

## INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO 2021

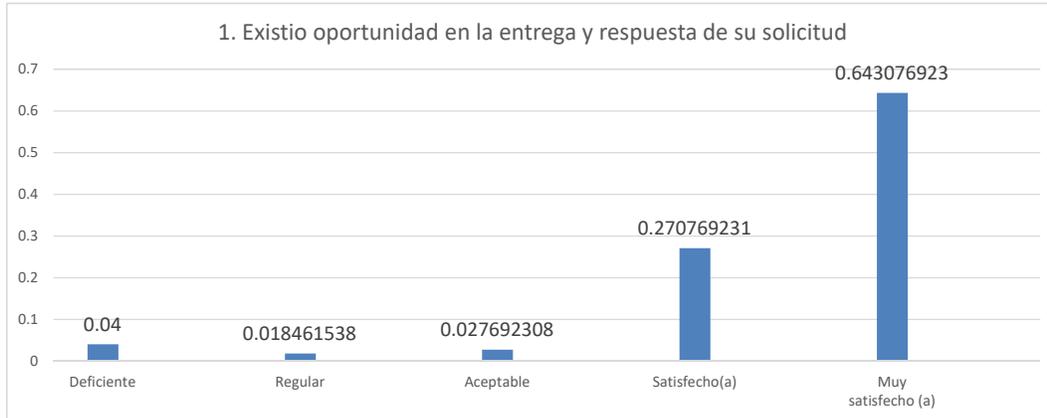
Poblacion total de pensionados a abril de 2021 es de 2323

Muestra 325 pensionados de FONPRECON

Equivale la muestra al 14% del total de la poblacion de pensionados con que cuenta FONPRECON al mes de abril de 2021

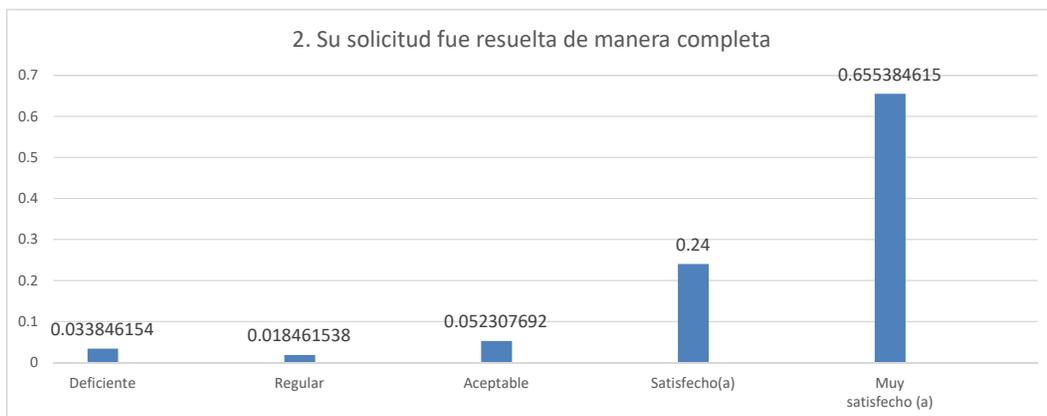
### Metodo Muestreo simple

Este tipo de muestreo toma solamente una muestra de una poblacion dada para el propósito de inferencia



