



Informe Final

**Satisfacción de Usuarios del Formulario Web del
Instituto de Normalización Provisional INP**

Octubre de 2007

INDICE DE CONTENIDOS

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 los usuarios.....	7
3.2.	Edad de los usuarios/as.....	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
3.3.2.	Nivel educativo según sexo del usuario	9
3.4.	Presencia de discapacidad.....	10
3.5.	Pertenencia étnica	10
3.6.	País de residencia del usuario del formulario Web	11
4.	TIPO DE USUARIO Y NATURALEZA DE LA CONSULTA REALIZADA.....	12
4.1	Tipo de usuario	12
4.1.1.	Naturaleza de la consulta realizada a través de formulario Web	12
4.1	Frecuencia de uso del formulario Web en el año	13
4.2.	Medio a través del cual se informó sobre la existencia del formulario Web.....	14
4.3.	Lugar desde donde el usuario accede al portal de INP	14
5.	CALIDAD Y EFICIENCIA DEL SERVICIO ENTREGADO POR FORMULARIO WEB	15
5.1.	Percepción sobre la dificultad de acceso al formulario Web	15
5.2.	Percepción del tiempo invertido en la realización de la consulta	15
5.3.	Evaluación del tiempo invertido en la realización de la consulta.....	16
5.4.	Eficacia de la respuesta a la consulta realizada.....	17
5.5.	Calidad de la respuesta a la consulta realizada	17
5.6.	Análisis del grado de satisfacción directa del usuario	18
5.6.1.	Grado de satisfacción directa con el servicio según sexo del usuario	19
5.7	Disposición del usuario a recomendarle a otros el uso del formulario Web.....	19
5.7.1	Recomendaría el uso del formulario Web según existencia de respuesta	20
6.	IMAGEN DE INP	20
6.1.	Evaluación de Imagen de INP en comparación a otras instituciones gubernamentales.....	20
6.2.	Propuesta desde el usuario para mejorar el servicio a calidad del formulario Web.....	21
7.	ANÁLISIS DE EXPECTATIVAS.....	22
7.1	Expectativa inicial del usuario.....	22
7.2	Ajuste entre Expectativas iniciales y servicio obtenido.....	22

8.	ÍNDICE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL FORMULARIO WEB.....	24
8.1.	Índice de satisfacción según sexo	24
8.2.	Índice de satisfacción según edad del usuario de formulario Web	25
8.3.	Índice de satisfacción según Nivel educativo del usuario de Formulario Web.....	25
8.4.	Índice de satisfacción según tipo de usuario	26
8.5.	Índice de satisfacción según la evaluación del usuario del tiempo invertido en la consulta	26
8.6.	Índice de satisfacción según la eficacia resolutive de la consulta	27
8.7.	Índice de satisfacción según la disposición del usuario de recomendar el uso del medio.....	27
8.8.	Índice de satisfacción según el ajuste entre la expectativa inicial con el servicio obtenido	28
9.	CONCLUSIONES	29
10.	PROPUESTAS PARA MEJORAMIENTO DEL SERVICIO	31
10.1.	Recomendaciones Prácticas	31
10.2.	Recomendación metodológica.....	32
11.	ANEXOS	33
11.1.	Metodología de cálculo del índice de satisfacción usuario formulario Web	33
11.2.	Cuestionario del estudio	34

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 3.1	7
Sexo de los Usuarios	7
GRÁFICO N° 3.2	7
Edad de los Usuarios	7
GRÁFICO N° 3.3	8
Nivel educativo del usuario	8
GRÁFICO N° 3.4	10
Presencia de Discapacidad.....	10
GRÁFICO N° 3.5	10
Pertenencia Étnica del usuario.....	10
GRÁFICO N° 3.6	11
País de Residencia del Usuario de formulario Web.....	11
GRÁFICO N° 4.1	12
Tipo de Usuario	12
GRÁFICO N° 4.2	13
Motivo por el cual usuario accede a Formulario Web.....	13
GRÁFICO N° 4.3	13
Frecuencia de Uso del formulario Web en el año	13
GRÁFICO N° 4.4	14
Medio a través del cual se informó de la existencia del Formulario Web	14
GRÁFICO N° 4.5	14
Lugar desde donde accede al formulario Web de INP	14
GRÁFICO N° 5.1	15
Dificultad de Acceso al Formulario Web	15
GRÁFICO N° 5.2	16
Percepción del tiempo Invertido	16
GRÁFICO N° 5.3	16
Evaluación del tiempo invertido en la realización de la Consulta	16
GRÁFICO N° 5.4	17
Eficacia en cuanto existencia de una respuesta a la consulta realizada	17
GRÁFICO N° 5.5	18

Calidad de la Respuesta a la consulta realizada	18
GRÁFICO N° 5.6	18
Nivel de Satisfacción directa de los Usuarios	18
GRÁFICO N° 5.7	19
Nivel de satisfacción directa según sexo del usuario	19
GRÁFICO N° 5.8	19
Disposición a Recomendar el Formulario Web.....	19
GRÁFICO N° 6.1	21
Cuadro evaluativo de INP junto a otras Instituciones gubernamentales	21
GRÁFICO N° 6.2	21
Propuestas para mejorar la Calidad de Atención.....	21
GRÁFICO N° 7.1	22
Expectativa iniciales del usuario respecto del servicio de Formulario Web	22
GRÁFICO N° 7.2	23
Ajuste entre Expectativa Inicial versus servicio obtenido	23
GRÁFICO N° 8.1	24
Índice de Satisfacción por Tramos.....	24
GRÁFICO N° 8.2	24
Índice de Satisfacción por Sexo	24
GRÁFICO N° 8.3	25
Índice de Satisfacción según edad del usuario.....	25
GRÁFICO N° 8.3	25
Índice de Satisfacción según Nivel Educativo.....	25
GRÁFICO N° 8.4	26
Índice de Satisfacción por tipo de Usuario	26
GRÁFICO N° 8.5	26
Índice de Satisfacción por Tiempo Invertido en la realización de la consulta	26
GRÁFICO N° 8.6	27
Índice de Satisfacción por Eficacia resolutive	27
GRÁFICO N° 8.7	27
Índice de Satisfacción por disposición del usuario a recomendar el uso del medio.....	27
GRÁFICO N° 8.8	28
Índice de Satisfacción según ajuste de Expectativa Inicial con Servicio obtenido	28

INDICE DE CUADROS

CUADRO N° 2.1	6
Ficha técnica de la muestra	6
CUADRO N° 3.1	8
Edad según Sexo del usuario	8
CUADRO N° 3.2	9
Nivel Educativo según Edad	9
CUADRO N° 3.3	9
Nivel Educativo según Sexo.....	9
CUADRO N° 5.1	15
Evaluación del Tiempo Invertido	15
CUADRO N° 5.4	20
Recomendaría formulario Web según respuesta a la consulta	20

1. Objetivos

1.1. Objetivo general

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

1.2. Objetivos específicos

- Medir y describir el tiempo invertido en la realización de la consulta, así como la calidad, eficacia y oportunidad de la atención recibida por el usuario.
- Conocer la percepción de los usuarios acerca de la calidad del tipo de respuesta obtenida en la consulta realizada
- Recolectar antecedentes básicos sobre las características de los usuarios, tales como: edad, nivel educacional, sexo, tipos de usuarios, y tipos de consultas más frecuentes.
- Describir la Imagen del INP que perciben los usuarios, 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 Formulario de INP

2.2. Grupo objetivo

Personas mayores de 18 años que hayan accedido al formulario web en el último mes para realizar uno 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 de la muestra

Población ⁽¹⁾	1.236 Usuarios que han utilizado el formulario Web 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	296

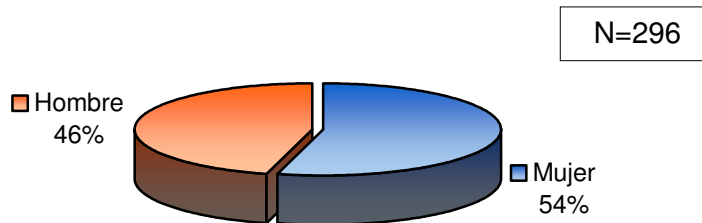
(1) Esta población ha resultado de una depuración de la base de datos original, extrayendo aquellos casos repetidos de la base original, dejando un caso por fono.

3. Caracterización básica de los usuarios

3.1. Sexo de los usuarios

En el contexto del presente estudio, el sexo de la persona puede resultar un elemento importante para situarnos de mejor forma en la comprensión de las potenciales actitudes frente al tipo de respuestas a consultas hechas, y al consiguiente nivel de satisfacción. En el gráfico contiguo es posible observar que la muestra del estudio establece la existencia de un 54% de mujeres y de un 46% de hombres.

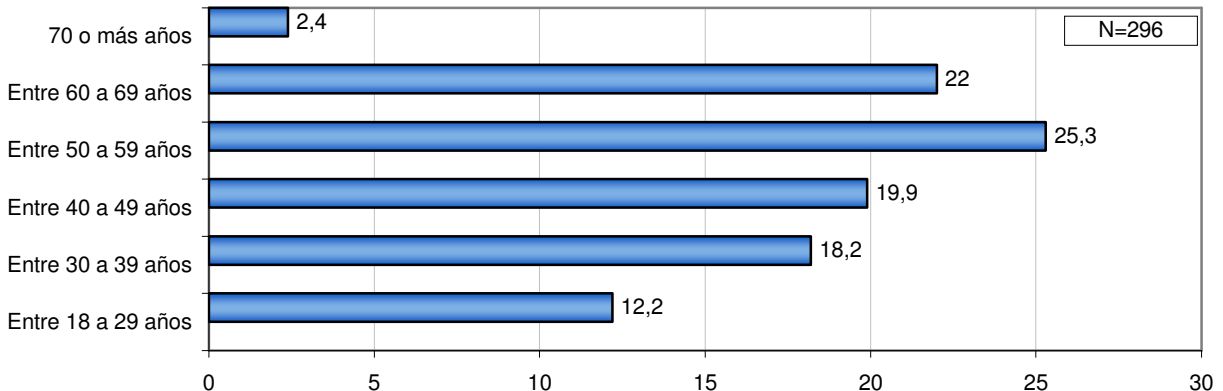
GRÁFICO N° 3.1
Sexo de los Usuarios



3.2. Edad de los usuarios/as

Un atributo determinante del usuario corresponde al rango etéreo al cual pertenece, el gráfico siguiente muestra una distribución de los individuos ajustada a la realidad de la población, en este se muestra una presencia menor de usuarios en el extremo mayor (entre 70 y más años: 2.4%) y menor (entre 18 a 29 años: 12.2%). En el segmento de edad que va desde los 30 hasta los 69 años se concentra el 85.4% de los usuarios, siendo el rango etéreo que va de los “50 a 59 años” el hegemónico, aglutinando un 25.3% de usuarios.

GRÁFICO N° 3.2
Edad de los Usuarios



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 etéreos menores de 50 años; siendo los tramos “entre 18 a 29” y “30 a 49 años” donde se manifiesta más claramente esta tendencia.

