

MEMORANDO



GUD - 20192200100173

*Recibido  
Oct 24 2019  
300 plw*

Bogotá, 24-10-2019

**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 III TRIMESTRE 2019

Cordial saludo,

Adjunto a la presente el INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO III TRIMESTRE del año 2019, esto en cumplimiento a lo estipulado 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 brindados por el Fondo de Pasivo social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.

**RUBÉN ALONSO MÉNDEZ PINEDA**  
Secretario General

Anexos: 12 Hojas

Copia: Secretario General

Proyectó: Verónica Daza Celedón-Profesional Atención al Usuario

Revisó: Arlina Tovia C. Profesional GIT Atención al Usuario y Gestión documental.

Karen Paternina- Abogada Asesora Secretaria General.

## MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

### TERCER TRIMESTRE (JULIO A SEPTIEMBRE) DE 2019.

El objetivo de esta medición es conocer la percepción de la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos, para determinar el grado de satisfacción de nuestros servicios en los aspectos de calidad del servicio, calidad de la atención, calidad de las instalaciones y de los equipos en todos los puntos administrativos del Fondo de Pasivo Social, de igual manera lograr 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, estas se realizada de manera presencial a los usuarios que llegan a la Entidad a realizar algún trámite, inmediatamente después de la atención brindada 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 SATISFACCIÓN POR CIUDADES III TRIMESTRE 2019 VS II TRIMESTRE 2019

Con el fin de mantener la trazabilidad respecto a la información de satisfacción entre las ciudades se presenta la tendencia del III TRIMESTRE 2019 VS II TRIMESTRE 2019

CIUDADES	%SATISFACCION III TRIMESTRE 2019	%SATISFACCION II TRIMESTRE 2019	TENDENCIA
ANTIOQUIA	100	99.6	↑
BARRANQUILLA	99	98.8	↑
BUENAVENTURA	100	99.1	↑
CALI	99	98.2	↑
CARTAGENA	98	98.6	↑
CENTRAL	100	100	↑
MAGDALENA	100	98.4	↑
SANTANDER	100	98.9	↑
TUMACO	99	96.6	↑
PROMEDIO	99	98.6	↑

Tabla N° 1 Comparativo Satisfacción III Trimestre 2019 vs II Trimestre 2019

En la tabla N° 1 se presenta la tendencia de la satisfacción durante el III Trimestre 2019 vs II Trimestre 2019 en relación a los resultados, hubo un aumento del 0.4% en el grado de satisfacción para el III trimestre de 2019.

## 2. SATISFACCIÓN GENERAL DE LA ATENCIÓN PRESTADA.

En la siguiente tabla se presenta el consolidado general de encuestas de satisfacción aplicadas durante el III trimestre 2019, respecto a la 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	N° DE ENCUESTAS APLICADAS	N° DE USUARIOS SATISFECHOS	% DE SATISFACCION
III TRIMESTRE 2019	736	686	93%

Tabla N° 2 Total encuesta y porcentaje de satisfacción III Trimestre 2019.

Durante el III Trimestre 2019 se aplicaron un total de 736 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	I TRIMESTRE 2019		
	N° DE ENCUESTAS APLICADAS	N° DE USUARIOS SATISFECHOS	% DE SATISFACCION
AFILIACIONES	340	330	97%
SERVICIO MEDICO	255	232	91%
PENSIONES	73	59	81%
OTROS	57	55	96%
BIENESTAR PUERTOS	11	10	91%
<b>TOTAL III TRIMESTRE</b>	<b>736</b>	<b>686</b>	<b>93%</b>

Tabla N° 3 Total encuesta y porcentaje de satisfacción por servicio III Trimestre 2019

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 340 usuarios fueron encuestados de estos 330 quedaron satisfechos con el servicio brindado, para un porcentaje de 97%, en cuanto a servicios médicos de los 255 usuarios encuestados, 232 estuvieron satisfechos, para un porcentaje de 91%, por otro lado, de los 73 usuarios encuestados que llegaron a la entidad a realizar trámite de Pensión, 59 quedaron satisfechos para un porcentaje de 81%, para otros trámites de los 57 usuarios encuestados, 55 quedaron satisfechos para un porcentaje del 96%, y finalmente 11 usuarios realizaron trámite de puertos los cuales 10 manifestaron quedar satisfechos con el servicio prestado para un 91%. 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.







	¿EL TRATO QUE RECIBO EN LA ATENCION FUE?	N.	¿CUÁL DE ESTAS CARACTERÍSTICAS ENCONTRÓ EN EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ?	N.	¿EL TIEMPO DE ATENCION FUE?	N.	¿EL FUNCIONARIO QUE ATENDIÓ FUE CLARO CON LA INFORMACIÓN BRINDADA?	N.	¿EL FUNCIONARIO QUE LO ESCUCHO ATENTAMENTE SU SOLICITUD?	N.	¿EL FUNCIONARIO LE INFORMÓ EL TRÁMITE A SEGUIR?	N.	¿CONSIDERA QUE LAS INSTALACIONES DE LA OFICINA DONDE LO ATENDIERON ESTÁN ADECUADAS A SUS NECESIDADES?	N.	¿HA TENIDO LA OPORTUNIDAD DE COMPROBAR QUE LOS FUNCIONARIOS CUENTAN CON ELEMENTOS DE TRABAJO SUFICIENTES PARA LLEVAR A CABO SU TRABAJO?
<b>BUENAVENTURA</b>	EXCELENTE	42	AMABILIDAD	50	MENOR DE 30 MIN	50	SI	50	SI	50	SI	50	SI	50	SI
	BUENO	8	CONFIANZA	51	DE 30 A 45 MIN	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO
	REGULAR	0	AGILIDAD	49	MAYOR DE 45 MIN	0									
	MALO	0	SEGURIDAD OTRAS	41											
		0		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 84%, y un 16% 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 las evidencian en un tiempo menor a 30 minutos, lo cual es un tiempo prudente para la interacción usuario-funcionario. Por otro lado. La totalidad de los usuarios encuestados consideran que el funcionario los escuchó atentamente, les informó sobre el trámite a seguir y consideran que las instalaciones donde lo atendieron se encuentran adecuadas, y al mismo tiempo que cuentan con las herramientas necesarias para llevar a cabo su trabajo.



	¿EL TRABAJO QUE RECIBI EN LA ATENCION FUE?	N	¿CUAL DE ESTAS CARACTERISTICAS ENCONTRÓ EN EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ?	N	¿EL TIEMPO DE ATENCION FUE?	N	¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ FUE CLARO CON LA INFORMACION BRINDADA?	N	¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ ESCUCHO ATENTAMENTE SU SOLICITUD?	N	¿EL FUNCIONARIO LE INFORMO SOBRE EL TRAMITE A SEGUIR?	N	¿CONSIDERA QUE LAS INS-TALACIONES DE LA OFICINA DONDE LO ATENDIÓ ESTAN ADECUADAS A SUS NECESIDADES?	N	¿HA TENIDO LA OPORTUNIDAD DE COMPROMISAR QUE LOS FUNCIONARIOS CUENTAN CON ELEMENTOS DE TRABAJO SUFICIENTES PARA LLEVAR A CABO SU TRABAJO?	N
CALI	EXCELENTE	91	AMABILIDAD	124	MEJOR DE 30 MIN DE 30 A 45 MIN	12	SI	4	SI	124	SI	124	SI	4	SI	102
	BUENO	33	CONFIANZA	109	1	NO	0	NO	0	NO	0	NO	0	0	NO	2
	REGULAR	0	AGILIDAD	105	MEJOR DE 45 MIN	0										
	MALO	0	SEGUIMIENTO	39												
			OTRAS	5												

Desde el FPGS-FUNC CALI de 124 usuarios encuestados, 91 califican como excelente el trato brindado por los funcionarios del FPGS, lo que corresponde a un 73%, y el 27% de los usuarios encuestados lo considera como bueno, los ciudadanos encuentran en los funcionarios que los atienden atributos de amabilidad, confianza y agilidad y seguridad sobre agilidad sobre confirmada en el tiempo de atención el cual se evidencia en su mayoría que fue menor a 30 minutos, para un porcentaje del 99%, en la medida de la información que se suministra en la rapidez de respuesta que tienen los funcionarios, y en la orientación que se brinda así mismo los ciudadanos encuestados califican que las instalaciones son las adecuadas y el 99% de los encuestados indican que los funcionarios cuentan con las herramientas necesarias para brindar una atención satisfactoria.

Para más información de esta encuesta puede contactar a:  
 FPGS-FUNC CALI 3399002 ext 112  
 Para más información de esta encuesta puede contactar a:  
 FPGS-FUNC CALI 3399002 ext 112  
 Para más información de esta encuesta puede contactar a:  
 FPGS-FUNC CALI 3399002 ext 112



	¿EL TRATO QUE RECIBIO EN LA ATENCION FUE?	N.	¿CUAL DE ESTAS CARACTERISTICAS ENCONTRO EN EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIO?	N.	¿EL TIEMPO DE ATENCION FUE?	N.	¿EL FUNCIONARIO FUE CLARO CON LA INFORMACION BRINDADA?	N.	¿EL FUNCIONARIO LO ATENDIO LO ESCUCHO ATENTAMENTE SU SOLICITUD?	N.	¿EL FUNCIONARIO LE INFORMO SOBRE EL TRABAJO QUE DEBE HACER?	N.	¿CONSIDERA QUE LAS INSTALACIONES DE LA OFICINA DONDE LO ATENDIERON ESTAN ADECUADAS A SUS NECESIDADES?	N.	¿HA TENIDO LA OPORTUNIDAD DE COMPROBAR QUE LOS FUNCIONARIOS CUENTAN CON ELEMENTOS DE TRABAJO SUFICIENTES PARA LLEVAR A CABO SU TRABAJO?	N.
CARTAGENA	EXCELENTE	54	AMABILIDAD	60	MENOR DE 30 MIN	73	SI	74	SI	74	SI	74	SI	74	SI	72
	BUENO	20	CONFIANZA	58	DE 30 A 45 MIN	1	NO	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	2
	REGULAR	0	AGILIDAD	46	MAYOR DE 45 MIN	0										
	MALO	0	SEGURIDAD	16												
			OTRAS	0												

En la Ciudad de Cartagena, se evidencia que el 73% de los encuestados consideran que el trato brindado por FPS es excelente, y el 27% 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 a la hora de atender las solicitudes ya que la mayoría de los encuestados indican que el tiempo de atención fue menor a 30 minutos, solo un usuario considera que el tiempo fue mayor a 45 minutos, así mismo evidenciamos que la totalidad de los encuestados aseguran que el funcionario le informó sobre el trámite a seguir y que las instalaciones se encuentran adecuadas a sus necesidades, finalmente 2 usuarios de los 72 encuestados señalaron que los funcionarios no cuentan con los elementos de trabajo suficiente.



	¿EL TRATO QUE RECIBIO EN LA ATENCION FUE?	N.	¿CUAL DE ESTAS CARACTERISTICAS ENCONTRO EN EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIO?	N.	¿EL TIEMPO DE ATENCION FUE?	N.	¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIO FUE CLARO CON LA INFORMACION BRINDADA?	N.	¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIO LO ESCUCHO ATENTAMENTE SU SOLICITUD?	N.	¿EL FUNCIONARIO LE INFORMO SOBRE EL TRAMITE A SEGUIR?	N.	¿CONSIDERA QUE LAS INSTALACIONES DE LA OFICINA DONDE LO ATENDIERON ESTAN ADECUADAS A SUS NECESIDADES?	N.	¿HA TENIDO LA OPORTUNIDAD DE COMPROBAR QUE LOS FUNCIONARIOS CUENTAN CON ELEMENTOS DE TRABAJO SUFICIENTES PARA LLEVAR A CABO SU TRABAJO?	N.
	EXCELENTE	100	AMABILIDAD	136	MENOR DE 30 MIN	136	SI	136	SI	136	SI	136	SI	134	SI	132
	BUENO	35	CONFIANZA	126	DE 30 A 45 MIN	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	2	NO	4
	REGULAR	1	AGILIDAD	124	MAYOR DE 45 MIN	0										
	MALO	0	SEGURIDAD	60												
			OTRAS	1												

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 100 de ellos califican como excelente la atención recibida por parte de los funcionarios, lo que corresponde a un 74%, el 26% lo consideran como bueno, y solo 1 usuario lo califico como regular. Se evidencia que dentro de la interacción el ciudadano percibe en los funcionarios características de amabilidad, confianza, agilidad y seguridad, el tiempo de duración en la atención al usuario en su totalidad fue menor a 30 minutos, tiempo que es empleado para atender, escuchar e indicar el trámite a seguir, por otro lado, el 98% de los encuestados consideran que las instalaciones de la entidad son acordes a sus necesidades y el 97% indico que los elementos de trabajo empleados para su atención son los necesarios para su garantizar y generar una atención satisfactoria.



	¿EL TRATO QUE RECIBO EN LA ATENCIÓN FUE?	N.	¿CUAL DE ESTAS CARACTERÍSTICAS ENCONTRÓ EN EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ?	N.	¿EL TIEMPO DE ATENCIÓN FUE?	N.	¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ FUE CLARO CON LA INFORMACIÓN BRINDADA?	N.	¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ LO ESCUCHO ATENTAMENTE SU SOLICITUD?	N.	¿EL FUNCIONARIO LE INFORMÓ SOBRE EL TRÁMITE A SEGUIR?	N.	¿CONSIDERA QUE LAS INSTALACIONES DE LA OFICINAS DONDE LO ATENDIERON ESTAN ADECUADAS A SUS NECESIDADES?	N.	¿HA TENIDO LA OPORTUNIDAD DE COMPROBAR QUE LOS FUNCIONARIOS CUENTAN CON ELEMENTOS DE TRABAJO SUFICIENTES PARA LLEVAR A CABO SU TRABAJO?	
MAGDALENA	EXCELENTE	31	AMABILIDAD	52	Menor de 30 Min	55	SI	55	SI	55	SI	55	SI	55	SI	55
	BUENO	24	CONFIANZA	47	De 30 a 45 Min	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	0
	REGULAR	0	AGILIDAD	54	Mayor de 45 Min											
	MALO	0	SEGURIDAD	44												
				OTRAS	0											

El índice de percepción que tienen los usuarios con respecto al trato recibido dentro del Punto Administrativo Magdalena es en su mayoría Excelente, ya que de 55 encuestados 31 lo califican Excelente, para un porcentaje del 56% y el 44% lo consideran bueno. 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 menor a 30 minutos donde en este tiempo se propende por informar, escuchar al usuario y a su vez dar indicaciones del paso a seguir con respecto a la solicitud que el ciudadano realiza, los mismos que consideran que las instalaciones son adecuadas y que el funcionario cuenta con elementos necesarios para llevar a cabo el trabajo y generar satisfacción en ellos.



	¿EL TRATO QUE RECIBO EN LA ATENCIÓN FUE?	N.	¿CUAL DE ESTAS CARACTERÍSTICAS ENCONTRÓ EN EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ?	N.	¿EL TIEMPO DE ATENCIÓN FUE?	N.	¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ FUE CLARO CON LA INFORMACIÓN BRINDADA?	N.	¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ LO ESCUCHO ATENTAMENTE SU SOLICITUD?	N.	¿EL FUNCIONARIO LE INFORMÓ SOBRE EL TRAMITE A SEGUIR?	N.	¿CONSIDERA QUE LAS INSTALACIONES DE LA OFICINAS DONDE LO ATENDIERON ESTAN ADECUADAS A SUS NECESIDADES?	N.	¿HA TENIDO LA OPORTUNIDAD DE COMPROBAR QUE LOS FUNCIONARIOS CUENTAN CON ELEMENTOS DE TRABAJO SUFICIENTES PARA LLEVAR A CABO SU TRABAJO?	N.
	EXCELENTE	15	AMABILIDAD	18	MENOR DE 30 MIN	19	SI	19	SI	19	SI	19	SI	19	SI	18
	BUENO	4	CONFIANZA	17	DE 30 A 45 MIN	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	1
<b>SANTANDER</b>	REGULAR	0	AGILIDAD	15	MAYOR DE 45 MIN	0										
	MALO	0	SEGURIDAD	16												
			OTRAS	2												

En cuanto a la encuesta de la división Santander se puede decir, que una considerable población de encuestados indica que la atención brindada en el FPS FNC fue excelente, es decir el 79% y una mínima parte de los encuestados dice que fue buena para un porcentaje del 21%. 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 menor a 30 minutos, 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, por otra parte se puede decir que el 100% de los usuarios, aseguran que las instalaciones en este punto administrativo son apropiadas para su atención y el 95% de los usuarios indicaron que los funcionarios cuentan con los elementos suficientes para garantizar una atención eficiente.



¿EL TRATO QUE RECIBO EN LA ATENCION FUE?	N.	¿CUAL DE ESTAS CARACTERISTICAS ENCONTRÓ EN EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ?	N.	¿EL TIEMPO DE ATENCION FUE?	N.	¿EL FUNCIONARIO FUE CLARO CON LA INFORMACION BRINDADA?	N.	¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ LO ESCUCHO ATENTAMENTE SU SOLICITUD?	N.	¿EL FUNCIONARIO LE INFORMO SOBRE EL TRÁMITE A SEGUIR?	N.	¿CONSIDERA QUE LAS INSTALACIONES DE LA OFICINAS DONDE LO ATENDIERON ESTAN ADECUADAS A SUS NECESIDADES?	N.	¿ HA TENIDO LA OPORTUNIDAD DE COMPROBAR QUE LOS FUNCIONARIOS CUENTAN CON ELEMENTOS DE TRABAJO SUFICIENTES PARA LLEVAR A CABO SU TRABAJO?
EXCELENTE	12	AMABILIDAD	54	MENOR DE 30 MIN	69	SI	69	SI	69	SI	69	SI	69	
BUENO	57	CONFIANZA	49	DE 30 A 45 MIN	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	0	
REGULAR	0	AGILIDAD	45	MAYOR DE 45 MIN	0									
MALO	0	SEGURIDAD	28											
		OTRAS	10											
<b>TU-MACO</b>														

Los usuarios del Punto Administrativo Tumaco califican como buena la atención que se les brinda lo que corresponde a un 83%, otra parte minoritaria de encuestados la consideran excelente, para un 17%; por otro lado, la mayoría de los usuarios observan en los funcionarios características como la amabilidad, confianza y la 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 menor a 30 minutos, 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, finalmente, los usuarios consideran que las instalaciones y los elementos son los suficientes para generar una satisfacción en la atención.

#### 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 ocho puntos administrativos fuera de Bogotá durante el III Trimestre de 2019 fue de 736, las cuales se desagregan en los servicios médicos 255, afiliaciones 340, servicios de pensiones 73, otros servicios 55, y bienestar puertos 11.

De acuerdo al indicador estratégicos el índice de percepción sobre la información y orientación brindada al ciudadano fue del 93%, por lo que se ubica en un rango **SATISFACTORIO**, es importante resaltar que hubo un aumento del 0.4% en la satisfacción de los usuarios con respecto al II trimestre del 2019, lo que significa que se ha mejorado la calidad del servicio en la oficina de Atención al Ciudadano.

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, que de manera general las instalaciones y los elementos de trabajo de los funcionarios son los adecuados para generar un servicio excelente.