Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos 2021

Ministerio de Hacienda

Resultados Fondo Nacional de Salud - FONASA

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Secretaría de Modernización

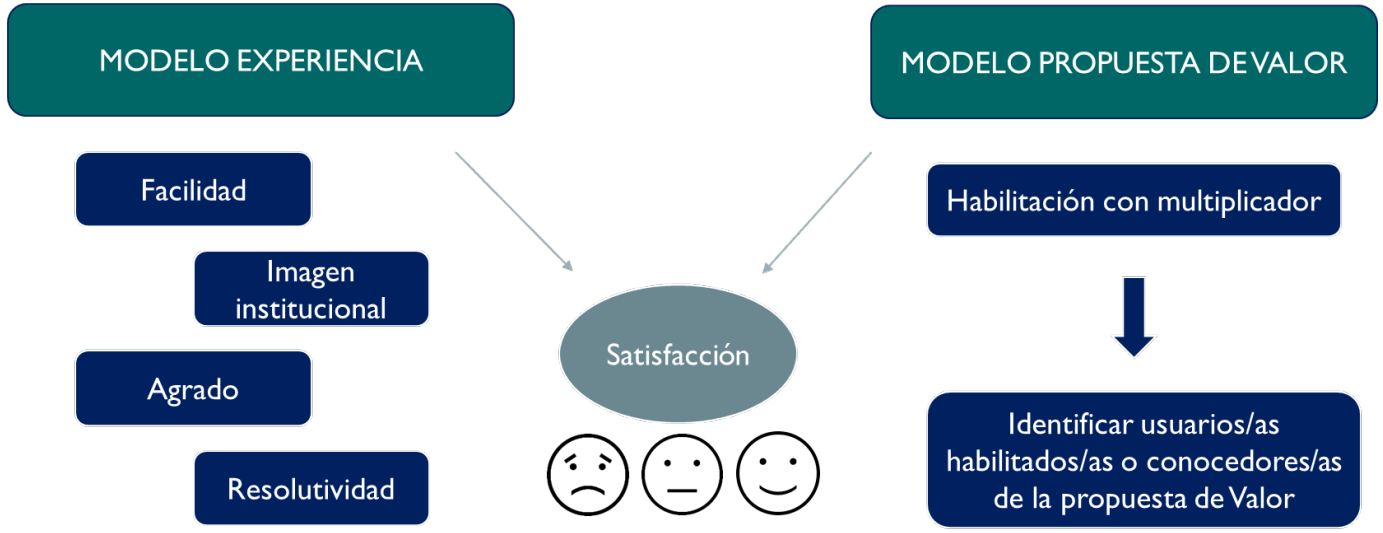
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

ANTECEDENTES

El presente estudio, que busca medir la satisfacción que otorgan los/as usuarios/as al servicio recibido por FONASA, se enmarca dentro del estudio solicitado por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda, la cual busca aportar en la mejora de la satisfacción de los ciudadanos a partir de diversas iniciativas, entre ellas la coordinación de la medición de satisfacción mediante una herramienta que sea aplicada de forma independiente y con un formulario y metodologías que favorezcan el aprendizaje de las instituciones en el tiempo (comparándose consigo mismas) y entre funciones/ interacciones similares.

Para ello, se utiliza una metodología desarrollada al alero de los proyectos de modernización apoyados por el BID, que se caracteriza por medir la satisfacción de la última experiencia de los usuarios con la institución y cada uno de sus canales de atención.

El modelo de evaluación de experiencia del presente estudio busca medir los siguientes aspectos:



OBJETIVOS

Objetivo General

- Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido por los usuarios de los servicios públicos de Chile. En la presente consultoría se medirá la satisfacción usuaria, se analizarán los resultados y se generarán recomendaciones de mejora para las instituciones participantes.

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 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.

FICHA METODOLÓGICA



El estudio implementó como técnica de recolección de información **Encuestas Telefónicas** (un 100% mediante CATI).



La **unidad de análisis** corresponde a usuarios de Fonasa que hayan realizado trámites entre mayo y junio de 2021.



La **muestra** corresponde a **3.288** casos, con un error de 1,7% un 95% de confianza, considerando varianza máxima.



El **muestreo** fue probabilístico con cuotas por canal (web, presencial, call center, prestador y kiosco)



La **aplicación** de encuestas telefónicas se realizó entre el 06 de agosto y el 05 de octubre



Para alcanzar la muestra se realizó un total de **31.225 llamados** , dando una **tasa de respuesta** de 10,53%.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

UNIVERSO Y MUESTRA

Logro por canal de atención y trámite

Trámite	WEB			TELEFONICO			PRESENCIAL		
	Universo	Muestra Propuesta	Muestra alcanzada	Universo	Muestra Propuesta	Muestra alcanzada	Universo	Muestra Propuesta	Muestra alcanzada
Certificado afiliación / no afiliación	598.874	267	250				314.396	162	87
Venta de Bono (MLE)	274.746	434	437				435.290	276	292
Afiliación (carentes/ cotizantes)	148.565	306	302				244.699	276	292
Gestión per cápita (INSCRIPCIÓN)	34.791	286	318				9.625	148	185
Consulta Seguro Público				417.961	384	414			
Total	1.056.976	1.293	1.307	417.961	384	414	1.004.010	862	856

Trámite	PRESTADOR			KIOSCO			TOTAL		
	Universo	Muestra Propuesta	Muestra alcanzada	Universo	Muestra Propuesta	Muestra alcanzada	Universo	Muestra Propuesta	Muestra alcanzada
Certificado afiliación / no afiliación				127.764	380	398	104.1034	809	735
Venta de Bono (MLE)	1.318.757	339	313				202.8793	1.049	1042
Afiliación (carentes/ cotizantes)							393.264	582	594
Gestión per cápita (INSCRIPCIÓN)							44.416	434	503
Consulta Seguro Público							417.961	384	414
Total	1.318.757	339	313	127.764	380	398	3.925.468	3.258	3288

FACTOR DE EXPANSIÓN E INCIDENCIAS

Ponderador

El ponderador tiene por objetivo extrapolar los resultados obtenidos en función del canal de ingreso y trámite realizado, pudiendo representar los resultados de la muestra alcanzada en función del universo declarado por el servicio.

Trámite / Canal	Web	Call Center	Presencial	Prestador	Kiosco
Certificado de afiliación	2,02082037		3,0241386		0,26931586
Venta de bono	0,52613098		1,24749775	3,52585439	
Afiliación (carentes/ cotizantes)	0,41167405		0,70128294		
Inscripción per cápita	0,09155535		0,04353845		
Consultas al seguro público		0,8448495			

Incidencias del Trabajo de Campo

Las incidencias en el Trabajo de Campo consideran el total de llamados y los distintos posibles escenarios ante la forma de contacto.

Finalmente, se identifica la tasa de respuesta que, para el caso de FONASA, corresponde a un 10,53%.

Servicio	Total	Anuladas	Aplazados	Averiado	Cuota completa	Comunica ocupado	Contestador	No contesta	Encuesta correcta	Tasa de respuesta
FONASA	31225	7141	12410	259	847	621	3092	3566	3289	10,53%

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

DESCRIPCIÓN GENERAL

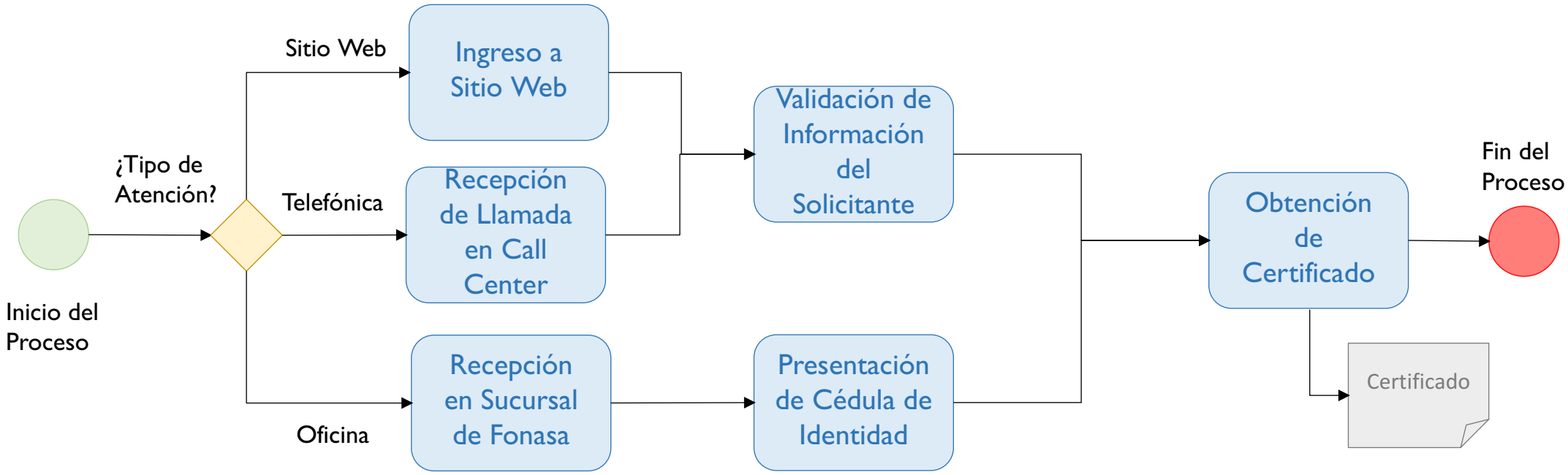
El **Fondo Nacional de Salud (Fonasa)** es el organismo público encargado de otorgar protección y cobertura de salud a sus cotizantes y a todas aquellas personas que carecen de recursos, junto a sus respectivas cargas. Sus funciones principales son: recaudar, administrar y distribuir los recursos financieros del sector salud, financiar las prestaciones de salud otorgadas a sus usuarios, caracterizar a las personas beneficiadas por Fonasa, administrar las cotizaciones de salud y los recursos destinados a las prestaciones, así como también, informar sobre sus derechos y los beneficios que tiene el Seguro Público de Salud.

A nivel país, **más de 15 millones de personas** están protegidas por Fonasa. Esta cifra corresponde al 77% de la población, considerando las proyecciones demográficas del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) vigentes a la fecha. En el año 2020, contaban con una dotación de personal de 1.180 personas distribuidas en todo el país.

Los **ingresos de Fonasa** el año 2020 fueron de MM$ 10.228.900.471. Del total percibido, 69,7% corresponde a aportes fiscales; un 26,7% procede de la recaudación de cotizaciones; el 1,3% se desprende de copagos de la Modalidad Libre Elección (MLE); y el 2,3% de otras fuentes de financiamiento (Fondo Tratamiento de Alto Costo, CAPREDENA, Sistema de Protección a la Infancia, recuperación préstamos médicos, entre otros).

Fuente: Cuenta Pública Participativa Gestión Fonasa 2020, Sitio Web Institucional Fonasa

PROCESO: EMISIÓN DE CERTIFICADO DE AFILIACIÓN / COTIZACIONES

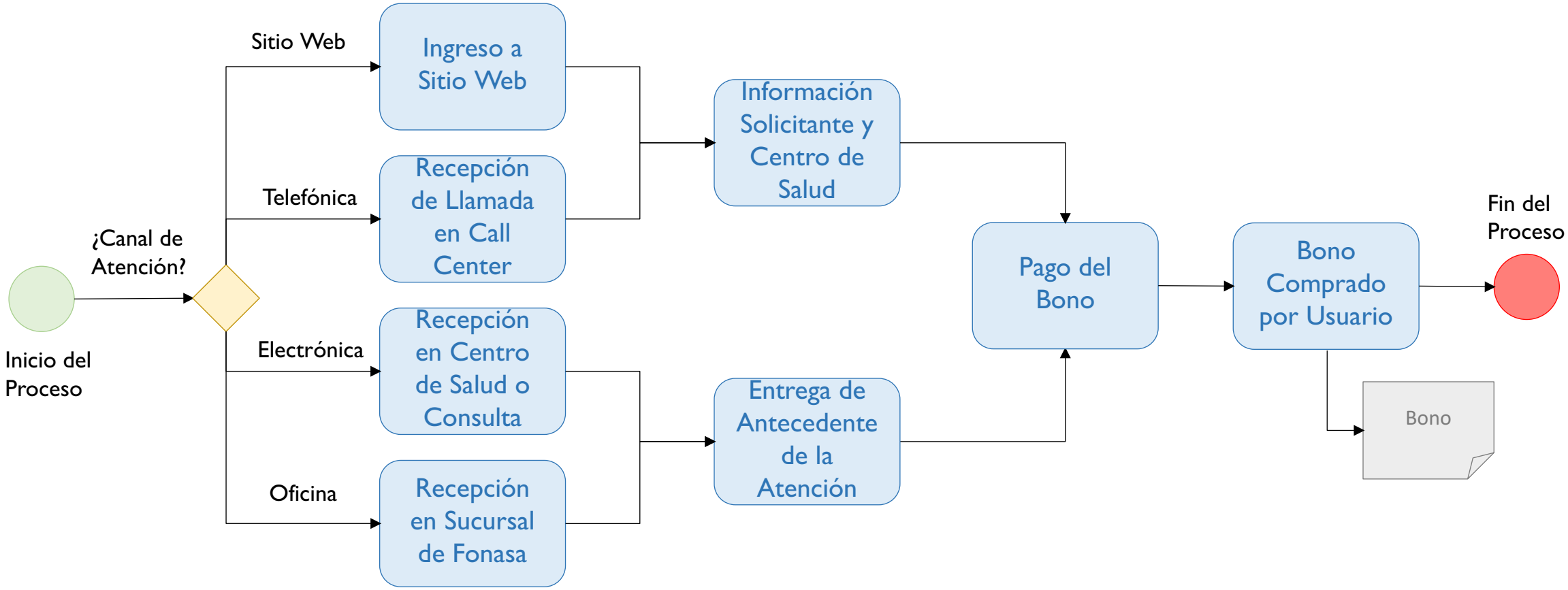


- **Certificado de Afiliación:** documento que **permite acreditar que una persona está afiliada** al sistema público de salud Fonasa. En los casos que las personas pertenezcan a entidades de salud privadas, se emite un Certificado de No Afiliación.
- **Certificado de Cotizaciones:** documento que informa las cotizaciones registradas ante Fonasa.

Fuente: Entrevista a Usuarios/as y Personal de la Institución, Sitio Web Institucional Fonasa y ChileAtiende

acnexo Análisis Profundos, Decisiones Claras
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

PROCESO: VENTA DE BONOS

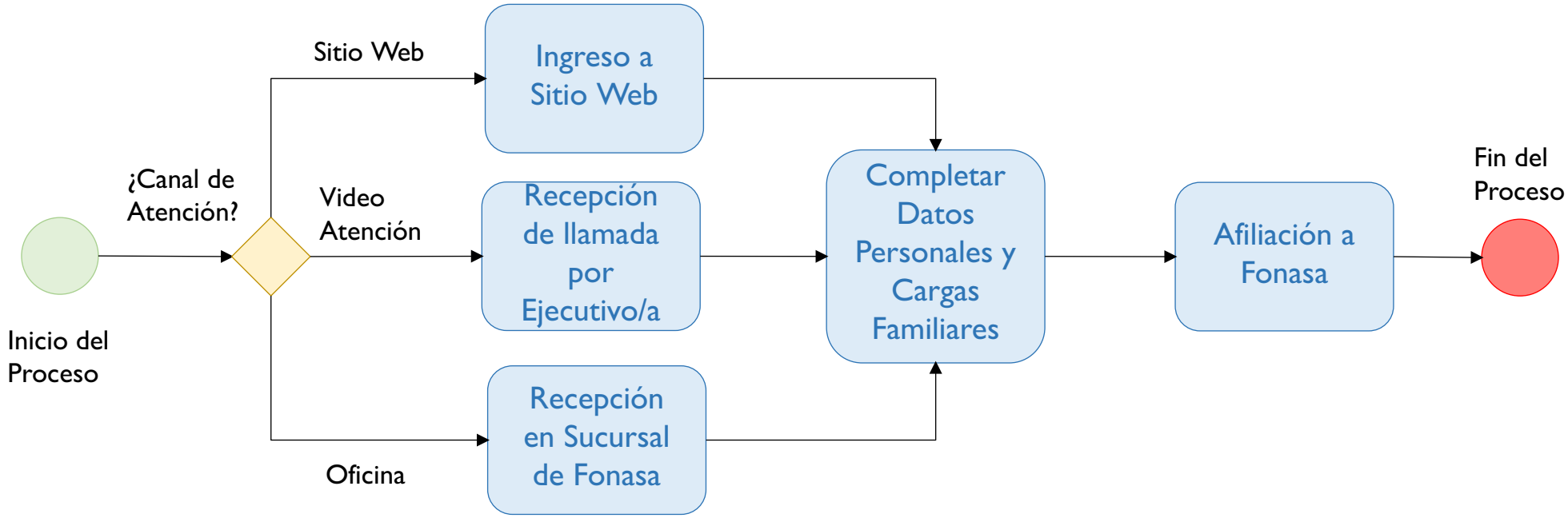


- La **compra de un Bono Fonasa** permite acceder a una consulta o atención con un prestador (médico) que se encuentre en convenio con Fonasa.

Fuente: Entrevista a Usuarios/as y Personal de la Institución, Sitio Web Institucional Fonasa y ChileAtiende

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

PROCESO: AFILIACIÓN A FONASA / INSCRIPCIÓN CARGAS

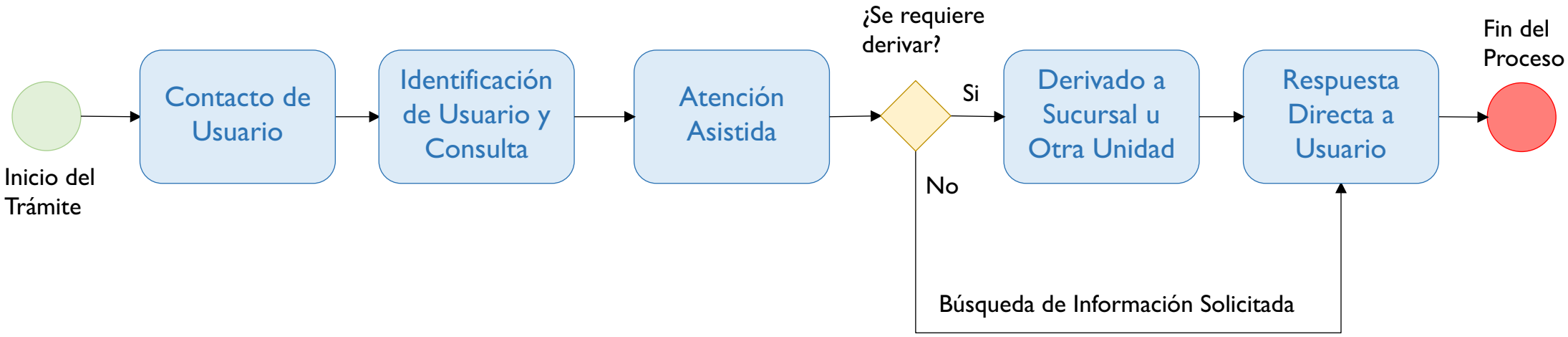


- **Afiliación a Fonasa:** Corresponde al procedimiento mediante el cual los trabajadores y las trabajadoras dependientes e independientes y las personas jubiladas y carentes de recursos, **pasan a formar parte del sistema público de salud.**
- **Inscripción Carga:** Permite a un o una titular cotizante del Fondo Nacional de Salud (Fonasa) incorporar una carga para que pueda acceder a prestaciones médicas.

Fuente: Entrevista a Usuarios/as y Personal de la Institución, Sitio Web Institucional Fonasa y ChileAtiende

acnexo Análisis Profundos, Decisiones Claras
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

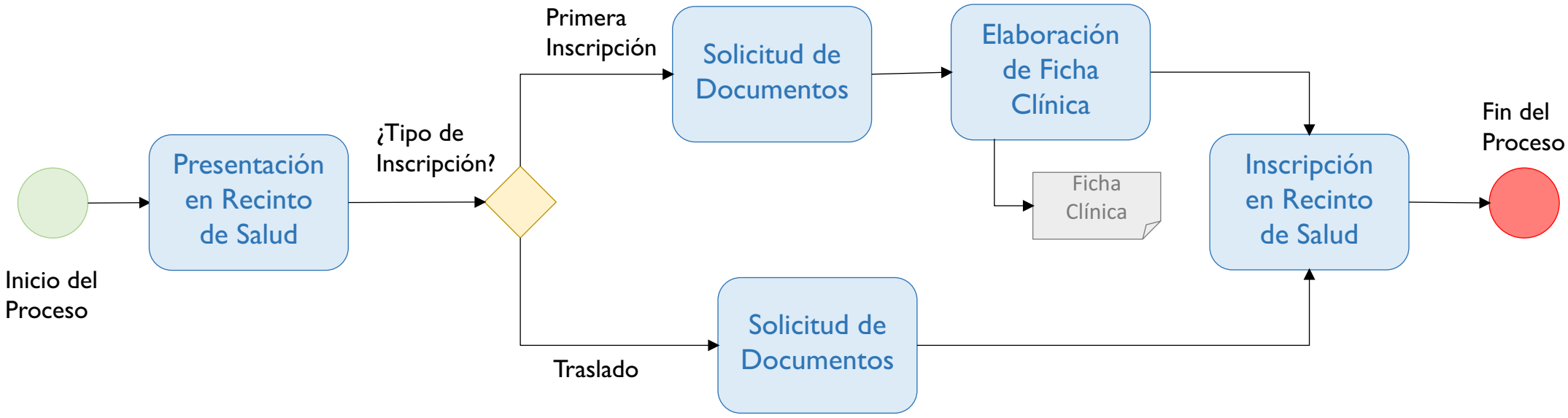
PROCESO: CONSULTA SEGURO PÚBLICO



- Dentro de las **consultas al seguro público** se incluyen todas las inquietudes o requerimientos de información sobre las atenciones de Fonasa, inscripciones, coberturas u otros aspectos administrativos o de atención que están contempladas dentro del seguro público, o aclaraciones sobre que aspectos no se encuentran incluídos.

Fuente: Entrevista a Usuarios/as y Personal de la Institución, Sitio Web Institucional Fonasa

PROCESO: GESTIÓN PERCÁPITA (INSCRIPCIÓN)



Solicitud que puede realizar un beneficiario de Fonasa vía digital o en cualquier centro de atención primaria, **a fin de inscribirse y ser atendido de manera regular en dicho establecimiento**, cuyo registro permite además el **financiamiento percápita** de estas instalaciones, en lo que se refiere al pago por beneficiarios inscritos.

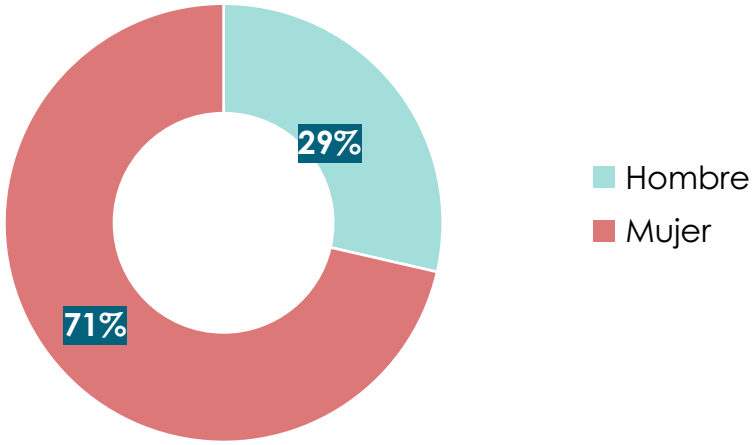
Fuente: Entrevista a Usuarios/as y Personal de la Institución, Sitio Web Institucional Fonasa y ChileCreceContigo

acnexo Análisis Profundos, Decisiones Claras
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

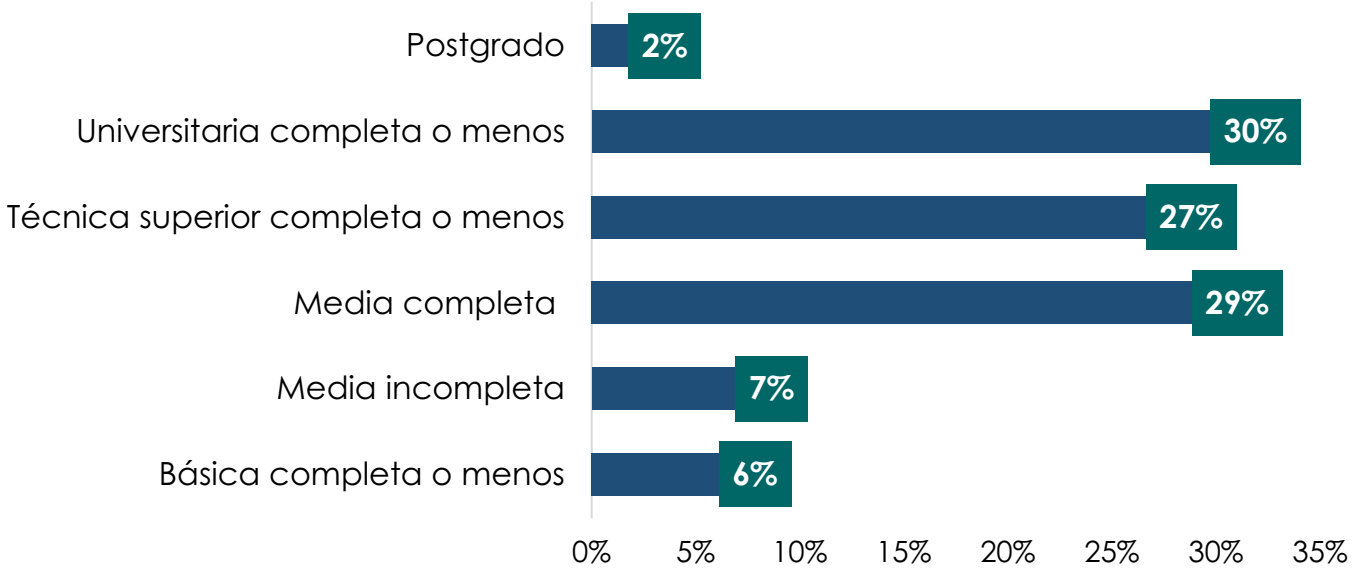
CARACTERIZACIÓN USUARIA

CARACTERIZACIÓN USUARIA

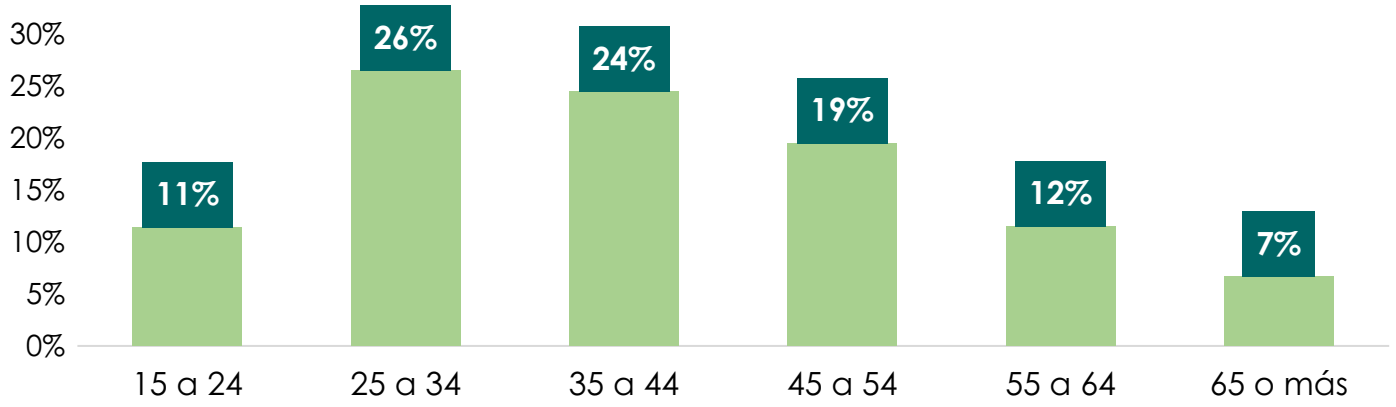
Sexo del entrevistado/a



Nivel Educacional



Edad en tramos

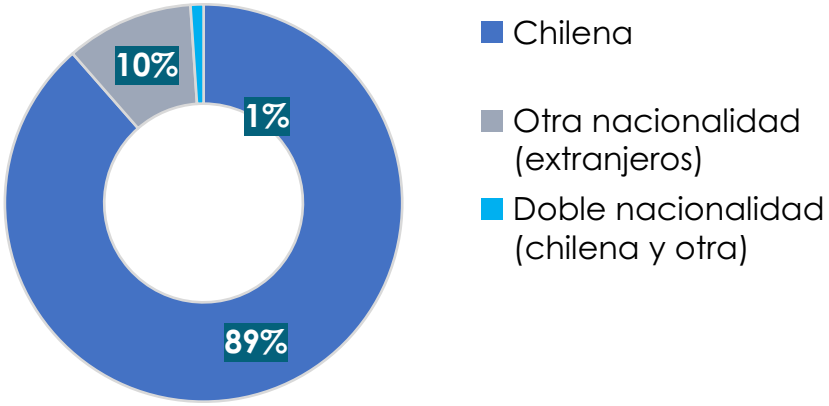


acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

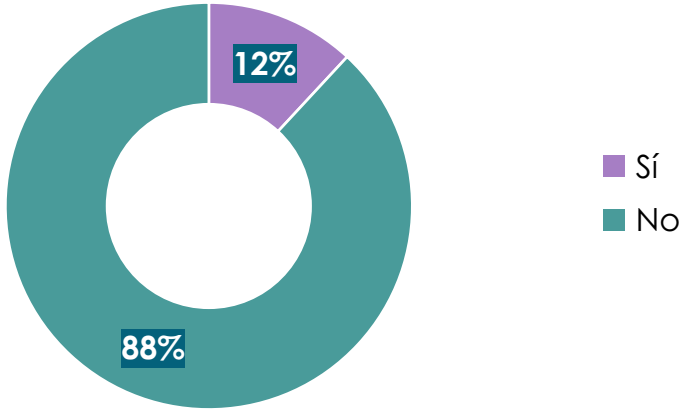
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

CARACTERIZACIÓN USUARIA

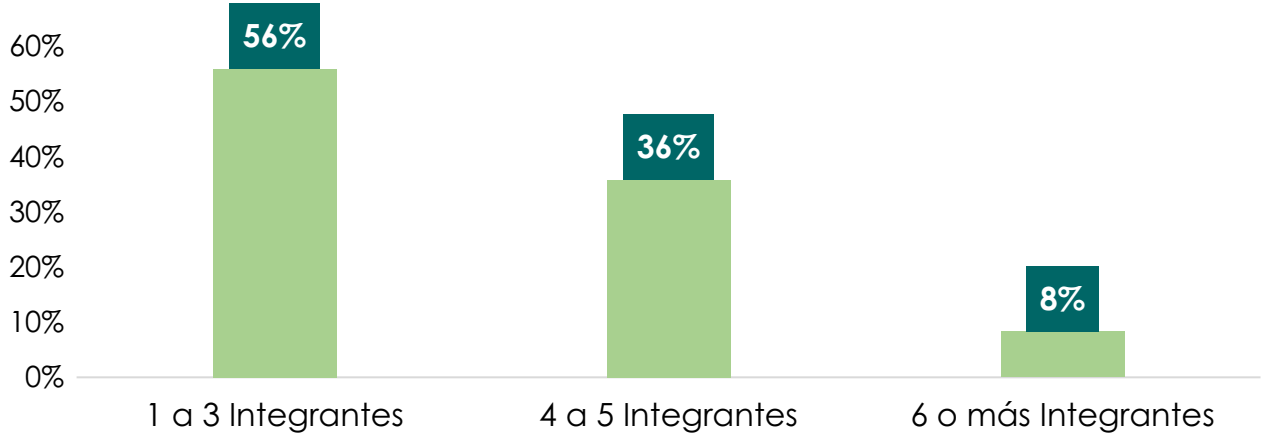
Nacionalidad



¿Pertenece a algún pueblo indígena u originario?



N° Integrantes del Hogar

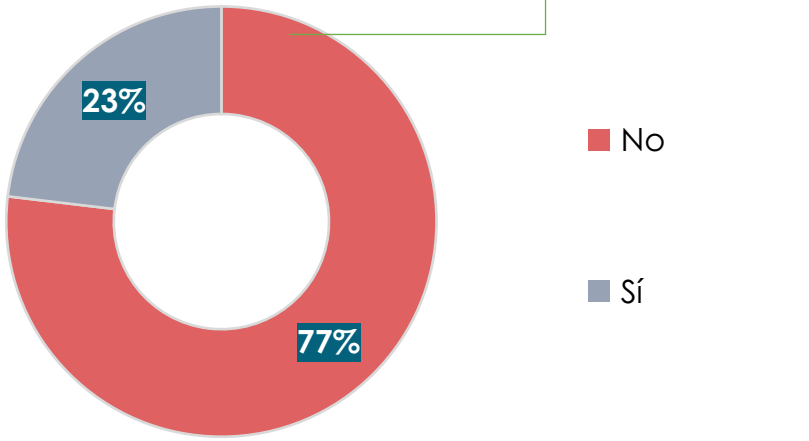


Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

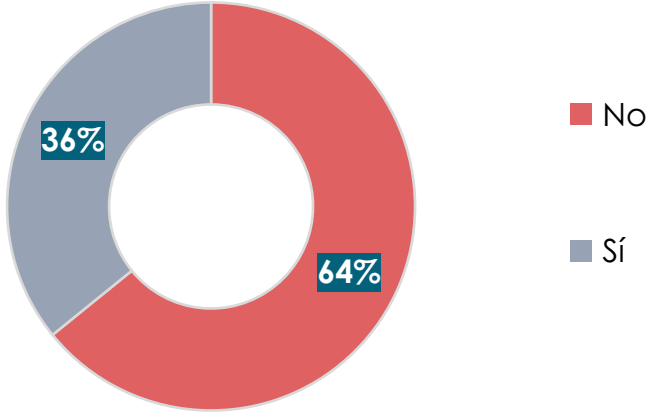
CARACTERIZACIÓN USUARIA

¿Tiene Clave única?

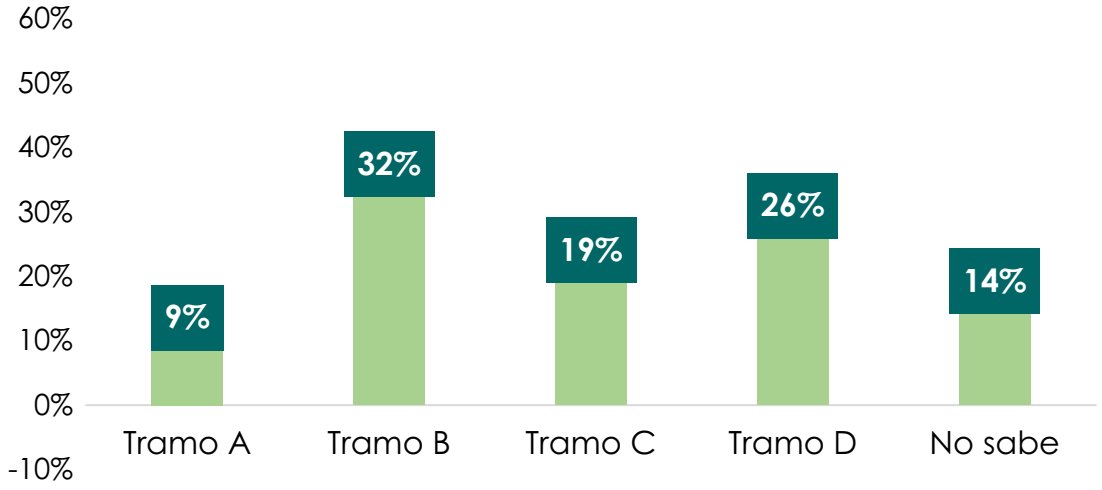


¿Cuál es la principal razón para no tenerla?	Porcentaje (%)
No me interesa/ no quiero tenerla	6,7%
No la necesito	10,8%
No sé cómo funciona	14,0%
Tener que ir a una oficina	11,2%
No tengo tiempo	29,3%
No confío en la clave única	6,6%
Otro	21,6%

¿Es usted la persona que aporta el ingreso principal en este hogar?



Tramo Fonasa



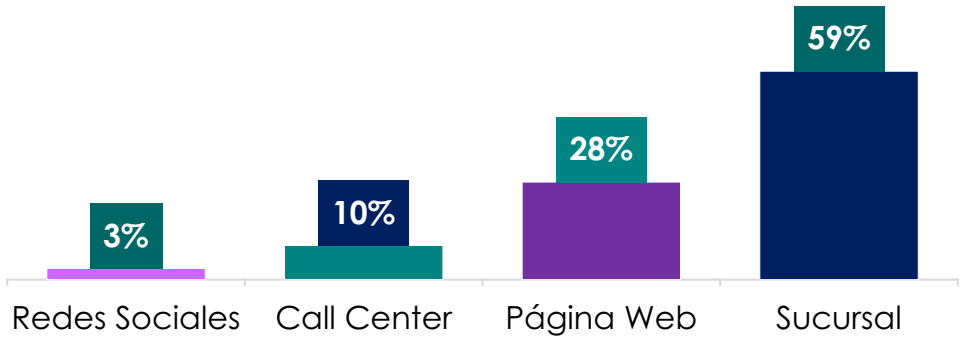
acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

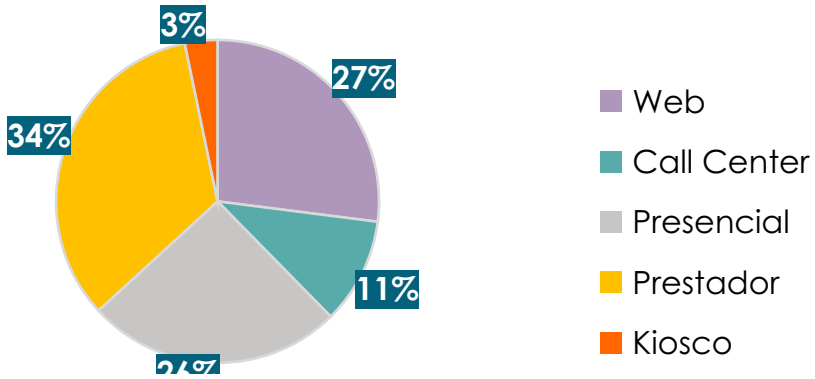
EXPERIENCIA DE USO ESPECÍFICA

PROCESO DE TRÁMITE

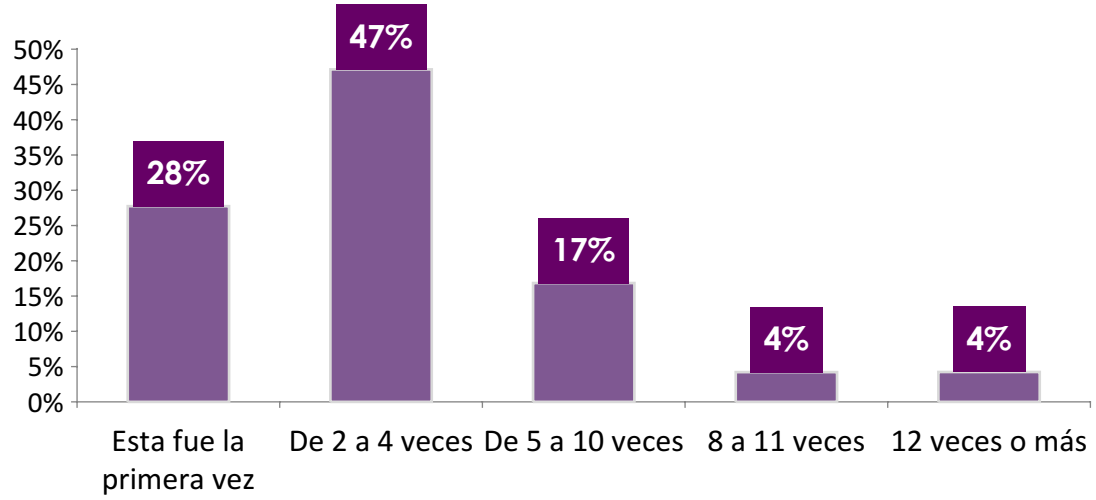
¿A través de qué canal hizo este trámite?



Canal evaluado *



En los últimos 6 meses, ¿cuántas veces, incluyendo esta, ha realizado algún requerimiento o trámite en FONASA?

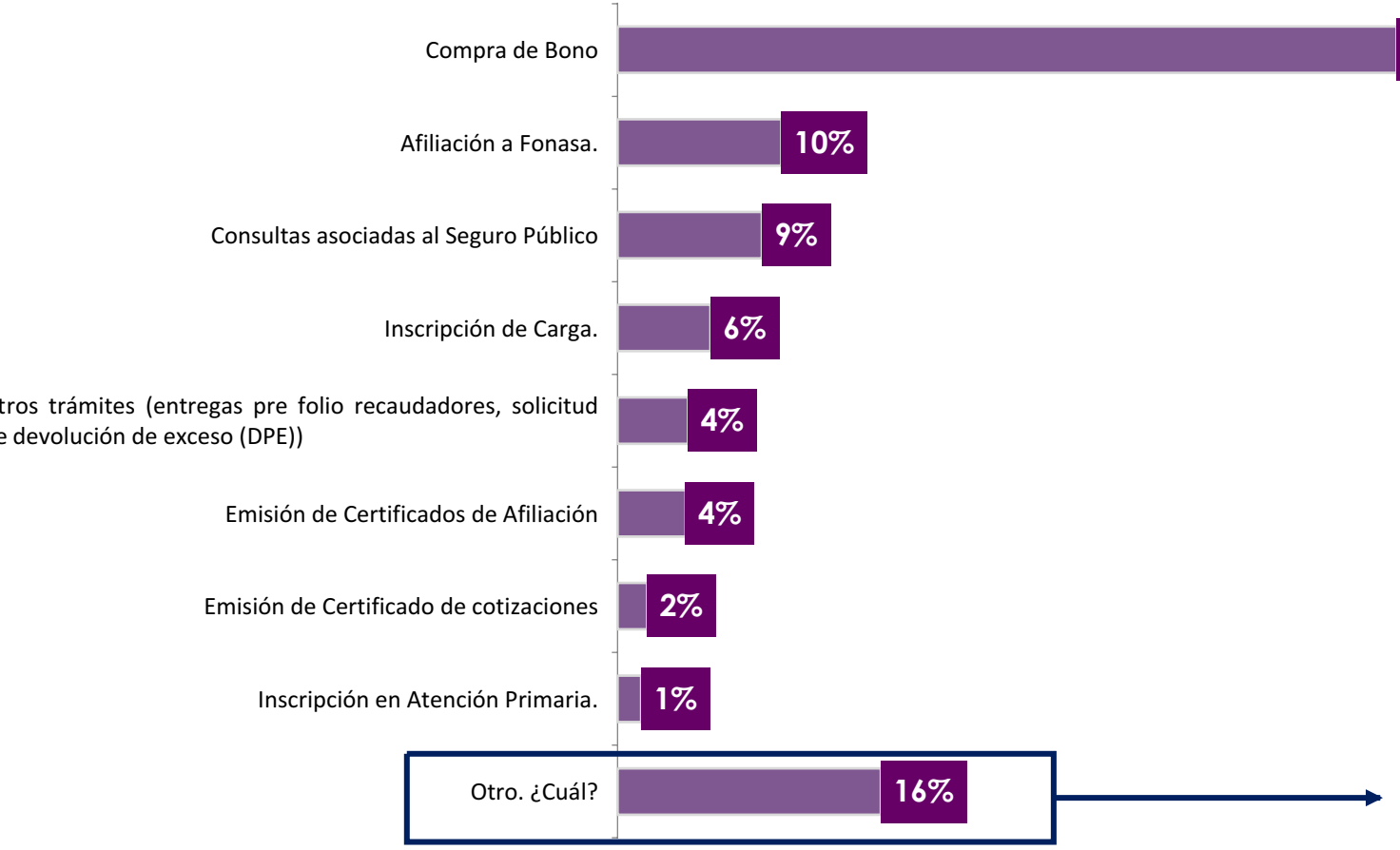


* El canal evaluado corresponde al canal por el cuál se contactó al encuestado/a

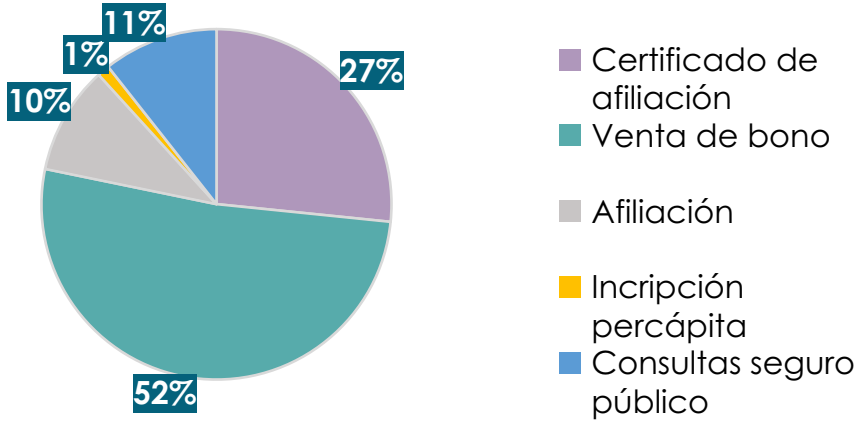
acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

TRÁMITES

¿Me puede decir cuál fue el último trámite que realizó en FONASA?



Trámite evaluado *



Los trámites nombrados corresponden principalmente a :

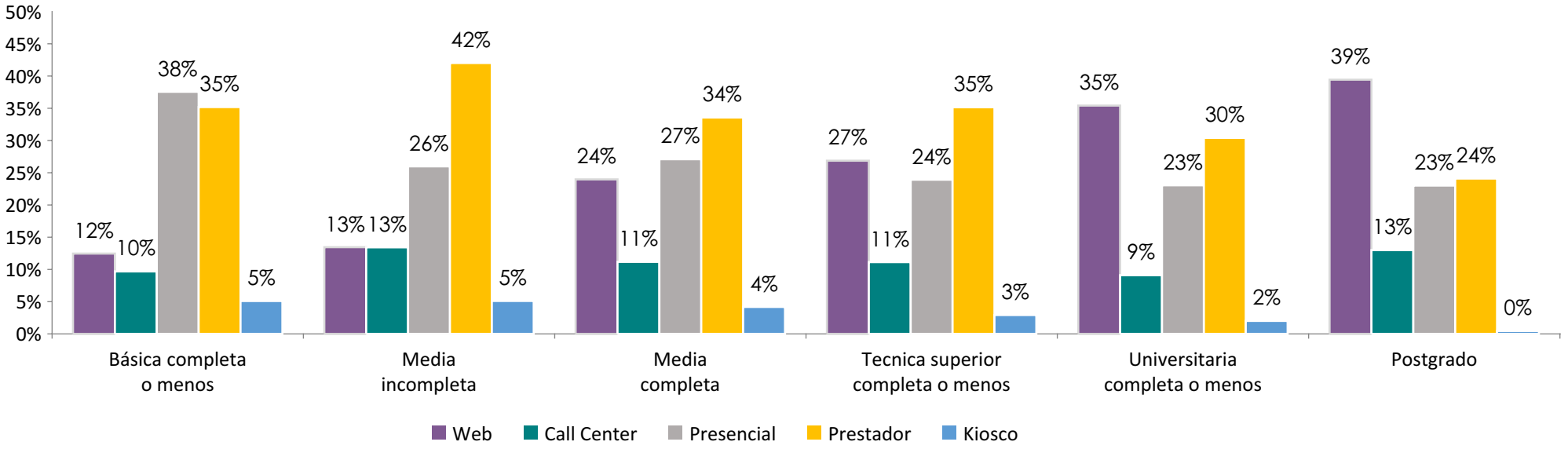
- ✓ **Cambio de tramo**
- ✓ **Licencias médicas**
- ✓ **Actualización de datos o carga**
- ✓ **Operaciones**
- ✓ **Reclamos y consultas**

Análisis Profundos, Decisiones Claras

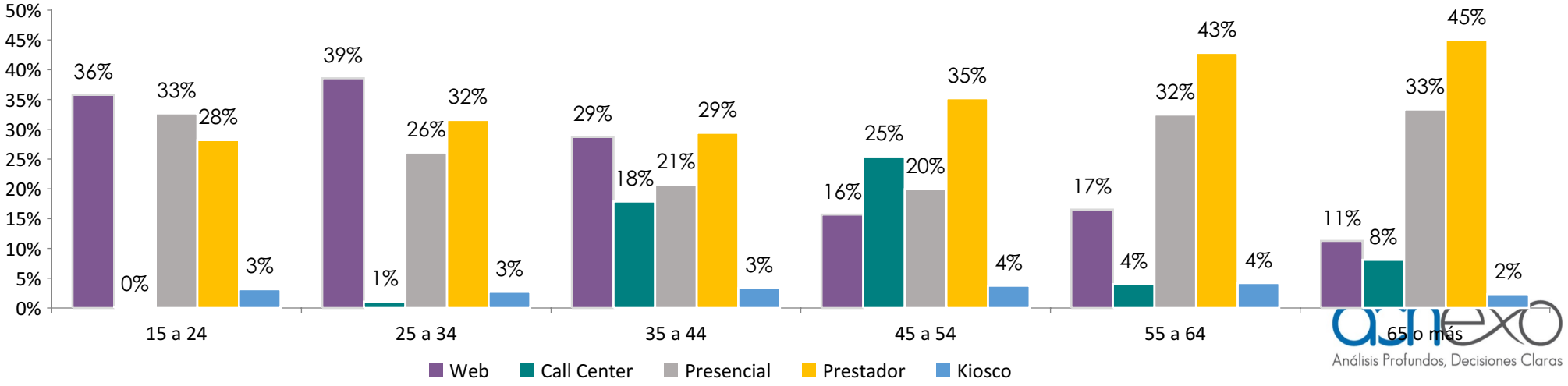
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Canal utilizado para realizar el trámite
Apertura según Nivel educacional y Edad

Canal utilizado según Nivel educacional



Canal utilizado según Edad

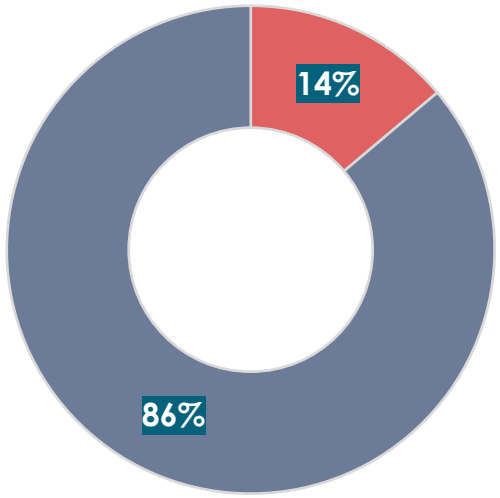


Análisis Profundos, Decisiones Claras

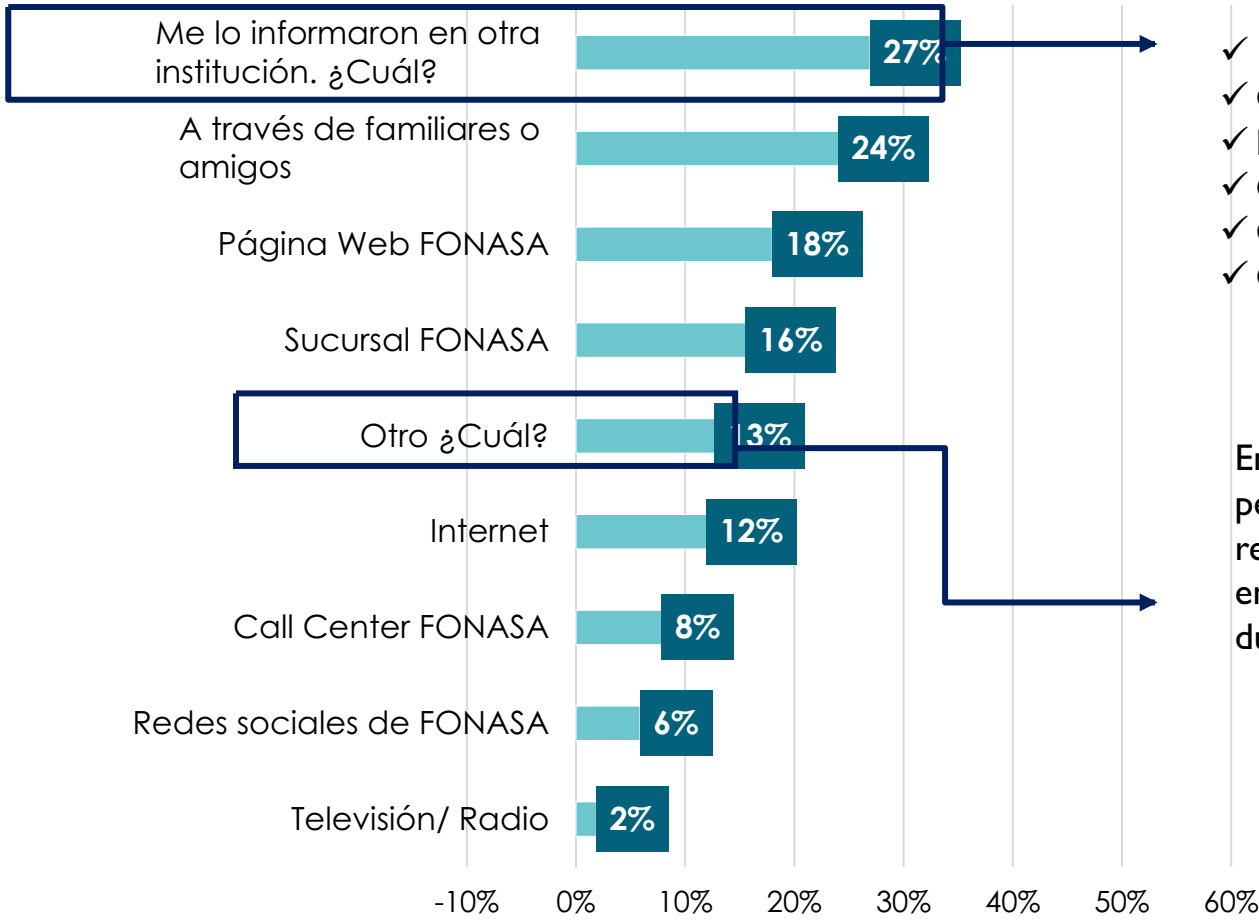
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

PROCESO DEL TRAMITE

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



¿Cómo se enteró que debía hacer este trámite en FONASA? (Respuesta múltiple)



Las instituciones nombradas corresponden principalmente a:

- ✓ **Clínicas - Hospitales**
- ✓ **Centros médicos**
- ✓ **Lugar de trabajo**
- ✓ **Consultorio**
- ✓ **Caja de compensación**
- ✓ **ChileAtiende**

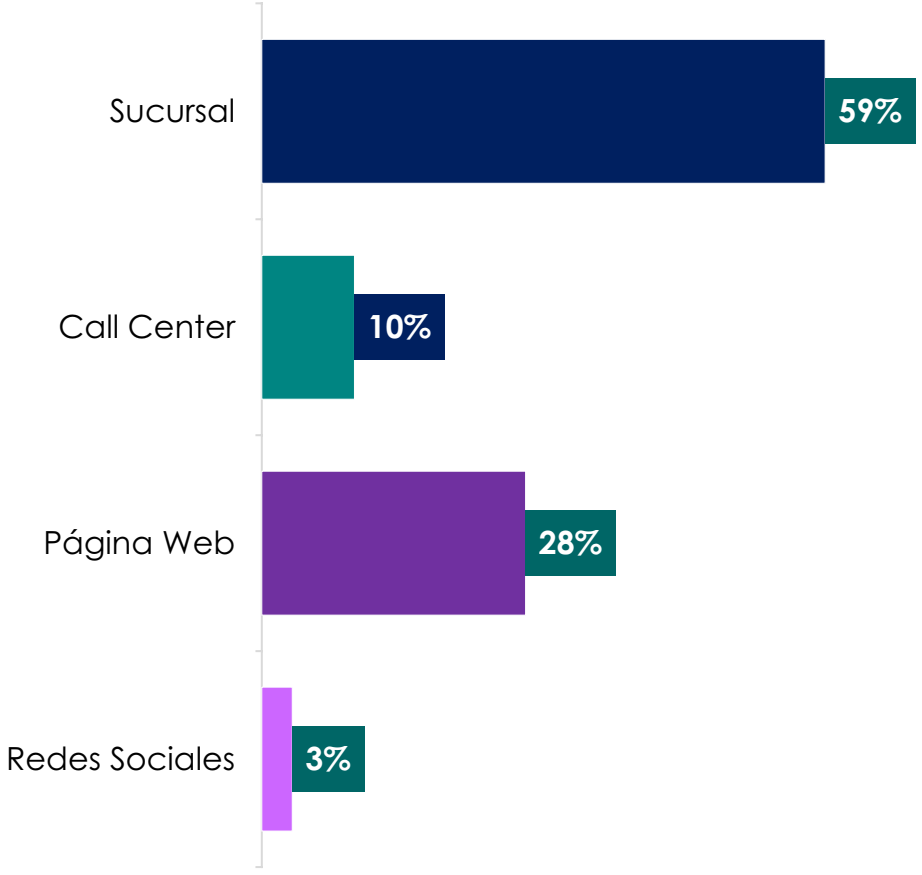
En general corresponde a personas que **ya sabían** dónde realizar el trámite, se enteraron en su **lugar de trabajo** o durante la **atención médica**

Análisis Profundos, Decisiones Claras

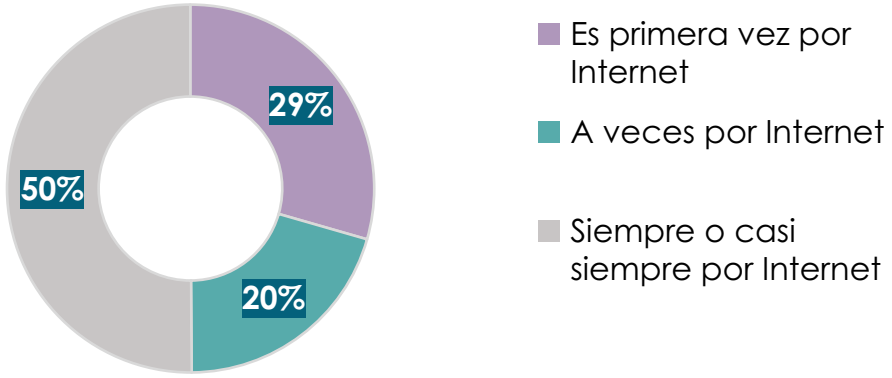
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

EXPERIENCIA DE USO DIGITAL

¿A través de qué canal hizo este trámite?



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

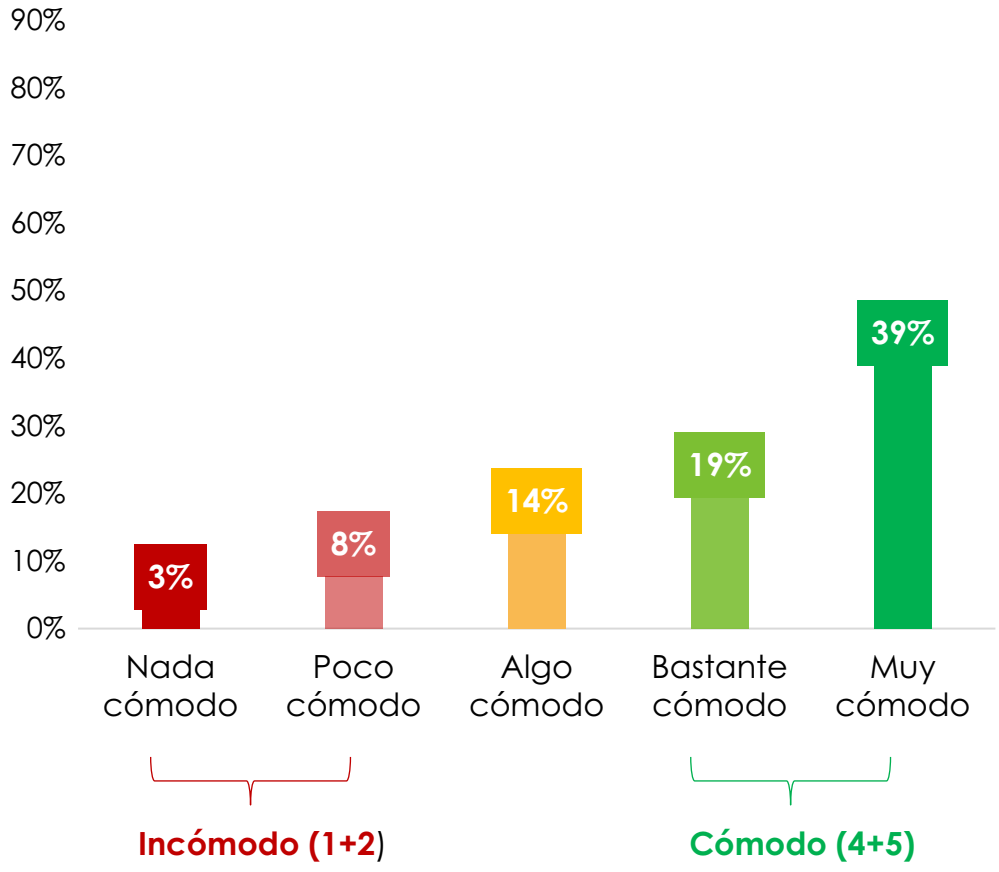


Análisis Profundos, Decisiones Claras

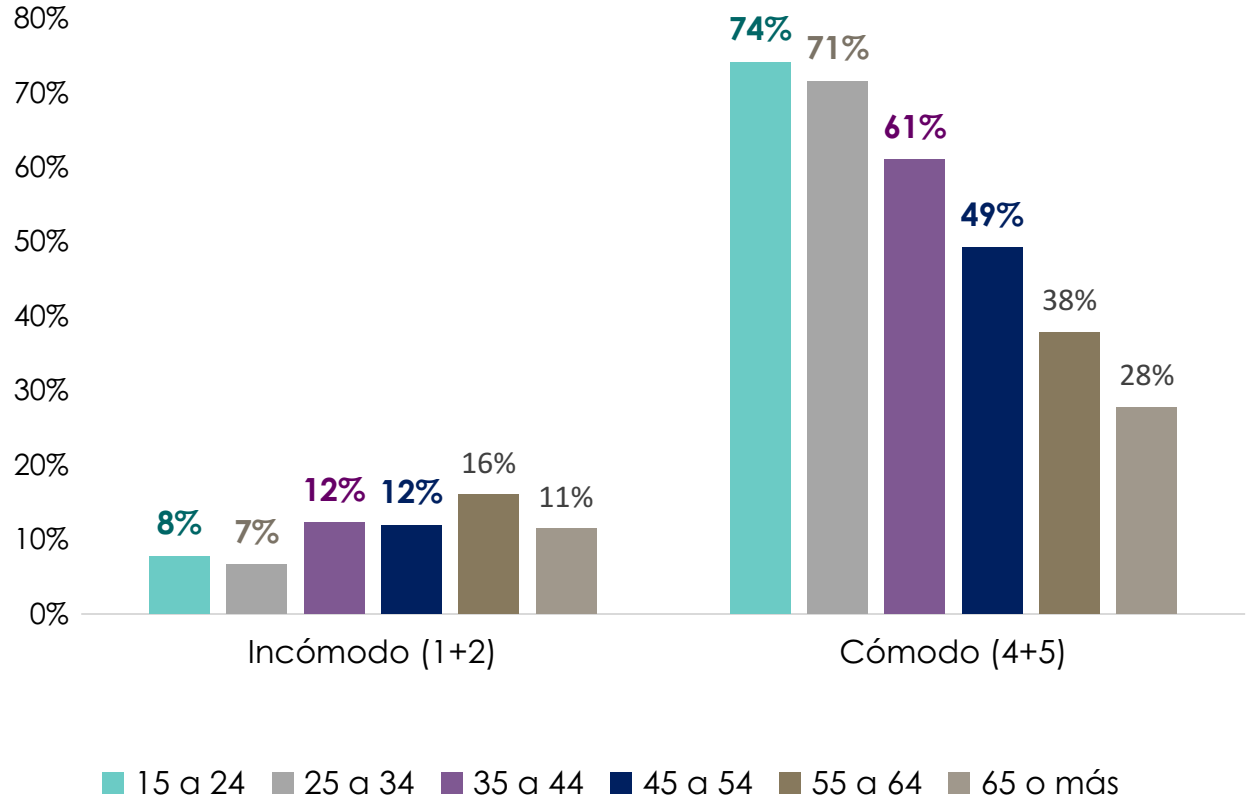
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

EXPERIENCIA DE USO - Comodidad de conexión a internet

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



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



*Un 17,2% declara no usar o usar muy poco internet.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

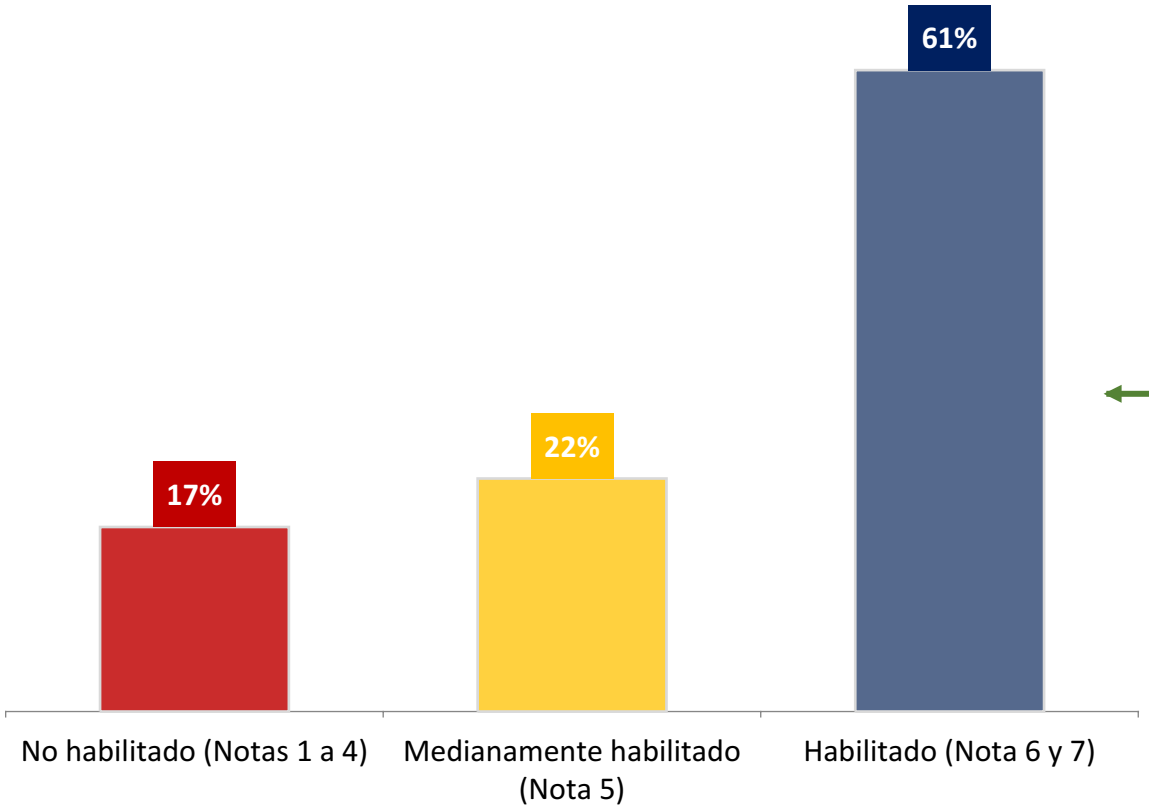
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

HABILITACIÓN

Indica el nivel de conocimiento de los productos y servicios institucionales

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de Fonasa en distintos medios 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…?

Usuarios Habilitados		
No habilitado	Medianamente	Habilitado
Nota 1 a 4	Nota 5	Nota 6 y 7



Promedio de notas de cuatro variables

- **Respecto a la información… Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de FONASA y aprovechar al máximo sus ventajas (Nota 1 a 7)**
- **Respecto a la información… Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de FONASA más fácilmente (Nota 1 a 7)**
- **Respecto a la información… Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en FONASA (Nota 1 a 7)**
- **Respecto a la información… Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios (Nota 1 a 7)**

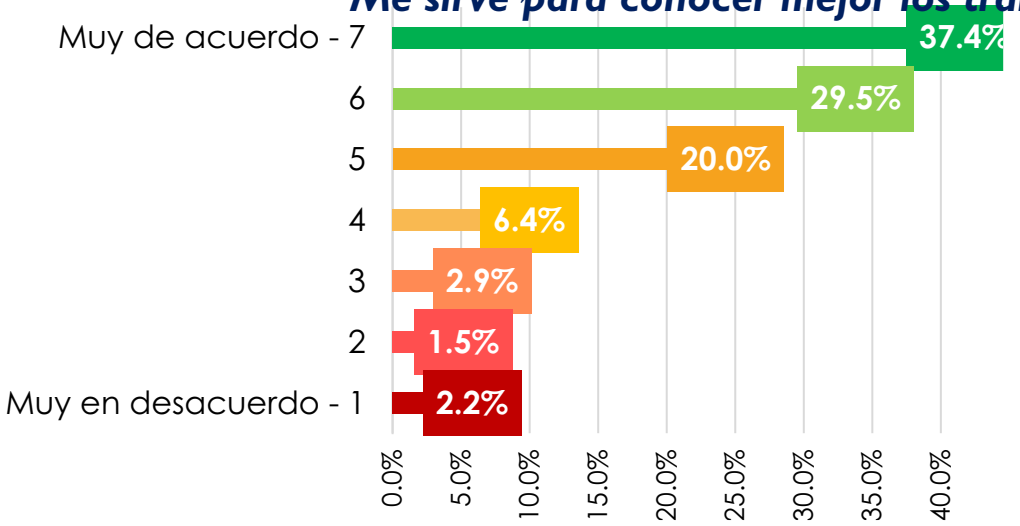
*Se excluyen categorías No sabe / No responde por la poca cantidad de casos.

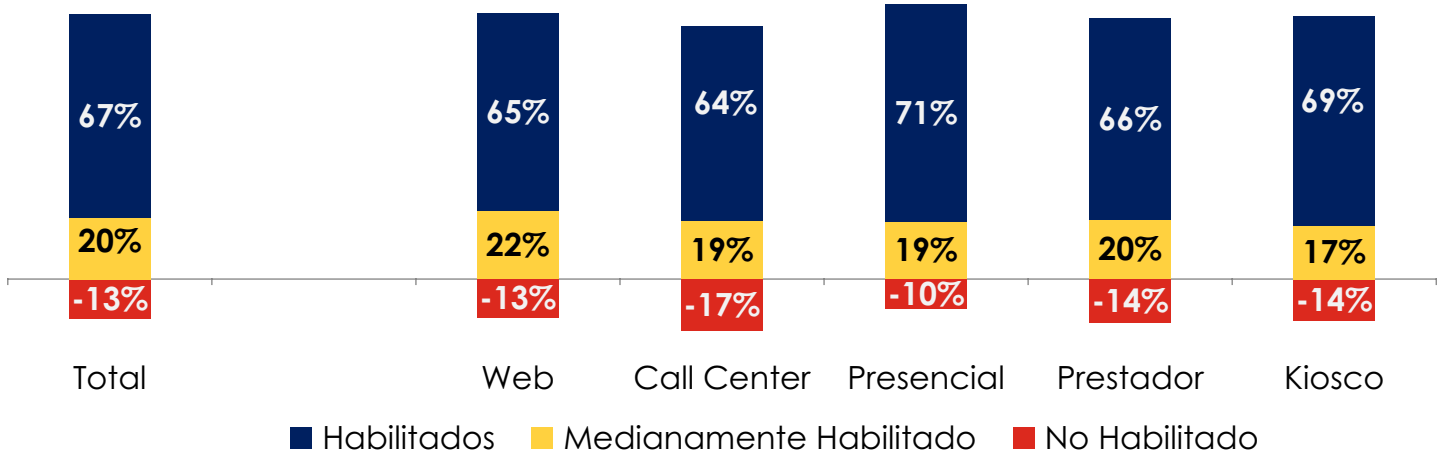
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

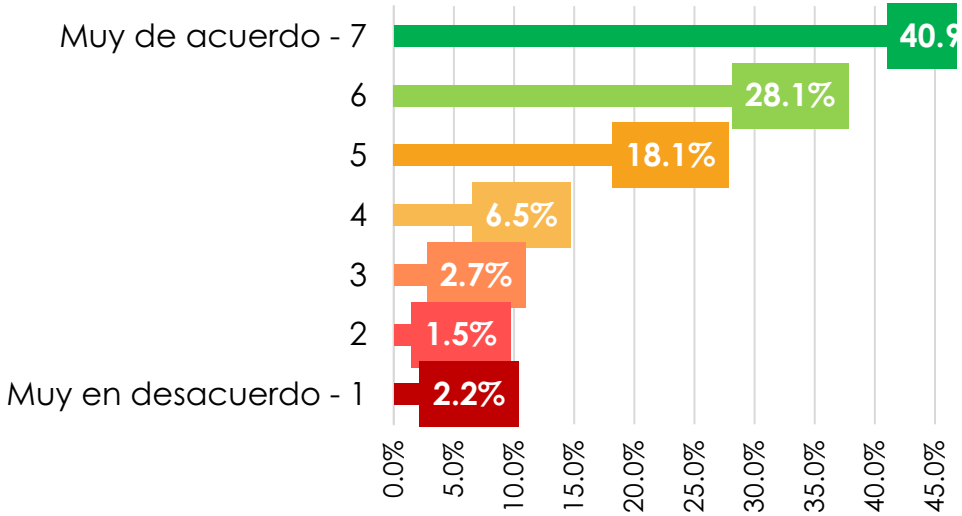
HABILITACIÓN - La información recibida por parte de FONASA le sirve para...

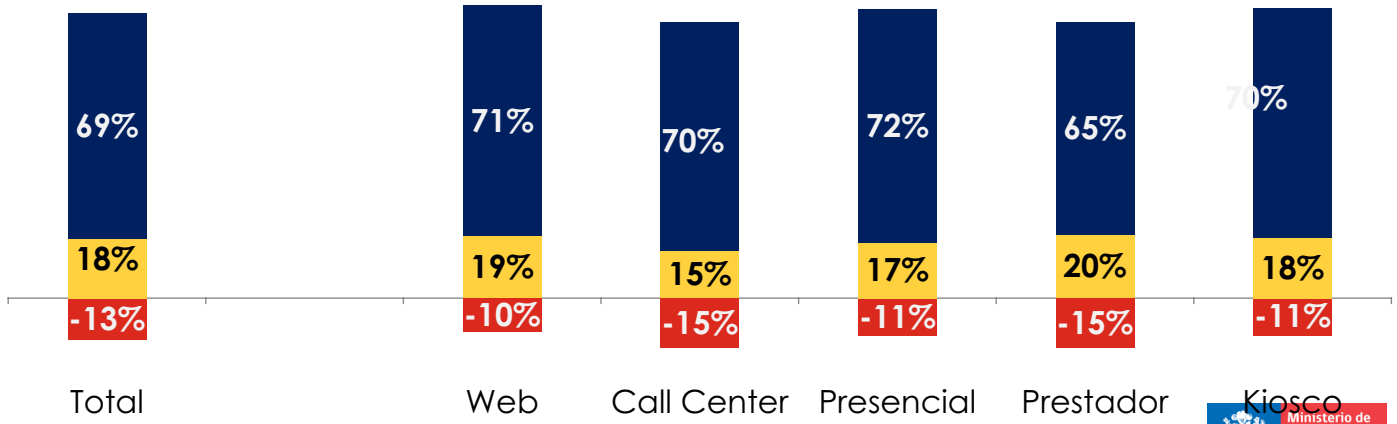
"Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de FONASA y aprovechar al máximo sus ventajas"





"Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de FONASA más fácilmente"



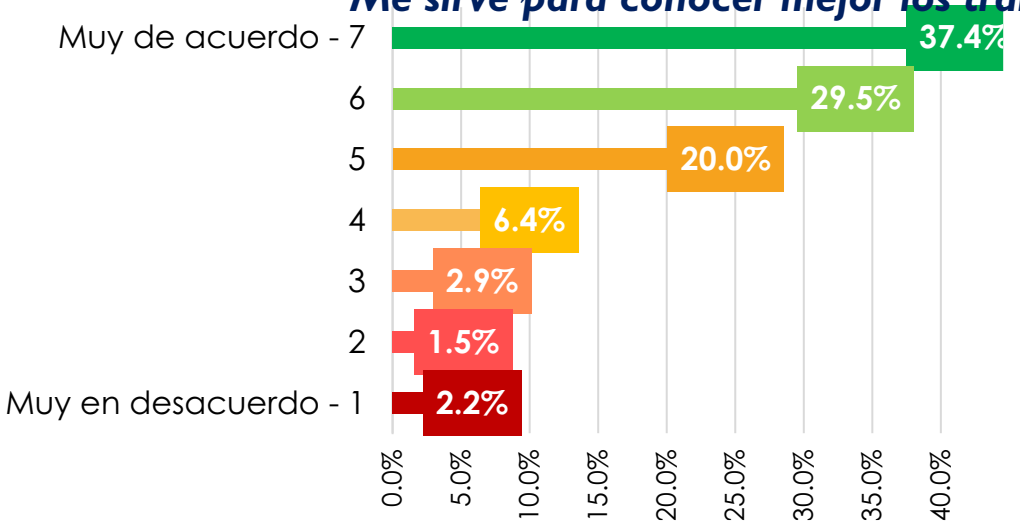


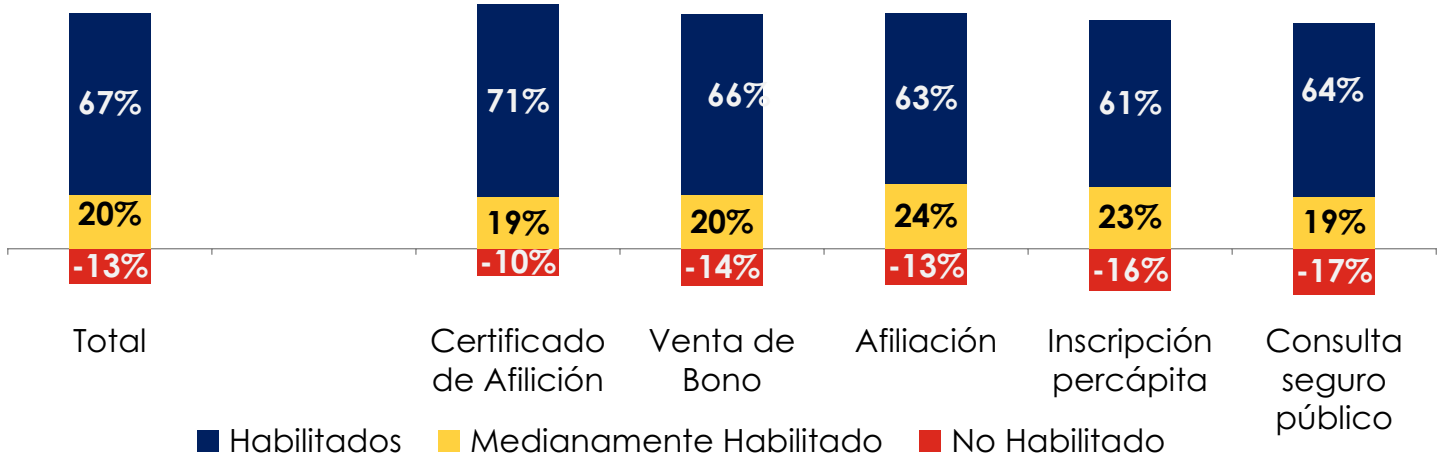
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

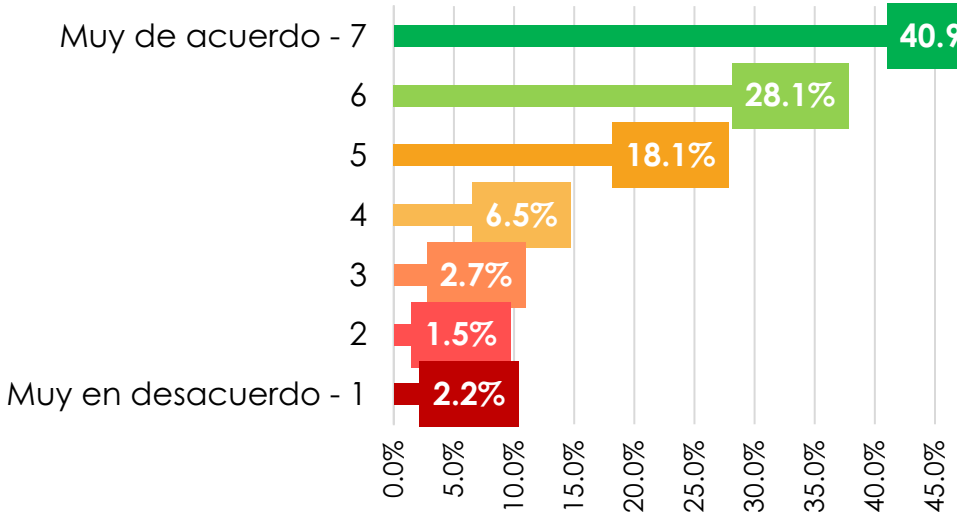
HABILITACIÓN - La información recibida por parte de FONASA le sirve para...

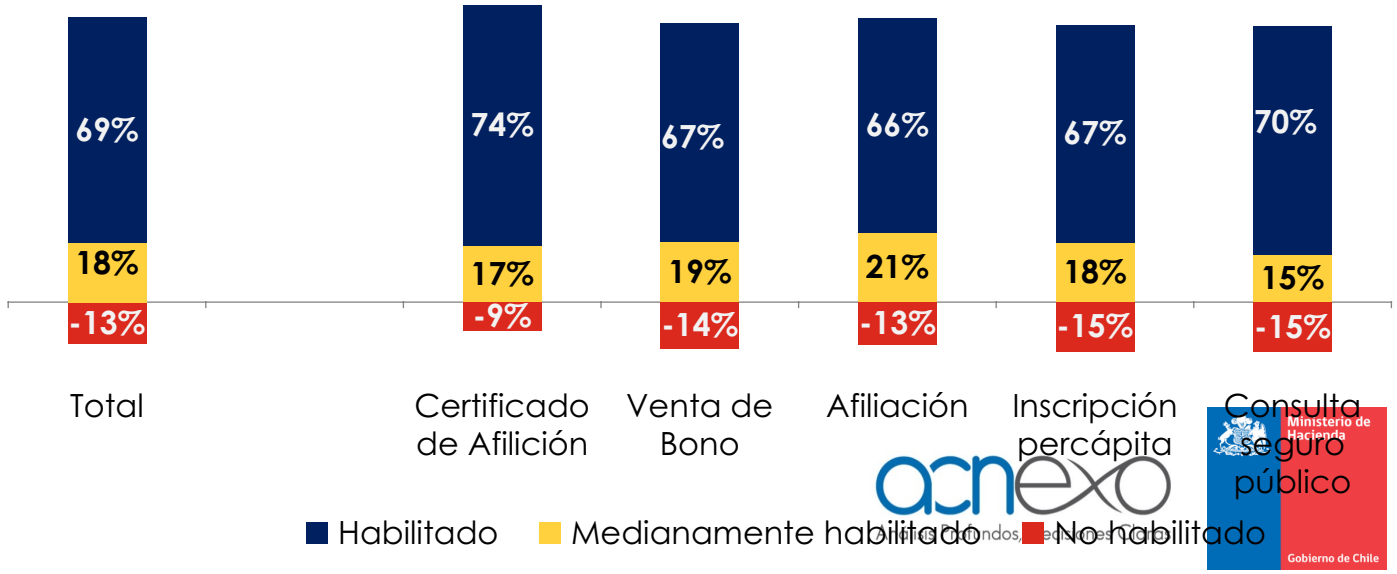
"Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de FONASA y aprovechar al máximo sus ventajas"





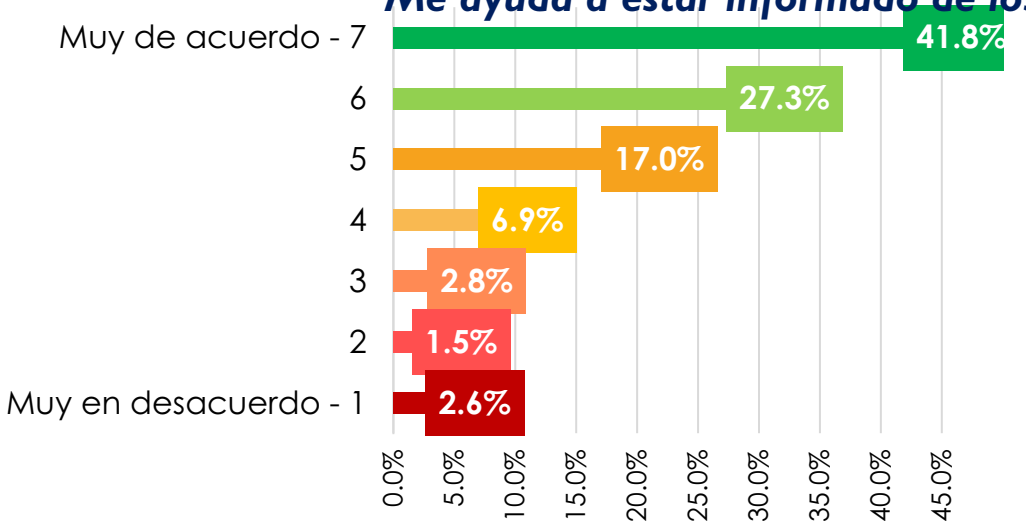
"Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de FONASA más fácilmente"

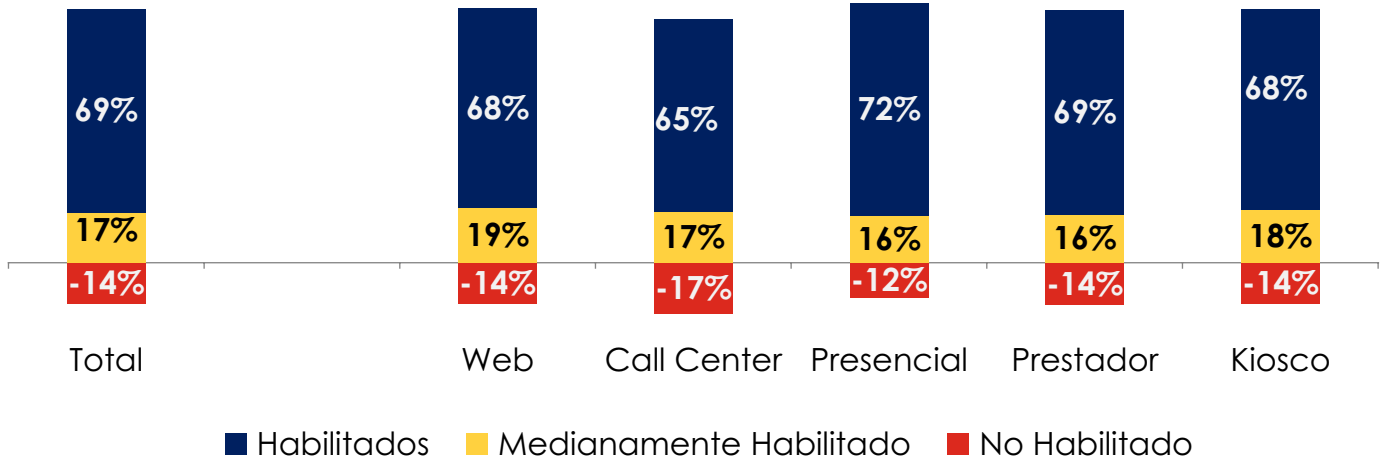




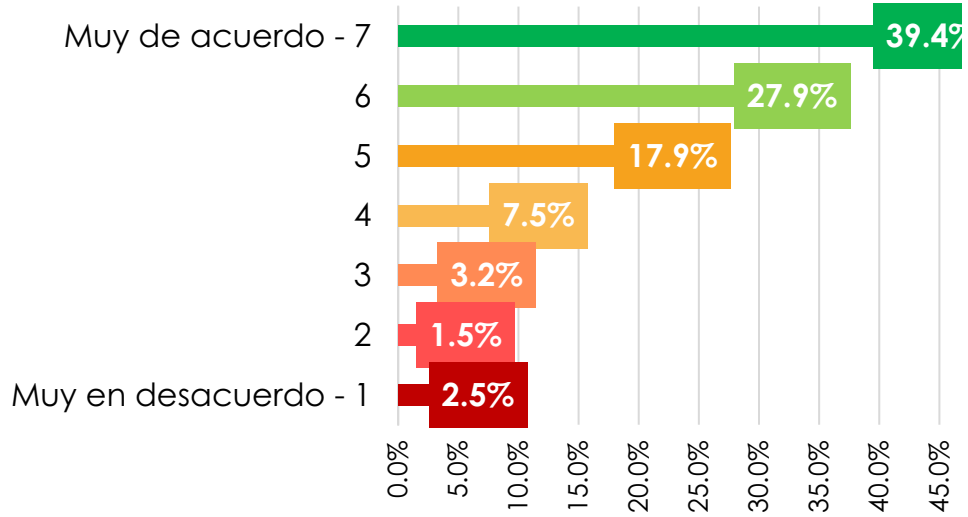
HABILITACIÓN - La información recibida por parte de FONASA le sirve para...

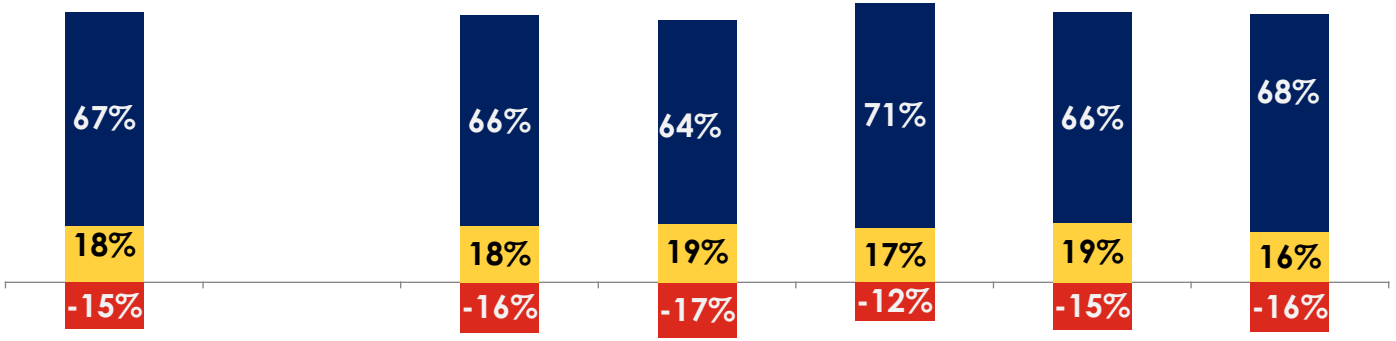
"Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en FONASA"





"Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de FONASA"



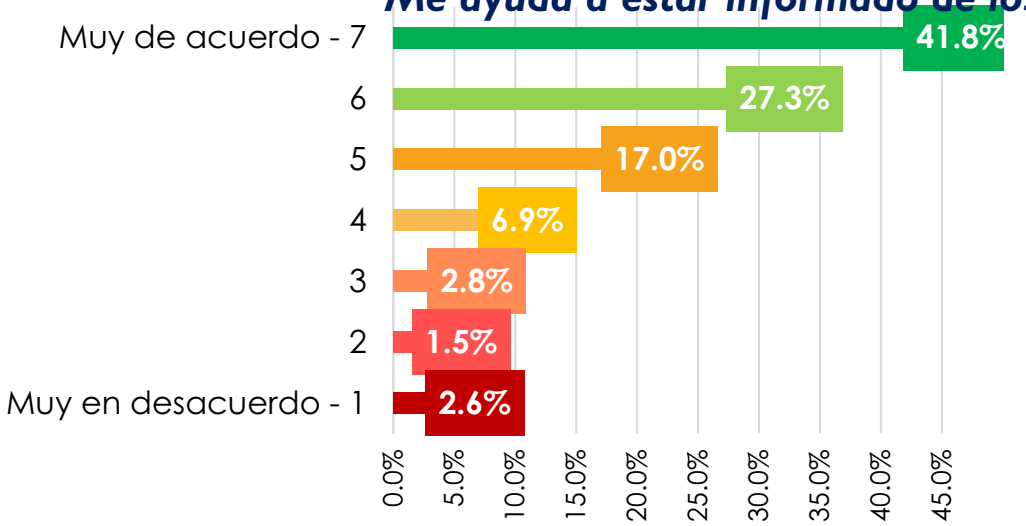


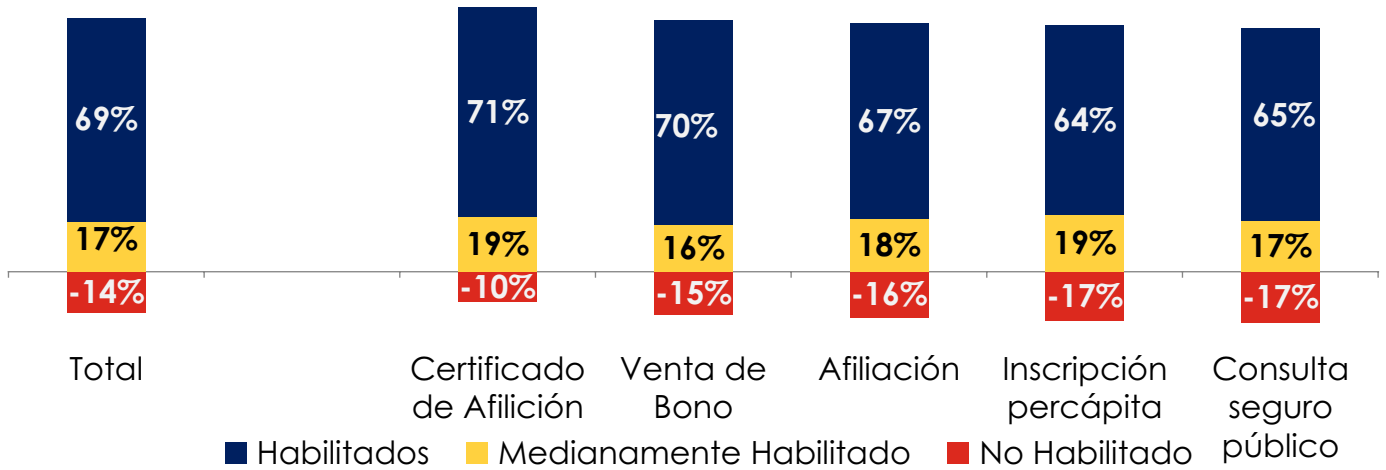
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

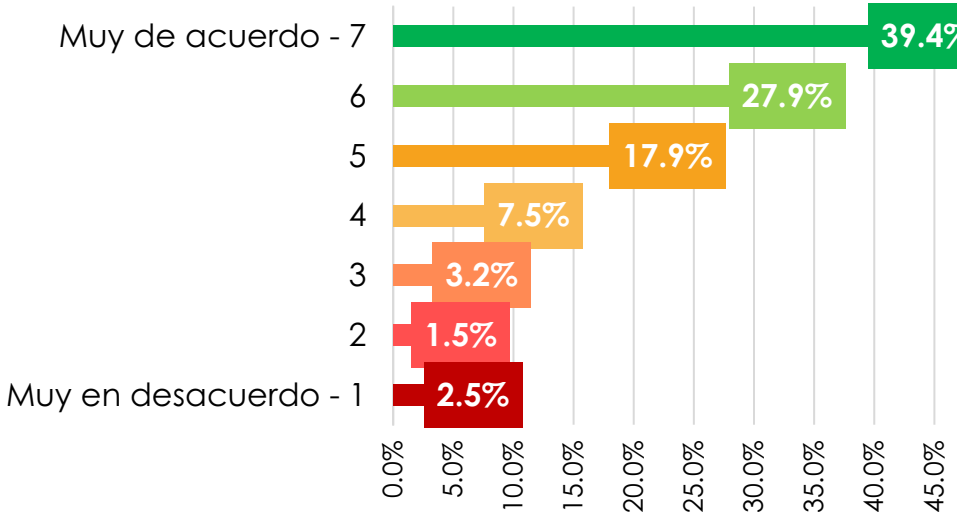
HABILITACIÓN - La información recibida por parte de FONASA le sirve para...

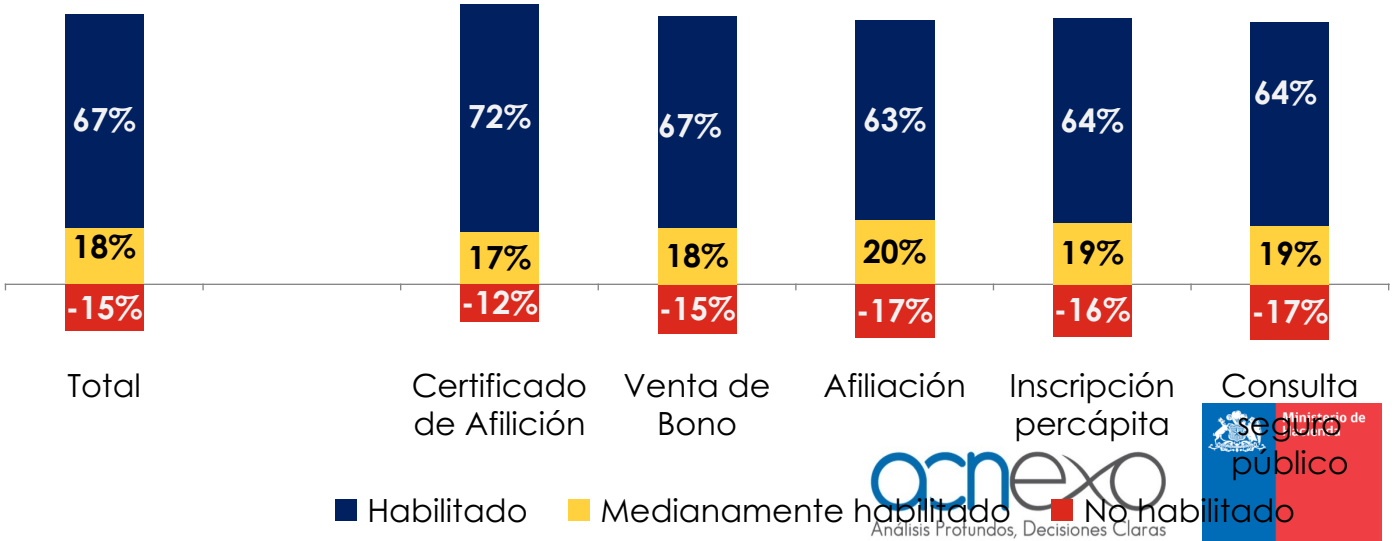
"Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en FONASA"





"Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de FONASA"



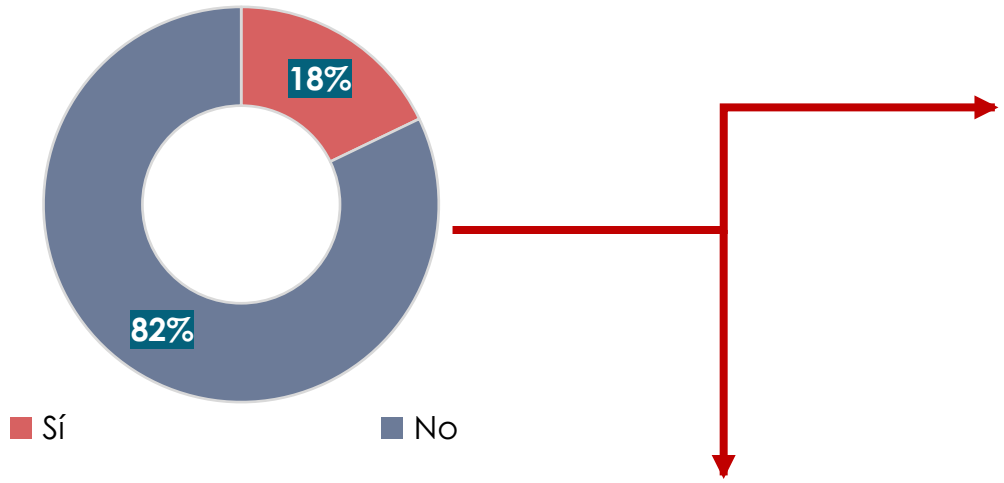


Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Salud
Gobierno de Chile

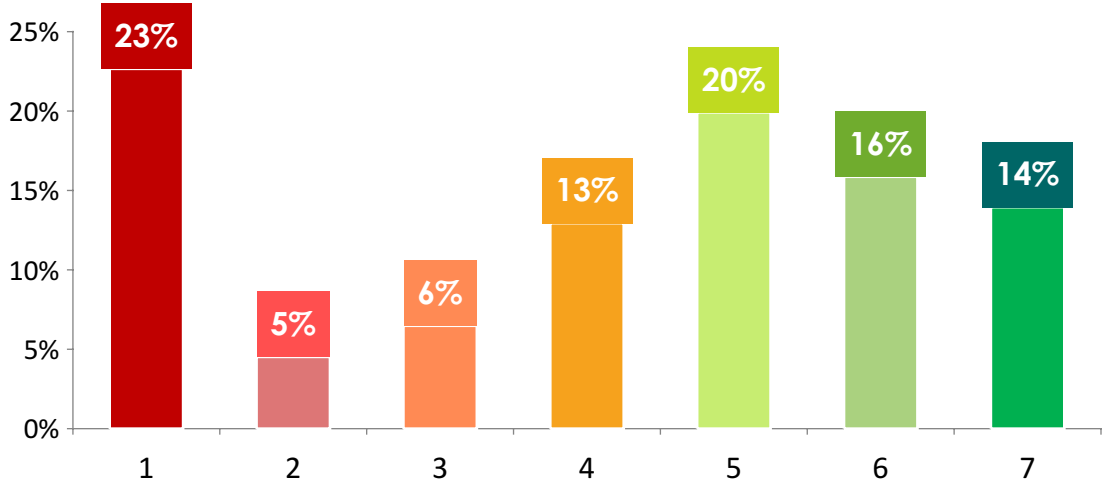
PROBLEMAS DURANTE LA EJECUCIÓN DEL TRÁMITE

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



¿Qué problema tuvo?	Recuento no ponderado	Porcentaje
No recibió atención oportuna y de calidad	234	34,0%
No recibió una respuesta en tiempo prudente	163	29,7%
Otro motivo ¿Cuál?	70	12,0%
Su solicitud de información o consulta no fue contestada	51	10,1%
Le negaron un servicio al que tenía derecho según su criterio	38	6,6%
No corrigieron un error u omisión que ellos mismo cometieron	40	4,9%
Tomaron una decisión administrativa que no fue razonable o lo perjudicó	13	2,7%
Total	609	100,0%

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



* Un 3,7% no solicitó una solución del problema a la institución.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

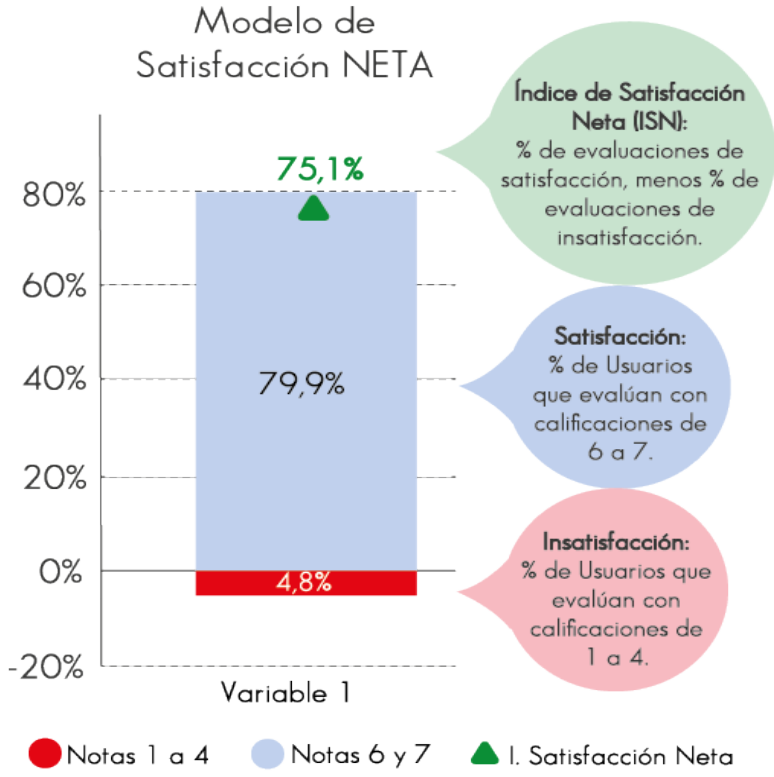
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN EXPERIENCIA ESPECÍFICA Y EVALUACIÓN GENERAL

LECTURA DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN

La presentación de resultados de satisfacción se compone de tres segmentos: usuarios/as satisfechos/as; usuarios/as insatisfechos/as y usuarios/as con satisfacción neutra. Estos últimos no son representados en los gráficos donde se calcula el **Índice de Satisfacción Neta** (ISN).





- **Índice de Satisfacción Neta = Satisfechos (% 6 +7) – Insatisfechos (% 1 + 2 + 3 + 4)**

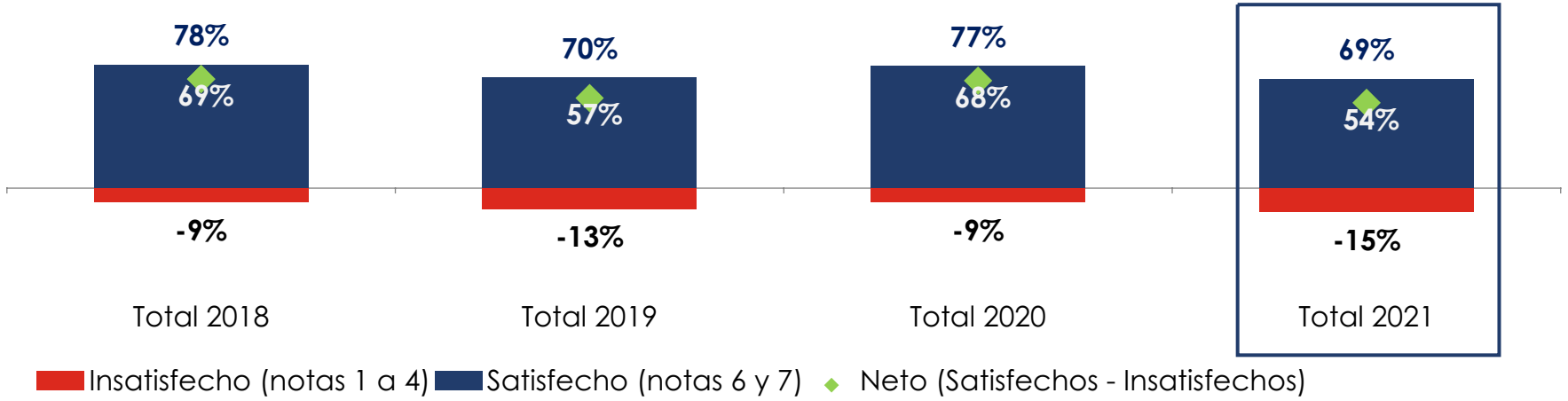
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Comparación anual

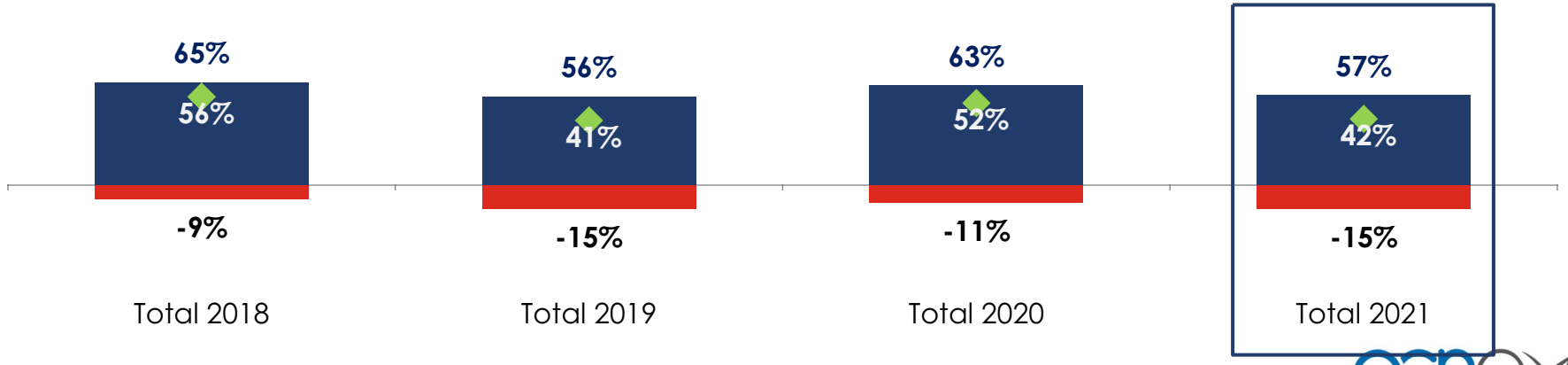
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en FONASA ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho".

Satisfacción con la última experiencia



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

Evaluación general a FONASA



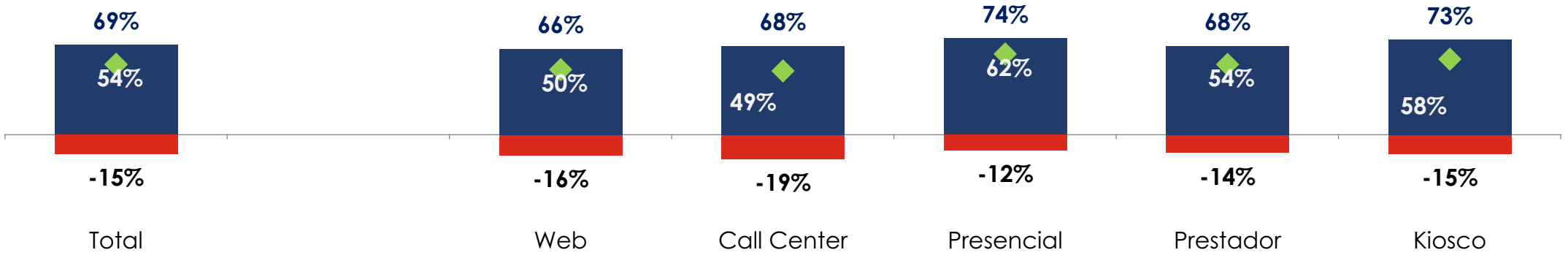
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Canal

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?, utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho".

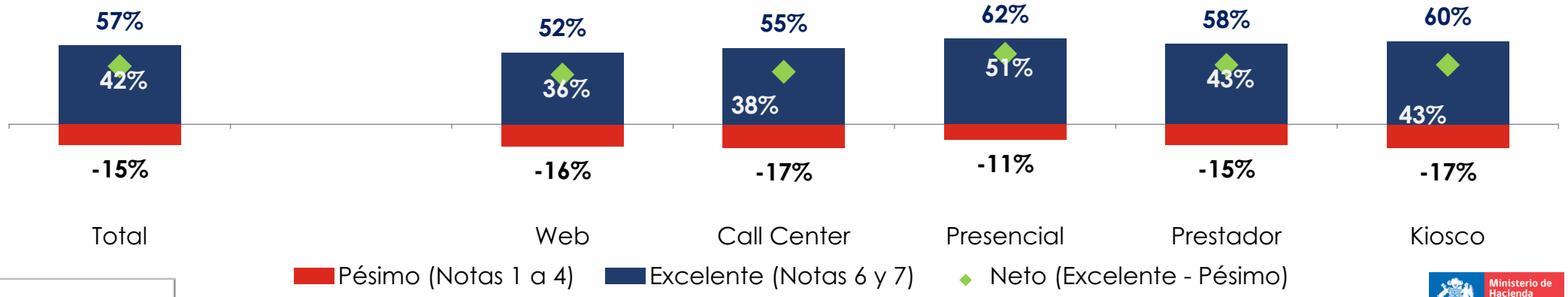
Satisfacción con la última experiencia



Neto Total 2020	68%

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

Evaluación general a FONASA



Neto Total 2020	52%

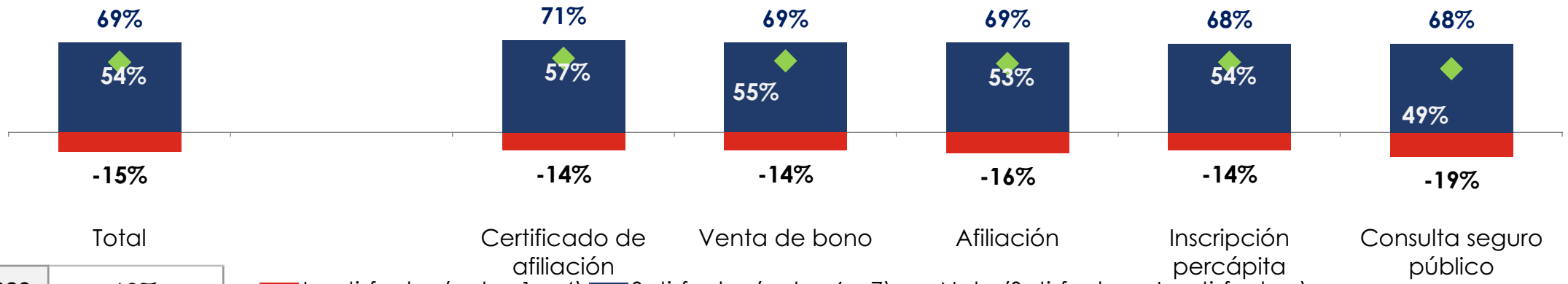
acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según 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?, utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho".

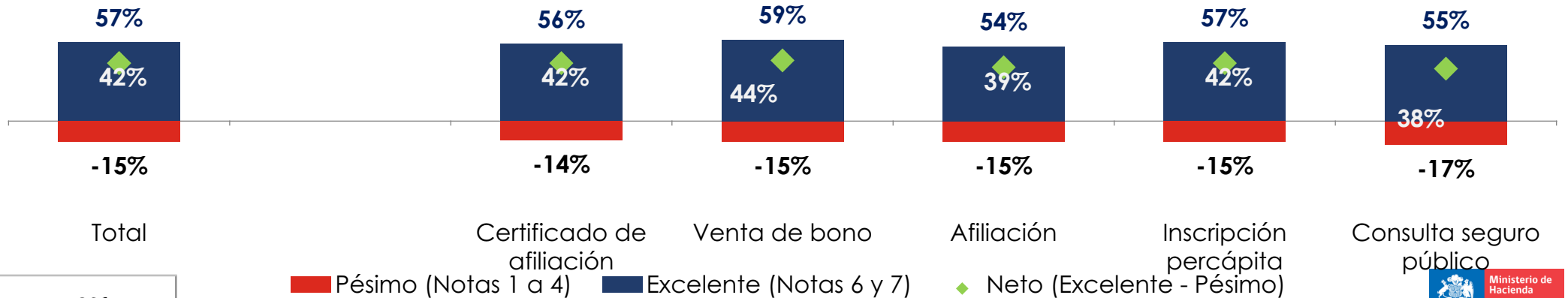
Satisfacción con la última experiencia



Neto Total 2020	68%

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

Evaluación general a FONASA



Neto Total 2020	52%

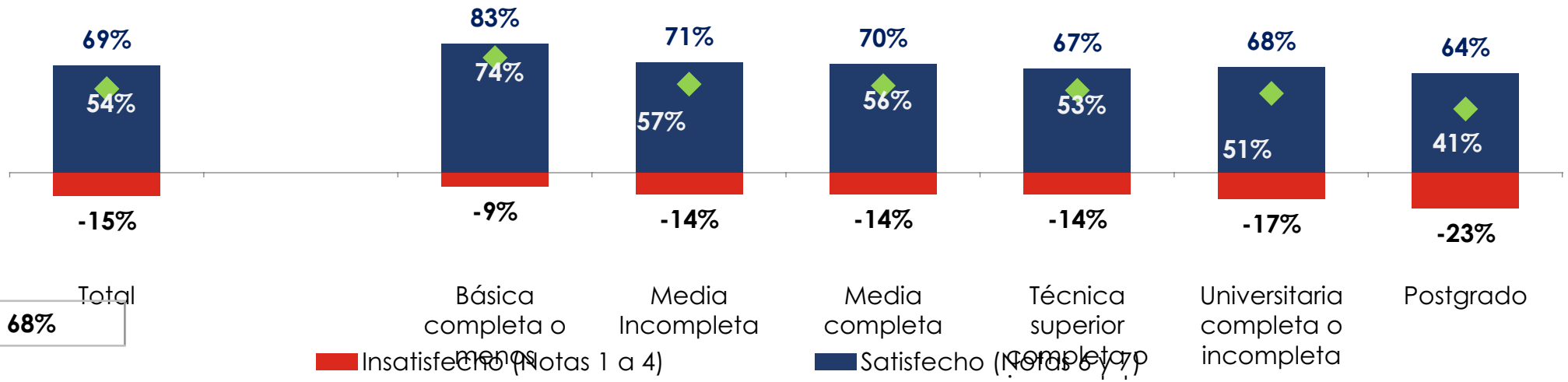
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Nivel educacional

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?, utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho".

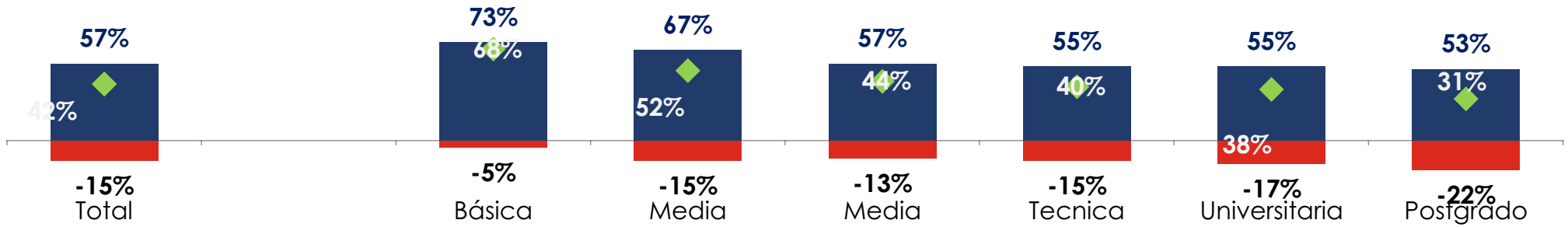
Satisfacción con la última experiencia



Neto Total 2020	68%

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

Evaluación general a FONASA



Neto Total 2020	52%

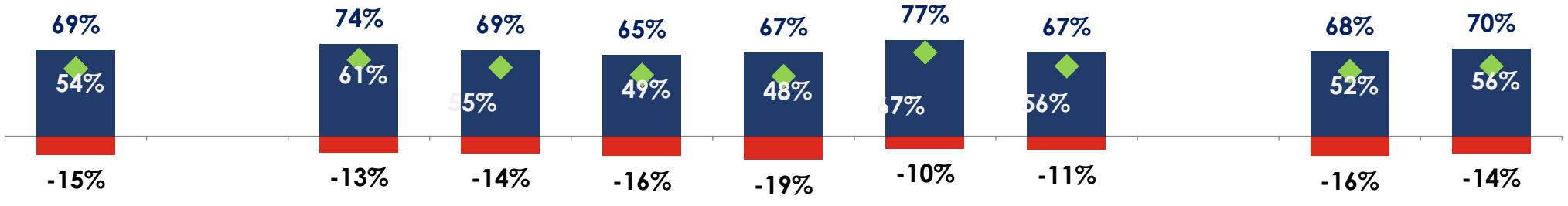
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Edad y Problemas

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?, utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho".

Satisfacción con la última experiencia

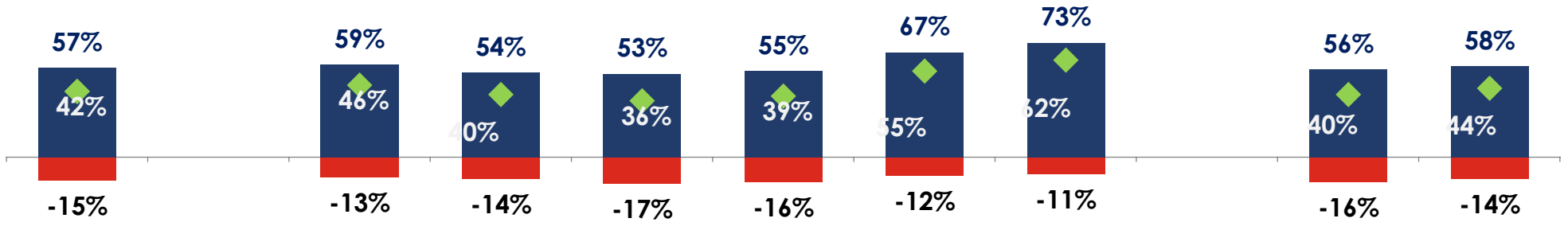


Neto Total 2020	68%

Insatisfecho (Notas 1 a 4) Satisfecho (Notas 6 y 7)

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

Evaluación general a FONASA



Neto Total 2020	52%

Pésimo (Notas 1 a 4) Excelente (Notas 6 y 7) Neto (Excelente - Pésimo)

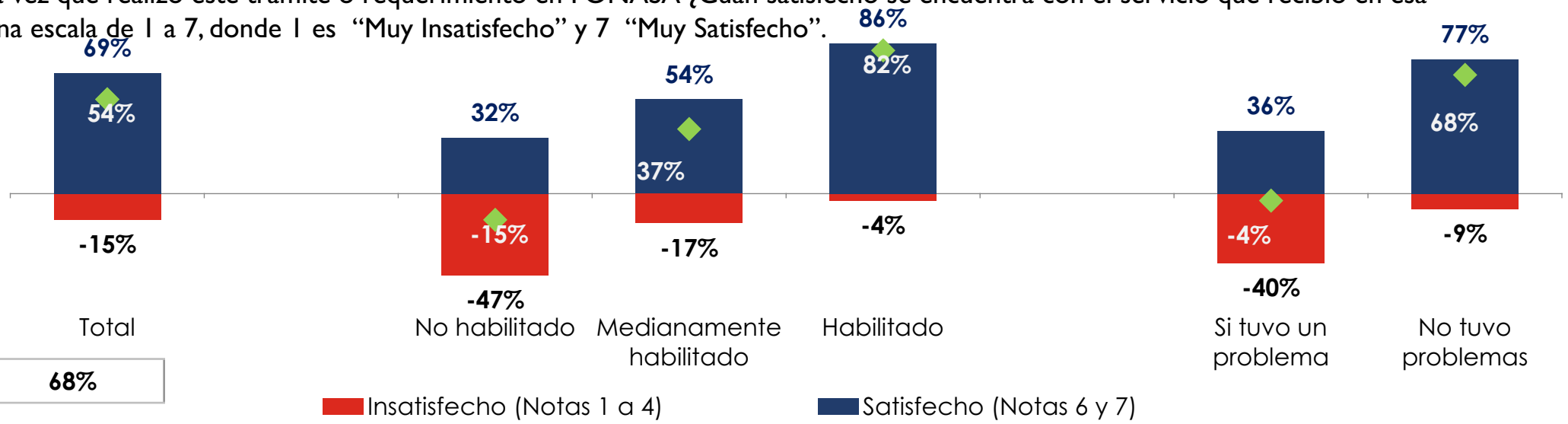
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Habilitación

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?, utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho".

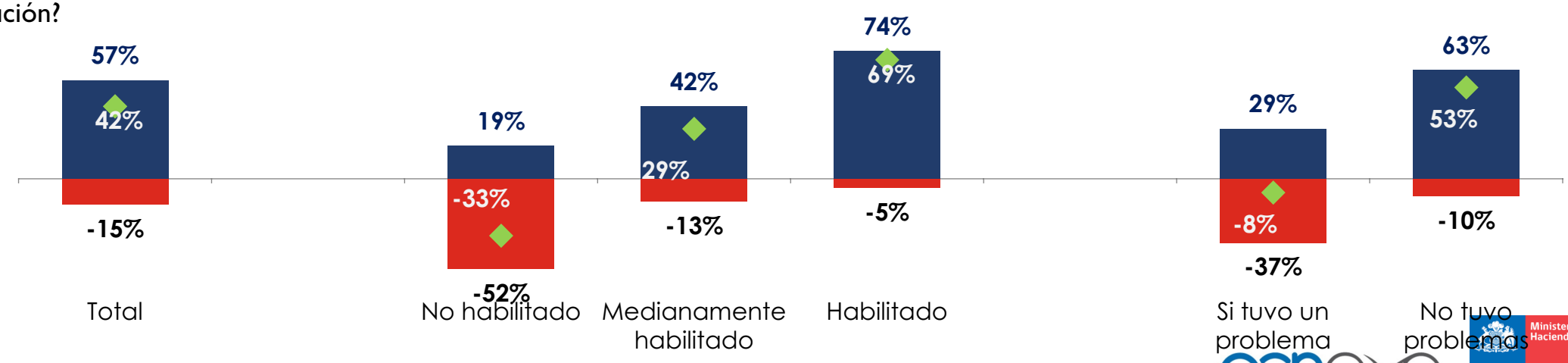
Satisfacción con la última experiencia



Neto Total 2020	68%

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

Evaluación general a FONASA



Neto Total 2020	52%

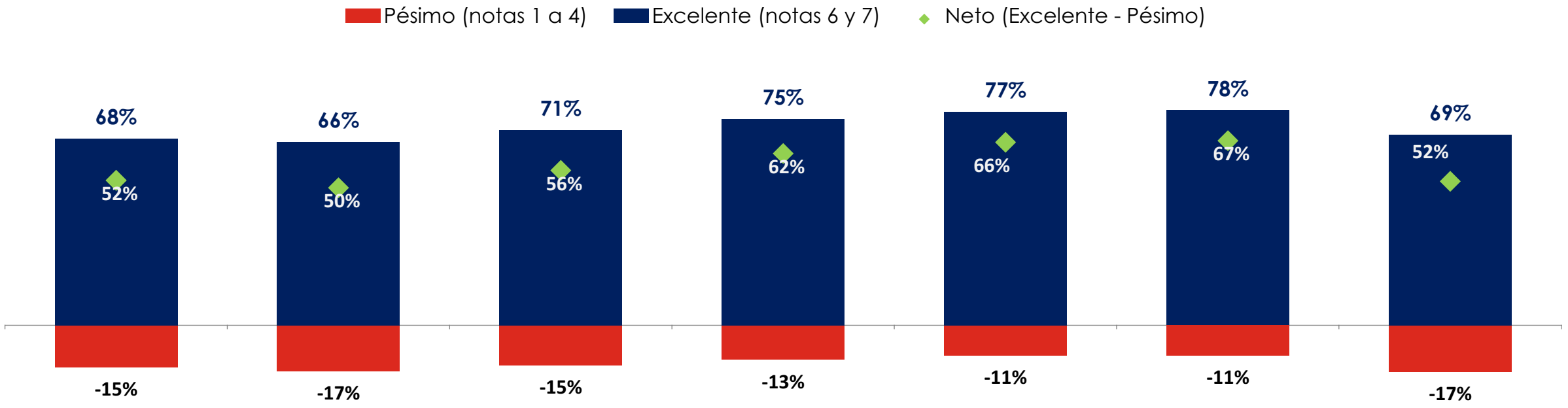
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN - Atributos de experiencia del usuario

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"



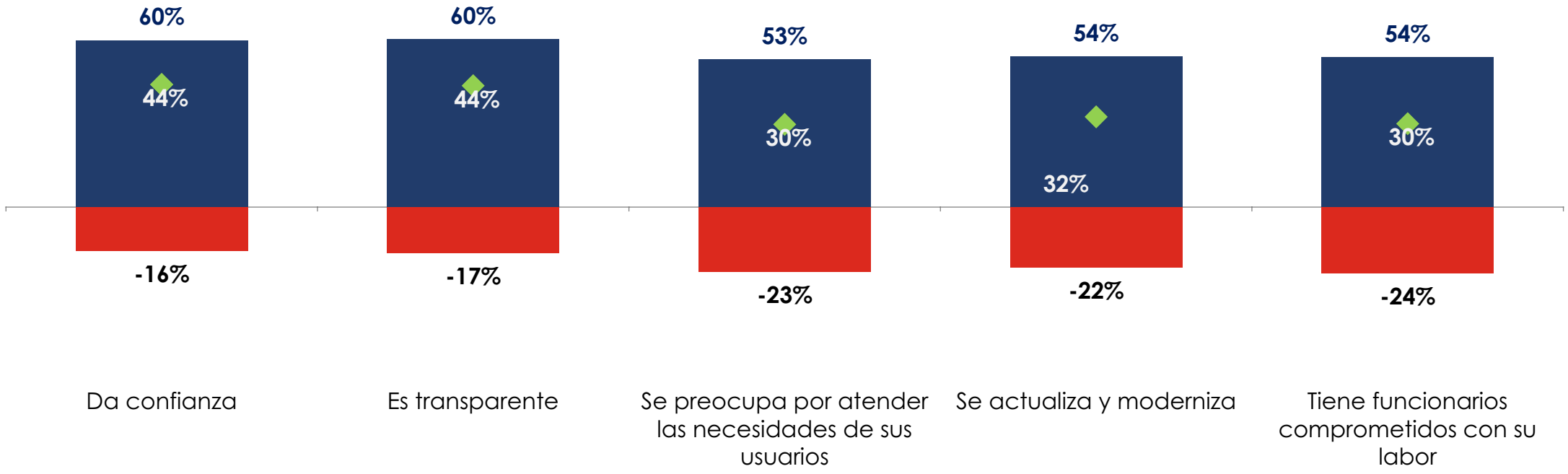
	Facilidad para realizar el trámite	Tiempo de respuesta de la institución	Claridad de los pasos a seguir	Facilidad de comprensión de la información recibida	Utilidad de la información recibida	Claridad de la información del resultado de mi trámite o requerimiento	Esfuerzo que hizo FONASA por acogerme
Neto 2020	**70%**	**65%**	**68%**	**74%**	**79%**	**77%**	**64%**

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

IMAGEN INSTITUCIONAL

Ahora pensando en FONASA y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo", ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?



Neto 2020	**45%**	**55%**	**30%**	**33%**	**28%**

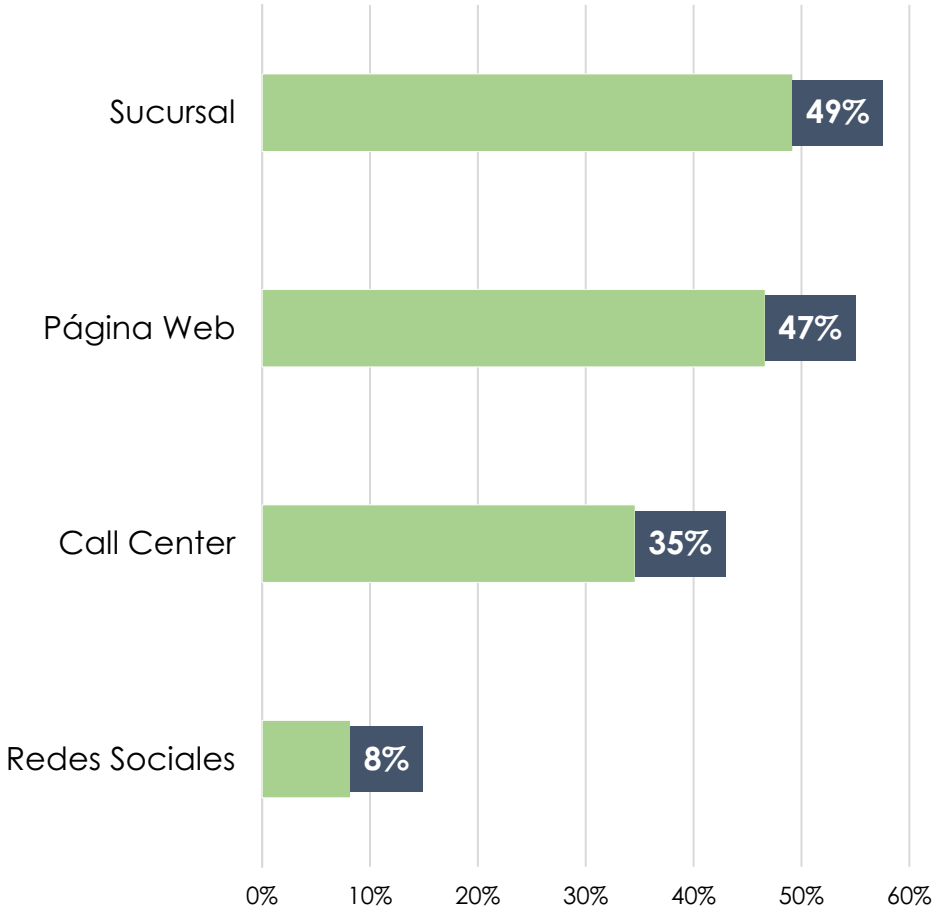
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

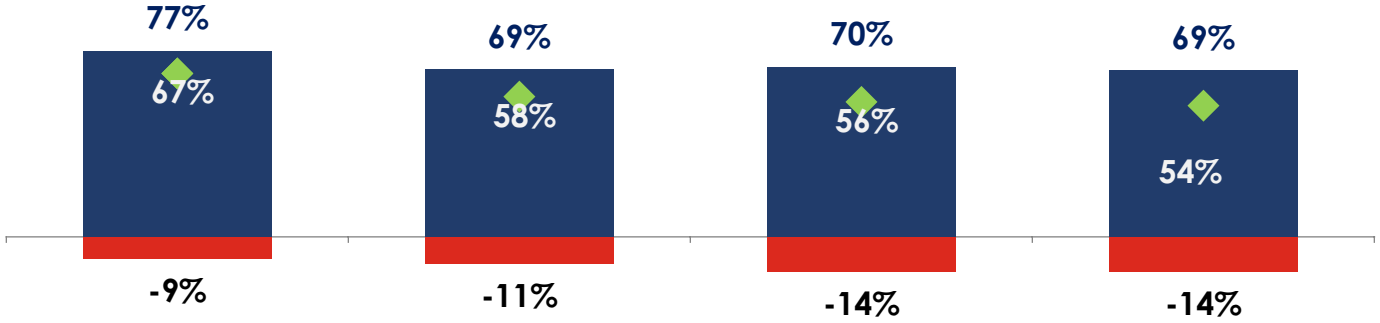
EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN

EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN

Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con FONASA?



Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en _____ (Canal con el cual ha tenido contacto en los últimos 12 meses) ¿qué nota le pondría?

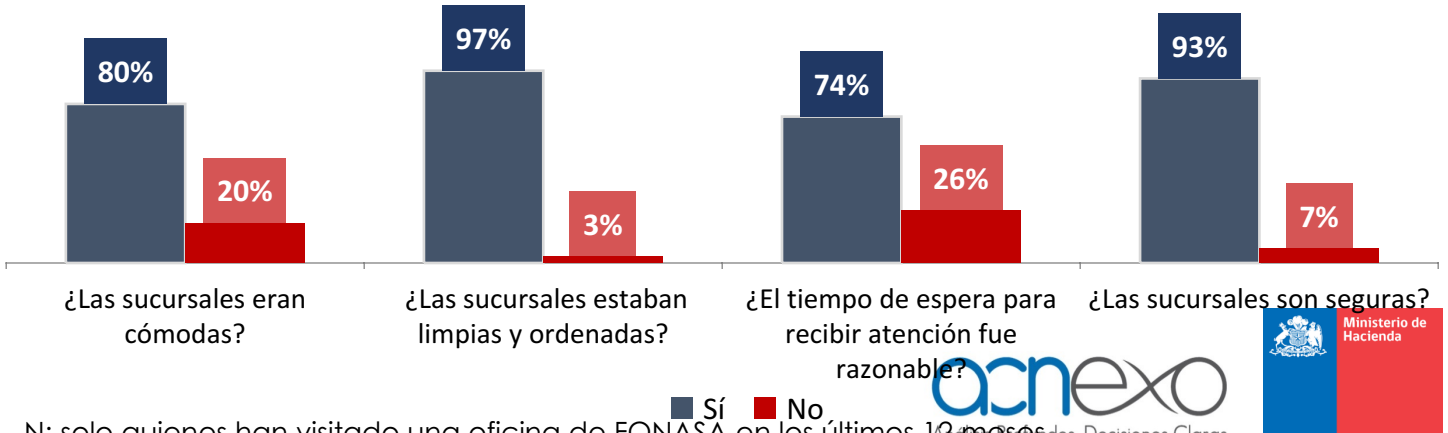


	Redes Sociales	Página Web	Sucursal	Teléfono/ Call Center
N:	232	1704	1363	1144

Insatisfecho (Notas 1 a 4)

N: Se evalúa cada canal según su contacto en los últimos 12 meses.

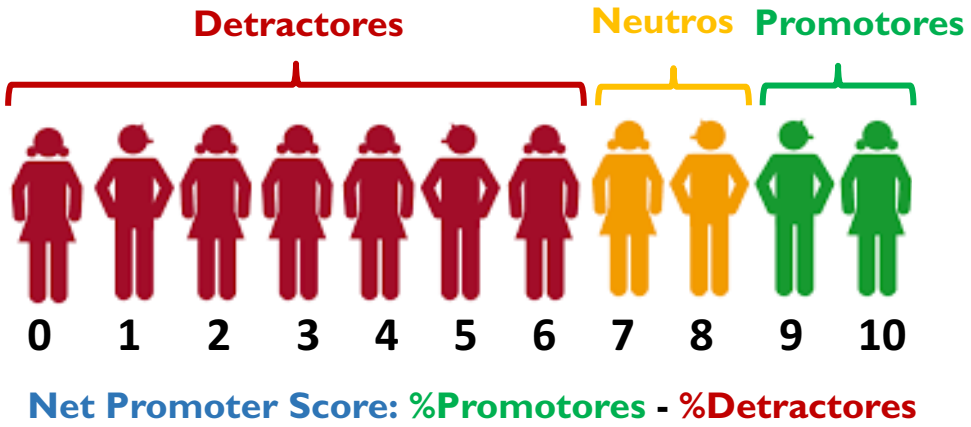
Pensando en su ultima visita a una Oficina de FONASA, usted diría que…



N: solo quienes han visitado una oficina de FONASA en los últimos 12 meses

RECOMENDACIÓN

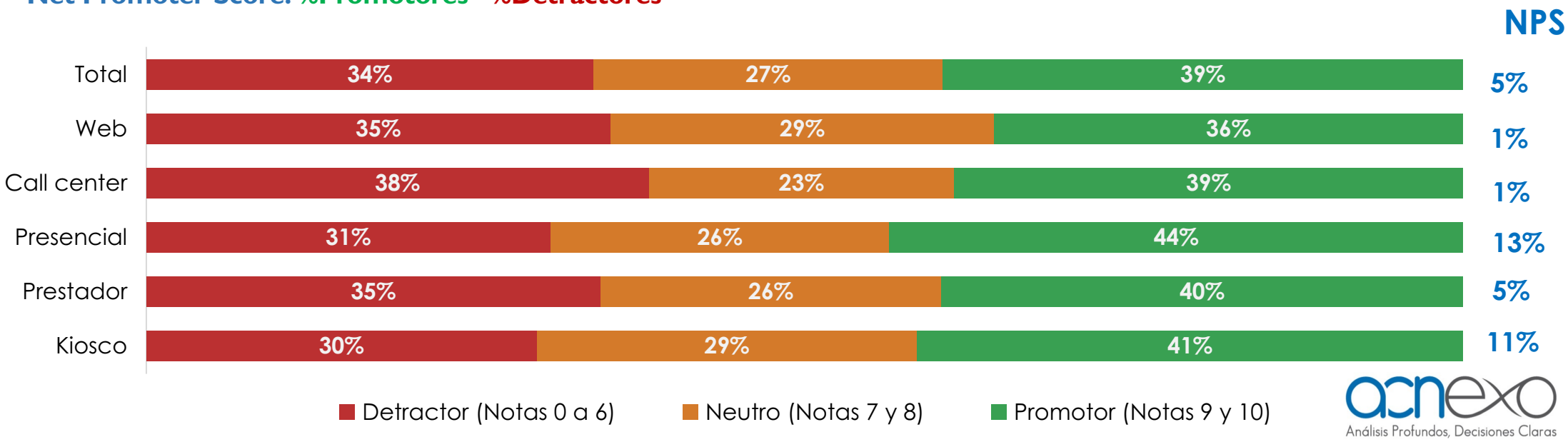
Considerando su experiencia con FONASA, y utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es "no lo recomendaría" y 10 es "lo recomendaría", ¿Qué tan probable es que usted recomiende FONASA a un familiar o amigo?



El "**Net Promoter Score**" (NPS) es un indicador que busca medir la lealtad del usuario mediante su recomendación del servicio.

La probabilidad de recomendación se evalúa en una escala de 0 a 10:
- Los que puntúan con 9 y 10 son **Promotores**,
- Los que se sitúan entre el 7 y el 8, son **Neutros**,
- y los que están en 6 o por debajo, **Detractores**.

Para obtener la puntuación final, **Net Promoter Score**, resta el número de Detractores del de Promotores.

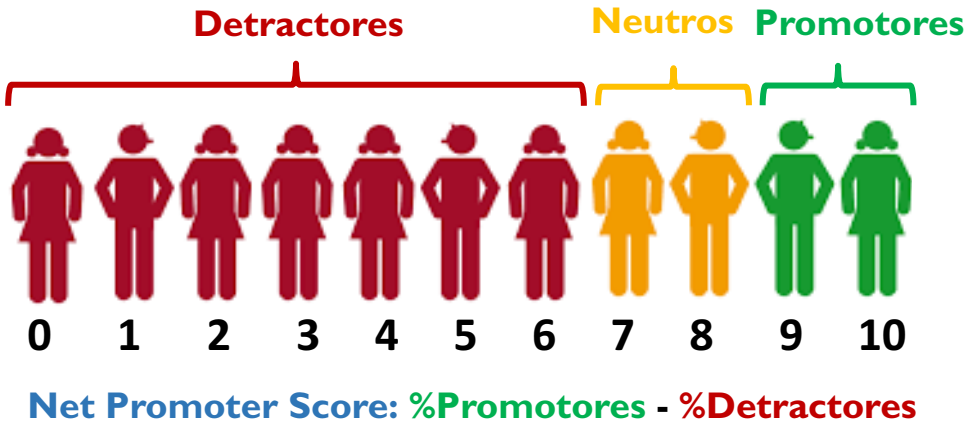


Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

RECOMENDACIÓN

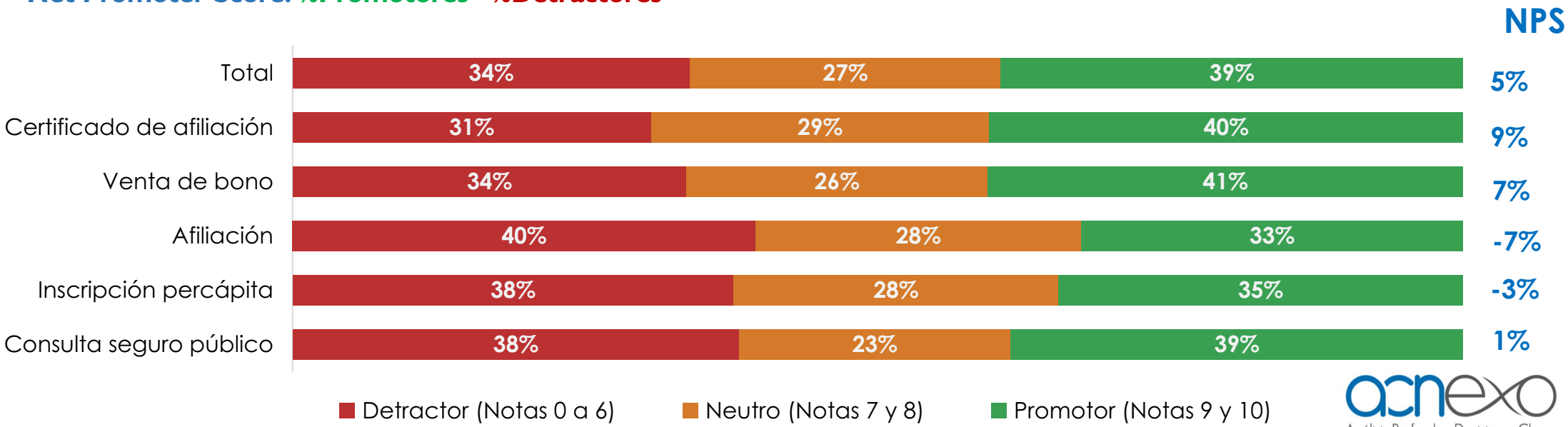
Considerando su experiencia con FONASA, y utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es "no lo recomendaría" y 10 es "lo recomendaría", ¿Qué tan probable es que usted recomiende FONASA a un familiar o amigo?



El "**Net Promoter Score**" (NPS) es un indicador que busca medir la lealtad del usuario mediante su recomendación del servicio.

La probabilidad de recomendación se evalúa en una escala de 0 a 10:
- Los que puntúan con 9 y 10 son **Promotores**,
- Los que se sitúan entre el 7 y el 8, son **Neutros**,
- y los que están en 6 o por debajo, **Detractores**.

Para obtener la puntuación final, **Net Promoter Score**, resta el número de Detractores del de Promotores.



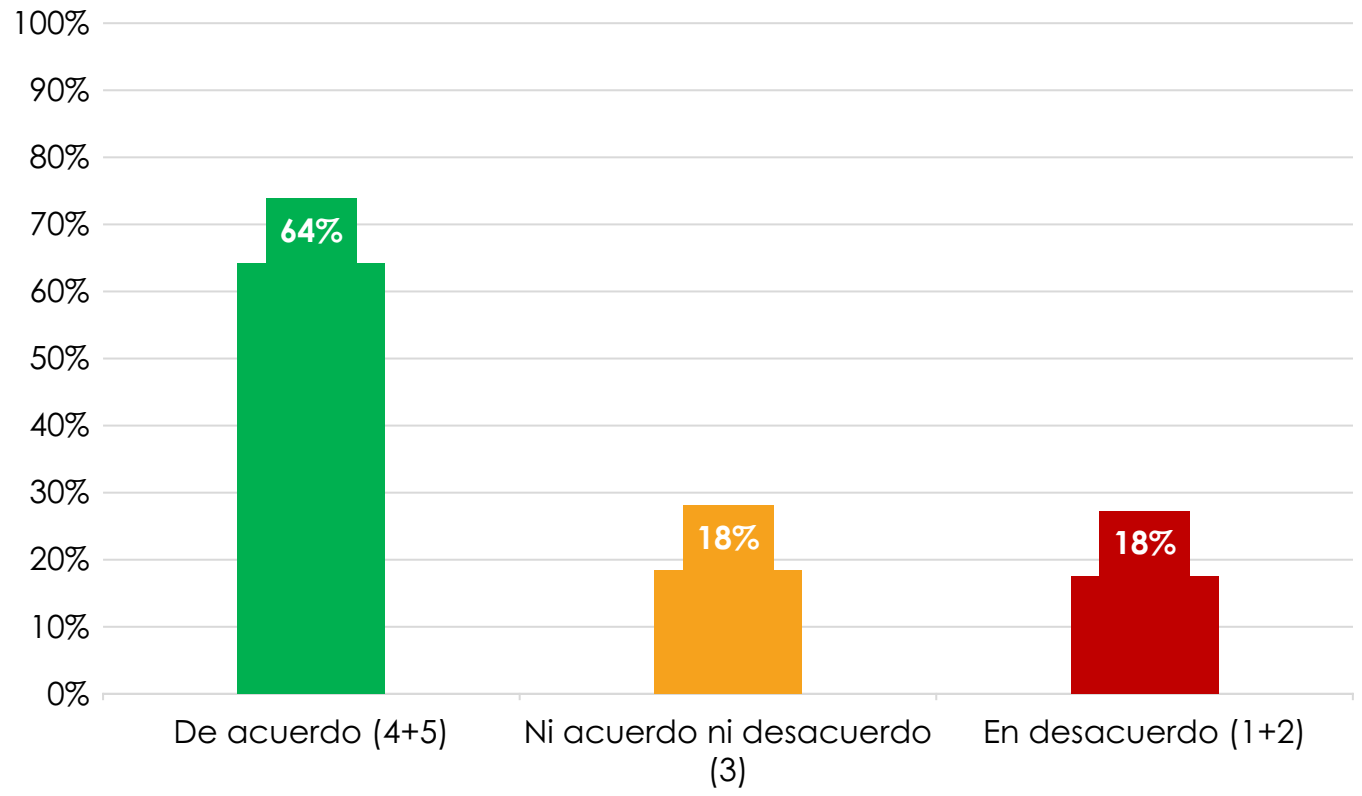
acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

EXPERIENCIA DE SERVICIO

Por favor, indique su grado de desacuerdo o acuerdo con las siguientes afirmaciones, usando una escala de 1 a 5, donde 1 es "totalmente en desacuerdo" y 5 es "totalmente de acuerdo".

"Esta experiencia de servicio con FONASA aumentó mi confianza en el servicio público"



acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

MAPA DE IMPORTANCIA – Satisfacción con la última experiencia



Focos de mejora

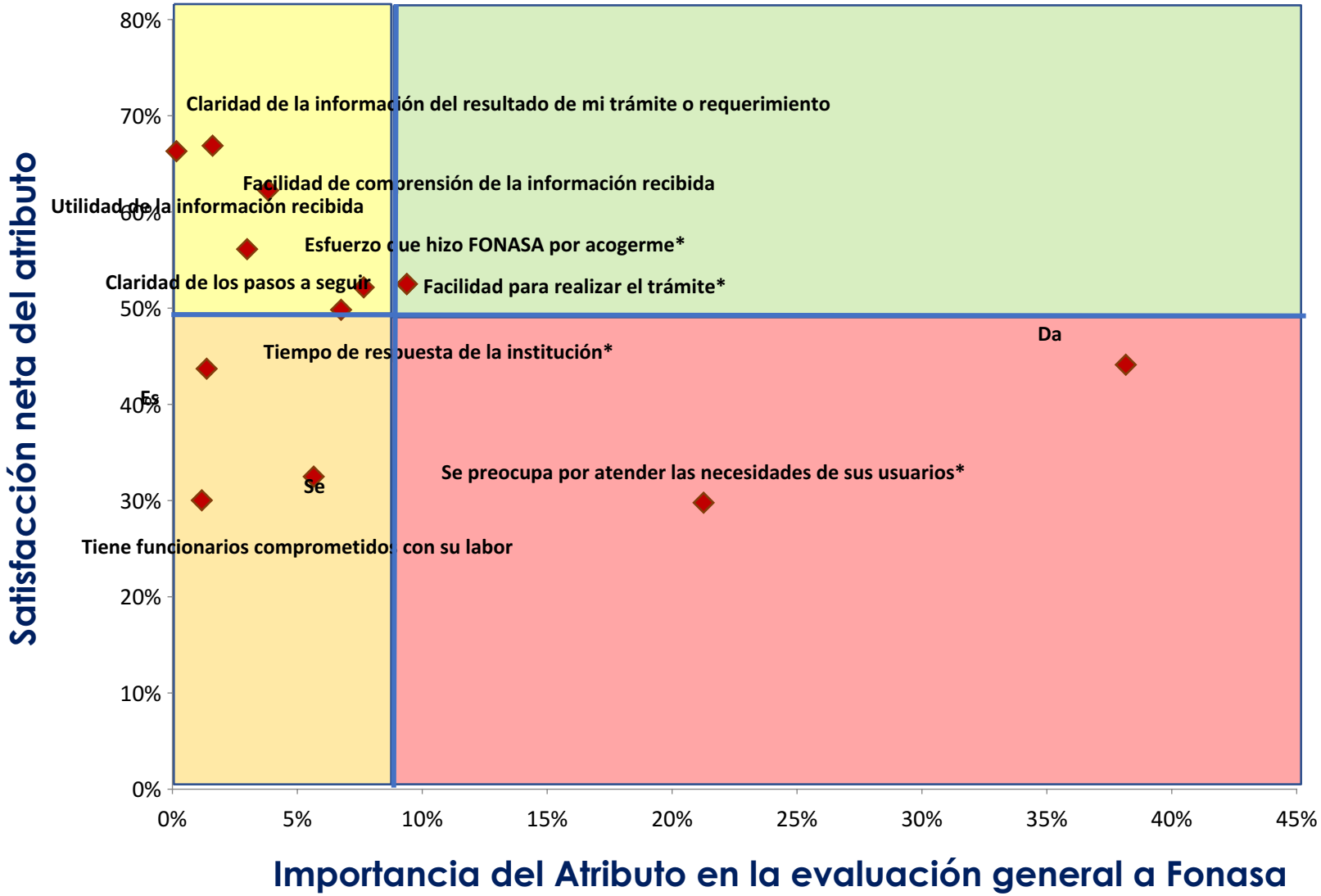
- I) Zona Crítica: concentración de acciones de mejora
- II) Zona de mejora secundaria
- III) Zona a mantener
- IV) Fortalezas de Fonasa

(*) Son atributos significativos a un 95% de confianza ($p < 0,05$). Bondad de ajuste del modelo: 62,1%.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

MAPA DE IMPORTANCIA – Satisfacción general



Focos de mejora

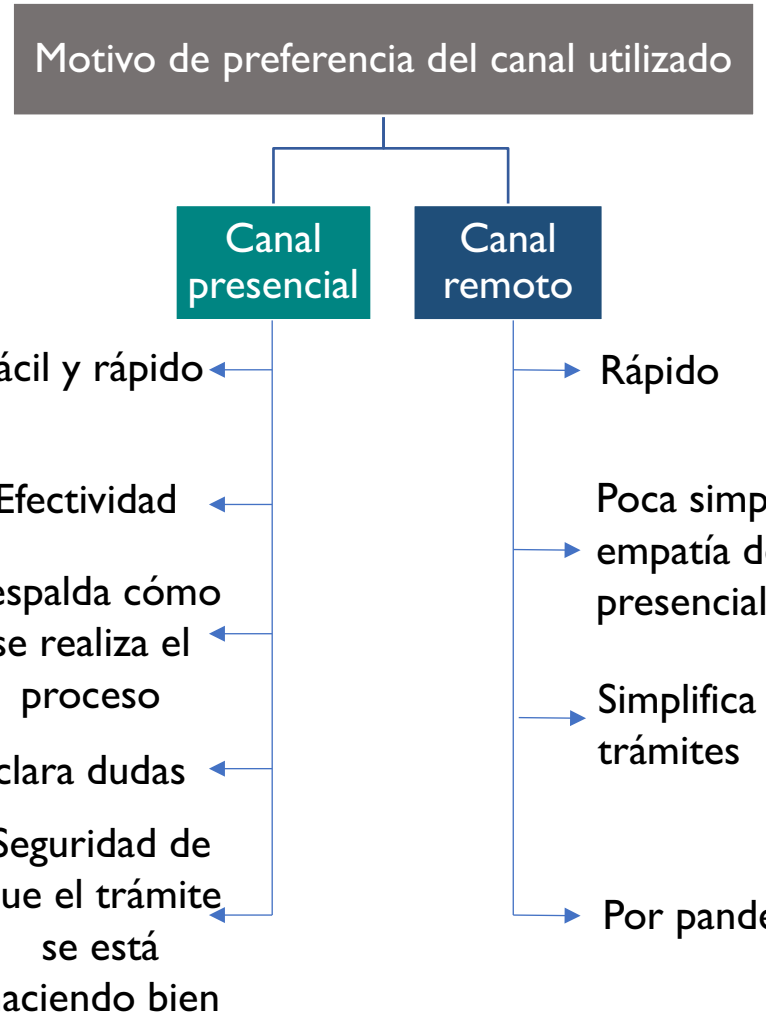
- I) Zona Crítica: concentración de acciones de mejora
- II) Zona de mejora secundaria
- III) Zona a mantener
- IV) Fortalezas de Fonasa

(*) Son atributos significativos a un 95% de confianza (p < 0,05). Bondad de ajuste del modelo: 63,3%.

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

FOCUS GROUP – Motivo de preferencia



"Cuando yo fui presencial como que hace más efectivo lo que uno va a tramitar. Que a mi, por ejemplo, yo fui a hacer todo el trámite de cambio de letra y todo fue eficiente, fue rápido, no hubo demora, no hubo nada por el estilo."

"Pero como le digo, eso es lo que le llama la atención a uno, de que va y ve que están haciendo el proceso. Y eso es lo que le da más seguridad a uno. "

"Últimamente por la comodidad uno lo hace por internet y todo pero presencial es mejor porque uno tiene dudas y las consultas se le aclaran inmediatamente los ejecutivos."

"Yo creo que por eso uno tiene la experiencia de mejor ir presencial, porque ve cuando se está haciendo el proceso y todo eso. En cambio, telefónicamente uno queda con la duda de si se hizo o no se hizo"

"Por pandemia y porque encuentro también que es más rápido. Yo vivo en Melipilla en la zona urbana pero es muy grande, tiene muchos sectores rurales y sólo hay una oficina. Entonces cuando tu vas a hacer ese tramite atendían 1 o 2 veces por semana y una hora super restringida"

"agoto todas esas posibilidades y ya como última instancia sería ir presencial. (..) es que hay un tema de empatía de la gente que atiende, uno entiende que de repente llega un montón de gente reclamando, quizás por lo mismo, pero pucha si trabajai con atención al cliente lo que uno mínimo espera es que tengan un poco de simpatía y empatía también como para poder atender."

"cada vez que tengo que llevar el bono emitido yo trato de comprarlo en línea y hacer todo lo que puedo en línea porque en la sucursal es terrible."

"en general yo no he tenido grandes inconvenientes con la página de Fonasa, creo que igual como que simplifica varios pasos en algunos trámites"

* Canal presencial corresponde a sucursal, prestadores y kiosco
* Canal remoto corresponde a web y telefónico

FOCUS GROUP – Oportunidades de mejora

"lo que yo veo así como que podríamos quitar, que es imposible prácticamente, es las filas que se hacen por las personas que van a hacer su trámite presencial"

"hace falta más información, pero no para ir directamente a la oficina, sino cómo puedo hacer los trámites a través del online."

"Quizás el horario porque cierran súper temprano, gente que trabaja no tiene el tiempo para ir a hacer el trámite a Fonasa porque es muy temprano, 4 de la tarde, si no me equivoco, es lo más tarde que atienden así que yo creo que lo mejor es alargar el horario o modificar el horario para que la gente que trabaja pueda hacer sus trámites."

¿Qué mejorarían de FONASA?

Canal presencial

- Extensión horaria
- Información sobre cómo realizar trámites online
- Reducción de filas

Canal remoto

- Mayor capacitación al call center
- Plataforma online más amigable y menos engorroso
- Tener ejecutivos online
- Devolver llamados para resolver los trámites

"aparte de la capacitación [del call center], que lo encuentro como super atingente al tema, es que estén conectado a ambas plataformas tanto la online como la que manejan en las oficinas presenciales. Creo que ya con eso podríamos mejorar mucho. Capacitación y que uno lo que haga online pueda resultar en la parte presencial."

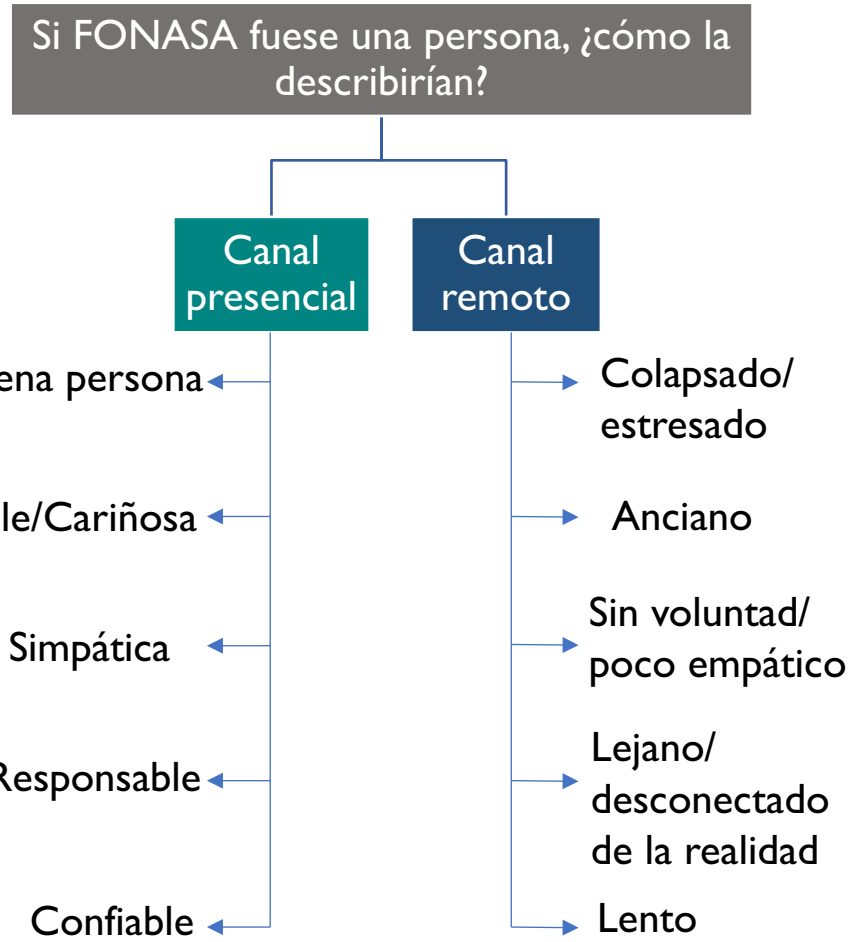
"mientras se generen más instancias de poder comunicarnos es mejor. Hay varias páginas que tienen estos ejecutivos en línea que te deriva a un WhatsApp, Fonasa no lo tiene, yo creo que podría ser una buena opción."

"Trato de hacerlo online, lo que es comprar bonos y esas cosas pero lo que es como comprar los bonos pad y eso siempre trato de ir presencial porque online es muy engorroso y de repente no entiendo cómo hacerlo."

"poner como una especie de protocolo como que siempre y cuándo se corte una llamada por x motivo, sin haber antes resuelto el problema del usuario, que se devuelva el llamado. Que se instaure como protocolo, llamada recibida y problema realmente resuelto (..) que se tenga eso como protocolo y en caso de que se corte la llama de devuelven el llamado"

* Canal presencial corresponde a sucursal, prestadores y kiosco
* Canal remoto corresponde a web y telefónico

FOCUS GROUP – Personalidad de FONASA



"Te dan motivación. Entonces eso para mi es ser bien amable y simpática con la persona que está viviendo la situación grave."

"me atendieron super bien como si me conocieran de toda la vida. Entonces eso a mi me hace hablar que es una buena persona."

"En cuanto a su labor sería un persona ordenada, correcta y confiable. Y en cuanto a su apariencia, sería una persona simpática, acogedora, amable, querendona porque te hace sentir querido, te hace sentir confiable, no te hace dudar en tus trámites."

Es bastante confiable, te da bastantes opciones, te dan seguridad, súper simpáticos.

Yo lo describiría como un anciano que quiere ser joven y no tiene las capacidades.

creo que es como un adulto mayor, sin querer ofender a los adultos mayores, pero como un adulto mayor que le cayó toda la tecnología encima y quedó colapsado y no entendió nada, se quedó en el pasado. Y aparte super poco empático.

veo a Fonasa como una persona que no da abasto con todas las solicitudes que tiene, como estresado, a la rápida, que tiene las herramientas para poder hacer las cosas mejor, herramientas intelectuales me refiero pero que se queda ahí, es medio quedado

"es lento y está como totalmente incomunicado de la realidad siento yo"

"lo veo lejano, como un ermitaño que en realidad se hace el loco y sabe todo lo que está pasando y en realidad poco y nada le importa que si la gente va o no va"

* Canal presencial corresponde a sucursal, prestadores y kiosco
* Canal remoto corresponde a web y telefónico

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

CONCLUSIONES

- Los/as usuarios/as de Fonasa son principalmente mujeres (71%), las edades se concentran entre los 25 y 34 años de edad (27%) y entre 35 a 44 años (24%). La mayor parte de los usuarios/as declara haber terminado la educación media (87%). La mayoría es de nacionalidad chilena (89%) y solo un 10% de otras nacionales. Asimismo, un 12% afirma pertenecer a algún pueblo originario. Los usuarios se concentran en Tramo B (32%) seguido del Tramo D (26%) de Fonasa. Por otro lado, un 36% son jefes/as de hogar.

- En cuanto a los canales para realizar los trámites, se observa un aumento respecto de la medición anterior en la utilización del canal de prestador (34%) y un descenso del canal web (26%). Quienes prefieren el canal web son quienes cuentan con mayor nivel educacional y quienes tienen menor edad, siendo el tramo de 55 a 64 años el más incómodo al usar internet (16%). No obstante, la mayoría declara sentirse cómodo usando internet (58%).

- Un 61% de los/as usuarios/as se encuentra en la categoría de habilitado, teniendo un alto conocimiento sobre los servicios otorgados por Fonasa. Se observa que hay mayor habilitación entre los/as usuarios/as que utilizaron canales presenciales, prestado o kiosco para realizar su postulación. Esto coincide con lo hablado por sus postulantes, donde destacan que la postulación presencial permite resolver dudas dando mayor seguridad a la realización del trámite.

- Por otro lado, un 18% presentó problemas al realizar su trámite, y el 47% de estos quedaron insatisfechos con la respuesta por parte de Fonasa. La mayor causante de problemas que no se recibió una atención oportuna y de calidad (34,0%), seguido de no recibir una respuesta en un tiempo prudente (29,7%).

CONCLUSIONES

- El medio de contacto más utilizado en los últimos 12 meses es la sucursal (49%), seguido de la página web (47%), call center (35%) y redes sociales (8%). Entre estos, el canal con mejor evaluación neta son las redes sociales (67%), luego se encuentra la página web (58%), sucursal (56%) y finalmente el call center (54%). Un aspecto importante a mejorar en la sucursal es el tiempo de espera, ya que un 27% declara que el tiempo de espera no es razonable.

- Se observa una disminución neta tanto en la evaluación general a Fonasa, con un valor neto de 42% (52% en 2020), como en la satisfacción con la última experiencia, con un neto de 54% (68% en 2020). Esto puede relacionarse con la realización de trámites remotos (web y call center) donde se concentran las peores evaluaciones. Algo similar sucede en la recomendación del servicio, con un indicador NPS menor en el canal web (1%) y call center (1%) a diferencia de los canales presenciales como la sucursal (13%), kisco (11%) y prestador (5%). Entre las razones que dan los/as entrevistados/as para explicar esta diferencia destaca que el canal presencial da mayor seguridad en tanto permite asegurarse de que el trámite se haga bien, resolver dudas y tener un respaldo del proceso del trámite.

- En suma, las características de quienes dan una peor evaluación son:
  - Usuarios/as del canal web y call center.
  - Quienes tienen mayores niveles educacionales.
  - El tramo de 25 a 34 años y de 45 a 54 años.
  - Quienes sí tuvieron problemas al postular.
  - Usuarios/as no habilitados.

CONCLUSIONES

- Respecto a la experiencia, aspectos como la claridad de la información del resultado del trámite (67%), la claridad de la información del resultado del trámite (66%) y la facilidad de comprensión de le información recibida (62%) tienen la mejor evaluación neta. Por su parte, la claridad de los paso a seguir (56,1%), el esfuerzo de Fonasa por acoger a sus usuarios/as (53%), la facilidad para realizar trámites (53%) y tiempo de respuesta de la institución (50%) requieren acciones de mejora, pues tienen la peor evaluación pero una gran importancia en la satisfacción con la última experiencia.
- En cuanto a la imagen de Fonasa, la claridad de la información del resultado de mi trámite es el atributo mejor evaluado (67%). Por su parte, la preocupación por atender las necesidades de sus usuarios (30%) y que da confianza (44%) Fonasa.

POSIBLES ACCIONES DE MEJORAS

- En términos generales, del levantamiento de información se observa que el principal problema del proceso de atención **radica en los tiempos de atención y en la calidad de la respuesta** que se les da a los usuarios.
- Por eso, dentro de las sugerencias se proponen:

  i. Definir un **tiempo máximo de respuesta** que el usuario conozca previamente para moderar su expectativa de respuesta. Igualmente, con los **tiempos de espera en las sucursales y en el call center.**

  ii. Para mejorar la calidad de la respuesta, se puede hacer un levantamiento del grupo de usuarios (18%) que indica que **tuvo problemas con la respuesta de Fonasa** y revisar, en esos casos, los motivos que se esgrimen por parte de ellos. Esto llevaría a identificar posibles áreas no cubiertas en las respuestas. En particular, la **oportunidad y calidad** de las respuestas,

  iii. Potenciar el uso de las **redes sociales,** pues es el canal mejor evaluado y un 8% de los encuestados lo uso como canal de contacto e información del servicio. Obviamente, atendiendo de formato de comunicación que tiene este canal.

- Finalmente, cabe recalcar que existen una **serie de fortalezas de Fonasa** que pueden ser utilizadas para realizar todas estas acciones de mejora, tales como, el compromiso de sus funcionarios, modernización y transparencia.

TALLER DE ANÁLISIS DE RESULTADOS

- El día lunes 13 de diciembre de 2021, a las 15.00 horas, se realizó un **Taller de Análisis de los Resultados con el Fondo Nacional de Salud - FONASA**, donde se reportaron las principales conclusiones del estudio y se conversó en torno a las distintas evaluaciones obtenidas.

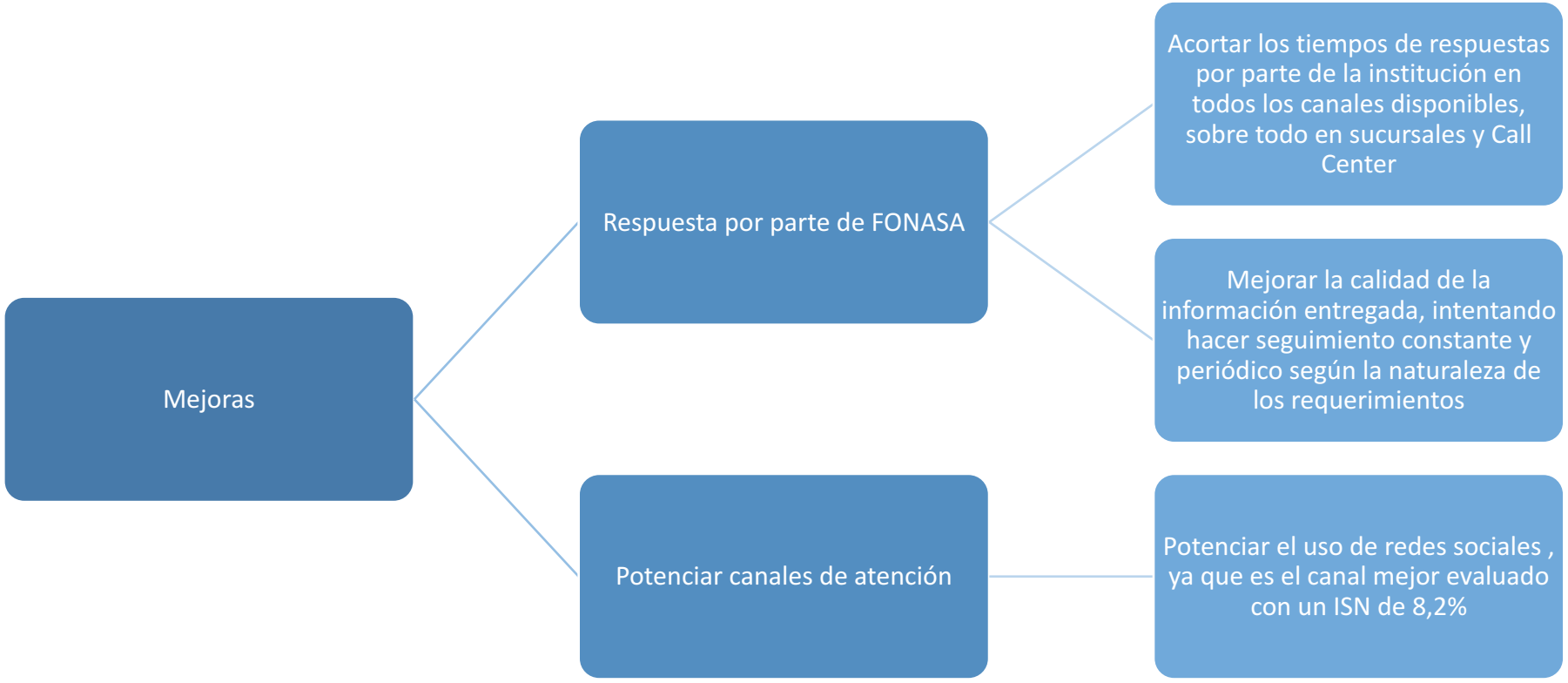
- Un primer comentario tiene relación con la algunos datos históricos del **reporte mostrado y de las conclusiones obtenidas**, solicitando el contraste y validación con el reporte anterior.

- Se solicitó, por parte de FONASA, el explicar cuáles son los principales motivos de los problemas percibidos por usuarios/a. Del mismo modo, se solicitan lineamientos de acción que les permita intervenir y mejorar los niveles de satisfacción alcanzados.

- Se establecen posibles acciones de mejora, vistas en lámina anterior, donde se centran principalmente en **mejorar información entregada** y los **tiempos de atención**, entregando una respuesta que sea significativamente mejor a nivel cualitativo y en un tiempo más acotado.

TALLER DE ANÁLISIS DE RESULTADOS

- Finalmente, cabe mencionar que **los hallazgos encontrados están en línea con lo detectado internamente por la institución** y con las mejores que están implementando para subsanarlas.



Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos 2021

Ministerio de Hacienda

Resultados Fondo Nacional de Salud - FONASA

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Secretaría de Modernización

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile