

MEMORANDO



GUD - 20172200071633

Ciudad, 24-07-2017


PARA: DR. JOSE JAIME AZAR MOLINA
DIRECCIÓN GENERAL (E)

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

ASUNTO: INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO I SEMESTRE.

Adjunto a la presente el INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO I SEMESTRE del año 2017

Cordialmente,


LUIS ALFREDO ESCOBAR
Secretario General

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

*Recibido
2017 07 26
BIS/SP/2017*

INFORME DE MEDICION DE LA SATISFACCION AL CIUDADANO SEGUNDO SEMESTRE
(ENERO 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 Semestre que comprende de enero a junio de 2017, se realizaron 1357 encuestas a los ciudadanos que ingresaron a las instalaciones del Fondo Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia de las cuales (120) de servicios de pensiones, (578) de servicio médico, (496) de afiliaciones, (12) de bienestar puerto, (149) de otros y (2) no respondieron. (Gráfica 1).



Gráfico: N° 1 Encuesta por Tipo de Servicio



Gráfico: N° 2 Encuestas por Ciudad

De las 1357 encuestas realizadas a nivel nacional fueron calificadas de acuerdo a la percepción de usuarios de la siguiente manera, el 33,3% satisfactoria que equivale a (452) encuestas, aceptable 63,2% que equivale a (858) encuestas, mínimo el 3,3% equivalente a (45) encuestas y 0,1% encuestas como insatisfactoria. De lo anterior se puede concluir que el grado de satisfacción en cuando la atención prestada en sus oficinas y a la calidad de los servicios que presta fue del 63,2% con una calificación de aceptable esto se puede evidenciar en la gráfica siguiente:



Gráfica 3: Indicador del I Semestre

Las encuestas con calificación mínimo fueron debido a que algunos ciudadanos encuestados no diligenciaron o no respondieron los siguientes ítems:

¿EL TRATO QUE RECIBIÓ EN LA ATENCIÓN FUE?

¿CUÁL DE ESTAS CARACTERÍSTICAS ENCONTRÓ EN EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ?

Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá - Colombia) -
PBX 3817171 - Fax: 3750378 ext 122
Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-208
En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fpe.gov.co
Página Web: <http://www.fpe.gov.co>



MINSALUD



FONDO DE PASTO SOCIAL
INSTITUCIÓN NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

¿EL TIEMPO DE ATENCIÓN FUE?

¿CONSIDERA QUE LAS INSTALACIONES DE LAS OFICINAS DONDE LO ATENDIERON ESTÁN ADECUADAS A SUS NECESIDADES?

¿HA TENIDO LA OPORTUNIDAD DE COMPROBAR QUE LOS FUNCIONARIOS CUENTAN CON ELEMENTOS DE TRABAJO SUFICIENTES PARA LLEVAR A CABO SU TRABAJO?

ANÁLISIS PRIMER SEMESTRE DE 2017 ((ENERO A JUNIO):

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:

Calle 13 N° 15-24 Estación de la Sabana (Bogotá - Colombia) -
 PBX 3817171 - Fax: 3750378 ext 122
 Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-012-206
 En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co
 Página Web: http://www.fps.gov.co



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>



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 3817171 - Fax: 3750378 ext 122
Línea Quejas y reclamos a: Nivel Nacional: 01-8000-912-206
En Bogotá Tel: 2478775 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:



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.
- Digiturno dañado
- Agilizar el Call 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: 01-8000-512-206.
En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co
Página Web http://www.fps.gov.co

CONCLUSIONES

En el Fondo Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia, los ciudadanos según las encuestas satisfacción al ciudadano durante el primer Semestre del 2017, calificaron los servicios de Pensiones, Servicio Médico, Afiliaciones Bienestar Puertos, del número de encuestas realizadas el 83,2% como aceptable, como calificación satisfactoria el 33,3%, y el 3,3% como mínimo esto se debió a que en algunas encuestas no llenaron de manera completa algunos de los ítem del formato MIACCGDCFO14 Encuesta de medición de la satisfacción del ciudadano. El objetivo de las encuestas es medir la satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios ofrecidos por las diferentes dependencias de la Entidad, con el fin de identificar aspectos positivos y no positivos, que permitan tomar decisiones para mejorar los diferentes procesos involucrados en la prestación de un servicio de calidad al ciudadano.

Con esta medición se busca mejorar cada día teniendo en cuenta sus opiniones para prestarles un mejor servicio a los ciudadanos, para así llevar a la mejora continua a la Entidad.