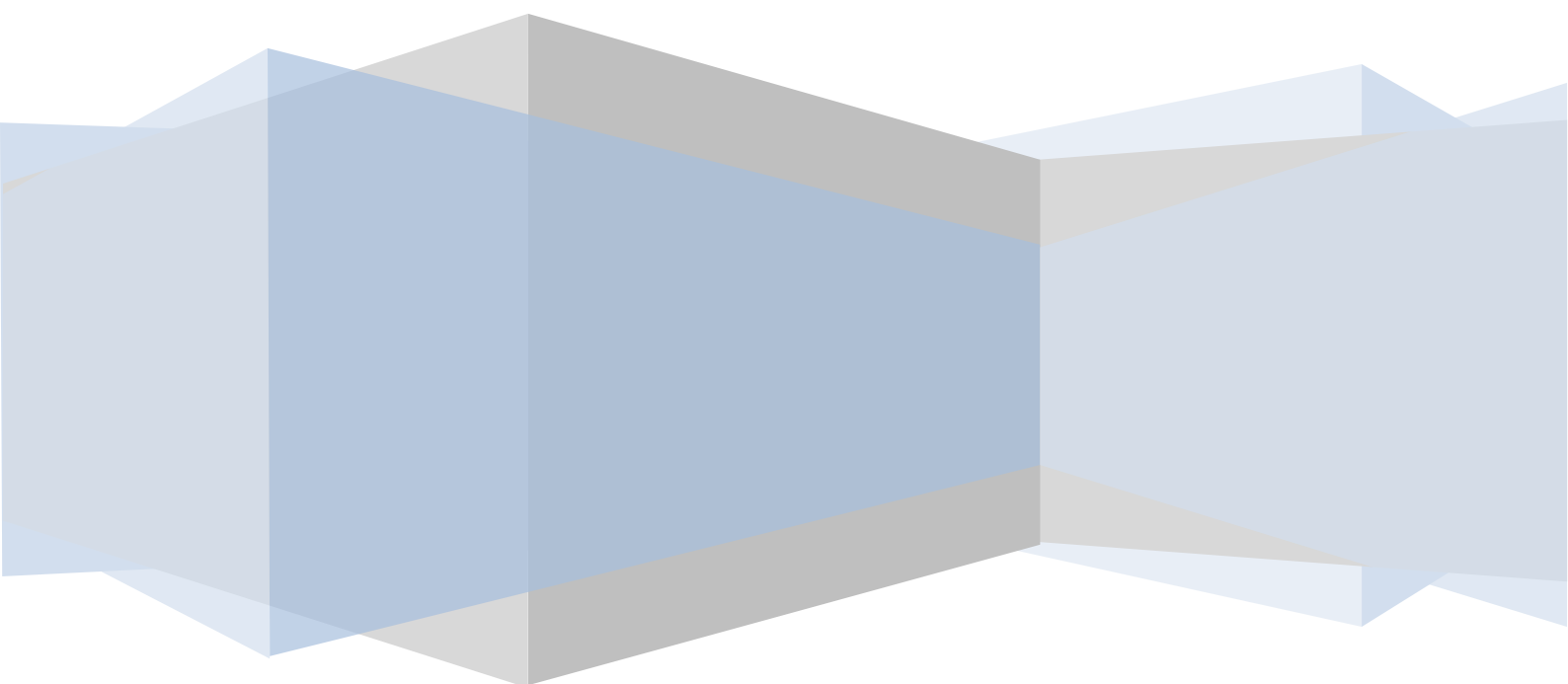


CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL

# Informe de Diagnóstico de los Resultados del Estudio de Satisfacción 2009

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL CLIENTE

Marzo 2010



## Contenido

<b>ANTECEDENTES</b> .....	2
1.1. Metodología utilizada .....	3
1.2. Grupo Objetivo.....	3
1.3. Niveles de Satisfacción .....	4
<b>I. CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA</b> .....	6
<b>II. RESULTADOS DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN 2009</b> .....	8
2.1. Nivel de satisfacción respecto a la atención del personal (formulario H 2009) .....	8
2.2. Nivel de Satisfacción respecto al último trámite .....	9
2.3. Nivel de Satisfacción Global .....	11
<b>III. OTROS ATRIBUTOS DE LA ATENCIÓN</b> .....	12
3.1. Tiempos de espera para la atención .....	12
3.2. Capacidad de respuesta de la institución.....	13
3.3. Percepción de otros servicios institucionales .....	13
<b>IV. PROPUESTAS DE MEJORA SEGÚN LOS/AS USUARIOS/AS</b> .....	14
4.1. Sugerencias para mejorar la atención.....	14
4.2. Brechas entre el Servicio Ideal y el Nivel de Satisfacción Real.....	14
<b>V. RESULTADOS DESAGREGADOS POR DEPENDENCIAS Y AREAS DE LA CASA MATRIZ</b> .....	16
5.1. Nivel de satisfacción respecto al último trámite por Dependencias (Casa Matriz y Agencias Regionales).....	16
5.2. Nivel de satisfacción respecto al último trámite según Áreas de la Casa Matriz.....	19
5.3. Otros Atributos de la Atención.....	20
5.4. Sugerencias para mejorar la atención (Agencias y Casa Matriz) .....	22
<b>CONCLUSIONES DEL ESTUDIO</b> .....	23
<b>ANEXOS</b> .....	26

## ANTECEDENTES

Durante los meses de noviembre y diciembre de 2009 se llevó a cabo la medición de la satisfacción del ciudadano/a en la Casa Matriz y Agencias Regionales. Este proceso tuvo como objetivo principal conocer la percepción de los usuarios/as y beneficiarios/as de CAPREDENA, respecto a la atención recibida en las oficinas institucionales e identificar debilidades susceptibles de ser intervenidas con acciones de mejora.

Los resultados del estudio referido tuvieron una variación importante respecto de la meta de satisfacción establecida para el año 2009, obteniendo un **82.9%** de ciudadanos/as satisfechos/as (se estimó una meta de **93.74%** en base a la encuesta 2008), situación que generó la necesidad inmediata de abordar las variables con menores evaluaciones.

Sin perjuicio de lo anterior y de forma preliminar, la institución atribuyó la disminución de la satisfacción ciudadana a **tres** causas principalmente. La primera de ellas dice relación con un proceso de suspensión masiva de **8.000** cargas familiares que se llevó a cabo durante el año 2009, por el no cumplimiento de los requisitos legales exigidos, acción que fue coordinada previamente con la Contraloría General de la República y cuyas consecuencias directas fueron por una parte el cese del pago de la asignación familiar y del aguinaldo asociado, y por otra parte la suspensión de la atención médica de las cargas en los sistemas de salud institucionales (situación particularmente sensible para los/as usuarios/as). La segunda razón esbozada fue el cambio en la metodología para la toma de encuestas, la cual no consideró previamente la fijación de cuotas por tipos de usuarios/as y beneficiarios/as, resultando más representados los segmentos que históricamente han mostrado menores niveles de satisfacción y que se vieron directamente afectados por la suspensión de beneficios explicada anteriormente. La tercera razón guarda relación con el cambio de mentalidad que ha experimentado el público de CAPREDENA, el cual muestra un mayor conocimiento de sus derechos frente a la administración del Estado y por tanto tiende a exigir mayores niveles de excelencia en la atención.

Con el propósito de profundizar el análisis, el siguiente informe presenta información que permitirá identificar las variables con menores niveles de satisfacción y consensuar las posiciones de los distintos actores implicados en el ejercicio del proceso planificación estratégica institucional 2010-2011. Cabe señalar que los datos que se expondrán a continuación tienen como fuente el Informe Final Estudio de Satisfacción del Ciudadano/a CAPREDENA 2009, elaborado por la Pontificia Universidad Católica de Chile y su Escuela de Trabajo Social, institución responsable del mismo. Este estudio contó con la particularidad de cotejar los resultados de su fase cuantitativa (toma de encuestas), con la opinión de los usuarios/as a través de Focus Groups.

### 1.1. Metodología utilizada

La empresa señaló que el estudio realizado contó con las siguientes características:

- No experimental,
- De diseño transversal analítico,
- Basado en técnicas cualitativas y técnicas cuantitativas.

El diseño metodológico cuantitativo se sustenta en la administración de un cuestionario cerrado a una muestra de usuarios/as, orientado a medir su satisfacción respecto a la atención recibida en CAPREDENA, específicamente en Casa Matriz y en sus Agencias Regionales.

Por otra parte se aplicaron técnicas de investigación social de corte cualitativa, como Focus Groups, en una primera instancia con el objeto de construir la encuesta y posteriormente para validar los resultados obtenidos en la etapa cuantitativa.

### 1.2. Grupo Objetivo

Se consideró como grupo objetivo a los/as pensionados/as, montepiados/as, apoderados/as, cargas familiares, personal en servicio activo y beneficiarias de pensión alimenticia que realizan trámites en forma presencial en la Casa Matriz y Agencias Regionales.

#### a) Tamaño de la Muestra y Sub muestras

La muestra final está compuesta por **3.328** casos, con una distribución por agencia de acuerdo a lo que se presenta en la siguiente tabla:

AGENCIA	MUESTRA
IQUIQUE	208
VALPARAISO	895
SANTIAGO	1506
TALCAHUANO	448
VALDIVIA	195
PUNTA ARENAS	76
<b>TOTAL</b>	<b>3328</b>

### **1.3.Niveles de Satisfacción**

El estudio tiene como objetivo medir la percepción de los usuarios/as y beneficiarios/as de CAPREDENA respecto a la atención recibida en las oficinas institucionales e identificar debilidades susceptibles de ser intervenidas con acciones de mejora.

