

 UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO	<b>UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</b> VICERRECTORÍA DE ASUNTOS ECONÓMICOS DEPARTAMENTO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN
<b>INFORME DE SATISFACCIÓN: SECCIÓN BIENESTAR DEL PERSONAL SEDE CHILLÁN.</b> (Aspecto evaluado: Servicio de Atención al Usuario Seguro Salud)	

### 1. Introducción

Este informe contiene la Evaluación de Satisfacción de Usuarios(as) de la Sección del Bienestar del Personal, Sede Chillán, realizada en el Tercer Cuatrimestre del año 2020.

### 2. Metodología

- Se aplicó la encuesta a 357 funcionarios(as) en la sede Chillán, atendidos durante el periodo correspondiente entre Septiembre a Diciembre del año 2020, basados en los datos entregados por la Sección del Bienestar del Personal, Sede Chillán.
- 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 357 encuestas de las cuales se recibieron 186 respuestas (52%).

CUADRO RESUMEN DE EVALUACIONES	
ASPECTOS	PROMEDIO
1. Tiempo transcurrido entre la solicitud del servicio y la prestación del mismo	4.7
2. La información y asesoría recibida con respecto al servicio solicitado	4.8
3. Amabilidad del Personal	4.9
4. Ha sido fácil realizar los reembolsos de salud, a través de la ejecutiva del servicio de bienestar	4.8
5. La cobertura e información del Seguro de Salud es adecuada a mis necesidades y la de mis cargas familiares inscritas	4.6
6. En forma general el servicio recibido	4.8
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.8</b>

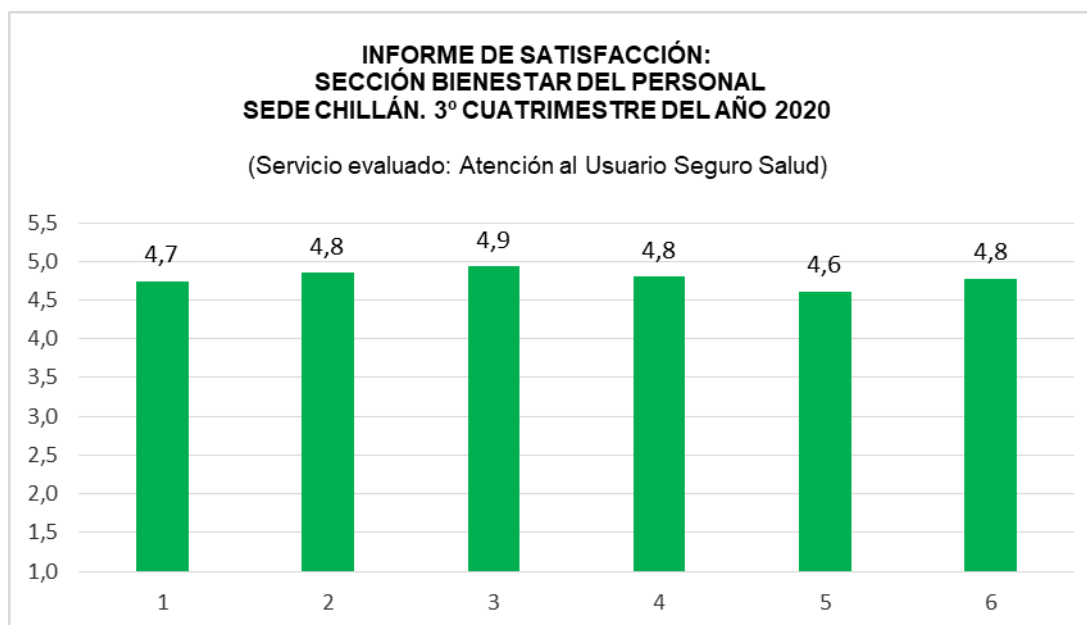
- Según el cuadro resumen de evaluaciones generales, se puede verificar que el promedio de la evaluación de los 6 aspectos corresponde a un 4.8 lo que es considerado en conformidad a lo esperado.
- Todos los aspectos evaluados (100%) lograron una puntuación en conformidad a lo esperado: Tiempo transcurrido entre la solicitud del servicio y la prestación del mismo (4.7), La información y asesoría recibida con respecto al servicio solicitado (4.8), Amabilidad del personal (4.9), Ha sido fácil realizar los reembolsos de salud, a través de la ejecutiva del servicio de bienestar (4.8), La cobertura e información del Seguro de Salud es adecuada a mis necesidades y la de mis cargas familiares inscritas (4.6), En forma general el servicio recibido (4.8).

#### 4. Conclusiones

La evaluación final de las encuestas en relación al Servicio de Atención al Usuario Seguro Salud, Sede Chillán en el Tercer Cuatrimestre año 2020, muestra un comportamiento en conformidad a lo esperado, entregando una evaluación promedio de 4.8 lo que refleja un nivel de aprobación de un 96%, lo que es considerado un servicio en conformidad.

#### 5. Anexos

- Gráfico de Medición de Aspectos en la Evaluación de Satisfacción de Usuarios: Servicio de Atención al Usuario Seguro Salud de la Sección Bienestar del Personal, Sede Chillán.



#### 6. Sugerencias

- Excelente servicio entregado, felicidades.
- No tengo sugerencias. El servicio es muy eficiente.
- Saludos....
- No he utilizado el bienestar del personal, pero tengo muy buenas referencias.
- Excelente seguro, muy fácil reembolso.
- Muchas gracias, todo muy bien.
- Solo felicitar al Servicio, principalmente a la Sra. Carla Bustos, por su siempre gentil y muy buena disposición a ayudar.
- Un excelente aporte para mejorar la calidad de vida de los usuarios.
- Revisar el porcentaje de bonificación de medicamentos.
- Felicidades a todo el equipo del Departamento de Bienestar del Personal Chillán!
- Pregunta que no respondí es porque todo lo he realizado a través de servicio virtual del seguro.
- Son por lejos la mejor unidad de la Universidad. Muchas gracias por todo.
- Agradezco al personal de Bienestar por su excelente atención.
- Solicitar se acuerden de beneficios para los que no tenemos cargas familiares, por lo tanto, no generamos gastos adicionales.
- n/s
- Felicidades
- Excelente atención siempre, especialmente de Carla Bustos.
- El servicio de Bienestar es uno de los servicios de la Universidad que ha respondido a los tiempos y ha servido a muchas personas porque se han preocupado de todos quienes laboramos en esta institución.
- Excelente servicio y gran personal.

- Felicitaciones y agradecimientos a todas las funcionarias de Bienestar Personal Chillan.
- No hay.
- El personal de Bienestar siempre está dispuesto a la resolución de problemas, a generar confort en momentos complicados, por lo que solo me queda agradecer su gestión.
- Respecto de la atención de reembolso del Seguro de Salud, el problema no se genera desde la ejecutiva del Servicio de Bienestar, sino mas bien a los tiempos y procedimientos del mismo Seguro.
- Por el momento no tengo. Solo felicitaciones y agradecimientos.
- Excelente servicio. Felicitaciones!!!!
- Debo indicar que durante el último año no he utilizado el servicio de seguro de salud, sin embargo debo indicar que, cuando anteriormente lo usé siempre fue excelente la atención, todo lo calificaría con 5. Gracias.
- Nada que sugerir, por el contrario, sólo felicitar por el excelente desempeño del personal de Atención al Usuario de Seguro de Salud.
- No he utilizado el seguro de salud.
- Buena Atención.
- No he usado ningún servicio.
- Felicitar a mis colegas del Servicio de Bienestar chillan, por su impecable trabajo, por su dedicación y entrega en estos tiempos tan difíciles que nos ha tocado vivir. Gracias por estar siempre para cada uno de nosotros
- Las funcionarias del Servicio de Bienestar muy profesionales muy buena atención y pronta respuesta, felicitaciones.
- Continúen así. Gracias por todo.
- Conforme hasta el momento.
- Sigán así y mejorando en lo posible.
- Gracias por su excelente trabajo. En toda acción es posible ver su dedicación a los socios, siempre buscando lo mejor para nosotros.
- No he hecho uso del servicio.
- Satisfecho plenamente.
- Solo dar las gracias, por la excelente labor realizada.
- Devoluciones on line más difícil, no claridad de cuanto se devuelve por prestación, cuando son varias.
- En lo que a mí respecta siempre he tenido buena atención y se cumple con lo que espero.
- Se destaca el permanente apoyo, orientación y cordialidad del personal en general. Felicitaciones!!!!
- Muy satisfecha con el servicio y todo lo entregado.
- Excelente atención.
- No lo he ocupado.
- Que las atenciones que son particulares y que no cubre fonasa tenga una mayor cobertura.
- Felicito a todas las colegas que trabajan en Bienestar, son muy preocupadas de solucionar cualquier problema que se les presentan.
- No tengo sugerencias, porque he recibido la mejor atención de parte del personal. Estoy plenamente satisfecho de su tarea.
- Muy bueno.
- Hay que diferenciar entre la atención del Bienestar y el Seguro. El primero es excelente, mientras que el Seguro se demora demasiado en responder y, más aún, uno debe monitorear la respuesta, porque la mayor parte tiempo no llega una respuesta formal (uno debe averiguar qué pasó con el reembolso que solicitó con la ejecutiva de Bienestar e incluso con la del Seguro que trabaja con la de Bienestar). Otro punto importante es: dado que no, por razones lógicas, no hemos utilizado atención médica, el Seguro podría ser más flexible y reitemizar las coberturas. Por ejemplo, yo llevo a mi hijo a fonoaudiología y la cobertura para eso es sólo 10 UF anual, lo cual es poco porque sólo una consulta cuesta (mínimo) \$20.000.
- Solo felicitar la gestión de Irene y equipo, han sido muy preocupadas y atentas en su atención; han desplegado muchos esfuerzos para lograr que puedan

mantener la calidad del servicio y apoyo entregado. Muchas gracias a uds!!!

- El bienestar de personal se caracteriza por la gran preocupación de los funcionarios adscritos.
- Felicitaciones por el excelente trabajo en estos tiempos difíciles. Se agradece sentir un espacio cercano.
- Excelente Servicio entregado por el Personal de Bienestar del Personal, especialmente por la Jefa Irene Loyola quien siempre está disponible para atender consultas, aún siendo fuera de los horarios de trabajo, lo cual se agradece mucho.
- Del total de mis requerimientos, un porcentaje muy bajo ha sido respondido con reembolso, esto por motivos ajenos a la institución. Agradezco la atención del personal, y en especial a Carla Bustos quien tiene disposición y amabilidad a toda prueba.
- Gracias por el apoyo.
- Muy amable el personal.
- Muchas gracias por sus servicios.