Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos 2021

Ministerio de Hacienda

Resultados Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez - COMPIN

Subsecretaría de Salud Pública
COMPIN

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Secretaría de Modernización

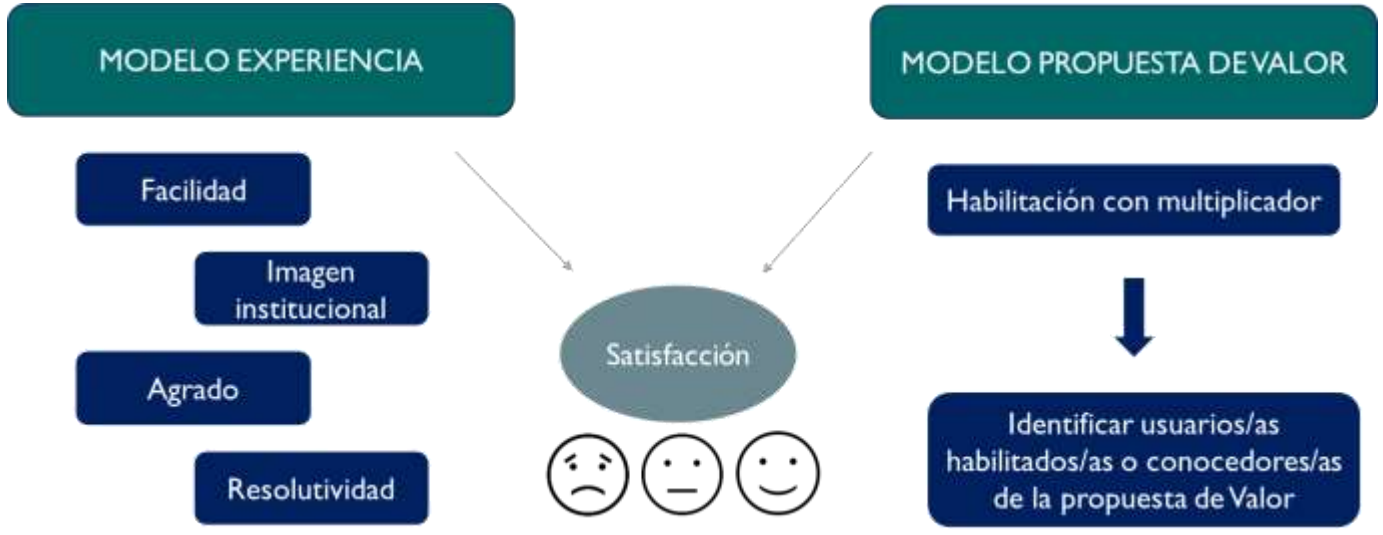
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

ANTECEDENTES

El presente estudio, que busca medir la satisfacción que otorgan los/as usuarios/as al servicio recibido por COMPIN con los trámites vinculados a licencias médicas y otros, enmarcándose dentro del estudio solicitado por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda, la cual busca aportar en la mejora de la satisfacción de los ciudadanos a partir de diversas iniciativas, entre ellas la coordinación de la medición de satisfacción mediante una herramienta que sea aplicada de forma independiente y con un formulario y metodologías que favorezcan el aprendizaje de las instituciones en el tiempo (comparándose consigo mismas) y entre funciones/ interacciones similares.

Para ello, se utiliza una metodología desarrollada al alero de los proyectos de modernización apoyados por el BID, que se caracteriza por medir la satisfacción de la última experiencia de los usuarios con la institución y cada uno de sus canales de atención.

El modelo de evaluación de experiencia del presente estudio busca medir los siguientes aspectos:



OBJETIVOS

Objetivo General

- Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido por los usuarios de los servicios públicos de Chile. En la presente consultoría se medirá la satisfacción usuaria, se analizarán los resultados y se generarán recomendaciones de mejora para las instituciones participantes.

Objetivos Específicos

- Medir el nivel de satisfacción global neta de la experiencia de los usuarios con el servicio ofrecido y según los diferentes productos y canales de atención de las instituciones participantes.
- Medir el nivel de satisfacción global neta según distintos tipos de usuarios, grupos etarios u otras desagregaciones relevantes para la construcción de la medición de seguimiento de las instituciones participantes.
- Determinar y cuantificar los factores y "drivers" más relevantes para la satisfacción de los diferentes tipos de usuarios, según servicio/producto y canal de atención.

FICHA METODOLÓGICA



El estudio implementó como técnicas de recolección de información **Encuestas Telefónicas mediante sistema CATI.**



La **unidad de análisis** corresponde a usuarios de diversos trámites realizados en la COMPIN, hayan realizado su trámite vía presencial, web o telefónica.



La **muestra** corresponde a **4.457** casos, con un error de 1,5% a un 95% de confianza, considerando varianza máxima.



El **muestreo** fue probabilístico con cuotas por canal de postulación (digital, telefónico y presencial) y por trámite. Asimismo, los casos fueron ponderados tanto por canal como por trámite, manteniendo las proporciones del universo.



La **aplicación** de encuestas telefónicas se realizó entre el 17 de agosto y el 06 de octubre de 2021.



Para alcanzar la muestra se realizó un total de **18.545 llamados** , dando una **tasa de respuesta** fue de 24,04%.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda

UNIVERSO Y MUESTRA

Logro por trámite y canal de atención

	Universo informado	Web propuesto	Web alcanzado	Universo informado	Telefónico propuesto	Telefónico alcanzado	Universo informado	Presencial propuesto	Presencial alcanzado	Total propuesto trámite	Total alcanzado trámite
Discapacidad	18.804	397	766	0	0	0	0	368	0	765	766
Estado de Resolución	7.614.229	400	482	333.261	400	840	0	0	0	800	1322
Recurso de Reposición	46.840	397	584	0	0	0	45.442	397	217	794	801
Ley Sanna	0	0	0	0	0	0	2.348	181	5	181	5
Apelación Isapre Ds3	61.423	397	397	0	0	0	0	0	0	397	397
Recurso de Reposición Isapre	15.550	390	104	0	0	0	0	0	131	390	235
Modificación Isapre	203.888	399	607	0	0	0	0	0	0	399	607
Otros trámites	0	0	0	0	0	0	2.262	340	324	340	324
Total	7.960.734	2380	2940	333.261	400	840	50.052	1286	677	4066	4457

FACTOR DE EXPANSIÓN E INCIDENCIAS

Ponderador

El ponderador tiene por objetivo extrapolar los resultados obtenidos en función del canal de ingreso y trámite realizado, pudiendo representar los resultados de la muestra alcanzada en función del universo declarado por el servicio.

Trámite	Web	Telefónica	Presencial
Discapacidad	0,0130953		
Estado de Resolución	8,4269738	0,2116401	
Recurso de Reposición	0,0427855		0,1117096
Ley Sanna			0,2505076
Apelación Isapre (Ds3)	0,0825341		
Recurso de Reposición Isapre	0,0797609		0,0448708
Modificación Isapre	0,1791826		

Incidencias del Trabajo de Campo

Las incidencias en el Trabajo de Campo consideran el total de llamados y los distintos posibles escenarios ante la forma de contacto.

Finalmente, se identifica la tasa de respuesta que, para el caso de COMPÍN, corresponde a un 24,04%.

Servicio	Total	Anuladas	Aplazados	Averiado	Cuota completa	Comunica ocupado	Contestador	No contesta	Encuesta correcta	Tasa de respuesta
COMPÍN	18545	381	2792	41	0	10	922	9941	4458	24,04%

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

DESCRIPCIÓN GENERAL

Subsecretaría de Salud Pública
COMPIN

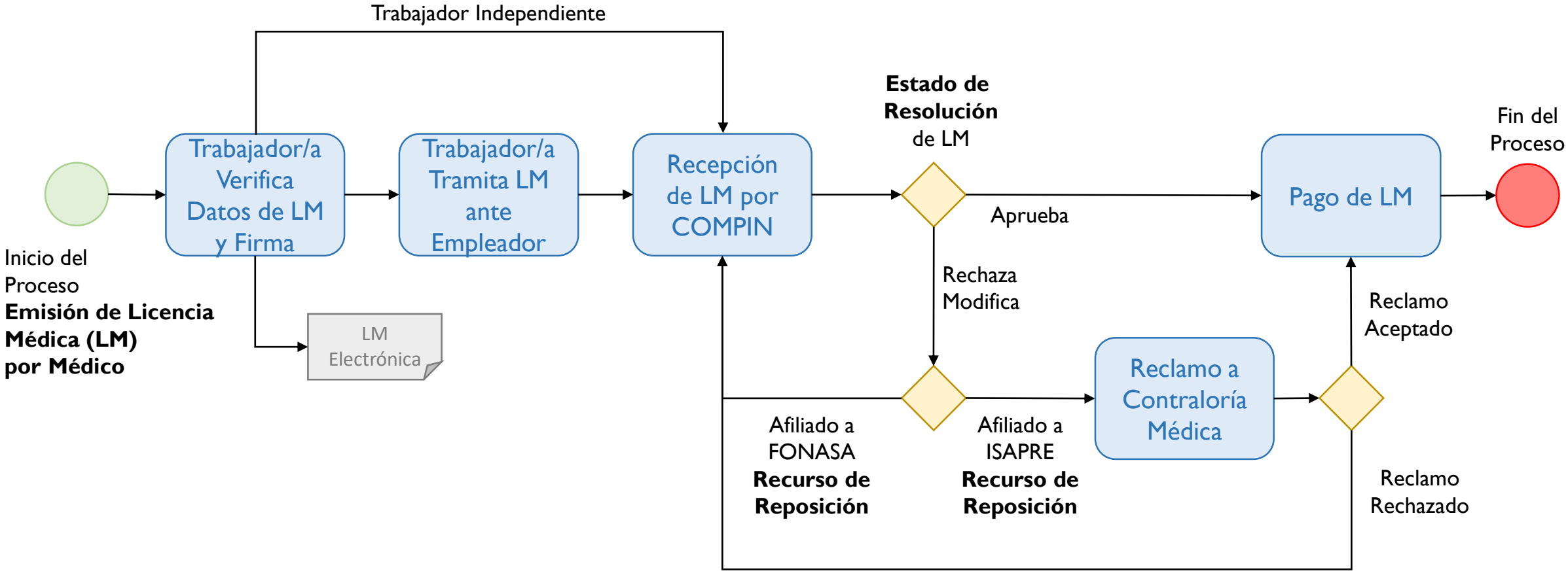
La **Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN)** es una unidad técnica administrativa y fiscalizadora conformada por profesionales del área de la salud, cuya misión es constatar, evaluar, declarar y certificar el estado de salud de las personas, su capacidad de trabajo y su recuperabilidad para que puedan optar a beneficios previsionales, asistenciales y/o estatutarios.

El año 2019, el COMPIN resolvió **4.096.464 licencias médicas**, con un tiempo de tramitación de 25,4 días desde recepción a pago. Durante el año 2020, la cantidad de licencias médicas rechazadas en primera instancia fue de 7,7% en promedio, llegando a mayo de 2021 a un promedio del 6,8%

Los **recursos destinados al COMPIN para el año 2021**, en el subtítulo 22, corresponde a $1.355.000 millones. De este presupuesto, un 82,4% están asignados al nivel central, un 15,3% están asignados para peritajes, y un 2,3% a talonario de licencias médicas.

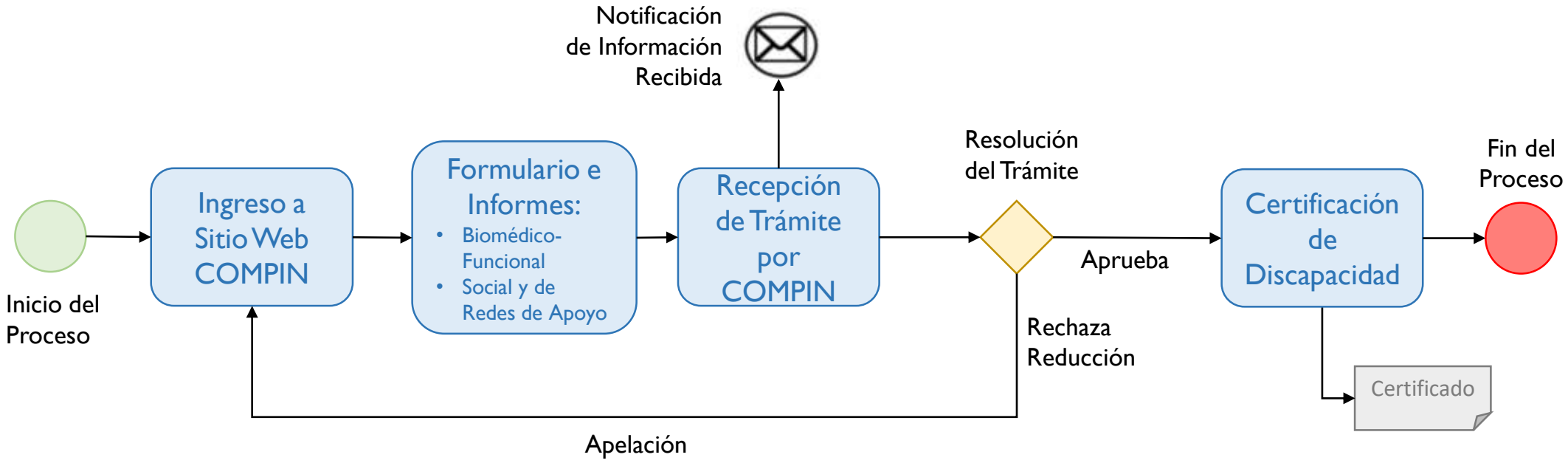
Fuente: Sitio Web Institucional COMPIN, BGI 2019 Subsecretaría de Salud Pública, Informe Ejecutivo COMPIN Nacional Mayo 2021, Ord. N°1702/21 de la Subsecretaría de Salud Pública

PROCESO: TRAMITACIÓN DE LICENCIA MÉDICA



Fuente: Entrevista a Usuarios/as y Personal de la Institución, Sitio Web Institucional COMPIN

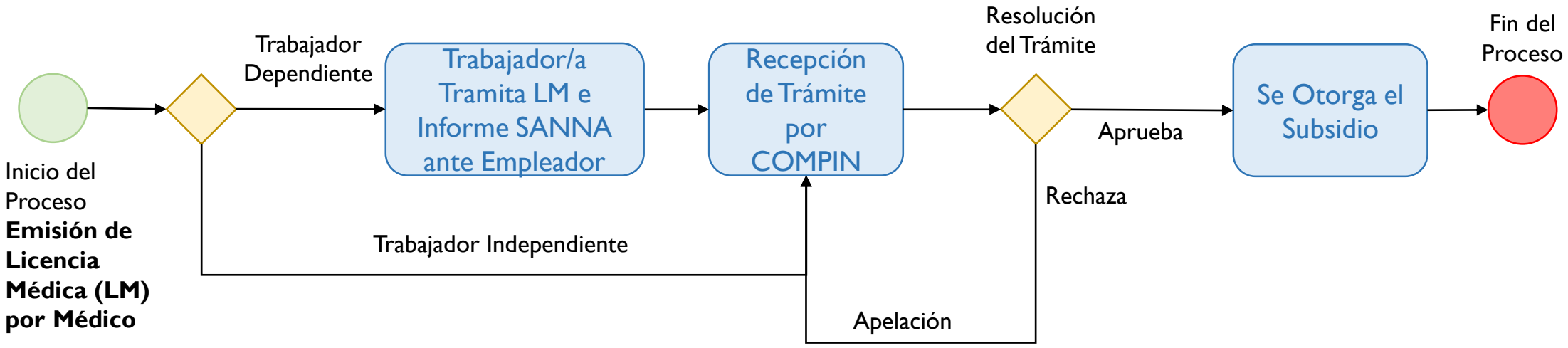
PROCESO: TRAMITACIÓN DE DISCAPACIDAD



Las personas con discapacidad **pueden acceder a una serie de programas y beneficios** para ellas con la Certificación por parte de la COMPIN, además de encontrarse inscrito en el Registro Nacional de la Discapacidad del Servicio de Registro Civil e Identificación

Fuente: Entrevista a Usuarios/as y Personal de la Institución, Sitio Web Institucional COMPIN

PROCESO: TRAMITACIÓN LEY SANNA



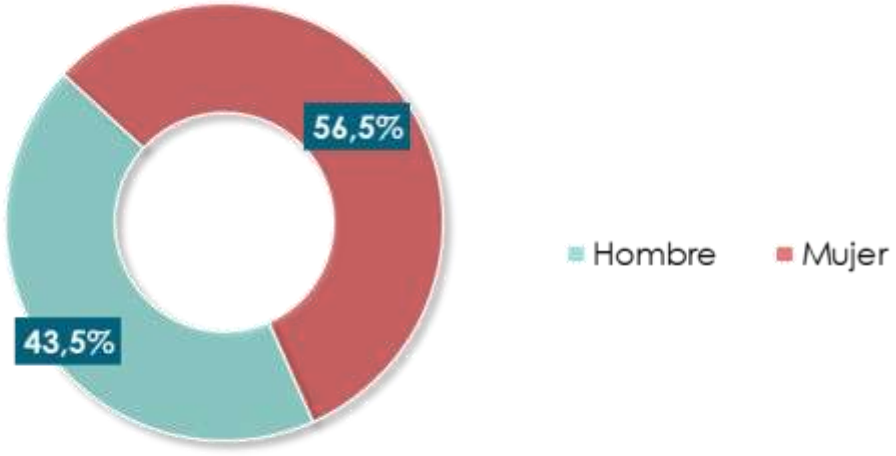
SANNA es la sigla de **Seguro para el Acompañamiento de Niños y Niñas**, que permite al padre y a la madre que tengan la calidad de trabajadores ausentarse justificadamente de su trabajo durante un tiempo determinado, con el fin de prestar atención, acompañamiento o cuidado personal a sus hijos e hijas mayores de un año y menores de 15 o 18 años de edad que se encuentren afectados por una condición grave de salud.

Fuente: Entrevista a Usuarios/as y Personal de la Institución, Sitio Web Institucional COMPIN