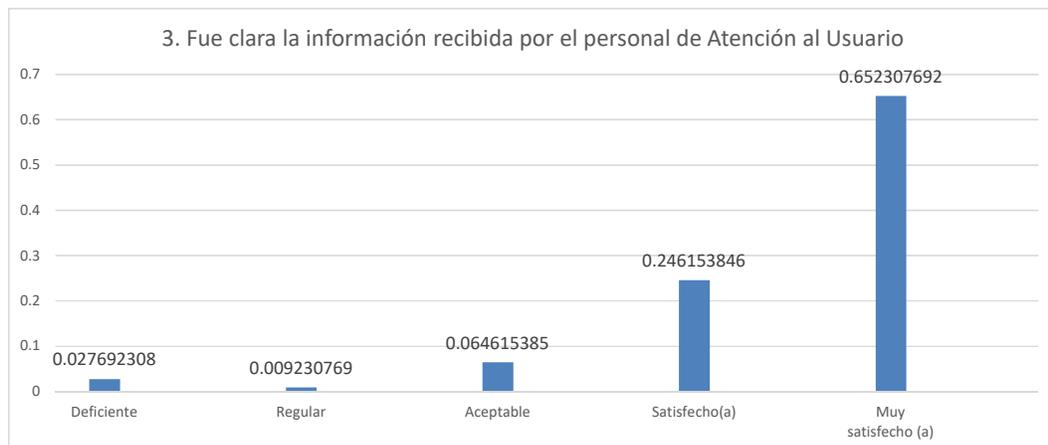
1) Existió oportunidad en la entrega y respuesta de su solicitud?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Deficiente	Regular	Aceptable	Satisfecho(a)	Muy satisfecho (a)
Resultado en Porcentaje	4%	2%	3%	27%	64%
Resultado en numero de encuestas	13	6	9	88	209
Resultado de satisfacción por pregunta					91%

Se observa un 91 % 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 297 personas que equivalen al 91% de los encuestados se encuentran muy satisfechos y 9 personas que equivale al 3% nos califican como aceptable, 6 personas que equivalen al 2 % nos calican con regular y 13 personas que equivalen al 4% nos califican como deficiente pero no justifican el porque de su calificación.



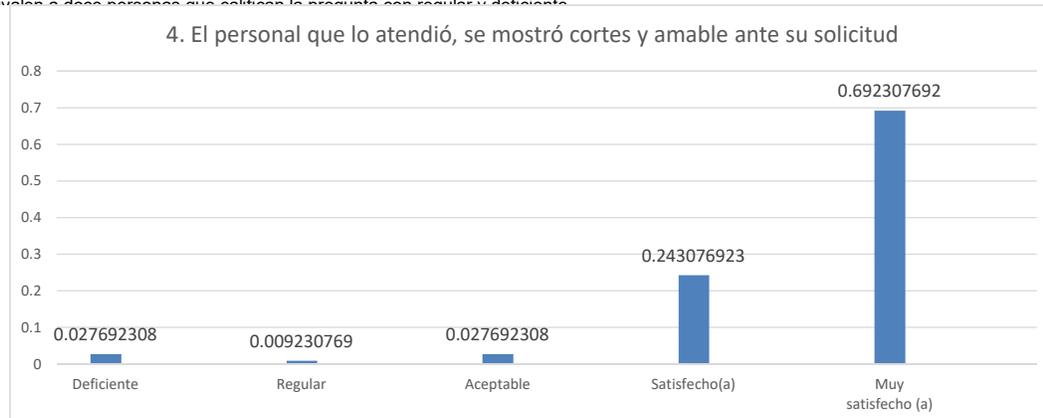
2) Su solicitud fue resuelta de manera completa?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Deficiente	Regular	Aceptable	Satisfecho(a)	Muy satisfecho (a)
Resultado en Porcentaje	3%	2%	5%	24%	66%
Resultado en numero de encuestas	11	6	17	78	213
Resultado de satisfacción por pregunta					90%

Ante la pregunta su solicitud fue resuelta de manera completa el 90% de los encuestados que equivalen a 291 personas manifestaron encontrarse muy satisfechos, 17 personas que equivalen al 5% consideran que el servicio es aceptable, 6 personas califican la pregunta como regular y 11 personas que equivalen al 3% califican la pregunta como deficiente. No se presentan observaciones a la pregunta. El nivel de satisfacción en esta pregunta número 2 es del 90% que se obtiene de sumar los resultados obtenidos con calificación 4 y 5



