

INFORME CONSULTA PÚBLICA PARA FORTALECER LA ATENCIÓN VIRTUAL

Participación Ciudadana
Fondo Nacional de Salud

ENERO 2023

INFORME CONSULTA PÚBLICA PARA FORTALECER LA ATENCIÓN VIRTUAL

Participación Ciudadana
Fondo Nacional de Salud

ENERO 2022

I. CONTEXTO

Desde octubre del 2022, informamos que comenzamos con un programa piloto de cierre anticipado de nuestra red de sucursales, lo que tendrá grandes beneficios para todas las personas, generando un ahorro de costo de bolsillo en movilización y además en tiempo por trasladarse a una sucursal, ya que reforzaremos todos los canales virtuales pudiendo cubrir las necesidades de un gran número de atenciones bajo esta modalidad. Con esto nos sumamos a un nuevo horario presencial al igual que otras instituciones públicas.

II. OBJETIVO

Conocer la percepción de las personas usuarias respecto al cambio de horario en la atención presencial para Fortalecer la Atención Virtual a las personas beneficiarias

III. MUESTRA:

1907 personas usuarias.

IV . METODOLOGÍA

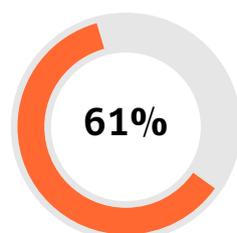
Se elaboró un instrumento que permitió de manera sencilla y rápida obtener la opinión de las personas, las cuales lograron responder la consulta de manera presencial (oficinas de Fonasa) o de forma virtual a través del sitio web **www.fonasa.cl**.

La convocatoria e invitación para participar se distribuye en el grupo objetivo solicitando apoyo a los DIDECO (Directores/as Desarrollo Comunitario de Municipios); miembros COSOC (Consejo de la Sociedad Civil) de Fonasa; División de organizaciones sociales; encargados/as de participación ciudadana de los Servicios de Salud, entre otros. Esta intermediación permite alcanzar a dirigentes de base territorial, dirigentes de salud y miembros de base de los COSOC. Teniendo con ello un alcance más amplio pudiendo recoger impresiones desde el territorio. Además, se difundió a través del sitio web y redes sociales de Fonasa.

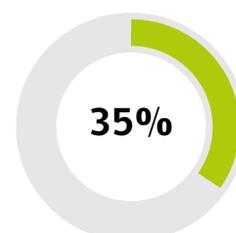
- **Carácter:** Corresponde a una Consulta Ciudadana en el marco de la Ley 20.500, teniendo un carácter no vinculante y en plataforma virtual.
- **Fecha de realización:** 13 al 23 de diciembre del 2022.
- **Caracterización de la muestra:** El análisis de la información considera un total de 1.907 personas que entregaron sus respuestas con alcance Nacional.

La muestra fue caracterizada, de acuerdo con los siguientes atributos:

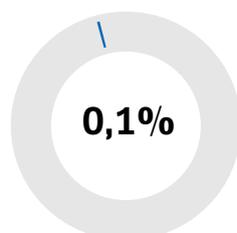
A: Sexo; 61% corresponde a mujeres, 35% a hombres y no hubo definición de sexo en un 4% de las personas.



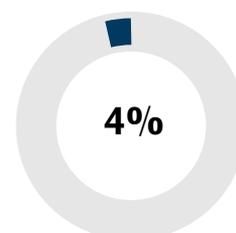
MUJERES



HOMBRES

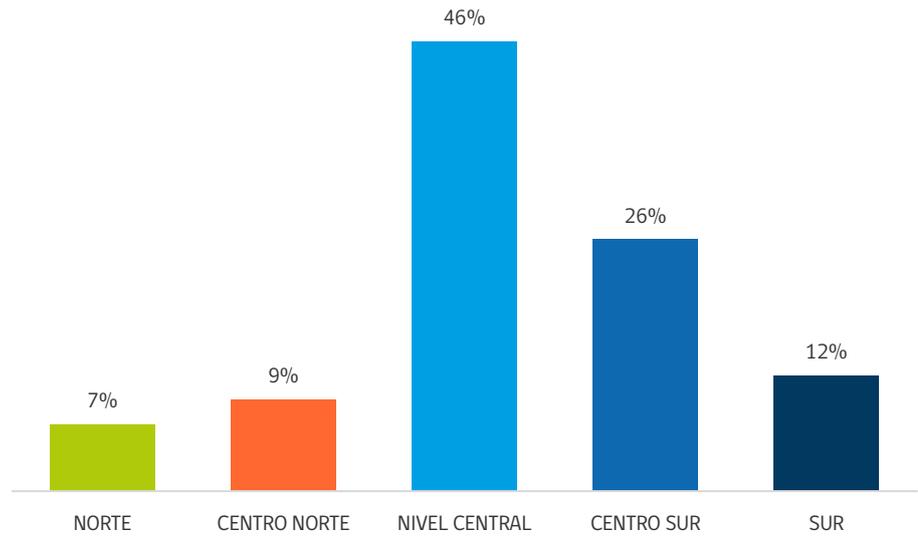


NO DEFINIDO

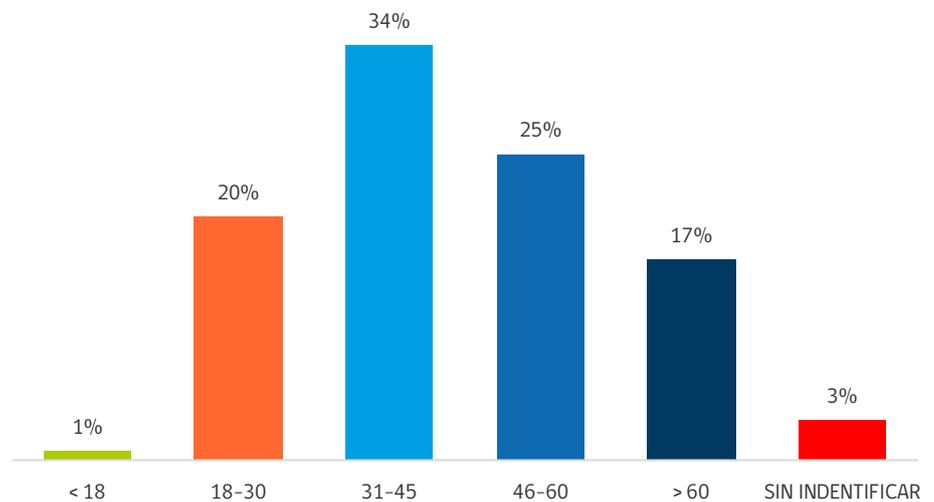


SIN IDENTIFICAR

B: Localidad; Se agrupa a nivel de las Direcciones Zonales recoge las Regiones propias de sus jurisdicciones.



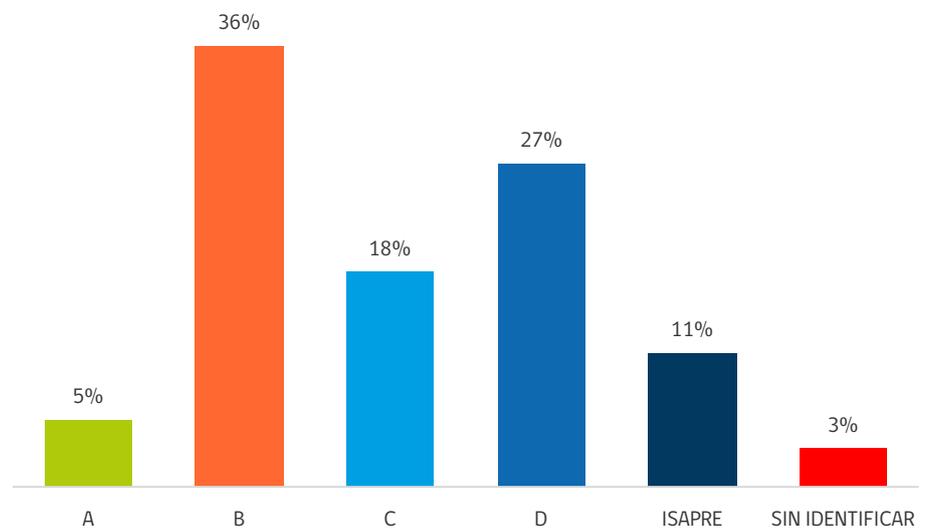
C: Rango Etario; El universo de los 1907 personas que contestaron a las preguntas de la Consulta se distribuyen en un 59% en rangos etarios entre 31 y 60 años (siendo un 34% entre 31 y 45 años de edad, un 25% entre 46-60 años)



Tramos de ingreso; se encuentran asociados a nivel de ingreso de las personas y número de cargas familiares asociadas. Ver cuadro de tramos

Tramo	Persona Beneficiaria
Tramo A	<ul style="list-style-type: none"> Personas carentes de recursos y personas migrantes. Causantes de subsidio familiar (Ley 18.020).
Tramo B	<ul style="list-style-type: none"> Personas que perciben un ingreso imponible mensual menor o igual a \$410.000.-
Tramo C	<ul style="list-style-type: none"> Personas que perciben un ingreso imponible mensual mayor a \$410.000.- y menor o igual a \$598.600.- <p>Nota: Con 3 o más cargas familiares pasará a Tramo B.</p>
Tramo D	<ul style="list-style-type: none"> Personas que perciben un ingreso imponible mensual mayor a \$598.600.- <p>Nota: Con 3 o más cargas familiares pasará a Tramo C.</p>

El 63% de las personas que otorgaron respuesta a la Consulta se encuentran en los tramos B y D de la clasificación que otorga Fonasa.

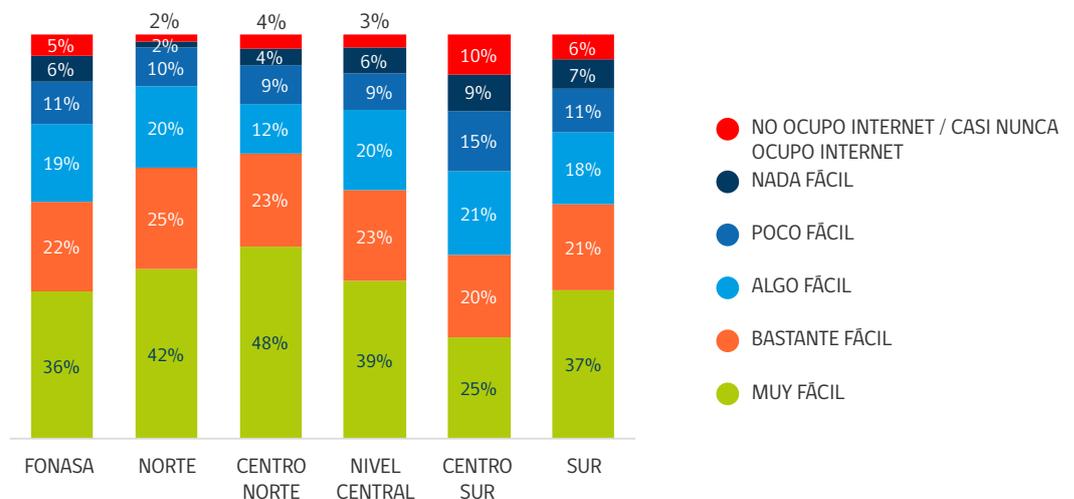


V. RESULTADOS CONSULTA CIUDADANA:

Para el marco de estudio es importante conocer que tan fácil es utilizar internet para las personas usuarias, que principalmente son atendidas a través del canal presencial, de esta forma levantar necesidades y brechas que beneficien la atención virtual.

De acuerdo con lo anterior, De 1.907 personas encuestadas, un total de 694 (36%) indicaron que es muy fácil utilizar internet, otro segmento de personas 426 (22%) indicaron que bastante fácil acceder a internet y 363 (19%) de las personas encuestadas indicaron que es algo fácil. El 22% de la muestra indica algún grado de complejidad en el uso del internet, o simplemente no utilizan este medio.

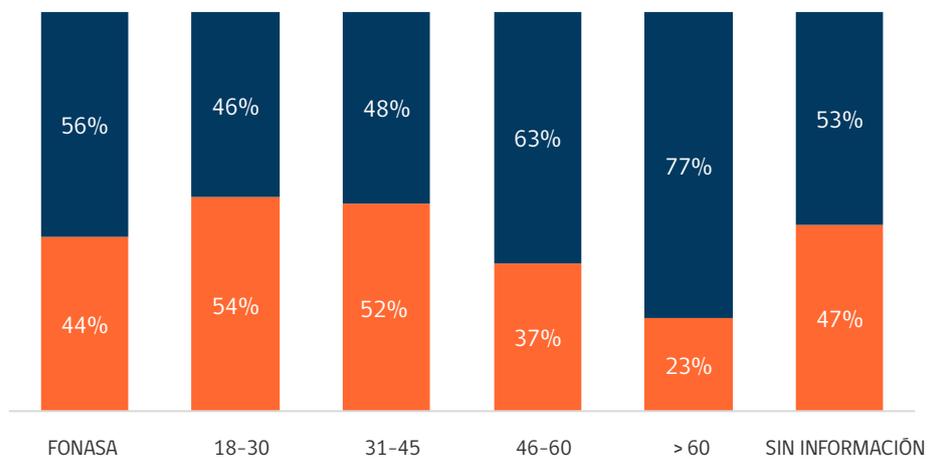
Para un mayor detalle, y conocimiento se apertura por Dirección Zonal.



Se observa que es más complejo para personas usuarias utilizar internet en las DZ Centro Sur y Sur. 10% de las personas usuarias de la DZ Centro Sur indica que no ocupa internet.

Con respecto al uso específico de la página web Fonasa.cl o Mi Fonasa solo un 56% de la muestra declaró no haberse atendido a través de dicho medio.

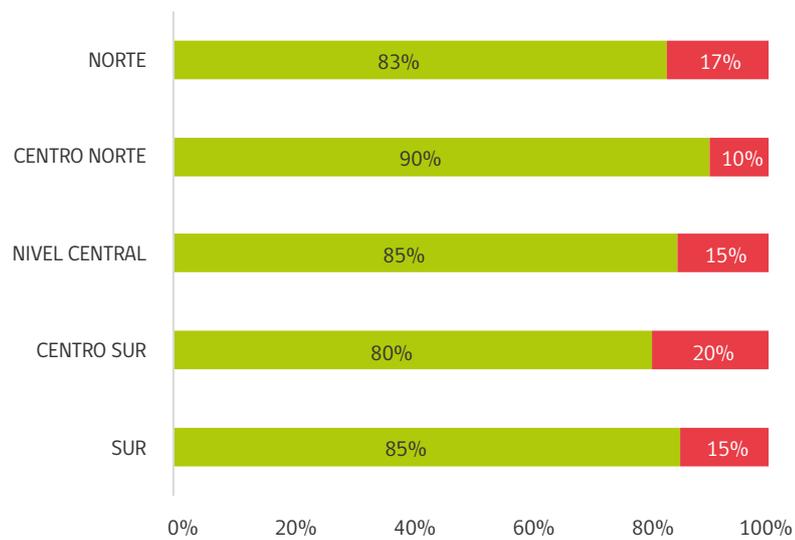
Ahora bien, cuando se apertura por rango etario, se observan diferentes comportamiento conforme a este atributo.



Siendo quienes tienen una mayor brecha con utilización de este canal personas desde 46 años en adelante.



De las personas que han utilizado el canal web, a nivel general **un 85% indica que no tuvo problemas** con este medio, sin embargo, al realizar un estudio por Dirección Zonal, es posible observar que en DZ Norte y DZ Centro Sur aumenta el % de problemas con respecto a este canal de atención



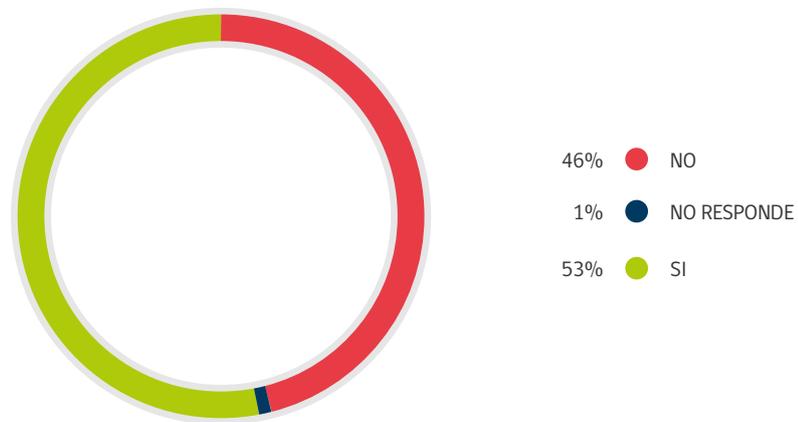
Al momento, de consultar sobre utilización de Call Center en los últimos 3 meses. Un 78% indica que ha llamado a este canal. Este porcentaje es mayor en DZ Sur y Centro Sur, con un valor de 88% y 87% respectivamente.

Con respecto a tasa de problemas, solo un 10% de las personas que llamaron al Call Center indican algún tipo de ocurrencia, principalmente atribuidos a:

1. Mal entrega de información.
2. Tiempo de espera alto.
3. Falta de resolución del trámite.

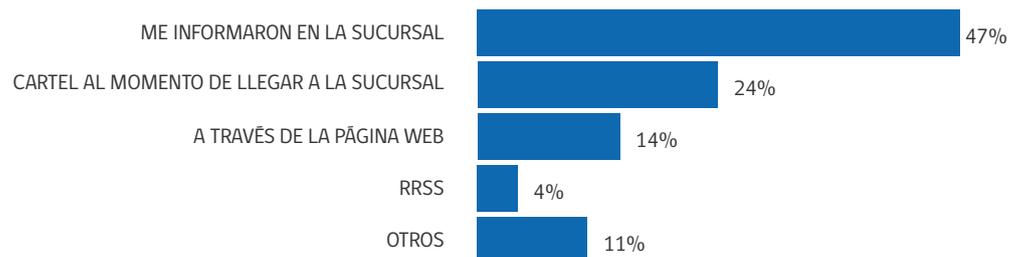
¿Se encontraba enterado/a del nuevo horario de atención de algunas sucursales de Fonasa? (Horario de atención hasta las 14:00 hrs.).

Con relación a si las personas estaban enteradas sobre el cierre anticipado en algunas sucursales de Fonasa, el 53% (1.005) de los encuestados estaban al tanto de esta disposición, el 46% (872) no sabía del cierre anticipado. El 1% (30) no responde.



¿Como se enteró del cierre anticipado de algunas sucursales? (horario de atención hasta las 14:00)

De las personas consultadas el 25% (477) se enteró del cierre anticipado al acudir a una sucursal, el 13% (238) por un cartel al llegar a la sucursal, el 7% (141) por la página web. Las personas que no respondieron este ítem ascienden a 47% (902).

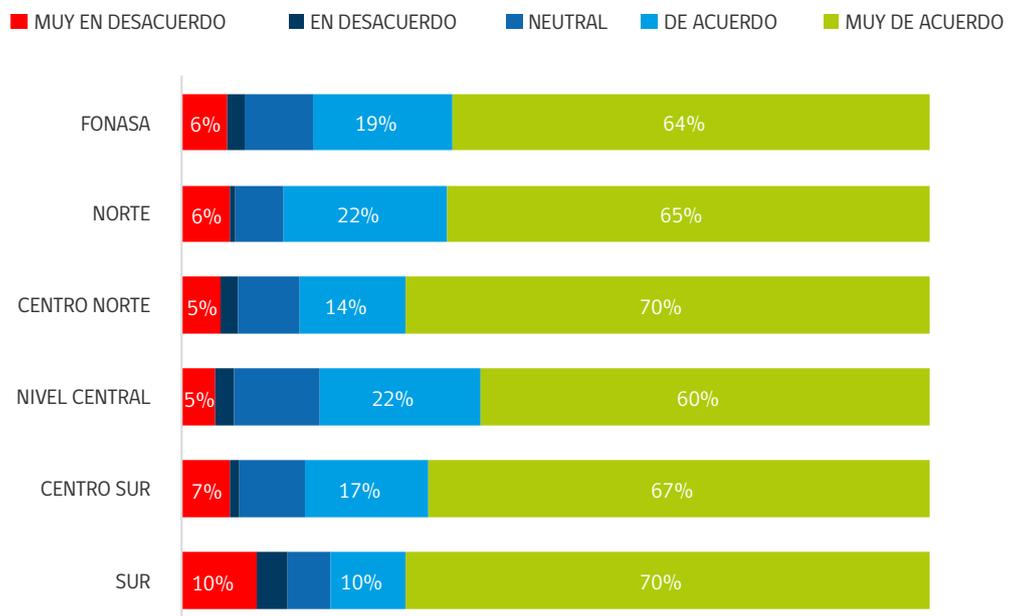


✓ **La gran mayoría se informó a través de asesores/as en Sucursal o por medio de cartel comunicacional**

PERCEPCIÓN PERSONAS USUARIAS Resultados – Percepción iniciativa

¿Recomendaría que Fonasa modifique su horario de atención presencial hasta las 14:00 h así como el Registro Civil, Chile Atiende, y Otras instituciones del Estado, para la mejora de otros canales de atención virtual?

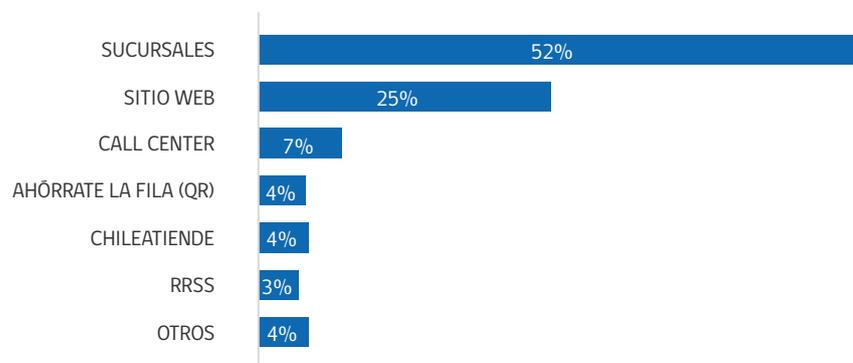
A nivel general un 83% de las personas indican estar a favor del cierre anticipado para mejorar los canales de atención virtual



Preferencia Canales

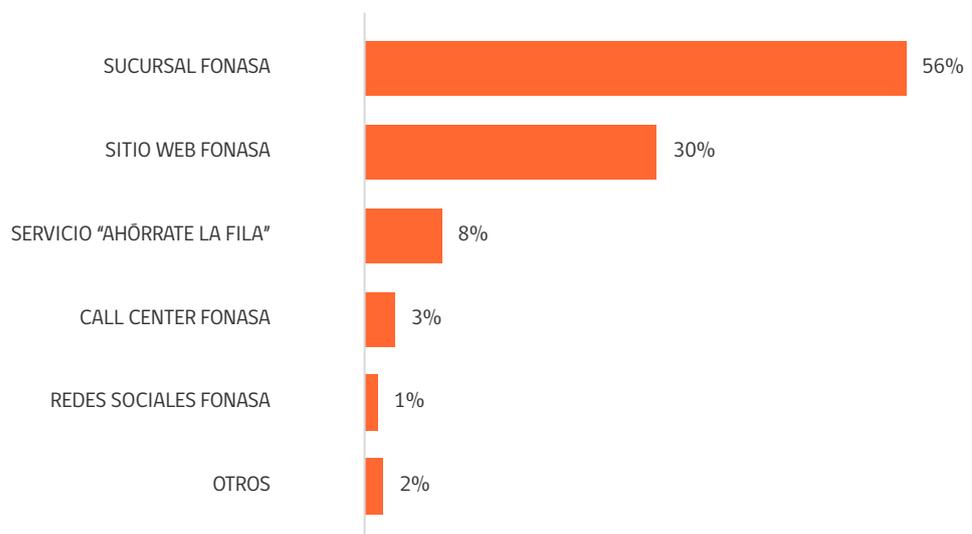
Al momento de consultar: ¿Cuál o cuáles canales ha utilizado para atenderse en Fonasa estos últimos 3 meses? (Selección Múltiple)

Las personas que respondieron la consulta ciudadana, ha sido atendida mayoritariamente en Sucursales con un 52%.



¿Qué canal prefiere para atenderse en Fonasa?

Las personas prefieren principalmente el canal presencial para su atención, privilegiando la capacidad resolutoria del canal en diversa temáticas y trámites.



• Otros (2%) corresponde Prestadores/Cajas alternativas/Whatsapp/ChileAtiende

CONCLUSIONES

En el marco de la muestra obtenida, mayoritariamente desde el canal presencial, y de acuerdo a la presente consulta ciudadana existe un amplio consenso “nivel de acuerdo” con el cierre anticipado de sucursales para el fortalecimiento de los servicios remotos de atención. A nivel general un 83% de las personas indican estar a favor del cierre anticipado para mejorar los canales de atención virtual.

En relación con los Servicios en línea; De las personas que han utilizado el canal web, a nivel general un 85% indica que no tuvo problemas con este medio, sin embargo, al realizar un estudio más detallado por Dirección Zonal, es posible observar que en DZ Norte y DZ Centro Sur aumenta el % de problemas con respecto a este canal de atención.

Es importante mencionar que esta consulta nos permite observar el grado de conocimiento sobre este pilotaje por parte de las personas usuarias de las sucursales Fonasa. En este marco, solo un 51% de las personas conocen esta iniciativa.



INFORME CONSULTA PÚBLICA PARA FORTALECER LA ATENCIÓN VIRTUAL

Participación Ciudadana
Fondo Nacional de Salud