



Informe Final

**Satisfacción de Usuarios de CALL CENTER del
Instituto de Normalización Provisional INP**

Octubre de 2007

INDICE

1	Objetivos.....	5
1.1	Objetivo general.....	5
1.2	Objetivos específicos.....	5
2	Metodología.....	6
2.1	Diseño del estudio.....	6
2.2	Grupo objetivo.....	6
2.3	Instrumento de medición.....	6
2.4	Trabajo de terreno.....	6
2.5	Diseño Muestral.....	6
3	Caracterización básica de los usuarios.....	7
3.1	Sexo de usuarios.....	7
3.2	Edad de los usuarios.....	7
3.2.1	Edad según sexo del usuario.....	8
3.3	Nivel educativo de los usuarios.....	8
3.3.1	Nivel educativo según edad del usuario.....	9
3.4	Presencia de discapacidad.....	9
3.5	Pertenencia étnica.....	10
4	Tipo de usuario INP y naturaleza de la consulta realizada.....	10
4.1	Tipo de usuario.....	10
4.1.1	Tipo de usuario más frecuente por rango de edad.....	11
4.1.2	Tipo de usuario según nivel educativo.....	12
4.2	Frecuencia de uso de la línea 800 durante el año.....	12
4.2.1	Frecuencia de uso de la línea 800 según tipo de usuario.....	13
4.2.2	Frecuencia de uso de la línea 800 según edad del usuario.....	13
4.2.3	Frecuencia de uso del medio según sexo del usuario.....	14
4.2.4	Frecuencia de uso de la línea 800 según edad del usuario.....	14
4.3	Naturaleza de la consulta más frecuente realizada en la línea 800.....	15
4.4	Medio a través del cual se informó sobre la existencia de la línea 800.....	15
5	Percepción de la calidad del Servicio recibido.....	16
5.1	Análisis de la percepción sobre la dificultad de acceso a la línea 800.....	16
5.1.1	Principales dificultades experimentadas por los usuarios de la línea 800.....	16
5.2	Percepción subjetiva del tiempo invertido en la realización de la consulta.....	17
5.3	Percepción acerca de la eficiencia en cuanto al tiempo invertido en la consulta.....	18
5.4	Análisis de la percepción del usuario sobre atributos del personal.....	18
5.4.1	Percepción del usuario sobre atributos del personal por nivel educativo.....	19
5.5	Análisis del grado de satisfacción directa del usuario.....	20
5.5.1	Nivel de satisfacción directa según respuesta a la consulta.....	20
5.6	Disposición del usuario a recomendarle a terceros el uso de la línea 800.....	21
5.6.1	Recomendaría línea 800 según calidad de la respuesta a la consulta.....	22
6	Imagen de INP.....	22
6.1	Propuesta desde la perspectiva el usuario para mejorar la línea 800.....	23
7	Análisis de Expectativas.....	23
7.1	Expectativa Inicial del Usuario.....	23
7.2	Ajuste entre Expectativas iniciales y servicio obtenido.....	24
8	Análisis de trato desigual producto del genero del usuario.....	25
8.1	Percepción sobre trato desigual sobre la base del género del usuario.....	25
9	Análisis de Índice de satisfacción de usuario de Call Center.....	26
9.1	Componentes del índice de satisfacción de Call Center.....	26
9.2	Índice de satisfacción según sexo.....	27
9.3	Índice de satisfacción según Edad del usuario.....	27
9.4	Índice de satisfacción según Nivel Educativo.....	28
9.5	Índice de satisfacción según Tipo de usuario.....	28
9.6	Índice de satisfacción según según disposición a recomendar el uso de línea 800.....	29
9.7	Índice de satisfacción según evaluación del tiempo invertido en la consulta.....	29

9.8	Índice de satisfacción según ajuste de expectativas	30
10	Conclusiones	31
11	Propuestas de mejoramiento de la línea 800.....	33
12	ANEXO	35
12.1	Metodología de cálculo del índice de satisfacción en Call Center.....	35
12.2	Cuestionario	36

INDICE DE CUADROS

CUADRO N° 2.1	6
Ficha técnica muestra	6
CUADRO N° 3.1	8
Edad por sexo	8
CUADRO N° 3.2.....	9
Nivel educativo por edad del usuario	9
CUADRO N° 4.1	11
Tipo de usuario por rango de edad	11
CUADRO N° 4.2	12
Tipo de Usuario por Nivel Educativo	12
CUADRO N° 4.3.....	13
Tipo de usuario según frecuencia de línea 800 en el año	13
CUADRO N° 4.4.....	13
Frecuencia de uso de línea 800 según edad del usuario	13
CUADRO N° 4.5.....	14
Frecuencia de uso del medio según sexo de usuario.....	14
CUADRO N° 4.6.....	14
Frecuencia del uso del medio por nivel educativo	14
CUADRO N° 5.1	17
Estadísticos	17
CUADRO N° 5.2.....	21
Nivel de satisfacción por claridad en la respuesta a la consulta.....	21
CUADRO N° 5.3.....	22
Recomendaría la línea 800 según respuesta a la consulta en primera instancia	22

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 3.1	7
Sexo de los Usuarios	7
GRÁFICO N° 3.2	7
Edad del Usuario	7
GRÁFICO N° 3.3	8
Nivel educativo del usuario	8
GRÁFICO N° 3.4	9
Presencia de Discapacidad.....	9
GRÁFICO N° 3.5	10
Pertenencia Étnica	10
GRÁFICO N° 4.1	11
Tipo de usuario.....	11
GRÁFICO N° 4.2	12
Frecuencia de uso anual de la línea 800	12
GRÁFICO N° 4.3	15
Naturaleza de la Consulta realizada	15
GRÁFICO N° 4.4	15
Medio a través del cual se informa sobre existencia de la línea 800 de INP	15

GRÁFICO N° 5.1	16
Dificultad de acceso a la línea 800	16
GRÁFICO N° 5.2	16
Principales dificultades experimentadas en Línea 800	16
GRÁFICO N° 5.3	17
Percepción del Tiempo Invertido en la Consulta por Rangos	17
GRÁFICO N° 5.4	18
Percepción evaluativo del Tiempo Invertido	18
GRÁFICO N° 5.5	19
Calificación de atributos del personal de atención directa	19
GRÁFICO N° 5.6	19
Promedio atributos del personal por nivel educativo de los usuarios de Call Center	19
GRÁFICO N° 5.7	20
Nivel de Satisfacción de los Usuarios	20
GRÁFICO N° 5.8	21
¿Recomendaría la Línea 800 a otra persona?	21
GRÁFICO N° 6.1	22
Calificación instituciones de acuerdo a su imagen	22
GRÁFICO N° 6.2	23
Propuestas del usuario para mejorar servicio	23
GRÁFICO N° 7.1	24
Expectativa Inicial del Usuario	24
GRÁFICO N° 7.2	24
Ajuste entre Expectativa Inicial del Usuario y Servicio Obtenido.....	24
GRÁFICO N° 8.1	25
Por el hecho de ser MUJER ¿Usted cree que la atendieron mejor, igual o peor?	25
GRÁFICO N° 8.2	25
Por el hecho de ser HOMBRE, ¿Usted cree que lo atendieron mejor, igual o peor?.....	25
GRÁFICO N° 9.1	26
Índice General y Representación por Tramos del Índice	26
GRÁFICO N° 9.2	26
Componentes del Índice de satisfacción de Call Center	26
GRÁFICO N° 9.3	27
Índice de Satisfacción según Sexo	27
GRÁFICO N° 9.4	27
Índice de Satisfacción por Edad del Usuario	27
GRÁFICO N° 9.5	28
Índice de Satisfacción según Nivel Educativo.....	28
GRÁFICO N° 9.6	28
Índice de Satisfacción Según Tipo de Usuario	28
GRÁFICO N° 9.7	29
Índice de Satisfacción Según si Usuario recomendaría el uso del medio	29
GRÁFICO N° 9.8	29
Índice de Satisfacción Según evaluación del tiempo invertido en la consulta	29
GRÁFICO N° 9.9	30
Índice de Satisfacción Según ajuste de expectativas	30

1 Objetivos

1.1 Objetivo general

- Construir un Índice de Satisfacción que permita evaluar cuantitativamente el grado de Satisfacción de los Usuarios de línea 800 de INP.

1.2 Objetivos específicos

- Medir y describir el tiempo invertido en la realización de la consulta telefónica, así como medir la calidad, eficacia y oportunidad de la atención recibida por el usuario.
- Conocer la percepción de los usuarios acerca de los atributos del personal de atención directa de línea 800 de INP.
- Recolectar antecedentes básicos sobre el perfil de los usuarios del Call Center, tales como: edad, nivel educacional, sexo, tipos de usuarios, y tipos de consultas más frecuentes.
- Describir la Imagen del INP que perciben los usuarios del Call Center, junto a la de otros organismos estatales.

2 Metodología

2.1 Diseño del estudio

Estudio de carácter cuantitativo – descriptivo, concluyente sobre la base de entrevistas telefónicas a Usuarios de línea 800 de INP

2.2 Grupo objetivo

Personas mayores de 18 años que hayan accedido a la línea 800 en el último mes para realizar una o más consultas.

2.3 Instrumento de medición

Se utilizó un cuestionario estándar semi-estructurado, compuesto por preguntas cerradas.

2.4 Trabajo de terreno

Julio - Septiembre.2007

2.5 Diseño Muestral

CUADRO N° 2.1
Ficha técnica muestra

Población ⁽¹⁾	12.904 Usuarios que han utilizado línea 800 de INP
Formula de muestreo	Muestreo Aleatorio simple de proporciones
Nivel de confianza	95 %
Error Muestral	5 %
Variabilidad	p = 0.5 q = 0.5 Variabilidad máxima
Muestra final	373

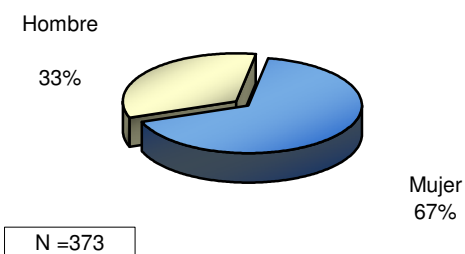
(1) Esta población ha resultado de una depuración de la base de datos original, extrayendo aquellos casos repetidos de la base original, dejando un caso por fono.

3 Caracterización básica de los usuarios

3.1 Sexo de usuarios

En el contexto del presente estudio, el sexo de la persona puede resultar un elemento importante para la comprensión de las potenciales actitudes frente al tipo de consulta, y por ello puede afectar en el consiguiente nivel de satisfacción frente al servicio. En el gráfico 3.1, se establece la presencia de un 67% de mujeres y de un 33% de hombres.

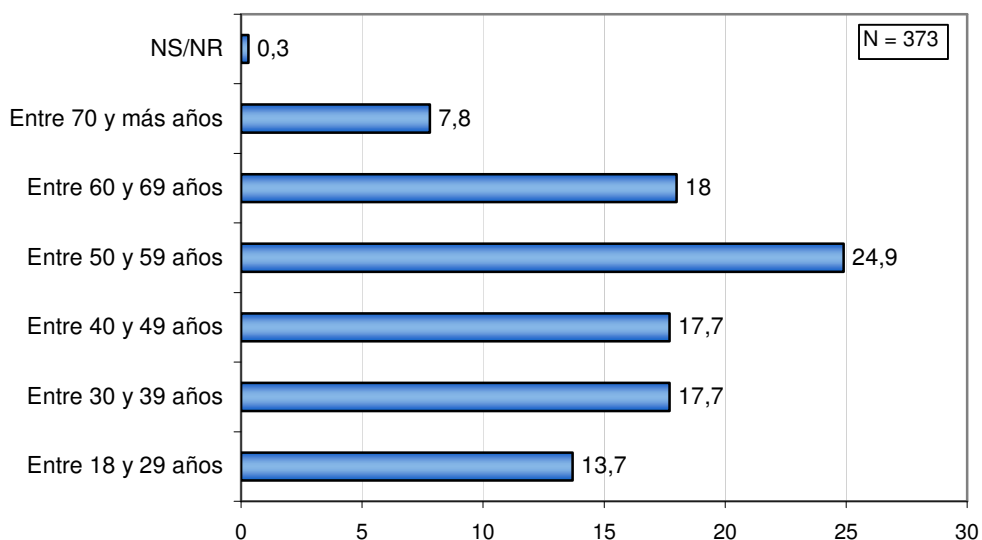
GRÁFICO Nº 3.1
Sexo de los Usuarios



3.2 Edad de los usuarios

Un atributo relevante del usuario corresponde al rango etéreo al cual pertenece, el gráfico siguiente revela la distribución de los usuarios partícipes del estudio. En el gráfico es posible constatar que en los extremos etéreos, menor y mayor, la presencia de usuarios es menor. Los usuarios tienden a concentrarse en las edades entre los 30 a 69 años, especialmente en aquel rango que va de 50 a 59 años (24.9%).

GRÁFICO Nº 3.2
Edad del Usuario



3.2.1 Edad según sexo del usuario

Al desglosar la edad de los usuarios respecto al sexo, se observa una tendencia mayor de mujeres respecto de hombres en los tramos etáreos menores de 50 años; siendo los tramos “entre 18 a 29” y “30 a 49 años” donde esta tendencia, se manifiesta más claramente, doblando las mujeres el porcentaje de hombres.

En los rango etáreo mayores de 50 años, es posible apreciar diferencias porcentuales a favor de los hombres, lo cual es menos marcado en el rango de 50 a 59 años (1.9 puntos porcentuales). En la edad de más de 60 años se aprecian diferencias más importantes, observándose que los hombres doblan en porcentaje a las mujeres.

CUADRO N° 3.1
Edad por sexo

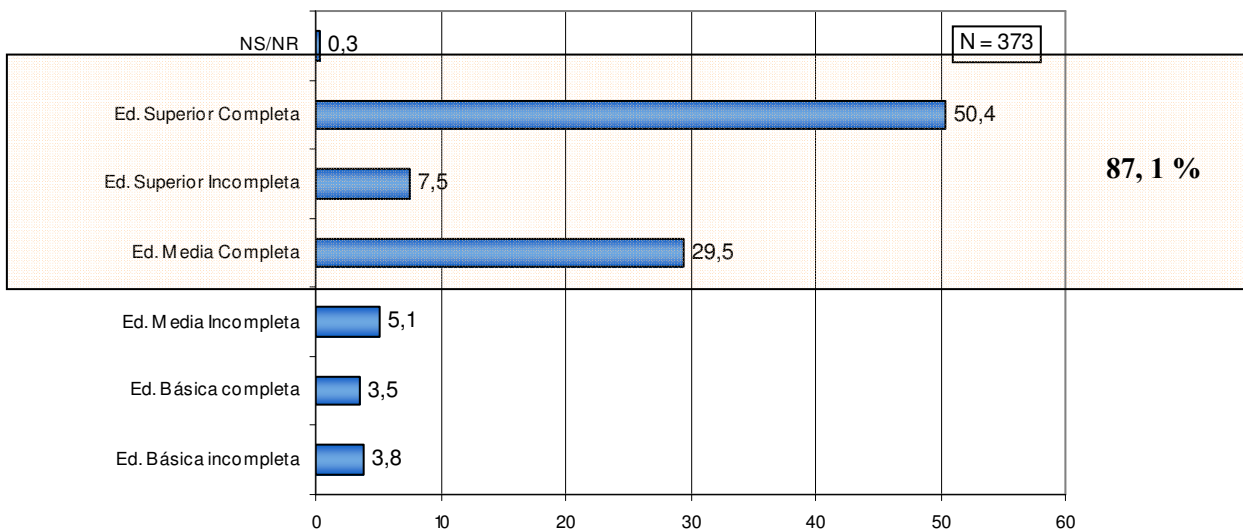
	Mujer	Hombre
Entre 18 y 29 años	16,5	8,1
Entre 30 y 39 años	20,9	11,3
Entre 40 y 49 años	19,3	14,5
Entre 50 y 59 años	24,9	25,0
Entre 60 y 69 años	13,3	27,4
Entre 70 y más años	5,2	12,9
NS/NR	0	8

N = 373

3.3 Nivel educativo de los usuarios

Es posible advertir en el gráfico 3.3 el nivel educativo de los usuarios de la línea 800 de INP partícipes del estudio, en este se puede constatar que el 87,1% posee un capital educativo igual o superior a “educación media completa”. Es muy relevante destacar el alto porcentaje de usuarios que manifiestan poseer una “educación superior completa” (50.4%).

GRÁFICO N° 3.3
Nivel educativo del usuario



3.3.1 Nivel educativo según edad del usuario

Al considerar el nivel educativo según la edad del usuario (Cuadro N° 3.2) , es posible confirmar en cada rango de edad la tendencia general vista en el gráfico anterior, es decir, una mayor concentración de usuarios localizados dentro de la categoría “educación superior completa”, seguido de quienes poseen una “educación media completa”. En el cuadro es posible visualizar que en el tramo etéreo de más edad (70 y más años), las personas manifiestan porcentajes comparativos más altos –respecto de los otros tramo etéreos - en los niveles educativo inferiores a “educación media completa”.

CUADRO N° 3.2
Nivel educativo por edad del usuario

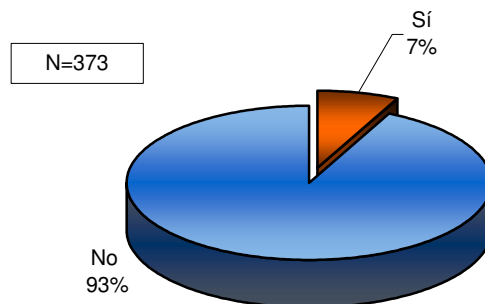
Nivel	18 a 29	30 a 39	40 a 49	50 a 59	60 a 69	70 y más
Ed. Básica incompleta	0	0	1,5	7,4	3	13,8
Ed. Básica completa	0	3	1,5	4,3	1,5	13,8
Ed. Media Incompleta	3,9	1,5	3	3,2	9	17,2
Ed. Media Completa	29,4	30,3	30,3	31,9	34,3	10,3
Ed. Superior Incompleta	13,7	10,6	3	8,5	1,5	10,3
Ed. Superior Completa	52,9	54,5	59,1	44,7	50,7	34,5
NS/NR	0	0	1,5	0	0	0
TOTAL	100	100	100	100	100	100

N = 373

3.4 Presencia de discapacidad

Dentro de las variables consideradas en el presente estudio está aquella referida a la “presencia de discapacidad” en los usuarios de la línea 800 entrevistados. El siguiente gráfico permite apreciar que tan solo un minoritario porcentaje dice presentar alguna discapacidad: 7%, versus un mayoritario 93% que no presenta discapacidad alguna.

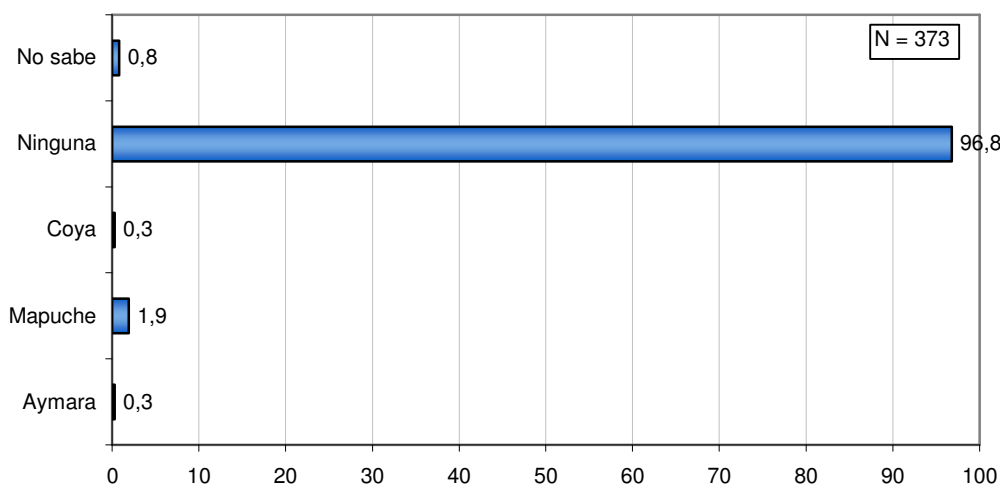
GRÁFICO N° 3.4
Presencia de Discapacidad



3.5 Pertenencia étnica

El presente estudio se enmarca dentro de un contexto a nivel de país, por lo tanto la presencia de individuos de diferente raíz étnica era una probabilidad alta de aparición. En el gráfico siguiente es posible observar el desglose que arroja la variable “pertenencia étnica”, donde queda claro que el 96.8% de los usuarios no pertenece a ninguna de las etnias consultadas en el cuestionario. Por otra parte, dentro de los grupos étnicos considerados en la consulta, podemos apreciar que solo la categoría “Mapuche” sobresale de las otras categorías, alcanzando un 1.9% del total.

GRÁFICO N° 3.5
Pertenencia Étnica

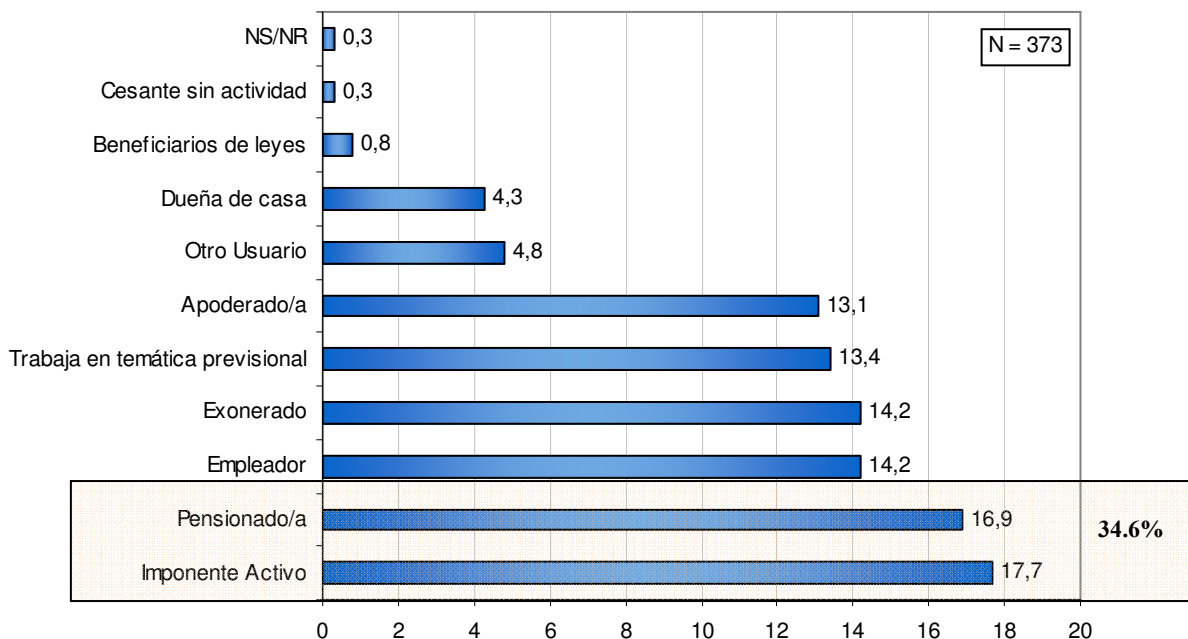


4 Tipo de usuario INP y naturaleza de la consulta realizada

4.1 Tipo de usuario

Producto de los servicios variados que INP posee, surge la necesidad estratégica de diferenciar el rol de quienes hacen uso de tales. En el gráfico 4.1 es posible apreciar que un 17.7% de los usuarios corresponde a la categoría “Imponente Activo”, seguido de un 16.9% que corresponde a “Pensionado”; ambos usuarios suman un 34.6% del total. No obstante, la diferencia porcentual de esta última categoría es baja en relación a: “Exonerado” (14.2%), “Empleador” (14.21%), “persona que trabaja en temática previsional” (13.4%); y “Apoderado” (13.1%). Las restantes categorías manifiestan porcentajes marginales respecto de estas últimas: “Dueña de casa” (4.3%); “Beneficiarios de leyes” (0.8%) y “Cesante sin actividad” (0.27%)

GRÁFICO N° 4.1
Tipo de usuario



4.1.1 Tipo de usuario más frecuente por rango de edad

En el cuadro siguiente se cruzan las variables “tipo de usuario” por “rango de edad”, en este es posible observar que los usuarios dentro de la categoría “Pensionado” aparecen de forma importante desde los 50 años en adelante. El hecho de que existan usuarios menores de los 60 años dentro de esta categoría, responde al hecho de que a esta categoría de usuario se han agregado personas que por otro motivo presentan un beneficio de jubilación y/o pensión, y no solo por el factor etéreo. Una tendencia similar a la anterior se registra en el caso de los/as “exonerados”, dado que desde los 50 años en adelante se registran porcentajes más relevantes respecto de los otros rango de edad. Por el contrario, en el caso de “empleadores”, junto a personas que “trabajan en temática previsional” y también en “imponente activo”, se registra una tendencia distinta, donde los usuarios se concentran con mayor nitidez en edades iguales o inferiores a los 49 años.

CUADRO N° 4.1
Tipo de usuario por rango de edad (% columna)

Tipo de usuario	18 - 29	30 - 39	40 - 49	50 - 59	60 - 69	70 y más años
Pensionado	0	1,5	1,5	18,3	46,3	44,8
Apoderado	9,8	19,7	18,5	15,1	6	3,4
Imp. Activo	33,3	27,3	16,9	10,8	11,8	6,9
Empleador	25,5	18,2	27,7	5,4	6	3,4
Exonerado	0	3	3,1	23,7	26,9	31
Dueña de casa	5,9	6,1	4,6	5,40	0	3,4
Otro	25,5	24,2	27,7	21,3	3	7,1

N = 369

4.1.2 Tipo de usuario según nivel educativo

En los datos contenidos en el siguiente cuadro se puede apreciar los valores porcentuales derivados del cruce de las variables “tipo de usuario” según “nivel educativo”. Los datos permiten apreciar que en todos los tipos de usuarios la categoría “educación superior completa” es la que prevalece, siendo mucho mas acentuada en el caso de “empleadores” (77.4%) y usuario que “trabaja en temática previsional” (62%).

CUADRO N° 4.2
Tipo de Usuario según Nivel Educativo (% Columna)

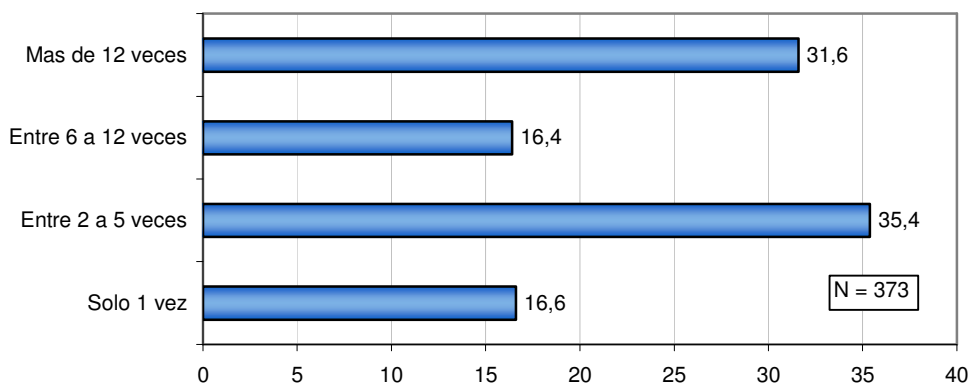
	Pensionado	Apoderado	Imp. Activo	Empleador	Exonerado	Trabaja en temática previsional	Otro Usuario
Ed. Básica incompleta	4,8	2	3	0	3,8	0	11,1
Ed. Básica completa	3,2	2	6,1	0	3,8	0	16,7
Ed. Media Incompleta	4,8	0	7,6	0	17	0	0
Ed. Media Completa	30,2	30,6	37,9	15,1	32,1	28	33,3
Ed. Superior Incompleta	3,2	16,3	4,5	7,5	5,7	10	11,1
Ed. Superior Completa	54	49	40,9	77,4	37,7	62	27,8
NS/NR	0	0	0	0	0	0	0

N = 353

4.2 Frecuencia de uso de la línea 800 durante el año

En el siguiente gráfico se aprecia de manera ilustrativa los porcentajes correspondientes a cada intervalo de tiempo de la variable “frecuencia de uso del medio” durante el año. Los valores del mismo permiten apreciar que un 35.4% de los usuarios entrevistados han utilizado “entre 2 a 5 veces” en el año la línea 800, aun más importante es aquel 31.6% que lo ha hecho “más de 12 veces” en el año. Sólo un 16.6% declara que ha utilizado el medio tan “solo una vez”, porcentaje casi idéntico a porcentaje de usuarios que declaran que lo han usado entre “6 y 12 veces” en el año (16.4%).

GRÁFICO N° 4.2
Frecuencia de uso anual de la línea 800



4.2.1 Frecuencia de uso de la línea 800 según tipo de usuario

En el cuadro siguiente es posible observar que la mayoría de los distintos tipos de usuarios han utilizado “entre 2 a 5 veces” en el año el espacio de la línea 800”. Es relevante destacar que este hecho no se registra en el caso de los usuarios “exonerados” y en el caso de usuarios que “trabajan en temática previsional”, los cuales tienden a usar el medio con mayor frecuencia en el año: “más de 12 veces”. A su vez, en el caso específicos del tipo de usuario “apoderado”, se registra una distribución equivalente entre el nivel de uso en las categorías de “2 a 5 veces”, “6 a 12 veces” y “más de 12 veces”; alcanzando cada categoría un 28.6%.

CUADRO N° 4.3
Tipo de usuario según frecuencia de línea 800 en el año (% Columna)

	Pensionado	Apoderado	Imp. Activo	Empleador	Exonerado	Dueña de casa	Trabaja en temática previsional
Solo 1 vez	15,9	14,3	22,7	18,9	3,8	37,5	8
Entre 2 a 5 veces	46	28,6	37,9	56,6	26,4	50	18
Entre 6 a 12 veces	12,7	28,6	16,7	15,1	22,6	6,3	8
Mas de 12 veces	25,4	28,6	22,7	9,4	47,2	6,3	66

N = 369

4.2.2 Frecuencia de uso de la línea 800 según edad del usuario

En el cuadro siguiente aparece desglosado la cantidad de veces que los usuarios utilizan la línea 800 según su edad, esto permite apreciar que en cada uno de los rangos etéreos han utilizado el medio principalmente “entre 2 a 5 veces” en el año. Esta tendencia se quiebra solamente en el rango etéreo de “50 a 60 años”, donde prevalece aquellos usuarios que usan el medio “más de 12 veces” en el año. Es relevante destacar que aunque en el último rango etéreo prevalezca quienes han usado el medio “entre 2 a 5 veces”, el porcentaje de quienes lo han usado “mas de 12 veces” es también significativo (33.3%).

CUADRO N° 4.4
Frecuencia de uso de línea 800 según edad del usuario

Frecuencia de Uso	Edad de Usuario				
	18 a 29 años	30 a 39 años	40 y 49 años	Entre 50 y 59 años	Entre 60 y mas años
Solo 1 vez	15,7	25,8	21,2	8,5	15,6
Entre 2 a 5 veces	43,1	36,4	42,4	22,3	38,5
Entre 6 a 12 veces	15,7	16,7	12,1	23,4	12,5
Mas de 12 veces	25,5	21,2	24,2	45,7	33,3

N = 373

4.2.3 Frecuencia de uso del medio según sexo del usuario

Los datos del cuadro permiten apreciar que en la categoría de uso de “entre 2 a 5 veces”, aparece una tendencia a favor de las mujeres con un 37.8%, casi 8 puntos porcentuales más que el porcentaje arrojado por los hombres: 30.6%. Un hecho opuesto ocurre en la categoría de mayor uso del espacio, es decir, en la categoría de “más de 12 veces”, donde aparece una diferencia porcentual a favor de los hombres (35.5%) versus el 29.7% de las mujeres.

CUADRO N° 4.5
Frecuencia de uso de línea 800 según sexo de usuario

	Sexo		Total Fila
	Mujer	Hombre	
Solo 1 vez	16,9	16,1	16.6
Entre 2 a 5 veces	37,8	30,6	35.4
Entre 6 a 12 veces	15,7	17,7	16.4
Mas de 12 veces	29,7	35,5	31.6
N TOTAL	249	124	373

N = 373

4.2.4 Frecuencia de uso de la línea 800 según edad del usuario

Continuando con el análisis de la variable “frecuencia de uso del medio”, en el cuadro siguiente aparece la variable desglosada según las categorías de la variable “nivel educativo” del usuario. Observando los porcentajes obtenidos, es posible afirmar que el nivel educativo del usuario no implica en términos generales una conducta diferenciada respecto de la frecuencia con que el medio se utiliza. Solo en la categoría educativa de “educación básica incompleta”, es posible apreciar un hecho diferente, esto en el sentido que solo aquí más de la tercera parte de los usuarios (35.7%), han usado el medio “solo 1 vez” en el año.

CUADRO N° 4.6
Frecuencia del uso del medio por nivel educativo

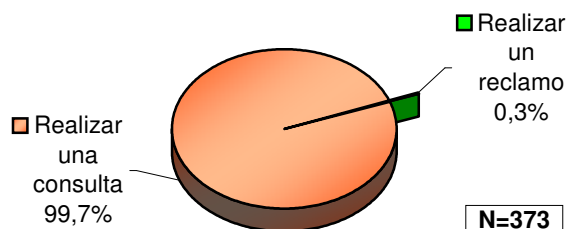
	Nivel educativo					
	Ed. Básica incompleta	Ed. Básica completa	Ed. Media Incompleta	Ed. Media Completa	Ed. Superior Incompleta	Ed. Superior Completa
Solo 1 vez	35,7	,0	10,5	18,9	17,9	15,4
Entre 2 a 5 veces	14,3	41,7	36,8	31,5	32,1	38,8
Entre 6 a 12 veces	14,3	33,3	15,8	19,8	14,3	13,8
Mas de 12 veces	35,7	25,0	36,8	29,7	35,7	31,9

N = 373

4.3 Naturaleza de la consulta más frecuente realizada en la línea 800 (consulta, reclamo, sugerencia)

En el presente estudio se ha consultado sobre la naturaleza de la consulta realizada en el espacio de la línea 800 de INP. En el gráfico siguiente es posible apreciar que casi la totalidad de los usuarios utiliza el espacio con la finalidad de resolver una duda de diverso tipo dentro del ámbito previsional (99.7%). Quienes realizan un llamado para realizar un “reclamo” son una proporción muy menor, cuyo porcentaje ni siquiera supera el 1% (0.3%)

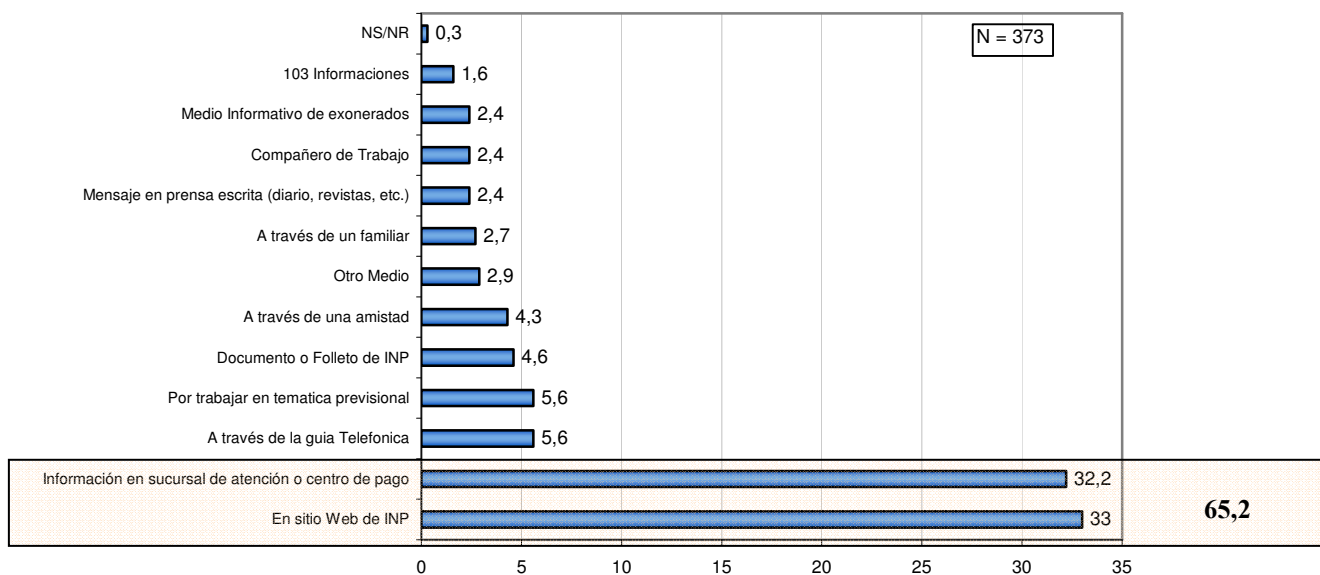
GRÁFICO N° 4.3
Naturaleza de la Consulta realizada



4.4 Medio a través del cual se informó sobre la existencia de la línea 800

En el gráfico siguiente aparecen el conjunto de medios a través de los cuales los usuarios se informaron de la existencia de la línea 800. En base a los datos obtenidos, es posible ver que “el sitio Web de INP” (33%) y “la información dentro de las sucursales de atención o centro de pago” (32%), representan las instancias de difusión principales a través de los cuales los usuarios se han informado de la existencia de la línea 800.

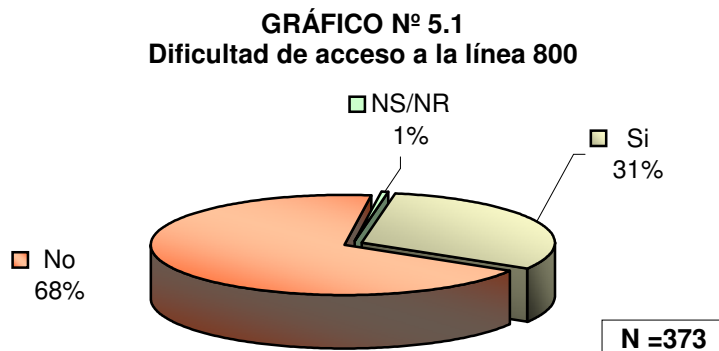
GRÁFICO N° 4.4
Medio a través del cual se informa sobre existencia de la línea 800 de INP



5 Percepción de la calidad del Servicio recibido

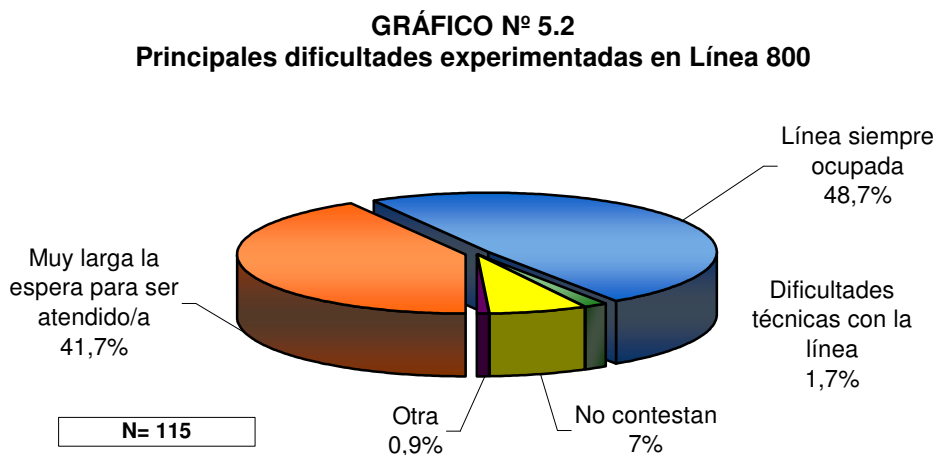
5.1 Análisis de la percepción sobre la dificultad de acceso a la línea 800

En base a los datos registrados en el siguiente gráfico, es posible conocer el porcentaje de usuarios que han tenido o no dificultades para acceder a la línea 800. El gráfico indica claramente que la tercera parte de los usuarios que han utilizado la línea 800 experimentan algún tipo de problema (31%). Por el contrario, un 68% de los usuarios entrevistados manifestaron no haber tenido dificultad alguna al momento de utilizar el servicio.



5.1.1 Principales dificultades experimentadas por los usuarios de la línea 800

Entre los problemas que los usuarios dicen haber experimentado al momento de ingresar a la línea 800, sobresalen dos. En primer lugar aparece el hecho de encontrar la “línea siempre ocupada” (48,7%) y en segundo lugar el hecho de que sea “muy larga la espera para ser atendido/a” (41,7%). Los otros problemas posibles de emerger dentro del uso de la línea 800 manifiestan porcentajes marginales respecto de los anteriores.



5.2 Percepción subjetiva del tiempo invertido en la realización de la consulta

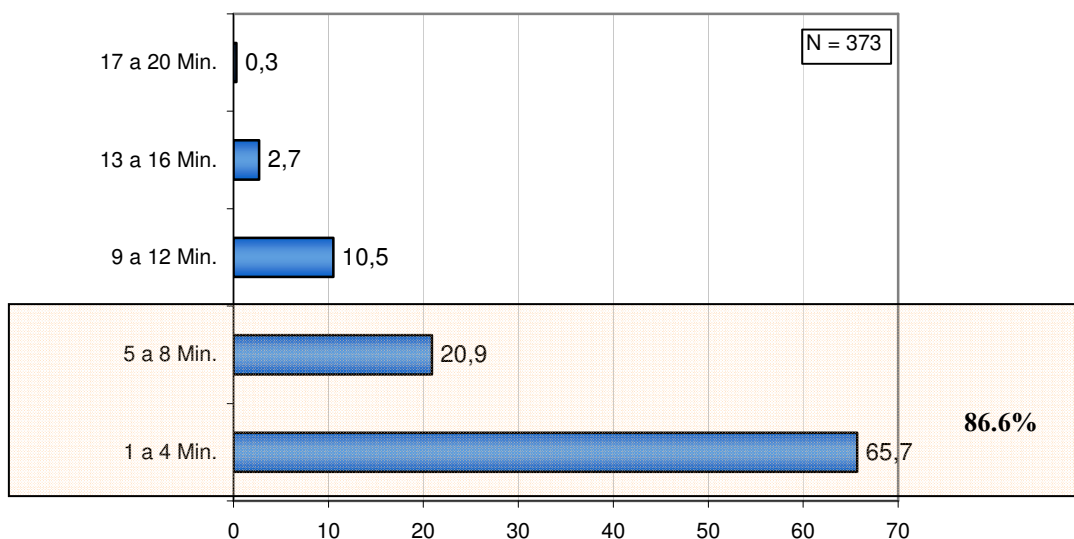
Para el análisis de los datos que componen la variable “Percepción subjetiva del tiempo invertido en la realización de la consulta”, se deben considerar algunos estadísticos básicos que aparecen en el siguiente cuadro. En él se puede observar que la media de minutos invertidos en la realización de la consulta asciende a 4,2 minutos. No obstante, el valor obtenido por la desviación Standard (3,2 minutos), habla de una alta dispersión respecto del promedio, por ello resulta pertinente considerar el dato ofrecido por la mediana (3 minutos). La interpretación de este último estadístico permite afirmar que el 50% de los usuarios que realizan una consulta a través de la línea 800 de INP se demoran entre 3 minutos o menos.

CUADRO N° 5.1
Estadísticos

Valores Estadísticos	
Media	4,2
Mediana	3
Percentil 75	5

A modo de representar el tiempo subjetivo percibido por el usuario de manera más amigable, se ha segmentado la distribución del tiempo sobre la base de categorías de tiempo homogéneas. En el gráfico siguiente se aprecia que la mayoría de los usuarios (65,7%) perciben que demoran en realizar la consulta entre “1 a 4 minutos”, seguido del 20,9% de usuarios que percibe que la realización de la consulta le ha tomado entre “5 a 8 minutos”. Ambas categorías representan un 86,6% del total.

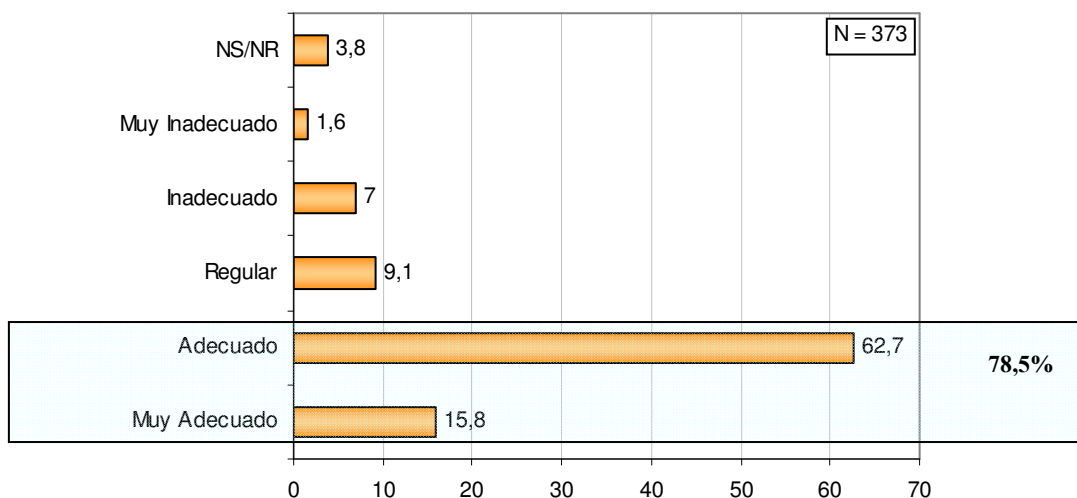
GRÁFICO N° 5.3
Percepción del Tiempo Invertido en la Consulta por Rangos



5.3 Percepción acerca de la eficiencia en cuanto al tiempo invertido en la realización de la consulta

De los usuarios entrevistados que utilizaron la línea 800, un porcentaje importante declaró conformidad en cuanto al tiempo invertido en la realización de la consulta. Es así que el 62,7% considera “adecuado” el tiempo que demora la realización de la consulta hecha en la línea 800. Además un 15,8% considera que el tiempo invertido es “muy adecuado”. Estas dos últimas categorías aglutina a un 78,5% de los usuarios. En el polo contrario, se aprecia que un porcentaje mínimo considera como “inadecuado” (7%) y “muy inadecuado” (1,6%), el tiempo que ha demorado en realizar la consulta. En conclusión, gran parte de los usuarios que utilizan la línea 800 se sienten conformes con el tiempo que demora la ejecución de la consulta.

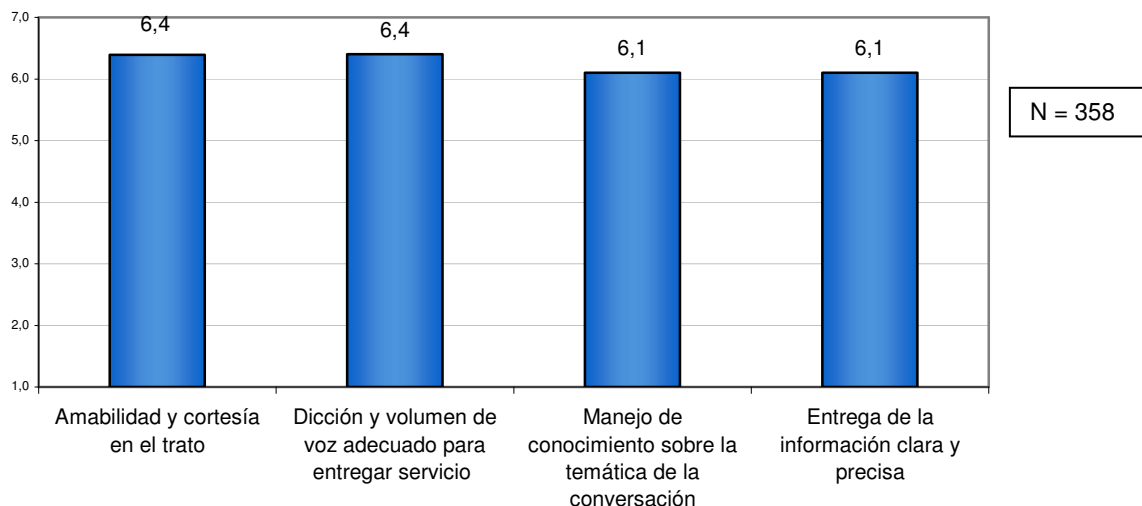
GRÁFICO N° 5.4
Percepción evaluativo del Tiempo Invertido



5.4 Análisis de la percepción del usuario sobre atributos del personal

En el gráfico 5.5 se visualiza que los usuarios han calificado positivamente los distintos aspectos del personal de atención directa del Call Center. Respecto de los aspectos incorporados dentro de este ámbito, los usuarios realizaron una evaluación utilizando una escala de notas de 1 (muy malo) a 7 (muy bueno). Es posible destacar que cada uno de los aspectos supera la nota 6, siendo esto un indicador de la positiva percepción que los usuarios tienen respecto de cada uno de ellos. Aquellas categorías mejor evaluadas corresponden a la “amabilidad y cortesía en el trato” (nota 6,4) y “dicción y volumen de la voz al momento de atender” (nota 6,4), estas calificaciones demuestran que los usuarios generalmente se sienten muy conformes tanto respecto del trato que reciben como de la claridad auditiva en la atención. Los aspectos correspondientes al “manejo de conocimiento sobre la temática de la conversación”, y “entrega de la información clara y precisa”, manifiestan una nota igual positiva, aunque menor a los dos aspectos anteriores (nota 6.1). Esto manifiesta la existencia de una percepción positiva respecto de estas dos últimas dimensiones del personal de atención directa del Call Center de INP.

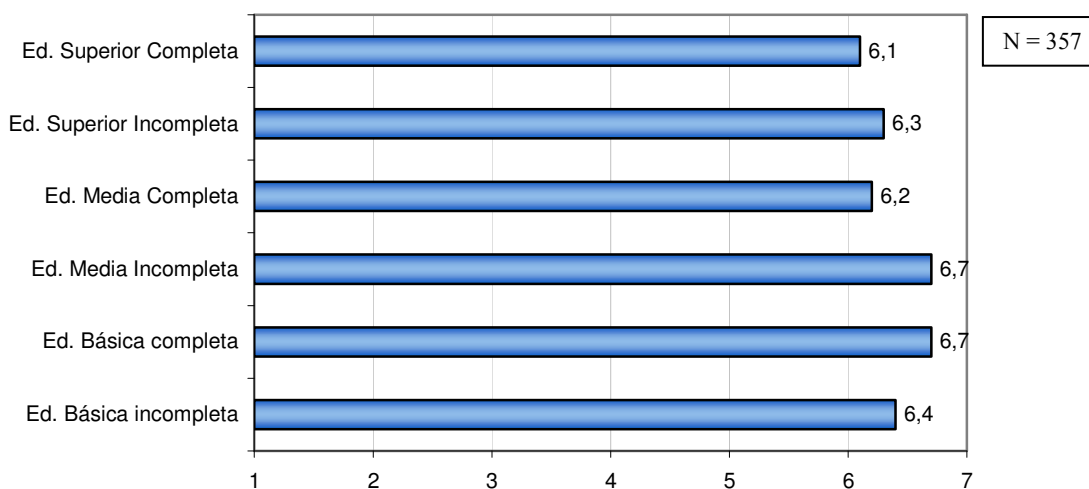
GRÁFICO N° 5.5
Calificación de atributos del personal de atención directa



5.4.1 Percepción del usuario sobre atributos del personal por nivel educativo¹

Dentro de la variable analizada, el nivel educativo del usuario, al ver el gráfico siguiente, no parece ser un factor que implique una calificación diferente respecto de los atributos del personal de atención directa del Call Center, esto se refleja en las bajísimas diferencias entre las calificaciones promedio entre cada una de las categorías educativas mostradas en el gráfico. Además, las notas del gráfico no permiten observar una tendencia que permite decir que una mayor o una menor educación se relacione a una mejor o peor evaluación de los atributos del personal.

GRÁFICO N° 5.6
Promedio atributos del personal por nivel educativo de los usuarios de Call Center

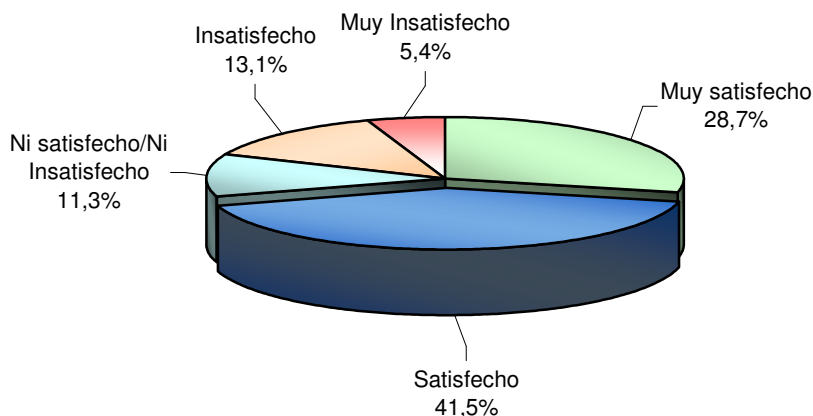


¹ En este acápite se considera la nota promedio de los cuatros aspectos del personal considerados en el acápite que antecede a este.

5.5 Análisis del grado de satisfacción directa del usuario

En el cuestionario del estudio (Ver Anexos) se ha preguntado acerca del grado de satisfacción directa del usuario respecto del servicio obtenido en la línea 800. En el gráfico siguiente se muestra con claridad que gran parte de los usuarios declaran estar “satisfecho” (41,5%), y “muy satisfecho” (28,7%), aglutinando ambas categorías a más del 70% del total de usuarios partícipes del estudio. En una situación intermedia de satisfacción aparece un 11,3% de usuarios que se sienten “ni satisfechos/ni insatisfechos”. A un nivel de de baja satisfacción, aparece un 13,4% de usuarios que declara sentirse “insatisfecho” con el servicio, además de un 5,4% que declara estar “muy insatisfecho”.

GRÁFICO N° 5.7
Nivel de Satisfacción de los Usuarios



5.5.1 Nivel de satisfacción directa según respuesta a la consulta

Dado que el grado de satisfacción respecto de la realización de una consulta depende bastante del grado de resolución de la misma, con los datos contenidos en el cuadro 5.2 es posible constatar este hecho. Al observar el cuadro resulta posible confirmar que el grado de satisfacción es sensible al nivel de respuesta de la consulta, es decir, que para el caso de aquellos usuarios cuya consulta ha sido “respondida de forma íntegra”, el 52% se declara “satisfecho” y un 41,9% se declara “muy satisfecho”. En el polo opuesto, es decir, cuando la consulta aparece “sin respuesta”, queda claramente demostrado el surgimiento de un grado de satisfacción menor, así la categoría “insatisfecho” alcanza un (44,4%) y la categoría “muy insatisfecho” alcanza un 36,1. Con la finalidad de consolidar la relación entre ambas variables, se ha obtenido el coeficiente de Spearman, (ver pie de la tabla), este coeficiente permite conocer la relación entre dos variables de tipo ordinal, es decir, donde los valores de las variables se pueden jerarquizar de menor a mayor. El coeficiente de Spearman registra un valor de 0,604², lo cual permite afirmar la existencia de una correlación estadísticamente relevante entre ambas variables analizadas.

² Valores del coeficiente cercanos a 1 señalan una correlación potente entre ambas variables.

CUADRO N° 5.2
Nivel de satisfacción por claridad en la respuesta a la consulta

	Eficacia en primera instancia de la respuesta			
	Se dio respuesta integra a la consulta	Se dio respuesta , pero fue incompleta	Sin respuesta, pero se derivó a otra área de INP	Sin respuesta a la consulta
Muy satisfecho	41,9	6,3	16,7	,0
Satisfecho	52,6	34,4	31,1	8,3
Ni satisfecho/Ni Insatisfecho	4,2	43,8	16,7	11,1
Insatisfecho	,9	15,6	28,9	44,4
Muy Insatisfecho	,5	,0	6,7	36,1

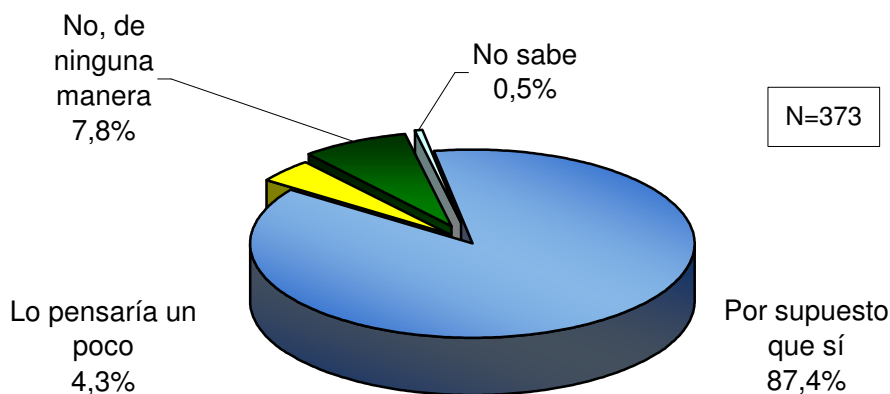
N = 373

Correlación de Spearman = 0.604

5.6 Disposición del usuario a recomendarle a terceros el uso de la línea 800

Una forma indirecta de conocer el grado de satisfacción que tiene el usuario de la línea 800 con el servicio, es saber si ellos/as estarían dispuestos/as a recomendar su uso a otras personas. Este dato es también una forma de sondear la atribución de eficacia del medio para ser un instrumento efectivo en la entrega de información en pos de resolver dudas. Del conjunto total de entrevistados, un 87,4% declara que “por supuesto que sí recomendaría la línea 800” y sólo un 7,8% declaró que de “ninguna manera la recomendaría”. Aquellos usuarios que manifiestan cierta duda para recomendar el servicio, es decir, quienes “lo pensarían un poco”, ascienden a un 4.3%.

GRÁFICO N° 5.8
¿Recomendaría la Línea 800 a otra persona?



5.6.1 Recomendaría línea 800 según calidad de la respuesta a la consulta

El cuadro siguiente señala la disposición del usuario a recomendar el uso del medio según su experiencia –en cuanto a efectividad– de la consulta realizada. Como era de esperar, un 95.8% de quienes han recibido “respuesta íntegra a la consulta”, declaran que “por supuesto que sí” recomendarían el uso del medio a otra persona. Esta última categoría desciende a un 55.6% en aquellos usuarios que “no han tenido respuesta a la consulta”. Dentro de estos últimos usuarios es mucho mayor el porcentaje de quienes establecen que “no, de ninguna manera” recomendarían el uso del medio (33.3%). No obstante lo anterior, es necesario destacar que en el caso de aquellos usuarios “sin respuesta a la consulta, pero que se les derivó a otra área de INP”, manifiestan una disposición básicamente positiva a recomendar la línea, en este sentido la categoría “por supuesto que sí” asciende a un 83.3%.

CUADRO N° 5.3
Recomendaría la línea 800 según respuesta a la consulta

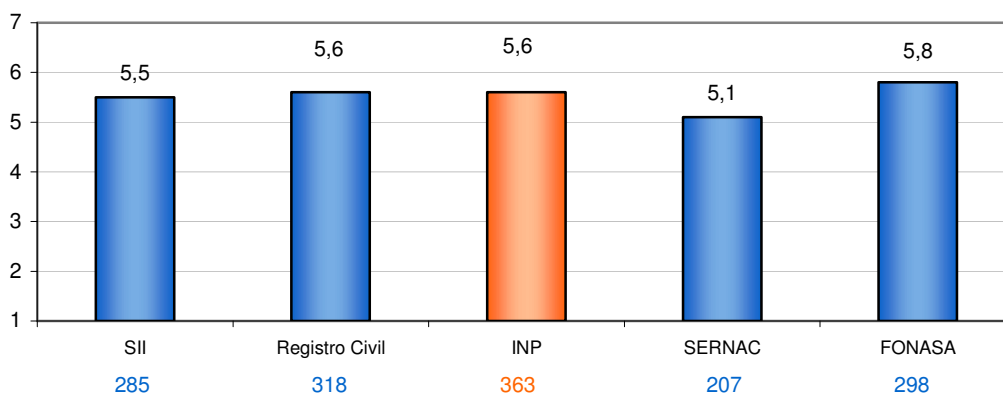
	Eficacia en primera instancia del trámite			
	Se dio respuesta íntegra a la consulta	Se dio respuesta, pero fue incompleta	Sin respuesta, pero se derivó a otra área de INP	Sin respuesta a la consulta
Por supuesto que sí	95,8	78,1	83,3	55,6
Lo pensaría un poco	1,4	9,4	6,7	11,1
No, de ninguna manera	2,3	9,4	10,0	33,3
No sabe	,5	3,1	,0	,0

N = 373

6 Imagen de INP

Al analizar el lugar que INP ocupa en la escala de evaluación-calificación que los usuarios de Call Center realizan de las instituciones incorporadas en el cuestionario, es posible decir que si bien INP no ocupa el primer lugar, sí ocupa el segundo, solo bajo dos décimas de aquella institución gubernamental mejor calificada (FONASA: 5,8 versus INP: 5,6). Esta calificación de INP es equivalente a la de Registro Civil (5,6) y superior en 0,1 de SII (5,5) y en 0,4 de SERNAC (5,1)

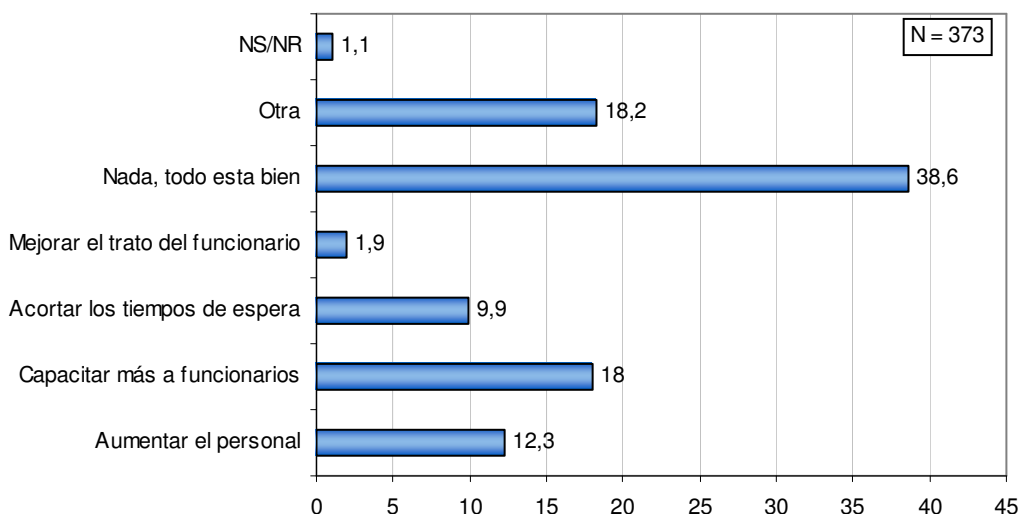
GRÁFICO N° 6.1
Calificación instituciones de acuerdo a su imagen



6.1 Propuesta desde la perspectiva el usuario para mejorar la línea 800

De los ítems consultados en el cuestionario, se incluyó uno donde se le solicita al propio usuario que señale qué tipo de medidas considera necesarias para el mejoramiento del servicio entregado por la línea 800. Frente a esta consulta, es relevante destacar que un número relevante de usuarios se declara conforme con el servicio, es decir, declaran que no se necesita hacer “nada, todo está bien” (38,6%). No obstante, un 18% de los usuarios manifiesta que es necesario “capacitar más a los funcionarios” y un 13,4% sugiere que es necesario “aumentar la dotación de personal” destinado a la atención directa del usuario. Por otra parte, la reducción del tiempo de espera aparece como otra propuesta que los usuarios consideran necesaria para una mejor ejecución del servicio (9,9%).

GRÁFICO N° 6.2
Propuestas del usuario para mejorar servicio

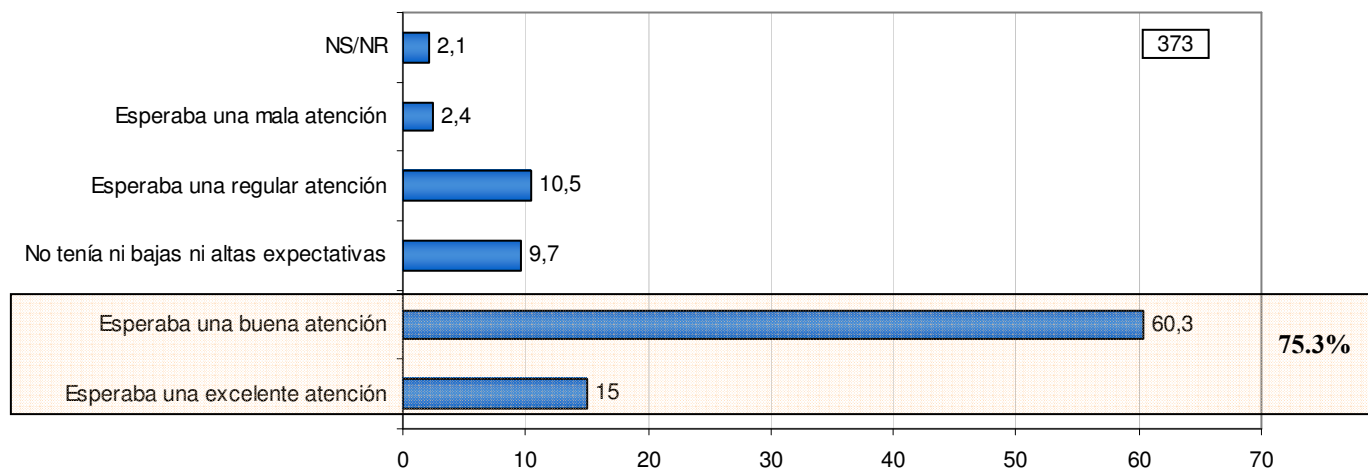


7 Análisis de Expectativas

7.1 Expectativa Inicial del Usuario

Es relevante, en todo estudio de satisfacción de usuario o similar, conocer la proyección anticipada que el usuario realiza acerca del servicio que obtendrá. De esta forma, y a través de un análisis comparativo simple entre la situación proyectada en relación a la atención obtenida, resulta posible constatar el tipo de ajuste de expectativas existentes en los usuarios del servicio de Call Center de INP, esto ya sea en dirección de confirmar positiva o negativamente la expectativa inicial, o bien a mantener las expectativas bajas, regulares o altas manifestadas en un inicio. En el gráfico N° 7.1, es posible apreciar que del total de usuarios encuestados, la gran mayoría tenía una “buena expectativa” acerca de la atención que recibiría (60.3%), además un 15% “esperaba una excelente atención”. Si se suman los valores de las categorías anteriores, se constata que un 75.3% de los usuarios entrevistados tenía una alta expectativa del servicio (expectativa excelente-buena). No obstante lo anterior, un 9.7% de usuarios declaró poseer una expectativa ambigua frente al servicio, es decir, declaraba no tener “ni altas/ni bajas expectativas”.

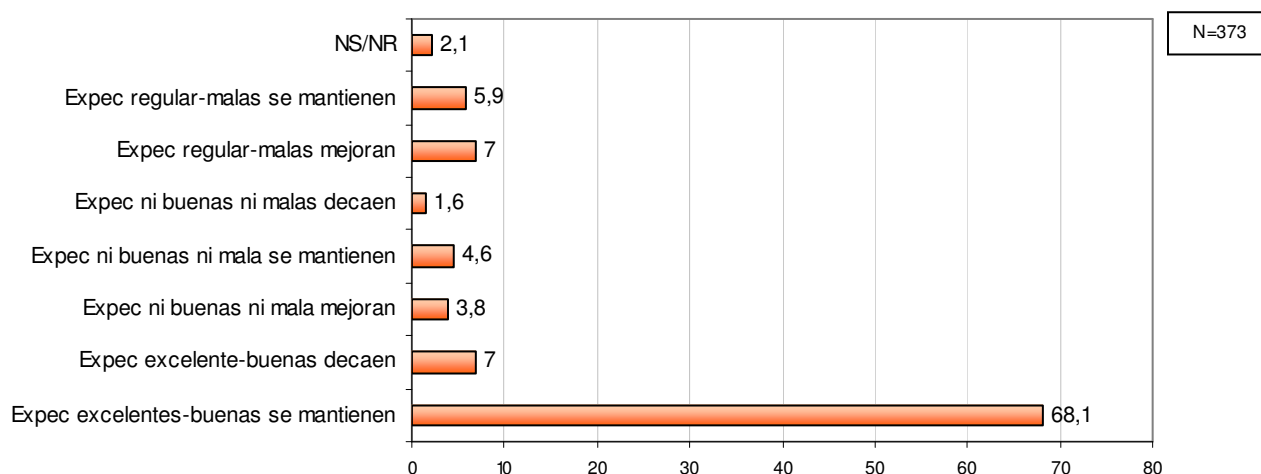
GRÁFICO N° 7.1
Expectativa Inicial del Usuario



7.2 Ajuste entre Expectativas iniciales y servicio obtenido

La expectativa inicial debe ser contrastada con la evaluación que el propio usuario realiza acerca del servicio obtenido efectivamente, evaluando si lo que esperaba en un inicio coincide con lo obtenido. El gráfico siguiente permite visualizar este ajuste, de esta forma es posible constatar que el gran conjunto de usuarios que declararon una expectativa inicial excelente o buena, una vez realizado este declaran que dicho servicio se ajusta a lo que esperado, o sea, se confirma positivamente las expectativas (68.1%). Si a este porcentaje le agregamos aquellos usuarios que en un inicio manifestaban una “expectativa ni buena-ni mala” y que después mejoran con la atención efectiva recibida (3.8%) y aquellos usuarios que manifestaban una “expectativa regular-mala” y que también logran mejorar (7%), obtenemos un porcentaje de 78.9% de usuarios que evalúan de manera positiva su experiencia como usuarios de la línea 800.

GRÁFICO N° 7.2
Ajuste entre Expectativa Inicial del Usuario y Servicio Obtenido



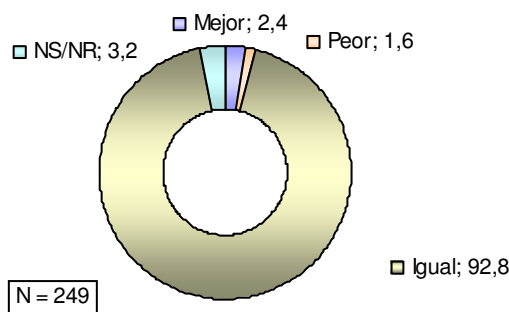
8 Análisis de trato desigual producto del genero del usuario

8.1 Percepción sobre trato desigual sobre la base del género del usuario

En el gráfico siguiente puede conocer la percepción de los usuarios respecto de su género, a saber, si su condición de hombre o mujer influye en un trato distinto al momento de ser atendido en la línea 800.

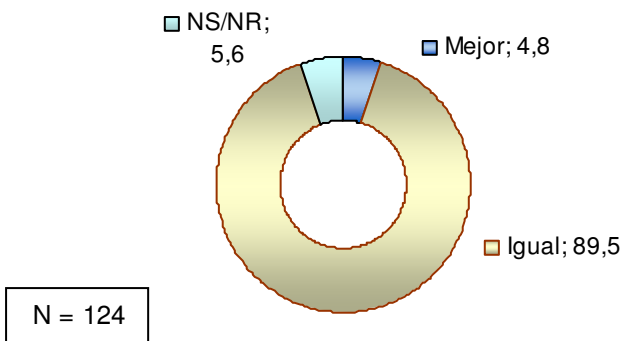
En el gráfico N° 8.1 solo se consideran las apreciaciones que las **mujeres** tienen al respecto. Este muestra que desde su punto de vista, la casi totalidad percibe que se le atendió “igual” que respecto de los hombres (92.8%), tan solo un 2.4% de ellas considera que se le atendió “mejor”. Esta cifra aunque baja, es algo mayor que el 1.5% registrado en el caso de los hombres, pero no permite proyectar una tendencia

GRÁFICO N° 8.1
Por el hecho de ser MUJER ¿Usted cree que la atendieron mejor, igual o peor?



En el gráfico siguiente solo se toma en consideración las apreciaciones que los **hombres** tienen al respecto. El gráfico demuestra que desde el punto de vista de ellos, la casi totalidad percibe que se le atendió “igual” que respecto de las mujeres (89.5%), tan solo un 4.8% de ellos consideran que se le atendió mejor. Este último porcentaje es superior al registrado en el caso de la percepción de las mujeres por 2.4 puntos.

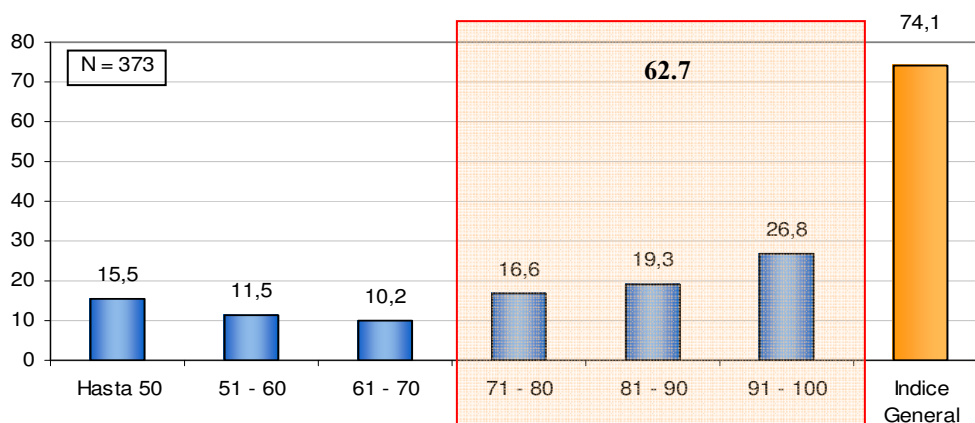
GRÁFICO N° 8.2
Por el hecho de ser HOMBRE, ¿Usted cree que lo atendieron mejor, igual o peor?



9 Análisis de Índice de satisfacción de usuario de Call Center

Este capítulo se refiere al objetivo medular del estudio, el cual es analizar el grado de satisfacción de los usuarios a través del cálculo del índice. El valor del índice general de satisfacción de CALL CENTER asciende a los **74.1** puntos. Sin embargo, es conveniente conocer el desglose de los usuarios sobre la base de la distribución del índice en tramos. Este último dato se registra en el siguiente gráfico, es así que se puede constatar que el tramo de óptima satisfacción (91 a 100 puntos) concentra un 26.8% de los usuarios. Este tramo, más aquellos que van de “71 a 80 pp.” y “81 a 90 pp.”, aglutinan al 62.7% de los usuarios partícipes del estudio.

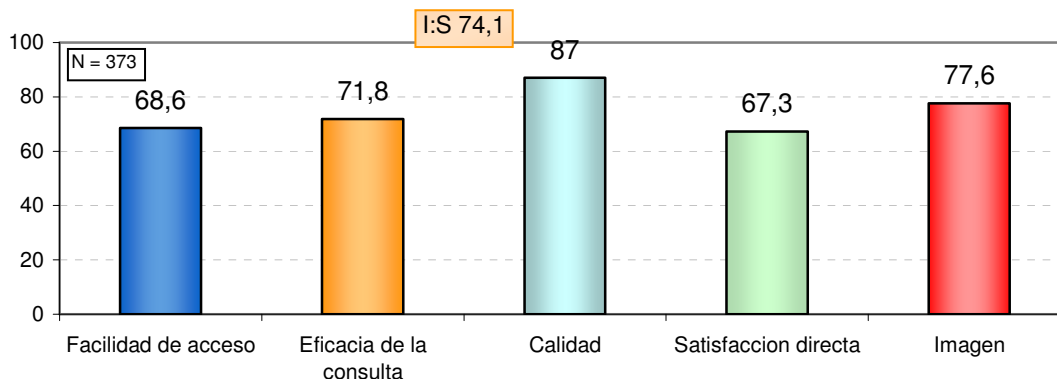
GRÁFICO N° 9.1
Índice General y distribución del índice por Tramos



9.1 Componentes del índice de satisfacción de Call Center

El valor del índice final de satisfacción de Call Center se obtiene del cálculo de componentes correspondientes a diferentes aspectos del servicio. Los valores de cada componente aparecen en el gráfico siguiente, donde se puede ver que el componente de “calidad” (87) e “imagen” (77.6), registran los más altos valores. Por el contrario, tanto el componente de “satisfacción directa” (67.3), y “facilidad de acceso” (68.6), resultan ser los componentes con los valores más bajos..

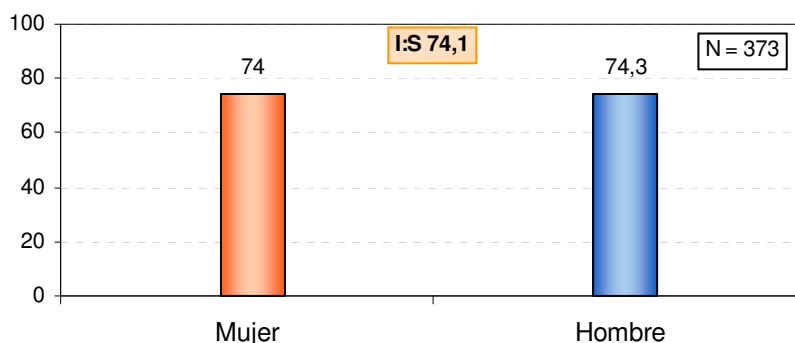
GRÁFICO N° 9.2
Componentes del Índice de satisfacción de Call Center



9.2 Índice de satisfacción según sexo

Se ha decidido explorar si uno de los atributos básicos del usuario, a saber, el sexo de los mismos, implica un nivel de satisfacción diferente (menor o mayor) expresado en los valores del índice. Al desglosar los valores del índice de satisfacción según el sexo del usuario, es posible constatar que la condición de género no implica una satisfacción estadísticamente diferente, estabilizándose ambos valores en torno los 74 puntos.

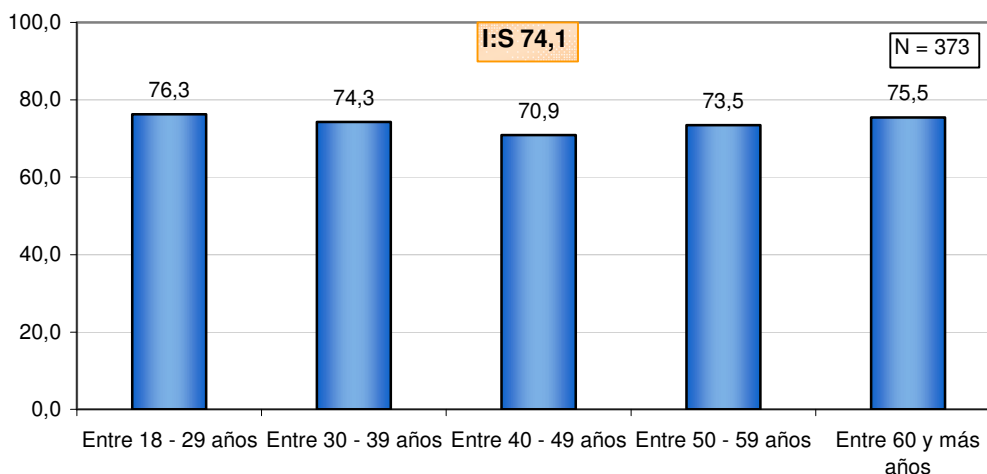
GRÁFICO N° 9.3
Índice de Satisfacción según Sexo



9.3 Índice de satisfacción según Edad del usuario

Otro rasgo básico del usuario corresponde a la edad del mismo. Según el gráfico siguiente, las variaciones del valor del índice de satisfacción son mínimas entre los diferentes tramos etéreos, siendo menor el valor en el tramo de edad “entre los 40 a 49 años” (70.9 pp.), sin embargo la diferencia entre los otros tramos de edad no es estadísticamente relevante como para inferir que realmente la edad del usuario implica una satisfacción menor o mayor.

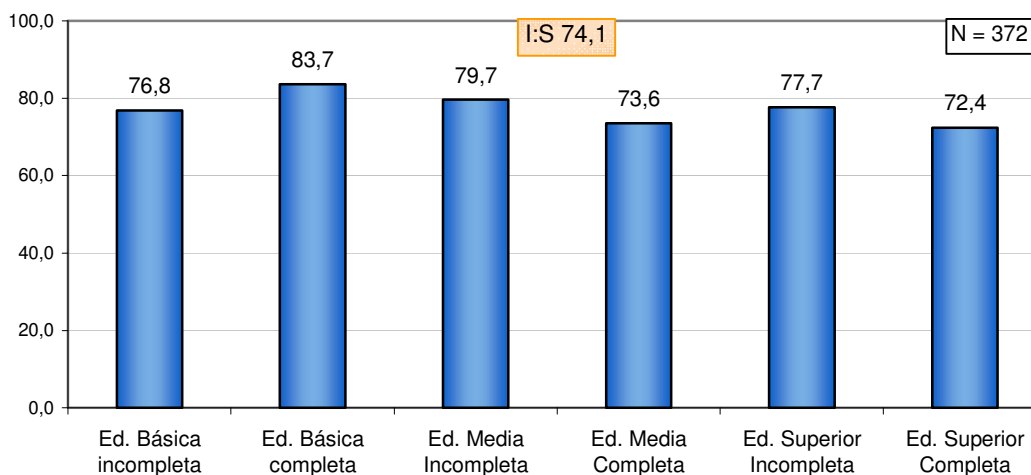
GRÁFICO N° 9.4
Índice de Satisfacción por Edad del Usuario



9.4 Índice de satisfacción según Nivel Educativo

Otro rasgo básico del usuario corresponde al nivel educativo del mismo. Según el gráfico siguiente, las variaciones son mínimas entre los diferentes niveles educativos, siendo menor el valor del índice de satisfacción en la categoría de “educación superior completa” (72.4), y mayor en la categoría de “educación básica completa” (83.7 pp.)