Es importante destacar que esta investigación no mide en profundidad las variables relacionadas con el nivel de satisfacción en relación a los productos estratégicos, así como tampoco la imagen de CAPREDENA como servicio público, aun cuando a partir de ciertos resultados se puede extraer algunas conclusiones generales acerca de ellas.

Con respecto al nivel de satisfacción en relación a la atención presencial se realizaron distintas mediciones, las cuales varían en relación al contexto en el que se ubicó al encuestado/a y al número de variables que alimentan cada indicador. Para todas ellas se utilizó la escala de notas del 1 al 7, donde se consideró satisfechos/as a aquellos/as usuarios/as que evaluaron los distintos ítems consultados con nota 6 ó 7.

Los niveles de satisfacción obtenidos en el estudio guardan relación con:

#### **a) Respecto a la Atención del personal (formulario H 2009)**

Mide el nivel de satisfacción de los/as usuarios/as respecto a la atención brindada por el personal responsable de esta función. Las variables consideradas para esta medición son las siguientes:

- Cantidad de personas disponibles para la atención de público
- Amabilidad que le brinda el personal de CAPREDENA a sus clientes/as
- Rapidez con que se resolvió su requerimiento
- Presentación Física del personal que lo atendió
- Preocupación por resolver los requerimientos de la mejor forma.
- Utilidad y oportunidad de la información entregada

#### **b) Respecto al Último Trámite**

Considera los resultados de una serie de variables que evalúan el grado de satisfacción de los/as usuarios/as con el último trámite realizado, las cuales se clasifican en cuatro dimensiones de la atención:

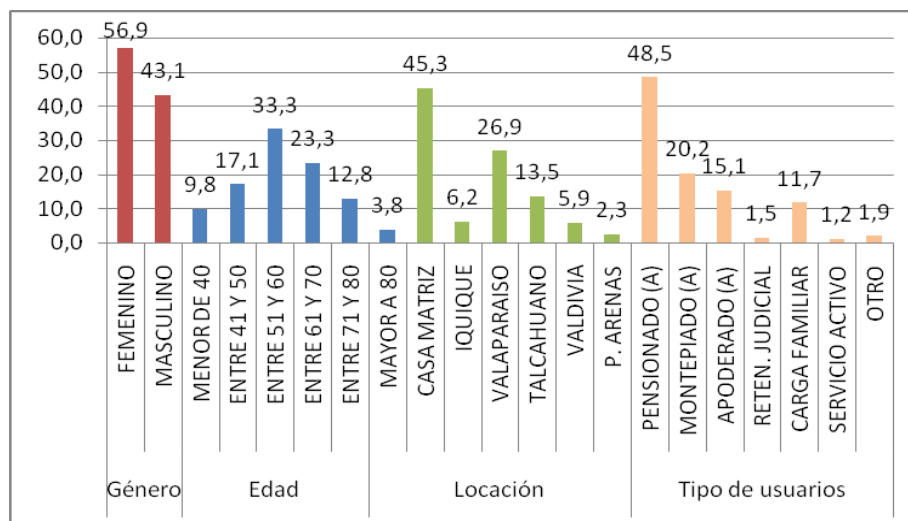
- Instalaciones físicas y tecnológicas.
- Confianza y Credibilidad.
- Sensibilidad.
- Empatía.

**c) Respecto a la Satisfacción Global**

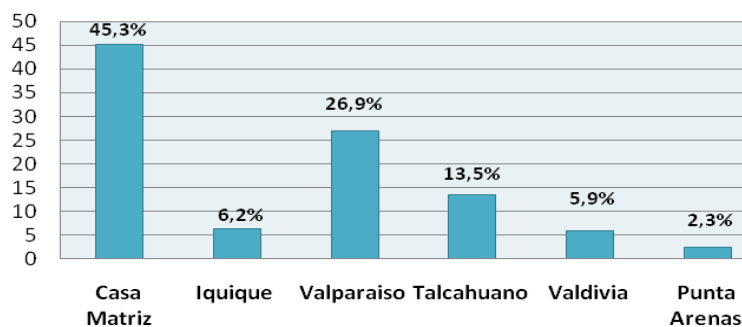
Mide la apreciación general del encuestado/a en relación al servicio que presta CAPREDENA, en el contexto de la evaluación realizada y a través del resultado de una pregunta final.

## I. CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

En el cuadro siguiente se presenta la distribución de la muestra total (**3328** casos), de acuerdo a características como género, edad, locación y tipo de usuario/a encuestado/a. Cabe señalar que destaca la importante concurrencia de apoderados y cargas familiares, con un **15,1%** y **11,7%** de participación respectivamente.

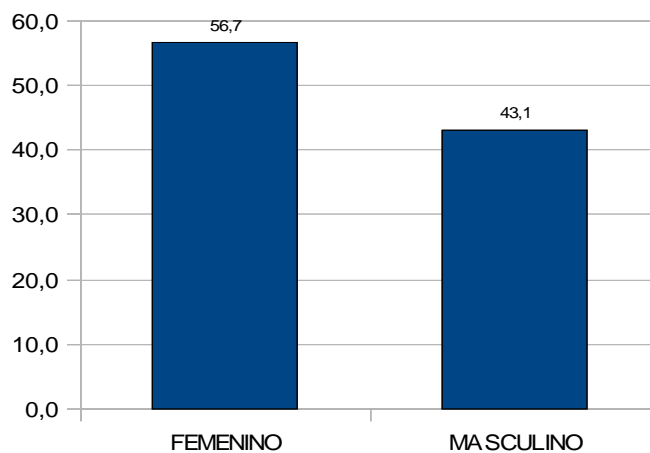


### Distribución de la muestra según Locación



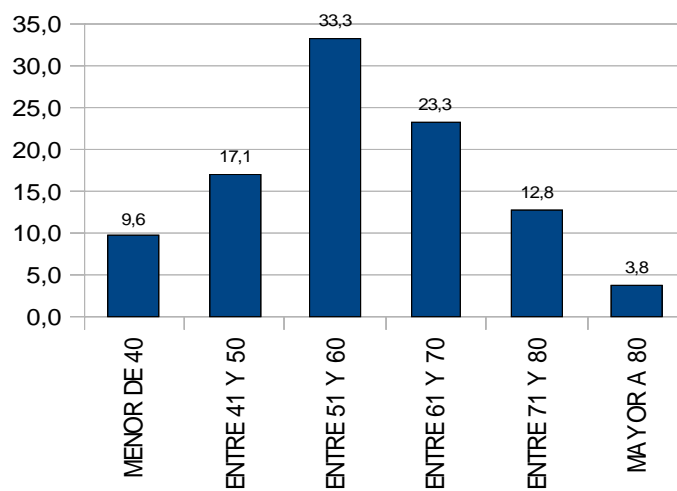
Como se presenta en el gráfico, la distribución de la muestra en cada una de las submuestras está relacionada con la ubicación espacial y/o geográfica de la población de beneficiarios/as de CAPREDENA, en las ciudades con presencia institucional. Es así como destaca la mayor participación de usuarios/as encuestados/as asentados en la jurisdicción de la Casa Matriz (**45,2%**) y el menor porcentaje de encuestados/as en la Agencia Regional de Punta Arenas (**2,3%**).

### Género del encuestado



El total de encuestados/as (**100%** de la muestra) tuvo una distribución de género de un **56,7%** para el grupo femenino y un **43,1%** para al género masculino.

### Edad del encuestado



Por otra parte y según muestra la gráfica anterior, un **33,3%** de los/as encuestados/as concentran su edad entre los **51 y 60** años; un **23,3 %** entre los **61 y 70** años y un **17,7%** entre los **41 y 50** años.

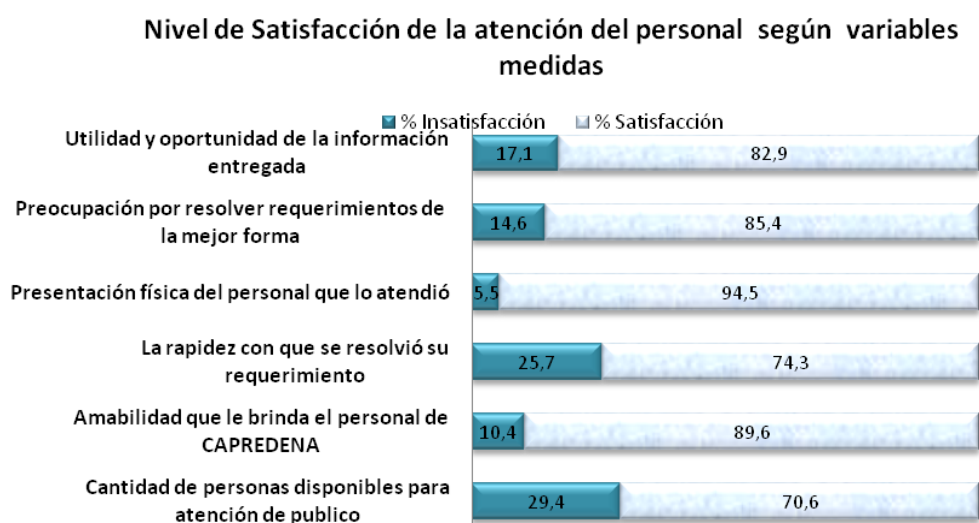
## II. RESULTADOS DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN 2009

### 2.1. Nivel de satisfacción respecto a la atención del personal (formulario H 2009)

El nivel de satisfacción respecto a la atención del personal<sup>i</sup>, correspondió a un **82,9%**, mientras que el nivel de insatisfacción fue de un **17,1%**.



La siguiente figura muestra los resultados de cada una de las variables consideradas para medir este indicador.



La variable con mejor evaluación corresponde a la **presentación física del personal** que lo atendió la cual obtuvo un **94,5 %** de satisfacción. En oposición, la variable con más alto porcentaje de insatisfacción fue la **cantidad de personas disponibles para la atención de público** para la atención, alcanzando un **29,4 %** (notas de 1 a 5).

## 2.2. Nivel de Satisfacción respecto al último trámite

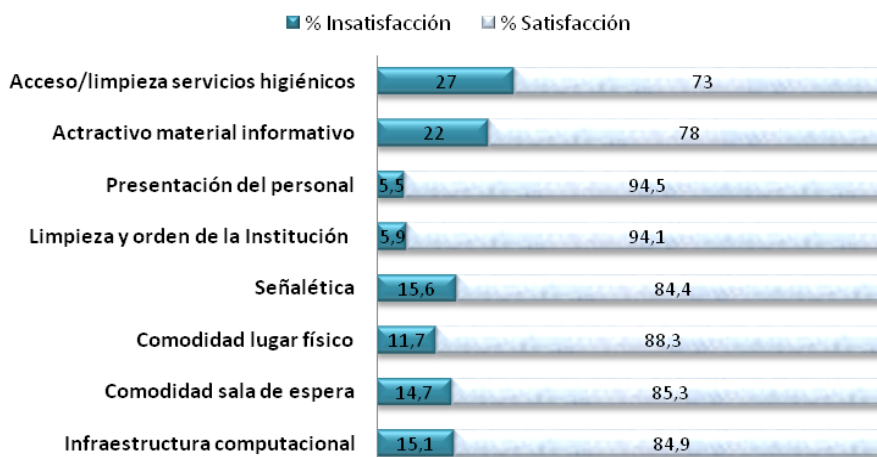
El nivel de satisfacción de la atención respecto al último trámite, medido sobre el resultado de 21 variables específicas que abordan las dimensiones de la atención más relevantes, alcanzó sólo un **71%**, mientras que el nivel de insatisfacción un **29%**.

### Nivel de Satisfacción respecto al último trámite



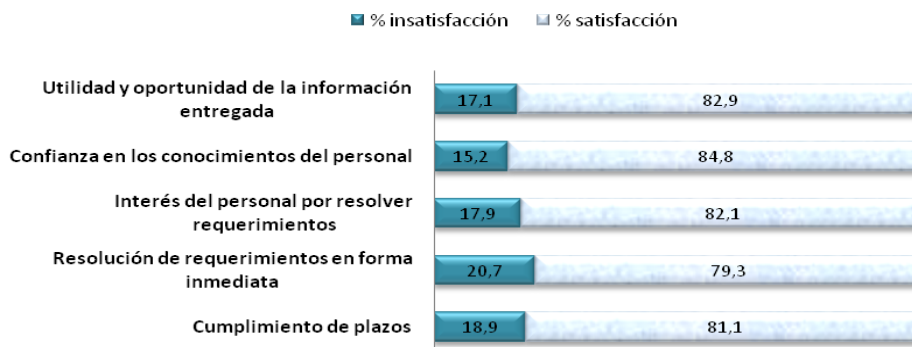
Este indicador clasificó la atención en cuatro dimensiones de calidad; Instalaciones Físicas y Tecnológicas, Confianza y Credibilidad, Sensibilidad y Empatía, las que presentaron los siguientes resultados.

### Niveles de satisfacción: Instalaciones físicas y tecnológicas



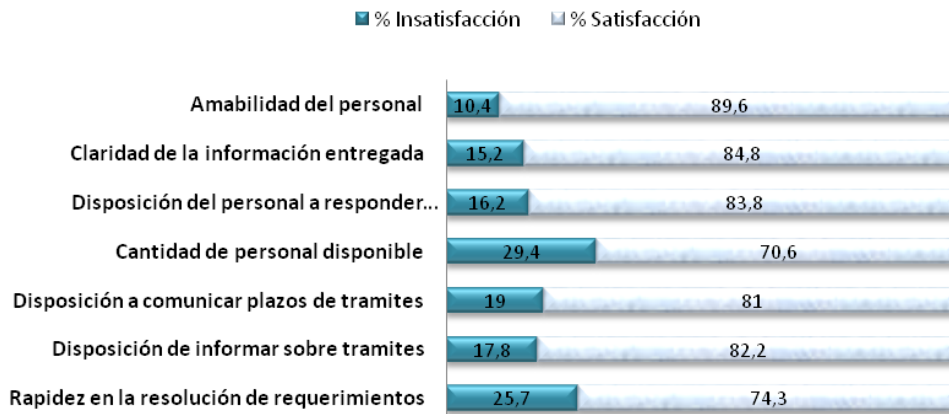
En lo que respecta a los aspectos físicos, la variable con mejor evaluación es la **presentación del personal** de los funcionarios/as, la cual obtuvo un **94,5 %** de satisfacción. En oposición, la variable con más alto porcentaje de insatisfacción fue aquella que midió el **acceso y limpieza de los servicios higiénicos**, alcanzando un **27 %**.

### Niveles de satisfacción: Confianza y credibilidad



En lo que respecta a la confianza y credibilidad, la variable que obtuvo mayor nivel de satisfacción fue la **confianza en los conocimientos del personal** con un **84,8%**. En contraposición la variable con mayores niveles de insatisfacción fue la **resolución de requerimientos en forma inmediata** con un **20,7%**.

### Niveles de satisfacción: Sensibilidad



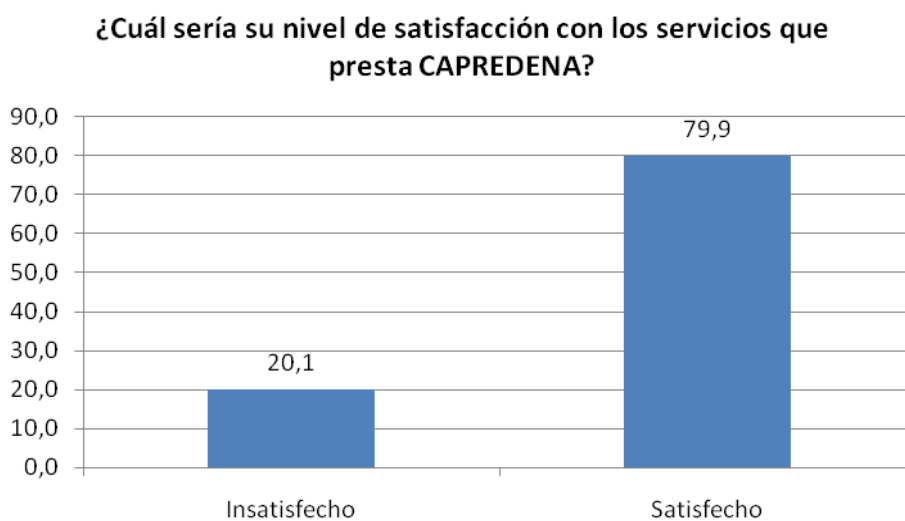
En la dimensión sensibilidad, la variable con mejor evaluación corresponde a la **Amabilidad del personal**, la cual obtuvo un **89,6%** de satisfacción. En oposición, la variable con más alto porcentaje de insatisfacción fue la **cantidad de personal disponible** para la atención, alcanzando un **29,4 %**.

### Niveles de satisfacción: Empatía



En lo que respecta a la empatía que demuestra el personal responsable de la atención de público, ambas variables medidas obtienen similares resultados. El nivel de satisfacción de la **atención personalizada** es de un **86.3%**, mientras que la resolución de requerimientos de la mejor forma alcanza un **85.4%**.

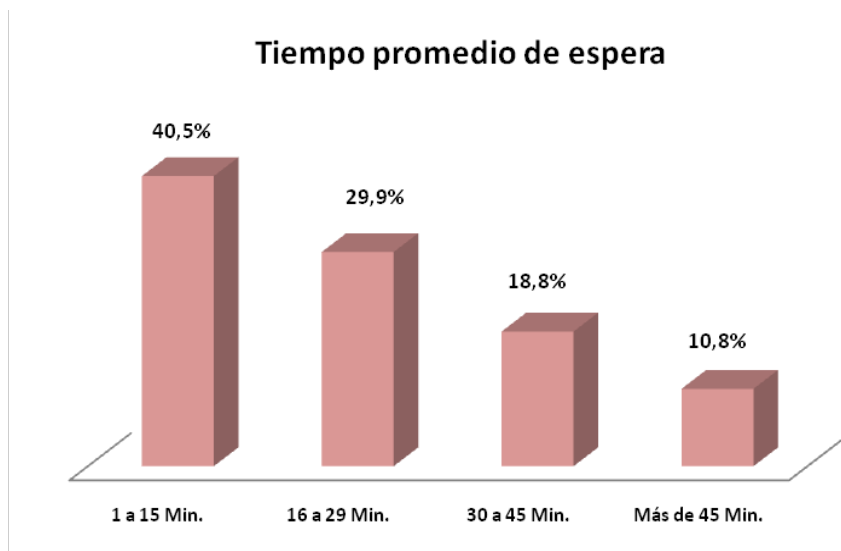
### 2.3. Nivel de Satisfacción Global



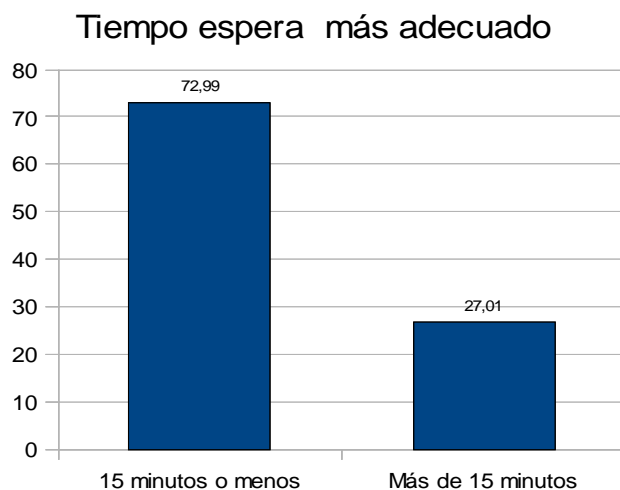
La evaluación final efectuada por los/as encuestados a nivel global y considerando todos los aspectos evaluados en la encuesta, muestra que un **79,9%** de ellos/as se encuentra satisfecho/a con los servicios de la institución, mientras que un **20,1%** no está satisfecho/a con los servicios recibidos.

### III. OTROS ATRIBUTOS DE LA ATENCIÓN

#### 3.1. Tiempos de espera para la atención



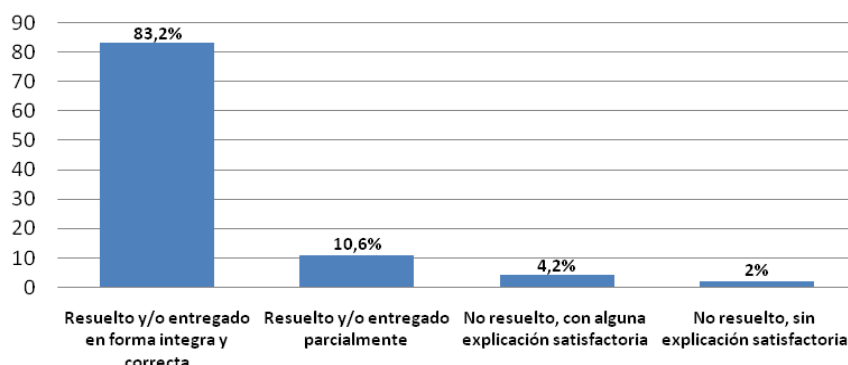
De acuerdo a lo que muestra la figura anterior, un **40,5 %** del total de los/as encuestados/as esperó entre **1 y 15 minutos** para ser atendido, mientras que un **10,8 %** esperó más de **45 minutos**.



Por otra parte el **72,9%** de los/as encuestados/as considera que el tiempo más adecuado de espera es **15 minutos y menos**. En este sentido y considerando que sólo un **40,5%** de los encuestados/as reconoció que fue atendido dentro los primeros **15 minutos** de espera, existe una brecha entre el tiempo real de espera y el tiempo considerado adecuado, de un **32,4%** de usuarios/as.

### 3.2.Capacidad de respuesta de la institución

En cuanto al trámite, servicio o documento solicitado, usted diría que fue?



De acuerdo a la información presentada en el gráfico, un **83,2%** de los encuestados/as considera que el trámite, servicio o documento fue **resuelto o entregado en forma íntegra y correcta**. Por el contrario sólo un **2,0%** de ellos/as reconoce que su trámite, servicio o documento **no fue resuelto** y no se entregó una explicación satisfactoria.

### 3.3.Percepción de otros servicios institucionales

SERVICIOS	% Conocimiento	% Uso	% Satisfacción
Sitio Web CAPREDENA	42,6	21,4	74,5
Servicio en línea Web	25,1	13,3	<b>78,7</b>
Buzón Sugerencias y Reclamos Presencial	44,1	8,8	64,6
Buzón Sugerencias y Reclamos Virtual	15,2	3,5	73,7
Terminal de auto consultas	12,3	4,3	<b>79,3</b>
Pago por depósito través de Bancoestado/BCI	64	53,3	92,0
Pago por ventanilla Bancoestado	52,2	42,5	64,1
Servicio Telefónico	60,4	46,9	63
Carta o correo normal	26,8	16,3	<b>81,7</b>
La Papeleta de Pago	<b>89,9</b>	<b>85</b>	<b>84,5</b>

**La papeleta de pago** resultó ser el servicio más conocido y utilizado, con un nivel de satisfacción de un **84%**. Destaca también el **pago de pensiones a través de depósito** con un nivel de satisfacción de **92%**, con importantes niveles de conocimiento y uso.

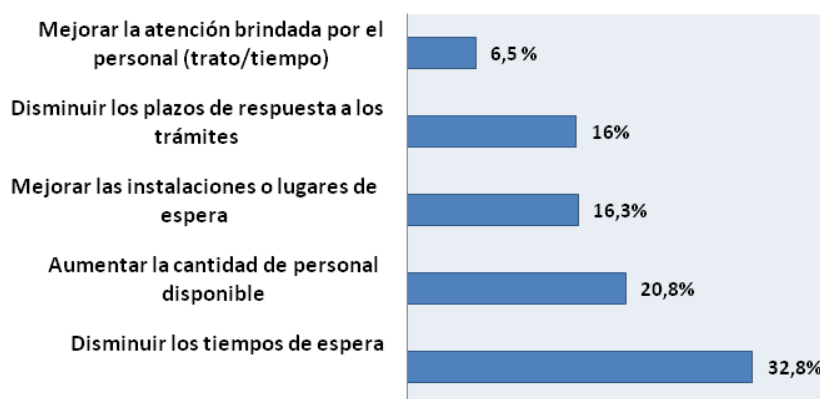
Considerando sólo los niveles de satisfacción, destacan los servicios de carta o correo normal (**81,7%**), terminal de autoconsultas (**79,3%**) y los servicios en línea del sitio web de CAPREDENA (78,7%). Por otra parte el servicio telefónico es el servicio con menores niveles de satisfacción alcanzando sólo un **63%**.

## IV. PROPUESTAS DE MEJORA SEGÚN LOS/AS USUARIOS/AS

### 4.1. Sugerencias para mejorar la atención

El cuestionario aplicado a los/as encuestados/as incorporó un capítulo cuyo objetivo fue captar aquellos aspectos que a juicio del/la usuario/a la institución debe mejorar. Los resultados obtenidos se presentan a continuación:

#### Sugerencias para mejorar la atención

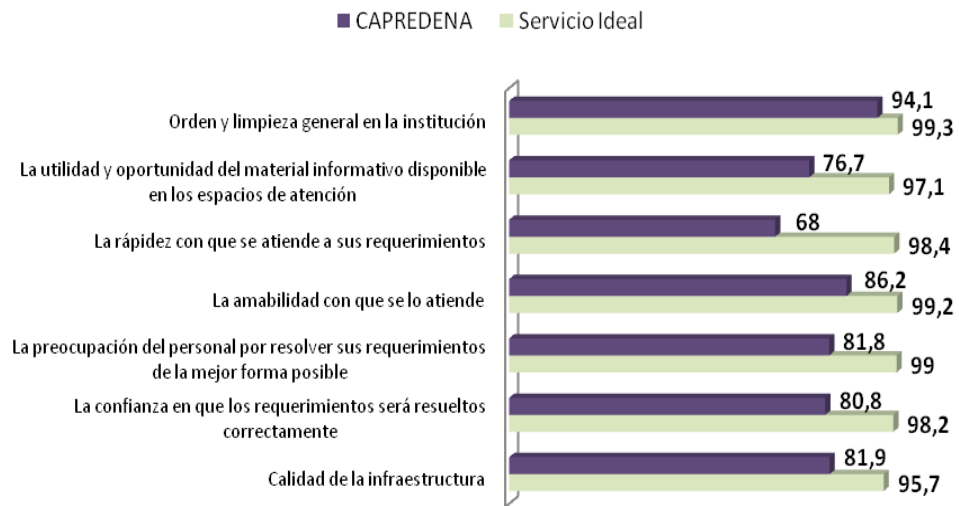


Como se observa en el gráfico presentado, las sugerencias con mayor adhesión son coherentes con las evaluaciones efectuadas por los/as encuestados/as a lo largo del estudio, destacando el disminuir los tiempos de espera para la atención y aumentar la cantidad de personal disponible con un **32,8%** y **20,8%** de adhesión, respectivamente.

### 4.2. Brechas entre el Servicio Ideal y el Nivel de Satisfacción Real

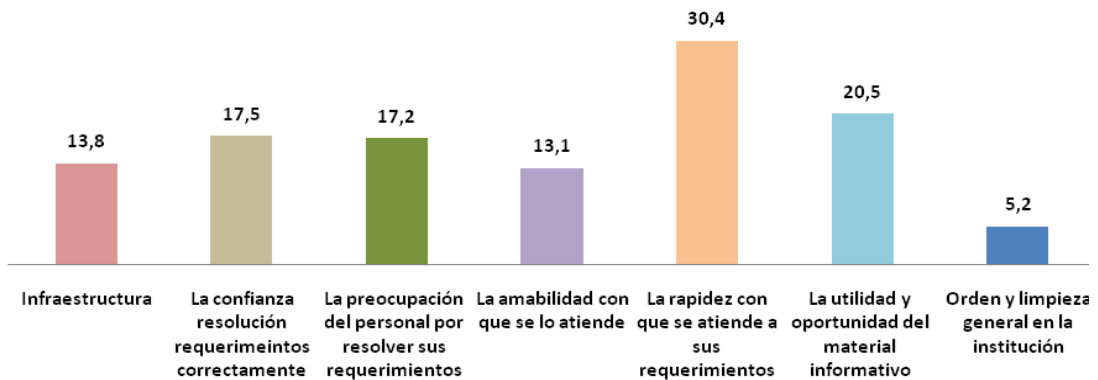
En la siguiente figura se presenta la comparación entre el servicio ideal y el servicio entregado actualmente en CAPREDENA, desde el punto de vista de los/as encuestados/as y en relación a las principales variables de la atención.

