



Informe Nacional

Encuesta de Satisfacción de Usuarios/as del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana 2020



Octubre 2020

OBJETIVOS

General

Conocer la percepción de satisfacción de los/as usuarios/as de SIAC, respecto de la atención recibida, tanto para la recepción, como gestión y respuesta de los reclamos y consultas ingresadas al sistema.

Específicos

- Conocer los niveles de satisfacción de las personas que utilizan SIAC.
- Diferenciar la satisfacción con la primera atención del SIAC y satisfacción con la respuesta final obtenida por los usuarios y usuarias, a su reclamo o consulta.
- Conocer cuáles son los aspectos críticos o deficitarios que se evalúan mal y aspectos favorables o positivos que son bien evaluados por los usuarios / as.
- Caracterizar a los usuarios/as del SIAC, considerando sus niveles de satisfacción.



METODOLOGÍA

| Tipo de estudio | Estudio cuantitativo telefónico, con aplicación de cuestionario estructurado, compuesto en su mayoría por preguntas cerradas, con una duración promedio de 6 a 8 minutos. | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|---|------------------|---------------|---------|-----------|-------|-----|----------|-----|-----|--------------|--------------|--------------|
| Grupo Objetivo | Hombres y Mujeres que realizaron consultas y reclamos en los diferentes canales de atención de SIAC: <ul style="list-style-type: none">• Consultas: Realizaron una consulta en Marzo, Abril o Junio de 2020.• Reclamos: Realizaron un reclamo entre Enero y Mayo de 2020. | | | | | | | | | | | | |
| Muestra | Las bases entregadas por JUNJI y las muestras finales logradas fueron las siguientes: <table border="1"><thead><tr><th>Tipo de atención</th><th>Base recibida</th><th>Muestra</th></tr></thead><tbody><tr><td>Consultas</td><td>1.475</td><td>946</td></tr><tr><td>Reclamos</td><td>327</td><td>242</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>1.802</td><td>1.188</td></tr></tbody></table> | Tipo de atención | Base recibida | Muestra | Consultas | 1.475 | 946 | Reclamos | 327 | 242 | TOTAL | 1.802 | 1.188 |
| Tipo de atención | Base recibida | Muestra | | | | | | | | | | | |
| Consultas | 1.475 | 946 | | | | | | | | | | | |
| Reclamos | 327 | 242 | | | | | | | | | | | |
| TOTAL | 1.802 | 1.188 | | | | | | | | | | | |
| Ponderador | Las estadísticas presentadas en este informe han sido ponderadas para representar el peso en cuanto a la cantidad de Consultas y Reclamos recibidos en 2020. Consultas: 97% - Ponderador: 1,22 Reclamos: 3% - Ponderador: 0,14 | | | | | | | | | | | | |
| Muestra Reclamos 2019 | Se incluye una muestra de Reclamos recibidos entre Junio y Diciembre de 2019, logrando 535 encuestas, de los 869 registros recibidos. | | | | | | | | | | | | |
| Aplicación | Jueves 18 de Junio a Viernes 17 de Julio de 2020. | | | | | | | | | | | | |

TASA DE CONTACTABILIDAD y RESPUESTA

| CONTACTABILIDAD | Consultas | Reclamos |
|-----------------------------|-----------|----------|
| Base Recibida (n) | 1.475 | 327 |
| Se logra un contacto (n) | 1.401 | 304 |
| Tasa de contactabilidad (%) | 95% | 93% |



| RESPUESTA | Consultas | | Reclamos | |
|---|--------------|-------------|--------------|-------------|
| | (n) | (%) | (n) | (%) |
| (TOTAL) Se logra un contacto | 1.401 | 100% | 1.112 | 100% |
| Encuesta completa válida | 949 | 68% | 780 | 70% |
| Encuesta rechazada por encuestado | 336 | 24% | 249 | 22% |
| Encuesta aplazada | 116 | 8% | 83 | 7% |
| Encuesta completa rechazada por supervisión | 0 | 0% | 0 | 0% |

| MOTIVOS DE NO CONTACTO | Consultas | | Reclamos | |
|-------------------------------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| | (n) | (%) | (n) | (%) |
| (TOTAL) No se logra contacto | 74 | 100% | 84 | 100% |
| No Contesta | 55 | 74% | 59 | 70% |
| Comunica Ocupado / Contestador | 12 | 16% | 10 | 12% |
| Número malo | 7 | 9% | 15 | 18% |

Se logra una alta tasa de contactabilidad con más de un 90% para cada una de las bases recorridas.

Del total de casos contactados, se logra entre un 68% y un 70% de encuestas.

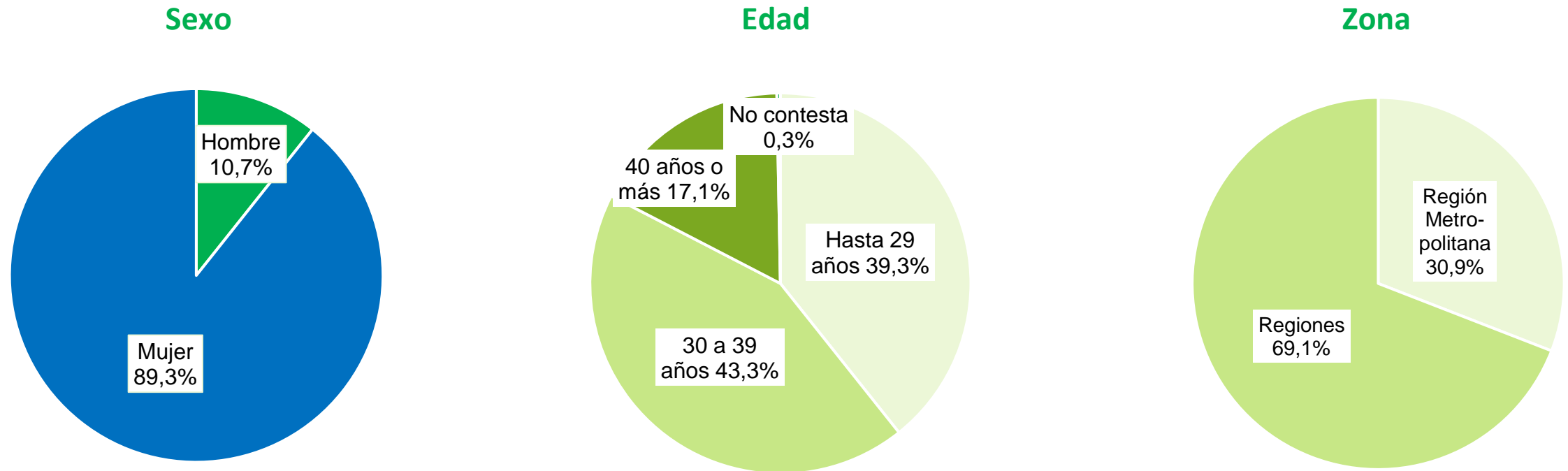
Resultados del estudio

- Características de los Encuestados -



Características de los encuestados Según sexo, edad y zona de residencia

Los 1.188 casos realizados se distribuyen de la siguiente forma según sexo, edad y zona:



Los encuestados son mayormente mujeres, de 30 a 39 años y de regiones.

Características de los encuestados

Según actividad, nivel educacional y estado civil

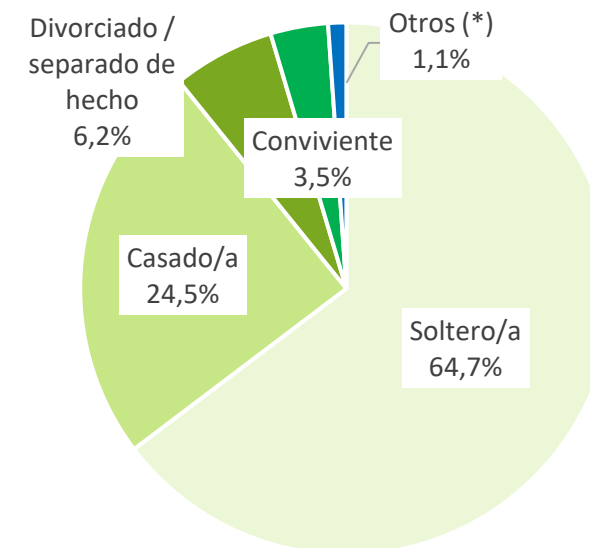
Actividad

| | |
|---|-------|
| Trabaja (incluye trabajo independiente) | 53,5% |
| Dueña de casa | 26,3% |
| Cesante / Busca trabajo | 16,0% |
| Estudiante | 7,3% |
| Jubilado/a o pensionado/a | 0,7% |

Nivel educacional



Estado Civil



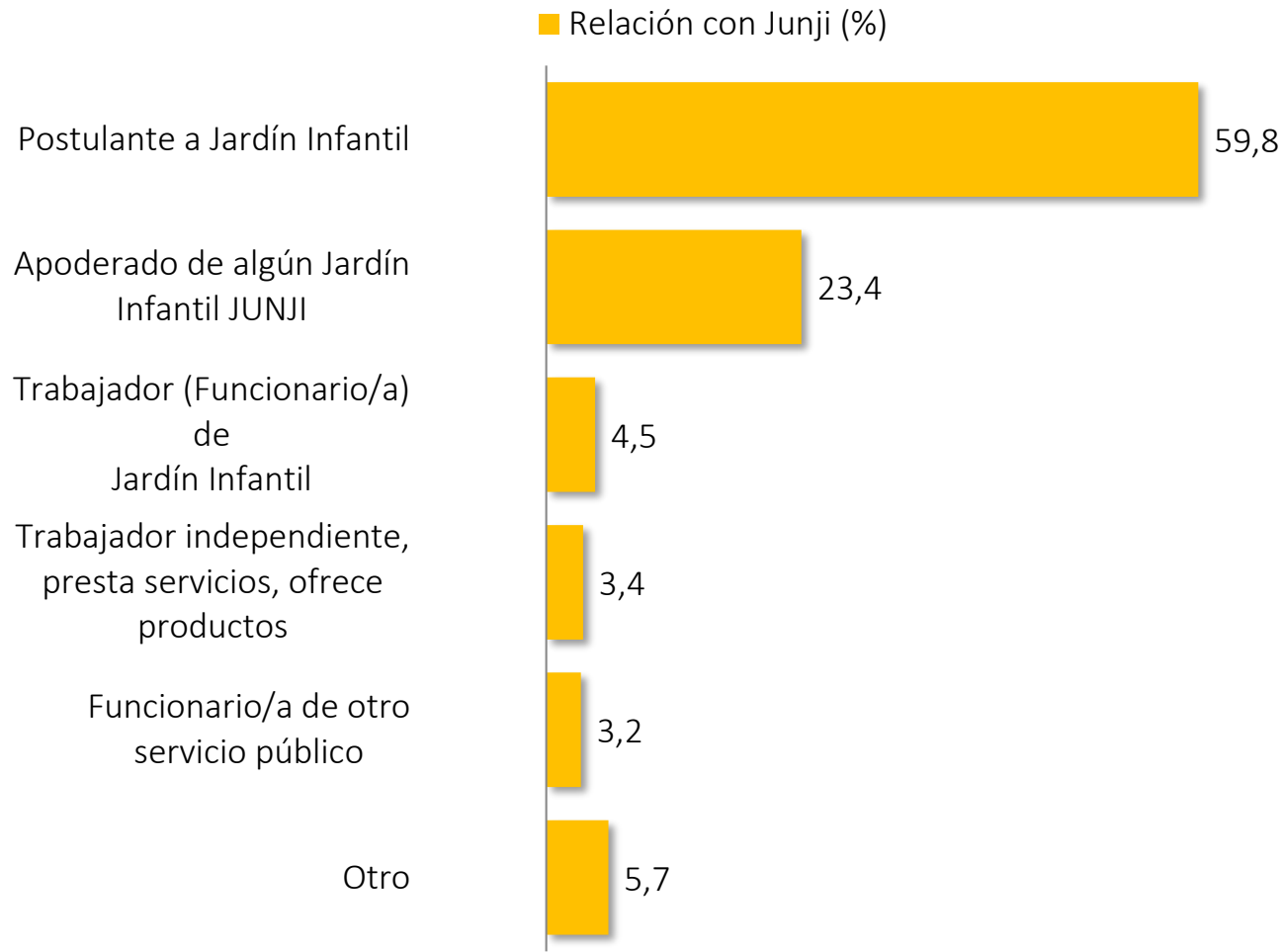
* En opción otros de estado civil, se agrupan opciones: Viudo, Unión Civil

Resultados del estudio

- Características de la atención -



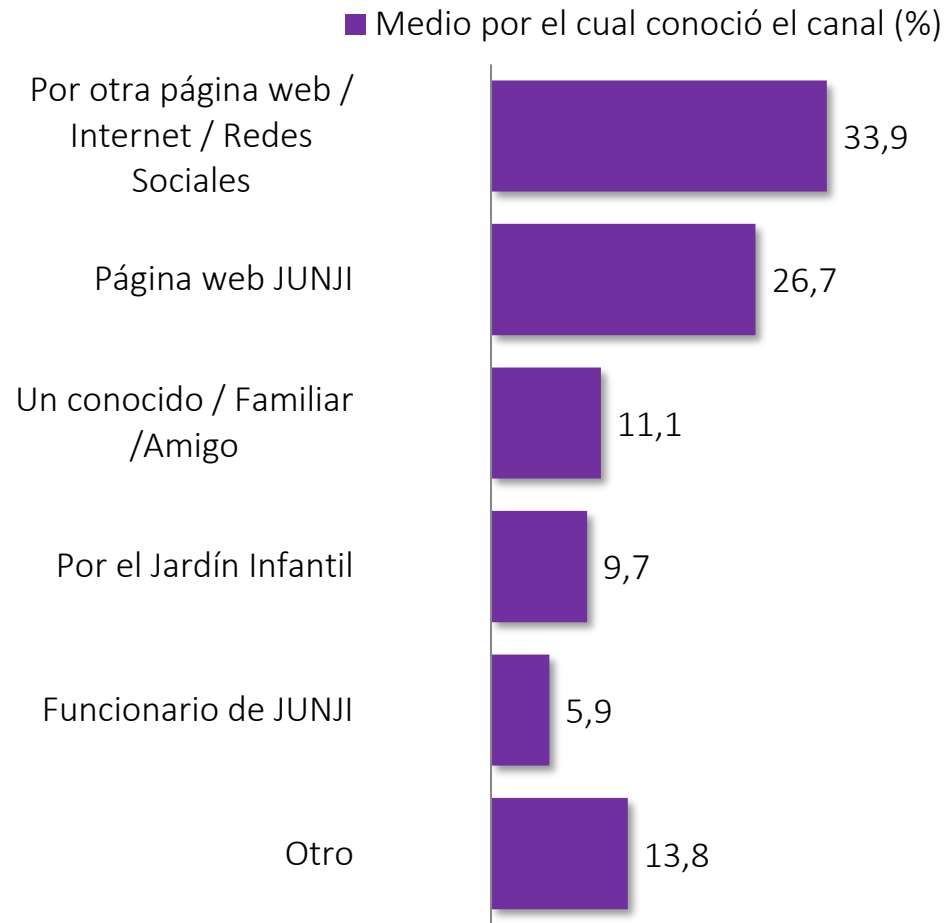
Características de los encuestados Según vínculo con la JUNJI



| | Consultas | Reclamos |
|--|-----------|----------|
| Postulante a Jardín Infantil | 60,7 | 29,0 |
| Apoderado de algún Jardín Infantil JUNJI | 22,6 | 51,2 |
| Trabajador (Funcionario/a) de Jardín Infantil | 4,4 | 10,0 |
| Trabajador independiente, presta servicios, ofrece productos | 3,4 | 2,5 |
| Funcionario/a de otro servicio público | 3,2 | 2,1 |
| Otro | 5,5 | 4,9 |
| | 946 | 242 |

* En opción "Otro" se agrupan opciones: "Familiares no apoderados, vecinos", "Busca trabajo en JUNJI", "Ex funcionarios JUNJI", "ONGs, instituciones sin fines de lucro", "Estudiante, alumno en práctica, tesista", "Otras menciones".

Medio por el cual se enteró del canal



| | Telefónico | Presencial | Sitio Web | Correo Electrónico | Buzón | Terreno |
|--|------------|------------|-----------|--------------------|-------|---------|
| | 42,8 | 20,0 | 42,4 | 13,5 | - | 25,0 |
| | 36,4 | 13,2 | 22,0 | 34,5 | - | - |
| | 2,9 | 24,0 | 11,6 | 7,1 | - | 25,0 |
| | 7,1 | 14,8 | 7,3 | 9,0 | 18,2 | 25,0 |
| | 4,9 | 5,7 | 5,5 | 16,5 | 45,5 | - |
| | 7,7 | 21,9 | 12,6 | 21,3 | 27,3 | 25,0 |
| | 453 | 328 | 304 | 88 | 11* | 4* |

* En opción "Otro" se agrupan opciones: "Municipalidad", "Ministerio de Educación", "Otras menciones".

* Se muestra sólo de forma referencial, pues la muestra es muy pequeña para ser analizada estadísticamente.

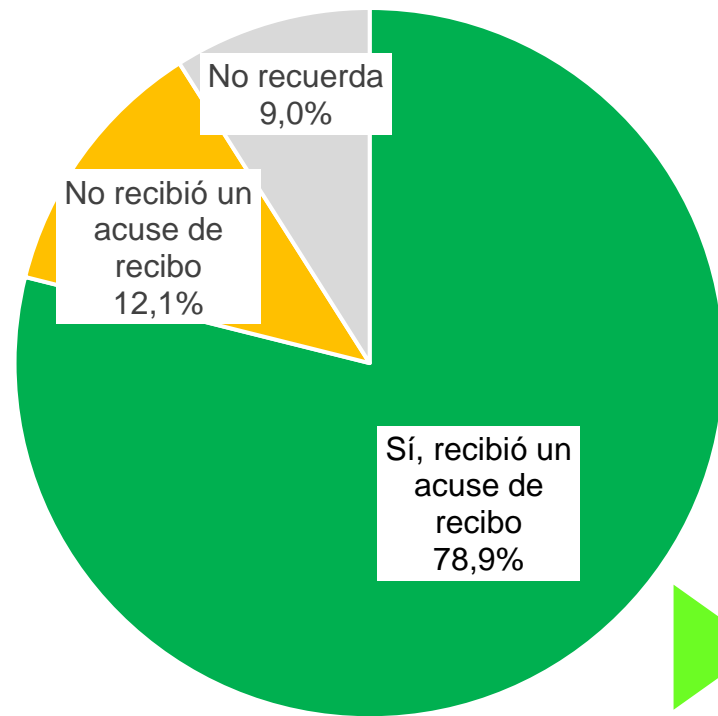
Tiempo de espera para ser atendido



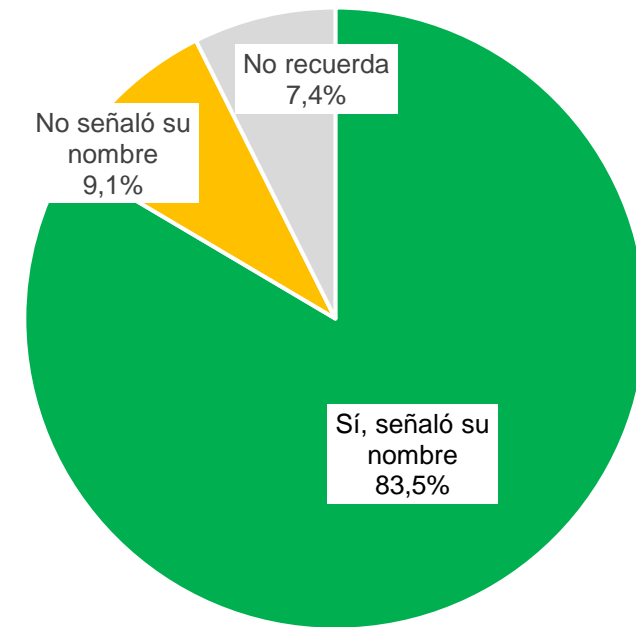
| | Consultas | Reclamos | Telefónico | Presencial | Buzón | Terreno |
|-------------------------|-----------|----------|------------|------------|-------|---------|
| Inmediato | 60,7 | 66,7 | 64,5 | 55,3 | 63,6 | 50,0 |
| 15 minutos o menos | 24,5 | 13,3 | 21,0 | 29,4 | 9,1 | 50,0 |
| Más de 15 minutos | 8,7 | 15,6 | 5,1 | 14,3 | 18,2 | - |
| No sabe y/o no recuerda | 6,1 | 4,4 | 9,5 | 1,0 | 9,1 | - |
| | 751 | 45 | 453 | 328 | 11* | 4* |

Recepción de acuse de recibo de correo electrónico de consulta/reclamo

P6. Usted recibió un acuse de recibo cuando formuló su consulta/reclamo?



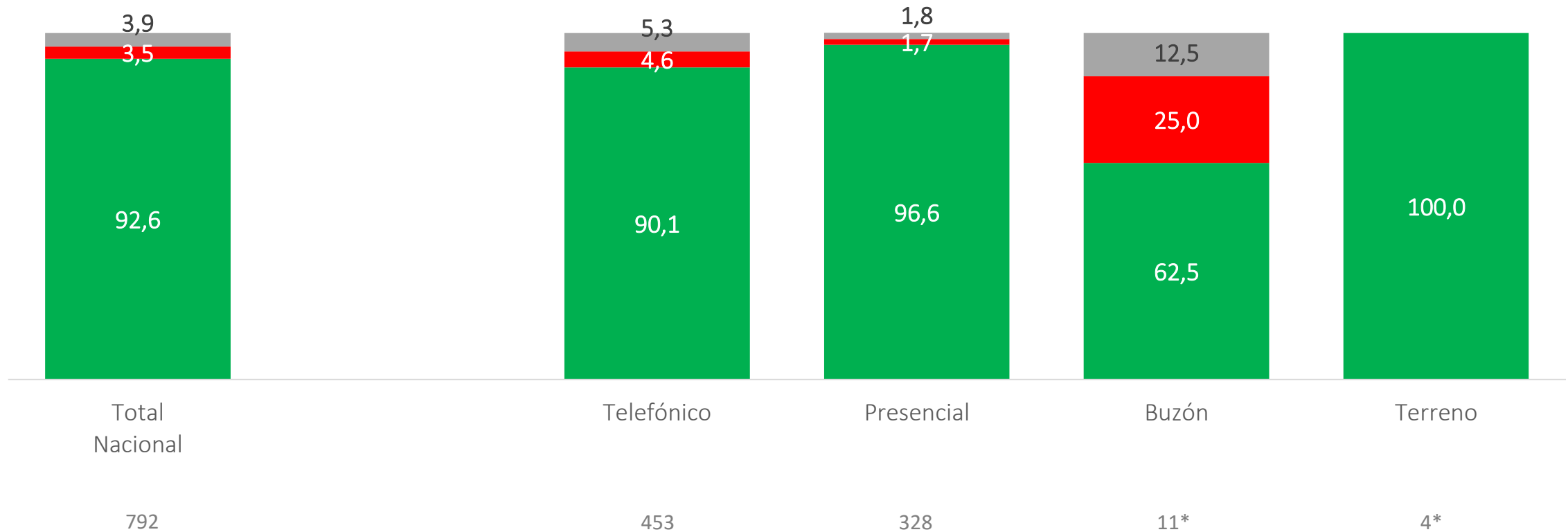
P9. ¿Señaló su nombre en el correo?



Presentación del funcionario/a al momento de la atención

El funcionario/a que lo atendió: ¿se presentó?

■ % Sí ■ % No ■ % No recuerda



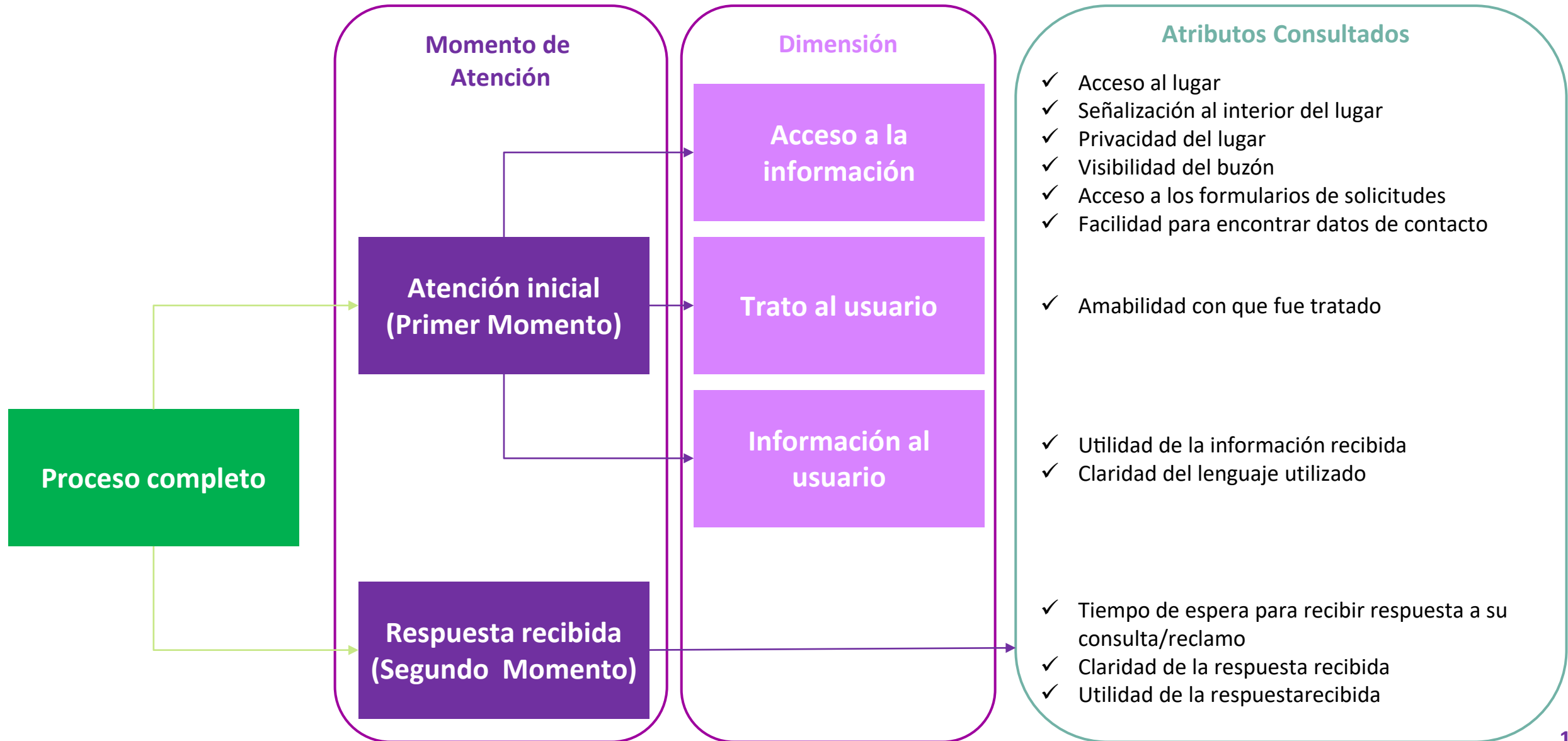
* Se muestra sólo de forma referencial, pues la muestra es muy pequeña para ser analizada estadísticamente.

Resultados del estudio

- Evaluación general de la experiencia en sus diferentes momentos de atención -



Modelo Perceptual de la Encuesta

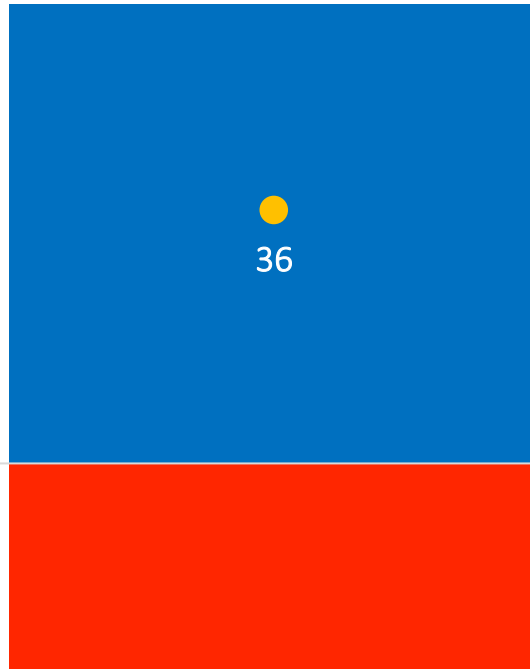


Presentación de los indicadores de satisfacción

Satisfacción: % Notas 6 + 7



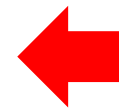
66



36



Satisfacción neta: % Satisfacción - Insatisfacción



Insatisfacción: % Notas 1 a 4

30

Indicadores de Satisfacción

(*) El porcentaje que falta para llegar a 100% corresponde a notas 5 a 5,9

Resultados del estudio

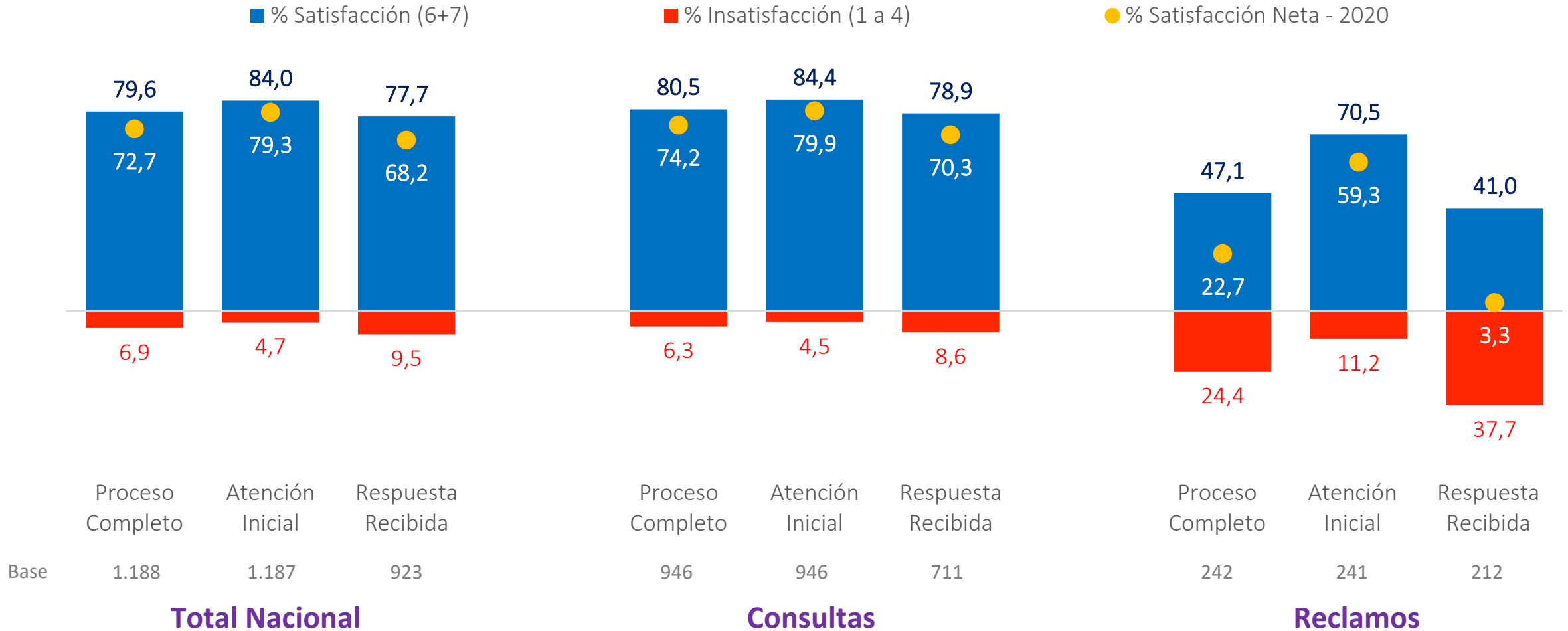
- Evaluación general de la experiencia en sus diferentes momentos de atención

Proceso completo -



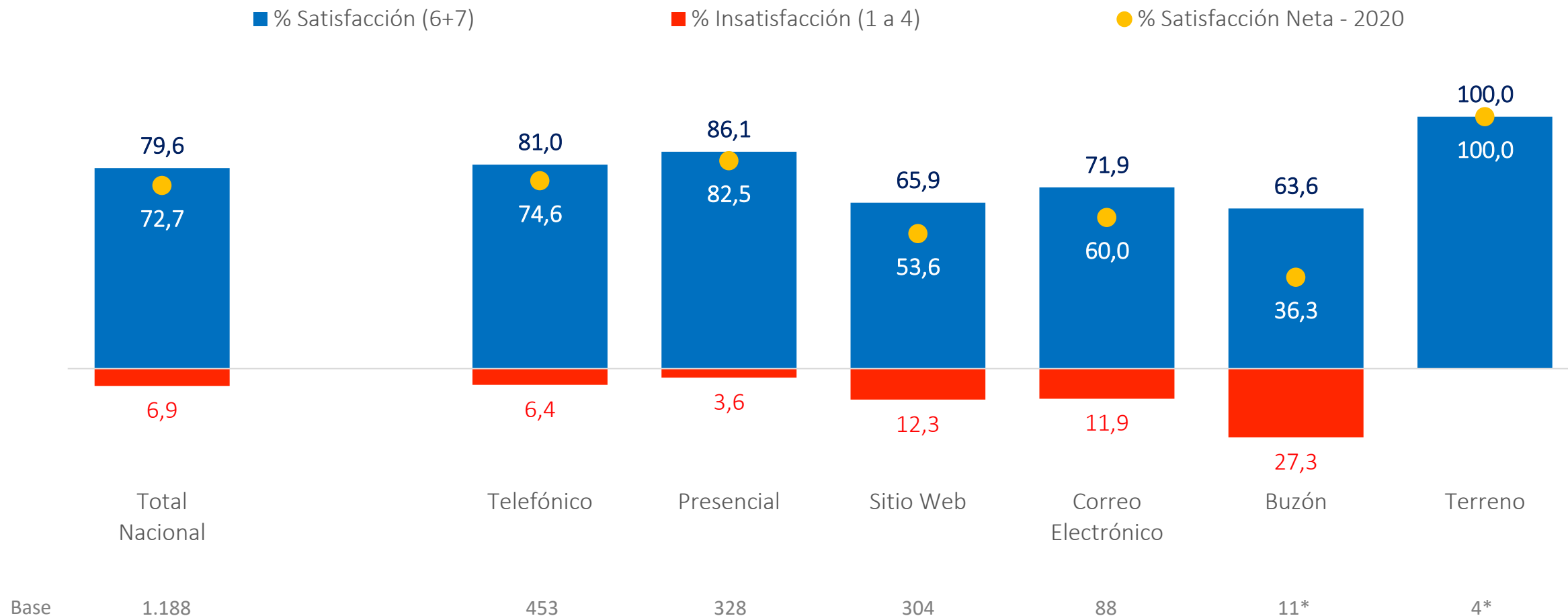
Satisfacción con los momentos del proceso de atención

Total encuestados consultas y reclamos 2020



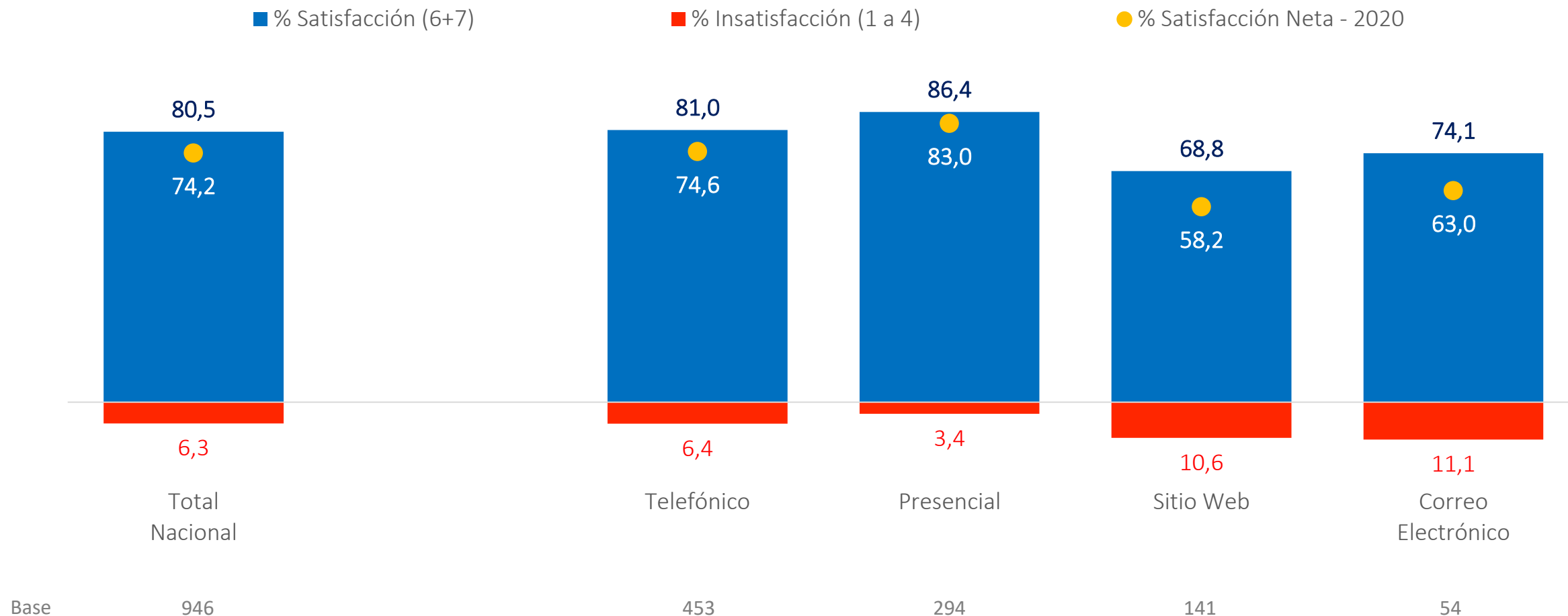
Satisfacción con el proceso completo de atención

Según canal de atención a consultas y reclamos 2020



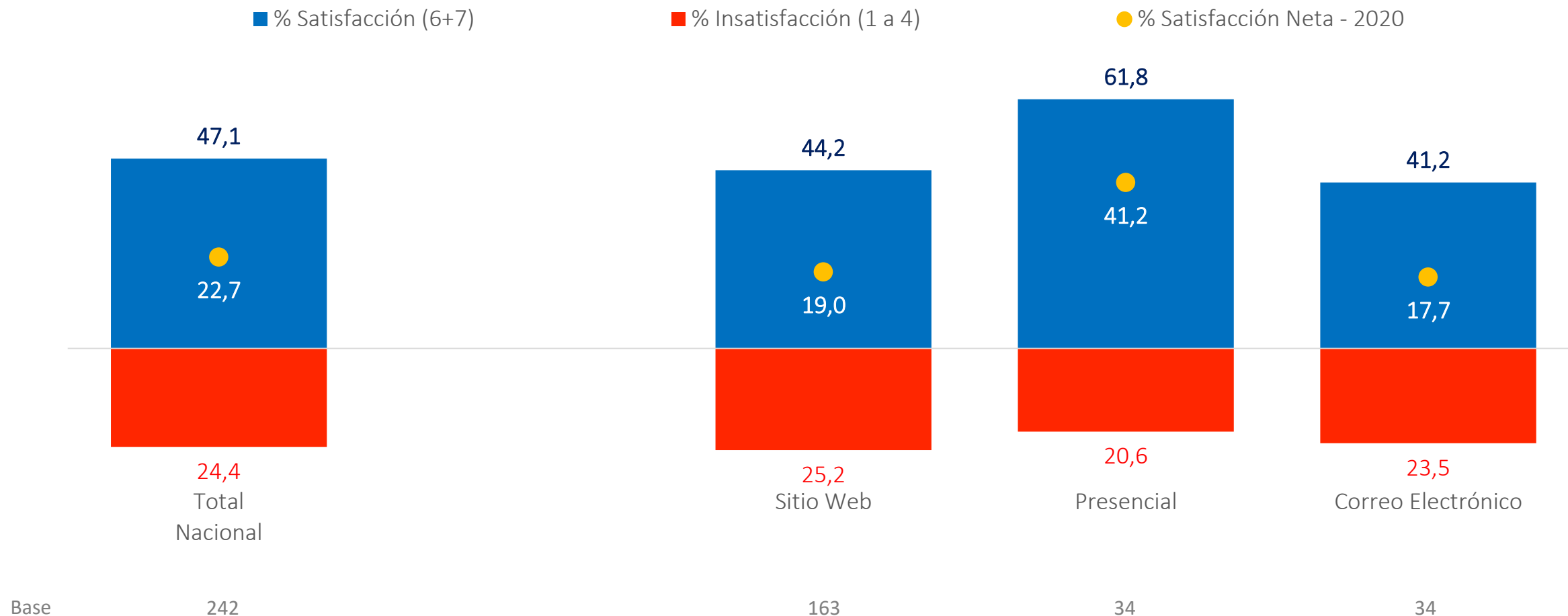
Satisfacción con el proceso completo de atención

Según canal de atención a consultas y reclamos 2020 - CONSULTAS



Satisfacción con el proceso completo de atención

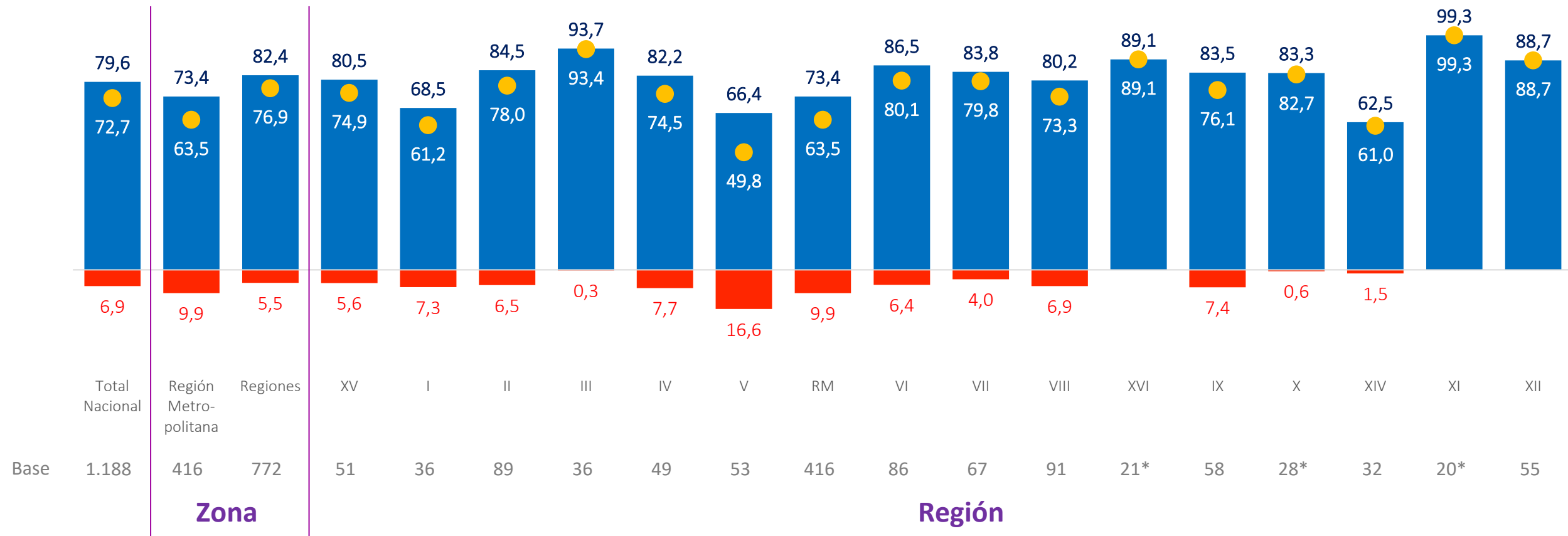
Según canal de atención a consultas y reclamos 2020 - RECLAMOS



Satisfacción con el proceso completo de atención

Según zona y región

■ % Satisfacción (6+7) ■ % Insatisfacción (1 a 4) ● % Satisfacción Neta - 2020

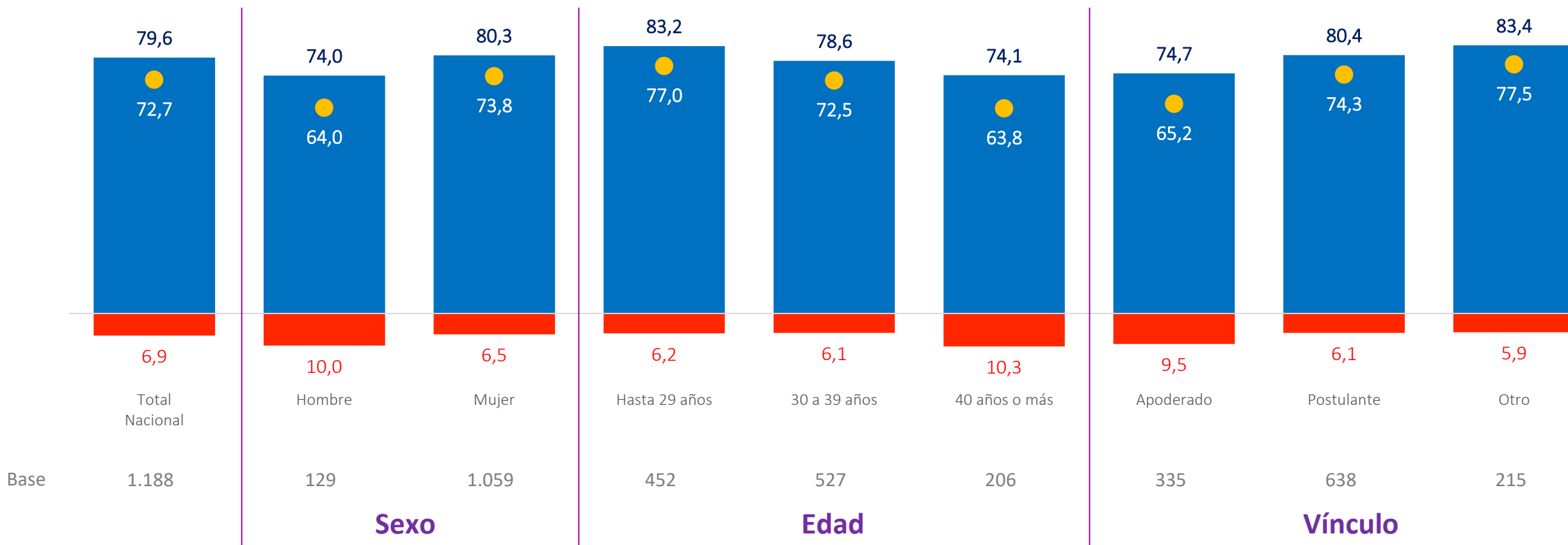


Satisfacción con el proceso completo de atención

Según sexo, edad y vínculo con JUNJI



■ % Satisfacción (6+7) ■ % Insatisfacción (1 a 4) ● % Satisfacción Neta - 2020



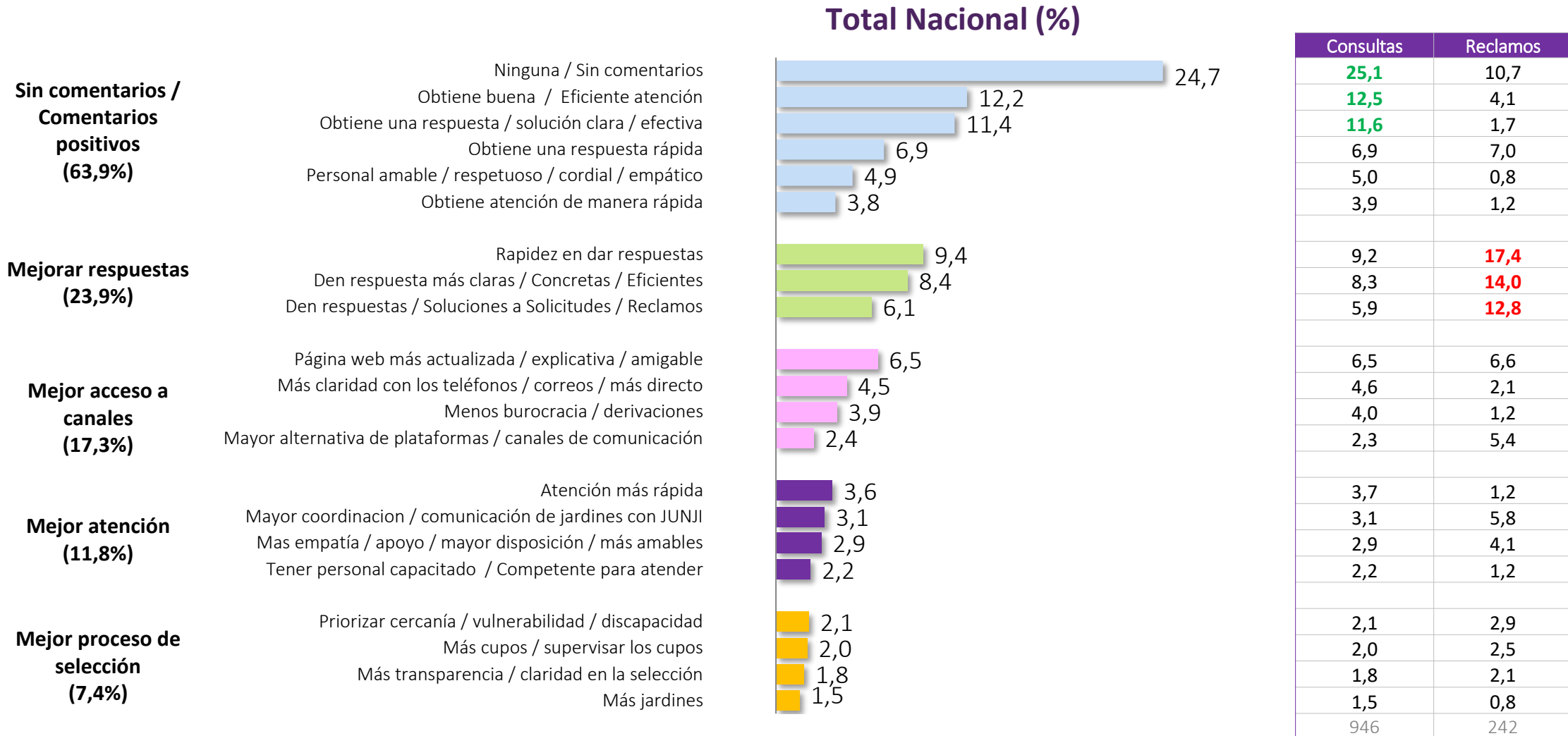
Satisfacción con el proceso completo de atención

Según medición y tipo de atención



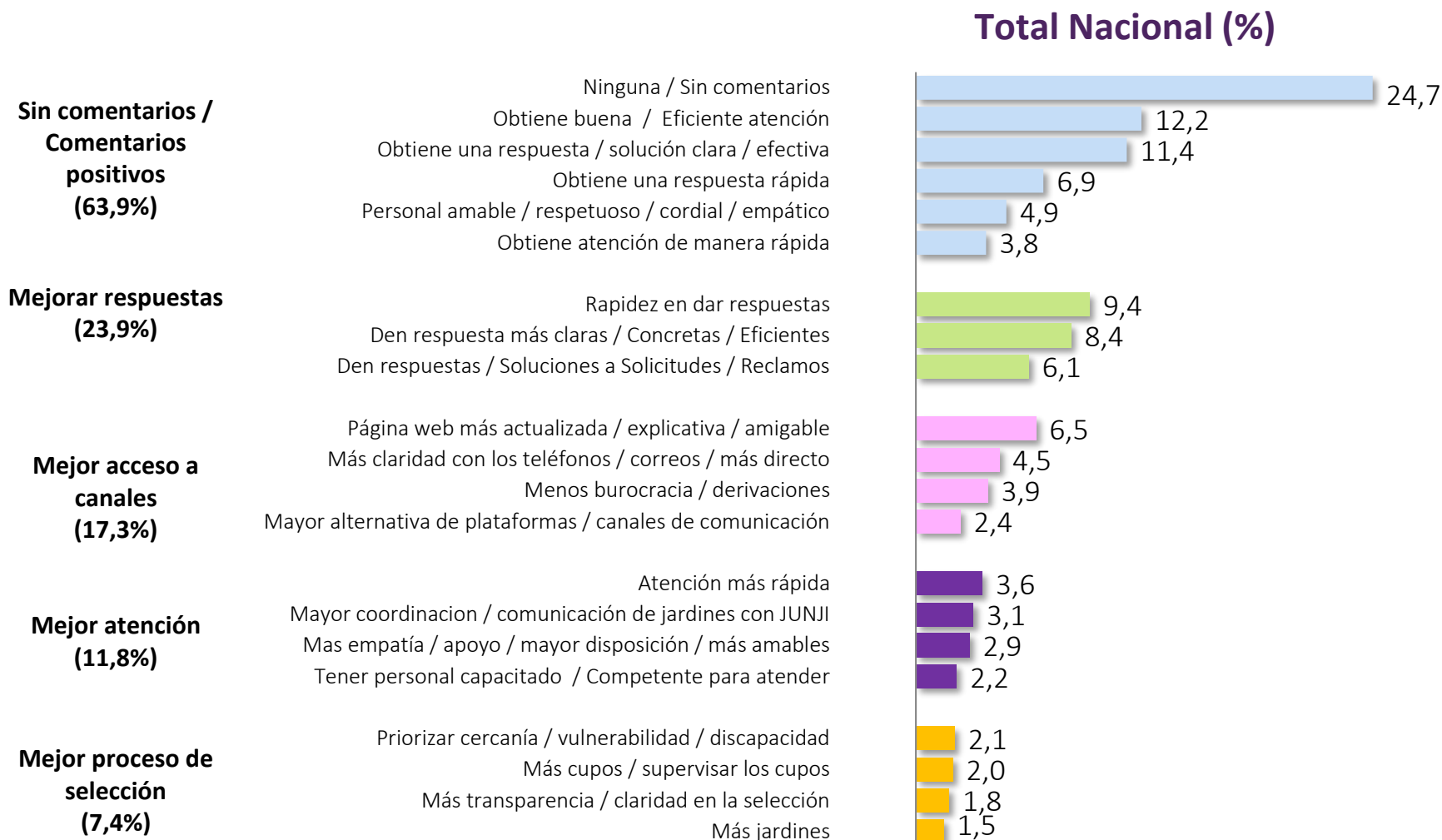
Sugerencias para el mejoramiento de la atención

