

MEMORANDO



GUD - 20162200088493

Ciudad, 24-10-2016

PARA: DR. JAIME LUIS LACOUTURE PEÑALOZA
DIRECCIÓN GENERAL

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

ASUNTO: INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO Y PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO POST TRÁMITE III TRIMESTRE.

Adjunto a la presente el INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO Y PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO POST TRÁMITE III TRIMESTRE del año 2016.

Cordial saludo,


LUIS ALFREDO ESCOBAR
Secretario General

Anexos: Seis (6 hojas)

Copia: Secretario General

Proyectó: (Juan Carlos Oñate) *Juan Oñate*

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>

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



17-C01295501

**INFORME DE MEDICION DE LA SATISFACCION AL CIUDADANO TERCER TRIMESTRE
(JULIO A SEPTIEMBRE) DE 2016**

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 tercer trimestre que comprende de Julio a Septiembre de 2016, se realizaron 692 encuestas a los ciudadanos que ingresaron a las instalaciones del Fondo Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia de las cuales (70) de servicios de pensiones, (324) de servicio médico, (208) de afiliaciones, (10) de bienestar puerto y (80) de otros. (Gráfica 1).



Gráfico: N° 1 Encuesta por Tipo de Servicio



Gráfico: N° 2 Encuestas por Ciudad



Gráfica 3: Indicador del III Trimestre

De las 692 encuestas realizadas a nivel nacional el indicador fue el 58% con una calificación de aceptable; del número de encuesta realizadas se obtuvo como calificación satisfactoria el 41% (285), aceptable 66% (404), mínimo 1% (3) y 0% (0) insatisfactoria. (Gráfica 3. Indicador del III Trimestre).

ANÁLISIS TERCER TRIMESTRE 2016 (JULIO A SEPTIEMBRE):

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:



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



C. El tiempo de atención fue:



D). El funcionario que lo atendió fue claro con la información brindada:



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



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



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:



SUGERENCIAS

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

CENTRAL

- Eficacia y Efectividad en la atención de los Usuarios.

CALI

- Excelentes funcionarios lamentablemente son muy pocos los que prestan tan buen servicio.

CARTAGENA

- Felicitaciones por su atención.
- La clínica general del norte debe difundir sobre esta oficina, porque muchas personas desconocen este gran beneficio que tienen.
- Considerar que la actitud de los funcionarios es excelente.
- No hay internet hace 15 días y no se pueden realizar los trámites de los usuarios.
- Que el servicio cuente con internet.

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; del número de encuesta realizadas el 58% como aceptable, como calificación satisfactoria el 41%. Con esta medición se busca mejorar cada día teniendo en cuenta sus opiniones para prestarle un mejor servicio a los ciudadanos, para así llevar a la mejora continua a la Entidad.