



MINSALUD

FONDO DE PASIVO SOCIAL
REPROGRÁFICOS NACIONALES DE COLOMBIA



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACION

MEMORANDO



GUD - 20162200057473

Bogotá, 19-07-2016

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 II TRIMESTRE.

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

Cordialmente,


LUIS ALFREDO ESCOBAR
Secretario General

Anexos: Siete (7 Hojas)
Copia: Secretario General
Proyectó: Juan Carlos Oñate
Revisó: Nury Navarro Hernández

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



17-00339591

INFORME DE MEDICION DE LA SATISFACCION AL CIUDADANO SEGUNDO TRIMESTRE
(ABRIL A JUNIO) 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 segundo trimestre que comprende de Abril a Junio de 2016, se realizaron 659 encuestas a los ciudadanos que ingresaron a las instalaciones del Fondo Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia de las cuales (83) de servicios de pensiones, (279) de servicio médico, (222) de afiliaciones, (7) de bienestar puerto y (68) de otros. (Gráfica 1).



Gráfico: N° 1 Encuesta por Tipo de Servicio



Gráfico: N° 2 Encuestas por Ciudad



Gráfica 3: Indicador del II Trimestre

De las 659 encuestas realizadas a nivel nacional el indicador fue el 66% con una calificación de aceptable; del número de encuesta realizadas se obtuvo como calificación satisfactoria el 33% (220), aceptable 66% (432), mínimo 1% (7) y 0% (0) insatisfactoria. (Gráfica 3: Indicador del IV Trimestre).

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

¿EL TRATO QUE RECIBÍÓ EN LA ATENCIÓN FUE?

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

¿EL TIEMPO DE ATENCIÓN FUE?

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

ANÁLISIS SEGUNDO TRIMESTRE 2016 (ABRIL 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:



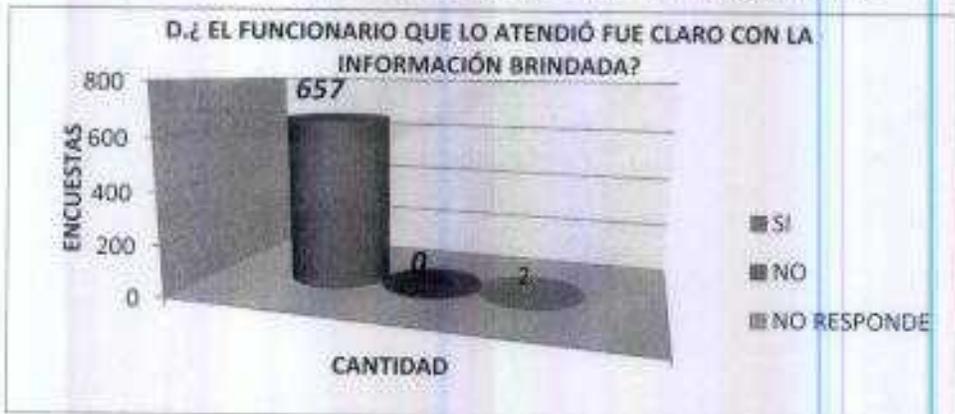
B).Cuál de estas características encontró en el funcionario que lo atendió:



C). El tiempo de atención fue:



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



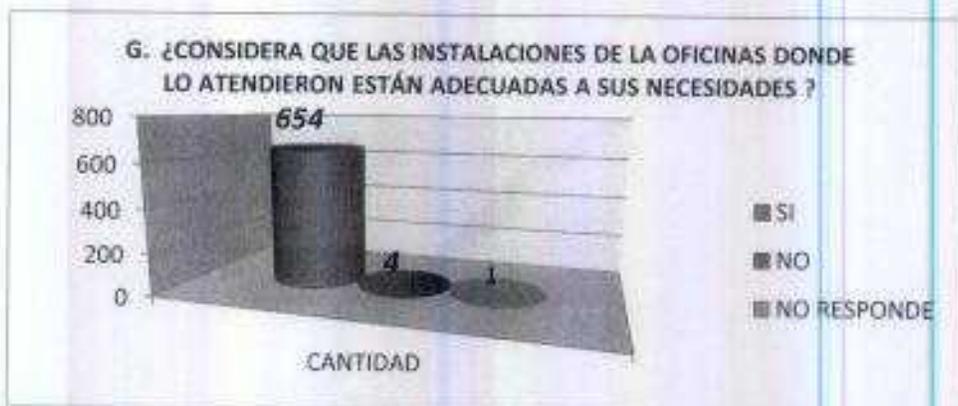
E). El funcionario que lo atendió escuchó atentamente su solicitud:



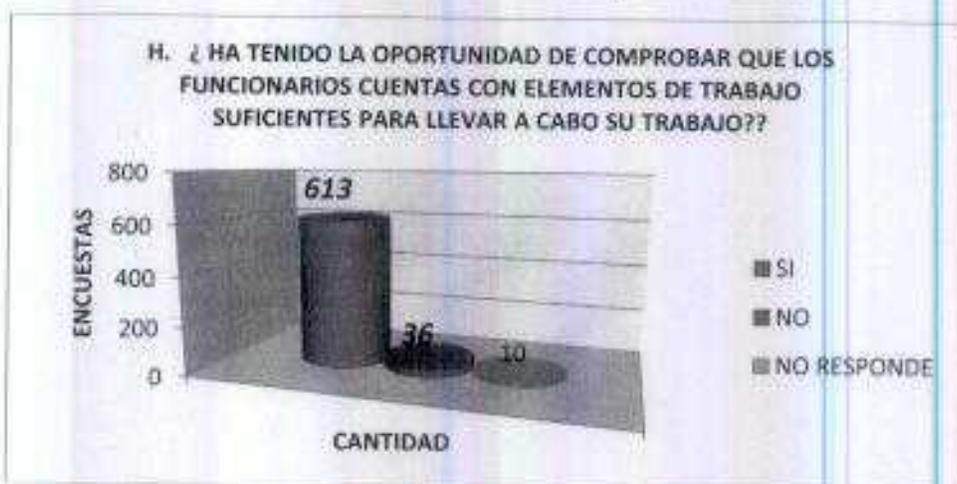
F). El funcionario le informó sobre el trámite a seguir:



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:



SUGERENCIAS

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

CALI

- Felicitaciones por una buena atención de servicio.
- Recibir el mejor servicio cuando se llama a Bogotá.

SANTA MARTA

- Mejorar las instalaciones de Atención y brindarle a los funcionarios mejores elementos de trabajo para una mejor función.
- Brindarles charlas periódicas a los afiliados sobre sus Derechos y Deberes que les corresponden.

BARRANQUILLA

- Felicitaciones por una buena atención de servicio.

CONCLUSIONES

En el Fondo Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia, los ciudadanos según las encuestas satisfacción al ciudadano, calificaron los servicios de Pensiones, Servicio Médico, Afiliaciones Bienestar Puertos; del número de encuestas realizadas el 66% como aceptable, como calificación satisfactoria el 33%, y el 1% 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.

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.