

Resultados de Encuesta de Experiencia Usuaría **Estrategia Call Center**



ANCORA UC

Red de Centros de Salud Familiar
Facultad de Medicina

Telesaluc

ANCORA UC



● **Objetivo encuesta**

Describir las experiencias de usuarios que hayan recibido una atención a través del Call Center de Agendamiento y Orientación Clínica Ancora UC.

● **Método de recolección de datos**

Invitación a responder cuestionario web difundida a través de redes sociales y página web entre noviembre 2021 y febrero 2022

● **Objetivo del informe**

Organizar y analizar la información producida por medio de la Encuesta Web sobre la experiencia de los usuarios con el Call Center

- Integrar la información producida
- Identificar oportunidades y derivar recomendaciones

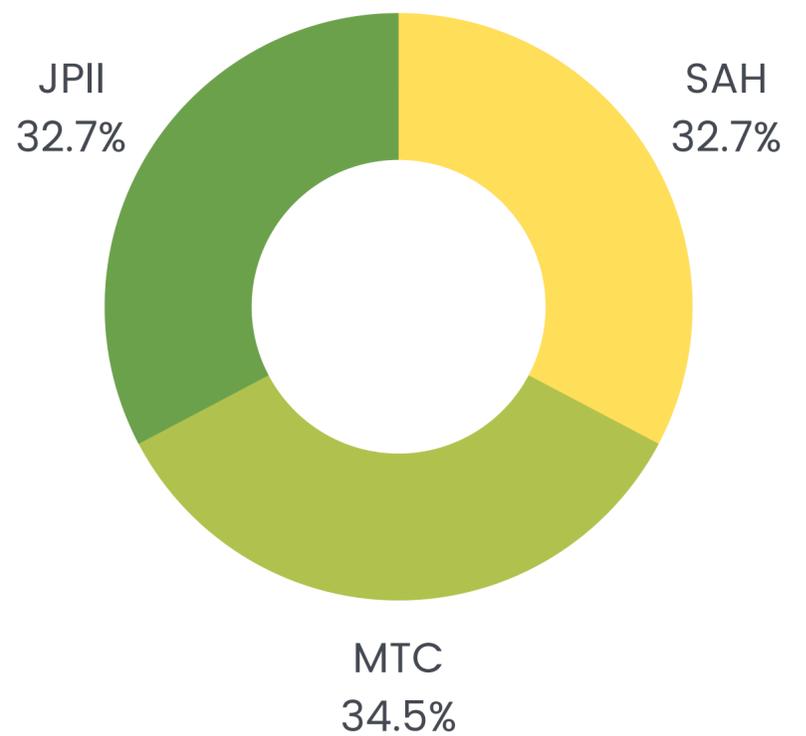


Muestra

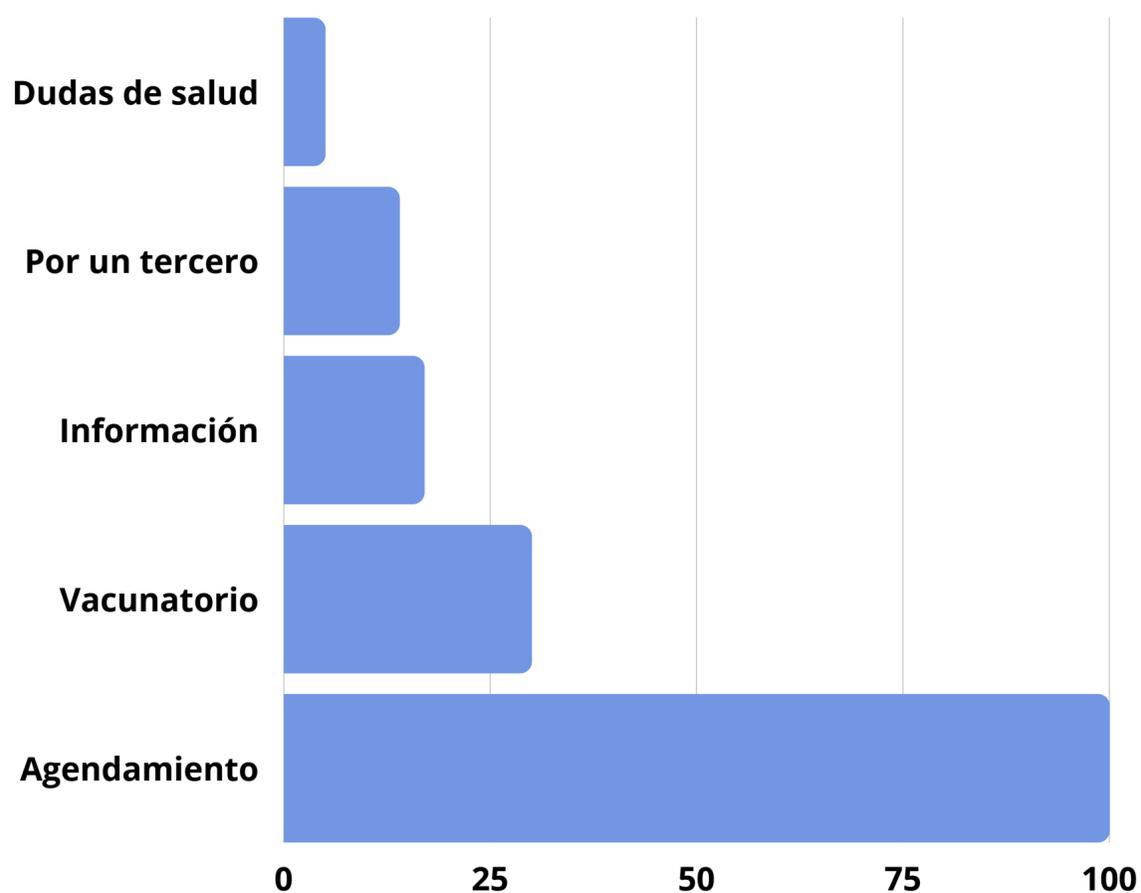
110 respuestas de usuarios inscritos que se han contactado con el Call Center

97,3% mujeres (N= 107)

Rango de edad	Porcentaje (número)
Entre 18 y 24 años	10% (11)
Entre 25 y 44 años	66,4% (73)
Entre 45 y 64 años	20% (22)
65 años o más	3,6% (4)



