

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO 2019

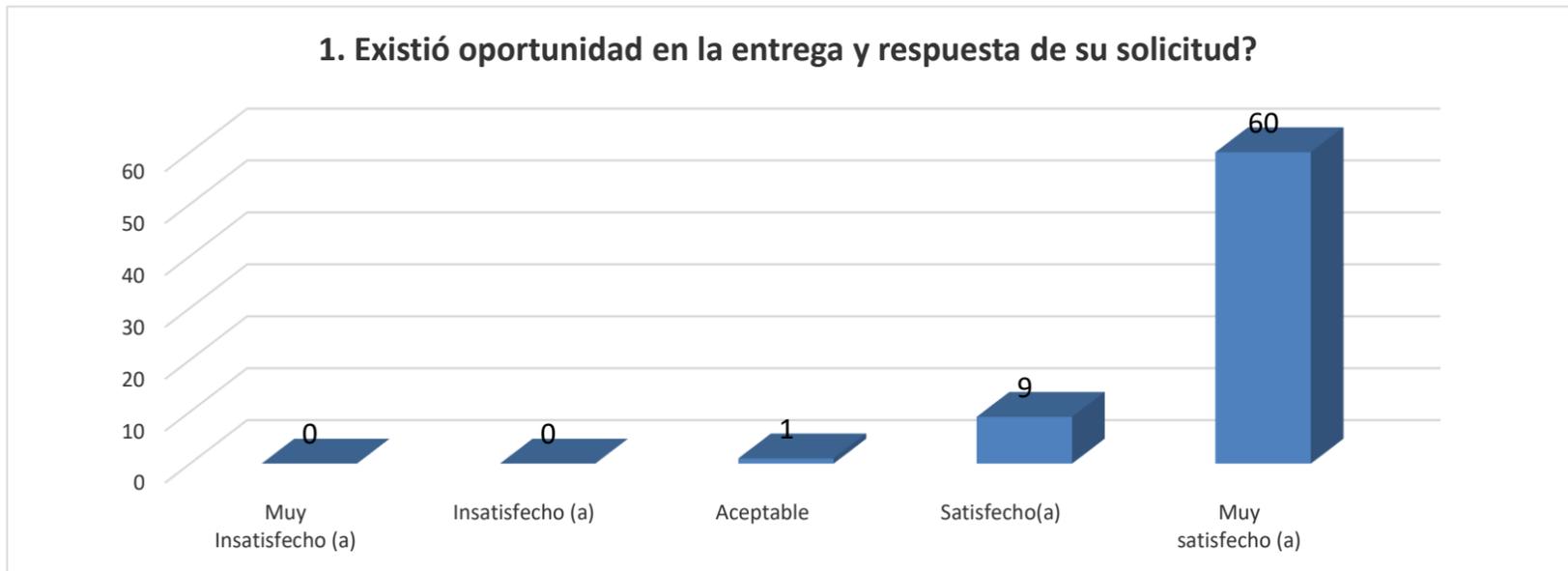
Poblacion total de pensionados a diciembre de 2019 es de 2366

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

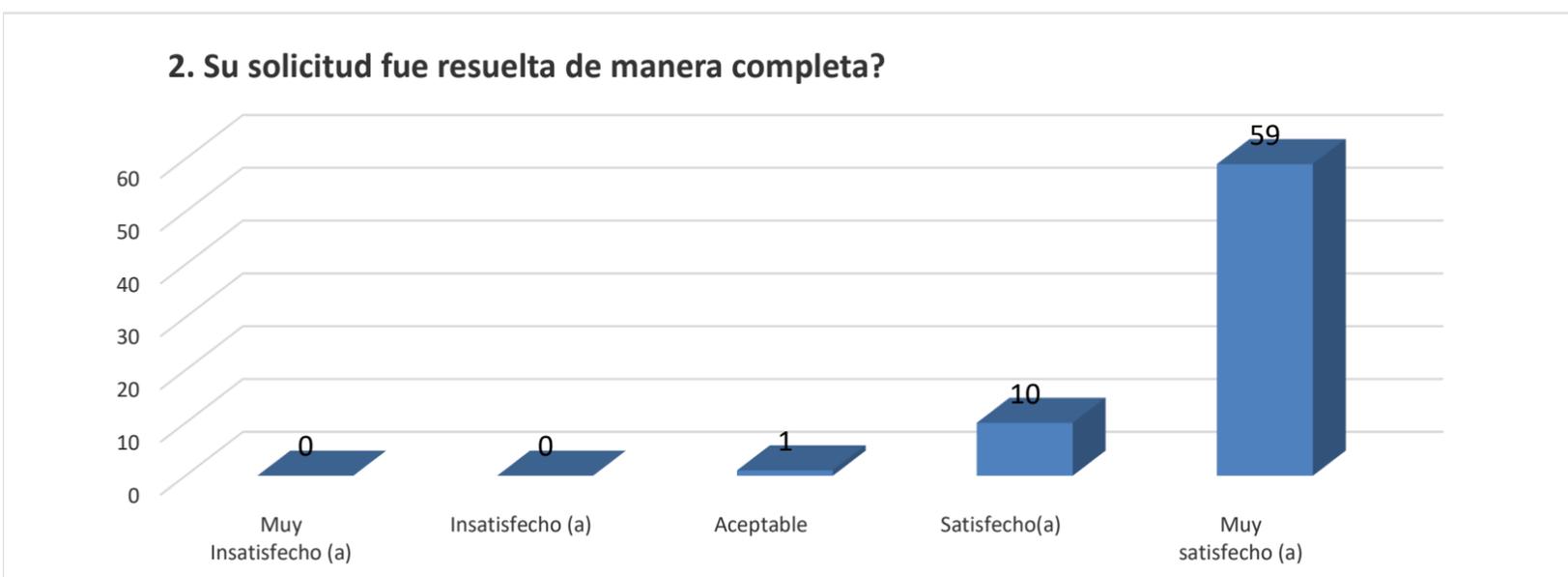
Metodo Muestreo simple

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%				

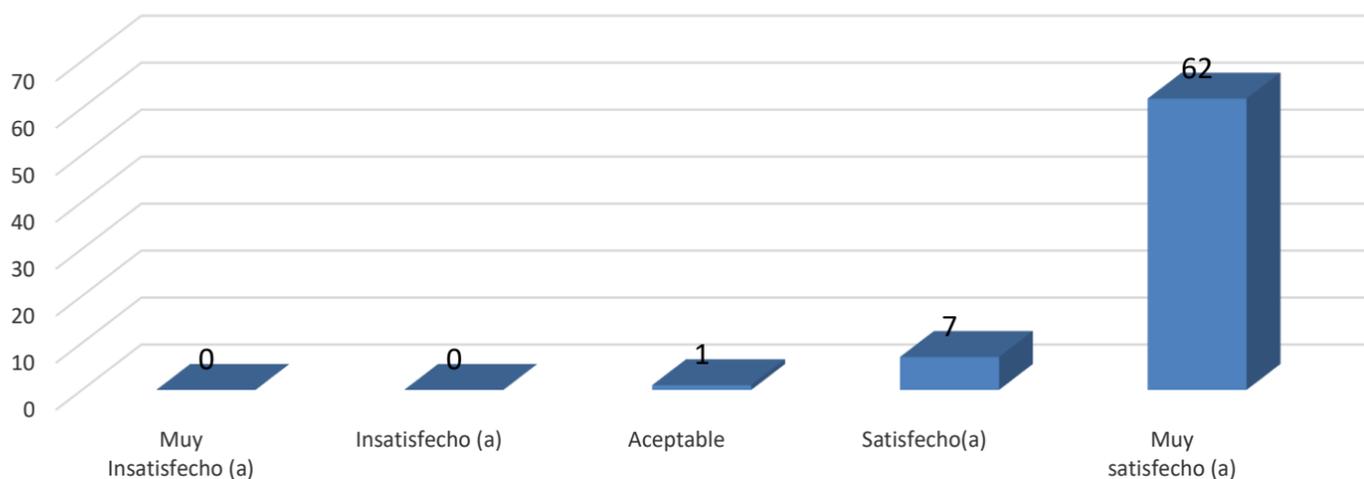
Se observa un 99 % de satisfacción respecto a la pregunta numero uno. El grado de satisfacción esta compuesto por los usuarios que calificaron la gestión de FONPRECON entre 5 y 4, en esta pregunta, como se puede observar 70 personas que equivalen al 99% de los encuestados se encuentran muy satisfechos 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

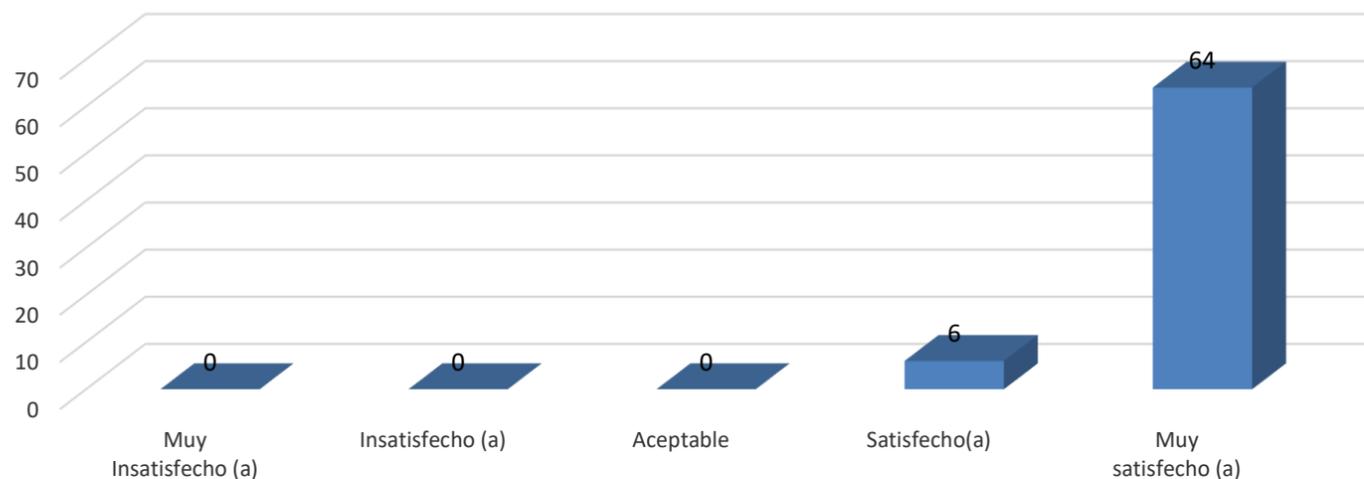
3. Fue clara la información recibida por el personal de Atención al Usuario?



