








EJERCICIO: 2024 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		23.976
NÚMERO ENCUESTAS RECIBIDAS		23.926
NÚMERO ENCUESTAS CONTESTADAS		731
NÚMERO ENCUESTAS NO CONTESTADAS		3.549
NÚMERO ENCUESTAS NO REALIZADAS		19.646
COLECTIVO PROTEGIDO AT (RECIBIDAS)		3.516.496
CARTERA CAC (CONTESTADAS)		114.965
NÚMERO DE CCC DE CAC (RECIBIDAS)		677.096
NÚMERO CCC DE CAC (CONTESTADA)		22.721
CLIENTES PROMOTORES		313
CLIENTES NEUTRO		237
CLIENTES DETRACTORES		181
% ENCUESTAS CONTESTADAS s/RECIBIDAS		3,06%
% CARTERA CAC CONTESTADAS s/RECIBIDAS		3,27%
% CCC DE CAC ENCUESTA CONTESTADAS s/RECIBIDAS		3,36%
% PROMOTORES s/DETRACTORES		
¿UTILIZA EL PROGRAMA AYUDADELTA@ DE FREMAP?	SI	50,75%
¿UTILIZA EL PROGRAMA AYUDADELTA@ DE FREMAP?	NO	49,25%
VIA REALIZACIÓN ENCUESTA	VIA TELEFÓNICA	36,66%
	VIA EMAIL	63,34%
% ENCUESTAS CONTESTADAS s/ MUESTRA		2,91%

EJERCICIO: 2024 ACUMULADO A: DICIEMBRE CUESTIONARIO: CAC por UPS

RESULTADOS OBTENIDOS EN LAS PREGUNTAS QUE COMPONEN EL CUESTIONARIO	
VALORACIÓN GENERAL	 7,49
VALORACIÓN INTERLOCUTOR ÚNICO	 8,17
VALORACIÓN FREMAP ONLINE	 7,23
VALORACIÓN PAGO DELEGADO	 7,75
VALORACIÓN PAGINA WEB	 7,26
VALORACIÓN ASESORIAS FREMAP	 7,14
VALORACIÓN DEL PROGRAMA AYUDA DELT@	 7,02



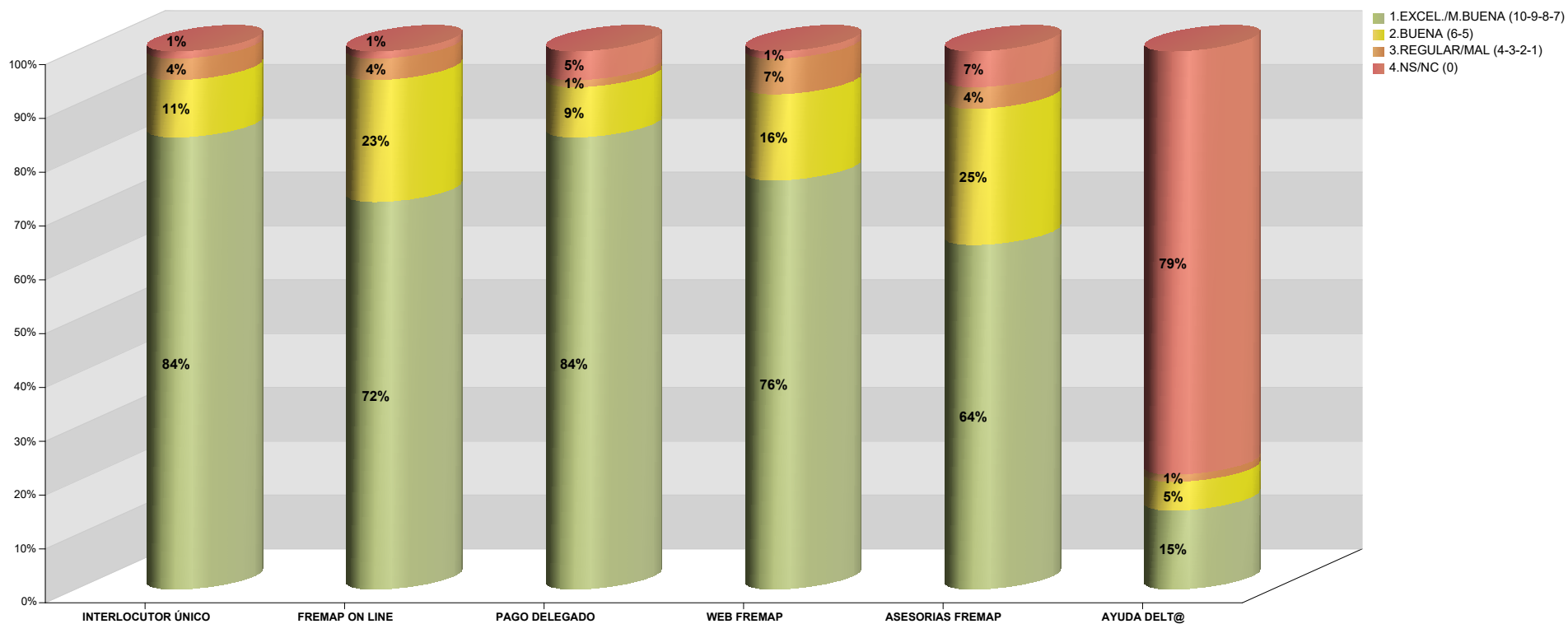
CAENC01 - Resultado de Encuestas

Datos actualizados a: 31/12/24

EJERCICIO: 2024 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)	38	21	32	17	19	6
MUY BUENA (7-8)	25	33	31	40	29	5
BUENA (5-6)	8	17	7	12	19	4
REGULAR (3-4)	2	2		4	1	1
MAL (1-2)	1	1	1	1	2	
NS/NC (0)	1	1	4	1	5	59



EJERCICIO: 2024 ACUMULADO A: DICIEMBRE CUESTIONARIO: CAC por UPS

Resultados Dirección Regional en el Cuestionario

REGIONAL	VALORACIÓN GENERAL	INTERLOCUTOR ÚNICO	FREMAP ON LINE	PAGO DELEGADO	WEB FREMAP	ASesorIAS FREMAP	AYUDA DELT@	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 s/RECIBIDAS	% CARTERA CAC	% CCC DE CAC	% PROMOTOR s/ DETRACTOR	UTILIZA AYUDADELTA@		VIA REALIZACION		% CONTESTADAS s/MUESTRA	
																								SI	NO	VIA TELEFÓNICA	VIA EMAIL		
ANDALUCIA OCCIDENTAL	7,33	8,11	7,07	7,48	6,97	6,97	7,29	2.252	2.252	61	341	1.850	371.127	13.735	73.571	2.659		26	18	17	2,71%	3,70%	3,61%		50,82%	49,18%	37,70%	62,30%	2,58%
ANDALUCIA ORIENTAL	7,52	8,10	7,18	7,90	7,44	7,29	7,26	2.929	2.920	87	439	2.394	430.340	12.185	90.475	3.062		43	22	22	2,98%	2,83%	3,38%		49,43%	50,57%	34,48%	65,52%	2,80%
ARAGON	8,00	8,21	7,89	7,89	7,88	7,88	7,88	622	622	19	93	510	69.513	1.501	13.305	355		10	4	5	3,05%	2,16%	2,67%		36,84%	63,16%	42,11%	57,89%	3,05%
BARCELONA METROPOLITANA	7,05	7,37	7,12	7,40	6,98	6,68	6,11	1.416	1.416	43	195	1.178	226.647	4.462	42.412	1.190		17	14	12	3,04%	1,97%	2,81%		41,86%	58,14%	30,23%	69,77%	2,97%
CANARIAS	7,85	8,88	7,42	8,10	7,52	7,34	6,96	1.434	1.434	41	220	1.173	237.561	8.966	46.624	1.121		23	13	5	2,86%	3,77%	2,40%		60,98%	39,02%	24,39%	75,61%	2,72%
CANTABRIA	8,91	9,70	9,00	9,10	8,64	8,82	8,11	308	308	11	46	251	43.137	786	7.204	251		8	3	0	3,57%	1,82%	3,46%		81,82%	18,18%	36,36%	63,64%	3,25%
CASTILLA - LA MANCHA	8,05	8,79	7,84	8,11	7,85	7,68	7,58	1.237	1.233	39	170	1.024	138.266	5.418	33.227	1.274		21	11	7	3,16%	3,92%	3,83%		48,72%	51,28%	43,59%	56,41%	3,07%
CASTILLA Y LEÓN	7,73	8,61	7,35	8,02	7,31	7,23	7,38	1.428	1.428	51	210	1.167	178.960	7.721	37.512	1.644		22	18	11	3,57%	4,31%	4,38%		47,06%	52,94%	37,25%	62,75%	3,36%
CATALUÑA	7,61	8,19	7,23	7,87	7,39	7,53	7,21	1.337	1.337	31	200	1.106	165.604	6.410	28.265	924		12	14	5	2,32%	3,87%	3,27%		45,16%	54,84%	35,46%	64,52%	2,24%
COMUNIDAD VALENCIANA	7,97	8,48	7,78	8,29	7,76	7,61	7,67	2.165	2.130	65	329	1.736	240.977	8.970	43.048	1.625		34	16	15	3,05%	3,72%	3,77%		52,31%	47,69%	40,00%	60,00%	2,91%
EXTREMADURA	7,89	8,61	7,56	8,33	7,67	7,50	7,30	644	644	18	92	534	95.498	2.375	20.562	599		10	4	4	2,80%	2,49%	2,91%		55,56%	44,44%	33,33%	66,67%	2,80%
GALICIA	6,61	7,69	6,19	6,92	6,20	6,06	6,11	1.652	1.652	67	247	1.338	250.521	12.974	53.040	2.488		18	22	27	4,06%	5,18%	4,69%		53,73%	46,27%	34,33%	65,67%	3,93%
ISLAS BALEARES	7,33	7,33	7,17	7,36	7,08	7,00	8,50	324	324	12	44	268	39.618	1.071	7.874	203		6	2	4	3,70%	2,70%	2,58%		50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	3,09%
LA RIOJA	7,40	8,00	7,80	7,80	6,60	8,00	6,67	166	166	5	25	136	17.338	198	3.100	59		1	3	1	3,01%	1,14%	1,90%		60,00%	40,00%	40,00%	60,00%	2,41%
MADRID	7,36	8,01	7,22	7,52	7,29	7,06	6,44	3.813	3.813	102	569	3.142	669.329	16.787	122.238	3.396		41	37	24	2,68%	2,51%	2,78%		55,88%	44,12%	33,33%	66,67%	2,49%
NAVARRA	8,43	8,86	8,80	8,40	8,71	8,14	8,33	339	339	7	49	283	38.681	616	7.235	185		4	2	1	2,06%	1,59%	2,56%		42,86%	57,14%	42,86%	57,14%	2,06%
PAIS VASCO	6,89	7,60	6,50	7,09	6,48	6,48	6,83	1.054	1.052	35	153	864	158.635	3.546	26.065	728		8	18	9	3,33%	2,24%	2,79%		34,29%	65,71%	51,43%	48,57%	3,23%
PRINCIPADO DE ASTURIAS	7,58	8,29	7,14	8,09	7,00	6,67	6,43	439	439	24	81	354	59.091	4.638	11.400	533		6	10	8	5,47%	7,85%	4,68%		58,33%	41,67%	41,67%	58,33%	5,24%
REGION DE MURCIA	7,46	7,62	6,92	7,77	7,31	7,23	7,33	417	417	13	66	338	85.653	2.606	9.939	425		3	6	4	3,12%	3,04%	4,28%		46,15%	53,85%	38,46%	61,54%	2,88%
NACIONAL	7,49	8,17	7,23	7,75	7,26	7,14	7,02	23.976	23.926	731	3.549	19.646	3.516.496	114.965	677.096	22.721		313	237	181	3,06%	3,27%	3,36%		50,75%	49,25%	36,66%	63,34%	2,91%