Motivos por los cuales los usuarios se contactan con el Call Center



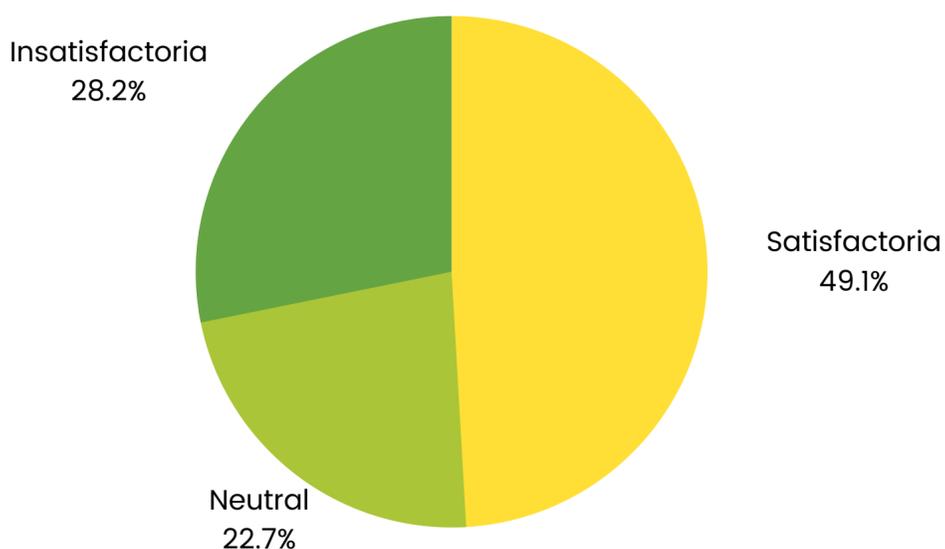
EXPERIENCIA USUARIA



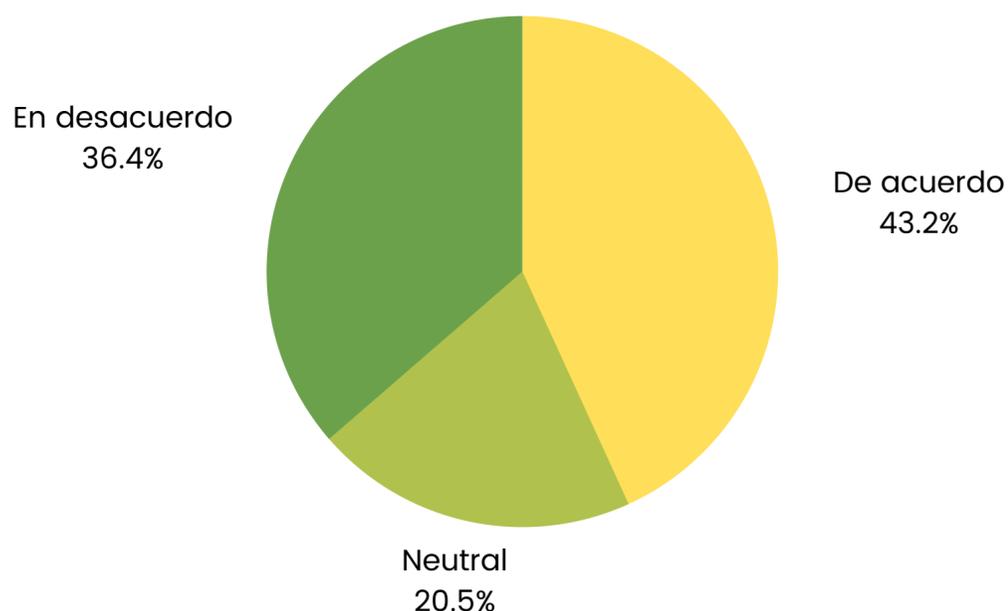
ANCORA UC

Red de Centros de Salud Familiar
Facultad de Medicina

Evaluación general: ¿Cómo evaluaría su experiencia con el Call Center?

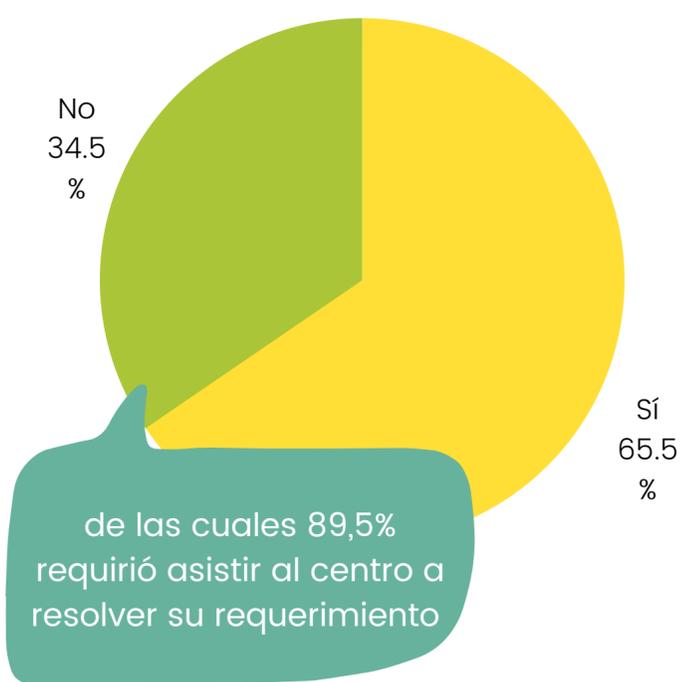


Facilidad de uso: ¿cree que el call center es fácil de usar?

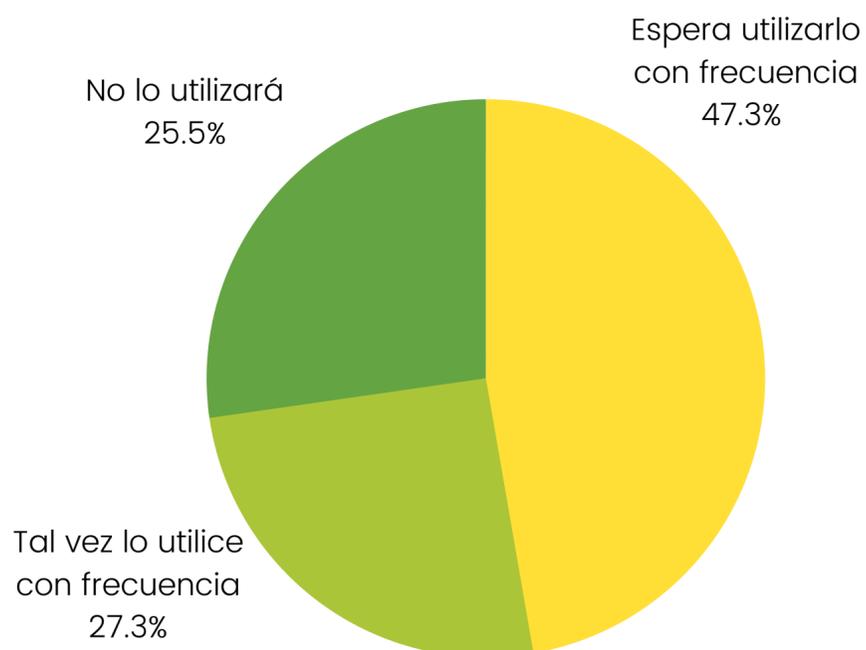


61,8% (N= 68) de la muestra evalúa positivamente la información recibida

Porcentaje de personas resolvieron su inquietud a través del Call Center



Intención de uso: ¿Cree que utilizará el call center con frecuencia?

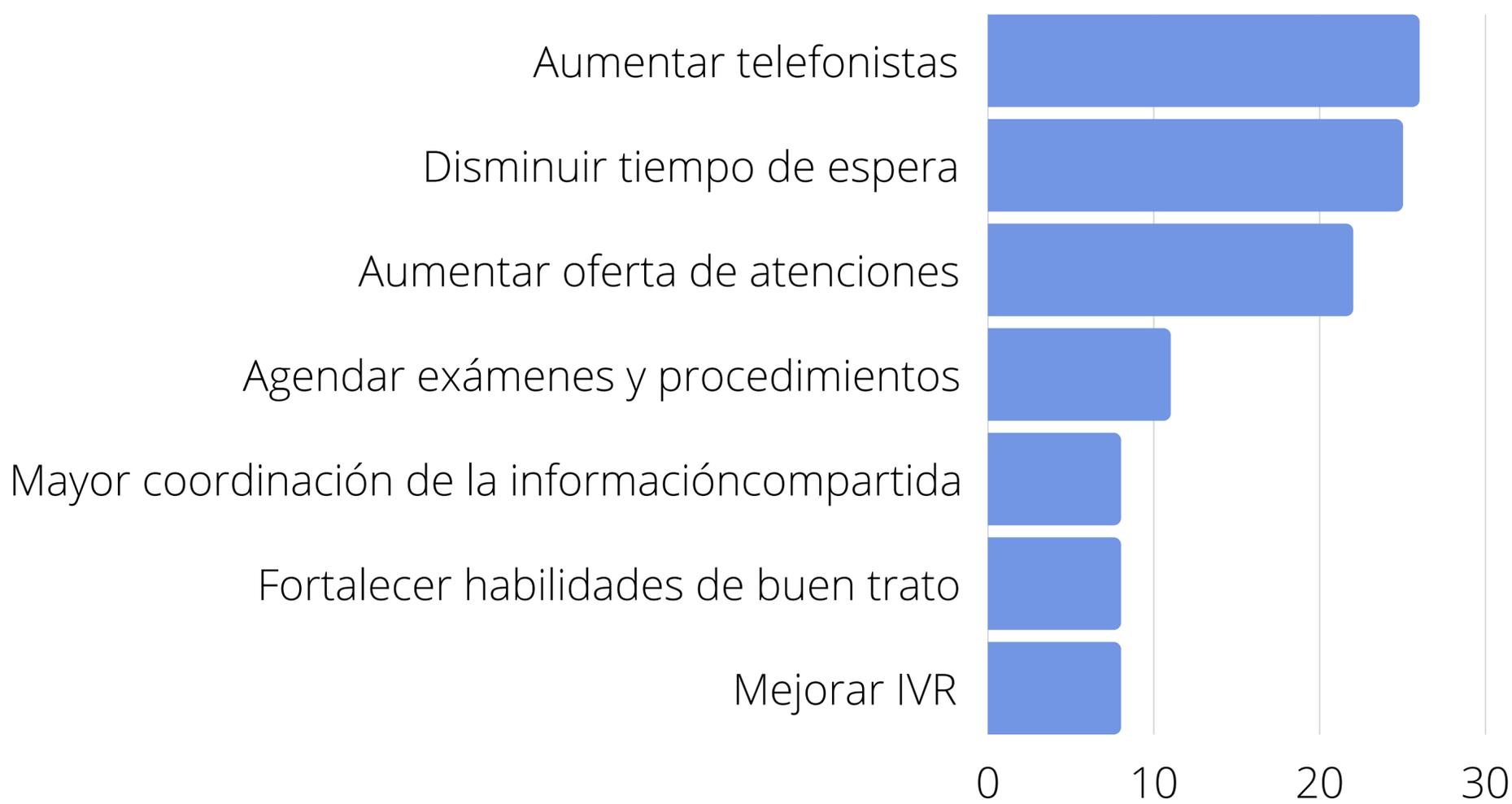


RECOMENDACIONES DE LOS USUARIOS



ANCORA UC

Red de Centros de Salud Familiar
Facultad de Medicina



"Que pudieran dar todas las horas y no solo algunas, así se descongestionaría bastante ir presencial, además sería una ayuda para la población en general" (JP11)

"Que tenga más personal pendiente de los llamados porque el Cefam Madre Tereza es muy concurrido y la población necesita de esto para agendar o hacer consultas." (MTC)

"Gestionar todo tipo de horas, necesitaba dental y sólo se podía presencial." (SAH)

"Mejoraría la intro, es muy larga información previa que dan antes que sea atendido" (SAH)

Aspectos generales

- El agendamiento es el requerimiento de mayor relevancia.
- Los usuarios tienen altas expectativas del servicio, por lo que debemos cuidar la información que compartimos y transparentar el funcionamiento del Call Center.
- Se identifican varios elementos que podemos reforzar para mejorar la experiencia de los usuarios.

¿Qué mejoras estamos realizando a partir de la información que nos brindó la encuesta?

- Realizamos cambios en el IVR (voz interactiva), simplificando el mensaje de inicio y agregamos nuevas funcionalidades.
- Hemos creado una opción directa para personas mayores.
- Se ha realizado capacitación continua a los administrativos con el fin de unificar la información y mejorar la experiencia usuaria.
- Comunicamos los resultados con el equipo y empezamos a trabajar en otras sugerencias que surgieron a raíz de la encuesta.