

MEMORANDO



GUD - 20172200003953

Bogotá, 23-01-2017

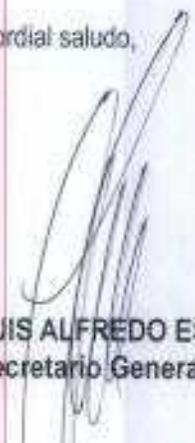
PARA: DR. JAIME LUIS LACOUTURE PEÑALOZA
DIRECCIÓN GENERAL

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

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

Adjunto a la presente el INFORME DE MEDICION DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO IV TRIMESTRE del año 2016.

Cordial saludo,


LUIS ALFREDO ESCOBAR
Secretario General

Anexos: Ocho (8 hojas)
Copia: Secretario General
Proyecto: Dayana Calderón Salem

*Ad/ Ana María
23-01-17
11:41 AM*

*Fileo
17-01-2017
9:12 de*



**INFORME DE MEDICION DE LA SATISFACCION AL CIUDADANO CUARTO TRIMESTRE
(OCTUBRE A DICIEMBRE) 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 octubre a diciembre de 2016, se realizaron 660 encuestas a los ciudadanos que ingresaron a las instalaciones del Fondo Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia de las cuales (53) de servicios de pensiones, (295) de servicio médico, (240) de afiliaciones, (7) de bienestar puerto y (65) de otros. (Gráfica 1).



Gráfico: N° 1 Encuesta por Tipo de Servicio



Gráfico: N° 2 Encuestas por Ciudad



Gráfica 3: Indicador del IV Trimestre

De las 660 encuestas realizadas a nivel nacional el indicador fue el 48% con una calificación de aceptable; del número de encuesta realizadas se obtuvo como calificación satisfactoria el 39% (257), aceptable 58% (380), mínimo 3% (23) y 0% (0) insatisfactoria. (Gráfica 3: Indicador del IV Trimestre).

ANÁLISIS CUARTO TRIMESTRE 2016 (OCTUBRE A DICIEMBRE):

PREGUNTAS

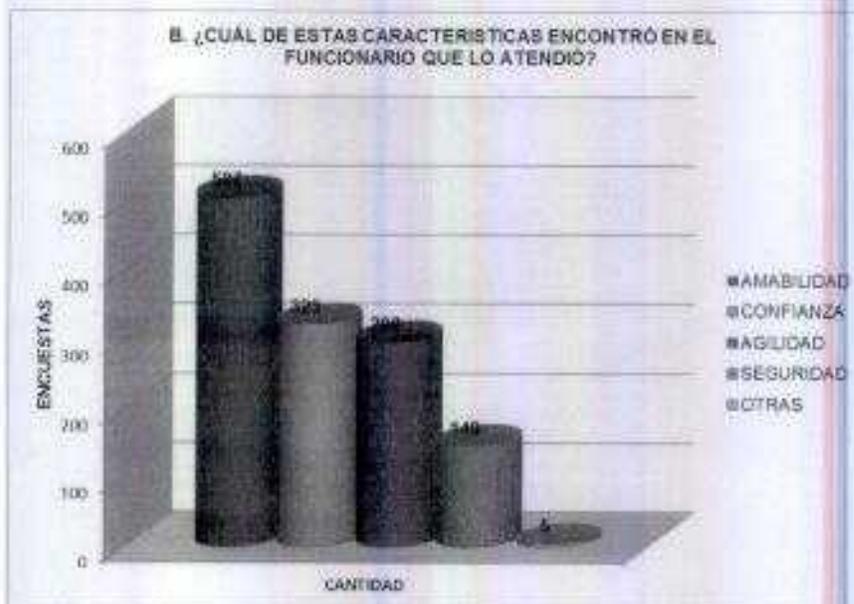
A continuación se analiza cada una de las variables evaluadas de los ítems del formato MIACCGDCFO14 encuestas de medición de satisfacción del ciudadano.



A). El trato que recibió en la atención fue:



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





MINSALUD

FONDO DE PASIVO SOCIAL
ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPLEADOS



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

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: 01-8000-912-206
En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co
Página Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



CO238593

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

- Baños visibles al público.

CALI

- Buen servicio, todo excelente

SANTAMARTA

- Felicitaciones por su atención.
- Falta de elementos tecnológicos para una mayor función

CARTAGENA

- Felicitaciones por su atención.

