Park Anal of Represented 2025																	
Objetivo General	Objetives Específicos	Actividades	Plazos de Ejecución	Āreas Responsables y Participantes	Peblación Objetivo de la Actividad (definición y cuantificación)	Cantidad Usuarios	Trámite o Servicio Relacionado	Nombre delindicador	Formula de Calculo	Meta	Indicationes de Satisfacción Usuaria Nombre	Indicadores de Satisfacción Usuaria Formula	Indicadores de Satisfacción Usuaria Fuente	Sistema de Respaldo o Medio de Verificación	Priorización de la actividad (baja,media, alta)	Costos y Wincufación items Presupuestario	kems Presupuestario
Majora to cifided do exercicio y opportuneza usuaria spor entraga usuaria spor entraga usuaria sportuneza de exercicio de	Avanzar hacia una estrategla de descrició integrada en candes (comica alidad) para reajorar la consistencia y accesibilidad de los servicios.	Elaborar una matriz de productos y servicios entregistos por canal de atención, e identificar brechas asociadas	marzo-septiembre 2025	Área Responsable: División Gestión de Usuarios Áreas Participantes: División de Tecnologías de Información, Departamento Control de Gestión	La población objetivo corresponde a personas usuarias del Fonasa, beneficiarios terrora, A.B.C.P. los que sos potenciales usuarios de las diferentes canales de adminider, presensió (sucursadas y excludas); digital del fonasa y fonasa (t; y telefentos a para el año 2024. Se estiman 18.700.971 de usuarios objetivos de esta actividad.	16.708.971	Todos	Porcentaje de Elaboración de matri- de productos y servicios por canal	(N° de informes entregados por canal con matriz de productos y servicios entregados/N° de informes planificados)*100	100%			1 0	Informe de Matriz de productos y servicios por canal.	Media	0	No aplica
		Definir los indicadores e instrumentos de medición de calidad de servicio y experiencia usuaria de los trámites y servicios prioritarios de Fonsas (Afiliacióe, Cempra de Bono, Solicitudes Cludadanas).	marzo-septiembre 2025	Área Responsable: División Gestión de Usuarios Áreas Participantes: Departamento Control de Gestión	La población objetivo corresponde a personas usuarias del Fonsas, beseficiarios tramora A,E,C,D los que sos polenciales usuarios de las diferentes canales de almodifor persencial (sucursales) recededo; digital plifonsas presas cE; y telefetorio a para el año 2024. Se estiman los potenciales usuarios de los trientes Alflación, Compra de Discoy Solicideira Cubidadansa correspondientes a el tolad de la población beneficiales 16.786. 297 personas la población beneficiales 16.786. 297 personas la la población la población la la población la población la pobl	16.708.971	Solicitar Affiliación a Fonasa, Comprar Bono de atención de salad , Ingiesar Solicitudes Ciudadanas (solicitudes, felicitaciones, reclamos y denuncias)	Porcentaje de Elaboración de indicadores de calidad de servicio y experiencia usuaria de los trámbes servicios prioritarios de Ponasa		100%				Informe de indicadores de calidad de senvicio y experiencia usuaria de Los trámbes y servicios prioritarios de Ponasa	Nedia	0	No aplica
	Medir Satisfacción Usuaria en el trámito solicitudos disdadanas (reclamos, consultas, otros).	Implementar mecanismo de medición de la satisfacción usuaria a las solicitudes ciudadanas respondidas (reclamos, consultas, otros).	marzo-septiembre 2025	Area Responsable: División Gestión de Usuarios Areas Participantes: División de Tecnologías de Información	La población objetivo corresponde a personsa usuarias del Fonasa, beneficiarios tramos A,B,F,D los que sos potencidas usuarios de los diferentes canales de alemodes presensió (sucursales) (eligito (19 fossas y lorensa.c); y teletionico opción d. ejecutivos de atención para el año 2024. Se estima población beneficiaria 8.7 (56.57) personas.	16.708.971	Ingreser Solicitudes Cludedanas (solicitudes, felicitaciones, reclamos y denuncias)	Porcentaje de Ejecución de Informe de medición de satisfacción usuaria del trámite ingresar solicitudes ciudadanas	s (N° de informes de medición de satisfacción usuaria del trámite solicitudes ciudadanas/N° de informes planificados)*100	100%				leforme de Salisfacción del trámite solicitudes ciudadanas	Alta	0	No aplica
	Madditary commeter a los personas en commeter a los personas en ricidas institucionales.	Implementar ministio informativo enfocado en los productos y servicios disponibles en Fonasa (primer año masva Modalidad de Cobertura Complementaria).	Marzo - Julio 2025	Area Responsable: Departamento de Comunicaciones Establegicas Area Participantes: Distalón Gestión de Usuarios, Dissalón de Tecnologías de Información, Distalón de Plantificación y Desarrollo Estantárico	La población objetivo corresponde a personas usuarias del Fonasa, beneficiarios tearnos B,C,D los que son potenciales usuarios de la nueva modalidad de cobertura complementaria de Fonasa. Se estiman mas de 12.000,000 de usuarios	13.503.000	Comprar Bono de atención de salud , Inginear Solicitudes Caudadanas (solicitudes, felicitaciones, reclamos y denuncias)	Porcentaje de Satisfacción de ministilo informativo enfocado en lo productos y servicios disponibles en Ponasa		Mayor o Igual a 20%				Informe de Satisfacción del Ministrio	Alta	0	No aptica
		Establecer un comité de comunicaciones.	Mazzo - Octubre 2025	Área Responsable: Departamento de Comunicaciones. Establegicas Área Participantes: Todas las Divisiones de la Institución.	La poblicación objetivo que un beneficiara con ente correlá correspondo a pensonas usuarias del Fonasa, beneficiarios transa A.B.,C.D las que sen potenciales usuarios de las diferentes canadas de alemcido presenciali (juucuratais y recúdica), deglas (Pó tonas y Senasa, C.); y talentos para el año 2024. Correspondientes al tota de la poblicación beneficiarios 16.708.712 pensonas.	16.708.971	Todos	Conformación de Comité de Comunicaciones de Fonasa	Nº de Comité de Comunicaciones conformados en el año 2025 mediante resolución exenta	1 Comité de Comunicaciones de Fonasa		usuaria Satista 2005/Carnidad de Usuaria respuestas totales (MS) en última experiencia en		Resolución de Comité de Comunicaciones	Media	0	No aplica
		Realizar capacitaciones en calidad de servicio y experiencia usuaria	Mazzo-Octubre 2025	Área Responsable: División Gestión y Desarrollo de las Personas. Área Participantes: División Gestión de Ussarios.	Las personas funcionarias de Fonsas seran las participantes de la capacitación. La población que se beneficias corresponde a personas susantas del Fonsas, beneficiantes trans A.G., C.Día que ace potenciales susantes de las offerentes canalise de afección: presencial (aucurales y modulas), digital (94 fronsas y finsas. d.); y stédisión para el año 2023. Se estimas 16.206.27 y personas.	16.708.971	Todos	Porcentaje de personas funcionaria capacitadas en Calidad de Servicio Deperiencia Usuario	(Número de personas funcionarias capacitadas en calidad de servicio y experiencia usuaria/N° total de personas funcionarias Fonasa 2025)*100	30%	% de Usuarios satisfechos con especto a la última especiencia usuaria en Fonasa 2025		Medición de Satisfacción Usuaria 2025 (MESU)	Resolución de Capacitación Forana	Media	0	No aplica
		Realizar inducciones inmersivas y passettias piloto para jetaturas y tuncionarios en sucursales	Mazzo-Octubre 2025	Areas Responsable: División Gestión y Desarrollo de las Personas. Areas Participantes: División Gestión de Usuarios, Departamento de Comunicaciones Estratégicas.	La población objetivo que se beneficiaria corresponde a pensonas usuarias del Ponasa, beneficiarios tramos A,R,C,D los que son peterciales usuarios de los diferentes canales de atención: presental (sucursales y modulos); digital (Pl tonasa y Bonasaci); y Meldonico para el ento 2004. Se estimos 26.706.971 personas.	16.708.971	Todos	Cantidad de Inducciones inmeralea o pasantias realizadas en el año t	Número de inducciones inmensivas o pasantias efectuadas en el año 2025	10		medición de sarisfacción usuaria 2025) +100		Actas de Inducciones Inmeralvas o Pasantias Realizadas	Media	0	No aplica
	Desarrollar e implementar un programa de innovación interna.	Talleres de Aplicación de Metodologías de Innovacción	Marzo - Octubre 2025	Area Responsable: Civisión Planticación y Desarrollo Estratégico. Areas participantes: No aplica	Los talieres están drigidos a personas funcionaria de Fonasa. La población que se beneficiales corresponde a penensa susantes del Fonasa, beneficiarios teuros AS, CD los que seo potenciales susantes de los diferentes canadia de alexación: presencial (buccarsales y motidos); digital (Plá finasa y fonasa.cl); y felidenico para el año 2012. A se aforma 16.708.021 penonas.	16.708.971	Ingresar solicitudes ciudadanas (solicitudes, felicitaciones, reclamos y denuncias)	Porcentaje de talleres de innovació ejecutados a personas funcionarias de Fonasa) N° de Talleres de Innovación Ejecutados/N° de Talleres de Innovación Planificados/° 100	100%				Resolución que formalice asistencia a Talleres de Innovación	Media	0	No aptica
	Fortalecer la efficiencia operativa y de les sistemas informáticos.	Habilitar mecanismos de contingencia de sistema crítico	Marzo - Octubre 2025	Áreas Responsable: División Tecnología de Información Áreas Participanhes: No aplica	La población objetivo que se beneficiaria corresponde a pemcesa usuarias del Fonasa, beneficiarios trames A,B,C,D los que sen potenciales usuarios de los diferenhes canales de alemcife; presencial (sucurantes) y modulos); digital (M tonasa y fonasa.ct); y telafonico para el año 2024. Se estimun 26.798.971 personas.	16.708.971	Todos	Porcentaje de Habilitación de alatemas críticos con mecanismos d contingencia	(Cantidad de sistemas críticos con mecanismos de contingencia habilitada en el año e 2025/Cantidad de sistemas críticos planificados año 2025)* 100	60%			10 p	Informe de Salamas Criticos con Mecanismos de Contingencia habilitados	Alto	50.000.000	Hern 22
		Implierentar mecanismo de respuesta para rectamos con reinsistencia que informe a la persona el progreso y tiempo estimado de resolución de su rectamo o solicitud.	Marzo - Octubre 2025	Áreas Pespornsible: División de Gestión de Usuarios Áreas Participantes: División Fecnología de Información	Lapablación nigistivo corresponde a personas usuarias del Frenas, la pablación siglitivo que se beneficianis cerresponde a personas usuarias del Frenas, la pablación siglitivo que se beneficianis cerresponde a personas usuarias del teo diferentes beneficianis traman A.B.C.D las que sen potenciales usuarias del teo diferentes camalas del atenció en est triamis solidos ciudadinas, tipo de reclama: presencial (sucursales y modicias); digital (PH forusary breasa.cl); y telefonico para el año 2004. Se el simina 18.706.03.70 escensas.	16.708.971	Ingressr Solicitudes Cludadanas (solicitudes, felicitaciones, reclamos y denuncias)	Porcentaje de Implementación de mecanismo de respuesta para reclamos con reinsistencia	(N°de actividades realizadas en año 2025 según lo programado para implementar mecanismo de respuesta a rectamos con reinsistencian? de actividades programadas para implementar mecanismo de respuesta a rectamos con reinsistencia? 200	100%				Informe de Implementación de mecanismo de respuesta para reclamos con reinsistencia	Alto	0	No Aplica
		Plan de trabajo para sistematizar Devoluciones de Pago en Esceso (DPE proceso individual) y evaluar flujo y resolutores del proceso.	Marzo - Octubre 2025	Areas Responsable: División Gestión Financiera Areas Participantes: División Tecnología de Información	La población objetivo corresponde a personas usuarias del Fonasa, La población objetivo que se beneficiaria corresponde a personas usuarias del Fonasa, beneficiarios tramos B.C.D los que son potenciales usuarios y cotizantes. Se estiman mas del 1.000.000 del vausatios	13.000.000	Solicitar devolución de cotizaciones de salud pagadas en esceso	Porcentaje de implementación del Plan de trabajo para sistematizar Devoluciones de Pago en Exceso	(N°de actividades realizadas en año 2025 según lo programado/N° de actividades programadas)*100	100%				Informe de Implementación de Plan de trabajo para sistematizar Devoluciones de Pago en Exceso	Medio	۰	No Aptica