



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA ADMINISTRACION PUBLICA

“ Análisis de la Atención al Usuario Basados en los
Reclamos a Fomasa de Guipote y Villa Alemana en el
Período de Febrero 2008 a Julio 2009 ”

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADOR PÚBLICO
Y AL GRADO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION
PÚBLICA

MARIEL VASQUEZ OLIVARES

PROFESOR GUÍA: GASTÓN TAGLE ORILLANA

VALPARAISO, JULIO DE 2010



**UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACION PÚBLICA**

**“ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN AL USUARIO BASADOS EN LOS
RECLAMOS A FONASA DE QUILPUÉ Y VILLA ALEMANA EN EL PERÍODO
DE FEBRERO 2008 A JULIO 2009”**

**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
ADMINISTRADOR PÚBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION PÚBLICA**

Alumna

MABEL VÁSQUEZ OLIVARES

Profesor Guía

GASTÓN TAGLE ORELLANA

VALPARAÍSO, Julio 2010

R. 15579

AGRADECIMIENTOS

La presente Tesis es un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente, participaron varias personas leyendo, opinando, corrigiendo, enseñándome, teniéndome paciencia y mucha, dando ánimo, acompañándome en los momentos de crisis que fueron innumerables y en los momentos de felicidad, todo este trabajo representa un esfuerzo por superarme en mi vida personal y se lo dedico:

A Dios por guiar mis pasos y permitirme culminar otra etapa de mi vida dándome fortaleza espiritual en los momentos difíciles.

A mi familia, muy especialmente y con todo mi amor a mi Madre Nelly, quien me ha enseñado con su ejemplo a rebasar las barreras que la vida nos presenta, que solo hay que esmerarse y sacrificarse, si es necesario, para lograr las metas que nos planteamos, mi hermano David, mi marido Waldo por su paciencia y quien al final del camino logro entender el sacrificio que significa estudiar, trabajar y ser madre, para mi nieta Sofía, cuyo nacimiento coincide con el final de la Tesis y fue mi energía para mi ultimo empujón.

A mis hijos Felipe y Camila, por su apoyo, comprensión y amor incondicional, por las muchas veces que entendieron mis ausencias y malos momentos, por ser mi motivo de superación y la energía que necesite muchas veces, por ser quienes directamente sufrieron las consecuencias de este proyecto y por ser las personitas que mas amo en este mundo.

A mis compañeros y amigos, Beatriz, Claudia, Janette, Carlos, Victor, Margarita, Aníta, Vanesa, Emperatriz personas que han sido importantes para mi durante todo este proceso y que a pesar del tiempo que hemos dejado de compartir han seguido dándome el ánimo y apoyo necesario, gracias por su amistad.

A mis jefaturas y maestros que aportaron a mi formación y se dieron el tiempo para ayudarme, enseñarme y orientarme el alguna materia, Alonso Ulloa, Claudia Bermudez, Alicia Barrios, Ivette Harris, Gastón Tagle, gracias por su gran paciencia

Por ultimo, no puedo dejar de agradecer a Marianela Alvarez quien me motivo y estimulo para iniciar este gran desafío personal, a mi buen amigo y compañero Victor Villanueva, por ser ese amigo fiel tanto en las buenas como en las malas, por su apoyo constante ha sido un ejemplo de voluntad y perseverancia, a la Sra. Marilyn Riveros, que con sus criticas y consejos ha conseguido mejorar los resultados de la investigación, dándome siempre un poco de su preciado tiempo y a Don Antonio Eguren Barrales, Director Regional, por su disponibilidad y cooperación otorgando los permisos para tener acceso a la muestras para el desarrollo de mi investigación, y a

todo lo que necesitara para mejorar el resultado final, entregándome además sus conocimientos, orientaciones, sus críticas constructivas y consejos, por las muchas horas de discusión, te estaré eternamente agradecida.

Finalmente le dedico este gran paso a mi gran amiga Veronica Segovia, donde quiera que estés, te quiero mucho.

A todos ellos,

Muchas gracias de todo corazón.

ÍNDICE

	Página
1.- Introducción	5
2.- Resumen	6
3.- Marco Teórico	8
4.- Planteamiento del Problema	11
5.- Objetivos Generales	11
6.- Objetivos Específicos	11
7.- Metodología	12
8.- Desarrollo de de los objetivos específicos	12
8.1 Reclamos recibidos a través del Centro de llamados	12
8.2 Percepción de los beneficiarios	13
8.2.1 Resultados de encuestas de satisfacción	13
8.3 Detección de causales que originan reclamos de mala calidad	26
8.3.1 Reunión con trabajadoras de las sucursales de Quilpue y Villa Alemana	26
9.- Plan de acción	28
10.- Resultados esperados	29
11.- Resultados obtenidos	29
12.- Conclusiones	30
13.- Bibliografía	32



1.-INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se revisará a fondo con miras a mejorar los procedimientos administrativos, específicamente en los reclamos por la mala atención entregada por las sucursales de Fonasa de Quilpue y Villa Alemana, las cuales dependen directamente del centro de atención regional de Valparaíso de la Dirección Regional Centro Norte de Fonasa.

A partir del estudio de los reclamos que se realizaron a través del Centro de Llamados línea 600 360 3000 o directamente en las sucursales que comprenden los periodos de febrero de 2008 a julio de 2009; se le suma además la realización de una encuesta a 40 de los beneficiarios que concurrieron a dichas sucursales y escogidos completamente al azar.

A partir de esto, con los insumos obtenidos se procederá a analizar los procedimientos administrativos, procesos de reclamos y la relación de las competencias de los funcionarios de estas sucursales en comparación con las funciones que realizan.

Se espera como resultado mejorar la calidad de atención y los procedimientos administrativos de las sucursales, implementando además un plan de acción, para en un futuro evaluar el impacto que tuvo en la atención al usuario.

Se complementó la información anterior, con el análisis de reclamos recepcionados por el Centro de Llamados, correspondiente a las dos sucursales en estudio, durante el período Agosto 2009 a Mayo 2010, llegando a la conclusión que efectivamente hubo una disminución de ellos, bajo el supuesto que el plan de acción implementado en ambas sucursales tuvo un efecto positivo.

2.- RESUMEN

Los ciudadanos al tener una mayor participación en las políticas públicas influyen como observadores y actores de la Administración Pública, el tema de la calidad en la atención al usuario, se ha constatado que existe una percepción deteriorada del usuario respecto de su relación con los servicios públicos. Por tal motivo, la calidad de atención, enmarca su accionar dentro de las políticas públicas, entre ellas, las que tienen por objeto la participación ciudadana en el quehacer de los órganos públicos.

La Superintendencia de salud pone a disposición de sus usuarios la primera Carta de Derechos cuya construcción involucró la activa participación de usuarios del Fonasa¹ e Isapres².

Las Cartas de Derechos de los Usuarios es el instrumento a través del cual los servicios públicos y órganos de la administración del Estado informan a los ciudadanos sobre los servicios que tienen encomendados y acerca de los compromisos de calidad en su prestación, así como de los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con estos servicios.

La Carta debe definir los estándares de calidad con que se compromete a realizar sus funciones, fijar los niveles mínimos de calidad que cualquier usuario podrá hacer exigible y establecer los mecanismos de queja y compensación por su no cumplimiento. Su obligatoriedad se basa en el instructivo presidencial de 1998 sobre establecimiento de cartas de derechos ciudadanos y en los derechos contemplados en la Ley N° 19.880, sobre Bases de los procedimientos administrativos que rigen a los órganos del Estado.

En este marco político, el Ministerio de Salud sus instituciones autónomas y la red de servicios de salud han asumido el compromiso de crear oficinas de información, reclamos y sugerencias con vistas a un modelo integral de atención de usuarios.

Fonasa se articula como un organismo público que pone a la disposición de las personas el acceder a servicios en el ámbito de la protección social en salud, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de la población. Visto de esta manera la buena atención a sus beneficiados resulta clave cuando la organización desea cumplir sus objetivos, basados en las necesidades de las personas las cuales asisten.

¹ Fondo Nacional de Salud, organismo público encargado del seguro público de salud

² Sistema privado de seguros de salud creado en 1981

El presente trabajo se basa en revisar y mejorar los procedimientos administrativos , específicamente en los reclamos por mala atención entregada por las sucursales de Quilpué y Villa Alemana, las que dependen directamente del Centro de atención región de Valparaíso de la Dirección Regional Centro Norte de Fonasa , para ello se analizaran los reclamos que se realizaron a través del Centro de llamados línea 600 360 3000 o directamente en las sucursales, los reclamos comprenden los periodos de febrero de 2008 a julio de 2009;lo que se complementó con la realización de una encuesta a los beneficiarios que concurrieron a dichas sucursales, con los insumos obtenidos se procedió a la revisión de los procedimientos administrativos, proceso de reclamos y la relación de las competencias de los funcionarios de estas sucursales con las funciones que realizan. Se espera como resultado mejorar la calidad de atención y los procedimientos administrativos.

3.- MARCO TEÓRICO

La calidad, es lo que perciben los clientes no puede ser determinada solo por los directivos, también tiene que estar basada en las necesidades y deseos de los clientes, la interacción entre el comprador con el vendedor se convierten en un factor fundamental en la percepción de la calidad, dado que la interacción se produce in situ, en el momento que el cliente entra en contacto con la empresa proveedora del servicio. Al ser la calidad producida por muchas personas y funciones de toda la organización, la actuación de la calidad tiene que ser controlada y garantizada en el punto en que se produce la contribución a la calidad.

El Fondo Nacional de Salud, nace como continuador legal del Servicio Médico Nacional (SERMENA), el 3 de agosto de 1979, en el contexto de la reestructuración del Sector Público de Salud dispuesto por Decreto Ley N° 2.763. En dicha oportunidad, se definieron tres funciones básicas a ser ejecutadas por los organismos de dicho sector:

Función Normativa: El Ministerio de Salud se haría cargo de la dictación de las políticas.

Función de Ejecutar: Los Servicios de Salud - 26 unidades geográficas a lo largo del país - se harían cargo de ejecutar dichas políticas a través de su red asistencial de hospitales, postas y consultorios públicos.

Función Financiera: FONASA estaría a cargo de restaurar y distribuir los recursos financieros. Adicionalmente, el Fondo estaría a cargo de administrar la Modalidad de Atención de la Libre Elección.

El Fondo Nacional de Salud, FONASA , es el organismo público encargado de otorgar cobertura de atención, tanto a las personas que cotizan el 7% de sus ingresos mensuales para la salud en FONASA, como a aquellas que, por carecer de recursos propios, financia el Estado a través de un aporte fiscal directo.

Asimismo, FONASA da cobertura de salud a más de 11 millones de beneficiarios, sin exclusión alguna de edad, sexo, nivel de ingreso, número de cargas familiares legales y enfermedades preexistentes, bonificando total o parcialmente las

prestaciones de salud que les son otorgadas por profesionales e instituciones del sector público y privado.

MISIÓN

"Asegurar a los beneficiarios del FONASA el acceso a los servicios disponibles en el ámbito de la protección social en salud, con atención de excelencia".

VISIÓN

"Ser la Institución de Seguridad Social Pública en Salud para los habitantes del país, que garantiza a sus beneficiarios la protección social en salud de manera universal, solidaria y equitativa, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la población".

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Extender la Protección Social en Salud a los potenciales beneficiarios, con énfasis en los grupos vulnerables.
- Aumentar los niveles de satisfacción usuaria y mantener a la población informada y educada para el ejercicio de sus derechos y obligaciones, en el ámbito de la protección social en salud.
- Mejorar el acceso a las prestaciones y servicios de Salud, que sean compatibles con los objetivos sanitarios y con las necesidades expresadas por la población.
- Propender hacia la eficiencia financiera en las fuentes y en el uso de los recursos del FONASA, en el marco de los servicios entregados a los beneficiarios, por prestadores públicos y privados.
- Propender hacia la excelencia en el otorgamiento de los servicios, a través de una gestión innovadora y participativa, fortaleciendo las Competencias de las personas que trabajan en el FONASA generando las condiciones necesarias para su desarrollo integral.

FONASA cuenta con una dotación a nivel país de 1.138 funcionarios distribuidos en 292 cargos planta y 846 cargos a contrato.

Con el propósito de que FONASA pueda ejercer a nivel regional su Rol Intermediador facilitando el acceso y la oportunidad de los beneficiarios al plan de salud es que se inicia un proceso progresivo de cambio y desconcentración de funciones administrativas, las que redundan en dos aspectos relevantes: otorgamiento de

facultades en el proceso de toma de decisiones y adaptación de los lineamientos estratégicos institucionales a las contingencias y realidades locales.

Es así, que la estructura definida considera la operación de cinco Direcciones Regionales a lo largo del país, agrupadas territorialmente por regiones de acuerdo al siguiente ordenamiento:

Dirección Regional Norte (regiones I, II, III y XV)

Dirección Regional Centro Norte (regiones IV y V)

Dirección Regional Metropolitana y VI región

Dirección Regional Centro Sur (regiones VII y VIII)

Dirección Regional Sur (regiones IX, X, XI, XII, XIV)

La Dirección Regional Centro Norte tiene como misión facilitar el acceso y la oportunidad de los beneficiarios regionales y locales del sistema público al plan de salud, sus objetivos estratégicos son:

- Fortalecer el conocimiento de todos los funcionarios de la zona en los programas especiales y nuevos productos.
- Profundizar el proceso de descentralización.
- Mejorar la información y orientación al usuario.

Por otra parte, la Dirección Regional Centro Norte cuenta con una dotación a nivel regional de 159 funcionarios distribuidos en 42 cargos planta y 117 cargos a contrata. Además de 15 sucursales en la V región y 5 en la IV región.

La sucursal de Quilpué cuenta con una dotación de 6 funcionarias, atiende un porcentaje de 500 beneficiarios diarios de una población de beneficiarios por la comuna de 78.248.

La sucursal de Villa Alemana cuenta con una dotación de 5 funcionarias, atiende un porcentaje de 285 beneficiarios diarios de una población de beneficiarios por la comuna de 55.097

4.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En relación a los 47 reclamos realizados por los usuarios a las sucursales de Quilpue y Villa Alemana, en el período Febrero 2008 a Julio 2009, nos muestran las expectativas y necesidades de nuestros clientes las que no están siendo satisfechas lo que dificulta el logro de los objetivos institucionales.

El problema a resolver consiste en la falta de interacción y comunicación entre sucursales y al interior de las mismas, con el objeto de contener y resolver los reclamos en la sucursal.

Esta situación afecta al Fonasa ante la percepción ciudadana, obliga a un análisis urgente y proponer soluciones efectivas que permitirán la resolución y contención de reclamos y mejorar los procedimientos administrativos relacionados con ellos.

5.-OBJETIVO GENERAL

Reconocer las falencias del sistema de atención a público en las sucursales de Fonasa de Quilpué y Villa Alemana.

6.-OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Revisar los reclamos recibidos a través del Centro de llamados.
- Conocer la percepción de los beneficiarios.
- Detectar las causales que originan reclamos de mala calidad en sucursales

7.- METODOLOGÍA

La metodología consistió en:

1.- Análisis de los reclamos (47) del periodo de febrero de 2008 a julio de 2009, subidos al Centro de llamados.

2.- Aplicar una encuesta de satisfacción usuaria a 40 beneficiarios de cada sucursal (Quilpué y Villa Alemana) , los que fueron elegidos al azar y solo aplicando el criterio que estuviesen en la plataforma de atención. La definición de realizar 40 encuesta se basa principalmente en la cantidad de productos emitidos tanto de bonos como de credenciales se salud en ambas sucursales.

3.- Se realizará reuniones con el equipo de trabajo de ambas sucursales para la discusión, análisis de los reclamos, resultados de la encuesta y los procedimientos desarrollados en la sucursal, para posteriormente elaborar un plan de acción.

8.- DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS

8.1 Reclamos recibidos a través del Centro de llamados

En el siguiente cuadro se muestran los reclamos ingresados al centro de llamado desde febrero 2008 a julio 2009

Mujeres	Tiempos de espera	Mala información	Mala atención	Falta de personal	Total reclamos
Suc. Quilpué	1	3	5	5	14
Suc. Villa Alemana	1	4	5	2	12
Total	2	7	10	7	26
Porcentaje	7.7%	26.9%	38.5%	26.9%	100%

Hombres	Tiempos de espera	Mala información	Mala atención	Falta de personal	Total reclamos
Suc. Quilpué	0	3	4	1	8
Suc. Villa Alemana	2	2	7	2	13
Total	2	5	11	3	21
Porcentaje	9.5%	23.8%	52.4%	14.3%	100%

8.2 Percepción de los beneficiarios

8.2.1 Resultados de encuestas de satisfacción

Se realiza encuesta de satisfacción a 40 usuarios de cada sucursal, cuyos resultados permitan mostrar mayor información a la descrita en el planteamiento del problema. Se detallan los siguientes datos:

QUILPUÉ (TOTAL 40 ENCUESTAS)

RESULTADO GENERAL ITEM 1

	mala	regular	buena	No contesta
a) Espacios de atención y espera	10%	32.5%	55%	2.5%
b) Orientación de las señalizaciones (letreros)	5%	15%	77,5%	2.5%
c) Presentación personal de los funcionarios	0%	2.5%	95%	2.5%
d) Claridad en la entrega de la información	2,5%	10%	80%	7,5%
e) El trato personal	0%	7,5%	90%	2.5%
f) Tiempos de espera en la atención	5%	32,5%	60%	2,5%
g) FONASA como servicio Público	0%	40%	57,5%	2,5%

El resultado general de la encuesta realizada en la sucursal de Quilpue indica que en los siete puntos consultados solo un 3,2 % tiene una apreciación de mala calidad de atención a nuestros usuarios, un 20% que la atención es regular, el 73,6% que es buena y un 3,2% no contesta.

CLASIFICACIÓN POR SEXO

MUJERES (26) 65%

	mala	regular	buena	No contesta
a) Espacios de atención y espera	0%	34,6%	65,4%	0%
b) Orientación de las señalizaciones (letreros)	3,8%	11,6%	84,6%	0%
c) Presentación personal de los funcionarios	0%	3,8%	96,2%	0%
d) Claridad en la entrega de la información	0%	11,6%	80,7%	7,7%
e) El trato personal	0%	3,8%	96,2%	0%
f) Tiempos de espera en la atención	0%	30,8%	69,2%	0%
g) FONASA como servicio Público	0%	34,6%	65,4%	0%

HOMBRES (14) 35%

	mala	regular	buena	No contesta
a) Espacios de atención y espera	28,6 %	28,6 %	35,7 %	7,1%
b) Orientación de las señalizaciones (letreros)	7,1%	21,5 %	64,3 %	7,1%
c) Presentación personal de los funcionarios	0%	50%	42,9 %	7,1%
d) Claridad en la entrega de la información	7,1%	7,1%	78,7%	7,1%
e) El trato personal	0%	14,2%	78,7 %	7,1%
f) Tiempos de espera en la atención	14,3%	35,7%	42,9 %	7,1%
g) FONASA como servicio Público	0%	50%	42,9 %	7,1%

CLASIFICACIÓN POR EDAD

18 a 35 años (15) 37,5

	mala	regular	buena	No contesta
a) Espacios de atención y espera	13,3 %	46,7%	40%	0%
b) Orientación de las señalizaciones (letreros)	0%	33,3%	66,7%	0%
c) Presentación personal de los funcionarios	0%	0%	100%	0%
d) Claridad en la entrega de la información	0%	20%	80%	0%
e) El trato personal	0%	6,7%	93,3%	0%
f) Tiempos de espera en la atención	6,7%	33,3%	60%	0%
g) FONASA como servicio Público	0%	66,7%	33,3%	0%

36 a 54 años (15) 37,5

	mala	regular	buena	No contesta
a) Espacios de atención y espera	13,3%	13,3%	66,7%	6,7%
b) Orientación de las señalizaciones (letreros)	6,6%	6,7%	80%	6,7%
c) Presentación personal de los funcionarios	0%	0%	93,3%	6,7%
d) Claridad en la entrega de la información	6,7%	6,7%	73,3%	13,3%
e) El trato personal	0%	6,7%	86,6%	6,7%
f) Tiempos de espera en la atención	6,7%	20%	66,6%	6,7%
g) FONASA como servicio Público	0%	26,6%	66,7%	6,7%

55 años y más (10) 25%

	mala	regular	buena	No contesta
a) Espacios de atención y espera	0%	40%	60%	0%
b) Orientación de las señalizaciones (letreros)	10%	0%	90%	0%
c) Presentación personal de los funcionarios	0%	10%	90%	0%
d) Claridad en la entrega de la información	0%	0%	90%	10%
e) El trato personal	0%	10%	90%	0%
f) Tiempos de espera en la atención	0%	50%	50%	0%
g) FONASA como servicio Público	0%	20%	80%	0%

RESULTADO GENERAL ITEM 2

Al solicitar nuestro servicio, ¿Qué aspecto valora más?

a) Rapidez en la atención	20%
b) Amabilidad en el trato del funcionario	42,5%
c) Información precisa	35%
d) Otro (especifique)	2,5%

Defina el tema en que requiere mayor información

a) Sobre sus derechos y deberes	27,5%
b) beneficios que otorga FONASA	55%
c) como efectuar un reclamo	0%
d) documentación requiere en sus tramites	15%
e) Otro (especifique)	2,5%

CLASIFICACIÓN POR SEXO

MUJERES

Al solicitar nuestro servicio, ¿Qué aspecto valora más?

a) Rapidez en la atención	15%
b) Amabilidad en el trato del funcionario	50%
c) Información precisa	35%
d) Otro (especifique)	0%

Defina el tema en que requiere mayor información

a) Sobre sus derechos y deberes	23%
b) beneficios que otorga FONASA	65%
c) como efectuar un reclamo	0%
d) documentación requiere en sus tramites	8%
e) Otro (especifique)	4%

HOMBRES

Al solicitar nuestro servicio, ¿Qué aspecto valora más?

a) Rapidez en la atención	36%
b) Amabilidad en el trato del funcionario	21%
c) Información precisa	36%
d) Otro (especifique)	7%

Defina el tema en que requiere mayor información

a) Sobre sus derechos y deberes	36%
b) beneficios que otorga FONASA	43%
c) como efectuar un reclamo	0%
d) documentación requiere en sus tramites	21%
e) Otro (especifique)	0%

CLASIFICACIÓN POR EDAD

18 A 35 AÑOS

Al solicitar nuestro servicio, ¿Qué aspecto valora más?

a) Rapidez en la atención	31%
b) Amabilidad en el trato del funcionario	19%
c) Información precisa	50%
d) Otro (especifique)	0%

Defina el tema en que requiere mayor información

a) Sobre sus derechos y deberes	13%
b) beneficios que otorga FONASA	56%
c) como efectuar un reclamo	0%
d) documentación requiere en sus tramites	31%
e) Otro (especifique)	0%

36 A 54 AÑOS

Al solicitar nuestro servicio, ¿Qué aspecto valora más?

a) Rapidez en la atención	25%
b) Amabilidad en el trato del funcionario	50%
c) Información precisa	19%
d) Otro (especifique)	6%

Defina el tema en que requiere mayor información

a) Sobre sus derechos y deberes	31%
b) beneficios que otorga FONASA	50%
c) como efectuar un reclamo	0%
d) documentación requiere en sus tramites	13%
e) Otro (especifique)	6%

55 AÑOS Y MÁS

Al solicitar nuestro servicio, ¿Qué aspecto valora más?

a) Rapidez en la atención	12%
b) Amabilidad en el trato del funcionario	50%
c) Información precisa	38%
d) Otro (especifique)	0%

Defina el tema en que requiere mayor información

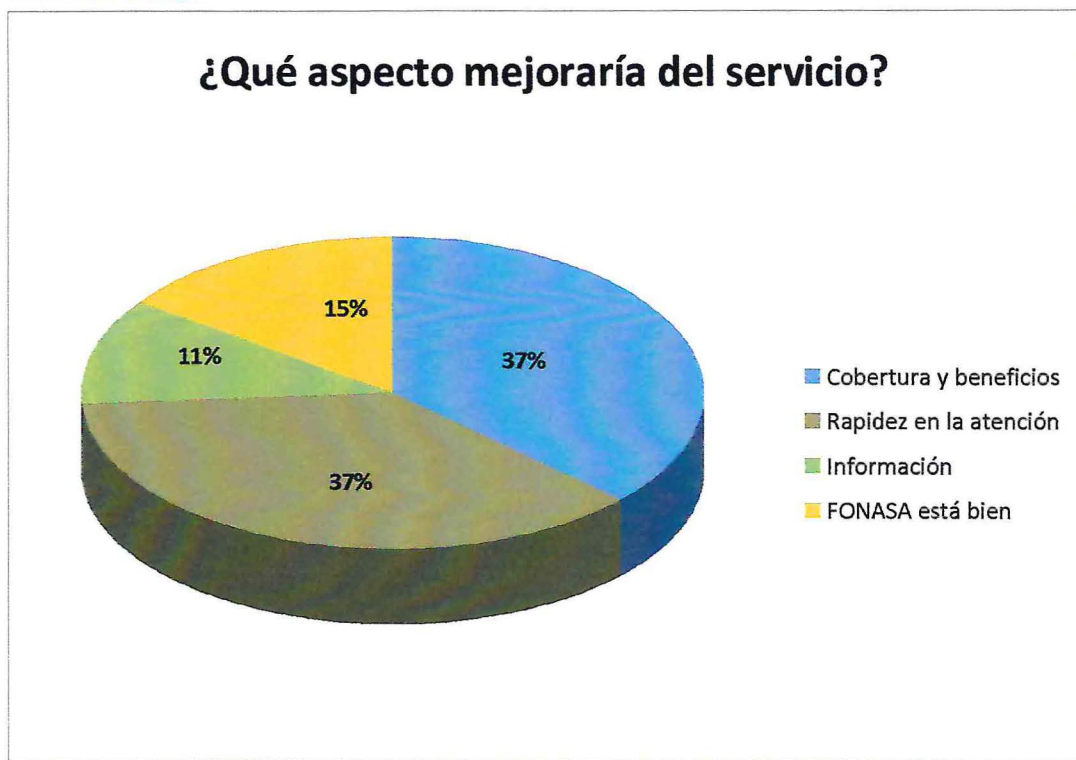
a) Sobre sus derechos y deberes	25%
b) beneficios que otorga FONASA	75%
c) como efectuar un reclamo	0%
d) documentación requiere en sus tramites	0%
e) Otro (especifique)	0%

RESULTADO GENERAL ITEM 3

¿QUÉ ASPECTO MEJORARÍA DEL SERVICIO?

	%
Más cobertura y beneficios	37%
Más rapidez en la atención	37%
Más información	11%
Creer que FONASA como Servicio Público está bien	15%

- GRÁFICO ITEM 3



VILLA ALEMANA (TOTAL 40 ENCUESTAS)

RESULTADO GENERAL ITEM 1

	mala	regular	buena	No contesta
a) Espacios de atención y espera	2,5%	17,5%	80%	0%
b) Orientación de las señalizaciones (letreros)	2,5%	2,5%	95%	0%
c) Presentación personal de los funcionarios	0%	2,5%	97,5%	0%
d) Claridad en la entrega de la información	0%	5%	95%	0%
e) El trato personal	0%	2,5%	97,5%	0%
f) Tiempos de espera en la atención	0%	17,5%	82,5%	0%
g) FONASA como servicio Público	0%	20%	80%	0%

El resultado general de la encuesta realizada en la sucursal de Villa Alemana indica que en los siete puntos consultados solo un 0,7 % tiene una apreciación de mala calidad de atención a nuestros usuarios, un 9,6% que la atención es regular , el 89,7% que es buena y el 100 % contesta.

CLASIFICACIÓN POR SEXO

MUJERES (25) 62,5%

	mala	regular	buena	No contesta
a) Espacios de atención y espera	0%	20%	80%	0%
b) Orientación de las señalizaciones (letreros)	0%	4%	96%	0%
c) Presentación personal de los funcionarios	0%	0%	100%	0%
d) Claridad en la entrega de la información	0%	8%	92%	0%
e) El trato personal	0%	4%	96%	0%
f) Tiempos de espera en la atención	0%	16%	84%	0%
g) FONASA como servicio Público	0%	20%	80%	0%

HOMBRES (15) 37,5%

	mala	regular	buena	No contesta
a) Espacios de atención y espera	6,7%	13,3%	80%	0%
b) Orientación de las señalizaciones (letreros)	6,7%	0%	93,3%	0%
c) Presentación personal de los funcionarios	0%	6,7%	93,3%	0%
d) Claridad en la entrega de la información	0%	0%	100%	0%
e) El trato personal	0%	0%	100%	0%
f) Tiempos de espera en la atención	0%	20%	80%	0%
g) FONASA como servicio Público	0%	20%	80%	0%

CLASIFICACIÓN POR EDAD

18 a 35 años (17) 42,5%

	mala	regular	buena	No contesta
a) Espacios de atención y espera	0%	29,4%	70,6%	0%
b) Orientación de las señalizaciones (letreros)	0%	0%	100%	0%
c) Presentación personal de los funcionarios	0%	0%	100%	0%
d) Claridad en la entrega de la información	0%	5,9%	94,1%	0%
e) El trato personal	0%	5,9%	94,1%	0%
f) Tiempos de espera en la atención	0%	23,5%	76,5%	0%
g) FONASA como servicio Público	0%	23,5%	76,5%	0%

36 a 54 años (15) 37,5%

	mala	regular	buena	No contesta
a) Espacios de atención y espera	0%	26,7%	73,3%	0%
b) Orientación de las señalizaciones (letreros)	0%	0%	100%	0%
c) Presentación personal de los funcionarios	0%	0%	100%	0%
d) Claridad en la entrega de la información	0%	6,7%	93,3%	0%
e) El trato personal	0%	6,7%	93,3%	0%
f) Tiempos de espera en la atención	0%	20%	80%	0%
g) FONASA como servicio Público	0%	20%	80%	0%

55 años y más (8) 20%

	mala	regular	buena	No contesta
a) Espacios de atención y espera	12,5%	12,5%	75%	0%
b) Orientación de las señalizaciones (letreros)	12,5%	0%	87,5%	0%
c) Presentación personal de los funcionarios	0%	12,5%	87,5%	0%
d) Claridad en la entrega de la información	0%	12,5%	87,5%	0%
e) El trato personal	0%	0%	75%	0%
f) Tiempos de espera en la atención	0%	12,5%	87,5%	0%
g) FONASA como servicio Público	0%	25%	75%	0%

RESULTADO GENERAL ITEM 2

Al solicitar nuestro servicio, ¿Qué aspecto valora más?

a) Rapidez en la atención	25%
b) Amabilidad en el trato del funcionario	60%
c) Información precisa	15%
d) Otro (especifique)	0%

Defina el tema en que requiere mayor información

a) Sobre sus derechos y deberes	32%
b) beneficios que otorga FONASA	58%
c) como efectuar un reclamo	5%
d) documentación requiere en sus tramites	5%
e) Otro (especifique)	0%

CLASIFICACIÓN POR SEXO

MUJERES

Al solicitar nuestro servicio, ¿Qué aspecto valora más?

a) Rapidez en la atención	24%
b) Amabilidad en el trato del funcionario	68%
c) Información precisa	8%
d) Otro (especifique)	0%

Defina el tema en que requiere mayor información

a) Sobre sus derechos y deberes	28%
b) beneficios que otorga FONASA	64%
c) como efectuar un reclamo	4%
d) documentación requiere en sus tramites	4%
e) Otro (especifique)	0%

HOMBRES

Al solicitar nuestro servicio, ¿Qué aspecto valora más?

a) Rapidez en la atención	14%
b) Amabilidad en el trato del funcionario	53%
c) Información precisa	33%
d) Otro (especifique)	0%

Defina el tema en que requiere mayor información

a) Sobre sus derechos y deberes	40%
b) beneficios que otorga FONASA	40%
c) como efectuar un reclamo	20%
d) documentación requiere en sus tramites	0%
e) Otro (especifique)	0%

CLASIFICACIÓN POR EDAD

18 A 35 AÑOS

Al solicitar nuestro servicio, ¿Qué aspecto valora más?

a) Rapidez en la atención	41%
b) Amabilidad en el trato del funcionario	53%
c) Información precisa	6%
d) Otro (especifique)	0%

Defina el tema en que requiere mayor información

a) Sobre sus derechos y deberes	29%
b) beneficios que otorga FONASA	71%
c) como efectuar un reclamo	0%
d) documentación requiere en sus tramites	0%
e) Otro (especifique)	0%

36 A 54 AÑOS

Al solicitar nuestro servicio, ¿Qué aspecto valora más?

a) Rapidez en la atención	0%
b) Amabilidad en el trato del funcionario	73%
c) Información precisa	27%
d) Otro (especifique)	0%

Defina el tema en que requiere mayor información

a) Sobre sus derechos y deberes	40%
b) beneficios que otorga FONASA	40%
c) como efectuar un reclamo	7%
d) documentación requiere en sus tramites	13%
e) Otro (especifique)	0%

55 AÑOS Y MÁS

Al solicitar nuestro servicio, ¿Qué aspecto valora más?

a) Rapidez en la atención	0%
b) Amabilidad en el trato del funcionario	75%
c) Información precisa	25%
d) Otro (especifique)	0%

Defina el tema en que requiere mayor información

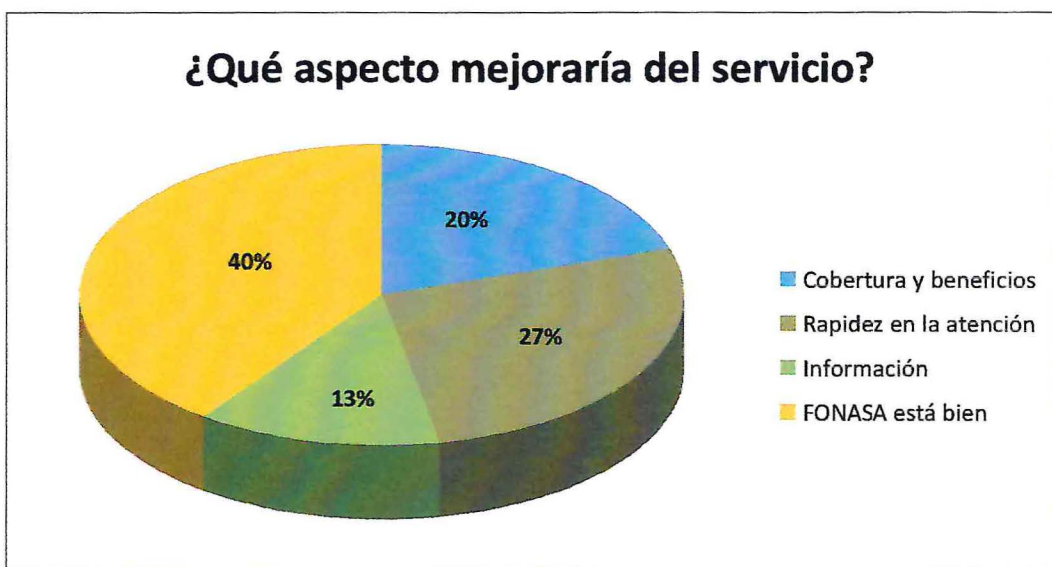
a) Sobre sus derechos y deberes	38%
b) beneficios que otorga FONASA	50%
c) como efectuar un reclamo	12%
d) documentación requiere en sus tramites	0%
e) Otro (especifique)	0%

RESULTADO GENERAL ITEM 3

¿QUÉ ASPECTO MEJORARÍA DEL SERVICIO PÚBLICO?

	%
Más cobertura y beneficios	20%
Más rapidez en la atención	27%
Más información	13%
Creer que FONASA como Servicio Público está bien	40%

- GRÁFICO ITEM 3



8.3 Detección de causales que originan reclamos de mala calidad

8.3.1 Reunión con trabajadores/as de las sucursales de Quilpué y Villa Alemana

Se realizaron dos reuniones con el personal de ambas sucursales, en ellas se analizaron y contextualizaron los reclamos recibidos por el Centro de llamados, los resultados de la encuesta aplicada en cada sucursal y los datos de la atención y producción de ellas.

Posteriormente se analiza flujo de los reclamos y alcance sistema información integral de atención al cliente (SIAC)³ resolviendo dudas.

Sucursal Quilpué

Primera reunión realizada en la sucursal de Quilpué con la presencia del equipo completo, siguiendo la metodología señalada en el párrafo anterior, se llegan a las siguientes conclusiones que estarían incidiendo en la no contención de los reclamos, los que a pesar de que se concuerdan son porcentualmente bajo en relación al número de personas que se atienden en ella, son aspectos que influirían en su ocurrencia y son posibles de gestionar:

- Falta de Personal.
- La caída del sistema en reiteradas ocasiones.
- No se baja la información relevante por parte de la jefa de sucursal en forma oportuna.
- No existe la capacitación adecuada.

Además se señala que se debe mejorar en:

- Un mayor liderazgo.
- Mejorar los canales de comunicación.
- Avanzar en la definición de funciones.

Sucursal Villa Alemana

Primera reunión realizada en la sucursal de Villa Alemana con la presencia del equipo completo, siguiendo la metodología de trabajo señalada, se llega a las siguientes conclusiones que estarían incidiendo en la no contención de los reclamos, los que a pesar de que se concuerda son porcentualmente bajos en relación al número

³ Sistema información integral de atención al ciudadano

de personas que se atienden en ella, son aspectos que influirían en su ocurrencia y son posibles de gestionar:

- Falta mayor capacitación.
- Falta personal.
- Falta folletería con los productos que Fonasa otorga.
- Actualizar videos de difusión de productos.
- Mejorar la infraestructura.

Las conclusiones de ambas sucursales no son en su totalidad las mismas, Quilpue se refiere principalmente a liderazgo más efectivo que debe ejercer la jefatura, en cambio en Villa Alemana concluyen falencias en cuanto a material de difusión y apoyo al trabajo del equipo. Por otra parte, coinciden en mencionar problemas relativos al ausentismo de personal, caídas del sistema y la gran recarga de trabajo que conlleva al resto de los funcionarios.

Sucursal Quilpué y Villa Alemana

En la segunda y última reunión realizada, son revisados los reclamos capturados del Centro de Llamados, de un total de 47 reclamos realizados divididos en, 22 de la sucursal de Quilpué y 25 de la sucursal de Villa Alemana en la que el resultado indica prolongados tiempos de espera, cantidad de módulos de atención que no guardan relación con la demanda, funcionarios que no se identifican al momento de atender (Ley N° 19.880, Sobre el procedimiento administrativo), falta de señalética adecuada o a la que hay no se entiende, la cantidad de asientos es insuficiente, orientación vaga y en algunos casos, falta de conocimientos sobre la materia consultada aun cuando es competencia del funcionario, en resumen el mayor número indica lo siguiente:

- Mala atención.
- Documentación excesiva.
- Información poco clara.
- Atención de manera grosera.
- Falta de personal y tiempos de espera excesivos.

9.-PLAN DE ACCIÓN

El análisis de estas situaciones, debe tenerse en consideración para una mejora continua en la entrega de nuestros productos, Por tanto se recomendará a los jefes de cada una de las sucursales en estudio, trabajar con su personal en los siguientes aspectos:

1. Recordar que el usuario, la mayoría de los casos se acerca a las sucursales por un problema de salud de él o de un familiar directo, hay que acogerlo con empatía.
2. Escuchar atentamente.
3. Los reclamos que si bien reflejan las debilidades en el funcionamiento de las sucursales, se deben considerar como una oportunidad de mejora continua en la entrega de sus productos.
4. Aplicación correcta de los procedimientos definidos para la entrega de productos
5. Modificar su manera de atender.
6. Sensibilizar y comprometer a los funcionarios de sucursal.
7. Mejorar los canales de comunicación para bajar oportunamente la información e instrucciones a los ejecutivos.
8. Aplicar proactividad y autonomía en situaciones de atención complejas.
9. Multifuncionalidad de las personas para poder cubrir las ausencias de funcionarios.



10.- RESULTADOS ESPERADOS

Que la cantidad de reclamos se reduzca un 50% en el mismo periodo.

Fortalecer la capacitación constante y permanente en calidad de servicio; beneficios y productos que entrega Fonasa.

Revisión mensual de los reclamos con el fin de determinar sus falencias y buscar soluciones a los reclamos y sugerencias.

Aumento de la satisfacción usuaria.

11.-RESULTADOS OBTENIDOS

Toma de conciencia por parte de los funcionarios de que ellos pueden contener y bajar el número de reclamos, gestionándolos en la misma sucursal.

Mayor control social a la hora de ver y revisar el tema del ausentismo.

Compromiso en la capacitación permanente.

De un total de 27 reclamos realizados en el Centro de llamados, divididos en 9 de la sucursal de Quilpue y 18 de la sucursal de Villa Alemana en el periodo de agosto 2009 a mayo 2010, el resultado es el siguiente:

16 Mujeres	Tiempos de espera	Mala información	Mala atención	Falta de personal	Total reclamos
Suc. Quilpue	1	1	2	0	4
Suc. Villa Alemana	0	4	5	3	12
Total	1	5	7	3	16
Porcentaje	6.3 %	31.3 %	43.7 %	18.7 %	100.0 %

11 Hombres	Tiempos de espera	Mala información	Mala atención	Falta de personal	Total reclamos
Suc. Quilpue	1	1	1	2	5
Suc. Villa Alemana	0	1	3	2	6
Total	1	2	4	4	11
Porcentaje	9.1 %	18.3 %	36.3 %	36.3 %	100.0 %

12.- CONCLUSIONES

El resultado de las encuestas realizadas a Quilpue y Villa Alemana no es coincidente con los reclamos ingresados por los usuarios a través del Centro de Llamados, ya que responden que el servicio otorgado por Fonasa en general es bueno, en cambio los reclamos telefónicos reflejan otro resultado, alcanzando un porcentaje considerable la percepción de “mala atención”

La empatía, el conocimiento pleno del funcionamiento de la institución, las habilidades comunicacionales y sobre todo una gran voluntad de servicio público, son elementos claves para lograr implementar un sistema de calidad de atención para satisfacer las necesidades de los usuarios y de quienes recurren a las oficinas de las sucursales.

El logro de una mayor satisfacción usuaria mediante continuos mejoramientos en los procedimientos a través de implementación de estrategias de motivación y atención al cliente se refleja en la disminución de reclamos que se produjo en el período Agosto 2009 a Mayo 2010, respecto al período Febrero 2008 a Julio 2009; de 47 a 27 reclamos, vale decir una disminución del 42.55%.

Sin embargo, se puede confirmar que las mujeres presentan mayor cantidad de reclamos por mala atención, subiendo éstos en un 5.2% en el segundo período evaluado, respecto al anterior; por tanto es necesario analizar las habilidades de cada funcionario para un mejor desarrollo y de acuerdo a los resultados de la investigación, reforzar las debilidades del personal, en cuanto a técnicas y protocolos de atención de público.

Mediante un mejoramiento en la capacitación se fortalecerá el personal con una actitud más autónoma y con mayor iniciativa.

Los reclamos recibidos son bajos porcentualmente en relación a la cantidad de beneficiarios atendidos, pero ello debe ser un elemento motivador para lograr su reducción al mínimo en los próximos meses a través de su análisis y reflexión.

Fonasa se ha caracterizado por ser una institución líder en el ámbito público con un alto nivel de satisfacción usuaria, y durante el año 2009 obtuvo el premio a la excelencia institucional, por lo que es un desafío mantener estos estándares

13.- BIBLIOGRAFIA

- Ley N° 50 RO/349 31/12/1993 "Ley de Modernización del Estado"
- Ley N° 19.880, Sobre el procedimiento administrativo
- Circulares y resoluciones internas de Fonasa
- Manual de de Gestion de la Calidad de Fonasa, documento interno elaborado por el Subdepto. de Operaciones en el año 2009
- Marketing y Gestión de Servicios
Christian Gronroos Edición 1990
- Instituto Libertad y Desarrollo
- www.fonasa.cl (Paginas del Fondo Nacional de Salud)
- Superintendencia de Salud