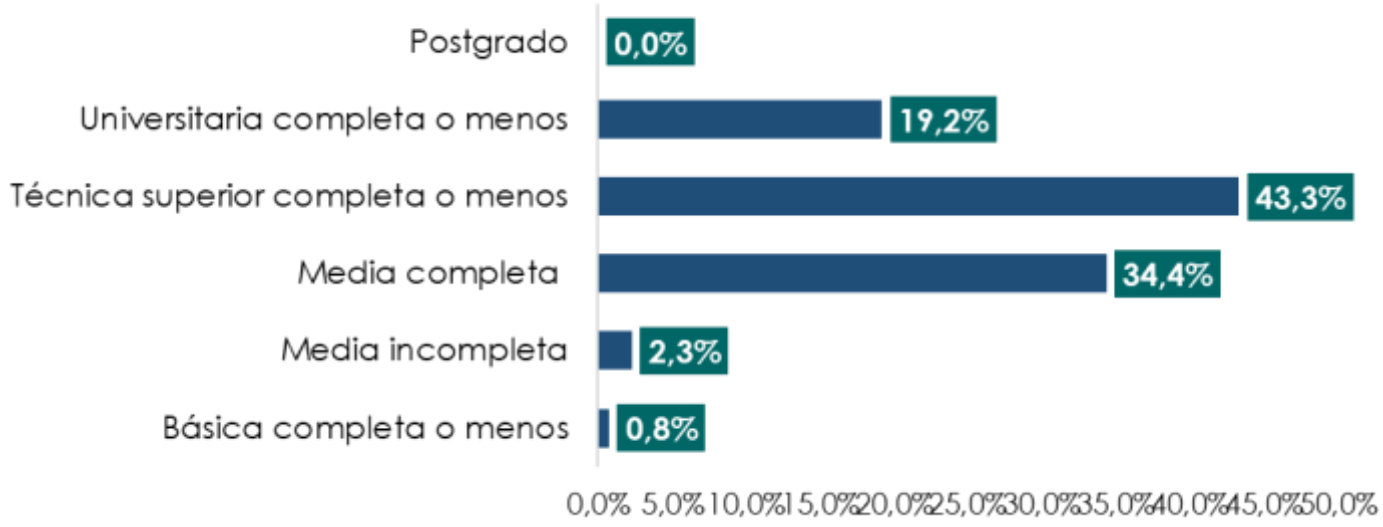
CARACTERIZACIÓN USUARIA

CARACTERIZACIÓN USUARIA

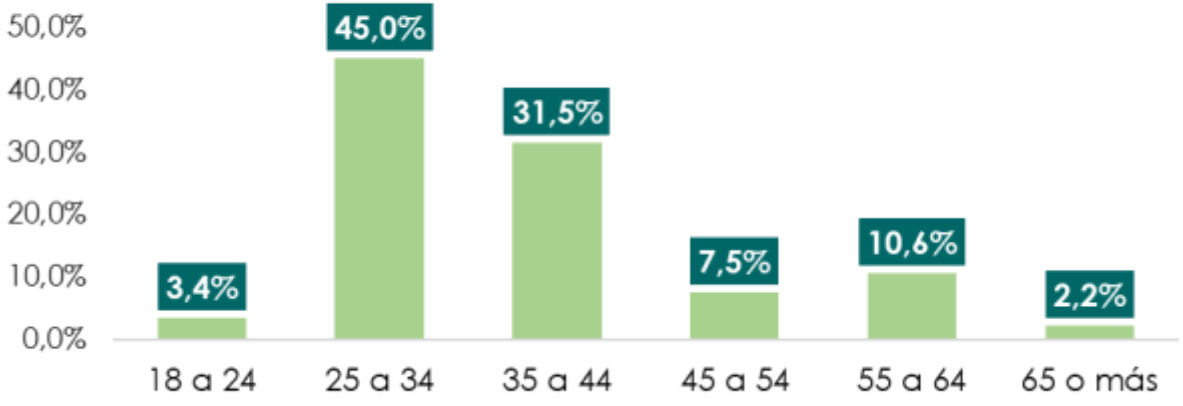
Sexo del entrevistado/a



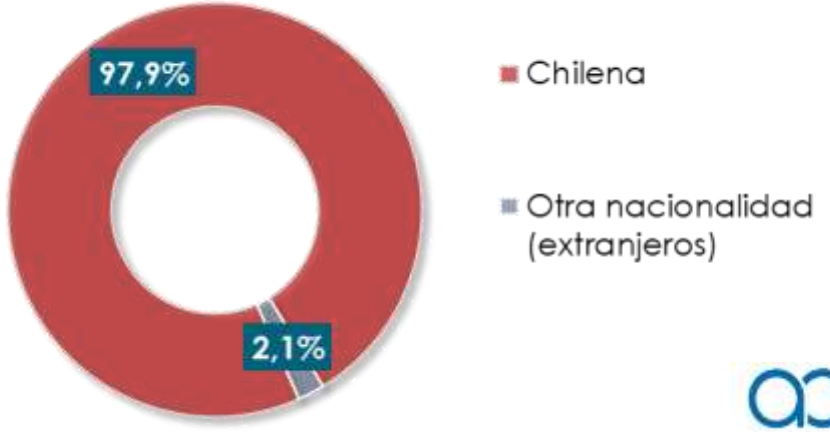
Nivel Educacional



Edad en tramos



Nacionalidad

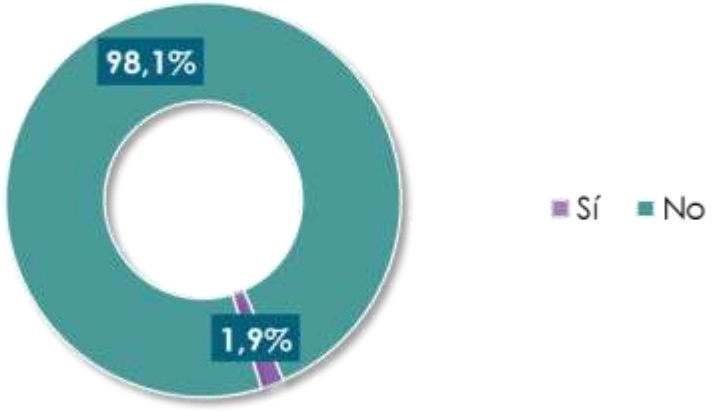


acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

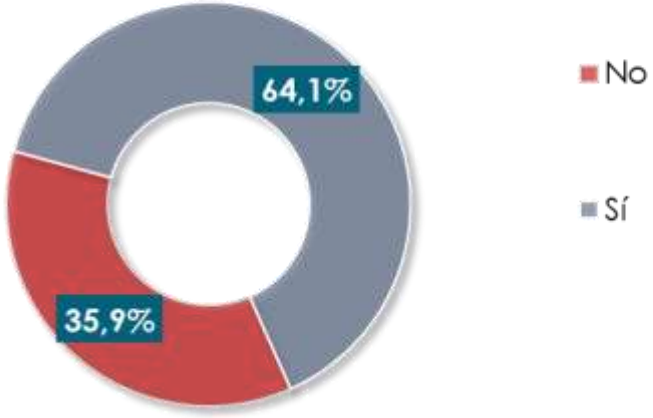
Ministerio de Hacienda

CARACTERIZACIÓN USUARIA

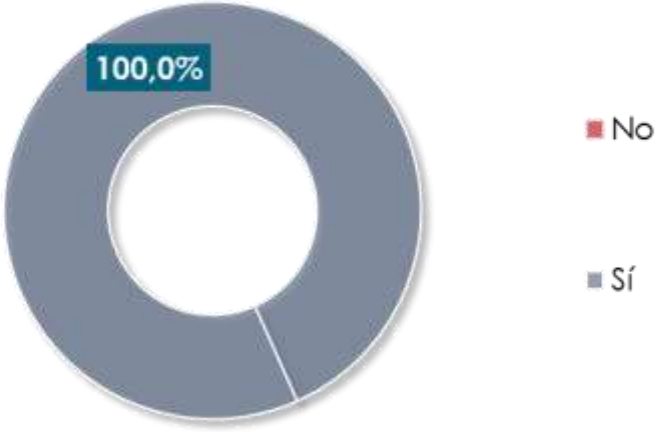
¿Pertenece a algún pueblo indígena u originario?



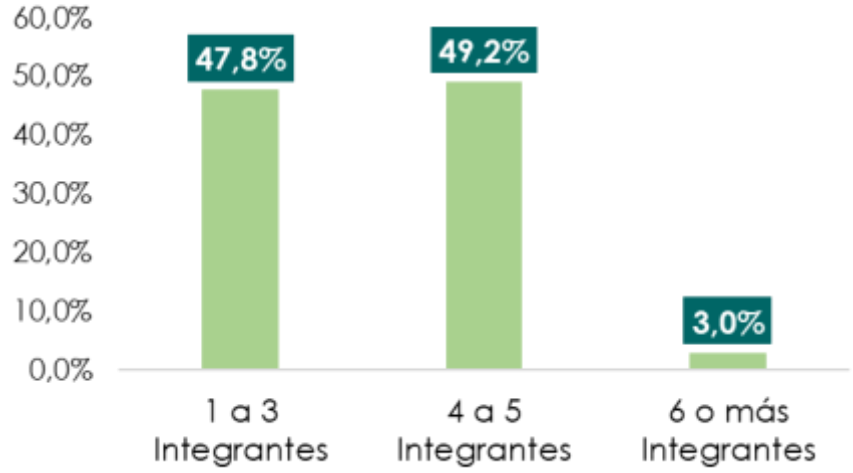
¿Es usted la persona que aporta el ingreso principal en este hogar?



¿Tiene Clave única?



N° Integrantes del Hogar



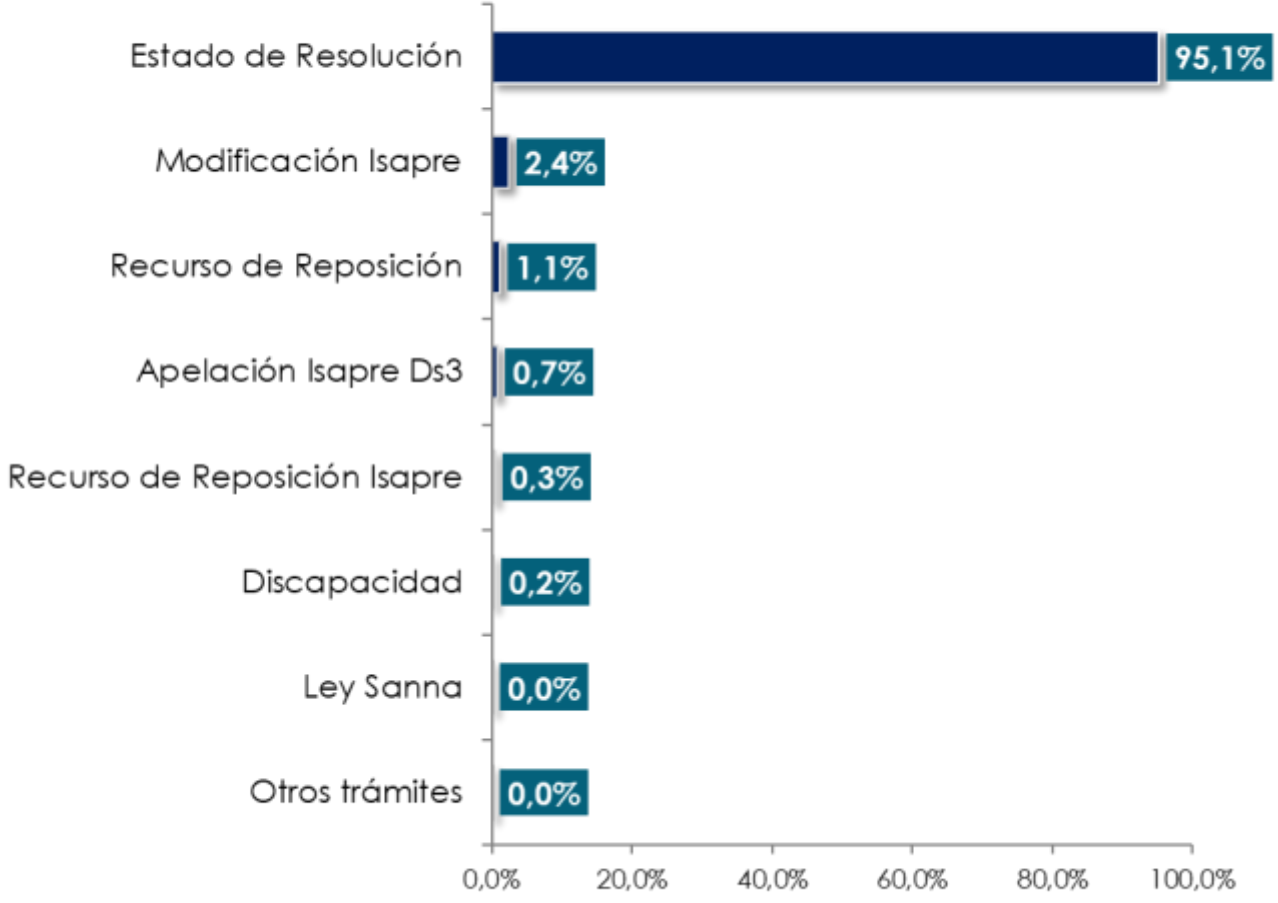
acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda

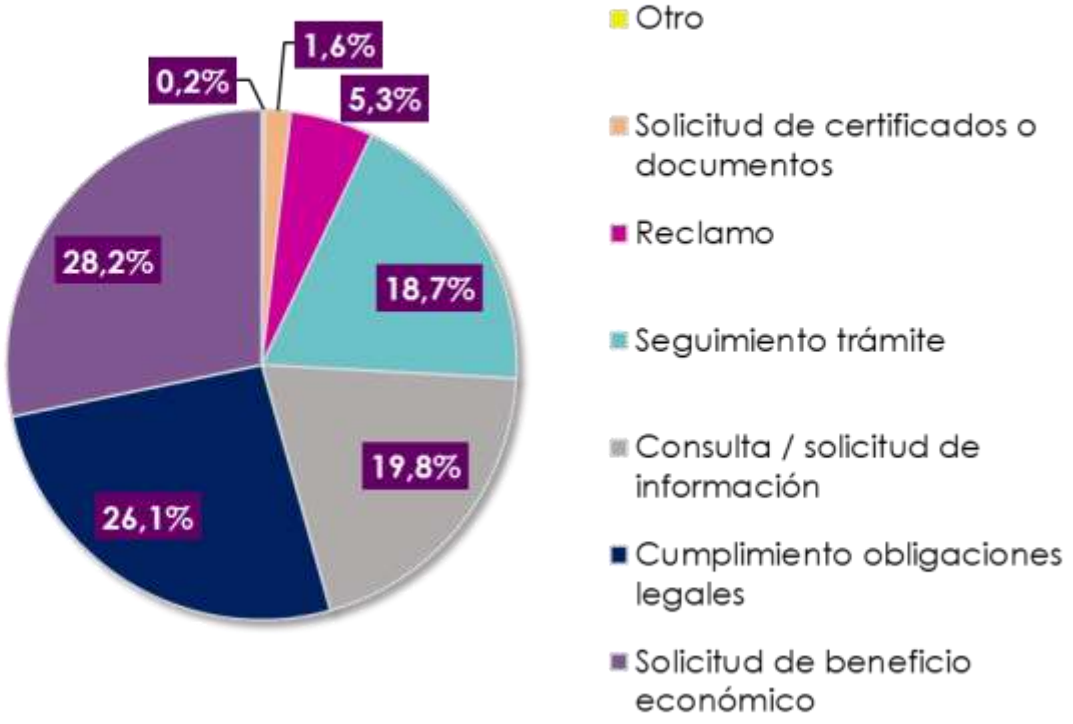
EXPERIENCIA DE USO ESPECÍFICA

TRÁMITE REALIZADO

Trámite evaluado



¿Me puede decir cuál fue el último trámite que realizó en la COMPIN?

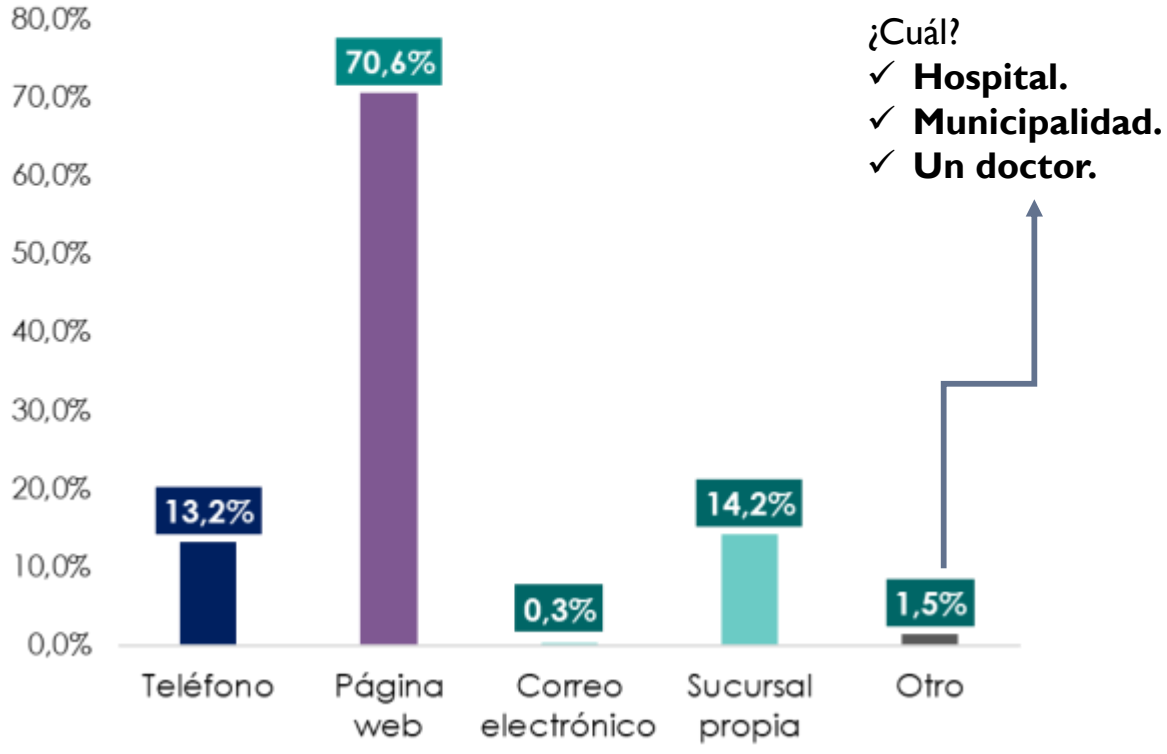


Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda

CANAL DEL TRÁMITE REALIZADO

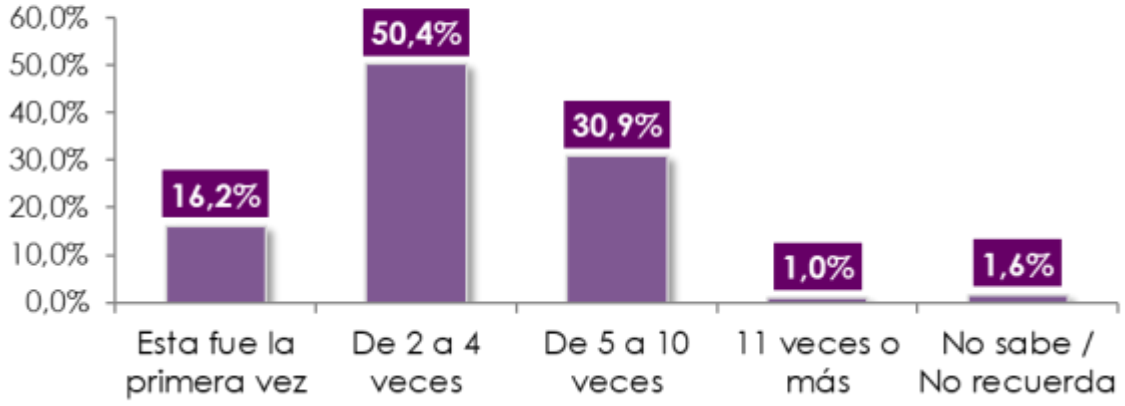
¿A través de qué canal hizo este trámite?



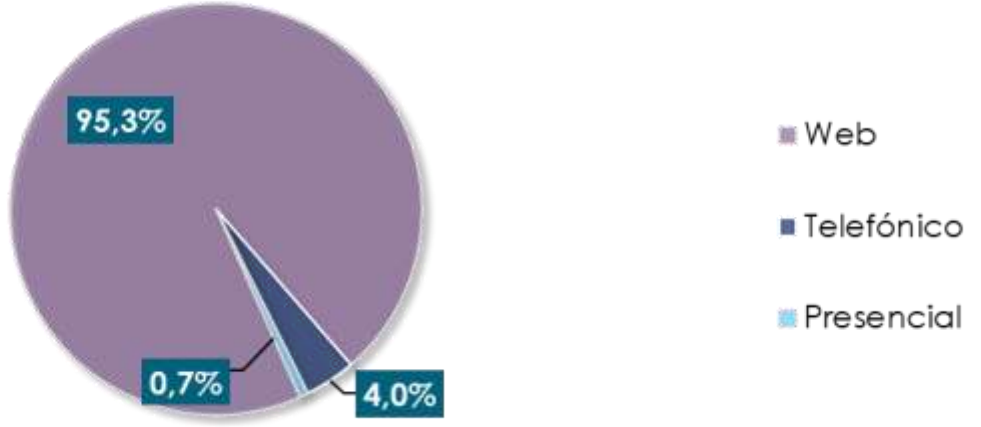
¿Cuál?

- ✓ **Hospital.**
- ✓ **Municipalidad.**
- ✓ **Un doctor.**

En los últimos 6 meses, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en la COMPIN?



Canal Evaluado

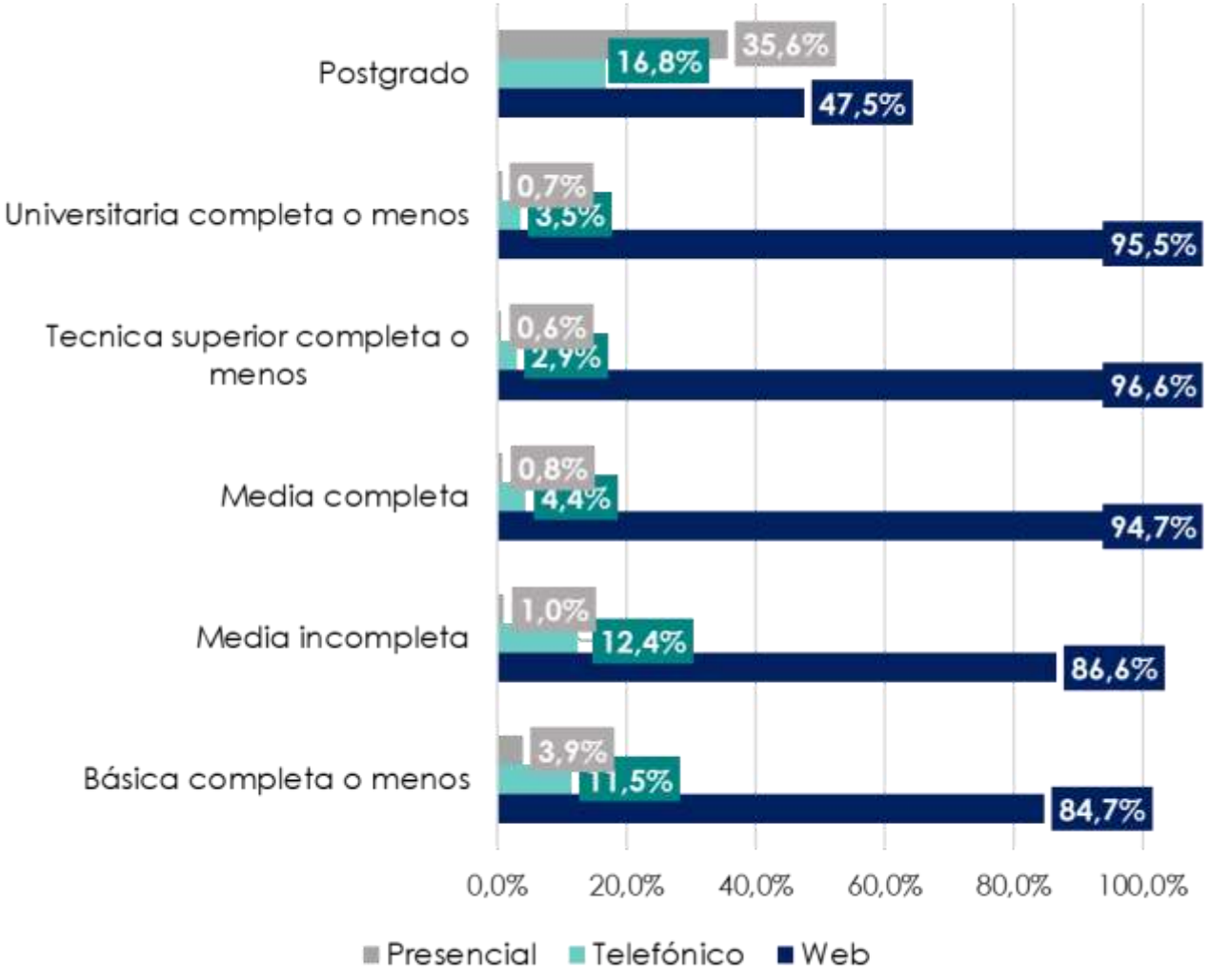


acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

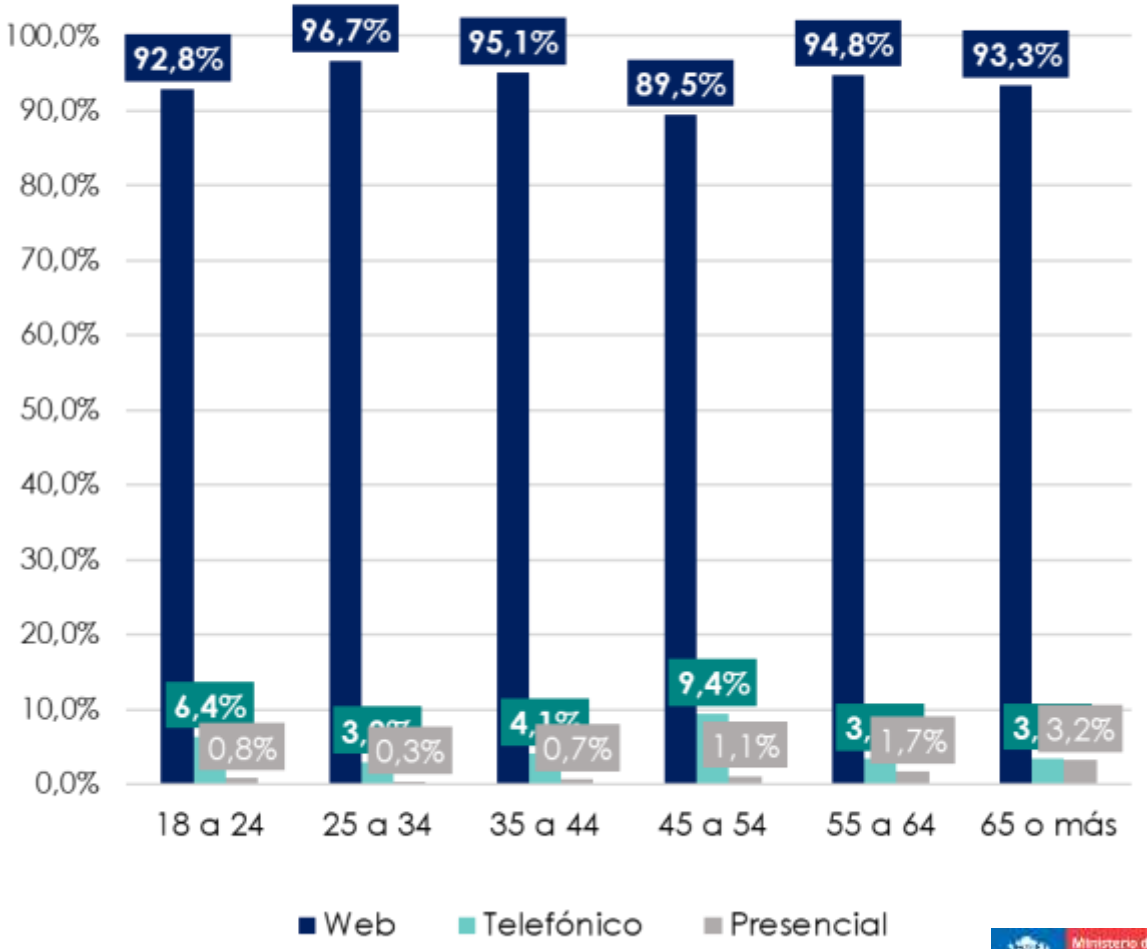
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Canal utilizado para realizar el trámite
Apertura según Nivel educacional y Edad

Canal utilizado según Nivel educacional



Canal utilizado según Edad

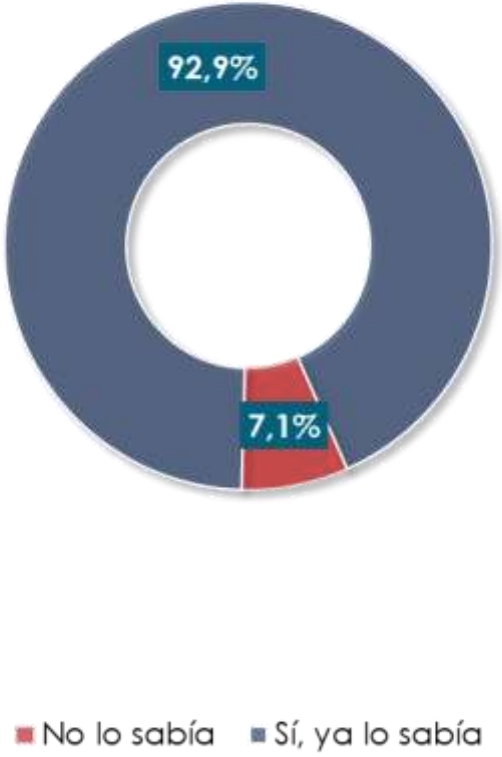


Análisis Profundos, Decisiones Claras

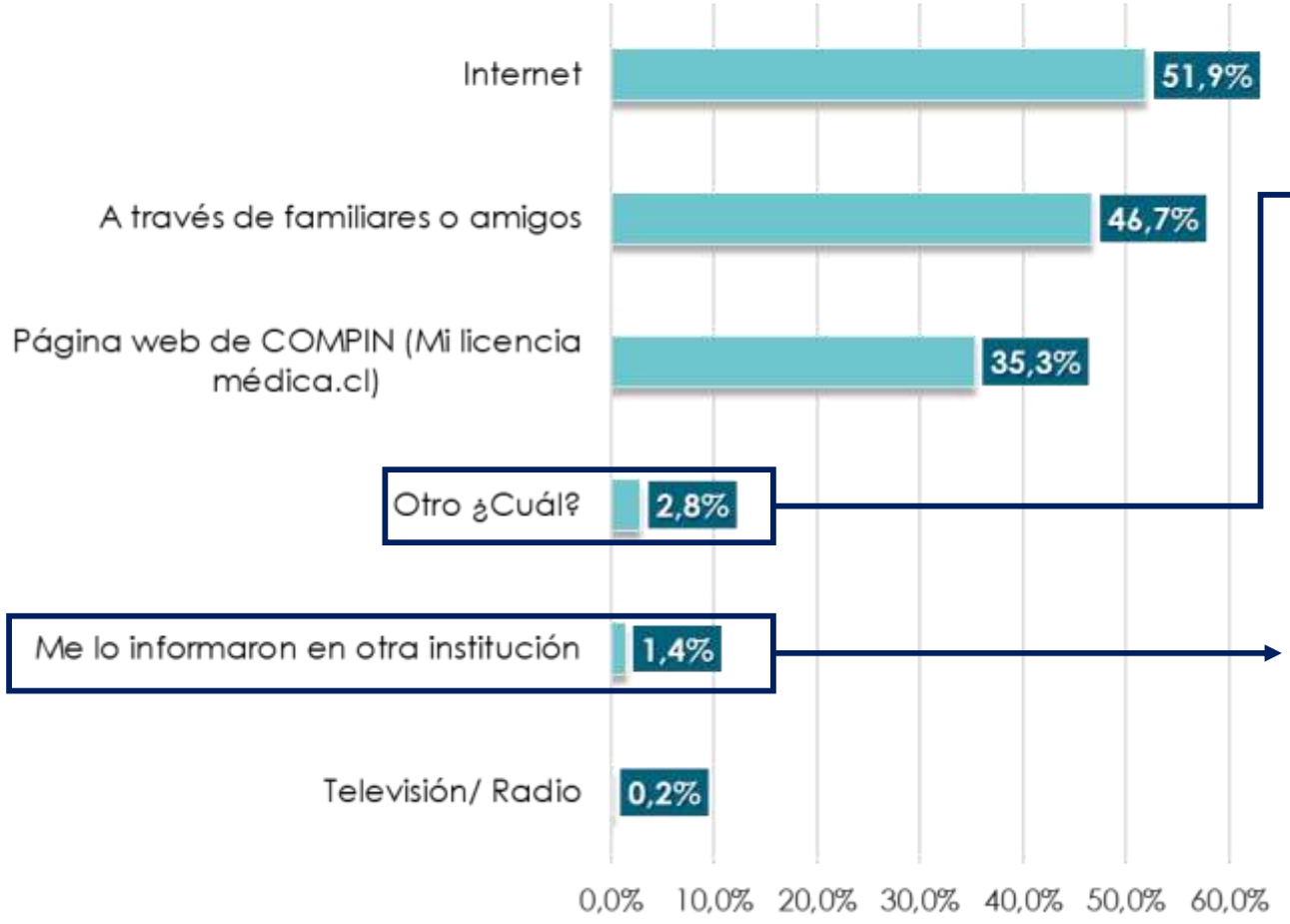
Ministerio de Hacienda

PROCESO DEL TRÁMITE

En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?



¿Cómo se enteró que debía hacer este trámite en COMPIN? (Respuesta múltiple)



Los mecanismos nombrados corresponden a:

- ✓ **Correo electrónico.**
- ✓ **Teléfono**
- ✓ **Mediante empleadores**
- ✓ **Mediante asistente social**
- ✓ **Isapre y Fonasa**
- ✓ **Cajas de compensaciones**

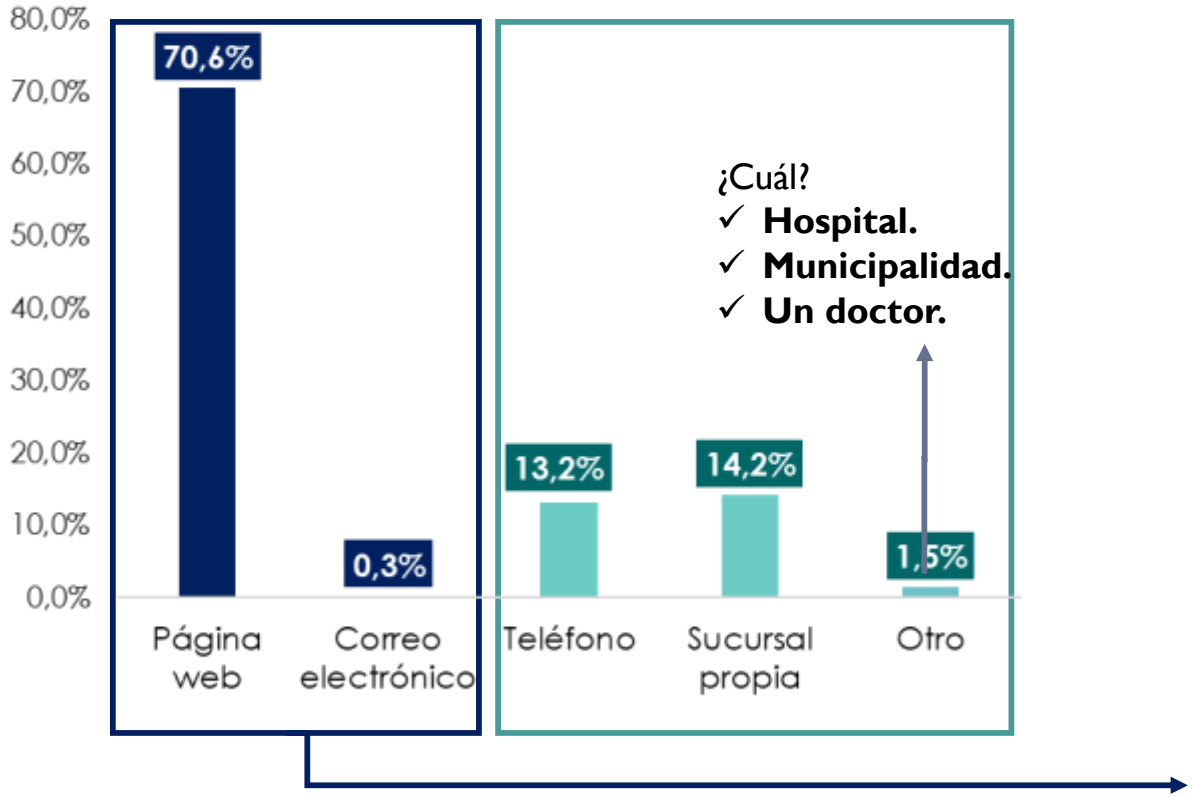
Las instituciones nombradas corresponden a:

- ✓ **Cajas de compensaciones: Los Andes, Los Héroes, La Araucana**
- ✓ **Isapre**
- ✓ **Fonasa**
- ✓ **Municipalidad**
- ✓ **Consultorio**
- ✓ **Trabajo**

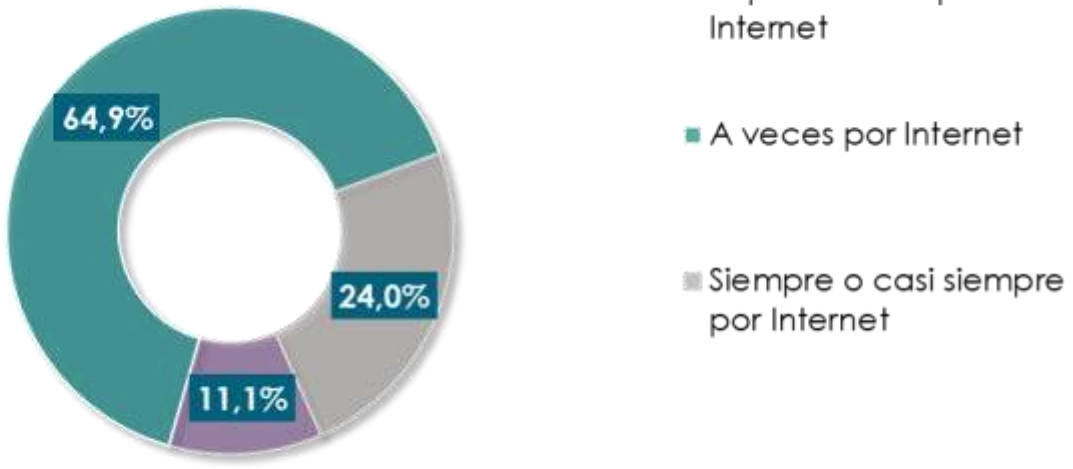
Análisis Profundos, Decisiones Claras

EXPERIENCIA DE USO DIGITAL

¿A través de qué canal hizo este trámite?



Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámite?

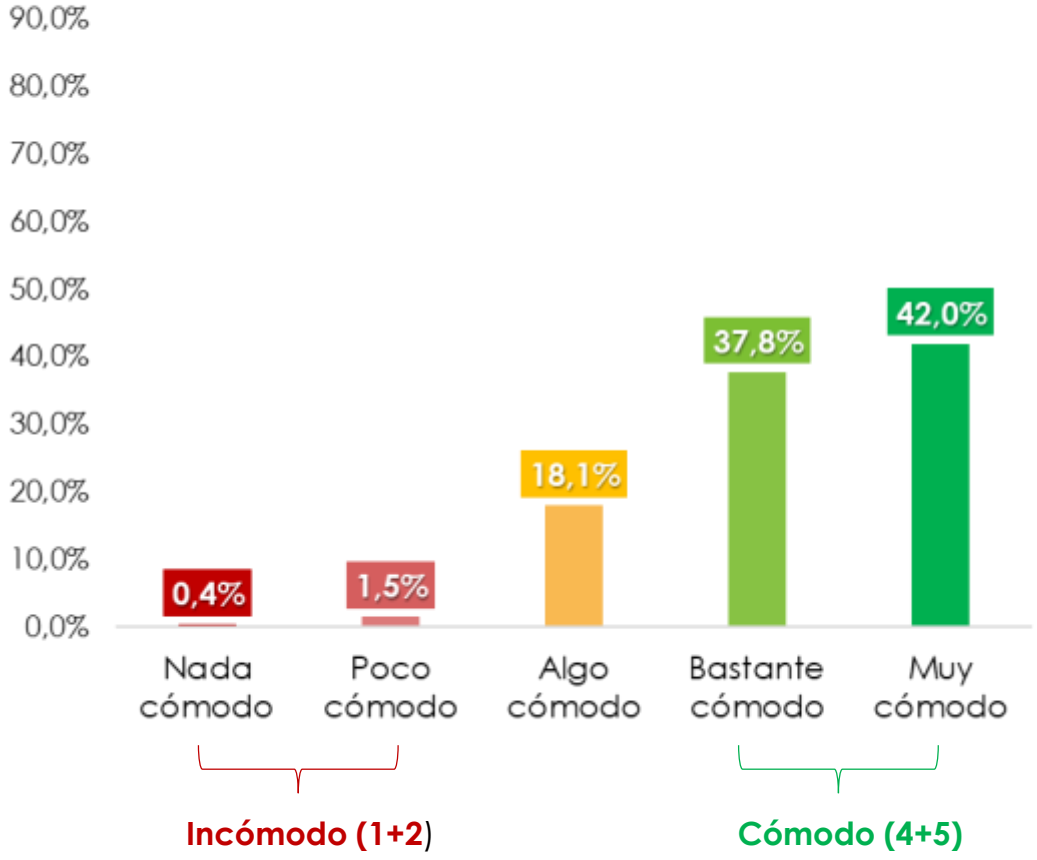


Análisis Profundos, Decisiones Claras

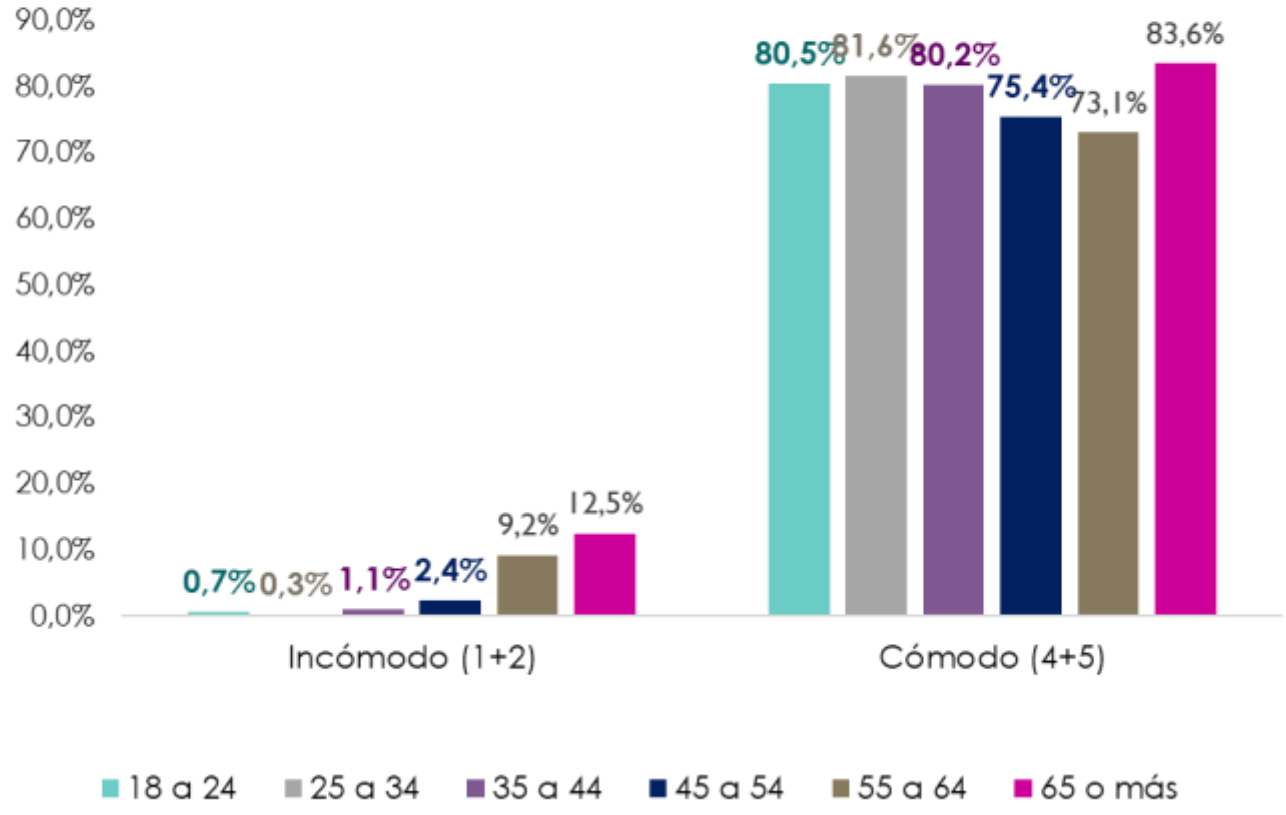
Ministerio de Hacienda

EXPERIENCIA DE USO - Comodidad de conexión a internet

Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?*



Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?