### Servicio Ideal v/s CAPREDENA



De acuerdo a la información que se presenta en el gráfico, la variable con mayor diferencia entre lo que el usuario/a considera ideal o importante y lo que percibe en CAPREDENA **es la rapidez con la que se atiende sus requerimientos**. Por otra parte la variable de la atención con menores diferencias es **el orden y limpieza** general de la Institución.

### Detección de las brechas entre el Servicio ideal y CAPREDENA

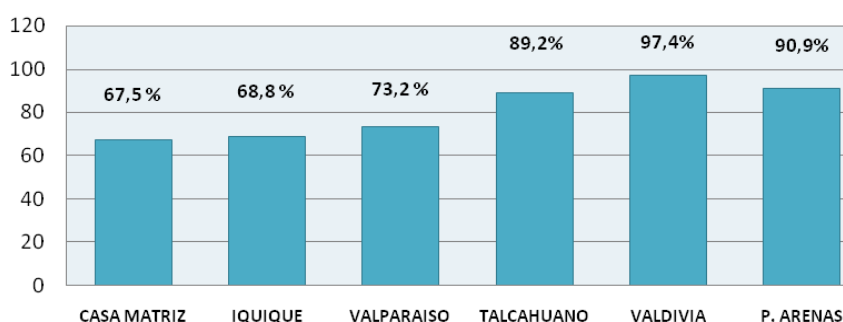


## V. RESULTADOS DESAGREGADOS POR DEPENDENCIAS Y AREAS DE LA CASA MATRIZ

### 5.1. Nivel de satisfacción respecto al último trámite por dependencias (Casa Matriz y Agencias Regionales)

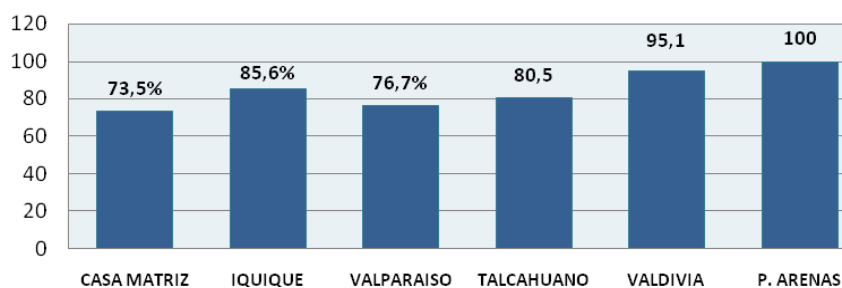
Los siguientes gráficos presentan el **nivel de satisfacción** alcanzado por las variables de la atención más sensibles para los usuarios/as (con menores evaluaciones), del punto de vista territorial y en relación al último trámite. En el anexo N°1 se presenta el resultado de la totalidad de las variables medidas por Agencia.

#### Acceso y limpieza de los servicios higiénicos



La **Casa Matriz** y la Agencia Regional de **Iquique** presentan las menores evaluaciones respecto a esta variable con un **67,5%** y **68,8%** de satisfacción, respectivamente. La Agencia Regional de **Valdivia** destaca por un nivel de satisfacción de un **97,4%**.

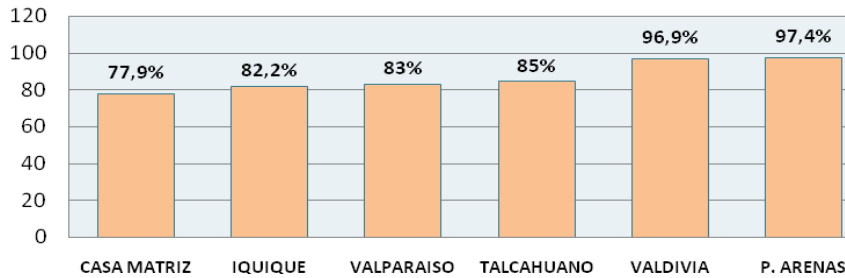
#### Atractivo visual del material informativo



Como se observa en el gráfico anterior, la **Casa Matriz** y la Agencia Regional de **Valparaíso** presentan las menores evaluaciones respecto al material informativo disponible, con un **73,5%**

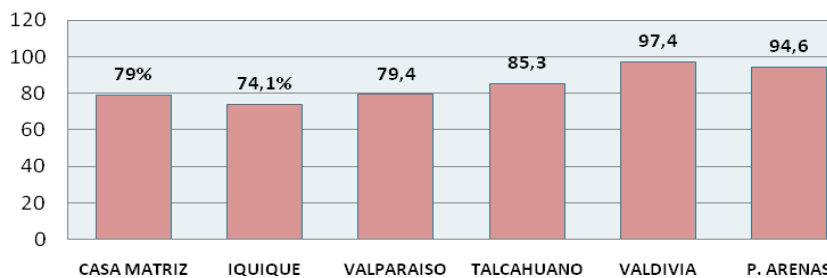
y **76,7%** de satisfacción, respectivamente. La Agencia Regional de **Punta Arenas** destaca con un nivel de satisfacción del **100%**.

### El interés del personal por solucionar sus solicitudes / requerimientos cuando éstos se presentan



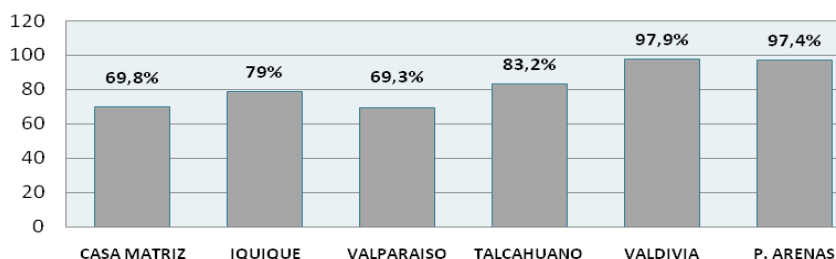
En lo que respecta al interés demostrado por el personal para solucionar las distintas problemáticas de los usuarios/as, la **Casa Matriz** obtiene la evaluación más baja con un **77,9%** de satisfacción. En el otro extremo se ubican las Agencias Regionales de **Punta Arenas** y **Valdivia** con un **97,4%** y **96,9%** de satisfacción respectivamente.

### Capacidad de CAPREDENA para cumplir los plazos establecidos



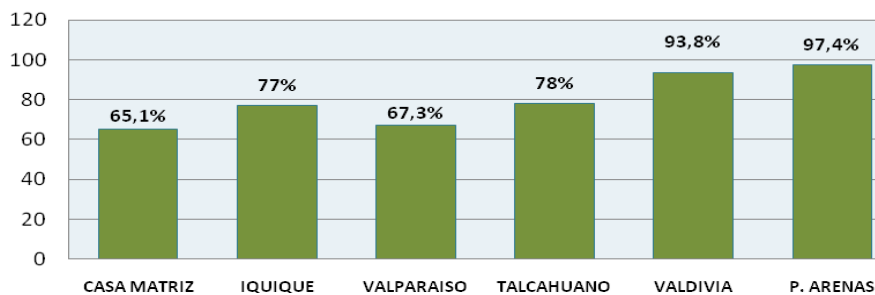
Con respecto al cumplimiento de plazos, la **Agencia Regional de Iquique** presenta la menor evaluación con un **74,5%** de satisfacción. En contraposición la Agencia Regional de **Valdivia** destaca con un nivel de satisfacción de un **97,4%**.

### Rápidez con que se resolvió su requerimiento



Con respecto a la rapidez con la que se resolvió el requerimiento planteado por el usuario/a, la **Casa Matriz** y la Agencia Regional de **Valparaíso** presentan las menores evaluaciones con un **69,8%** y **69,3%** de satisfacción, respectivamente. Las Agencias Regionales de **Valdivia** y **Punta Arenas** destacan con un nivel de satisfacción de un **97,9%** y **97,4%**, respectivamente.

### La cantidad de personas disponibles para la atención de público



En lo que respecta a la cantidad de funcionarios/as disponibles para la atención, la **Casa Matriz** obtiene la evaluación más baja, con sólo un **65,1%**. En el otro extremo se ubican las Agencias Regionales de **Valdivia** y **Punta Arenas** con un **97,4%** y **93,8%** % de satisfacción.

## 5.2. Nivel de satisfacción respecto al último trámite según Áreas de la Casa Matriz

Para determinar el **nivel de satisfacción** desgregado por las distintas áreas de la Casa Matriz, el cuestionario aplicado a los/as encuestados/as consideró **una** pregunta sobre el último trámite y el área en el cual se realizó, obteniéndose como resultado la siguiente gráfica.



Los trámites asociados al área de **préstamos** son los que obtuvieron un mayor nivel de satisfacción alcanzando un **76,4%**, mientras que los trámites asociados a **Pensiones** presentan menores niveles de satisfacción con un **55,3%**.

