

 UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO	UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO VICERRECTORÍA DE ASUNTOS ECONÓMICOS DEPARTAMENTO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN
INFORME DE SATISFACCIÓN: DEPARTAMENTO BIENESTAR DEL PERSONAL SEDE CONCEPCIÓN (Aspecto evaluado: Servicio de Atención al Usuario Seguro Salud)	

1. Introducción

Este informe contiene la Evaluación de Satisfacción de Usuarios(as) del Departamento Bienestar del Personal, Sede Concepción, realizada en el Primer Cuatrimestre del año 2021.

2. Metodología

- Se aplicó la encuesta a 145 funcionarios(as) en la sede Concepción, atendidos durante el periodo correspondiente entre Enero a Abril del año 2021, basados en los datos entregados por el Departamento Bienestar del Personal, Sede Concepción.
- La evaluación contempla 6 aspectos (pregunta 1 a la 6) con una escala de 1 a 5, donde 5 es el mayor valor.
- El valor de la evaluación final se calcula a través de promedio simple (donde los aspectos del 1 al 6 tienen la misma ponderación).
- El promedio General obtenido se utilizará para determinar si el servicio evaluado cumple con o por sobre la meta definida de 4,0 (lo que se considera como una evaluación en conformidad). Una evaluación menor a 4,0 se considera disconforme y si la evaluación es menor o igual a 2,4 se considera en incumplimiento y debe levantarse una Solicitud de Acción Correctiva (SAC).

3. Resultados de Encuestas de Satisfacción de Usuarios

- Se realizaron 145 encuestas de las cuales se recibieron 65 respuestas (45%).

CUADRO RESUMEN DE EVALUACIONES	
ASPECTOS	PROMEDIO
1. Tiempo transcurrido entre la solicitud del servicio y la prestación del mismo	4.6
2. La información y asesoría recibida con respecto al servicio solicitado	4.7
3. Amabilidad del Personal	4.8
4. Ha sido fácil realizar los reembolsos de salud, a través de la ejecutiva del servicio de bienestar	4.7
5. La cobertura e información del Seguro de Salud es adecuada a mis necesidades y la de mis cargas familiares inscritas	4.3
6. En forma general el servicio recibido	4.7
PROMEDIO GENERAL	4.6

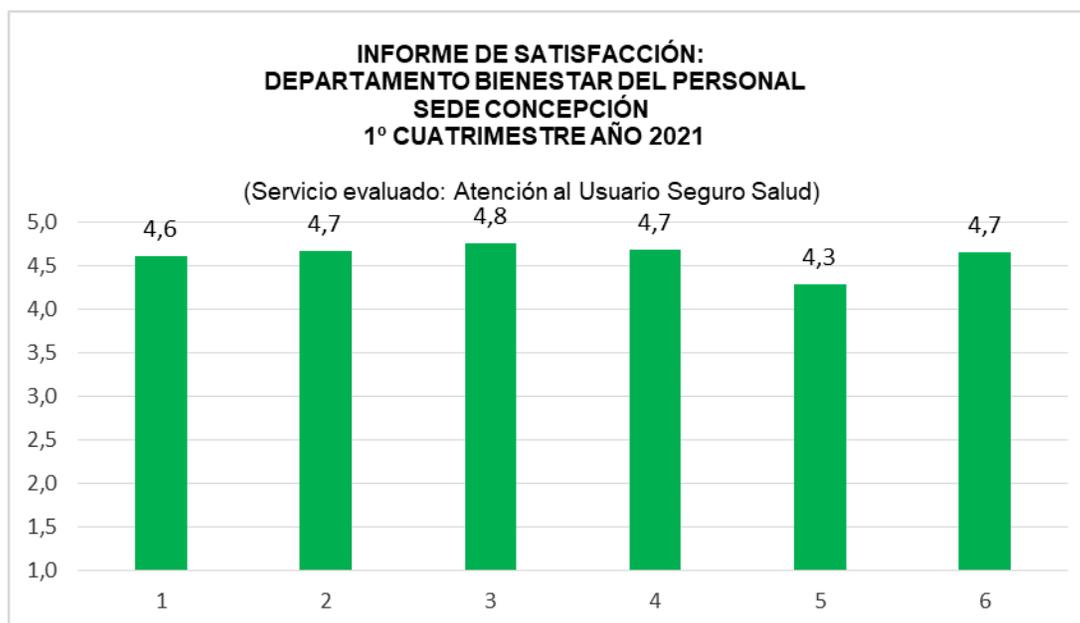
- Según el cuadro resumen de evaluaciones generales, se puede verificar que el promedio de la evaluación de los 6 aspectos corresponde a un 4.6 lo que es considerado en conformidad a lo esperado.
- Todos los aspectos evaluados (100%) lograron una puntuación en conformidad a lo esperado: Tiempo transcurrido entre la solicitud del servicio y la prestación del mismo (4.6), La información y asesoría recibida con respecto al servicio solicitado (4.7), Amabilidad del personal (4.8), Ha sido fácil realizar los reembolsos de salud, a través de la ejecutiva del servicio de bienestar (4.7), La cobertura e información del Seguro de Salud es adecuada a mis necesidades y la de mis cargas familiares inscritas (4.3), En forma general el servicio recibido (4.7).

4. Conclusiones

La evaluación final de las encuestas en relación al Servicio de Atención al Usuario Seguro Salud, Sede Concepción en el Primer Cuatrimestre año 2021, muestra un comportamiento en conformidad a lo esperado, entregando una evaluación promedio de 4.6 lo que refleja un nivel de aprobación de un 92%, lo que es considerado un servicio en conformidad.

5. Anexos

- Gráfico de Medición de Aspectos en la Evaluación de Satisfacción de Usuarios(as): Servicio de Atención al Usuario Seguro Salud del Departamento Bienestar del Personal, Sede Concepción.



6. Sugerencias

- Que sigan trabajando como lo están haciendo, muy bien.
- El año pasado me extirparon una verruga de mi oído izquierdo, tenía que sacarlo rápidamente porque éste iba creciendo. Lamentablemente cuando presenté mis documentos para la bonificación, el seguro no me bonifico absolutamente nada porque lo vieron como algo estético. Estamos viviendo años muy complicados, más que nada en salud. Si el médico dice EXTIRPAR URGENTE.
- Felicidades por el buen servicio que entregan...
- Aumentar porcentajes de devolución del seguro, sobretodo en remedios, hay muchos que no tienen bonificación. Deberían tener si son dados por un médico tratando y con receta.
- Lo uso más para los remedios y nunca se cuánto es el máximo de la bonificación y se acaba cuando más lo necesito.
- LA ASEGURADORA ACTUAL, DEJA UN GRAN NÚMERO DE MEDICAMENTOS RECETADOS POR ESPECIALISTAS. POR ELLO, CONSULTAR SI EXITEN OTRAS ASEGURADORAS QUE PERMITAN OTRAS COBERTURAS MAS GLOBALES DE SALUD, GRACIAS.
- Excelente disposición de la Coordinadora de Bienestar para derivar o dar respuesta a inquietudes o desconocimiento para proceder en distintas consultas realizadas.
- Seguir mejorando la cobertura.
- Mejorar las prestaciones, principalmente salud mental
 - Dental debería ser incorporado como parte de bienestar, y no ser pagado a parte.
 - Actividades de navidad ya debería estar planificada
 - Buscar más convenios con colegios, como forma de apoyar la familia en general.

- No he usado este beneficio aun.
- Se hace el informe solicitado al médico, pero no se financian los remedios con receta magistral y tampoco se cubre exámenes no cubiertos por la isapre, se me ha cubierto muy poco los requerimientos de salud.
- Siempre la atención ha sido de calidad.
- Favor ver la posibilidad de respuesta satisfactoria a solicitud de reembolso.
- no tengo.
- No tengo sugerencias al respecto. Saludos.
- No tengo sugerencias.
- Excelente atención, virtual, telefónica y por medio de Correo electrónico.
- Las personas que trabajan en el Departamento de Bienestar son justo las que tienen que ser, son amables y atienden muy bien cualquier requerimiento. Las felicito.
- No tengo sugerencias el servicio es de muy alta calidad.
- Para afiliados sin cargas deben ser los servicios compensados. Tope en seguro médico es muy bajo.