

Estudio Calidad de Servicio

Canal de atención Web

Superintendencia de Salud

Fecha: Septiembre 2007

Cliente:



SUPERINTENDENCIA DE SALUD
POR UNA SALUD FUERTE



FEEDBACK

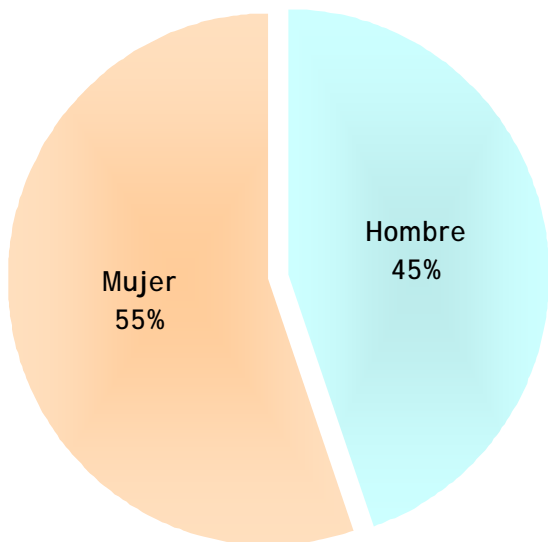


Aspectos metodológicos

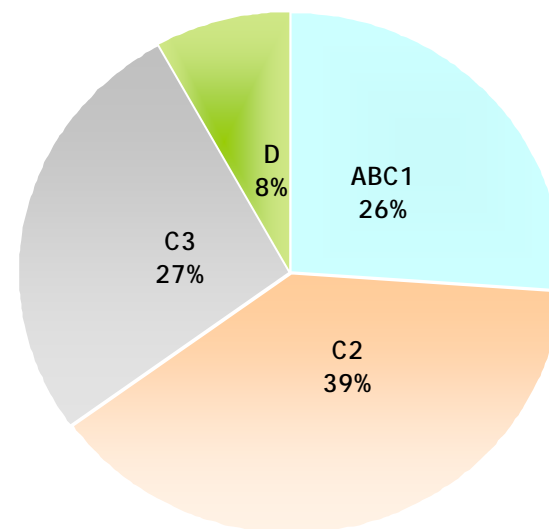
Técnica:	Encuesta online semi-estructurada a clientes de la Sup. de Salud que solicitaron una consulta o requerimiento en los últimos 12 meses.
Fecha de aplicación:	14 al 24 de agosto de 2007
Población:	Clientes hombres y mujeres de las distintas direcciones regionales de la Superintendencia de Salud que han realizado alguna consulta o requerimiento vía mail en los últimos 12 meses.
Tamaño de la muestra:	407 personas, distribuidas en 149 casos de la R.M. y 258 casos del resto de las Dir. Regionales
Técnica de muestreo:	Selección aleatoria de acuerdo al registro de la Sup. de Salud.
Error asociado:	$\pm 4,9\%$ para la muestra total (bajo supuestos de muestreo aleatorio simple, varianza máxima y 95% de confianza).

Descripción de la muestra (Base, n:407)

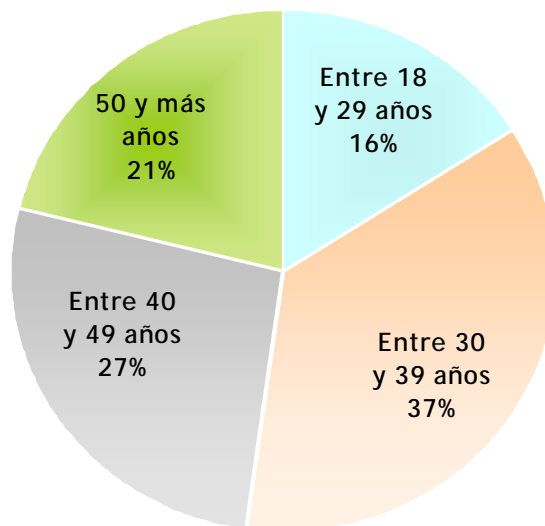
Sexo



NSE

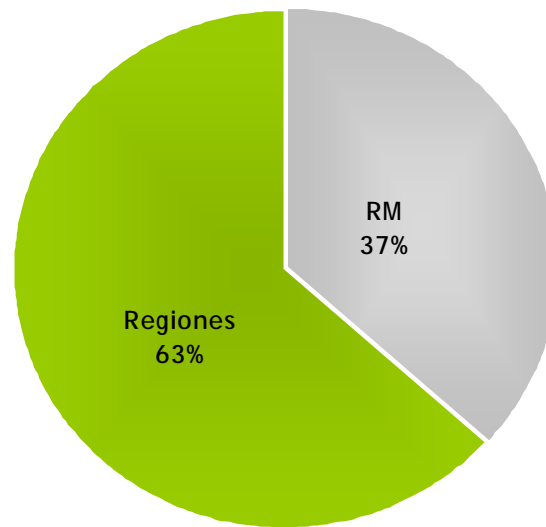


Edad



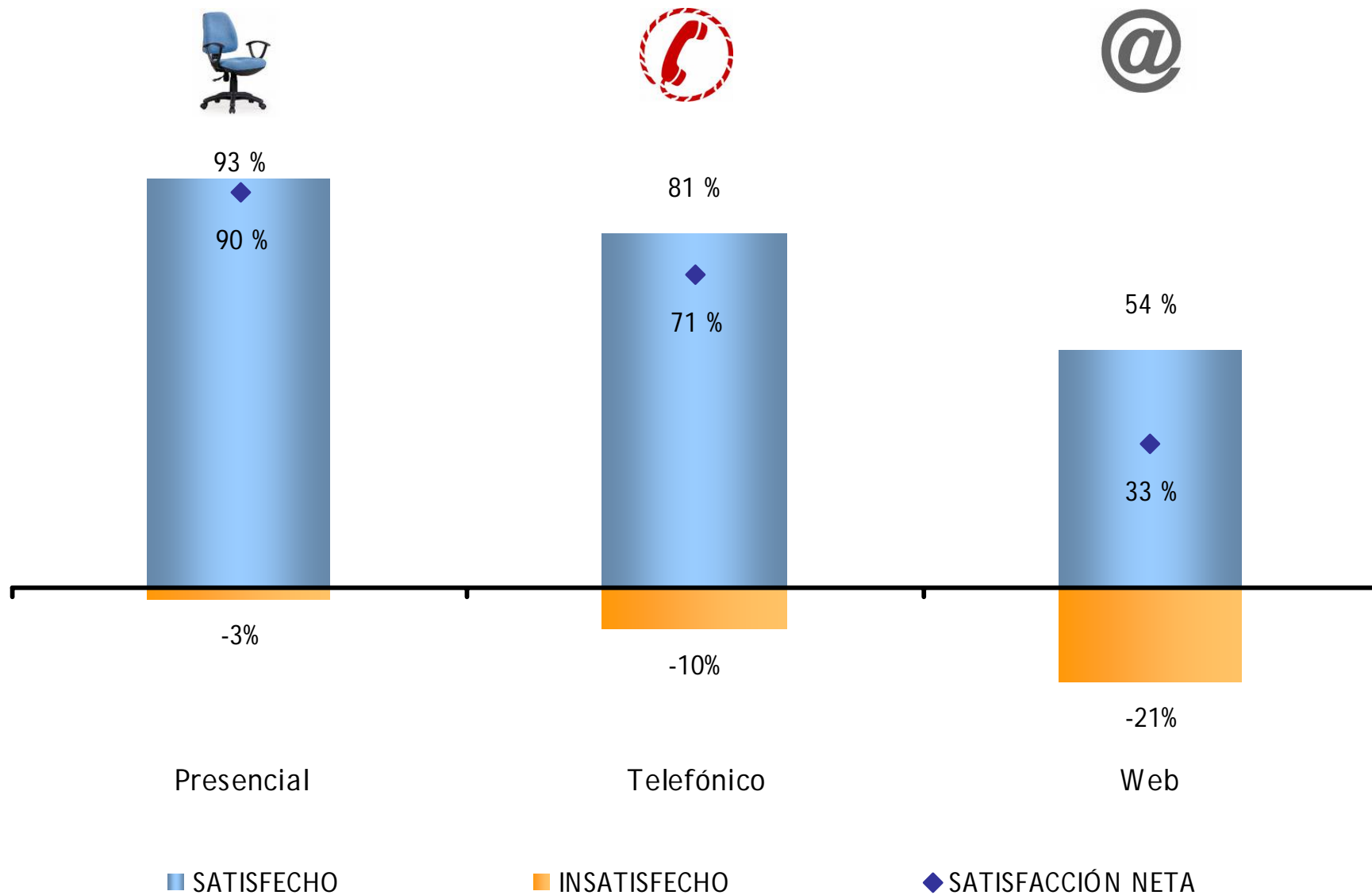
Descripción de la muestra (Base, n:407)

Segmento



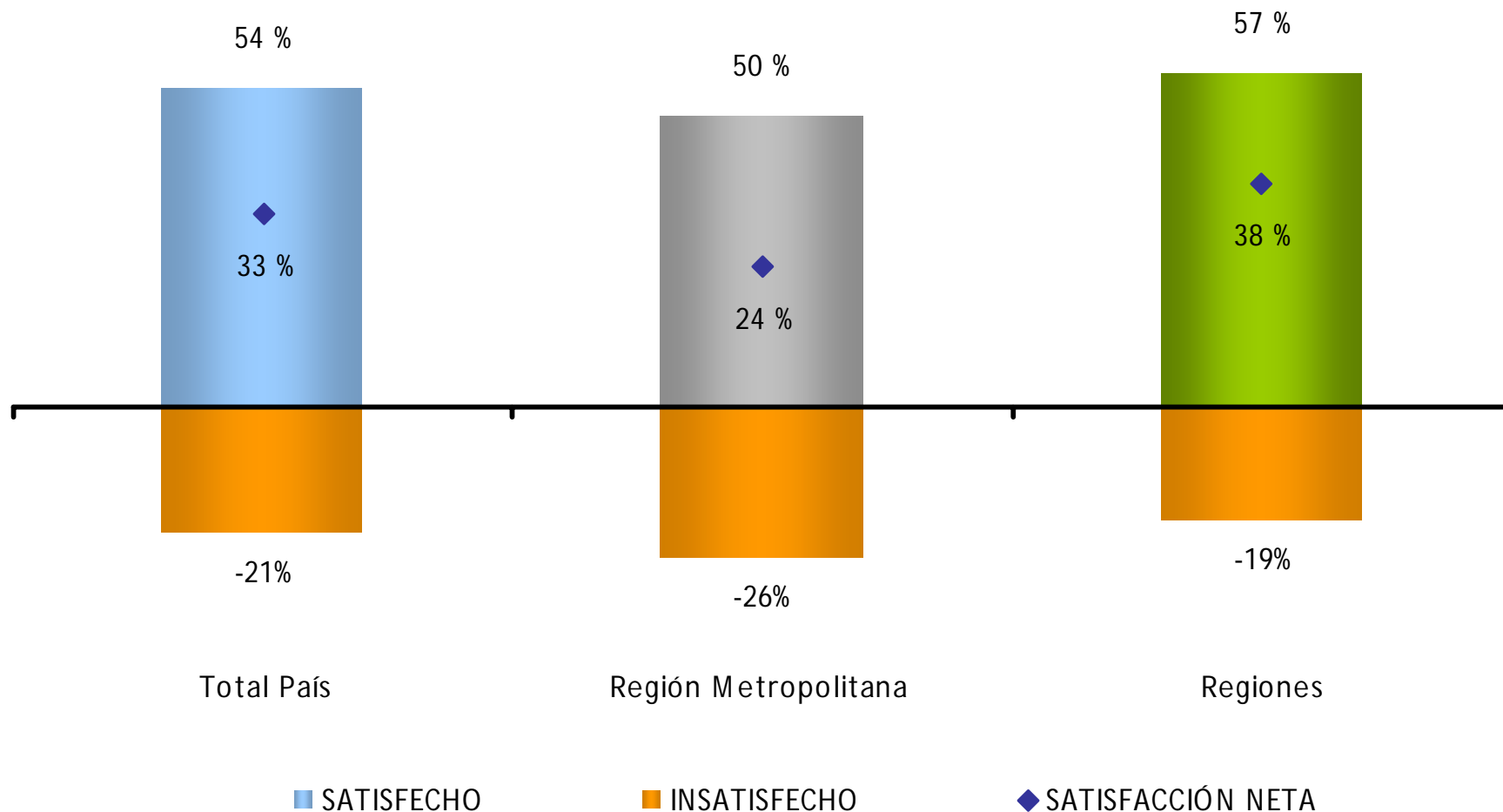
Indicadores Globales

Nivel de satisfacción por canal de atención de la Sup. de Salud



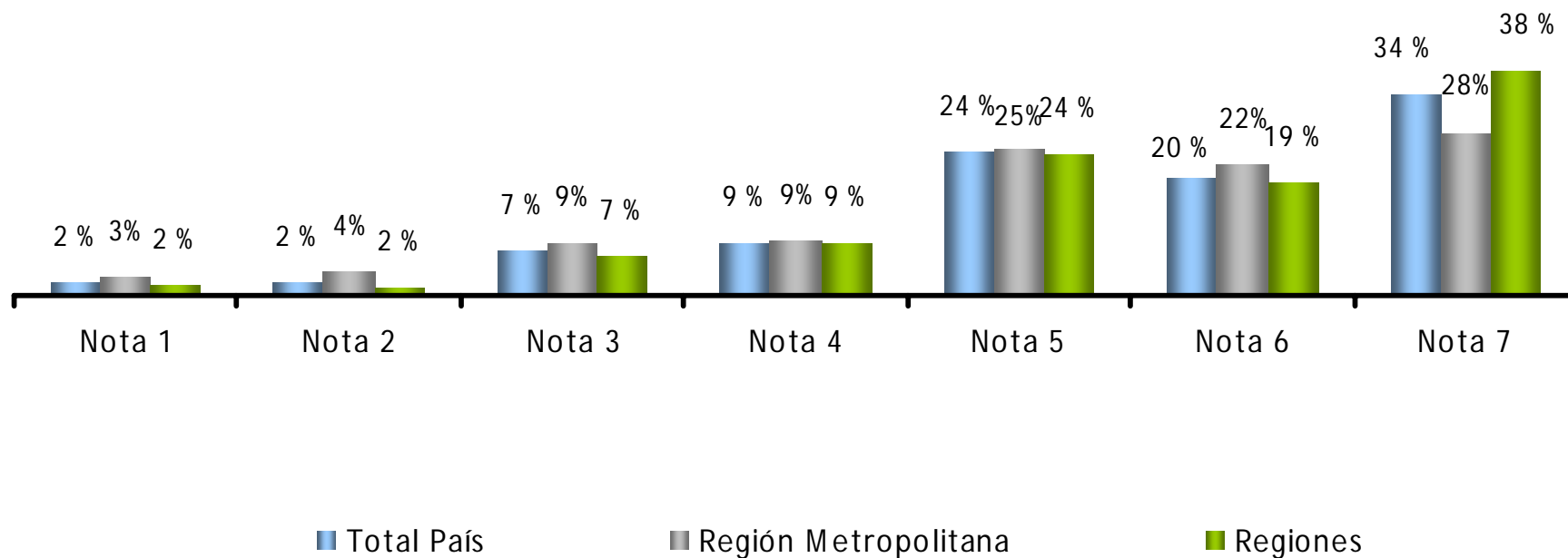
Satisfacción general con la atención Web de la Sup. de Salud

Usando una escala de 1 a 7 donde 1 significa "muy insatisfecho" y 7 "muy satisfecho", ¿cuál es su nivel de satisfacción con la atención recibida a través del mail de la superintendencia de salud? (Base, n: 407)

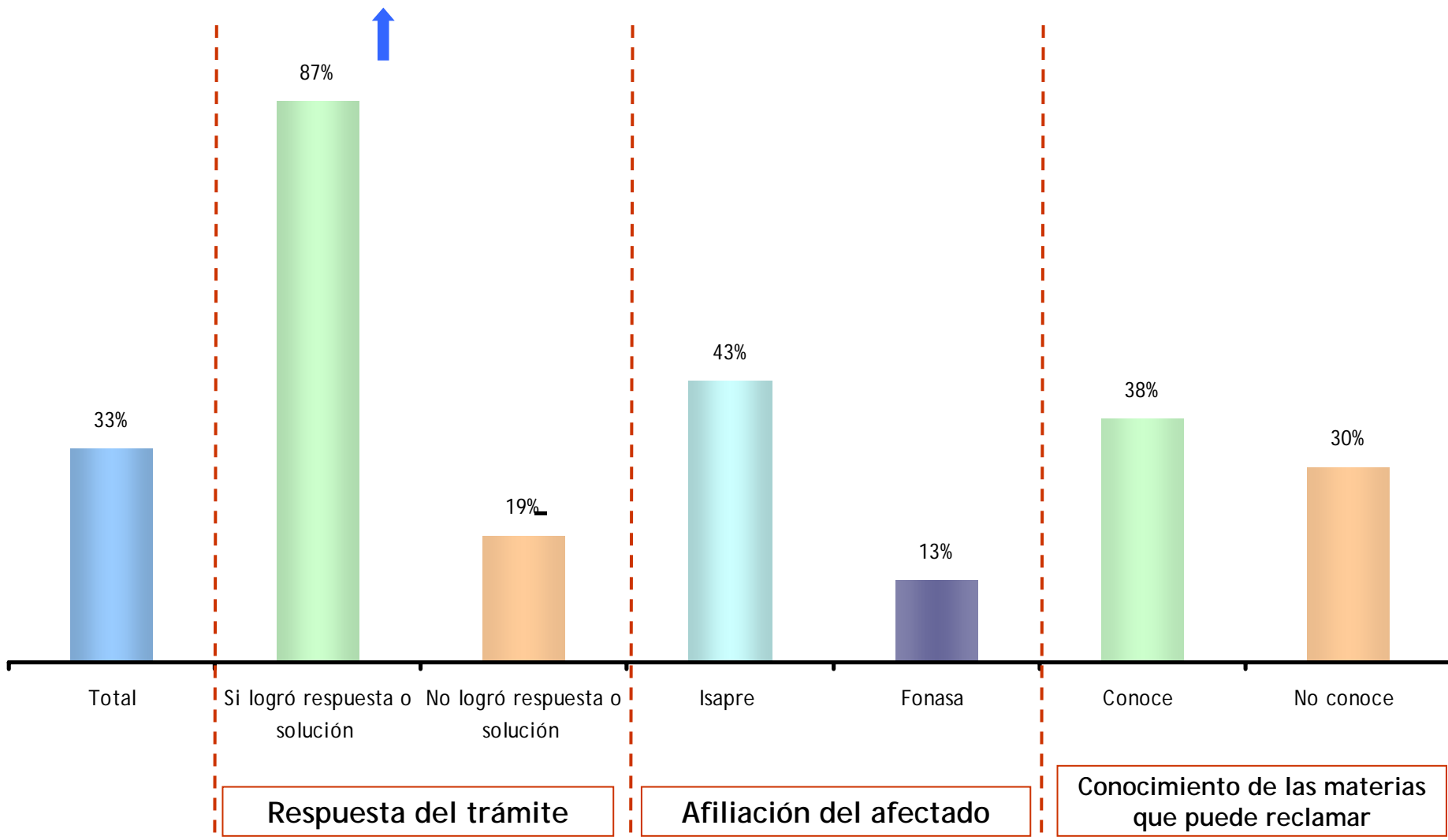


Distribución Satisfacción General y Segmentos

Usando una escala de 1 a 7 donde 1 significa "muy insatisfecho" y 7 "muy satisfecho", ¿cuál es su nivel de satisfacción con la atención recibida a través del mail de la superintendencia de salud? (Base, n: 407)

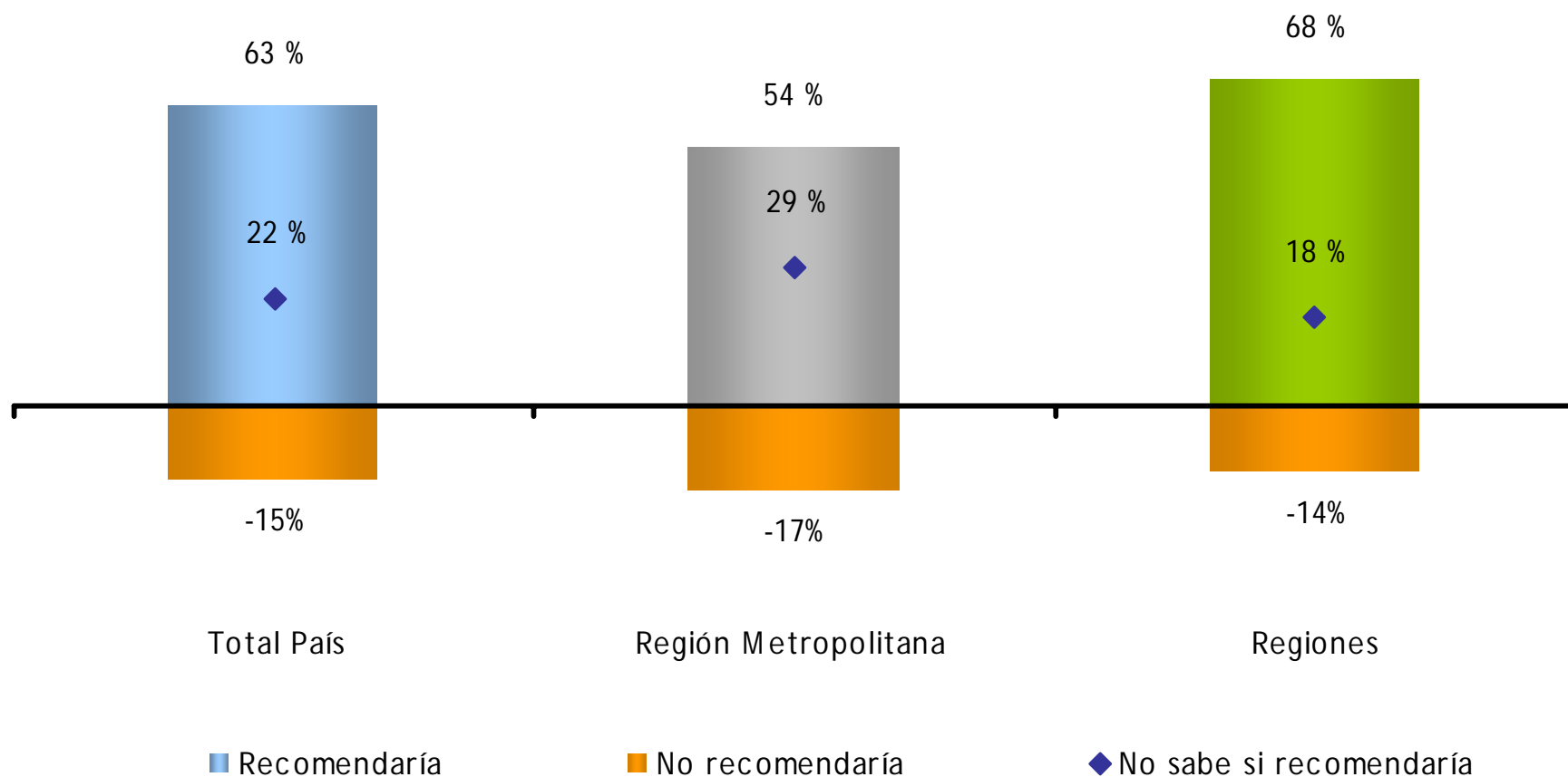


Sat. Neta general según variables de interés



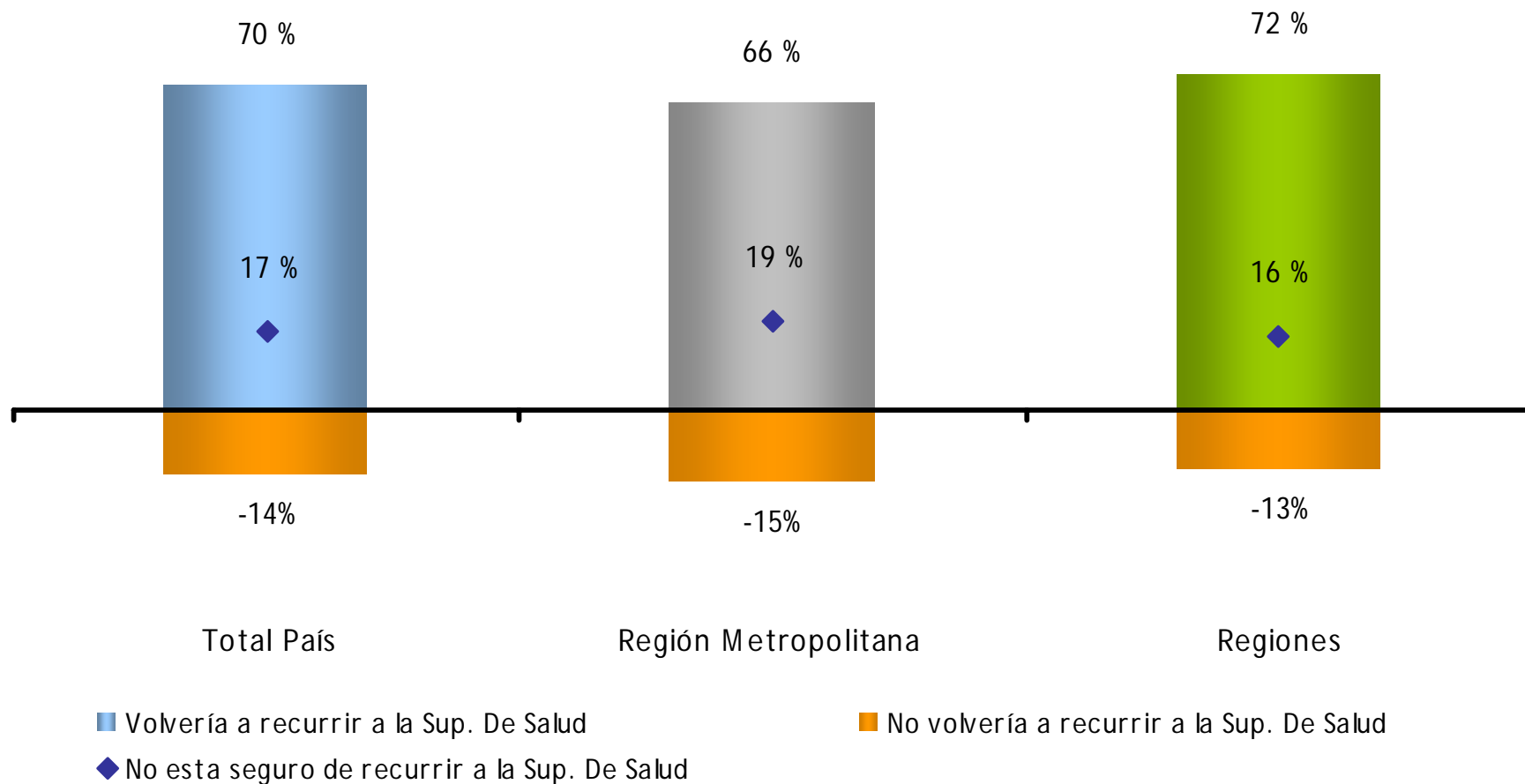
Recomendación de la atención Web de la Sup. de Salud

¿Cual de las siguientes alternativas describen mejor su disposición a recomendar el servicio de atención vía Web entregado por la superintendencia de salud? (Base, n: 407)

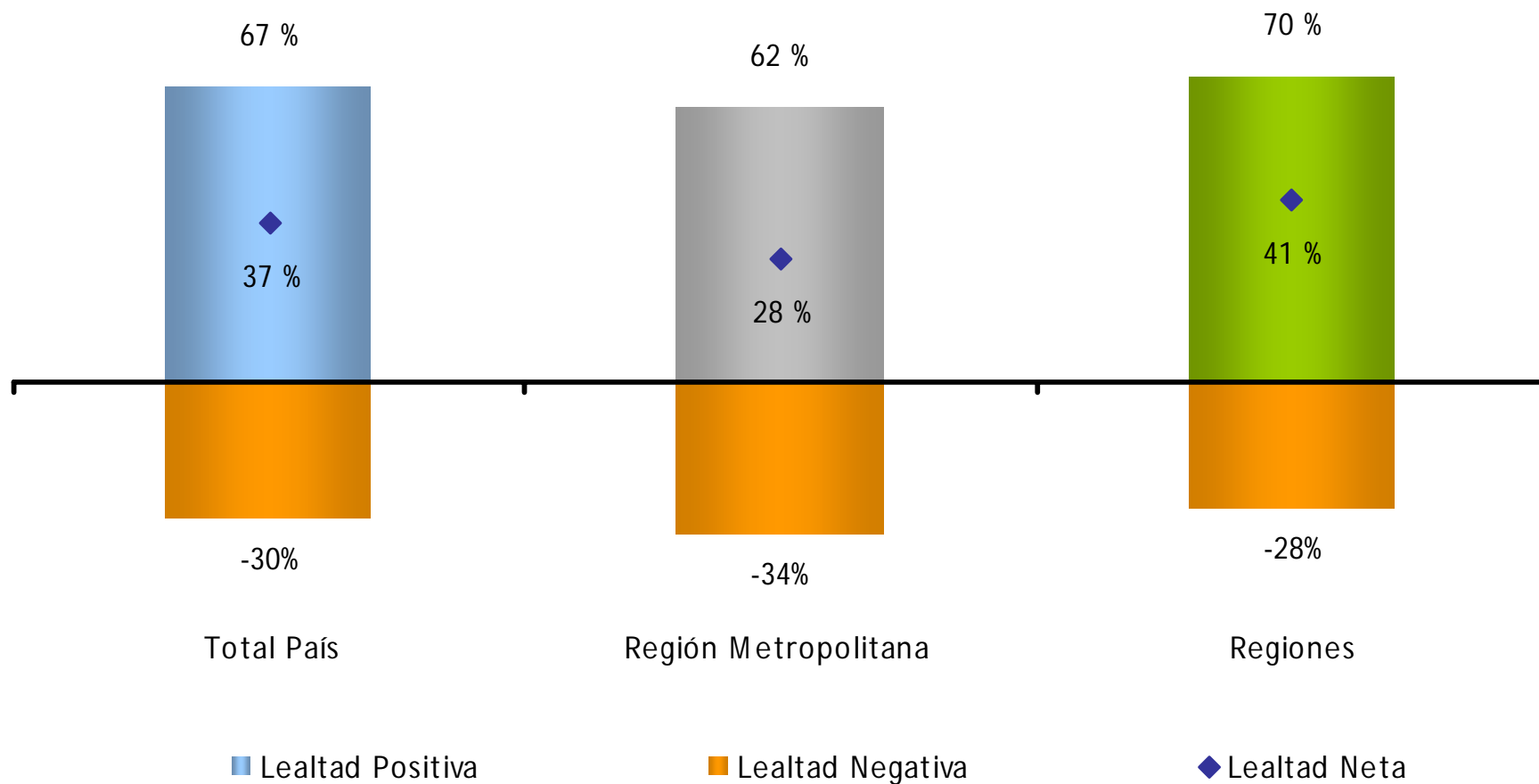


Intención de continuidad en la atención Web con la Sup. de Salud

Pensando en una nueva consulta, ¿Usted ...? (Base, n: 407)

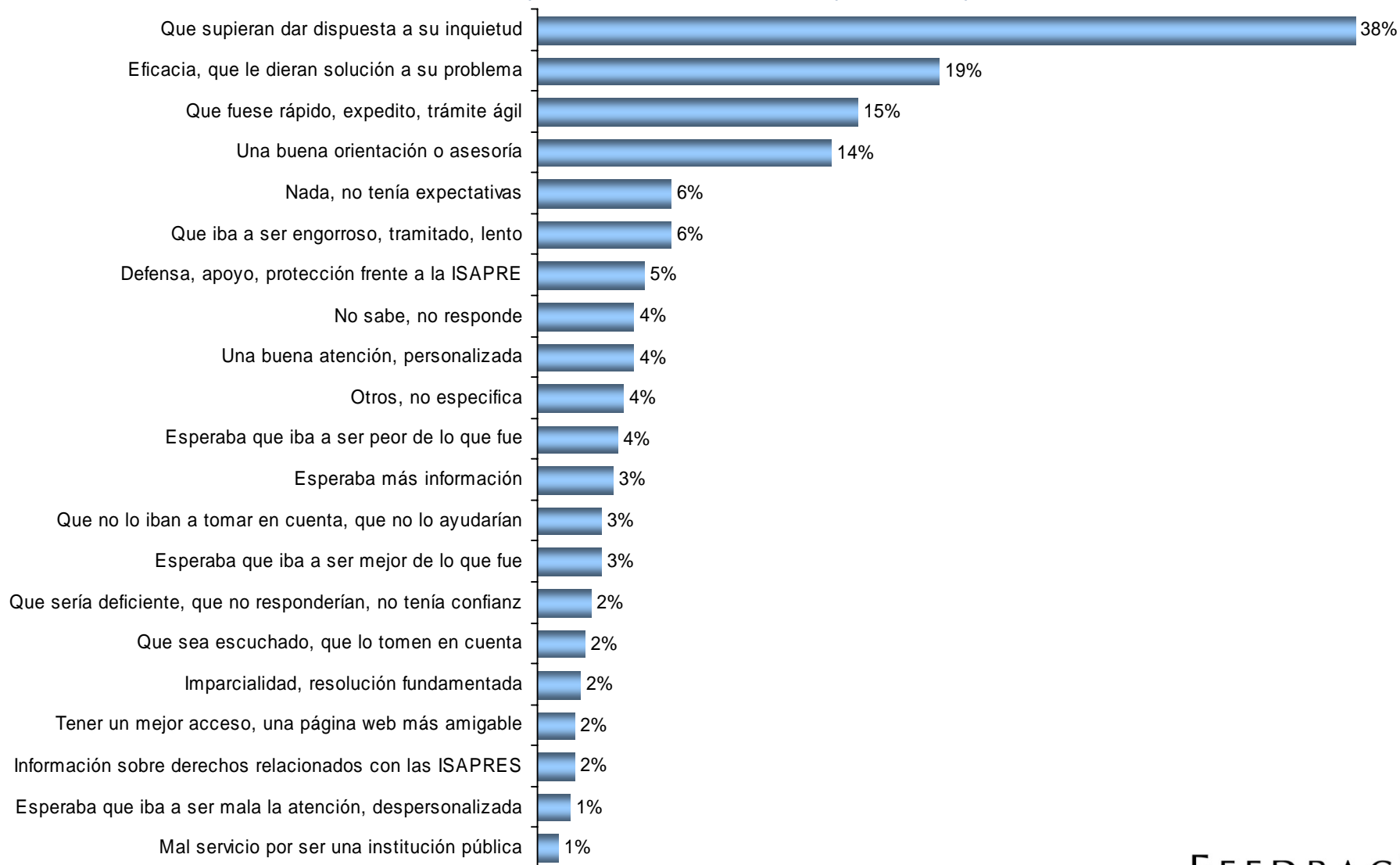


Indicador de Lealtad en la atención Web de la Sup. de Salud (Base, n:407)



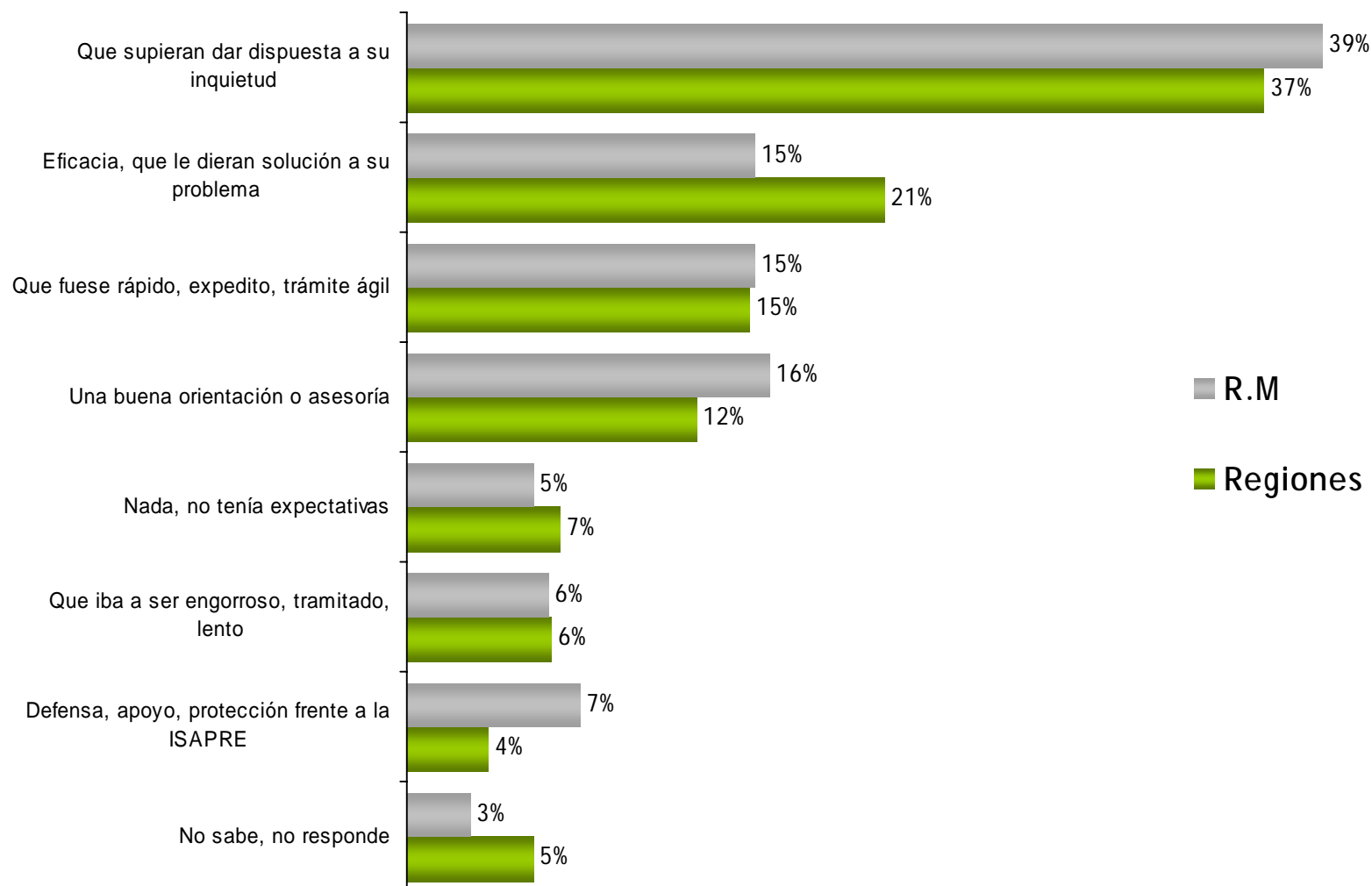
Expectativas del servicio Web entregado por la Sup. De Salud (Base, n:407)

Antes de ingresar al sitio Web de la superintendencia de salud, ¿qué esperaba usted del servicio entregado por el link contáctenos en línea de la superintendencia de salud? (Respuesta múltiple)



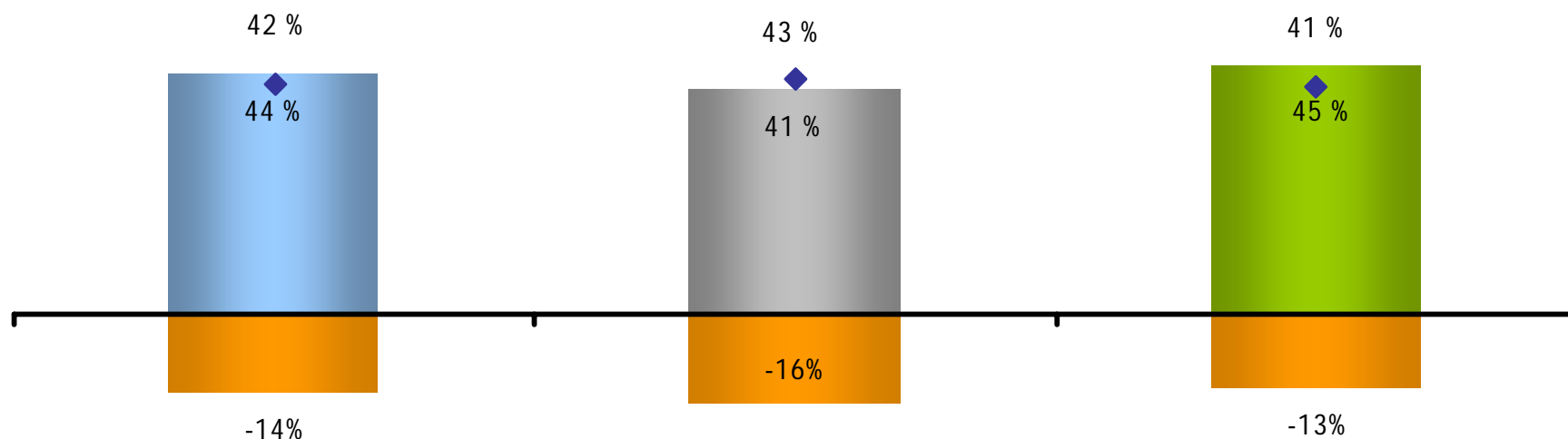
Expectativas del servicio Web entregado por la Sup. De Salud (Base, n:407)

Antes de ingresar al sitio Web de la superintendencia de salud, ¿qué esperaba usted del servicio entregado por el link contáctenos en línea de la superintendencia de salud? (Respuesta múltiple)



Comparación con otras Instituciones de atención Web

Comparando el servicio vía Web entregado por la superintendencia de salud con otras instituciones donde se ha atendido anteriormente, ¿cuál de las siguientes frases describe mejor su experiencia de atención? (Base, n: 407)



Total País

Región Metropolitana

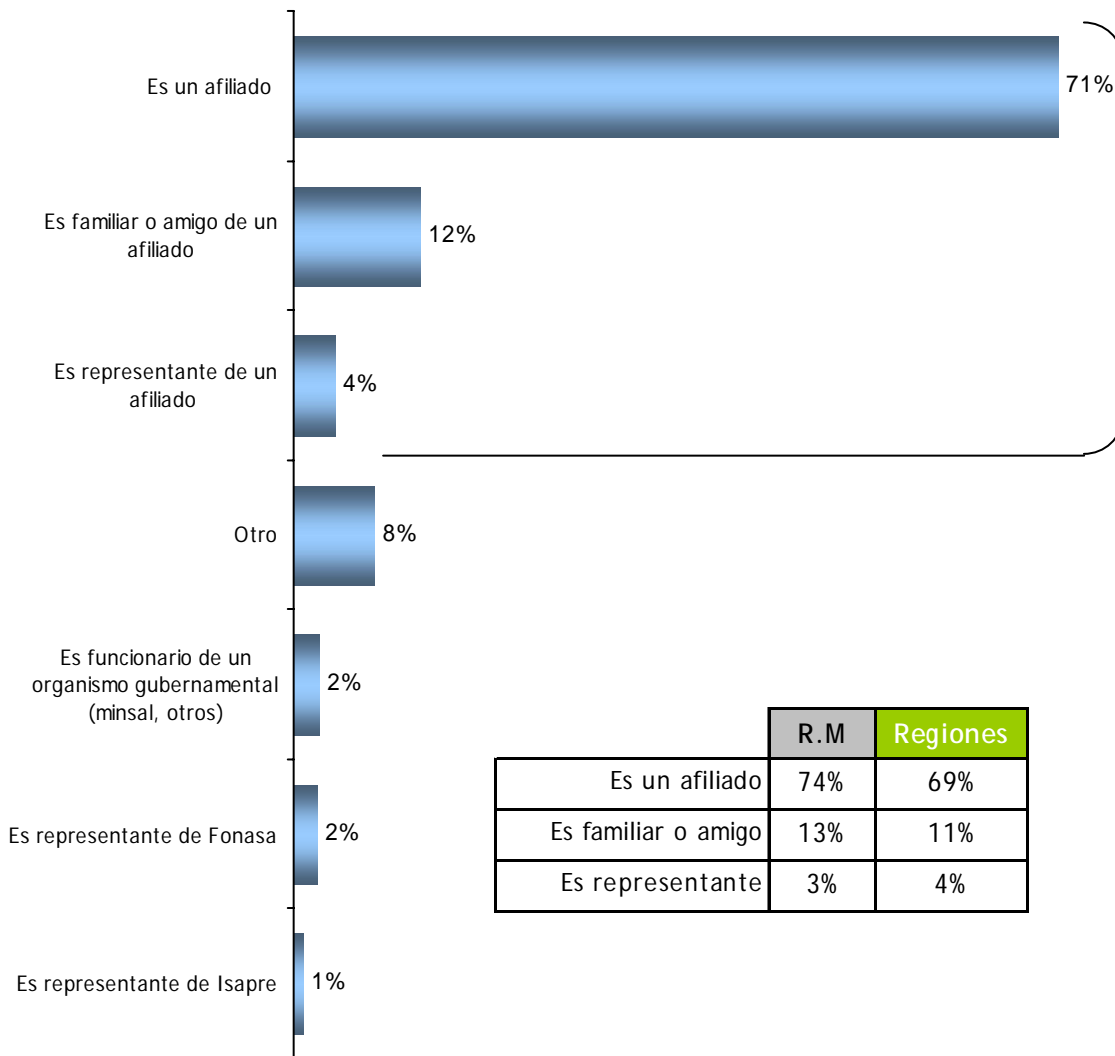
Regiones

- Sup. De Salud Mucho Mejor Que En Otras Instituciones
- Sup. De Salud Mucho Peor Que En Otras Instituciones
- ◆ Sup. De Salud Es Igual A Otras Instituciones

Contexto

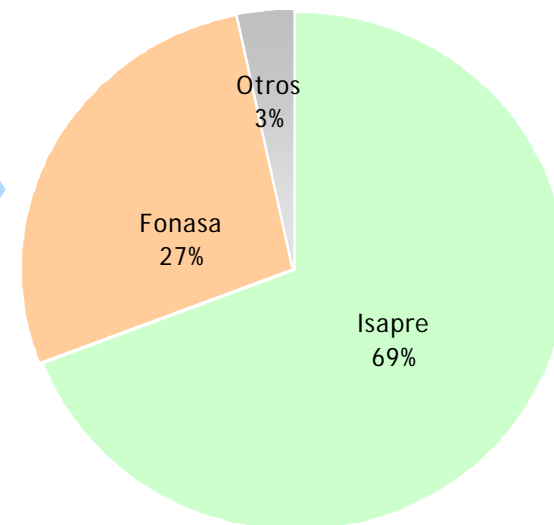
Situación del entrevistado

¿Cuál de las siguientes categorías describe mejor su situación al consultar vía Web (mail) a la superintendencia de salud? (Base, n: 407)



	R.M	Regiones
Es un afiliado	74%	69%
Es familiar o amigo	13%	11%
Es representante	3%	4%

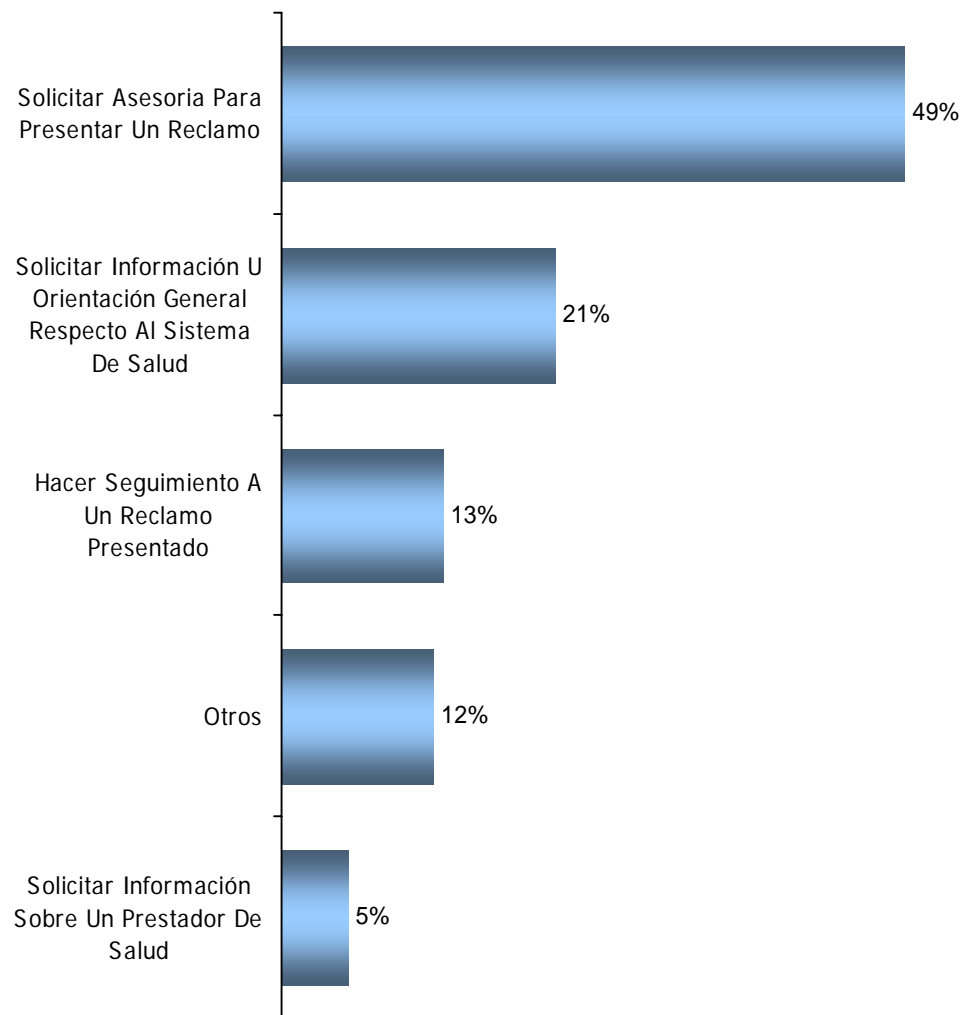
¿Esta usted (o el afectado), afiliado a fonasa o isapre? (Base, n: 354)



	R.M	Regiones
Isapre	72%	67%
Fonasa	24%	29%

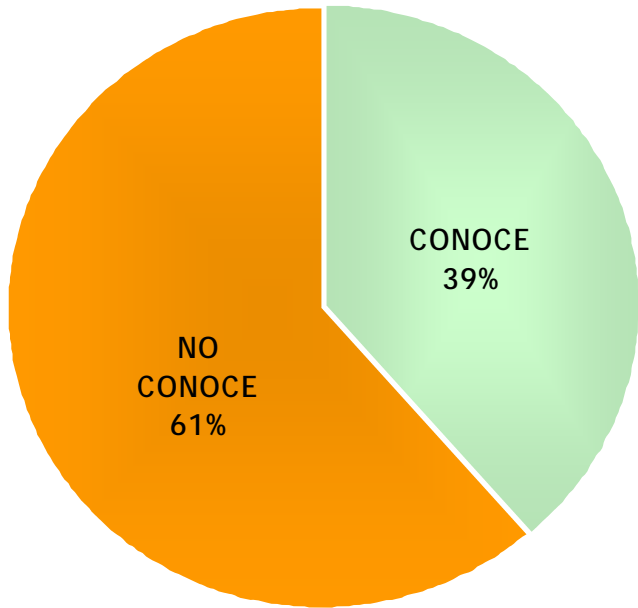
Razón por la cuál se comunicó con la Sup. De Salud a través del link

¿Por qué razón se comunicó con la superintendencia de salud a través de su link "contáctenos"? (Base, n: 407)



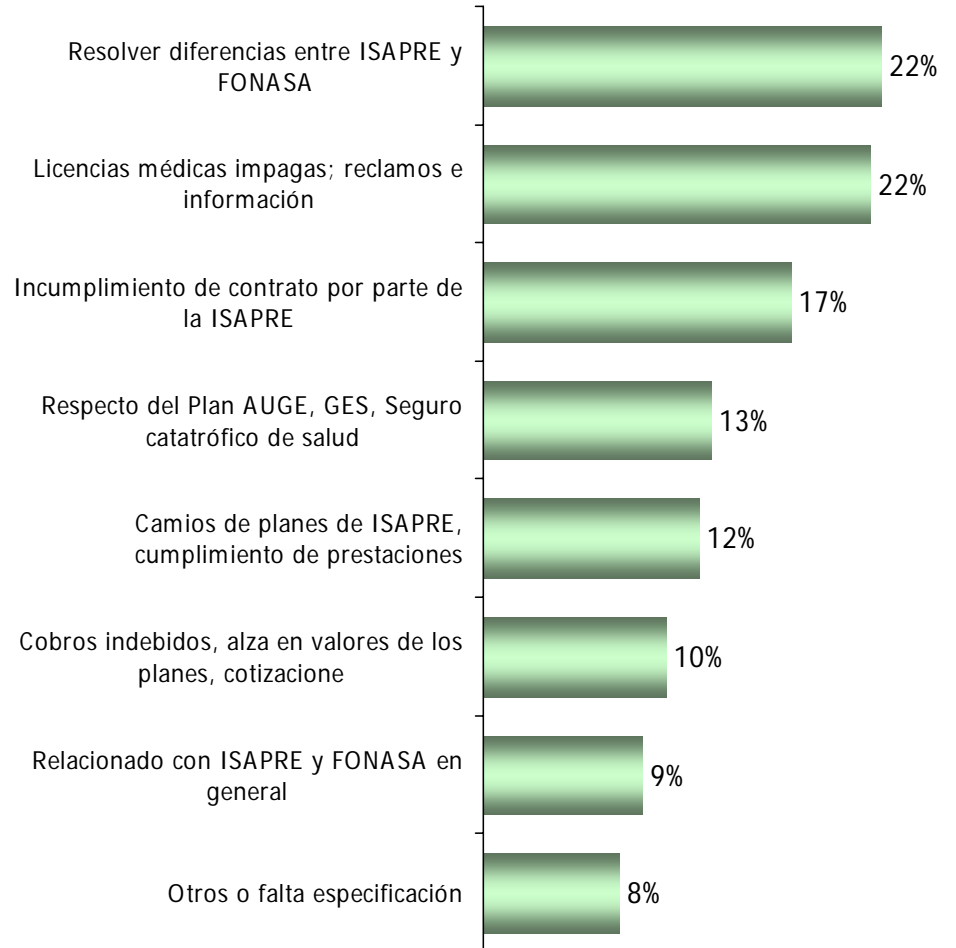
Conocimiento sobre las materias que se reclaman

¿Me podría decir si usted conoce o no conoce las materias que puede reclamar en la superintendencia de salud? (Base, n: 407)



	% CONOCE
Región	38%
R.M	39%

¿Me podría nombrar cuáles son las materias que puede reclamar en la superintendencia de salud? (Resp. Espontánea, Base n: 159)

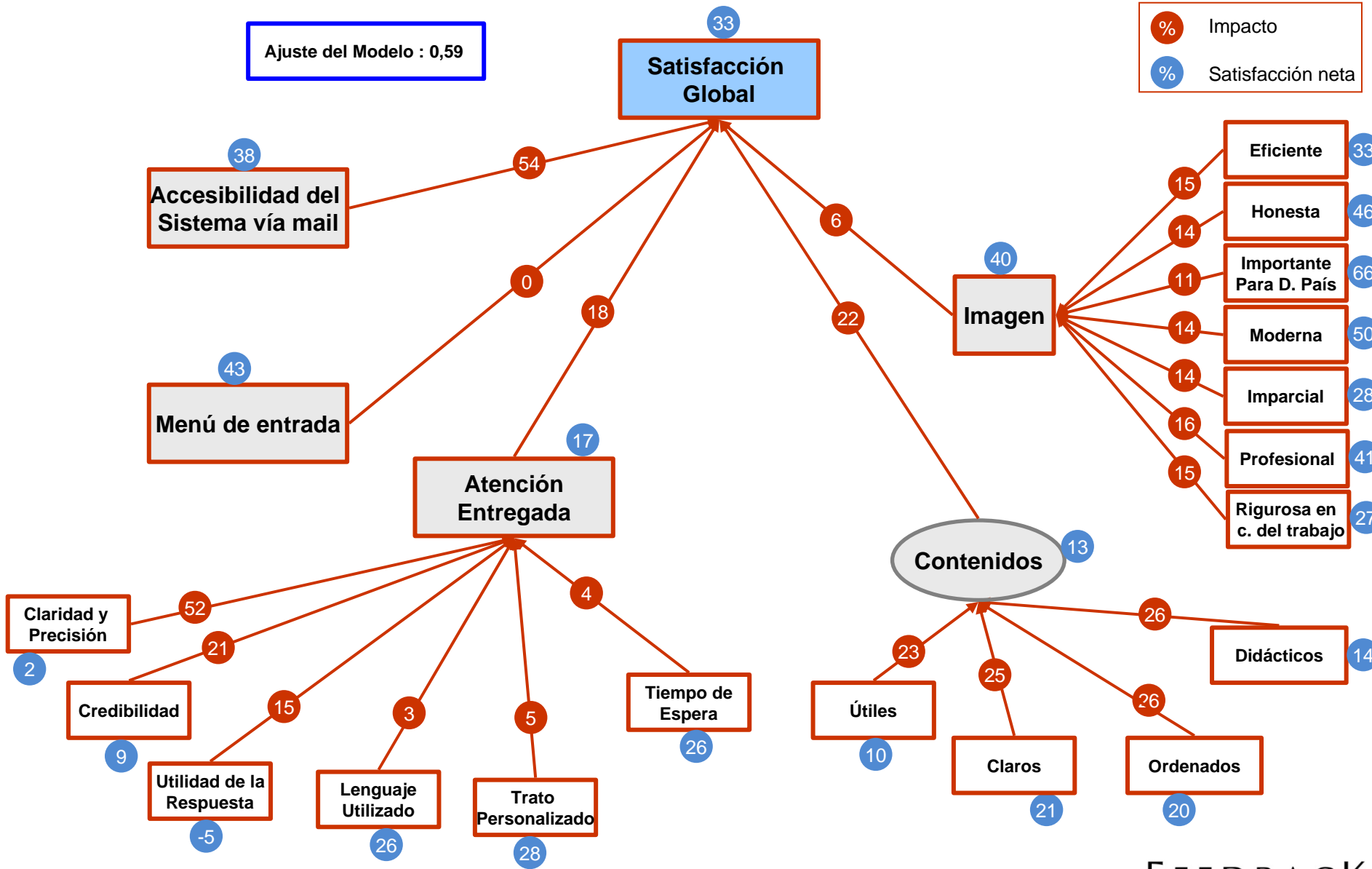


Modelo de calidad de servicio Web

Modelo de calidad de servicio - Atención Web de la Sup. de Salud

Ajuste del Modelo : 0,59

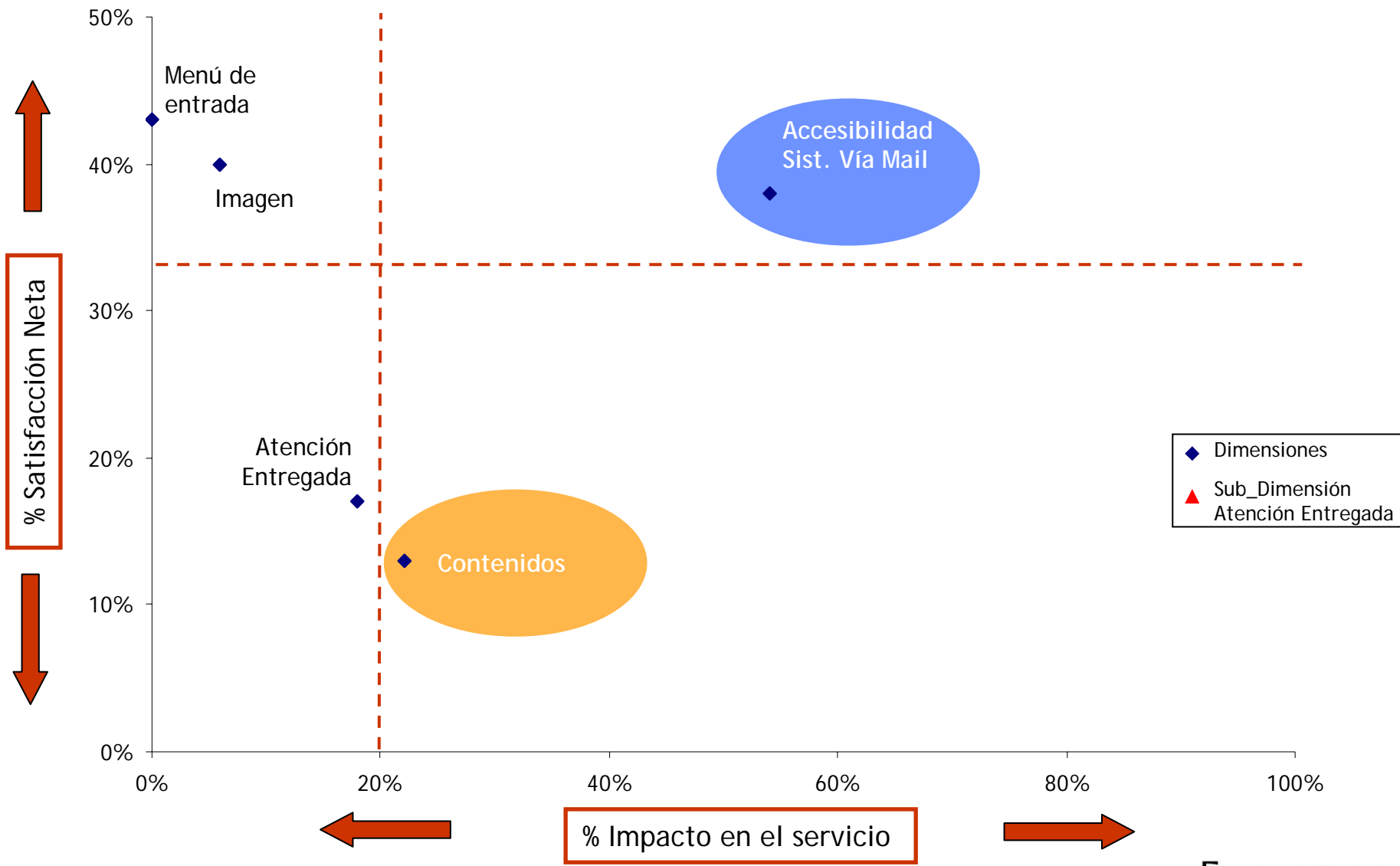
● % Impacto
● % Satisfacción neta



Definición del mapa de Fortalezas/Debilidades del servicio



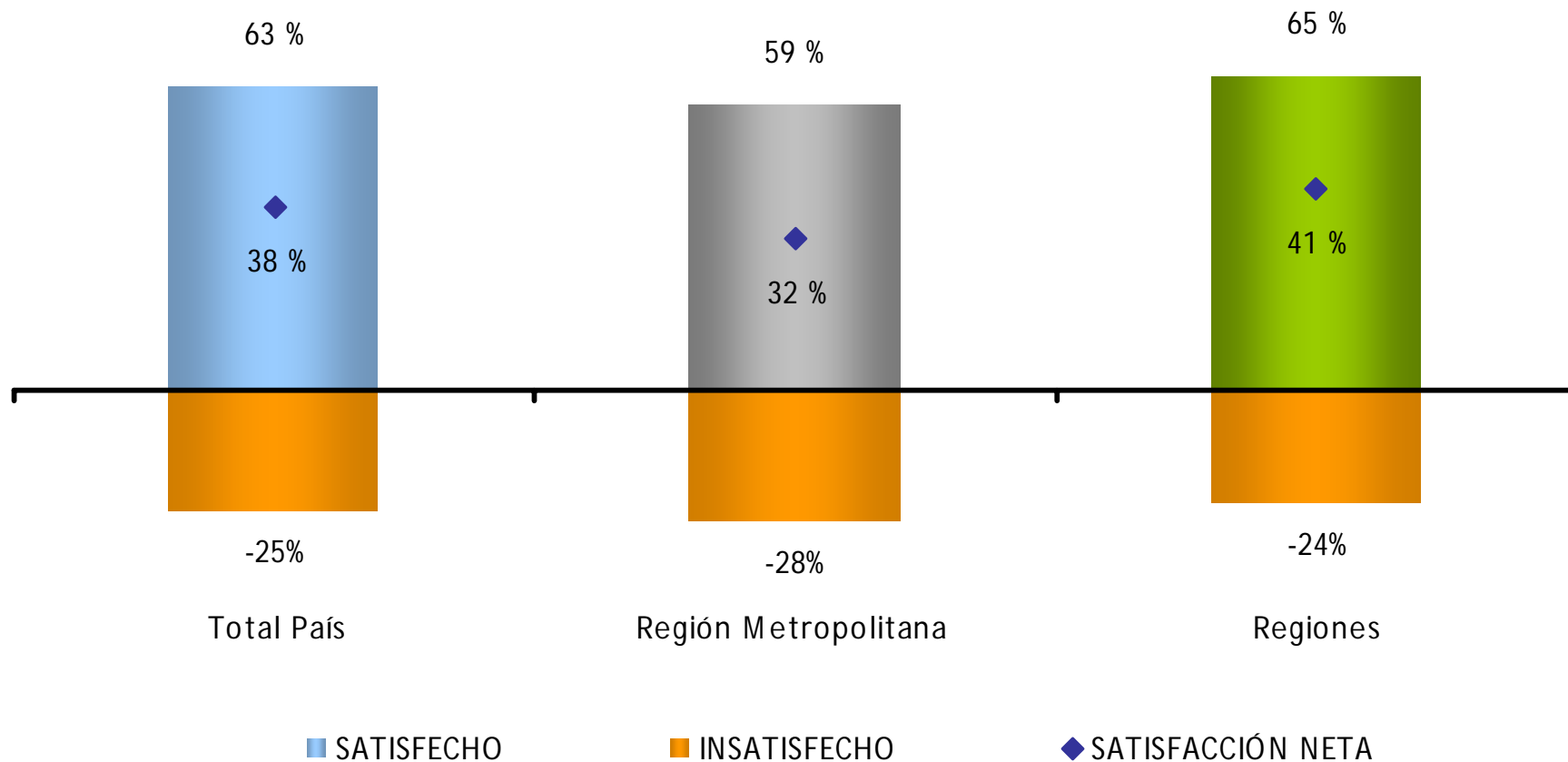
Mapa de Fortalezas/Debilidades del servicio Web de la Sup. de Salud



Accesibilidad del sistema

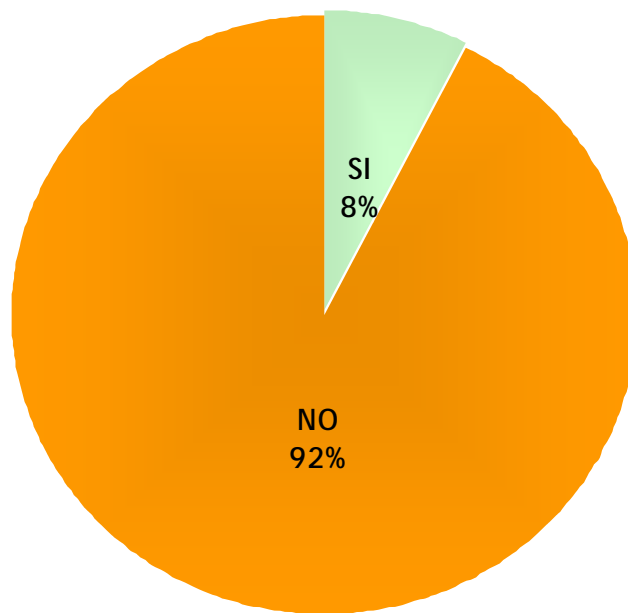
Accesibilidad del sistema Web de la Sup. de Salud

A continuación voy a mencionarle distintos aspectos del servicio brindado por mail de la superintendencia de salud y usando la misma escala de 1 a 7 ¿cuál es su nivel de satisfacción con? (Base, n: 407)



Facilidad para acceder al sistema

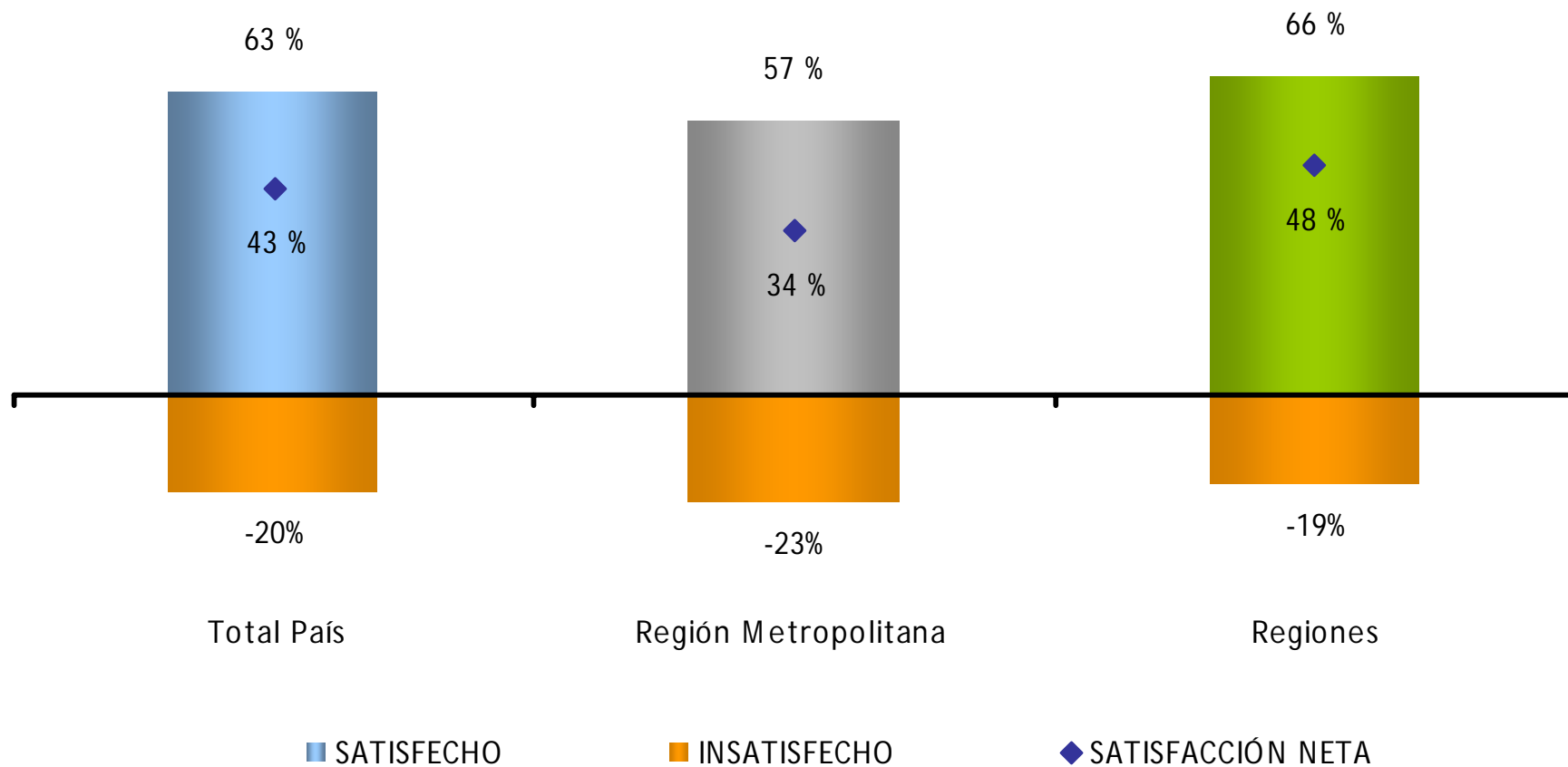
¿Tuvo dificultades para encontrar los botones de acceso para contactarse vía mail con la superintendencia, es decir, los accesos para mandar el mail? (Base, n: 407)



	SI
R.M	7%
Regiones	8%

Facilidad del menú de entrada

La facilidad del menú de entrada, de la pagina de la superintendencia, para contactarse (Base, n: 407)

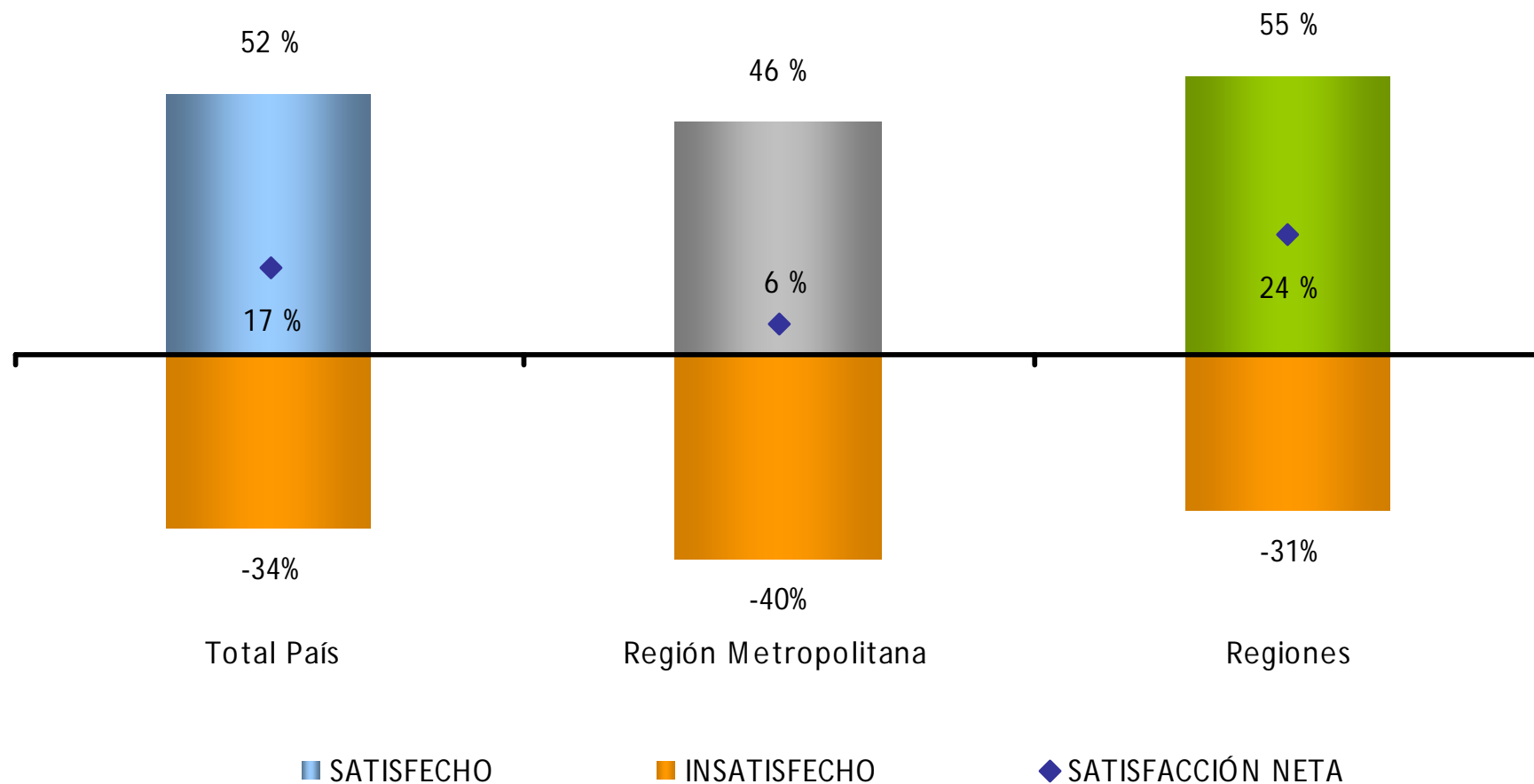


Atención entregada por el sitio Web

Sat. general con la atención entregada por el sitio Web

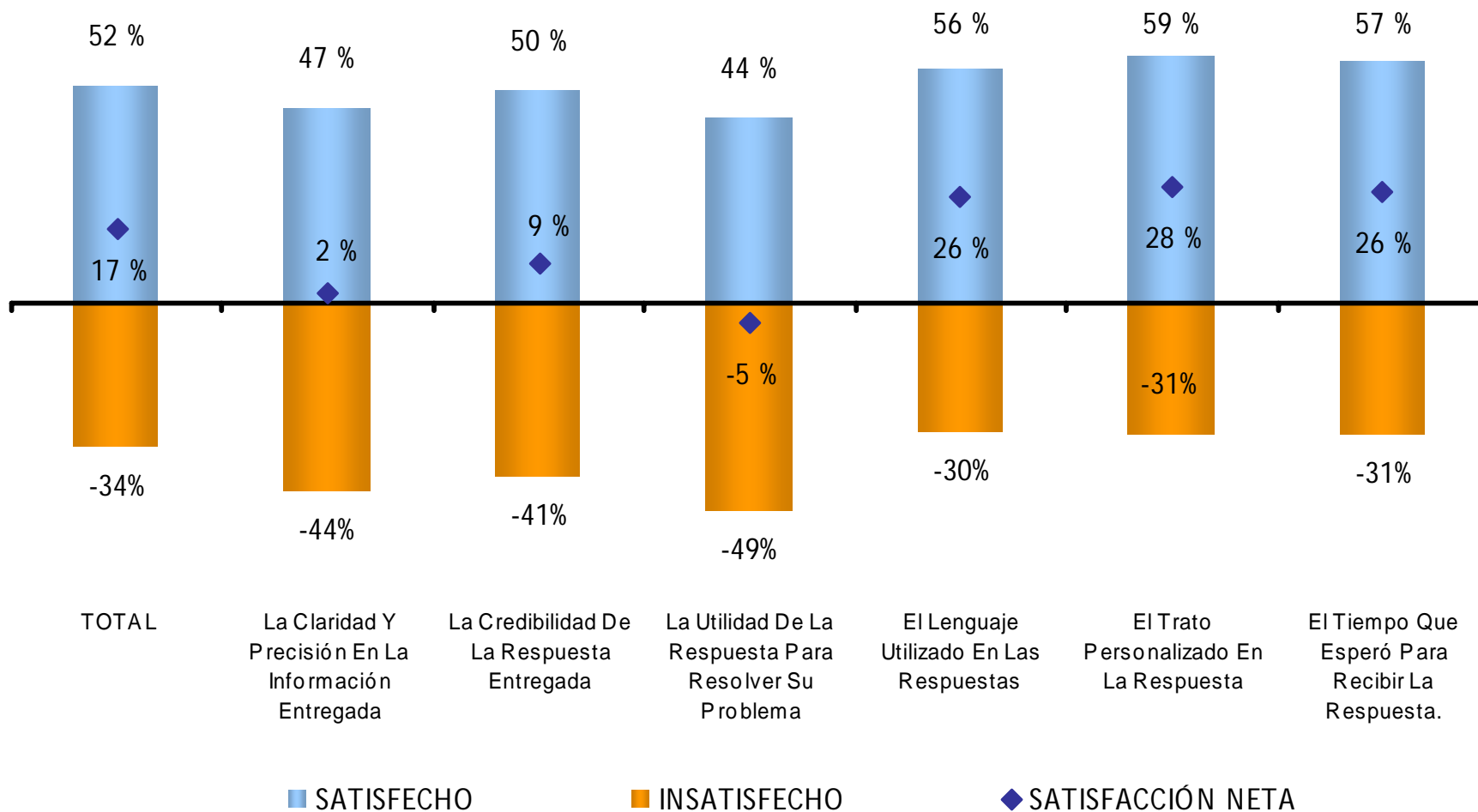
Usando la misma escala de 1 a 7, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 7 "muy satisfecho", en general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con la atención entregada por los funcionarios que contestaron su consulta vía Web?

(Base, n: 407)



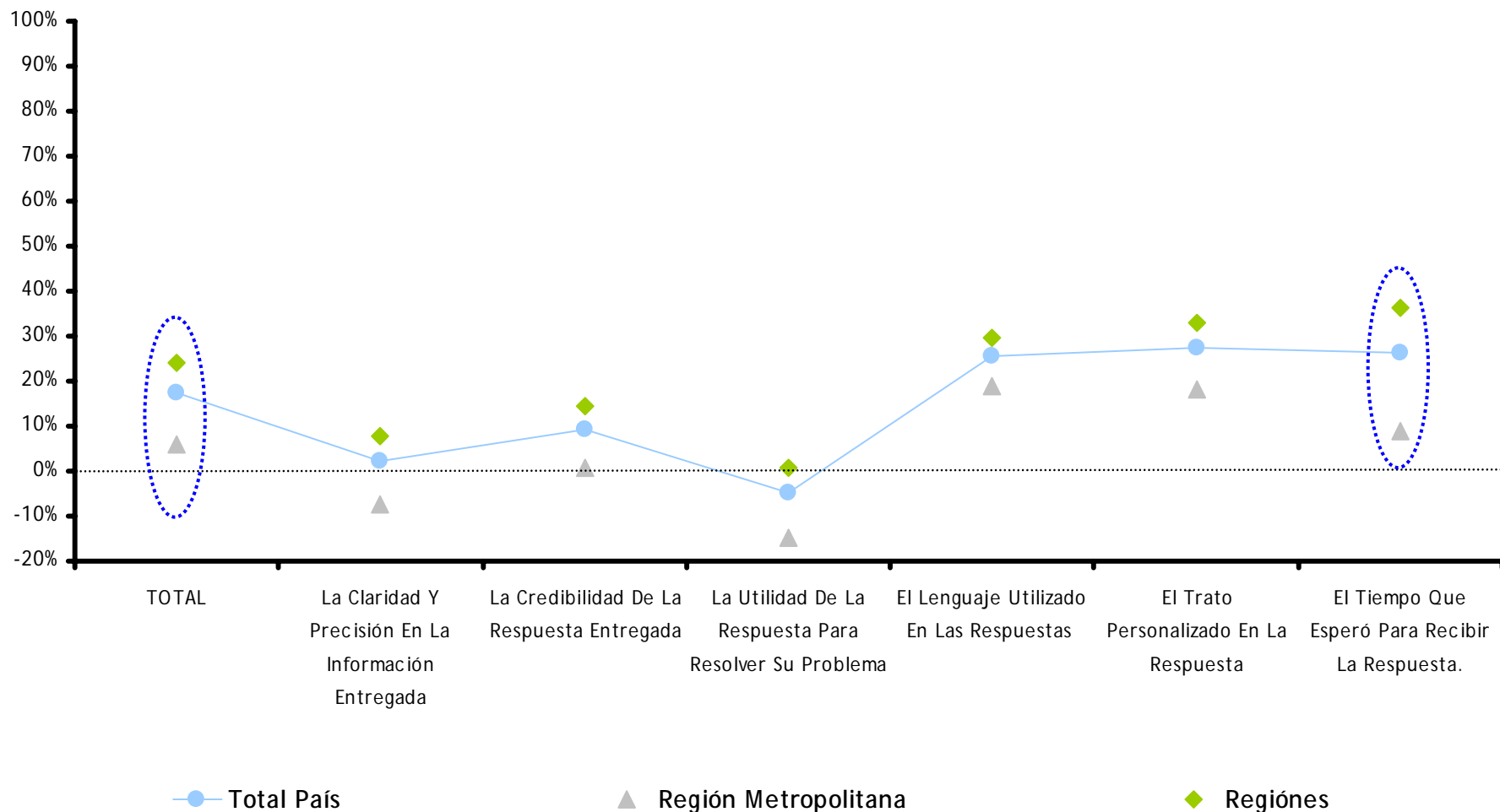
Sat. Atención entregada y atributos

Usando la misma escala de 1 a 7, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con ...? (Base, n: 407)



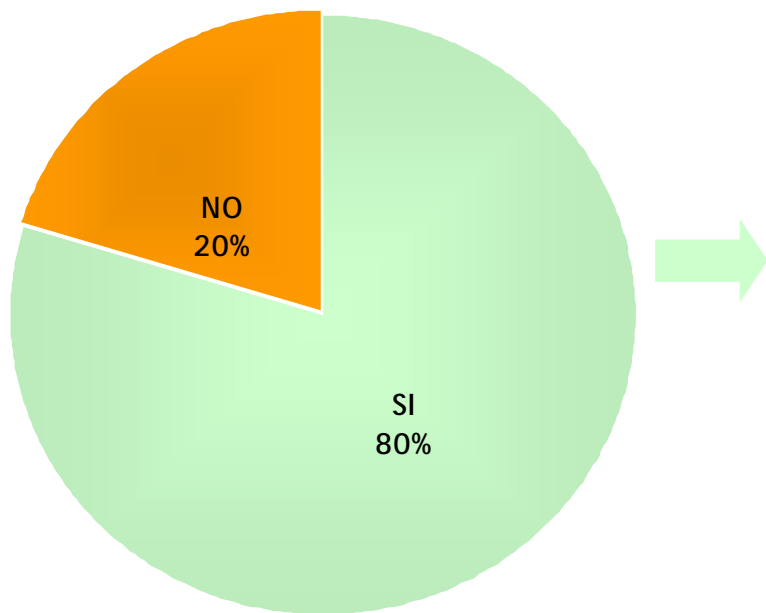
(*: La variable Latente es una variable creada en base a sus atributos)

Sat. neta atención entregada y atributos según segmento



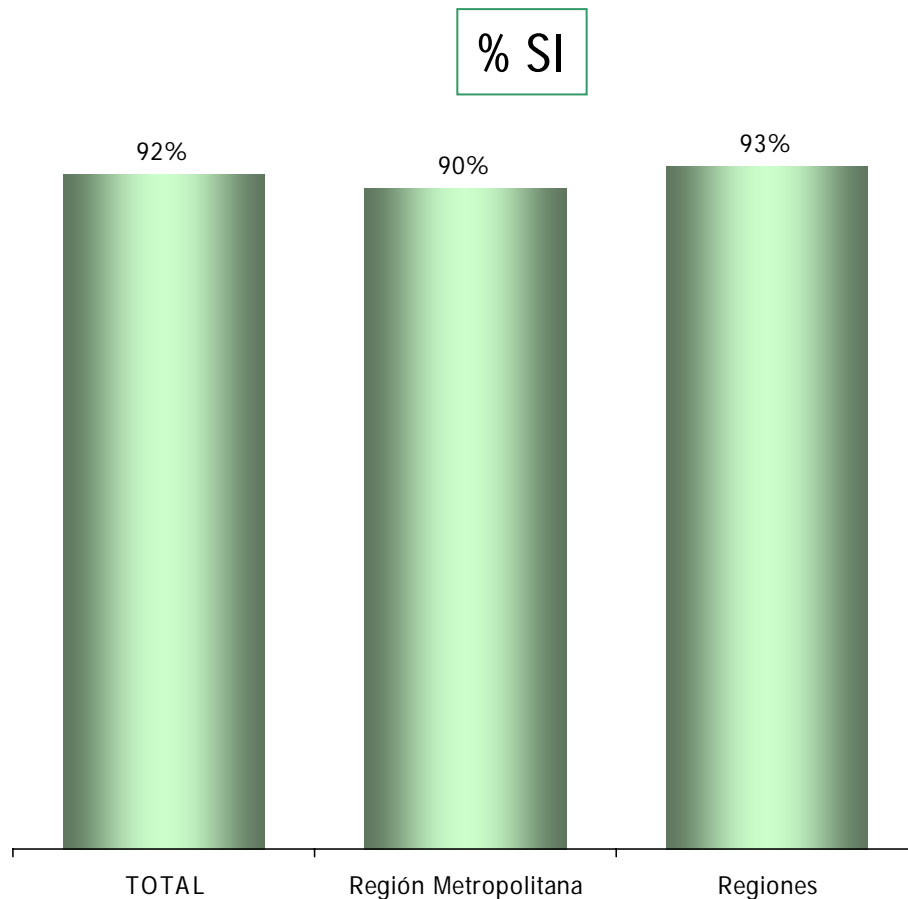
Aviso de recepción del e-mail

Luego de mandado su mail a la superintendencia de salud, ¿usted recibió un correo electrónico de parte de la superintendencia avisando la recepción de su consulta y el plazo determinado para su respuesta? (Base, n: 407)



	SI
R.M	77%
Regiones	82%

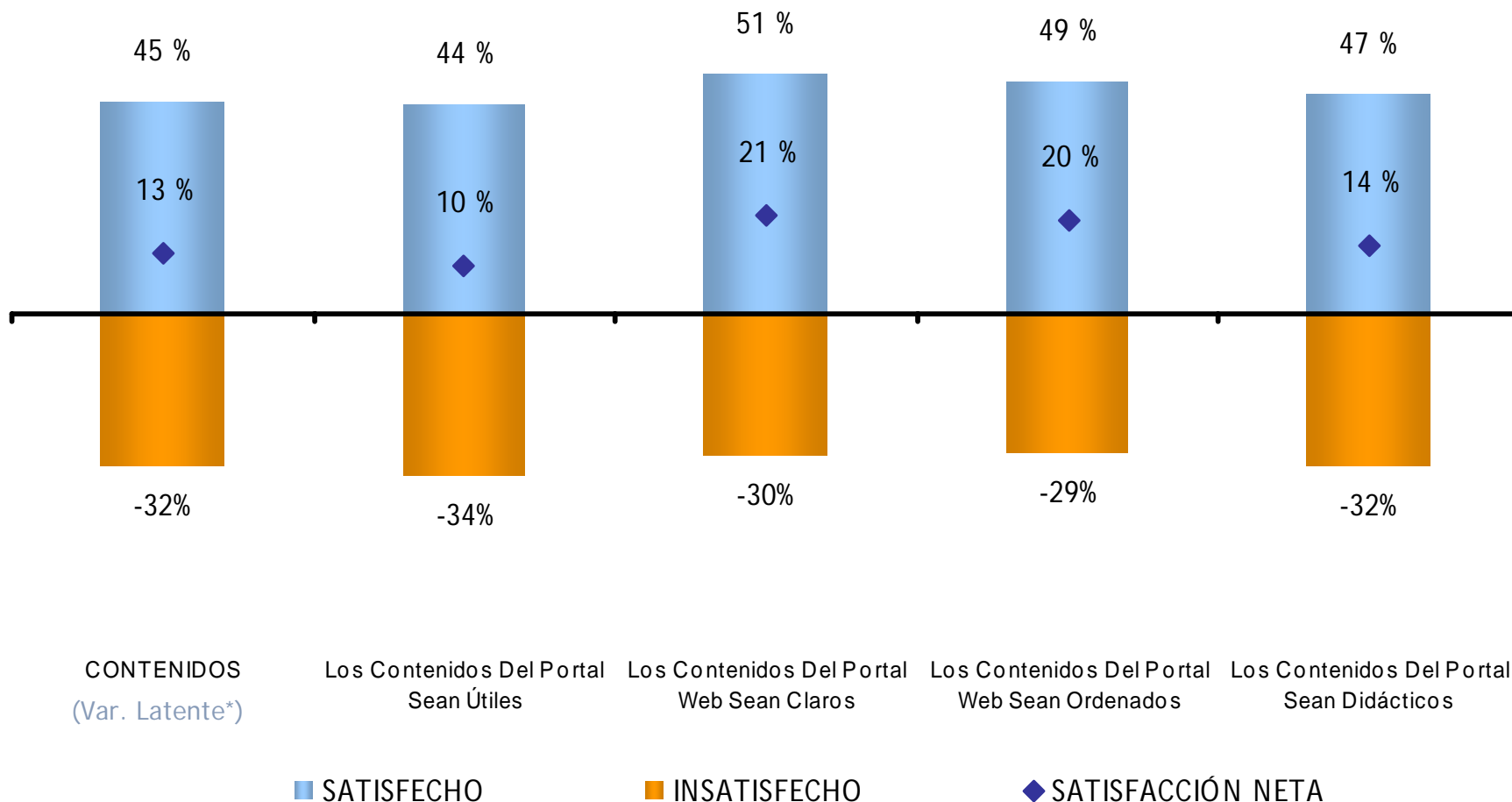
¿La superintendencia cumplió con el compromiso de enviarle la respuesta a su consulta después de acusar recibo? (Base, n: 326)



Contenidos del portal Web de la superintendencia

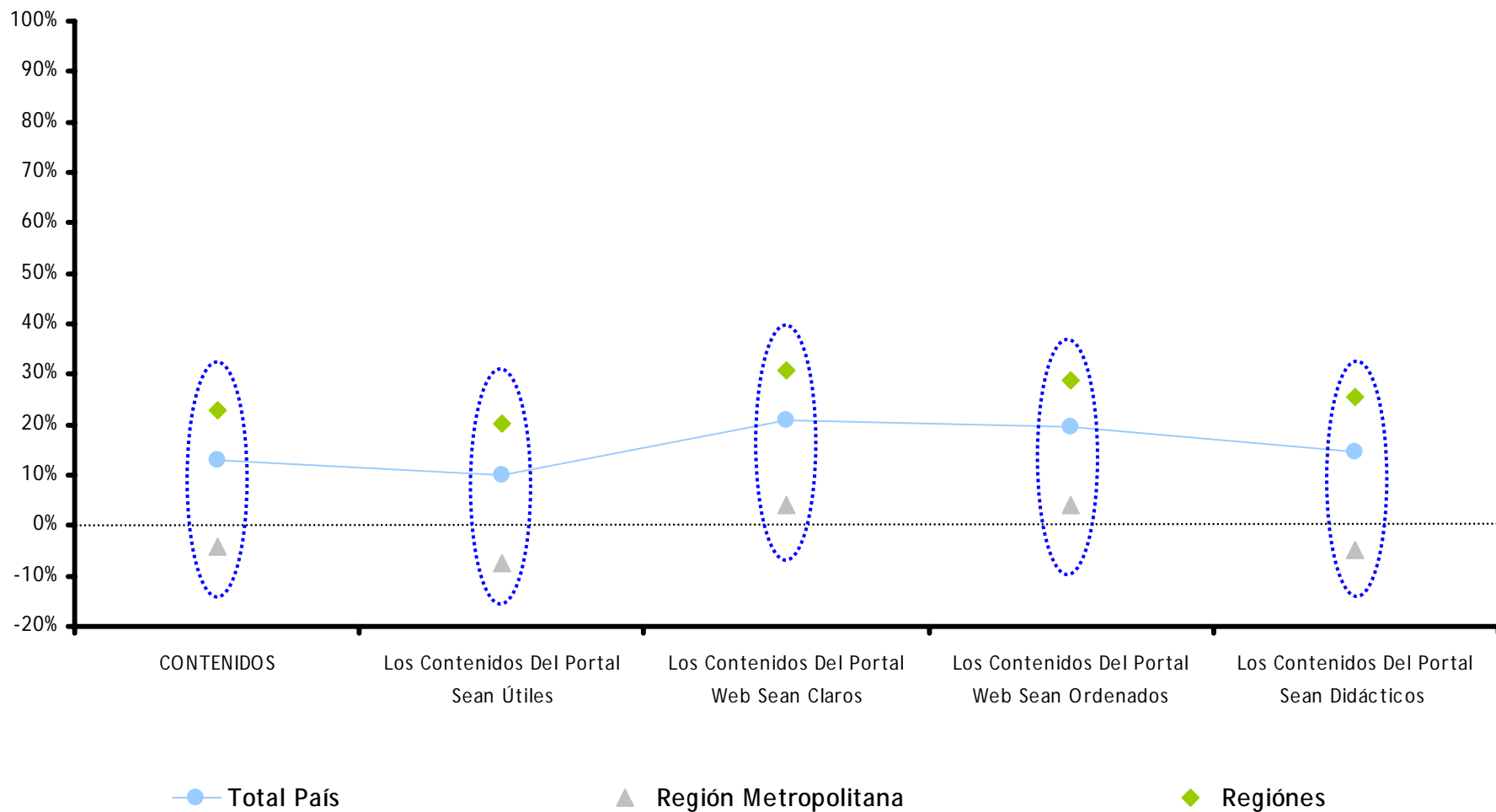
Sat. Contenidos del portal de la Sup. de Salud.

Usando la misma escala de 1 a 7, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con ...? (Base, n: 407)



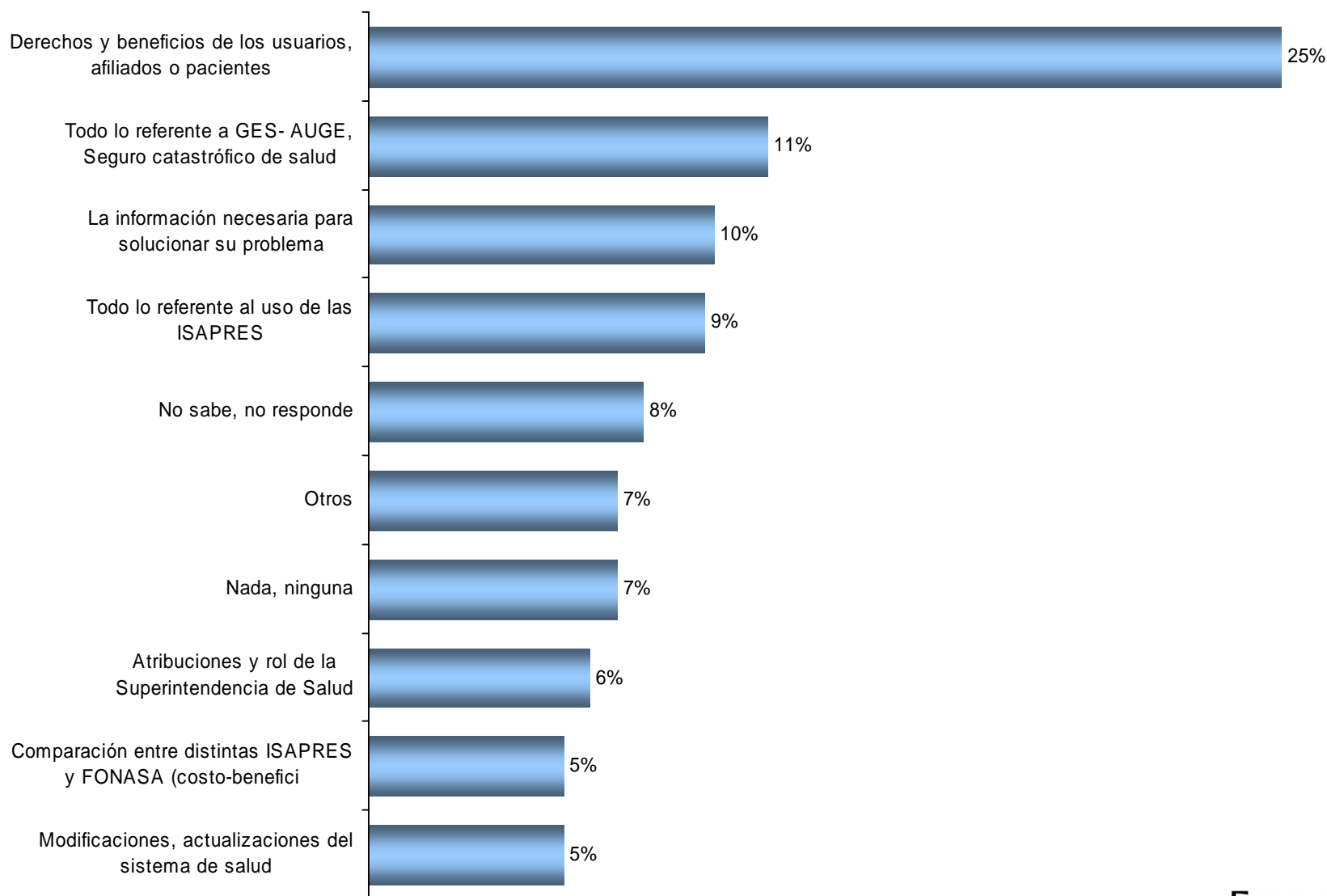
(*: La variable Latente es una variable creada en base a sus atributos)

Sat. Contenidos del portal de la Sup. de Salud.



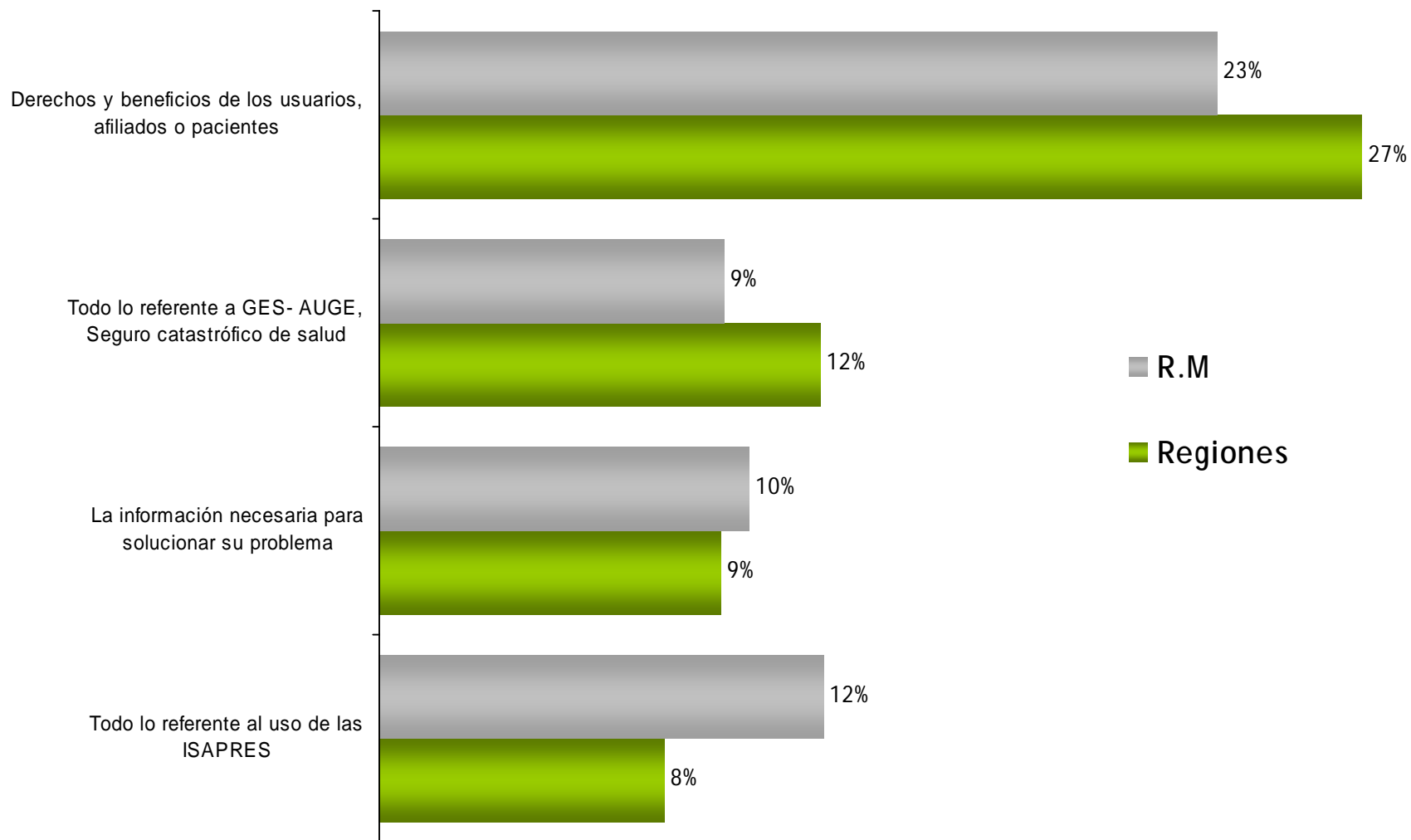
Información de interés

¿Qué información le interesaría conocer a través del portal Web de la superintendencia de salud? (Base, n: 407)



Información de interés

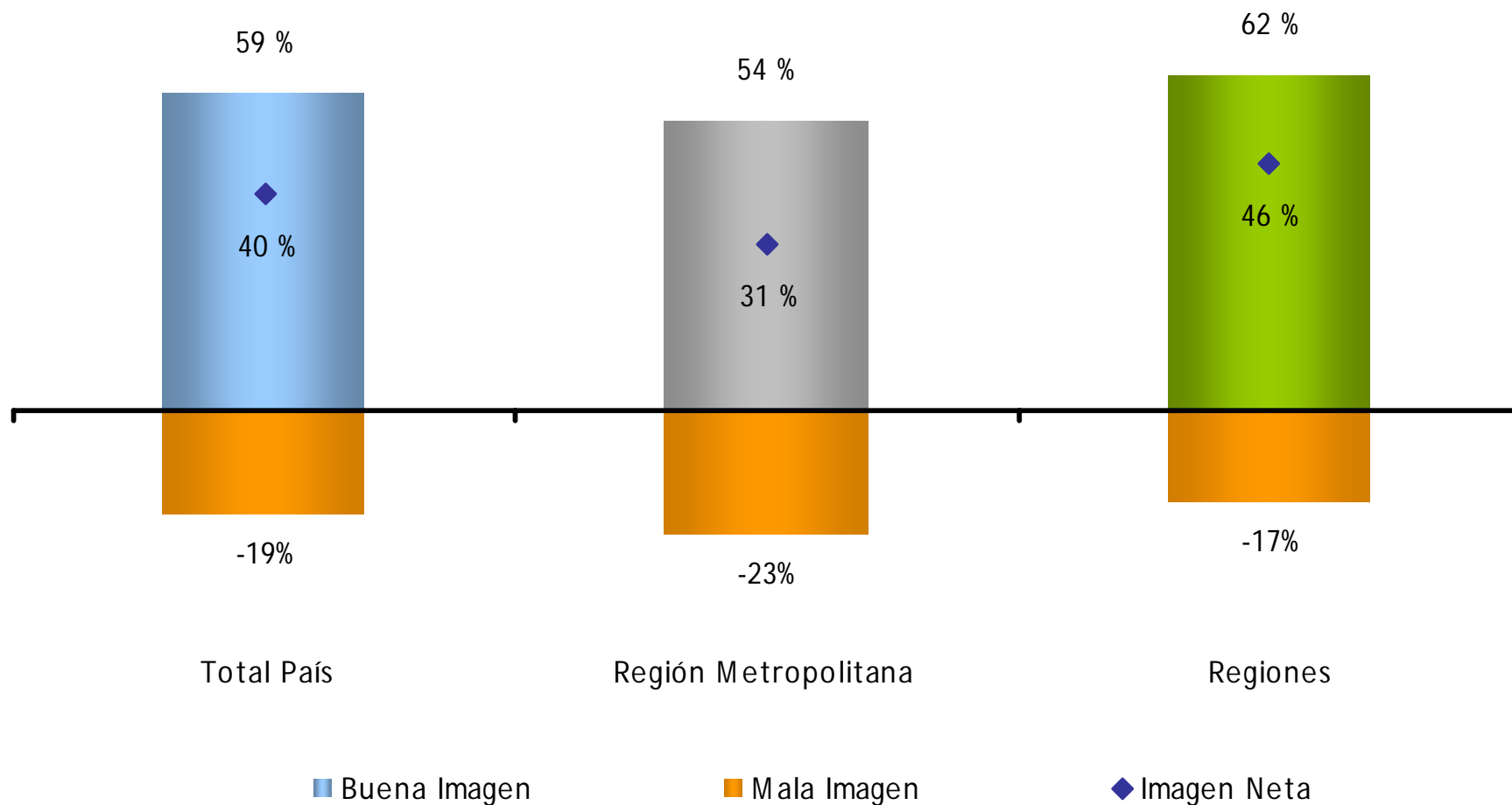
¿Qué información le interesaría conocer a través del portal Web de la superintendencia de salud? (Base, n: 407)



Imagen

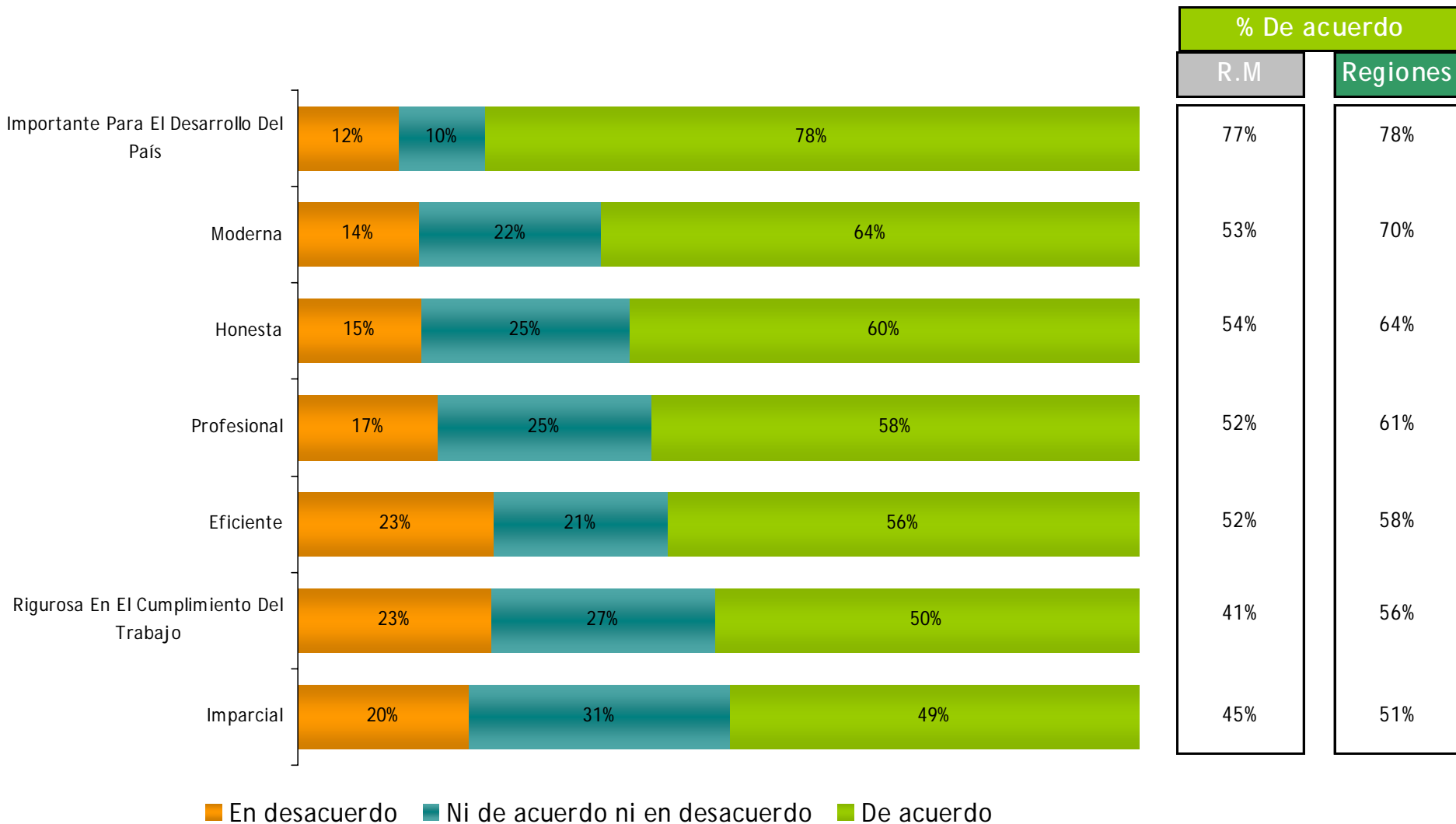
Imagen de la Sup. de Salud

¿Cómo calificaría usted la imagen general que usted tiene de la superintendencia de salud como institución? (Base, n: 407)



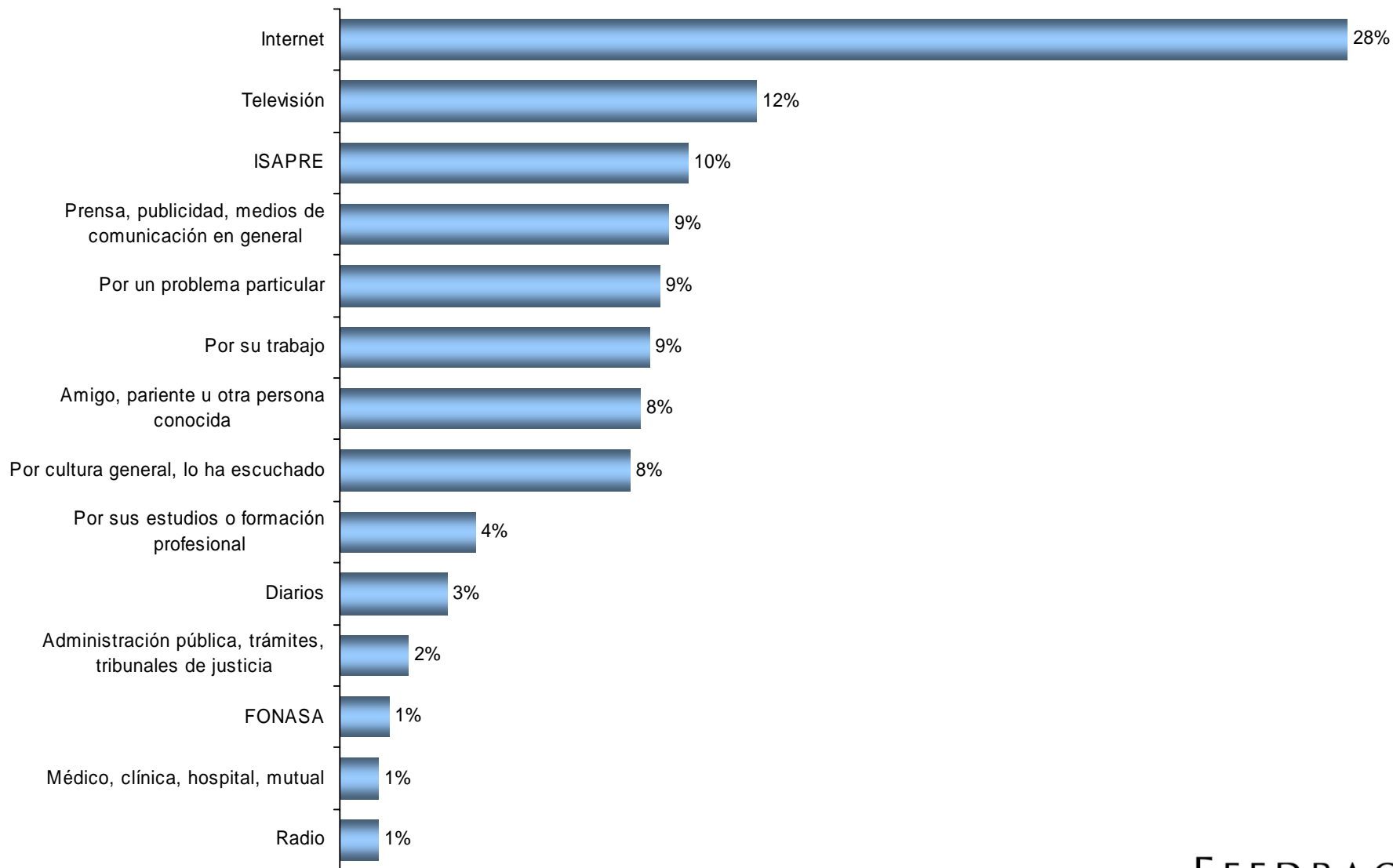
Atributos de imagen de la Sup. De Salud

En una escala de 1 a 5, donde 1 significa "muy en desacuerdo" y 5 significa "muy de acuerdo", en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones acerca de la superintendencia de salud como institución ...? (Base, n:407)



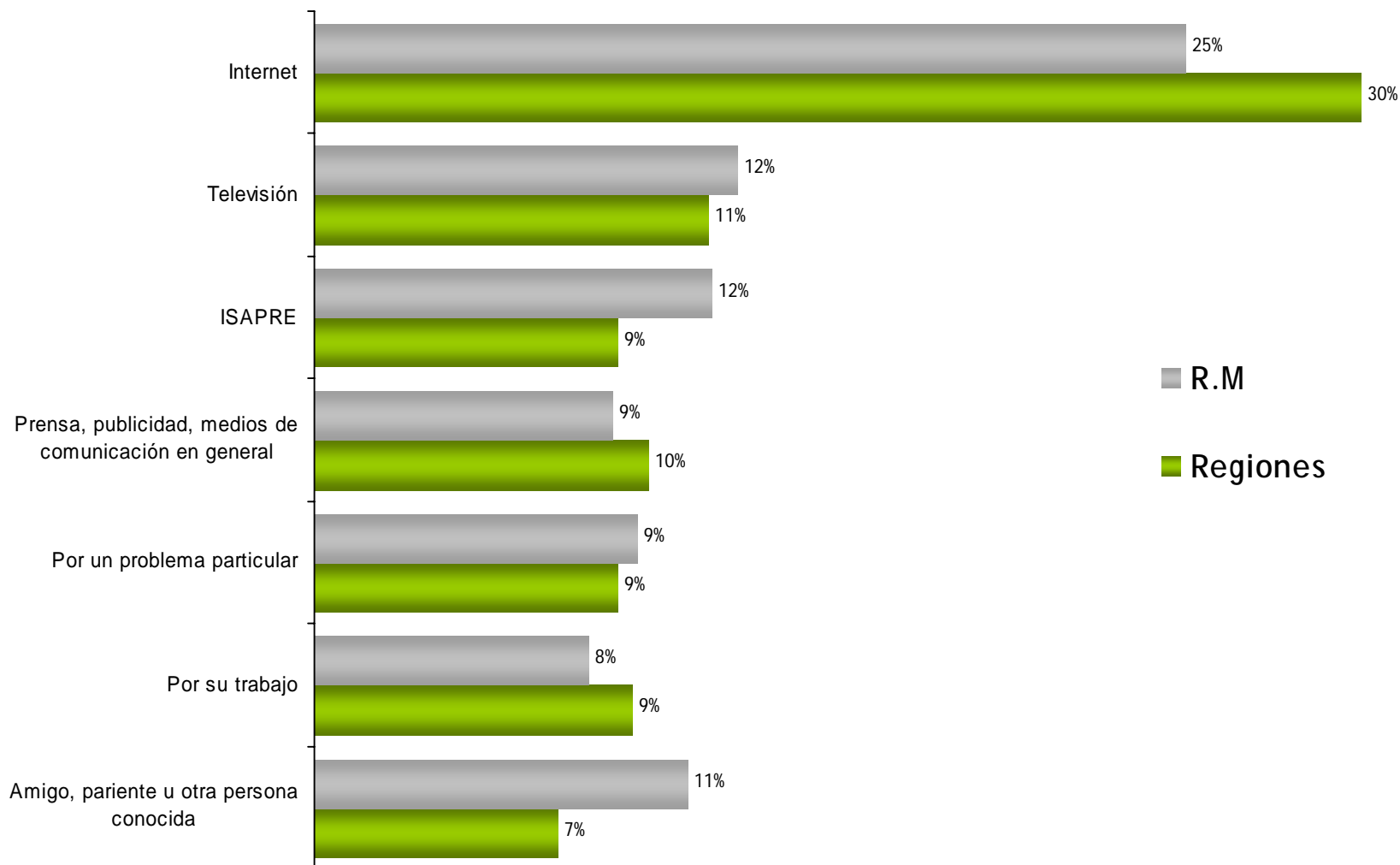
Medio de información

¿Cómo se informó de la existencia de la superintendencia de salud? (Base, n: 407)



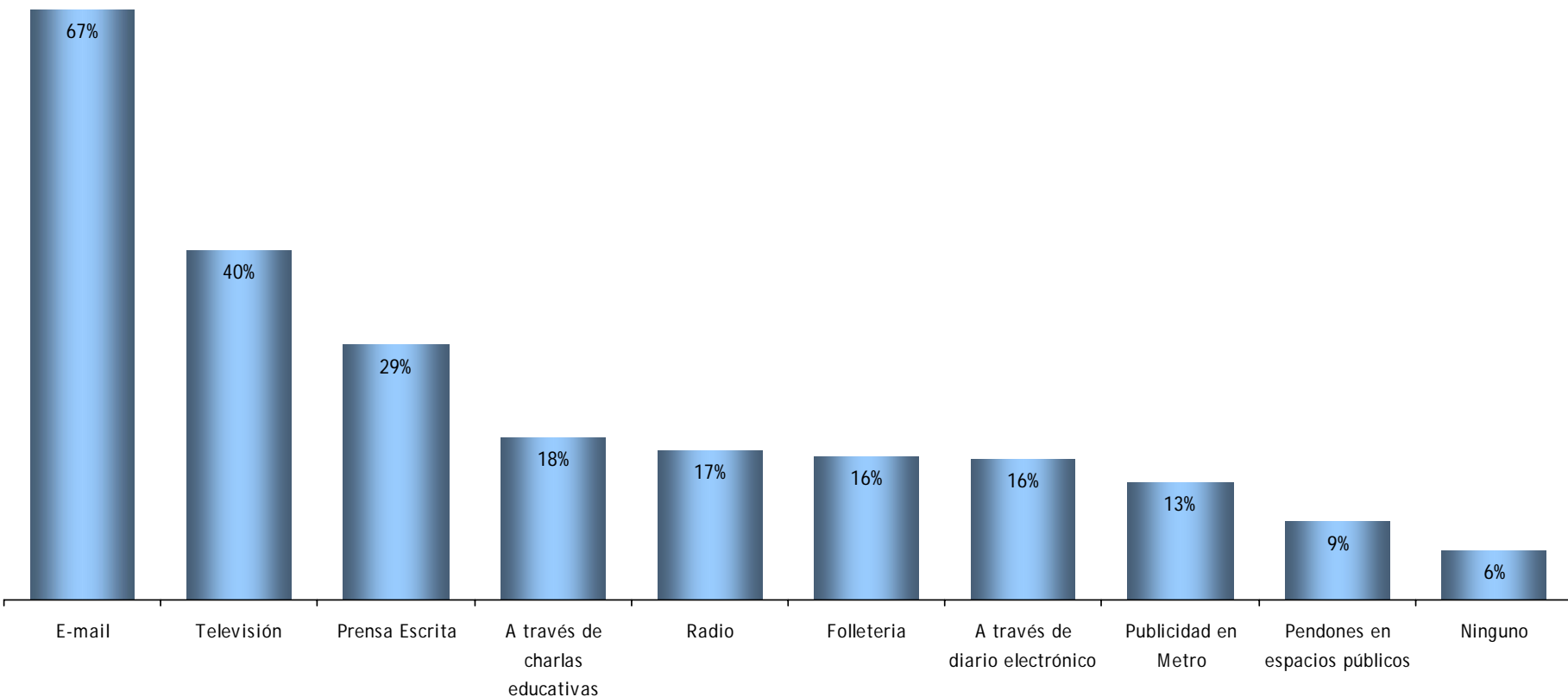
Medio de información según segmento

¿Cómo se informó de la existencia de la superintendencia de salud? (Base, n: 407)



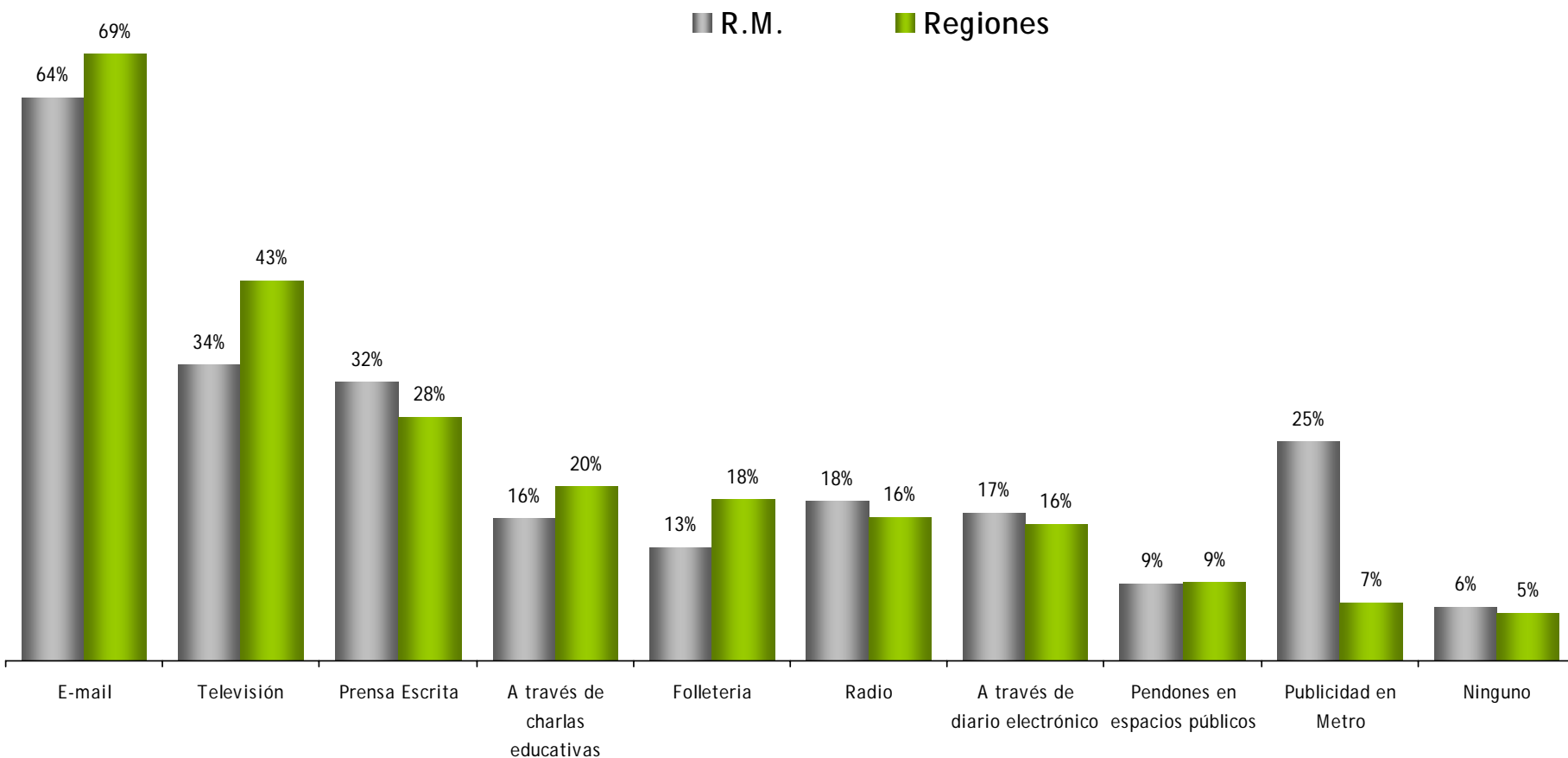
Medios para recibir información

A través de que medio le gustaría recibir información respecto de la Superintendencia de Salud?
(Respuesta Múltiple, Base, n:407)



Medios para recibir información según segmento

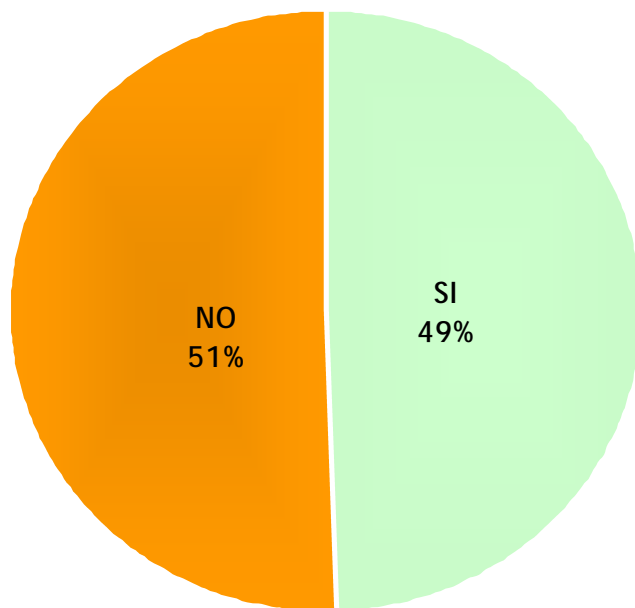
A través de que medio le gustaría recibir información respecto de la Superintendencia de Salud?
(Respuesta Múltiple, Base, n:407)



Resultados del trámite

Respuesta o solución de su requerimiento

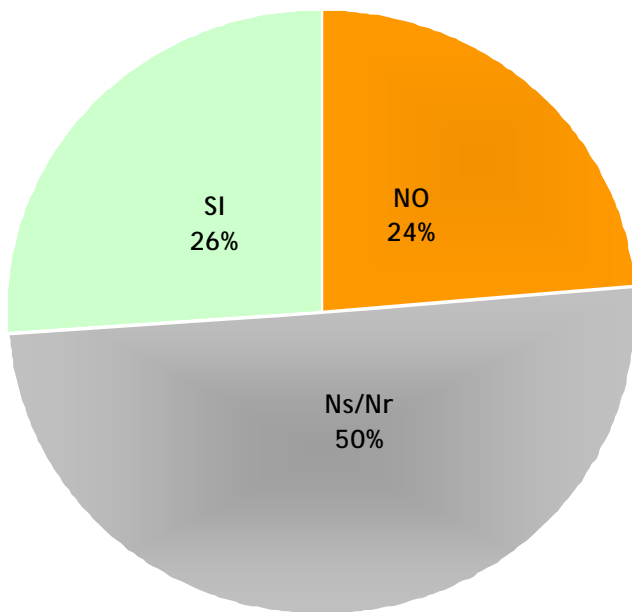
Enviando la consulta Web a través del portal de la superintendencia de salud, ¿usted logro respuesta o solución a lo que buscaba?
(Base, n: 407)



	SI
R.M.	42%
Región	53%

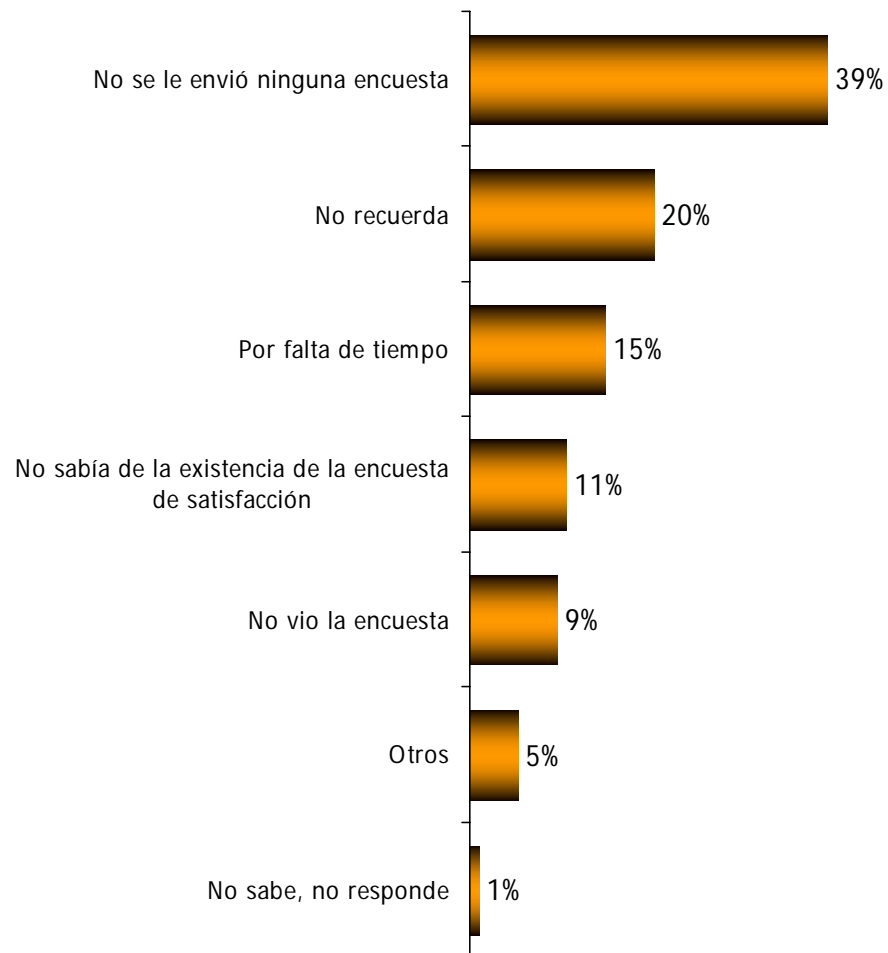
Encuesta de satisfacción

Usted contestó la encuesta de satisfacción después de recibir la respuesta? (Base, n: 407)



	SI
Región	22%
R.M	28%

¿Por qué no respondió la encuesta de satisfacción? (Base n: 301)



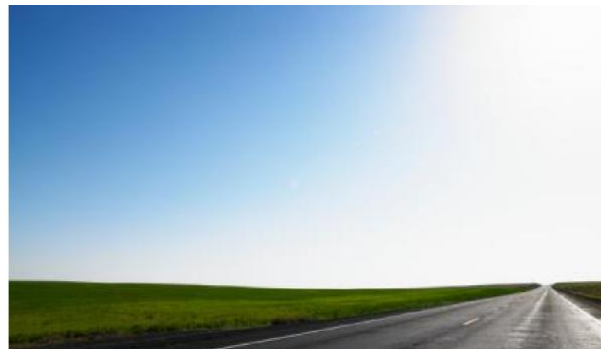
Conclusiones

Conclusiones

- El nivel de satisfacción de los usuarios del canal de atención Web de la Superintendencia de Salud es de 33% neto. En términos generales podemos decir, que esta evaluación es insuficiente y solo tres de cada diez usuarios se encuentran satisfechos con el servicio entregado. Los usuarios de la R.M. presentan mayor porcentaje de usuarios insatisfecho. En comparación con los otros canales de atención, el canal presencial presenta los mayores niveles de satisfacción, seguido del canal telefónico y significativamente menor es en el canal de atención Web.
- Las principal razón de insatisfacción de los usuarios da cuenta de la incapacidad para responder las consultas/problemas.
- Los usuarios que lograron respuesta o solución a su requerimiento presentan mayor nivel de satisfacción que aquellos que no lograron respuesta o solución. Es importante precisar, que independiente a la respuesta o solución de la consulta/reclamo es importante que el orientador deje claro al usuario su poder de resolución, con la finalidad de no crear mayores expectativas del servicio e insatisfacción a los usuarios. Es recomendable tener un protocolo de atención y respuesta frente a la imposibilidad de solución.
- El nivel de lealtad de los usuarios con el canal Web de la Sup. de Salud, presenta similares características que la satisfacción global del canal. Solo cuatro de cada diez usuarios de clasifican como leales, es decir, para próximas consultas o reclamos existe una baja probabilidad de utilizar el canal Web.
- Las expectativas de los usuarios eran positivas, principalmente en términos de solución a su requerimiento y una buena orientación. No se observan diferencias estadísticamente significativas a nivel de los segmentos analizados (RM y Regiones).
- Respecto a la comparación con otras instituciones con atención Web, se declara que es igual a otras instituciones. Solo cerca del 40% de los entrevistado valora a la Sup. de Salud frente a otras instituciones
- Los usuarios que realizan su consulta vía Web, son principalmente “afiliados” (71%), y de isapres. en segundo lugar “familiares o amigo del afiliado”.

Conclusiones

- cerca de cuatro de cada diez usuarios declara conocer las materias que puede reclamar en la Sup. de Salud. Y las principales materias declaradas son: “resolver diferencias con Isapre y Fonasa”, “licencias médicas/impagas” e “incumplimiento de contrato por parte de las isapres”
- De acuerdo al modelo de calidad de servicio del canal de atención Web de la Sup. de Salud, podemos decir que la fortaleza del servicio esta dada por la accesibilidad. Por otro lado, los contenidos de la página Web es la debilidad en todos sus atributos.
- En términos de importancia de las distintas dimensiones, la más valorada por los usuarios son:
 - Accesibilidad al servicio
 - Contenidos de la página Web
 - Atención entregada, principalmente claridad y precisión de la información.
- Respecto al mejoramiento continuo del servicio, se debe poner énfasis en los contenidos de la página Web, principalmente que de orientación y utilidad para los usuarios
- La percepción de imagen global de la Sup. de Salud por parte de los usuarios del canal de atención Web es similar a los indicadores de satisfacción y lealtad. Los atributos peor evaluados son la imparcialidad y la rigurosidad en el cumplimiento del trabajo.
- La mayoría de los usuarios declara haberse informado por intermedio de la Isapre, Internet y por la isapre.
- A los usuarios le gustaría recibir información mayoritariamente por televisión, en segundo termino por mail y prensa escrita..
- Finalmente, solo la mitad de los usuarios del canal de atención Web obtuvo respuesta a su consulta o reclamo.



Estudio Calidad de Servicio

Canal de atención Web

Superintendencia de Salud

Fecha: Septiembre 2007

Cliente:



SUPERINTENDENCIA DE SALUD
POR UNA SALUD FUERTE



FEEDBACK

