



# “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Fondo Nacional de Salud (FONASA)



## OBJETIVO GENERAL

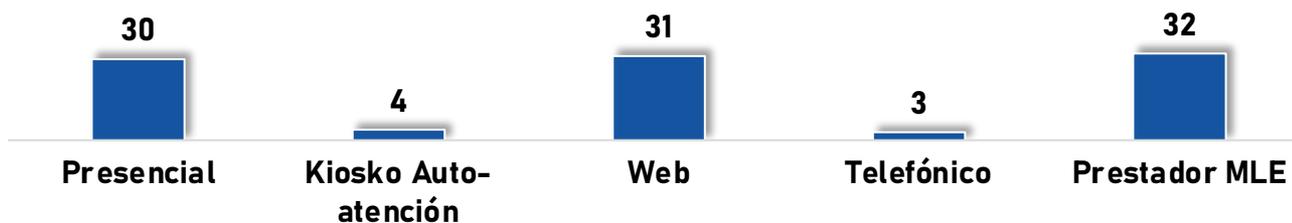
*“Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido de los usuarios de los servicios públicos de Chile”*

# FICHA METODOLÓGICA GENERAL

- Técnica** : Encuestas Telefónicas con CATI
- Universo** : Usuarios de FONASA
- Muestreo** : Para las encuestas telefónica es probabilístico en la selección de usuarios 2020 perfilados como respondentes en FONASA de acuerdo a variables de segmentación (canal y trámite).
- Marco Muestral** : Registro de usuarios de la FONASA entre abril y julio de 2020
- Muestra** : 3.173 casos para FONASA
- Error** : +/- 1,7 % bajo supuesto M.A.S., a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima.
- Ponderación** : Los datos fueron ponderados de acuerdo a las variables de segmentación relevantes para la institución (canal y trámite).
- Fecha de Terreno** : Desde el 19 de noviembre al 17 de diciembre de 2020.

# CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

## Canal

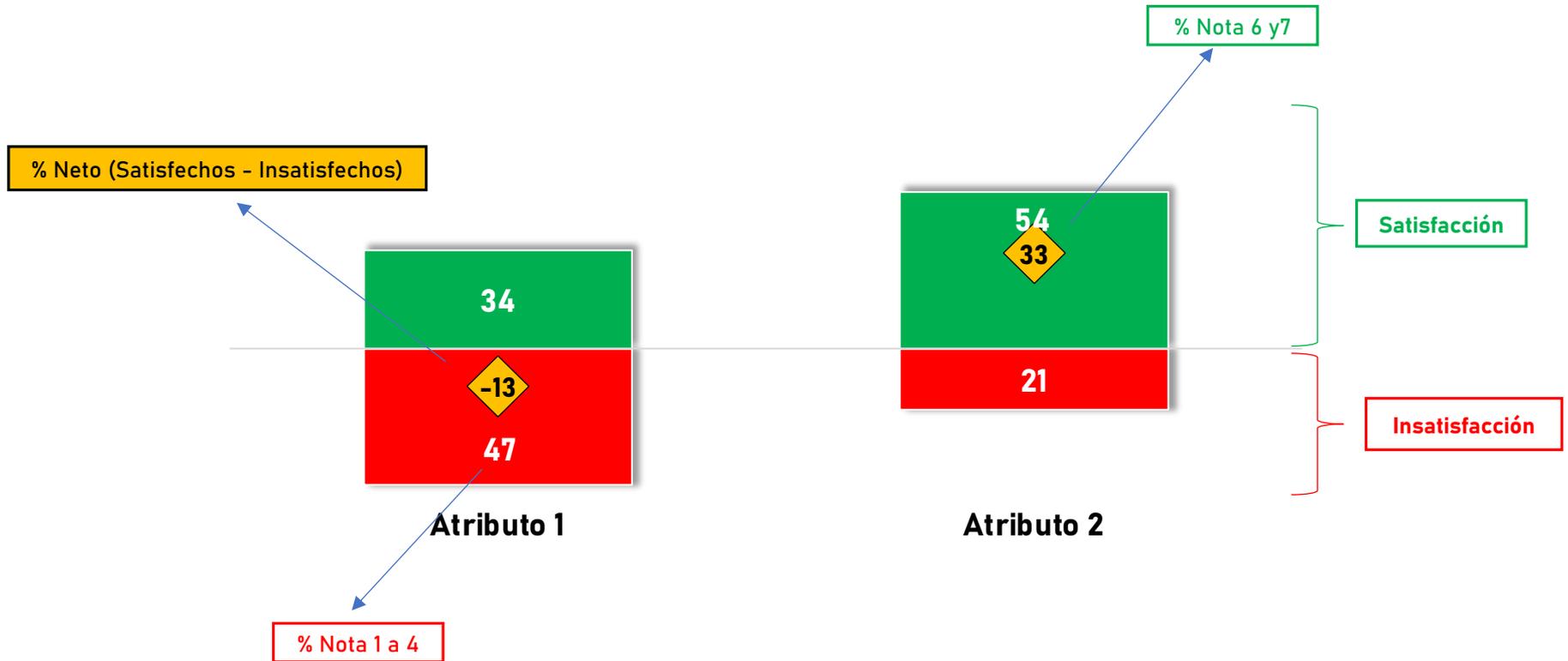


## Trámite



# Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

## Nomenclatura e Indicadores



El cálculo de Satisfacción Neta se debe realizar sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"

Los pasos a seguir son:

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

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



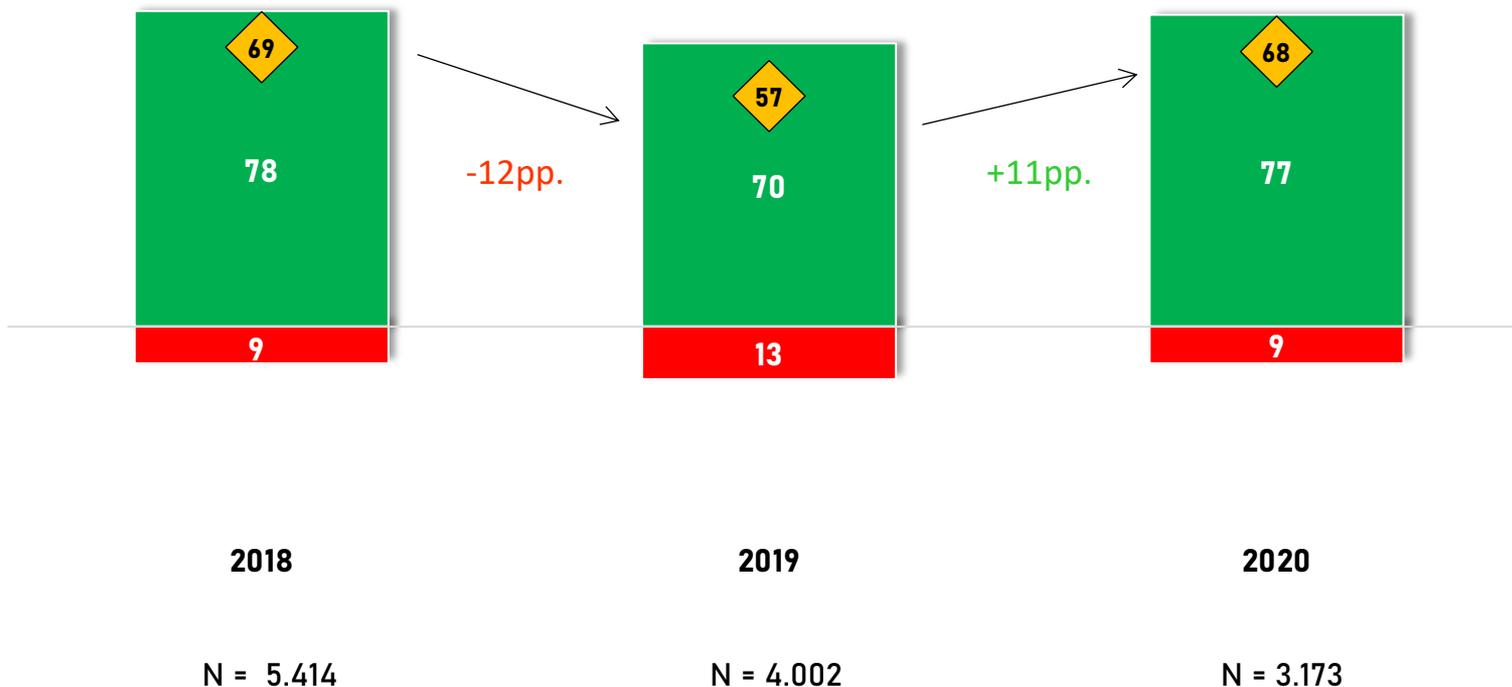
**DESUC**  
Dirección de Estudios  
Sociales

# RESULTADOS DE LA MEDICIÓN

# Satisfacción Última Experiencia (%) 2018 - 2019 - 2020

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

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



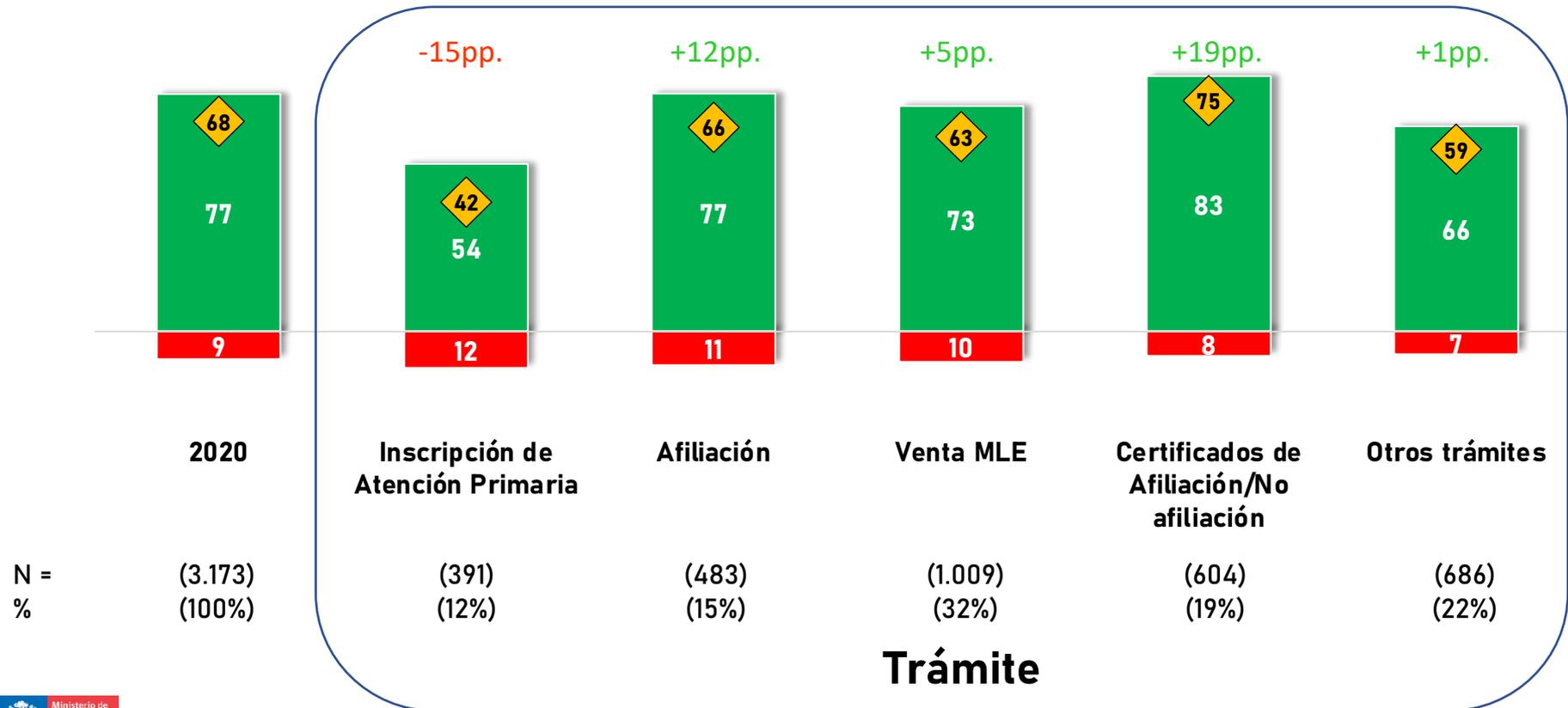
# Satisfacción Última Experiencia (%) Por Trámite

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

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

Netos:

2018	69	69	71	NA	67	NA
2019	57	57	54	58	56	58



N = (3.173)  
% (100%)

Inscripción de Atención Primaria

(391)  
(12%)

Afiliación

(483)  
(15%)

Venta MLE

(1.009)  
(32%)

Certificados de Afiliación/No afiliación

(604)  
(19%)

Otros trámites

(686)  
(22%)

Trámite

# Satisfacción Última Experiencia - Atributos de Experiencia (%)

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

■ % Notas 6 y 7

■ % Notas 1 a 4

◆ % Neto

## Satisfacción Última Experiencia

La Facilidad para realizar el trámite (+13pp.)



El Tiempo de respuesta de la institución (+7pp.)



La Claridad de los pasos a seguir (+11pp.)



La Facilidad de comprensión de la información recibida (+7pp.)



La utilidad de la información recibida (+9pp.)



La claridad de la información del resultado de mi trámite o requerimiento



El esfuerzo que hizo FONASA por acogerme (+8pp.)



Facilidad

Resolutividad

Agrado



**DESUC**  
Dirección de Estudios  
Sociales

# HABILITACIÓN Y TASA DE PROBLEMAS

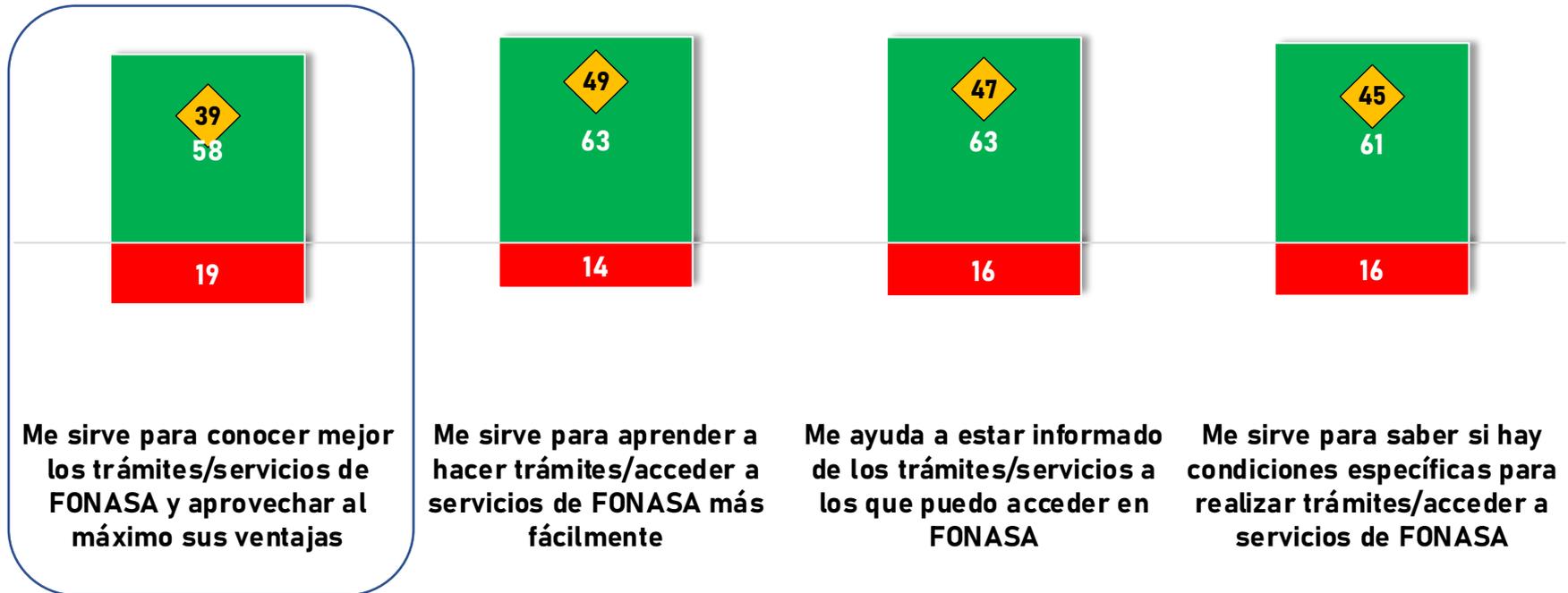
# Habilitación (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de FONASA en distintos medios y usando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo, ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información...?

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

Netos:

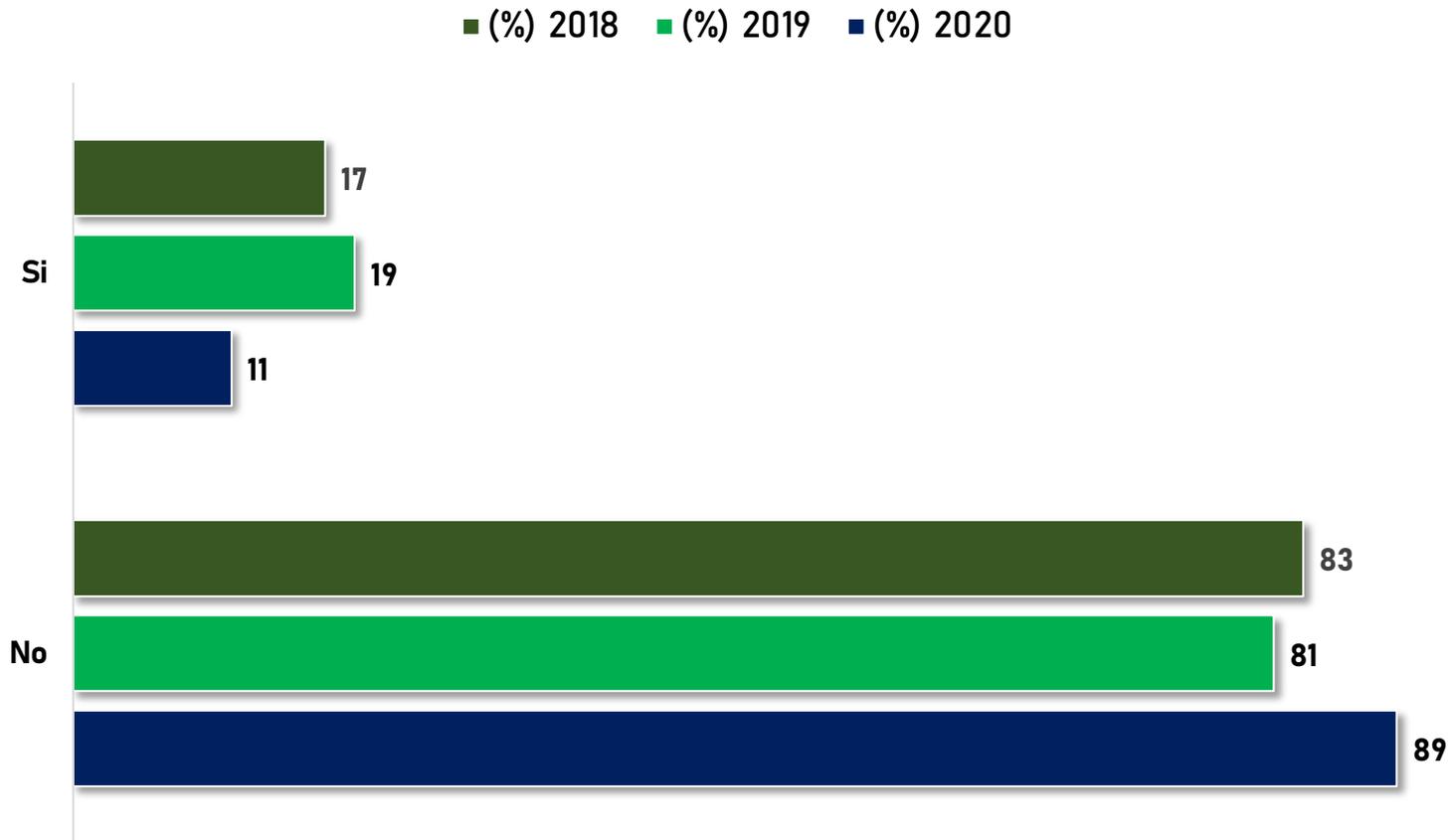
2018	56	60	56	53
2019	45	51	46	43



N = 3.173

# Problemas – Ocurrencia (%) 2018 – 2019 – 2020

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

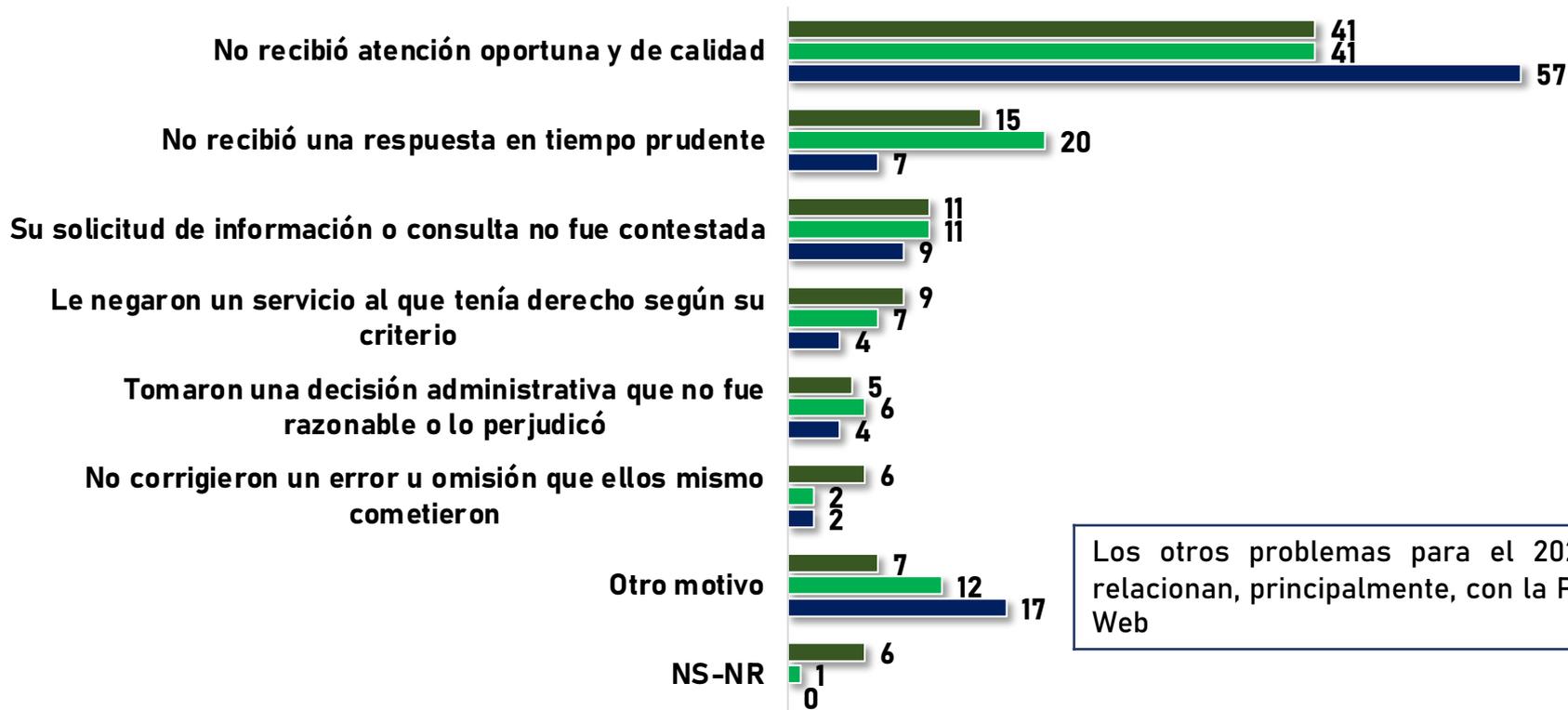


N 2018 = 5.414  
N 2019 = 3.985  
N 2020 = 3.173

# Problemas - Tipo (%) 2018 - 2019 - 2020

¿Qué problema tuvo?

■ (%) 2018 ■ (%) 2019 ■ (%) 2020



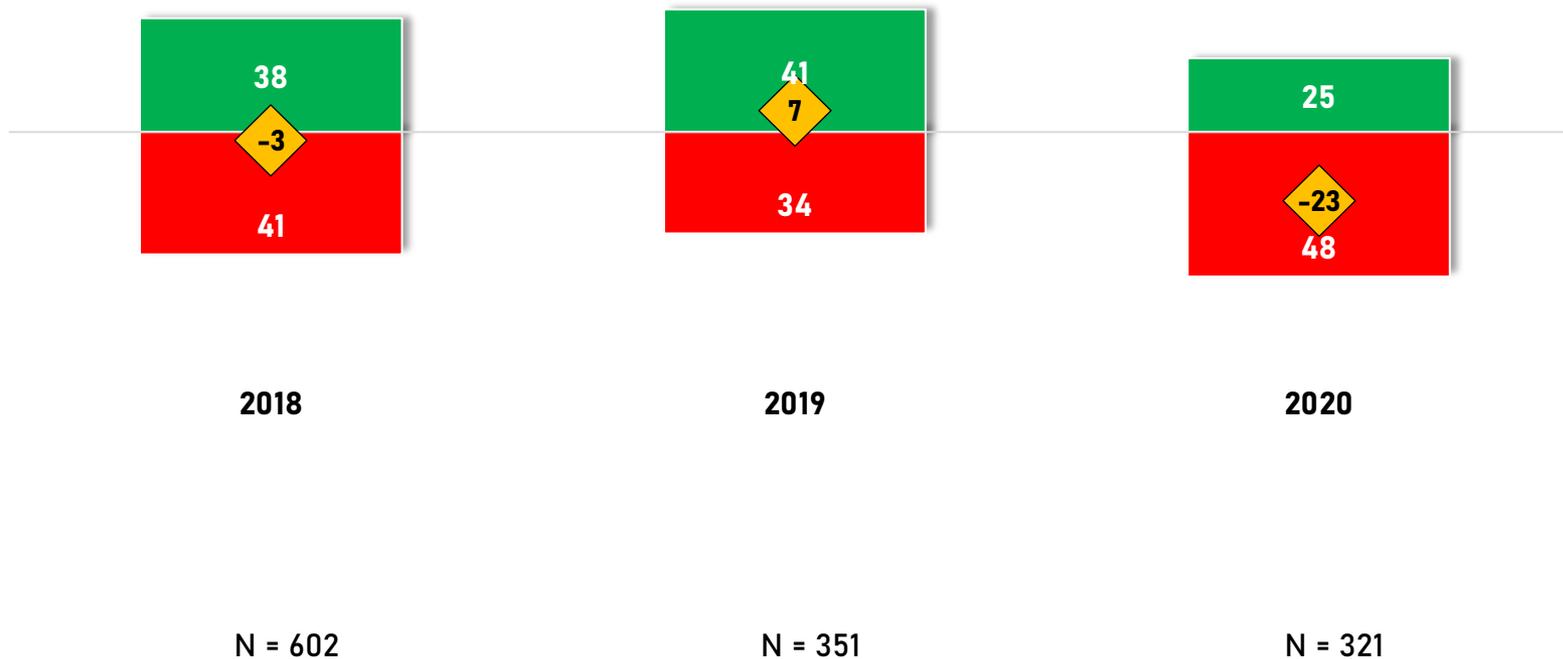
Los otros problemas para el 2020 se relacionan, principalmente, con la Página Web

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

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

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

■ % Notas 6 y 7   ■ % Notas 1 a 4



# Imagen Institucional (%)

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

■ % Notas 6 y 7

■ % Notas 1 a 4

◆ % Neto

## Evaluación General Institucional



## Que da confianza



## Que es transparente



## Que se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios



## Que se actualiza y moderniza



## Que tiene funcionarios comprometidos con su labor



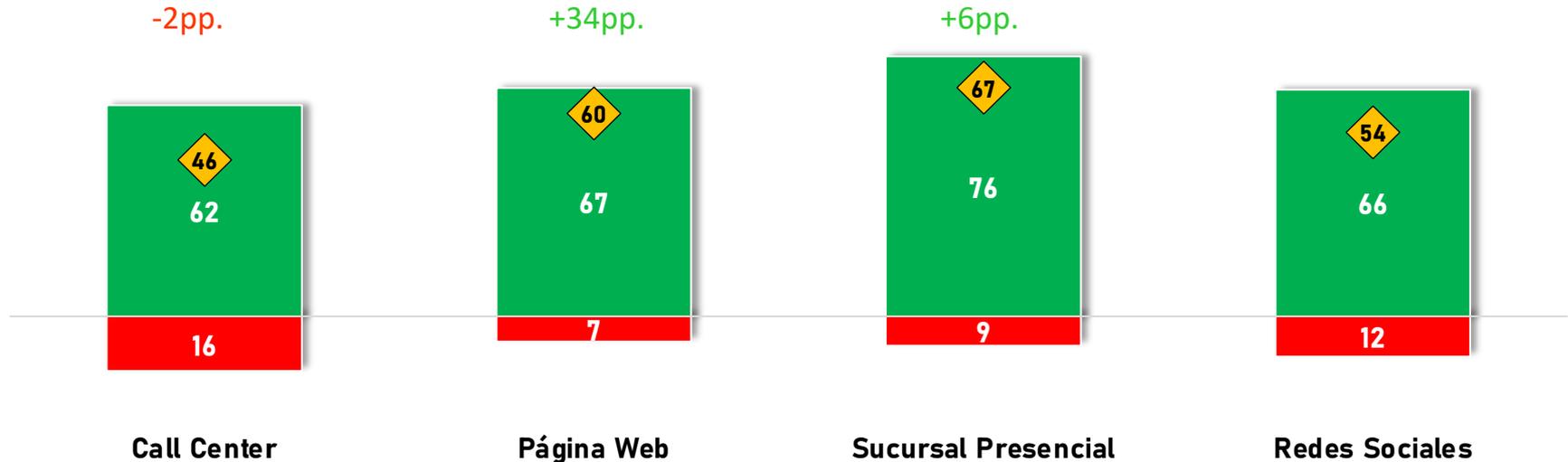
# Satisfacción con Servicio en Canales (%)

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

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

Netos:

2018	52	53	64	NA
2019	48	26	61	42 (9 casos)



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

\* Porcentajes ponderados



# “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

## Resultados Fondo Nacional de Salud (FONASA)