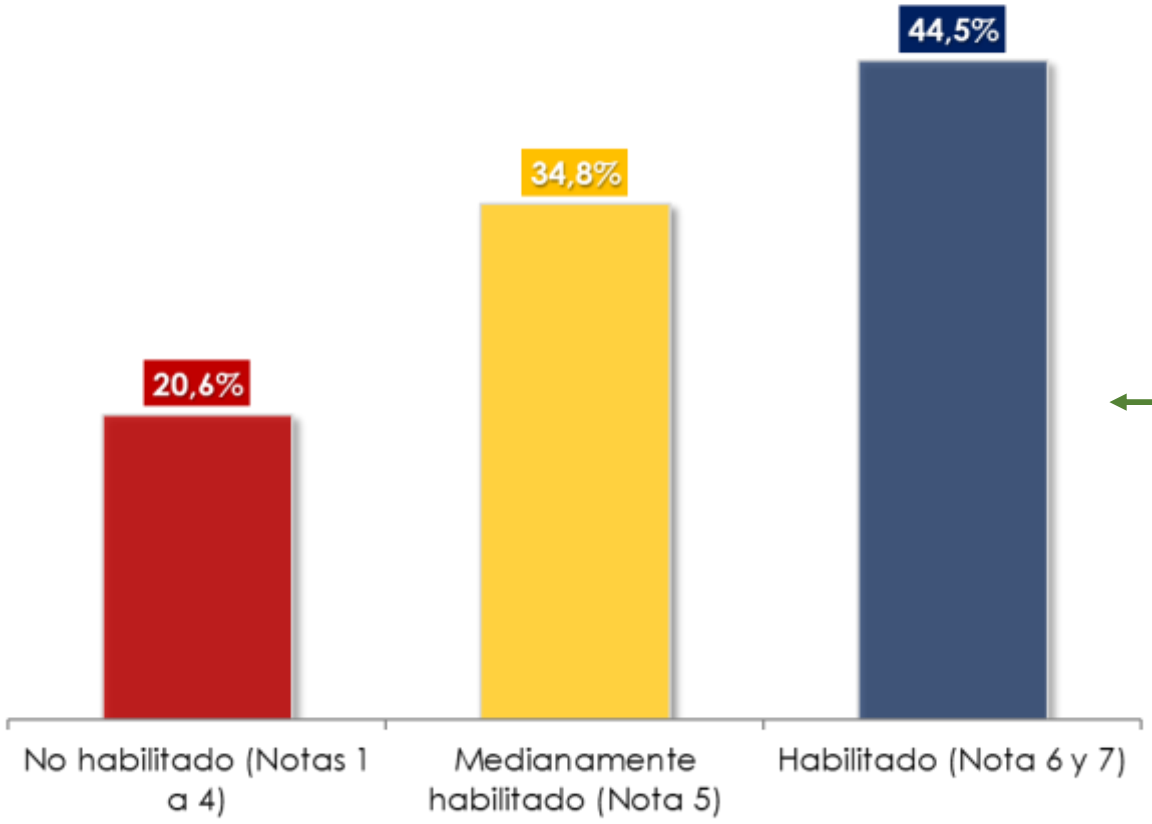


*El 0,2% restante declara no usar o usar muy poco internet.

HABILITACIÓN

Indica el nivel de conocimiento de los productos y servicios institucionales

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de COMPIN (a través de oficinas, televisión, Página web, correos electrónicos, insertos en el diario, etc.) y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es "muy en desacuerdo" y 7 "muy de acuerdo" ¿Cuál es su ni



Usuarios Habilitados		
No habilitado	Medianamente	Habilitado
Nota 1 a 4	Nota 5	Nota 6 y 7

Promedio de notas de cuatro variables

- Respecto a la información… Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la COMPIN y aprovechar al máximo sus ventajas (Nota 1 a 7)
- Respecto a la información… Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de la COMPIN más fácilmente (Nota 1 a 7)
- Respecto a la información… Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en la COMPIN (Nota 1 a 7)
- Respecto a la información… Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios (Nota 1 a 7)

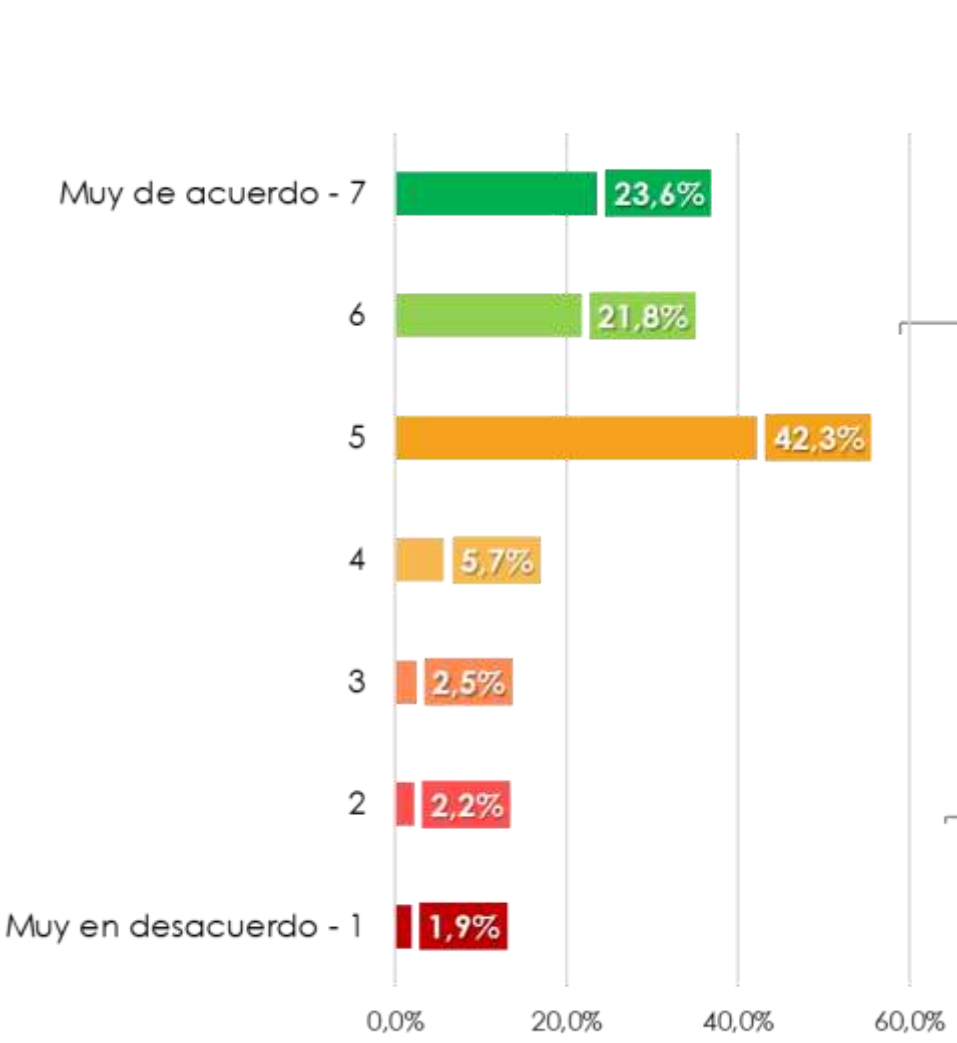
*Se excluyen categorías No sabe / No responde por la poca cantidad de casos.

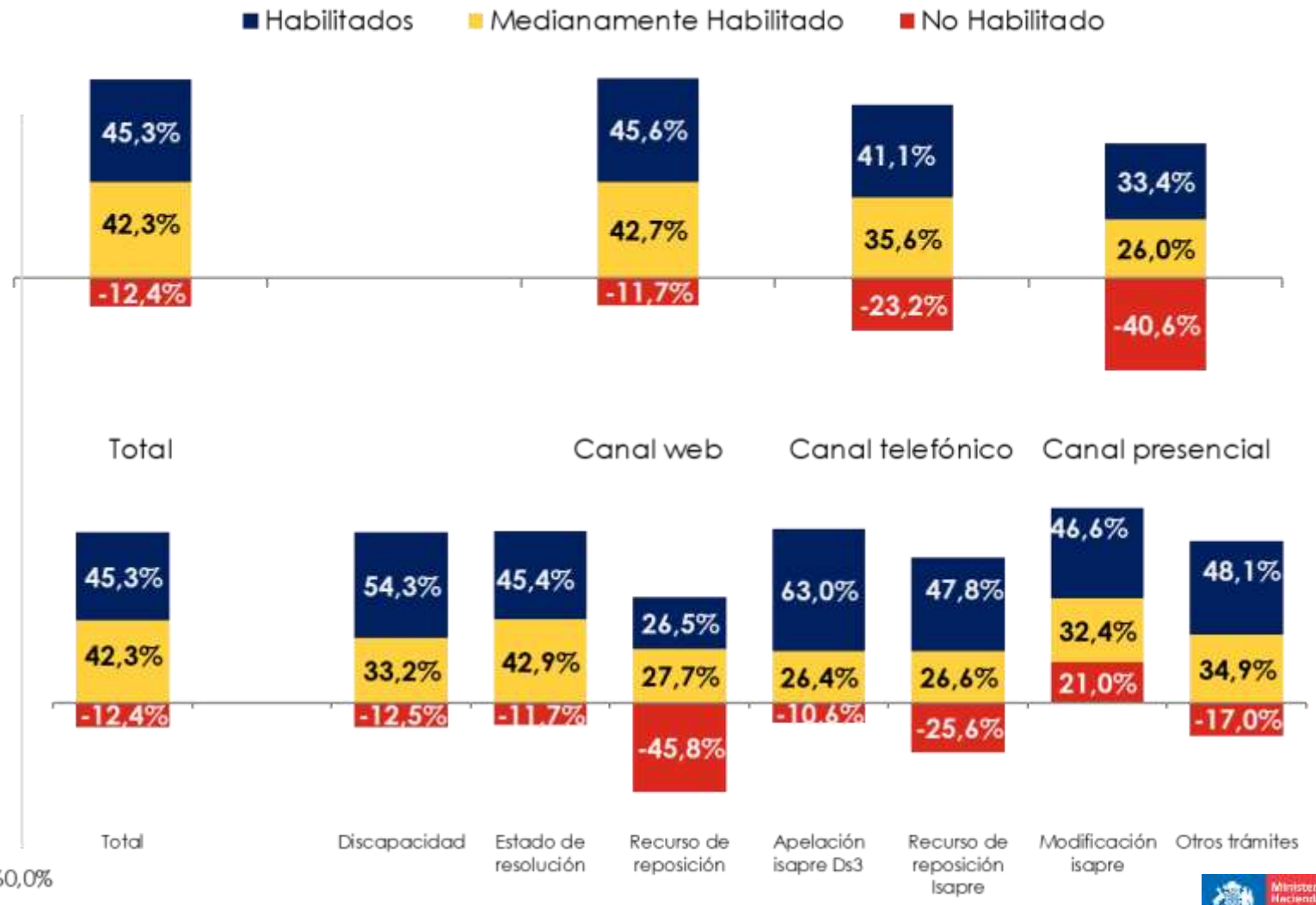
acnexo Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda

HABILITACIÓN - La información recibida por parte de COMPIN le sirve para...
-Apertura por canal y trámite

"Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la COMPIN y aprovechar al máximo sus ventajas"



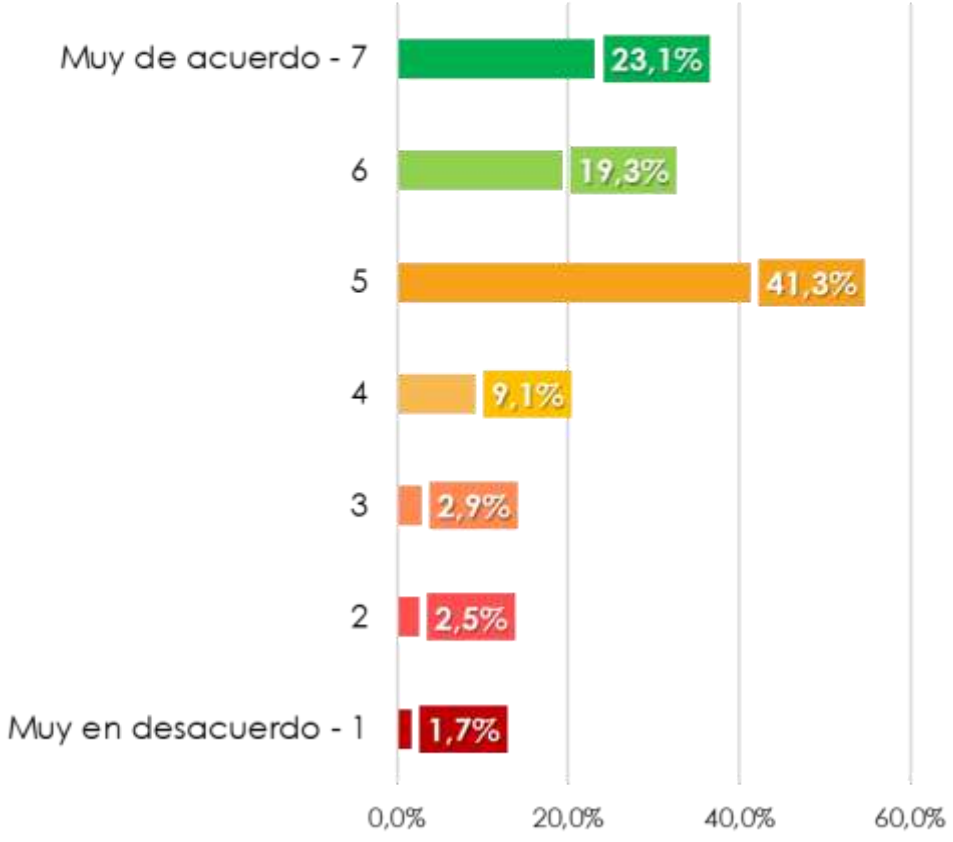


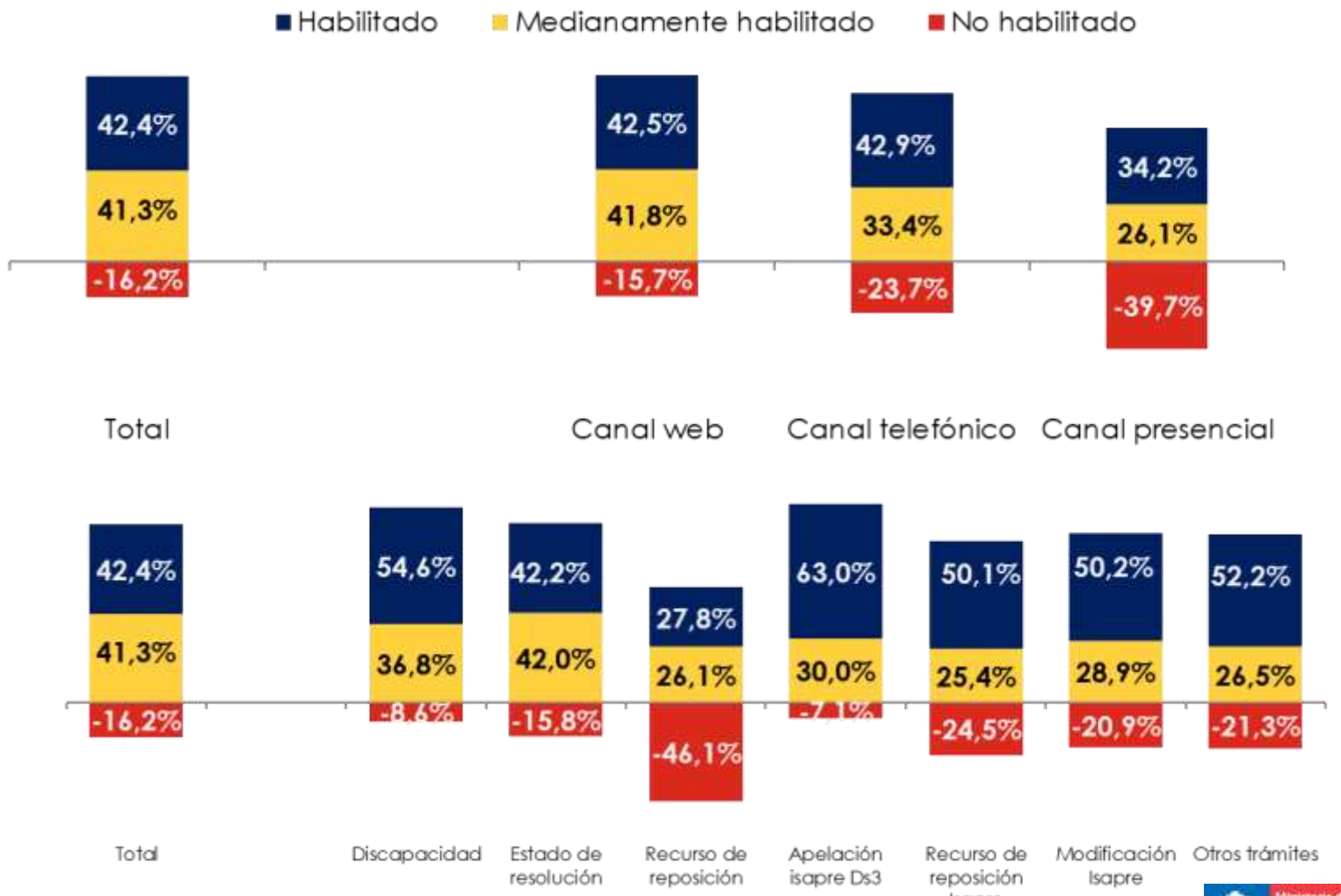
acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

HABILITACIÓN - La información recibida por parte de COMPIN le sirve para...
- Apertura por canal y trámite

"Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de la COMPIN más fácilmente"

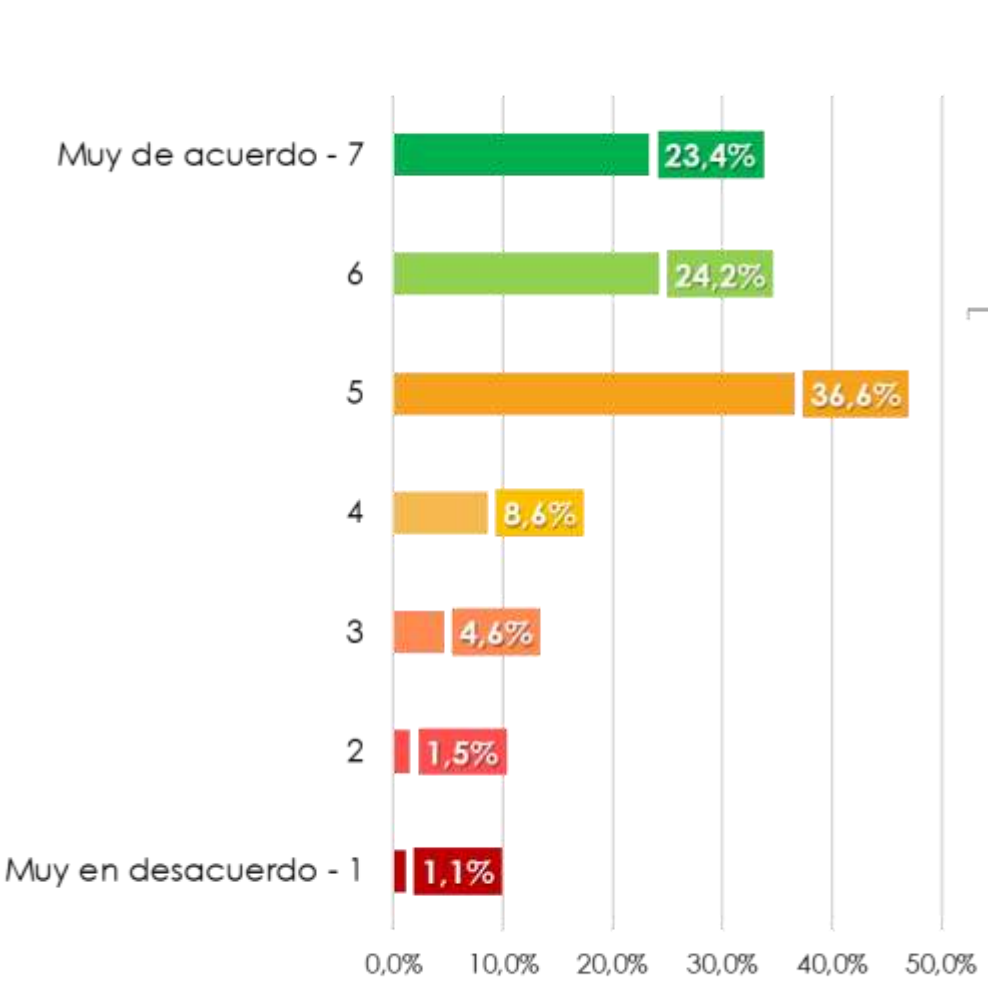


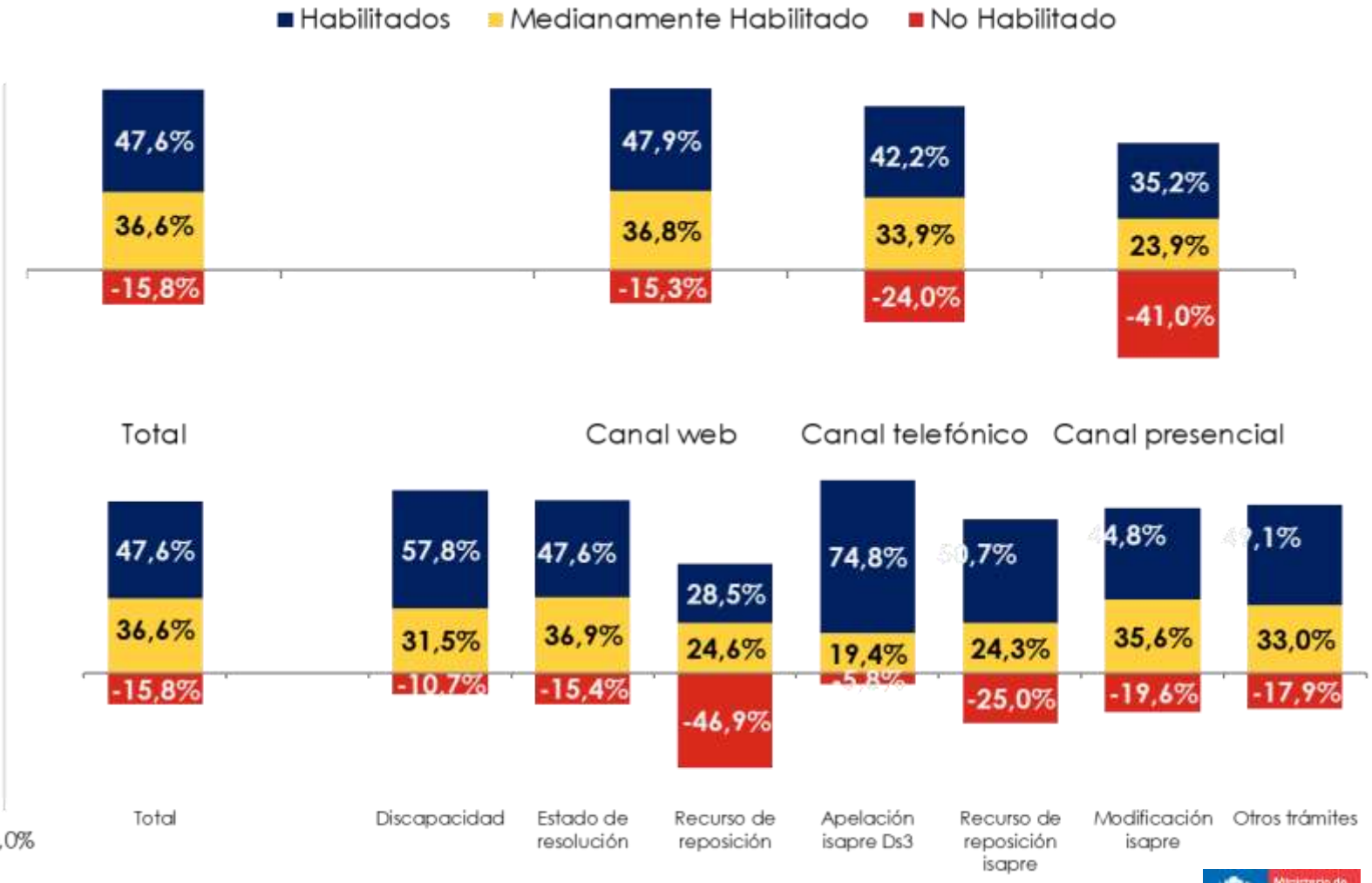


Análisis Profundos, Decisiones Claras

HABILITACIÓN - La información recibida por parte de COMPIN le sirve para...
- Apertura por canal y trámite

"Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en la COMPIN"

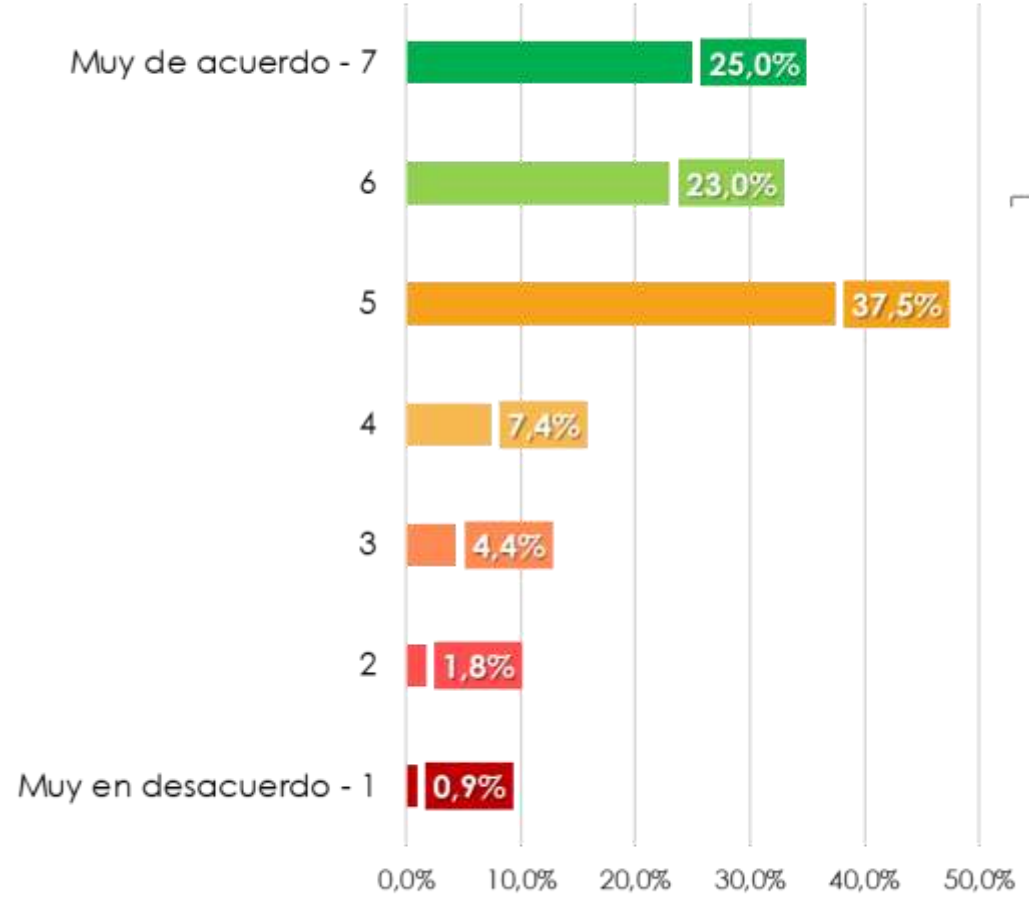


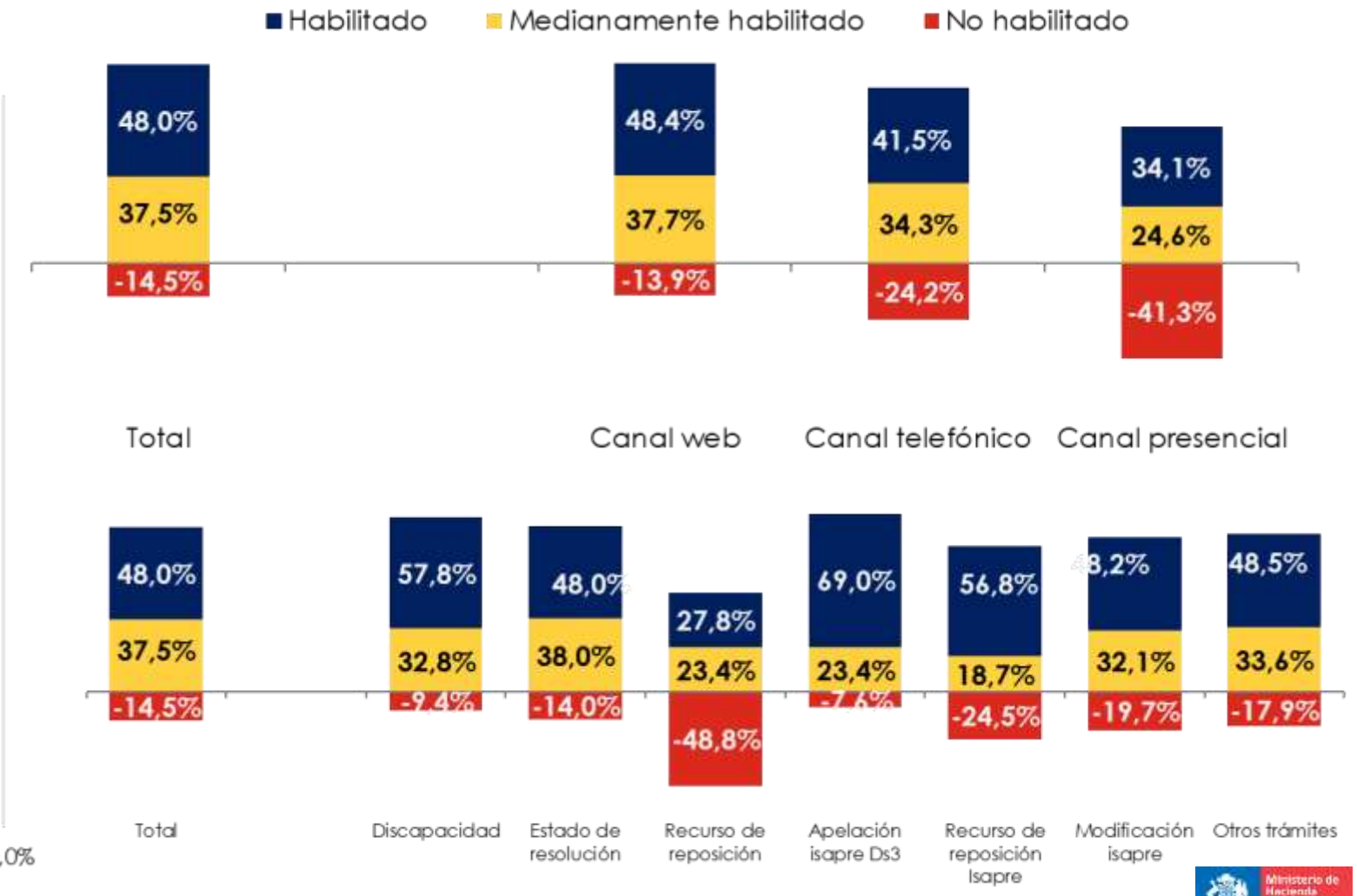


Análisis Profundos, Decisiones Claras

HABILITACIÓN - La información recibida por parte de COMPIN le sirve para...
- Apertura por canal y trámite

"Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios"

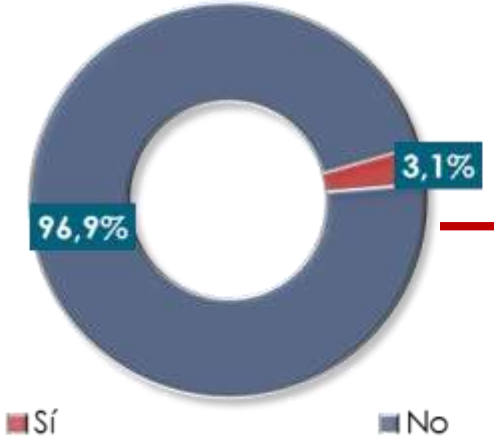




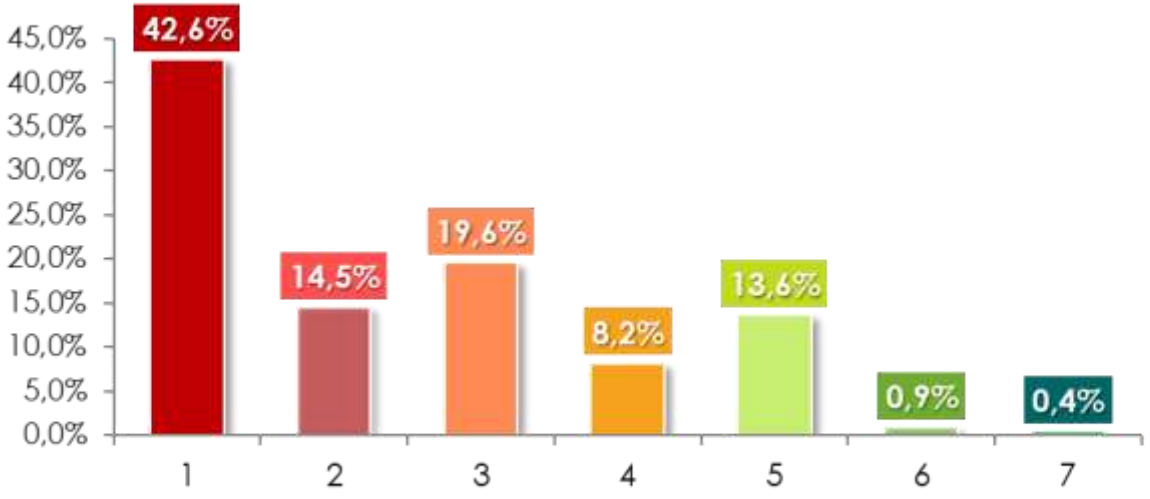
Análisis Profundos, Decisiones Claras

PROBLEMAS DURANTE LA EJECUCIÓN DEL TRÁMITE

¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con el la COMPIN hasta que respondieron a su requerimiento?



En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a este problema por parte de la COMPIN?*



¿Cuál problema?	Recuento no ponderado	Porcentaje
No recibió una respuesta en tiempo prudente	52	41,8%
No recibió atención oportuna y de calidad	22	14,7%
Le negaron un servicio al que tenía derecho según su criterio	33	14,5%
Tomaron una decisión administrativa que no fue razonable o lo perjudicó	11	12,9%
Su solicitud de información o consulta no fue contestada	30	9,1%
No corrigieron un error u omisión que ellos mismo cometieron	3	6,3%
Otro motivo	7	0,6%
Total	158	100,0%

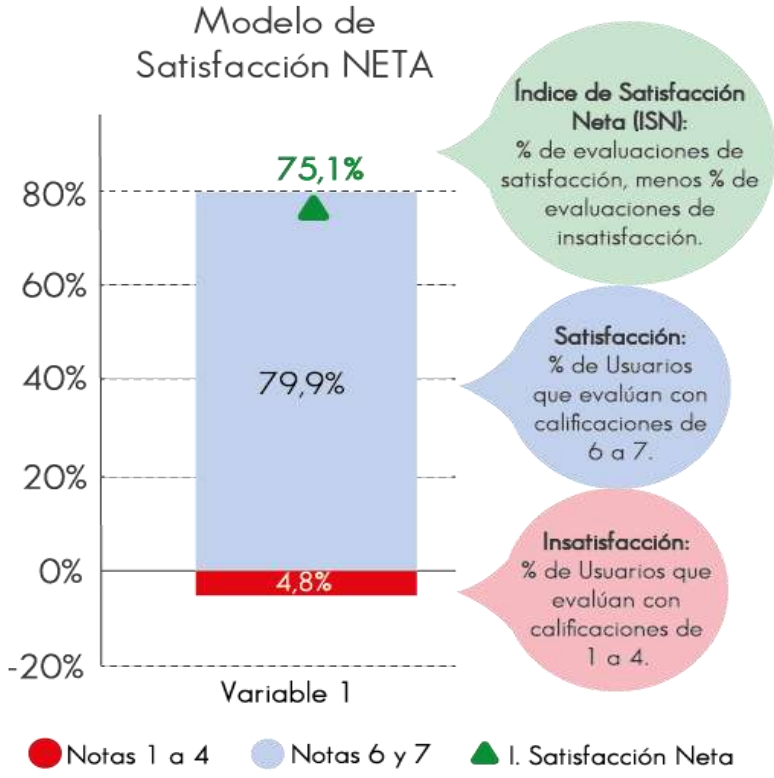
* Un 0,2% no solicitó una solución del problema a la institución.

SATISFACCIÓN EXPERIENCIA ESPECÍFICA Y EVALUACIÓN GENERAL

LECTURA DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN

La presentación de resultados de satisfacción se compone de tres segmentos: usuarios/as satisfechos/as; usuarios/as insatisfechos/as y usuarios/as con satisfacción neutra. Estos últimos no son representados en los gráficos donde se calcula el **Índice de Satisfacción Neta** (ISN).

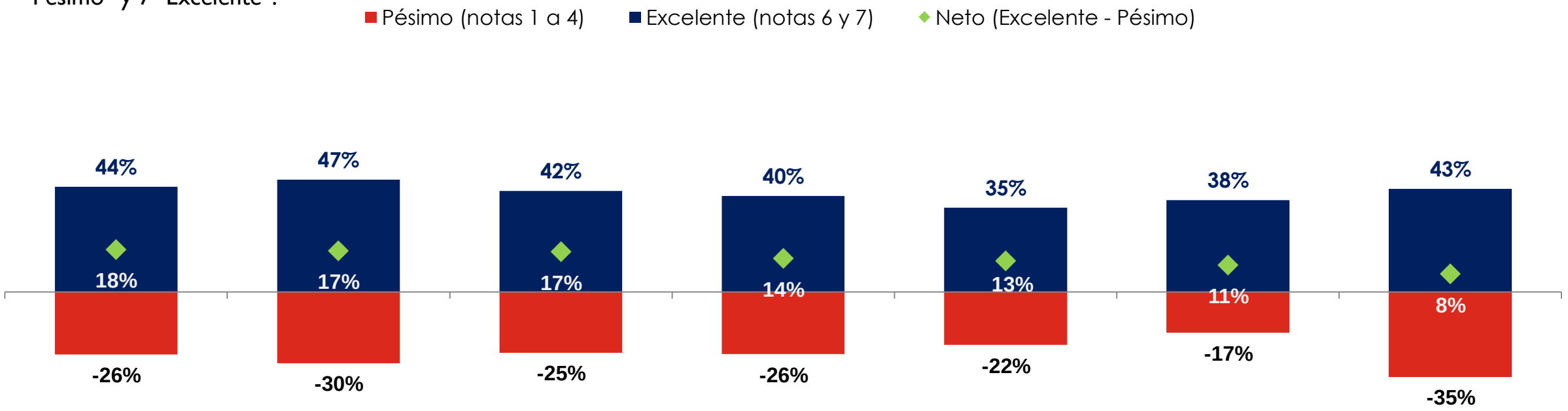




- **Índice de Satisfacción Neta = Satisfechos (% 6 +7) – Insatisfechos (% 1 + 2 + 3 + 4)**

SATISFACCIÓN - Atributos de experiencia del usuario

Considerando la última experiencia haciendo un trámite en la COMPIN, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente".

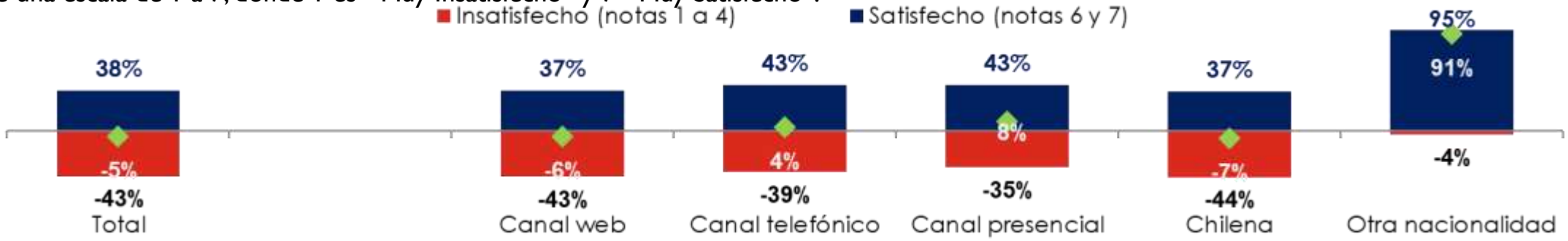


	Lo completa de la respuesta sobre el resultado del trámite o requerimiento	El esfuerzo que hizo COMPIN por acogerme	La claridad de la información de los resultados del trámite o requerimiento	La claridad de los pasos a seguir	La utilidad de la información para realizar el trámite	La facilidad para realizar el trámite	El tiempo de respuesta de la institución
Neto 2020	**18%**	**8%**	**20%**	**18%**	**19%**	**20%**	**-1%**

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Canal y Nacionalidad

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la COMPIN, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho".

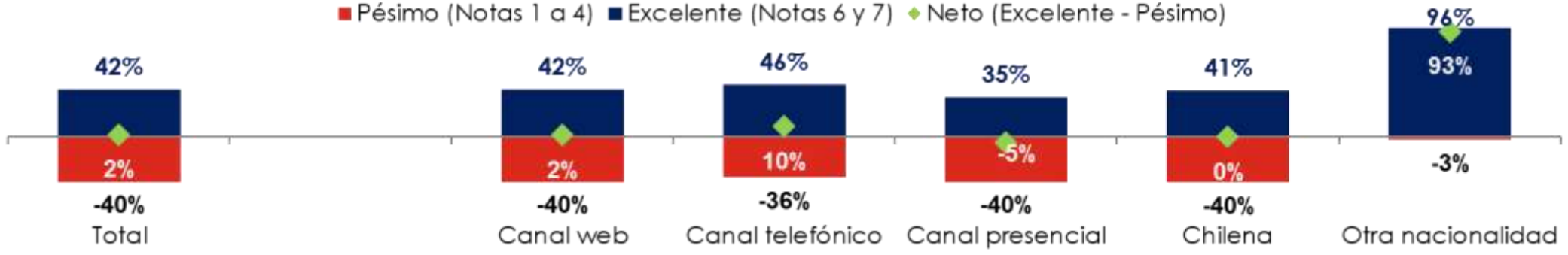
Satisfacción con la última experiencia



Neto Total 2020	9%

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la COMPIN, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

Evaluación general a COMPIN



Neto Total 2020	5%

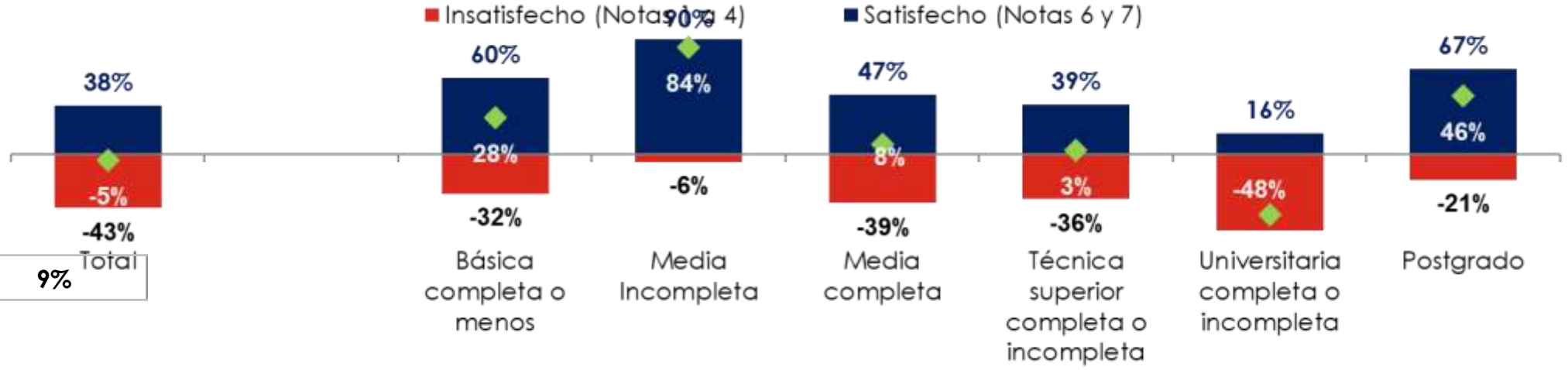
acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Nivel educacional

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la COMPIN, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho".

