



FONDO PARA LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS  
DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO

SAN SALVADOR 09 DE DICIEMBRE 2019

INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS SERVICIOS  
PRESTADOS EN FONAT.

- OFICINA CENTRAL SAN SALVADOR.
- OFICINA REGIONAL DE SANTA ANA.
- OFICINA REGIONAL DE SAN MIGUEL.





FONDO PARA LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS  
DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO

Licda. Laura Yamileth Villalta Campos.

Operador de Atención al beneficiario.

ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS SERVICIOS PRESTADOS A FONAT							
Nº	Fecha de evaluación	¿El vigilante lo recibió con amabilidad y respeto?	¿Fue atendido oportunamente y con amabilidad por el recepcionista?	¿En atención al beneficiario le brindaron toda la información que requería?	¿En atención al beneficiario fue atendido con amabilidad y respeto?	¿En cuánto tiempo fue atendido para su trámite?	Comentarios o sugerencias
1	04/11/19	MUY BUENO	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	10 MIN	
2	07/11/19	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	5 MIN	
3	12/11/19	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	5 MIN	
4	12/11/19	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	10 MIN	
5	25/11/19	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	20 MIN	Poner las oficinas más céntricas
6	25/11/19	MUY BUENO	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	10 min	



FONDO PARA LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS  
DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO

Ricardo Alberto Cabrera Rodríguez.

Operador de Atención al beneficiario.

ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS SERVICIOS PRESTADOS A FONAT							
N <sup>o</sup>	Fecha de evaluación	¿El vigilante lo recibió con amabilidad y respeto?	¿Fue atendido oportunamente y con amabilidad por el recepcionista?	¿En atención al beneficiario le brindaron toda la información que requería?	¿En atención al beneficiario fue atendido con amabilidad y respeto?	¿En cuánto tiempo fue atendido para su trámite?	Comentarios o sugerencias
1	04/11/19	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	5 MIN	
2	04/11/19	MUY BUENO	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	20 MIN	
3	04/11/19	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	5 MIN	
4	04/11/19	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	5 MIN	Felicidades a las autoridades correspondientes por el excelente programa
5	06/11/19	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	5 MIN	
6	06/11/19	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	5 MIN	Felicito su profesionalidad
7	12/11/19	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	5 MIN	
8	12/11/19	BUENO	EXCELENTE	EXCELENTE			
9	12/11/19	BUENO	EXCELENTE	EXCELENTE			
10	15/11/19	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	5 MIN	
11	18/11/19	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	10 MIN	
12	19/11/19	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	5 MIN	



FONDO PARA LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS  
DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO

Martín Orlando Martínez Pérez.

Asistente Administrativo.

ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS SERVICIOS PRESTADOS A FONAT							
N <sup>o</sup>	Fecha de evaluación	¿El vigilante lo recibió con amabilidad y respeto?	¿Fue atendido oportunamente y con amabilidad por el recepcionista?	¿En atención al beneficiario le brindaron toda la información que requería?	¿En atención al beneficiario fue atendido con amabilidad y respeto?	¿En cuánto tiempo fue atendido para su trámite?	Comentarios o sugerencias
1	12/11/19	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	10 MIN	Excelente servicio en todas las áreas.
2	15/11/19	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	5 MIN	
3	15/11/19	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE		
4	15/11/19	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	5 MIN	
5	19/11/19	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	10 MIN	Felicitarlos por el buen trato gracias nuevamente
6	22/11/19	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	5 MIN	
7	22/11/19	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	15 MIN	
8	22/11/19	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	20 MIN	
9	26/11/19	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	5 MIN	Todo excelente.



FONDO PARA LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS  
DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO

Licda. Daysi Julissa Quintanilla Funes.

Delegada Regional de Oriente.