Es importante señalar que para el caso de los trámites asociados al área de Pensiones, Imponentes y Préstamos, la atención de público se realiza en la OIN y en menor medida en las dependencias de estos departamentos operativos. Sin embargo los resultados obtenidos no consideran esta diferenciación, aún cuando es posible realizar alguna especie de distinción en cierta medida con la distribución de los trámites asociados a cada área (**ver anexo N°2**).

AREAS DE TRAMITES	Global	Infraestructura	Confianza	Sensibilidad	Empatía
Salud	61,7	68,5	67,4	60,9	78
Imponentes	63,6	72,7	<b>63,6</b>	<b>54,5</b>	<b>63,6</b>
Pensiones	<b>55,3</b>	<b>66,2</b>	63,8	<b>55,6</b>	76,7
Préstamos	76,4	82,1	78,2	76,4	86,1
Asistencia Social	71,1	80,8	74,4	67,7	80,6
OIRS	69,2	76,9	<b>79,5</b>	<b>79,5</b>	<b>89,7</b>
Poderes	71,9	<b>86</b>	75,4	71,9	84,2
Otros	38,3	53,2	42,6	34	68,1
<b>Total</b>	64,4	72,7	69,6	63,5	79,5

De acuerdo a lo que se indica en la tabla, en cuanto a la satisfacción del último trámite por dimensión evaluada, destacan con menores niveles los trámites asociados al área de Pensiones e Imponentes.

### 5.3.Otros Atributos de la Atención

#### a) Tiempos de espera para la atención por Dependencias (Casa Matriz y Agencias)

Minutos	Iquique	Valparaíso	Talcahuano	Valdivia	P. Arenas	Casa Matriz
1 a 15 Min.	33,8	32,1	38,0	81,9	61,8	40,8
16 a 29 Min.	48,2	36,2	35,0	8,8	30,3	24,8
30 a 45 Min.	16,0	20,6	18,6	5,7	7,9	20,3
Más de 45 Min.	2,0	11,1	8,4	3,6	0,0	14,0
<b>Sobre 16 minutos</b>	<b>66,2</b>	<b>67,9</b>	<b>62</b>	<b>18,1</b>	<b>38,2</b>	<b>59,1</b>

Como se muestra en la tabla, las agencias con menores tiempos de espera son Valdivia y Punta Arenas, con un **81,9%** y **61,8%** de encuestados/as que esperaron entre 1 y 15 minutos. Por el contrario las Agencias con mayores tiempos de espera son Valparaíso, Iquique y Casa Matriz donde un **67,4%**, **66,2%** y **59,1%** de los/as encuestados/as espero más de 15 minutos. (En el **anexo N°3** se presentan estos tiempos en forma desagregada)

#### b) Tiempos de espera para la atención según Áreas de la Casa Matriz

Área del Trámite	1 a 15 min.	16 a 29 min.	30 a 45 min.	Más de 45 min.
Salud	31,7	29	26,2	13
Imponentes	45,5	27,3	0	27,3
Pensiones	49,5	21,4	13,3	15,8
Préstamos	49,3	23	17,7	10
Asistencia Social	43,2	24	18,1	14,6
OIRS	73,7	7,9	7,9	10,5
Poderes	48,2	33,9	12,5	5,4
Otros	34	10,6	12,8	42,6
Total	40,8	24,8	20,3	14

Con respecto a los tiempos de espera por área, se observa que mayoritariamente se atiende a los usuarios/as dentro de los primero **15** minutos de espera, destacando la OIRS donde ese porcentaje corresponde a **73,7%**. En el área de Imponentes se registra el mayor porcentaje de personas que esperó más de 45 minutos con un **27,3%**.

**c) Capacidad de respuesta de la institución por Dependencias (Casa Matriz y Agencias)**

Resolución Trámite					P.	Casa
	Iquique	Valparaíso	Talcahuano	Valdivia	Arenas	Matriz
Resuelto y/o entregado en forma íntegra y correcta	<b>76,59</b>	81,96	76,94	93,16	97,37	82,64
Resuelto y/o entregado parcialmente	12,20	9,93	12,71	5,79	2,63	10,99
No resuelto, con alguna explicación satisfactoria	8,78	4,45	6,59	0,53	0,00	3,28
No resuelto, sin explicación satisfactoria	2,44	2,85	2,35	0,00	0,00	1,74
No sabe, no responde	0,00	0,80	1,41	0,53	0,00	1,34

De acuerdo a lo que se presenta en la tabla anterior, en general se evalúa la capacidad de respuesta de la institución en forma positiva, destacando las Agencias de Punta Arenas y Valdivia, donde el trámite fue resuelto y entregado en forma íntegra y correcta en un **97,37%** y **93,16%**, respectivamente.

**d) Capacidad de respuesta de la institución según Áreas de la Casa Matriz**

AREA TRÁMITE	RESUELTO Y/O ENTREGADO DE FORMA INTEGRAL Y CORRECTA	RESUELTO Y/O ENTREGADO PARCIALMENTE	NO RESUELTO, CON ALGUNA EXPLICACIÓN SATISFACTORIA	NO RESUELTO, SIN EXPLICACION POR PARTE DE CAPREDENA
Salud	85,7	10,3	3	1
Imponentes	80	10	0	10
Pensiones	75,4	16,2	4,2	<b>4,2</b>
Préstamos	<b>87,5</b>	7,7	3,4	1,4
Asistencia Social	82,4	13	3,2	1,4
OIRS	<b>91,9</b>	2,7	5,4	0
Poderes	<b>87,7</b>	8,8	1,8	1,8
Otros	78,3	13	2,2	6,5
Total	83,8	<b>11,1</b>	<b>3,3</b>	<b>1,8</b>

De acuerdo a las áreas asociadas a los trámites de la Casa Matriz, mayoritariamente éstos se resuelven en forma íntegra y correcta, destacando la OIRS, Poderes y Préstamos con una **91,9%**, **87,7%** y **87,5%**.

#### 5.4.Sugerencias para mejorar la atención (Agencias y Casa Matriz)

Mejoras	Iquique	Valparaíso	Talcahuano	Valdivia	P.	
					Arenas	C. Matriz
Mejorar instalaciones/lugares de espera	28,15	15,42	23,11	<b>61,45</b>	<b>54,05</b>	6,15
Disminuir tiempos de espera	<b>37,04</b>	<b>41,59</b>	<b>24,06</b>	3,91	8,11	<b>35,98</b>
Disminuir plazos de respuesta	17,78	14,64	19,34	9,50	28,38	15,68
Mejorar la atención del personal (trato/tiempo)	0,00	4,83	6,37	5,03	0,00	8,43
Mejorar derivación a otras unidades	8,15	6,54	8,73	5,59	0,00	8,01
Aumentar la cantidad de personal	8,89	16,98	18,40	14,53	9,46	25,76

En cuanto a las sugerencias de mejora que indicaron los encuestados/as, destacando disminuir los tiempos de espera en las Agencias de Valparaíso, Iquique, Casa Matriz y Talcahuano. Para la Agencia de Punta Arenas y Valdivia se espera una mejora en las instalaciones y/o lugares de espera.

## CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

### Globales de CAPREDENA

1. De acuerdo a la composición de la muestra utilizada en el estudio de satisfacción del año 2009, el público que visita las dependencias institucionales posee las siguientes características:
  - a) Esta compuesto mayoritariamente por mujeres (**56,9%**).
  - b) El mayor porcentaje de usuarios/as está en los tramos de edad de **51 a 60 años** y de **61 a 70 años (33,3% y 23,3%,** respectivamente).
  - c) Respecto al tipo de beneficiario/a destacan los/as pensionados/as y montepiados/as, los que en conjunto alcanzan un **68%**. Sin embargo también concurren en un porcentaje importante los apoderados/as y cargas familiares con un **15,1%** y un **11,7%**.
2. El nivel de satisfacción de la atención del personal alcanzó sólo un **82,9%** (indicador comprometido en el formulario H del año 2009). Este resultado se obtuvo de la medición de seis variables relacionadas con la atención que brindan los funcionarios/as, destacando por un lado con mayores niveles de satisfacción la presentación física del personal y con mayores niveles de insatisfacción la cantidad de personas disponibles para la atención de público y la rapidez con que se resolvió su requerimiento.
3. El nivel de satisfacción de los/as encuestados/as respecto al último trámite, que mide variables relacionadas con las instalaciones físicas y tecnológicas, con la confianza y credibilidad, con la sensibilidad y empatía de la institución obtuvo un resultado de un **71%** de satisfacción.

Cada dimensión presentó variables con un nivel de insatisfacción sobre un **10%**, destacando la cantidad de personal disponible (**29,4%**), la limpieza de los servicios higiénicos (**27%**), la rapidez en la resolución de los requerimientos (**25,7%**), el atractivo del material informativo (**22%**) y la resolución de requerimientos en forma inmediata (**20,7%**).
4. El nivel de satisfacción global de CAPREDENA presentó un resultado de un **79,9%**. Este indicador se calcula en forma directa a través de una última pregunta donde se le pide al usuario/a evaluar la institución teniendo en cuenta todas las variables consideradas en el cuestionario.
5. Un **40,5%** de los encuestados/as esperó **15** minutos o menos para ser atendido/a en las dependencias de la institución, mientras que un **75%** del total de usuarios/as considera adecuado como tiempo de espera hasta **15** minutos, por lo tanto existe una brecha importante en este aspecto, es decir un **35%** de los/as encuestados/as no estaría conforme con el tiempo de espera previo a la atención.

6. En cuanto a la capacidad de respuesta de la institución, un **83,2%** de los usuarios/as considera que su trámite, servicio o documento fue resuelto o entregado en forma íntegra y correcta.
7. Respecto a un servicio ideal, los/as usuarios/as piensan que las variables en las cuales existe una brecha mayor son la rapidez con la que se atienden sus requerimientos y la utilidad y oportunidad del material informativo. En este sentido las sugerencias que realizan abordan de alguna manera la primera variable; disminuir los tiempos de espera (**32,8%**) y aumentar la cantidad de personal disponible (**20,8%**).
8. Respecto a otros servicios, la papeleta de pagos obtuvo las mejores evaluaciones en cuanto a conocimiento, uso y nivel satisfacción. Por otra parte el servicio de pago de pensiones a través de depósito presentó un **92%** de satisfacción, mientras que el pago por ventanilla sólo un **64,1%**.

### **Agencias Regionales y Casa Matriz**

9. En lo que respecta al nivel de satisfacción del último trámite en las Agencias Regionales y la Casa Matriz, destaca Valdivia y Punta Arenas con las mejores evaluaciones en cada una de las variables medidas, las que superan el **90%** de satisfacción. En contraposición la Casa Matriz, la Agencia Regional de Valparaíso y en algunas variables la Agencia Regional de Iquique son quienes obtienen menores evaluaciones.

En relación a lo anterior y considerando una de las variables con menores evaluaciones a nivel global, la rapidez con la que se resuelven los requerimientos en Valdivia y Punta Arenas obtienen un **97,9%** y **97,4%** respectivamente, mientras que en Casa Matriz y la Agencia de Valparaíso no superó el **70%** de satisfacción, alcanzando un **69,8%** y **69,3%**, respectivamente.

10. En la Casa Matriz el nivel de satisfacción respecto al último trámite tiene un comportamiento distinto dependiendo del área al cual pertenece el trámite realizado por el usuario/a, es así como Préstamos y Poderes obtienen mejores evaluaciones (**76,4%** y **71,9%**), mientras que los trámites de las áreas de Pensiones y Salud presentan niveles de satisfacción menores, alcanzando un **55,3%** y **61,7%** de satisfacción, respectivamente.

Respecto de las dimensiones de la atención evaluadas, destacan el área de Imponentes y Pensiones sólo con un **54,5%** y **55,6%** de satisfacción en las variables asociadas a la sensibilidad. Otra dimensión que sobresale es la infraestructura donde el área de Salud obtiene sólo un **68,5%**, en contraposición con el área de Préstamos que obtuvo un **82,1%** de satisfacción. Para el caso de los trámites asociados al área de Pensiones, Imponentes y Préstamos, se debe considerar que la atención de público se realiza en la OIN y en menor medida en las dependencias de estos departamentos operativos, sin embargo los resultados obtenidos no consideran esta diferenciación.

11. En relación a los tiempos de respuesta, las Agencias con menores tiempos de espera son Valdivia y Punta Arenas, con **81,9%** y **61,8%** de usuarios/as atendidos/as en **15** minutos o menos. Por otra parte las agencias con mayores tiempos de espera son Valparaíso e Iquique con un **67,4%** y **64,4%** de usuarios atendidos sobre los **15** minutos de espera.

En la Casa Matriz los menores tiempos de espera están asociados a los trámites de OIRS con **73,7%** de usuarios/as atendidos en **15** minutos y/o menos, mientras que los trámites asociados a Salud obtienen en este intervalo de tiempo sólo un **31,7%**. Por otra parte un **27,3%** de los/as usuarios/as que realizan trámites de Imponentes indican una espera de más de **45** minutos.

12. En la Casa Matriz y Agencias Regionales el porcentaje de usuarios/as que considera que su trámite fue resuelto en forma íntegra y correcta es diverso, destacando positivamente las Agencias de Valdivia y Punta Arenas con un **97,3%** y **93,16%** de los casos, mientras que las Agencia de Iquique y Talcahuano obtiene sólo un **76,59%** y **76,94%**.

En las áreas de la Casa Matriz se observa un comportamiento similar en esta variable, obteniendo las mejores evaluaciones en la capacidad de respuesta en las áreas de OIRS, Préstamos y Salud, con un **91,9%**, **87,5%** y **85,7%**, respectivamente.

13. Finalmente es importante señalar que los niveles de satisfacción resultantes son considerados altos por la empresa que realizó el estudio. Éstos se ven afectados por algunas características de los/as encuestados/as, es así como la satisfacción aumenta linealmente con la edad y pasado los 80 años vuelve a disminuir y por otra parte el grupo de beneficiarios/as asociados a las cargas familiares, presenta menores niveles de satisfacción.

## ANEXOS

### Anexo N°1: Resultados por cada variable de la atención Casa Matriz y Agencias Regionales

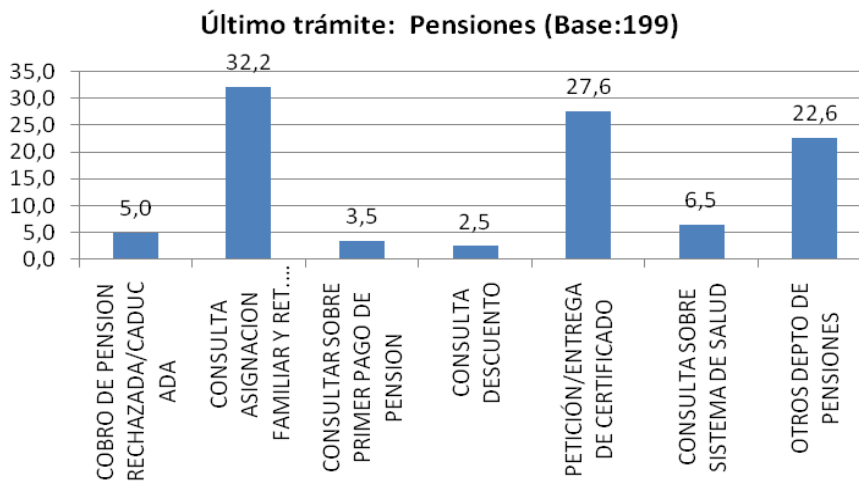
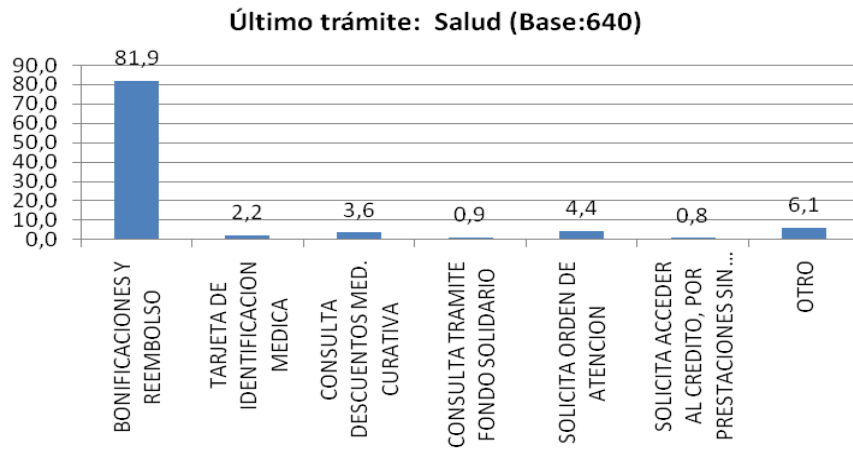
INSTALACIONES FÍSICAS Y TECNOLÓGICAS	CASA MATRIZ	IQUIQUE	VALPARAISO	TALCAHUANO	VALDIVIA	P. ARENAS
La calidad de los equipos computacionales utilizados en la atención	83,8	83,1	77,6	93,4	96,2	97,2
La comodidad de la sala de espera	85,4	87,5	82,3	89	<b>85,1</b>	92,1
La comodidad del lugar físico donde fue atendido por el personal de CAPREDENA	87,5	95,6	85,9	90,3	89,2	97,4
La claridad de la señalética interna para guiar a los clientes en las instalaciones	80	88,2	83,6	93	94,3	94,6
La limpieza y el orden de los espacios de atención de público	95	97,6	92,1	93,4	93,3	97,4
La presentación física del personal que lo atendió	92,4	97,6	94,8	96,9	98,4	100
El atractivo visual del material informativo disponible en los espacios de atención al público	<b>73,5</b>	85,6	76,7	<b>80,5</b>	95,1	100
El acceso y limpieza de los servicios higiénicos	<b>67,5</b>	<b>68,8</b>	<b>73,2</b>	89,2	97,4	<b>90,9</b>

CONFIANZA Y CREDIBILIDAD	CASA MATRIZ	IQUIQUE	VALPARAISO	TALCAHUANO	VALDIVIA	P. ARENAS
La capacidad de CAPREDENA de cumplir con los plazos establecidos	79	<b>74,1</b>	79,4	85,3	97,4	<b>94,6</b>
El interés del personal por solucionar sus solicitudes / requerimientos cuando éstos se presentan	77,9	82,2	83	85	96,9	97,4
La capacidad de CAPREDENA de resolver correctamente sus solicitudes / requerimientos a la primera	<b>77,2</b>	79,3	<b>77,4</b>	<b>80,9</b>	<b>93,2</b>	97,4
Los conocimientos que tiene el personal de CAPREDENA para resolver sus dudas y consultas	80,4	86,1	85	91,2	95,3	100
La utilidad y oportunidad de la información entregada	78,3	87	83,5	87,3	95,9	97,4

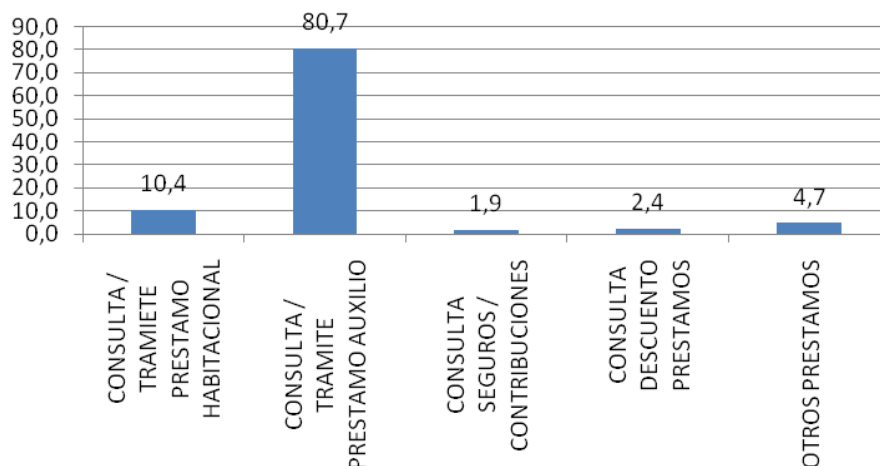
SENSIBILIDAD	CASA MATRIZ	IQUIQUE	VALPARAISO	TALCAHUANO	VALDIVIA	P. ARENAS
La rapidez con que se resolvió su requerimiento	<b>69,8</b>	79	<b>69,3</b>	83,2	97,9	97,4
La disposición de informar sobre los pasos a seguir para desarrollar un trámite	78,9	79	80,9	87,8	96,4	100
La disposición a comunicar los plazos en que se espera el resultado del trámite	77,1	79,7	80,1	88,1	93,8	97,4
La cantidad de personas disponibles para la atención de público	65,1	<b>77</b>	67,3	<b>78</b>	93,8	97,4
La disposición del personal de CAPREDENA para responder preguntas y consultas	78,8	88	83,4	90,9	97,9	97,4
La claridad de la información entregada	79,3	94,1	84,5	91,2	99	100
La amabilidad que le brinda el personal de CAPREDENA a sus clientes	84,1	97,1	91,2	95,2	100	100

EMPATÍA	CASA MATRIZ	IQUIQUE	VALPARAISO	TALCAHUANO	VALDIVIA	P. ARENAS
La capacidad mostrada por el personal para brindar una atención personalizada	82,4	91,8	<b>84,7</b>	92	99,5	97,4
La preocupación que demuestra el personal por resolver los requerimientos de la mejor forma	<b>80,7</b>	92,8	85,3	90,1	99,5	97,4

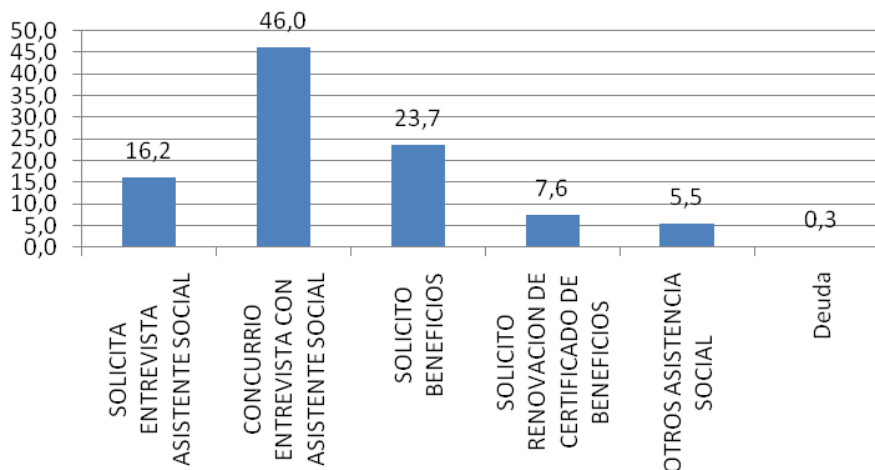
**Anexo Nº 2: Distribución de trámites por área de atención Casa Matriz**



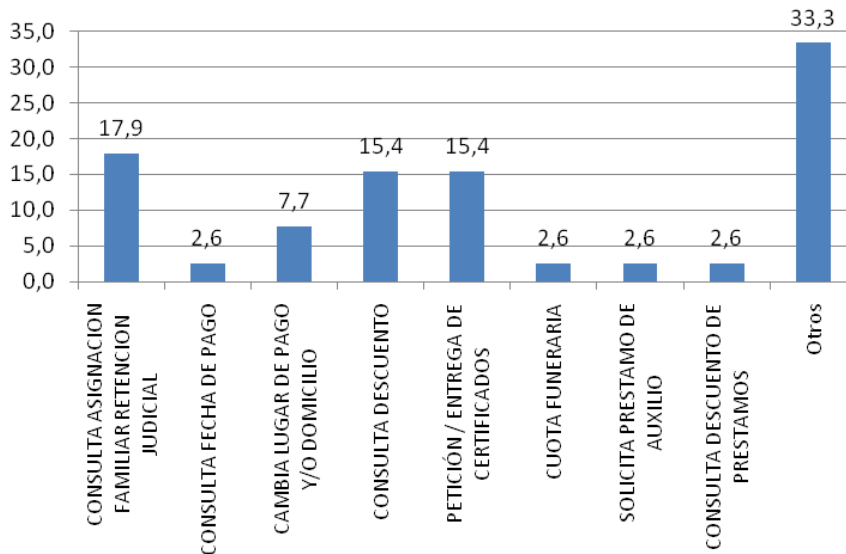
### Último trámite: Préstamos (Base:212)



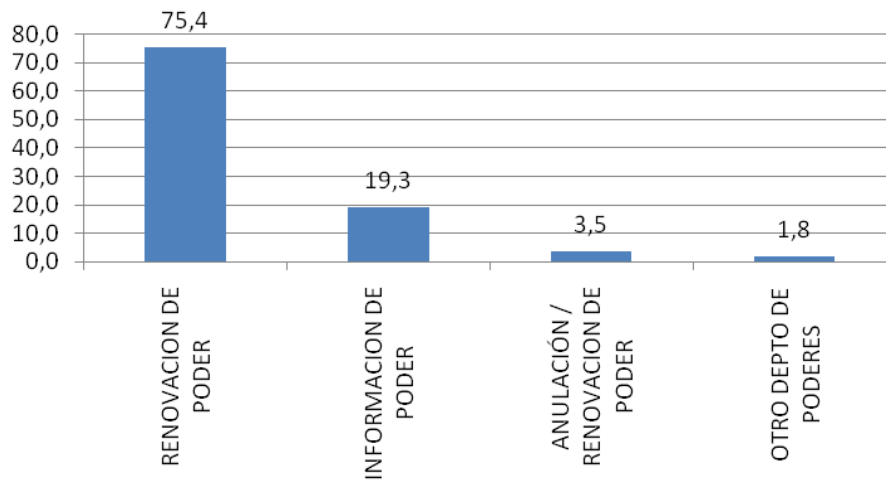
### Último trámite: Asistencia Social (Base:291)



### Último trámite: OIRS (Base:39)



### Último trámite: Poderes (Base:57)



**Anexo N° 3: Tiempos de espera por área de atención Agencias Regionales**

TRAMITES ASOCIADOS A	MINUTOS	IQUIQUE	VALPARAISO	TALCAHUANO	VALDIVIA	PTA. ARENAS
SALUD	1 A 15	16,1	21,4	48,3	78	85,7
	16 A 29	62,4	43,3	24,1	9,8	14,3
	30 A 45	17,2	23,1	18,4	4,9	0
	MAS DE 45	4,3	12,2	9,2	7,3	0
IMPONENTES	1 A 15	0	83,3	28,6	50	0
	16 A 29	0	16,7	28,6	0	0
	30 A 45	0	0	28,6	0	100
	MAS DE 45	0	0	14,3	50	0
PENSIONES	1 A 15	47,6	39,8	28,1	78,6	15,4
	16 A 29	38,1	30,1	43,9	14,3	69,2
	30 A 45	14,3	18,4	18,1	3,6	15,4
	MAS DE 45	0	11,7	9,9	3,6	0
PRÉSTAMOS	1 A 15	42,4	41,8	47,8	85,3	83,3
	16 A 29	40,7	35,2	30,4	5,9	16,7
	30 A 45	16,9	17,6	15,9	8,8	0
	MAS DE 45	0	5,5	5,8	0	0
ASISTENCIA SOCIAL	1 A 15	62,5	30,4	60,6	58,8	71,4
	16 A 29	0	21,7	15,2	23,5	28,6
	30 A 45	37,5	34,8	15,2	11,8	0
	MAS DE 45	0	13	9,1	5,9	0
OIRS	1 A 15	0	38,5	13	87	81,8
	16 A 29	0	25	43,5	5,6	9,1
	30 A 45	0	23,1	39,1	5,6	9,1
	MAS DE 45	0	13,5	4,3	1,9	0
PODERES	1 A 15	62,5	47,2	18,2	100	0
	16 A 29	37,5	30,2	63,6	0	100
	30 A 45	0	13,2	13,6	0	0
	MAS DE 45	0	9,4	4,5	0	0
OTROS	1 A 15	0	50	66,7	100	0
	16 A 29	0	18,8	33,3	0	0
	30 A 45	0	0	0	0	0
	MAS DE 45	0	31,3	0	0	0

<sup>i</sup> El Nivel de Satisfacción del personal se calculó en base a los niveles de satisfacción de seis variables de la atención.