Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos 2021

Ministerio de Hacienda

Resultados Instituto de Salud Pública

Instituto de Salud Pública
Ministerio de Salud
Gobierno de Chile

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Secretaría de Modernización

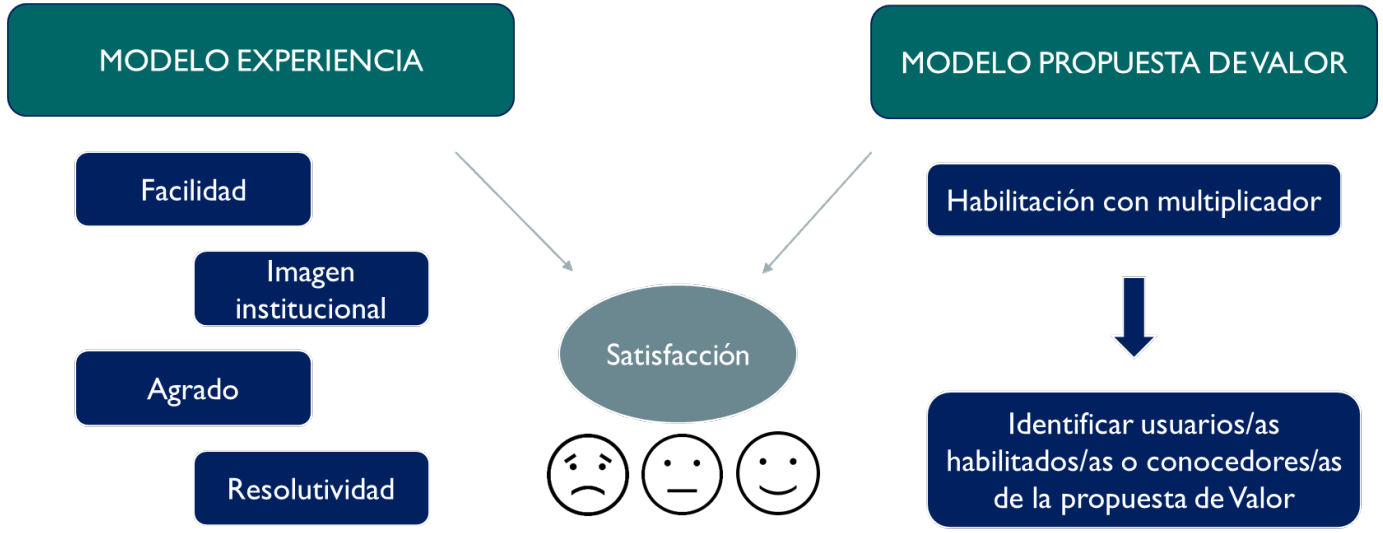
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

ANTECEDENTES

El presente estudio, que busca medir la satisfacción que otorgan los/as usuarios/as al servicio recibido en el Instituto de Salud Pública, se enmarca 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:



Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

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 web** mediante sistema **CAWI (98%) y encuestas telefónicas** mediante sistema **CATI (2%)**



La **unidad de análisis** corresponde a usuarios de los servicios otorgados por el Instituto de Salud Pública, específicamente GICONA, SIPRO y Laboratorio / Muestras*.



La **muestra** corresponde a 467 casos, con un error total de 4,4% a un 95% de confianza, considerando varianza máxima.



El **muestreo** fue probabilístico con cuotas por servicio (GICONA, SIPRO y Muestras / Formulario). Asimismo, los casos fueron ponderados por tales servicios, manteniendo las proporciones de los universos.



La **aplicación** de encuestas web se realizó entre el 25 de agosto y el 05 de noviembre de 2021.



Se realizó un total de 4.274 envíos para alcanzar una tasa de respuesta de 10,76%.

(*) Para Farmacias se alcanzaron solamente 11 encuestas pese a diversos intentos con distintas bases de datos otorgadas por la contraparte de ISP, por lo que dicho servicio fue excluido del análisis.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

UNIVERSO Y MUESTRA

Logro por servicio*

Sistema BBDD	Total	Presencial	Digital	Error Propuesto	Muestra Propuesta	Error Alcanzado	Muestra Lograda
GICONA	4000		4000	10%	96	+-6,0%	251
Farmacia	1159	1159		10%	90		11**
SIPRO	1200		1200	10%	90	+-8,2%	127
Muestras / Formulario	1000			10%	89	+-10%	89
TOTAL	7359	1159	5200	5%	365	+-4,3%	**467**



Encuestas telefónicas

B: 7



Encuestas web

B: 460

(*) Para Farmacias se alcanzaron solamente 11 encuestas pese a diversos intentos con distintas bases de datos otorgadas por la contraparte de ISP, por lo que dicho servicio fue excluido del análisis. Se sugiere una base de datos más personalizada con los usuarios institucionales, pues la derivación a centrales no permitió llegar a la muestra en este trámite.
(**) Por el no logro en el segmento Farmacias se realizaron más envíos de encuestas a los segmentos GICONA y SIPRO en un acuerdo con la contraparte de ISP.

FACTOR DE EXPANSIÓN E INCIDENCIAS

Ponderador*

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

Trámite / Programa / Servicio	Ponderador
GICONA	1,20035985092
SIPRO	0,71170942342
Muestras / Formulario	0,84632113084

Incidencias del Trabajo de Campo

Las incidencias en el Trabajo de Campo consideran el total de intentos de contactabilidad y los distintos posibles escenarios ante la forma de contacto. En este caso Telefónico y Web.

	Total	Abandonado	Contactado	Dirección no válida	Lista negra	No entregado	Terminado	Tasa de respuesta
INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA	4274	263	3393	79	78	1	460	10,76%

(*) En tanto se eliminó el trámite Farmacias del análisis, se calculó el ponderador con los universos de SIPRO, GICONA y Muestras / Formulario, dando un universo total de 6.200 unidades muestrales.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

DESCRIPCIÓN GENERAL

El **Instituto de Salud Pública de Chile (ISP)** es el organismo de referencia del Estado, que promueve y protege la salud de la población, fortaleciendo el control sanitario a través de la vigilancia, autorización, fiscalización, investigación y transferencia tecnológica, cumpliendo todo ello, con altos estándares de calidad y excelencia. Ha implementado estrategias para enfrentar la enfermedad que afecta al mundo desde diciembre del 2019, y de esta forma combatir la amenaza provocada por la propagación del SARS-CoV-2.

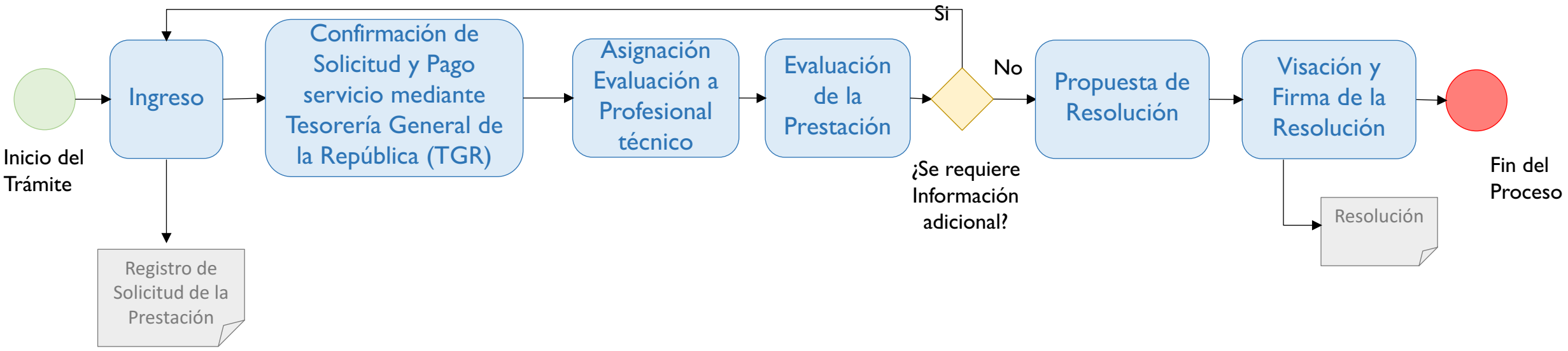
En la Ley de Presupuestos del año 2021 se tiene una asignación de **$ 34.688 millones para el ISP**, distribuidos en un 61,2% en gastos en personal; un 34,8% para bienes y servicios de consumo, y el resto en adquisición de activos no financieros e iniciativas de inversión.

En sus definiciones estratégicas del año 2021, declara que tienen como **usuarios** a 985 laboratorios; 1.680 empresas del rubro de productos farmacéuticos, cosméticos, pesticidas, desinfectantes o sanitizantes; beneficiarios del sistema público de salud que suman 14.841.562; y beneficiarios del sistema privado de salud y particulares que son 3.469.456, entre otros usuarios.

La **dotación efectiva del año 2020** del ISP alcanzó un total de 864 funcionarios y funcionarias. Del total, un 61% son mujeres y 39% hombres.

Fuente: Sitio Web Institucional ISP, Plan de Desarrollo Estratégico 2019-2022, Cuenta Pública Participativa 2020 Definiciones Estratégicas 2021

PROCESO: GICONA

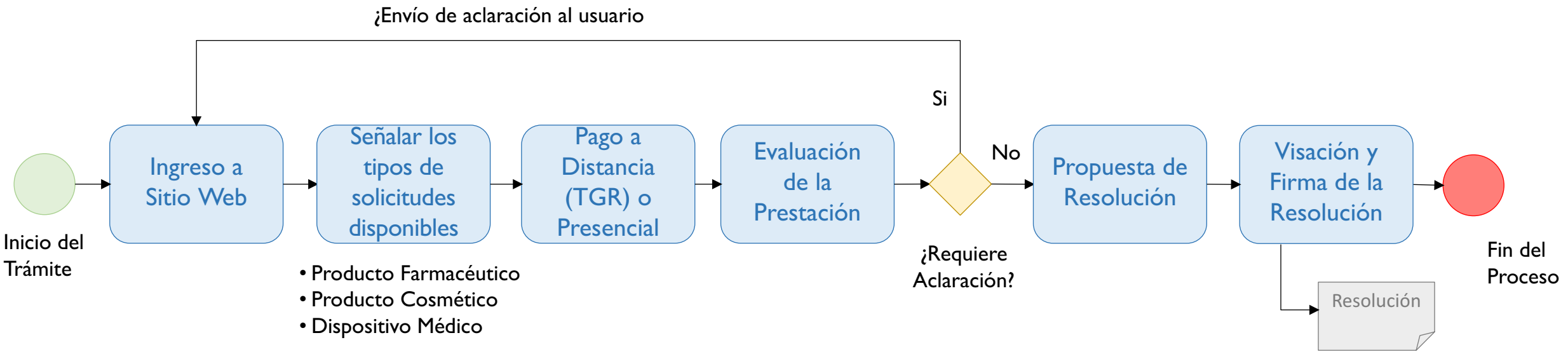


Gicona es el sistema informático, de tramitación en línea, del Instituto de salud pública de Chile. Este sistema informático es la plataforma única de comunicación con la autoridad sanitaria para tramitar las prestaciones disponibles, y exige que su contraparte sea representada por profesionales de base científica y título universitario de químico farmacéutico o equivalente, cumpliendo así el rol de asesor técnico para la empresa mandante.

Fuente: Entrevista a Usuarios/as y Personal de la Institución, Sitio Web Institucional ISP, Capacitación GICONA 3.0

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

PROCESO: SIPRO

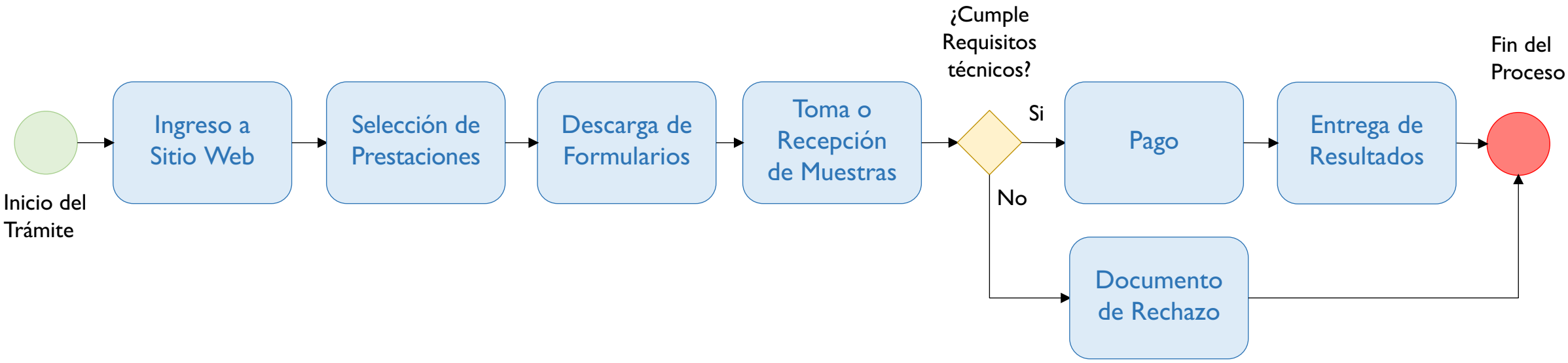


SIPRO permite a todos los usuarios que importan productos para uso personal realizar las solicitudes en línea para la importación de productos farmacéuticos, cosméticos y dispositivos médicos. Además, permite que cada usuario pueda hacer seguimiento a los trámites generados, resolviendo aclaraciones asociadas a la solicitud y visualizando las resoluciones con firma electrónica avanzada.

Con este sistema, el ISP dispone de un modelo de mensajería electrónica basado en servicios web, permitiendo la conexión con el Servicio Nacional de Aduana para revisar los vistos buenos y los resultados de consultas en línea que realicen Aduanas en el país.

Fuente: Entrevista a Usuarios/as y Personal de la Institución, Sitio Web Institucional ISP, Instructivo Dirigido al Usuario

PROCESO: LABORATORIO - MUESTRAS



Para estos análisis se **requiere especificaciones muy precisas respecto a la toma o recepción de muestra** de un determinado examen, como son el contenedor para las muestras, de almacenamiento y condiciones óptimas de transporte. Deben cumplirse para no alterar las muestras y así obtener un resultado de laboratorio confiable y seguro para la correcta interpretación.

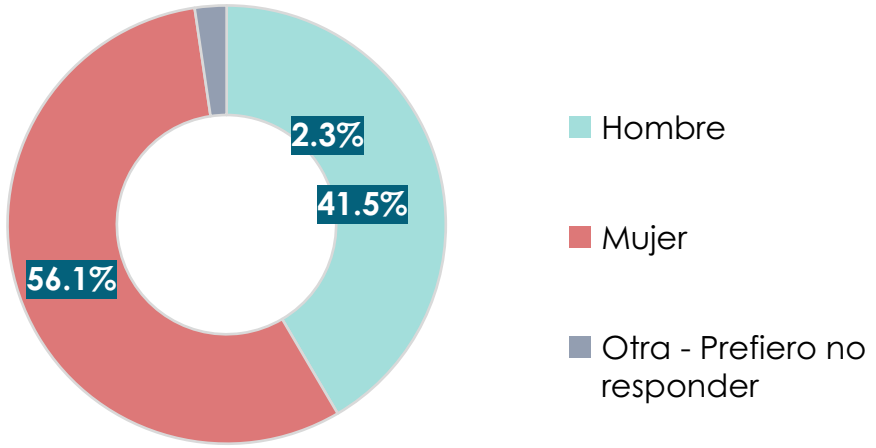
Fuente: Entrevista a Usuarios/as y Personal de la Institución, Sitio Web Institucional ISP, Requisitos Administrativos para derivar Muestras a ISP

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

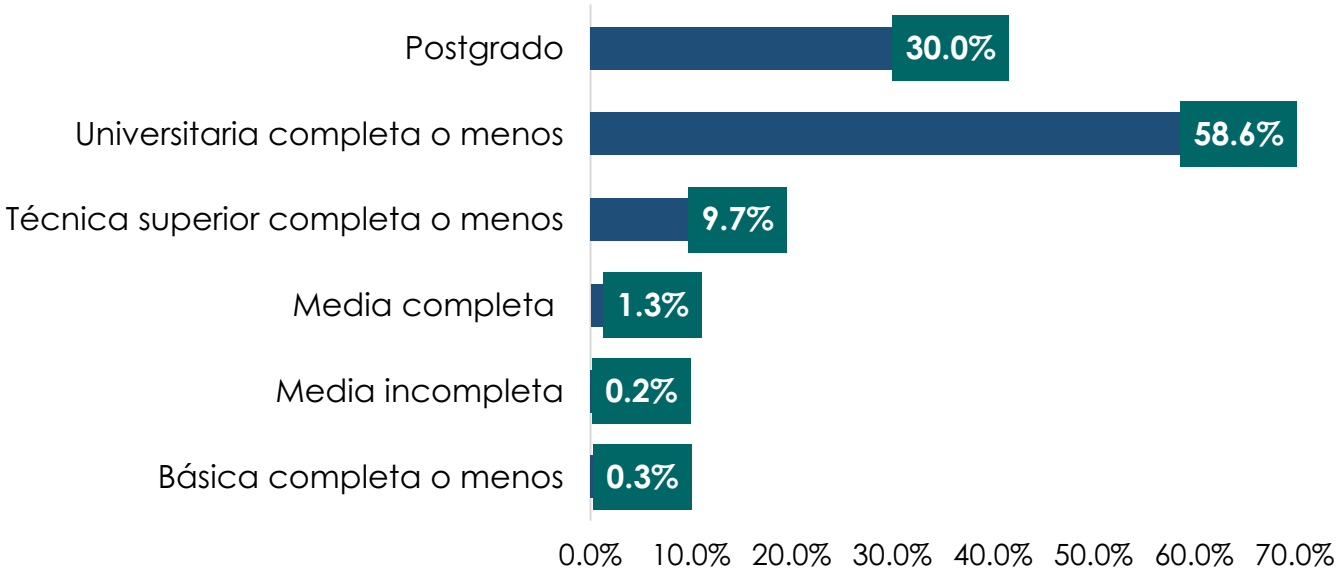
CARACTERIZACIÓN USUARIA

CARACTERIZACIÓN USUARIA

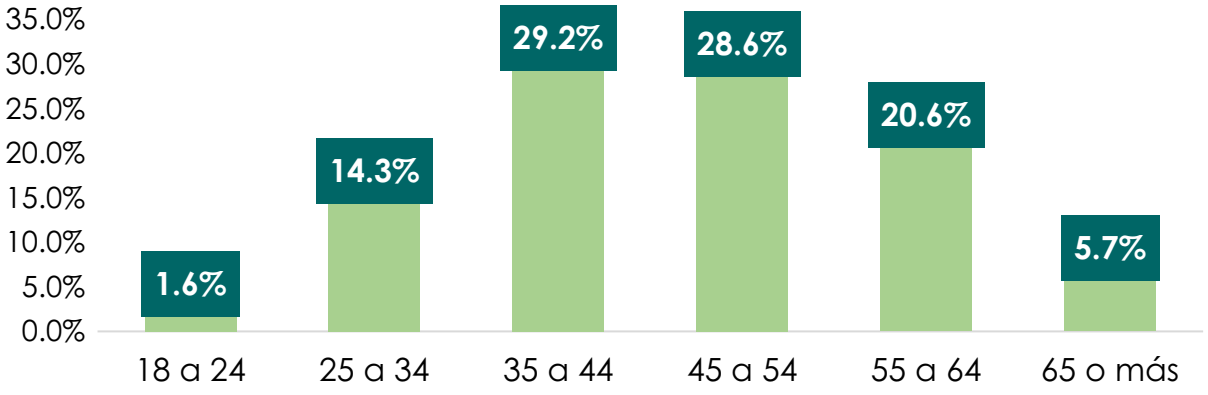
Sexo del entrevistado/a



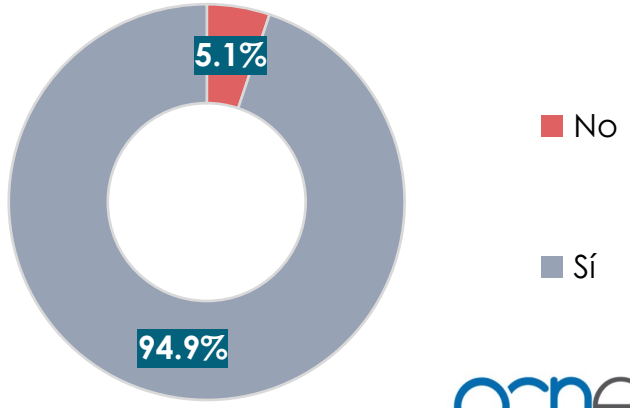
Nivel Educacional



Edad en tramos



¿Tiene Clave única?

