Agencia, Tipo de reclamo y Resolución**

	Gran Santiago	Regiones	Administrativo	Arbitral	AFA	AFR
Entendió a cabalidad la información entregada	77,6	87,2	82,4	71,7	81,4	80,6
Entendió algunas cosas, otras no	19,2	11,1	15,0	25,3	16,0	16,7
No entendió nada	2,1	1,6	1,9	2,2	1,5	2,3
No responde	1,1	0,0	0,7	0,7	1,0	0,4
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base ponderada (n)	403	219	540	83	310	312
Base real (n)	347	275	485	137	325	297

P18. En relación a la misma carta, usted considera que los fundamentos o argumentos que apoyaban la resolución de su caso fueron...

Sub-muestra: Aquellos que señalan haber recibido la carta

%



* : Existen diferencias estadísticamente significativas entre las dos mediciones.

P18. En relación a la misma carta, usted considera que los fundamentos o argumentos que apoyaban la resolución de su caso fueron...

**Sub-muestra: Aquellos que señalan haber recibido la carta (92%)
Según Agencia, Tipo de reclamo y Resolución**

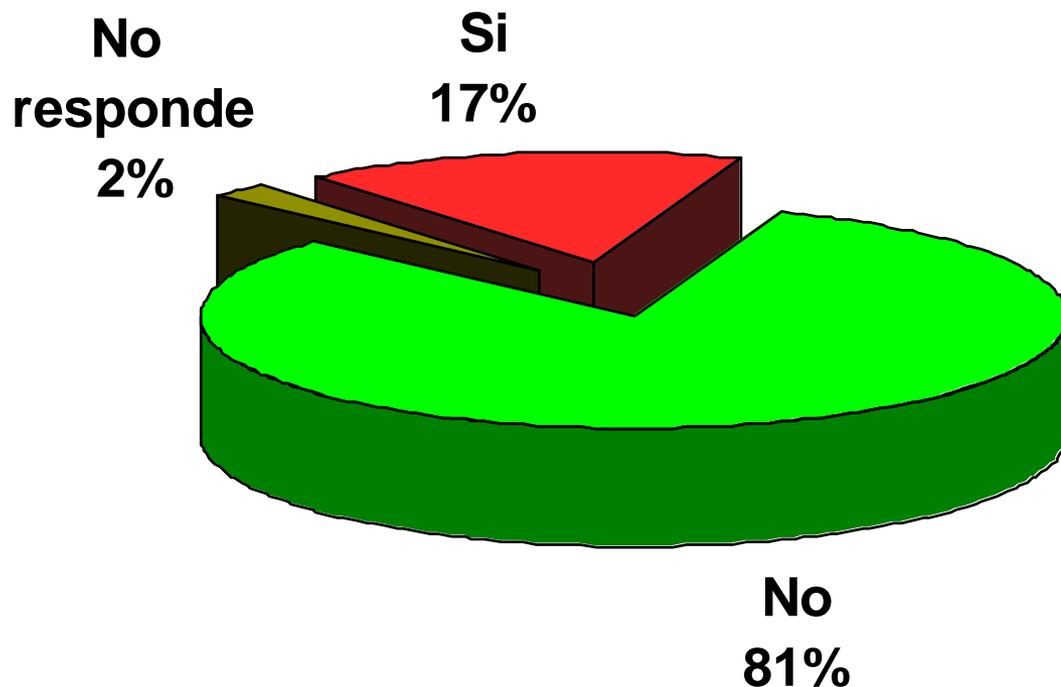
%

	Gran Santiago	Regiones	Administrativo	Arbitral	AFA	AFR
Excesivos	7,1	2,9	5,6	6,2	5,6	5,7
Adecuados	66,6	66,8	64,8	78,8	67,8	65,5
Insuficientes	23,5	29,5	27,7	12,5	23,2	28,1
No responde	2,7	0,8	2,0	2,5	3,4	0,7
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base ponderada (n)	403	219	540	83	310	312
Base real (n)	347	275	485	137	325	297

P19. Después que recibió la carta con su resolución, ¿acudió o llamó a la Superintendencia para que le dieran información adicional sobre su resolución?

Sub-muestra: Aquellos que señalan haber recibido la carta (92%)

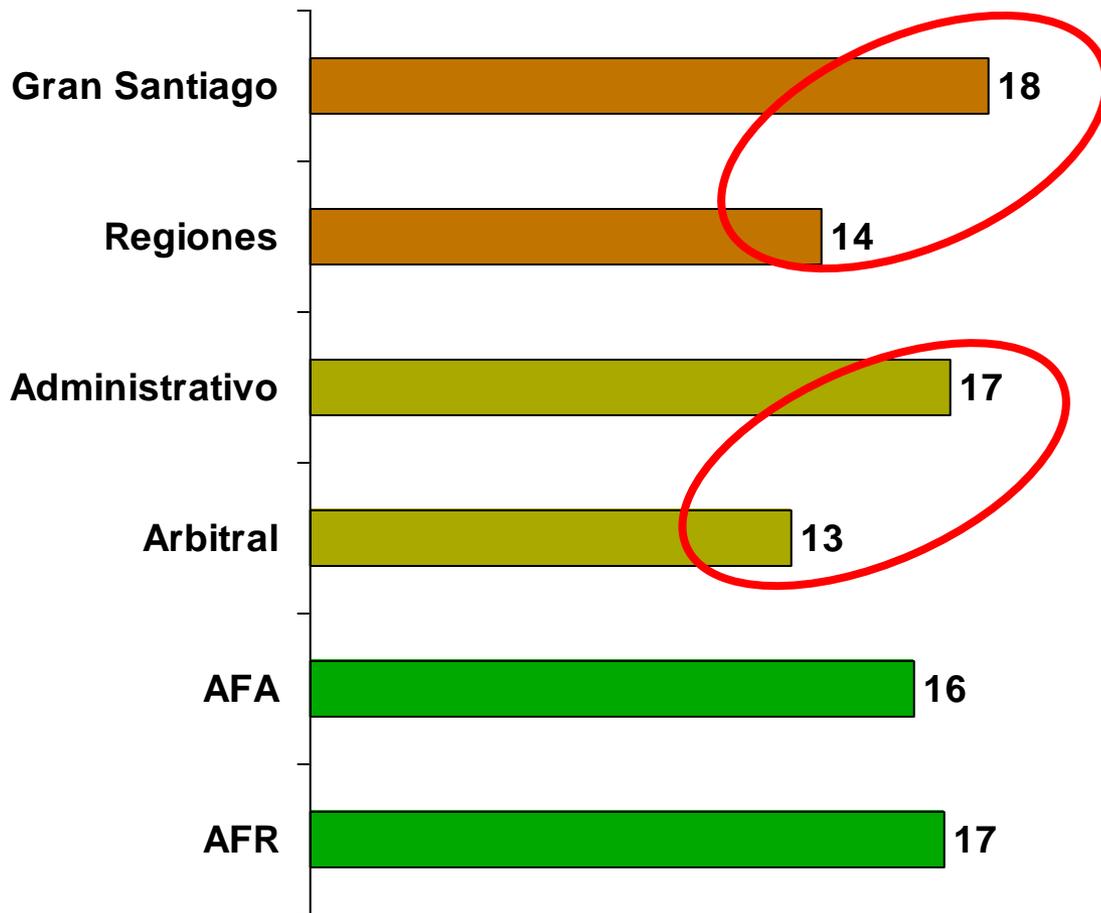
%



P19. Después que recibió la carta con su resolución, ¿acudió o llamó a la Superintendencia para que le dieran información adicional sobre su resolución?

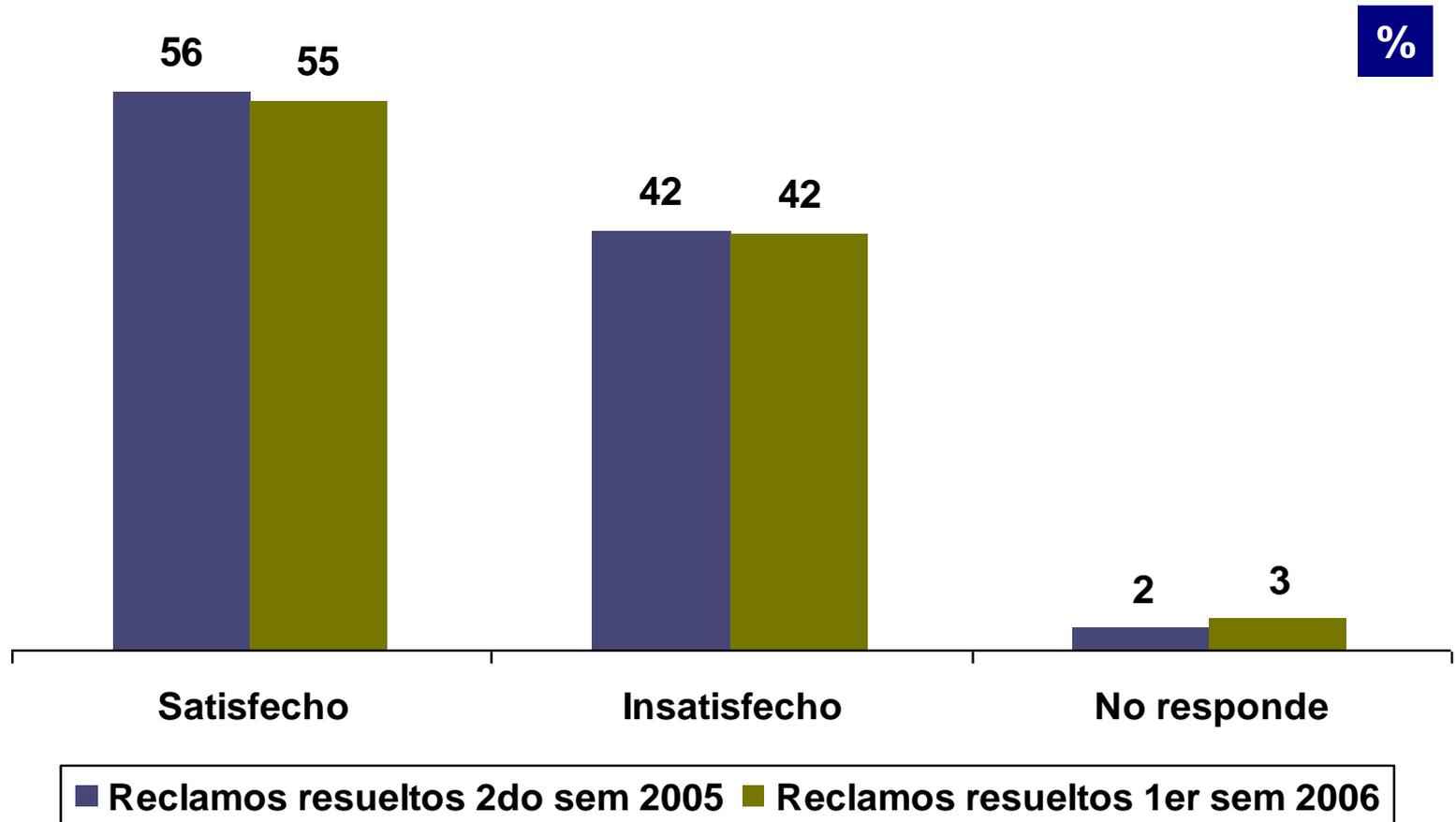
**Sub-muestra: Aquellos que señalan haber recibido la carta (92%)
Según Agencia, Tipo de reclamo y Resolución
(% que Acudió)**

%



P20. En general, ¿quedó usted satisfecho o insatisfecho con la resolución que tomó la superintendencia y que fue informada en dicha carta?

Total muestra

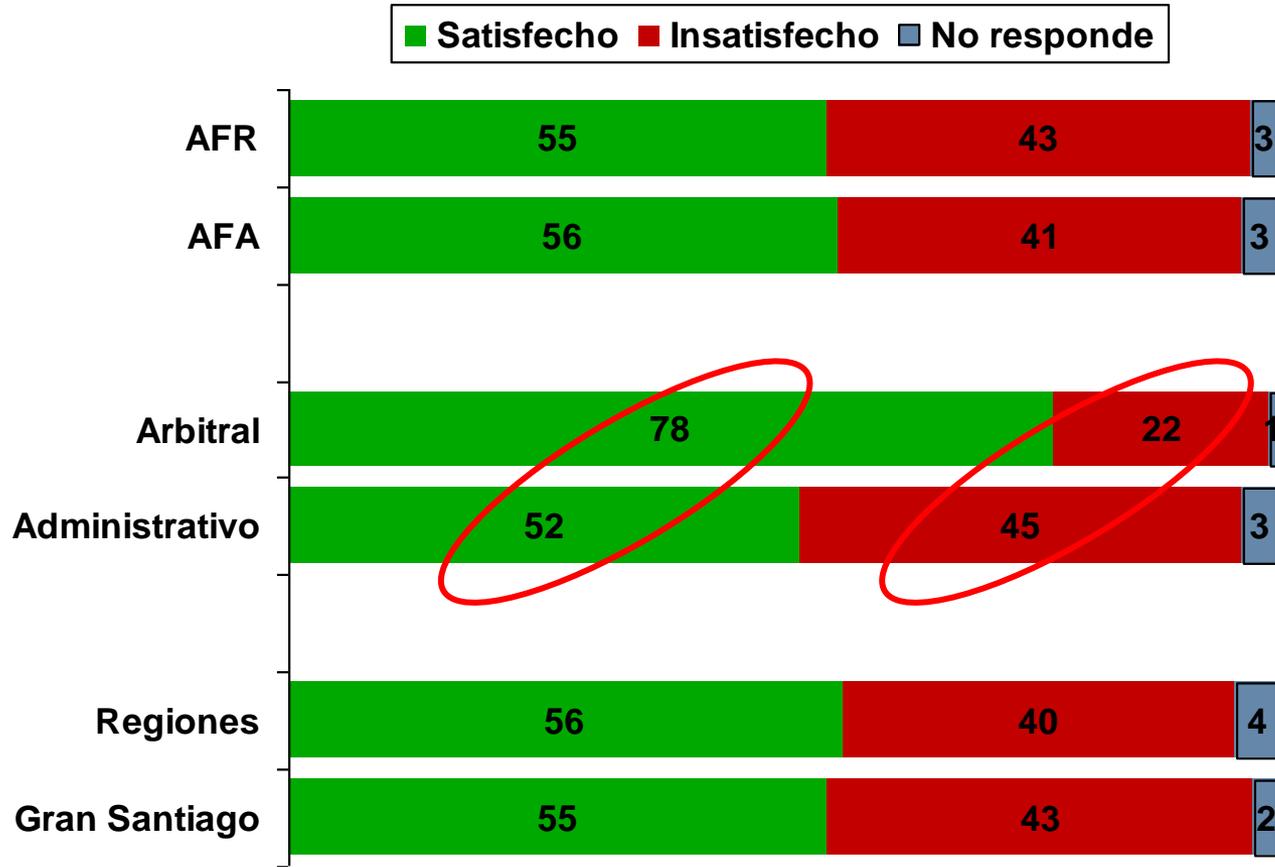


NO existen diferencias estadísticamente significativas entre las dos mediciones.

P20. En general, ¿quedó usted satisfecho o insatisfecho con la resolución que tomó la superintendencia y que fue informada en dicha carta?

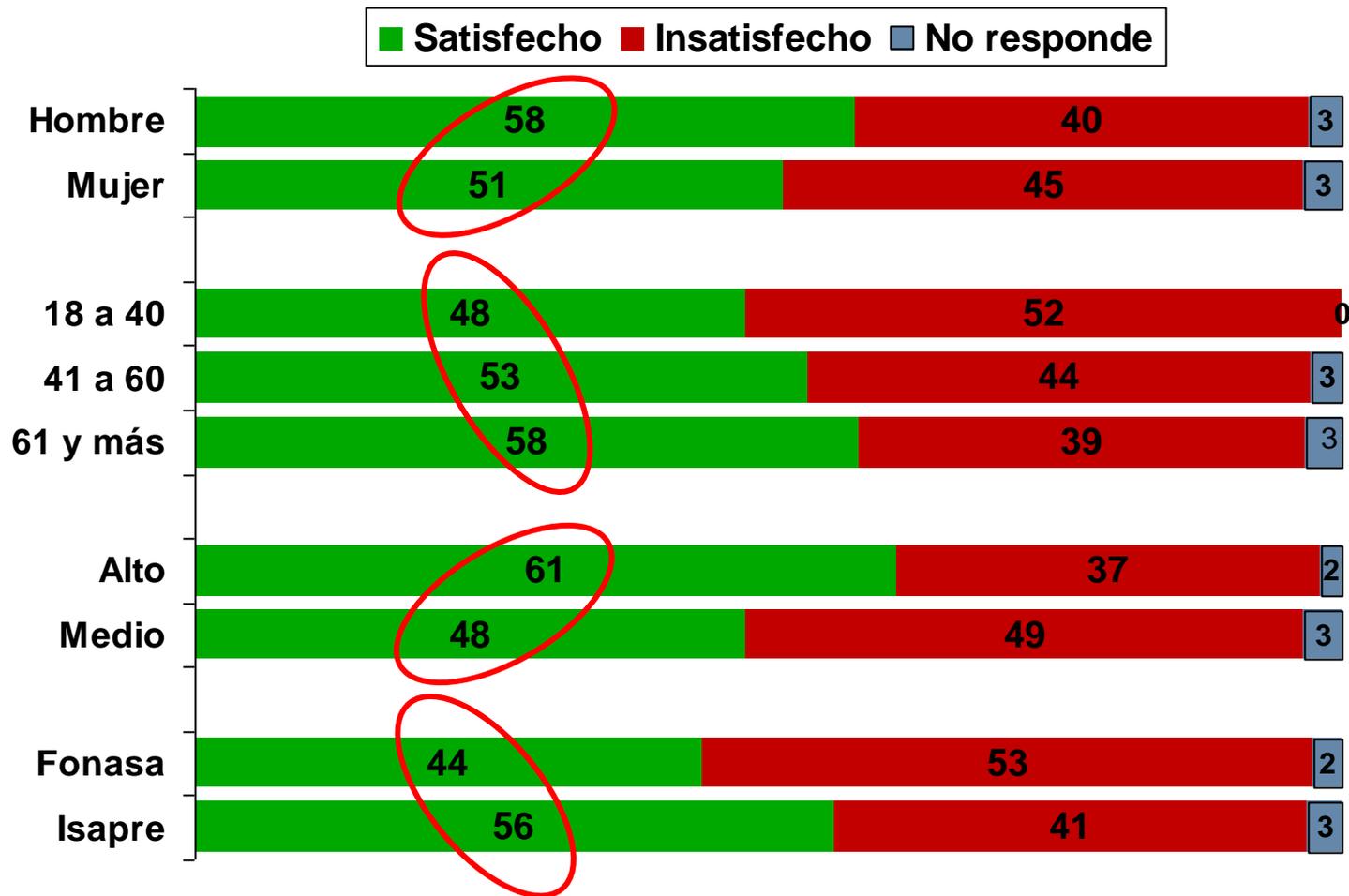
Según Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución

%



P20. En general, ¿quedó usted satisfecho o insatisfecho con la resolución que tomó la superintendencia y que fue informada en dicha carta?

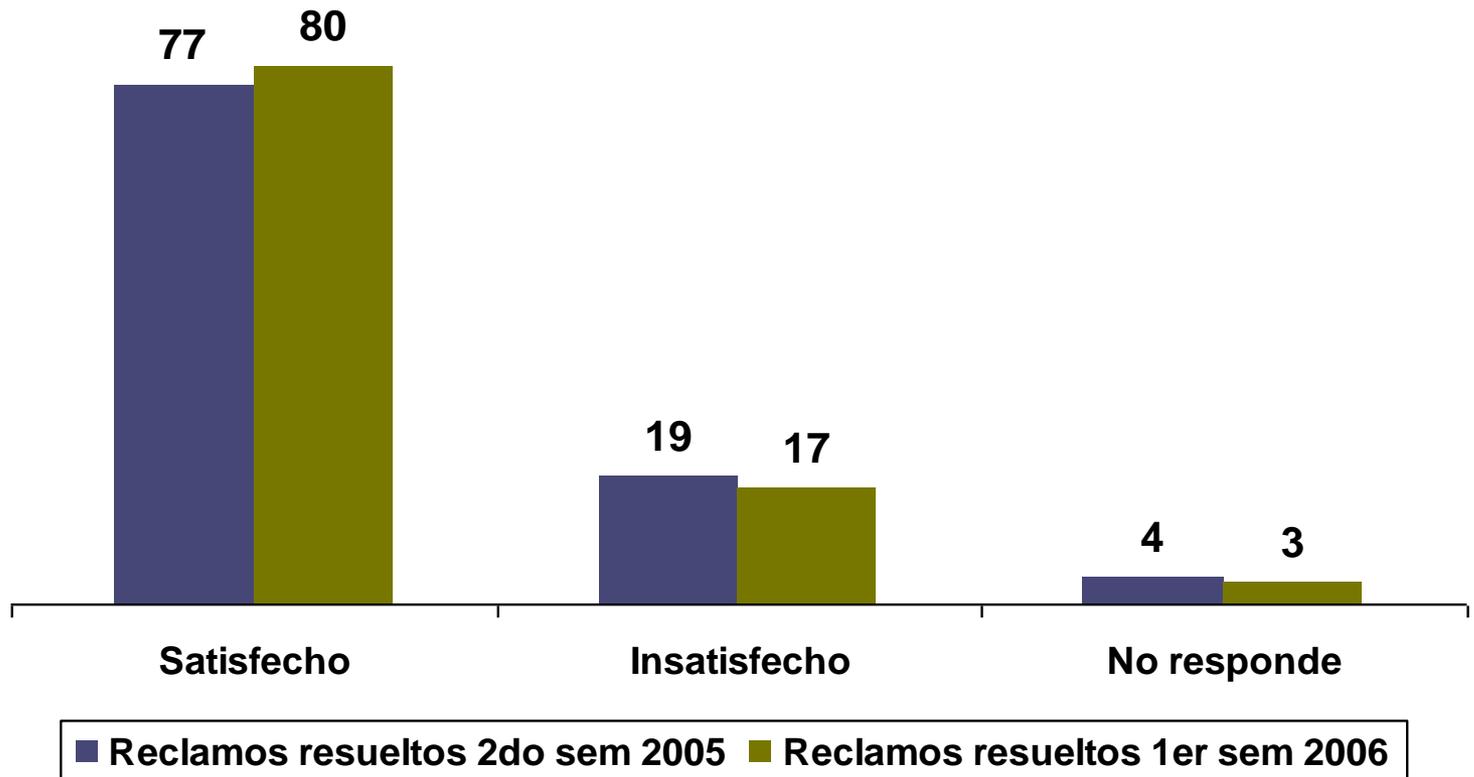
Según Sexo, Edad, NSE y Sistema de Salud del entrevistado



P22. Y respecto del cumplimiento por parte de la Isapre o del FONASA, de la sentencia o del oficio emitido por la Superintendencia, ¿quedó usted satisfecho o insatisfecho?

Sub-muestra : Aquellos que señalan que la resolución fue a favor suyo o una combinación de ambas (56%)

%



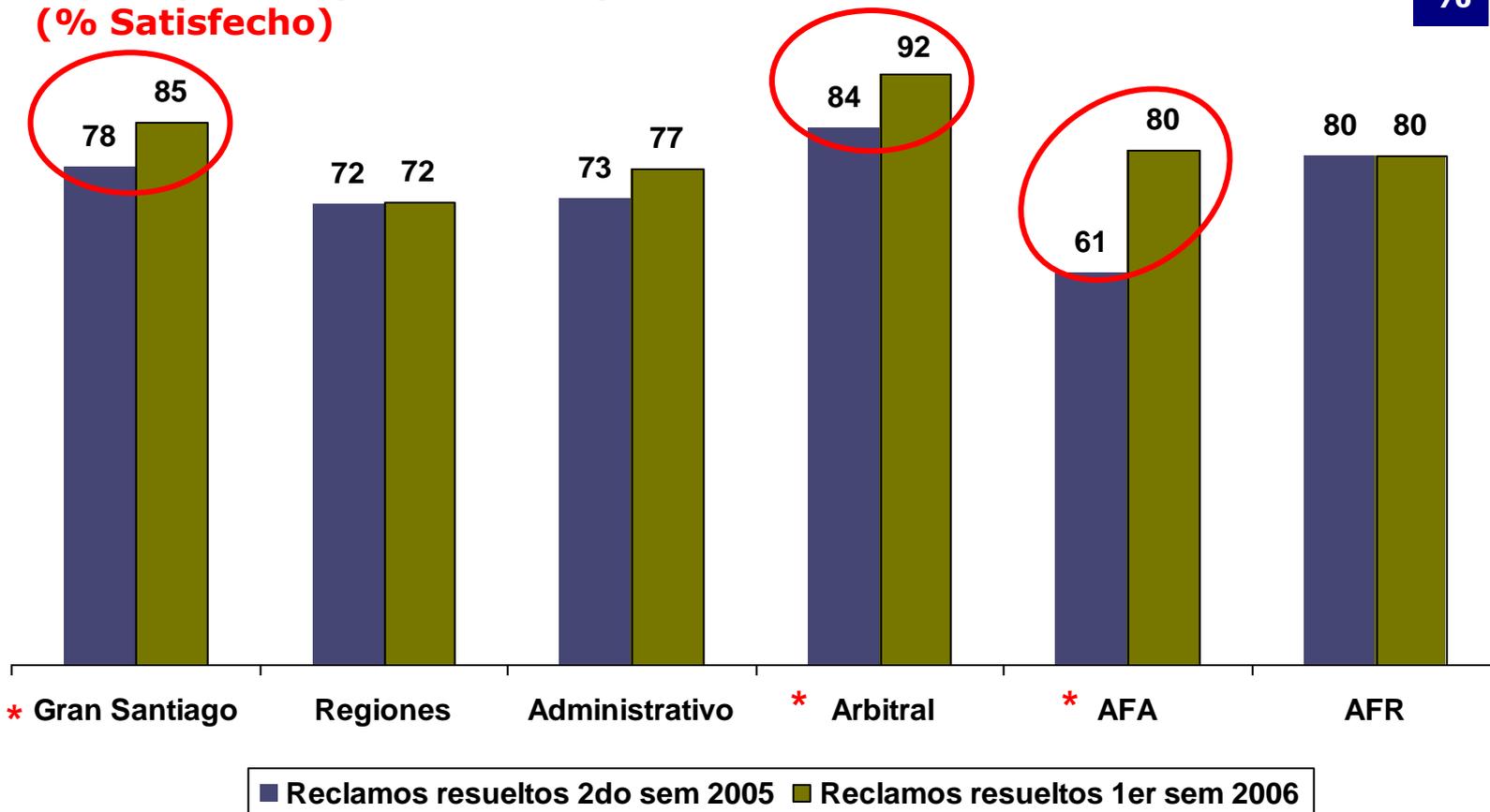
NO existen diferencias estadísticamente significativas entre las dos mediciones.

P22. Y respecto del cumplimiento por parte de la Isapre o del FONASA, de la sentencia o del oficio emitido por la Superintendencia, ¿quedó usted satisfecho o insatisfecho?

Sub-muestra : Aquellos que señalan que la resolución fue a favor suyo o una combinación de ambas

Según Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución (% Satisfecho)

%

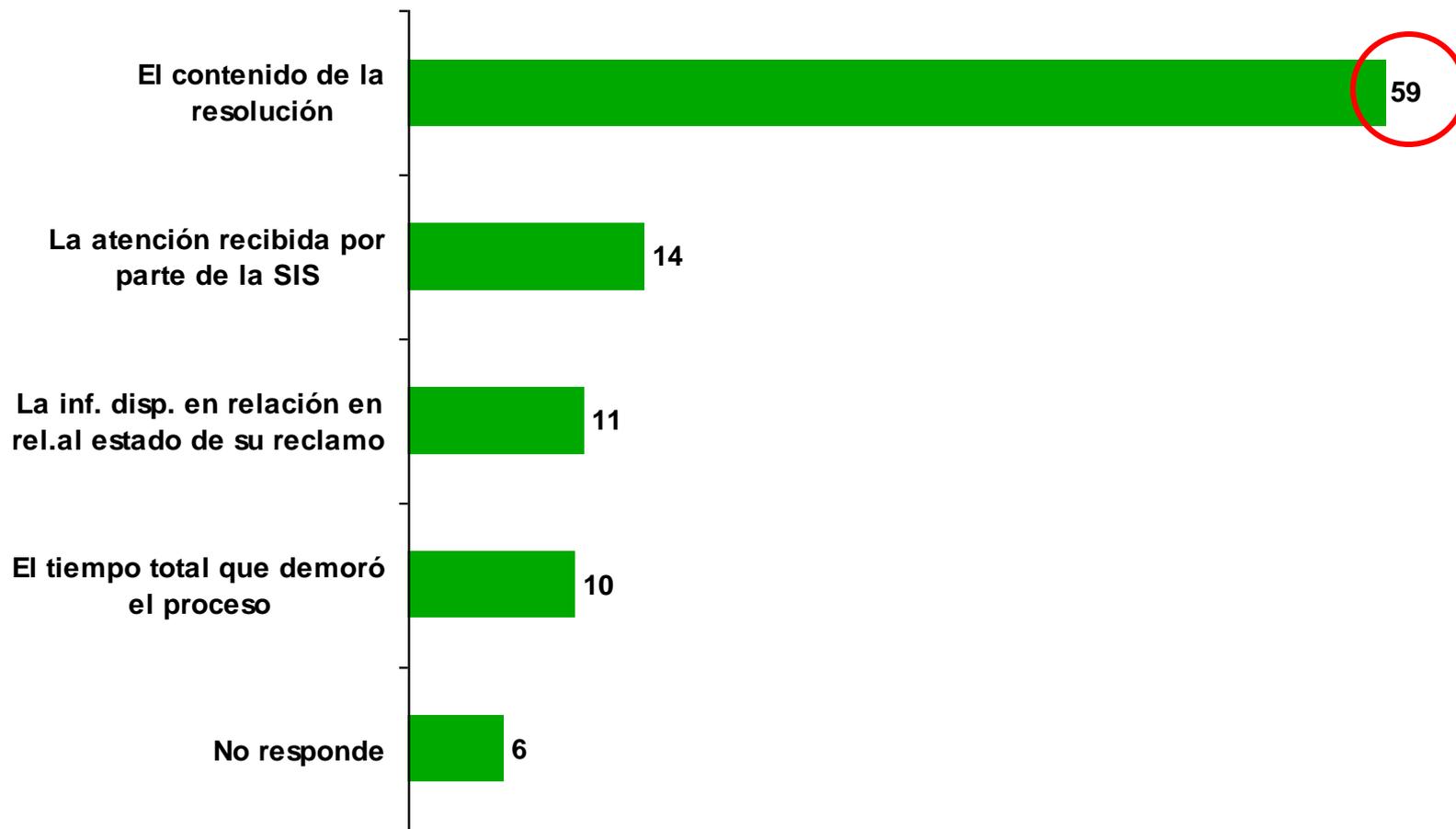


* : Existen diferencias estadísticamente significativas entre las dos mediciones.

P24. ¿Cuál de estos 4 aspectos es el más importante para usted?

Total muestra

%



P24. Y, ¿cuál de esos 4 aspectos es el más importante para usted?

Según Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución

%

	Gran Santiago	Regiones	Administ.	Arbitral	AFA	AFR
El contenido de la resolución	52,7	70,6	59,5	57,6	61,4	57,2
La atención recibida por parte de la SIS	16,7	10,0	12,6	25,3	14,2	14,3
La información disponible en relación al estado de su reclamo	13,8	5,0	11,0	7,5	8,9	12,2
El tiempo total que demoró el proceso	10,2	9,9	10,5	7,6	9,3	10,9
No responde	6,6	4,5	6,4	2,0	6,2	5,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base ponderada (n)	431	249	593	86	343	337
Base real (n)	371	309	537	143	359	321

P24. Y, ¿cuál de esos 4 aspectos es el más importante para usted?

Según Sexo, Edad, NSE y Sistema de Salud del entrevistado

%

	Hombre	Mujer	18 a 40	41 a 60	61 y más	Alto	Medio	FONASA	ISAPRE
El contenido de la resolución	60,0	58,2	59,4	57,3	61,8	64,2	51,8	55,8	59,5
La atención recibida por parte de la SIS	12,6	16,8	20,2	12,6	15,9	12,9	18,4	25,3	13,7
La información disponible en relación al estado de su reclamo	10,6	10,6	12,0	13,0	7,8	10,0	10,6	7,6	10,7
El tiempo total que demoró el proceso	10,8	8,9	8,4	11,2	9,3	9,4	16,3	7,6	10,2
No responde	6,0	5,5		5,9	5,1	3,5	2,9	3,7	5,9
Total	100,0								
Base ponderada (n)	418	262	22	334	313	392	135	34	645
Base real (n)	423	257	20	321	328	389	138	31	649

P23. Veamos, si los aspectos son... ¿qué nota de 1 a 7 le pone usted a...?

Total muestra

%

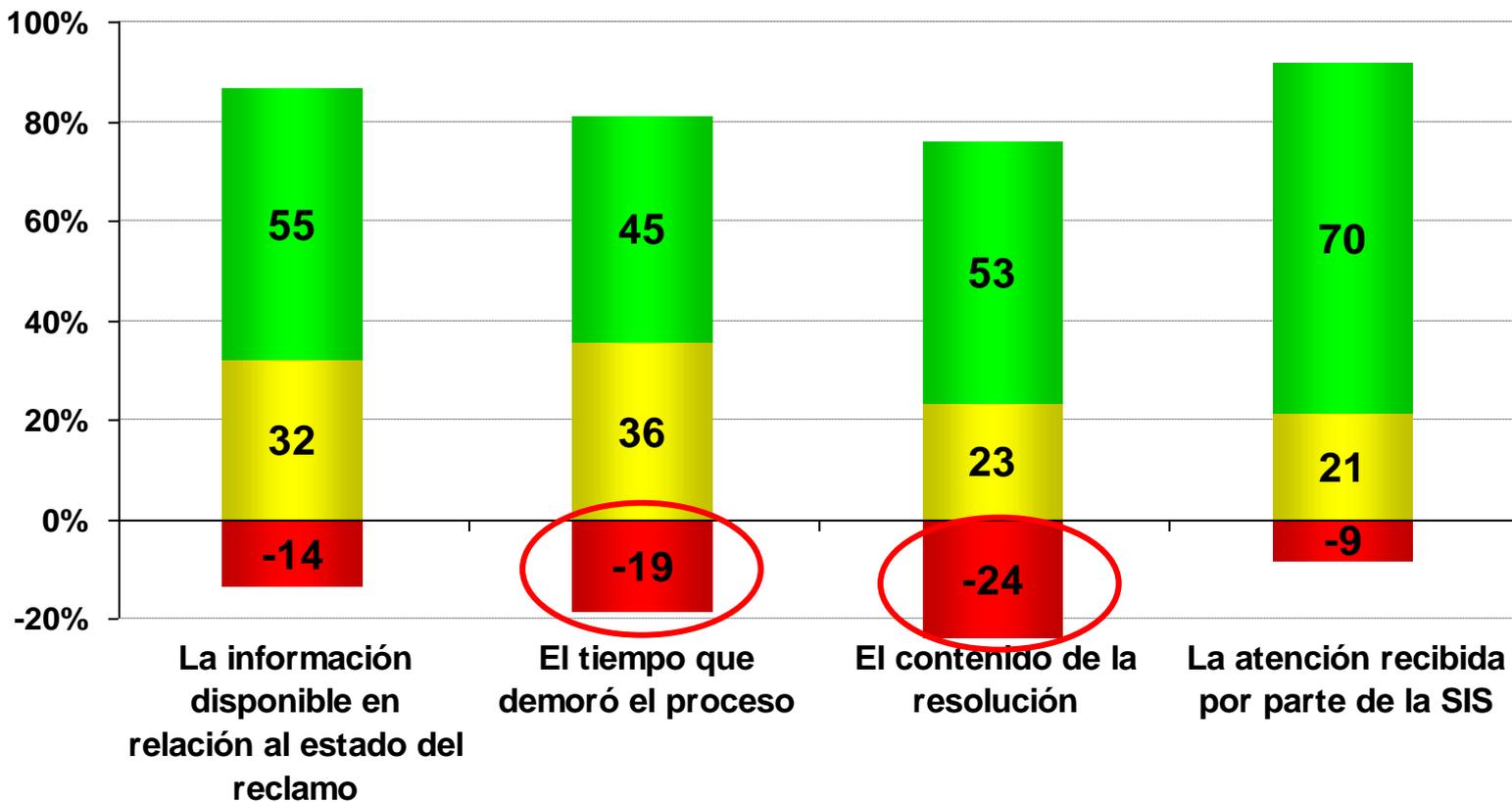
Promedio:

5,3

5,0

5,0

5,8



■ 1 A 3 ■ 4 A 5 ■ 6 A 7

P23. Veamos, si los aspectos son... ¿qué nota de 1 a 7 le pone usted a...?

Según Agencia, Tipo de Reclamo, Resolución, Sexo, Edad y NSE (Nota promedio)

	Gran Santiago	Regiones	AFA	AFR	Administ.	Arbitral
LA ATENCION RECIBIDA POR PARTE DE LA SIS	5,8	5,8	5,7	5,8	5,7	6,2
LA INFORMACION DISPONIBLE EN RELACION AL ESTADO DEL RECLAMO	5,3	5,3	5,2	5,4	5,3	5,5
EL TIEMPO QUE DEMORO EL PROCESO	5,1	4,9	5,0	5,0	5,0	5,3
EL CONTENIDO DE LA RESOLUCION	5,0	4,9	4,9	5,1	4,9	5,6

	Hombre	Mujer	18 a 40	41 a 60	61 y más	Alto	Medio	FONASA	ISAPRE
LA ATENCION RECIBIDA POR PARTE DE LA SIS	5,9	5,6	6,0	5,8	5,8	5,9	5,9	5,6	5,8
LA INFORMACION DISPONIBLE EN RELACION AL ESTADO DEL RECLAMO	5,4	5,2	5,5	5,3	5,3	5,5	5,3	4,9	5,3
EL TIEMPO QUE DEMORO EL PROCESO	4,9	5,1	5,1	5,0	5,0	5,2	4,8	4,8	5,0
EL CONTENIDO DE LA RESOLUCION	5,1	4,8	5,0	5,0	5,0	5,2	4,8	4,6	5,0

P25. Independientemente de la resolución final de su caso, ¿quedó usted, en general, satisfecho o insatisfecho con la actuación que tuvo la superintendencia?

Total muestra

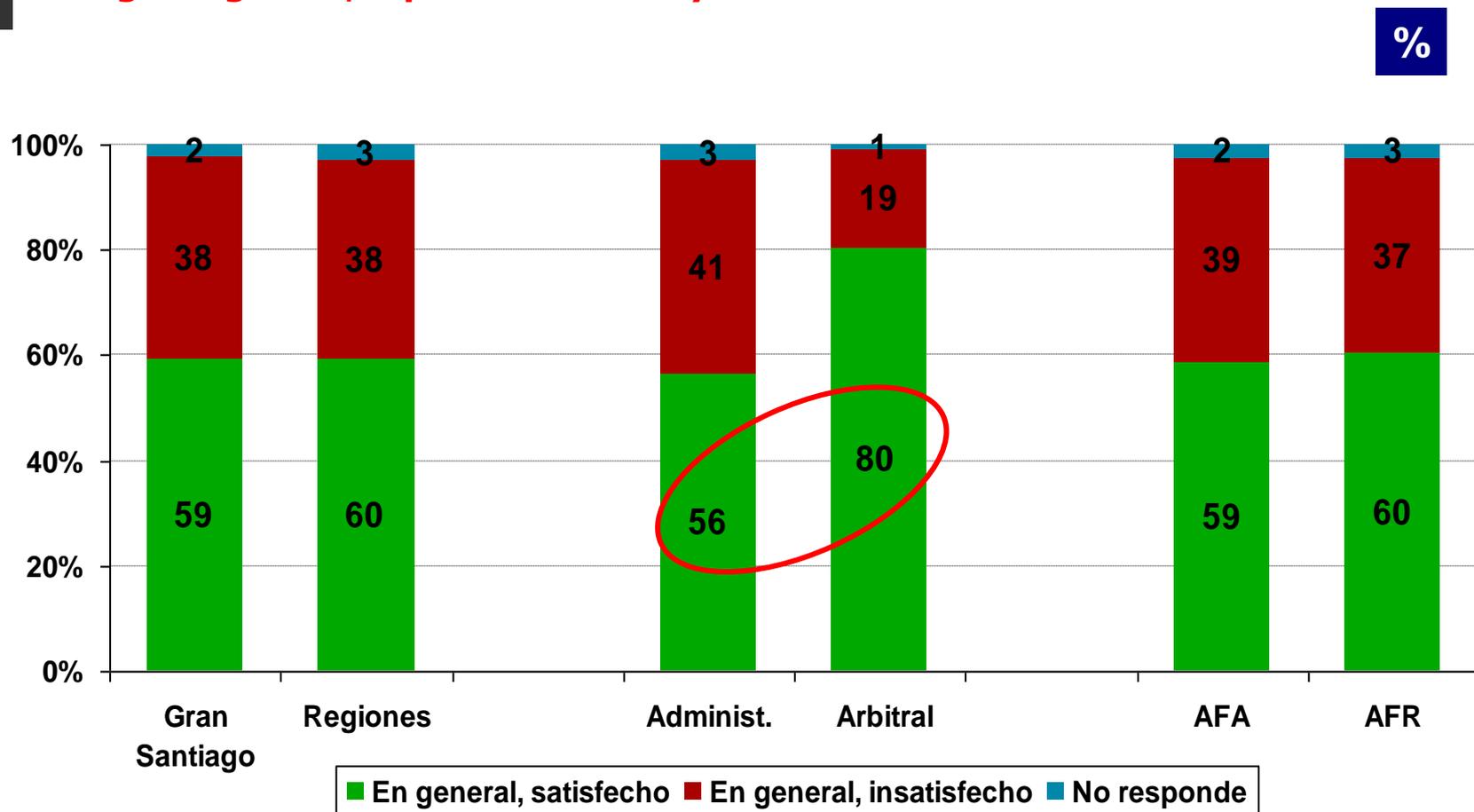
%



No hay cambios significativos respecto a la "Muestra reclamos resueltos segundo semestre 2005"

P25. Independientemente de la resolución final de su caso, ¿quedó usted, en general, satisfecho o insatisfecho con la actuación que tuvo la superintendencia?

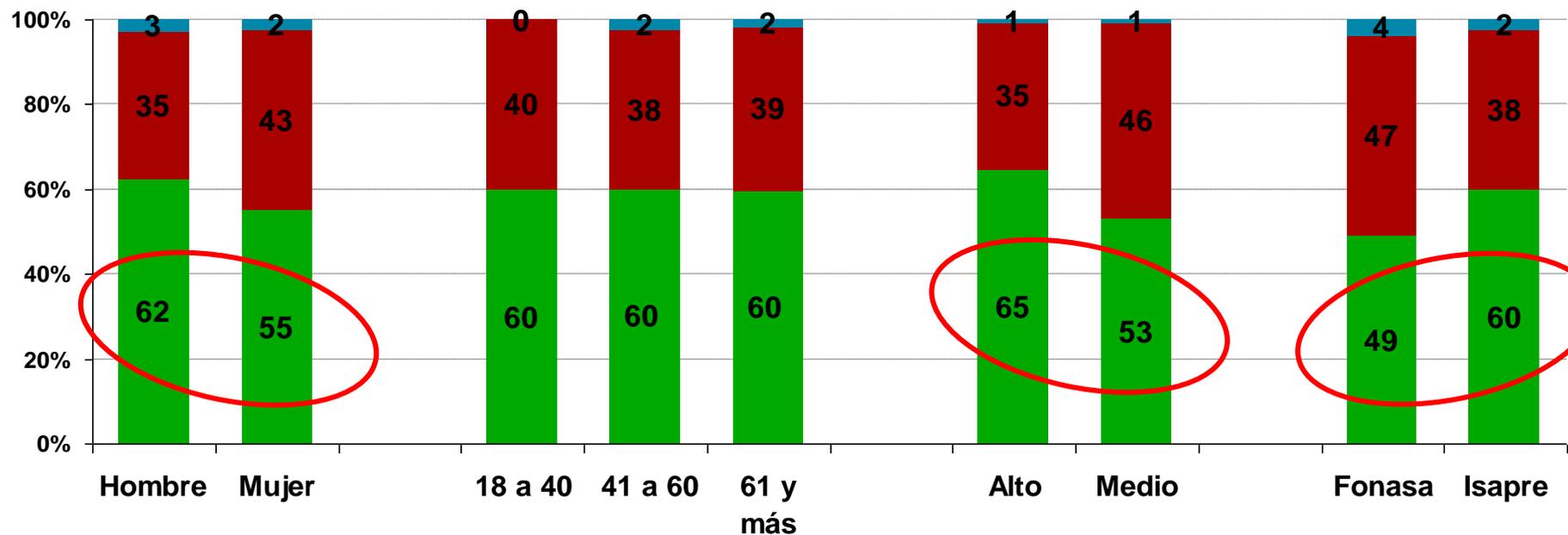
Según Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución



P25. Independientemente de la resolución final de su caso, ¿quedó usted, en general, satisfecho o insatisfecho con la actuación que tuvo la superintendencia?

Según Sexo, Edad, NSE y Sistema de Salud de los entrevistados

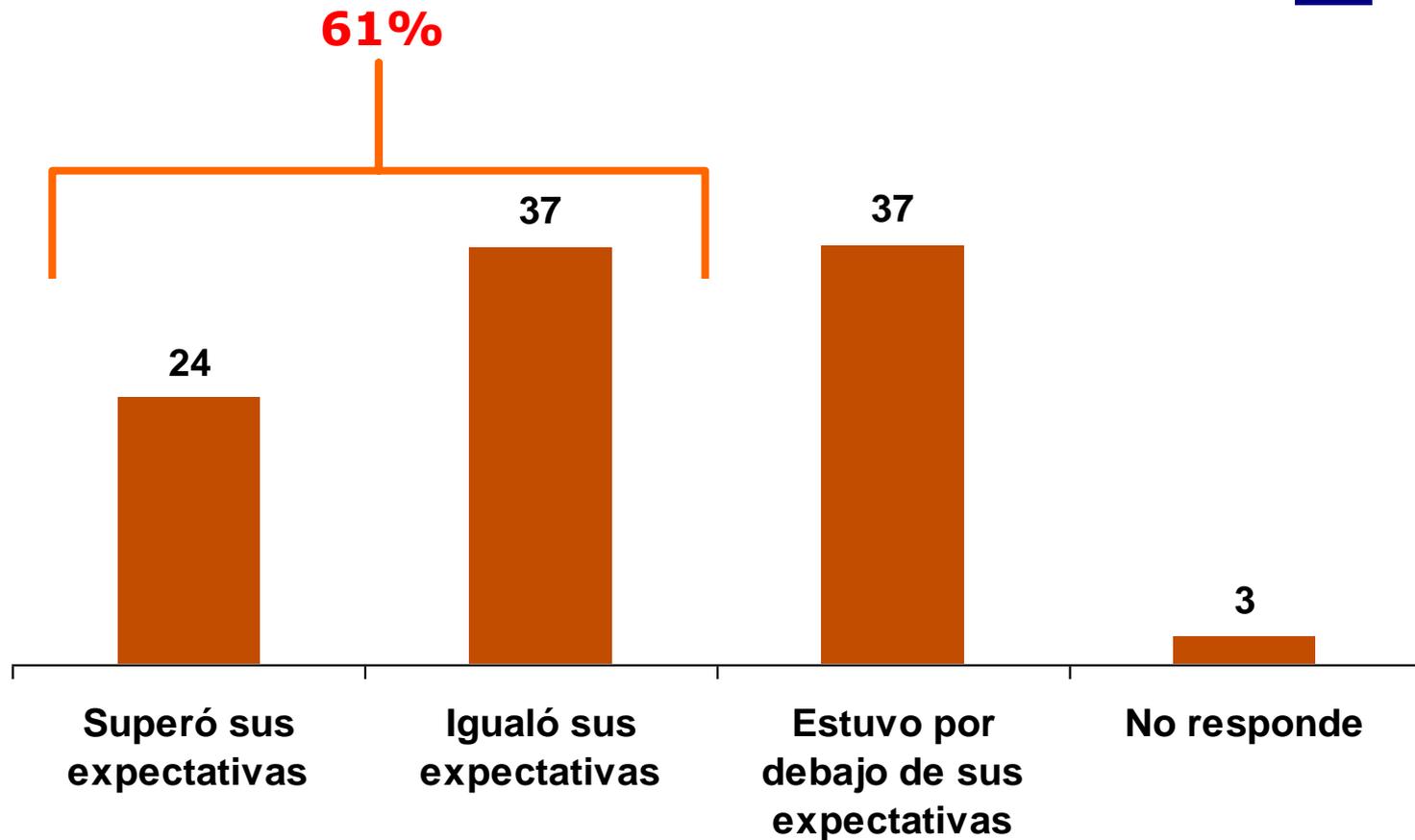
%



■ En general, satisfecho ■ En general, insatisfecho ■ No responde

P26. Y en relación a sus expectativas iniciales, la actuación que tuvo la superintendencia en todo el proceso ¿superó sus expectativas, las igualó o estuvo por debajo de sus expectativas? **Total muestra**

%



No hay cambios significativos respecto a la "Muestra reclamos resueltos segundo semestre 2005"



P26. Y en relación a sus expectativas iniciales, la actuación que tuvo la superintendencia en todo el proceso ¿superó sus expectativas, las igualó o estuvo por debajo de sus expectativas?

Según Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución

%

	Gran Santiago	Regiones	Administrativo	Arbitral	AFA	AFR
Superó sus expectativas	21,3	27,7	22,2	33,9	24,3	23,0
Igualeó sus expectativas	38,8	33,6	35,6	45,4	35,6	38,2
Estuvo por debajo de sus expectativas	37,2	36,5	39,5	19,3	37,8	36,2
No responde	2,7	2,2	2,7	1,4	2,3	2,7
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base ponderada (n)	431	249	593	86	343	337
Base real (n)	371	309	537	143	359	321

P26. Y en relación a sus expectativas iniciales, la actuación que tuvo la superintendencia en todo el proceso ¿superó sus expectativas, las igualó o estuvo por debajo de sus expectativas?

Según Sexo, Edad, NSE y Sistema de Salud del entrevistado

%

	Hombre	Mujer	18 a 40	41 a 60	61 y más	Alto	Medio	FONASA	ISAPRE
Superó sus expectativas	24,1	22,9	39,0	21,6	25,1	28,1	17,7	36,4	23,0
Igualó sus expectativas	38,7	34,0	27,2	39,2	35,7	37,3	36,5	14,1	38,1
Estuvo por debajo de sus expectativas	34,3	41,2	33,8	36,4	37,7	33,9	45,8	45,8	36,5
No responde	2,9	1,9		2,8	1,5	0,7		3,7	2,4
Total	100,0								
Base ponderada (n)	418	262	22	334	313	392	135	34	645
Base real (n)	423	257	20	321	328	389	138	31	649

P27. Independientemente de la resolución final de su caso, ¿usted diría que valió la pena hacer el reclamo en la superintendencia o que no valió la pena?

Total muestra

%



No hay cambios significativos respecto a la "Muestra reclamos resueltos segundo semestre 2005"

P27. Independientemente de la resolución final de su caso, ¿usted diría que valió la pena hacer el reclamo en la superintendencia o que no valió la pena?

%

Según Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución

	Gran Santiago	Regiones	Administrativo	Arbitral	AFA	AFR
Valió la pena	69,8	69,9	67,7	84,5	65,8	74,0
No valió la pena	28,7	28,3	30,6	14,1	31,8	25,2
No responde	1,5	1,8	1,6	1,4	2,3	0,8
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base ponderada (n)	431	249	593	86	343	337
Base real (n)	371	309	537	143	359	321

Según Sexo, Edad, NSE y Sistema de Salud del entrevistado

	Hombre	Mujer	18 a 40	41 a 60	61 y más	Alto	Medio	FONASA	ISAPRE
Valió la pena	71,7	66,9	72,1	71,5	68,9	74,6	69,0	66,5	70,0
No valió la pena	26,2	32,3	27,9	27,6	29,7	25,1	31,0	29,8	28,5
No responde	2,1	0,8	0,0	0,9	1,5	0,3	0,0	3,7	1,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base ponderada (n)	418	262	22	334	313	392	135	34	645
Base real (n)	423	257	20	321	328	389	138	31	649



INDICE DE SATISFACCION DE RECLAMOS MODIFICADO (ISR3)

Construido para la Sub-muestra de aquellos a los que se le informó el tiempo que duraría el proceso (n=339; 50% de la muestra total)

CONSTRUCCION DEL "ISR3"

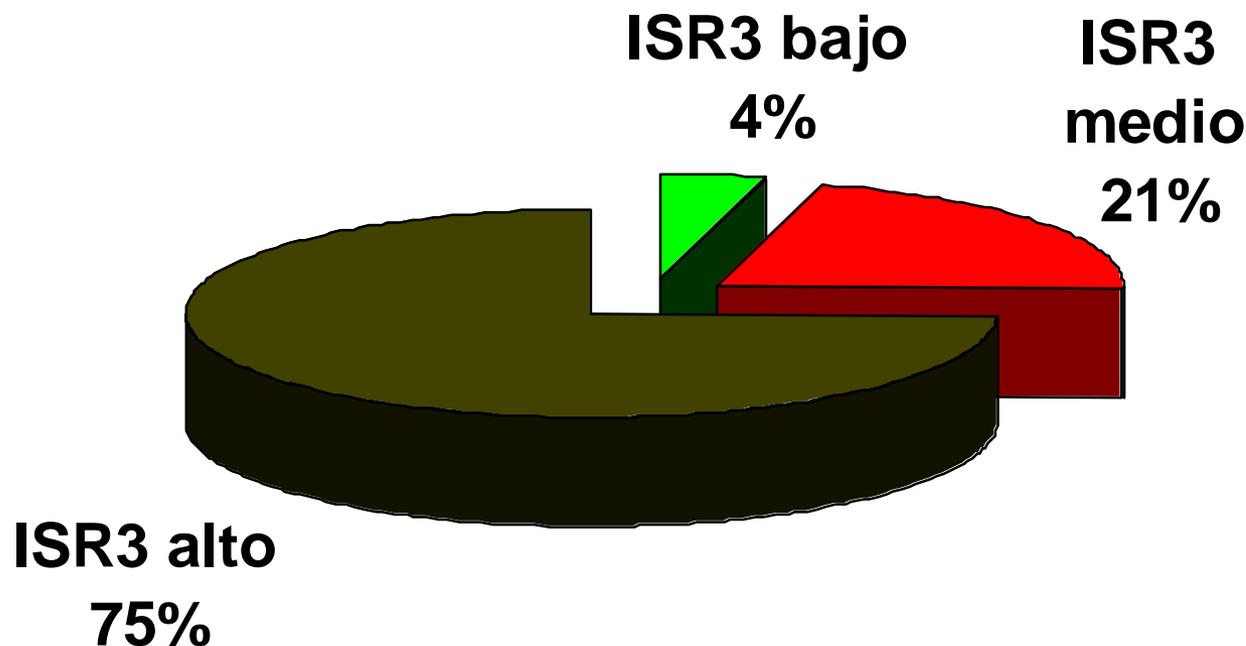
El ISR3 se construyó mediante análisis factorial de 4 sub índices:

- ❖ **Índice de calidad de la atención (Indical at)** construido con las preguntas 12bb, 12bc y 12bd (nota a la calidad de la atención recibida en callcenter, oficinas de la superintendencia y otra forma)
- ❖ **Índice de utilidad de la información entregada en la espera (indiut in)** construido con las preguntas 12ca, 12cb, 12cc y 12cd (nota a la utilidad de la información entregada en pagina web, callcenter, oficinas de la superintendencia y otra forma)
- ❖ **Índice calidad resolución (sentencia u oficio) (indi resol)** construido con las preguntas 17 y 18 que miden la comprensión del contenido de la carta y la calidad de los argumentos expuestos
- ❖ **Índice de Eficiencia del Tiempo (IET)** construido con las preguntas 7, 8 y 9 que miden la brecha entre el tiempo informado por la SIS y el real por un lado y, por otro, la percepción de si el tiempo real era largo, adecuado o corto.

El ISR 3 toma valores que van desde 0 puntos a 54 puntos. De 0 a 18 puntos el nivel de satisfacción es bajo, de 19 a 36 puntos es medio y de 37 a 54 puntos es alto.

Índice de Satisfacción de Reclamos (ISR3)

Sub-muestra: Aquellos que responden que se les informó el tiempo que duraría el proceso (n=339; 50% de la muestra total)



	Peso relativo de las variables en el ISR3
Índice de calidad de la atención (Indical_at)	32%
Índice de utilidad de la información entregada en la espera (indiut_in)	32%
Índice calidad resolución (sentencia u oficio) (indi_resol)	23%
Índice de Eficiencia del Tiempo (IET)	12%

Índice de Satisfacción de Reclamos (ISR3)

Sub-muestra: Aquellos que responde que se le informó el tiempo que duraría el proceso (n=339; 50% de la muestra total)

	Gran Santiago	Regiones	AFA	AFR	Administ.	Arbitral	Acudió personalmente a la SIS	Lo presentó por carta
ISR3 bajo	4,6	2,6	6,7	2,0	3,7	6,0	3,7	3,9
ISR3 medio	18,7	28,0	19,7	22,7	21,3	22,0	23,9	15,2
ISR3 alto	76,7	69,4	73,7	75,3	75,0	72,0	72,4	81,0
Total	100	100	100	100	100	100	100	100
Base ponderada (n)	138	56	84	110	165	29	126	66
Base real (n)	120	71	88	103	144	47	127	62

	41 a 60	61 y más	Alto	Medio
ISR3 bajo	3,8	4,8	1,7	4,8
ISR3 medio	20,1	22,9	19,3	24,2
ISR3 alto	76,2	72,3	79,0	71,0
Total	100	100	100	100
Base ponderada (n)	110	77	111	47
Base real (n)	106	78	109	45

CONCLUSIONES

- **5 de cada 10 entrevistados se enteró de que podía acudir a la SIS por "cultura general", 2 de cada 10 por la persona que lo atendió en la Isapre/Fonasa y 1 de cada 10 lo hizo por un amigo, pariente o conocido.**
- **La muestra se encuentra dividida entre quienes consideran suficiente la información disponible sobre las funciones de la SIS (48%) y quienes la consideran insuficiente (51%), cifra que es diferente a la observada en el estudio de Agosto (53% la consideraba suficiente), sobre la muestra de los reclamos resueltos el 2do semestre de 2005. 6 de cada 10 encuestados considera que una campaña de información por radio y TV sería la forma más adecuada de mejorar la información que existe sobre las funciones de la SIS.**
- **Un 50% dice que se le informó cuánto duraría todo el proceso y al preguntar por el número de días o meses, un 31% expresó que más de 1 mes y medio. El promedio de días expresado por la SIS es el mismo en regiones que en Santiago (51 días).El promedio de días para los casos arbitrales fue de 74, para el de los administrativos, 48. Se observan diferencias importantes cruzando por modalidad de presentación del reclamo personalmente, 55 días promedio y carta 45.**
- **Al preguntar por cuántos días demoraron efectivamente en resolver el caso, un 57% dijo más de 1 mes y medio con un promedio de 99 días. Los casos que más demoraron en resolverse son los arbitrales con un promedio de 117 días. Los entrevistados del nivel socioeconómico Medio indican que , en promedio, se demoraron 121 días, 33 días más que lo que señalan los del NSE Alto (88 días en promedio).**

- El ***índice de brecha de tiempo*** que mide la diferencia entre el tiempo de duración del proceso de reclamo manifestado por la SIS y el real u observado, muestra que un 48% se ubica en la categoría más baja, es decir, a este grupo la SIS le dijo que el proceso duraría menos días que los que efectivamente duró. Para un 39% de los reclamantes el tiempo informado se cumplió y sólo para un 13% el tiempo observado fue menor al informado.
- Estos resultados son mejores que los obtenidos en la medición de ago.-sept de 2006 (muestra de reclamos resueltos el 2do sem de 2005), donde un 62% de los encuestados que se encontraba en la categoría mas baja del índice, en la sub-muestra de los que presentaron su reclamo personalmente o por correo electrónico. Esta mejora se produjo tanto en Santiago como en regiones.
- Un 48% de los encuestados considera que el plazo real que demoró la SIS en resolver su caso fue razonable, un 44% piensa que fue largo y sólo un 6% corto. Estos resultados son mejores que los obtenidos en la medición de ago.-sept., en la sub-muestra de los que presentaron su reclamo personalmente o por correo electrónico.
- El ***índice eficiencia del tiempo (IET)*** que resume información objetiva a través del ***índice brecha de tiempo*** y subjetiva a través de la pregunta que mide percepción sobre si el tiempo observado fue largo, razonable o corto, muestra que una mayoría de los encuestados (55%) se encuentra en la parte más baja del índice (con 0 o 1 punto) y sólo un 15% de los encuestados se encuentra en la parte alta del índice (3 o 4 puntos).Aun así, estos resultados son mejores que los obtenidos en la ultima medición, donde un 77% de los encuestados estaban en la categoría baja del índice (0 o 1 punto).
- Por otro lado, en regiones y en los casos arbitrales este índice obtiene mejores resultados.

- **Un 38% de los encuestados expresa que le señalaron cuáles eran los mecanismos mediante los cuales se podía informar sobre el estado de su reclamo. El mecanismo más mencionado es el call center. En Santiago señalan los diferentes mecanismos con mayor frecuencia que en regiones (46% versus 24%). Respecto de la medición anterior, se observa un caída significativa de esta cifra, de 60% a 40%, en la submuestra de los que presentaron su reclamo personalmente o por correo electrónico.**
- **4 de cada 10 encuestados dice que acudió personalmente a la SIS para mantenerse informado respecto del estado de su reclamo, 3 de cada 10 dice que llamó al Call center y 2 de cada 10 que visitó la página web. Un 47% utilizó sólo un medio, un 19% dos y un 6% tres. En general, el reclamante de Santiago es más activo que el de regiones.**
- **La evaluación que hacen los reclamantes a la calidad de la atención recibida y a la utilidad de la información entregada en cada medio utilizado es positiva. En relación a la utilidad de la información entregada el medio mejor evaluado es acudir directamente a la SIS con una nota promedio 5,7; le siguen el call center y la página web con un 5,6. En el caso de la calidad de la atención recibida: las oficinas de la SIS obtienen un 5,9 y el call center un 5,7 de promedio. En general, no se observan cambios significativos entre estas evaluaciones y las de la medición de ago. – sept.**
- **Se observan diferencias de evaluación al ver distintos segmentos de la muestra: en general, la evaluación que hacen los que tienen casos arbitrales es mejor que aquellos con casos administrativos y sucede lo mismo al comparar entre aquellos que obtienen una resolución a favor de ellos versus el grupo que la obtiene a favor de la aseguradora.**

- **Dos de cada 10 encuestados expresa que, en alguna de las visitas que realizó a la SIS pidió hablar con el jefe del área o con el profesional a cargo de su reclamo, cifra que es más alta respecto de la medición de Agosto. De estos, un 62% dice que lo atendió inmediatamente, un 16% que lo citaron para otro día y sólo un 22% dice que no lo atendió nunca. 8 de cada 10 personas que fueron atendidas expresan que dicha conversación fue útil.**
- **9 de cada 10 encuestados expresa que la carta enviada por la SIS con la resolución del caso era fácil de entender, 8 de cada 10 que era clara respecto de los pasos a seguir para hacer efectiva la resolución y 7 de cada 10 opino que tenía buenos argumentos que apoyaban la resolución. En definitiva, 8 de cada 10 encuestados entendió a cabalidad el contenido de la carta, lo cual se reafirma porque un 81% dice que NO llamo ni acudió a la SIS para obtener información adicional sobre su resolución. Es interesante destacar que la comprensión mejoró respecto de la medición anterior, en que un 76% declaraba haber entendido a cabalidad la información entregada. Un 8% señala que NO HA RECIBIDO LA CARTA.**
- **Por su parte, 7 de cada 10 reclamantes consideró que los argumentos que apoyaban la resolución eran los adecuados, 3 de cada 10 que eran insuficientes y sólo un 6% que eran excesivos. Se observa una caída estadísticamente significativa en la proporción que señala que los argumentos son insuficientes, respecto de la medición anterior (de 31% a 26%).**
- **En definitiva, cerca de 6 de cada 10 encuestados quedó satisfecho con la resolución que tomó la SIS y 4 de cada 10 quedó insatisfecho. La satisfacción es mayor en los casos arbitrales, en los hombres, los entrevistados de mayor edad, los del NSE Alto y los afiliados a Isapre.**

- **Entre aquellos que expresan que la resolución fue a favor de ellos o una combinación de ambas (56% de la muestra), un 80% se encuentra satisfecho con el cumplimiento de la sentencia u oficio por parte de la Isapre o del Fonasa y un 17% insatisfecho. La satisfacción es mayor en el Gran Santiago que en regiones y entre los casos arbitrales que en los administrativos. Respecto de la medición de agosto la satisfacción creció en Santiago y en los casos arbitrales y en los AFA.**
- **Para 6 de cada 10 reclamantes el aspecto más importante del proceso es el contenido de la resolución y este aspecto lo evalúan sólo con un 5,0 de nota promedio (la peor nota junto con el tiempo que demoró el proceso).**
- **Independientemente de la resolución final del caso, 6 de cada 10 encuestados quedó satisfecho con la actuación de la SIS. La satisfacción es mayor en los casos arbitrales, en los hombres, los del NSE Alto y los afiliados a Isapre.**
- **En relación a las expectativas iniciales un 37% estima que la actuación de la SIS las igualó y el mismo porcentaje que estuvo por debajo. Un 24% dice que superó sus expectativas iniciales.**
- **Independiente de la resolución final del caso, 7 de cada 10 considera que valió la pena hacer el reclamo y 3 de cada 10 que no. No se observan cambios respecto de la medición de agosto. Llama la atención que 2 de cada 3 reclamantes en que la resolución fue AFA señalan que valió la pena.**

INDICE DE SATISFACCION DE RECLAMOS (ISR3)

- El ISR 3 consolida información de diferentes ámbitos de la satisfacción del proceso de reclamo, entre ellos, la calidad de la atención, el tiempo transcurrido en todo el proceso, la utilidad de la información entregada en el proceso y la calidad de la resolución.
- Cada una de los ámbitos que forma parte del ISR-3 aporta de acuerdo al siguiente peso relativo:
 - ❖ calidad de la atención -> 32%
 - ❖ el tiempo transcurrido en todo el proceso -> 12%
 - ❖ la utilidad de la información entregada en el proceso -> 32%
 - ❖ la calidad de la resolución -> 23%.
- Un 75% tiene un ISR3 alto, un 21% un ISR3 medio y un 4% bajo.
- Los entrevistados de 41 a 60 años presentan un nivel de satisfacción mayor en relación al grupo de mayor edad, 76% v/s 72% en el ISR3 alto. Lo mismo ocurre con el NSE alto respecto del medio, 79% v/s 71% de ISR3 alto, respectivamente.

Observación sobre marco muestral y universo objetivo

Debido a la no utilización de 585 registros del universo, los que no poseían información de contacto del reclamante, la SIS proporcionó una base de datos más actualizada (post entrega de resultados) con el objeto de hacer una verificación respecto de si estos registros tenían alguna particularidad en términos de Agencia, Tipo de Reclamo, Resultado, Sexo y Edad.

RESULTADOS:

Solo fue posible recuperar información de 153 de los 585 registros, todos del tipo ADMINISTRATIVO. La composición según sexo fue de 65% hombres y 45% mujeres similar a la observada en la muestra final. En el caso del resultado del reclamo un 63% de los registros son AFA y 37% AFR, y se distribuyen en todas las agencias. La variable edad no fue posible de comparar debido a que no se registra en la base de datos.