Encuesta de satisfacción de los servicios prestados en FONAT							
Nº	Fecha de evaluación	¿El vigilante lo recibió con amabilidad y respeto?	¿Fue atendido oportunamente y con amabilidad por el recepcionista?	¿En atención al beneficiario le brindaron toda la información que requería?	¿En atención al beneficiario fue atendido con amabilidad y respeto?	¿En cuanto tiempo fue atendido para su trámite?	COMENTARIOS O SUGERENCIAS
1	01/11/2019	Muy Bueno	Muy Bueno	Muy Bueno	Muy Bueno	10 minutos	No estoy de acuerdo la forma de como evalúan los daños porque accidente de vehículo a peatón.
2	04/11/2019	-----	-----	Excelente	Excelente	5 minutos	-----
3	04/11/2019	-----	-----	Excelente	Muy Bueno	10 minutos	-----
4	06/11/2019	-----	-----	Excelente	Excelente	20 minutos o más	-----
5	06/11/2019	-----	-----	Excelente	Excelente	5 minutos	-----
6	07/11/2019	-----	-----	Excelente	Excelente	10 minutos	-----
7	12/11/2019	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	5 minutos	-----
8	13/11/2019	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	10 minutos	-----



FONDO PARA LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS  
DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO

Douglas Ernesto Calderón Pérez.

Delegado Regional de Occidente.

ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS SERVICIOS PRESTADOS A FONAT							
Nº	Fecha de evaluación	¿El vigilante lo recibió con amabilidad y respeto?	¿Fue atendido oportunamente y con amabilidad por el recepcionista?	¿En atención al beneficiario le brindaron toda la información que requería?	¿En atención al beneficiario fue atendido con amabilidad y respeto?	¿En cuánto tiempo fue atendido para su trámite?	Comentarios o sugerencias
1		EXCELENTE		EXCELENTE	EXCELENTE	5 MIN	
2		MUY BUENO		MUY BUENO	MUY BUENO	5 MIN	
3		EXCELENTE		EXCELENTE	EXCELENTE	10 MIN	
4		EXCELENTE		EXCELENTE	EXCELENTE	5 MIN	
5		EXCELENTE		EXCELENTE	EXCELENTE	10 MIN	
6		EXCELENTE		EXCELENTE	EXCELENTE	10 MIN	
7		EXCELENTE		EXCELENTE	EXCELENTE	5 MIN	
8		MUY BUENO		MUY BUENO	MUY BUENO	5 MIN	
9		EXCELENTE		EXCELENTE	EXCELENTE	10 MIN	
10		MUY BUENO		MUY BUENO	MUY BUENO	10 MIN	
11		EXCELENTE		EXCELENTE	EXCELENTE	10 MIN	
12		MUY BUENO		MUY BUENO	MUY BUENO	5 MIN	
13		MUY BUENO		MUY BUENO	MUY BUENO	15 MIN	
14		EXCELENTE		EXCELENTE	EXCELENTE	5 MIN	
15		MUY BUENO		MUY BUENO	MUY BUENO	10 MIN	
16		EXCELENTE		EXCELENTE	EXCELENTE	10 MIN	
17		EXCELENTE		EXCELENTE	EXCELENTE	10 MIN	
18		EXCELENTE		EXCELENTE	EXCELENTE	5 MIN	
19		EXCELENTE		EXCELENTE	EXCELENTE	5 MIN	
20		EXCELENTE		EXCELENTE	EXCELENTE	5 MIN	
21		EXCELENTE		EXCELENTE	EXCELENTE	10 MIN	
22		EXCELENTE		EXCELENTE	EXCELENTE	10 MIN	
23		EXCELENTE		EXCELENTE	EXCELENTE	10 MIN	
24		EXCELENTE		EXCELENTE	EXCELENTE	10 MIN	
25		EXCELENTE		EXCELENTE	EXCELENTE	10 MIN	
26		EXCELENTE		EXCELENTE	EXCELENTE	5 MIN	
27		EXCELENTE		EXCELENTE	EXCELENTE	10 MIN	