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

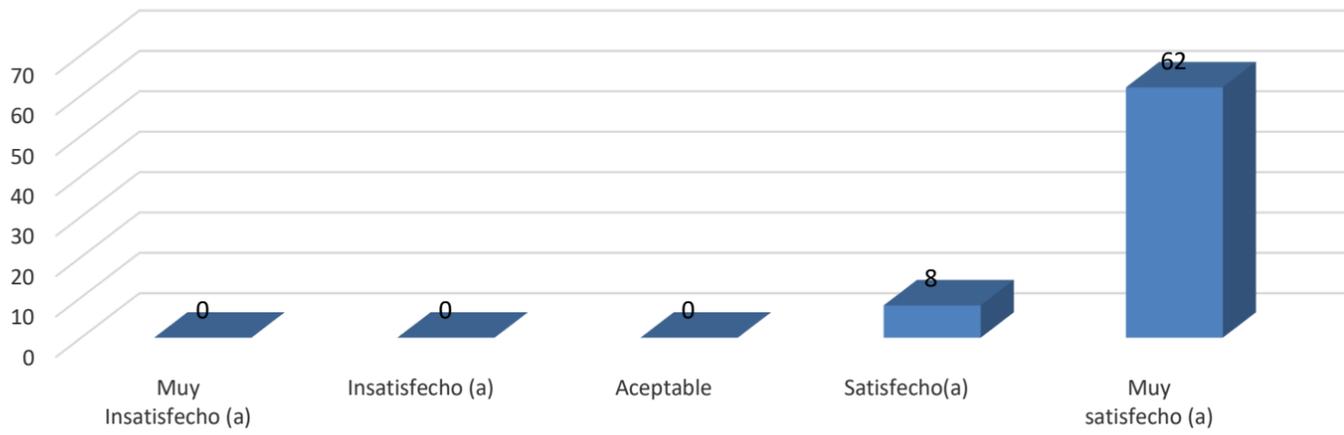
4. El personal que lo atendió, se mostró cortés y amable ante su solicitud?



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.

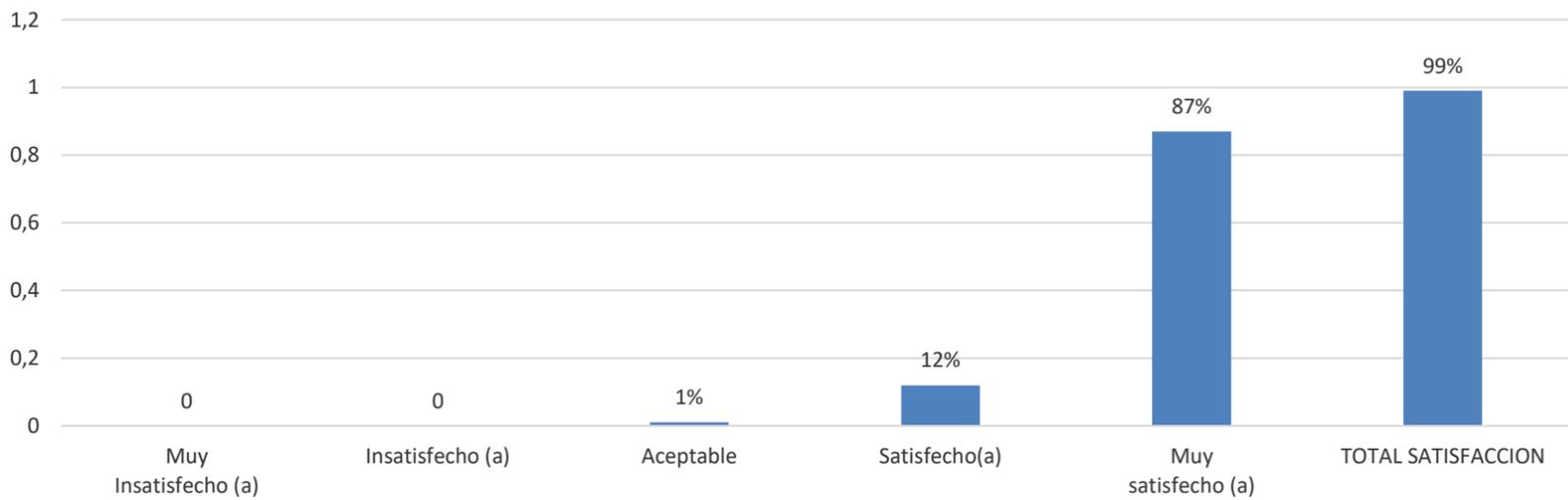
5. Como califica la pertinencia y la oportunidad en la prestación de los servicios en FONPRECON?



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%
				SATISFACCION GENERAL	99%

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.