Resultados de pregunta abierta - Total Nacional 2020 - según tipo de atención



Sugerencias para el mejoramiento de la atención

Resultados de pregunta abierta - Total Nacional 2020 - según canal de atención



| | Telefónico | Presencial | Correo E. | Sitio Web |
|--|------------|------------|-------------|-------------|
| | 22,3 | 26,7 | 28,0 | 25,9 |
| | 12,8 | 16,3 | 7,1 | 4,7 |
| | 11,9 | 11,8 | 15,9 | 7,0 |
| | 5,5 | 6,1 | 18,3 | 8,2 |
| | 6,2 | 6,1 | 1,7 | 0,1 |
| | 5,1 | 2,7 | 3,7 | 2,6 |
| | | | | |
| | 6,4 | 7,5 | 15,4 | 19,4 |
| | 8,4 | 7,8 | 7,7 | 9,9 |
| | 7,1 | 4,6 | 5,8 | 6,5 |
| | | | | |
| | 6,6 | 4,4 | 3,5 | 11,2 |
| | 7,3 | | 7,1 | 4,0 |
| | 6,4 | 0,7 | 6,9 | 2,1 |
| | 2,7 | 0,7 | 5,6 | 3,7 |
| | | | | |
| | 5,5 | 2,3 | 2,1 | 1,3 |
| | 3,8 | 2,8 | 2,1 | 2,5 |
| | 3,3 | 3,7 | 0,4 | 1,1 |
| | 3,1 | 1,4 | 3,5 | 0,8 |
| | | | | |
| | 1,3 | 3,4 | 3,7 | 1,6 |
| | 1,3 | 3,4 | 0,2 | 2,1 |
| | 1,5 | 2,0 | - | 2,9 |
| | 1,1 | 2,7 | - | 0,8 |
| | 453 | 328 | 88 | 304 |

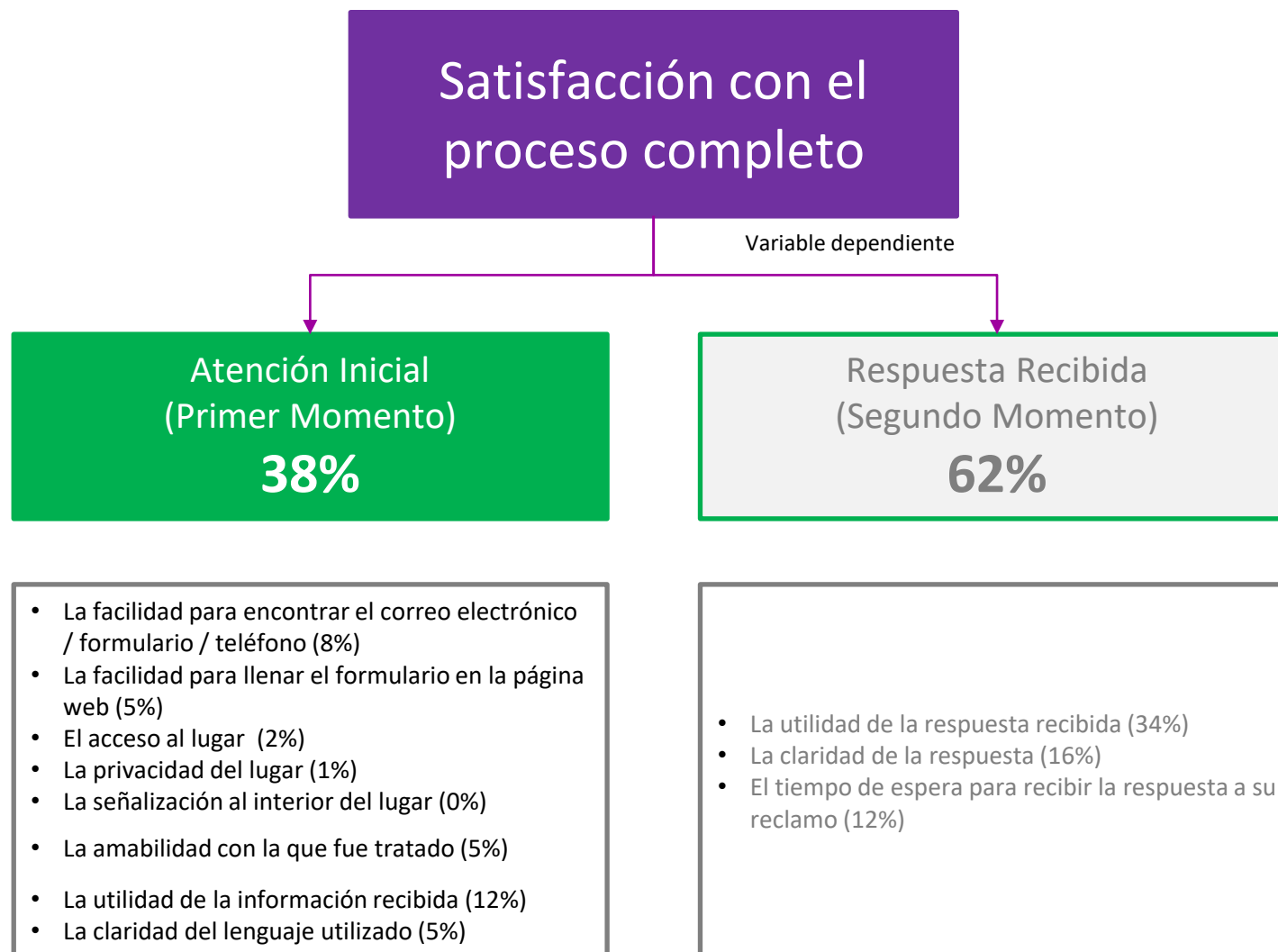
Resultados del estudio

- Evaluación general de la experiencia en sus diferentes momentos de atención

Atención inicial -



Relevancia de los diferentes momentos de la atención en la satisfacción general con el proceso completo



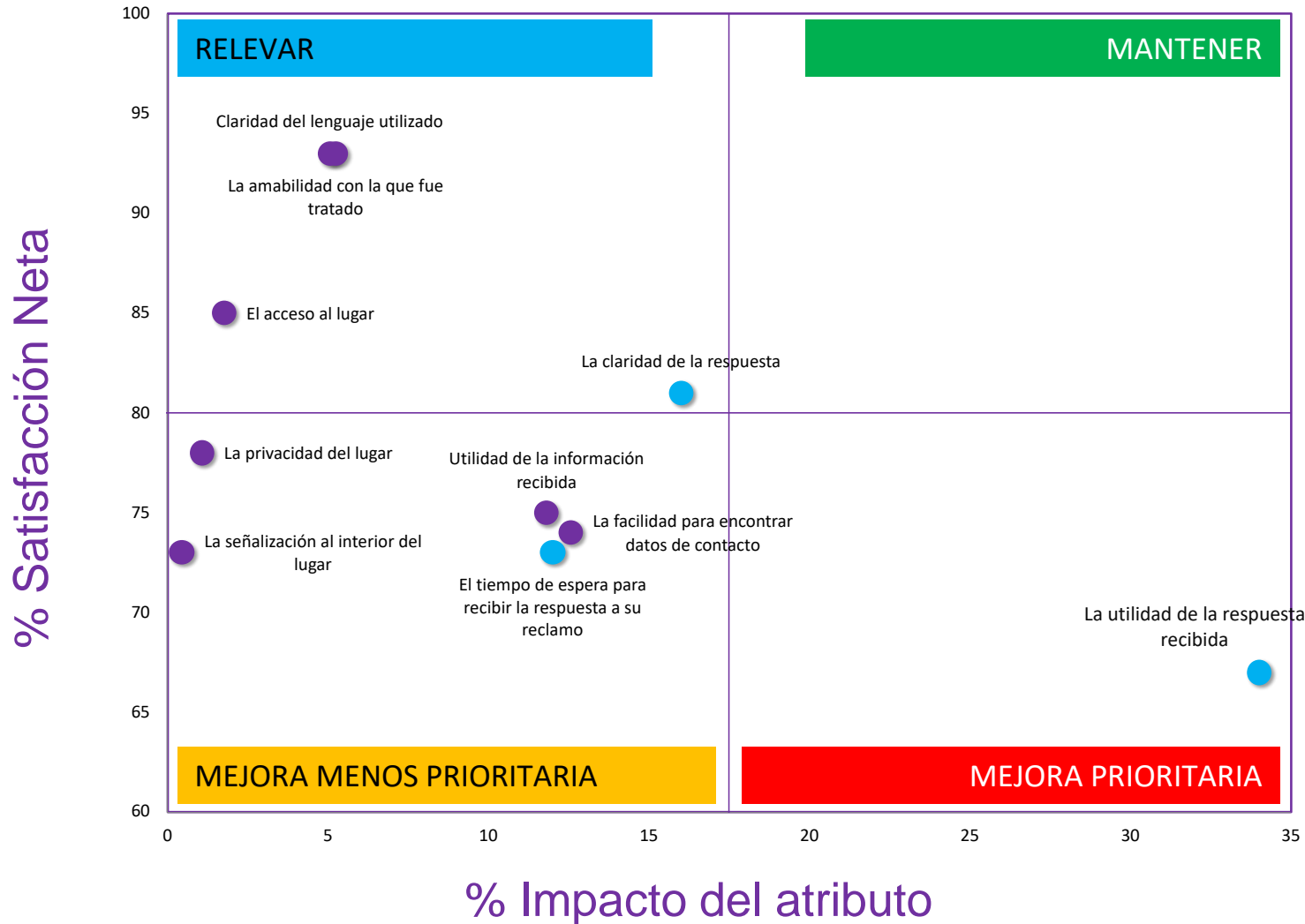
A través de un modelo de regresión múltiple, se midió la relación que existe entre la Satisfacción con el Proceso Completo (variable dependiente) y los diferentes atributos de la atención (variables independientes).

De este modo es posible identificar aquellos momentos de la atención que tienen una mayor relación o impacto en el resultado positivo o negativo en cuanto a la satisfacción con el proceso completo.

En este sentido es posible apreciar cómo las evaluaciones del segundo momento de la respuesta recibida, tienen el mayor impacto en la satisfacción con el proceso completo.

Método: Regresión Lineal Múltiple
Ajuste del modelo (R²): 0,79

Mapa de gestión de atributos de la atención inicial



Considerando el nivel de **satisfacción logrado** por cada atributo de la atención, ya sea inicial o con la respuesta recibida, en perspectiva de **el impacto** que tiene en la satisfacción con el proceso completo, es posible identificar aspectos de gestión diferenciados.

Atributos a relevar → Tienen una buena evaluación, pero un impacto menor.

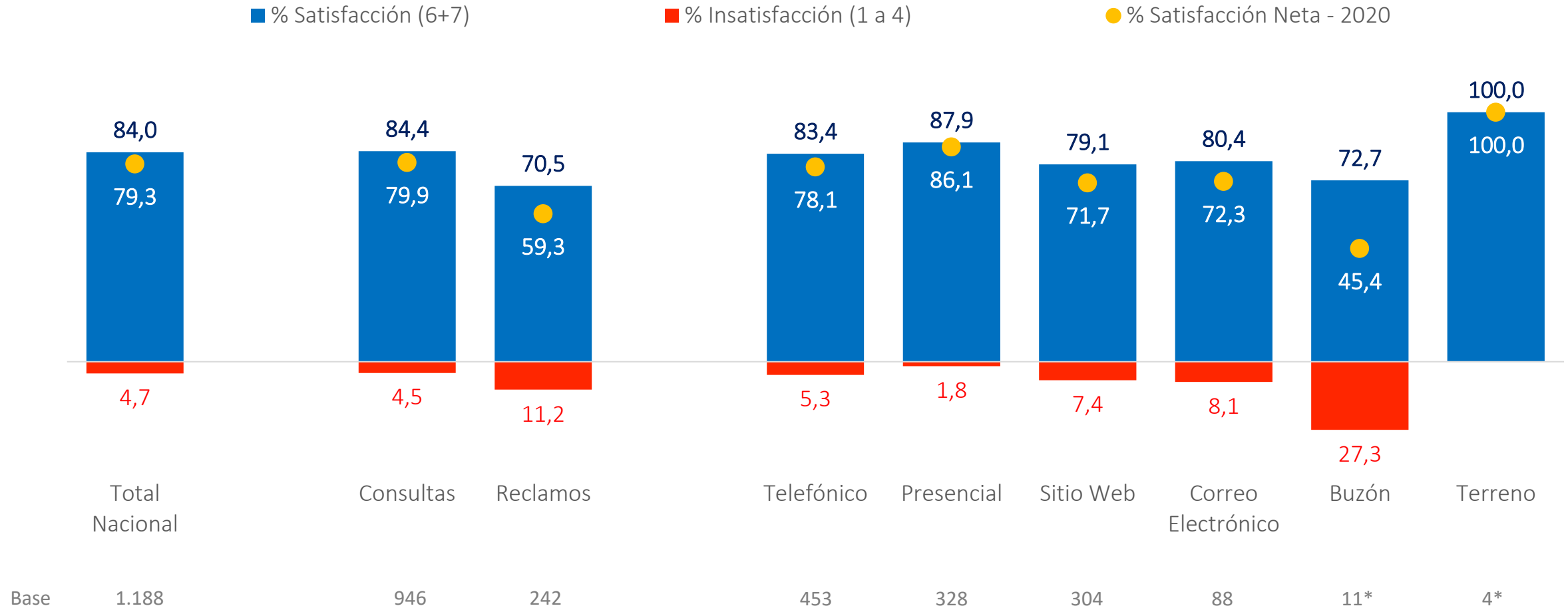
Atributos a mantener → Tienen una buena evaluación y un impacto mayor.

Atributos a mejorar de forma prioritaria → Tienen una mala evaluación y un impacto mayor.

Atributos a mejorar de forma menos prioritaria → Tienen una mala evaluación y un impacto menor.

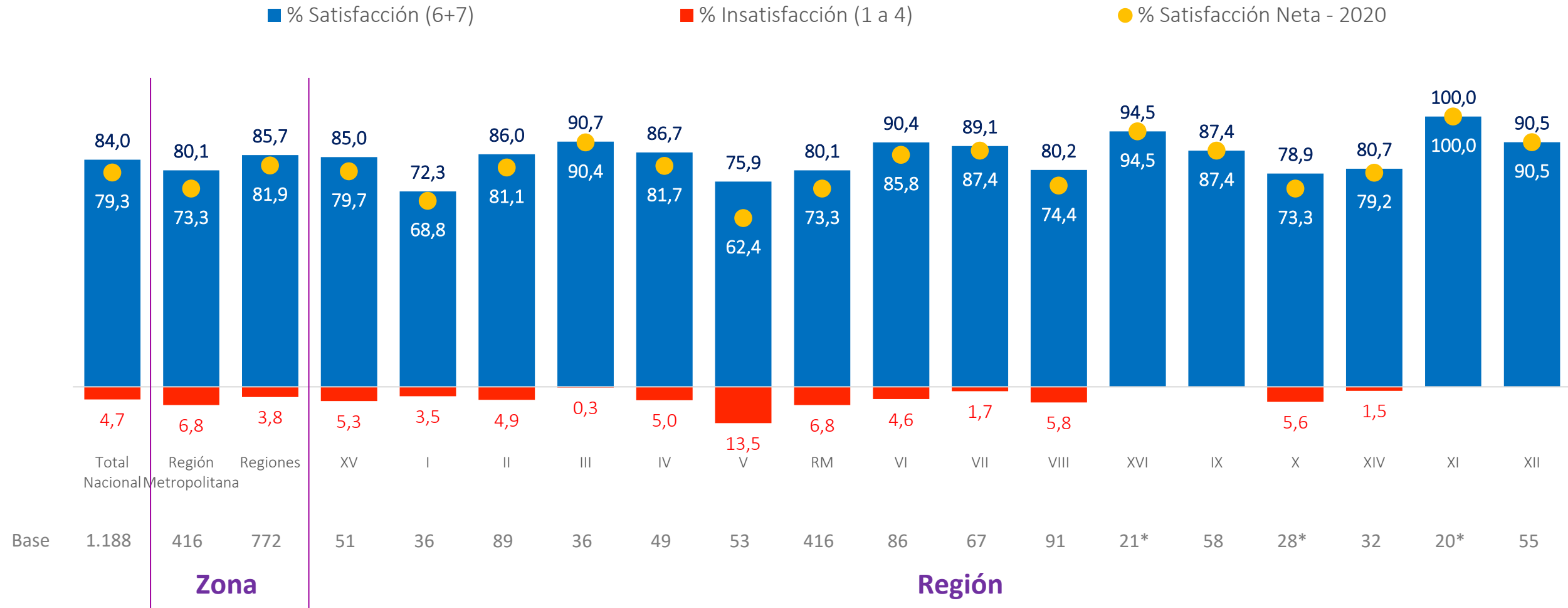
Satisfacción con la atención inicial (primer momento)

Según tipo y canal de atención



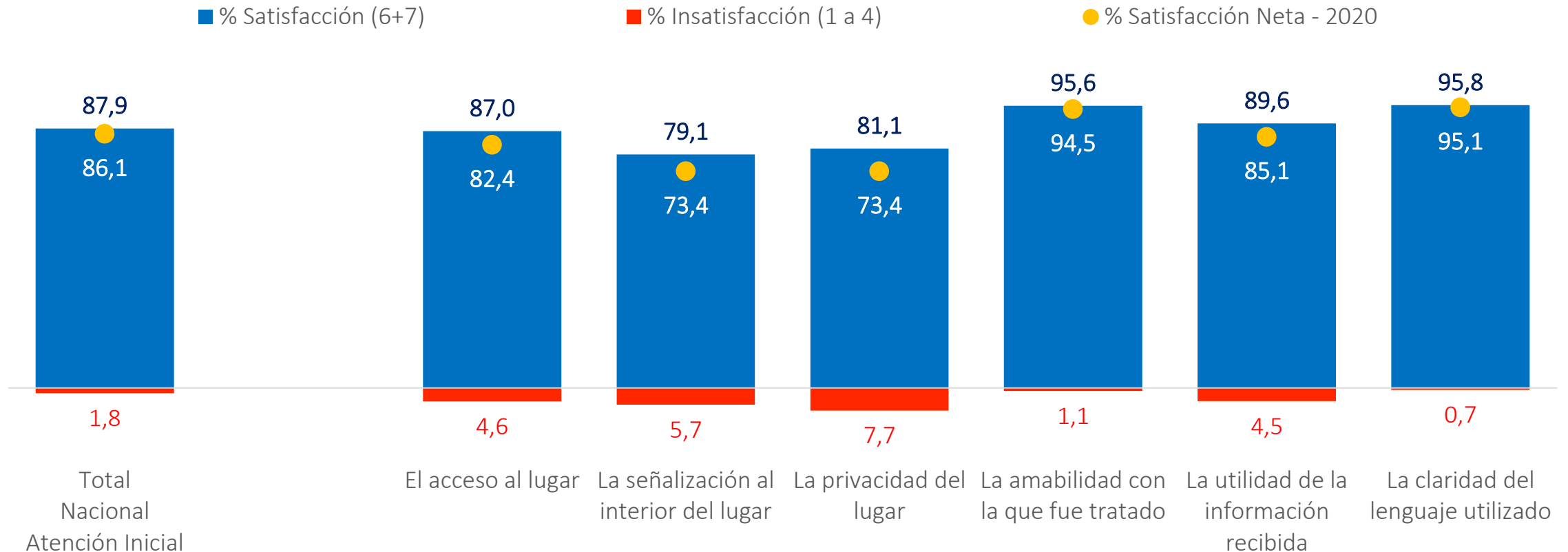
Satisfacción con la atención inicial (primer momento)