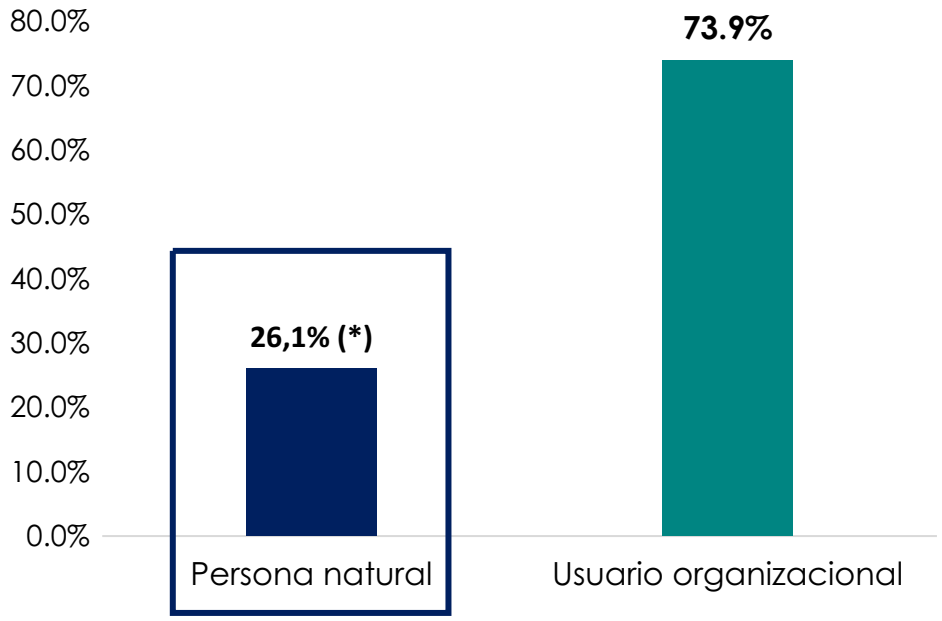


Análisis Profundos, Decisiones Claras

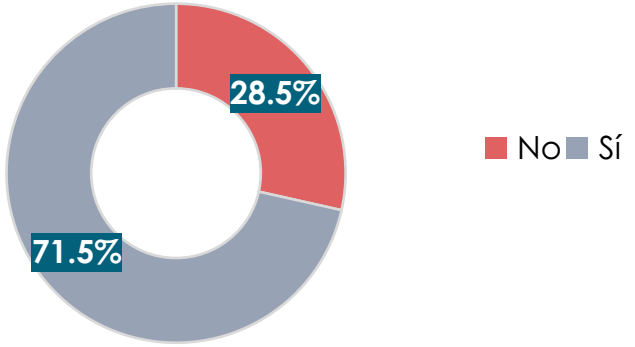
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

CARACTERIZACIÓN USUARIA – Personas naturales

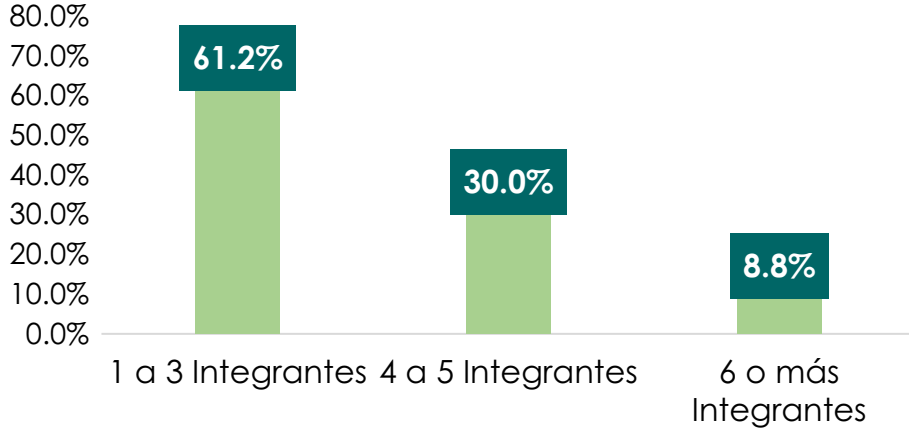
Este trámite o requerimiento, ¿lo hizo a título personal (propio o de otra persona) o en representación de una organización / empresa?



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



N° Integrantes del Hogar



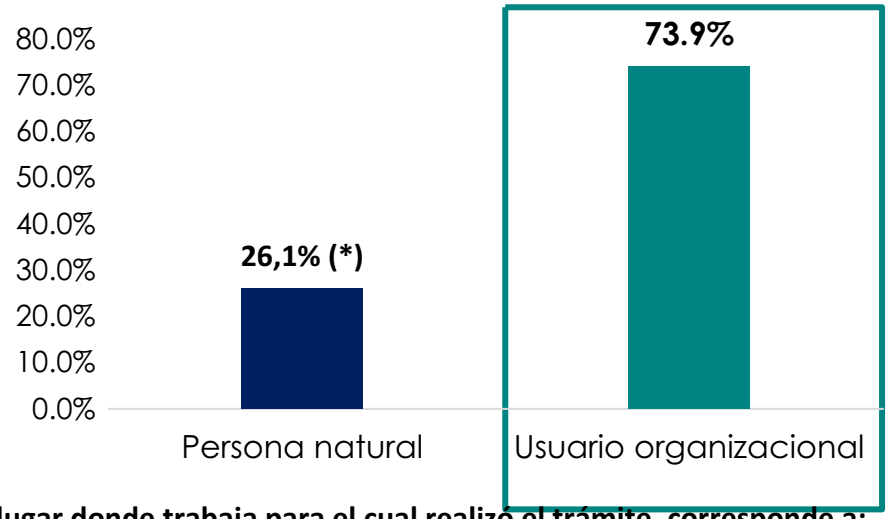
(*) Los gráficos de esta lámina corresponden al 26,1% de personas naturales.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

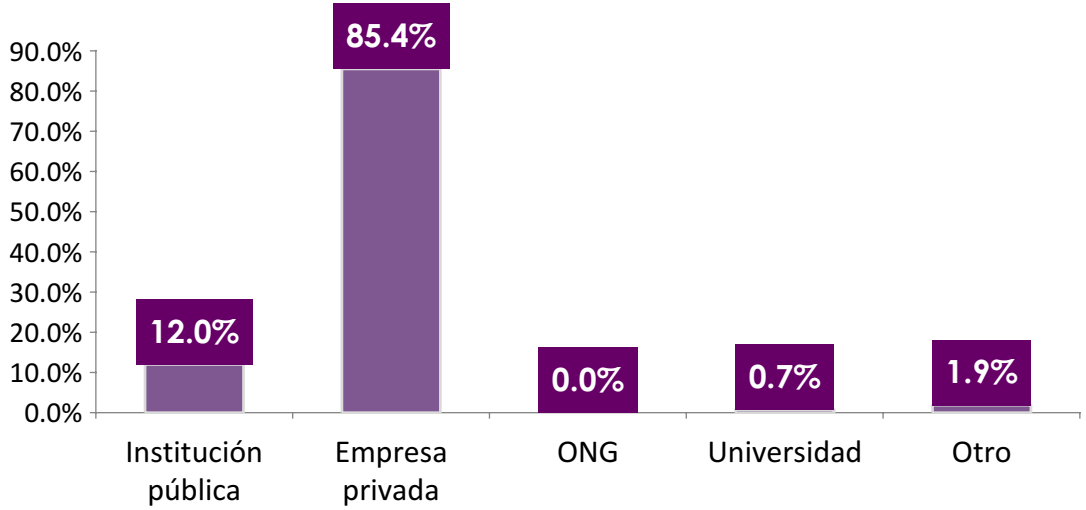
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

CARACTERIZACIÓN USUARIA – Usuarios organizacionales

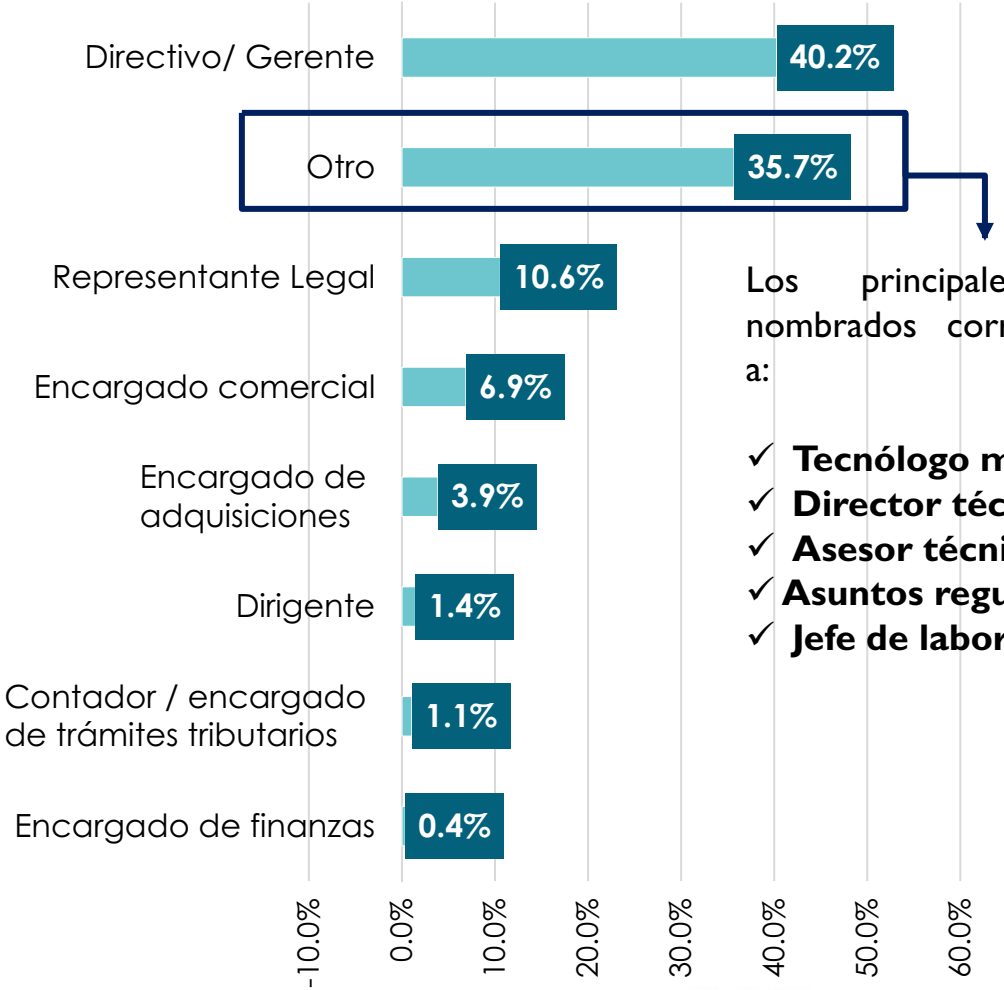
Este trámite o requerimiento, ¿lo hizo a título personal (propio o de otra persona) o en representación de una organización / empresa?



El lugar donde trabaja para el cual realizó el trámite, corresponde a:



¿Qué rol cumple al interior de la organización?



Los principales roles nombrados corresponden a:

- ✓ **Tecnólogo médico.**
- ✓ **Director técnico.**
- ✓ **Asesor técnico.**
- ✓ **Asuntos regulatorios.**
- ✓ **Jefe de laboratorio.**

(*) Los gráficos de esta lámina corresponden al 73,9% de usuarios organizacionales.

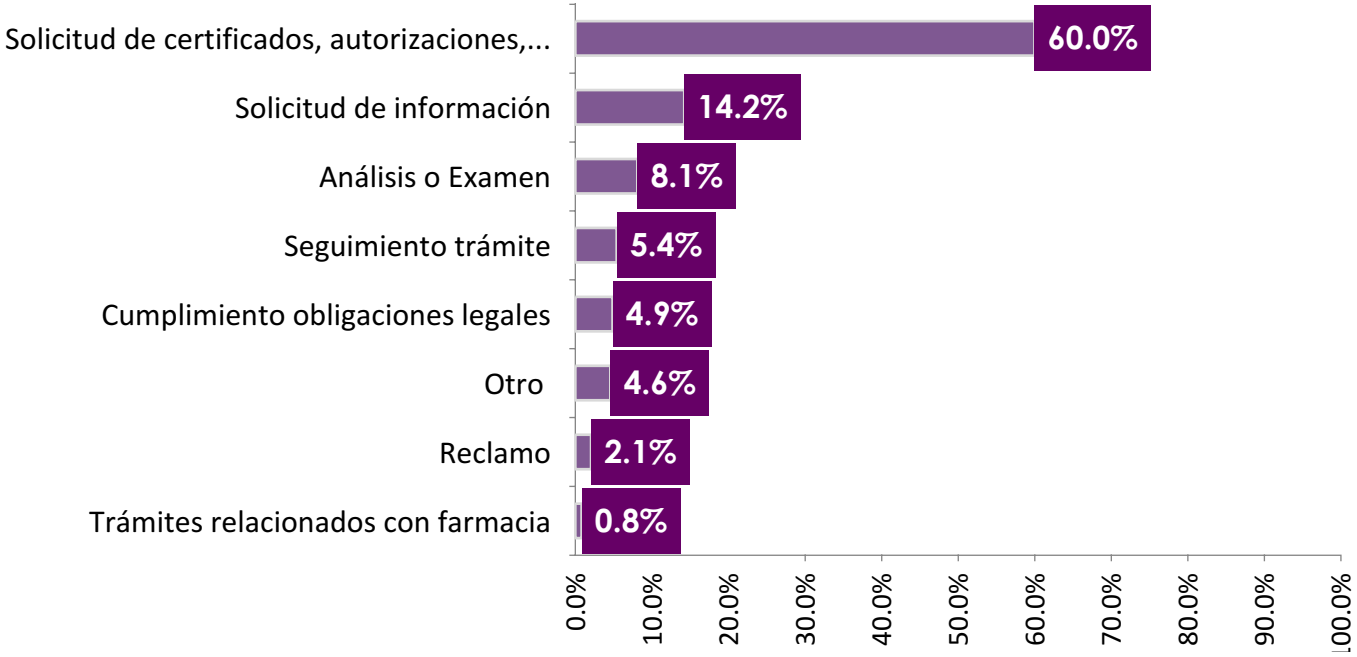
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

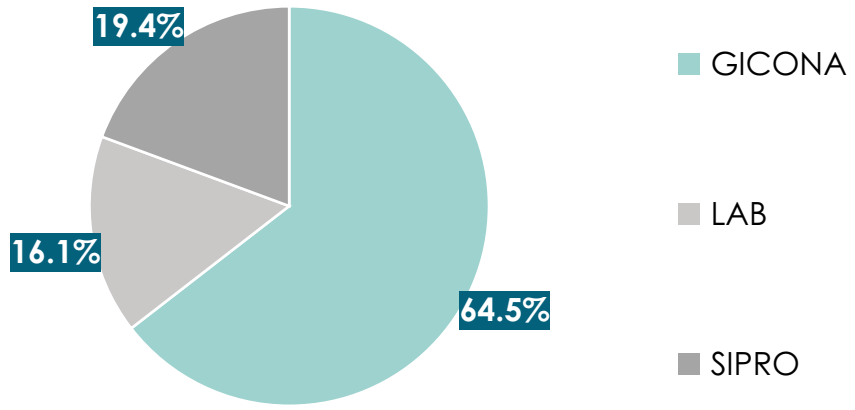
EXPERIENCIA DE USO ESPECÍFICA

PROCESO DEL TRÁMITE REALIZADO – Trámites

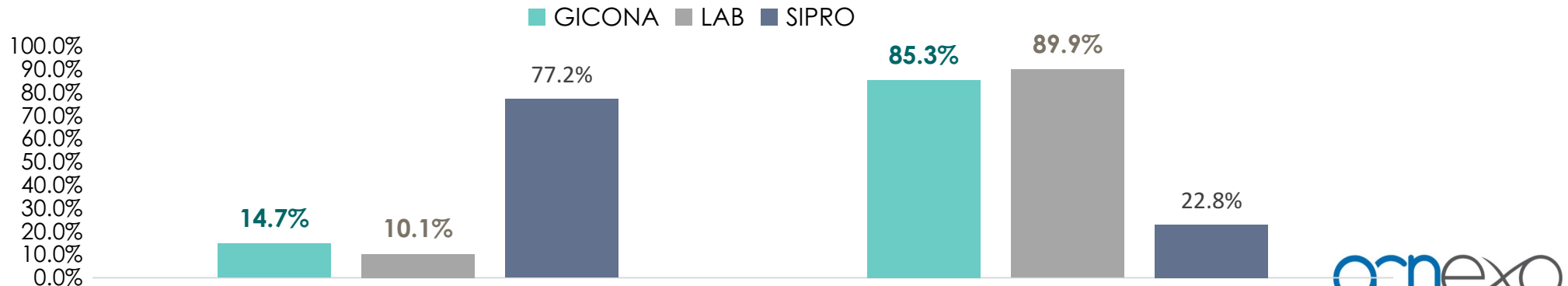
¿Me puede decir cuál fue el último trámite que realizó ante el Instituto de Salud Pública?



Servicio evaluado



Naturaleza del usuario según servicio evaluado

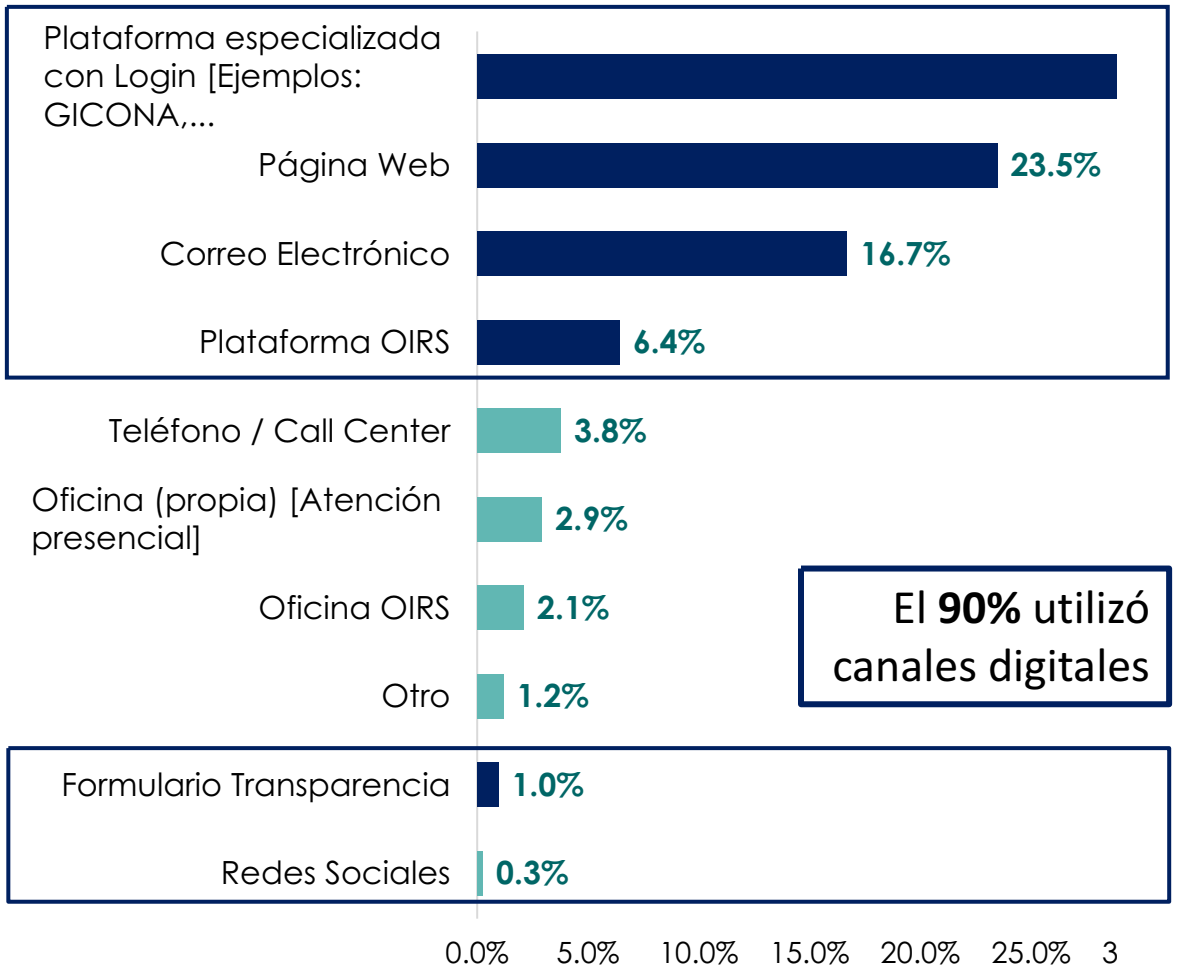


Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

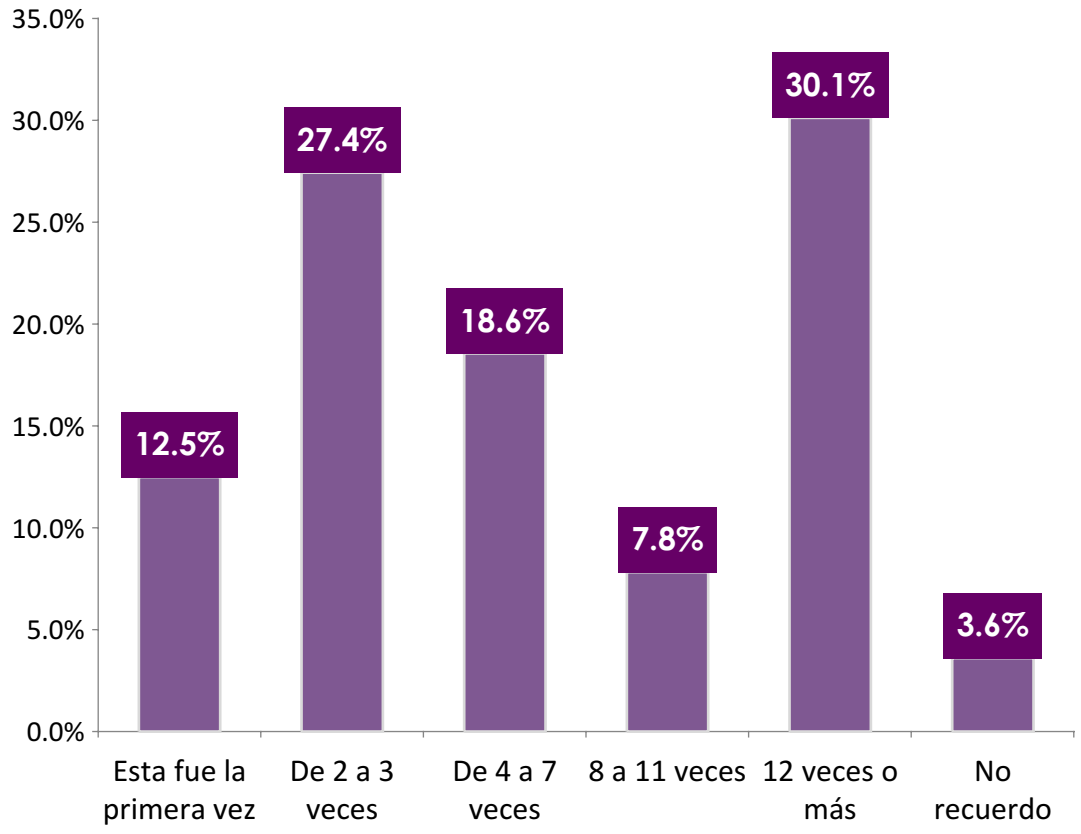
PROCESO DEL TRÁMITE REALIZADO- Canal

¿A través de qué canal hizo este trámite?



El **90%** utilizó canales digitales

En los últimos 6 meses, ¿cuántas veces, incluyendo la última vez, ha realizado algún requerimiento o trámite en el Instituto de Salud Pública?

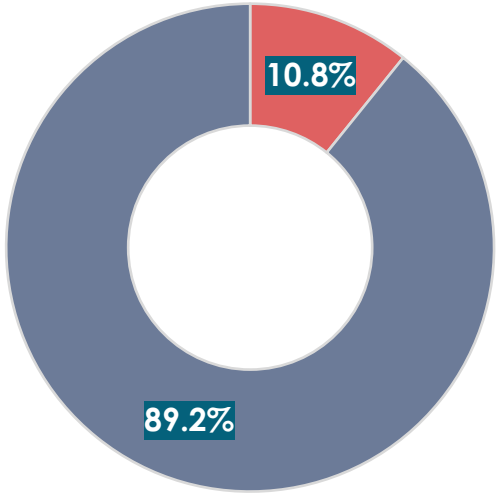


Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

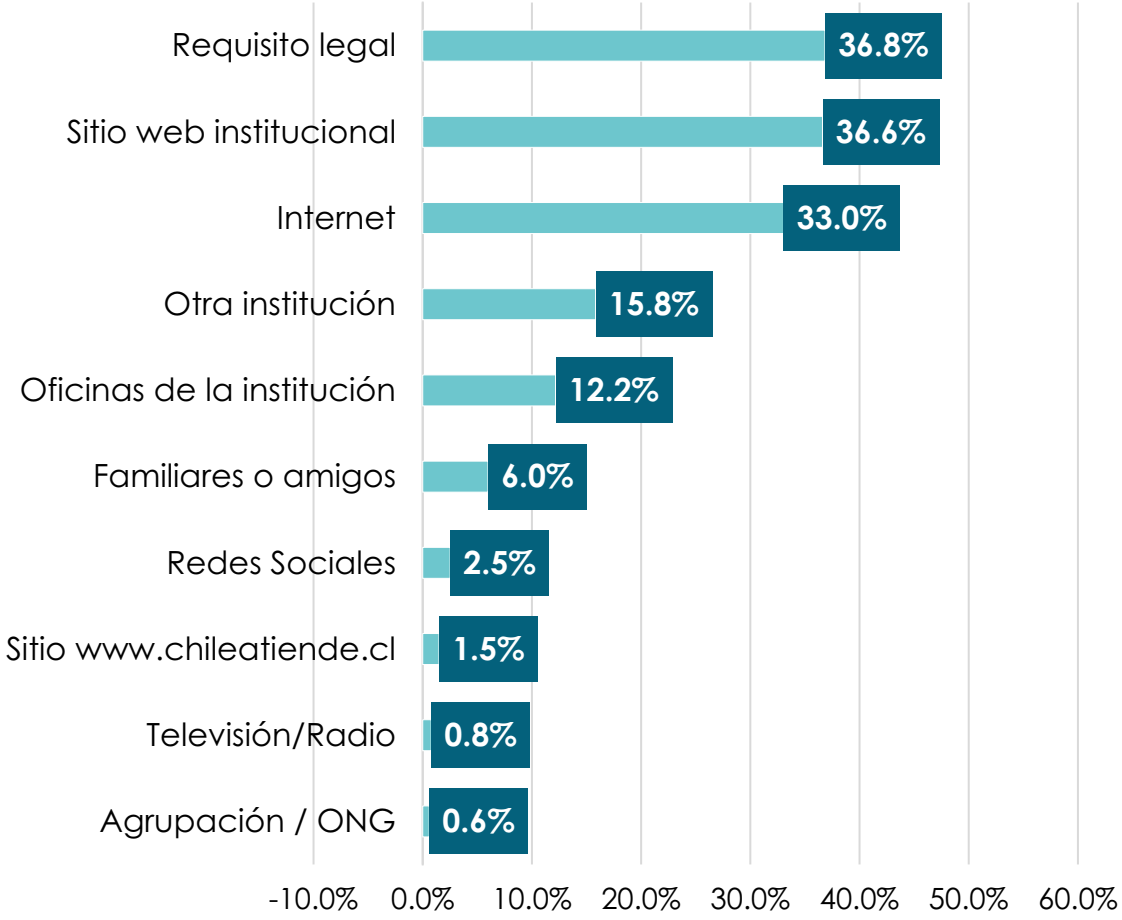
PROCESO DEL TRÁMITE REALIZADO

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



	GICONA	LAB	SIPRO
Sí, ya lo sabía	96,0%	94,4%	62,2%
No lo sabía	4,0%	5,6%	37,8%

¿Cómo se enteró que debía hacer este trámite en el Instituto de Salud Pública? (Respuesta múltiple)

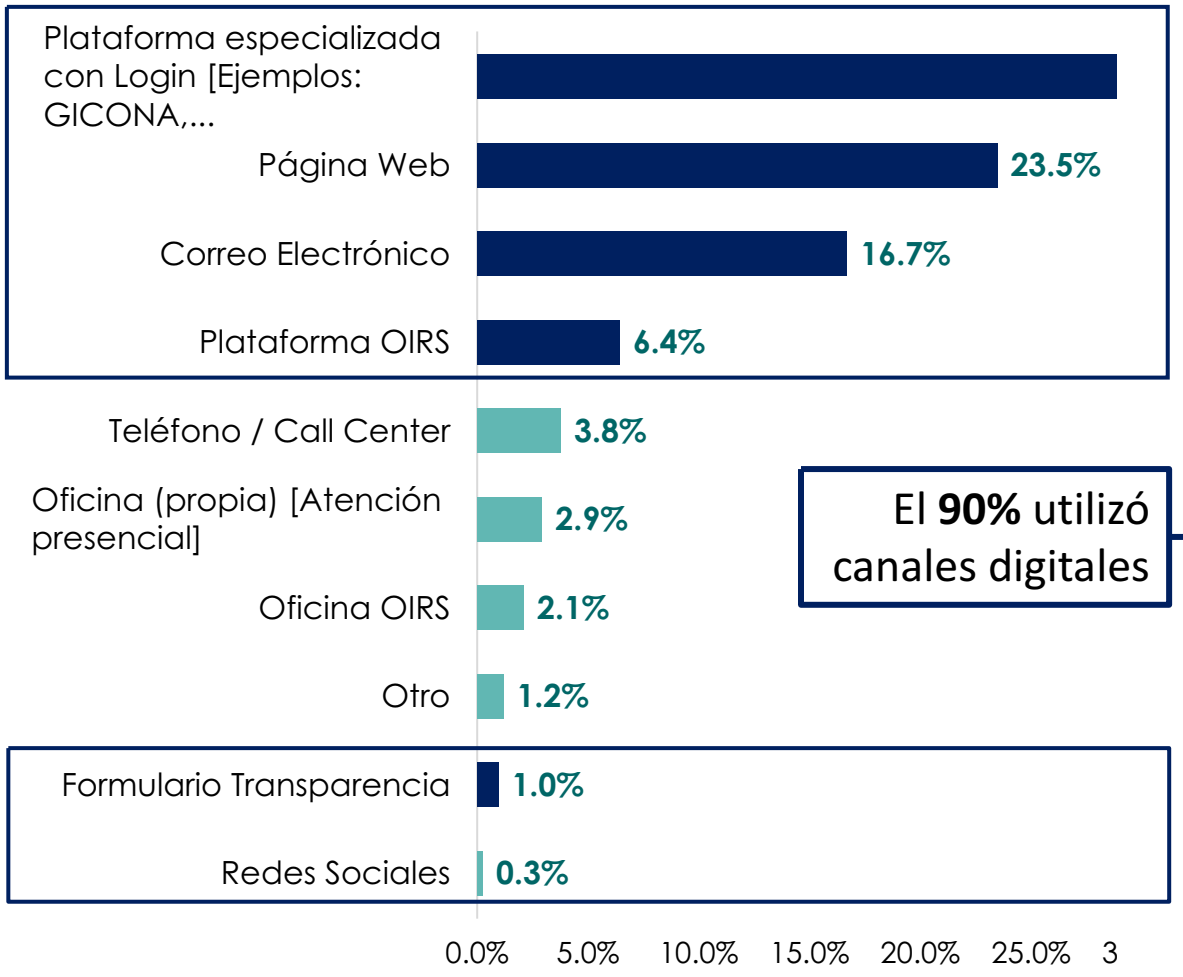


acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

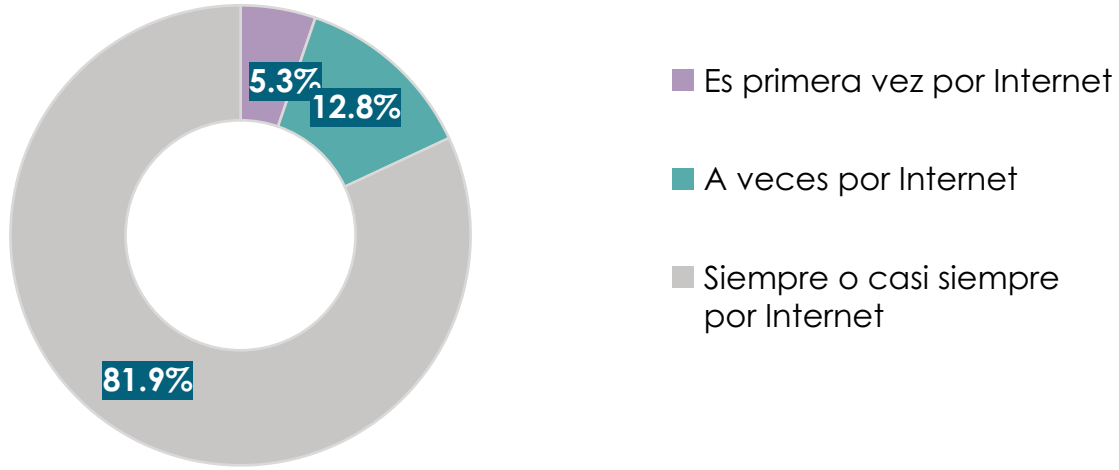
EXPERIENCIA DE USO DIGITAL

¿A través de qué canal hizo este trámite?



El **90%** utilizó canales digitales

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

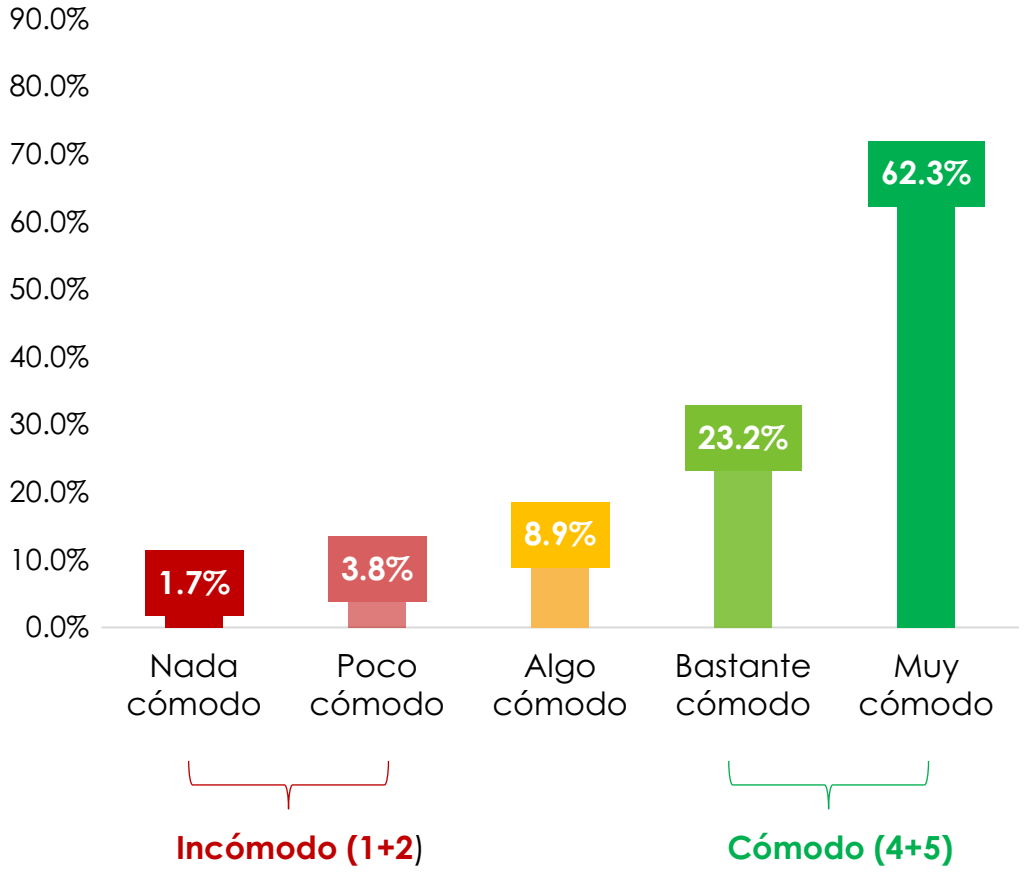


Análisis Profundos, Decisiones Claras

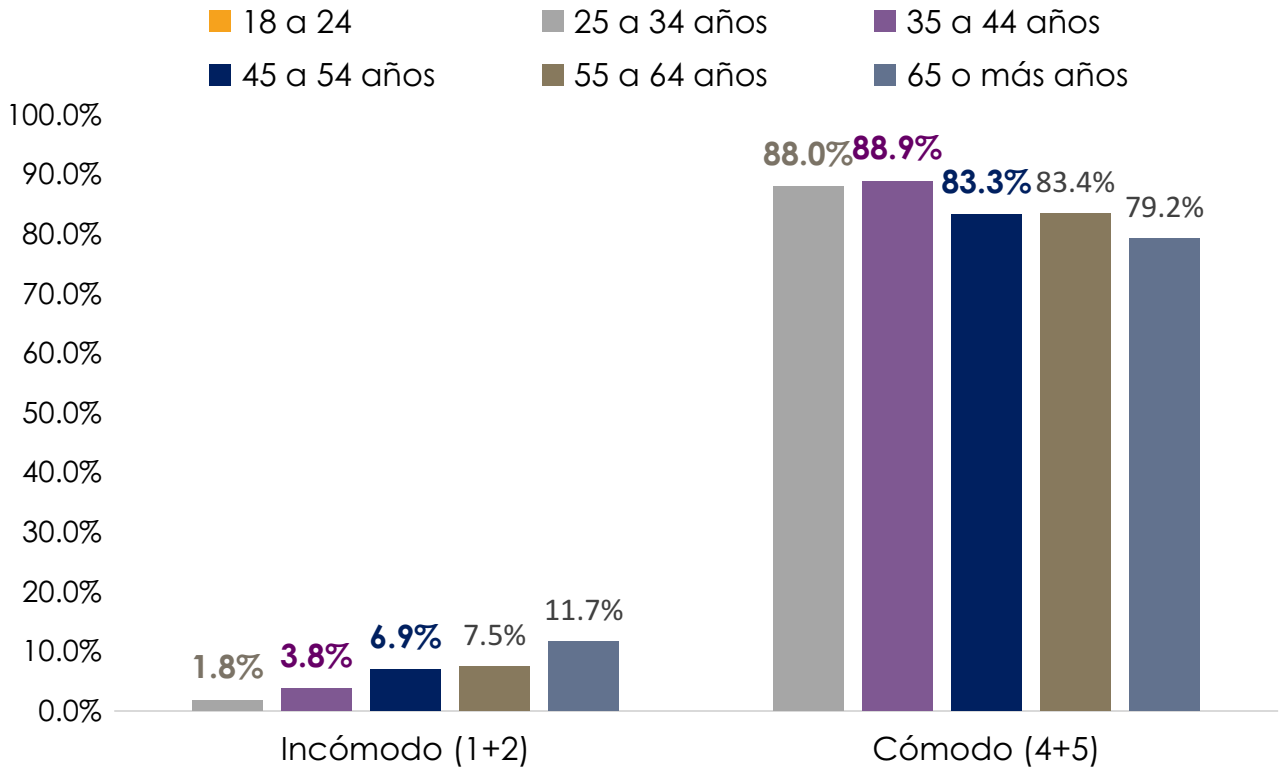
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

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?**



*No hay personas que declaren no usar o usar muy poco internet.
**Se omite el rango de 18 a 24 por tener muy poca cantidad de casos.

