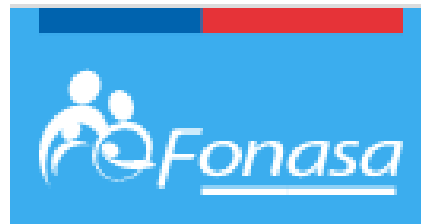




“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados **Fondo Nacional de Salud**



AGENDA

- I. OBJETIVOS
- II. METODOLOGÍA
- III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS
- IV. DEFINICIONES RELEVANTES
- V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA
- VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN
- VII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – HABILITACIÓN Y PRESENCIA DE PROBLEMAS
- VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – PREGUNTAS ADICIONALES DE LA INSTITUCIÓN
- IX. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ANÁLISIS
- X. PLANIFICACIÓN DEL LEVANTAMIENTO CUALITATIVO
- XI. RESULTADOS ACERCAMIENTO CUALITATIVO

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora: Ministerio de Hacienda.

Jefe/a de Proyecto: Francisco Gonzalez.

Equipo Consultor: EES Ingeniería.

Contraparte Institucional: Fondo Nacional de Salud.

Red de Expertos y Asesoría: Secretaría de Modernización del Estado.



I. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido de los usuarios/as de los servicios públicos de Chile

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Medir el nivel de satisfacción global neta de la experiencia de los usuarios/as 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/as, 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/as, según servicio/producto y canal de atención.



II. METODOLOGÍA

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	: Encuestas Telefónicas con CATI
Universo	: Usuarios de la institución Fondo Nacional de Salud (FONASA)
Muestreo	: Para las encuestas telefónicas es probabilístico en la selección usuarios/as 2022 de los meses (abril y mayo), perfilados por la institución de acuerdo a las variables de segmentación (Tramite y usuarios/as).
Marco Muestral	: Los registro de los usuarios/as de cada institución que contaban con registros telefónicos.
Muestra	: 3235 casos para FONASA.
Error	: El error del 4,9% a nivel de trámite ni a nivel de canal. En cuanto al error total 1,7%.
Ponderación	: Los datos fueron ponderados de acuerdo a las variables de segmentación relevantes para cada institución (Tramite y usuarios/as).
Fecha de Terreno	: 21-07-2022 al 30-09-2022

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Nombre Trámite/Programa/Servicio	Presencial	Error	N	Web	Error	N	Kiosko	Error	N	Call Center	Error	N	Universo	Error Total	Muestra Total
Venta de Bono				198.000	4,90%	399							198.000	4,90%	399
Certificado de Cotizaciones	209.000	5,00%	386	165.000	4,35%	506	2.200	10,50%	86				376.200	3,13%	978
Certificado de Afiliación	131.000	4,40%	490				46.900	7,40%	175				177.900	3,79%	665
Emitir Prefolio										91.800	4,90%	400	91.800	4,90%	400
Afiliación	122.000	3,95%	608	38.000	7,20%	185							160.000	3,47%	793
TOTAL	462.000	2,54%	1.484	401.000	2,95%	1.090	49.100	6,00%	261	91.800	4,90%	400	1.003.900	1,72%	3.235

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Dato Estadístico	Llamadas
Total de usuarios en la muestra CATI	1003900
Total de llamadas procesadas	58700
Total de llamadas ocupadas	4976
Total de llamadas No contesta	35262
Total de llamadas atendidas	18462
Total de llamadas No Quiere Participar	14061
Total de llamadas Numero Equivocado	1146
Total llamadas Efectivas	3235
% de efectividad encuestas vs base procesada	6%
% de efectividad encuestas vs llamadas atendidas	18%

OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS

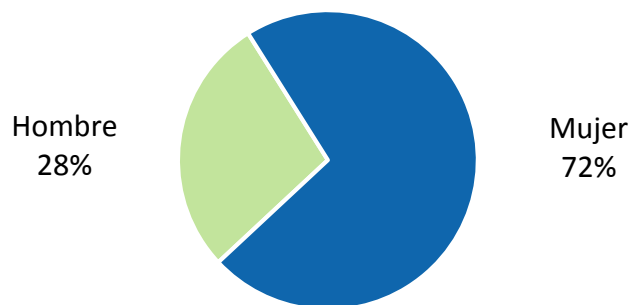
OBSERVACIONES CATI
1 DE CADA 3 USUARIOS/AS CONTACTADOS RESPONDE AL LLAMADO
1 DE CADA 5,7 USUARIOS/AS QUE ATENDIO LLAMADO ACCEDIO A LA ENCUESTA
SOLO SE RECORRIO UN 5%



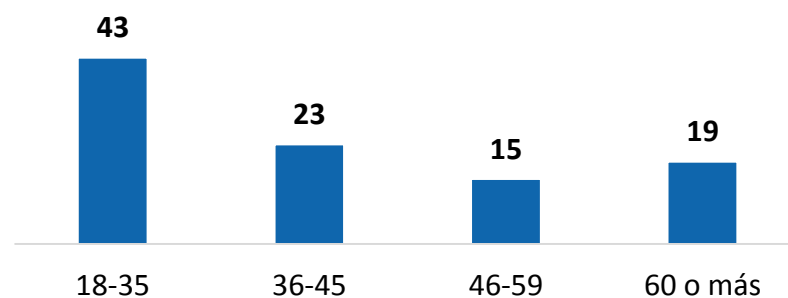
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

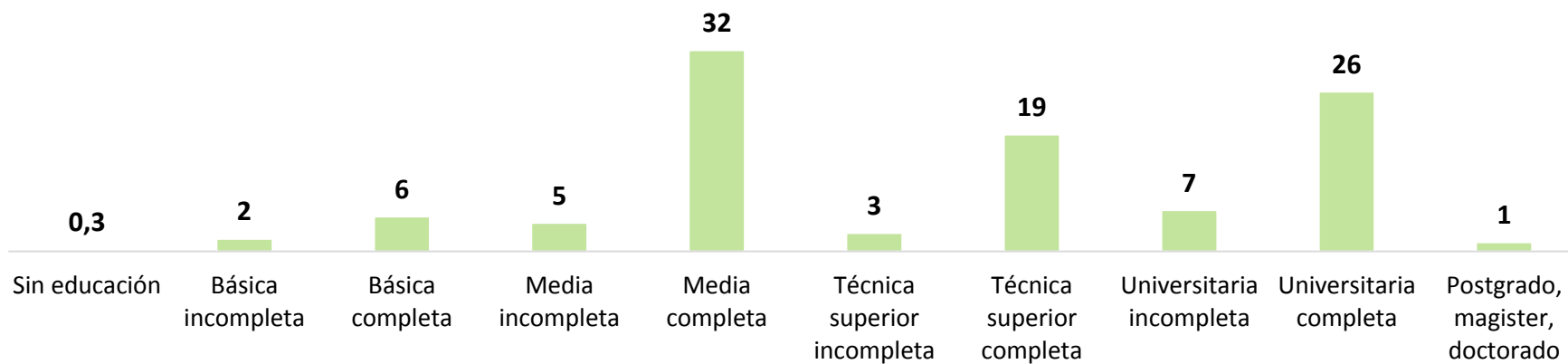
Sexo



Edad en Tramos

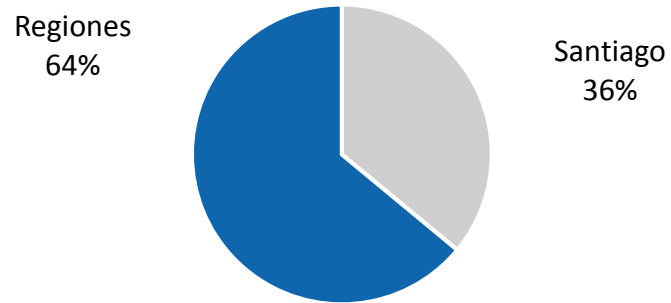


Nivel Educativo

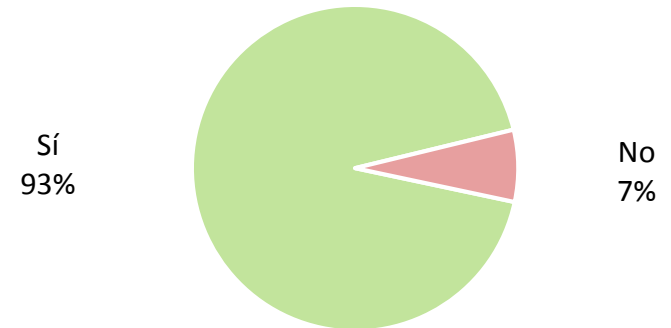


CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

Zona de residencia



Tenencia de Clave Única

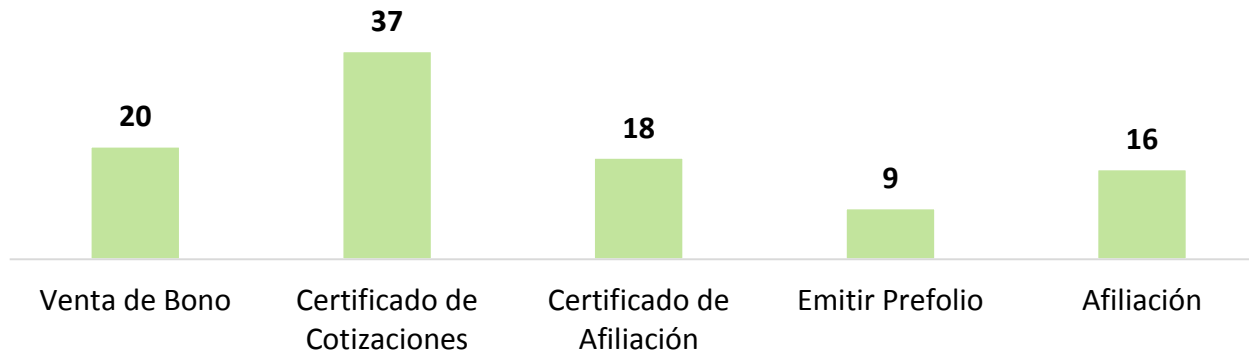


CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

Canal utilizado para el trámite



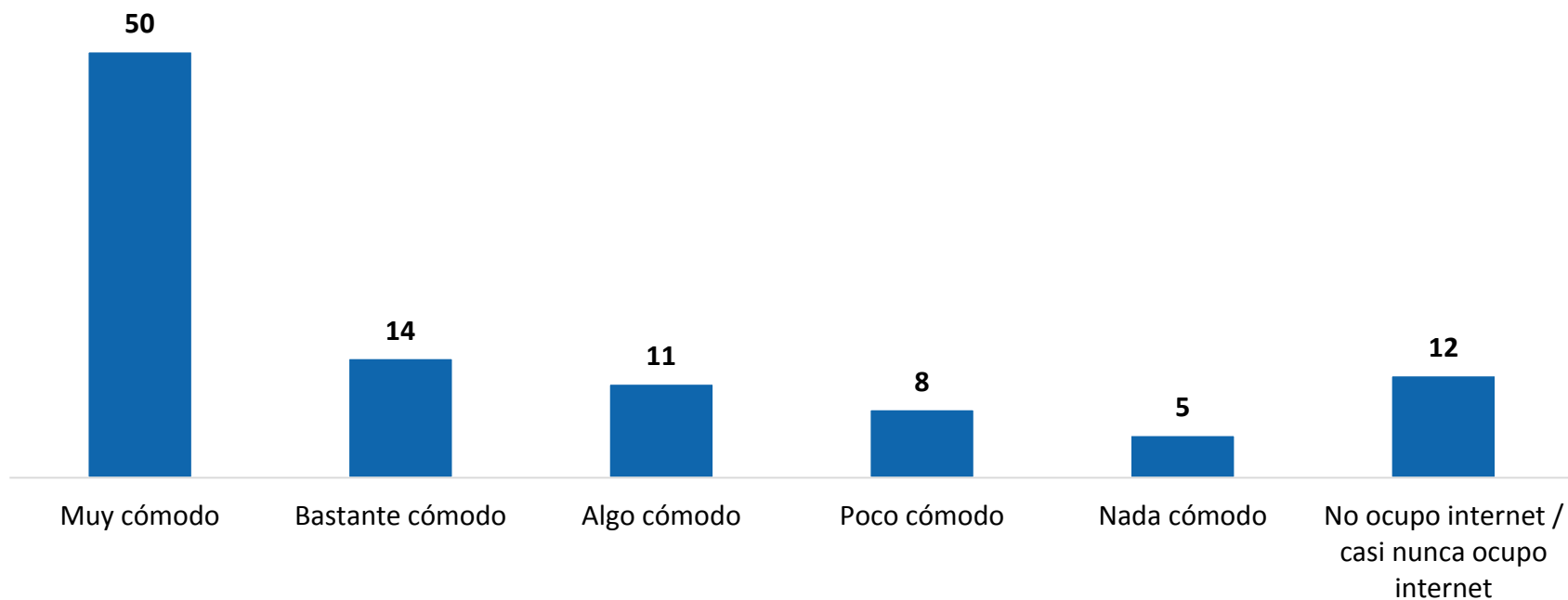
Trámite



EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

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

■ (%) 2022



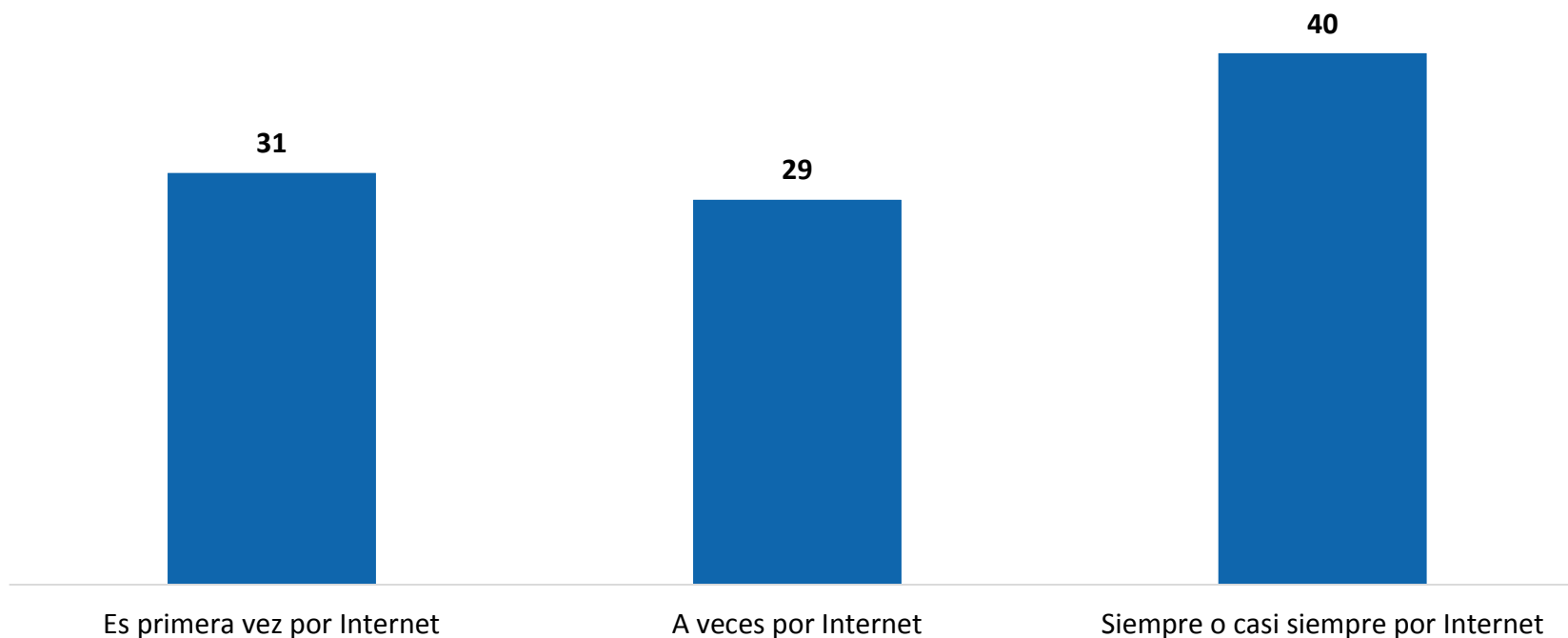
N = 1.896

Se omiten las categorías NS-NR

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?

■ (%) 2022

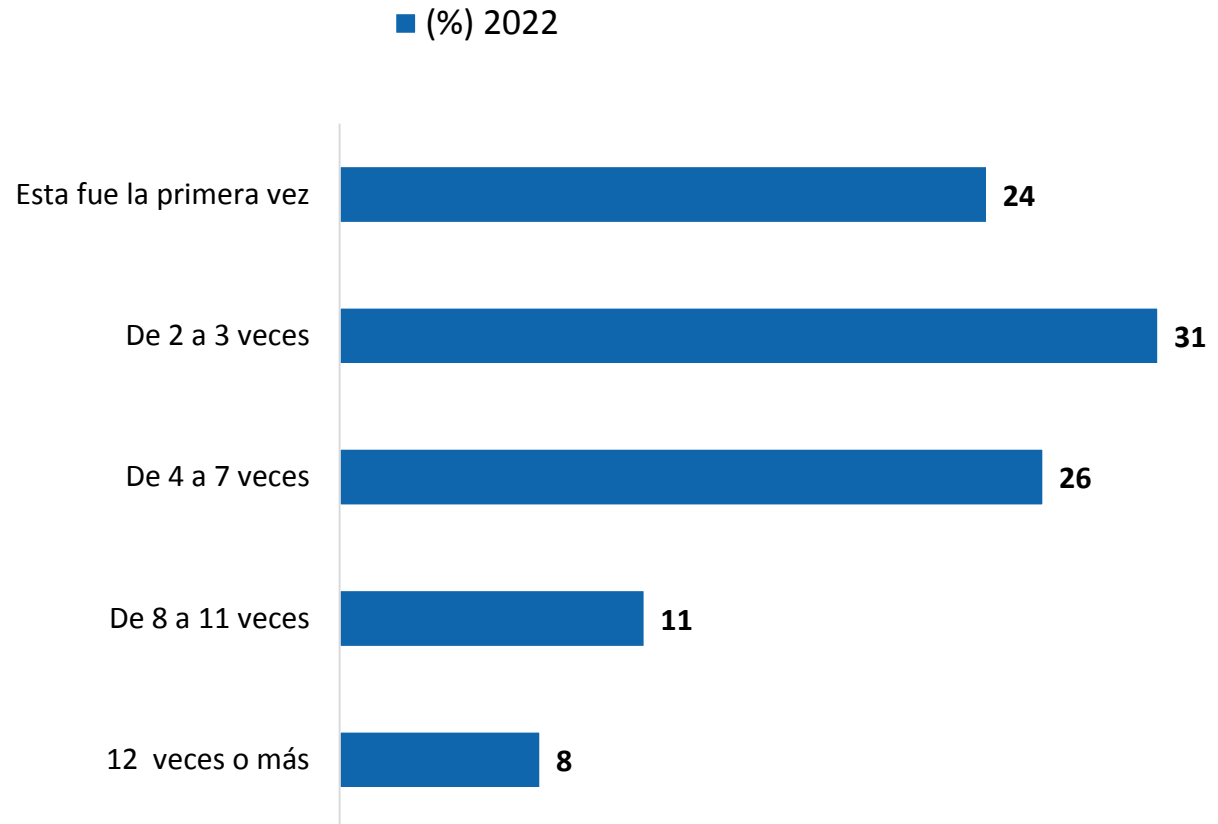


N = 1.393

Se omiten las categorías NS-NR

INTENSIDAD DEL USUARIO (%) FONASA

En los últimos 2 años, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en la Institución?





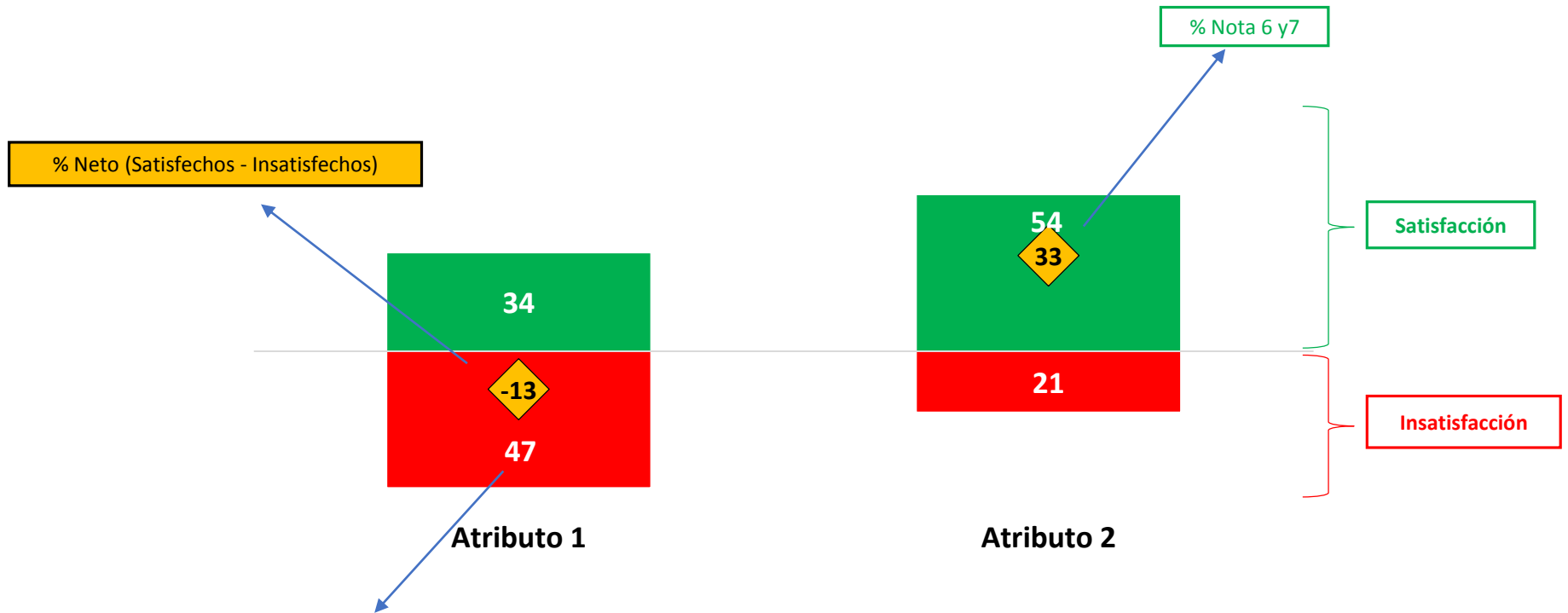
IV. DEFINICIONES RELEVANTES

¿QUÉ MEDIMOS?

- Los/as usuarios/as incluidos en esta medición han realizado un trámite o recibido un servicio de la Institución en los **3 meses anteriores** al momento en que son encuestados.
- La medición se concentra en el **viaje de usuario**: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el “viaje”) de principio a fin.
- La medición entrega dos indicadores principales:
 - **Satisfacción con la última experiencia**: Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de [...], ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?
 - **Evaluación general de la institución**: ¿Cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta “Satisfacción última experiencia”

Los pasos a seguir son:

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

- La diferencia de los gráficos para llegar a 100% se debe al porcentaje de Nota 5
- Se omiten las categorías NS-NR

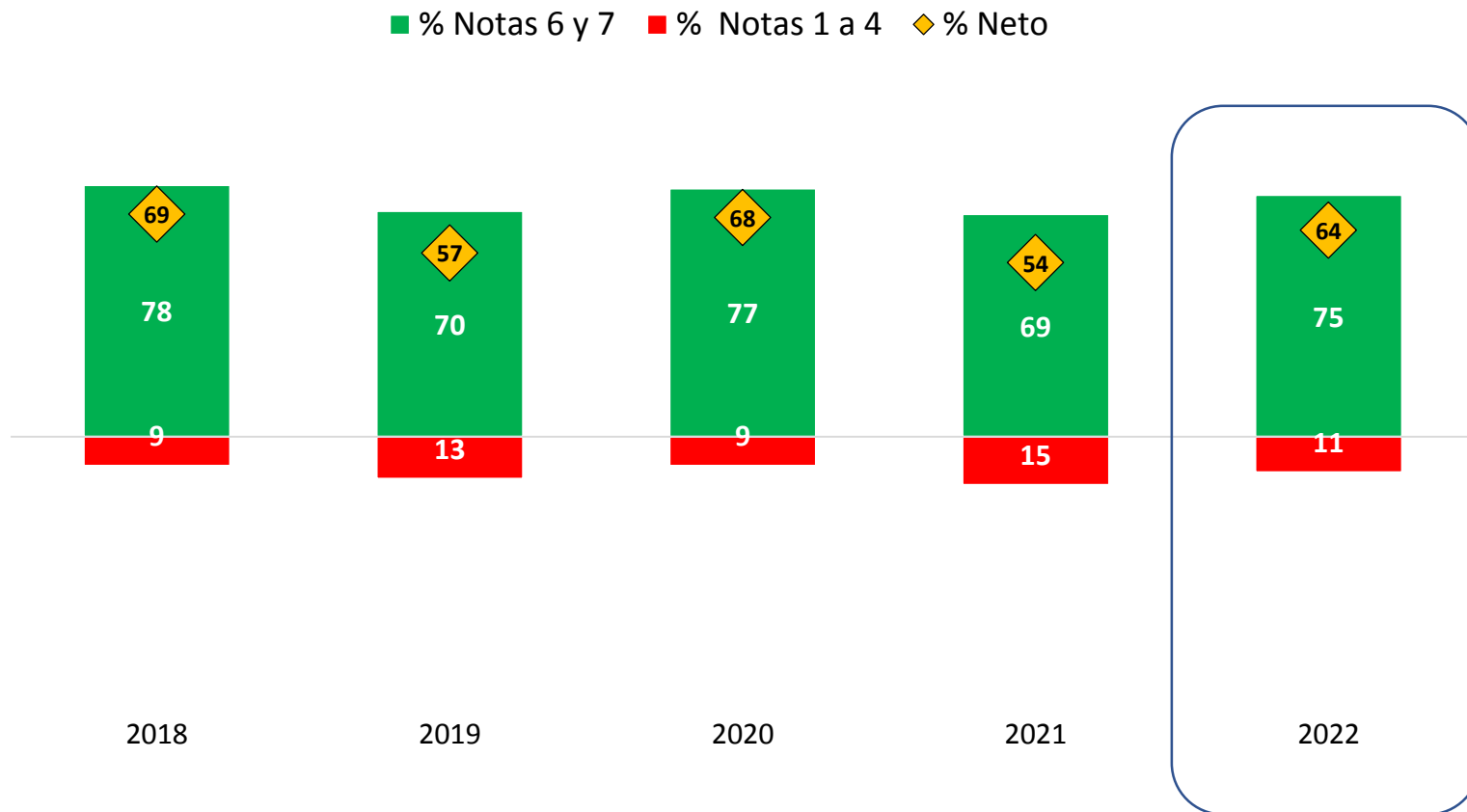


V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) FONASA

AÑO – 2022

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

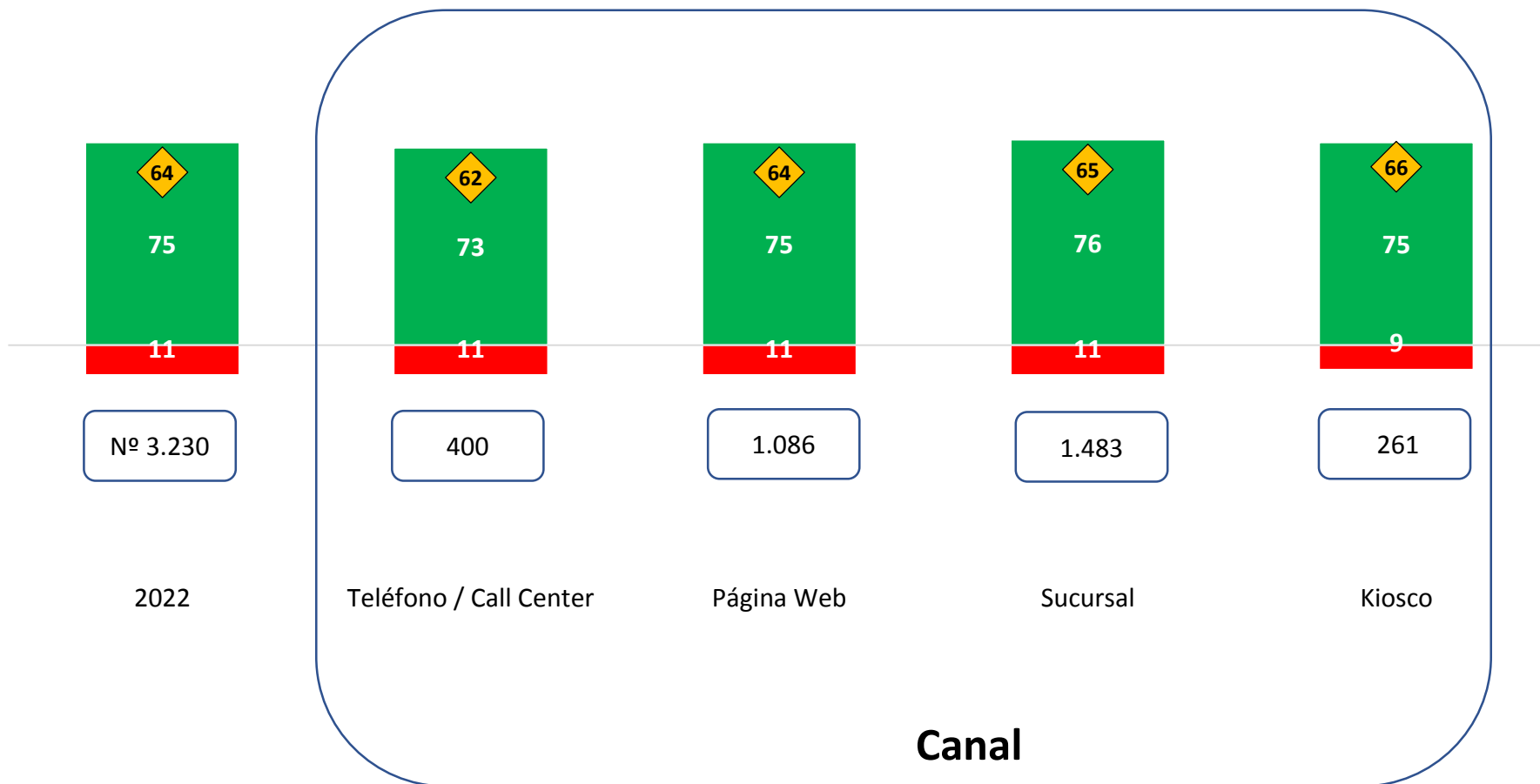
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

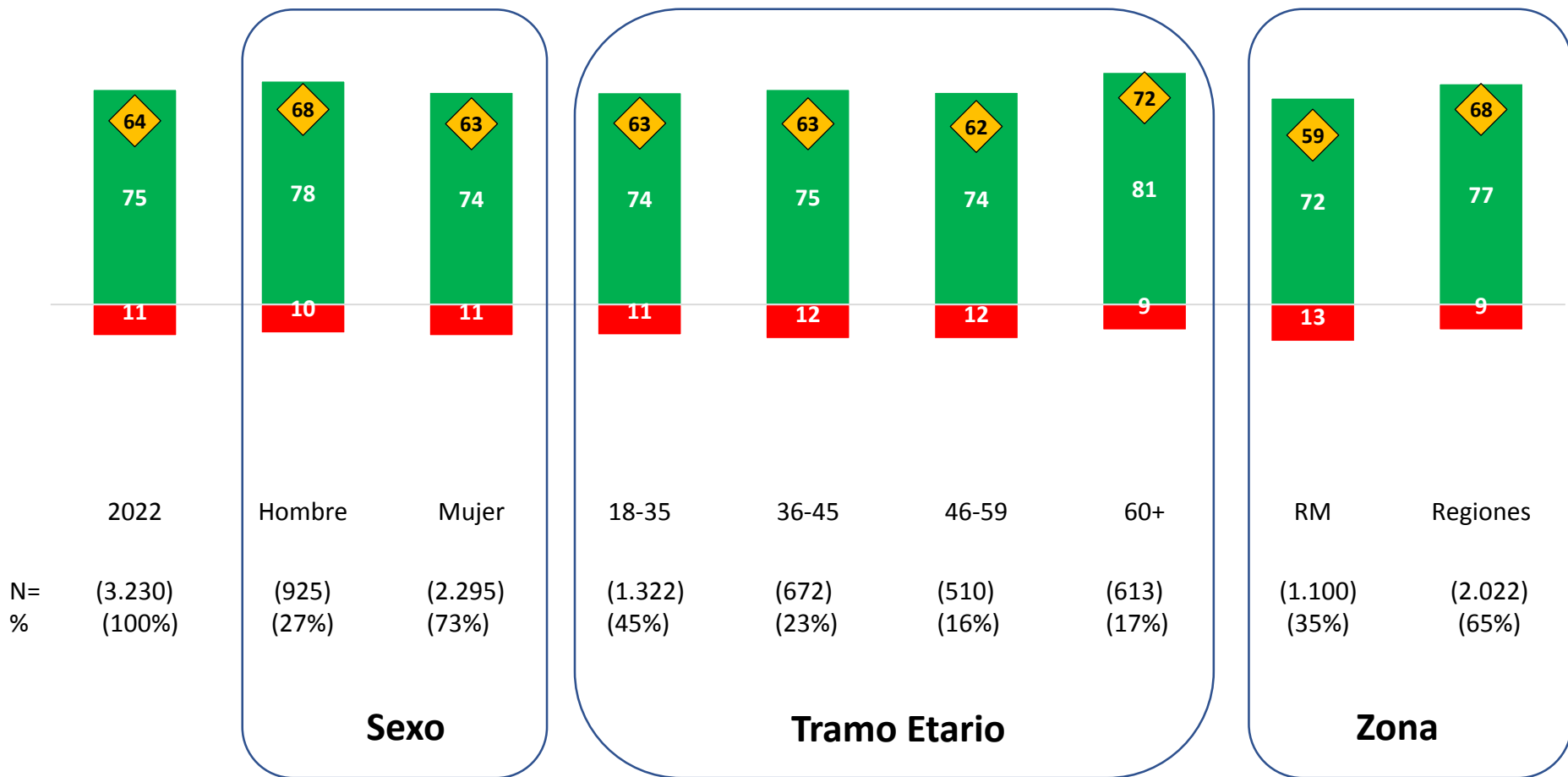
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y ZONA

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

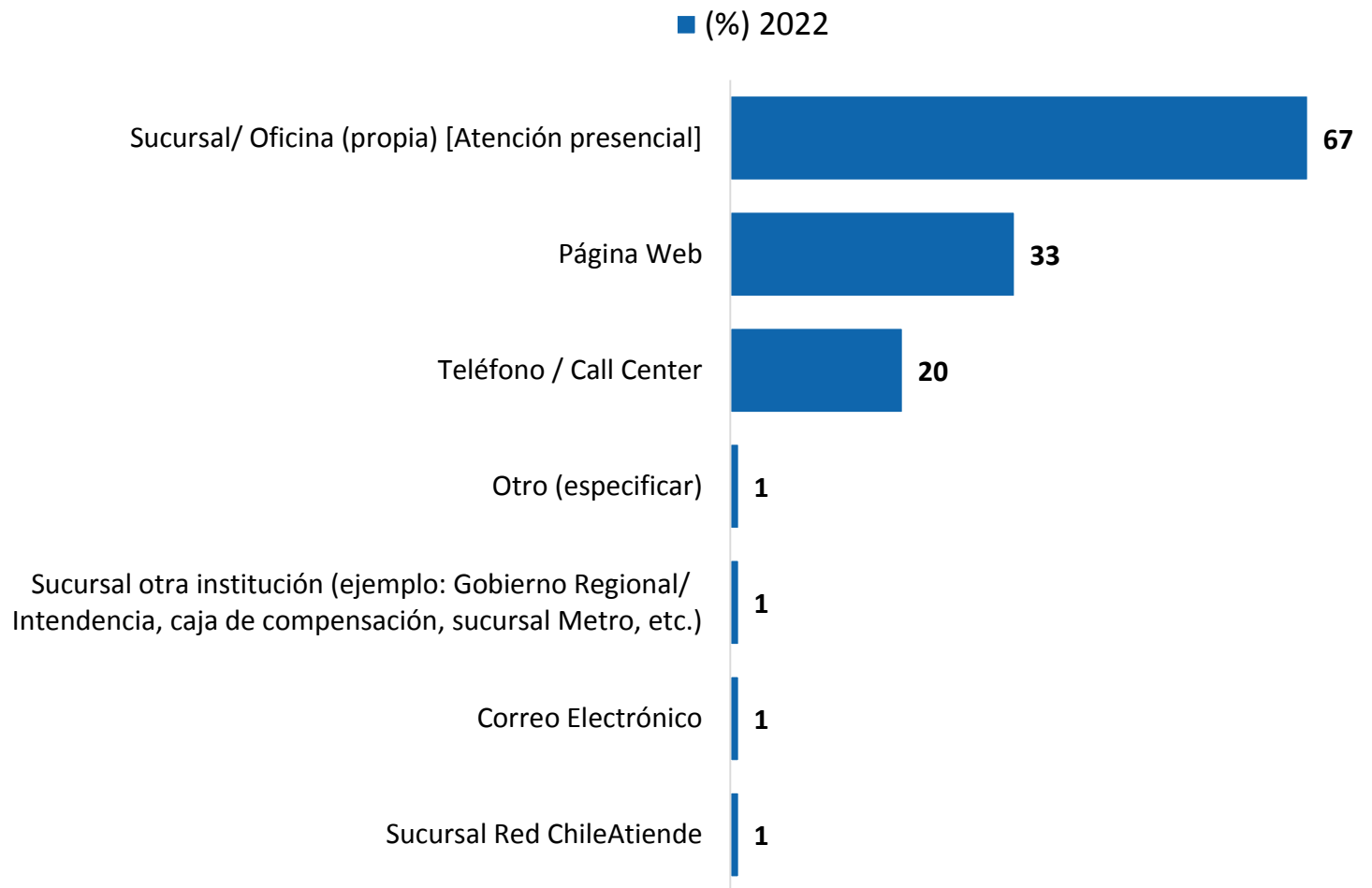
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

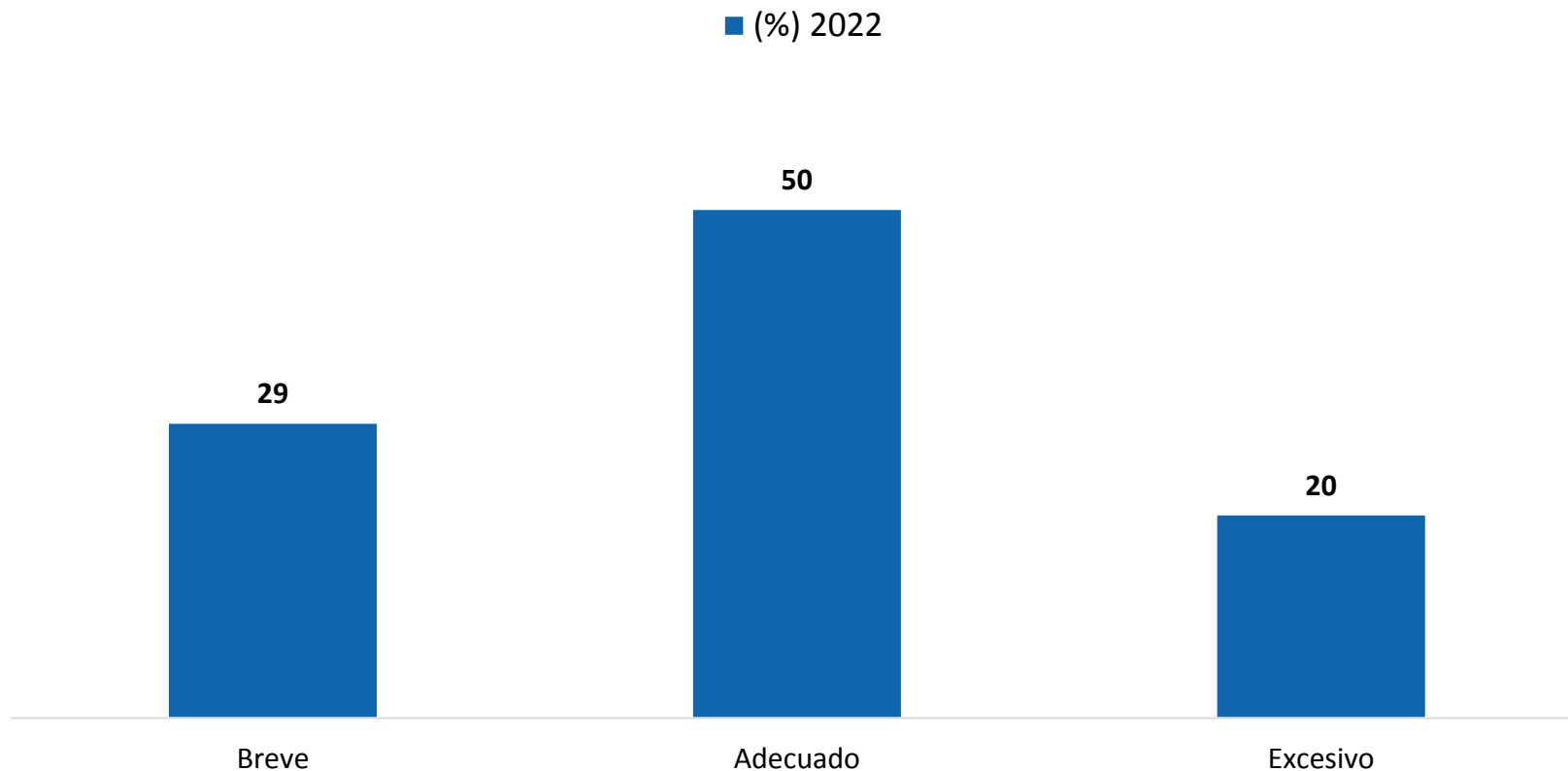
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con la Institución?

Respuesta de Selección Múltiple



TRÁMITE – EVALUACIÓN TIEMPO DE ESPERA (%)

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



Se aplica redondear a los resultados obtenidos, lo cual en algunos casos se presentarán resultados como 99, 100 o 101.

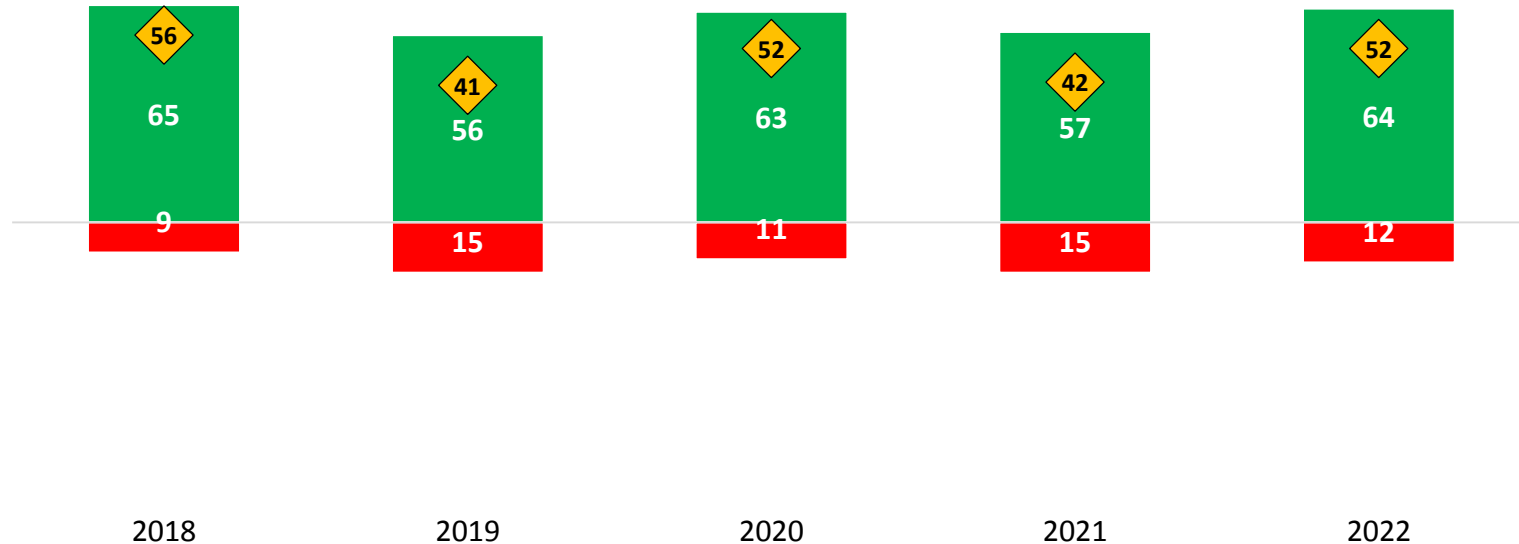
VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN GENERAL (%) FONASA

AÑO - 2022

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

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

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

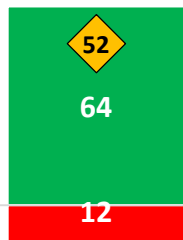
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL

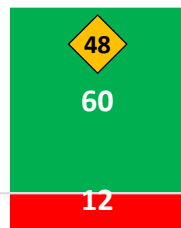
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



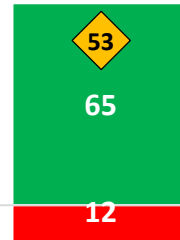
Nº 3.228

2022



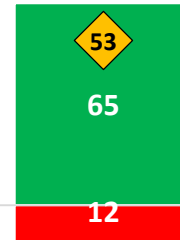
400

Teléfono / Call Center



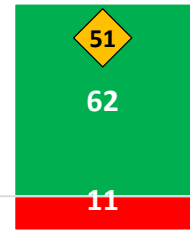
1.089

Página Web



1.478

Sucursal



261

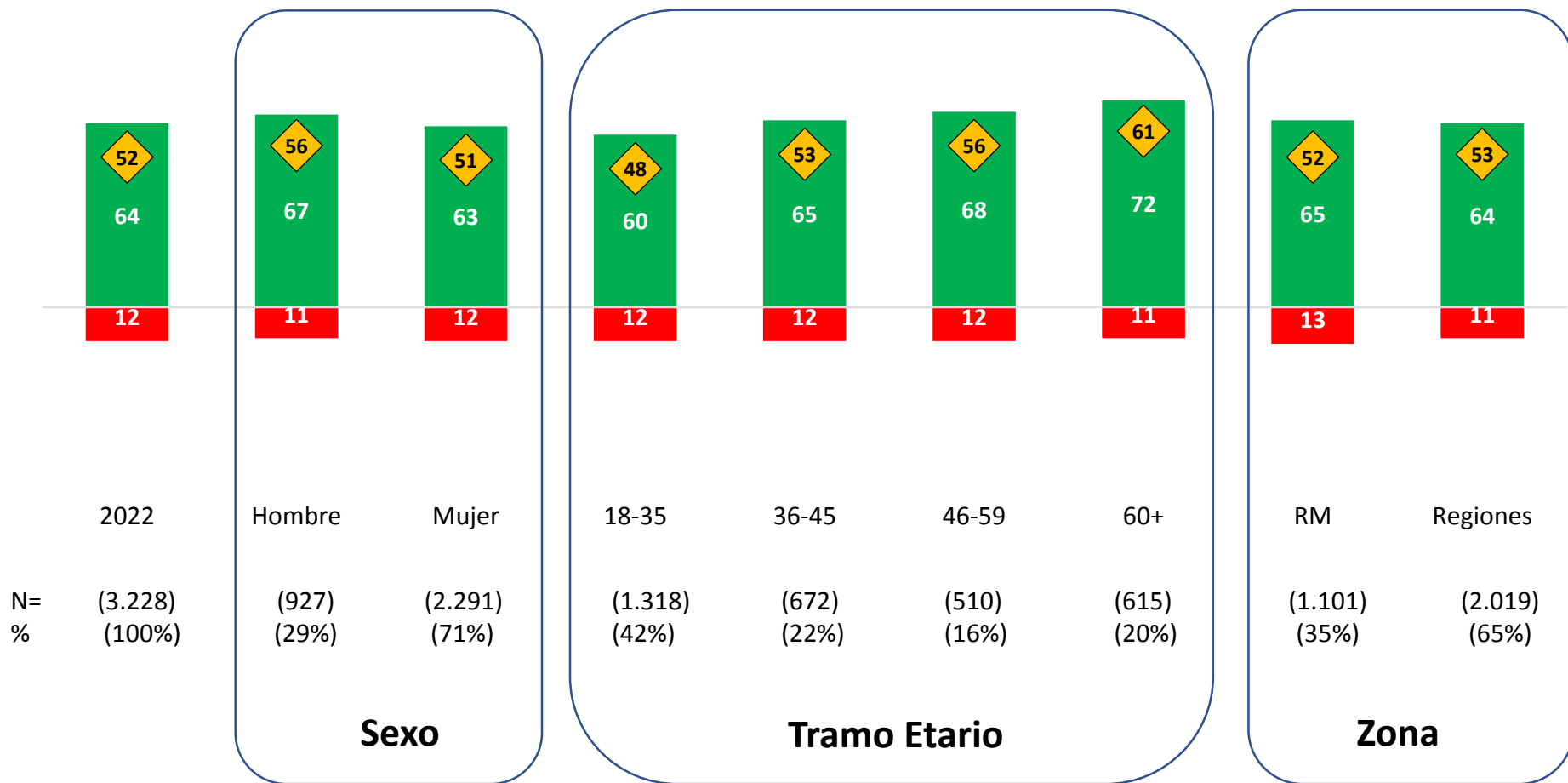
kiosco

Canal

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y ZONA

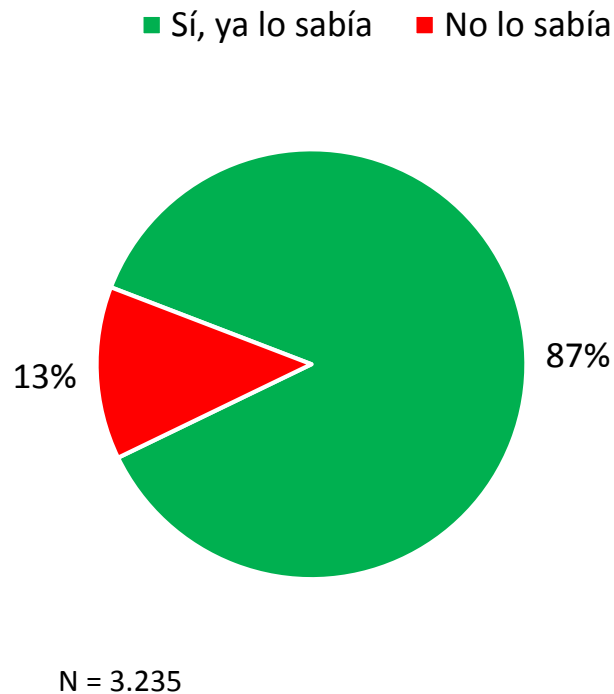
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto

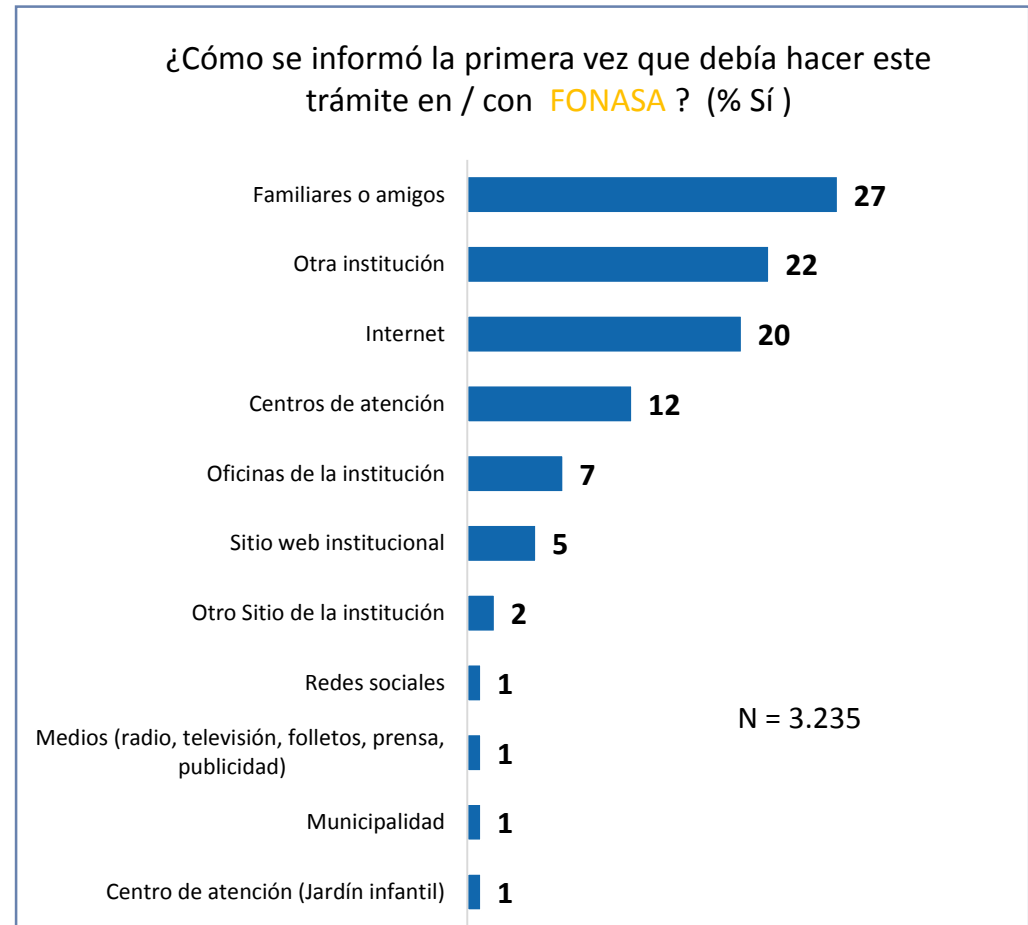


CONOCIMIENTO INSTITUCIÓN (%)

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



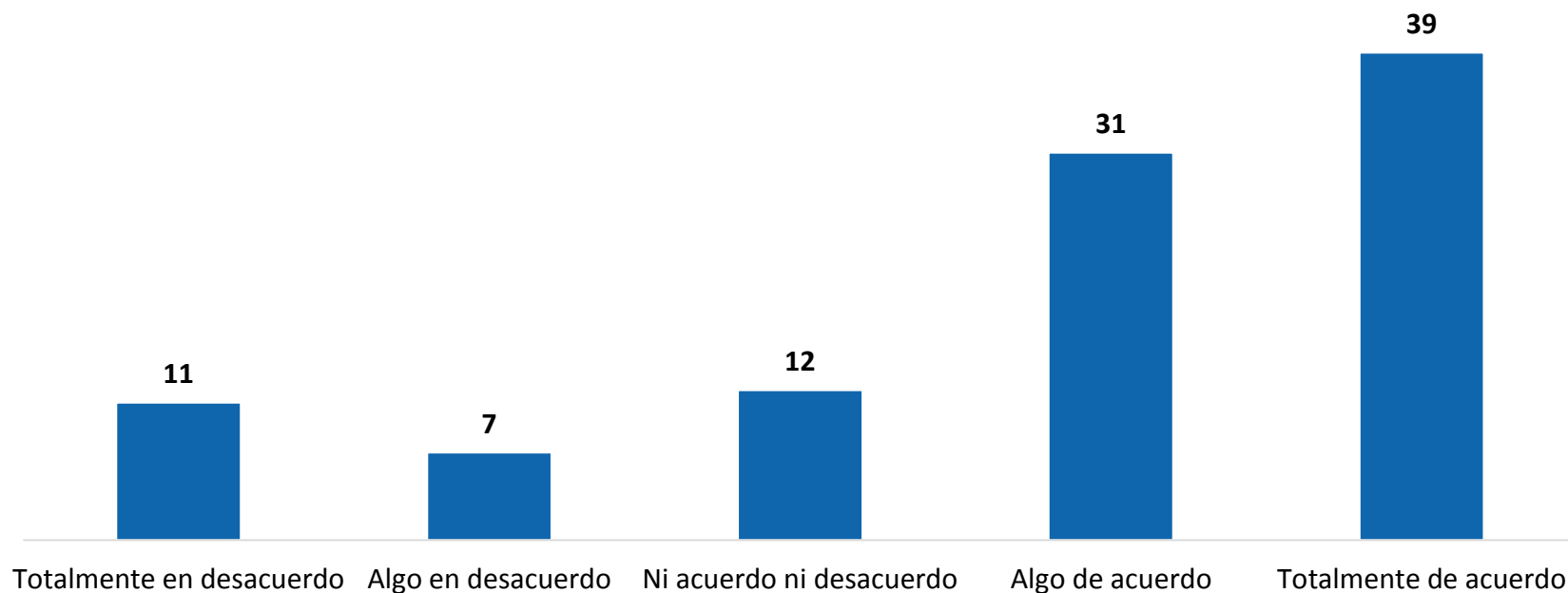
Respuesta de Selección Múltiple



EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) FONASA

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

■ (%) 2022

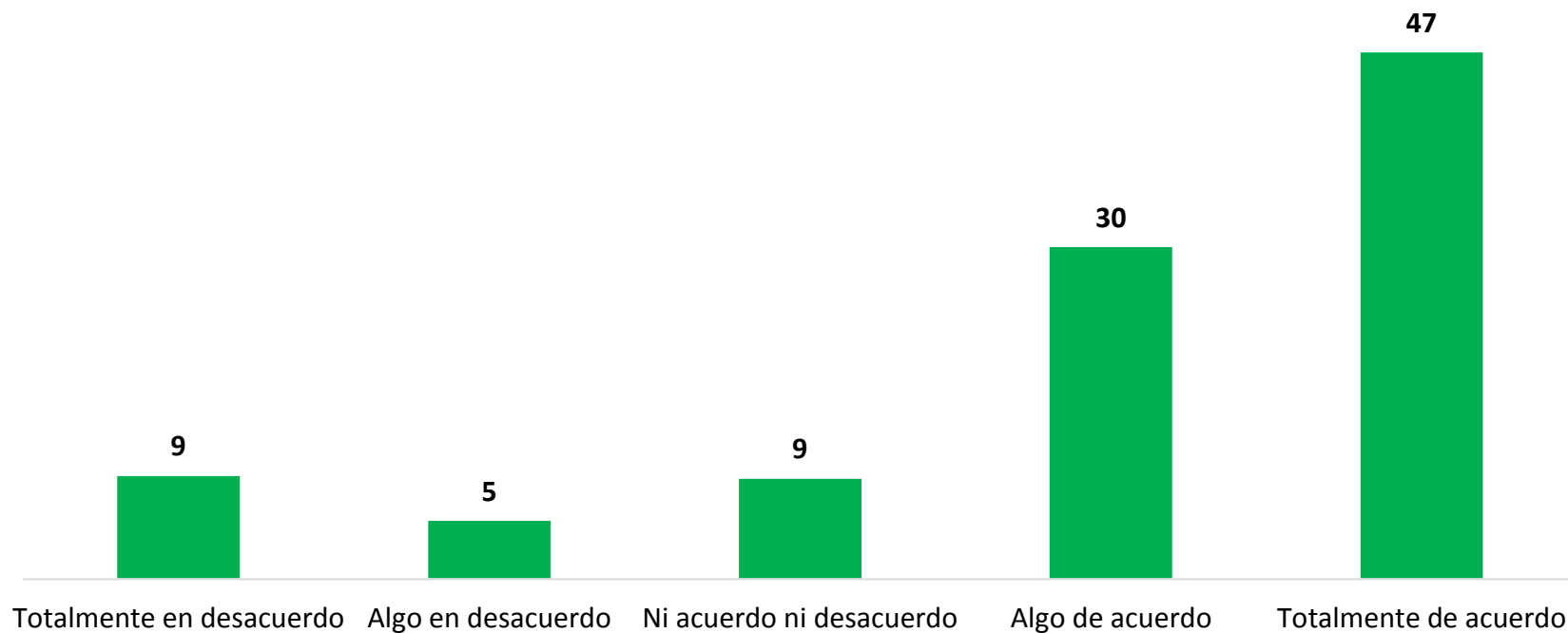


N = 3.235

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) FONASA

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con FONASA:

■ (%) 2022



N = 3.235

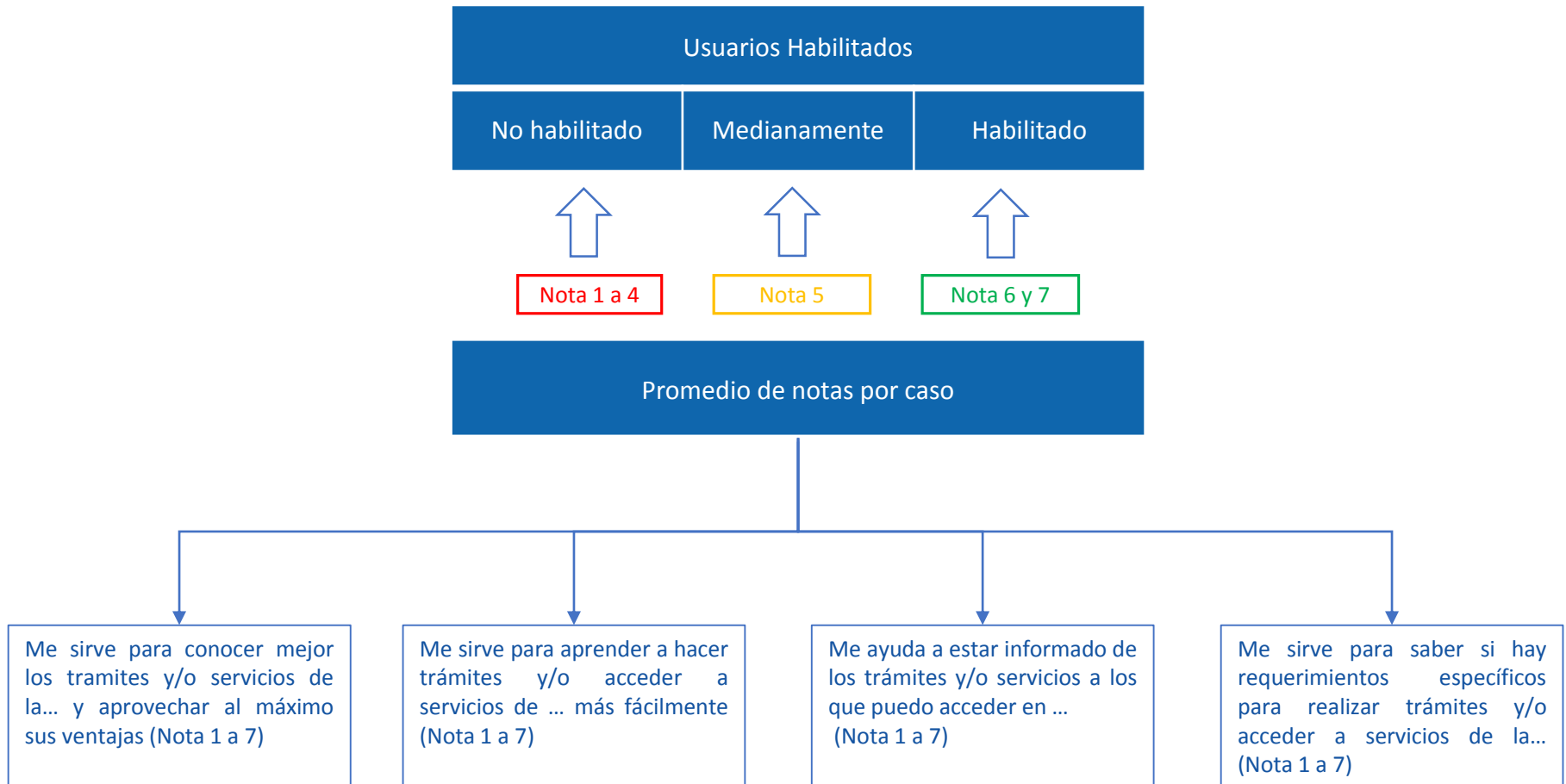


VII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - HABILITACIÓN Y PRESENCIA DE PROBLEMAS

HABILITACIÓN

- El nivel de habilitación indica el **grado de conocimiento de los productos y servicios institucionales**.
- Diversos estudios en el sector público y privado han mostrado que los/as **usuarios/as habilitados están mucho más satisfechos** y tienen menos problemas al realizar un trámite o acceder a un servicio.
- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una **mejor comunicación**, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados de las actualizaciones y novedades que la institución tiene para ellos

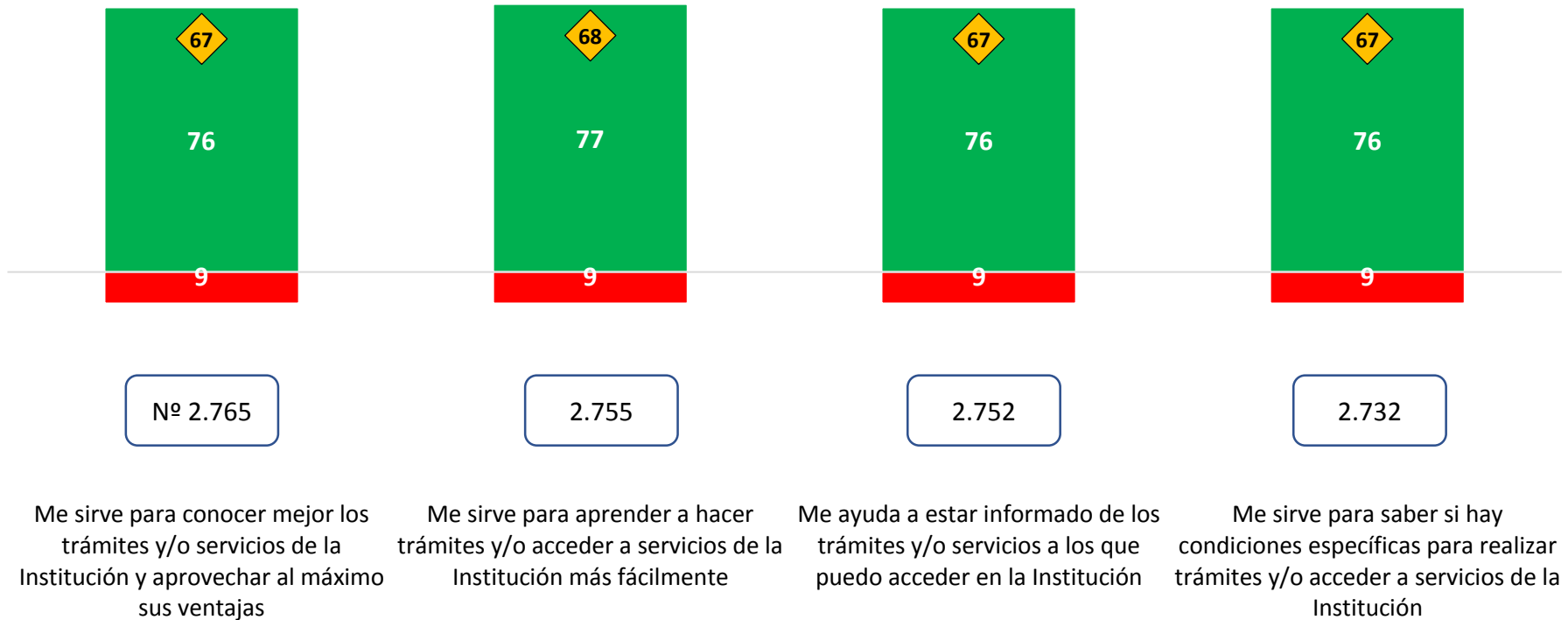
CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



HABILITACIÓN (%) FONASA

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la institución 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...?

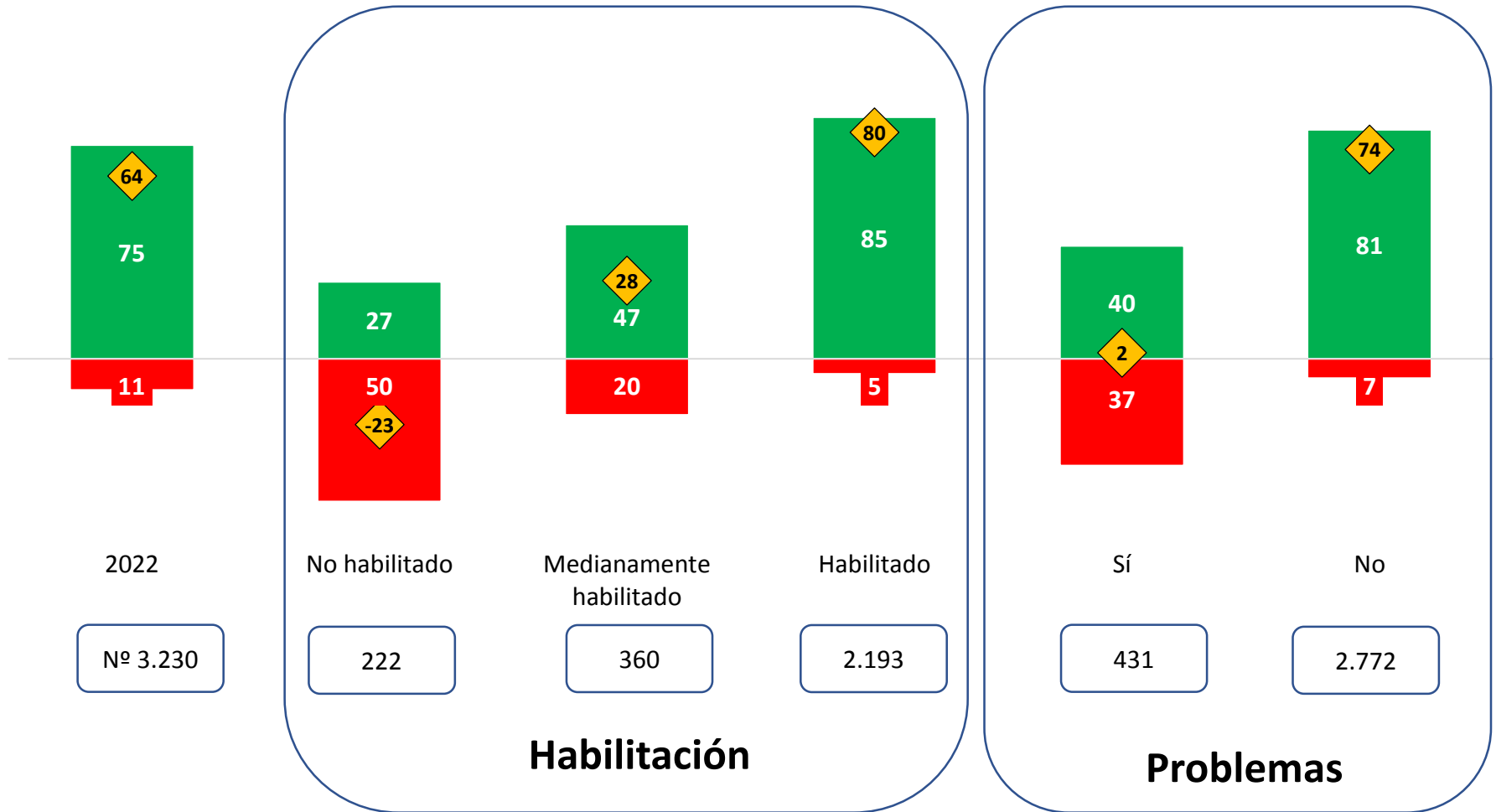
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



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 la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

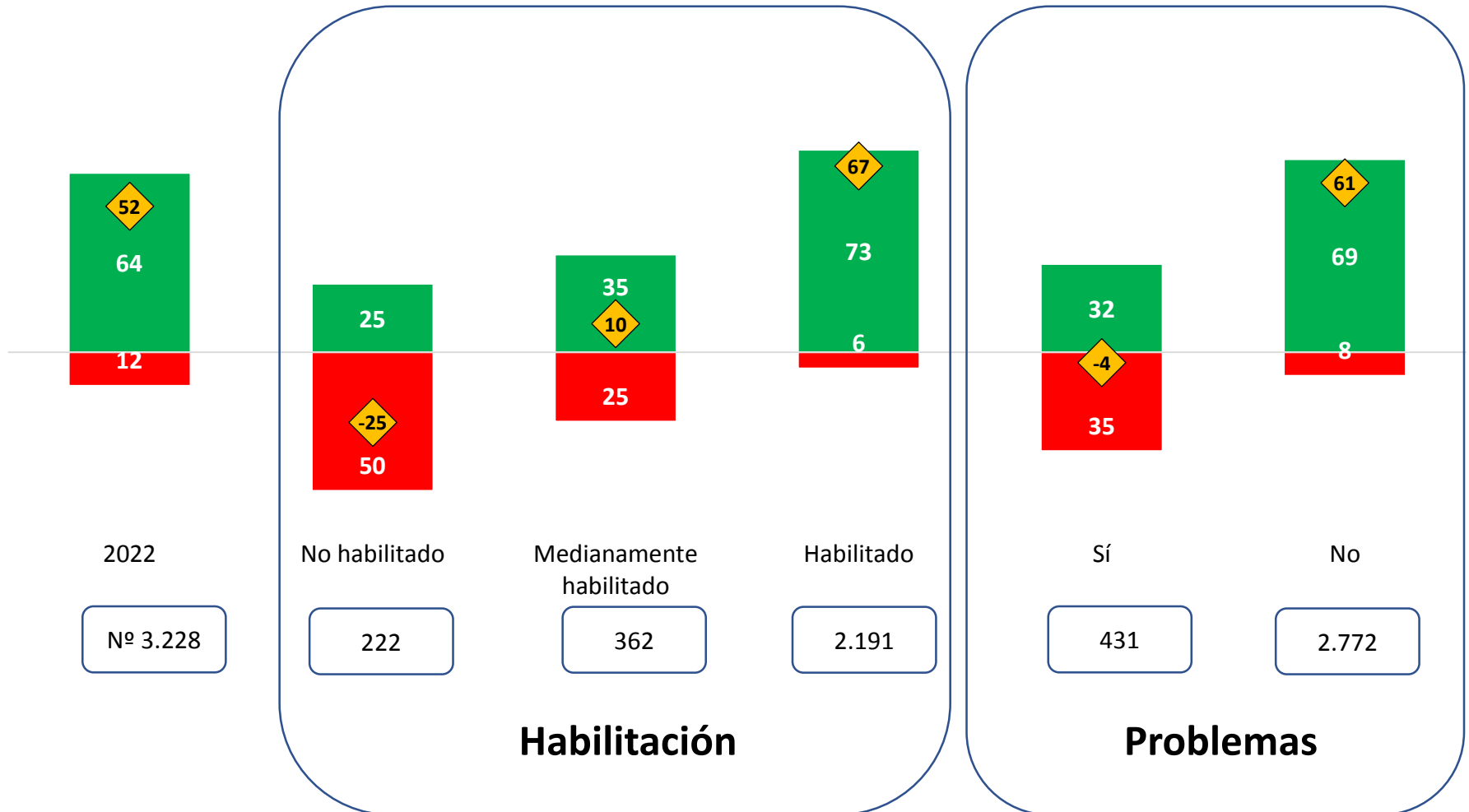
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



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 la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



2022

Nº 3.228

No habilitado

222

Medianamente habilitado

362

Habilitado

2.191

Habilitación

Sí

431

No

2.772

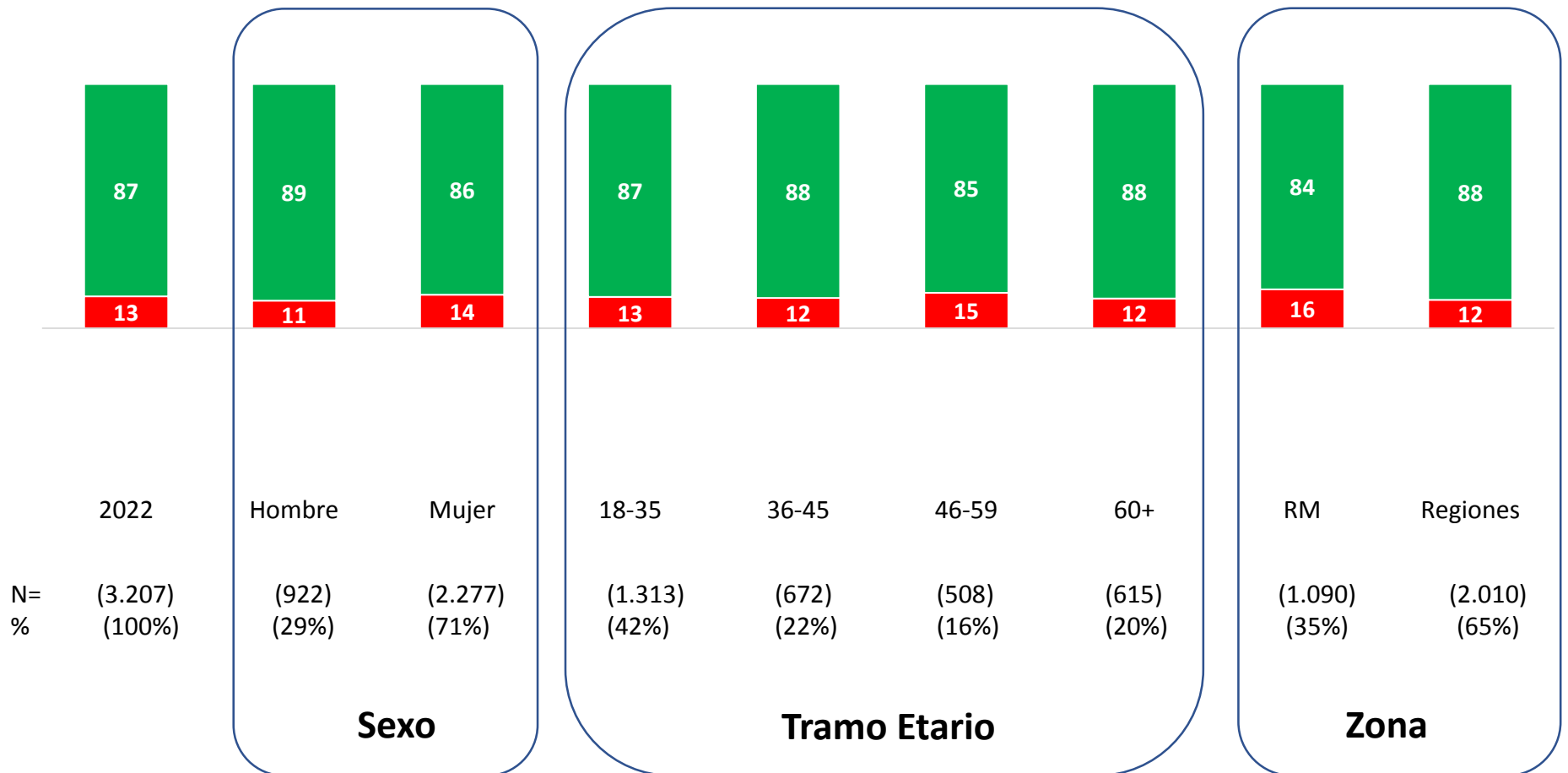
Problemas

PROBLEMAS (%)

AÑO –2022

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

■ Sí ■ No

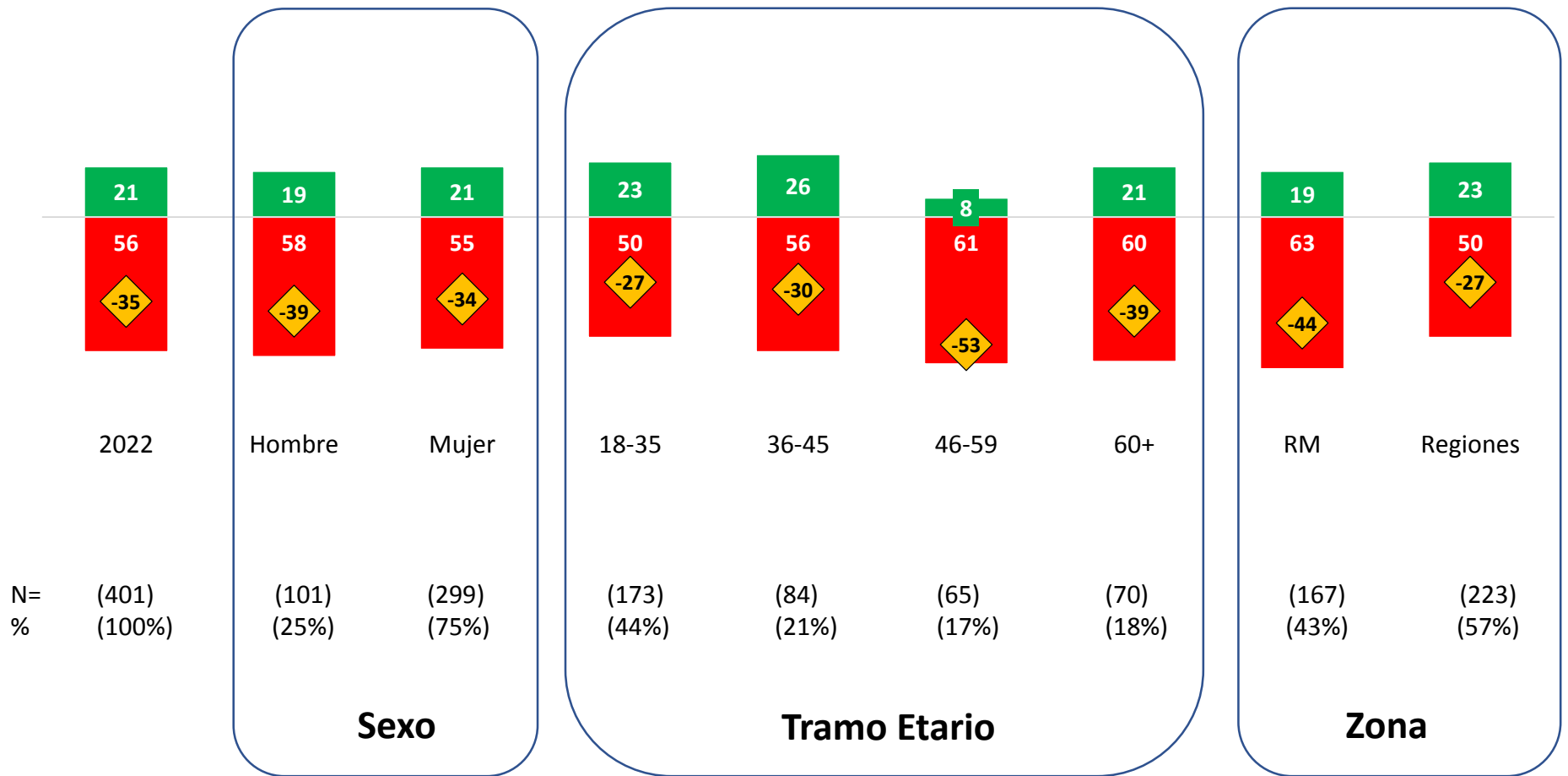


PROBLEMAS – SATISFACCIÓN CON RESPUESTA (%)

AÑO –2022

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

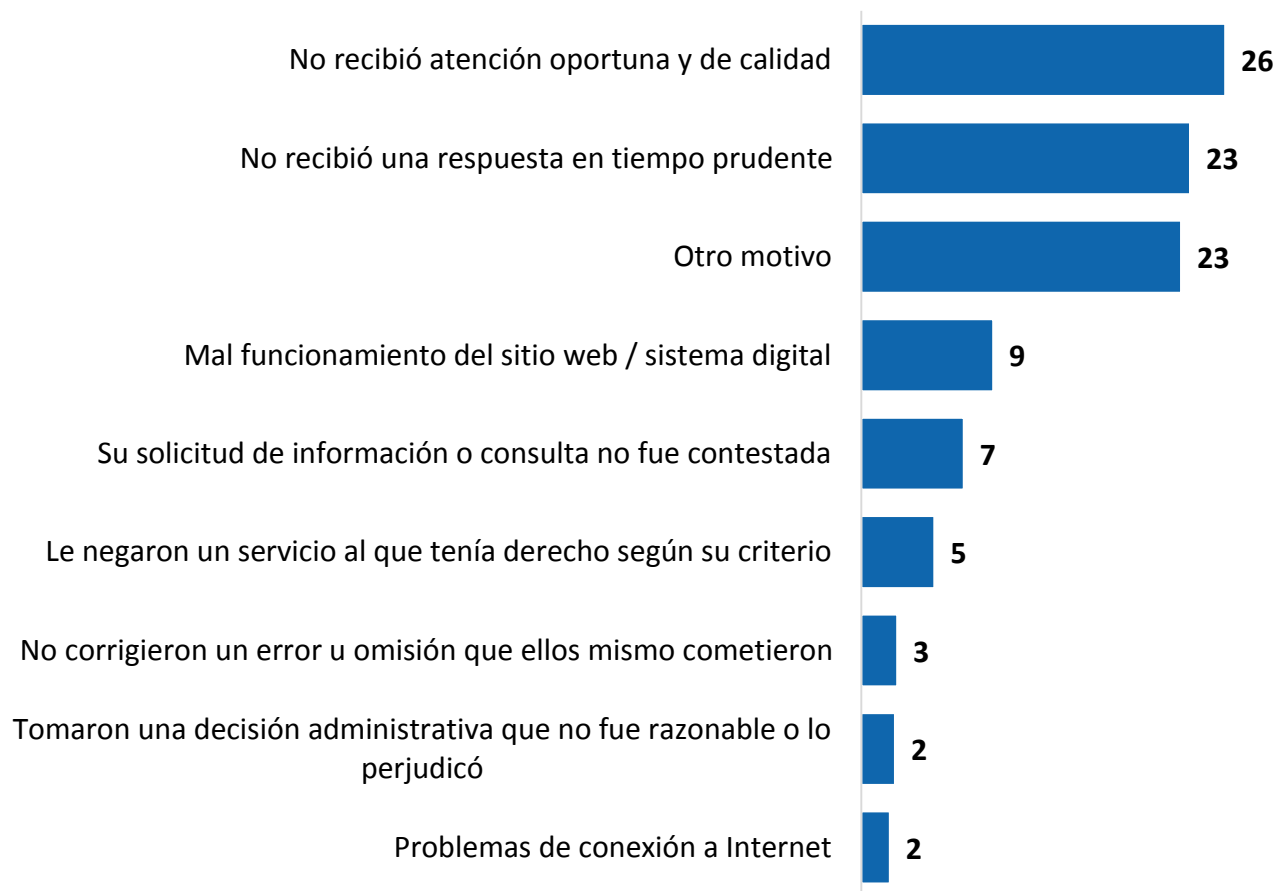
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



PROBLEMAS – TIPO(%)

¿Qué problema tuvo?

■ (%) 2022





IX. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

MODELO DE ANÁLISIS

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



Imagen institucional



Facilidad Aspectos Funcionales



Agrado Aspectos Emocionales



Resolutivo Aspectos Operacionales



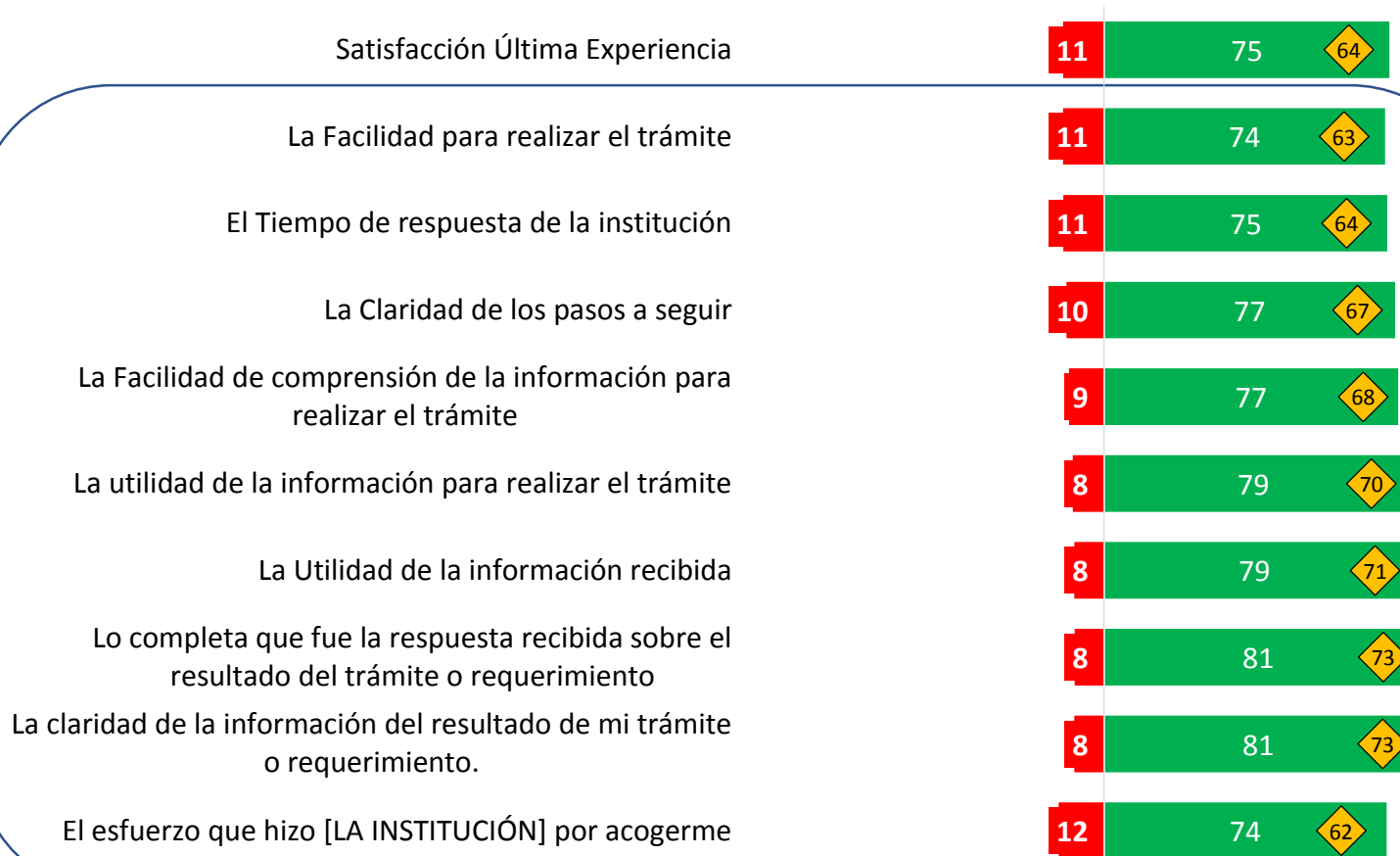
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

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

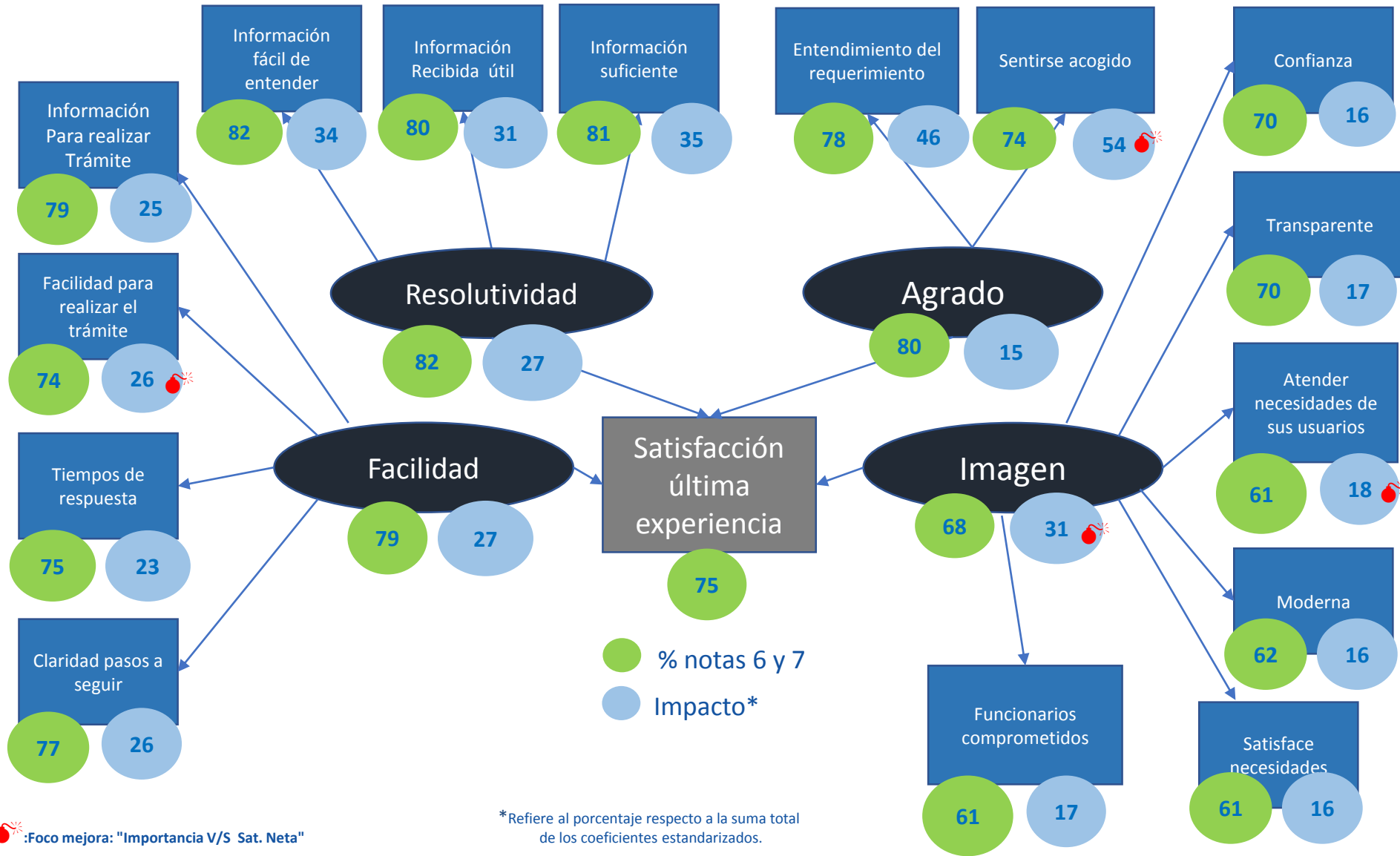
■ % Notas 6 y 7

■ % Notas 1 a 4

◆ % Neto



MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES



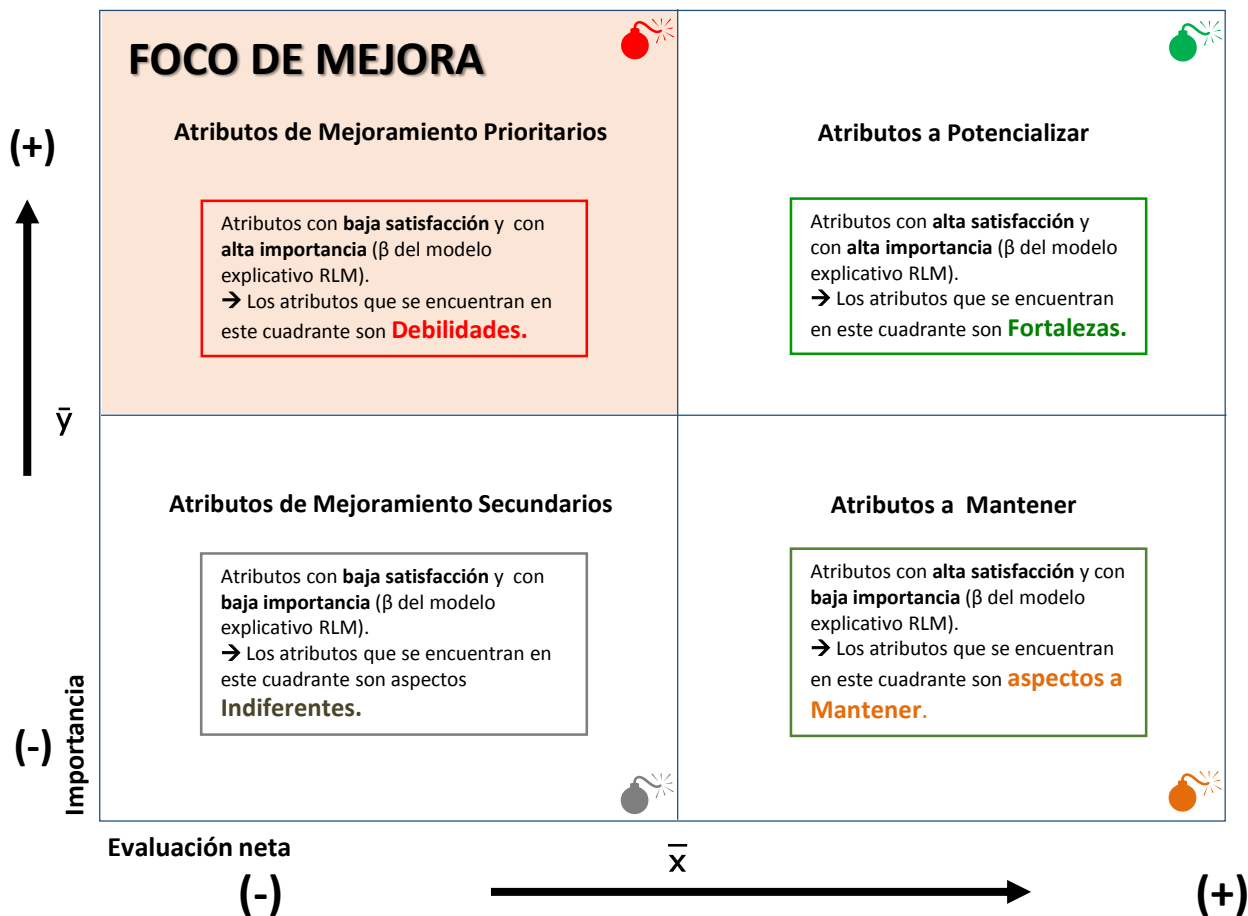
MAPA FOCO DE MEJORA

CÁLCULO FOCO DE MEJORA

Mapa de focos de mejora

La presente técnica permite diseñar un mapa de mejora, ajustado por ejes internos construidos por el promedio de la importancia relativa (Impacto-Coeficientes estandarizados β) de cada atributo, contrastado con el promedio del nivel de satisfacción obtenido.

Lo anterior implica que es un **foco de mejora** un atributo que posea una **alta importancia relativa** (Impacto-Coeficientes estandarizados β) mientras que al mismo tiempo posee un **bajo nivel de satisfacción**, con esto se puede desprender que al tomar alguna iniciativa puntual en el atributo, la satisfacción general asociada a ese atributo también subirá, en proporción a la importancia relativa que posea el atributo y en función al nivel de correlación del modelo (R^2).



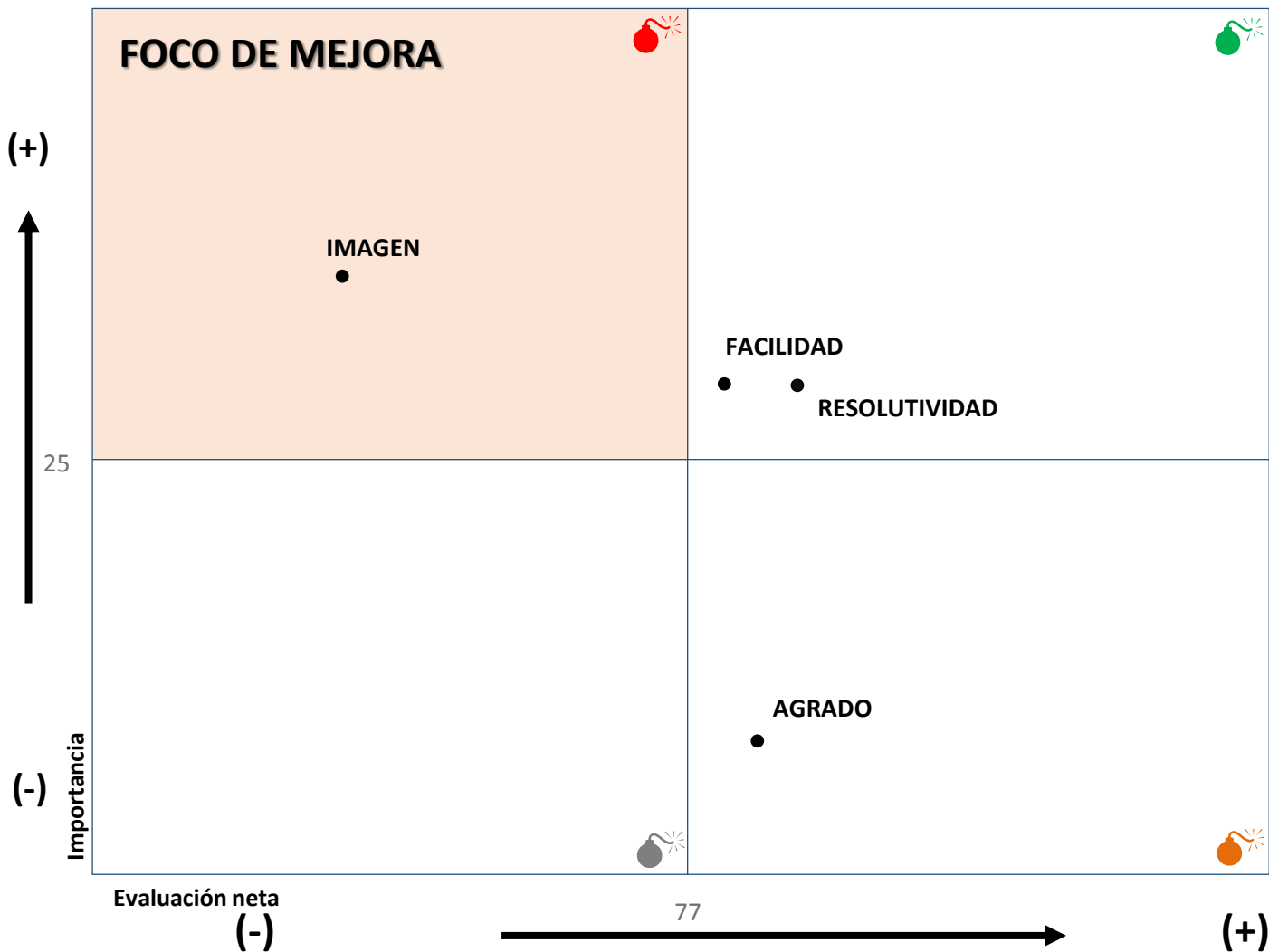
MAPA DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA

R² = 97%

EL FOCO DE MEJORA
PARA LA GESTIÓN
DEBEN CENTRARSE EN:

- IMAGEN



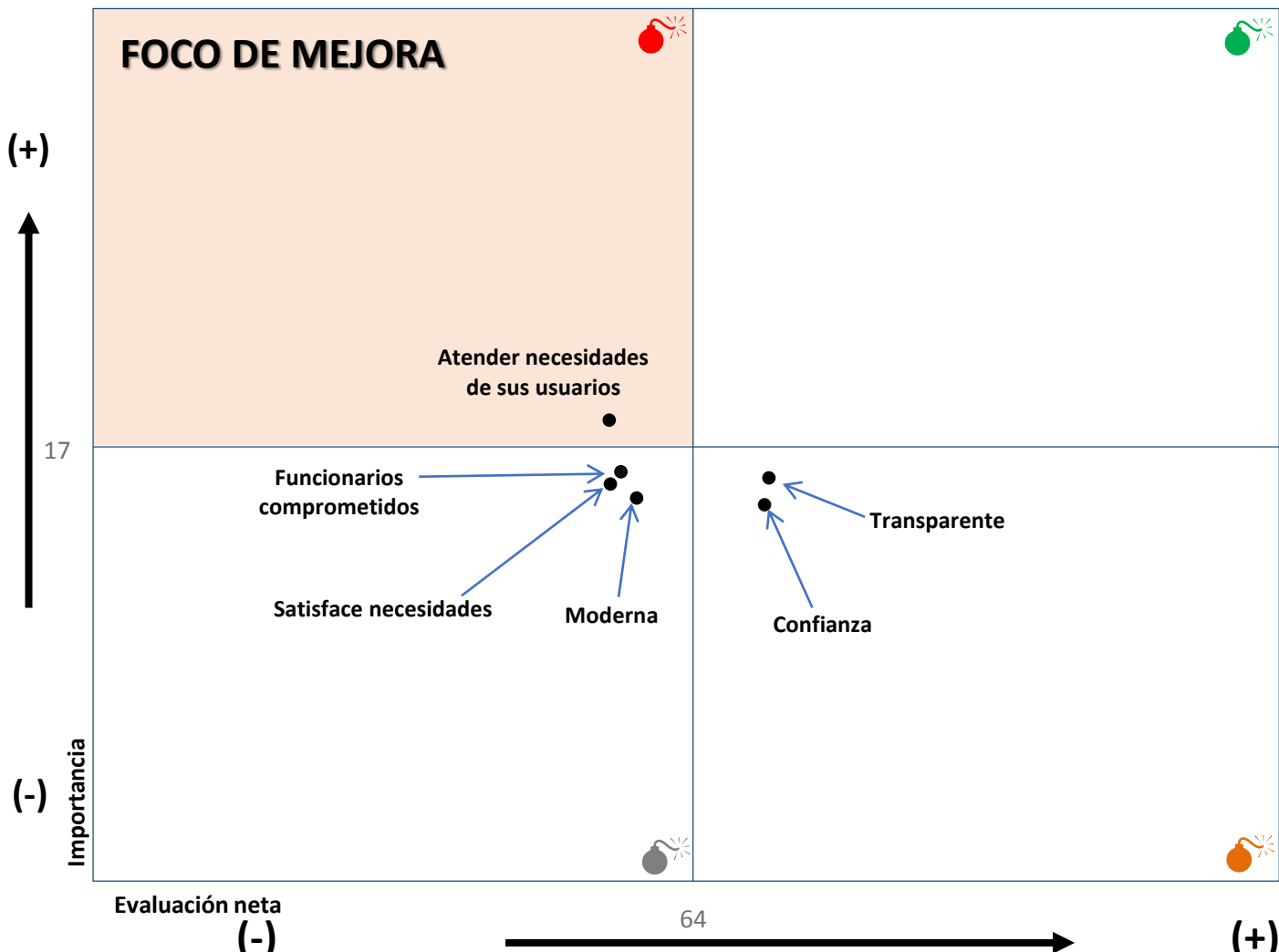
MAPA DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS

IMAGEN

R² = 96%

EL FOCO DE MEJORA
PARA LA GESTIÓN
DEBEN CENTRARSE EN:

- Atender necesidades de sus usuarios



(+)

17

(-)

Importancia

Evaluación neta

(-)

64

(+)

MAPA DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS

FACILIDAD

R² = 97%

EL FOCO DE MEJORA
PARA LA GESTIÓN
DEBEN CENTRARSE EN:

- Facilidad para realizar el trámite



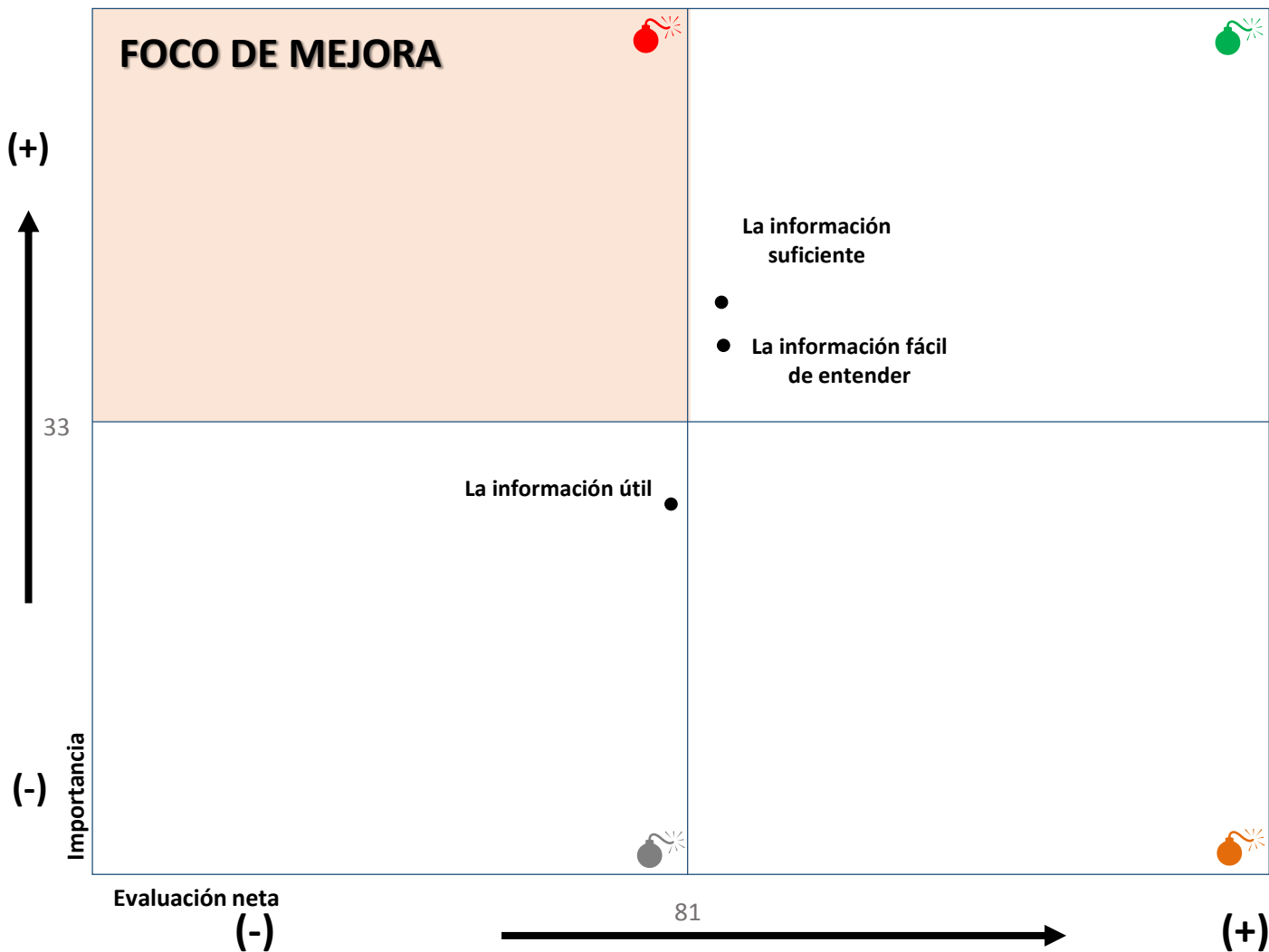
MAPA DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS

RESOLUTIVIDAD

R² = 98%

EL FOCO DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DEBEN CENTRARSE EN:

- No se presentan atributos en esta dimensión que representen FOCO de MEJORA.



MAPA DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS

AGRADO

R² = 97%

EL FOCO DE MEJORA
PARA LA GESTIÓN
DEBEN CENTRARSE EN:

- Sentirse acogido





X. PLANIFICACIÓN DEL LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

- Resumen de los principales hallazgos de la etapa cuantitativa:

Se aclara que el proceso del levantamiento de información cuantitativa se ejecutó en su totalidad. Enfatizando en la necesidad de profundizar cualitativamente en variables mencionadas en la preguntas del cuestionario ya ejecutado PEX05 considerar que se evalúan las notas 1 al 3, PEV01 considerar que se evalúan las notas 1 al 2 que corresponden a personas insatisfechas .

Se analizaron resultados como los citados a continuación, esto como piso de intervención de la siguiente etapa cualitativa.

Percepción negativa del servicio de la institución: 5%

Percepción negativa de la institución: 17%

Se destaca que la técnica de investigación que se presenta a continuación es poco representativo, por ello el resultado es una fotografía de un momento determinado del malestar de las personas usuarias, para que se considere el uso de sus resultados.

LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

- Priorización de trabajo (selección de variables críticas a investigar):

Después de lo acordado y consensuado con la institución la variable que se utilizó para evaluarla ejecución de trabajo, para esta fase del proceso de la técnica de intervención cualitativa a ejecutar: Entrevista grupal semiestructurada.

- Planificación de etapa cualitativa, incluyendo cuestionarios:

Se detallan a continuación las preguntas a que se realizarán dentro del grupo focal.

- 1.- ¿Considera que es importante la institución para un país como Chile?
- 2.- Describa una experiencia de trámite frente a la entidad que quiera resaltar.
- 3.- ¿A pesar de lo sucedido con el servicio de la institución, esta le genera confianza?
- 4.- ¿Cómo mejoraría la entidad la relación con sus usuarios?

LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

- Describir número y perfil de entrevistados / participantes de grupos focales.

Participaron alrededor de personas usuarias 6, cuyo perfil es al filtro principal que se acordó: haber evaluado negativamente a la institución en el proceso cuantitativo anterior.

Ya que se hará el proceso de investigación a nivel nacional, se utilizará como herramienta de mediación la plataforma Meet, posibilitando así la grabación de la sesión que deberá durar entre 45 minutos y una hora aproximadamente, lo anterior por cuestiones metodológicas.



XI. RESULTADOS ACERCAMIENTO CUALITATIVO Fondo Nacional de Salud - FONASA

Resultados acercamiento cualitativo Fondo Nacional de Salud (FONASA).

- *“El objetivo de la investigación cualitativa es el de proporcionar una metodología de investigación que permita comprender el complejo mundo de la experiencia vivida desde el punto de vista de las personas que la viven” (Taylor y Bogdan, 1984)*

La finalidad de esta investigación cualitativa es la de comprender e interpretar la realidad tal cual como es entendida por los sujetos participantes en los contextos de interacción con el **FONASA** desde un enfoque de mala experiencia o insatisfacción por las acciones de la entidad hacia ellas como personas usuarias.

Por lo anterior se plantea ahondar en la presencia de malestar que se presenta hacia la entidad como prestadora de un servicio público, permitiendo a partir del análisis del comportamiento de quienes asistieron interpretar e identificar el rol que se le asigna a la institución y realizar un seguimiento al porqué de sus inconformidades frente al quehacer institucional en particular.

Resultados acercamiento cualitativo Metodología (FONASA).

Desde un enfoque de método de análisis de datos **narrativos y vivenciales** y desde una técnica de investigación de grupo focal o entrevista grupal se logran los resultados más adelante citados.

La convocatoria de los asistentes es un trabajo arduo y constante, con muchas dificultades de diferentes índole por ejemplo, tecnológicas, tiempo en las agendas de las personas convocadas, falta de credibilidad en la institución a estudiar y por supuesto que nunca se tuvo la pretensión de entregar algo a cambio por la participación buscando no sesgar la muestra, así se logra generar un espacio de tranquilidad, de “amistad” propio para el desahogo del malestar.

- **Metodología:** Análisis de datos narrativos y vivenciales.
- **Técnica:** Entrevista grupal semiestructurada.
- **Muestra:** Personas (hombres y mujeres, mayores de edad, chilenos o extranjeros residentes en Chile, usuarios (as) de los servicios prestados por el **Fondo Nacional de Salud (FONASA)**).
- **Modalidad:** Online.
- **Énfasis:** Connotaciones negativas frente a la **institución**.
- **Numero Participantes:** 6 personas
- **Duración:** 1 hora aproximadamente.
- **Fecha:** Jueves 10 de noviembre
- **Hora:** 11:30 am.

Resultados acercamiento cualitativo Hallazgos (FONASA).

“Considero que es importante el FONASA en Chile pero en mi caso particular no me ha dado solución aunque estoy pasando por un problema de salud muy complicado (...) no siento el respaldo de la institución, siempre me quedo en el aire sin solución” Paola; participante.

Hallazgos Tecnología

- Consideran que es de suma importancia que exista una institución con las funciones que tiene FONASA, pero sienten que esta le falla a las personas usuarias: su personal no cuenta con la capacitación e información suficiente para atender sus solicitudes, los tiempos de respuestas son excesivos y no cuentan un lenguaje sincronizado entre todas las personas que trabajan allí; no hay un servicio humanizado en salud, afirman.
- Existe un consenso frente a la importancia de FONASA, pero también frente a la necesidad de modificar los alcances y las gestiones que realiza la institución en pro del bienestar de las personas usuarias.

Hallazgos Transparencia

- Frente a las quejas realizadas existe la sensación de respuestas no justificadas y minimizadas, adicional a los tiempos de respuesta que son desbordados.

Resultados acercamiento cualitativo Hallazgos (FONASA).

Hallazgos Comunicación

- Falta de coordinación frente a las acciones de funcionarios de institución, no todos hablan el mismo lenguaje.
- La información de diferente índole de la institución no llega a las personas usuarias, esto genera un fuerte sinsabor porque sienten que el usuario debe ir a buscar a informarse y no la institución los educa frente a sus funciones.
- La información de diferente índole de la institución no llega a las personas usuarias, esto genera un fuerte sinsabor porque sienten que el usuario debe ir a buscar a informarse y no la institución los educa frente a sus funciones.
- Se reconoce el sistema de atención de la institución como burocrático: ***“En FONASA lo pelotean a uno de aquí para allá”*** Paola, asistente. Los procesos administrativos en salud no son atingentes de las situaciones de los pacientes: ***“Si yo tengo FONASA por qué tengo que pagar particular”*** Sandra, participante.
- Desconocimiento de los alcances de la institución frente a su funciones y sus limitaciones; no se tienen claridad de quienes pueden ser los beneficiarios de los diferentes servicios ofrecidos; ejemplo, convenios.

Resultados acercamiento cualitativo Hallazgos (FONASA).

Hallazgos Agrado y Confianza

- ***“No sabía que para salvarle la vida a mi hija tenía que quedar tan endeudada, obvio prefería salvar la vida de mi bebe”*** Jennifer, participante siente que en los momentos donde más necesitaban de la institución, esta les dio la espalda.
- Sentimiento de desconfianza frente a las acciones de la institución, estar afiliados no es sinónimo de estar tranquilos. ***“Después de la experiencia no tengo confianza, si mi hija se agrava mañana no tengo la tranquilidad de decir yo estoy en FONASA”*** Jenifer; participante.
- Sentimiento de exclusión frente a las acciones del FONASA, permitiendo que desde algunos de sus funcionarios se desconozca los derechos de los pacientes.
- Las personas usuarias sienten que la institución no canaliza las necesidades reales, por ejemplo no pagan las licencias en los tiempos pertinentes y no solucionan las problemáticas de salud de los pacientes, menos cuentan con un enfoque preventivo. Lo anterior hace parte del sentir de las personas intervenidas.
- No existen los mismos lineamientos entre funcionarios, sienten que todo el personal debe ser capacitados para así lograr actualización de conocimientos.
- Re-procesos en la solicitud de los servicios, esto genera altos niveles de frustración en los usuarios, que argumentan que nunca hubo responsables.

Resultados acercamiento cualitativo Recomendaciones (FONASA).

Recomendaciones Agrado y Confianza

- Recuperar la confianza de las personas usuarias será un proceso arduo, pero debe partir por una comunicación sensata, transparente.
- Desde acciones incluyentes. Desde acciones cotidianas seguir fortaleciendo la imagen de la institución, por ejemplo, al garantizar los derechos de los paciente pero de forma asertiva educar también en los deberes de los mismos.

Recomendaciones Transparencia

- Se hace necesario educar a los usuarios para que interioricen los alcances, objetivos y limitantes de FONASA.
- Actualización de conocimiento del personal que interactúa con usuarios (dar la certeza que todos y todas hablan el mismo lenguaje), posterior comunicar a la comunidad que este tipo de procesos de capacitación/sincronización se realizan de forma constante en la institución.

Resultados acercamiento cualitativo

Recomendaciones (FONASA).

Recomendaciones Comunicaciones

- Más comunicación con las personas usuarias frente a todos los procesos de fiscalización y control que realiza el FONASA con las empresas que tienen convenio.
- Mejorar los tiempos y claridad en las respuestas frente a solicitudes; humanizando así la atención, ejemplo: un espacio web donde las personas usuarias a partir de un código de trámite puedan ver el estatus de sus solicitudes, si este ya existe, se debe mejorar su divulgación para que este sea de conocimiento general.

Recomendaciones Tecnologizar

- Ser más prácticos; generando la sensación que con un clic las personas usuarias entran en contacto directo con la institución; para lo anterior utilizando siempre un lenguaje sencillo y cercano al cotidiano.
- En el mundo actual las redes sociales juegan un rol estratégico en el contacto entre instituciones y personas usuarias, estas se deberán reforzar cada vez más, gestando así espacios de diálogos fluidos. Por otro lado no se debe desconocer que existen usuarios que encuentran un valor profundo en canales de comunicación tradicionales, ven en ellos la posibilidad de un encuentro más personalizado con el FONASA.