



# Encuesta de **Satisfacción** a la Atención al Cliente

Junio  
2021



# Objetivo general:

Conocer la percepción y opinión de nuestros clientes, usuarios y relacionados, para medir el grado de satisfacción con respecto al cumplimiento con los requerimientos de los servicios prestados por el área de Atención al Cliente, y que los resultados sean de insumo la toma de decisiones las con respecto a la prestación de los diferentes servicios.

## Objetivos específicos:

- Medir el grado de satisfacción de nuestros clientes con relación a los servicios prestados.
- Determinar las principales razones de insatisfacción del cliente con relación a los servicios o productos recibidos.

On the left side of the slide, there are two interlocking gears. The front gear is a large, dark blue silhouette. Behind it is a smaller, light blue gear. The word "Metodología:" is written in a large, bold, dark blue font, with the light blue gear partially overlapping the letter "O".

# Metodología:

La técnica utilizada para la recolección de datos (instrumento de medida) fue un conjunto de preguntas enfocadas en obtener el grado de satisfacción en la atención al cliente que recibe nuestra población usuaria.

Se implementaron 140 encuestas con nueve preguntas, de las cuales 90 fueron presenciales y 50 digitales a través de una plataforma, de las cuales dicha información determinó, con una visión real, las demandas y necesidades que nuestros usuarios expresan, de tal manera que al interpretar los resultados sean una mejora continua en los mecanismos y protocolos en la atención.

# Universo:

Usuarios quienes visitaron nuestras instalaciones en San Salvador y usuarios que interactuaron a través de correo electrónico, redes sociales y whatsapp.



# Muestra:

140 encuestas de Satisfacción al Cliente, 90 presenciales y el resto enviadas a nuestros clientes vía email, facebook y chats de whatsapp, posterior a la prestación del servicio.



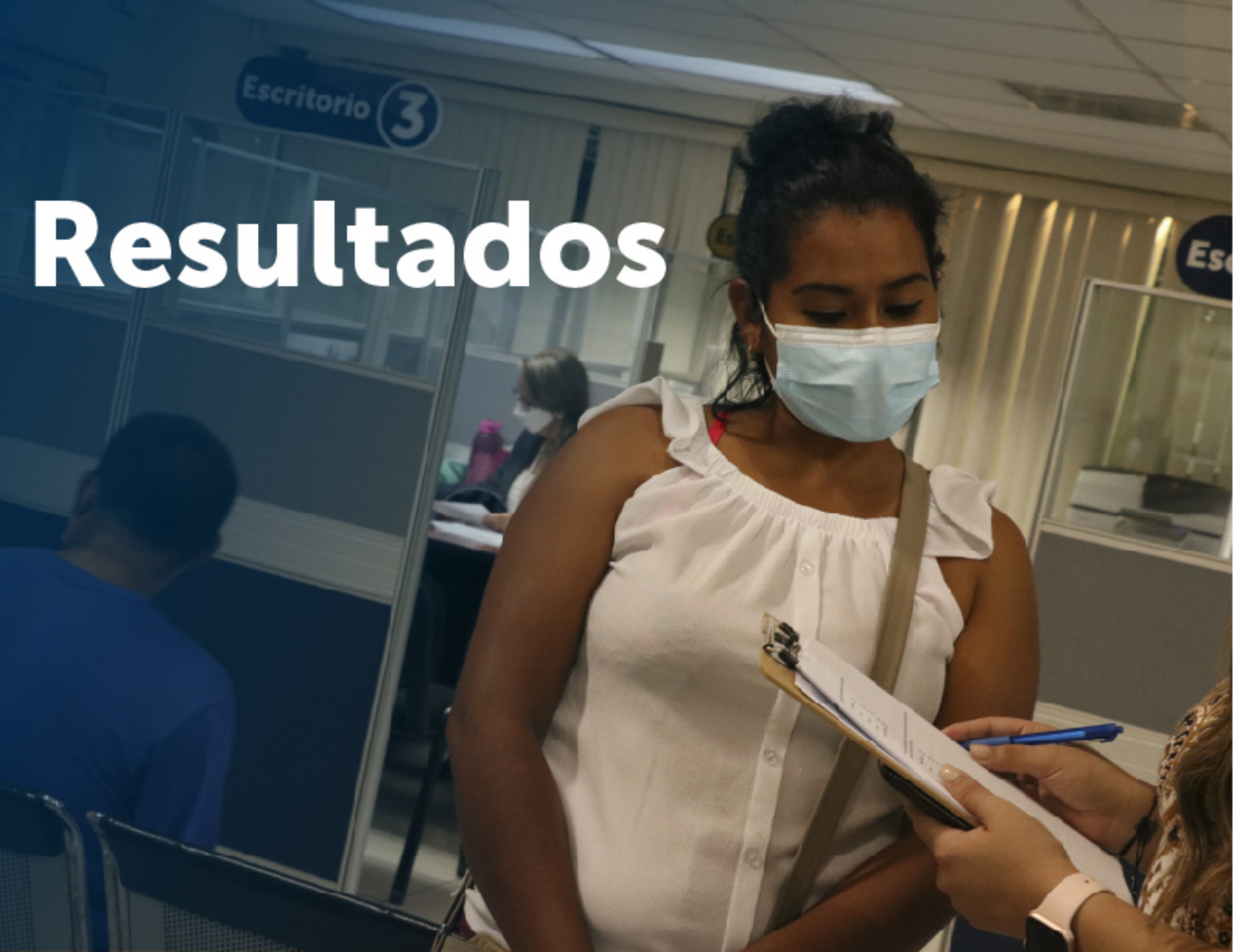


# Fuente:

Para la elaboración de las preguntas, se realizó una consulta en coordinación con el Departamento de Atención al Cliente (SAC) y la Unidad de Comunicaciones, la cual fue posteriormente presentada al Gerente General para su visto bueno.



# Resultados

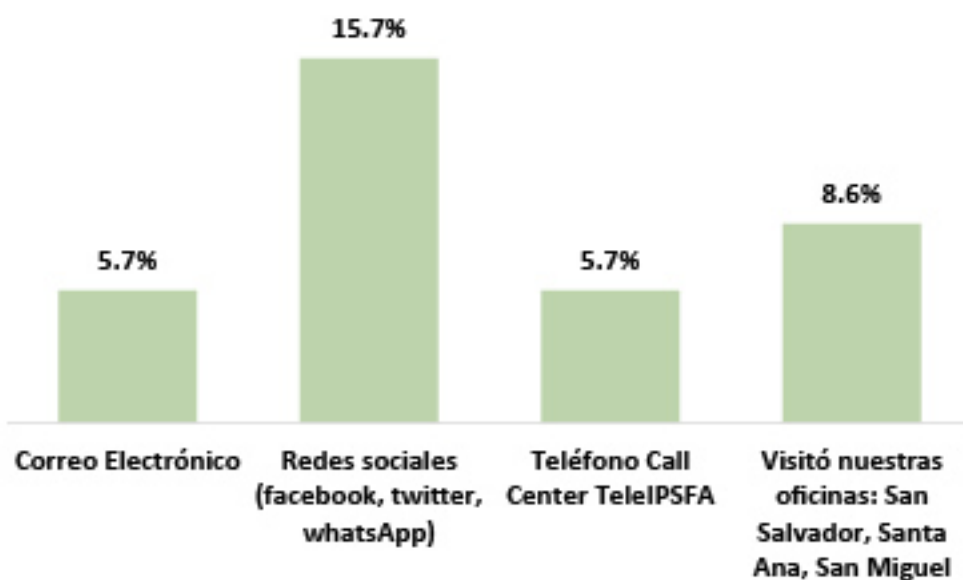




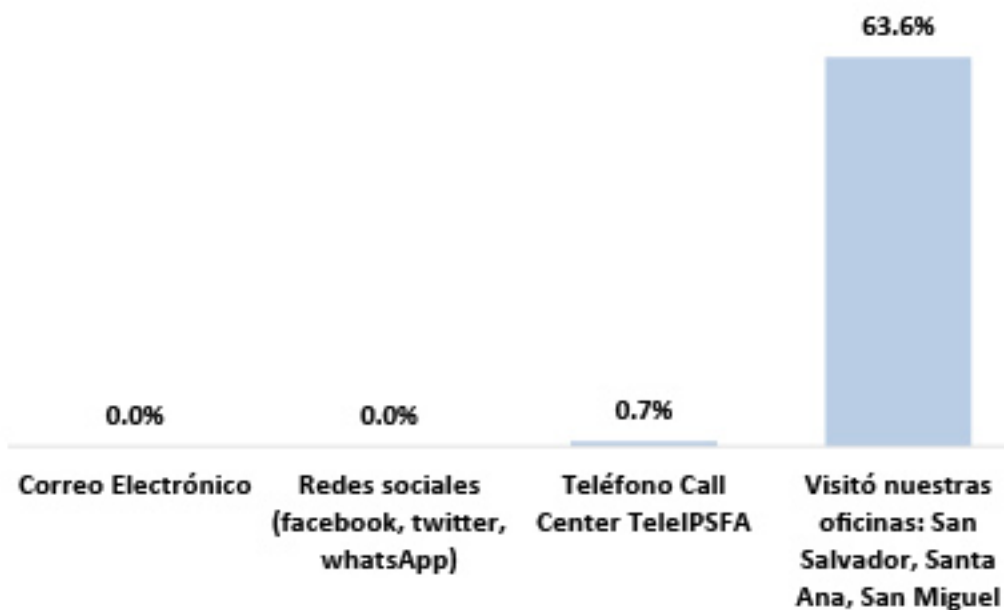
# 1 ¿Cuál fue el canal de comunicación que utilizó para realizar su trámite?

- Correo electrónico
- Redes sociales (facebook, twitter, whatsApp)
- Teléfono Call Center TeleIPSFA
- Visitó nuestras oficinas, San Salvador, Santa Ana o San Miguel

## Digital



## Presencial





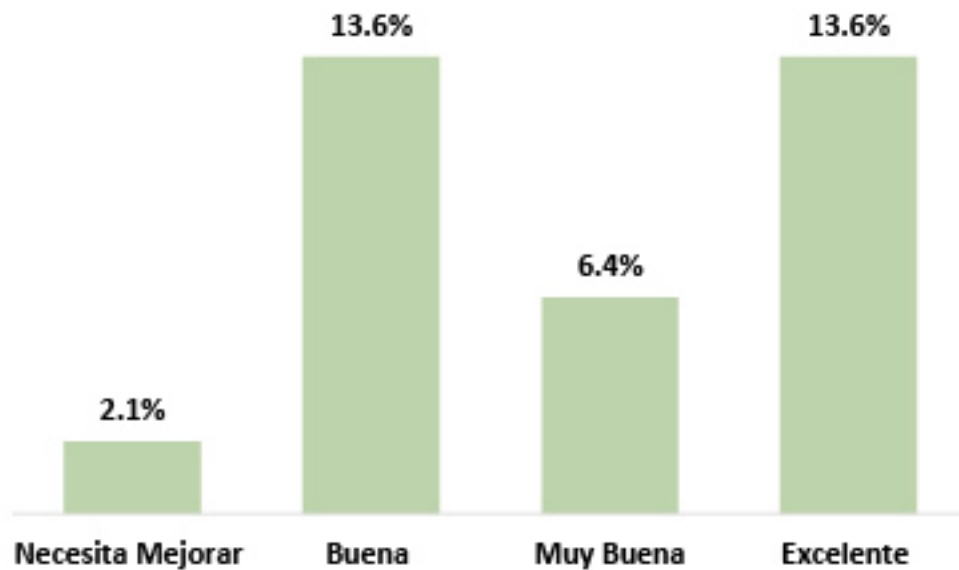


2

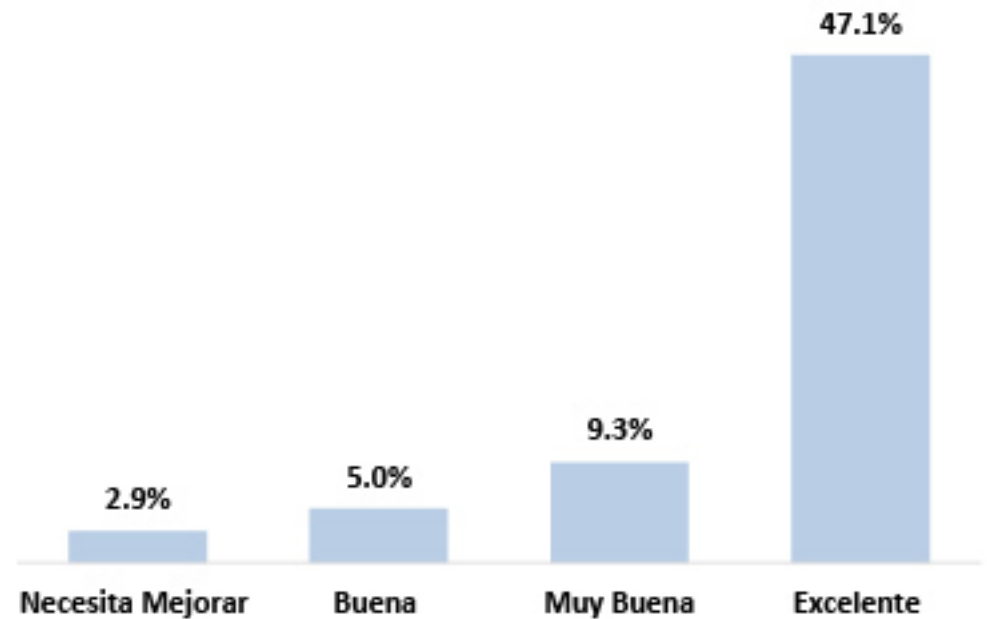
¿Cómo calificaría la atención que recibió al momento de realizar su trámite?

- Necesita mejorar
- Buena
- Muy buena
- Excelente

**Digital**



**Presencial**





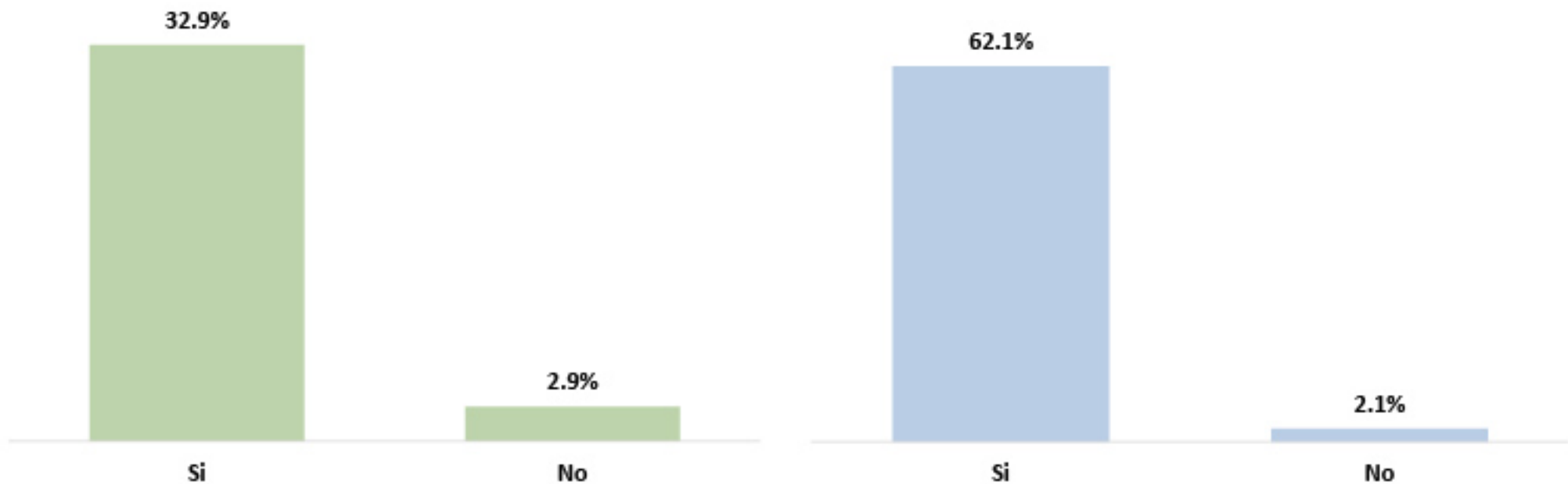
3

¿Recibió con claridad y diligencia la información para realizar su trámite?

- Si
- No

Digital

Presencial





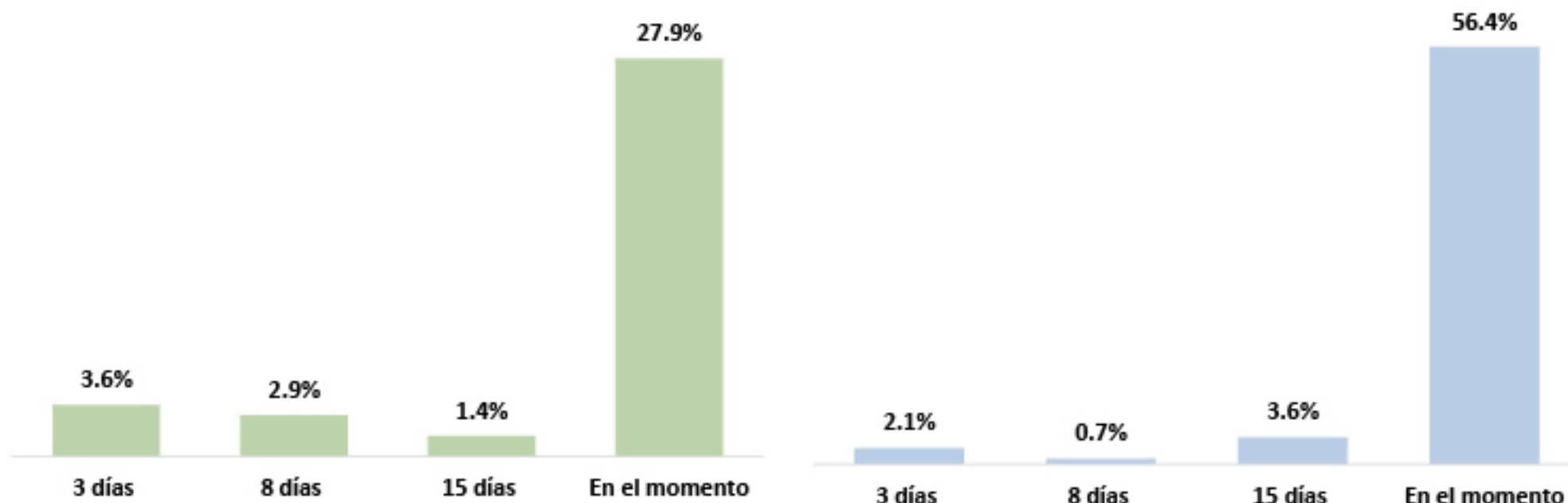
4

¿En cuánto tiempo fue resuelto su trámite?

- 3 días
- 8 días
- 15 días
- En el momento

**Digital**

**Presencial**



Del 1.4% restante, un usuario manifestó que su trámite fue resuelto en 9 días y otro participante que espero más de 3 meses para la resolución.

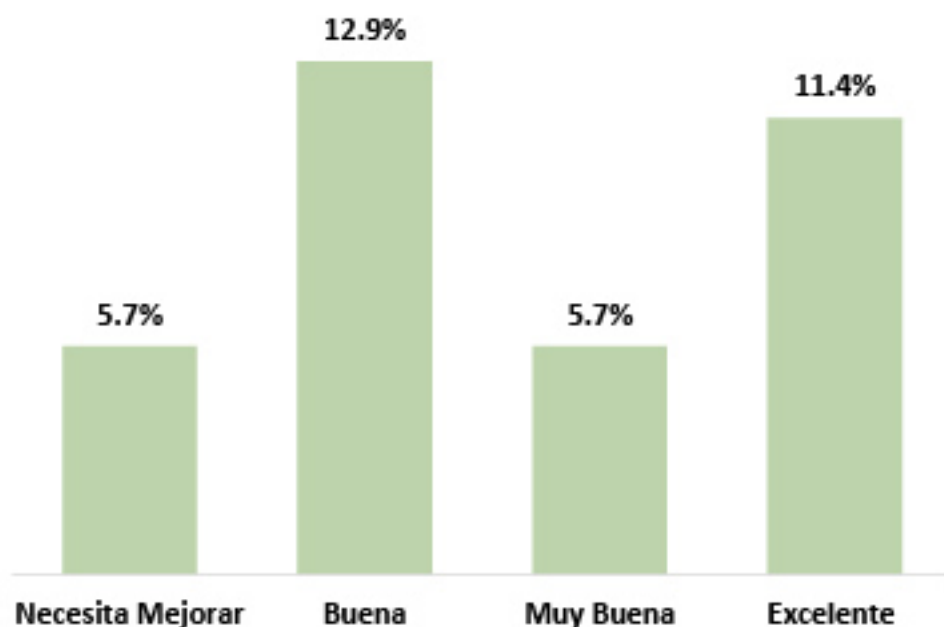


5

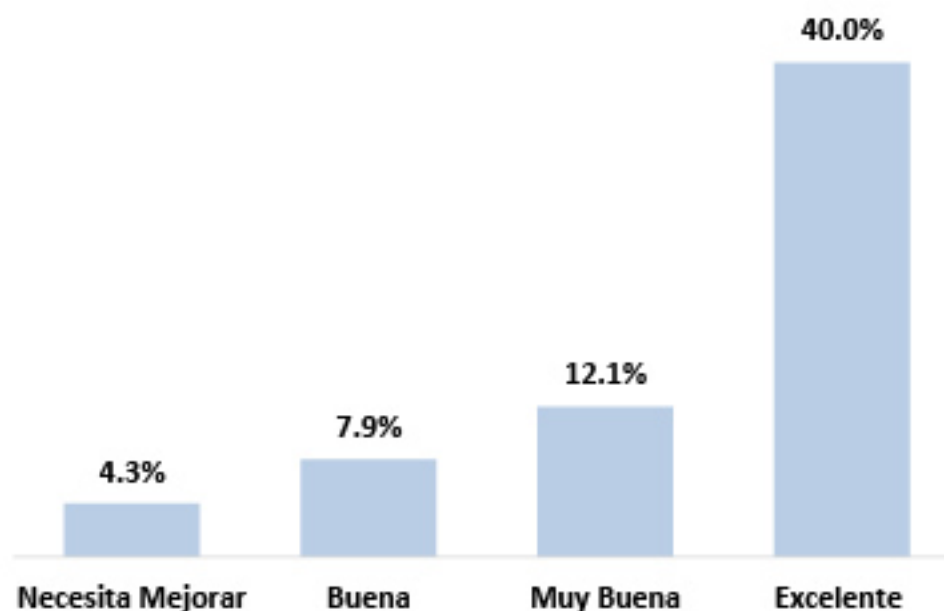
¿Cómo califica el tiempo de respuesta de la resolución del trámite que realizó?

- Necesita mejorar
- Buena
- Muy buena
- Excelente

**Digital**



**Presencial**



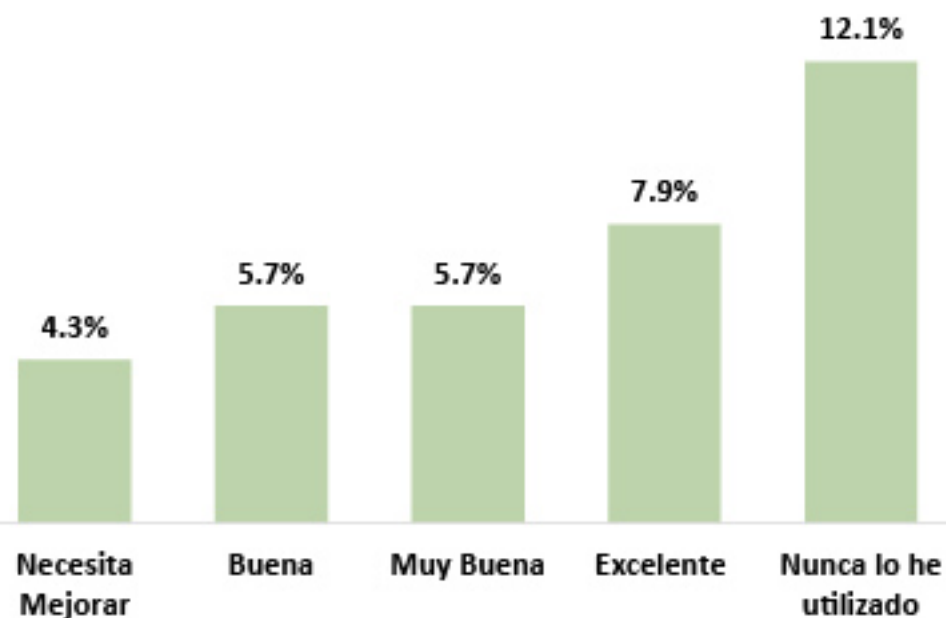


6

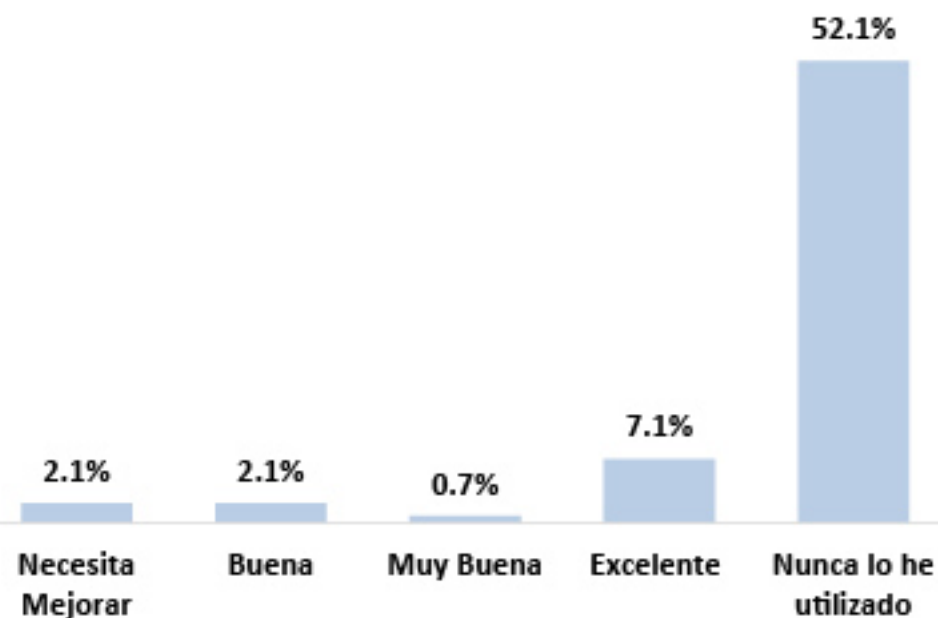
¿Cómo calificaría la atención telefónica de nuestro Call Center TeleIPSFA?

- Necesita mejorar
- Bueno
- Muy bueno
- Excelente
- Nunca lo he utilizado

**Digital**



**Presencial**



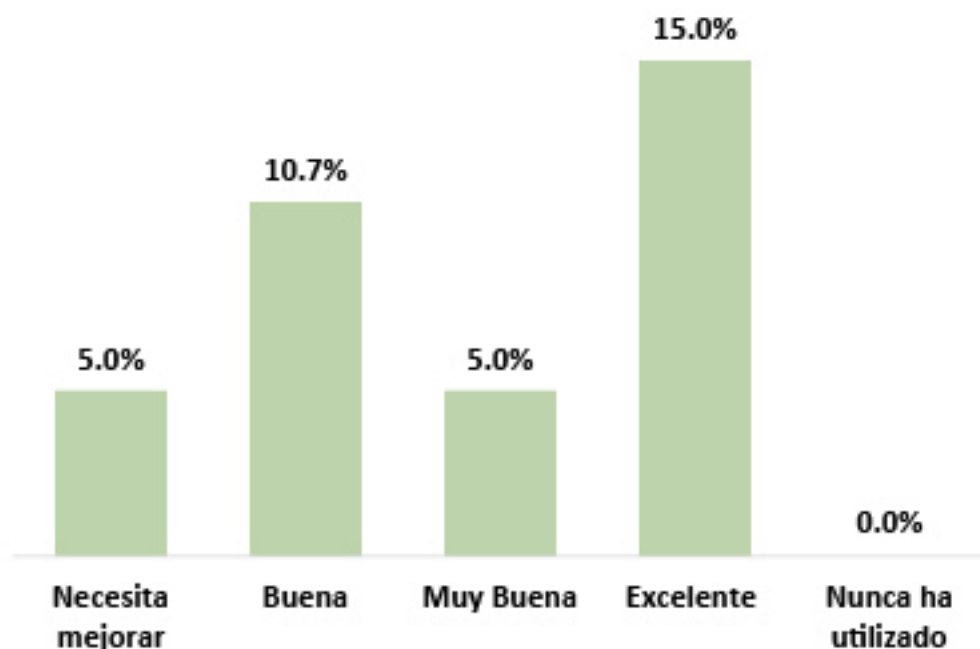


7

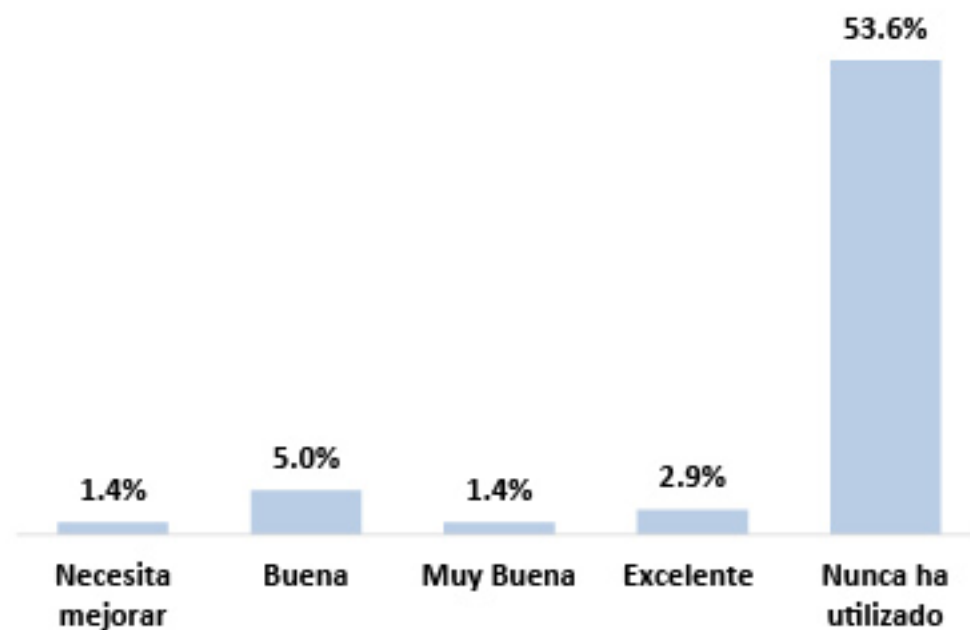
¿Como califica el servicio brindado a través de nuestros canales electrónicos de comunicación? (twitter, facebook, correo electrónico, whatsapp )

- Regular
- Bueno
- Excelente
- Nunca lo he utilizado

**Digital**



**Presencial**





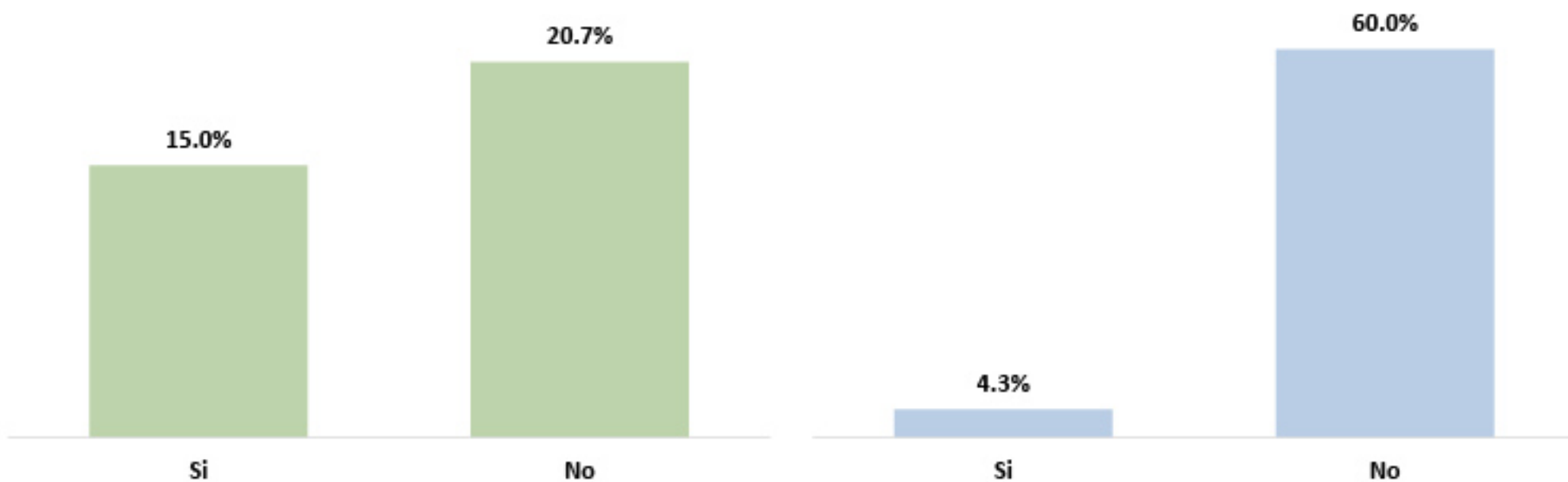
8

¿Ha utilizado la aplicación de descarga de constancias en línea?

- Si
- No

**Digital**

**Presencial**





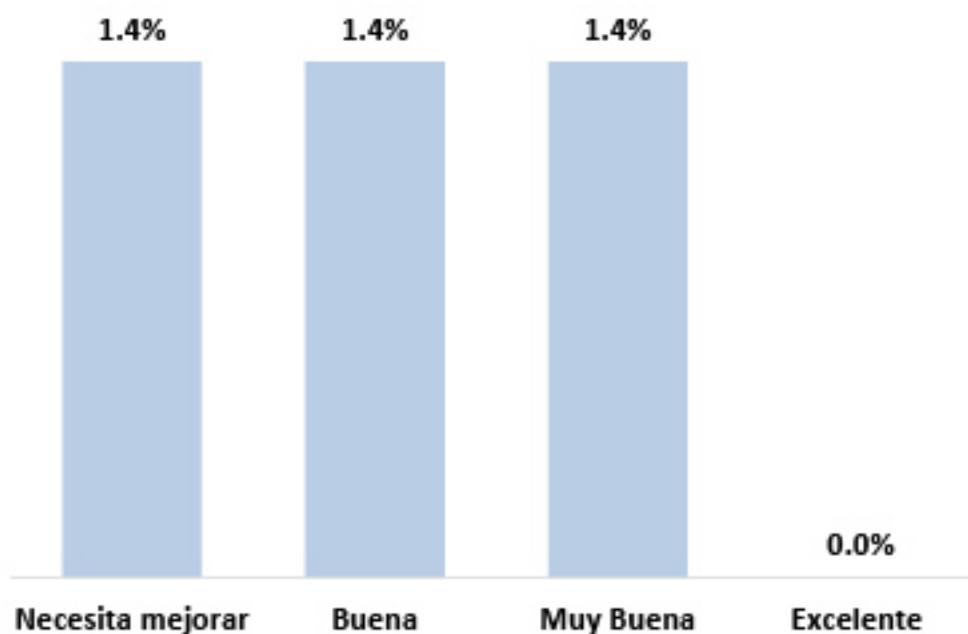
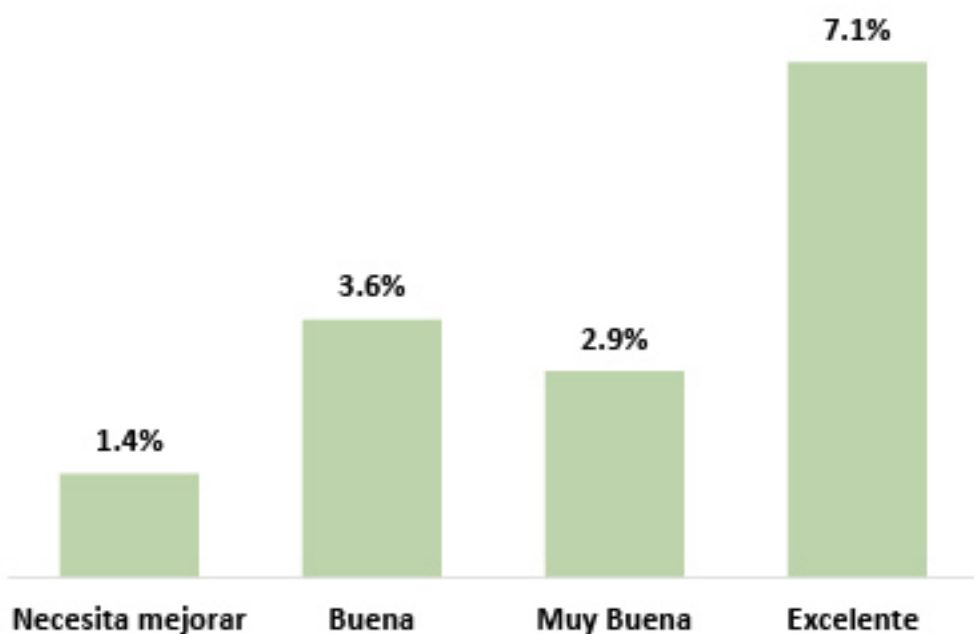
9

¿Como califica la aplicación de descarga de constancias en línea?

- Necesita mejorar
- Buena
- Muy buena
- Excelente

Digital

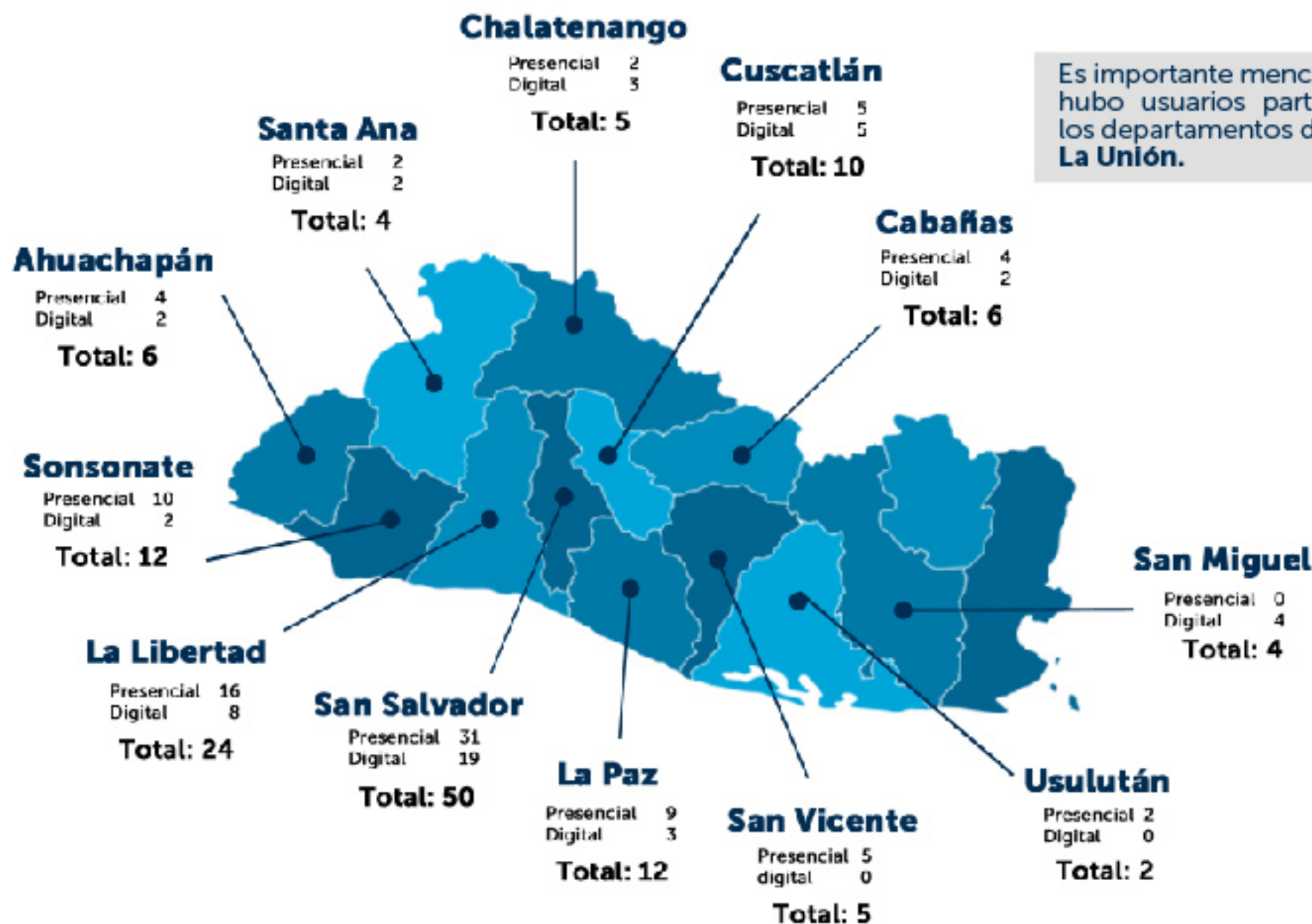
Presencial







# Número de participantes desagregados por departamento



Es importante mencionar que no hubo usuarios participantes de los departamentos de Morazán y La Unión.



# Análisis de los datos

En la muestra de la presente encuesta participaron un total de 62 mujeres y 78 hombres (Digital: 29 mujeres y 21 hombres; Presencial: 33 mujeres y 57 hombres), siendo estos habitantes de todos los departamentos, a excepción de Morazán y La Unión, el mayor número de participantes fueron del departamento de San Salvador, seguido de La Libertad y La Paz.

Con respecto a la pregunta -¿Cuál fue el canal de comunicación que utilizó para realizar su trámite?- la tendencia refleja que las redes sociales han sido utilizadas en un porcentaje aceptable del 15.7%, con respecto al uso del correo electrónico y el Call Center TeleIPSFA se mantienen ambas en 12.1%, la población que visita nuestras oficinas pocas o ninguna vez ha utilizado los mecanismos virtuales.

La consulta -¿Cómo calificaría la atención recibida al momento de realizar su trámite?-, tuvo una percepción de "excelente" es del 47.1%, sin embargo en la calificación digital con mayor porcentaje, fue entre "Buena" y "Excelente" concluyendo que la atención digital debe mejorar para ser más oportuna.

La población encuestada manifestó referente a la pregunta: ¿Recibió con claridad y diligencia la información para realizar su trámite?, un 95% expresó su satisfacción en la claridad para realizar su trámite.

El 54.6% de los encuestados reflejó que su trámite fue resuelto en el momento, seguido de 3 días, 8 días y finalmente el menor porcentaje de 15 días, enfatizando que los tiempos de respuesta han sido menores por tanto oportunos. En las consultas digitales calificaron de Buena (5-6) la calificación de la respuesta recibida, esto es debido a la falta de contacto directo para interactuar por parte de los usuarios.

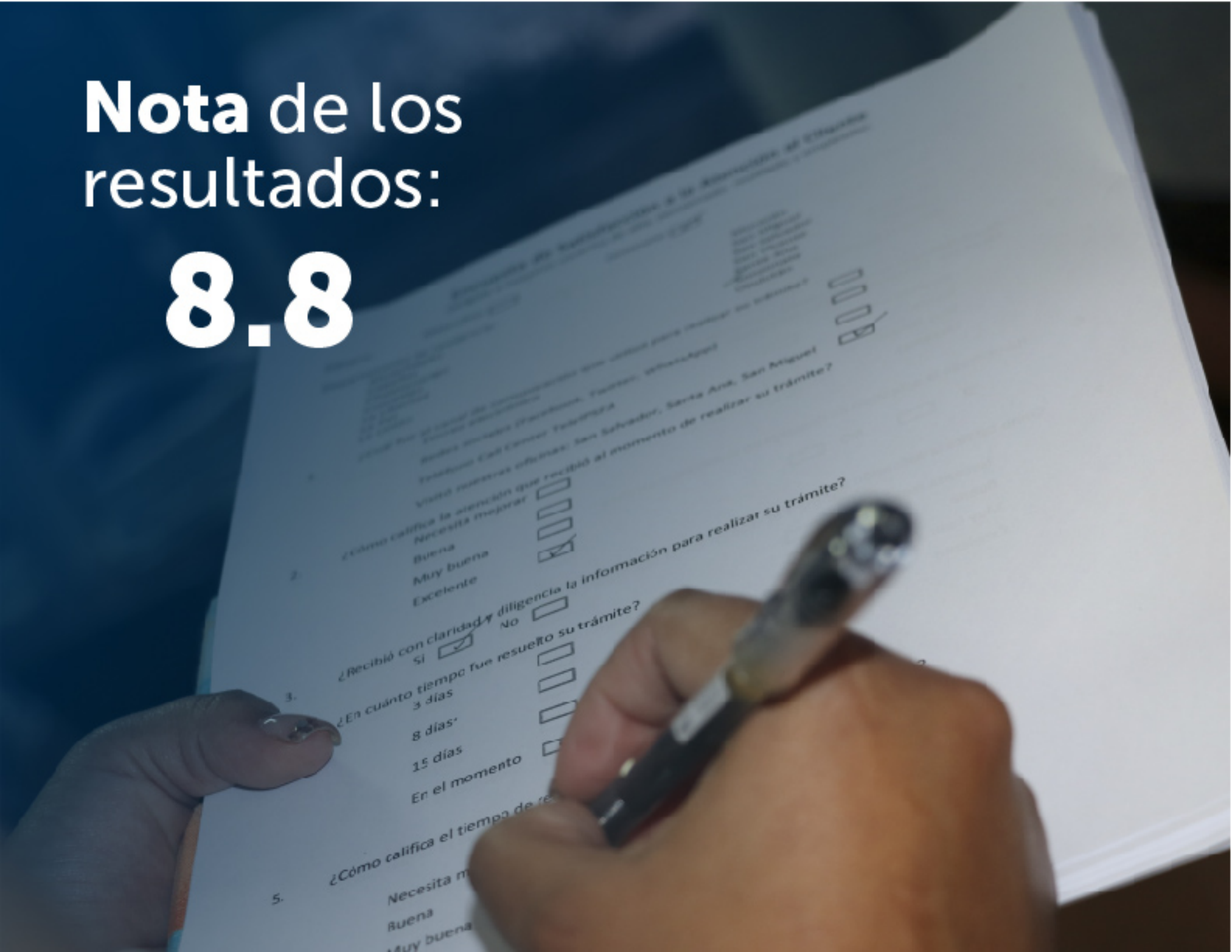
Por otra parte, -¿Cómo calificaría la atención telefónica de nuestro Call Center TeleIPSFA?- un 64.2% expresó que nunca ha utilizado TeleIPSFA, siendo esto reflejado en ambas modalidades de la encuestas.

Con respecto a los usuarios presenciales, estos manifestaron ¿Cómo califica el servicio brindado a través de nuestros medios de comunicación (twitter, facebook, correo electrónico y whatsapp)? un 53.6% expresó que nunca ha utilizado este medio para realizar trámites, 17.9% lo califica "excelente", 15.7% "bueno", 6.4% "muy buena" y la misma cantidad opina que "necesita mejorar".

Finalmente, referente a la aplicación de descarga de constancias en línea un 80.7% no lo ha utilizado. Quienes han utilizado la app califican de "excelente" con 7.1%, y 2.8% opina que necesita mejorar.

**Nota de los resultados:**

**8.8**



Encuesta de Satisfacción a la Atención al Cliente  
Elaborada por el Comité de Satisfacción al Cliente de la Universidad de Chile

¿Cómo califica la atención que recibió al momento de realizar su trámite?  
Buena   
Muy buena   
Excelente

¿Recibió con claridad y diligencia la información para realizar su trámite?  
Sí  No

¿En cuánto tiempo fue resuelto su trámite?  
3 días   
8 días   
15 días   
En el momento

¿Cómo califica el tiempo de resolución?  
Necesita mejorar   
Buena   
Muy buena

0000  
B000



# Conclusiones

Con respecto a la percepción de satisfacción de los servicios brindados por parte del Instituto, los resultados obtenidos en el presente estudio muestran un nivel de satisfacción de 9 -10 clasificados en la categoría de "Excelente". Las mejoras continuas que son aplicadas a los procesos de atención presencial y virtual son reflejadas en las opiniones de nuestra población usuaria.

Acercar los servicios en la modalidad virtual ha permitido colocar en la vanguardia al Instituto, sin embargo se debe, gradualmente, educar a la población que visita las oficinas para realizar trámites, informándoles que expeditamente podrían realizarlos desde la comodidad de sus hogares en la modalidad digital, entre ellos la descarga de constancias y la comprobación de vivencia.

El Call Center TeleIPSFA aún no es identificado por nuestros usuarios como herramienta de comunicación, por tanto para robustecer la atención de esa vía, se enfocarán campañas de promoción para la utilización del referido mecanismo.

