INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

BID

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

"Estudio de Medición de Satisfacción de los Usuarios con los servicios entregados por las instituciones públicas que indica" para la medición de la satisfacción de los usuarios y beneficiarios de servicio de las siguientes instituciones:

SUSESO, DT, SII, IPS, AN, TGR, COMPIN, SRCeI y FONASA

Resultados Fondo Nacional de Salud (FONASA)

Dirección del Trabajo
Gobierno de Chile

Fonasa

IPS
Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Gobierno de Chile

Archivo Nacional de Chile

COMPIN
Ministerio de Salud
Gobierno de Chile

Sii

Servicio de Registro Civil e Identificación
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Gobierno de Chile

TGR
Tesorería General de la República

Superintendencia de Seguridad Social
Gobierno de Chile

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:

Dirección de Estudios Sociales – Instituto de Sociología – Pontificia Universidad Católica de Chile

Jefe de Proyecto:

Eduardo Valenzuela

Equipo Consultor:

Daniella Leal V.
Claudia Yañez A.
Cristián Ayala A.

Contraparte institucional:

Natalie González
Programa Modernización del Sector Público – Subsecretaría de Hacienda

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

I. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

"Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido de los usuarios de los servicios públicos participantes en el Programa de Modernización"

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Construir marcos muestrales estandarizados para cada una de las instituciones.
- Complementar el modelo de medición actual (instrumento), con aquellas dimensiones y atributos pertinentes a los nuevos modelos de gobernanza que la literatura vigente registra.
- Describir el modelo de atención de los usuarios del servicio), identificando y cuantificando los productos y servicios ofrecidos, los canales de atención utilizados, los tipos de usuarios atendidos, y todos aquellos elementos relevantes que permitan identificar variables clave, expectativas y experiencias de los usuarios.
- Medir el nivel de satisfacción global neta de la experiencia de los usuarios con el servicio ofrecido y según los diferentes productos y canales de atención de las instituciones participantes.
- Medir el nivel de satisfacción global neta según distintos tipos de usuarios, grupos etarios u otras desagregaciones relevantes para la construcción de la medición de seguimiento de las instituciones participantes.
- Determinar y cuantificar los factores y “drivers” más relevantes para la satisfacción de los diferentes tipos de usuarios, según servicio/producto y canal de atención.
- Involucrar a los actores responsables de cada una de las entidades, de forma que los resultados del estudio puedan ser insumos efectivos para la gestión, a través de un programa de talleres.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

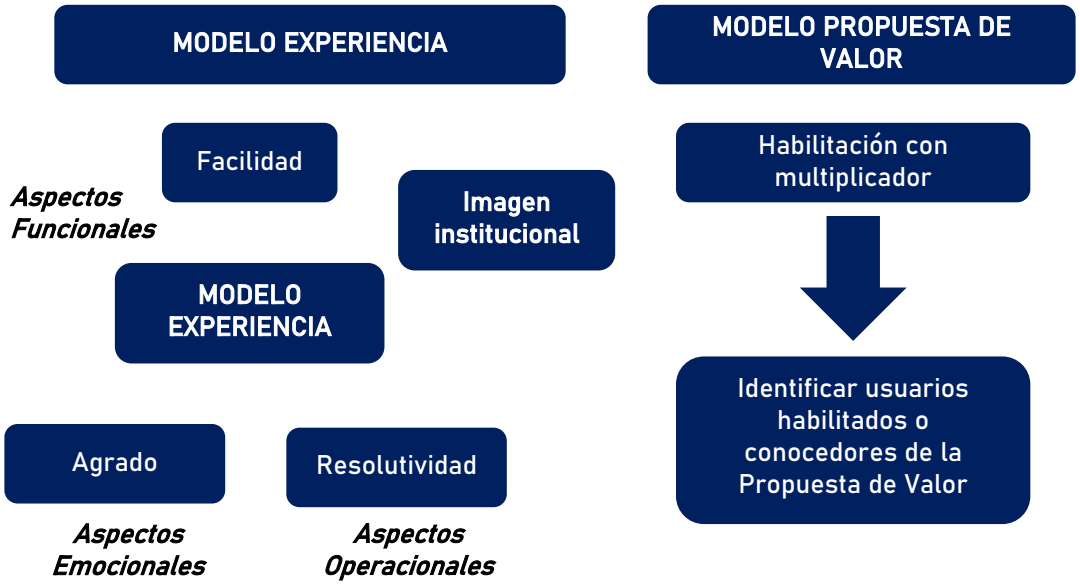
II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

En el marco del Proyecto de Modernización del Sector Público impulsado por el BID, la Subsecretaría de Hacienda está encargada del levantamiento de encuestas para la Medición de la Satisfacción Usuaria. Los resultados que se presentarán en este documento, responden a los datos levantados a través de una encuesta aplicada a los usuarios de la Superintendencia de Seguridad Social.

El modelo sobre el cual se realizó el levantamiento y posterior análisis de la información (Figura 1), es el que combina tanto el Modelo de Experiencia como el Modelo de Propuesta de Valor, los que han servido de base desde la primera etapa del proyecto, y el cual se mantuvo para las instituciones consideradas en esta consultoría. Los resultados presentados buscan retroalimentar estos modelos.

Figura 1: Modelo de Experiencia Total del Servicio



Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

III. METODOLOGÍA

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Encuestas Telefónicas con CATI
Universo	:	Usuarios FONASA
Muestreo	:	Para las encuestas telefónica es probabilístico en la selección de usuarios 2018 perfilados como respondentes en cada institución de acuerdo a variables de segmentación.
Marco Muestral	:	Registro de usuarios de cada institución que contaban con registro telefónico.
Muestra	:	5.414 casos para Fondo Nacional de Salud (FONASA)
Error	:	+/- 1,8% bajo supuesto M.A.S., a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima.
Ponderación	:	Los datos fueron ponderados de acuerdo a las variables de segmentación relevantes para cada institución
Fecha de Terreno	:	Desde el 20 de diciembre del 2018 al 16 de enero del 2019.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva para el Fondo Nacional de Salud según tipo de trámite y canal

Tipo de Trámite	Muestra Canal Web/Telefónico		Muestra Canal Presencial		Muestra efectiva (total)		Universo
	n	Error	n	Error	n	Error	
Certificado de afiliación	-	-	973	3,1%	973	3,1%	468.337
Compra bono consulta de salud	111	9,3%*	970	3,1%	1.081	3,0%	291.067
Afiliación	-	-	1.608	2,4%	1.608	2,4%	431.730
Inscripción consultorios	-	-	446	4,6%	446	4,6%	432.906
Prestamos Médicos	-	-	330	5,4%*	106	5,4%*	361.345
Pago Asociado a Diagnóstico (PAD)	-	-	592	4,0%	592	4,0%	38.555
Presentar solicitud ciudadana	174	7,3%*	210	6,7%*	384	4,9%	14.441
Total	285	5,8%	5.129	1,4%	5.414	1,3%	2.038.381

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de Satisfacción Usuaria para el Fondo Nacional de Salud

*Respecto a este servicio, no fue posible obtener una muestra mayor debido a un marco muestral con menor número de registros válidos. De los registros válidos, hubo una baja contactabilidad de usuarios, lo que no pudo ser compensando con estrategias de reemplazo alternativas para mejorar la tasa de logro.

Por tema de registros válidos en las bases de datos quedaron fuera de esta medición los trámites "Valorización de un programa de atención de salud", "Solicitud cartola de pago prestadores", "Transferencia de cotizaciones mal enteradas en FONASA hacia Isapres", "Liquidación de bonos", "Consulta aranceles libre elección", "Conocer el estado de una solicitud ciudadana presentada a FONASA", "Inscripción sistema per cápita", "revisar rechazo de bonos de prestadores libre elección presentados a FONASA", "Devolución de pago en exceso", "Solicitud de devolución de pagos en exceso" y "Incorporación para la venta del bono electrónico".

TRÁMITES CONSIDERADOS PARA FONASA – MEDICIÓN 2018

Tabla 2.
Trámites reportados y trámites medidos en el levantamiento

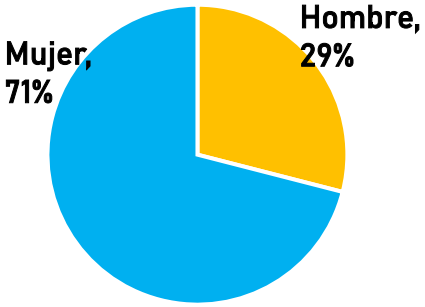
Tipo de Trámite	Trámites Total 2017 (TDR)	Trámites Considerados 2018*
Certificado de afiliación	34.523.908	468.337
Pago de cotizaciones	8.357.841	
Compra bono consulta de salud	3.529.936	291.067
Afiliación	956.297	431.730
Inscripción consultorios		432.906
Prestamos Médicos		361.345
Valorización de un programa de atención en salud	903.127	
Solicitar cartola de pago prestadores	406.585	
Transferencia de cotizaciones mal enteradas	391.934	
Liquidación de bonos	379.504	
Consulta aranceles libre elección	173.471	
Pago Asociado a Diagnóstico (PAD)	147.445	38.555
Conocer estado de una solicitud	87.472	
Presentar solicitud ciudadana	30.562	14.441
Otros	64.720	
Total	**49.952.802**	**2.038.381**

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de Satisfacción Usuaria para FONASA.
*La selección de trámites responde a la inclusión de aquellos donde hubiera interacciones con usuarios directos y excluir aquellos donde la relación fuera entre la institución y los prestadores/Isapres. Se consideró, además, la disponibilidad de datos de contacto. Para los datos 2017, se realizaron ajustes de acuerdo a información provista por FONASA.

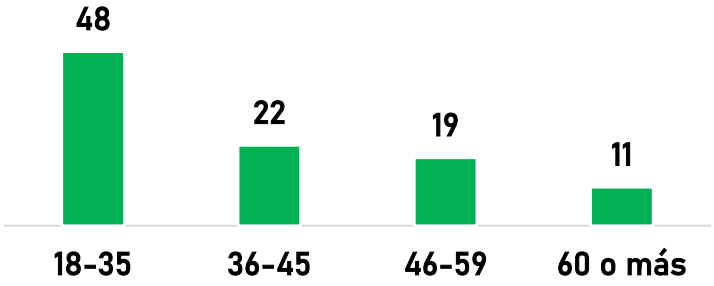
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Características Generales del Usuario FONASA (%)

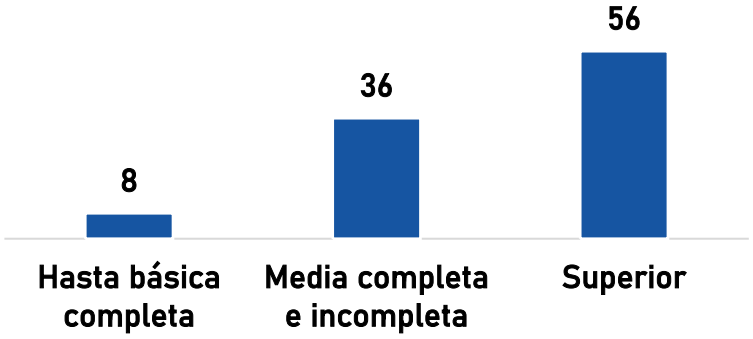
Sexo



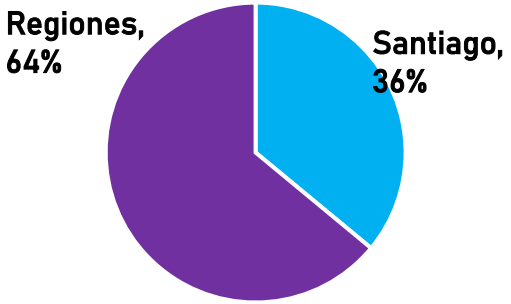
Edad en tramos



Nivel educativo



Zona de residencia

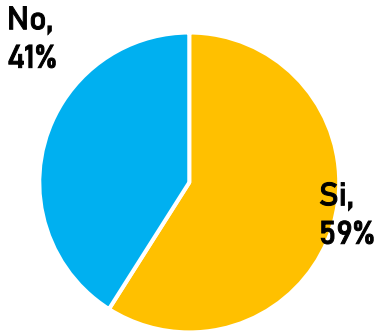


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

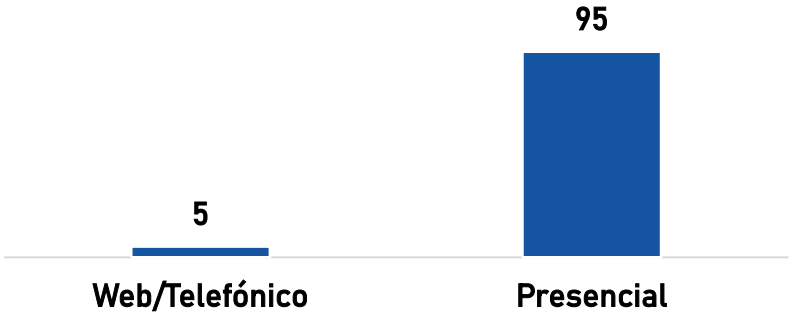
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Características Generales del Usuario FONASA (%)

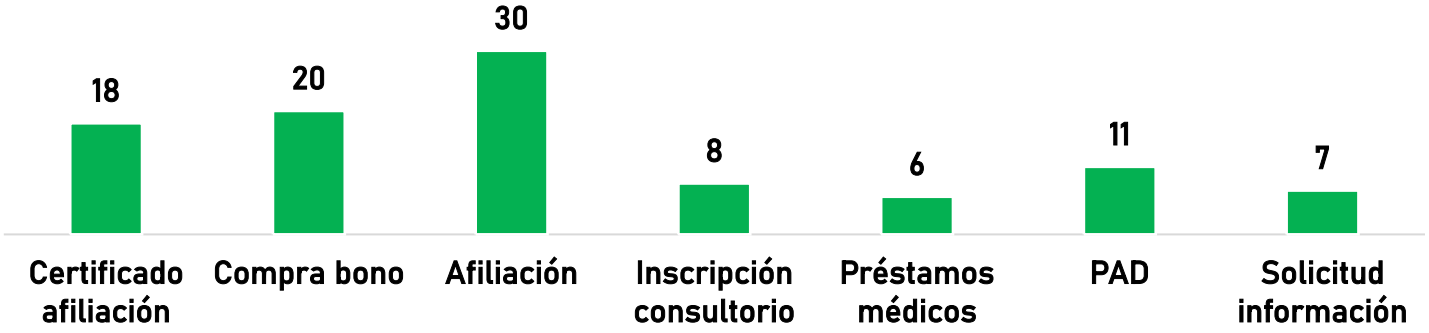
Jefatura de hogar



Canal

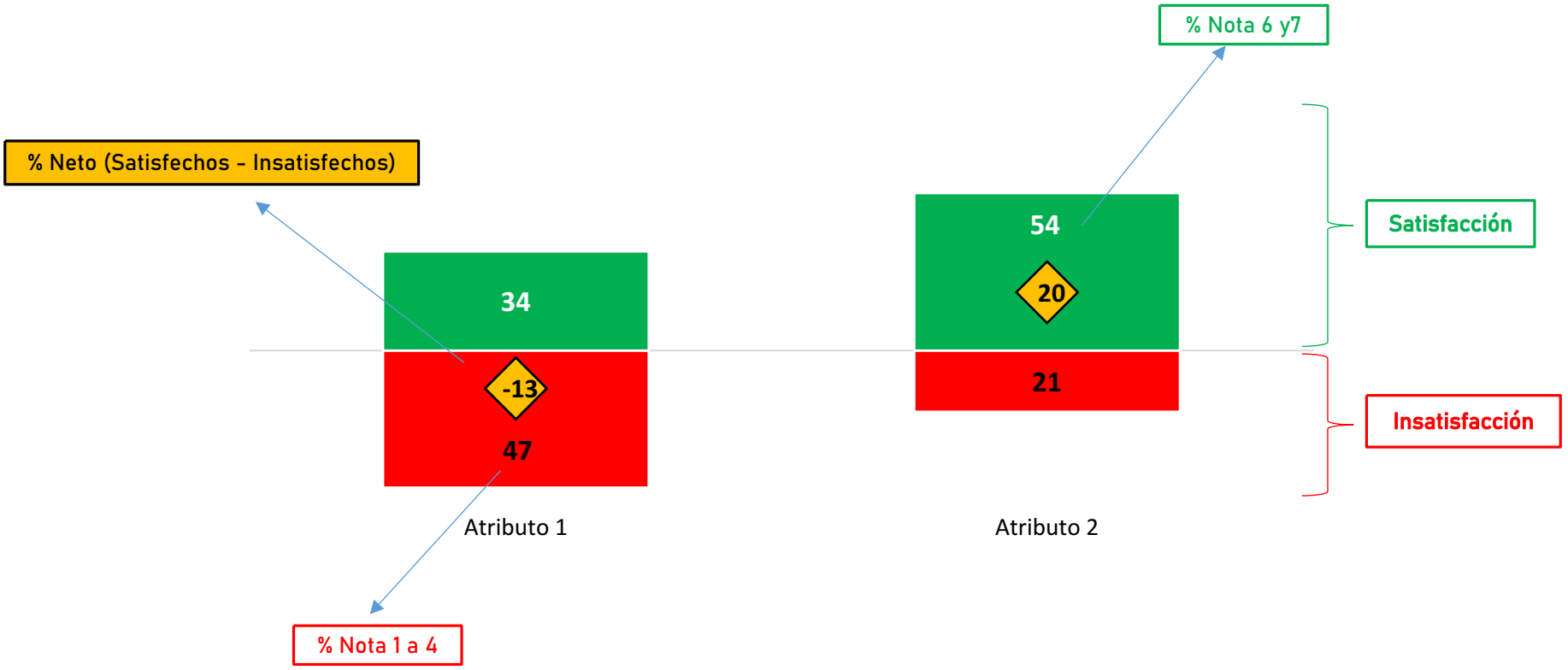


Trámite



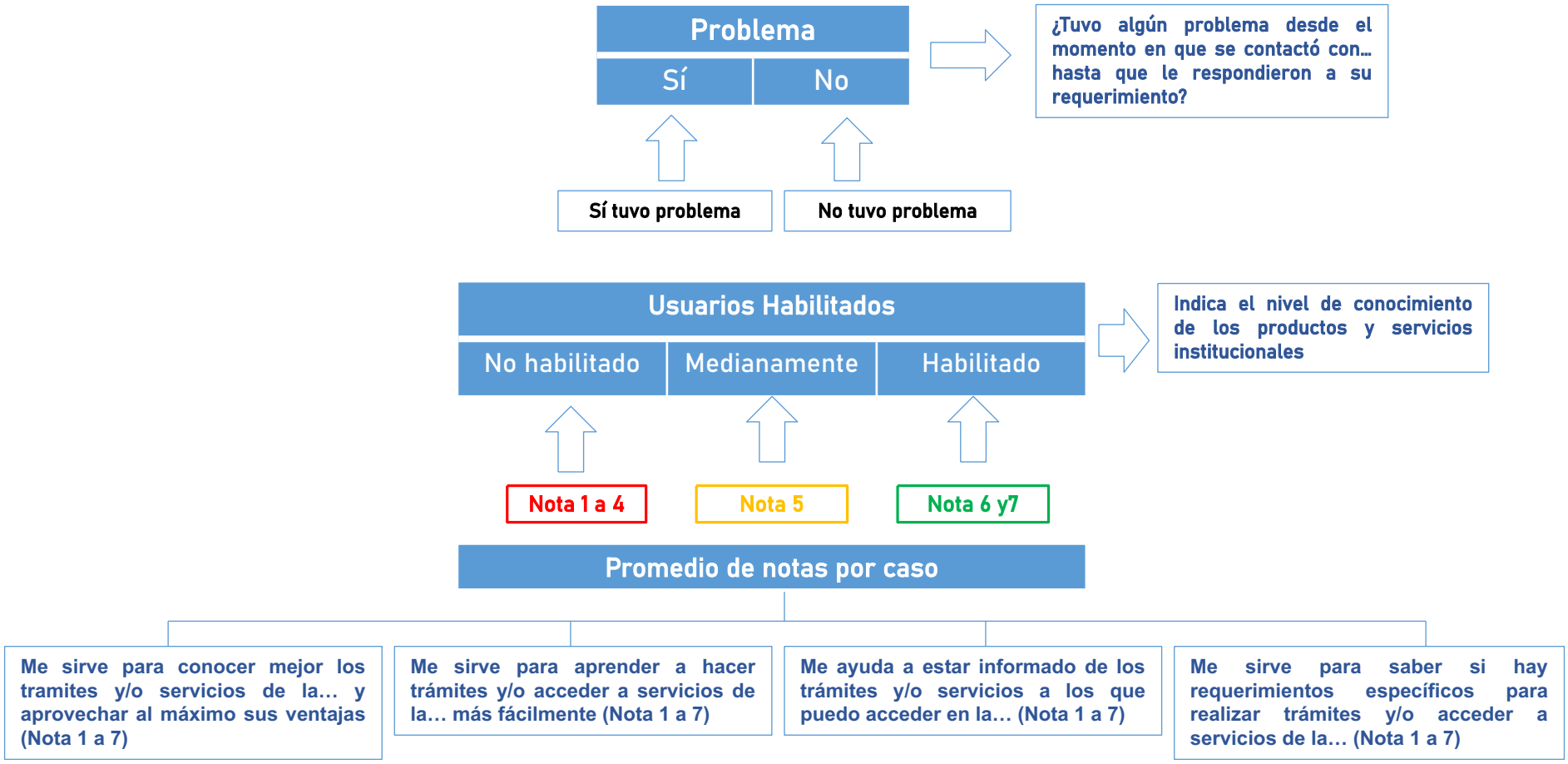
Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

Nomenclatura e Indicadores



* La diferencia de los gráficos para llegar a 100% se debe al porcentaje de Nota 5

Construcción de Usuarios Habilitados y Presencia de Problemas



Ministerio de Hacienda

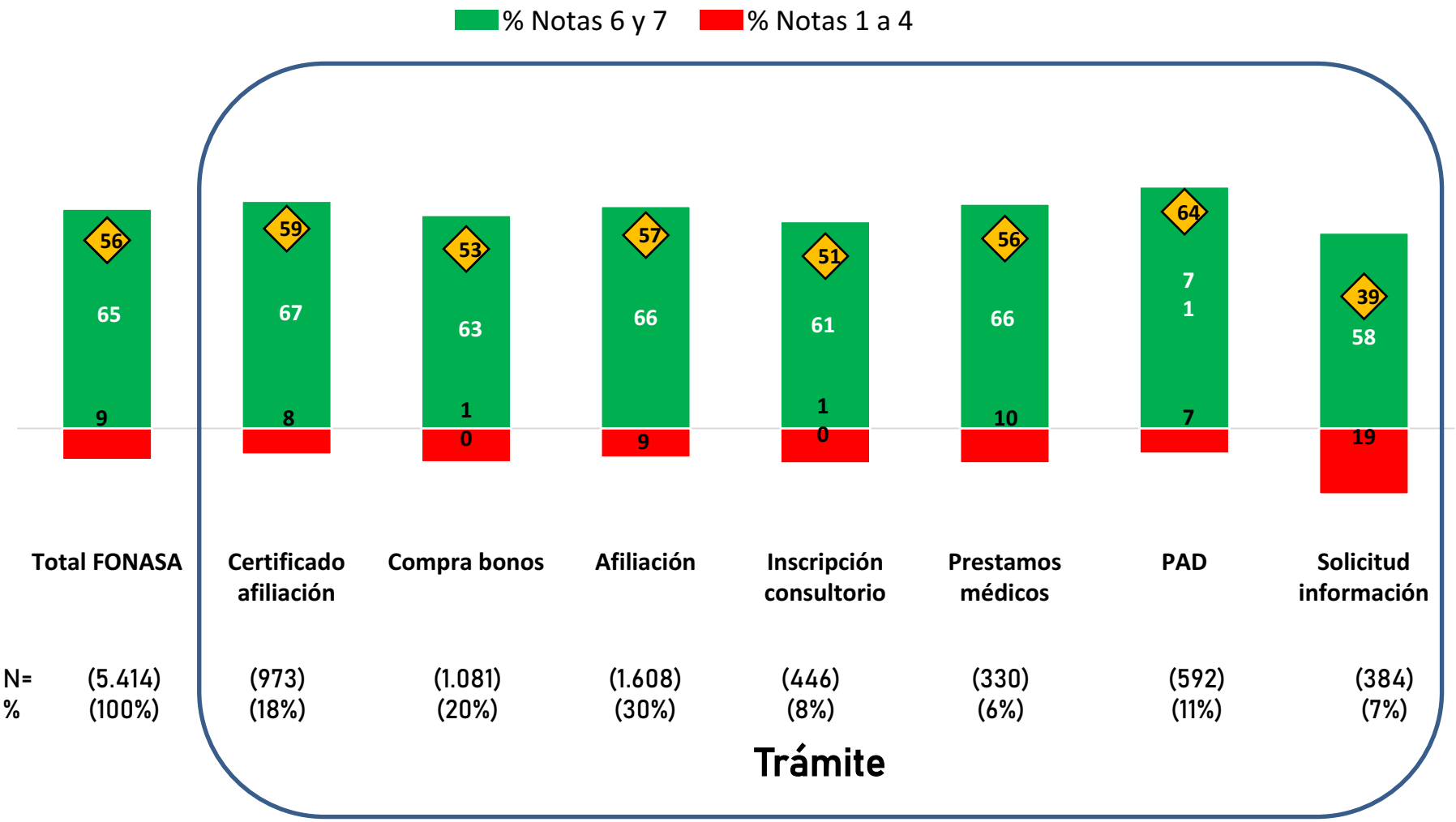
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Resultados para Fondo Nacional de Salud (FONASA)

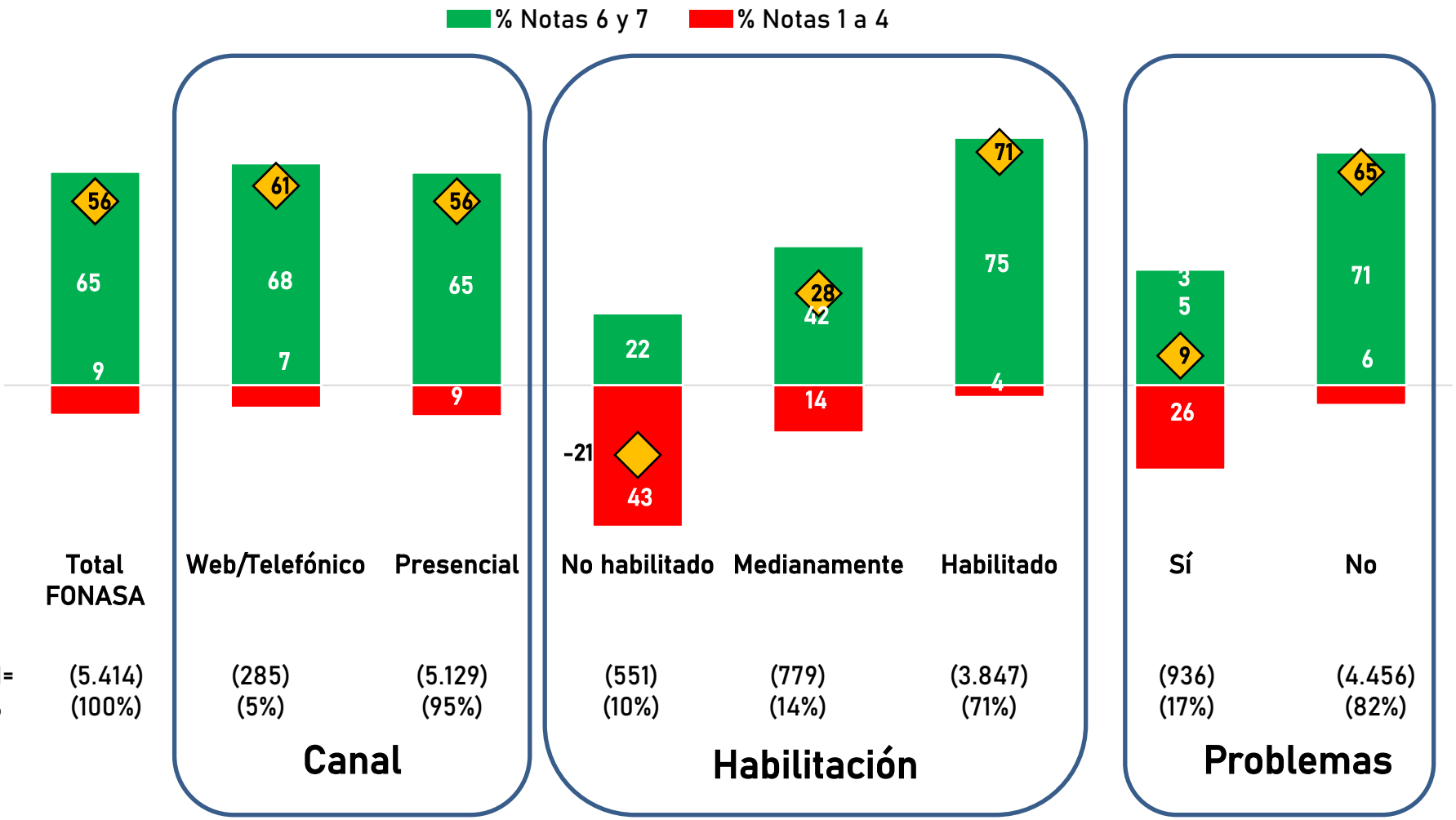
General institución (%) FONASA – Trámite

Considerando que FONASA no es un PRESTADOR (HOSPITAL, CONSULTORIO, ETC.), podría decirme con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general a FONASA?



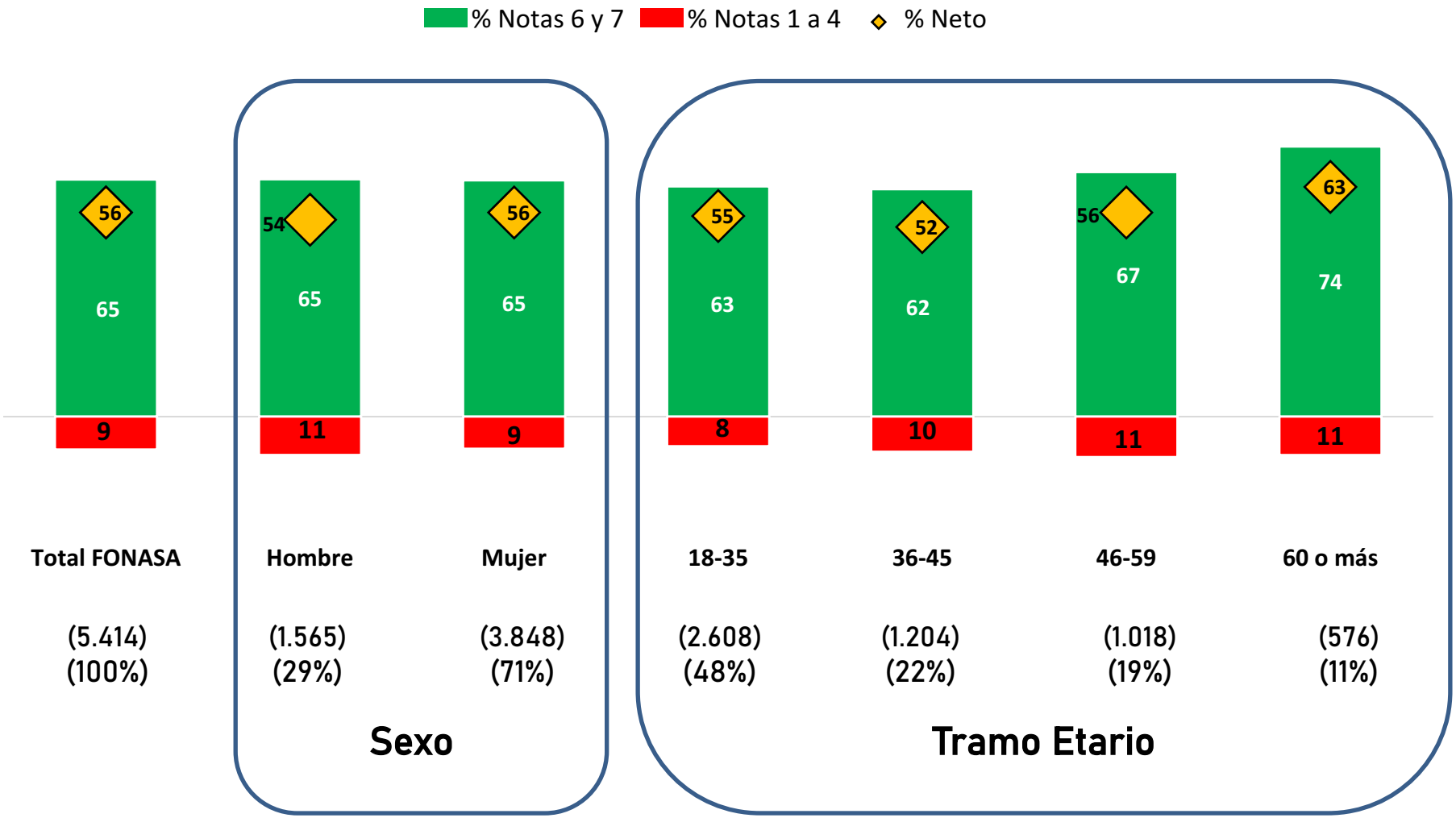
General institución (%) FONASA – Canal, Habilitación y Problemas

Considerando que FONASA no es un PRESTADOR (HOSPITAL, CONSULTORIO, ETC.), podría decirme con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general a FONASA?



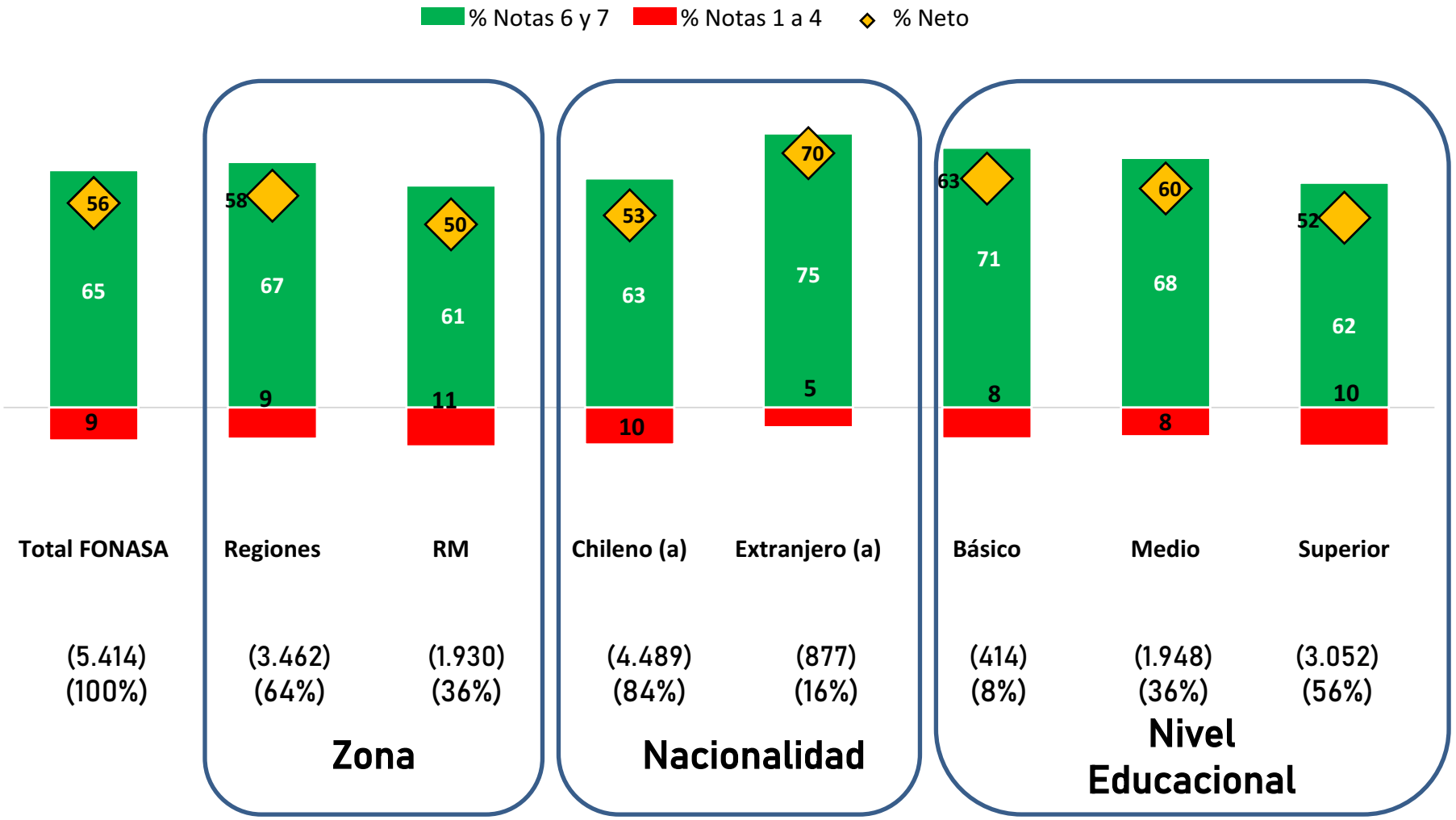
General institución (%) FONASA– Sexo y Tramo Etario

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general a FONASA?



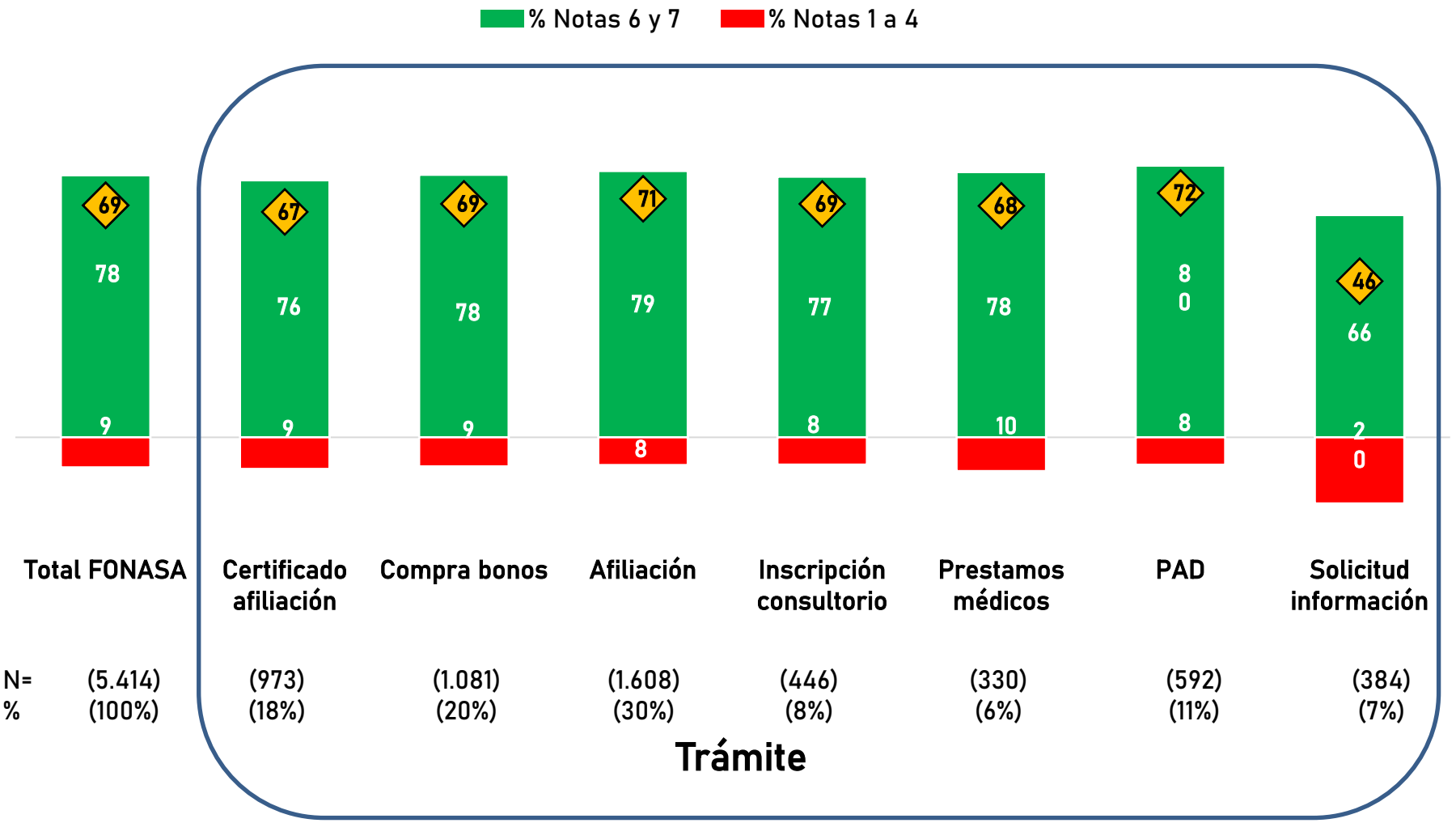
General institución (%) FONASA– Zona, Nivel Educacional y Nacionalidad

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general a FONASA?



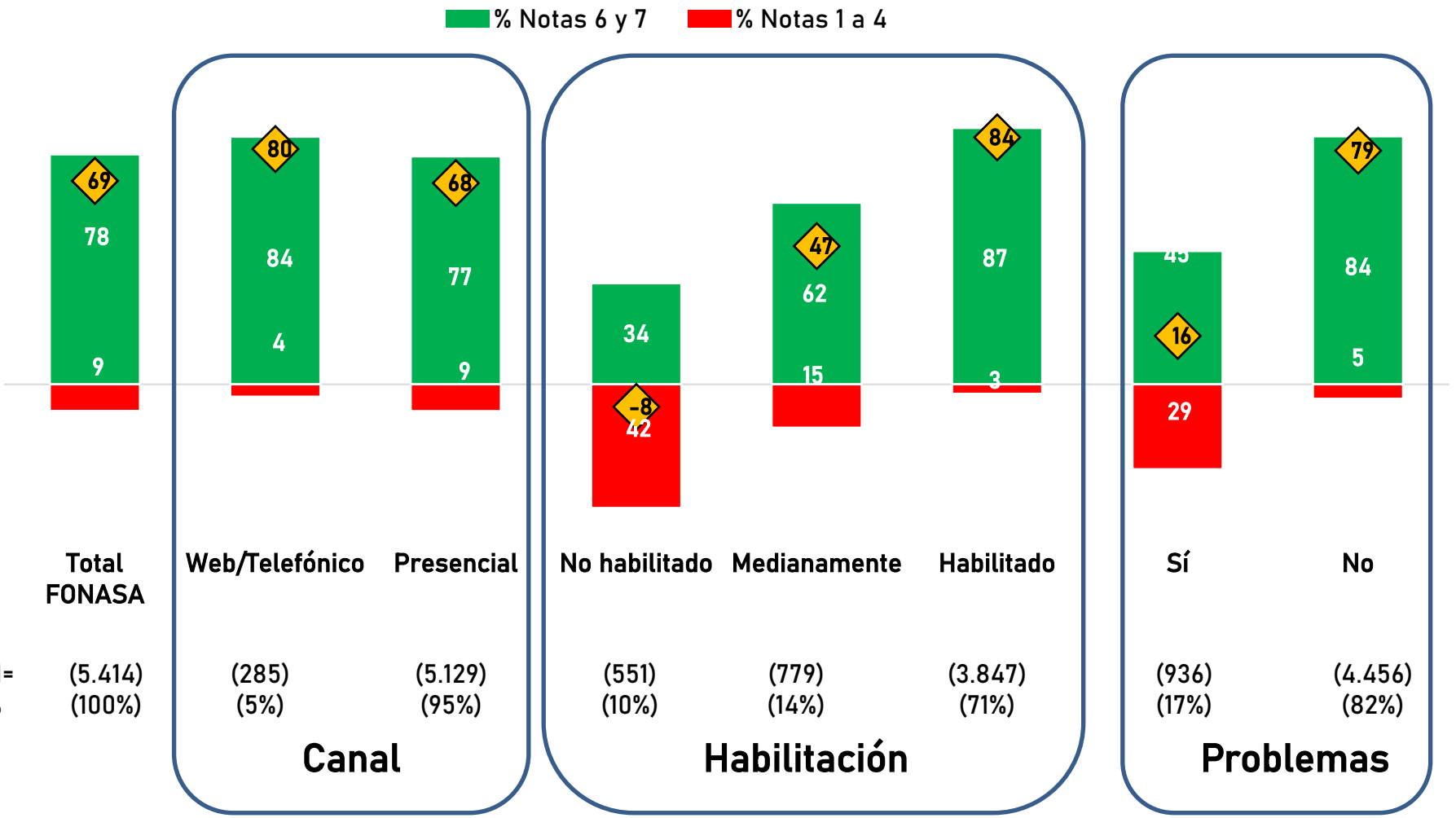
Última Experiencia (%) FONASA – Trámite

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en FONASA, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho



Última Experiencia (%) FONASA – Canal, Habilitación y Problemas

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en FONASA, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho

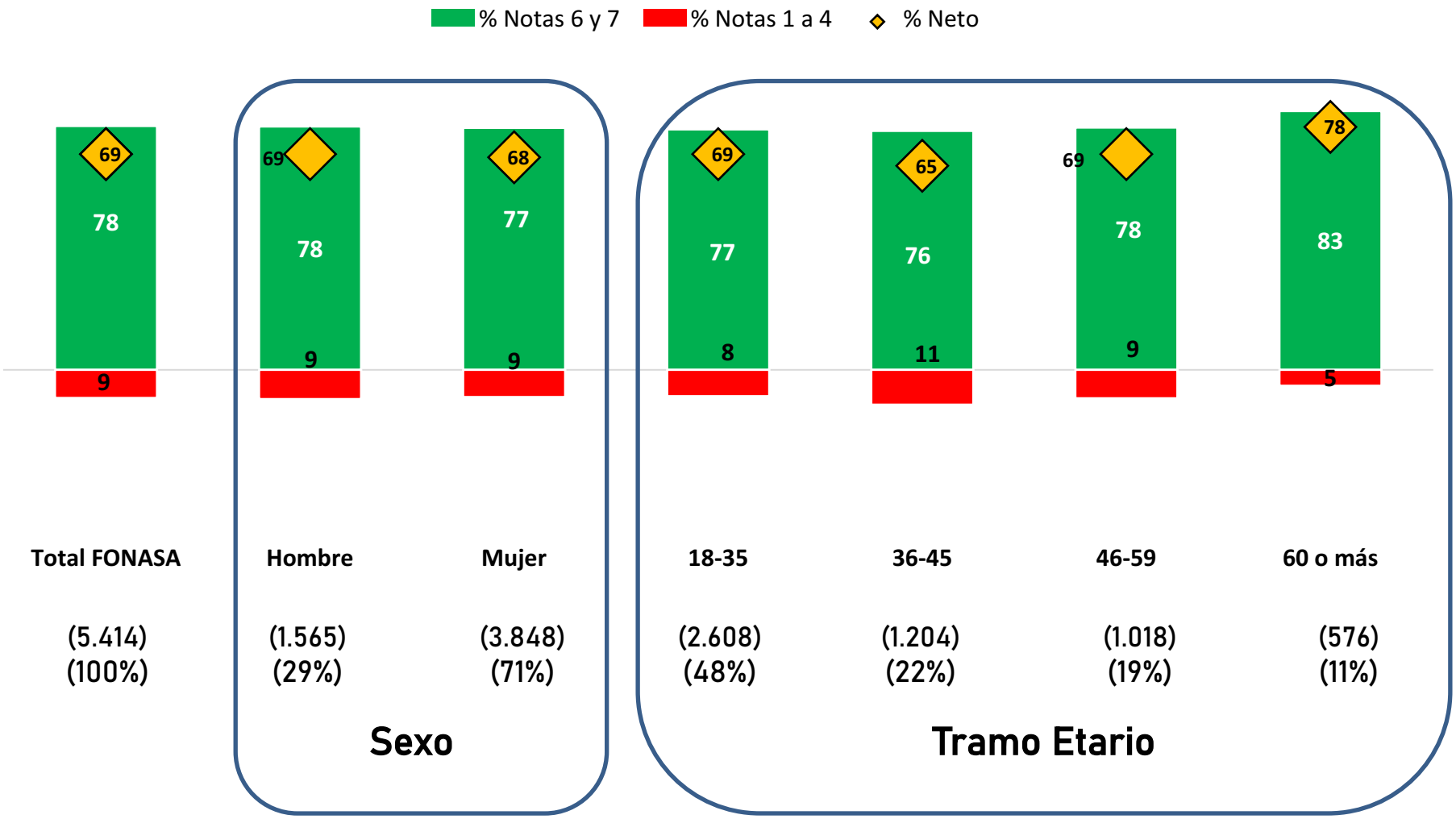


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Última Experiencia (%) FONASA – Sexo y Tramo Etario

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en FONASA, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho

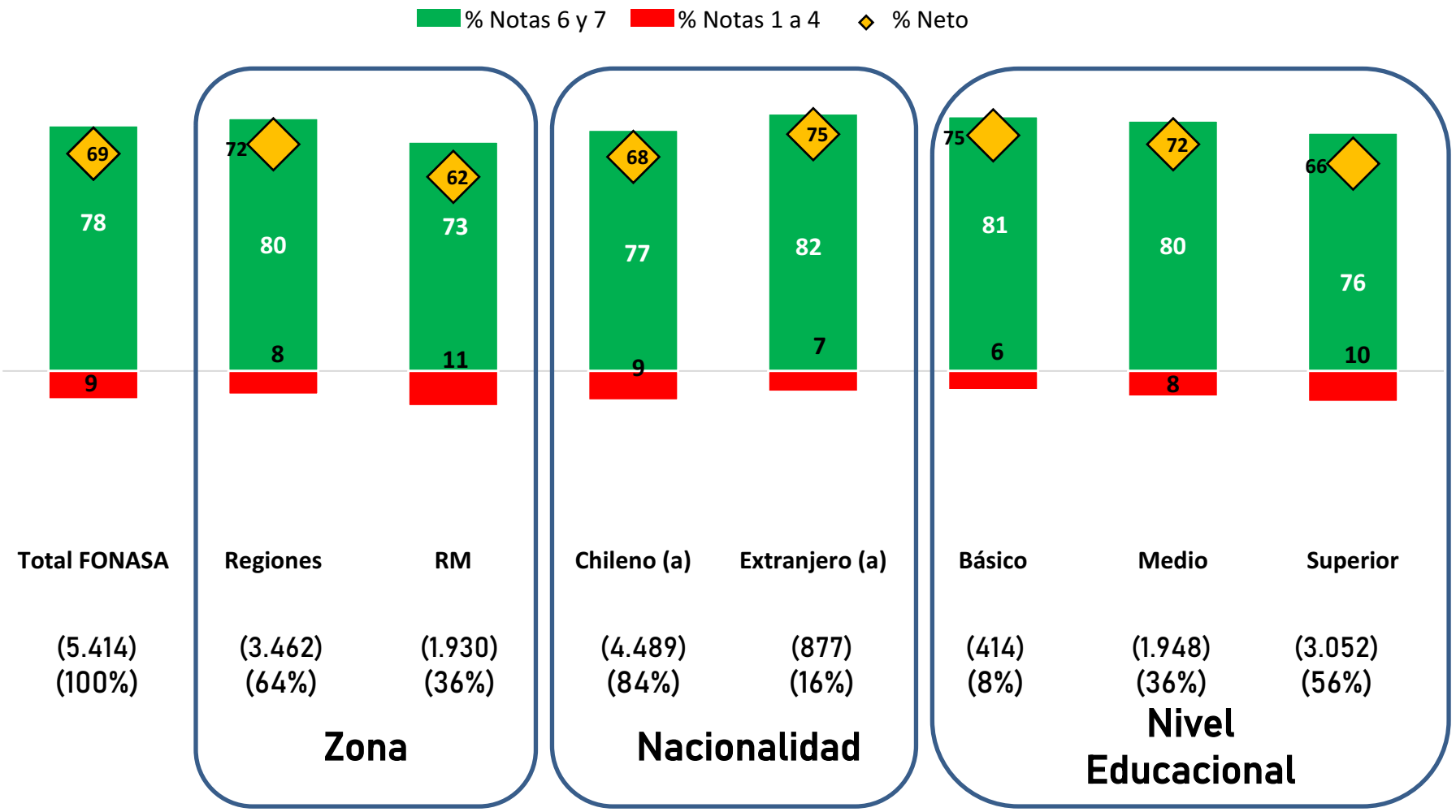


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

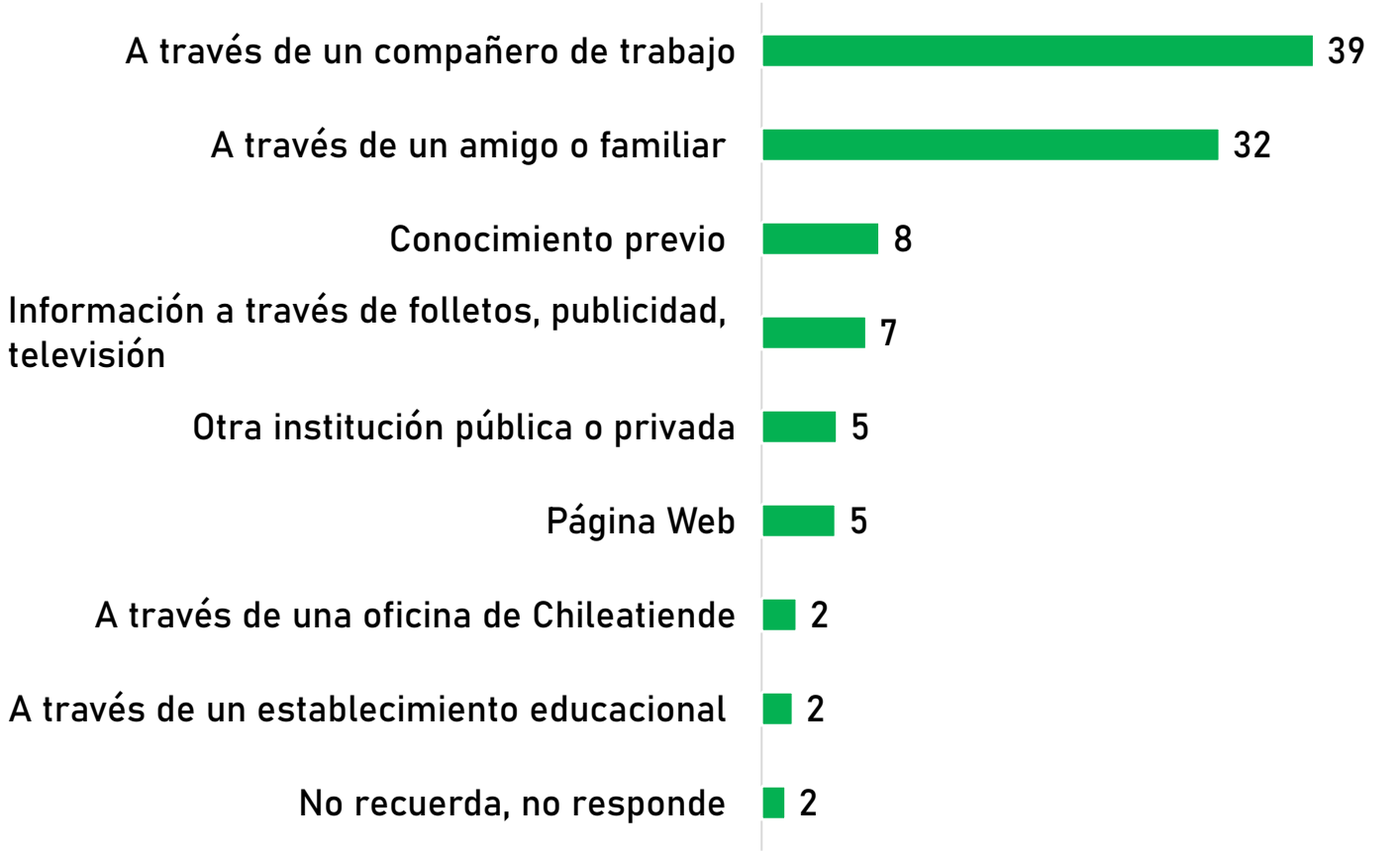
Última Experiencia (%) FONASA– Zona, Nivel Educacional y Nacionalidad

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en FONASA, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho



Canales a través de los cuales se enteró de FONASA(%)

¿A través de que medio usted se enteró de la existencia de FONASA? **%Sí**



N= 5.414

Intensidad del usuario FONASA (%)

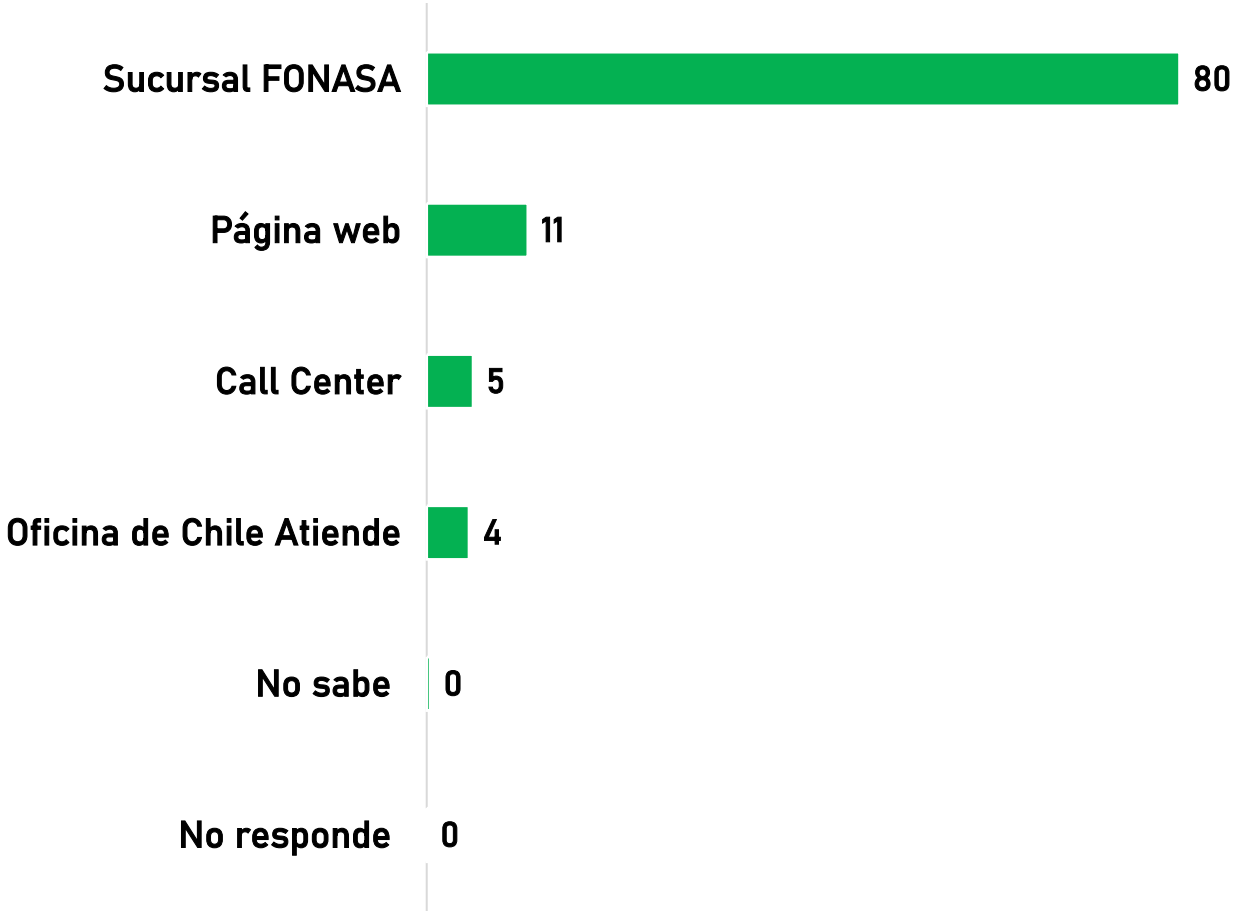
Según lo que usted recuerda ¿cuántas veces ha realizado algún requerimiento o trámite en FONASA?



N= 5.414

Último requerimiento en FONASA: Canal (%)

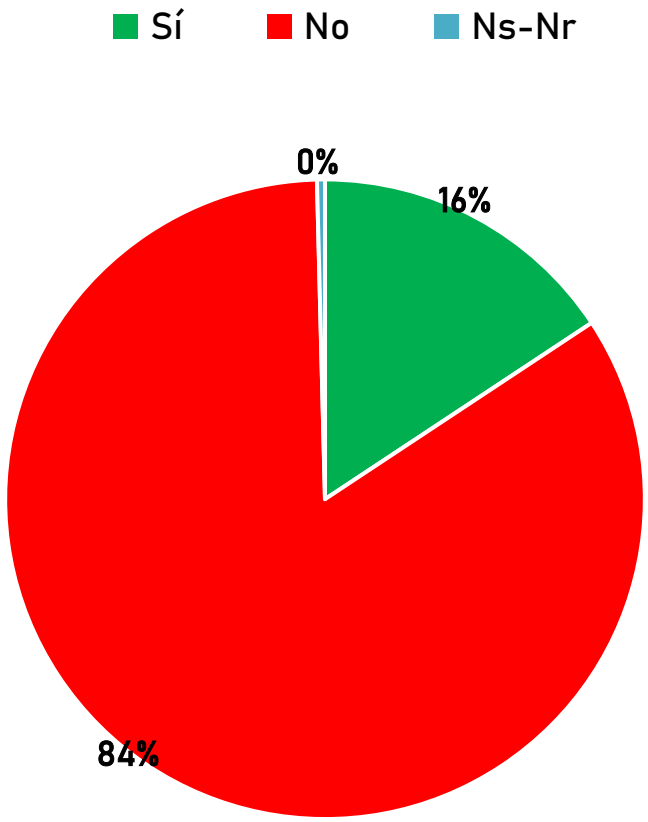
Pensando ahora en la última vez que realizó un requerimiento o trámite en FONASA (en el último año), ¿a través de qué medio lo realizó?



N= 4.984

Contacto para saber estado del trámite (%)

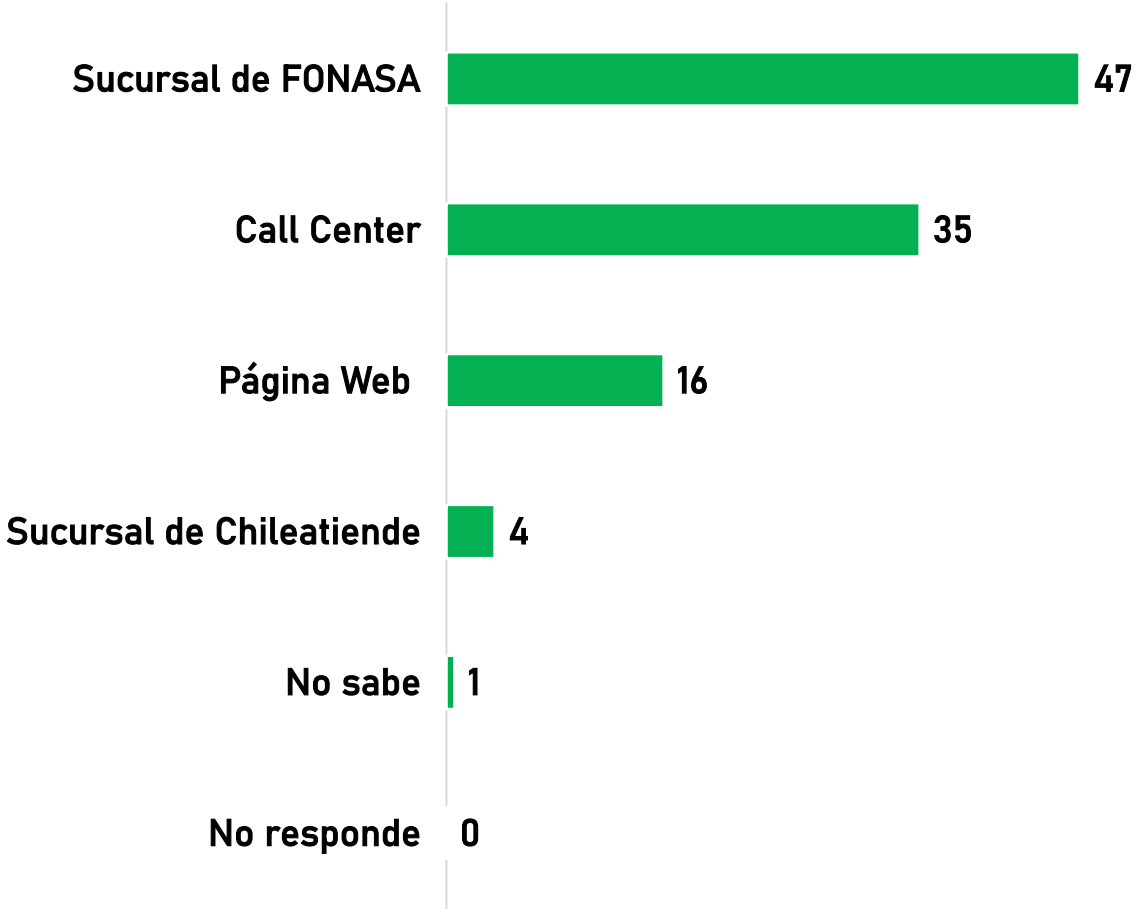
Durante el tiempo que su último trámite o requerimiento a FONASA estuvo en curso, ¿se contactó con la institución para saber el estado de su trámite o requerimiento?



N= 5.414

Canal de Contacto para saber estado del trámite (%)

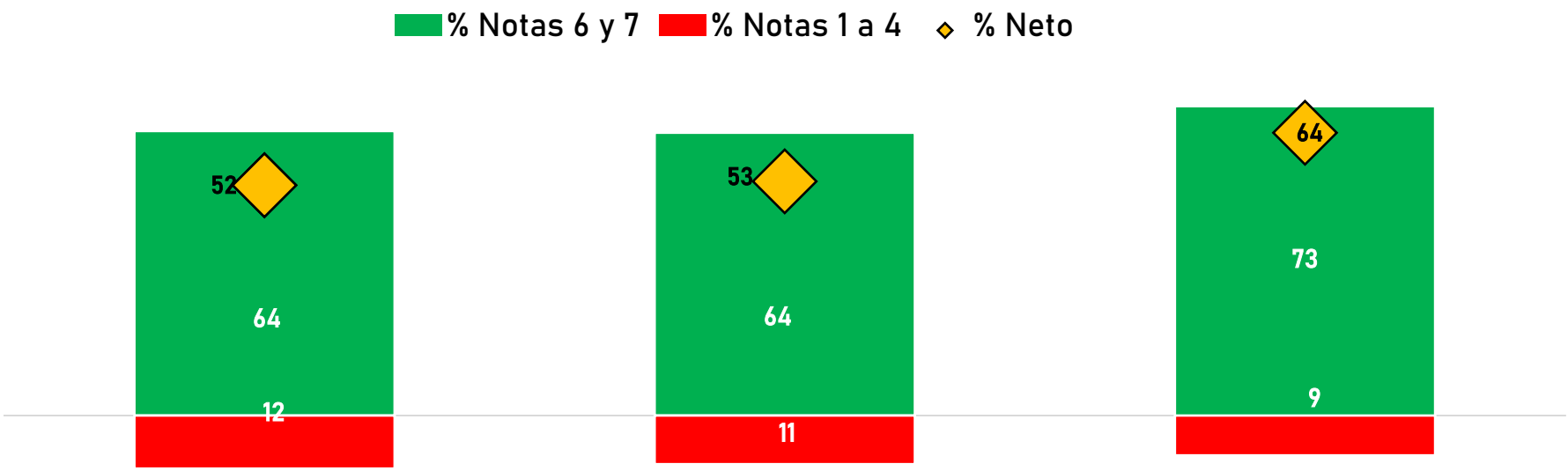
¿A través de qué canal tuvo contacto con FONASA para saber el estado de su trámite o requerimiento?
%Sí



N= 917

Satisfacción con el servicio en Canales: FONASA (%)

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en … ¿qué nota le pondría?



	Total Call Center	Total Página Web	Total Presencial Sucursal FONASA
N=	(1.984)	(2.255)	(4.234)

Zoom cualitativo

Fortalezas canales de atención

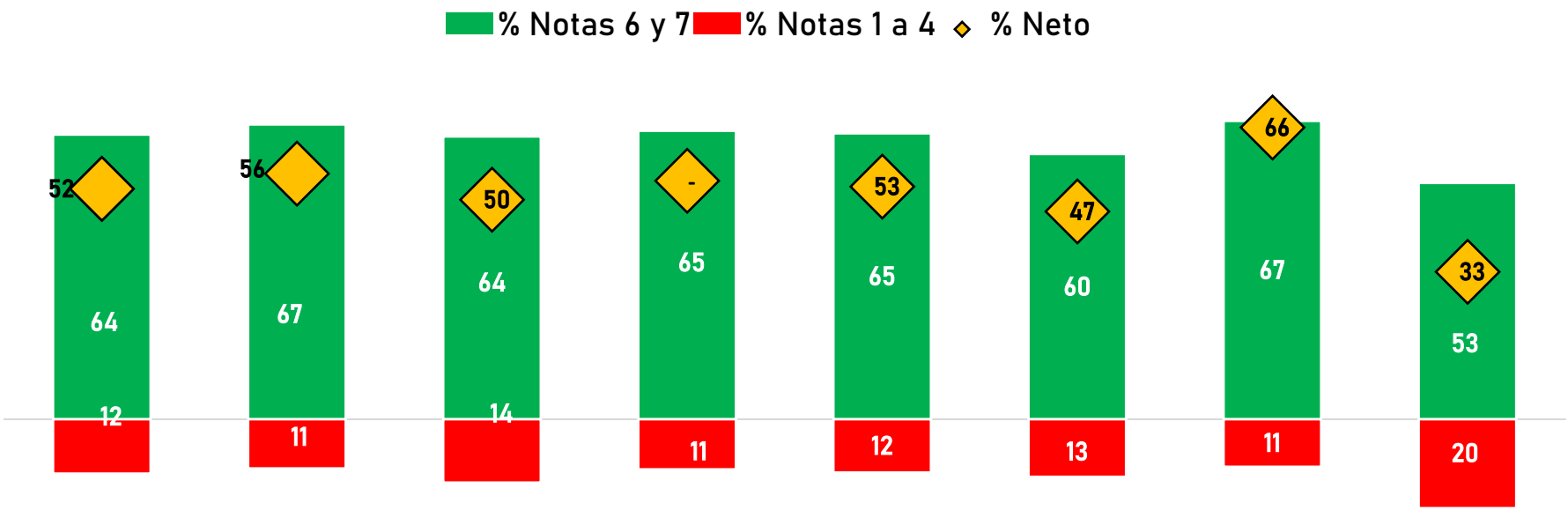
Atención de calidad: la atención es uno de los puntos fuertes de la institución.

Gran cantidad de sucursales: Además de contar con muchas sucursales a lo largo del país, el trámite que se considera el más recurrente -compra de bonos- puede realizarse a través de otras plataformas.

Eficiencia y resolutividad en gran parte de los canales: Los usuarios perciben esto como una fortaleza, ya que incluso los canales web como twitter y Facebook pueden entregar información y facilitar la gestión de trámites para el usuario.

Satisfacción con el servicio en Canales: FONASA (%)

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en **CALL CENTER** ¿qué nota le pondría?



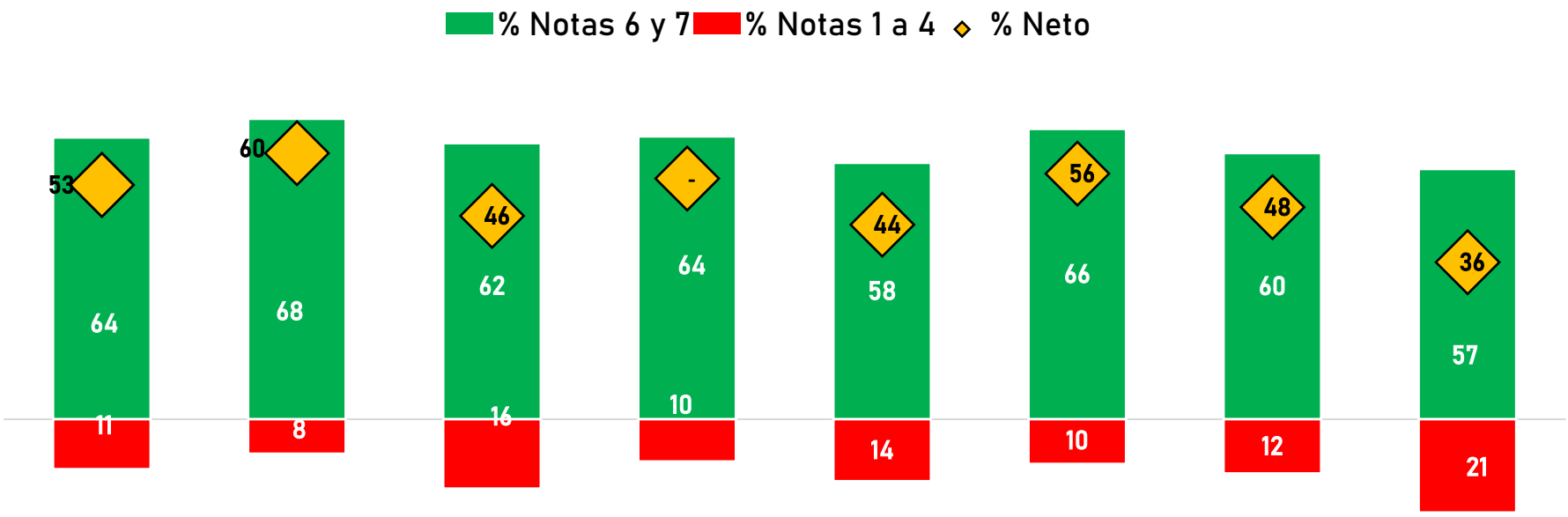
	Total Call Center	Certificado afiliación	Compra bonos	Afiliación	Inscripción consultorio	Préstamos médicos	PAD	Solicitud información
N=	(1.984)	(351)	(472)	(495)	(133)	(100)	(289)	(144)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción con el servicio en Canales: FONASA (%)

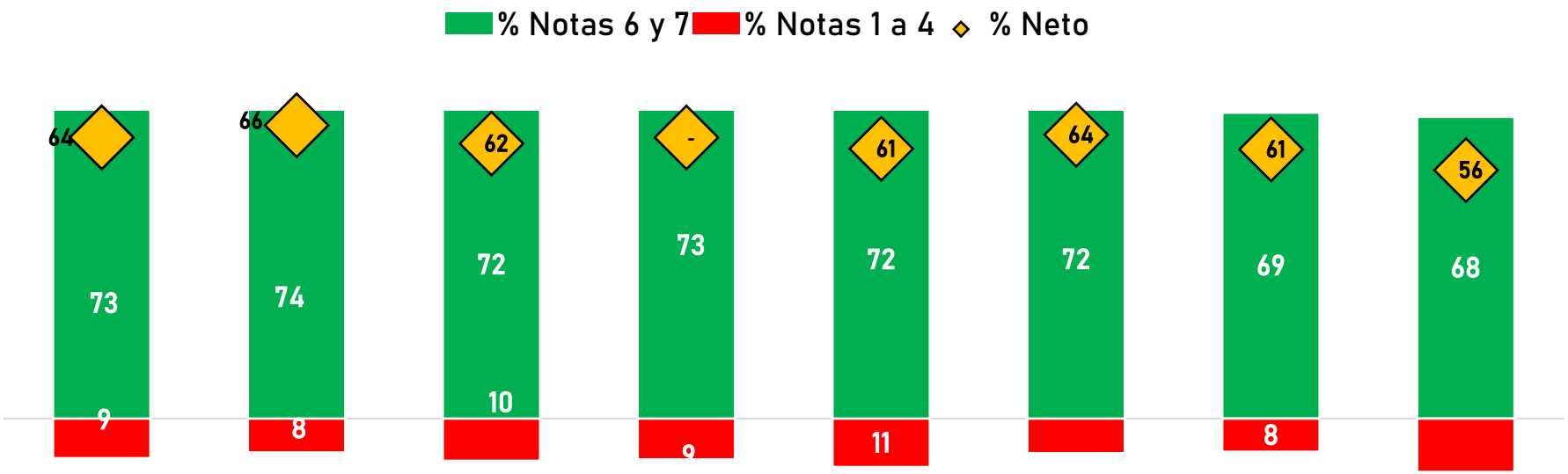
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en **PÁGINA WEB** ¿qué nota le pondría?



	Total Página Web	Certificado afiliación	Compra bonos	Afiliación	Inscripción consultorio	Préstamos médicos	PAD	Solicitud información
N=	(2.255)	(437)	(533)	(619)	(150)	(99)	(294)	(123)

Satisfacción con el servicio en Canales: FONASA (%)

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en **SUCURSAL PRESENCIAL FONASA** ¿qué nota le pondría?



	Total Sucursal Presencial FONASA	Certificado afiliación	Compra bonos	Afiliación	Inscripción consultorio	Préstamos médicos	PAD	Solicitud información
N=	(4.234)	(796)	(810)	(1.322)	(319)	(255)	(479)	(253)

Evaluación de Sucursal: FONASA (%)

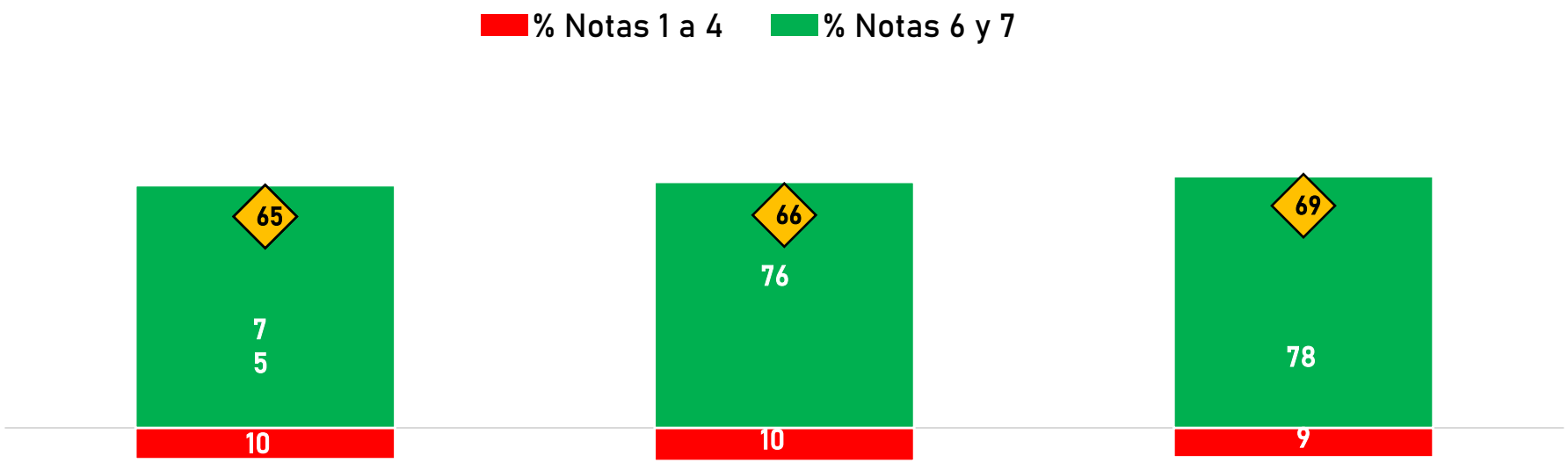
Sólo para quienes usaron Sucursal de FONASA. Pensando en la última visita a la Oficina de FONASA, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?



N= 4.232

Evaluación Específica Experiencia: FONASA (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó un trámite o requerimiento en FONASA? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?



Fue muy fácil solicitar la información o realizar el trámite que requería en FONASA

Quedé muy satisfecho con los tiempos de respuesta a mi trámite o requerimiento

Para realizar este trámite en FONASA, los pasos a seguir son muy claros

Facilidad

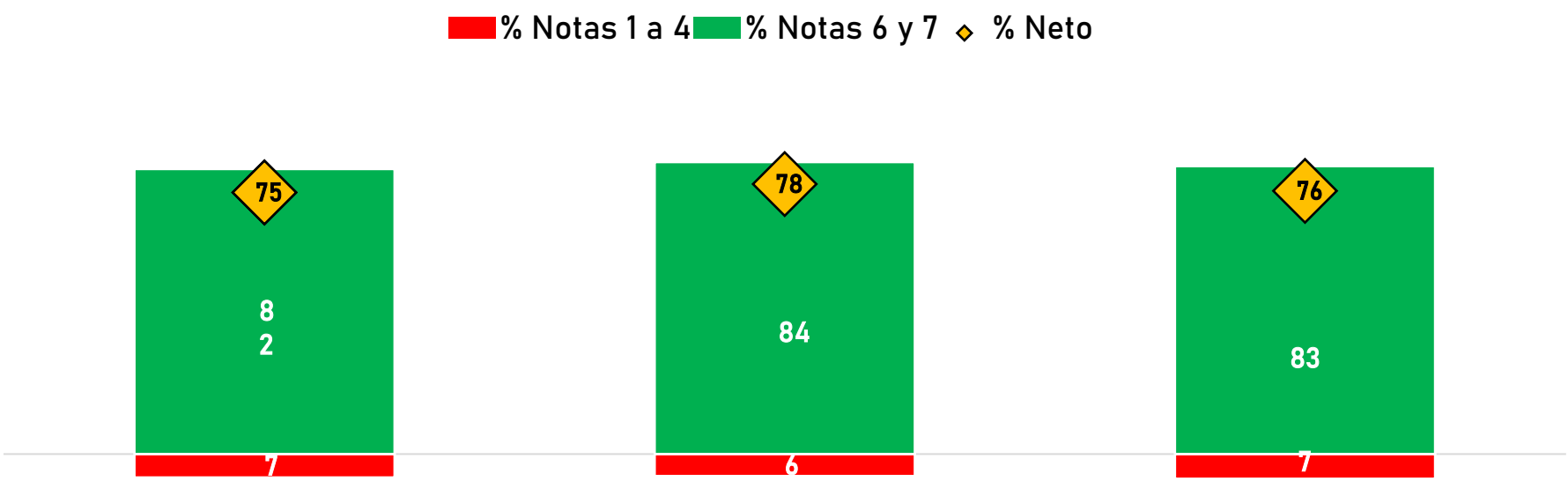
N= 5.414

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: FONASA (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó un trámite o requerimiento en FONASA? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?



La información que me entregaron para hacer mi trámite fue muy fácil de entender

La información que me entregaron fue muy útil para realizar mi trámite

La información que me entregaron sobre el resultado de mi trámite o requerimiento fue suficiente para mí

Resolutividad

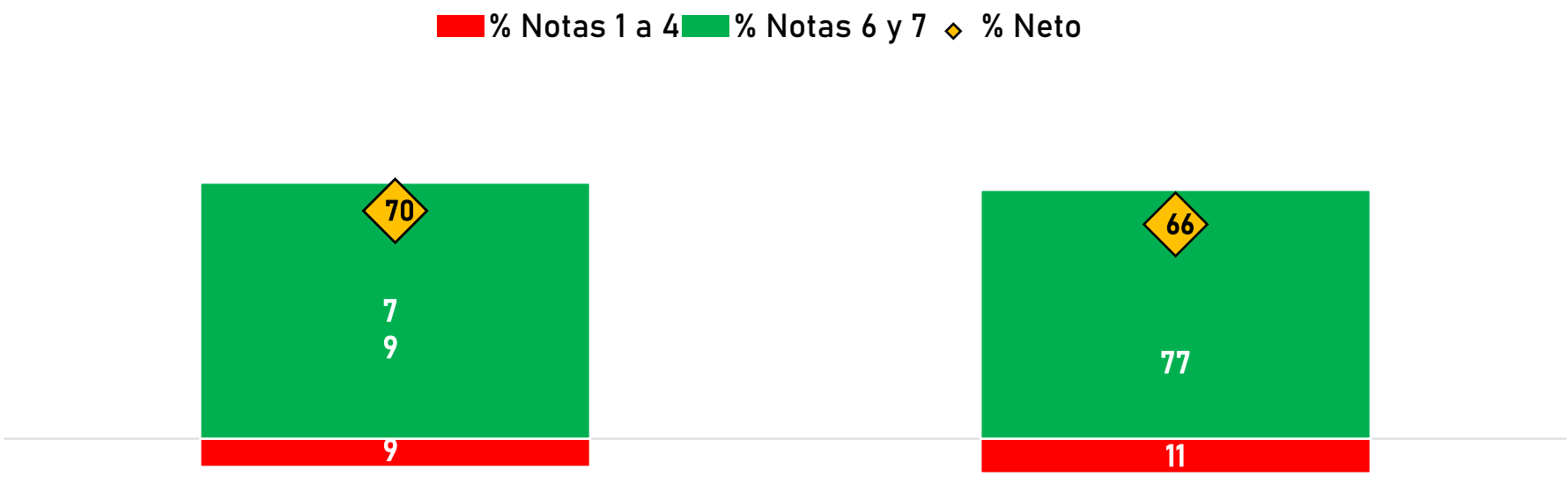
N= 5.414

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: FONASA (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó un trámite o requerimiento en FONASA? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?



En FONASA me explicaron bien el resultado de mi trámite o requerimiento

En todo momento me sentí muy bien acogido por parte de FONASA

Agrado

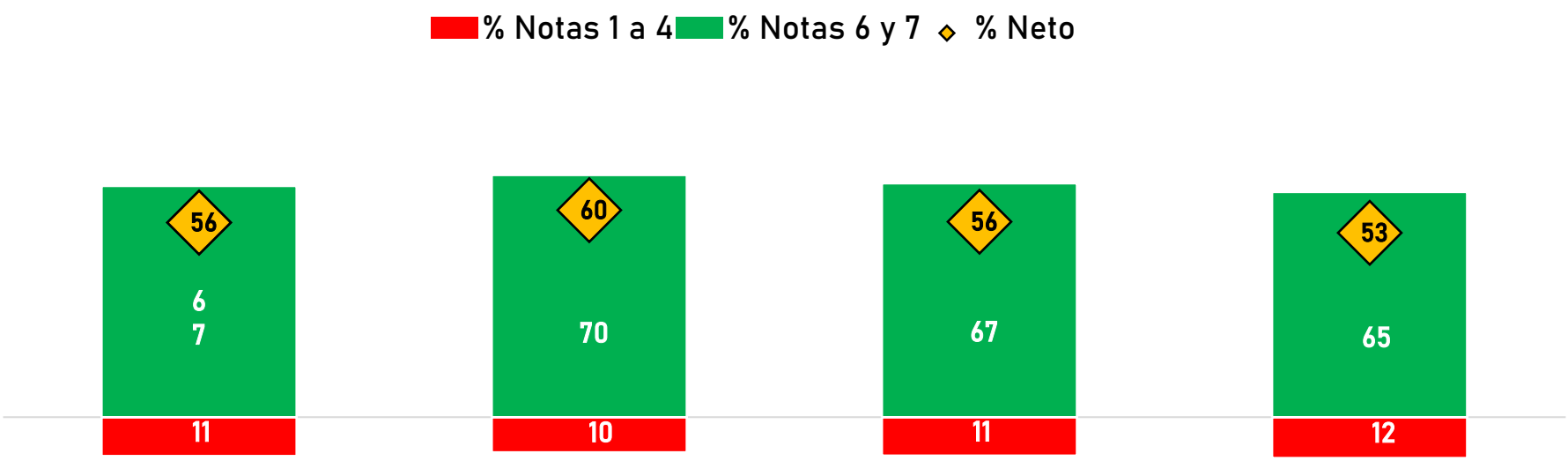
N= 5.414

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Habilitación: FONASA (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido en FONASA (a través de oficinas, Página web, correos electrónicos, insertos en el diario, etc.) y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?

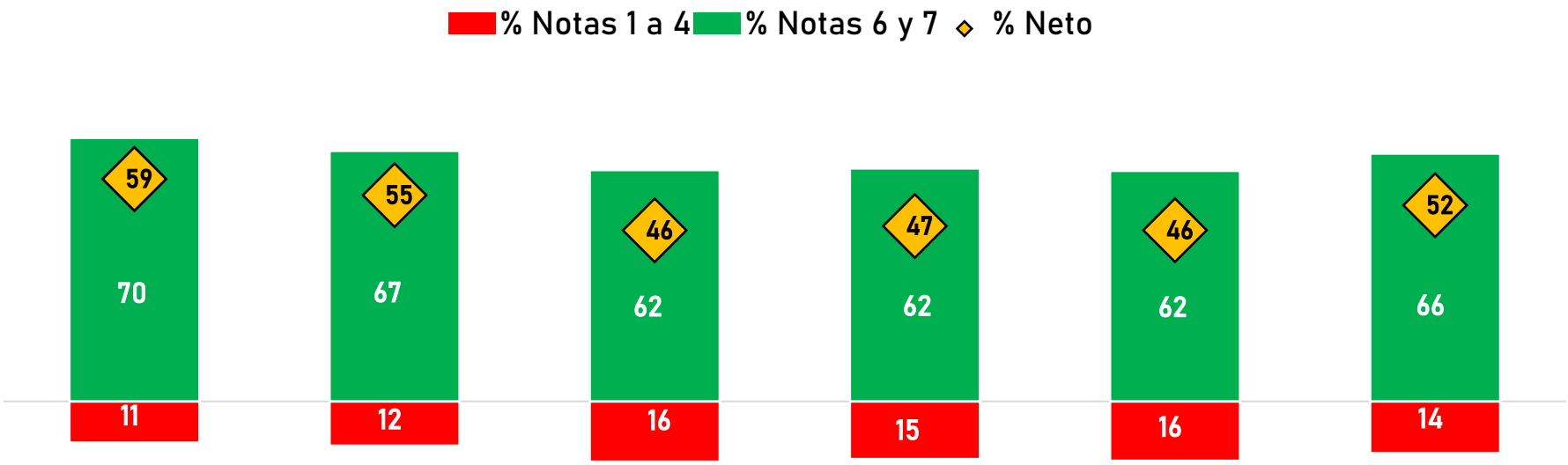


Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de FONASA y aprovechar al máximo sus ventajas	Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de FONASA más fácilmente	Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en FONASA	Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de FONASA

N= 5.414

Imagen Institucional: FONASA (%)

Ahora pensando en FONASA en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?



Que da mucha confianza	Que es muy transparente	Que siempre se preocupa por atender la necesidades de los usuarios	Que es muy moderna	Que tiene funcionarios comprometidos con su labor	Que satisface las necesidades de los usuarios

N= 5.414

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

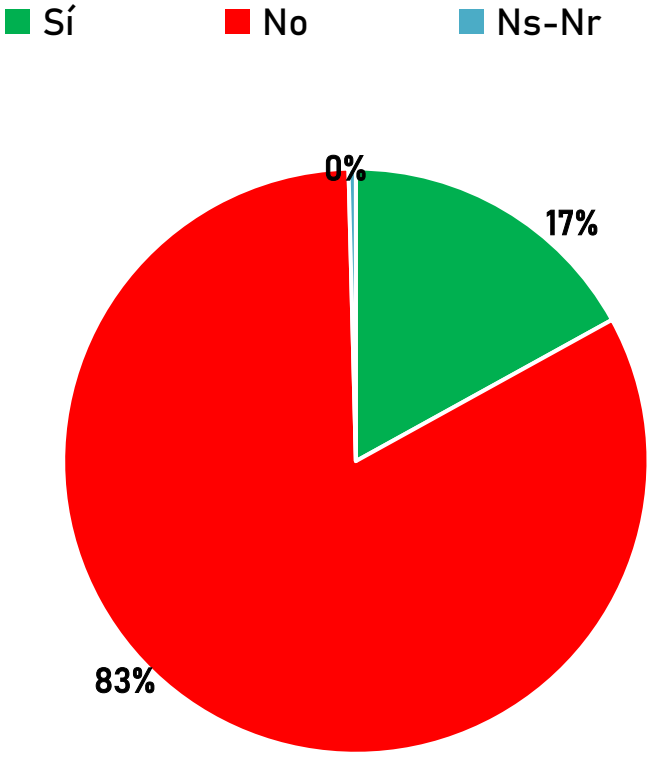
Zoom cualitativo
Imagen del Servicio

Falta de conocimiento por parte de los usuarios del rol específico de FONASA:

Las evaluaciones de FONASA, en algunas ocasiones se encuentran permeadas por *la experiencia que ocurre con la atención médica* en planos que exceden la acción de la institución en sí misma, lo que acarrea como consecuencia que la satisfacción con la institución se enmarque en la satisfacción de los usuarios con la salud en general.

Problemas durante el Trámite: FONASA (%)

¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con FONASA hasta que respondieron a su requerimiento?



N= 5.414

Problemas durante el Tramite - Tipo: FONASA (%)

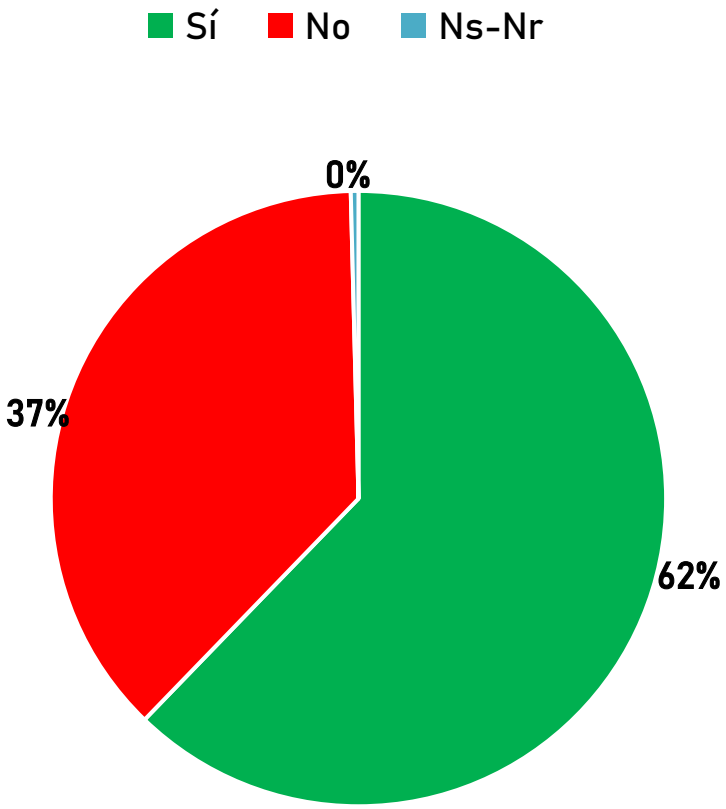
¿Qué problema tuvo?



N= 934

Problemas durante el Tramite - Contacto: FONASA (%

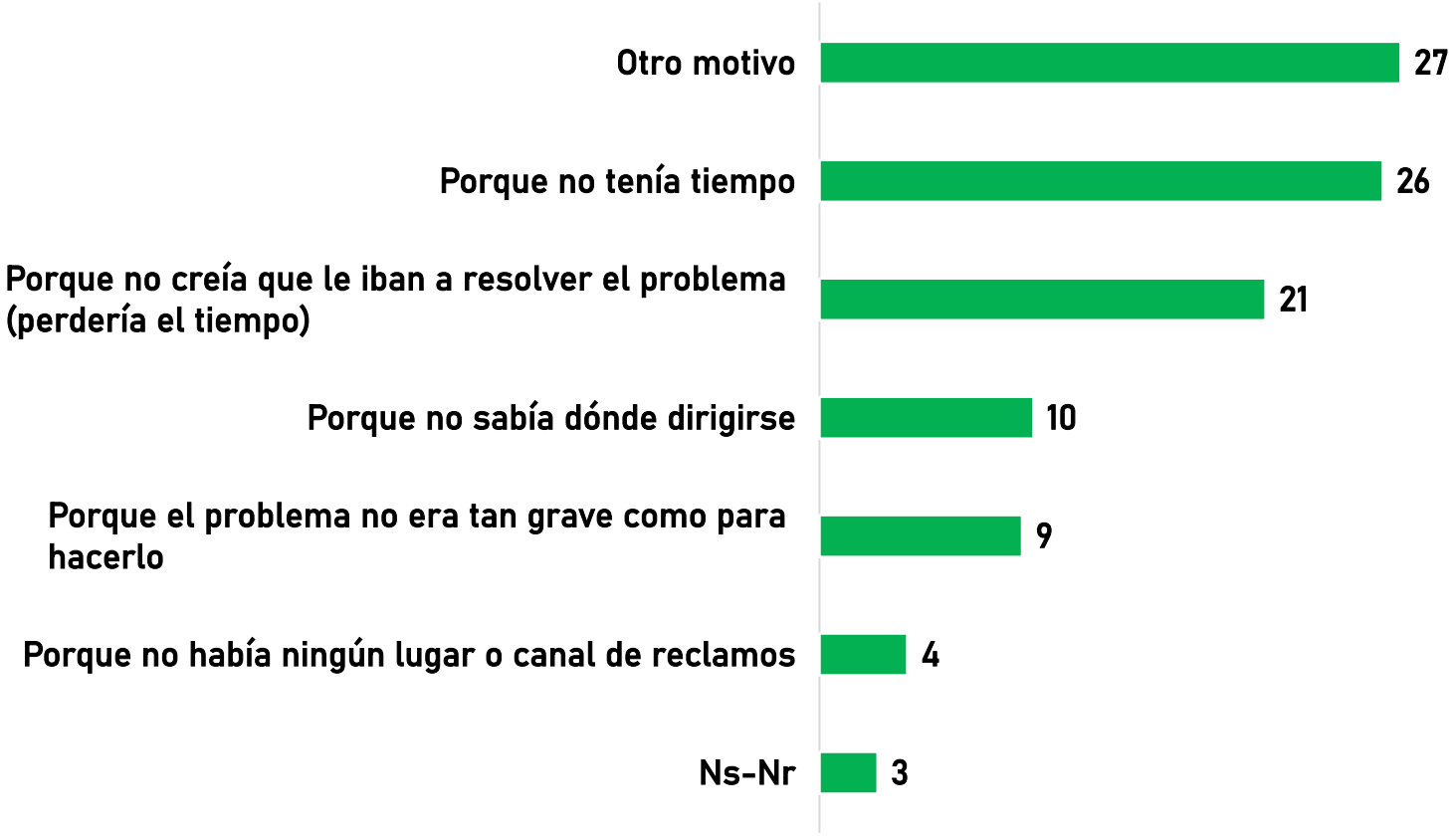
¿Se contactó con FONASA para resolver su problema?



N= 936

Problemas durante el Trámite – No contacto: FONASA (%)

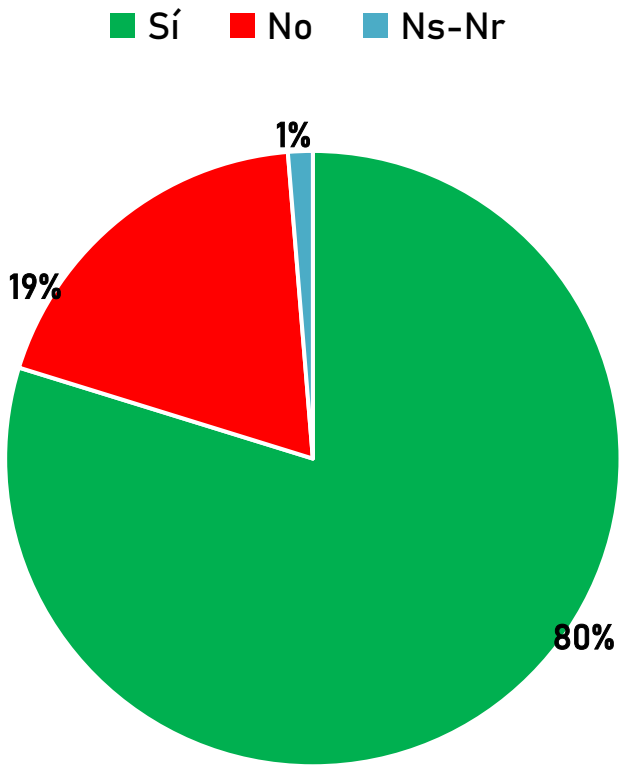
¿Por qué no se contactó?



N= 329 (Sólo para quienes NO se contactan)

Problemas durante el Trámite – Respuesta: FONASA (%)

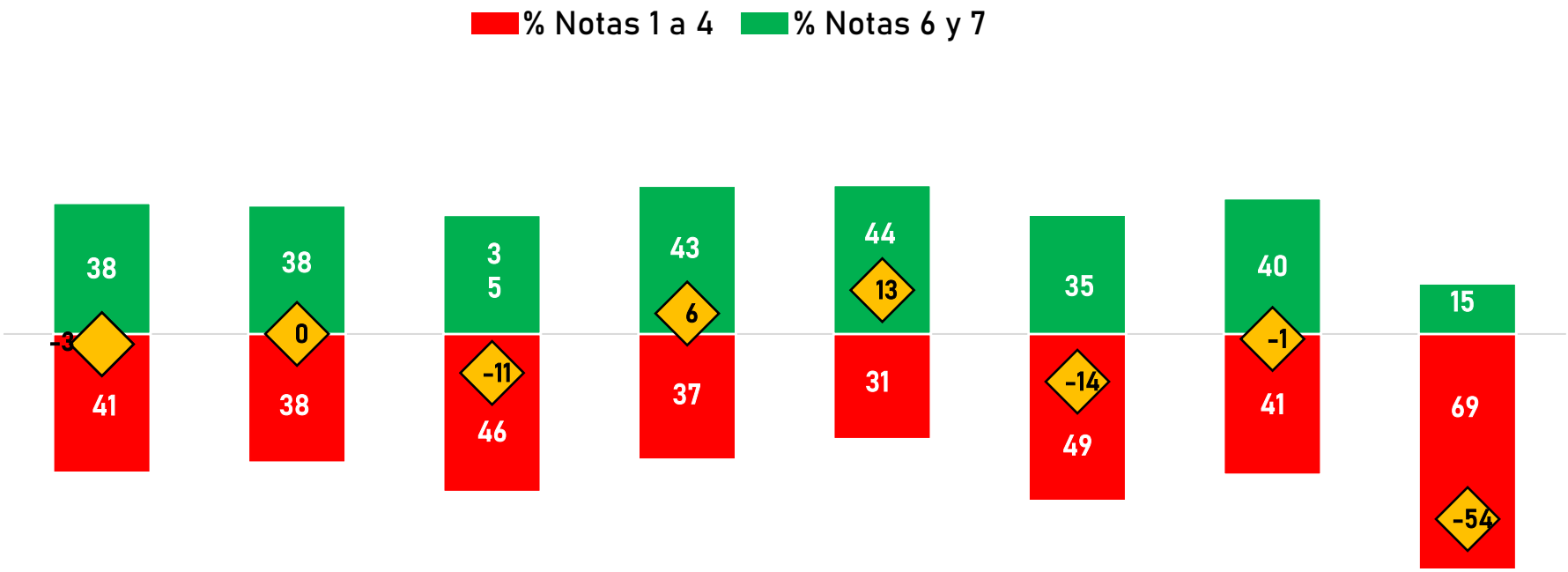
¿Obtuvo respuesta a su problema por parte de FONASA?



N= 602

Problemas durante el Trámite – Satisfacción Respuesta: FONASA (%)

En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta por parte de FONASA?



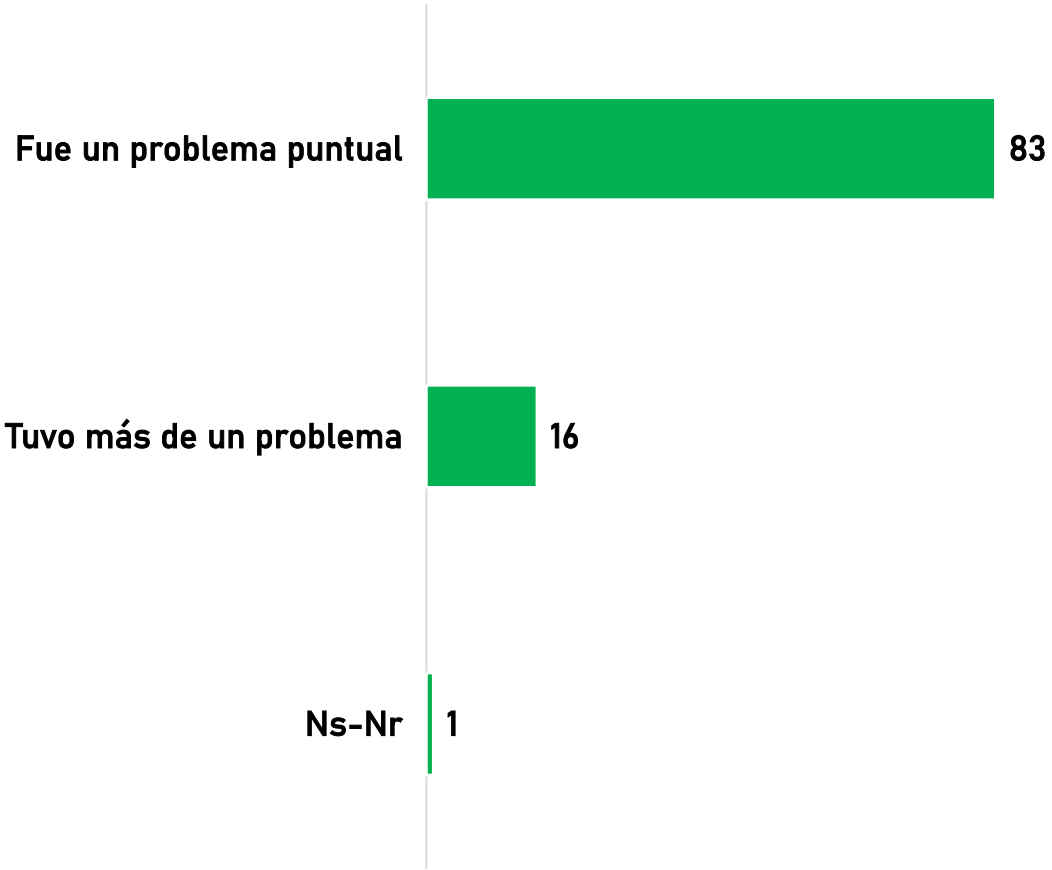
	Satisfacción respuesta	Certificado afiliación	Compra bonos	Afiliación	Inscripción consultorio	Préstamos médicos	PAD	Solicitud información
N=	(602)	(109)	(119)	(136)	(39)	(43)	(68)	(88)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Problemas durante el Trámite – Problemas: FONASA (%)

¿Este fue un problema puntual o tuvo más de un problema desde el momento en que se contactó con FONASA hasta que respondieron a su requerimiento?



N= 931

Zoom cualitativo

Recomendaciones

- **Mejora de los canales digitales**: fomentar el uso de canales digitales para la resolución de trámites que hoy sólo se pueden resolver vía presencial, tales como el Bono PAD.
- **Comprensión de la información** por parte del usuario, tanto éstos como los directivos apuntan la necesidad de fortalecer el trabajo en la forma en que se entrega la información vía web.
- **Establecer criterios claros para cada nivel de atención**, separando lo que es la información y aquello que se tramita a nivel primario, de lo que es nivel secundario y experto.
- **Primera línea capacitada para dar información**: Se consideran que aún no existen estándares comunes o criterios unificados respecto de la información que se entrega por los distintos canales.
- **Fortalecer la comprensión del usuario "prestador"** como un usuario relevante para los fines del servicio: los trámites de compra y venta de bonos que no se tramiten en sucursales, sino que sean emitidos por los mismos prestadores del servicio.

Modelo de Experiencia FONASA

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) FONASA

A continuación se expone el modelo asociado a la propuesta de JJ Morales, E. Sierpe y C. Mundi, para entender las expectativas y percepciones de los usuarios.

Este modelo entiende que la experiencia del usuario se ve influida por la **facilidad** de su "viaje" (aspectos funcionales), la **resolutividad** otorgada (aspectos operacionales), y el **agrado** con la experiencia (aspectos emocionales). En esta experiencia también influiría la **imagen** que el usuario tiene de la institución.

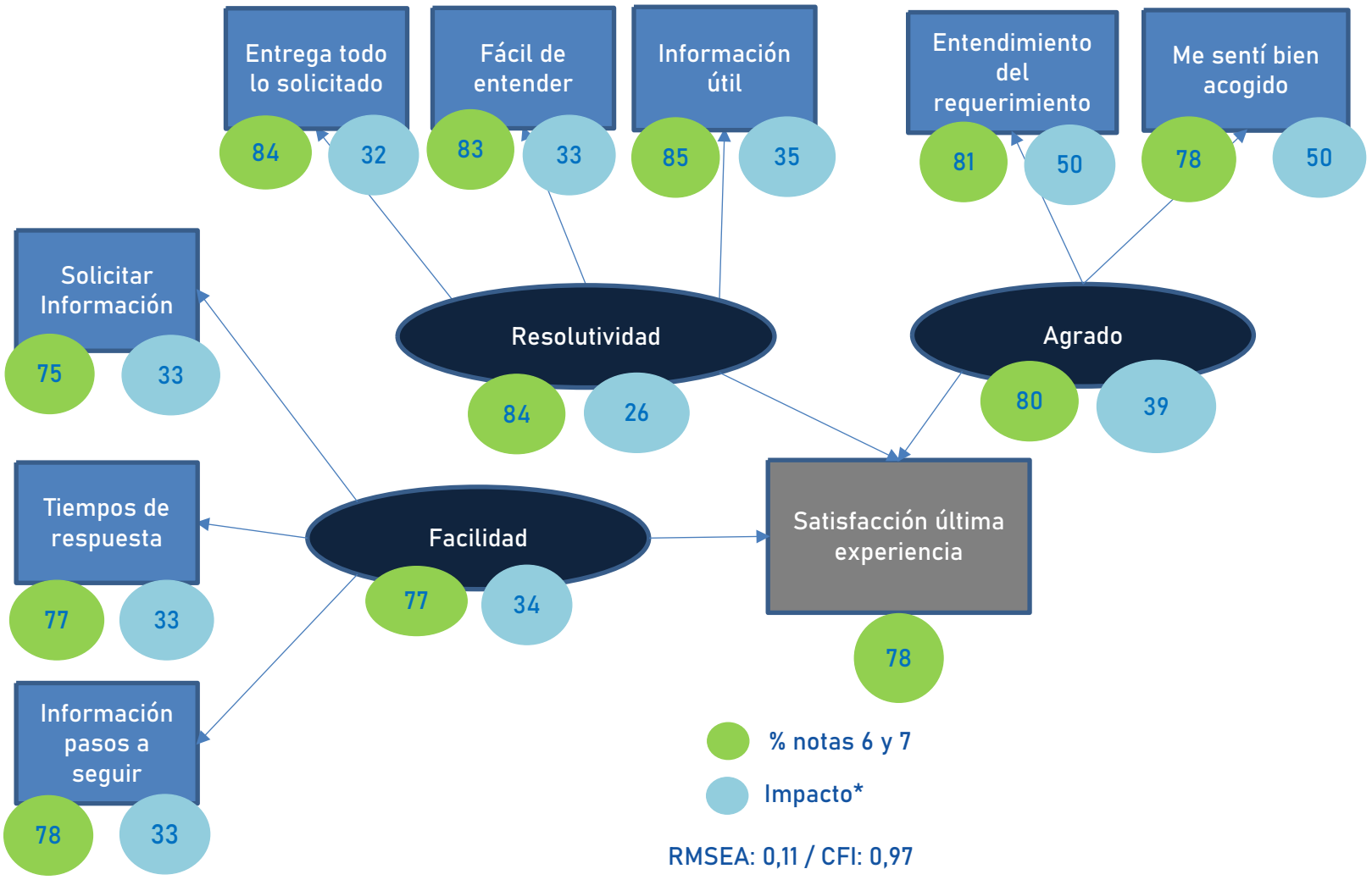
Siguiendo este modelo teórico se realizaron estimaciones bajo Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE). Los detalles metodológicos de la estimación se presentan en las próximas láminas

Los modelos presentan índices de ajuste cercanos a los criterios que se consideran adecuados (cuando RMSEA es menor a 0,05, y CFI mayor a 0,95),

En el primer y segundo modelo se observa que la dimensión que más incide en la satisfacción del usuario con la última experiencia es la **Agrado**.

Modelo de Experiencia FONASA

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción última experiencia



RMSEA: 0,11 / CFI: 0,97

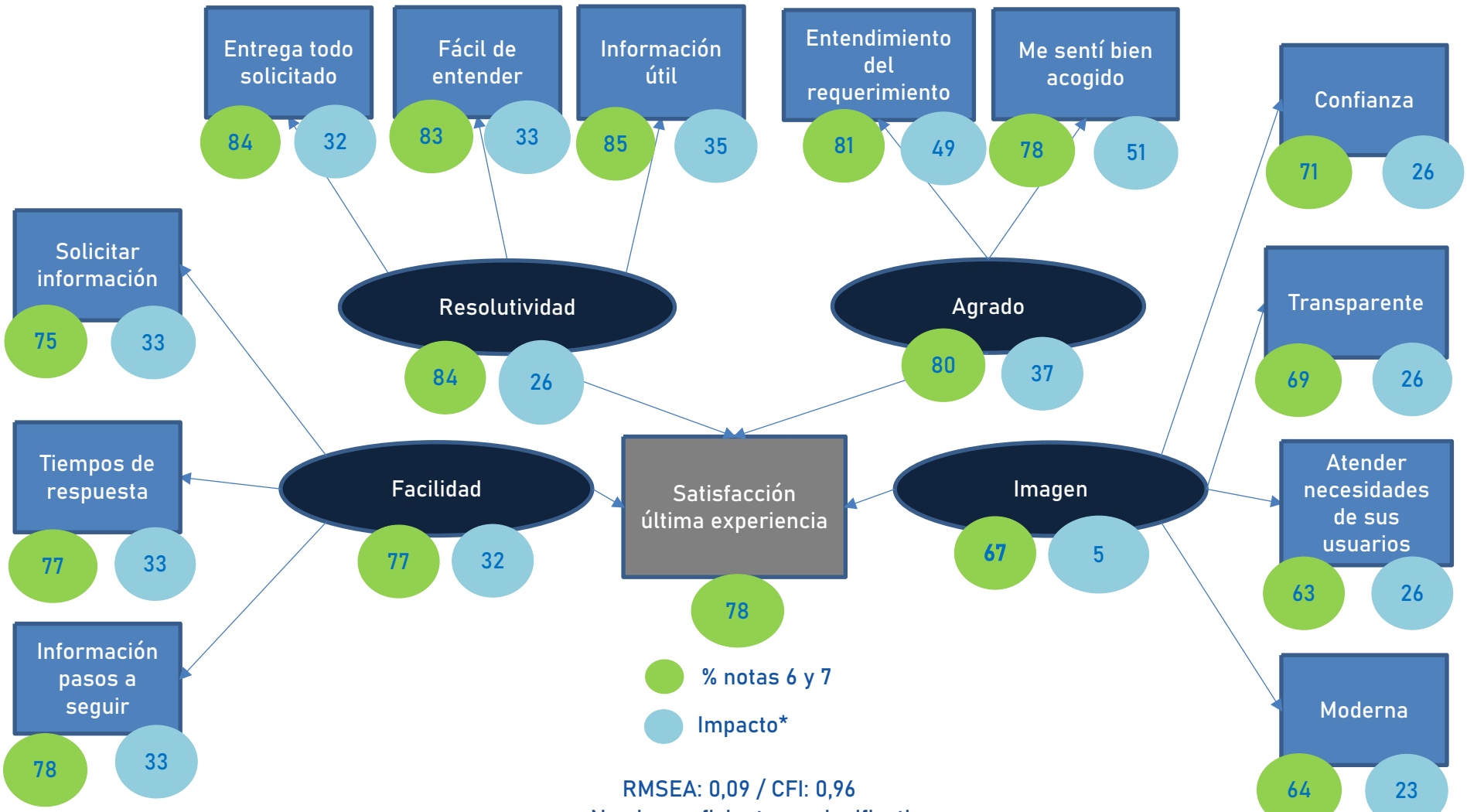
*Refiere al porcentaje respecto a la suma total de los coeficientes estandarizados.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Modelo de Experiencia + Imagen FONASA

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción ultima experiencia



RMSEA: 0,09 / CFI: 0,96

No sig: coeficiente no significativo

*Refiere al porcentaje respecto a la suma total de los coeficientes estandarizados.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Modelo de Experiencia FONASA- Exploratorio

Desde las dimensiones que emergen en la exploración de los datos

El siguiente modelo se realiza considerando las dimensiones que emergen del Análisis Factorial Exploratorio, previamente realizado. En específico, se reordenaron las dimensiones de las variables latentes.

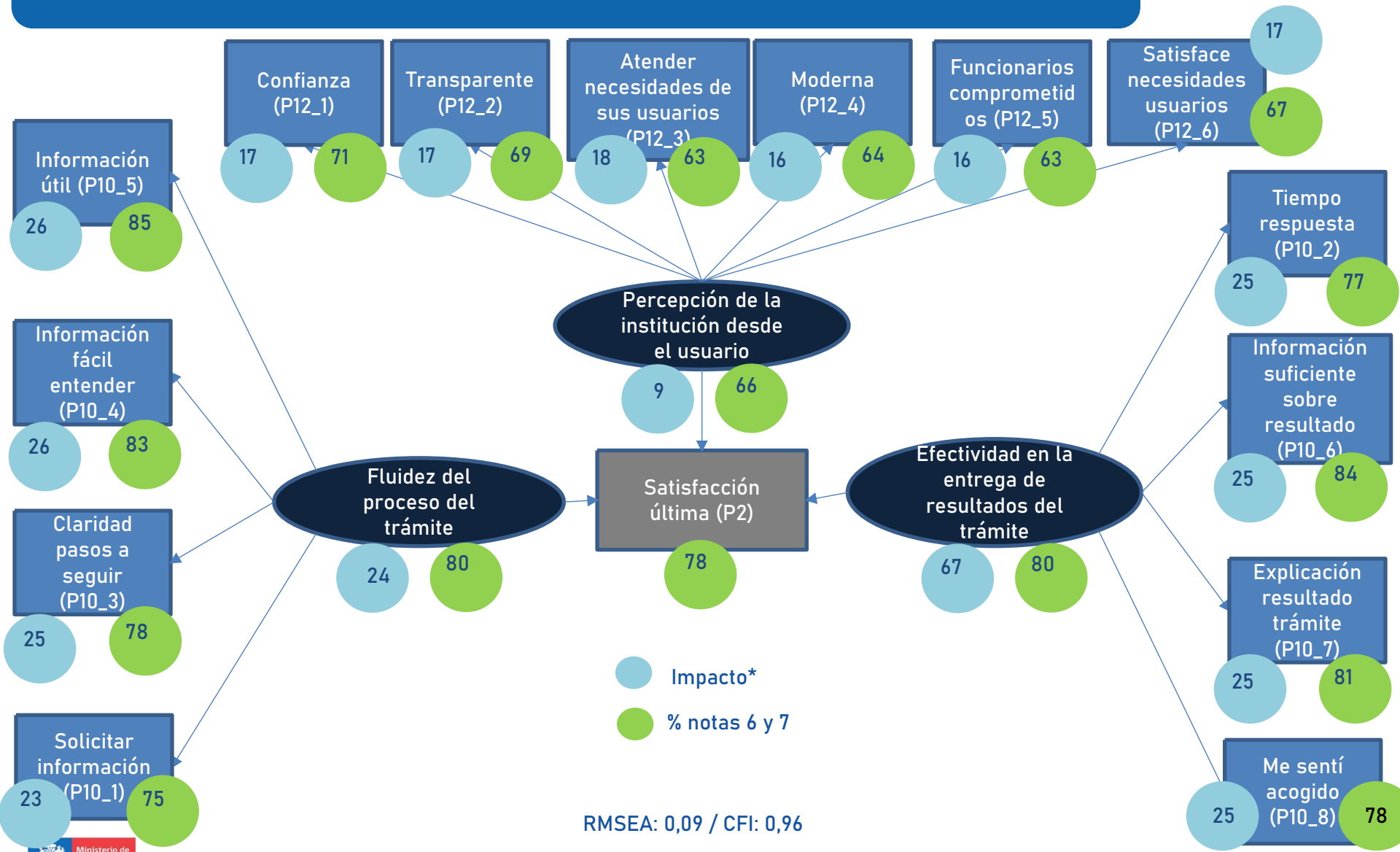
El modelo presenta indicadores de ajuste muy cercanos al criterio adecuado de RMSEA menor a 0,05 y CFI mayor o igual a 0,95, pero su capacidad explicativa no difiere del modelo anteriormente realizado.

Observando este tercer modelo, se concluye que la dimensión más relevante en la satisfacción con la última experiencia es la efectividad en la entrega de los resultados del trámite, con un 80% de impacto. Ésta se encuentra compuesta por los indicadores de tiempo de espera, información suficiente sobre el resultado, explicación del trámite y sentirse acogido.

En general, los indicadores de efectividad se encuentran bien evaluados por los usuarios. Los valores rondan del 77% de notas 6 y 7 para el tiempo de respuesta hasta 84% para la información suficiente.

Modelo de Experiencia FONASA – Exploratorio

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción última experiencia



RMSEA: 0,09 / CFI: 0,96

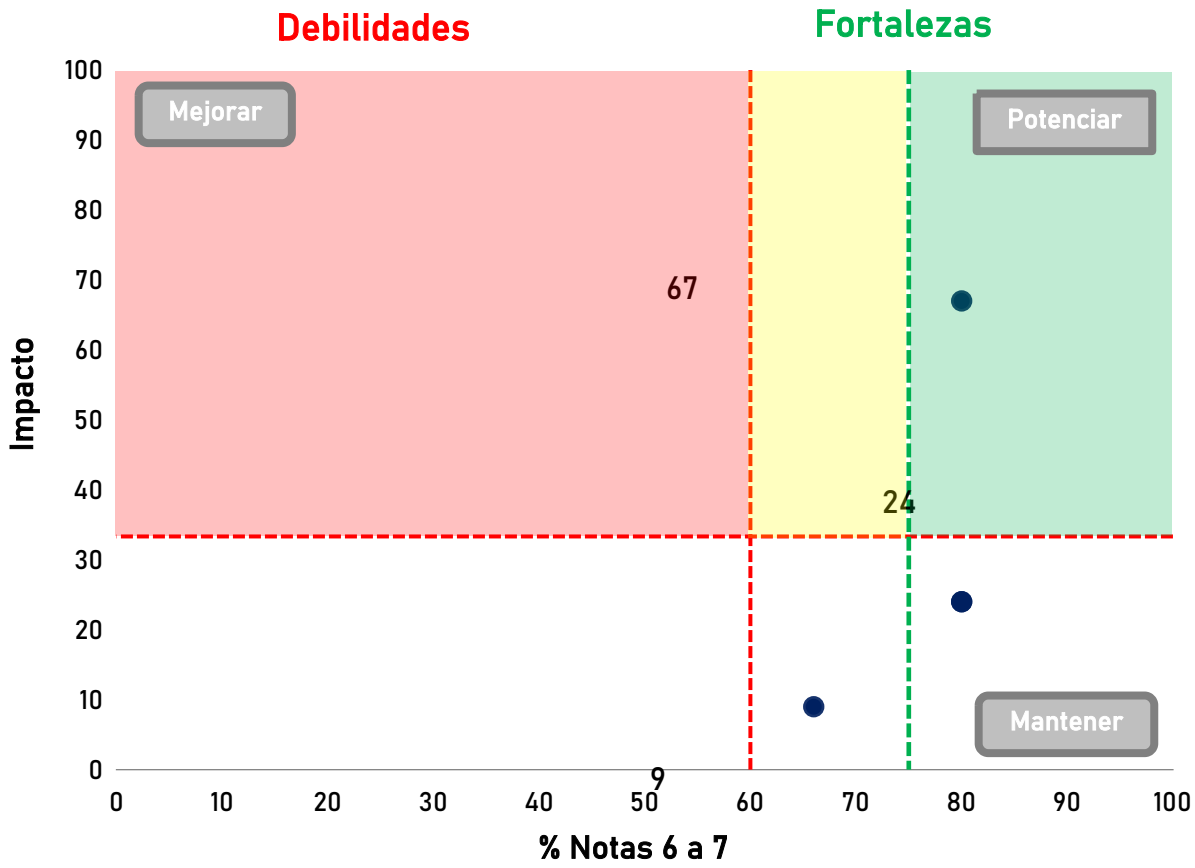
*Refiere al porcentaje respecto a la suma total de los coeficientes estandarizados.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades FONASA

Dimensiones

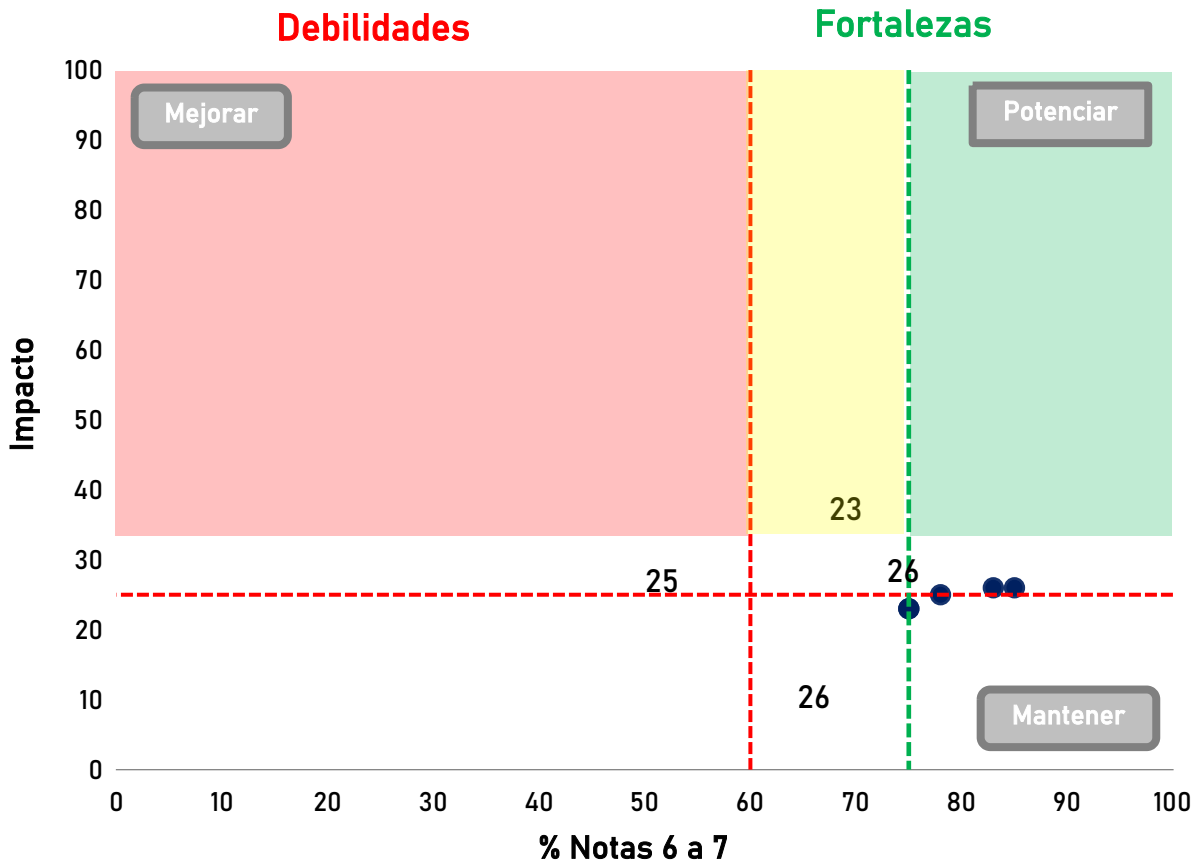


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades FONASA

Atributos de Fluidez del Proceso de Trámite

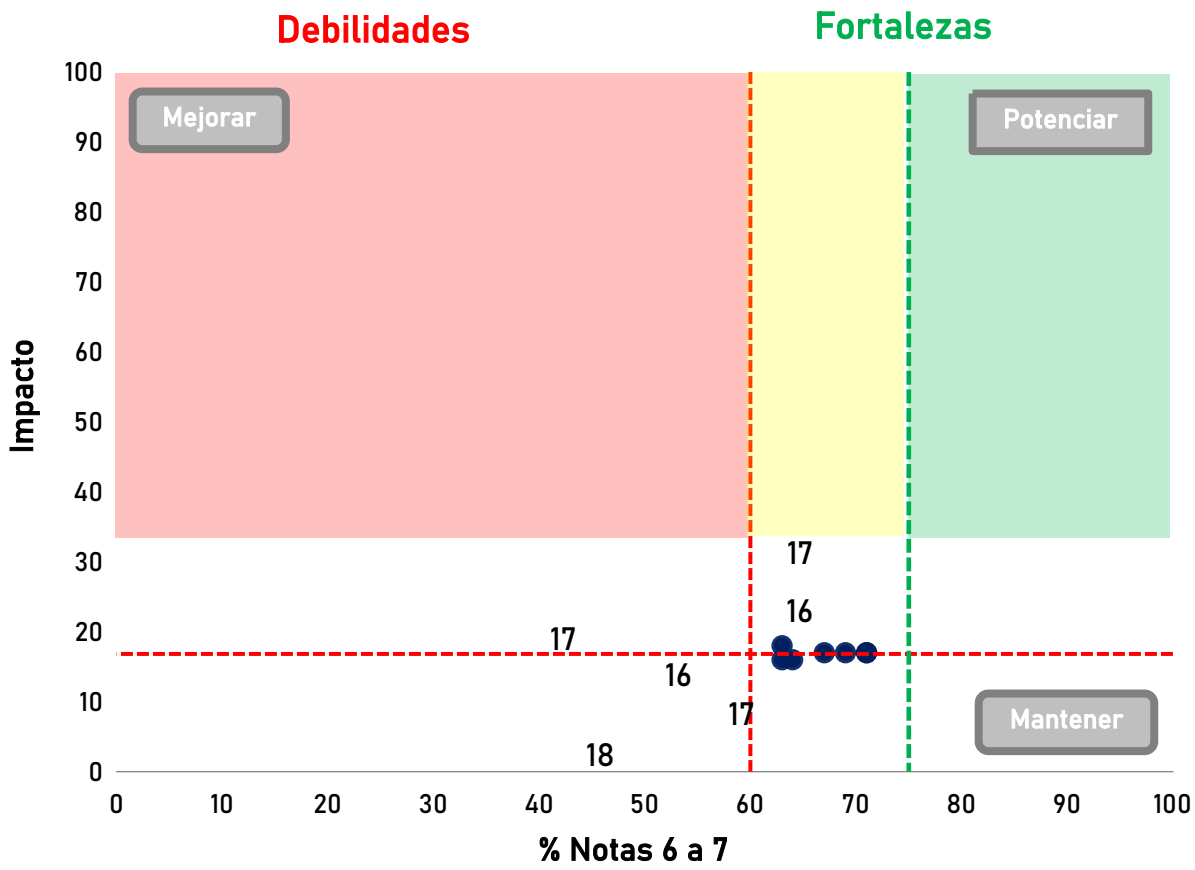


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades FONASA

Atributos de Percepción de la Institución Desde el Usuario

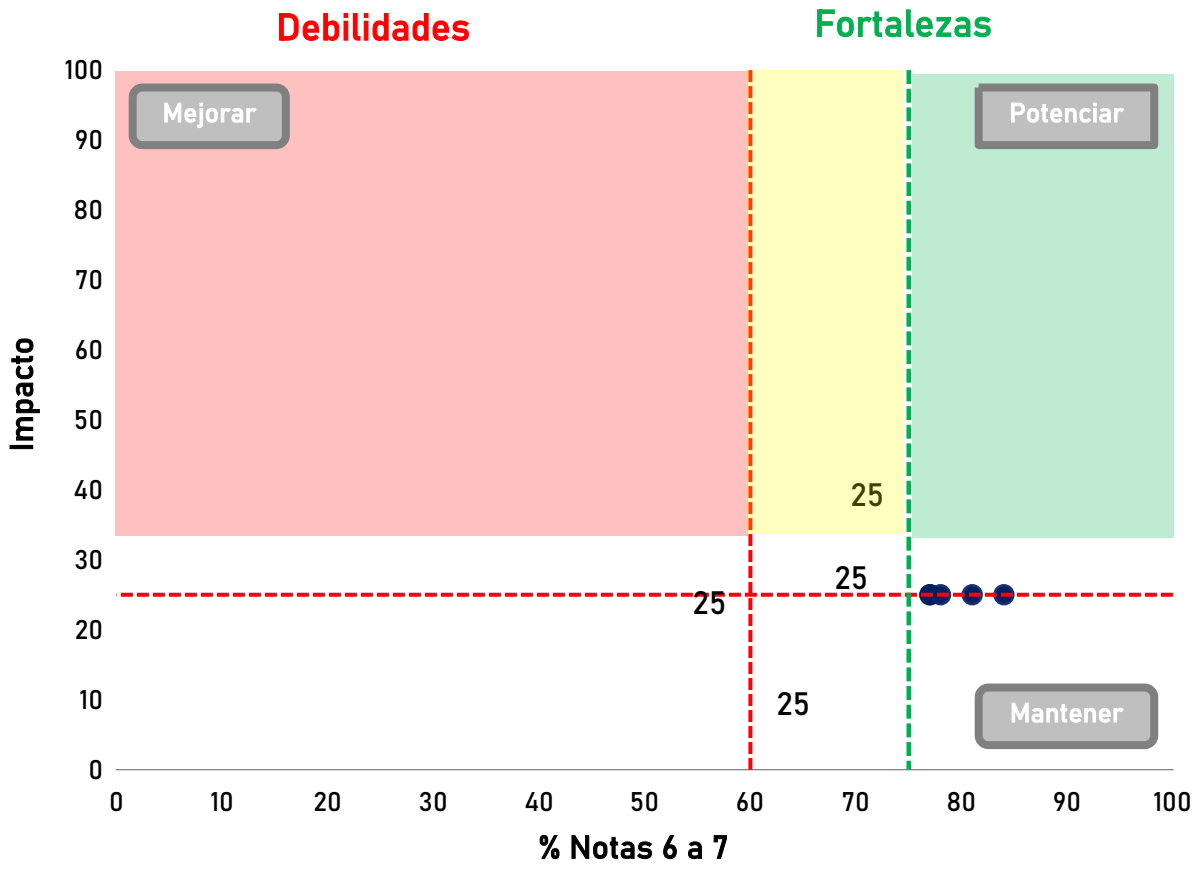


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades FONASA

Atributos de Efectividad en la Entrega de Resultados del Trámite



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Variables que Discriminan la Satisfacción

Modelo CHAID

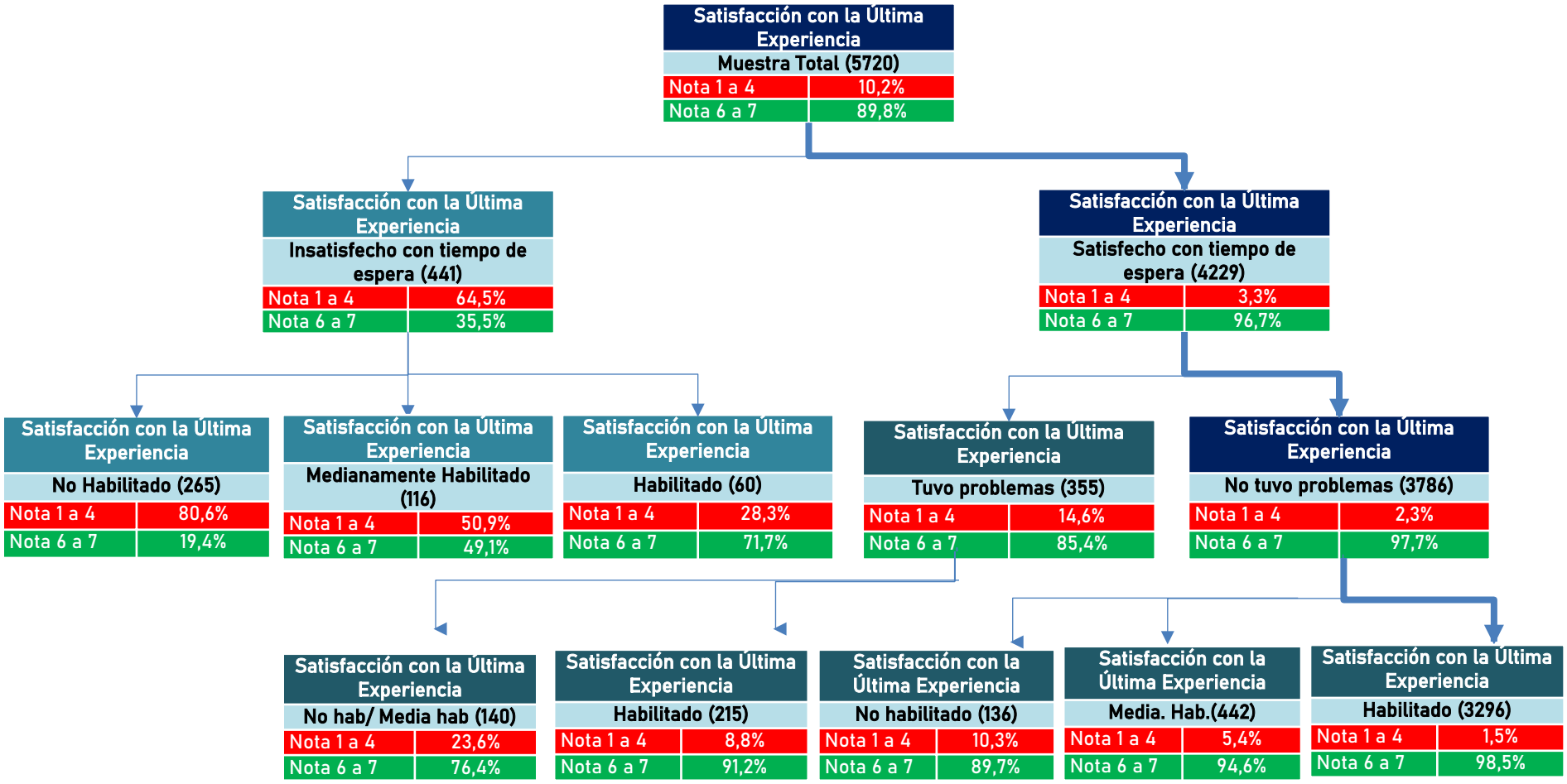
En la siguiente el lámina se presenta un árbol de decisión usando el método CHAID. Este busca encontrar aquellas variables que mejor predicen la satisfacción del usuario con la última experiencia.

Los resultados indican que las personas que para las personas que evalúan de manera negativa su última experiencia con la institución, los predictores más importantes el tiempo de espera, seguido por el nivel de habilitación

Por otro lado, para aquellos que evalúan con nota 6 o 7 su última experiencia, los predictores más importantes son la satisfacción con el tiempo de espera, la no tenencia de problemas y el estar habilitado. Estas variables logran capturar el 57,6% de la muestra.

Variables que discriminan la satisfacción: FONASA

Aplicación Modelo CHAID



MAYOR GANANCIA
(57,6% de la muestra)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Variables que Discriminan la Satisfacción

Lectura Modelo CHAID

¿Qué está asociado a la satisfacción con la última experiencia en la FONASA?

TIEMPO DE ESPERA	
Satisfecho con tiempo de espera (4229)	
Nota 1 a 4	3,3%
Nota 6 a 7	96,7%

NIVEL 1: Tiempo de espera.

Lo primero que discrimina a los usuarios satisfechos es el "Tiempo de espera". Dentro de este grupo, aproximadamente el 97% de la muestra califica con nota 6 a 7 su última experiencia.

TENENCIA DE PROBLEMAS	
No tuvo problemas (3786)	
Nota 1 a 4	2,3%
Nota 6 a 7	97,7%

NIVEL 2: Tenencia de Problemas.

Lo segundo que distingue a los usuarios satisfechos, es si consideran que "No tuvieron problemas" en su última experiencia. Entre los usuarios que están "satisfechos con el tiempo de espera", los que no tuvieron problemas casi el 98% se encuentran satisfechos con la última experiencia.

HABILITACIÓN	
Habilitado (3296)	
Nota 1 a 4	1,5%
Nota 6 a 7	98,5%

NIVEL 3: Habilitación.

Lo tercero que distingue a los usuarios satisfechos, es si consideran que están "habilitados". Entre los usuarios que están "satisfechos con el tiempo de espera" y que además "no tuvieron problemas", el 99% -aproximadamente- se encuentra satisfecho con la última experiencia.

¿Y los insatisfechos?

En primer lugar, es la insatisfacción con el tiempo de espera la que determina mayor insatisfacción general. Para este grupo, el no estar habilitado se asocia a mayores niveles de insatisfacción con la última experiencia.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Modelo de Clases Latentes FONASA

Descripción de los Resultados

El siguiente modelo de Clases Latentes permite explorar los patrones de respuesta existentes en los datos. En primera instancia, por interés teórico e interpretativo, se estima un modelo de dos clases latentes.

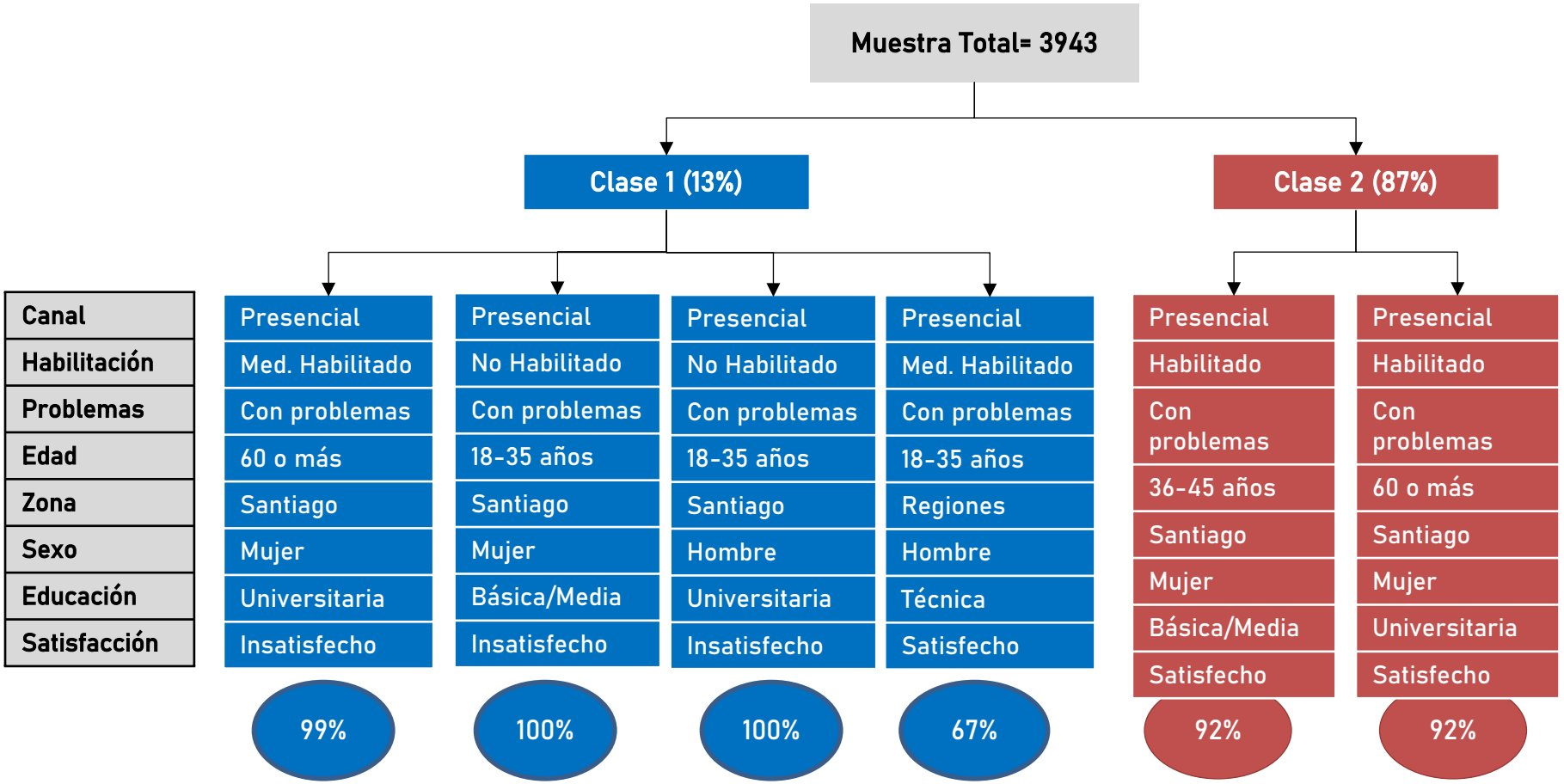
Los resultados dan cuenta que la clase 2 concentra la mayor parte de los patrones de respuesta, con un 87%. Para los cuatro patrones de respuesta pertenecientes a la clase 1, se observa que las variables comunes la tenencia de problemas, valores bajos o medianos de habilitación y la insatisfacción con el servicio recibido.

En lo que refiere a la clase 2, los dos patrones de respuesta comparten que son mujeres, habilitadas y que se encuentran satisfechas.

Por último, las probabilidades condicionales de asignación a las clases muestra que las variables más relevantes son la habilitación y el nivel de satisfacción. Los habilitados tienen un 84% de probabilidad de pertenecer a la clase 2 y los satisfechos tienen un 98% de probabilidades.

Patrones de Respuesta de los Encuestados

Aplicación Modelo de Clases Latentes



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

BID

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

"Estudio de Medición de Satisfacción de los Usuarios con los servicios entregados por las instituciones públicas que indica" para la medición de la satisfacción de los usuarios y beneficiarios de servicio de las siguientes instituciones:

SUSESO, DT, SII, IPS, AN, TGR, COMPIN, SRCeI y FONASA

Resultados Fondo Nacional de Salud (FONASA)

Dirección del Trabajo
Gobierno de Chile

Fonasa

IPS
Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Gobierno de Chile

Archivo Nacional de Chile

COMPIN
Ministerio de Salud
Gobierno de Chile

Sii

Servicio de Registro Civil e Identificación
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Gobierno de Chile

TGR
Tesorería General de la República

Superintendencia de Seguridad Social
Gobierno de Chile