En los rangos etéreos mayores de 50 años, es posible apreciar diferencias porcentuales a favor de los hombres, lo cual es menos marcado en el rango de “70 y más años” (2,4 puntos porcentuales). Donde se aprecia una mayor diferencia es en el rango de edad “entre 60 a 69 años” (9.7 puntos porcentuales a favor de los hombres respecto de las mujeres)

CUADRO N° 3.1
Edad según Sexo del usuario

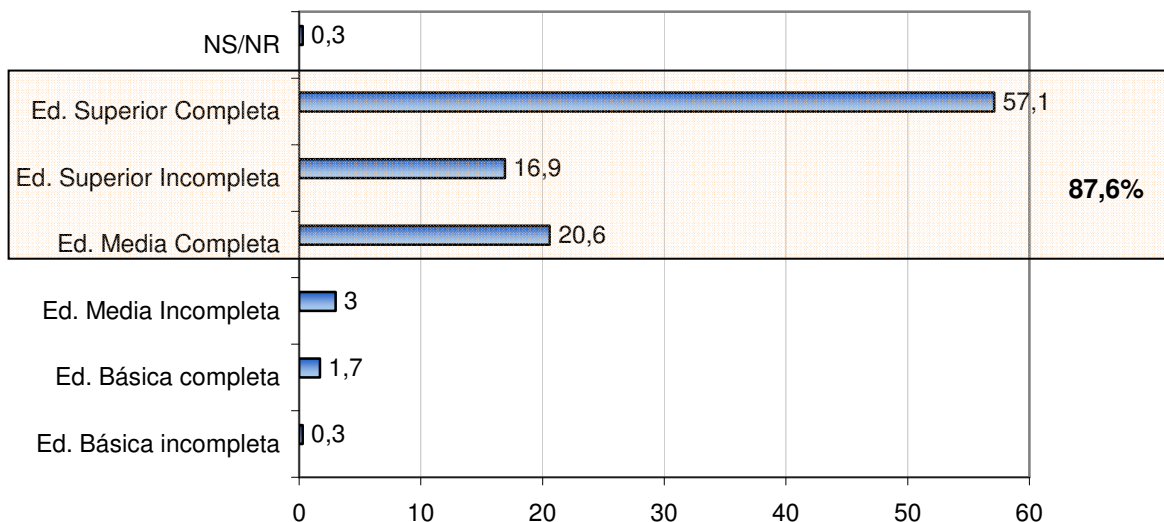
	Mujer	Hombre
Entre 18 a 29 años	12,5	11,8
Entre 30 a 39 años	23,1	12,5
Entre 40 a 49 años	23,1	16,2
Entre 50 a 59 años	22,5	28,7
Entre 60 a 69 años	17,5	27,2
Entre 70 y más años	1,3	3,7

N = 296

3.3. Nivel educativo de los usuarios

Es posible advertir en el siguiente gráfico el nivel educativo de los usuarios del formulario Web de INP, en este es posible constatar que el 87,6% poseen un capital educativo igual o superior a educación media completa. Es muy relevante el alto porcentaje de usuarios que demuestran poseer una educación universitaria completa (57,1%)

GRÁFICO N° 3.3
Nivel educativo del usuario



3.3.1. Nivel educativo según edad del usuario

Al desglosar el nivel educativo según la edad del usuario, es posible confirmar en cada rango de edad la tendencia general vista en el gráfico anterior, en este sentido se aprecia que en cada uno de los rangos etáreos los usuarios tienden a concentrarse en la categoría de “educación superior completa”, seguido de la categoría de “educación media completa”. El gráfico permite visualizar que en el primer tramo etáreo (entre 18 a 29 años), los usuarios tienden a concentrarse en el nivel educativo de “educación superior incompleta” (58.3%), lo que refleja la etapa de formación educacional en la cual estos usuarios se encuentran.

CUADRO N° 3.2
Nivel Educativo según Edad

	Entre 18 a 29 años	Entre 30 a 39 años	Entre 40 a 49 años	Entre 50 a 59 años	Entre 60 y más años
Ed. Básica incompleta	0	0	0	0	1,4
Ed. Básica completa	0	1,9	0	2,7	2,8
Ed. Media Incompleta	22,2	0	0	4	8,3
Ed. Media Completa	19,4	13	22	25,3	19,4
Ed. Superior Incompleta	58,3	31,5	16,9	13,3	8,3
Ed. Superior Completa	0	53,7	61	53,3	59,7
NS/NR	0	0	0	1,3	0

N = 296

3.3.2. Nivel educativo según sexo del usuario

Al desglosar el nivel educativo de acuerdo al sexo del usuario, se obtiene que en ambos sexos el porcentaje mayor de usuarios se concentra principalmente en el nivel de “educación superior completa”, en este nivel existe una diferencia de casi 4 puntos porcentuales a favor de las mujeres (58.8%) en relación a los hombres (55.1%). En la categoría de “educación media completa”, es posible apreciar que el número de hombres es mayor (23.5%), respecto de porcentaje de mujeres (18.1%).

CUADRO N° 3.3
Nivel Educativo según Sexo

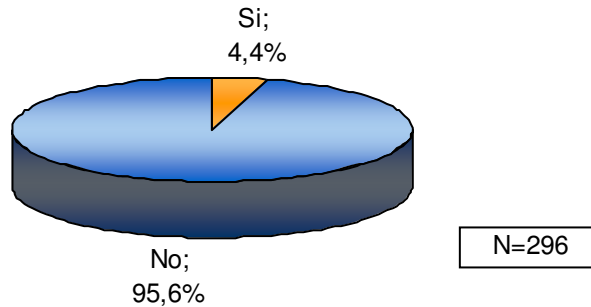
	Mujer	Hombre
Ed. Básica incompleta	0,6	0
Ed. Básica completa	1,9	1,5
Ed. Media Incompleta	1,9	4,4
Ed. Media Completa	18,1	23,5
Ed. Superior Incompleta	18,8	14,7
Ed. Superior Completa	58,8	55,1
NS/NR	0	0,7

N = 296

3.4. Presencia de discapacidad

Dentro de las variables consideradas en el estudio aparece aquella referida a la “presencia de discapacidad” en los entrevistados, el análisis de esta variable permite conocer si los usuarios presentan algún tipo de discapacidad consultadas en el cuestionario de estudio. En el gráfico siguiente es posible constatar que tan sólo un minoritario porcentaje de usuarios presenta al menos un tipo de discapacidad (4,4%).

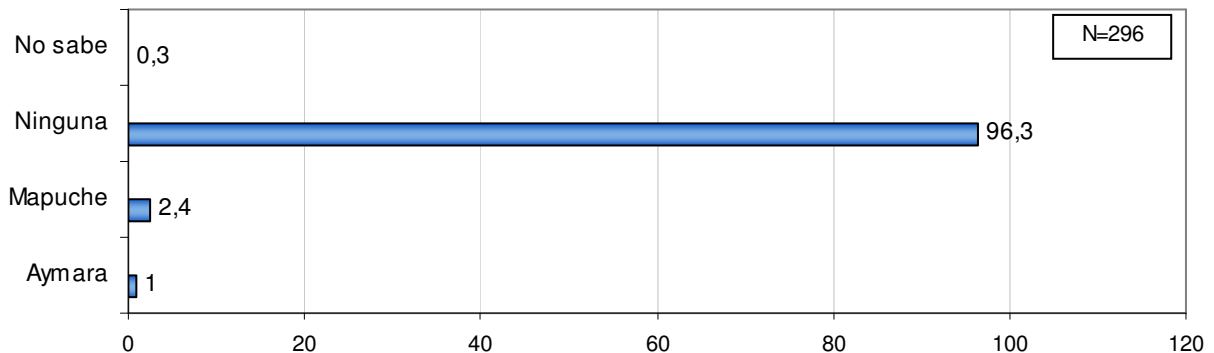
GRÁFICO N° 3.4
Presencia de Discapacidad



3.5. Pertenencia étnica

El presente estudio se enmarca dentro de un contexto a nivel de país, por tanto, la aparición de individuos de diferente raíz étnica era muy probable. En el gráfico siguiente es posible observar el desglose por categorías de la variable “pertenencia étnica”, donde se puede constatar con claridad que el 96.3% de los usuarios no pertenecen a alguna de las etnia de las consultadas en el cuestionario. Por otra parte, dentro de los grupos étnicos considerados en la consulta, podemos apreciar que solo la categoría “Mapuche” sobresale del resto de las categorías, alcanzando un bajo 2.4% del total.

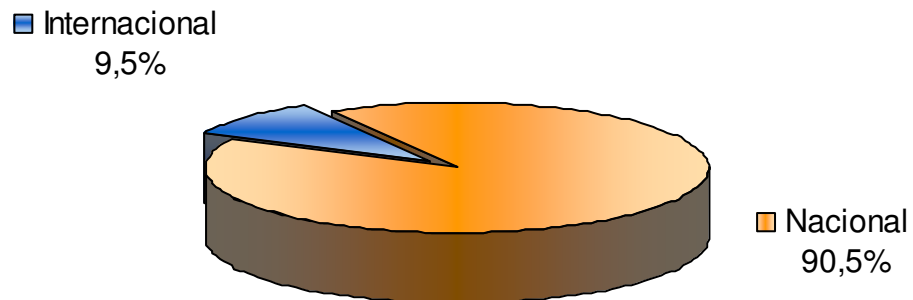
GRÁFICO N° 3.5
Pertenencia Étnica del usuario



3.6. País de residencia del usuario del formulario Web

El diseño metodológico del estudio ameritaba incorporar a aquellos usuarios que residen en el extranjero y que hacen uso del formulario Web con cierta frecuencia. Los datos contenidos en el siguiente gráfico muestran que un 9,5% corresponde a usuarios con residencia fuera del país. El grueso de usuarios (90,5%), corresponde a usuarios residentes dentro del país.

GRÁFICO N° 3.6
País de Residencia del Usuario de formulario Web

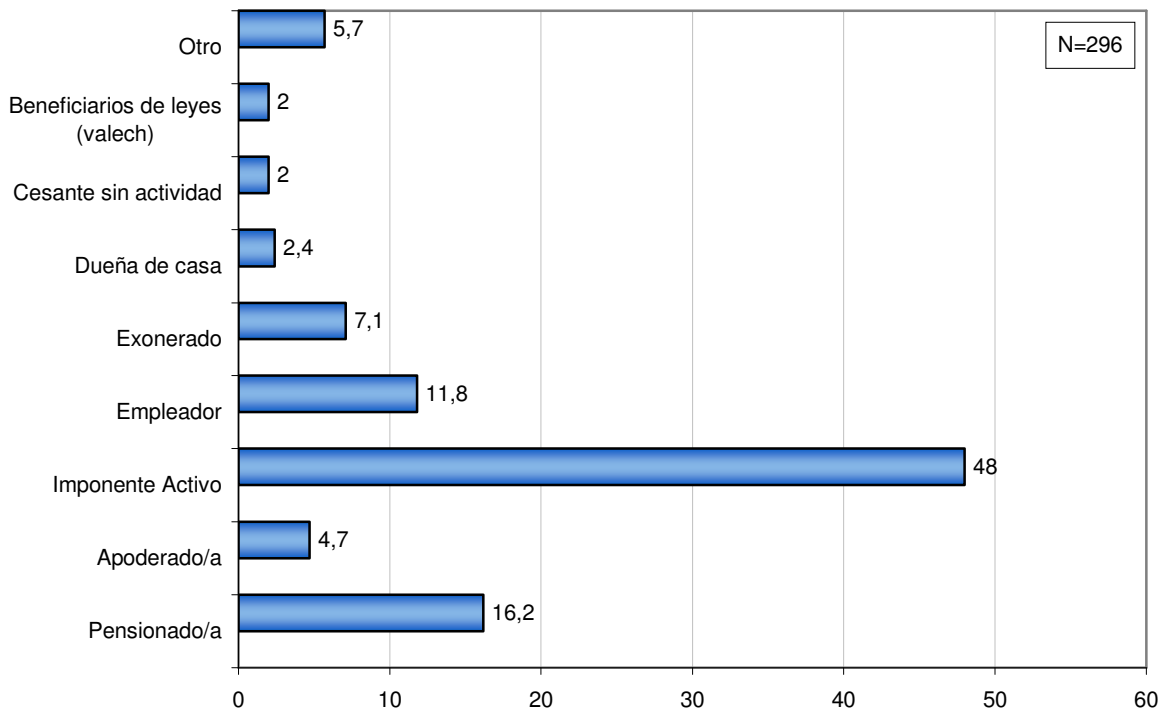


4. Tipo de usuario y naturaleza de la consulta realizada

4.1 Tipo de usuario

Producto de los servicios variados que INP posee, surge la necesidad estratégica de diferenciar el rol de quienes se relacionan a través de estos con la institución. En el gráfico siguiente es posible apreciar que un 48% de los usuarios corresponde a la categoría “Imponente Activo”, seguido de un 16.2% y un 11.8% que corresponde a “empleador”. Estos tres tipos de usuarios aglutinan al 76% del total de usuarios que hacen uso del formulario Web.