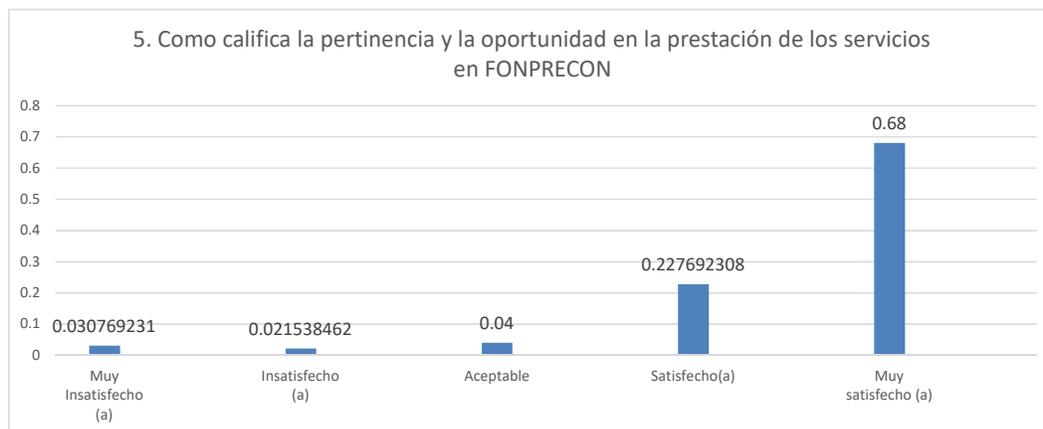
3) Fue clara la información recibida por el personal de Atención al Usuario?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Deficiente	Regular	Aceptable	Satisfecho(a)	Muy satisfecho (a)
Resultado en Porcentaje	3%	1%	6%	25%	65%
Resultado en numero de encuestas	9	3	21	80	212
Resultado de satisfacción por pregunta					90%

Ante la pregunta fue clara la información recibida por el personal de Atención al Usuario el 65% de los encuestados que equivalen a 212 personas manifestaron encontrarse muy satisfechos, 80 personas que equivalen al 25% se encuentran satisfechos, 21 personas califican la pregunta como aceptable equivale al 6%, tres personas califican la pregunta como regular que equivalen al 1% y nueve personas califican la pregunta como deficiente que equivalen al 3%. No se presentan observaciones a la pregunta. El nivel de satisfacción en esta pregunta es del 90% que se obtiene de sumar los resultados obtenidos con calificación 4 y 5. Se debe tener en cuenta al 4% que equivale a diez personas que califican la pregunta con regular y deficiente.



4) El personal que lo atendió, se mostró cortés y amable ante su solicitud?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Deficiente	Regular	Aceptable	Satisfecho(a)	Muy satisfecho (a)
Resultado en Porcentaje	3%	1%	3%	24%	69%
Resultado en número de encuestas	9	3	9	79	225
Resultado de satisfacción por pregunta	94%				

Se observa un 94 % de satisfacción respecto a la pregunta número cuatro. El grado de satisfacción está compuesto por los usuarios que calificaron la gestión de FONPRECON entre 5 y 4, en esta pregunta, como se puede observar 225 personas que equivalen al 69% de los encuestados se encuentran muy satisfechos y 79 personas que equivalen al 24% se encuentran satisfechos, no se presentan observaciones a la pregunta sin embargo 9 personas califican el servicio como aceptable (3%), 3 personas regular(1%) y 9 personas como deficiente (3%) o insatisfechos



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	3%	2%	4%	23%	68%
Resultado en numero de encuestas	10	7	13	74	221
Resultado de satisfacción por pregunta	91%				

Se observa un 91% de satisfacción respecto a la pregunta numero cinco lo cual equivale a 221 personas que constituyen el 68% de la muestra que califican la pregunta con 5 muy satisfecho y el 23% 74 personas que califican la pregunta con 4 satisfechos. 13 personas califican el servicio como aceptable 4%, 7 personas con regular igual al 2% y 10 personas con deficiente correspondientes al 3%. No se presentan observaciones a la pregunta



Promedio de Satisfacción General	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
Pregunta uno	4%	2%	3%	27%	64%
Pregunta dos	3%	2%	5%	24%	66%
Pregunta tres	3%	1%	6%	25%	65%
Pregunta cuatro	3%	1%	3%	24%	69%
Pregunta cinco	3%	2%	4%	23%	68%
Promedio total	3%	2%	4%	25%	66%
	<b>SATISFACCION GENERAL</b>				<b>91%</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 91% se presenta un 4% que nos califican con tres, un 2% que nos califican con 2 y un 3% que nos