

# 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

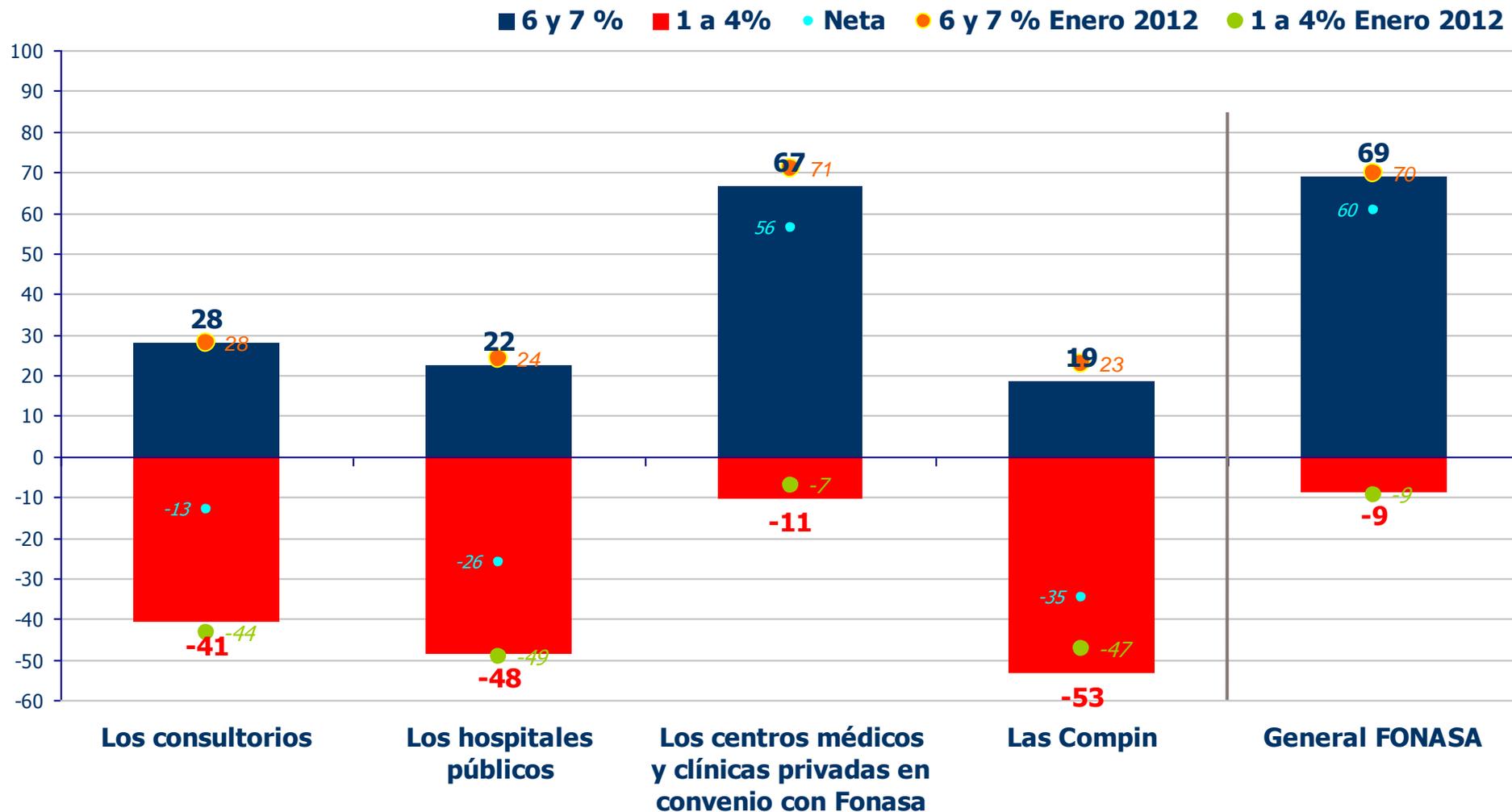
**Resultados por sucursal**

---

# Evaluación Instituciones

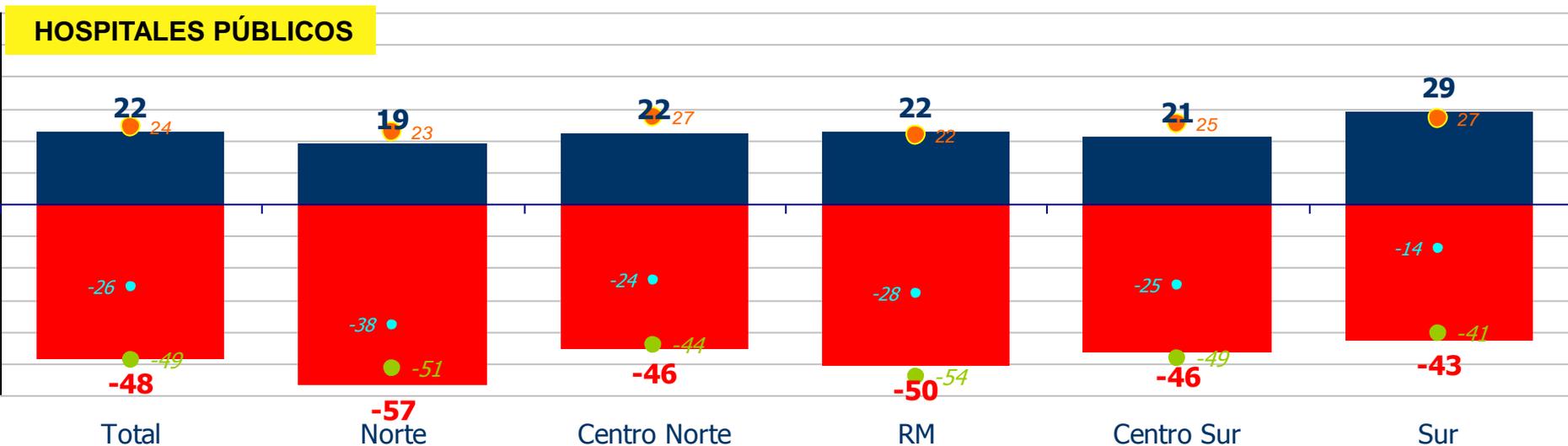
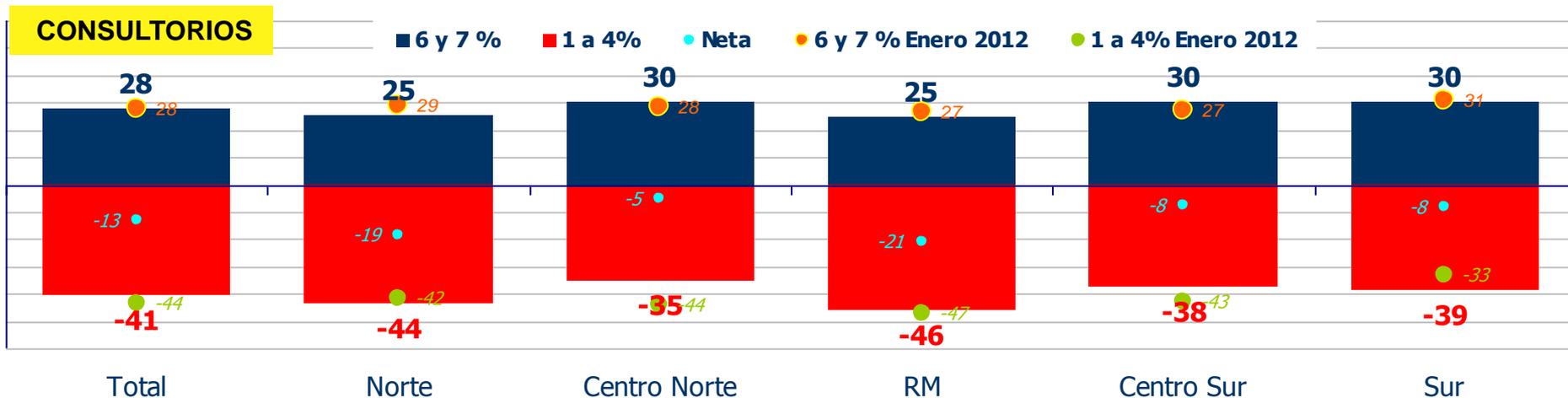
# Satisfacción General Indicadores

TOTAL MUESTRA



# Satisfacción General Prestadores Públicos

TOTAL MUESTRA  
SEGÚN ZONA



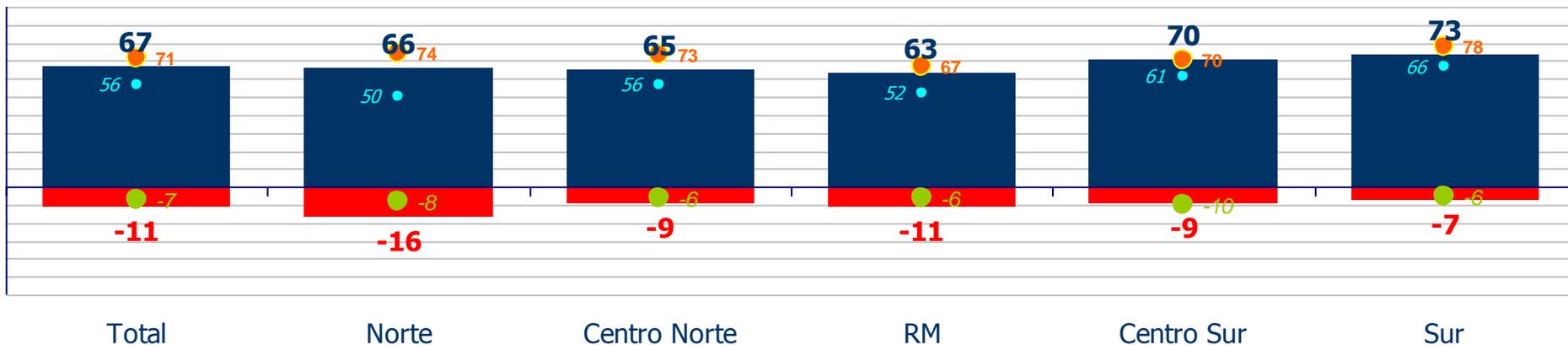
# Satisfacción General Prestadores Privados y Compín

TOTAL MUESTRA  
SEGÚN ZONA

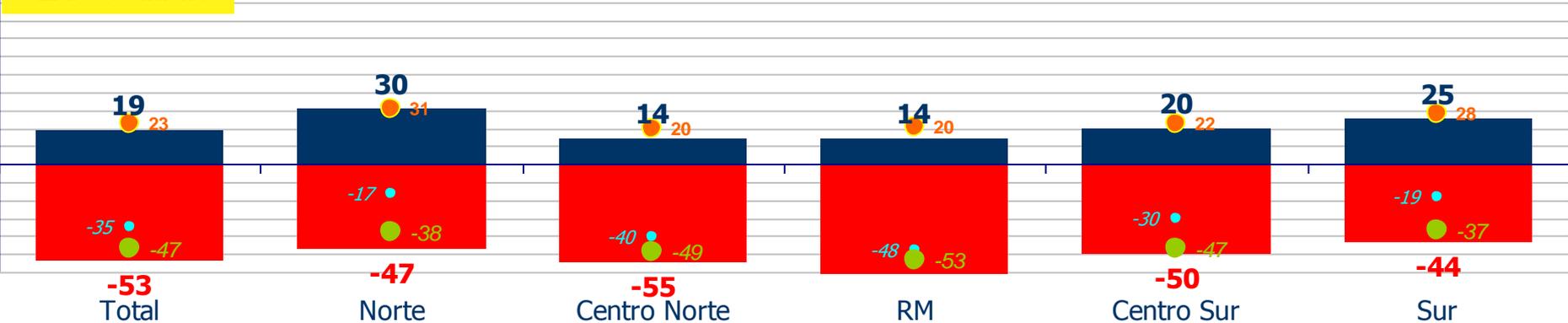


## CENTROS MÉDICOS Y CLÍNICAS PRIVADAS

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



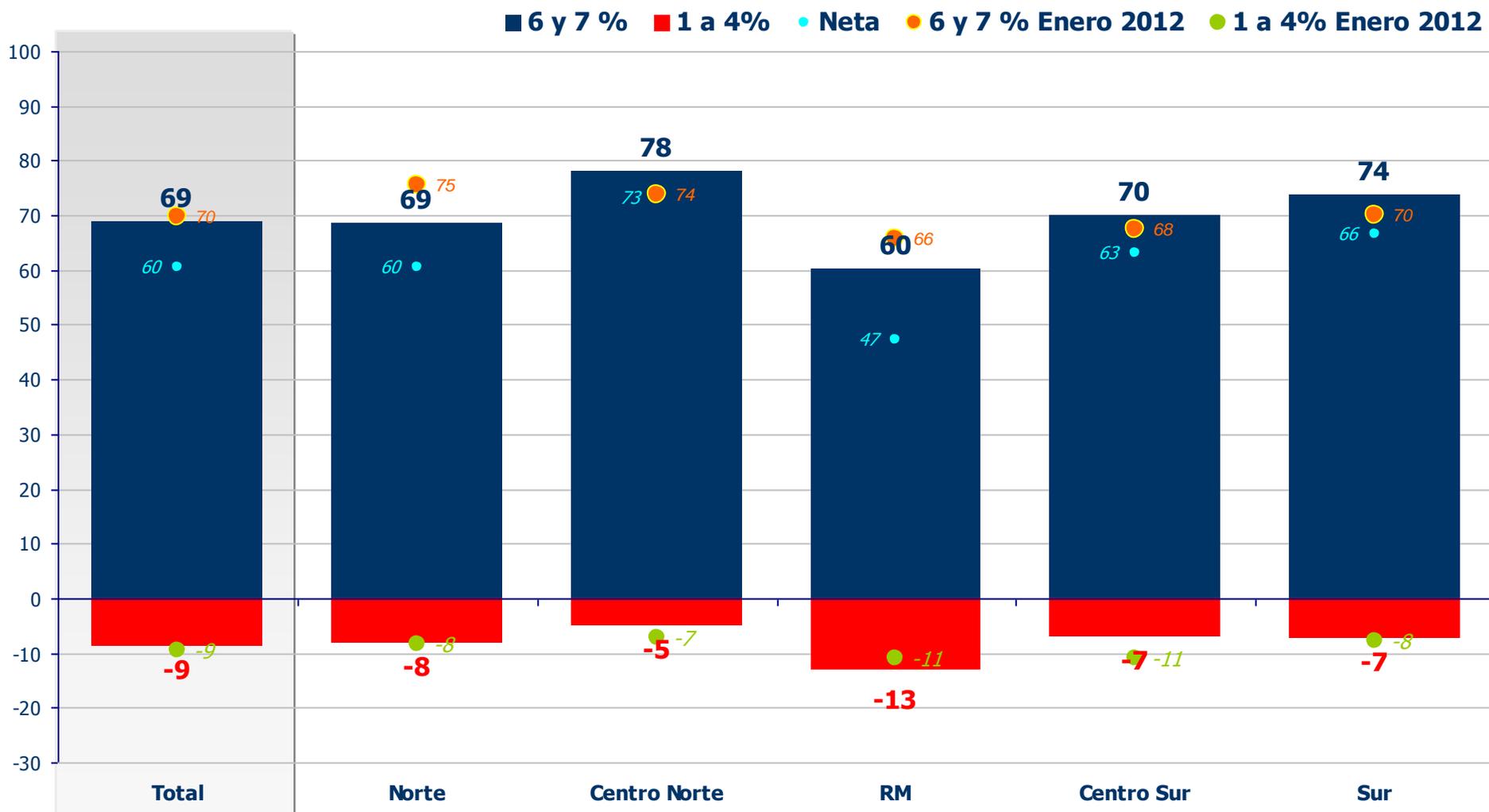
## LAS COMPÍN



# Indicadores FONASA

# Satisfacción General Fonasa

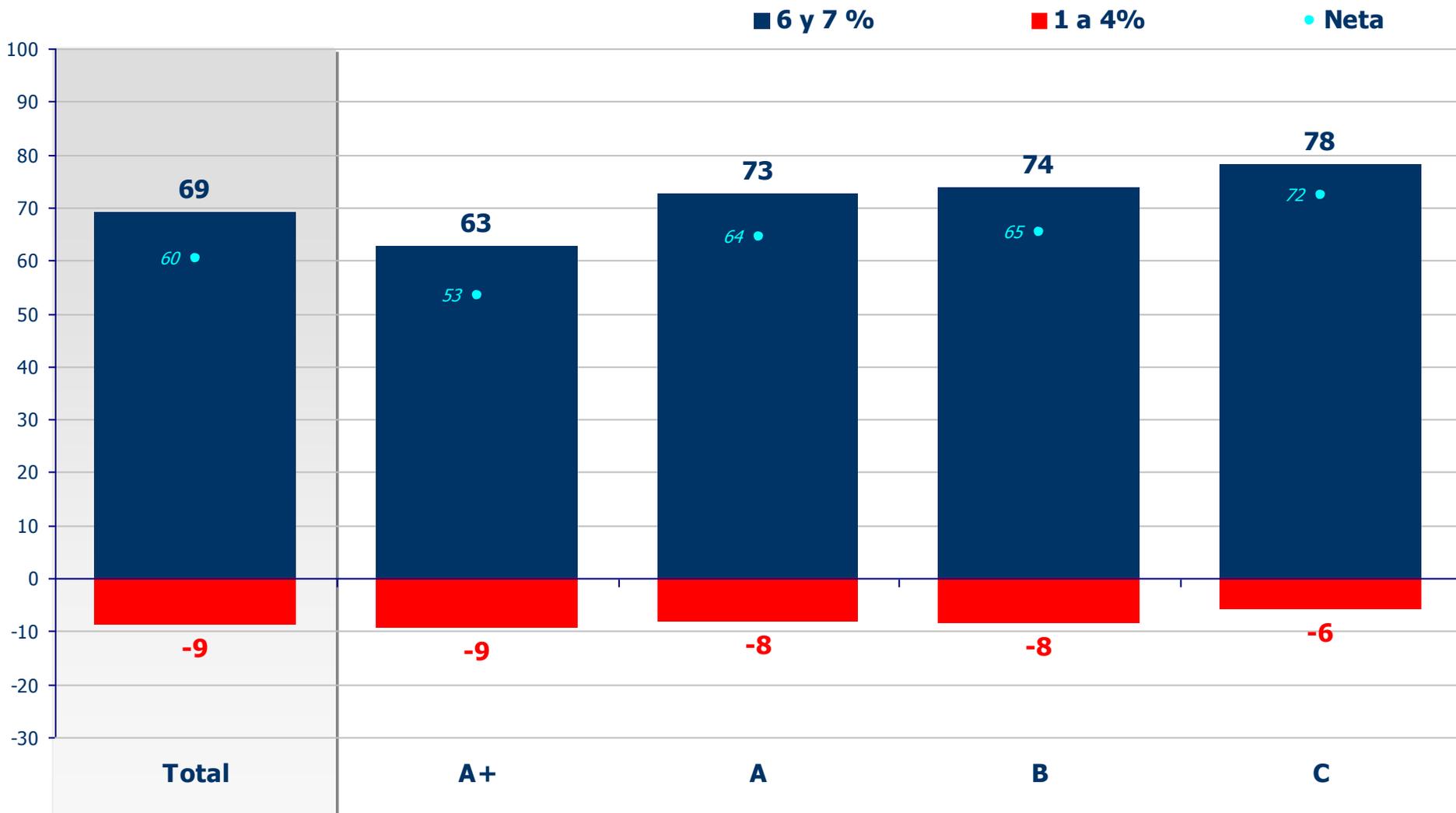
TOTAL MUESTRA  
SEGÚN ZONA



# Satisfacción General Fonasa

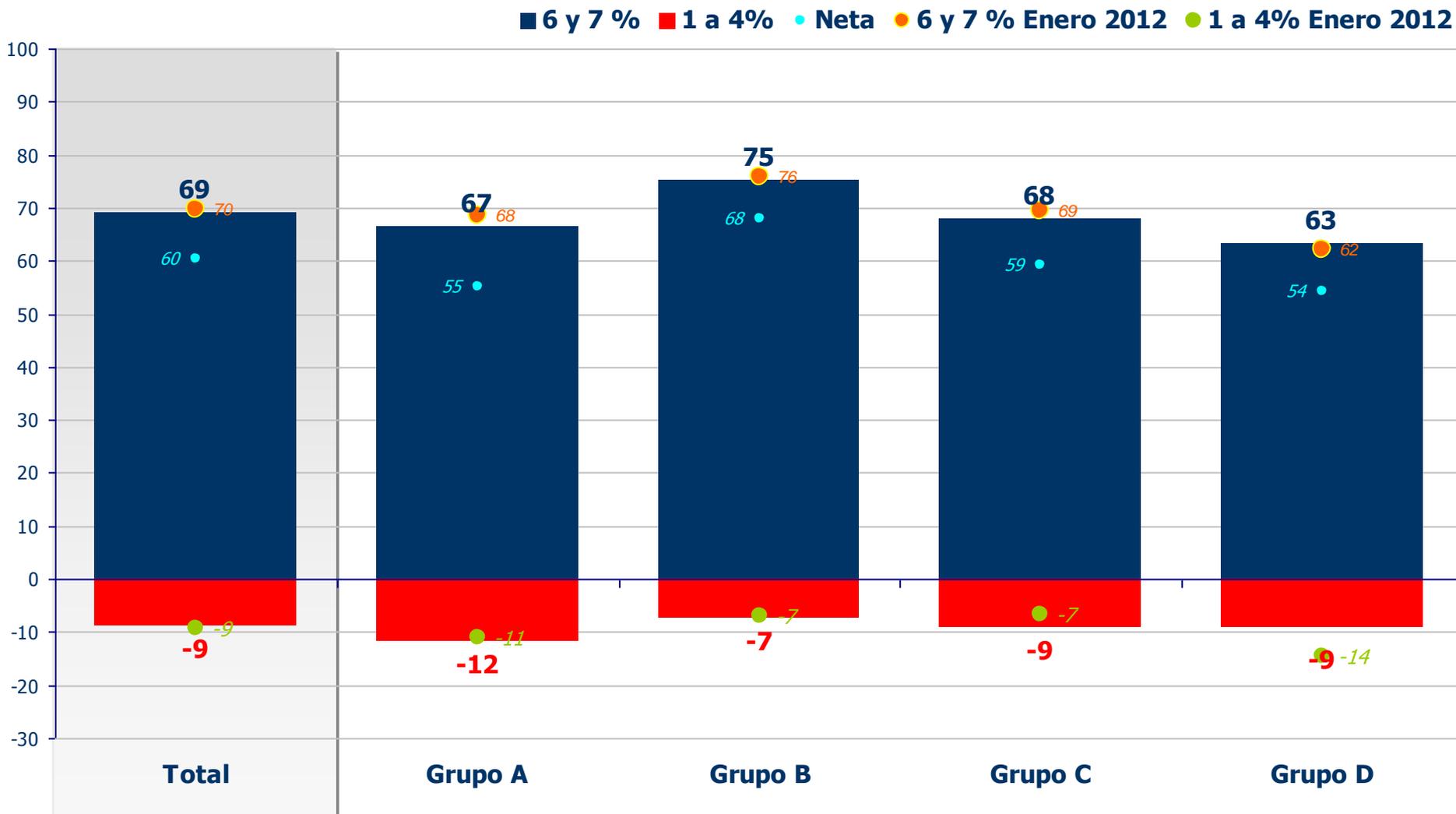
TOTAL MUESTRA

SEGÚN TIPO DE SUCURSAL



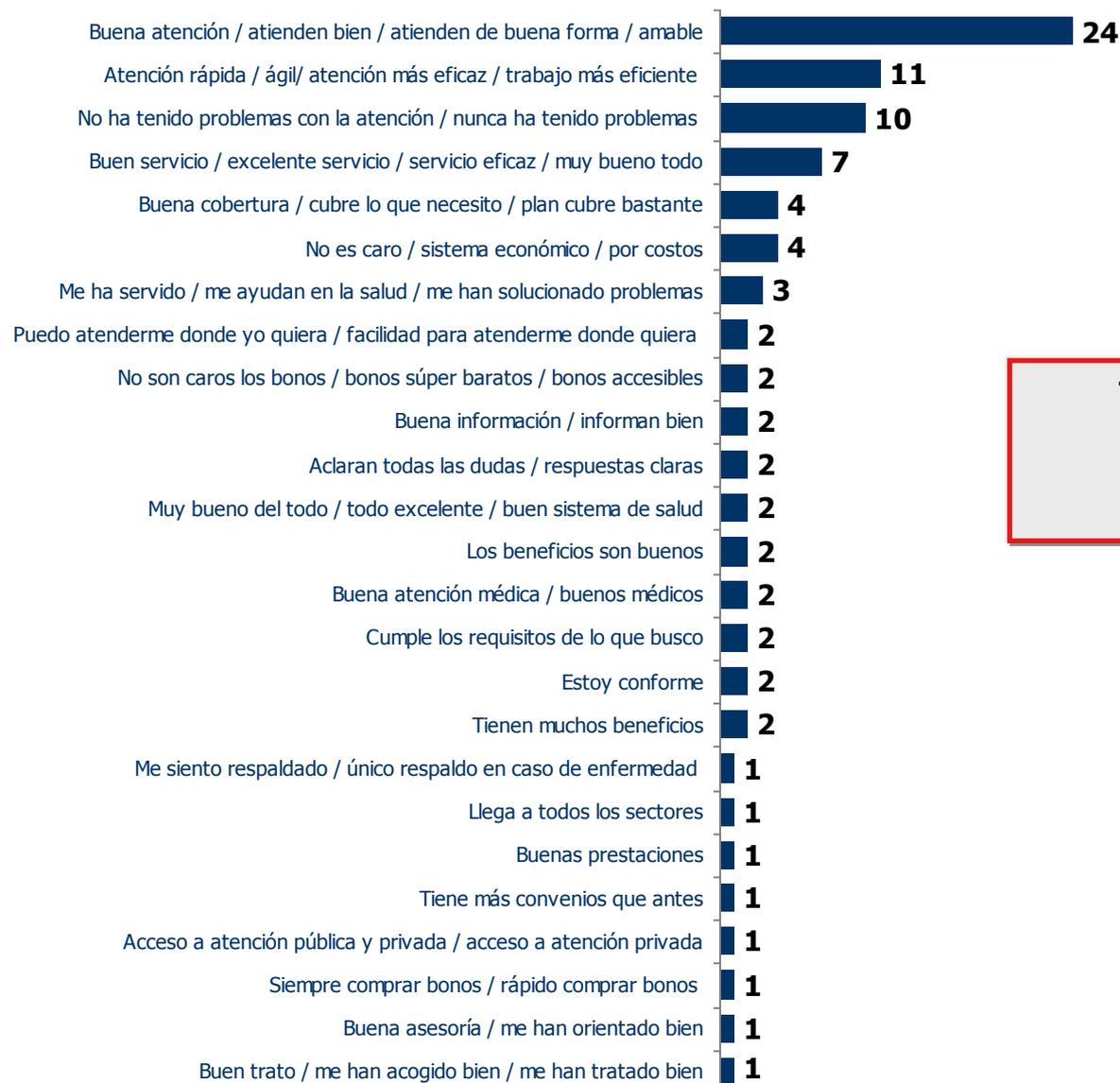
# Satisfacción General Fonasa

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

# Razones Negativas Satisfacción General Fonasa

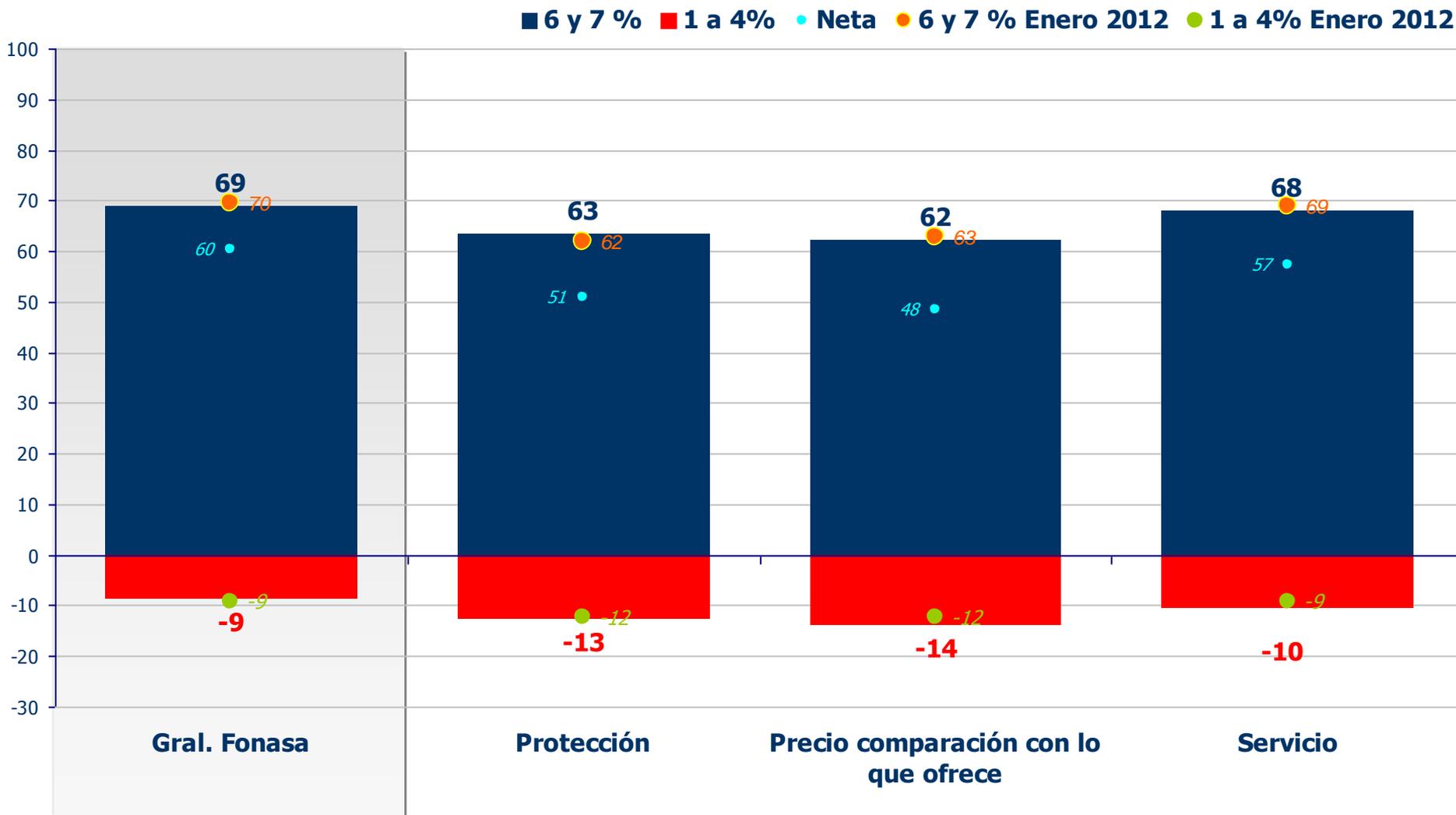
## TOTAL MUESTRA – SEGÚN GRUPO



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

# Indicadores generales Fonasa

Escala Notas 1 a 7  
TOTAL MUESTRA

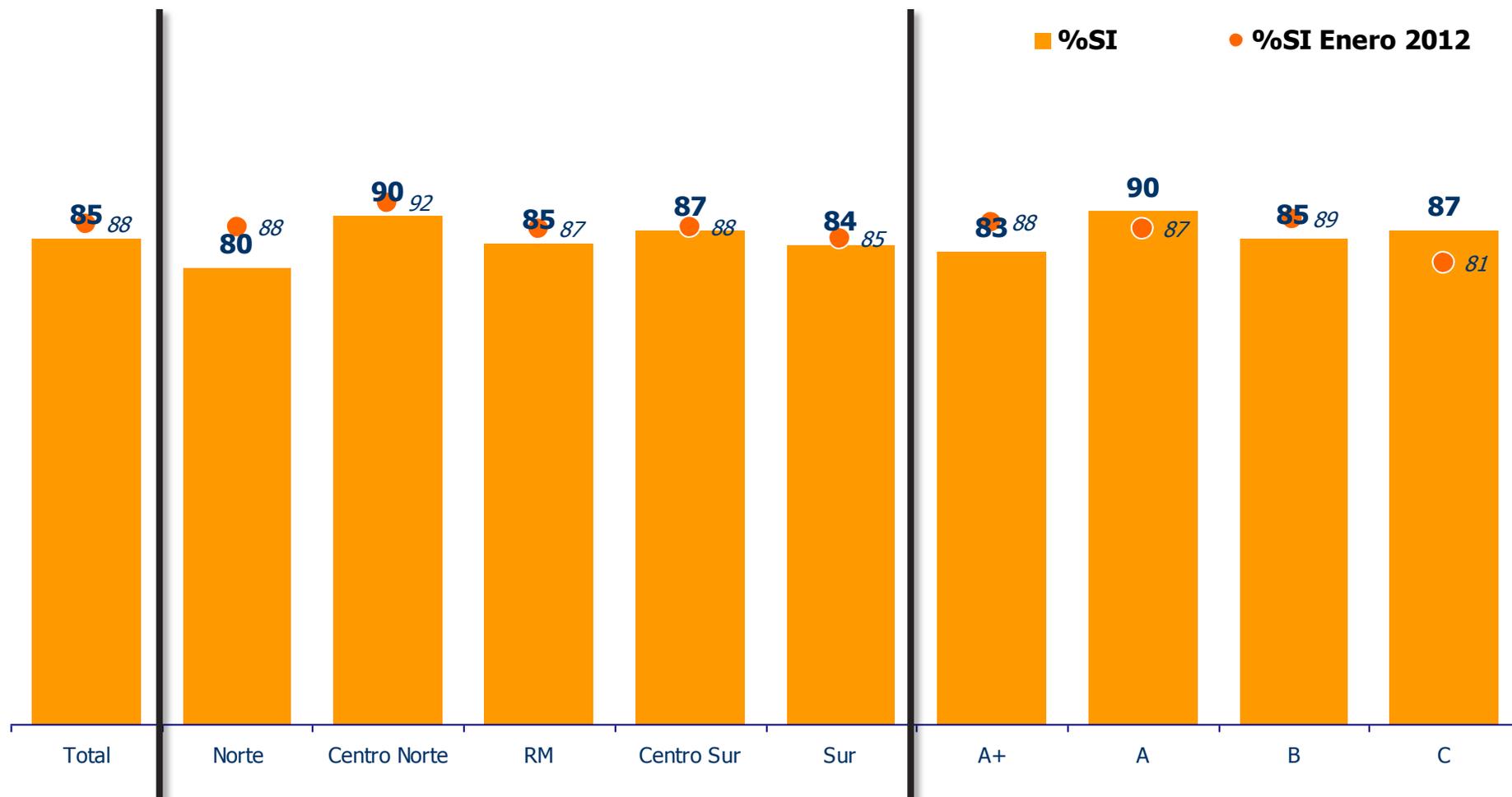


La comparación con Marzo 2011 es sólo referencial, dado que el conjunto de sucursales evaluadas no es la misma

# ¿Reconoce a Fonasa como su seguro de salud?

TOTAL MUESTRA - %SI

SEGÚN ZONA Y TIPO DE SUCURSAL



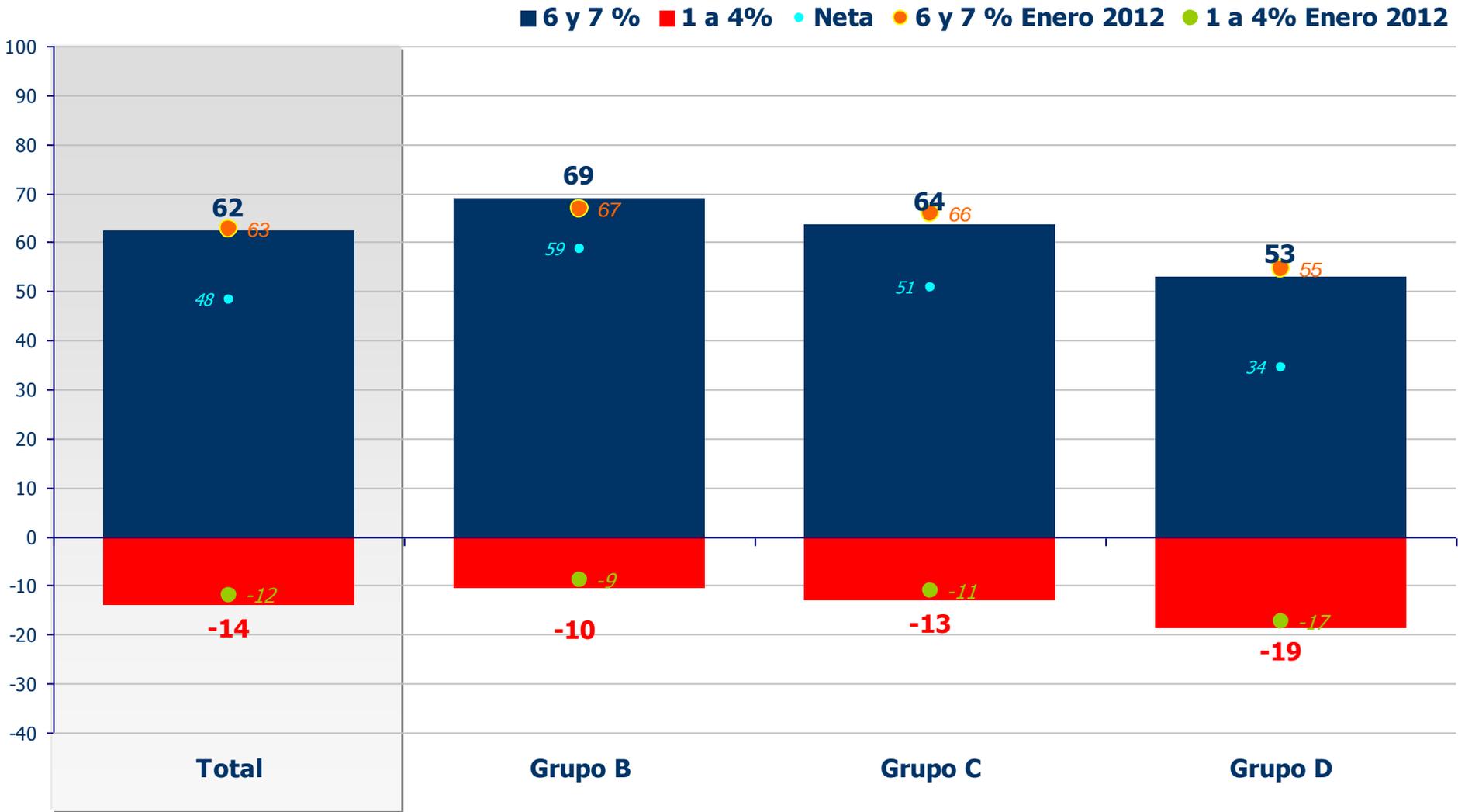
# ¿Reconoce a Fonasa como su seguro de salud?

TOTAL MUESTRA - %SI  
SEGÚN GRUPO



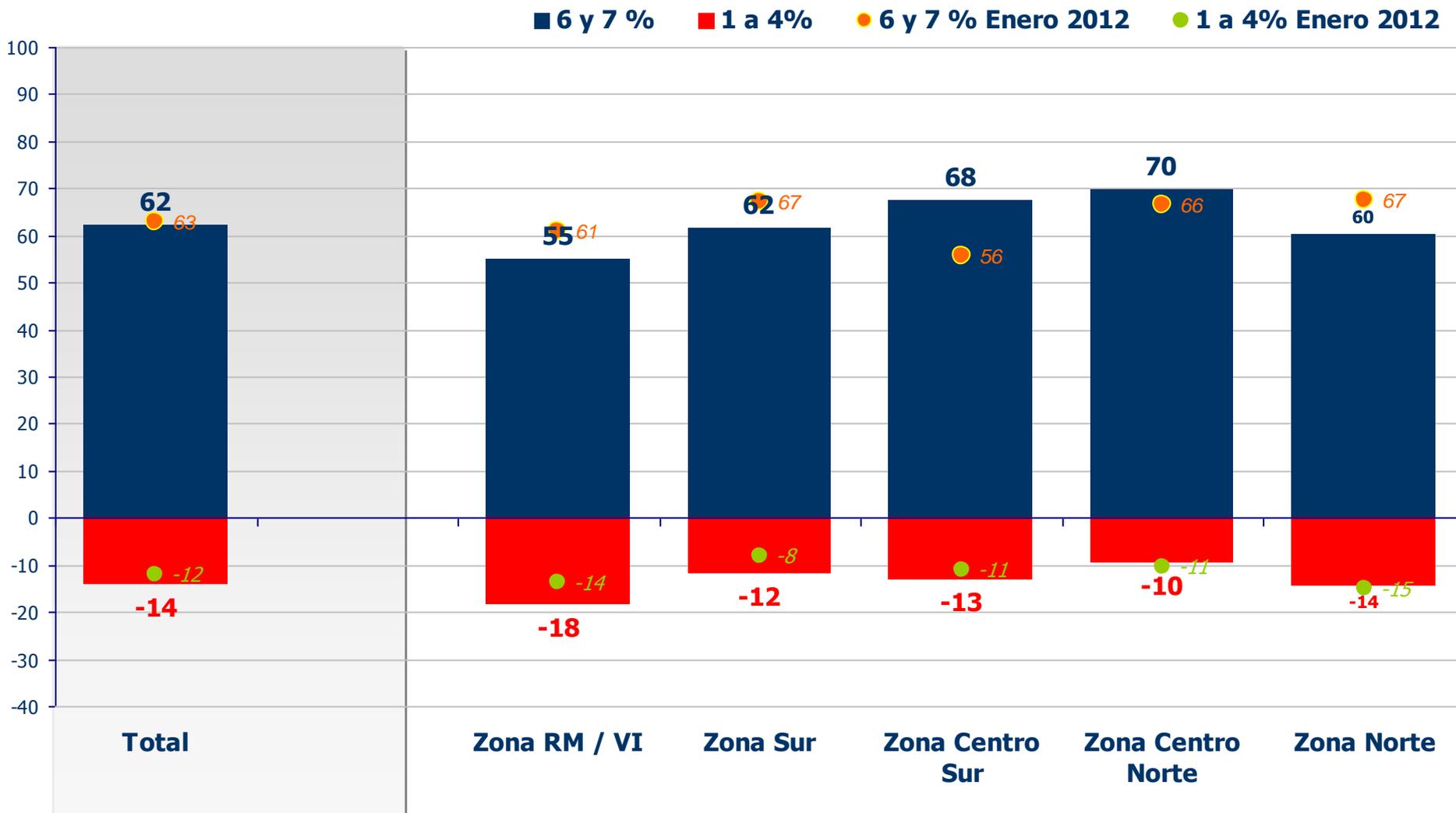
# Evaluación de lo que paga en Fonasa en comparación a lo que ofrece

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



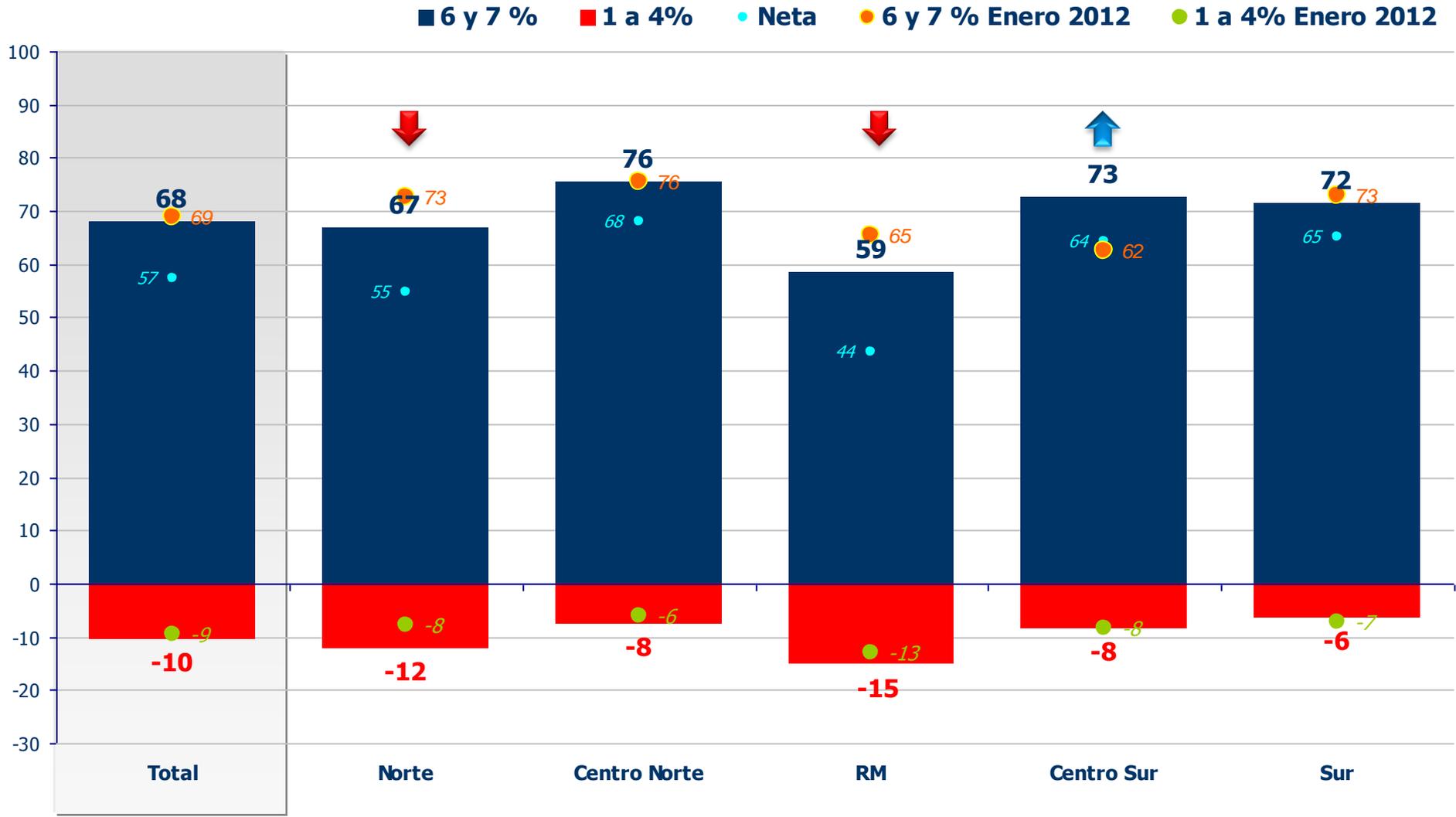
# Evaluación de lo que paga en Fonasa en comparación a lo que ofrece

BASE: SEGÚN ZONAS



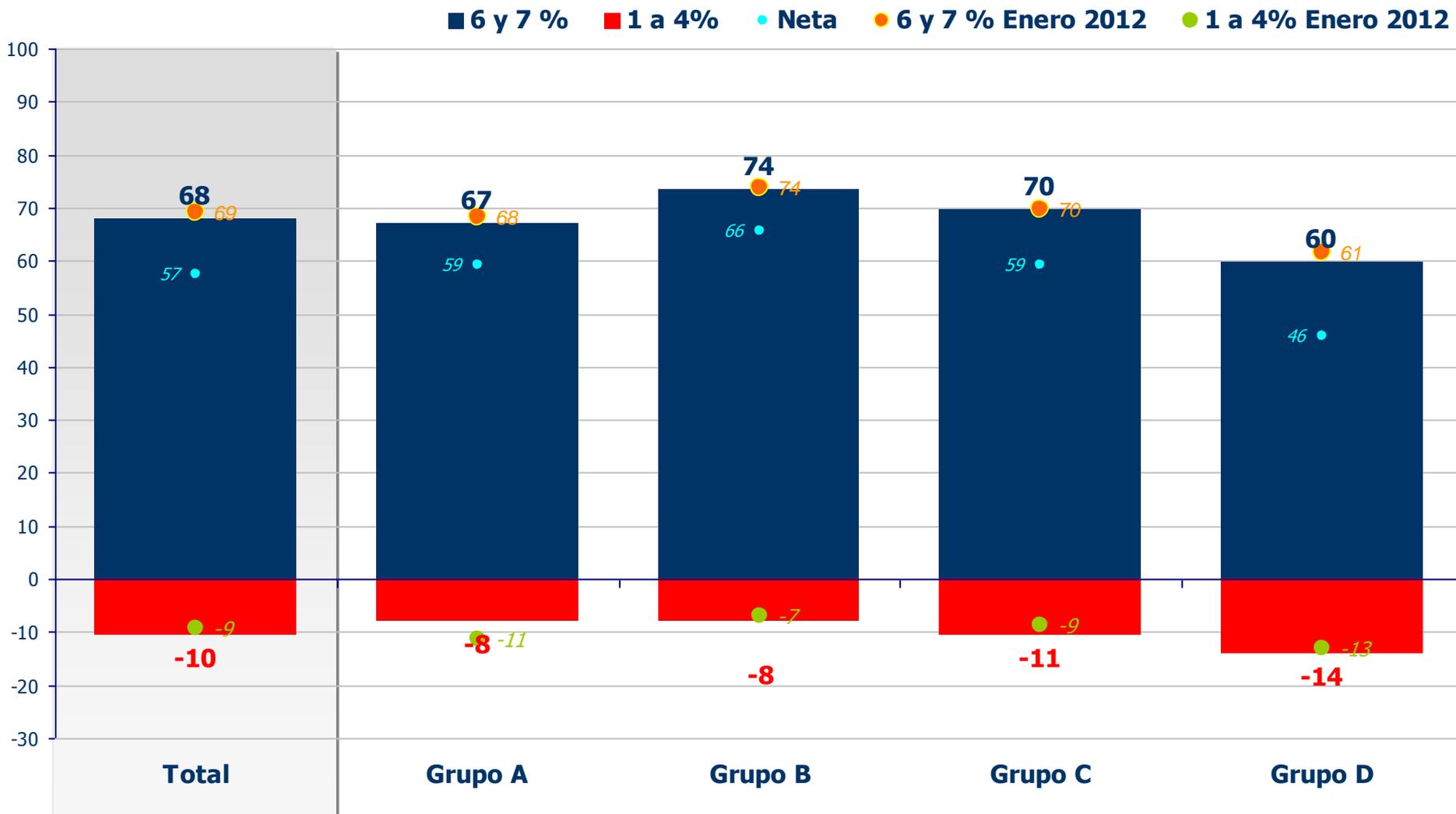
# Evaluación Servicio ofrecido por Fonasa

TOTAL MUESTRA  
SEGÚN ZONA



# Evaluación Servicio ofrecido por Fonasa

TOTAL MUESTRA  
SEGÚN GRUPO

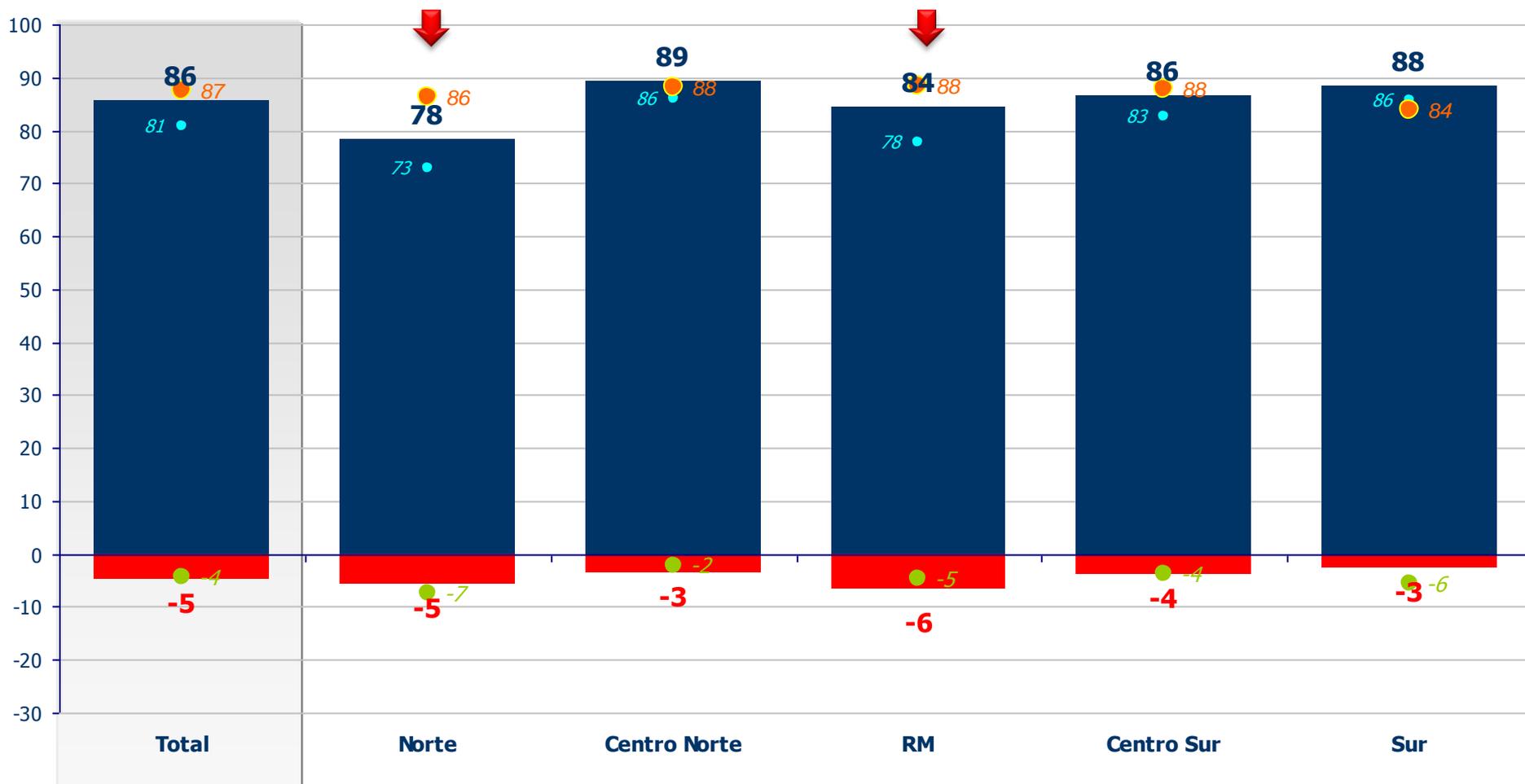


# Evaluación Sucursal

# Evaluación Servicio ofrecido por Sucursal Fonasa

TOTAL MUESTRA  
SEGÚN ZONA

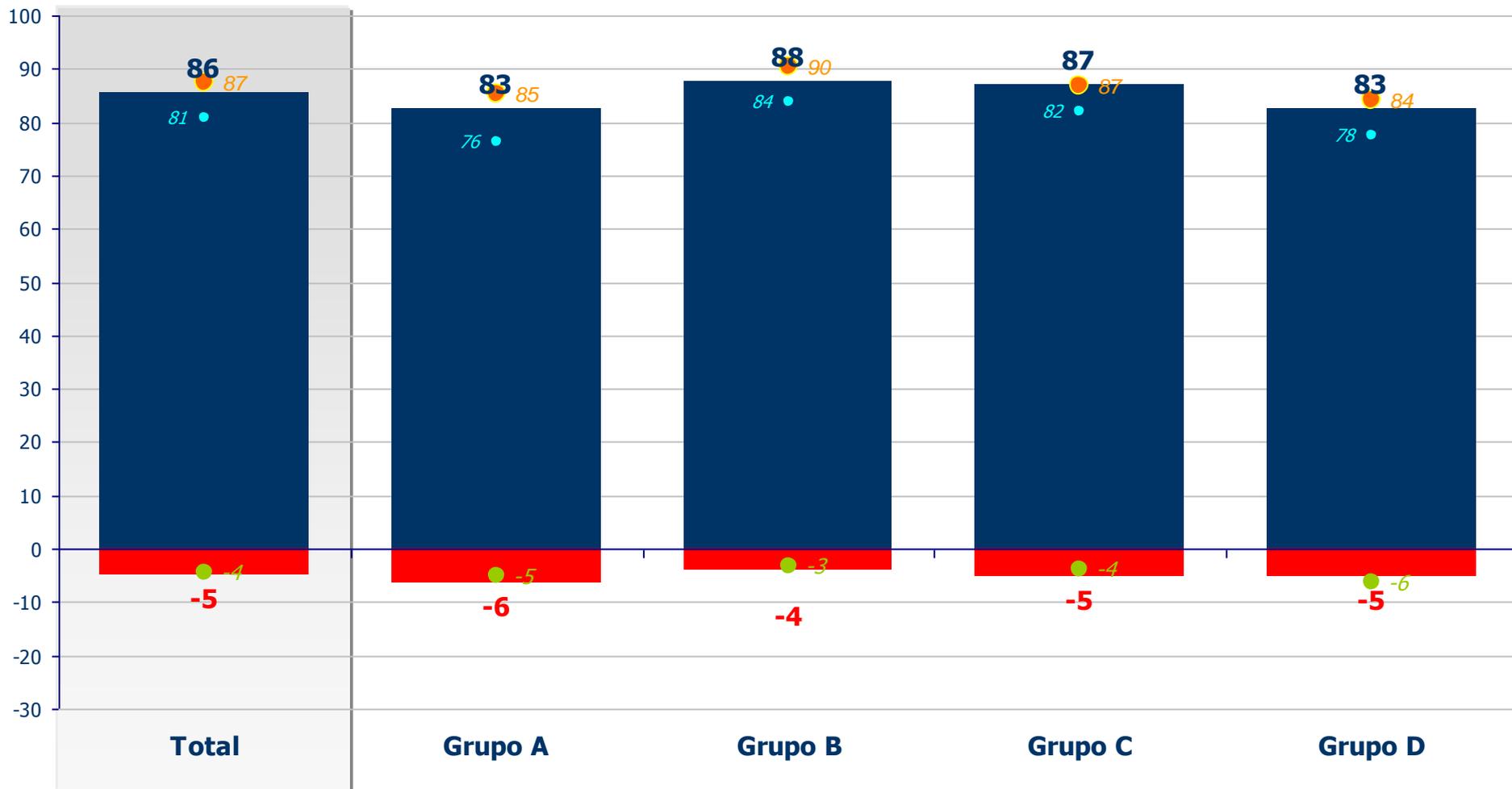
■ 6 y 7 % ■ 1 a 4% ● Neta ● 6 y 7 % Enero 2012 ● 1 a 4% Enero 2012



# Evaluación Servicio ofrecido por Sucursal Fonasa

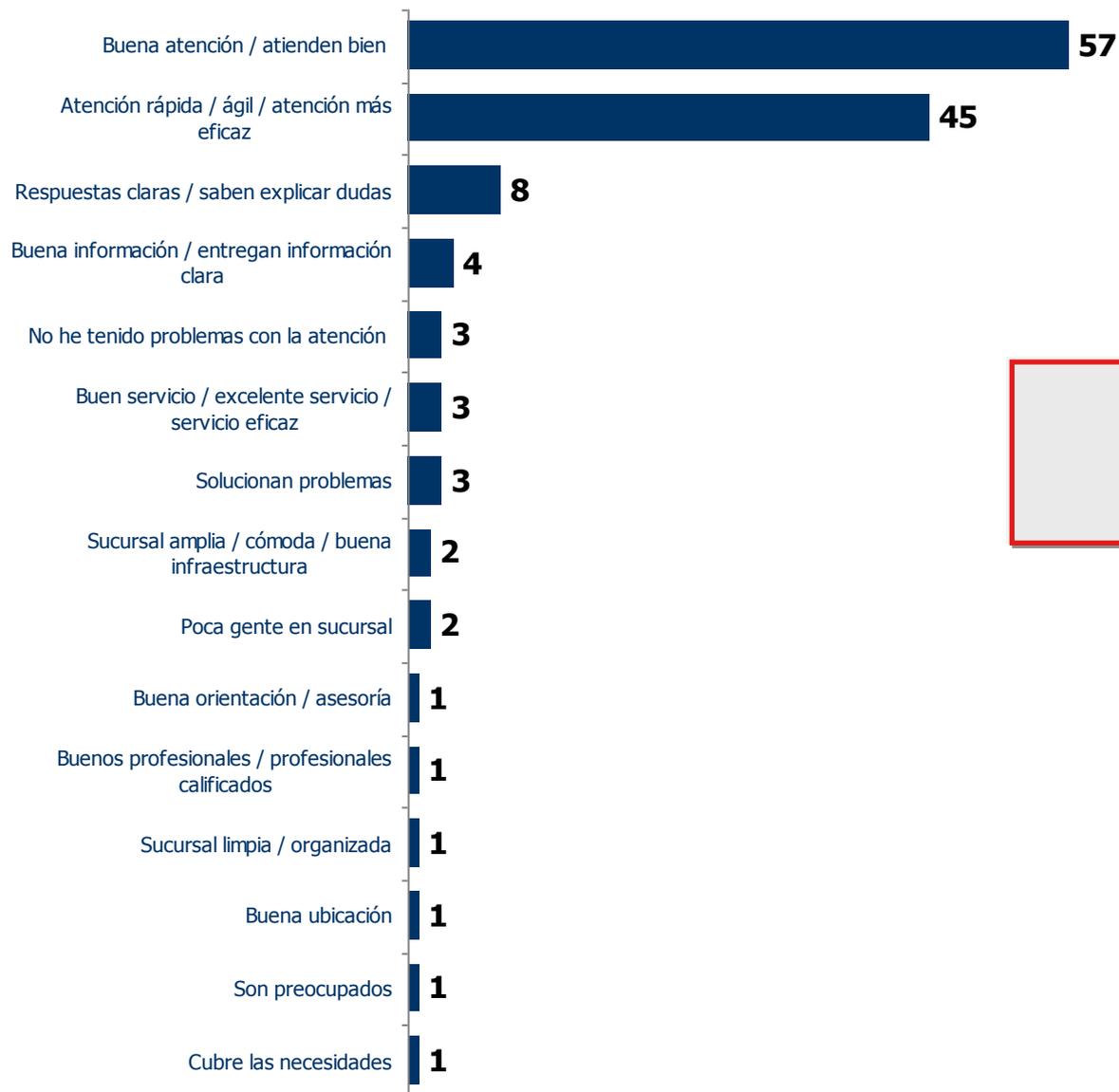
TOTAL MUESTRA  
SEGÚN GRUPO

■ 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

## TOTAL MUESTRA – SEGÚN GRUPO

	Total	Grupo A	Grupo B	Grupo C	Grupo D
<b>** POSITIVOS</b>	83	80	85	85	81
<b>Buena atención / atienden bien</b>	57	55	61	59	53
<b>Atención rápida / ágil / atención más eficaz</b>	45	44	43	46	47
<b>Respuestas claras / saben explicar dudas / ayudan con las dudas</b>	8	10	7	10	7
<b>Buena información / entregan información clara</b>	4	3	4	6	4
<b>No he tenido problemas con la atención</b>	3	4	3	3	2
<b>Buen servicio / excelente servicio / servicio eficaz / muy bueno todo</b>	3	6	4	2	2
<b>Solucionan problemas</b>	3	4	2	3	3
<b>Sucursal amplia / cómoda / buena infraestructura</b>	2	2	2	3	1
<b>Poca gente en sucursal</b>	2	-	2	1	2
<b>Buena orientación / asesoría</b>	1	1	1	1	2
<b>Buenos profesionales / profesionales calificados</b>	1	1	1	1	1
<b>Sucursal limpia / organizada</b>	1	-	1	-	1
<b>Buena ubicación</b>	1	1	1	1	1
<b>Son preocupados</b>	1	1	1	1	1
<b>Otros positivos</b>	1	1	1	-	1
<b>Cubre las necesidades</b>	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
<b>** NEGATIVOS</b>	20	31	17	17	20	18
<b>Atención lenta / mucha demora en la atención / falta rapidez en la atención</b>	5	5	3	6	7	5
<b>Falta personal / pocos ejecutivos / faltan módulos / faltan cajeros</b>	5	8	5	2	7	5
<b>Mala atención</b>	3	7	2	3	1	4
<b>Falta infraestructura / local muy chico</b>	2	5	2	2	3	1
<b>Poca información / falta información / falta información de precios bonos</b>	1	3	2	0	1	1
<b>Mucha gente en sucursales</b>	1	2	0	2	2	0
<b>Mucha burocracia</b>	1	1	1	1	1	0
<b>Falta aire acondicionado</b>	1	0	1	2	2	1
<b>Muchos tiempos de espera / hay que esperar mucho</b>	1	0	0	1	2	1
<b>Malas respuestas / poco claras / falta explicación</b>	1	1	1	1	0	0
<b>No solucionan problemas</b>	1	1	0	1	1	1

# Razones Negativas Satisfacción Servicio entregado por Sucursal Fonasa

## TOTAL MUESTRA – SEGÚN GRUPO

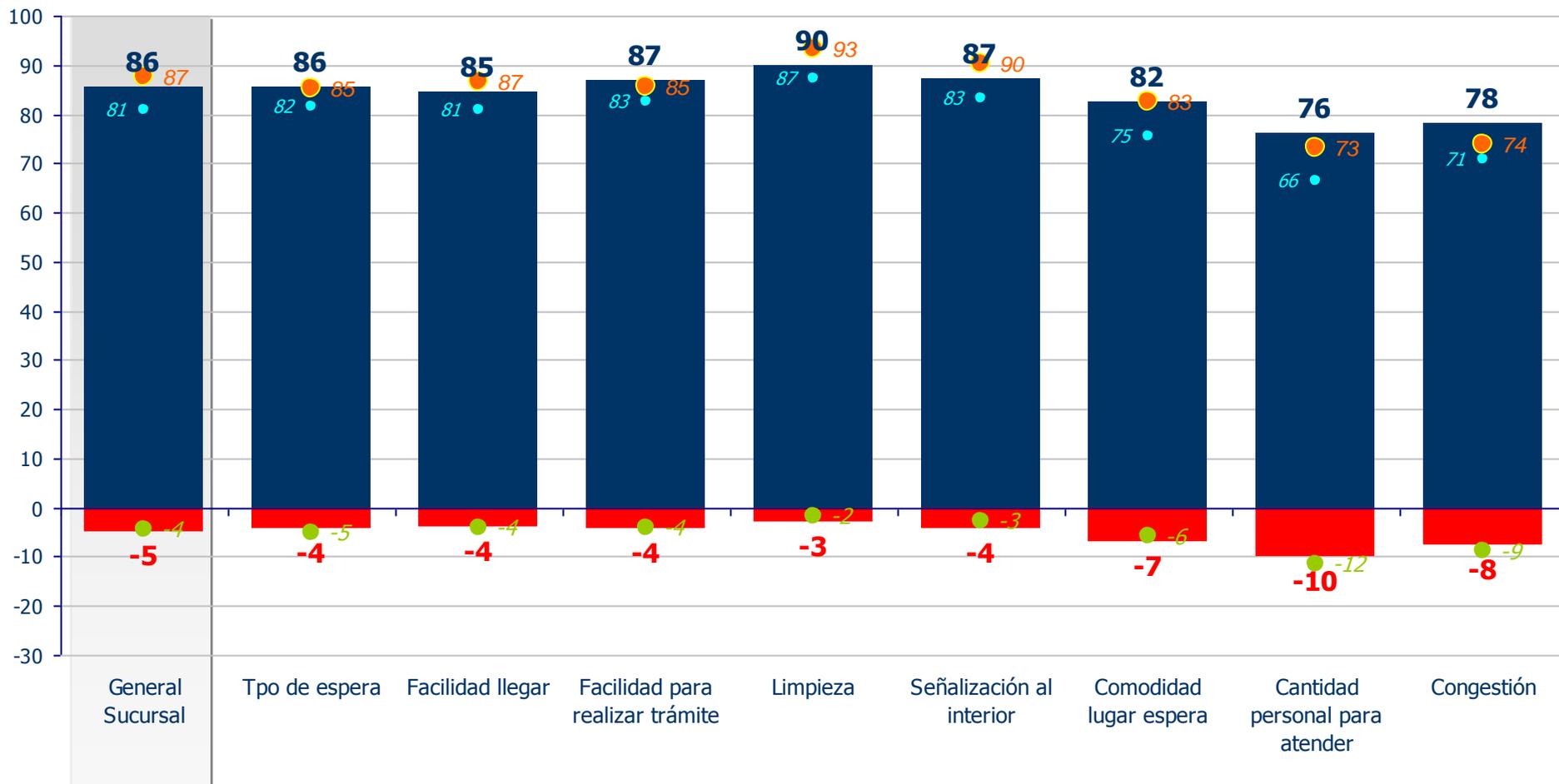
	Total	Grupo A	Grupo B	Grupo C	Grupo D
<b>** NEGATIVOS</b>	20	25	17	18	23
<b>Atención lenta / mucha demora en la atención / falta rapidez en la atención</b>	5	7	5	5	5
<b>Falta personal / pocos ejecutivos / faltan módulos / faltan cajeros</b>	5	2	5	5	5
<b>Mala atención</b>	3	5	3	3	4
<b>Falta infraestructura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



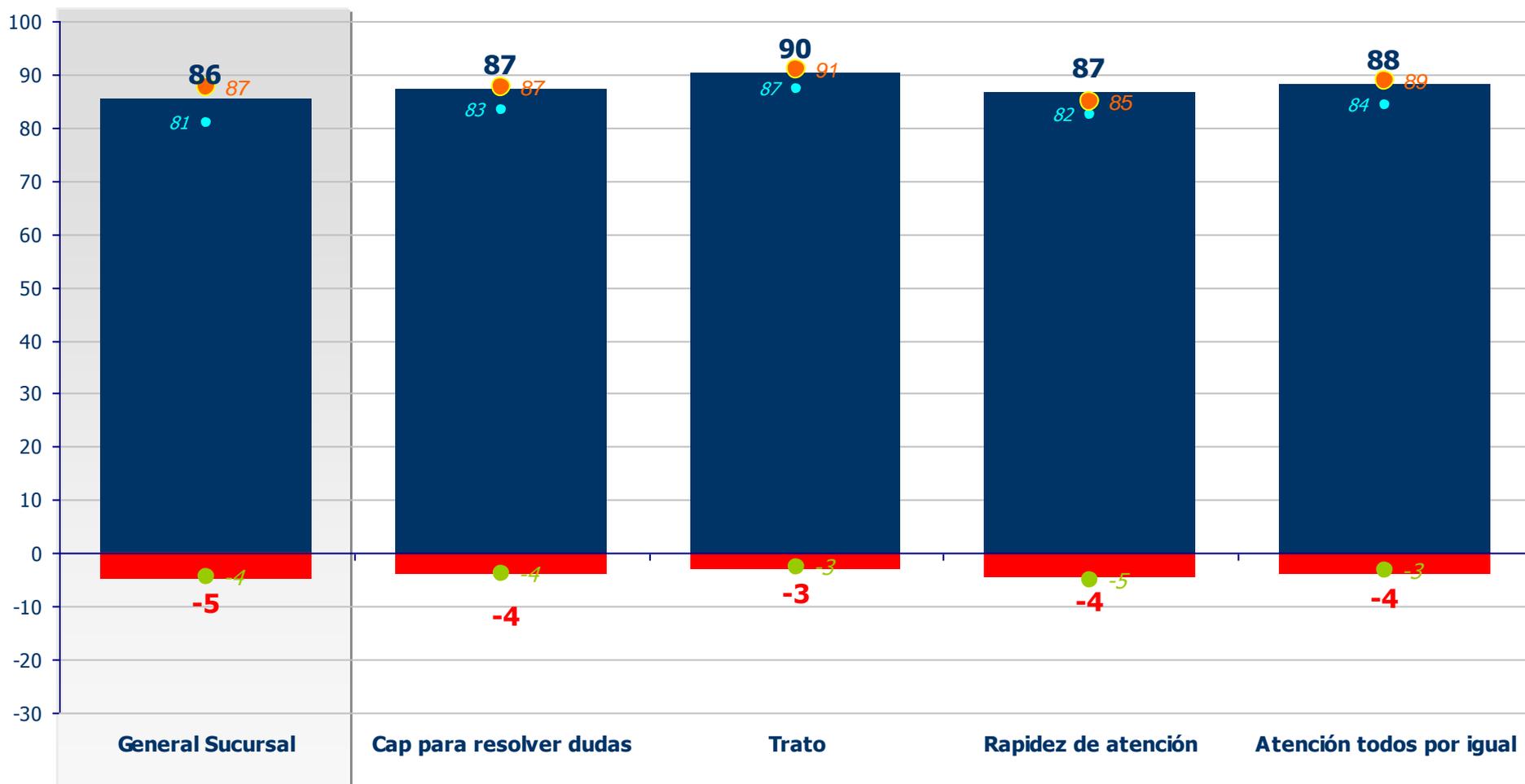
# Indicadores SUCURSAL

TOTAL MUESTRA – Escala Notas 1 a 7

ATRIBUTOS DEL PERSONAL

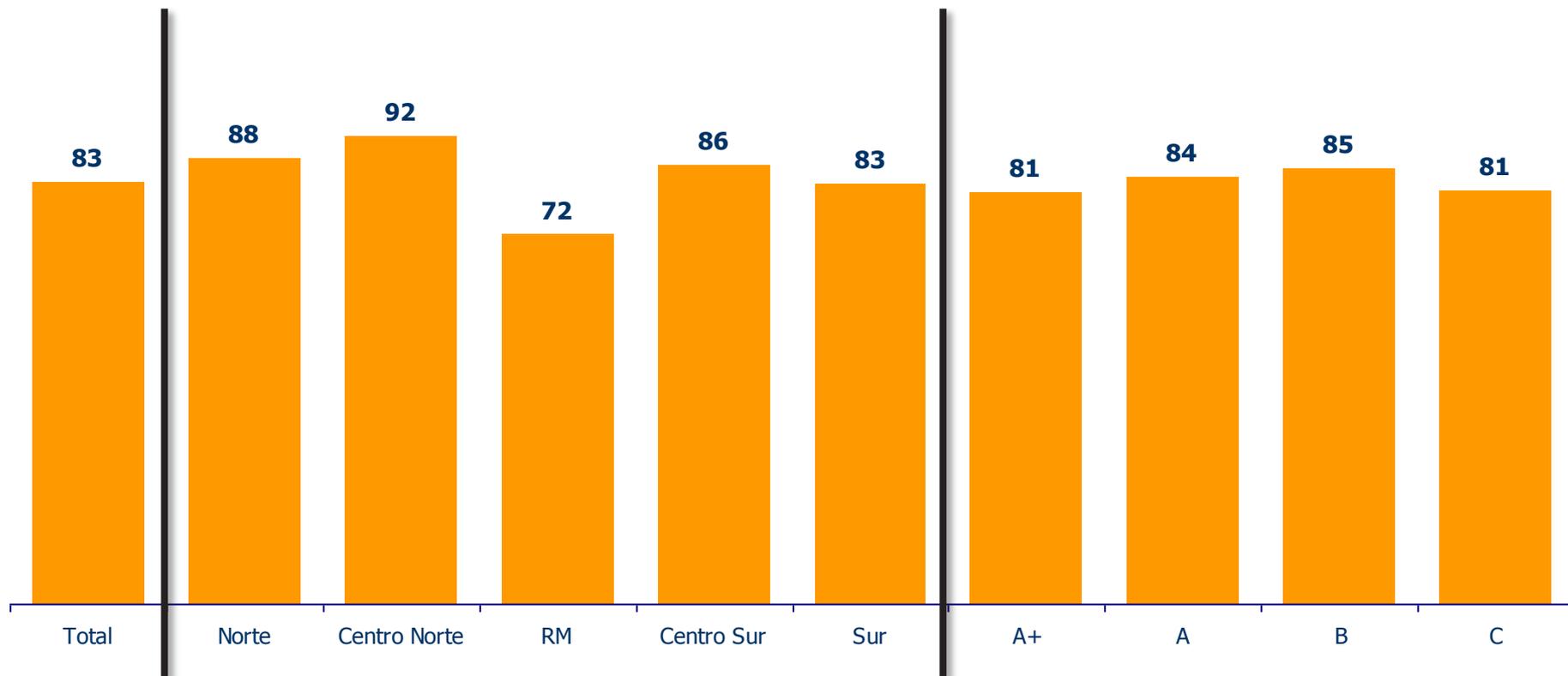


■ 6 y 7 % ■ 1 a 4% ● Neta ● 6 y 7 % Enero 2012 ● 1 a 4% Enero 2012



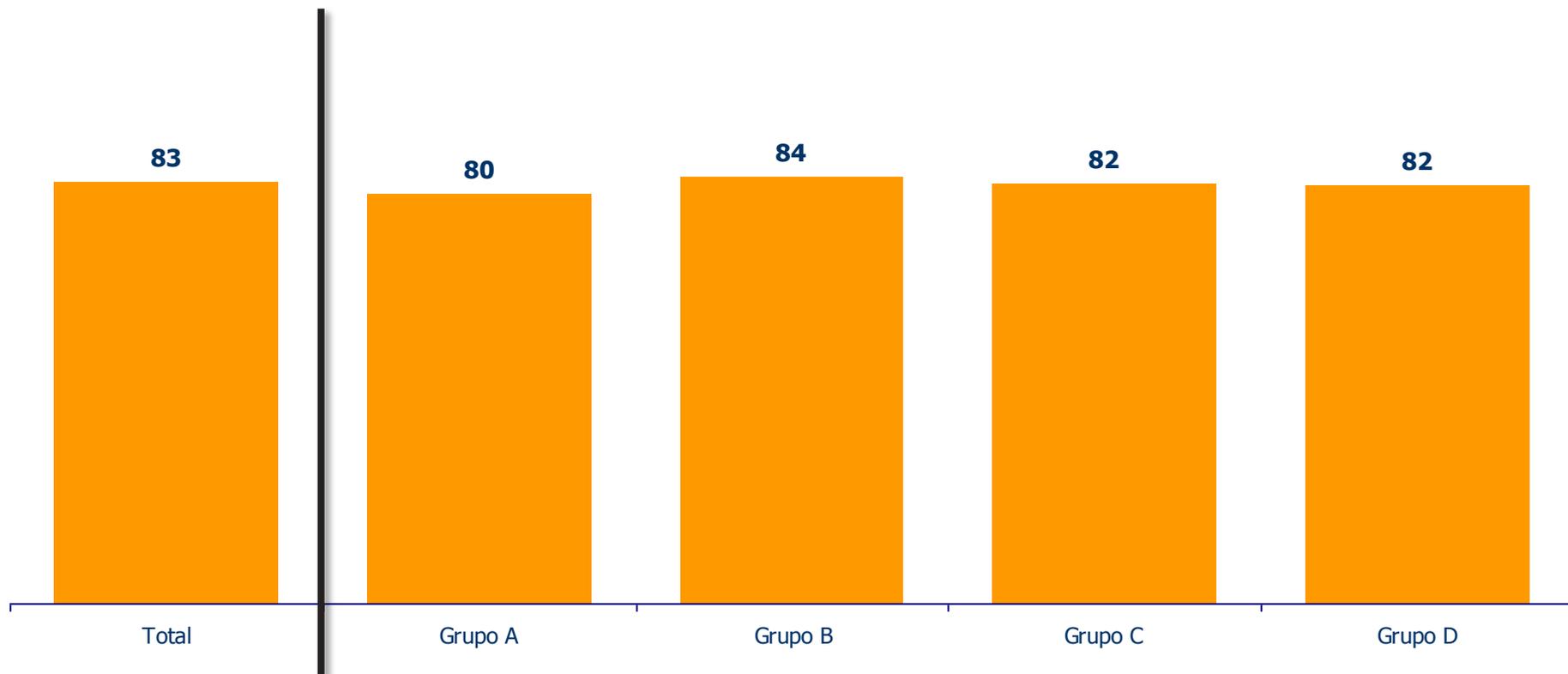
# ¿Primera vez que viene a esta sucursal Fonasa?

TOTAL MUESTRA - %NO  
SEGÚN ZONA Y TIPO DE SUCURSAL



# ¿Primera vez que viene a esta sucursal Fonasa?

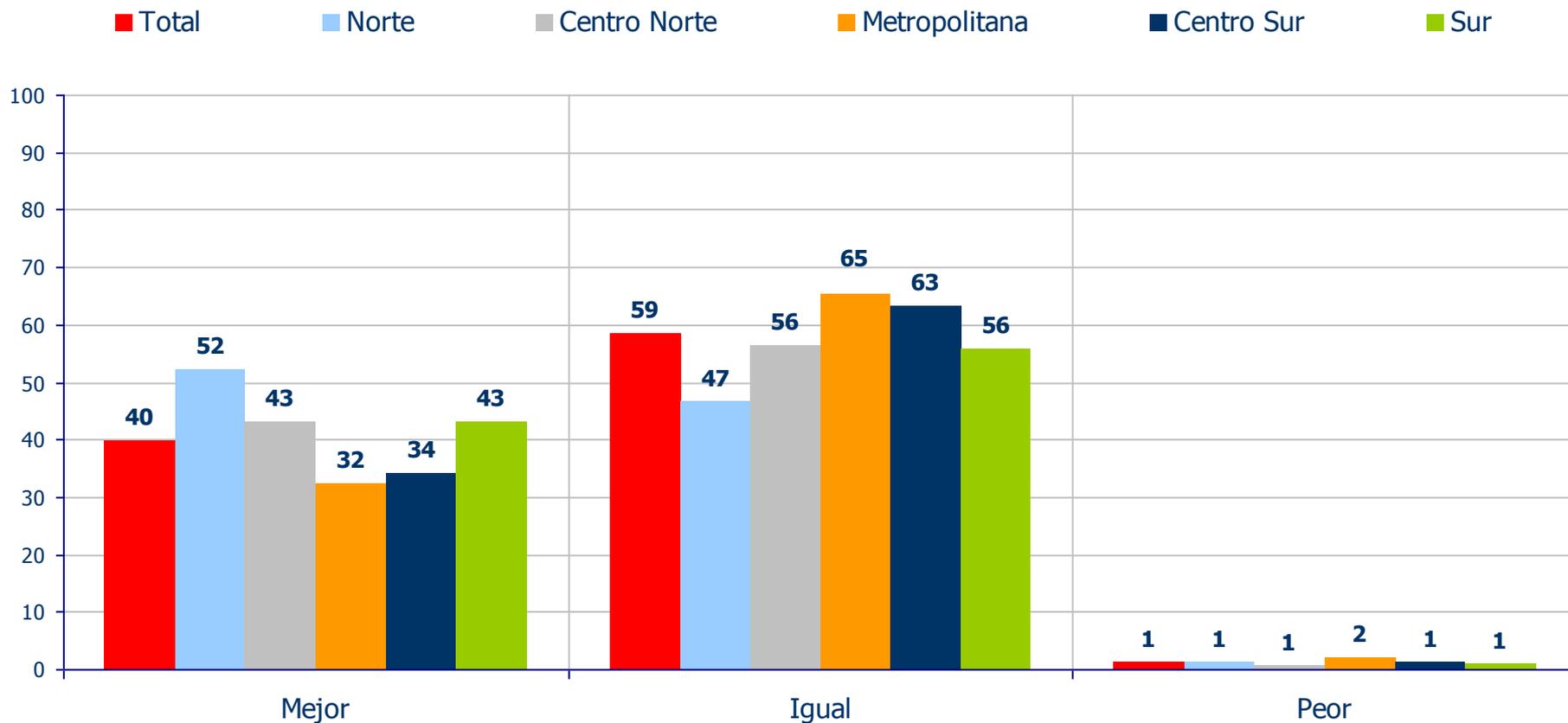
TOTAL MUESTRA - %NO  
SEGÚN GRUPO



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

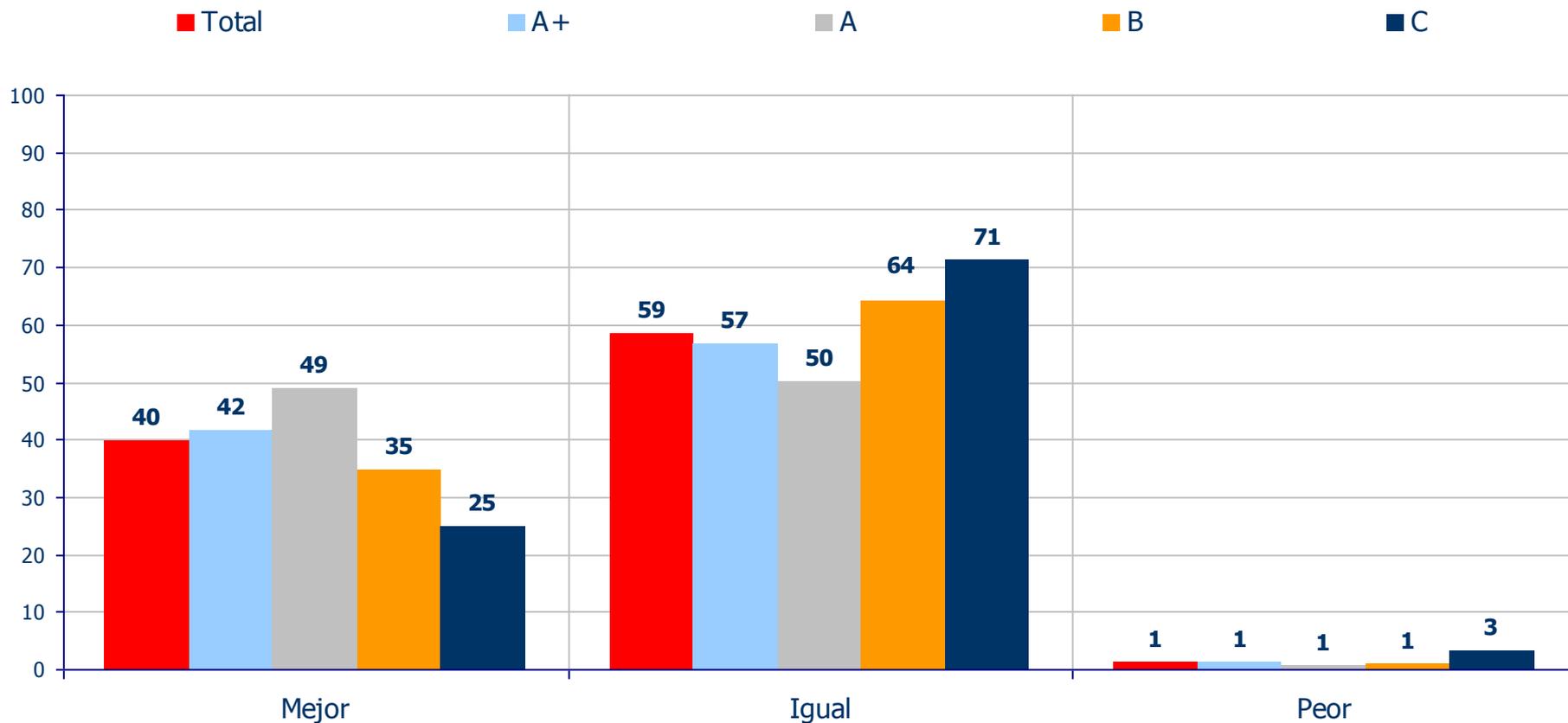
## QUIENES NO VISITAN LA SUCURSAL POR PRIMERA VEZ

### SEGÚN ZONA



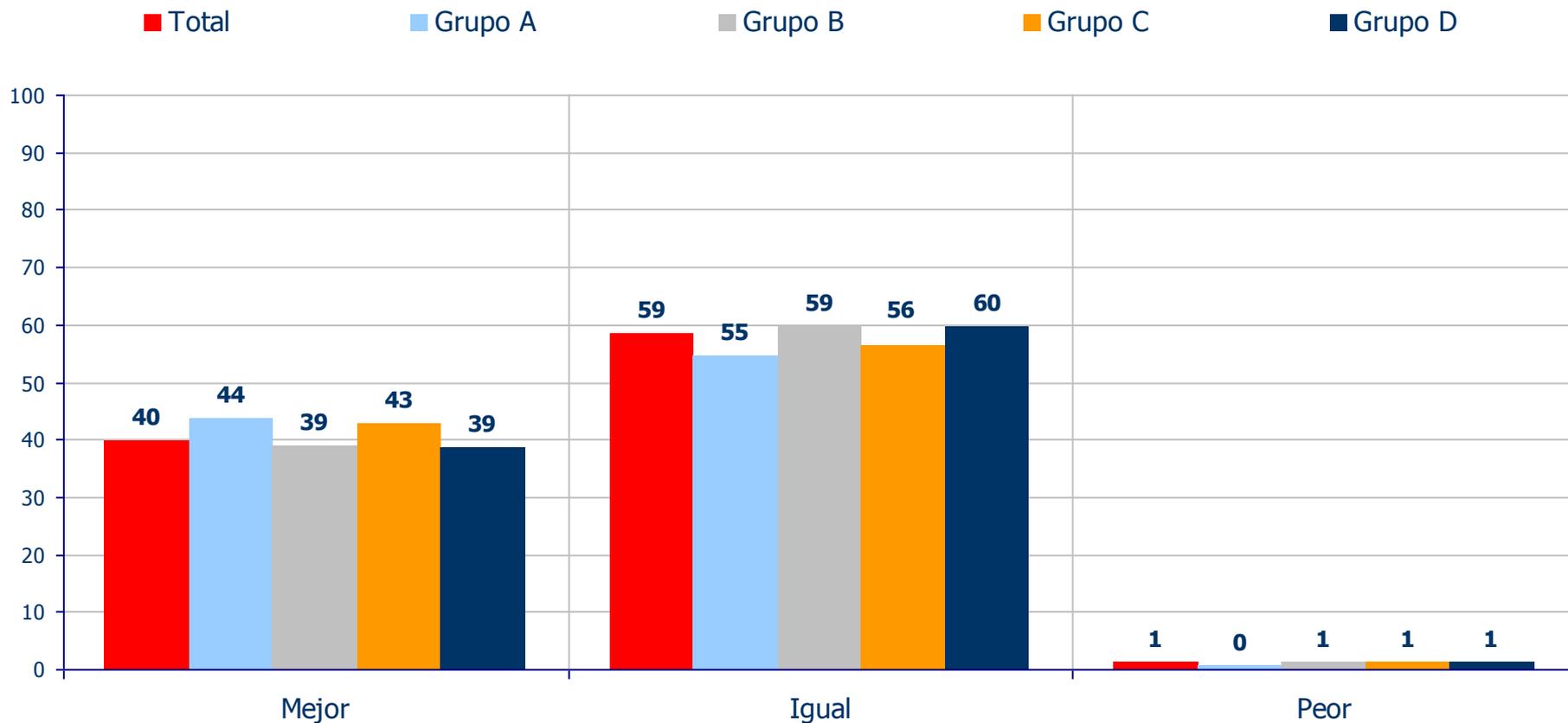
# El servicio recibido HOY, respecto de la vez anterior, es...

## 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



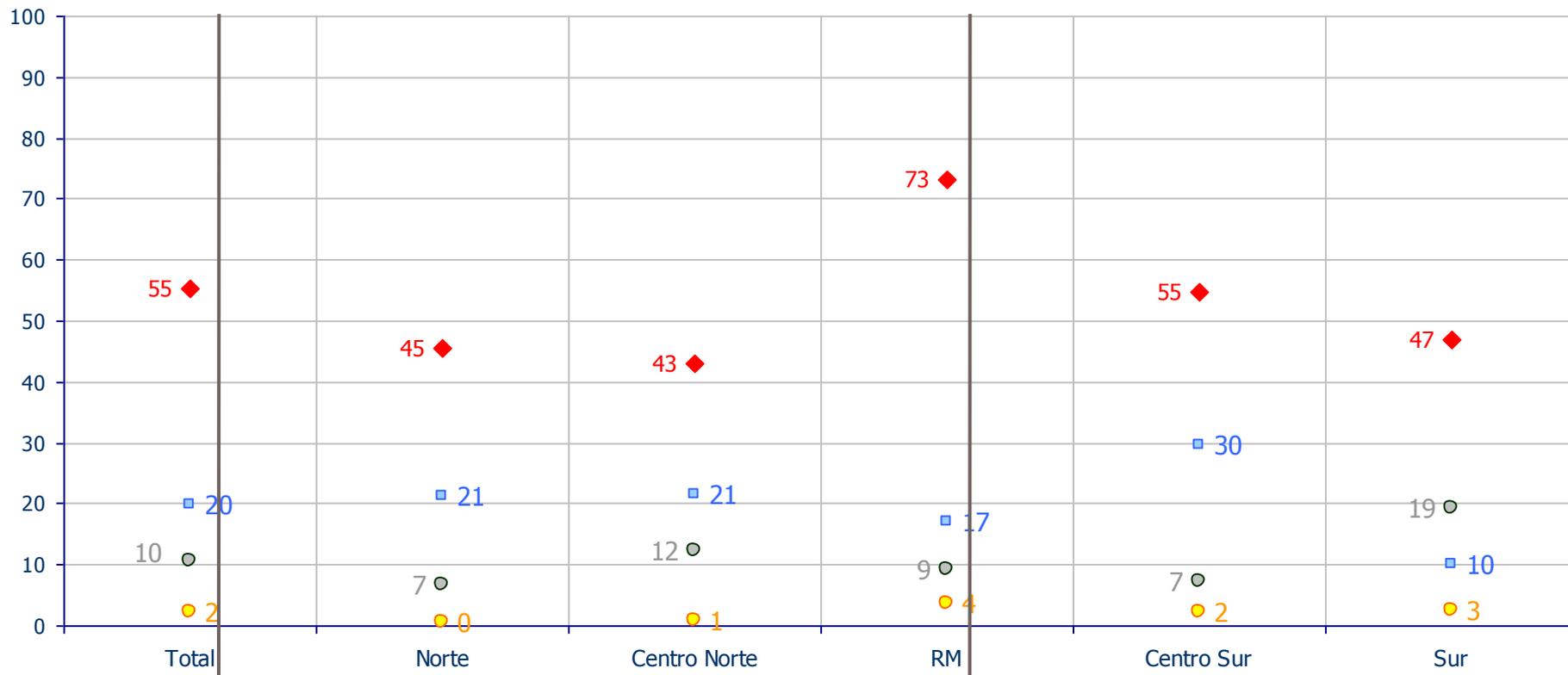
# Otros canales y Servicios

# Canal de Atención utilizado para comprar bonos

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



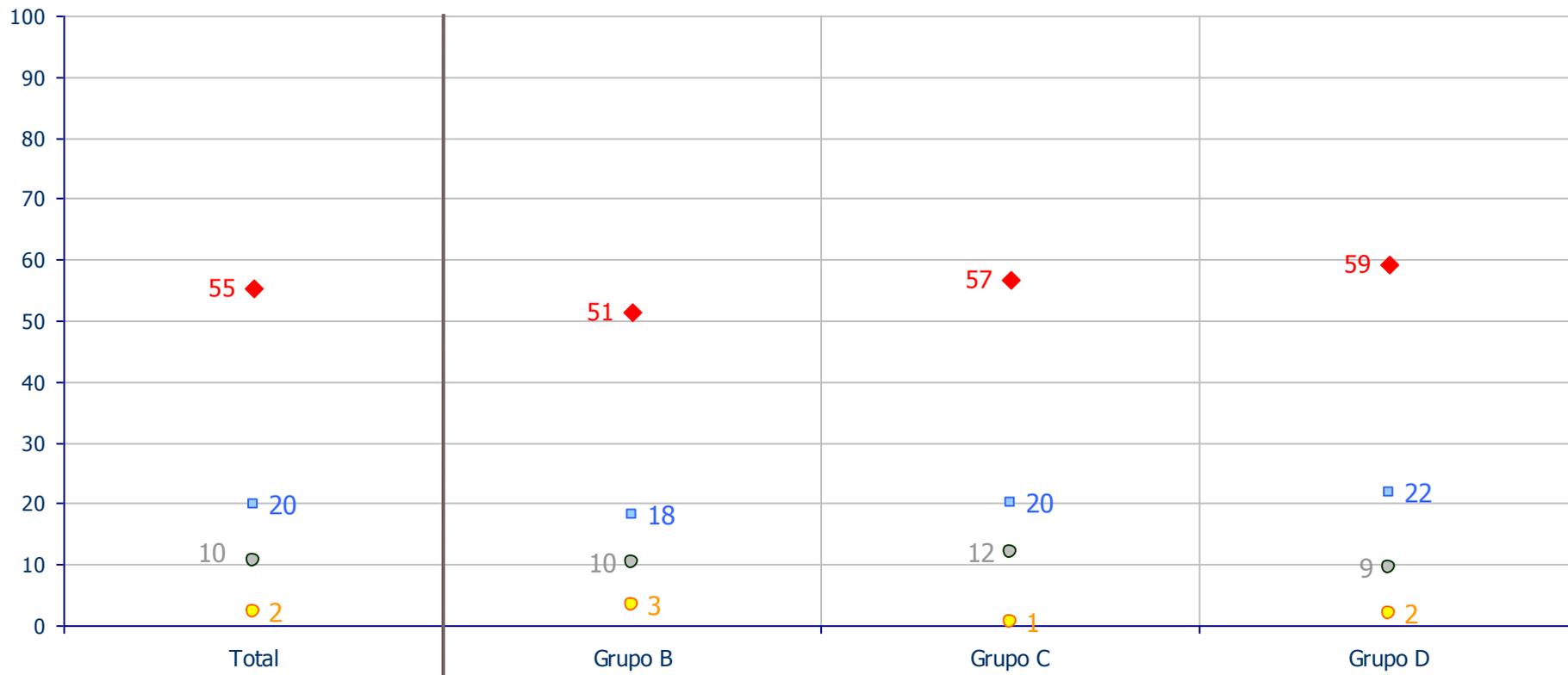
- ◆ Bono electrónico de Fonasa (huella) en el mismo centro médico, clínica o doctor donde será atendido
- Alguna caja de compensación
- Algún centro de atención IPS
- Algún Municipio



# 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

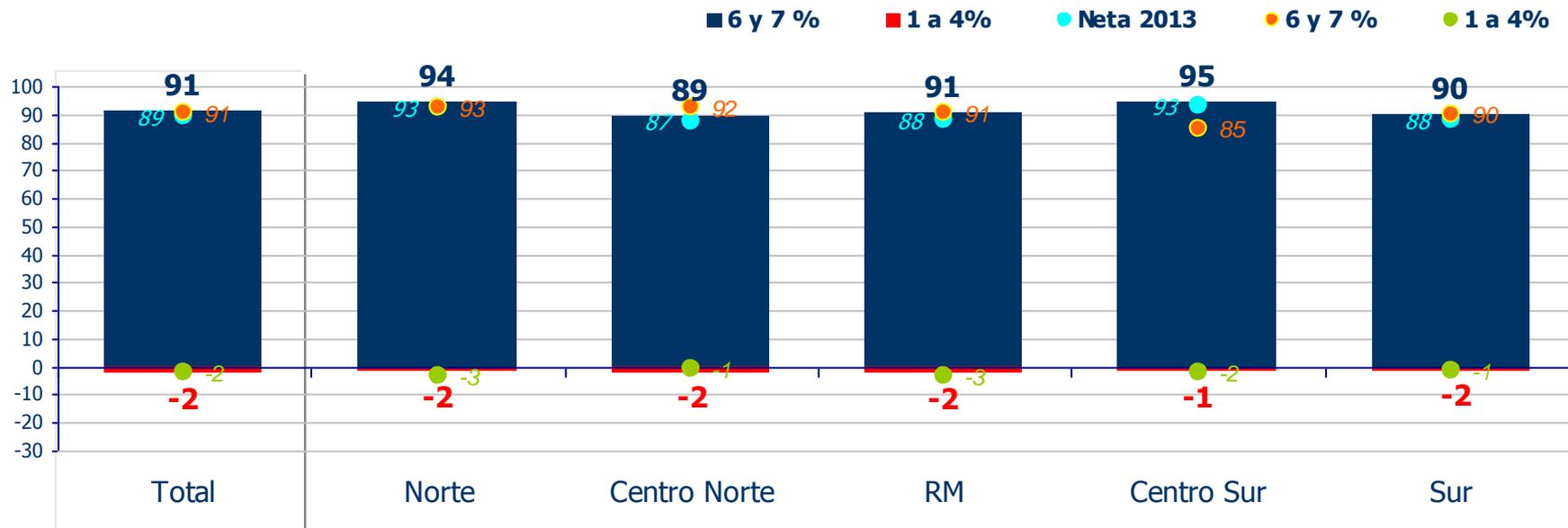


# Evaluación Canal de Atención utilizado para comprar bonos

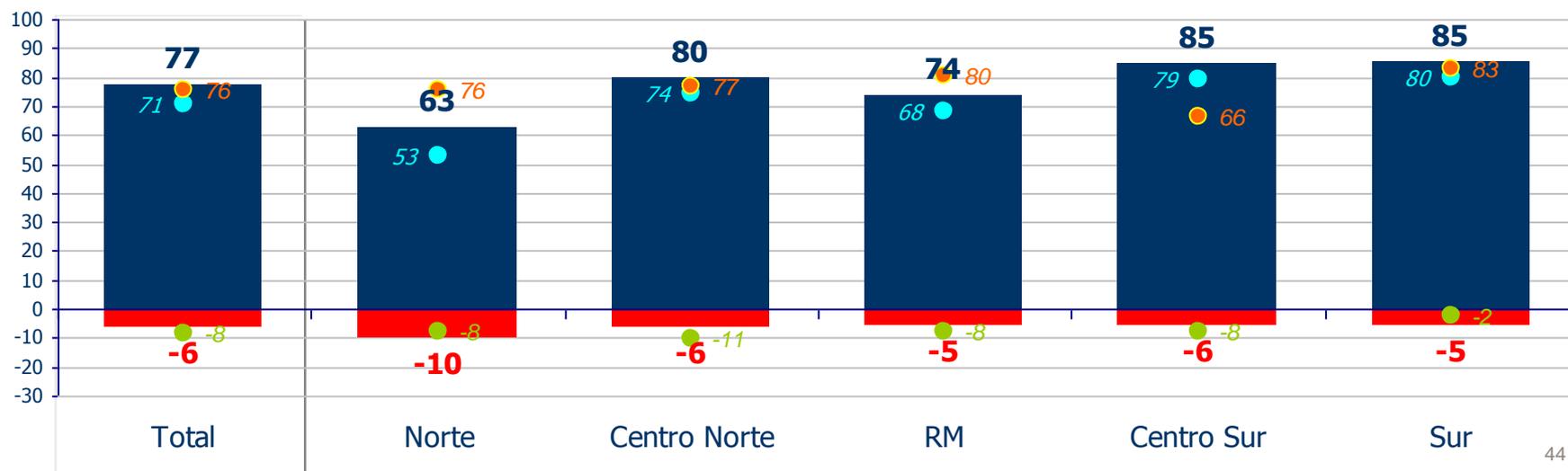
## QUIENES UTILIZAN CADA CANAL (SEGMENTOS B-C-D) - SEGÚN ZONA



Bono electrónico de Fonasa



Caja de Compensación

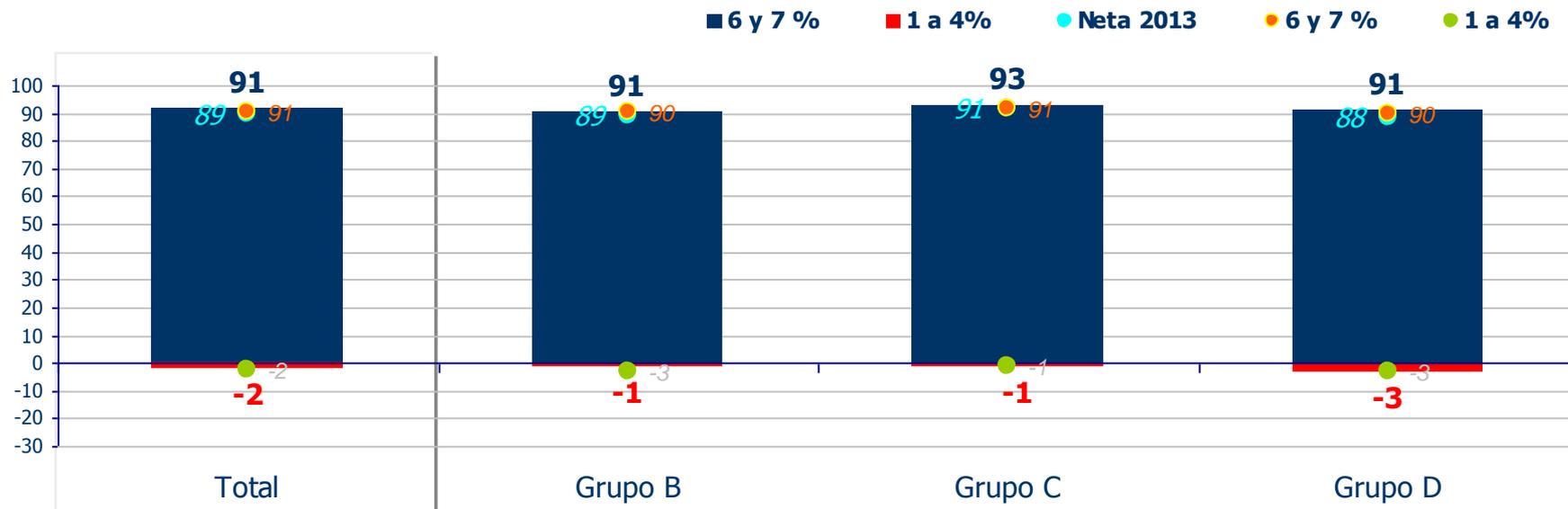


# Evaluación Canal de Atención utilizado para comprar bonos

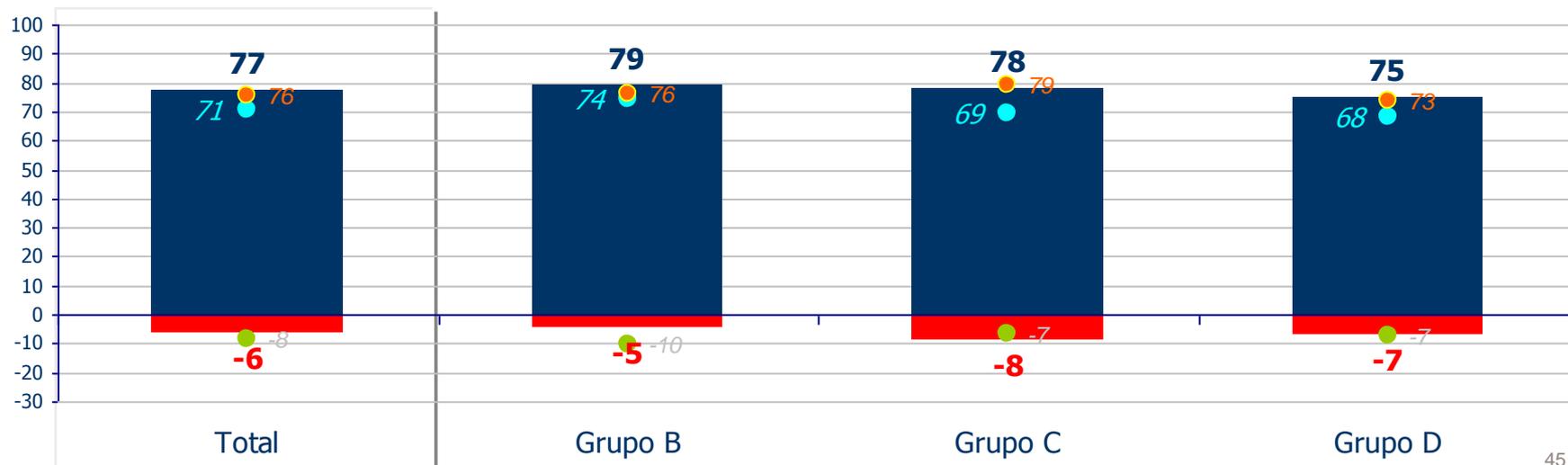
## QUIENES UTILIZAN CADA CANAL (SEGMENTOS B-C-D) - SEGÚN GRUPO



Bono electrónico de Fonasa

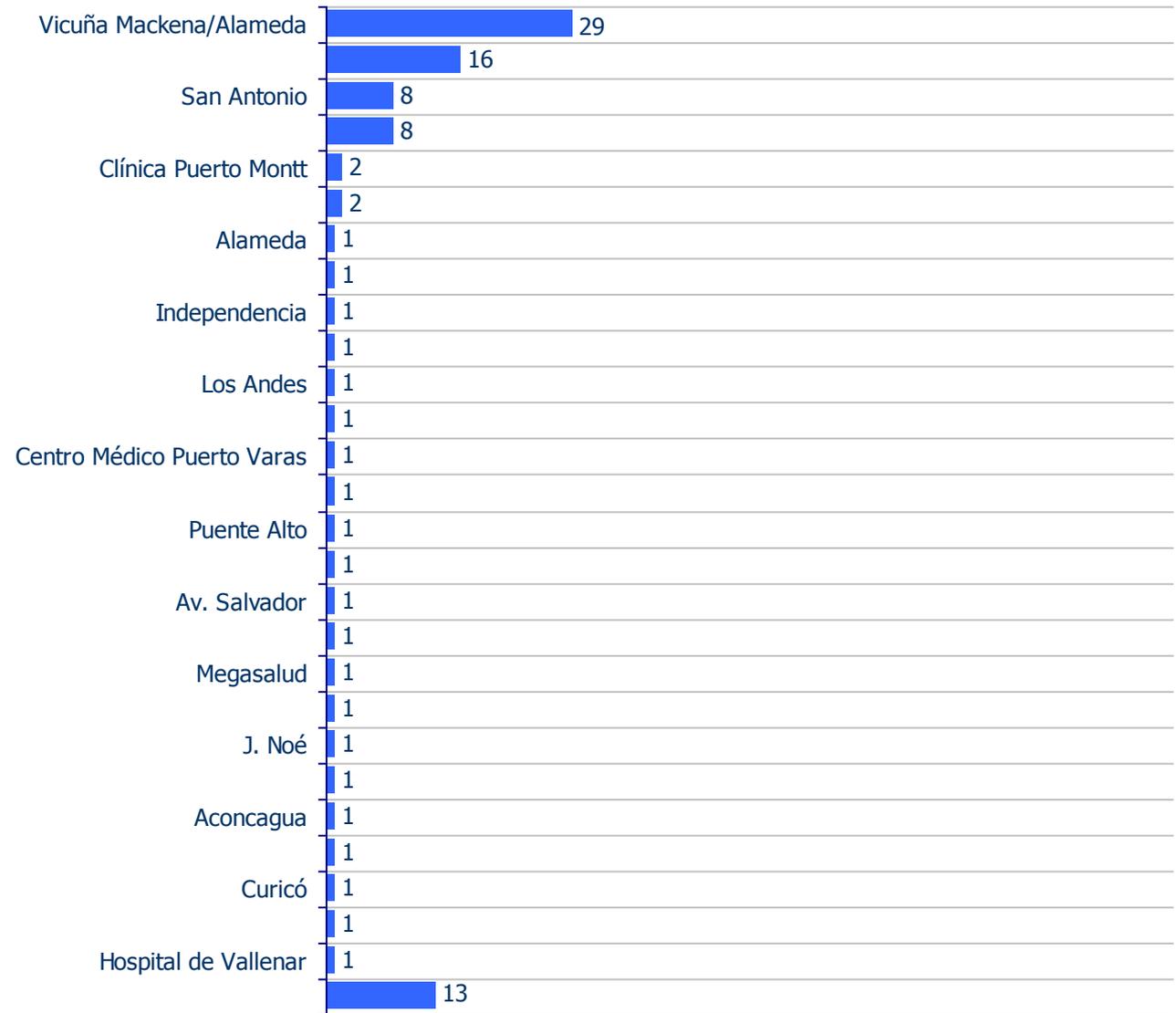


Caja de Compensación



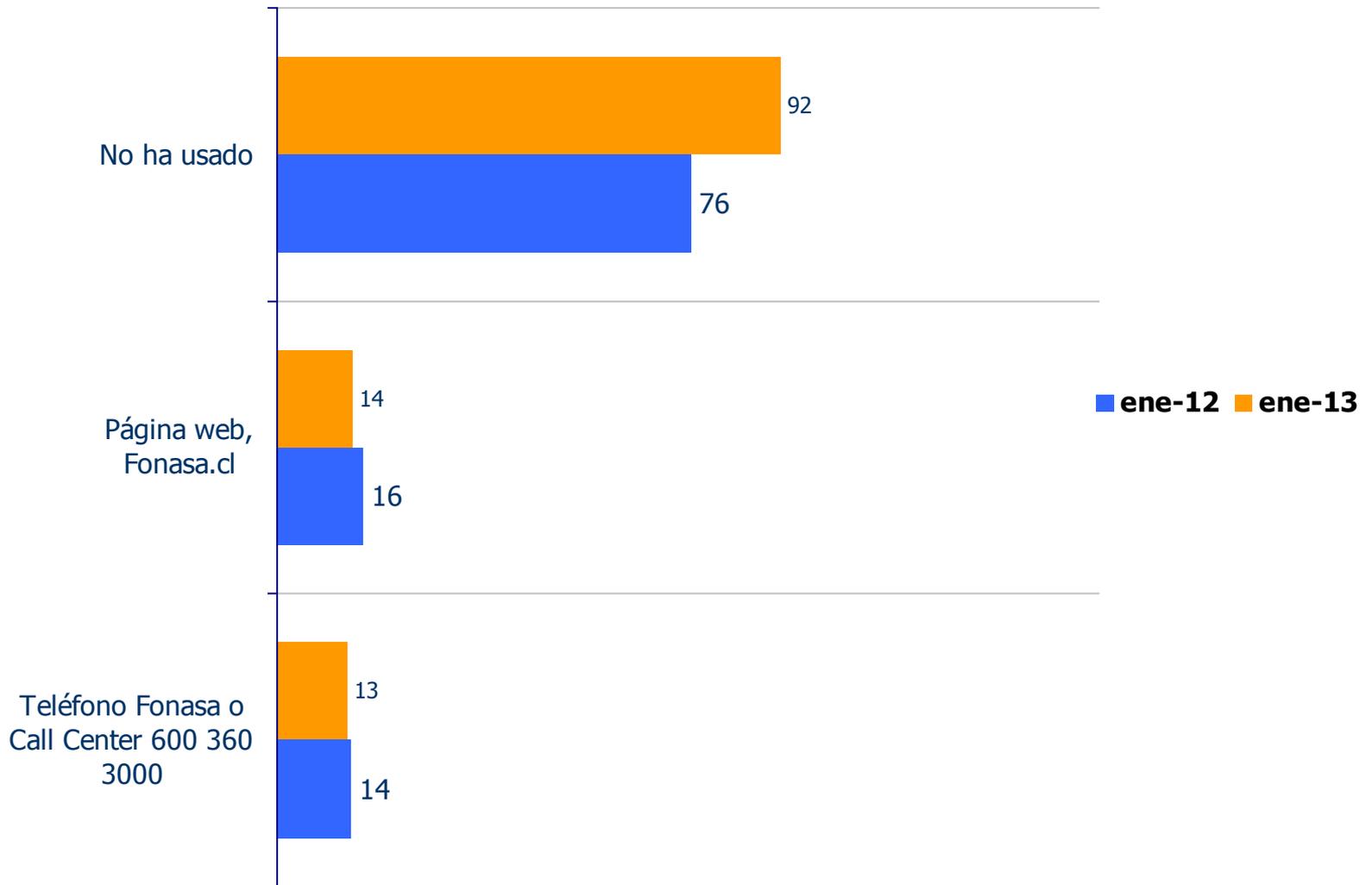
# Caja de Compensación utilizada para comprar bonos

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

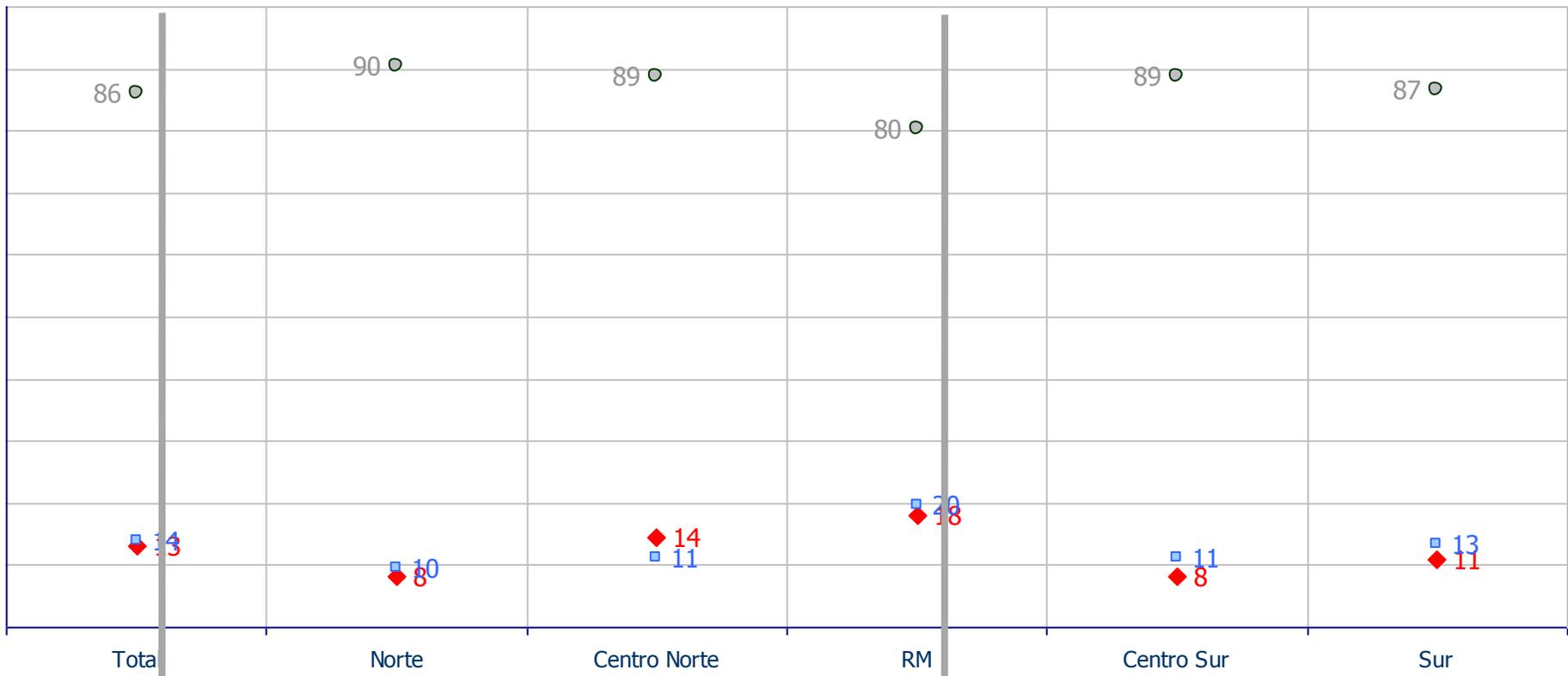
## TOTAL MUESTRA - SEGÚN ZONA Y TIPO DE SUCURSAL - SUGERIDO



◆ Teléfono Fonasa o Call Center 600 360 3000

■ Página web, Fonasa.cl

○ No ha usado

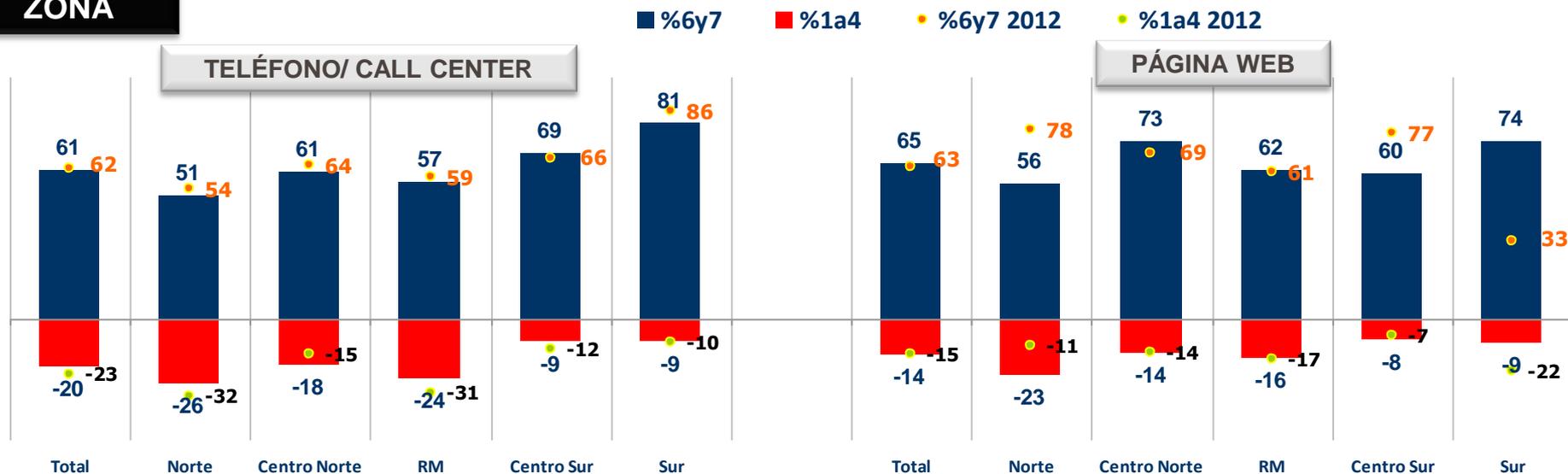




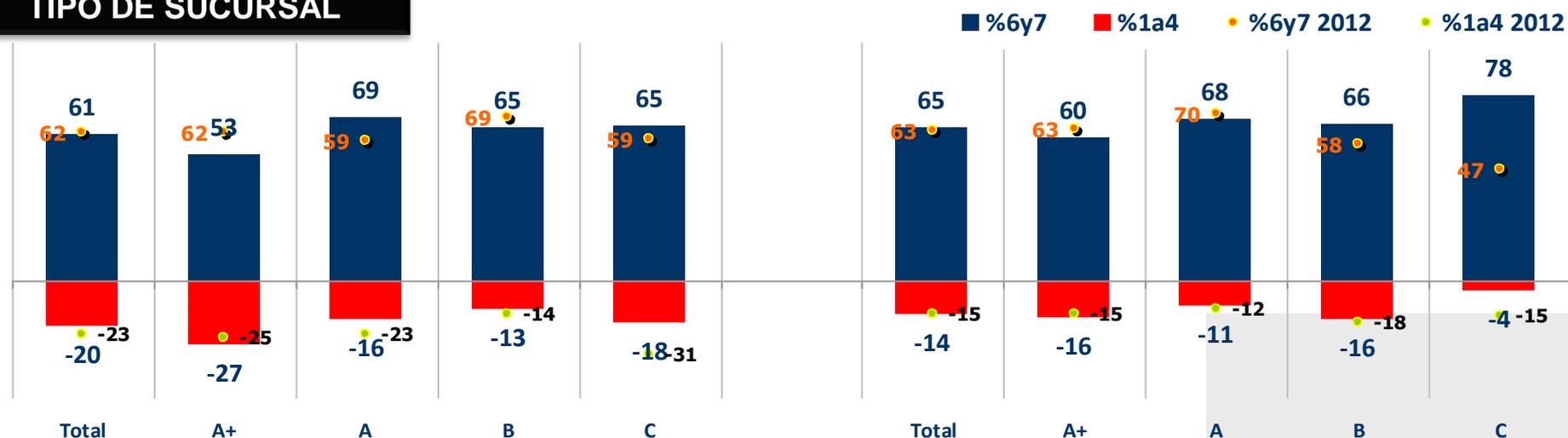
# Evaluación Canales Usados

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

### ZONA



### TIPO DE SUCURSAL



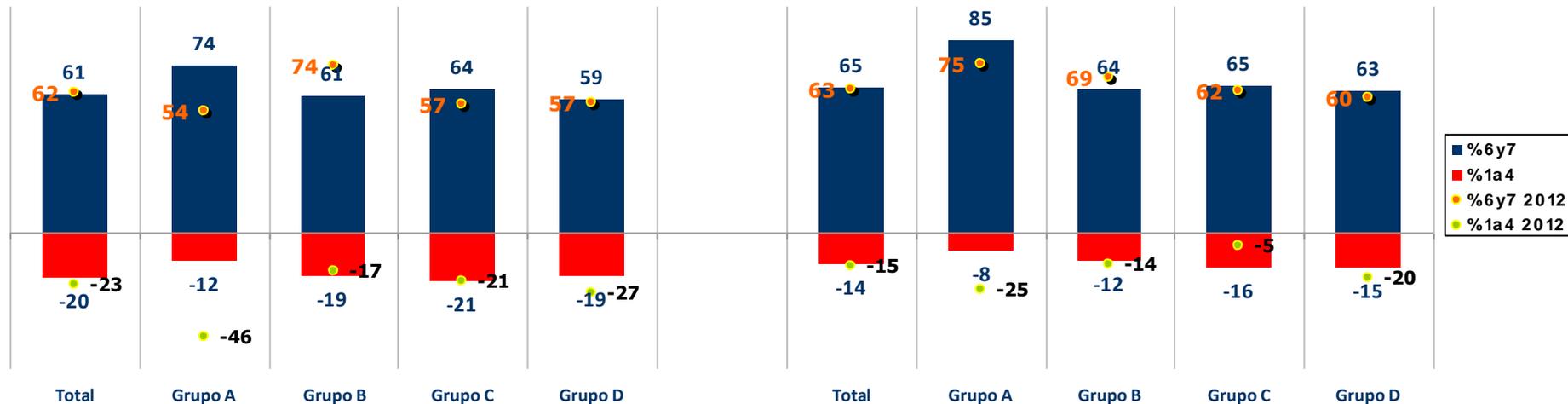
# Evaluación Canales Usados

## Quienes han usado cada canal - SEGÚN GRUPO

**GRUPO**

TELÉFONO/ CALL CENTER

PÁGINA WEB

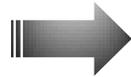


# Gestión de Reclamos

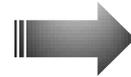
# Problemas con Fonasa u otro prestador de salud

## TOTAL MUESTRA

¿Ha tenido algún problema?



Problemas



% que Comunicó su problema

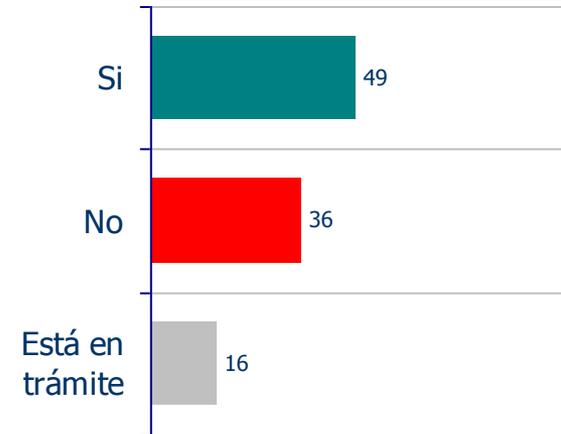
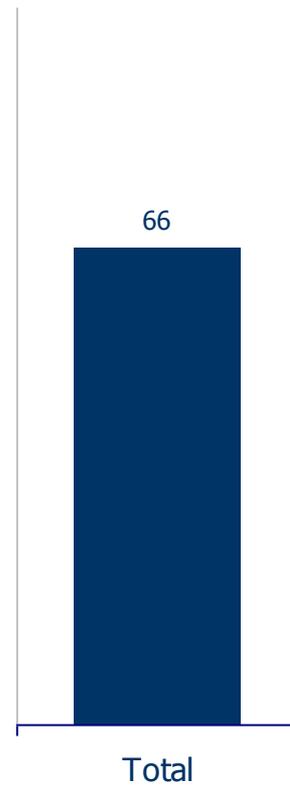
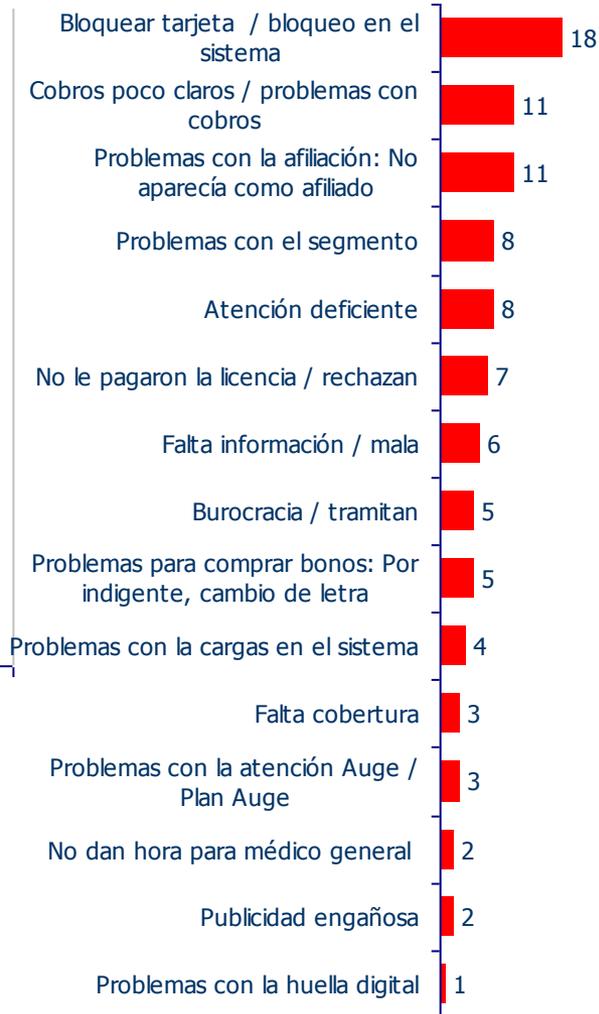
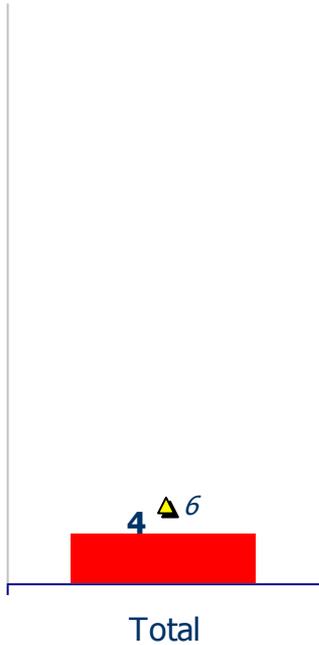


¿Recibió respuesta?



■ % Si Ene 2013

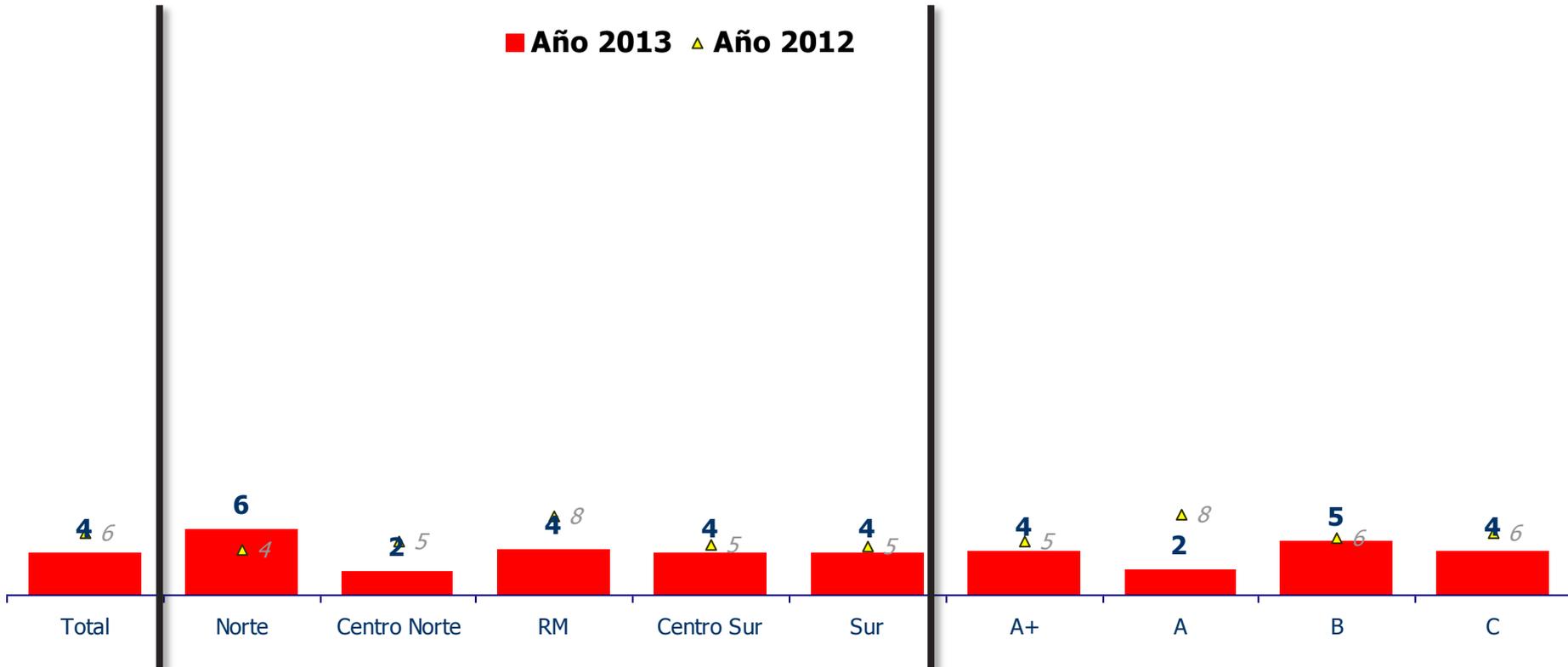
▲ % Si Ene 2012



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



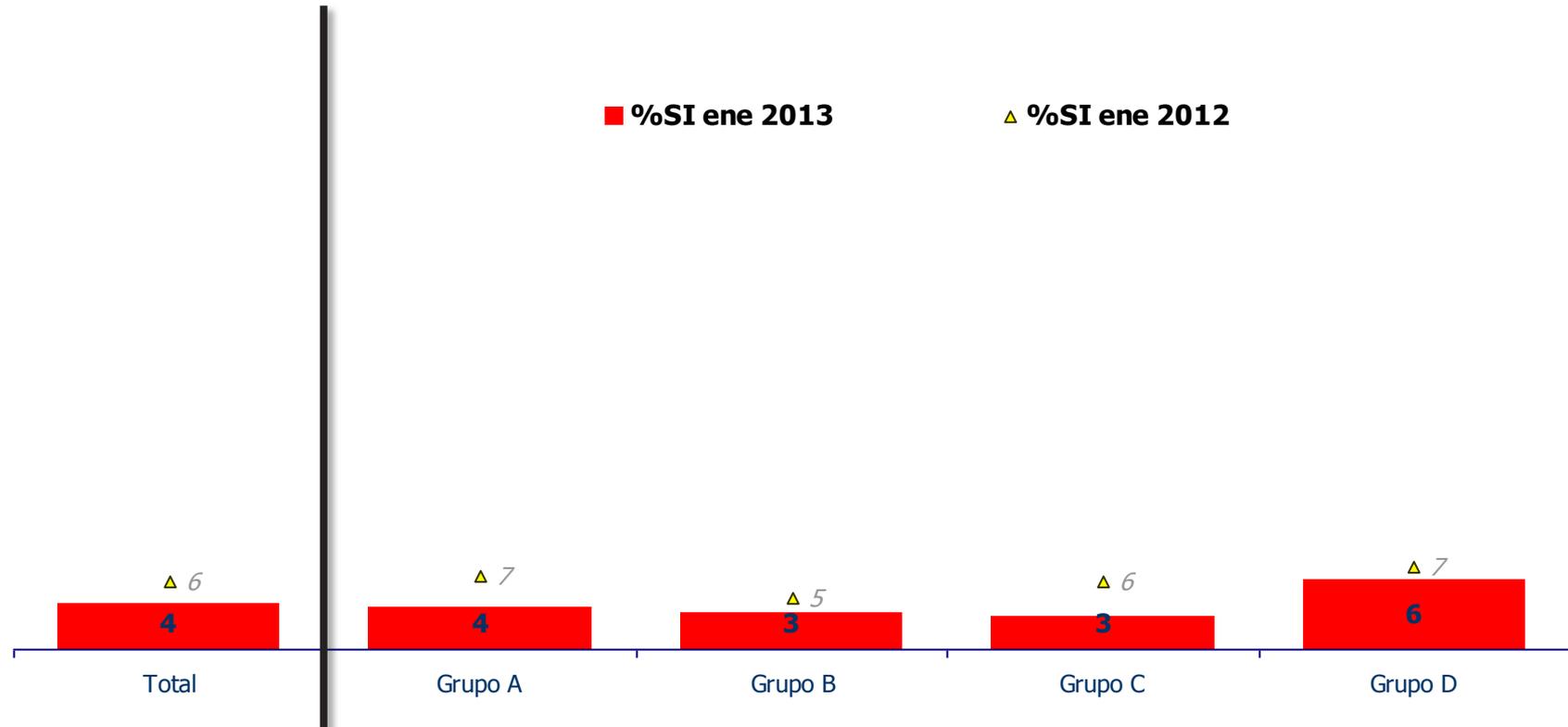
TOTAL MUESTRA - %SI - SEGÚN ZONA Y TIPO DE SUCURSAL



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

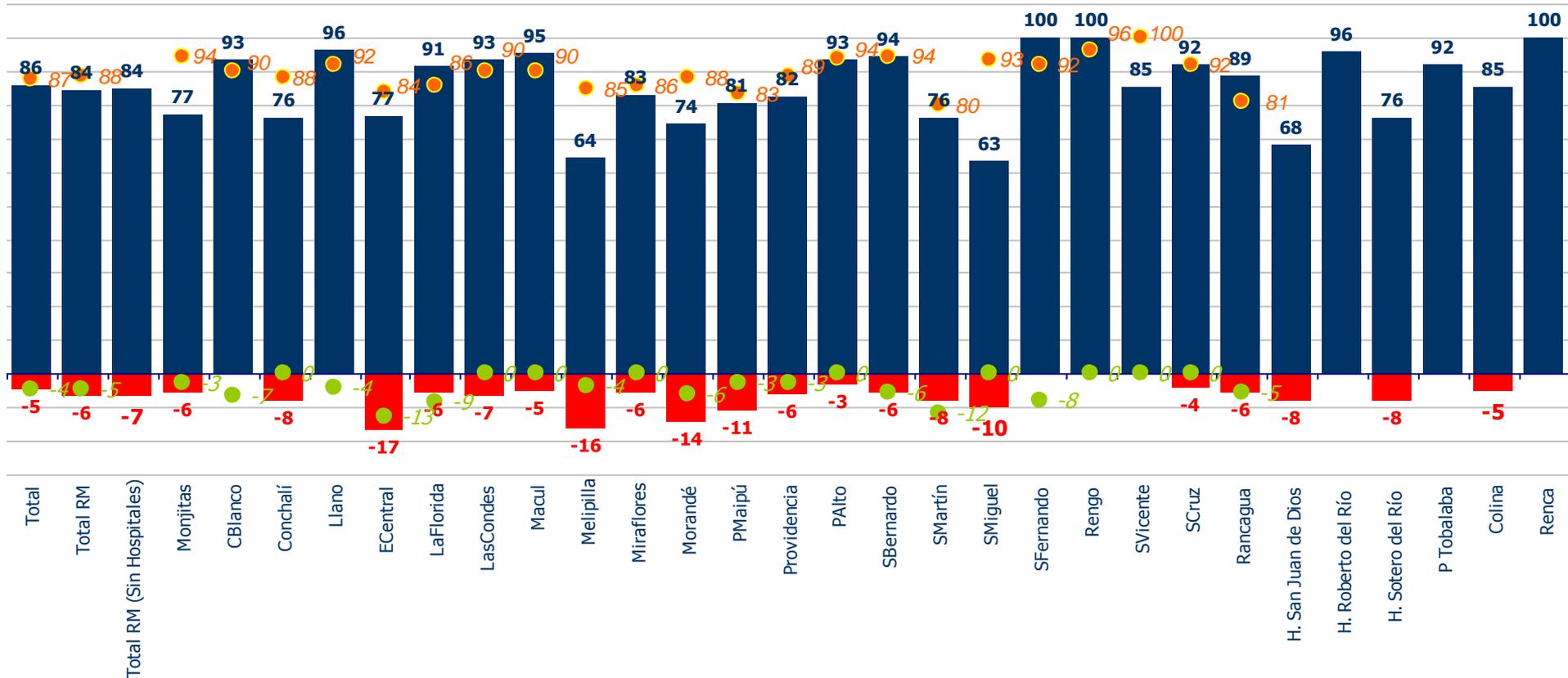
# Anexo: Resultados por Sucursal

# Evaluación Servicio entregado en sucursal Fonasa

TOTAL MUESTRA  
SEGÚN SUCURSALES ZONA METROPOLITANA

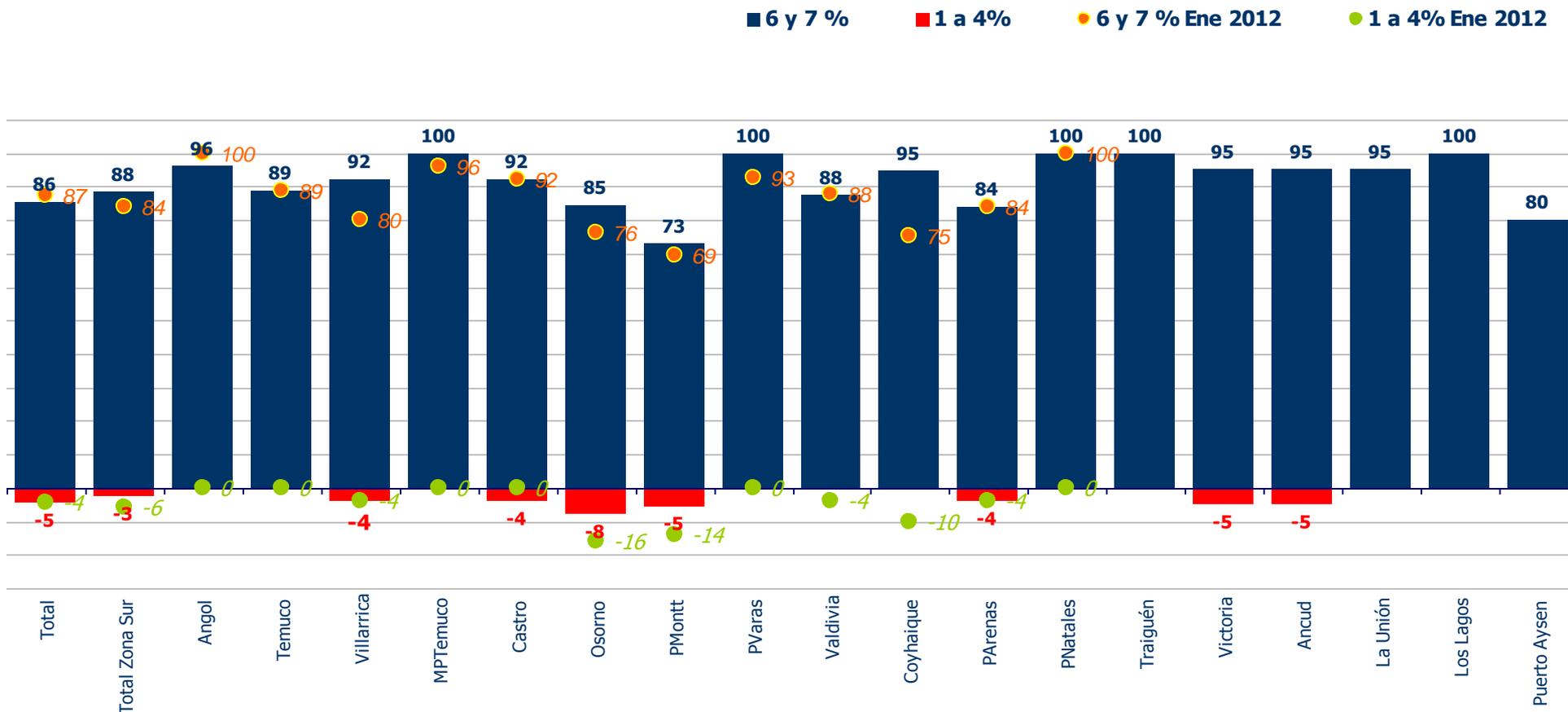


■ 6 y 7 %    ■ 1 a 4%    ● 6 y 7 % Ene 2012    ● 1 a 4% Ene 2012



# Evaluación Servicio entregado en sucursal Fonasa

TOTAL MUESTRA  
SEGÚN SUCURSALES ZONA SUR

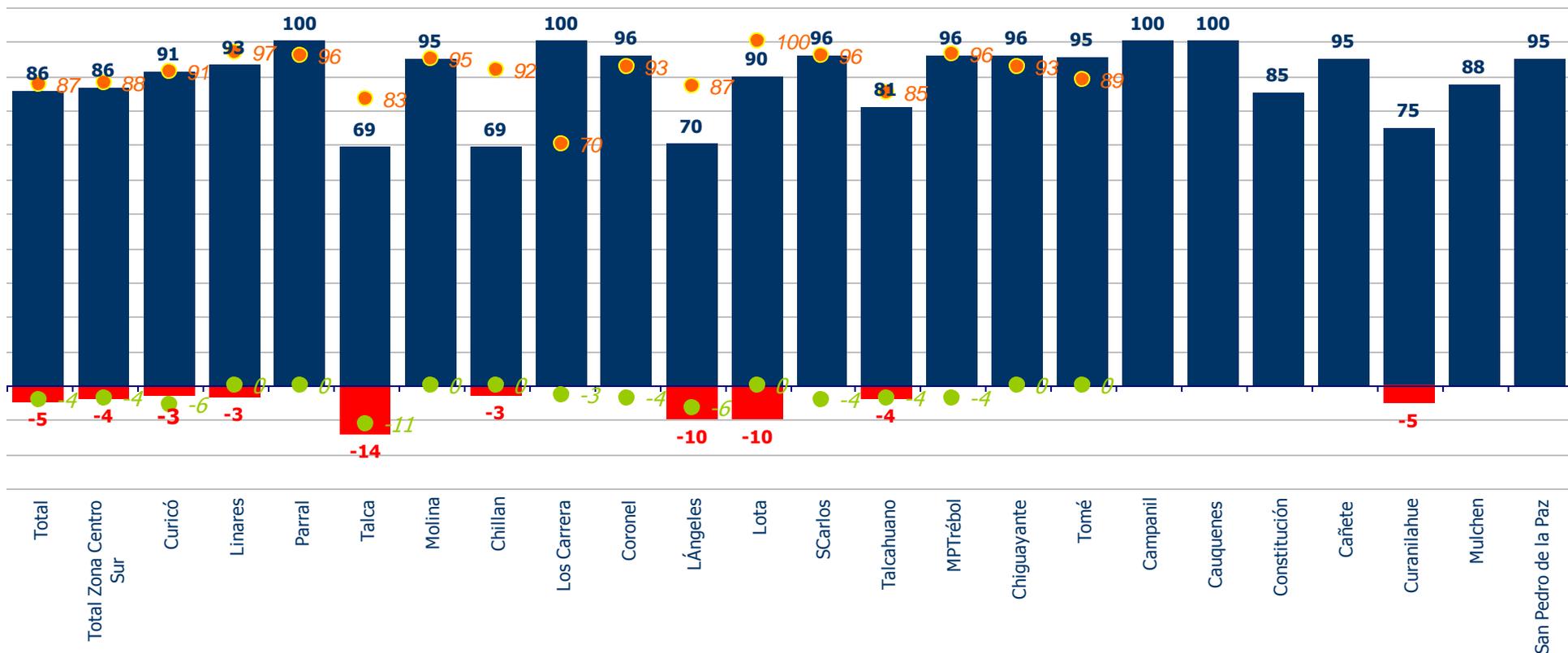


# Evaluación Servicio entregado en sucursal Fonasa

TOTAL MUESTRA  
SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO SUR

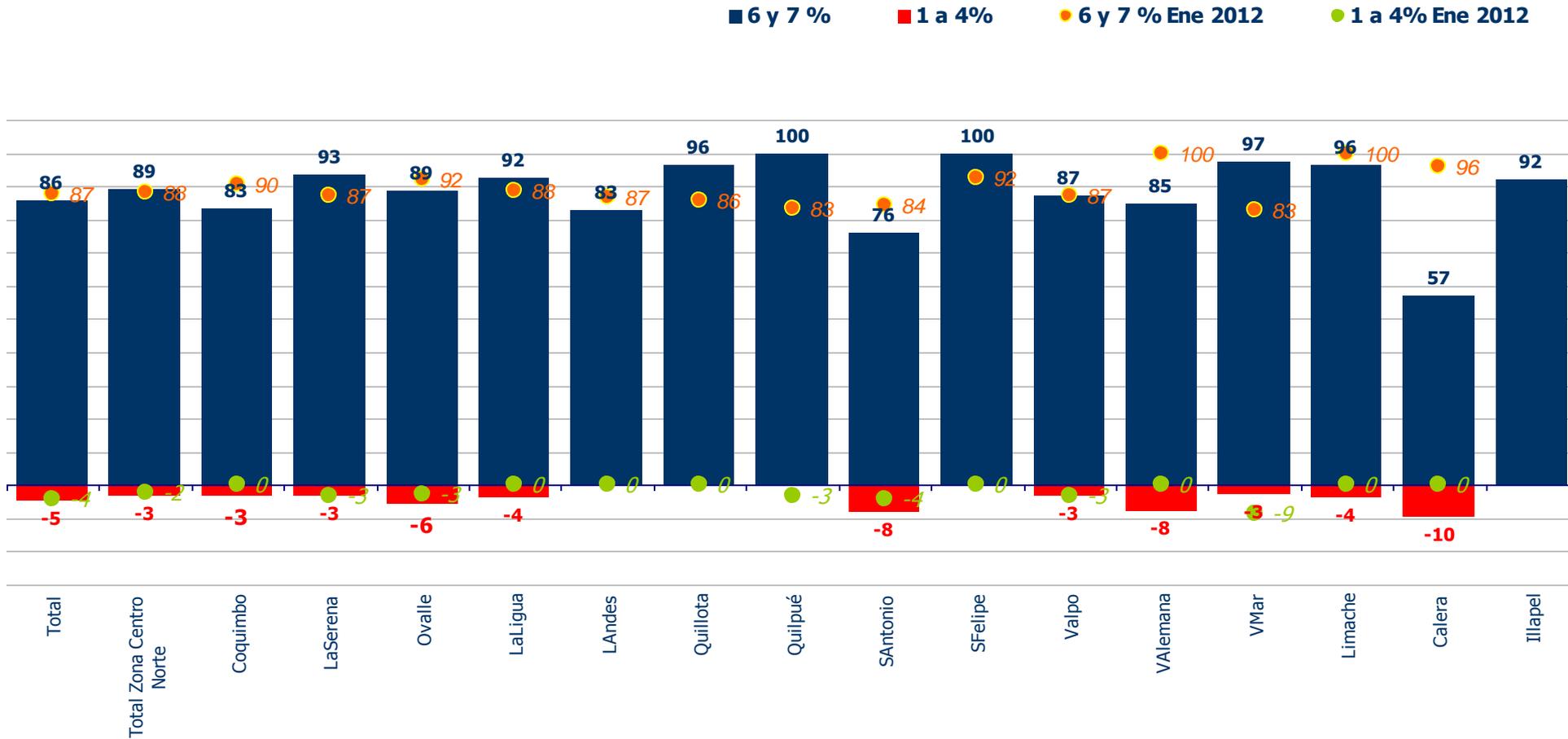


■ 6 y 7 %    ■ 1 a 4%    ● 6 y 7 % Ene 2012    ● 1 a 4% Ene 2012



# Evaluación Servicio entregado en sucursal Fonasa

TOTAL MUESTRA  
SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO NORTE

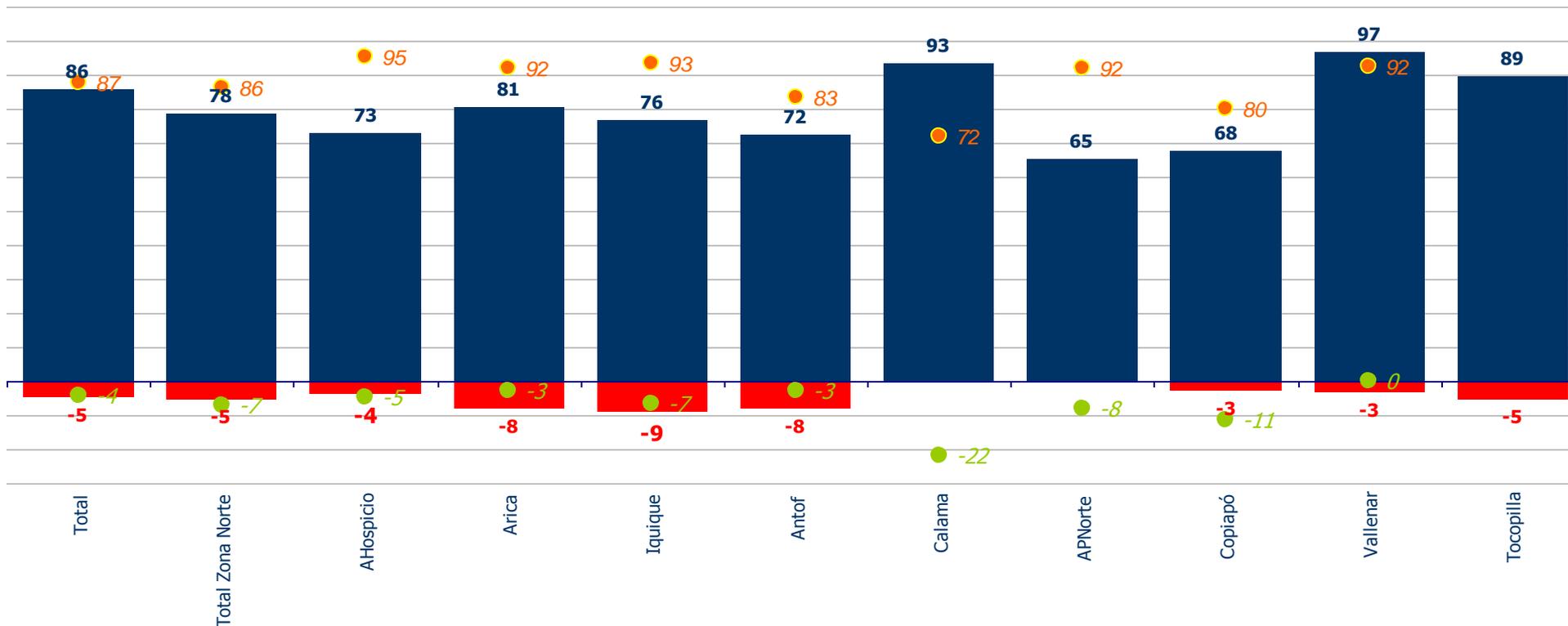


# Evaluación Servicio entregado en sucursal Fonasa

TOTAL MUESTRA  
SEGÚN SUCURSALES ZONA NORTE

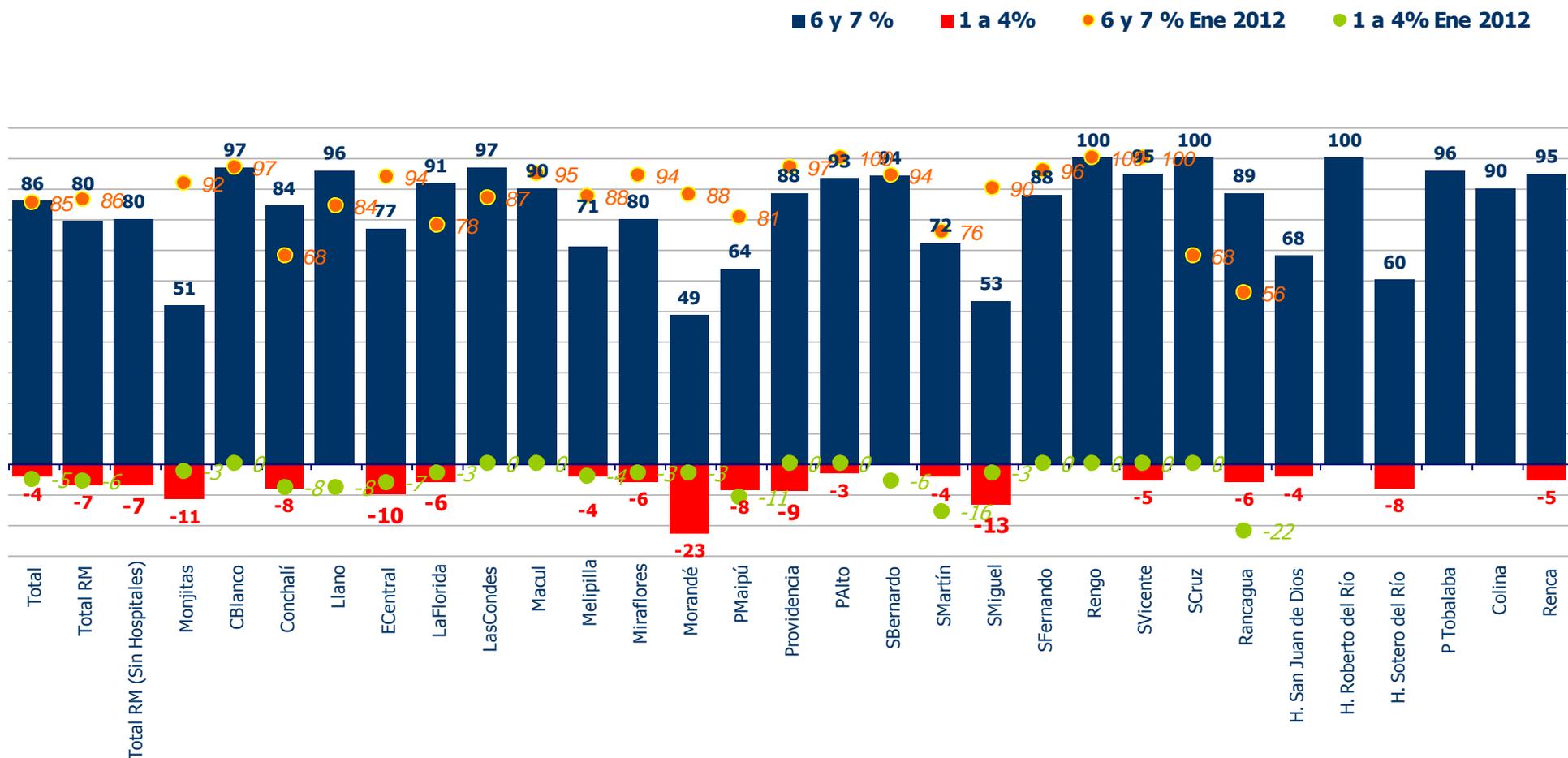


■ 6 y 7 %    ■ 1 a 4%    ● 6 y 7 % Ene 2012    ● 1 a 4% Ene 2012



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

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA METROPOLITANA

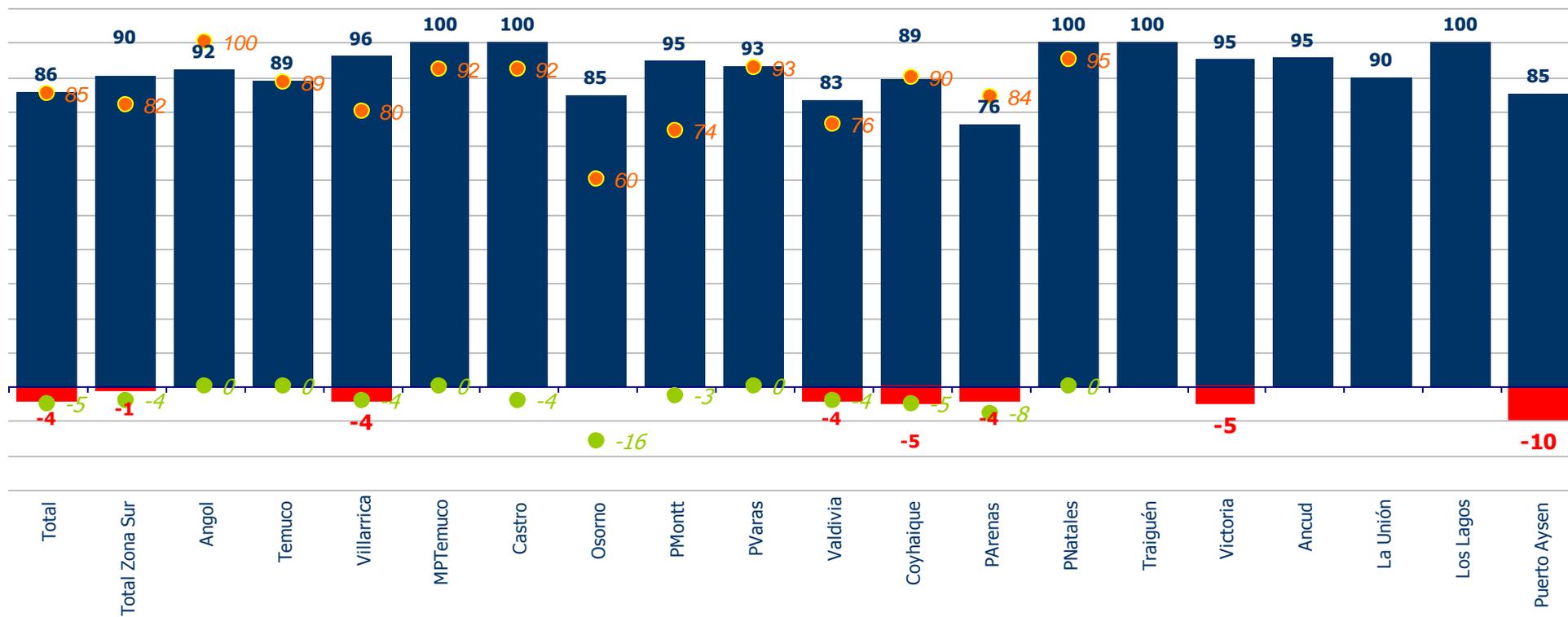


# Evaluación tiempo de espera desde que llegó y lo atendieron en la sucursal de Fonasa

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA SUR

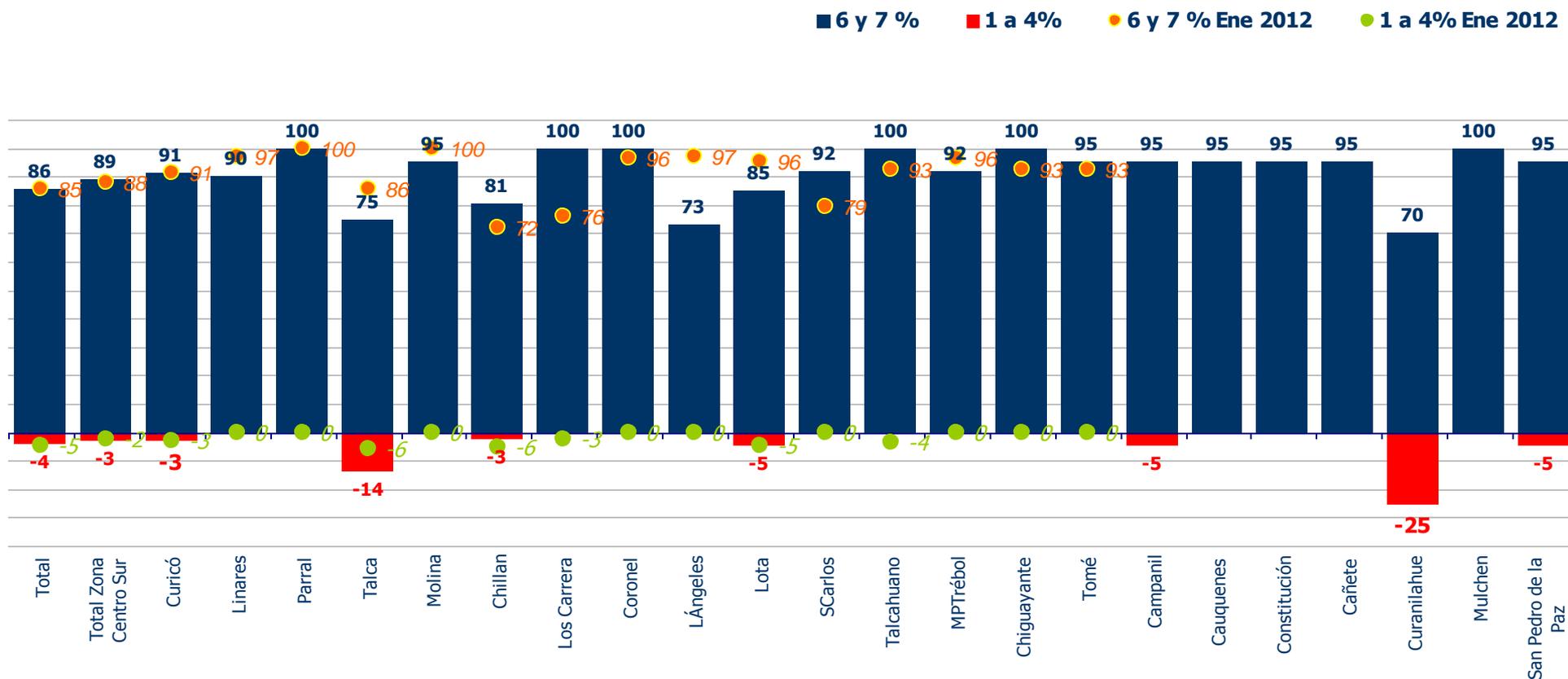


■ 6 y 7 %    ■ 1 a 4%    ● 6 y 7 % Ene 2012    ● 1 a 4% Ene 2012



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

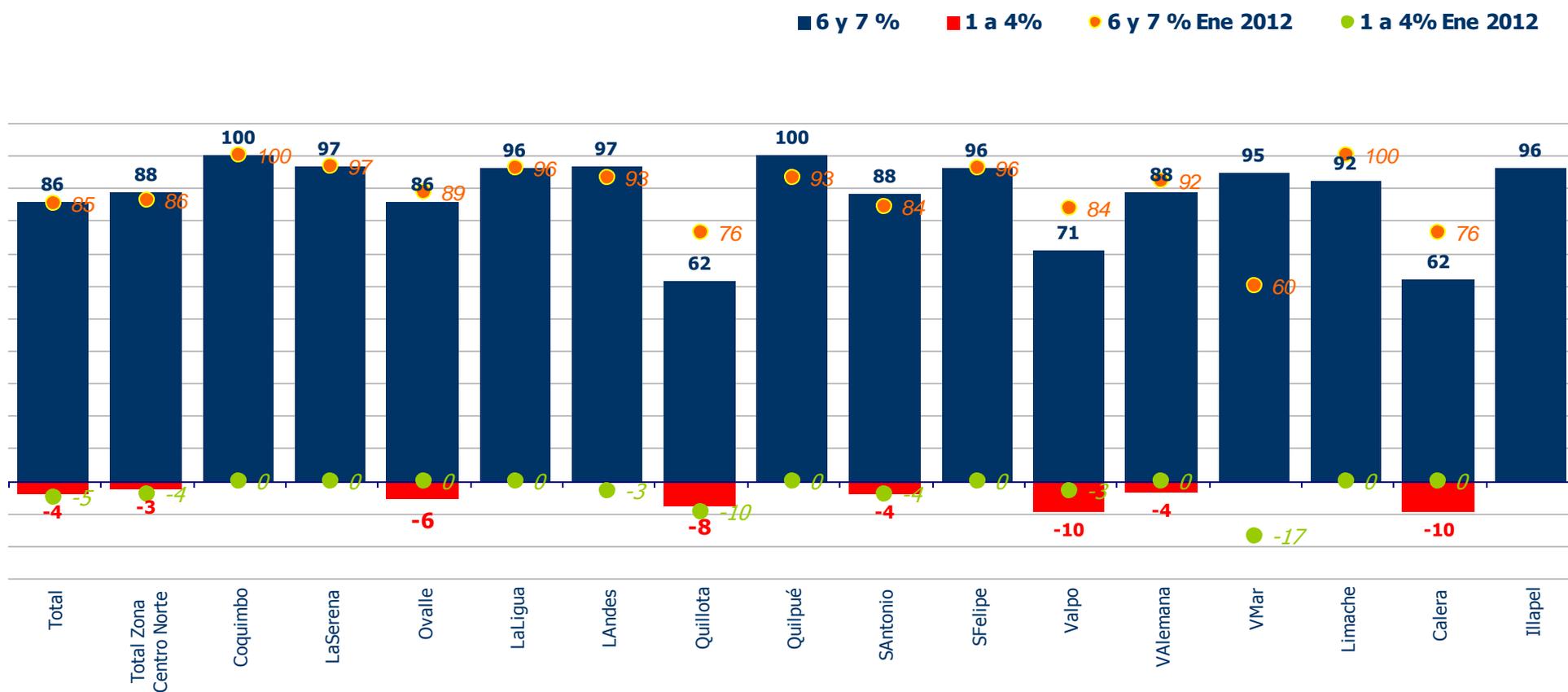
TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO SUR



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



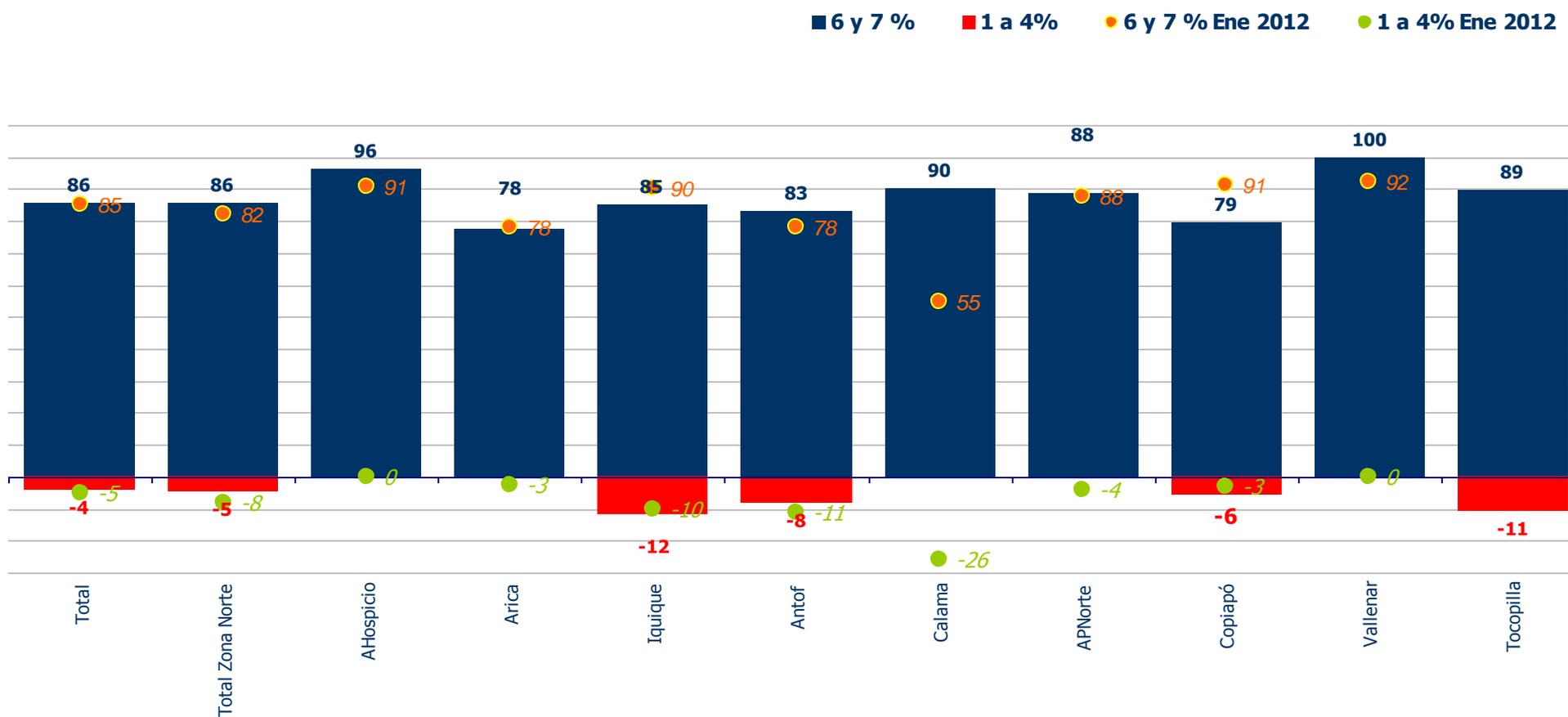
TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO NORTE



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



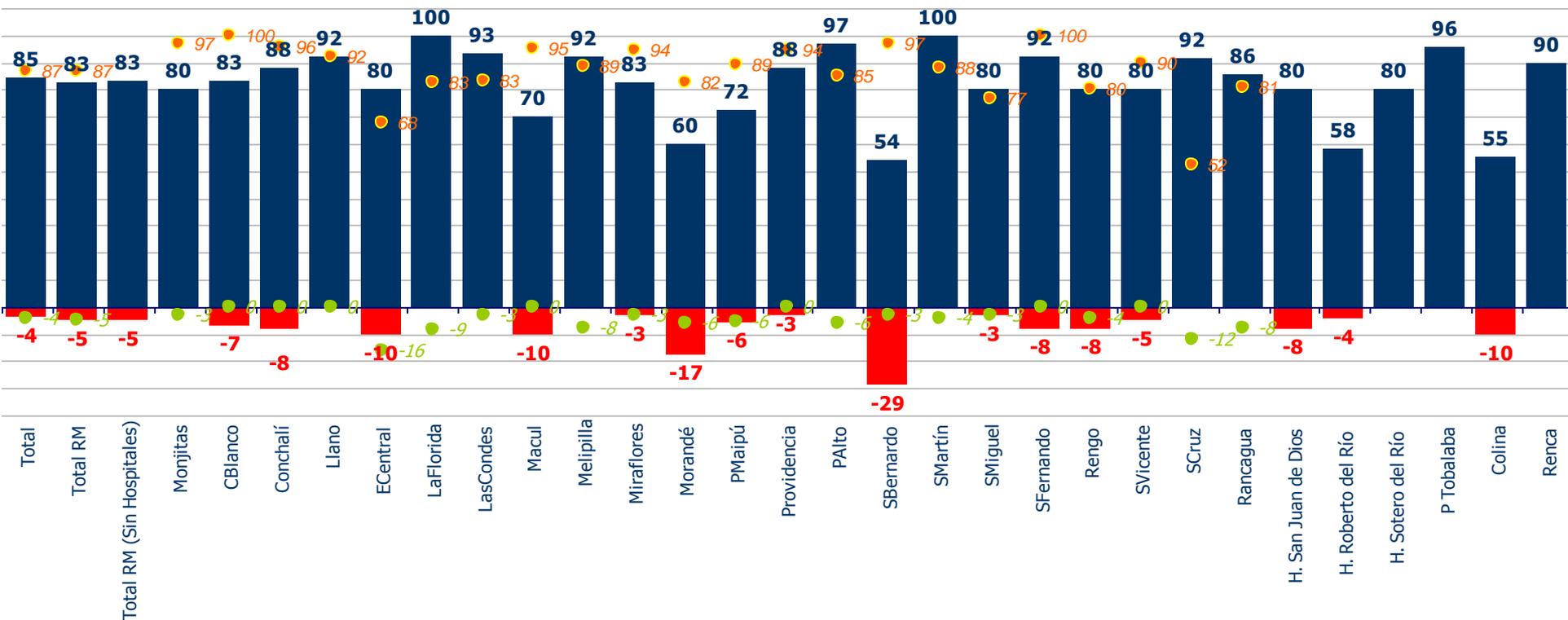
TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA NORTE



# Evaluación "Facilidad para llegar a la sucursal"

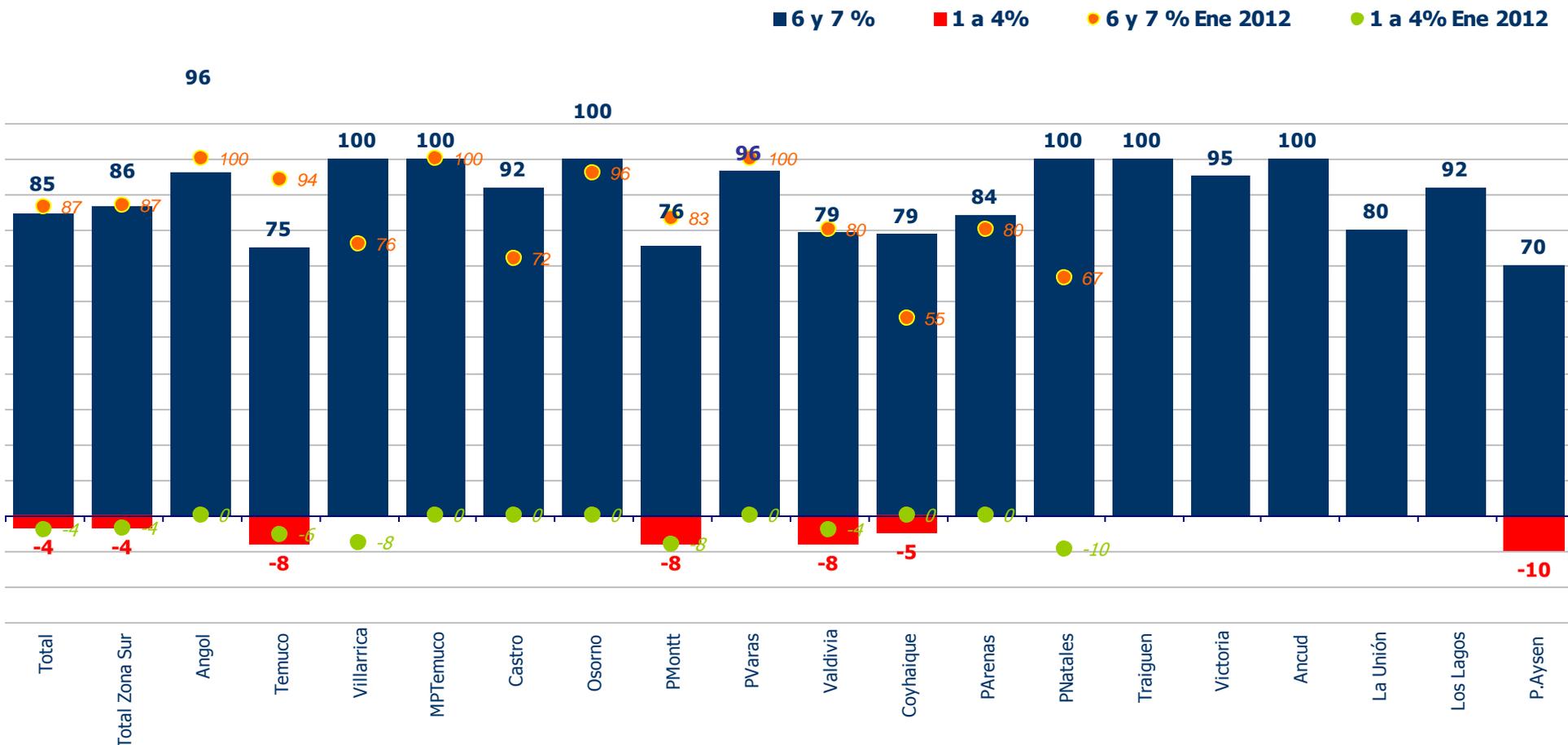
## TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA METROPOLITANA

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



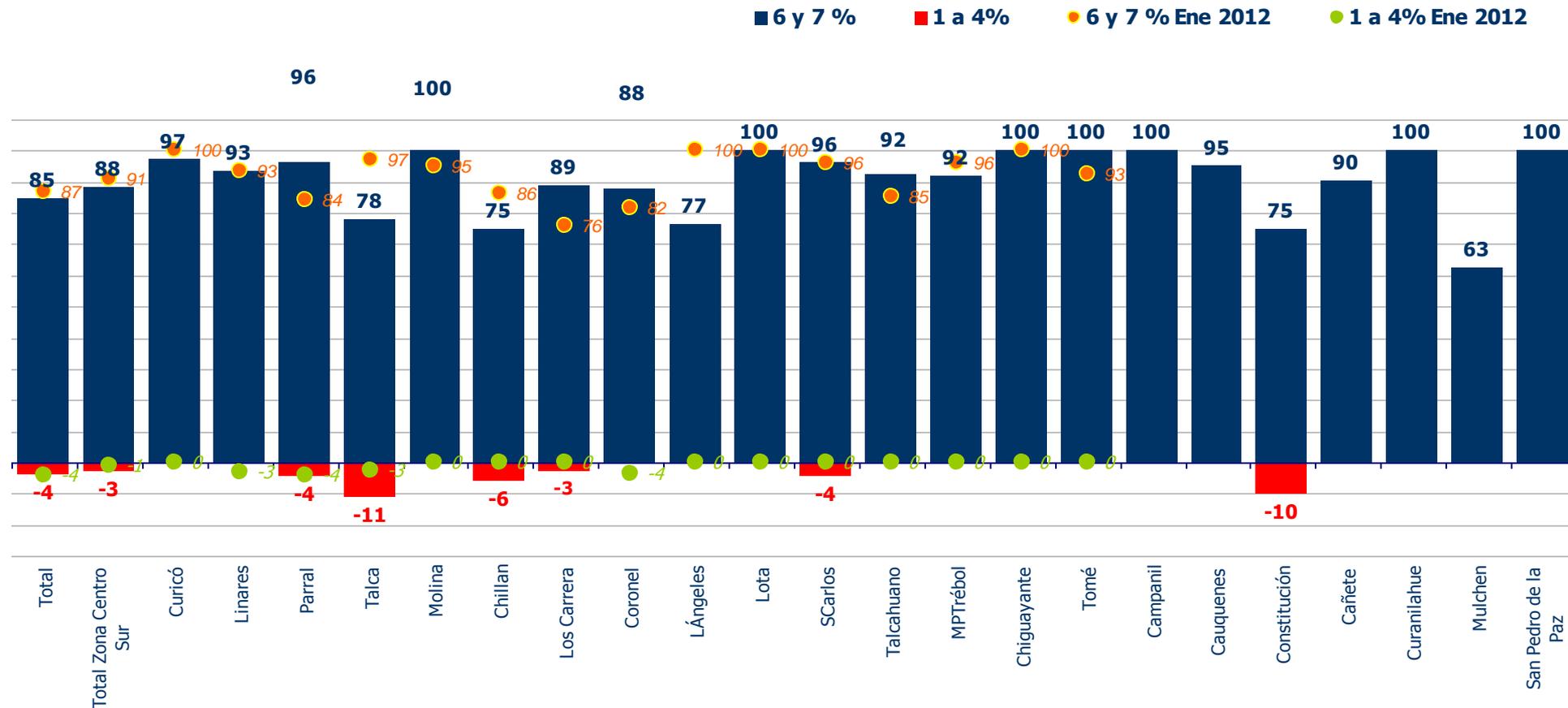
# Evaluación "Facilidad para llegar a la sucursal"

## TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA SUR



# Evaluación "Facilidad para llegar a la sucursal"

## TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO SUR

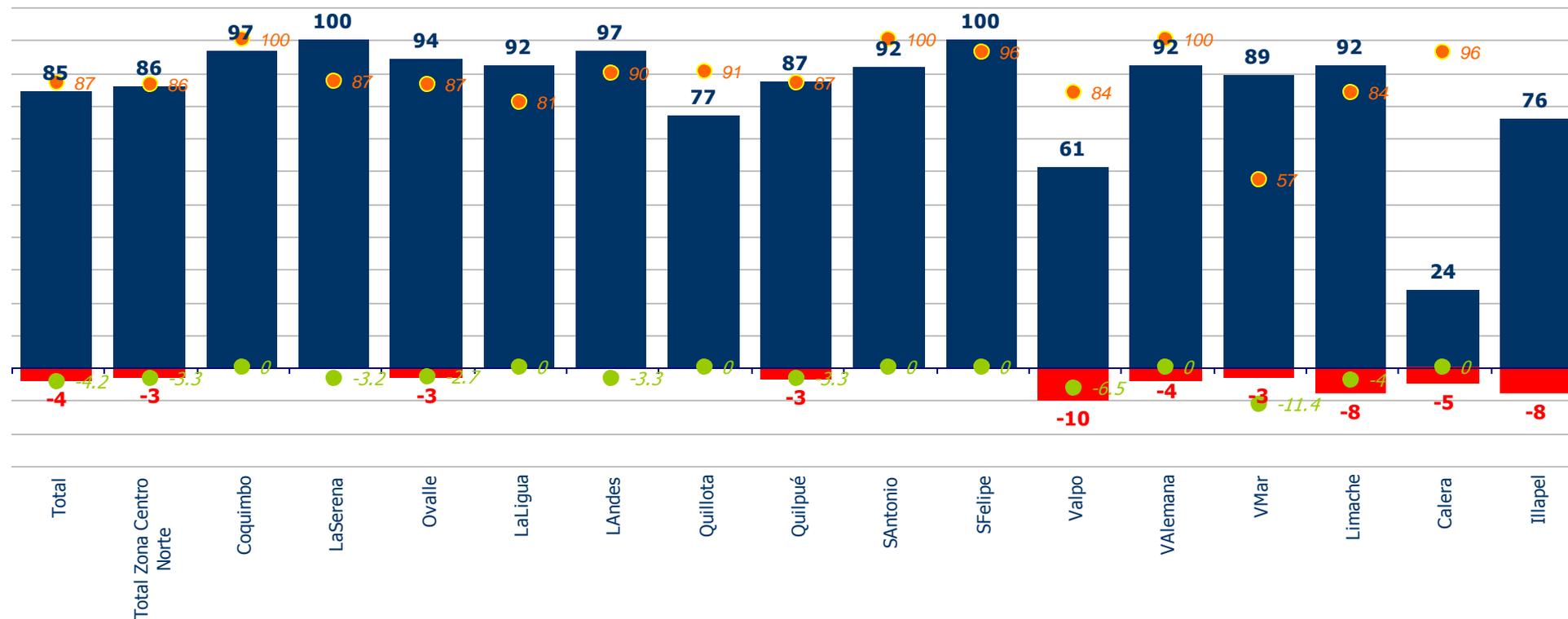


# Evaluación "Facilidad para llegar a la sucursal"

## TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES CENTRO NORTE



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

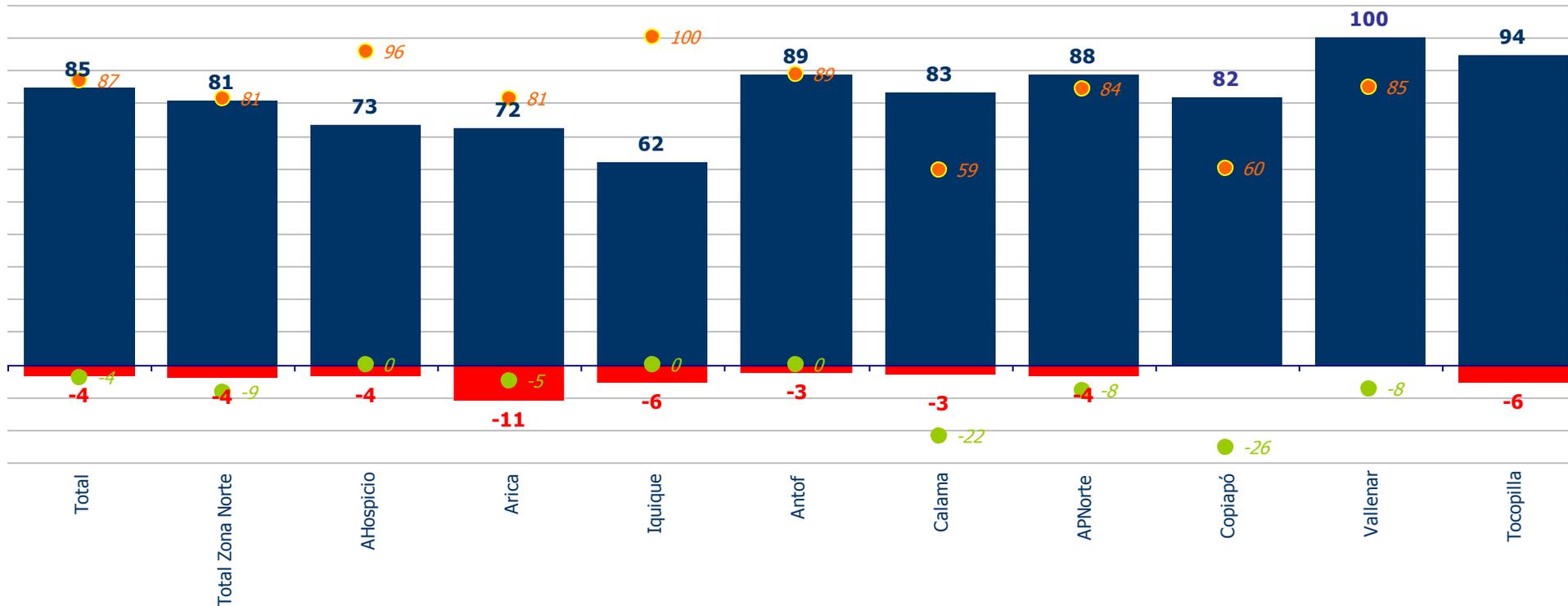


# Evaluación "Facilidad para llegar a la sucursal"

## TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES NORTE



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

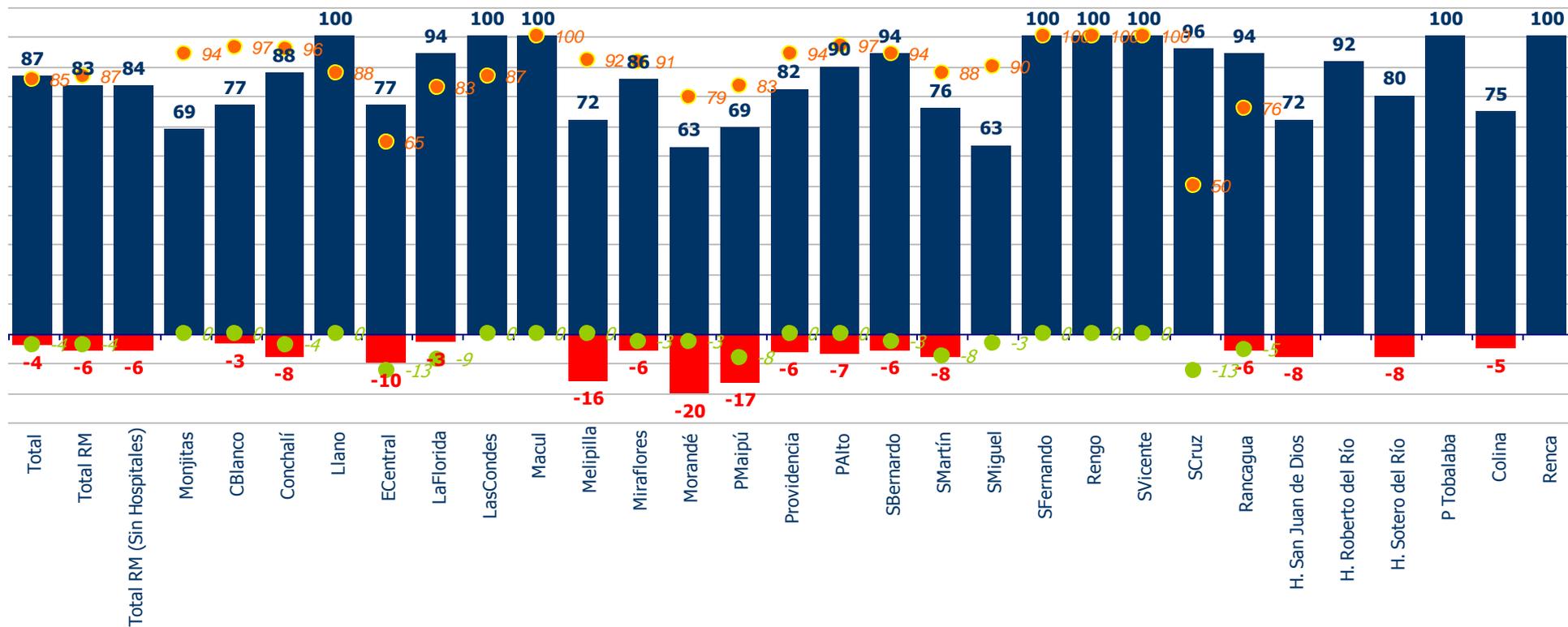


# Evaluación "Facilidad para efectuar requerimiento o servicio solicitado en la sucursal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA METROPOLITANA

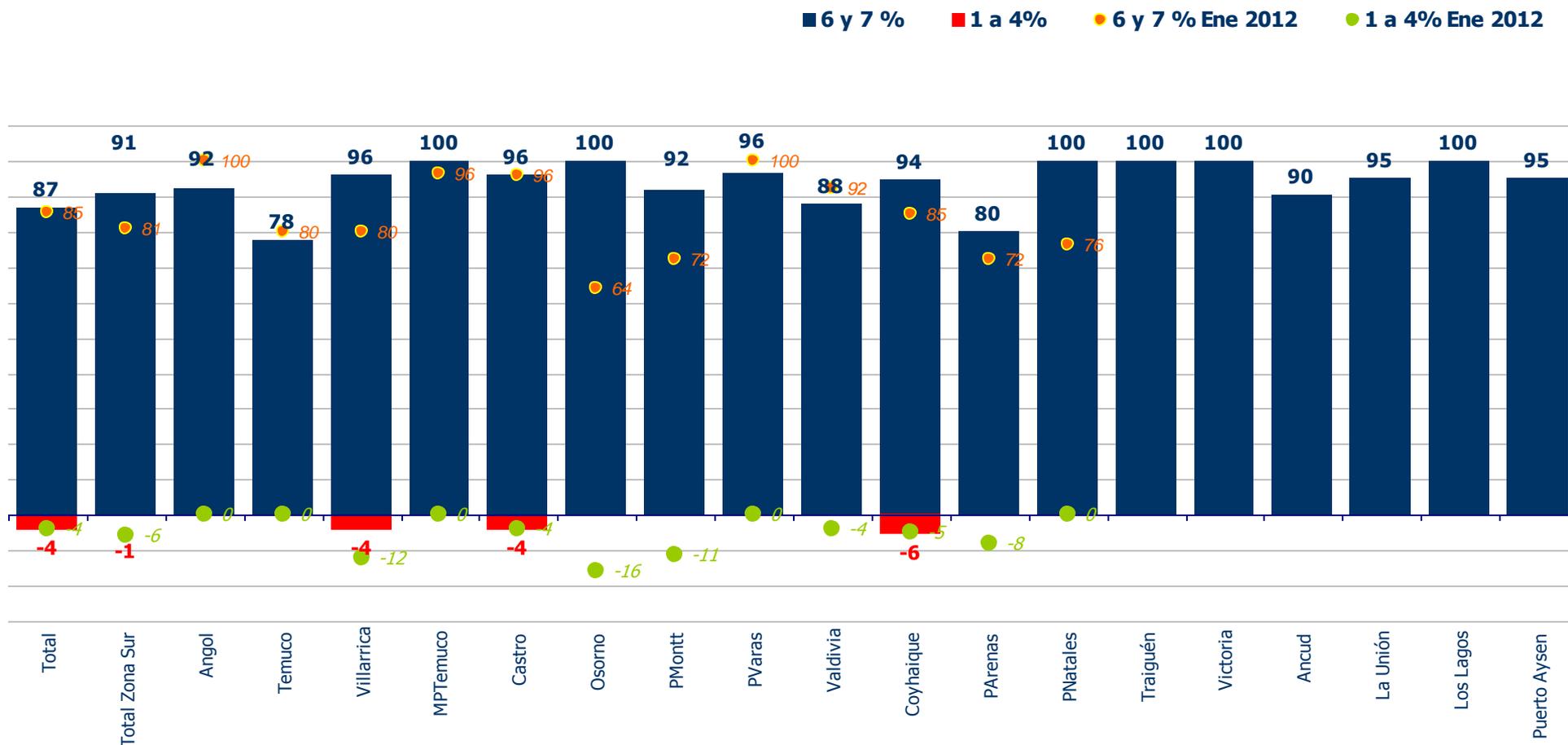


■ 6 y 7 %   ■ 1 a 4%   ● 6 y 7 % Ene 2012   ● 1 a 4% Ene 2012



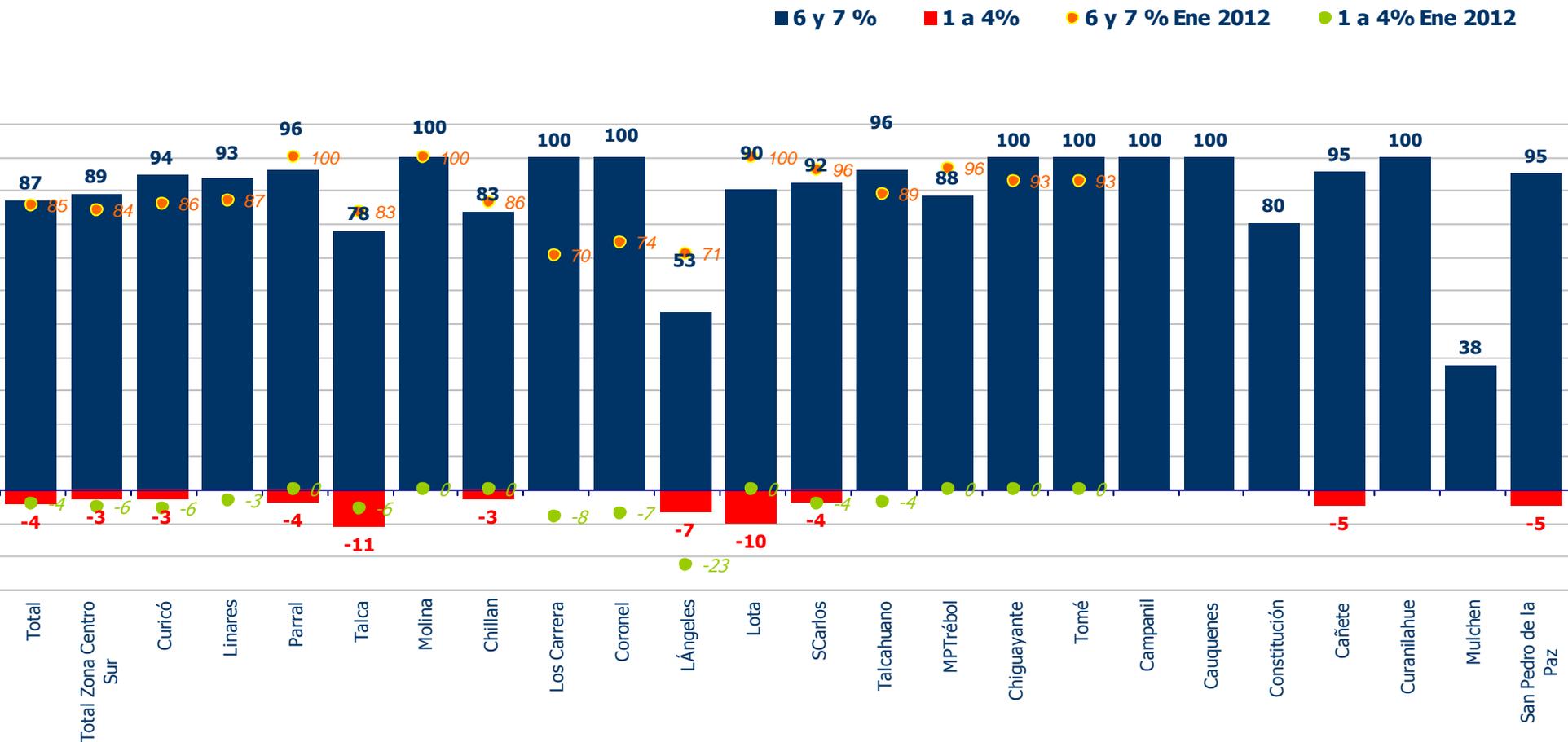
# Evaluación "Facilidad para efectuar requerimiento o servicio solicitado en la sucursal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA SUR



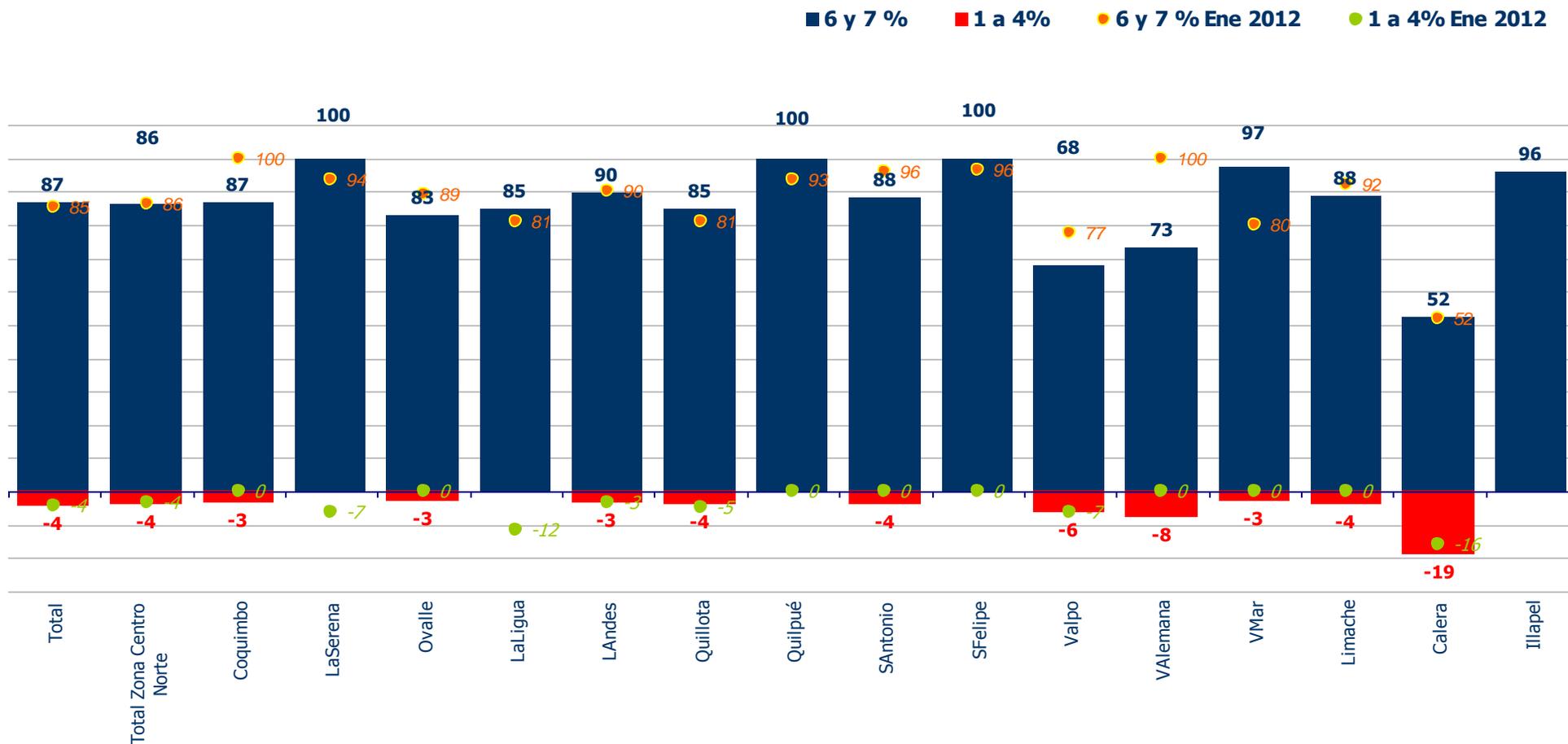
# Evaluación "Facilidad para efectuar requerimiento o servicio solicitado en la sucursal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO SUR



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

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES CENTRO NORTE

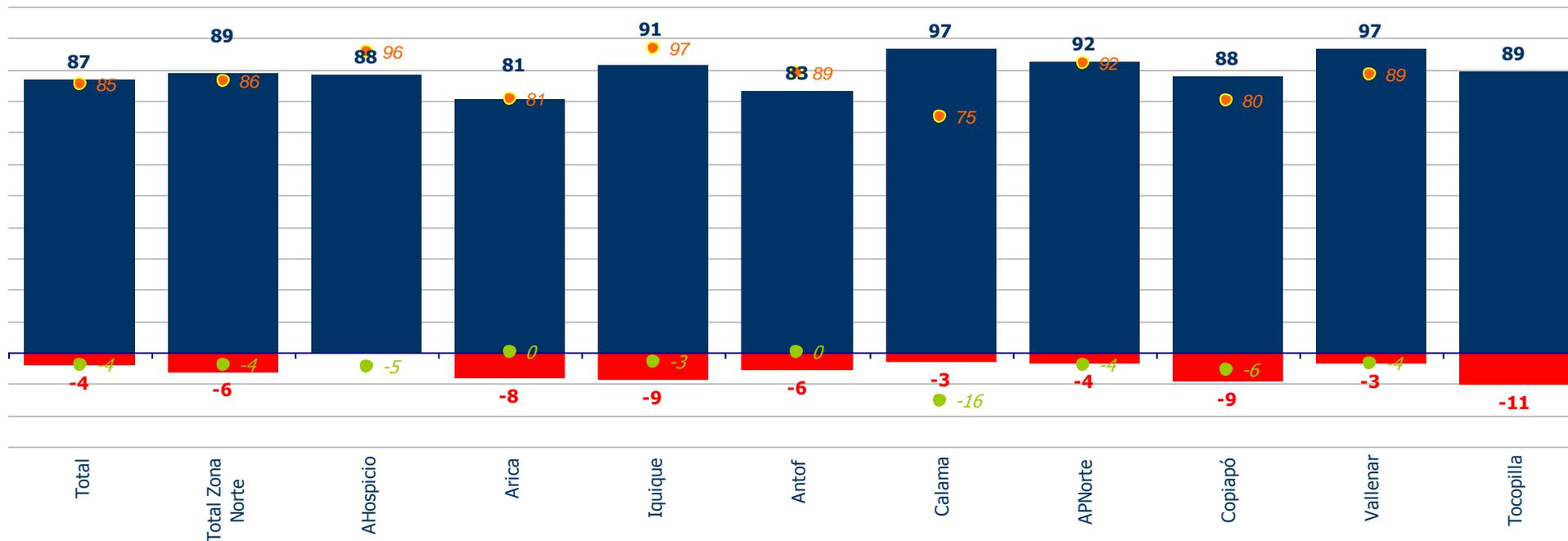


# Evaluación “Facilidad para efectuar requerimiento o servicio solicitado en la sucursal”

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA NORTE



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

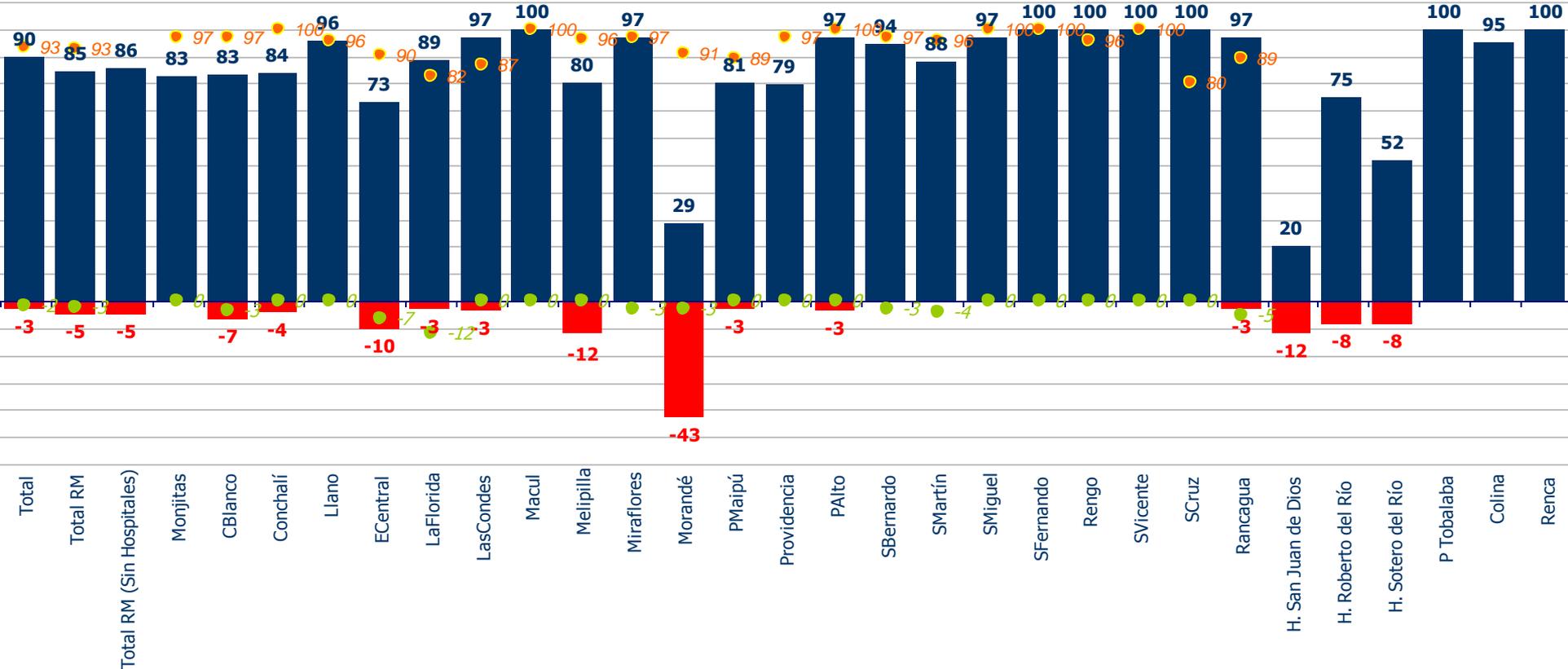


# Evaluación "Limpieza e higiene en la sucursal"

## TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA METROPOLITANA

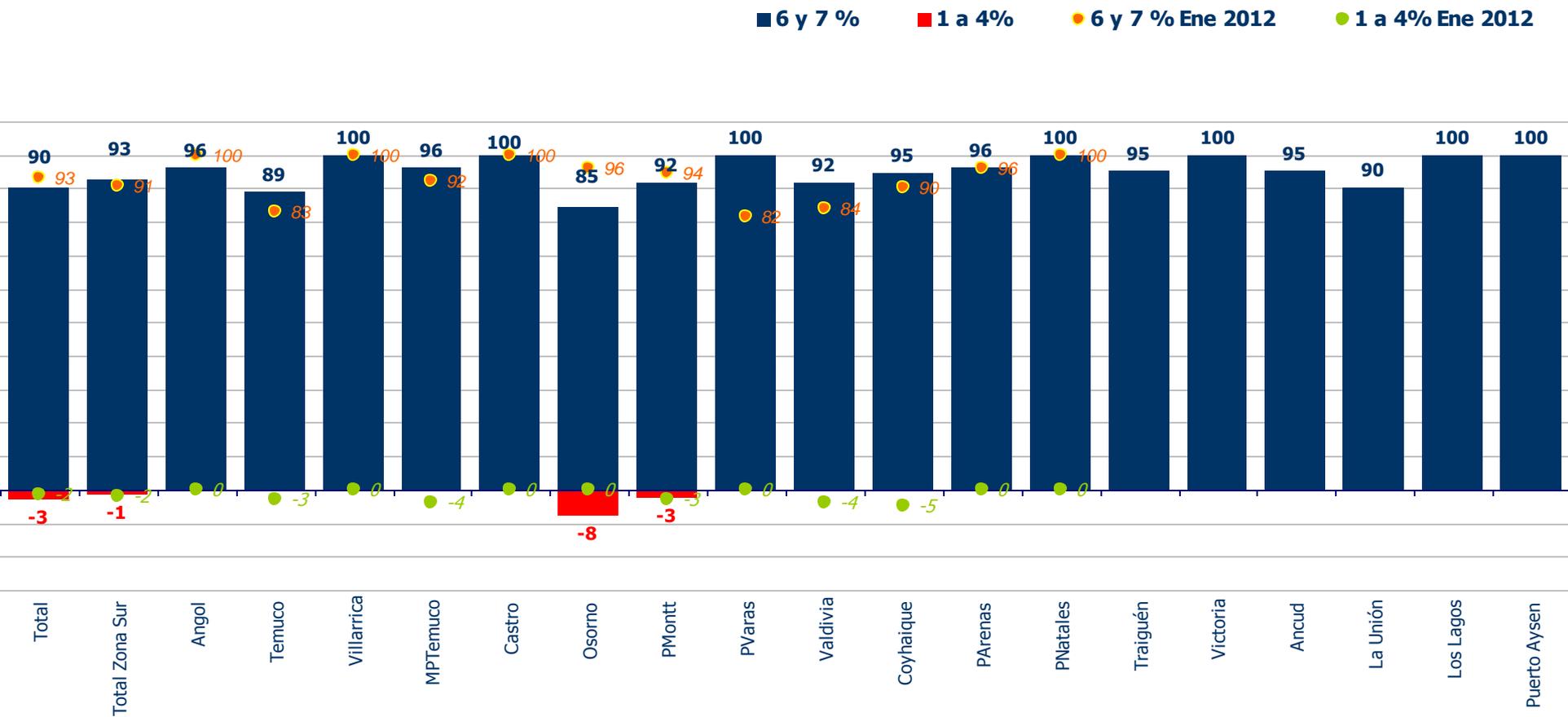


■ 6 y 7 %    ■ 1 a 4%    ● 6 y 7 % Ene 2012    ● 1 a 4% Ene 2012



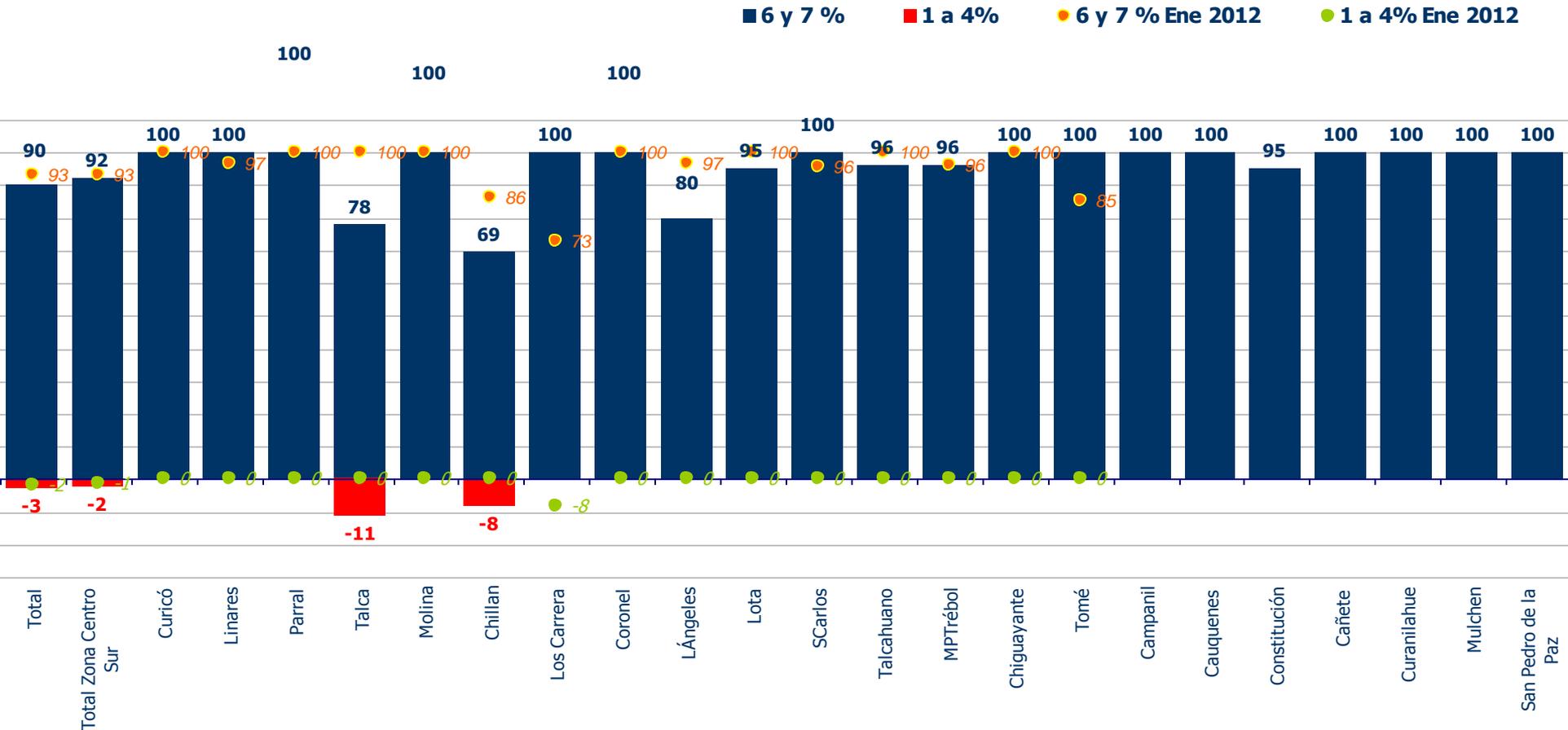
# Evaluación "Limpieza e higiene en la sucursal"

## TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA SUR



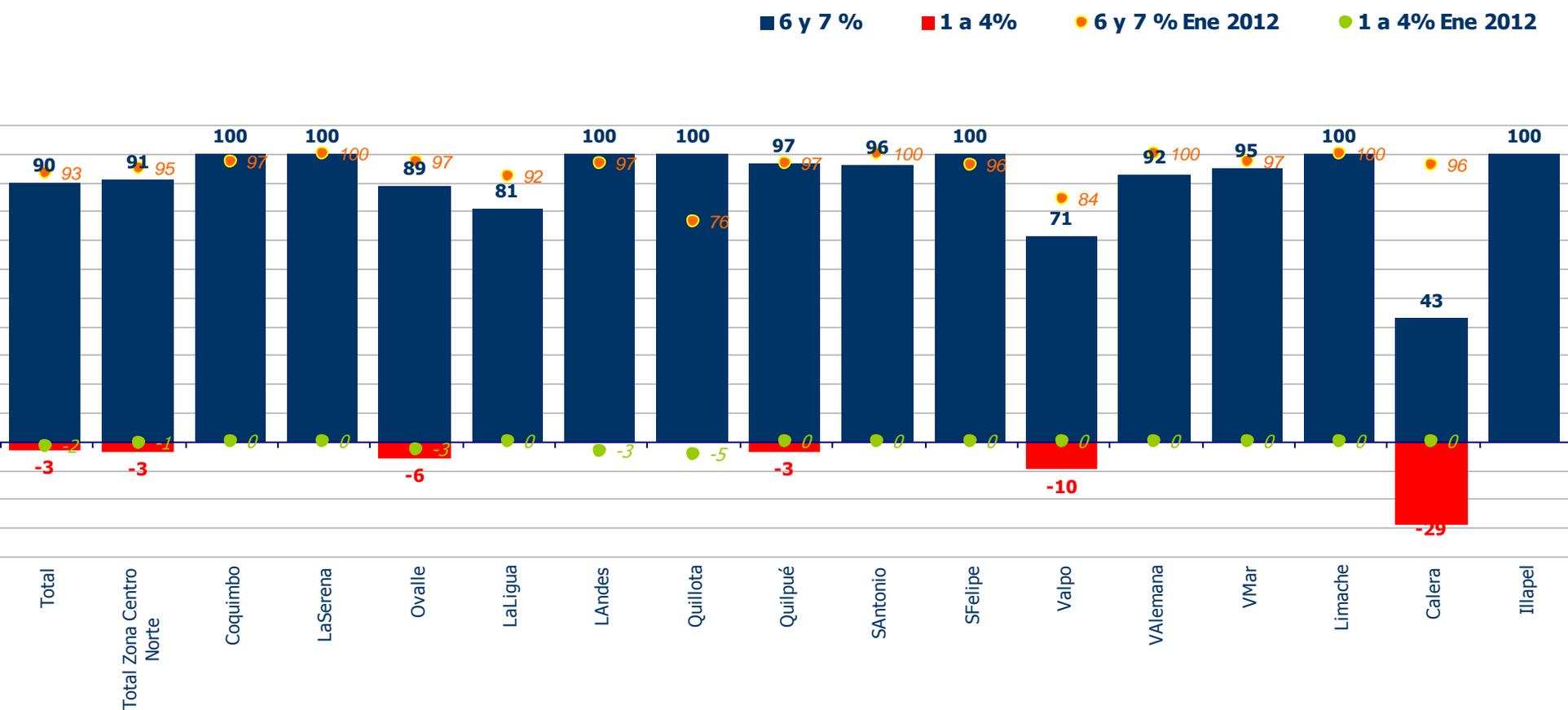
# Evaluación "Limpieza e higiene en la sucursal"

## TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO SUR



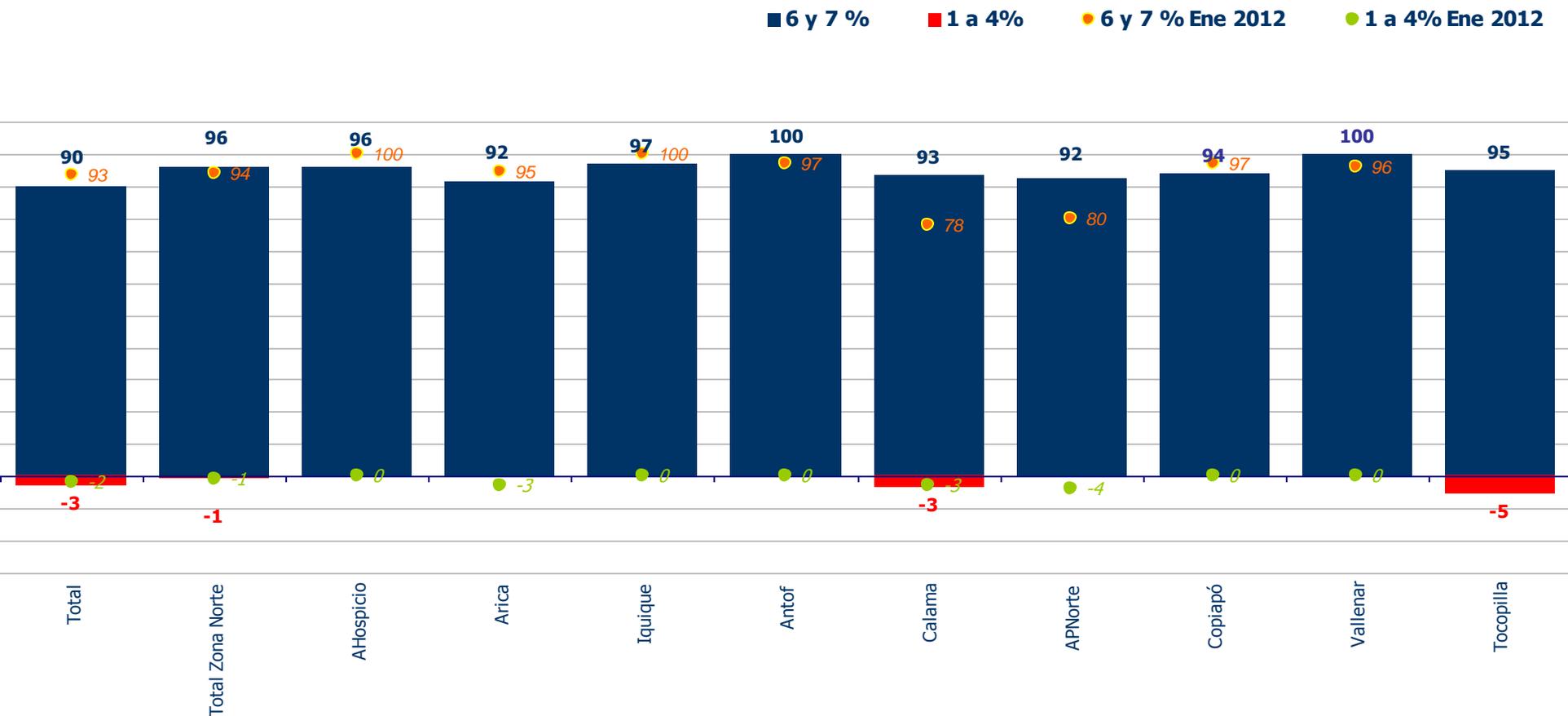
# Evaluación “Limpieza e higiene en la sucursal”

## TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES CENTRO NORTE



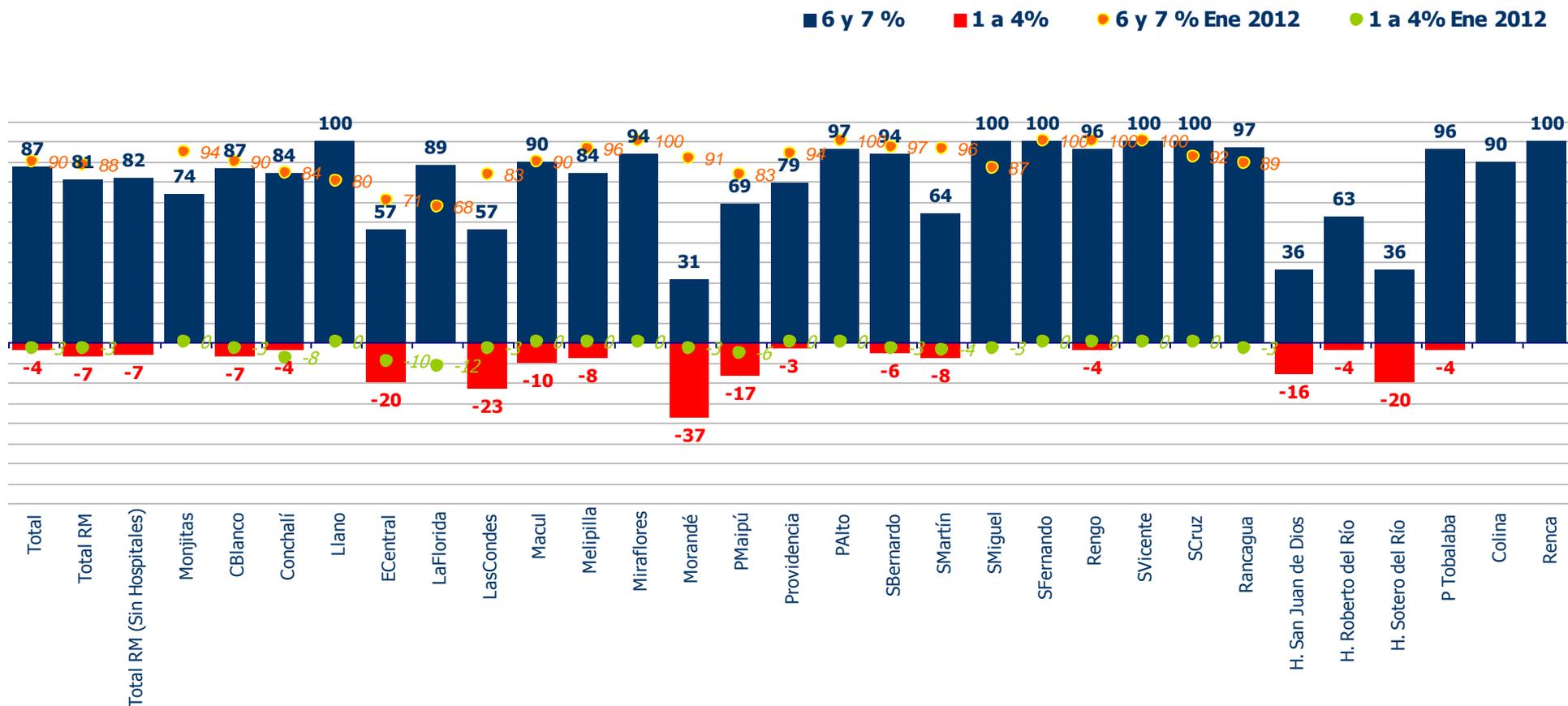
# Evaluación “Limpieza e higiene en la sucursal”

## TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES NORTE



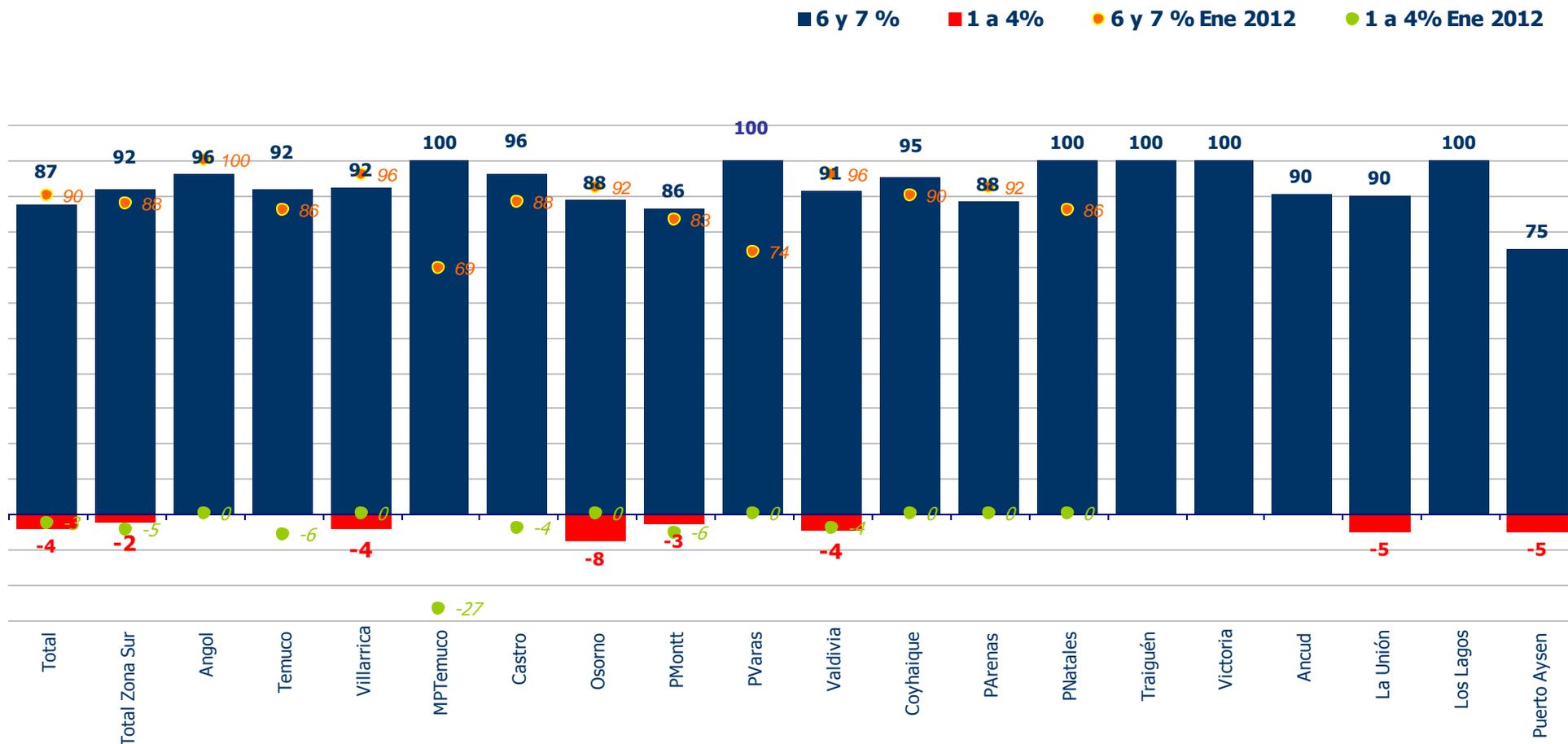
# Evaluación "Señalización de los servicios al interior de la sucursal"

## TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA METROPOLITANA



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

## TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA SUR

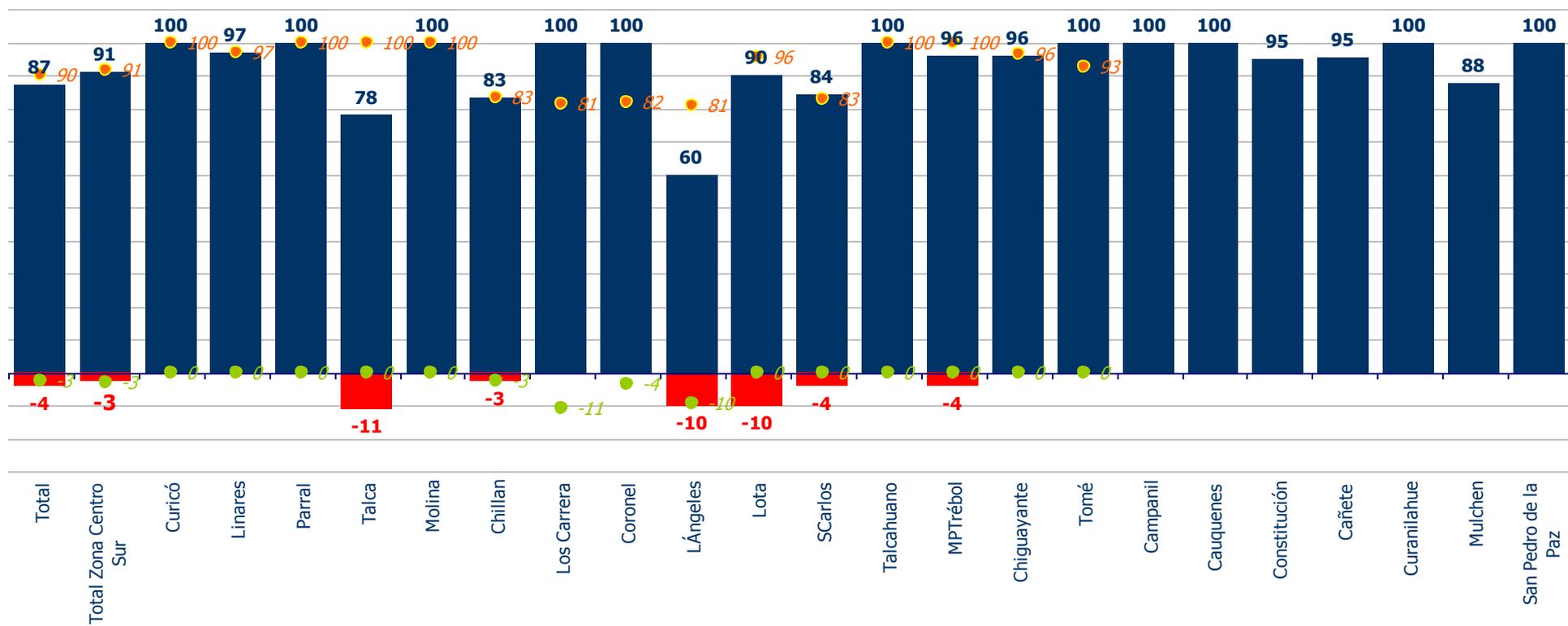


# Evaluación "Señalización de los servicios al interior de la sucursal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO SUR

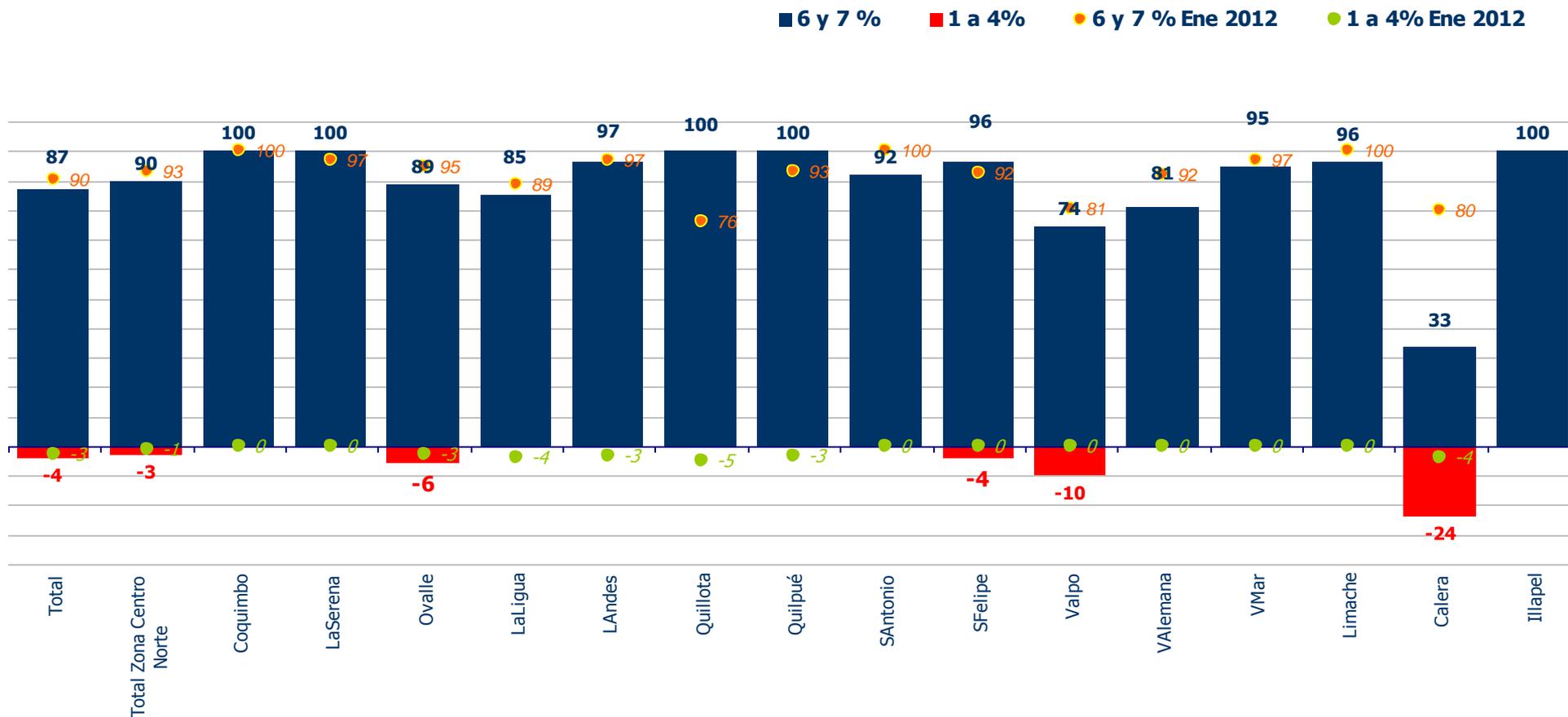


■ 6 y 7 %    ■ 1 a 4%    ● 6 y 7 % Ene 2012    ● 1 a 4% Ene 2012



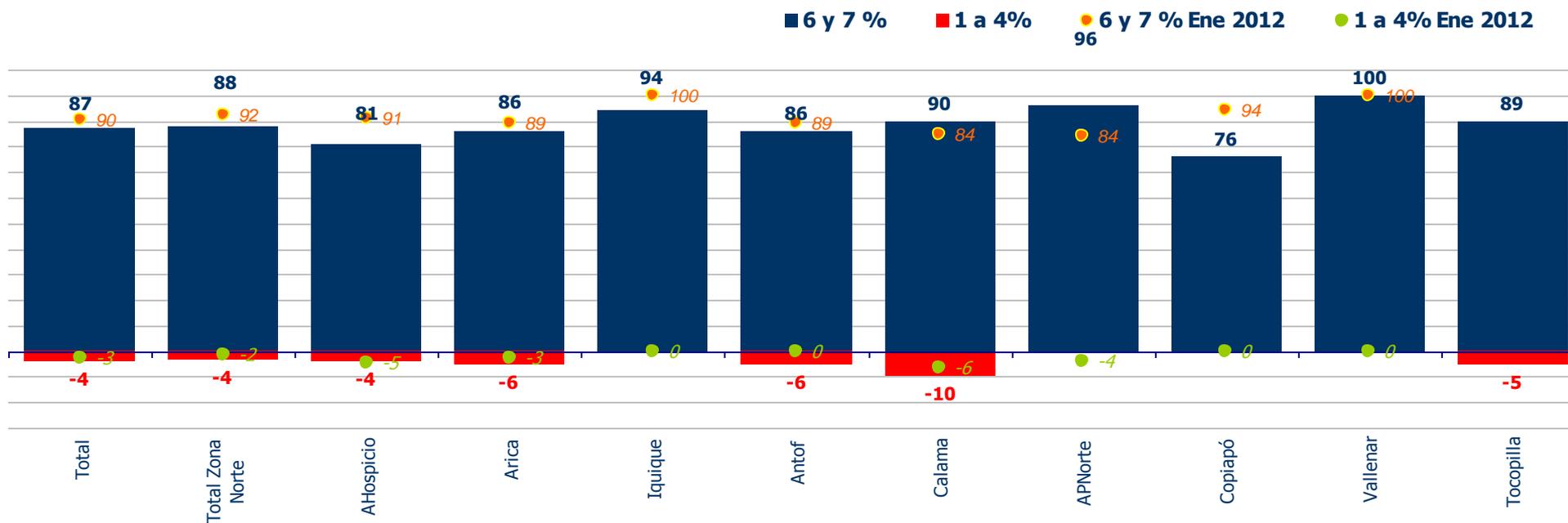
# Evaluación "Señalización de los servicios al interior de la sucursal"

## TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO NORTE



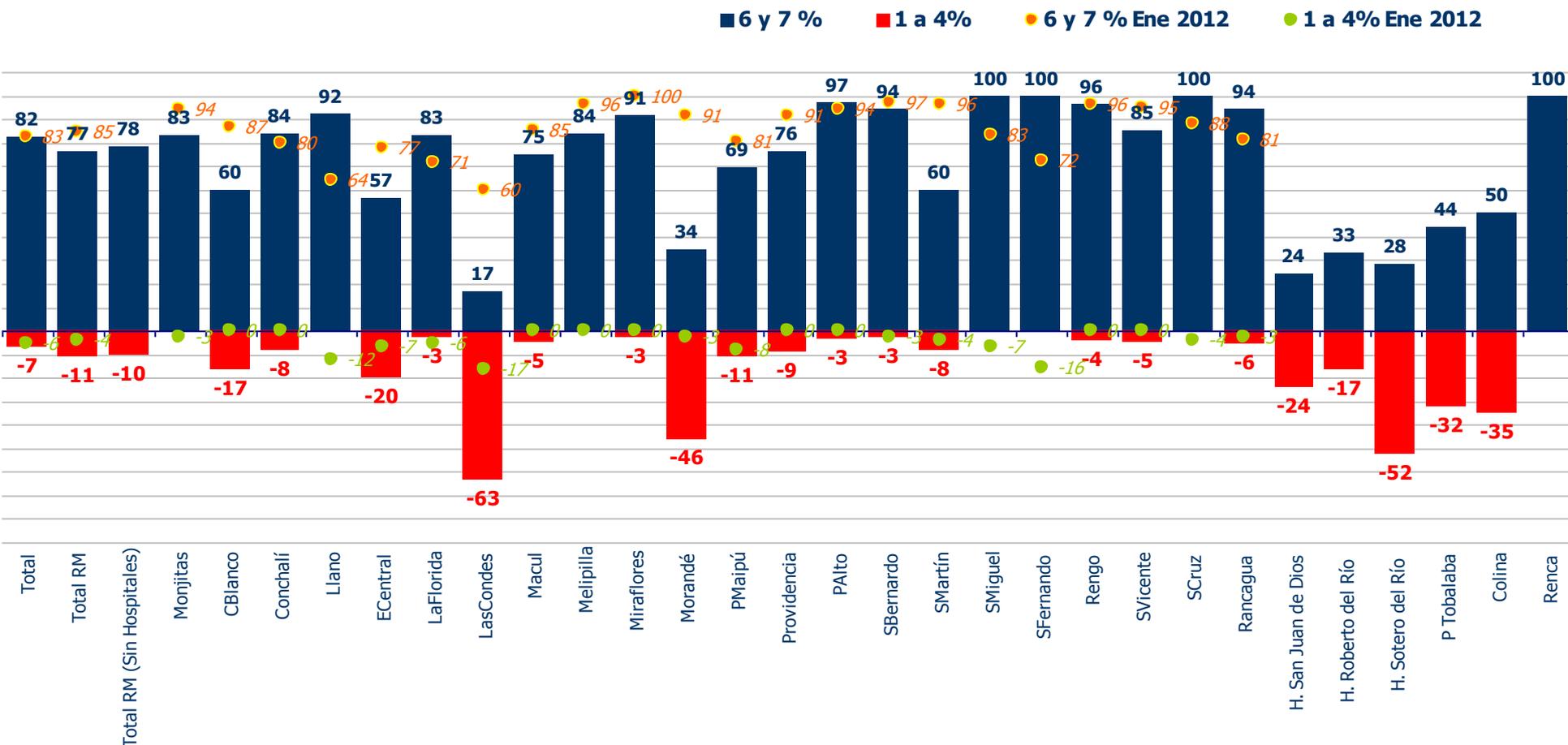
# Evaluación "Señalización de los servicios al interior de la sucursal"

## TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA NORTE



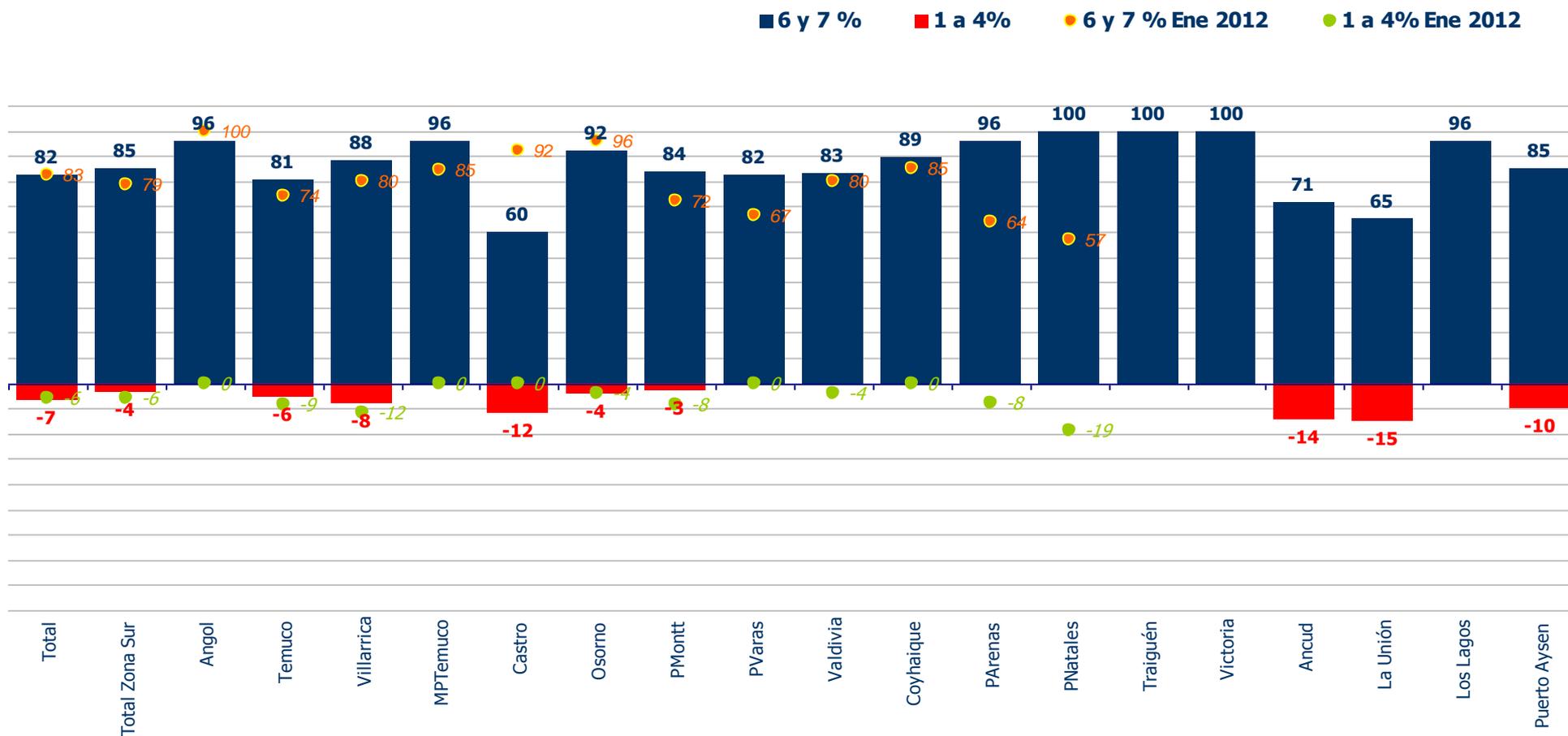
# Evaluación “Comodidad de los espacios para esperar”

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA METROPOLITANA



# Evaluación “Comodidad de los espacios para esperar”

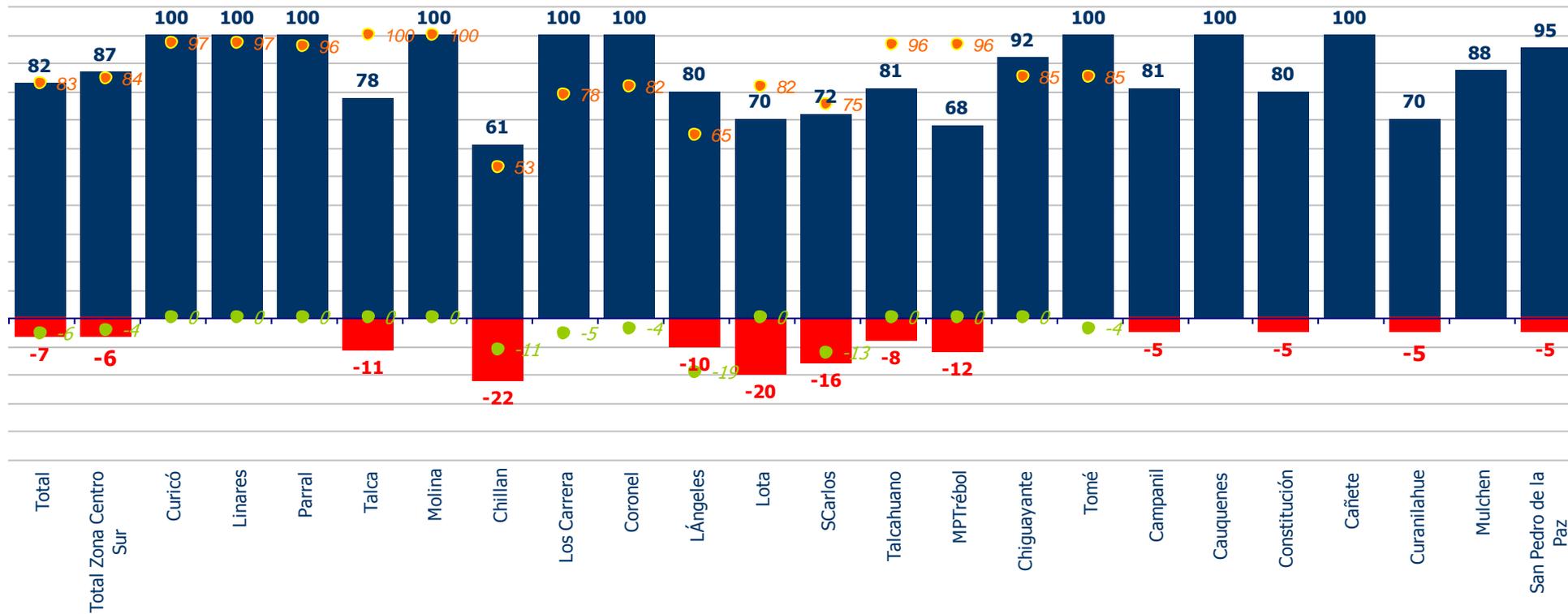
## TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA SUR



# Evaluación “Comodidad de los espacios para esperar”

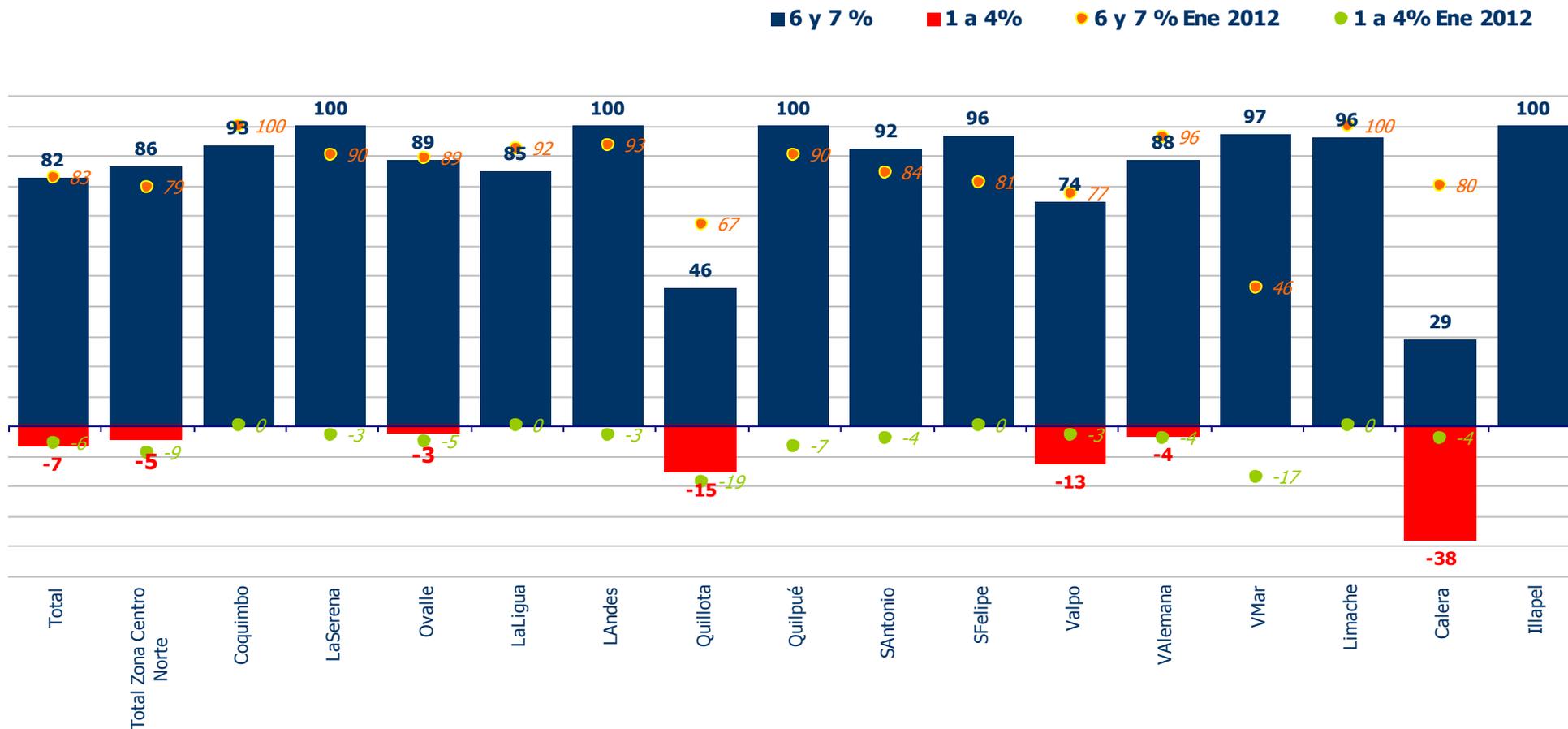
## TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO SUR

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



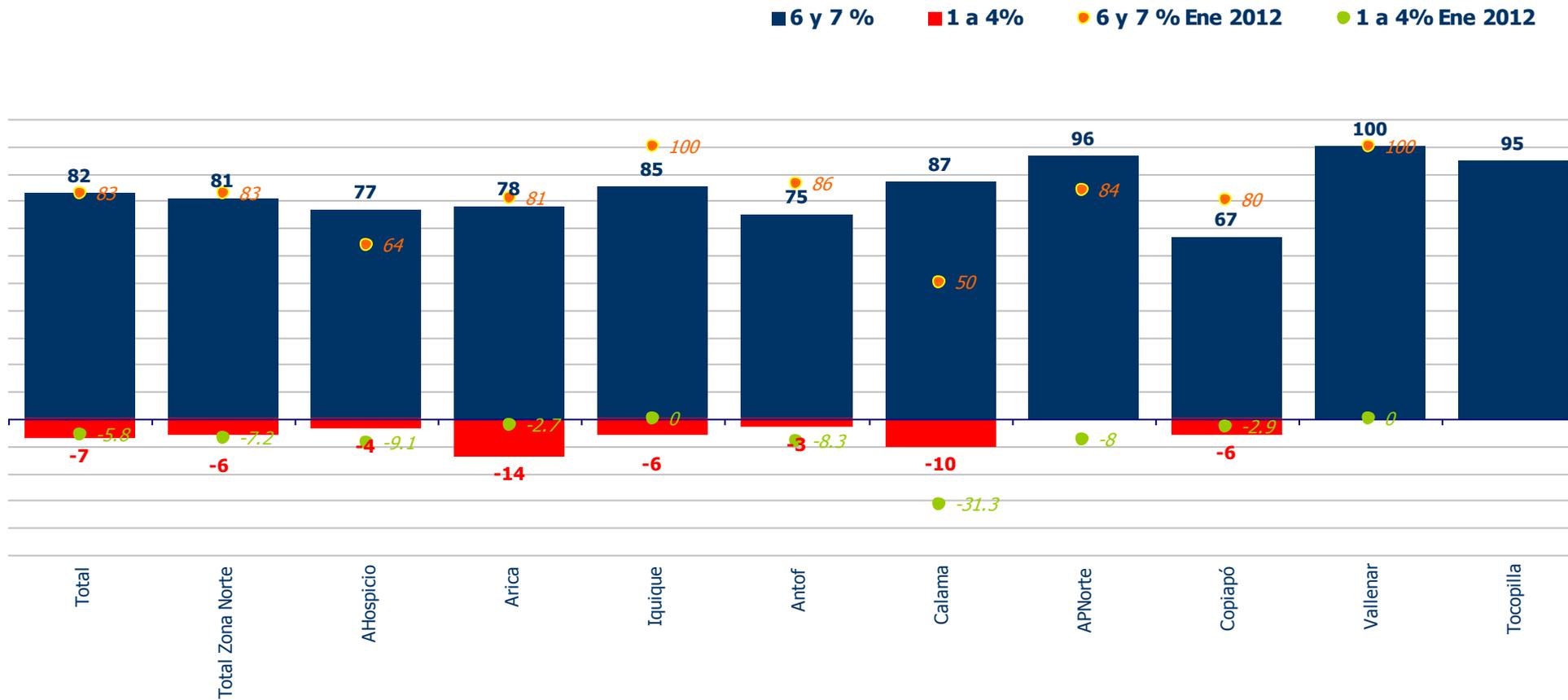
# Evaluación “Comodidad de los espacios para esperar”

## TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO NORTE



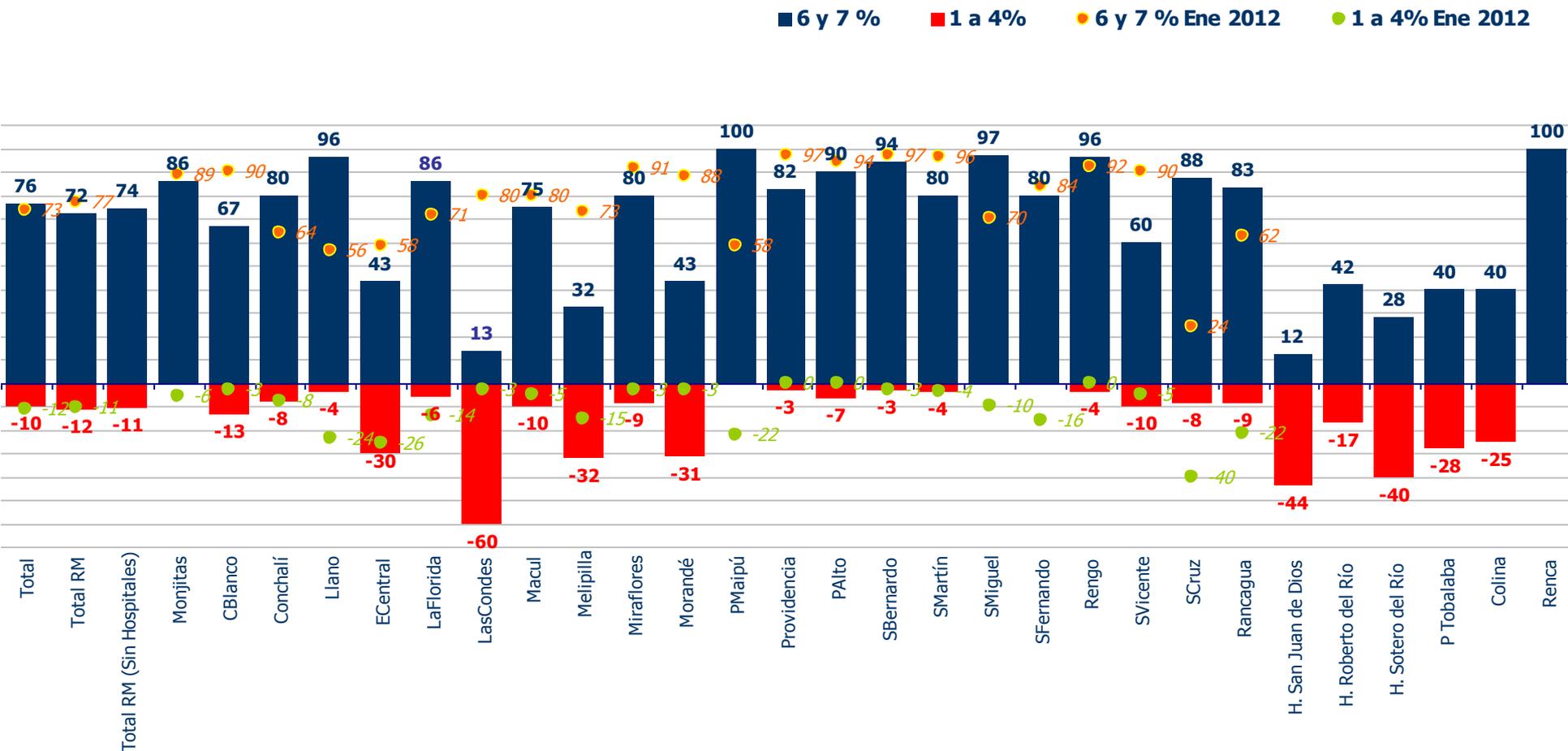
# Evaluación “Comodidad de los espacios para esperar”

## TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA NORTE



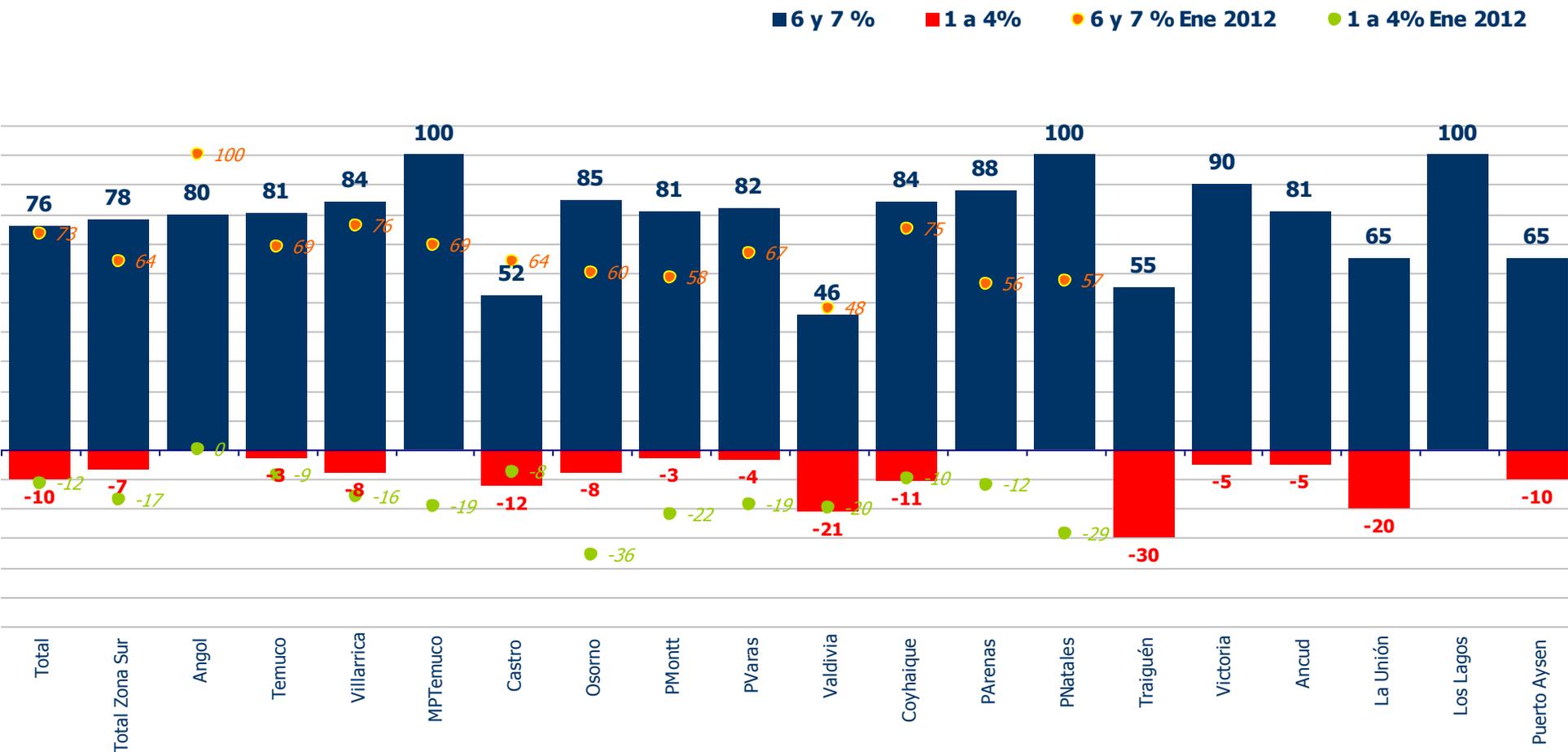
# Evaluación "Cantidad de personal y cajas o módulos para atender"

## TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA METROPOLITANA



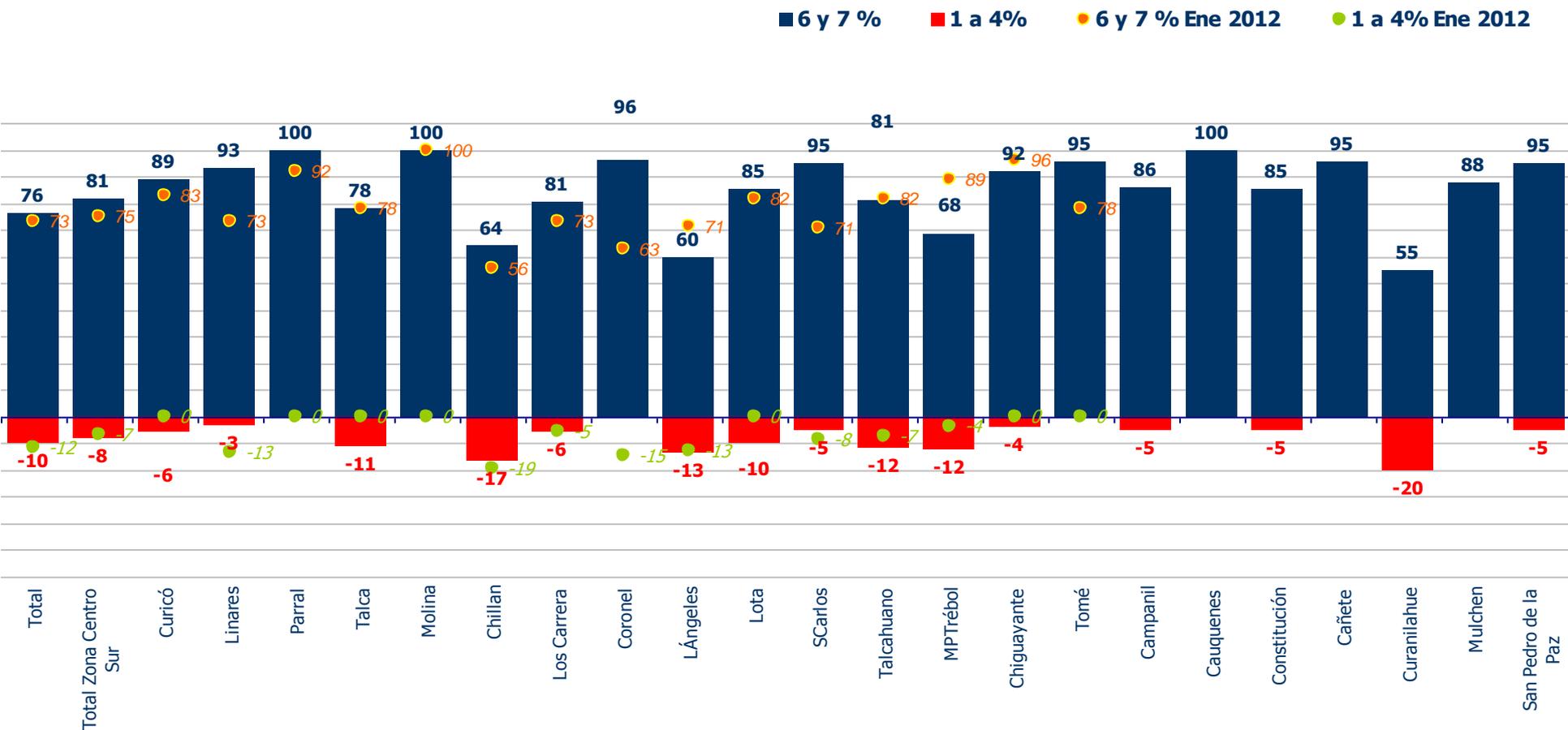
# Evaluación "Cantidad de personal y cajas o módulos para atender"

## TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA SUR



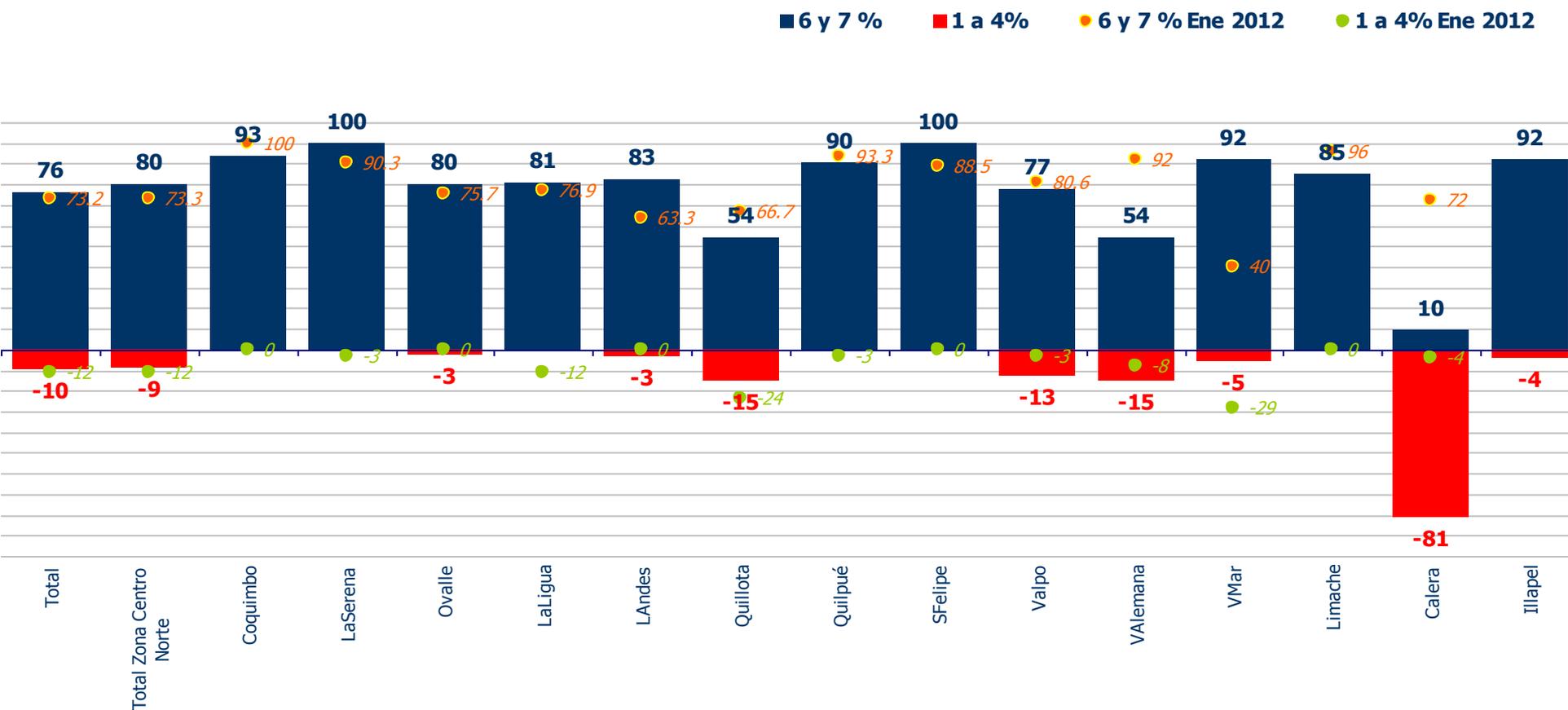
# Evaluación "Cantidad de personal y cajas o módulos para atender"

## TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO SUR



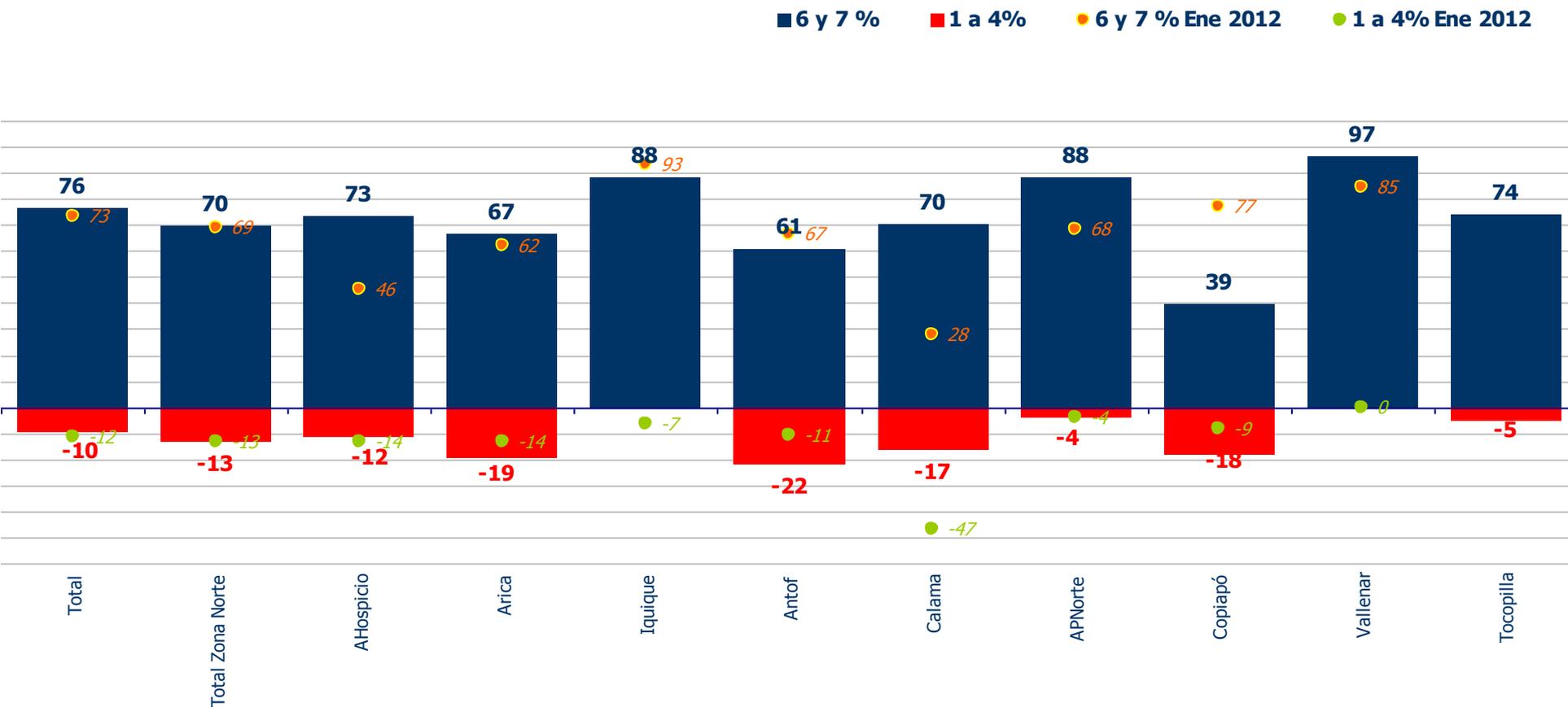
# Evaluación "Cantidad de personal y cajas o módulos para atender"

## TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES CENTRO NORTE



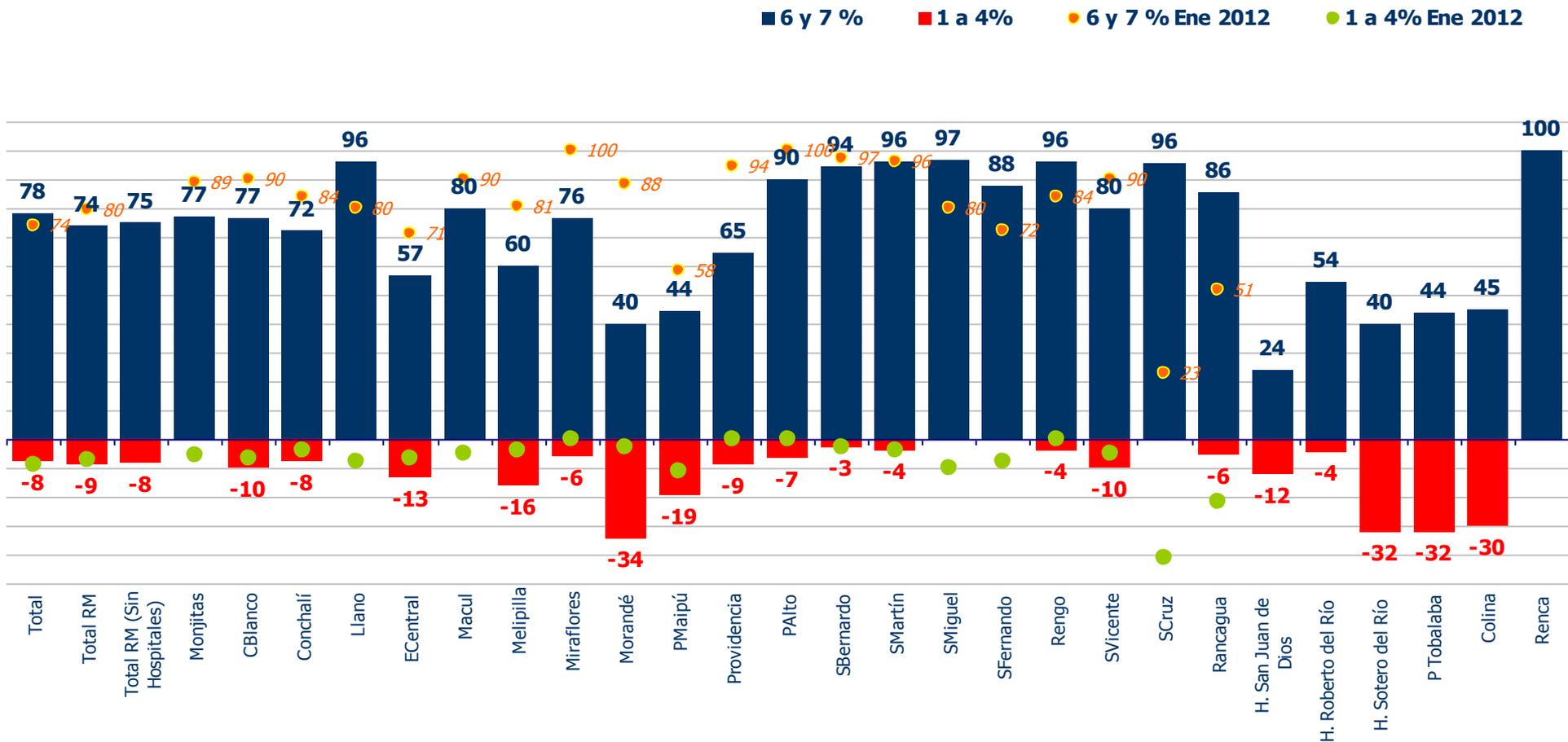
# Evaluación "Cantidad de personal y cajas o módulos para atender"

## TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES NORTE



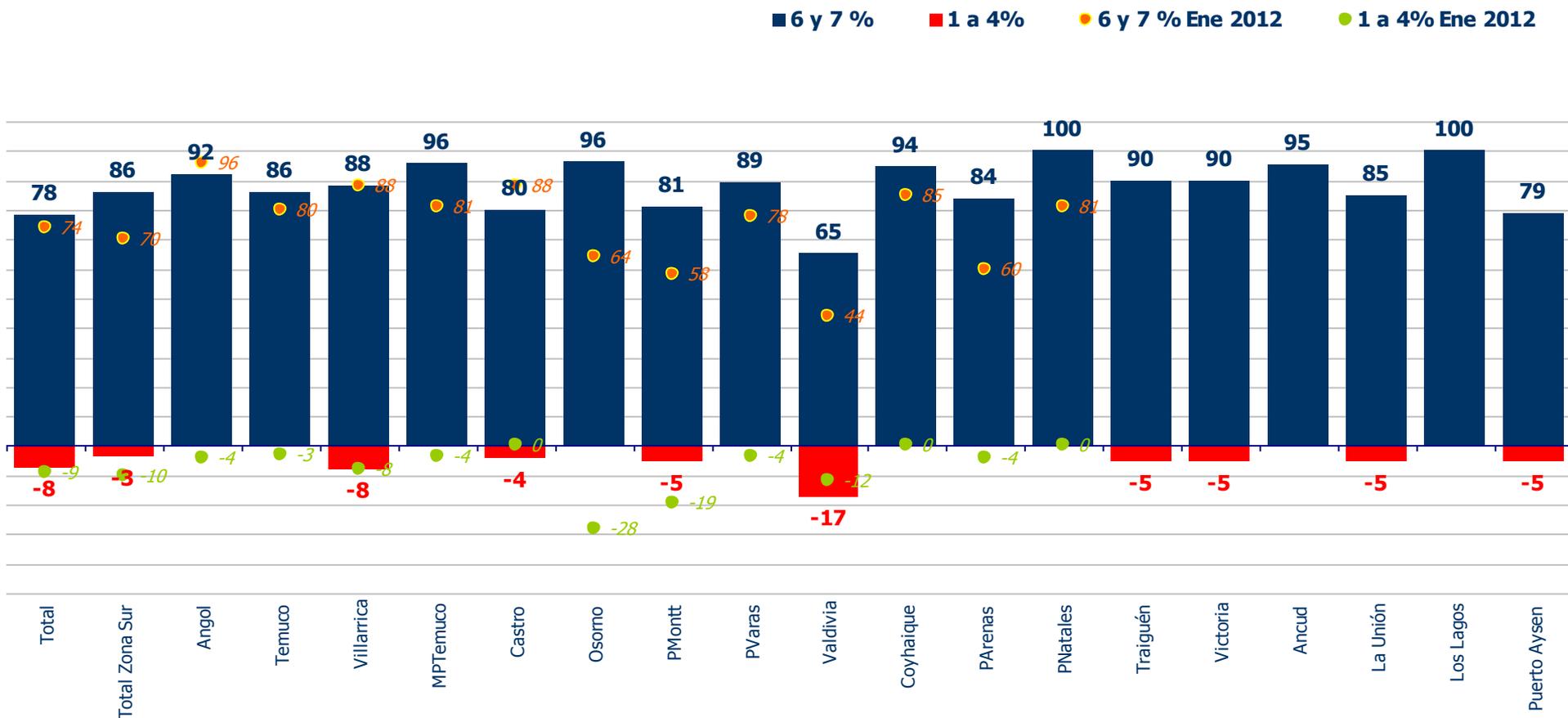
# Evaluación "Congestión de gente que hay dentro de la sucursal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA METROPOLITANA



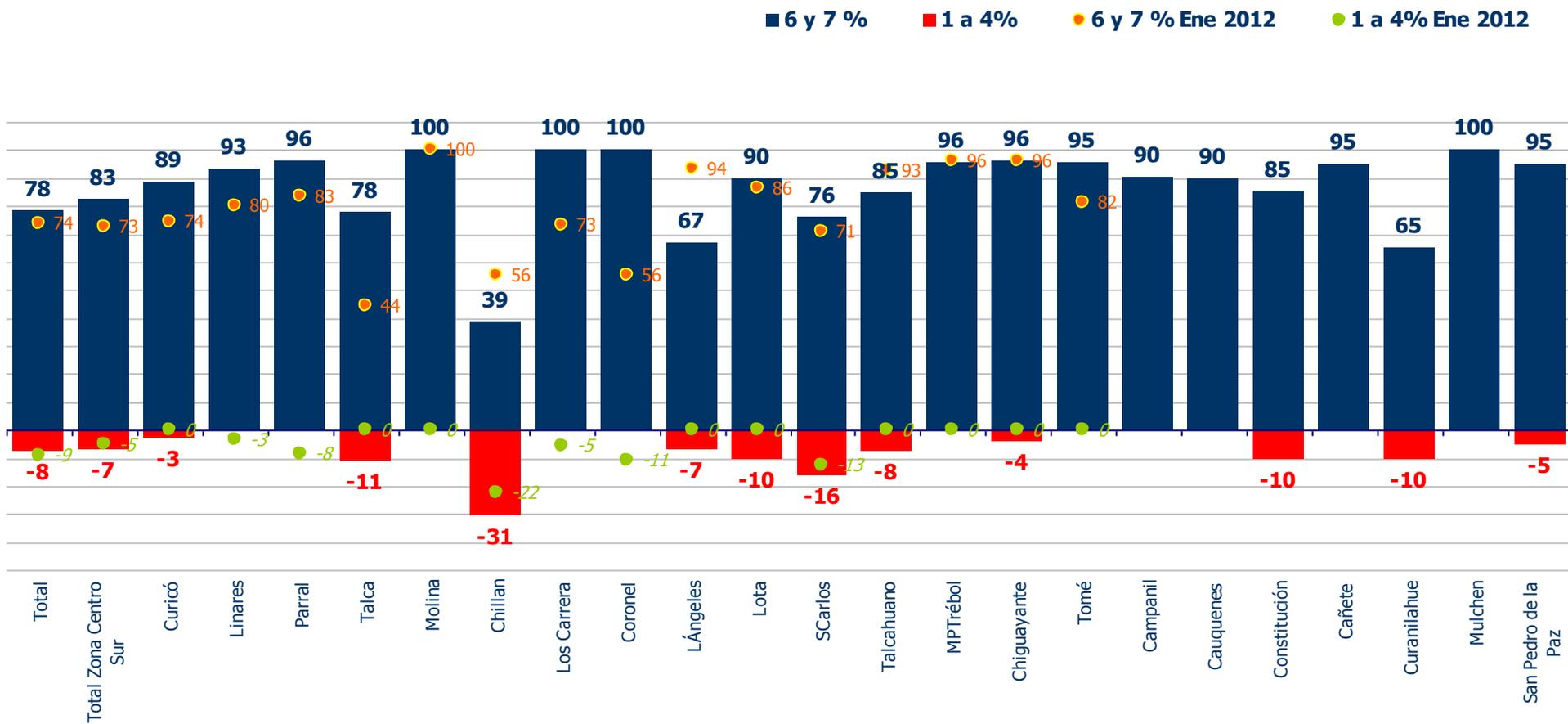
# Evaluación “Congestión de gente que hay dentro de la sucursal”

## TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA SUR



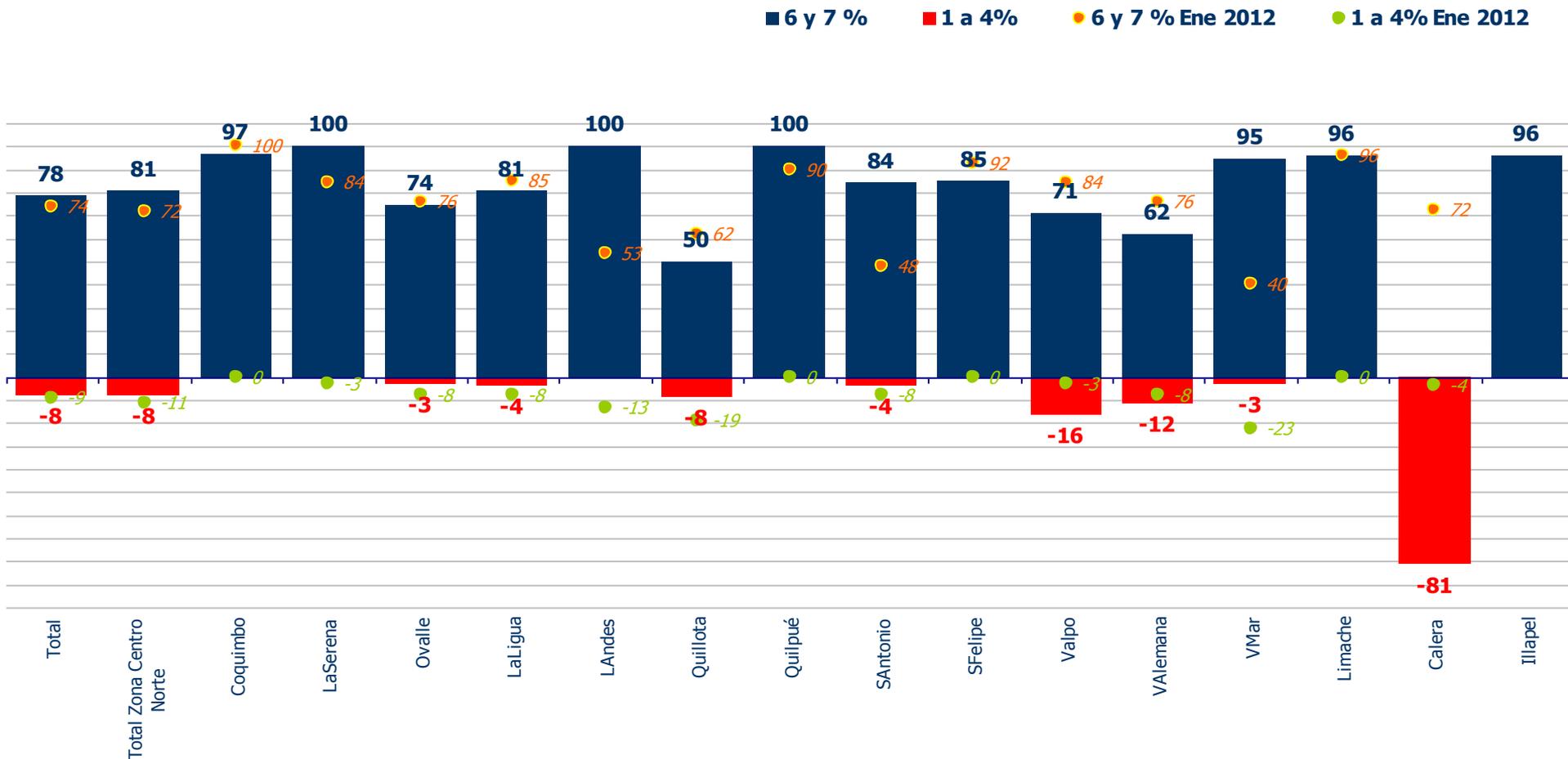
# Evaluación “Congestión de gente que hay dentro de la sucursal”

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO SUR



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

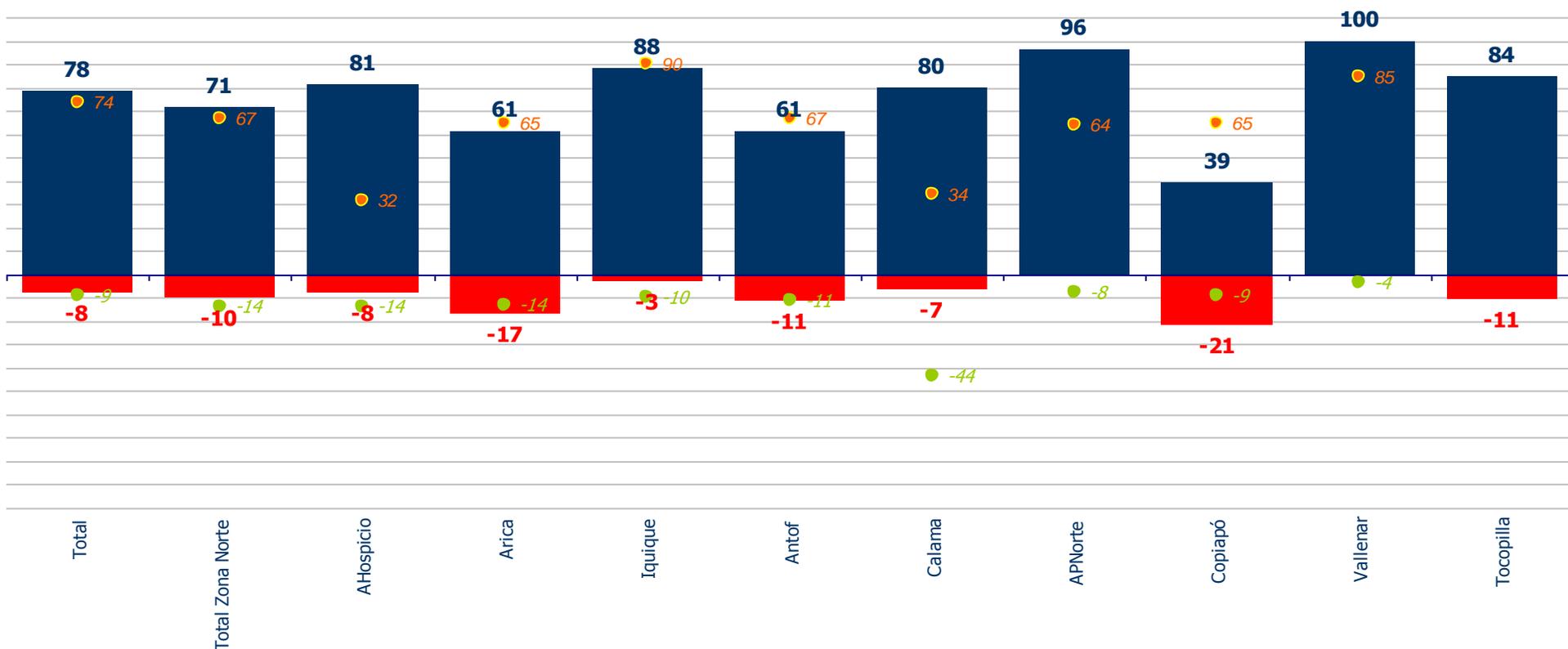
TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO NORTE



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

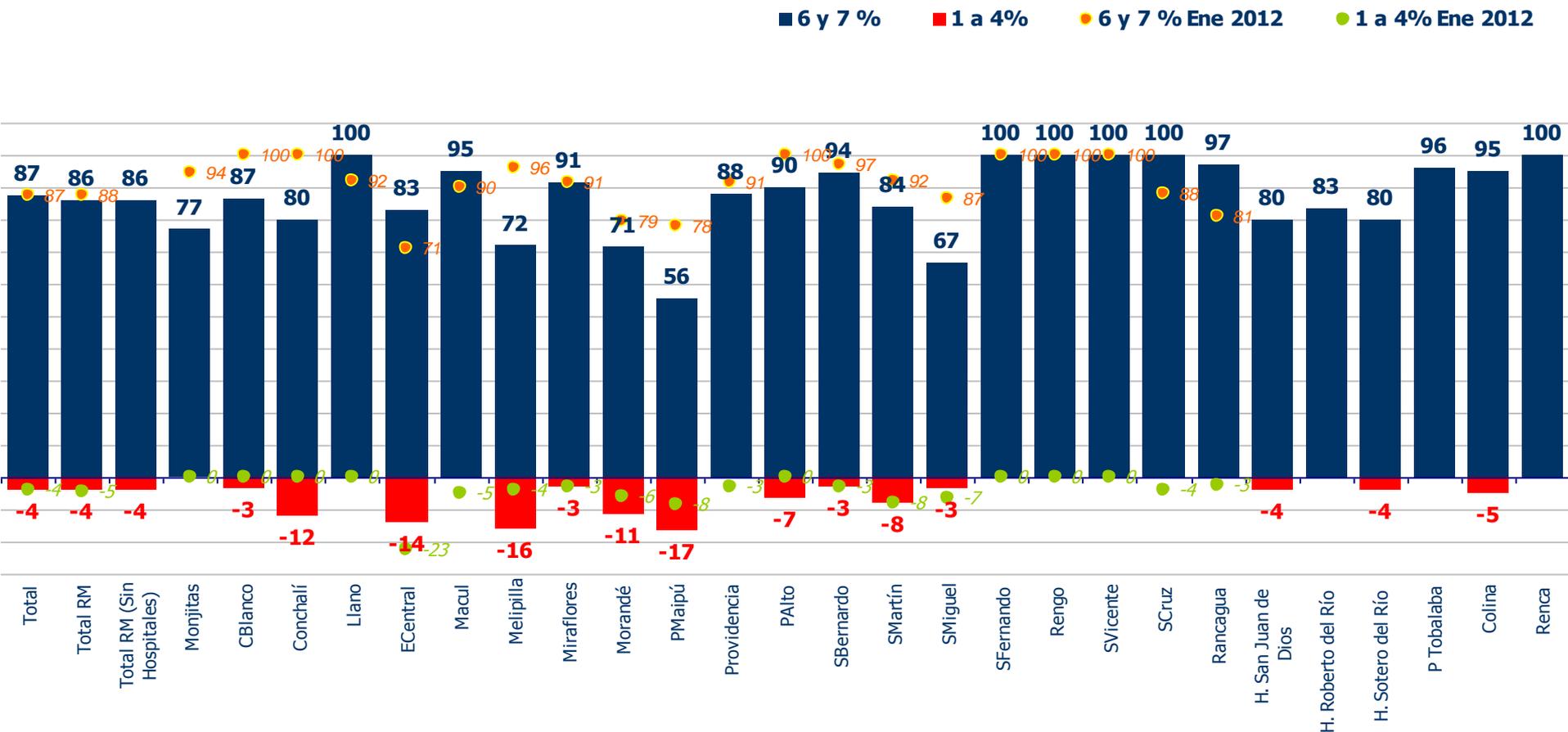
## TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA NORTE

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



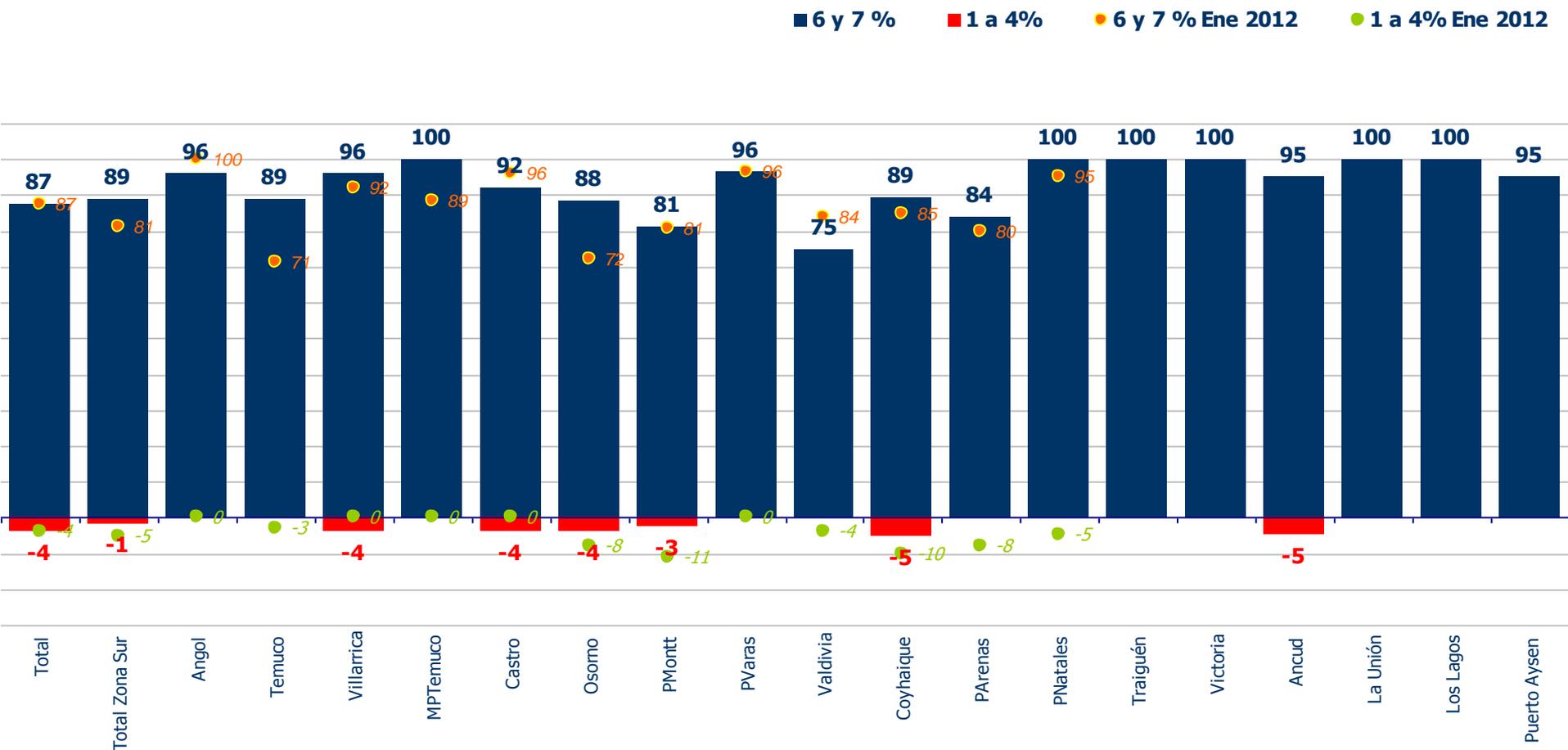
# Evaluación “Lo capacitado del personal para resolver dudas, consultas y requerimientos de los asegurados”

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA METROPOLITANA



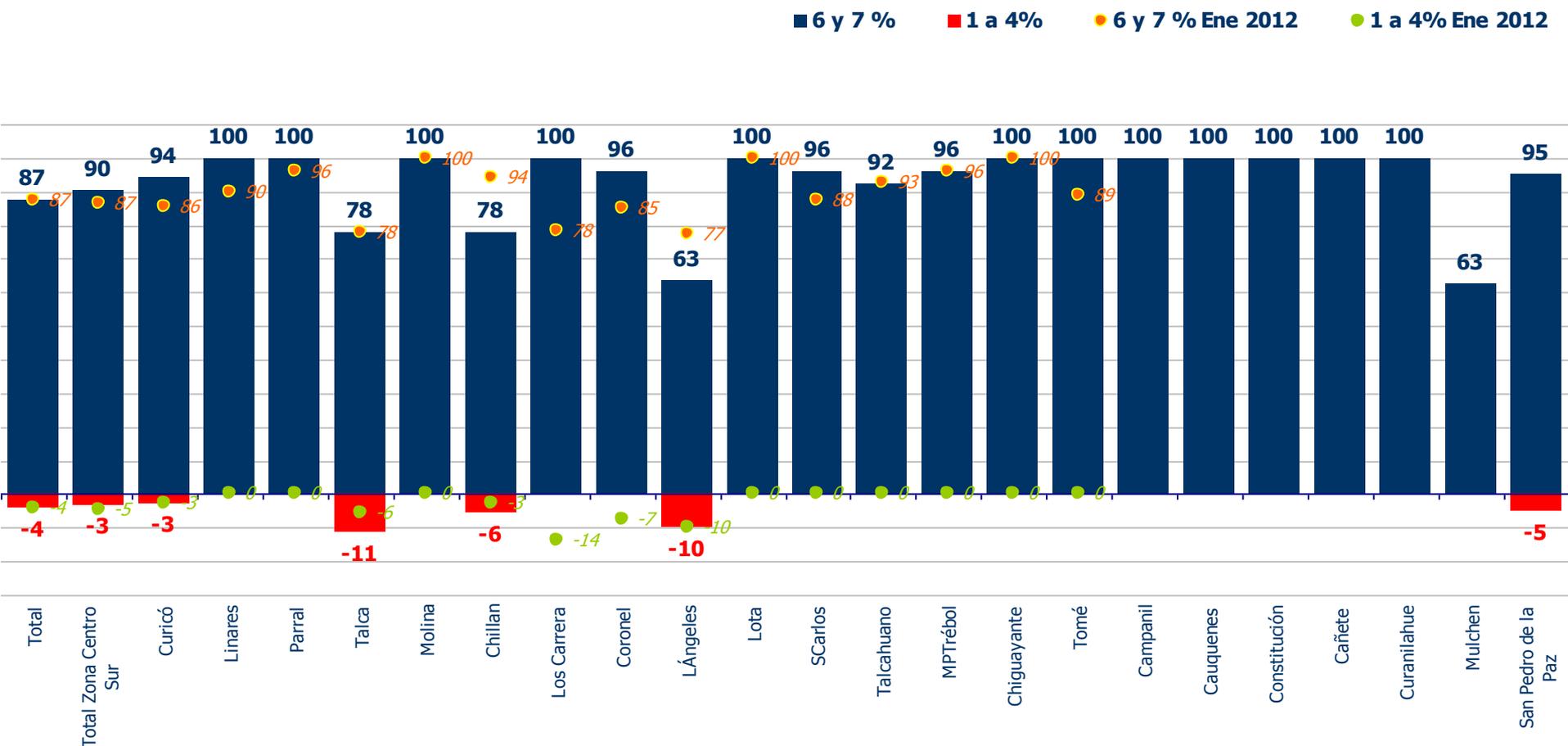
# Evaluación “Lo capacitado del personal para resolver dudas, consultas y requerimientos de los asegurados”

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA SUR



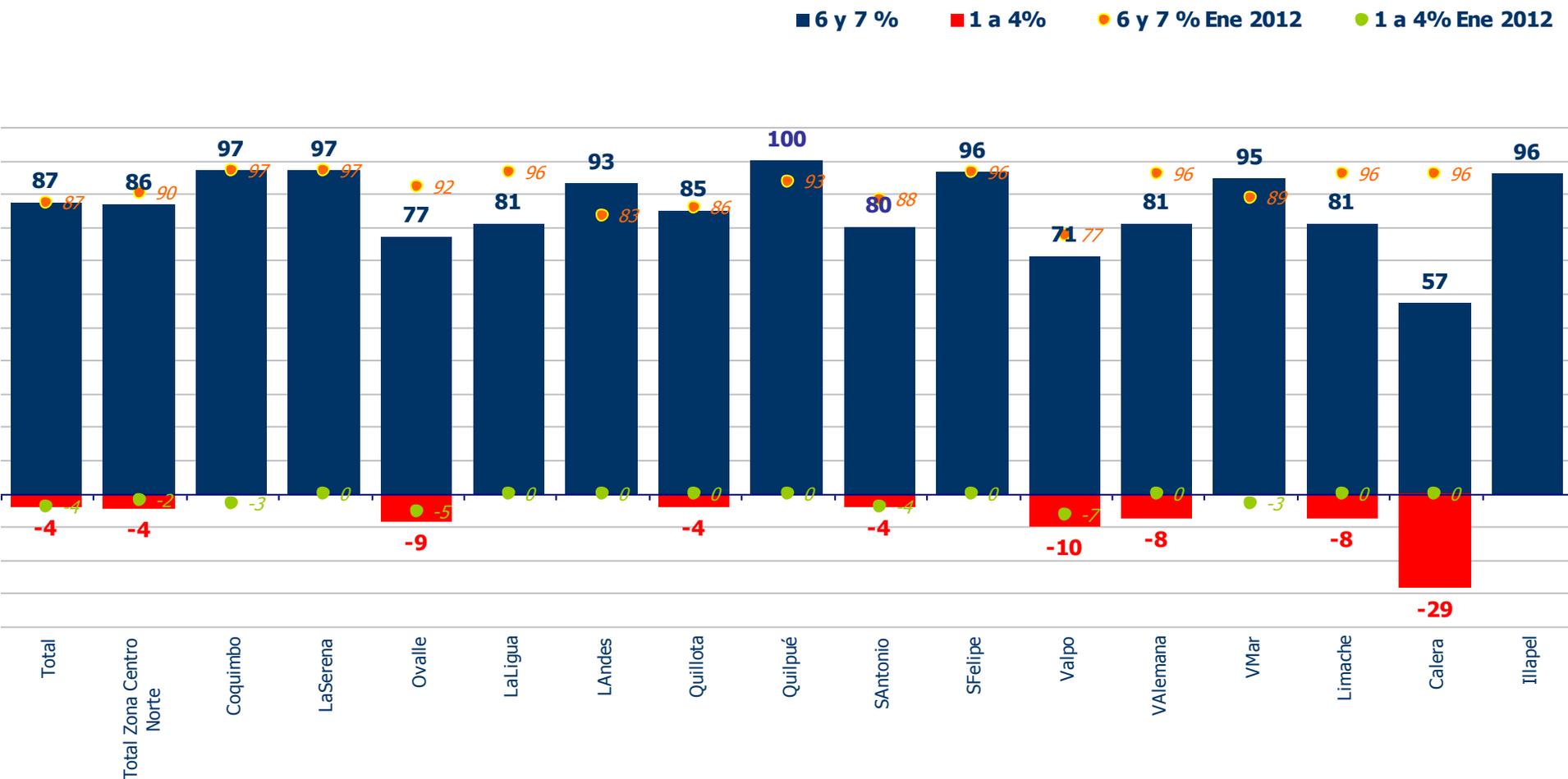
# Evaluación “Lo capacitado del personal para resolver dudas, consultas y requerimientos de los asegurados”

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO SUR



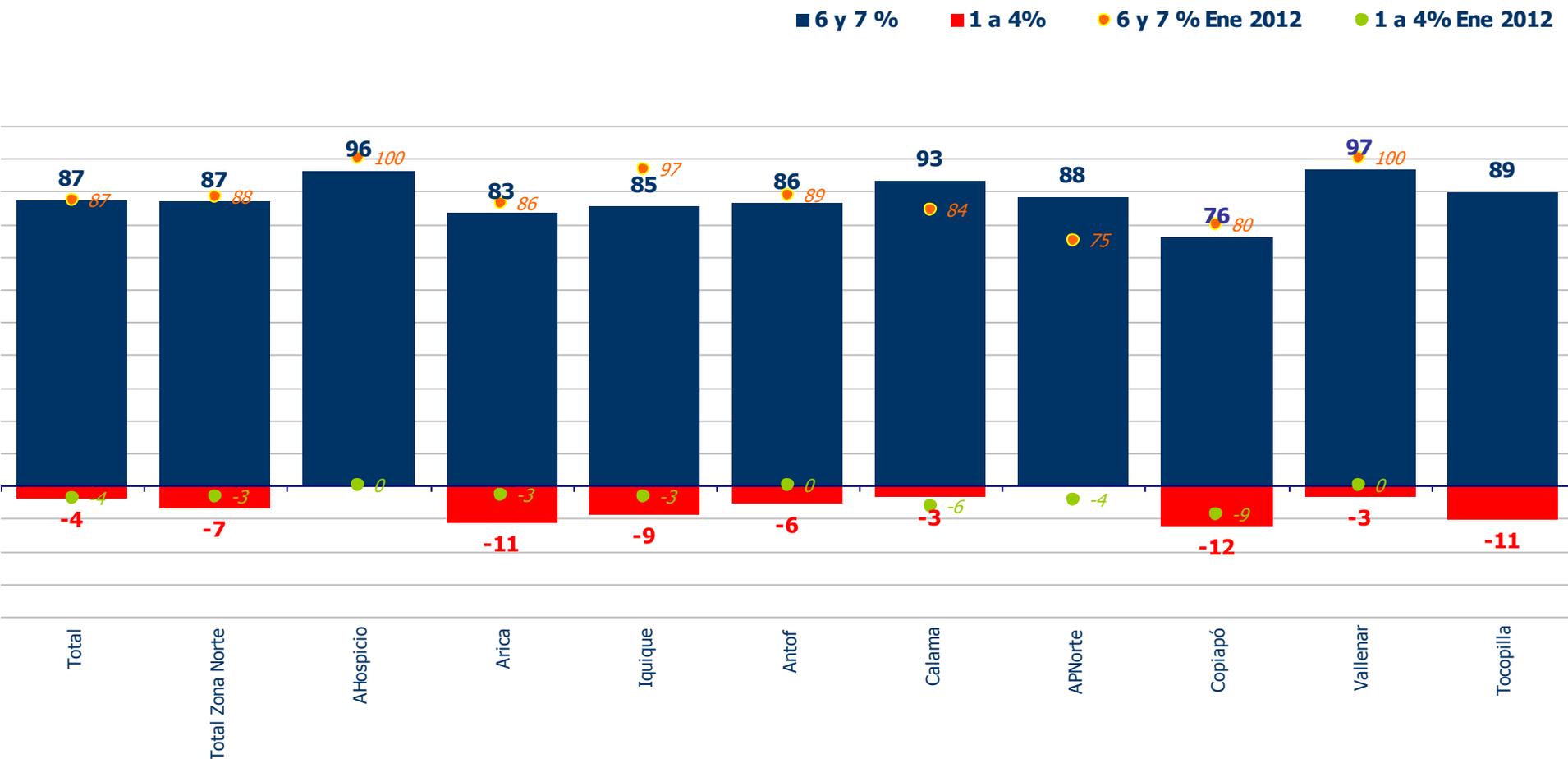
# Evaluación “Lo capacitado del personal para resolver dudas, consultas y requerimientos de los asegurados”

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO NORTE



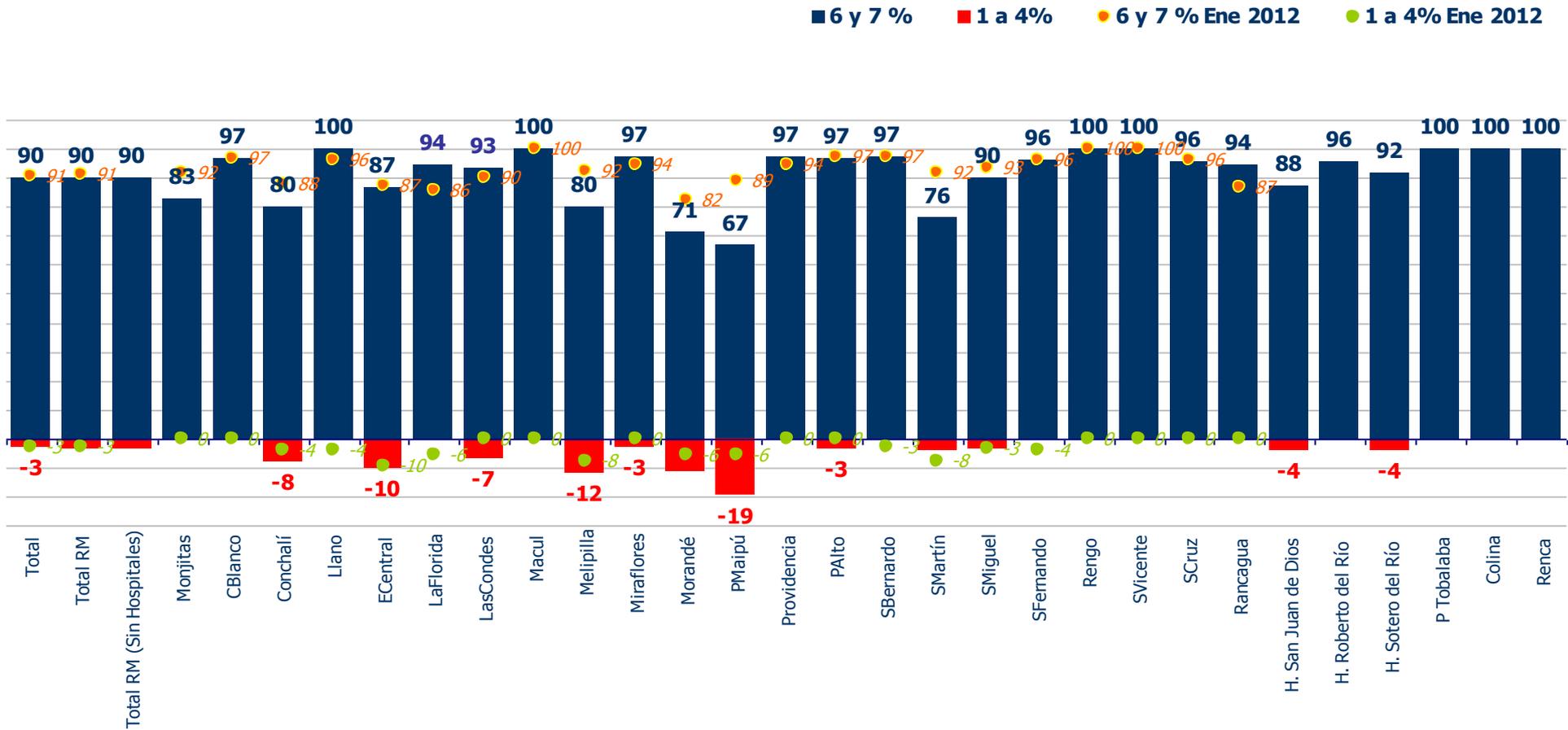
# Evaluación “Lo capacitado del personal para resolver dudas, consultas y requerimientos de los asegurados”

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA NORTE



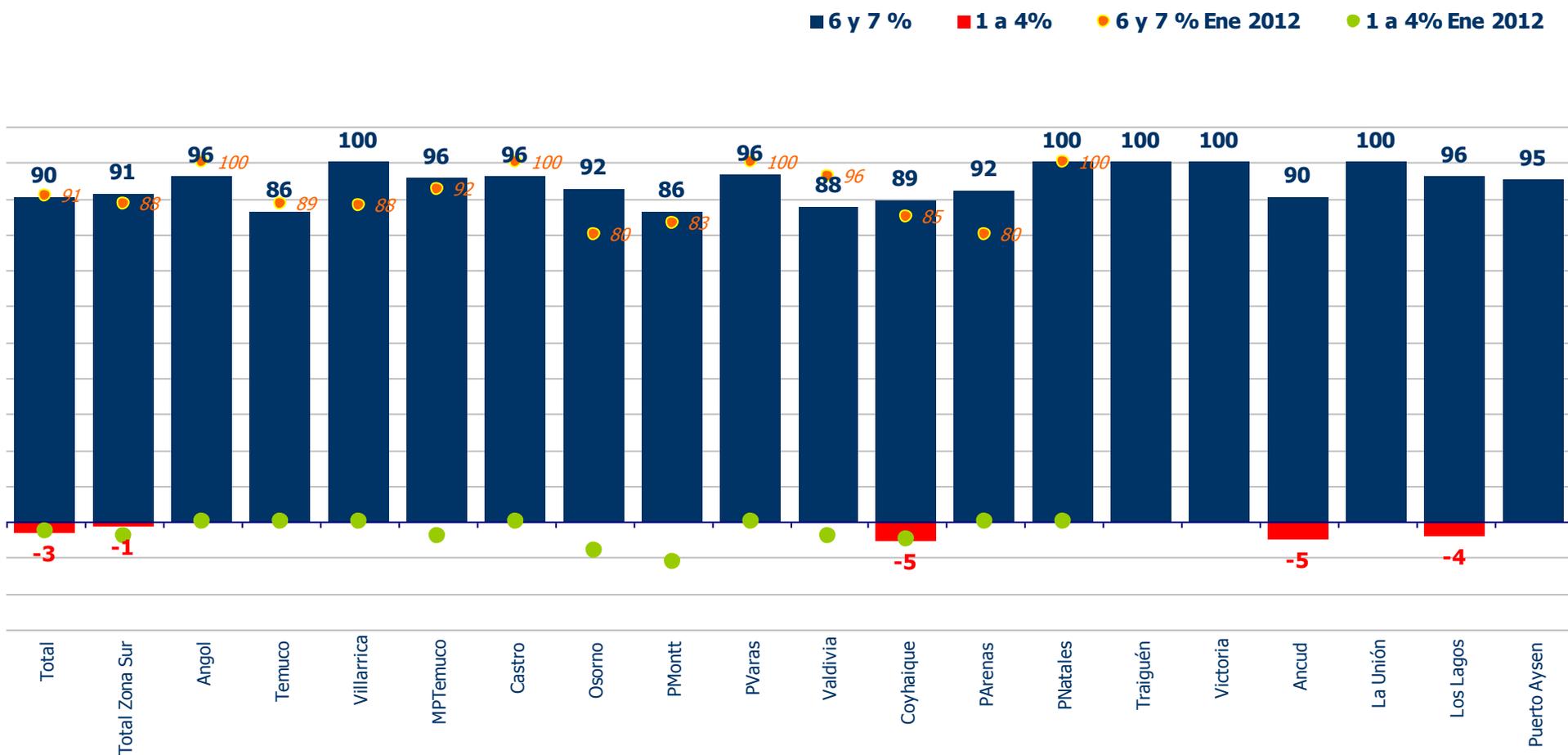
# Evaluación "Trato dado por el personal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA METROPOLITANA



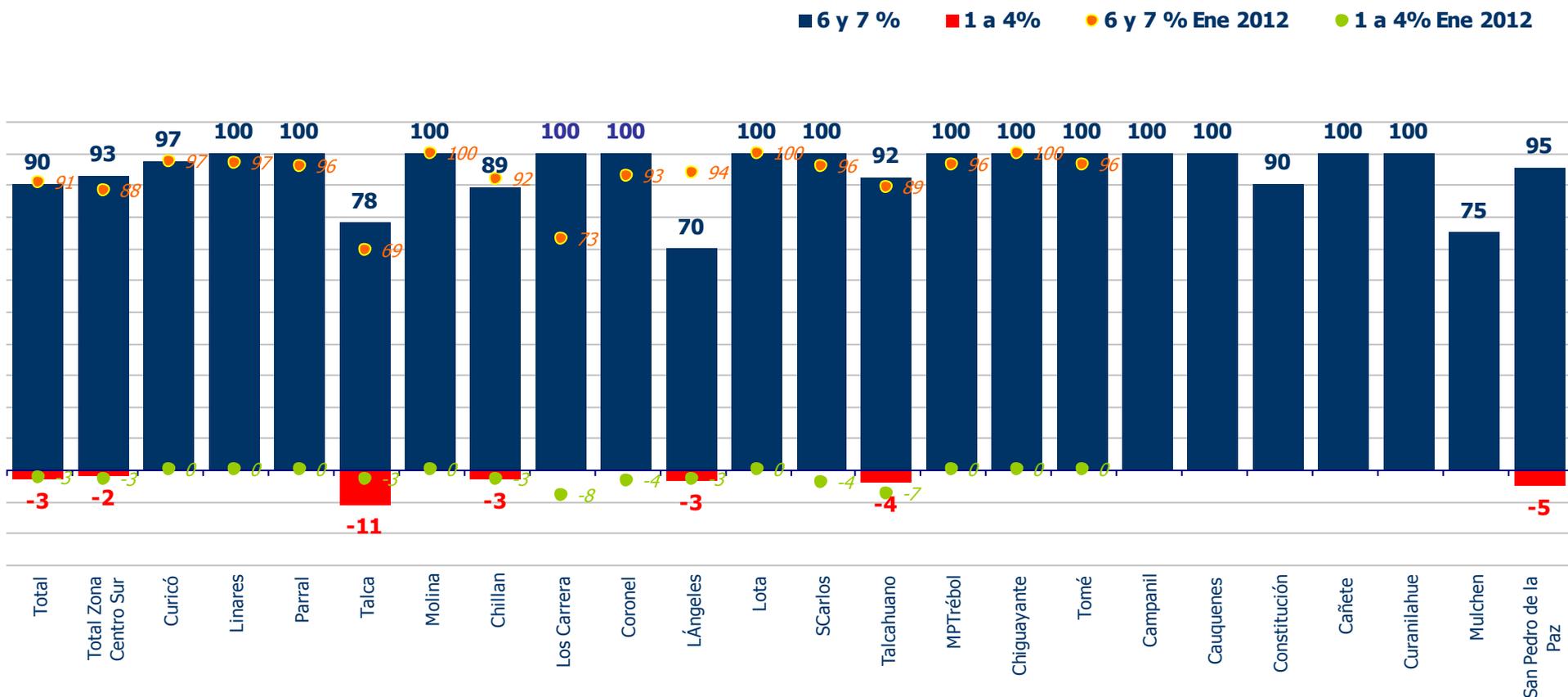
# Evaluación “Trato dado por el personal”

## TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA SUR



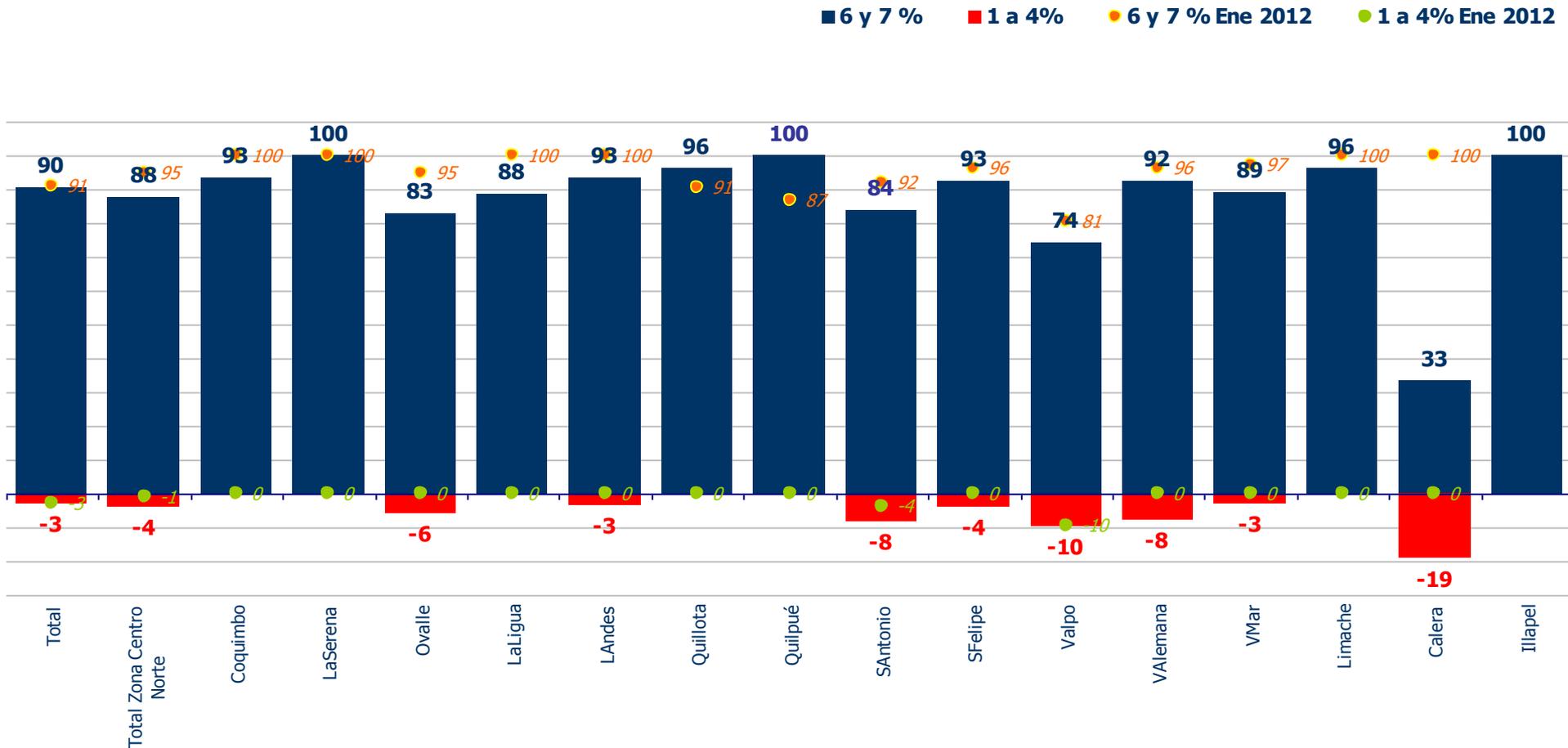
# Evaluación "Trato dado por el personal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO SUR



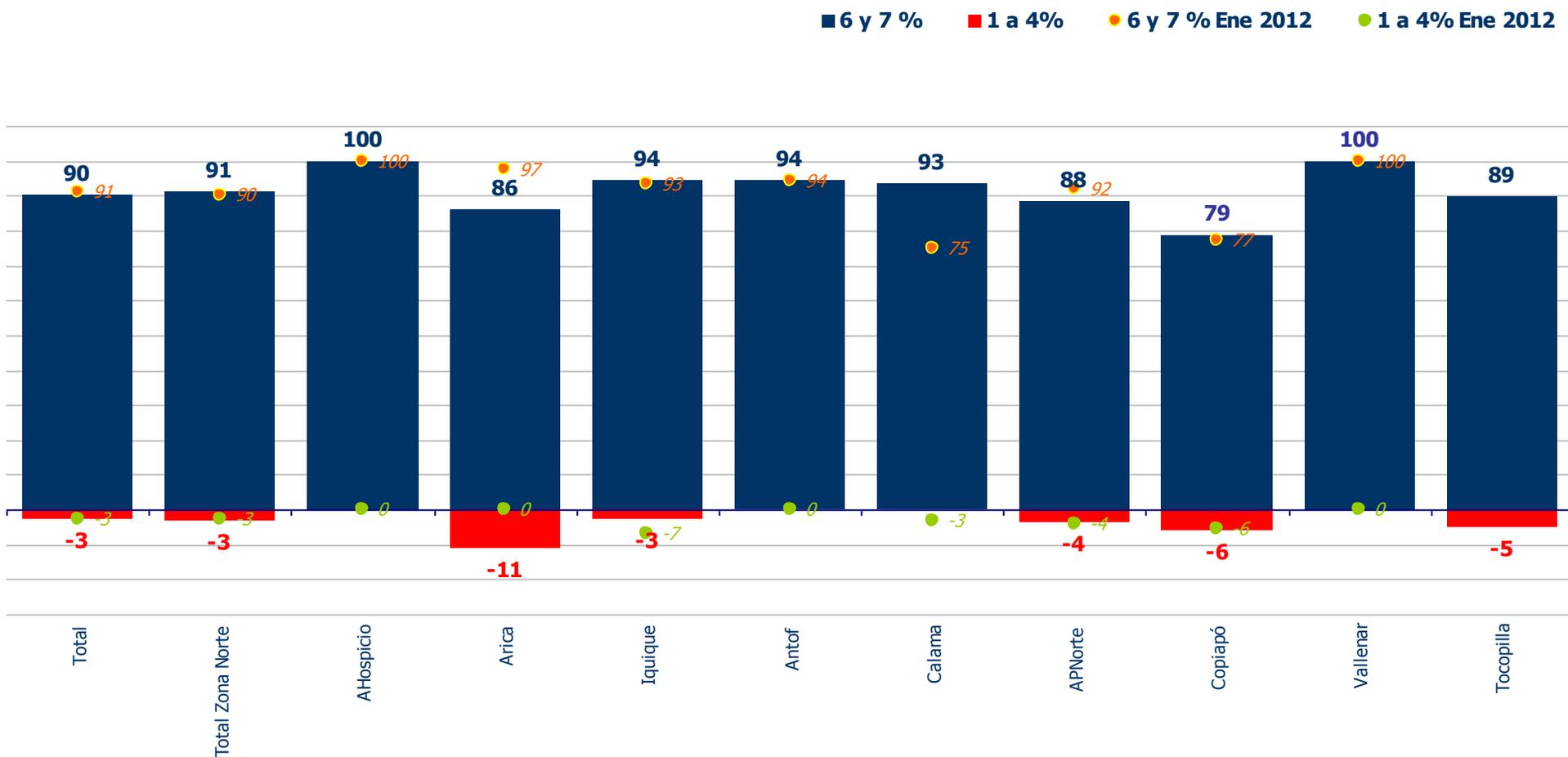
# Evaluación “Trato dado por el personal”

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO NORTE



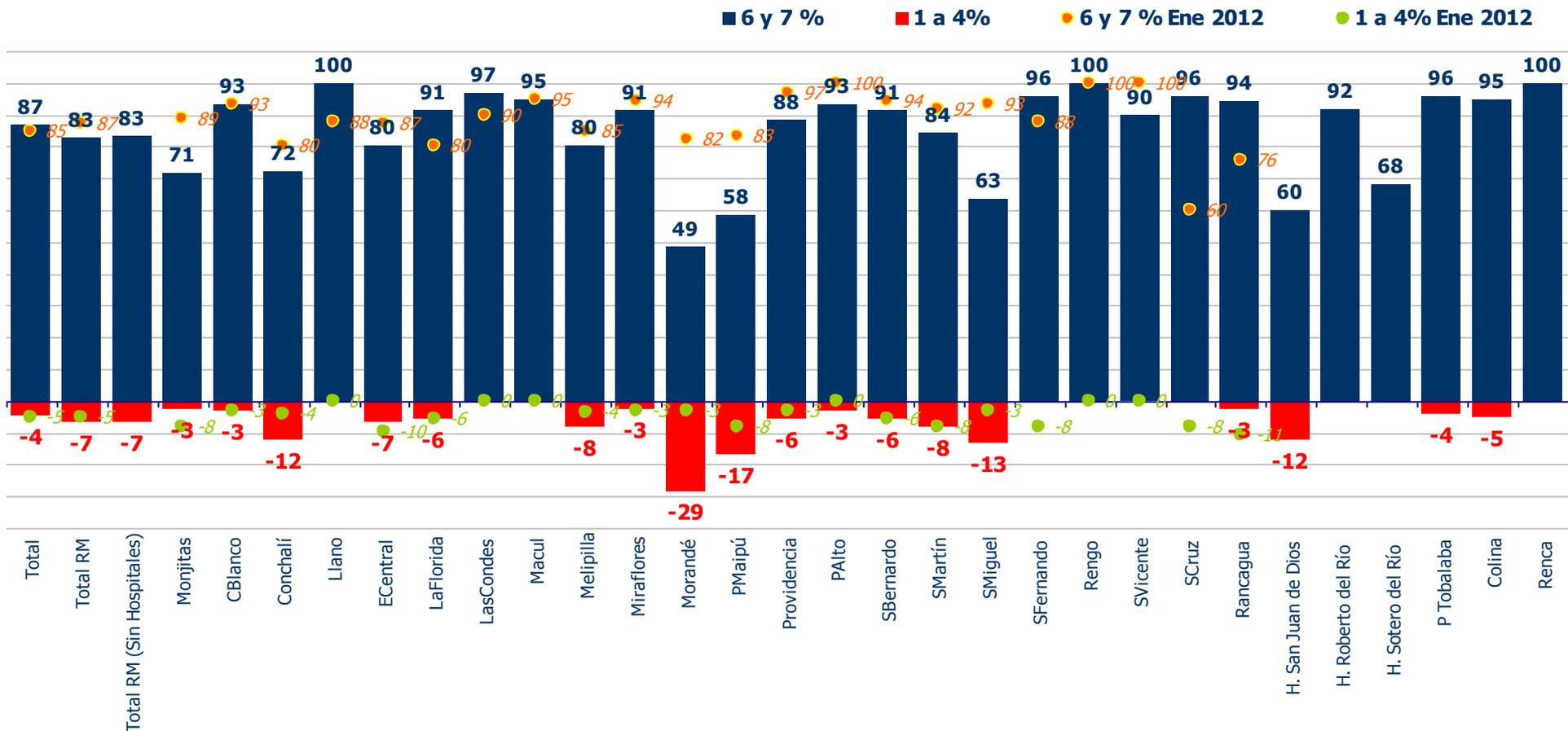
# Evaluación “Trato dado por el personal”

## TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA NORTE



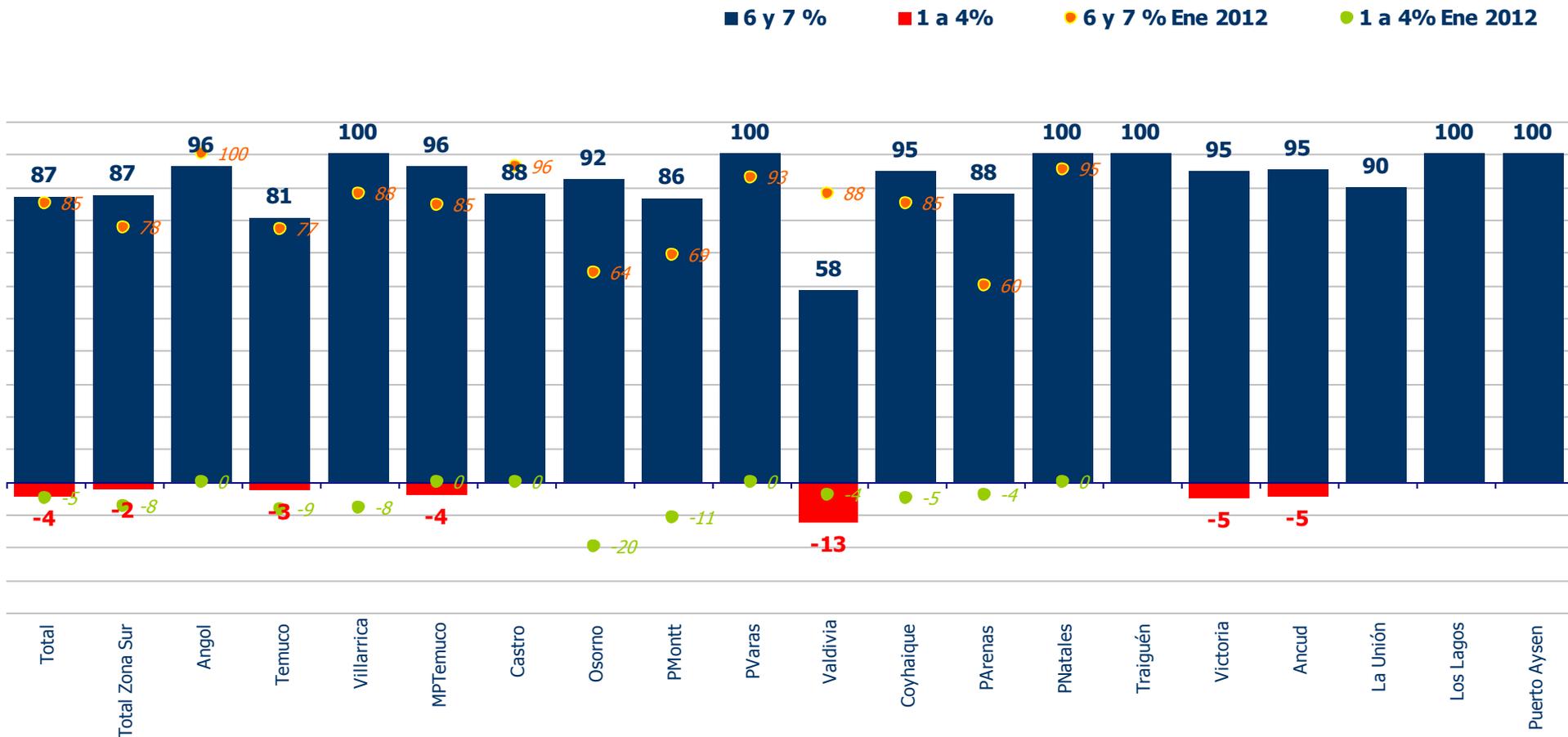
# Evaluación "Rapidez de atención del personal de la sucursal"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA METROPOLITANA



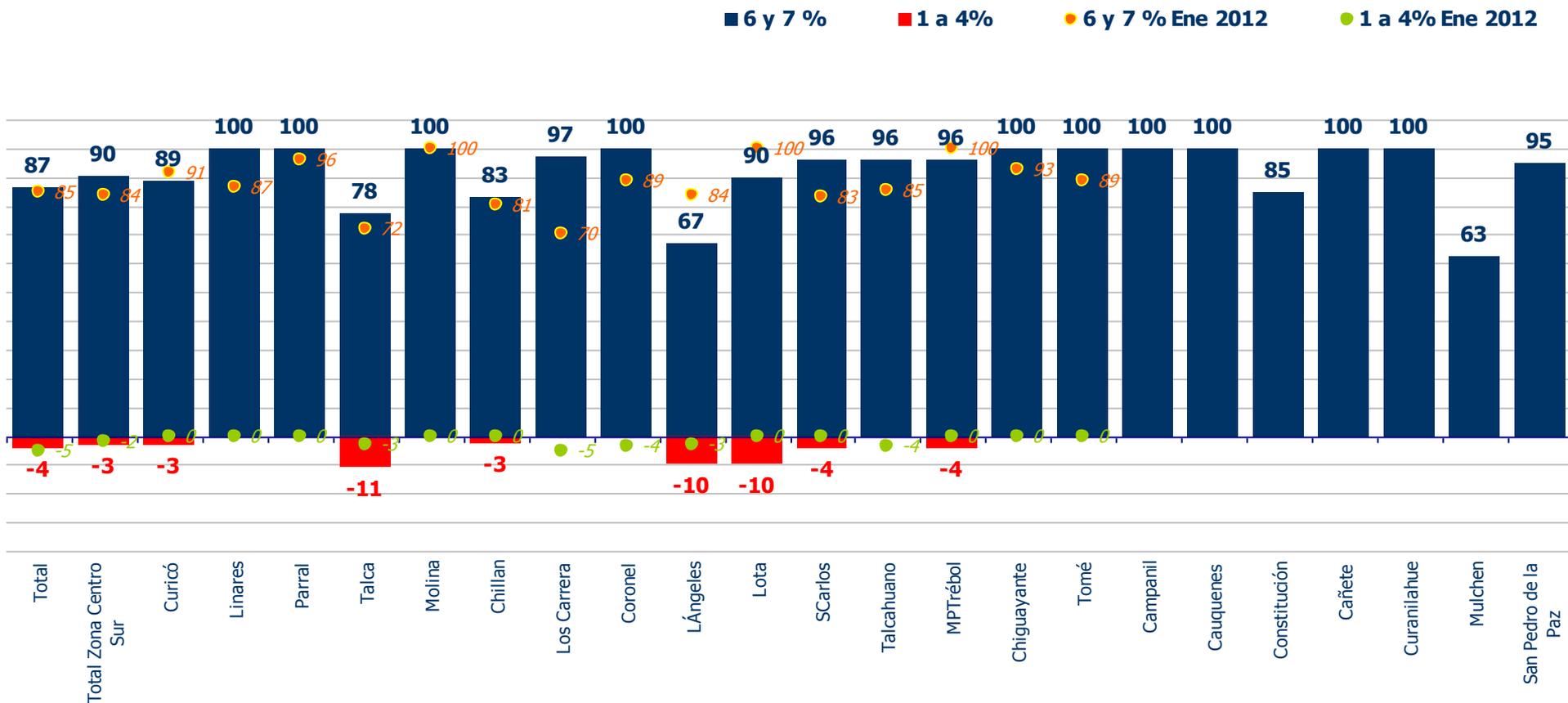
# Evaluación "Rapidez de atención del personal de la sucursal"

## TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA SUR



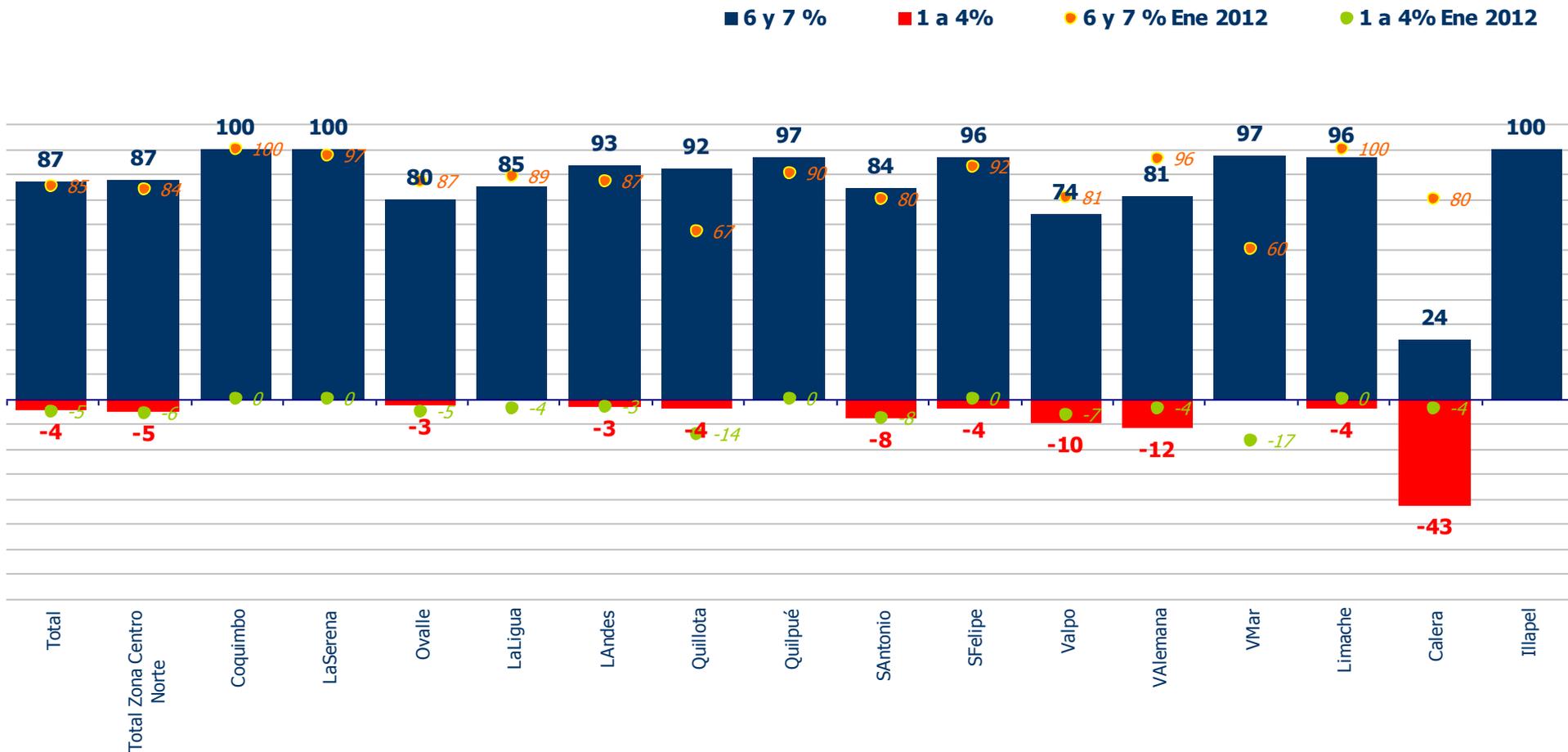
# Evaluación “Rapidez de atención del personal de la sucursal”

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO SUR



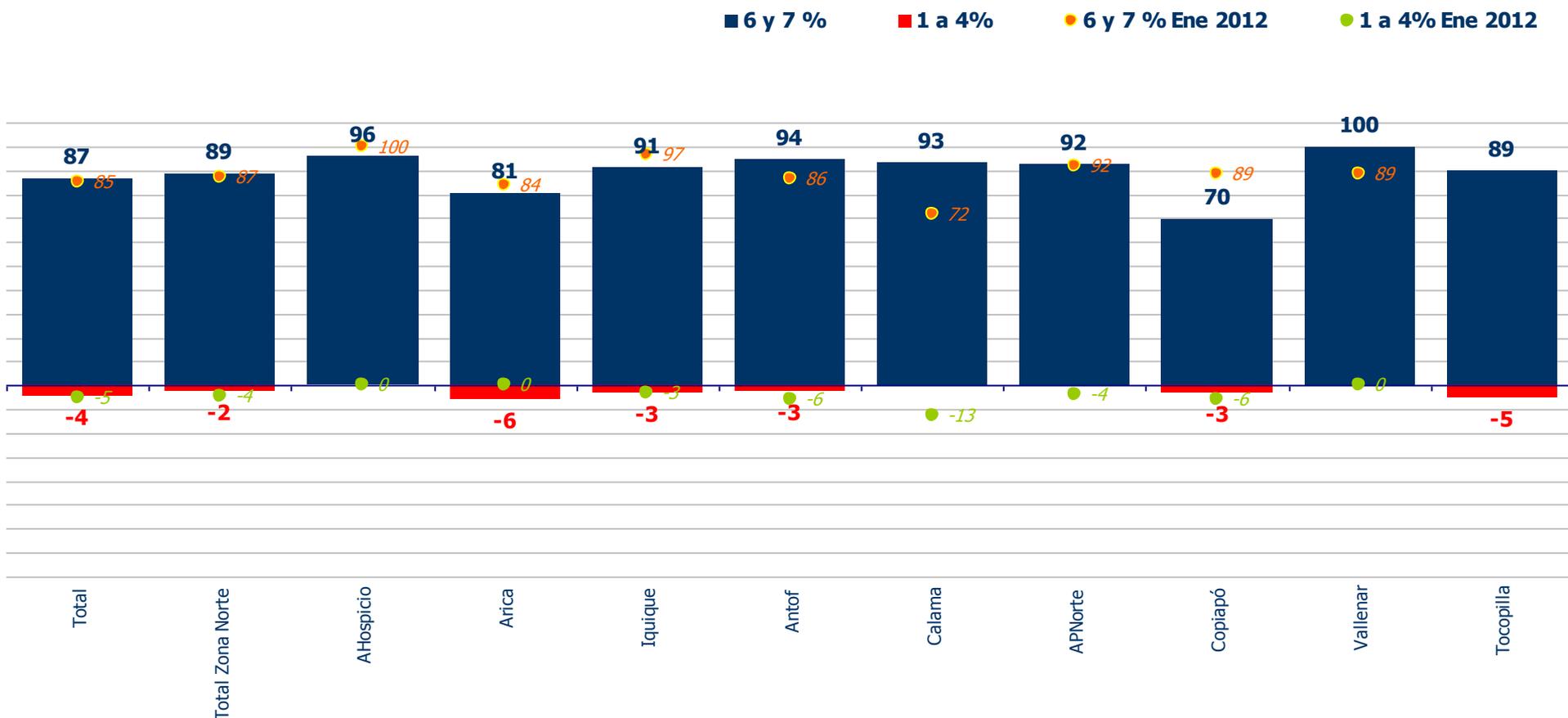
# Evaluación "Rapidez de atención del personal de la sucursal"

## TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO NORTE



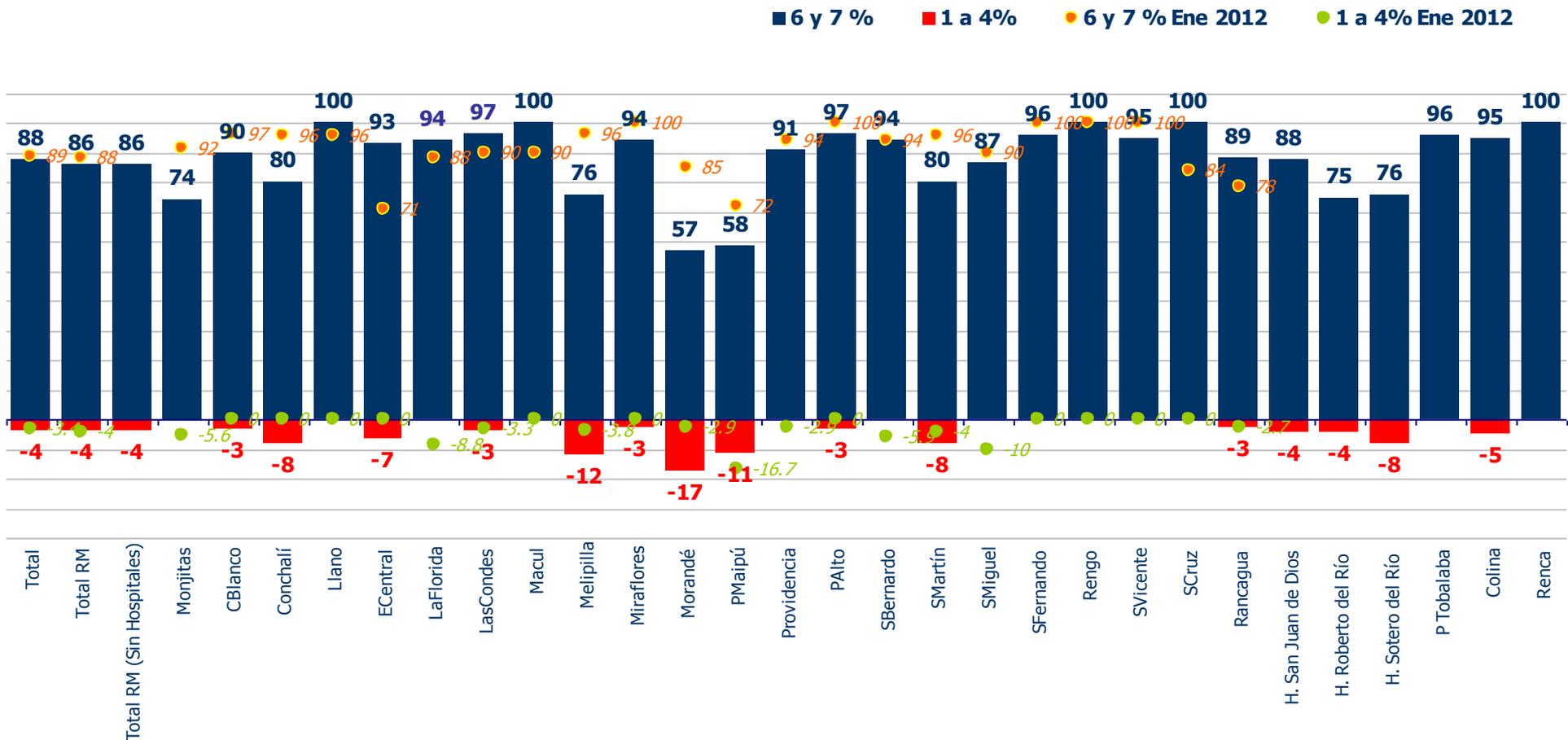
# Evaluación "Rapidez de atención del personal de la sucursal"

## TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA NORTE



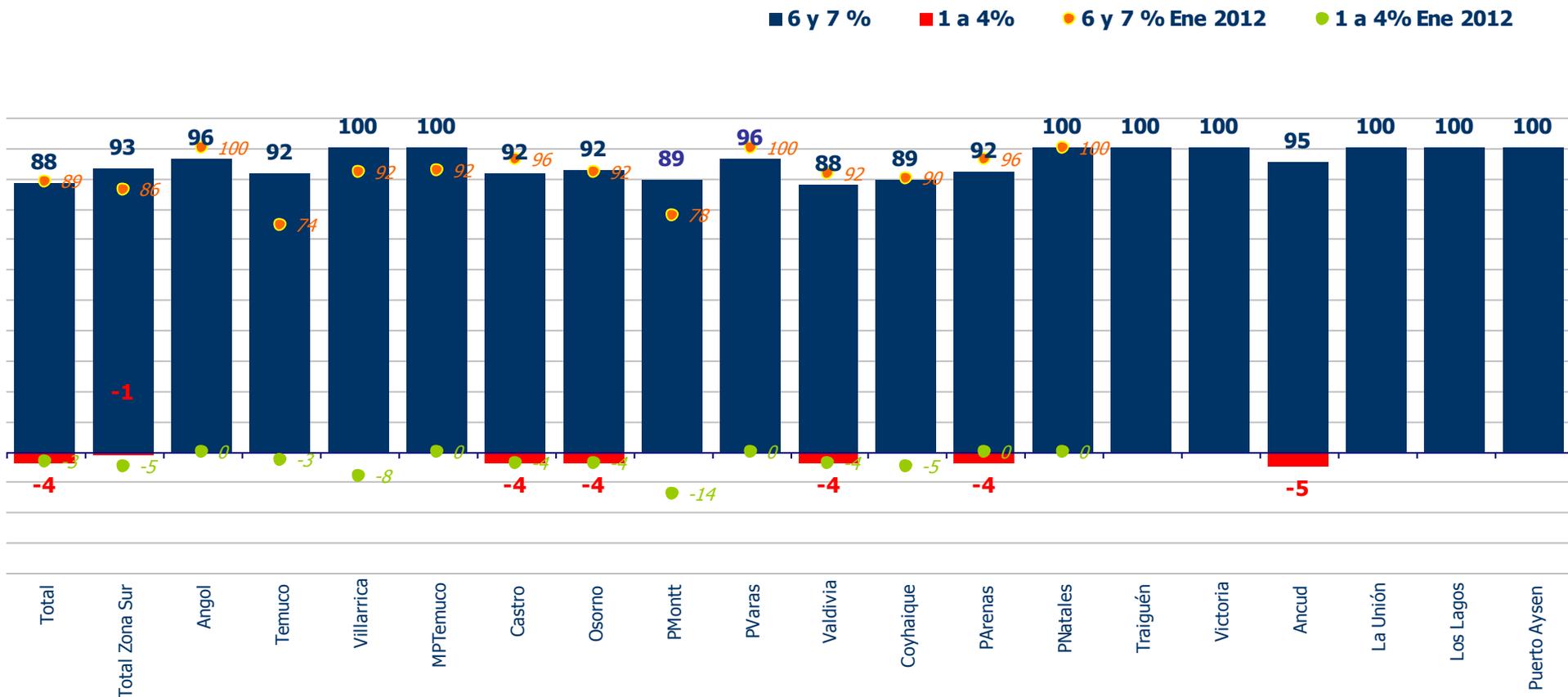
# Evaluación "Capacidad del personal para atender a todos por igual, sin discriminar"

## TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA METROPOLITANA



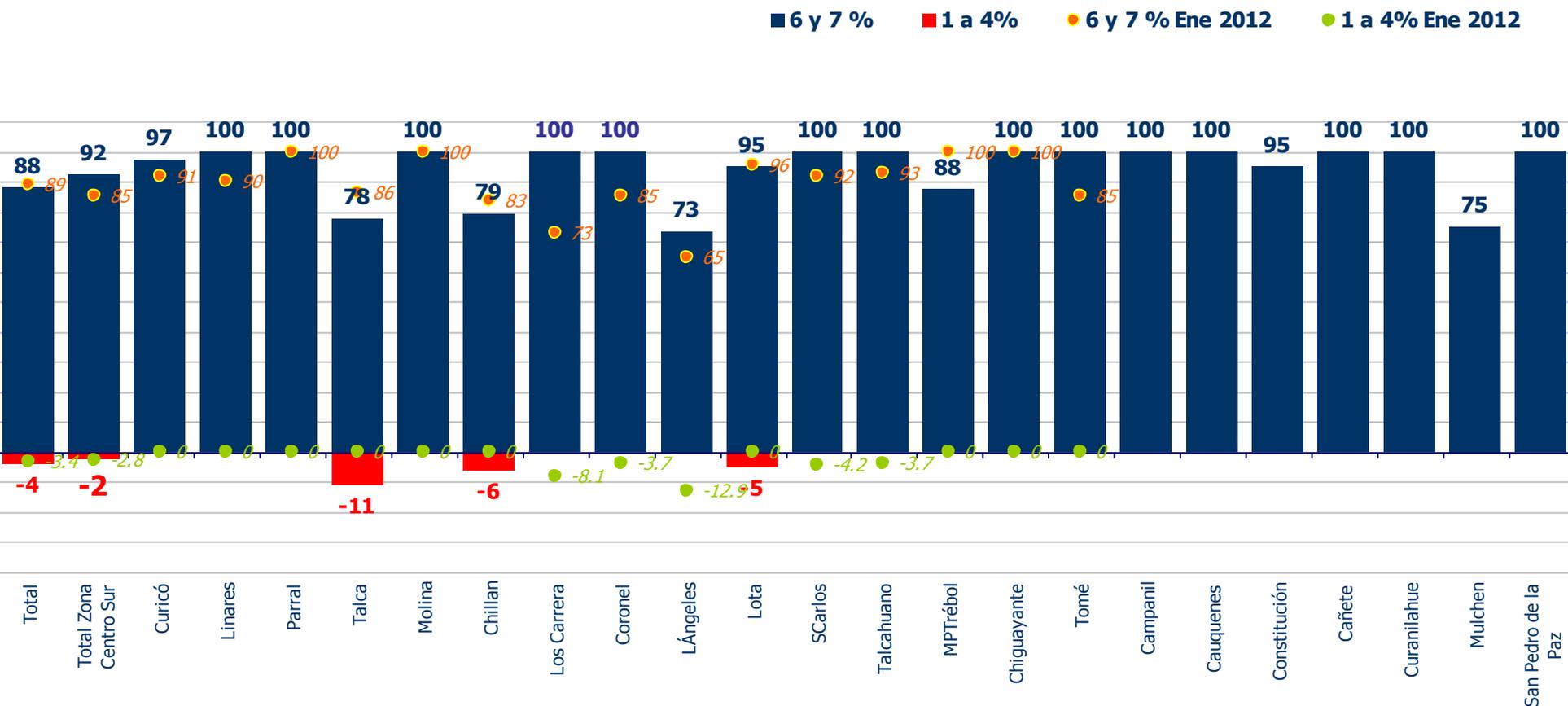
# Evaluación "Capacidad del personal para atender a todos por igual, sin discriminar"

## TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA SUR



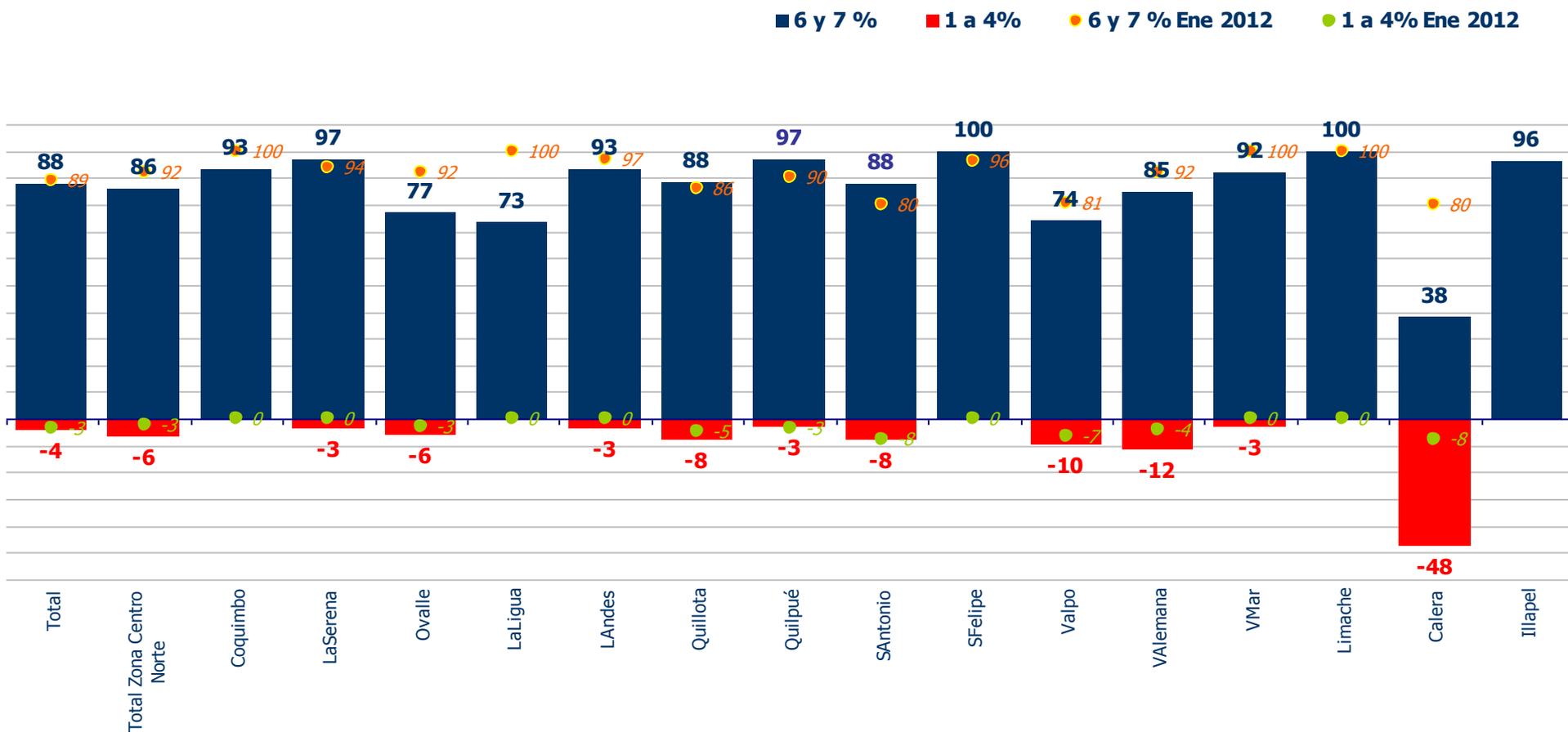
# Evaluación "Capacidad del personal para atender a todos por igual, sin discriminar"

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO SUR



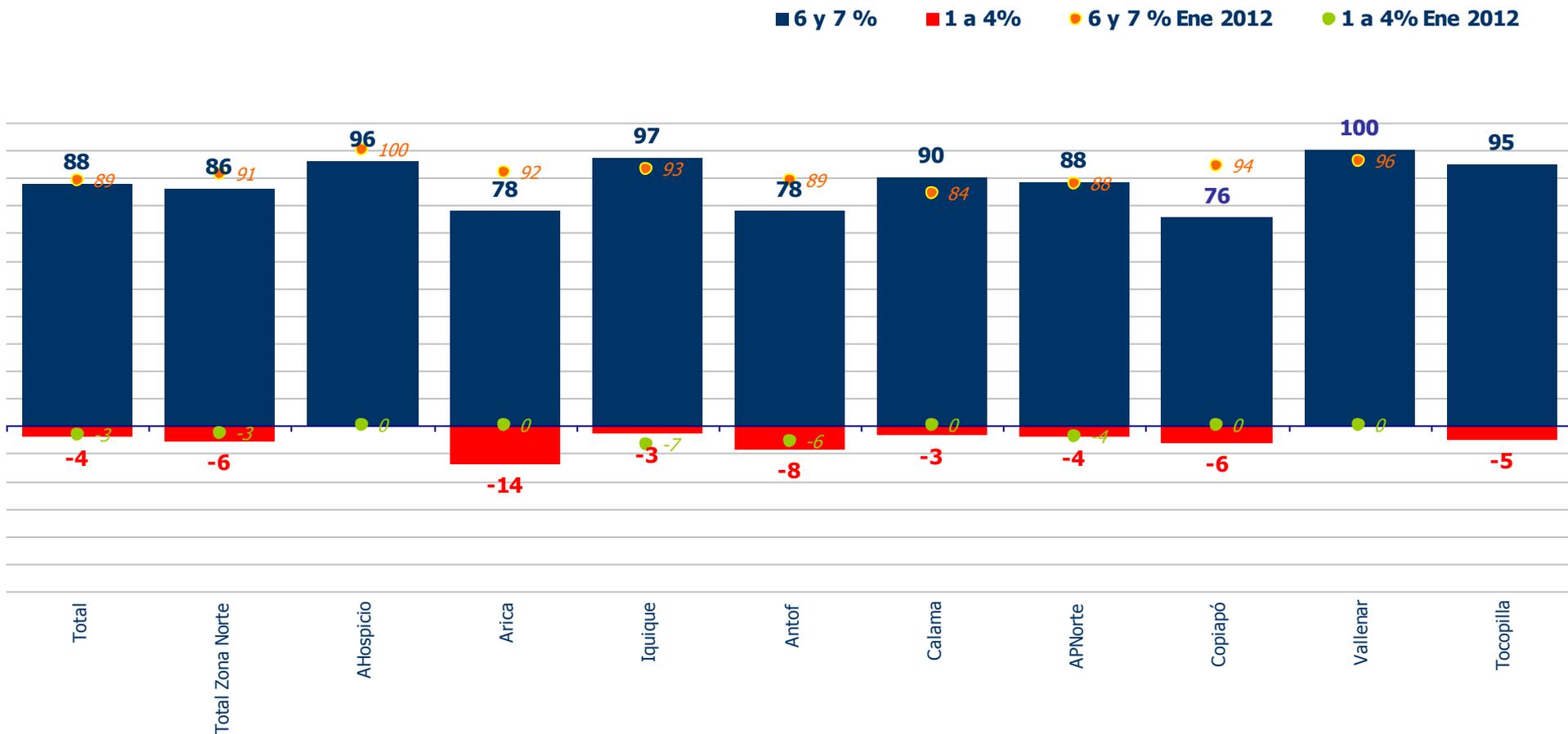
# Evaluación “Capacidad del personal para atender a todos por igual, sin discriminar”

TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO NORTE



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

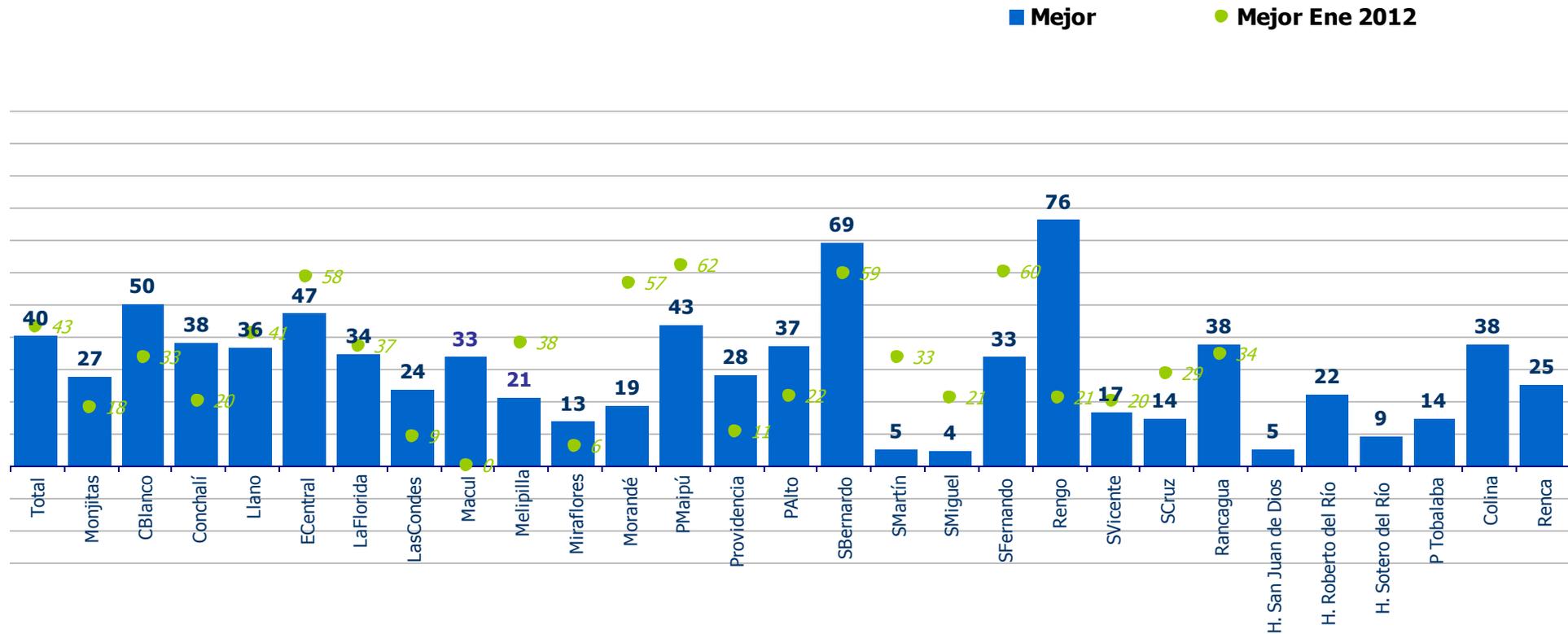
## TOTAL MUESTRA - SEGÚN SUCURSALES ZONA NORTE



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



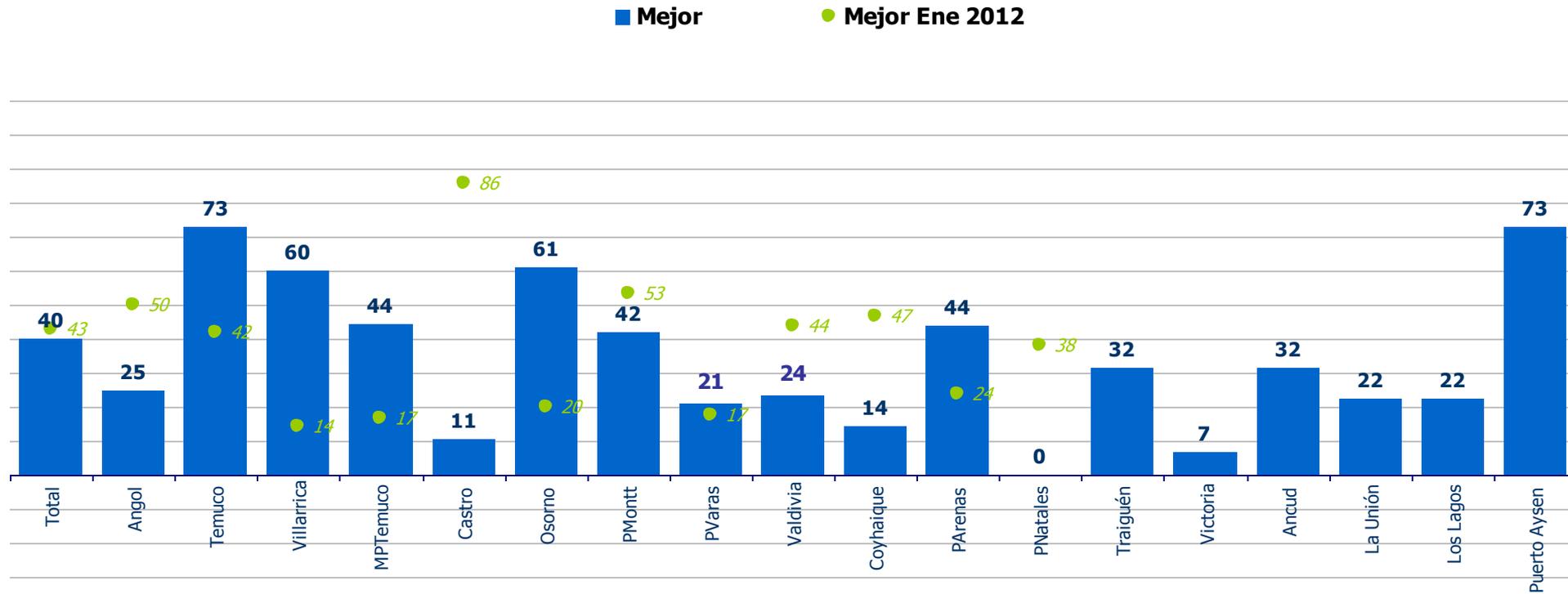
QUIENES **NO VISITAN** LA SUCURSAL POR PRIMERA VEZ - SEGÚN SUCURSALES ZONA METROPOLITANA



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



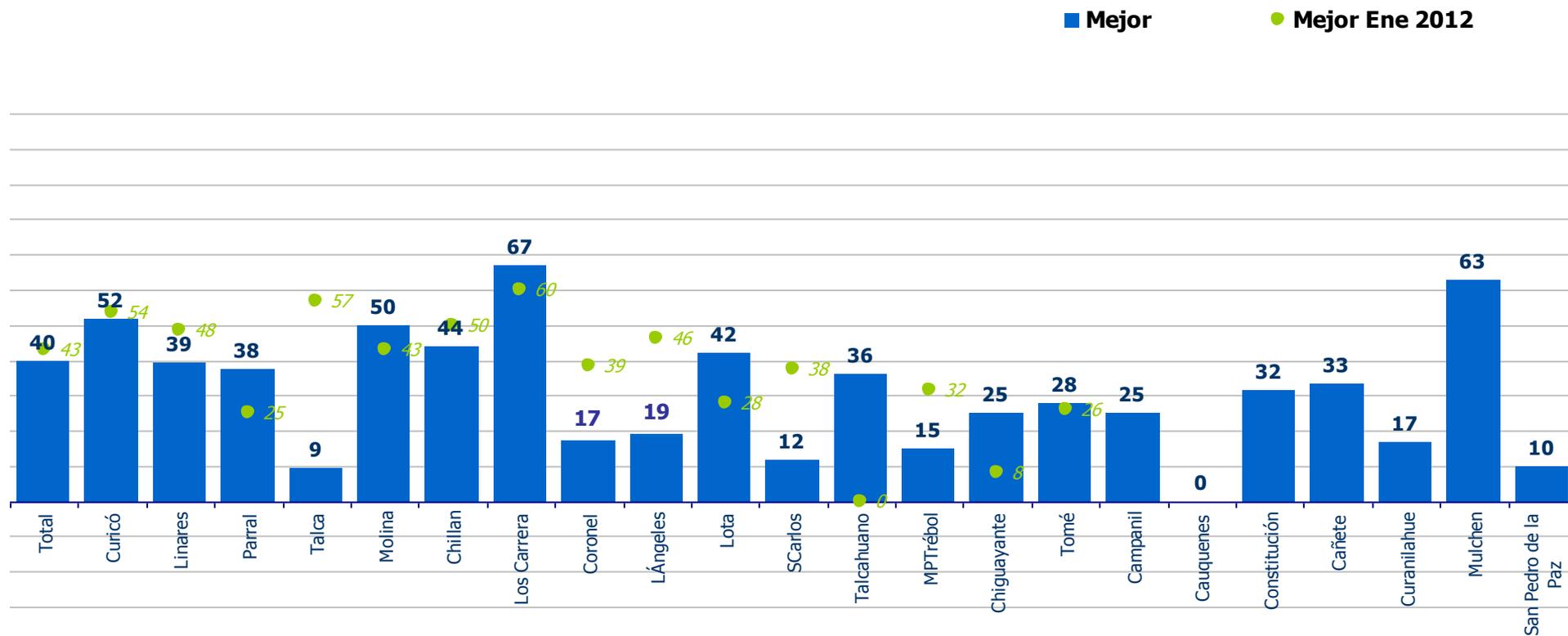
QUIENES **NO VISITAN** LA SUCURSAL POR PRIMERA VEZ - SEGÚN SUCURSALES ZONA SUR



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

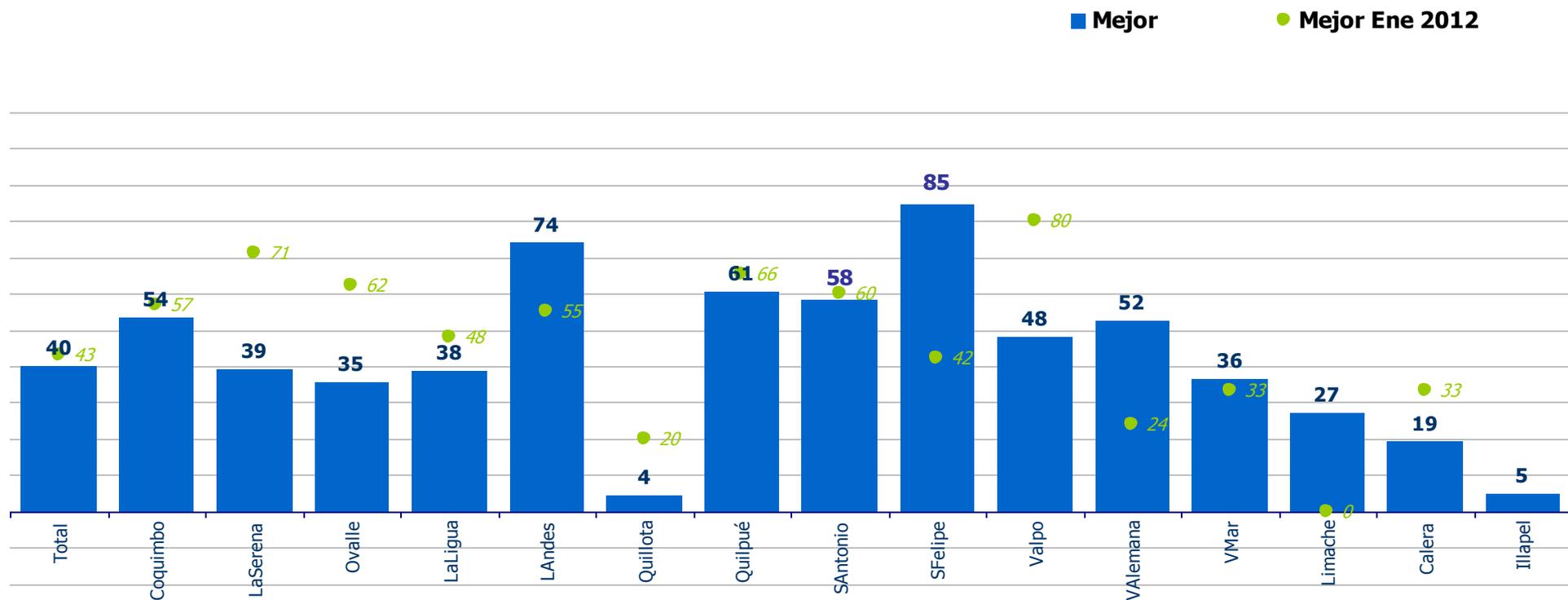


QUIENES **NO VISITAN** LA SUCURSAL POR PRIMERA VEZ - SEGÚN SUCURSALES ZONA CENTRO SUR



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

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

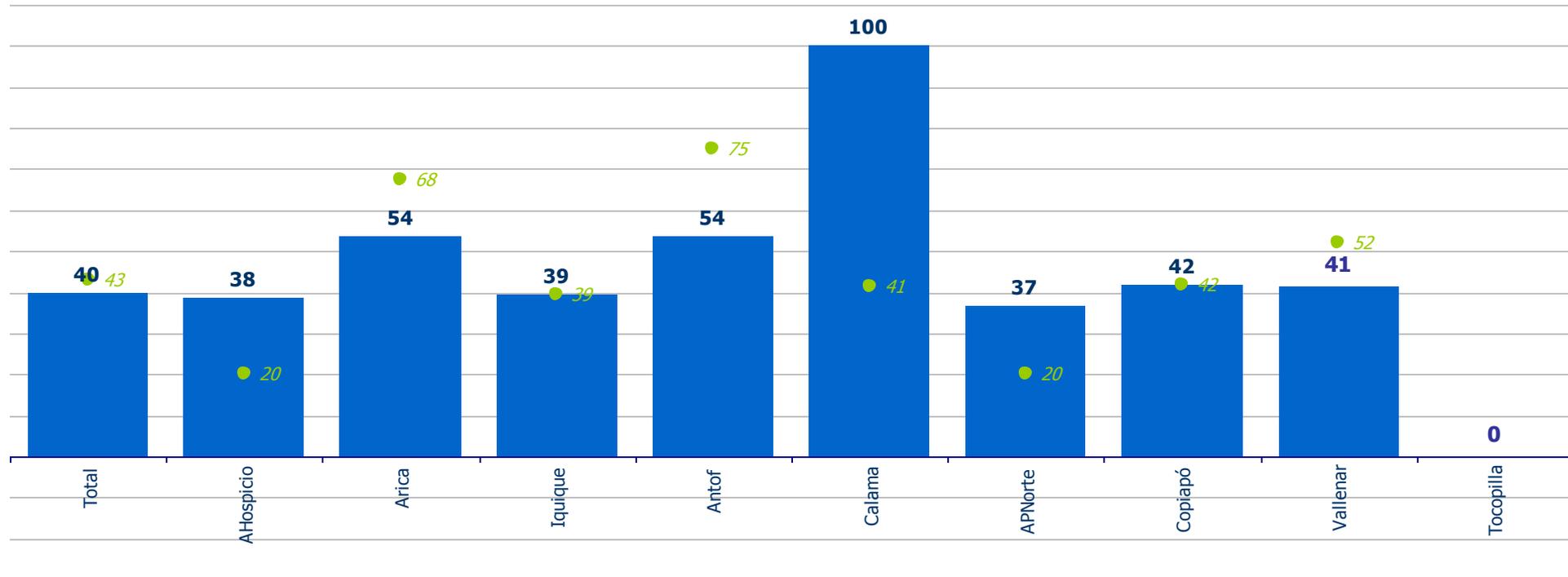


# El servicio recibido HOY, respecto de la vez anterior, es... % Mejor



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

■ Mejor ● Mejor Ene 2012



Gracias por su atención

