

## INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO 2019

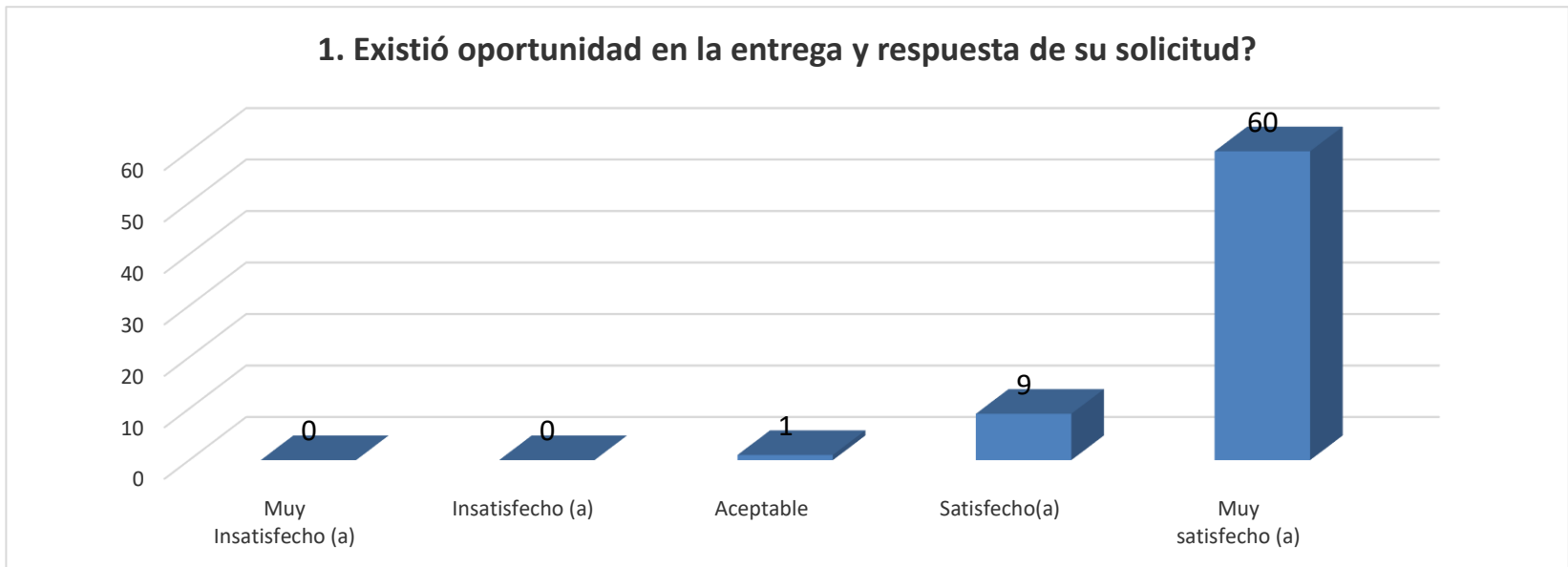
Poblacion total de pensionados a diciembre de 2019 es de 2366

Muestra 70 pensionados de FONPRECON

Equivala la muestra al 3 % del total de la poblacion de pensionados con que cuenta FONPRECON al mes de diciembre de 2019

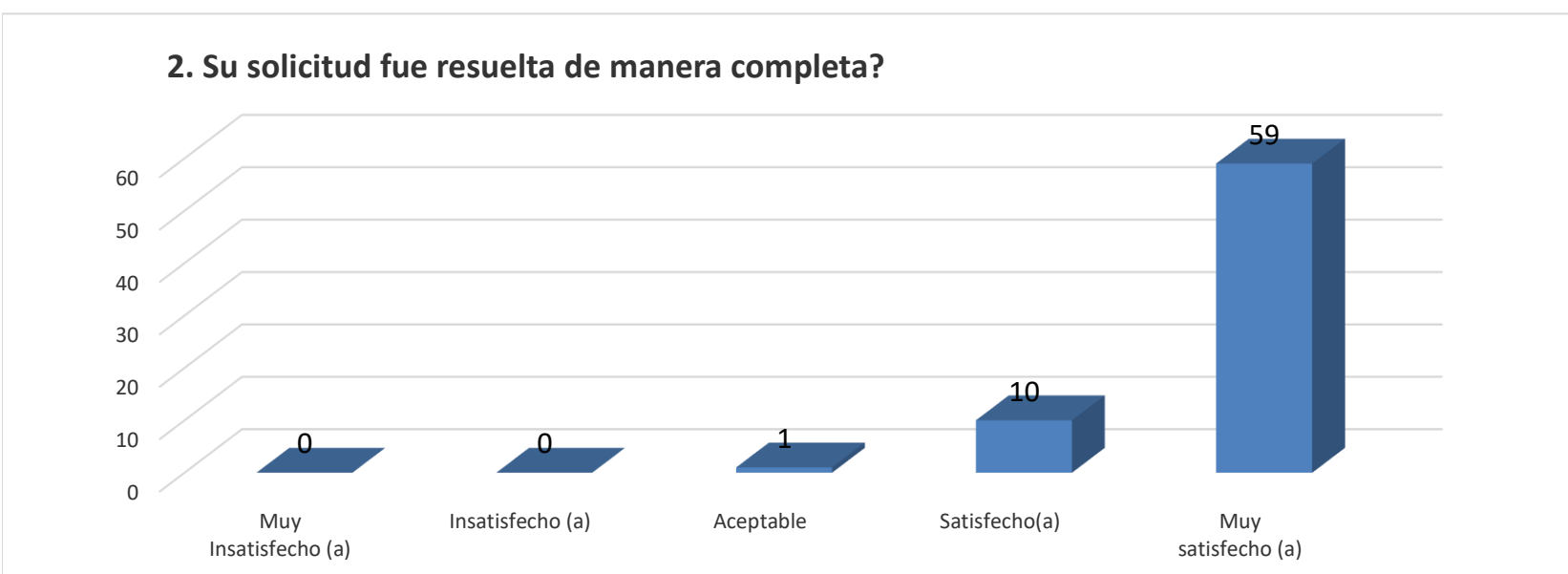
### Metodo Muestreo simple

Este tipo de muestreo toma solamente una muestra de una población dada para el propósito de inferencia estadística.



1) Existió oportunidad en la entrega y respuesta de su solicitud?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Muy Insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Aceptable	Satisfecho(a)	Muy satisfecho (a)
Resultado en Porcentaje	0%	0%	1%	13%	86%
Resultado en numero de encuestas	0	0	1	9	60
Resultado de satisfacción por pregunta	99%				

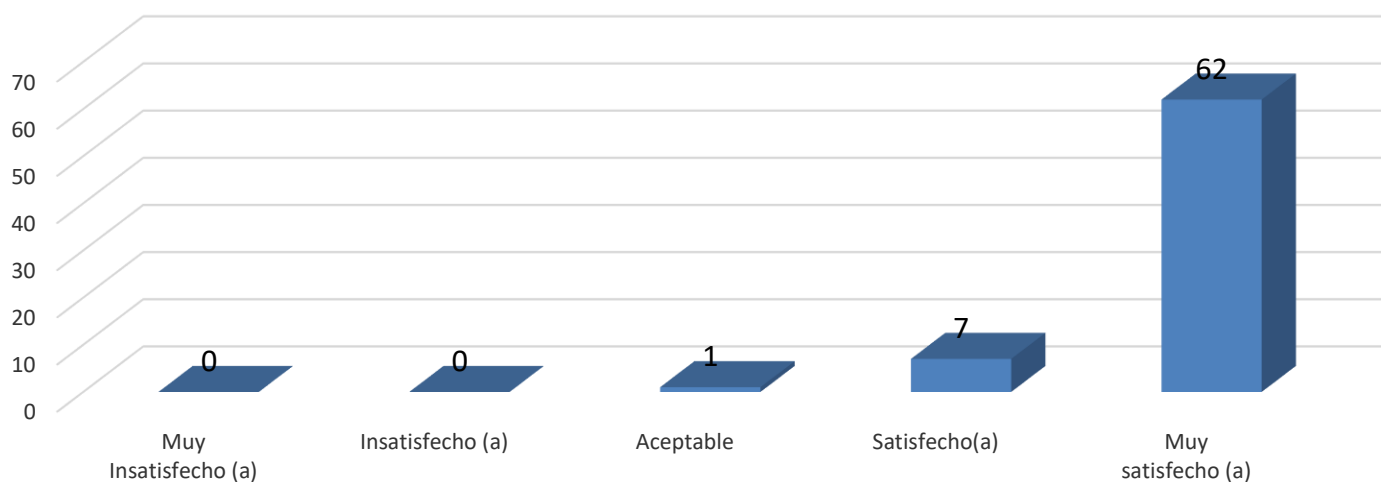
Se observa un 99 % de satisfacción respecto a la pregunta numero uno. El grado de satisfacción esta compuesto por los usuarios que calificaron la gestión de FONPRECON entre 5 y 4, en esta pregunta, como se puede observar 70 personas que equivalen al 99% de los encuestados se encuentran muy satisfechos y 1 persona que equivale al 1% nos califica como aceptable y no presenta observaciones en la encuesta.



2) Su solicitud fue resuelta de manera completa?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Muy Insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Aceptable	Satisfecho(a)	Muy satisfecho (a)
Resultado en Porcentaje	0%	0%	1%	14%	84%
Resultado en numero de encuestas	0	0	1	10	59
Resultado de satisfacción por pregunta	99%				

Ante la pregunta su solicitud fue resuelta de manera completa el 84% de los encuestados que equivalen a 59 personas manifestaron encontrarse muy satisfechos y 10 personas que equivalen al 14% se encuentran satisfechos y una persona califica la pregunta como aceptable lo cual equivale al 1%. No se presentan observaciones en la encuesta. El nivel de satisfacción en esta pregunta numero 2 es del 99% que se obtiene de sumar los resultados obtenidos con calificación 4 y 5

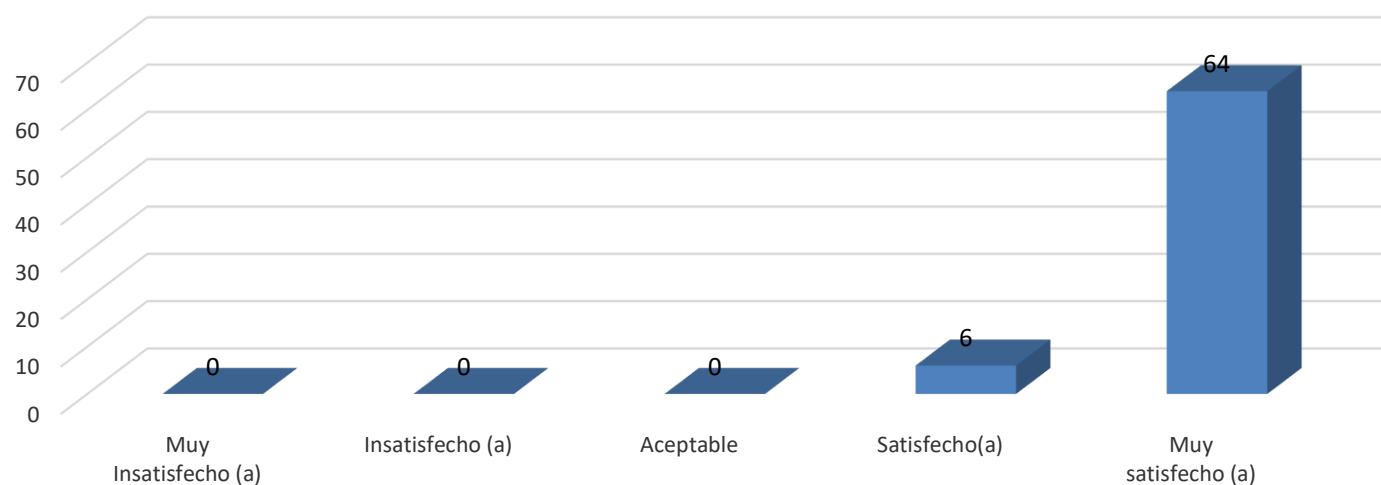
### 3. Fue clara la información recibida por el personal de Atención al Usuario?



3) Fue clara la información recibida por el personal de Atención al Usuario?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Muy Insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Aceptable	Satisfecho(a)	Muy satisfecho (a)
Resultado en Porcentaje	0,44%	0%	1%	10%	89%
Resultado en numero de encuestas	1	0	1	7	62
Resultado de satisfacción por pregunta	99%				

Ante la pregunta fue clara la información recibida por el personal de Atención al Usuario el 89% de los encuestados que equivalen a 62 personas manifestaron encontrarse muy satisfechos, 7 personas que equivalen al 10% se encuentran satisfechos, una persona califica la pregunta como aceptable equivale al 1%. No se presentan observaciones en la encuesta. El nivel de satisfacción en esta pregunta es del 99% que se obtiene de sumar los resultados obtenidos con calificación 4 y 5

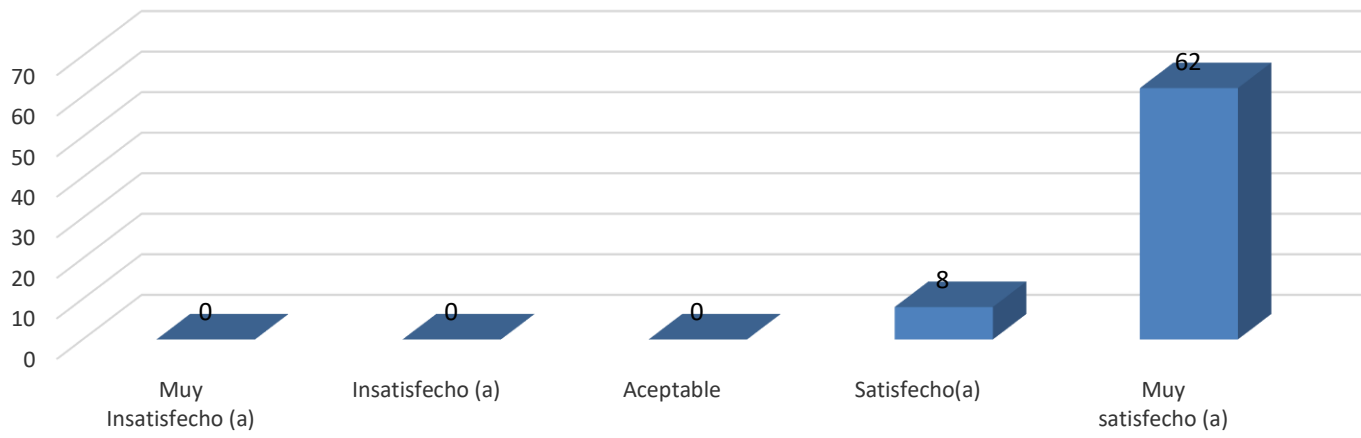
### 4. El personal que lo atendió, se mostró cortés y amable ante su solicitud?



4) El personal que lo atendió, se mostró cortés y amable ante su solicitud?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Muy Insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Aceptable	Satisfecho(a)	Muy satisfecho (a)
Resultado en Porcentaje	0,00%	0%	0%	9%	91%
Resultado en numero de encuestas	0	0	0	6	64
Resultado de satisfacción por pregunta	100%				

Se observa un 100 % de satisfacción respecto a la pregunta numero cuatro. El grado de satisfacción esta compuesto por los usuarios que calificaron la gestión de FONPRECON entre 5 y 4, en esta pregunta, como se puede observar 64 personas que equivalen al 91% de los encuestados se encuentran muy satisfechos y 6 personas que equivalen al 9% se encuentran satisfechos, no se presentan observaciones en la encuesta.

