

EJERCICIO: 2023 ACUMULADO A: DICIEMBRE CUESTIONARIO: CAC por UPS

## Resultados Obtenidos en el Cuestionario








DATOS ESTADÍSTICOS DE LA MUESTRA DE PACIENTES ENCUESTADOS		
NÚMERO REGISTROS DE LA MUESTRA		8.421
NÚMERO ENCUESTAS RECIBIDAS		8.285
NÚMERO ENCUESTAS CONTESTADAS		708
NÚMERO ENCUESTAS NO CONTESTADAS		760
NÚMERO ENCUESTAS NO REALIZADAS		6.817
COLECTIVO PROTEGIDO AT (RECIBIDAS)		1.607.373
CARTERA CAC (CONTESTADAS)		167.154
NÚMERO DE CCC DE CAC (RECIBIDAS)		319.903
NÚMERO CCC DE CAC (CONTESTADA)		36.918
CLIENTES PROMOTORES		382
CLIENTES NEUTRO		203
CLIENTES DETRACTORES		123
% ENCUESTAS CONTESTADAS s/RECIBIDAS		8,55%
% CARTERA CAC CONTESTADAS s/RECIBIDAS		10,40%
% CCC DE CAC ENCUESTA CONTESTADAS s/RECIBIDAS		11,54%
% PROMOTORES s/DETRACTORES		
¿UTILIZA EL PROGRAMA AYUDADELTA@ DE FREMAP?	SI	55,08%
¿UTILIZA EL PROGRAMA AYUDADELTA@ DE FREMAP?	NO	44,92%
VIA REALIZACIÓN ENCUESTA	VIA TELEFÓNICA	0,00%
	VIA EMAIL	100,00%
% ENCUESTAS CONTESTADAS s/ MUESTRA		6,82%



## CAENC01 - Resultado de Encuestas

Datos actualizados a: 31/12/23

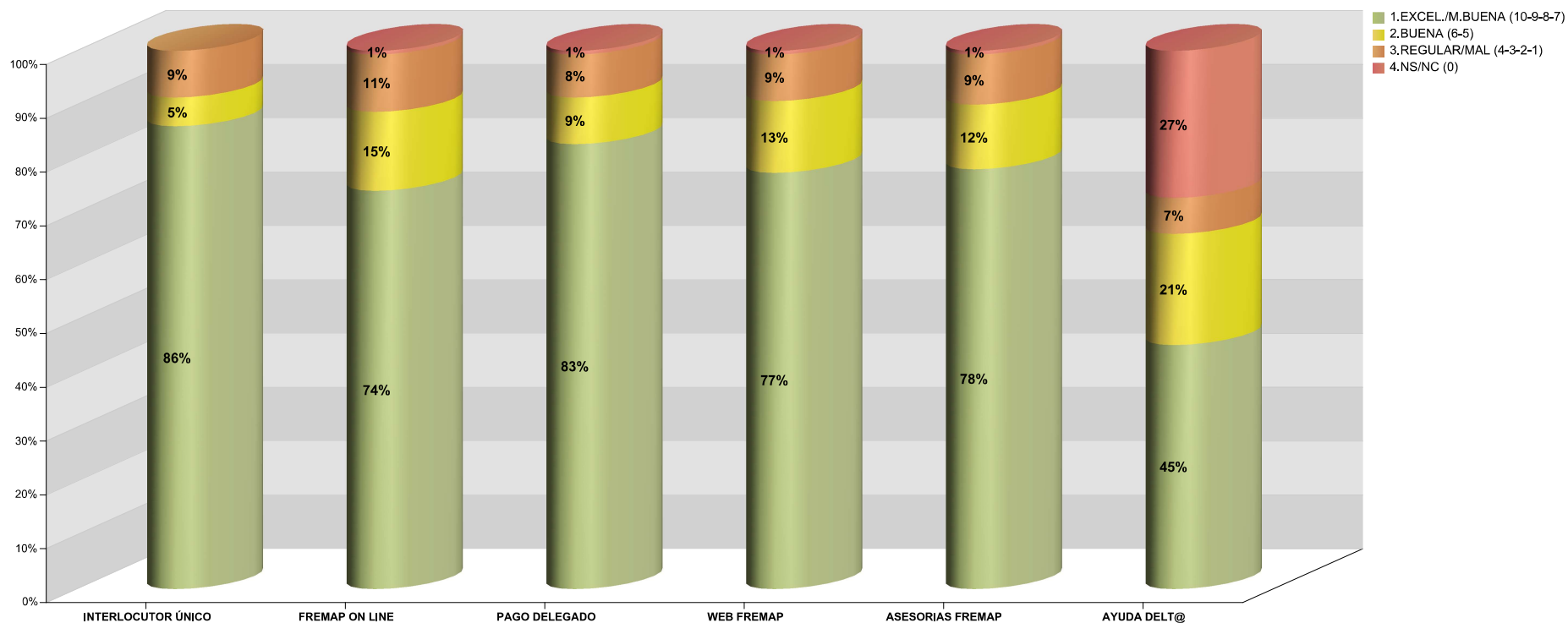
EJERCICIO: 2023 ACUMULADO A: DICIEMBRE CUESTIONARIO: CAC por UPS

RESULTADOS OBTENIDOS EN LAS PREGUNTAS QUE COMPONEN EL CUESTIONARIO
<b>VALORACIÓN GENERAL</b>
 7,78
<b>VALORACIÓN INTERLOCUTOR ÚNICO</b>
 8,44
<b>VALORACIÓN FREMAP ONLINE</b>
 7,55
<b>VALORACIÓN PAGO DELEGADO</b>
 8,00
<b>VALORACIÓN PAGINA WEB</b>
 7,56
<b>VALORACIÓN ASESORIAS FREMAP</b>
 7,55
<b>VALORACIÓN DEL PROGRAMA AYUDA DELT@</b>
 7,15

EJERCICIO: 2023 ACUMULADO A: DICIEMBRE CUESTIONARIO: CAC por UPS

## Valoración de preguntas del cuestionario

	INTERLOCUTOR ÚNICO	FREMAP ON LINE	PAGO DELEGADO	WEB FREMAP	ASESORIAS FREMAP	AYUDA DELT@
EXCELENTE (9-10)	108	73	91	63	65	38
MUY BUENA (7-8)	21	38	33	53	52	30
BUENA (5-6)	8	22	13	20	18	31
REGULAR (3-4)	2	6	3	7	5	3
MAL (1-2)	11	10	9	6	9	7
NS/NC (0)		1	1	1	1	41



EJERCICIO: 2023 ACUMULADO A: DICIEMBRE CUESTIONARIO: CAC por UPS

Resultados Dirección Regional en el Cuestionario

REGIONAL	VALORACION GENERAL	INTERLOCUTOR UNICO	FREMAP ON LINE	PAGO DELEGADO	WEB FREMAP	ASESORIAS FREMAP	AYUDA DELY@	Nº MUESTRA	Nº RECIBIDAS	Nº CONTESTADAS	Nº NO CONTESTADAS	Nº NO REALIZADAS	COLECTIVO AT	CARTERA CAC	Nº CCC (RECIBIDOS)	Nº CCC (CONTESTADAS)	PROMOTORES	NEUTROS	DETRACTORES	% CONTESTADAS «RECIBIDAS»	% CARTERA CAC	% CCC DE CAC	% PROMOTOR «/» DETRACTOR	UTILIZA AYUDA DELY@		VIA REALIZACION		% CONTESTADAS «MUESTRA»
																								SI	NO	VIA TELEFONICA	VIA EMAIL	
ANDALUCIA OCCIDENTAL	7,84	8,36	7,78	7,72	7,74	7,84	7,77	821	821	75	63	693	170.937	21.228	33.491	4.142	35	26	14	9,14%	12,42%	12,37%		46,67%	53,33%	0,00%	100,00%	7,55%
ANDALUCIA ORIENTAL	8,06	8,79	7,82	8,12	7,84	7,85	7,02	1.049	1.017	77	120	820	175.920	14.307	38.984	3.681	45	21	11	7,57%	8,13%	9,44%		59,74%	40,26%	0,00%	100,00%	6,39%
ARAGON	8,11	9,17	7,72	8,83	7,89	7,83	7,56	212	212	18	13	181	28.455	3.172	5.549	602	11	4	3	8,49%	11,99%	10,85%		50,00%	50,00%	0,00%	100,00%	5,66%
BARCELONA METROPOLITANA	8,00	8,48	7,92	8,07	7,89	7,88	6,67	474	474	27	47	400	111.180	8.318	19.805	2.521	14	10	3	5,70%	7,48%	12,73%		33,33%	66,67%	0,00%	100,00%	5,06%
CANARIAS	7,88	8,38	7,71	8,08	7,83	7,62	7,32	528	528	50	38	440	123.891	15.035	23.298	3.450	31	11	8	9,47%	12,14%	14,81%		62,00%	38,00%	0,00%	100,00%	7,20%
CANTABRIA	8,40	9,47	8,33	8,87	8,00	8,20	7,43	94	94	15	8	71	10.981	1.439	2.199	431	12	2	1	15,96%	13,10%	19,60%		53,33%	6,67%	0,00%	100,00%	8,51%
CASTILLA - LA MANCHA	8,12	9,07	7,88	8,55	7,90	7,83	7,30	499	480	41	45	394	89.943	8.942	20.161	1.868	28	9	4	8,54%	9,94%	9,27%		56,10%	43,90%	0,00%	100,00%	6,21%
CASTILLA Y LEÓN	7,83	8,89	7,43	8,28	7,34	7,57	6,90	477	477	35	36	406	63.153	4.647	14.781	1.340	19	13	3	7,34%	7,36%	9,07%		60,00%	40,00%	0,00%	100,00%	5,45%
CATALUÑA	7,99	8,26	7,33	7,65	7,15	7,44	7,82	405	405	27	31	347	57.862	6.739	10.377	1.512	11	11	5	6,67%	11,65%	14,57%		40,74%	59,26%	0,00%	100,00%	5,93%
COMUNIDAD VALENCIANA	7,83	8,70	7,52	8,29	7,50	7,48	6,68	733	666	66	41	569	88.234	9.457	17.293	2.386	35	18	13	9,91%	10,72%	13,80%		67,58%	42,42%	0,00%	100,00%	7,37%
EXTREMADURA	8,08	8,54	7,91	8,17	8,09	8,05	7,41	280	280	24	48	208	64.793	7.385	13.722	1.367	15	6	3	8,57%	11,40%	9,96%		70,83%	29,17%	0,00%	100,00%	6,79%
GALICIA	6,98	7,46	6,83	7,37	6,78	6,67	6,17	562	562	54	43	465	106.106	13.482	23.849	3.050	18	17	19	9,61%	12,71%	12,79%		53,70%	46,30%	0,00%	100,00%	8,01%
ISLAS BALEARES	7,00	9,25	5,75	7,25	6,00	5,75	7,00	109	109	4	14	91	18.422	978	3.171	187	2	1	1	3,67%	5,96%	5,90%		25,00%	75,00%	0,00%	100,00%	1,83%
LA RIOJA	8,29	8,57	8,14	8,57	8,14	8,57	8,25	66	66	7	7	52	5.021	441	1.180	173	5	1	1	10,61%	8,78%	14,66%		57,14%	42,86%	0,00%	100,00%	7,58%
MADRID	7,61	8,02	7,40	7,91	7,51	7,38	7,38	1.388	1.388	119	156	1.113	388.998	41.491	71.779	7.848	63	35	21	8,57%	10,67%	10,93%		46,22%	53,78%	0,00%	100,00%	7,42%
NAVARRA	6,76	5,25	7,50	6,25	6,50	7,00	8,00	96	96	4	7	85	8.404	387	1.846	83	1	1	2	4,17%	3,90%	4,50%		50,00%	50,00%	0,00%	100,00%	4,17%
PAIS VASCO	7,21	8,23	6,87	7,18	7,08	6,97	6,85	354	336	39	29	288	54.573	5.111	11.376	1.271	17	12	10	11,61%	9,37%	11,17%		66,67%	33,33%	0,00%	100,00%	8,47%
PRINCIPADO DE ASTURIAS	8,55	9,36	8,27	8,82	8,09	8,27	7,25	140	140	11	6	123	20.381	1.878	3.929	484	8	3	0	7,86%	9,20%	11,81%		72,73%	27,27%	0,00%	100,00%	5,00%
REGION DE MURCIA	8,53	8,86	8,53	8,57	8,33	8,43	7,64	134	134	15	8	111	23.119	2.739	3.113	542	12	2	1	11,18%	11,85%	17,41%		73,33%	26,67%	0,00%	100,00%	9,70%
<b>NACIONAL</b>	<b>7,78</b>	<b>8,44</b>	<b>7,95</b>	<b>8,00</b>	<b>7,56</b>	<b>7,55</b>	<b>7,15</b>	<b>8.421</b>	<b>8.285</b>	<b>708</b>	<b>760</b>	<b>6.817</b>	<b>1.607.373</b>	<b>167.154</b>	<b>319.903</b>	<b>36.918</b>	<b>382</b>	<b>203</b>	<b>123</b>	<b>8,55%</b>	<b>10,40%</b>	<b>11,54%</b>		<b>55,08%</b>	<b>44,92%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>6,82%</b>