



2015

Informe Final Estudio de Satisfacción Usuaría SENCE 2014: Programa “Subsidio al Empleo Joven”

Informe de resultados finales

Organismo Mandante:



ACNexo Investigación / Latadía
4525/ Tel: (56 2) 2954 8225 / Las
Condes - Santiago Septiembre de
Septiembre 2015

Contenido

<u>1.</u>	<u>Introducción</u>	<u>3</u>
<u>2.</u>	<u>Diseño muestral.....</u>	<u>4</u>
<u>3.</u>	<u>Lectura de resultados</u>	<u>5</u>
<u>4.</u>	<u>Análisis de resultados.....</u>	<u>7</u>
<u>4.1.</u>	<u>Dimensión: Información y Difusión del Programa.....</u>	<u>8</u>
<u>4.1.1</u>	<u>Subdimensión: Calidad y claridad de información sobre las características básicas del programa.10</u>	
<u>4.2</u>	<u>Dimensión: Proceso de Postulación</u>	<u>11</u>
<u>4.2.1</u>	<u>Antecedentes</u>	<u>11</u>
<u>4.2.2</u>	<u>Evaluación Proceso de Postulación</u>	<u>13</u>
<u>4.3</u>	<u>Proceso de concesión</u>	<u>14</u>
<u>4.4</u>	<u>Dimensión: Proceso de Pago.....</u>	<u>16</u>
<u>4.4.1</u>	<u>Antecedentes</u>	<u>16</u>
<u>4.4.2</u>	<u>Evaluación Proceso de pago.....</u>	<u>20</u>
<u>4.5</u>	<u>Dimensión: Proceso de Apelación.....</u>	<u>20</u>
<u>4.6</u>	<u>Dimensión: Preguntas, Reclamos y Sugerencias.</u>	<u>22</u>
<u>4.6.1</u>	<u>Subdimensión: Atención al cliente.....</u>	<u>24</u>
<u>5.</u>	<u>Resumen: ISN Programa Subsidio al Empleo Joven 2014</u>	<u>25</u>
<u>6.</u>	<u>Conclusiones</u>	<u>26</u>

1. Introducción

La Unidad de estudios de SENCE dentro de sus funciones, tiene a cargo el levantamiento de información sobre diversos actores dentro del sistema de capacitación como empresas, trabajadores, entre otros.

El presente informe, da cuenta del trabajo realizado en torno al programa SENCE “**Subsidio al Empleo Joven**” cuyo principal objetivo consiste en “mejorar el ingreso de los trabajadores y trabajadoras entre 18 y menos de 25 años de edad que perciben bajos salarios y que pertenecen al 40% más vulnerable de la población.”

SENCE dirige este aporte monetario con cargo fiscal al grupo etario antes mencionado (entre 18 y menos de 25 años de edad). Dichos postulantes deben integrar un grupo familiar que obtenga un puntaje igual o inferior a 11.734 en la Ficha de Protección Social (MDS) al ingreso de la solicitud. También debe acreditar una renta bruta anual inferior a \$5.084.214 o una renta bruta mensual inferior a los \$423.685; acreditar licencia de Enseñanza Media si el trabajador es mayor de 21 años; no trabajar en una institución del Estado o en una empresa con aporte estatal superior al 50%.

A partir de instrumentos de investigación social, para la evaluación de programas, se ha realizado una medición de satisfacción cuyo objetivo es retroalimentar a la institución con información sobre la implementación de programas en distintas dimensiones y subdimensiones que componen el proceso. Los resultados de esta investigación entregarán un orden de relevancia en los distintos aspectos evaluados, que permitirá priorizar las posibles modificaciones a introducir.

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos para la medición de Satisfacción de usuarios del programa **Subsidio al Empleo Joven**.

2. Diseño muestral

La muestra se calculó para obtener un $\pm 5\%$ de error a nivel nacional con un 95% de confianza. Posteriormente se distribuyó la muestra en las distintas regiones en forma proporcional.

El siguiente cuadro presenta el universo y muestra alcanzados.

Tabla 1: Distribución de la muestra

Región	Universo ¹	Total muestra requerida	Total muestra ejecutada
I	2.969	5	5
II	2.081	3	3
III	1.956	3	3
IV	8.267	13	14
V	23.075	36	42
VI	13.164	20	24
VII	19.183	30	29
VIII	31.473	49	49
IX	15.227	24	44
X	14.739	23	23
XI	1.377	2	3
XII	1.417	2	23
XIII	104.184	162	162
XIV	5.413	8	8
XV	2.817	4	10
Total nacional	247.342	384	442

Fuente: elaboración propia

El error muestral a nivel nacional fue de $\pm 4,66\%$, menor al requerido, debido a que se realizó una sobre muestra de 58 casos.

¹ Universo corresponde al total de beneficiarios que cuentan con número de contacto telefónico.

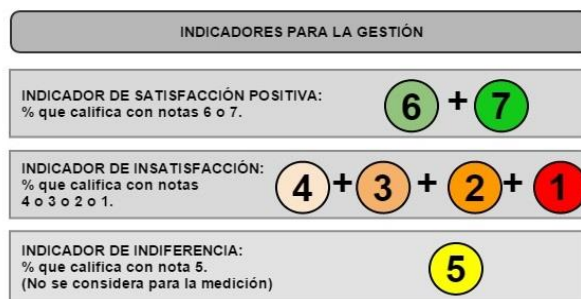
3. Lectura de resultados

Para medir la satisfacción en las distintas dimensiones y sus principales atributos, el instrumento de medición utilizó preguntas de tipo escalar con unidades de medición que varían del 1 al 7, donde 1 representa total insatisfacción y 7 completa satisfacción

Para estas preguntas, utilizaremos los siguientes indicadores dentro del análisis de resultados:

- % Satisfacción (Notas 6+7).
- % Insatisfacción (Notas 1 a 4).
- % Satisfacción Neutra (Nota 5).

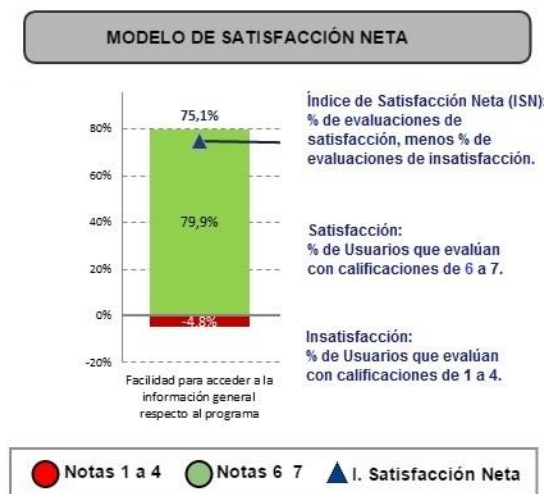
Ilustración 1: Indicadores de gestión



Fuente: Elaboración propia.

Para graficar los resultados obtenidos en cada una de las variables relacionadas con la satisfacción, se utilizará el siguiente gráfico:

Ilustración 2: Modelo de Satisfacción Neta



Fuente: Elaboración propia.

El Índice de Satisfacción Neta (en adelante ISN) se comprenderá como el porcentaje resultado de la diferencia entre la "satisfacción" e "insatisfacción". Su importancia radica en que es uno de los mejores métodos para poder medir el nivel de satisfacción de los clientes con un determinado servicio y las partes que lo componen. Por lo tanto, el objetivo del índice es poder diagnosticar la situación actual de satisfacción de los usuarios.

Para el presente estudio, cada parte del servicio medido se clasificó en dimensiones, y en ellos se plantearon aspectos más específicos que el usuario calificó en escala de 1 a 7, donde 7 es "Muy Satisfecho" y 1 es "Muy Insatisfecho", lo anterior en directa concordancia con el instrumento desarrollado por SENCE.

Para efectos del análisis que se desarrollará en las páginas siguientes, se establece la siguiente tabla de categorización (Tabla 2) según rangos de puntuación con la finalidad de clasificar los resultados y obtener un análisis coherente.

Tabla 2: Categorización de niveles de satisfacción

ISN	Categorización
91%-100%	Excelente, los beneficiarios están muy satisfechos con el beneficio recibido, no existen puntos bajos.
76%-90%	Positiva, los beneficiarios se encuentran satisfechos con el servicio en términos generales.
61%-75%	Regular, los beneficiarios tienen un nivel de satisfacción menor, pero de todas formas se deben hacer modificaciones para mejorar estándares de calidad.
51%-60%	Negativa, los beneficiarios se encuentran insatisfechos con la mayoría de los aspectos que engloba el beneficio. Es necesaria una revisión general de este.
-100%-50%	Muy negativa, Los beneficiarios tienen una mala percepción de los beneficios proporcionados por SENCE. Es necesaria una reformulación profunda.

Fuente: Elaboración propia

4. Análisis de resultados

El presente apartado expone el resumen de los resultados de la encuesta aplicada en base a las cinco dimensiones en las que se estructura el instrumento de medición del Programa Subsidio al Empleo Joven.

Las dimensiones son las siguientes:

- Satisfacción con la información y difusión del programa.
- Satisfacción con el proceso de postulación.
- Satisfacción con el proceso de pago.
- Satisfacción con el proceso de apelación.
- Satisfacción con las preguntas, reclamos y sugerencias.

Previo a la lectura de los resultados de satisfacción neta de cada una de las dimensiones y sub dimensiones, es importante aclarar y considerar para efectos de su análisis que el universo de usuarios que evalúa cada una de éstas, puede variar a partir de sí fueron participantes de cada uno de los procesos evaluados en esta encuesta. Independiente de esas variaciones en los universos de cada una de las preguntas, las satisfacciones netas de cada dimensión y sub dimensión serán calculadas por medio de promedios simples donde cada una de éstas contará con la misma ponderación.

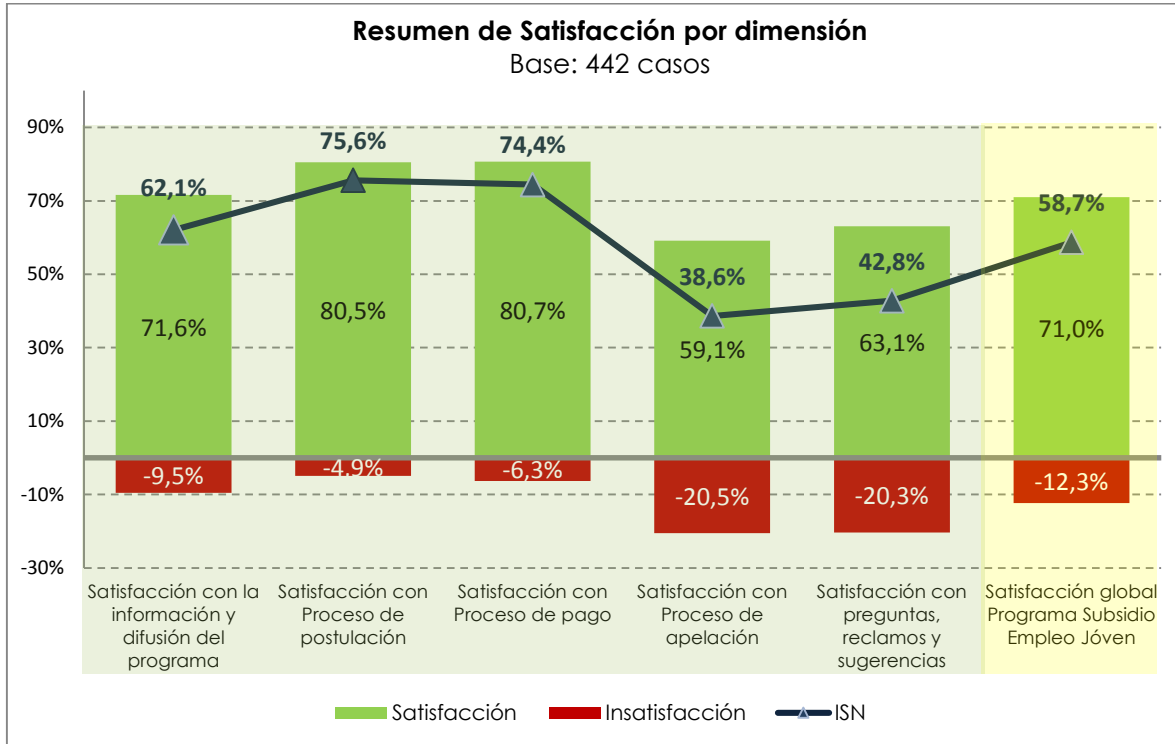
Los resultados obtenidos en la medición realizada al Programa **Subsidio al Empleo Joven 2014** muestran un ISN negativo de 58,7%².

El "Proceso de postulación", "Información y difusión del programa" y "Proceso de pago" presentaron una evaluación regular con ISN de 75,6%, 62,1% y 74,4% respectivamente.

Las dimensiones peor evaluadas fueron "Proceso de Apelación" y "Preguntas, reclamos y sugerencias" con ISN muy negativo de 38,6% y 42,8% respectivamente.

² La satisfacción neta por dimensión fue calculada por medio de un promedio simple entre las distintas subdimensiones que componen la dimensión. Del mismo modo, la satisfacción global del Programa es el promedio simple de las cinco dimensiones.

Gráfico 1



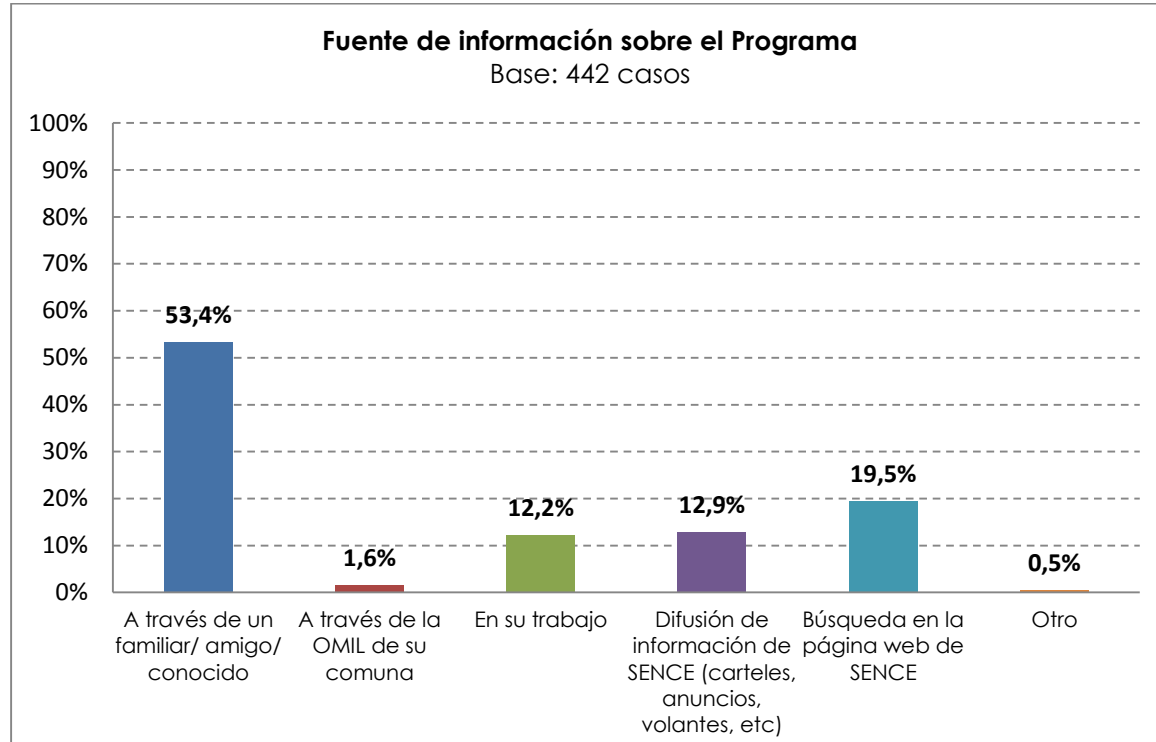
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono Trabajo Mujer 2014.

4.1. Dimensión: Información y Difusión del Programa

Antes de evaluar esta dimensión, se hizo un sondeo para saber respecto de las fuentes de información sobre el programa.

La mayoría de los encuestados se enteró de su existencia "a través de un familiar, amigo o conocido" (53,4%), seguida por "Búsqueda en la página web de SENCE" con un 19,5%.

Gráfico 2



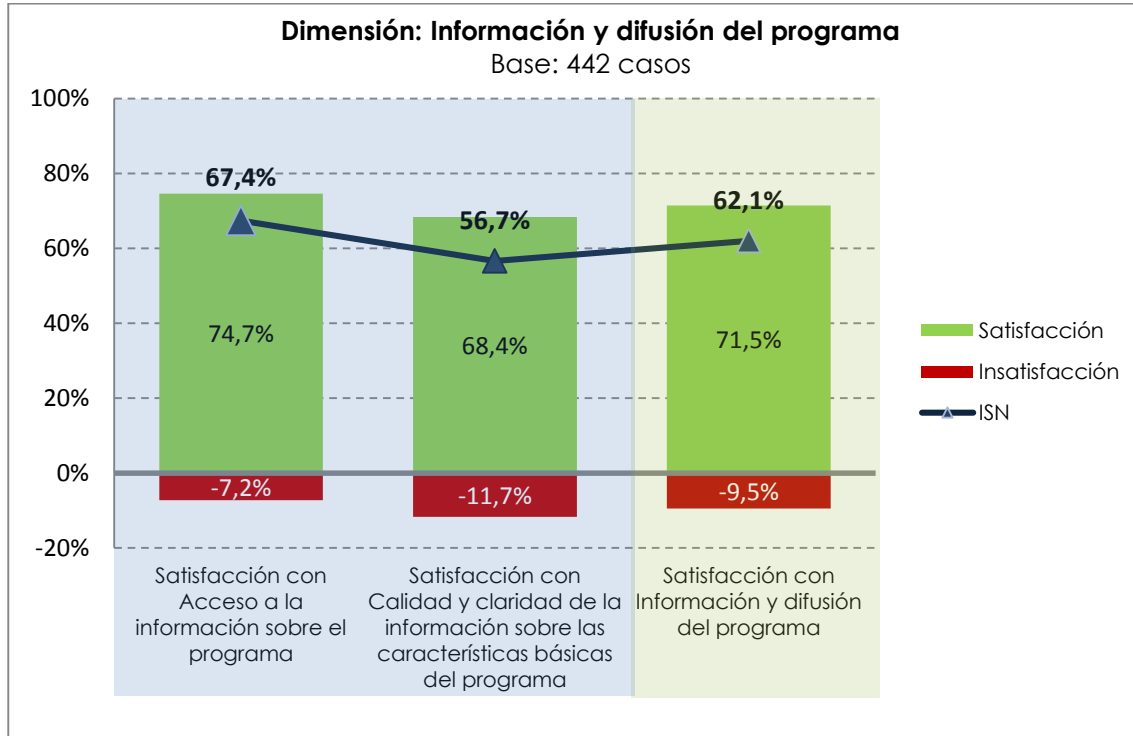
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Subsidio al Empleo Joven 2014.

Para evaluar la percepción de los usuarios sobre la "Información y difusión del programa", se contó con dos subdimensiones: Acceso a la información sobre el programa y la Calidad y claridad de la información sobre las características del programa.

En general, la Dimensión "Información y Difusión del programa" fue calificada como regular, con un ISN de 62,1%.

La "Accesibilidad de la información" fue evaluada de forma regular con un ISN de 67,4%, mientras que la "Calidad y claridad de la información sobre las características del programa" fue mal evaluado por los usuarios, alcanzando un ISN negativo de 56,7%.

Gráfico 3



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Subsidio al Empleo Joven 2014.

4.1.1 Subdimensión: Calidad y claridad de información sobre las características básicas del programa.

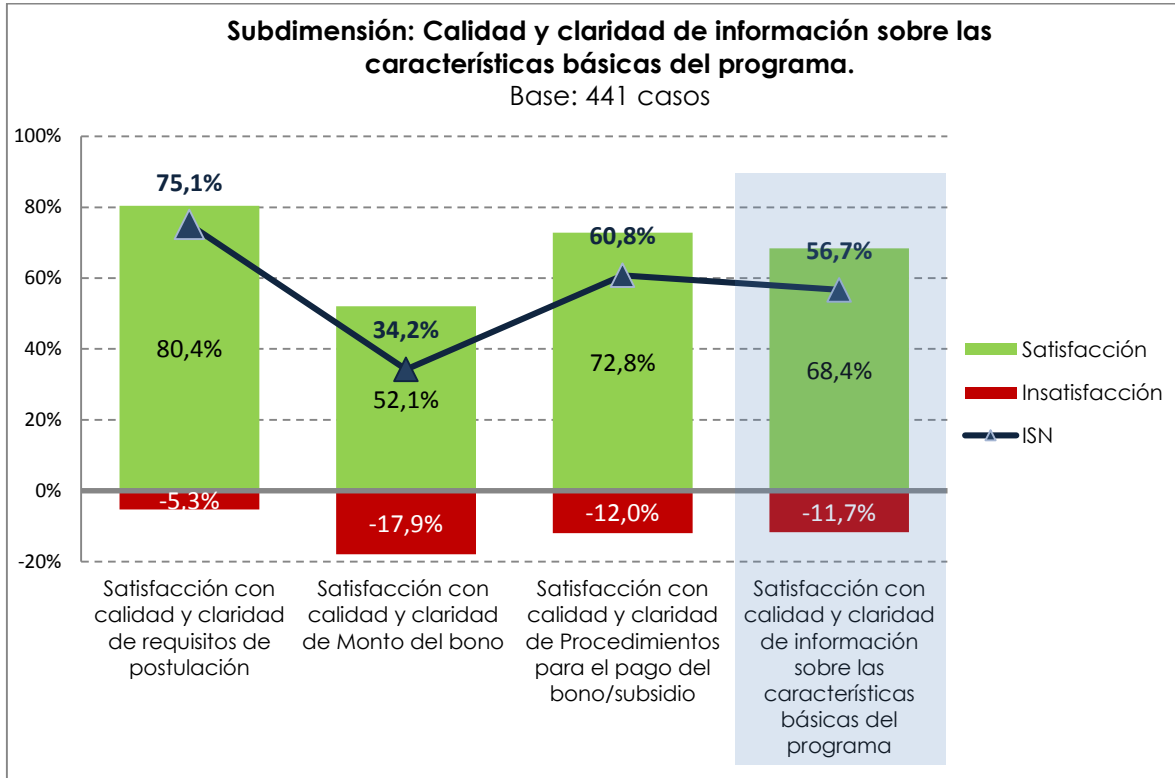
La evaluación general de la calidad y claridad de información sobre las características básicas del programa constó de tres variables. La primera se refirió a los requisitos de postulación; la segunda al monto del bono/subsidio y, por último, los procedimientos para el pago del bono.

En general, la subdimensión tuvo un nivel de evaluación negativa con un ISN de 56,7%.

La variable "Procedimientos para el pago del bono/subsidio" tuvo una evaluación negativa con un ISN de 60,8%. Por último, la calidad y claridad de la información respecto al "Monto del bono/subsidio" tuvo una evaluación muy negativa por parte de los usuarios, con un ISN de 34,2%.

Los "Requisitos de postulación" fueron la única variable de esta subdimensión con un nivel de satisfacción regular con un ISN de 75,1%.

Gráfico 4



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Subsidio al Empleo Joven 2014.

4.2 Dimensión: Proceso de Postulación

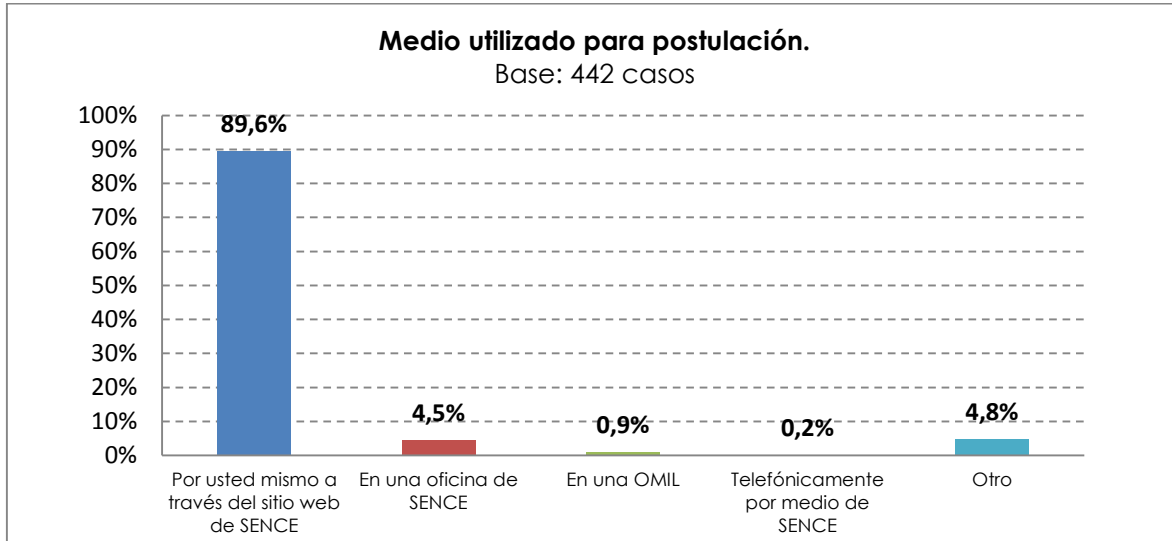
4.2.1 Antecedentes

Antes de ir directamente a la evaluación del "Proceso de Postulación", se sondeó respecto a los medios utilizados por los usuarios del programa para postular al beneficio.

4.2.1.1 Medios de postulación

Como se aprecia en el gráfico N°5, la mayor parte de la población beneficiaria optó por postular directamente a través del sitio web de SENCE (89,6%).

Gráfico 5

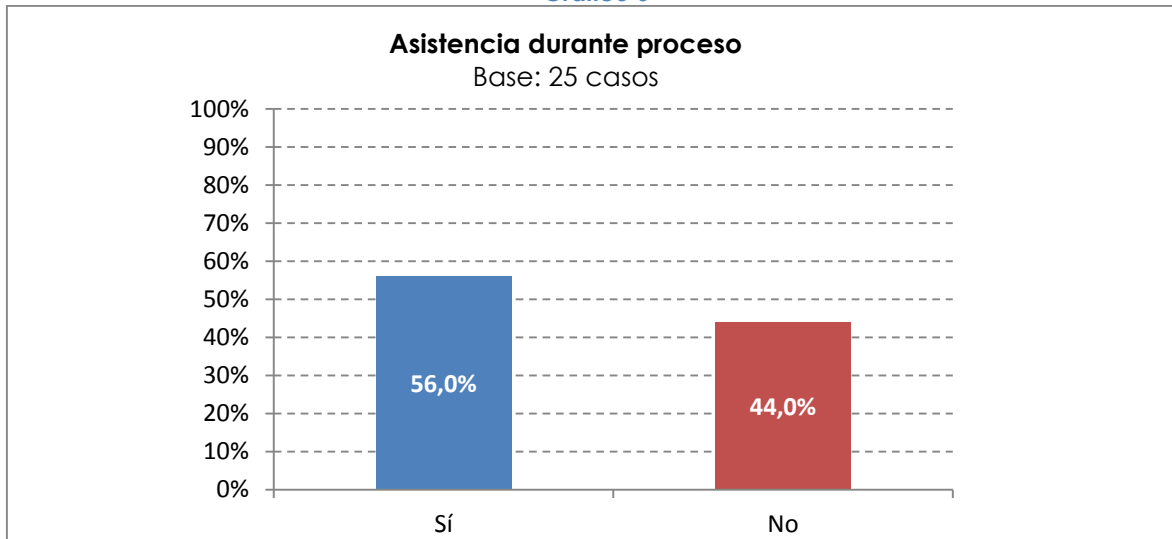


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Subsidio al Empleo Joven 2014.

4.2.1.2 Asistencia durante el proceso

Entre quienes optaron por postular en una oficina SENCE, telefónicamente o en una OMIL, un 56% requirió algún tipo de asistencia o apoyo de otra persona (por ejemplo, personal de SENCE o de OMIL) para postular al programa.

Gráfico 6



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Subsidio al Empleo Joven 2014.

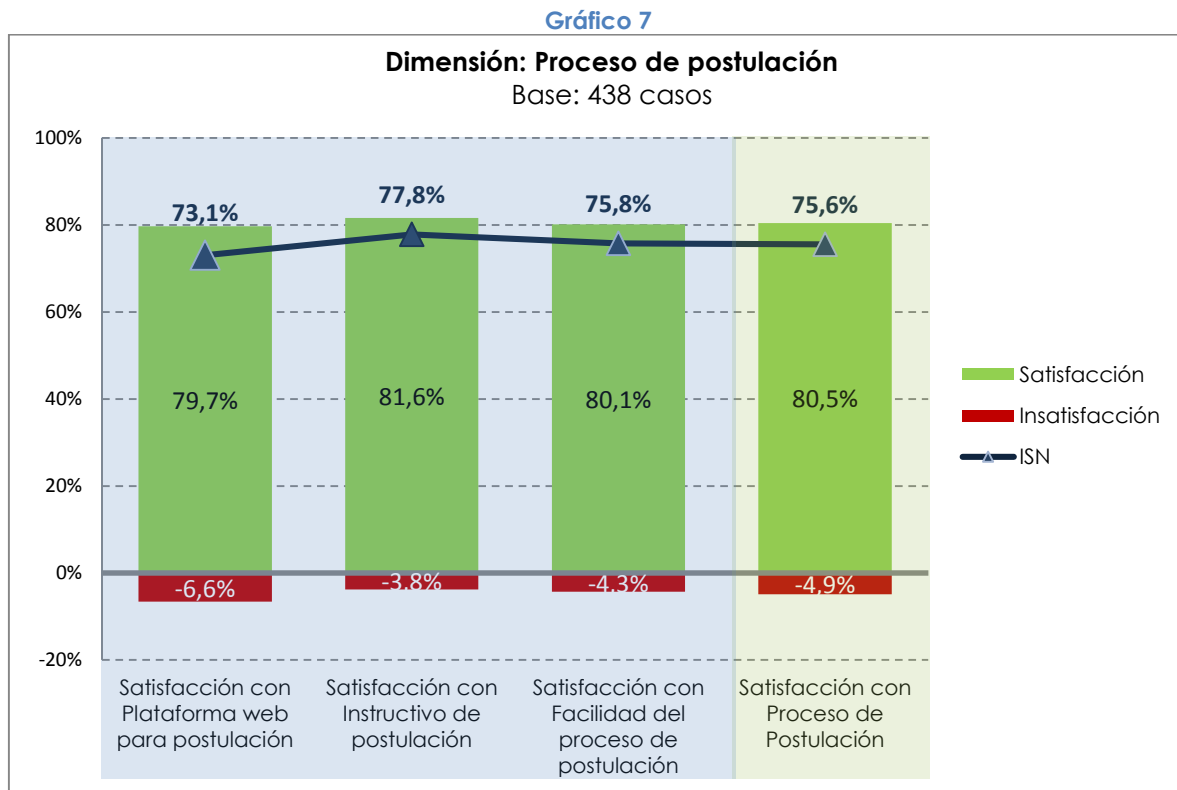
4.2.2 Evaluación Proceso de Postulación

La evaluación del Proceso de Postulación, consideró tres variables. La primera corresponde a la evaluación de la plataforma web; la segunda al instructivo de postulación, y por último, la facilidad del proceso de postulación.

En general, el “Proceso de postulación” es evaluado en forma regular con un ISN de 75,6%.

Tal como se observa en el gráfico N°7, la evaluación de la primera variable “Plataforma web de SENCE para postular al programa”, fue regular, alcanzando un 73,1% de ISN. Respecto a la facilidad para seguir el “Instructivo de postulación”, las usuarias que leyeron este instructivo, lo evaluaron positivamente (ISN 77,8%).

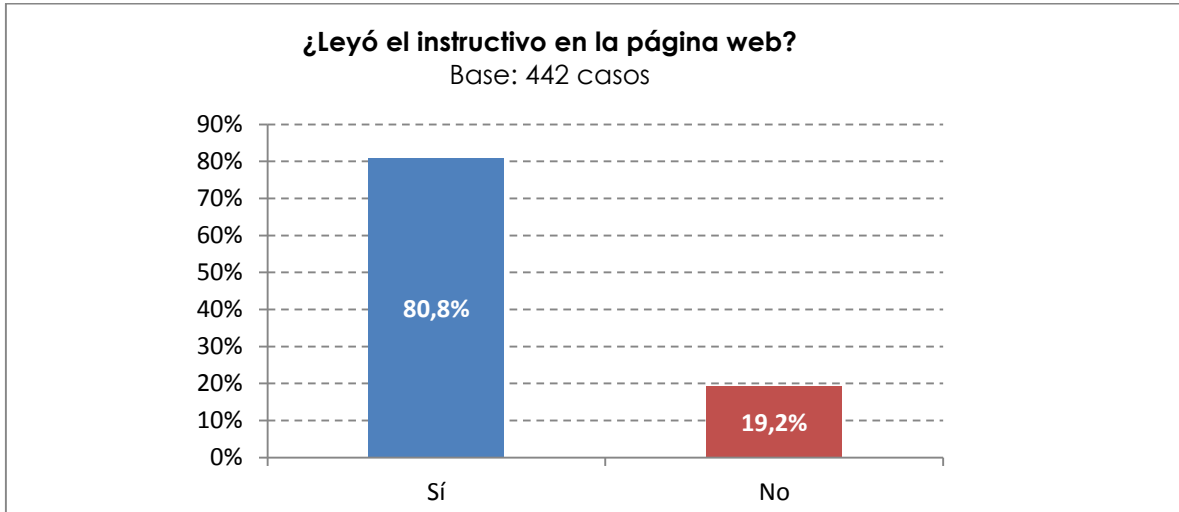
Finalmente, respecto de la “Evaluación de la facilidad del proceso de postulación” que constaba en calificar la facilidad para postular al subsidio, este alcanzó un ISN regular de 75,8%.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Subsidio al Empleo Joven 2014.

Es importante destacar, tal como se observa en el Gráfico N°8, que el 80,8% de los entrevistados leyó el instructivo de postulación en la página web.

Gráfico 8

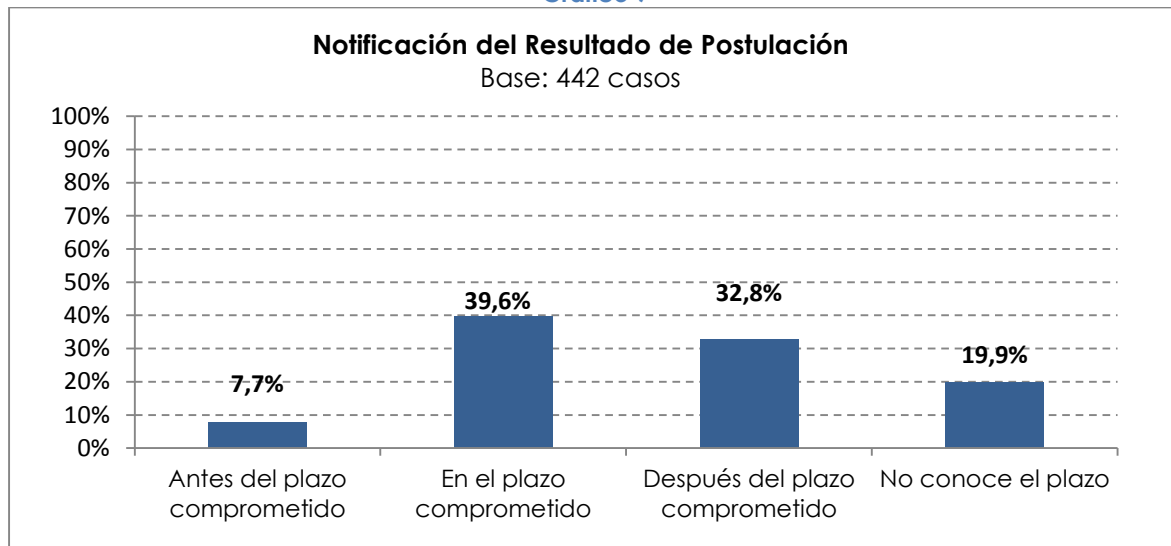


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Subsidio al Empleo Joven 2014.

4.3 Proceso de concesión

La mayoría de los entrevistados fueron notificados sobre los resultados de su postulación en el plazo comprometido (39,6%), mientras que casi un 20% de los entrevistados desconocía los plazos.

Gráfico 9

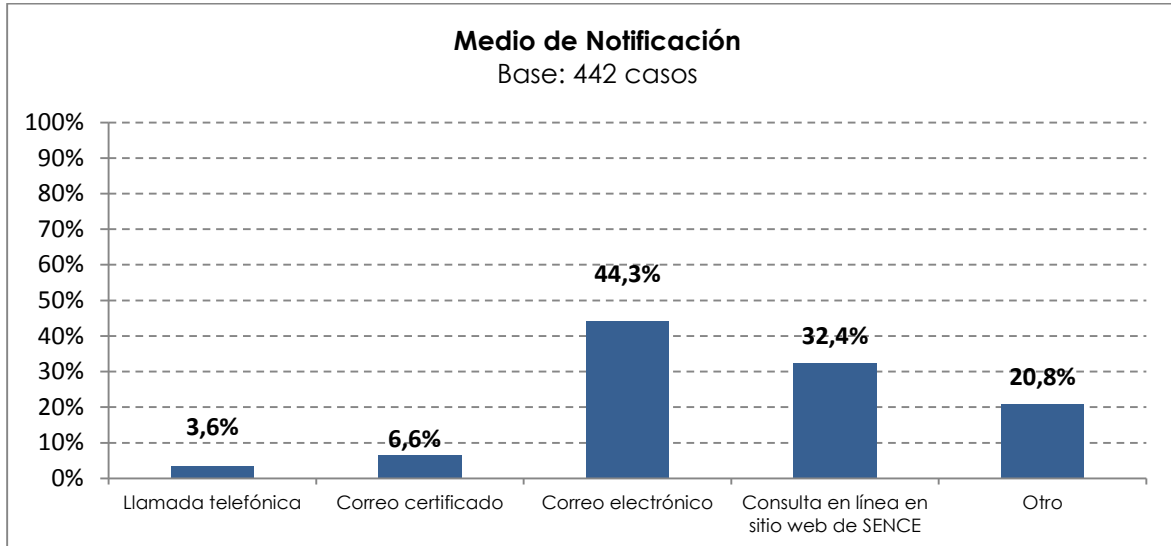


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Subsidio al Empleo Joven 2014.

Tal como muestra el gráfico siguiente, los principales medios de notificación de los resultados de las postulaciones fueron “Correo electrónico” con un 44,3% y “Consulta en línea en sitio web SENCE” con un 32,4%.

Los canales menos utilizados fueron la llamada telefónica y el correo certificado.

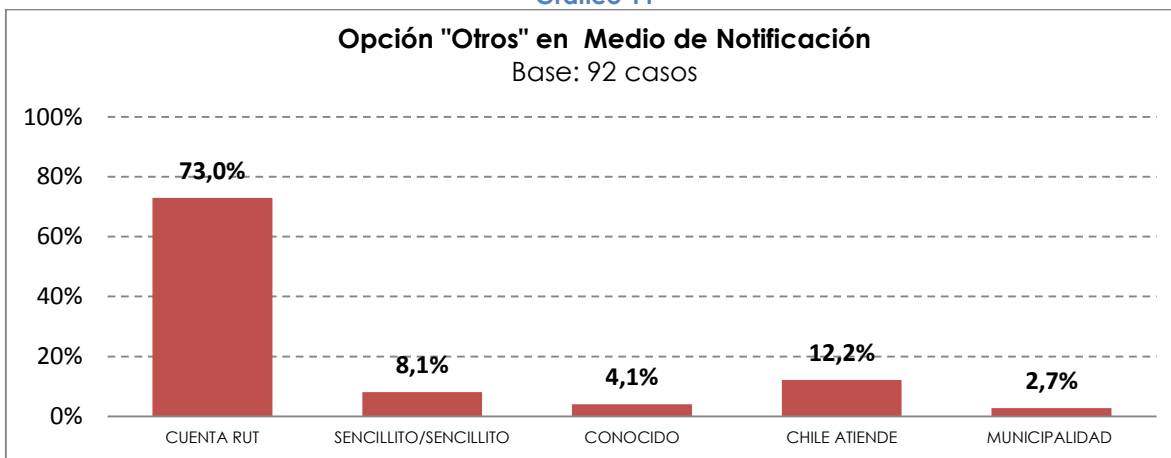
Gráfico 10



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono al Trabajo de la Mujer 2014.

Dentro de “Otros” medios de notificación, aparece con fuerza (73%) la “Cuenta RUT”. Esto se refiere específicamente a que los beneficiarios se enteraron que el resultado de su postulación era positivo, al revisar su Cuenta Rut y comprobar que tenían un depósito realizado.

Gráfico 11



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Subsidio al Empleo Joven 2014.

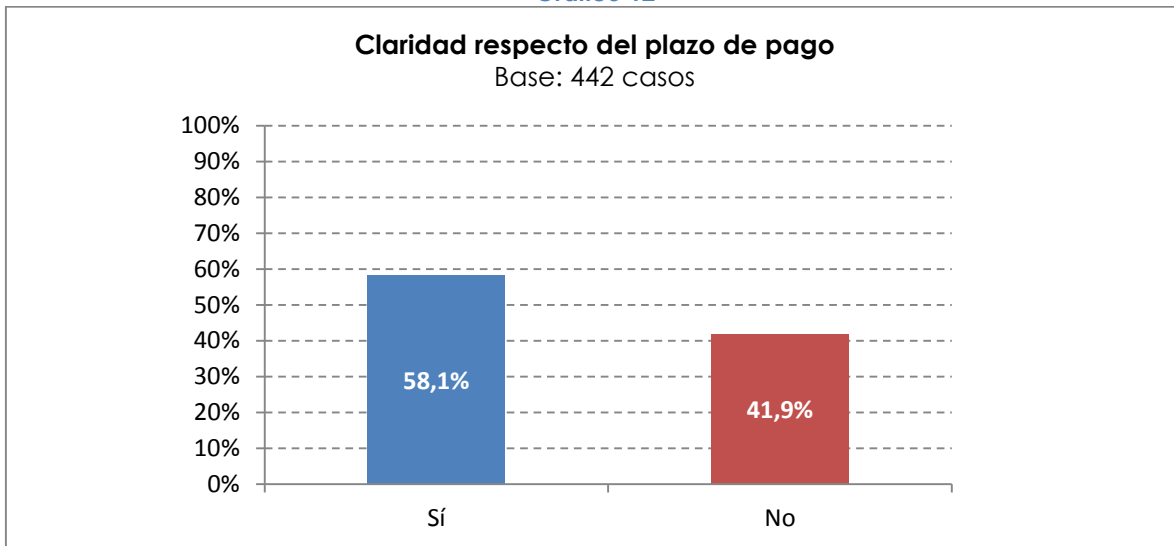
4.4 Dimensión: Proceso de Pago

4.4.1 Antecedentes

4.4.1.1 Plazos de pago

El 58,1% de los beneficiarios tenía claridad respecto de las fechas de pago del subsidio.

Gráfico 12

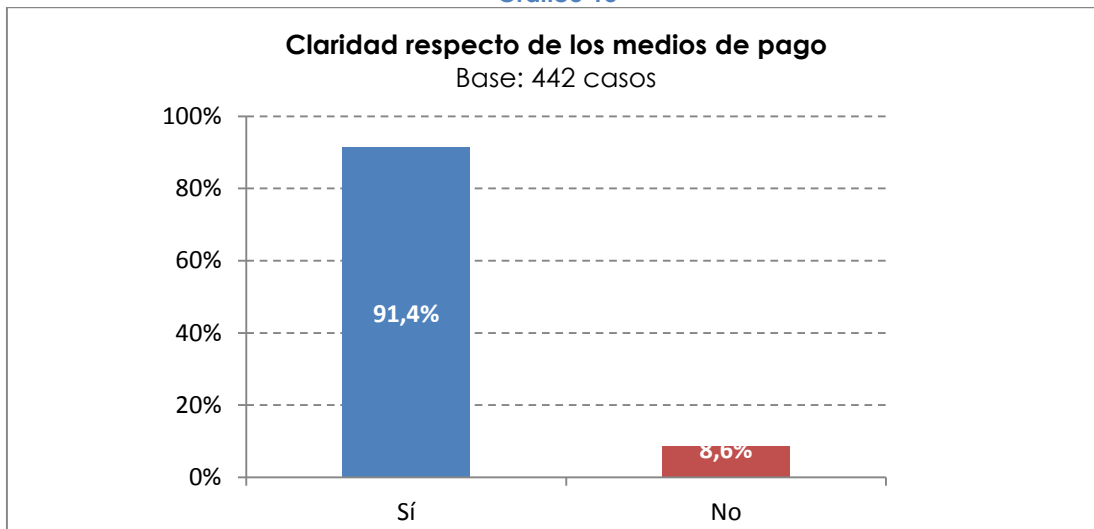


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Subsidio al Empleo Joven 2014.

4.4.1.2 Medio de pago

En general, existe claridad respecto a los medios de pago del subsidio. El 91,4% de los usuarios sabía sobre los medios de pago del subsidio (efectivo o a través de un depósito a su cuenta.)

Gráfico 13

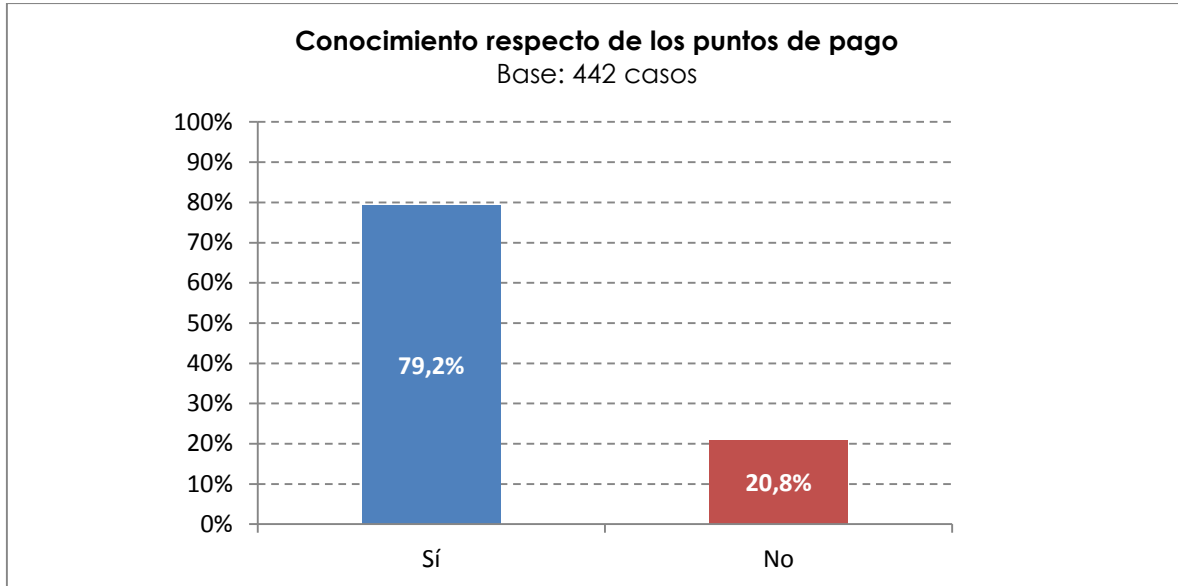


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Subsidio al Empleo Joven 2014.

4.4.1.3 Puntos de pago

Ante la pregunta sobre si tenían conocimiento sobre los puntos de pago del subsidio, el 79,2% de los beneficiarios sabía cuáles eran, en tanto el 20,8% no tenía noción de éstos.

Gráfico 14

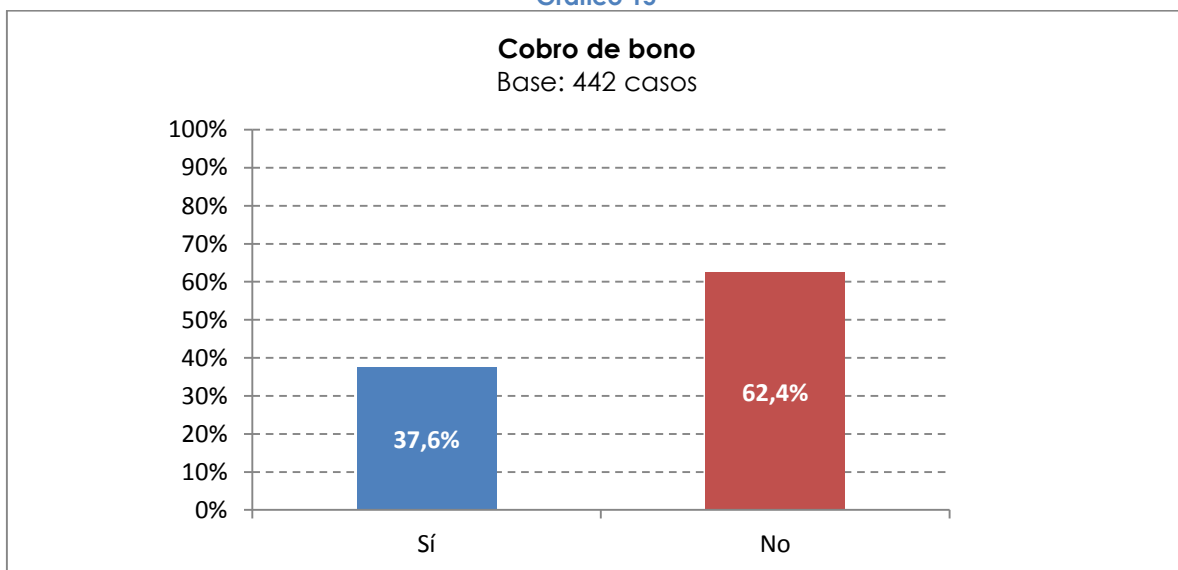


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Subsidio al Empleo Joven 2014.

4.4.1.4 Concreción del pago

Un 62,4% de los usuarios no había cobrado el bono.

Gráfico 15

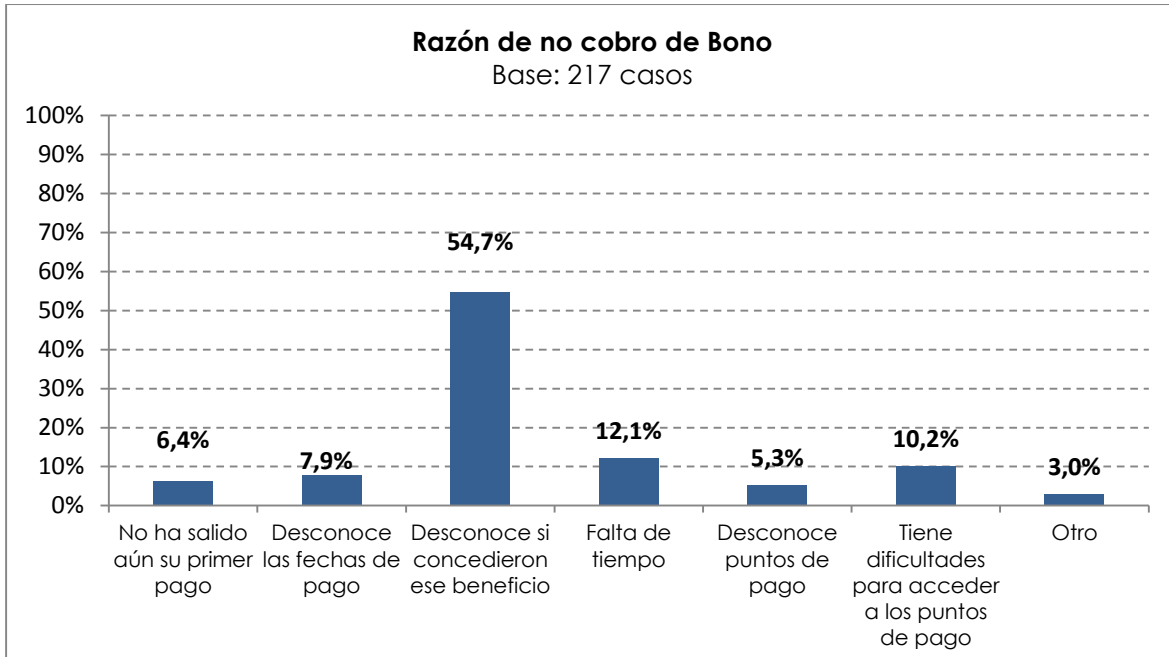


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Subsidio al Empleo Joven 2014.

En el siguiente gráfico se podrán ver las razones de no cobro del bono. Las tres principales son: desconocer si le concedieron el beneficio (54,7%), primordialmente por superar el límite

de edad impuesta como requisito para obtener el bono; la falta de tiempo para poder ir a realizar el cobro (12,1%) y tiene dificultades para poder acceder a los puntos de pago (10,2%).

Gráfico 16

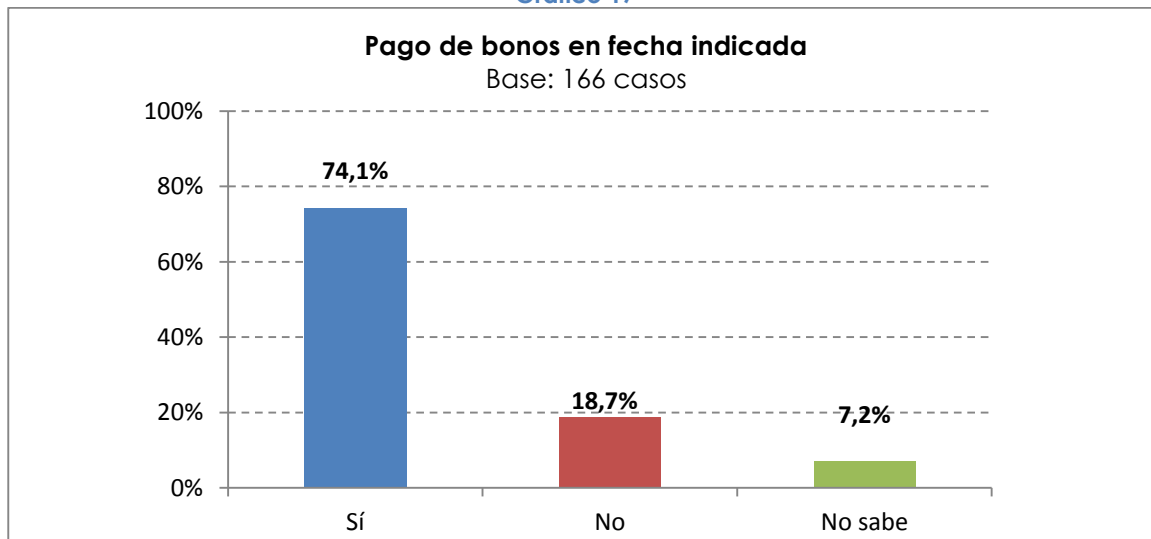


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Subsidio al Empleo Joven 2014.

4.4.1.5 Pago en fecha indicada

El 74,1% de los beneficiarios del programa respondieron que los pagos se efectuaron en la fecha indicada.

Gráfico 17

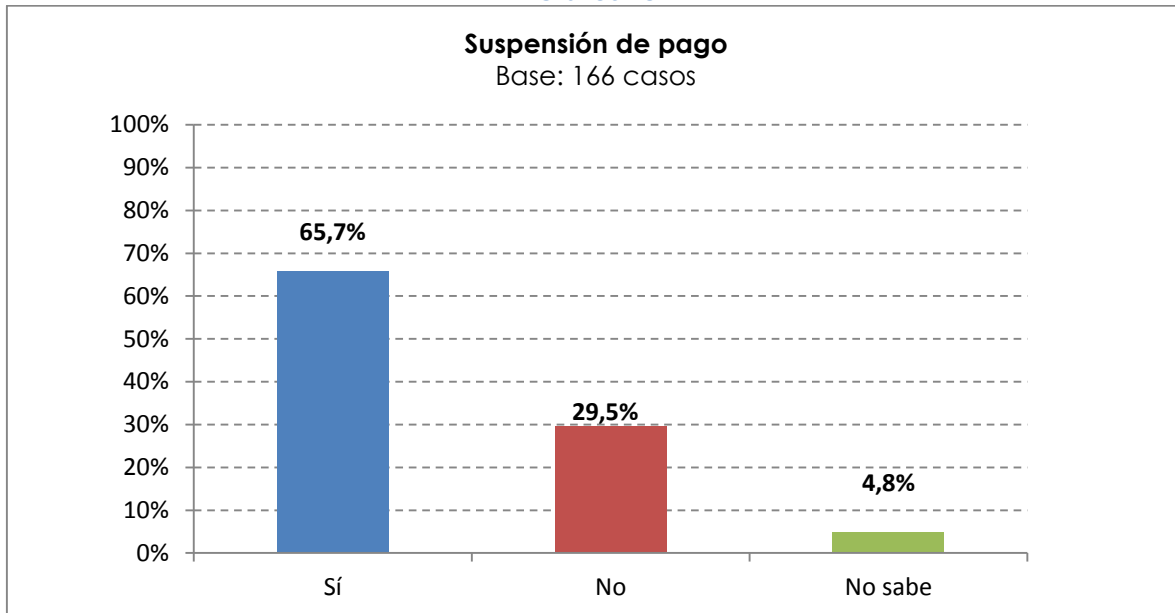


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Subsidio al Empleo Joven 2014.

4.4.1.6 Suspensión del pago

El 65,7% de los usuarios del programa respondieron que en algún momento se les ha suspendido el pago del bono.

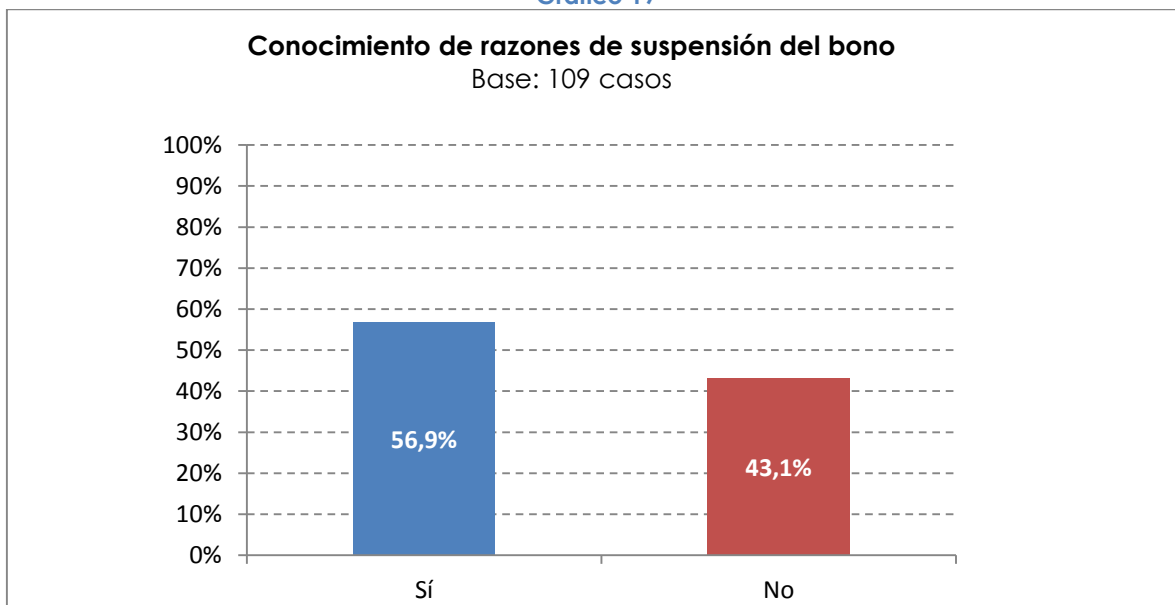
Gráfico 18



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Subsidio al Empleo Joven 2014.

Entre los usuarios a los que se les había suspendido el pago en alguna ocasión, el 56,9% comprendía las razones por las que se suspendió el pago; mientras que el 43,1% expresó no saber las causas de esta suspensión.

Gráfico 19



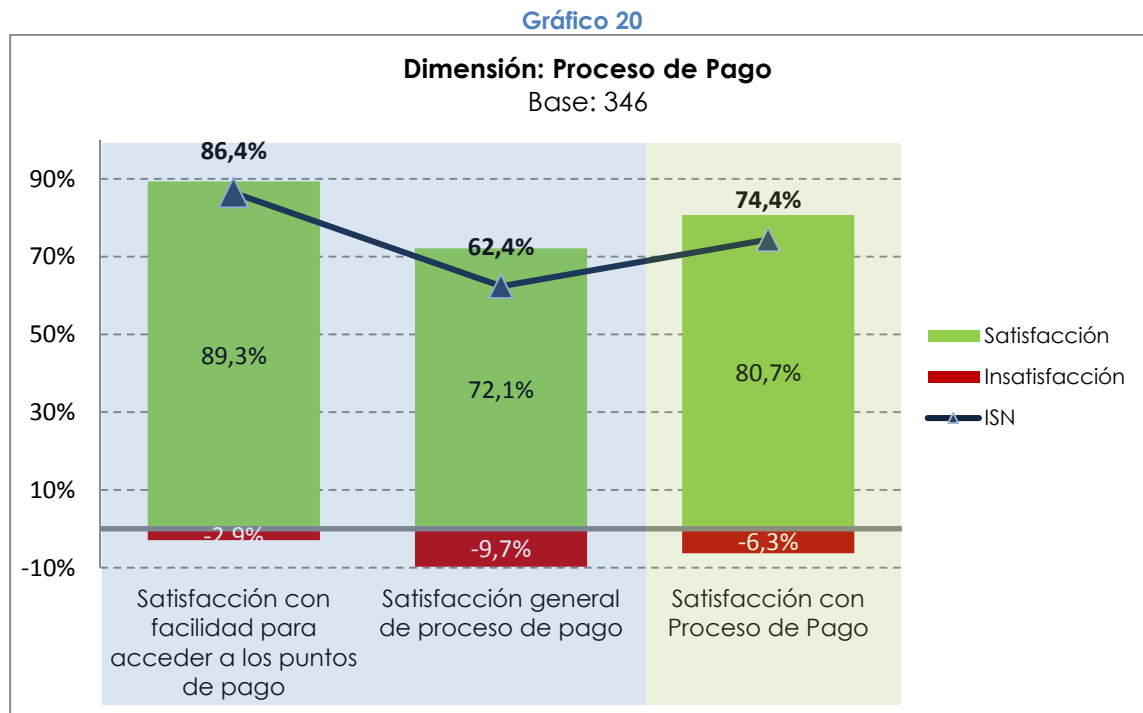
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Subsidio al Empleo Joven 2014.

4.4.2 Evaluación Proceso de pago

La evaluación del proceso de pago, considera las variables “acceso a los puntos de pago” y “evaluación general del proceso de pago”.

A nivel total, el ISN del “Proceso de Pago” es regular, alcanzado un 74,4%.

La evaluación de las usuarias respecto de la facilidad de “Acceso a los puntos de pago” alcanza un ISN positivo de 86,4%, mientras que la “Evaluación general de proceso de pago” obtuvo un ISN regular de 62,4%.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Subsidio al Empleo Joven 2014.

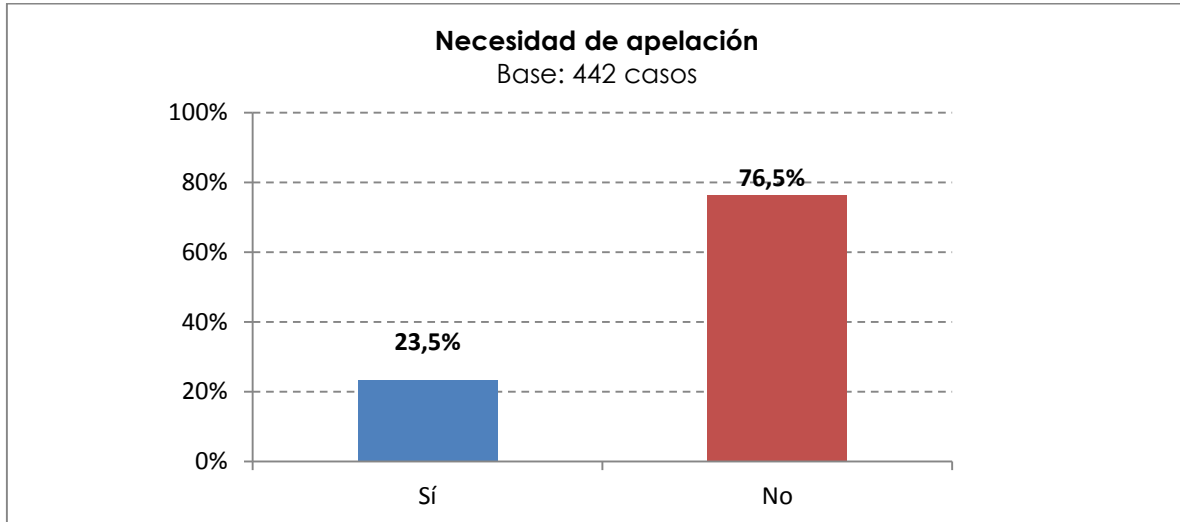
4.5 Dimensión: Proceso de Apelación

Para evaluar esta Dimensión se constó de tres variables:

- Instructivo de apelación.
- Documentación requerida.
- Facilidad del proceso apelación.

Antes de evaluar el “Proceso de Apelación”, se consultó a los beneficiarios del Programa si habían tenido que recurrir a este recurso. El 23,5% respondió que sí había tenido la necesidad de realizar una apelación.

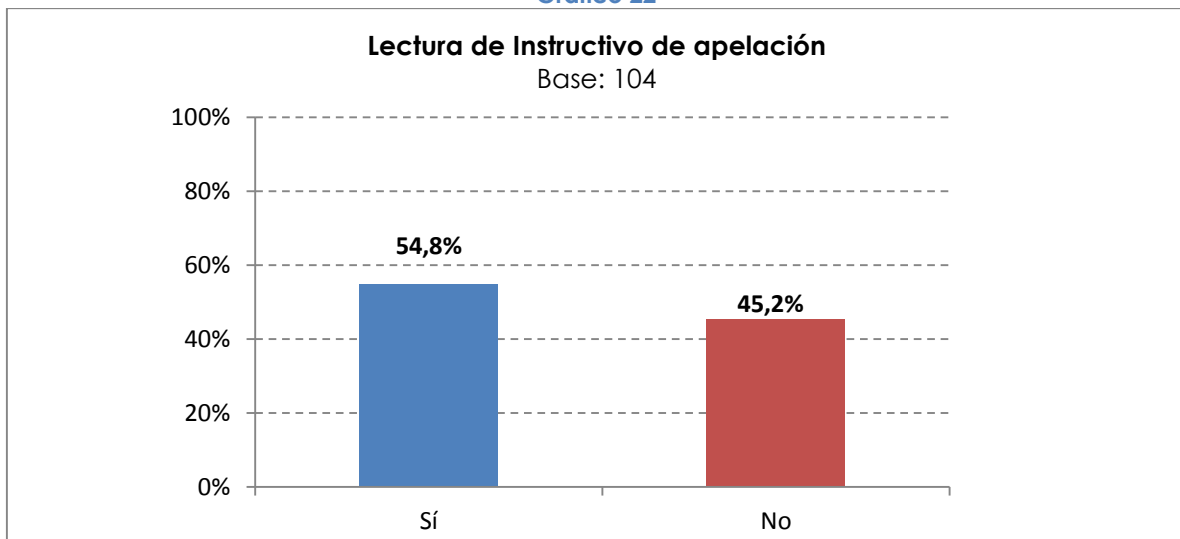
Gráfico 21



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Subsidio al Empleo Joven 2014.

De los que tuvieron que apelar, el 54,8% había leído el instructivo de apelación disponible en la web.

Gráfico 22



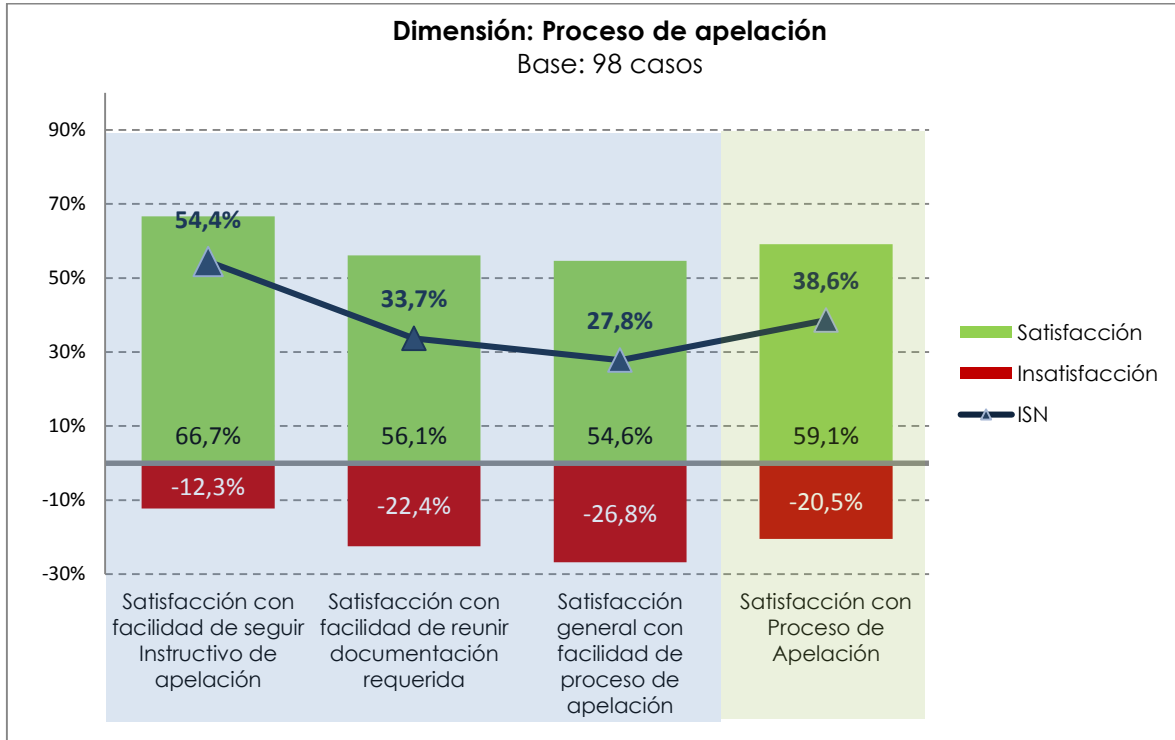
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Subsidio al Empleo Joven 2014.

En general, el "Proceso de apelación" presenta un ISN muy negativo, con un ISN de 38,6%.

Las tres variables evaluadas en esta dimensión presentan indicadores de satisfacción neta negativos o muy negativos.

El nivel de satisfacción con la "Facilidad de seguir el Instructivo de apelación" alcanzó un ISN de 54,4%, mientras que la satisfacción con la "Facilidad de reunir la documentación requerida para el proceso de apelación" alcanzó un ISN de 33,7% y la "Facilidad para realizar la apelación" un ISN de 27,8%.

Gráfico 23



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Subsidio al Empleo Joven 2014.

4.6 Dimensión: Preguntas, Reclamos y Sugerencias.

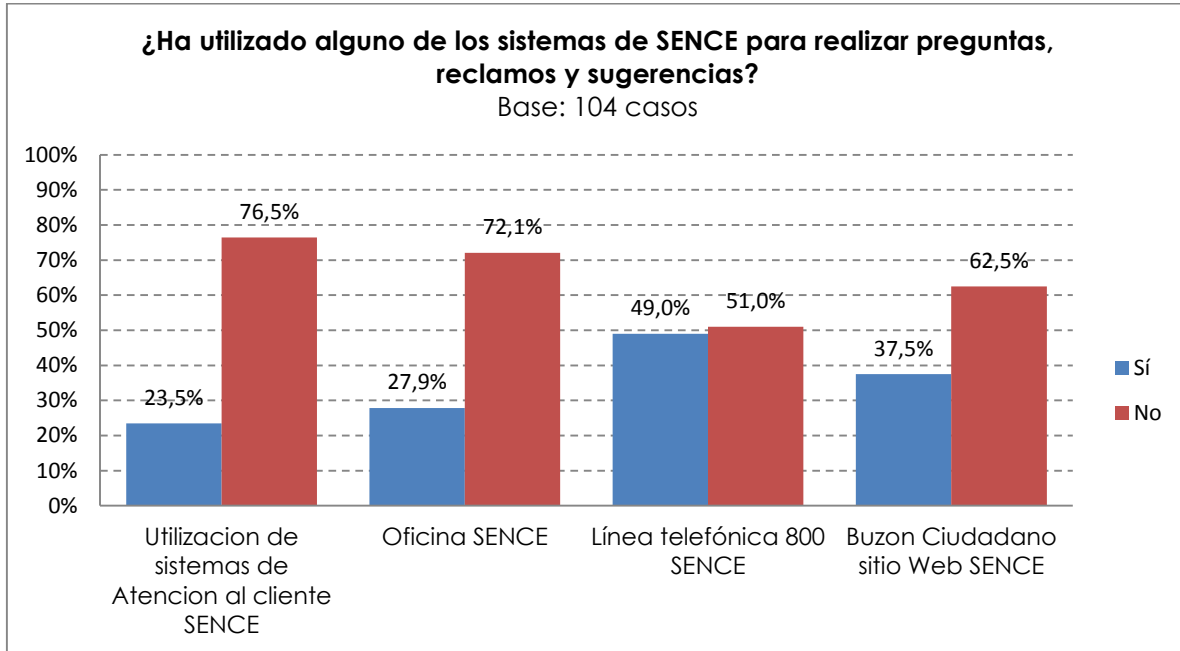
La evaluación de esta Dimensión tomó en consideración cuatro subdimensiones:

- Atención al cliente.
- Atención oficinas SENCE (RM y regiones).
- Consultas telefónicas Línea 800 SENCE.
- Buzón Ciudadano (sitio web SENCE).

Tal como muestra el Gráfico siguiente, el 23,5% de los usuarios utilizó algún sistema de "Atención al cliente" de SENCE para realizar reclamos o sugerencias.

El 27,9% realizó su consulta personalmente en alguna oficina de SENCE. El 49,0% lo hizo a través de consultas telefónica, y el 37,5% a través del "Buzón ciudadano" del sitio web de SENCE.

Gráfico 24



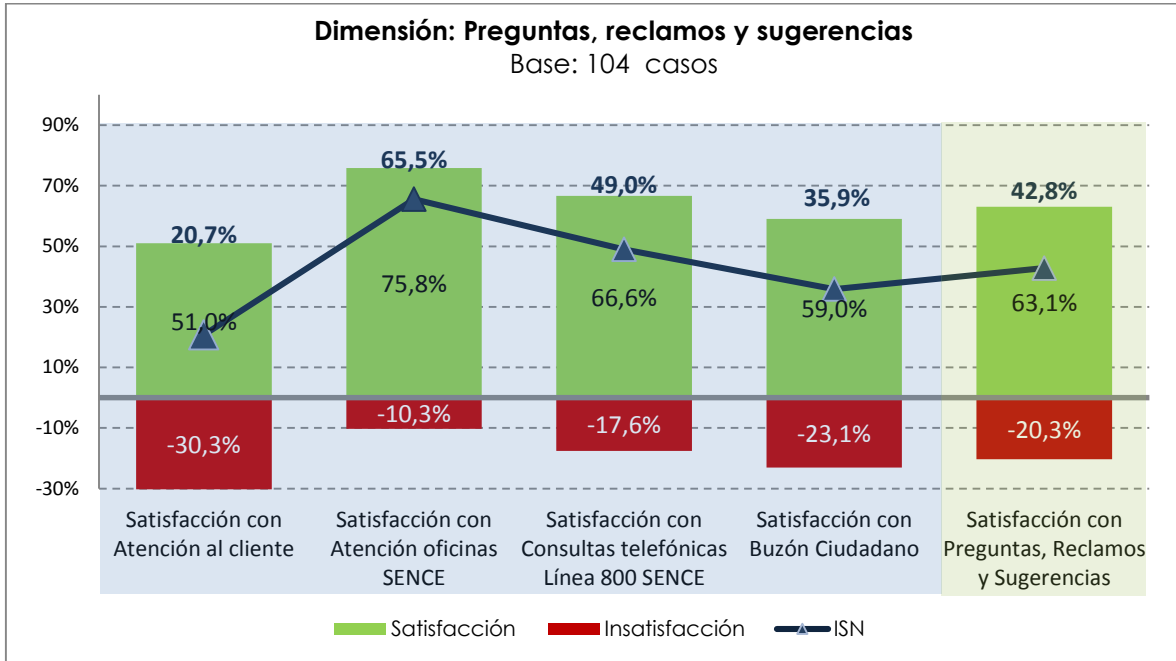
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Subsidio al Empleo Joven 2014.

En general, la satisfacción con la dimensión "Preguntas, reclamos y sugerencias" obtiene una calificación muy negativa con un ISN de 42,8%.

Los usuarios evaluaron la "Atención al cliente" de forma muy negativa, presentando un ISN de 20,7%. La atención recibida en las oficinas de SENCE alcanzó un ISN regular de 65,5%.

La atención recibida a través de la Línea 800 SENCE alcanzó un ISN negativo de 49,0% y el funcionamiento del sitio web de SENCE para realizar consultas obtuvo un ISN muy negativo de 35,9%.

Gráfico 25



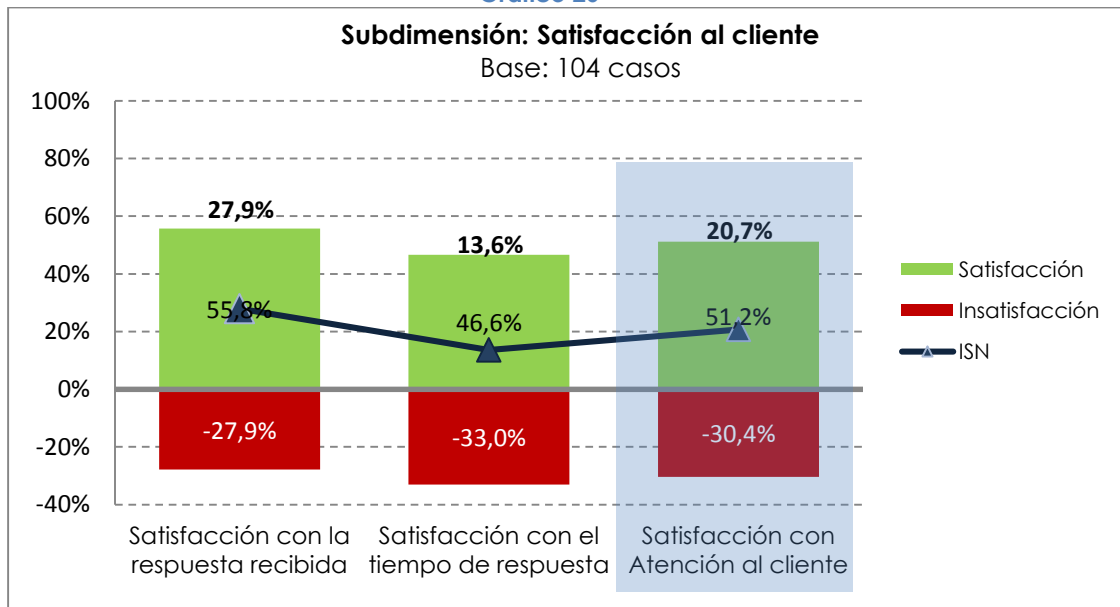
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Subsidio al Empleo Joven 2014.

4.6.1 Subdimensión: Atención al cliente.

Para evaluar la "Atención al cliente" se utilizaron dos variables: respuesta recibida y tiempo de respuesta.

Tanto la respuesta recibida como el tiempo de respuesta presentaron ISN muy negativos (27,9% y 13,6% respectivamente).

Gráfico 26



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Subsidio al Empleo Joven 2014.

5. Resumen: ISN Programa Subsidio al Empleo Joven 2014

A continuación se presenta una tabla resumen de los resultados levantados por medio de la encuesta de satisfacción aplicada a los beneficiarios del programa "Subsidio al Empleo Joven 2014".

Para comprender las evaluaciones los valores están expresados según los siguientes colores.

91,0%-100,0% Excelente	
76,0%-90,9% Positiva	
61,0%-75,9% Regular	
51,0%-60,9% Negativa	
-100,0%-50,9% Muy negativa	

Tabla 3: Resumen ISN Programa Subsidio al Empleo Joven.

Total	Dimensión	Subdimensión	ISN	
Programa Subsidio al Empleo Joven 2014 58,7%	Información y difusión del programa 62,1%	Accesibilidad de la información	67,4%	
		Calidad y claridad de la información sobre las características del programa 56,7%	Variable	
			Requisitos de postulación	75,1%
			Monto del bono/subsidio	34,2%
			Procedimientos para el pago del bono	60,8%
	Proceso de postulación 75,6%	Evaluación de la plataforma web	73,1%	
		Instructivo de postulación	77,8%	
		Evaluación facilidad del proceso de postulación	75,8%	
	Proceso de pago 74,4%	Claridad sobre los puntos de pago	86,4%	
		Evaluación general del proceso del pago	62,4%	
	Proceso de apelación 38,6%	Facilidad para seguir el instructivo	54,4%	
		Facilidad para reunir la documentación requerida para el proceso	33,7%	
		Facilidad para realizar la apelación	27,8%	
	Preguntas, reclamos y sugerencias 42,8%	Atención al cliente 20,7%	Variable	
			La respuesta recibida	27,9%
			El tiempo de respuesta	13,6%
		Atención oficinas SENCE	65,5%	
		Consultas telefónicas Línea 800 SENCE	49,0%	
	Buzón Ciudadano	35,9%		

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Subsidio al Empleo Joven 2014.

6. Conclusiones

Los resultados obtenidos en la medición realizada al **Programa Subsidio al Empleo Joven 2014** muestran un ISN negativo (58,7%), explicado principalmente por las evaluaciones de las dimensiones "Satisfacción con el proceso de apelación" (38,6%) y "Satisfacción con las preguntas, reclamos y sugerencias" (42,8%).

La dimensión "Proceso de Postulación" fue evaluada como regular (75,6%), siendo la variable "Evaluación de la plataforma web" con un ISN regular de 73,1%, la que presenta una mayor oportunidad de mejora dentro de esta dimensión.

El resto de las dimensiones fueron evaluadas también de forma regular por los usuarios. "Proceso de pago" obtuvo un ISN de 74,4% e "Información y difusión del programa" un ISN de 62,1%.

Cuando revisamos en detalle la dimensión relativa a la "información y difusión del programa", cada una de las subdimensiones tiene evaluaciones regulares o negativas, siendo la calidad de la información respecto al monto del bono lo que presenta el indicador de Satisfacción Neta más baja.

En base a lo anteriormente expuesto, se hace necesario revisar y quizás reformular aspectos relativos al "Proceso de Apelación", específicamente en lo referido a la documentación requerida y la presentación de la apelación. Adicionalmente, los canales de atención al cliente, principalmente en lo referido a los tiempos de respuesta deben ser mejorados.