

ESTUDIO SUCURSALES FONASA

Ficha Metodológica

Objetivo:

- Proveer a FONASA de información táctica respecto del desempeño de su Red de sucursales

Tipo de Estudio:

- Estudio cuantitativo, en base a **entrevistas presenciales, tomadas a la salida de las oficinas (post atención).**

Grupo Objetivo:

- Hombres y mujeres mayores de 18 años
- Afiliados (titular) y/o beneficiarios (carga) de Fonasa
- Antigüedad en Fonasa de al menos 3 meses
- Salientes de cada sucursal bajo estudio

Ponderador:

- Los datos se ponderaron por el peso relativo de cada sucursal bajo estudio, según flujo de atenciones . Información proporcionada por FONASA

Muestra:

- La muestra total del estudio es de **2.466 encuestas**, distribuidas entre 94 sucursales a los largo del país. La muestra por sucursal se expone en lámina siguiente.

Terreno:

- El trabajo de campo fue realizado en **enero 2013.**

AGENDA

1

Evaluación Instituciones

2

Indicadores FONASA

3

Evaluación sucursales FONASA

4

Otros Canales y Servicios FONASA

5

Gestión de Reclamos

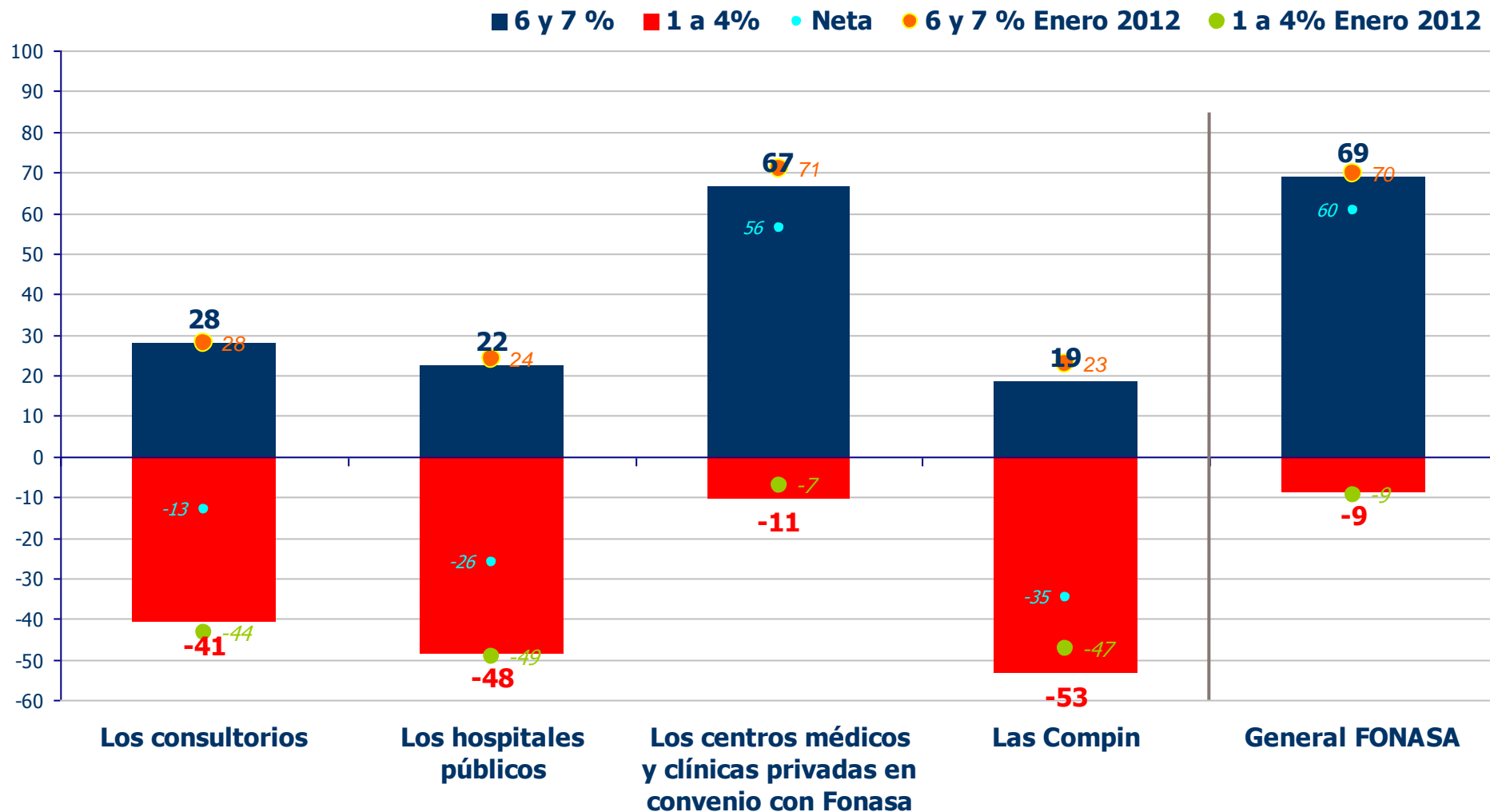
6

Resultados por sucursal

Evaluación Instituciones

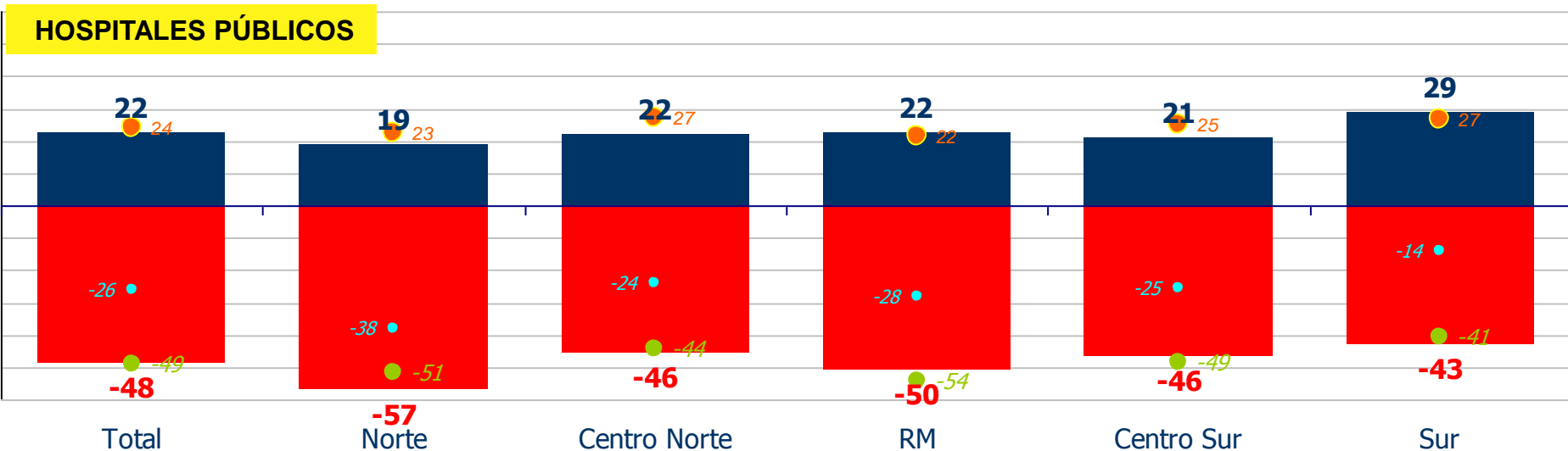
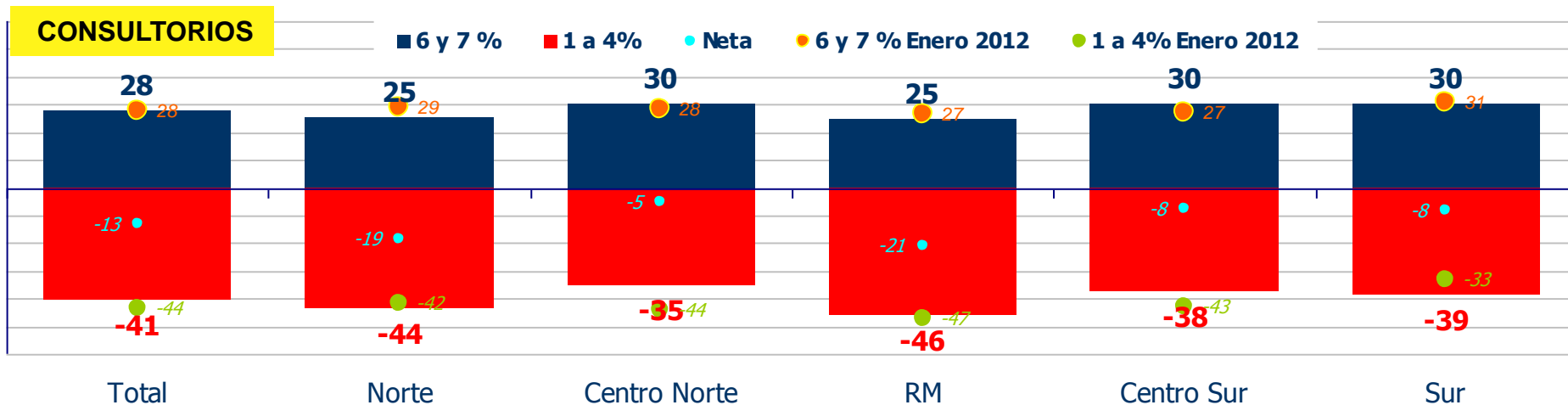
Satisfacción General Indicadores

TOTAL MUESTRA



Satisfacción General Prestadores Públicos

TOTAL MUESTRA
SEGÚN ZONA



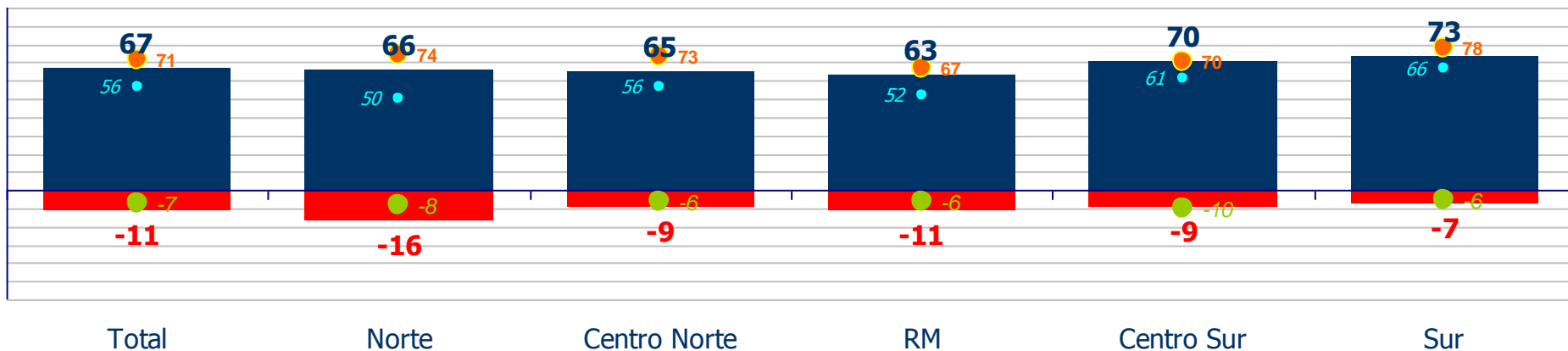
Satisfacción General Prestadores Privados y Compín

TOTAL MUESTRA
SEGÚN ZONA

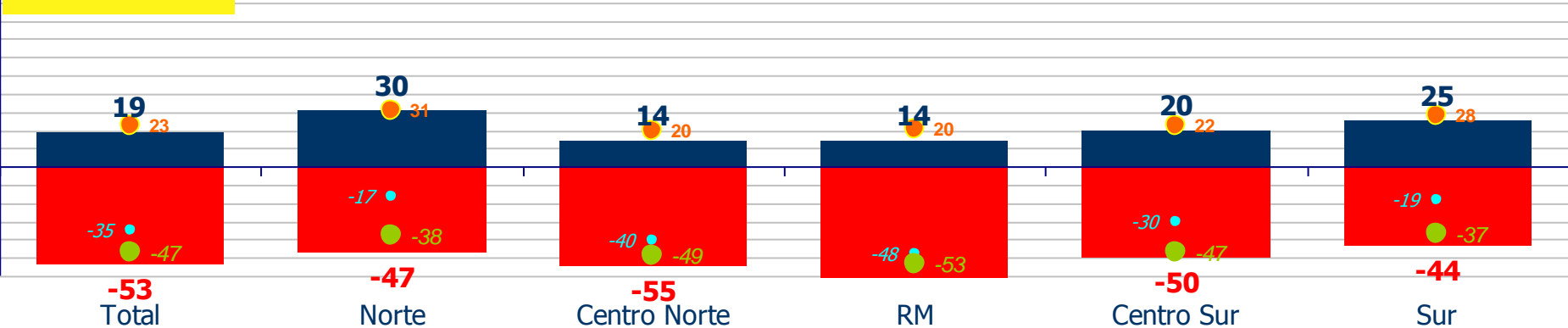


CENTROS MÉDICOS Y CLÍNICAS PRIVADAS

■ 6 y 7 % ■ 1 a 4% ● Neta ● 6 y 7 % Enero 2012 ● 1 a 4% Enero 2012



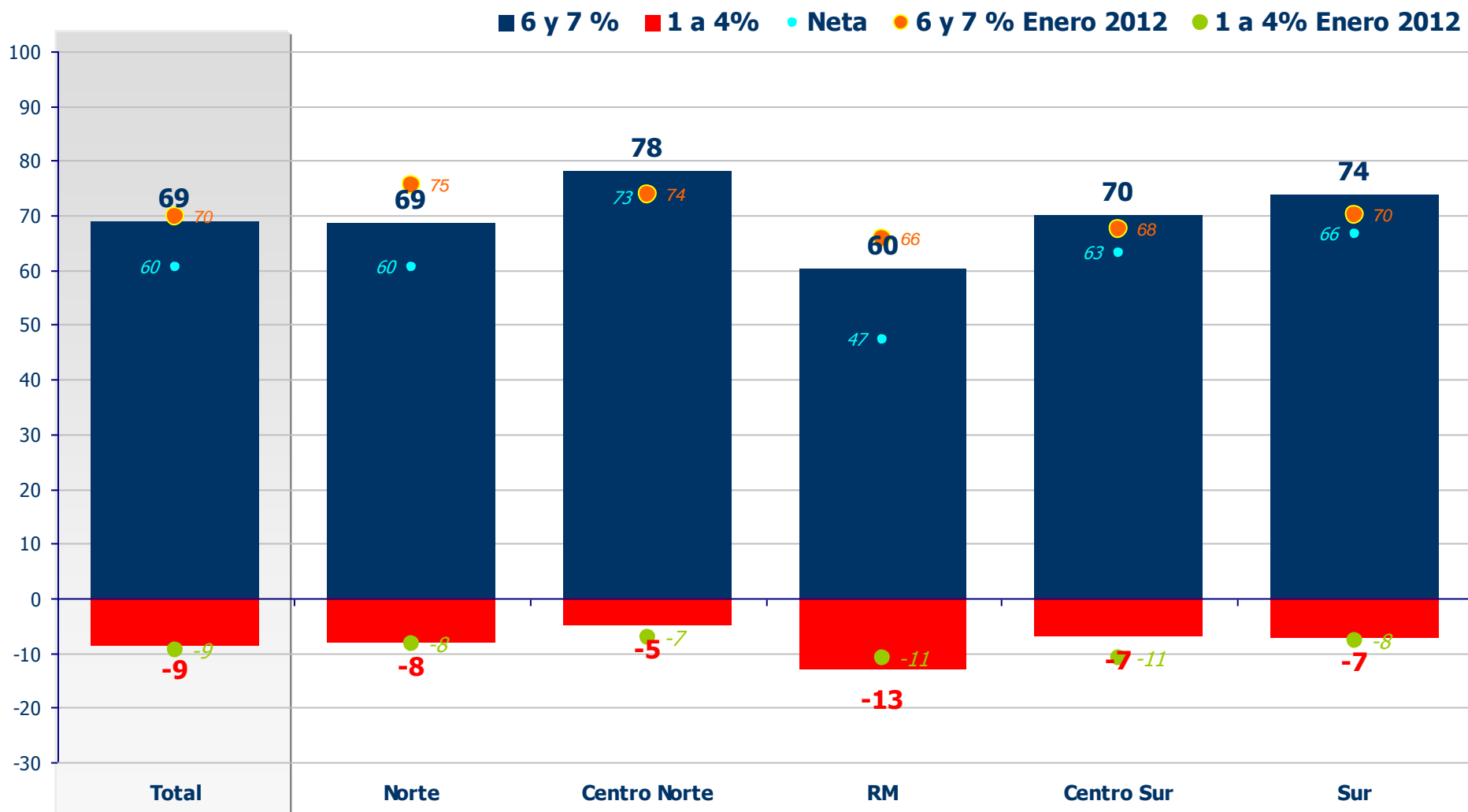
LAS COMPÍN



Indicadores FONASA

Satisfacción General Fonasa

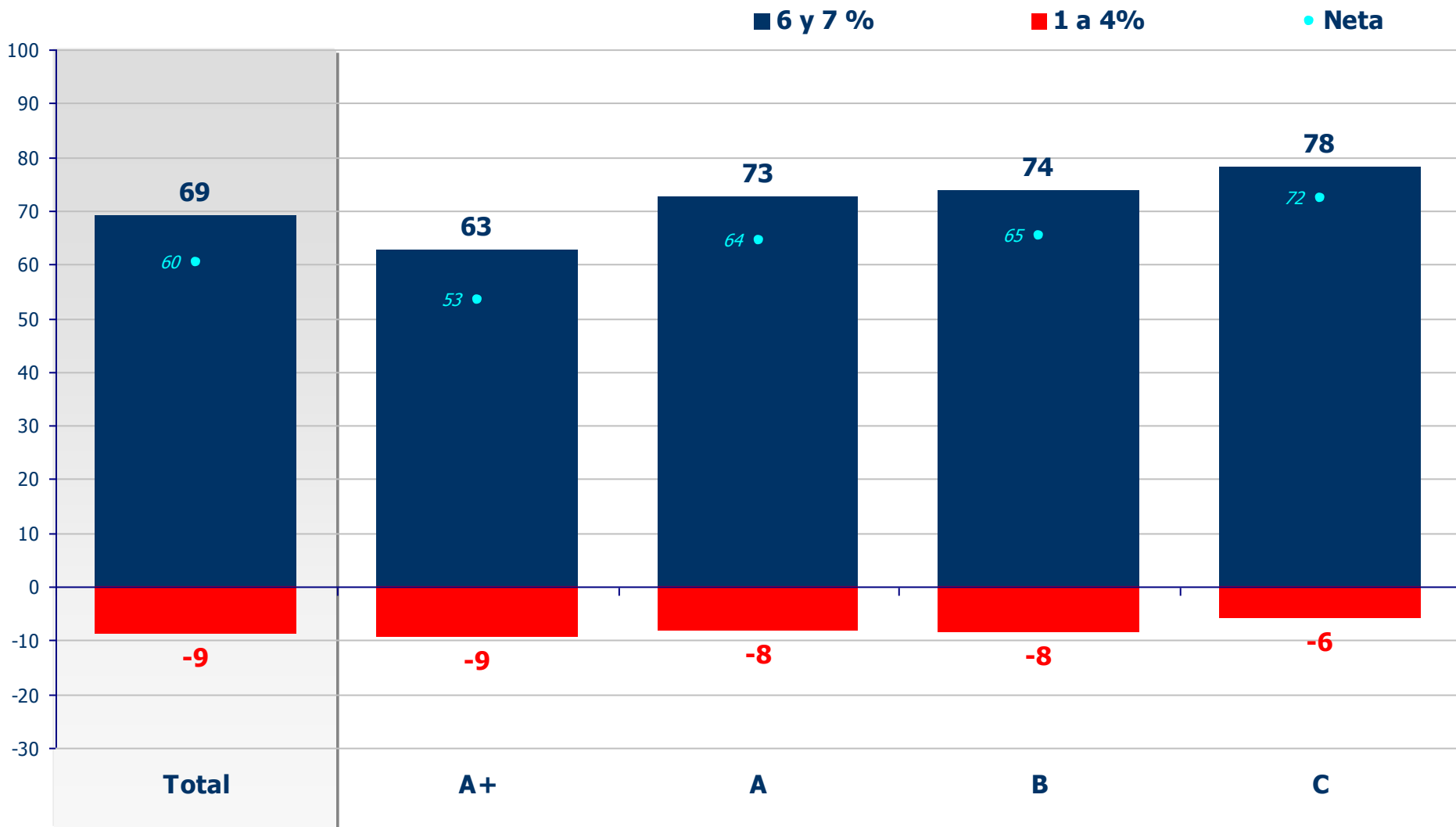
TOTAL MUESTRA
SEGÚN ZONA



Satisfacción General Fonasa

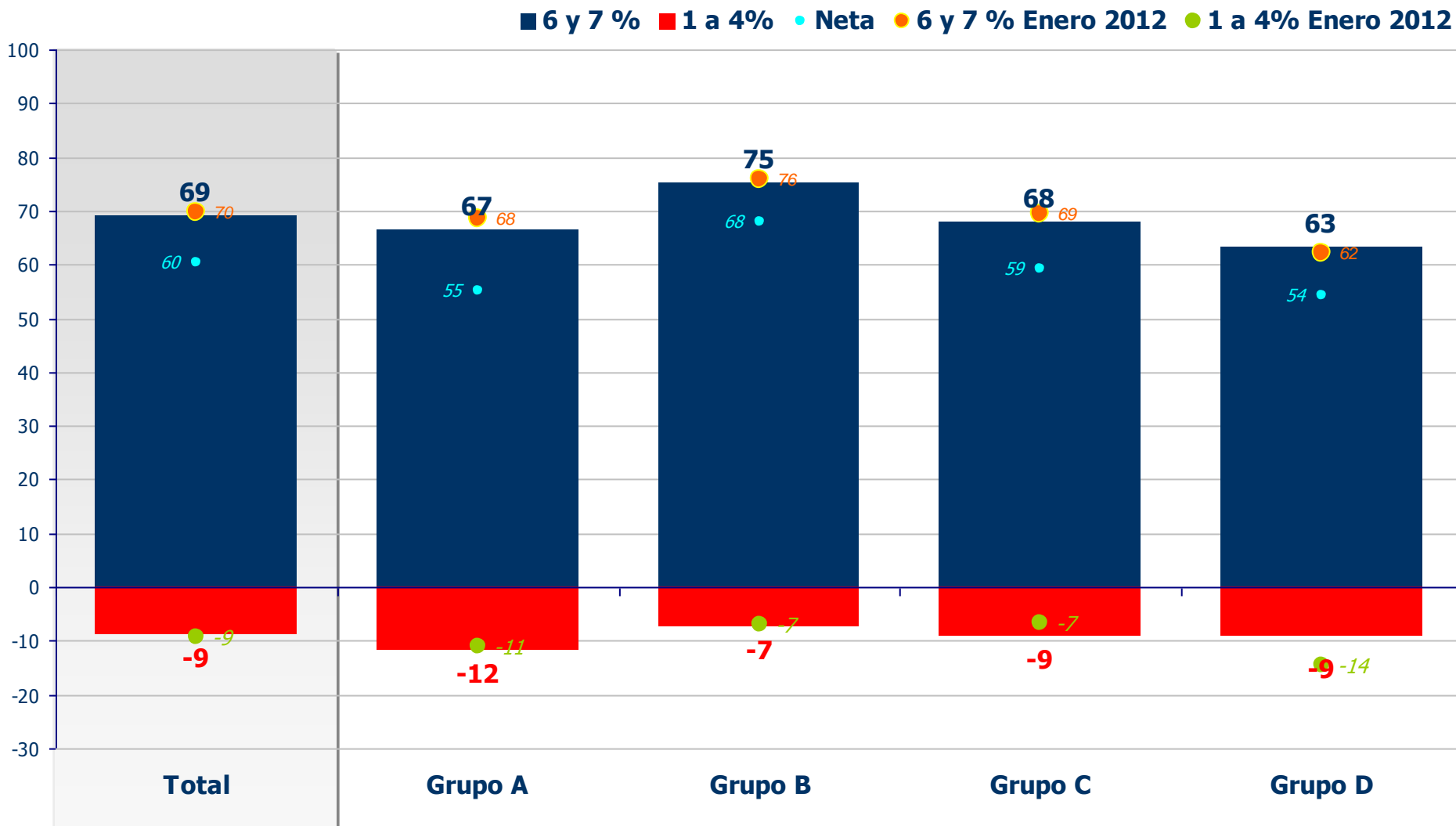
TOTAL MUESTRA

SEGÚN TIPO DE SUCURSAL



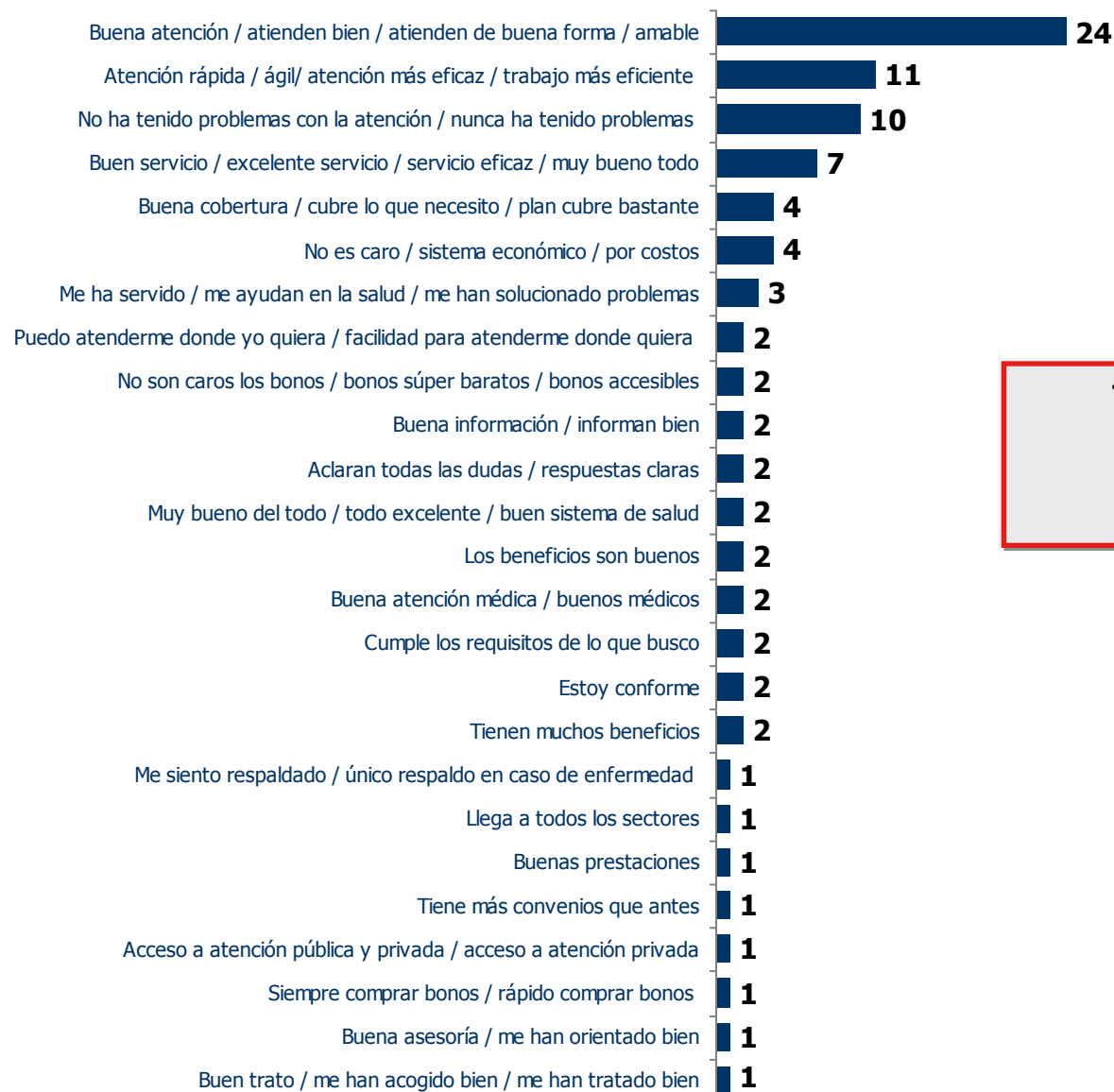
Satisfacción General Fonasa

TOTAL MUESTRA
SEGÚN GRUPO



Razones Positivas Satisfacción General Fonasa

TOTAL MUESTRA



Total razones Positivas: 64%

Razones Positivas Satisfacción General Fonasa

TOTAL MUESTRA – SEGÚN ZONA



	Total	Norte	Centro Norte	RM / VI	Centro Sur	Sur
** RAZONES POSITIVAS	63	63	67	62	59	62
Buena atención / atienden bien / atienden de buena forma / amable	24	31	28	22	20	21
Atención rápida / ágil/ atención más eficaz / trabajo más eficiente	11	16	11	8	10	13
No ha tenido problemas con la atención / nunca ha tenido problemas	10	10	8	17	7	6
Buen servicio / excelente servicio / servicio eficaz / muy bueno todo	7	4	8	7	8	6
Buena cobertura / cubre lo que necesito / plan cubre bastante	4	3	4	5	4	5
No es caro / sistema económico / por costos	4	-	3	6	3	4
Me ha servido / me ayudan en la salud / me han solucionado problemas	3	2	4	2	4	4
Puedo atenderme donde yo quiera / facilidad para atenderme donde quiera	2	-	3	3	1	3
No son caros los bonos / bonos súper baratos / bonos accesibles	2	1	2	3	1	5
Buena información / informan bien	2	3	1	2	4	2
Aclaran todas las dudas / respuestas claras	2	3	3	1	3	2
Muy bueno del todo / todo excelente / buen sistema de salud	2	3	3	2	2	1
Los beneficios son buenos	2	-	3	2	2	4
Buena atención médica / buenos médicos	2	-	2	3	1	1
Cumple los requisitos de lo que busco	2	1	1	3	-	1
Estoy conforme	2	-	1	2	4	1
Tienen muchos beneficios	2	1	2	2	1	2
Me siento respaldado / único respaldo en caso de enfermedad	1	-	1	1	2	1
Llega a todos los sectores	1	-	3	1	1	1
Buenas prestaciones	1	-	2	2	1	-
Tiene más convenios que antes	1	-	1	1	1	1
Acceso a atención pública y privada / acceso a atención privada	1	-	-	2	1	1
Siempre comprar bonos / rápido comprar bonos / no hay problemas con los bonos	1	-	1	-	1	1
Buena asesoría / me han orientado bien	1	1	1	1	1	-
Buen trato / me han acogido bien / me han tratado bien	1	1	1	1	1	-

Razones Positivas Satisfacción General Fonasa

TOTAL MUESTRA – SEGÚN GRUPO



	Total	Grupo A	Grupo B	Grupo C	Grupo D
** RAZONES POSITIVAS	63	68	69	62	55
Buena atención / atienden bien / atienden de buena forma / amable	24	33	28	23	19
Atención rápida / ágil/ atención más eficaz / trabajo más eficiente	11	10	12	10	10
No ha tenido problemas con la atención / nunca ha tenido problemas	10	11	11	10	10
Buen servicio / excelente servicio / servicio eficaz / muy bueno todo	7	7	7	6	7
Buena cobertura / cubre lo que necesito / plan cubre bastante	4	3	5	4	3
No es caro / sistema económico / por costos	4	5	4	3	4
Me ha servido / me ayudan en la salud / me han solucionado problemas	3	7	4	2	2
Puedo atenderme donde yo quiera / facilidad para atenderme donde quiera	2	1	3	2	2
No son caros los bonos / bonos súper baratos / bonos accesibles	2	3	2	2	2
Buena información / informan bien	2	-	2	2	3
Aclaran todas las dudas / respuestas claras	2	3	3	2	2
Muy bueno del todo / todo excelente / buen sistema de salud	2	2	2	2	2
Los beneficios son buenos	2	5	2	2	1
Buena atención médica / buenos médicos	2	2	2	1	2
Cumple los requisitos de lo que busco	2	-	3	1	1
Estoy conforme	2	2	2	2	1
Tienen muchos beneficios	2	1	1	2	2
Me siento respaldado / único respaldo en caso de enfermedad	1	2	1	1	1
Llega a todos los sectores	1	-	1	2	-
Buenas prestaciones	1	2	1	1	1
Otros positivos	1	-	1	1	1
Tiene más convenios que antes	1	1	1	-	1
Acceso a atención pública y privada / acceso a atención privada	1	-	1	2	1
Siempre comprar bonos / rápido comprar bonos / no hay problemas con los bonos	1	1	1	1	1
Buena asesoría / me han orientado bien	1	2	1	-	1
Buen trato / me han acogido bien / me han tratado bien	1	2	1	-	-

Razones Negativas Satisfacción General Fonasa

TOTAL MUESTRA



Total razones
Negativas:
38%

Razones Negativas Satisfacción General Fonasa

TOTAL MUESTRA – SEGÚN ZONA



	Total	Norte	Centro Norte	RM / VI	Centro Sur	Sur
** RAZONES NEGATIVAS	38	41	33	38	39	39
Falta cobertura / no cubre todo / no cubre lo que necesito	6	6	8	8	4	1
Atención lenta / mucha demora en la atención / falta rapidez en la atención	6	6	5	7	2	8
Mala atención / atención no es amable / atención no es cordial	4	6	4	4	6	3
Muchos trámites / demasiada burocracia / trámites engorrosos	3	4	4	3	1	3
Poca información / falta información	3	1	2	3	1	5
Falta personal / poco ejecutivos / faltan módulos	2	7	2	1	3	2
Otros negativos	2	2	2	3	2	3
Faltan médicos / especialistas	2	2	1	2	8	1
Es caro / costos elevados	2	1	2	2	2	2
Bonos caros / exámenes caros	2	1	-	3	3	1
Informaciones son malas / no dan información que corresponda	2	3	1	1	1	3
No dan tantos beneficios / poco beneficios	2	1	3	1	2	1
Tengo que pagar mucho por un bono e igual me descuentan	1	-	2	1	2	2

Razones Negativas Satisfacción General Fonasa

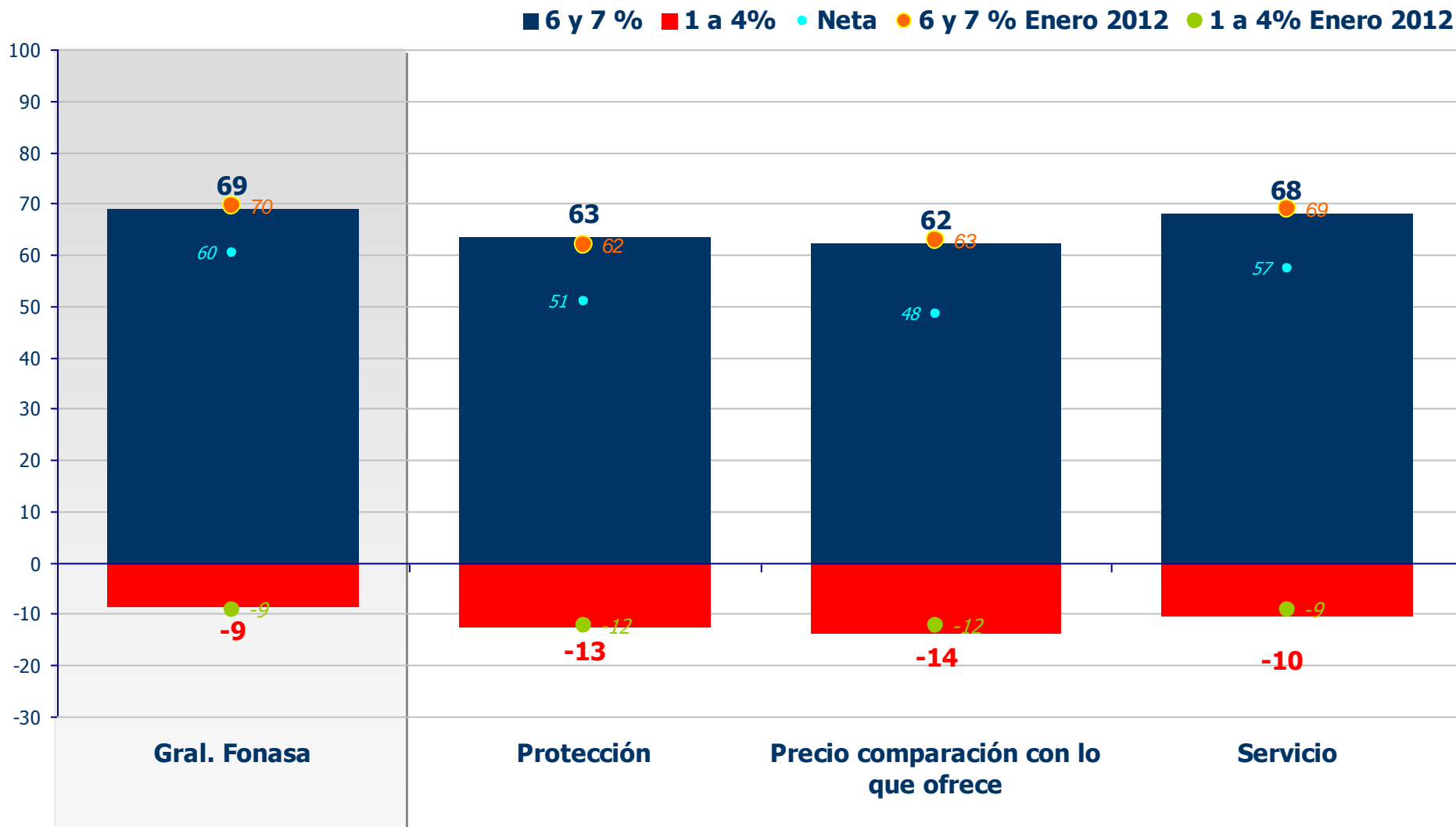
TOTAL MUESTRA – SEGÚN GRUPO



	Total	Grupo A	Grupo B	Grupo C	Grupo D
** RAZONES NEGATIVAS	38	31	31	39	46
Falta cobertura / no cubre todo / no cubre lo que necesito	6	6	4	8	8
Atención lenta / mucha demora en la atención / falta rapidez en la atención	6	7	4	5	8
Mala atención / atención no es amable / atención no es cordial	4	4	3	5	6
Muchos trámites / demasiada burocracia / trámites engorrosos	3	1	3	3	5
Poca información / falta información	3	0	2	4	3
Falta personal / poco ejecutivos / faltan módulos	2	0	3	3	2
Otros negativos	2	3	1	3	3
Faltan médicos / especialistas	2	2	3	2	2
Es caro / costos elevados	2	0	1	2	3
Bonos caros / exámenes caros	2	2	2	3	2
Informaciones son malas / no dan información que corresponda	2	3	2	2	1
No dan tantos beneficios / poco beneficios	2	1	1	2	2
Tengo que pagar mucho por un bono e igual me descuentan	1	0	1	2	2

Indicadores generales Fonasa

Escala Notas 1 a 7
TOTAL MUESTRA

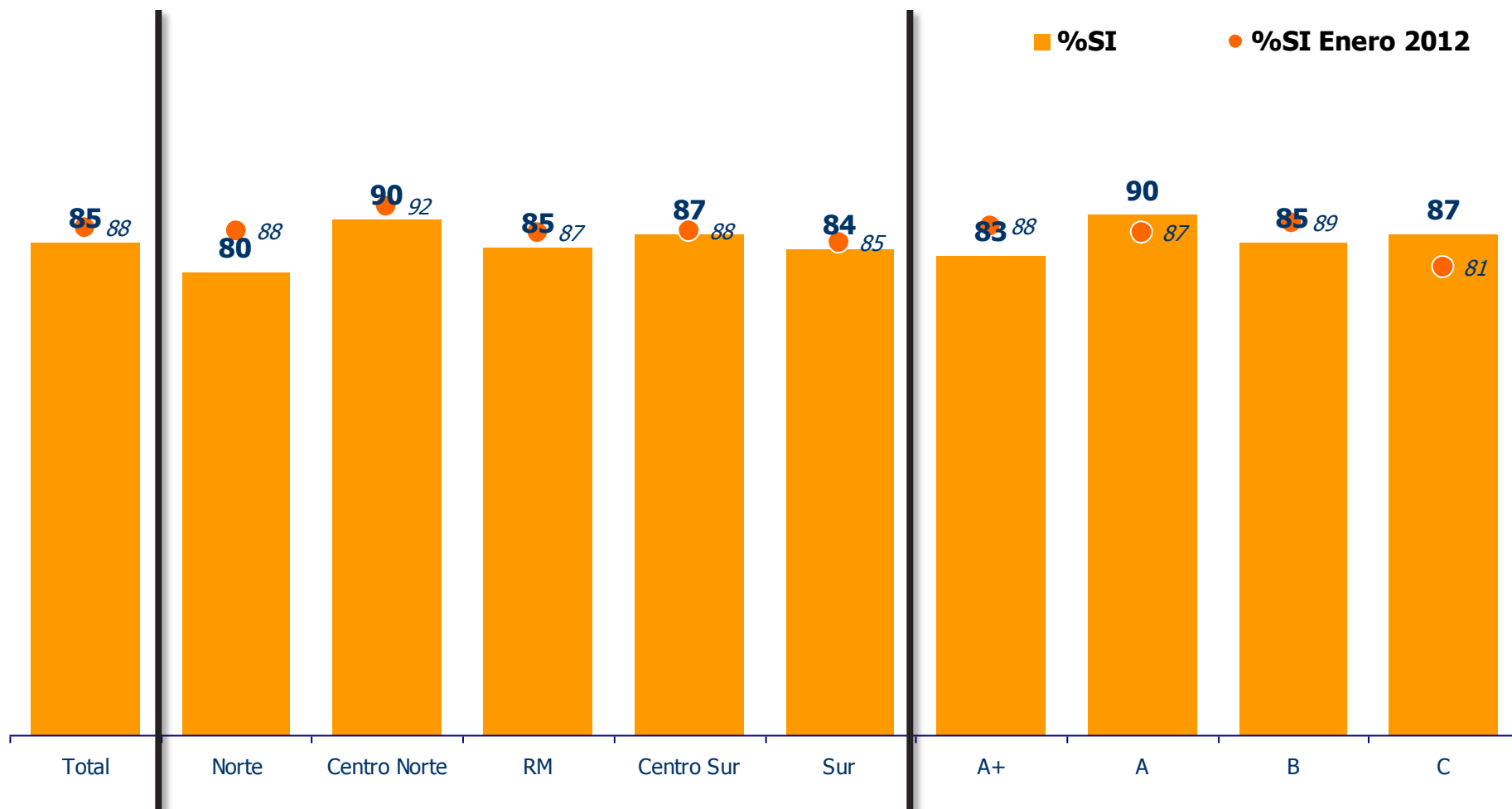


La comparación con Marzo 2011 es sólo referencial, dado que el conjunto de sucursales evaluadas no es la misma

¿Reconoce a Fonasa como su seguro de salud?

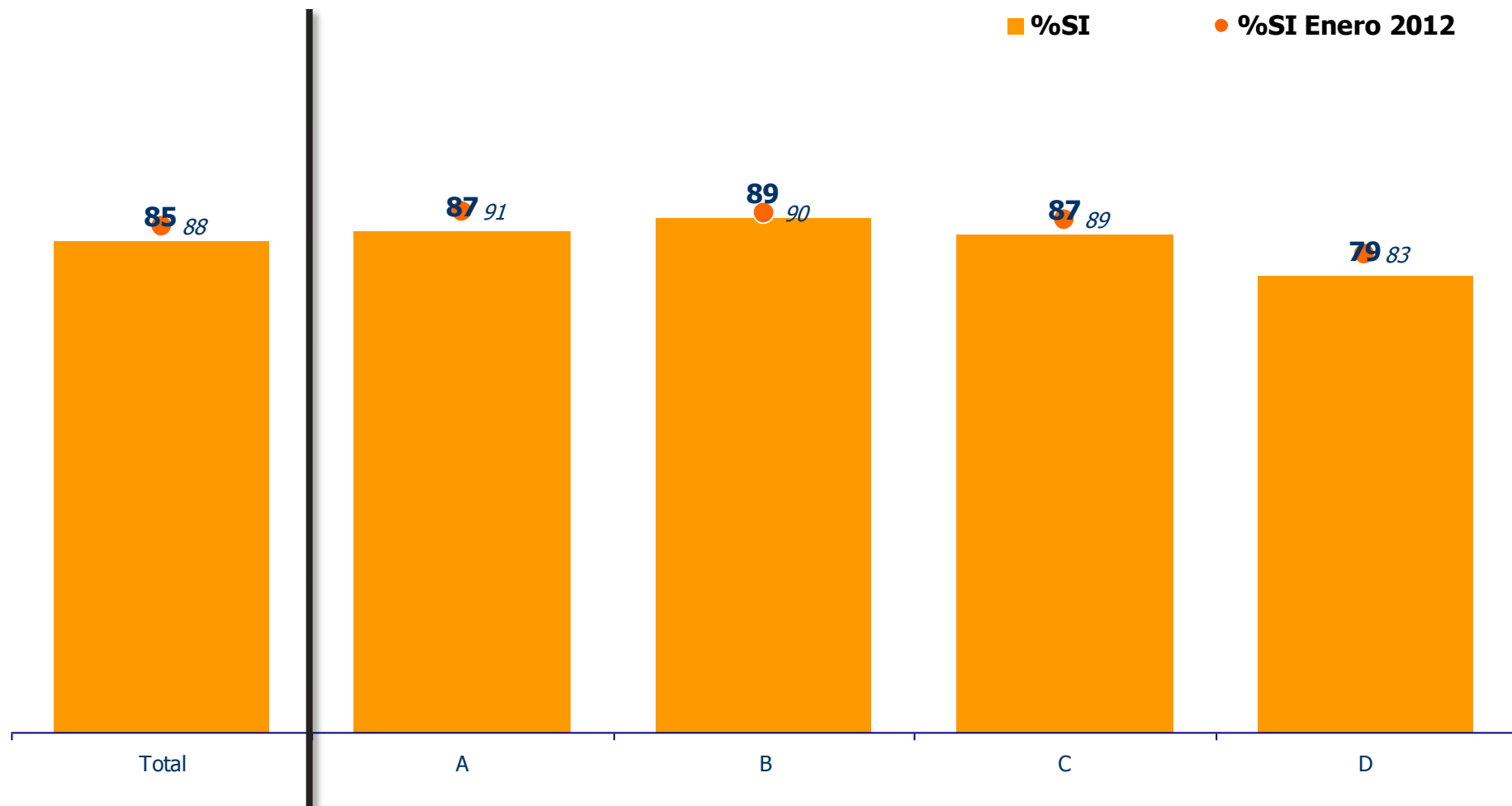
TOTAL MUESTRA - %SI

SEGÚN ZONA Y TIPO DE SUCURSAL



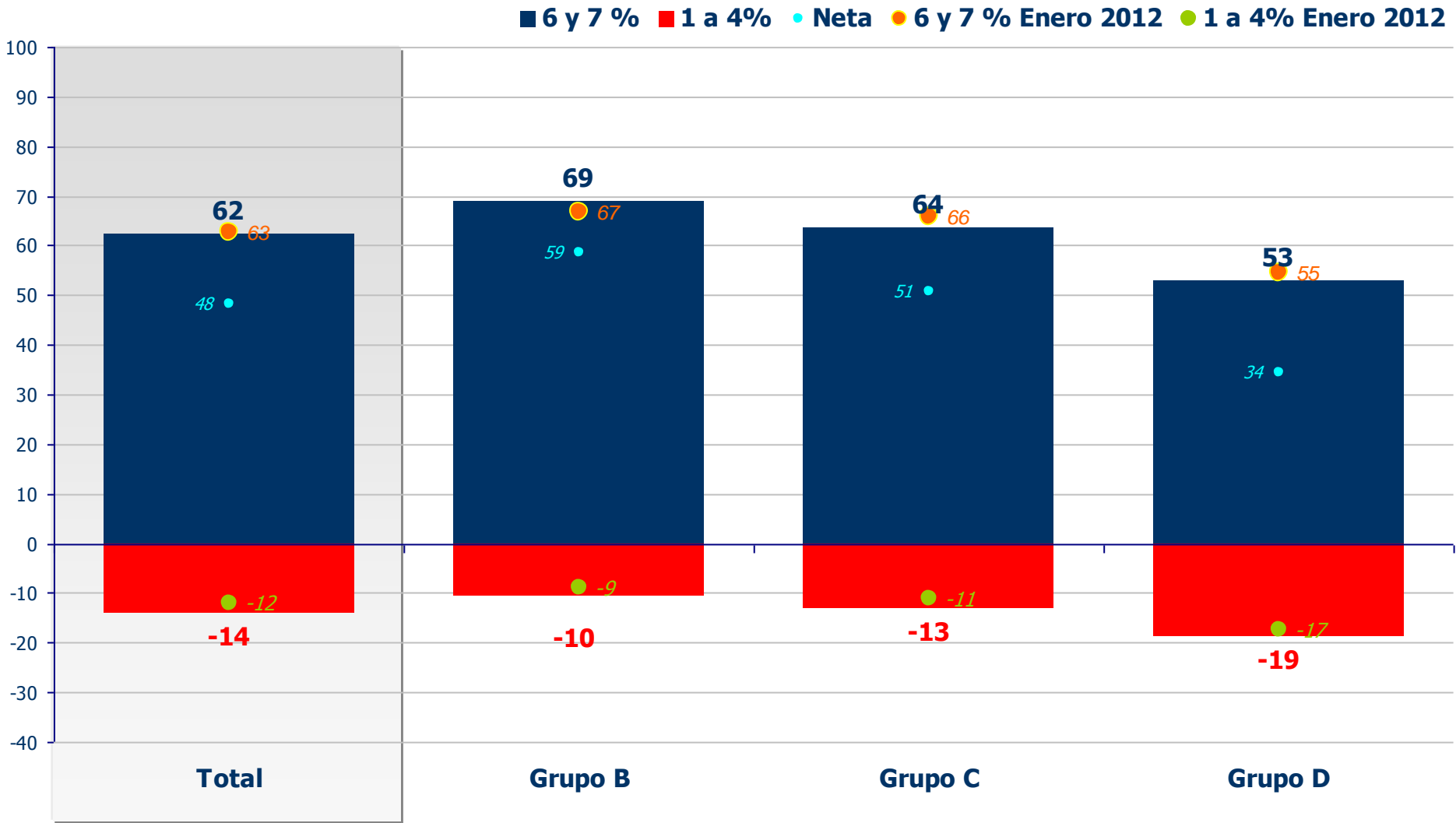
¿Reconoce a Fonasa como su seguro de salud?

TOTAL MUESTRA - %SI
SEGÚN GRUPO



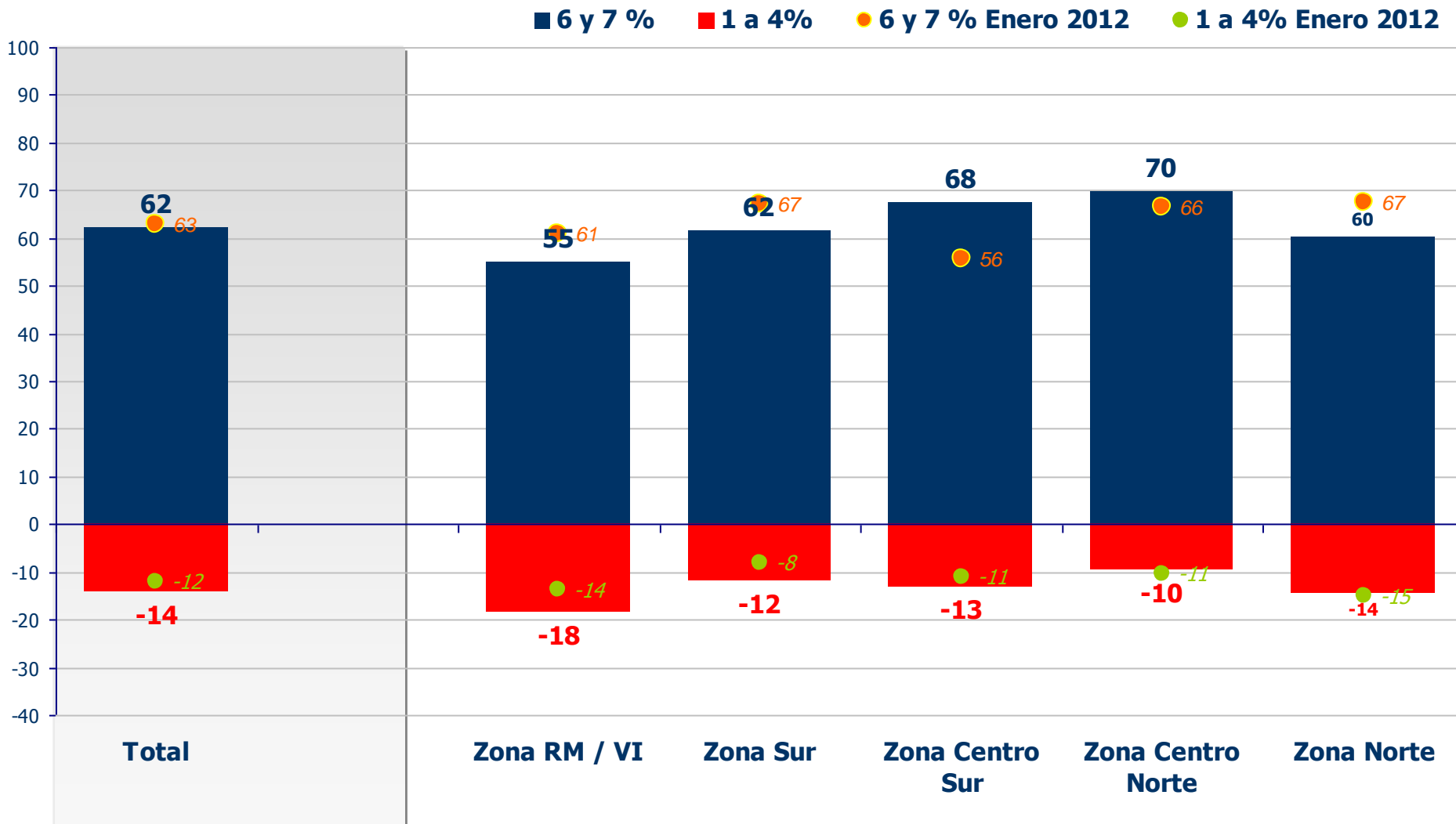
Evaluación de lo que paga en Fonasa en comparación a lo que ofrece

BASE: QUIENES SON AFILIADOS AL SEGMENTO B, C Y D - SEGÚN GRUPO



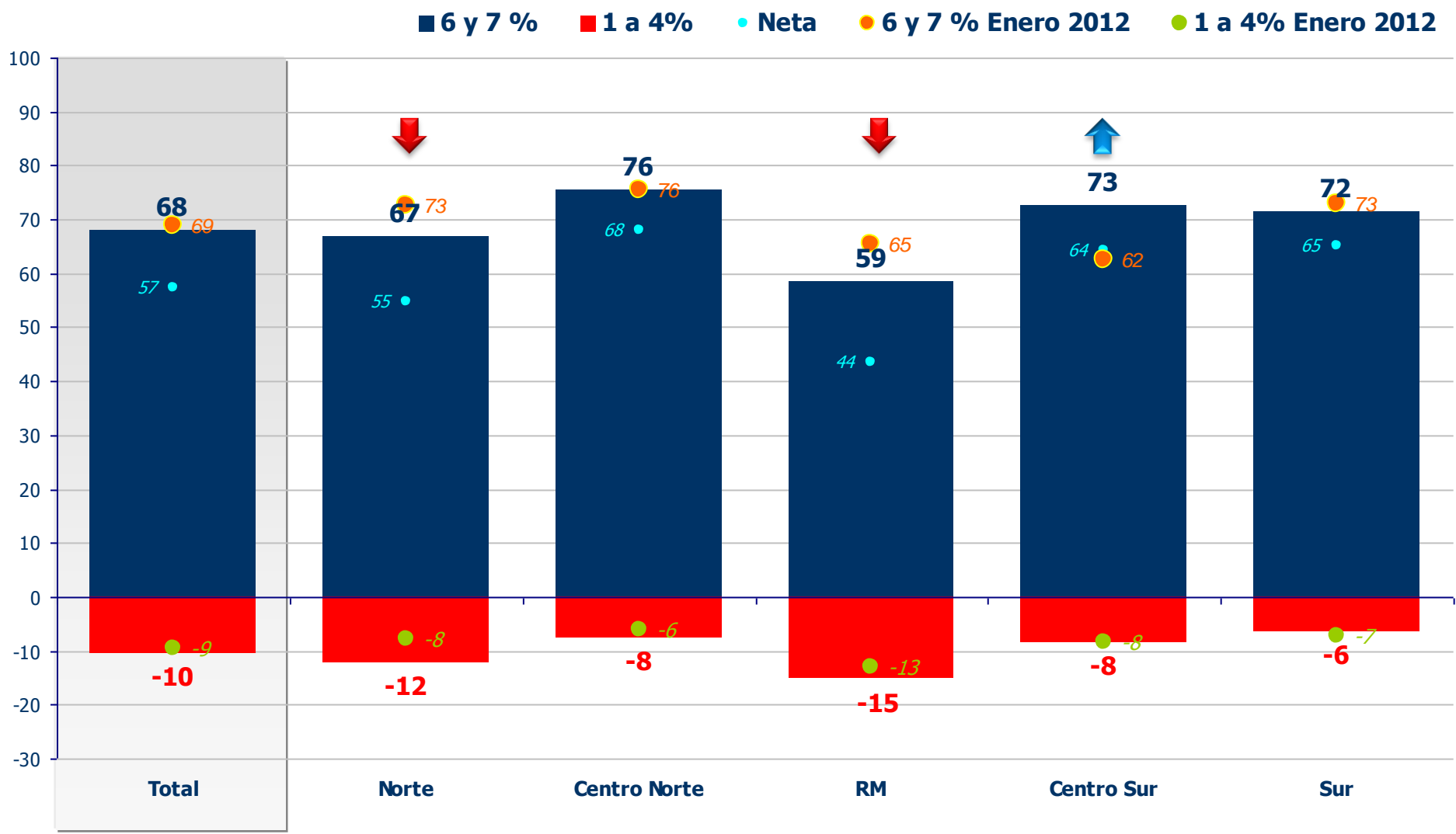
Evaluación de lo que paga en Fonasa en comparación a lo que ofrece

BASE: SEGÚN ZONAS



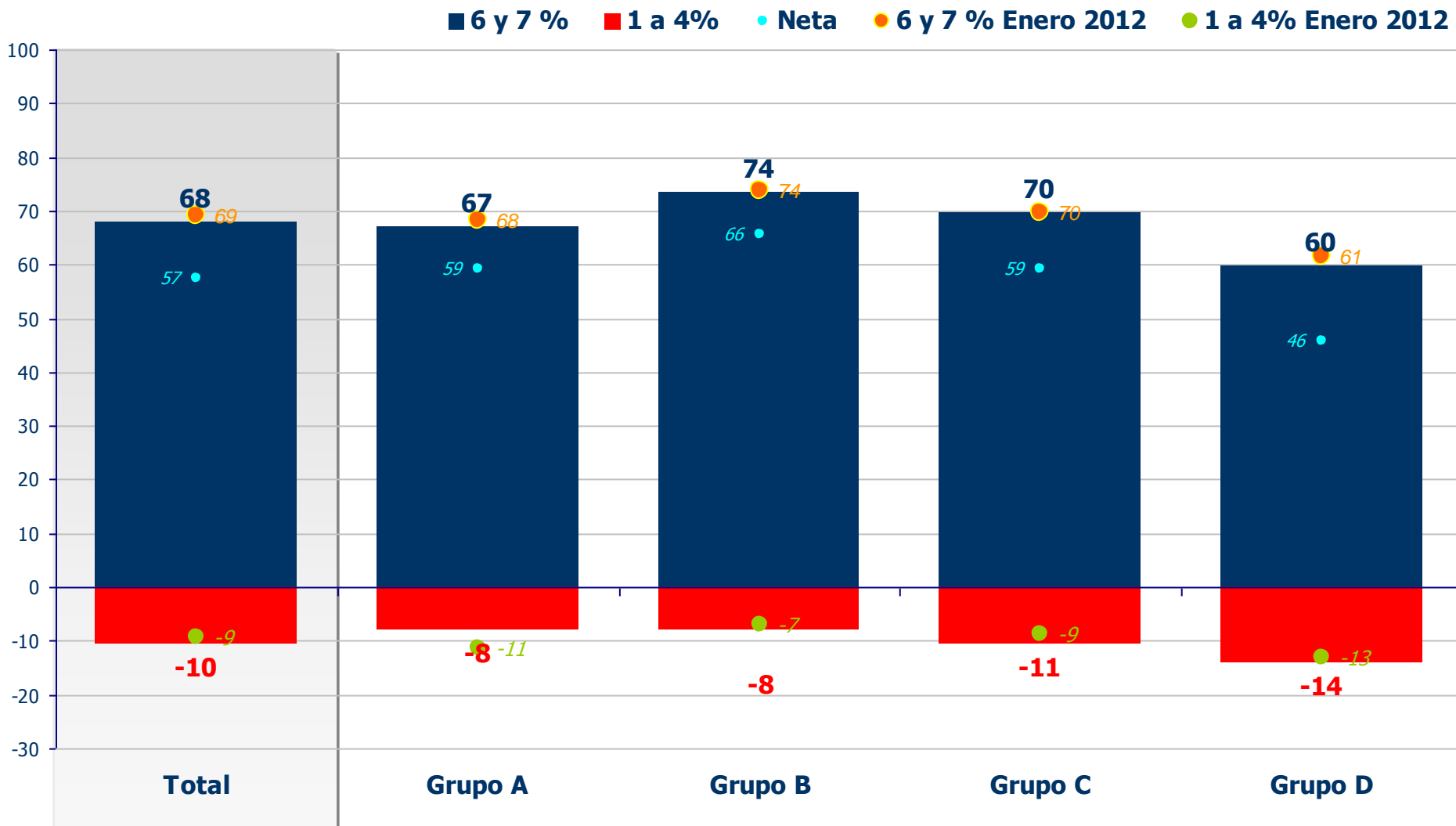
Evaluación Servicio ofrecido por Fonasa

TOTAL MUESTRA
SEGÚN ZONA



Evaluación Servicio ofrecido por Fonasa

TOTAL MUESTRA
SEGÚN GRUPO

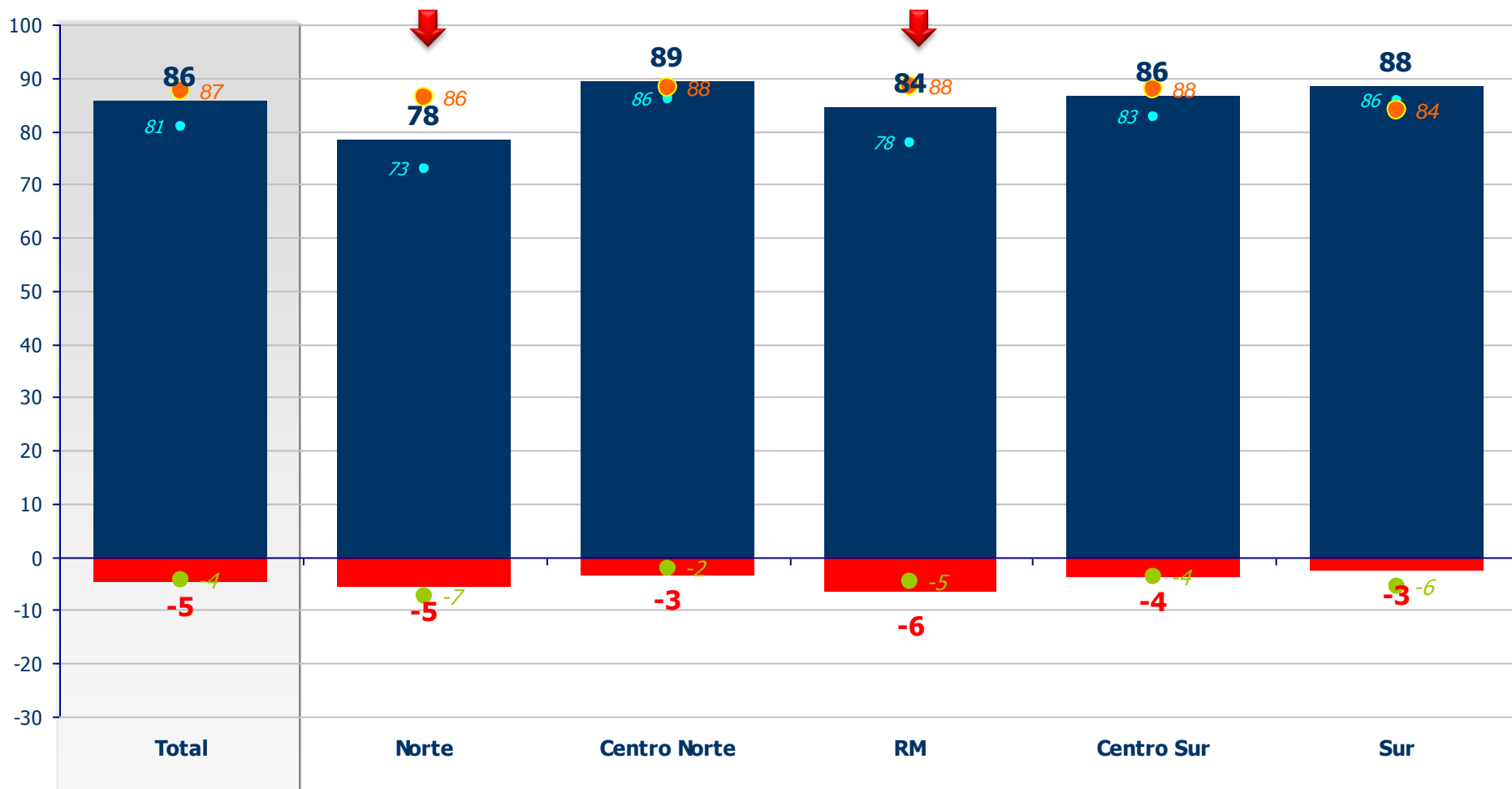


Evaluación Sucursal

Evaluación Servicio ofrecido por Sucursal Fonasa

TOTAL MUESTRA
SEGÚN ZONA

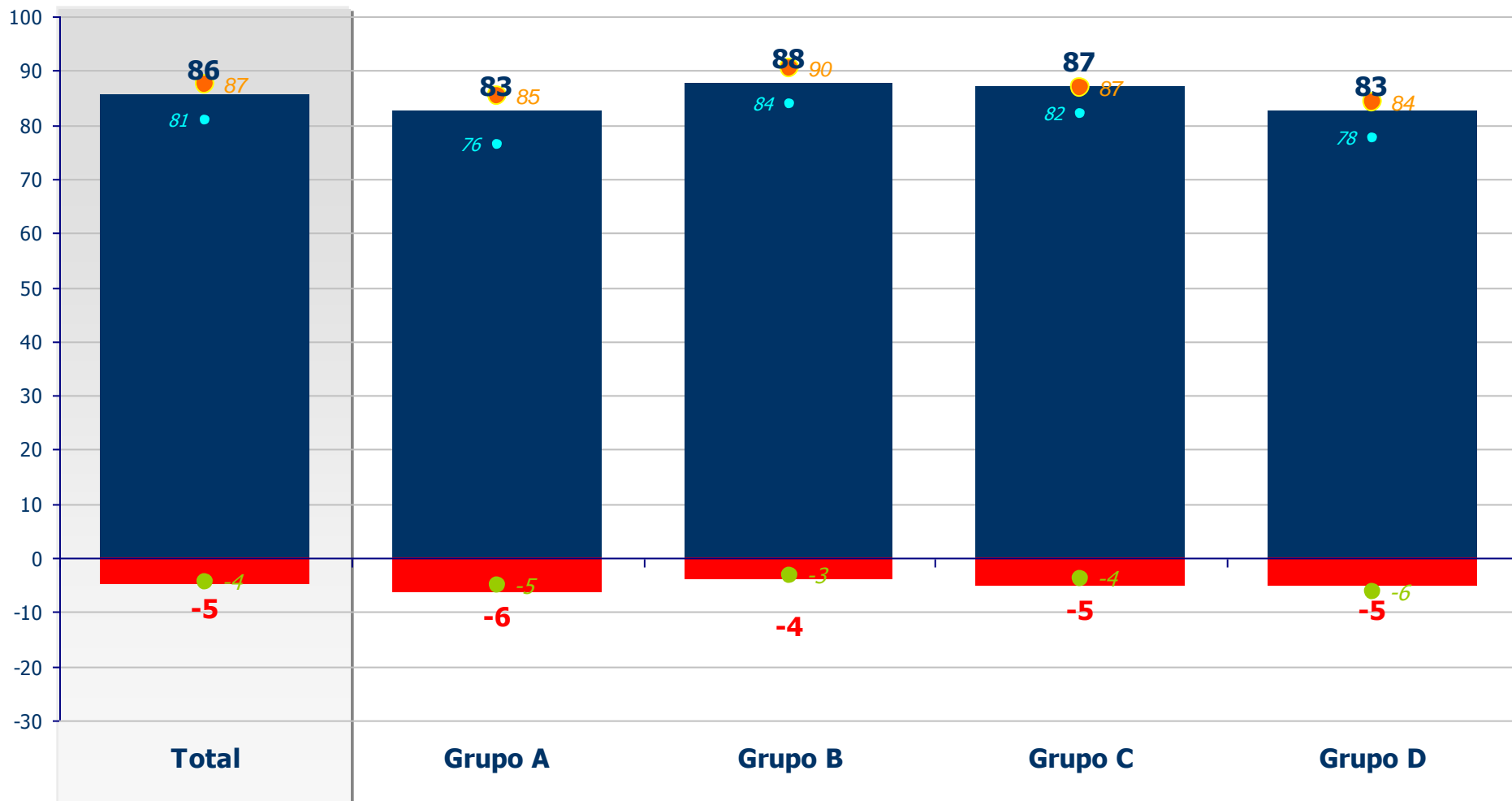
■ 6 y 7 % ■ 1 a 4% ● Neta ● 6 y 7 % Enero 2012 ● 1 a 4% Enero 2012



Evaluación Servicio ofrecido por Sucursal Fonasa

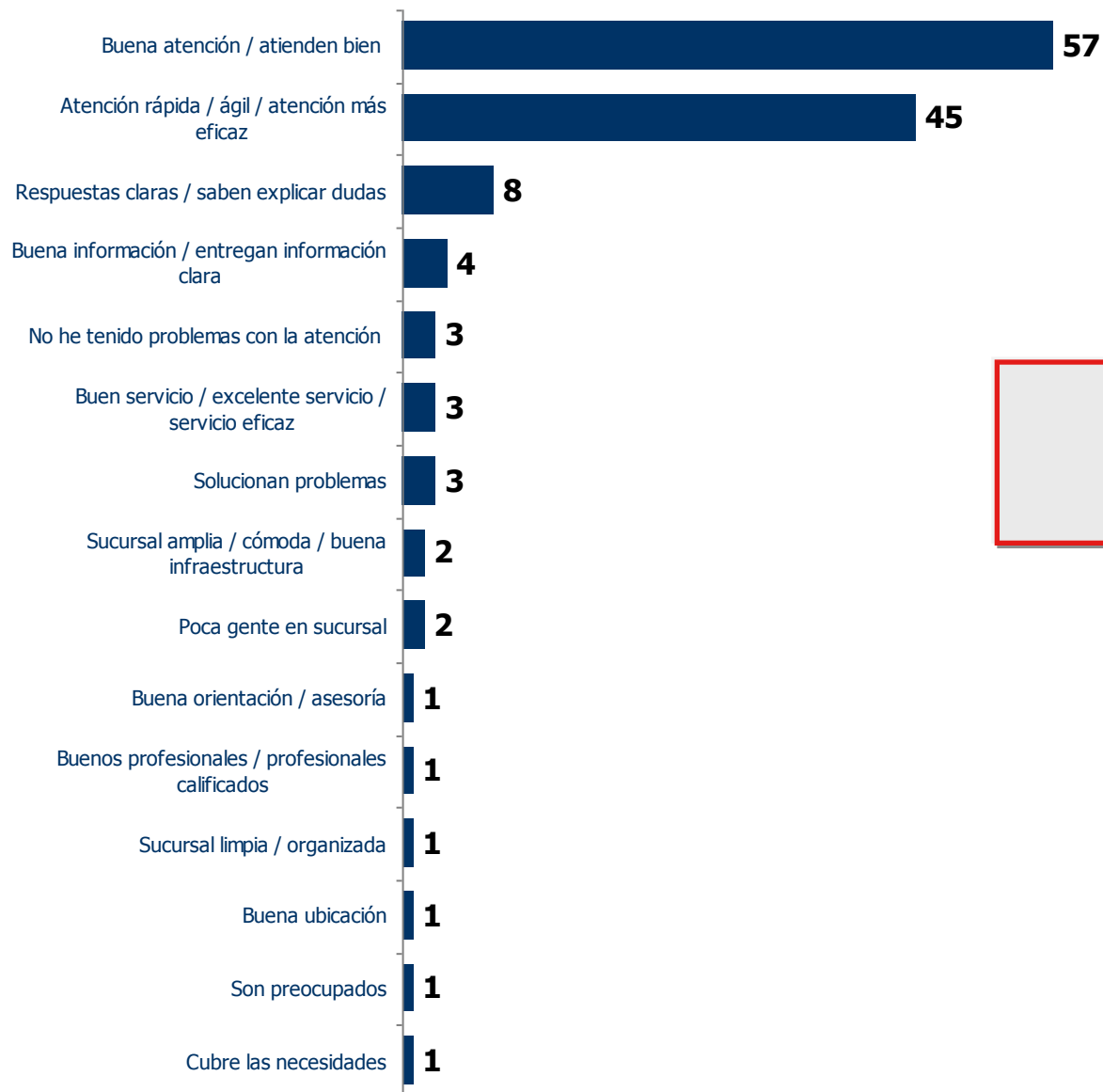
TOTAL MUESTRA
SEGÚN GRUPO

■ 6 y 7 % ■ 1 a 4% ● Neta ● 6 y 7 % Enero 2012 ● 1 a 4% Enero 2012



Razones Positivas Satisfacción Servicio entregado por Sucursal Fonasa

TOTAL MUESTRA



Total razones Positivas: 83%

Razones Positivas Satisfacción Servicio entregado por Sucursal Fonasa

TOTAL MUESTRA – SEGÚN ZONA

	Total	Norte	Centro Norte	RM / VI	Centro Sur	Sur
** POSITIVOS	83	75	83	86	84	85
Buena atención / atienden bien	57	58	58	56	60	56
Atención rápida / ágil / atención más eficaz	45	24	46	57	48	36
Respuestas claras / saben explicar dudas / ayudan con las dudas	8	6	6	9	11	7
Buena información / entregan información clara	4	7	3	4	4	5
No he tenido problemas con la atención	3	1	3	3	3	5
Buen servicio / excelente servicio / servicio eficaz / muy bueno todo	3	3	2	2	3	4
Solucionan problemas	3	2	3	2	3	3
Sucursal amplia / cómoda / buena infraestructura	2	-	4	1	2	1
Poca gente en sucursal	2	1	1	3	1	1
Buena orientación / asesoría	1	-	1	3	2	1
Buenos profesionales / profesionales calificados	1	-	1	1	1	1
Sucursal limpia / organizada	1	-	-	1	1	2
Buena ubicación	1	-	1	1	1	2
Son preocupados	1	1	1	-	-	1
Otros positivos	1	-	1	-	1	-
Cubre las necesidades	1	-	1	1	-	1

Razones Positivas Satisfacción Servicio entregado por Sucursal Fonasa

TOTAL MUESTRA – SEGÚN GRUPO

	Total	Grupo A	Grupo B	Grupo C	Grupo D
** POSITIVOS	83	80	85	85	81
Buena atención / atienden bien	57	55	61	59	53
Atención rápida / ágil / atención más eficaz	45	44	43	46	47
Respuestas claras / saben explicar dudas / ayudan con las dudas	8	10	7	10	7
Buena información / entregan información clara	4	3	4	6	4
No he tenido problemas con la atención	3	4	3	3	2
Buen servicio / excelente servicio / servicio eficaz / muy bueno todo	3	6	4	2	2
Solucionan problemas	3	4	2	3	3
Sucursal amplia / cómoda / buena infraestructura	2	2	2	3	1
Poca gente en sucursal	2	-	2	1	2
Buena orientación / asesoría	1	1	1	1	2
Buenos profesionales / profesionales calificados	1	1	1	1	1
Sucursal limpia / organizada	1	-	1	-	1
Buena ubicación	1	1	1	1	1
Son preocupados	1	1	1	1	1
Otros positivos	1	1	1	-	1
Cubre las necesidades	1	1	1	-	1

Razones Negativas Satisfacción Servicio entregado por Sucursal Fonasa

TOTAL MUESTRA



Total razones
Negativas:
20%

Razones Negativas Satisfacción Servicio entregado por Sucursal Fonasa

TOTAL MUESTRA – SEGÚN ZONA

	Total	Norte	Centro Norte	RM / VI	Centro Sur	Sur
** NEGATIVOS	20	31	17	17	20	18
Atención lenta / mucha demora en la atención / falta rapidez en la atención	5	5	3	6	7	5
Falta personal / pocos ejecutivos / faltan módulos / faltan cajeros	5	8	5	2	7	5
Mala atención	3	7	2	3	1	4
Falta infraestructura / local muy chico	2	5	2	2	3	1
Poca información / falta información / falta información de precios bonos	1	3	2	0	1	1
Mucha gente en sucursales	1	2	0	2	2	0
Mucha burocracia	1	1	1	1	1	0
Falta aire acondicionado	1	0	1	2	2	1
Muchos tiempos de espera / hay que esperar mucho	1	0	0	1	2	1
Malas respuestas / poco claras / falta explicación	1	1	1	1	0	0
No solucionan problemas	1	1	0	1	1	1

Razones Negativas Satisfacción Servicio entregado por Sucursal Fonasa

TOTAL MUESTRA – SEGÚN GRUPO

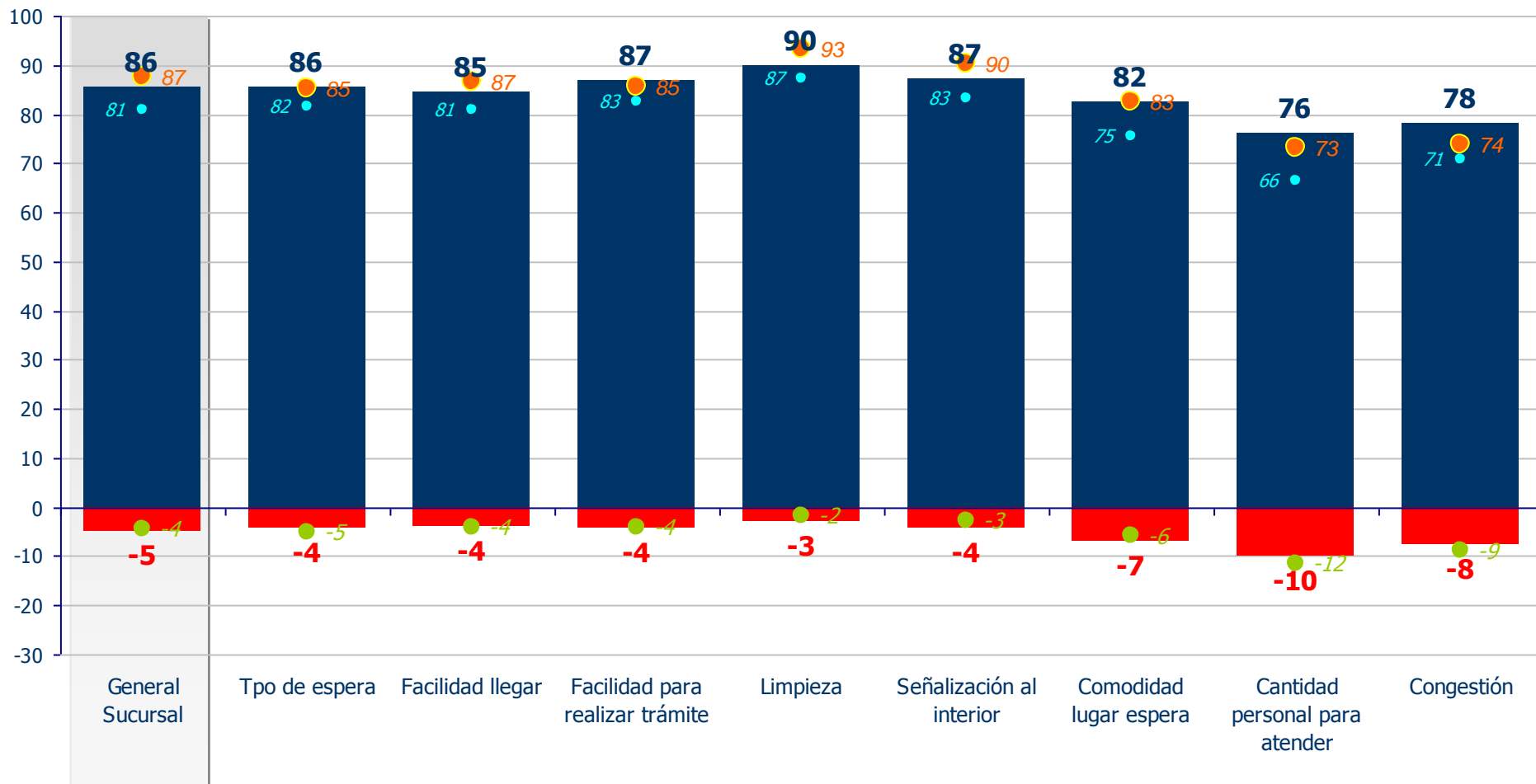
	Total	Grupo A	Grupo B	Grupo C	Grupo D
** NEGATIVOS	20	25	17	18	23
Atención lenta / mucha demora en la atención / falta rapidez en la atención	5	7	5	5	5
Falta personal / pocos ejecutivos / faltan módulos / faltan cajeros	5	2	5	5	5
Mala atención	3	5	3	3	4
Falta infraestructura / local muy chico	2	1	3	2	2
Poca información / falta información / falta información de precios bonos	1	4	-	1	2
Mucha gente en sucursales	1	-	2	2	-
Mucha burocracia	1	1	1	-	1
Falta aire acondicionado	1	-	1	1	1
Muchos tiempos de espera / hay que esperar mucho	1	3	1	1	1
Malas respuestas / poco claras / falta explicación	1	2	-	1	1
No solucionan problemas	1	1	-	1	1

Indicadores SUCURSAL

TOTAL MUESTRA – Escala Notas 1 a 7
 ATRIBUTOS INSTALACIONES Y ESPERA



■ 6 y 7 % ■ 1 a 4% ● Neta ● 6 y 7 % Enero 2012 ● 1 a 4% Enero 2012



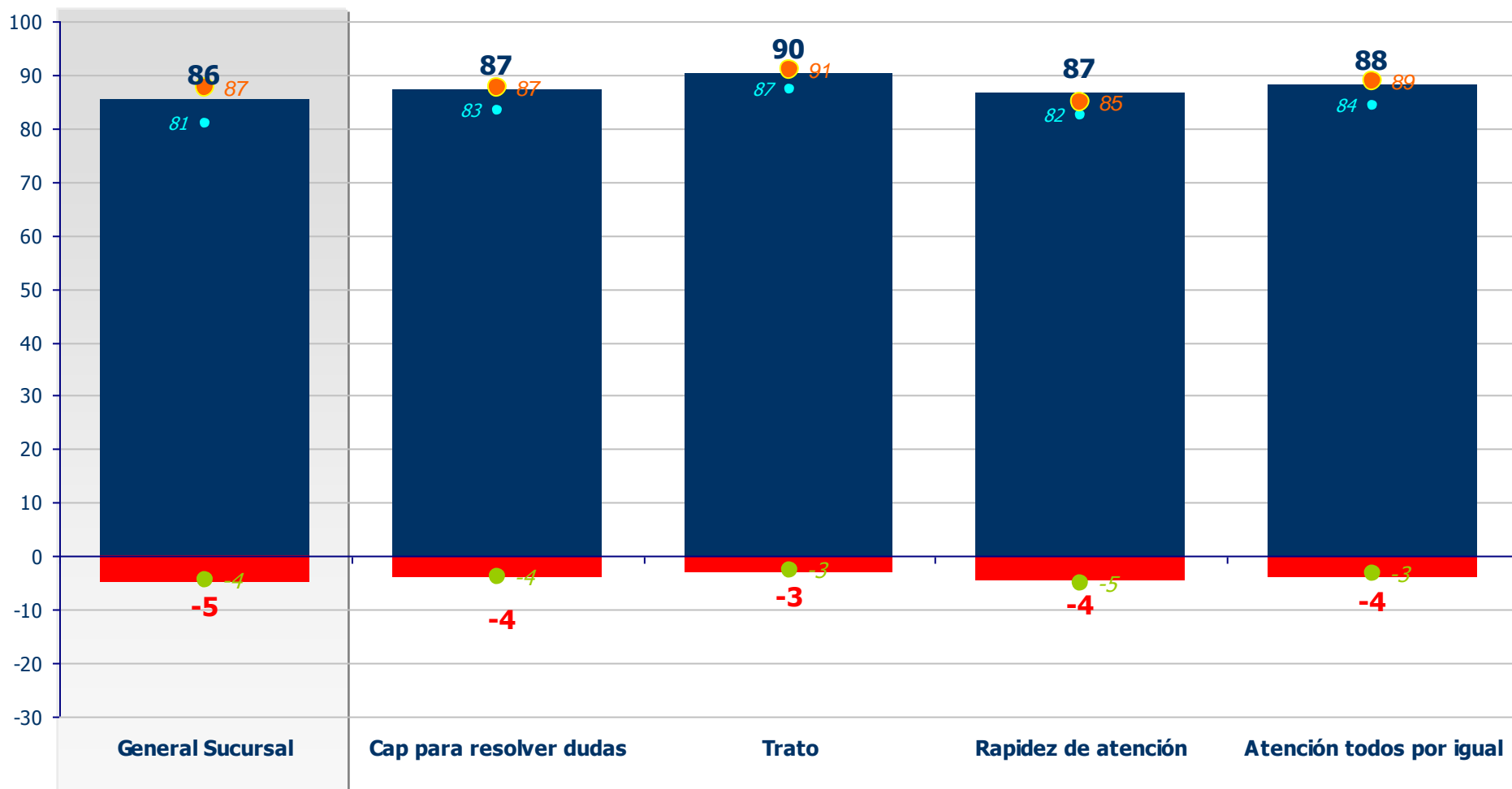
Indicadores SUCURSAL

TOTAL MUESTRA – Escala Notas 1 a 7

ATRIBUTOS DEL PERSONAL

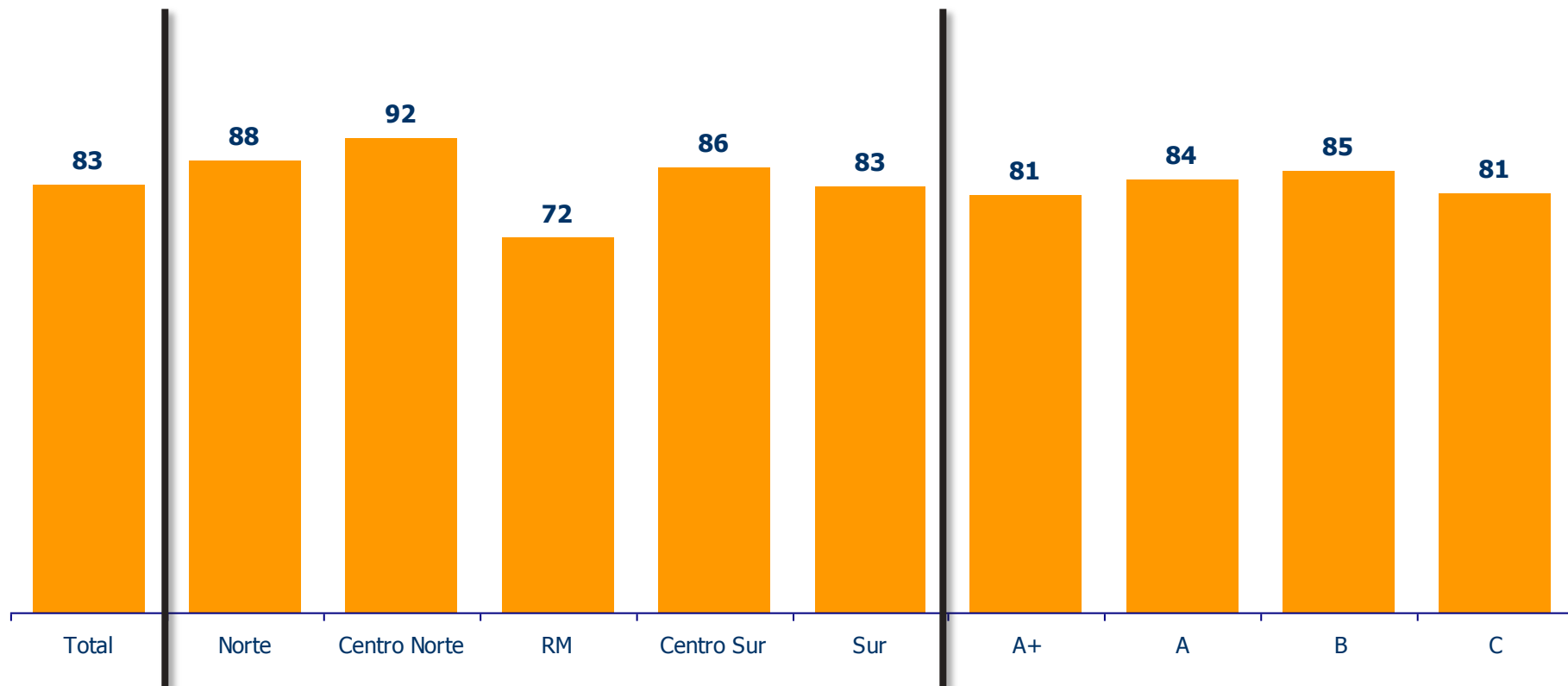


■ 6 y 7 % ■ 1 a 4% ● Neta ● 6 y 7 % Enero 2012 ● 1 a 4% Enero 2012



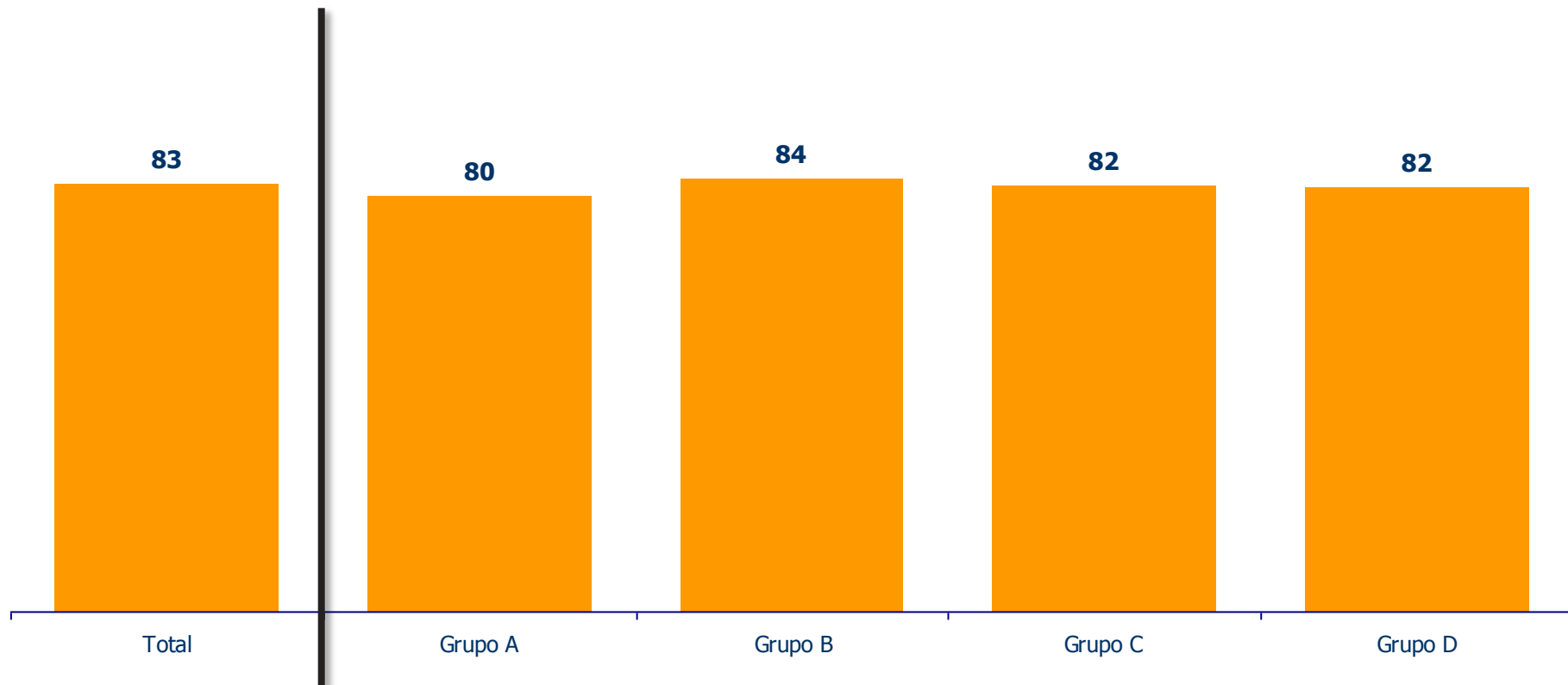
¿Primera vez que viene a esta sucursal Fonasa?

TOTAL MUESTRA - %NO
SEGÚN ZONA Y TIPO DE SUCURSAL



¿Primera vez que viene a esta sucursal Fonasa?

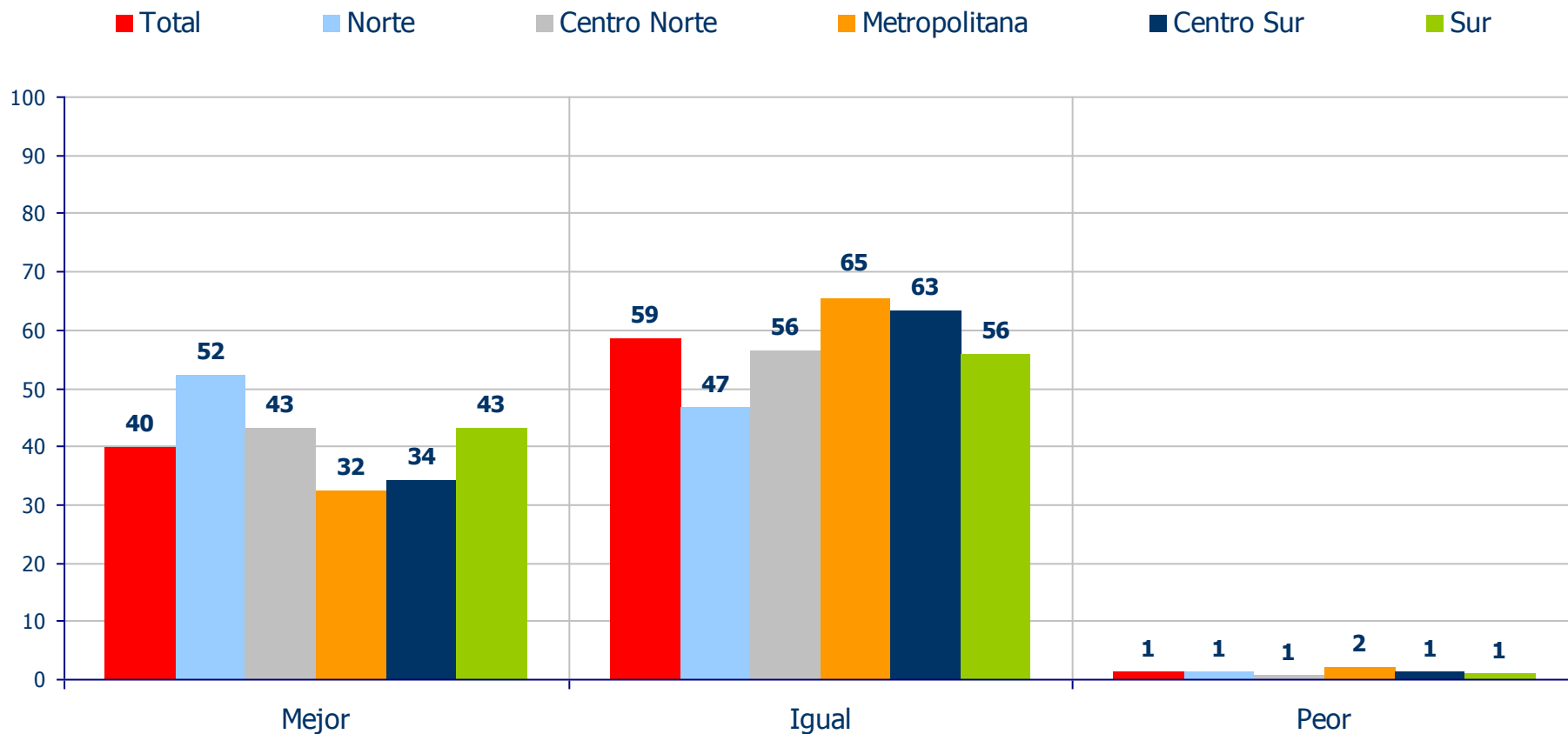
TOTAL MUESTRA - %NO
SEGÚN GRUPO



El servicio recibido HOY, respecto de la vez anterior, es...

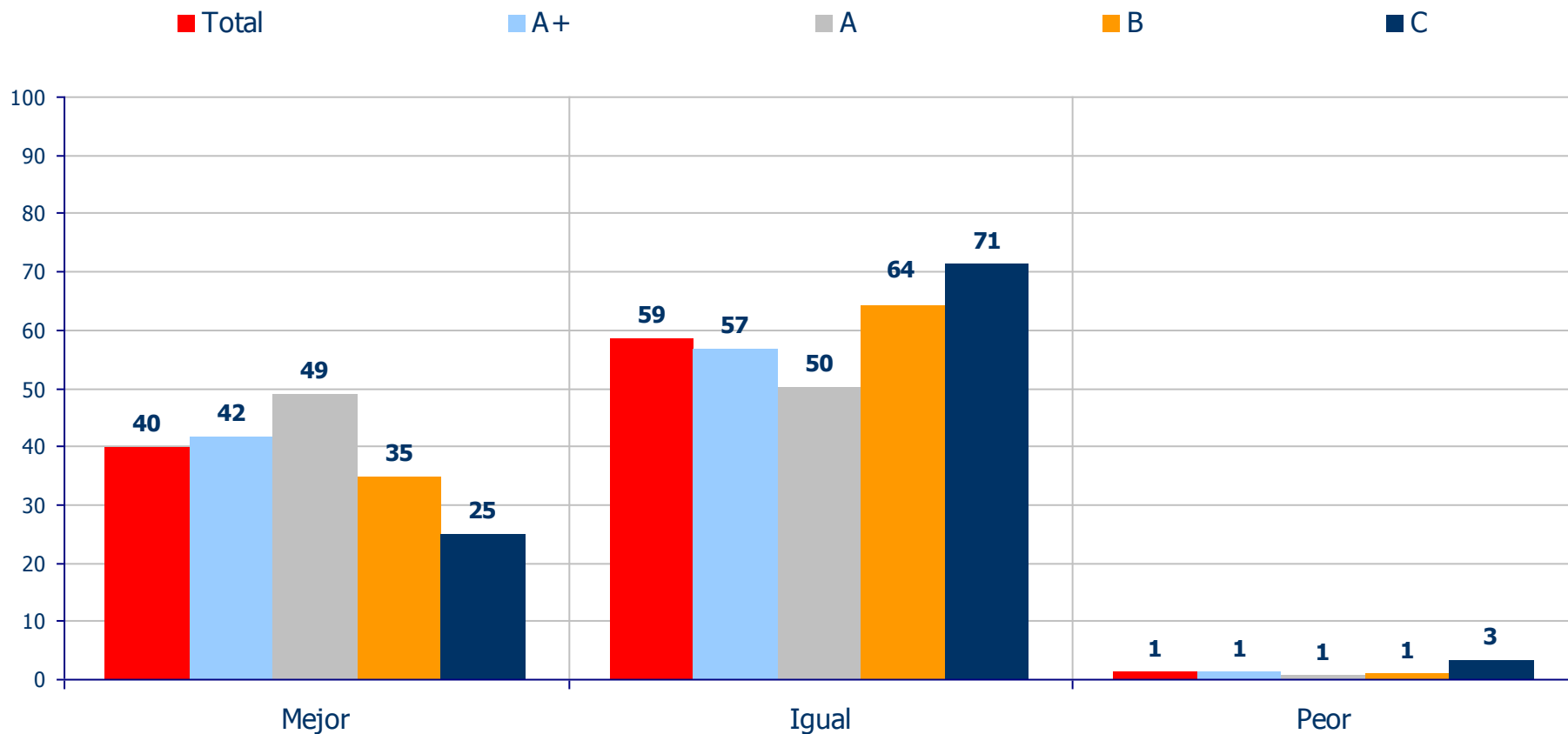
QUIENES NO VISITAN LA SUCURSAL POR PRIMERA VEZ

SEGÚN ZONA



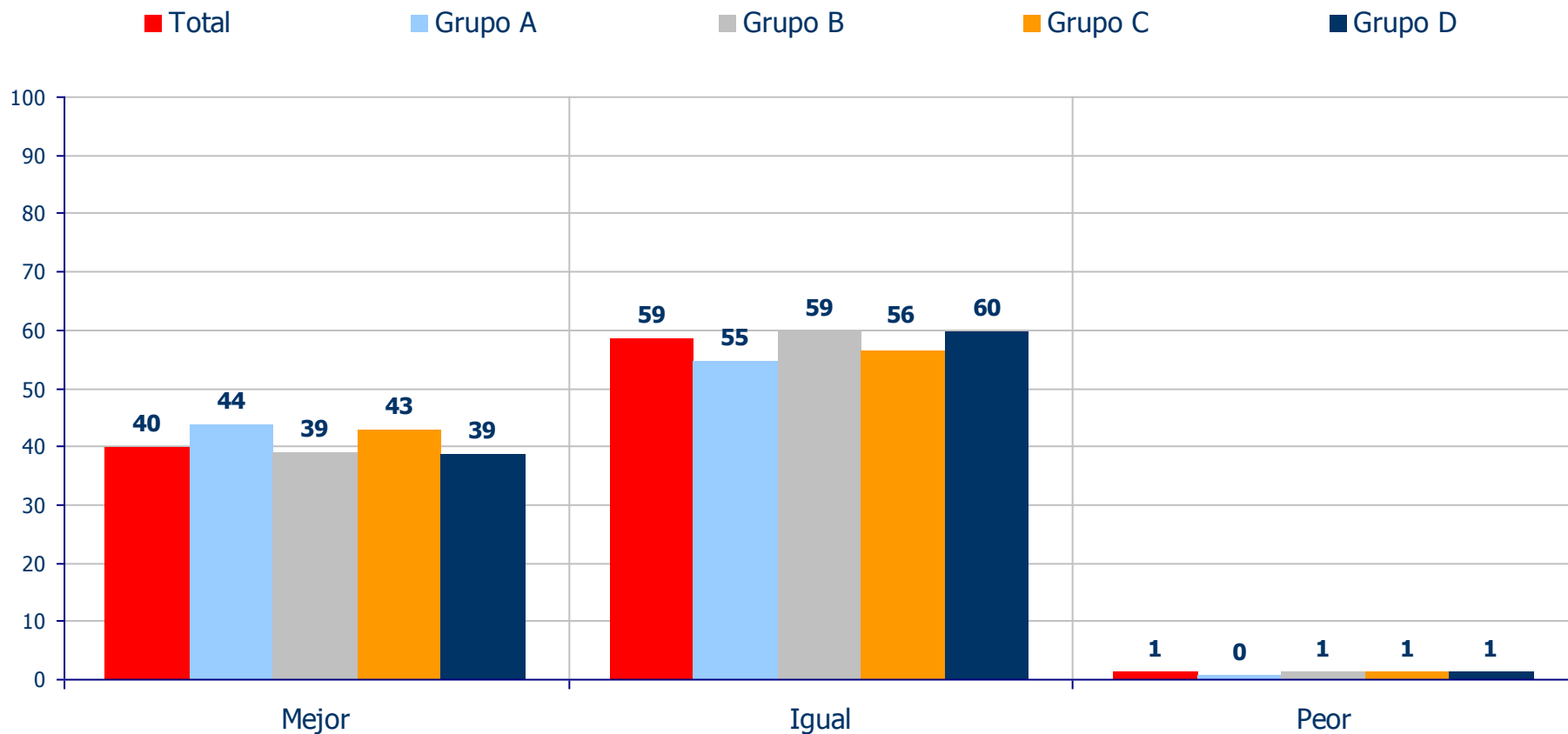
El servicio recibido HOY, respecto de la vez anterior, es...

QUIENES NO VISITAN LA SUCURSAL POR PRIMERA VEZ SEGÚN TIPO DE SUCURSAL



El servicio recibido HOY, respecto de la vez anterior, es...

QUIENES NO VISITAN LA SUCURSAL POR PRIMERA VEZ SEGÚN GRUPO

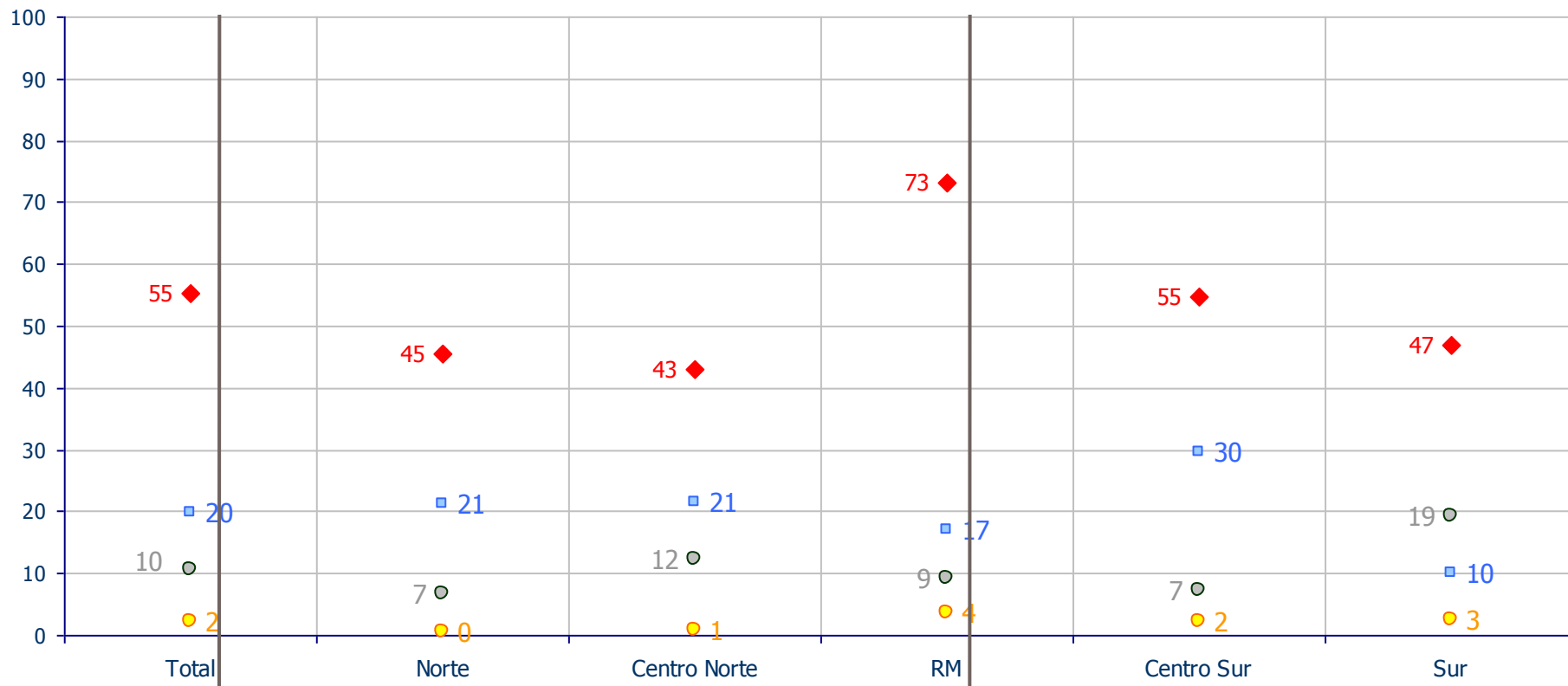


Otros canales y Servicios

Canal de Atención utilizado para comprar bonos

SEGMENTOS B-C-D - SEGÚN ZONA y TIPO DE SUCURSAL

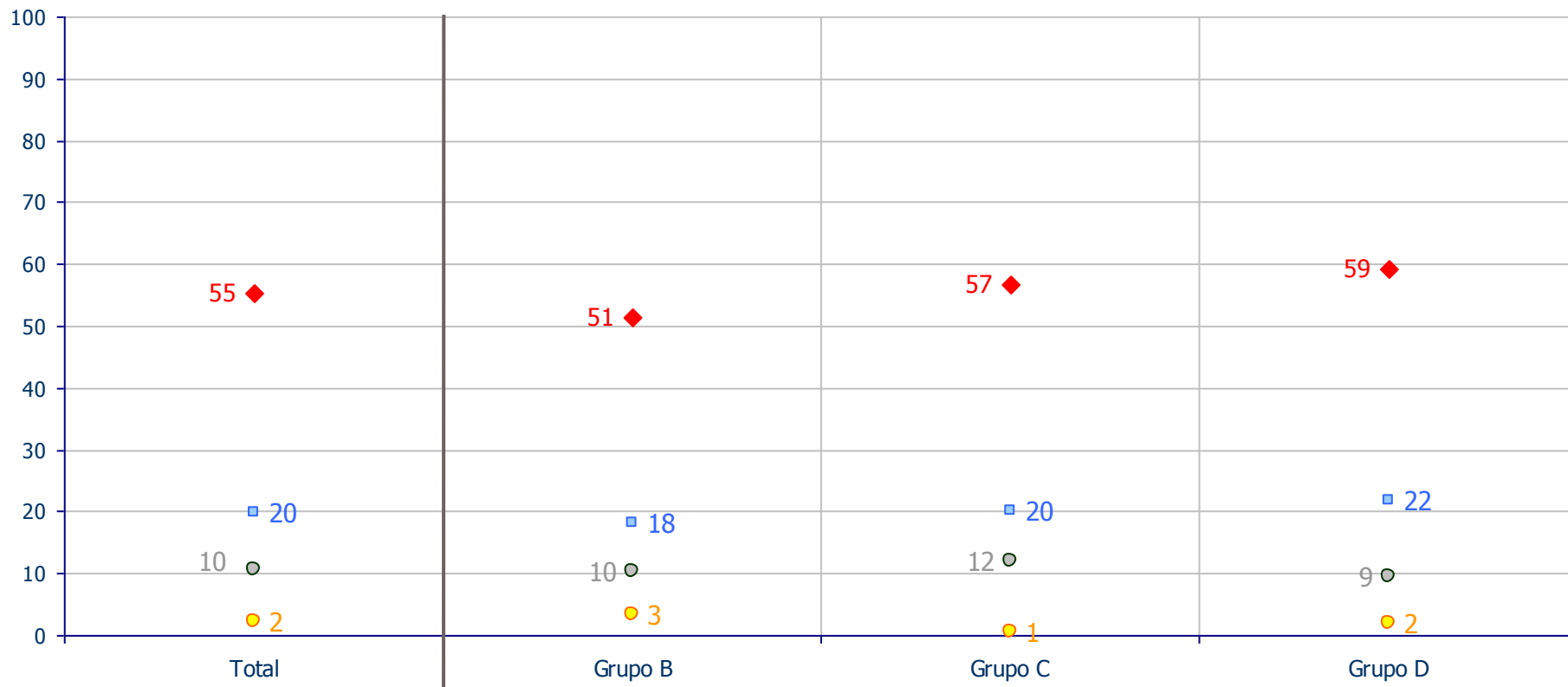
- ◆ Bono electrónico de Fonasa (huella) en el mismo centro médico, clínica o doctor donde será atendido
- Alguna caja de compensación
- Algún centro de atención IPS
- Algún Municipio



Canal de Atención utilizado para comprar bonos

SEGMENTOS B-C-D - SEGÚN GRUPO

- ◆ Bono electrónico de Fonasa (huella) en el mismo centro médico, clínica o doctor donde será atendido
- Alguna caja de compensación
- Algún centro de atención IPS
- Algún Municipio

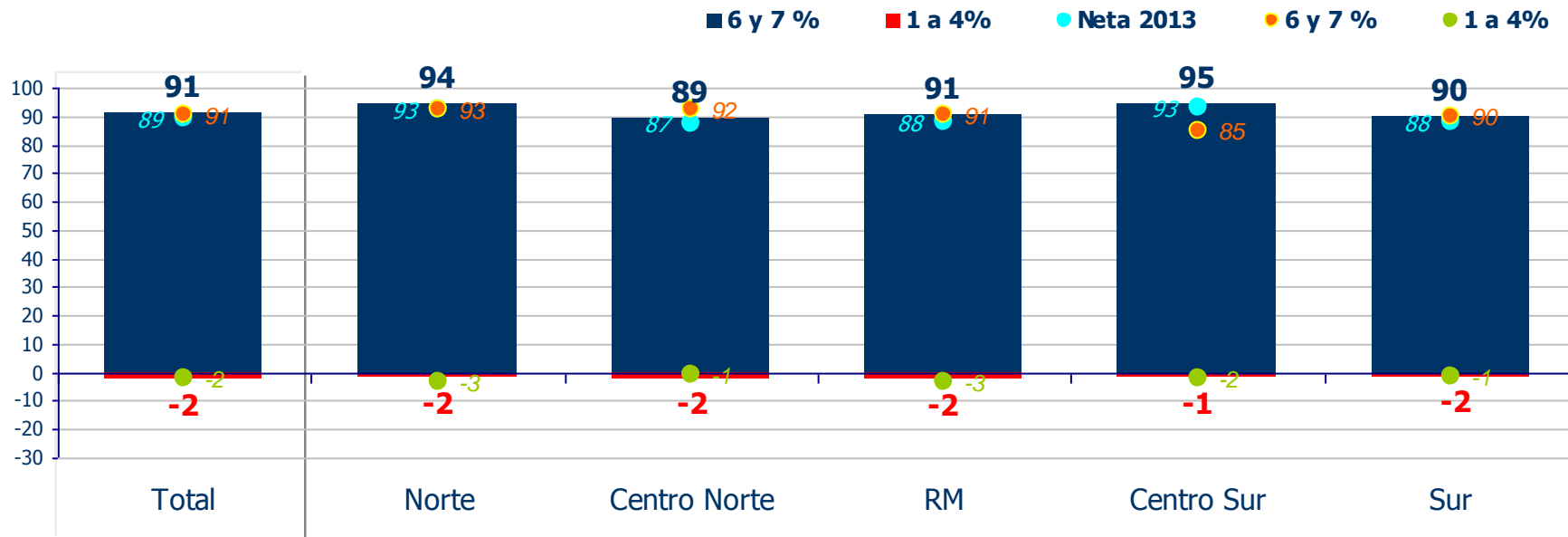


Evaluación Canal de Atención utilizado para comprar bonos

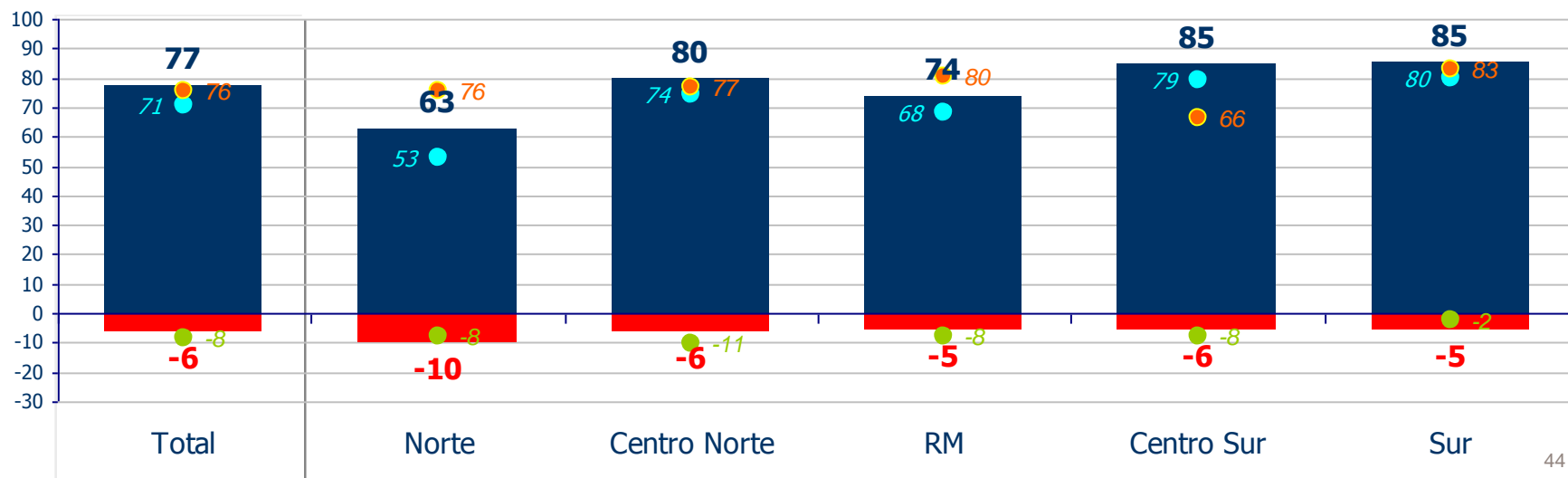
QUIENES UTILIZAN CADA CANAL (SEGMENTOS B-C-D) - SEGÚN ZONA



Bono electrónico de Fonasa



Caja de Compensación

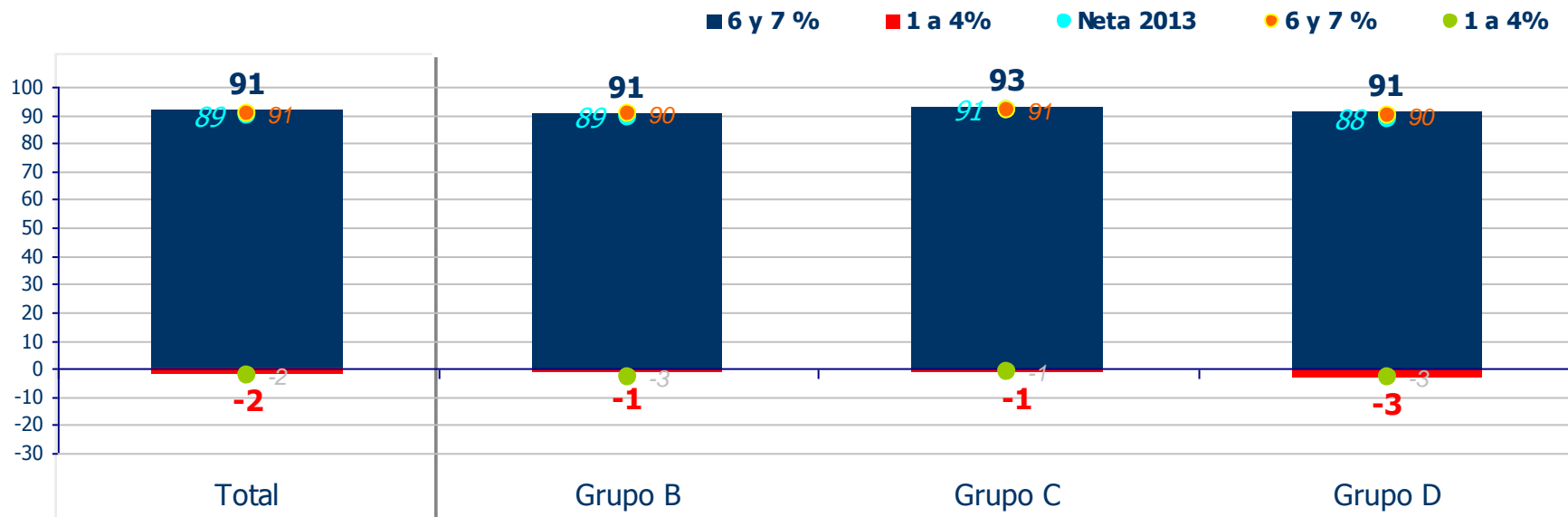


Evaluación Canal de Atención utilizado para comprar bonos

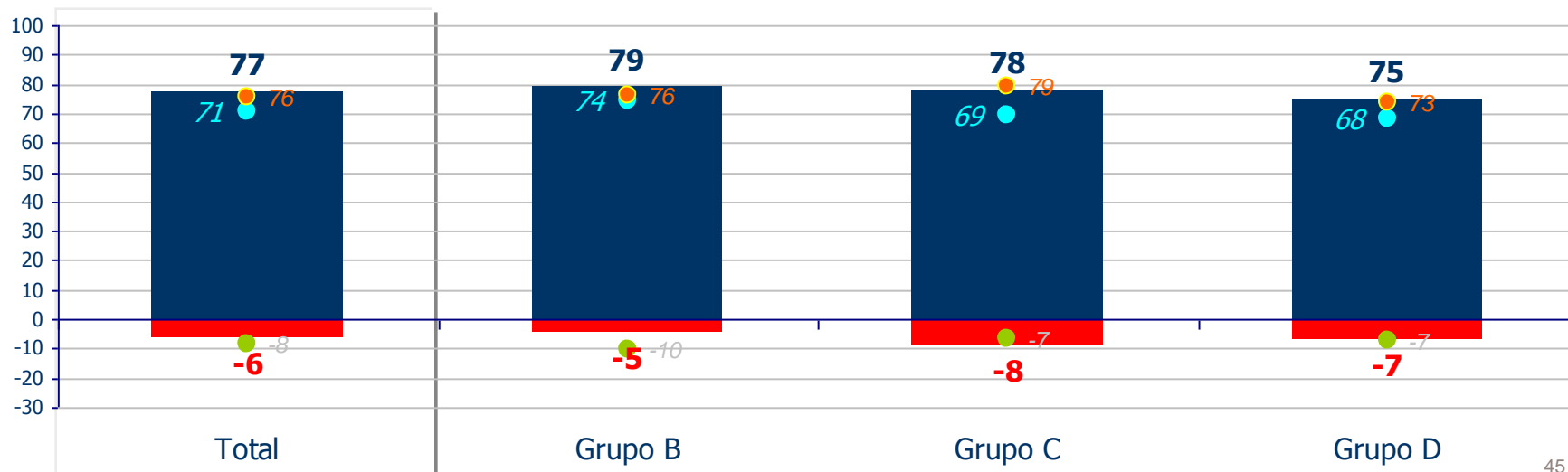
QUIENES UTILIZAN CADA CANAL (SEGMENTOS B-C-D) - SEGÚN GRUPO



Bono electrónico de Fonasa

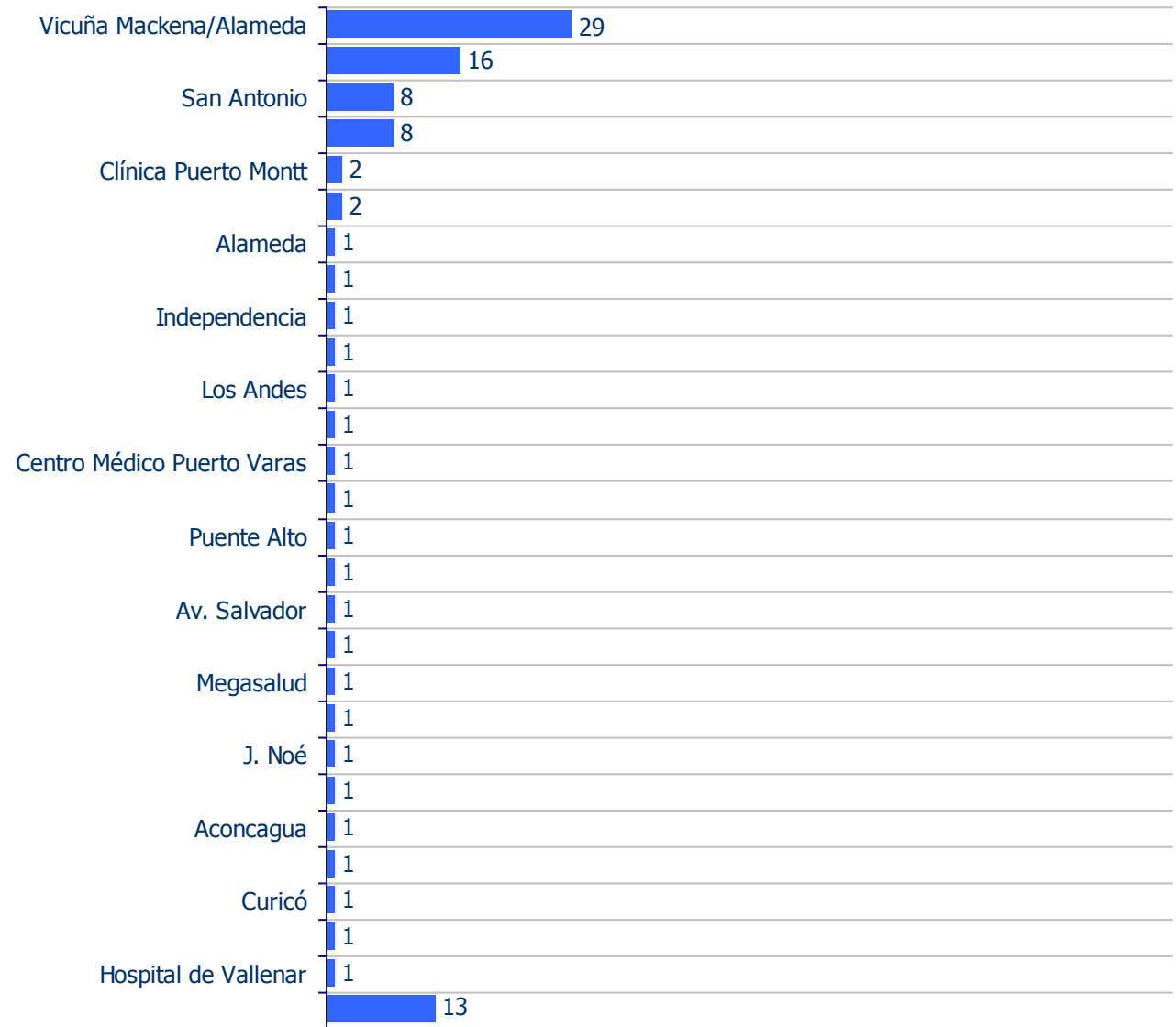


Caja de Compensación



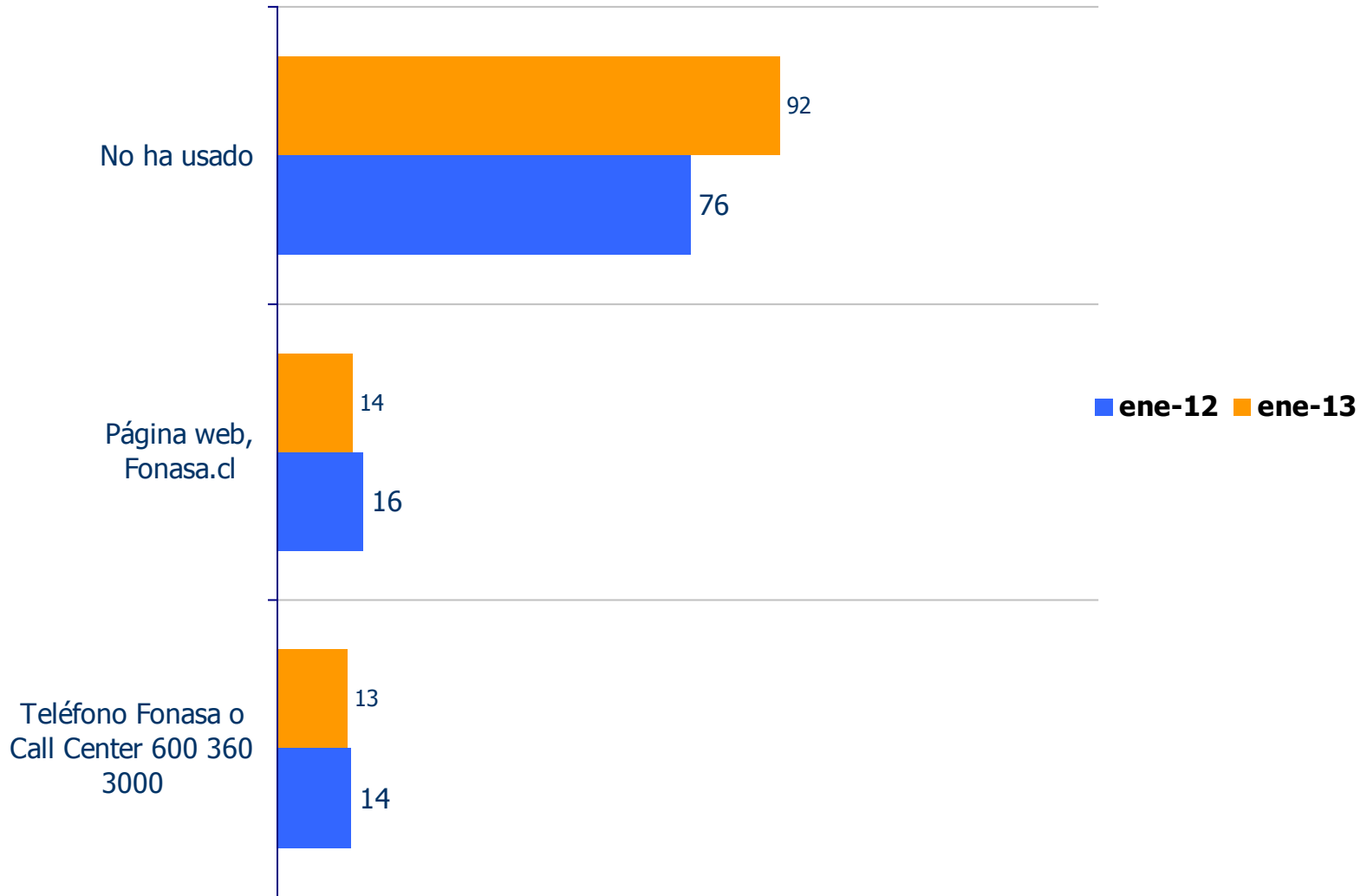
Caja de Compensación utilizada para comprar bonos

QUIENES UTILIZAN caja de compensación para comprar bonos
(SEGMENTOS B-C-D)



Canales Fonasa para trámites, reclamos o información

TOTAL MUESTRA - **SUGERIDO**



Canales Fonasa para trámites, reclamos o información

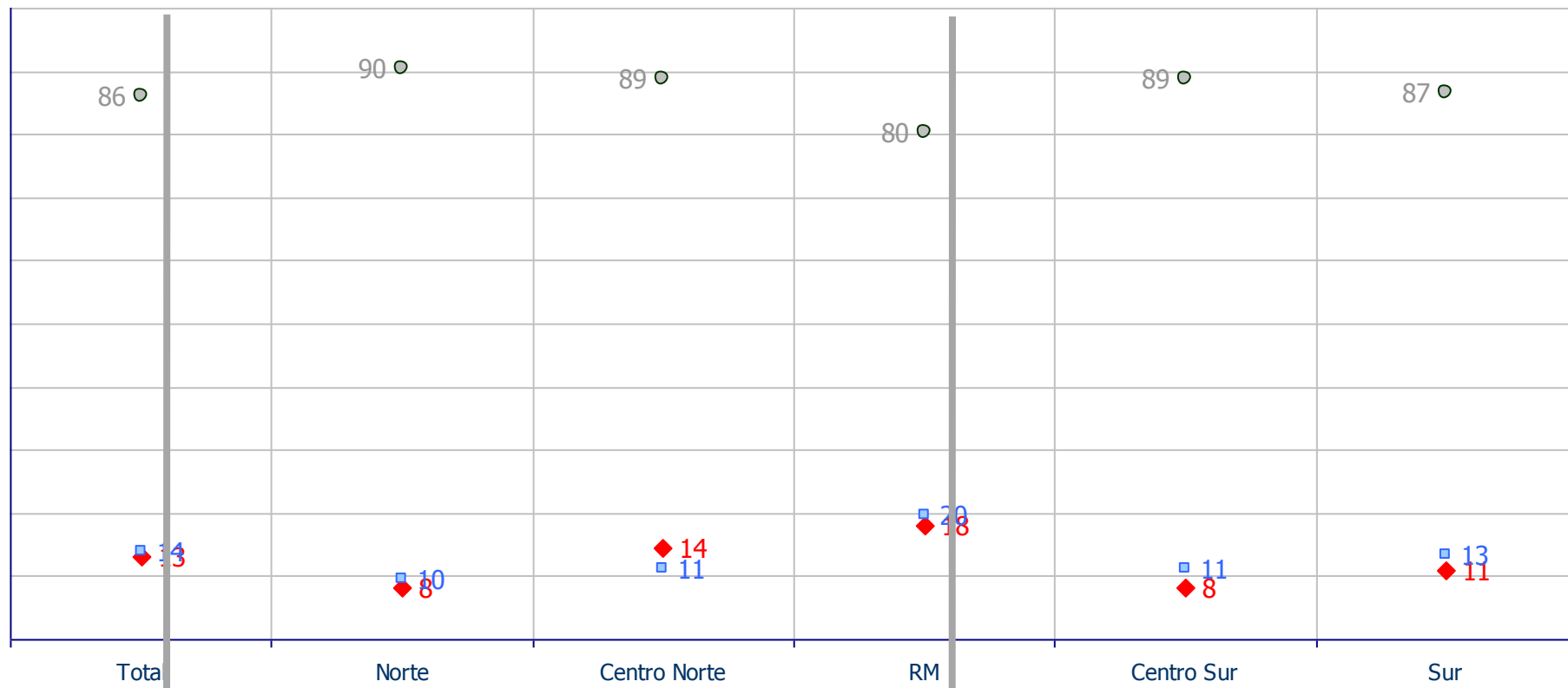
TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA Y TIPO DE SUCURSAL - SUGERIDO



◆ Teléfono Fonasa o Call Center 600 360 3000

■ Página web, Fonasa.cl

○ No ha usado



Canales Fonasa para trámites, reclamos o información

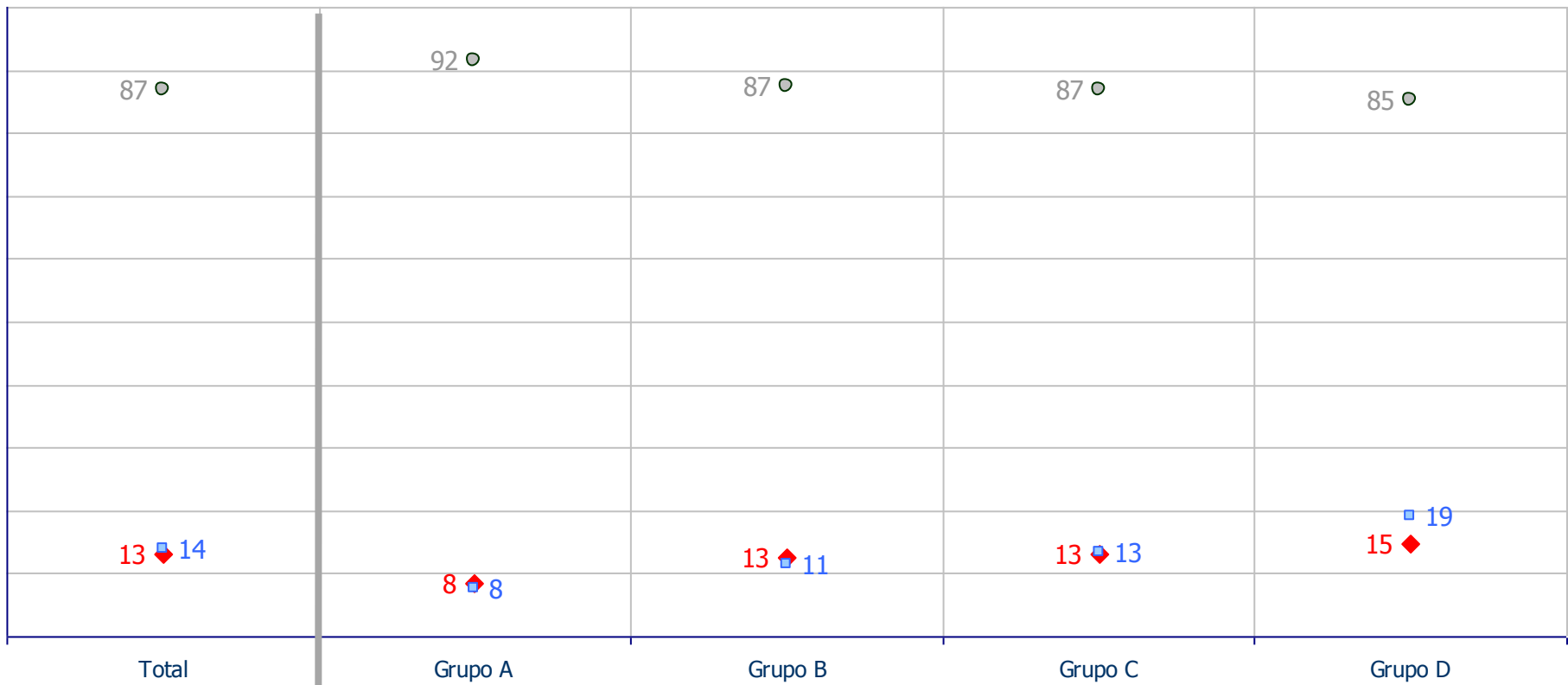
TOTAL MUESTRA - SEGÚN GRUPO - SUGERIDO



◆ Teléfono Fonasa o Call Center 600 360 3000

■ Página web, Fonasa.cl

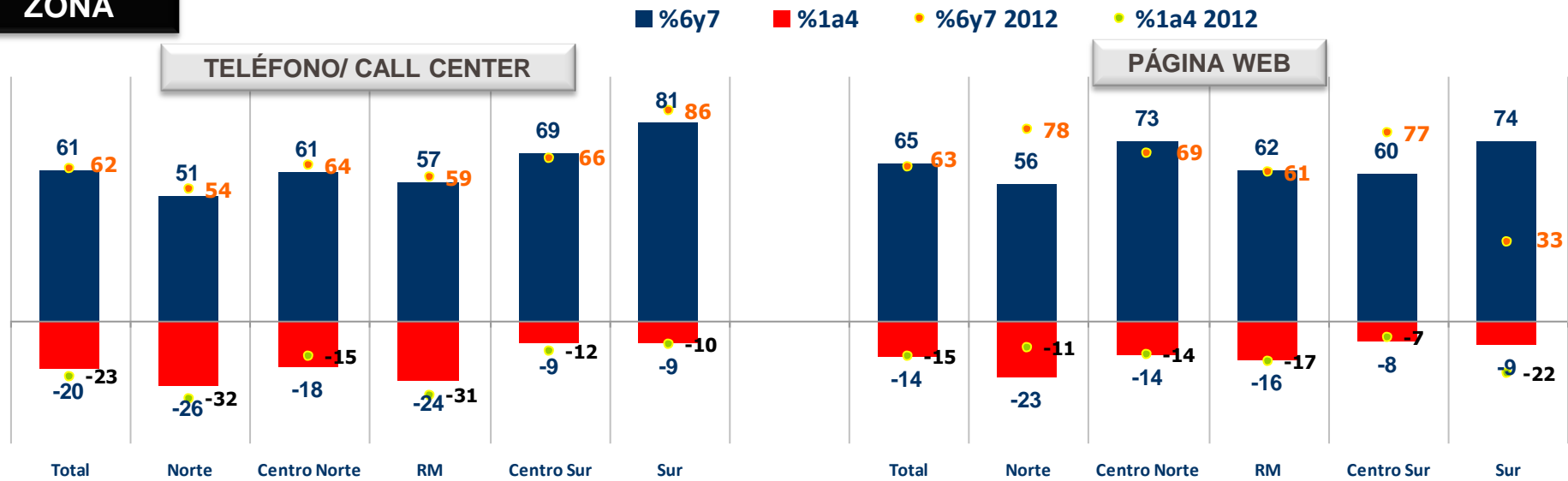
○ No ha usado



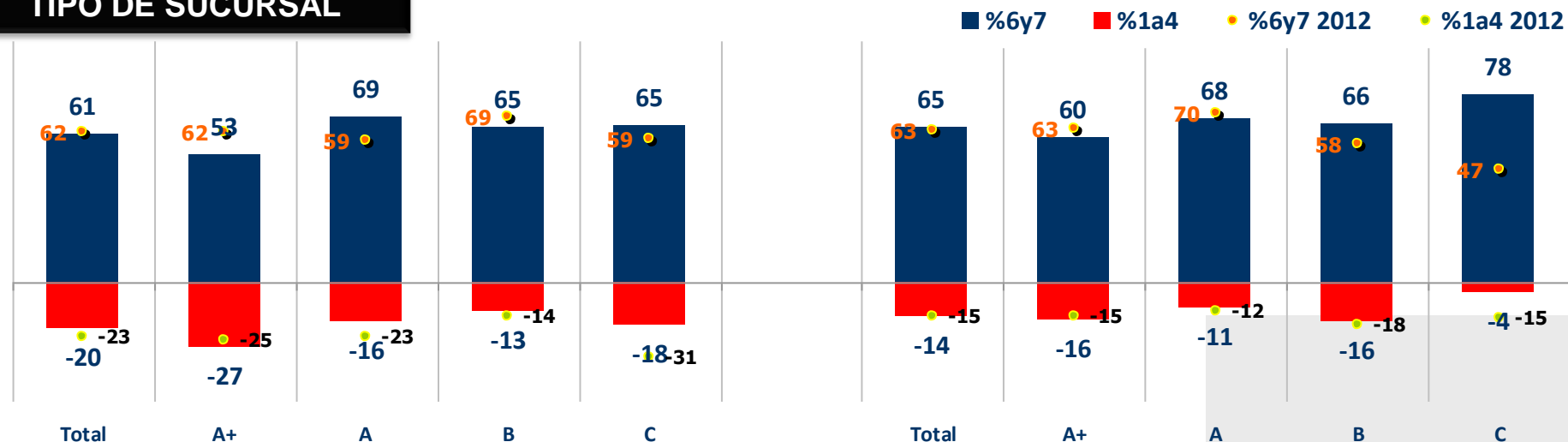
Evaluación Canales Usados

Quiénes han usado cada canal - SEGÚN ZONA Y TIPO DE SUCURSAL

ZONA



TIPO DE SUCURSAL



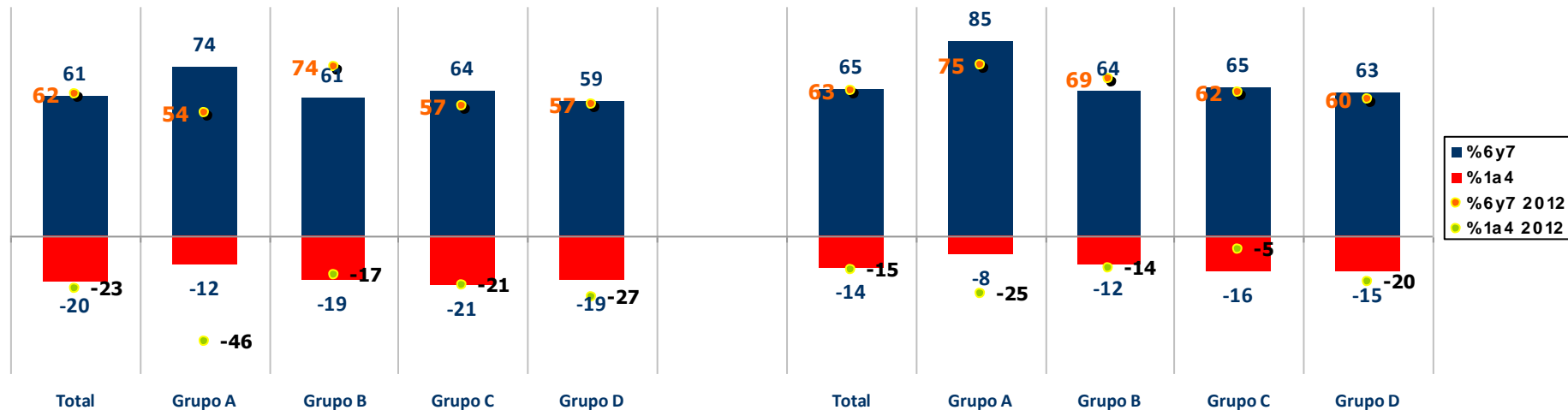
Evaluación Canales Usados

Quienes han usado cada canal - SEGÚN GRUPO

GRUPO

TELÉFONO/ CALL CENTER

PÁGINA WEB

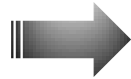


Gestión de Reclamos

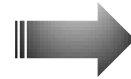
Problemas con Fonasa u otro prestador de salud

TOTAL MUESTRA

¿Ha tenido algún problema?



Problemas



% que Comunicó su problema

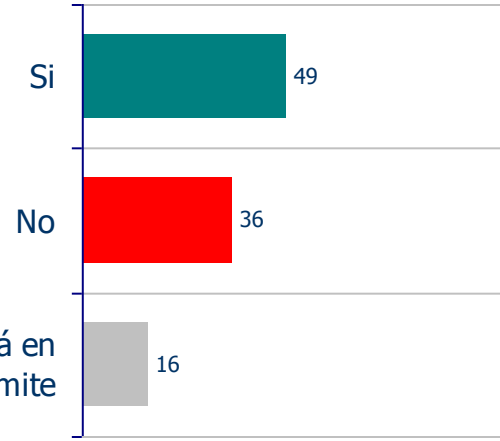
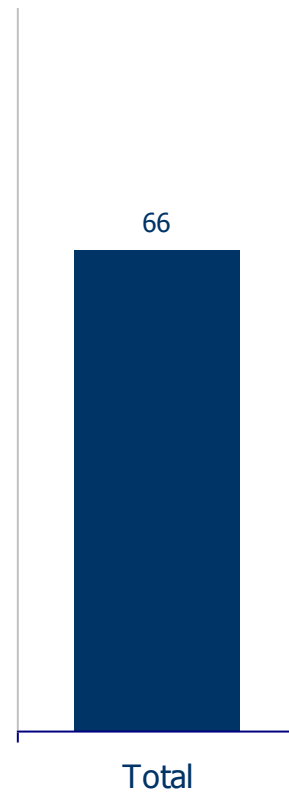
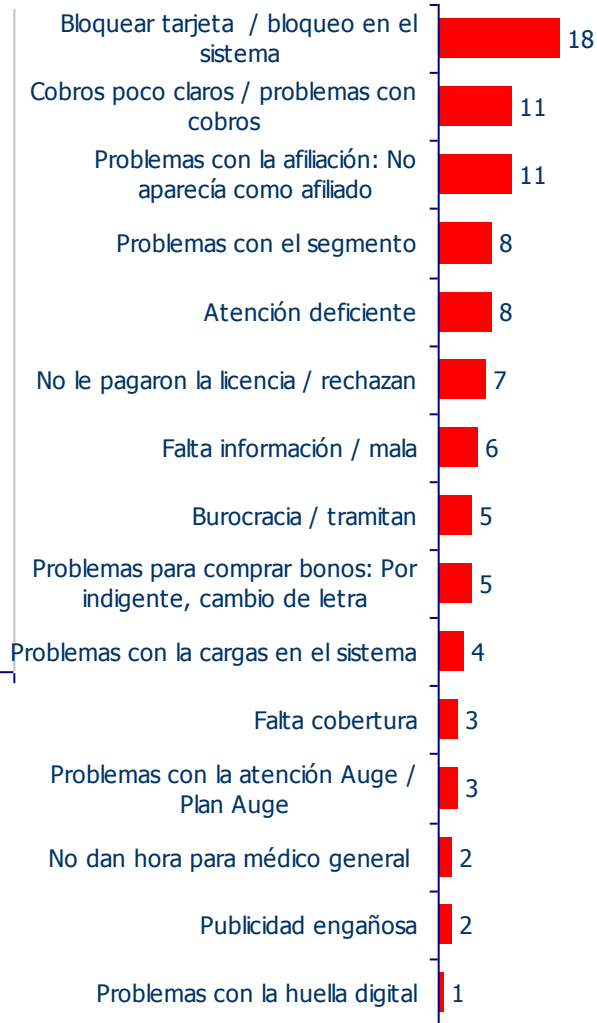
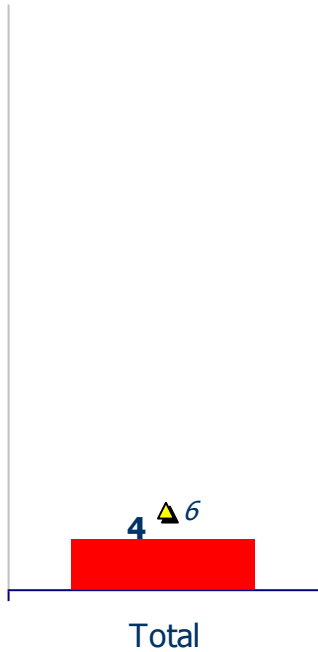


¿Recibió respuesta?



■ % Si Ene 2013

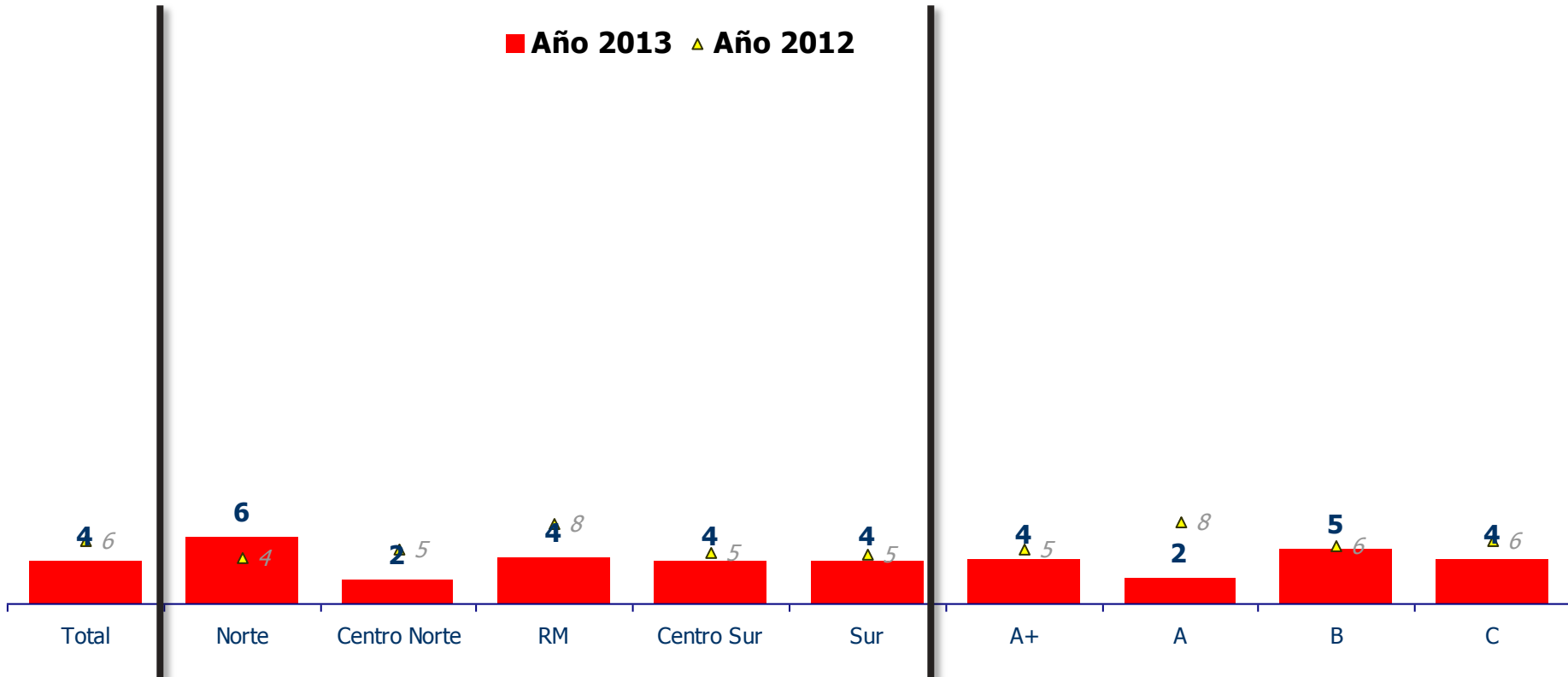
▲ % Si Ene 2012



En los últimos 6 meses ¿Ha tenido algún problema ya sea con Fonasa o con algún prestador de salud?



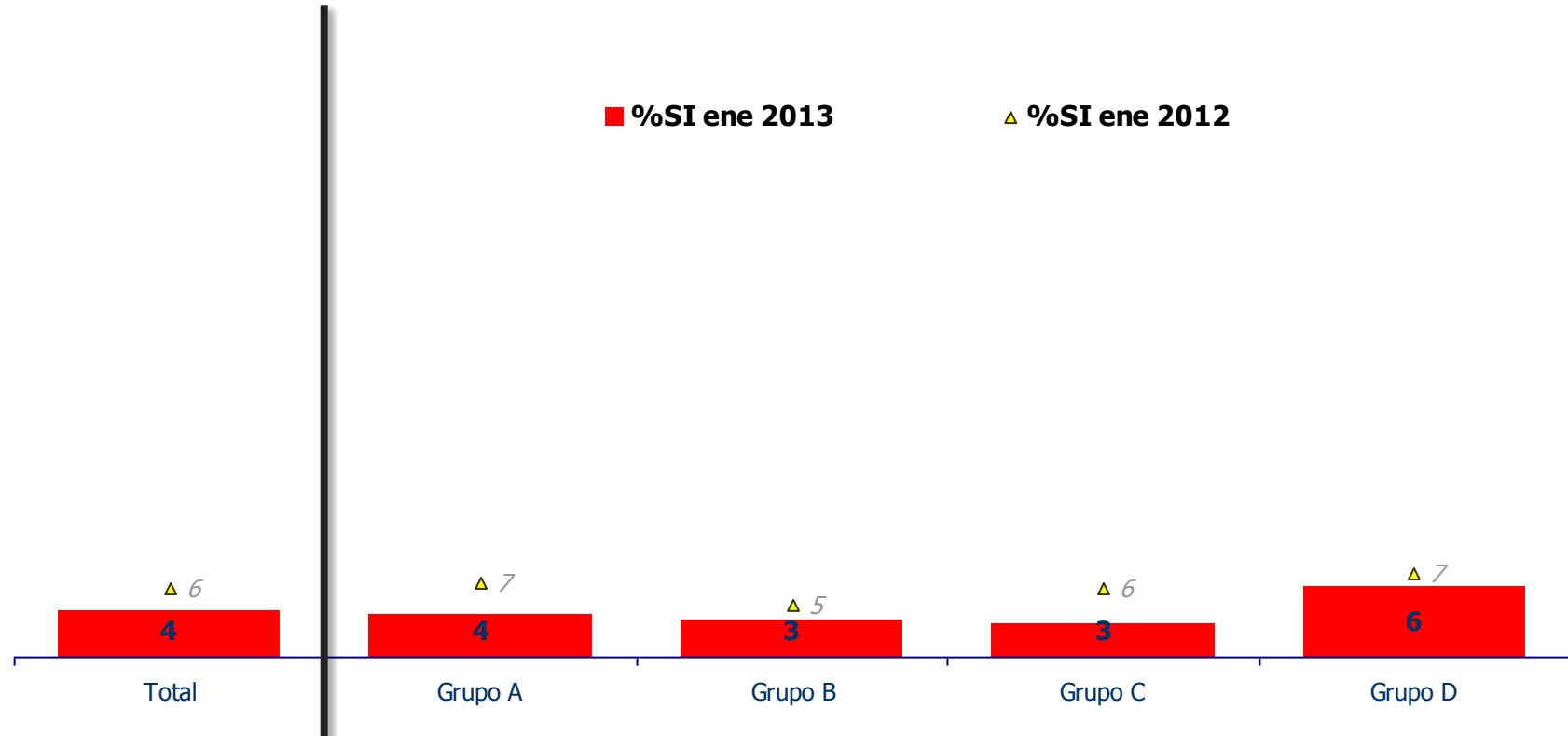
TOTAL MUESTRA - %SI - SEGÚN ZONA Y TIPO DE SUCURSAL



En los últimos 6 meses ¿Ha tenido algún problema ya sea con Fonasa o con algún prestador de salud?



TOTAL MUESTRA - %SI - SEGÚN GRUPO



Problemas que ha tenido

QUIENES HAN TENIDO PROBLEMAS – SEGÚN ZONA

	Total	Norte	Centro Norte	RM / VI	Centro Sur	Sur
Bloquear tarjeta / bloqueo en el sistema	18	41	10	6	13	28
Cobros poco claros / problemas con cobros / cobros indebidos	11	9	16	7	18	10
Problemas con la afiliación: No aparecía como afiliado / no	11	12	24	13	5	-
Problemas con el segmento: En todos lados letras de Fonasa d	8	6	7	9	11	7
Atención deficiente	8	19		4	10	4
No le pagaron la licencia / rechazan / cuestionan	7	6	11	5	7	10
Falta información / mala	6	6	10	5	11	-
Burocracia / tramitan	5	-	-	7	10	10
Problemas para comprar bonos: Por indigente, cambio de letra	5	7	-	12	-	-
Problemas con la cargas en el sistema: Hijos aparecen como i	4	-	7	2	16	-
Falta cobertura	3	3	9	2	-	6
Problemas con la atención Auge / Plan Auge	3	-	-	6	-	4
No dan hora para médico general / consultorio sin poder cons	2	-	-		3	15
Publicidad engañosa	2	-	-	6	-	-
Problemas con la huella digital	1	-	-	2	-	-

Problemas que ha tenido

QUIENES HAN TENIDO PROBLEMAS – SEGÚN GRUPO

	Total	Grupo A	Grupo B	Grupo C	Grupo D
Bloquear tarjeta / bloqueo en el sistema	18	-	22	24	17
Cobros poco claros / problemas con cobros / cobros indebidos	11	-	14	9	12
Problemas con la afiliación: No aparecía como afiliado	11	28	13	7	9
Problemas con el segmento: En todos lados letras de Fonasa	8	45	3	17	3
Atención deficiente	8	-	-	10	13
No le pagaron la licencia / rechazan	7	-	8	8	7
Falta información / mala	6	22	6	8	4
Burocracia / tramitan	5	-	7	3	6
Problemas para comprar bonos: Por indigente, cambio de letra	5	20	9	-	3
Problemas con la cargas en el sistema	4	-	8	4	3
Falta cobertura	3	-	2	3	4
Problemas con la atención Auge / Plan Auge	3	-	2	-	4
No dan hora para médico general / consultorio sin poder	2	8	2	8	-
Publicidad engañosa	2	-	-	-	4
Problemas con la huella digital	1	-	-	-	1

Anexo: Resultados por Sucursal

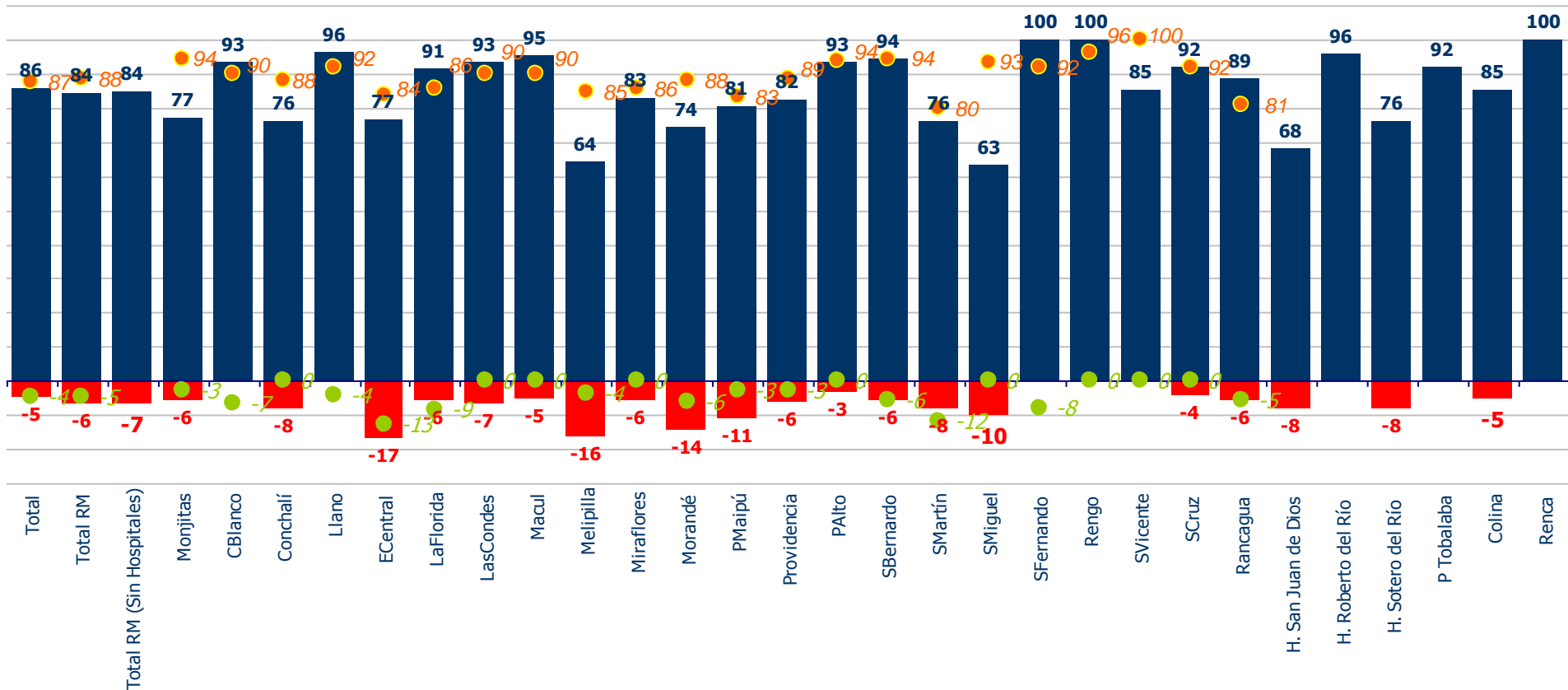
Evaluación Servicio entregado en sucursal Fonasa

TOTAL MUESTRA

SEGÚN SUCURSALES ZONA METROPOLITANA

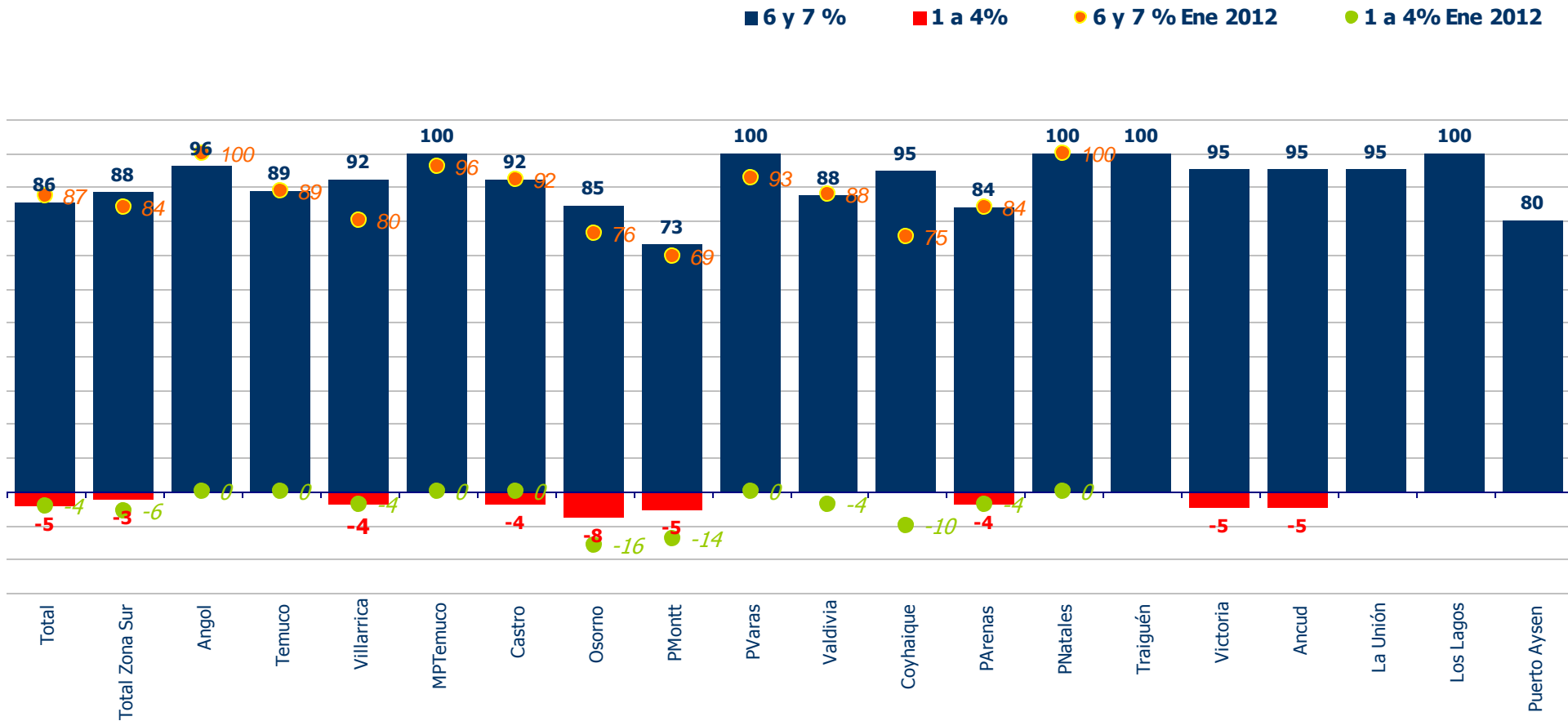


■ 6 y 7 % ■ 1 a 4% ● 6 y 7 % Ene 2012 ● 1 a 4% Ene 2012



Evaluación Servicio entregado en sucursal Fonasa

TOTAL MUESTRA
SEGÚN SUCURSALES ZONA SUR

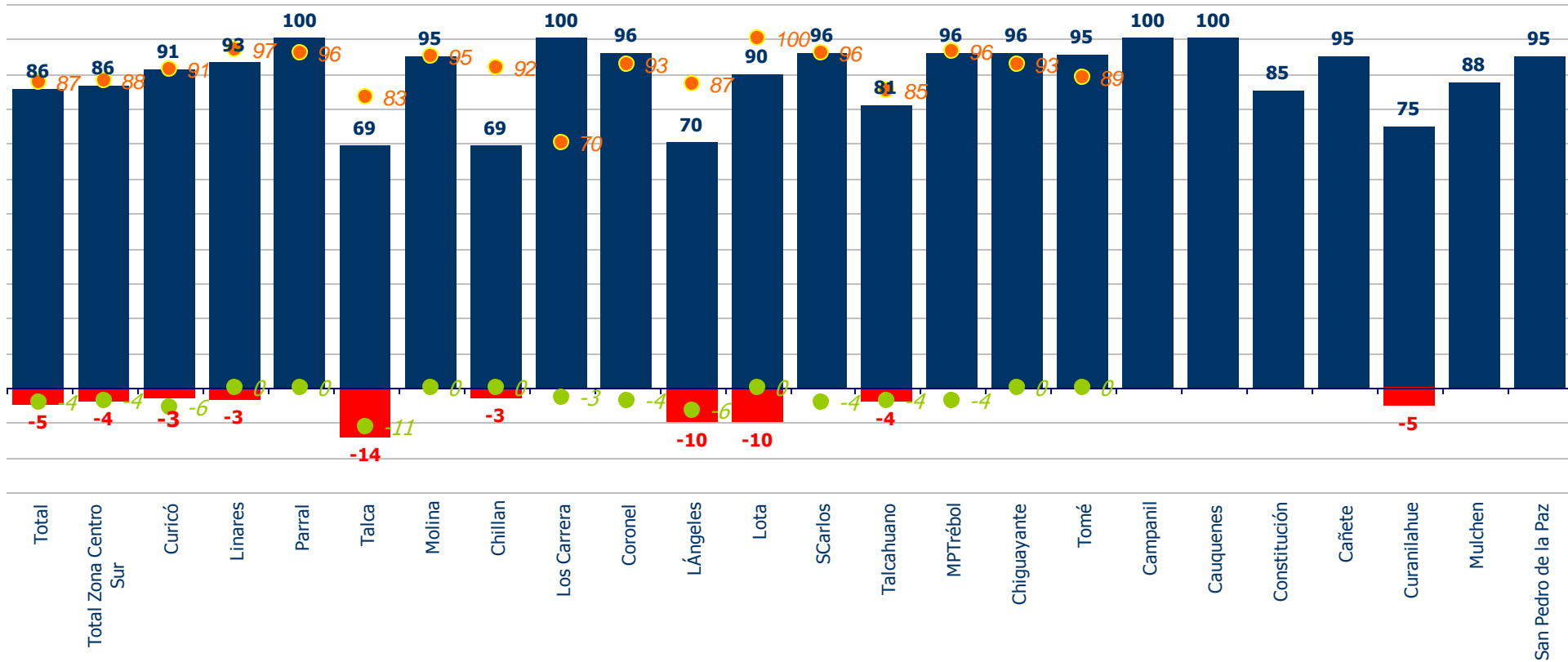


Evaluación Servicio entregado en sucursal Fonasa

TOTAL MUESTRA
SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO SUR

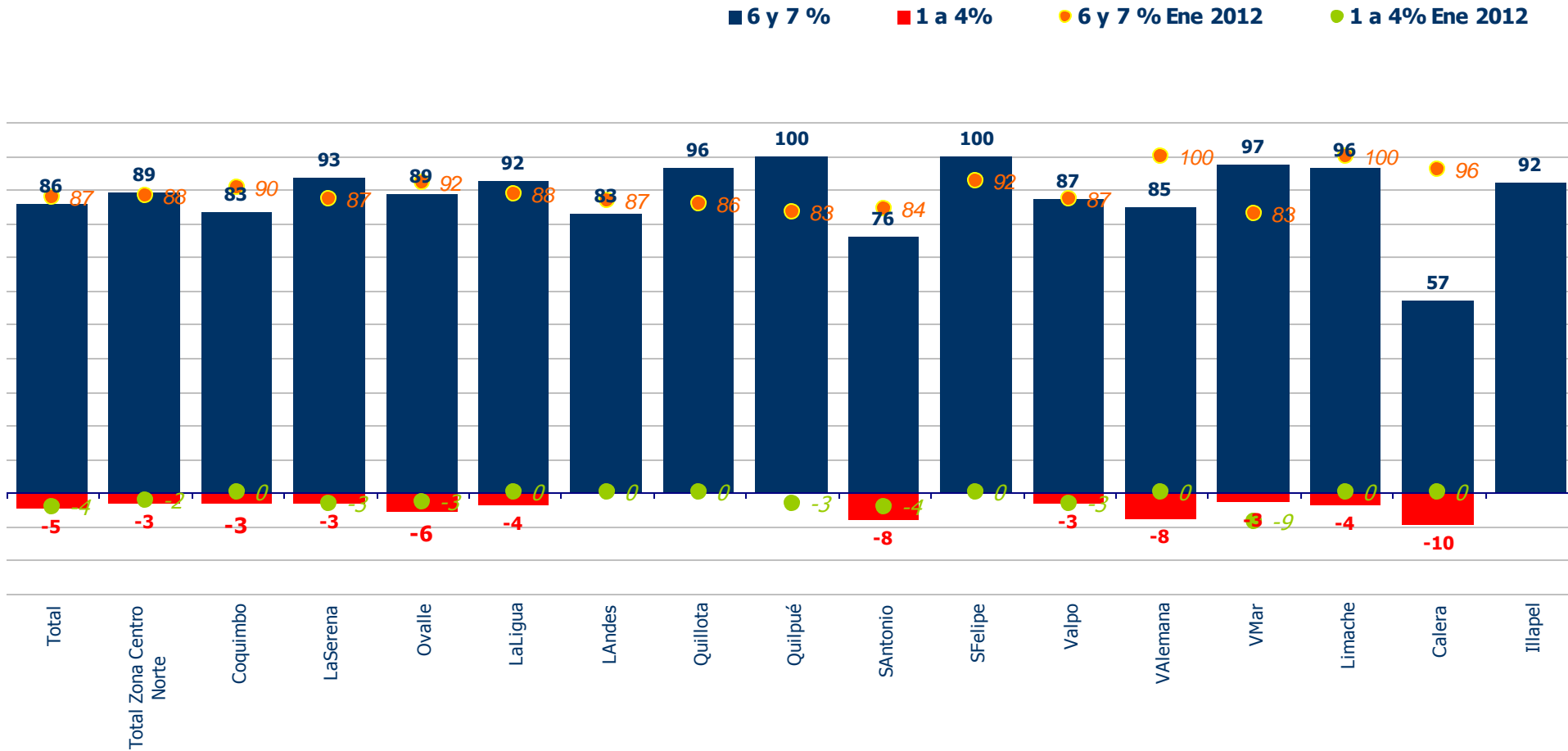


■ 6 y 7 % ■ 1 a 4% ● 6 y 7 % Ene 2012 ● 1 a 4% Ene 2012



Evaluación Servicio entregado en sucursal Fonasa

TOTAL MUESTRA
SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO NORTE



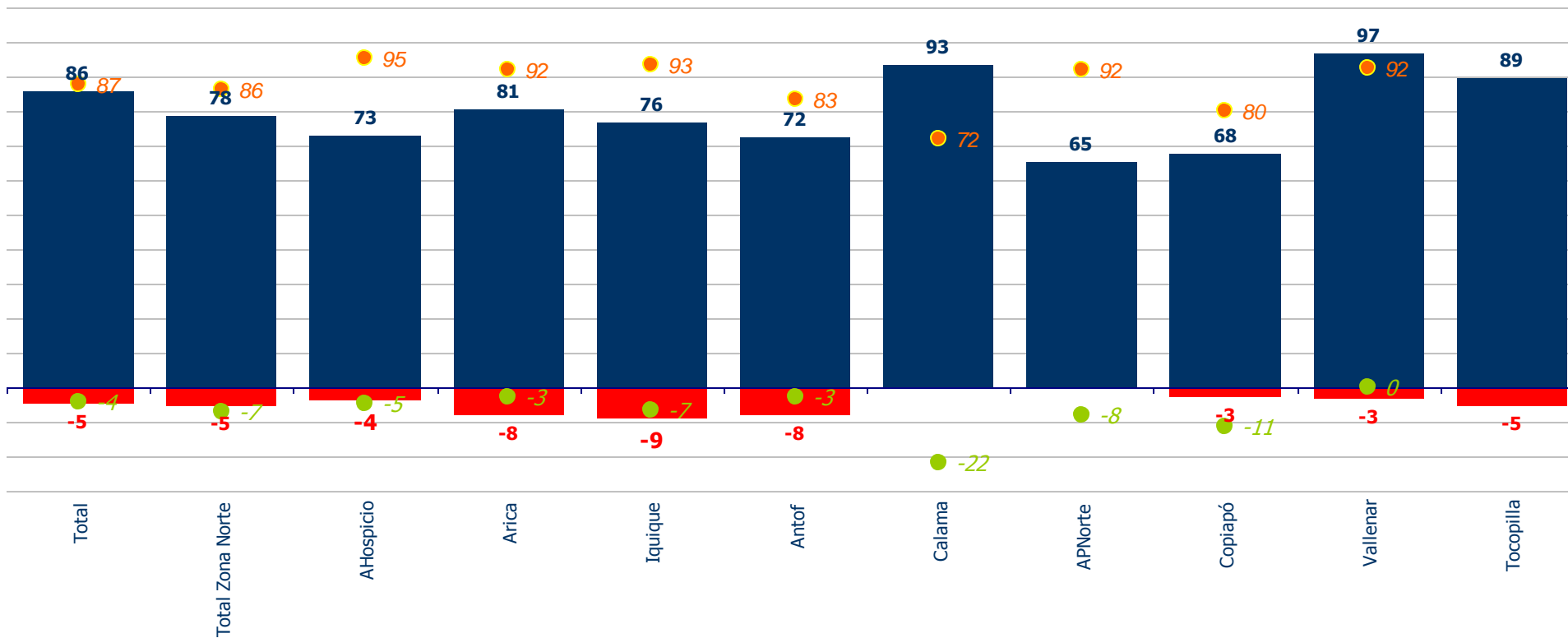
Evaluación Servicio entregado en sucursal Fonasa

TOTAL MUESTRA

SEGÚN SUCURSALES ZONA NORTE

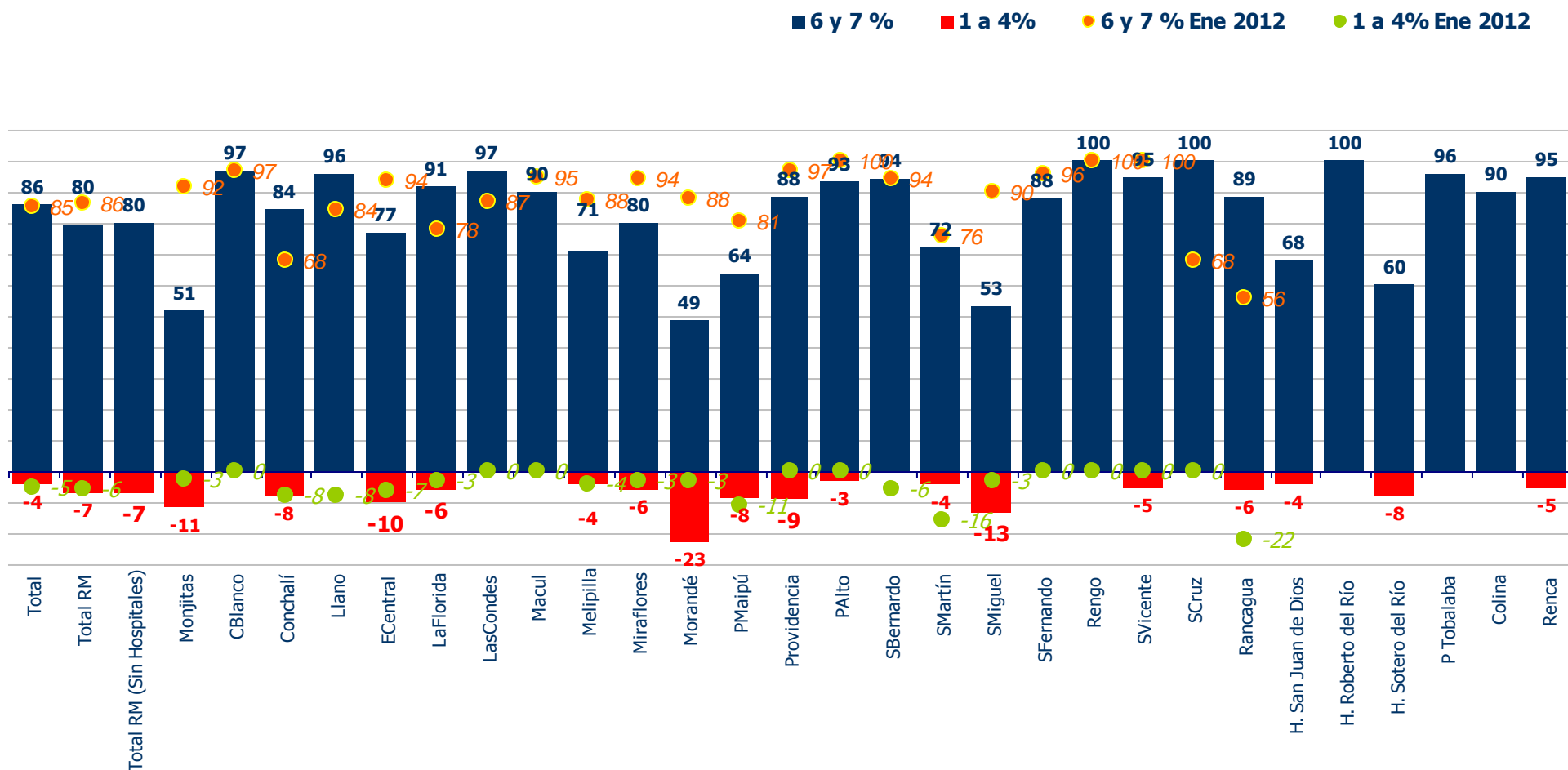


■ 6 y 7 % ■ 1 a 4% ● 6 y 7 % Ene 2012 ● 1 a 4% Ene 2012



Evaluación tiempo de espera desde que llegó y lo atendieron en la sucursal de Fonasa

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA METROPOLITANA

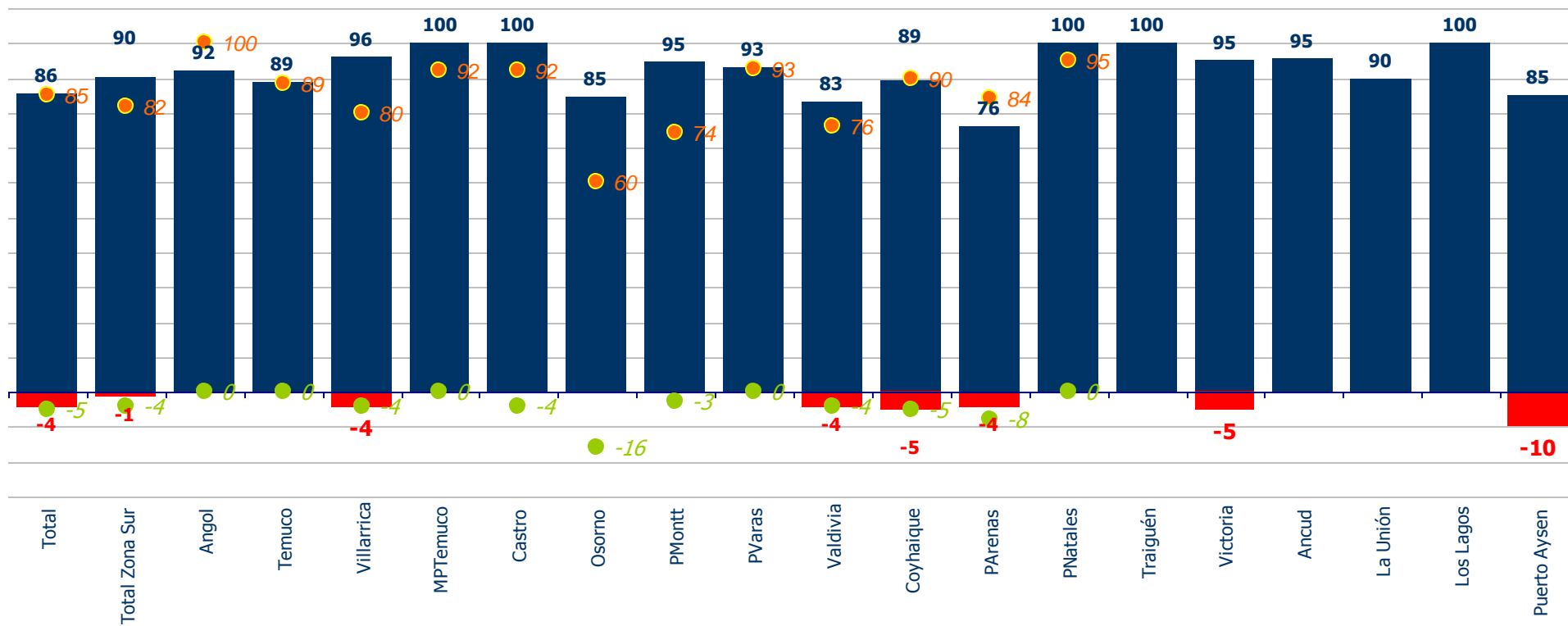


Evaluación tiempo de espera desde que llegó y lo atendieron en la sucursal de Fonasa

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA SUR

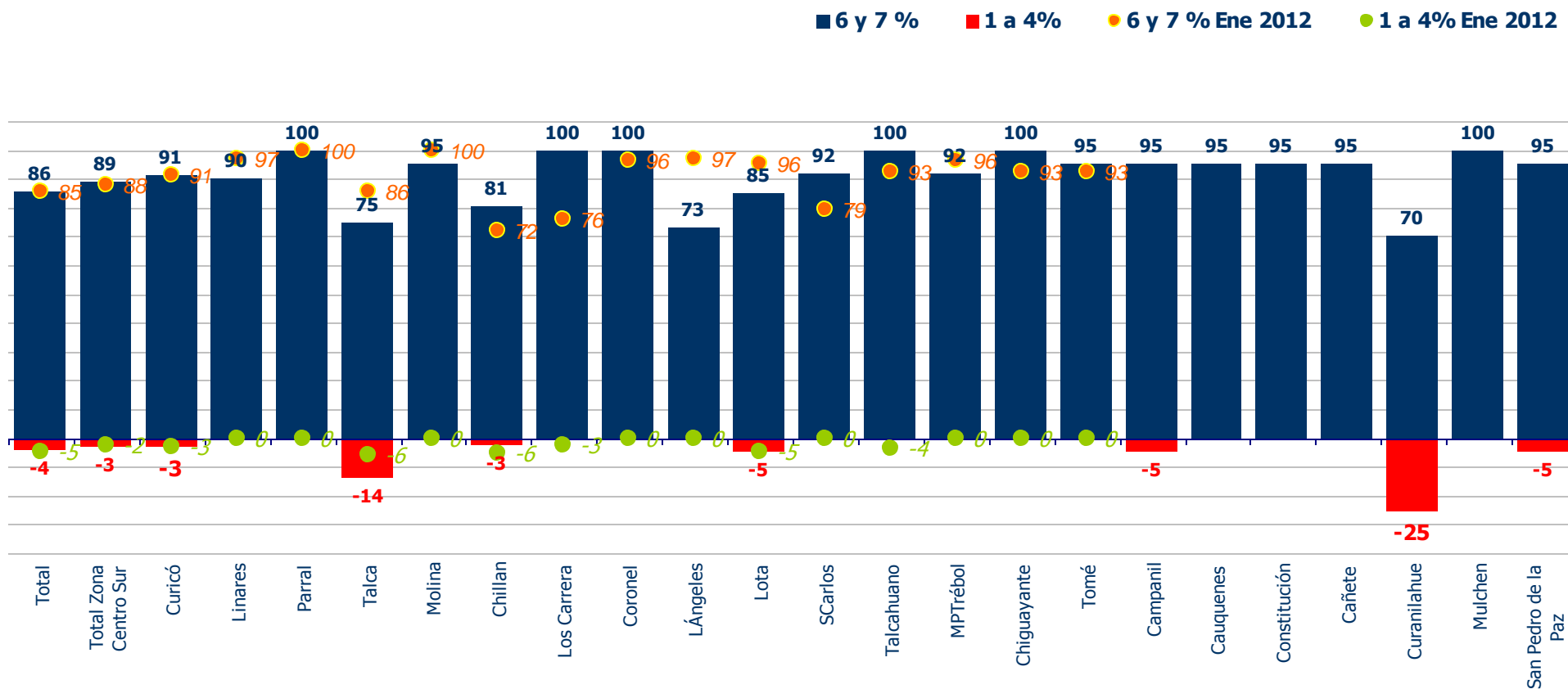


■ 6 y 7 % ■ 1 a 4% ● 6 y 7 % Ene 2012 ● 1 a 4% Ene 2012



Evaluación tiempo de espera desde que llegó y lo atendieron en la sucursal de Fonasa

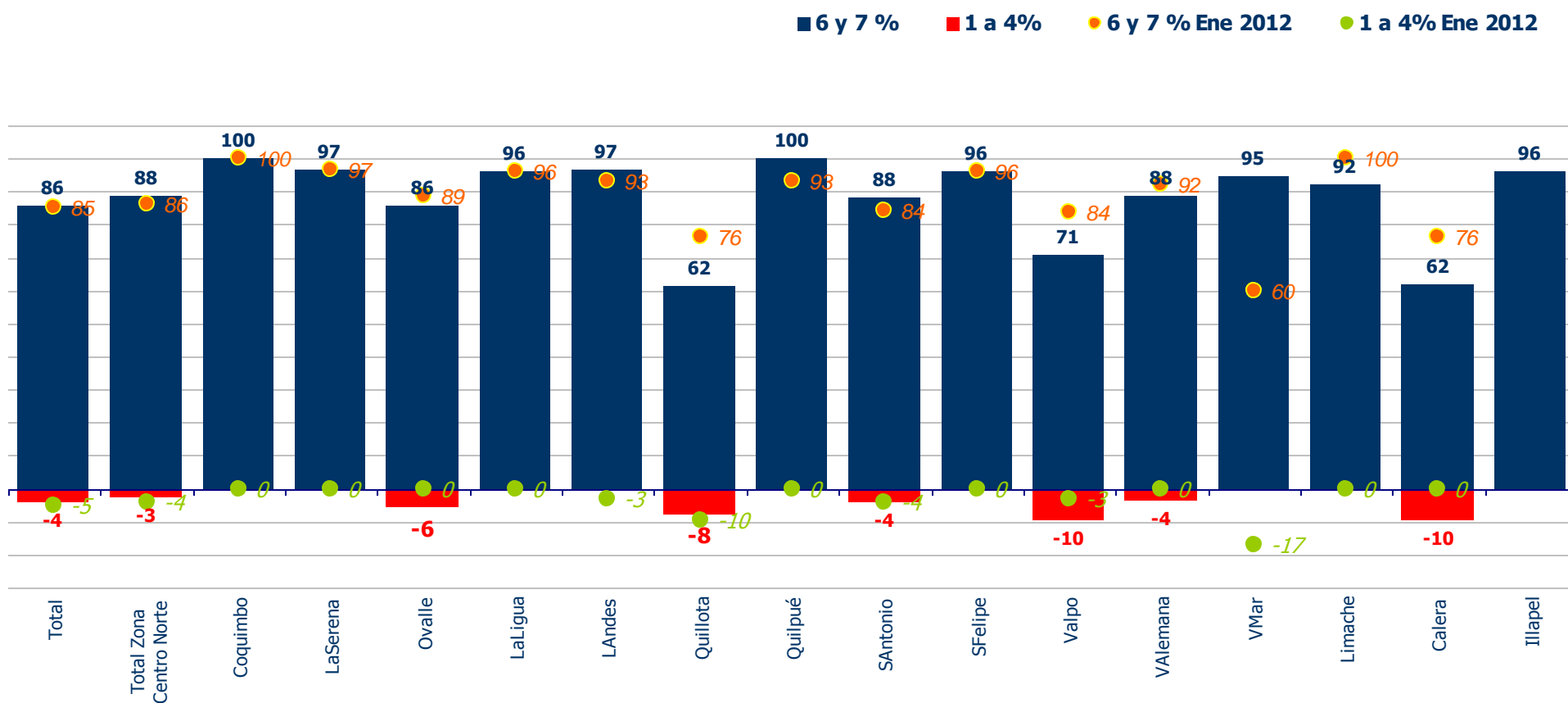
TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO SUR



Evaluación tiempo de espera desde que llegó y lo atendieron en la sucursal de Fonasa

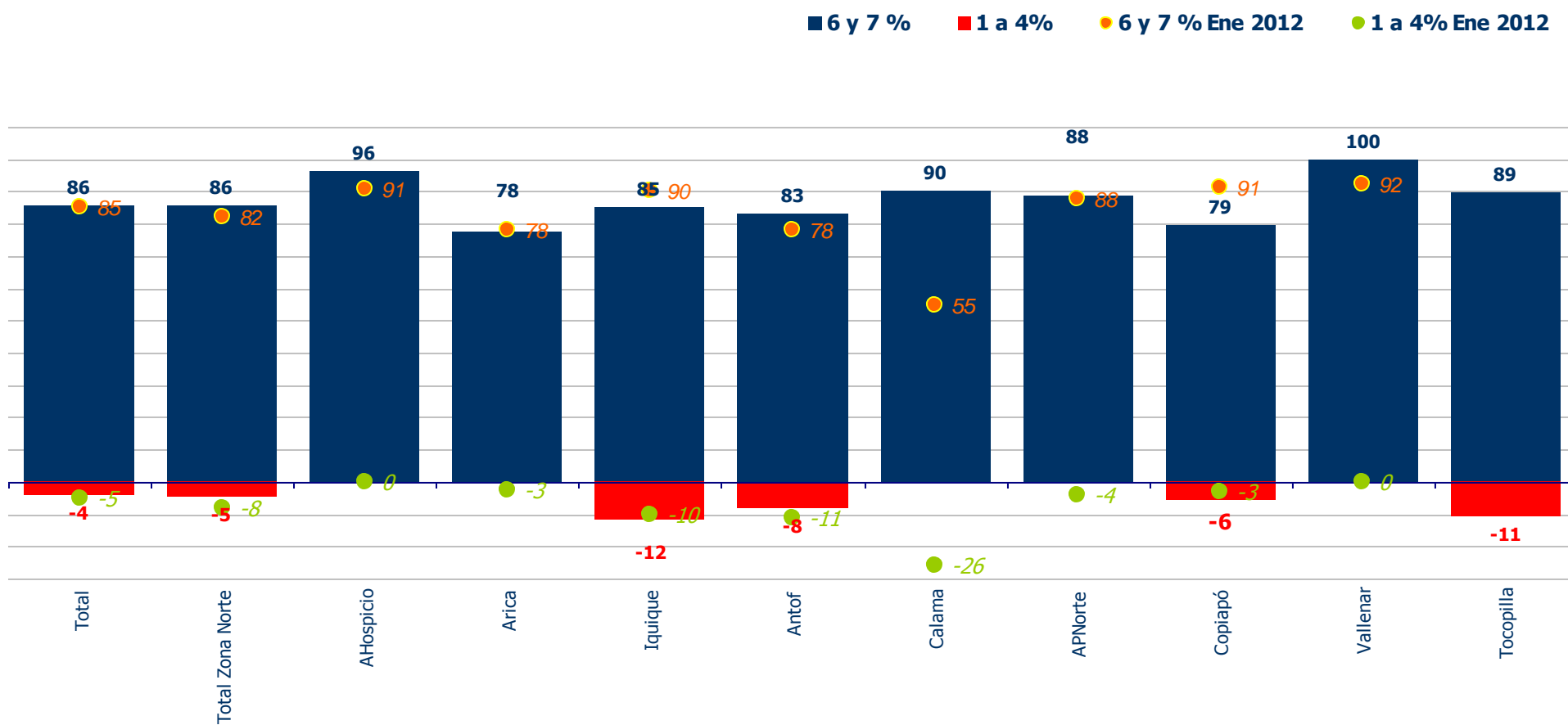


TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO NORTE



Evaluación tiempo de espera desde que llegó y lo atendieron en la sucursal de Fonasa

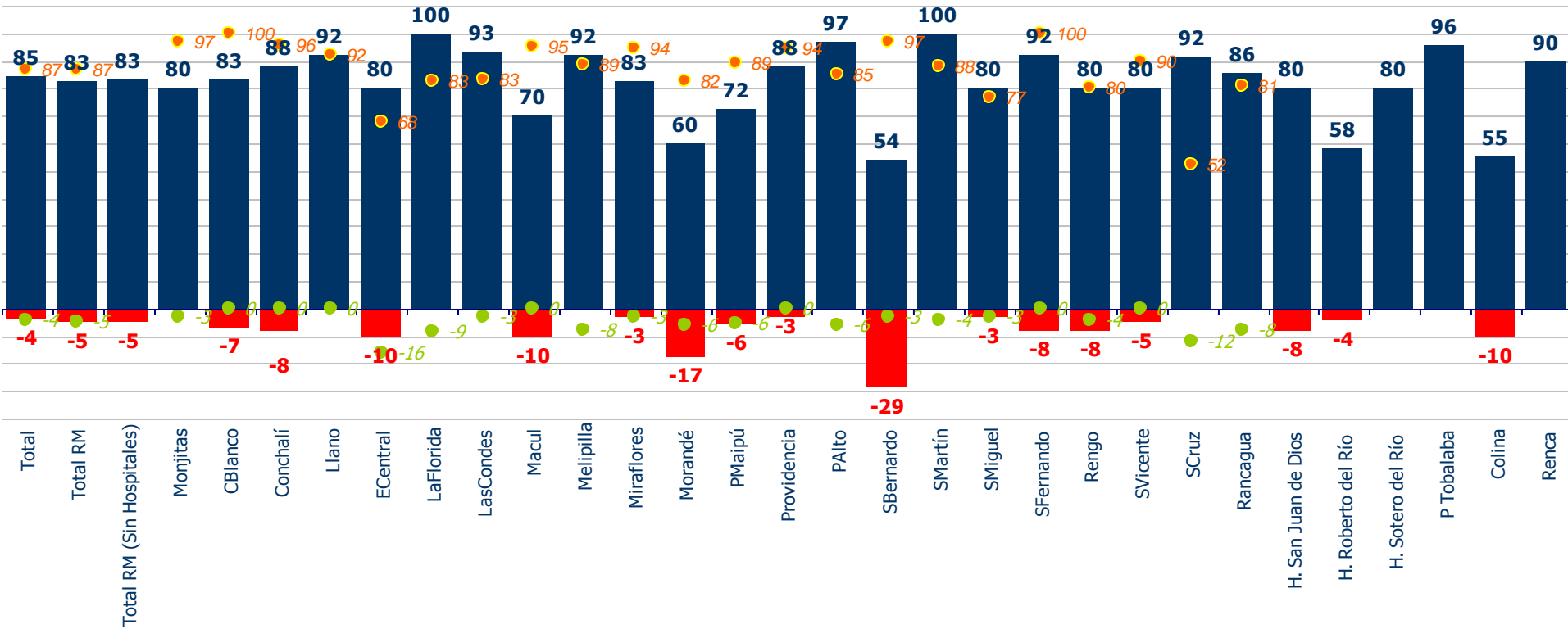
TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA NORTE



Evaluación "Facilidad para llegar a la sucursal"

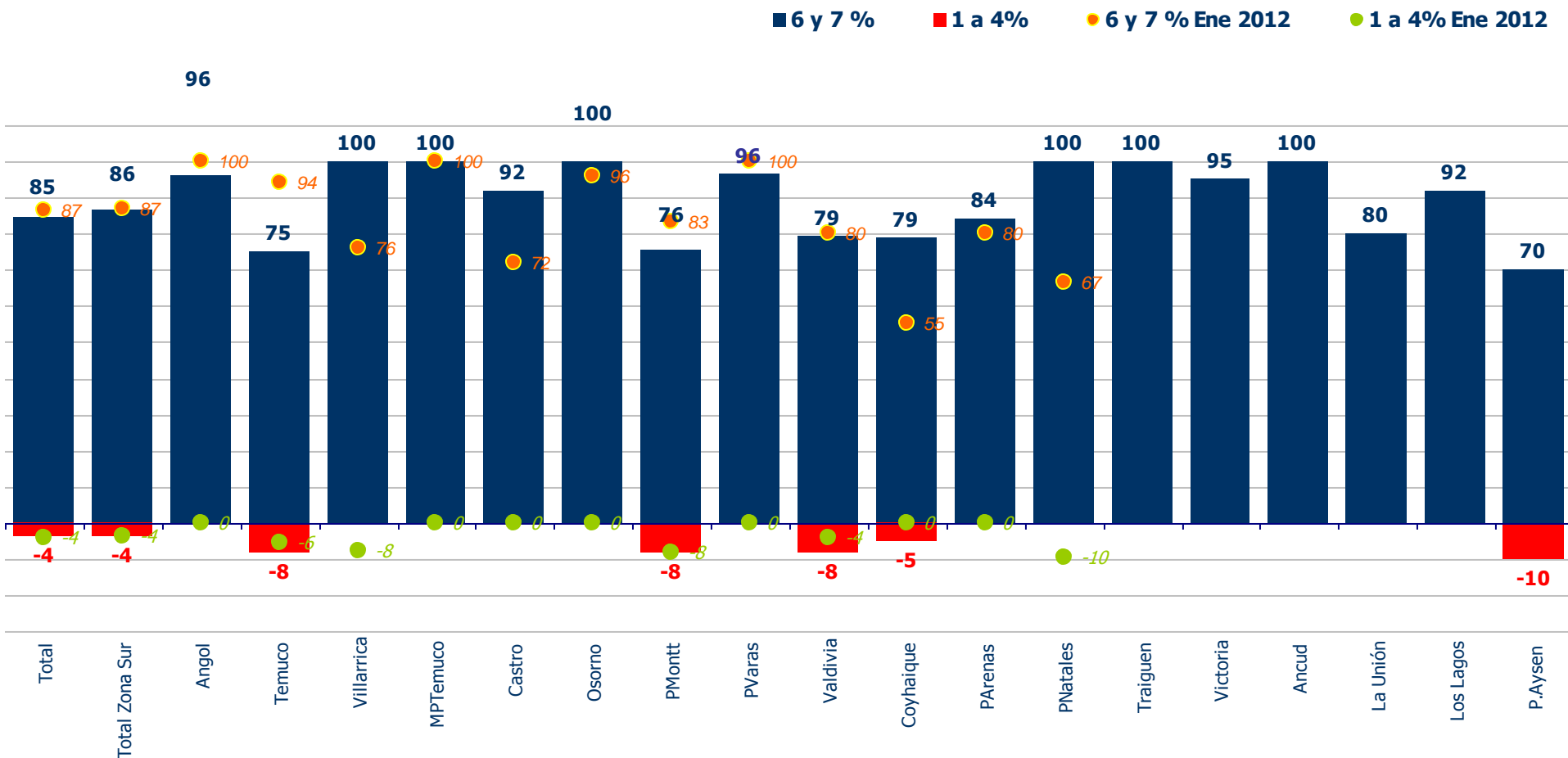
TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA METROPOLITANA

■ 6 y 7 % ■ 1 a 4% ● 6 y 7 % Ene 2012 ● 1 a 4% Ene 2012



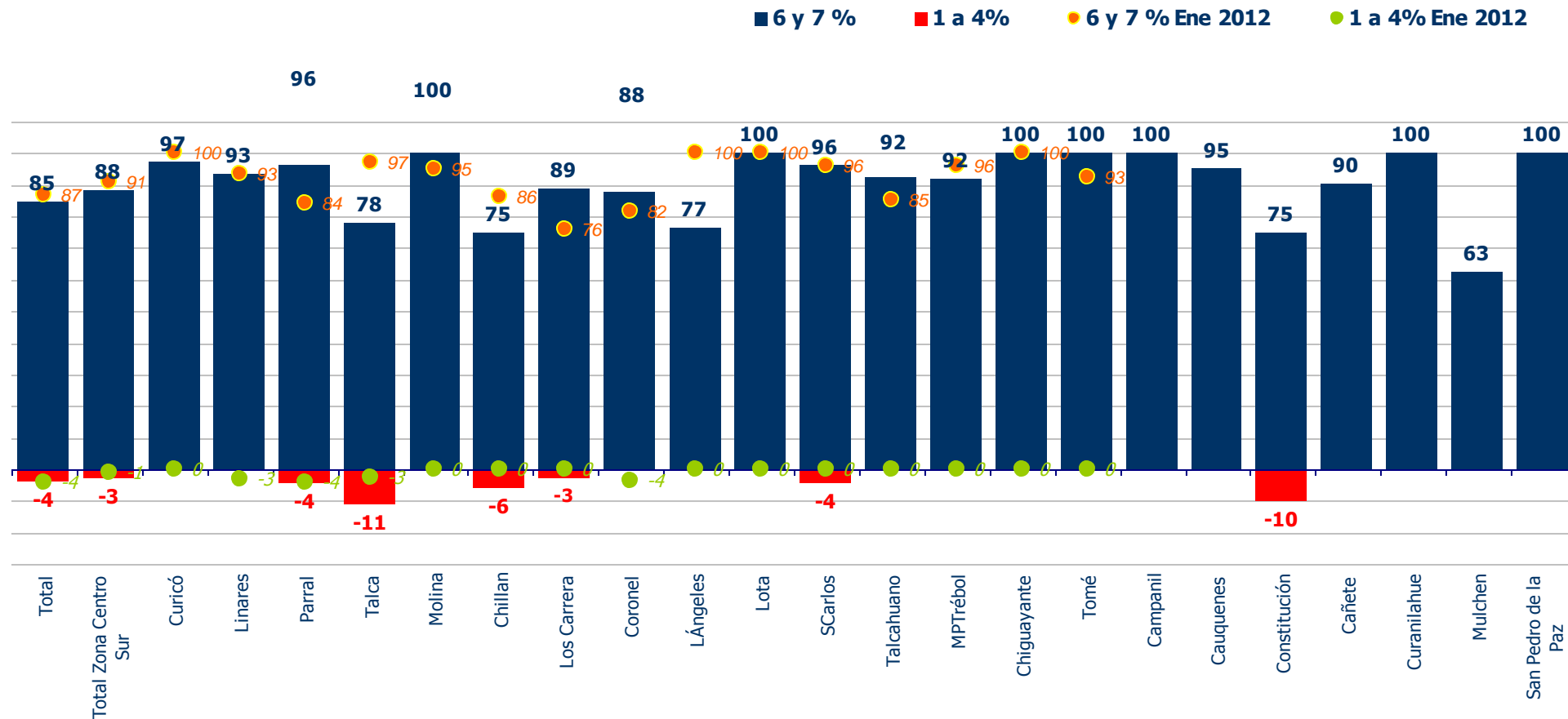
Evaluación "Facilidad para llegar a la sucursal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA SUR



Evaluación "Facilidad para llegar a la sucursal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO SUR

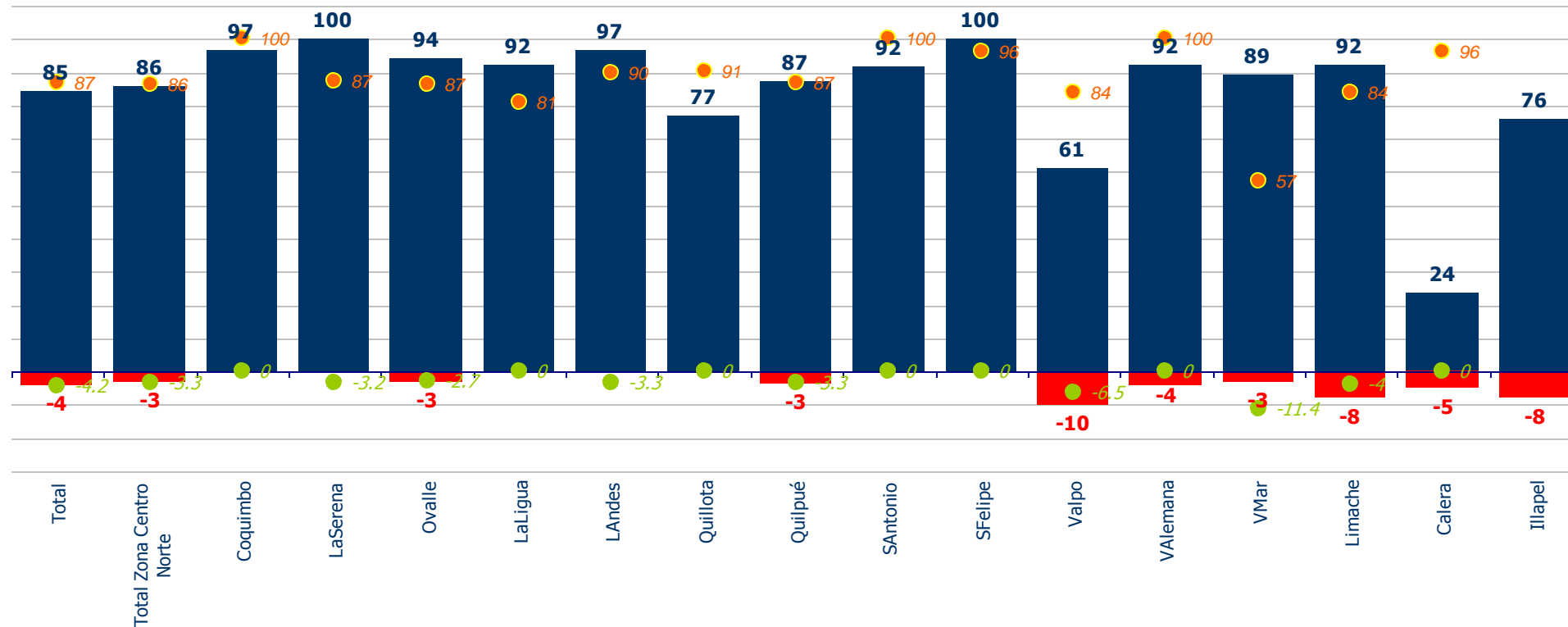


Evaluación "Facilidad para llegar a la sucursal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES CENTRO NORTE



■ 6 y 7 % ■ 1 a 4% ● 6 y 7 % Ene 2012 ● 1 a 4% Ene 2012

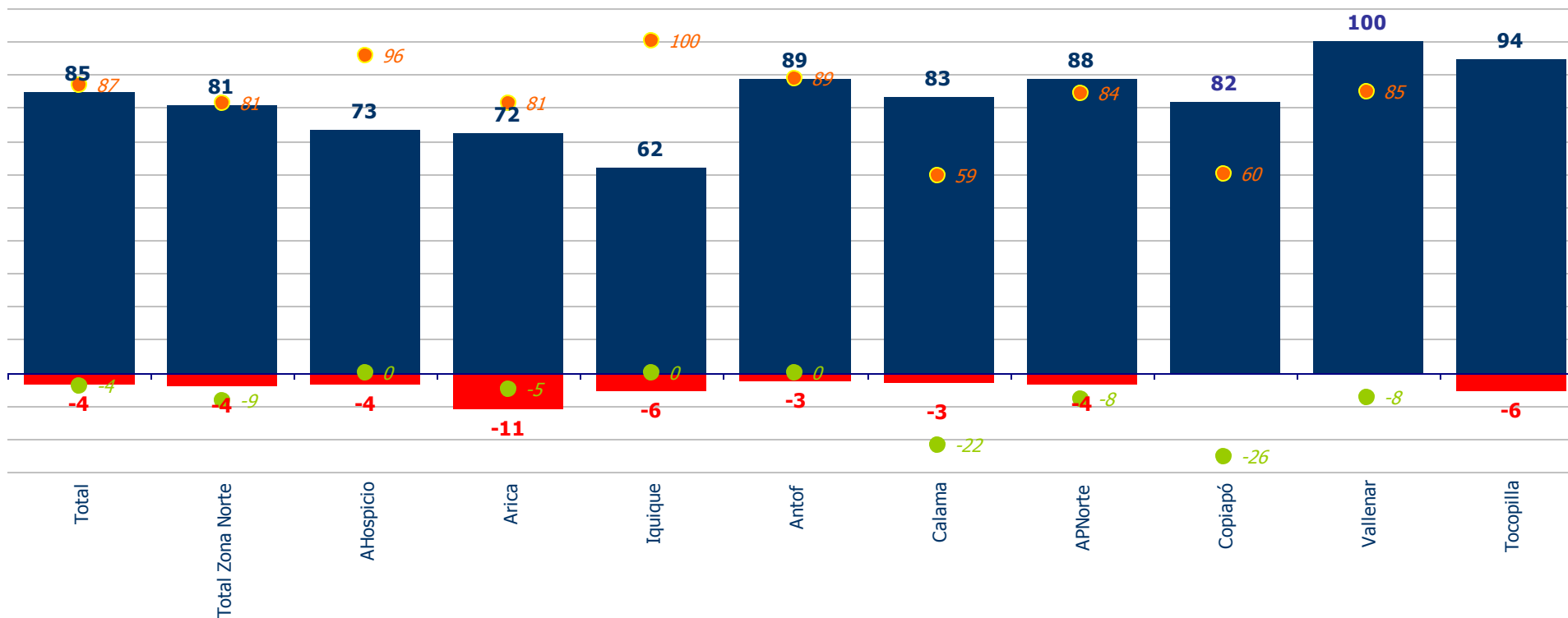


Evaluación "Facilidad para llegar a la sucursal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES NORTE



■ 6 y 7 % ■ 1 a 4% ● 6 y 7 % Ene 2012 ● 1 a 4% Ene 2012

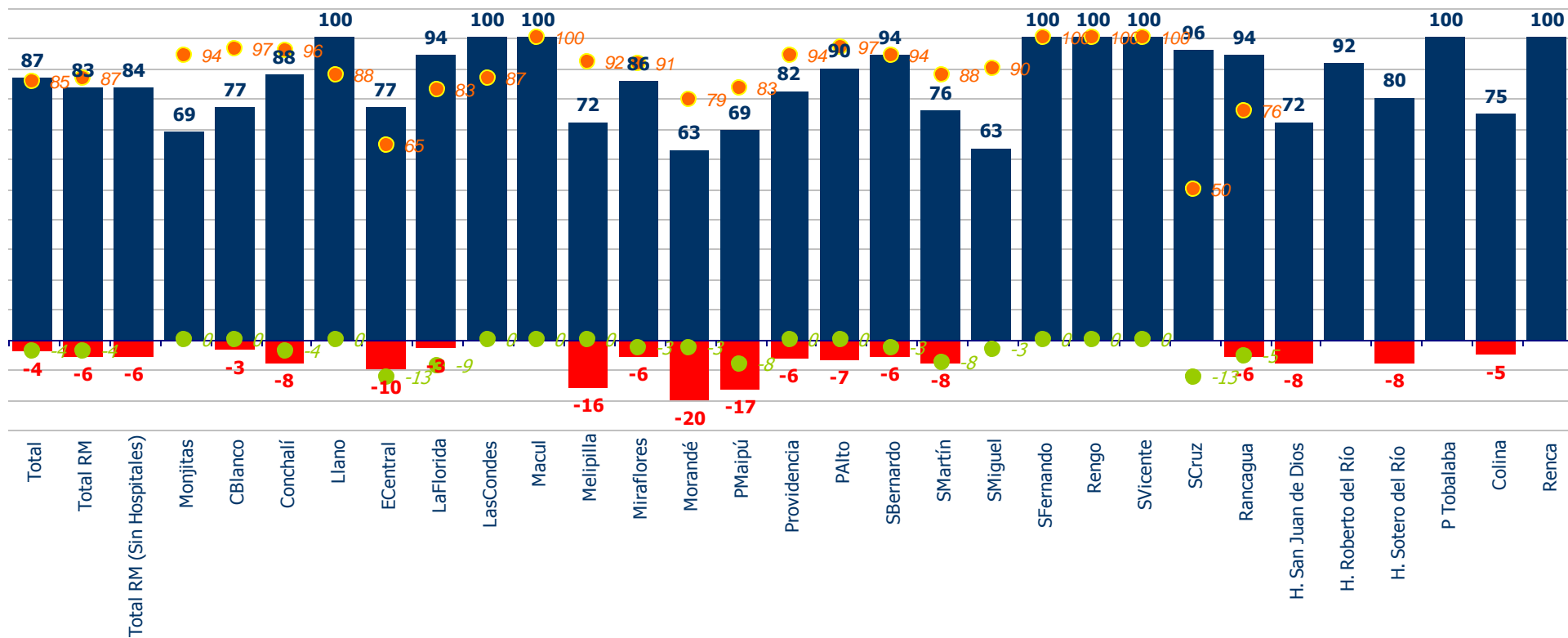


Evaluación "Facilidad para efectuar requerimiento o servicio solicitado en la sucursal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA METROPOLITANA

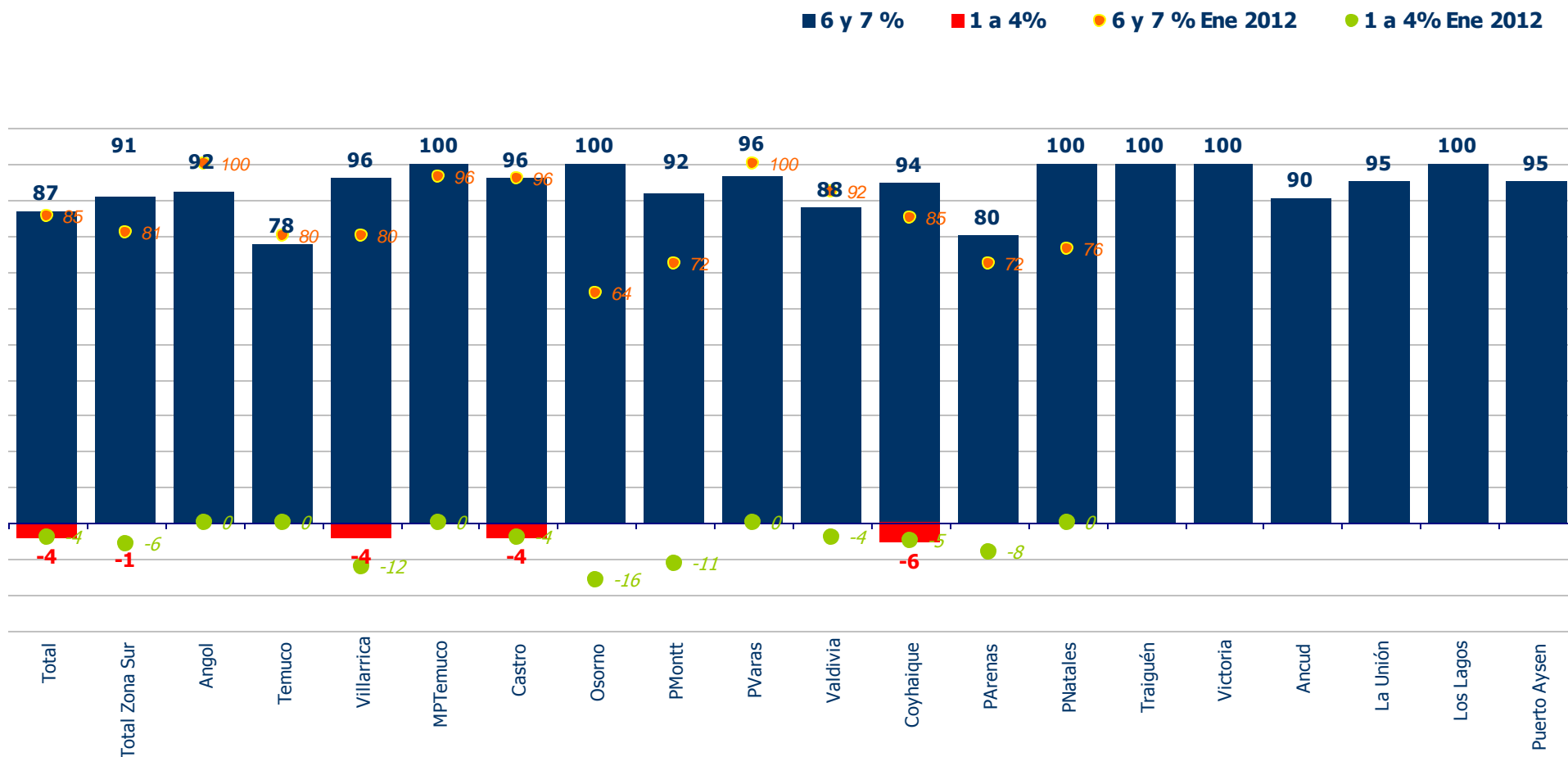


■ 6 y 7 % ■ 1 a 4% ● 6 y 7 % Ene 2012 ● 1 a 4% Ene 2012



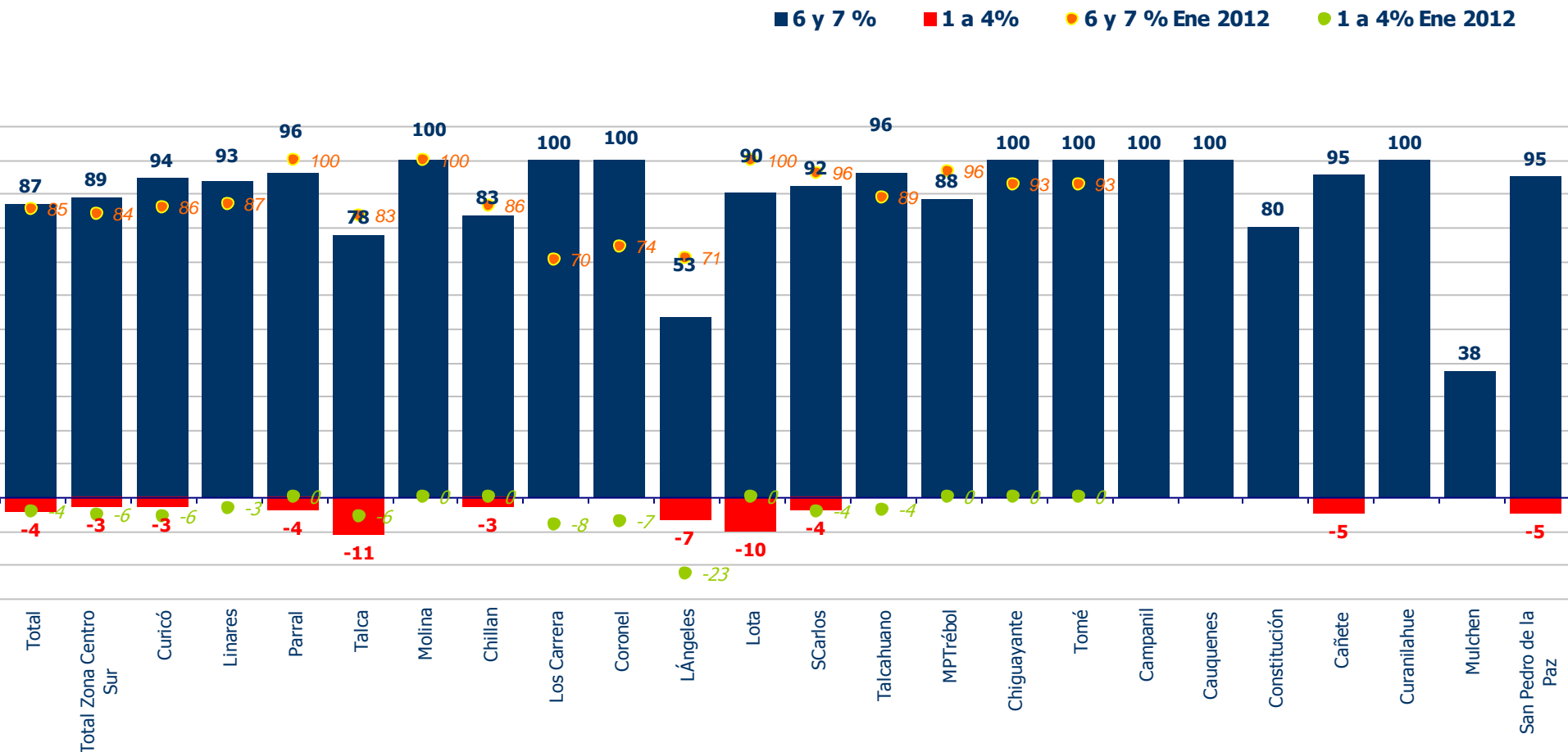
Evaluación "Facilidad para efectuar requerimiento o servicio solicitado en la sucursal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA SUR



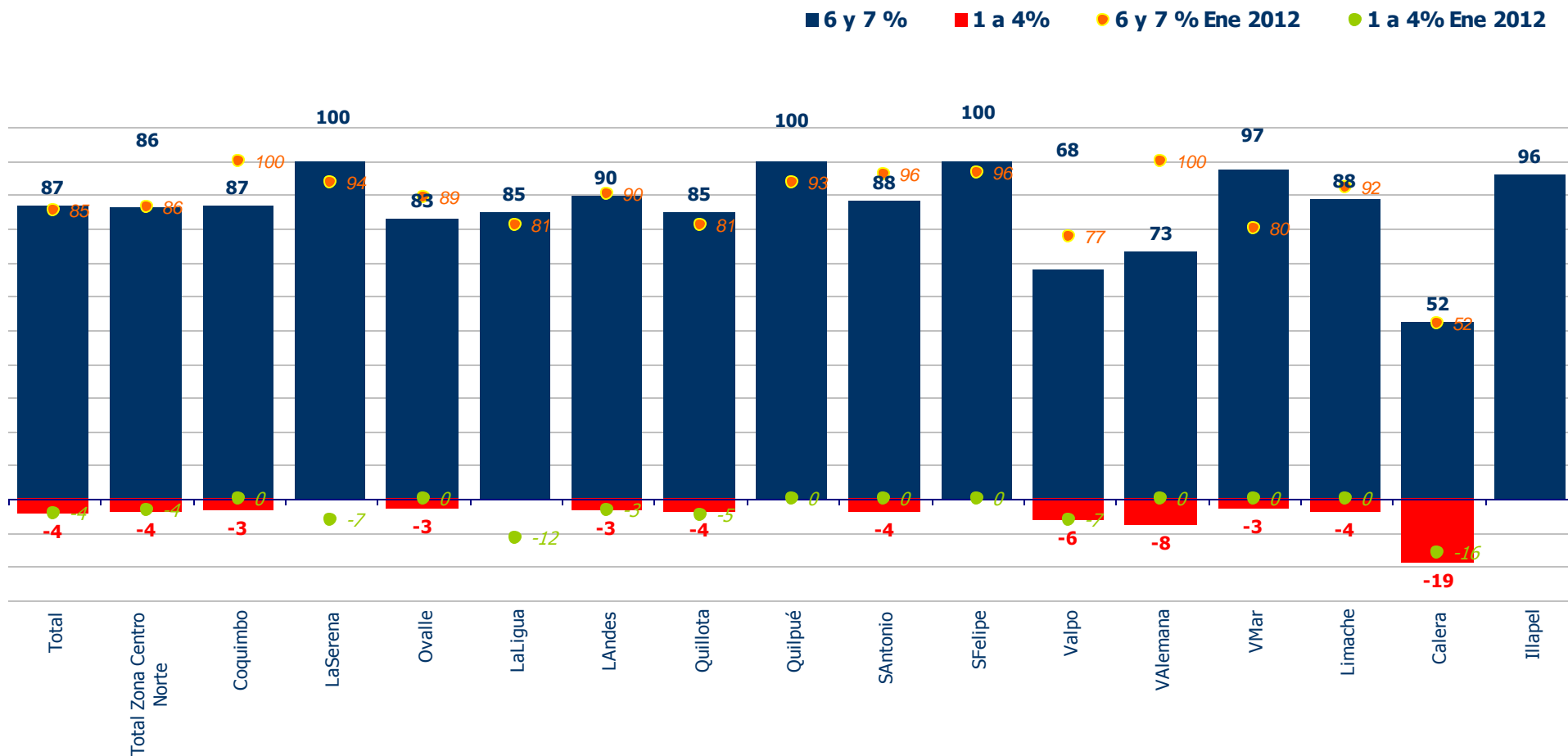
Evaluación "Facilidad para efectuar requerimiento o servicio solicitado en la sucursal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO SUR



Evaluación "Facilidad para efectuar requerimiento o servicio solicitado en la sucursal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES CENTRO NORTE

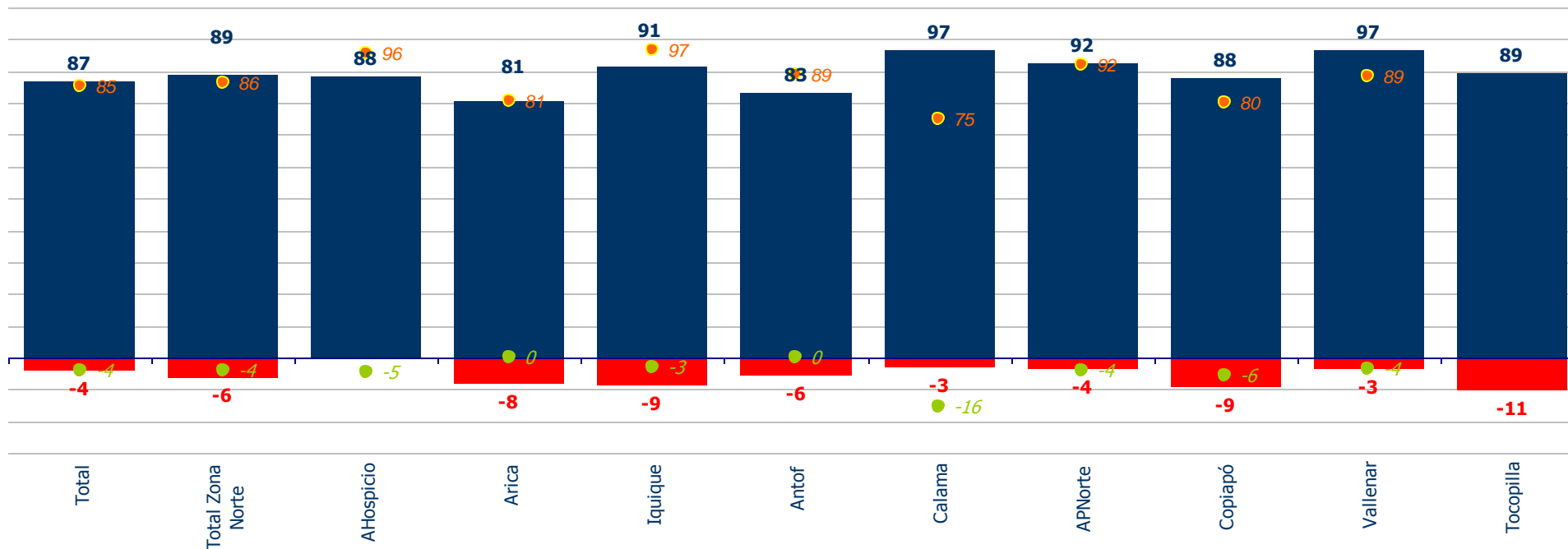


Evaluación "Facilidad para efectuar requerimiento o servicio solicitado en la sucursal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA NORTE



■ 6 y 7 % ■ 1 a 4% ● 6 y 7 % Ene 2012 ● 1 a 4% Ene 2012

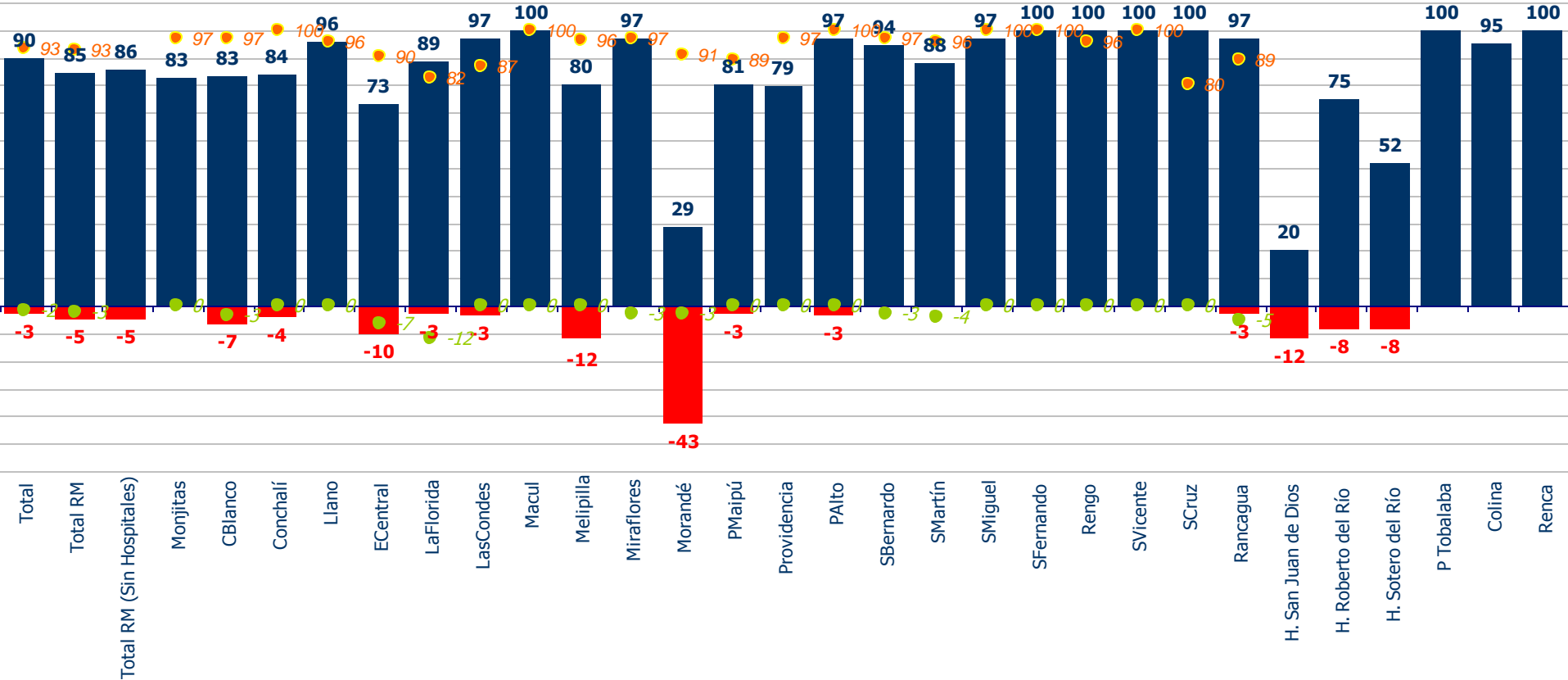


Evaluación "Limpieza e higiene en la sucursal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA METROPOLITANA

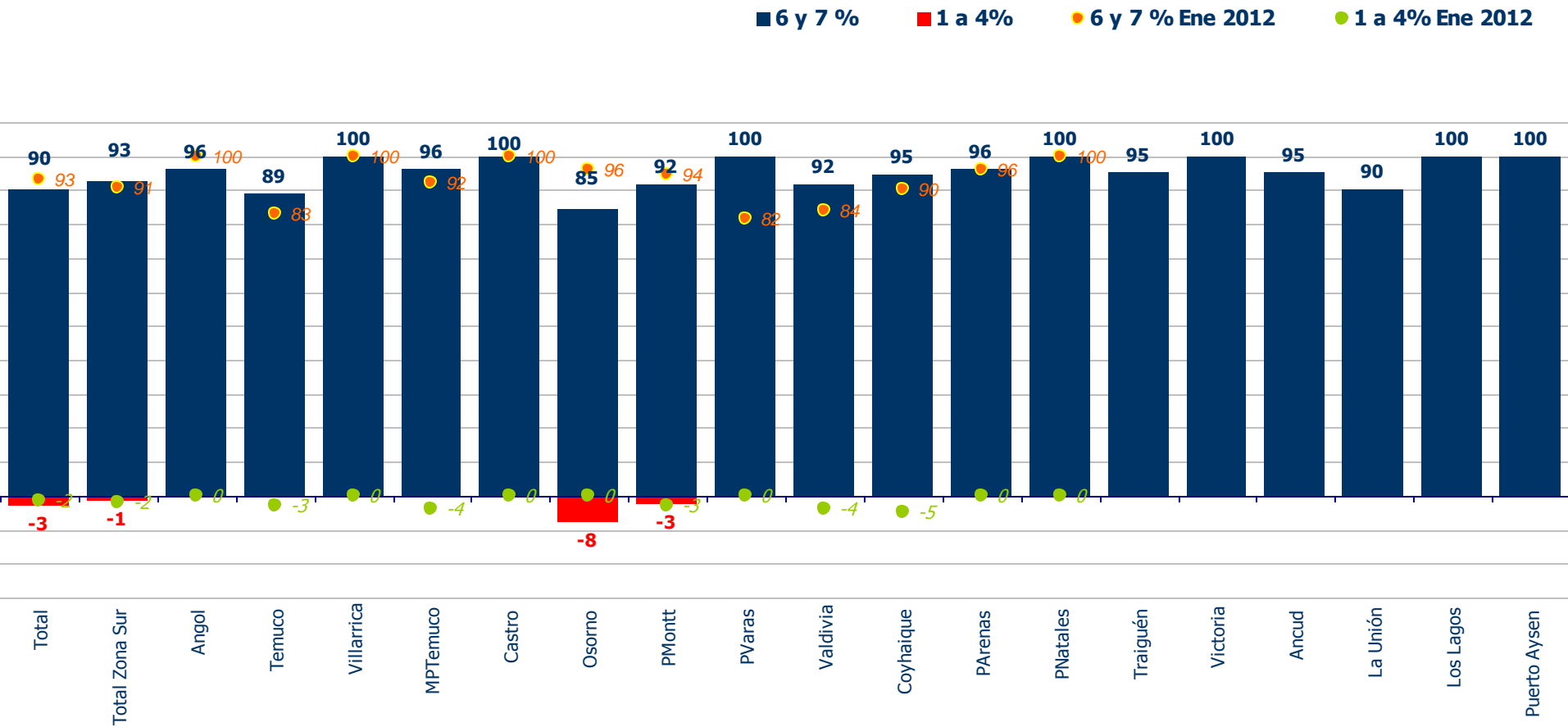


■ 6 y 7 % ■ 1 a 4% ● 6 y 7 % Ene 2012 ● 1 a 4% Ene 2012



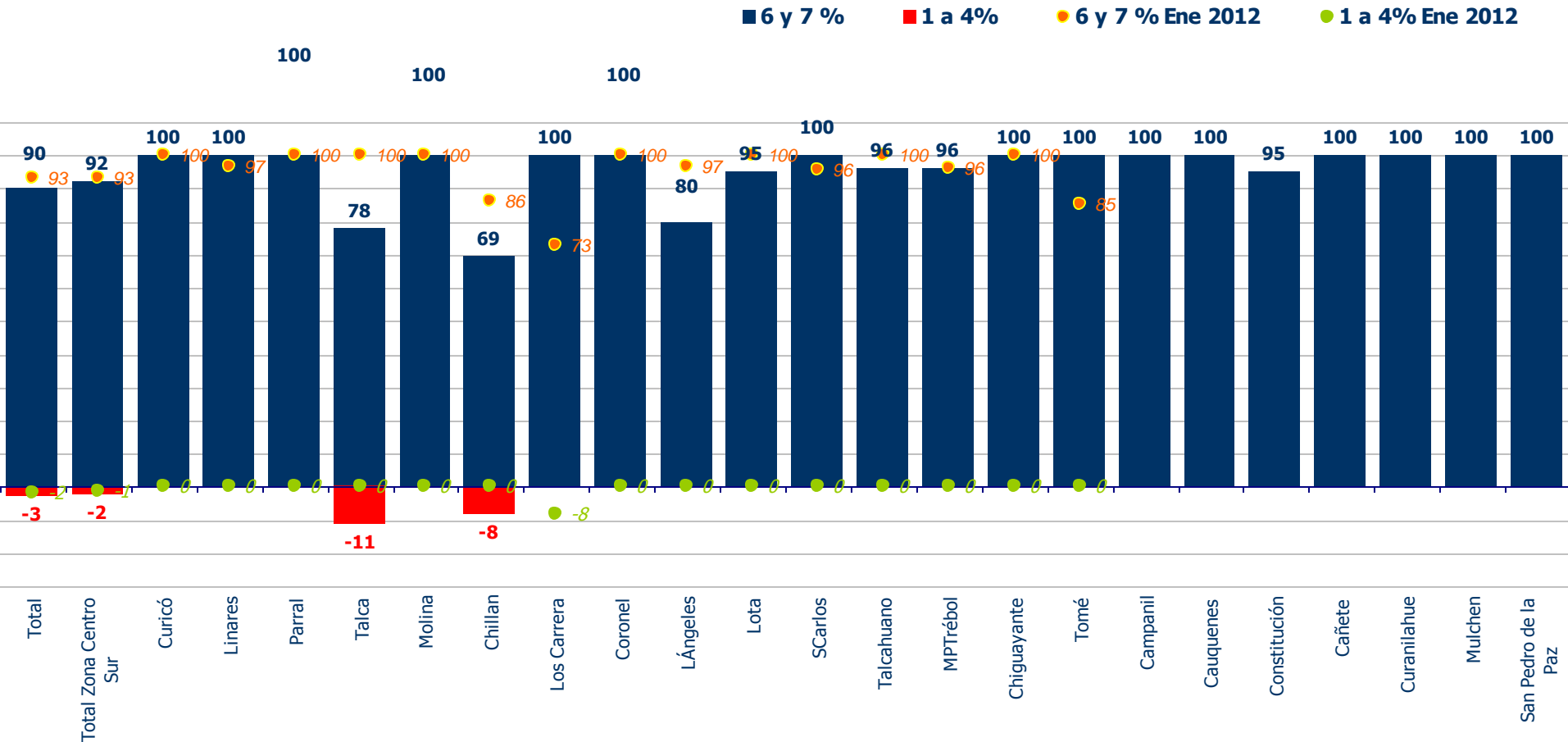
Evaluación "Limpieza e higiene en la sucursal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA SUR



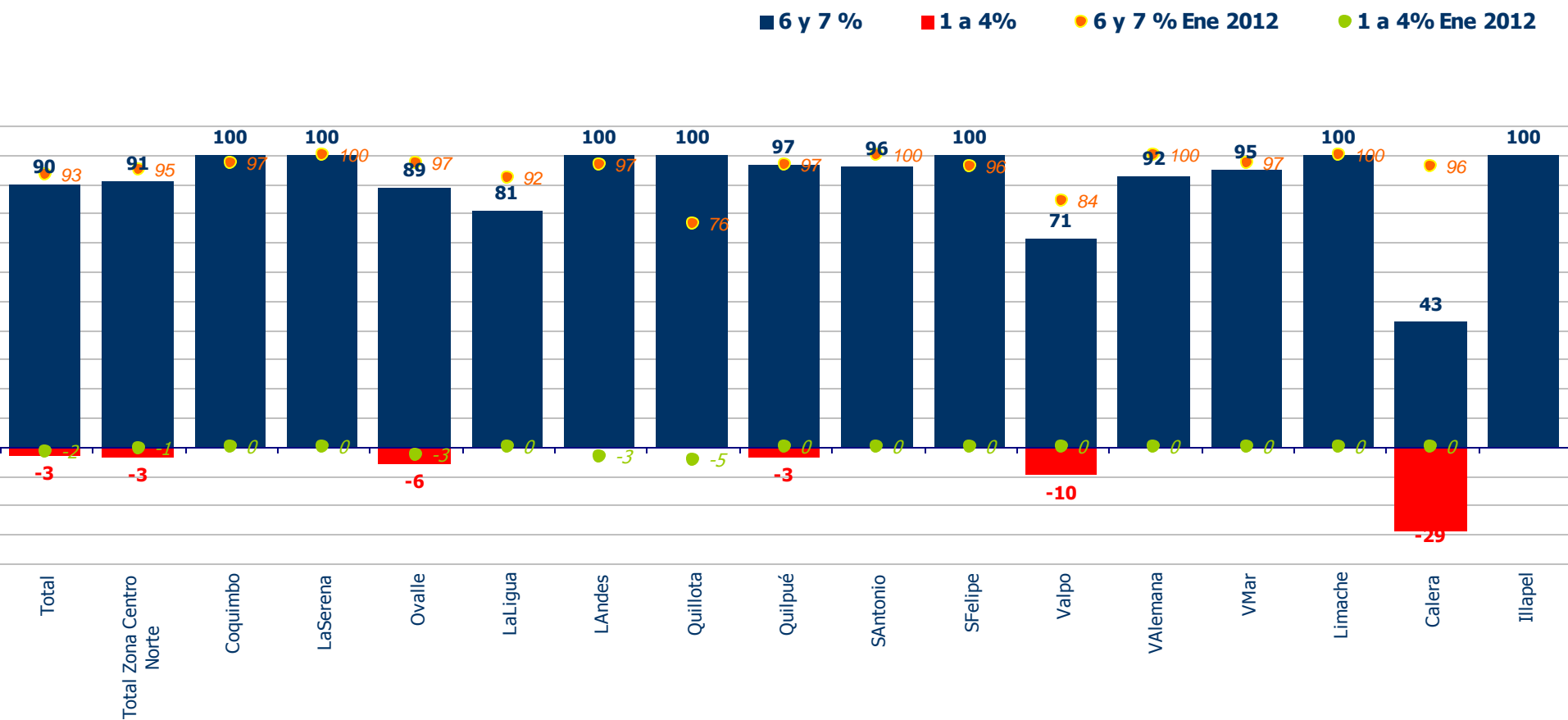
Evaluación "Limpieza e higiene en la sucursal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO SUR



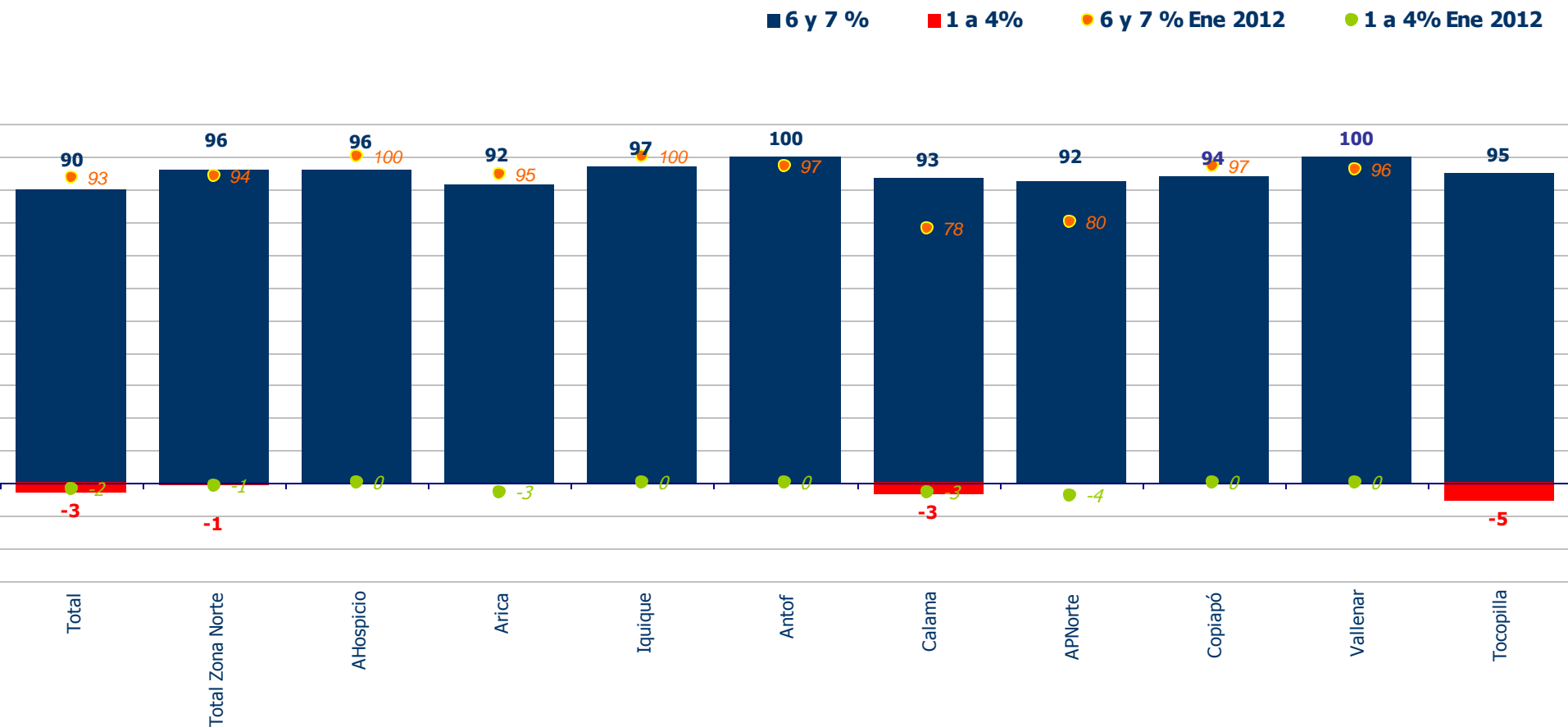
Evaluación “Limpieza e higiene en la sucursal”

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES CENTRO NORTE



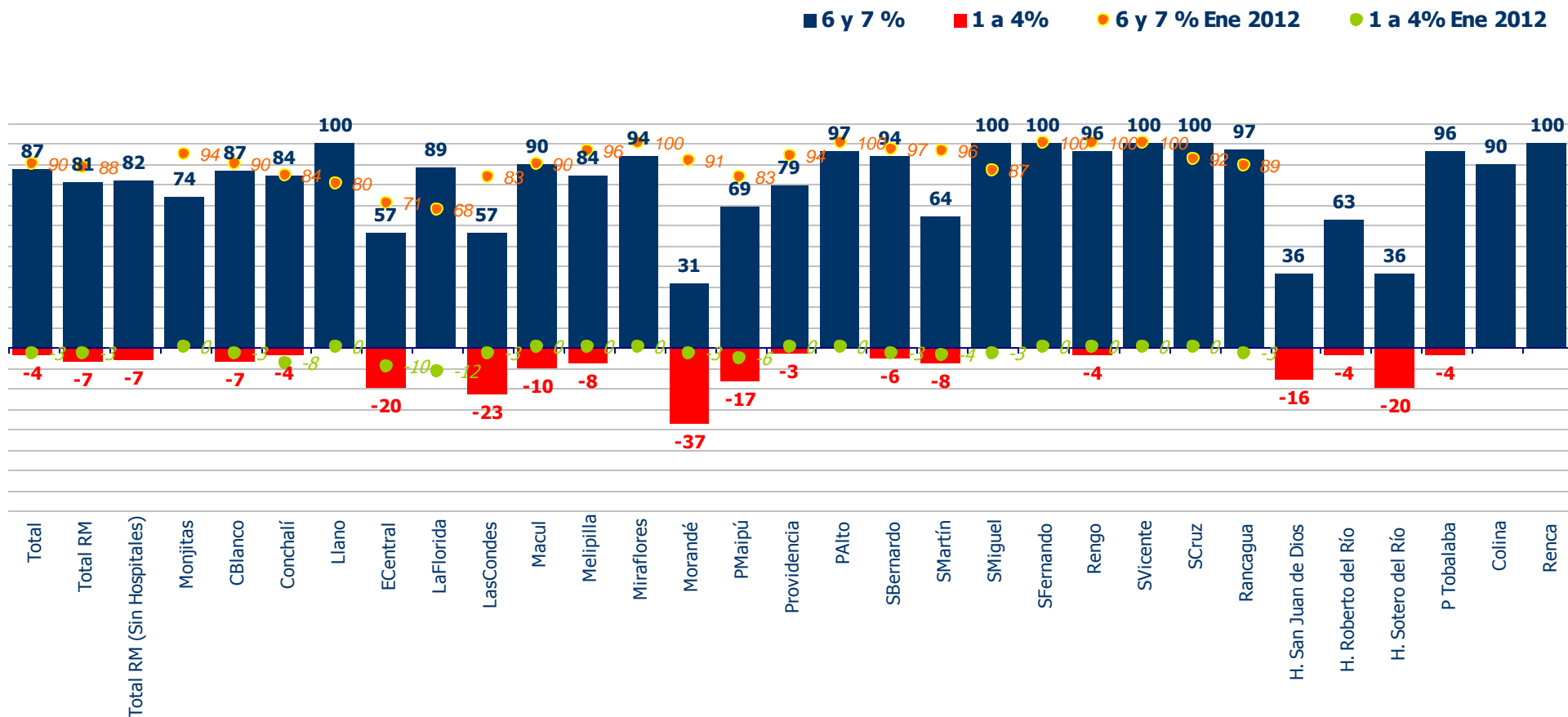
Evaluación “Limpieza e higiene en la sucursal”

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES NORTE



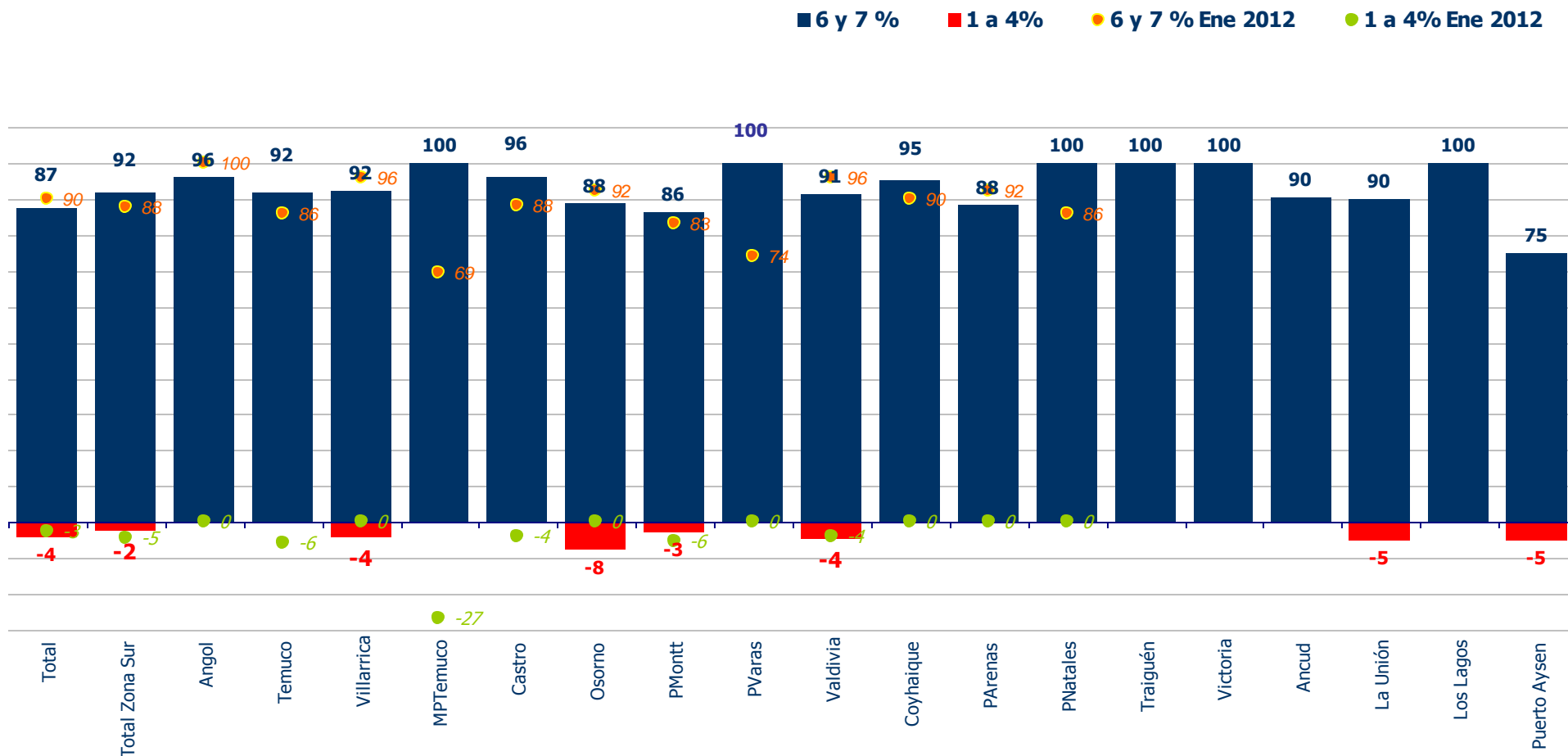
Evaluación "Señalización de los servicios al interior de la sucursal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA METROPOLITANA



Evaluación "Señalización de los servicios al interior de la sucursal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA SUR

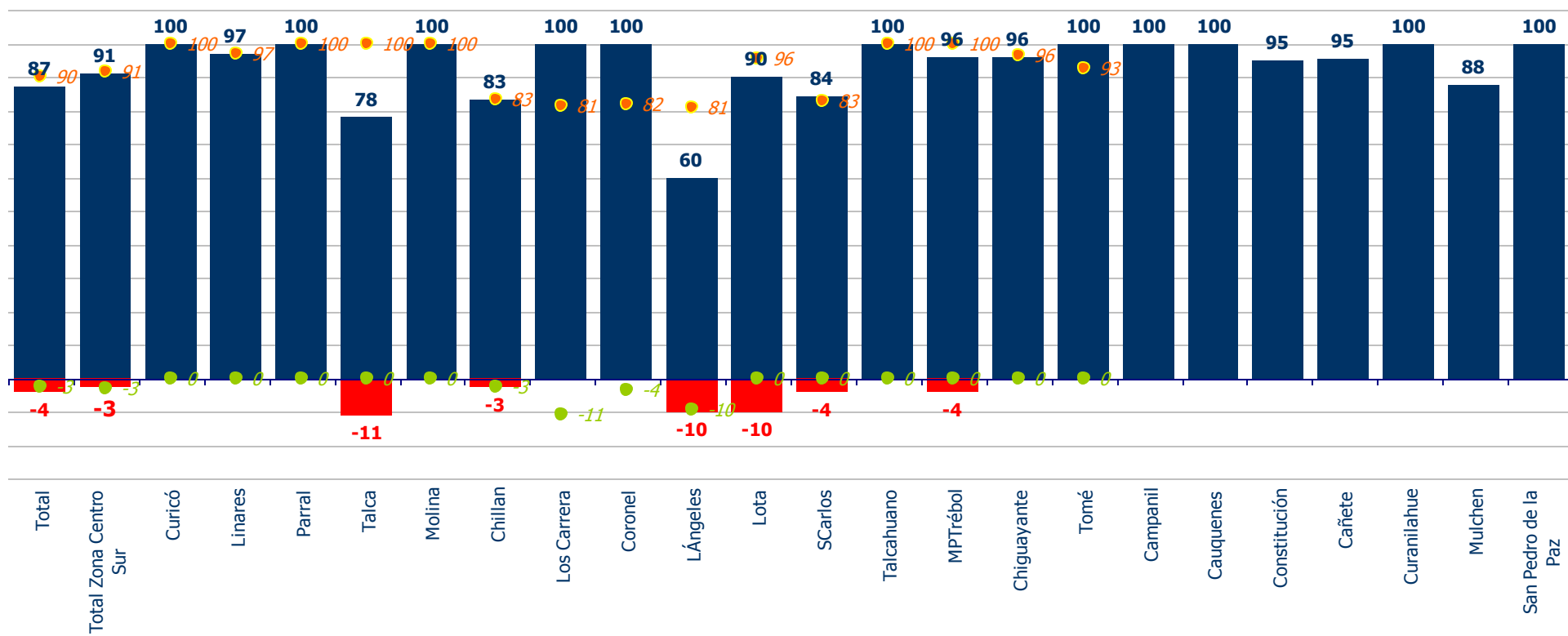


Evaluación "Señalización de los servicios al interior de la sucursal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO SUR

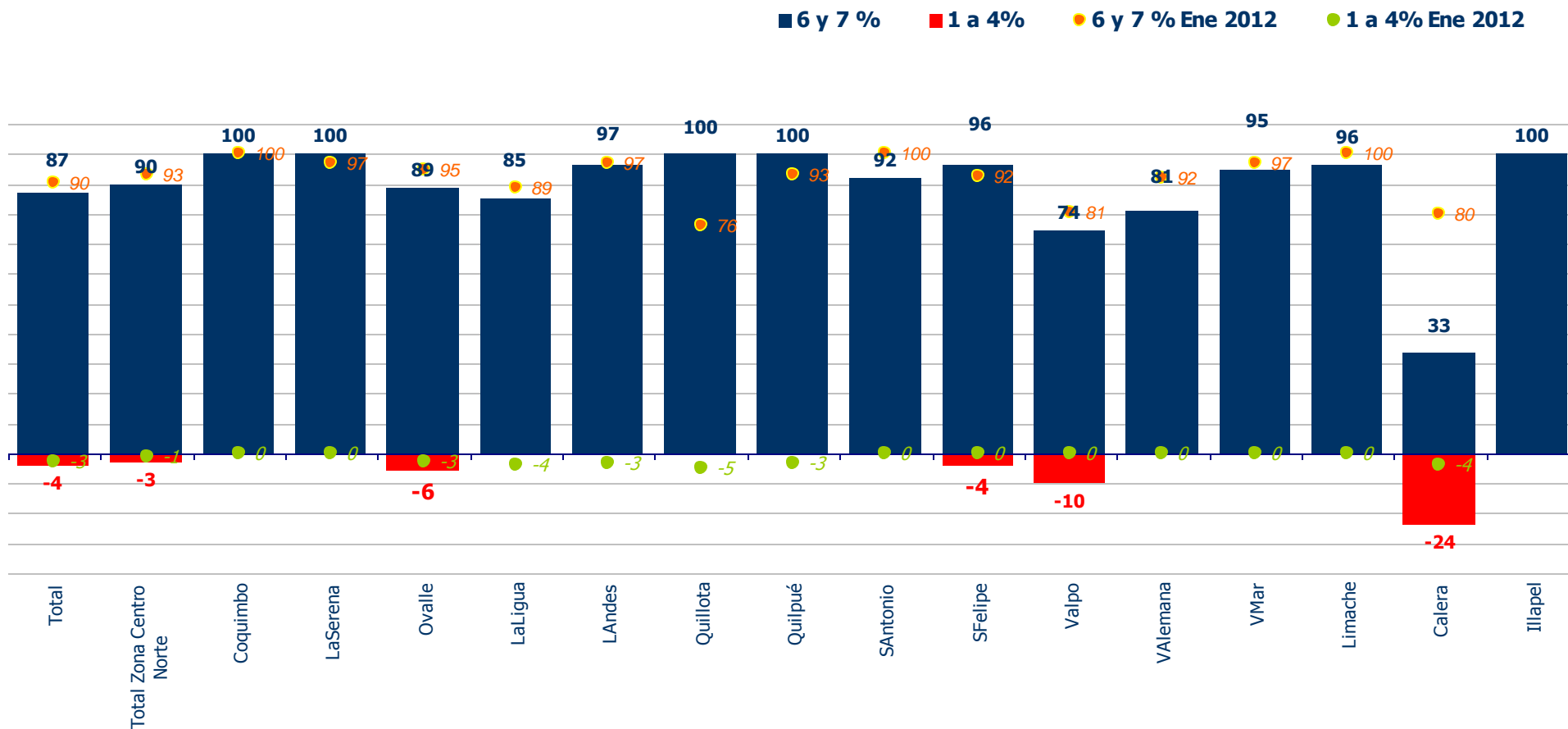


■ 6 y 7 % ■ 1 a 4% ● 6 y 7 % Ene 2012 ● 1 a 4% Ene 2012



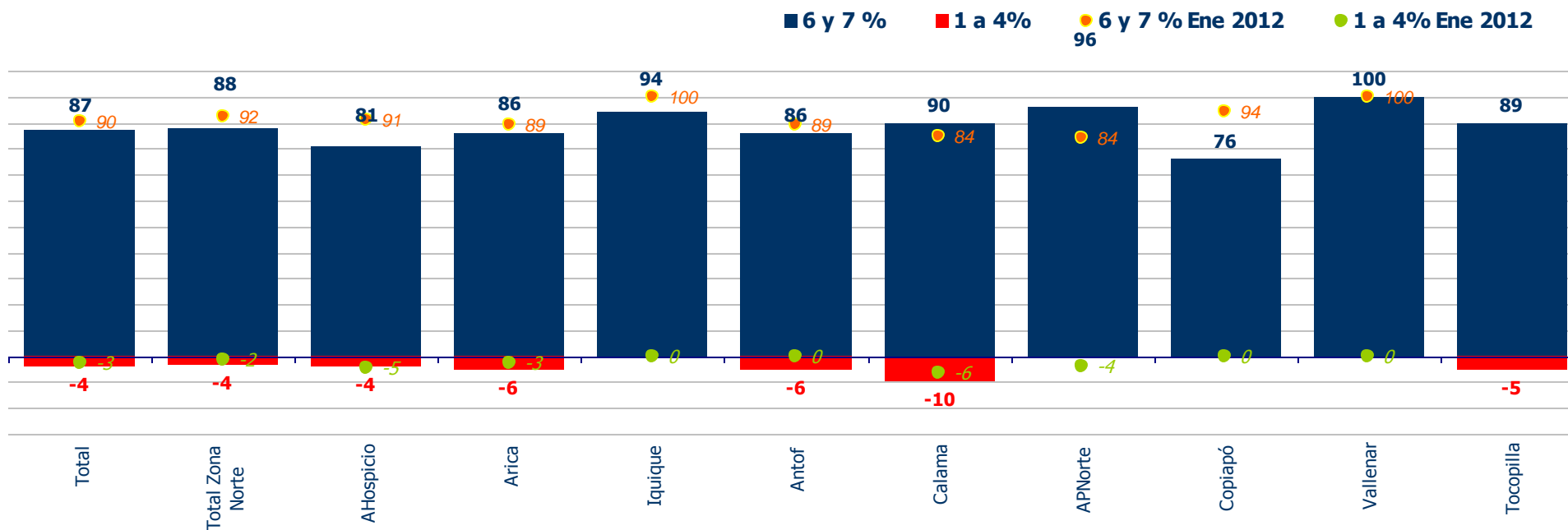
Evaluación "Señalización de los servicios al interior de la sucursal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO NORTE



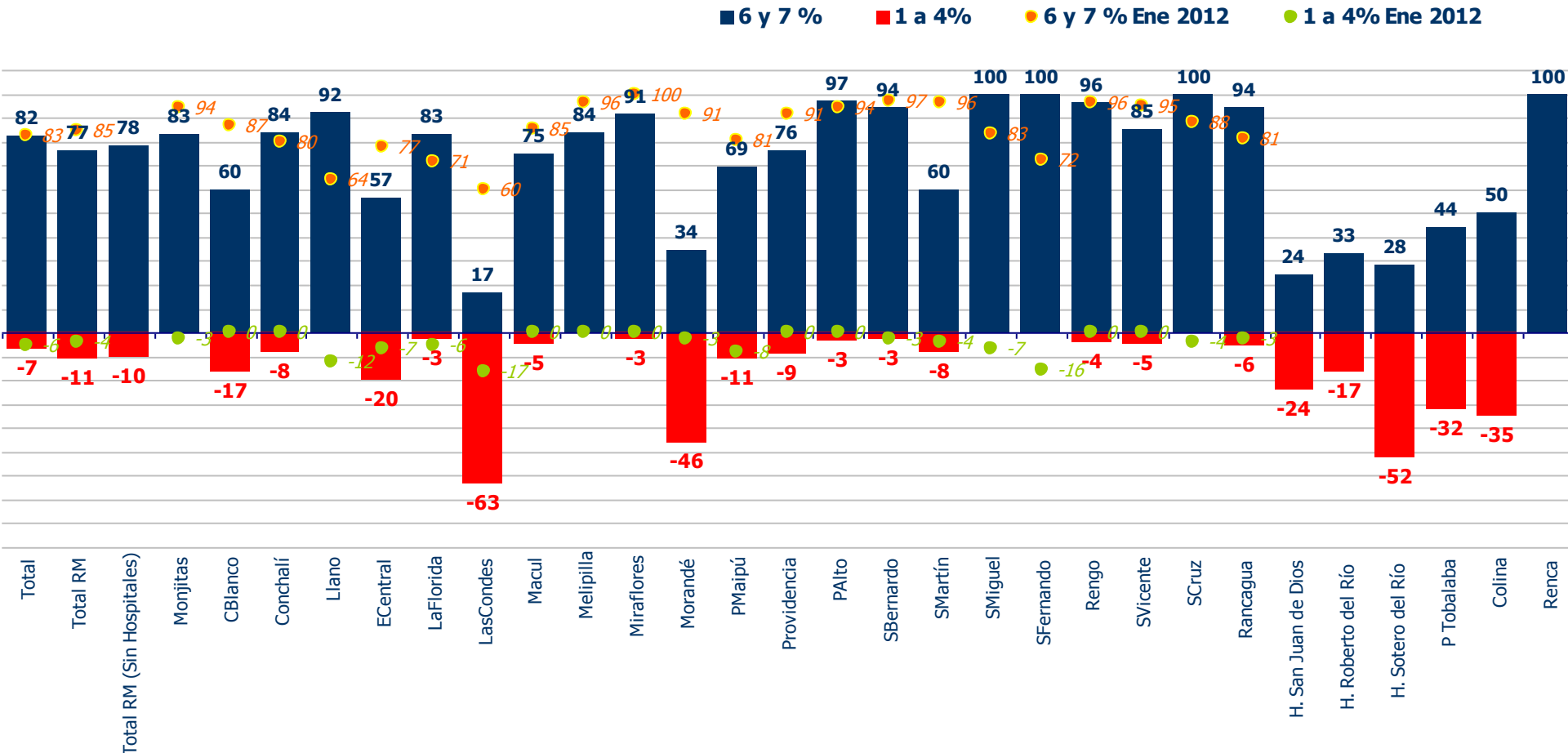
Evaluación "Señalización de los servicios al interior de la sucursal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA NORTE



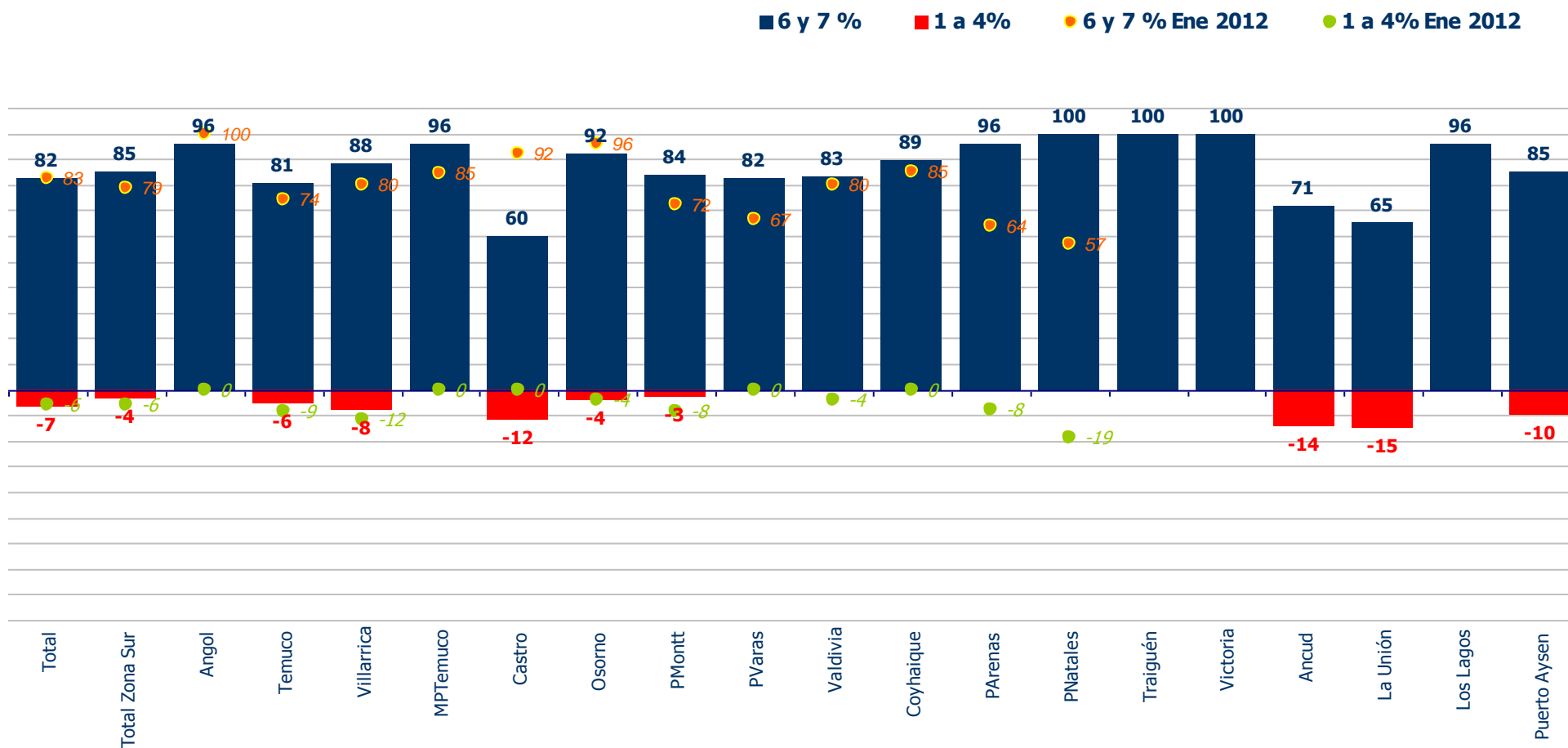
Evaluación “Comodidad de los espacios para esperar”

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA METROPOLITANA



Evaluación “Comodidad de los espacios para esperar”

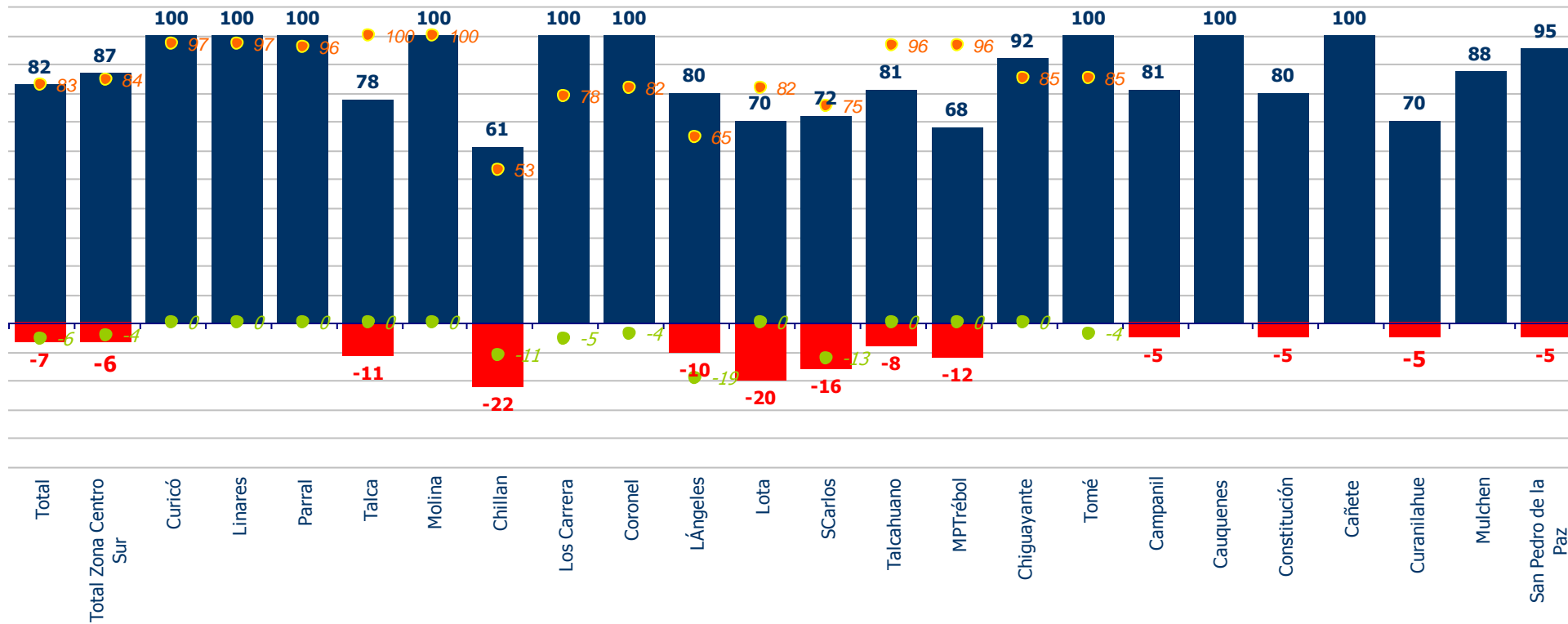
TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA SUR



Evaluación “Comodidad de los espacios para esperar”

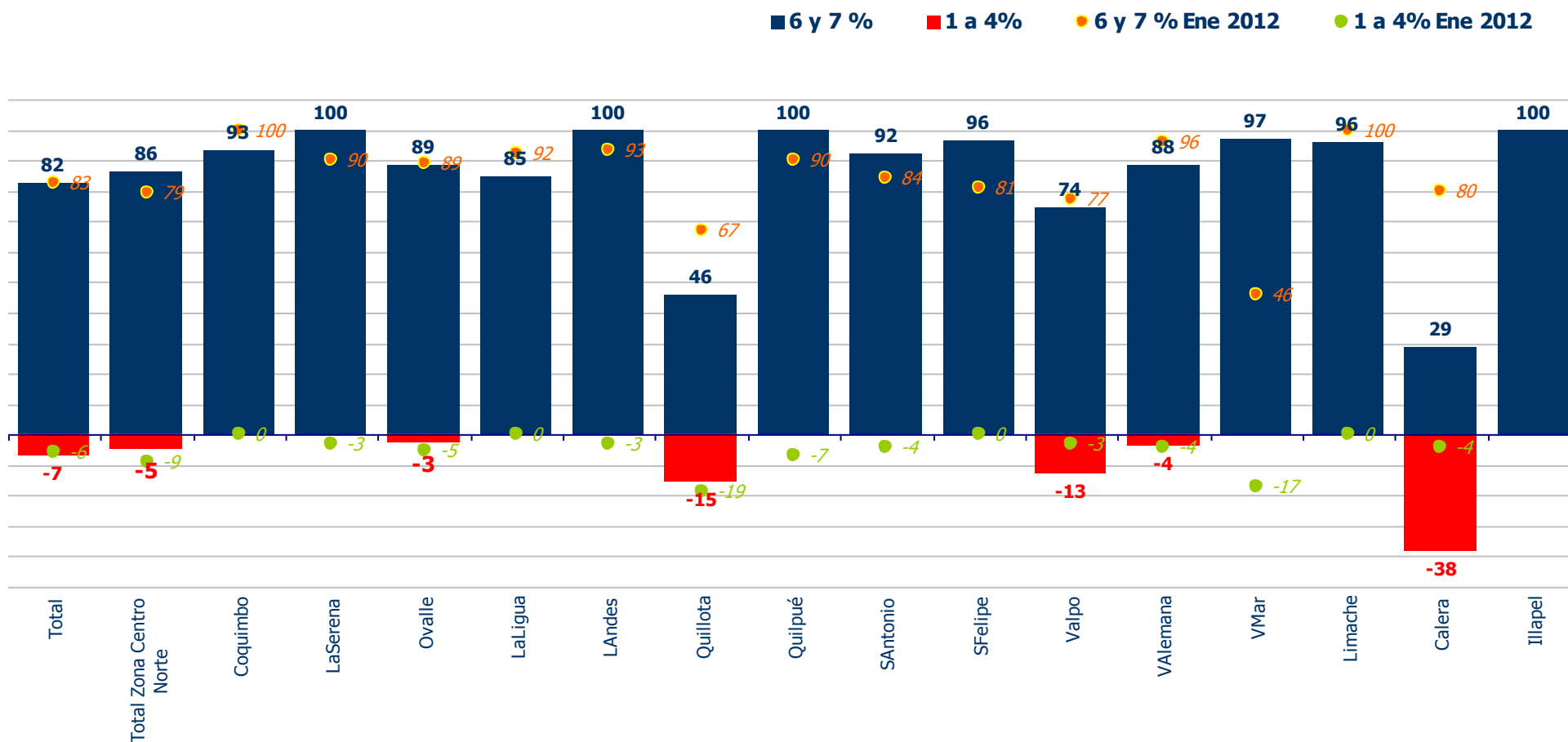
TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO SUR

■ 6 y 7 % ■ 1 a 4% ● 6 y 7 % Ene 2012 ● 1 a 4% Ene 2012



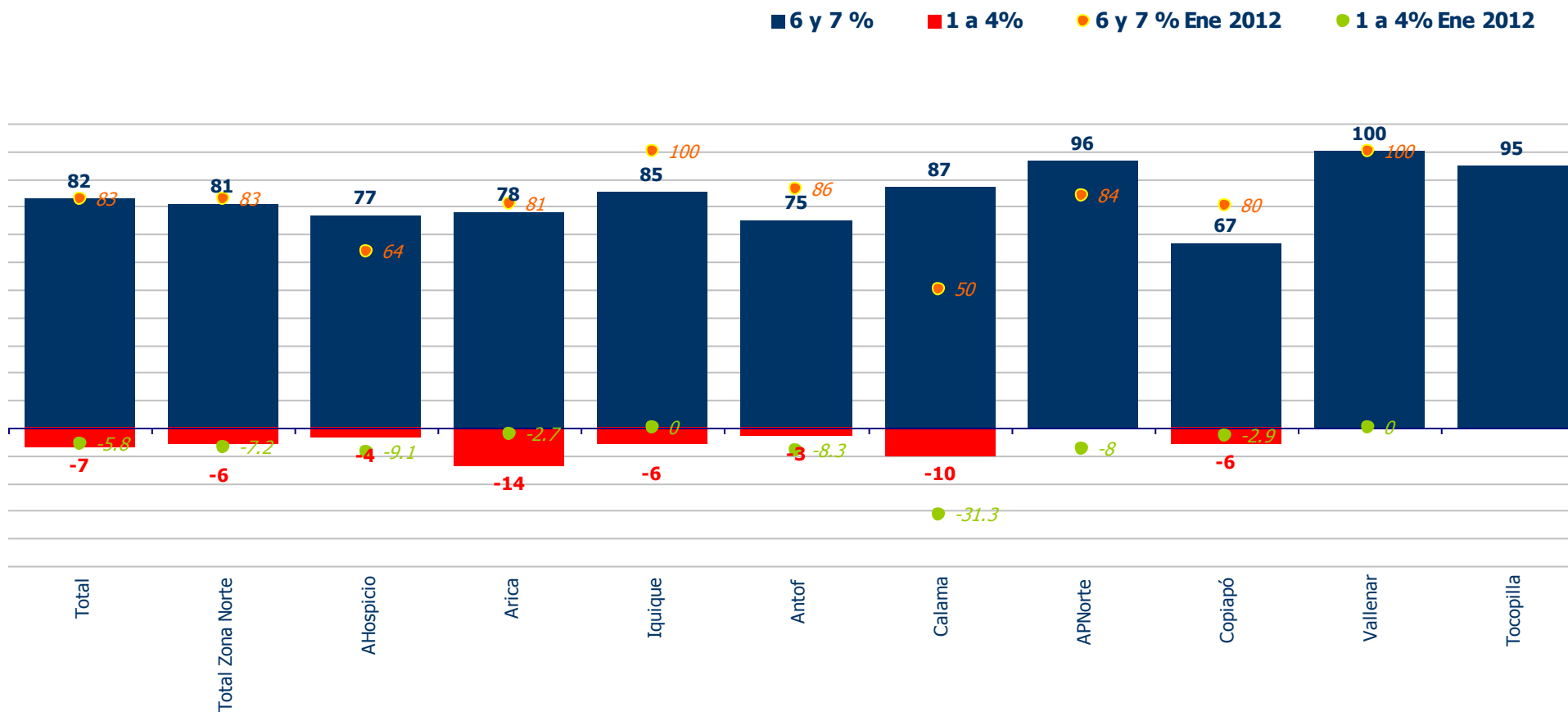
Evaluación “Comodidad de los espacios para esperar”

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO NORTE



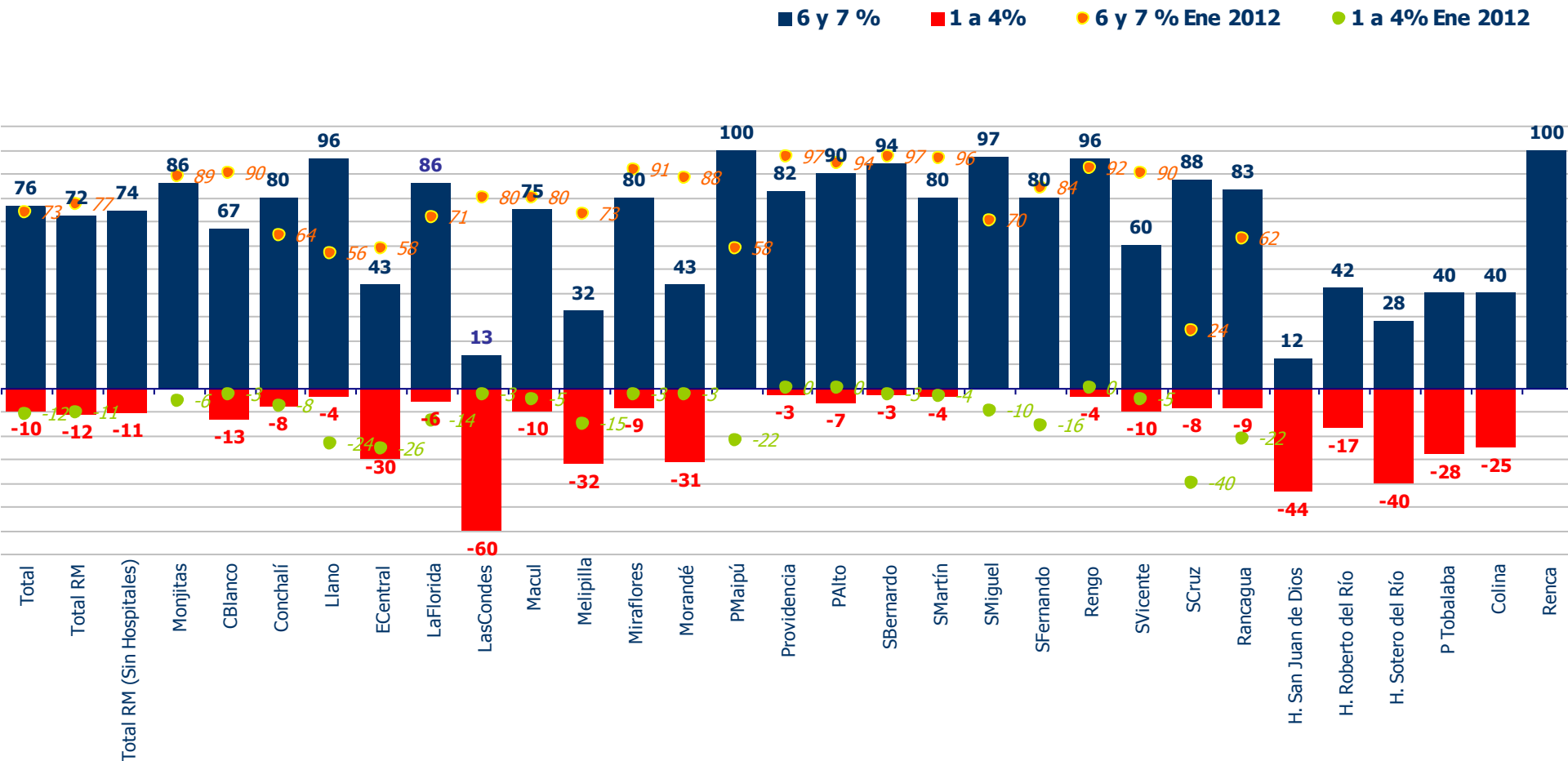
Evaluación "Comodidad de los espacios para esperar"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA NORTE



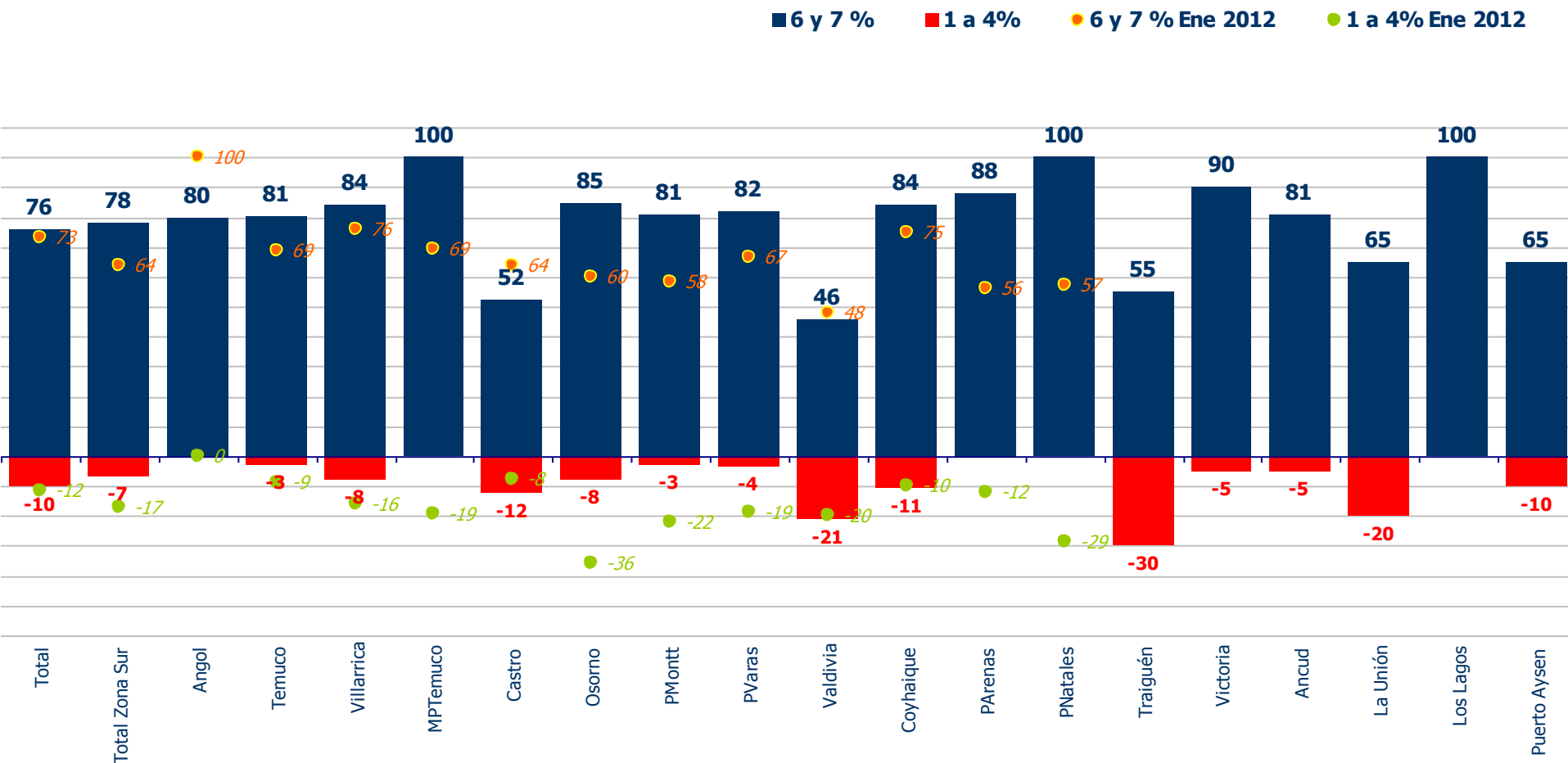
Evaluación "Cantidad de personal y cajas o módulos para atender"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA METROPOLITANA



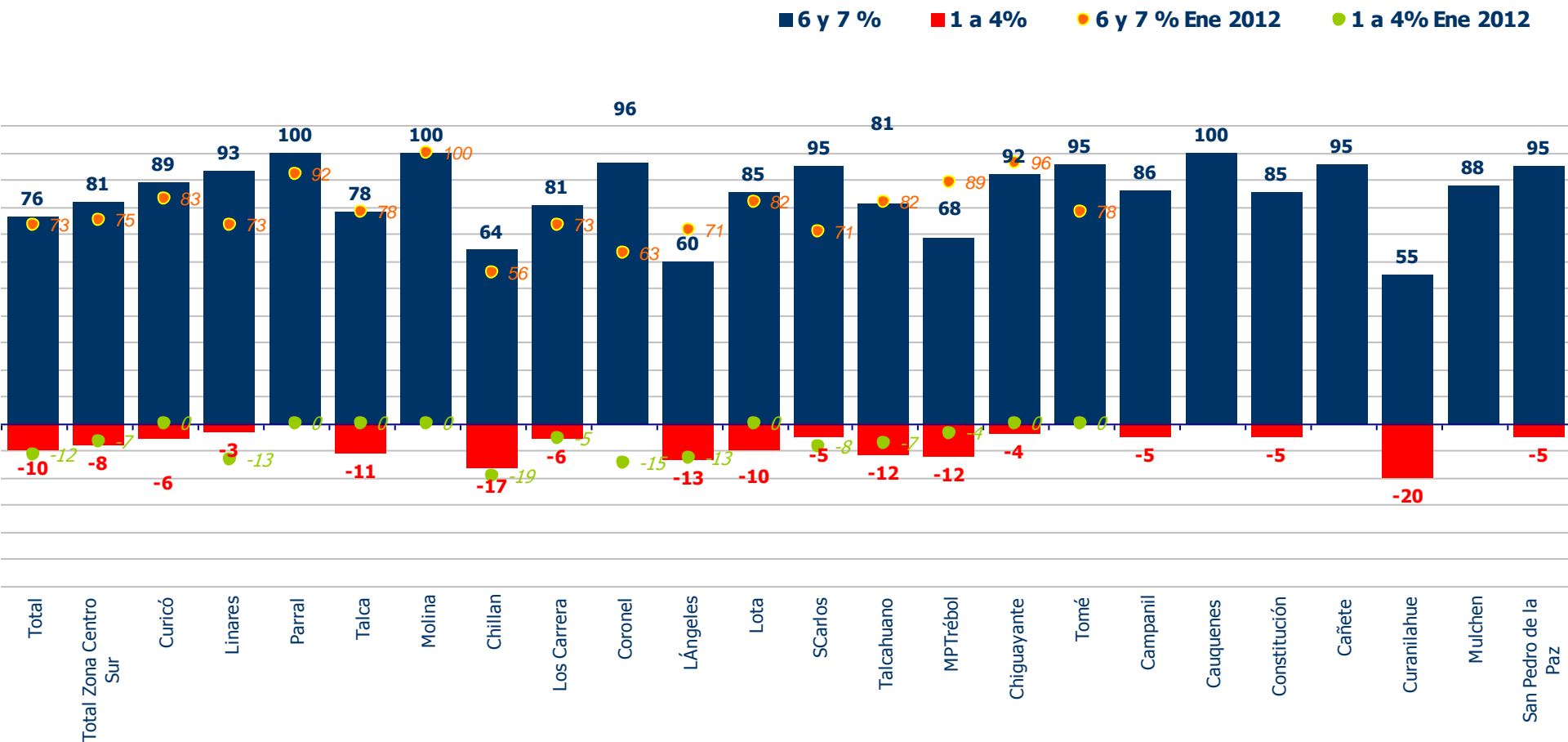
Evaluación "Cantidad de personal y cajas o módulos para atender"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA SUR



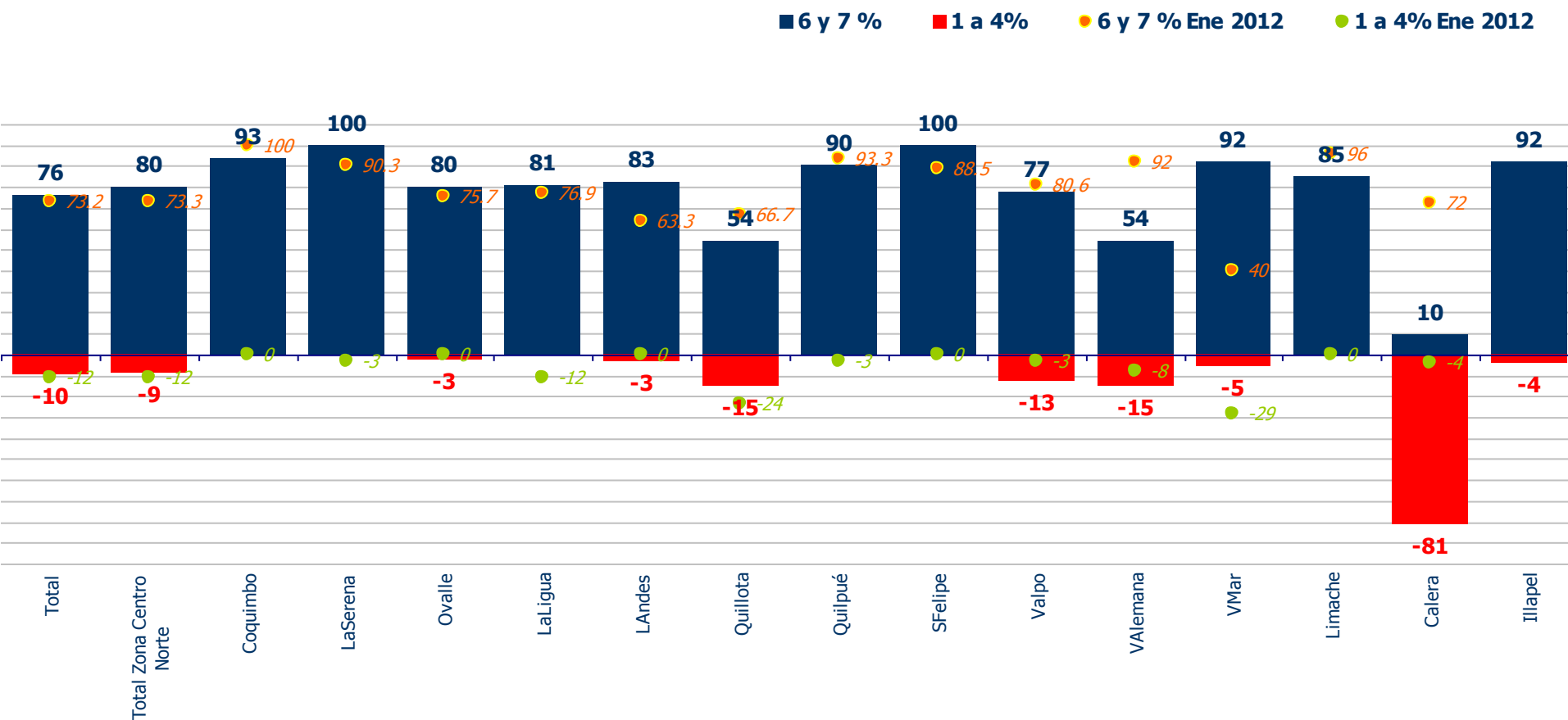
Evaluación "Cantidad de personal y cajas o módulos para atender"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO SUR



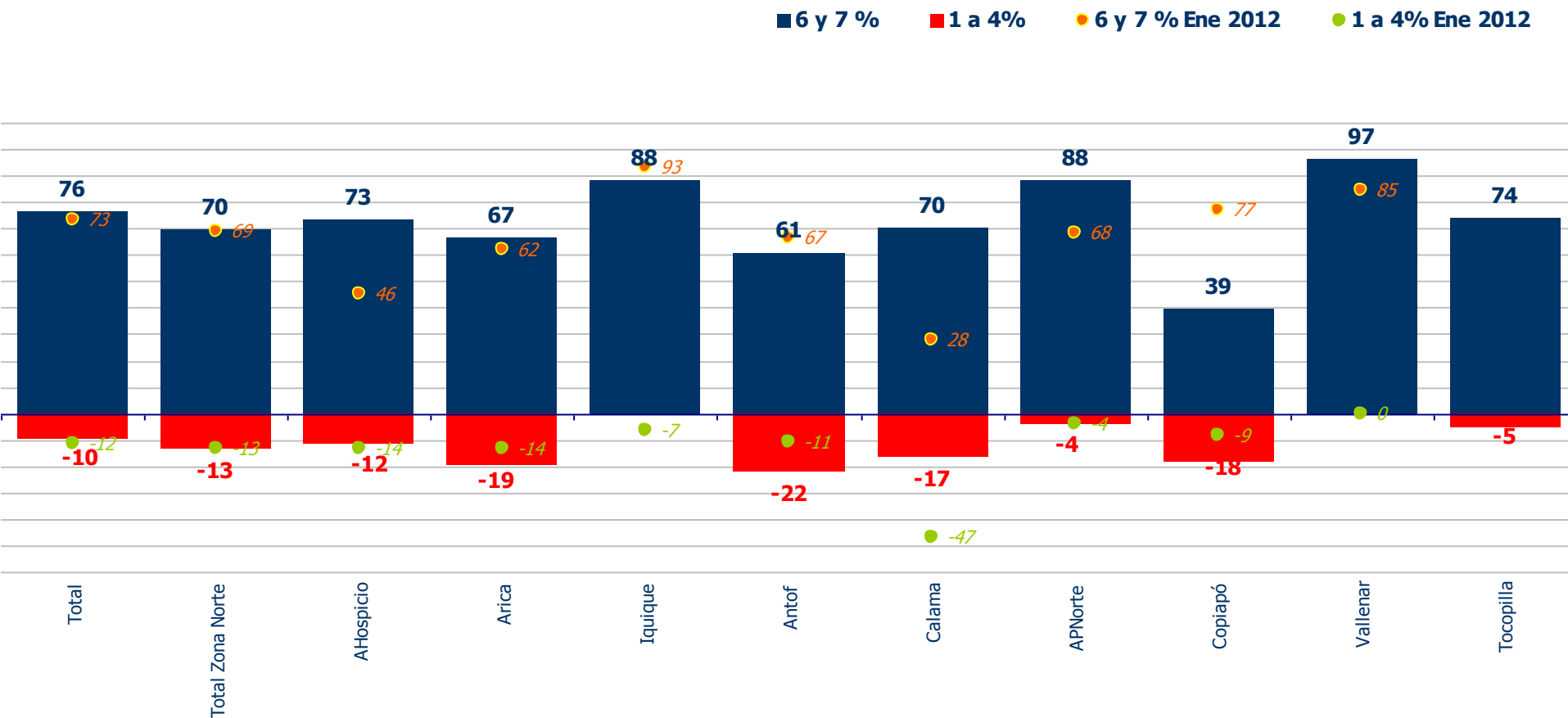
Evaluación "Cantidad de personal y cajas o módulos para atender"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES CENTRO NORTE



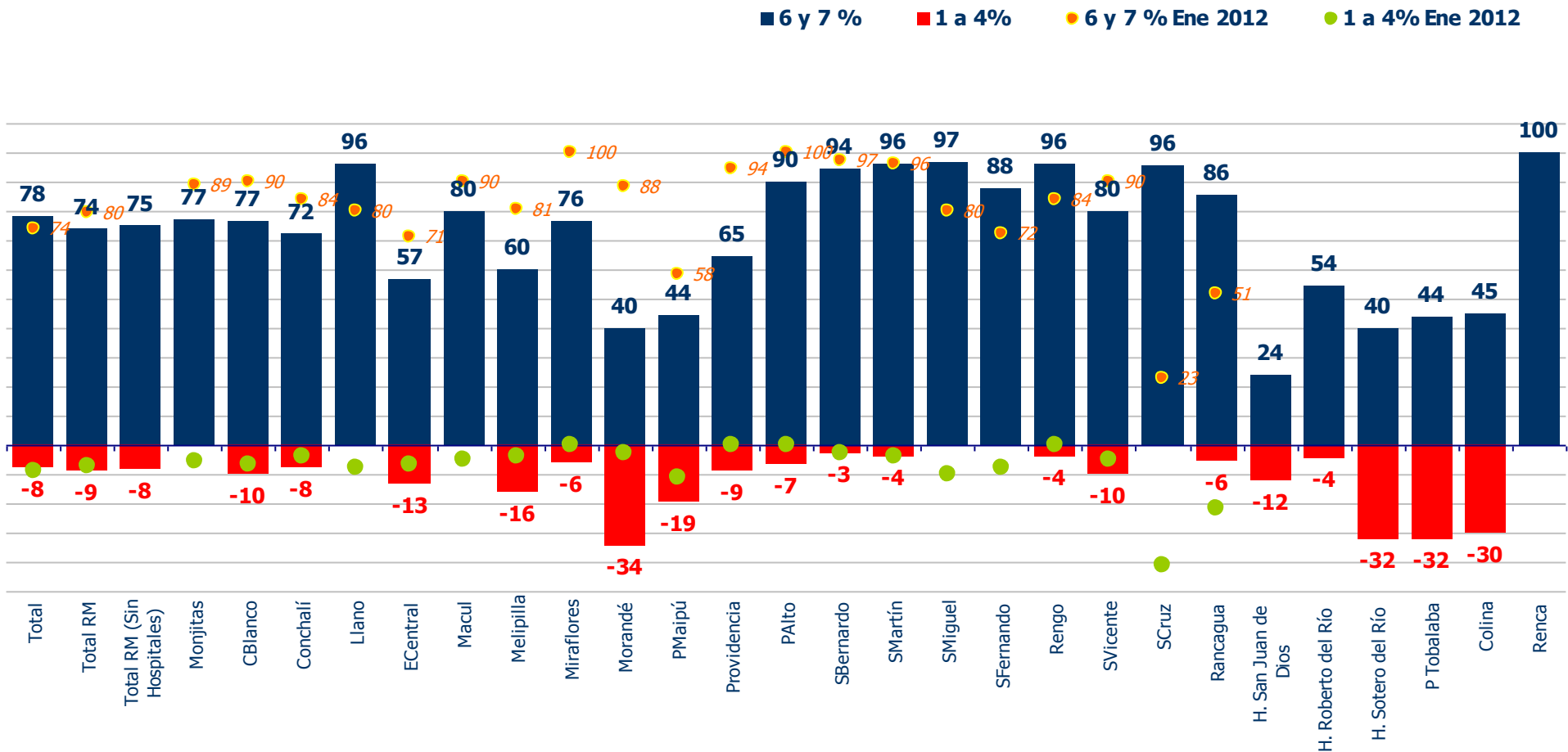
Evaluación "Cantidad de personal y cajas o módulos para atender"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES NORTE



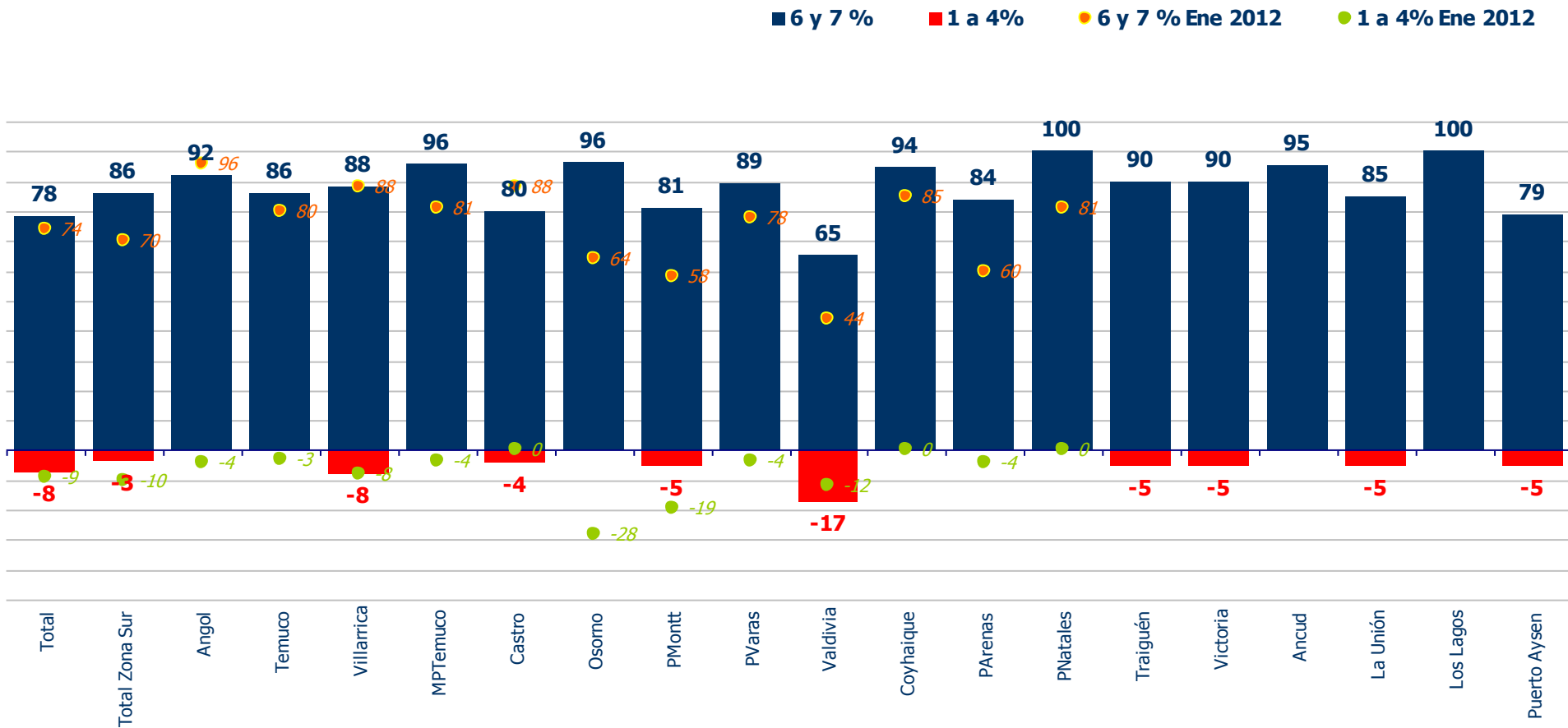
Evaluación "Congestión de gente que hay dentro de la sucursal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA METROPOLITANA



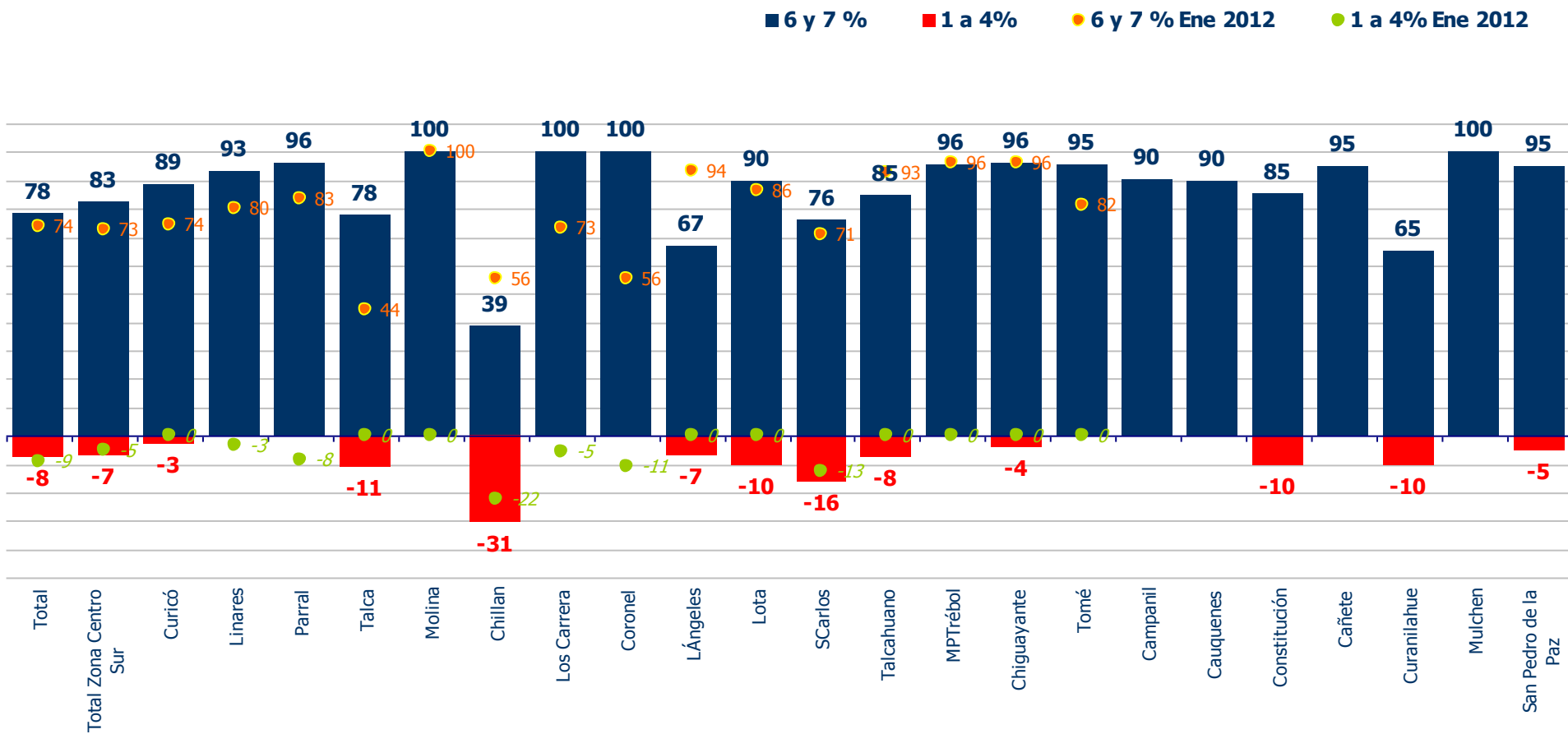
Evaluación “Congestión de gente que hay dentro de la sucursal”

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA SUR



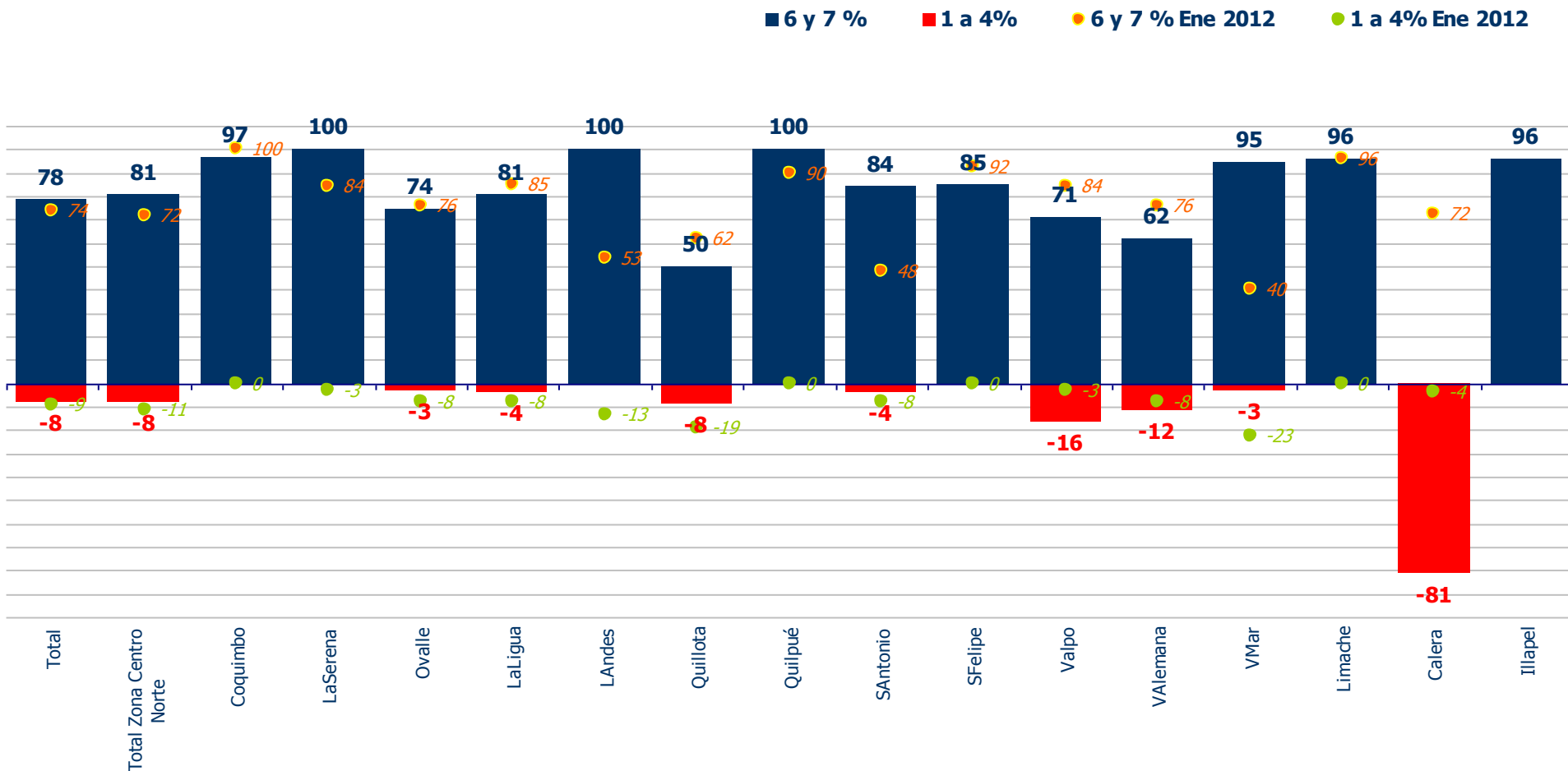
Evaluación "Congestión de gente que hay dentro de la sucursal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO SUR



Evaluación “Congestión de gente que hay dentro de la sucursal”

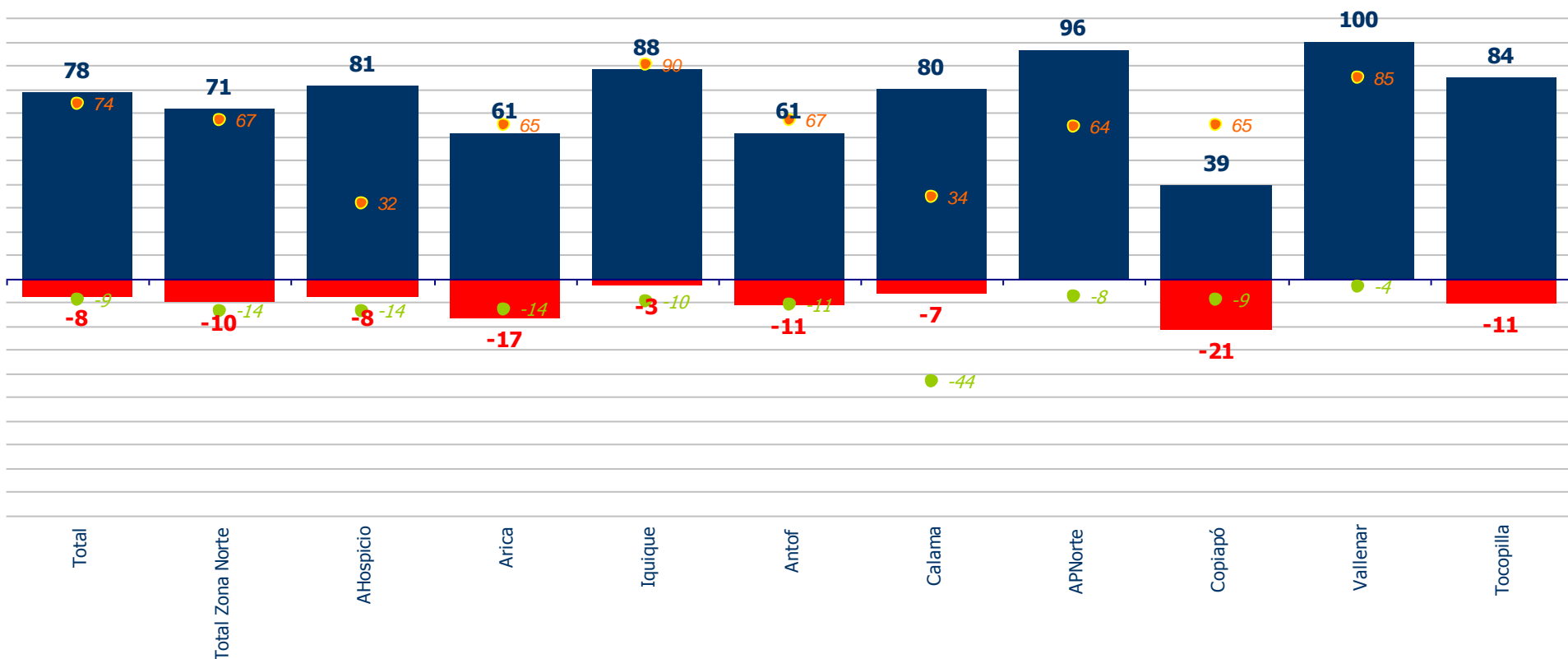
TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO NORTE



Evaluación "Congestión de gente que hay dentro de la sucursal"

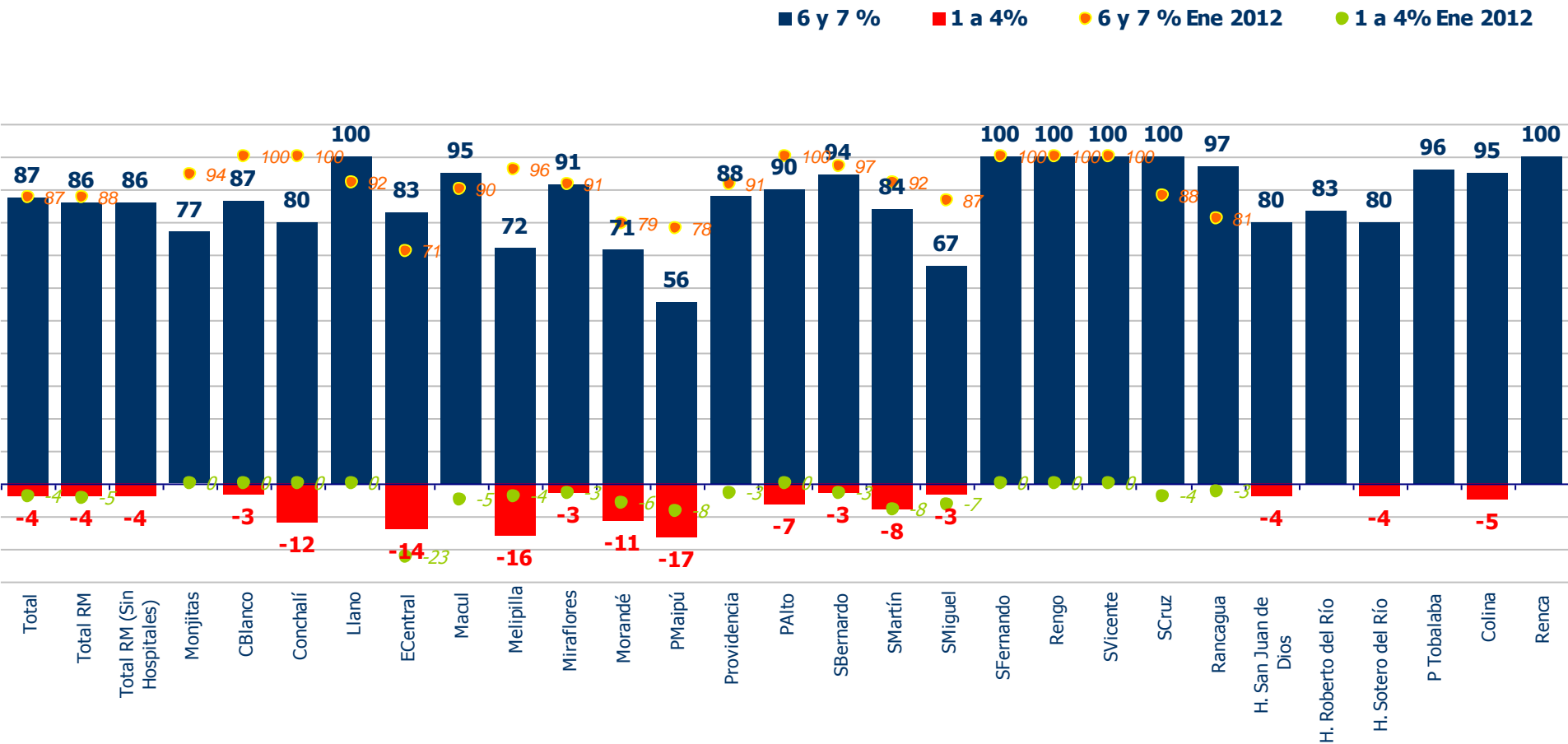
TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA NORTE

■ 6 y 7 % ■ 1 a 4% ● 6 y 7 % Ene 2012 ● 1 a 4% Ene 2012



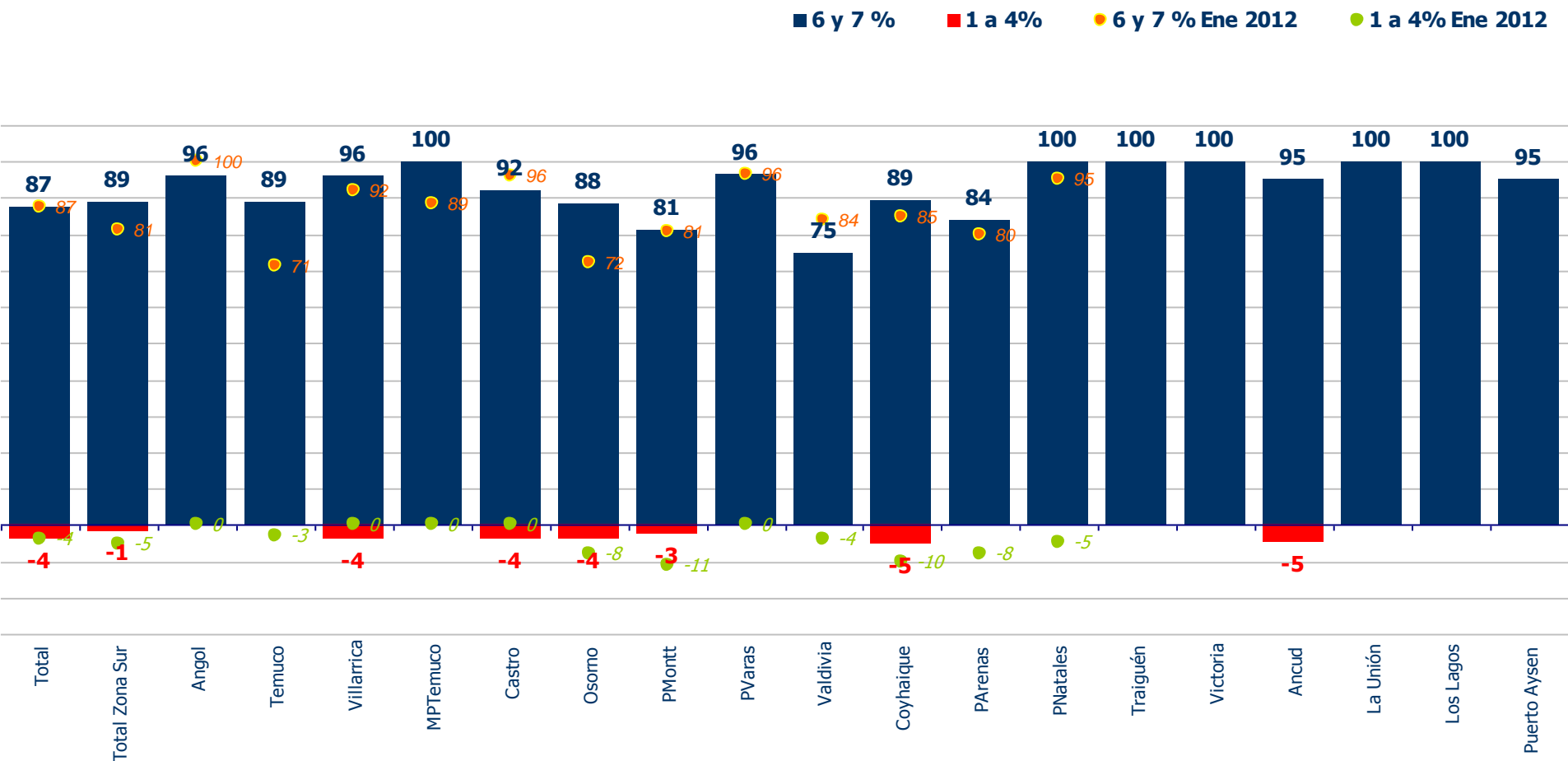
Evaluación “Lo capacitado del personal para resolver dudas, consultas y requerimientos de los asegurados”

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA METROPOLITANA



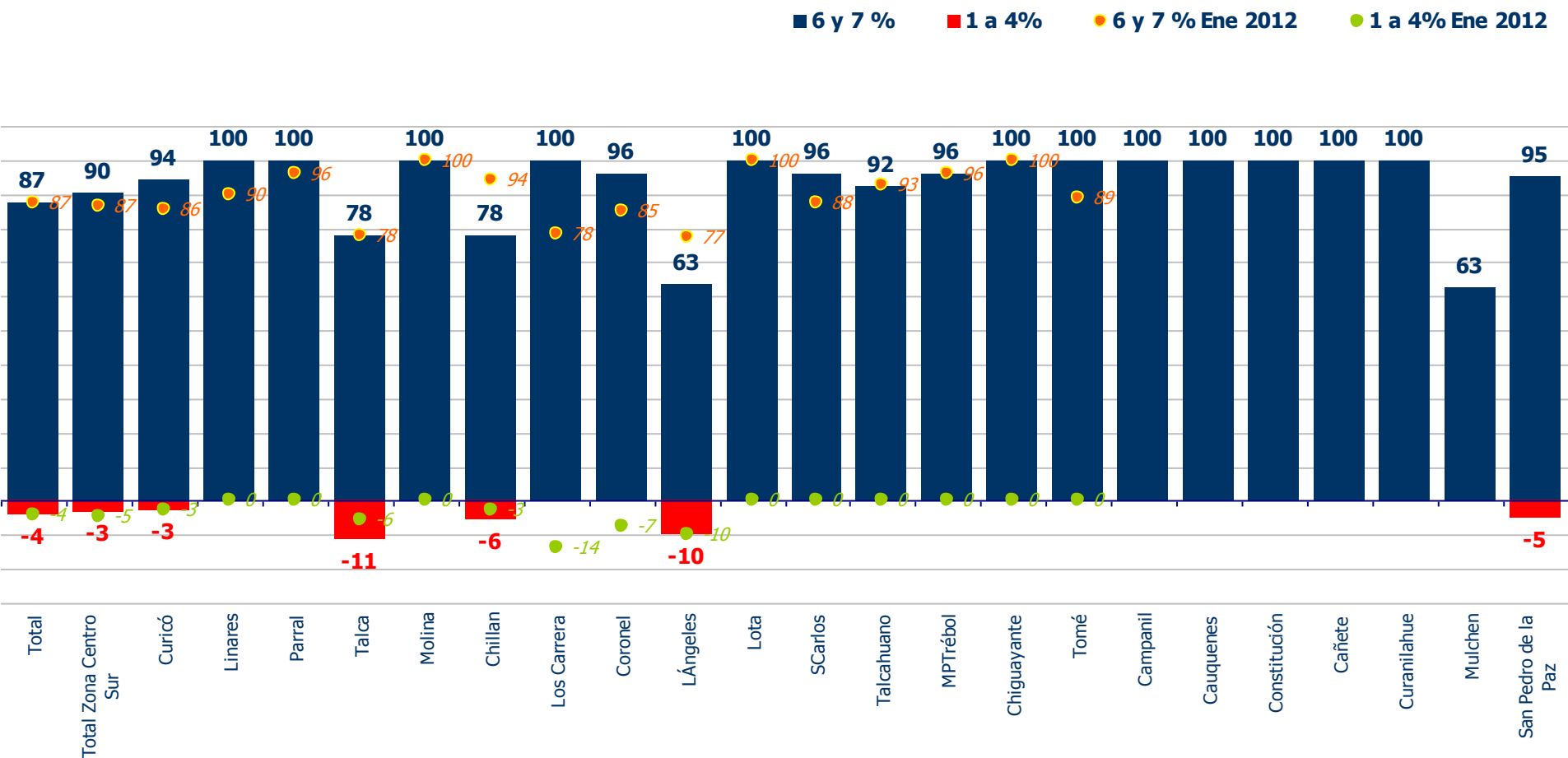
Evaluación “Lo capacitado del personal para resolver dudas, consultas y requerimientos de los asegurados”

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA SUR



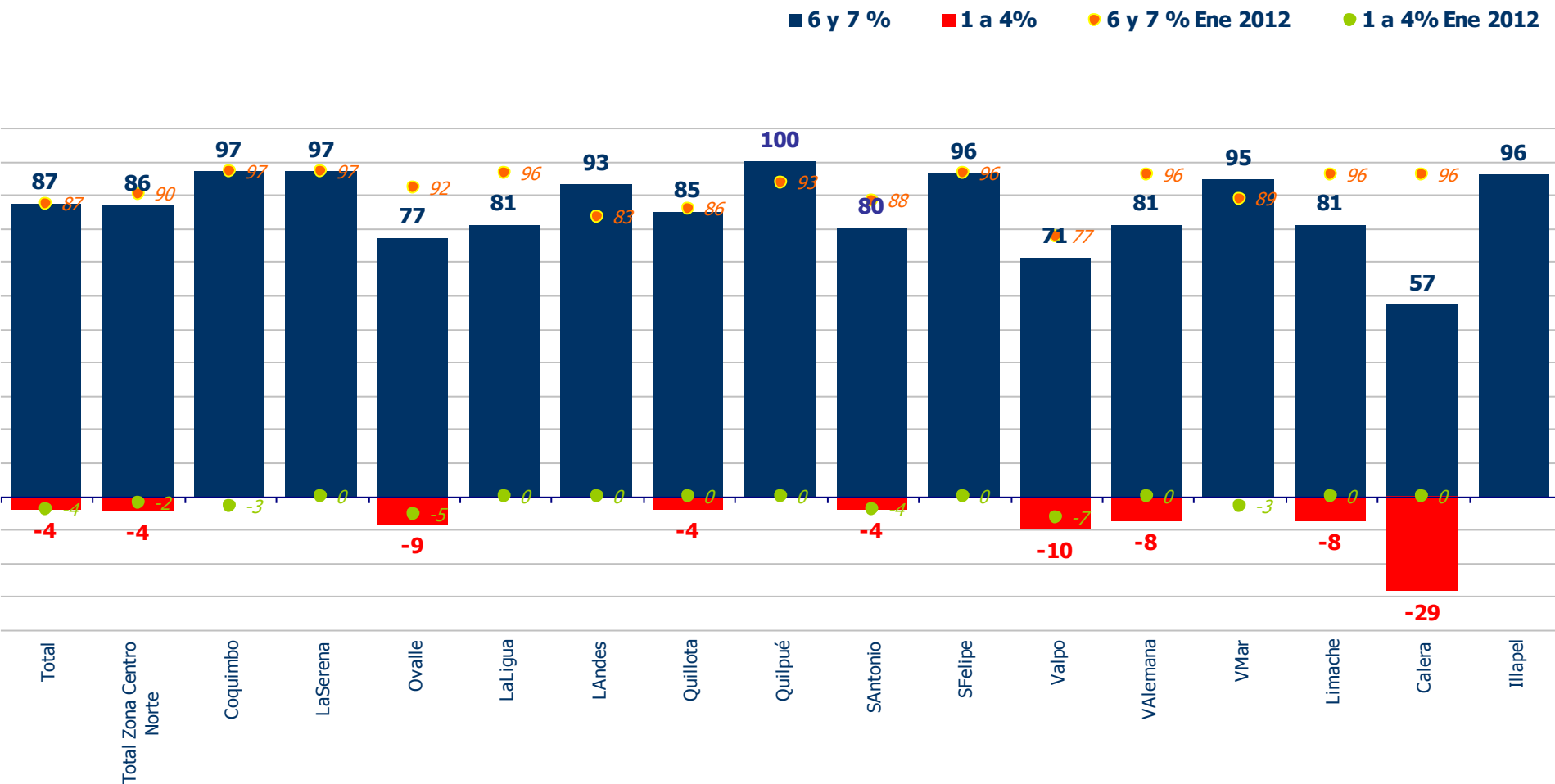
Evaluación “Lo capacitado del personal para resolver dudas, consultas y requerimientos de los asegurados”

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO SUR



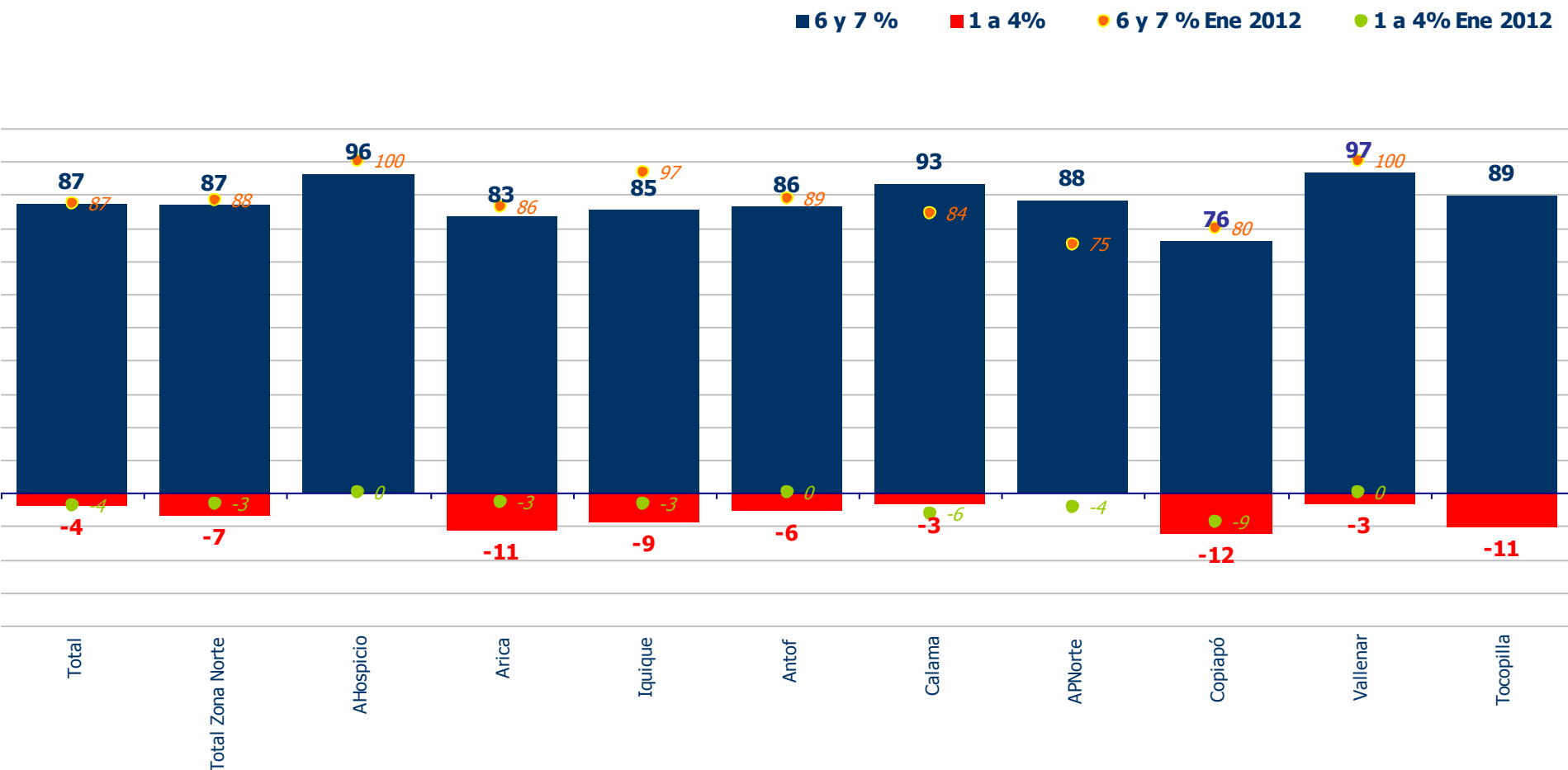
Evaluación “Lo capacitado del personal para resolver dudas, consultas y requerimientos de los asegurados”

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO NORTE



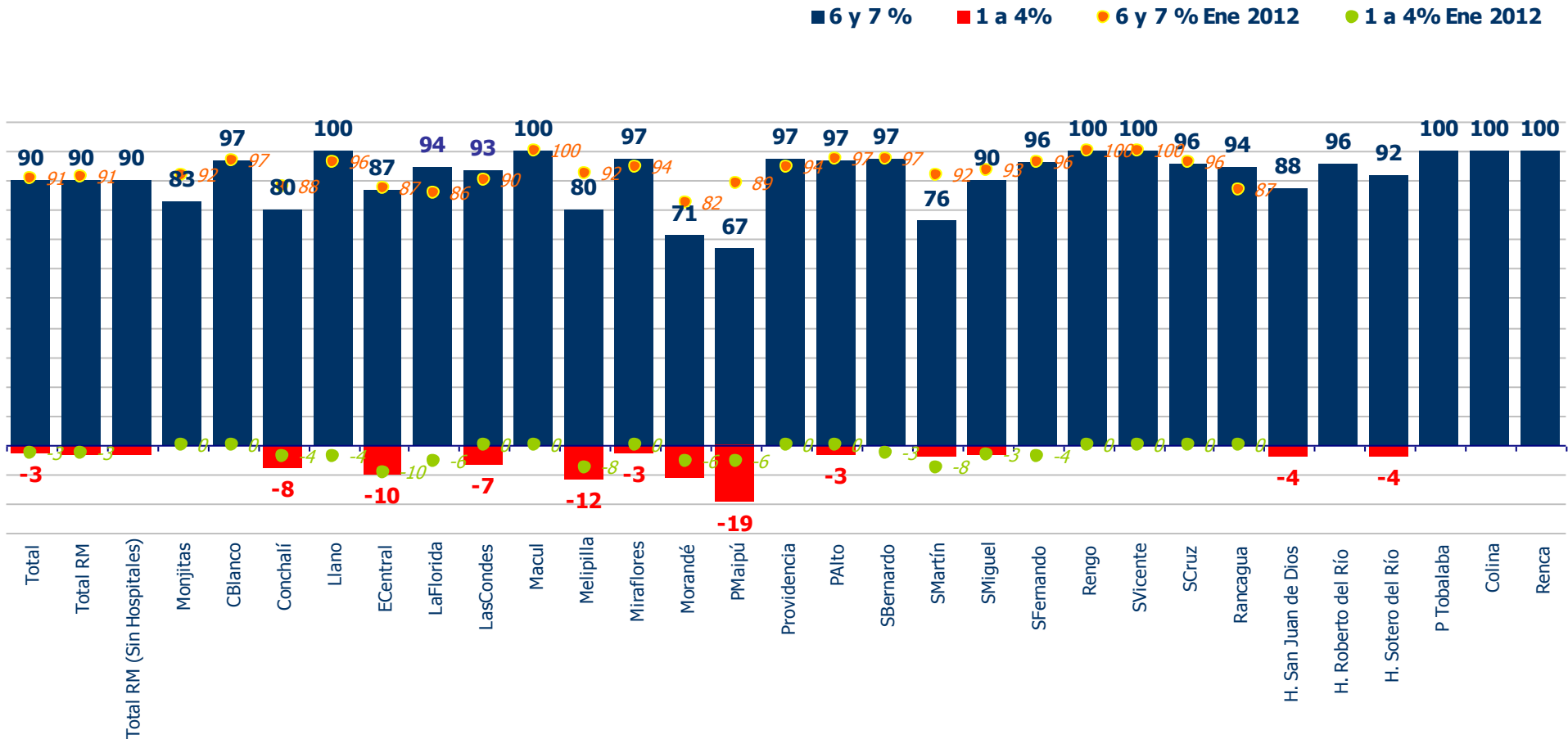
Evaluación “Lo capacitado del personal para resolver dudas, consultas y requerimientos de los asegurados”

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA NORTE



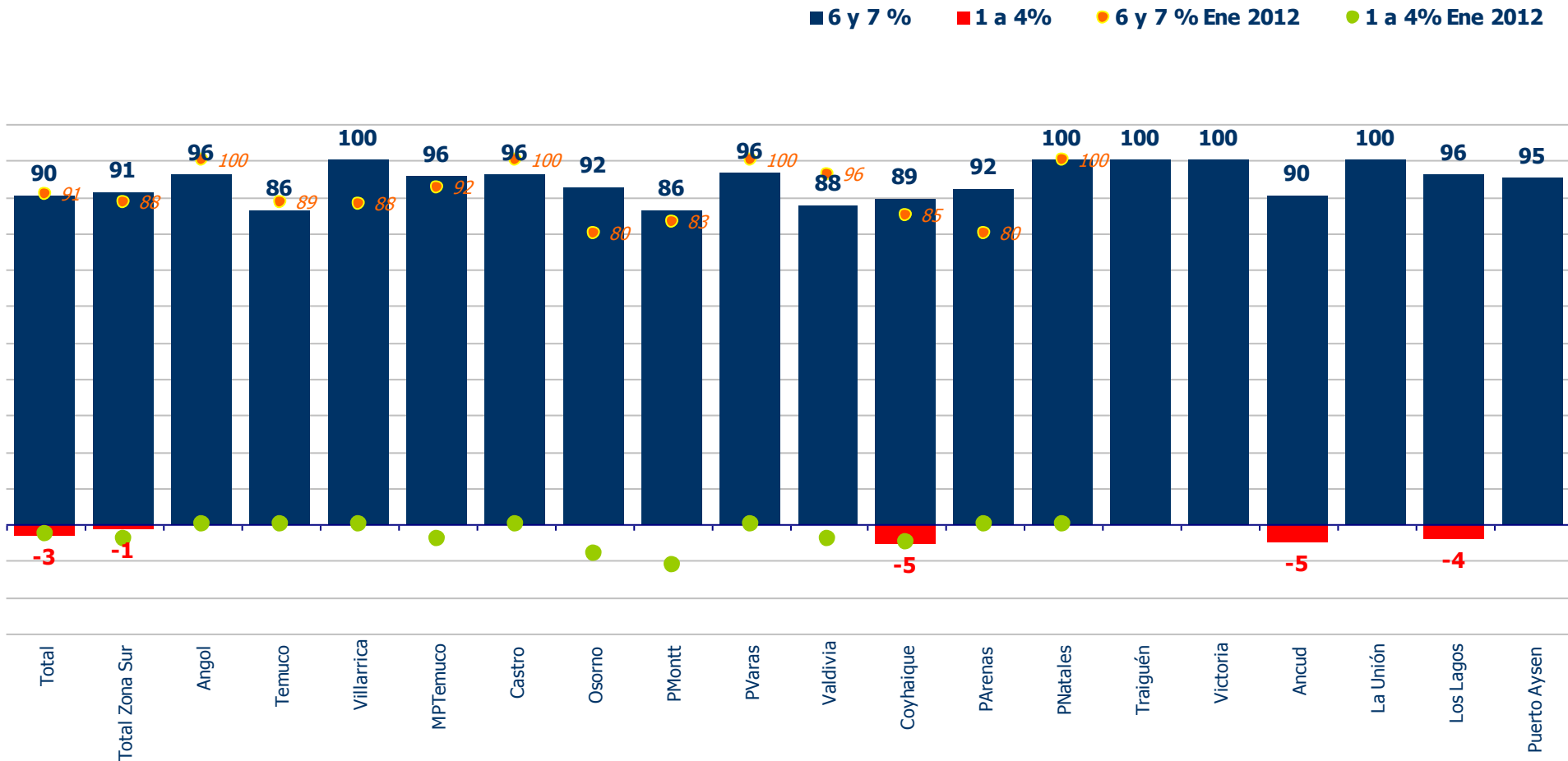
Evaluación "Trato dado por el personal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA METROPOLITANA



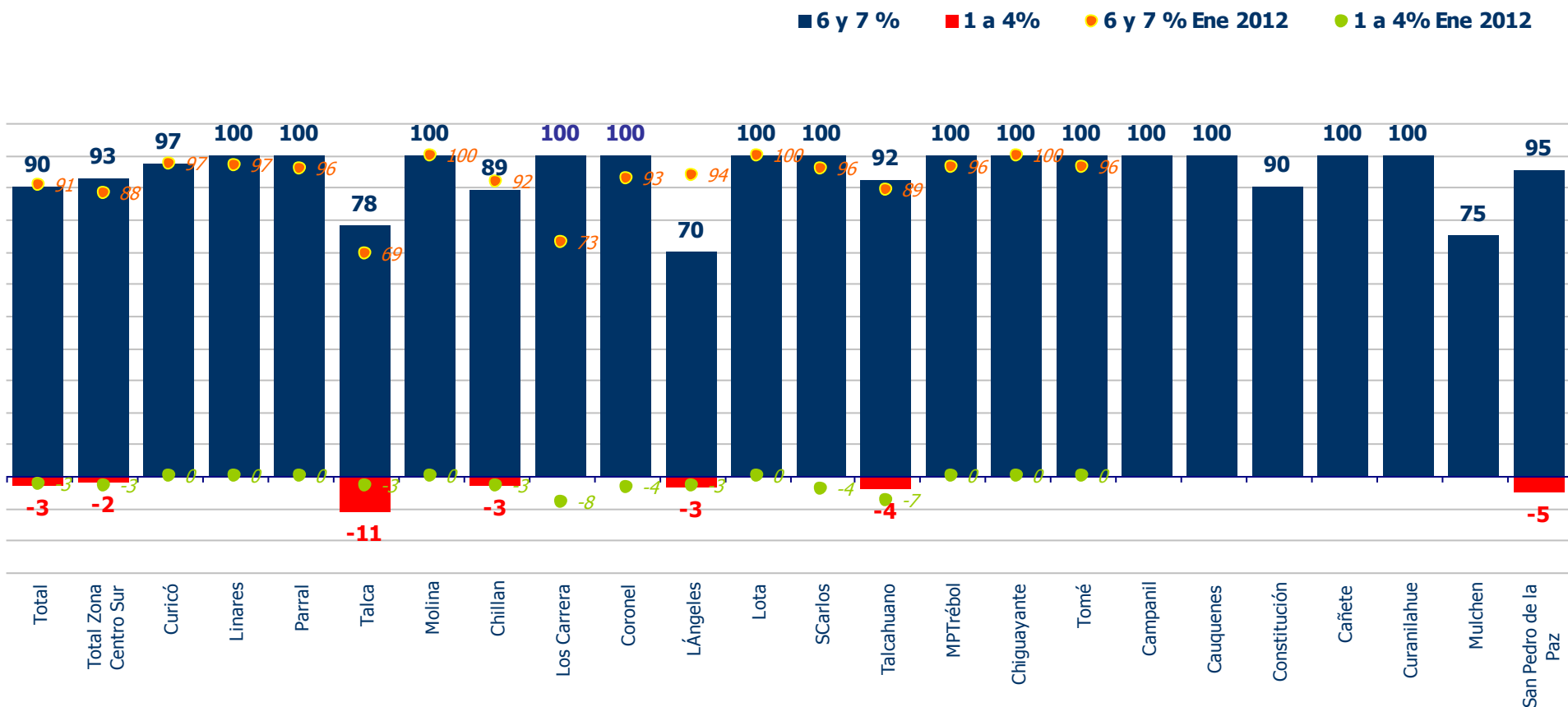
Evaluación “Trato dado por el personal”

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA SUR



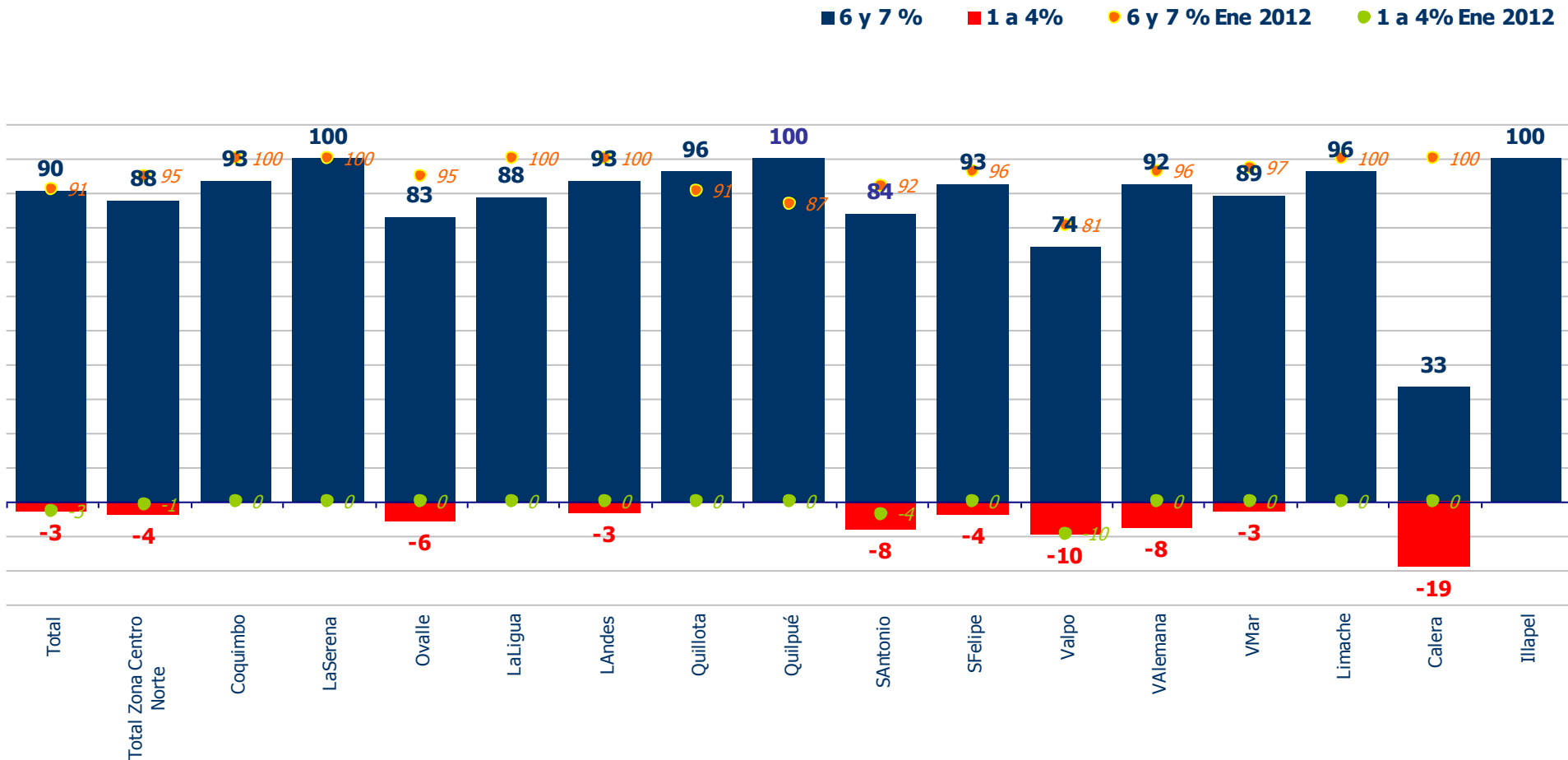
Evaluación "Trato dado por el personal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO SUR



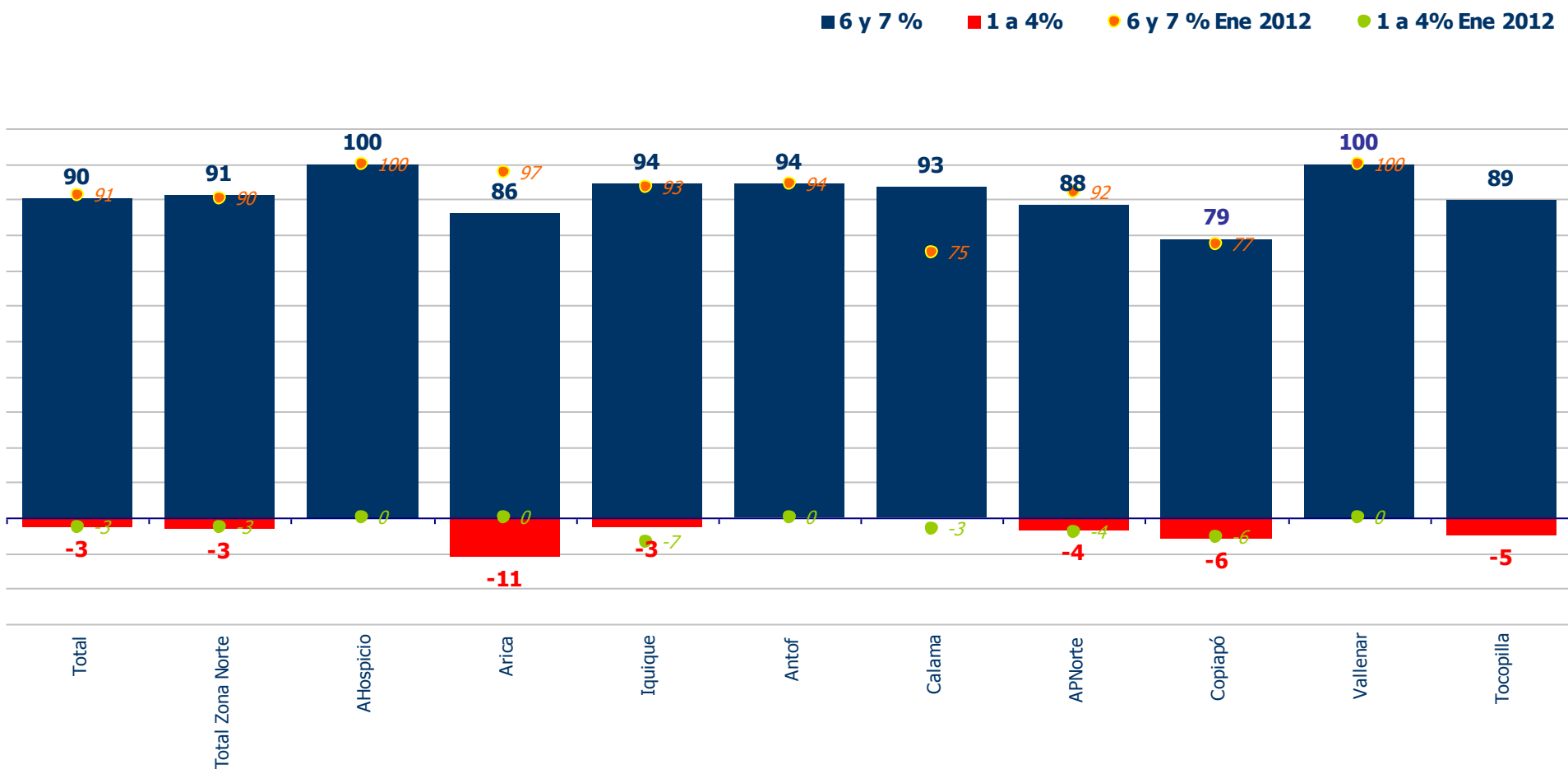
Evaluación “Trato dado por el personal”

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO NORTE



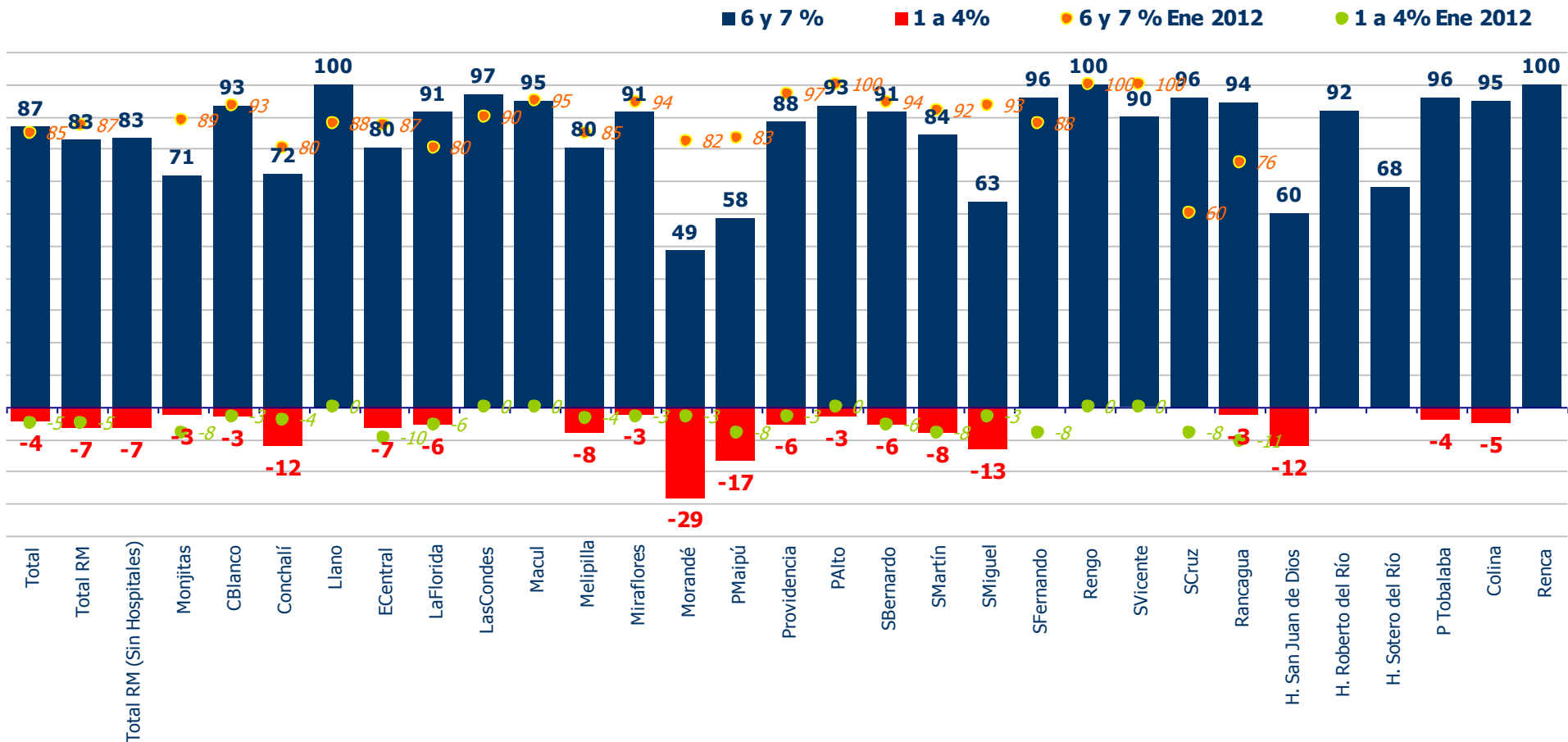
Evaluación "Trato dado por el personal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA NORTE



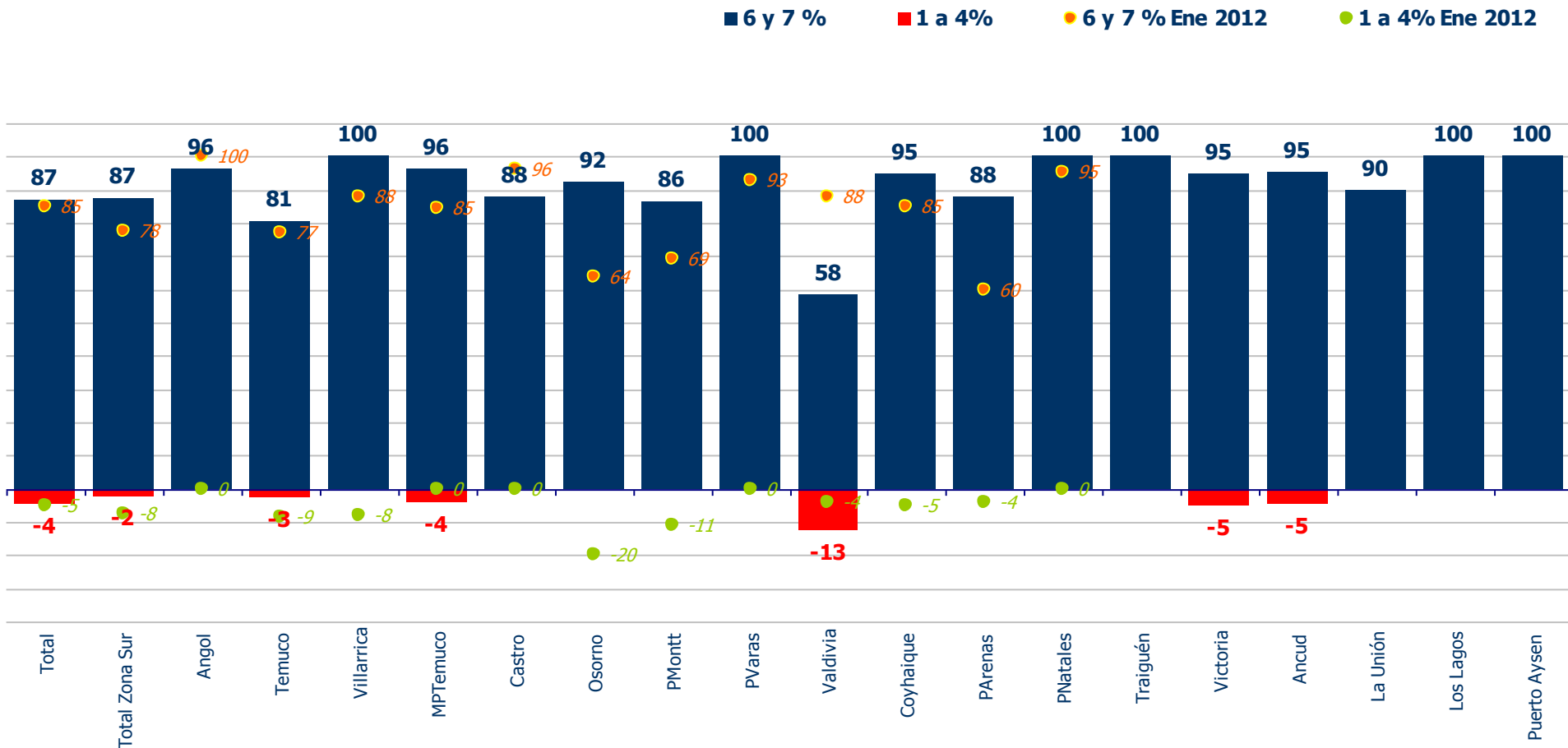
Evaluación "Rapidez de atención del personal de la sucursal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA METROPOLITANA



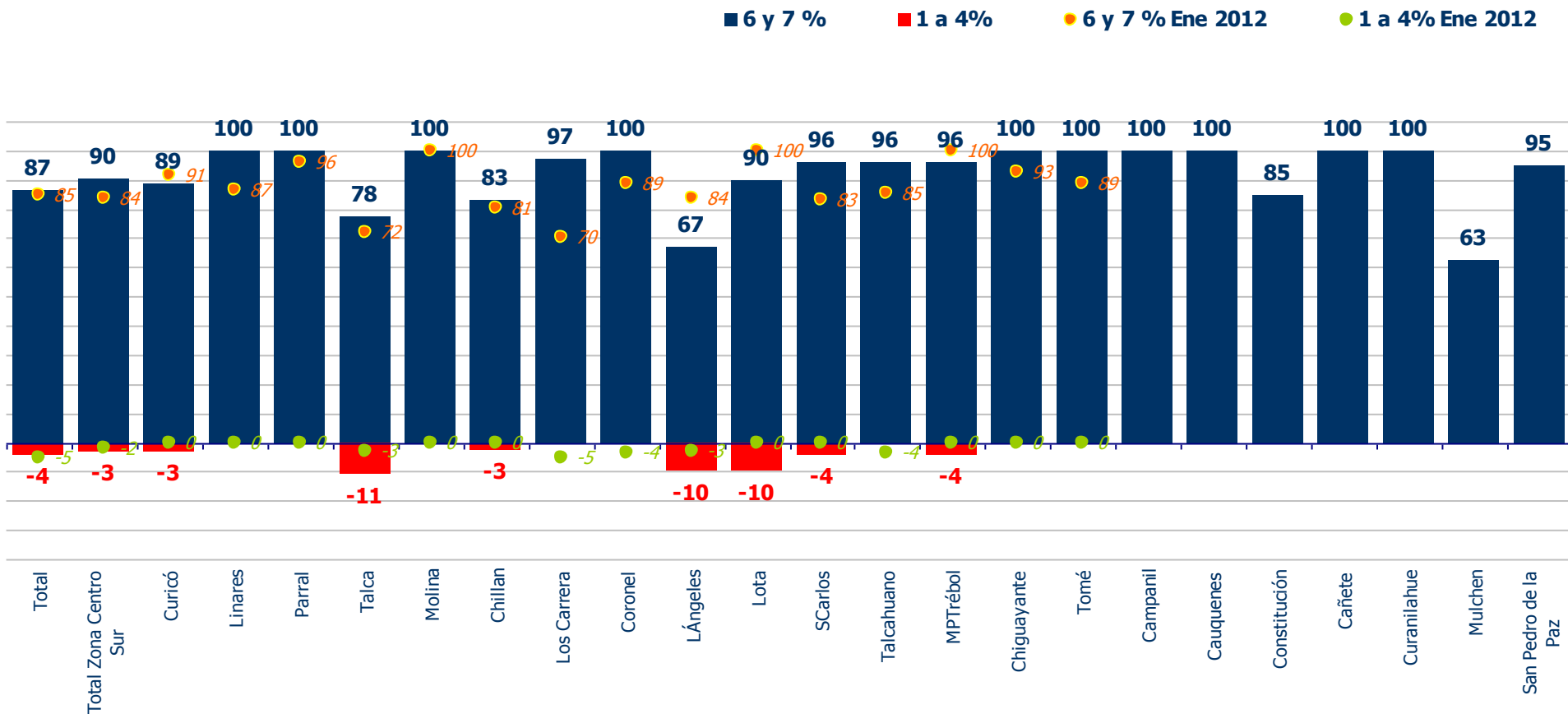
Evaluación "Rapidez de atención del personal de la sucursal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA SUR



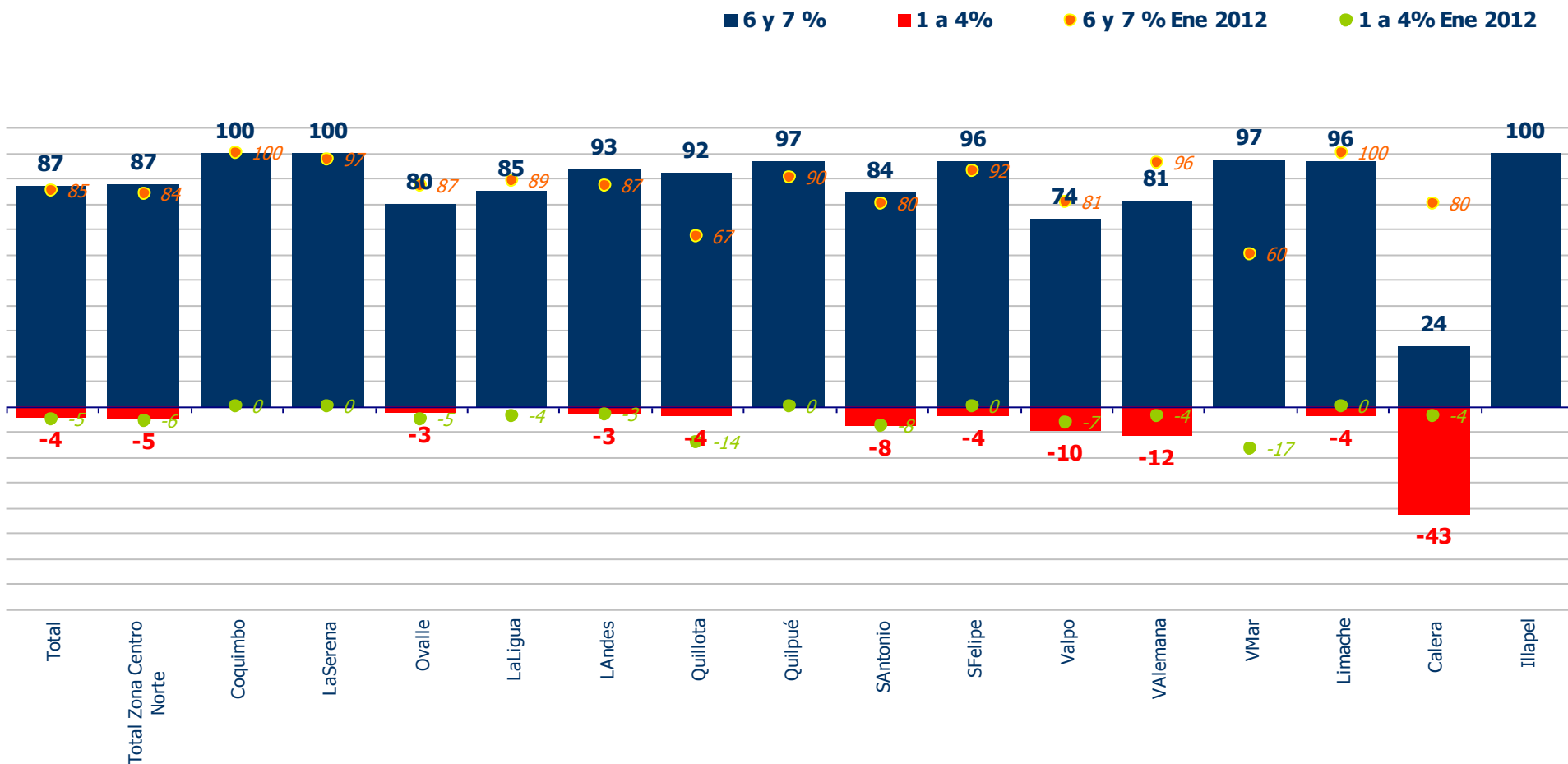
Evaluación "Rapidez de atención del personal de la sucursal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO SUR



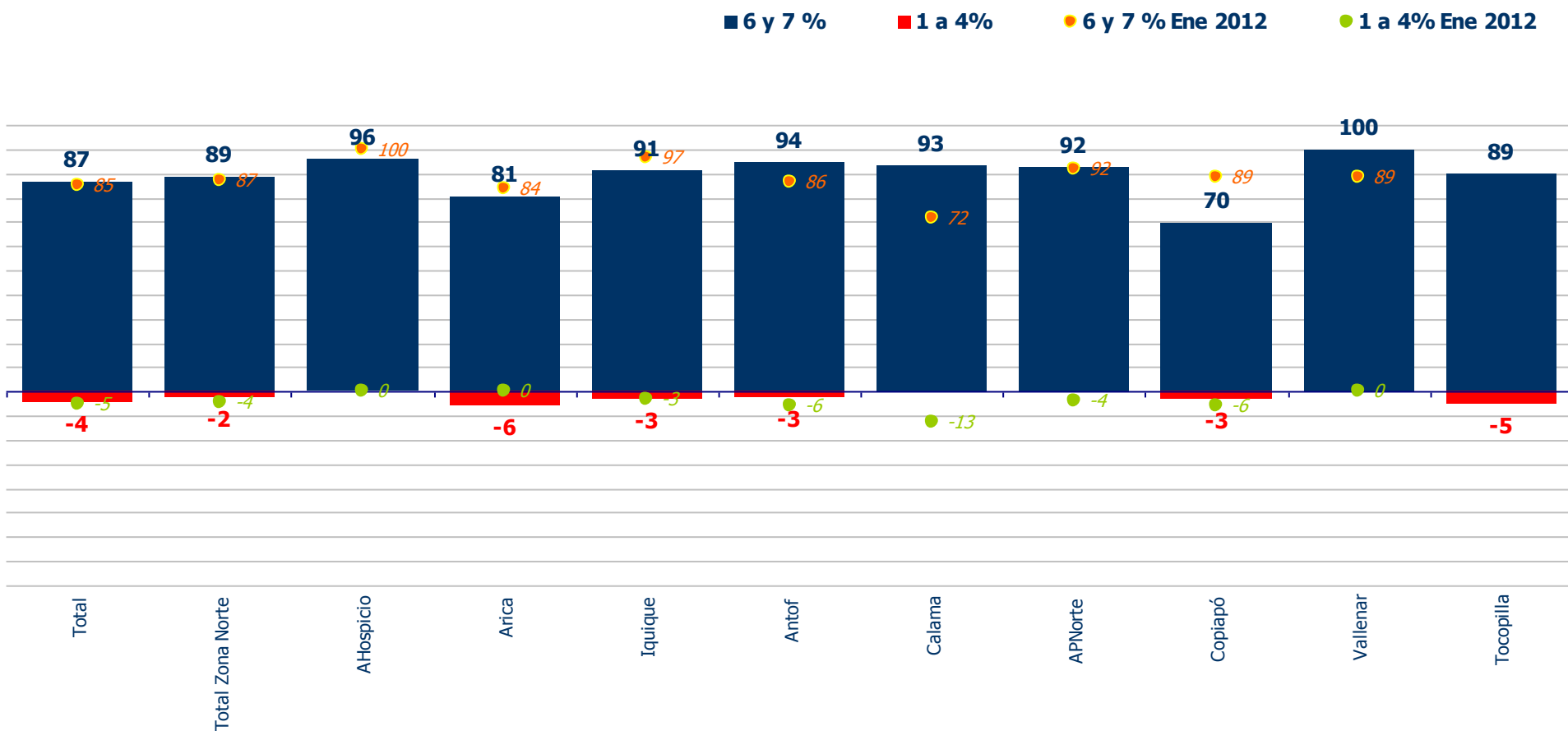
Evaluación “Rapidez de atención del personal de la sucursal”

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO NORTE



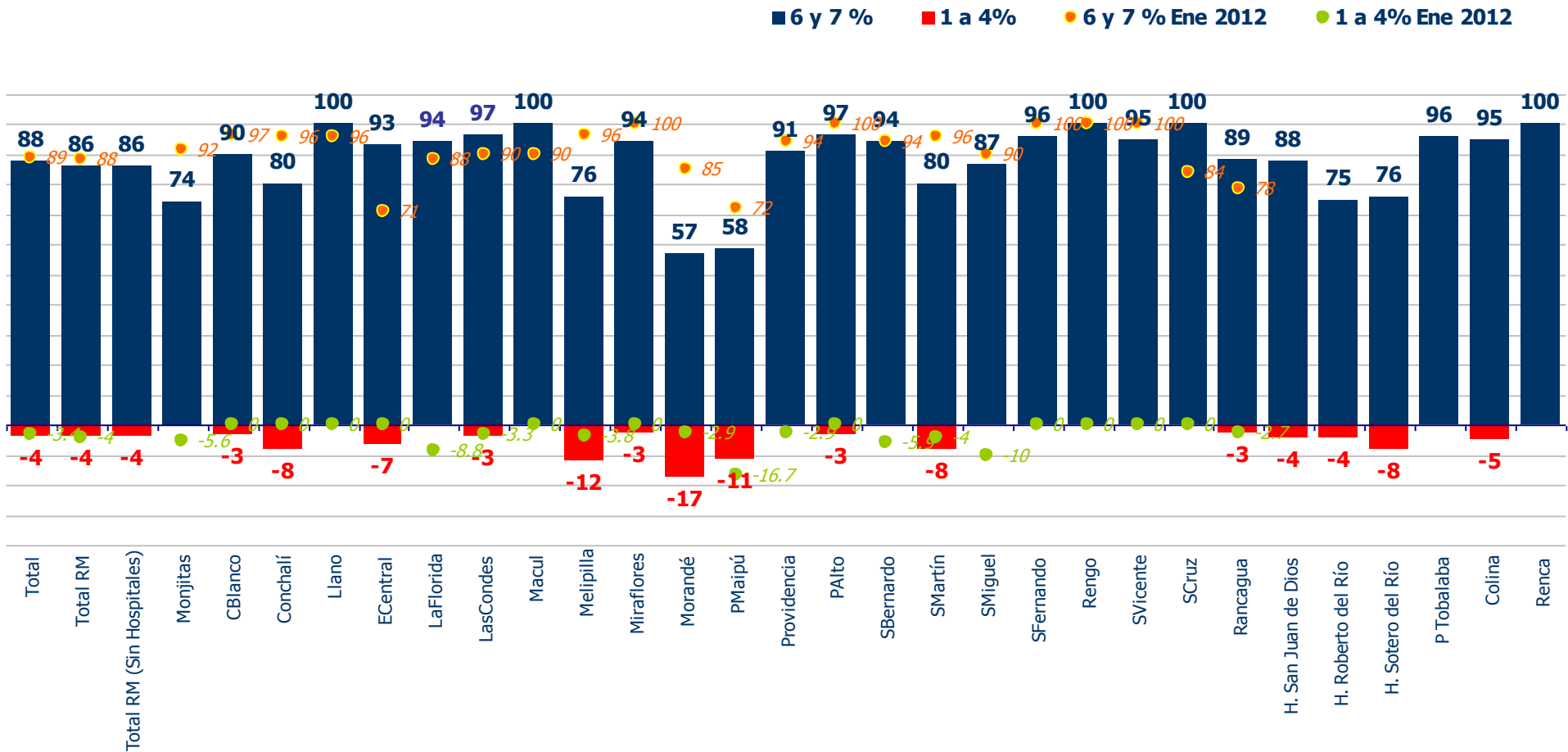
Evaluación "Rapidez de atención del personal de la sucursal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA NORTE



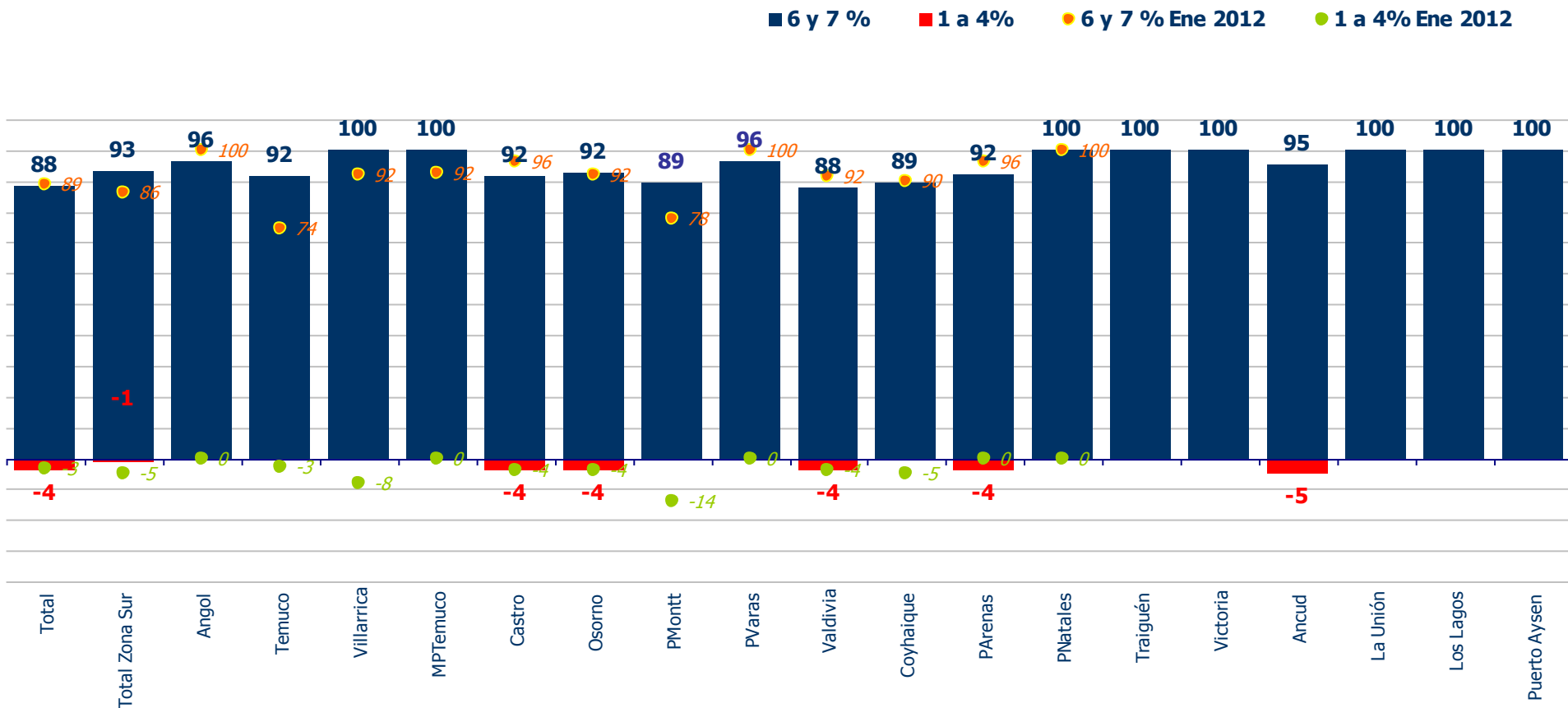
Evaluación “Capacidad del personal para atender a todos por igual, sin discriminar”

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA METROPOLITANA



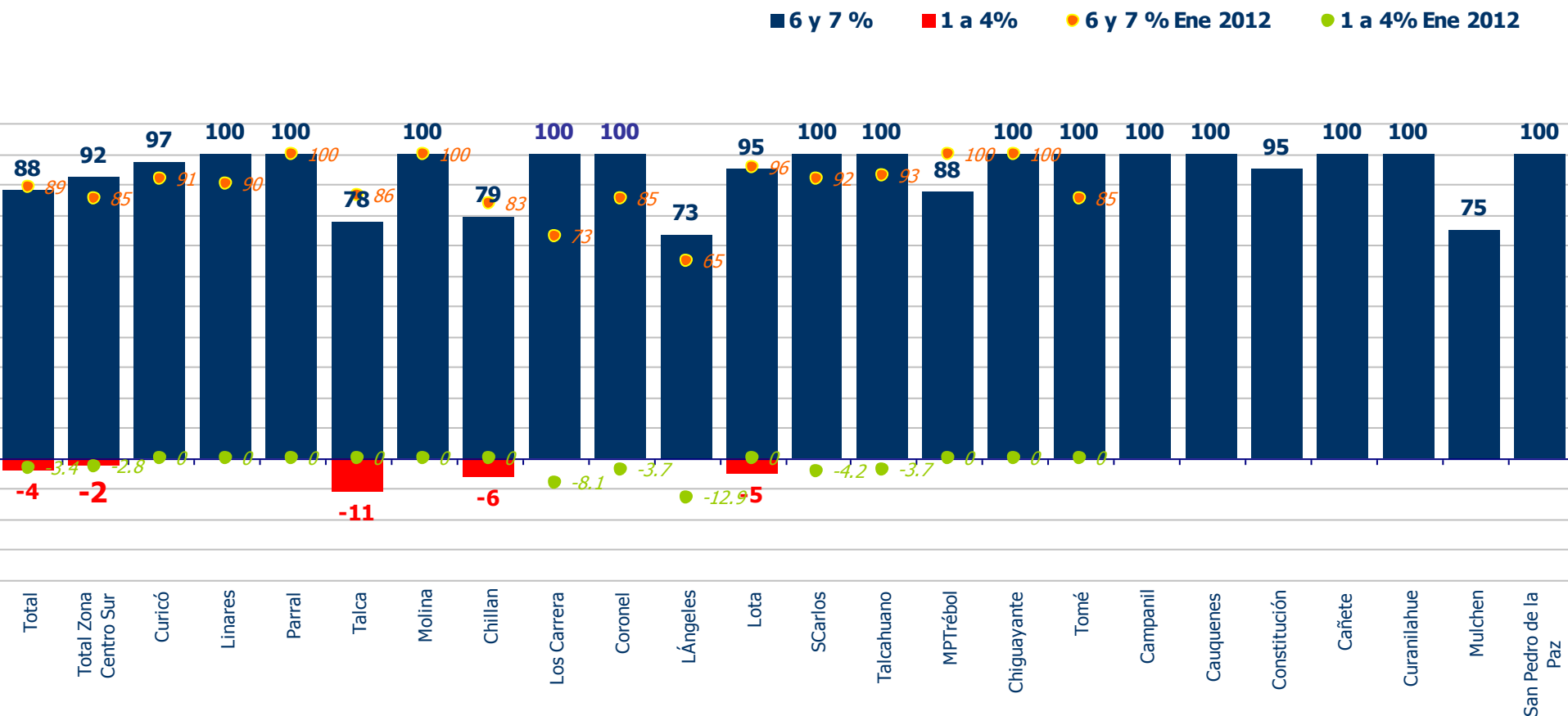
Evaluación "Capacidad del personal para atender a todos por igual, sin discriminar"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA SUR



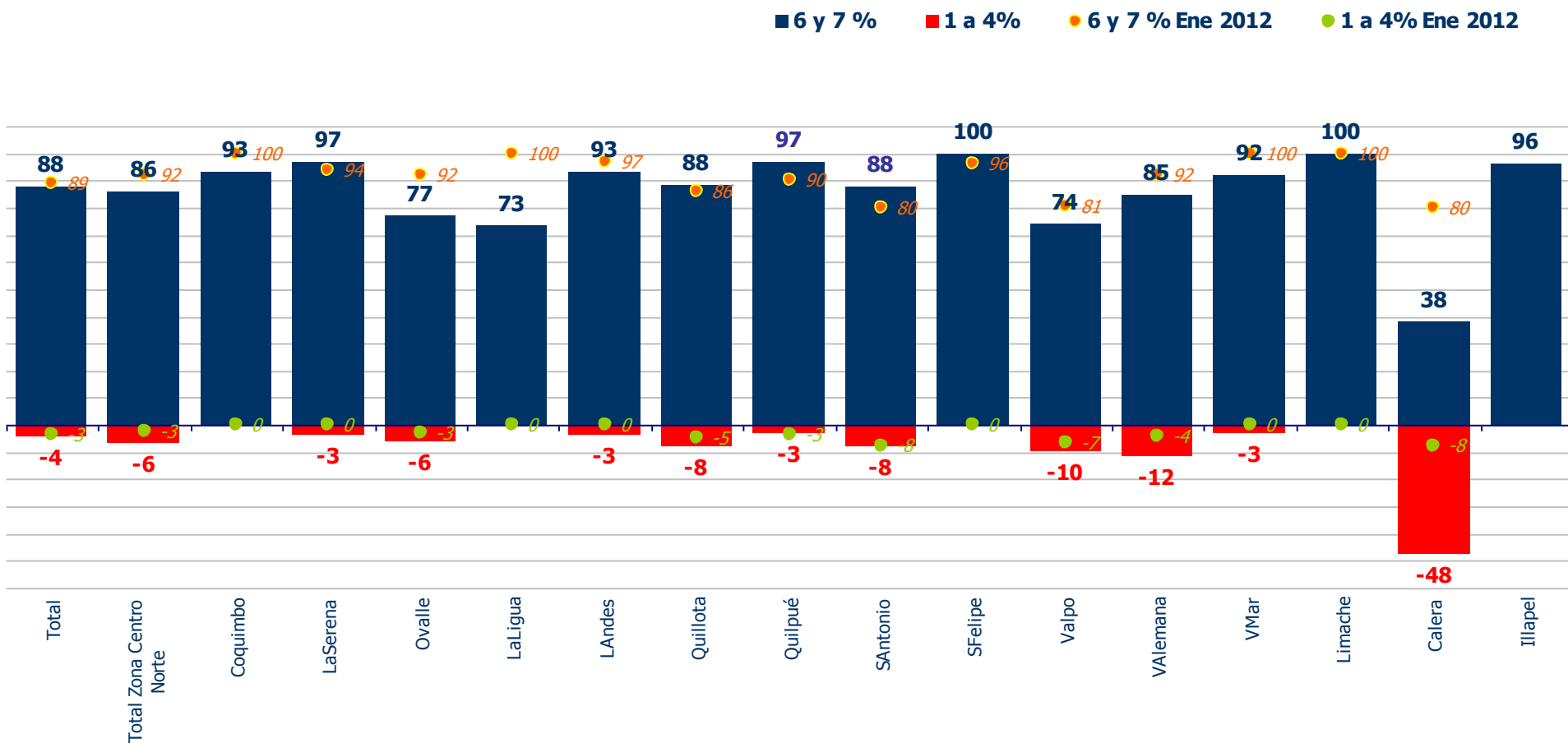
Evaluación "Capacidad del personal para atender a todos por igual, sin discriminar"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO SUR



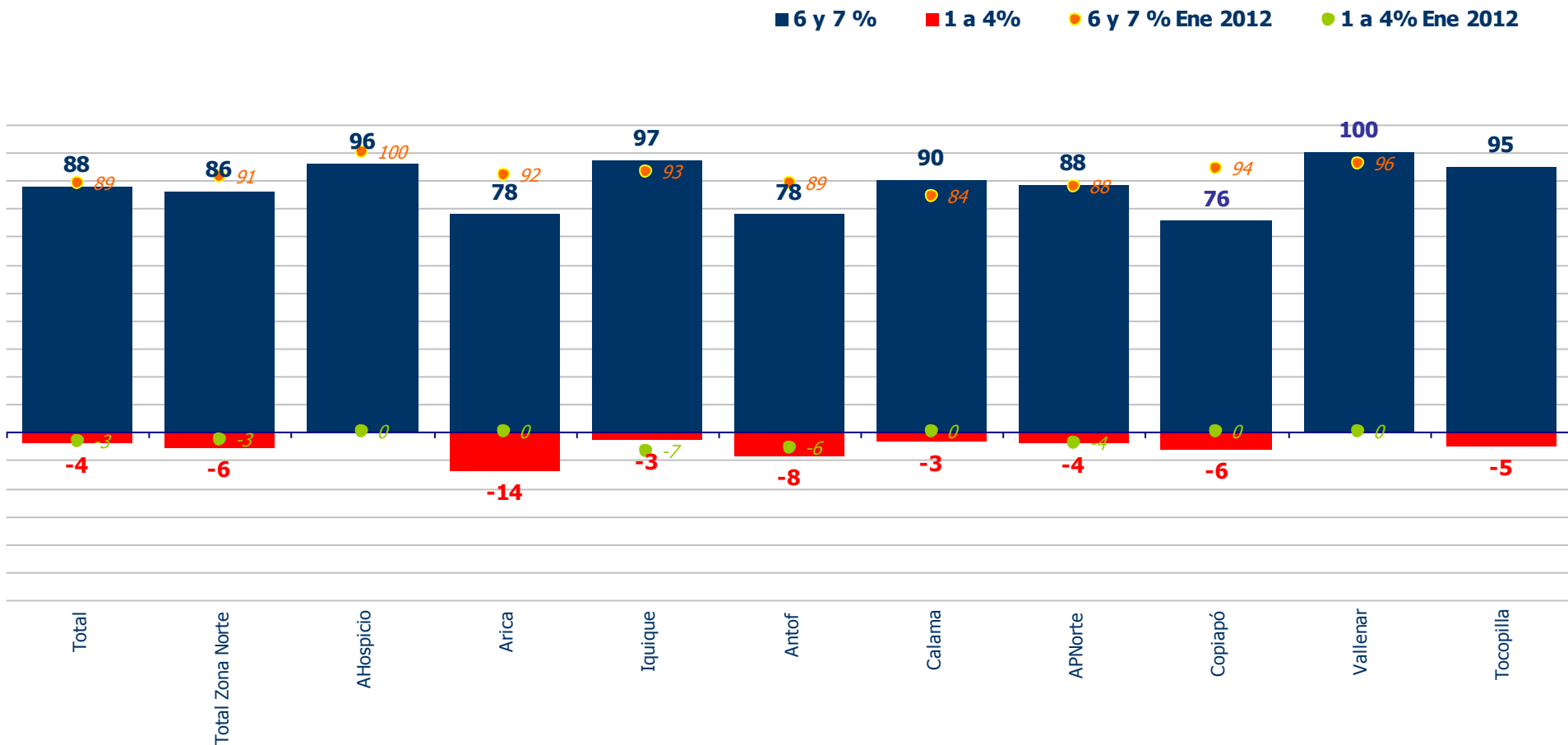
Evaluación “Capacidad del personal para atender a todos por igual, sin discriminar”

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO NORTE



Evaluación “Capacidad del personal para atender a todos por igual, sin discriminar”

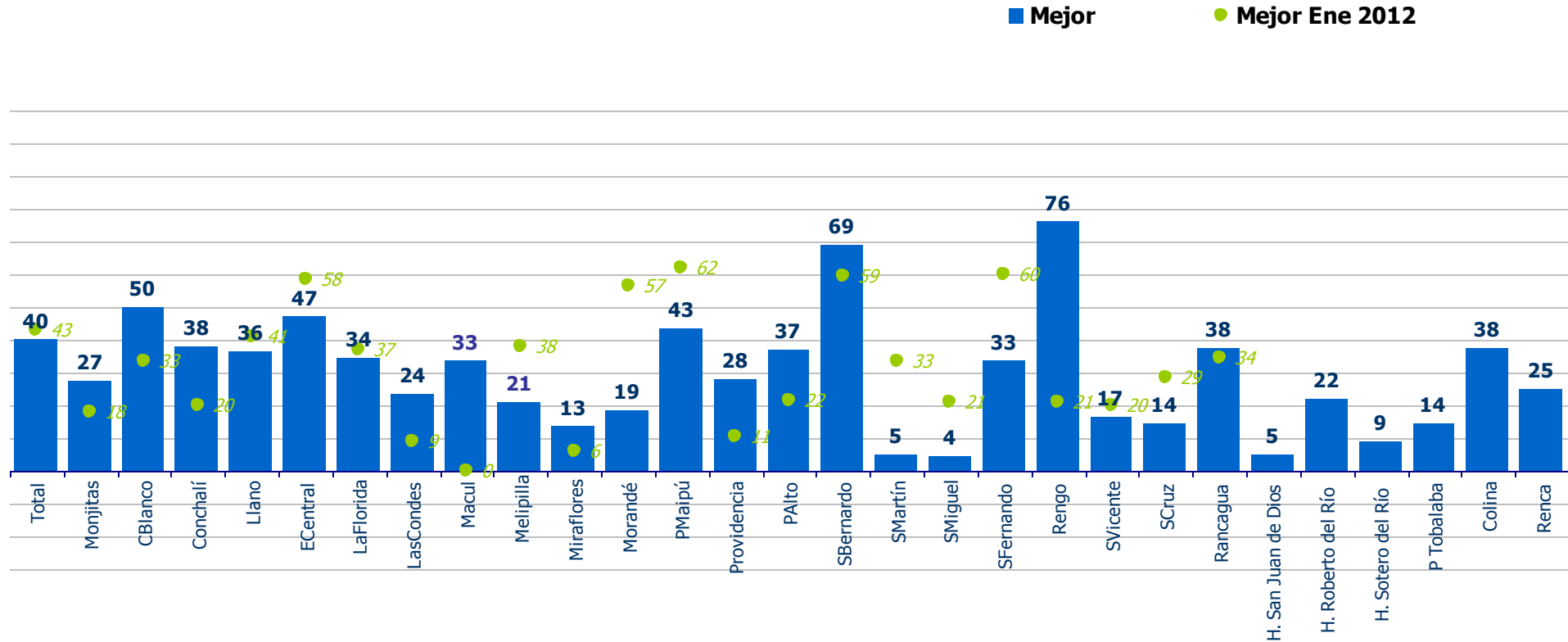
TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA NORTE



El servicio recibido HOY, respecto de la vez anterior, es... % Mejor



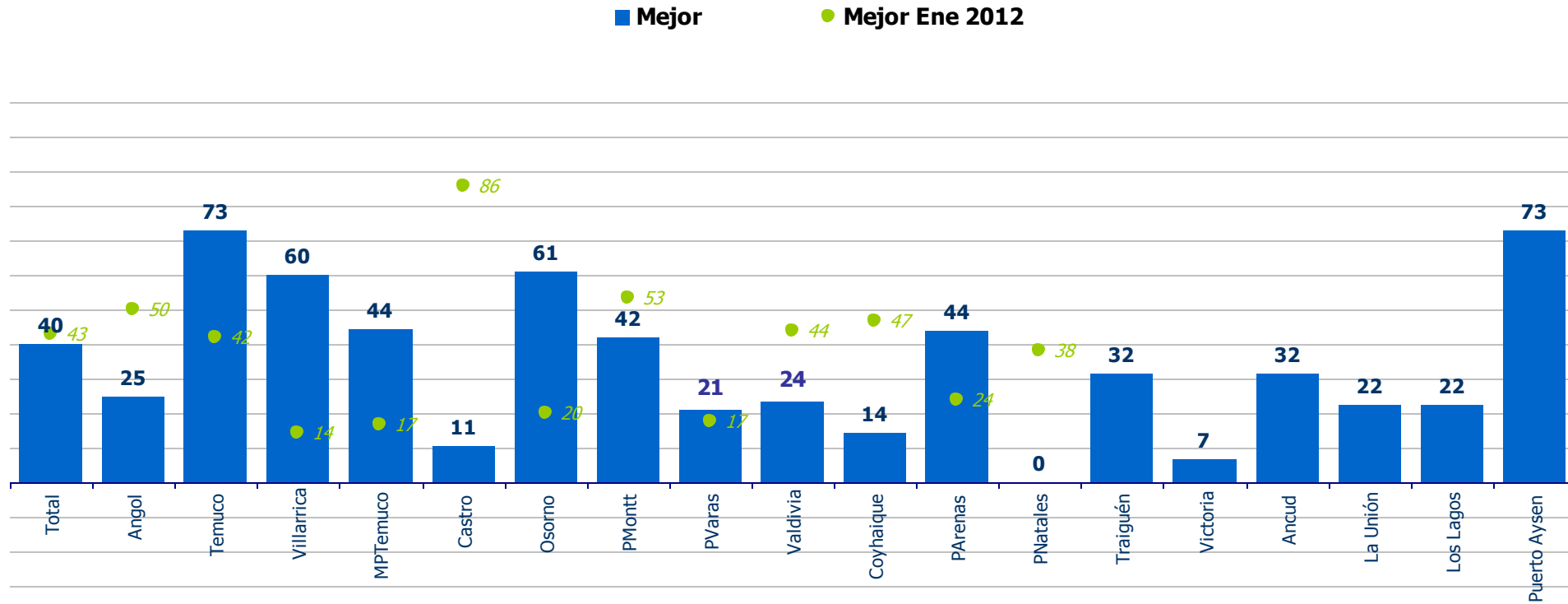
QUIENES **NO VISITAN** LA SUCURSAL POR PRIMERA VEZ - SEGÚN SUCURSALES ZONA METROPOLITANA



El servicio recibido HOY, respecto de la vez anterior, es... % Mejor



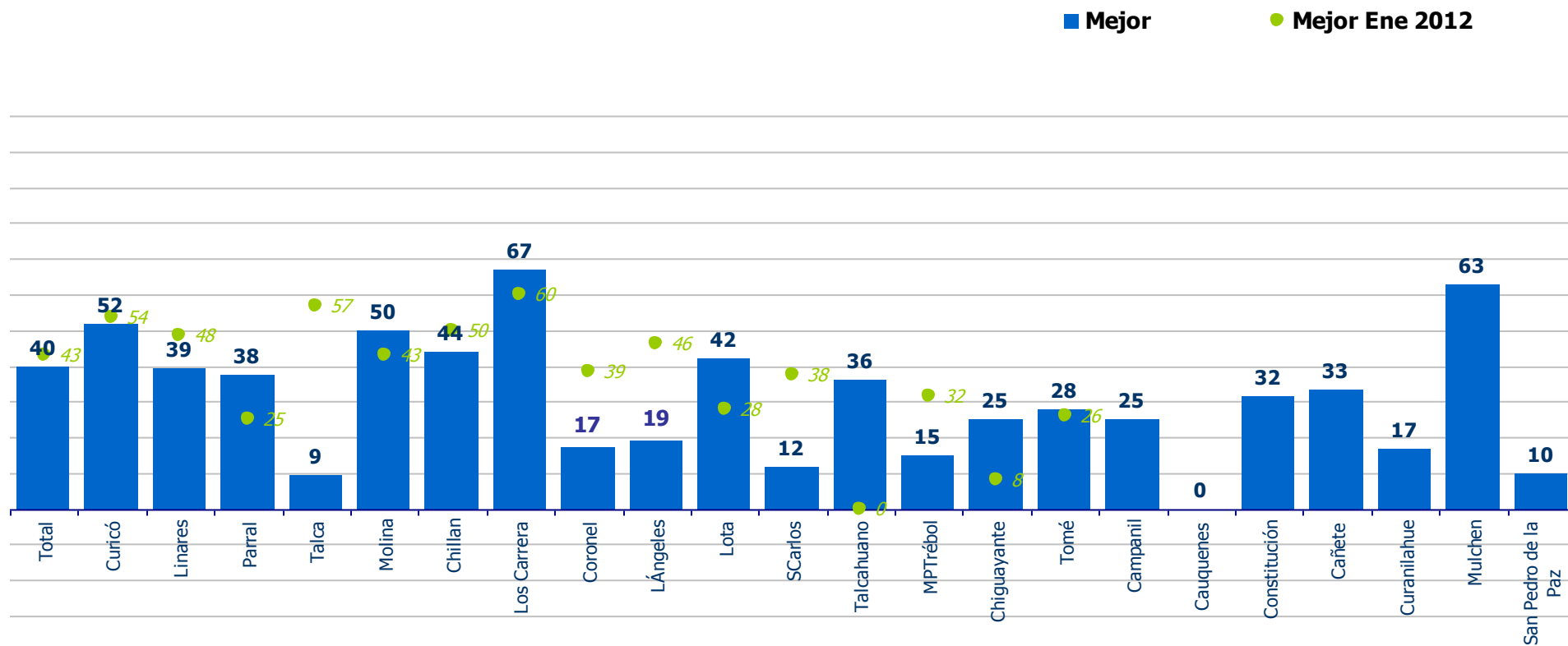
QUIENES **NO VISITAN** LA SUCURSAL POR PRIMERA VEZ - SEGÚN SUCURSALES ZONA SUR



El servicio recibido HOY, respecto de la vez anterior, es... % Mejor

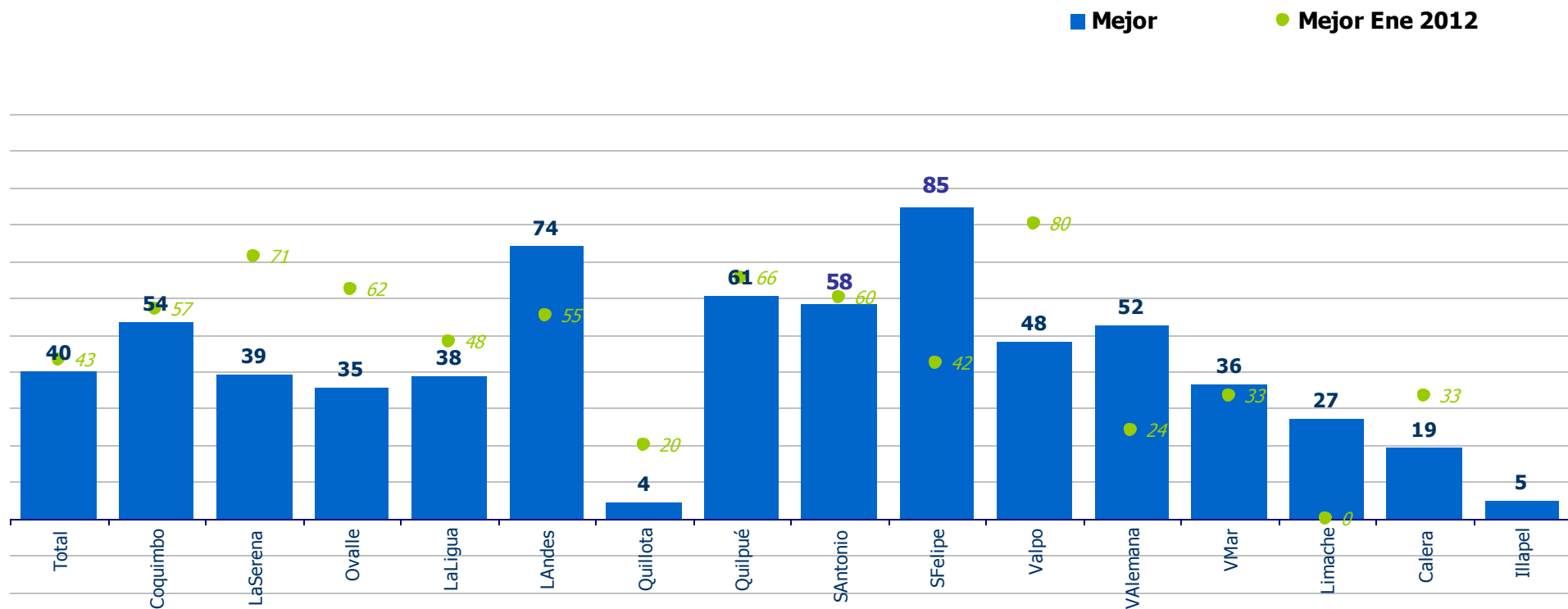


QUIENES **NO VISITAN** LA SUCURSAL POR PRIMERA VEZ - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO SUR



El servicio recibido HOY, respecto de la vez anterior, es... % Mejor

QUIENES **NO VISITAN** LA SUCURSAL POR PRIMERA VEZ - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO NORTE

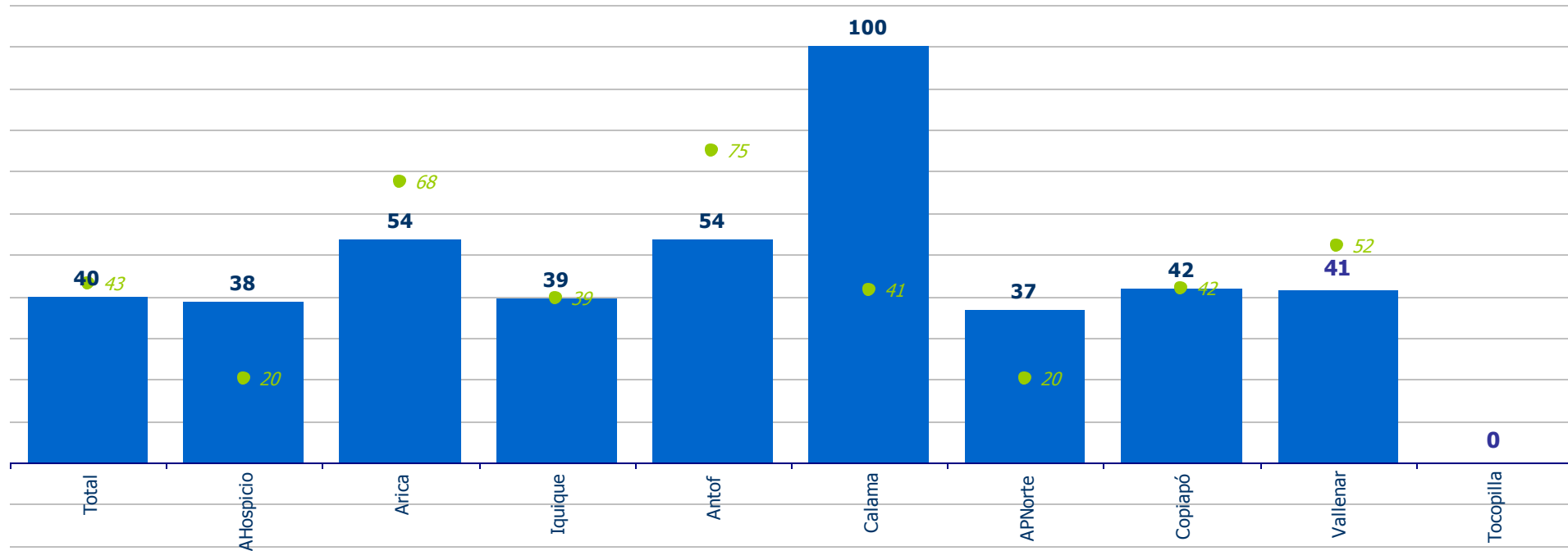


El servicio recibido HOY, respecto de la vez anterior, es... % Mejor



QUIENES **NO VISITAN** LA SUCURSAL POR PRIMERA VEZ - SEGÚN SUCURSALES ZONA NORTE

■ Mejor ● Mejor Ene 2012



Gracias por su atención