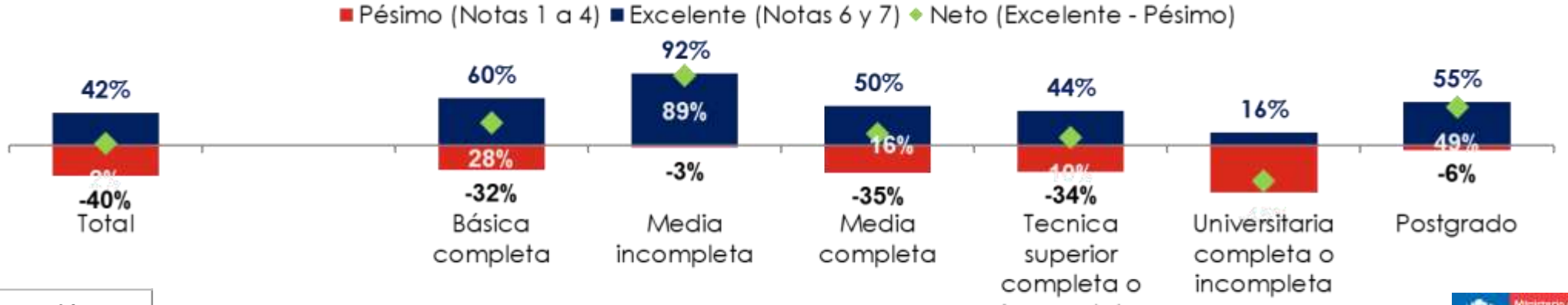
Satisfacción con la última experiencia



Neto Total 2020	9%

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la COMPIN, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

Evaluación general a COMPIN



Neto Total 2020	5%

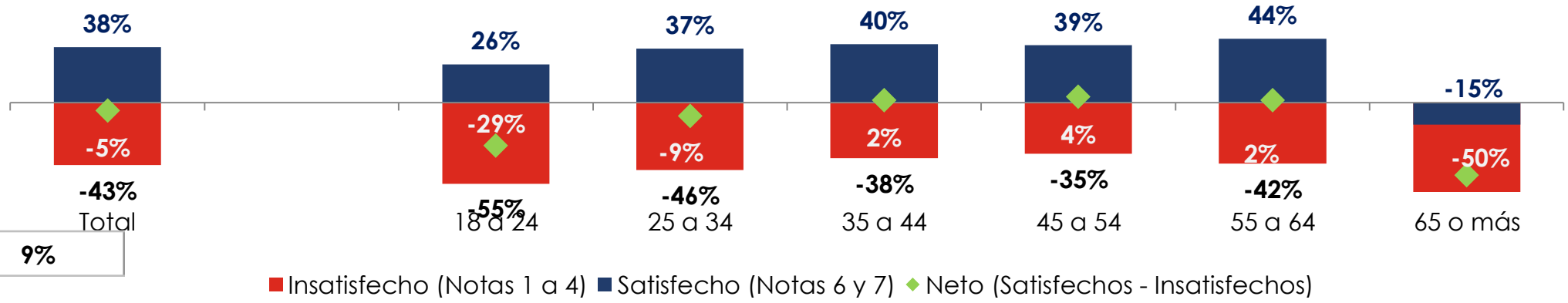
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Edad

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la COMPIN, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho".

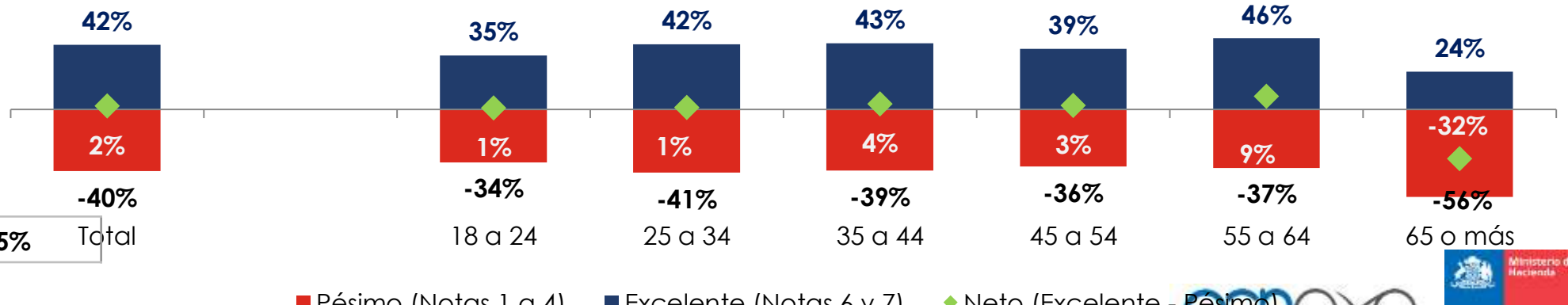
Satisfacción con la última experiencia



Neto Total 2020	9%

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la COMPIN, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

Evaluación general a COMPIN



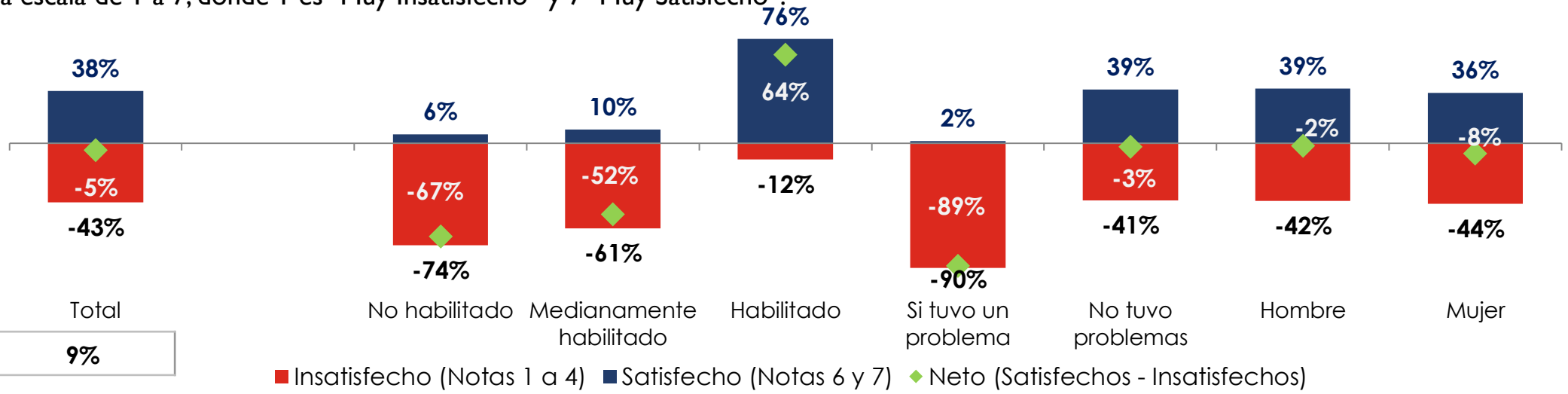
Neto Total 2020	5%

Análisis Profundos, Decisiones Claras

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Habilitación, problemas y sexo

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la COMPIN, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho".

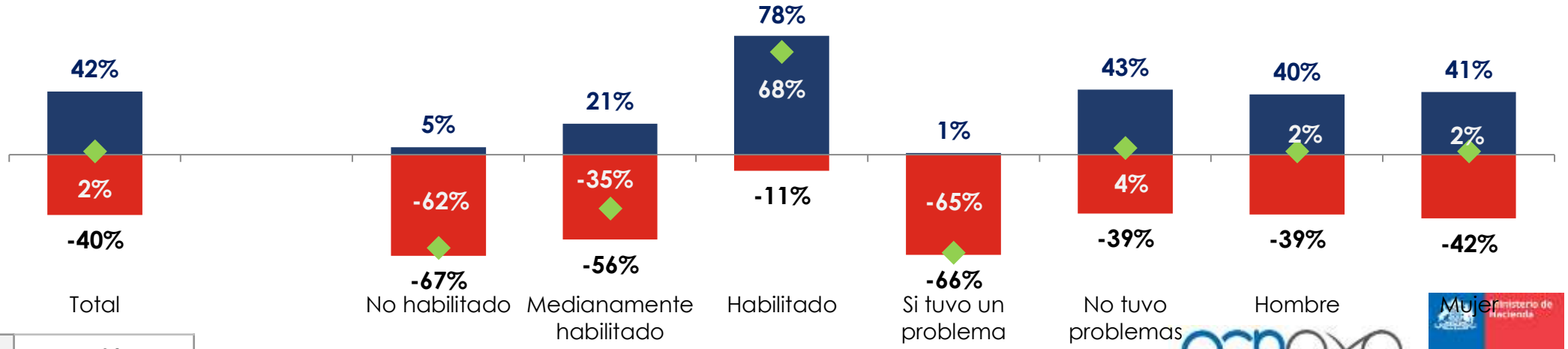
Satisfacción con la última experiencia



Neto Total 2020	9%

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la COMPIN, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

Evaluación general a COMPIN

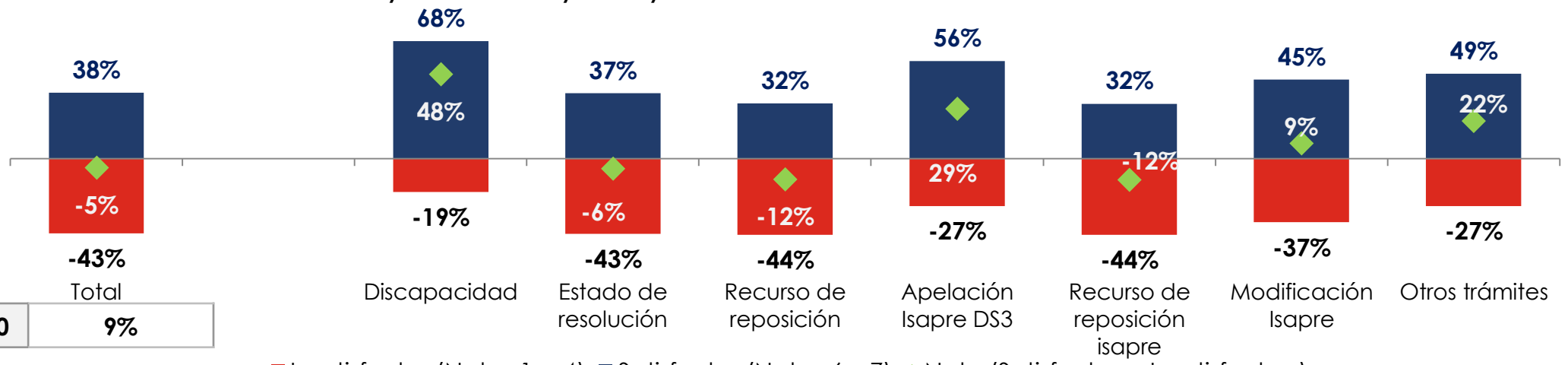


Neto Total 2020	5%

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Trámite

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la COMPIN, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho".

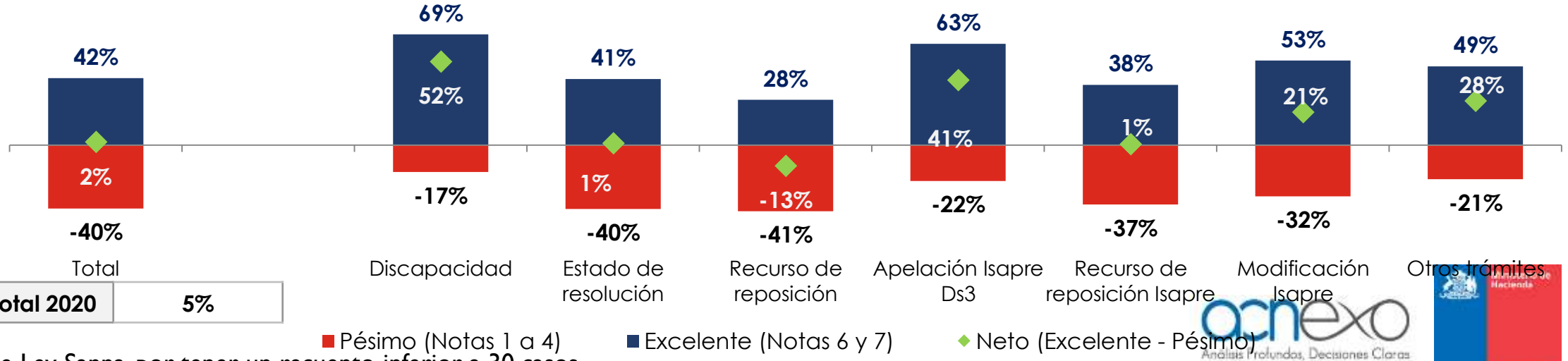
Satisfacción con la última experiencia



Neto Total 2020	9%

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la COMPIN, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

Evaluación general a COMPIN

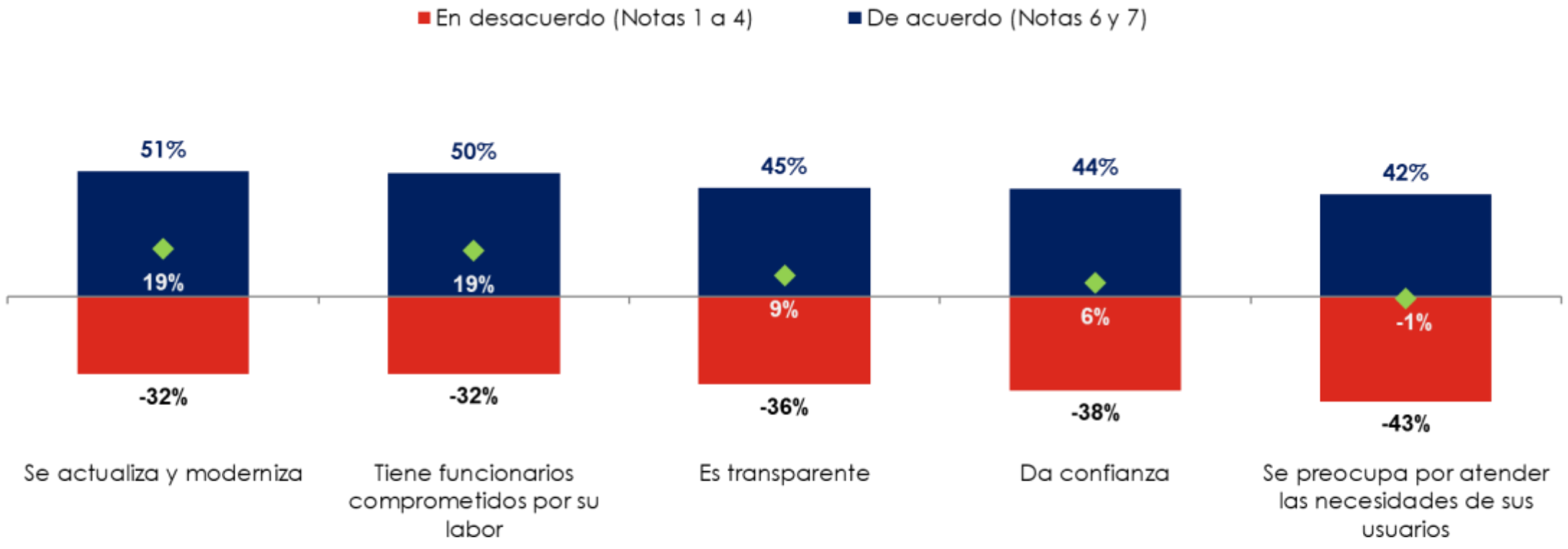


Neto Total 2020	5%

* Se omite el trámite Ley Sanna, por tener un recuento inferior a 30 casos.

IMAGEN INSTITUCIONAL

Ahora pensando en la COMPIN, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán en desacuerdo o de acuerdo está usted con que es una institución…?

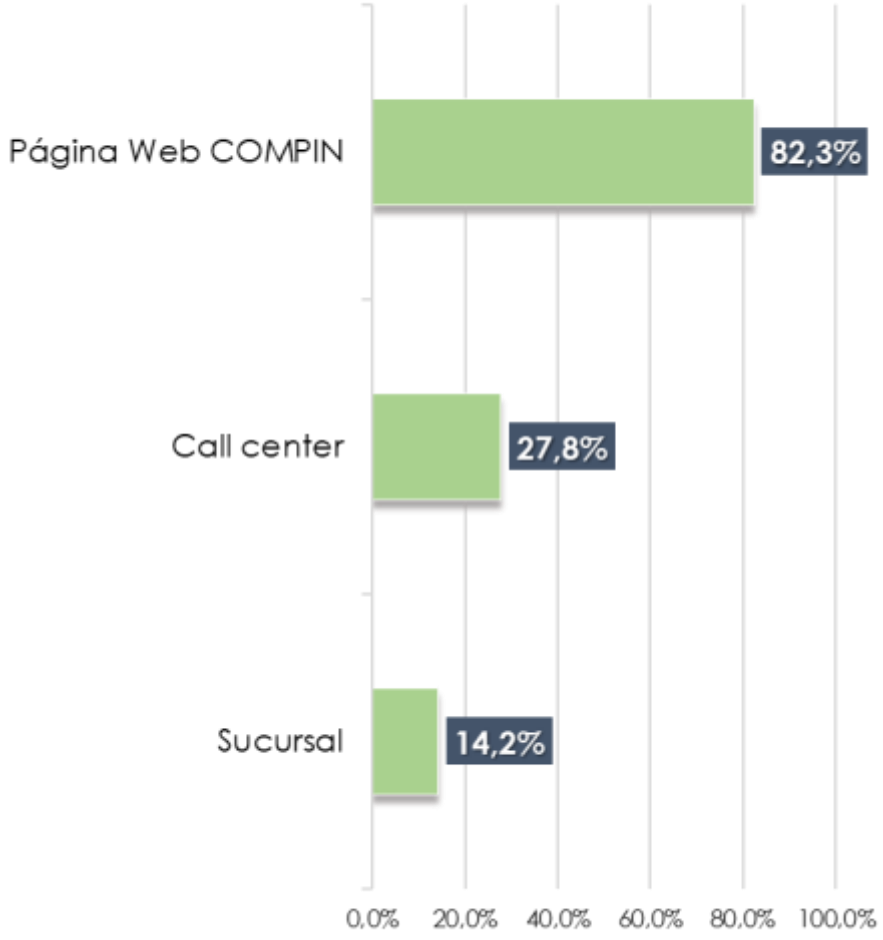


Neto 2020	**5%**	**9%**	**9%**	**2%**	**-3%**

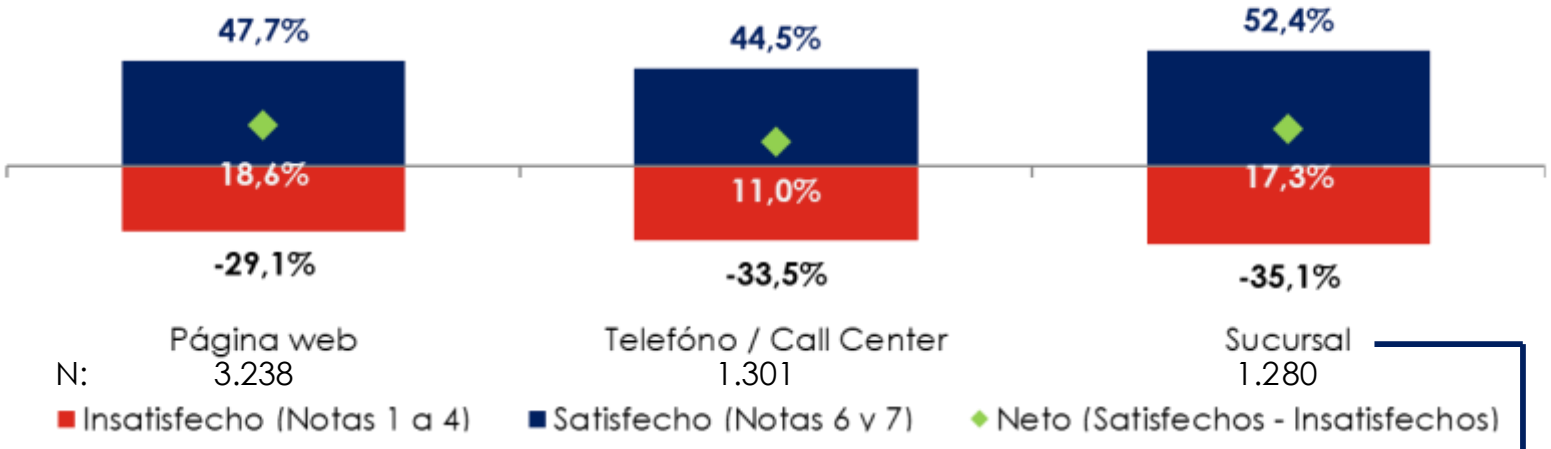
EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN

EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN – Contacto con la COMPIN

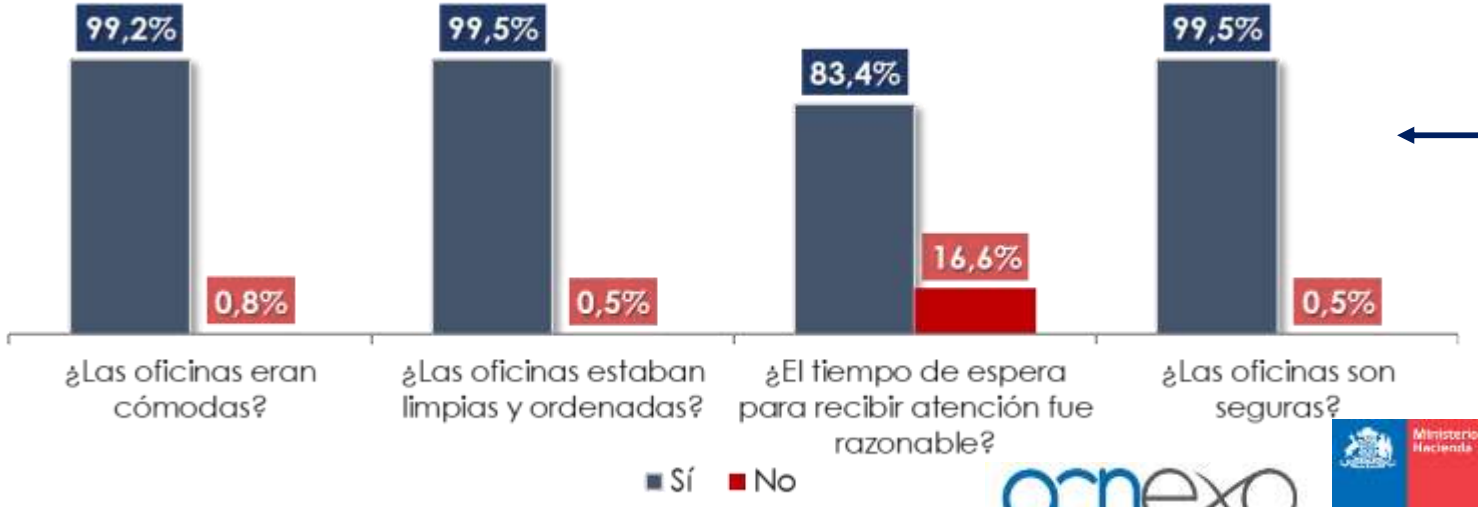
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con la COMPIN?



Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en _____ (Canal con el cual ha tenido contacto en los últimos 12 meses) ¿qué nota le pondría?



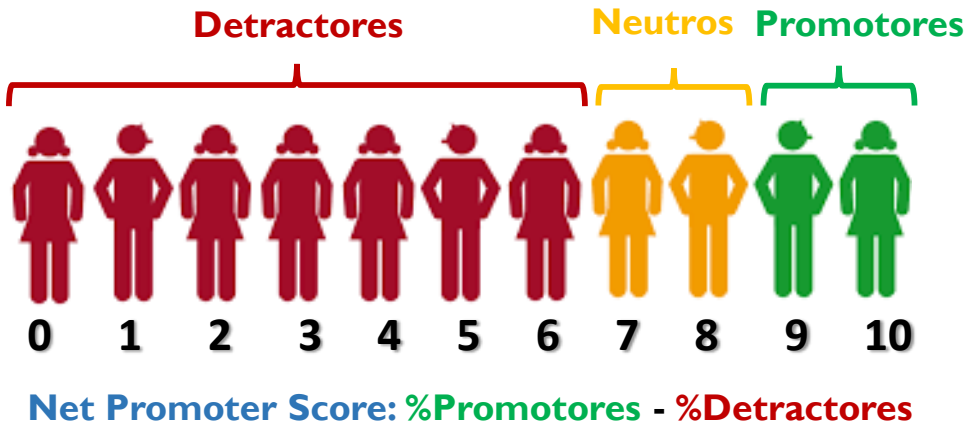
Pensando en su ultima visita a la Oficina de COMPIN, usted diría que…



N: Se evalúa cada canal según su contacto en los últimos 12 meses.

RECOMENDACIÓN – Apertura según canal

Considerando su experiencia con la COMPIN, y utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es "no lo recomendaría" y 10 es "lo recomendaría", ¿Qué tan probable es que usted recomiende COMPIN a un familiar o amigo?

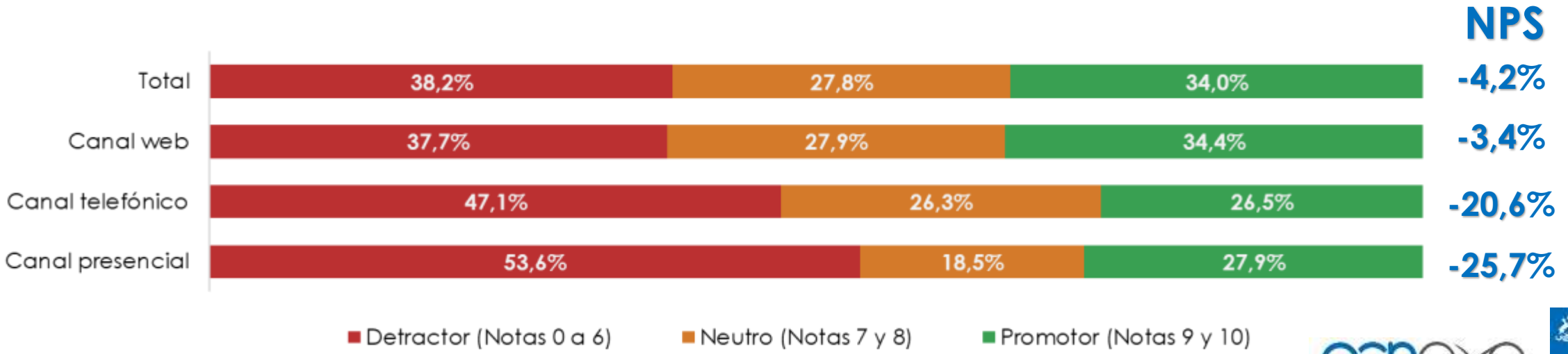


Net Promoter Score: %Promotores - %Detractores

El "**Net Promoter Score**" (NPS) es un indicador que busca medir la lealtad del usuario mediante su recomendación del servicio.

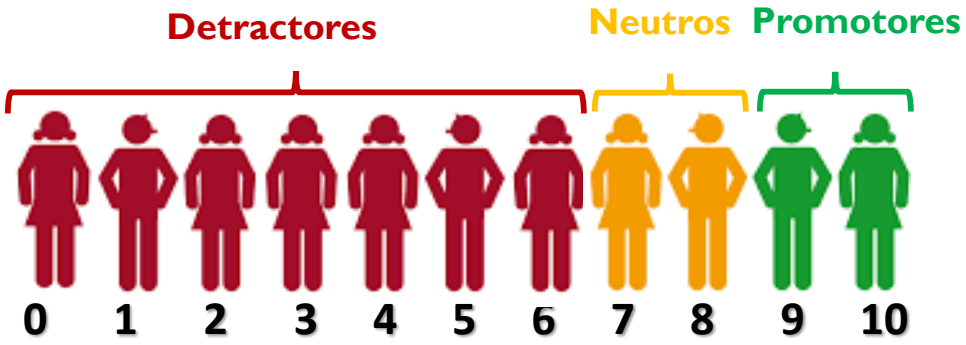
La probabilidad de recomendación se evalúa en una escala de 0 a 10:
- Los que puntúan con 9 y 10 son **Promotores**,
- Los que se sitúan entre el 7 y el 8, son **Neutros**,
- y los que están en 6 o por debajo, **Detractores**.

Para obtener la puntuación final, **Net Promoter Score**, resta el número de Detractores del de Promotores.



RECOMENDACIÓN – Apertura según trámite

Considerando su experiencia con la COMPIN, y utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es "no lo recomendaría" y 10 es "lo recomendaría", ¿Qué tan probable es que usted recomiende COMPIN a un familiar o amigo?

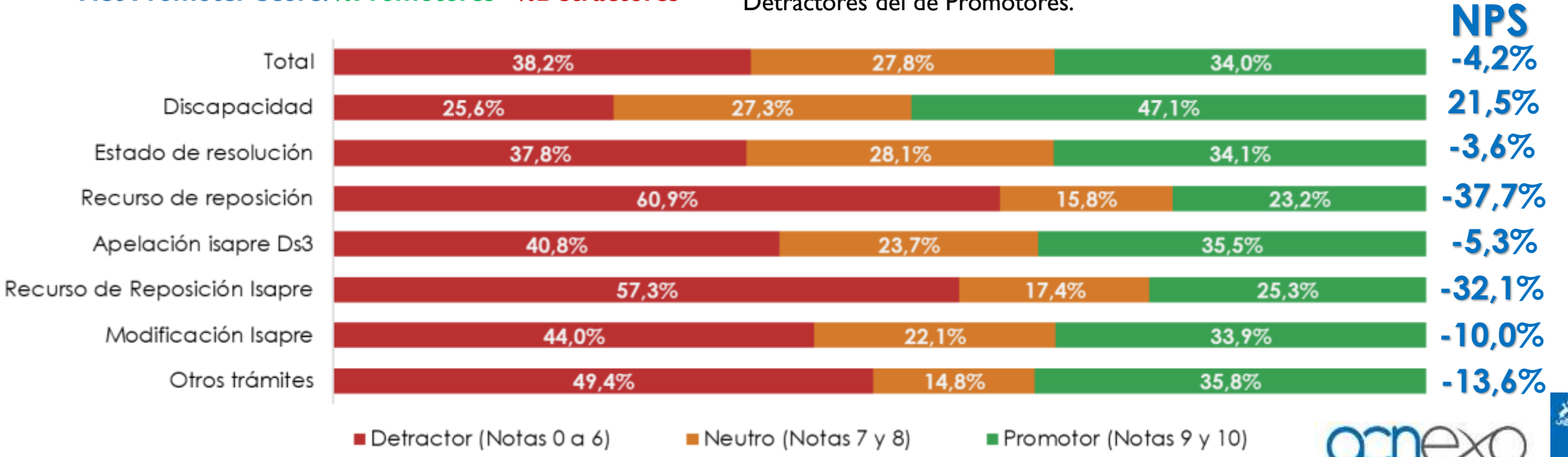


Net Promoter Score: %Promotores - %Detractores

El "**Net Promoter Score**" (NPS) es un indicador que busca medir la lealtad del usuario mediante su recomendación del servicio.

La probabilidad de recomendación se evalúa en una escala de 0 a 10:
- Los que puntúan con 9 y 10 son **Promotores**,
- Los que se sitúan entre el 7 y el 8, son **Neutros**,
- y los que están en 6 o por debajo, **Detractores**.

Para obtener la puntuación final, **Net Promoter Score**, resta el número de Detractores del de Promotores.



N: Se omite el trámite Ley Sanna por la poca cantidad de casos.

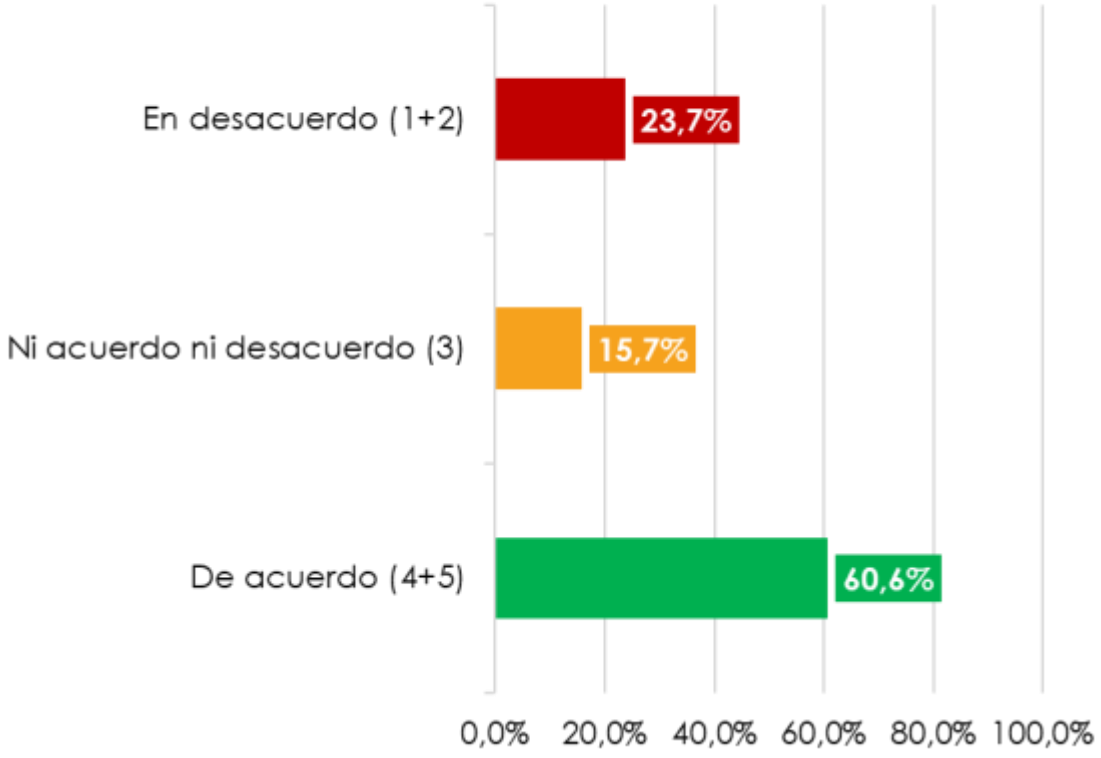
acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

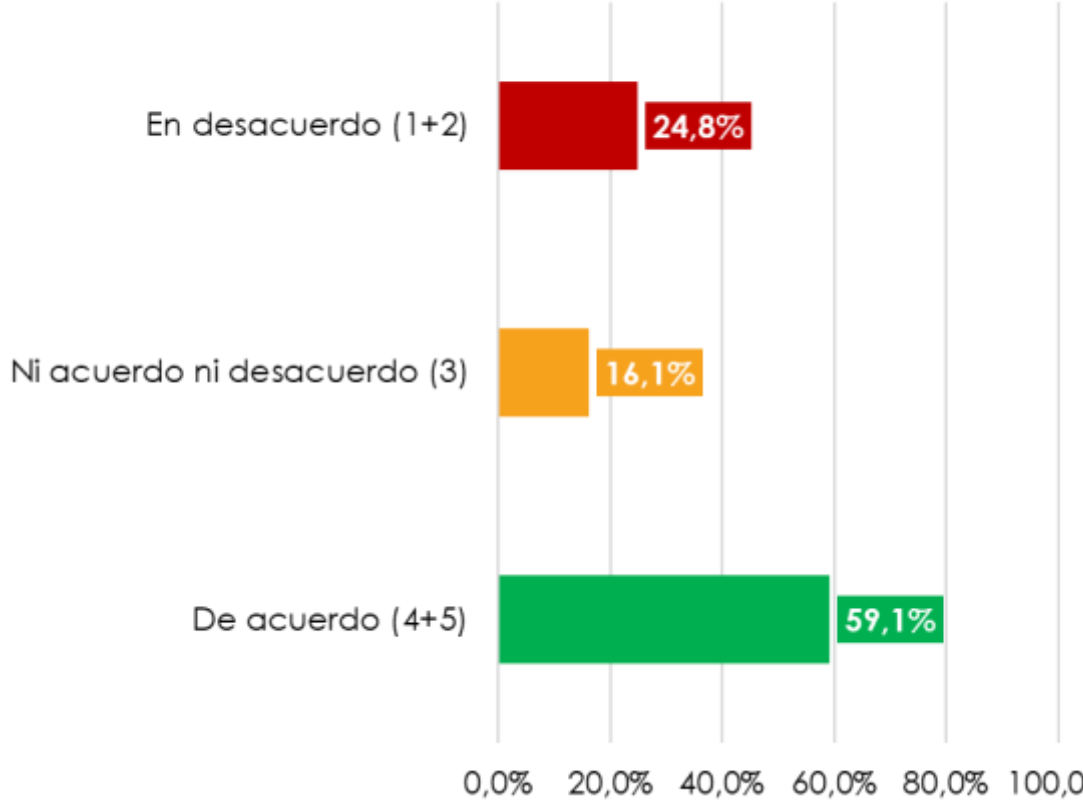
EXPERIENCIA DE SERVICIO

Por favor, indique su grado de desacuerdo o acuerdo con las siguientes afirmaciones, usando una escala de 1 a 5, donde 1 es "totalmente en desacuerdo" y 5 es "totalmente de acuerdo".

"Esta experiencia de servicio con la COMPIN aumentó mi confianza en el servicio público"



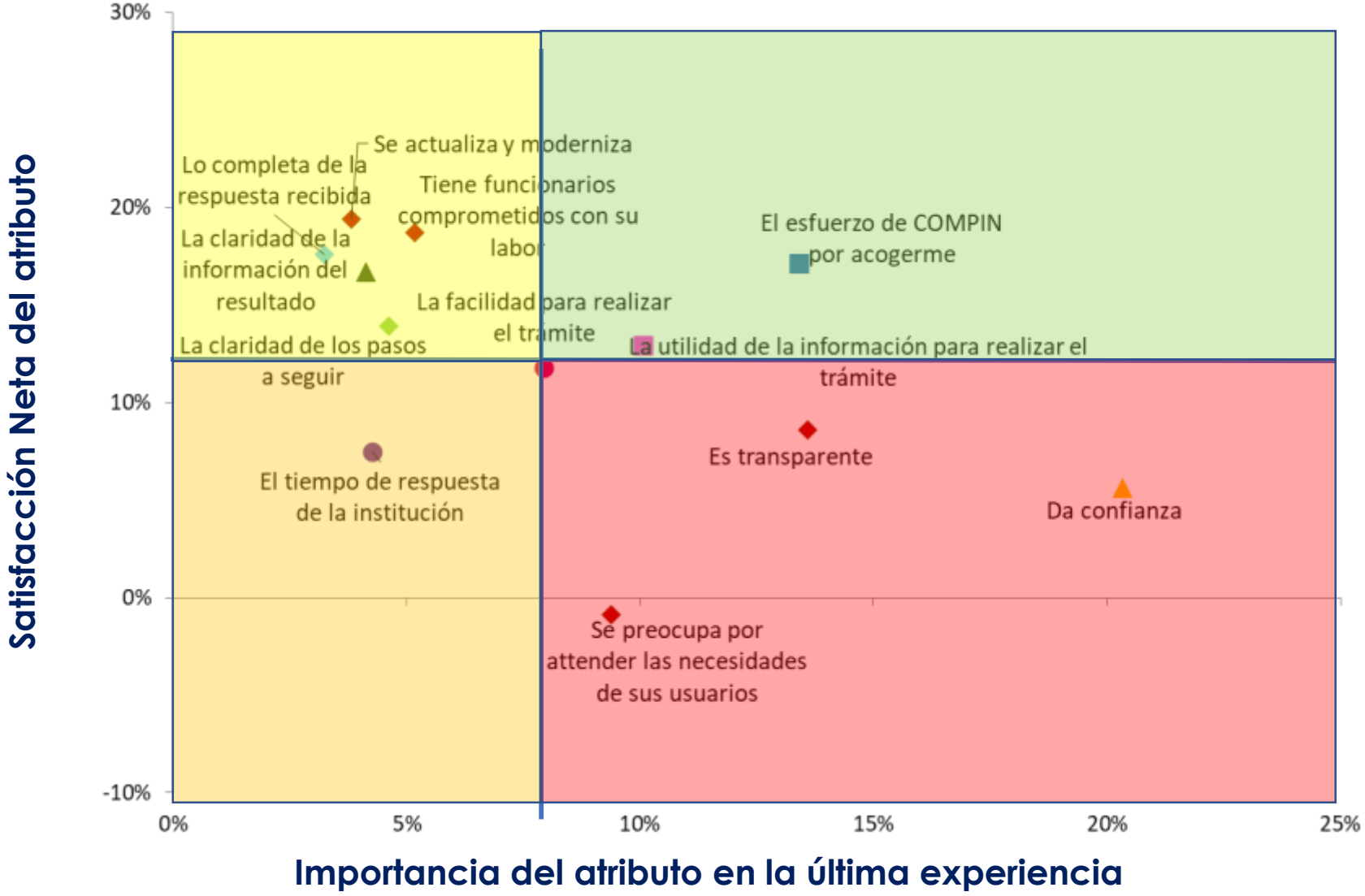
"Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con la COMPIN"



Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda

MAPA DE IMPORTANCIA – Satisfacción con la última experiencia

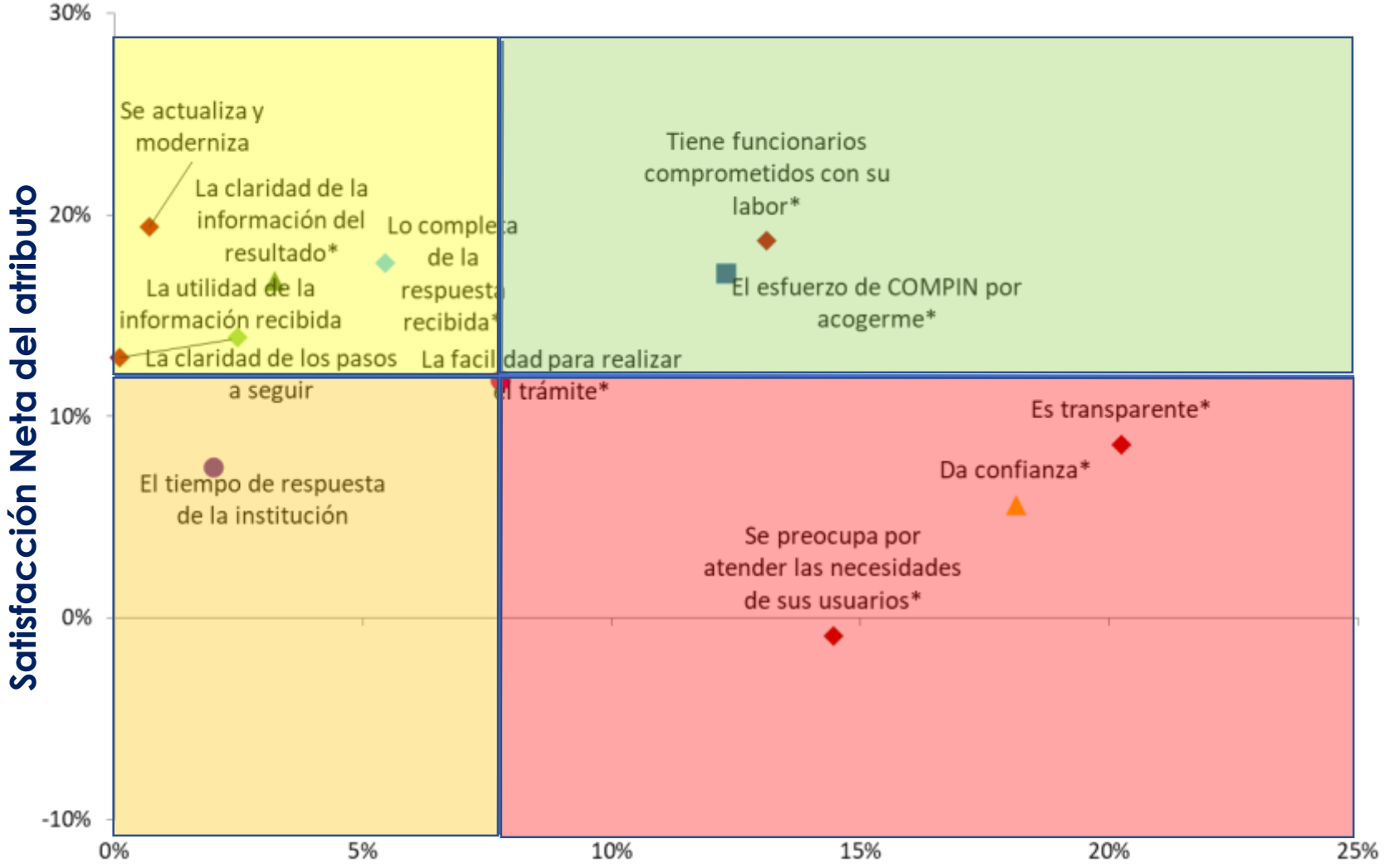


Focos de mejora

- I) Zona Crítica: concentración de acciones de mejora
- II) Zona de mejora secundaria
- III) Zona a mantener
- IV) Fortalezas de COMPIN

Todos los atributos son significativos a un 95% de confianza ($p < 0,05$). Bondad de ajuste del modelo: 74,7%.

MAPA DE IMPORTANCIA – Satisfacción general



Focos de mejora

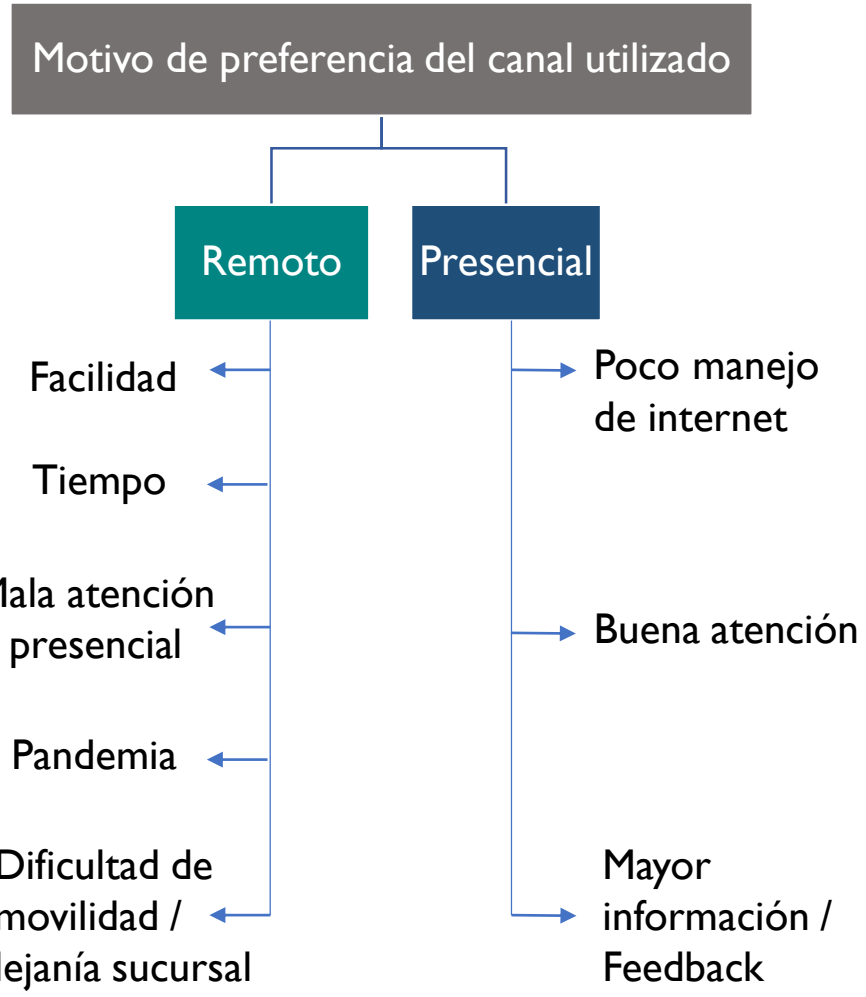
- I) Zona Crítica: concentración de acciones de mejora
- II) Zona de mejora secundaria
- III) Zona a mantener
- IV) Fortalezas de COMPIN

(*) Son atributos significativos a un 95% de confianza ($p < 0,05$). Bondad de ajuste del modelo: 75,9%.

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

FOCUS GROUP – Motivo de preferencia de los canales utilizados



"Yo creo que está bien hacerlo de manera online, porque presencial es más engorroso"

"Presencial es pérdida de tiempo, vas a estar 2 horas o más esperando, y aparte no te van a atender, prefiero hacerlo online o llamar por teléfono, eso de los 30 días hábiles me lo dijeron por teléfono."

"Atienden mal a la gente más adulta, se aprovechan de ellos, debe haber uno que te atienda bien, con suerte. Y siempre ha sido así, el sistema no ha cambiado y la gente más se enferma así, en vez de apoyar a la gente que está enferma"

"Mi empresa pertenece a Antofagasta, yo soy de Coquimbo, yo he ido a la COMPIN de Coquimbo y me dicen que tengo que ir a Antofagasta, ¿cómo voy a ir a Antofagasta? Por algo estamos enfermos … Si yo soy de Coquimbo deberían darme solución acá y no dan ninguna"

"No me manejo mucho en el computador de repente, los pasos que uno tiene que estar más atenta, y yo estaba con mi cabeza en otro lado, prefiero a la antigua. Igual la espera era alta"

"Prefiero presencial, porque las chicas que acá atendían eran muy sociables, te trataban de ayudar, siempre abiertas al público. Lamentablemente luego de la Pandemia las cosas cambiaron, ibas y ni la persona que estaba afuera sabía algo"

"Porque online no llegué nunca a ni un puerto, la información siempre era la misma, lo básico, entonces no había algo que te guiara a hacer los trámites correctamente"

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

FOCUS GROUP – Oportunidades de mejora

¿Qué mejorarían de COMPIN?

Estado de resolución

- Amabilidad
- Más y mejor información sobre el resultado
- Rapidez de la respuesta
- Calidad de su trabajo / Transparencia

Otros trámites

- Amabilidad y homogeneidad de atención
- Mejor y mayor información y comunicación.
- Mayor personal (médicos) para mejor calidad
- Más sucursales
- Modernizar, agilizar procesos

"Ser más amable, que sea gente con vocación de servicio…Fui al COMPIN presencial y te tratan mal, te tramitan, les falta poco para gritarte"

"Mejorar el tiempo de espera, ¿por qué demorarse tanto en decir si una licencia fue aceptada o rechazada? Y respecto a la información, mejor recibir una llamada, ya que en el correo no hay un feed back"

"Mejorar el tiempo, se demoran mucho, un mes para rechazar o aprobar. No hay seguridad sobre el tiempo, y tampoco hay información"

"Encuentro absurdo que aprueben algunas y rechacen otras si es el mismo diagnóstico, uno retrocede en sus terapias. ¿Qué criterio tiene un doctor de COMPIN para hacer eso? Me angustia...Yo creo que ni revisan, lo hacen al azar… Que se den el tiempo de leer bien las licencias, uno no sabe si no hacen bien su trabajo o falta personal. "

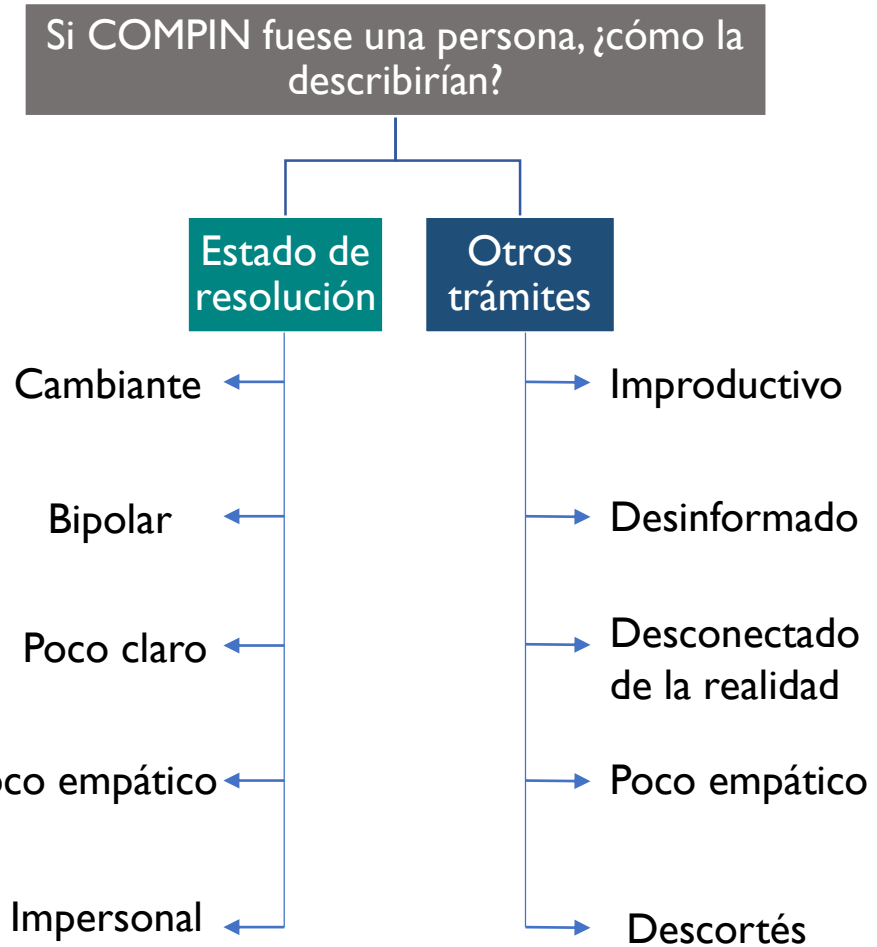
"El trato que tienen con las personas, si tú estás enfermo no necesitas que alguien te enferme más (…) Mayor capacitación con ellos, debiese haber una única forma de atender al personal de oficinas y al del teléfono."

"Mejoraría la información que ellos dan cuando uno llama y la comunicación (…) Fue un poco chocante, porque llamaba a COMPIN y no me daban ninguna respuesta concreta, había mala comunicación entre ellos"

"Falta capacitación, más personal, rotación de personal porque cuando hacen mucho tiempo lo mismo se vuelve mecánico"

"En algunas empresas puedes llenar un formulario, llenar tus datos y la consulta que tienes, o que, si llamas a Call Center y no tienen información, dejar un número y que ellos llamen cuando la tengan. Es distinto que te llegue un caso en donde vas a preparar la información"

FOCUS GROUP – Personalidad de COMPIN



"Una persona que cambia de personalidad, un día está bien y un día está mal. Depende del tiempo o del estado de ánimo que tenga si un día te aprueba o si te rechaza [la licencia]. Funciona al azar"

"Una persona bipolar que cambia de actitud cada día o cada mes, y que no sabe dar explicaciones, cuando uno llama queda en el aire."

"Debería ser más empático, pensar más en la persona y en la situación por la que está pasando"

"No te ve como persona, te ve como una cosa, ya que debería llamarte por teléfono, ser más cercano… eres una cosa más"

"Una persona desinformada. Dicen 'ya, tiene depresión, que salga a trabajar', pero ellos no saben en que trabaja la persona. Yo tengo que vender sepulturas. Yo les digo a los médicos, y ellos dicen 'cámbiate de trabajo'… a los 61 años.

"Una persona pérdida, que no conoce la realidad del país en el que vive (…) Lo mismo con el portal, lo quieren hacer todo en línea y hay lugares donde no llega el internet"

"Poco empático, porque no se dedican a ver bien lo que uno dice, van como máquinas siendo que son situaciones complejas que se deben escuchar, entender y analizar."

"Es la caricatura del trabajador público, sabes que te va a atender mal, que no van a entregar las soluciones que requieren las personas, y al mismo tiempo esas personas que están muy ocupadas, que mucho abarcan y poco aprietan"

CONCLUSIONES

- Entre los/as usuarios/as de COMPIN hay similar cantidad de mujeres (56,5%) y de hombres (43,5%), en su mayoría entre los 25 y 34 años de edad (45%), que terminaron su educación media (34,4%). Sólo hay un 2,1% de usuarios/a de otras nacionalidades, y un1,9% afirma pertenecer a algún pueblo originario. Además, un 64,1% son jefes/as de hogar.

- En cuanto a los canales para realizar los requerimientos, la mayoría afirma haber realizado su trámite mediante la página web (70,6%). Sobre esto, se observa una leve alza en la incomodad en el uso de internet a medida que aumenta la edad, no obstante, la mayoría declara sentirse muy cómodo usando internet (42%). Sobre los trámites, el 95,1% corresponden a Estado de Resolución, y la mayoría ha realizado su trámite entre 2 a 4 veces (50,4%).

- Un 44,5% de los/as usuarios/as se encuentra en la categoría de habilitado, por lo que menos de la mitad de la muestra tiene un alto conocimiento sobre los servicios de la COMPIN. Se observa que hay menor habilitación entre los/as usuarios/as que utilizaron canales presenciales para realizar su trámite. Esto coincide con lo hablado por sus usuarios/as, donde la mayoría destacó que el canal presencial es peor que el proceso remoto, especialmente por la espera, la poca amabilidad y la desinformación, aunque ambos son criticados.

- Por otro lado, solo un 3,1% declara que presentó problemas al realizar su trámite, y la mayoría de estos quedaron insatisfechos con la respuesta por parte de COMPIN. La mayor causante de problemas es no haber recibido una respuesta en tiempo prudente. Esto coincide con lo descrito en las entrevistas grupales, donde se destaca el gran tiempo de espera y la incertidumbre que aquello genera.

CONCLUSIONES

- El medio de contacto más utilizado es la página web (82,3%), seguido del call center (27,8%) y la sucursal (14,2%). Entre estos, el canal con mejor evaluación neta es la página web (18,6%), mientras que el peor es el teléfono (11%). Sobre este, los/as entrevistados/as afirman que el call center no otorga información extra al sitio web. Por otro lado, un aspecto importante a mejorar en la sucursal es el tiempo de espera, ya que un 16,6% declara que este tiempo no es razonable.

- En general hay una mala evaluación y satisfacción con COMPIN. Asimismo, se observa una disminución neta tanto en la evaluación general a COMPIN, con un valor neto de -5,2% (9% en 2020), como en la satisfacción con la última experiencia, con un neto de 2,1% (5% en 2020). Los/as entrevistados/as afirman que la atención y agilidad del proceso empeoró con la pandemia, provocando desgaste físico y emocional, o como ellos/as se refieren, 'enfermándolos/as más'. Quienes dan una peor evaluación son usuarios/as del canal presencial, seguido de la página web y el call center. Algo similar sucede en la recomendación del servicio, siendo menor en el canal presencial (-25,7%) que el telefónico (20,6%) y el digital (-3,4%).

- En suma, las características de quienes dan una peor evaluación son:
  - Postulantes del canal presencial.
  - Usuarios/as de nacionalidad chilena.
  - Quienes tienen educación universitaria.
  - Los/as adultos mayores.
  - Quienes sí tuvieron problemas al postular (exceso de espera y burocracia).
  - Usuarios/as no habilitados y medianamente habilitados.
  - Todos los trámites, a excepción de los relacionados con discapacidad e Isapres.

CONCLUSIONES

- Respecto a la experiencia, todos los atributos tienen una mala evaluación neta, donde ninguno alcanza ni el 20%. Aspectos como la utilidad de la información para realizar el trámite (12,9%), la facilidad del trámite (11,1%) y el tiempo de respuesta de la institución (7,5%) requieren acciones de mejora, pues tienen la peor evaluación pero una gran importancia en la satisfacción con la última experiencia. Esto coincide con lo conversado con los/as entrevistados/as, quienes critican que el proceso es engorroso, burocrático, poco ágil, ambiguo, y con una lenta respuesta por parte de COMPIN. De hecho, la mayoría afirmó que rechazan/aceptan licencias al azar, ya que se desconocen los criterios. En este sentido, es recomendable una mayor y mejor información sobre las resoluciones.

- En cuanto a la imagen de COMPIN, su actualización y modernización es el atributo mejor evaluado (19,4%). No obstante, igualmente requiere modernización para mejorar la agilidad de sus procesos. Por su parte, su transparencia (8,6%), confianza (5,6%) y el preocuparse por las necesidades de sus usuarios/as (-0,9%) requieren acciones de mejora urgentes, ya que tienen una satisfacción baja pero una gran importancia en la evaluación general a COMPIN. La baja transparencia que destacan puede relacionarse a la falta de información que reclaman los/as entrevistados/as al momento de categorizar una licencia como rechazada, lo que influye directamente en la confianza con la institución. Asimismo, se afirma que COMPIN es impersonal, y que debiese ser más amable y empático con sus usuarios/as, en este punto los/as usuarios recomiendan capacitar en el trato hacia el público.

POSIBLES ACCIONES DE MEJORAS

- En términos generales, del levantamiento de información se observa que el **principal punto de mejora es el tiempo de tramitación y la información del Estado de la Resolución** del trámite que se esta requiriendo.

- En efecto, para ello se proponen dos líneas de acción de acuerdo a la información recopilada:

    i. **Potenciar los Canales de Auto-Atención Web:** dado que la mayoría de los usuarios utiliza el sitio web del COMPIN para informarse de los trámites, postular, apelar y obtener el estado de su tramitación, se sugiere reforzar el área de "Atención de Usuarios" dentro de su Proyecto de Modernización. Sin embargo, se sugiere fortalecer que la información sea oportuna y clara para los usuarios.

    i. **Establecer tiempos internos de gestión de los trámites:** como una forma de guiar la mejora de "Ingeniería de Procesos" del Proyecto de Modernización, se recomienda establecer indicadores de gestión internos y elaborar una unidad de seguimiento de la desviaciones de los trámites internos. De esta forma, se podría dar una certeza sobre tiempos máximos de tramitación para los usuarios.

TALLER DE ANÁLISIS DE RESULTADOS

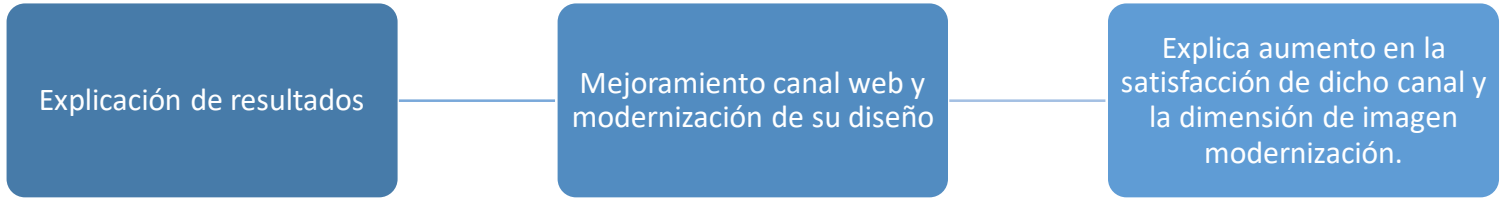
- El día viernes 10 de diciembre de 2021, a las 10.00 horas, se realizó un **Taller de Análisis de los Resultados con la Subsecretaría de Salud Pública**, donde se reportaron las principales conclusiones del estudio de satisfacción de la **Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN)** y se conversó en torno a las evaluaciones obtenidas.

- Un primer comentario tiene relación con la **claridad del reporte mostrado y de las conclusiones obtenidas**, lo que hará más fácil su difusión dentro de la institución.

- En relación al **aumento de satisfacción del canal web,** desde la institución comentan que hace un par de años se han embarcado en mejorar este y modernizar su diseño, lo que puede explicar el aumento de la satisfacción en dicho canal.

- Lo anterior, también podría explicar el aumento en la dimensión de **modernización y actualización** de la institución, desde un 5% el año 2020 a un 19,4% el año 2021, entre otras posibles razones.

- Finalmente, cabe mencionar que **los hallazgos encontrados están en línea con lo detectado internamente por la institución** y con las mejores que están implementando para subsanarlas.



Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda

Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos 2021

Ministerio de Hacienda

Resultados Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez - COMPIN

Subsecretaría de Salud Pública
COMPIN

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Secretaría de Modernización

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile