

MEMORANDO



GUD - 20172200098573

*Recibido
08/20/2017
85049*

Bogotá, 19-10-2017

PARA: Dr. JOSE JAIME AZAR MOLINA
DIRECCION GENERAL

DE: G. I. T ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL

ASUNTO: INFORME DE MEDICION DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO III TRIMESTRE

Cordial saludo,

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


LUIS ALFREDO ESCOBAR
Secretario General

Anexos: Diez (10 hojas)
Copia: Secretario General
Proyectó: Dayana Calderón Salem *Day*

*Olivia Duenas
20-10-17*

INFORME DE MEDICION DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO TERCER TRIMESTRE (JULIO A SEPTIEMBRE) 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 todos los puntos administrativos de atención al ciudadano.

Durante el tercer trimestre que comprende de Julio a Septiembre de 2017, se realizaron 623 encuestas a los ciudadanos que ingresaron a las instalaciones del Fondo Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia de las cuales (258) de afiliaciones, (252) de servicio médico (55) de servicios de pensiones, (55) de otros y (3) de bienestar puerto. (Gráfica 1).

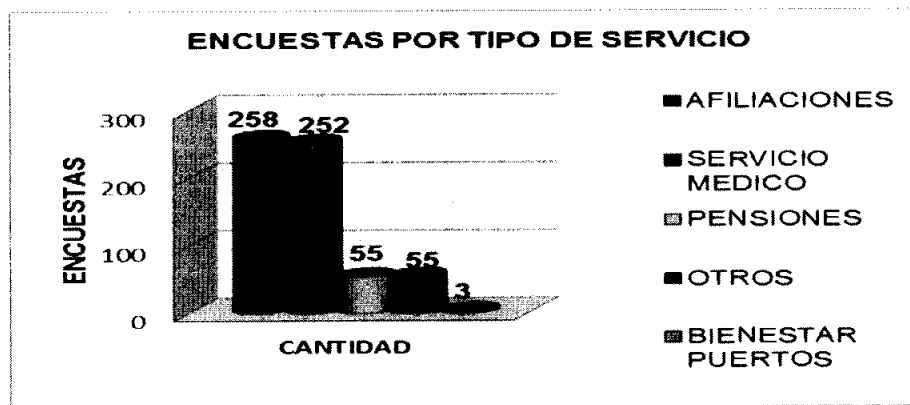


Gráfico: N° 1 Encuesta por Tipo de Servicio.

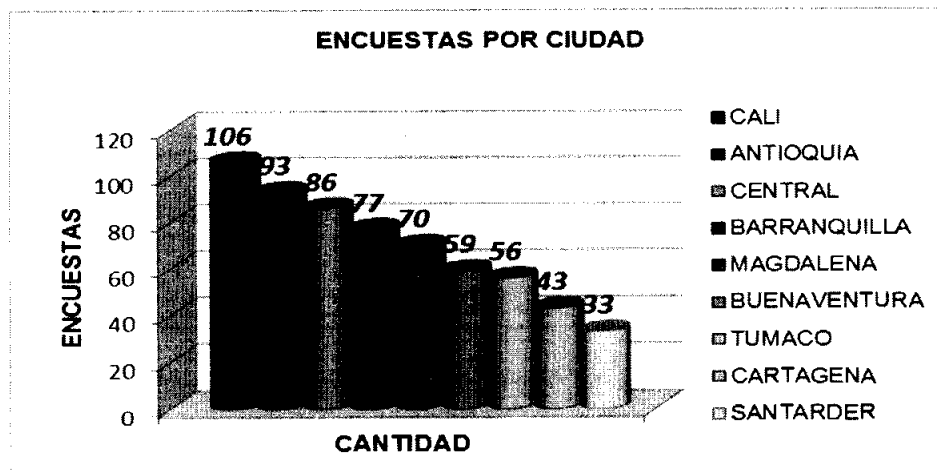
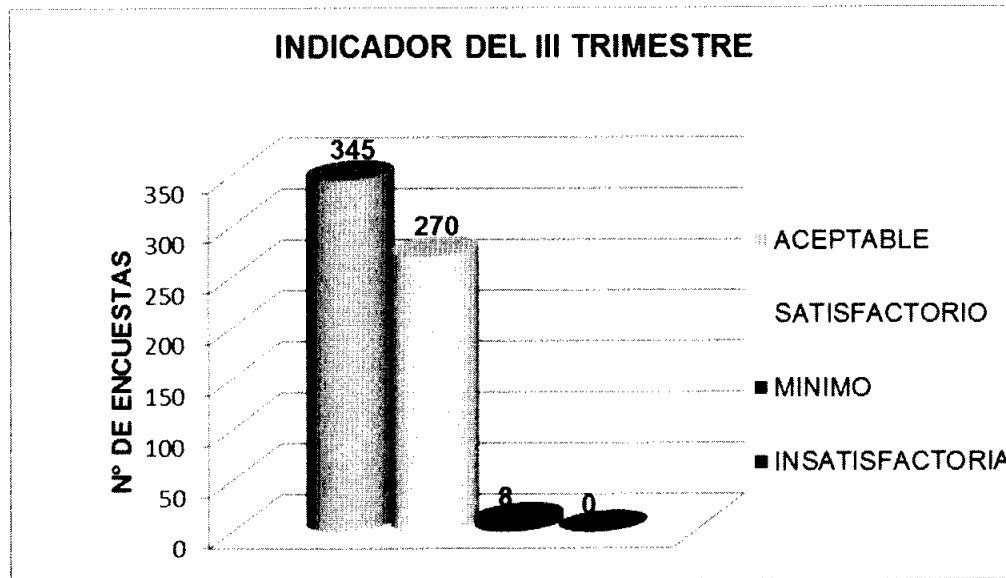


Gráfico: N° 2 Encuestas por Ciudad.



Gráfica 3: Indicador del III Trimestre

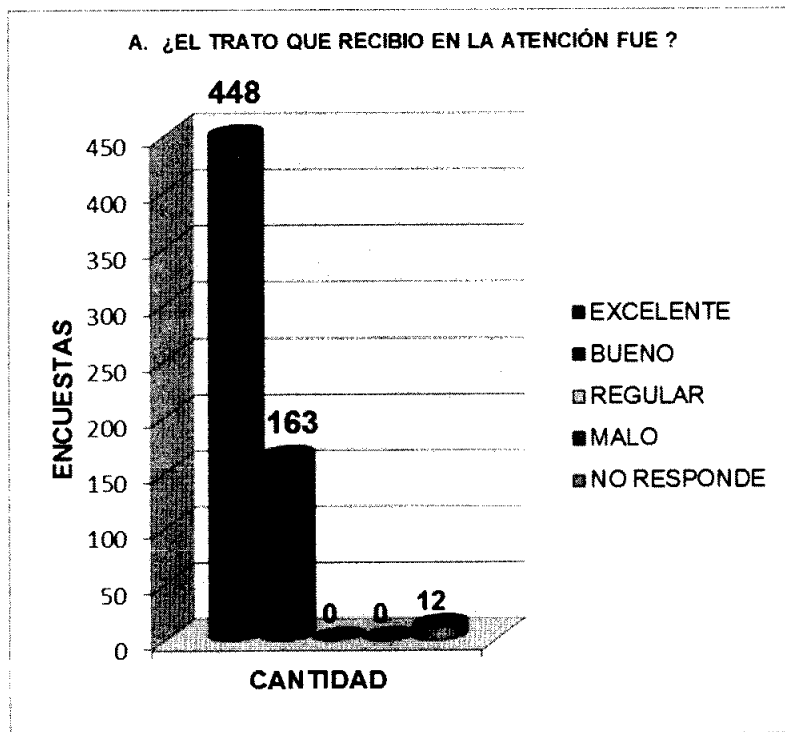
De las 623 encuestas realizadas a nivel nacional el indicador fue el 55% con una calificación de Aceptable; del número de encuesta realizadas se obtuvo como calificación aceptable 55% (345), satisfactoria el 43% (270), mínimo 1% (8) y 0% (0) insatisfactoria. (Gráfica 3: Indicador del III Trimestre).

ANÁLISIS TERCER TRIMESTRE 2017 (JULIO A SEPTIEMBRE):

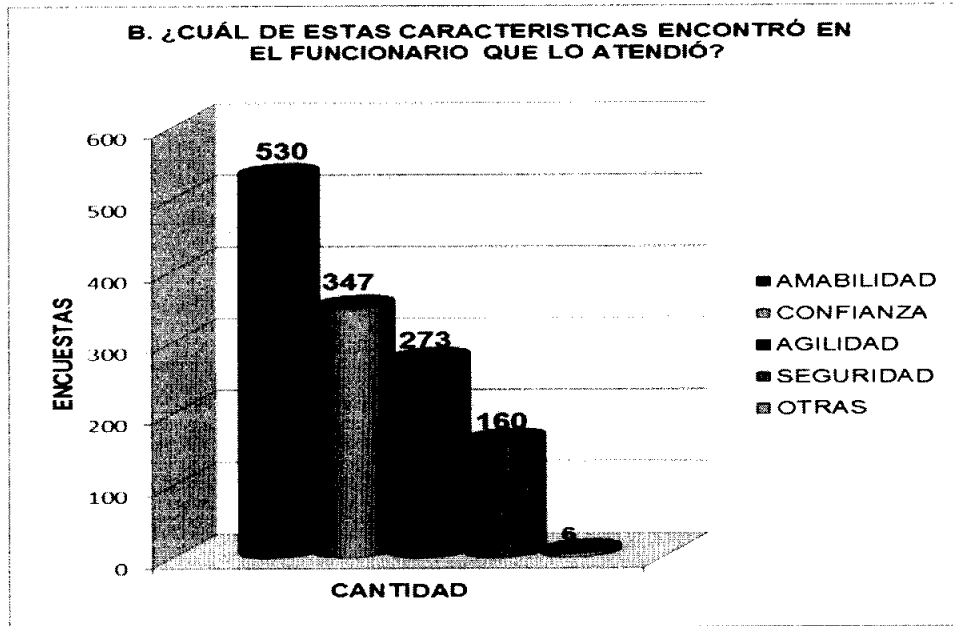
PREGUNTAS

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

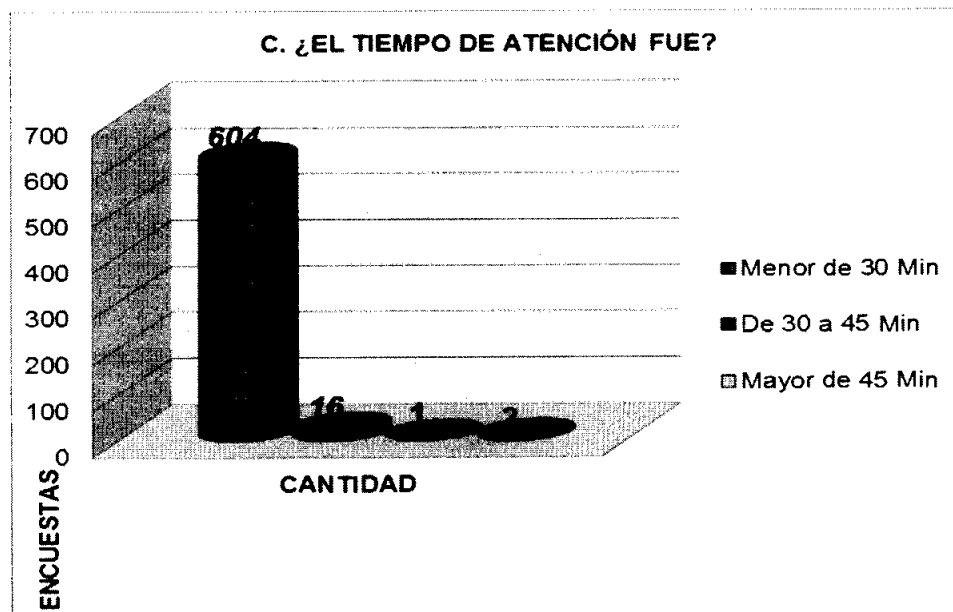
A). El trato que recibió en la atención fue:



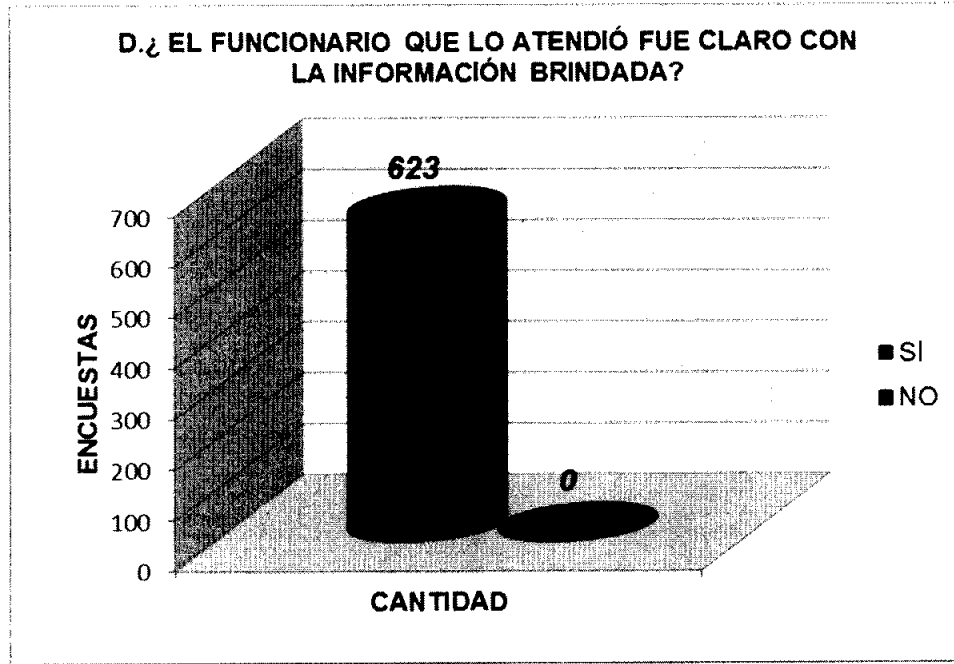
B). Cuál de estas características encontró en el funcionario que lo atendió.



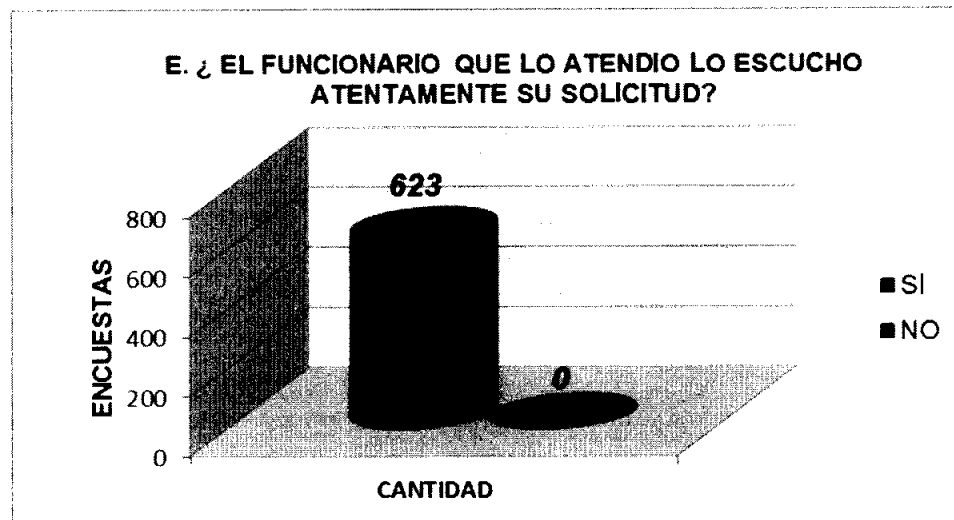
C. El tiempo de atención fue:



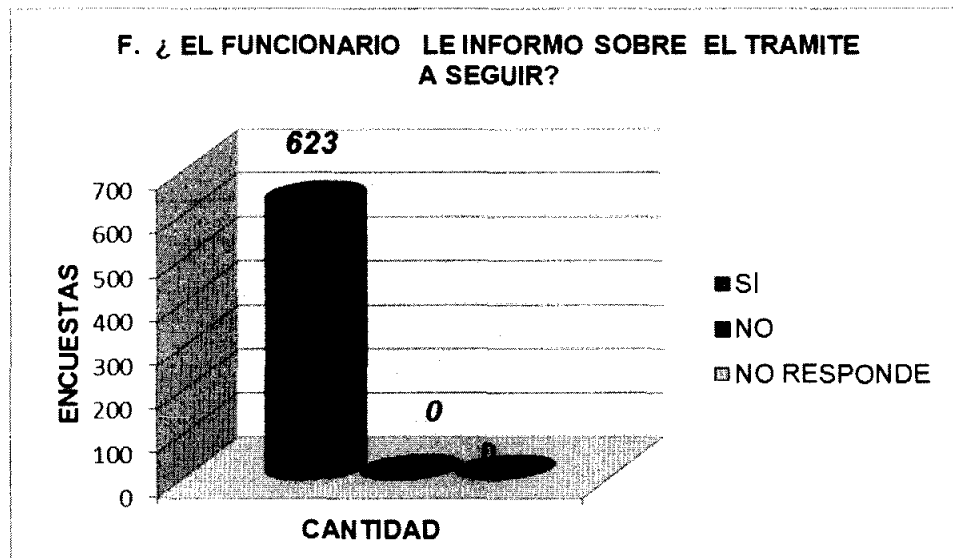
D). El funcionarios que lo atendió fue claro con la información brindada:



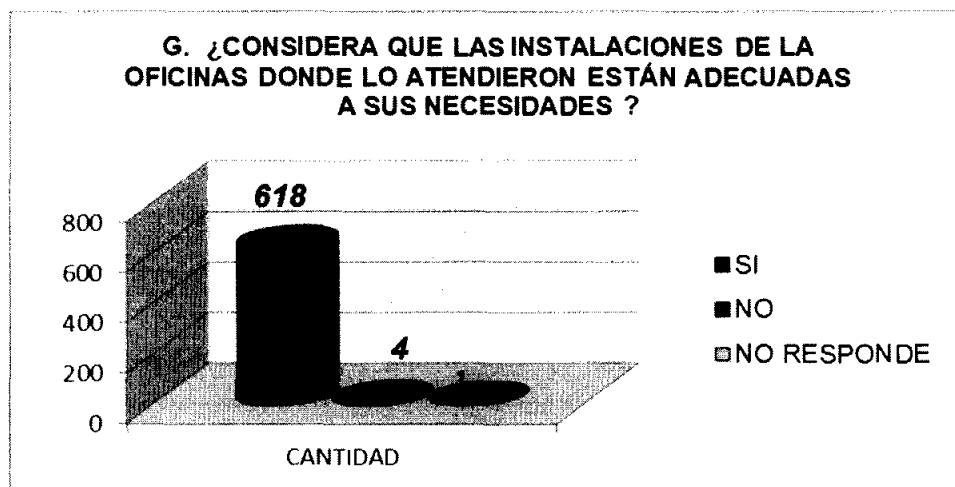
E). El funcionario que lo atendió escuchó atentamente su solicitud:



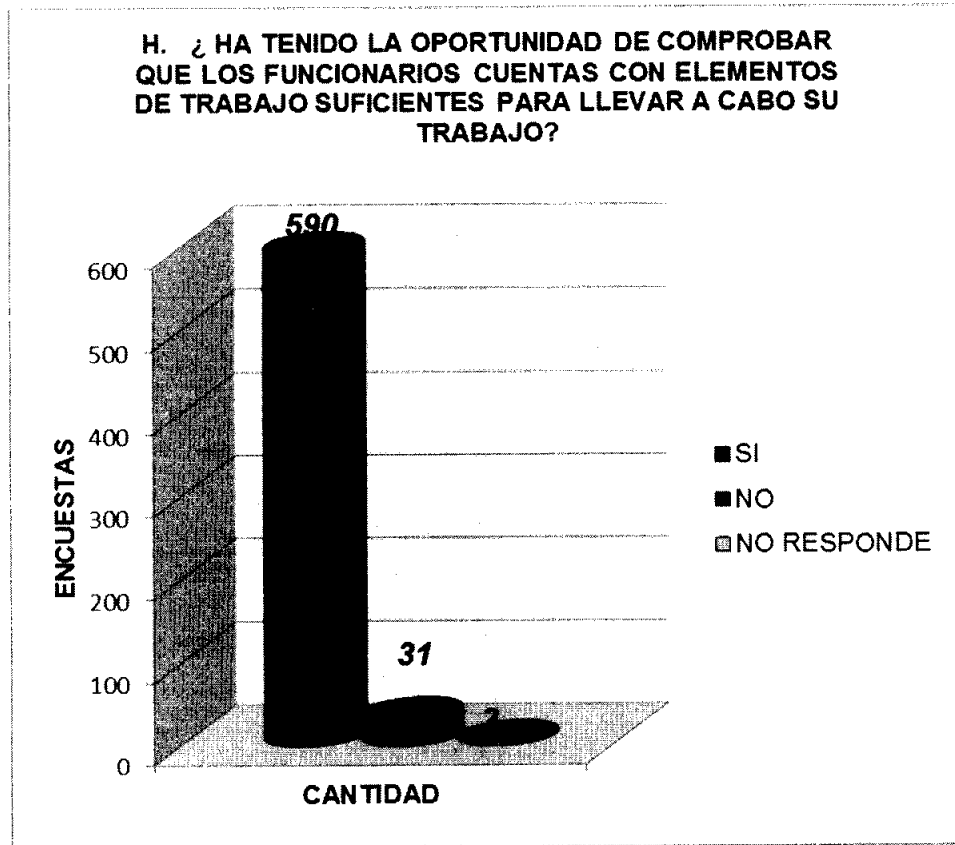
F). El funcionario le informó sobre el trámite a seguir:



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:





MINSALUD



**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.

- Instalaciones ubicadas en un mejor sector de la ciudad.
- Las funcionarias brindan un excelente trato.
- Modernizar el mobiliario y realizar arreglos en la oficina
- Demoras en el internet

SANTANDER.

- El servicio que brindan es pertinente

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

CONCLUSIONES.

Según las encuestas de satisfacción al ciudadano, los usuarios de los servicios de Pensiones, Servicio Médico, Afiliaciones, Bienestar Puertos, ofrecidos por el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia; calificaron a esta entidad de la siguiente manera. Del número de encuestas realizadas, el 55% fue reportada como aceptable, con calificación satisfactoria el 43%, y el 1% como mínimo. Esto se debió a que en algunas encuestas no se diligenciaron de manera completa las preguntas del formato MIACCGDCFO14 Encuesta de medición de la satisfacción del ciudadano.

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

PROPUESTA DE MEJORA

Como herramienta para la mejora de los servicios prestados y percepción de satisfacción de los ciudadanos al acceder a los mismos, se propone reiterar el memorando GUD – 20172200070263 de 19 de julio de 2017, mediante el cual a cada uno de los puntos administrativos, se les recomienda orientar al ciudadano en el diligenciamiento correcto y completo de la encuesta de satisfacción al ciudadano.