



Medición de Satisfacción Usuaría

Resultados 2023

Instituto de Seguridad Laboral



Medición de
Satisfacción
Usuaría

CAPÍTULOS

- **Objetivos**
- **Metodología**
- **Caracterización de personas usuarias entrevistadas**
- **Caracterización de trámites y canales de atención**
- **Última experiencia y evaluación general de la institución**
- **Atributos de la experiencia y de la institución**
- **Habilitación personas usuarias y problemas**

MEDICIÓN 2023

Objetivos

Objetivo General

- **Desarrollar insumos para la elaboración de un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria de los Servicios Públicos de Chile, a través del levantamiento de la Medición de Satisfacción Usuaría.**

Objetivos Específicos

- Identificar oportunidades para la mejora de la entrega de servicios, tomando como base las necesidades de las personas.
- Entender los factores que influyen en la satisfacción de los distintos servicios, con foco en los atributos de la experiencia y de la institución.

MEDICIÓN 2023

Metodología

Metodología

- Técnica** : Encuestas telefónicas y autoadministradas online.
- Universo** : Usuarios que realizaron un trámite en Instituto de Seguridad Laboral.
- Muestreo** : Probabilístico en la selección de personas usuarias a nivel nacional.
- Marco Muestral** : Personas usuarias que realizaron un trámite entre agosto de 2022 y julio de 2023.
- Muestra** : 750 casos totales.
- Error** : +/-3.5% bajo supuesto M.A.S., a un 95% de confianza y asumiendo varianza máxima.
- Ponderación** : Los datos fueron ponderados de acuerdo al marco muestral.
- Fecha de Terreno** : 09/08 al 18/10 del 2023.

Muestra efectiva para Instituto de Seguridad Laboral

Tabla 1.
Muestra efectiva Instituto de Seguridad Laboral según Canal y Método de entrevista

	Canal			Total
	Digital	Telefónico	Presencial	
Encuestas telefónicas	176	-	253	429
Encuestas online	228	-	93	321
Total	404	-	346	750
Universo	38.687	-	3.349	42.036
% error	+/-4,8%	-	+/-4,7%	+/-3,5%

Notas generales para la lectura de resultados del informe

Para la lectura de los resultados presentados a continuación se debe considerar los siguientes elementos:

- Todos los resultados presentados son ponderados, por lo que resultan representativos de los canales considerados para la institución.
- Debido a un efecto de redondeo a nivel de decimales, es posible que los gráficos y tablas presentados sumen un porcentaje sobre o bajo 100% (99%-101%).
- La sigla “NS / NC” corresponde a las respuestas “no sabe” y “no responde”.
- En los gráficos que se compara con años anteriores, es importante considerar que el año 2023 tiene cambios a nivel metodológico: se consideran todos los trámites (no solo algunos) realizados entre agosto 2022 y julio 2023 (no últimos 3 meses). Además, el instrumento tiene diferencias en términos de redacción y flujo de las preguntas y alternativas de respuesta.
- Como indicador de satisfacción se utilizará el porcentaje de satisfacción, correspondiente al porcentaje de evaluaciones con nota 6 o 7 sobre el total de respuestas válidas (es decir, sin considerar las respuestas de “no sabe” y “no responde”).

Cambios metodológicos con respecto a MESU 2022 y anteriores

La medición del año 2023 contempla ciertos cambios metodológicos, que hacen recomendable no comparar con estimaciones de años anteriores. En cambio, se genera una línea base para una nueva serie de estimaciones de indicadores de satisfacción. Entre los principales cambios implementados, se encuentran los siguientes:

- Se consideran todas las personas usuarias de trámites/servicios de la institución en un año (agosto 2022 a julio 2023)*.
- Muestra representativa por canal (digital, telefónico o presencial).
- Plazo máximo entre interacción y medición: 365 días.
- Licitación adjudicada a un solo proveedor.
- Levantamiento de encuestas preferentemente telefónico.
- Estructura del cuestionario ajustada para mejorar recordación, desde lo general a lo particular.
- Modificación del periodo de referencia a la última experiencia en todos los módulos.
- Se incorporan preguntas asociadas a nuevos atributos de la experiencia y una pregunta abierta sobre propuestas de mejora.
- Cuestionario estandarizado para todas las instituciones. No hay preguntas específicas para cada institución.

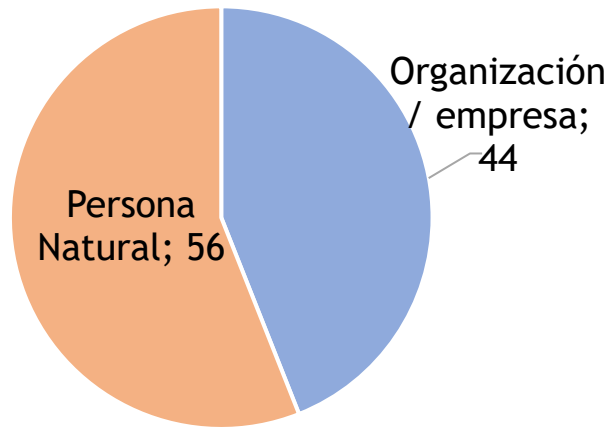
* A excepción de casos justificados por la naturaleza del trámite o de las personas usuarias.

MEDICIÓN 2023

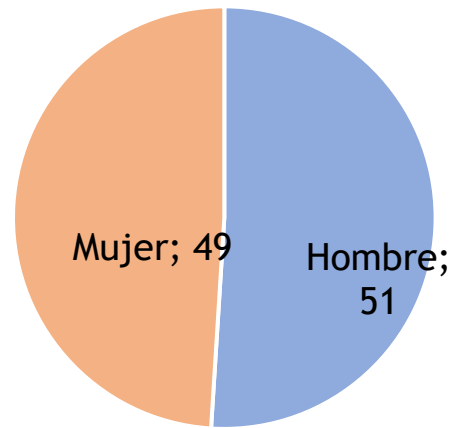
Caracterización de las personas usuarias entrevistadas

Características generales de las personas usuarias encuestadas (%)

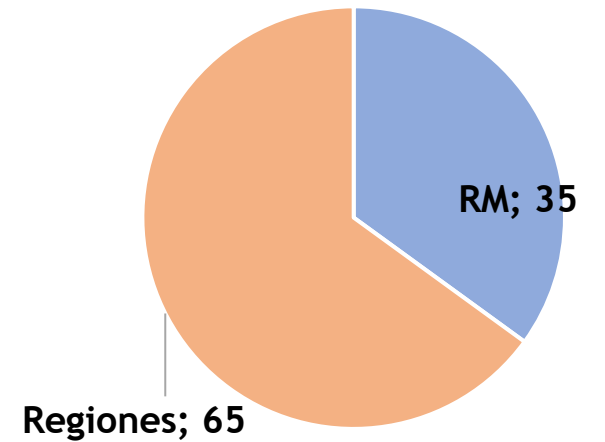
Tipo de persona usuaria



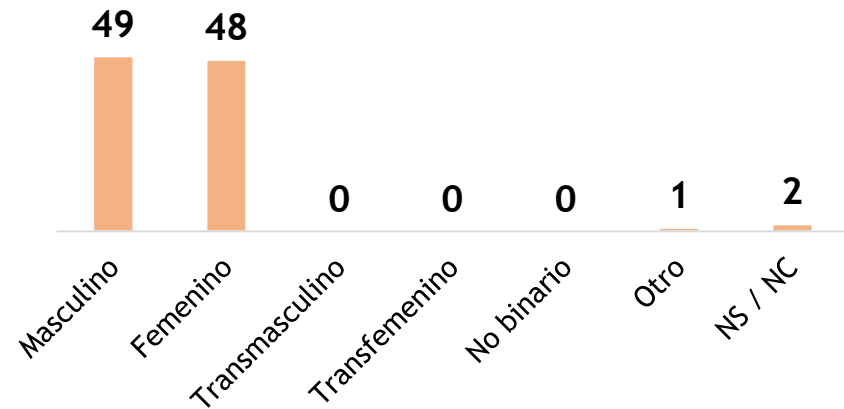
Sexo



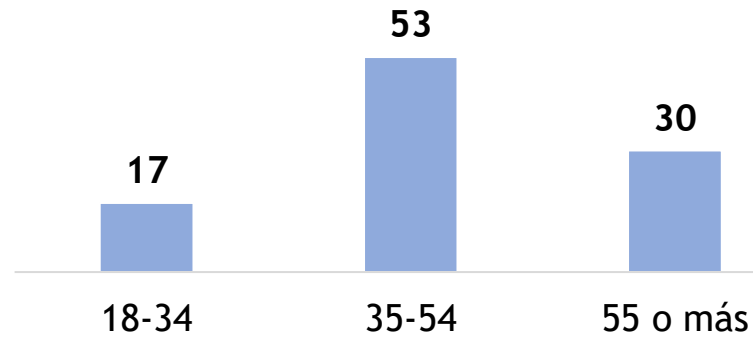
Zona de residencia



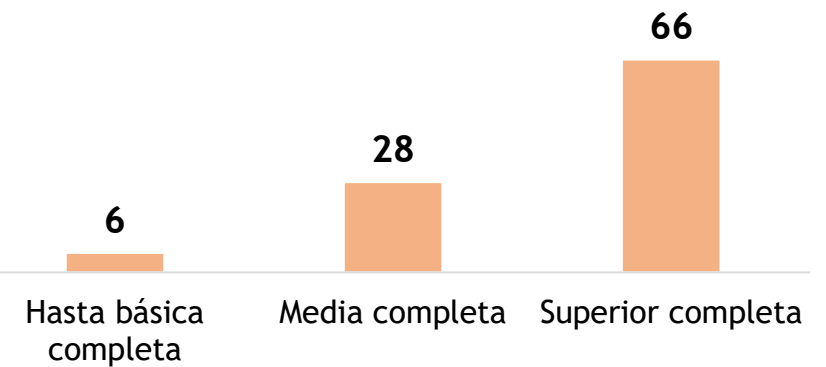
Género



Edad en Tramos



Nivel Educativo

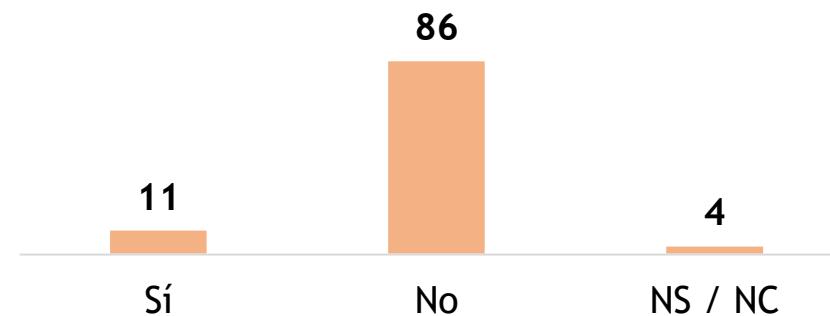


Características generales de las personas usuarias: persona natural (%)

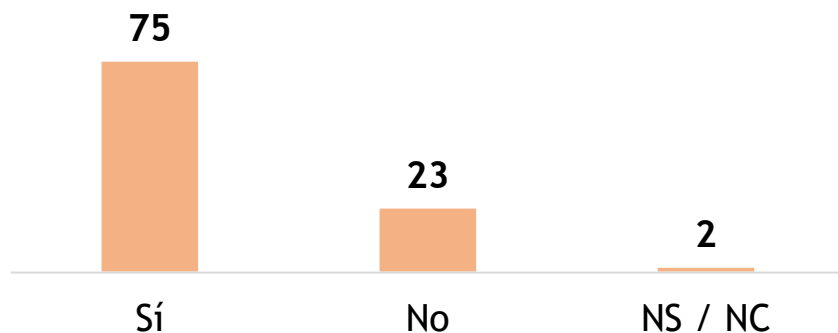
Nacionalidad



Pertenencia a pueblo originario



Trabajando

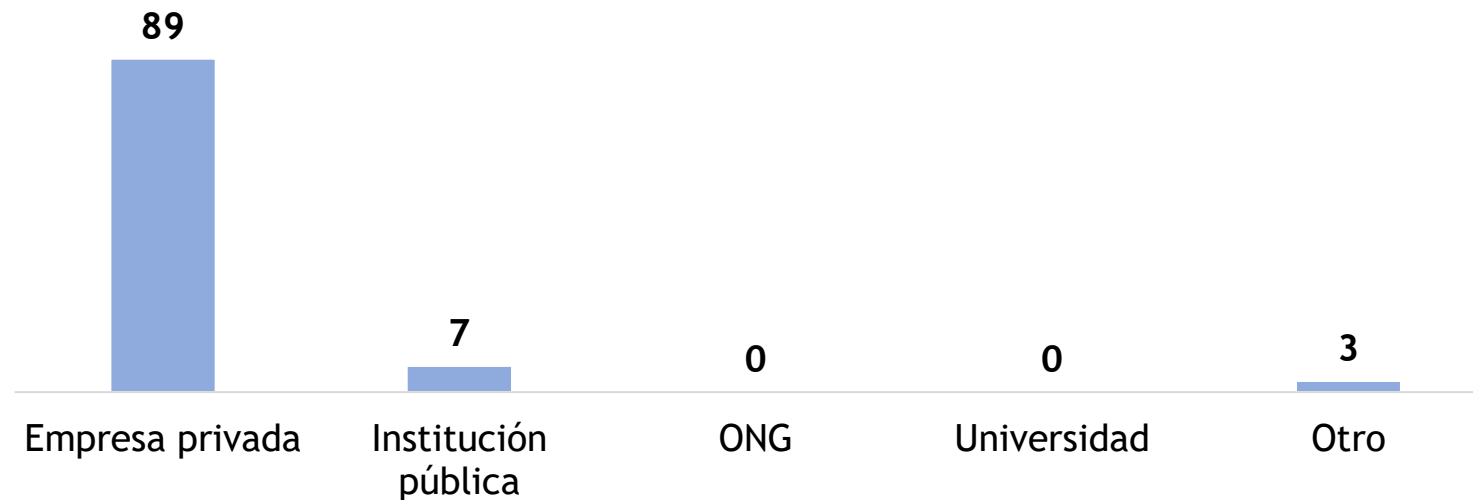


Condición de discapacidad

Ninguna condición	65,2
Dificultad física y/o de movilidad	21,6
Mudez o dificultad en el habla	1,3
Dificultad psiquiátrica	6,3
Dificultad mental o intelectual	2,9
Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos	2,5
Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes	5,3
No responde	5,0

Características generales de las personas usuarias: organizacional / empresa (%)

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

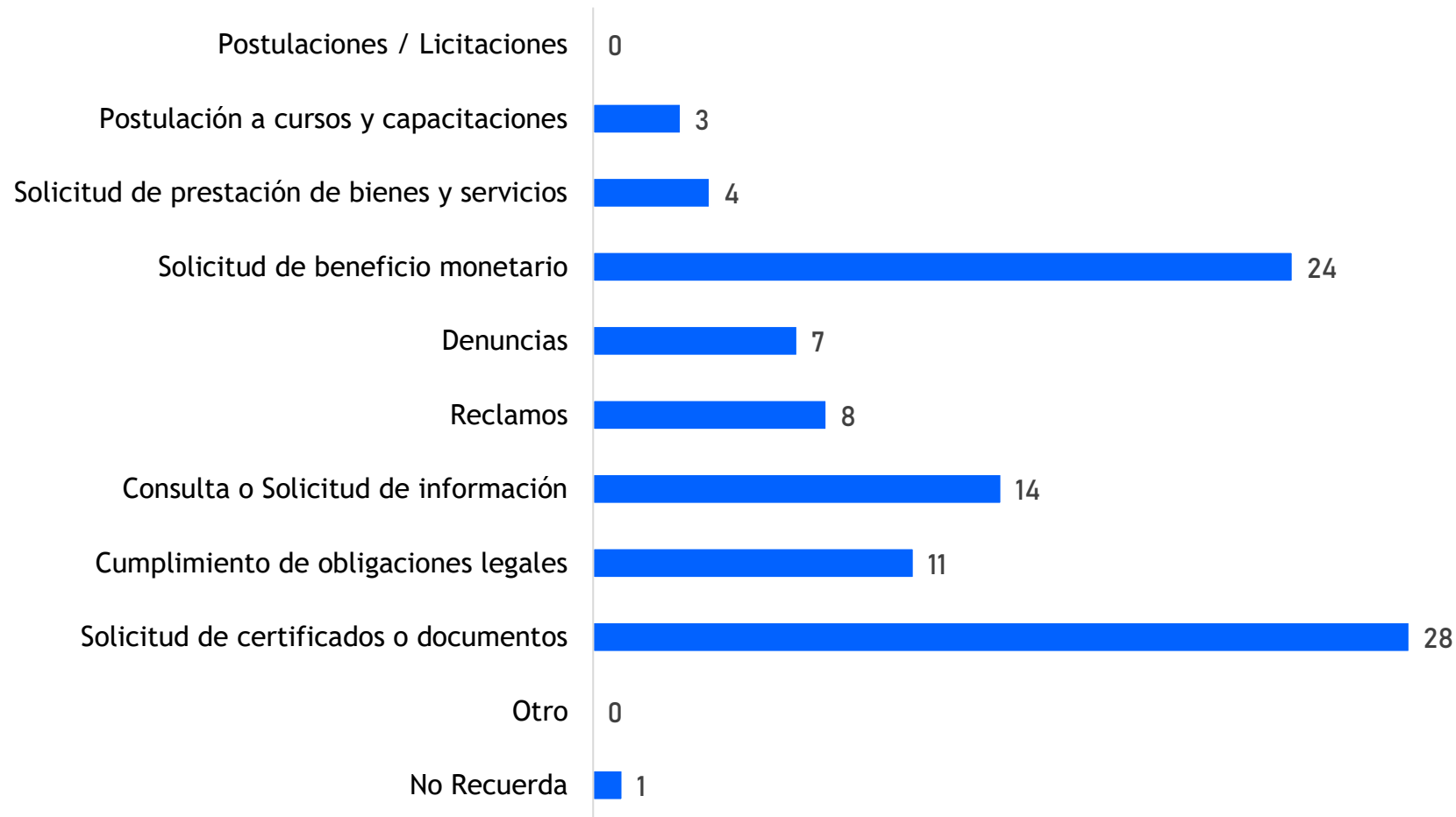


MEDICIÓN 2023

Caracterización de trámites

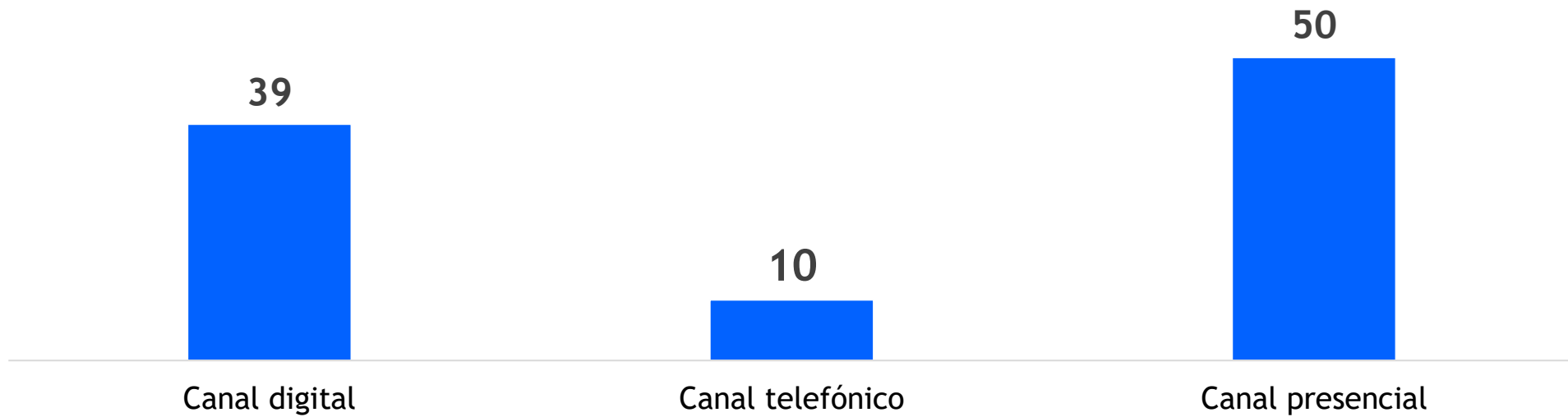
Motivo del trámite (%)

¿Me puede decir cuál fue el motivo del último trámite que realizó en Instituto de Seguridad Laboral?



Canal del trámite (%)

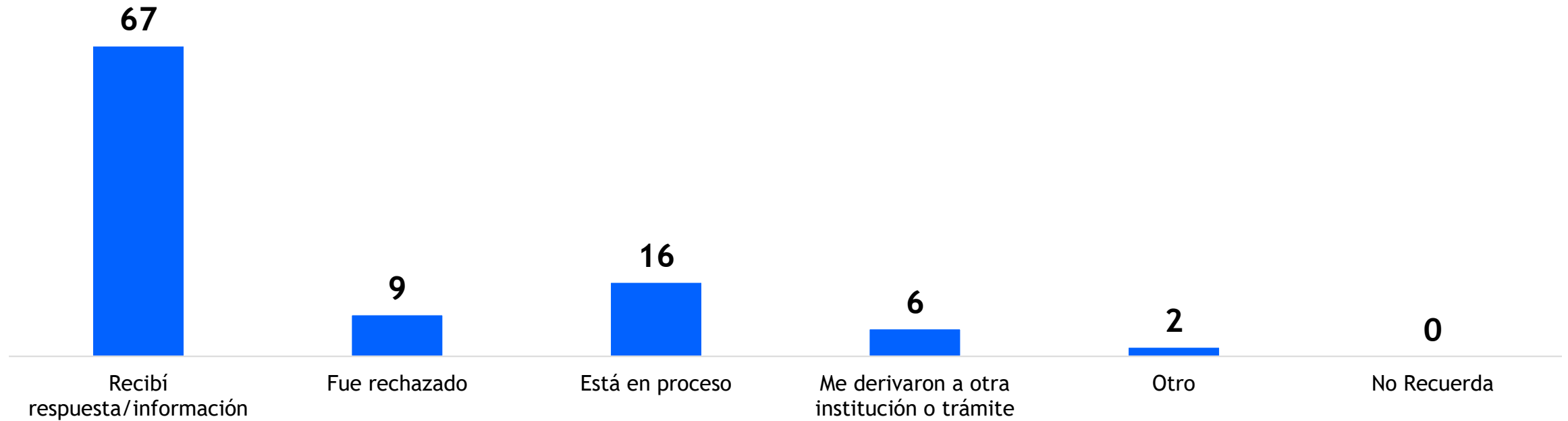
¿A través de qué canal realizó su último trámite en esta institución?



Apertura de canal según información entregada por el usuario (P4).

Estado del trámite (%)

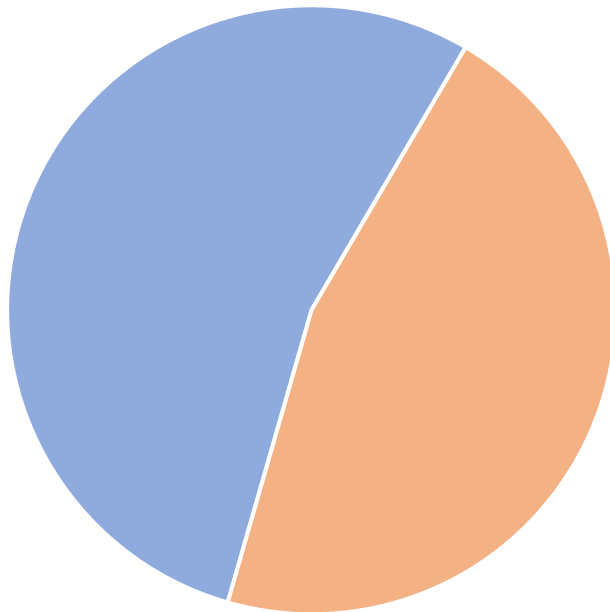
En relación con el último trámite, ¿en qué estado se encuentra?



Información sobre el estado del trámite (%)

Durante el transcurso del último trámite,
¿solicitó información de su estado?

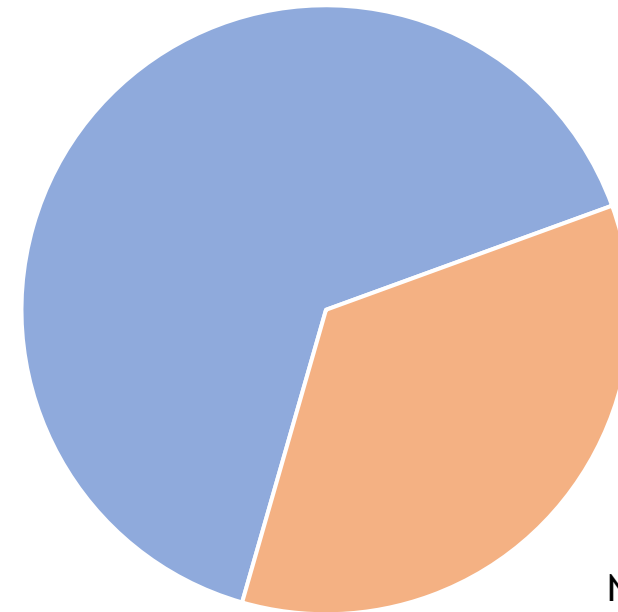
Sí; 54



No; 46

Durante el transcurso del último trámite,
¿le entregaron información de su estado?

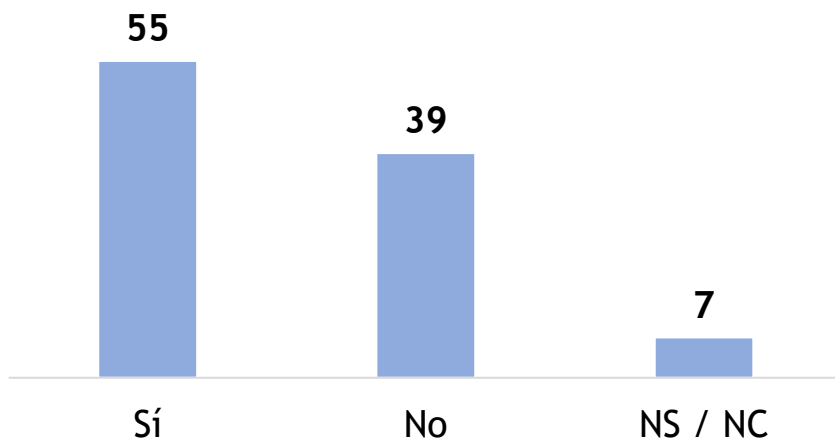
Sí; 65



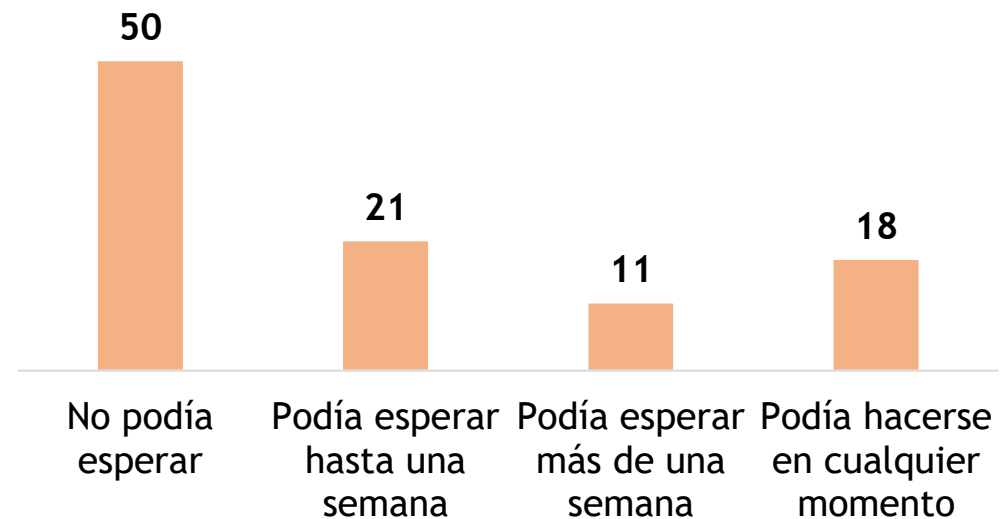
No; 35

Requisito para otro proceso y urgencia del trámite (%)

¿Este trámite es requisito para otro proceso o trámite?

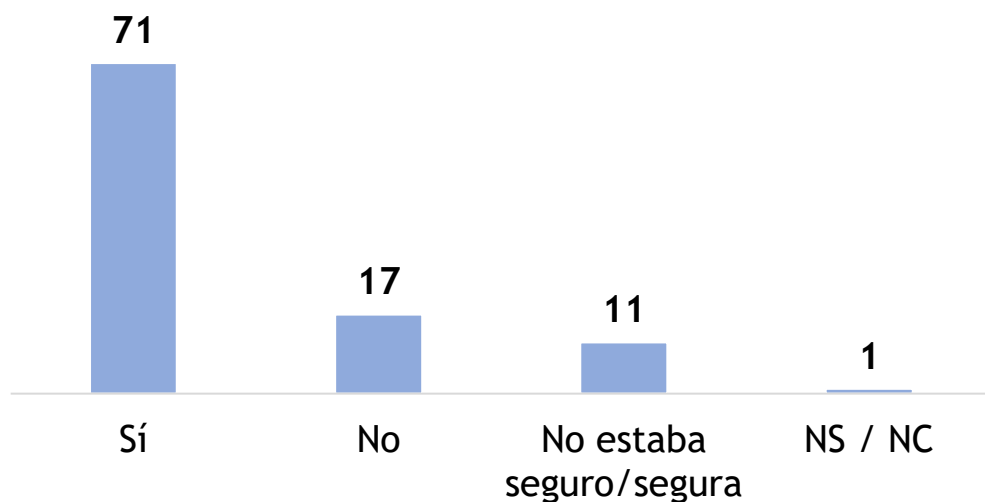


Respecto a la urgencia del trámite realizado en Instituto de Seguridad Laboral, ¿cuál de las siguientes frases representa mejor su situación al realizarlo?

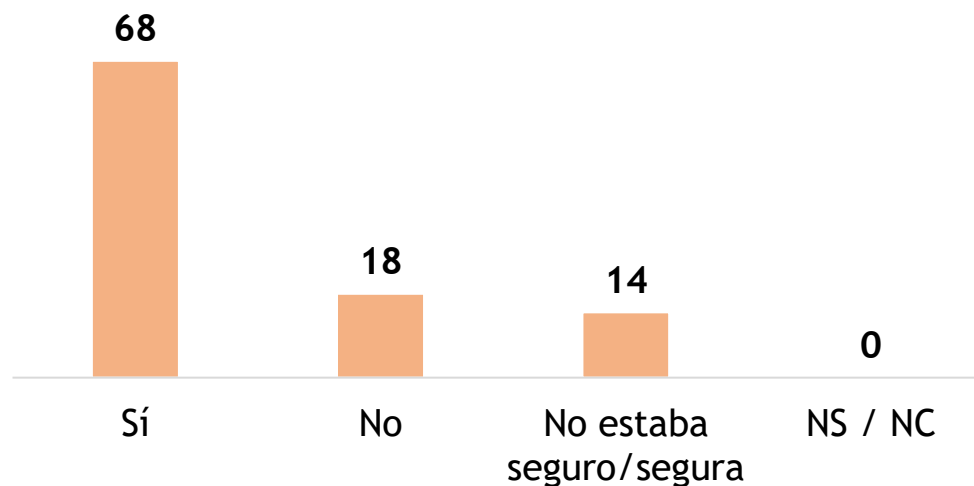


Conocimiento de institución donde acudir y trámite a realizar (%)

Cuando surgió la necesidad que lo llevó a hacer este último trámite, ¿sabía a qué institución del Estado debía acudir?



¿Sabía qué trámite tenía que hacer?

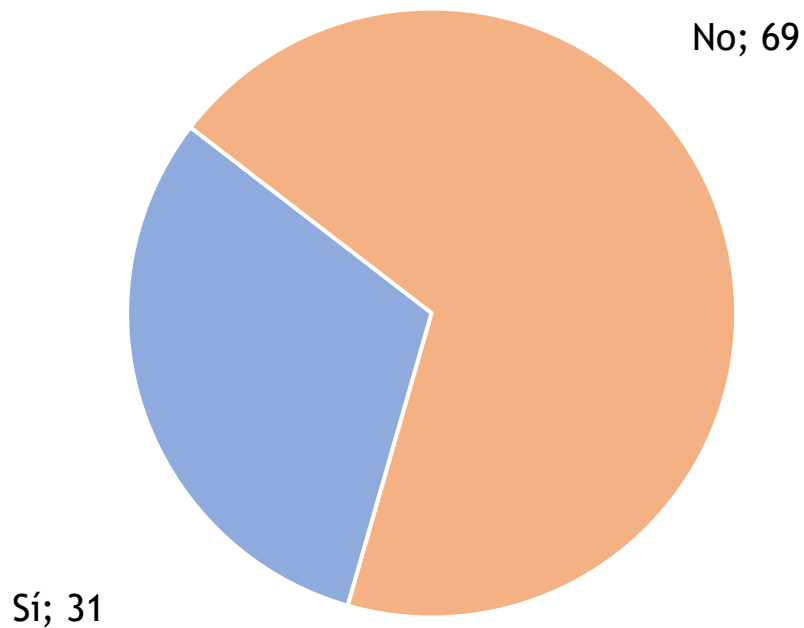


Preferencia de uso de otro canal (%)

¿Habría preferido usar otro canal de atención en su último trámite?

¿Cuál?

¿Habría preferido usar otro canal de atención en su último trámite?



Sí: ¿Cuál canal?

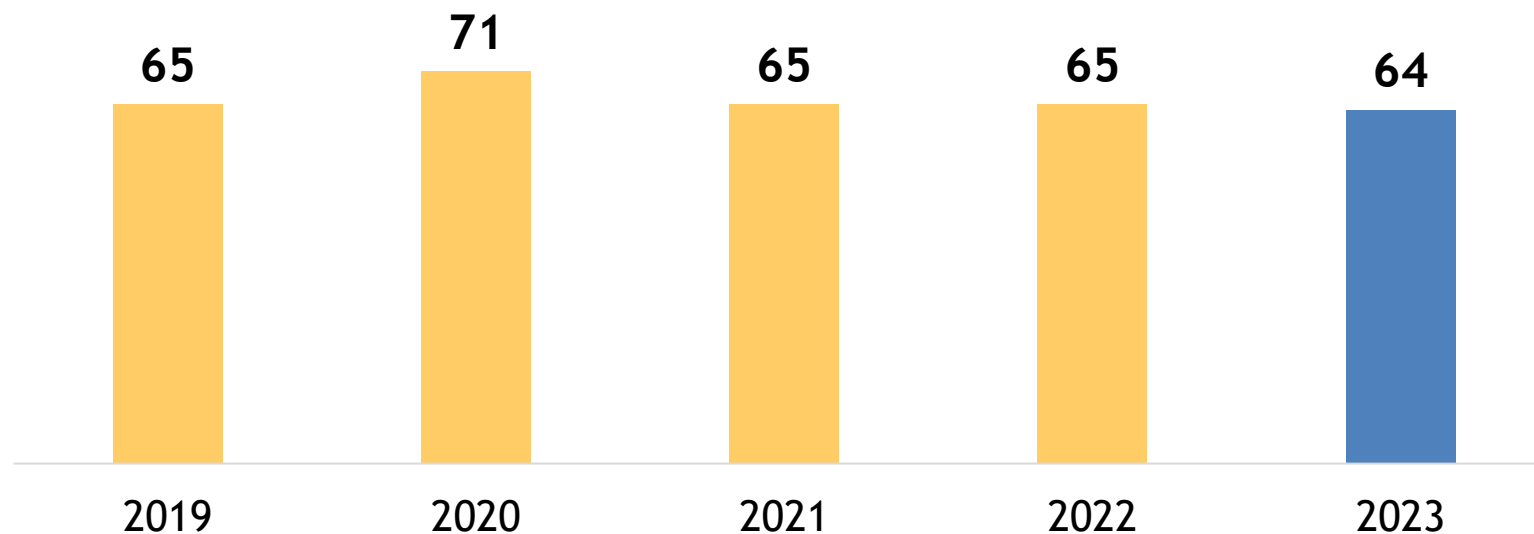
Canal	Porcentaje
Correo electrónico	13,7
Videoconferencia (ej. Zoom, Google Meet, Teams)	9,0
Chat (WhatsApp, chatbot)	1,6
Sitio web	23,2
Redes sociales (Twitter, Instagram, Facebook, TikTok)	1,6
Aplicación de celular (app) de Instituto de Seguridad Laboral	4,9
Telefónico	9,4
Presencial	25,3
Escrito /Papel	0,8
Otra Institución	3,4
En medios de comunicación (televisión/prensa)	1,6
Atención particular / privada	2,4
Ninguno	0,8
Otro Canal	0,8
No Sabe / No Recuerda	1,6

MEDICIÓN 2023

Última experiencia y evaluación general de la institución

Satisfacción última experiencia (% 6 o 7)

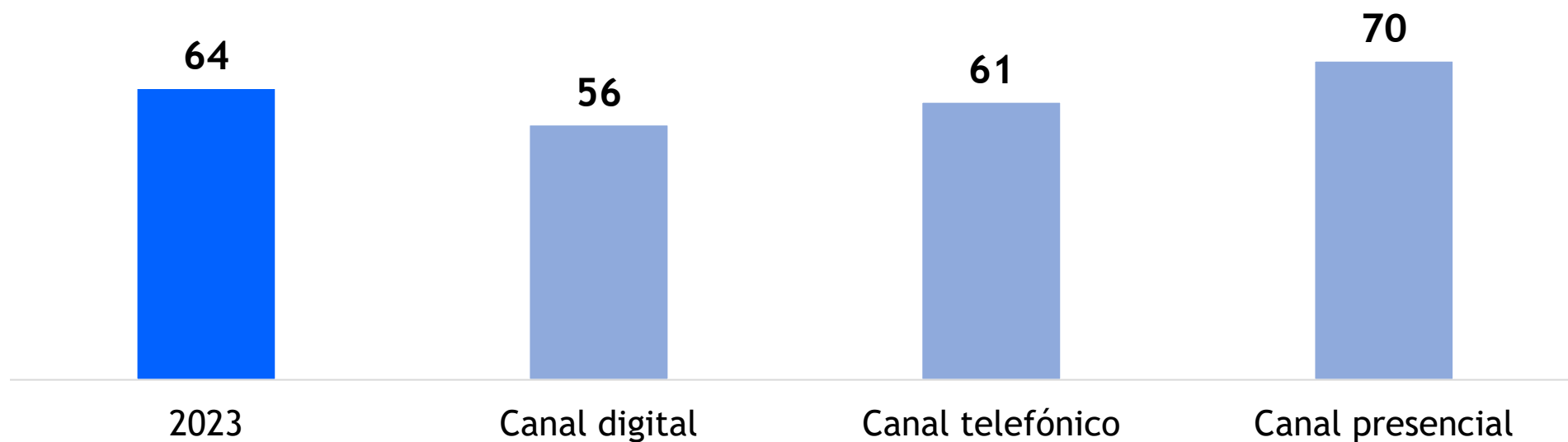
Respecto del trámite realizado, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió?. Por favor, utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó “Muy Insatisfecho” y 7 que quedó “Muy Satisfecho”.



El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 la última experiencia realizando trámites. Es importante considerar que el año 2023 tiene cambios a nivel metodológico: se consideran todos los trámites (no solo algunos) realizados entre agosto 2022 y julio 2023 (no últimos 3 meses). Además, el instrumento tiene diferencias en términos de redacción y flujo de las preguntas y alternativas de respuesta

Satisfacción última experiencia (% 6 o 7) por canal

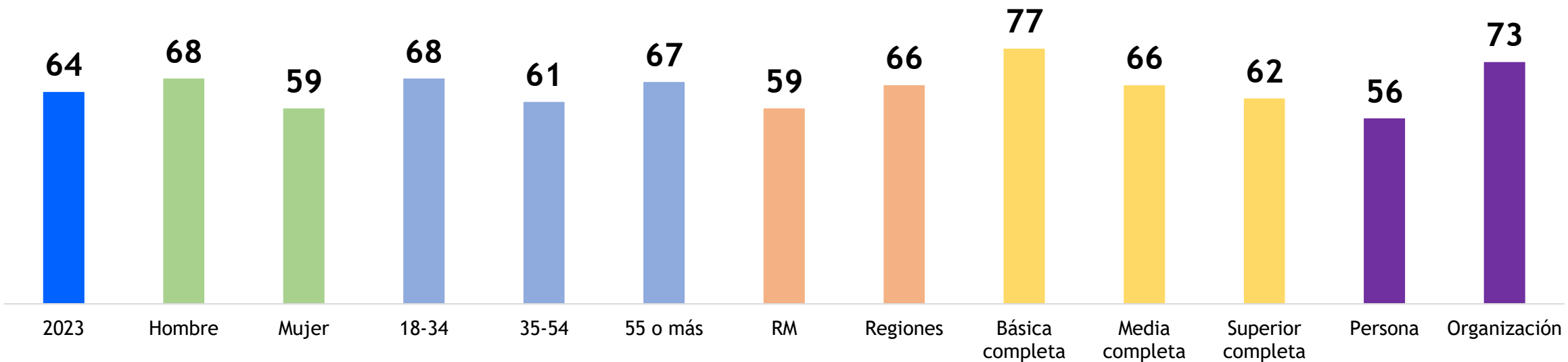
Respecto del trámite realizado, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió?. Por favor, utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó “Muy Insatisfecho” y 7 que quedó “Muy Satisfecho”.



El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 la última experiencia realizando trámites.
Apertura de canal según información entregada por el usuario (P4).

Satisfacción última experiencia (% 6 o 7) por sexo, edad, zona y educación

Respecto del trámite realizado, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió?. Por favor, utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó “Muy Insatisfecho” y 7 que quedó “Muy Satisfecho”.

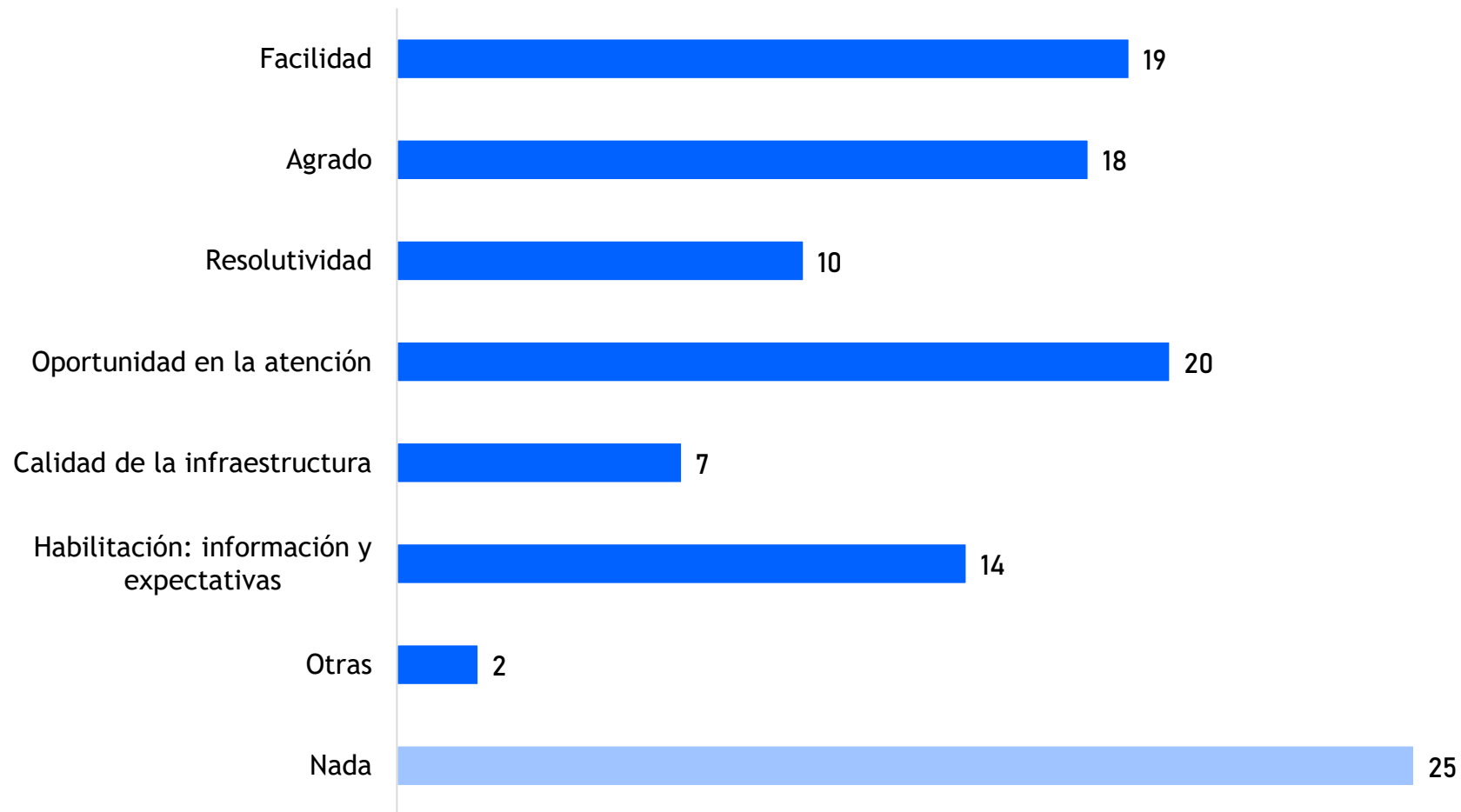


	Sexo		Tramo edad			Zona		Nivel educativo			Tipo Usuario		
Base	748												
		385	360	153	402	193	221	527	52	212	484	341	407

El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 a la institución, de manera independiente de la última experiencia. Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza). No se muestran los resultados de los indicadores cuando la muestra disponible es menor a 30 observaciones.

Cómo mejorar el servicio (%)

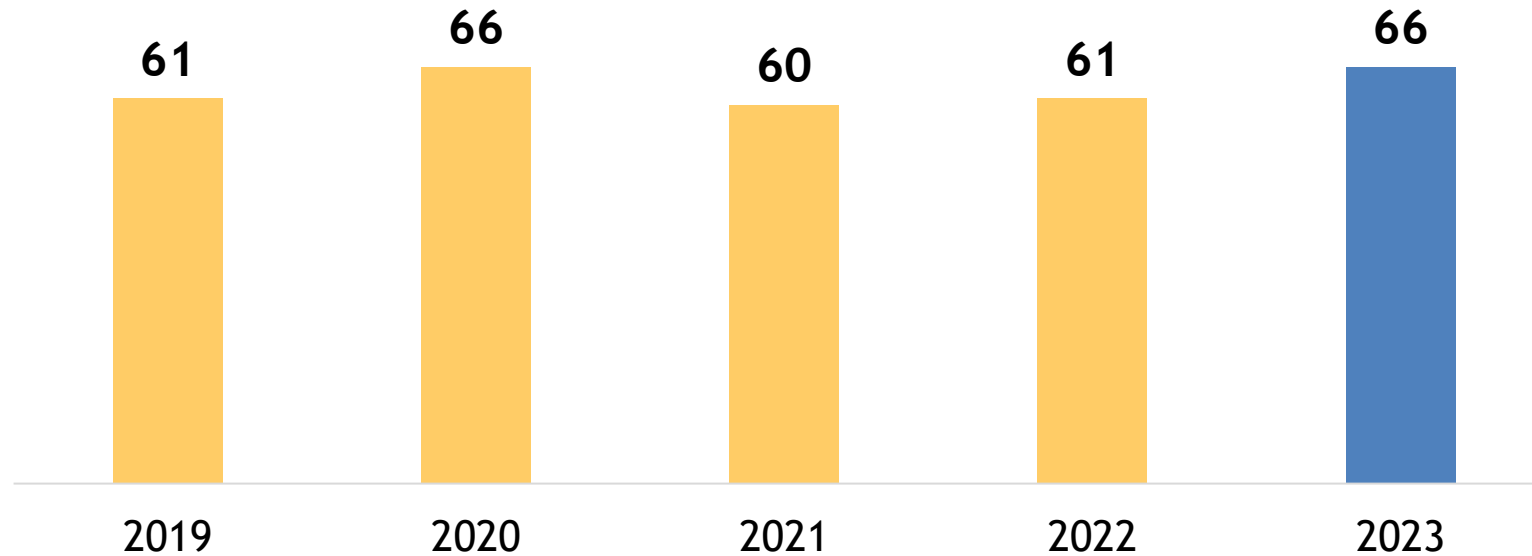
Desde su punto de vista, en pocas palabras, ¿cómo se podría mejorar el servicio que recibió Instituto de Seguridad Laboral?



Pregunta abierta codificada. El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que señala cada tipo de mejora. Se excluyen alternativas “No sabe” y “No responde”.

Evaluación general de la institución (% 6 o 7)

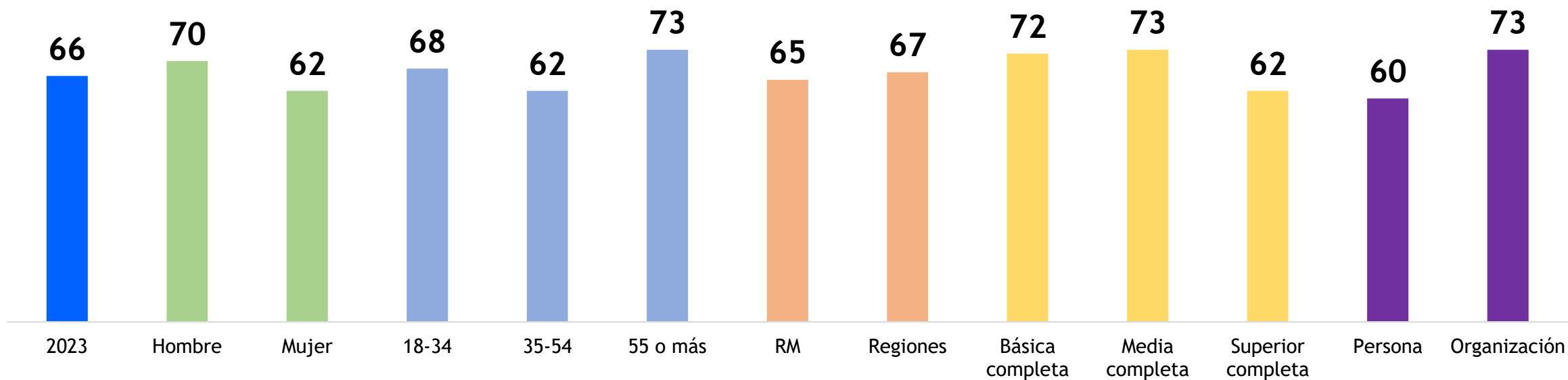
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “Pésimo” y 7 es “Excelente”, ¿cómo evalúa en general a Instituto de Seguridad Laboral, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7, de manera independiente de la última experiencia. Es importante considerar que el año 2023 tiene cambios a nivel metodológico: se consideran todos los trámites (no solo algunos) realizados entre agosto 2022 y julio 2023 (no últimos 3 meses). Además, el instrumento tiene diferencias en términos de redacción y flujo de las preguntas y alternativas de respuesta.

Evaluación general de la institución (% 6 o 7) por sexo, edad, zona y educación

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “Pésimo” y 7 es “Excelente”, ¿cómo evalúa en general a Instituto de Seguridad Laboral independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

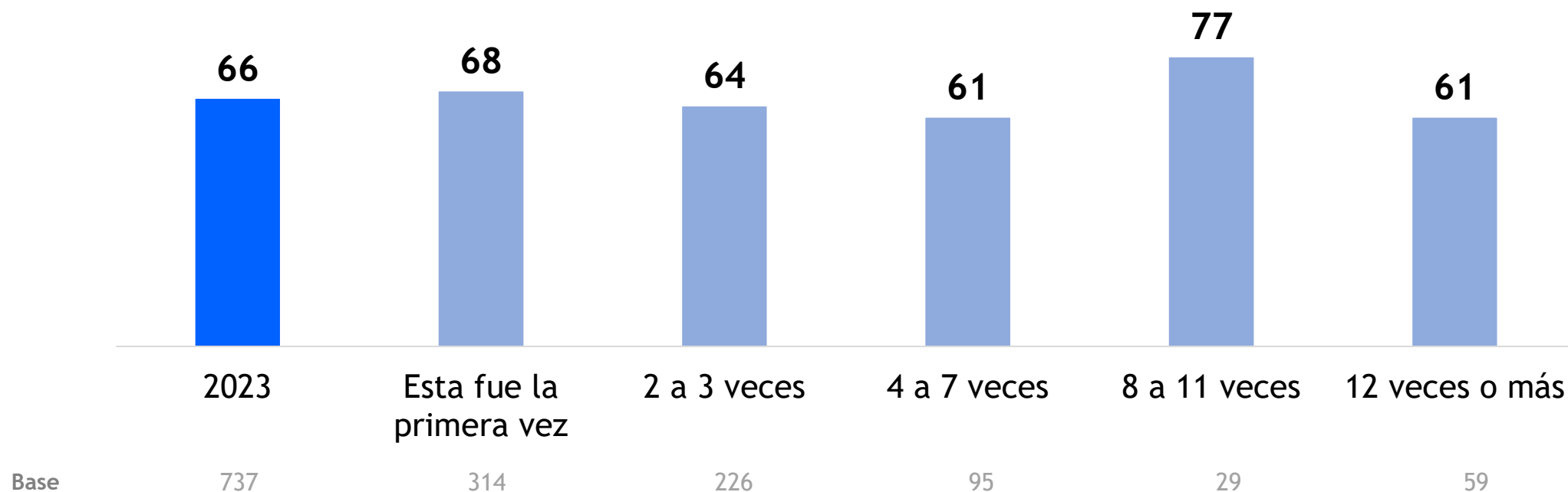


		Sexo		Tramo edad			Zona		Nivel educativo			Tipo de Usuario	
Base	737	380	355	151	398	188	216	521	51	210	476	337	400

El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 a la institución, de manera independiente de la última experiencia. Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza). No se muestran los resultados de los indicadores cuando la muestra disponible es menor a 30 observaciones.

Evaluación general de la institución (% 6 o 7) por frecuencia de trámites

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “Pésimo” y 7 es “Excelente”, ¿cómo evalúa en general Instituto de Seguridad Laboral independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



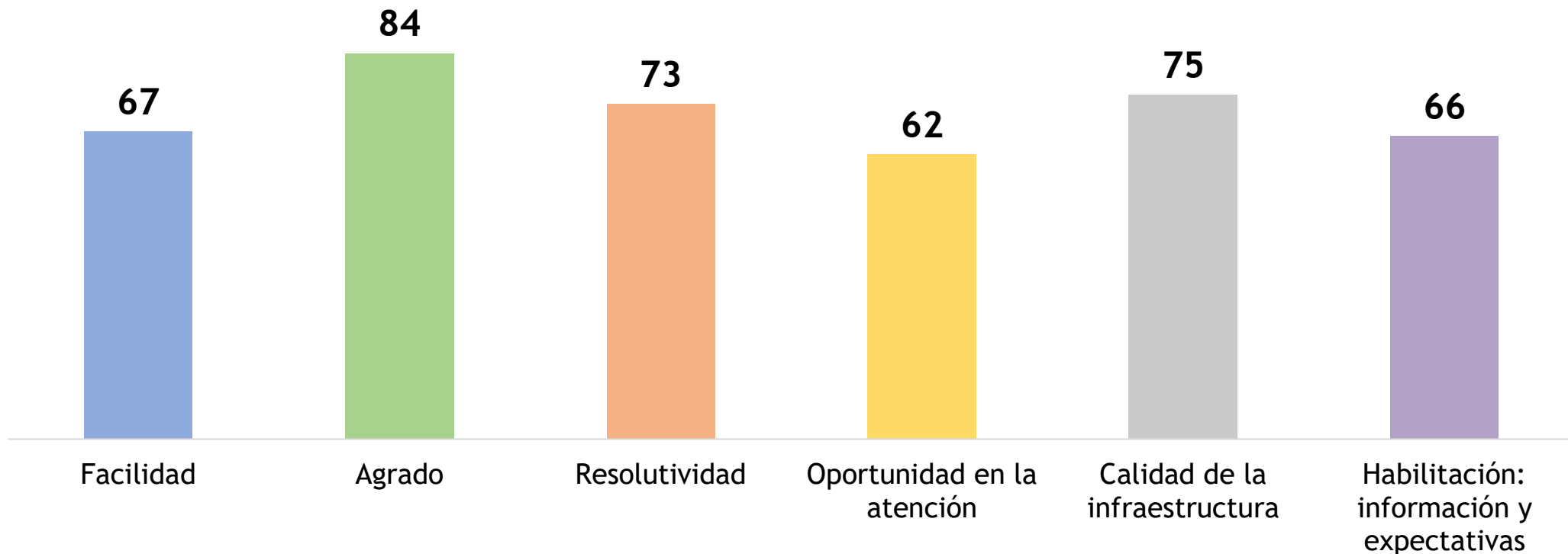
El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 a la institución, de manera independiente de la última experiencia.

MEDICIÓN 2023

Atributos de la experiencia y de la institución

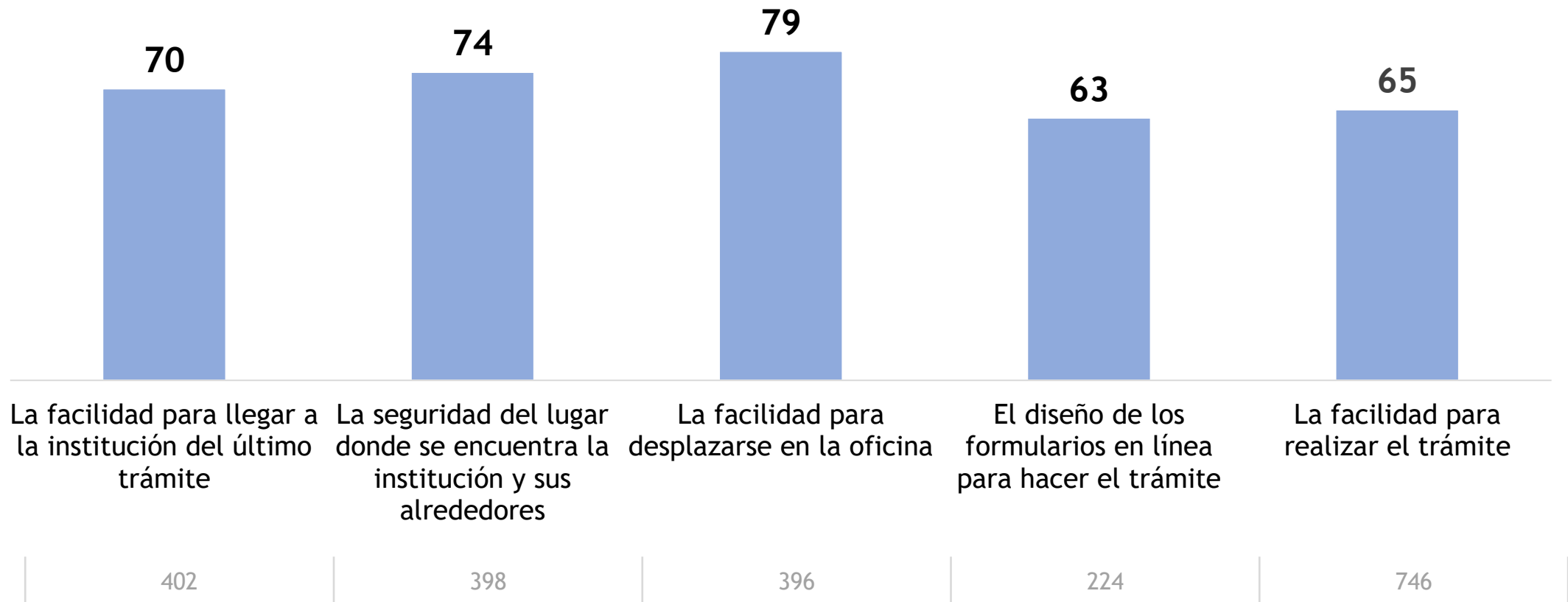
Satisfacción con atributos de experiencia (%)

Las personas usuarias evaluaron una serie de aspectos relacionados con distintos atributos de su experiencia con el último trámite. Este gráfico da cuenta de la evaluación de cada uno de esos atributos, indicando el % de 6 y 7 del total de los aspectos que componen cada atributo. En el caso del atributo Agrado, en este se incluye la pregunta de discriminación, donde se considera para el cálculo del promedio el porcentaje de personas usuarias que NO se sintieron discriminadas.



Atributos de experiencia: Facilidad (% 6 o 7)

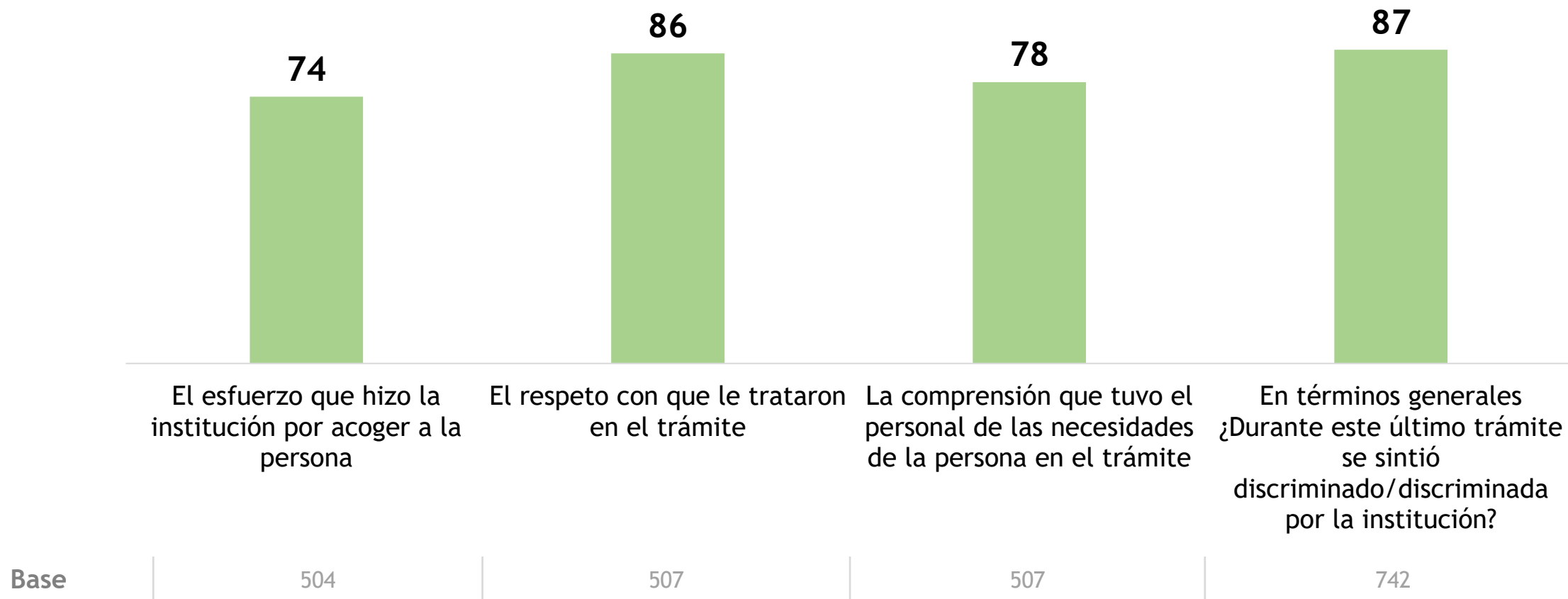
Considerando la última experiencia haciendo un trámite en Instituto de Seguridad Laboral, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”. Sobre facilidad



El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 cada atributo de experiencia. Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).

Atributos de experiencia: Agrado (% 6 o 7)

Considerando la última experiencia haciendo un trámite en Instituto de Seguridad Laboral, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”. / ¿Durante el último trámite se sintió discriminado / a por la institución?.



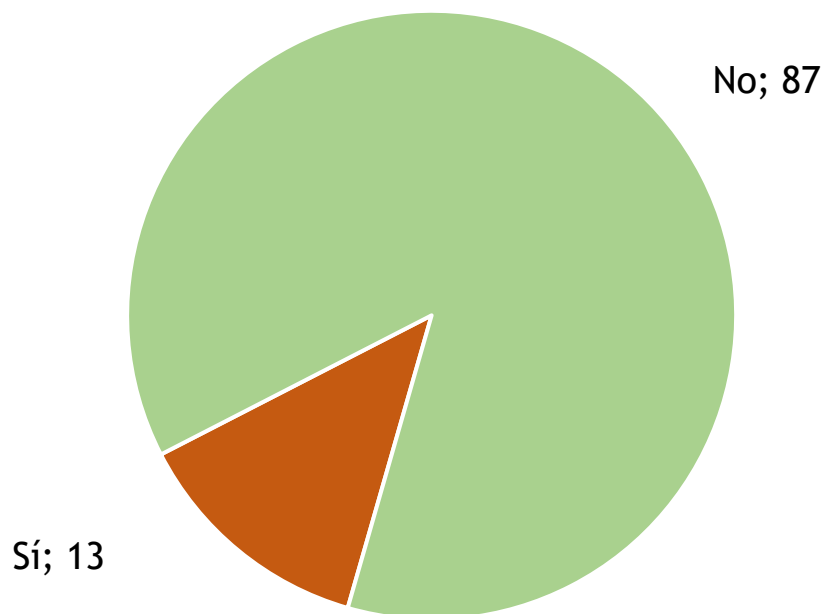
El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 cada atributo de experiencia.

En el atributo “sentirse discriminado” se grafica el porcentaje de personas usuarias que señalan que “NO” se sintieron discriminados.

Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).

Agrado: Trato igualitario (%)

En términos generales ¿Durante este último trámite se sintió discriminado/discriminada por la institución?



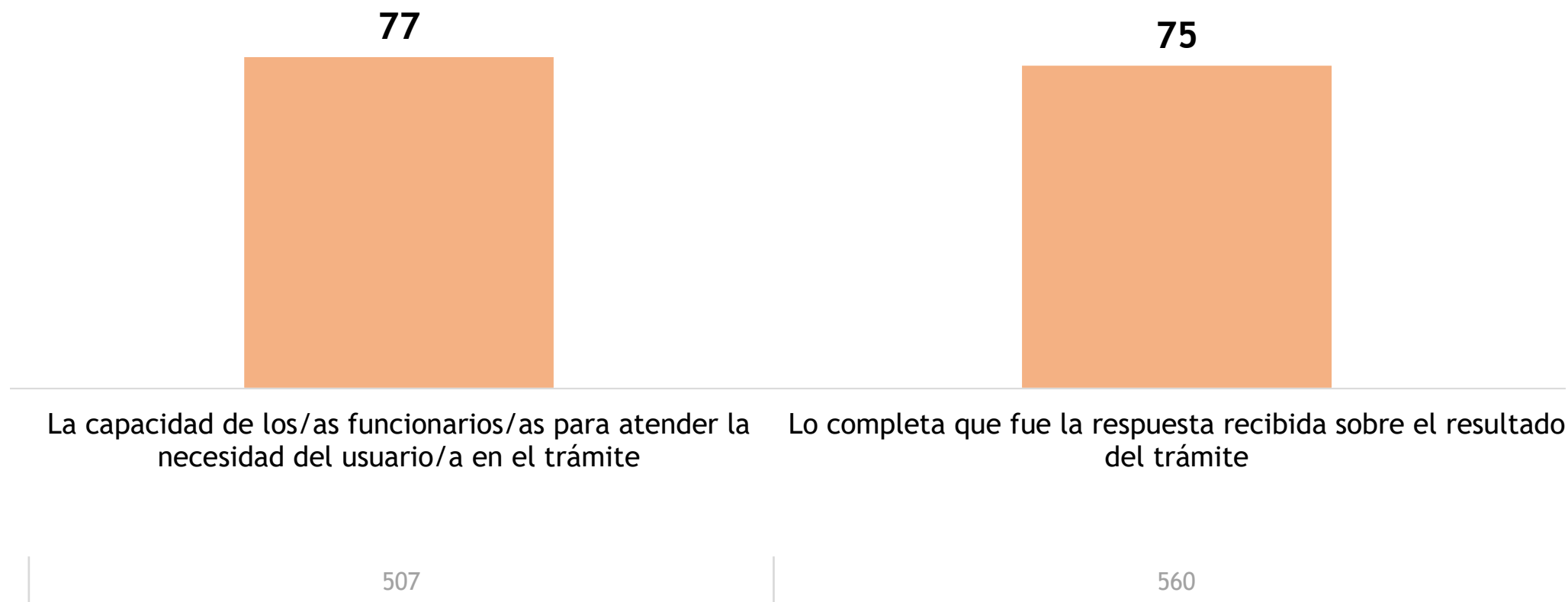
Si: Por favor señale el motivo por el cual usted considera que fue discriminado/discriminada.

Por su edad (muy joven o muy mayor)	9,0
Ser mujer u hombre	5,2
Por ser extranjero	1,7
Pertenecer a un pueblo indígena	1,9
Por su forma de vestir o su estilo	0,2
Por su cuerpo o apariencia física	0,0
Por su situación económica	10,9
Por sus creencias religiosas	0,0
Su ideología u opinión política	3,5
Por su condición de salud o discapacidad	23,0
Porque su solicitud no fue tomada en cuenta o no le dieron información o respuesta	28,9
No sabe / no contesta	15,6

El gráfico no considera No Sabe / No Contesta.

Atributos de experiencia: Resolutividad (% 6 o 7)

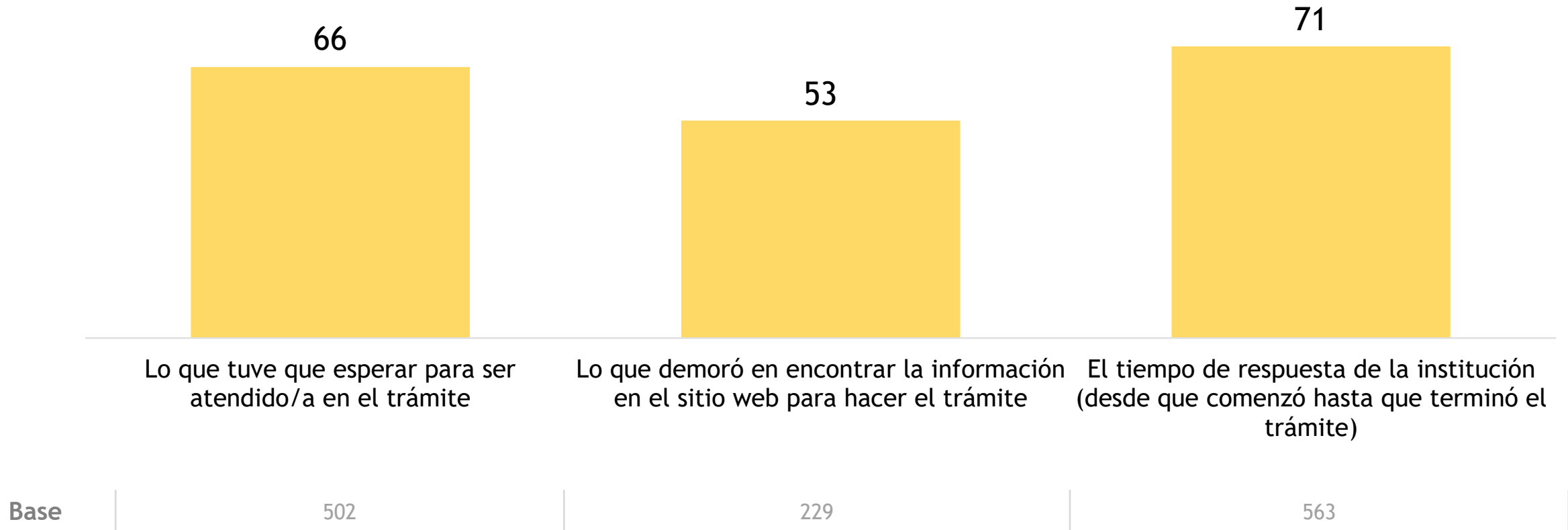
Considerando la última experiencia haciendo un trámite en Instituto de Seguridad Laboral, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”.



El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 cada atributo de experiencia. Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).

Atributos de experiencia: Oportunidad en la Atención (% 6 o 7)

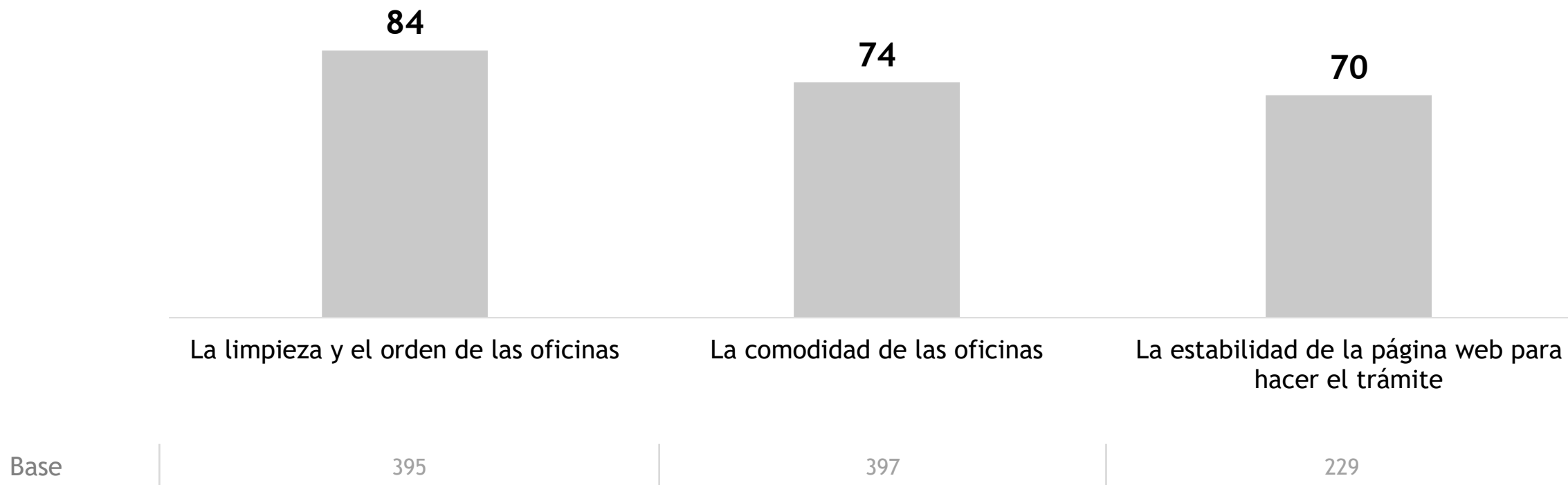
Considerando la última experiencia haciendo un trámite en Instituto de Seguridad Laboral, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”.



El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 cada atributo de experiencia. Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).

Atributos de experiencia: Calidad de la Infraestructura (% 6 o 7)

Considerando la última experiencia haciendo un trámite en Instituto de Seguridad Laboral , evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”.

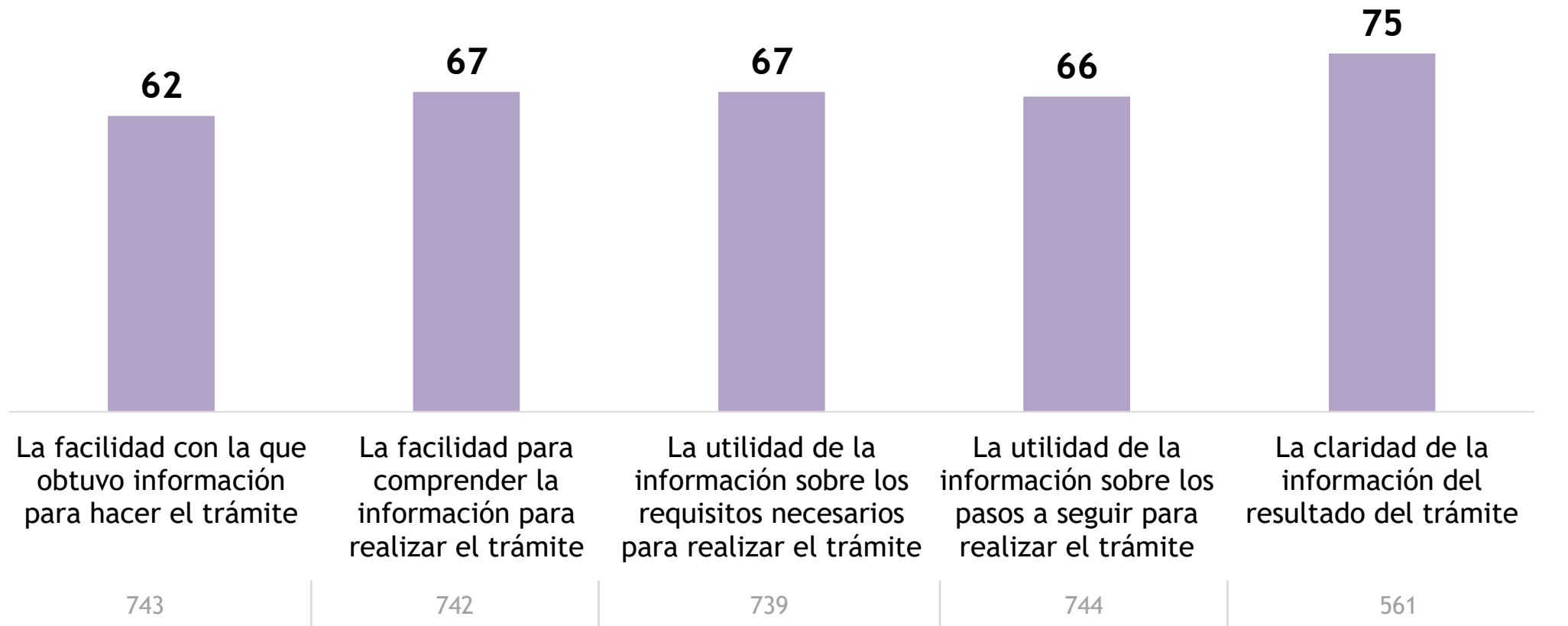


El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 cada atributo de experiencia. Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).

Atributos de experiencia

Habilitación: información y expectativas (% 6 o 7)

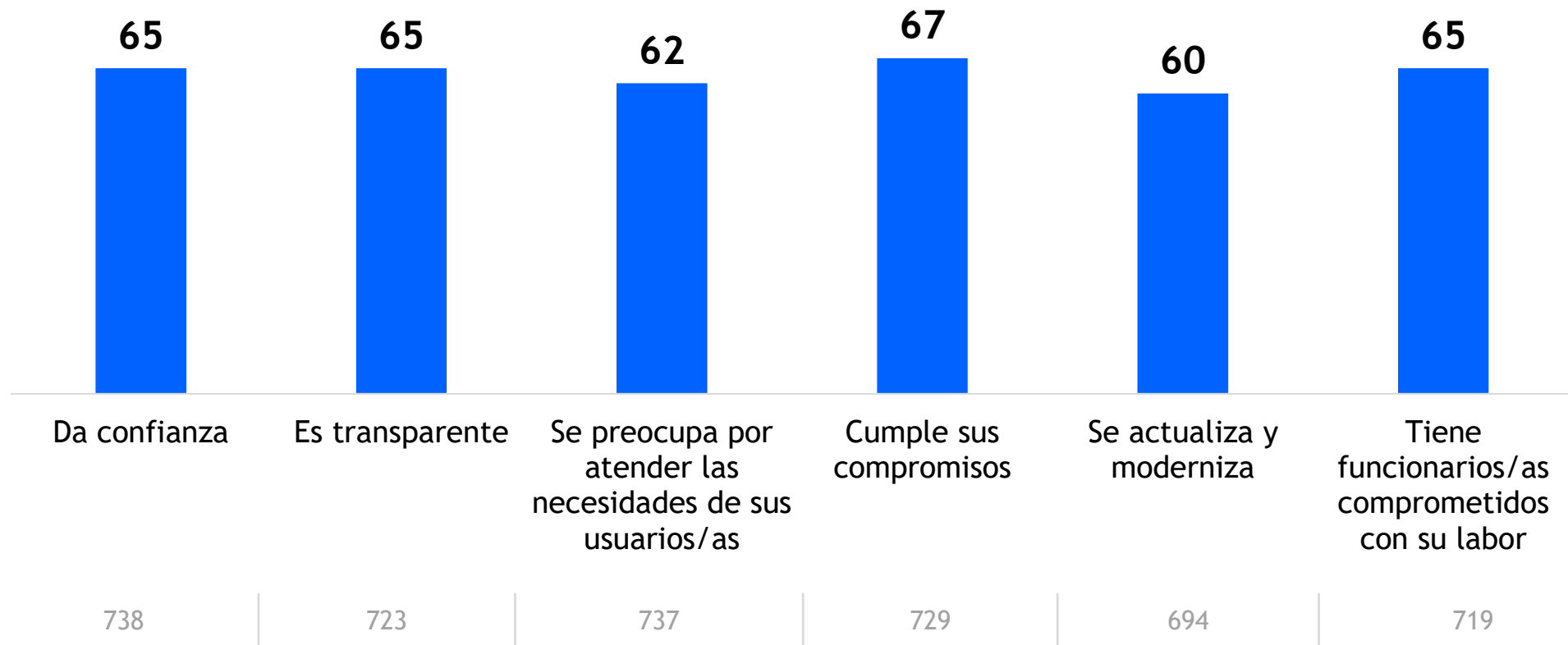
Considerando la última experiencia haciendo un trámite en Instituto de Seguridad Laboral, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”. :



El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 cada atributo de experiencia.
Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).

Atributos de imagen (% 6 o 7)

Ahora pensando en Instituto de Seguridad Laboral, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está “Muy en desacuerdo” y 7 que está “Muy de Acuerdo”, ¿cuán en desacuerdo o de acuerdo está usted con que la institución...?



El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 a la institución en cada atributo. Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).

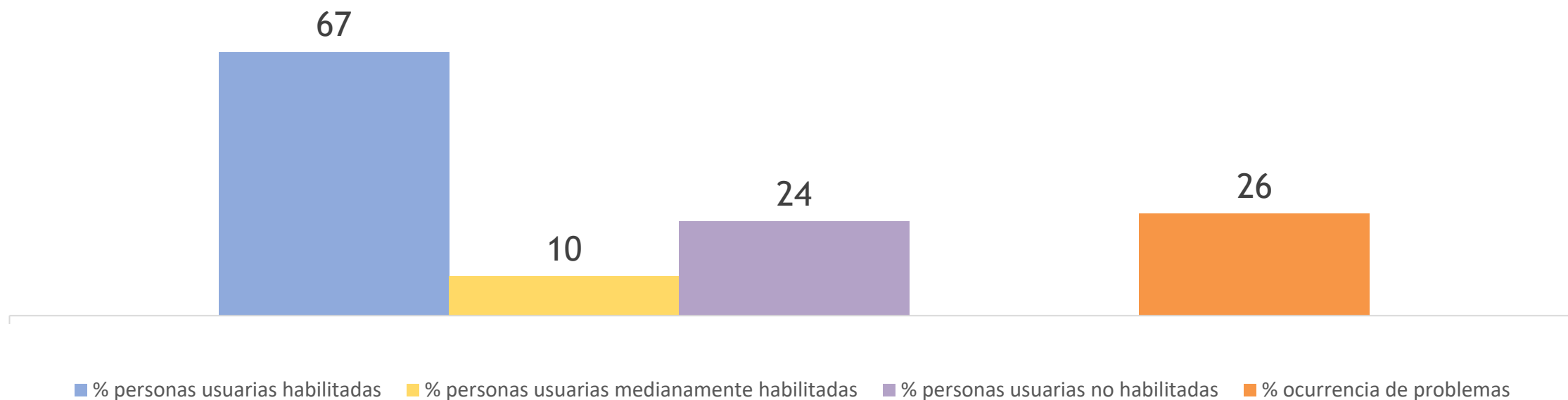
MEDICIÓN 2023

Habilitación de las personas usuarias y problemas en la atención

Personas usuarias habilitadas y con ocurrencia de problemas (%)

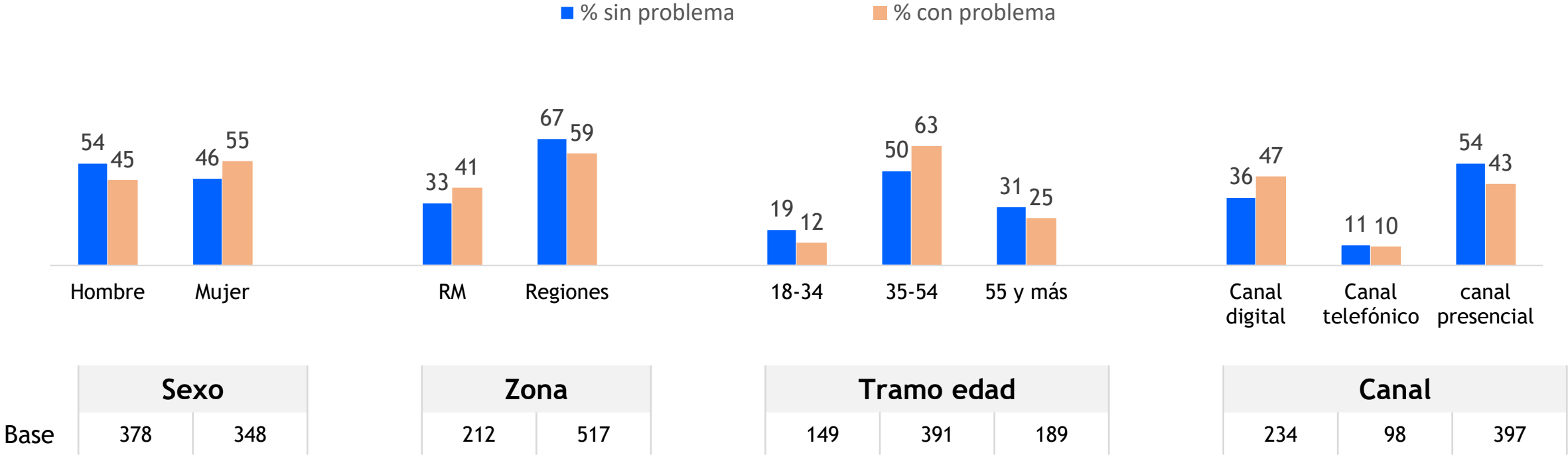
Habilitación: considerando la última experiencia haciendo un trámite en Instituto de Seguridad Laboral, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”. Sobre la información.

Ocurrencia de Problemas: En relación con el trámite realizado, ¿tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con Instituto de Seguridad Laboral hasta la fecha actual? / ¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con Instituto de Seguridad Laboral hasta la fecha actual? (Sí/No)



Las personas usuarias se consideran “habilitadas”, “medianamente habilitadas” o “no habilitadas” en base a la evaluación de las preguntas consideradas en el atributo Habilitación: información y expectativas (P14_1, P14_2, P14_3, P14_4 y P17_2). Si el promedio de la evaluación de estas preguntas está entre 0 y 4,49, se considera No Habilitado; entre 4,5 y 5,49, se considera como Medianamente Habilitado; 5,5 o más se considera como Habilitado.

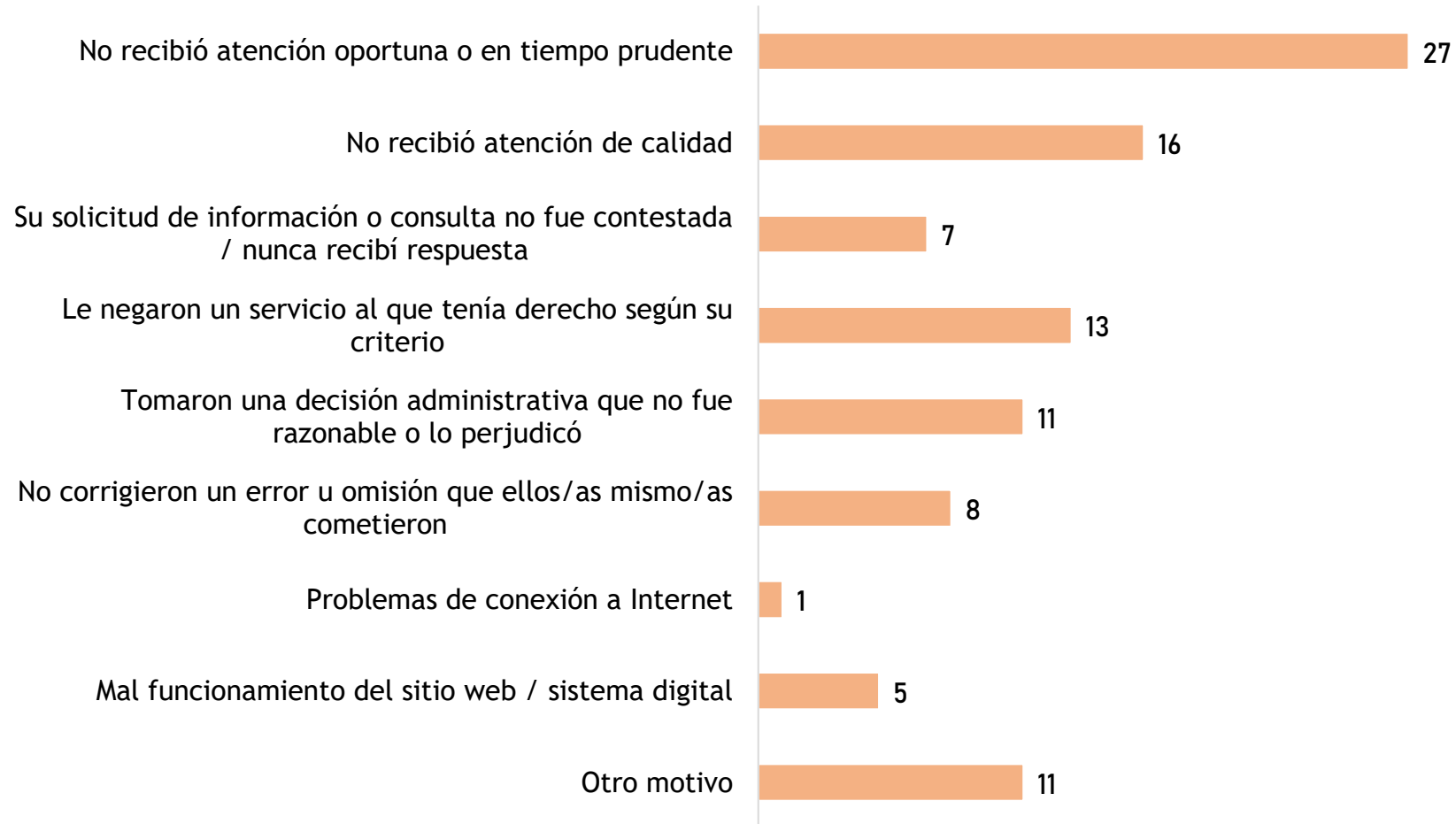
Perfil usuarios/as sin y con problema (%)



El gráfico informa el perfil de las personas usuarias sin problemas (azul) y con problema (naranja) en términos de sexo, región, edad y canal de atención.

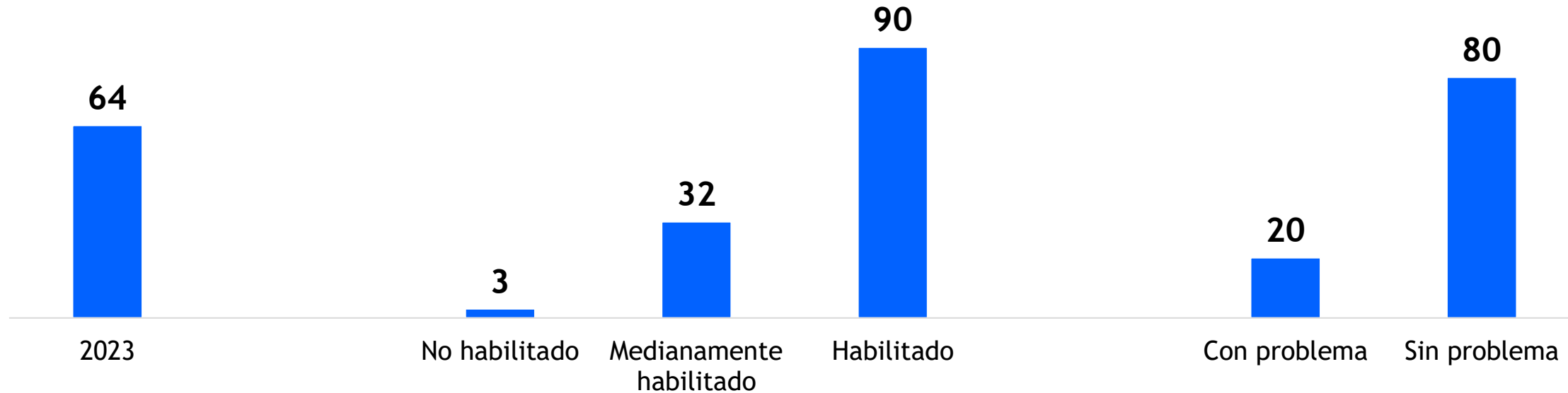
Tipo de problema (%)

¿Cuál fue el principal problema que tuvo? Explique brevemente



Satisfacción última experiencia (% 6 o 7) por nivel habilitación y problemas

Respecto del trámite realizado, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió?. Por favor, utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó “Muy Insatisfecho” y 7 que quedó “Muy Satisfecho”.

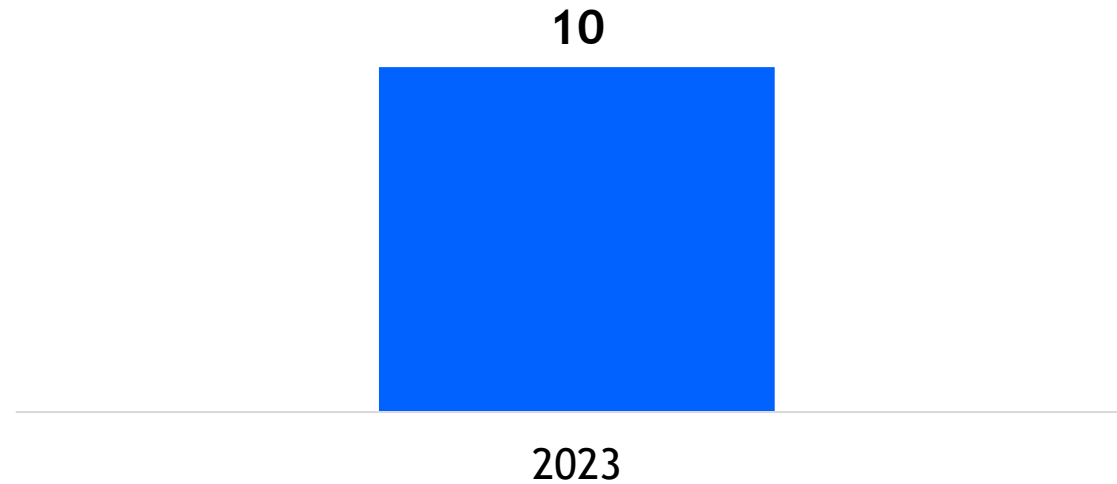


Las personas usuarias se consideran “habilitadas”, “medianamente habilitadas” o “no habilitadas” en base a la evaluación de las preguntas consideradas en el atributo Habilitación: información y expectativas (P14_1, P14_2, P14_3, P14_4 y P17_2). Si el promedio de la evaluación de estas preguntas está entre 0 y 4,49, se considera No Habilitado; entre 4,5 y 5,49, se considera como Medianamente Habilitado; 5,5 o más se considera como Habilitado.

El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 la última experiencia realizando trámites o requerimientos.

Evaluación respuesta ante el problema (% 6 o 7)

En una escala de 1 a 7, en que 1 es “Muy Insatisfecho” y 7 “Muy Satisfecho” ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a este problema por parte de Instituto de Seguridad Laboral?



El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 la solución al problema por parte de la institución.



Medición de Satisfacción Usuaría



Medición de Satisfacción Usuaría

Resultados Levantamiento Cualitativo 2023

Instituto de Seguridad Laboral



Medición de
Satisfacción
Usuaría

CAPÍTULOS

- **Objetivos**
- **Metodología**
- **Resultados**
 - **Grupo focal de personas usuarias**
 - **Grupo focal de personas funcionarias**
- **Recomendaciones**

MEDICIÓN 2023

Objetivos

Objetivo General

- **Desarrollar insumos para la elaboración de un diagnóstico y plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria de los Servicios Públicos de Chile, a través del levantamiento de la Medición de Satisfacción Usuaría.**

Objetivo Específico

- Profundizar en los puntos críticos identificados en la medición cuantitativa para cada servicio, buscando entregar mayores antecedentes a los servicios para el diseño de iniciativas de mejora.

MEDICIÓN 2023

Metodología

Metodología

- Tipo de Estudio** : Cualitativo en base a grupos focales online.
- Grupos Objetivos** :
 - Personas usuarias que realizaron un trámite en el Instituto de Seguridad Laboral, que contestaron la encuesta MESU 2023 e indicaron en sus respuestas estar dispuestos a participar en un grupo focal. Se buscó incorporar personas usuarias de distintas edades, sexo, zonas geográficas (si es que aplica), y una combinación entre personas que evaluaron positiva y negativamente al servicio.
 - Personas funcionarias del Instituto de Seguridad Laboral con características diversas en cuanto a sexo, edad y zonas geográficas (cuando aplique). Además, se consideran personas de distintas áreas y funciones al interior de la institución. Se excluyen jefaturas directas.
- Muestra** :
 - 1 grupo focal online con personas usuarias (14 participantes).
 - 1 grupo focal online con personas funcionarias (8 participantes).
- Foco de Profundización** : A partir de los resultados de la encuesta MESU 2023, el servicio decidió enfocarse en canal digital. Además, se decidió profundizar en atributos de experiencia.
- Fecha de Terreno** : Los grupos focales se realizaron el 16 y 31 de enero de 2024.

MEDICIÓN 2023

Resultados:

Grupo focal de personas usuarias



Personas Usuaris

Imagen del Instituto de Seguridad Laboral



La imagen de la institución se construye, en gran parte, desde el acompañamiento que brinda en situaciones difíciles que se dan en los espacios de trabajo. Desde aquí, algunas personas usuarias perciben su trabajo como permeado por un compromiso de acompañamiento y apoyo ante las necesidades de personas trabajadoras en situaciones que se relacionan fundamentalmente a accidentes o enfermedades laborales.

Desde las personas usuarias empleadoras la imagen de la institución se relaciona en gran parte con su asistencia en los procesos de los que son responsables respecto de personas empleadas. A pesar de esto, algunas veces los procesos internos pueden prolongarse por mucho tiempo y existiría además una carencia de información accesible tanto para personas empleadas como empleadoras respecto de los trámites que acoge la institución.

“Se me viene altiro a la mente la idea de accidente, es en quien uno piensa primero, el ISL” (Persona Usuaris)

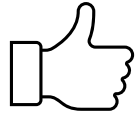
“Es en quien uno se apoya como trabajador/a en situaciones complicadas” (Persona Usuaris)

Principales Hallazgos



Personas Usuarías

Las personas usuarias que asisten al grupo focal relevan puntos positivos en relación al acompañamiento que han recibido y la oportunidad en la respuesta a requerimientos. Respecto de los puntos positivos se releva la falta de información accesible, la demora en los pagos de licencias médicas y la dificultad para dar seguimientos a los trámites:



Aspectos destacados

1. Se destaca la asistencia efectiva y el acompañamiento que la institución ofrece en los casos de situaciones difíciles en los espacios de trabajo.
2. Las respuestas a las solicitudes como la resolución de tramites son valorados en su oportunidad.

“Para mí fue una súper buena experiencia , fui muy bien atendido/a y me da seguridad en caso de que me pase algo” (Persona Usuaría)

Aspectos con oportunidades de mejora



1. Se critica el horario de oficina que tiene la plataforma digital para la recepción de certificados, siendo que es un trámite no presencial.
2. Desde las personas empleadoras, surge la preocupación por la falta de información accesible sobre sus responsabilidades con las personas trabajadoras y trámites relacionados, que esperarían poder encontrar en el Instituto.
3. Puede ser difícil dar con información respecto a los trámites que son necesarios, por ejemplo, en caso de accidentes laborales. Algunas personas usuarias dicen preferir informarse a través de los canales de la ACHS o Mutual de Seguridad antes que el ISL.
4. La información sobre las prestaciones de las personas empleadas puede ser difícil de encontrar.
5. De manera transversal se releva la demora en los pagos de licencias médicas.
6. Mas puntualmente se mencionan problemas para dar seguimiento al estado de los trámites.

“Yo solicite un certificado y ese servicio lo tienen cerrado o apagan los servidores en horario fuera de oficina y solamente atienden en horario de oficina, y eso es un servicio informático” (Persona Usuaría)

“Como empleador yo creo que faltan canales por donde uno pueda informarse de mejor manera, especialmente sobre lo centros donde se tiene convenio” (Persona Usuaría)



Personas Usuarías

Foco en canales de atención: canal digital

De acuerdo a lo definido por el Instituto de Seguridad Laboral, durante el grupo focal con personas usuarias la conversación se enfocó en el canal digital.

Canal digital



- ✓ Algunas personas participantes evalúan positivamente el canal digital en cuanto a su pronta resolutivez y la facilidad para navegar el sitio al momento de realizar trámites y buscar información.
- x Al mismo tiempo, otras personas participantes dicen haber tenido dificultades para navegar por el sitio dada su complejidad, especialmente para dar con información respecto de cómo realizar los trámites. En muchas ocasiones, dada la complejidad de la navegación en la web, las personas se dirigen de manera presencial a buscar asistencia.
- x Los formularios al interior de la plataforma son difíciles de completar
- x Algunos trámites funcionan con un horario de oficina para recepción de formularios, lo cual limita el tiempo en que se pueden entregar documentos.

“La navegación no era para nada amena, al final preferí ir a la oficina” (Persona Usuaría)

“Hice todo por la página y fue super rápido no tuve ningún problema” (Persona Usuaría)

MEDICIÓN 2023

Resultados:

Grupo focal de personas funcionarias



Personas
Funcionarias

Principales Hallazgos

En un contexto en donde el grupo focal con personas funcionarias estuvo centrado en la búsqueda de ámbitos de mejora para la experiencia usuaria, las personas funcionarias que participaron del grupo focal aportan algunos elementos consistentes con la percepción de las personas usuarias, además de elementos adicionales.

Aspectos destacados

1. Se valora positivamente la calidad de la atención brindada, especialmente a través del canal presencial en cuanto a al acompañamiento cercano que se les otorga a las personas usuarias.
2. Se han realizado mejoras importantes en cuanto a la oportunidad de los tramites, acortando los tiempos que toman los diferentes procesos.

“La gente valora mucho la atención cercana que podemos dar a través del canal presencial” (Persona Funcionaria)

Aspectos con oportunidades de mejora

1. Uno de los principales problemas refiere al poco conocimiento que hay entre las personas usuarias respecto del trabajo que realiza el ISL ante lo cual la institución se encontraría en desventaja respecto del resto de las mutuales.
2. Al mismo tiempo, muchas personas usuarias desconocen estar afiliados a la institución incluso al momento en que se acercan a realizar un trámite, lo cual demuestra la falta de visibilidad que tendría la institución.
3. No existe un sistema que notifique a las personas sobre su afiliación con el ISL y muchas veces se enteran únicamente al momento de dirigirse a la institución a realizar un trámite.
4. El sistema de Oficina Virtual presenta muchos problemas en cuanto a lo difícil que puede ser navegar, la falta de información clara respecto de los trámites y lo poco amigable que es su interfaz, especialmente pensando en la gran cantidad de trámites que requieren rellenar formularios.
5. Los formularios en sí mismos pueden ser complejos de rellenar.

“Es típico que llegan personas que creen que no están afiliados a una mutua siendo que están afiliados a nosotros” (Persona Funcionaria)

“No tenemos un sistema para que el usuario sepa si esta adherido o no al ISL, entonces ingresan a la oficina a ciegas” (Persona Funcionaria)

“Nosotros somos los campeones de solicitar formularios y muchas veces no son fáciles de entender para las personas usuarias” (Persona Funcionaria)

MEDICIÓN 2023

Recomendaciones

Recomendaciones

A partir de las sugerencias de las personas usuarias participantes y las opiniones de las personas funcionarias expresadas en los grupos focales, se identifican las siguientes oportunidades para mejorar la satisfacción usuaria.



Potenciar la **comunicación de información** respecto de trámites y obligaciones dirigidas a las personas empleadoras a razón de que estos pueden a su vez capacitar a sus personas empleadas.



Personas Usuarias

Mejorar la comunicación entre el ISL y otras instituciones relacionadas como la ACHS.



Personas Usuarias

Trabajar por mejorar la **presencia y visibilidad** del ISL entre personas trabajadoras y empleadoras, desarrollando instancias en las que se dé a conocer el trabajo que realiza la institución.



Personas Usuarias



Personas Funcionarias

Actualizar los **sistemas** con los que se trabaja al interior de la institución a razón de agilizar los procesos.



Personas Funcionarias

Desarrollar **guías tipo tutorial** que instruyan respecto del paso a paso de los principales trámites que se realizan en la institución.



Personas Funcionarias



Medición de Satisfacción Usuaría

Anexo Levantamiento Cualitativo

Instituto de Seguridad Laboral

Listado de grupos focales realizados

N°	Tipo participantes	N° de participantes	Fecha realización	Hora de inicio	Lugar / formato de realización
1	Usuarios	14	16-01-2024	9:30	Sesión online
2	Funcionarios	8	31-01-2024	11:30	Sesión online