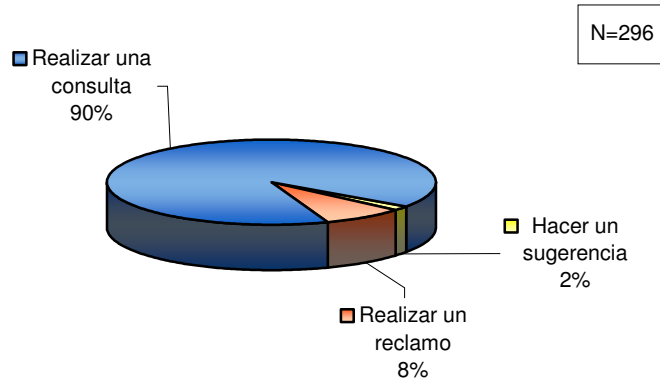
GRÁFICO N° 4.1
Tipo de Usuario



4.1. Naturaleza de la consulta realizada a través de formulario Web

En este estudio no se detalla el desglose específico a nivel de contenido de las consultas específicas, sólo se ha consultado por la naturaleza de la consulta. En este sentido, en el gráfico N° 4.2 se aprecia que el motivo por el cual los usuarios hacen uso del formulario Web responde básicamente a la realización de una consulta (90%), mientras que un 8% lo hace con el fin de hacer un “reclamo”. Por último, quienes hacen uso del formulario Web para hacer una sugerencia solo representan a un marginal 2%.

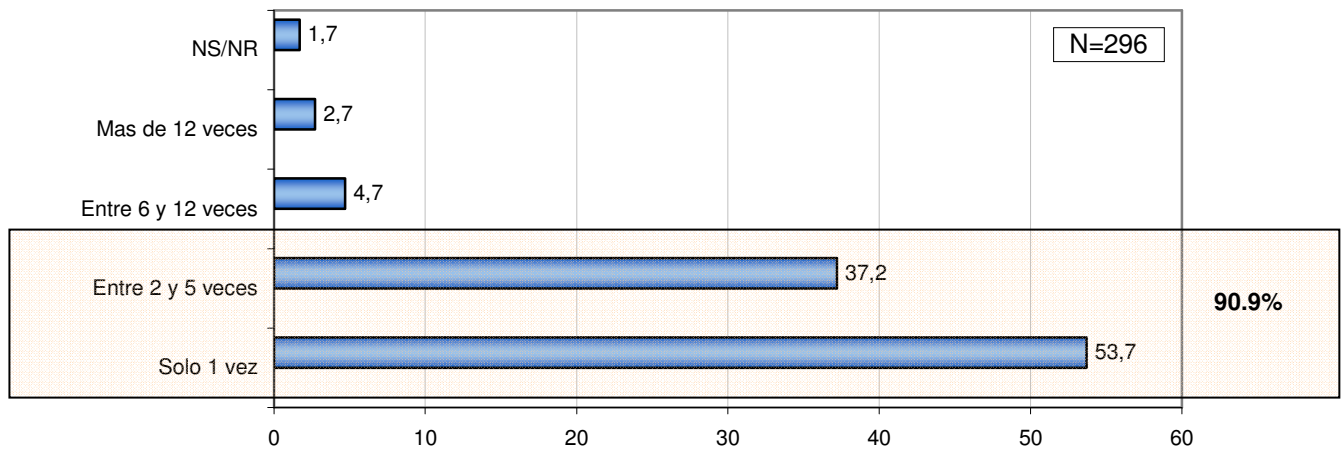
GRÁFICO N° 4.2
Motivo por el cual usuario accede a Formulario Web



4.1 Frecuencia de uso del formulario Web en 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. En los valores del mismo se puede apreciar que un 53.7% de los usuarios entrevistados han utilizado “solo 1 vez” en el año el formulario Web. Es importante también el 37.2% que ha usado el formulario Web “entre 2 a 5 veces” en el año. Estas dos categoría de frecuencia de uso del formulario Web aglutinan al 90.9% de los usuarios partícipes del estudio.

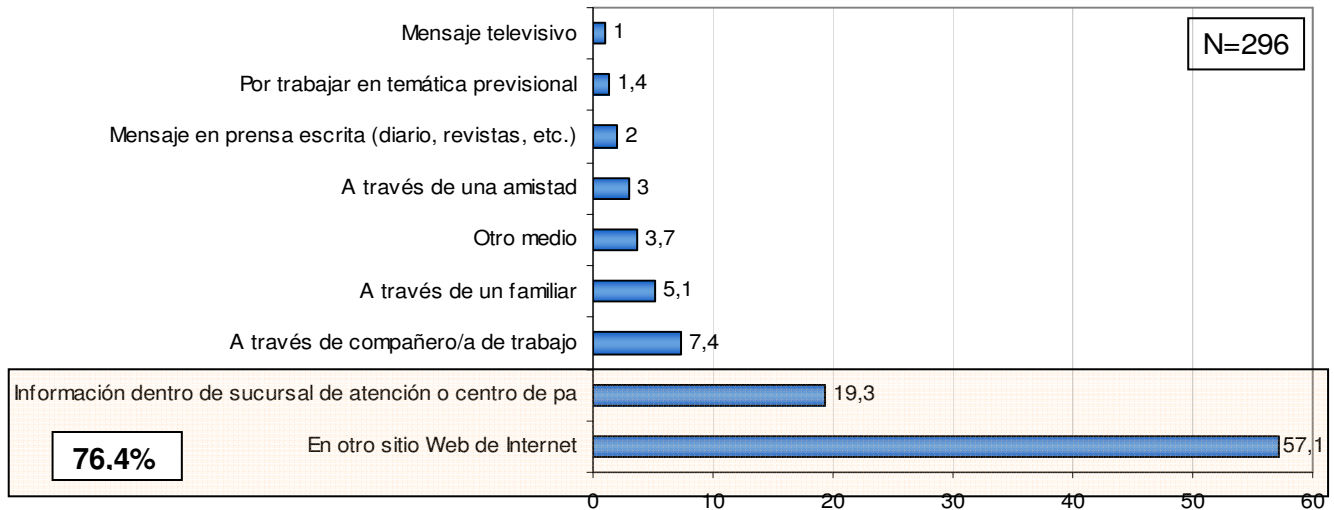
GRÁFICO N° 4.3
Frecuencia de Uso del formulario Web en el año



4.2. Medio a través del cual se informó sobre la existencia del formulario Web

En el gráfico siguiente es posible apreciar los medios a través de los cuales los usuarios se han informado de la existencia del formulario Web. En base a los datos del gráfico, es posible constatar que estos se han informado básicamente en “otro sitio Web de Internet” (57,1%) y gracias a “la información existente en las sucursales de atención o centro de pago” (19,3%). Ambas categorías aglutinan el 74.4% de los usuarios consultados en este estudio.

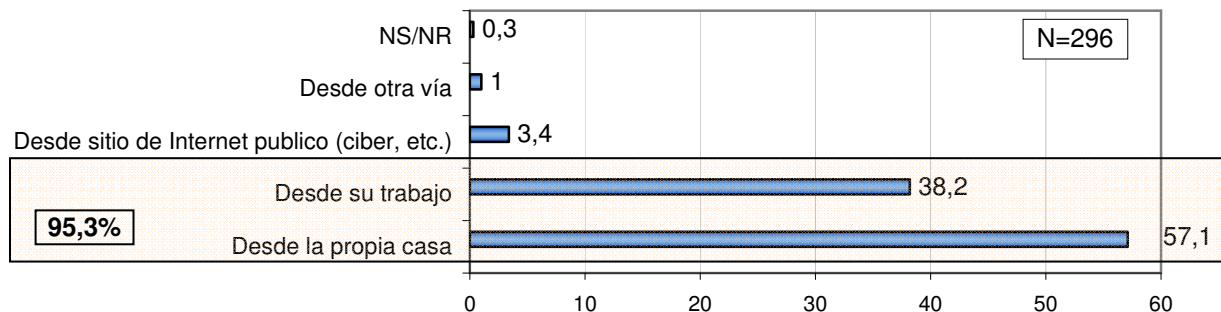
GRÁFICO N° 4.4
Medio a través del cual se informó de la existencia del Formulario Web



4.3. Lugar desde donde el usuario accede al portal de INP

Son diversos los sitios desde donde los usuarios acceden a la página Web de INP y específicamente al formulario Web. El gráfico permite apreciar que principalmente lo hacen “desde la propia casa” (57,1%), también desde su trabajo (38,2%). Un porcentaje menor accede desde algún sitio de Internet público (3,4%).

GRÁFICO N° 4.5
Lugar desde donde accede al formulario Web de INP

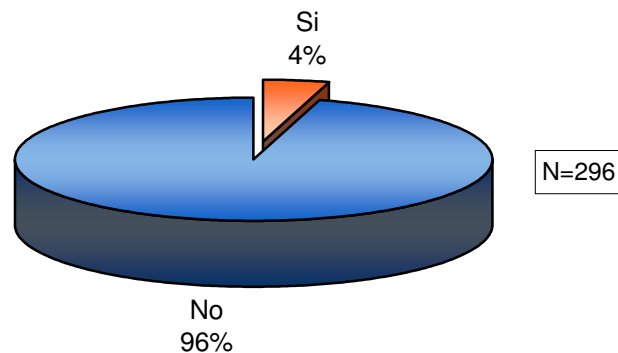


5. Calidad y eficiencia del servicio entregado por formulario Web

5.1. Percepción sobre la dificultad de acceso al formulario Web

Sobre la base de los datos expresados en el gráfico siguiente, es posible conocer el porcentaje de usuarios que han experimentado alguna dificultad al momento de acceder al formulario Web. El gráfico muestra que un 96% de los usuarios entrevistados manifiesta no haber tenido dificultad alguna al momento de acceder al servicio, tan solo 4% de los usuarios declaró sí haber tenido alguna dificultad.

GRÁFICO N° 5.1
Dificultad de Acceso al Formulario Web



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

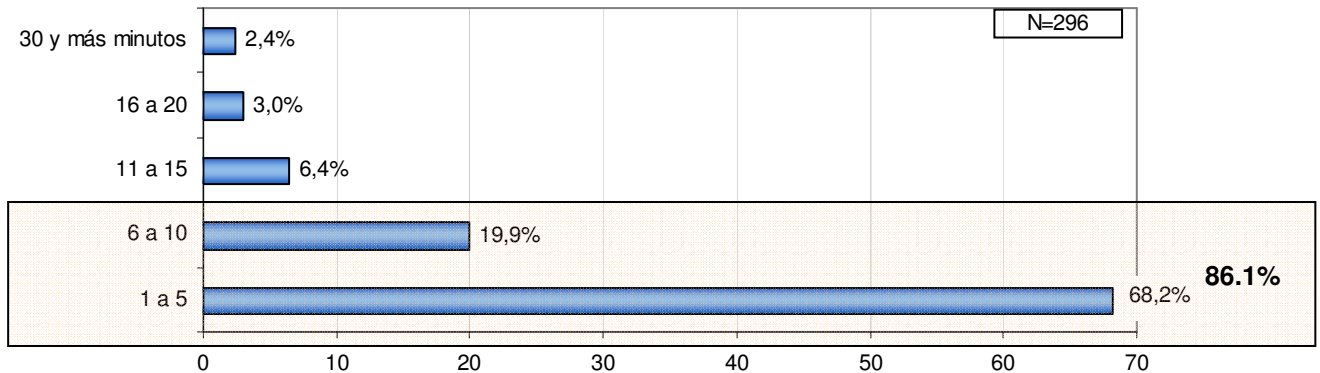
Para el análisis de los datos que componen la variable “percepción subjetiva del tiempo invertido en la realización de la consulta”, se deben considerar algunos estadísticos básicos que aparecen en el cuadro siguiente. En este cuadro podemos observar que la media de minutos invertidos en la realización de la consulta asciende a 7,5. No obstante, el valor de la desviación estándar es alta (3,2 minutos), reflejando una alta dispersión de los datos respecto del promedio, por esta razón resulta pertinente considerar el dato ofrecido por la mediana (5 minutos). Apoyándose en este último estadístico, es posible afirmar que el 50% de los usuarios que realizan una consulta a través del formulario Web se demorarán entre 5 minutos o menos. El valor del percentil 75 (10 minutos) permite afirmar que el 75% de los usuarios que realizan una consulta a través del formulario Web toman un tiempo entre 10 minutos o menos.

CUADRO N° 5.1
Evaluación del Tiempo Invertido

Estadísticos	
Media	7,5
Mediana	5
Percentiles 75	10

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 (68,2%) perciben que demoran en realizar la consulta entre “1 a 5 minutos”, seguido de un 19.9% de usuarios que percibe que la realización de la consulta le ha tomado entre “6 a 10 minutos”. Ambas categorías aglutinan al 88.1% de los usuarios.

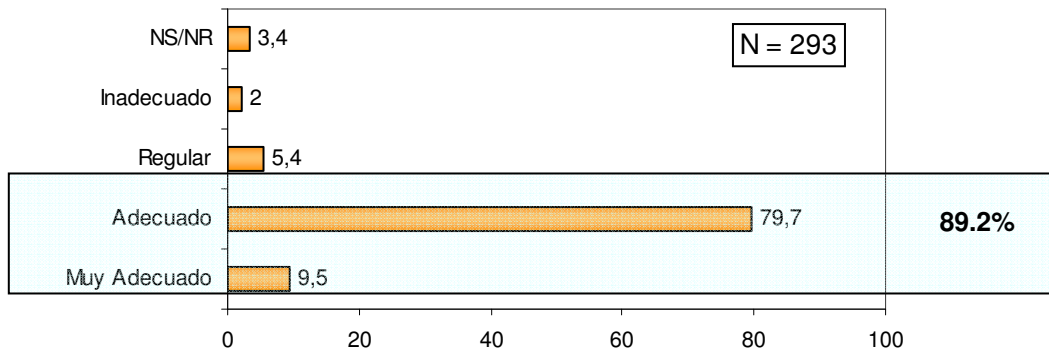
GRÁFICO N° 5.2
Percepción del tiempo Invertido



5.3. Evaluación del tiempo invertido en la realización de la consulta

De los usuarios entrevistados que utilizaron el formulario Web, un porcentaje importante declaró conformidad en cuanto al tiempo invertido en la realización de la consulta. Es así que un 79,7% considera “adecuado” el tiempo que demora en la realización de la consulta. Además un 9.5% considera que el tiempo invertido es “muy adecuado”. Ambas categorías anteriores aglutinan al 89.2% de los usuarios. En el polo contrario, se aprecia que un porcentaje mínimo (2%) considera como “inadecuado” el tiempo que ha demorado en realizar la consulta.

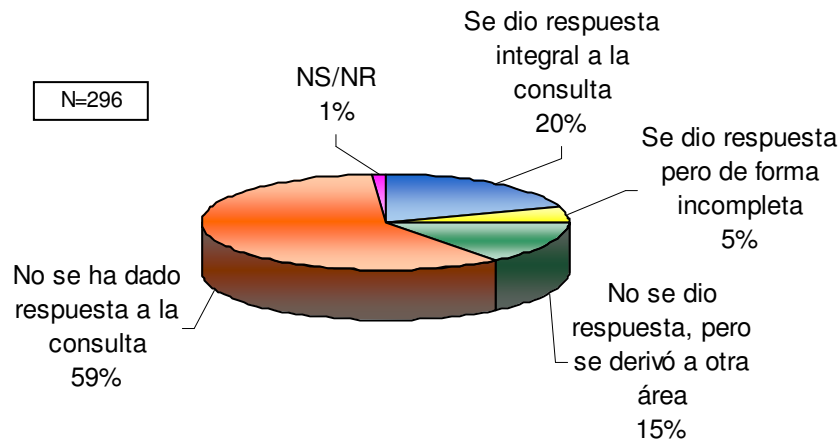
GRÁFICO N° 5.3
Evaluación del tiempo invertido en la realización de la Consulta



5.4. Eficacia de la respuesta a la consulta realizada

Sobre la base de los datos contenidos en el gráfico siguiente es posible observar el porcentaje usuarios que recibió efectivamente una respuesta a la consulta realizada. De esta forma, se puede constatar que un gran número de usuarios (59%) no ha “recibido respuesta a la consulta”. Por el contrario, solo un 20% declara que se le ha dado una “respuesta integral a la consulta”, en tanto un 5% declara que se la ha dado “una respuesta, pero esta ha sido incompleta”. En el gráfico es posible apreciar la existencia de un 15% de usuarios que si bien “no han recibido respuesta, sí se ha derivado a otra área de INP para encontrar una solución”. Pero si agrupamos esta última categoría junto a la categoría de “sin respuesta la consulta”, se constata que un 74% de usuarios no ha recibido respuesta a la consulta hecha a través del formulario Web, cifra bastante elevada considerando lo crítico de la temática.

GRÁFICO N° 5.4
Eficacia en cuanto existencia de una respuesta a la consulta realizada

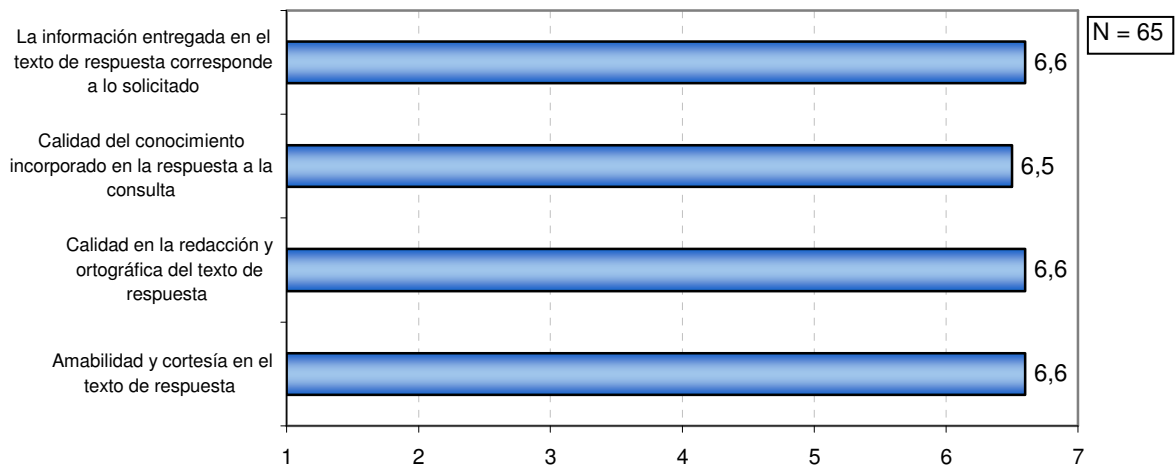


5.5. Calidad de la respuesta a la consulta realizada

En el gráfico 5.5 se puede visualizar que los usuarios califican positivamente los distintos aspectos de la respuesta entregada a su consulta vía formulario Web¹. 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 texto de respuesta” (nota 6,6), “calidad de la redacción y ortografía del texto de respuesta” (nota 6,6) e “información entregada en el texto de respuesta” (nota 6,6). Muy de cerca, podría decirse que estadísticamente equivalente, se encuentra “la calidad del conocimiento incorporado en la respuesta a la consulta”, cuya nota alcanza un 6.5.

¹ En este acápite solo se considera aquellos usuarios que han recibido una respuesta a su consulta, ya sea una respuesta de tipo integral o de carácter incompleta.

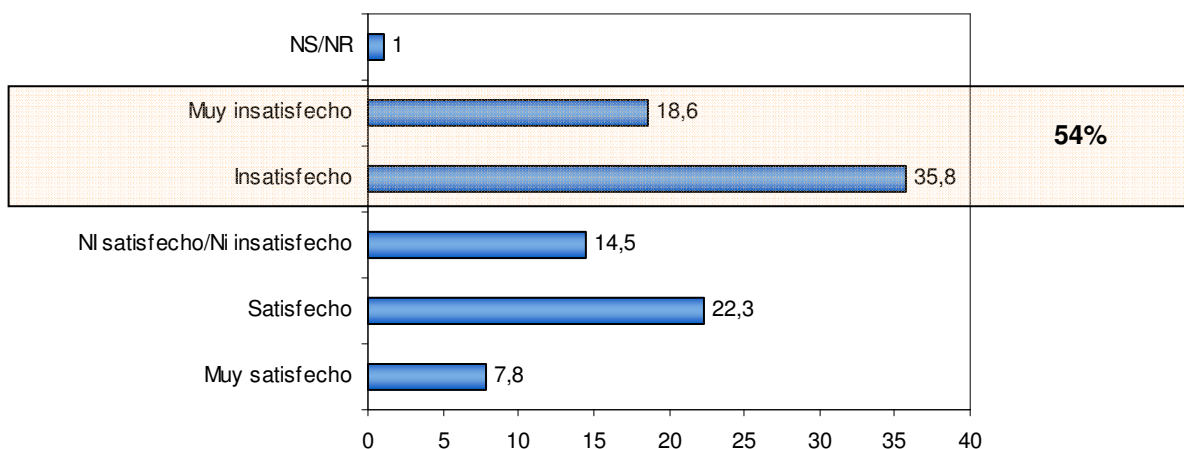
GRÁFICO N° 5.5
Calidad de la respuesta a la consulta realizada



5.6. Análisis del grado de satisfacción directa del usuario

En el cuestionario del estudio se ha preguntado acerca del grado de satisfacción directa del usuario respecto de la consulta realizada, dado que el motivo más frecuente de uso del medio corresponde básicamente a una consulta, los datos del grado directo de satisfacción hacen básicamente referencia a tal. En el siguiente gráfico se muestra que gran parte de los usuarios declaran sentirse “insatisfechos” (35.8%), y “muy insatisfechos” (18.6%) con el servicio experimentado; ambas categorías representan el 54.4% del total de usuarios encuestados. Los usuarios que se manifiestan como “satisfecho” alcanzan un 22.3%, seguido de quienes se declaran “ni satisfecho/ni insatisfecho” con un 14.5%. Tan solo un 7.8% declara sentirse “muy satisfecho” con el servicio. A través de este análisis es posible apreciar que existe un el grado alto de disconformidad con el servicio entregado a través del formulario Web, lo que refleja el malestar debido a la baja tasa de respuesta a las consultas.

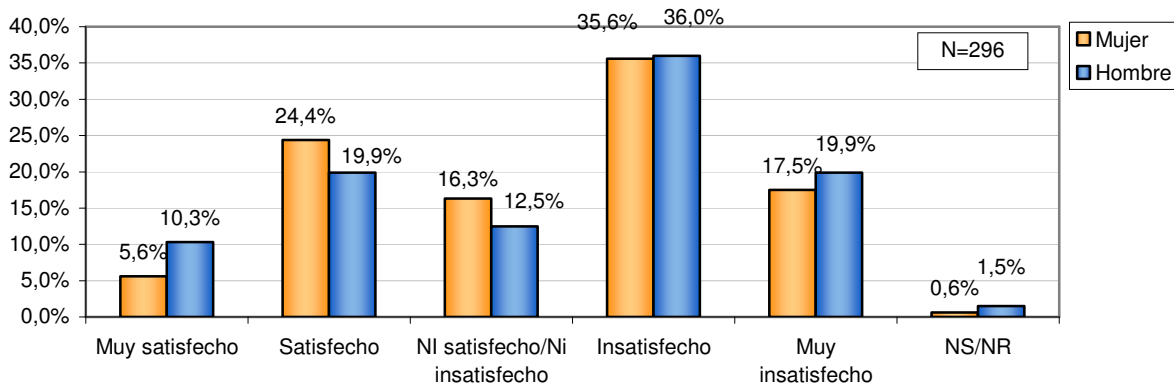
GRÁFICO N° 5.6
Nivel de Satisfacción directa de los Usuarios



5.6.1. Grado de satisfacción directa con el servicio según sexo del usuario

Al desglosar el nivel de satisfacción directa con el servicio según el sexo del usuario, es posible apreciar que en aquella categoría de “insatisfecho” se da una equivalencia estadística entre hombres y mujeres, ambos cercanos al 36% de los casos. En la categoría de “muy satisfecho” es posible apreciar que los hombres (10.3) superan a las mujeres (5.6) en 4.7 puntos porcentuales, por el contrario, tanto en la categoría de “satisfecho”, como en la categoría “ni satisfecho/ni insatisfecho”, son las mujeres quienes superan a los hombres en 4.5 y 3.8 puntos, respectivamente.

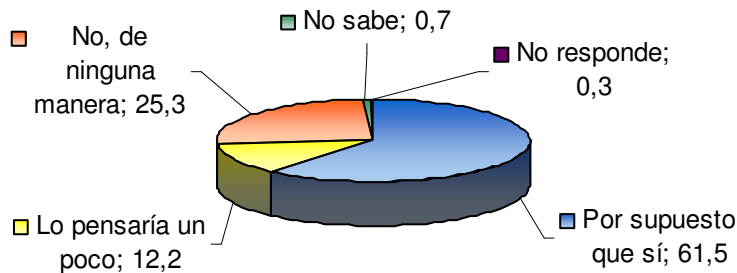
GRÁFICO N° 5.7
Nivel de satisfacción directa según sexo del usuario



5.7 Disposición del usuario a recomendarle a otros el uso del formulario Web

Una forma indirecta de conocer la percepción que tiene el usuario de la efectividad del formulario Web como vía para resolver dudas, es a través del conocimiento de la disposición de los mismos a recomendar su uso a otras personas. El siguiente gráfico permite apreciar que un 62% dice que “por supuesto que sí” recomendaría el formulario Web y por el contrario, un 25% declara que “no, de ninguna manera” lo haría. Aquellos usuarios que manifiestan alguna duda respecto a recomendar el medio, categoría “lo pensaría un poco”, alcanza a un 12% del total.

GRÁFICO N° 5.8
Disposición a Recomendar el Formulario Web



5.7.1 Recomendaría el uso del formulario Web según existencia de respuesta a la consulta hecha por este medio

En el gráfico anterior se registró que un 62% de usuario recomendaría el uso del mismo a terceros. El cuadro siguiente permite apreciar 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 94.9% de quienes han recibido “respuesta integral a su consulta”, declaran que “por supuesto que sí” recomendarían el uso del medio. Esta última categoría desciende a un 44.3% en aquellos usuarios que “no han recibido respuesta a la consulta”. Dentro de estos mismos usuarios es mucho mayor el porcentaje de quienes establecen que “No, de ninguna manera” recomendarían el uso del medio (36.9%). 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 actitud básicamente positiva a recomendar el uso del formulario web, en este sentido la categoría “por supuesto que sí” asciende a un 74.4%.

CUADRO N° 5.4
Recomendaría formulario Web según respuesta a la consulta

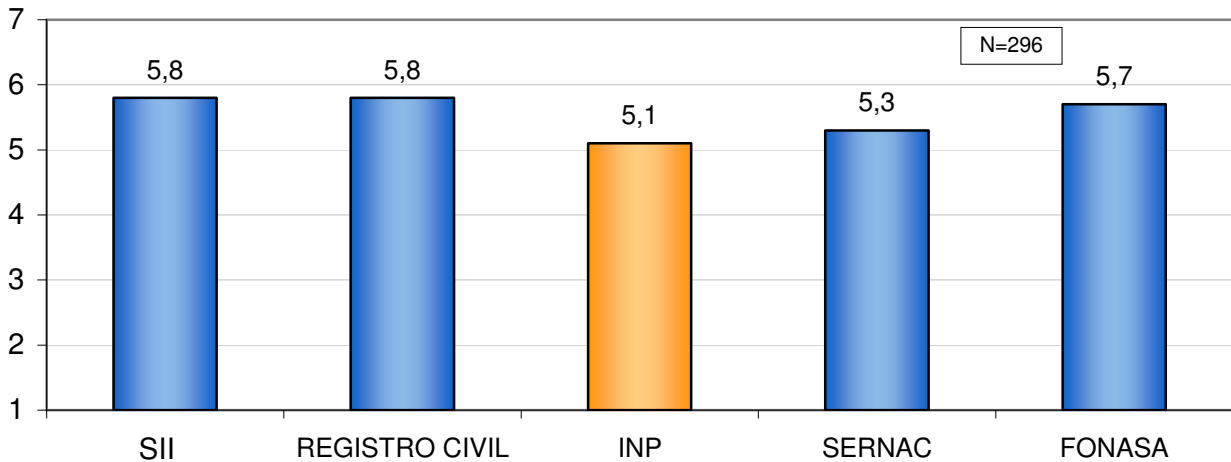
		Eficacia de la consulta			
		Recibió respuesta íntegra a su consulta	Respondida pero de forma incompleta	No respondida, pero se derivó a otra área	No ha recibido respuesta a la consulta
Recomendaría el formulario Web	Por supuesto que sí	94,9	88,2	74,4	44,3
	Lo pensaría un poco	3,4	,0	7,0	17,6
	No, de ninguna manera	1,7	11,8	16,3	36,9
	No sabe	,0	,0	,0	1,1
	No responde	,0	,0	2,3	,0

6. Imagen de INP

6.1. Evaluación de Imagen de INP en comparación a otras instituciones gubernamentales

Al Analizar el lugar que INP ocupa en la escala de evaluación-calificación que los usuarios del formulario Web realizan de las instituciones incorporadas en el cuestionario, se ve que INP (ver gráfico nº 6.1) registra el promedio de calificación más bajo (INP = 5.1), siendo la nota más baja de las instituciones evaluadas. Las instituciones mejores evaluadas corresponden a SII y Registro Civil con una nota de 5.8, seguido de FONASA (5.7) y SERNAC con un 5.3. Esta evaluación de la imagen de INP se ve influenciada por la experiencia que los usuarios han tenido directamente con el formulario Web, siendo esta una proyección de los rasgos negativos encontrados en el espacio de atención específico analizado: formulario Web.

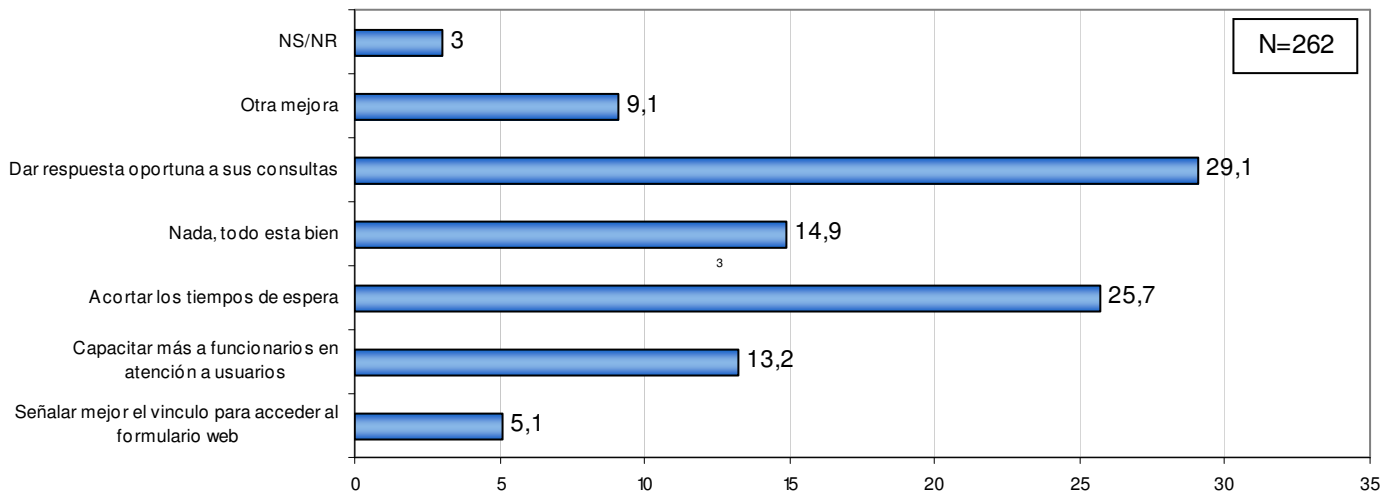
GRÁFICO N° 6.1
Cuadro evaluativo de INP junto a otras Instituciones gubernamentales



6.2. Propuesta desde el usuario para mejorar el servicio a calidad del formulario Web

En el estudio se les ha consultado a los usuarios que indiquen cuales son los cambios que se debe realizar para mejorar el funcionamiento del formulario Web. Frente a esta consulta, la tercera parte de los usuarios (29.1) declara que es necesario “dar respuesta a las consultas. De forma importante también, se destaca el 25.7% de usuarios que establecen que es necesario “disminuir el tiempo de espera para recibir una respuesta a la consulta”. Un 13.2% declara que es necesario “capacitar más a los funcionarios que gestionan las respuestas a las consultas vía formulario Web”. En el gráfico aparece un 14,9% de usuarios que establecen que no se deberían hacer “nada, todo está bien”.

GRÁFICO N° 6.2
Propuestas para mejorar la Calidad de Atención

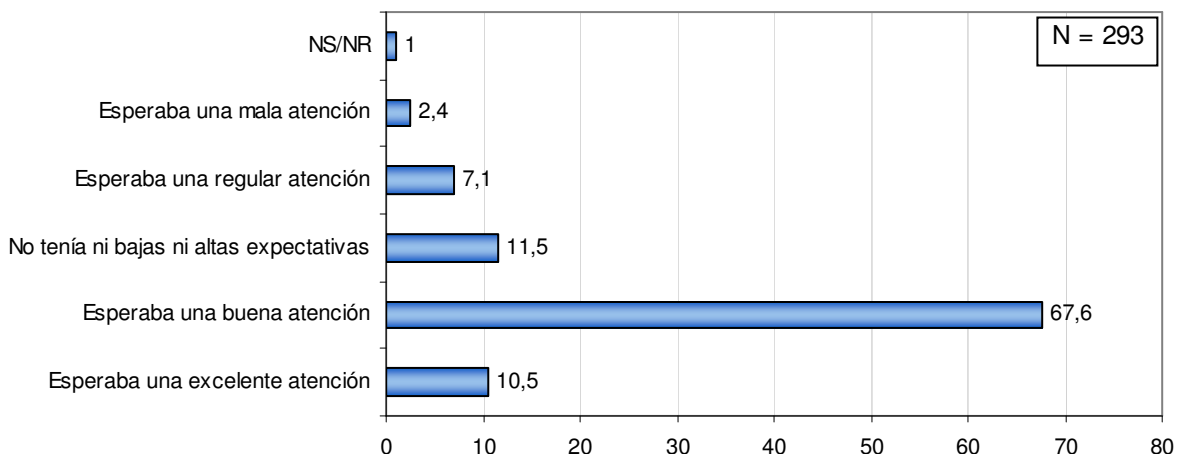


7. Análisis de expectativas

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 formulario Web 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 siguiente es posible apreciar que del total de usuarios encuestados, la gran mayoría esperaba una “buena atención” (67.6%), además un 10.5% “esperaba una excelente atención”. Si se suman los valores de las categorías anteriores, se constata que un 78.1% de los usuarios entrevistados tenía una alta expectativa del servicio (expectativa excelente-buena). No obstante lo anterior, un 11.7% de usuarios declaró poseer al inicio una expectativa ambigua frente al servicio, es decir, declaraba no tener “ni altas/ni bajas expectativas” respecto del mismo.

GRÁFICO N° 7.1
Expectativa iniciales del usuario respecto del servicio de Formulario Web

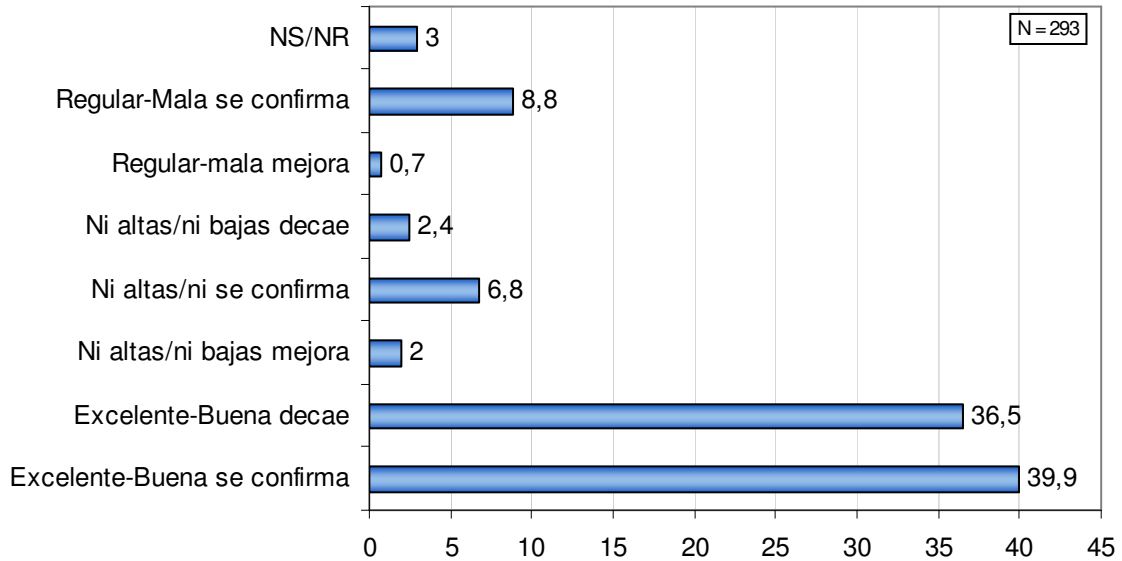


7.2 Ajuste entre Expectativas iniciales y servicio obtenido

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 nº 7.2 permite visualizar este ajuste, de esta forma es posible constatar que un número significativo de usuarios que declararon una expectativa inicial excelente o buena, una vez utilizado el medio declaran que esta expectativa decae producto que el servicio ha sido peor de lo que esperaban, o sea, se desconfirma negativamente las expectativas iniciales (36.5%). Si a este porcentaje le agregamos aquellos usuarios que en un inicio manifestaban una “expectativa ni buena/ni mala” y que confirman dicha postura producto de la atención obtenida (6.8%) y aquellos usuarios que manifestaban una “expectativa regular-mala” al inicio y que confirman dicha expectativa dado su experiencia con

el servicio (8.8%), obtenemos un 52.8% de usuarios que al experimentar el uso del servicio su expectativa inicial alta contrasta con un servicio peor en calidad a lo esperado, así mismo muchos de los usuarios que tenían una expectativa inicial “regula/mala”, en su mayoría confirman dicha expectativa al hacer uso del formulario Web.

GRÁFICO N° 7.2
Ajuste entre Expectativa Inicial versus servicio obtenido

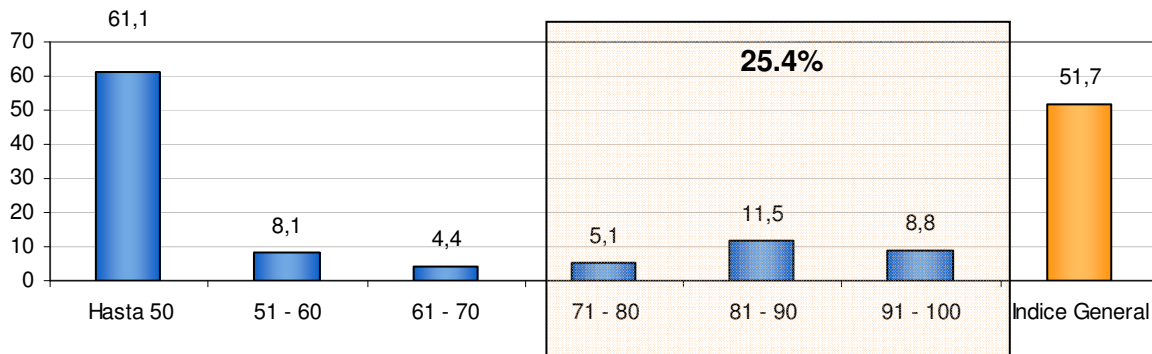


8. Índice satisfacción de usuarios del formulario Web

Este capítulo se refiere al objetivo medular del estudio, el cual es analizar el grado de satisfacción de los usuarios del formulario Web a través de los valores del índice. El valor del índice general en este contexto alcanzó los **51,7 pp**. Este último valor resulta bastante bajo, y se ve afectado en un margen importante por la escasa tasa de respuestas a las consultas realizadas. En este contexto resulta relevante conocer el desglose de la distribución de los usuarios a lo largo de los valores del índice según tramos. El siguiente gráfico permite apreciar que el número de usuarios localizados dentro del tramo de óptima satisfacción (91 a 100 puntos) asciende solo a un 8,8 de los usuarios. Se puede apreciar además que un 11,5% de usuarios se localiza en el tramo de “81 a 90 puntos” y un 5,1 % se localizan en el tramo de “71 a 80 puntos”. Estos tramos aglutinan al 25,4% de los usuarios partícipes del estudio.

En este gráfico resulta posible además apreciar que gran parte de los usuarios (61,1%), obtienen un índice de satisfacción de usuario menor o igual a los 50 puntos. Este dato hace más comprensible el bajo puntaje del índice general (51,7)

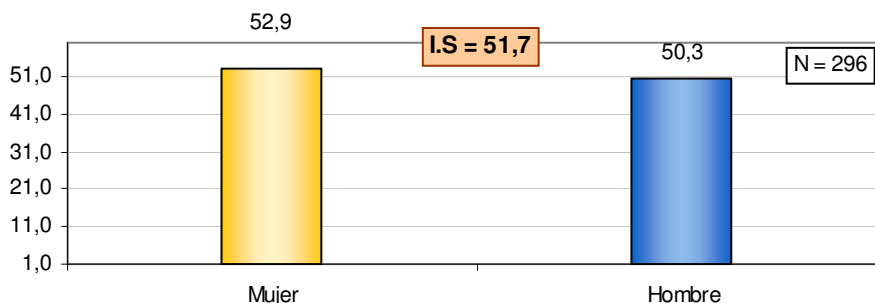
GRÁFICO N° 8.1
Índice de Satisfacción por Tramos



8.1. Índice de satisfacción según sexo

Al desglosar los valores del índice de satisfacción general según el sexo de los usuarios, resulta posible apreciar que las mujeres (52,9) aparecen con un índice levemente mayor al de los hombres (50,3). Sin embargo, al ser esta diferencia tan sutil, no resulta posible inferir una tendencia subyacente.

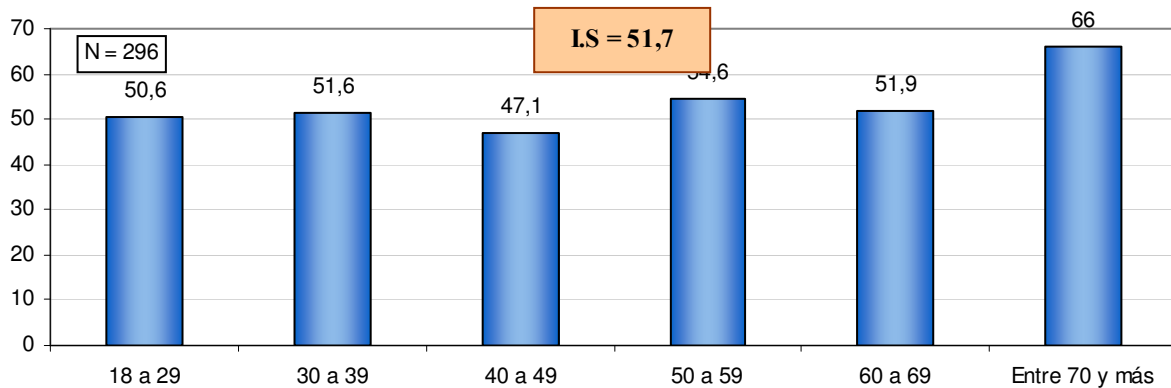
GRÁFICO N° 8.2
Índice de Satisfacción por Sexo



8.2. Índice de satisfacción según edad del usuario de formulario Web

Según el gráfico siguiente, las variaciones de los valores del índice de satisfacción no muestran una tendencia subyacente en el sentido de poder afirmar que a mayor edad es mayor el índice de satisfacción o que a menor edad este resulta mayor. Tan solo se puede apreciar que aquellos usuarios de “70 o más años” manifiestan un grado de satisfacción más elevado (66 pp.) que aquellos usuarios menores de 70 años. El índice de satisfacción menor aparece asociado a aquellos usuarios cuya edad se encuentra entre los 40 a 49 años, alcanzando un valor de 47.1 pp.

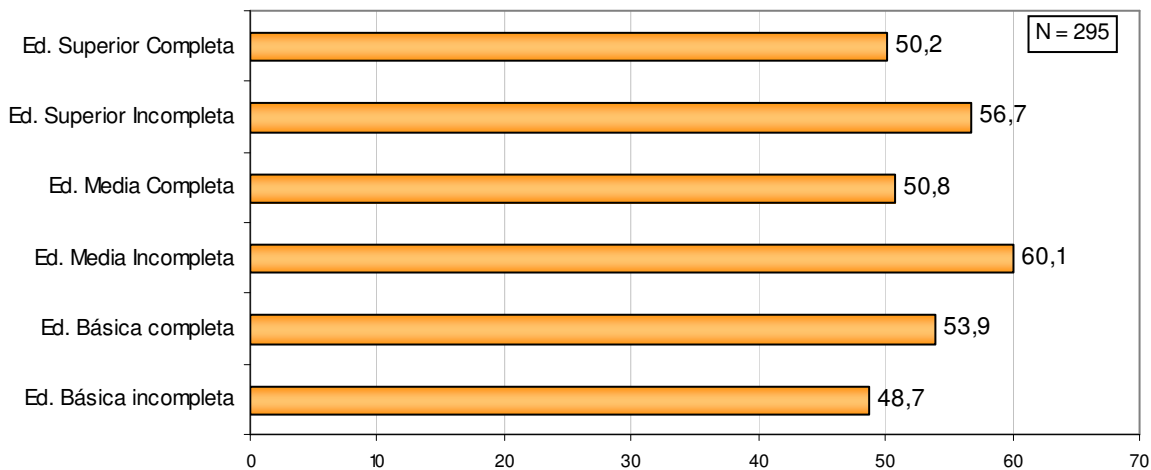
GRÁFICO N° 8.3
Índice de Satisfacción según edad del usuario



8.3. Índice de satisfacción según Nivel educativo del usuario de Formulario Web

En el gráfico siguiente es posible constatar que las variaciones de los valores del índice no siguen una tendencia clara. En el gráfico es posible apreciar que los usuarios con “educación básica incompleta” tienen un índice de satisfacción menor (48,7). Por el contrario, aquellos usuarios con “educación media completa” manifiestan un valor del índice más elevado (60,7 pp.)

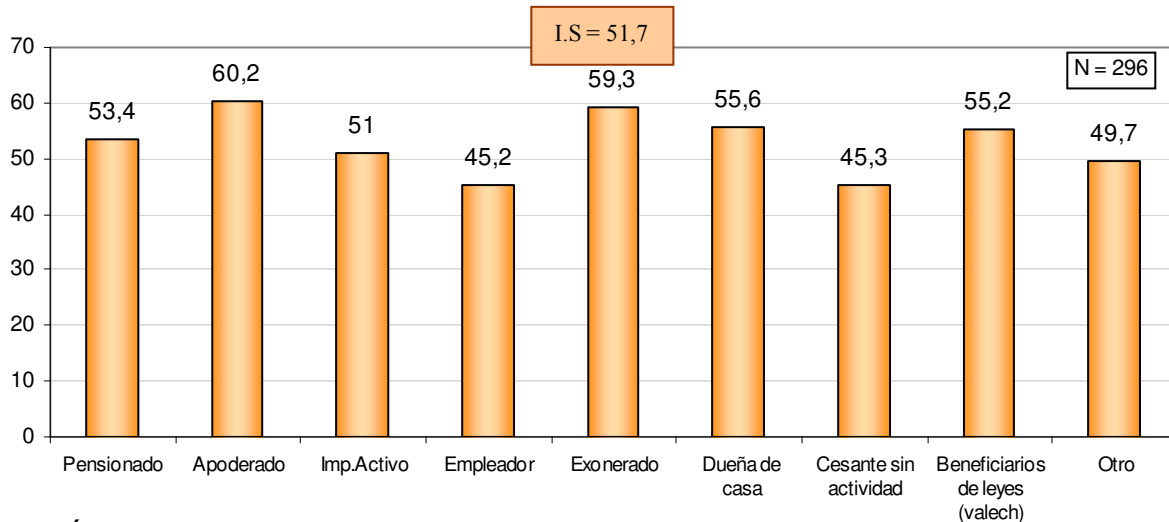
GRÁFICO N° 8.3
Índice de Satisfacción según Nivel Educativo



8.4. Índice de satisfacción según tipo de usuario

El gráfico siguiente permite apreciar que el nivel de satisfacción se comporta de manera variable según el tipo de usuario. Es así que entre los tipos de usuarios con mayores índices de satisfacción sobresale “apoderado” (60,2 pp.) y “exonerado” (59,3 pp.) Los valores más bajos del índice se encuentran asociados a los tipos de usuarios de “empleador” (45,2 pp.) y “cesante sin actividad” (45,3 pp.)

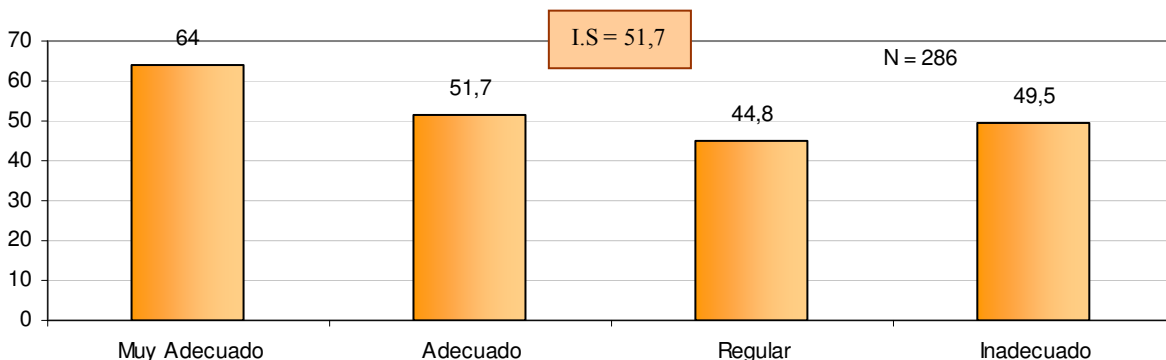
GRÁFICO N° 8.4
Índice de Satisfacción por tipo de Usuario



8.5. Índice de satisfacción según la evaluación del usuario del tiempo invertido en la realización de la consulta

De acuerdo al grado de satisfacción de los usuarios según el tiempo invertido en la consulta, se ve que las diferencias entre las distintas categorías muestran una distancia relevante. Es decir, quienes consideran el tiempo invertido en la realización de la consulta como “muy adecuado” manifiestan un índice de 64 pp., mientras que quienes consideran el tiempo como “muy inadecuado” alcanzan un índice de 49,5 pp.

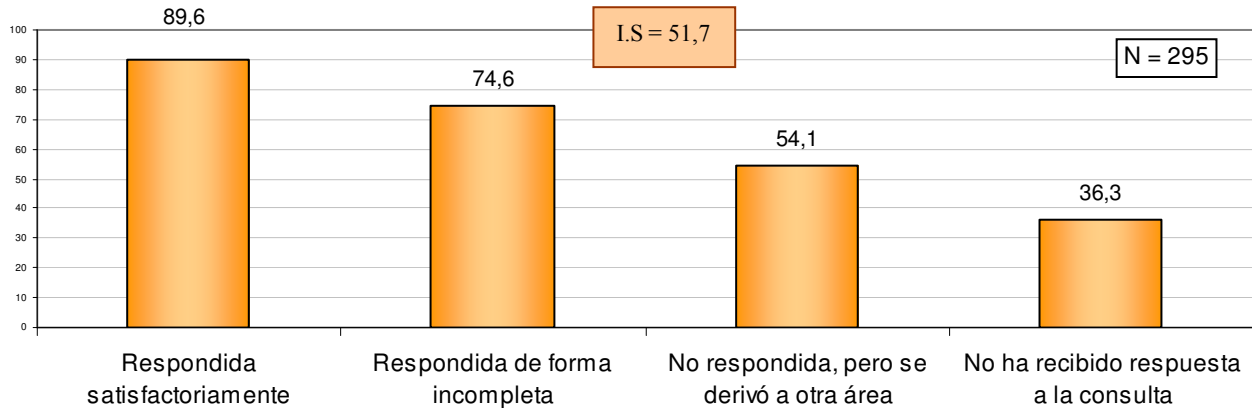
GRÁFICO N° 8.5
Índice de Satisfacción por tiempo invertido en la realización de la consulta



8.6. Índice de satisfacción según la eficacia resolutive de la consulta

El nivel de satisfacción de los usuarios tiene relación con la eficacia de la respuesta a la consulta por el cual los usuarios acuden al servicio. Por este motivo, el valor del índice de satisfacción en aquellos usuarios que han recibido respuesta satisfactoria a la consulta es mayor (89,6 pp.). Claro está que el índice de satisfacción más bajo se encuentra en aquellos casos donde la consulta no fue respondida y además no se dio ninguna explicación (36,3 pp.)

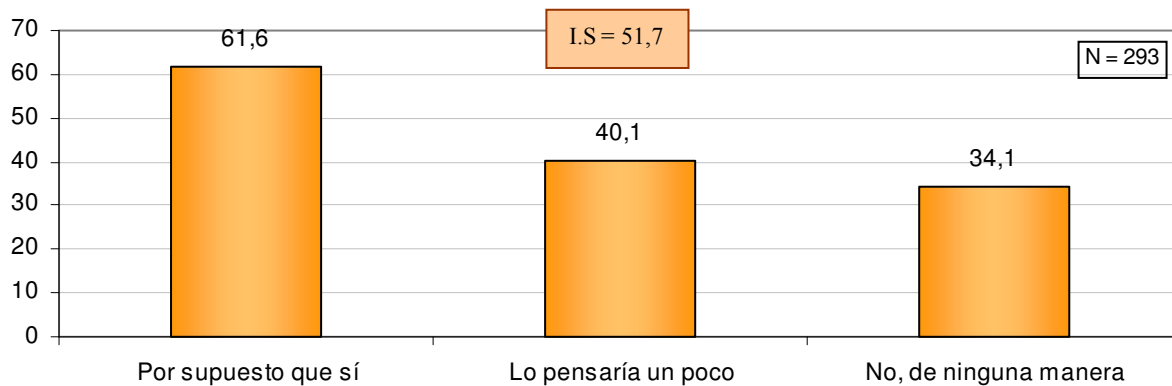
GRÁFICO N° 8.6
Índice de Satisfacción por Eficacia resolutive



8.7. Índice de satisfacción según la disposición del usuario de recomendar el uso del formulario Web

La disposición de los usuarios de recomendar a otros el uso del formulario Web, es un indicador válido de satisfacción, es así como quienes sí están dispuestos a recomendar el servicio obtienen un índice de 61,6 pp., mientras que quienes no recomendarían de ninguna manera el medio, solo obtienen un índice de 34,1 pp.

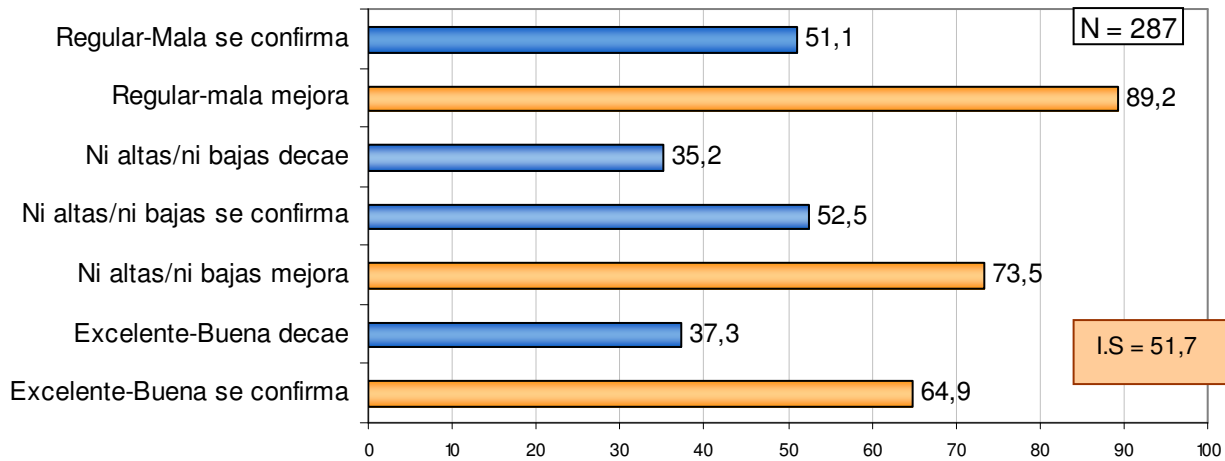
GRÁFICO N° 8.7
Índice de satisfacción según disposición del usuario a recomendar el medio



8.8. Índice de satisfacción según el ajuste entre la expectativa inicial con el servicio obtenido

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 tenían una baja expectativa, es decir, esperaban una atención regular/mala y que perciben que el servicio obtenido fue mejor de lo esperado, alcanzan un índice de 89.2 pp.

GRÁFICO N° 8.8
Índice de Satisfacción según ajuste de Expectativa Inicial con Servicio obtenido



9. CONCLUSIONES

a) Conclusiones acerca de las características básicas de los usuarios de Formulario Web.

- Ahora bien, en cuanto al tramo etéreo, se constató que “entre los 50 a 59 años” es donde se concentran los porcentajes mas elevados de usuarios (25,3%.)
- De los usuarios que hacen uso del servicio, vemos que un importan 87,6% posee un capital igual o superior a la media completa, lo que nos indica que el nivel educativo de los usuarios se encuentra en un buen nivel.
- La presencia de discapacidad fue otra de las variables que permitió caracterizar el perfil de los usuarios Web. Los datos indicaron que un 95,6% de los usuarios no manifiesta algún tipo discapacidad y tan solo un 4,4% declara tener al menos un tipo de discapacidad.
- Un 96,3% de los usuarios partícipes del estudio declaró no pertenecer a ninguna de las etnias consultadas en el cuestionario.
- El conocer el lugar de residencia de los usuarios que han utilizado el formulario Web de INP, se consideró un elemento significativo dentro de este estudio. Los datos arrojaron que un 9,5%.de los usuarios residen en el extranjero.

b) Conclusiones acerca del tipo de usuario y frecuencia de uso del formulario Web

- Un 48% de los usuarios entrevistados correspondía a la categoría “Imponente Activo”, mientras que un 16,2% correspondió a “pensionados” y un 11.8% correspondió a “empleadores”.
- El motivo por el cual los usuario utilizan el formulario Web, corresponde básicamente a la realización de una consulta (90%), tan solo se registró un 8% de usuarios que lo usa para hacer un “reclamo” y un porcentaje marginal (2%) lo utiliza con la finalidad de hacer una “sugerencia”.
- Un significativo 53,7% ha hecho uso del formulario Web tan solo “una vez” en el año, en tanto un 37,2% de los usuarios lo ha hecho “entre 2 a 5 veces” durante el año.
- De acuerdo al tiempo invertido en la realización de la consulta, un 68.2% de los usuarios que hacen uso del formulario Web se demoran entre 1 a 5 minutos. Un 79,7% de los usuarios considera que el tiempo invertido en hacer la consulta fue “adecuado” y un 9.5 dice que fue “muy adecuado.
- Los usuarios se enteraron de la existencia del formulario Web básicamente a través de dos instancias o medios. En primer lugar aparece la información contenida en otro sitio Web de Internet, distinto al sitio Web de INP (57,1%) y en segundo lugar se destaca la “información de las sucursales de atención o centros de pago” (13,2%)
- Dentro de las variables consultadas, el saber qué porcentaje de usuarios tuvo algún tipo de dificultad para acceder al formulario Web, es un dato útil que sirve de ayuda para futuros mejoramientos en el servicio. El 4% de los usuarios del formulario Web experimentó algún tipo de dificultad.

c) Conclusiones sobre la calidad del servicio del formulario Web

- En este estudio se solicitó a los usuarios que calificaran con nota de 1 a 7 los distintos aspectos de la respuesta recibida por un agente de la plataforma Web. En el estudio queda demostrado que la evaluación de cada uno de los aspectos es positiva (nota sobre 6), siendo el aspecto de “calidad en la redacción de la respuesta” el atributo con mejor nota (6,5)
- En el estudio se constató que la tasa de respuesta a las consultas es bastante bajo, de estos se confirma con el 59% de usuarios que no ha recibido respuesta a la consulta en más de 1 mes de espera.
- Respecto de la satisfacción directa de los usuarios con el servicio recibido del formulario Web, se constató que un 35.8% de los usuarios declaró sentirse “insatisfecho” y un 18.6% declaró sentirse “muy insatisfecho” con el servicio.
- A pesar de la baja tasa de respuesta a las consultas realizadas, un 62% de los usuarios sí estarían dispuestos a recomendarían a otras personas el uso del formulario Web.

d) Conclusiones sobre la imagen de INP y propuestas de mejoramiento del servicio

- Se solicitó a los usuarios del formulario Web que calificaran a la Institución usando una escala de 1 a 7. La nota que obtuvo el INP fue de un 5,2, quedando con esta nota en la última posición respecto de las otras instituciones evaluadas.
- Dentro de las propuestas señaladas por los usuarios para el mejoramiento del sistema, destaca con mayor fuerza aquella referida a “dar respuesta oportuna a las consultas” (29,1%)

e) Conclusiones acerca del índice de satisfacción de usuario de Formulario Web

- El índice de satisfacción de usuario del formulario Web alcanzó un valor de 51.7 pp. Solo un 25.4% de los usuarios se ubica dentro de un rango que va de los 71 a 100 puntos. La gran mayoría se localiza en aquel tramo del índice igual o menor a los 50 puntos.
- Al desglosar el valor del índice de satisfacción general según algunos atributos básicos del usuario, no es posible establecer que estos influyan en un mayor o menor grado de satisfacción.
- Las variables que más impactan el valor del índice de satisfacción corresponden a aquellas de naturaleza experiencial, esto en cuanto que la percepción y definición de algún rasgo del servicio como negativo implica un menor nivel de satisfacción. Esto es posible de apreciar claramente en la variable de evaluación del tiempo invertido en la realización de la consulta, en la eficacia en cuanto respuesta a la consulta hecha y cuando el ajuste de expectativa es negativo, es decir, cuando el servicio es peor al esperado.

10. Propuestas para mejoramiento del servicio

10.1. Recomendaciones Prácticas

Dentro de las diversas instancias dispuestas por INP para orientar a las personas en el ámbito previsional u otros, se encuentra el sitio Web, destacándose la función que le cabe al formulario de contacto vía WEB, convirtiéndose este en una plataforma virtual para resolver dudas. Al igual que la línea 800, el formulario Web está destinado principalmente a la realización de consultas más que a la realización de trámites previsionales.

Las recomendaciones para potenciar la calidad del servicio entregado a través del formulario Web, se ha dividido en cuatro dimensiones, a saber:

a) Información

Como primeras características del contenido de la respuesta, ésta debe presentarse con **claridad y precisión**, lo que permitirá que el usuario receptor interprete con facilidad el conocimiento contenido en la respuesta dada a la consulta. A su vez, una respuesta precisa y exacta evitará que el usuario tenga que acceder en una segunda instancia al formulario Web u a otra vía para aclarar las dudas de primera instancia.

Por otra parte, **el ampliar el número de temáticas** que pueden ser consultadas a través del formulario Web, ayuda a que los usuarios no necesiten acudir a la sucursal para requerir solo una respuesta a una duda que puede ser resuelta antes.

Establecer **mecanismos de entrega de información de forma instantánea**, aprovechando las tecnologías de la información actuales. En este sentido, se puede disponer de un sistema de mensajería en la página Web que sirva de nexo comunicativo entre usuario y personal (chat). Además de lo anterior, es conveniente la instauración de un foro con preguntas frecuentemente realizadas por los usuarios y con respuestas entregadas no solo por los funcionarios, sino también por otros usuario que antes hayan experimentado la misma necesidad de información y que conozcan la respuesta precisa, de esta forma se crea una red de usuarios que se retroalimentan con la información que cada uno posee.

b) Coordinación:

Fortalecer la coordinación de los agentes de atención directa de la plataforma Web y de la plataforma de atención de las sucursales. Esta sincronía de información entre ambos tipos de agentes permitirá una resolución precisa de las consultas cuyo contenido excede el manejo de los agentes de plataforma Web. Por otra parte, al darse esta coordinación respecto de la información, se potencia la creación de protocolos operativos a través de los cuales los usuarios pueden ser derivados a la sucursal correspondiente.

c) Formato

Dado que muchos usuarios de INP no se manejan con las destrezas necesarias para utilizar de forma efectiva el entorno Web, resulta necesario disponer de un breve video u otro mecanismos que cumpla la función de enseñar los pasos a seguir para la realización de una consulta, sugerencia o reclamo.

d) Compromiso con la respuesta al usuario

Estipular el plazo dentro del cual se dará respuesta a la consulta realizada por un usuario. Esto permitirá ampliar la confiabilidad del usuario con el sistema, dado que obtiene un compromiso de que su consulta será respondida dentro de un plazo determinado.

e) Sistematización de las consultas realizadas

El análisis de flujo y contenido de las consultas debe aportar una información robusta para realizar una sistematización que permita crear líneas de acción que optimicen el servicio entregado. Dicha sistematización debe ser capaz de conocer el número de consultas que se realizan en diferentes periodos de tiempo, así como establecer proyecciones anuales, mensuales o dentro de unidades de tiempos menores dependiendo de las metas estratégicas del servicio. También el análisis de sistematización debe ser capaz de incorporar el contenido cualitativo de las consultas, detectando criterios de complejidad de las mismas y clasificándolas dentro de un modelo que sea capaz de guiar la acción del personal.

10.2. Recomendación metodológica

- Incorporar en el instrumento de satisfacción de Formulario Web 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 una Plataforma Web. De esta forma, el índice de satisfacción de formulario Web se torna más robusto en términos de su validez metodológica, potenciando el análisis comparativo respecto de los otros índices de satisfacción (OIRS, Plataforma, y Call Center).

11. Anexos

11.1. Metodología de cálculo del índice de satisfacción usuario formulario Web

a) Facilidad de acceso a pagina INP

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

b) Eficacia respecto de la consulta realizada

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

c) 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

d) Satisfacción global de la atención

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

e) 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

f) Ponderación a nivel de componentes

CUADRO N° 11.1
Ponderación a nivel de Componentes

Componentes	Ponderaciones
1. Facilidad de acceso a pagina INP	15 %
2. Eficacia respecto de la consulta realizada	20 %
3. Calidad de la respuesta recibida	25 %
4. Satisfacción global de la atención	25 %
5. Imagen de INP	15 %

11.2. Cuestionario

Cuestionario usuarios Formulario Web

P.1 ¿A través de qué medio usted se enteró de la existencia de la página Web de INP?

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 otro sitio Web de Internet
6. Otro medio ¿Cuál? _____

P.2 Pensando en el primer momento que decidió hacer uso del formulario Web de INP, 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 el **formulario Web** 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. utiliza el **formulario Web** 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 aspectos de la atención vía formulario Web? **(ESCALA VA DE 1 A 7, DONDE 1 ES MUY MALO, Y 7 ES MUY BUENO)**

5.a) Amabilidad y cortesía en el texto de respuesta a su consulta	1	2	3	4	5	6	7	99 NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	-----------------

5.b) Calidad en la redacción y ortográfica del texto de respuesta entregado a su consulta	1	2	3	4	5	6	7	99 NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	-----------------

5.c) Calidad del conocimiento incorporado en la respuesta a la consulta vía formulario Web	1	2	3	4	5	6	7	99 NS/NR
--	---	---	---	---	---	---	---	-----------------

5.d) La información entregada en el texto de respuesta corresponde a lo solicitado en la consulta vía formulario Web.	1	2	3	4	5	6	7	99 NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	-----------------

P.6. ¿Tuvo alguna dificultad para acceder al formulario Web de INP?

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

P.7. ¿Cuál fue la principal dificultad que tuvo al usar el formulario Web de INP?
(MARQUE SOLO UNA ALTERNATIVA, LA PRINCIPAL)

1. No sabía como rellenar los campos de identificación del propio formulario Web
2. No queda claro como acceder al formulario Web desde la página de inicio de INP (enlace)
3. Dificultades técnicas de la página (se cae la página)
4. No responden la consulta, reclamo o sugerencia
5. Otra ¿Cuál? _____
99. NS/NR

P.8 ¿Cuánto tiempo – aproximadamente – invierte en realizar la consulta a través del formulario Web?
(TIEMPO CONSIDERADO ES DESDE CUANDO RELLENA LOS PRIMEROS CAMPOS DE IDENTIFICACIÓN SOLICITADOS HASTA CUANDO ENVIA EL TEXTO DE RECLAMO-CONSULTA-SUGERENCIA o FELICITACION)

Minutos	
---------	--

P.9 Respecto del tiempo que invierte en la realización la consulta vía Web, 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 realizada 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 tipos de solicitudes a través del formulario Web? **(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 (formulario Web)? **(Marque solo una, la más importante)**

1. Señalar mejor el vinculo o enlace para acceder al formulario Web
 2. Capacitar más a los usuarios de cómo usar el formulario Web
 3. Disminuir los tiempos de espera
 4. Nada, todo esta bien
 5. Otra ¿Cuál? _____
99. NS/NR

P.14. ¿Usted ha recomendado o recomendaría a otros usuarios de INP que accedan al formulario Web de INP 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. Frecuentemente ¿Desde donde accede al sitio Web del INP?

1. Desde la propia casa
2. Desde su trabajo
3. Desde la universidad
4. Desde sitio de Internet publico (cabere, etc.)
5. Otra vía ¿Cuál? _____
99. NS/NR

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

Caracterización del usuario

1. Características de los/as usuarios

1.1 Sexo

1	Mujer
2	Hombre

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?
99	No sabe 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 por usted, con la obtenida a través del formulario Web, 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:
