

FICHA ESTUDIO SUBSECRETARIA DE PREVISIÓN SOCIAL

Identificación	Nombre del Estudio:	SATISFACCIÓN PROCESOS DE ATENCIÓN A CLIENTES PARA LA REFORMA PREVISIONAL																																				
	Palabras claves:	Reforma Previsional / Satisfacción de clientes / Atención de Clientes																																				
	Institución:	Subsecretaria de Previsión Social																																				
	Autor:	IPSOS																																				
	Fecha de realización:	Mayo 2009																																				
Metodología	Tipo metodología	Cuantitativa																																				
	Técnicas de levantamiento de información:	Encuesta telefónica																																				
	Cobertura	Regiones agrupadas por marcozonas.																																				
	Período de la data:	Marzo-mayo 2009																																				
Síntesis	<p>Encuesta de Satisfacción de clientes sobre puntos de atención INP, Municipios y AFP. Se aplicó una encuesta telefónica a una muestra de 3.260 casos de todas las regiones agrupados por macrozona. Concentra análisis en entrega de beneficios de la reforma: PBS y APS de invalidez y vejez.</p> <p>La encuesta mide la satisfacción de usuarios en relación a las variables de atención, acceso, infraestructura, tiempo de espera, personal, información disponible, entre otros. Se presenta un detalle de la evaluación por cada uno de estos ámbitos, y sobre los factores que más inciden en la evaluación global por ámbito.</p> <p>Identifica focos de mejora por ámbito y por institución.</p> <p>Síntesis de satisfacción general y variables de mayor impacto-</p>																																					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones de calidad</th> <th>Categorías</th> <th>Impacto en la satisfacción del factor</th> <th>Satisfacción general (notas 6 y7)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Habilidad : Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.</td> <td>• Competencia</td> <td>13%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Capacidad de Respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.</td> <td>• Tiempo de Respuesta</td> <td>36%</td> <td>77%</td> </tr> <tr> <td>• Comunicación</td> <td>13%</td> <td>84%</td> </tr> <tr> <td>• Accesibilidad al servicio</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Empatía: Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.</td> <td>• Cortesía y Amabilidad</td> <td>11%</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>• Accesibilidad:</td> <td>13%</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.</td> <td>- Conexión expedida de los usuarios</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>- Las instalaciones adecuado</td> <td>7%</td> <td>81%</td> </tr> <tr> <td>• Condiciones Ambientales (Infraestructura)</td> <td>7%</td> <td>82%</td> </tr> </tbody> </table>				Dimensiones de calidad	Categorías	Impacto en la satisfacción del factor	Satisfacción general (notas 6 y7)	Habilidad : Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.	• Competencia	13%	90%	Capacidad de Respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.	• Tiempo de Respuesta	36%	77%	• Comunicación	13%	84%	• Accesibilidad al servicio			Empatía: Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.	• Cortesía y Amabilidad	11%	92%	• Accesibilidad:	13%	86%	Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	- Conexión expedida de los usuarios			- Las instalaciones adecuado	7%	81%	• Condiciones Ambientales (Infraestructura)	7%
Dimensiones de calidad	Categorías	Impacto en la satisfacción del factor	Satisfacción general (notas 6 y7)																																			
Habilidad : Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.	• Competencia	13%	90%																																			
Capacidad de Respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.	• Tiempo de Respuesta	36%	77%																																			
	• Comunicación	13%	84%																																			
	• Accesibilidad al servicio																																					
Empatía: Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.	• Cortesía y Amabilidad	11%	92%																																			
	• Accesibilidad:	13%	86%																																			
Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	- Conexión expedida de los usuarios																																					
	- Las instalaciones adecuado	7%	81%																																			
	• Condiciones Ambientales (Infraestructura)	7%	82%																																			
Conclusiones	<ul style="list-style-type: none"> La satisfacción global con la atención recibida para realizar el trámite de PBS o APS alcanza un TTB de 86 puntos (Satisfechos + Muy Satisfechos (Nota 6 y 7)), los usuarios manifiestan espontáneamente que recibieron una buena atención, ágil, amable y cordial y que el flujo de atención como tal es óptimo, sin embargo algunos entrevistados mencionan que esperaban que los tiempos de atención fueran más cortos. 																																					

- El canal de atención con mejor desempeño es el INP, mientras que el canal de AFP presenta el desempeño menos favorable.
- Los tiempos de espera son el proceso que tiene mayor impacto en la satisfacción global.
- El acceso a las oficinas, el conocimiento de la persona que atiende y la información disponible en la oficina ocupan la segunda posición en nivel de impacto contra la satisfacción general
- Acceso a las oficinas, desde el punto de vista de canales todas las evaluaciones son similares, levemente inferior la evaluación del canal AFP.
- Conocimiento de la persona que lo atendió el atributo de mayor relevancia en este procesos es “La capacidad de responder y entregar la información que los usuarios necesitan”.
- La infraestructura obtiene la segunda posición en bajo desempeño, después de los tiempos de espera.

Link al estudio
completo

[SATISFACCIÓN PROCESOS DE ATENCIÓN A CLIENTES PARA LA REFORMA PREVISIONAL](#)