



# INFORME CONSULTA CIUDADANA.

---

Consulta ciudadana para conocer la opinión de las personas respecto a la experiencia en la entrega de los servicios y la atención de nuestros usuarios de los diferentes canales de atención de Fonasa.

DICIEMBRE 2020

A stylized, monochromatic illustration of a diverse group of people. The figures are rendered in shades of gray, with some wearing glasses, headbands, or jewelry. Many of the people have their hands raised in various gestures, including peace signs and open palms, suggesting a public consultation or a community meeting. The background is a light gray, and the overall composition is dense and layered.

# **INFORME CONSULTA CIUDADANA.**

**DICIEMBRE 2020**



## CONTEXTO

La consulta ciudadana realizada el presente año por FONASA, pretende incorporar la opinión de la ciudadanía respecto a la experiencia en la entrega de los servicios y la atención de nuestros usuarios de los diferentes canales de atención de Fonasa.

## PROYECTO

FONASA ha puesto en el centro de su quehacer una serie de iniciativas que permitan facilitar la entrega de productos y servicios a las personas usuarias, empleadores/ personas aseguradas y prestadores, contando con una amplia red de atención a lo largo del país, a través de un modelo que considera diferentes modalidades de atención; presencial, telefónica, y la implementación de medios tecnológicos para facilitar atención y hacerla más expedita a través de su sitio web “Servicios en línea”, módulos de auto consulta y a través de sus redes sociales.

# MINUTA DE POSICIÓN DE CONSULTA CIUDADANA

Fecha de realización de consulta



Del 26 octubre 2020 al 05 de noviembre 2020.

Lugar de Consulta



<http://bit.ly/participacionciudadanafonasa>

Participantes



Personas usuarias - Ciudadanía en general.

Objetivo



Conocer la opinión de las personas respecto a experiencia en la entrega de los servicios y atención proporcionada a través de los diferentes canales de atención de FONASA.

Diseño Consulta



Modalidad: Consulta Presencial y virtual.

Análisis Información



Análisis descriptivo de estadísticas de respuestas.

Total de respuestas recibidas



2022 respuestas a nivel nacional

## METODOLOGÍA

Se elaboró un instrumento tipo encuesta que permitiera de manera sencilla y rápida obtener la opinión de las personas tanto que visitaban nuestro sitio web, como que concurren a nuestras sucursales (presencial), este instrumento tuvo preguntas de identificación general (edad, sexo, región/comuna, actividad principal), preguntas dicotómicas (si/no), preguntas de evaluación (escala de 1 a 7) y preguntas de selección. El análisis tendrá una primera etapa referido a resultados

globales a modo de caracterización de los encuestados, seguido de un análisis de utilización de servicios Fonasa, para luego conocer la opinión basado en la preferencia de canales de atención basada en ciertos atributos señalados. Por último, en relación a la propuesta de considerar video llamadas para la atención de los usuarios Fonasa, ampliando los canales de atención y se busca conocer la opinión de esa posibilidad.

# RESULTADOS GLOBALES DE LA CONSULTA

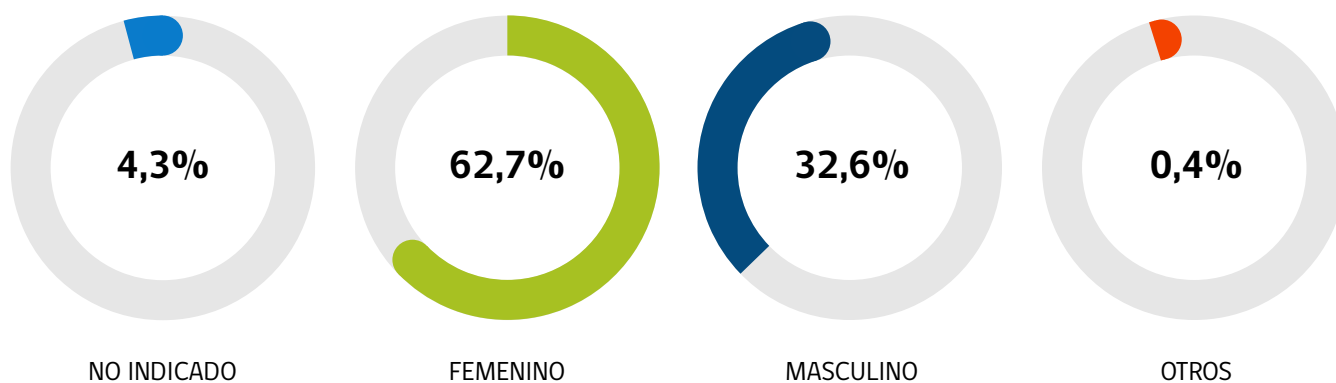
De total de respuesta recibidas (2022) se consideran como resultados globales a modo de perfilamiento de los encuestados, las variables referidas a género, edad, región, previsión (afiliación a Fonasa) y principal actividad.

## a. SEGÚN GÉNERO:



De las 2022 respuesta recibidas (Consulta Ciudadana Virtual y Presencial), el 62,7% corresponde al género femenino, y un 32,6% pertenece al género masculino. Un 4,3% no indico esta respuesta, mientras que un 0,4% indico tener una definición distinta a femenino/masculino.

Gráfico 1. Distribución Porcentual por Género que respondieron la consulta.

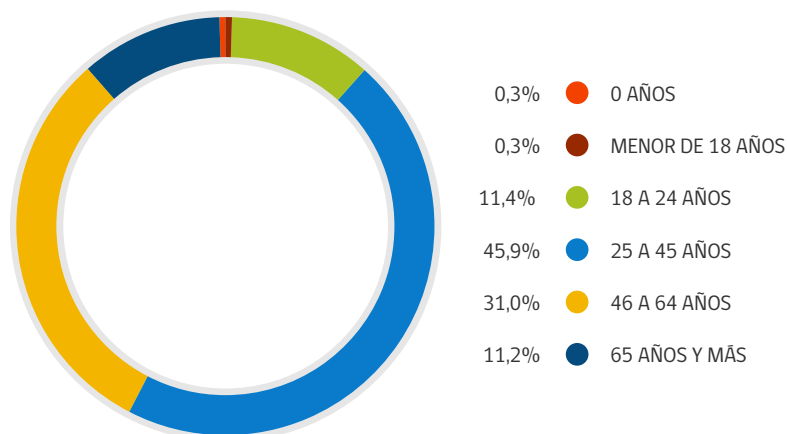


## b. SEGÚN EDAD:

Las personas que contestaron la consulta mayoritariamente se encuentran entre los 25 y 45 años con un 45,9%, seguido de un 32% son de edades entre 46 - 64 años.



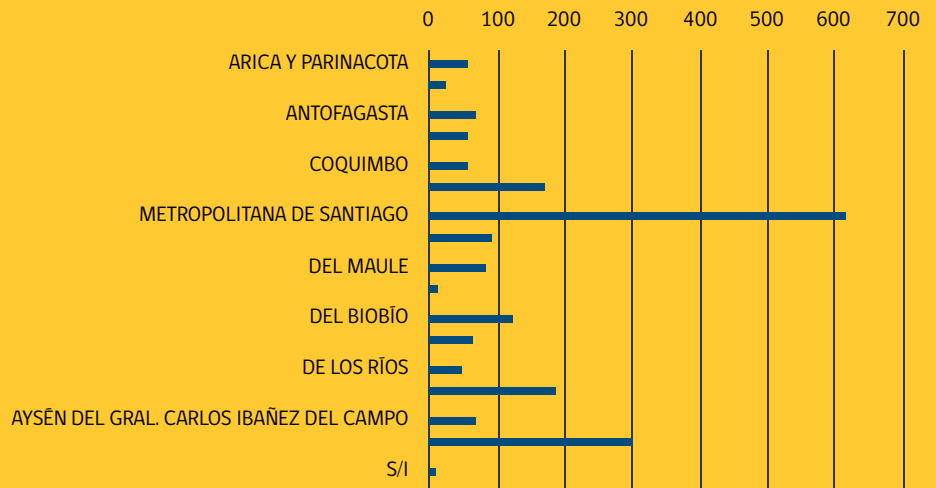
Gráfico 2. Distribución Porcentual por Grupo Etario que las personas respondieron la consulta.



### c. SEGÚN REGIÓN:

La consulta se llevó a cabo a nivel nacional, tanto en una modalidad virtual, como de manera presencial a través de la consulta realizada a los usuarios de nuestras sucursales a lo largo de todo el país. Es así como existe una representación de todas las regiones de Chile, destacando la cantidad de respuestas provenientes de la región de Magallanes, Los Lagos, Valparaíso y Biobío respectivamente.

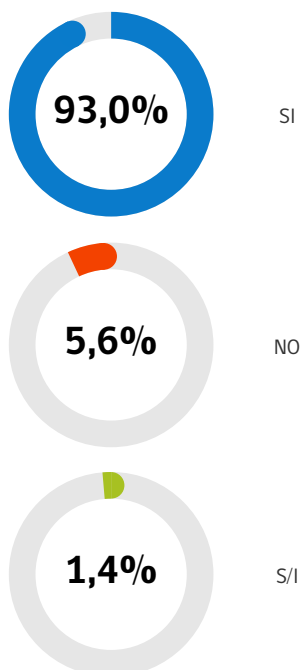
Gráfico 3. N° de respuesta recibidas según región indicada por encuestado.



### d. SEGÚN PREVISIÓN DE SALUD ¿USTES ES AFILADO/A A FONASA?:

Otra de las variables consultadas, fue respecto a la afiliación o no a Fonasa, siendo del total de respuesta un 93% correspondiente a personas que si pertenecían al Seguro, siendo solo un 5,6% las que no lo indicaban como su Seguro de Salud.

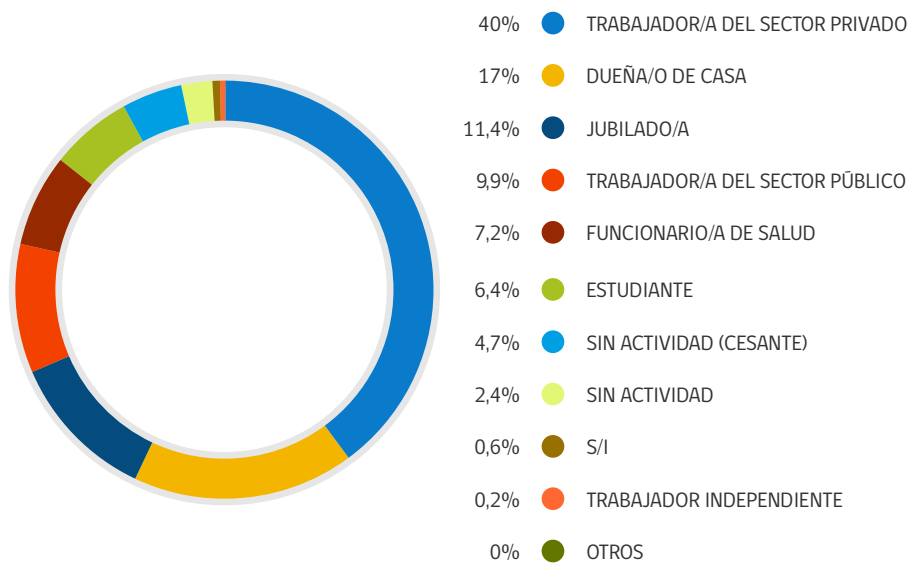
Gráfico 4. Distribución Porcentual según afiliación a Fonasa.



### e. SEGÚN ACTIVIDAD PRINCIPAL:

El 40% de las personas que respondieron a la consulta, se identificó como trabajador/a del Sector Privado, seguido de un 17% que dice ser dueño/a de casa, 11,4% jubilado/a y un 9,9% trabajador/a del Sector Público.

Gráfico 5. Distribución Porcentual según Actividad Principal indicada por encuestados.

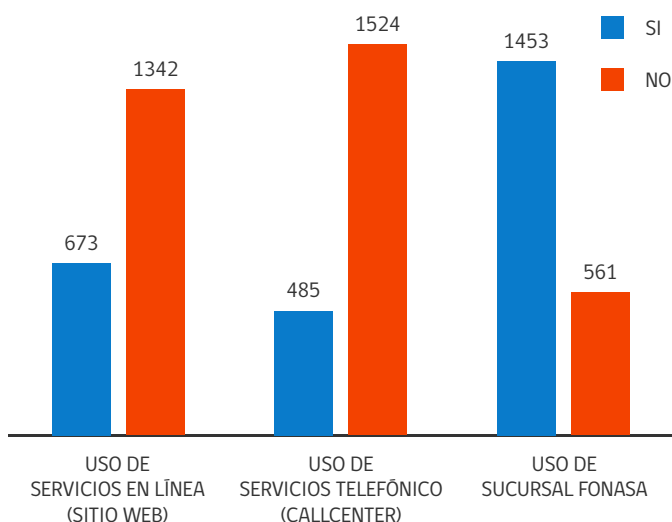


# RESULTADOS SEGÚN UTILIZACIÓN DE SERVICIOS FONASA

Dentro de las preguntas de la Consulta Ciudadana y de acuerdo con el objetivo que se perseguía de conocer la opinión de las personas respecto a experiencia en la entrega de los servicios y atención proporcionada a través de los diferentes canales de atención de FONASA. Se consultó por el uso en los últimos 6 meses de los canales de atención Fonasa y la nota que le asigna a su atención y servicio.

## a. USO DE SERVICIOS FONASA

**Gráfico 6.** Número de personas que indicaron haber utilizado estos canales de atención dentro de los últimos 6 meses.



Del gráfico 6 se desprende que existe una proporción mayoritaria que pese a estar en un momento complejo producto de la pandemia, ha asistido a nuestra red de sucursales para hacer algún tipo de trámite o consulta de servicio dentro de los último 6 meses. Seguido a esto, la visita a nuestro sitio web también es parte de los canales utilizado, quedando relegado el servicio telefónico (Call Center) a una menor utilización por parte de las personas consultadas.

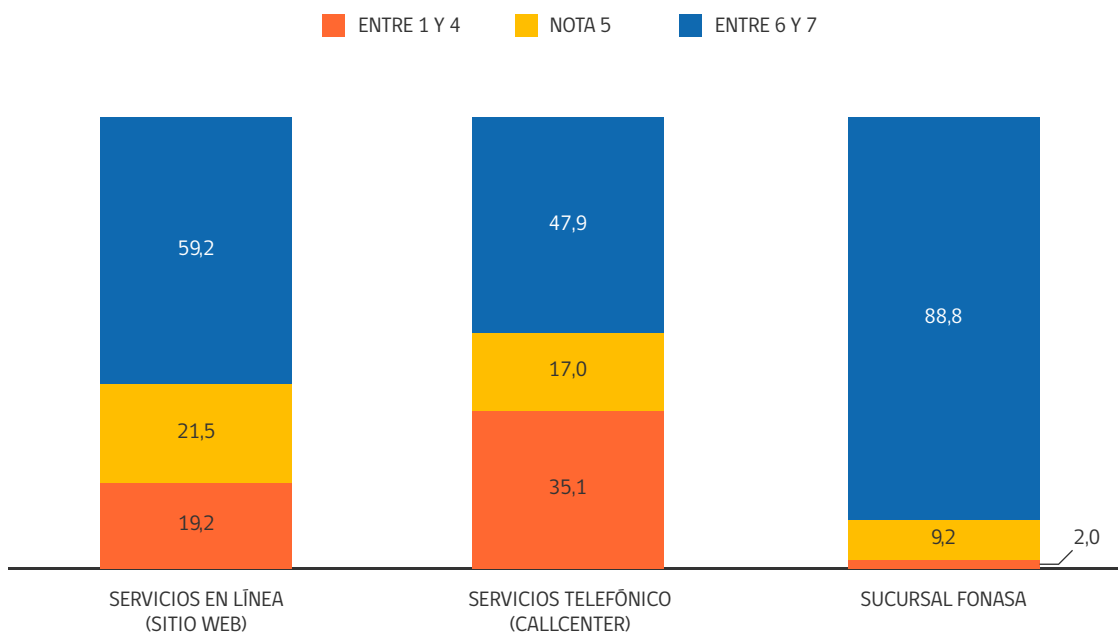
## b. NOTA SEGÚN CANALES DE ATENCIÓN

Frente a la pregunta ¿Que nota le pone a la atención que recibió en ese Canal...? El promedio según las dos modalidades de consulta (virtual/presencial) indican los siguientes resultados:

**Tabla 1.** Promedio de notas de los canales de atención Fonasa según modalidad de consulta.

Modalidad de Consulta Ciudadana	Servicios en línea (sitio web)	Servicio telefónico (Call Center)	Sucursal Fonasa
Consulta Virtual	5,4	5,0	6,6
Consulta Presencial	5,6	4,9	6,5

**Gráfico 7.** Distribución Porcentual de las notas según tipo de canal de atención.



## RESULTADOS SEGÚN PREFERENCIA DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DE FONASA

### a. PREFERENCIA DE CANAL

Frente a la consulta **“Si ud. Necesita atención ¿Qué canal preferiría? Indique el orden de su preferencia”**, el 69,8% indicó que preferiría una sucursal para hacer su trámite, como segunda preferencia con un 47,7% se estableció los servicios en línea como preferida. Siendo el Call Center con un 54,1% definida como tercera preferencia. Estos resultados se condicen con los resultados hasta ahora señalados que señalan a las sucursales y los servicios en línea como los dos canales de atención, más utilizados, con mejores notas y destacados en términos de atributos.

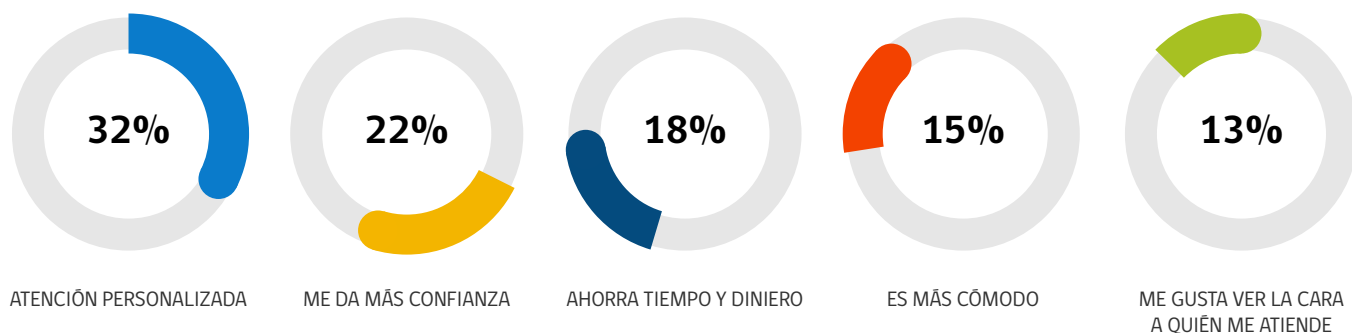
Preferencia	Servicios en línea (sitio web)	Servicio telefónico (Call Center)	Sucursal Fonasa
Primera Preferencia	19,9	10,3	69,8
Segunda Preferencia	47,7	40,0	12,2
Tercera Preferencia	35,3	54,1	10,6



## b. PREFERENCIA DE CANAL SEGÚN ATRIBUTOS

Al consultar específicamente el porqué de su primera preferencia, los principales atributos destacados son la atención personalizada y la confianza los que corresponden a más del 50% de las respuestas.

Gráfico 8. Distribución Porcentual según atributos de los canales de atención.

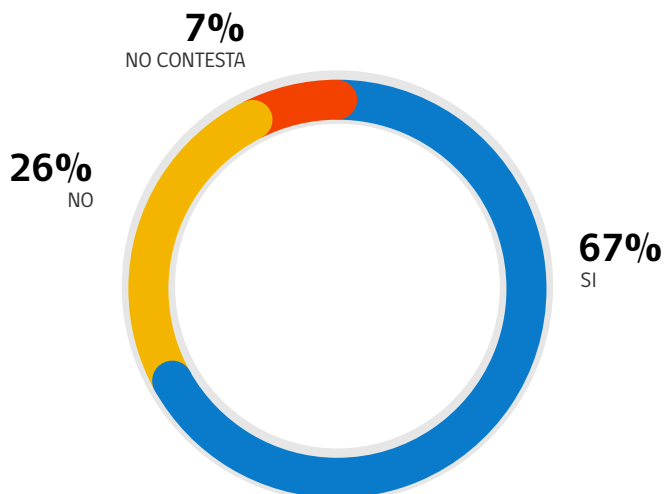


## VIDEO LLAMADA COMO UNA OPCIÓN DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

Considerando la importancia durante este tiempo de aperturar nuevas modalidad de atención que nos permitan continuar con nuestro buen servicio y también evitar el trámite extra de traslado a nuestras sucursales, se consultó respecto a la opinión de utilizar la video llamada de un ejecutivo/a como una nueva forma de acercarnos a las personas usuarias. El 67% de las personas que respondieron

a la consulta, indicaron estar de acuerdo con esta modalidad de atención, siendo solo un 26% quién se manifestó no estar de acuerdo con optar a ella. Cabe señalar que este porcentaje puede ser parte del que consideró como primera opción de preferencia las sucursales y de ahí la explicación a permanecer con una atención directa presencial.

Gráfico 9. Si tuviera una atención por un/una funcionaria/o FONASA a través de videollamada a su computador o celular ¿Optaría por este canal? Distribución Porcentual de las respuestas.



## CONCLUSIONES DE LA CONSULTA

Las preferencias de las personas beneficiarias de FONASA están orientadas hacia la atención personalizada privilegiando como atributos la confianza que le entrega esta modalidad.

En la actualidad existen dos servicios que ya están entregando atención personalizada por videollamada, el Instituto Salud Laboral y Chileatiende. Las personas en el 67% de los consultados/as, estarían de acuerdo que FONASA implementara este nuevo canal de atención que reúne los requisitos valorados por las personas “Atención personalizada remota” que ahorra tiempo, costos de traslado, otorga confianza y es resolutivo en primera instancia.



INFORME CONSULTA CIUDADANA  
DICIEMBRE 2020