

MEMORANDO



GUD - 20212200006983

Bogotá, 22-01-2021

**PARA:** Dr. JHON MAURICIO MARÍN BARBOSA  
DIRECCION GENERAL

**DE:** G. I. T. ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

**ASUNTO:** INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO IV TRIMESTRE 2020

Cordial saludo,

Adjunto a la presente el INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO IV TRIMESTRE del año 2020, esto en cumplimiento a lo plasmado en el procedimiento MIAACGCDPT01 aplicación de Encuestas Medición de la Atención al ciudadano, cuyo propósito es medir la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios prestados por el Fondo de Pasivo social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.

  
**RUBÉN ALONSO MÉNDEZ PINEDA**  
SECRETARIO GENERAL 

Anexos: 11 Hojas

Copia: Secretario General

Proyectó: Dayana Pérez - Abogada de GIT Atención al Usuario y Gestión Documental.

Reviso: Arlina Tovio C.-Coordinación GIT Atención al Usuario y Gestión Documental.

Karen Paternina- Abogada Asesora Secretaría General.

**MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO**
**CUARTO TRIMESTRE (OCTUBRE - DICIEMBRE) DE 2020.**

El objetivo de esta medición es conocer la percepción de la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos, para determinar el grado de satisfacción de nuestros servicios en los aspectos de calidad del servicio y calidad de la atención en todos los puntos administrativos del Fondo de Pasivo Social, de igual manera logra establecer las necesidades y expectativas de los mismos generando oportunidades para la mejora continua.

La aplicación de las encuestas de satisfacción está a cargo del G.I.T Atención al Ciudadano, esta se realiza de manera virtual a los usuarios que por medio de la página web llegan a la entidad a realizar algún trámite, inmediatamente después de la atención prestada por parte de los funcionarios de esta área, tanto en la sede principal como en los puntos administrativos fuera de Bogotá.

A continuación, se presentan los resultados de la satisfacción en el siguiente orden:

**1. COMPARATIVO SATISFACCION POR CUIDADES III TRIMESTRE 2020 VS IV TRIMESTRE 2020**

Con el fin de mantener la trazabilidad respecto a la información de satisfacción entre las ciudades se presenta la tendencia del III TRIMESTRE 2020 VS IV TRIMESTRE 2020

CUIDADES	% SATISFACCION III TRIMESTRE 2020	%SATISFACCION IV TRIMESTRE 2020	TENDENCIA
ANTIOQUIA	83	90	↑
BARRANQUILLA	85	92	↑
BUENAVENTURA	98	95	↓
CALI	90	95	↑
CARTAGENA	100	95	↓
CENTRAL	98	97	↓
MAGDALENA	88	100	↑
SANTANDER	68	80	↑
TUMACO	98	100	↑
PROMEDIO	<b>90</b>	<b>93</b>	↑

Tabla N° 1 Comparativo Satisfacción III Trimestre 2020 vs IV Trimestre 2020

En la tabla N° 1 se presenta la tendencia de la satisfacción durante el III Trimestre 2020 vs IV Trimestre 2020 en relación a los resultados, hubo un aumento del 3% en el grado de satisfacción para el IV trimestre de 2020.

## 2. SATISFACCIÓN GENERAL DE LA ATENCIÓN PRESTADA

En la siguiente tabla se presenta el consolidado general de encuestas de satisfacción aplicadas durante el IV trimestre 2020 sobre atención prestada y los servicios ofrecidos por el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia. El índice de percepción sobre la información y orientación brindada al ciudadano fue del 93% se ubica en un rango Satisfactorio

PERIODO	Nº DE ENCUESTAS APLICADAS	Nº DE USUARIOS SATISFECHOS	% DE SATISFACCION
IV TRIMESTRE 2020	207	162	93%

Tabla N° 2 Total encuesta y porcentaje de satisfacción IV Trimestre 2020

Durante el IV Trimestre 2020 se aplicaron un total de 200 encuestas en los 9 puntos administrativos, desagregadas por servicios así: servicio médico, de afiliaciones, de servicios de pensiones, bienestar puertos y de otros servicios como solicitud de información, radicación, desprendibles y certificaciones.

TIPO DE SERVICIO	III TRIMESTRE 2020		
	Nº DE ENCUESTAS APLICADAS	Nº DE USUARIOS SATISFECHOS	% DE SATISFACCION
AFILIACIONES	2	0	0%
SERVICIO MEDICO	88	63	89%
PENSIONES	106	89	96%
OTROS	11	10	99%
BIENESTAR PUERTOS	0	0	0%
<b>TOTAL III TRIMESTRE</b>	<b>207</b>	<b>162</b>	<b>93%</b>

Tabla N° 3 Total encuesta y porcentaje de satisfacción por servicio IV Trimestre 2020

Por medio de la encuesta aplicada, se puede evidenciar el número de usuarios satisfechos por servicio brindado, de la siguiente manera: (i) en tema Afiliaciones 2 usuarios fueron encuestados de estos 2 quedaron satisfechos con el servicio brindado indicando que fue bueno, para un porcentaje de 0%, en cuanto a servicios médicos de los 88 usuarios encuestados, 63 estuvieron satisfechos, para un porcentaje de 89%, por otro lado, de los 106 usuarios encuestados que llegaron a la entidad a realizar trámite de Pensión, 89 quedaron satisfechos para un porcentaje de 96%, para otros trámites de los 11 usuarios encuestados, 10 quedaron satisfechos para un porcentaje del 99%. Finalmente, el nivel de satisfacción al usuario se ubica manera general en un 93%, para un índice de percepción Satisfactorio.

A continuación, se presenta las preguntas evaluadas en cada uno de los puntos administrativos fuera de Bogotá.

### 3. CALIFICACIÓN POR PREGUNTA DE LA ENCUESTA DE LOS PUNTOS ADMINISTRATIVOS FUERA DE BOGOTÁ IV TRIMESTRE 2020.

	¿La forma en que el funcionario de Atención al Ciudadano del FPS - FNC atendió su solicitud fue?		¿El Funcionario de atención al ciudadano le dio respuesta a su solicitud de manera oportuna?		¿Considera usted que el Funcionario que lo atendió fue claro con la información brindada?		¿Considera usted que el funcionario que lo atendió fue amable y respetuoso al momento de atender su consulta?		¿Considera que el tiempo que se tomó el funcionario del FPS para atender su solicitud fue el apropiado?	
<b>ANTIOQUIA</b>	EXCELENTE	1	SI	1	SI	1	SI	1	SI	1
	BUENO	1	SI	1	SI	1	SI	1	SI	1
	REGULAR	0								
	MALO	0								

En Antioquia por los resultados de las encuestas se puede notar un nivel de percepción Satisfactorio, ya que se evidencia, que la mayoría de los usuarios califican como excelente el trato recibido por parte de los funcionarios del FPS-FNC, lo que equivale a un 100%, y un 0% de encuestados considera que el trato recibido en el FPS fue malo. Los usuarios perciben el servicio recibido con amabilidad, confianza, agilidad y seguridad, por otro lado, dentro del punto administrativo se observa celeridad en el tiempo de atención puesto que la totalidad de los encuestados indicaron que el tiempo para atender su solicitud fue oportuno; además, los usuarios consideran clara la información brindada, el funcionario fue receptivo en el momento de atender su solicitud, y que este cuenta con las herramientas suficientes para garantizar un servicio acorde a sus necesidades.

	¿La forma en que el funcionario de Atención al Ciudadano del FPS - FNC atendió su solicitud fue?		¿El Funcionario de atención al ciudadano le dio respuesta a su solicitud de manera oportuna?		¿Considera usted que el Funcionario que lo atendió fue claro con la información brindada?		¿Considera usted que el funcionario que lo atendió fue amable y respetuoso al momento de atender su consulta??		¿Considera que el tiempo que se tomo el funcionario del FPS para atender su solicitud fue el apropiado?	
<b>BARRANQUILLA</b>	EXCELENTE	12	SI	12	SI	12	SI	12	SI	12
	BUENO	7	NO	1	NO	2	SI	7	NO	1
	REGULAR	0								
	MALO	0								

En la División de Barranquilla podemos evidenciar que, de 19 encuestados, 12 de ellos califican el trato brindado por el FPS como excelente, lo que corresponde a un 97.83%, y el 2.17 % restante lo consideran bueno y un 0% considera malo el servicio. Por otro lado, los usuarios perciben un servicio amable, ágil, y confiable, se evidencia la eficiencia por parte de los funcionarios en la atención brindada ya que 18 usuarios encuestados indicaron que el tiempo de atención fue oportuno, además, se observa que existe claridad en la información que se brindó, y por consiguiente hay una capacidad de escucha por parte de los funcionarios que hacen énfasis en informar los procedimientos a seguir.

	¿La forma en que el funcionario de Atención al Ciudadano del FPS - FNC atendió su solicitud fue?		¿El Funcionario de atención al ciudadano le dio respuesta a su solicitud de manera oportuna?		¿Considera usted que el funcionario que lo atendió fue claro con la información brindada?		¿Considera usted que el funcionario que lo atendió fue amable y respetuoso al momento de atender su consulta??		¿Considera que el tiempo que se tomó el funcionario del FPS para atender su solicitud fue el apropiado??	
<b>BUENAVENTURA</b>	EXCELENTE	3	SI	3	SI	3	SI	3	SI	3
	BUENO	1	SI	1	SI	1	SI	1	SI	1
	REGULAR	0								
	MALO	0								

El resultado de las encuestas en el punto administrativo de Buenaventura refleja que los usuarios reciben un trato excelente en lo que refiere a la atención, lo que corresponde a un 99%, y un 1% considera el trato brindado por los funcionarios del FPS como bueno. Dentro de esta división, los usuarios perciben en los funcionarios amabilidad, agilidad y confianza, todas estas características se evidencian en las respuestas presentadas por los usuarios. Por otro lado, la totalidad de los usuarios encuestados consideran que el funcionario los escuchó atentamente, les informó sobre el trámite a seguir.

	¿La forma en que el funcionario de Atención al Ciudadano del FPS - FNC atendió su solicitud fue?		¿El Funcionario de atención al ciudadano le dio respuesta a su solicitud de manera oportuna?		¿Considera usted que el funcionario que lo atendió fue claro con la información brindada?		¿Considera usted que el funcionario que lo atendió fue amable y respetuoso al momento de atender su consulta??		¿Considera que el tiempo que se tomó el funcionario del FPS para atender su solicitud fue el apropiado?	
<b>CARTAGENA</b>	EXCELENTE	30	SI	30	SI	30	SI	30	SI	30
	BUENO	10	SI	10	SI	10	SI	10	NO	1
	REGULAR	0								
	MALO	0								

En la Ciudad de Cartagena, se evidencia que el 90% de los encuestados consideran que el trato brindado por FPS es excelente, y el 10% restante lo califica como bueno. Por otro lado, los atributos que sobresalen a la hora de la atención de cara al usuario es la amabilidad, confianza, agilidad y seguridad, la agilidad se evidencia en las respuestas presentadas por los usuarios, así mismo evidenciamos que el 99% de los encuestados aseguran que el funcionario atendió su solicitud apropiadamente.

	¿La forma en que el funcionario de Atención al Ciudadano del FPS - FNC atendió su solicitud fue?		¿El Funcionario de atención al ciudadano le dio respuesta a su solicitud de manera oportuna?		¿Considera usted que el funcionario que lo atendió fue claro con la información brindada?		¿Considera usted que el funcionario que lo atendió fue amable y respetuoso al momento de atender su consulta?		¿Considera que el tiempo que se tomó el funcionario del FPS para atender su solicitud fue el apropiado?	
<b>CENTRAL</b>	EXCELENTE	112	SI	112	SI	112	SI	112	NO	1
	BUENO	23	NO	2	NO	1	SI	0	NO	2
	REGULAR	0								
	MALO	0								

Desde la oficina principal del FPS-FNC la mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos con el trato brindado por el FPS, es decir de 136 usuarios encuestados 113 de ellos califican como excelente la atención recibida por parte de los funcionarios, lo que corresponde a un 95.3%, el 5.7% lo considera como bueno, 0% lo considera regular y el 0% lo considera malo. Se evidencia que dentro de la interacción entre el ciudadano y los funcionarios se presentan tratos de amabilidad, confianza, agilidad y seguridad, así mismo, el tiempo de duración en la atención al usuario fue el adecuado para resolver la solicitud de los usuarios.



	¿La forma en que el funcionario de Atención al Ciudadano del FPS - FNC atendió su solicitud fue?		¿El Funcionario de atención al ciudadano le dio respuesta a su solicitud de manera oportuna?		¿Considera usted que el funcionario que lo atendió fue claro con la información brindada?		¿Considera usted que el funcionario que lo atendió fue amable y respetuoso al momento de atender su consulta?		¿Considera que el tiempo que se tomó el funcionario del FPS para atender su solicitud fue el apropiado?	
<b>MAGDALENA</b>	EXCELENTE	0	SI	0	SI	0	SI	0	SI	0
	BUENO	1	SI	1	SI	1	SI	1	SI	1
	REGULAR	0								
	MALO	0								

El índice de percepción que tienen los usuarios con respecto al trato recibido dentro del Punto Administrativo Magdalena es bueno, ya que de 1 encuestado 1 lo califica como bueno, para un porcentaje del 100% y un 0% lo consideran bueno y no hay porcentaje de calificación malo. En esta división los usuarios perciben en los funcionarios amabilidad, confianza, seguridad y agilidad a la hora de la atención, por otro lado, se evidencia que la totalidad de los encuestados indicaron que el tiempo en la atención fue el adecuado para atender su trámite, lo cual quiere decir que se ejecutaron acciones como escuchar al usuario y a su vez dar indicaciones del paso a seguir con respecto a la solicitud que el ciudadano realiza.

	¿La forma en que el funcionario de Atención al Ciudadano del FPS - FNC atendió su solicitud fue?		¿El Funcionario de atención al ciudadano le dio respuesta a su solicitud de manera oportuna?		¿Considera usted que el funcionario que lo atendió fue claro con la información brindada?		¿Considera usted que el funcionario que lo atendió fue amable y respetuoso al momento de atender su consulta?		¿Considera que el tiempo que se tomó el funcionario del FPS para atender su solicitud fue el apropiado?	
SANTANDER	EXCELENTE	0	SI	0	SI	0	SI	0	SI	0
	BUENO	2	SI	2	SI	2	SI	2	SI	2
	REGULAR	0								
	MALO	0								

En cuanto a la encuesta de la división Santander se puede decir, que una población de encuestados indica que la atención brindada en el FPS FNC fue buena, es decir el 100%, regular un 0% y mala un 0%. De otra manera, los usuarios evidencian en los funcionarios cualidades de amabilidad, confianza, agilidad y seguridad, su agilidad se refleja en el tiempo de atención de las solicitudes, las cuales fueron realizadas en un tiempo oportuno, el 100% de los usuarios encuestados indican que la información brindada fue clara y que el funcionario escuchó sus dudas e informó el paso a seguir.

	¿La forma en que el funcionario de Atención al Ciudadano del FPS - FNC atendió su solicitud fue?		¿El Funcionario de atención al ciudadano le dio respuesta a su solicitud de manera oportuna?		¿Considera usted que el funcionario que lo atendió fue claro con la información brindada?		¿Considera usted que el funcionario que lo atendió fue amable y respetuoso al momento de atender su consulta?		¿Considera que el tiempo que se tomó el funcionario del FPS para atender su solicitud fue el apropiado?	
<b>CALI</b>	EXCELENTE	1	SI	1	SI	1	SI	1	SI	1
	BUENO	3	SI	3	SI	3	SI	3	SI	3
	REGULAR	0								
	MALO	0								

Los usuarios del Punto Administrativo Cali califican como excelente la atención que se les brinda, lo que corresponde a un 10%, otra parte mayoritaria de encuestados la consideran buena, para un 90% y un 0% considera mala la atención; por otro lado, la mayoría de los usuarios observan en los funcionarios características como la amabilidad, confianza y agilidad, sin dejar de lado la seguridad, el tiempo de la atención es considerado adecuado, ya que es evidenciado en que todos los usuarios encuestados fueron atendidos en un tiempo oportuno. Cabe resaltar que el 100% de los usuarios indicaron que la información fue clara y que el funcionario los escucho e indico los pasos a seguir para su trámite.

#### 4. CONCLUSIONES

Los criterios de la encuesta de medición de satisfacción permiten evaluar e identificar las necesidades y expectativas en la atención prestada por los servicios en el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles nacionales de Colombia.

El número de encuestas aplicadas en la sede principal y en los nueve puntos administrativos fuera de Bogotá durante el IV Trimestre de 2020 fue de 207 las cuales se desagregan en pensiones (106), servicio médico (88), afiliaciones (2) y otros (11).

De acuerdo al indicador estratégico el índice de percepción sobre la información y orientación brindada al ciudadano fue del 93% y se ubica en un rango **SATISFACTORIO**, es importante resaltar que hubo un aumento del 3% en la satisfacción de los usuarios con respecto al III trimestre del 2020.

Con relación al tiempo de atención los usuarios indican que los funcionarios atienden de manera oportuna, así mismo destacan que encuentran en los funcionarios características de amabilidad, agilidad y confianza y seguridad a la hora de la atención.