

MEMORANDO



GUD - 20172200071953

Ciudad, 25-07-2017

PARA: DR. JOSE JAIME AZAR MOLINA
DIRECCIÓN GENERAL

DE: G.I.T ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

ASUNTO: INFORME DE MEDICION DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO II TRIMESTRE.

Adjunto a la presente el INFORME DE MEDICION DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO I TRIMESTRE del año 2017.

Cordial saludo,

[Handwritten signature]
LUIS ALFREDO ESCOBAR
Secretario General

Anexos: Ocho (8 hojas)
Copia: Secretario General
Proyectó: Francisco Alberto Rangel

[Handwritten signature]
Julio 26/2017
M. Torres

[Handwritten signature] Ana Pineda Jul. 26 2017

Calle 13 N° 16-24 Estación de la Sabana (Bogotá - Colombia) -
PBX 3817171 - Fax: 3750378 ext 122
Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-206
En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@gsa.gov.co
Página Web http://www.gsa.gov.co

INFORME DE MEDICION DE LA SATISFACCION AL CIUDADANO SEGUNDO TRIMESTRE
(ABRIL A JUNIO) DE 2017

Adquirir información sobre la percepción de nuestros ciudadanos, para determinar el grado de satisfacción con nuestros servicios en los aspectos de calidad del servicio, calidad de los funcionarios, calidad de las instalaciones y los equipos en todas las ciudades en las cuales los atendemos.

Durante el segundo trimestre que comprende de Abril a Junio de 2017, se realizaron 669 encuestas a los ciudadanos que ingresaron a las instalaciones del Fondo Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia de las cuales (57) de servicios de pensiones, (311) de servicio médico, (246) de afiliaciones, (6) de bienestar puerto, (47) de otros y (2) no responde. (Gráfica 1).



Gráfico: N° 1 Encuesta por Tipo de Servicio



Gráfico: N° 2 Encuestas por Ciudad

Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá - Colombia) -
PBX 3817171 - Fax: 3750378 ext 122
Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-206
En Bogotá: Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co
Página Web: <http://www.fps.gov.co>



Gráfica 3: Indicador del II Trimestre

De las 669 encuestas realizadas a nivel nacional el indicador fue el 65% con una calificación de aceptable; del número de encuesta realizadas se obtuvo como calificación satisfactoria el 29% (196), aceptable 65% (435), mínimo 6% (38) y 0% (0) insatisfactoria. (Gráfica 3: Indicador del II Trimestre).

ANÁLISIS CUARTO TRIMESTRE 2016 (OCTUBRE A DICIEMBRE):

PREGUNTAS

A continuación se analiza cada una de las variables evaluadas de los ítems del formato MIACCGDCFO14 encuestas de medición de satisfacción del ciudadano.

A) El trato que recibió en la atención fue:

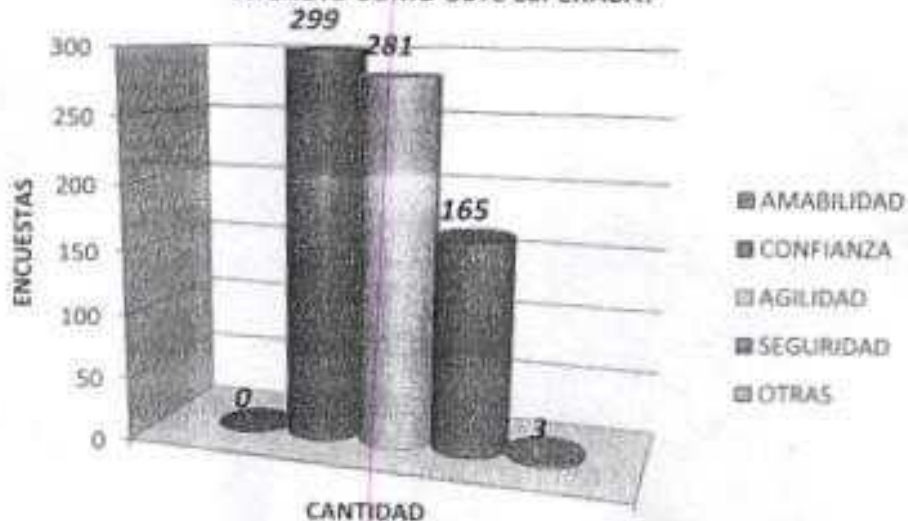
Calle 13, N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá - Colombia) -
Pbx 3817171 - Fax: 3750378 ext 122
Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-200.
En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co
Página Web: <http://www.fps.gov.co>

A. ¿EL TRATO QUE RECIBIO EN LA ATENCIÓN FUE ?



B). Cual de estas características encontró en el funcionario que lo atendió:

¿SI SU RESPUESTA FUE NO QUE FUNCIONARIO NO LO ATENDIO COMO USTE ESPERABA?



Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá - Colombia) -
 PBX 3817171 - Fax: 3750378 ext 122
 Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-206
 En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fops.gov.co
 Pagina Web: <http://www.fops.gov.co>

C. El tiempo de atención fue:



D. El funcionarios que lo atendió fue claro con la información brindada.



Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá - Colombia) -
PBX 3817171 - Fax: 3750378 ext 122
Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-913-206.
En Bogotá Tel. 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co
Página Web: <http://www.fps.gov.co>

E). El funcionario que lo atendió escuchó atentamente su solicitud.



F). El funcionario le informó sobre el trámite a seguir.



Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá - Colombia) -
PBX 3617171 - Fax: 3750378 ext 122
Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-206
En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co
Página Web http:// www.fps.gov.co

G). Considera que las instalaciones de la Oficinas donde lo atendieron están adecuadas a sus necesidades:



H). Ha tenido la oportunidad de comprobar que los funcionarios cuenta con elementos de trabajo suficientes para llevar a cabo su trabajo:





MINSALUD



FONDO DE PÁSVO SOCIAL
FINANCIANDO LOS CAMBIOS DE COLOMBIA



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

SUGERENCIAS

De las encuestas que realizaron se evidenciaron algunas sugerencias y felicitaciones presentados por los ciudadanos encuestados son las siguientes:

^ CENTRAL

- Baños visibles al público
-
- La información por correo electrónico debe ser clara.
- Digitimo dañado
- Agilizar el Cali center

CALI

- Buen servicio, todo excelente
- Felicitaciones por su atención.
- Falta de elementos tecnológicos para una mejor función.

CARTAGENA

- Felicitaciones por su atención.

Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá - Colombia) -
PBX 3817171 - Fax: 3750378 ext 122
Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-206.
En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co
Página Web: <http://www.fps.gov.co>

CONCLUSION

En el Fondo Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia, los ciudadanos según las encuestas satisfacción al ciudadano, calificaron los servicio de Pensiones, Servicio Médico, Afiliaciones Bienestar Puertos; para este trimestre se obtuvo un indicador del 61% con una calificación aceptable donde se evidencia que la percepción que tienen nuestros ciudadano en cuanto a la atención prestada es aceptable, esto indica que la entidad debe trabajar más en mejorar en calidad de la atención prestada a nuestro ciudadanos.

Se evidencia dos encuestas con calificación insatisfactoria