Según Zona y Región



Satisfacción con la atención inicial (primer momento)

Total Nacional - CANAL PRESENCIAL



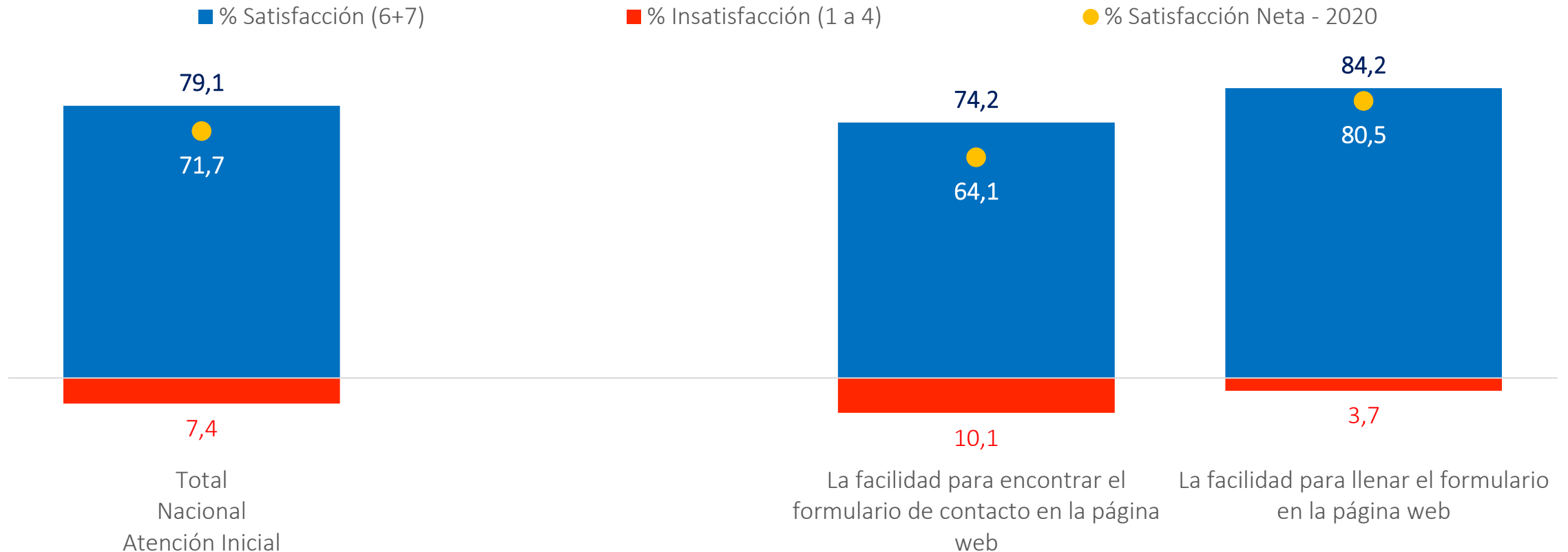
Satisfacción NETA con la atención inicial (primer momento)

Según tipo de atención y zona – CANAL PRESENCIAL

| Satisfacción Neta (%) | Total Nacional | Tipo de atención | | Zona | |
|--|----------------|------------------|----------|-------|----------|
| | | Consultas | Reclamos | RM | Regiones |
| SATISFACCIÓN ATENCIÓN INICIAL | 86,1 | 86,4 | 67,6 | 82,1 | 87,0 |
| El acceso al lugar | 82,4 | 82,7 | 64,7 | 67,5 | 85,5 |
| La señalización al interior del lugar | 73,4 | 73,7 | 45,5 | 79,2 | 72,1 |
| La privacidad del lugar | 73,4 | 73,7 | 50,0 | 46,7 | 78,8 |
| La amabilidad con la que fue tratado | 94,5 | 94,6 | 88,2 | 100,0 | 93,4 |
| La utilidad de la información recibida | 85,1 | 85,4 | 62,5 | 88,1 | 84,5 |
| La claridad del lenguaje utilizado | 95,1 | 95,2 | 82,3 | 100,0 | 94,1 |
| Base (n) | 328 | 294 | 34 | 53 | 275 |

Satisfacción con la atención inicial (primer momento)

Total Nacional – SITIO WEB



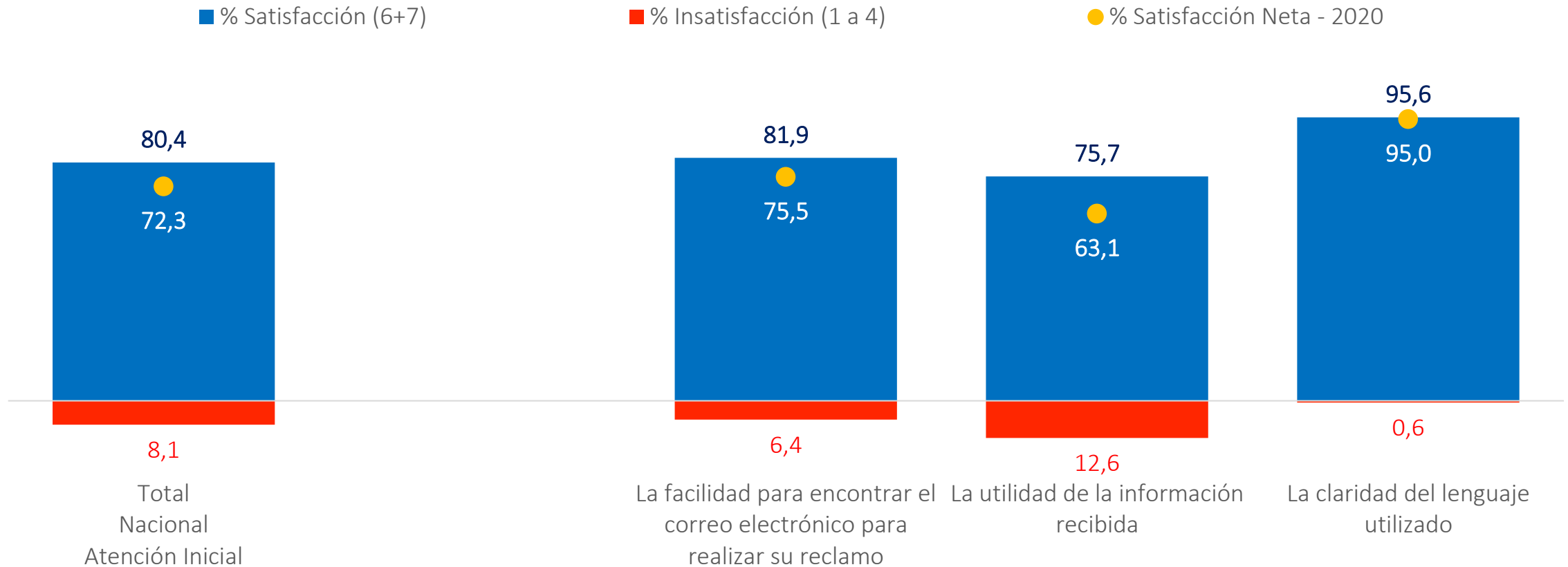
Satisfacción NETA con la atención inicial (primer momento)

Según tipo de atención y zona – SITIO WEB

| Satisfacción Neta (%) | Total Nacional | Tipo de atención | | Zona | |
|---|----------------|------------------|----------|------|----------|
| | | Consultas | Reclamos | RM | Regiones |
| SATISFACCIÓN ATENCIÓN INICIAL | 71,7 | 73,0 | 61,1 | 71,9 | 71,2 |
| La facilidad para encontrar el formulario de contacto en la página web | 64,1 | 65,3 | 55,6 | 64,4 | 63,7 |
| La facilidad para llenar el formulario en la página web | 80,5 | 81,6 | 72,6 | 80,8 | 80,0 |
| Base (n) | 304 | 141 | 163 | 197 | 107 |

Satisfacción con la atención inicial (primer momento)

Total Nacional – CORREO ELECTRÓNICO



Satisfacción NETA con la atención inicial (primer momento)

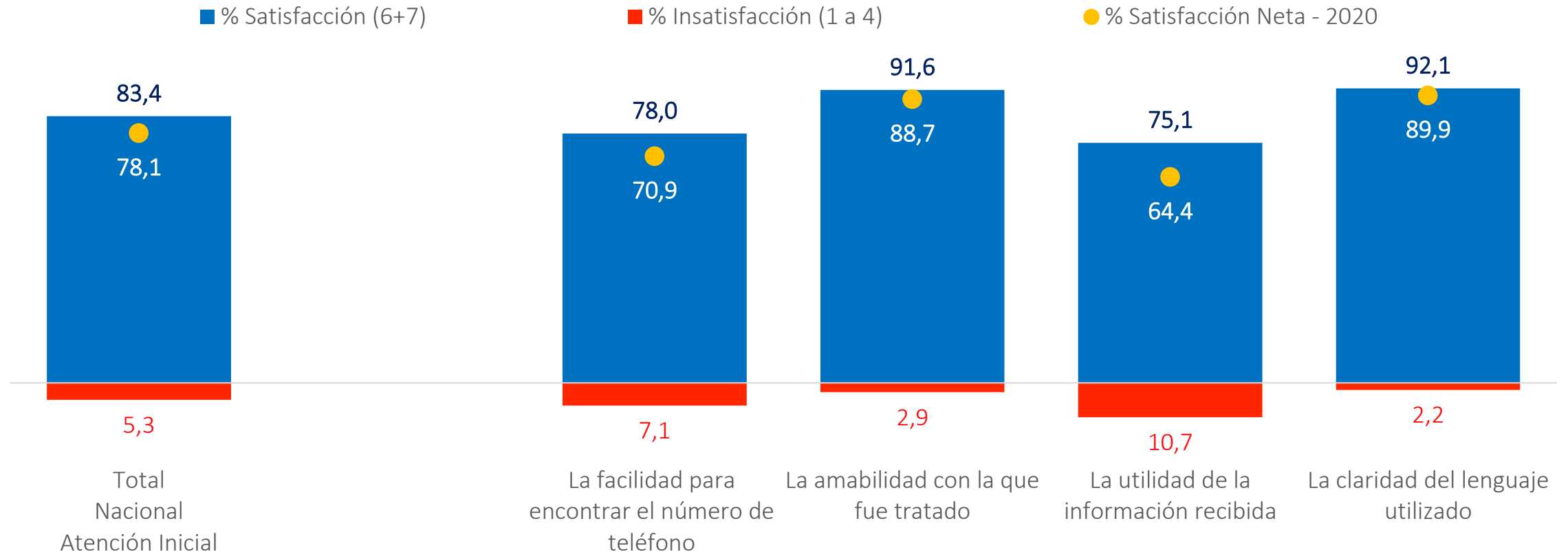
Según tipo de atención y zona – CORREO ELECTRÓNICO

| Satisfacción Neta (%) | Total Nacional | Tipo de atención | | Zona | |
|--|----------------|------------------|----------|------|----------|
| | | Consultas | Reclamos | RM | Regiones |
| SATISFACCIÓN ATENCIÓN INICIAL | 72,3 | 74,1 | 47,1 | 70,3 | 72,7 |
| La facilidad para encontrar el correo electrónico para realizar su reclamo (Dirección de correo electrónico, persona responsable) | 75,5 | 77,7 | 44,2 | 59,9 | 79,0 |
| La utilidad de la información recibida | 63,1 | 66,1 | 23,5 | 67,1 | 62,2 |
| La claridad del lenguaje utilizado | 95,0 | 96,3 | 76,5 | 94,6 | 95,1 |
| Base (n) | 88 | 54 | 34 | 23* | 65 |

* Se muestra sólo de forma referencial, pues la muestra es muy pequeña para ser analizada estadísticamente.

Satisfacción con la atención inicial (primer momento)

Total Nacional - TELEFÓNICO



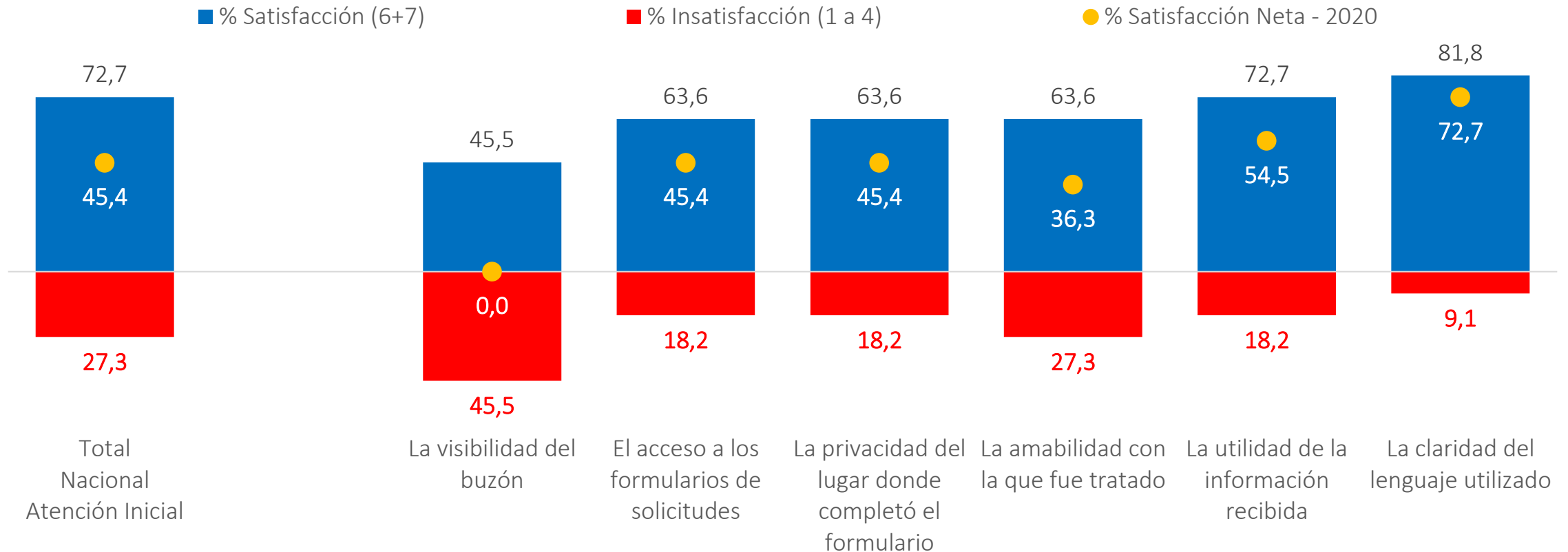
Satisfacción NETA con la atención inicial (primer momento)

Según tipo de atención y zona – TELEFÓNICO

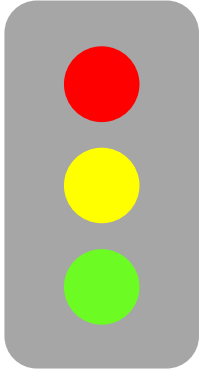
| Satisfacción Neta (%) | Total Nacional | Tipo de atención | | Zona | |
|--|----------------|------------------|----------|------|----------|
| | | Consultas | Reclamos | RM | Regiones |
| SATISFACCIÓN ATENCIÓN INICIAL | 78,1 | 78,1 | - | 71,1 | 81,4 |
| La facilidad para encontrar el número de teléfono | 70,9 | 70,9 | - | 63,1 | 74,4 |
| La amabilidad con la que fue tratado | 88,7 | 88,7 | - | 82,4 | 91,6 |
| La utilidad de la información recibida | 64,4 | 64,4 | - | 54,6 | 68,8 |
| La claridad del lenguaje utilizado | 89,9 | 89,9 | - | 88,0 | 90,7 |
| Base (n) | 453 | 453 | - | 142 | 311 |

Satisfacción con la atención inicial (primer momento)

Total Nacional – BUZÓN* (n=11)

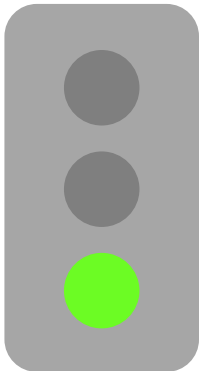


* Se muestra sólo de forma referencial, pues la muestra es muy pequeña para ser analizada estadísticamente.



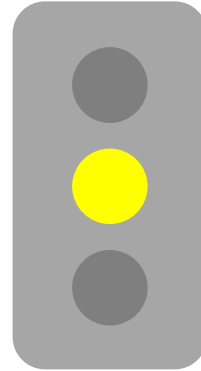
A continuación se presentará un **resumen con los indicadores** que permiten contar con un **panel de control de gestión** para las diferentes dimensiones y atributos de servicio en la atención de consultas y reclamos a través de SAIC.

Para ello se registrará a través de un **semáforo**, aquellos aspectos que requieren ser corregidos de forma prioritaria o secundaria, y destacando aquellos que corresponden a fortalezas por su buena evaluación.



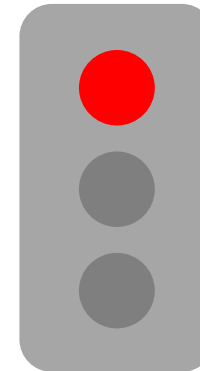
En **verde** se registrará aquellos aspectos con Satisfacción Neta Mayor o Igual a 80 puntos, considerados como un nivel óptimo.

DESTACAR



En **amarillo** se registrará aquellos aspectos con Satisfacción Neta entre 50 y 79 puntos, considerados como un nivel regular, con espacio para ser mejorado.

MEJORA SECUNDARIA



En **rojo** se registrará aquellos aspectos con Satisfacción Neta Menor o Igual a 49 puntos, considerados como un nivel insuficiente y debe ser mejorado.

MEJORA PRIORITARIA

Semáforo Nacional – Atención Inicial (Primer Momento)










Total Nacional

| Dimensión | Satisfacción Neta (%) | TOTAL | | |
|-------------------------------|---|-------|-------|-------------|
| | | 2017 | 2018 | 2020 |
| Acceso a la atención | El acceso al lugar | 84,6 | 83,3 | 82,4 |
| | La señalización al interior del lugar | 73,2 | 71,4 | 73,4 |
| | La privacidad del lugar | 77,9 | 37,0 | 73,3 |
| | La visibilidad del buzón | 26,1 | 35,0 | 0,0 |
| | El acceso a los formularios de solicitudes | 28,9 | 49,6 | 45,4 |
| | La facilidad para encontrar datos de contacto | 73,9 | 76,7 | 71,5 |
| Trato al usuario | La amabilidad con la que fue tratado | 92,5 | 91,4 | 90,9 |
| Información al usuario | Utilidad de la información recibida | 75,2 | 76,1 | 72,1 |
| | Claridad del lenguaje utilizado | 93,2 | 93,2 | 92,1 |
| | Base (n) | 2.099 | 1.892 | 1.188 |



Semáforo Nacional – Atención Inicial (Primer Momento)

Consultas

| Dimensión | Satisfacción Neta (%) | CONSULTAS | | | |
|-------------------------------|---|-----------|-------|-------------|---|
| | | 2017 | 2018 | 2020 | |
| Acceso a la atención | El acceso al lugar | 88,0 | 85,7 | 82,7 |  |
| | La señalización al interior del lugar | 77,6 | 74,4 | 73,7 |  |
| | La privacidad del lugar | 89,0 | 100,0 | 73,7 |  |
| | La visibilidad del buzón | 100,0 | 0,0 | 0 |  |
| | El acceso a los formularios de solicitudes | 100,0 | 100,0 | 0 |  |
| | La facilidad para encontrar datos de contacto | 73,9 | 77,9 | 71,9 |  |
| Trato al usuario | La amabilidad con la que fue tratado | 94,5 | 92,8 | 91,1 |  |
| Información al usuario | Utilidad de la información recibida | 78,8 | 79,4 | 72,3 |  |
| | Claridad del lenguaje utilizado | 95,3 | 94,7 | 92,3 |  |
| | Base (n) | 1.540 | 1.411 | 946 | |



Semáforo Nacional – Atención Inicial (Primer Momento)

Reclamos

| Dimensión | Satisfacción Neta (%) | RECLAMOS | | | |
|-------------------------------|---|----------|------|------|-------------|
| | | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Acceso a la atención | El acceso al lugar | 70,1 | 69,1 | 90,2 | 64,7 |
| | La señalización al interior del lugar | 54,3 | 53,4 | 62,9 | 45,5 |
| | La privacidad del lugar | 45,5 | 35,7 | 60,2 | 48,9 |
| | La visibilidad del buzón | 24,7 | 38,1 | 45,8 | 0,0 |
| | El acceso a los formularios de solicitudes | 26,9 | 48,6 | 35,6 | 45,4 |
| | La facilidad para encontrar datos de contacto | - | 72,3 | 65,6 | 58,2 |
| Trato al usuario | La amabilidad con la que fue tratado | 75,4 | 78,6 | 83,2 | 75,6 |
| Información al usuario | Utilidad de la información recibida | 49,4 | 51,0 | 55,7 | 44,1 |
| | Claridad del lenguaje utilizado | 77,9 | 82,0 | 77,7 | 78,5 |
| | Base (n) | 559 | 481 | 535 | 242 |



Resultados del estudio

- Evaluación general de la experiencia en sus diferentes momentos de atención

Respuesta recibida -



Relevancia de los diferentes momentos de la atención en la satisfacción general con el proceso completo



A través de un modelo de regresión múltiple, se midió la relación que existe entre la Satisfacción con el Proceso Completo (variable dependiente) y los diferentes atributos de la atención (variables independientes).

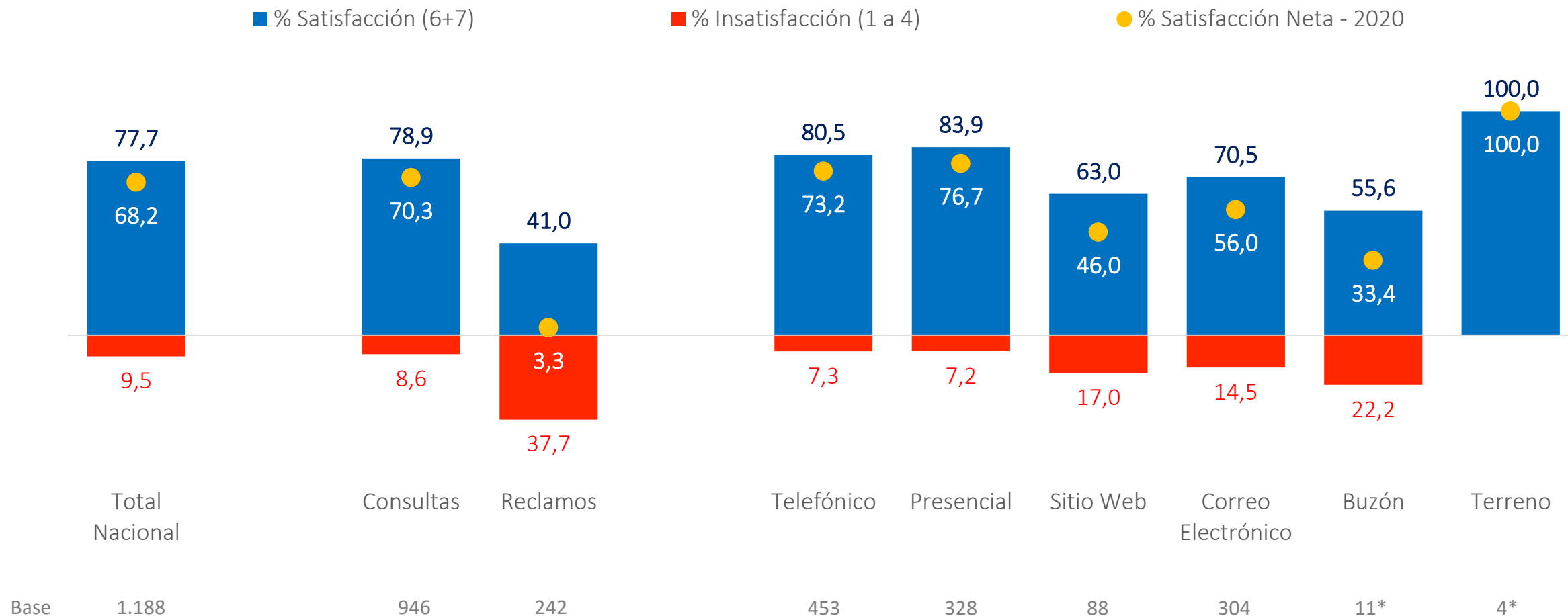
De este modo es posible identificar aquellos momentos de la atención que tienen una mayor relación o impacto en el resultado positivo o negativo en cuanto a la satisfacción con el proceso completo.

En este sentido es posible apreciar cómo las evaluaciones del segundo momento de la respuesta recibida, tienen el mayor impacto en la satisfacción con el proceso completo.

Método: Regresión Lineal Simple
Ajuste del modelo (R²): 0,79

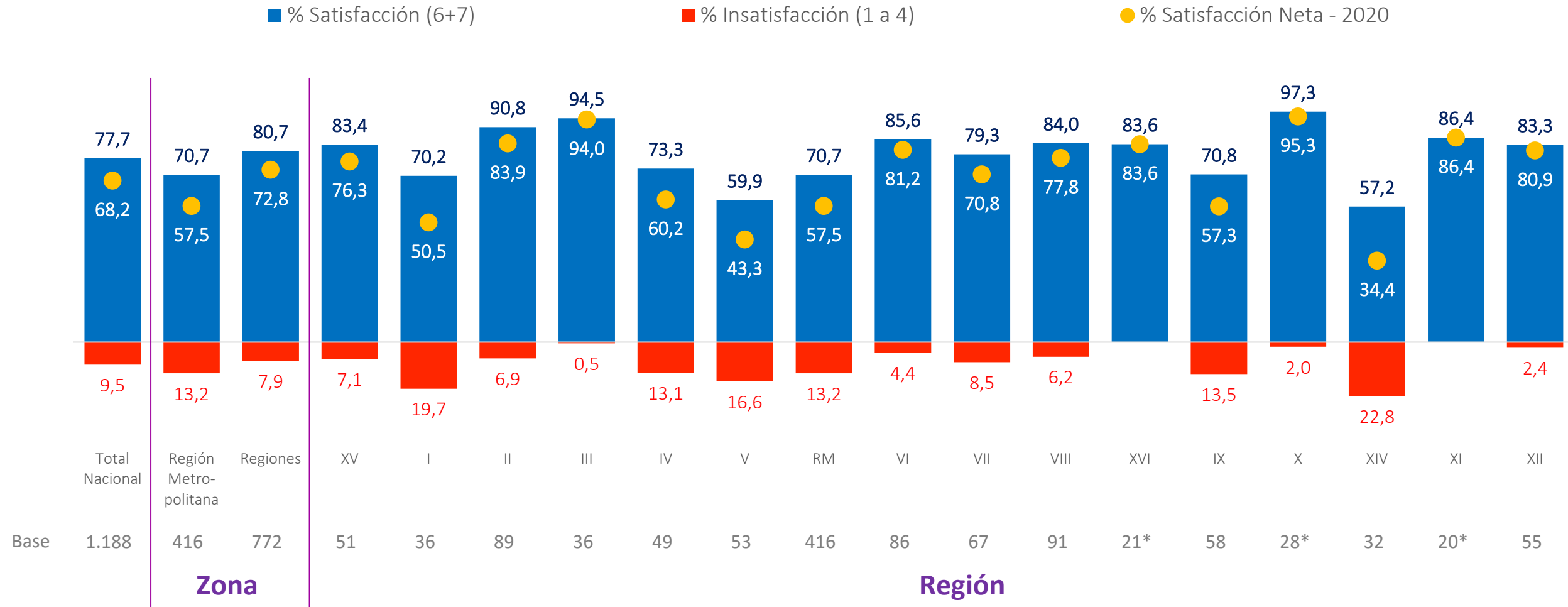
Satisfacción con la respuesta recibida (segundo momento)

Según tipo y canal de atención



Satisfacción con la respuesta recibida (segundo momento)

Según Zona y Región



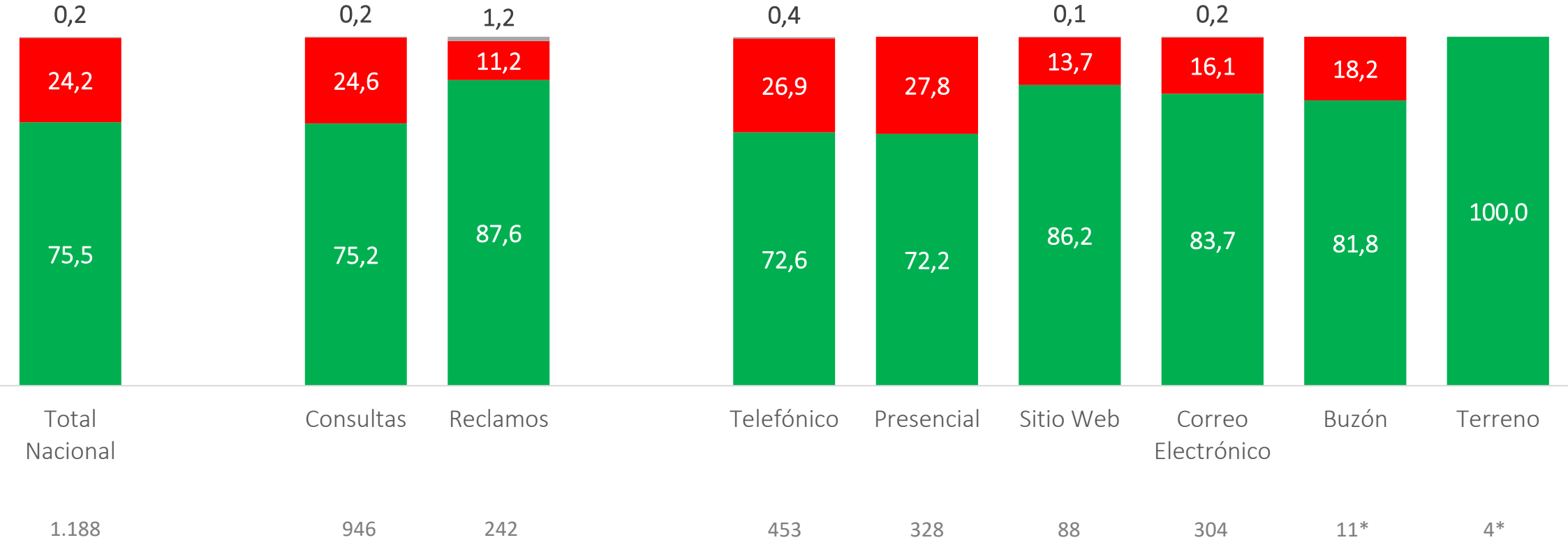
Precepción de haber recibido una respuesta

Según tipo y canal de atención



¿Recibió usted una respuesta por parte de JUNJI?

■ % Sí ■ % No ■ % No sabe / No recuerda



Base 1.188 946 242 453 328 88 304 11* 4*

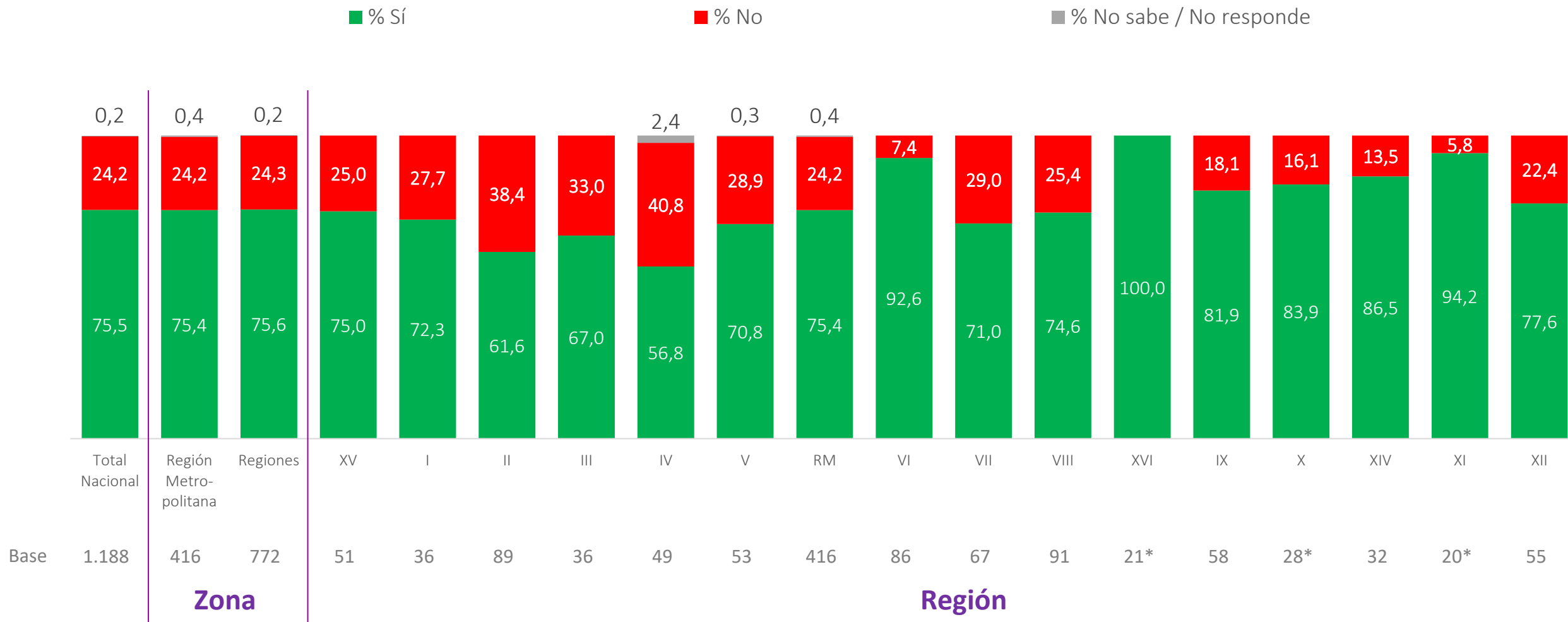
Base: Total encuestados – P12. ¿Recibió usted una respuesta por parte de JUNJI?

* Se muestra sólo de forma referencial, pues la muestra es muy pequeña para ser analizada estadísticamente.

Precepción de haber recibido una respuesta

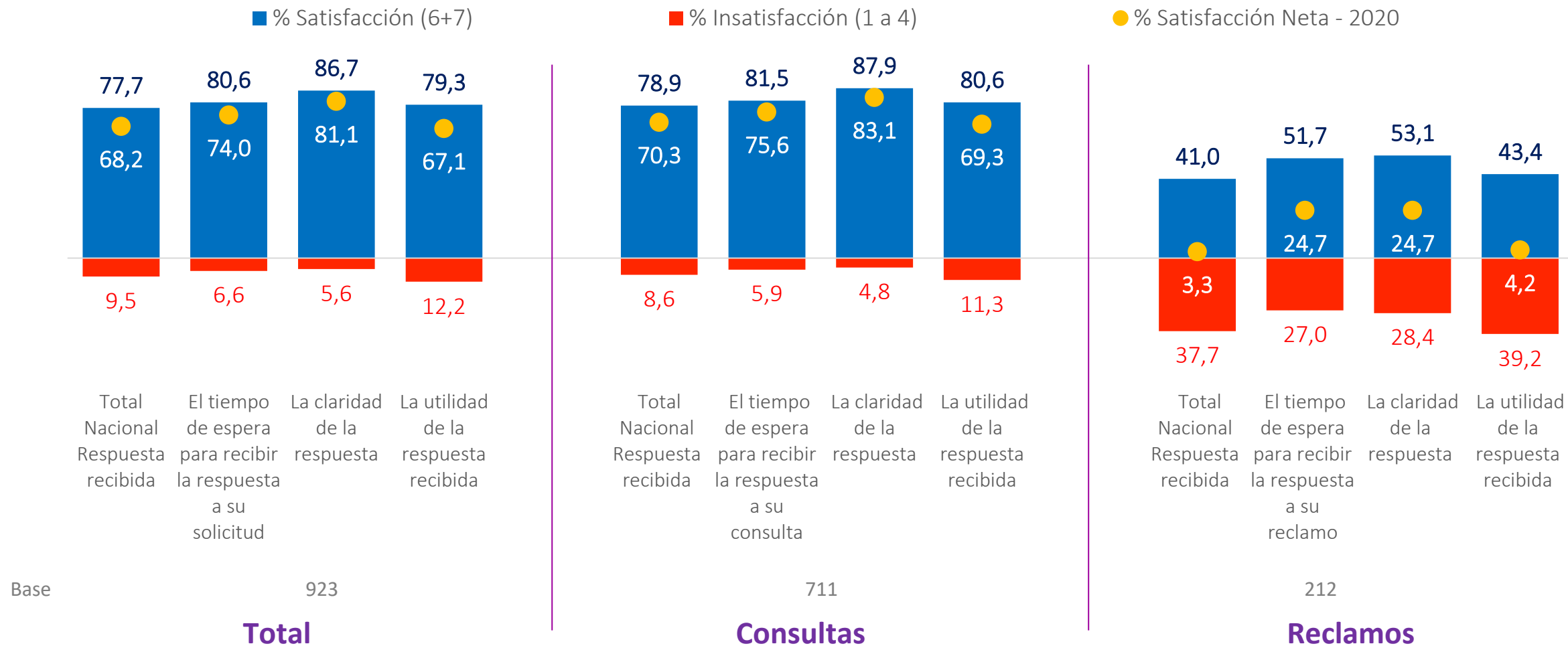
Según Zona y Región

¿Recibió usted una respuesta por parte de JUNJI?



Satisfacción con la respuesta recibida (segundo momento)

Total Nacional – Aspectos de la respuesta – Según tipo de atención



Satisfacción NETA con la respuesta recibida (segundo momento)

Total Nacional – Atributos de la respuesta – Según canal de atención

| Satisfacción Neta (%) | Total Nacional | Canal | | | | | |
|---|----------------|------------|------------|--------------------|-----------|-------|---------|
| | | Telefónico | Presencial | Correo Electrónico | Sitio Web | Buzón | Terreno |
| SATISFACCIÓN RESPUESTA RECIBIDA | 68,2 | 73,2 | 76,7 | 56,0 | 46,0 | 33,4 | 100,0 |
| El tiempo de espera para recibir la respuesta a su reclamo | 74,0 | 72,9 | 82,6 | 68,3 | 64,4 | 11,1 | 100,0 |
| La claridad de la respuesta | 81,1 | 84,8 | 88,0 | 74,1 | 63,8 | 66,7 | 100,0 |
| La utilidad de la respuesta recibida | 67,1 | 75,4 | 74,1 | 58,7 | 38,6 | 44,5 | 100,0 |
| Base (n) | 923 | 329 | 240 | 75 | 266 | 9* | 4* |

* Se muestra sólo de forma referencial, pues la muestra es muy pequeña para ser analizada estadísticamente.

Satisfacción NETA con la respuesta recibida (segundo momento)




Total Nacional – Aspectos de la respuesta – Según zona y región

| Satisfacción Neta (%) | Total Nacional | Zona | | Región | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|----------------|------|------|--------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | | RM | Reg. | XV | I | II | III | IV | V | RM | VI | VII | VIII | XVI | IX | X | XIV | XI | XII |
| SATISFACCIÓN RESPUESTA RECIBIDA | 68,2 | 57,5 | 72,8 | 76,3 | 50,5 | 83,9 | 94,0 | 60,2 | 43,3 | 57,5 | 81,2 | 70,8 | 77,8 | 83,6 | 57,3 | 95,3 | 34,4 | 86,4 | 80,9 |
| El tiempo de espera para recibir la respuesta a su reclamo | 74,0 | 68,5 | 76,4 | 85,8 | 84,6 | 82,1 | 89,5 | 72,8 | 61,4 | 68,5 | 81,7 | 76,9 | 71,9 | 78,1 | 64,7 | 96,6 | 49,6 | 74,1 | 78,5 |
| La claridad de la respuesta | 81,1 | 73,8 | 84,4 | 82,4 | 74,5 | 88,2 | 94,5 | 78,0 | 70,8 | 73,8 | 89,6 | 83,2 | 87,1 | 94,5 | 77,2 | 95,3 | 64,4 | 93,2 | 88,1 |
| La utilidad de la respuesta recibida | 67,1 | 56,0 | 72,1 | 76,0 | 46,3 | 83,4 | 94,5 | 63,5 | 44,5 | 56,0 | 79,8 | 65,7 | 79,3 | 83,0 | 55,1 | 84,0 | 24,4 | 93,2 | 85,8 |
| Base (n) | 923 | 40 | 28 | 57 | 25 | 30 | 39 | 326 | 79 | 49 | 69 | 21 | 48 | 23 | 28 | 19 | 42 | 40 | 28 |

* Se muestra sólo de forma referencial, pues la muestra es muy pequeña para ser analizada estadísticamente.




Semáforo Nacional – Respuesta Recibida (Segundo Momento)

Total Nacional

| Satisfacción Neta (%) | TOTAL | | | |
|--|-------|-------|-------------|--|
| | 2017 | 2018 | 2020 | |
| El tiempo de espera para recibir la respuesta a su reclamo | 70,7 | 73,5 | 74,0 |  |
| La claridad de la respuesta | 70,9 | 70,2 | 81,1 |  |
| La utilidad de la respuesta recibida | 60,7 | 57,1 | 67,1 |  |
| Base (n) | 1.665 | 1.649 | 923 | |




Semáforo Nacional – Respuesta Recibida (Segundo Momento)

Consultas

| Satisfacción Neta (%) | CONSULTAS | | | |
|--|-----------|-------|-------------|--|
| | 2017 | 2018 | 2020 | |
| El tiempo de espera para recibir la respuesta a su reclamo | 85,2 | 85,3 | 75,6 |  |
| La claridad de la respuesta | 87,0 | 84,9 | 83,1 |  |
| La utilidad de la respuesta recibida | 79,8 | 74,6 | 69,3 |  |
| Base (n) | 1.195 | 1.215 | 711 | |

Semáforo Nacional – Respuesta Recibida (Segundo Momento)

Reclamos

| Satisfacción Neta (%) | RECLAMOS | | | | |
|--|----------|-------|------|-------------|--|
| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | |
| El tiempo de espera para recibir la respuesta a su reclamo | 16,8 | 25,3 | 21,4 | 24,7 |  |
| La claridad de la respuesta | 11,5 | 10,6 | 18,9 | 24,7 |  |
| La utilidad de la respuesta recibida | -10,2 | -13,7 | -4,7 | 4,2 |  |
| Base (n) | 470 | 434 | 450 | 212 | |

Percepción de resolución del reclamo

Según canal de atención

De acuerdo a su percepción, ¿Usted cree que JUNJI solucionó el problema planteado en su reclamo?

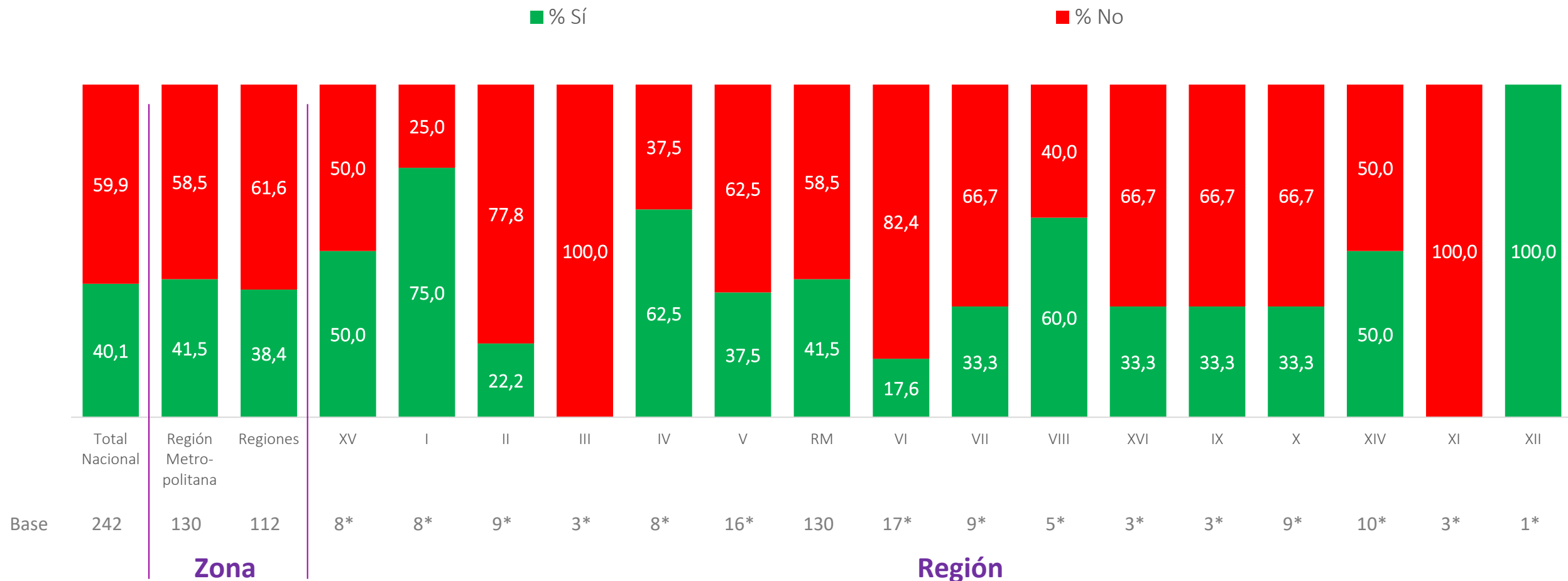


* Se muestra sólo de forma referencial, pues la muestra es muy pequeña para ser analizada estadísticamente.

Percepción de resolución del reclamo

Según zona y región

De acuerdo a su percepción, ¿Usted cree que JUNJI solucionó el problema planteado en su reclamo?



* Se muestra sólo de forma referencial, pues la muestra es muy pequeña para ser analizada estadísticamente.

Síntesis y recomendaciones del Estudio



Síntesis de la evaluación de la experiencia con el Proceso completo de atención



El proceso completo de atención del SIAC de JUNJI recibe una Muy buena evaluación, logrando un **73% de Satisfacción Neta**



Según momentos

- El proceso completo muestra una fortaleza en cuanto a la Atención Inicial, logrando un 79% de Satisfacción Neta.
- A su vez se observa una oportunidad de mejora en cuanto a la evaluación de la Respuesta Recibida, con un 68% de satisfacción neta y un 10% de insatisfacción. Cabe señalar que la insatisfacción con la respuesta recibida es mayor en la atención de reclamos, llegando el 3% de Satisfacción neta y un 38% de insatisfacción.

Según segmentos

- Sitio Web y Correo Electrónico muestran espacios de mejora en evaluación de proceso completo con más de 10% de insatisfacción (12%).
- La evaluación es mejor entre personas de Regiones (76% de Satisfacción Neta) y disminuye junto con la edad, llegando a un 64% entre personas mayores de 40 años.
- La evaluación es más crítica es entre apoderados y hombres (10% de insatisfacción).

Evolución

- La satisfacción con el proceso completo mejora significativamente respecto de 2018, de una satisfacción neta de 68% a 73%.
- La mejora se observa especialmente entre la atención de reclamos, pasando de de 14% a 23% en la satisfacción neta con el proceso completo.

Sugerencias

- La gran mayoría (64%) no tiene sugerencias o bien sólo indica un comentario positivo de la atención recibida por parte de SIAC.
- Las 2 principales sugerencias tienen relación con el mejoramiento en el proceso de entrega de respuestas, en cuanto a la rapidez y claridad para entregarlas en primer lugar, y en cuanto al acceso a los canales de atención (acceso y modernización).
- La actitud y amabilidad en la atención aparece como una fortaleza en el análisis de las respuestas espontáneas.

Síntesis de la evaluación de la experiencia con la **Atención Inicial (Primer Momento)**



La atención inicial en el primer momento del SIAC de JUNJI recibe una Muy buena evaluación, logrando un **79% de Satisfacción Neta**



Relevancia

- Es una etapa relevante en cuanto a la evaluación general del servicio, tiene un impacto de un 38% en la evaluación completa de la atención.
- Los 3 aspectos que más impactan son: La Utilidad de la información entregada (12%), La Facilidad para encontrar información de contacto (8%) y la claridad del lenguaje utilizado para atender, junto a la Amabilidad en la atención (5%).

Según segmentos

- Destacan como canales de mejor evaluación, el telefónico y presencial, con 78% y 86% de satisfacción neta para la atención inicial, respectivamente.
- Dichos canales tienen altas evaluaciones en los aspectos más importantes señalados.
- Los canales con más espacio para la mejora son **Sitio Web y Correo electrónico**, especialmente en cuanto a: La facilidad para encontrar el formulario en el sitio web (64% de Satisfacción neta) y La Utilidad de la información recibida en el correo electrónico (62%).

Evolución

- La evolución muestra pocas diferencias relevantes a nivel total, sólo hay 2 puntos por señalar como bajas:
- La facilidad para encontrar los datos de contacto, de 77% a 72% en satisfacción neta.
- La Utilidad de la información recibida, de 76% a 71% en satisfacción neta.

Sugerencias

- El análisis de la información en general denota la relevancia de trabajar en 2 grandes aspectos:
- Revisión de la usabilidad/amigabilidad del sitio web y la presencia o destaque de los canales de comunicación en el mismo, de modo que faciliten la tarea de acceso a los usuarios que requieran realizar una consulta o reclamo.
- Revisión de las respuestas entregadas para los aspectos más relevantes o importantes, considerando la menor proporción de usuarios satisfechos con este ítem.

Síntesis de la evaluación de la experiencia con la **Respuesta Recibida (Segundo Momento)**

La atención recibida en el segundo momento del SIAC de JUNJI recibe una evaluación moderadamente positiva, logrando un **68% de Satisfacción Neta**

Relevancia

- Es la etapa más relevante en cuanto a la evaluación general del servicio, tiene un impacto de un 62% en la evaluación completa de la atención.
- Por lejos el aspecto más relevante o que más impacta es: La Utilidad de la información entregada (34%), en este sentido, si bien es importante entregar una respuesta rápida, lo más relevante es que la respuesta sea percibida como útil.

Según segmentos

- Destacan como canales de mejor evaluación, el telefónico y presencial, con 74% y 77% de satisfacción neta para la respuesta recibida, respectivamente.
- Los canales con más espacio para la mejora son **Sitio Web y Correo electrónico**, en todo sentido, siendo especialmente críticas las evaluaciones en cuanto al tiempo de espera para entregar una respuesta.

Evolución

- La evolución muestra una mejora significativa en cuanto a la “Claridad de la respuesta entregada”, pasando de una satisfacción neta de 70% a una satisfacción neta de 81% entre 2018 y 2020.
- Lo anterior se da especialmente entre quienes realizaron un reclamo, pasando de una satisfacción neta de 11% a 25%.

Sugerencias

- Se observa que mientras un 88% declara haber recibido una respuesta por parte de SIAC a sus reclamos, de ellos sólo un 40% declara que la respuesta resolvió su reclamo.
- Se recomienda revisar las respuestas entregadas a las consultas y realizar un plan de trabajo que pueda ayudar a mejorar estos indicadores.

Recomendaciones finales

1

Para el mejoramiento de la experiencia de atención inicial, se sugiere trabajar en 2 ejes prioritarios:

FACILITAR ACCESO A CANALES REVISIÓN DE UTILIDAD DE LAS RESPUESTAS ENTREGADAS

2

Para el mejoramiento de la evaluación de la respuesta recibida, se sugiere focalizar planes de trabajo en **SITIO WEB y CORREO ELECTRÓNICO**, en cuanto a los tiempos de respuesta y respuestas entregadas.

3

Considerando que la evaluación general del proceso completo es muy buena, se sugiere **FORTALECER y DESTACAR** el trabajo del equipo en cuanto a la Amabilidad y actitud de servicio, tratando de replicar buenas prácticas en el equipo.



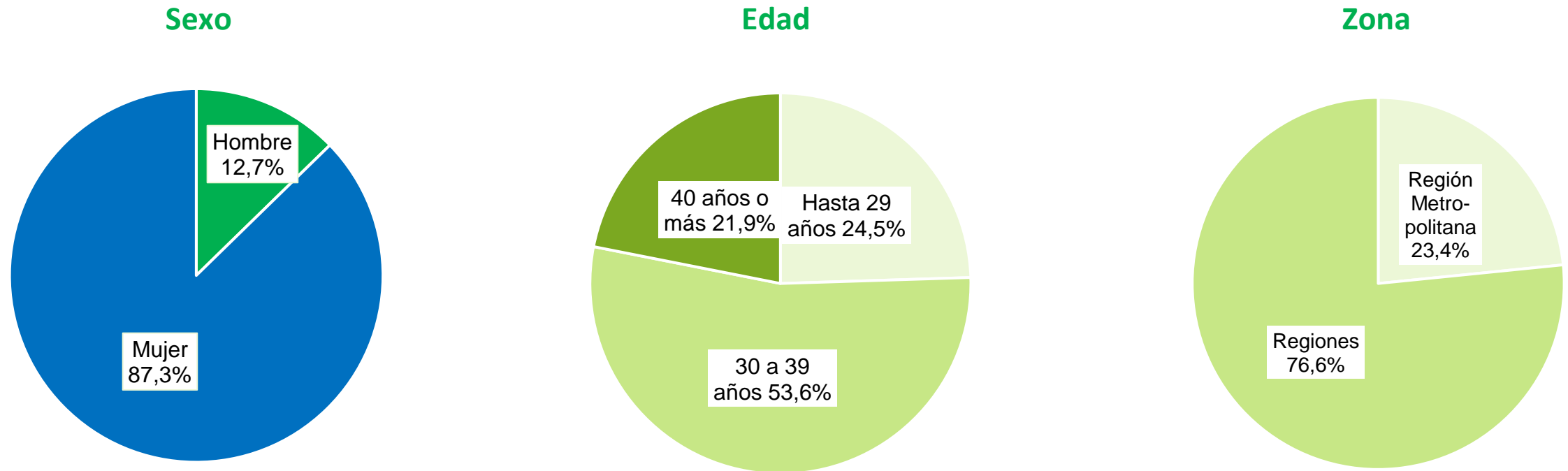
Anexo

- Evaluación de reclamos
realizados en segundo semestre
de 2019 -



Características de los encuestados Según sexo, edad y zona de residencia

Los 535 casos realizados se distribuyen de la siguiente forma según sexo, edad y zona:



Los encuestados son mayormente mujeres, de 30 a 39 años y de regiones.

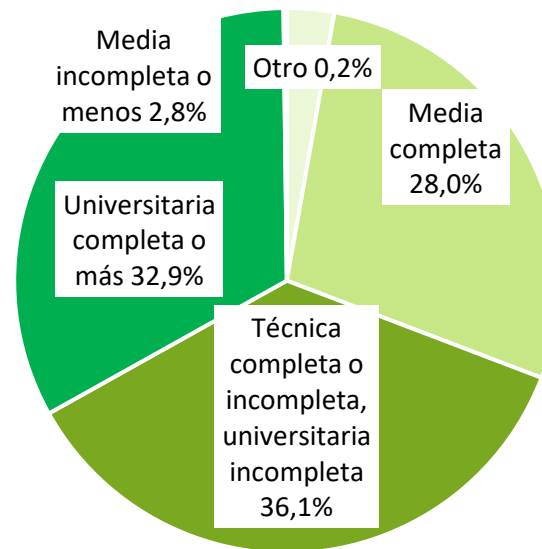
Características de los encuestados

Según actividad, nivel educacional y estado civil

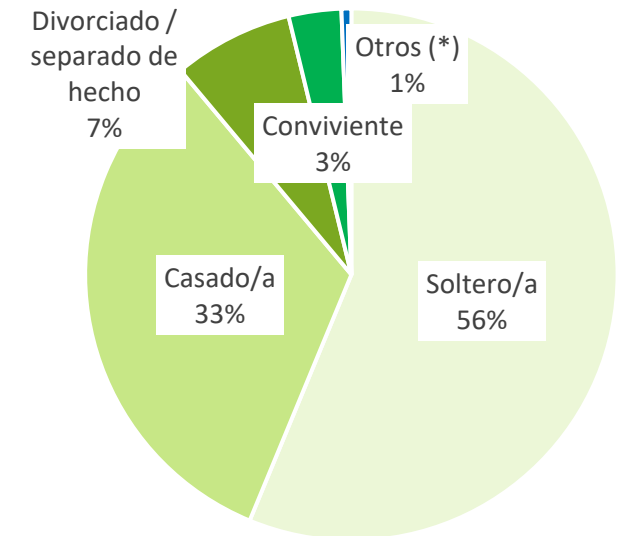
Actividad

| | |
|---|-------|
| Trabaja (incluye trabajo independiente) | 65,2% |
| Dueña de casa | 16,8% |
| Cesante / Busca trabajo | 16,1% |
| Estudiante | 4,7% |
| Jubilado/a o pensionado/a | 0,6% |

Nivel educacional



Estado Civil



Satisfacción con los momentos del proceso de atención

Total encuestados reclamos 2019 – Según Canal

| Satisfacción Neta (%) | Total Nacional | CANAL | | | | |
|---|----------------|------------------|--------------------|-----------|-------|---------|
| | | Canal Presencial | Correo Electronico | Sitio Web | Buzón | Terreno |
| Proceso Completo | 22,4 | 56,6 | 10,7 | 13,1 | 30,5 | 50,0 |
| Atención Inicial (Primer Momento) | 63,2 | 81,5 | 41,3 | 67,5 | 39,0 | 75,0 |
| Respuesta Recibida (Segundo Momento) | -4,7 | 8,0 | -3,0 | -13,6 | 18,3 | 33,4 |
| Base (n) | 535 | 92 | 75 | 305 | 59 | 4* |

Satisfacción con los momentos del proceso de atención

Total encuestados reclamos 2019 – Según Zona y Región

| Satisfacción Neta (%) | Total Nacional | ZONA | | REGIÓN | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|----------------|------|------|--------|------|-------|-------|-------|------|------|------|-------|------|-------|-------|-------|-------|------|------|
| | | RM | Reg. | XV | I | II | III | IV | V | RM | VI | VII | VIII | XVI | IX | X | XIV | XI | XII |
| Proceso Completo | 22,4 | 25,6 | 21,4 | 0,0 | 25,0 | -12,0 | 0,0 | 22,8 | 23,3 | 25,6 | 51,5 | 13,7 | 33,4 | 100,0 | 10,7 | 9,7 | 14,8 | 29,6 | 23,1 |
| Atención Inicial (Primer Momento) | 63,2 | 64,8 | 62,6 | 70,6 | 60,0 | 56,0 | 50,0 | 63,7 | 48,3 | 64,8 | 75,7 | 66,7 | 69,4 | 100,0 | 53,6 | 48,4 | 63,0 | 66,7 | 92,3 |
| Respuesta Recibida (Segundo Momento) | -4,7 | -1,0 | -5,7 | -41,6 | 17,7 | -38,1 | -60,0 | -23,6 | 0,0 | -1,0 | 23,3 | -13,9 | 12,9 | 100,0 | -19,0 | -18,5 | -38,1 | 0,0 | -8,3 |
| Base (n) | 535 | 125 | 410 | 17* | 20* | 25* | 10* | 22* | 60 | 125 | 33 | 51 | 36 | 10* | 28* | 31 | 27* | 27* | 13* |

Satisfacción con atributos de la atención inicial (primer momento)

Total encuestados reclamos 2019 – Según Zona y Región – CANAL PRESENCIAL



| Satisfacción Neta (%) | Total Nacional | ZONA | | REGIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|----------------|------|------|--------|------|-------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | RM | Reg. | XV | I | II | III | IV | V | RM | VI | VII | VIII | XVI | IX | X | XIV | XI | XII | |
| El acceso al lugar | 90,2 | 81,8 | 91,4 | 100,0 | 62,5 | 80,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 81,8 | 90,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 71,4 | 100,0 | 100,0 |
| La señalización al interior del lugar | 62,9 | 63,6 | 62,8 | 40,0 | 62,5 | 40,0 | - | 50,0 | 60,0 | 63,6 | 55,6 | 40,0 | 100,0 | 100,0 | 75,0 | 50,0 | 71,4 | 75,0 | 100,0 | |
| La privacidad del lugar | 70,3 | 81,8 | 68,8 | 40,0 | 75,0 | 20,0 | - | 100,0 | 45,4 | 81,8 | 80,0 | 60,0 | 100,0 | 100,0 | 50,0 | 100,0 | 71,4 | 75,0 | 100,0 | |
| La amabilidad con la que fue tratado | 89,1 | 81,8 | 90,1 | 60,0 | 75,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 72,7 | 81,8 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 87,5 | 100,0 | |
| La utilidad de la información recibida | 74,7 | 81,8 | 73,8 | 40,0 | 75,0 | 50,0 | - | 75,0 | 81,8 | 81,8 | 80,0 | 100,0 | 0,0 | 100,0 | 75,0 | 75,0 | 85,7 | 75,0 | 100,0 | |
| La claridad del lenguaje utilizado | 88,0 | 90,9 | 87,7 | 80,0 | 75,0 | 40,0 | - | 75,0 | 90,9 | 90,9 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | |
| Base (n) | 92 | 11* | 81 | 5* | 8* | 5* | 1* | 4* | 11* | 11* | 10* | 5* | 2* | 5* | 4* | 4* | 7* | 8* | 2* | |

Satisfacción con atributos de la atención inicial (primer momento)

Total encuestados reclamos 2019 – Según Zona y Región – CANAL BUZÓN



| Satisfacción Neta (%) | Total Nacional | ZONA | | REGIÓN | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------|------|------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|
| | | RM | Reg. | XV | I | II | III | IV | V | RM | VI | VII | VIII | XVI | IX | X | XIV | XI | XII |
| La visibilidad del buzón | 45,8 | 54,5 | 43,7 | 100,0 | 33,4 | 100,0 | 100,0 | 0,0 | 37,5 | 54,5 | 66,7 | 50,0 | 50,0 | 100,0 | 100,0 | - | 0,0 | 25,0 | 100,0 |
| El acceso a los formularios de solicitudes | 35,6 | 54,5 | 31,3 | 100,0 | -33,4 | 33,4 | 100,0 | 0,0 | 62,5 | 54,5 | 33,4 | 75,0 | - | 100,0 | - | 50,0 | -40,0 | 0,0 | 100,0 |
| La privacidad del lugar donde completó el formulario | 43,9 | 54,5 | 41,3 | 100,0 | -33,4 | 0,0 | 100,0 | 100,0 | 75,0 | 54,5 | 33,4 | 50,0 | - | 100,0 | - | 50,0 | 20,0 | 33,4 | 100,0 |
| La amabilidad con la que fue tratado | 74,5 | 81,8 | 72,9 | 100,0 | 33,4 | 33,4 | 100,0 | 50,0 | 100,0 | 81,8 | 100,0 | 100,0 | 50,0 | 100,0 | - | 100,0 | 60,0 | 25,0 | 100,0 |
| La utilidad de la información recibida | 57,9 | 54,5 | 58,7 | 100,0 | 0,0 | 33,4 | 100,0 | 50,0 | 100,0 | 54,5 | 83,3 | 25,0 | 50,0 | 100,0 | 100,0 | 50,0 | 40,0 | 25,0 | 100,0 |
| La claridad del lenguaje utilizado | 72,9 | 81,8 | 70,9 | 100,0 | 33,4 | 66,7 | 100,0 | 50,0 | 100,0 | 81,8 | 100,0 | 25,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 50,0 | 40,0 | 50,0 | 100,0 |
| Base (n) | 59 | 11* | 48 | 1* | 3* | 3* | 1* | 4* | 8* | 11* | 6* | 4* | 2* | 1* | 1* | 2* | 5* | 4* | 3* |

Satisfacción con atributos de la atención inicial (primer momento)

Total encuestados reclamos 2019 – Según Zona y Región – CANAL WEB



| Satisfacción Neta (%) | Total Nacional | ZONA | | REGIÓN | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------|------|------|--------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|------|------|------|------|-------|
| | | RM | Reg. | XV | I | II | III | IV | V | RM | VI | VII | VIII | XVI | IX | X | XIV | XI | XII |
| La facilidad para encontrar el formulario de contacto en la página web | 68,0 | 69,0 | 67,6 | 88,9 | 44,5 | 62,5 | 50,0 | 66,7 | 59,3 | 69,0 | 90,0 | 67,6 | 79,2 | 100,0 | 66,7 | 47,6 | 73,3 | 64,3 | 100,0 |
| La facilidad para llenar el formulario en la página web | 77,7 | 80,5 | 76,4 | 88,9 | 100,0 | 62,5 | 50,0 | 66,7 | 78,6 | 80,5 | 90,0 | 76,5 | 75,0 | 100,0 | 66,7 | 61,9 | 73,3 | 92,9 | 100,0 |
| Base (n) | 303 | 87 | 216 | 9* | 9* | 16* | 4* | 12* | 27* | 87 | 10* | 34 | 24* | 3* | 12* | 21* | 15* | 14* | 6* |

Satisfacción con atributos de la atención inicial (primer momento)

Total encuestados reclamos 2019 – Según Zona y Región – CORREO ELECTRÓNICO



| Satisfacción Neta (%) | Total Nacional | ZONA | | REGIÓN | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|----------------|------|------|--------|---|-------|-------|-------|-------|------|-------|------|-------|-------|------|------|-----|----|-------|
| | | RM | Reg. | XV | I | II | III | IV | V | RM | VI | VII | VIII | XVI | IX | X | XIV | XI | XII |
| La facilidad para encontrar el correo electrónico para realizar su reclamo (Dirección de correo electrónico, persona responsable) | 57,3 | 62,5 | 55,9 | - | - | - | 100,0 | 100,0 | 0,0 | 62,5 | 71,4 | 75,0 | 85,7 | 100,0 | 54,5 | 50,0 | - | - | 100,0 |
| La utilidad de la información recibida | 31,1 | 26,6 | 32,2 | - | - | 100,0 | 33,4 | 100,0 | -16,7 | 26,6 | 71,4 | 0,0 | 85,7 | 100,0 | 36,3 | 50,0 | - | - | 0,0 |
| La claridad del lenguaje utilizado | 67,6 | 60,0 | 69,5 | 100,0 | - | - | 100,0 | 100,0 | 25,0 | 60,0 | 100,0 | 37,5 | 100,0 | 100,0 | 90,9 | 50,0 | - | - | 100,0 |
| Base (n) | 75 | 16* | 59 | 1* | - | 1* | 3* | 2* | 12* | 16* | 7* | 8* | 7* | 1* | 11* | 4* | - | - | 2* |

Satisfacción con atributos de la atención inicial (primer momento)

Total encuestados reclamos 2019 – Según Zona y Región – TERRENO



| Satisfacción Neta (%) | Total Nacional | ZONA | | REGIÓN | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------|------|-------|--------|---|----|-------|----|-------|----|----|-----|-------|-----|----|---|-----|----|-----|
| | | RM | Reg. | XV | I | II | III | IV | V | RM | VI | VII | VIII | XVI | IX | X | XIV | XI | XII |
| La amabilidad con la que fue tratado | 75,0 | - | 75,0 | 100,0 | - | - | 100,0 | - | 100,0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| La utilidad de la información recibida | 50,0 | - | 50,0 | - | - | - | 100,0 | - | 100,0 | - | - | - | 100,0 | - | - | - | - | - | - |
| La claridad del lenguaje utilizado | 100,0 | - | 100,0 | 100,0 | - | - | 100,0 | - | 100,0 | - | - | - | 100,0 | - | - | - | - | - | - |
| Base (n) | 4 | - | 4 | 1 | - | - | 1 | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - |

Satisfacción con atributos de la respuesta recibida (segundo momento)

Total encuestados reclamos 2019 – Según Zona y Región

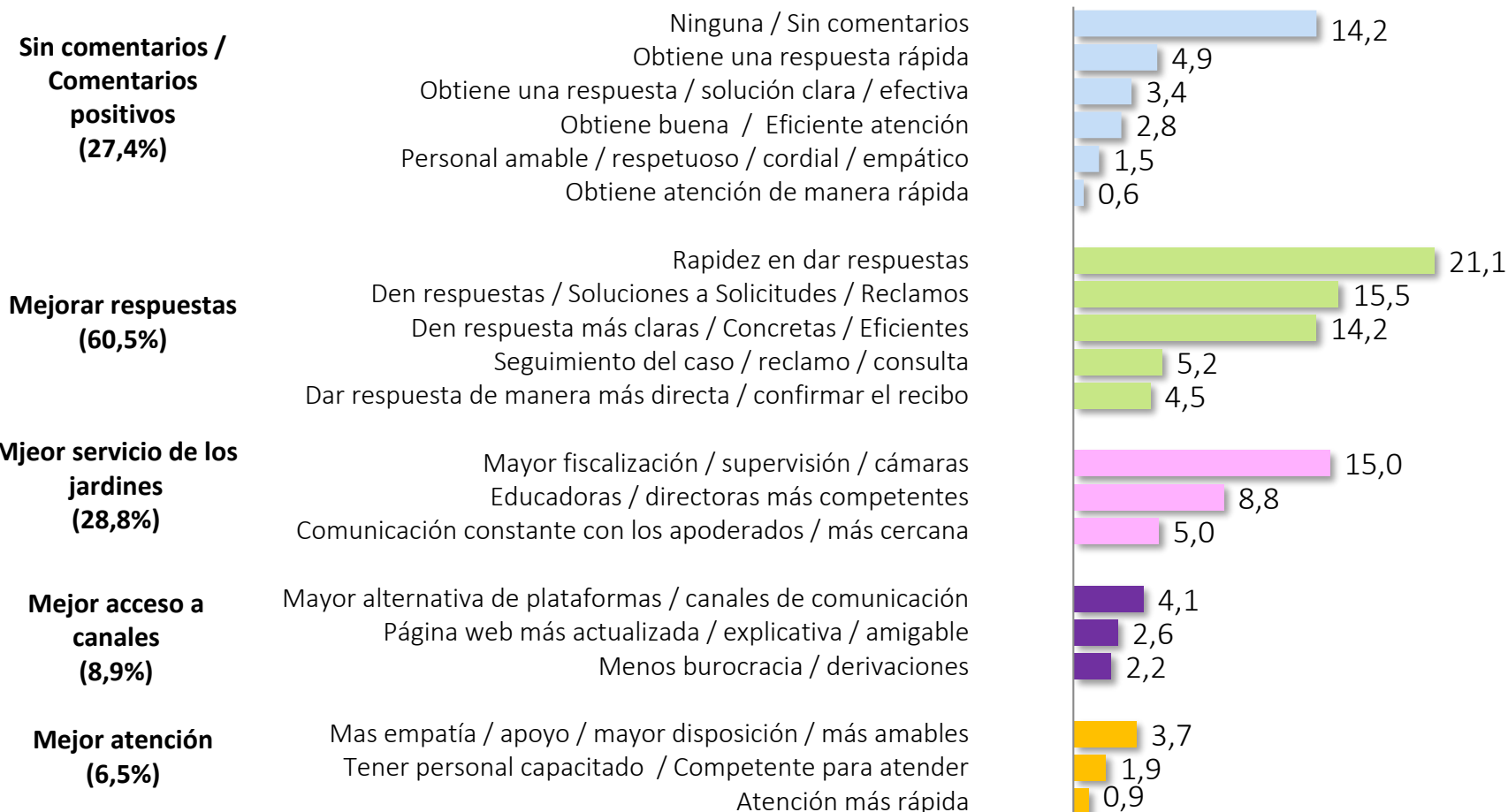


| Satisfacción Neta (%) | Total Nacional | ZONA | | REGIÓN | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------|------|------|--------|------|-------|-------|-------|------|------|------|-------|------|------|-------|-------|-------|------|------|
| | | RM | Reg. | XV | I | II | III | IV | V | RM | VI | VII | VIII | XVI | IX | X | XIV | XI | XII |
| El tiempo de espera para recibir la respuesta a su reclamo | 21,4 | 23,8 | 20,7 | -41,6 | 35,3 | -15,0 | -40,0 | -5,9 | 31,6 | 23,8 | 53,3 | 25,5 | 41,9 | 90,0 | -4,8 | 19,3 | -14,3 | 24,0 | 25,0 |
| La claridad de la respuesta | 18,9 | 19,8 | 18,6 | 0,0 | 41,2 | -33,4 | -60,0 | 5,9 | 29,8 | 19,8 | 36,6 | 11,6 | 38,7 | 80,0 | 33,3 | 3,7 | 0,0 | 24,0 | 0,0 |
| La utilidad de la respuesta recibida | -4,7 | -6,9 | -4,1 | -25,0 | 35,3 | -33,4 | -60,0 | -23,6 | 12,3 | -6,9 | 16,7 | -16,6 | 10,0 | 90,0 | -19,0 | -14,8 | -42,9 | -8,0 | -8,3 |
| Base (n) | 448 | 101 | 347 | 12* | 17* | 20* | 5* | 17* | 57 | 101 | 30 | 43 | 31 | 10* | 21* | 26* | 21* | 25* | 12* |

Sugerencias para el mejoramiento de la atención

Resultados de pregunta abierta - Total Nacional Reclamos 2019

Total Nacional (%)





Informe Nacional

Encuesta de Satisfacción de Usuarios/as del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana 2020



Octubre 2020