

Resultados Encuesta de Satisfacción 2015



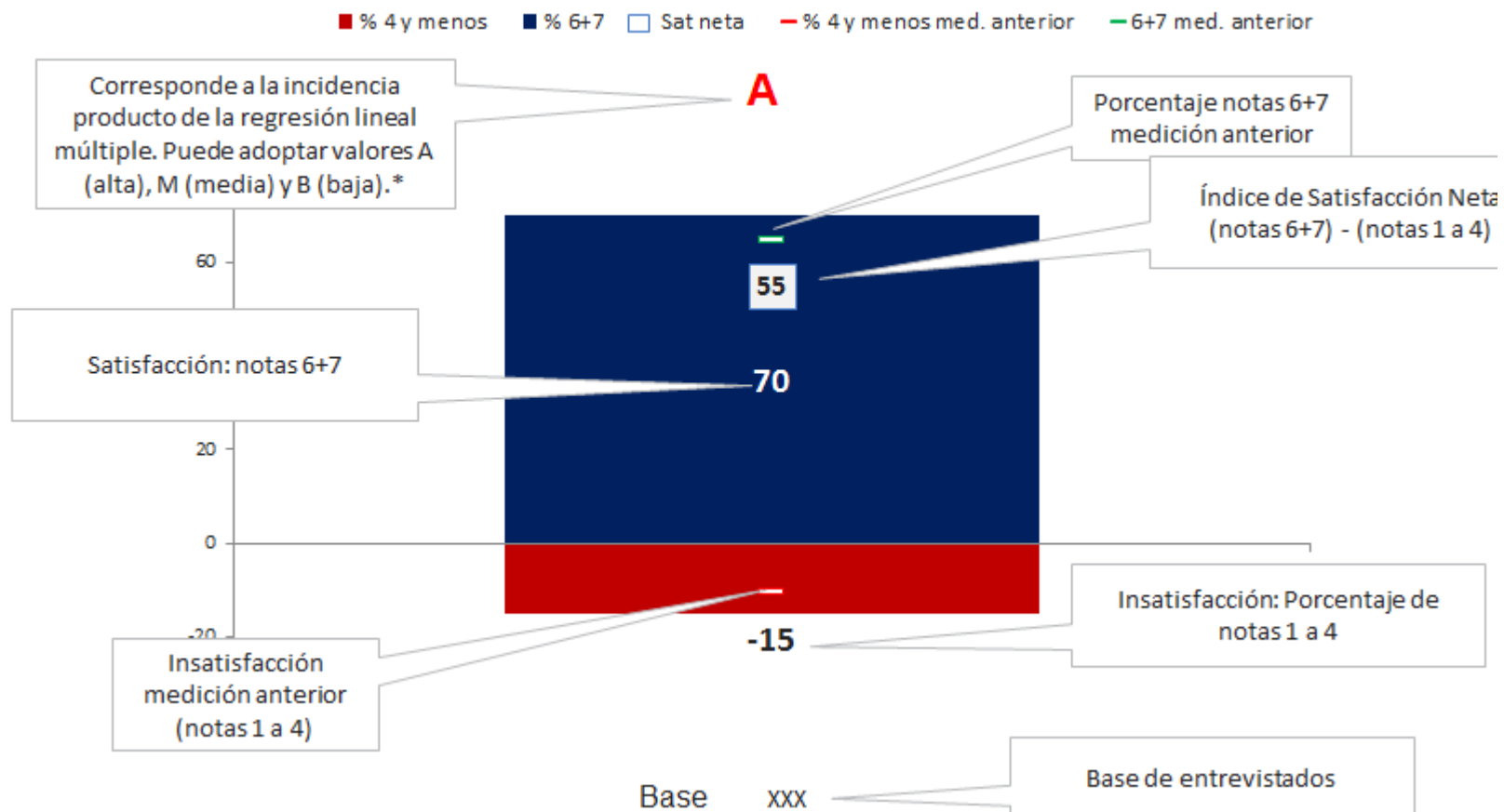
Gobierno
de Chile

División de Atención al Usuario

Índice

- Principales Resultados:
 - Canal de Atención Presencial
 - Canal de Atención Telefónico
 - Canal de Atención Web

Ejemplo de presentación de resultados:





Canal Presencial

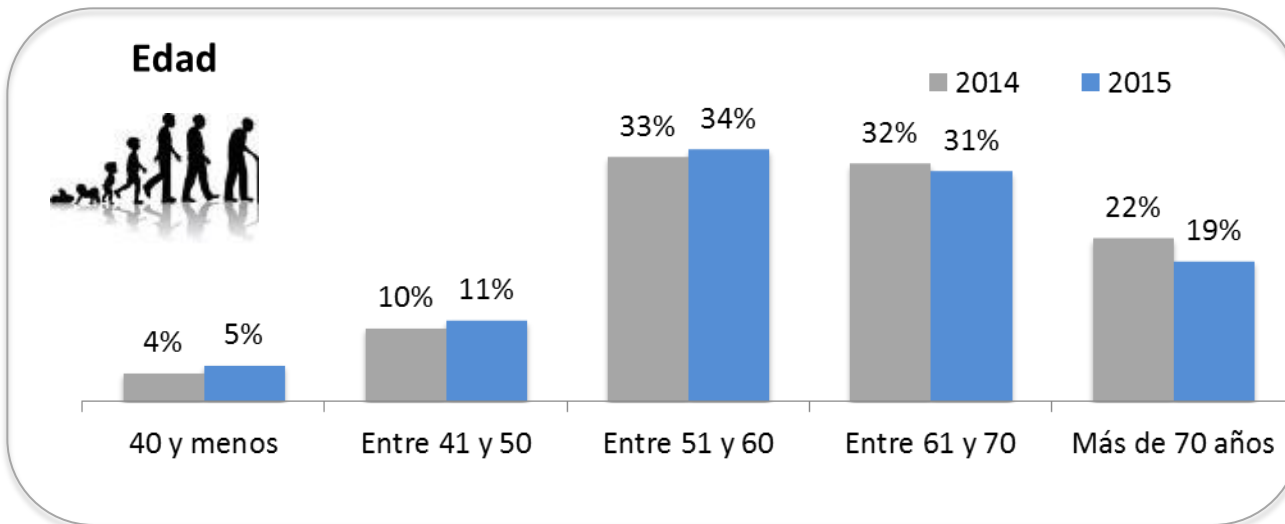
Desarrollado por Empresa IPSOS



Gobierno
de Chile

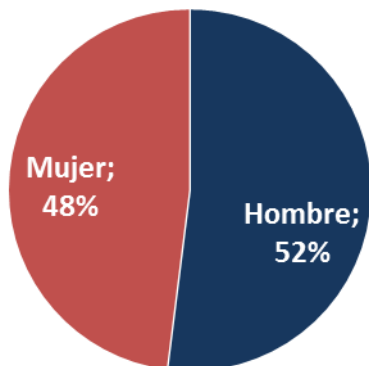
Canal de Atención Presencial

Caracterización de Usuarios/as



(Base Total: 715)

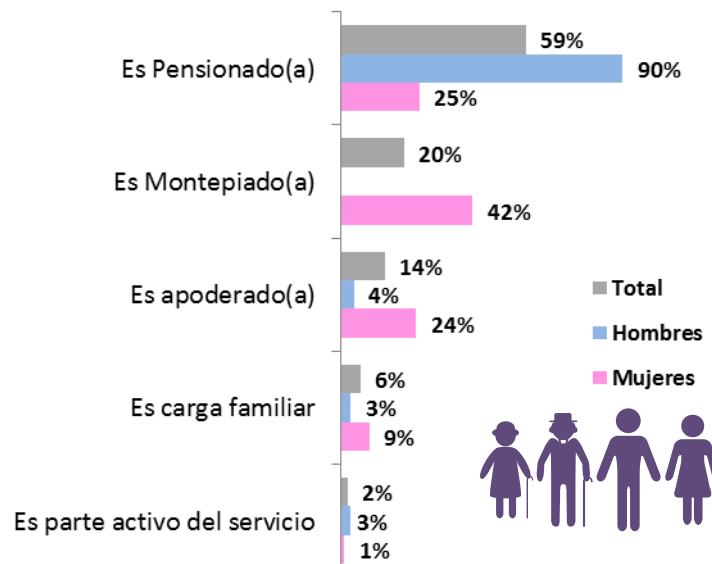
Sexo



(Base Total: 715)

Sexo	2014
H	56%
M	44%

Tipo de Usuario

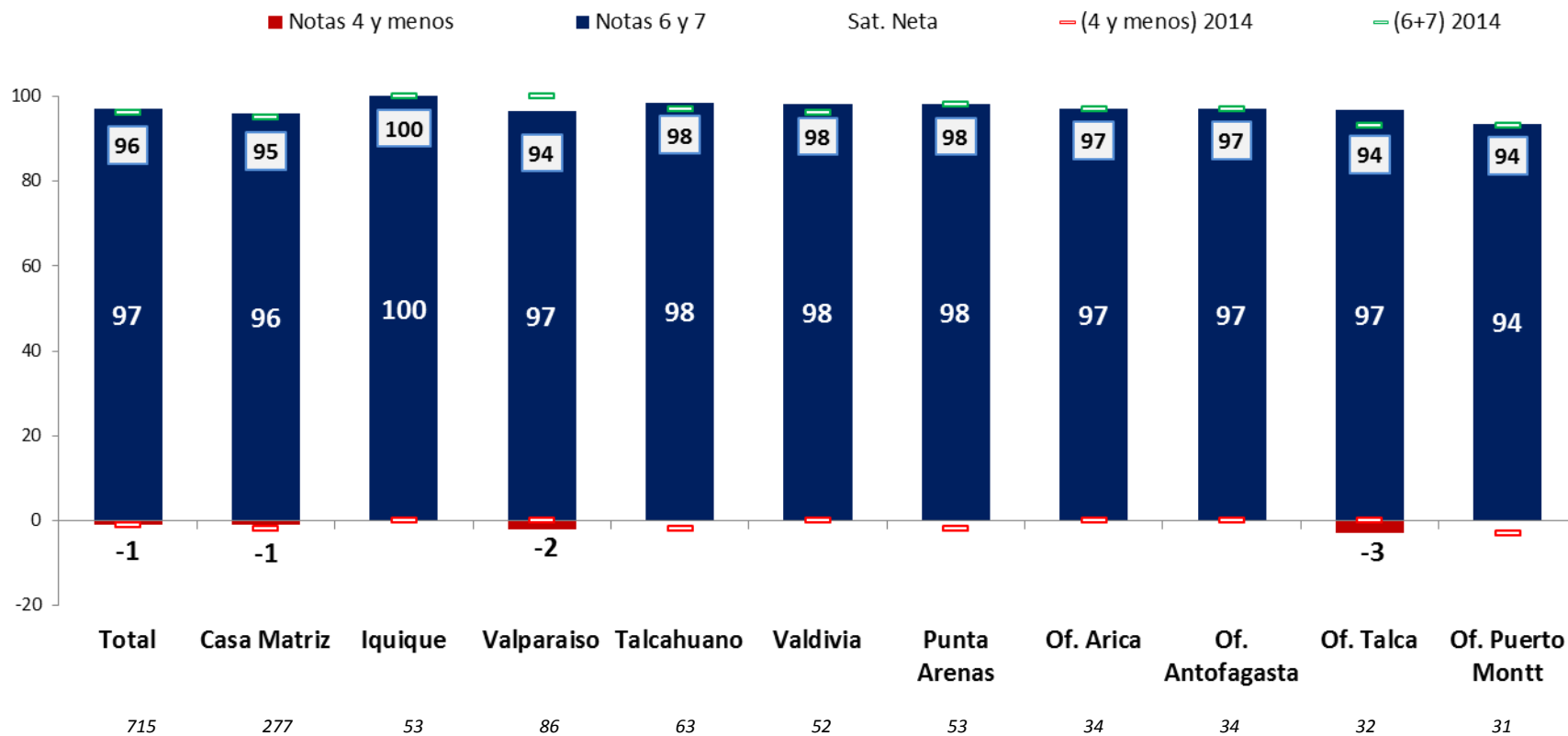


(Base Total: 715)



Canal de Atención Presencial

Satisfacción Global Final del Servicio Según Ciudad

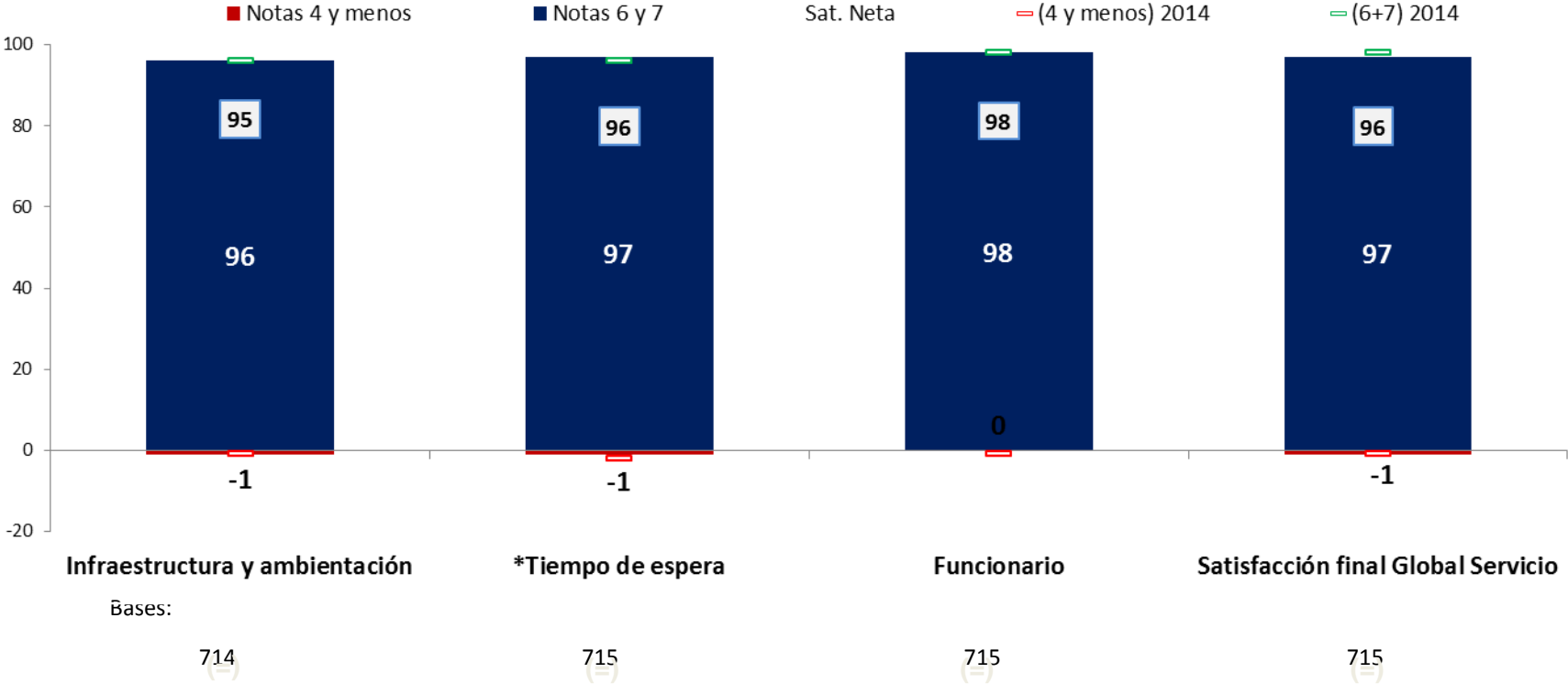


Canal de Atención Presencial

Evaluación Situaciones de Servicio

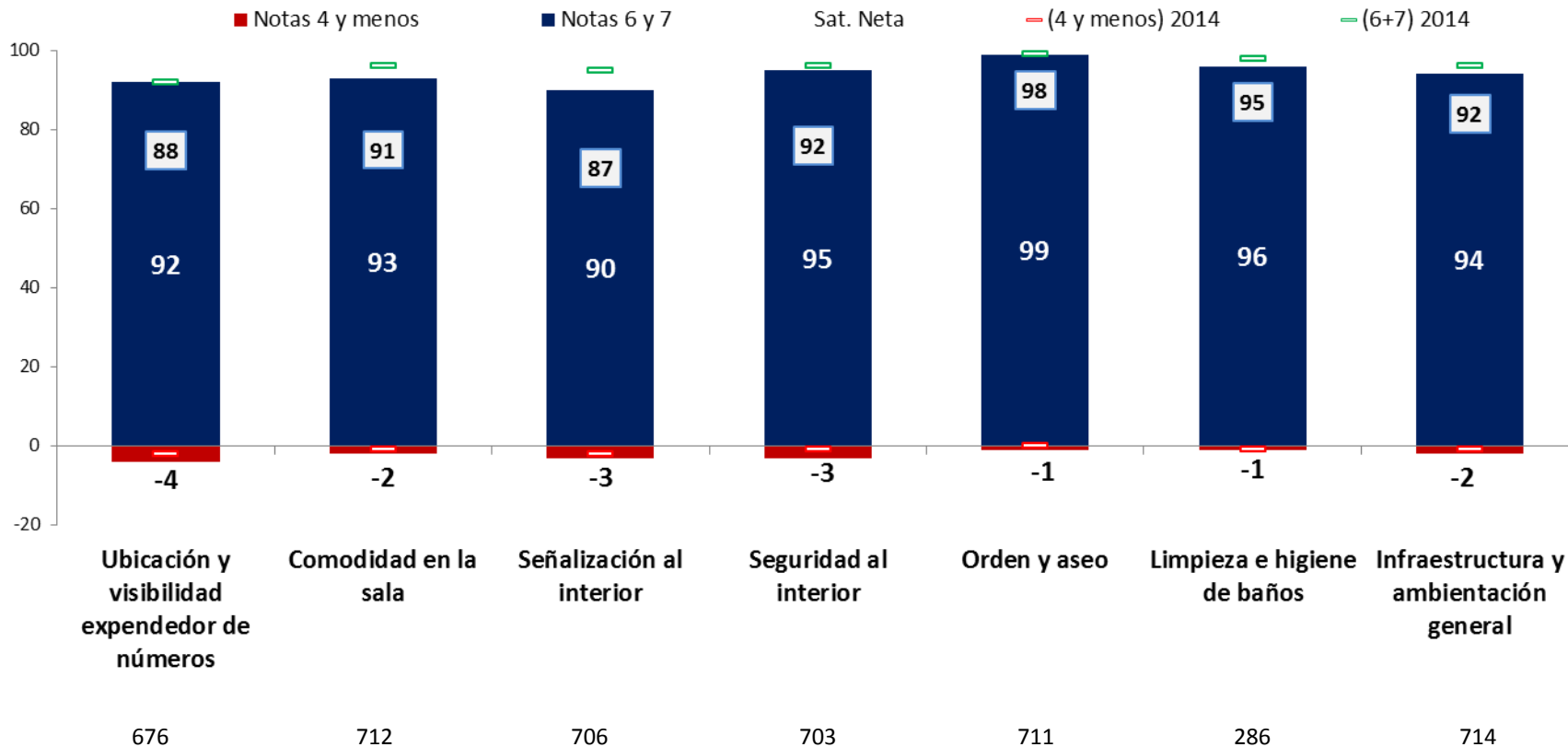


■ Notas 6+7
■ Notas 1 a 4
20 Neta



Canal de Atención Presencial

Evaluación Situaciones de Servicio: Infraestructura y Ambientación



Base

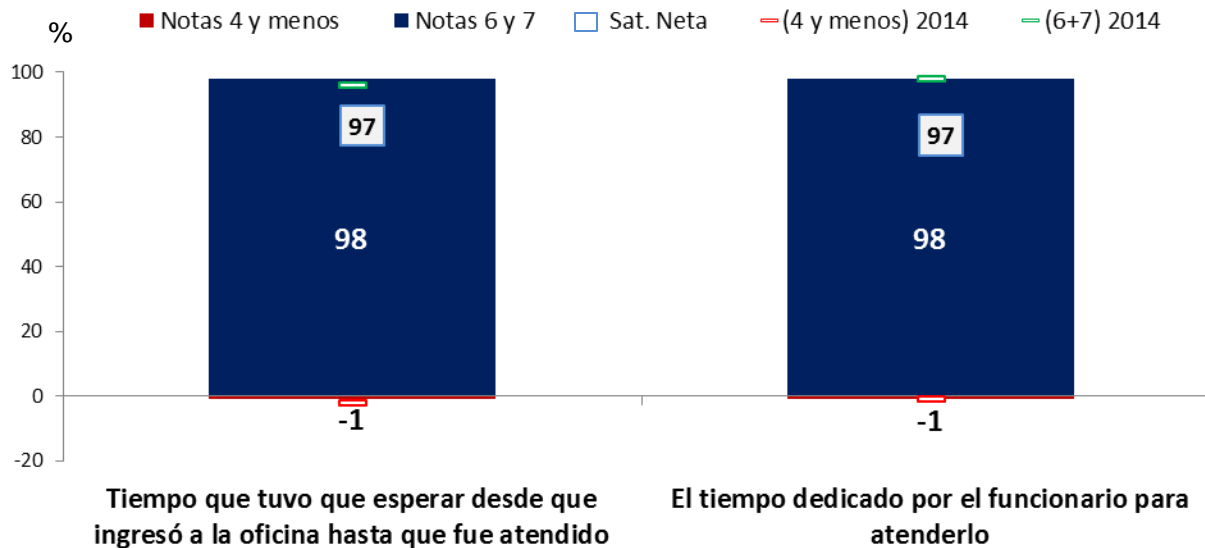
Canal de Atención Presencial

Evaluación Situaciones de Servicio: Tiempos de Espera



Una vez que obtuvo su número de atención ¿cuántos minutos cree Ud. que esperó para ser atendido?

	2014	2015
De 0 a 1 minuto	56%	46%
De 2 a 5 minutos	30%	26%
De 6 a 10 minutos	9%	8%
De 11 a 30 minutos	5%	20%
31 minutos y más	-	-
Promedio espera	6 min.	5 min



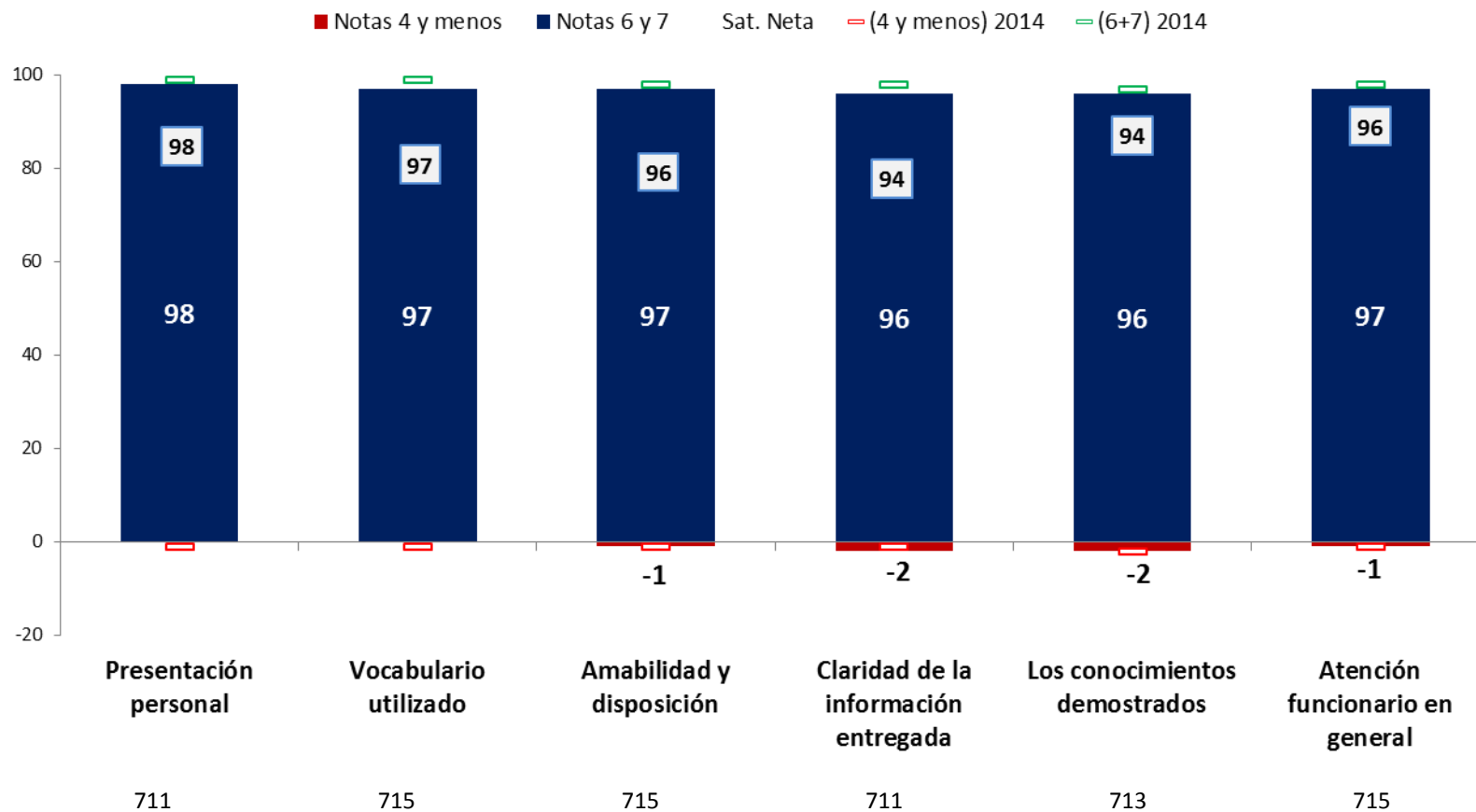
Bases: 715

714



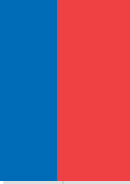
Canal de Atención Presencial

Evaluación Situaciones de Servicio: Funcionario/a

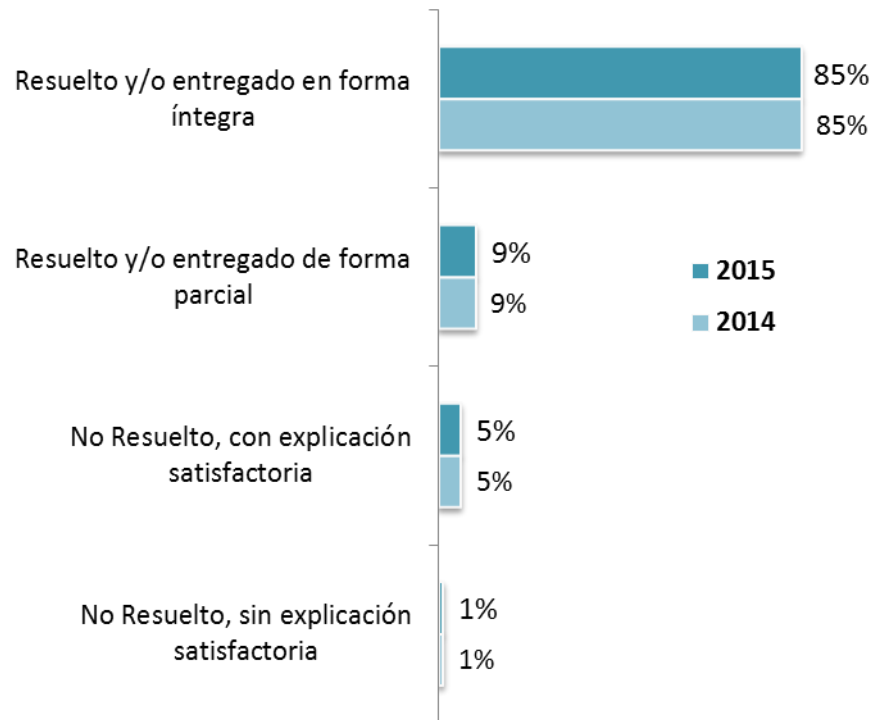


Canal de Atención Presencial

Evaluación Situaciones de Servicio: Resolución de Trámites/Consultas



En cuanto a la resolución de la consulta o trámite que vino a realizar, usted diría que fue:





Canal Telefónico

Desarrollado por Empresa IPSOS

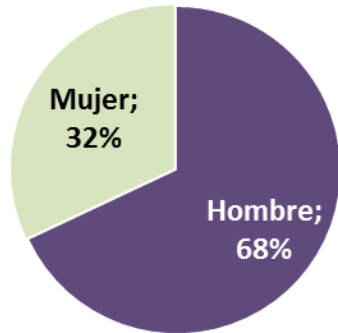


Gobierno
de Chile

Canal de Atención Telefónico

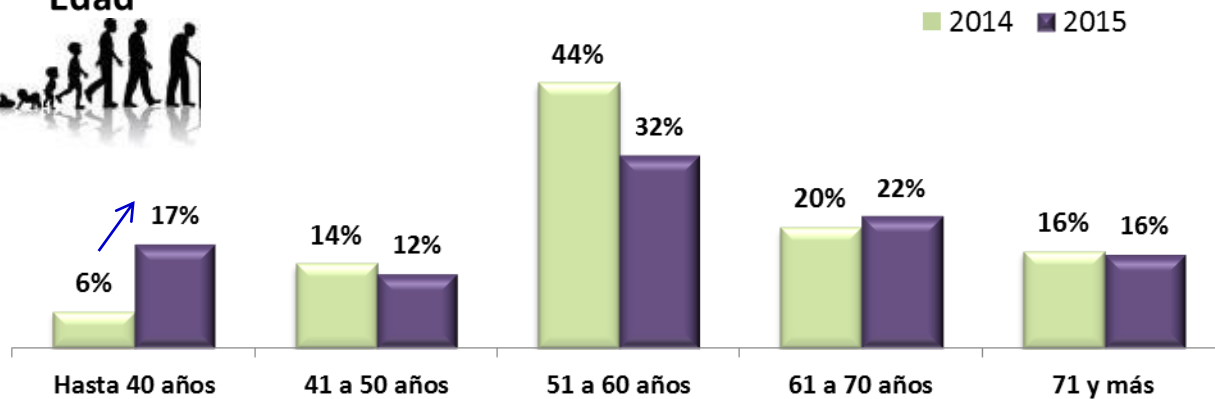
Caracterización de Usuarios/as

Sexo



Sexo	2014
H	60%
M	40%

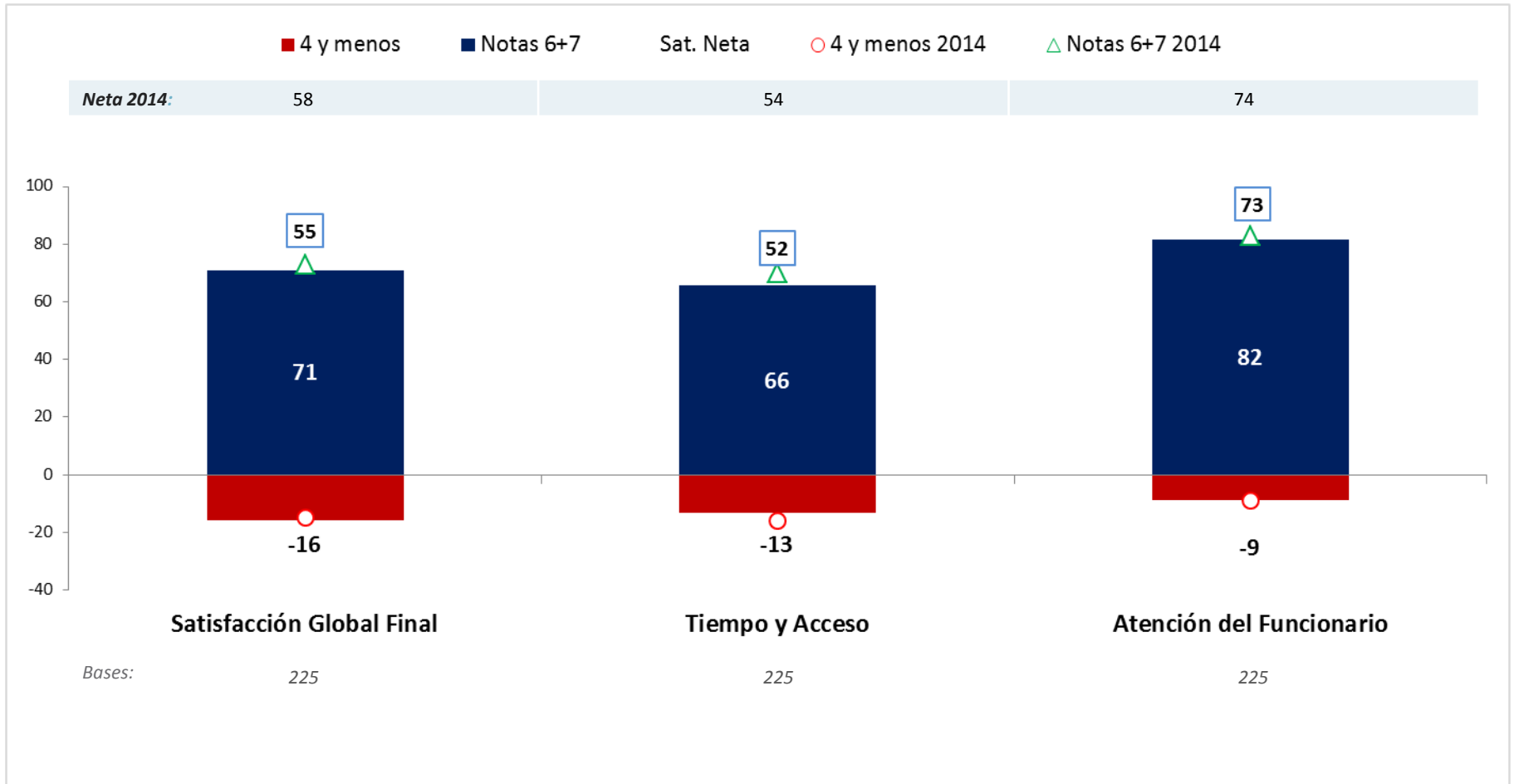
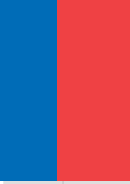
Edad



(Base Total: 225)

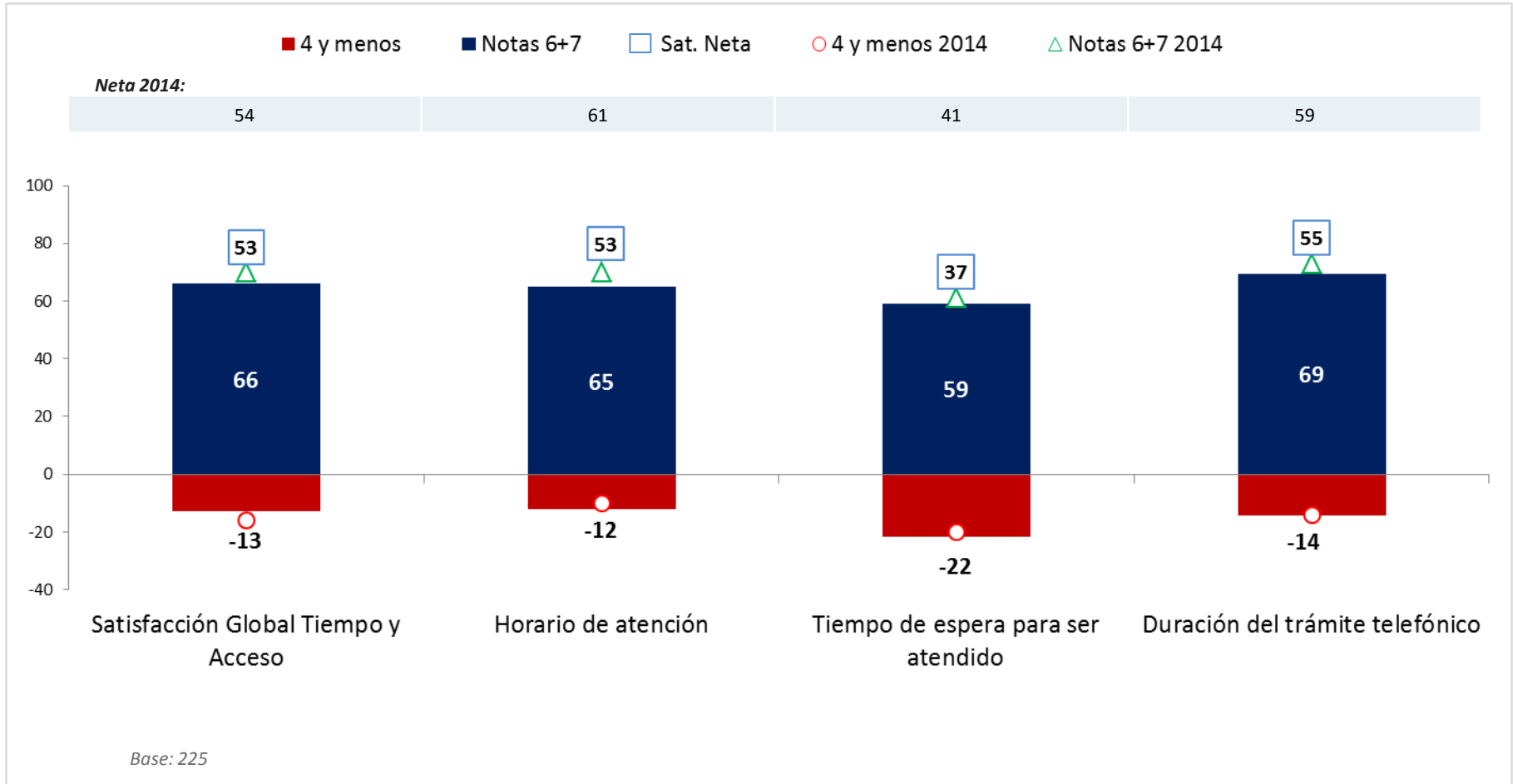
Canal de Atención Telefónico

Evaluación Global Situaciones de Servicio



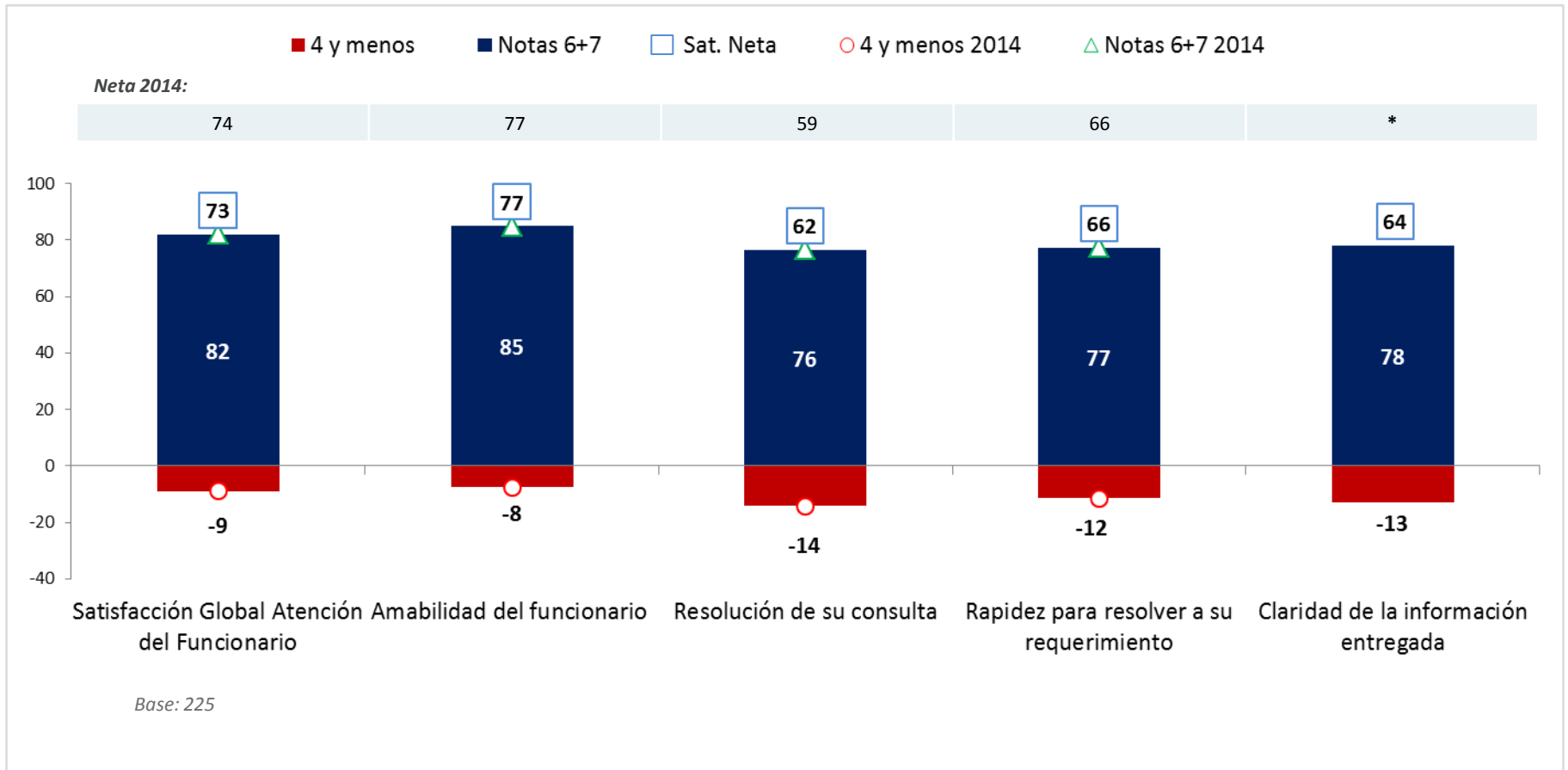
Canal de Atención Telefónico

Evaluación Global Situaciones de Servicio: Tiempo y Acceso



Canal de Atención Telefónico

Evaluación Global Situaciones de Servicio: Atención del Funcionario/a





Canal Web

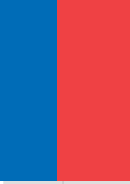
Desarrollado por Empresa IPSOS



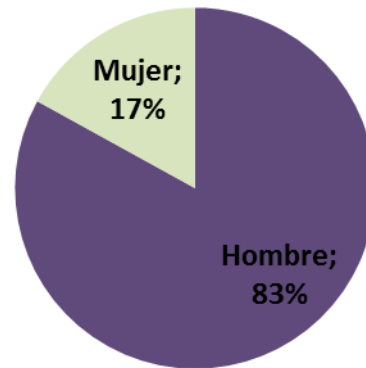
Gobierno
de Chile

Canal de Atención Web

Caracterización de Usuarios/as



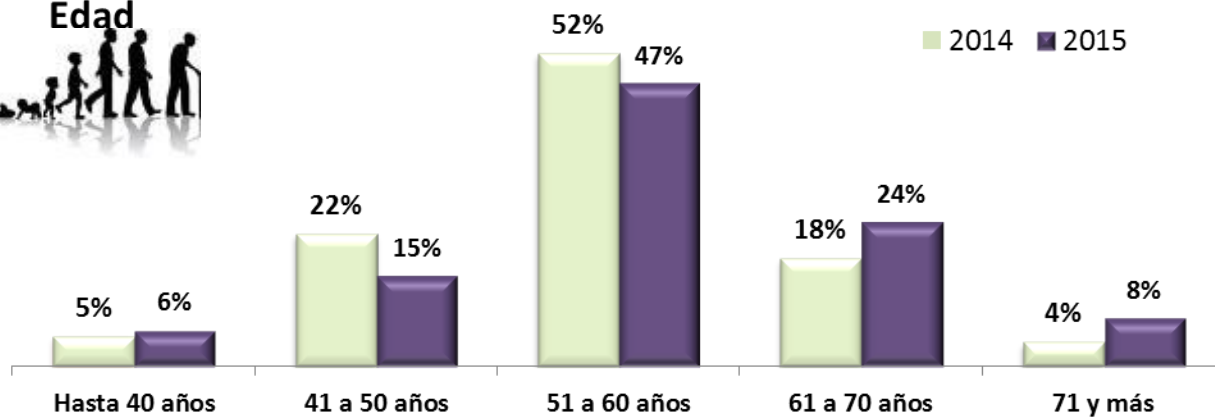
Sexo



Sexo	2014
H	80%
M	20%

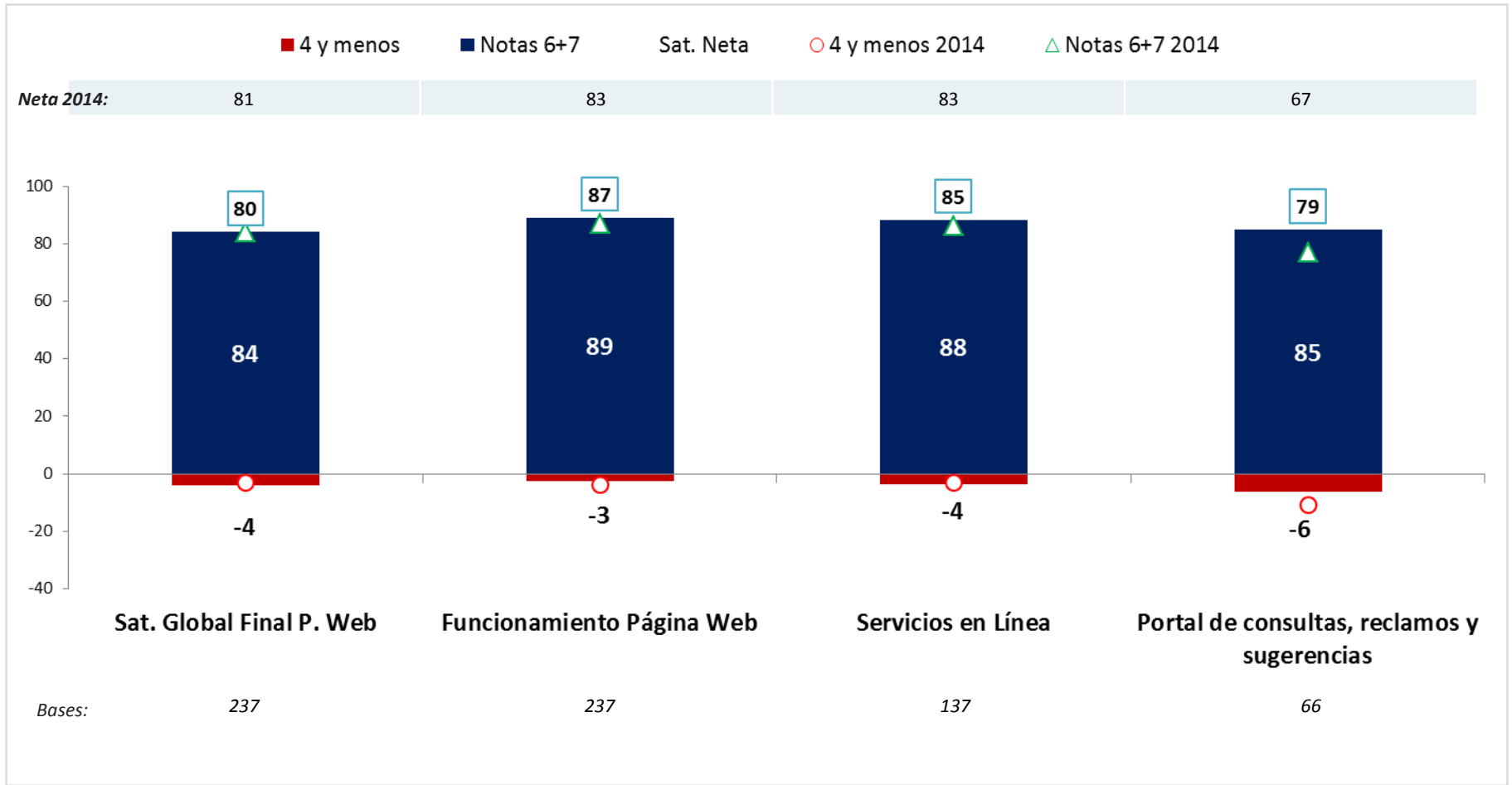
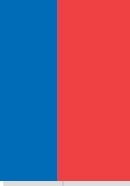
(Base Total: 237)

Edad



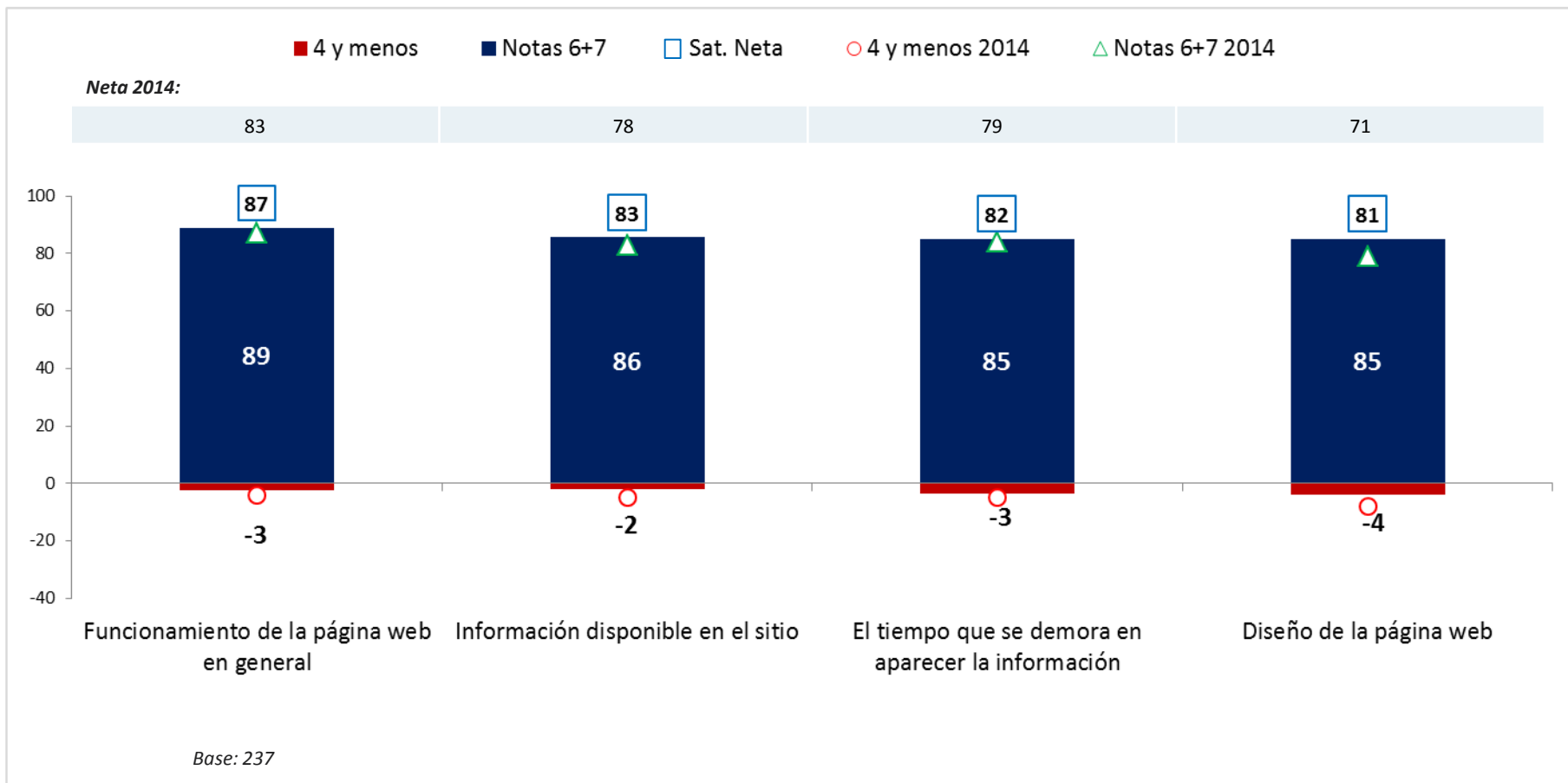
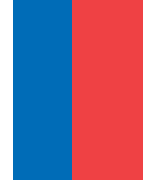
Canal de Atención Web

Satisfacción Global del Servicio



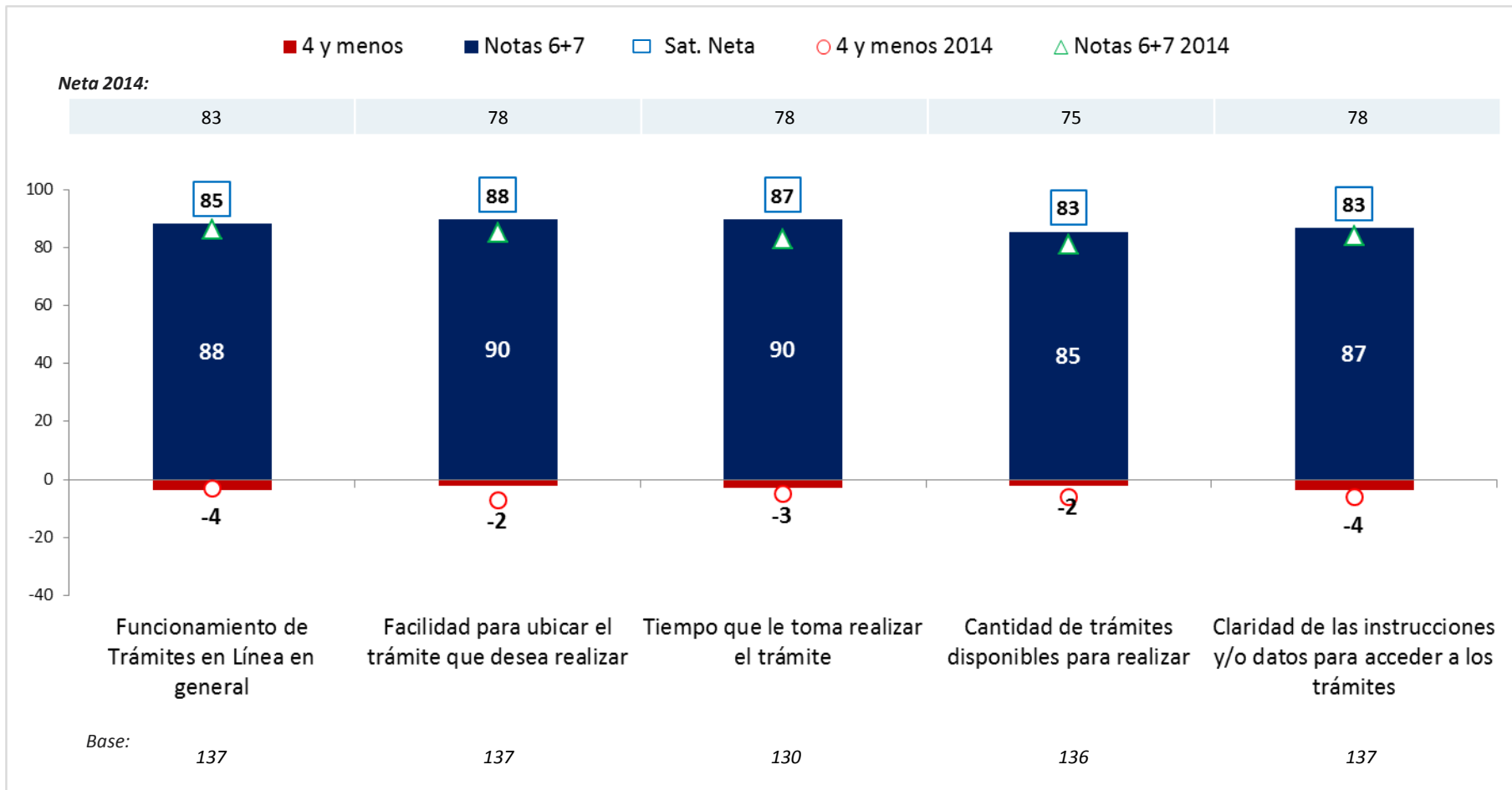
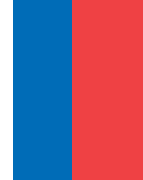
Canal de Atención Web

Satisfacción Global del Servicio: Funcionamiento Página Web



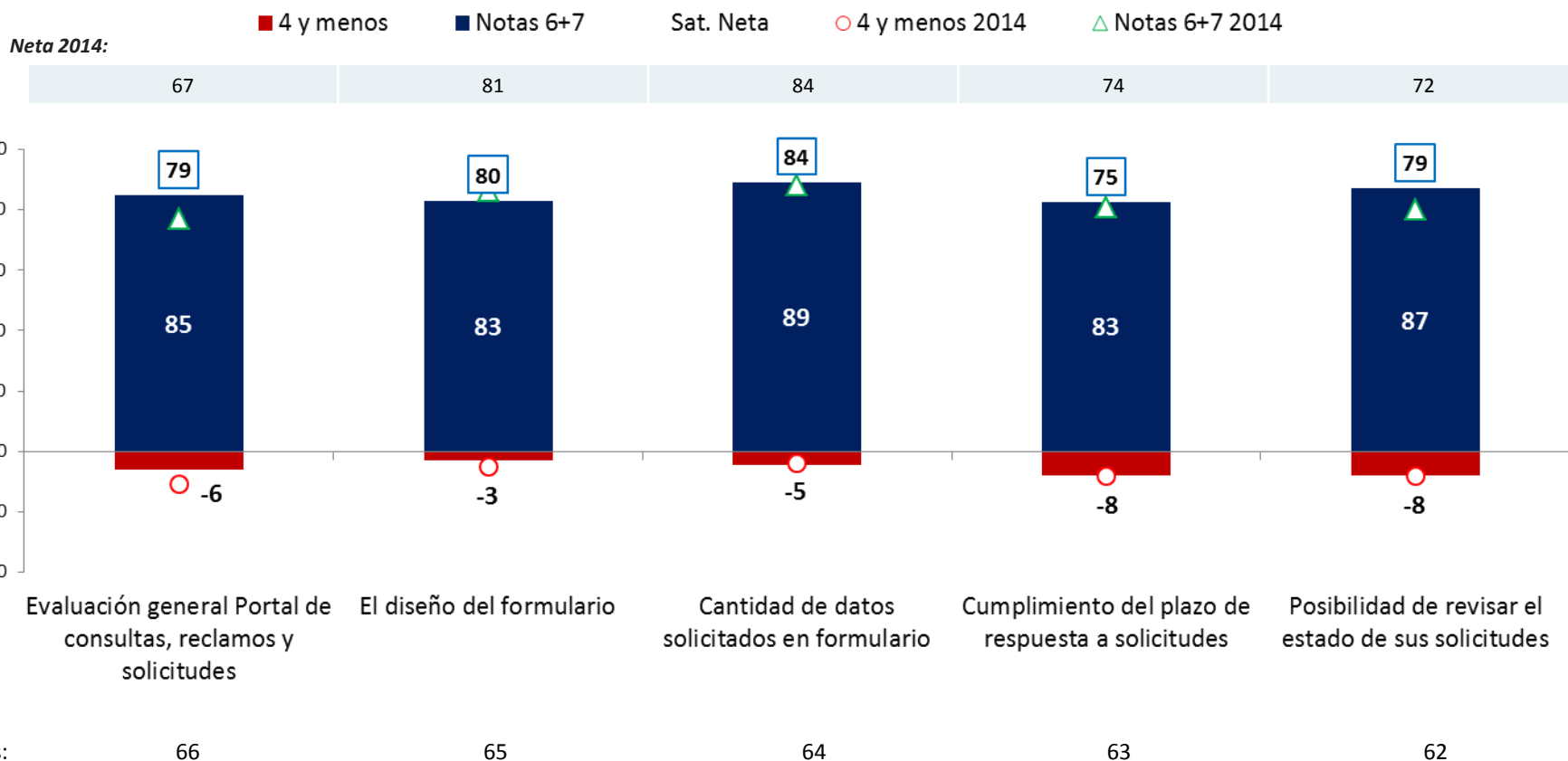
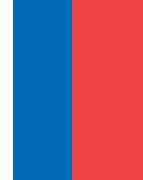
Canal de Atención Web

Satisfacción Global del Servicio: Evaluación de los Servicios en Línea



Canal de Atención Web

Satisfacción Global del Servicio: Evaluación Portal de Consultas, Reclamos, Sugerencias y Felicitación



Resultados Encuesta de Satisfacción 2015



Gobierno
de Chile

División de Atención al Usuario