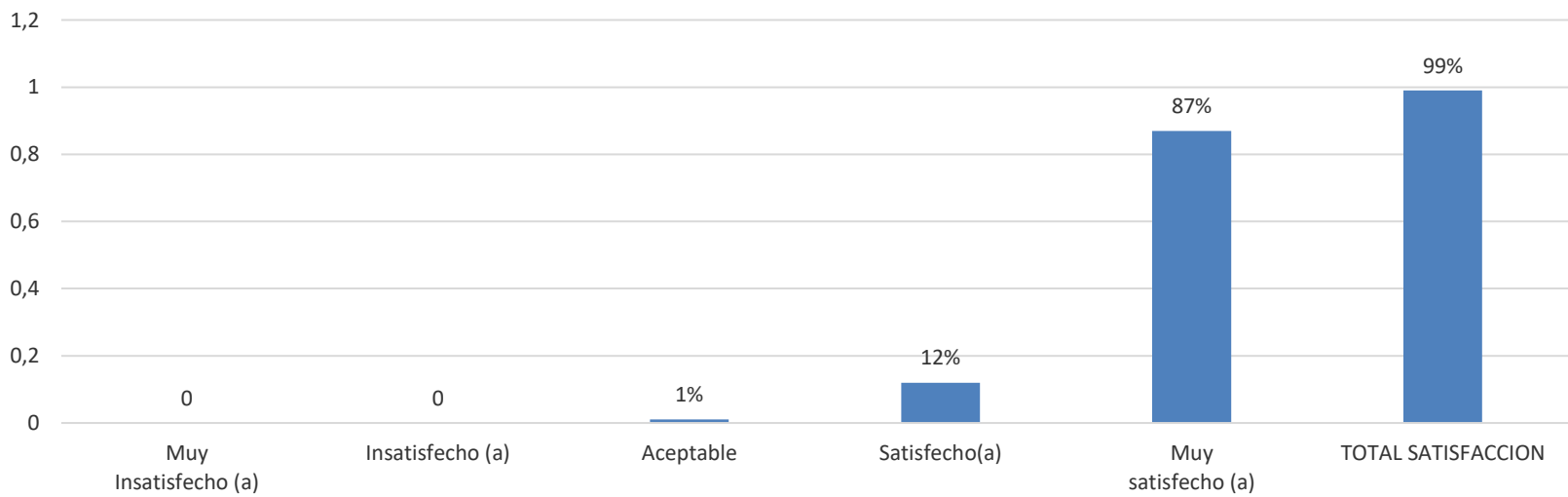
### 5. Como califica la pertinencia y la oportunidad en la prestación de los servicios en FONPRECON?



5) Como califica la pertinencia y la oportunidad en la prestación de los servicios en FONPRECON?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Muy Insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Aceptable	Satisfecho(a)	Muy satisfecho (a)
Resultado en Porcentaje	0%	0%	0%	11%	89%
Resultado en numero de encuestas	0	0	0	8	62
Resultado de satisfacción por pregunta					100%

Se observa un 100% de satisfacción respecto a la pregunta numero cinco lo cual equivale a 62 personas que constituyen el 89% de de la muestra que califican la pregunta con 5 muy satisfecho y el 11% 8 personas que califican la pregunta con 4 satisfechos.

### PROMEDIO SATISFACCION GENERAL



Promedio de Satisfacción General	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
Pregunta uno	0%	0%	1%	13%	86%
Pregunta dos	0%	0%	1%	14%	84%
Pregunta tres	0,00%	0%	1%	10%	89%
Pregunta cuatro	0,00%	0%	0,00%	9%	91%
Pregunta cinco	0%	0%	0%	11%	89%
Promedio total	0,00%	0%	1%	11%	88%
	<b>SATISFACCION GENERAL</b>				<b>99%</b>

Como se puede observar en la grafica la satisfacción general esta compuesta por la suma de las calificaciones 4 y 5 lo cual nos da un resultado de 99% se presenta un 1% que nos califican con tres.

Se presento una observacion que se describen a continuación.

#### OBSERVACIONES

Encuesta 28: Cuando se radique documentos para pensión no se demoren los 4 meses que autoriza la ley

#### ACCIONES A REALIZAR

Analizar las oportunidades de mejora que se pueden implementar.