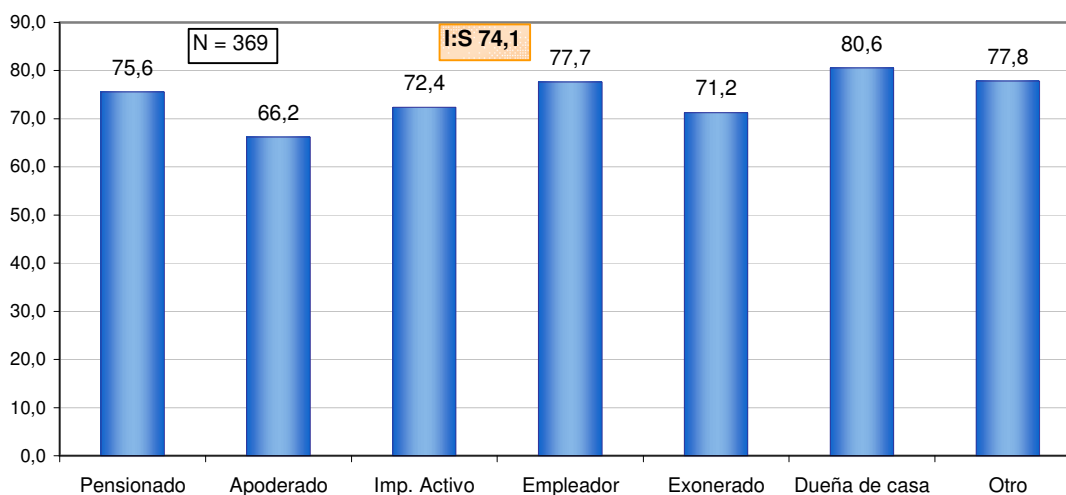
GRÁFICO N° 9.5
Índice de Satisfacción según Nivel Educativo



9.5 Índice de satisfacción según Tipo de usuario

Los niveles de satisfacción según tipo de usuario son variables, lográndose apreciar que son los “apoderados” quienes manifiestan un menor grado de satisfacción (66.2), siendo las “dueña de casa” quienes manifiestan un valor del índice mayor; 80.6 puntos.

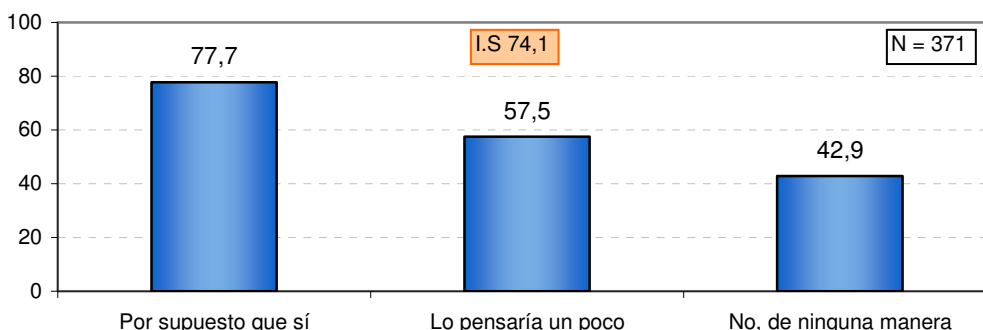
GRÁFICO N° 9.6
Índice de Satisfacción Según Tipo de Usuario



9.6 Índice de satisfacción según si el usuario estaría dispuesto a recomendar el uso de línea 800

Como señala el gráfico siguiente, queda claro que la inclinación del usuario por recomendar el uso de la línea 800 es un indicador fiable de satisfacción, es así como quienes dicen que “por supuesto que sí” recomendarían su uso, alcanzan un índice de satisfacción de 77.7 pp. Este índice de satisfacción desciende en el caso de quienes dicen que “lo pensarían un poco” (57.5 pp.) y especialmente desciende en quienes dicen que “no, de ninguna manera” lo recomendarían (42.9 pp.)

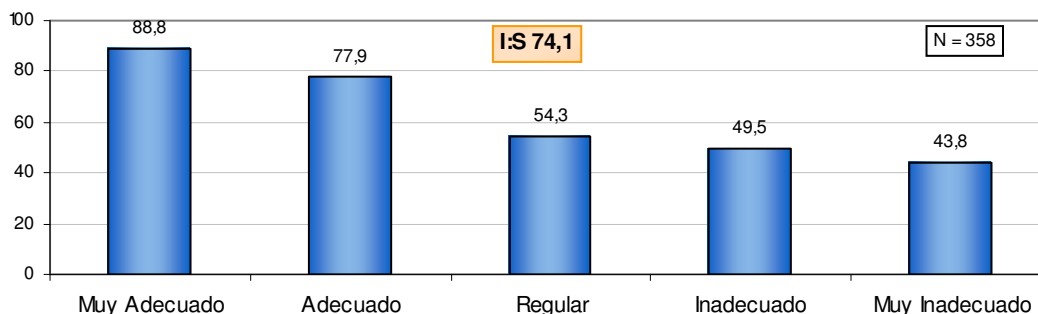
GRÁFICO N° 9.7
Índice de Satisfacción Según si Usuario recomendaría el uso del medio



9.7 Índice de satisfacción según evaluación del tiempo invertido en la realización de la consulta

La evaluación del tiempo que el usuario destina a la realización de la consulta, según indica el gráfico siguiente, resulta ser un indicador directo de satisfacción del usuario. Es así que quienes evalúan dicho tiempo como “muy adecuado” alcanzan un índice de satisfacción de 88.8%, por el contrario aquellos usuarios que consideran el tiempo invertido como “muy inadecuado”, solo alcanzan un índice de satisfacción de 43.8 pp.

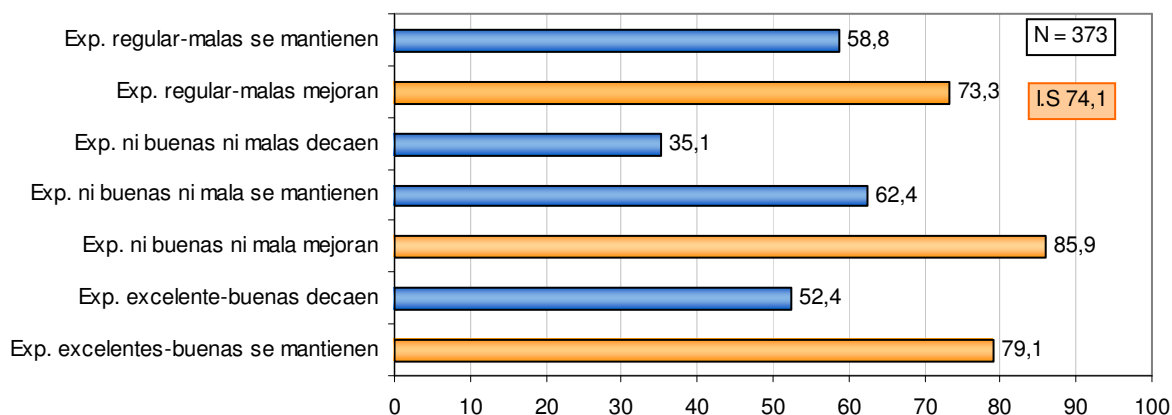
GRÁFICO N° 9.8
Índice de Satisfacción Según evaluación del tiempo invertido en la consulta



9.8 Índice de satisfacción según ajuste de expectativas

Considerando que la expectativa y su respectivo ajuste con el servicio efectivamente obtenido es una dimensión esencial ha considerar en este contexto, es conveniente observar cómo el ajuste obtenido implica un índice de satisfacción diferente. En el gráfico siguiente es posible constatar que en aquellos casos donde la expectativa alta se confirma, y la expectativa ambigua, regular y mala mejoran producto del servicio obtenido, el índice de satisfacción es más alto (ver barras anaranjadas). Inclusive, y esto es digno de destacar, el índice de satisfacción es aún más elevado en aquellos usuarios que en un principio no tenían ni buenas/ni malas expectativas con el servicio y que luego mejoran su apreciación dado el servicio efectivo recibido (85.9 pp.)

GRÁFICO Nº 9.9
Índice de Satisfacción Según ajuste de expectativas



10 Conclusiones

1) Conclusiones acerca de las características básicas de los Usuarios del Call Center.

Un 87,5% de los usuarios partícipes del estudio manifiestan un capital educativo igual o superior a la enseñanza media completa. Además un 50,4% de los usuarios encuestados posee un grado elevado de instrucción formal, es decir, posee una “educación superior completa”.

Entre los atributos de los usuarios, se consideró la variable “presencia de discapacidad” con la finalidad de conocer el porcentaje de usuarios que acceden a la línea 800 y que presentan algún tipo de invalidez, ya sea esta de tipo físico y/o mental. Los resultados arrojaron que un 93% de los usuarios encuestados no presentó algún tipo de discapacidad, lo que sí sucede en un 7% de ellos.

La pertenencia étnica de los usuarios fue otro aspecto considerado al momento de describir de mejor manera el perfil de los usuarios de Call Center. En este contexto se registró que un 96,8% de los usuarios no pertenecía a alguna de las etnias consultadas en el cuestionario.

2) Conclusiones acerca del uso y frecuencia de uso de la línea 800

Según el tipo de usuario que utiliza con mayor frecuencia la línea 800, un 17,7% corresponde a “Imponente activo”, seguido de un 16,9% que corresponde a “Pensionado”.

Respecto de la frecuencia de uso de la línea 800, se constató que el 35,4% de los usuarios han hecho uso de la línea 800 “entre 2 y 5 veces” en el año, seguido de un 31,6% que lo ha hecho “más de 12 veces” en el año.

El 99.7% de los usuarios que hacen uso de la línea 800 lo hacen principalmente para realizar una consulta y solo un 0.3% lo hace para realizar un “reclamo”.

3) Conclusiones sobre la evaluación de los usuarios respecto de la calidad del servicio

En cuanto al tiempo que demora la realización de la consulta, el valor de la mediana arrojó que el 50% de los usuarios le toma entre 3 minutos o menos la realización de tal. Este tiempo es estimado como “adecuado” por el 62.7% de los usuarios y como “muy adecuado” por un 15.8%.

Respecto de la experimentación de algún tipo de dificultad al momento de acceder a la línea 800, la tercera parte de los usuarios (31%), declaró haber tenido algún problema con la línea al momento de acceder a ella. Los problemas más frecuentes corresponden al hecho de que “la línea se encuentre siempre ocupada” (48,7%) y que “el tiempo de espera es muy largo” (41,7%).

Se les pidió a los usuarios evaluar los distintos aspectos del personal de atención directa del Call Center, esto en cuanto la calidad del servicio obtenido. Para dicha evaluación los usuarios calificaron utilizando una escala de 1 a 7 los distintos atributos consultados. Los resultados de esta evaluación permitieron constatar la existencia de una percepción positiva respecto de los atributos consultados, siendo “la amabilidad y cortesía en el trato”

y la “dicción y volumen de voz adecuado para entregar el servicio” los atributos mejor calificados, ambos con nota 6,4.

En este estudio se les consultó a los usuarios si recomendarían a otra persona el uso del medio (línea 800), el 87,4% de los usuarios declaró que de “todas maneras recomendaría” a otra persona que utilice el servicio”.

4) Conclusiones sobre la imagen de INP y propuesta de mejoramiento del servicio

Dentro del estudio se solicitó a los usuarios de Call Center calificar la imagen de INP comparativamente con otras instituciones gubernamentales. La evaluación resultante permitió concluir que INP como institución es evaluada con una nota de 5,6. Con aquella nota INP solo queda debajo de FONASA, cuya nota alcanzó un 5,8. Al compararse con las otras instituciones, INP registra la misma nota que el Registro Civil (5,6) y supera al SII (5,5) y al SERNAC (5,1).

Al consultar a los usuarios sobre las medidas que se deben adoptar para mejorar el servicio entregado por el Call Center, un 38.6% de los usuarios responde que el servicio está bien y por ende, “no se necesita hacer mejoras”. No obstante, un 18% de los usuarios propone “capacitar más a los funcionarios”, en tanto 12,3% propone “aumentar la dotación del personal”.

5) Conclusiones acerca del índice de satisfacción

El índice general de satisfacción de los usuarios de Call Center ascendió a los 74,1 pp. El 26.8% de los usuarios se ubica en el tramo de óptima satisfacción (91 a 100 puntos). Este tramo, más aquellos que van de “71 a 80 pp.” y “81 a 90 pp.”, aglutinó al 62.7% de los usuarios partícipes del estudio.

Considerando los atributos básicos del usuario (sexo, edad y nivel educativo), se verificó que estos no impactan de forma relevante en el índice de satisfacción medido en este estudio.

Al desglosar el valor del índice de satisfacción, se pudo apreciar que en aquellos usuarios que si estarían dispuestos a recomendar el servicio a un tercero, así como quienes evalúan positivamente el tiempo invertido en la realización de la consulta, registran altos niveles de satisfacción reflejados en el índice general.

Al desglosar el valor del índice de satisfacción según el ajuste de expectativas, se pudo comprobar que este era alto en quienes manifiestan en un inicio altas expectativas y confirman dichas expectativas mediante su experiencia efectiva con el servicio (79,1 pp.). También el índice de satisfacción resultó alto en quienes tenían una “mala/regular expectativa” inicial y que su experiencia el permite mejorar la apreciación del mismo (73.3 pp.) Resulta importante destacar que el índice de satisfacción es especialmente alto en aquellos usuarios que manifestaron una expectativa inicial ambigua, es decir, “ni buena/ni mala” y que producto de su experiencia real con el servicio mejoran su apreciación del mismo (85,9 pp.)

11 Propuestas de mejoramiento de la línea 800

a) Propuestas Prácticas

Son diversas los espacios que ofrece el Instituto de Normalización Previsional (INP) donde los usuarios pueden acceder para realizar diversas, trámites, consultas, reclamos, y/o sugerencias. Dentro de estos espacios se encuentra el Call Center (línea 800). Es necesario destacar que la línea 800 es un servicio para la realización de consultas más que para la resolución de trámites, en este sentido corresponde a un espacio básicamente destinado a aclarar dudas, pudiendo derivar a los usuarios a otras instancias de atención existentes en INP, especialmente hacia las áreas dentro de las sucursales que se encuentran a lo largo de todo el país.

En este acápite se señalan propuestas prácticas orientadas a potenciar la calidad y eficacia del servicio. Las siguientes propuestas se han considerado relevantes para el mejoramiento de dicho servicio:

- Es recomendable que la línea 800 incorpore una mayor amplitud de temas previsionales que respondan a las necesidades de los diferentes tipos de usuarios de INP. Estas es una petición hecha por un número importante de usuarios partícipes del presente estudio.
- Se recomienda que la línea 800 cuente con información actualizada respecto de las temáticas previsionales contempladas en su operatividad cotidiana. Esto acrecienta de forma importante la calidad del servicio, asunto que será percibido por el conjunto de usuarios que utilicen el espacio (línea 800). Relacionado con lo anterior, es recomendable definir plazos concretos para ir actualizando la información que manejan los funcionarios del Call Center y que demandan los usuarios de la línea 800.
- Es necesario fortalecer la coordinación entre sucursales y Call Center, de esta forma los funcionarios de la línea 800 estarían en “línea” con las sucursales y guiarían a los usuarios con indicaciones realmente válidas que son parte de la dinámica efectiva del conjunto de servicios entregados en las sucursales de todo el país.
- Resolver las consultas a los usuarios que acceden a la línea 800 en primera instancia, sin la necesidad de derivarlos a otras áreas de INP.
- El fortalecimiento de la difusión de la línea 800 es un factor importante para que más usuarios puedan conocer otra forma de acceder a la información entregada por INP. Para el logro de este objetivo, la consultora recomienda potenciar la publicidad de la línea 800 en el sitio Web de INP, puesto que la tercera parte de los usuarios (33%) se han enterado de la existencia del medio por esta vía. También se debe ampliar la información existente en las propias sucursales, así como en centros y plazas de pago. Esta última vía también resulta ser un medio efectivo para dar a conocer la existencia y funciones de la línea 800: un 32.2% de los usuarios se informó de la línea 800 a través de esta vía.

b) Propuesta metodológica

- Incorporar en el instrumento de satisfacción de Call Center un mayor número de preguntas para abordar de forma exhaustiva los aspectos de cada uno de los componentes implicados en el concepto de satisfacción de usuario, especialmente a un concepto de satisfacción de usuario ajustado a la realidad de una atención realizada a través de un servicio de Call Center. De esta forma, el índice de satisfacción de Call Center se tornaría más robusto en términos de su validez metodológica, potenciando el análisis comparativo respecto de los otros índices de satisfacción (OIRS, Plataforma, y Web).

12 ANEXO

12.1 Metodología de cálculo del índice de satisfacción en Call Center

1. Dimensión: Facilidad de acceso a pagina INP

Pregunta Instrumento	Ponderaciones propuesta por CCI	
P.6	1 = 0	2 = 100

2. Dimensión: Eficacia respecto de la consulta realizada

Pregunta instrumento	Ponderaciones propuesta por CCI			
P.10	1 = 100	2 = 70	3 = 30	4 = 10

3. Dimensión: Calidad de la respuesta recibida

Pregunta en instrumento	Ponderaciones preestablecidos por INP						
P.5.a hasta P.5.d	1	2	3	4	5	6	7
	0	16.6	33.3	50	66.7	83.3	100

4. Dimensión: Satisfacción global de la atención

Pregunta en instrumento	Ponderaciones propuesta por CCI				
P.12	1 = 100	2 = 70	3 = 50	4 = 30	5 = 0

5. Dimensión: Imagen de INP

Pregunta en instrumento	Ponderaciones preestablecidos por INP						
P.15.c	1	2	3	4	5	6	7
	0	16.6	33.3	50	66.7	83.3	100

6. Ponderación a nivel de componentes

Componentes	Ponderaciones
1. Facilidad de acceso a Línea 800	15%
2. Calidad de la atención del personal	25%
3. Eficacia respecto de la consulta realizada	20%
4. Satisfacción global de la atención	25%
5. Imagen de INP	15%

Nota: En el instrumento de Call Center no se ha incluido una pregunta específica respecto de la sub-dimensión “**respuesta interactiva de voz**”. Por ende, el 10% del peso de dicha dimensión se ha dividido en partes iguales entre la dimensión 2 “calidad de la atención del personal” y la dimensión 5 “imagen de INP”. De esta manera la distribución de los pesos se asimila a lo establecido en la configuración del índice correspondiente al formulario Web.

12.2 Cuestionario

Cuestionario usuarios Call Center

P.1 ¿A través de qué medio Usted se enteró de la existencia de la línea 800 de INP (Call Center)

1. Mensaje Radial
2. Mensaje televisivo
3. Mensaje en prensa escrita (diario, revistas, etc.)
4. Información dentro de sucursal de atención o centro de pago
5. En sitio Web de INP
6. Otro medio ¿Cuál? _____

P.2 Pensando en el momento que decidió llamar a la línea 800 de INP por primera vez, usted diría que:

Esperaba una excelente atención	Esperaba una buena atención	No tenía ni bajas ni altas expectativas	Esperaba una regular atención	Esperaba una mala atención	NS/NR
1	2	3	4	5	99

P.3 ¿Cuántas veces ha utilizado la línea 800 en el año para resolver dudas, hacer reclamos u hacer sugerencias?

1. Solo 1 vez
2. Entre 2 y 5 veces
3. Entre 6 y 12 veces
4. Mas de 12 veces
- 99. NS/NR**

P.4 Básicamente Ud. recurre a la línea 800 con la finalidad de: **(MARQUE SOLO UNA DE LAS ALTERNATIVAS)**

1. Realizar una consulta
2. Hacer un sugerencia
3. Realizar un reclamo

P.5. ¿Con qué nota evaluaría los siguientes dimensiones de la atención del personal del Call Center **(ESCALA VA DE 1 A 7, DONDE 1 ES MUY MALO, Y 7 ES MUY BUENO)**

5.a) Amabilidad y cortesía en el trato	1	2	3	4	5	6	7	99 NS/NR
5.b) Dicción y volumen de voz adecuado para entregar servicio	1	2	3	4	5	6	7	99 NS/NR
5.c) Manejo de conocimiento sobre la temática de la conversación	1	2	3	4	5	6	7	99 NS/NR
5.d) Entrega de la información clara y precisa	1	2	3	4	5	6	7	99 NS/NR

P.6. ¿Tuvo alguna dificultad para comunicarse con la línea 800 de INP?

1. Sí **(Aplicar Pregunta 7)**
2. No
99. NS/NR

P.7. ¿Cuál fue la principal dificultad que tuvo al comunicarse con la línea 800 de INP?
(MARQUE SOLO UNA ALTERNATIVA, LA PRINCIPAL)

1. Muy larga la espera para ser atendido/a
2. Línea siempre ocupada
3. Dificultades técnicas con la línea
4. No contestan
5. Otra ¿Cuál? _____
99. NS/NR

P.8 ¿Cuánto tiempo – aproximadamente – invierte en realizar la consulta a través de la línea 800?
(TIEMPO CONSIDERADO ES DESDE CUANDO LLAMA HASTA CUANDO FINALIZA LA CONVERSACIÓN CON FUNCIONARIO DE CALL CENTER)

Minutos	<input type="text"/>
---------	----------------------

P.9 Respecto del tiempo que invierte en la realización de la consulta, considera que este es:
(Lea alternativas y marque una sola)

1. Muy Adecuado
2. Adecuado
3. Regular
4. Inadecuado
5. Muy Inadecuado
99. NS/NR

P.10 Ahora en cuanto a la consulta misma, Ud., diría que esta fue:
(Lea alternativas y marque una sola)

1. Respondida de forma íntegra
2. Respondida, pero de forma incompleta
3. No respondida, pero se entregó una explicación o derivó a otra área **(Aplicar pregunta 11)**
4. No ha sido respondida
99. NS/NR

P. 11. ¿Y este funcionario (o área) resolvió completamente su problema?

1. Si
2. No
99. NS/NR

P.12 ¿Cual es su nivel de satisfacción respecto de la atención recibida al realizar los siguientes tramites a través de la línea 800? **(Preguntar dependiendo de la respuesta entregada en la pregunta nº 4, anotar n/a (97) si usuario no ha realizado dicha atención)**

Acciones	Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho/ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	99 NS/NR	97 N/A
12.1 Realizar una consulta	1	2	3	4	5	99	97
12.2 Hacer un sugerencia	1	2	3	4	5	99	97
12.3 Realizar un reclamo	1	2	3	4	5	99	97

P.13 Según usted, ¿Que se debe hacer para mejorar la atención a través de este canal de atención (Línea 800)? **(Marque solo una, la más importante)**

1. Aumentar el personal en la atención a usuarios
2. Capacitar más a funcionarios en atención a usuarios
3. Acortar los tiempos de espera
4. Mejorar el trato del funcionario
5. Nada, todo esta bien
6. Otra ¿Cuál? _____
99. NS/NR

P.14. ¿Usted ha recomendado o recomendaría a otros usuarios de INP la línea 800 para resolver sus problemas?

1. Por supuesto que sí
2. Lo pensaría un poco
3. No, de ninguna manera
98. No sabe
99. No responde

P.15. Pensando en lo que usted conoce o ha oído de las instituciones siguientes ¿Cómo la evaluaría? **(PONER NOTA DE 1 A 7, SIENDO 1 MUY MALO Y 7 MUY BUENO)**

Instituciones	1	2	3	4	5	6	7	98 No sabe	99 NS/NR
15.a Servicio de impuestos internos	1	2	3	4	5	6	7	98	99
15.b Registro Civil	1	2	3	4	5	6	7	98	99
15.c INP	1	2	3	4	5	6	7	98	99
15.d. SERNAC	1	2	3	4	5	6	7	98	99
15.e FONASA	1	2	3	4	5	6	7	98	99

Percepción de género

1. Usted piensa que por el hecho de ser mujer u hombre lo atendieron:

1	Mejor
2	Peor
3	Igual
99	NS/NR

- 2 En lo personal, alguna vez ha sentido que sus derechos no han sido respetados al ser atendido por el personal de la línea 800 de INP?

1. Si (**Aplicar pregunta 2.a**)
 2. No
99. NS/NR

- 2.a) ¿Por cual de los siguientes aspectos ha sentido que sus derechos han sido limitados? (RESPUESTA MÚLTIPLE, PUEDE ELEGIR MÁS DE UNA)**

12.2.1.1 Alternativas	
1	Por su condición de género (Hombre – Mujer)
2	Por alguna discapacidad físicas y/o mentales
3	Por su condición socioeconómica
4	Por su edad
7	Por su nivel educacional
8	Por otra causa ¿Cuál?

Caracterización del usuario

1. Características de los/as usuarios

1.1 Sexo

1	Femenino
2	Masculino

1.2 Tipo de usuario

1	Pensionado/a
2	Apoderado/a
3	Imponente Activo
4	Empleador
5	Exonerado
6	Dueña de casa
7	Cesante sin Actividad
8	Beneficiarios de Ley (Valech)
96	Otro ¿Cuál?
98	No sabe
99	No Responde

1.3 Edad del usuario

1	Entre 18 y 29 años
2	Entre 30 y 39 años
3	Entre 40 y 49 años
4	Entre 50 y 59 años
5	Entre 60 y 69 años
6	Entre 70 y más años
98	No sabe
99	No Responde

1.4 Nivel Educativo

1	Sin instrucción formal
2	Ed. Básica incompleta
3	Ed. Básica completa
4	Ed. Media Incompleta
5	Ed. Media Completa
6	Ed. Superior Incompleta
7	Ed. Superior Completa
98	No sabe
99	No responde

1.5 Tiene alguna discapacidad que le impida ir directamente a la sucursal de INP?

1. Si
2. No
99. NS/NR

1.5.a ¿De que tipo es esta?	
1	Auditiva
2	Visual
3	Física
4	Mental
5	Psiquiatrita
6	Ninguna
98	No sabe
99	No responde

1.6 Pertenencia étnica

1	Atacameño
2	Aymaras
3	Mapuches
4	Coya
5	Quechua
6	Rapa Nui
7	Kaweshkar
8	Yagán
9	Ninguna
98	No Sabe
99	No Responde

Pregunta de cierre: Finalmente, comparando la atención esperada con la obtenida a través de la línea 800, usted diría que: (ENCUESTADOR: LEER TODAS LAS FRASES)

Mucho mejor de lo que esperaba	Mejor de lo que esperaba	De acuerdo a lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Mucho peor de lo que esperaba	NS/NR
1	2	3	4	5	99

Nombre de usuario: _____ Fono _____

Encuestador/a telefónico		Código	
Fecha de aplicación			
Hora de inicio de la encuesta			
Hora de termino de la encuesta			
Revisor de mesa		Código	
Supervisión		Código	
Observaciones: _____			

