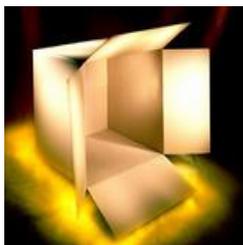
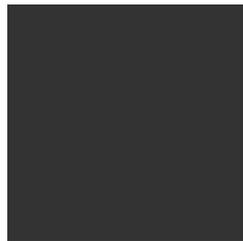


INFORME :

“EVALUACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD CON EL SISTEMA DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS”



Octubre 2006

Preparado para:



**GOBIERNO DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

Ficha Técnica

UNIVERSO	3.700 RECLAMOS RESUELTOS DURANTE EL 2do SEMESTRE DEL 2005 (no se incluye la resolución OTRAS)
FECHA DE TERRENO	DEL 29 DE AGOSTO AL 16 DE SEPTIEMBRE
MUESTRA FINAL	912 CASOS, 364 EN REGIONES Y 548 EN SANTIAGO
METODO DE MUESTREO	ALEATORIO SOBRE LA BASE DE DATOS PROPORCIONADA POR LA SIS.
TECNICA DE RECOLECCION	SANTIAGO : CARA A CARA REGIONES : TELEFONICO

Composición de la muestra no ponderada y errores muestrales máximos

Agencia	Administ			Arbitral			AFA	AFR	Total
	AFA	AFR	Total	AFA	AFR	Total			
Iquique	18	13	31	0	0	0	18	13	31
Antofagasta	26	24	50	1	4	5	27	28	55
Viña del Mar	27	20	47	1	16	17	28	36	64
Talca	17	20	37	0	0	0	17	20	37
Concepción	33	29	62	1	16	17	34	45	79
Temuco	15	23	38	0	0	0	15	23	38
Puerto Montt	15	25	40	1	19	20	16	44	60
Regiones	151	154	305	4	55	59	155	209	364
Santiago	131	165	296	20	232	252	151	397	548
Total	282	319	601	24	287	311	306	606	912

Error muestral máximo	4,9%	4,6%	3,4%	15,5%	4,5%	4,3%	4,7%	3,3%	2,7%
------------------------------	-------------	-------------	-------------	--------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

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

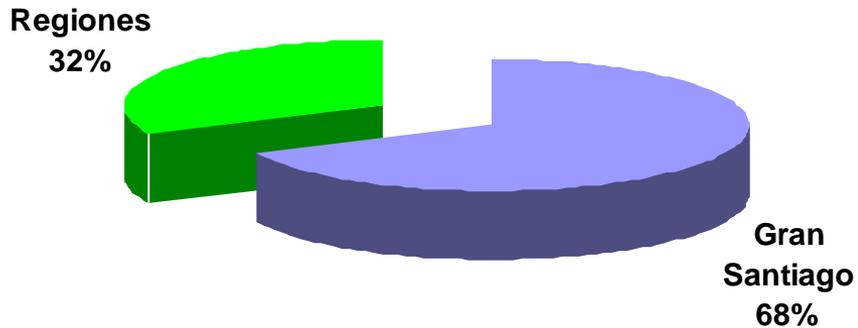
Caracterización de la muestra

Composición de la muestra

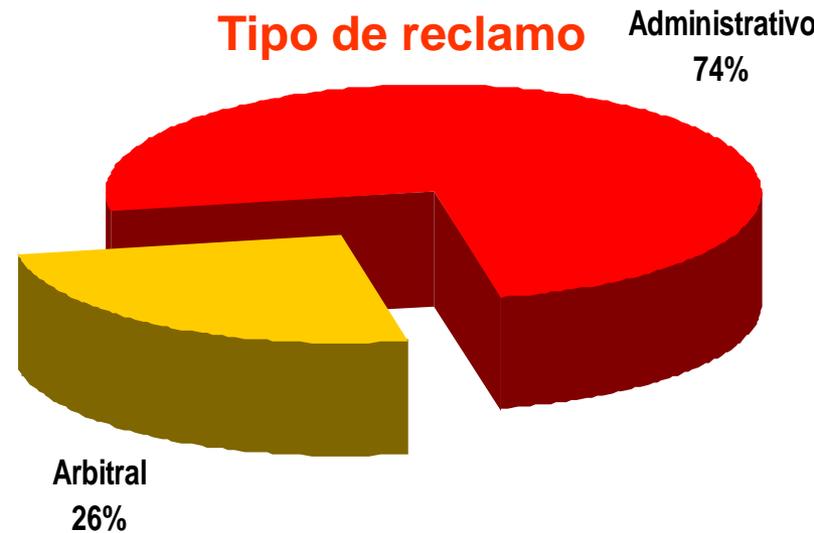
Total muestra n=912

%

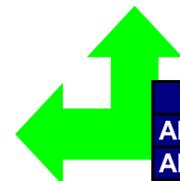
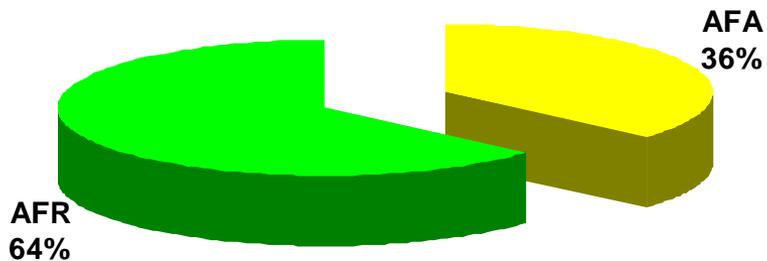
Agencia



Tipo de reclamo



Resolución



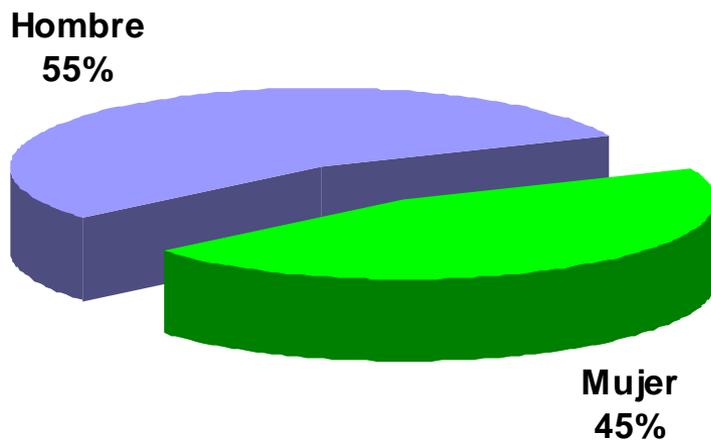
	ADMINIS	ARBITRAL	Total
AFA	46	8	36
AFR	54	92	64
Total	100	100	100

Composición de la muestra

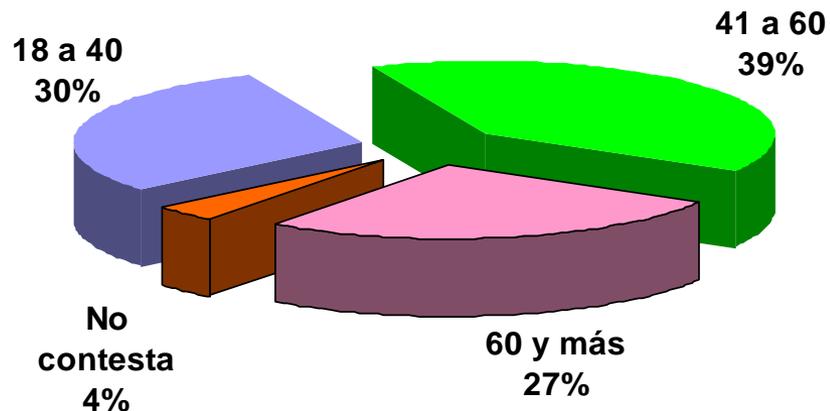
Total muestra n=912

%

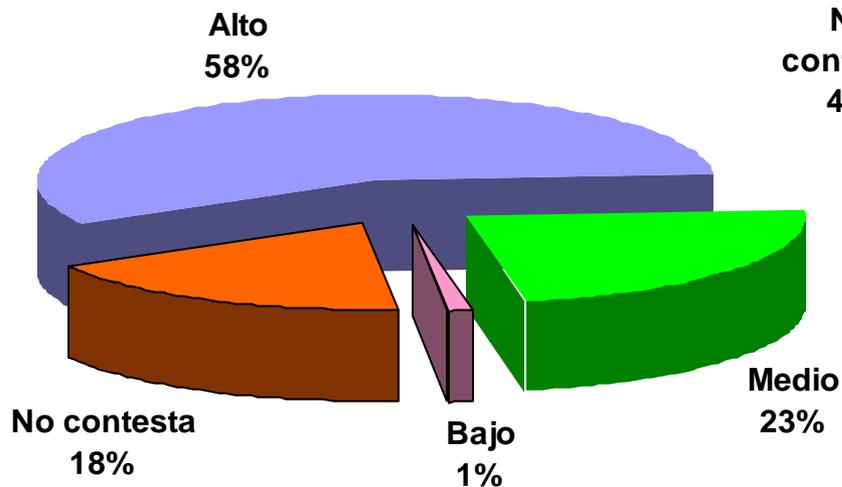
Sexo



Edad



NSE



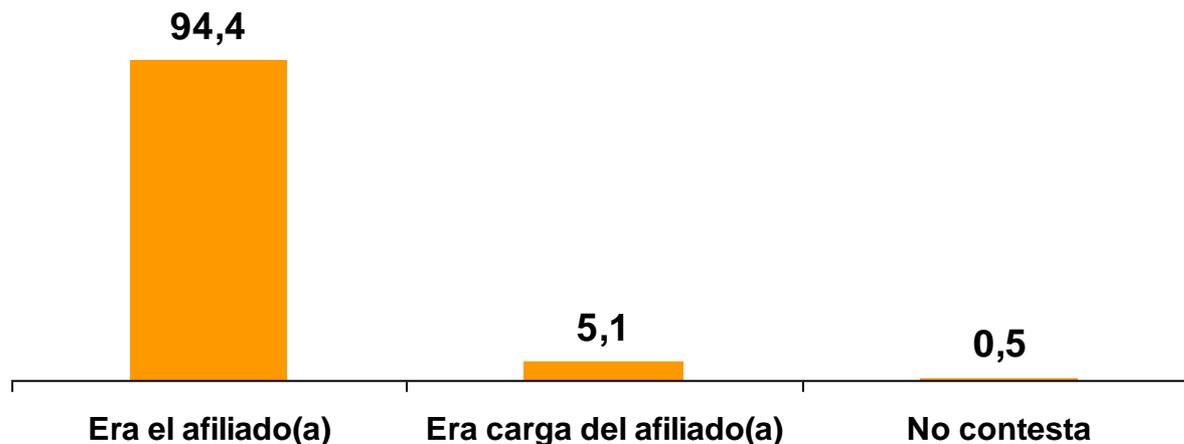
Elaborado para : Superintendencia de Salud

Composición de la muestra

Total muestra n=912

%

¿Usted era el afiliado o carga....?



Número de veces que ha presentado un reclamo en la Superintendencia



Elaborado para : Superintendencia de Salud

RESULTADOS

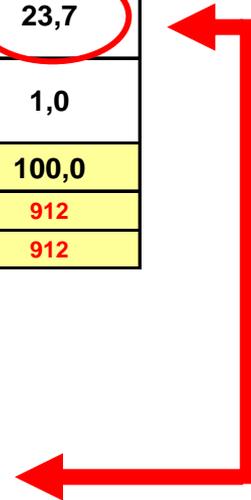
P2.¿Cómo se enteró usted de que podía acudir a la Superintendencia?

Total muestra y por área geográfica

%

	Gran Santiago	Regiones	Total
Por la persona que lo atendió en la Isapre/Fonasa	26,9	35,5	29,6
Por un amigo/ pariente/ conocido que le recomendó hacer el tramite	28,3	23,2	26,7
Por su trabajo sabe de la existencia de la Superintendencia	21,7	13,2	19,0
Otra	22,0	27,4	23,7
No responde	1,0	0,8	1,0
Total	100,0	100,0	100,0
Base ponderada (n)	622	290	912
Base real (n)	548	364	912

- Por cultura general (10,6%)
- Por los medios (4,6%)
- Le informaron en el centro de salud donde se atendió (1,8%)
- Por Internet (1,7%)
- Investigó por su cuenta (1,3%)
- Se informó en el COMPIN (1,1%)
- Otro (1,7%)



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	31,3	24,8	33,2	27,6
Por un amigo/pariente/conoc.que le rec. hacer el tramite	23,4	36,2	24,6	27,9
Por su trabajo sabe de la exist. de la Superintendencia	20,2	15,7	18,9	19,1
Otra	24,1	22,7	22,4	24,5
No responde	1,1	0,6	0,9	1,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0
Base ponderada (n)	679	233	331	581
Base real (n)	601	311	306	606

P2.¿Cómo se enteró usted de que podía acudir a la Superintendencia? Según Edad y NSE

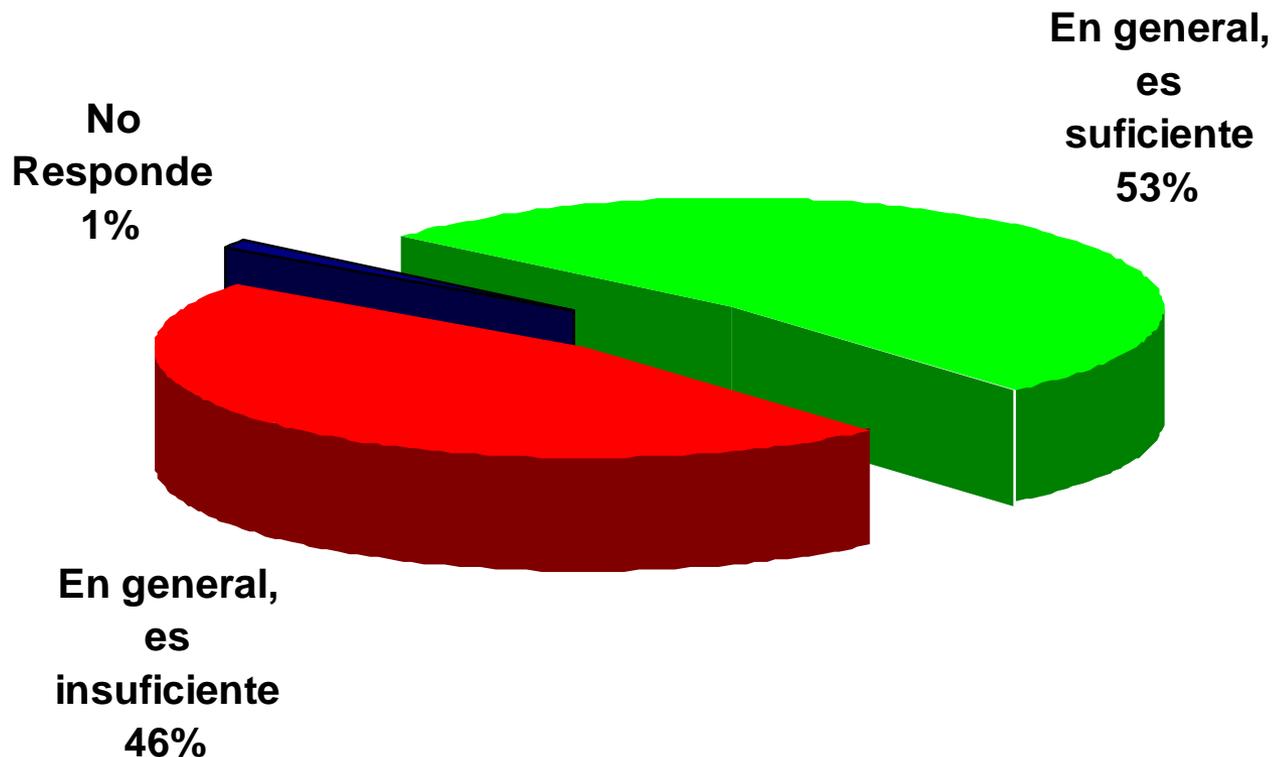
%

	18 a 40	41 a 60	60 y más	Alto	Medio	Bajo
Por la persona que lo atendió en la Isapre/Fonasa	31,6	30,2	26,7	25,4	37,7	15,1
Por un amigo/pariente/conoc.que le rec. hacer el tramite	22,5	23,5	35,9	29,0	25,7	42,4
Por su trabajo sabe de la exist. de la Superintendencia	21,4	20,4	12,7	21,2	15,5	9,4
Otra	23,1	25,4	23,4	23,6	19,6	33,1
No responde	1,4	0,6	1,3	0,7	1,5	0,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base ponderada (n)	272	362	245	523	211	9
Base real (n)	266	362	255	518	214	11

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

Total muestra

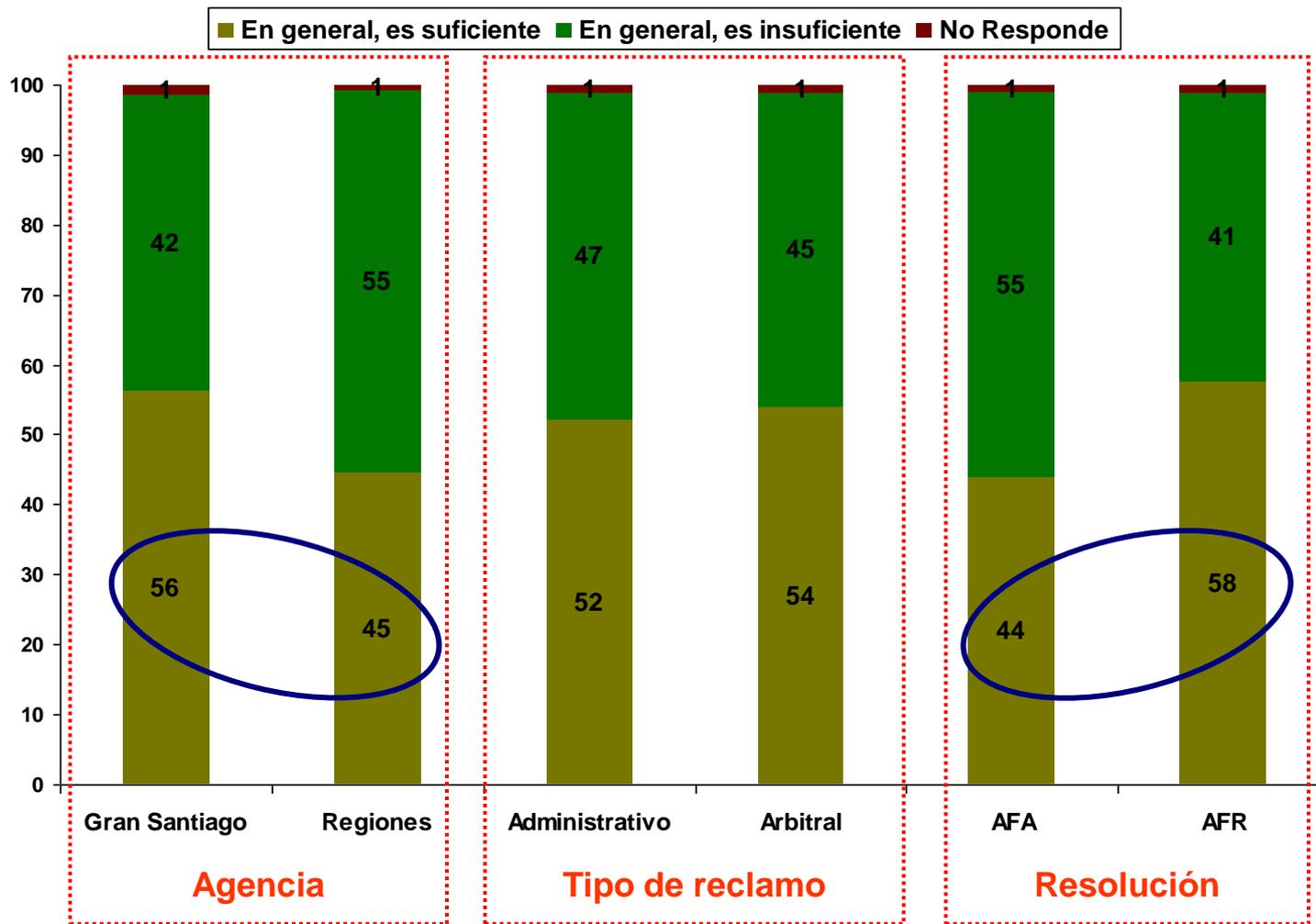
%



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

%



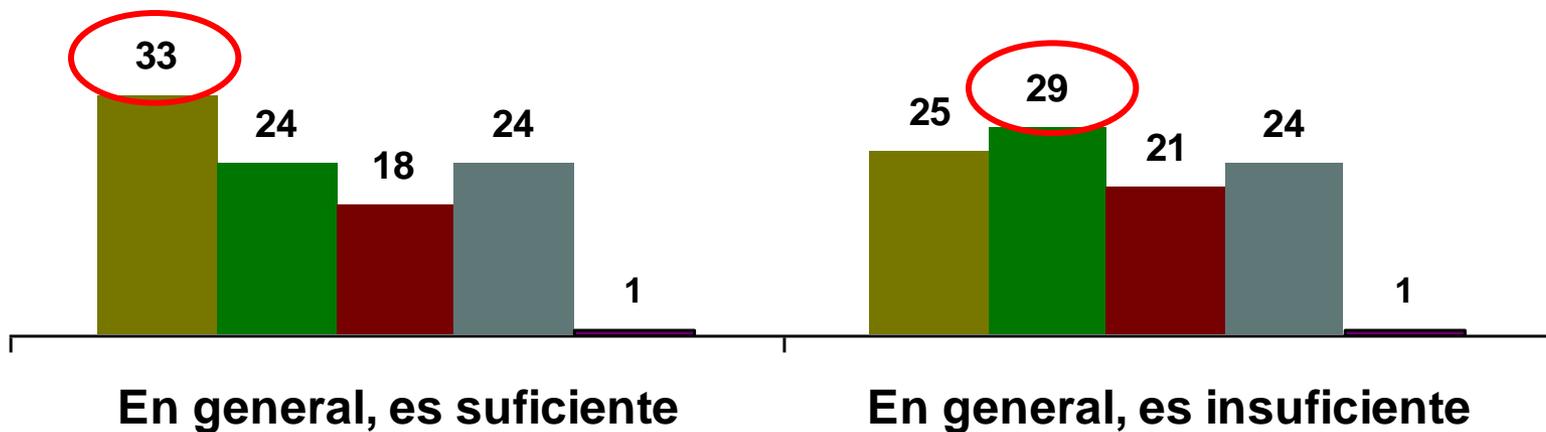
Elaborado para : Superintendencia de Salud

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

Según como se enteró (P2)

%

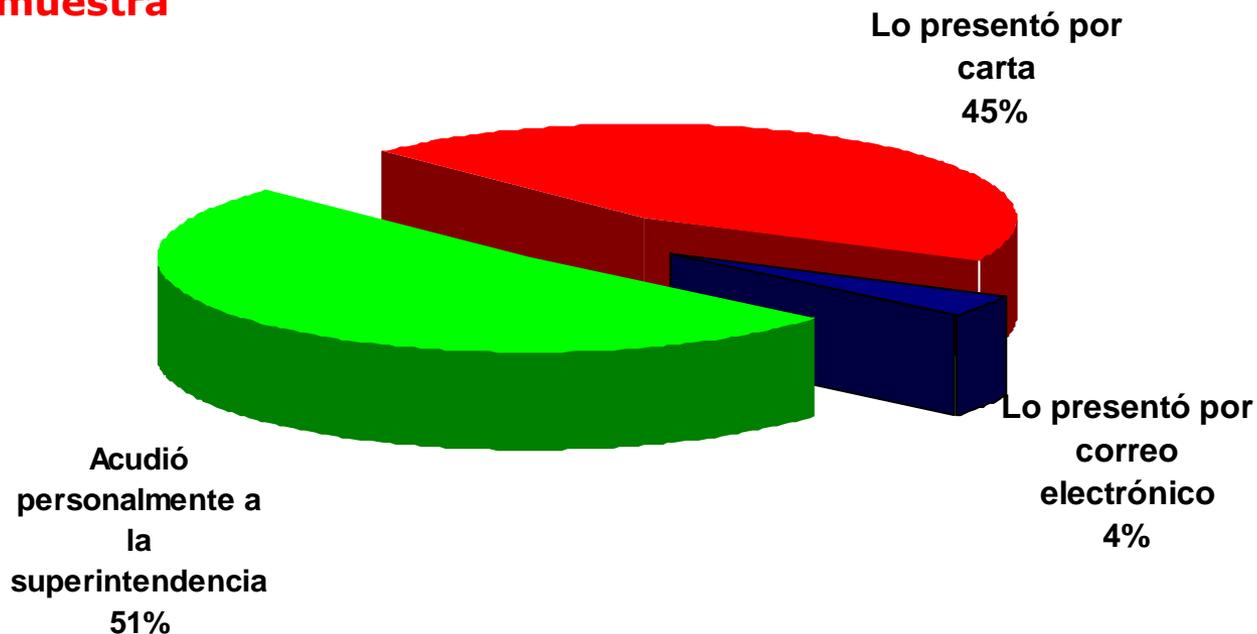
- Por la persona que lo atendió en la Isapre/Fonasa
- Por un amigo/pariente/conoc. que le rec. hacer el tramite
- Por su trabajo sabe de la exist. de la Superintendencia
- Otra
- No responde



P4.¿Cómo presentó usted su reclamo a la Superintendencia?

Total muestra

%

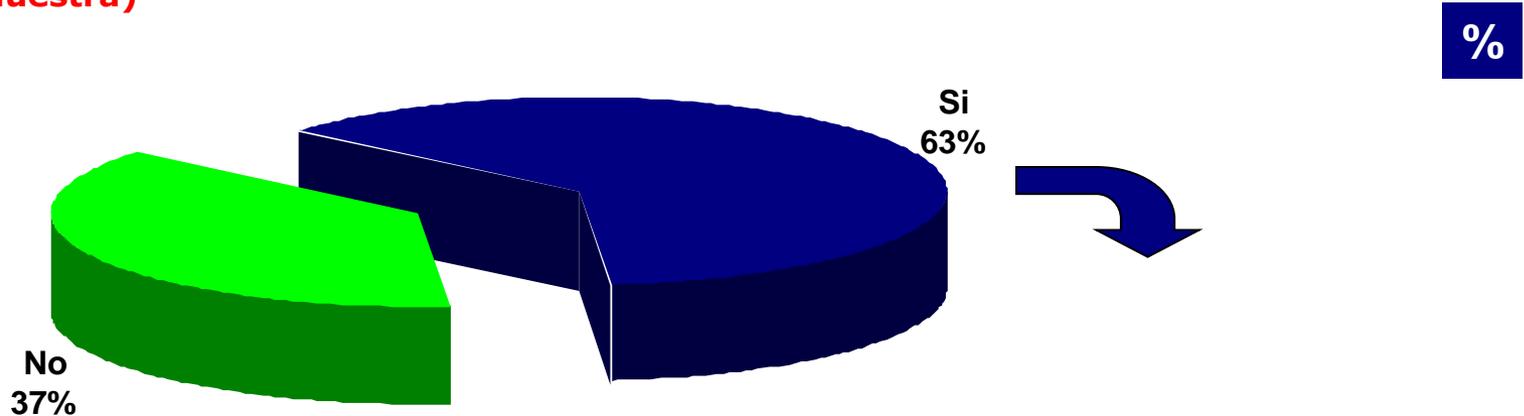


	Gran Santiago	Regiones	Administrativo	Arbitral	AFA	AFR
Acudió personalmente a la superintendencia	52,9	47,7	49,9	55,4	46,1	54,2
Lo presentó por carta	43,4	48,2	45,6	43,0	49,1	42,5
Lo presentó por correo electrónico	3,7	4,1	4,6	1,7	4,8	3,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base ponderada (n)	622	290	679	233	331	581
Base real (n)	548	364	601	311	306	606

PRESENTO EL RECLAMO VIA CORREO ELECTRONICO (4%)

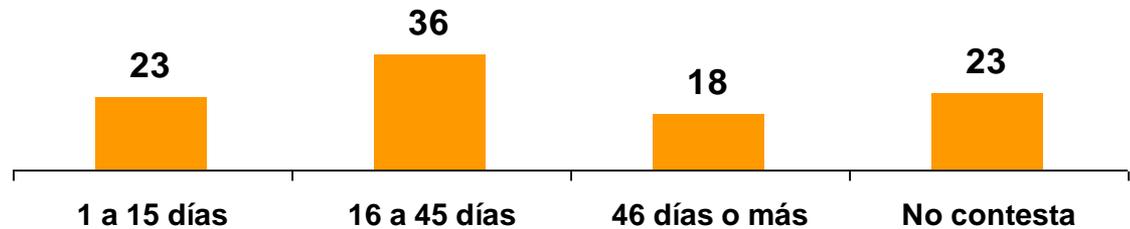
P5.1 En esa respuesta, ¿se le explicitaba cuánto duraría todo el proceso hasta que obtuviera una respuesta (días, meses)?

Sub-muestra : Aquellos que realizaron su reclamo vía correo electrónico (4% de la muestra)



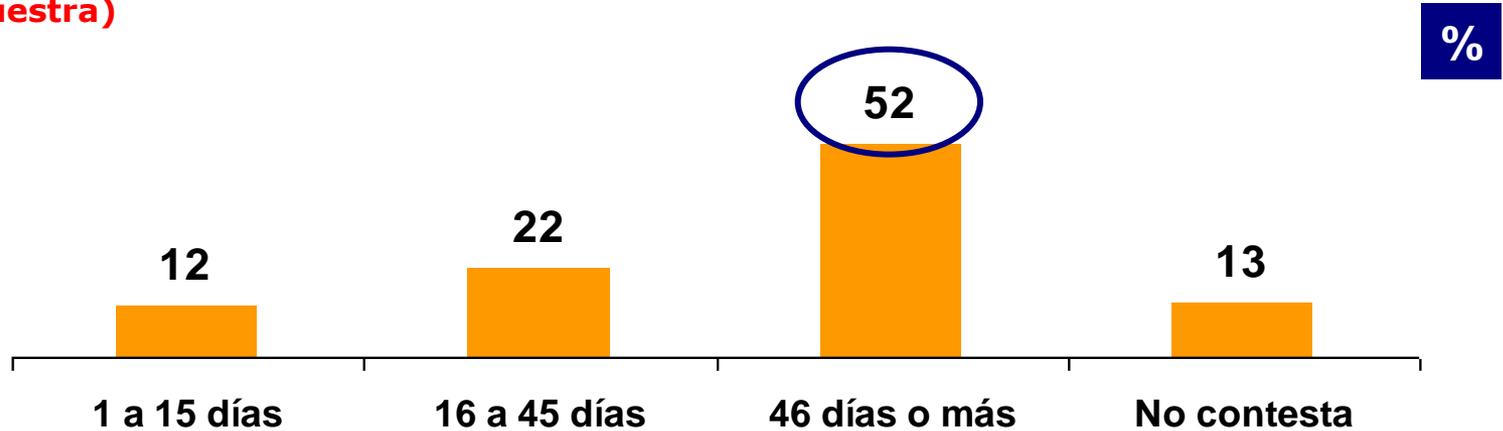
P5.2 Y, ¿cuánto tiempo, en días o meses, le dijeron que demorarían?

Días promedio : 38 días

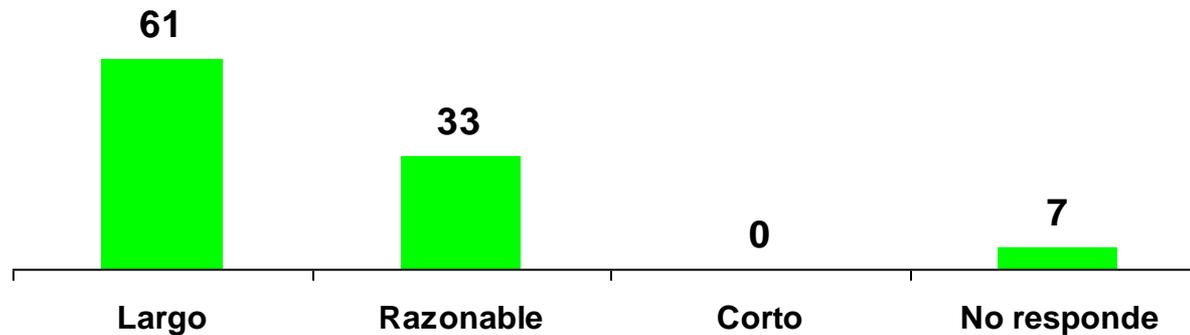


P5.3 Finalmente, ¿cuántos días o meses demoraron en darle la respuesta a su reclamo?

Sub-muestra : Aquellos que realizaron su reclamo vía correo electrónico (4% de la muestra)



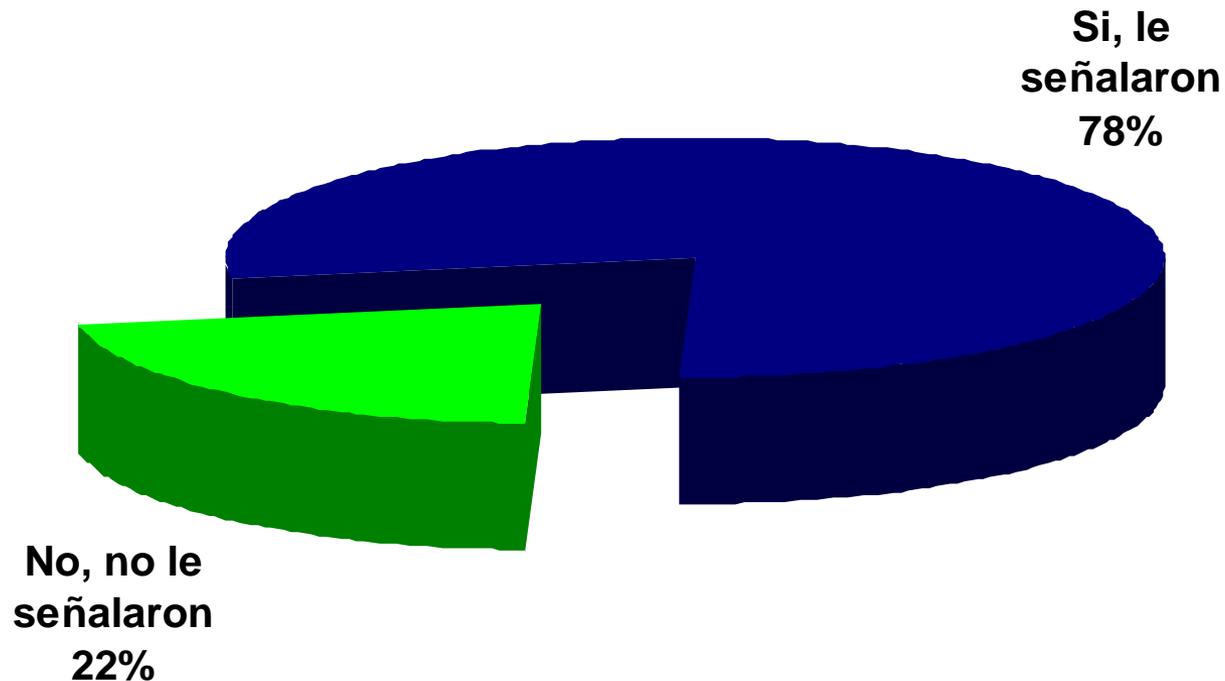
P5.4 Y, en general, ¿cómo le pareció ese plazo?



P5.5 En esa respuesta, ¿le señalaron cuáles eran los distintos mecanismos mediante los cuáles usted se podía informar sobre el estado de su reclamo?

Sub-muestra : Aquellos que realizaron su reclamo vía correo electrónico (4% de la muestra)

%

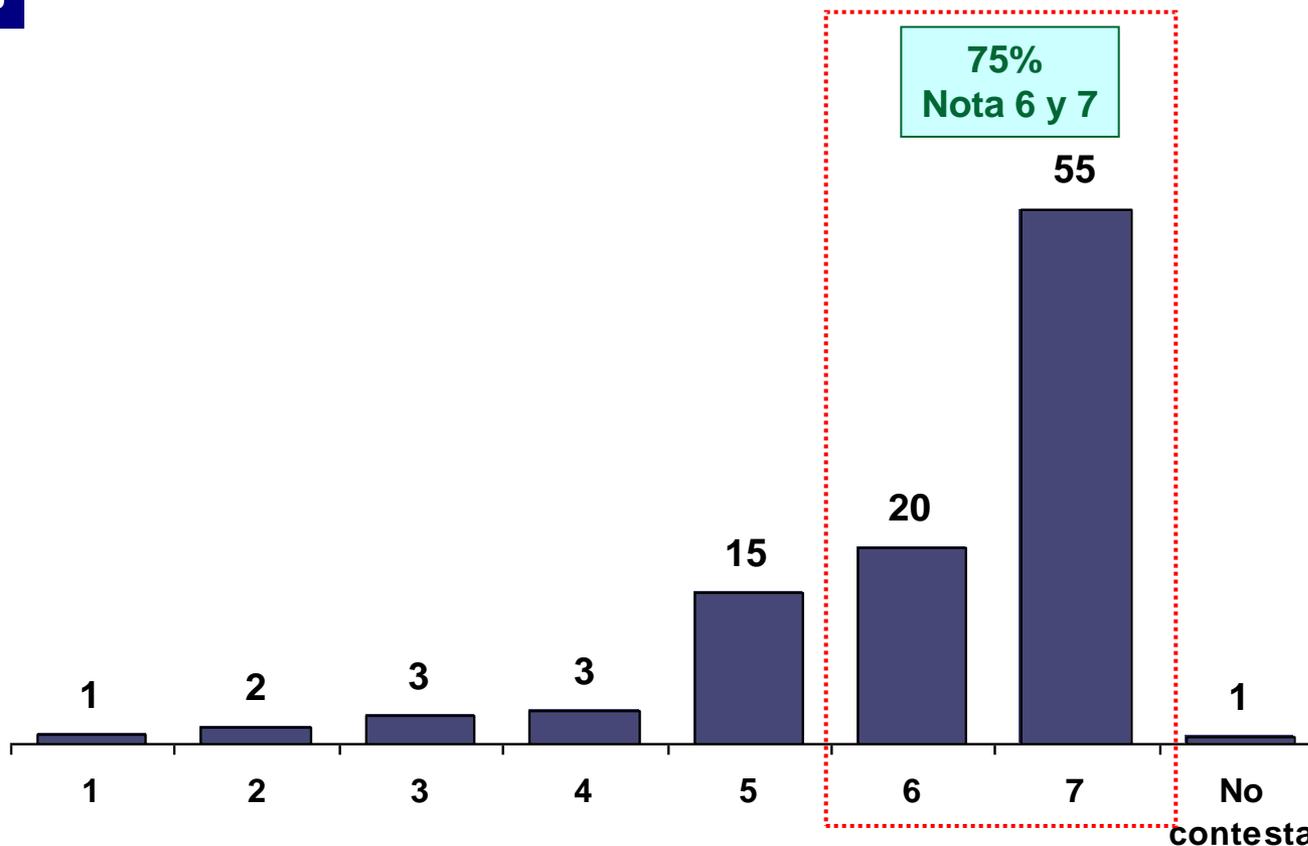


PRESENTO EL RECLAMO PERSONALMENTE EN LA SIS (51%)

P6A. En relación a esa primera visita que usted realizó a la superintendencia, ¿Cómo calificaría usted la calidad de la atención recibida con nota de 1 a 7, en que 1 es pésimo y 7 excelente?

Sub-muestra : Aquellos que realizaron su reclamo personalmente (51% de la muestra)

%



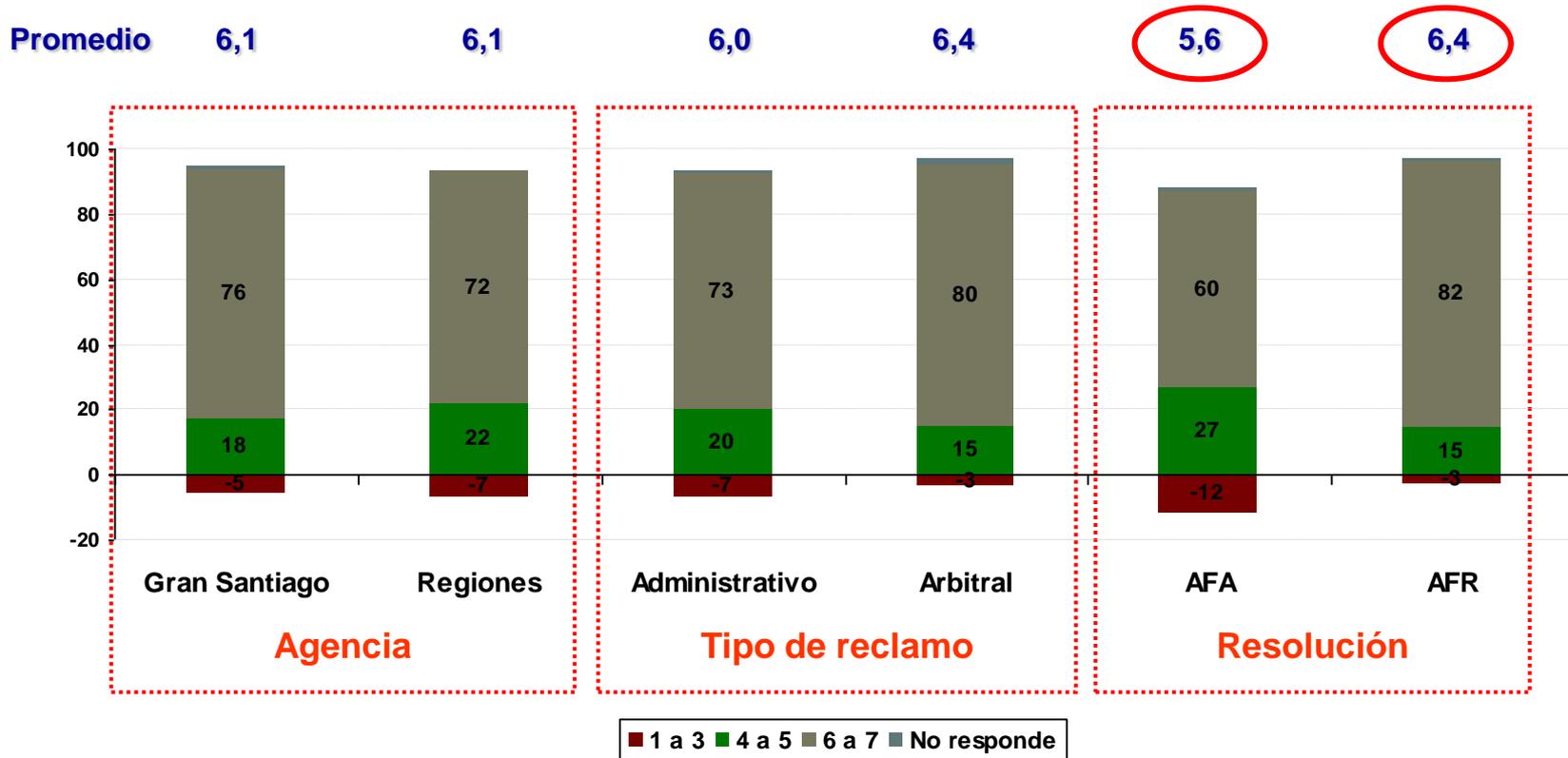
Nota promedio : 6,1

P6A. En relación a esa primera visita que usted realizó a la superintendencia, ¿Cómo calificaría usted la calidad de la atención recibida con nota de 1 a 7, en que 1 es pésimo y 7 excelente?

Según Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución

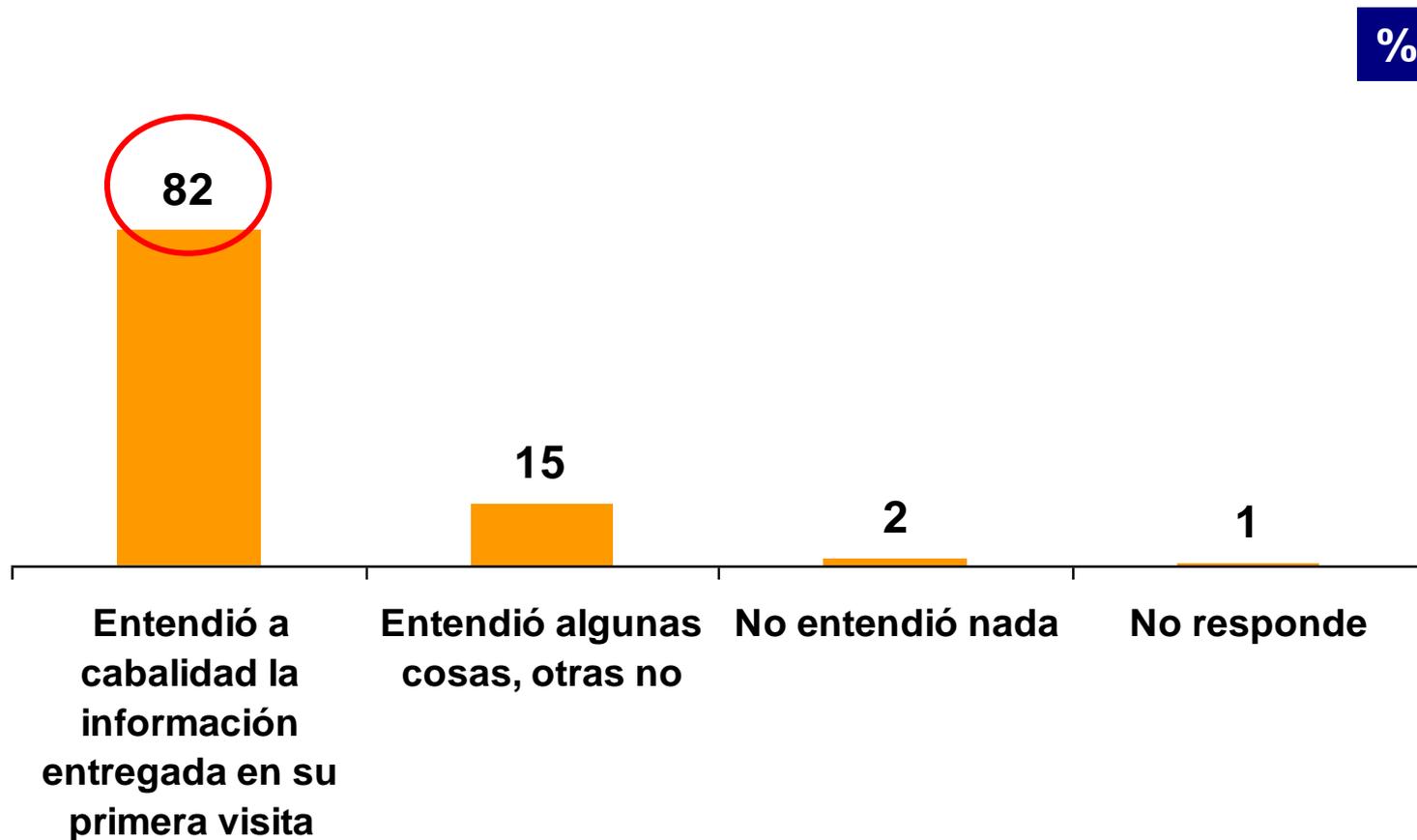
Sub-muestra : Aquellos que realizaron su reclamo personalmente (51%)
(% Nota 6 o 7)

%



P6B. Y, respecto a la información que le entregaron en la Superintendencia en esa primera visita, ¿cuál fue su nivel de comprensión?

Sub-muestra : Aquellos que realizaron su reclamo personalmente (51%)



P6B. Y, Respecto a la información que le entregaron en la Superintendencia en esa primera visita, ¿cuál fue su nivel de comprensión?

Según Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución

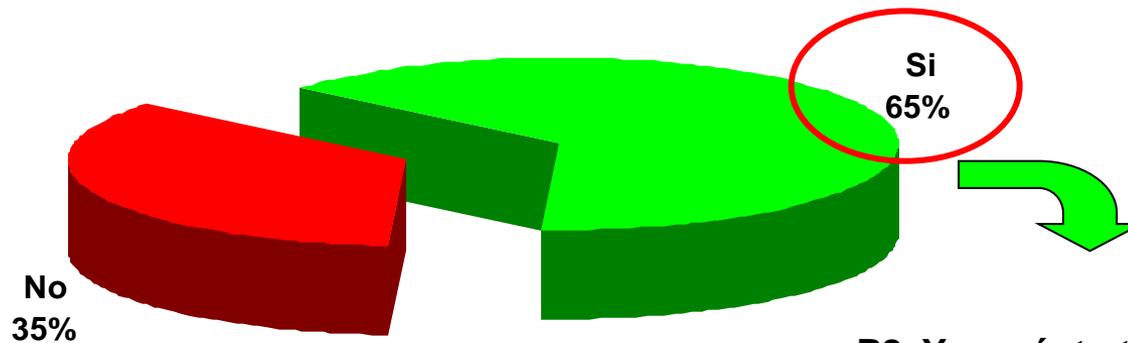
Sub-muestra : Aquellos que realizaron su reclamo personalmente (51%)

%

	Gran Santiago	Regiones	Administrativo	Arbitral	AFA	AFR
Entendió a cabalidad la información entregada en su primera visita	82,3	82,8	81,7	84,4	77,3	85,0
Entendió algunas cosas, otras no	15,2	14,8	15,6	13,8	17,7	13,8
No entendió nada	1,8	1,8	2,0	1,2	4,4	0,5
No responde	0,7	0,6	0,7	0,6	0,5	0,7
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base ponderada (n)	329	138	339	129	153	315
Base real (n)	294	174	297	171	143	325

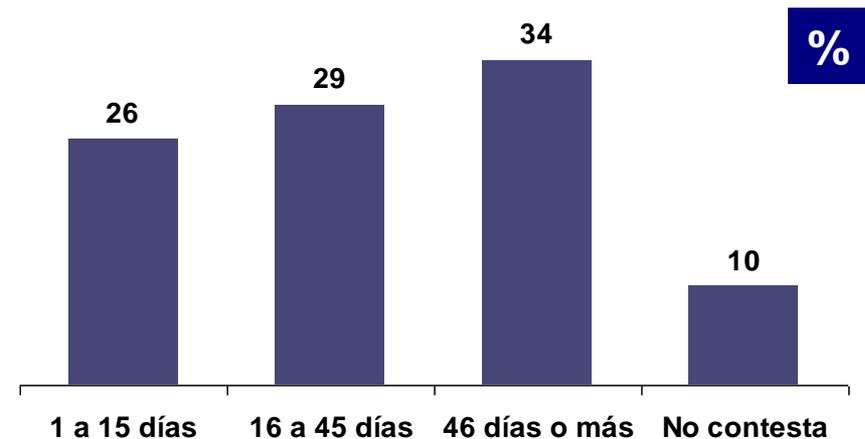
P7. En esa visita, ¿se le dijo cuánto duraría todo el proceso, en días o meses, hasta que obtuviera una respuesta por parte de la superintendencia?

Sub-muestra : Aquellos que realizaron su reclamo personalmente (51%)



P8. Y, ¿cuánto tiempo, en días o meses, le dijeron que demorarían?

Días promedio : 62 días

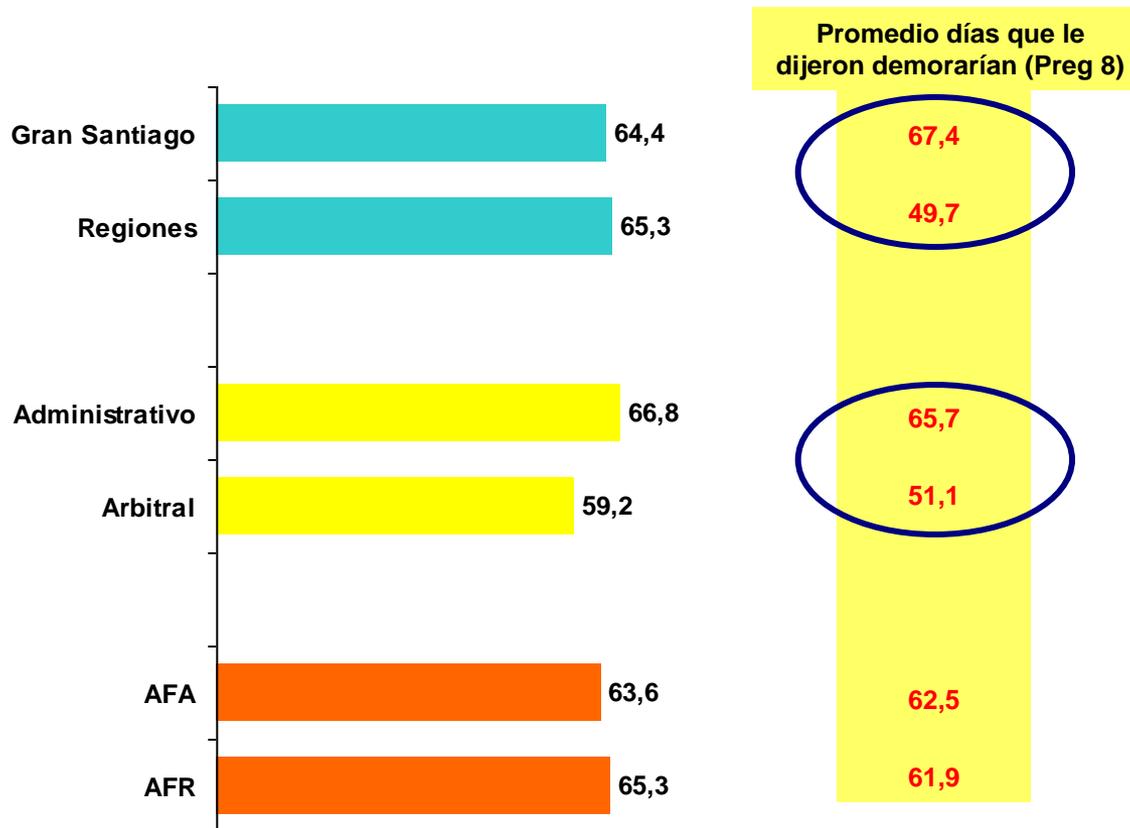


P7. En esa visita, ¿se le dijo cuánto duraría todo el proceso, en días o meses, hasta que obtuviera una respuesta por parte de la superintendencia?

Según Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución

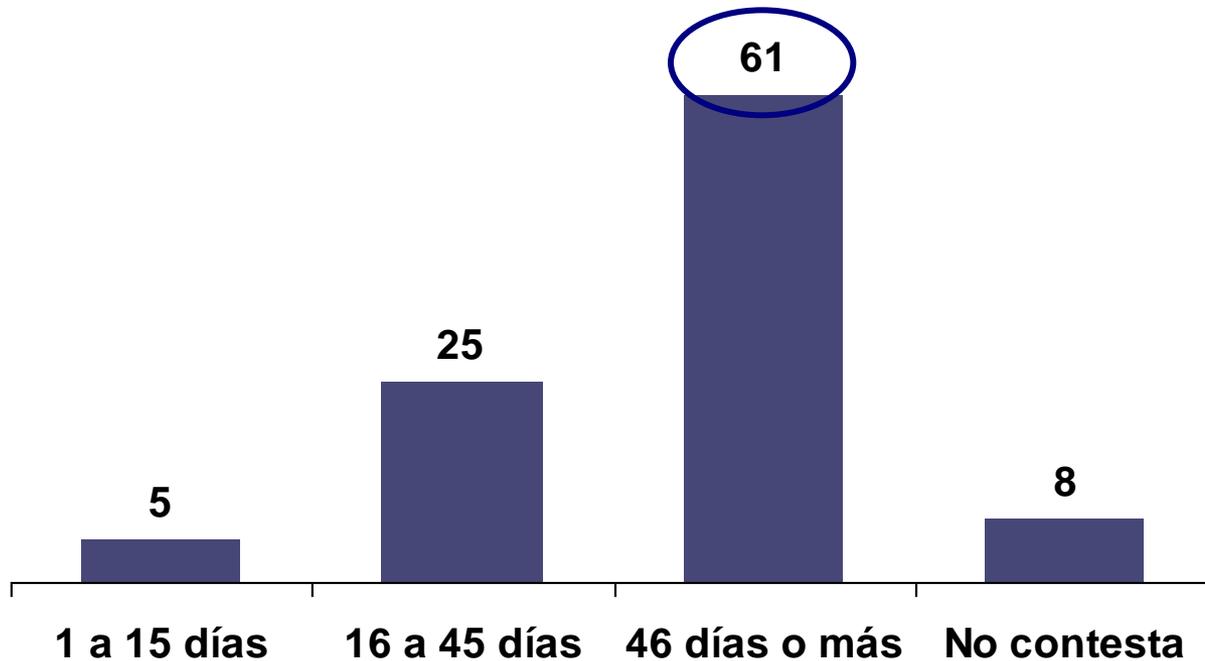
Sub-muestra : Aquellos que realizaron su reclamo personalmente (51%)
(% de respuesta SI)

%



P9. Finalmente, ¿cuántos días o meses demoraron en darle la respuesta a su reclamo?

Sub-muestra : Aquellos que realizaron su reclamo personalmente (51%)



	Gran Santiago	Regiones	Administrativo	Arbitral	AFA	AFR
Promedio de días	132,2	102,3	125,4	118,5	127,3	121,6
Mediana de días (Percentil 50)	90,0	60,0	60,0	90,0	60,0	60,0

Sub índice brecha tiempo (n=282)

Fue construido con las preguntas 5.2, 5.3, 8 y 9 que miden la brecha entre el tiempo de duración del proceso de reclamo manifestado por la SIS y el real u observado finalmente. Este sub índice toma valores entre 0 y 2 puntos: 0 si la brecha entre lo logrado y establecido es mayor que cero, 1 si es igual a cero y dos si es menor que cero es decir si la SI se demoró menos días en resolver el caso que lo prometido.

Sub índice Brecha	
Valor del Índice	%
Tiempo informado < Tiempo esperado (0)	62
Tiempo informado = Tiempo esperado (1)	25
Tiempo informado > Tiempo esperado (2)	13

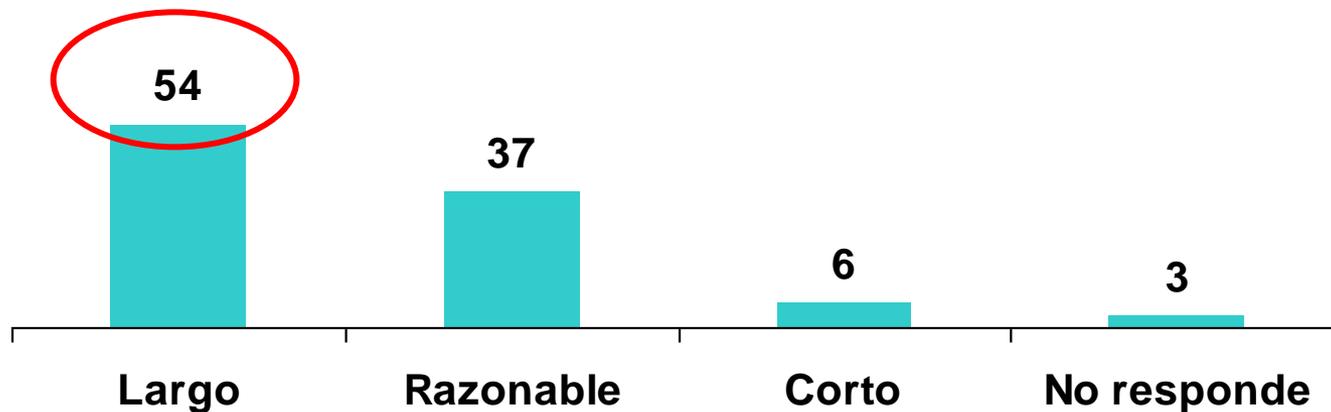
	Gran Santiago	Regiones	Administrativo	Arbitral	AFA	AFR
Tiempo informado < Tiempo esperado (0)	60,1	66,6	60,9	65,4	59,7	63,3
Tiempo informado = Tiempo esperado (1)	25,8	23,2	25,7	23,0	30,3	22,3
Tiempo informado > Tiempo esperado (2)	14,1	10,2	13,3	11,6	10,0	14,4
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base ponderada (n)	199	83	213	69	96	186
Base real (n)	173	104	186	91	89	188

Elaborado para : Superintendencia de Salud

P10. Y, en general, ¿cómo le pareció ese plazo?

Sub-muestra : Aquellos que realizaron su reclamo personalmente (51%)

%



	Gran Santiago	Regiones	Administrativo	Arbitral	AFA	AFR	Hombre	Mujer	18 a 40	41 a 60	60 y más
Largo	57,2	46,9	55,8	50,0	59,8	51,4	50,9	57,9	58,1	58,2	45,1
Razonable	34,1	42,6	35,7	39,3	32,5	38,7	37,9	35,2	34,2	34,5	42,1
Corto	6,1	7,3	6,3	6,8	5,7	6,8	7,7	5,0	5,5	4,7	10,2
No responde	2,5	3,2	2,3	3,9	2,0	3,1	3,5	1,8	2,2	2,6	2,7
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base ponderada (n)	329	138	339	129	153	315	252	215	139	173	143
Base real (n)	294	174	297	171	143	325	252	216	136	170	150

Sub índice percepción tiempo (n=487)

Fue construido con las preguntas 5.4 y 10 que miden 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).

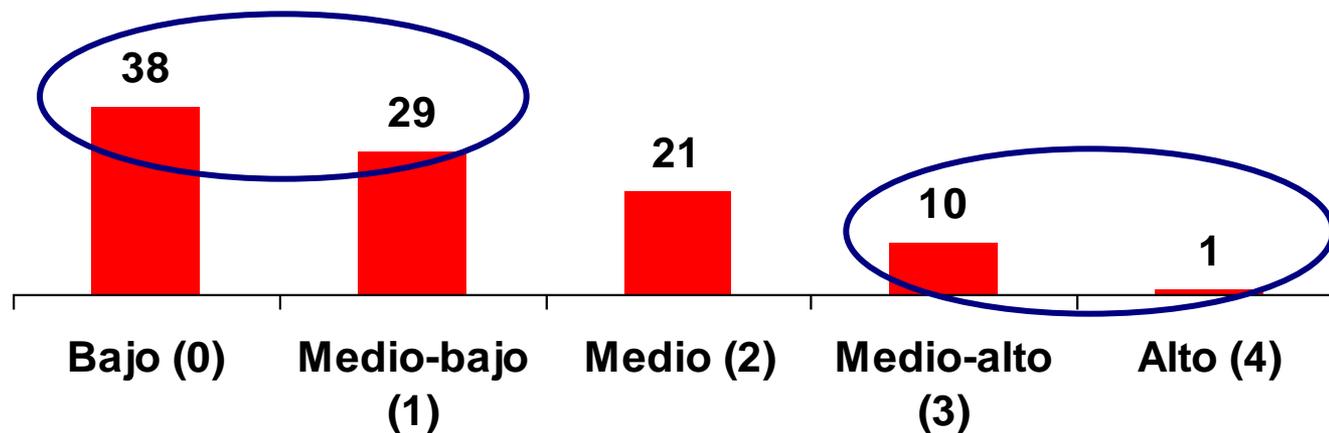
Sub índice percepción	
Valor del índice	%
0	56
1	37
2	6

INDICE EFICIENCIA DEL TIEMPO (IET) (n=282)

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) (n=282)

Por Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución

	Gran Santiago	Regiones	Administrativo	Arbitral	AFA	AFR
Bajo	67,1	68,0	65,7	72,5	66,2	67,9
Medio	20,0	23,8	22,4	17,0	24,6	19,3
Alto	12,9	8,1	11,9	10,4	9,2	12,7
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base ponderada (n)	199	83	213	69	96	186
Base real (n)	173	104	186	91	89	188

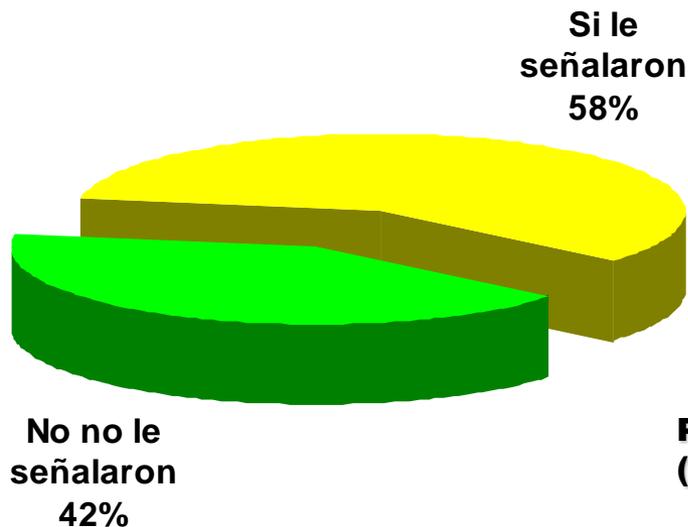
Por Edad

	18 a 40	41 a 60	60 y más
Bajo	67,6	60,2	76,9
Medio	19,5	29,3	12,8
Alto	13,0	10,4	10,3
Total	100,0	100,0	100,0
Base ponderada (n)	92	105	79
Base real (n)	87	101	82

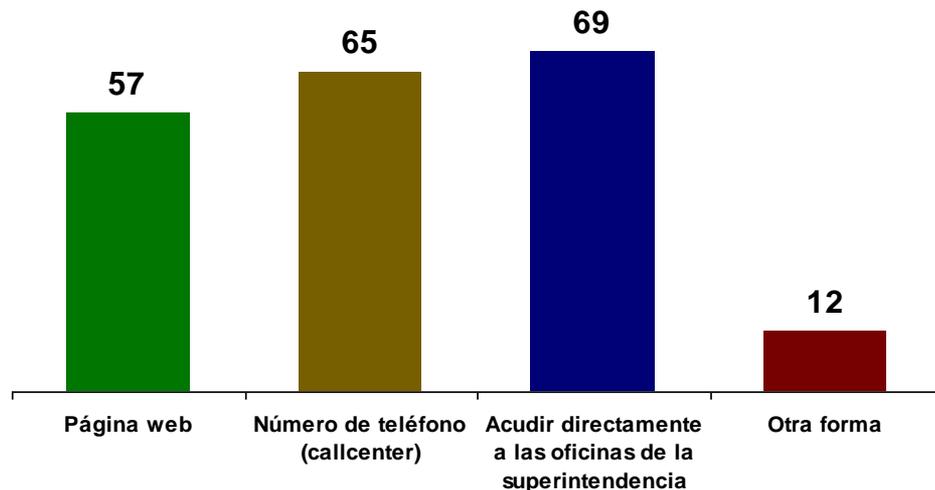
P11. En esa primera visita, ¿le señalaron cuáles eran los distintos mecanismos mediante los cuales usted se podía informar sobre el estado de su reclamo?

Sub-muestra : Aquellos que realizaron su reclamo personalmente (51%)

%



P12. ¿Cuáles mecanismos le mencionaron? (%SI)

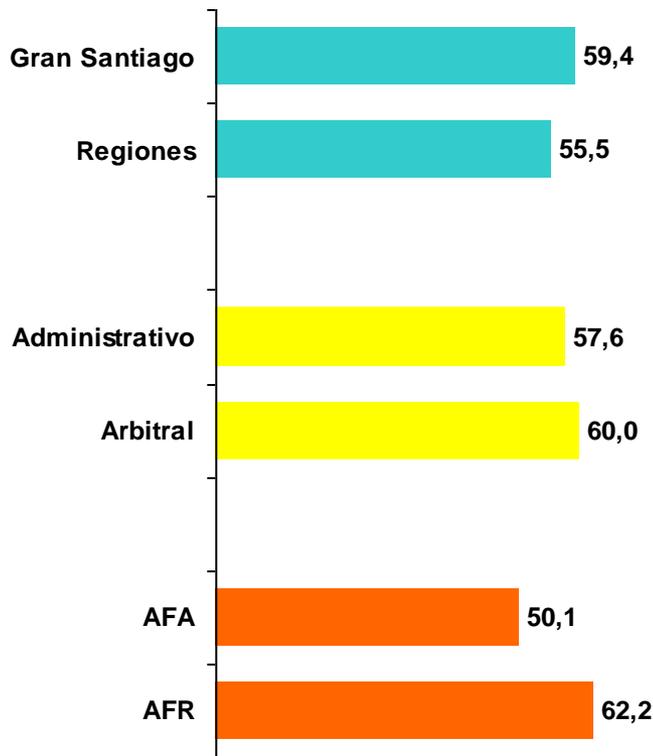


P11. En esa primera visita, ¿le señalaron cuáles eran los distintos mecanismos mediante los cuales usted se podía informar sobre el estado de su reclamo?

Según Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución

Sub-muestra :Aquellos que realizaron su reclamo personalmente (51%)
(% que responde "Si, le señalaron")

%



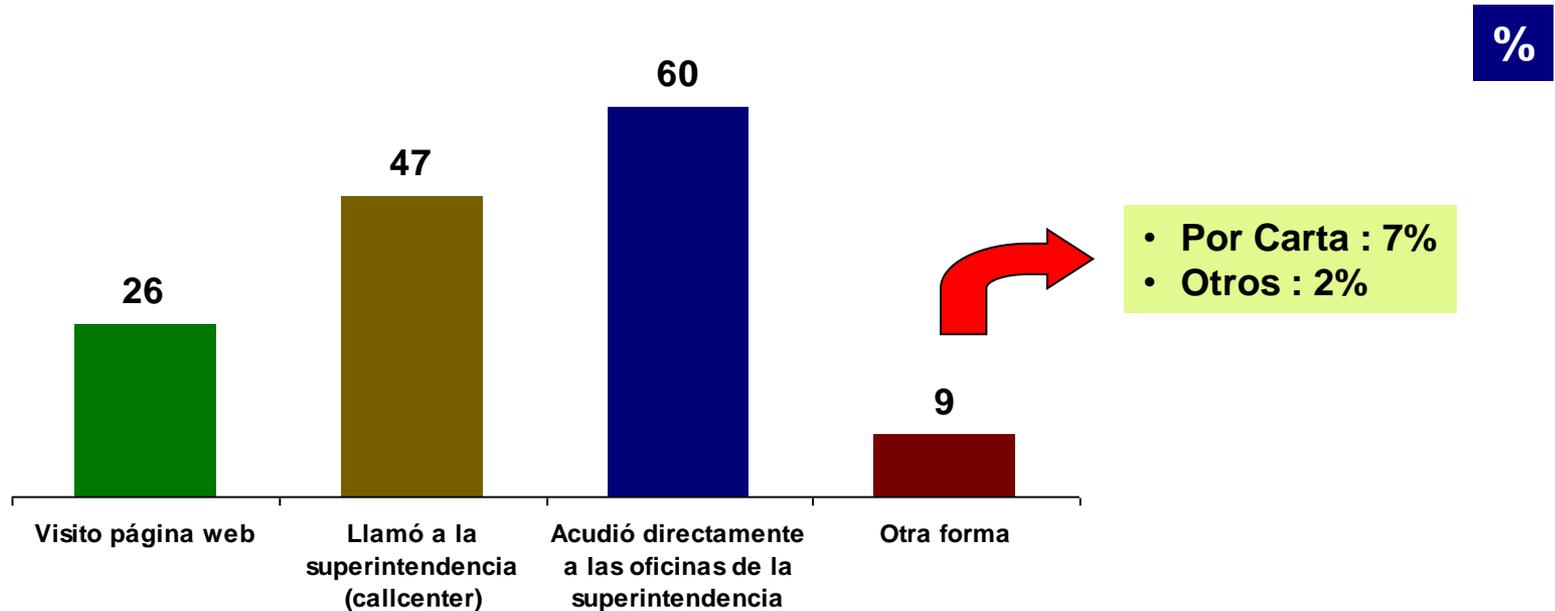
P12. ¿Cuáles mecanismos le mencionaron? (%SI)

	Página web	Número de teléfono (callcenter)	Acudir directamente a las oficinas de la superintendencia	Otra forma
Gran Santiago	64	73	71	14
Regiones	40	47	65	9
Administrativo	58	64	68	11
Arbitral	53	68	72	17
AFA	54	58	62	6
AFR	58	68	72	15

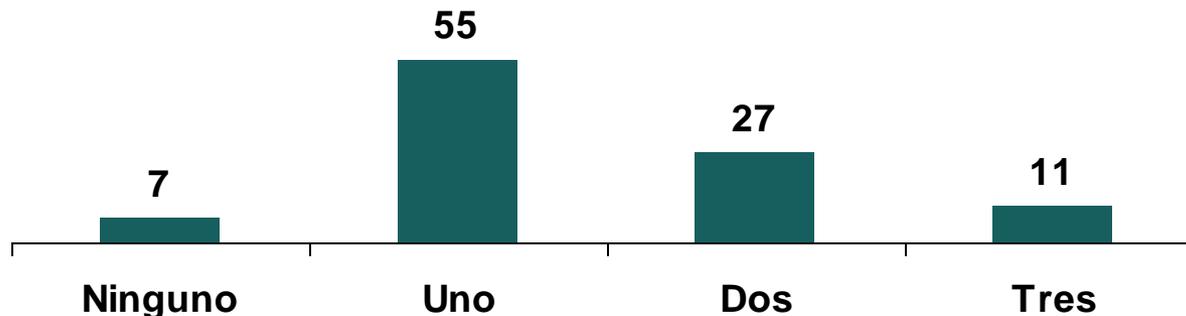
TOTAL MUESTRA

P13.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



Elaborado para : Superintendencia de Salud

P13.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

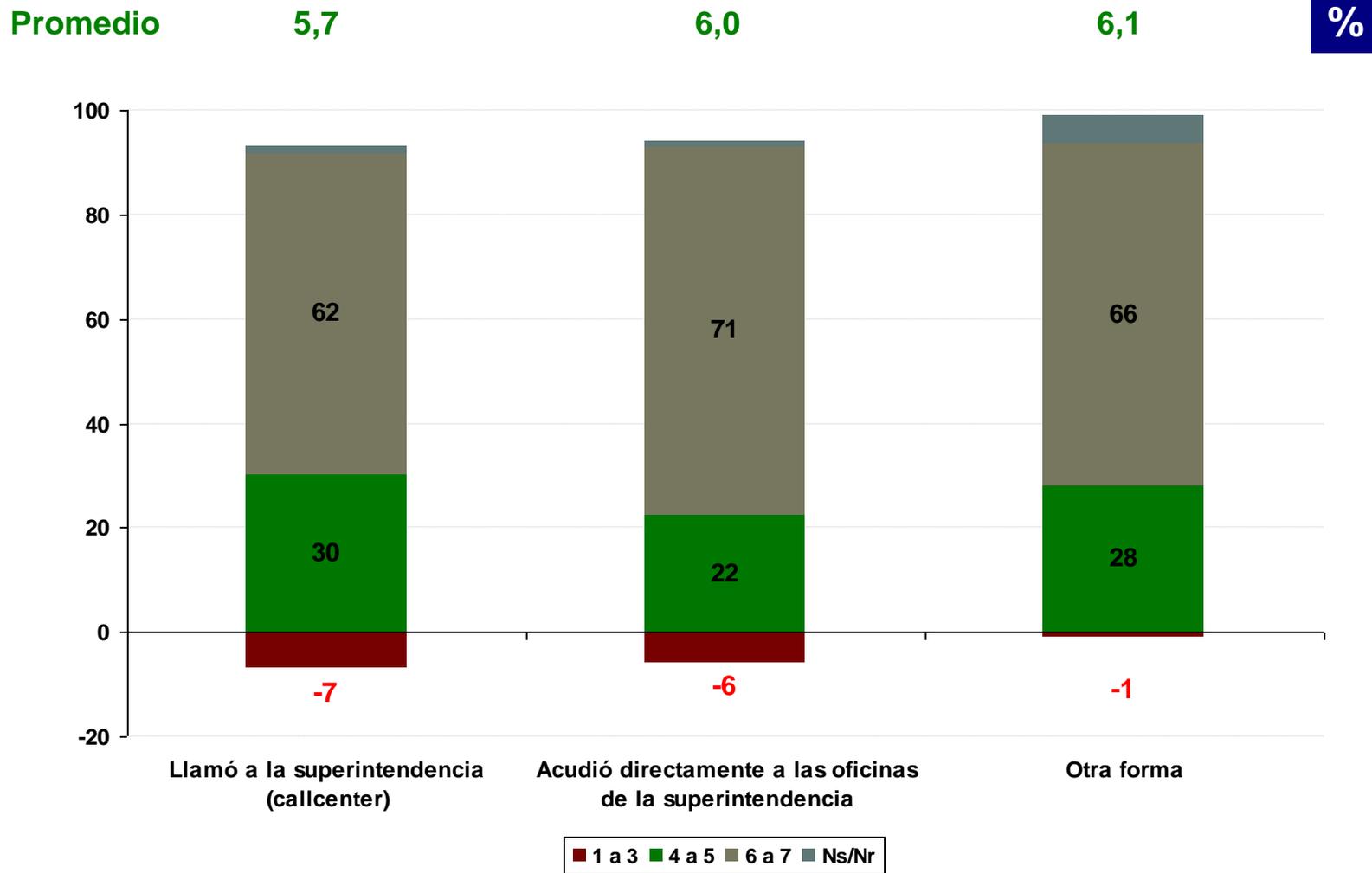
(% que utilizó el medio)

%

	Visito página web	Llamó a la superintendencia (callcenter)	Acudió directamente a las oficinas de la superintendencia	Otra forma
Gran Santiago	30,7	49,3	62,8	12,0
Regiones	17,3	40,5	54,4	3,7
Administrativo	27,6	45,2	59,4	7,5
Arbitral	23,0	50,5	62,3	14,6
AFA	27,0	45,3	58,3	7,3
AFR	26,1	47,2	61,1	10,5

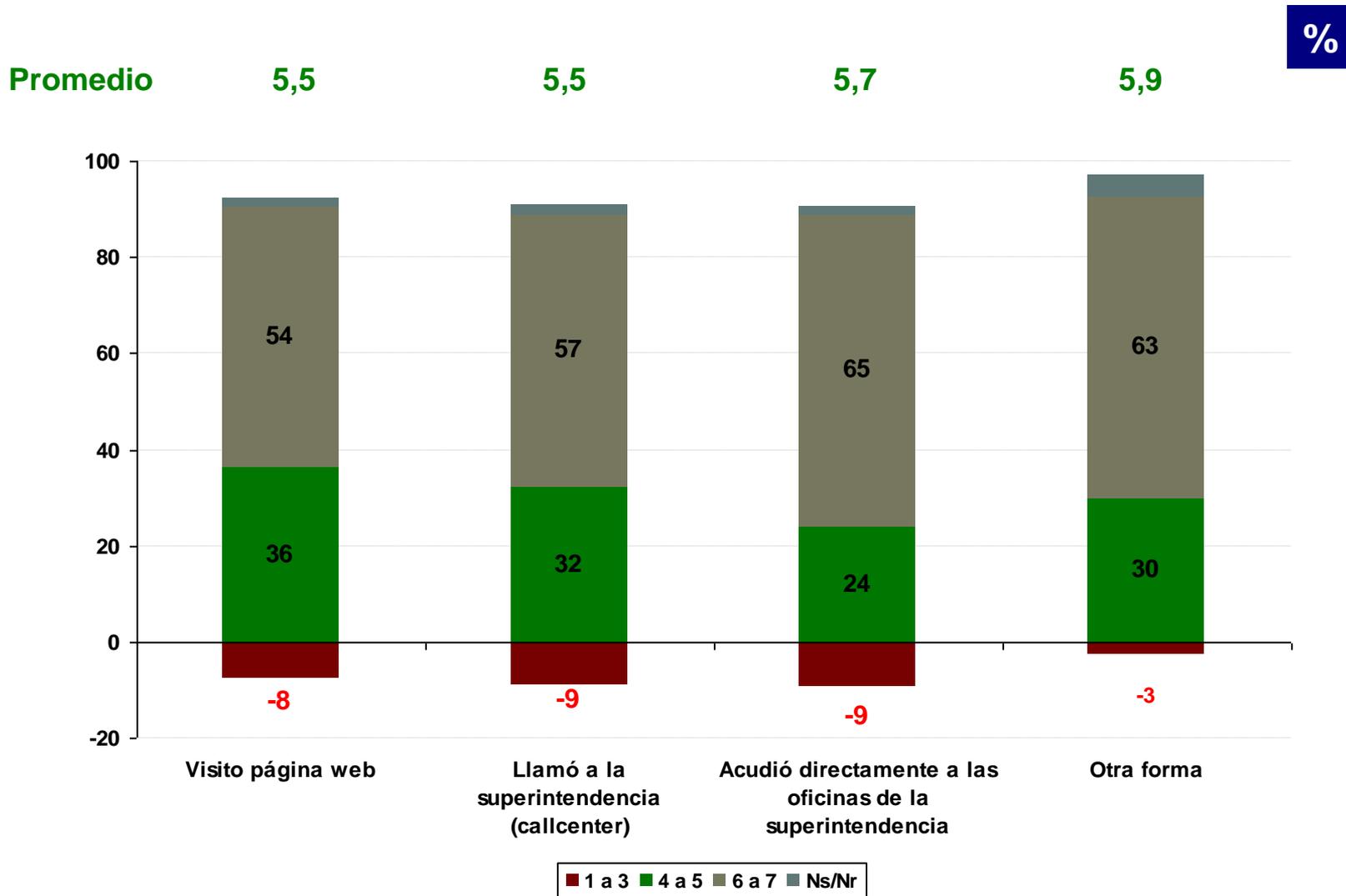
P13.b. Y, ¿cómo calificaría la calidad de la atención recibida con nota de 1 a 7?.

Sub-muestra : Los que utilizaron cada medio



P13.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



P13.b. Y, ¿cómo calificaría la calidad de la atención recibida con nota de 1 a 7? y P13.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 (callcenter)	5,7	5,7	5,5	6,2	5,1	6,1
Acudió directamente a las oficinas de la superintendencia	6,0	5,9	5,9	6,3	5,5	6,2
Otra forma	6,1	5,8	6,0	6,2	5,5	6,3

UTILIDAD DE LA IINFORMACION

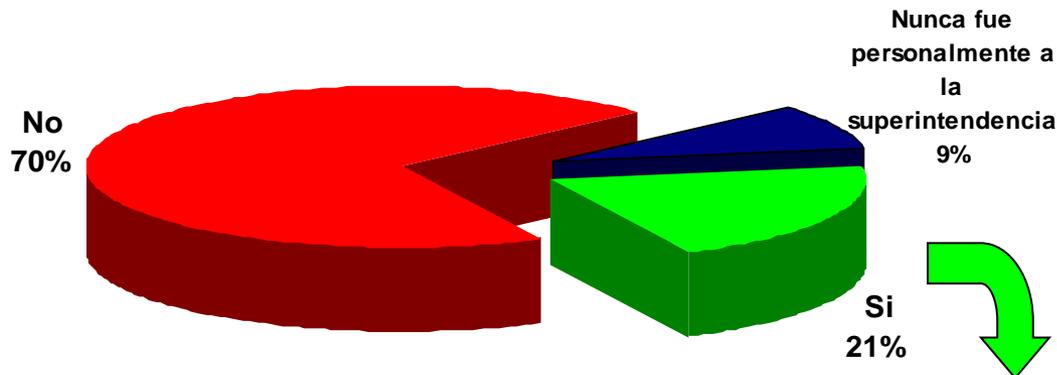
	Gran Santiago	Regiones	Administrativo	Arbitral	AFA	AFR
Visito página web	5,6	5,3	5,5	5,6	5,0	5,8
Llamó a la superintendencia (callcenter)	5,6	5,4	5,4	5,9	4,8	5,9
Acudió directamente a las oficinas de la superintendencia	5,8	5,6	5,6	6,1	5,1	6,1
Otra forma	5,9	5,8	5,8	6,1	5,5	6,1

Cifras destacadas difieren estadísticamente

Elaborado para : Superintendencia de Salud

P14. 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?

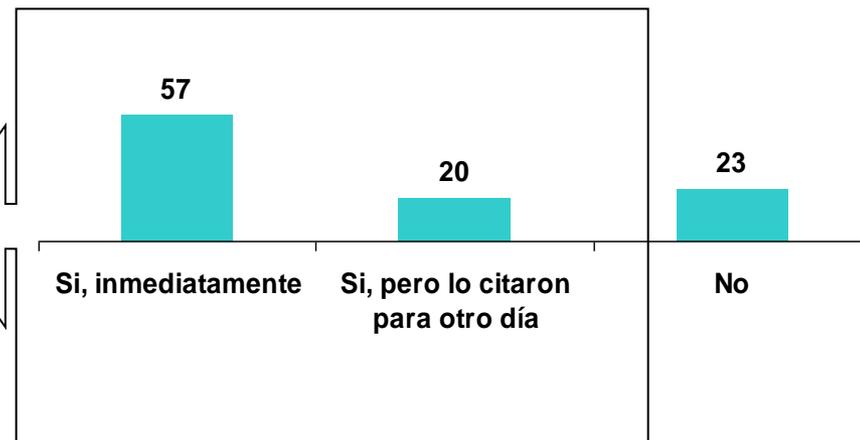
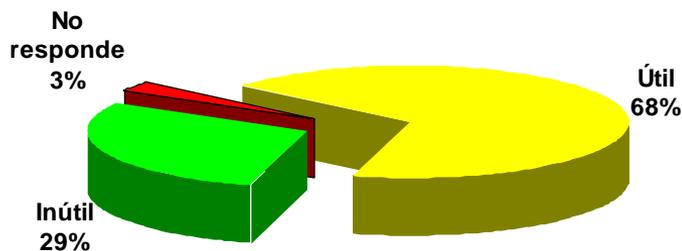
Total muestra



%

P15. Y, ¿lo atendieron?

P16. Usted considera que fue útil o inútil haber hablado con el jefe de área o profesional a cargo de su reclamo?



P14. 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?

Según Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución

%

	Gran Santiago	Regiones	Administrativo	Arbitral	AFA	AFR
Si	18,1	25,7	21,2	18,6	19,9	20,9
No	73,4	64,5	69,0	75,2	69,1	71,4
Nunca fue personalmente a la superintendencia	8,5	9,8	9,8	6,2	11,0	7,7
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base ponderada (n)	622	290	679	233	331	581
Base real (n)	548	364	601	311	306	606

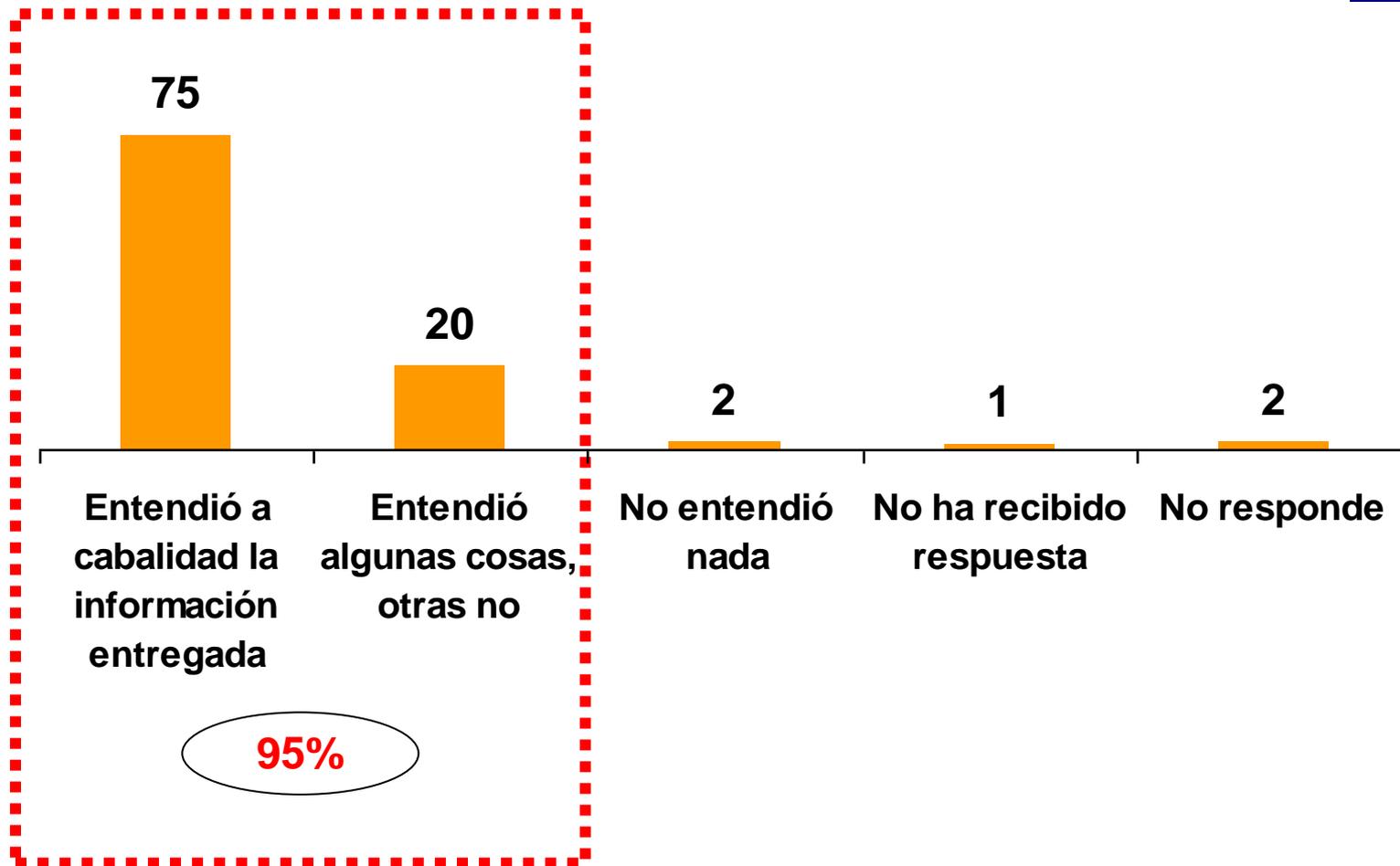
P15. Y, ¿lo atendieron?

	Gran Santiago	Regiones	Administrativo	Arbitral	AFA	AFR
Si, inmediatamente	46,9	72,4	56,7	58,4	51,0	60,4
Si, pero lo citaron para otro día	21,6	16,7	17,2	27,8	16,8	21,2
No	31,5	10,9	26,1	13,9	32,3	18,4
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base ponderada (n)	113	75	144	43	66	122
Base real (n)	96	97	131	62	63	130

P17A. 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?

Total muestra

%



P17A. 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?

Según Agencia, Resolución, Sexo, Edad y NSE

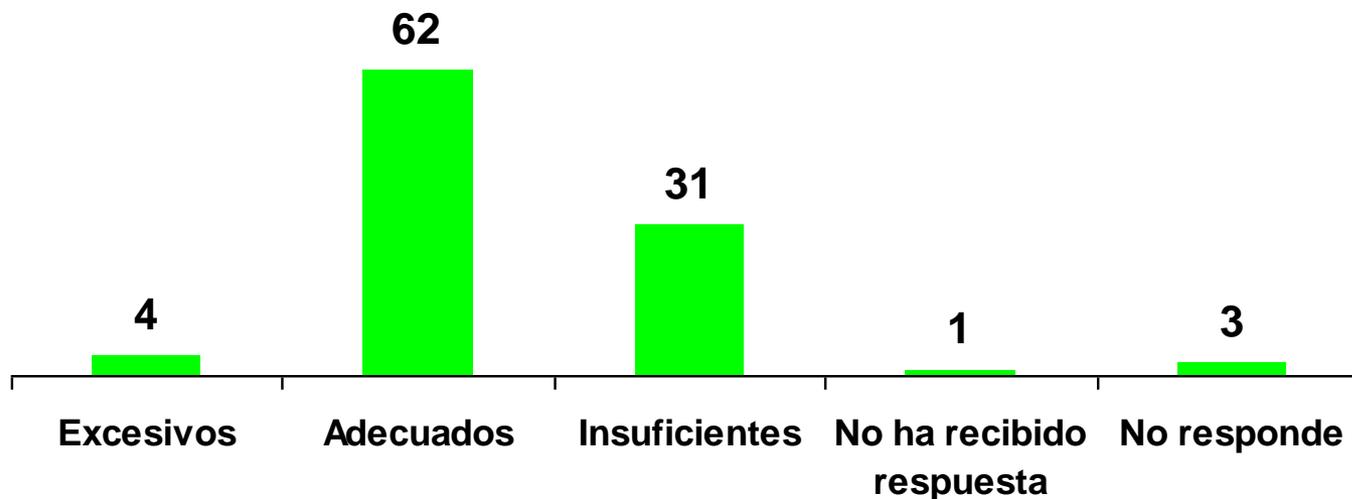
%

	Gran Santiago	Regiones	Administrativo	Arbitral	AFA	AFR
Entendió a cabalidad la información entregada	73,5	79,7	75,2	76,2	69,5	78,9
Entendió algunas cosas, otras no	20,9	18,7	20,4	19,8	25,4	17,3
No entendió nada	2,6	0,3	1,6	2,7	2,4	1,6
No ha recibido respuesta	0,7		0,6		0,4	0,5
No responde	2,2	1,3	2,2	1,2	2,3	1,7
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base ponderada (n)	622	290	679	233	331	581
Base real (n)	548	364	601	311	306	606

P17B. En relación a la misma carta, usted considera que los fundamentos o argumentos que apoyaban la resolución de su caso fueron...

Total muestra

%

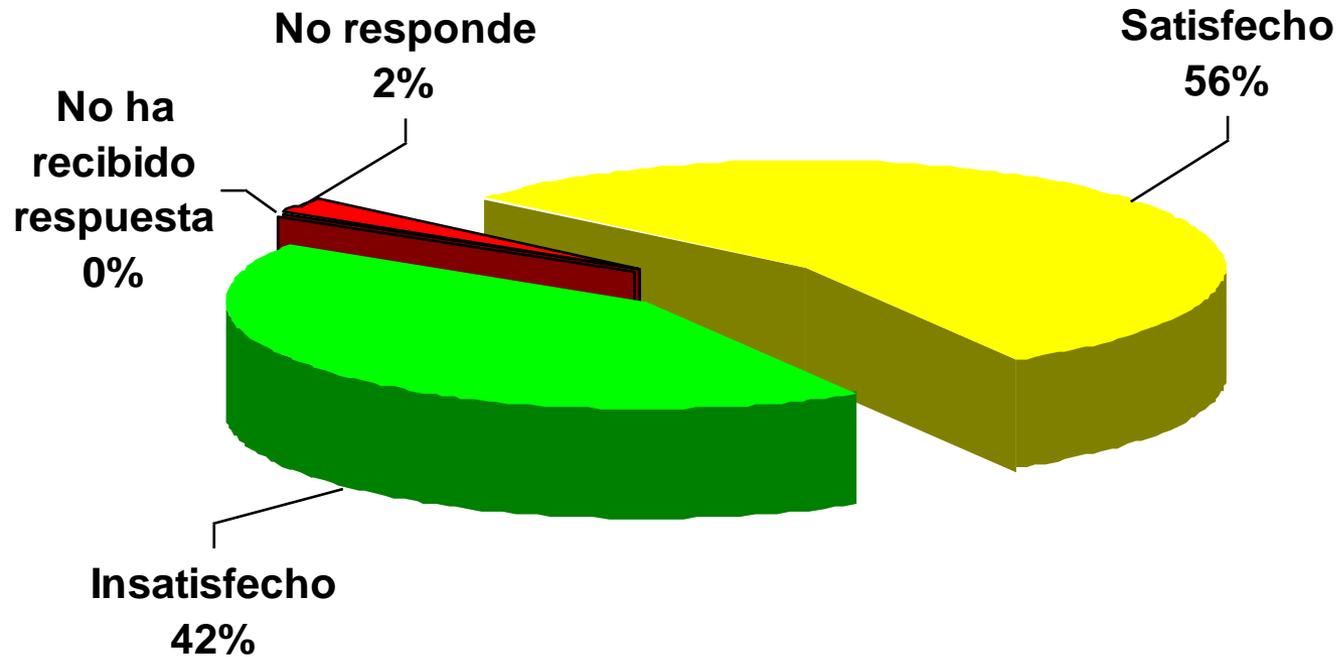


	Gran Santiago	Regiones	Administrativo	Arbitral	AFA	AFR
Excesivos	4,5	3,5	3,8	5,4	3,6	4,5
Adecuados	62,0	62,4	58,3	73,2	39,3	75,2
Insuficientes	29,8	32,1	34,5	19,0	53,7	17,4
No ha recibido respuesta	0,7		0,6		0,4	0,5
No responde	3,0	2,0	2,8	2,4	3,0	2,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base ponderada (n)	622	290	679	233	331	581
Base real (n)	548	364	601	311	306	606

P18. En general, ¿quedó usted satisfecho o insatisfecho con la resolución que tomó la superintendencia y que fue informada en dicha carta?

Total muestra

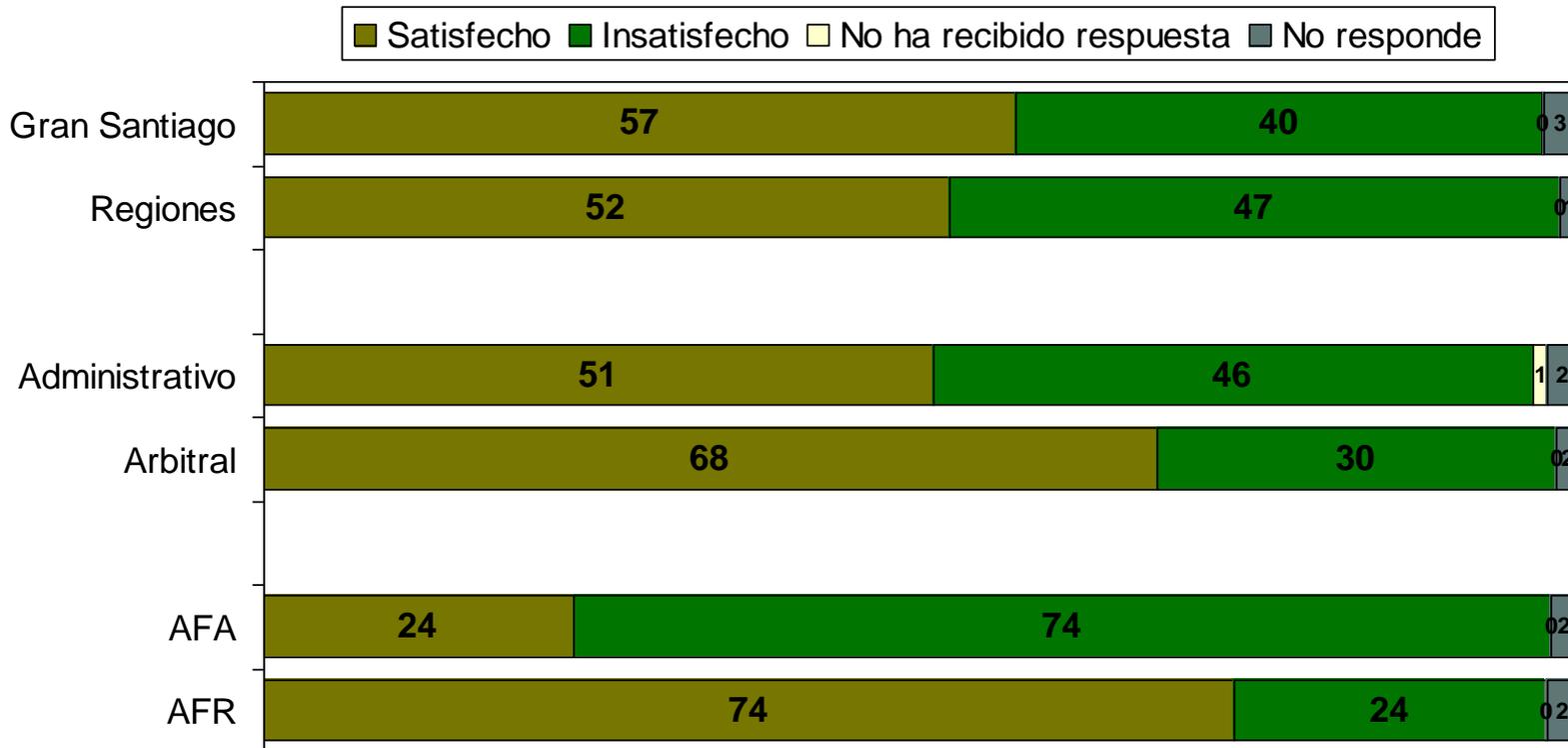
%



P18. 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

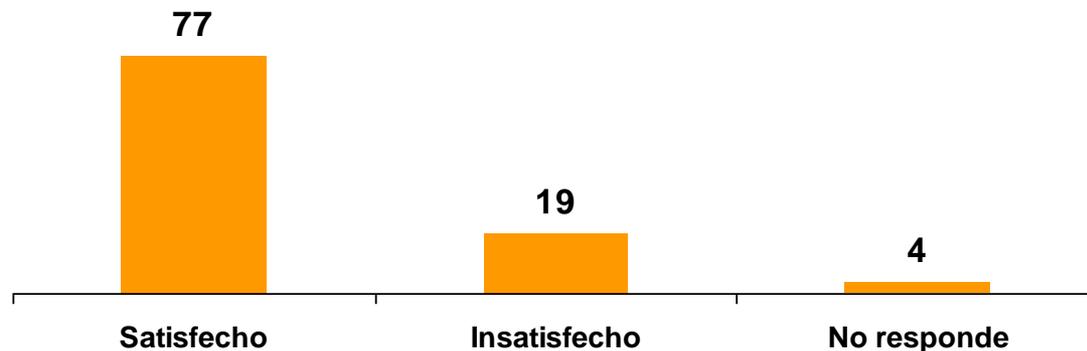
%



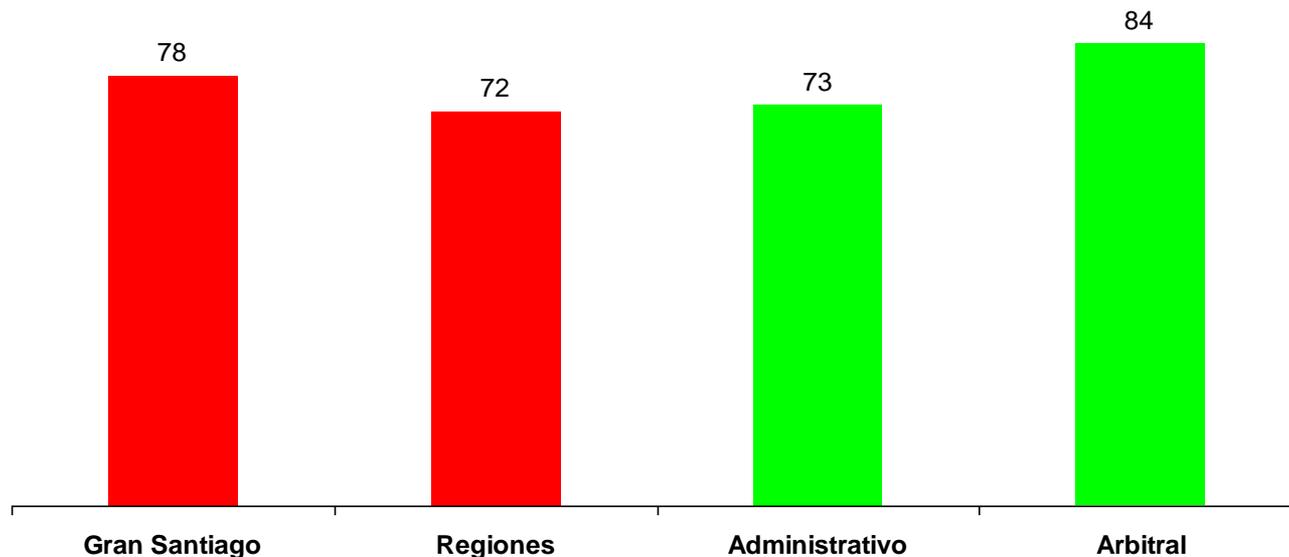
P20. Y respecto del cumplimiento por parte de la Isapre o del FONASA, de la sentencia o del oficio emitido por la Superintendencia, ¿quedó usted satisfecho o insatisfecho?

Sub-muestra : Aquellos que señalan que la resolución fue a favor suyo o una combinación de ambas (63%)

%



% Satisfecho

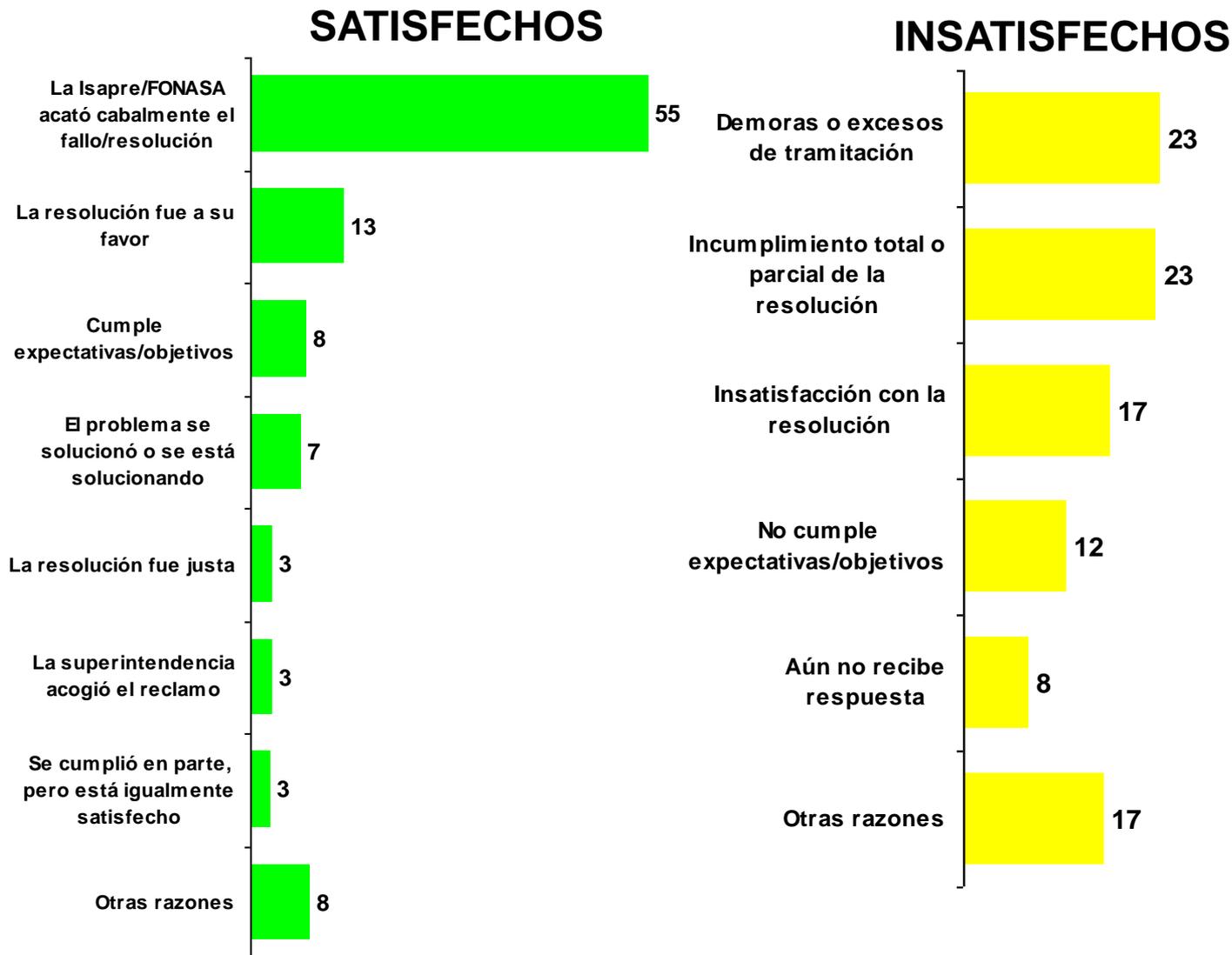


Elaborado para : Superintendencia de Salud

P21. ¿Por qué está...?

%

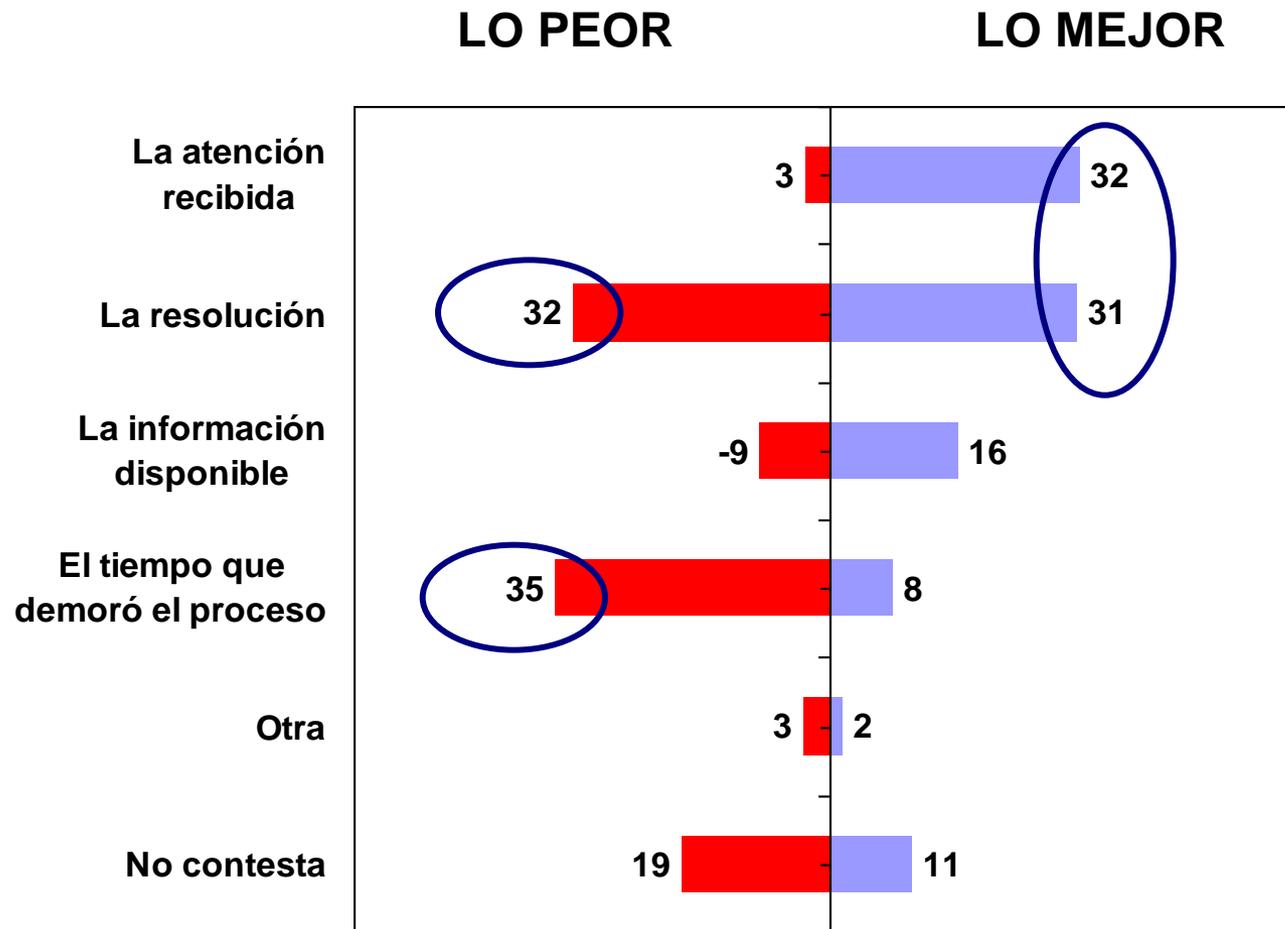
Sub-muestra : Aquellos que señalan haber quedado satisfechos o insatisfechos con el cumplimiento de la resolución (96%)



P22. ¿Qué fue para usted LO MEJOR/PEOR del proceso?

%

Total muestra



P22. ¿Qué fue para usted LO MEJOR/PEOR del proceso?

Según Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución

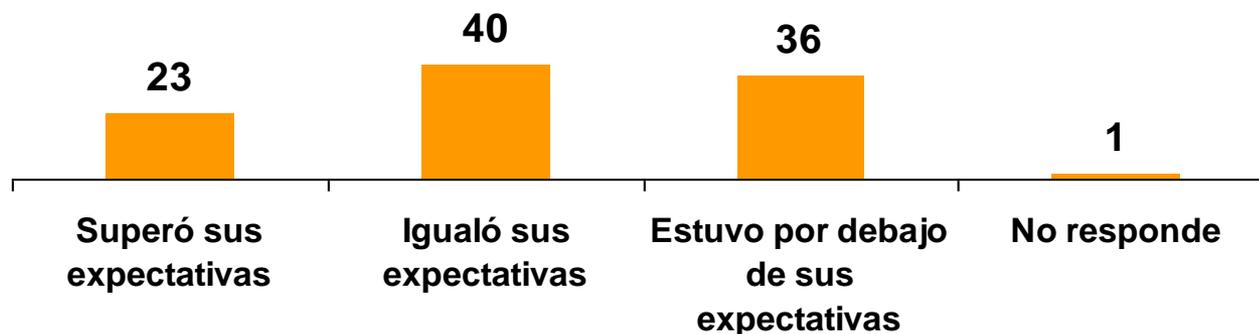
%

		Gran Santiago	Regiones	Administrativo	Arbitral	AFA	AFR
LO MEJOR	La información disponible	12,8	23,9	17,0	14,4	21,0	13,7
	El tiempo que demoró el proceso	8,0	8,3	8,5	7,1	9,8	7,2
	La resolución	35,7	22,3	28,7	39,5	14,6	41,0
	La atención recibida	29,8	36,2	31,9	31,6	33,9	30,7
	Otra	2,6		2,1	0,7	2,2	1,5
	No contesta	11,1	9,3	11,8	6,8	18,6	5,9
LO PEOR	La información disponible	9,5	7,1	8,5	9,3	5,3	10,7
	El tiempo que demoró el proceso	34,2	35,2	34,4	35,0	21,5	41,9
	La resolución	31,0	34,7	34,7	24,7	55,4	18,9
	La atención recibida	1,0	7,0	3,6	1,2	3,7	2,5
	Otra	4,6		3,4	2,4	2,6	3,4
	No contesta	19,7	16,0	15,5	27,4	11,4	22,6

P25. 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

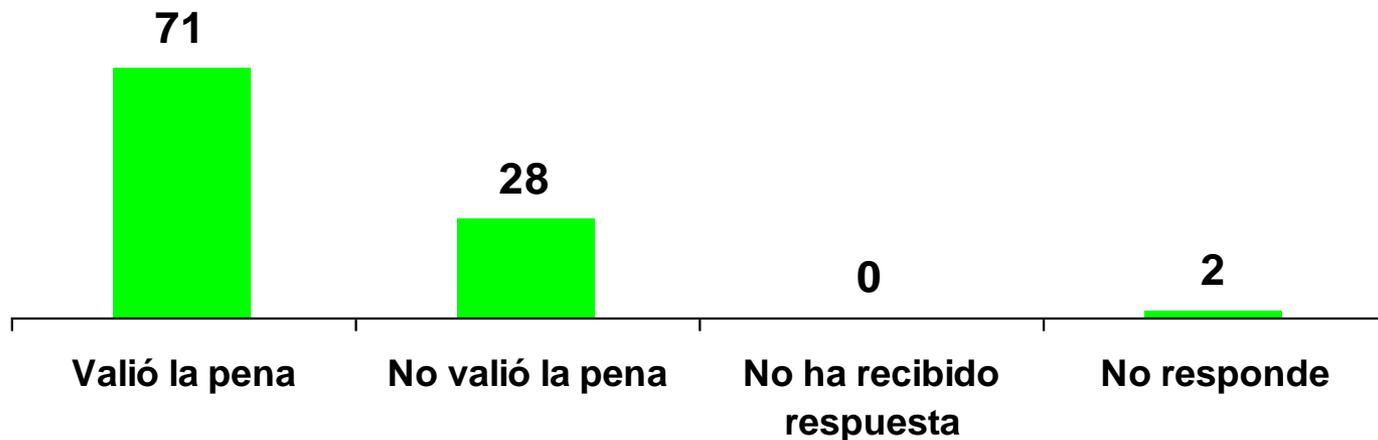


	Gran Santiago	Regiones	Administrativo	Arbitral	AFA	AFR
Superó sus expectativas	23,2	22,1	20,9	28,3	7,8	31,4
Igualó sus expectativas	41,1	37,0	37,2	47,5	26,6	47,3
Estuvo por debajo de sus expectativas	34,2	39,6	40,5	22,7	63,6	20,2
No ha recibido respuesta	0,2		0,2		0,4	
No responde	1,3	1,2	1,2	1,5	1,6	1,1
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base ponderada (n)	622	290	679	233	331	581
Base real (n)	548	364	601	311	306	606

P26. 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

%



	Gran Santiago	Regiones	Administrativo	Arbitral	AFA	AFR
Valió la pena	71,8	68,1	67,7	79,2	46,4	84,5
No valió la pena	26,1	30,6	30,3	19,6	51,4	14,0
No ha recibido respuesta	0,2		0,2		0,4	
No responde	1,9	1,2	1,8	1,2	1,8	1,6
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base ponderada (n)	622	290	679	233	331	581
Base real (n)	548	364	601	311	306	606

INDICE DE SATISFACCION DE RECLAMOS (ISR)

CONSTRUCCION DEL "ISR"

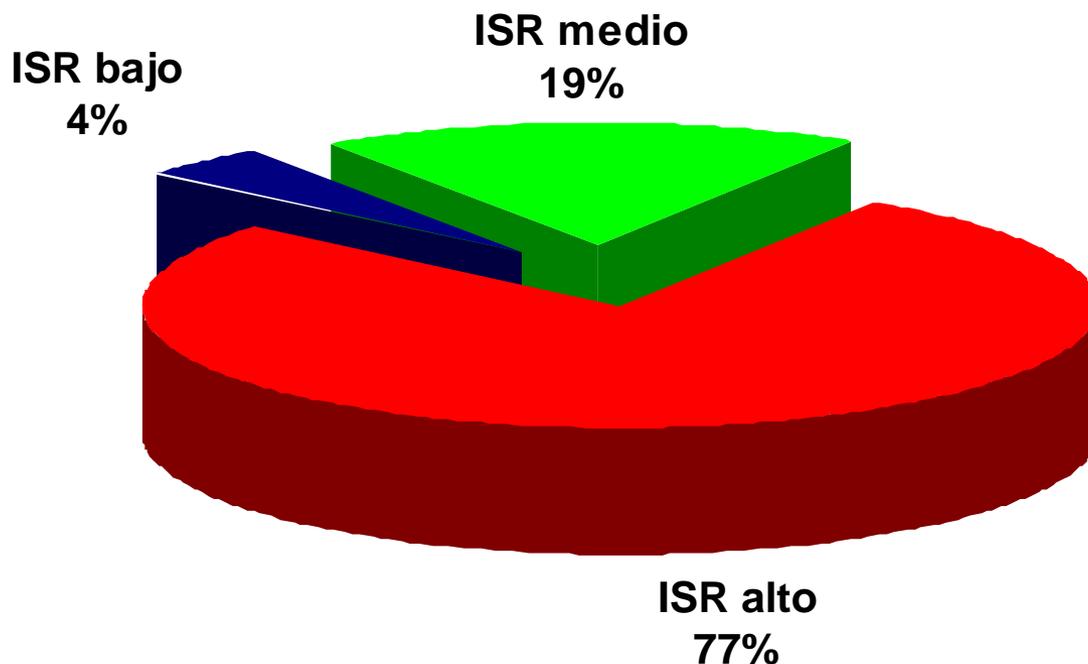
El ISR se construyó mediante análisis factorial de 3 sub índices:

- ❖ **Índice de calidad de la atención (Indical at)** construido con las preguntas 13bb, 143bc y 13 bd (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 13ca, 13cb, 13cc y 13 cd (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 17a y 17b que miden la comprensión del contenido de la carta y la calidad de los argumentos expuestos

El ISR toma valores que van desde 0 puntos a 48 puntos. De 0 a 16 puntos el nivel de satisfacción es bajo, de 17 a 32 puntos es medio y de 33 a 48 puntos es alto.

Indice de Satisfacción de Reclamos (ISR)

Sub muestra: n=741



Se debe considerar que este índice puede estar sobreestimando la satisfacción debido a que no incorpora información sobre la satisfacción respecto del tiempo que demoró el proceso (percepción y brecha). En el caso de la percepción, ésta no fue consultada a la muestra total, sino sólo a aquellos que hicieron el reclamo directamente o por correo electrónico. En el caso de la brecha, ésta sólo puede ser calculada entre los que fueron informados de un tiempo.

Indice de Satisfacción de Reclamos (ISR) Según Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución

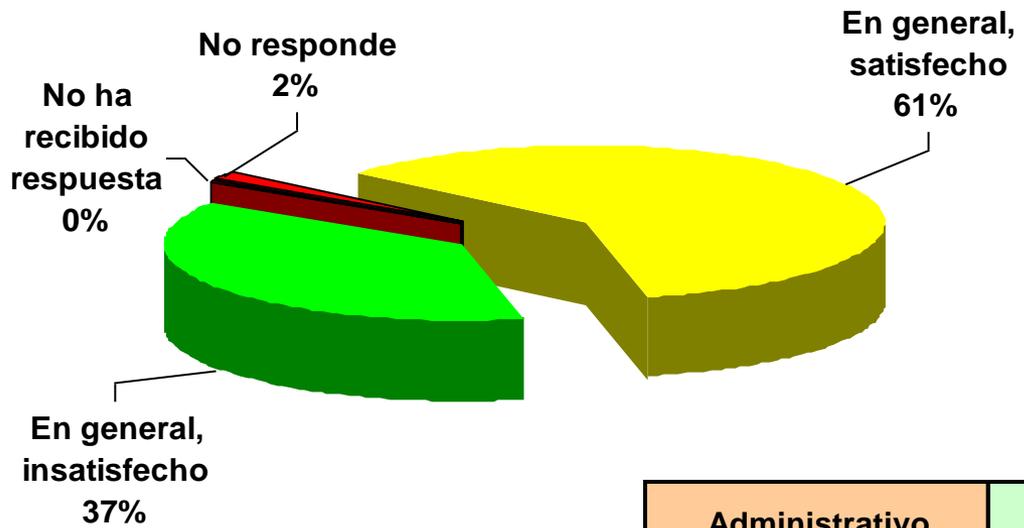
	Gran Santiago	Regiones	Administrativo	Arbitral	AFA	AFR
ISR bajo	4,5	3,9	4,8	2,9	8,2	2,2
ISR medio	18,4	18,8	21,6	10,1	33,8	10,1
ISR alto	77,1	77,3	73,5	87,0	58,0	87,7
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base ponderada (n)	521	219	541	199	263	478
Base real (n)	462	276	473	265	238	500

Según Sexo, Edad y NSE

	Hombre	Mujer	18 a 40	41 a 60	60 y más	Alto	Medio	Bajo
ISR bajo	4,2	4,4	2,7	5,9	2,6	3,5	3,9	
ISR medio	18,2	18,9	23,8	18,9	13,4	20,7	15,9	38,5
ISR alto	77,6	76,7	73,5	75,1	84,0	75,8	80,2	61,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base ponderada (n)	399	342	219	283	208	430	172	6
Base real (n)	400	338	215	282	215	423	177	7

P23. Independientemente de la resolución final de su caso, ¿quedó usted, en general, satisfecho o insatisfecho con la actuación que tuvo la superintendencia?

%



	Gran Santiago	Regiones	Administrativo		Arbitral	
			AFA	AFR	AFA	AFR
En general, satisfecho	62,6	56,5	32,2	76,5	33,2	77,4
En general, insatisfecho	35,6	41,2	66,3	21,0	66,8	20,8
No ha recibido respuesta	0,5		0,5	0,4		
No responde	1,3	2,3	1,0	2,1		1,9
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base ponderada (n)	622	290	314	365	18	215
Base real (n)	548	364	282	319	24	287

P24. ¿Porqué ...?

SATISFECHOS



INSATISFECHOS

%



INDICE DE SATISFACCION DE RECLAMOS MODIFICADO (ISR2)

Sub-muestra : que presentó su reclamo vía correo electrónico o personalmente en la SIS y que responde que se le informó el tiempo que duraría el proceso (n=235; 26% de la muestra total)

CONSTRUCCION DEL "ISR2"

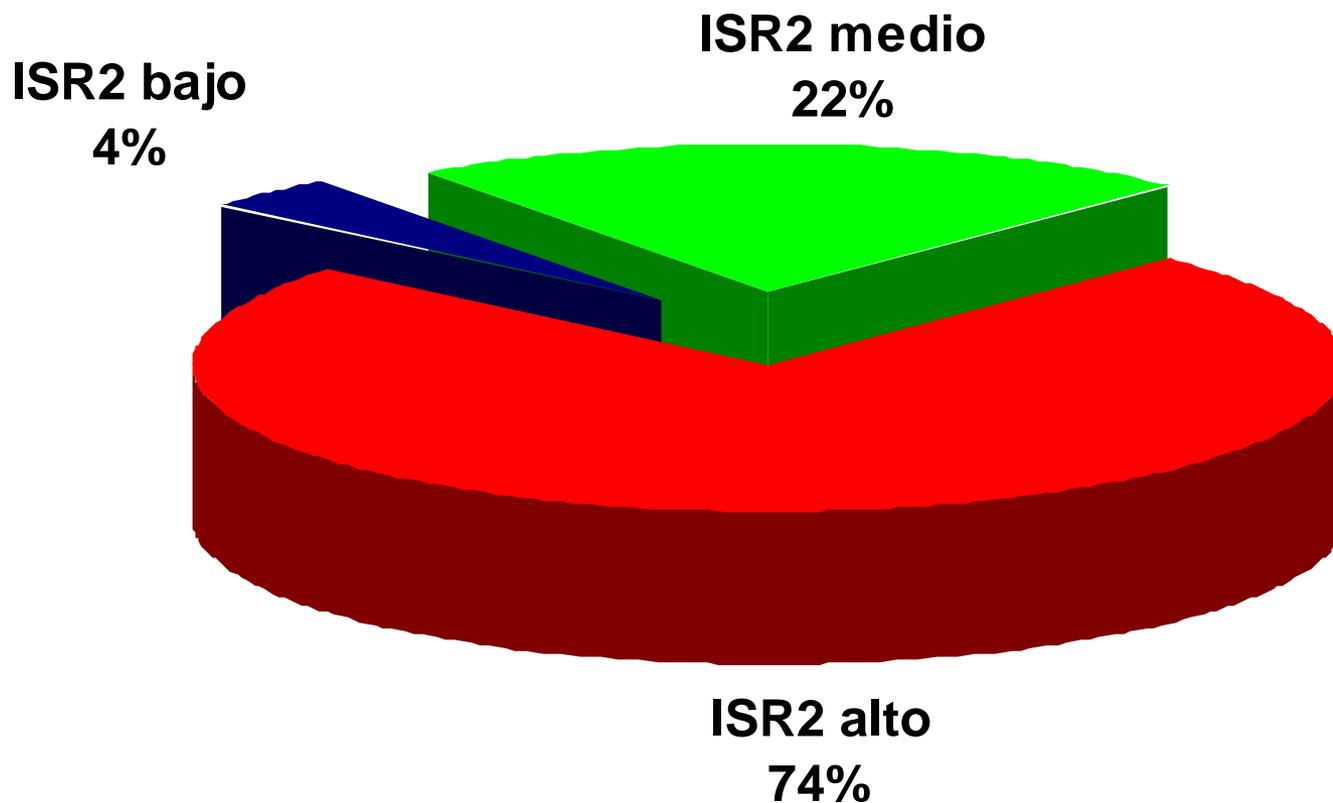
El ISR2 se construyó mediante análisis factorial de 4 sub índices:

- ❖ **Índice de calidad de la atención (Indical_at)** construido con las preguntas 13bb, 143bc y 13 bd (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 13ca, 13cb, 13cc y 13 cd (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 17a y 17b que miden la comprensión del contenido de la carta y la calidad de los argumentos expuestos
- ❖ **Indice de Eficiencia del Tiempo (IET)**

El ISR 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.

Indice de Satisfacción de Reclamos (ISR2)

Sub muestra: n=235

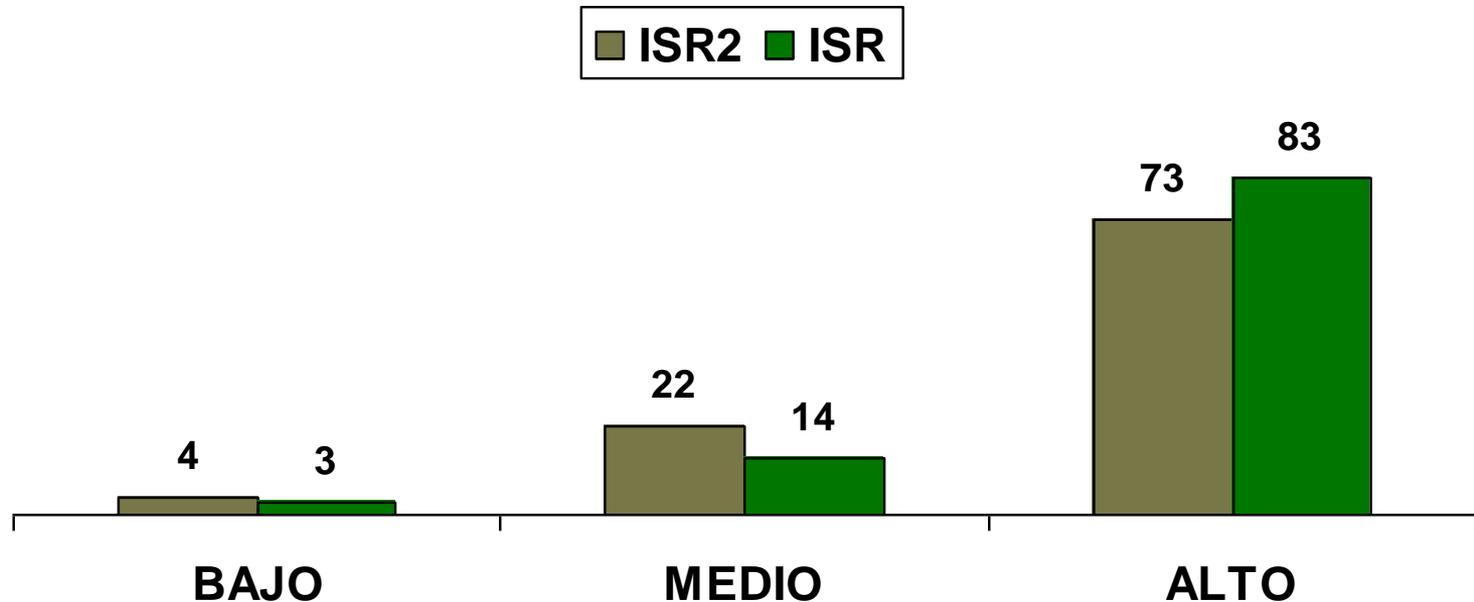


Indice de Satisfacción de Reclamos (ISR2) Según Agencia, Tipo de Reclamo y Resolución

	Gran Santiago	Regiones	Administrativo		Arbitral	
			AFA	AFR	AFA	AFR
ISR2 bajo	3,4	5,2	10,9	0,9	0,0	0,0
ISR2 medio	21,2	25,3	38,3	19,0	19,6	6,4
ISR2 alto	75,5	69,5	50,8	80,1	80,4	93,6
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base ponderada (n)	170	64	76	100	4	55
Base real (n)	148	81	68	83	5	73

Comparación de ISR e ISR2 en la misma sub muestra

Sub muestra: n=235



Al incluir el sub índice brecha de tiempo al ISR (ISR2) el tramo alto de satisfacción cae en 10 puntos. Esto demuestra que el ISR está sobreestimando la satisfacción.

CONCLUSIONES

- **3 de cada 10 entrevistados se enteró de que podía acudir a la SIS por la persona que lo atendió en la Isapre/Fonasa y otros 3 de cada 10 lo hicieron por un amigo, pariente o conocido. Sólo un 10% lo sabía por cultura general o porque se informó por los medios. La persona de la Isapre/ Fonasa es un informante más importante en regiones que en Santiago.**
- **Concordante con estos datos la muestra se encuentra dividida ente quienes consideran suficiente la información disponible sobre las funciones de la SIS (53%) y quienes la consideran insuficiente (46%). Esta relación se invierte en regiones, donde un 55% la considera insuficiente.**
- **Un 75% de aquellos que presentaron su reclamo personalmente en la SIS (51% de la muestra) le pone nota 6 o 7 a la calidad de la atención recibida en la primera visita (y una nota promedio de 6,1) . La nota promedio más baja la pone el grupo que obtuvo una resolución AFA (5,6) y la más alta aquellos que obtuvieron una resolución AFR (6,4).**
- **A su vez, 8 de cada 10 encuestados dice haber entendido a cabalidad la información entregada en dicha visita.**
- **Un 65% dice que se le informó cuánto duraría todo el proceso y al preguntar por el número de días o meses, un 34% expresó que más de 1 mes y medio. El promedio de días expresado por la SIS es sustancialmente menor en regiones que en Santiago (67 versus 50).**

- Llama la atención que el promedio de días expresado en los casos administrativos sea sustancialmente mayor que en el caso de los arbitrales (66 días versus 51).
- Al preguntar por cuántos días demoraron en resolver el caso, un 61 dijo más de 1 mes y medio.
- 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 62% 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 25% de los reclamantes el tiempo informado se cumplió y sólo para un 13% el tiempo observado fue menor al informado. La brecha en contra del reclamante crece en regiones y entre los arbitrales.
- Un 54% de los encuestados considera que el plazo real que demoró la SIS en resolver su caso fue largo, un 37% lo considera razonable y sólo un 6% corto. En Santiago, entre los casos administrativos, entre las mujeres y entre los menores de 60 años la crítica de que el período es largo es más fuerte.
- 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 (77%) se encuentra en la parte más baja del índice (con 0 o 1 punto) y sólo un 11% de los encuestados se encuentra en la parte alta del índice (3 o 4 puntos).

- 6 de cada 10 encuestados que acudió personalmente a realizar el reclamo expresa que le señalaron cuáles eran los mecanismos mediante los cuales se podía informar sobre el estado de su reclamo.
- 6 de cada 10 encuestados dice que acudió personalmente a la SIS para mantenerse informado respecto del estado de su reclamo, 5 de cada 10 dice que llamó al Call center y un 26% que visitó la página web. Un 55% utilizó sólo un medio, un 27% dos y un 11% 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 un extremo se tiene que un 65% de los que acudieron a la SIS evalúa con nota 6 o 7 la utilidad de la información entregada y en el otro extremo esta cifra baja a 54% en el caso de la utilidad de la información entregada a través de la pagina web. La varianza es aun menor en el caso de la calidad de la atención recibida: un 71 % de los que acudieron a la SIS la evalúa con nota 6 o 7 y un 62% de los que llamaron la evalúa con dichas notas.
- 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. De estos, un 57% dice que lo atendió inmediatamente, un 20% que lo citaron para otro día y sólo un 23% dice que no lo atendió nunca. 7 de cada 10 personas que fueron atendidas expresan que dicha conversación fue útil.
- Por su parte, en regiones , las personas piden hablar más con el jefe de área que en Santiago (26% versus 18%) y además son atendidos (ya sea inmediatamente o citados para otro día) en mayor proporción (90% versus 70%).
- 3 de cada 4 encuestados expresa que entendió a cabalidad la información contenida en la carta enviada por la SIS con la resolución del caso. El nivel de comprensión es levemente superior en regiones que en Santiago.
- Por su parte, 6 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 4% que eran excesivos. Un 54% de los que obtuvieron una resolución AFA los consideraron insuficientes.
- 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 levemente mayor en Santiago que en regiones (57% versus 52%) y definitivamente mayor entre aquellos que tuvieron una resolución a favor de ellos versus aquellos que tuvieron una resolución a favor de la aseguradora (74% versus 24%).

- Entre aquellos que expresan que la resolución fue a favor de ellos o una combinación de ambas (63% de la muestra), un 77% se encuentra satisfecho con el cumplimiento de la sentencia u oficio por parte de la Isapre o del Fonasa y un 19% insatisfecho. La satisfacción es levemente mayor en el Gran Santiago que en regiones y entre los casos arbitrales que en los administrativos.
- Para los reclamantes lo mejor del proceso fue la atención y la resolución y lo peor del proceso fue el tiempo que demoró el proceso y la resolución. En el caso del Gran Santiago lo mejor es la resolución y en regiones la atención.
- En relación a las expectativas iniciales un 40% estima que la actuación de la SIS las igualó, un 36% que estuvo por debajo y un 23% que superó sus expectativas iniciales.
- Independiente de la resolución final de su caso, 7 de cada 10 considera que valió la pena hacer el reclamo y 3 de cada 10 que no. Llama la atención que 5 de cada 10 reclamantes en que la resolución fue AFA señalan que valió la pena.

INDICE DE SATISFACCION DE RECLAMOS (ISR)

- El ISR consolida información de diferentes ámbitos de la satisfacción del proceso de reclamo, entre ellos, la calidad de la atención , la utilidad de la información entregada en el proceso y la calidad de la resolución.
- Un 77% tiene in ISR alto, un 19% un ISR medio y un 4% bajo. Los casos arbitrales, los AFR , los más viejos y los del NSE medio presentan un ISR más alto.
- Por otra parte, 6 de cada 10 reclamantes quedo satisfecho con la actuación general de la SIS independiente de la resolución. La satisfacción crece en Santiago, los casos arbitrales, AFR y los más viejos.