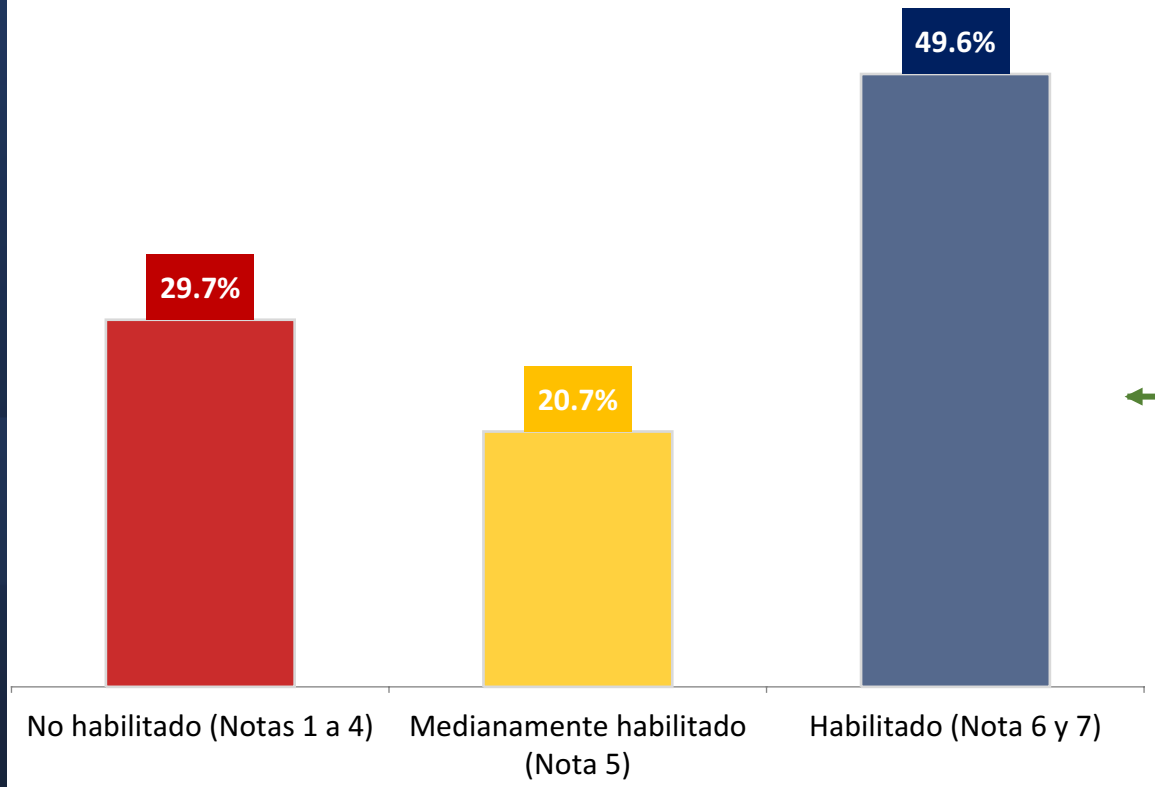
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

HABILITACIÓN

Indica el nivel de conocimiento de los productos y servicios institucionales

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido del Instituto de Salud Pública en distintos medios y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



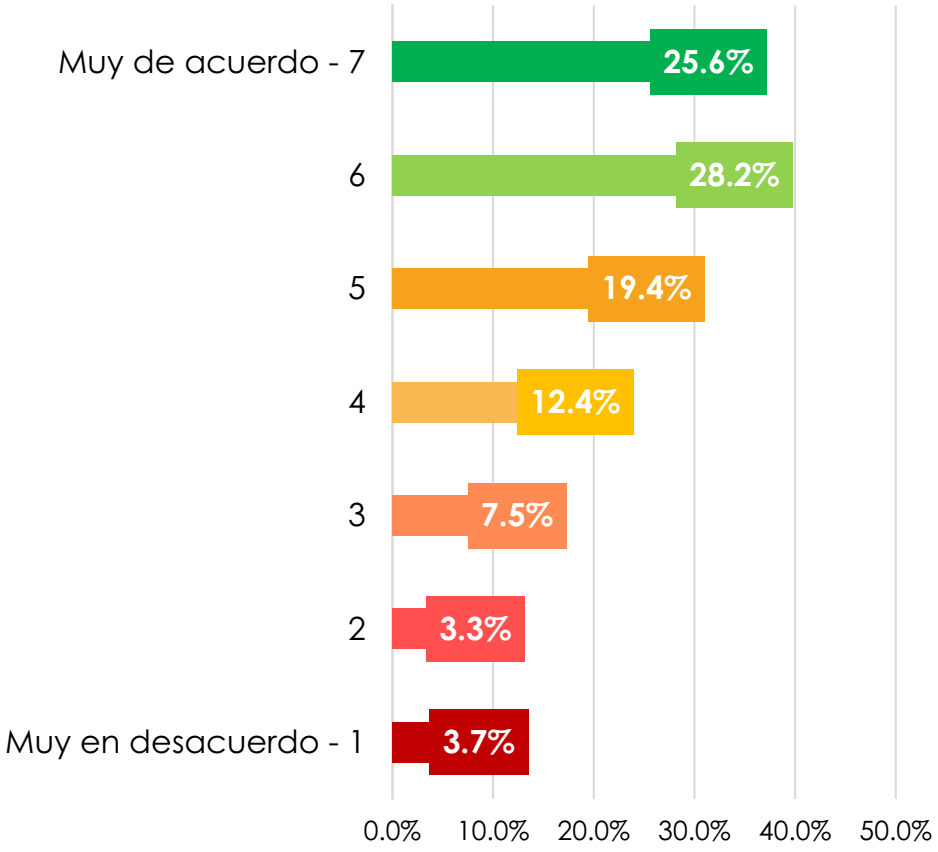
Usuarios Habilitados		
No habilitado	Medianamente	Habilitado
Nota 1 a 4	Nota 5	Nota 6 y 7

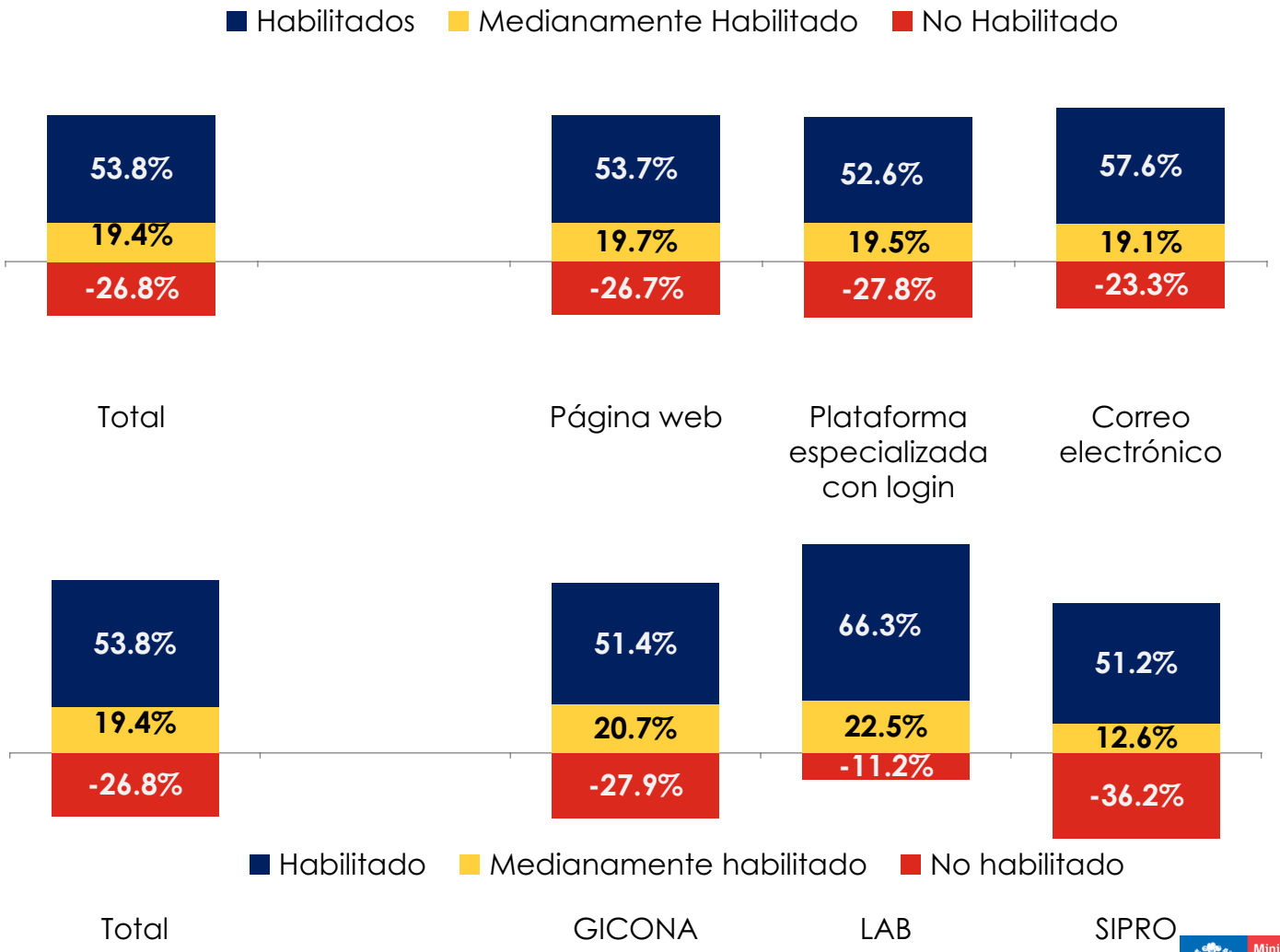
Promedio de notas de cuatro variables

- Respecto a la información… Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de ISP 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 ISP 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 ISP (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)

HABILITACIÓN - La información recibida por parte de ISP le sirve para...
-Apertura por canal y servicio

"Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios del Instituto de Salud Pública y aprovechar al máximo sus ventajas"





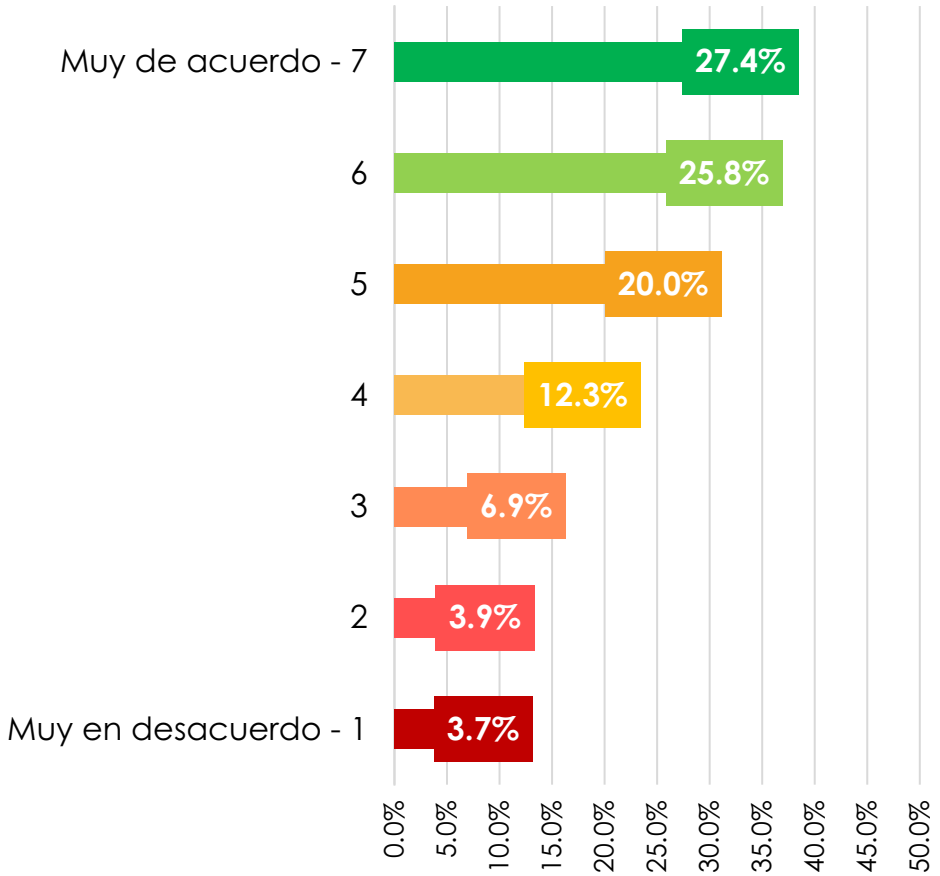
*Se omiten los canales en los que no hubo un recuento mayor a 30 casos.

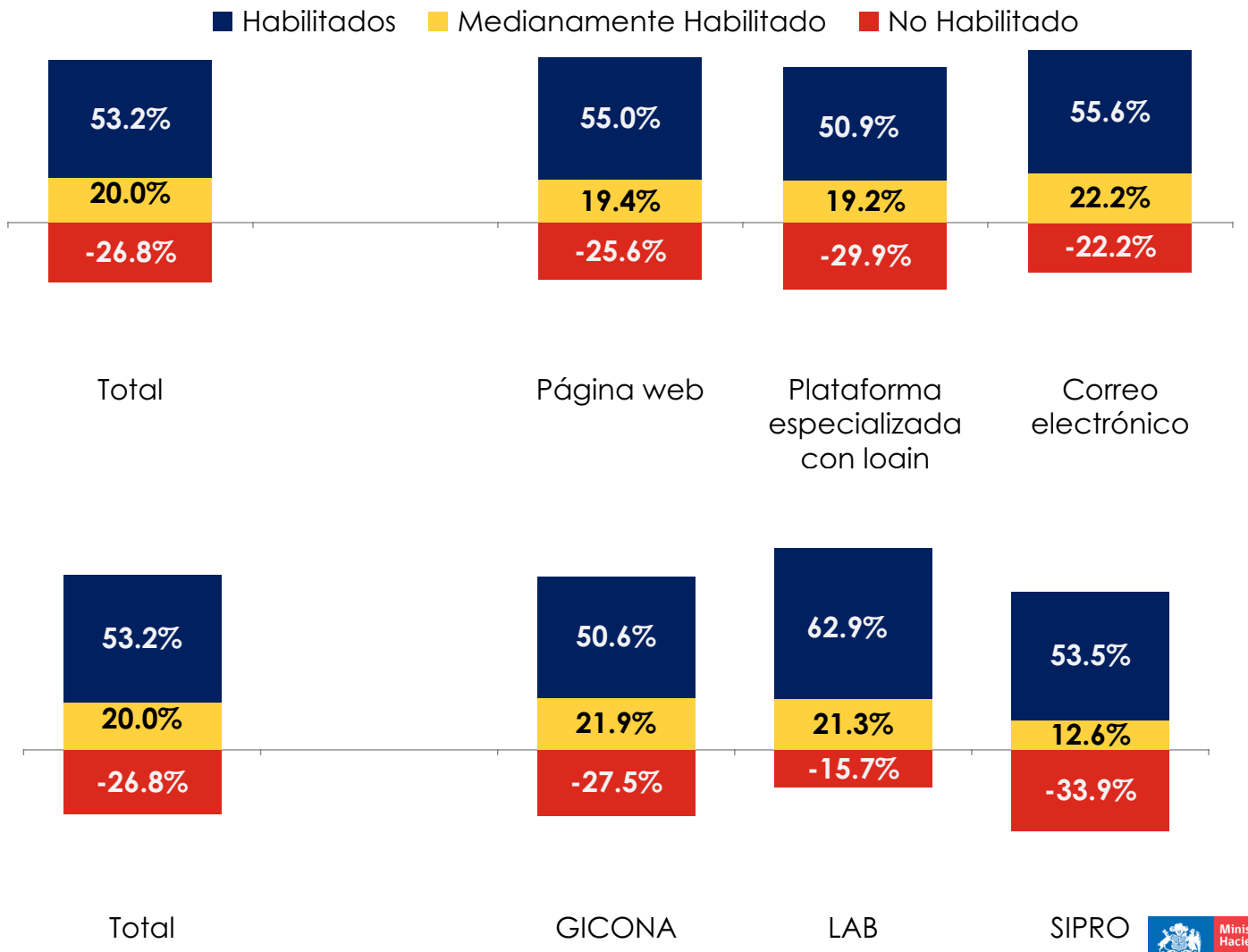
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

HABILITACIÓN - La información recibida por parte de ISP le sirve para...
- Apertura por canal y servicio

"Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios del Instituto de Salud Pública más fácilmente"





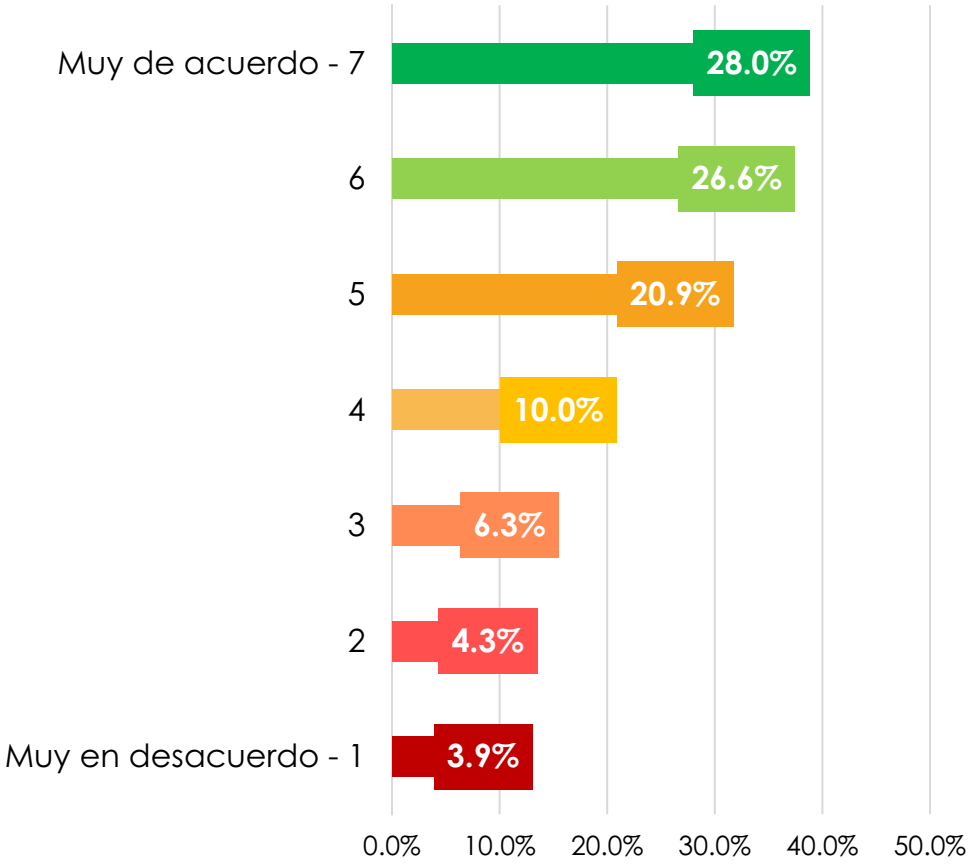
*Se omiten los canales en los que no hubo un recuento mayor a 30 casos.

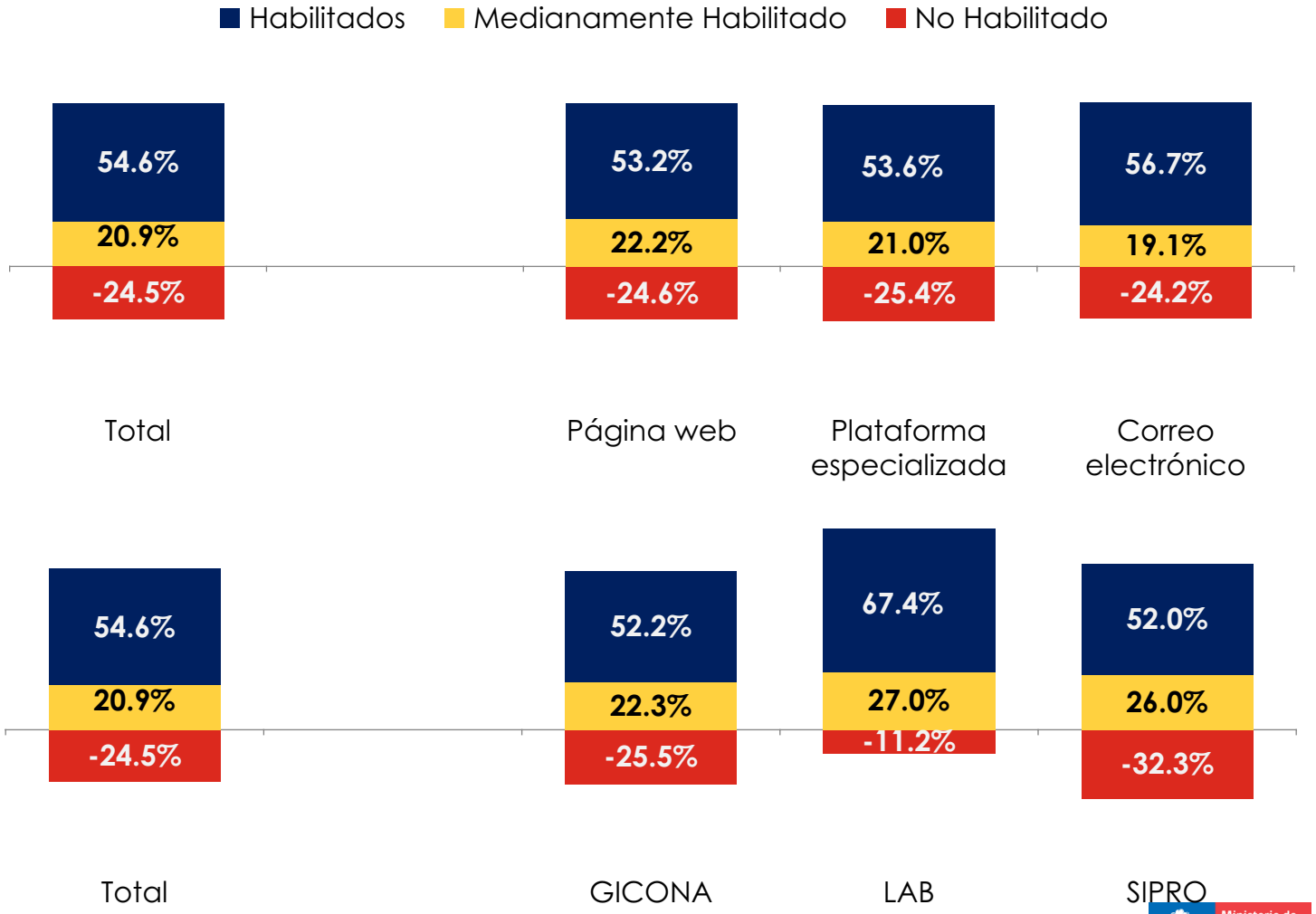
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

HABILITACIÓN - La información recibida por parte de ISP le sirve para...
- Apertura por canal y servicio

"Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en el Instituto de Salud Pública"





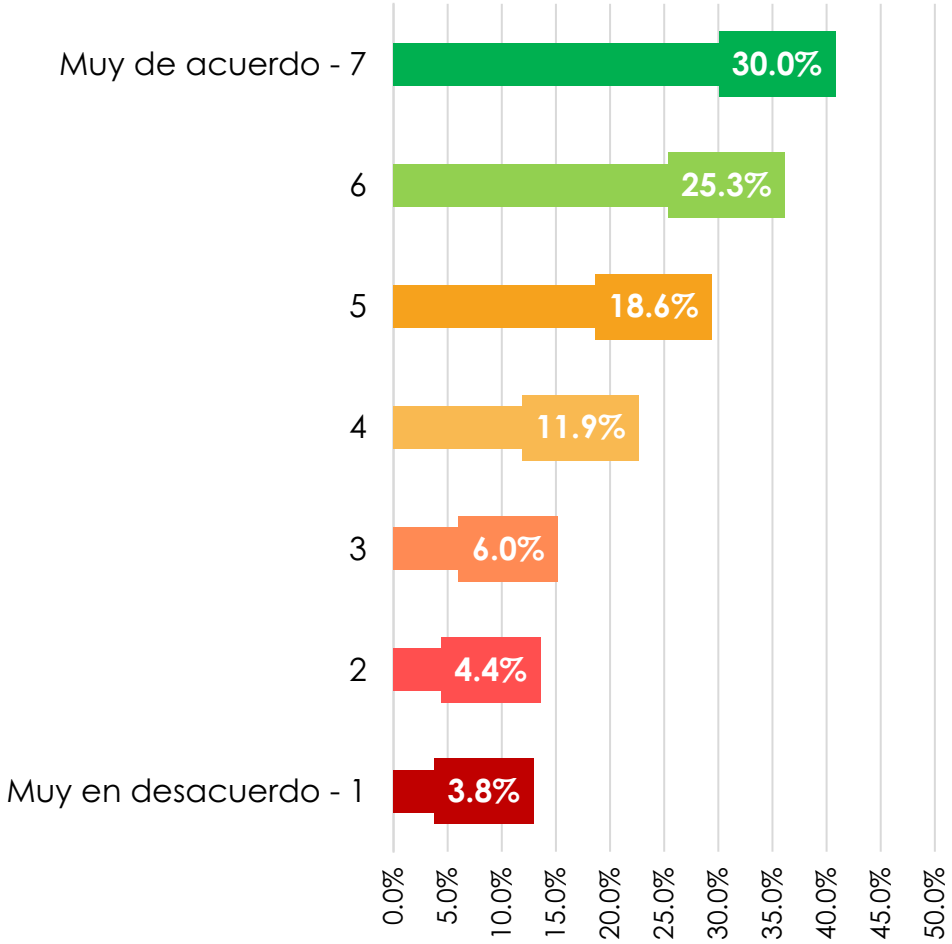
*Se omiten los canales en los que no hubo un recuento mayor a 30 casos.

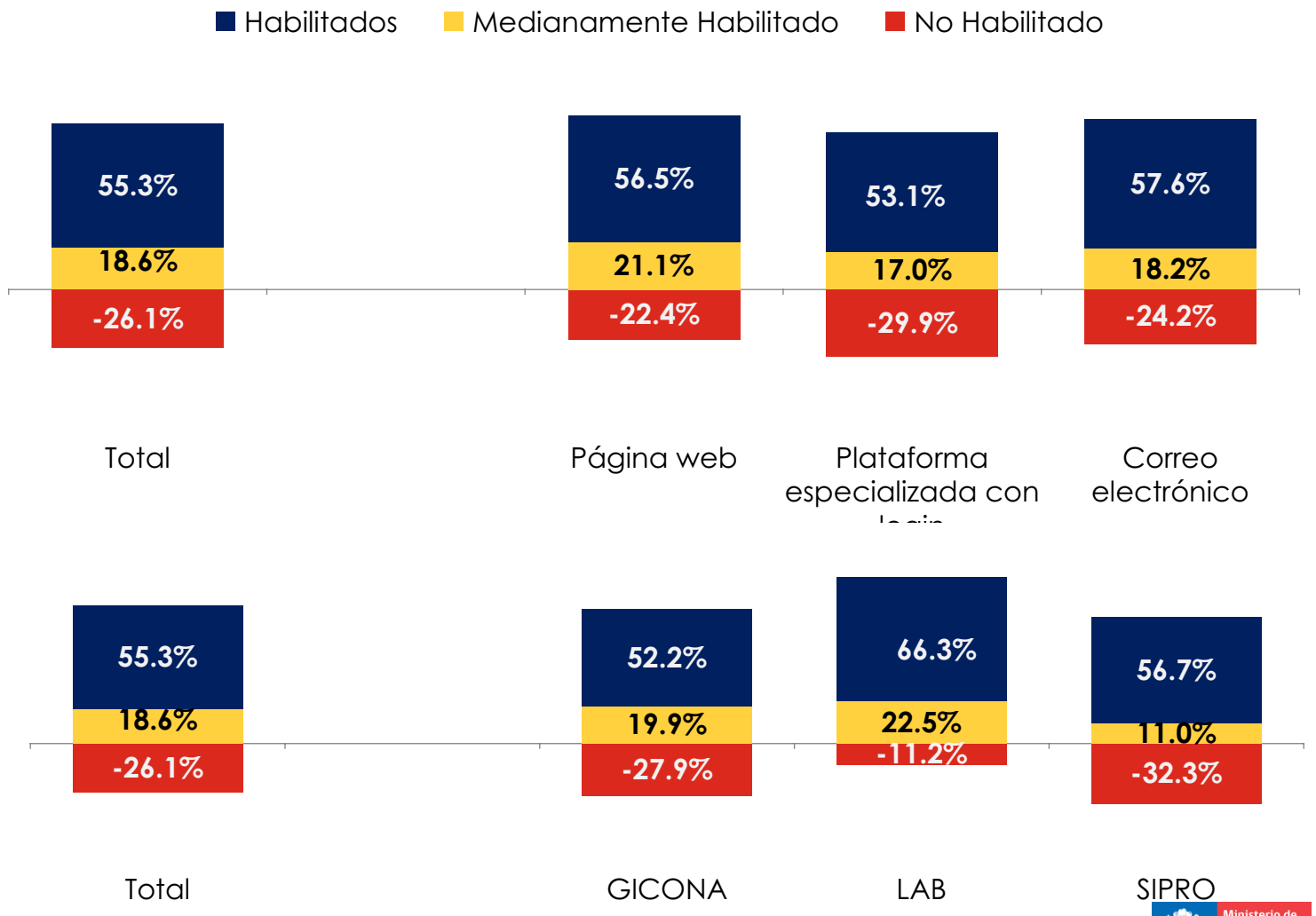
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

HABILITACIÓN - La información recibida por parte de ISP le sirve para...
- Apertura por canal y servicio

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





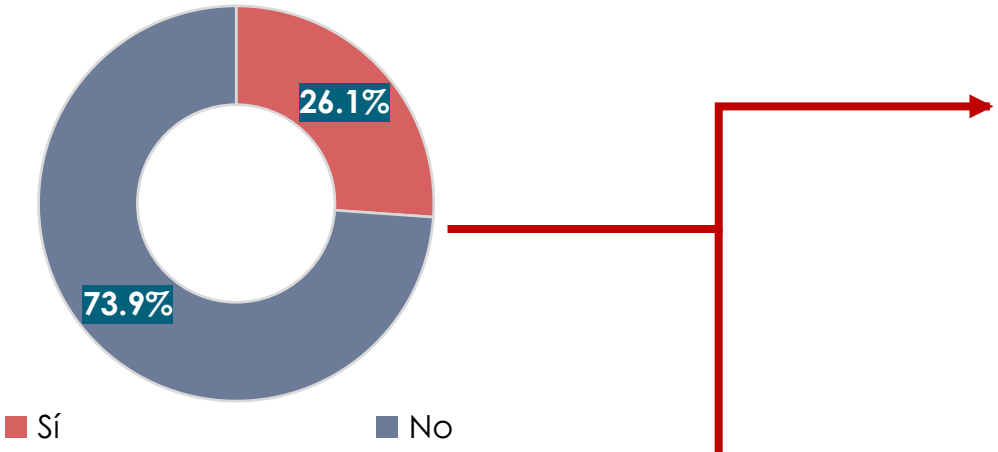
*Se omiten los canales en los que no hubo un recuento mayor a 30 casos.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

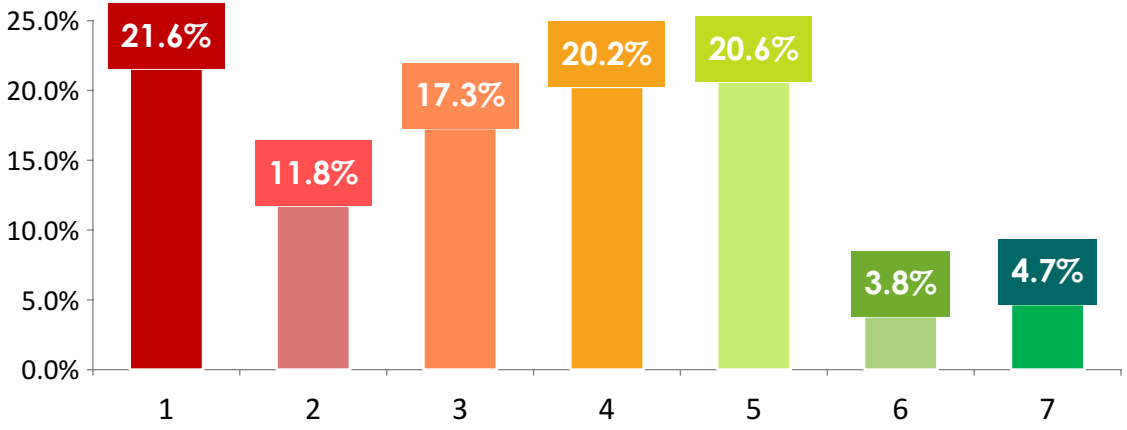
PROBLEMAS DURANTE LA EJECUCIÓN DEL TRÁMITE

¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con el Instituto de Salud Pública hasta que respondieron a su postulación?



¿Qué problema tuvo?	Recuento no ponderado	% de N columnas
Mal funcionamiento del sitio web / sistema digital	35	29,5%
No recibió una respuesta en tiempo prudente	26	23,3%
No recibió atención oportuna y de calidad	20	17,8%
Tomaron una decisión administrativa que no fue razonable o lo perjudicó	12	9,6%
Su solicitud de información o consulta no fue contestada	9	7,8%
No corrigieron un error u omisión que ellos mismo cometieron	6	4,9%
Otro motivo.	3	2,7%
Problemas de conexión a Internet	3	2,6%
Le negaron un servicio al que tenía derecho según su criterio	3	1,9%
Total	117	100,0%

En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a su problema por parte del Instituto de Salud Pública?



Análisis Profundos, Decisiones Claras

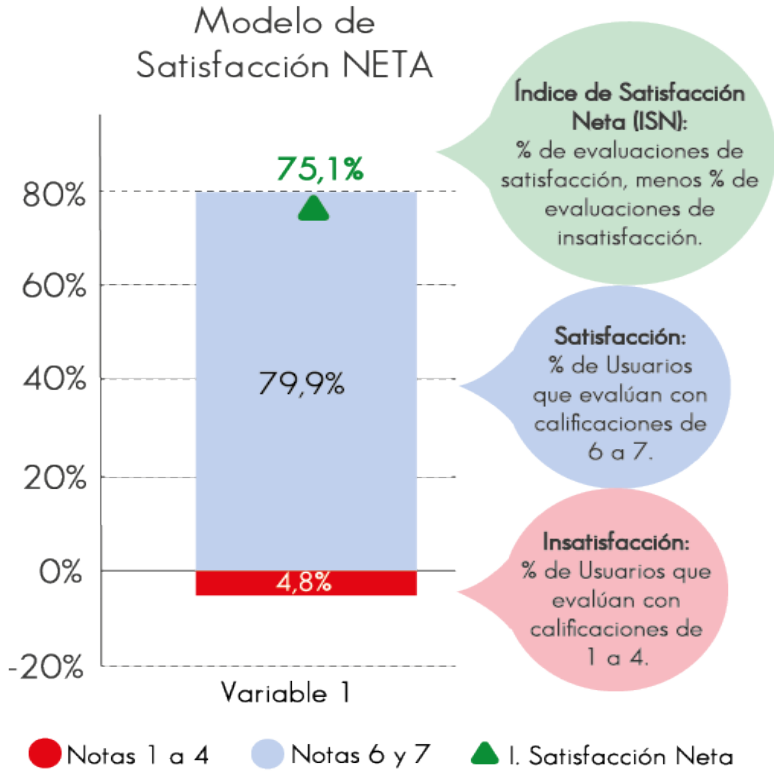
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

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).





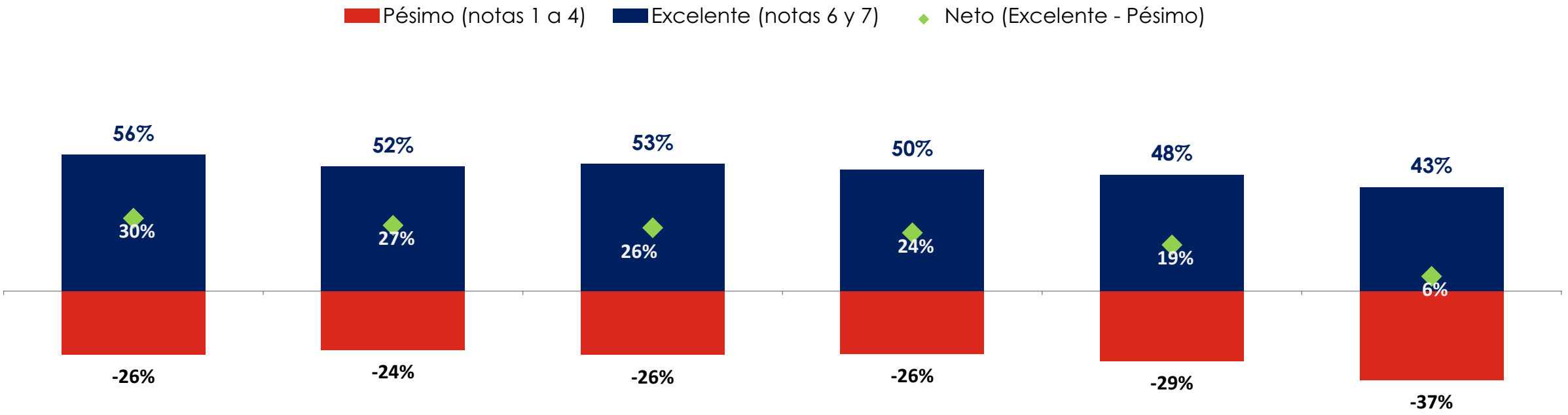
- **Índice de Satisfacción Neta = Satisfechos (% 6 +7) – Insatisfechos (% 1 + 2 + 3 + 4)**

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN - Atributos de experiencia del usuario

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



	La claridad de la información del resultado de mi trámite o requerimiento	La Facilidad para realizar el trámite	La utilidad de la información para realizar el trámite	La Facilidad de comprensión de la información para realizar el trámite	La Claridad de los pasos a seguir	El Tiempo de respuesta de la institución
Neto 2020	**35%**	**26%**	**26%**	**26%**	**20%**	**27%**

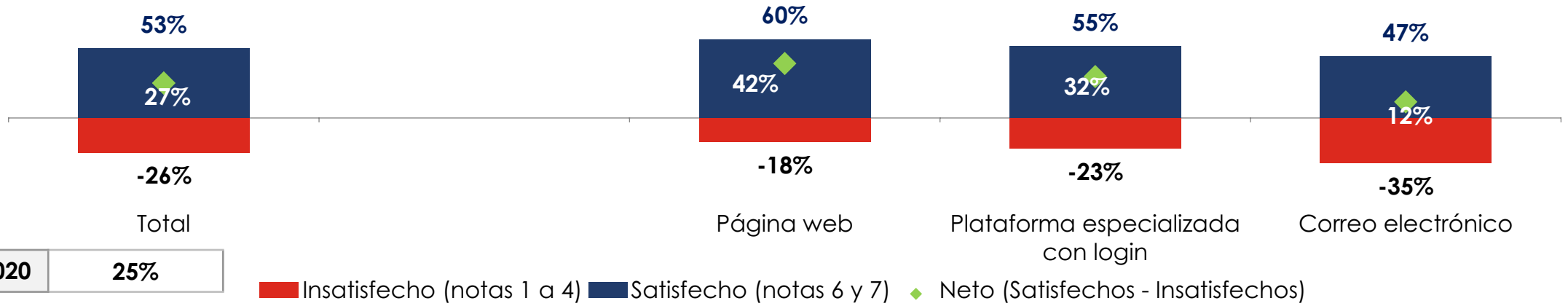
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Canal

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite en el Instituto de Salud Pública, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

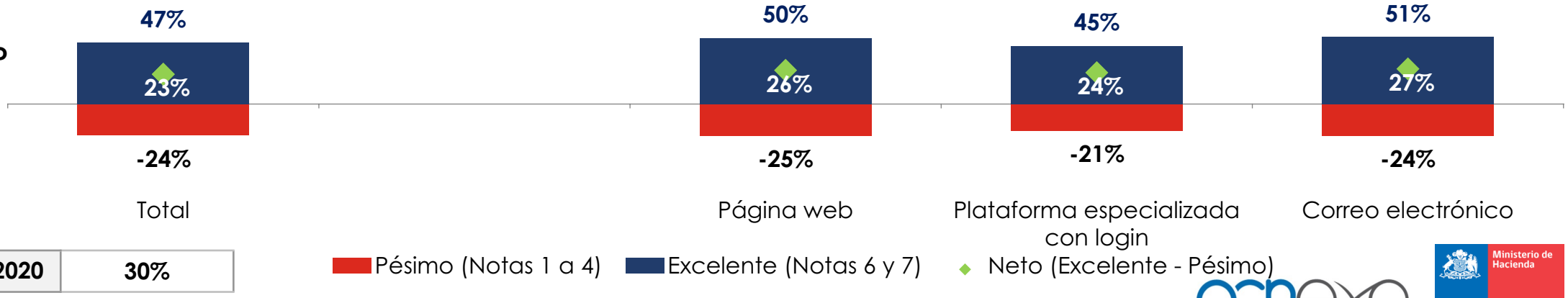
Satisfacción con la última experiencia



Neto Total 2020	25%

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

Evaluación general al ISP



Neto Total 2020	30%

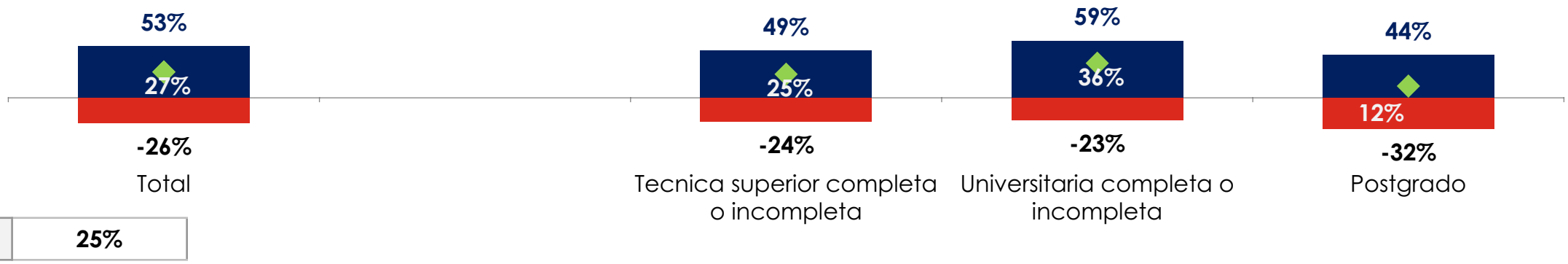
*Se omiten los canales en los que no hubo un recuento mayor a 30 casos.

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Nivel educacional

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite en el Instituto de Salud Pública, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

Satisfacción con la última experiencia

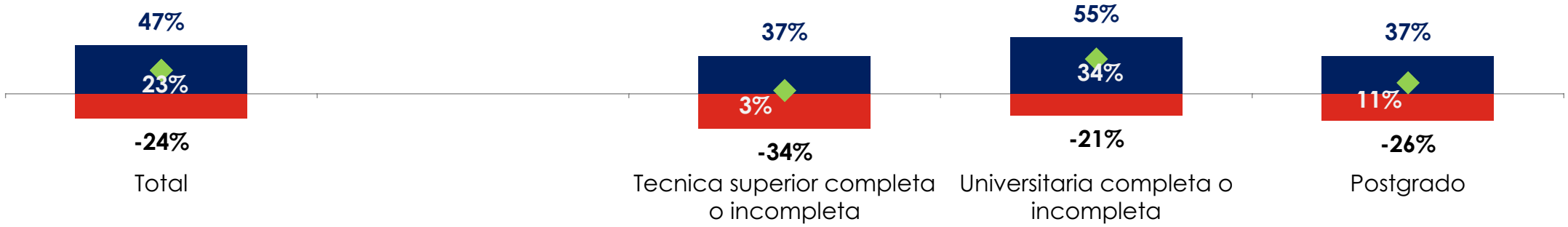


Neto Total 2020	25%

Insatisfecho (Notas 1 a 4) Satisfecho (Notas 6 y 7) Neto (Satisfechos - Insatisfechos)

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

Evaluación general al ISP



Neto Total 2020	30%

Pésimo (Notas 1 a 4) Excelente (Notas 6 y 7) Neto (Excelente - Pésimo)

*Se omiten los niveles educacionales en los que no hubo un recuento mayor a 30 casos.

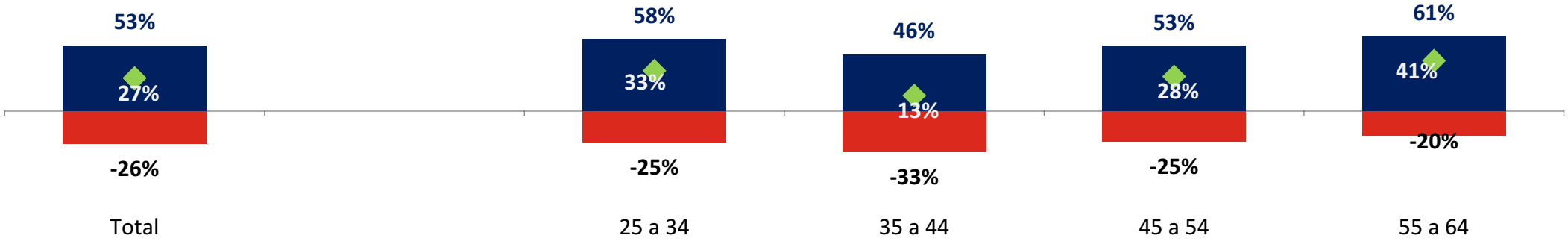
acnexo Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Edad

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite en el Instituto de Salud Pública, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

Satisfacción con la última experiencia

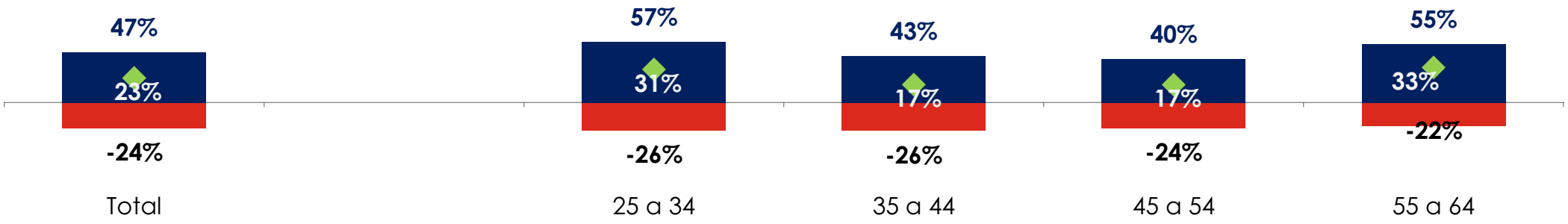


Neto Total 2020	25%

Insatisfecho (Notas 1 a 4) | Satisfecho (Notas 6 y 7) | Neto (Satisfechos - Insatisfechos)

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

Evaluación general al ISP



Neto Total 2020	30%

Pésimo (Notas 1 a 4) | Excelente (Notas 6 y 7) | Neto (Excelente - Pésimo)

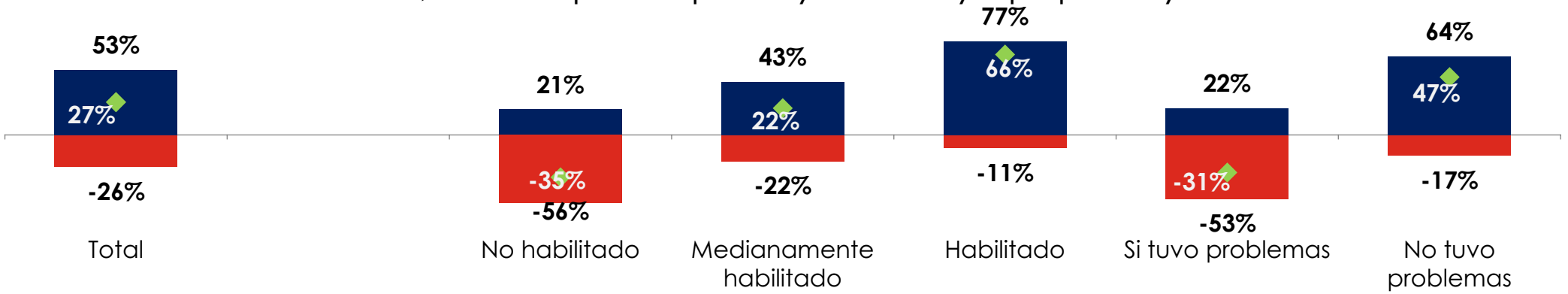
*Se omiten los rangos de edad en los que no hubo un recuento mayor a 30 casos.

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Habilitación y Problemas

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite en el Instituto de Salud Pública, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

Satisfacción con la última experiencia

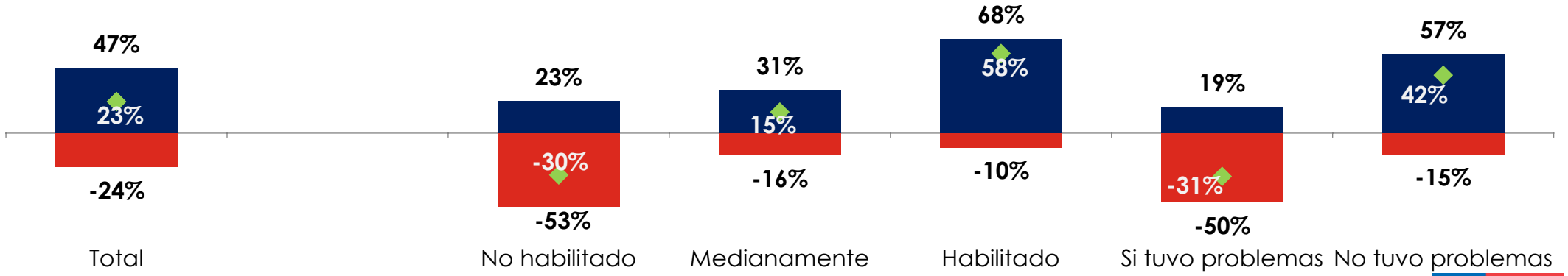


Neto Total 2020	25%

Insatisfecho (Notas 1 a 4) Satisfecho (Notas 6 y 7) Neto (Satisfechos - Insatisfechos)

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

Evaluación general al ISP



Neto Total 2020	30%

Pésimo (Notas 1 a 4) Excelente (Notas 6 y 7)

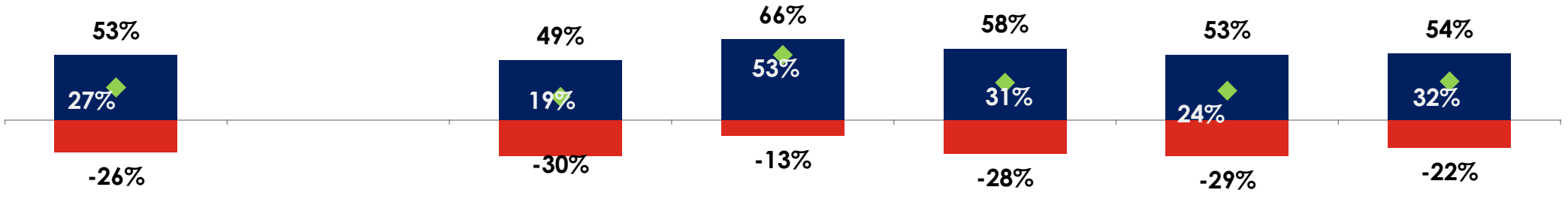
acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Trámite y Sexo

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en el Instituto de Salud Pública, ¿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

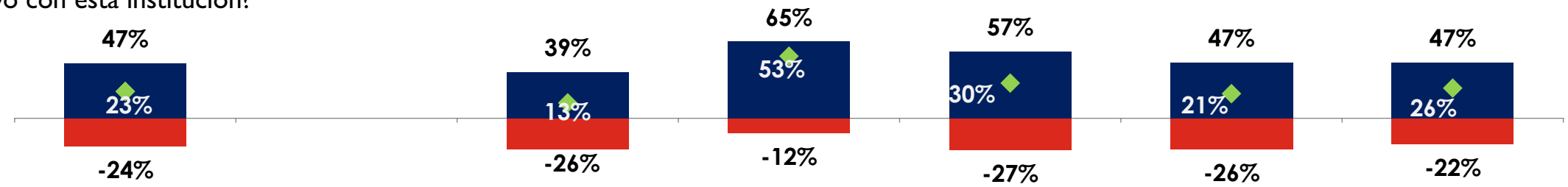


Neto Total 2020	25%

Insatisfecho (Notas 1 a 4) Satisfecho (Notas 6 y 7) Neto (Satisfechos - Insatisfechos)

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

Evaluación general al ISP



Neto Total 2020	30%

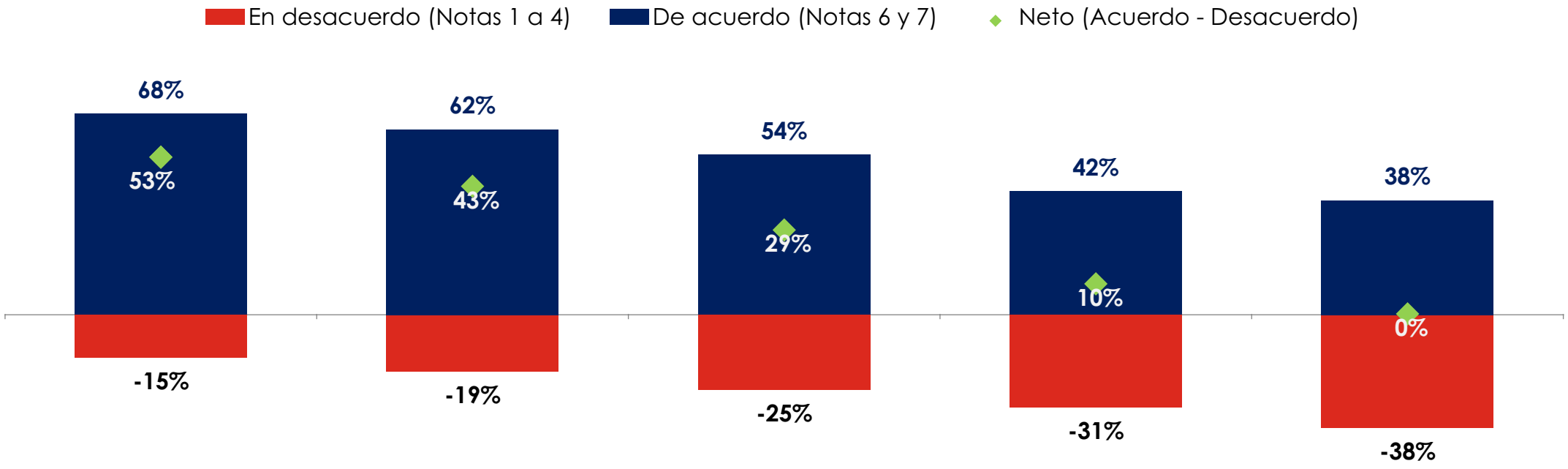
Pésimo (Notas 1 a 4) Excelente (Notas 6 y 7)

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

IMAGEN INSTITUCIONAL

Ahora pensando en el Instituto de Salud Pública, 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…?

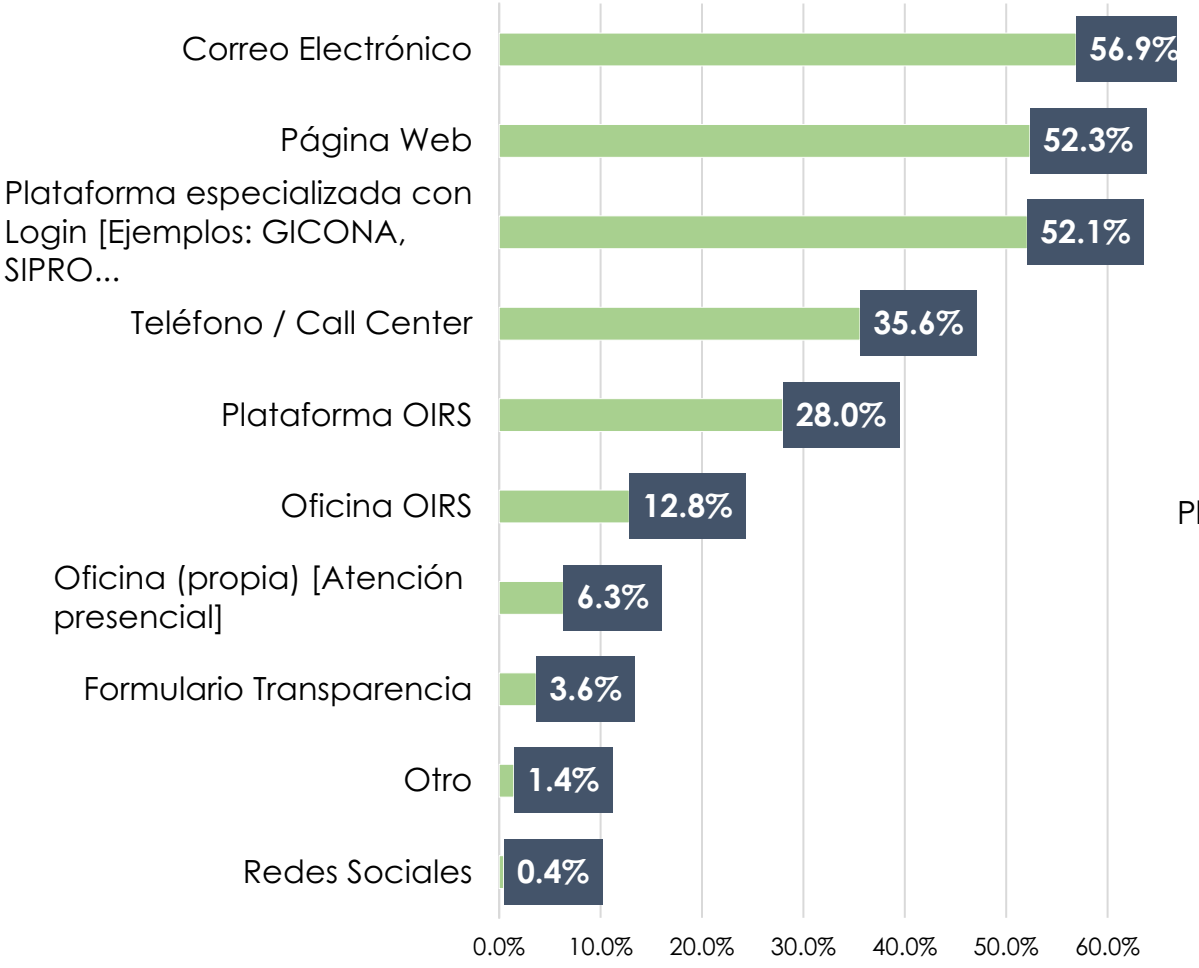


	Da confianza	Es transparente	Tiene funcionarios comprometidos con su labor	Que satisface las necesidades de sus usuarios	Se actualiza y moderniza
Neto 2020	**40%**	**28%**	**10%**	**-1%**	**-15%**

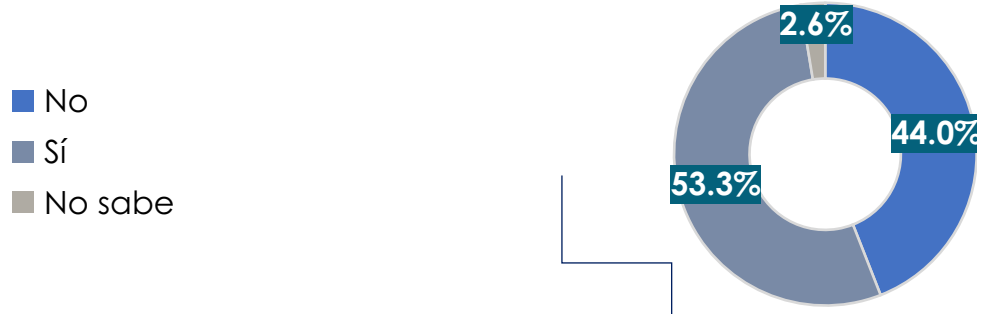
EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN

EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN – Contacto con ISP

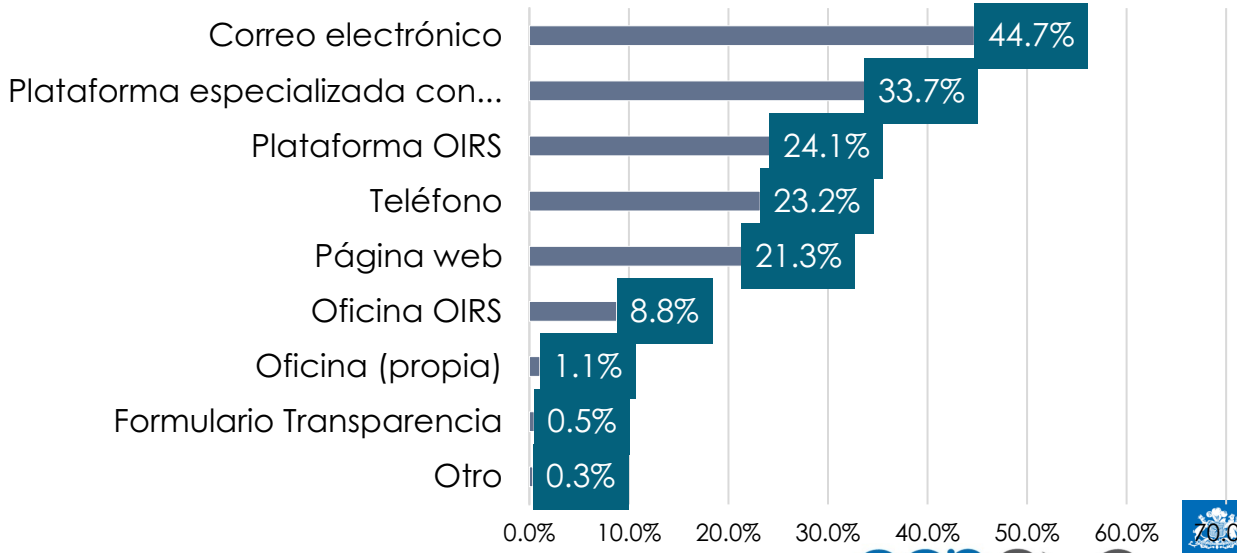
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con el Instituto de Salud Pública?



Durante el tiempo en que su trámite con el Instituto de Salud Pública estuvo en curso, ¿se contactó con el Instituto de Salud Pública para saber el estado de su postulación?



¿A través de qué medio tuvo contacto con el Instituto de Salud Pública para saber el estado de su trámite?

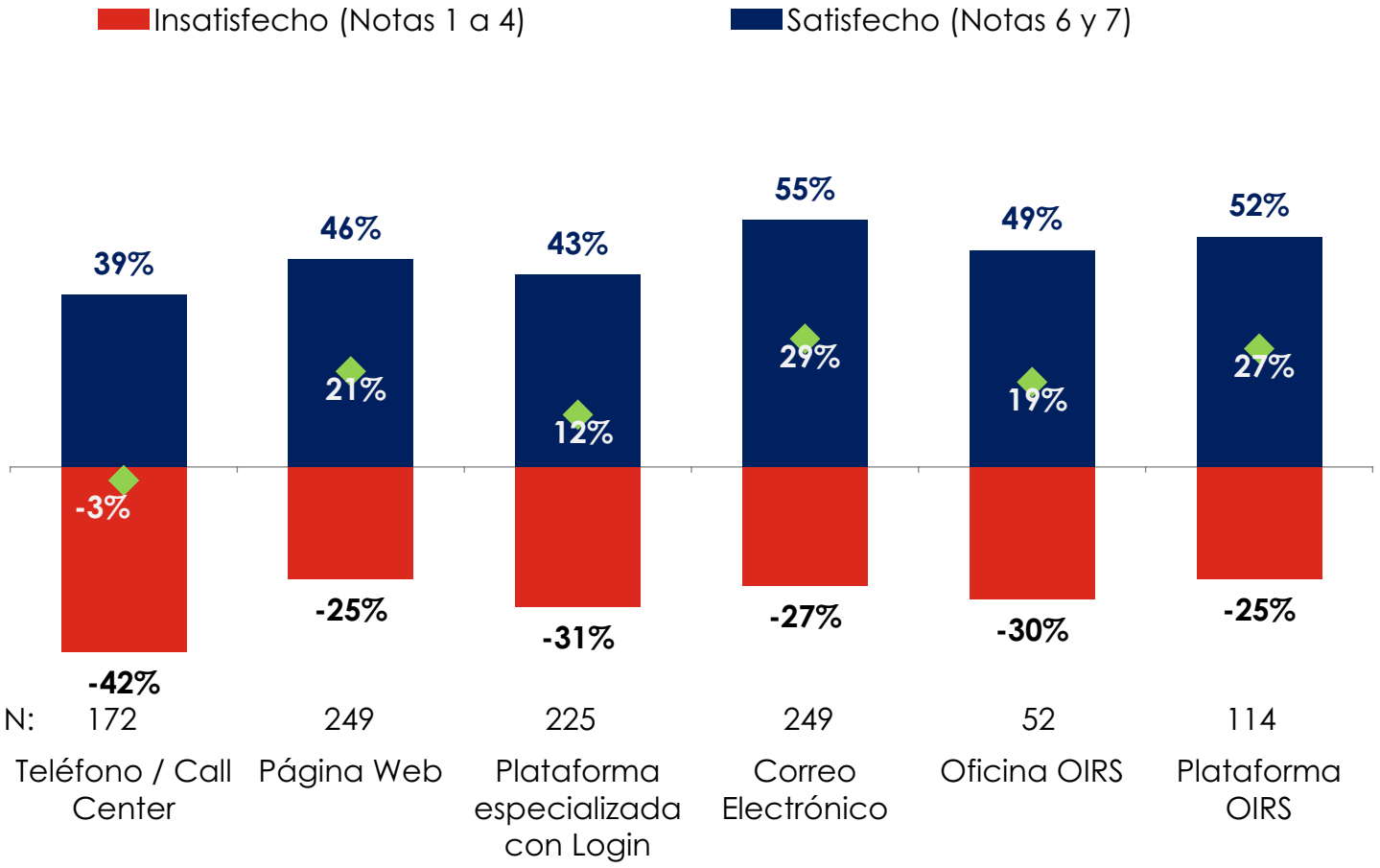


acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

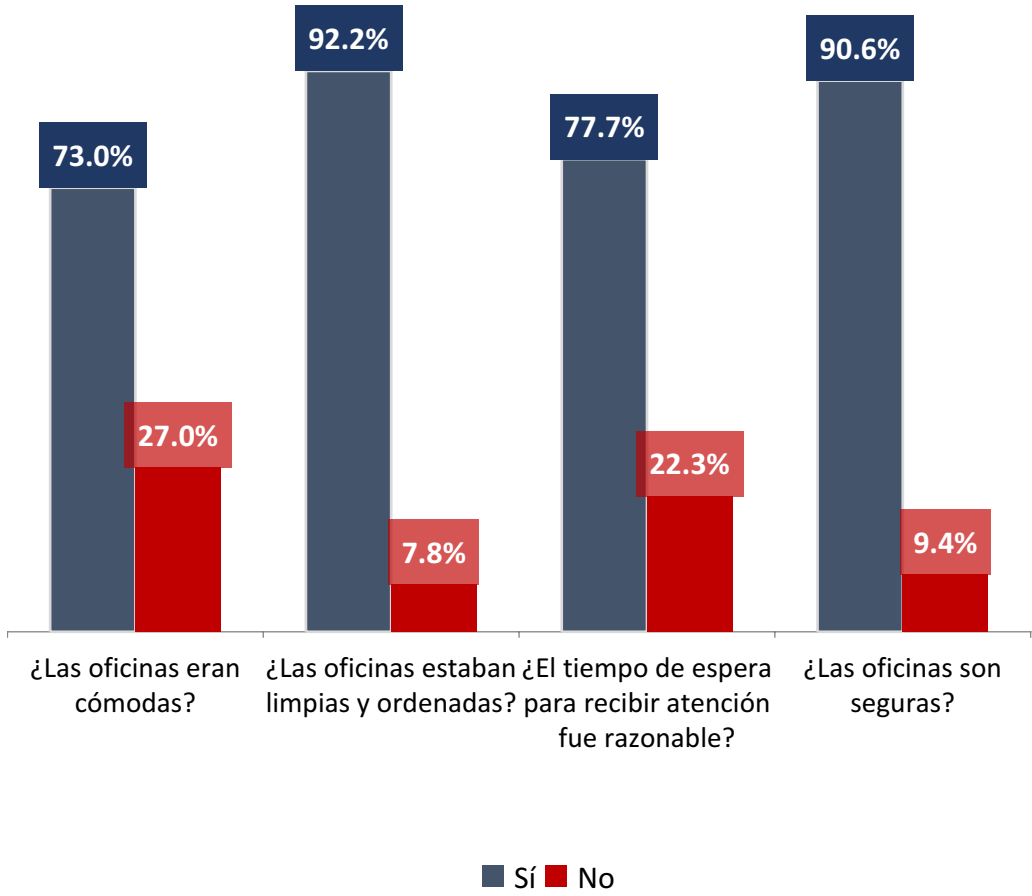
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN – Satisfacción

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 una Oficina del Instituto de Salud Pública, usted diría que…



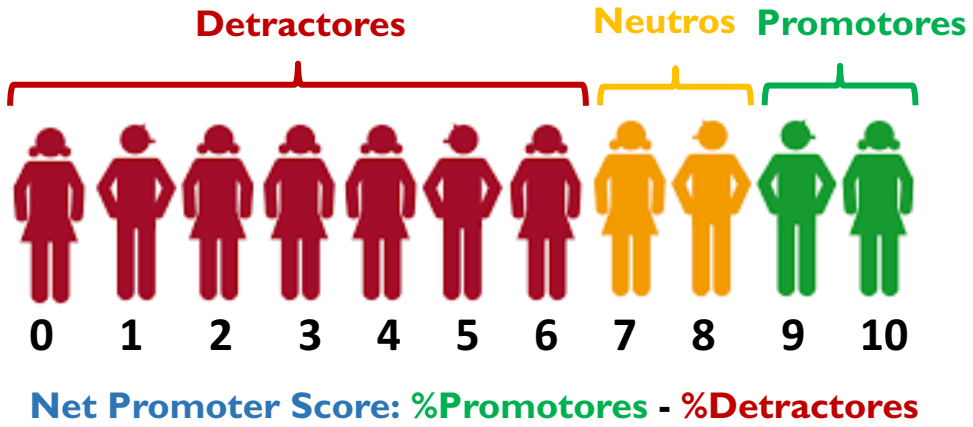
N: Se evalúa cada canal según su contacto en los últimos 12 meses.
(*) Se omiten canales evaluados con un recuento menor a 30 registros.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

RECOMENDACIÓN – Apertura por servicio

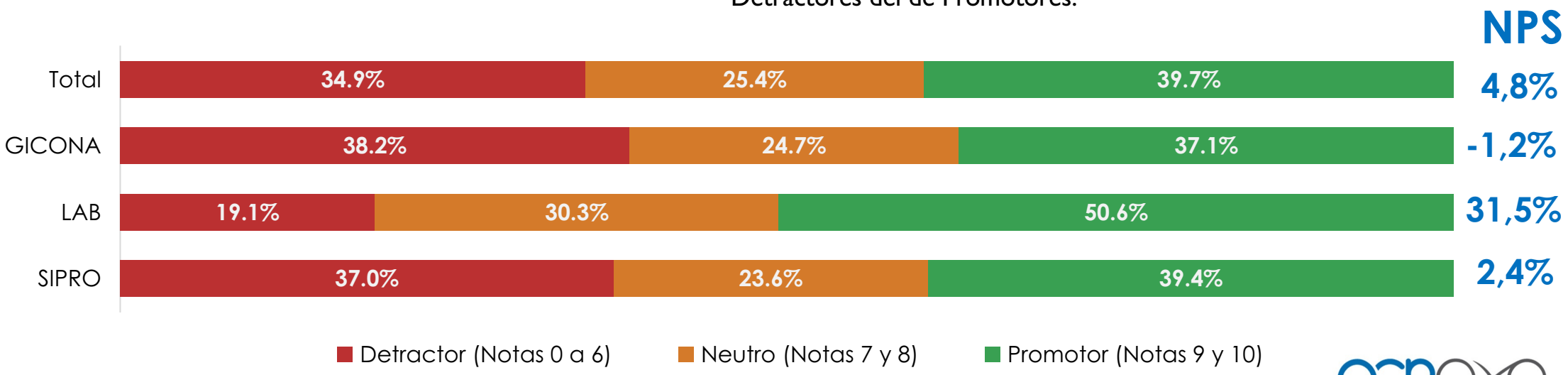
Considerando su experiencia con el Instituto de Salud Pública, y utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es "no lo recomendaría" y 10 es "lo recomendaría", ¿Qué tan probable es que usted recomiende la institución a un familiar o amigo?



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.

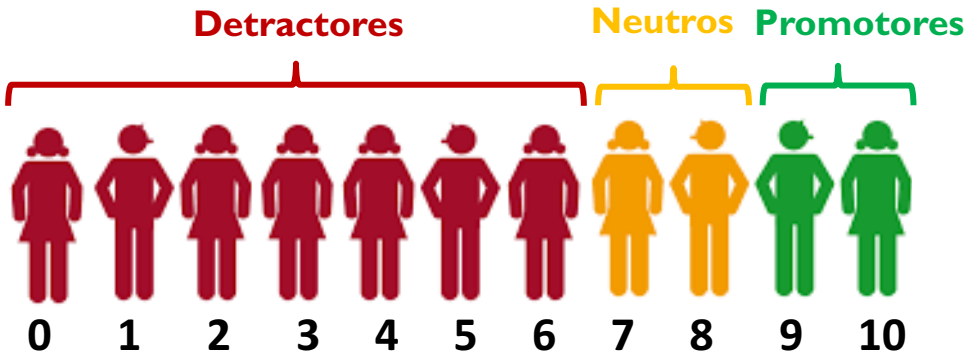


Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

RECOMENDACIÓN – Apertura por canal

Considerando su experiencia con el Instituto de Salud Pública, 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 la institución a un familiar o amigo?*

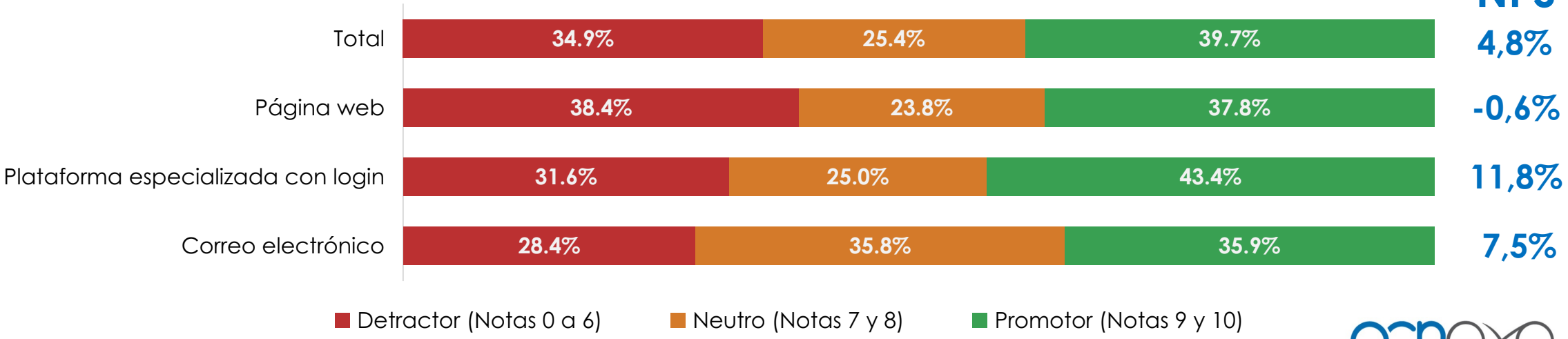


Net Promoter Score: %Promotores - %Detractores

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.



(*) Se omiten canales con un recuento menor a 30 registros.

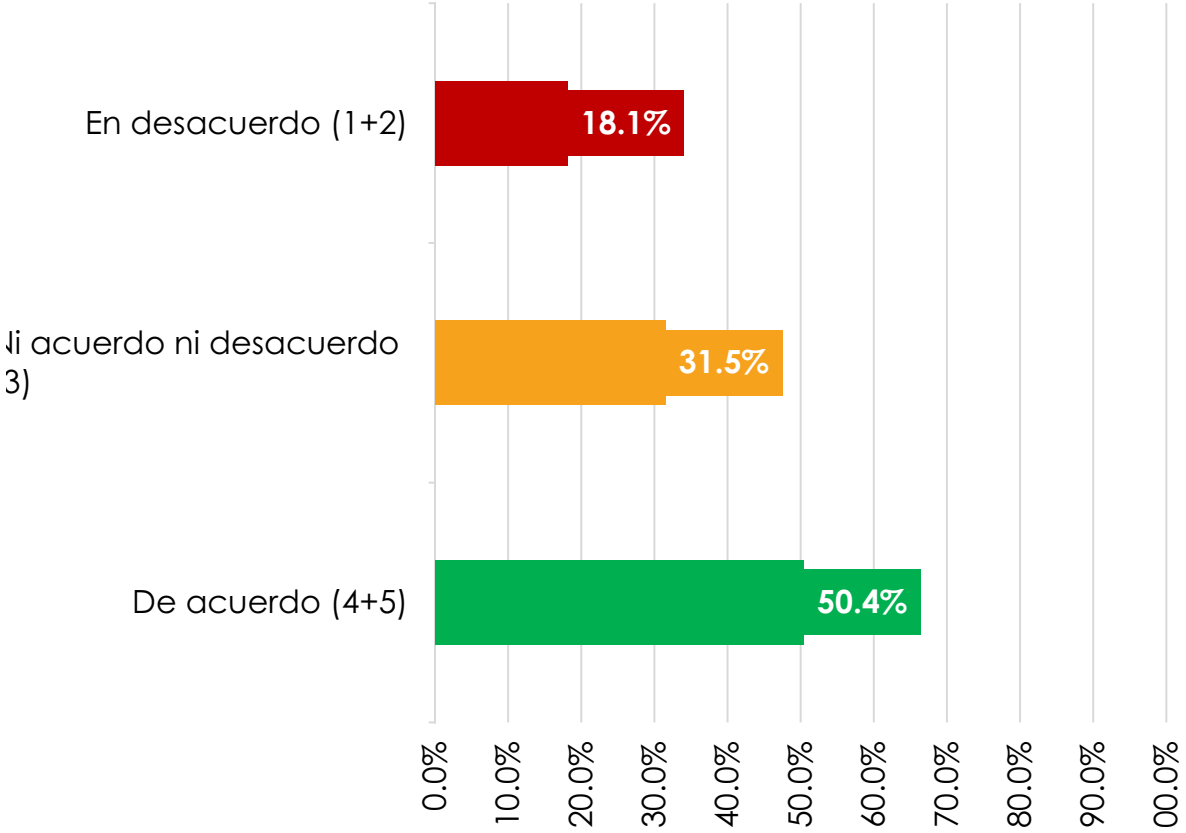
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

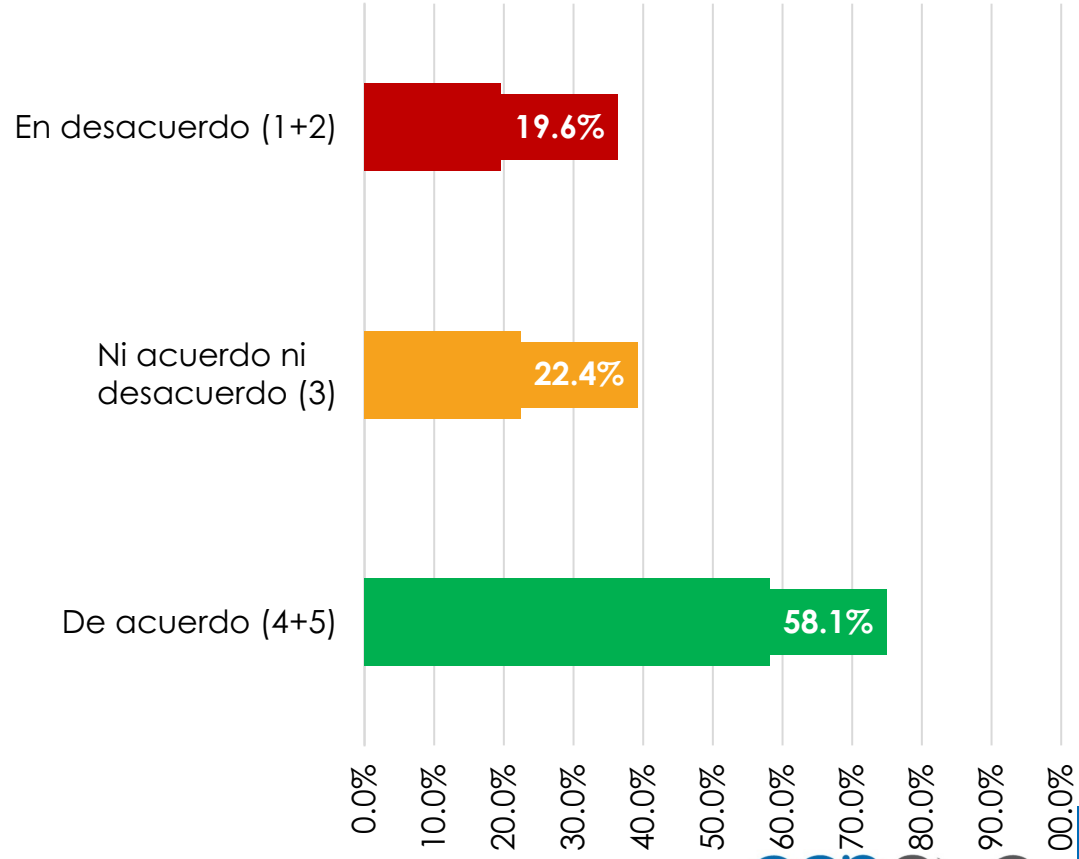
EXPERIENCIA DE SERVICIO

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 el Instituto de Salud Pública aumentó mi confianza en el servicio público"



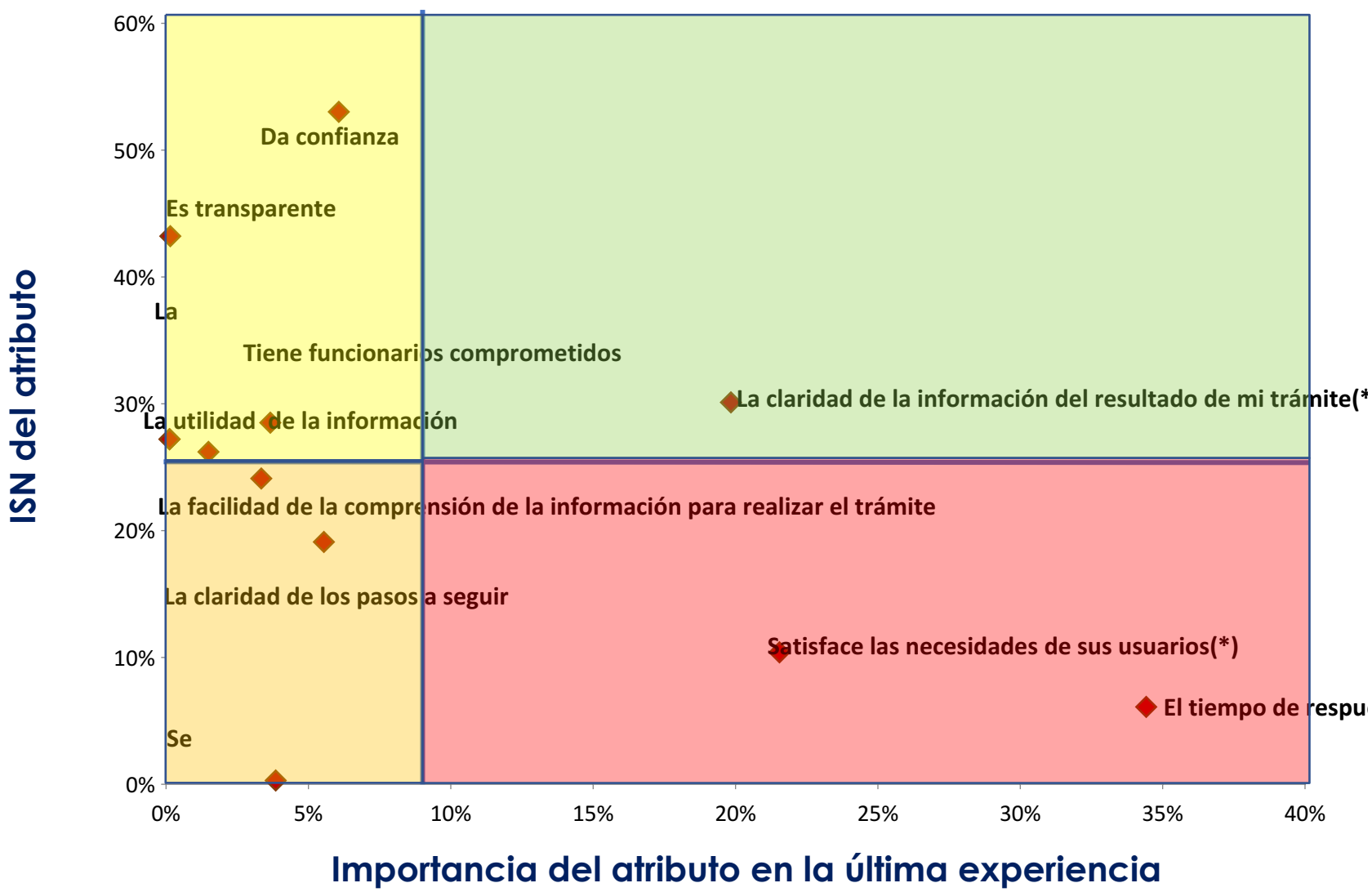
"Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con el Instituto de Salud Pública"



Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

MAPA DE IMPORTANCIA – Satisfacción con la última experiencia



Focos de mejora

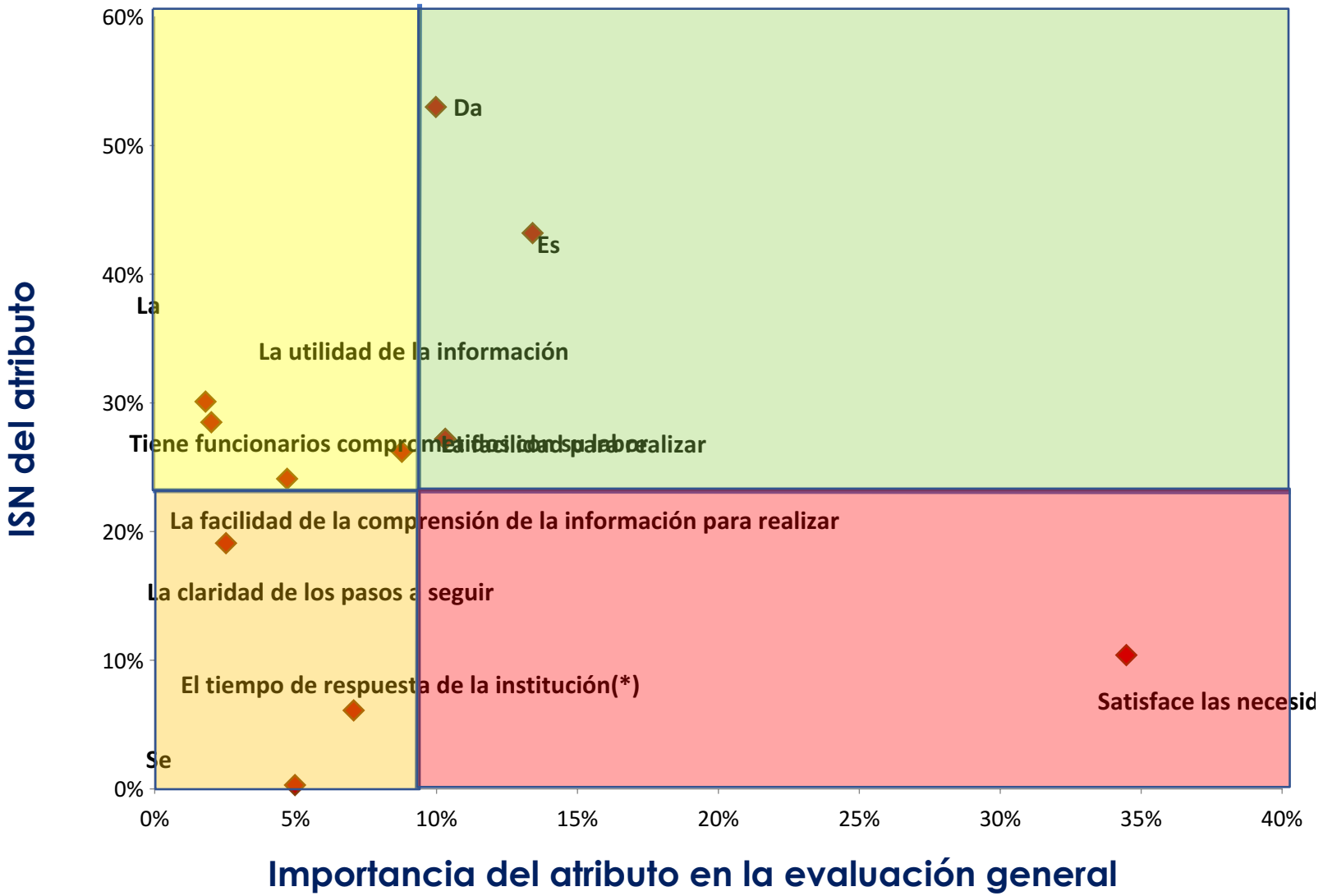
- I) Zona Crítica: concentración de acciones de mejora
- II) Zona de mejora secundaria
- III) Zona a mantener
- IV) Fortalezas del ISP

(*) Son atributos significativos a un 95% de confianza ($p < 0,05$). Bondad de ajuste del modelo: 69,3%.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

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 del ISP

(*) Son atributos significativos a un 95% de confianza (p < 0,05). Bondad de ajuste del modelo: 73,1%.

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

FOCUS GROUP – Problemas del Instituto de Salud Pública

¿Cuáles son las principales dificultades al momento de realizar un trámite / requerimiento?

GICONA

- Navegador
- Caída del sistema
- Poca información
- Formatos y peso al subir documentos
- Pagos

SIPRO

- Navegador
- Inconsistencia
- Poca información
- Pagos
- Poco claro

"Funciona bajo el Internet Explorer, que no es el mejor navegador web que existe en este momento, eso hace que tenga ciertas restricciones"

"Las primeras dificultades se dan por el navegador, uno no puede usar cualquiera porque no se carga bien la página o no se abren las ventanas de pago"

"A veces el sistema se cae, ha estado 3-4 días sin funcionar, entonces uno tiene las cosas paradas en Aduana y el cliente las pide, lo cual es problemático"

"La información se contradice. En algunos lugares dice que se pueden traer máximo 10 productos, en otros dicen máximo 5 por cada área… Entonces, le falta información a la página, para que uno, antes de iniciar el trámite, sepa los requisitos"

"No hay claridad, no hay de dónde sacar la información. De hecho, para poder comercializar con ciertos comercios a mí me exigen información que no está disponible en GICONA, ya que es muy genérica su información"

"Hay límite de cantidad cuando uno quiere importar productos, y eso no lo informan hasta cuando uno ya hizo el pago. Esto implica que el costo, tanto en tiempo como en dinero, aumente, ya que falta información al respecto"

"Hago un pago, lo descuentan de la cuenta corriente, está el comprobante en tesorería, y en ISP sigue pendiente de pago. Eso hace que el CDA no se emite, y la respuesta que dan es que es un problema de tesorería, cuando es un problema del ISP"

"Hace falta más información, no hay claridad en lo que se puede y no se puede importar. Me ha pasado que he querido importar algo y me rechazan, y no hay claridad del motivo de rechazo…Es importante que haya más transparencia, sino uno tira dinero a la basura"

FOCUS GROUP – Oportunidades de Mejora

¿Qué le agregarían o quitarían al sistema para hacer la experiencia del usuario más amena?

GICONA

- Flexibilidad
- Actualización
- Guardar datos / Preguntar antes de expirar
- Modernización
- Mayor información

"Debiesen aceptar otros tipos de formatos, muchos de nuestros documentos llegan en formato fotografía, y pasarlo a PDF los vuelve más pesados y eso dificulta el subirlos, más aún en Internet Explorer"

"Que funcione mejor la página, que sea más amigable y que pueda convivir con distintos exploradores, sea de Microsoft, Mozilla, etc. A veces la página se cae y uno pierde la información"

"Hay algunos CDA que llevan muchos ítems y llega un momento en que te tira para afuera, la sesión expira, y pierdes toda la información. Eso en términos de tiempo es espantoso."

"Es engorroso seguir haciendo trámites manuales (pagos en boleta, búsqueda de resoluciones), es un poco obsoleto. Debiesen hacer más tramites mediante la plataforma y agregarle modernidad"

SIPRO

- Mayor información
- Feedback de avance
- Acompañamiento en línea
- Manual de productos

"Sería bueno un pequeño video explicativo en el cual informen como se ocupe el sistema. Por ejemplo, la división entre artículos médicos y artículos farmacéuticos, ¿qué cae en cada categoría? "

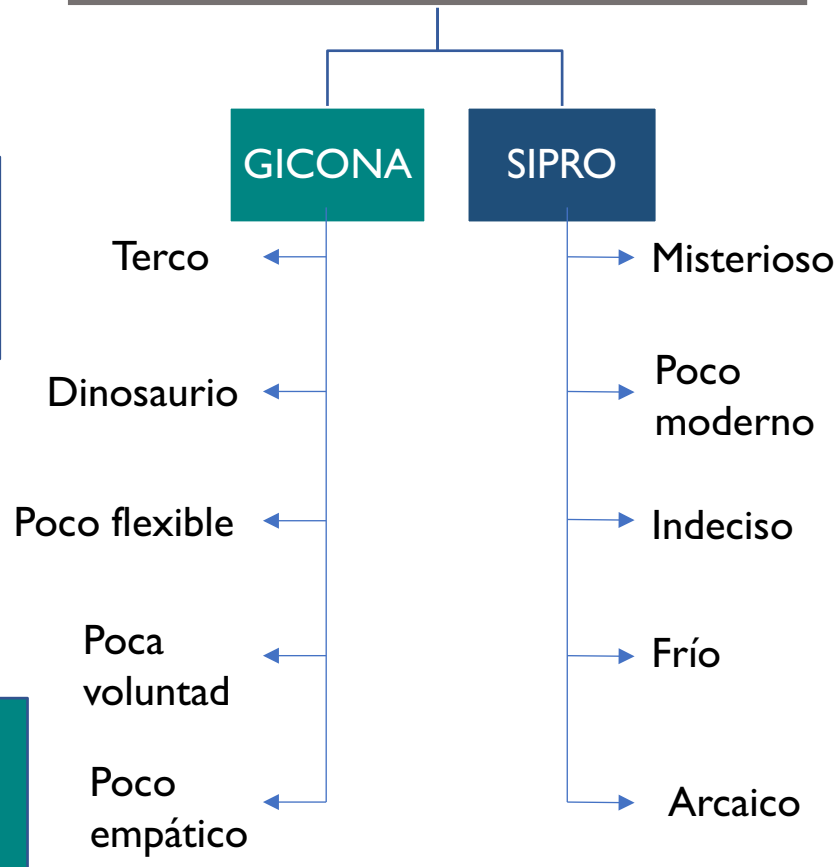
"Sería útil una barra de avance dentro del trámite, ya que cuando uno desconoce no sabe que tan largo puede ser el proceso"

"Un chat en línea para tener un contacto más directo al momento de resolver dudas"

"Un manual de productos, ya que cada vez tengo que investigar cuales son los nombres, los códigos de los productos, sus definiciones y características"

FOCUS GROUP – Personalidad del Instituto de Salud Pública

Si el Instituto de Salud Pública fuese una persona, ¿cómo la describirían?



"Desde hace tiempo se proponen mejoras y no toman en consideración los comentarios de los usuarios"

"Se quedó en el pasado, en la prehistoria, no se pone a tono con los nuevos paradigmas ni con las necesidades de sus usuarios. Me gustaría que fuese una persona de 18 años, con empuje, proactiva"

"No se adapta a otras formas de trabajo, es cuadrado, no acepta la información de otra manera"

"Me da la sensación de que les importa un rábano lo que les pasa a las personas. No entienden que nosotros tenemos una necesidad de ellos, me ha tocado sufrir mucho con trámites que no pueden ingresar, yo pagando almacenamiento, pidiendo ayuda, y no hay respuesta"

""Uno no sabe si lo van a aprobar o rechazar, y si te gusta bien y sino también y una pierde la plata."

"Hay muchos reglamentos, ¿para qué quiere uno una receta médica para test de DNA? Se quedó en el pasado."

"A veces deja pasar productos y a veces no, no tiene una definición fija ni regular. "

"Te da la información, si te gusta bueno y si no bueno también"

CONCLUSIONES

- Entre los/as usuarios/as de los servicios GICONA, Laboratorio y SIPRO del Instituto de Salud Pública se observa un 56% de mujeres y un 42% de hombres, concentrados entre los 35 y 54 años de edad (58%), y la mayoría tiene educación universitaria (59%). Asimismo, un 74% son usuarios organizacionales, principalmente directores / gerentes de empresas privadas, mientras que un 26% corresponde a personas naturales.

- El trámite más realizado se enmarca en solicitudes de certificados (60%). En cuanto al canal para realizar los trámites, se observa que estos son principalmente digitales (plataformas, páginas web y correos electrónicos). Si bien la mayoría se siente "muy cómodo" al usar internet, se observa un aumento de la incomodidad a medida que aumenta la edad.

- Sobre el conocimiento del trámite, para GICONA y Laboratorio más de un 90% sabía que debía realizar su trámite con ISP, porcentaje que desciende a 62% para SIPRO. Asimismo, un 50% de los/as usuarios/as se encuentra en la categoría de habilitado, teniendo un alto conocimiento sobre los servicios otorgados por la institución. Se observa que hay mayor habilitación entre los/as usuarios/as de Laboratorio.

- Por otro lado, un 26% presentó problemas al realizar su requerimiento, principalmente por el mal funcionamiento del sitio web / plataforma digital (30%), seguido de la falta de una respuesta en tiempo prudente (23%), y una mala atención (18%).

CONCLUSIONES

- El medio de contacto con mejor evaluación neta es el correo electrónico (29%), mientras que los peores evaluados son la plataforma especializada con login (12%) y el Call center (-3%). En general hay una buena evaluación de las oficinas, siendo los puntos más criticados su comodidad y tiempo de espera. En esta línea, es recomendable que la institución busque mejoras en los sitios web / plataformas que utilizan sus usuarios, como también en la atención telefónica.

- Respecto de la satisfacción y evaluación de la institución, se observan que sus valores netos alcanzan un poco más de 20 puntos porcentuales. Respecto de la medición anterior, hubo una baja de 7 puntos porcentuales en la evaluación general (30%), mientras que la satisfacción con la última experiencia se mantuvo similar. En suma, las características de quienes dan una peor evaluación son:
  - Usuarios/as con educación de postgrado o educación técnica.
  - Quienes tienen entre 35 y 54 años.
  - Quienes sí tuvieron problemas al realizar su trámite.
  - Usuarios/as no habilitados y medianamente habilitados.
  - Usuarios/as de GICONA, posteriormente de SIPRO, y por último de Laboratorio; en esta línea es destacable recordar que los/as usuarios/as de Laboratorio son quienes afirman tener mayores conocimientos sobre los trámites del Instituto de Salud Pública, siendo los/as más habilitados. Dado aquello, es recomendable que la información dada por la institución mejore para los sistemas GICONA y SIPRO, donde hay más ambigüedad al realizar los trámites, esto en parte por los problemas en el uso de sitios web / plataformas, como problemas al pagar, caída del sistema, tiempo de expiración de las páginas sin previo aviso, etc.

CONCLUSIONES

- Respecto a la última experiencia, tanto en la medición actual como en la del año 2020, la claridad de la información del resultado del trámite se posiciona como el atributo mejor evaluado, con un neto de 30% el presente año. Le sigue la facilidad para realizar el trámite (27%), la utilidad de la información para realizar el trámite (26%). Entre todos los atributos de experiencia, el peor evaluado es el tiempo de respuesta de la institución, con un neto de tan solo 6%, teniendo una baja de más de 10 puntos porcentuales respecto de la medición anterior. Este atributo, si bien tiene una satisfacción baja, tiene una gran importancia en la nota de satisfacción que le dan los/as usuarios/as a su última experiencia, al igual que la satisfacción de las necesidades de los/as usuarios/as de la institución, siendo dos aspectos donde se requieren acciones de mejora.

- En cuanto a la imagen del Instituto de Salud Pública, la confianza que provee es el atributo mejor evaluado (53%). De hecho, este atributo resalta como la principal fortaleza de la institución, siendo el de mayor satisfacción neta y con una importancia significativa en la evaluación general, al igual que la transparencia. No obstante, la actualización y modernización de la institución es el atributo de imagen peor evaluado, con un neto de solo 0,3%, siendo algo que el Instituto de Salud Pública debe mejorar, lo cual puede ser a través de la mejora de los sistemas digitales. Esto también se observó en la fase cualitativa, donde el atributo más mencionado de la institución es su lento avance en términos de modernización, especialmente por el antiguo navegador que deben utilizar usuarios de GICONA y SIPRO y por la permanencia de algunos trámites presenciales.

POSIBLES ACCIONES DE MEJORAS

- En términos generales, del levantamiento de información se observa que el principal problema del proceso de postulación **radica en los tiempos de respuesta y en los canales de comunicación del Sitio Web y del Call Center,** que gatilla que los usuarios los identifiquen como las principales falencias.

- Por eso, dentro de las sugerencias se propone:

  i. Revisar y analizar los **tiempos máximos de respuestas** de los trámites requeridos;

  ii. Inicio de un **programa de revisión y funcionalidad de los Sitios Web**, incorporando nuevas funcionalidades que van apareciendo, de forma de mejorar la experiencia del usuario. Por ejemplo, identificar los principales errores detectados por los usuarios y mejorar la navegación y funcionalidad del sitio, con especial atención al tipo de navegador y la forma de pago en el caso de GICONA y SIPRO.

  iii. Evaluar el funcionamiento y funcionalidad d**el Call Center** en el proceso de atención al usuario.

  iv. Ligado con los puntos ii y iii anteriores, se **recomienda incorporar guías, tutoriales o capacitaciones** que permitan la información de los "pasos a seguir" por cada usuario, en relación a su trámite y a la utilización de estos canales de atención. Asimismo, se proponen manuales de productos en el caso de GICONA y SIPRO.

- Finalmente, cabe recalcar que existen una **serie de fortalezas del ISP** que pueden ser utilizadas para realizar todas estas acciones de mejora, tales como, la confianza, la claridad de la información, y la atención presencial o correo electrónico, entre otras.

TALLER DE ANÁLISIS DE RESULTADOS

- El día martes 14 de diciembre de 2021, a las 16.00 horas, se realizó un **Taller de Análisis de los Resultados con el Instituto de Salud Pública de Chile**, donde se reportaron las principales conclusiones del estudio y se conversó en torno a las distintas 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.

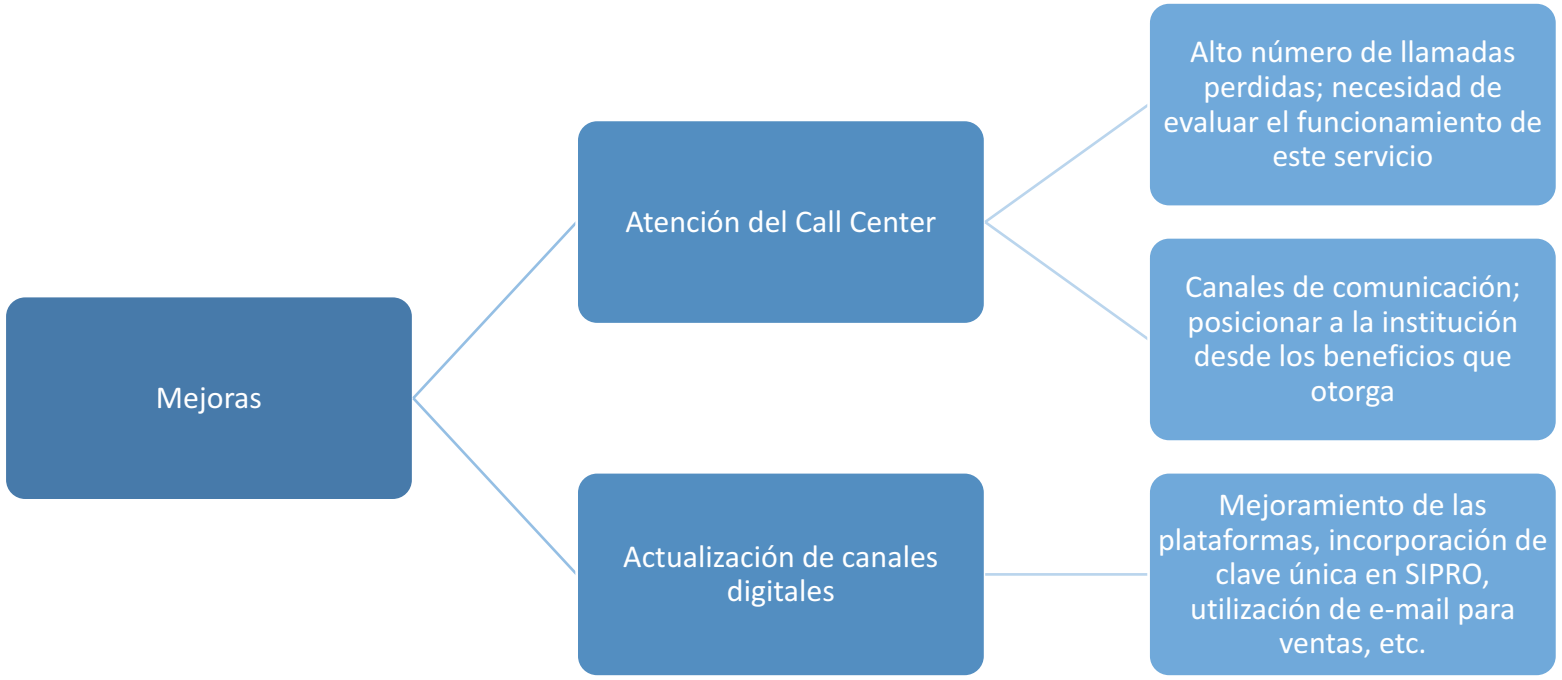
- Con respecto a los canales de atención, se validan las **falencias detectadas en la atención del Call Center,** debido principalmente al alto número de llamas perdidas, lo que llevaría a evaluar el funcionamiento del Call Center y derivar las atenciones por otros canales de contacto con el usuario.

- Asimismo, se señala que el año pasado **varios trámites presenciales no estuvieron disponibles** debido a la Pandemia del Covid-19. Por tanto, en la medición anterior, no se pudo recoger su medición de satisfacción en forma completa.

- Además, el ISP hace mención **varias actividades de mejoras en curso a los canales de atención**, tales como actualización de la plataforma, incorporación de clave única en SIPRO, utilización de e-mail para ventas, entre otras.

TALLER DE ANÁLISIS DE RESULTADOS

- 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.



Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos 2021

Ministerio de Hacienda

Resultados Instituto de Salud Pública

Instituto de Salud Pública
Ministerio de Salud
Gobierno de Chile

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Secretaría de Modernización

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile