Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Resultados Fondo Nacional de Salud (FONASA)

Fonasa

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:
Dirección de Estudios Sociales – Instituto de Sociología – Pontificia Universidad Católica de Chile

Jefe de Proyecto:
Daniella Leal

Equipo Consultor:
Cristián Ayala
Denisse Devilat
Alex Leyton
Josefa Hernández
Sebastián Daza
Cristina Marchant

Contraparte Institucional:
Silvana Oyanedel

Red de Expertos y Asesoría:
Secretaría de Modernización

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

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 de Chile"

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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 los distintos tipos de usuarios, grupos etarios y 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.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

La Secretaría de Modernización, que tiene como objetivo el "aportar en la mejora de la satisfacción de los ciudadanos a partir de diversas iniciativas", toma la metodología desarrollada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para caracterizar y medir la satisfacción de la última experiencia de los usuarios con instituciones públicas y cada uno de sus canales de atención.

El modelo de evaluación de la experiencia busca medir los siguientes aspectos:



Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

III. METODOLOGÍA

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Encuestas Telefónicas con CATI
Universo	:	Usuarios de FONASA
Muestreo	:	Para las encuestas telefónica es probabilístico en la selección de usuarios 2020 perfilados como respondentes en FONASA de acuerdo a variables de segmentación (canal y trámite).
Marco Muestral	:	Registro de usuarios de la FONASA entre abril y julio de 2020
Muestra	:	3.173 casos para FONASA
Error	:	+/- 1,7 % 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 la institución (canal y trámite).
Fecha de Terreno	:	Desde el 19 de noviembre al 17 de diciembre de 2020.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva para Fondo Nacional de Salud según Trámite y Canal

Trámite	Muestra Canal Presencial		Muestra Kiosko Auto-atención		Muestra Canal Web		Muestra Canal Telefónico		Muestra Canal Prestador MLE		Muestra efectiva (total)		Universo
	n	Error	n	Error	n	Error	n	Error	n	Error	n	Error	
Inscripción de Atención Primaria	146	8,0%			245	6,2%					391	4,9%	31.658
Afiliación (carentes/cotizantes)	256	6,1%			227	6,5%					483	4,5%	139.896
Venta MLE (modalidad libre elección)	170	7,5%			441	4,7%			398	4,9%	1009	3,1%	705.151
Certificados de Afiliación/No afiliación)	163	7,7%	64	12,2%	377	5,0%					604	4,0%	576.708
Otros trámites (entregas pre folio recaudadores, solicitud de devolución de exceso (DPE))					5	43,6%	681	3,7%			686	3,7%	38.618
Total	735	3,6%	64	12,2%	1295	2,7%	681	3,7%	398	4,9%	3173	1,7%	1.492.031

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de FONASA 2020.

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	27,7%
	TRR2	28,6%
	TRR3	29,6%
	TRR4	30,5%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	50,8%
	TCoop2	52,5%
	TCoop3	50,8%
	TCoop4	52,5%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	25,9%
	TR2	27,7%
	TR3	37,6%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	54,5%
	TC2	58,2%
	TC3	79,0%

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

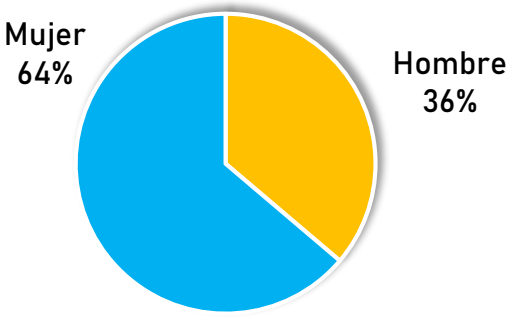
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS

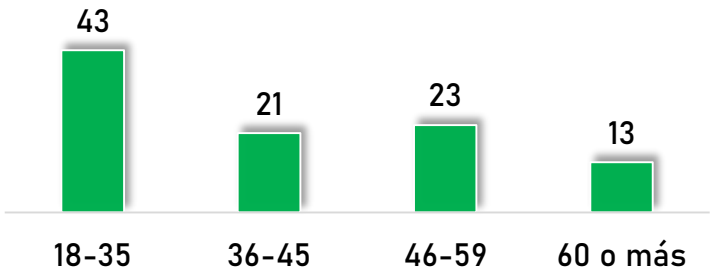
- Bases de datos de contacto de usuarios de calidad, bien organizadas y bien identificados los usuarios y los trámites.
- Cantidad importante de registros considerando el volumen de usuarios de la institución. Esto es un desafío al momento de generar un marco consolidado de datos.
- Se sugiere, en la medida de lo posible, incorporar más variables administrativas para segmentar e indicar el uso que se requiere dar a estas variables.

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

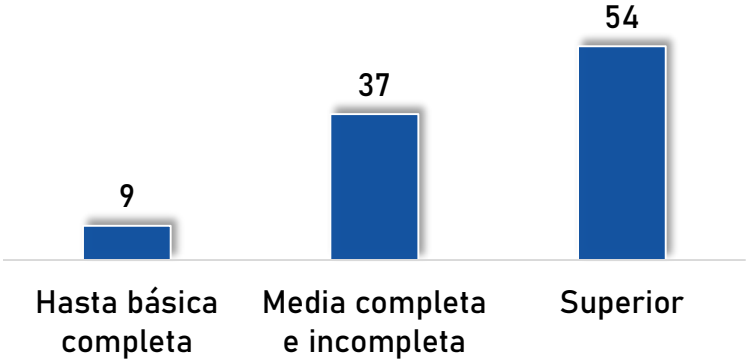
Sexo



Edad en Tramos



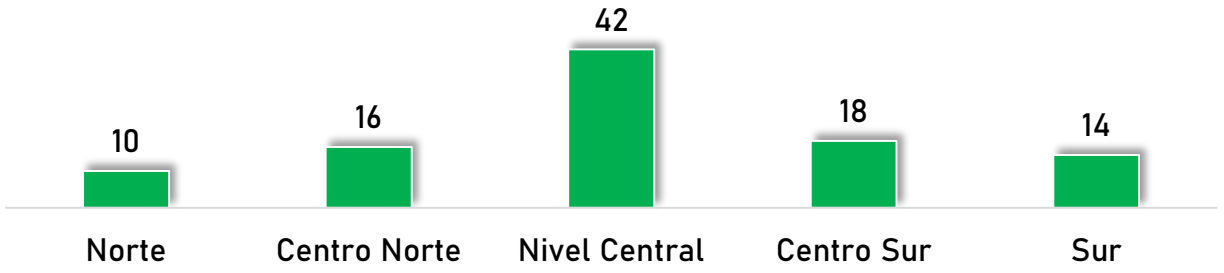
Nivel Educativo



* Porcentajes ponderados

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

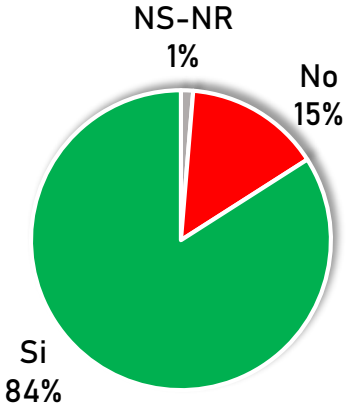
Distrito Zonal



Jefatura del Hogar



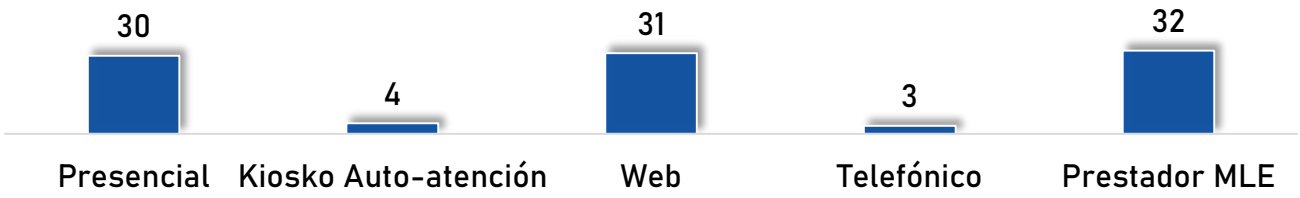
Tenencia de Clave Única



* Porcentajes ponderados

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

Canal



Trámite



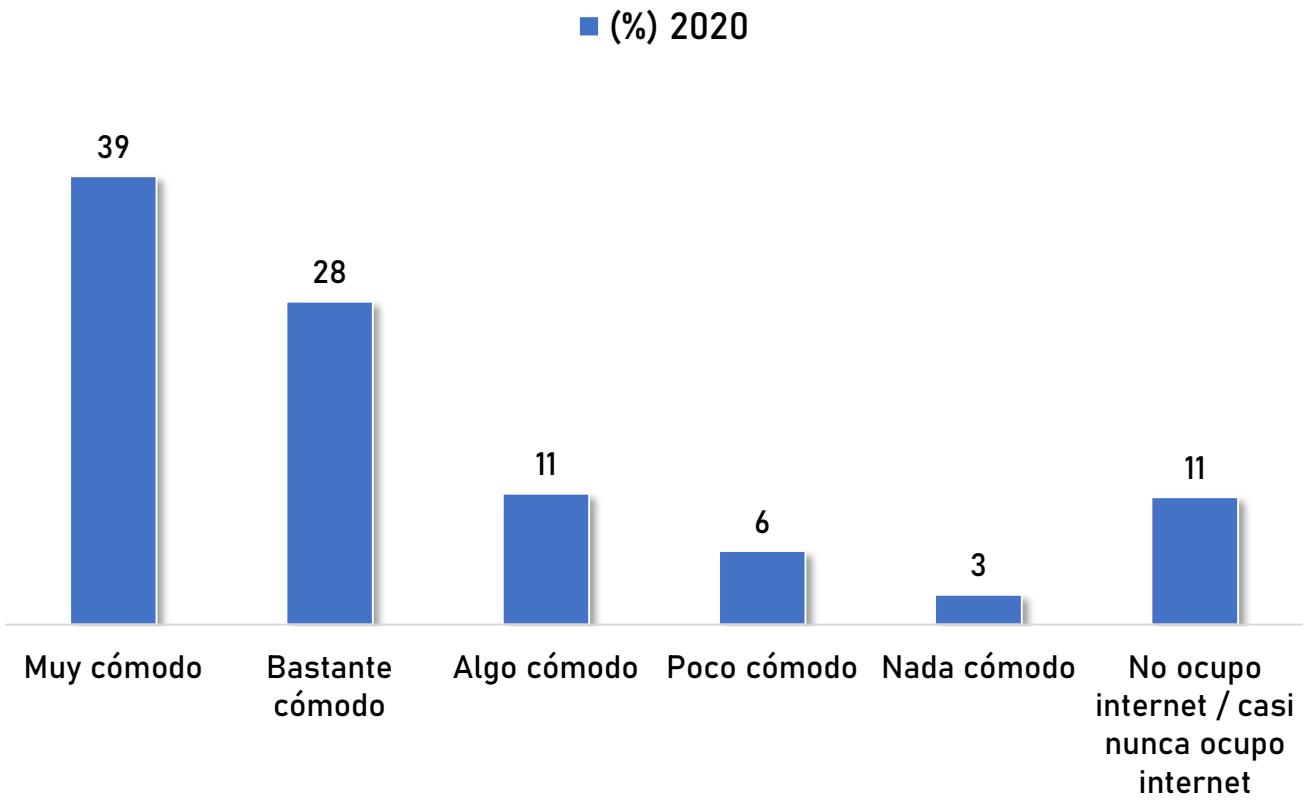
* Porcentajes ponderados

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Experiencia Digital – Comodidad Uso de Internet (%)

Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?

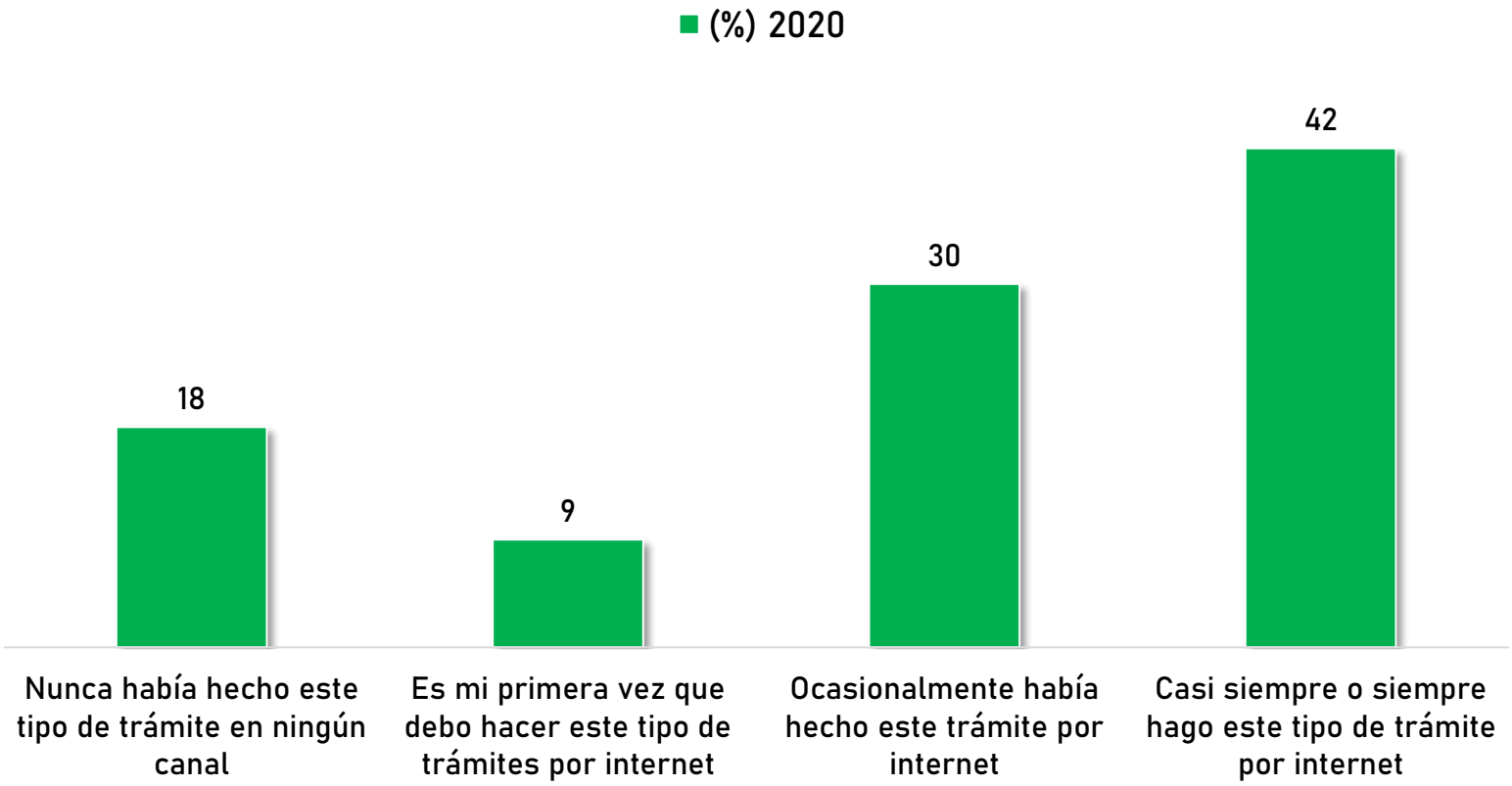


N = 3.173. En barras se omiten las categorías NS-NR.

* Porcentajes ponderados

Experiencia Digital – Frecuencia Uso de Internet para Trámites (%)

Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



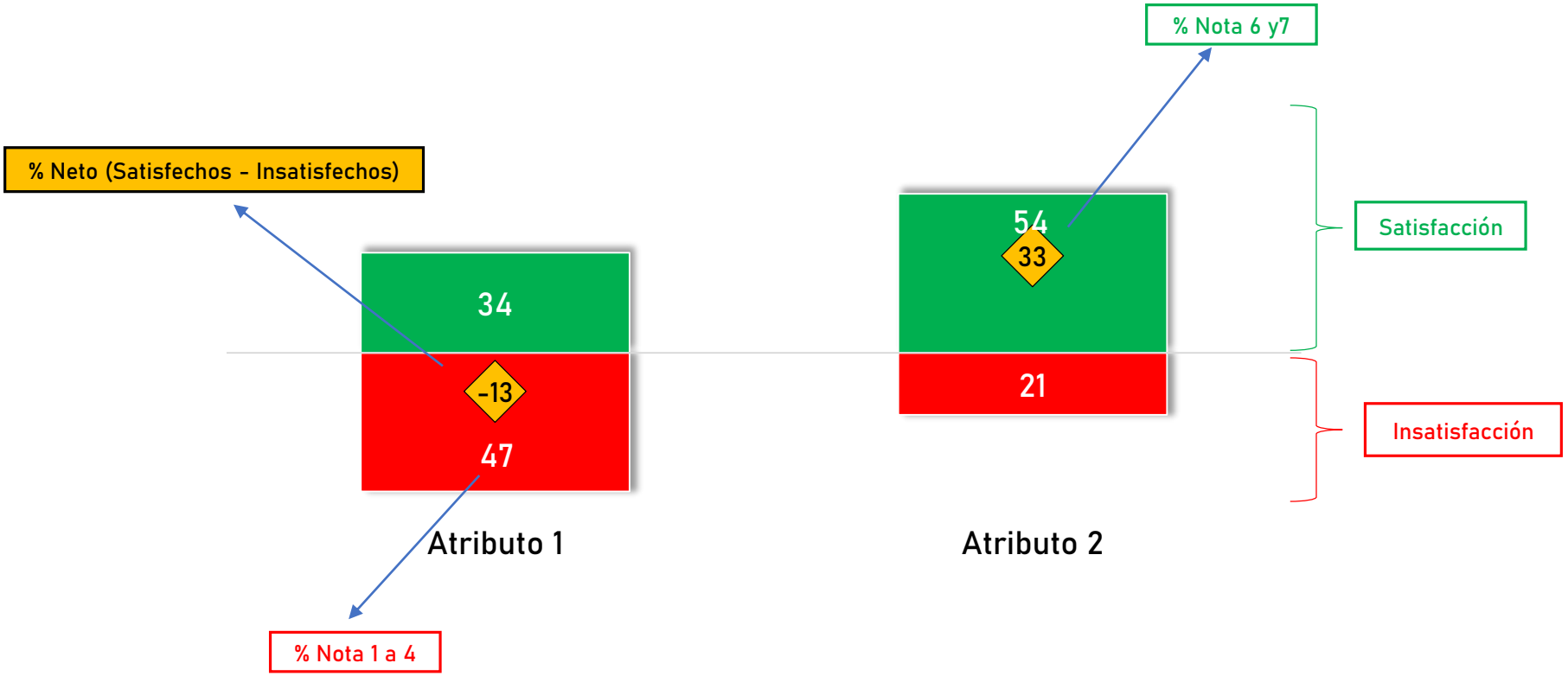
N = 1.295

En barras se omiten categorías NS-NR.

* Porcentajes ponderados

Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

Nomenclatura e Indicadores



El cálculo de Satisfacción Neta se debe realizar sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

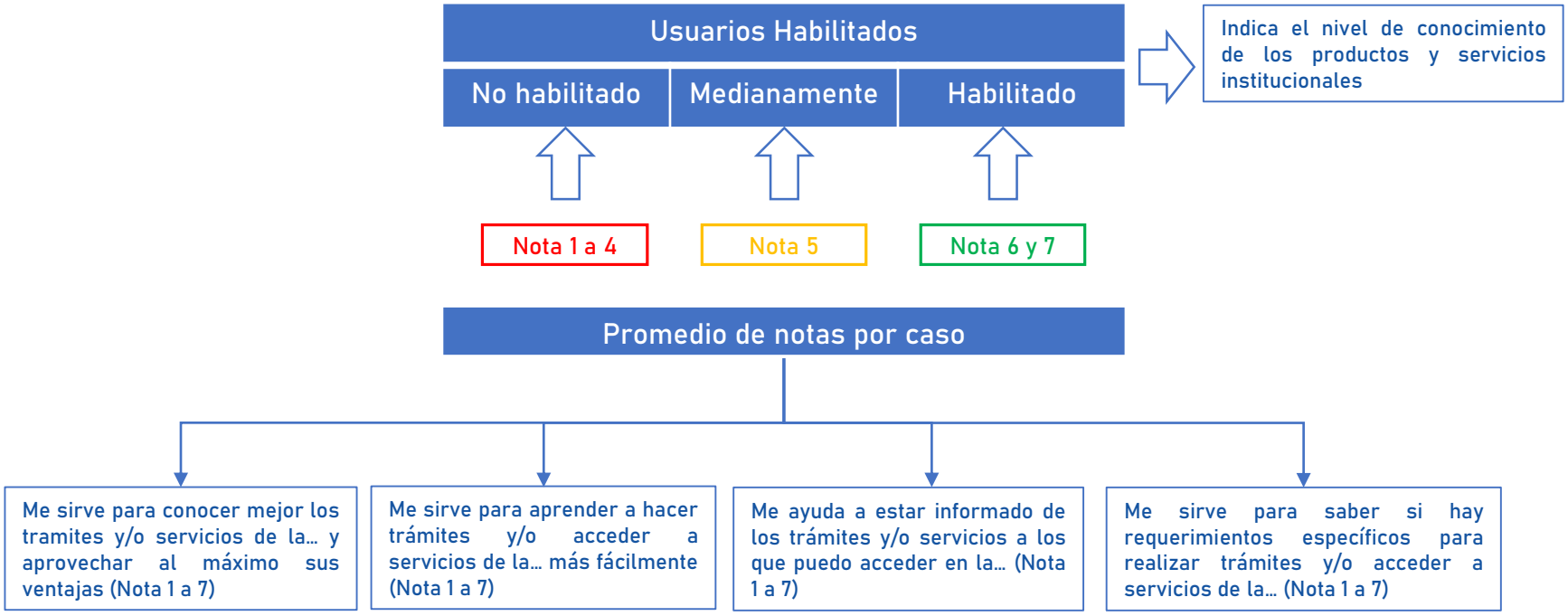
- Calcular % de satisfechos y % insatisfechos aproximados sin decimales.
- Realizar la resta de %satisfacción - %insatisfacción.

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

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Construcción de Usuarios Habilitados: Información Significativa



Ministerio de Hacienda

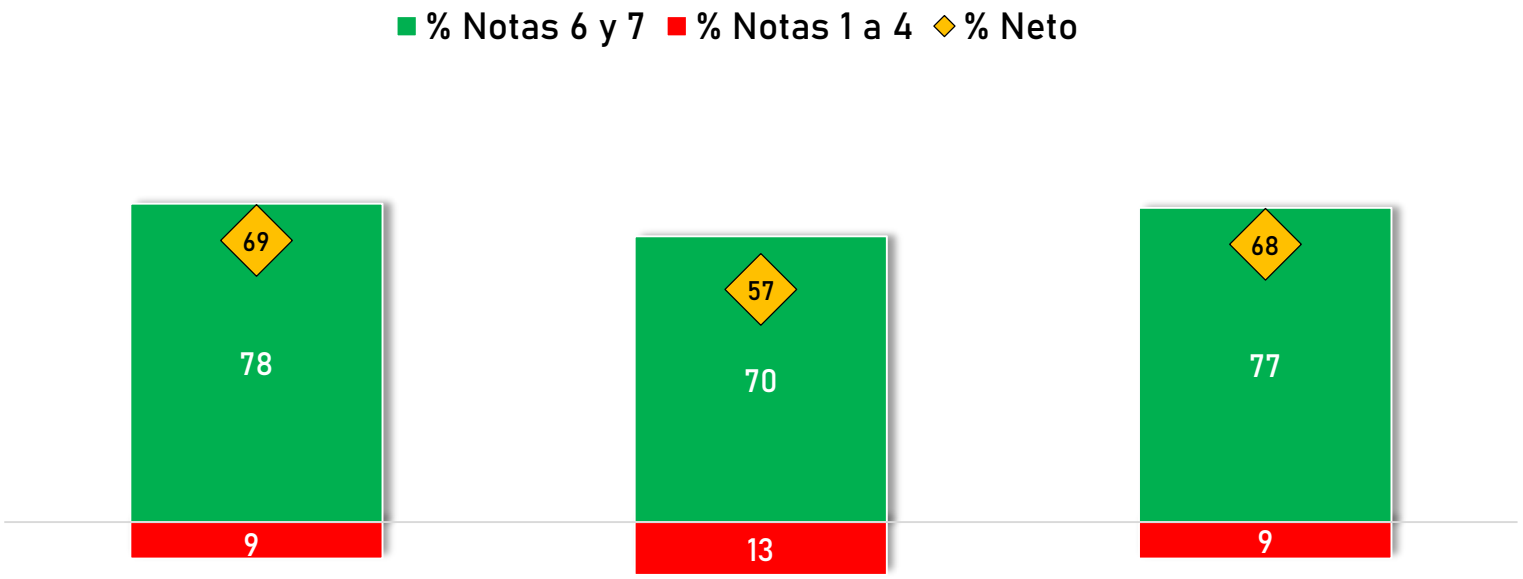
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

IV. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN

Satisfacción Última Experiencia (%) 2018 - 2019 - 2020

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



N = 5.414

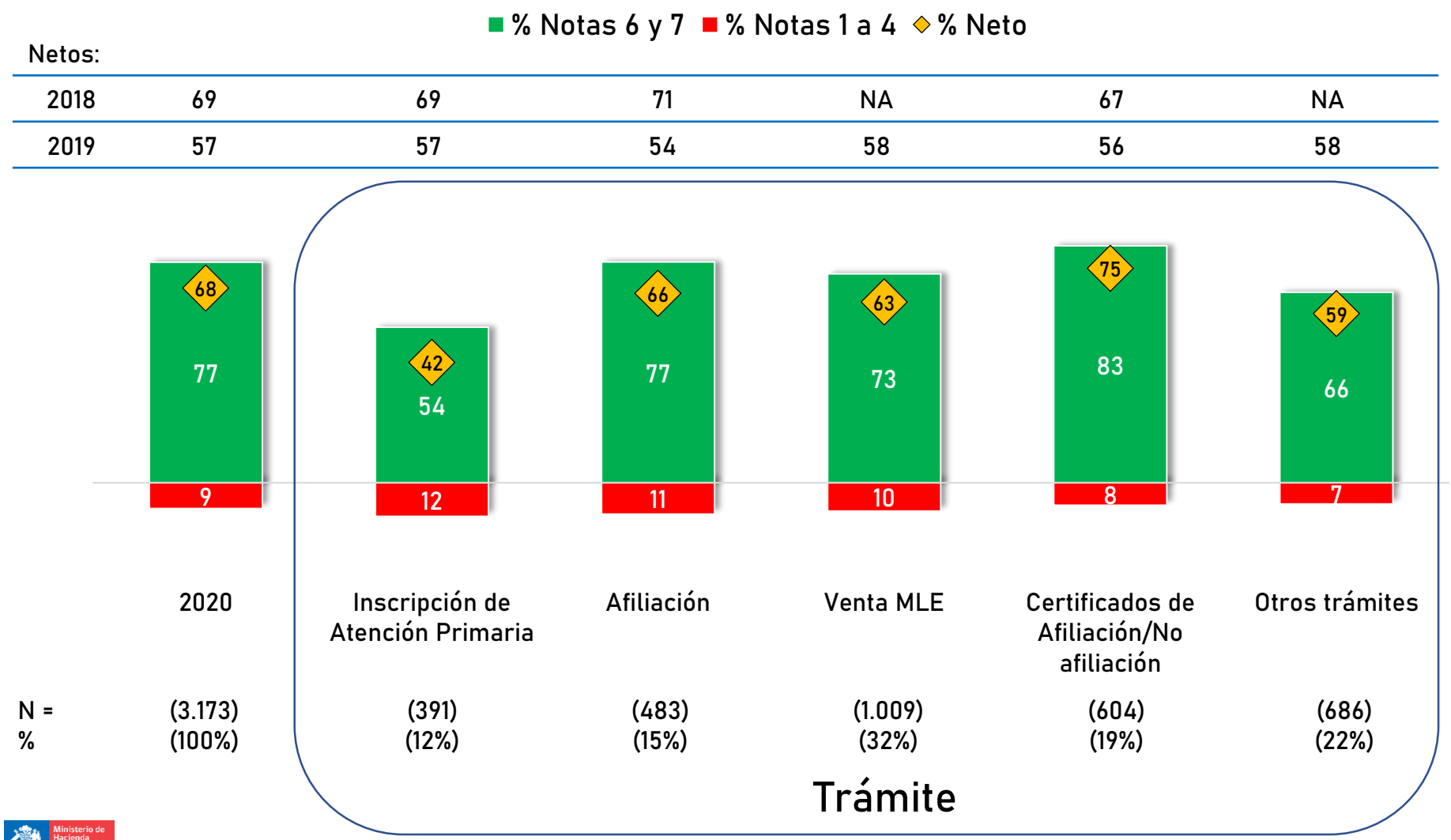
N = 4.002

N = 3.173

* Porcentajes ponderados

Satisfacción Última Experiencia (%) Por Trámite

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

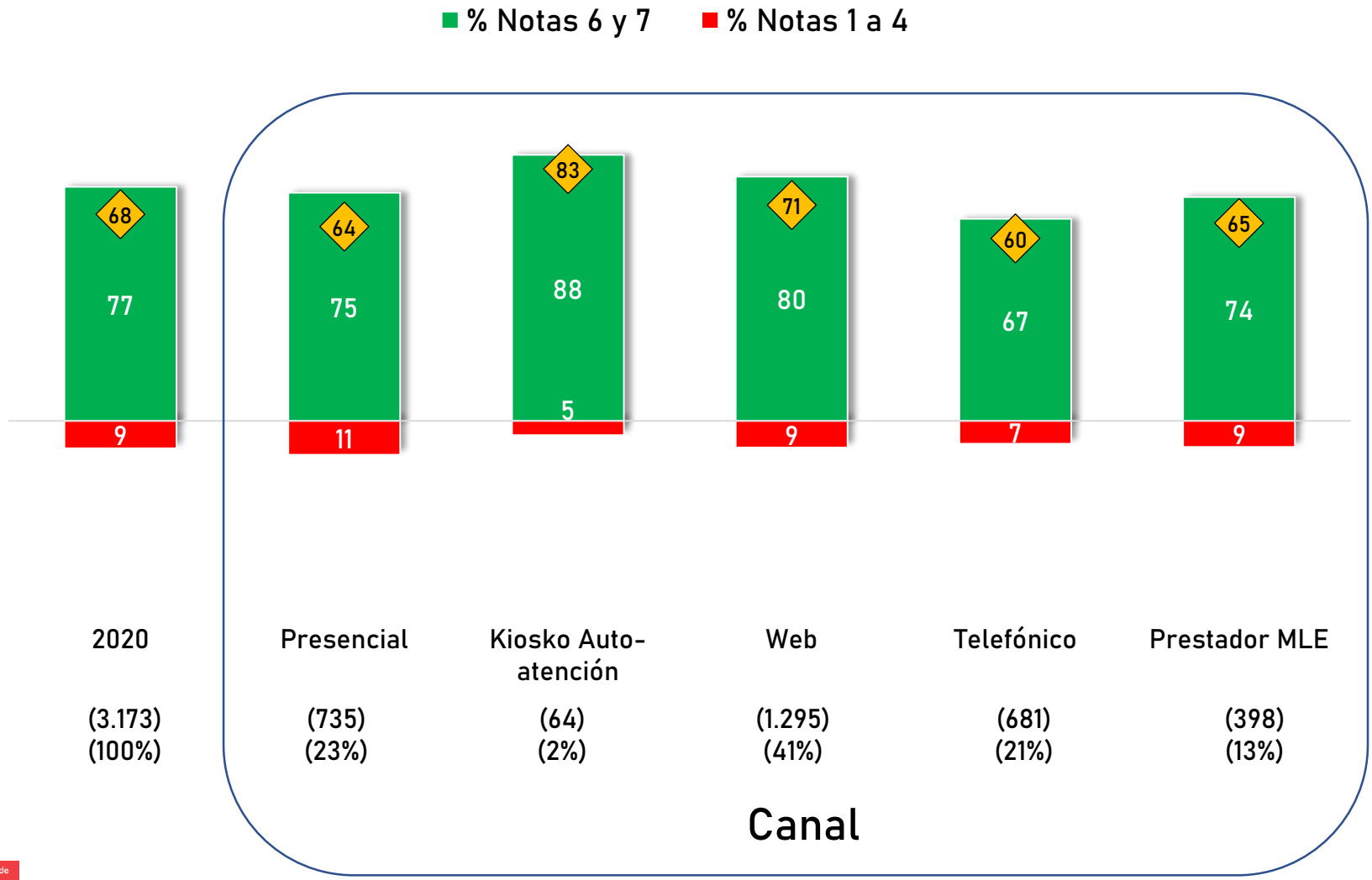


* Porcentajes ponderados

DESUC Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción Última Experiencia (%) Por Canal

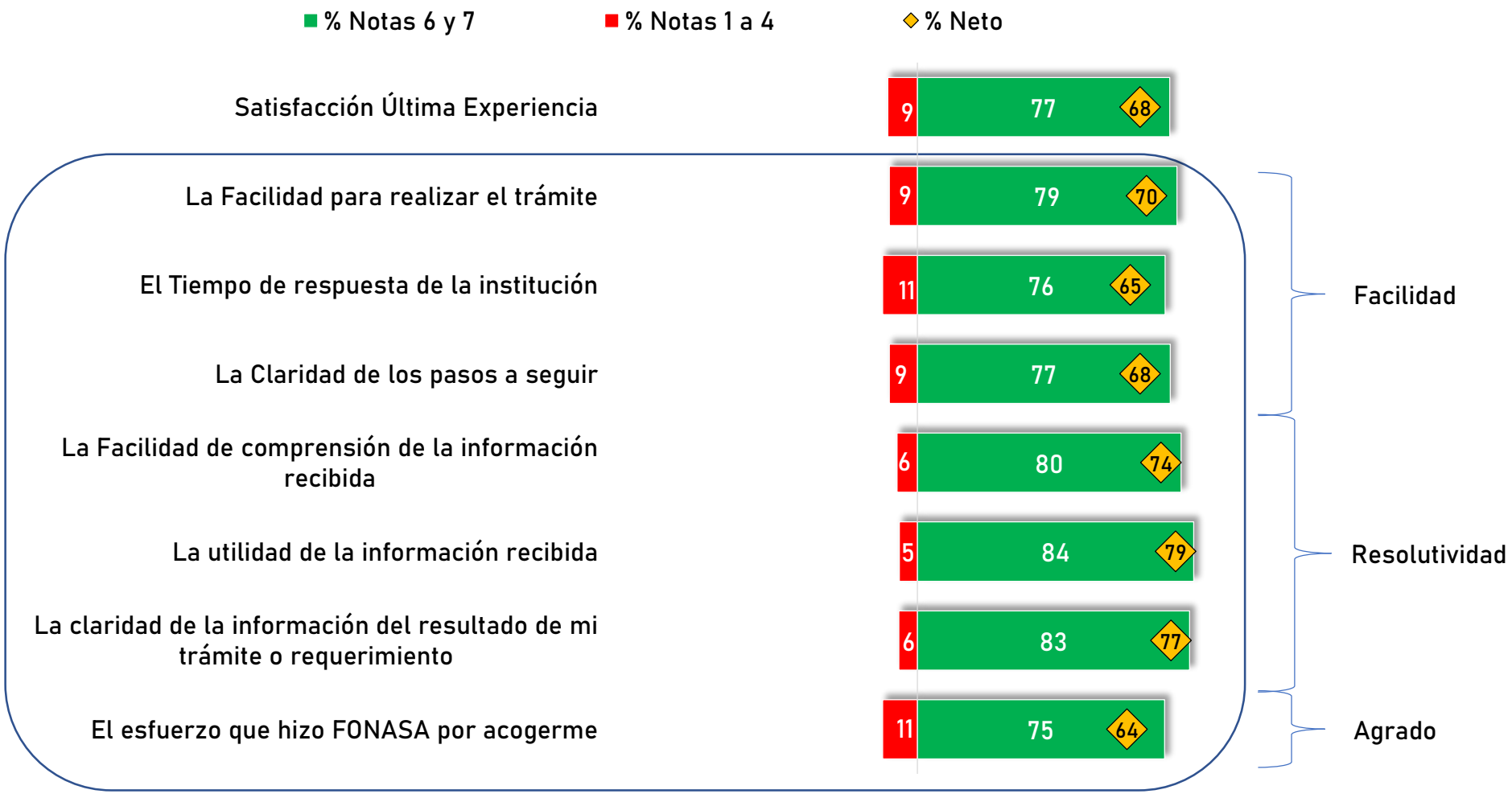
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento FONASA ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



* Porcentajes ponderados

Satisfacción Última Experiencia - Atributos de Experiencia (%)

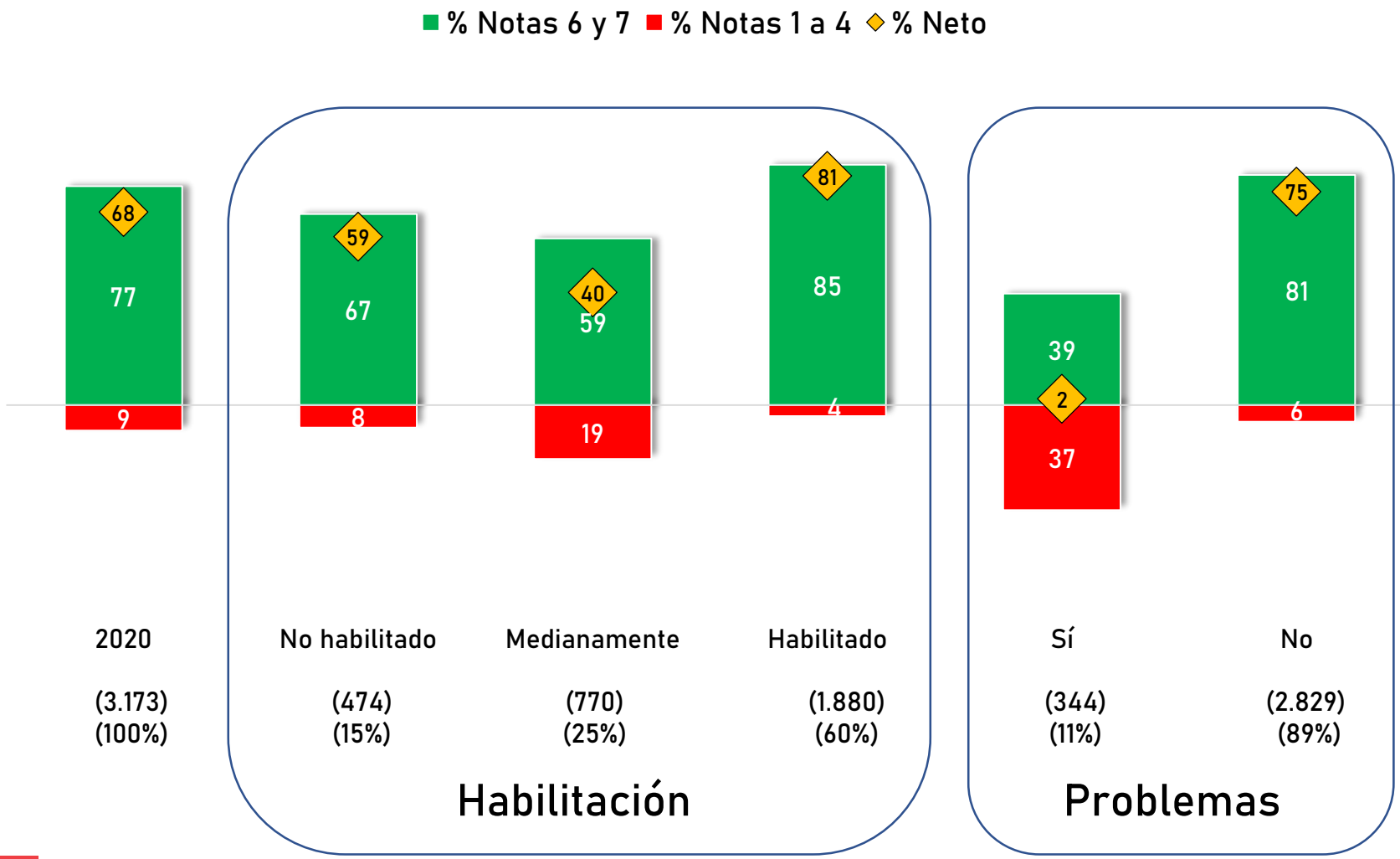
Considerando la última experiencia haciendo un trámite en FONASA, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente".



N = 3.173

Satisfacción Última Experiencia (%) Por Nivel de Habilitación y Variable Problemas en el Proceso

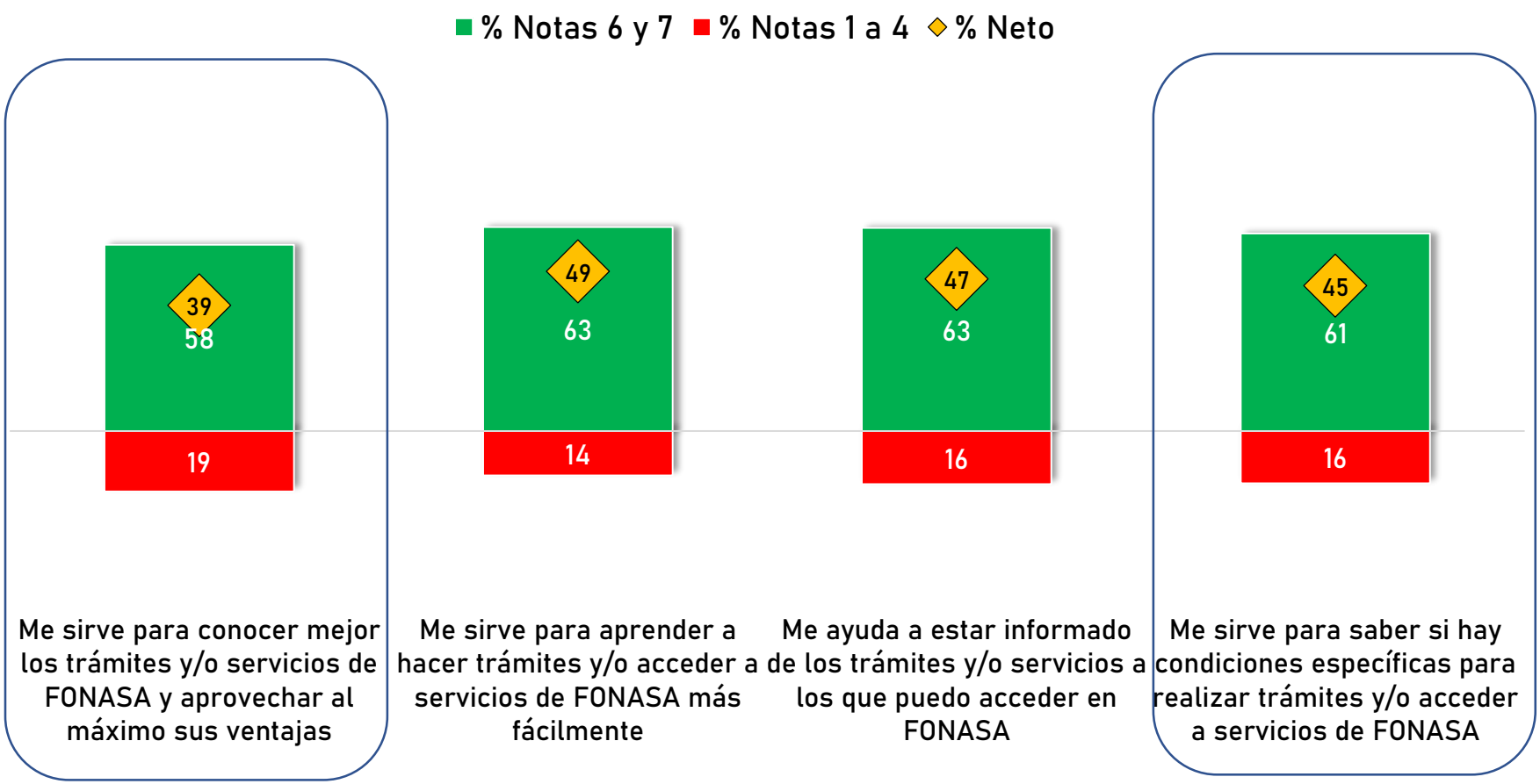
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en FONASA ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



*Porcentajes ponderados. En barras se omiten las categorías 'NS-NR' que suman 3.173 casos.

Habilitación (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de FONASA en distintos medios y usando 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…?

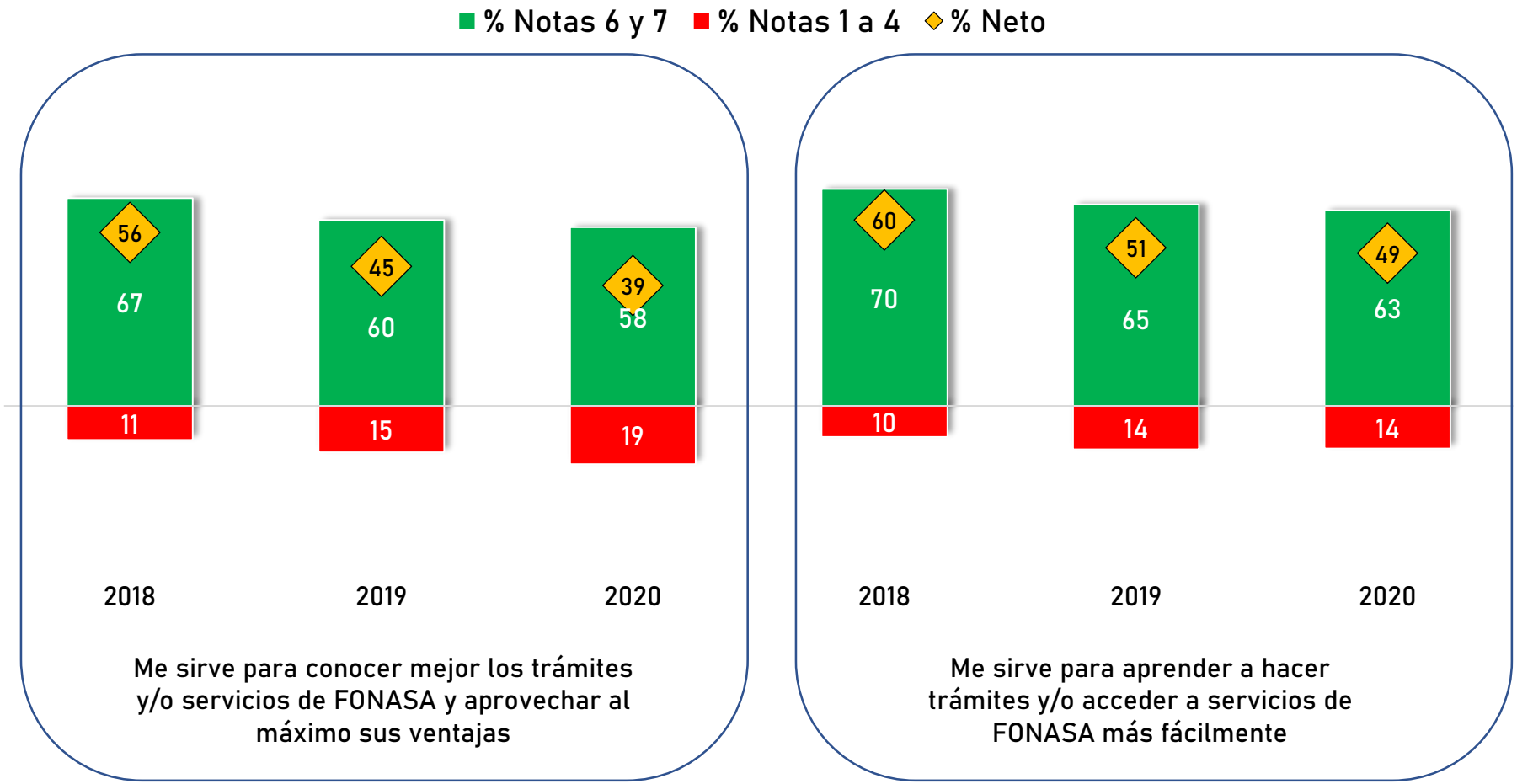


N = 3.173

* Porcentajes ponderados

Habilitación (%) 2018 - 2019 - 2020

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de FONASA en distintos medios y usando 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…?

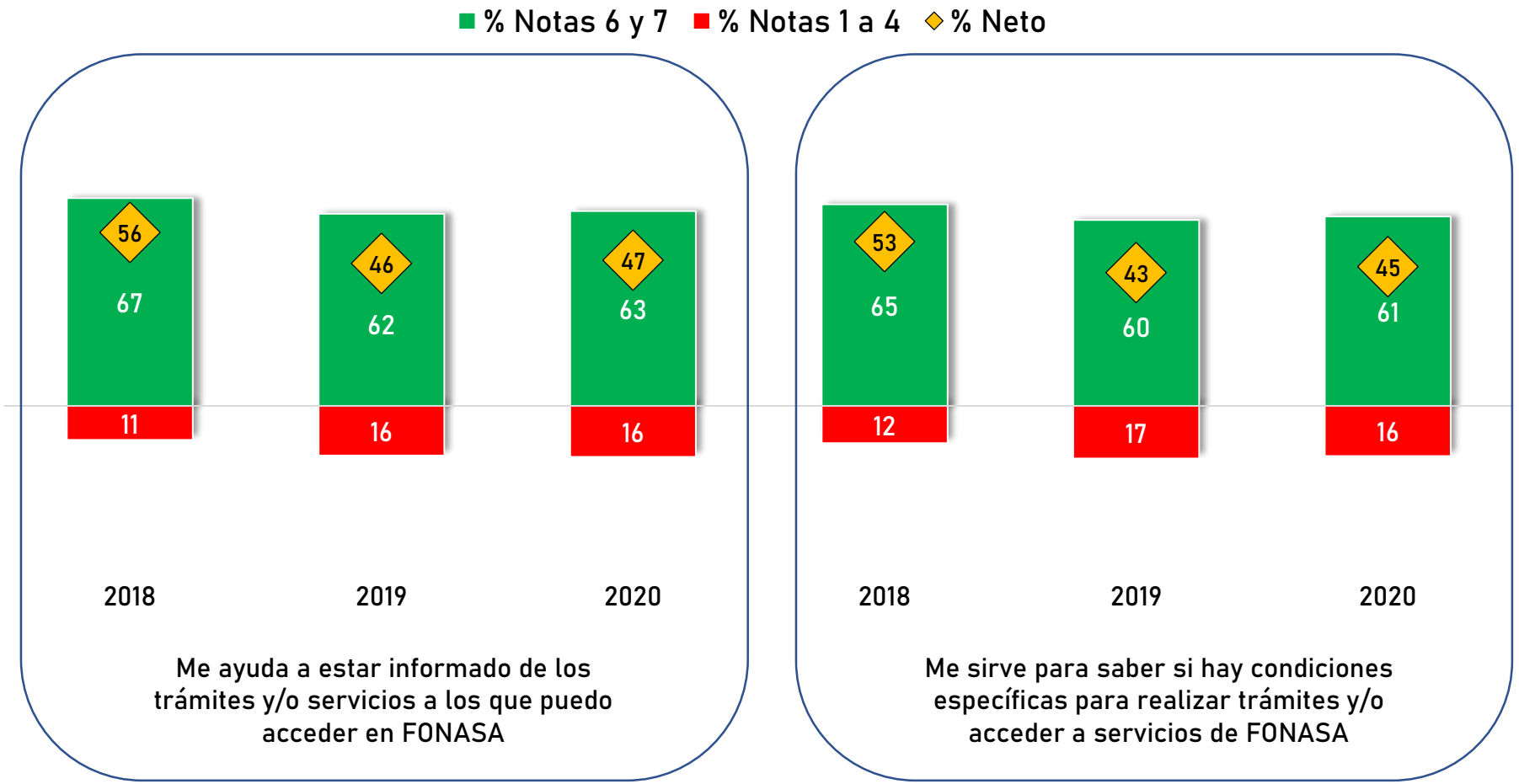


* Porcentajes ponderados

N 2018 = 5.414
N 2019 = 4.002
N 2020 = 3.173

Habilitación (%) 2018 - 2019 - 2020

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de FONASA en distintos medios y usando 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…?

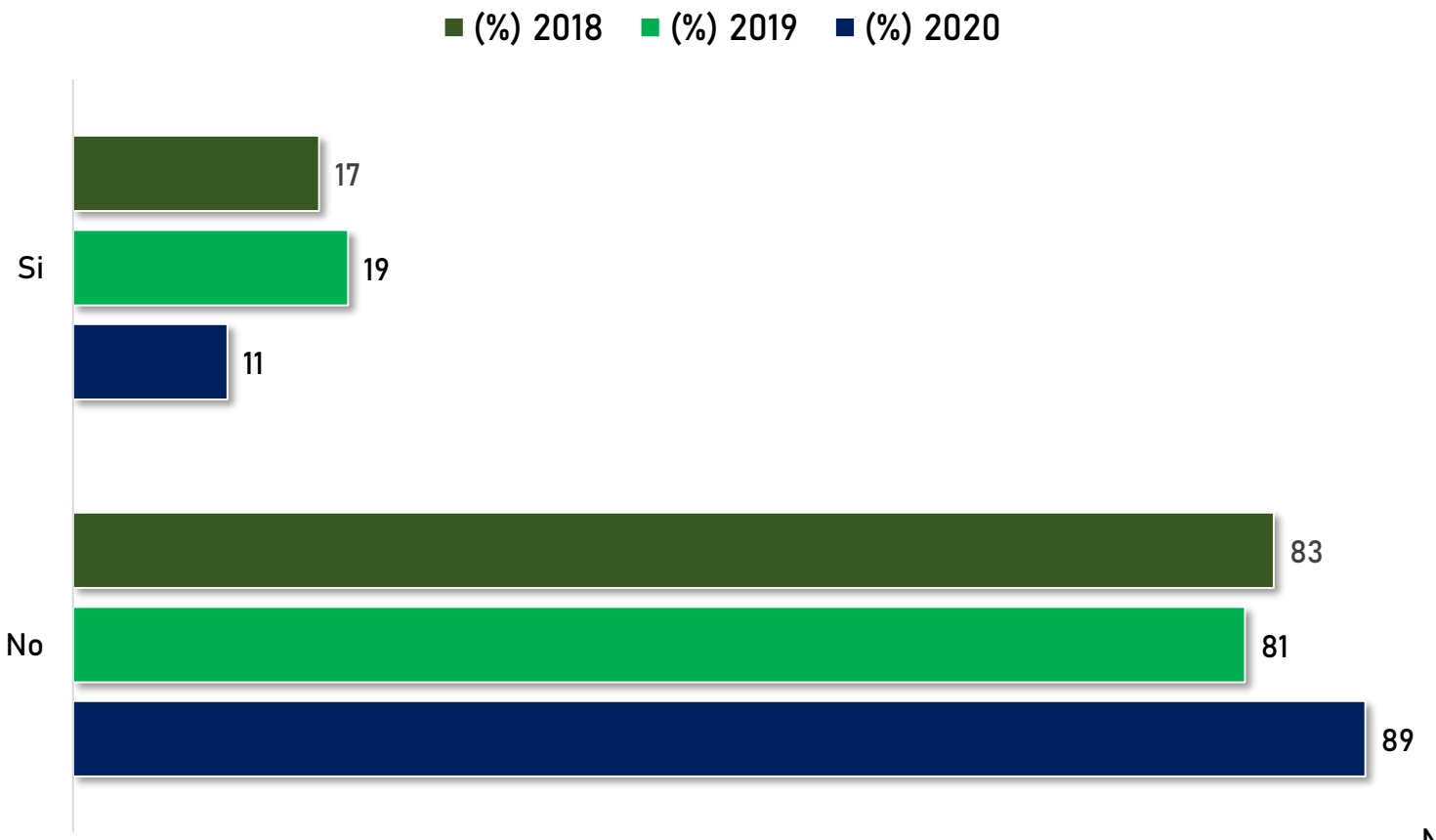


* Porcentajes ponderados

N 2018 = 5.414
N 2019 = 4.002
N 2020 = 3.173

Problemas – Ocurrencia (%) 2018 - 2019 - 2020

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

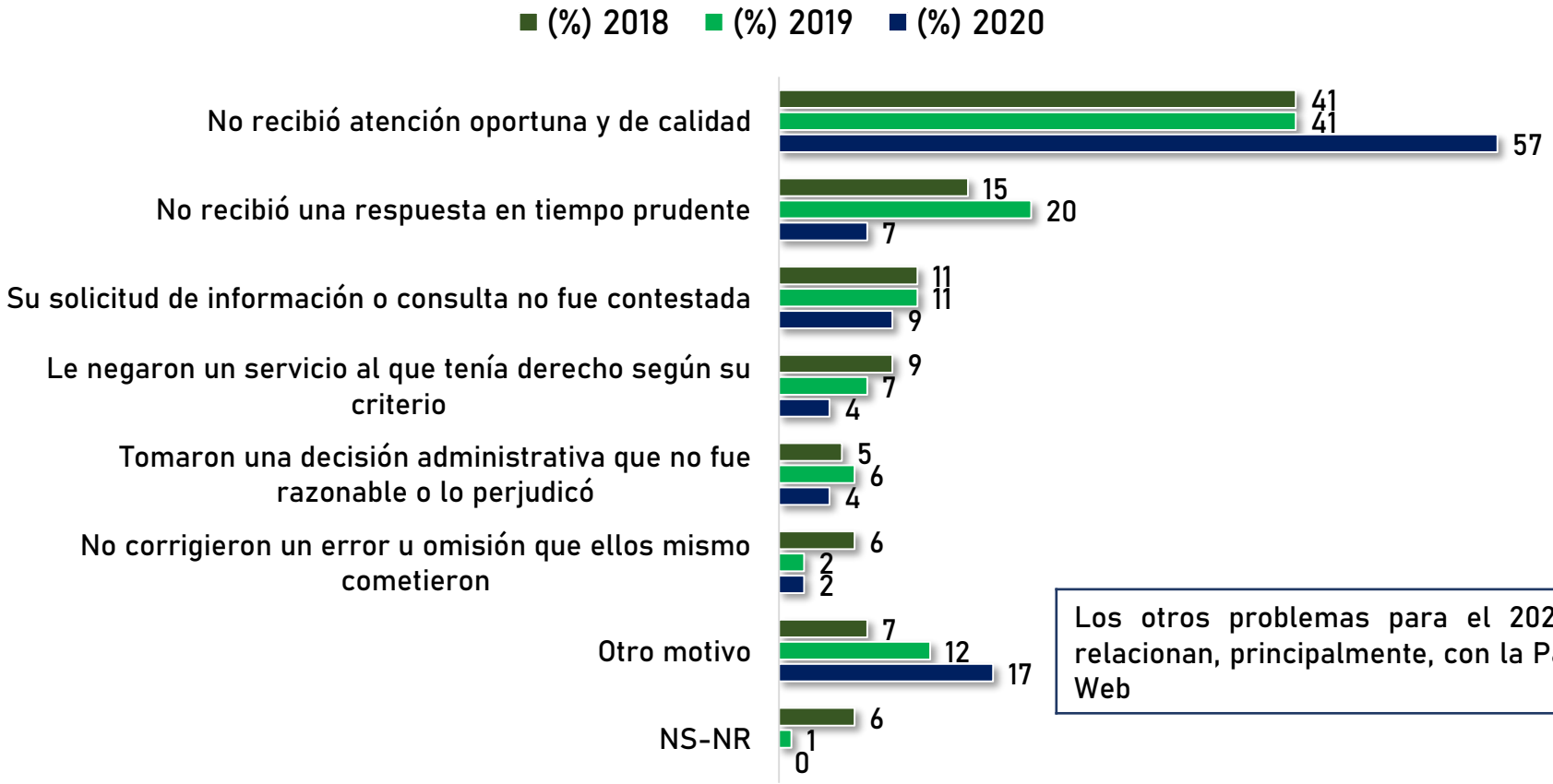


N 2018 = 5.414
N 2019 = 3.985
N 2020 = 3.173

* Porcentajes ponderados

Problemas - Tipo (%) 2018 - 2019 - 2020

¿Qué problema tuvo?



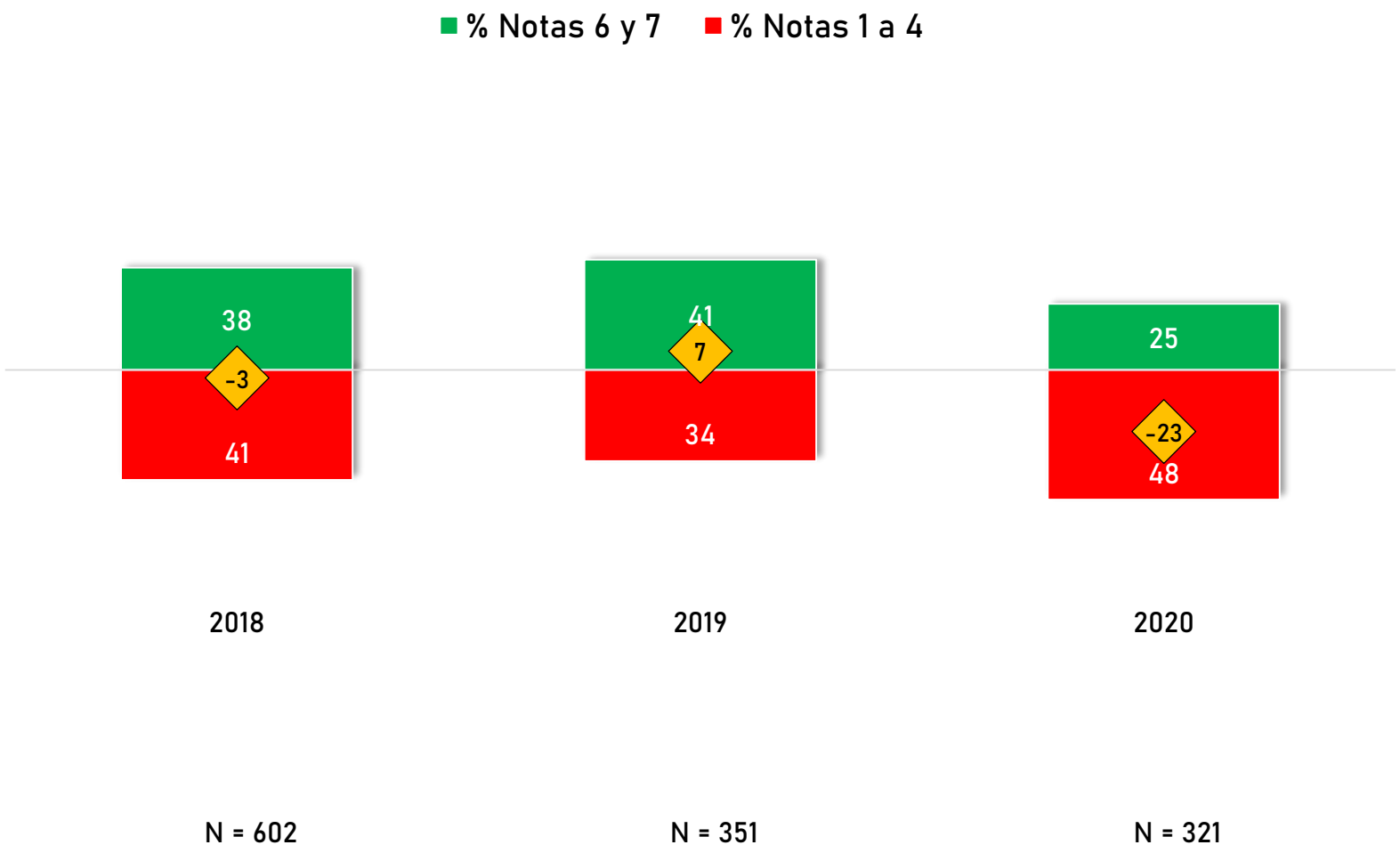
Los otros problemas para el 2020 se relacionan, principalmente, con la Página Web

N 2018 = 934
N 2019 = 795
N 2020 = 343

* Porcentajes ponderados

Problemas – Satisfacción con Respuesta (%) 2018 - 2019 - 2020

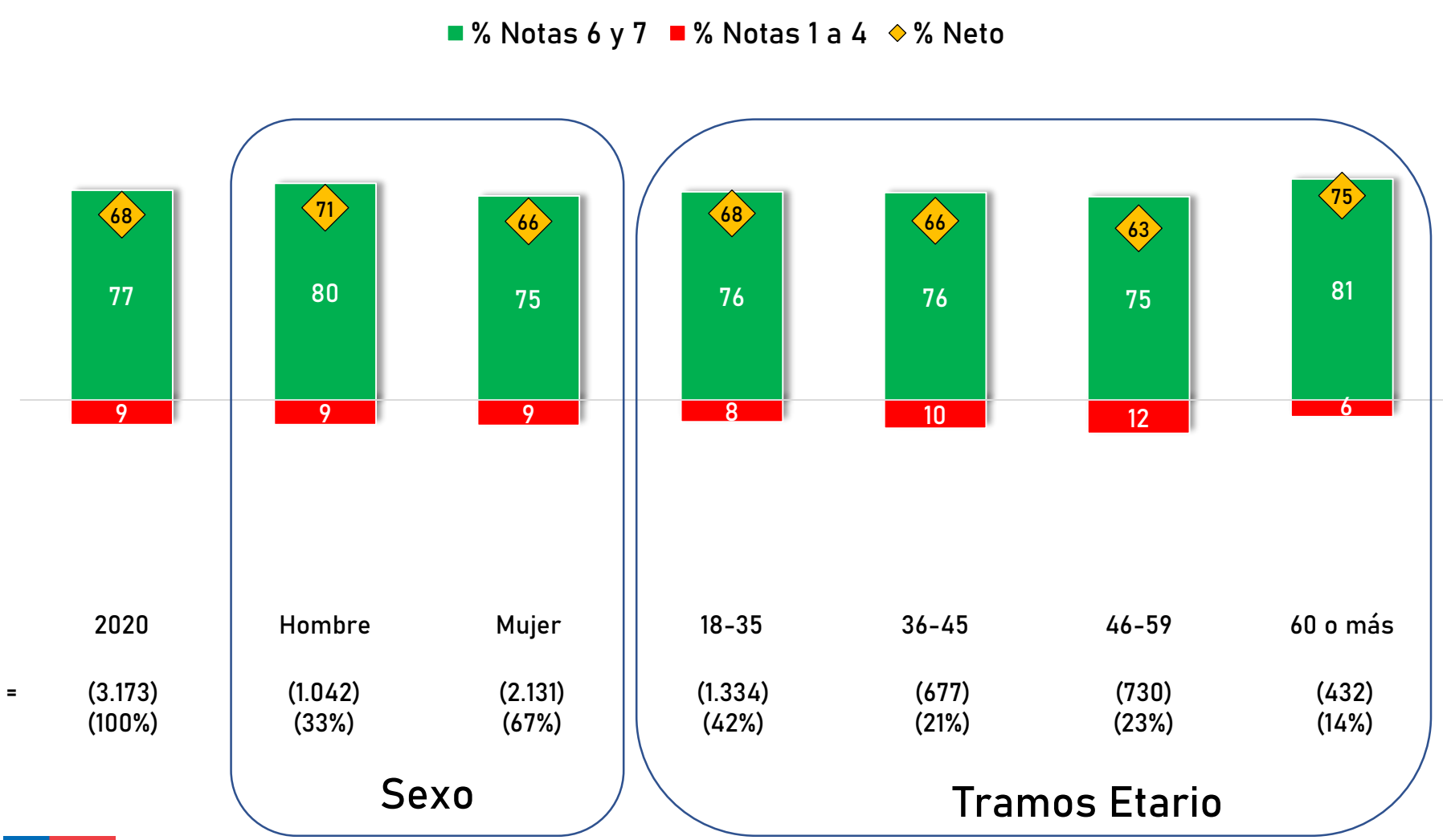
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a este problema por parte de FONASA?



* Porcentajes ponderados

Satisfacción Última Experiencia (%) Por Sexo y Tramo Etario

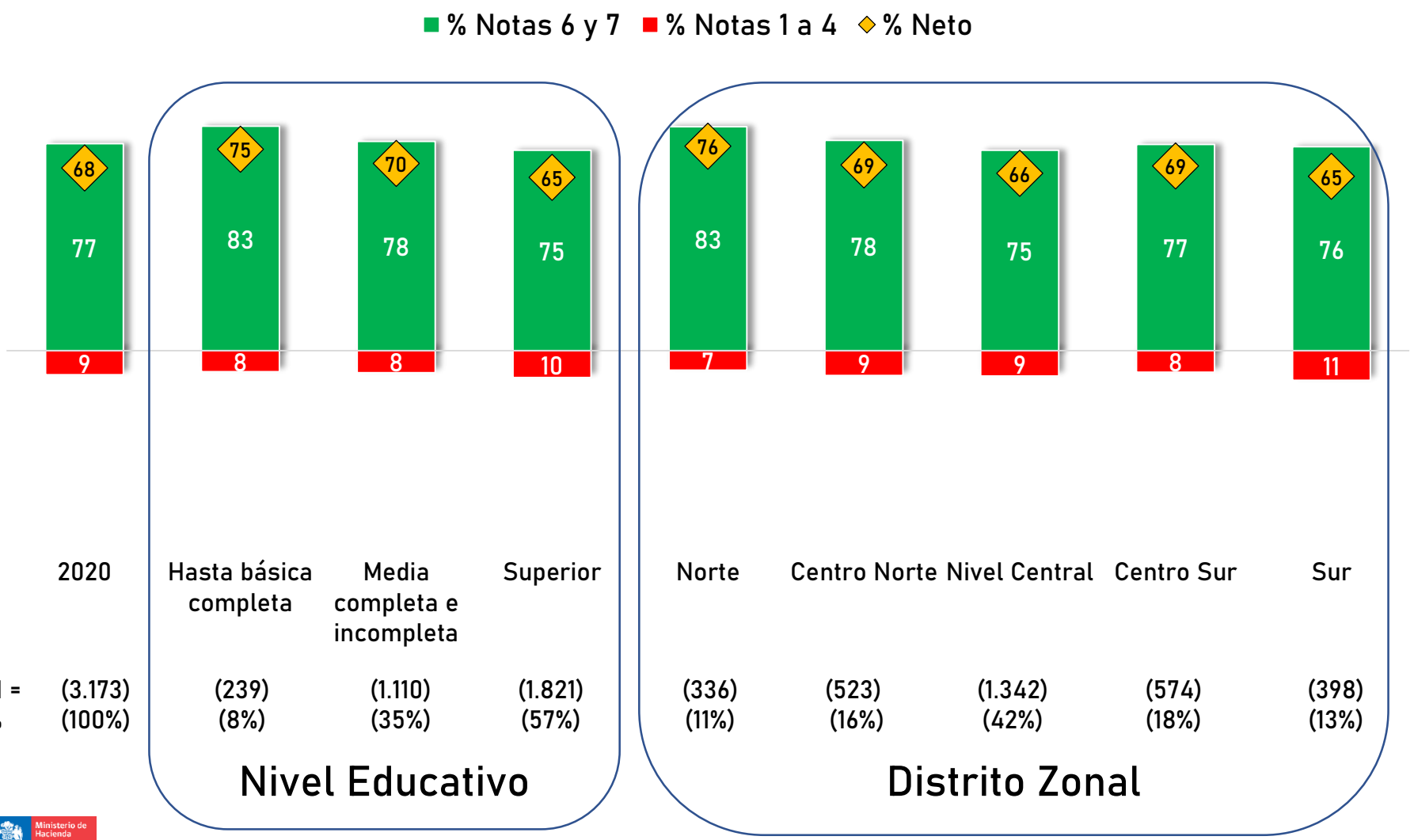
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en FONASA, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



* Porcentajes ponderados

Satisfacción Última Experiencia (%) Por Nivel Educativo y Distrito Zonal

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

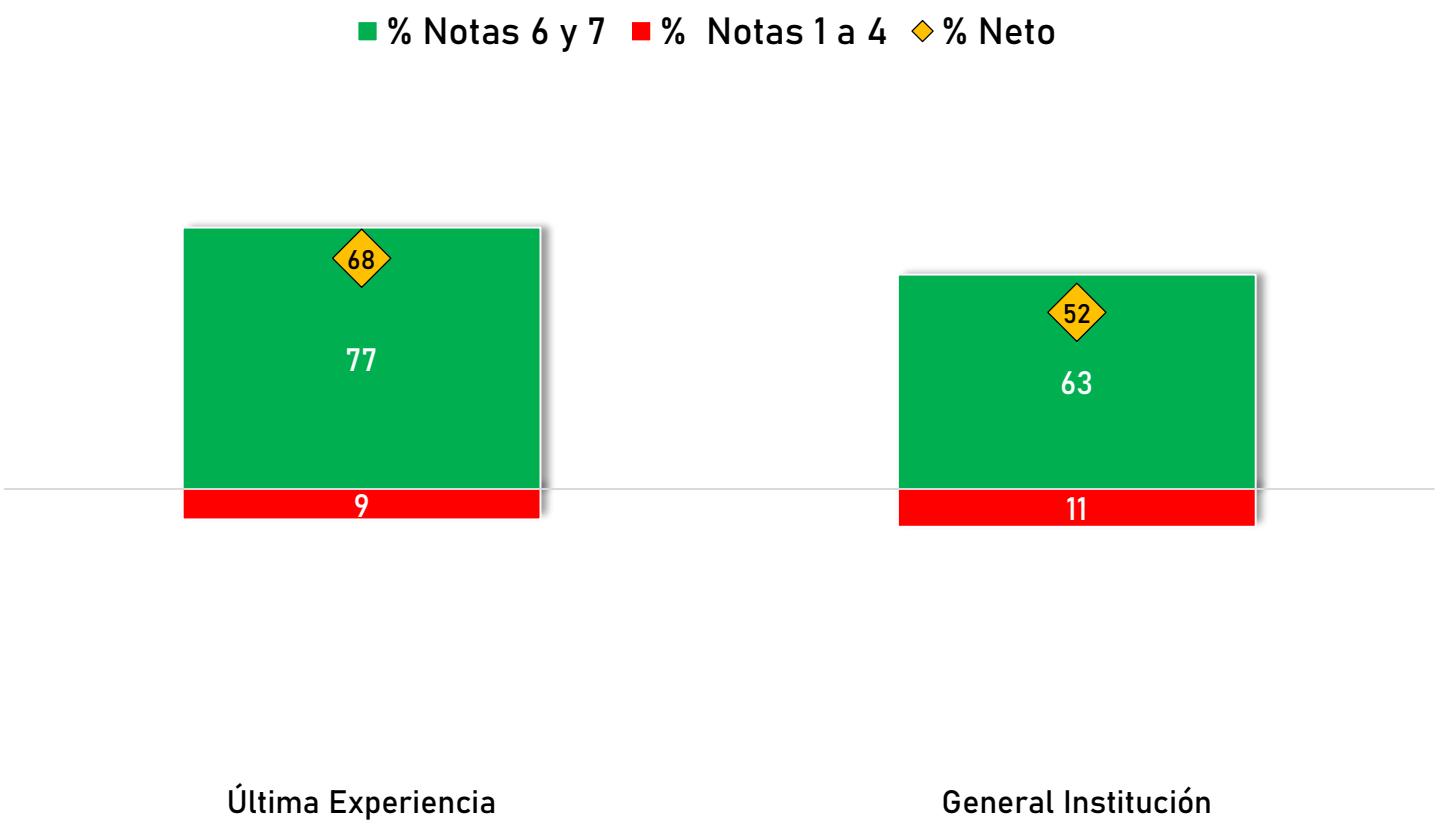


*Porcentajes ponderados. En barras se omiten las categorías 'NS-NR' que suman 3.173 casos.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción Última Experiencia versus Evaluación General Institución (%)

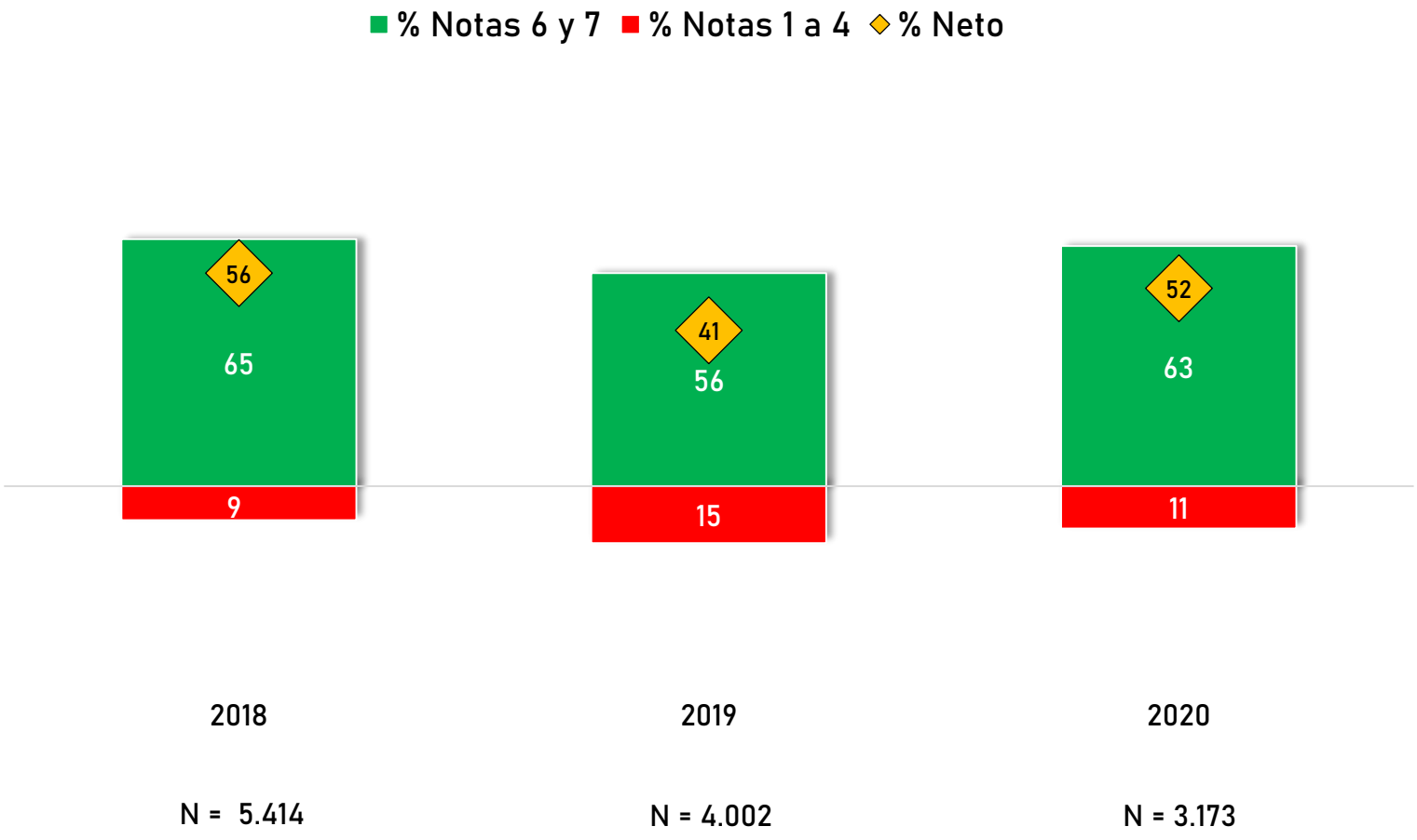


N = 3.173

* Porcentajes ponderados

Evaluación General Institución (%) 2018 - 2019 - 2020

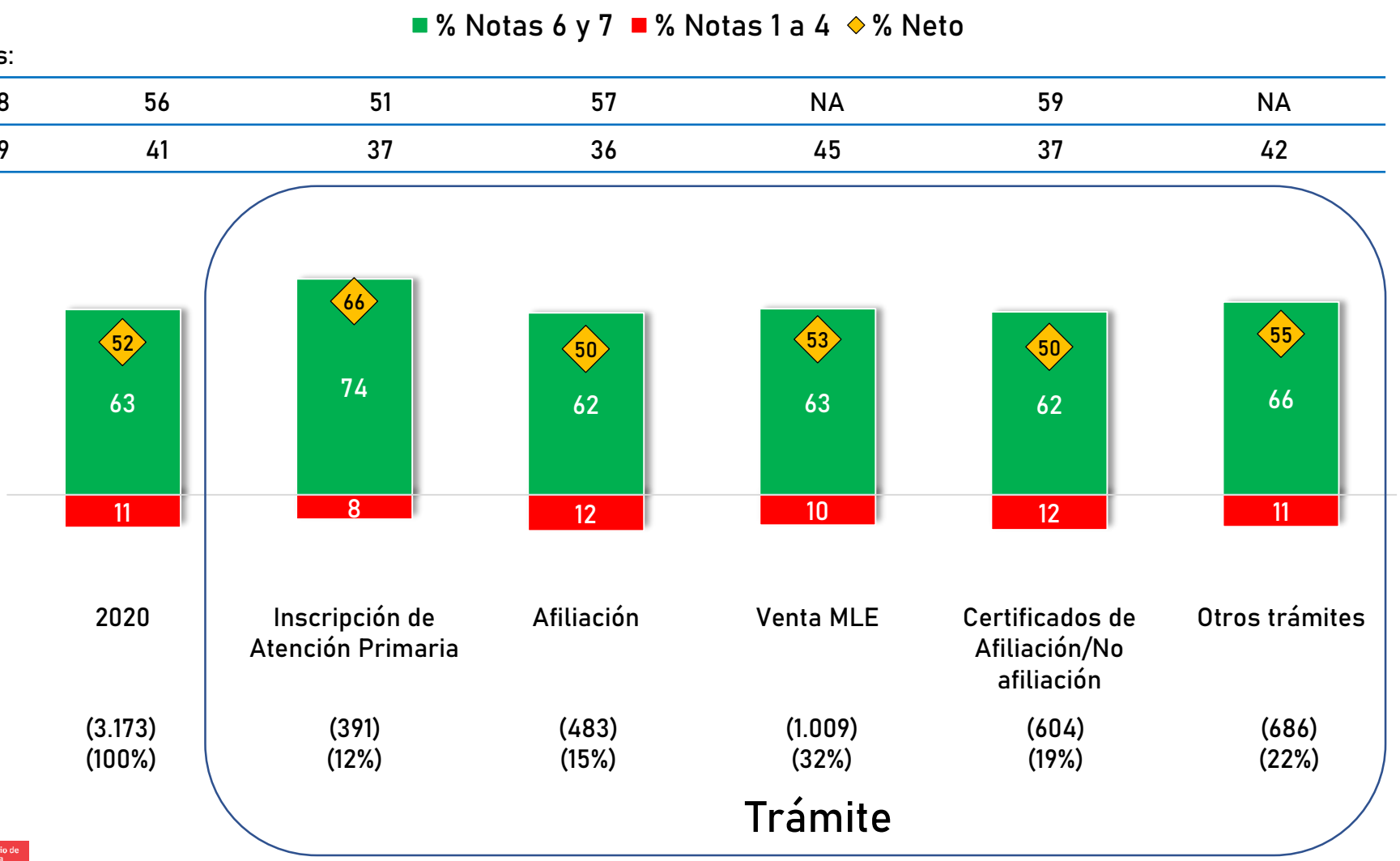
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a FONASA, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



* Porcentajes ponderados

Evaluación General Institución (%) Por Trámite

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a FONASA, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



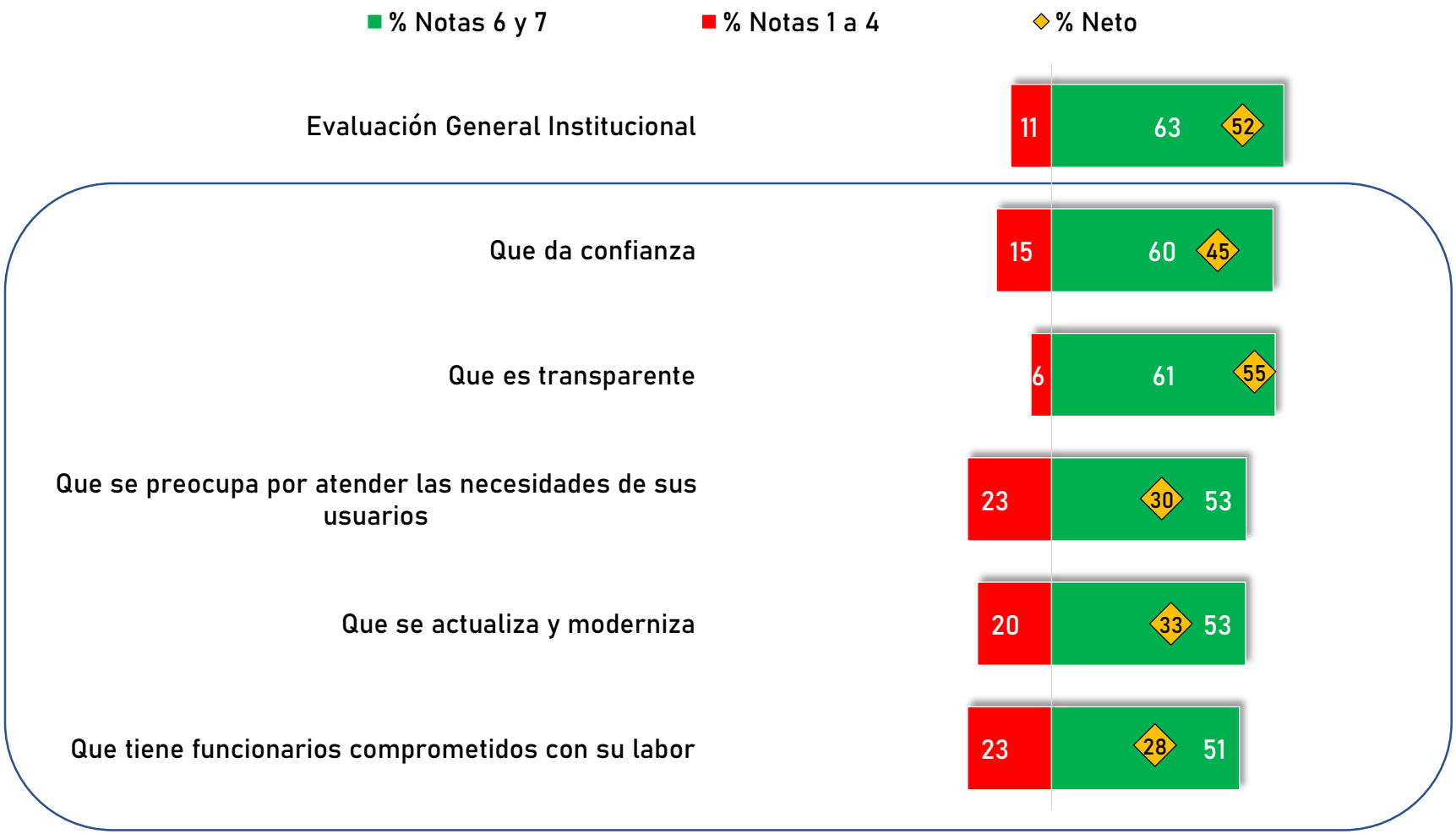
Netos:						
2018	56	51	57	NA	59	NA
2019	41	37	36	45	37	42

	2020	Inscripción de Atención Primaria	Afiliación	Venta MLE	Certificados de Afiliación/No afiliación	Otros trámites
N =	(3.173)	(391)	(483)	(1.009)	(604)	(686)
%	(100%)	(12%)	(15%)	(32%)	(19%)	(22%)

* Porcentajes ponderados

Imagen Institucional (%)

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



* Porcentajes ponderados

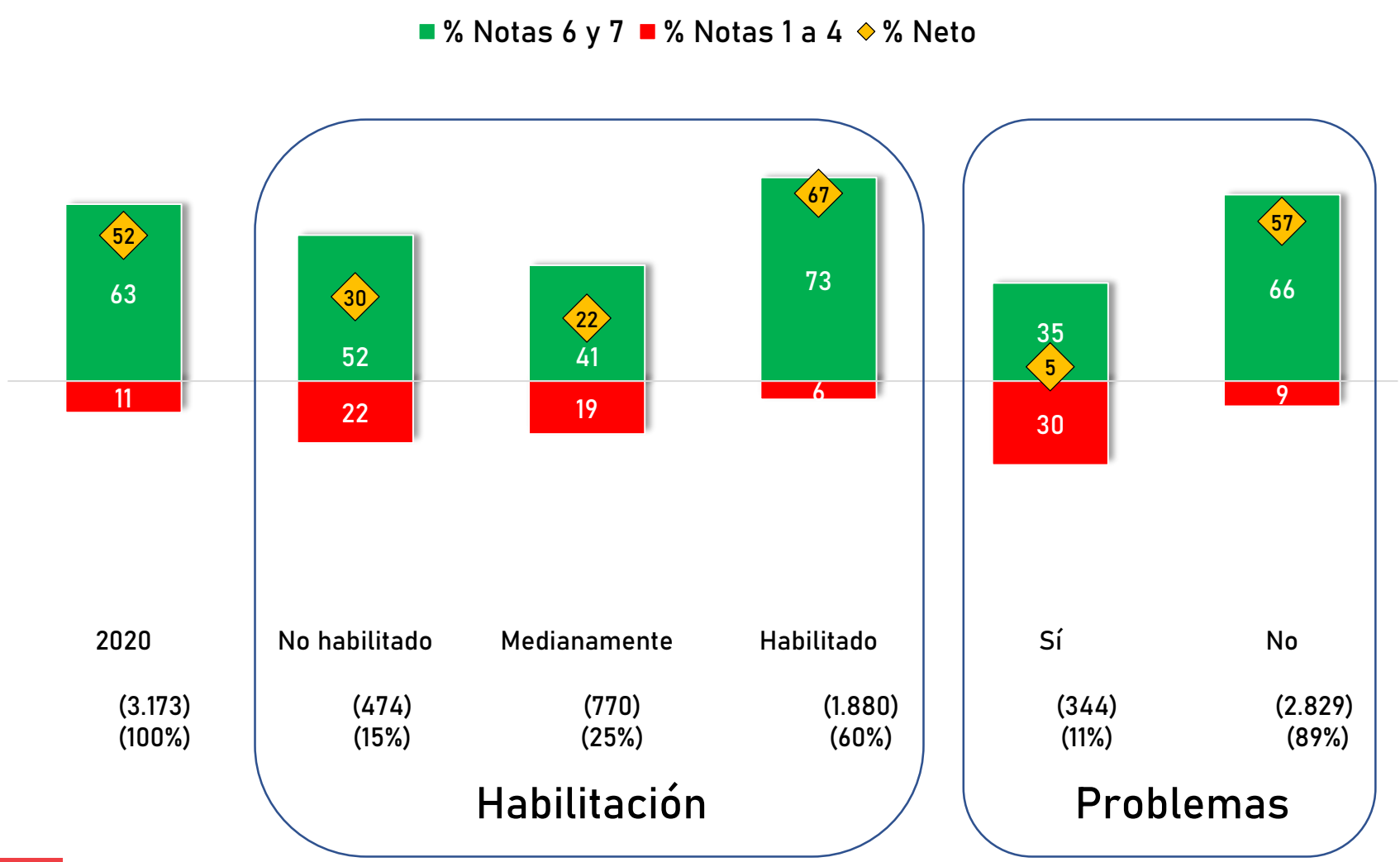
N = 3.173

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación General Institución (%) Por Nivel de Habilitación y Variable Problemas en el Proceso

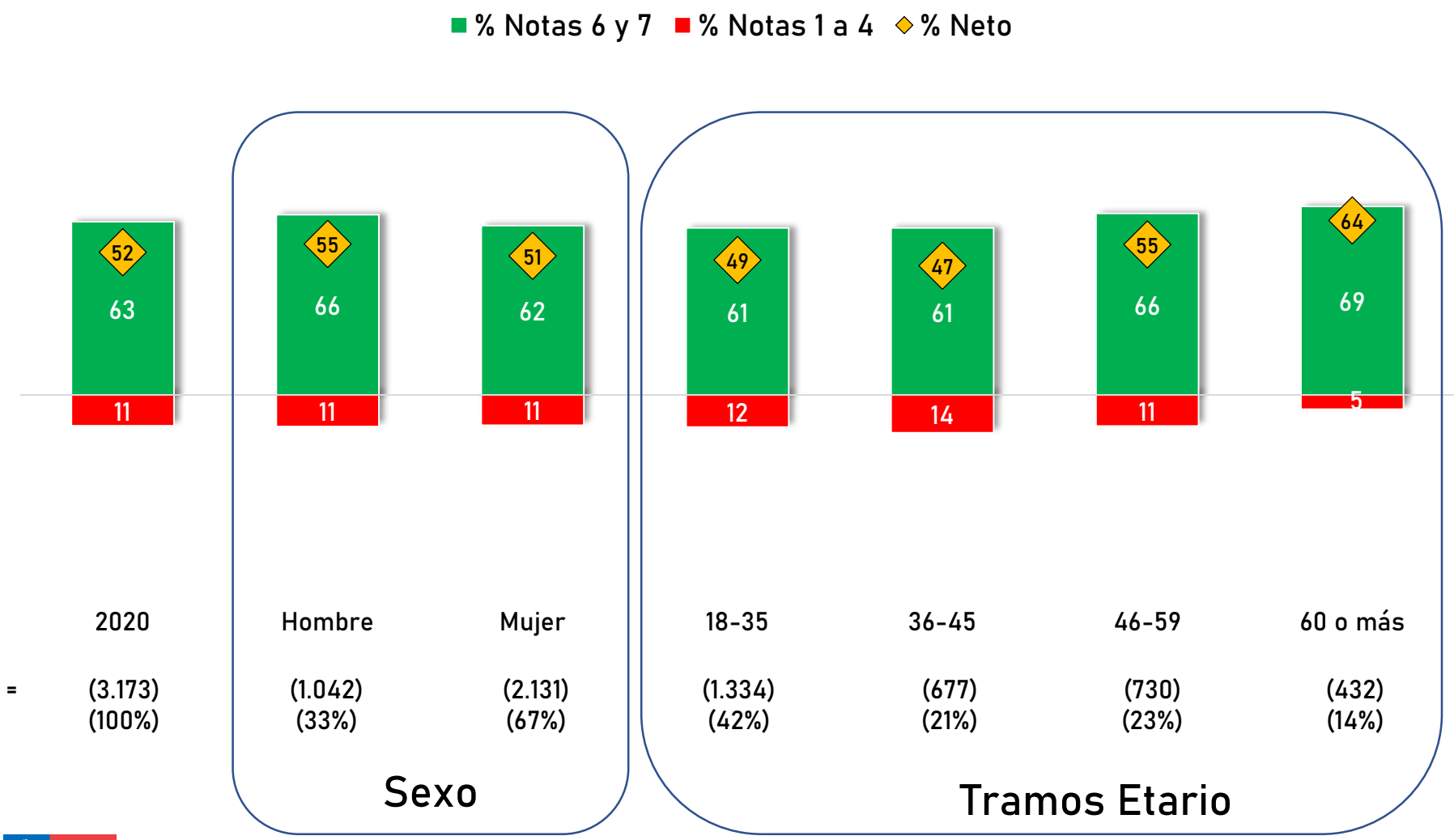
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a FONASA, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



*Porcentajes ponderados. En barras se omiten las categorías 'NS-NR' que suman 3.173 casos.

Evaluación General Institución(%) Por Sexo y Tramo Etario

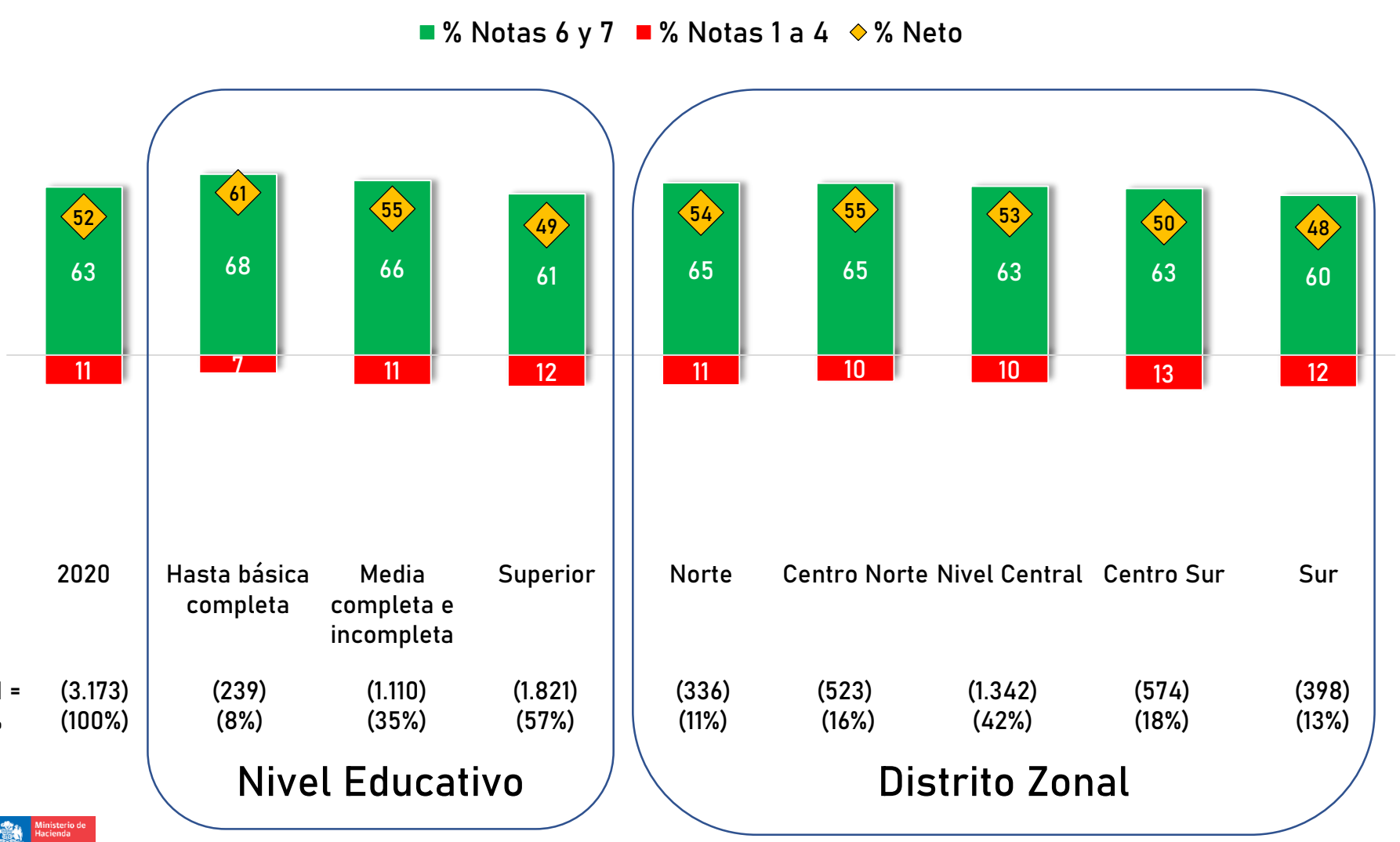
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a FONASA, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



* Porcentajes ponderados

Evaluación General Institución (%) Por Nivel Educativo y Distrito Zonal

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a FONASA, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

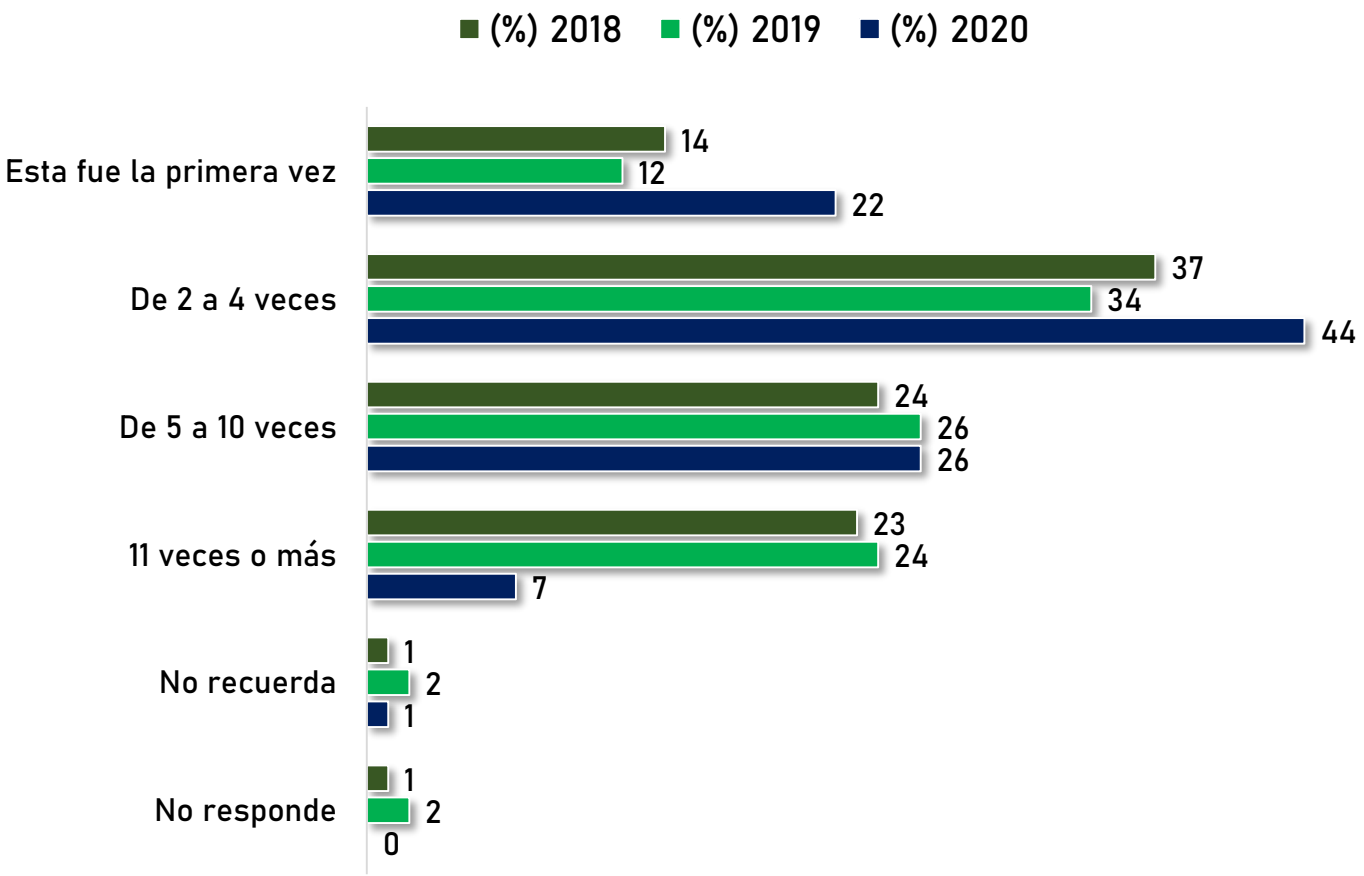


*Porcentajes ponderados. En barras se omiten las categorías 'NR-NR' que suman 3.173 casos.

DESUC Dirección de Estudios Sociales

Intensidad del Usuario (%) 2018 - 2019 - 2020

En los últimos 12 meses, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en FONASA?

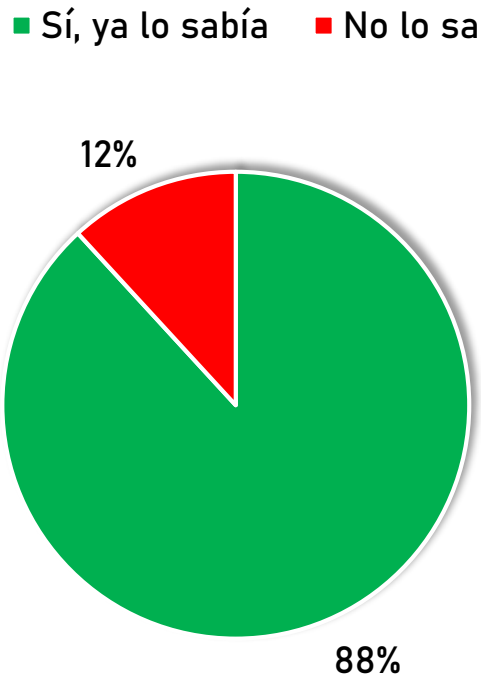


N 2018 = 5.414
N 2019 = 3.985
N 2020 = 3.173

* Porcentajes ponderados

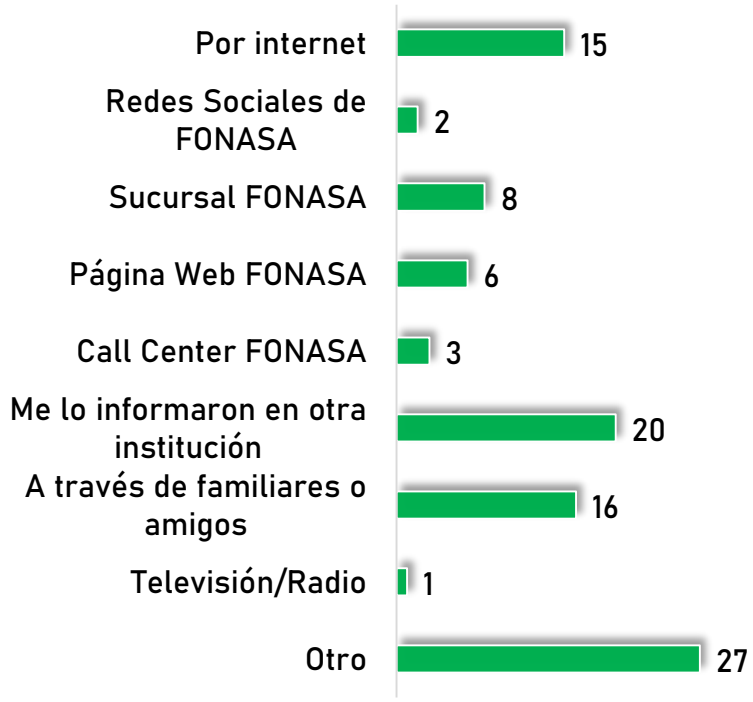
Conocimiento Institución (%)

En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?



N = 3.173

¿Cómo supo que debía hacer este trámite en FONASA?
% Sí

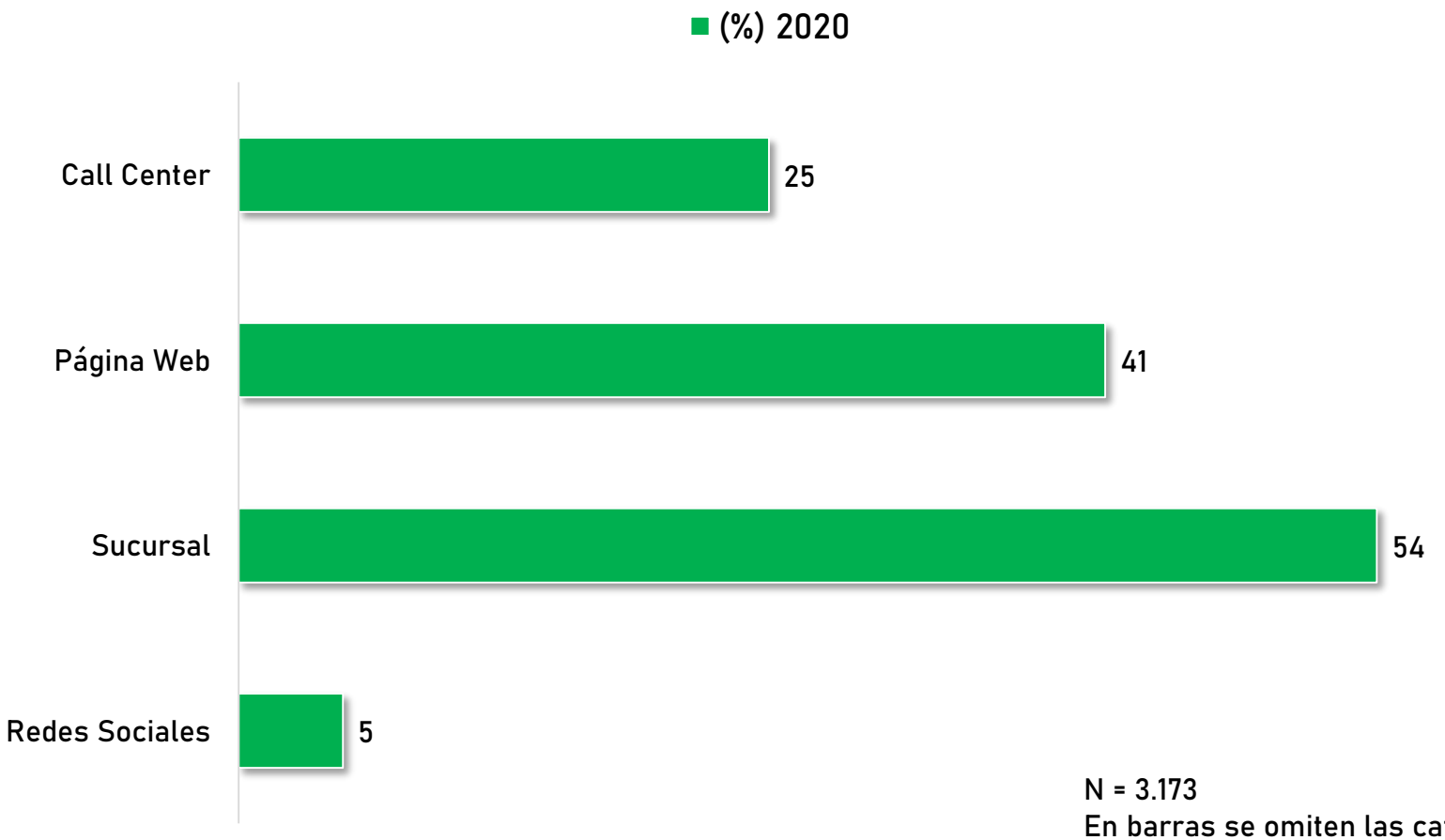


N = 2.806
En barras se omiten las categorías NS-NR

* Porcentajes ponderados

Contacto con Institución – Medios de Contacto (%)

Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con FONASA? (MÚLTIPLE) %Sí

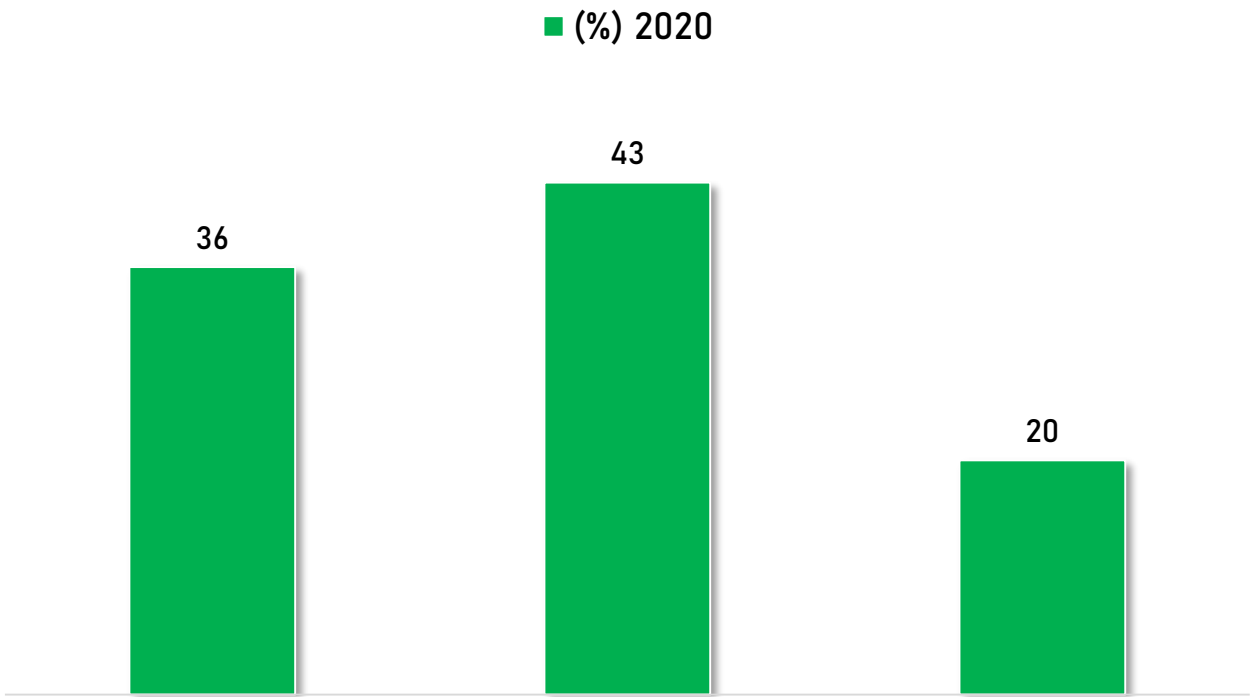


N = 3.173
En barras se omiten las categorías NS-NR

*Porcentajes ponderados. Respuesta múltiple: son preguntas independientes, donde cada encuestado puede decir sí o no. En cada barra se grafica el % "sí" y se omite el % "no".

Trámite – Evaluación Tiempo de Espera (%)

Indique si el tiempo de espera para realizar este trámite le pareció:



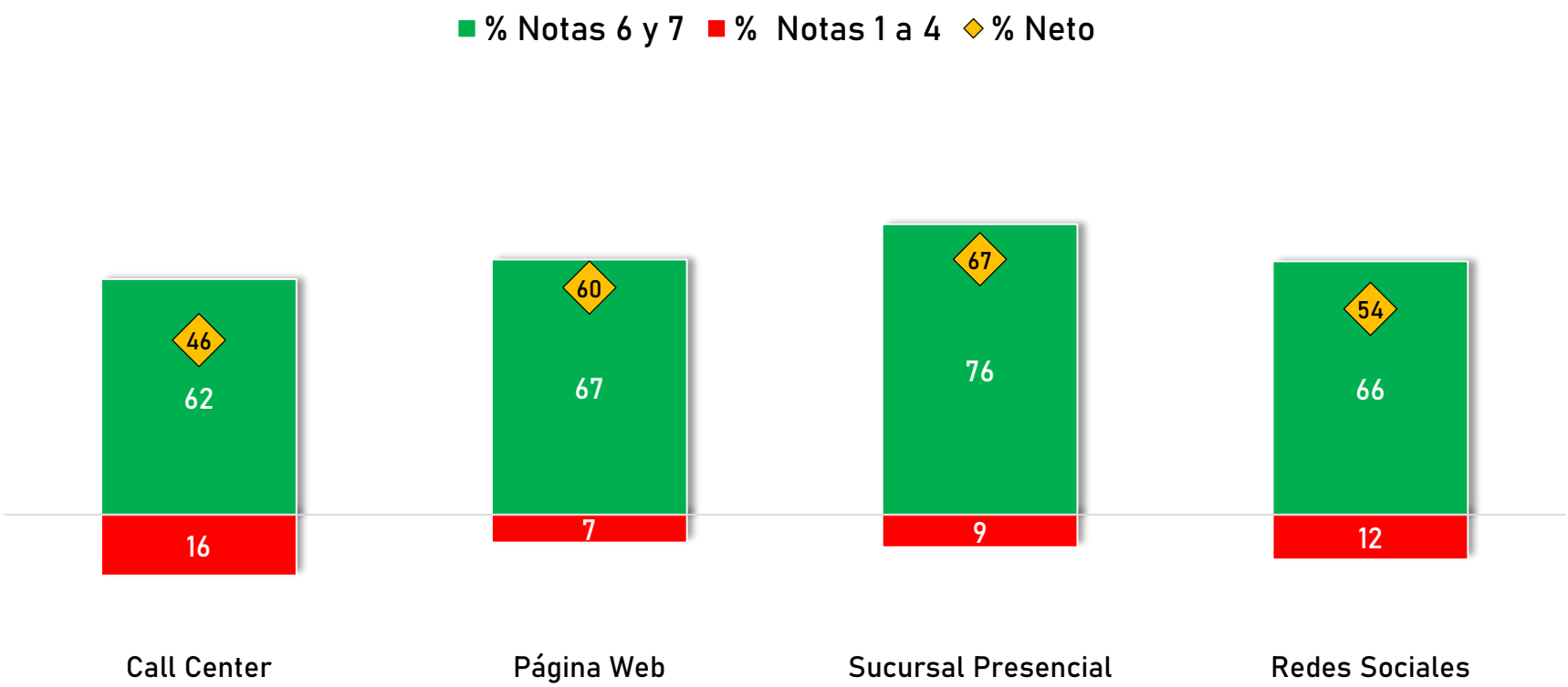
	Breve	Adecuado	Excesivo
Media (minutos)	25	27	72
Mediana (minutos)	15	20	60

N = 3.173
En barras se omiten categorías NS-NR

* Porcentajes ponderados

Satisfacción con Servicio en Canales (%)

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

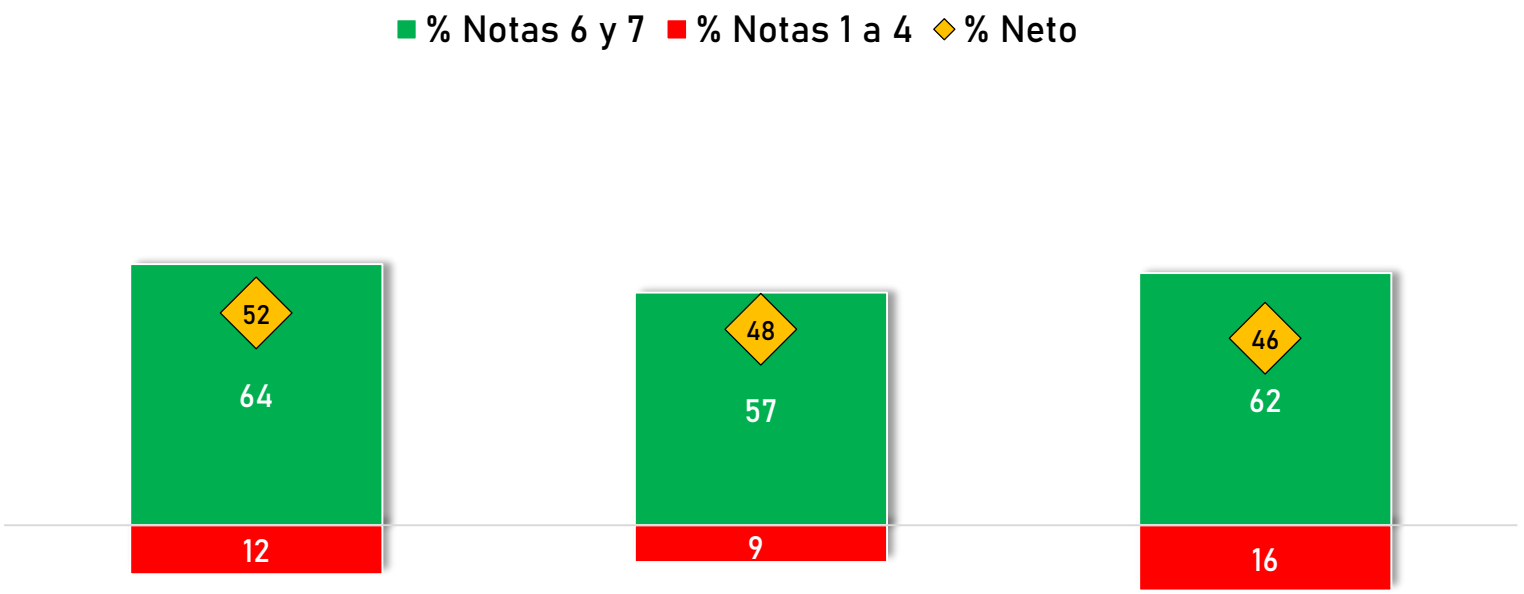


N =	(1.275)	(1.899)	(1.799)	(135)

* Porcentajes ponderados

Satisfacción con Servicio en Canales (%) 2018 - 2019 - 2020

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



N = 1.984

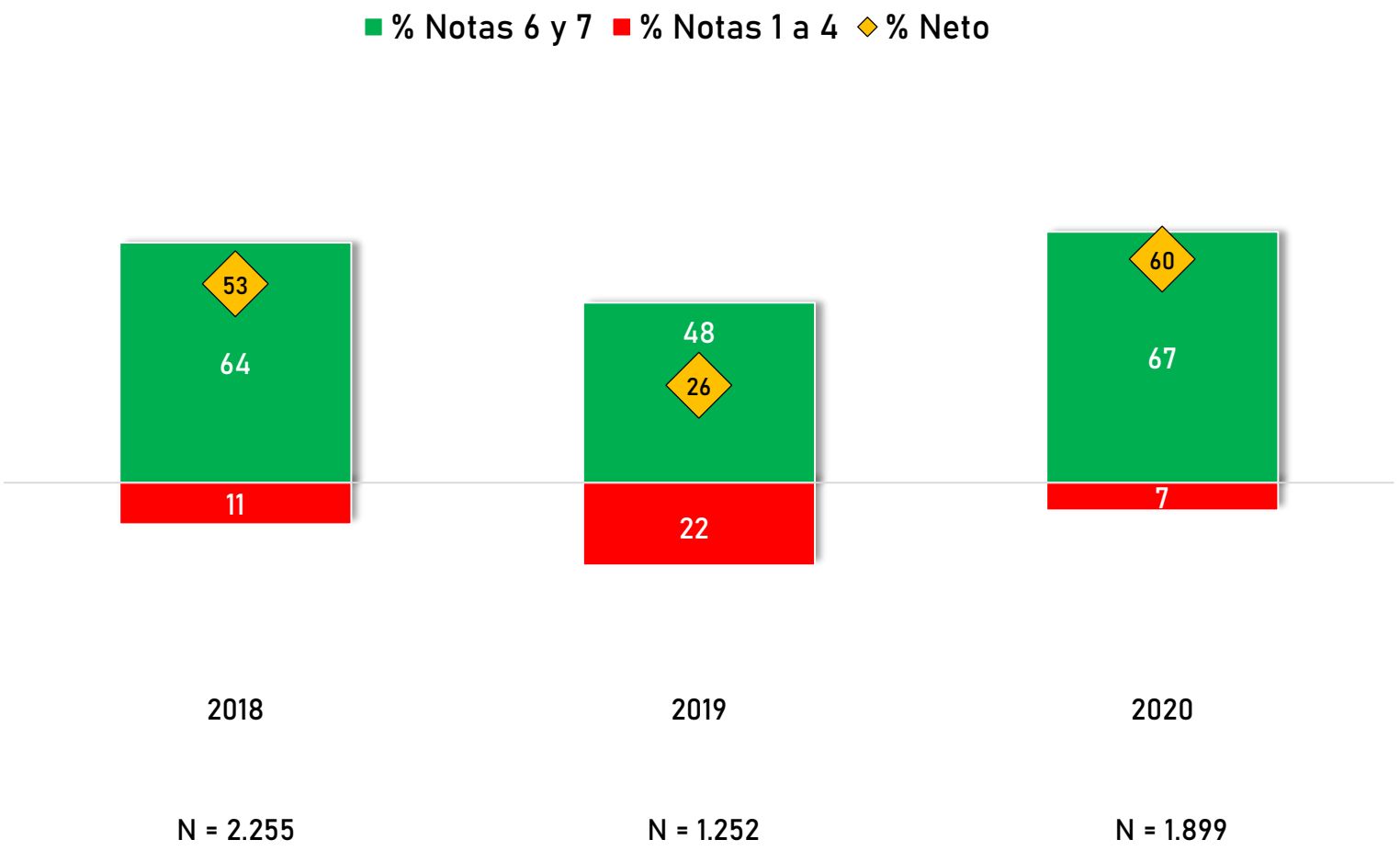
N = 699

N = 1.275

* Porcentajes ponderados

Satisfacción con Servicio en Canales (%) 2018 - 2019 - 2020

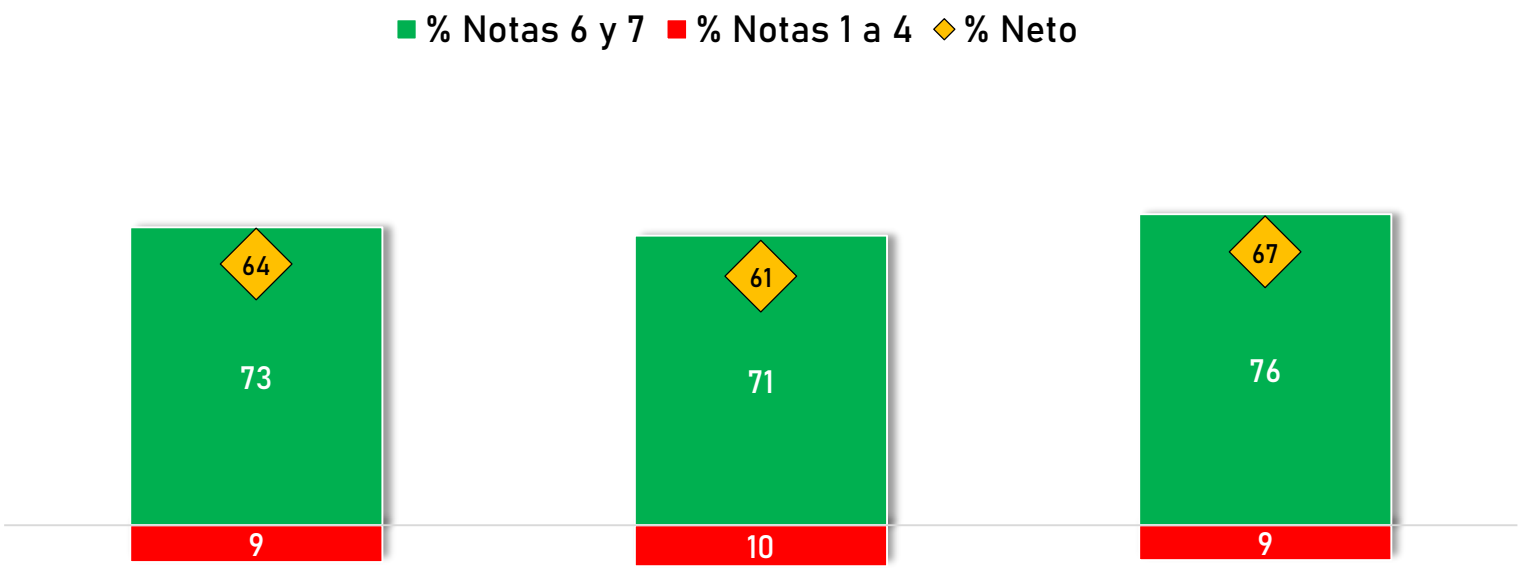
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en la PÁGINA WEB ¿qué nota le pondría?



* Porcentajes ponderados

Satisfacción con Servicio en Canales (%) 2018 - 2019 - 2020

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



N = 4.234

N = 1.803

N = 1.799

* Porcentajes ponderados

Satisfacción con Servicio en Canales (%) 2018 - 2019 - 2020

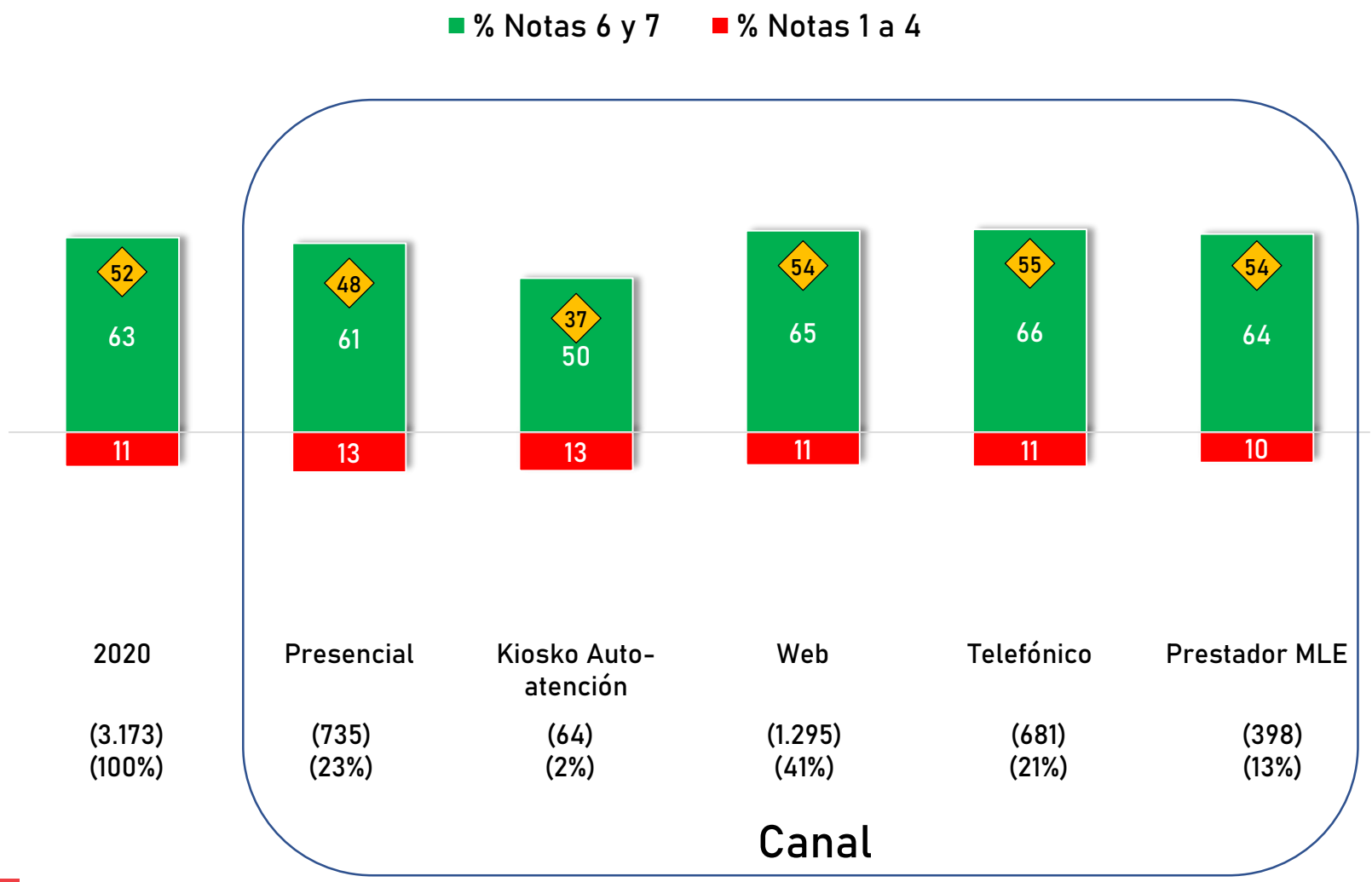
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en REDES SOCIALES ¿qué nota le pondría?



* Porcentajes ponderados

Evaluación General Institución (%) Por Canal

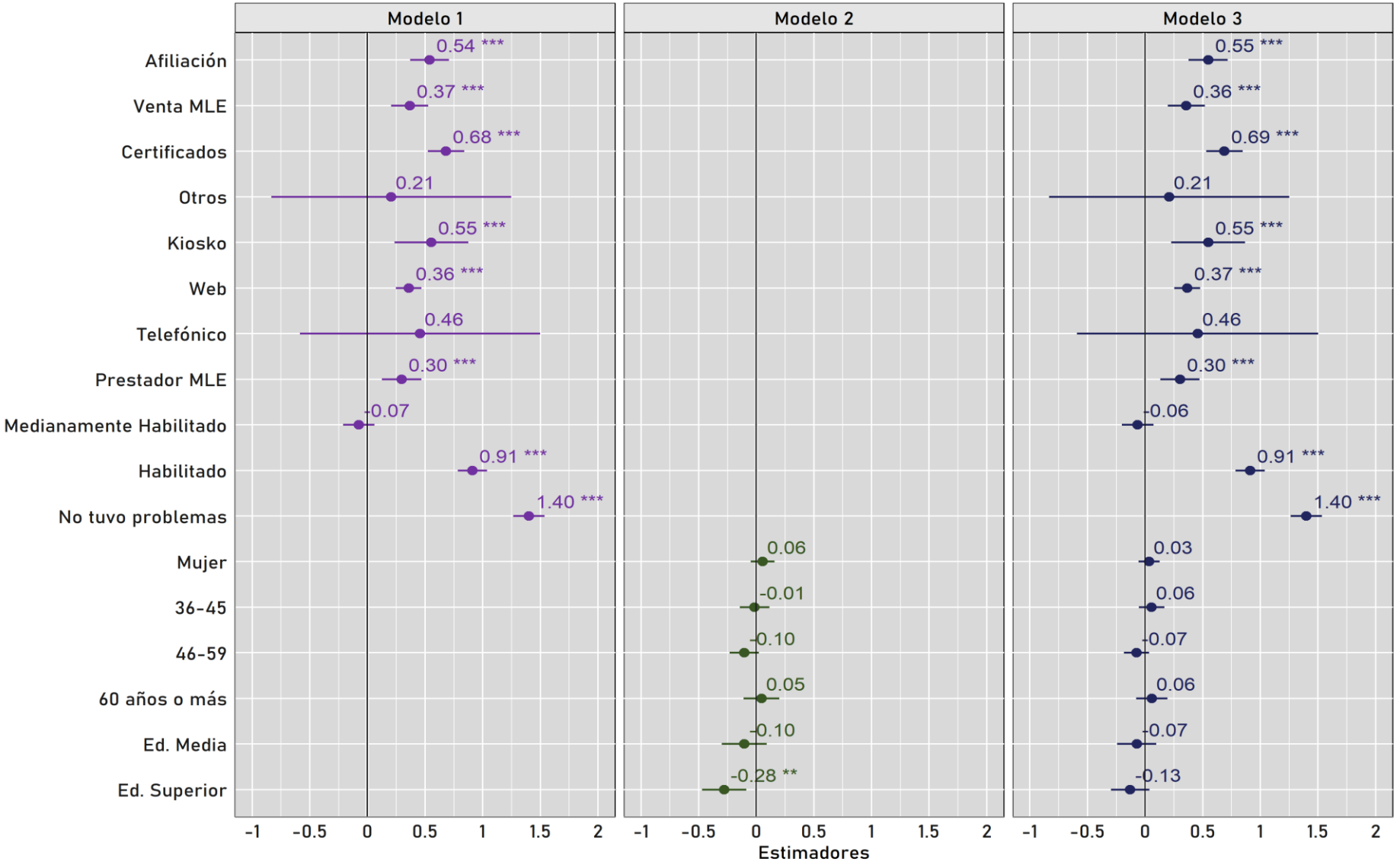
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a FONASA independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



* Porcentajes ponderados

Satisfacción Última Experiencia 2020

Modelos de Regresión



Variable Dependiente: Satisfacción Última Experiencia.
Estimadores con su significancia estadística.

Satisfacción Última Experiencia 2020

Modelos de Regresión

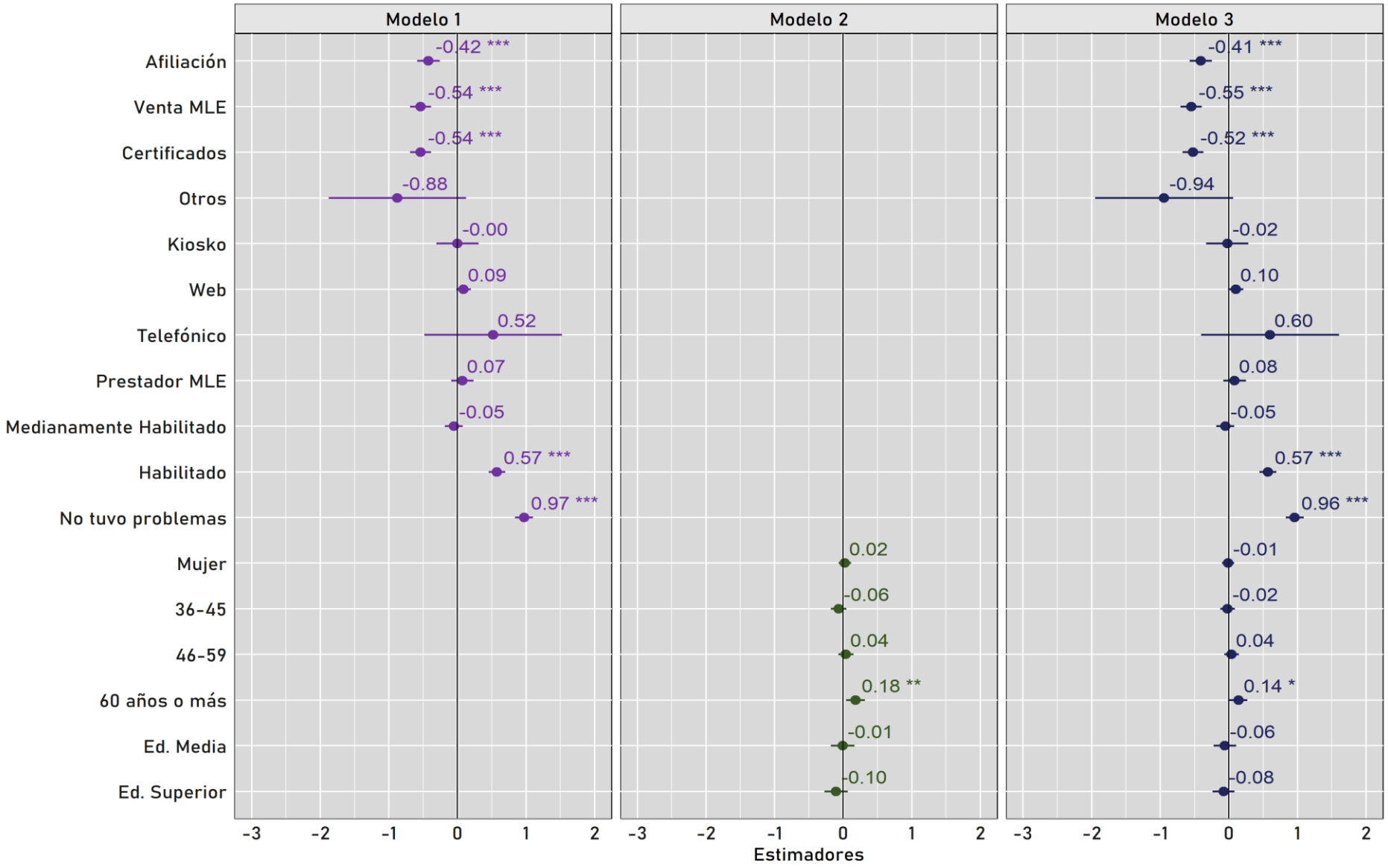
En el gráfico anterior se presentan los Modelos de Regresión estimados para conocer en qué medida distintas variables afectan la *Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia* por parte de los usuarios de FONASA. En el Modelo 1 se incluyen las variables respecto al Trámite, Canal, Nivel de Habilitación y Tenencia de Problemas en el proceso, en el Modelo 2 se incluyen características personales de los usuarios encuestados (Sexo, Tramo Etario y Nivel Educativo), y en el Modelo 3 se incluyen todas estas variables.

Se observa que las variables más importantes en este caso son la Tenencia de Problemas y la Habilitación. Específicamente, el Modelo 3 muestra que no tener problemas aumenta la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en 1,40 puntos en comparación a sí tener problemas, manteniendo el resto de variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9% nivel de confianza.

Mientras que estar habilitado aumenta en 0,91 puntos la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en comparación con no estar habilitado, ceteris paribus, lo que también es significativo a un 99,9% nivel de confianza.

Evaluación General Institución 2020

Modelos de Regresión



Variable Dependiente: Evaluación General Institución.
Estimadores con su significancia estadística.

Evaluación General Institución 2020

Modelos de Regresión

También se estimaron 3 modelos para conocer en qué medida distintas variables afectan la *Evaluación de la Satisfacción General con la Institución* por parte de los usuarios de FONASA. En cada uno de estos modelos se incluyen las mismas variables mencionadas anteriormente.

En este caso, las variables más importantes también son la Tenencia de Problemas y la Habilitación. Específicamente, según el Modelo 3 no tener problemas aumenta la Evaluación de la Satisfacción General con la Institución en 0,96 en comparación a sí tener problemas, manteniendo el resto de variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9% nivel de confianza.

Mientras que estar habilitado aumenta en 0,57 puntos la Evaluación de la Satisfacción General con la Institución en comparación con no estar habilitado, ceteris paribus, lo que también es significativo a un 99,9% nivel de confianza.

“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Fondo Nacional de Salud (FONASA)