


	<p style="text-align: center;"><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b></p> <p style="text-align: center;"><b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b></p>		 <p style="text-align: center;">La salud es de todos Minsalud</p>
<p>VERSIÓN: 1.0</p>	<p>CÓDIGO: ESDSOPSF02</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022</p>	<p>Página 1 de 140</p>





## TOMO 1 - POLÍTICAS DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO



	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px; margin-left: 10px;">Minsalud</span>
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSPFC02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 2 de 140

## 1 Contenido



2	Introducción.....	5
3	Objetivos .....	6
4	Líder de ejercicio de la caracterización .....	6
5	Normatividad .....	6
6	Niveles de desagregación de la información y priorización de variables.....	7
7	Mecanismos de recolección de información.....	7
8	Usuarios y grupos de interés, grupos de valor del FPS FNC .....	8
9	Resultados de la caracterización por variables priorizadas.....	9
9.1	Personas Naturales.....	9
9.1.1	Geográficas.....	9
9.1.2	Demográficas .....	30
9.1.3	Intrínsecas.....	53
9.1.4	De comportamiento .....	103
9.2	Personas Jurídicas.....	115
9.2.1	Geográfica.....	115
9.2.2	Tipología organizacional .....	120
9.2.3	Intrínsecas.....	121
10	Políticas de Desarrollo administrativo .....	122
10.1	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción .....	122
10.1.1	Garantizar el derecho al acceso de información .....	122
10.1.2	Conocer las necesidades o expectativas en materia de información de ciudadanos, usuarios o interesados.....	123
10.1.3	Adecuar proceso y procedimientos para la entrega de información.....	123

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px; margin-left: 10px;">Minsalud</span>
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSF02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 3 de 140

10.1.4	Identificar las preferencias por canales de atención.....	124
10.1.5	Utilización de los canales de comunicación .....	124
10.1.6	Frecuencia de los canales de comunicación .....	124
10.1.7	Preferencia para recibir información.....	124
10.2	Servicio al Ciudadano .....	124
10.2.1	Adecuar la oferta institucional. Diseñar o implementar un nuevo servicio.....	124
10.2.2	Adecuar arreglos institucionales. Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios.....	125
10.2.3	Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores públicos. ....	125
10.2.4	Adecuar o implementar canales de atención.....	125
10.3	Participación Ciudadana en la gestión pública - Rendición de Cuentas.....	126
10.3.1	Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo.	126
10.3.2	Identificar preferencias por canales de información y diálogo (presenciales y virtuales).	126
10.3.3	Priorizar contenidos de la información de cuentas según los públicos. Revisar o modificar información en lenguaje claro. ....	127
10.3.4	Diseñar acciones de incentivos en el marco del proceso de rendición de cuentas. ....	127
10.3.5	Potenciar todos los mecanismos de divulgaciones de información (presenciales y virtuales).	127
10.3.6	Identificar propuestas ciudadanas para la solución de problemas o innovación en la gestión.	127
10.4	Gobierno en línea.....	127
10.4.1	Contar con más y mejor información para el proceso de toma de decisiones y elaboración de proyectos optimicen la gestión pública haciendo uso de las TIC.....	127
10.4.2	Diseñar y rediseñar servicios y trámites electrónicos que faciliten el acceso a todos los usuarios identificados en la caracterización de usuarios. ....	128
10.4.3	Conocer expectativas y preferencias de los ciudadanos, usuarios o interesados para diseñar o ajustar las estrategias de vinculación de la ciudadanía por múltiples canales acorde con las características de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés. ....	129
11	Necesidades y expectativas usuarios y grupos de valor .....	129

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px; margin-left: 10px;">Minsalud</span>
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPFC02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 4 de 140

12	Percepción de los servicios ofertados por FPS FNC.....	134
13	Indicadores.....	135
14	Conclusiones y recomendaciones.....	137
15	Bibliografía .....	139



	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  <b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px; margin-left: 10px;">Minsalud</span>
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSPFC02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 5 de 140

## 2 Introducción

En el proceso de caracterización de una población se eligen el método, las técnicas y los instrumentos de recolección de información según el propósito de la investigación, que bien puede ser implementar políticas públicas o dirigir programas específicos a la población de una manera contextualizada y eficaz, atendiendo a las necesidades conocidas y estudiadas de esta. Esto indica que aquello que se estudia de una población obedece a una racionalidad de interés político y es en últimas una construcción del investigador. Por ello, el universo de información y el complejo sistema de relaciones y fenómenos sociales de la comunidad se fragmenta o descompone en partes que pueden llamarse variables, y que constituirán las unidades de observación que permitirán estudiar parcelas de la realidad de una comunidad. De esta manera, el saber obtenido de estas variables se traducirá en los rasgos, características, propiedades y atributos que son singulares a la población.

Se considera importante determinar las necesidades de salud de la población, los riesgos en salud y la demanda de servicios de salud con acciones preventivas para abordar los riesgos más frecuentes que generan enfermedad. Es por ello que la caracterización y el análisis de los factores determinantes requieren de modelos teóricos que den cuenta de la complejidad del objeto de análisis y de métodos y técnicas que permitan abordar estos fenómenos desde un punto de vista que trascienda lo exclusivamente disciplinario. Resulta relevante entender cuál es el modelo teórico que subyace al análisis de la situación de salud para explicar dicha situación en una población, puesto que el enfoque basado en los factores sociales determinantes de la salud propuesto por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la llamada medicina social latinoamericana, implica supuestos diferentes para la comprensión del proceso de salud y enfermedad y por lo tanto, una aproximación distinta a la recolección de los datos y a su análisis, así como a las causas de las desigualdades en salud, lo cual necesariamente establece diferencias sustanciales a la hora de adoptar decisiones (1)

En cuanto al alcance se encuentra contemplado la estructura de la caracterización e identificación de necesidades de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Fondo Pasivo Social de ferrocarriles Nacionales de Colombia

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  <b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px; margin-left: 10px;">Minsalud</span>
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSF02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 6 de 140

### 3 Objetivos

#### Objetivo general

Conocer las necesidades, expectativas, hábitos y comportamientos de los usuarios y grupos de interés del FPSFNC, con el propósito de maximizar la utilización de los recursos para la adecuada interacción con los usuarios y optimizar la prestación del servicio y lograr la satisfacción de nuestros usuarios

#### Objetivos específicos



- Mejorar la prestación de los servicios mediante la adecuación de los procesos y procedimientos y el uso adecuado de los canales de comunicación.
- Definir, implementar y mejorar los canales de comunicación para establecer una adecuada participación ciudadana y rendición de cuentas.
- Establecer las estrategias necesarias que permitan la simplificación, automatización y racionalización de los tramites del FPS-FNC mediante la utilización de las tecnologías y la innovación en los servicios.
- Identificar e implementar los servicios y trámites que el FPS-FNC ofrecerá mediante canales y medios electrónicos y que sean de fácil manejo para nuestros ciudadanos, usuarios y grupos de valor.
- Adecuar la estructura de la entidad, en sus procesos y procedimientos a las necesidades de mejora en la prestación de los servicios y la entrega oportuna de respuestas y productos

### 4 Líder de ejercicio de la caracterización

La resolución 0094 del 06 de febrero de 2020 se designa como líder del proceso de caracterización de usuarios y grupos de valor del FPS -FNC- a la oficina asesora de planeación y sistemas.

### 5 Normatividad

- **Decreto 1499 de 2017:** por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- **Resolución 1536 de 2015, artículo 12:** “la caracterización poblacional se define como una metodología de análisis de riesgos, características y circunstancias individuales y colectivas, que comprende diversos tipos de modelos explicativos que permiten identificar riesgos, priorizar poblaciones dentro de las personas afiliadas y lugares dentro de un territorio y programar las intervenciones individuales necesarias para prevenir y mitigar dichos riesgos, mediante acciones a cargo de las entidades administradoras de Planes de Beneficios y ARL contempladas en los planes de beneficios”

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  <b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px; margin-left: 10px;">Minsalud</span>
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSPFC02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 7 de 140

- **Ley 1712 de 2014:** tiene como objeto facilitar el acceso de las poblaciones específicas a la información que particularmente las afecte, los sujetos obligados, a solicitud de las autoridades de las comunidades, divulgarán la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaborarán formatos alternativos comprensibles para dichos grupos



## 6 Niveles de desagregación de la información y priorización de variables

- **Geográficas:** ubicación, clima, departamento, municipio, localidad/ comuna, área: urbana/rural / dispersa, dirección residencial completa, características de la vivienda, teléfono / correo electrónico
- **Demográfica:** tipo y número de documento, edad, sexo, estrato socioeconómico, escolaridad, etnia, régimen de afiliación, puntaje del sisbén, tamaño del núcleo familiar, estado del ciclo de la familia (estado civil), lenguaje o idioma, vulnerabilidad, ingresos, discapacidad, régimen de afiliación al sistema general de seguridad social
- **Intrínsecas:** intereses, lugares de encuentros, acceso a canales y medios de comunicación, uso de canales de comunicación, conocimiento del servicio, dialecto.
- **De comportamiento:** niveles de uso del servicio, eventos a los que más asiste, beneficios buscados

## 7 Mecanismos de recolección de información

Los datos fueron recolectados de acuerdo a las condiciones del contrato 355 de 2021 entre Sumimedical y el FPS FNC a través de dos mecanismos, el primero, la aplicación de una encuesta de forma presencial y telefónica a los usuarios afiliados, compuesta por 118 preguntas dentro de las cuáles se encuentran las de tipo sociodemográfico y las relacionadas con las políticas de desarrollo administrativo, según la resolución 008430/1993 garantizando la confidencialidad de la información, previa autorización de los afiliados, usuarios, ciudadanos y grupos de interés para el tratamiento de datos.

El segundo, el desarrollo de grupos focales, en número de 26, a través de la aplicación de la metodología que inicia con la identificación del grupo de interés e invitación de los participantes a quienes les interesa la información y los tipos de información, el tamaño de cada grupo debe fluctuar entre 4-10 personas, con un número óptimo de 6-8, continúa con la programación de la actividad y aplicación de preguntas las cuáles deben ser abiertas, una vez se sobrepase el número de 20



	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">Minsalud</span>
	<b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDESOPSC02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 8 de 140

preguntas, se debe proceder a establecer prioridades, de manera que el número final fluctúe entre 6-8 preguntas, se realiza programación de los grupos focales, al menos 3 grupos focales por grupos de interés, se determina la ubicación de las personas según características de estas es decir personas naturales y jurídicas, termina con la tabulación de la información obtenida para complementar la caracterización de ciudadanos y grupos de interés del FPS FNC.

## 8 Usuarios y grupos de interés, grupos de valor del FPS FNC

GRUPOS DE VALOR	VARIABLE	CANTIDAD ESTIMADA
<b>USUARIOS</b>	Afiliados a los servicios de salud del FPS - FNC	34.289
	Afiliados a los servicios de prestaciones económicas del FPS -FNC-	
	Entidades gubernamentales y empresas prestación de servicios de gestión de cobro del FPS -FNC- (Acreedoras y Deudoras)	30
<b>ENTIDADES PUBLICAS - Control y Regulación-</b>	Contraloría General de la República	1
	Procuraduría General de la Nación	1
	Ministerios de Salud y Protección Social	1
	Contaduría General de Nación	1
	Departamento Administrativo de la Función Pública	1
	Departamento de Planeación Nacional	1
	Secretaría distrital del Medio Ambiente	1
	Presidencia de la República	1
	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	1
	Ministerio del Trabajo	1
	Superintendencia de Salud	1
	Archivo General de la Nación	1
	Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	1
	Fiscalía General de la Nación	1
	Departamento Administrativo de la Presidencia-DAPRE-	1
Secretaria de Transparencia	1	
<b>SERVIDORES</b>	Funcionarios	<b>72</b>



	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">Minsalud</span>
	<b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDESOPSF02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 9 de 140

<b>PÚBLICOS</b>	Contratistas	<b>300</b>
<b>OTROS GRUPOS DE INTERÉS</b>	Asociaciones de pensionados	<b>4</b>
	RED PRESTADORA DE SERVICIO DE SALUD - IPS contratadas por el FPS FNC (terceros)	<b>4</b>
	Bancos Contratados por el FPS FNC (terceros)	<b>7</b>
	Proveedores	<b>1</b>

## 9 Resultados de la caracterización por variables priorizadas

Se realiza la caracterización de la población afiliada al Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia para el año de 2021.

### 9.1 Personas Naturales

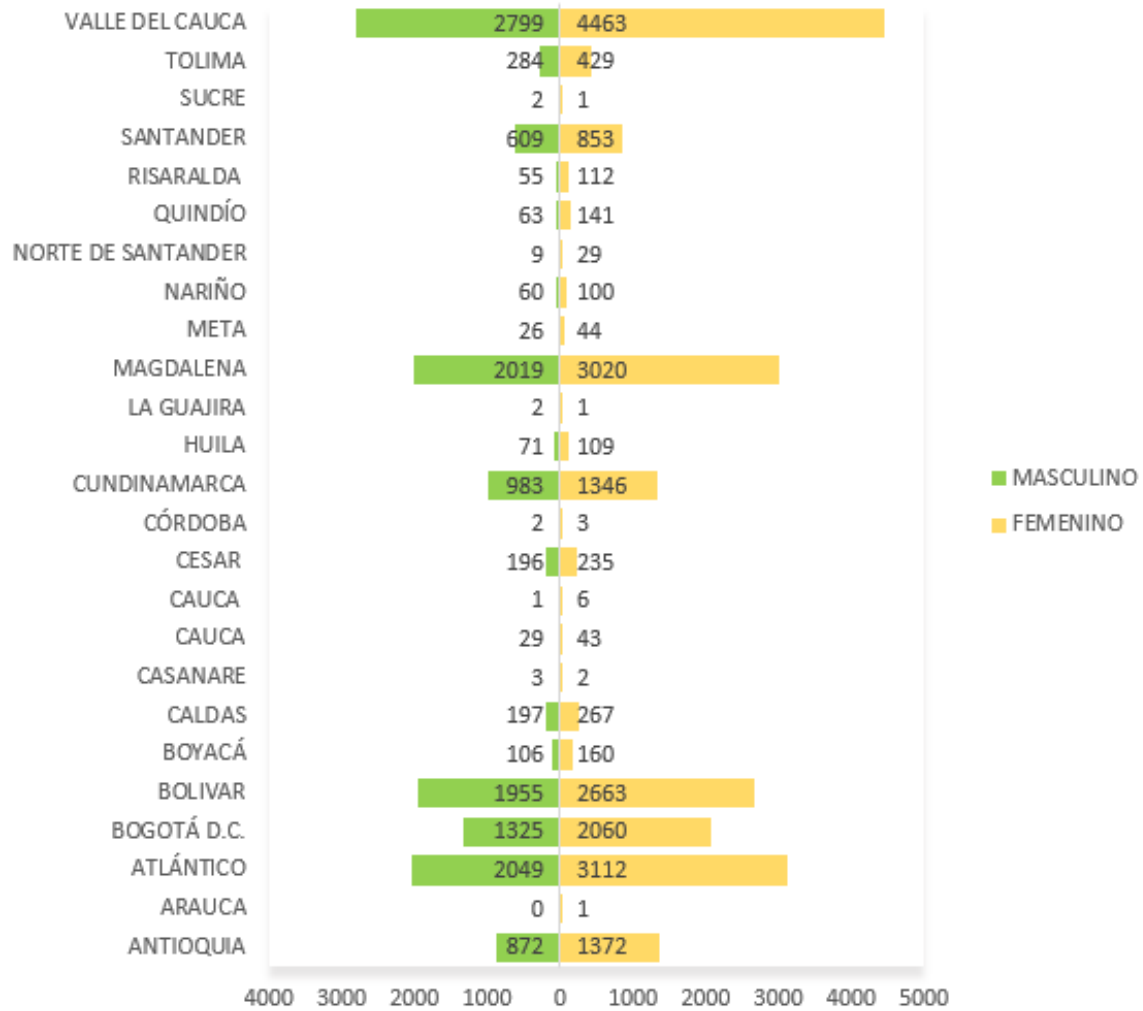
La recolección de datos se realiza mediante la aplicación de una encuesta que aborda preguntas relacionadas con características demográficas, sociales, antecedentes personales, antecedentes familiares, factores protectores y de riesgo, además de las necesidades y expectativas de los usuarios en materia de información, los distintos canales de comunicación y preferencia por los mismos, se aplicó al 95.9% (34289) de la población, de los 35742 correspondientes al 100%, con un nivel de confianza del 99.7% y un error estimación máximo del 0,16%. Cabe aclarar que los datos recogidos de la población en ciclos vitales primera infancia, infancia y adolescencia fueron suministrados por los familiares y/o cuidadores responsables.

#### 9.1.1 Geográficas

La población encuestada se encuentra repartida en 24 departamentos, en la gráfica a continuación se observa de mayor a menor frecuencia de representación de la población, así:

Valle del Cauca con 7261 encuestados, seguido de Atlántico con 5161 habitantes afiliados, en tercer lugar se encuentra Magdalena 5039 afiliados, Bolívar ocupa el cuarto lugar con 4618, seguido de Bogotá con 3385 habitantes, Cundinamarca ocupa el sexto lugar con 2329 afiliados encuestados, seguido de Antioquia con 2244 encuestados, en octavo lugar se encuentra Santander con 1462 y Tolima 713 habitantes encuestados, el resto de municipios representados en la gráfica cuentan con menos de 600 habitantes

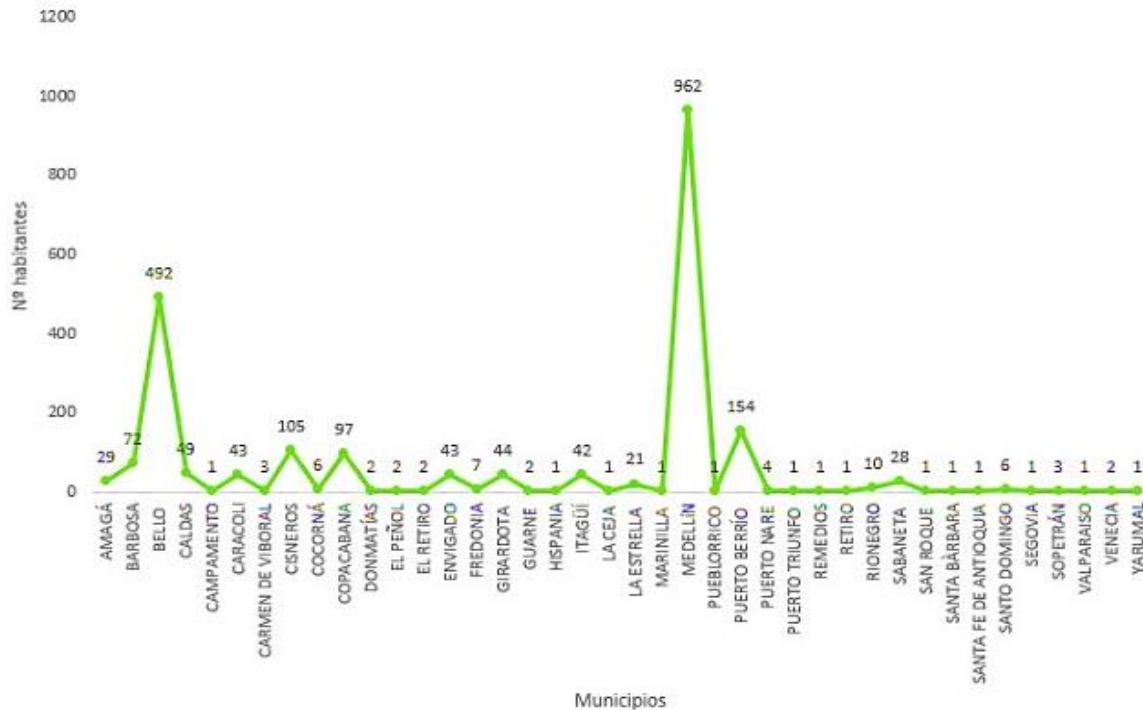
**Gráfica N° 1. Afiliados al Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia por Departamento**



Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

Departamento de Antioquia

**Gráfica N° 2. Habitantes del Departamento de Antioquia por municipio del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia**



Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

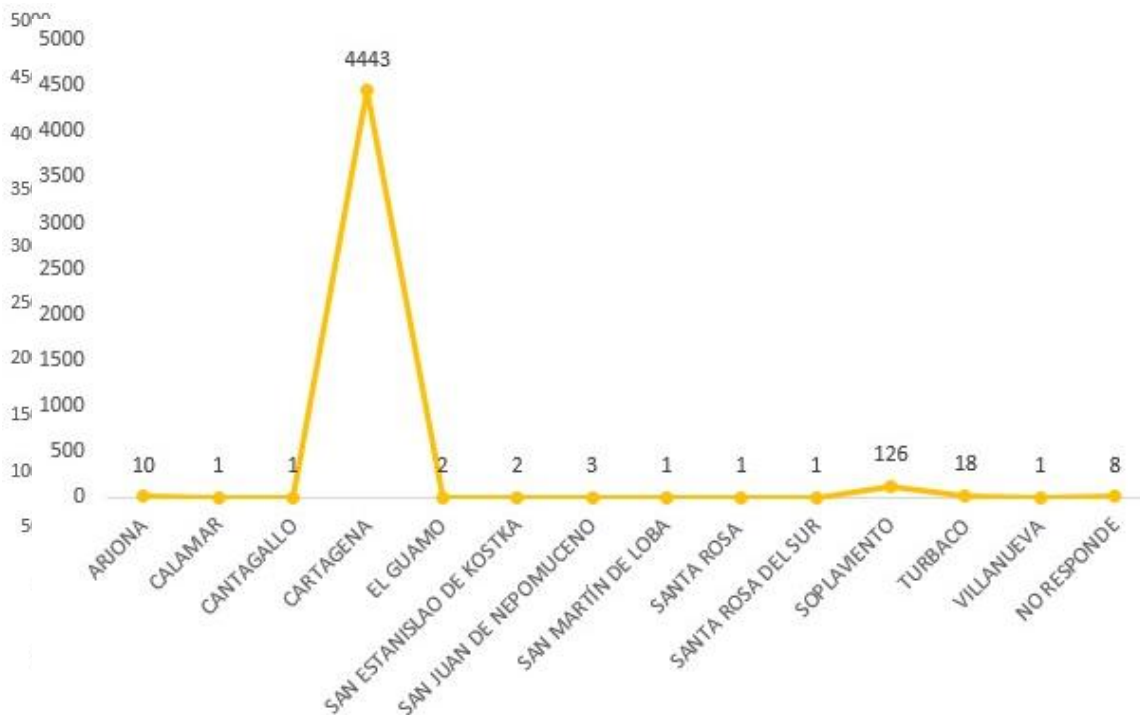
En cuanto a los habitantes del Departamento de Antioquia, el municipio con mayor población afiliada es Medellín con 962 personas, seguido de Bello con 492 personas, Puerto Berrio con 154, Cisneros con 105, el resto de los municipios cuentan con menos de 100 habitantes.

Departamento de Arauca

El Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia del Departamento de Arauca, cuenta con 1 solo afiliado residente en el municipio de Arauca, de sexo femenino, quien se encuentra en el ciclo vital vejez, con 87 años, con escolaridad primaria, vive en casa de arriendo, su núcleo familiar consta de 3 personas, cuenta con servicios básicos excepto gas, cuenta con una discapacidad física permanente, no se conoce el dato acerca de la necesidad de cuidador y su parentesco con el afiliado, exfumador, con antecedente de Hipertensión arterial.

Departamento de Atlántico

**Gráfica N° 3. Habitantes del Departamento de Atlántico por municipio del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia**



Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

Con respecto a los habitantes del Departamento de Atlántico, el municipio que cuenta con mayor población afiliada es Barranquilla con 4326 personas, seguido de Puerto Colombia con 538 personas, Soledad con 154, el resto de los municipios cuentan con menos de 100 habitantes.

Distrito de Bogotá

Bogotá Distrito Capital cuenta con 3385 habitantes afiliados al Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia correspondientes al 9,87% del total de los afiliados

Departamento del Bolívar

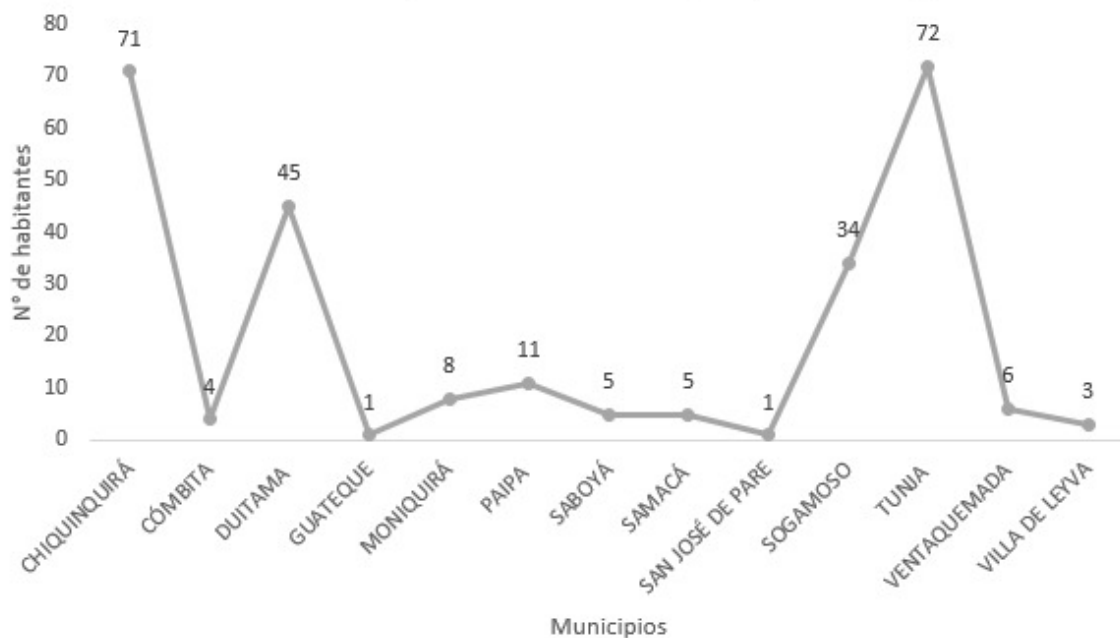
**Gráfica N° 4. Habitantes del Departamento del Bolívar por municipio del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia**

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

Con respecto a los habitantes del Departamento de Bolívar, el municipio que cuenta con mayor población afiliada es Cartagena con 4443 personas, seguido de Soplaviento con 126 personas, el resto de los municipios cuentan con menos de 100 habitantes.

Departamento de Boyacá

**Gráfica N° 5. Habitantes del Departamento de Boyacá por municipio del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia**



Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

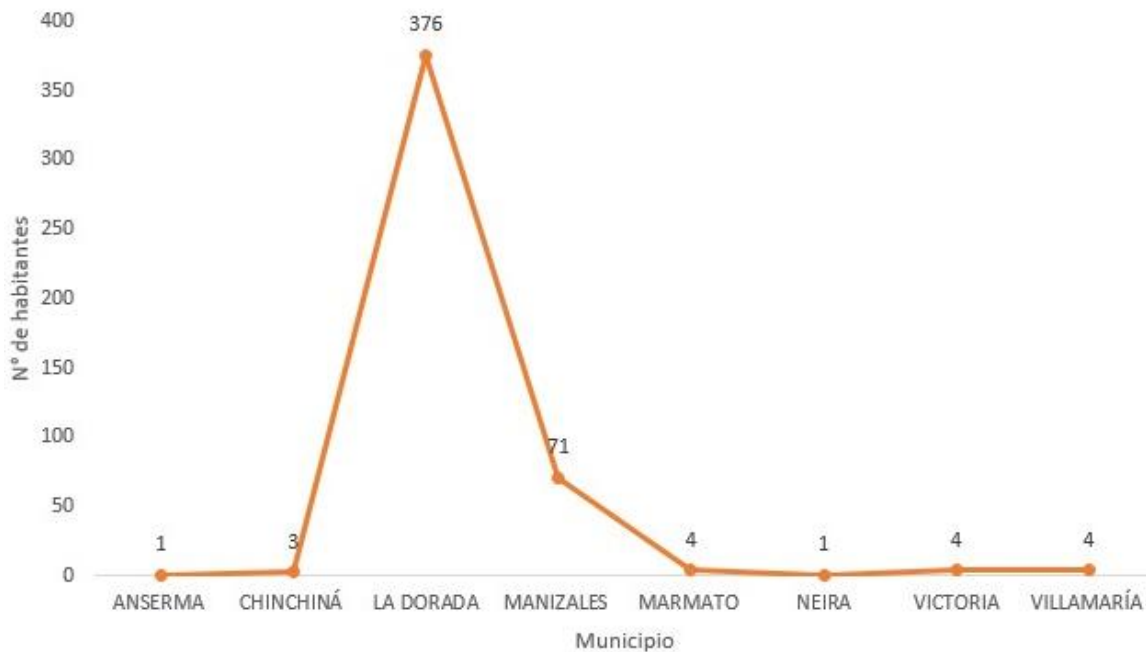
En cuanto a los habitantes del Departamento de Boyacá, el municipio con mayor población afiliada es Tunja con 72 personas, seguido de Chiquinquirá con 71 personas, el resto de los municipios cuentan con menos de 50 habitantes.

Departamento del Casanare

El Departamento del Casanare cuenta con 5 habitantes afiliados al Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, el municipio que cuenta con mayor población afiliada es Yopal con 4 personas, seguido de Villanueva con 1 persona.

Departamento de Caldas

**Gráfica N° 6. Habitantes del Departamento de Caldas por municipio del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia**

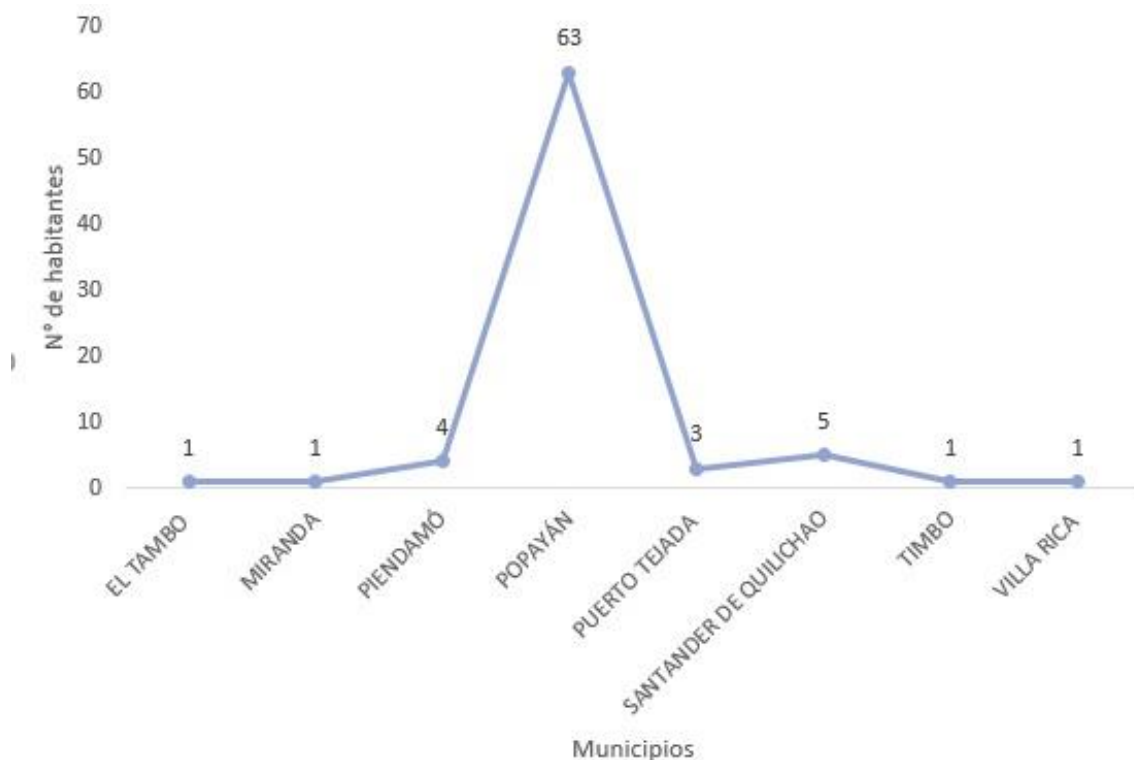


Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

Respecto a los habitantes del Departamento de Caldas, el municipio que cuenta con mayor población afiliada es La Dorada con 376 personas, seguido de Manizales con 71 personas, el resto de los municipios cuentan con menos de 50 habitantes.

Departamento del Cauca

**Gráfica N° 7. Habitantes del Departamento de Cauca por municipio del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia**

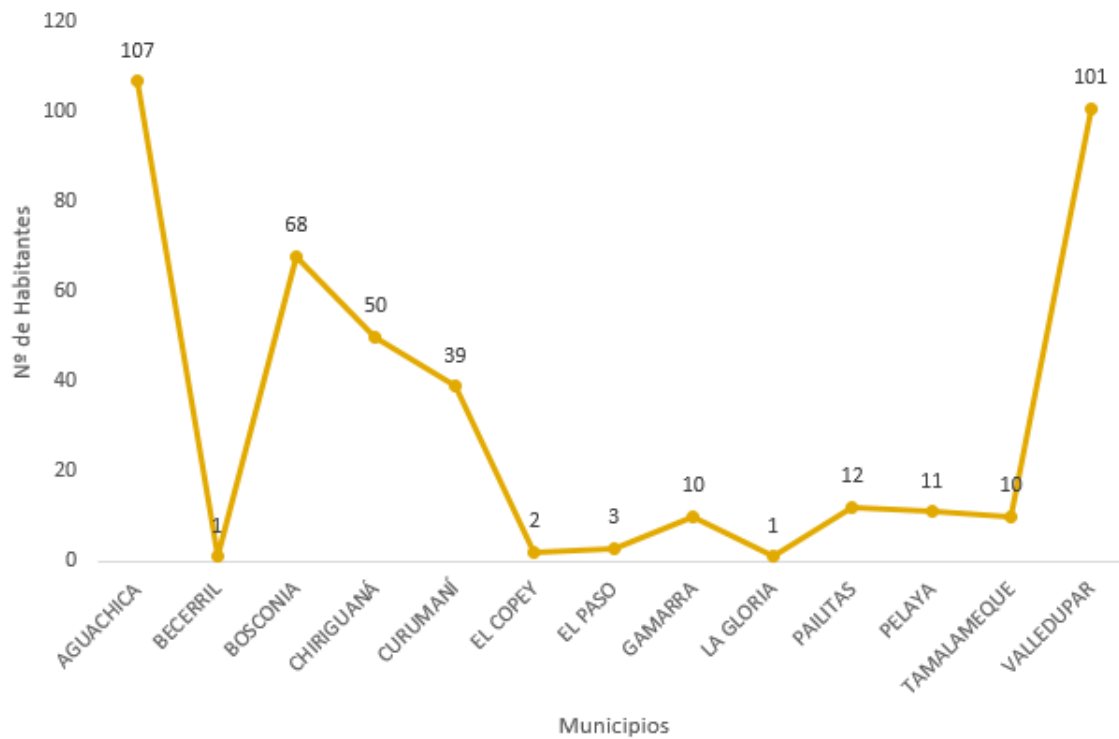


Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

Con respecto a los habitantes del Departamento del Cauca, el municipio con mayor población afiliada es Popayán con 63 personas, el resto de los municipios cuentan con menos de 10 habitantes.

Departamento del Cesar

**Gráfica N° 8. Habitantes del Departamento de Cesar por municipio del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia**



Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

El municipio del Departamento del Cesar que cuenta con mayor población afiliada es Becerril con 107 personas, seguido de Valledupar con 101 personas, el resto de los municipios cuentan con menos de 100 habitantes.

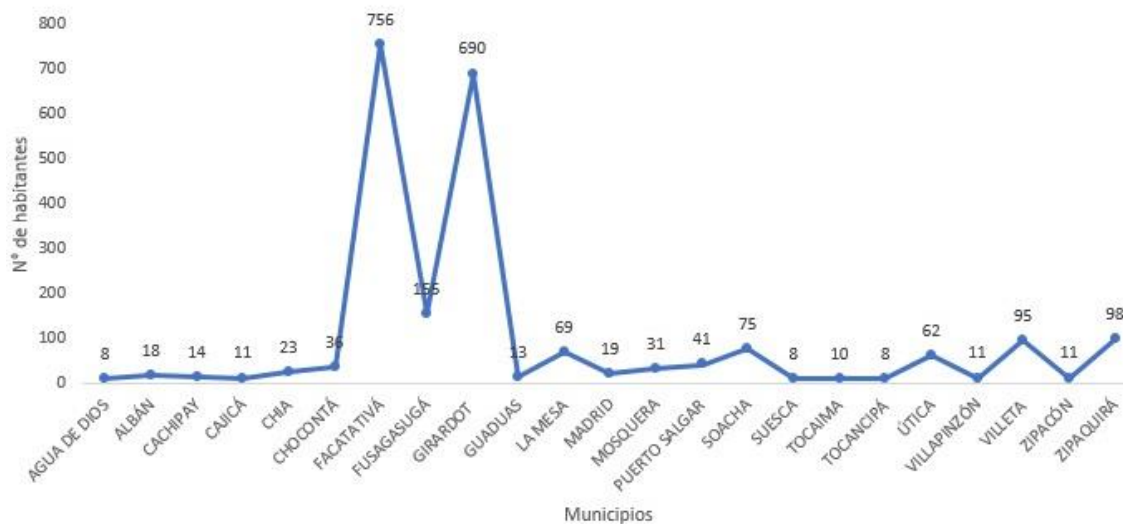
Departamento de Córdoba

El Departamento de Córdoba cuenta con 4 personas encuestadas, el municipio que cuenta con mayor población es Montería con 3 personas, seguido de Cereté y Yopal con 1 persona cada uno.



Departamento de Cundinamarca

**Gráfica N° 9. Habitantes del Departamento de Cundinamarca por municipio del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia**



Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

Con respecto a los habitantes del Departamento de Cundinamarca, el municipio que cuenta con mayor población afiliada es Facatativá con 756 personas, seguido de Girardot con 690 personas, el resto de los municipios con menos de 100 habitantes. Entre los municipios con menor cantidad de habitantes (no representados en la gráfica) se encuentran Sopó y Silvania con 5 habitantes. Anolaima, Mesitas y Nemocón con 4 habitantes. Anapoima, El Colegio, La Vega, Lenguazaque, Pasca, Ricaurte, Sasaima, Subachoque y Tenjo con 3 habitantes. Nimaima, Pacho y Sibaté con 2 habitantes. Apulo, Cogua, Cota, Gachalá, Guateque, Guayabetal, Jerusalén, San Antonio del Tequendama, San Francisco, Susa y Vianí con 1 habitante.

Departamento de Huila

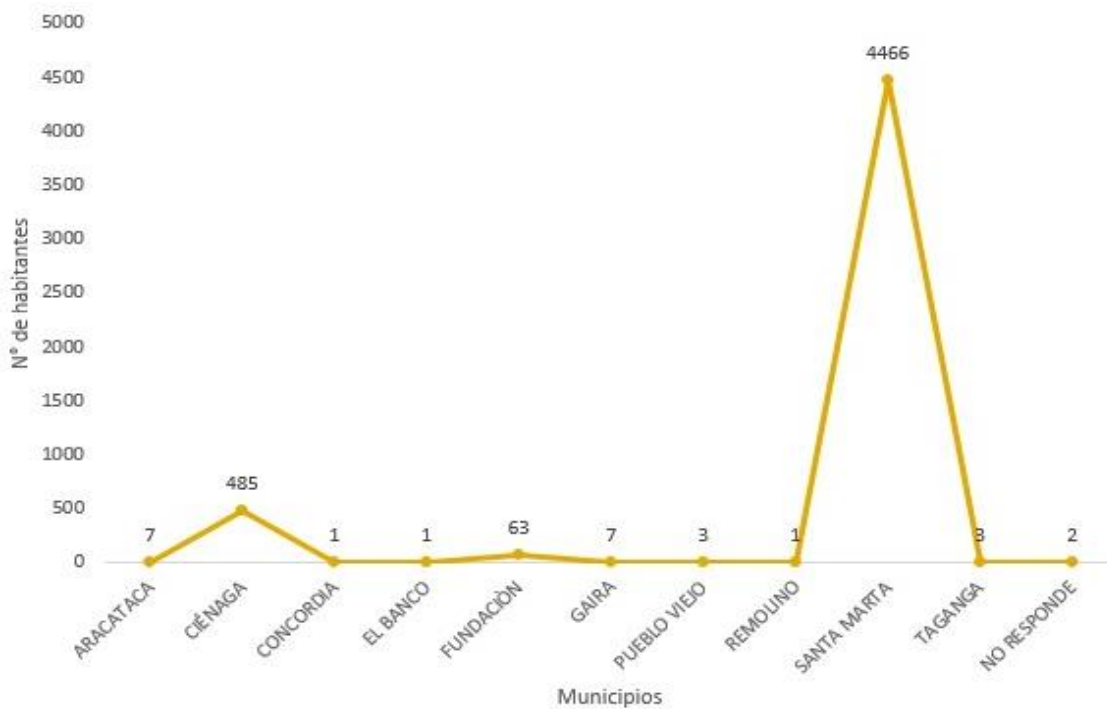
Cuenta con 180 habitantes encuestados, el municipio que cuenta con mayor población afiliada es Neiva con 173 personas, seguido de Villavieja con 6 personas, Garzón con 1 persona.

### Departamento de La Guajira

La población encuestada del Departamento de La Guajira corresponde a 3 personas, las cuales se encuentran distribuidas 1 en el municipio de Fonseca perteneciente al sexo femenino y 2 del sexo masculino en San Juan del Cesar, 2 se encuentran dentro del ciclo vital vejez, con 66 7 82 años, y uno en el ciclo vital adultez con 40 años.

### Departamento del Magdalena

#### Gráfica N° 10. Habitantes del Departamento de Magdalena por municipio del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia

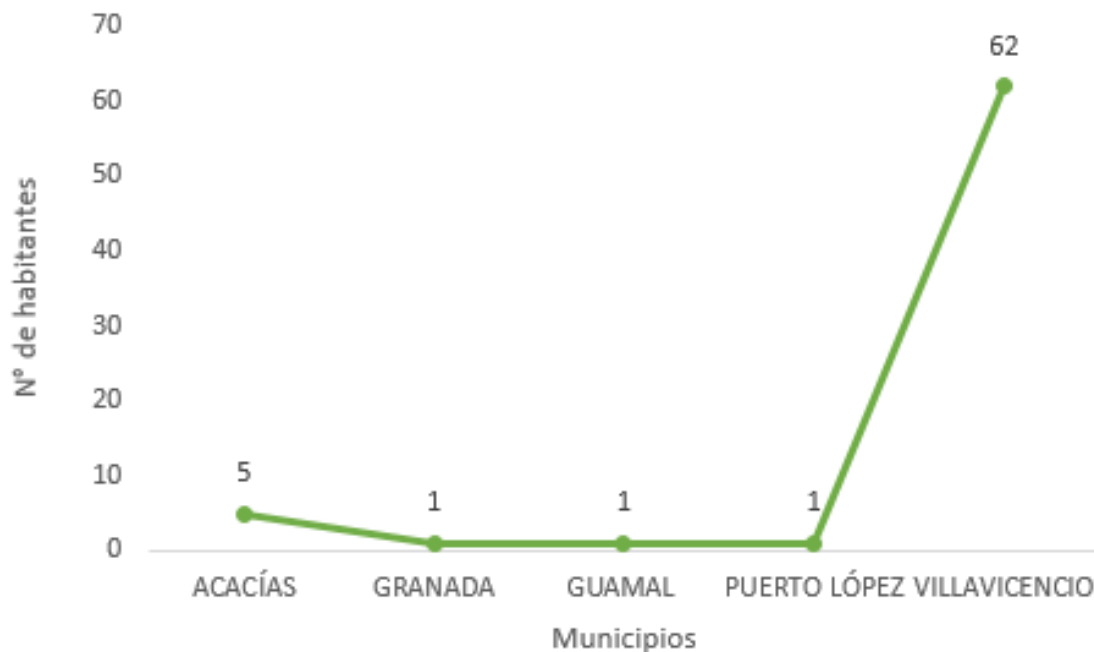


Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

En el Departamento del Magdalena, el municipio que cuenta con mayor población afiliada es Santa Marta con 4466 personas, seguido de Ciénaga con 485 personas. Fundación con 63 personas, Aracataca y Gaira con 7, Pueblo Viejo, Taganga con 3 personas, Concordia, El Banco, Remolino con 1 persona, y 2 habitantes no respondieron.

Departamento del Meta

**Gráfica N° 11. Habitantes del Departamento de Meta por municipio del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia**

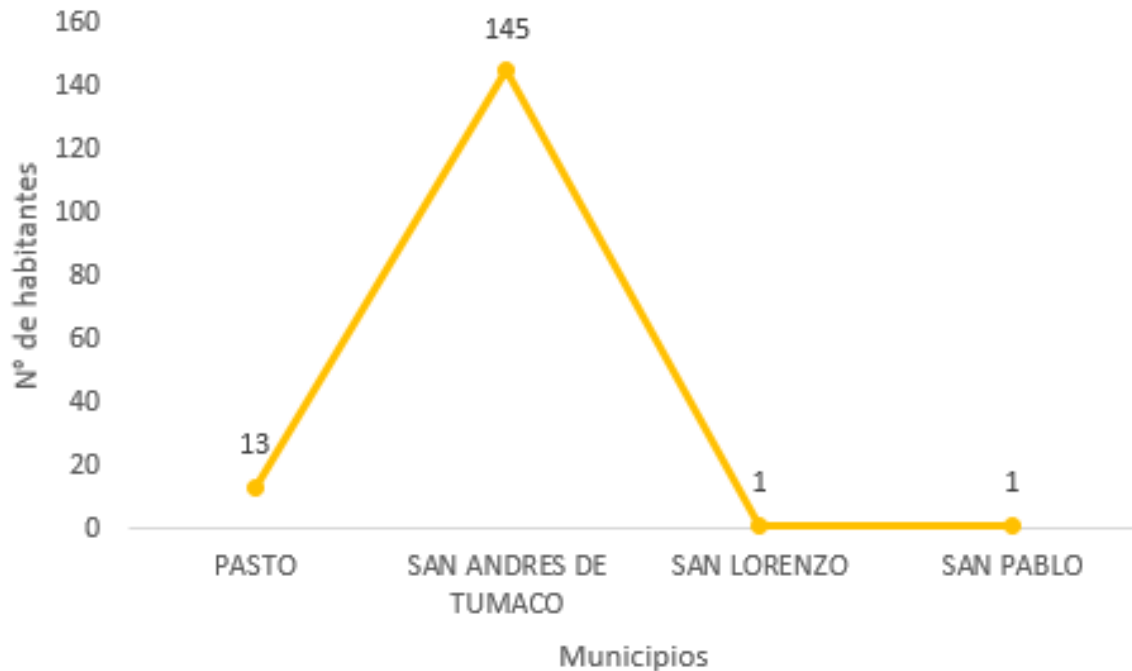


Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

Respecto a los encuestados del Departamento del Meta, el municipio con mayor población es Villavicencio con 62 personas, el resto de los municipios cuentan con 5 y menos habitantes.

Departamento de Nariño

**Gráfica N° 12. Habitantes del Departamento de Nariño por municipio del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia**

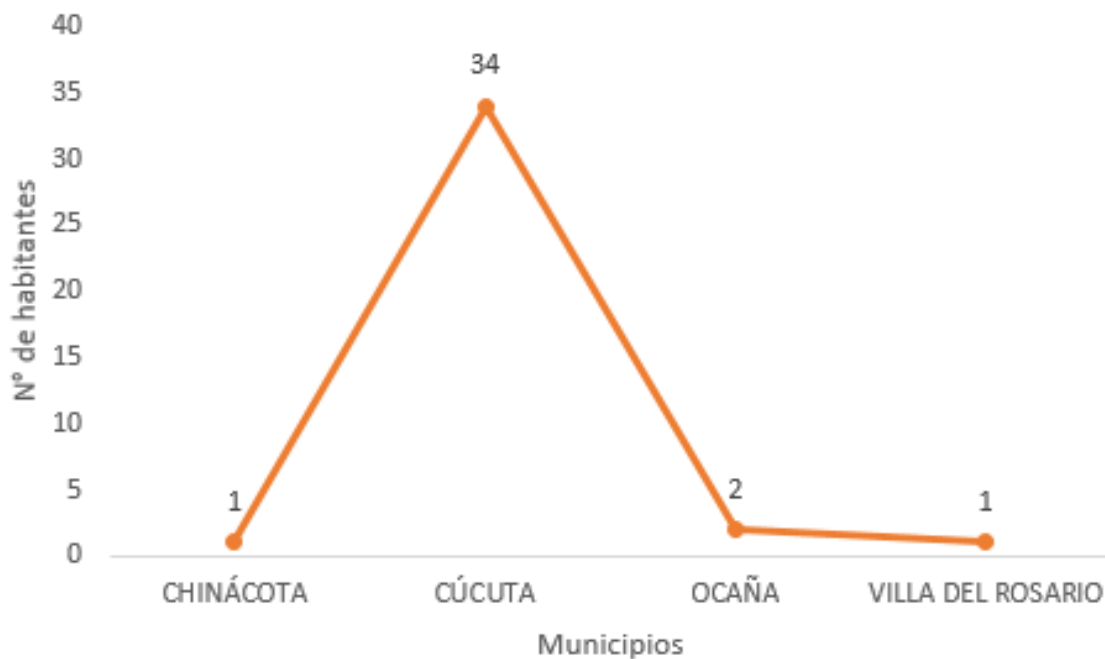


Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

Con respecto a los habitantes del Departamento de Nariño, el municipio con mayor población afiliada es San Andrés de Tumaco con 145 personas, seguido de Pasto con 13 afiliados, San Lorenzo y San Pablo con 1 afiliado respectivamente

Departamento de Norte de Santander

**Gráfica N° 13. Habitantes del Departamento de Norte de Santander por municipio del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia**

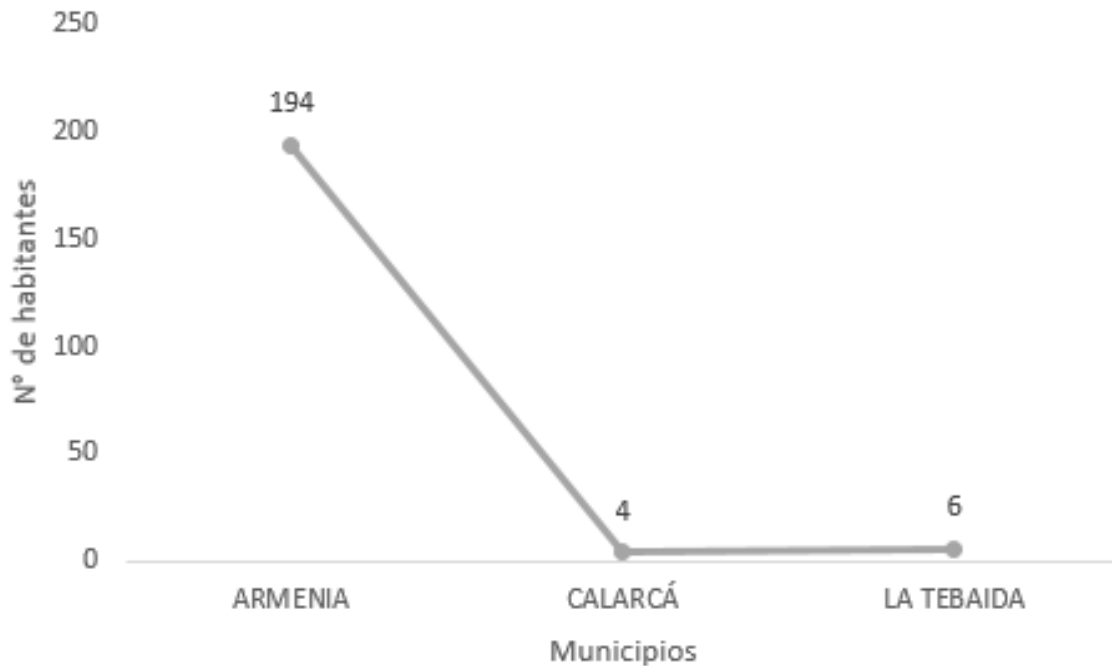


Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

En el Departamento del Norte de Santander, el municipio que cuenta con mayor población afiliada es Cúcuta con 34 personas, seguido de Ocaña con 2 personas, Chinácota y Villa del Rio con 1 persona cada uno.

Departamento del Quindío

**Gráfica N° 14. Habitantes del Departamento del Quindío por municipio del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia**

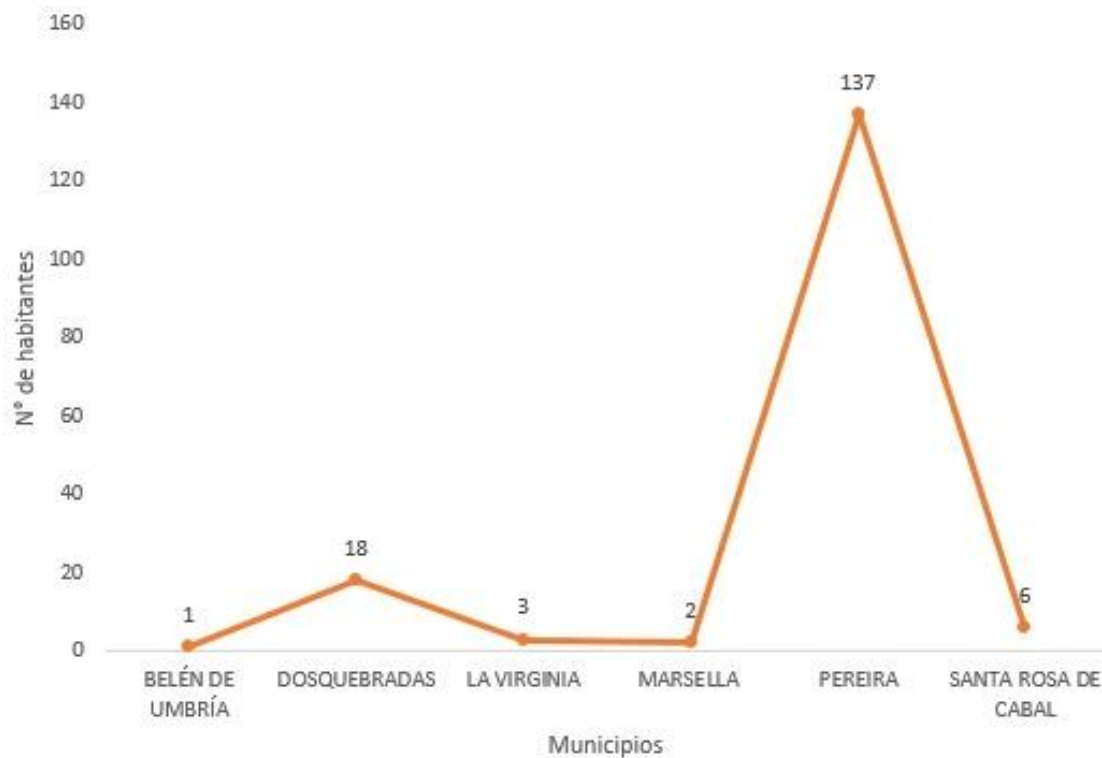


Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

En el Departamento del Quindío, el municipio que cuenta con mayor población afiliada es Armenia con 194 personas, La Tebaida 6 habitantes, y Calarcá con 4 habitantes.

Departamento de Risaralda

**Gráfica N° 15. Habitantes del Departamento de Risaralda por municipio del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia**

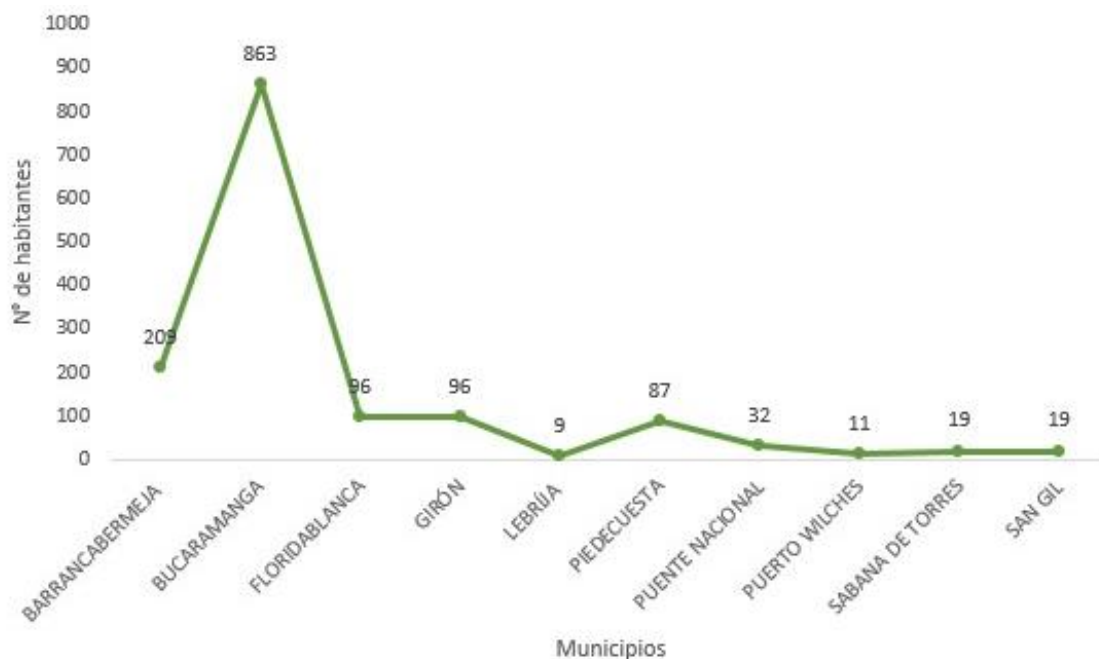


Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

Con respecto a los habitantes del Departamento de Risaralda, el municipio con mayor población afiliada es Pereira con 137 personas, seguido de Dosquebradas con 18 habitantes, Santa Rosa de Cabal con 6, La Virginia con 3, Marsella con 2, y Belén de Umbría con 1 habitante.

Departamento de Santander

**Gráfica N° 16. Habitantes del Departamento de Santander por municipio del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia**



Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

En el Departamento de Santander, el municipio que cuenta con mayor población afiliada es Bucaramanga con 863 personas, seguido de Barrancabermeja con 209 personas, el resto de los municipios cuentan con menos de 100 habitantes. Entre los municipios con menor cantidad de habitantes (no representados en la gráfica) se encuentran Socorro con 4 personas, Rionegro con 3, Barbosa, Curití, El Carmen de Chucurí y Simacota con 2, Gámbita, Oiba, Puerto Parra, San Joaquín y Suratá con 1 persona respectivamente. No responde 1 persona

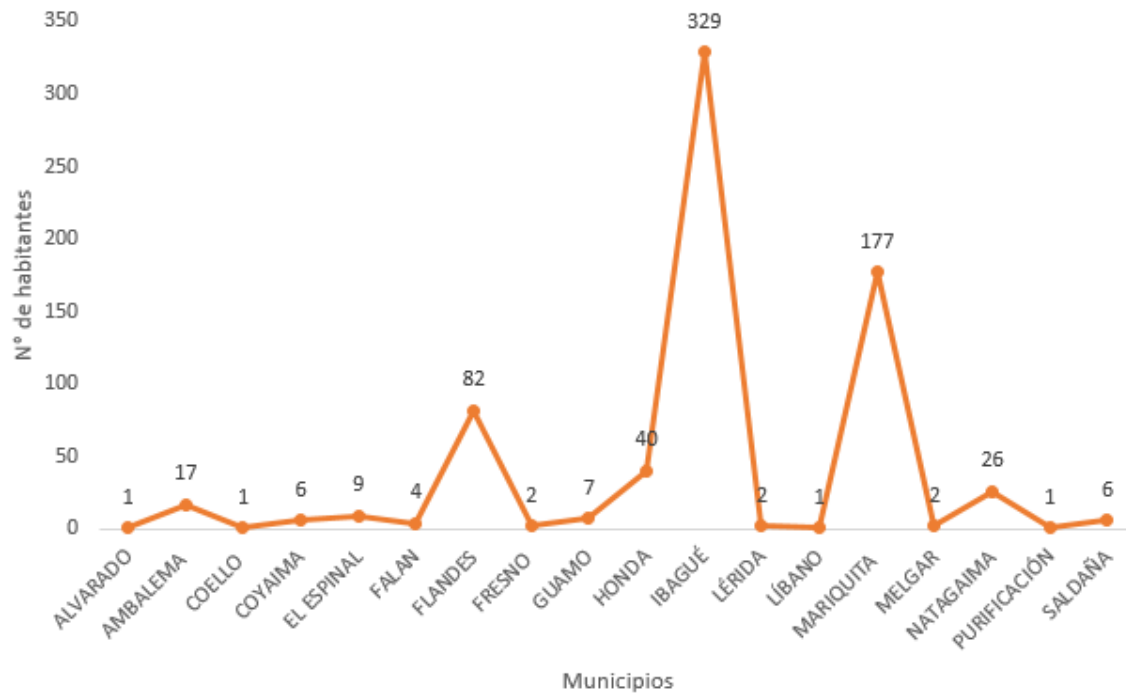
Departamento de Sucre

Los afiliados al Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia del Departamento de Sucre, se encuentran en el municipio de Sincelejo, y corresponden a 3 personas, de los cuales 2 son hombres y 1 mujer, se encuentran dentro del ciclo vital vejez, con 67, 72 y 83 años respectivamente



Departamento de Tolima

**Gráfica N° 17. Habitantes del Departamento del Tolima por municipio del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales**

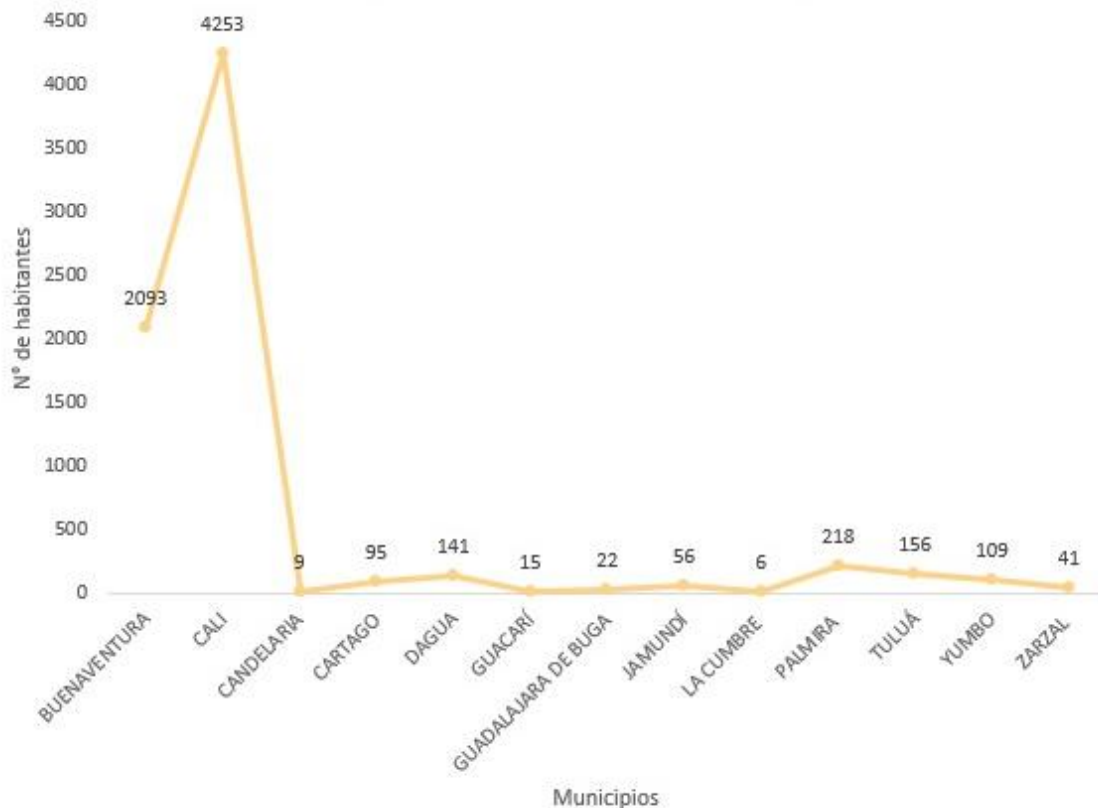


Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

Con respecto a los habitantes del Departamento del Tolima, el municipio con mayor población afiliada es Ibagué con 329 personas, seguido por Mariquita con 177 afiliados, el resto de los municipios cuentan con menos de 100 habitantes.

Departamento de Valle del Cauca

**Gráfica N° 18. Habitantes del Departamento del Valle del Cauca por municipio del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia**



Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

En el Departamento del Valle del Cauca, el municipio que cuenta con mayor población afiliada es Cali con 4253 personas, seguido de Buenaventura con 2093 personas, Palmira con 218, Tuluá con 156, Dagua con 141, Yumbo con 109, el resto de los municipios cuentan con menos de 100 habitantes. Entre los municipios con menor cantidad de habitantes (no representados en la gráfica) se encuentran El Cerrito con 5 personas, Pradera, San Pedro con 4 personas, Calima, Yotoco con 3, Bugalagrande, Florida, La Victoria, Roldanillo, Trujillo, Vijes con 2, Caicedonia, El Zarzal, Restrepo, Sevilla, Ulloa con 1 persona. No responde 1 persona

**Tabla N° 1. Zona de residencia de la población del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia en la población general**

ZONA DE RESIDENCIA	N	%
RURAL	893	2,60
RURAL DISPERSA	32	0,09
URBANA	33354	97,27
<b>TOTAL</b>	<b>34289</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

El 99,97% de la población encuestada respondió la pregunta, de la cual el 97,27% cuenta como zona de residencia el área urbana, seguido del 2,60% correspondiente al área rural; y el 0,09% rural dispersa con predominio en el Departamento de Valle del Cauca con un 0,15% de representación seguido de Cundinamarca con 0,30%, Bogotá con 0,09%, en cuarto lugar Antioquia, Tolima, Magdalena y Boyacá con 2 personas, en último lugar se encuentran los Departamentos de Atlántico, Quindío y Santander con 1 persona habitante de zona rural dispersa respectivamente.

**Tabla N° 2. Tipo de vivienda de la población del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia en la población general**

VIVIENDA	N	%
PROPIA	11629	33,91%
FAMILIAR	3283	9,57%
USUFRUCTO	16	0,05%
ARRENDADA	10942	31,91%
OTRA	106	0,31%
<b>Total</b>	<b>34289</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

En la tabla anterior se observa que el tipo de vivienda predominante fue la propia con una representación del 33,91%, seguida de vivienda en arriendo con 31,91%, en tercer lugar, se encuentra el tipo familiar 9,57%, otro tipo con el 0,31% y Usufructo ocupa el último lugar con el 0,05%. El 24,24% (8313) de la población encuestada no responde la pregunta

**Tabla N° 3. Tipo de vivienda de la población del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia por Departamento**

DEPARTAMENTO DE VIVIENDA	PROPIA %	FAMILIAR %	USUFRUCTO %	ARRENDADA %	OTRA %	TOTAL %
ANTIOQUIA	47,64	9,40	0,09	28,39	0,76	100,00
ARAUCA	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	100,00
ATLÁNTICO	31,16	7,29	0,04	23,37	0,08	100,00
BOGOTÁ D.C.	41,51	15,54	0,09	21,86	0,56	100,00
BOLIVAR	24,69	3,96	0,00	24,30	0,13	100,00
BOYACÁ	30,83	24,06	0,00	35,71	0,75	100,00
CALDAS	20,91	21,34	0,22	49,78	0,00	100,00
CASANARE	40,00	0,00	0,00	60,00	0,00	100,00
CAUCA	57,14	28,57	0,00	14,29	2,78	100,00
CESAR	22,74	6,50	0,00	64,50	0,23	100,00
CÓRDOBA	20,00	0,00	0,00	40,00	0,00	100,00
CUNDINAMARCA	37,48	19,67	0,00	32,37	0,13	100,00
HUILA	38,89	12,22	0,00	38,33	0,00	100,00
LA GUAJIRA	66,67	0,00	0,00	33,33	0,00	100,00
MAGDALENA	12,50	75,00	0,00	27,39	0,16	100,00
META	25,40	38,10	1,59	41,27	0,00	100,00
NARIÑO	23,75	10,00	0,00	59,38	0,00	100,00
NORTE DE SANTANDER	21,05	18,42	2,63	47,37	2,63	100,00
QUINDÍO	34,31	9,31	0,49	44,12	0,00	100,00
RISARALDA	28,14	4,19	0,00	53,89	0,00	100,00
SANTANDER	50,89	9,44	0,07	29,14	0,48	100,00
SUCRE	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	100,00
TOLIMA	27,21	26,37	0,14	35,20	0,98	100,00
VALLE DEL CAUCA	33,05	7,81	0,04	46,70	0,40	100,00

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

Como fue mencionado anteriormente, el tipo de vivienda predominante en la población general del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia fue la propia, observándose por el contrario en la tabla anterior que en el Departamento de Caldas y Boyacá predomina la vivienda en

arriendo con representación del 49,78% y 35,71%, seguido de la vivienda propia con el 20,91% y 30,83% respectivamente al igual que Casanare, Cesar, Norte de Santander, Quindío, Risaralda y Valle del Cauca, así como el predominio de la vivienda Familiar con el 75% en el Departamento de Magdalena, siendo el usufructo el tipo de vivienda menos predominante en la población.

**Tabla N° 4. Clima por Departamento de la población del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia**

DEPARTAMENTO DE VIVIENDA	CÁLIDO %	FRIO %	TEMPLADO %	TOTAL %
ANTIOQUIA	4,41	0,16	1,90	6,47
ARAUCA	0,00	0,00	0,00	0,00
ATLÁNTICO	13,89	0,01	1,09	14,99
BOGOTÁ D.C.	0,52	8,91	0,31	9,73
BOLIVAR	12,46	0,01	0,88	13,35
BOYACÁ	0,09	0,56	0,08	0,73
CALDAS	0,29	0,64	0,39	1,32
CASANARE	0,01	0,00	0,00	0,01
CAUCA	0,18	0,03	0,02	0,23
CESAR	1,15	0,00	0,08	1,24
CÓRDOBA	0,01	0,00	0,00	0,01
CUNDINAMARCA	1,09	4,19	1,43	6,70
HUILA	0,38	0,03	0,10	0,52
LA GUAJIRA	0,01	0,00	0,00	0,01
MAGDALENA	13,69	0,02	0,84	14,56
META	0,15	0,01	0,03	0,20
NARIÑO	0,12	0,26	0,09	0,46
NORTE DE SANTANDER	0,08	0,00	0,01	0,10
QUINDÍO	0,43	0,02	0,14	0,59
RISARALDA	0,13	0,22	0,12	0,48
SANTANDER	3,04	0,17	0,97	4,17
SUCRE	0,01	0,00	0,00	0,01
TOLIMA	1,71	0,05	0,26	2,03
VALLE DEL CAUCA	19,35	0,14	1,40	20,89
<b>TOTAL</b>	<b>73,22</b>	<b>15,43</b>	<b>10,16</b>	<b>98,82</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

Con respecto al clima por departamento el 1,18% no respondieron la pregunta, y del 98,82% de personas que respondieron la encuesta el 73,22% viven en clima cálido en los departamentos del Valle del Cauca con un 19,35%, seguido de Atlántico con un 13,89% en tercer lugar Magdalena con un 13,69% con respecto a las personas que viven en clima frío los cuales son el 15,43% con el 8,91% Bogotá, 4,19 Cundinamarca; y del 10,16% de personas que viven en clima templado el 1,90% viven en Antioquia, el 1,43% en Cundinamarca y el 1,40% en Valle del Cauca.

### 9.1.2 Demográficas

A continuación, en la tabla N° 1 se presenta la distribución de la población por grupo etario y ciclo vital a nivel nacional en donde se muestra dentro de las poblaciones de riesgo y priorizadas 107 menores de 5 años correspondientes al 0,31% de la población encuestada. Entre los 6 -11 años 161 correspondientes al 0,47%, entre los 12 – 17 años el 3,84% (1311), de 18 – 28 años ciclo vital juventud corresponde al 3,62% (1243) de la población afiliada, el ciclo vital adultez cuenta con una representación del 9,78% (3351), la mayor parte de la población se encuentra entre los 60 y más años con un 82% (28116).

**Tabla N° 5. Población general del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia por ciclo vital, quinquenio y sexo**

CICLO VITAL	EDAD (quinquenio)	MASCULINO	%	FEMENINO	%	TOTAL	%
00-05 Primera infancia	00 - 04	50	0,15	57	0,17	107	0,31
	06 -11 Infancia	72	0,21	89	0,26	161	0,47
12 - 17 Adolescencia	10 - 14	201	0,59	205	0,60	406	1,18
	15 - 19	448	1,31	457	1,33	905	2,64
18 - 28 Juventud	20 - 24	465	1,36	506	1,48	971	2,83
	25 - 29	138	0,40	134	0,39	272	0,79
29 - 59 Adultez	30 - 34	77	0,22	66	0,19	143	0,42
	35 - 39	103	0,30	96	0,28	199	0,58
	40 - 44	122	0,36	205	0,60	327	0,95
	45 - 49	137	0,40	397	1,16	534	1,56
	50 - 54	153	0,45	618	1,80	771	2,25
	55 - 59	190	0,55	1187	3,46	1377	4,02
60 y más	60 - 64	658	1,92	2213	6,45	2871	8,37



Vejez	65 - 69	2025	5,91	3276	9,55	5301	15,46
	70 - 74	3119	9,10	3285	9,58	6404	18,68
	75 - 79	2327	6,79	2631	7,67	4958	14,46
	80 - 84	1694	4,94	2229	6,50	3923	11,44
	85 - 89	1015	2,96	1573	4,59	2588	7,55
	90 - 94	528	1,54	923	2,69	1451	4,23
	95 - 99	157	0,46	336	0,98	493	1,44
	>100	38	0,11	89	0,26	127	0,37
	<b>TOTAL</b>	<b>13717</b>	<b>40,00</b>	<b>20572</b>	<b>60,00</b>	<b>34289</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

En cuanto a la distribución por sexo se encuentra que del total de la población encuestada 34.289 el 60% corresponde al sexo femenino con 20572, de las cuales el 9,77% (3351) se encuentra en edad fértil (15 – 49 años); el sexo masculino cuenta con una representación del 40% con 13717, se observa una diferencia de entre sexos de 6855 encuestados, dato que contrasta con las proyecciones DANE Colombia para el año 2020 donde estima una proporción de 50,6% sexo femenino y 49,4% masculino, dentro de los ciclos vitales (comprendida entre los 60 años y más) cuenta con mayor representación el sexo femenino con 48,27% de predominio en el rango de edad de 70 a 74 años con un 18.68%, de los cuales el 9.58% son mujeres, llama la atención los 38 afiliados más longevos con 100 y más años y a pesar de no ser representativo las dos personas, de sexo femenino, con 116 años. (2)

En 1993 el Centro Latinoamericano de Demografía construye una proyección respecto a la transición demográfica del mundo y la define como “Un proceso que afecta a todos los países, la única diferencia que existe entre ellos es la fase de transformación en la cual se encuentran. Este grado de avance depende de varios factores, aunque uno de los agentes determinantes será el nivel de desarrollo que presente cada una de las sociedades; este desarrollo se puede observar en diversas variables como son: la escolaridad, la incorporación de la mujer a la fuerza de trabajo, el aumento del nivel de vida, lo cual se puede traducir en cambios en los niveles reproductivos de la población” y ubica a Colombia dentro de los países que se encuentran en “plena transición demográfica”, con natalidad y mortalidad moderados, con tasas de crecimiento poblacional cercanos al 2%, con aumento de las proporciones de población en edades centrales, como producto del descenso de la fecundidad, sin reflejar un aumento en la proporción de ancianos, posición compartida con países como Ecuador, México, Venezuela, Paraguay y Perú. (3)

Según la información obtenida a través de la aplicación de la encuesta de caracterización a la población del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales, se observa una pirámide poblacional

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  <b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px; margin-left: 10px;">Minsalud</span>
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSF02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 32 de 140

diferente al comportamiento país proyectado, de característica estable, acampanada y delgada en el tronco indicando en comienzo del descenso de la natalidad y la ralentización del crecimiento poblacional explicado por la conservación de una alta proporción de población anciana y adulta moderada y el estrechamiento de la base, típica de países como Chile, Brasil, Costa Rica y Argentina que están atravesando una transición demográfica avanzada, que están cambiando su modelo demográfico, con un crecimiento inferior al 1%.(3)

Comparando la pirámide poblacional de Colombia para el año 2020 de acuerdo a las proyecciones del DANE, el Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales tiene menor proporción de población en edad reproductiva, sin embargo, cuenta con mayor proporción de población en edad adulta y alta proporción de población anciana lo que indica una menor razón de dependencia, en cuanto a la distribución por sexo no se observan diferencias importantes respecto a lo proyectado para el país.





**Tabla N° 6. Población general del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia por Departamento y sexo**

DEPARTAMENTO DE VIVIENDA	FEMENINO	%	MASCULINO	%	TOTAL	%
ANTIOQUIA	1372	6,67	872	6,36	2244	6,54
ARAUCA	1	0,00	0	0,00	1	0,00
ATLÁNTICO	3112	15,13	2049	14,94	5161	15,05
BOGOTÁ D.C.	2060	10,01	1325	9,66	3385	9,87
BOLIVAR	2663	12,94	1955	14,25	4618	13,47
BOYACÁ	160	0,78	106	0,77	266	0,78
CALDAS	267	1,30	197	1,44	464	1,35
CASANARE	2	0,01	3	0,02	5	0,01
CAUCA	43	0,21	29	0,21	72	0,21
CAUCA	6	0,03	1	0,01	7	0,02
CESAR	235	1,14	196	1,43	431	1,26
CÓRDOBA	3	0,01	2	0,01	5	0,01
CUNDINAMARCA	1346	6,54	983	7,17	2329	6,79
HUILA	109	0,53	71	0,52	180	0,52
LA GUAJIRA	1	0,00	2	0,01	3	0,01
MAGDALENA	3020	14,68	2019	14,72	5039	14,69
META	44	0,21	26	0,18	70	0,20
NARIÑO	100	0,49	60	0,44	160	0,47
NORTE DE SANTANDER	29	0,14	9	0,07	38	0,11
QUINDÍO	141	0,69	63	0,46	204	0,59
RISARALDA	112	0,54	55	0,40	167	0,49
SANTANDER	853	4,15	609	4,44	1462	4,26
SUCRE	1	0,00	2	0,01	3	0,01
TOLIMA	429	2,09	284	2,07	713	2,08
VALLE DEL CAUCA	4463	21,69	2799	20,41%	7262	21,18
<b>TOTAL</b>	<b>20572</b>	<b>100,00</b>	<b>13717</b>	<b>100,00%</b>	<b>34289</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

En la tabla N°6 se observa que la mayor concentración de población encuestada se encuentra en el Departamento del Valle del Cauca con 21,18% (7262), Atlántico con 15,05% (5161), Magdalena 14,69% (5039), seguido del Departamento de Bolívar con 13,47% (4618) y Cundinamarca, Santander y Tolima con 6,79% (2329) (1462), 4,26% y 2,07% (713) respectivamente, en cuanto al sexo cuenta con predominio de representación del sexo femenino con excepción de los Departamentos del Bolívar y Magdalena que cuentan con predominio del sexo masculino.

**Tabla N° 7. Población general de Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia por Departamento y ciclo vital**

DEPARTAMENTO DE VIVIENDA	0-5 AÑOS Primera Infancia	6-11 AÑOS Infancia	12-17 AÑOS Adolescencia	18-28 AÑOS Juventud	29-59 AÑOS Adulthood	> 60 AÑOS Vejez
ANTIOQUIA	0,16	0,17	0,88	1,59	8,96	88,13
ARAUCA	0	0	0	0	0	0,02
ATLÁNTICO	0,47	0,95	2,45	6,59	9,85	79,75
BOGOTÁ D.C.	0,3	0,45	1,09	2,63	8,49	87,08
BOLIVAR	0,63	0,69	3,03	7,31	9,12	79,17
BOYACÁ	0	1,51	0,76	1,14	7,18	89,47
CALDAS	0,44	0,43	1,49	3,69	7,8	85,77
CASANARE	0	0	0	20	0	20
CAUCA	0	0	1,39	2,78	11,12	84,79
CESAR	0,69	0,92	4,4	4,4	10,17	79,33
CÓRDOBA	0	0	0	0	0	1,16
CUNDINAMARCA	0,2	0,69	1,5	1,93	9,9	85,8
HUILA	0	0	0,56	2,79	8,93	87,8
LA GUAJIRA	0	0	0	0	33,33	66,66
MAGDALENA	0,9	0,9	4,04	9,06	11,11	74,08
META	0	1,59	3,17	4,77	15,88	74,59
NARIÑO	0,63	2,52	2,51	3,77	14,42	76,2
NORTE DE SANTANDER	0	0	0	7,89	21,04	76,35
QUINDÍO	0	0	0,49	2,45	14,21	71,01
RISARALDA	0	0	2,4	4,8	13,8	82,81
SANTANDER	0,07	0,7	0,63	1,72	13,09	79,09
SUCRE	0	0	0	0	0	83,88
TOLIMA	0	1,12	2,94	3,22	10,92	81,71%
VALLE DEL CAUCA	0,3	0,61	1,79	3,17	9,37	84,82
<b>TOTAL</b>	<b>0,42</b>	<b>0,69</b>	<b>2,23</b>	<b>4,81</b>	<b>9,81</b>	<b>82,01</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

En cuanto a la población mayor de 60 años, se observa que es la predominante en la población encuestada con predominio en los territorios (mayor al 80%) de Boyacá con 89,47%, Antioquia 88,13%, Huila 87,8%, seguido de Bogotá 87,08%. Territorios que pueden tener una mayor carga de enfermedad crónica, por lo que se debe priorizar el seguimiento de dicha población en riesgo cardiovascular, enfermedad renal crónica y cáncer

**Tabla N° 8. Raza de población del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia por Departamento**

DEPARTAMENTO	BLANCA %	MESTIZA %	NEGRA %	TOTAL %
ANTIOQUIA	0,41	5,44	0,03	5,87
ARAUCA	0,00	0,00	0,00	0,00
ATLANTICO	0,20	9,22	0,39	9,81
BOGOTÁ	1,02	6,79	0,06	7,87
BOLIVAR	0,08	6,79	0,31	7,19
BOYACÁ	0,06	0,68	0,00	0,74
CALDAS	0,04	1,25	0,01	1,30
CASANARE	0,01	0,01	0,00	0,01
CAUCA	0,02	0,18	0,00	0,20
CESAR	0,01	1,15	0,05	1,21
CORDOBA	0,00	0,01	0,00	0,01
CUNDINAMARCA	0,63	6,44	0,01	7,09
HUILA	0,06	0,44	0,00	0,49
LA GUAJIRA	0,00	0,01	0,00	0,01
MAGDALENA	0,37	9,73	0,32	10,42
META	0,01	0,18	0,00	0,19
NARIÑO	0,02	0,42	0,01	0,45
NORTE DE SANTANDER	0,01	0,08	0,00	0,10
QUINDÍO	0,06	0,50	0,00	0,56
RISARALDA	0,04	0,42	0,00	0,46
SANTANDER	0,66	3,34	0,03	4,02
SUCRE	0,00	0,01	0,00	0,01
TOLIMA	0,13	1,81	0,01	1,95
VALLE DEL CAUCA	0,64	17,67	1,11	19,42
<b>TOTAL</b>	<b>4,48</b>	<b>72,57</b>	<b>2,33</b>	<b>79,38</b>



Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

En esta tabla se observa que del 79,38% de los usuarios que respondieron, el 72,57% pertenece a la raza mestiza, el 4,48% a la raza blanca y el 2,33% a la raza negra. Por departamento en esta tabla se observa a Valle del Cauca con el 19,42% donde el 17,67% pertenece a raza mestiza seguida de Atlántico con el 9.81% donde el 9,22% corresponde a la raza mestiza. NO respondieron el 20,62%

**Tabla N° 9. Etnia de población del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia por Departamento**

DEPARTAMENTO	AFRODESCENDIENTE %	INDÍGENA %	PALENQUERO %	RAIZAL %	OTROS %	TOTAL %
ANTIOQUIA	0,03	0,00	0,00	0,01	5,86	<b>5,91</b>
ARAUCA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>0,00</b>
ATLÁNTICO	0,31	0,01	0,00	0,00	9,49	<b>9,82</b>
BOGOTÁ D.C.	0,03	0,01	0,01	0,02	8,41	<b>8,48</b>
BOLIVAR	0,13	0,01	0,01	0,02	6,93	<b>7,10</b>
BOYACÁ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,74	<b>0,74</b>
CALDAS	0,00	0,00	0,00	0,00	1,29	<b>1,30</b>
CASANARE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	<b>0,01</b>
CAUCA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,20	<b>0,20</b>
CESAR	0,03	0,00	0,00	0,00	1,17	<b>1,20</b>
CÓRDOBA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	<b>0,01</b>
CUNDINAMARCA	0,03	0,01	0,00	0,00	6,28	<b>6,32</b>
HUILA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,50	<b>0,50</b>
LA GUAJIRA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	<b>0,01</b>
MAGDALENA	0,13	0,01	0,00	0,01	9,93	<b>10,09</b>
META	0,00	0,00	0,00	0,00	0,19	<b>0,19</b>
NARIÑO	0,02	0,00	0,00	0,00	0,43	<b>0,45</b>
NORTE DE SANTANDER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,10	<b>0,10</b>
QUINDÍO	0,01	0,00	0,00	0,00	0,56	<b>0,57</b>
RISARALDA	0,01	0,00	0,00	0,00	0,45	<b>0,46</b>
SANTANDER	0,05	0,00	0,00	0,00	3,97	<b>4,02</b>
SUCRE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	<b>0,01</b>
TOLIMA	0,01	0,00	0,00	0,00	1,96	<b>1,97</b>
VALLE DEL CAUCA	0,85	0,03	0,02	0,02	18,65	<b>19,57</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,66</b>	<b>0,09</b>	<b>0,05</b>	<b>0,09</b>	<b>77,19</b>	<b>79,07</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px; margin-left: 10px;">Minsalud</span>
	<b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSF02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 38 de 140

En esta tabla se observa que del 79,07% de los usuarios que respondieron, el 77,19% pertenece a la etnia Otros, seguida del 1,66% que corresponde a la etnia afrodescendiente y el 0,09% a la etnia indígena y raizal respectivamente. NO respondieron el 20,93%

**Tabla N° 10. Estado civil de los usuarios del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia por Departamento**

DEPARTAMENTO	CASADO %	UNIÓN LIBRE %	DIVORCIADO %	SEPARADO %	VIUDO %	SOLTERO %	TOTAL %
ANTIOQUIA	2,68	0,80	0,04	0,09	1,97	0,81	<b>6,40</b>
ARAUCA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>0,00</b>
ATLANTICO	5,20	0,89	0,16	0,13	1,94	1,92	<b>10,23</b>
BOGOTÁ	3,79	1,15	0,04	0,18	2,23	1,16	<b>8,56</b>
BOLIVAR	4,08	0,78	0,17	0,07	1,07	1,54	<b>7,71</b>
BOYACÁ	0,38	0,10	0,00	0,00	0,19	0,08	<b>0,75</b>
CALDAS	0,55	0,42	0,00	0,02	0,17	0,16	<b>1,32</b>
CASANARE	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00	<b>0,01</b>
CAUCA	0,09	0,03	0,00	0,01	0,06	0,03	<b>0,23</b>
CESAR	0,47	0,38	0,01	0,03	0,12	0,22	<b>1,23</b>
CORDOBA	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>0,01</b>
CUNDINAMARCA	3,77	1,22	0,03	0,08	1,11	1,11	<b>7,31</b>
HUILA	0,27	0,13	0,00	0,00	0,06	0,04	<b>0,50</b>
LA GUAJIRA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>0,01</b>
MAGDALENA	5,11	1,29	0,05	0,22	1,87	2,35	<b>10,89</b>
META	0,10	0,03	0,00	0,00	0,04	0,03	<b>0,20</b>
NARIÑO	0,19	0,12	0,00	0,00	0,06	0,09	<b>0,46</b>
NORTE DE SANTANDER	0,03	0,02	0,00	0,00	0,03	0,02	<b>0,10</b>
QUINDÍO	0,23	0,13	0,00	0,01	0,15	0,06	<b>0,57</b>
RISARALDA	0,29	0,10	0,00	0,01	0,11	0,07	<b>0,58</b>
SANTANDER	1,95	0,67	0,03	0,06	0,95	0,48	<b>4,14</b>
SUCRE	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>0,01</b>
TOLIMA	0,90	0,41	0,00	0,02	0,35	0,31	<b>2,01</b>
VALLE DEL CAUCA	7,81	5,29	0,08	0,26	4,01	2,95	<b>20,39</b>
<b>TOTAL</b>	<b>37,92</b>	<b>13,98</b>	<b>0,61</b>	<b>1,20</b>	<b>16,50</b>	<b>13,44</b>	<b>83,65</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

En esta tabla se observa que del 83,65% de los usuarios que respondieron, el 37,92% está casado y el 16,50% este viudo. Por departamento en esta tabla se observa Valle del Cauca con el 20,39% donde el 7,81% está casado y el 5,29% está en unión libre. NO respondieron el 16,35%

**Tabla N° 11. Escolaridad de la población del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia por ciclo vital**

EDAD	DOCTORADO %	MAESTRIA %	ESPECIALIZACIÓN %	UNIVERSITARIA %	SECUNDARIA %	PRIMARIA %	TOTAL %
<b>0-5 AÑOS</b> Primera infancia	0,00	0,00	0,00	0,00	0,08	0,04	0,13
<b>6-11 AÑOS</b> Infancia	0,00	0,00	0,00	0,00	0,20	0,41	0,62
<b>12-17 AÑOS</b> Adolescencia	0,00	0,00	0,00	0,03	1,36	0,45	1,84
<b>18-28 AÑOS</b> Juventud	0,00	0,00	0,01	1,06	2,17	0,08	3,32
<b>29-59 AÑOS</b> Adulthood	0,00	0,00	0,04	0,68	4,72	1,69	7,13
<b>&gt; 60 AÑOS</b> Vejez	0,03	0,06	0,21	2,74	34,70	26,56	64,29
<b>TOTAL</b>	0,04	0,06	0,25	4,51	43,24	29,23	77,33

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

Se observa que del 77,33% de los usuarios que respondieron, el mayor porcentaje estuvo en el ciclo vital vejez con el 64,29%, siendo el 34,70 % que corresponden a estudios de secundaria seguido de los estudios de primaria con el 26,56% y el 0,03% a estudios doctorales

**Tabla N° 12. Escolaridad de la población del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia por Departamento**

DEPARTAMENTO	DOCTORADO %	MAESTRIA %	ESPECIALIZACIÓN %	UNIVERSITARIA %	SECUNDARIA %	PRIMARIA %	TOTAL %
ANTIOQUIA	0,01	0,00	0,01	0,27	2,26	3,10	<b>5,66</b>
ARAUCA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>0,00</b>
ATLÁNTICO	0,01	0,01	0,05	0,70	4,91	3,81	<b>9,49</b>
BOGOTÁ D.C.	0,01	0,02	0,06	0,78	4,01	3,47	<b>8,35</b>
BOLIVAR	0,00	0,01	0,01	0,60	4,17	2,36	<b>7,15</b>
BOYACÁ	0,00	0,00	0,00	0,01	0,41	0,27	<b>0,69</b>
CALDAS	0,00	0,00	0,00	0,02	1,01	0,25	<b>1,28</b>
CASANARE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	<b>0,01</b>

CAUCA	0,00	0,00	0,00	0,01	0,11	0,09	<b>0,21</b>
CESAR	0,00	0,00	0,00	0,01	0,87	0,29	<b>1,17</b>
CÓRDOBA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>0,01</b>
CUNDINAMARCA	0,00	0,00	0,01	0,16	3,88	2,16	<b>6,21</b>
HUILA	0,00	0,00	0,00	0,01	0,31	0,16	<b>0,48</b>
LA GUAJIRA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	<b>0,01</b>
MAGDALENA	0,01	0,00	0,03	0,73	5,73	3,55	<b>10,05</b>
META	0,00	0,00	0,00	0,00	0,11	0,06	<b>0,18</b>
NARIÑO	0,00	0,00	0,00	0,01	0,30	0,11	<b>0,43</b>
NORTE DE SANTANDER	0,00	0,00	0,00	0,01	0,07	0,02	<b>0,10</b>
QUINDÍO	0,00	0,00	0,00	0,01	0,29	0,22	<b>0,53</b>
RISARALDA	0,00	0,00	0,00	0,03	0,29	0,14	<b>0,46</b>
SANTANDER	0,00	0,00	0,01	0,17	1,73	1,92	<b>3,84</b>
SUCRE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	<b>0,01</b>
TOLIMA	0,00	0,00	0,00	0,07	1,23	0,60	<b>1,90</b>
VALLE DEL CAUCA	0,01	0,01	0,06	0,89	11,52	6,62	<b>19,12</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0,04</b>	<b>0,06</b>	<b>0,25</b>	<b>4,51</b>	<b>43,24</b>	<b>29,23</b>	<b>77,33</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

En esta tabla se observa que del 77,33% de los usuarios que respondieron, el 43,24% tienen escolaridad secundaria, seguido del 29,23% con escolaridad hasta la primaria y solo el 0,04% tienen nivel de doctorado por departamento el 19,12% corresponde a Valle del Cauca donde el 11,52% corresponde a la escolaridad secundaria y el 6,62% a la primaria. NO respondieron el 22,67%

**Tabla N° 13. Actividad económica en la población del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia en población general**

ACTIVIDAD ECONÓMICA DEL PACIENTE	N	%
AMA DE CASA	8442	24,62
DESEMPLEADO	319	0,93
EMPLEADO	949	2,77
ESTUDIANTE	2027	5,91
INDEPENDIENTE	4893	14,27
PENSIONADO	15723	45,85
<b>Total</b>	<b>34289</b>	<b>100</b>



Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021



En cuanto a la actividad económica, el 5,65% correspondiente a 1936 personas encuestadas no responden la pregunta, del 94,35% que responde la pregunta predomina la población pensionada con representación del 45,85%, seguida de las amas de casa con 24,62%, persona independiente el 14,27%, estudiante el 5,91%, empleados 2,77% y desempleados el 0,93% de la población encuestada.

**Tabla N° 14. Actividad económica en la población del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia por Departamento**

DEPARTAMENTO DE VIVIENDA	AMA DE CASA	DESEM PLEADO	EMPLEA DO	ESTU DIANTE	INDEPENDIEN TE	PENSIONADO	TOTAL
ANTIOQUIA	26,56	0,94	1,65	2,45	6,19	57,80	100,00
ARAUCA	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
ATLÁNTICO	18,91	0,87	1,74	7,44	11,84	54,41	100,00
BOGOTÁ D.C.	25,97	1,27	1,68	3,63	9,34	49,19	100,00
BOLIVAR	13,66	0,84	2,04	7,82	13,10	56,32	100,00
BOYACÁ	27,44	0,75	1,50	3,38	24,81	36,84	100,00
CALDAS	27,59	0,43	3,45	5,17	38,58	21,34	100,00
CASANARE	40,00	0,00	0,00	0,00	0,00	60,00	100,00
CAUCA	36,70	1,26	5,06	3,79	12,65	39,24	100,00
CESAR	21,35	0,46	4,64	7,89	39,68	22,04	100,00
CÓRDOBA	0,00	0,00	0,00	0,00	20,00	80,00	100,00
CUNDINAMARCA	24,73	0,60	3,18	3,82	24,52	39,24	100,00
HUILA	40,56	1,11	5,00	2,22	14,44	33,33	100,00
LA GUAJIRA	0,00	33,33	0,00	0,00	0,00	66,67	100,00
MAGDALENA	19,16	1,11	2,86	9,69	13,44	47,23	100,00
META	24,28	0,00	4,28	8,60	24,28	31,42	100,00
NARIÑO	38,75	1,88	8,75	6,88	13,13	26,88	100,00
NORTE DE SANTANDER	34,21	2,63	7,89	5,26	10,53	31,58	100,00
QUINDÍO	35,29	0,98	5,39	2,45	10,78	38,73	100,00
RISARALDA	37,72	0,60	6,59	6,59	13,17	31,74	100,00
SANTANDER	35,84	0,82	2,33	2,05	9,99	44,73	100,00
SUCRE	33,33	0,00	0,00	0,00	0,00	66,66	100,00
TOLIMA	25,53	0,98	1,82	6,03	28,19	31,98	100,00
VALLE DEL CAUCA	34,26	0,90	4,28	4,75	15,00	35,43	100,00

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px; margin-left: 5px;">Minsalud</span>
	<b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSF02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 42 de 140

<b>TOTAL</b>	<b>24,62</b>	<b>0,93</b>	<b>2,77</b>	<b>5,91</b>	<b>14,27</b>	<b>45,85</b>	<b>100,00</b>
--------------	--------------	-------------	-------------	-------------	--------------	--------------	---------------

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

En la tabla anterior se muestra la actividad económica, que como se menciona previamente es predominante a nivel nacional la actividad de pensionado contrario a dicho comportamiento se observa que en el Departamento del Cesar predomina la actividad económica Independiente con 39,68% y Risaralda con predominio de amas de casa con el 37,72% como actividad económica predominante.

**Tabla N° 15. Estrato socioeconómico de vivienda de la población del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, por Departamento**

DEPARTAMENTO DE VIVIENDA	0 %	1 %	2 %	3 %	4 %	5 %	6 %
ANTIOQUIA	0,00	0,36	2,53	2,02	0,34	0,11	0,26
ARAUCA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ATLANTICO	0,00	0,55	5,17	2,57	0,45	0,06	0,34
BOGOTÁ	0,00	0,21	2,86	2,90	0,57	0,09	0,34
BOLIVAR	0,00	0,37	4,51	1,63	0,25	0,06	0,06
BOYACÁ	0,00	0,05	0,50	0,10	0,00	0,00	0,00
CALDAS	0,01	0,11	1,01	0,11	0,01	0,00	0,00
CASANARE	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00
CAUCA	0,00	0,01	0,14	0,04	0,01	0,00	0,00
CESAR	0,00	0,15	0,92	0,09	0,01	0,00	0,00
CORDOBA	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00
CUNDINAMARCA	0,00	0,35	4,54	1,50	0,20	0,01	0,00
HUILA	0,01	0,03	0,30	0,08	0,01	0,00	0,00
LA GUAJIRA	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00
MAGDALENA	0,00	0,44	5,16	3,16	0,41	0,08	0,54
META	0,00	0,01	0,13	0,03	0,01	0,00	0,00
NARIÑO	0,00	0,04	0,29	0,07	0,01	0,00	0,00
NORTE SANTANDER	0,00	0,01	0,06	0,03	0,00	0,00	0,00
QUINDÍO	0,00	0,03	0,29	0,15	0,03	0,01	0,03
RISARALDA	0,00	0,01	0,26	0,10	0,02	0,00	0,03
SANTANDER	0,00	0,30	1,97	1,09	0,29	0,05	0,20
SUCRE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

<b>TOLIMA</b>	0,00	0,13	1,39	0,26	0,03	0,00	0,00
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	0,00	0,88	18,91	4,59	0,73	0,34	0,34
<b>TOTAL</b>	<b>0,02</b>	<b>4,02</b>	<b>43,19</b>	<b>20,52</b>	<b>3,37</b>	<b>0,80</b>	<b>2,15</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

En cuanto al estrato por departamento el 27,60% no responde a la pregunta y el 0,28% no sabe y del 74,07% de personas que respondieron la pregunta el 18,91% pertenecen al Valle del Cauca, el Atlántico 5,17%, seguido del 5,16% Magdalena los cuales tienen estrato 2, para el estrato 3 el 4,59% pertenecen al Valle del Cauca, seguido de Magdalena con el 3,16% en tercer lugar Bogotá con 2,90% para el estrato 4 el 0,73% pertenecen al Valle del Cauca, el 0,57% a Bogotá, en cuanto al estrato 5 el 0,34% pertenecen al Valle del Cauca y el 0,11% a Antioquia, y para el estrato 6 el 0,54% pertenecen a Magdalena seguido de Valle del Cauca, Bogotá y Atlántico con el 0,34%.

**Tabla N° 16. Tipos de violencia en la población del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia**

TIPO DE VIOLENCIA	SI	NO	TOTAL
<b>DE GÉNERO</b>	0,54	91,94	<b>100</b>
<b>DOMESTICA</b>	0,88	91,66	<b>100</b>
<b>MALTRATO FÍSICO O PSICOLÓGICO</b>	1,35	91,16	<b>100</b>
<b>DESPLAZAMIENTO FORZADO</b>	1,24	91,27	<b>100</b>
<b>AMENAZAS</b>	1,01	91,47	<b>100</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

El 8% de la población encuestada no responde la pregunta, del 92% restante el 91,47% no ha sufrido ningún tipo de violencia, por el contrario, el 1,01% ha padecido de maltrato físico o psicológico con 1,35%, seguido del desplazamiento forzado con 1,24% en tercer lugar lo ocupan las víctimas de violencia doméstica con representación del 0,88% y en último lugar se encuentra la violencia de género con el 0,54% de la población encuestada

**Tabla N° 17. Tipos de violencia en la población del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia por Departamento**

DEPARTAMENTO DE VIVIENDA	Violencia de género	Violencia domestica	Maltrato físico o psicológico	Desplazamiento forzado	Amenazas
ANTIOQUIA	1,38%	1,92%	2,94%	2,67%	2,18%
ARAUCA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
ATLÁNTICO	0,23%	0,52%	0,70%	0,37%	0,54%
BOGOTÁ D.C.	1,00%	1,15%	1,80%	1,06%	1,09%
BOLIVAR	0,32%	0,43%	0,52%	0,26%	0,28%
BOYACÁ	0,00%	1,50%	1,51%	0,76%	0,38%
CALDAS	0,65%	1,08%	2,37%	1,51%	1,08%
CASANARE	0,00%	20,00%	20,00%	20,00%	0,00%
CAUCA	0,00%	14,29%	15,68%	2,78%	15,68
CESAR	0,70%	0,93%	2,32%	3,24%	2,08%
CÓRDOBA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CUNDINAMARCA	0,43%	0,91%	1,63%	0,77%	0,77%
HUILA	0,56%	1,11%	3,33%	1,11%	0,56%
LA GUAJIRA	0,00%	0,00%	33,33%	0,00%	0,00%
MAGDALENA	0,30%	0,56%	0,68%	0,62%	0,52%
META	1,59%	0,00%	17,46%	0,00%	1,59%
NARIÑO	0,00%	0,00%	1,25%	3,13%	2,50%
NORTE DE SANTANDER	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
QUINDÍO	0,49%	0,98%	2,94%	1,47%	0,49%
RISARALDA	0,60%	1,20%	1,20%	2,40%	2,40%
SANTANDER	1,30%	1,51%	2,33%	3,70%	2,39%
SUCRE	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
TOLIMA	0,70%	1,54%	1,40%	1,54%	0,84%
VALLE DEL CAUCA	0,46%	0,94%	1,55%	1,96%	1,42%
<b>TOTAL</b>	<b>0,54%</b>	<b>0,88%</b>	<b>1,35%</b>	<b>1,25%</b>	<b>1,00%</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

Aproximadamente el 92% de la población no ha sido víctima de ningún tipo de violencia, por el contrario el 1,35% ha padecido maltrato físico o psicológico con predominio en los Departamentos de

Meta con 1,59%, seguida de Antioquia con 1,38%, Santander con 1,30% y Bogotá con el 1% de su población encuestada; el 1,24% ha sufrido desplazamiento forzado con predominio en el Departamento de Sucre, Santander 3,70%, Risaralda 2,40%, Nariño 3,13%, Casanare, Cesar 3,24%, Valle del Cauca con 1,96%; el 1,01% ha recibido amenazas con predominio en el Departamento del Cauca con 14,29%, Nariño 2,50%, Santander y Risaralda con 2,40%, Cesar 2,08%, Antioquia 2,18% y Meta 1,59%; en cuanto a violencia doméstica el 0,88% de la población encuestada refiere haberla padecido en algún momento de su vida con predominio en el Departamento del Casanare seguido de Cauca, Tolima 1,54%, Santander con 1,51%, Boyacá 1,50% y Bogotá con 1,15%; y el 0,54% de la población ha sufrido violencia de género de predominio en los Departamentos del Meta con 1,59%, Santander 1,30%, Antioquia con 1,38% y Bogotá con 1,0%

**Tabla N° 18. Población vulnerable del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia**

POBLACION VULNERABLE	SI	NO	TOTAL
DESMOVILIZADO	0,27	92,23	100
REINSERTADO	0,22	92,25	100
VÍCTIMA DE CONFLICTO ARMADO	1,26	91,21	100
PRIVADA DE LA LIBERTAD	0,29	92,02	100

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

Respecto a la presencia de población vulnerable en el Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, del 7,5% de la población no se tienen datos dado que no contestan la pregunta, el 92% de la población encuestada no se encuentra dentro del grupo de desmovilizados, reinsertados, víctimas del conflicto armado o privada de la libertad y por el contrario el 1,20% restante se encuentra dentro de la población vulnerable mencionada, siendo la más predominante la población víctima de conflicto armado con una representación del 1,26% (correspondiente a 433 encuestados), seguido de la población privada de la libertad con el 0,29% (correspondiente a 101 encuestados), población desmovilizada y reinsertada con 0,27% y 0,22% (correspondiente a 94 y 76 encuestados) respectivamente

**Tabla N° 19. Población vulnerable del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia por Departamento**

DEPARTAMENTO DE VIVIENDA	POBLACIÓN VULNERABLE			
	Desmovilizado	Reinsertado	Víctima de conflicto armado	Población privada de la libertad
ANTIOQUIA	0,58	0,53	3,34	0,53
ARAUCA	0	0	0	0
ATLÁNTICO	0,16	0,21	0,41	0,21
BOGOTÁ D.C.	0,30	0,27	1,00	0,3
BOLIVAR	0,04	0,04	0,32	0,06
BOYACÁ	0,75	0,38	0,38	0,38
CALDAS	0,43	0,43	2,16	0,43
CASANARE	0	0	0	0
CAUCA	0,00	1,27	2,53	0,00
CESAR	0,70	0,00	3,48	0,23
CÓRDOBA	0	0	0	0
CUNDINAMARCA	0,26	0,26	0,69	0,34
HUILA	0,56	0,56	1,11	0,56
LA GUAJIRA	0,00	33,33	33,33	0,00
MAGDALENA	0,20	0,10	0,56	0,26
META	0,00	0,00	1,43	0,00
NARIÑO	0,00	0,00	1,88	0,00
NORTE DE SANTANDER	2,63	0,00	0,00	0,00
QUINDÍO	0,00	0,00	0,49	0,00
RISARALDA	0,60	0,60	2,99	1,20
SANTANDER	0,62	0,41	3,63	0,62
SUCRE	0,00	0,00	100,00	0,00
TOLIMA	0,14	0,00	1,82	0,28
VALLE DEL CAUCA	0,34	0,25	1,87	0,32
<b>TOTAL</b>	<b>0,27</b>	<b>0,22</b>	<b>1,26</b>	<b>0,29</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

La población vulnerable se encuentra repartida en los Departamentos de Valle del Cauca con 136 víctimas del conflicto armado, 25 encuestados desmovilizados, 23 encuestados privados de la libertad y 18 encuestados reinsertados, seguido de Antioquia con 75 víctimas del conflicto armado, 13 desmovilizados, 12 reinsertados y 12 encuestados privados de la libertad, en tercer lugar, se encuentra Santander con 53 encuestados víctimas del conflicto armado, 9 encuestados desmovilizados y privados de la libertad y 6 encuestados reinsertados, en cuarto lugar se encuentra Magdalena con 28 encuestados víctimas del conflicto armado, 13 encuestados privados de la libertad, 10 encuestados desmovilizados y 5 reinsertados, en quinto lugar se encuentra Atlántico con 21 víctimas del conflicto armado, 11 encuestados reinsertados y privados de la libertad y 8 encuestados desmovilizados

**Tabla N° 20. Tipo de Discapacidad en la población del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia**

DIVERSIDAD FUNCIONAL (DISCAPACIDAD )	%
AUDITIVA	2,43
FÍSICA	5,60
INTELLECTUAL	0,26
MENTAL	1,67
MÚLTIPLE	0,97
SORDO CEGUERA	0,14
VISUAL	7,83
<b>TOTAL</b>	<b>18,91</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

En cuanto al tipo de discapacidad el 27,73% no responde la pregunta y el 53,36% de la población encuestada refiere no tener ninguna discapacidad en cuanto a las personas con discapacidad el 7,83% de la población tienen discapacidad visual, seguido de discapacidad física con 5,60% y en tercer lugar la auditiva con el 2,43%.

**Tabla N° 21. Discapacidad en la población del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia por ciclo vital**

EDAD	AUDITIVA %	FÍSICA %	INTELLECTUAL %	VISUAL %	MÚLTIPLE %	SORDO CIEGO %	TOTAL
<b>0-5 AÑOS</b> Primera infancia	0,00	0,01	0,01	0,00	0,00	0,00	<b>0,02</b>
<b>6-11 AÑOS</b> Infancia	0,00	0,00	0,01	0,01	0,00	0,00	<b>0,02</b>
<b>12-17 AÑOS</b> Adolescencia	0,01	0,02	0,03	0,05	0,01	0,00	<b>0,11</b>
<b>18-28 AÑOS</b> Juventud	0,01	0,05	0,09	0,13	0,03	0,00	<b>0,32</b>
<b>29-59 AÑOS</b> Adulthood	0,10	0,45	0,75	0,64	0,16	0,02	<b>2,12</b>
<b>60 AÑOS Y MAS</b> Vejez	2,30	5,07	1,05	7,00	0,77	0,11	<b>16,31</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2,43</b>	<b>5,60</b>	<b>1,93</b>	<b>7,84</b>	<b>0,97</b>	<b>0,14</b>	<b>18,91</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

En cuanto a la discapacidad por ciclo vital el 53,36% refieren no tener ninguna discapacidad, y el 27,73% no respondieron la pregunta, y del 18,91% de personas que respondieron la pregunta el 7,84% tienen discapacidad visual y el 7% se encuentra en las edades de 60 y más años seguido del 0,64% en las edades de 29 a 59 años; en segundo lugar se encuentra la discapacidad física con el 5,60% de los cuales el 5,0% está en las edades de 60 y más años seguido del 0,45% en las edades de 29 a 59 años., en tercer lugar se encuentra la discapacidad auditiva con el 2,43% de estos el 2,30% se encuentra en las edades entre 60 y más años.



**Tabla N° 22. Discapacidad en la población del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia por Departamento**

DEPARTAMENTO DE VIVIENDA	AUDITIV A %	FISICA %	INTELECTUAL %	MULTIPLE %	SORDO CIEGO%	VISUAL %	TOTAL %
ANTIOQUIA	0,28	0,66	0,25	0,08	0,02	1,01	2,29
ARAUCA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ATLÁNTICO	0,28	0,71	0,29	0,13	0,02	1,01	2,45
BOGOTÁ D.C.	0,46	0,70	0,30	0,14	0,01	0,93	2,54
BOLIVAR	0,15	0,47	0,16	0,05	0,01	0,87	1,70
BOYACÁ	0,02	0,07	0,00	0,00	0,00	0,07	0,15
CALDAS	0,01	0,03	0,01	0,02	0,00	0,07	0,15
CASANARE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01
CAUCA	0,02	0,02	0,01	0,00	0,00	0,02	0,06
CESAR	0,01	0,03	0,01	0,00	0,00	0,08	0,14
CÓRDOBA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CUNDINAMARCA	0,19	0,30	0,07	0,06	0,01	0,42	1,04
HUILA	0,01	0,03	0,01	0,00	0,00	0,03	0,09
LA GUAJIRA	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01
MAGDALENA	0,28	0,71	0,29	0,15	0,02	0,91	2,35
META	0,01	0,01	0,01	0,00	0,00	0,01	0,04
NARIÑO	0,01	0,01	0,01	0,01	0,00	0,03	0,07
NORTE DE SANTANDER	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,01	0,03
QUINDÍO	0,01	0,04	0,01	0,00	0,00	0,03	0,10
RISARALDA	0,00	0,02	0,01	0,00	0,00	0,03	0,08
SANTANDER	0,12	0,38	0,10	0,08	0,01	0,39	1,09
SUCRE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOLIMA	0,04	0,10	0,02	0,01	0,00	0,12	0,29
VALLE DEL CAUCA	0,53	1,28	0,37	0,24	0,01	1,79	4,23
<b>TOTAL</b>	<b>2,43</b>	<b>5,60</b>	<b>1,93</b>	<b>0,97</b>	<b>0,14</b>	<b>7,84</b>	<b>18,91</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

En cuanto a la discapacidad por departamento el 53,36% refieren no tener ninguna discapacidad, y el 27,73% no respondieron la pregunta y del 18,91% de personas que respondieron la pregunta el 7,84% de personas con discapacidad visual el 1,79 % se encuentran ubicadas en el Valle del Cauca seguido

de 1,01% los cuales pertenecen a Atlántico y Antioquia; el 5,05 de las personas con discapacidad física el 1,28% se encuentran ubicadas en el Valle del Cauca , el 0,70% a Atlántico y el 0,70% a Bogotá; en tercer lugar se encuentra las personas con discapacidad auditiva con el 2,43% de los cuales el 0,53% pertenecen al Valle del Cauca seguido de Bogotá con el 0,46% y en tercer lugar se encuentra Atlántico y Magdalena con el 0,28%.

**Tabla N° 23. Necesidad de cuidador en la población del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia por ciclo vital**

EDAD Ciclo vital	SI %	NO %	TOTAL %
<b>0-5 AÑOS</b> Primera Infancia	1,20	0,29	0,42
<b>6-11 AÑOS</b> Infancia	1,34	0,71	0,69
<b>12-17 AÑOS</b> Adolescencia	2,04	2,75	2,23
<b>18-28 AÑOS</b> Juventud	1,35	5,01	4,81
<b>29-59 AÑOS</b> Adulthood	6,85	10,15	9,81
<b>&gt; 60 AÑOS</b> Vejez	87,31	81,07	82,01
<b>TOTAL</b>	100	100	100

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

En cuanto a necesidad de cuidador por ciclo vital se observa que el 87,31% de los encuestados en ciclo vital vejez requiere cuidador y la población con menor necesidad de cuidador se encuentra en ciclo vital juventud con 1,35% y adultez con 6,85%

**Tabla N° 24. Necesidad de cuidador en la población del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia por Departamento**

REQUIERE CUIDADOR	NO %	SI %	TOTAL %
<b>ANTIOQUIA</b>	3,61	5,67	6,54
<b>ARAUCA</b>	0,00	0,00	0,00
<b>ATLÁNTICO</b>	14,16	15,49	15,05



<b>BOGOTÁ D.C.</b>	8,10	10,09	9,87
<b>BOLIVAR</b>	11,91	10,30	13,47
<b>BOYACÁ</b>	0,90	0,94	0,78
<b>CALDAS</b>	1,85	1,12	1,35
<b>CASANARE</b>	0,01	0,00	0,01
<b>CAUCA</b>	0,24	0,44	0,23
<b>CESAR</b>	1,85	0,91	1,26
<b>CÓRDOBA</b>	0,01	0,00	0,01
<b>CUNDINAMARCA</b>	7,02	5,19	6,79
<b>HUILA</b>	0,66	0,47	0,52
<b>LA GUAJIRA</b>	0,00	0,03	0,01
<b>MAGDALENA</b>	14,99	16,53	14,69
<b>META</b>	0,24	0,27	0,20
<b>NARIÑO</b>	0,63	0,38	0,47
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	0,12	0,09	0,11
<b>QUINDÍO</b>	0,71	0,47	0,59
<b>RISARALDA</b>	0,58	0,30	0,49
<b>SANTANDER</b>	3,91	5,67	4,26
<b>SUCRE</b>	0,01	0,00	0,01
<b>TOLIMA</b>	2,44	1,56	2,08
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	26,09	24,08	21,18

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

En cuanto a necesidad de cuidador por Departamento se observa que Valle del Cauca es el que cuenta con mayor porcentaje con 26,09%, seguido de Bolívar con 11,91%

**Tabla N° 25. Parentesco del cuidador en la población del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia**

PARENTESCO DEL CUIDADOR	N	%
<b>PRIMER GRADO DE CONSANGUINIDAD (HIJOS/PADRES/ESPOSO)</b>	2337	6,82
<b>SEGUNDO GRADO DE CONSANGUINIDAD (ABUELOS/NIETOS/HERMANOS)</b>	764	2,23

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px; margin-left: 10px;">Minsalud</span>
	<b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSC02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 52 de 140



<b>TERCER GRADO DE CONSANGUINIDAD (BISABUELOS/BISNIETOS/TÍOS/SOBRINOS)</b>	59	0,17
<b>CUARTO GRADO DE CONSANGUINIDAD (TATARABUELOS/TATARANIETOS/PRIMOS)</b>	9	0,03
<b>PERSONA PARTICULAR</b>	221	0,64

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

Respecto al parentesco del cuidador el 50,85% no aplica dado que no requiere cuidador y el 39,26% no responde la pregunta, del 9,9% de encuestados restante, el 6,82% (2337) pertenece a primer grado de consanguinidad, seguido del segundo grado de consanguinidad correspondiente a 2,23% (764), en tercer lugar, se encuentra la persona particular con 0,64% (221), seguido de tercer grado de consanguinidad 0,17% (59) y la menor representación la tiene el cuarto grado de consanguinidad con 0,03% (9)

**Tabla N° 26. Parentesco del cuidador en la población del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia por Departamento**

DEPARTAMENTO/ PARENTESCO	PRIMER GRADO	SEGUNDO GRADO	TERCER GRADO	CUARTO GRADO	PERSONA PARTICULAR	TOTAL
ANTIOQUIA	4,92	6,94	3,39	22,22	9,05	6,54
ARAUCA	0	0	0	0	0	0
ATLÁNTICO	17,16	11,13	20,34	11,11	11,76	15,05
BOGOTÁ D.C.	11,13	5,5	1,69	0	18,1	9,87
BOLIVAR	12,41	4,97	5,08	0	8,14	13,47
BOYACÁ	0,86	1,31	0	11,11	0,45	0,78
CALDAS	0,34	3,66	1,69	0	0,45	1,35
CASANARE	0	0,00%	0,00%	0	0	0,01
CAUCA	0,39	0,52	0	0	0,9	0,23
CESAR	0,6	1,96	3,39	0	0	1,26
CÓRDOBA	0	0	0	0	0	0,01
CUNDINAMARCA	4,41	7,98	1,69	0	4,98	6,79
HUILA	0,39	0,79	0	0	0,45	0,52
LA GUAJIRA	0	0	0	0	0,45	0,01
MAGDALENA	18,65	10,47	15,25	22,22	14,93	14,69
META	0,17	0,52	0	11,11	0	0,2
NARIÑO	0,3	0,79	0	0	0	0,47
NORTE DE	0	0,39	0	0	0	0,11

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		<b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px; margin-left: 10px;">Minsalud</span>
	VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSF02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 53 de 140	

<b>SANTANDER</b>						
<b>QUINDÍO</b>	0,43	0,26	0	0	1,81	0,59
<b>RISARALDA</b>	0,3	0,26	0	0	0,45	0,49
<b>SANTANDER</b>	5,39	6,81	6,78	0	4,52	4,26
<b>SUCRE</b>	0	0	0	0	0	0,01
<b>TOLIMA</b>	1,28	2,23	0	0	2,71	2,08
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	20,88	33,51	40,68	22,22	20,81	21,18
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

El Departamento que cuenta con mayor proporción en cuanto a necesidad de cuidador es Valle del Cauca con 21,18% en cual el grado de consanguinidad más frecuente es el tercer grado con 40,68%, seguido del segundo grado con 33,51%, el segundo Departamento con mayor proporción es Atlántico con 15,05% en el cual el grado de consanguinidad más frecuente es el tercer grado con 20,34%, seguido del primer grado de consanguinidad con 17,16%, el tercer Departamento con mayor proporción de necesidad de cuidador es Magdalena con 14,69% en el cual predomina el cuarto grado de consanguinidad con 22,22%, seguido del primer grado de consanguinidad con 18,65% y en tercer lugar el tercer grado de consanguinidad con 15,25%, seguido del Departamento de Bolívar, con predominio de primer grado de consanguinidad con 12,48% como parentesco de cuidador.

### 9.1.3 Intrínsecas

**Tabla N° 27. Dialecto de población del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia por Departamento**



DEPARTAMENTO DE VIVIENDA	AMAZONICO %	BOGOTANO %	CALDENENSE %	CHOCUANO %	COSTEÑO %	CUNDIBOYACENSE %	ISLEÑO %	LLANERO %	OPITA %	PASATA %	PASTUSO %	SANTANDEREO %	TOLIMENSE %	VALLELUNO %	TOTAL %
ANTIOQUIA	0,00	0,03	0,00	0,01	0,08	0,01	0,00	0,00	0,00	6,24	0,00	0,01	0,01	0,03	6,42
ARAUCA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ATLÁNTICO	0,00	0,02	0,00	0,00	14,53	0,00	0,00	0,00	0,00	0,04	0,00	0,02	0,00	0,06	14,69
BOGOTÁ	0,00	8,24	0,00	0,00	0,21	0,41	0,00	0,01	0,00	0,08	0,01	0,11	0,15	0,06	9,28
BOLÍVAR	0,00	0,02	0,00	0,00	13,15	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,03	13,21
BOYACÁ	0,00	0,05	0,00	0,00	0,01	0,61	0,00	0,00	0,00	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,71
CALDAS	0,00	0,03	0,85	0,00	0,01	0,02	0,00	0,00	0,00	0,25	0,00	0,00	0,01	0,01	1,19

CASANARE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01
CAUCA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,16	0,18
CESAR	0,00	0,01	0,00	0,00	1,08	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00	0,01	0,02	0,00	0,02	1,15
CÓRDOBA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01
CUNDINAMARCA	0,00	4,44	0,00	0,00	0,03	1,61	0,00	0,01	0,00	0,05	0,00	0,03	0,08	0,03	6,29
HUILA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00	0,01	0,17	0,00	0,01	0,00	0,19	0,00	0,39
LA GUAJIRÁ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
MAGDALENA	0,00	0,03	0,00	0,00	13,72	0,00	0,01	0,00	0,00	0,04	0,00	0,07	0,01	0,03	13,90
META	0,00	0,01	0,00	0,00	0,02	0,00	0,00	0,10	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,01	0,16
NARIÑO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,04	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,32	0,00	0,00	0,04	0,41
NORTE DE SANTANDER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,09	0,00	0,00	0,10
QUINDÍO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,02	0,01	0,00	0,00	0,00	0,36	0,00	0,00	0,01	0,04	0,44
RISARALDA	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,31	0,00	0,01	0,00	0,03	0,37
SANTANDER	0,00	0,03	0,00	0,00	0,17	0,06	0,00	0,00	0,00	0,08	0,00	3,65	0,02	0,02	4,02
SUCRE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01
TOLIMA	0,00	0,03	0,00	0,00	0,01	0,02	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00	1,90	0,01	1,99
VALLE DEL CAUCA	0,00	0,03	0,00	0,05	0,56	0,03	0,02	0,00	0,00	0,15	0,04	0,02	0,03	19,02	19,96
TOTAL	0,01	13,00	0,85	0,07	43,67	2,81	0,03	0,15	0,17	7,65	0,40	4,06	2,43	19,62	94,92

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

En cuanto al dialecto por departamento el 1,93% no responde a la pregunta y el 3,15% refieren otro dialecto, del 94,92% de personas que respondieron la pregunta el 19,96% pertenecen al Valle del Cauca con el 19,02% valluno el 0,56% es costeño y el 0,15% es paisa, seguido de Atlántico con el 14,69% donde el dialecto costeño tiene el 14,53% seguido del Valluno con 0,06% y en tercer lugar el 0,04% el paisa; seguido de Bolívar con el 13,21% donde el 13,15% es de acento costeño seguido del valluno con un 0,03%.

**Tabla N° 28. ¿Usted se siente satisfecho con la información publicada en los medios digitales (Página web y redes sociales) del FPS FNC?, por ciclo vital**

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px; margin-left: 10px;">Minsalud</span>
	<b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSF02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 55 de 140

EDAD	SI %	NO %	TOTAL %
<b>0-5 AÑOS</b> Primera Infancia	0,09	0,07	<b>0,16</b>
<b>6-11 AÑOS</b> Infancia	0,11	0,14	<b>0,24</b>
<b>12-17 AÑOS</b> Adolescencia	0,33	0,26	<b>0,59</b>
<b>18-28 AÑOS</b> Juventud	0,78	0,69	<b>1,46</b>
<b>29-59 AÑOS</b> Adulthood	1,63	1,41	<b>3,04</b>
<b>60 AÑOS Y MAS</b> Vejez	13,73	13,94	<b>27,67</b>
<b>TOTAL</b>	<b>16,67</b>	<b>16,50</b>	<b>33,17</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

En cuanto a la satisfacción sobre la información publicada en medios digitales el 65,44 no responde y el 1,37% no sabe. Del 33,17% de los usuarios que responden a la pregunta, el 16,67% si se siente satisfecho con la información publicada en medios digitales y el 16,50% no se encuentra satisfecho con predominio en ciclo vital vejez, condicionado por mayor cantidad de población

**Tabla N° 29. ¿Usted se siente satisfecho con la información publicada en los medios digitales (Página web y redes sociales) del FPS FNC?, por Departamento**

DEPARTAMENTO DE VIVIENDA	SI %	NO %	TOTAL %
<b>ANTIOQUIA</b>	1,51	1,69	3,21
<b>ARAUCA</b>	0,00	0,00	0,00
<b>ATLÁNTICO</b>	2,55	1,75	4,30
<b>BOGOTÁ D.C.</b>	1,95	2,96	4,91
<b>BOLIVAR</b>	2,19	1,17	3,36
<b>BOYACÁ</b>	0,13	0,20	0,32
<b>CALDAS</b>	0,10	0,11	0,22
<b>CASANARE</b>	0,00	0,01	0,01
<b>CAUCA</b>	0,02	0,03	0,06
<b>CESAR</b>	0,11	0,15	0,26
<b>CÓRDOBA</b>	0,00	0,00	0,01

<b>CUNDINAMARCA</b>	0,88	1,86	2,74
<b>HUILA</b>	0,10	0,03	0,13
<b>LA GUAJIRA</b>	0,00	0,00	0,00
<b>MAGDALENA</b>	2,33	1,90	4,23
<b>META</b>	0,03	0,03	0,06
<b>NARIÑO</b>	0,07	0,05	0,12
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	0,01	0,03	0,04
<b>QUINDÍO</b>	0,10	0,08	0,18
<b>RISARALDA</b>	0,07	0,08	0,15
<b>SANTANDER</b>	1,23	1,10	2,33
<b>SUCRE</b>	0,00	0,00	0,00
<b>TOLIMA</b>	0,24	0,29	0,54
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	3,03	2,97	6,00
<b>TOTAL</b>	16,67	16,50	33,17

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

El 16,67% que refieren satisfacción con la información publicada en medios digitales el 3,03% corresponde al Valle del Cauca, seguido de Atlántico con 2,55% y Magdalena con 2,33% en cuanto a los insatisfechos el 2,97% corresponde al Valle del Cauca seguido de Distrito de Bogotá con 2,96% y Magdalena con 1,90%

**Conocer las necesidades o expectativas en materia de información de ciudadanos, usuarios o interesados.**

**Tabla N° 30. ¿Se siente seguro de radicar sus trámites de forma virtual? por ciclo vital**

EDAD	SI %	NO %	TOTAL %
<b>0-5 AÑOS</b> Primera Infancia	0,06	0,12	0,18
<b>6-11 AÑOS</b> Infancia	0,13	0,20	0,33
<b>12-17 AÑOS</b> Adolescencia	0,32	0,41	0,73
<b>18-28 AÑOS</b> Juventud	0,90	0,99	1,89



<b>29-59 AÑOS Adulterez</b>	1,73	2,44	4,17
<b>60 AÑOS Y MAS Vejez</b>	12,60	25,27	37,87
<b>TOTAL</b>	<b>15,75</b>	<b>29,43</b>	<b>45,18</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

Frente a la pregunta sobre la seguridad que tiene para radicar los trámites de forma virtual el 54.81% no responde la pregunta. Se observa que del 45.18% que contestó la pregunta el 29.43% no siente seguridad para radicar los trámites de forma virtual y el 12.75% siente seguridad con predominio de la población en ciclo vital vejez que podría estar condicionado por ser el ciclo vital predominante

**Tabla N° 31. ¿Se siente seguro de radicar sus trámites de forma virtual? por Departamento**

DEPARTAMENTO DE VIVIENDA	NO %	SI %	TOTAL %
ANTIOQUIA	2,61	1,37	3,98
ARAUCA	0,00	0,00	0,00
ATLÁNTICO	3,69	2,18	5,87
BOGOTÁ D.C.	4,75	1,87	6,62
BOLIVAR	2,04	1,85	3,88
BOYACÁ	0,30	0,10	0,40
CALDAS	0,49	0,11	0,59
CASANARE	0,01	0,01	0,01
CAUCA	0,06	0,03	0,09
CESAR	0,26	0,11	0,37
CÓRDOBA	0,01	0,00	0,01
CUNDINAMARCA	2,97	0,94	3,91
HUILA	0,12	0,08	0,20
LA GUAJIRA	0,00	0,00	0,00
MAGDALENA	3,77	2,29	6,05
META	0,05	0,04	0,09
NARIÑO	0,10	0,05	0,15

<b>NORTE DE SANTANDER</b>	0,04	0,02	0,06
<b>QUINDÍO</b>	0,15	0,13	0,28
<b>RISARALDA</b>	0,15	0,08	0,22
<b>SANTANDER</b>	1,48	1,25	2,73
<b>SUCRE</b>	0,00	0,00	0,01
<b>TOLIMA</b>	0,53	0,25	0,78
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	5,84	3,00	8,84
<b>TOTAL</b>	<b>29,43</b>	<b>15,75</b>	<b>45,18</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC

En cuanto a la seguridad de radicar los trámites de forma virtual por departamento del 45.18% que contestó la pregunta el 29.43% no siente seguridad con predominio del Departamento de Valle del Cauca con un 5.84%, seguido del Distrito de Bogotá con un 4,75% y en tercer lugar el Departamento del Magdalena con un 3.77% en comparación con el 15.75% que se siente seguro de radicar los trámites de forma virtual correspondiente al Departamento del Valle del Cauca con un 3% seguido del Departamento del Magdalena con 2,29% y Atlántico con el 2.18%

**Tabla N° 32. ¿Usted conoce como radicar una petición ante el FPS FNC y a través de qué canales lo puede realizar? por ciclo vital**

EDAD Ciclo vital	SI %	NO %	TOTAL %
<b>0-5 AÑOS Primera Infancia</b>	0,07	0,11	<b>0,18</b>
<b>6-11 AÑOS Infancia</b>	0,15	0,17	<b>0,31</b>
<b>12-17 AÑOS Adolescencia</b>	0,28	0,42	<b>0,70</b>
<b>18-28 AÑOS Juventud</b>	0,70	1,13	<b>1,84</b>
<b>29-59 AÑOS Adultez</b>	1,62	2,52	<b>4,14</b>
<b>60 AÑOS Y MAS Vejez</b>	14,0 1	23,33	<b>37,34</b>

<b>TOTAL</b>	<b>16,84</b>	<b>27,67</b>	<b>44,50</b>
--------------	--------------	--------------	--------------

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

En cuanto a la pregunta conoce como radicar una petición ante Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia y a través de que canales, el 55.49% no responde la pregunta.

Del 44.50% que contestó la pregunta, el 27,67% no tiene conocimiento de cómo radicar una petición y a través de que canales, el 16,84% refiere conocerlos con predominio de la población en ciclo vital vejez que podría estar condicionado por ser el ciclo vital predominante

**Tabla N° 33. ¿Usted conoce como radicar una petición ante el FPS FNC y a través de qué canales lo puede realizar? por Departamento**

DEPARTAMENTO DE VIVIENDA	SI %	NO %	TOTAL %
ANTIOQUIA	1,39	2,57	3,96
ARAUCA	0,00	0,00	0,00
ATLÁNTICO	2,34	3,58	5,92
BOGOTÁ D.C.	2,18	4,45	6,63
BOLIVAR	1,94	1,90	3,84
BOYACÁ	0,10	0,29	0,38
CALDAS	0,10	0,22	0,31
CASANARE	0,01	0,01	0,01
CAUCA	0,03	0,08	0,10
CESAR	0,12	0,24	0,36
CÓRDOBA	0,00	0,01	0,01
CUNDINAMARCA	0,97	2,48	3,45
HUILA	0,10	0,12	0,22
LA GUAJIRA	0,00	0,00	0,01
MAGDALENA	2,72	3,35	6,07
META	0,04	0,05	0,09
NARIÑO	0,06	0,10	0,16
NORTE DE SANTANDER	0,02	0,04	0,06
QUINDÍO	0,12	0,17	0,28
RISARALDA	0,06	0,16	0,22

<b>SANTANDER</b>	1,23	1,47	<b>2,70</b>
<b>SUCRE</b>	0,00	0,01	<b>0,01</b>
<b>TOLIMA</b>	0,27	0,48	<b>0,76</b>
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	3,04	5,89	<b>8,93</b>
<b>TOTAL</b>	<b>16,84</b>	<b>27,67</b>	<b>44,50</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

En cuanto al conocimiento de cómo radicar una petición y a través de que canales del 44.50% que contestó la pregunta, el 27,67% no tiene conocimiento de cómo radicar una petición y a través de que canales, con predominio en el Departamento de Valle del Cauca con un 5,89% seguido del Distrito de Bogotá con 4,45% y Atlántico con 3,58% a diferencia del 16,84% de población que tiene conocimiento con una representación mayor del Departamento del Valle del Cauca del 3.04% seguido de Magdalena con 2.72% y en tercer lugar Atlántico con 2,34%

#### Adecuar proceso y procedimientos para la entrega de información.

**Tabla N° 34. Conocimiento de los términos legales y temporales para las respuestas de sus trámites de servicios, por ciclo vital**



EDAD CICLO VITAL	SÍ %	NO %	TOTAL %
<b>0-5 AÑOS Primera infancia</b>	0,12	0,26	0,37
<b>6-11 AÑOS Infancia</b>	0,15	0,56	0,71
<b>12-17 AÑOS Adolescencia</b>	0,32	1,89	2,21
<b>18-28 AÑOS Juventud</b>	0,93	3,94	4,87
<b>29-59 AÑOS Adulthood</b>	2,09	7,74	9,83
<b>&gt; 60 AÑOS Y MÁS Vejez</b>	19,24	62,77	82,01
<b>TOTAL</b>	<b>22,85</b>	<b>77,15</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

En la variable se observa que de la población encuestada por ciclo vital el 22,85% tienen conocimiento de los términos legales y temporales para las respuestas de sus trámites de servicios, mientras que el 77,15% no lo tiene, sin embargo, el mayor porcentaje de conocimiento de los términos legales y temporales para las respuestas de los trámites de servicios es en el ciclo de vejez con un 19,24%, seguido del ciclo vital de adultez con un 2,09%, juventud con un 0,93% y adolescencia con un 0,32%.

**Tabla N° 35. Conocimiento de los términos legales y temporales para las respuestas de sus trámites de servicios, por Departamento**

DEPARTAMENTO	SI %	NO %	TOTAL %
ANTIOQUIA	1,53	5,01	6,54
ARAUCA	0,00	0,00	0,00
ATLANTICO	3,25	11,80	15,05
BOGOTÁ	2,64	6,47	9,11
BOLIVAR	2,68	10,77	13,45
BOYACÁ	0,15	0,62	0,78
CALDAS	0,13	1,22	1,35
CASANARE	0,01	0,01	0,01
CAUCA	0,04	0,19	0,23
CESAR	0,21	1,04	1,26
CORDOBA	0,01	0,01	0,01
CUNDINAMARCA	1,39	6,16	7,56
HUILA	0,13	0,39	0,52
LA GUAJIRA	0,00	0,01	0,01
MAGDALENA	3,86	10,84	14,70
META	0,05	0,15	0,20
NARIÑO	0,08	0,38	0,47
NORTE DE SANTANDER	0,02	0,09	0,11
QUINDÍO	0,15	0,44	0,59
RISARALDA	0,11	0,38	0,49
SANTANDER	1,60	2,67	4,26
SUCRE	0,00	0,01	0,01
TOLIMA	0,35	1,73	2,08
VALLE DEL CAUCA	4,45	16,75	21,20

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">Minsalud</span>
	<b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSF02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 62 de 140

<b>TOTAL</b>	22,85	77,15	100
--------------	-------	-------	-----

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

En la variable se observa que de la población encuestada por departamento el 22,85% tienen conocimiento de los términos legales y temporales para las respuestas de sus trámites de servicios y el 77,15% no lo tienen. Sin embargo, el departamento donde tienen el mayor porcentaje de conocimiento de los términos legales y temporales para las respuestas de los trámites de servicios es en Valle del Cauca con un 4,42%, seguido de Magdalena con un 3,86%, Atlántico con un 3,25%, Bolívar con un 2,68% y Bogotá con un 2,64%. Así mismo el departamento con el porcentaje más alto que no tienen conocimiento de los términos legales y temporales para las respuestas de los trámites de servicios es el departamento de Valle del Cauca con un 16,76%, seguido de Atlántico con un 11,80%, Magdalena con un 10,84% y Bolívar con un 10,77%.

**Tabla N° 36. ¿Cómo ha sido la atención a través de canal virtual – chat?, por ciclo de vida**

EDAD Ciclo vital	BUEN A %	REGULA R %	MAL A %	NO LO CONOCE %	TOTAL %
<b>0-5 AÑOS</b> Primera infancia	0,11	0,03	0,00	0,07	0,21
<b>6-11 AÑOS</b> Infancia	0,17	0,07	0,01	0,13	0,39
<b>12-17 AÑOS</b> Adolescencia	0,36	0,20	0,01	0,55	1,13
<b>18-28 AÑOS</b> Juventud	1,06	0,36	0,06	1,00	2,48
<b>29-59 AÑOS</b> Adulthood	2,20	0,65	0,17	3,51	6,54
<b>&gt; 60 AÑOS</b> Vejez	17,12	5,47	2,09	35,59	60,27
<b>TOTAL</b>	<b>21,04</b>	<b>6,78</b>	<b>2,35</b>	<b>40,85</b>	<b>71,02</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

En esta variable se observa que del 71,02% el mayor porcentaje de la atención por ciclo de vida a través del canal virtual – chat la calificaron como buena con un 21,04%, mala con un 2,35% regular con un 6,78% y no lo conoce con un 40,85%. No responde el 28,98%, sin embargo, el mayor porcentaje para la atención a través del canal virtual -chat en los usuarios afiliados lo calificaron como buena en el ciclo vital de vejez con un 17,02%, regular el 5,47%, mala el 2,09% y no lo conoce el 35,59%

**Tabla N° 37. ¿Cómo ha sido la atención a través de canal virtual – chat?, por Departamento**

DEPARTAMENTO	BUENA %	REGULAR %	MALA %	NO LO CONOCE %	TOTAL %
ANTIOQUIA	1,83	0,45	0,43	2,82	5,52
ARAUCA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ATLANTICO	2,63	0,67	0,21	4,37	7,88
BOGOTÁ	2,44	0,73	0,42	4,69	8,27
BOLIVAR	2,28	0,74	0,19	2,50	5,71
BOYACÁ	0,15	0,12	0,02	0,39	0,68
CALDAS	0,12	0,06	0,02	0,79	0,99
CASANARE	0,01	0,00	0,00	0,00	0,01
CAUCA	0,03	0,02	0,01	0,15	0,21
CESAR	0,15	0,06	0,03	0,68	0,92
CORDOBA	0,00	0,00	0,00	0,01	0,01
CUNDINAMARCA	1,32	1,53	0,20	3,28	6,33
HUILA	0,14	0,02	0,01	0,26	0,43
LA GUAJIRA	0,00	0,00	0,00	0,01	0,01
MAGDALENA	3,30	0,73	0,21	4,14	8,36
META	0,05	0,01	0,00	0,09	0,15
NARIÑO	0,07	0,03	0,00	0,32	0,43
NORTE DE SANTANDER	0,02	0,01	0,01	0,06	0,10
QUINDÍO	0,16	0,02	0,01	0,33	0,53
RISARALDA	0,11	0,03	0,01	0,32	0,47
SANTANDER	1,41	0,41	0,19	1,82	3,83
SUCRE	0,00	0,01	0,00	0,01	0,01
TOLIMA	0,33	0,10	0,06	0,95	1,45
VALLE DEL CAUCA	4,48	1,03	0,34	12,88	18,72
<b>TOTAL</b>	<b>21,04</b>	<b>6,78</b>	<b>2,35</b>	<b>40,85</b>	<b>71,02</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

Acorde a esta variable se observa que del 71,02% el mayor porcentaje de la atención a través del canal virtual – chat la calificaron como buena con un 21,04%, mala con un 2,35% regular con un 6,78% y no lo conoce con un 40,85%. No responde el 28,98%. Acorde a la clasificación es buena en los departamentos de Valle del Cauca con un 4,48%, seguida del departamento del Magdalena con un 3,30%, Atlántico con un 2,63%, Bogotá con un 2,44% y Bolívar con un 2,28%. Los departamentos que considera mala la atención a través del canal virtual – chat es Antioquia con un 0,43% seguida de

Bogotá con un 0,42% y Valle del Cauca con un 0,34%. En la atención regular se ubican los departamentos de Cundinamarca con un 1,53%, seguido de Valle del Cauca con un 1.03%, Bolívar con un 0,74%, Magdalena y Bogotá con un 0,73% respectivamente. De las encuestas los departamentos que no los conoce se ubica en primer lugar Valle del Cauca con un 12,88%, seguido de Bogotá con un 4,69%, Atlántico con un 4,37% y Magdalena con un 4,14%.

**Tabla N° 38. ¿Cómo ha sido la atención a través del medio del canal telefónico?, por ciclo vital**

EDAD Ciclo vital	BUENA %	REGULAR %	MAL A %	NO LO CONOCE %	TOTAL %
<b>0-5 AÑOS</b> Primera infancia	0,15	0,03	0,01	0,03	0,22
<b>6-11 AÑOS</b> Infancia	0,21	0,13	0,04	0,05	0,42
<b>12-17 AÑOS</b> Adolescencia	0,46	0,45	0,10	0,16	1,17
<b>18-28 AÑOS</b> Juventud	1,26	0,72	0,17	0,38	2,53
<b>29-59 AÑOS</b> Adulthood	3,06	2,29	0,41	1,07	6,83
<b>&gt; 60 AÑOS</b> Vejez	25,90	23,39	3,44	9,16	61,89
<b>TOTAL</b>	31,04	27,01	4,15	10,86	73,05

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

En esta variable se observa que del 73,05% el mayor porcentaje de la atención por ciclo de vida a través del medio del canal telefónico la calificaron como buena con un 31,04%, regular con un 27,01% mala con un 4,15% y no lo conoce con un 10,86%. No responde el 26,95%, sin embargo, el mayor porcentaje para la atención a través del medio del canal telefónico en los usuarios afiliados lo calificaron como buena en el ciclo vital de vejez con un 25,90%, regular el 23,39%, mala el 3,44% y no lo conoce el 9,16%.



**Tabla N° 39. ¿Cómo ha sido la atención a través del medio del canal telefónico?, por Departamento**

DEPARTAMENTO	BUENA %	REGULA R %	MALA %	NO LO CONOCE%	TOTAL %
ANTIOQUIA	3,22	1,38	0,23	0,77	5,60
ARAUCA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ATLANTICO	3,74	2,29	0,35	1,65	8,04
BOGOTÁ	3,65	2,41	0,66	1,77	8,49
BOLIVAR	3,02	1,85	0,34	0,59	5,81
BOYACÁ	0,22	0,31	0,08	0,07	0,68
CALDAS	0,23	0,64	0,03	0,36	1,26
CASANARE	0,01	0,00	0,00	0,00	0,01
CAUCA	0,06	0,10	0,01	0,04	0,21
CESAR	0,23	0,59	0,03	0,08	0,93
CORDOBA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01
CUNDINAMARCA	1,96	2,47	1,20	1,29	6,92
HUILA	0,18	0,20	0,01	0,04	0,43
LA GUAJIRA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01
MAGDALENA	4,80	2,38	0,30	1,21	8,69
META	0,08	0,07	0,00	0,01	0,15
NARIÑO	0,10	0,28	0,01	0,03	0,43
NORTE DE SANTANDER	0,03	0,04	0,02	0,01	0,10
QUINDÍO	0,25	0,21	0,01	0,07	0,53
RISARALDA	0,16	0,24	0,01	0,06	0,47
SANTANDER	1,81	1,29	0,23	0,52	3,84
SUCRE	0,01	0,00	0,00	0,00	0,01
TOLIMA	0,56	0,69	0,07	0,16	1,48
VALLE DEL CAUCA	6,72	9,56	0,57	2,11	18,96
<b>TOTAL</b>	<b>31,04</b>	<b>27,01</b>	<b>4,15</b>	<b>10,86</b>	<b>73,05</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

En la variable asociada a la atención a través del medio del canal telefónico por departamento se observa que del 73,05%, el 31,04% se clasificó como buena, el 27,01% regular, el 4,15% mala y el 10,86% no conocen este medio. No respondieron el 26,95%, sin embargo, el departamento donde los usuarios opinan que es buena se encuentra en primer lugar Valle del Cauca con un 6,72%, seguido

de Magdalena con un 4,80%, Atlántico con un 3,74%, Bogotá con un 3,65% y Antioquia con un 3,22%. Los departamentos que opinan que es regular se encuentra Valle del Cauca con un 9,56%, seguido de Cundinamarca con un 2,47%, Bogotá con un 2,41% y Magdalena con un 2,38%. Los departamentos que opinan que es mala se ubica Cundinamarca con un 1,20%, Bogotá con un 0,66%, Valle del Cauca 0,57%, y Atlántico con un 0,35%. Los departamentos que no conocen este medio se ubica Valle del Cauca con un 2,11%, Bogotá en 1,77%, Atlántico en 1,65%, Cundinamarca en 1,29% y Magdalena 1,21%

**Tabla N° 40. ¿Cómo ha sido la atención a través del medio presencial?, por ciclo vital**

EDAD Ciclo vital	BUENA %	REGULA R %	MALA %	NO LO CONOCE	TOTAL %
<b>0-5 AÑOS</b> Primera infancia	0,16	0,03	0,00	0,03	0,22
<b>6-11 AÑOS</b> Infancia	0,24	0,11	0,01	0,04	0,41
<b>12-17 AÑOS</b> Adolescencia	0,54	0,46	0,01	0,12	1,14
<b>18-28 AÑOS</b> Juventud	1,44	0,69	0,04	0,31	2,48
<b>29-59 AÑOS</b> Adulthood	3,54	2,25	0,18	0,77	6,74
<b>&gt; 60 AÑOS</b> Vejez	29,78	22,56	2,02	7,10	61,46
<b>TOTAL</b>	35,71	26,10	2,27	8,37	72,45

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

En esta esta variable se observa que del 72,45% el mayor porcentaje de la atención por ciclo de vida a través del medio presencial la calificaron como buena con un 35,71%, regular con un 26,10% mala con un 2,27% y no lo conoce con un 8,37%. No responde el 27,55%, sin embargo, el mayor porcentaje para la atención a través del medio presencial en los usuarios afiliados lo calificaron como buena en el ciclo vital de vejez con un 29,78%, regular el 22,56%, mala el 2,02% y no lo conoce el 7,10%.

**Tabla N° 41. ¿Cómo ha sido la atención a través del medio presencial?, por Departamentos**

DEPARTAMENTO	BUENA %	REGULAR %	MAL A %	NO LO CONOCE %	TOTAL %
ANTIOQUIA	3,51	1,32	0,13	0,66	5,62
ARAUCA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ATLANTICO	4,41	1,99	0,33	1,32	8,05
BOGOTÁ	4,23	2,20	0,45	1,60	8,48
BOLIVAR	3,47	1,67	0,27	0,42	5,82
BOYACÁ	0,25	0,35	0,02	0,06	0,68
CALDAS	0,23	0,65	0,03	0,09	1,01
CASANARE	0,01	0,00	0,00	0,00	0,01
CAUCA	0,07	0,10	0,01	0,04	0,22
CESAR	0,26	0,57	0,03	0,07	0,93
CORDOBA	0,01	0,00	0,00	0,00	0,01
CUNDINAMARCA	2,34	3,17	0,15	0,76	6,42
HUILA	0,21	0,19	0,01	0,03	0,44
LA GUAJIRA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01
MAGDALENA	5,41	2,07	0,27	0,94	8,68
META	0,08	0,06	0,00	0,01	0,15
NARIÑO	0,13	0,27	0,01	0,02	0,43
NORTE DE SANTANDER	0,03	0,05	0,01	0,01	0,10
QUINDÍO	0,26	0,20	0,01	0,06	0,53
RISARALDA	0,18	0,23	0,01	0,06	0,47
SANTANDER	2,10	1,18	0,15	0,44	3,86
SUCRE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01
TOLIMA	0,59	0,67	0,04	0,16	1,48
VALLE DEL CAUCA	7,93	9,16	0,35	1,60	19,04
<b>TOTAL</b>	<b>35,70</b>	<b>26,10</b>	<b>2,27</b>	<b>8,37</b>	<b>72,45</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

Acorde a la tabla observada respecto a la atención a través del medio presencial por departamentos, del 72,45% el 36,70% es calificada como buena, el 26,10% regular, el 2,27% mala y el 8,37% no los conoce y no respondieron el 27,56%. Los principales departamentos donde los usuarios opinan que es buena se encuentra Valle del Cauca con un 7,93%, seguida de Magdalena con un 5,41%, Atlántico

con un 4,41%, Bogotá con un 4,23%, Antioquia con un 3,51% y Bolívar con un 3,47%. Los departamentos que opinan que es regular se encuentra Valle del Cauca con un 9,16%, Cundinamarca con un 3,17%, Bogotá 2,20%, Magdalena con 2,07%, Atlántico con 1,99%, Bolívar con 1,67%, Antioquia con 1,32% y Santander con 1,18%. Los departamentos que opinan que es mala se ubica Bogotá con un 0,45%, Valle del Cauca con un 0,35%, Atlántico con un 0,33%, Bolívar con un 0,27% y Magdalena con un 0,27%. Los departamentos que no conocen este medio se ubica Valle del Cauca y Bogotá con un 1,60%, Atlántico con 1,32% seguido de Magdalena con un 0,94% y Cundinamarca con un 0,76%.

### Identificar las preferencias por canales de atención.

**Tabla N° 42. ¿Qué canal prefiere para recibir información?, por ciclo vital**

EDAD Ciclo vital	CHAT %	PÁGINA A WEB %	PRESENCIA L %	TELEFONIA A FIJA %	TELEFONIA MÓVIL %	TOTAL %
<b>0-5 AÑOS</b> Primera infancia	0,00	0,01	0,03	0,01	0,10	0,16
<b>6-11 AÑOS</b> Infancia	0,01	0,02	0,08	0,01	0,23	0,35
<b>12-17 AÑOS</b> Adolescencia	0,01	0,04	0,16	0,03	0,79	1,03
<b>18-28 AÑOS</b> Juventud	0,07	0,18	0,52	0,07	1,47	2,31
<b>29-59 AÑOS</b> Adulthood	0,17	0,16	1,66	0,33	4,02	6,33
<b>&gt; 60 AÑOS</b> Vejez	0,92	1,09	15,06	3,31	38,17	58,56
<b>TOTAL</b>	<b>1,19</b>	<b>1,50</b>	<b>17,52</b>	<b>3,75</b>	<b>44,78</b>	<b>68,74</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

En esta variable se observa respecto a la preferencia de los canales para recibir información en los usuarios afiliados al Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, por ciclo vital que del 68,74%, la población en etapa de vejez prefiere la presencialidad ubicándose en el 15,06% seguida de la telefonía móvil con un 38,71%, etapa de adultez prefiere la telefonía móvil con un 4,02% y etapa de juventud prefiere la telefonía móvil con el 1,47%.

**Tabla N° 43. ¿Qué canal prefiere para recibir información?, por Departamento**

DEPARTAMENTO	CHAT %	PÁGINA WEB %	PRESENCIAL %	TELEFONIA FIJA %	TELEFONIA MÓVIL %	TOTAL %
ANTIOQUIA	0,08	0,12	1,82	0,68	2,64	5,34
ARAUCA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ATLANTICO	0,11	0,15	2,62	0,38	4,37	7,63
BOGOTÁ	0,12	0,20	2,19	0,25	5,22	7,98
BOLIVAR	0,08	0,12	1,88	0,31	3,09	5,48
BOYACÁ	0,01	0,02	0,10	0,00	0,52	0,66
CALDAS	0,01	0,01	0,09	0,01	0,77	0,89
CASANARE	0,00	0,01	0,00	0,00	0,01	0,01
CAUCA	0,00	0,01	0,05	0,01	0,13	0,20
CESAR	0,00	0,02	0,13	0,02	0,73	0,90
CORDOBA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,01
CUNDINAMARCA	0,06	0,19	0,87	0,09	5,01	6,21
HUILA	0,01	0,01	0,08	0,01	0,31	0,42
LA GUAJIRA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01
MAGDALENA	0,06	0,16	2,76	0,43	4,68	8,09
META	0,00	0,01	0,02	0,00	0,12	0,15
NARIÑO	0,00	0,01	0,06	0,01	0,33	0,41
NORTE DE SANTANDER	0,01	0,00	0,01	0,00	0,07	0,09
QUINDÍO	0,00	0,01	0,09	0,04	0,37	0,51
RISARALDA	0,01	0,01	0,07	0,01	0,35	0,45
SANTANDER	0,46	0,13	0,90	0,12	2,12	3,72
SUCRE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,01
TOLIMA	0,03	0,02	0,21	0,03	1,11	1,41
VALLE DEL CAUCA	0,13	0,32	3,55	1,34	12,81	18,15
<b>TOTAL</b>	<b>1,19</b>	<b>1,50</b>	<b>17,52</b>	<b>3,75</b>	<b>44,78</b>	<b>68,74</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

Respecto a la preferencia de los canales para recibir información en los usuarios afiliados al Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, por departamento del 68,74%, el 1,19% prefiere por chat, el 1,50% prefiere página web, el 17,52% de forma presencial, el 3,75% por telefonía fija y el 44,78% por telefonía celular. No responden el 31,26%. Los departamentos donde más

prefieren los canales para recibir información se destacan Valle de Cauca de forma presencial con el 3,55%, telefonía móvil con el 12,81%, Magdalena con preferencia de forma presencial en el 2,76% , seguida por telefonía móvil en el 4,68%, Bogotá con preferencia de telefonía de móvil en el 5,22% seguida de Cundinamarca en el 5,01%

**Adecuar arreglos institucionales. Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios.**

**Tabla N° 44. ¿Usted conoce en su ciudad de residencia los puntos de atención físicos del FPS FNC?, por ciclo vital**

EDAD Ciclo vital	SÍ	NO	TOTAL
<b>0-5 AÑOS</b> Primera infancia	0,11	0,06	0,17
<b>6-11 AÑOS</b> Infancia	0,22	0,07	0,29
<b>12-17 AÑOS</b> Adolescencia	0,54	0,15	0,69
<b>18-28 AÑOS</b> Juventud	1,24	0,57	1,81
<b>29-59 AÑOS</b> Adulthood	3,02	1,38	4,40
<b>&gt; 60 AÑOS</b> Vejez	26,1	12,94	39,11
<b>TOTAL</b>	<b>31,30</b>	<b>15,16</b>	<b>46,46</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

En esta tabla se observa que del 46,46% de los usuarios que respondieron, el mayor porcentaje estuvo en el ciclo vital vejez con el 39,11%, siendo el 26,17 % considera que tienen conocimiento de los puntos de atención físicos mientras que el 12,94% no tiene conocimiento de los puntos de atención.

**Tabla N° 45. ¿Usted conoce en su ciudad de residencia los puntos de atención físicos del FPS FNC?, por Departamento**

DEPARTAMENTO	SÍ %	NO %	TOTAL %
<b>ANTIOQUIA</b>	2,73	1,46	<b>4,19</b>
<b>ARAUCA</b>	0,00	0,00	<b>0,00</b>

<b>ATLANTICO</b>	4,51	1,81	<b>6,32</b>
<b>BOGOTÁ</b>	3,59	2,59	<b>6,18</b>
<b>BOLIVAR</b>	3,43	0,85	<b>4,28</b>
<b>BOYACÁ</b>	0,21	0,13	<b>0,34</b>
<b>CALDAS</b>	0,20	0,14	<b>0,34</b>
<b>CASANARE</b>	0,01	0,00	<b>0,01</b>
<b>CAUCA</b>	0,05	0,04	<b>0,09</b>
<b>CESAR</b>	0,22	0,17	<b>0,39</b>
<b>CORDOBA</b>	0,00	0,01	<b>0,01</b>
<b>CUNDINAMARCA</b>	1,74	1,53	<b>3,27</b>
<b>HUILA</b>	0,15	0,08	<b>0,22</b>
<b>LA GUAJIRA</b>	0,00	0,00	<b>0,01</b>
<b>MAGDALENA</b>	4,96	1,63	<b>6,59</b>
<b>META</b>	0,06	0,03	<b>0,09</b>
<b>NARIÑO</b>	0,13	0,04	<b>0,16</b>
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	0,03	0,02	<b>0,06</b>
<b>QUINDÍO</b>	0,18	0,13	<b>0,31</b>
<b>RISARALDA</b>	0,13	0,11	<b>0,23</b>
<b>SANTANDER</b>	1,91	0,82	<b>2,73</b>
<b>SUCRE</b>	0,00	0,01	<b>0,01</b>
<b>TOLIMA</b>	0,46	0,36	<b>0,81</b>
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	6,60	3,21	<b>9,80</b>
<b>TOTAL</b>	<b>31,30</b>	<b>15,16</b>	<b>46,46</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

En esta tabla se observa que del 46,44% de los usuarios que respondieron, el 31,30% tiene conocimiento de los puntos de atención físicos y el 15,16% no lo tiene.

Los departamentos donde los usuarios conocen los puntos de atención físicos se destaca Valle de Cauca con el 9,80% donde el 6,60% si conoce y el 3,21% no lo conoce. En el departamento de Atlántico del 6,32% el 4,51% si conoce los puntos físicos y el 1,81% no lo los conoce. No respondieron el 53,54%

**Tabla N° 46. ¿Cuánto tiempo tarda en desplazarse a las oficinas del FPS FNC?, por ciclo vital**

EDAD Ciclo vital	MENOS DE 1 HORA	DE 1 A 2 HORAS	MÁS DE 2 HORAS	TOTAL
<b>0-5 AÑOS</b> Primera infancia	0,07	0,03	0,01	<b>0,11</b>
<b>6-11 AÑOS</b> Infancia	0,12	0,13	0,01	<b>0,26</b>
<b>12-17 AÑOS</b> Adolescencia	0,31	0,50	0,01	<b>0,83</b>
<b>18-28 AÑOS</b> Juventud	0,85	0,72	0,06	<b>1,63</b>
<b>29-59 AÑOS</b> Adulthood	2,31	2,40	0,11	<b>4,81</b>
<b>&gt; 60 AÑOS</b> Vejez	20,63	23,37	1,23	<b>45,23</b>
<b>TOTAL</b>	<b>24,30</b>	<b>27,16</b>	<b>1,42</b>	<b>52,88</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

En esta variable se observa respecto al tiempo de desplazamiento a las oficinas del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia por ciclo de vida que del 52,88 % el 24,30% es calificada menor a 1 hora, el 27,16% de 1 a 2 horas, el 1,42% mayor a 2 horas y el 41,12% no responde. En el tiempo de desplazamiento de 1 a 2 horas el ciclo vital vejez obtuvo el mayor porcentaje con un 23,37%, seguido de menos de 1 hora con un 20,63% y por último de más de 2 horas con 1,23%

**Tabla N° 47. ¿Cuánto tiempo tarda en desplazarse a las oficinas del FPS FNC?, por Departamento**

DEPARTAMENTO	MENOS DE 1 HORA %	DE 1 A 2 HORAS %	MÁS DE 2 HORAS %	TOTAL %
<b>ANTIOQUIA</b>	2,37	1,41	0,12	<b>3,90</b>
<b>ARAUCA</b>	0,00	0,00	0,00	<b>0,00</b>
<b>ATLANTICO</b>	3,44	2,37	0,11	<b>5,91</b>
<b>BOGOTÁ</b>	2,49	2,41	0,15	<b>5,05</b>
<b>BOLIVAR</b>	2,72	1,86	0,06	<b>4,64</b>
<b>BOYACÁ</b>	0,17	0,25	0,03	<b>0,45</b>
<b>CALDAS</b>	0,14	0,63	0,03	<b>0,79</b>
<b>CASANARE</b>	0,01	0,00	0,00	<b>0,01</b>
<b>CAUCA</b>	0,03	0,11	0,00	<b>0,15</b>



<b>CESAR</b>	0,17	0,57	0,03	<b>0,76</b>
<b>CORDOBA</b>	0,00	0,00	0,00	<b>0,01</b>
<b>CUNDINAMARCA</b>	1,10	2,25	0,31	<b>3,66</b>
<b>HUILA</b>	0,10	0,22	0,03	<b>0,35</b>
<b>LA GUAJIRA</b>	0,00	0,00	0,00	<b>0,00</b>
<b>MAGDALENA</b>	4,04	2,47	0,10	<b>6,60</b>
<b>META</b>	0,04	0,07	0,00	<b>0,12</b>
<b>NARIÑO</b>	0,07	0,30	0,01	<b>0,37</b>
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	0,02	0,05	0,00	<b>0,07</b>
<b>QUINDÍO</b>	0,14	0,22	0,01	<b>0,37</b>
<b>RISARALDA</b>	0,10	0,23	0,00	<b>0,34</b>
<b>SANTANDER</b>	1,54	1,34	0,07	<b>2,95</b>
<b>SUCRE</b>	0,01	0,00	0,00	<b>0,01</b>
<b>TOLIMA</b>	0,41	0,65	0,04	<b>1,10</b>
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	5,20	9,76	0,31	<b>15,27</b>
<b>TOTAL</b>	<b>24,30</b>	<b>27,16</b>	<b>1,42</b>	<b>52,88</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

Según la tabla observada respecto al tiempo de desplazamiento a las oficinas del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia por departamentos del 52,88 % el 24,30% es calificada menor a 1 hora, el 27,16% de 1 a 2 horas, el 1,42% mayor a 2 horas y el 41,12% no responde. Los principales departamentos donde los usuarios opinan que el tiempo de desplazamiento a las oficinas del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia es menor a 1 hora se encuentran Valle del Cauca con un 5,20%, seguida de Magdalena con un 4,04%, Atlántico con un 3,44%, Bolívar con un 2,72%, Bogotá con un 2,49%, Antioquia con un 2,37% y Santander con un 1,54%. Los departamentos que opinan que el tiempo de desplazamiento está entre 1 a 2 horas se encuentra Valle del Cauca con un 9,76%, Magdalena con 2,47%, Bogotá con 2,41%, Atlántico con 2,37% y Cundinamarca con un 2,25%. Los principales departamentos donde los usuarios opinan que el tiempo de desplazamiento a las oficinas del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia es mayor a 2 horas se ubica Cundinamarca y Valle del Cauca con un 0,31% respectivamente, seguido de Bogotá con un 0,15%, Antioquia con 0,12%, Atlántico con 0,11% y Magdalena con 0,10%

**Tabla N° 48. ¿En qué estado considera usted se encuentran las instalaciones del FPS FNC?, por ciclo vital**

EDAD Ciclo vital	BUENA S %	REGULA R %	MALAS %	NO LA CONOCE %	TOTAL %
<b>0-5 AÑOS</b> Primera infancia	0,12	0,02	0,00	0,01	0,14
<b>6-11 AÑOS</b> Infancia	0,20	0,04	0,00	0,01	0,24
<b>12-17 AÑOS</b> Adolescencia	0,48	0,07	0,01	0,02	0,58
<b>18-28 AÑOS</b> Juventud	1,31	0,10	0,02	0,06	1,50
<b>29-59 AÑOS</b> Adulthood	3,11	0,36	0,08	0,14	3,68
<b>&gt; 60 AÑOS</b> Vejez	27,12	3,14	0,92	1,31	32,49
<b>TOTAL</b>	<b>32,33</b>	<b>3,73</b>	<b>1,03</b>	<b>1,54</b>	<b>38,64</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

En esta tabla se observa que del 38,64% de los usuarios que respondieron, el mayor porcentaje estuvo en el ciclo vital vejez con el 32,49%, siendo el 27,12 % considera que las instalaciones físicas del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia están en buenas condiciones, seguido del 3,14% que considera está en regulares condiciones y malas en 0,92%. No las conoce en el 1,31%.

**Tabla N° 49. ¿En qué estado considera usted se encuentran las instalaciones del FPS FNC?, por Departamento**

DEPARTAMENT O	BUENA S %	REGULA R %	MALAS %	NO LA CONOCE	TOTAL %
<b>ANTIOQUIA</b>	3,24	0,27	0,08	0,07	<b>3,66</b>
<b>ARAUCA</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>0,00</b>
<b>ATLANTICO</b>	4,19	0,62	0,16	0,20	<b>5,17</b>
<b>BOGOTÁ</b>	3,84	0,51	0,21	0,09	<b>4,65</b>
<b>BOLIVAR</b>	3,31	0,46	0,08	0,08	<b>3,93</b>
<b>BOYACÁ</b>	0,25	0,03	0,01	0,00	<b>0,30</b>

<b>CALDAS</b>	0,19	0,05	0,01	0,01	<b>0,27</b>
<b>CASANARE</b>	0,01	0,00	0,00	0,00	<b>0,01</b>
<b>CAUCA</b>	0,30	0,03	0,01	0,05	<b>0,39</b>
<b>CESAR</b>	0,24	0,03	0,01	0,03	<b>0,31</b>
<b>CORDOBA</b>	0,01	0,00	0,00	0,00	<b>0,01</b>
<b>CUNDINAMARCA</b>	1,93	0,17	0,10	0,07	<b>2,27</b>
<b>HUILA</b>	0,14	0,02	0,00	0,01	<b>0,16</b>
<b>LA GUAJIRA</b>	0,00	0,00	0,0	0,00	<b>0,00</b>
<b>MAGDALENA</b>	4,66	0,52	0,13	0,20	<b>5,50</b>
<b>META</b>	0,06	0,01	0,00	0,00	<b>0,07</b>
<b>NARIÑO</b>	0,13	0,00	0,00	0,01	<b>0,14</b>
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	0,03	0,01	0,00	0,00	<b>0,04</b>
<b>QUINDÍO</b>	0,20	0,01	0,00	0,01	<b>0,22</b>
<b>RISARALDA</b>	0,14	0,01	0,01	0,01	<b>0,16</b>
<b>SANTANDER</b>	1,94	0,17	0,06	0,05	<b>2,23</b>
<b>SUCRE</b>	0,01	0,00	0,00	0,00	<b>0,01</b>
<b>TOLIMA</b>	0,53	0,07	0,02	0,03	<b>0,64</b>
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	6,99	0,75	0,15	0,62	<b>8,50</b>
<b>TOTAL</b>	<b>32,33</b>	<b>3,73</b>	<b>1,03</b>	<b>1,54</b>	<b>38,64</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

En esta tabla se observa que del 38,64% de los usuarios que respondieron, el 32,33% considera que las instalaciones físicas del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia están en buenas condiciones, seguido del 3,73% que considera está en regulares condiciones y malas en 1,03%. No las conoce en el 1,54%.

Los departamentos donde los usuarios consideran las condiciones en que se encuentran las instalaciones del fondo, se destaca Valle de Cauca con el 8,50% donde el 6,99% considera que está en buenas condiciones, seguida del 0,75% que considera esta en regulares condiciones y el 0,15% que considera está en malas condiciones. Le continua el Atlántico, del 5,17% el 4,19% considera que está en buenas condiciones y el 0,16% en malas condiciones. No respondieron 61,36%

**Tabla N° 50. ¿Usted conoce a través de qué medios puede realizar un trámite ante el FPS FNC?, por ciclo vital**

EDAD Ciclo vital	NO %	SI %	TOTAL %
<b>0-5 AÑOS</b> Primera Infancia	0,10	0,08	<b>0,17</b>
<b>6-11 AÑOS</b> Infancia	0,16	0,16	<b>0,32</b>
<b>12-17 AÑOS</b> Adolescencia	0,39	0,32	<b>0,71</b>
<b>18-28 AÑOS</b> Juventud	1,03	0,79	<b>1,82</b>
<b>29-59 AÑOS</b> Adulthood	2,32	1,91	<b>4,23</b>
<b>60 AÑOS Y MAS</b> Vejez	21,47	16,36	<b>37,83</b>
<b>TOTAL</b>	<b>25,47</b>	<b>19,62</b>	<b>45,09</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

Se observa que del 45% que contestó la pregunta el 25.5% no conoce los medios por los cuáles pueden realizar un trámite y el 19,62% refiere conocer los canales de información ante el Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia con predominio de la población en ciclo vital vejez que podría estar condicionado por ser el ciclo vital predominante

**Tabla N° 51. ¿Usted conoce a través de qué medios puede realizar un trámite ante el FPS FNC?, por Departamento**

DEPARTAMENTO	NO %	SI %	TOTAL %
<b>ANTIOQUIA</b>	2,33	1,74	<b>4,1</b>
<b>ARAUCA</b>	0,00	0	<b>0,0</b>
<b>ATLÁNTICO</b>	3,22	2,76	<b>6,0</b>
<b>BOGOTÁ D.C.</b>	4,31	2,34	<b>6,7</b>
<b>BOLIVAR</b>	1,65	2,22	<b>3,9</b>
<b>BOYACÁ</b>	0,27	0,11	<b>0,4</b>
<b>CALDAS</b>	0,21	0,10	<b>0,3</b>
<b>CASANARE</b>	0,00	0,00	<b>0,0</b>

<b>CAUCA</b>	0,07	0,03	<b>0,1</b>
<b>CESAR</b>	0,23	0,14	<b>0,4</b>
<b>CÓRDOBA</b>	0,00	0,00	<b>0,0</b>
<b>CUNDINAMARCA</b>	2,36	1,11	<b>3,5</b>
<b>HUILA</b>	0,09	0,11	<b>0,2</b>
<b>LA GUAJIRA</b>	0,00	0,00	<b>0,0</b>
<b>MAGDALENA</b>	2,93	3,16	<b>6,1</b>
<b>META</b>	0,05	0,05	<b>0,1</b>
<b>NARIÑO</b>	0,1	0,07	<b>0,2</b>
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	0,03	0,03	<b>0,1</b>
<b>QUINDÍO</b>	0,14	0,13	<b>0,3</b>
<b>RISARALDA</b>	0,16	0,05	<b>0,2</b>
<b>SANTANDER</b>	1,30	1,40	<b>2,7</b>
<b>SUCRE</b>	0,00	0	<b>0,0</b>
<b>TOLIMA</b>	0,44	0,33	<b>0,8</b>
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	5,50	3,66	<b>9,2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>25,46</b>	<b>19,62</b>	<b>45,1</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021



Se observa que del 45% que contestó la pregunta el 25.5% no conoce los medios por los cuáles pueden realizar un trámite el 5.50% corresponde al Departamento del Valle del Cauca seguido del Distrito de Bogotá con 4.31%. En cuanto al 19.62 % que conoce los medios para realizar trámites el 3.66% corresponde al Valle del Cauca seguido del Magdalena con 3,16%

Frente a la pregunta sobre el conocimiento de los medios por los cuáles los usuarios pueden realizar un trámite ante el Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia el 55% no responde la pregunta

**Adequar o implementar canales de atención.**

**Tabla N° 52. Conocimiento sobre los servicios en salud que se le prestan, por ciclo vital**

<b>EDAD Ciclo vital</b>	<b>CONSCIENTE DE LA EXISTENCIA DE LOS SERVICIOS %</b>	<b>SIN CONOCIMIENT O DE LOS SERVICIOS %</b>	<b>TOTAL %</b>
<b>0-5 AÑOS Primera infancia</b>	0,16	0,06	0,22

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">Minsalud</span>
	<b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSPFC02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 78 de 140

<b>6-11 AÑOS</b> Infancia	0,24	0,09	0,34
<b>12-17 AÑOS</b> Adolescencia	0,63	0,23	0,85
<b>18-28 AÑOS</b> Juventud	1,68	0,48	2,16
<b>29-59 AÑOS</b> Adulthood	4,49	0,99	5,49
<b>&gt; 60 AÑOS</b> Vejez	39,09	8,36	47,44
<b>TOTAL</b>	<b>46,29</b>	<b>10,20</b>	<b>56,49</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

En esta tabla se observa que de acuerdo al conocimiento sobre los servicios en salud que se le prestan a los usuarios afiliados al Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, por ciclo vital del 56,49% que respondieron, el mayor porcentaje estuvo en el ciclo vital vejez con el 47,44%, siendo el 39,09% son consciente de la existencia de los servicios, seguido de los que están en la etapa de adultez con el 4,49%

**Tabla N° 53. Conocimiento sobre los servicios en salud que se le prestan, por Departamento**

DEPARTAMENTO	CONSCIENTE DE LA EXISTENCIA DE LOS SERVICIOS %	SIN CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS %	TOTAL %
ANTIOQUIA	4,81	0,62	5,43
ARAUCA	0,00	0,00	0,00
ATLANTICO	6,15	1,04	7,19
ATLANTICO	0,00	0,00	0,00
BOGOTÁ	5,84	1,57	7,41
BOLIVAR	4,52	0,62	5,1
BOYACÁ	0,32	0,09	0,41
CALDAS	0,38	0,09	0,47
CASANARE	0,01	0,01	0,01
CAUCA	0,10	0,03	0,13
CESAR	0,41	0,07	0,48
CORDOBA	0,01	0,00	0,01
CUNDINAMARCA	2,83	1,19	4,0

<b>HUILA</b>	0,18	0,09	0,27
<b>LA GUAJIRA</b>	0,01	0,00	0,01
<b>MAGDALENA</b>	6,36	1,27	7,64
<b>META</b>	0,09	0,02	0,11
<b>NARIÑO</b>	0,15	0,06	0,21
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	0,05	0,02	0,07
<b>QUINDÍO</b>	0,32	0,07	0,38
<b>RISARALDA</b>	0,22	0,04	0,26
<b>SANTANDER</b>	2,58	0,71	3,29
<b>SUCRE</b>	0,01	0,00	0,01
<b>TOLIMA</b>	0,86	0,23	1,09
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	10,08	2,35	12,44
<b>TOTAL</b>	<b>46,29</b>	<b>10,20</b>	<b>56,49</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

En esta tabla se observa que del 56,49% de la población encuestada, el 46,29% son consciente de la existencia de los servicios, siendo Valle del Cauca con un 10,08% con el mayor porcentaje, seguido de Magdalena con el 6,36%, mientras que el 10,20% no tienen conocimientos de los servicios.

**Tabla N° 54. ¿A usted le interesa recibir información institucional?, por Departamento**

DEPARTAMENTO	SI %	NO %	TOTAL %
<b>ANTIOQUIA</b>	6,51	0,04	6,54
<b>ARAUCA</b>	0,00	0,00	0,00
<b>ATLANTICO</b>	14,69	0,36	15,05
<b>BOGOTÁ</b>	8,92	0,19	9,11
<b>BOLIVAR</b>	13,14	0,31	13,45
<b>BOYACÁ</b>	0,63	0,02	0,65
<b>CALDAS</b>	1,08	0,01	1,09
<b>CASANARE</b>	0,01	0,00	0,01
<b>CAUCA</b>	0,22	0,01	0,23
<b>CESAR</b>	1,23	0,02	1,26
<b>CORDOBA</b>	0,01	0,00	0,01
<b>CUNDINAMARCA</b>	5,63	0,33	5,96

<b>HUILA</b>	0,42	0,04	0,46
<b>LA GUAJIRA</b>	0,01	0,00	0,01
<b>MAGDALENA</b>	13,24	1,46	14,70
<b>META</b>	0,16	0,01	0,17
<b>NARIÑO</b>	0,44	0,03	0,47
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	0,11	0,00	0,11
<b>QUINDÍO</b>	0,58	0,01	0,59
<b>RISARALDA</b>	0,47	0,02	0,49
<b>SANTANDER</b>	4,11	0,12	4,23
<b>SUCRE</b>	0,01	0,00	0,01
<b>TOLIMA</b>	1,62	0,08	1,70
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	19,51	0,79	20,30
<b>TOTAL</b>	<b>92,76</b>	<b>3,86</b>	<b>96,61</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021



En esta tabla se observa que de acuerdo al interés de recibir información institucional en los usuarios afiliados al Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, por departamento del 96,61% el 92,76% está interesado en recibir información institucional, centrado en los departamentos de Valle del Cauca con el 20,30% seguido de Atlántico con el 15,05% mientras que el 3,86% no está interesado en recibir información institucional.

**Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo.**

**Tabla N° 55. ¿Cómo ha sido su experiencia a través de los canales utilizados?, por ciclo vital**

<b>EDAD</b>	<b>BUENA</b>	<b>MALA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>TOTAL</b>
<b>0-5 AÑOS Primera Infancia</b>	0,14	0,01	0,01	<b>0,15</b>
<b>6-11 AÑOS Infancia</b>	0,23	0,03	0,03	<b>0,30</b>
<b>12-17 AÑOS Adolescencia</b>	0,53	0,07	0,08	<b>0,68</b>
<b>18-28 AÑOS Juventud</b>	1,46	0,11	0,13	<b>1,70</b>



	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		 <b>La salud es de todos</b> Minsalud
	<b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSF02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 81 de 140

<b>29-59 AÑOS</b> Adultez	3,16	0,38	0,19	<b>3,74</b>
<b>60 AÑOS Y MAS</b> Vejez	28,22	4,18	1,53	<b>33,93</b>
<b>TOTAL</b>	<b>33,75</b>	<b>4,78</b>	<b>1,96</b>	<b>40,49</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

Del 40,49% de población encuestada que respondió la pregunta, el 33,75% refirió tener una buena experiencia frente a los canales digitales, el 4,78% manifestó tener una mala experiencia y el 1,96% indicó haber tenido una experiencia regular. Respecto a la experiencia frente a los canales de información utilizados, el 59,50% no responde

**Tabla N° 56. ¿Cómo ha sido su experiencia a través de los canales utilizados?, por Departamento**

DEPARTAMENTO DE VIVIENDA	BUENA	REGULAR	MALA	Total
<b>ANTIOQUIA</b>	3,23	0,42	0,02	<b>3,67</b>
<b>ARAUCA</b>	0,00	0,00	0,00	<b>0,00</b>
<b>ATLÁNTICO</b>	4,49	0,62	0,22	<b>5,33</b>
<b>BOGOTÁ D.C</b>	3,95	0,96	0,64	<b>5,56</b>
<b>BOLIVAR</b>	3,64	0,42	0,16	<b>4,22</b>
<b>BOYACÁ</b>	0,25	0,05	0,07	<b>0,37</b>
<b>CALDAS</b>	0,25	0,05	0,00	<b>0,31</b>
<b>CASANARE</b>	0,01	0,00	0,00	<b>0,01</b>
<b>CAUCA</b>	0,06	0,01	0,01	<b>0,07</b>
<b>CESAR</b>	0,26	0,05	0,02	<b>0,33</b>
<b>CÓRDOBA</b>	0,00	0,00	0,00	<b>0,01</b>
<b>CUNDINAMARCA</b>	2,23	0,35	0,41	<b>2,99</b>
<b>HUILA</b>	0,19	0,01	0,00	<b>0,20</b>
<b>LA GUAJIRA</b>	0,00	0,00	0,00	<b>0,00</b>
<b>MAGDALENA</b>	4,81	0,59	0,09	<b>5,49</b>
<b>META</b>	0,06	0,01	0,01	<b>0,08</b>
<b>NARIÑO</b>	0,11	0,01	0,00	<b>0,12</b>

<b>NORTE DE SANTANDER</b>	0,04	0,02	0,00	<b>0,06</b>
<b>QUINDÍO</b>	0,25	0,01	0,01	<b>0,27</b>
<b>RISARALDA</b>	0,17	0,02	0,00	<b>0,18</b>
<b>SANTANDER</b>	2,04	0,34	0,03	<b>2,41</b>
<b>SUCRE</b>	0,00	0,00	0,00	<b>0,01</b>
<b>TOLIMA</b>	0,60	0,11	0,00	<b>0,71</b>
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	7,10	0,74	0,27	<b>8,12</b>
<b>TOTAL</b>	<b>33,75</b>	<b>4,78</b>	<b>1,96</b>	<b>40,49</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021



Del 33,75% que ha tenido una buena experiencia en los canales de información el 7,10% corresponde al Valle del Cauca seguido de Magdalena con 4,81% y Atlántico con 4,41%.

**Tabla N° 57. ¿Cómo ha sido el acceso para intervenir en los eventos de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas del FPS FNC?, por ciclo vital**

<b>EDAD Ciclo vital</b>	<b>DIFÍCIL %</b>	<b>FÁCIL %</b>	<b>NO HA PARTICIPADO %</b>	<b>TOTAL %</b>
<b>0-5 AÑOS Primera infancia</b>	0,00	0,01	0,16	0,17
<b>6-11 AÑOS Infancia</b>	0,01	0,01	0,26	0,28
<b>12-17 AÑOS Adolescencia</b>	0,01	0,05	0,63	0,69
<b>18-28 AÑOS Juventud</b>	0,03	0,15	1,66	1,85
<b>29-59 AÑOS Adulthood</b>	0,03	0,34	4,02	4,39
<b>&gt; 60 AÑOS Vejez</b>	0,40	2,46	36,21	39,06
<b>TOTAL</b>	<b>0,47</b>	<b>3,03</b>	<b>42,94</b>	<b>46,44</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

En esta tabla se observa que del 46,44% de los usuarios que respondieron, el mayor porcentaje estuvo en el ciclo vital vejez con el 39,06%, siendo el 2,46 % considera que el acceso para intervenir en los



	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px; margin-left: 10px;">Minsalud</span>
	<b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSF02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 83 de 140

eventos de audiencia pública de rendición de cuentas del FPS FNC es fácil, seguida del 0,46% que lo considera difícil y el 36,21% que no ha participado

**Tabla N° 58. ¿Cómo ha sido el acceso para intervenir en los eventos de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas del FPS FNC?, por Departamento**

DEPARTAMENTO	DIFÍCIL %	FÁCIL %	NO HA PARTICIPADO %	TOTAL %
ANTIOQUIA	0,06	0,17	4,05	4,27
ARAUCA	0,00	0,00	0,00	0,00
ATLANTICO	0,04	0,46	5,69	6,19
BOGOTÁ	0,07	0,23	6,07	6,38
BOLIVAR	0,04	0,64	3,42	4,10
BOYACÁ	0,01	0,01	0,34	0,36
CALDAS	0,01	0,01	0,34	0,36
CASANARE	0,00	0,00	0,01	0,01
CAUCA	0,00	0,01	0,09	0,10
CESAR	0,01	0,02	0,36	0,40
CORDOBA	0,00	0,00	0,01	0,01
CUNDINAMARCA	0,05	0,15	3,17	3,37
HUILA	0,00	0,01	0,22	0,23
LA GUAJIRA	0,00	0,00	0,00	0,00
MAGDALENA	0,06	0,43	5,68	6,17
META	0,00	0,01	0,09	0,10
NARIÑO	0,00	0,02	0,14	0,16
NORTE DE SANTANDER	0,00	0,00	0,05	0,06
QUINDÍO	0,00	0,00	0,31	0,31
RISARALDA	0,00	0,01	0,24	0,25
SANTANDER	0,04	0,15	2,65	2,83
SUCRE	0,00	0,00	0,01	0,01
TOLIMA	0,01	0,04	0,80	0,85
VALLE DEL CAUCA	0,07	0,64	9,21	9,92
<b>TOTAL</b>	<b>0,47</b>	<b>3,03</b>	<b>42,94</b>	<b>46,44</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		 <b>La salud es de todos</b> Minsalud
	<b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSF02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 84 de 140

En esta tabla se observa que del 46,44% de los usuarios que respondieron, el 3,03% considera que el acceso para intervenir en los eventos de audiencia pública de rendición de cuentas del FPS FNC es fácil, el 0,47% considera que es difícil y el 42,94% no ha participado en los eventos de audiencia pública de rendición de cuentas. No respondieron el 53,56%

Los departamentos donde los usuarios consideran que tienen acceso para intervenir en los eventos de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del FPS se destacan se destaca Valle de Cauca con el 9,92% donde el 3,03% considera que es de fácil acceso, mientras que el 0,07 % considera que es difícil. Le continua Bogotá con el 6,38% donde 0,23% considera que es fácil, mientras que el 0,07% considera que es difícil. No respondieron 61,36%

### Identificar preferencias por canales de información y diálogo (presenciales y virtuales).

**Tabla N° 59. ¿Con qué mecanismos cuenta para comunicarse? por ciclo vital**

EDAD Ciclo vital	FACEBO OK %	INSTAGR AM %	PRESENCI AL %	PÁGIN A WEB %	TELEFON ÍA FIJA %	TELEFON ÍA MÓVIL %	TELEVISI ÓN %	TWITTE R %	WHATSA PP %	YOUTU BE %	TOTA L %
0-5 AÑOS Primera infancia	0,00	0,00	0,00	0,01	0,02	0,07	0,00	0,00	0,02	0,00	0,13
6-11 AÑOS Infancia	0,01	0,00	0,14	0,03	0,05	0,10	0,01	0,00	0,09	0,00	0,43
12-17 AÑOS Adolescencia	0,05	0,00	0,23	0,12	0,17	0,23	0,01	0,00	0,37	0,00	1,18
18-28 AÑOS Juventud	0,17	0,02	2,22	0,37	0,35	0,43	0,01	0,00	0,54	0,00	4,11
29-59 AÑOS Adultez	0,17	0,00	2,92	0,25	1,23	1,84	0,02	0,00	2,15	0,00	8,57
> 60 AÑOS Vejez	0,25	0,02	15,06	1,67	13,92	17,55	0,25	0,01	19,42	0,02	68,16
<b>TOTAL</b>	<b>0,65</b>	<b>0,04</b>	<b>20,57</b>	<b>2,46</b>	<b>15,74</b>	<b>20,22</b>	<b>0,29</b>	<b>0,01</b>	<b>22,59</b>	<b>0,02</b>	<b>82,58</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

Respecto al mecanismos que cuenta los usuarios para comunicarse con el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia por ciclo vital, del 82,58% predominan la población en etapa vejez es la que utiliza el WhatsApp con un 19,49%, seguido por la preferencia de telefonía móvil con un 17,55% y presencial con un 15,06%. Por etapa adultez el 2,92% prefiere asistir de forma presencial

**Tabla N° 60. ¿Con qué mecanismos cuenta para comunicarse? por Departamentos**

DEPARTAMENTO	FACEBOOK %	INSTAGRAM %	PRESENCIAL %	PÁGINA WEB %	TELÉFONO FIJO %	TELÉFONO MÓVIL %	TELEVISIÓN %	TWITTER %	WHATSAPP %	YOUTUBE %	TOTAL %
ANTIOQUIA	0,08	0,01	1,04	0,25	2,32	1,02	0,01	0,00	1,28	0,00	6,00
ARAUCA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ATLANTICO	0,08	0,00	2,90	0,22	2,08	2,86	0,05	0,00	1,48	0,00	9,66
BOGOTÁ	0,10	0,01	3,14	0,36	2,00	3,12	0,02	0,00	1,83	0,00	10,57
BOLIVAR	0,03	0,00	1,84	0,20	1,64	1,81	0,03	0,00	1,01	0,00	6,56
BOYACÁ	0,00	0,00	0,17	0,03	0,09	0,17	0,00	0,00	0,25	0,00	0,72
CALDAS	0,01	0,00	0,17	0,01	0,11	0,17	0,00	0,00	0,62	0,00	1,10
CASANARE	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01
CAUCA	0,00	0,00	0,06	0,01	0,02	0,05	0,01	0,00	0,10	0,00	0,25
CESAR	0,01	0,00	0,20	0,03	0,10	0,19	0,00	0,00	0,51	0,00	1,05
CORDOBA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01
CUNDINAMARCA	0,05	0,00	1,90	0,26	0,73	1,88	0,01	0,00	2,01	0,00	6,85
HUILA	0,00	0,00	0,12	0,02	0,06	0,11	0,00	0,00	0,19	0,00	0,50
LA GUAJIRA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01
MAGDALENA	0,14	0,01	3,38	0,22	1,94	3,25	0,08	0,00	1,65	0,00	10,68
META	0,00	0,00	0,04	0,01	0,03	0,04	0,00	0,00	0,06	0,00	0,17
NARIÑO	0,00	0,00	0,07	0,01	0,05	0,07	0,00	0,00	0,24	0,00	0,45
NORTE DE SANTANDER	0,00	0,00	0,01	0,01	0,03	0,01	0,00	0,00	0,05	0,00	0,11
QUINDÍO	0,01	0,00	0,13	0,02	0,10	0,13	0,00	0,00	0,22	0,00	0,61
RISARALDA	0,00	0,00	0,10	0,01	0,06	0,10	0,00	0,00	0,24	0,00	0,52
SANTANDER	0,02	0,00	0,80	0,22	0,76	0,79	0,01	0,00	1,59	0,00	4,20
SUCRE	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01
TOLIMA	0,01	0,00	0,44	0,05	0,19	0,44	0,00	0,00	0,65	0,00	1,79
VALLE DEL CAUCA	0,10	0,01	4,04	0,52	3,42	3,97	0,07	0,00	8,62	0,01	20,75
<b>TOTAL</b>	<b>0,65</b>	<b>0,04</b>	<b>20,57</b>	<b>2,46</b>	<b>15,74</b>	<b>20,22</b>	<b>0,29</b>	<b>0,0</b>	<b>22,6</b>	<b>0,02</b>	<b>82,58</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

Respecto al mecanismo que cuenta los usuarios para comunicarse con el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia por departamentos, del 82,58% predominan el WhatsApp con un 22,60%, seguida de la presencialidad con un 20,57% y la telefonía fija con un 15,74%. No respondieron el 17,42%. Los departamentos donde los usuarios consideran que se cuentan con mecanismos cuenta para comunicarse se destacan se destaca Valle de Cauca con el 20,75% donde

el 8,62% prefiere a través del WhatsApp, seguido del Magdalena con el 10,68% el cual prefieren comunicarse a través de la forma presencial

**Tabla N° 61. ¿Usted considera que son pertinentes los canales que tiene dispuesto el FPS FNC? por ciclo vital**

EDAD Ciclo vital	SÍ	NO	TOTAL
<b>0-5 AÑOS</b> Primera infancia	0,12	0,02	0,14
<b>6-11 AÑOS</b> Infancia	0,18	0,12	0,30
<b>12-17 AÑOS</b> Adolescencia	0,45	0,42	0,87
<b>18-28 AÑOS</b> Juventud	1,08	0,64	1,72
<b>29-59 AÑOS</b> Adultez	2,45	2,04	4,50
<b>&gt; 60 AÑOS</b> Vejez	21,97	21,01	42,98
<b>TOTAL</b>	<b>26,26</b>	<b>24,25</b>	<b>50,51</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

Según la pertinencia de los canales que tiene dispuesto el FPS FNC por ciclo vital del 50,51%, el mayor porcentaje estuvo en el ciclo vital vejez con el 21,26% seguido de los que están en etapa adulta con el 2,45%

**Tabla N° 62. ¿Usted considera que son pertinentes los canales que tiene dispuesto el FPS FNC? por Departamento**

DEPARTAMENTO	SÍ %	NO %	TOTAL %
<b>ANTIOQUIA</b>	2,69	1,27	3,95
<b>ARAUCA</b>	0,00	0,00	0,00
<b>ATLANTICO</b>	3,60	1,71	5,30
<b>ATLANTICO</b>	0,00	0,00	0,00
<b>BOGOTÁ</b>	3,09	1,89	4,97
<b>BOLIVAR</b>	2,74	1,19	3,92
<b>BOYACÁ</b>	0,20	0,32	0,52
<b>CALDAS</b>	0,17	0,63	0,81
<b>CASANARE</b>	0,01	0,00	0,01



<b>CAUCA</b>	0,03	0,11	0,14
<b>CESAR</b>	0,20	0,54	0,74
<b>CORDOBA</b>	0,00	0,00	0,00
<b>CUNDINAMARCA</b>	1,74	2,94	4,68
<b>HUILA</b>	0,15	0,19	0,34
<b>LA GUAJIRA</b>	0,01	0,00	0,01
<b>MAGDALENA</b>	3,93	1,90	5,84
<b>META</b>	0,06	0,06	0,12
<b>NARIÑO</b>	0,11	0,27	0,38
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	0,03	0,06	0,08
<b>QUINDÍO</b>	0,17	0,20	0,37
<b>RISARALDA</b>	0,10	0,22	0,32
<b>SANTANDER</b>	1,96	1,06	3,02
<b>SUCRE</b>	0,00	0,00	0,00
<b>TOLIMA</b>	0,43	0,63	1,07
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	4,86	9,06	13,9
<b>TOTAL</b>	<b>26,26</b>	<b>24,25</b>	<b>50,51</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

Respecto a la pertinencia de los canales que tiene dispuesto el FPS FNC del 50,51%, el departamento que presentó el mayor porcentaje fue Valle del Cauca con el 4,86%, seguido de Magdalena con el 3,93% y el que menos considera pertinente los canales que tiene dispuesto el FPS FNC fue Guajira y Casanare con el 0,01%. No responden el 49,49%

**Tabla N° 63. ¿Usted considera que los tiempos de respuesta del FPS FNC son pertinentes? por ciclo vital**

<b>EDAD</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Ciclo vital</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>0-5 AÑOS Primera infancia</b>	0,08	0,07	0,15
<b>6-11 AÑOS Infancia</b>	0,15	0,14	0,28
<b>12-17 AÑOS Adolescencia</b>	0,37	0,32	0,69
<b>18-28 AÑOS Juventud</b>	0,89	0,74	1,63
<b>29-59 AÑOS Adultez</b>	2,23	1,51	3,74

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px; margin-left: 10px;">Minsalud</span>
	<b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSF02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 88 de 140

<b>&gt; 60 AÑOS Vejez</b>	19,24	15,52	34,7
<b>TOTAL</b>	<b>22,96</b>	<b>18,30</b>	<b>41,26</b>



Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

Según la pertinencia de los tiempos que tiene dispuesto el FPS FNC por ciclo vital del 41,26%, el mayor porcentaje estuvo en el ciclo vital vejez con el 19,24% seguido de los que están en etapa adulta con el 2,23%

**Tabla N° 64. ¿Usted considera que los tiempos de respuesta del FPS FNC son pertinentes? por Departamento**

DEPARTAMENTO	SÍ %	NO %	TOTAL %
ANTIOQUIA	2,40	1,47	3,88
ARAUCA	0,00	0,00	0,00
ATLANTICO	3,31	2,05	5,36
BOGOTÁ	2,51	2,74	5,25
BOLIVAR	2,52	1,48	4,00
BOYACÁ	0,15	0,23	0,38
CALDAS	0,14	0,15	0,29
CASANARE	0,00	0,01	0,01
CAUCA	0,03	0,04	0,07
CESAR	0,13	0,19	0,32
CESAR	0,01	0,01	0,02
CORDOBA	0,00	0,00	0,01
CUNDINAMARCA	1,20	2,58	3,79
HUILA	0,16	0,04	0,20
LA GUAJIRA	0,00	0,00	0,01
MAGDALENA	3,54	2,13	5,67
META	0,07	0,02	0,09
NARIÑO	0,07	0,08	0,15
NORTE DE SANTANDER	0,02	0,04	0,06
QUINDÍO	0,17	0,08	0,25
RISARALDA	0,12	0,08	0,20
SANTANDER	1,58	1,01	2,59
SUCRE	0,00	0,01	0,01



	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px; margin-left: 10px;">Minsalud</span>
	<b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSC02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página <b>89</b> de <b>140</b>

<b>SUCRE</b>	0,00	0,00	0,00
<b>TOLIMA</b>	0,40	0,31	0,71
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	4,42	3,54	7,96
<b>TOTAL</b>	<b>22,9</b>	<b>18,3</b>	<b>41,26</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

En esta tabla se observa que de acuerdo a la pertinencia de los tiempos que tiene dispuesto el FPS FNC del 41,26%, el departamento que presentó el mayor porcentaje fue Valle del Cauca con el 4,42%, seguido de Magdalena con el 3,54% y el que menos considera pertinente los tiempos fue Cesar con el 0,01%. No responden el 58,74%

**Tabla N° 65. ¿Usted considera que el lenguaje empleado en los canales (Chat virtual, página web, medio virtual, atención presencial) de comunicación dispuestos por FPS FNC es claro? por ciclo vital**

EDAD Ciclo vital	SI	NO	TOTAL
<b>0-5 AÑOS</b> Primera infancia	0,10	0,06	0,16
<b>6-11 AÑOS</b> Infancia	0,22	0,12	0,35
<b>12-17 AÑOS</b> Adolescencia	0,76	0,26	1,01
<b>18-28 AÑOS</b> Juventud	1,37	0,63	2,00
<b>29-59 AÑOS</b> Adulthood	4,34	1,15	5,49
<b>&gt; 60 AÑOS</b> Vejez	39,0	12,09	51,08
<b>TOTAL</b>	<b>45,79</b>	<b>14,30</b>	<b>60,09</b>



Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

En esta tabla se observa que de acuerdo al lenguaje claro empleado en los canales de los usuarios afiliados al Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, por ciclo vital 60,09%, el mayor porcentaje estuvo en el ciclo vital vejez con el 39% seguido de los que están en etapa adulta con el 4,34%

**Tabla N° 66. ¿Usted considera que el lenguaje empleado en los canales (Chat virtual, página web, medio virtual, atención presencial) de comunicación dispuestos por FPS FNC es claro? por Departamento**

DEPARTAMENTO	SI %	NO %	TOTAL %
ANTIOQUIA	3,84	0,89	4,73
ARAUCA	0,00	0,00	0,00
ATLANTICO	4,91	1,48	6,38
BOGOTÁ	4,52	2,00	6,52
BOLIVAR	3,79	1,08	4,87
BOYACÁ	0,39	0,21	0,60
CALDAS	0,76	0,12	0,88
CASANARE	0,01	0,01	0,01
CAUCA	0,13	0,04	0,17
CESAR	0,67	0,13	0,81
CORDOBA	0,00	0,00	0,01
CUNDINAMARCA	3,17	2,32	5,49
HUILA	0,35	0,03	0,38
LA GUAJIRA	0,00	0,01	0,01
MAGDALENA	5,28	1,65	6,93
META	0,12	0,01	0,14
NARIÑO	0,32	0,07	0,38
NORTE DE SANTANDER	0,07	0,02	0,09
QUINDÍO	0,39	0,08	0,47
RISARALDA	0,34	0,07	0,40
SANTANDER	2,55	0,83	3,38
SUCRE	0,00	0,01	0,01
TOLIMA	1,04	0,26	1,30
VALLE DEL CAUCA	13,14	3,00	16,13
<b>TOTAL</b>	<b>45,78</b>	<b>14,30</b>	<b>60,09</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">Minsalud</span>
	<b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSF02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 91 de 140

En esta tabla se observa que de acuerdo al lenguaje claro empleado en los canales de los usuarios afiliados al Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, por departamento del 60,09%, el departamento que presentó el mayor porcentaje fue Valle del Cauca con el 13,14%, seguido de Magdalena con el 5,28% y el que menos considera un lenguaje claro empleado en los canales de los usuarios es Norte de Santander con el 0,07%. No responden el 39,91%

**Priorizar contenidos de la información de cuentas según los públicos. Revisar o modificar información en lenguaje claro.**

**Tabla N° 67. En los eventos de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se han dado a conocer los resultados de, por ciclo vital**

EDAD	GESTIÓN DE PRESTACIONES ECONOMICAS	GESTIÓN ESTRATEGICA	GESTIÓN FINANCIERA	GESTIÓN MISIONAL	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	OTROS
Ciclo vital	%	%	%	%	%	%
<b>0-5 AÑOS</b> Primera infancia	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>6-11 AÑOS</b> Infancia	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>12-17 AÑOS</b> Adolescencia	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01
<b>18-28 AÑOS</b> Juventud	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,02
<b>29-59 AÑOS</b> Adulthood	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,03
<b>&gt; 60 AÑOS</b> Vejez	0,04	0,09	0,03	0,01	0,07	0,35
<b>TOTAL</b>	<b>0,04</b>	<b>0,09</b>	<b>0,03</b>	<b>0,02</b>	<b>0,07</b>	<b>0,41</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

En esta tabla se observa que del 46,12% de los usuarios que respondieron, el mayor porcentaje estuvo en el ciclo vital vejez con el 39,02%, siendo el 0,09% ha tenido participación en la gestión estratégica y el 0,07% en participación ciudadana. No han participado el 38,44%.

**Tabla N° 68. En los eventos de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se han dado a conocer los resultados de, por Departamento**

DEPARTAMENTO	GESTIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS %	GESTIÓN ESTRATÉGICA %	GESTIÓN FINANCIERA %	GESTIÓN MISIONAL %	PARTICIPACIÓN CIUDADANA %	OTROS %	TOTAL %
ANTIOQUIA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,07	4,29
ARAUCA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ATLANTICO	0,00	0,01	0,00	0,00	0,01	0,06	6,22
BOGOTÁ	0,01	0,02	0,00	0,00	0,01	0,05	6,40
BOLIVAR	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,01	3,96
BOYACÁ	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,36
CALDAS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,36
CASANARE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01
CAUCA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,11
CESAR	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,02
CORDOBA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01
CUNDINAMARCA	0,00	0,01	0,00	0,00	0,02	0,03	3,39
HUILA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,23
LA GUAJIRA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
MAGDALENA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,03	6,20
META	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,10
NARIÑO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,17
NORTE DE SANTANDER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,06
QUINDÍO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,31
RISARALDA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,25
SANTANDER	0,00	0,01	0,01	0,00	0,01	0,03	2,80
SUCRE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01
TOLIMA	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,01	0,87
VALLE DEL CAUCA	0,01	0,03	0,01	0,01	0,01	0,09	9,98
<b>TOTAL</b>	<b>0,04</b>	<b>0,09</b>	<b>0,03</b>	<b>0,02</b>	<b>0,07</b>	<b>0,41</b>	<b>46,12</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

Respecto a los conocimientos de resultados de los eventos de audiencia pública del FPS FNC del 46,12% de los usuarios que respondieron el 0,41% opinan le han dado a conocer los resultados en otro tipo los resultados, El 0,09% le han dado a conocer en gestión estratégica, seguido del 0,07% que le han dado a conocer los resultados en participación ciudadana y el 45,46% no ha participado.

De los departamentos donde se les da a conocer los eventos de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se destacan Valle del Cauca con el 9,98% donde el 0,03% le han dado a conocer los resultados en gestión estratégica, seguido de Bogotá con el 6,40% donde el 0,02% le han dado a conocer los resultados en gestión estratégica. No responden el 53,88%

**Potenciar todos los mecanismos de divulgación de información (presenciales y virtuales).**

**Tabla N° 69. ¿Cómo ha sido el ingreso al foro virtual de audiencia pública de rendición de cuentas?, por ciclo vital**

EDAD Ciclo vital	FÁCIL %	DIFÍCIL %	NO TIENE CONOCIMIENTO %	TOTAL %
<b>0-5 AÑOS</b> Primera infancia	0,01	0,00	0,16	0,17
<b>6-11 AÑOS</b> Infancia	0,02	0,00	0,28	0,29
<b>12-17 AÑOS</b> Adolescencia	0,04	0,00	0,64	0,69
<b>18-28 AÑOS</b> Juventud	0,18	0,00	1,67	1,86
<b>29-59 AÑOS</b> Adulthood	0,23	0,03	4,09	4,35
<b>&gt; 60 AÑOS</b> Vejez	1,81	0,31	36,82	38,94

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

En esta tabla se observa que del 46,29% de los usuarios que respondieron, el mayor porcentaje estuvo en el ciclo vital vejez con el 38,94%, siendo el 1,81% que considera fácil el ingreso al foro virtual de audiencia pública de rendición de cuentas, mientras que el 43,67% no tiene conocimiento al respecto

**Tabla N° 70. ¿Cómo ha sido el ingreso al foro virtual de audiencia pública de rendición de cuentas?, por Departamentos**

DEPARTAMENTO	FÁCIL %	DIFÍCIL %	TOTAL %
<b>ANTIOQUIA</b>	0,13	0,03	4,27
<b>ARAUCA</b>	0,00	0,00	0,00

<b>ATLANTICO</b>	0,35	0,05	6,18
<b>BOGOTÁ</b>	0,24	0,03	6,35
<b>BOLIVAR</b>	0,38	0,03	3,95
<b>BOYACÁ</b>	0,02	0,00	0,36
<b>CALDAS</b>	0,01	0,00	0,35
<b>CASANARE</b>	0,00	0,00	0,01
<b>CAUCA</b>	0,01	0,00	0,11
<b>CESAR</b>	0,01	0,01	0,40
<b>CORDOBA</b>	0,00	0,00	0,01
<b>CUNDINAMARCA</b>	0,12	0,03	3,36
<b>HUILA</b>	0,00	0,00	0,22
<b>LA GUAJIRA</b>	0,00	0,00	0,00
<b>MAGDALENA</b>	0,31	0,04	6,20
<b>META</b>	0,01	0,00	0,10
<b>NARIÑO</b>	0,01	0,00	0,17
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	0,00	0,00	0,06
<b>QUINDÍO</b>	0,01	0,00	0,31
<b>RISARALDA</b>	0,00	0,01	0,25
<b>SANTANDER</b>	0,11	0,03	2,83
<b>SUCRE</b>	0,00	0,00	0,0
<b>TOLIMA</b>	0,03	0,01	0,85
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	0,51	0,07	9,95

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

Respecto al ingreso al foro virtual de audiencia pública de rendición de cuentas de los usuarios afiliados al Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, del 46,29% de los usuarios que respondieron el 2,28% opinan que ha sido fácil, y el mayor porcentaje estuvo representado en el 43,67% no tiene conocimiento. No responde el 56,33%

De los departamentos donde los usuarios consideran cómo ha sido el ingreso al foro virtual de audiencia pública de rendición de cuentas se encuentra Valle del Cauca con el 9,95% donde el 0,51% considera que es fácil el ingreso, seguido de Bogotá con el 6,35% donde el 0,24% considera que es fácil. No responden el 53,88%

**Tabla N° 71. ¿Por cuál medio preferiría recibir invitación para los eventos de rendición de cuentas del FPS FNC?, por ciclo vital**

EDAD Ciclo vital	FACEBOOK %	PÁGINA WEB %	PRESENCIAL %	TELEFONÍA FIJA %	TELEFONÍA MÓVIL %	TV %	TWITTER %	WHATSAPP %	YOUTUBE %
0-5 AÑOS Primera infancia	0,00	0,01	0,02	0,00	0,06	0,00	0,00	0,01	0,00
6-11 AÑOS Infancia	0,00	0,03	0,05	0,00	0,09	0,00	0,00	0,02	0,00
12-17 AÑOS Adolescencia	0,00	0,09	0,13	0,01	0,23	0,00	0,00	0,03	0,00
18-28 AÑOS Juventud	0,01	0,26	0,24	0,03	0,50	0,00	0,00	0,11	0,00
29-59 AÑOS Adultez	0,01	0,22	0,75	0,10	1,84	0,01	0,00	0,26	0,00
> 60 AÑOS Vejez	0,01	1,32	5,25	1,43	18,29	0,09	0,00	1,29	0,01
<b>TOTAL</b>	<b>0,03</b>	<b>1,94</b>	<b>6,44</b>	<b>1,57</b>	<b>21,02</b>	<b>0,10</b>	<b>0,00</b>	<b>1,72</b>	<b>0,02</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

En esta tabla se observa que de acuerdo a los medios de preferencia para recibir invitación a los eventos de rendición de cuentas de usuarios afiliados al Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, por ciclo vital del 67,15% que respondieron el mayor porcentaje estuvo en el ciclo vital vejez con el 57,13% prefiriendo la telefonía móvil con el 18,29% siendo la menor preferencia twitter con el 0% y facebook con el 0,01% y en los que están en etapa adulta del 6,24% prefieren la telefonía móvil en el 1,84%. Al 34,33% no le interesa recibir información

**Tabla N° 72. ¿Por cuál medio preferiría recibir invitación para los eventos de rendición de cuentas del FPS FNC?, por Departamento**

DEPARTAMENTO	FACEBOOK %	PÁGINA A WEB %	PRESENCIA L %	TELEFONÍA A FIJA %	TELEFONÍA A MÓVIL %	TV %	TWITTER R %	WHATSAPP P %	YOUTUBE E %	TOTAL
ANTIOQUIA	0,01	0,19	0,19	0,13	2,26	0,01	0,00	0,12	0,00	5,24
ARAUCA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ATLANTICO	0,00	0,18	0,70	0,21	2,64	0,00	0,00	0,11	0,00	7,14
BOGOTÁ	0,00	0,28	0,44	0,13	3,07	0,02	0,00	0,24	0,00	7,79
BOLIVAR	0,00	0,13	0,68	0,14	2,18	0,01	0,00	0,16	0,00	5,09
BOYACÁ	0,00	0,03	0,09	0,00	0,15	0,00	0,00	0,02	0,00	0,64
CALDAS	0,00	0,01	0,29	0,01	0,15	0,00	0,00	0,01	0,00	1,21
CASANARE	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01
CAUCA	0,00	0,01	0,01	0,00	0,06	0,00	0,00	0,00	0,00	0,20

CESAR	0,00	0,03	0,06	0,01	0,15	0,00	0,00	0,02	0,00	0,88
CORDOBA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01
CUNDINAMARCA	0,00	0,22	1,65	0,03	1,71	0,00	0,00	0,14	0,00	6,63
HUILA	0,00	0,01	0,02	0,00	0,08	0,00	0,00	0,01	0,00	0,39
LA GUAJIRA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01
MAGDALENA	0,01	0,18	0,74	0,16	2,99	0,01	0,00	0,21	0,00	7,73
META	0,00	0,00	0,02	0,00	0,03	0,00	0,00	0,01	0,00	0,15
NARIÑO	0,00	0,01	0,02	0,01	0,07	0,00	0,00	0,00	0,00	0,39
NORTE DE SANTANDER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,02	0,00	0,00	0,01	0,00	0,09
QUINDÍO	0,00	0,02	0,03	0,01	0,10	0,00	0,00	0,01	0,00	0,48
RISARALDA	0,00	0,01	0,02	0,01	0,08	0,00	0,00	0,02	0,00	0,45
SANTANDER	0,00	0,18	0,19	0,04	0,91	0,00	0,00	0,24	0,00	3,58
SUCRE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01
TOLIMA	0,00	0,03	0,06	0,01	0,42	0,00	0,00	0,04	0,00	1,40
VALLE DEL CAUCA	0,00	0,41	1,23	0,66	3,93	0,04	0,00	0,36	0,01	17,64

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

En esta tabla se observa que de acuerdo a los medios de preferencia para recibir invitación a los eventos de rendición de cuentas de usuarios afiliados al Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, por departamentos del 67,15%, el 21,01% prefiere que sea por telefonía móvil, seguido de la preferencia presencial el cual es del 6,44% y el 34,32% no le interesa recibir información. No responden el 32,85%

De los departamentos donde los usuarios prefieren recibir invitación para los eventos de rendición de cuentas del FPS FNC se encuentra Valle del Cauca con el 17,64% donde el 3,93% prefiere que sea por telefonía móvil, seguido de Bogotá con el 7,79% donde el 3,07% prefiere que sea también por telefonía móvil

### Identificar propuestas ciudadanas para la solución de problemas o innovación en la gestión.

**Tabla N° 73. ¿Le gustaría que se implementará una nueva estrategia para realizar el evento de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del FPS?, por ciclo vital**

EDAD Ciclo vital	SI %	NO %	TOTAL %
<b>0-5 AÑOS</b> Primera infancia	0,04	0,02	<b>0,06</b>
<b>6-11 AÑOS</b> Infancia	0,08	0,13	<b>0,22</b>



<b>12-17 AÑOS</b> Adolescencia	0,17	0,29	<b>0,51</b>
<b>18-28 AÑOS</b> Juventud	0,55	0,84	<b>1,47</b>
<b>29-59 AÑOS</b> Adulthood	1,19	1,95	<b>3,31</b>
<b>&gt; 60 AÑOS</b> Vejez	9,88	19,41	<b>30,65</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

En esta tabla se observa que del 36,22% de los usuarios que respondieron, el mayor porcentaje estuvo en el ciclo vital vejez con el 30,65%, siendo el 19,41 % no considera la implementación de una nueva estrategia para realizar el evento de audiencia pública de rendición de cuentas, seguida del 9,88% que, si la considera, no sabe el 1,67%

**Tabla N° 74. ¿Le gustaría que se implementará una nueva estrategia para realizar el evento de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del FPS?, por Departamento**

DEPARTAMENTO	SI %	NO %	TOTAL %
ANTIOQUIA	0,91	2,46	<b>3,40</b>
ARAUCA	0,00	0,00	<b>0,00</b>
ATLANTICO	1,74	2,92	<b>5,00</b>
BOGOTÁ	1,40	3,49	<b>4,97</b>
BOLIVAR	1,77	1,43	<b>3,39</b>
BOYACÁ	0,08	0,17	<b>0,26</b>
CALDAS	0,08	0,17	<b>0,27</b>
CASANARE	0,00	0,01	<b>0,01</b>
CAUCA	0,03	0,04	<b>0,08</b>
CESAR	0,10	0,19	<b>0,31</b>
CORDOBA	0,00	0,01	<b>0,01</b>
CUNDINAMARCA	0,70	1,96	<b>2,71</b>
HUILA	0,04	0,08	<b>0,14</b>
LA GUAJIRA	0,00	0,00	<b>0,00</b>
MAGDALENA	1,77	2,63	<b>4,63</b>
META	0,04	0,04	<b>0,08</b>
NARIÑO	0,03	0,10	<b>0,14</b>

<b>NORTE DE SANTANDER</b>	0,01	0,02	<b>0,03</b>
<b>QUINDÍO</b>	0,04	0,15	<b>0,21</b>
<b>RISARALDA</b>	0,02	0,15	<b>0,17</b>
<b>SANTANDER</b>	0,72	1,77	<b>2,53</b>
<b>SUCRE</b>	0,00	0,00	<b>0,01</b>
<b>TOLIMA</b>	0,1	0,41	<b>0,61</b>
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	2,23	4,43	<b>7,26</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021



En esta tabla se observa que del 36,22% de los usuarios que respondieron, el 22,64% no considera la implementación de una nueva estrategia para realizar el evento de audiencia pública de rendición de cuentas, mientras que el 11,91% si lo considera, no sabe 1,67%

De los departamentos donde los usuarios les gustaría que se implementará una nueva estrategia para realizar el evento de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del FPS encuentra Valle del Cauca con el 7,26% donde el 2,23% si lo prefiere seguido de Atlántico con el 5% donde el 1,40% también lo prefiere. No responde el 63,78%

**Tabla N° 75. ¿Usted considera que se deben mejorar los procesos del servicio al usuario?, por ciclo vital**

<b>EDAD</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Ciclo vital</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>0-5 AÑOS</b> Primera infancia	0,13	0,06	<b>0,19</b>
<b>6-11 AÑOS</b> Infancia	0,27	0,06	<b>0,34</b>
<b>12-17 AÑOS</b> Adolescencia	0,60	0,17	<b>0,78</b>
<b>18-28 AÑOS</b> Juventud	1,42	0,53	<b>1,98</b>
<b>29-59 AÑOS</b> Adulthood	3,37	1,24	<b>4,64</b>
<b>&gt; 60 AÑOS</b> Vejez	29,39	11,54	<b>41,30</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">Minsalud</span>
	<b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSF02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 99 de 140

Se observa que del 49,22% de los usuarios que respondieron, el 35,19% considera que si se debe mejorar los procesos del servicio a los usuarios afiliados al Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, el mayor porcentaje estuvo en el ciclo vital vejez con el 41,30%, siendo el 29,39 % los que consideran se deben mejorar los procesos del servicio a los usuarios afiliados al Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia y en un 11,54% los que no lo consideran, no saben el 0,43%.

**Tabla N° 76. ¿Usted considera que se deben mejorar los procesos del servicio al usuario?, por Departamento**

DEPARTAMENTO	SÍ %	NO %	TOTAL %
ANTIOQUIA	2,97	1,35	4,33
ARAUCA	0,00	0,00	0,00
ATLANTICO	4,49	1,71	6,31
BOGOTÁ	4,43	2,22	6,67
BOLIVAR	3,55	0,85	4,42
BOYACÁ	0,31	0,12	0,43
CALDAS	0,25	0,11	0,37
CASANARE	0,01	0,00	0,01
CAUCA	0,06	0,04	0,10
CESAR	0,31	0,10	0,42
CORDOBA	0,00	0,01	0,01
CUNDINAMARCA	3,41	1,02	4,43
HUILA	0,20	0,05	0,24
LA GUAJIRA	0,01	0,00	0,01
MAGDALENA	5,06	1,59	6,68
META	0,08	0,01	0,09
NARIÑO	0,13	0,03	0,17
NORTE DE SANTANDER	0,04	0,02	0,06
QUINDÍO	0,20	0,12	0,32
RISARALDA	0,14	0,08	0,23
SANTANDER	2,19	0,67	2,88
SUCRE	0,00	0,00	0,01
TOLIMA	0,55	0,30	0,85
VALLE DEL CAUCA	6,80	3,21	10,19
<b>TOTAL</b>	<b>35,19</b>	<b>13,61</b>	<b>49,22</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

En esta tabla se observa que del 49,22% de los usuarios que respondieron, el 35,19% considera que, si se debe mejorar los procesos del servicio a los usuarios afiliados al Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, centrado en los departamentos de Valle del Cauca con el 6,80% seguido de Magdalena con el 5,06%; y se sitúa en un 13,61% los que no consideran que se debe mejorar los servicios. No sabe en un 0,43% y no responde el 50,78%.

**Contar con más y mejor información para el proceso de toma de decisiones y elaboración de proyectos optimicen la gestión pública haciendo uso de las TIC.**

**Tabla N° 77. Conocimiento de informática de los usuarios del FPS FNC, por ciclo vital**

EDAD Ciclo vital	AVANZADO %	BÁSICO %	INTERMEDIO %
<b>0-5 AÑOS</b> Primera infancia	0,00	0,04	0,01
<b>6-11 AÑOS</b> Infancia	0,00	0,18	0,03
<b>12-17 AÑOS</b> Adolescencia	0,03	0,66	0,13
<b>18-28 AÑOS</b> Juventud	0,20	0,89	0,52
<b>29-59 AÑOS</b> Adulthood	0,06	3,18	0,31
<b>&gt; 60 AÑOS</b> Vejez	0,41	26,81	0,95
<b>TOTAL</b>	<b>0,71</b>	<b>31,27</b>	<b>1,92</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

Respecto al conocimiento de informática de los usuarios del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, por ciclo vital, del 66,16%, la población en etapa de vejez tiene un 26,81% de conocimiento básico en informática, seguido de la etapa adultez con el 3,18% y la etapa de juventud con el 0,89%

**Tabla N° 78. Conocimiento de informática de los usuarios del FPS FNC, por Departamento**

DEPARTAMENTO	AVANZADO %	BÁSICO %	INTERMEDIO %	TOTAL
ANTIOQUIA	0,05	1,88	0,17	5,28
ARAUCA	0,00	0,00	0,00	0,00
ATLANTICO	0,08	2,84	0,28	7,51
BOGOTÁ	0,18	2,82	0,23	7,67
BOLIVAR	0,03	2,28	0,21	5,18
BOYACÁ	0,00	0,34	0,01	0,58
CALDAS	0,00	0,67	0,02	0,93
CASANARE	0,00	0,01	0,00	0,01
CAUCA	0,00	0,10	0,00	0,20
CESAR	0,01	0,59	0,01	0,90
CORDOBA	0,00	0,00	0,00	0,01
CUNDINAMARCA	0,05	2,52	0,06	5,08
HUILA	0,00	0,25	0,01	0,38
HUILA	0,00	0,01	0,00	0,05
LA GUAJIRA	0,00	0,00	0,00	0,00
MAGDALENA	0,10	3,11	0,35	7,85
META	0,00	0,09	0,00	0,15
NARIÑO	0,00	0,29	0,01	0,41
NORTE DE SANTANDER	0,00	0,04	0,01	0,10
QUINDÍO	0,00	0,25	0,02	0,51
RISARALDA	0,01	0,25	0,01	0,45
SANTANDER	0,01	1,79	0,10	3,63
SUCRE	0,00	0,00	0,00	0,01
TOLIMA	0,01	0,78	0,04	1,39
VALLE DEL CAUCA	0,17	10,36	0,38	17,88

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

Respecto al conocimiento de informática de los usuarios del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, por departamentos, del 66,16%, el 0,71% tiene un conocimiento avanzado, el 31,27% tiene un conocimiento básico, el 1,92% tiene un conocimiento intermedio y el 32,26% no tiene conocimiento. No responden el 33,84%. Por departamentos se destaca Valle del Cauca con un

conocimiento básico del 10,36%, seguido de Magdalena con un 3,11% en conocimiento básico en informática, le continúa Atlántico con un 2,84% y Bogotá con un 2,82% en conocimiento básico en informática.

**Conocer expectativas y preferencias de los ciudadanos, usuarios o interesados para diseñar o ajustar las estrategias de vinculación de la ciudadanía por múltiples canales acorde con las características de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés**

**Tabla N° 79. Expectativas frente a la información de los servicios de salud y prestaciones económicas ofrecidos a los usuarios afiliados al FPS FNC, por ciclo vital**

EDAD Ciclo vital	CLARA %	OPORTUNA %	PRÁCTICA %	SENCILLA %	VERAZ %	TOTAL %
<b>0-5 AÑOS</b> Primera infancia	0,03	0,06	0,03	0,01	0,00	<b>0,13</b>
<b>6-11 AÑOS</b> Infancia	0,06	0,11	0,05	0,03	0,02	<b>0,27</b>
<b>12-17 AÑOS</b> Adolescencia	0,13	0,30	0,06	0,05	0,08	<b>0,62</b>
<b>18-28 AÑOS</b> Juventud	0,28	0,68	0,27	0,11	0,12	<b>1,46</b>
<b>29-59 AÑOS</b> Adulthood	0,55	1,37	0,45	0,42	0,26	<b>3,04</b>
<b>&gt; 60 AÑOS</b> Vejez	5,09	13,35	3,4	3,74	2,07	<b>27,68</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

Se observa que del 33,19% de los usuarios que respondieron, el mayor porcentaje estuvo en el ciclo vital vejez con el 27,68%, siendo el 13,35 % considera que la información debe ser oportuna, seguida del 5,09% que consideró que debe ser clara.

**Tabla N° 80. Expectativas frente a la información de los servicios de salud y prestaciones económicas ofrecidos a los usuarios afiliados al FPS FNC, por Departamento**

DEPARTAMENTO	CLARA %	OPORTUNA %	PRÁCTICA %	SENCILLA %	VERAZ %	TOTAL %
<b>ANTIOQUIA</b>	0,28	1,79	0,27	0,31	0,12	<b>2,77</b>
<b>ARAUCA</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>0,00</b>
<b>ATLANTICO</b>	1,12	1,97	0,43	0,69	0,31	<b>4,53</b>

<b>BOGOTÁ</b>	0,49	1,45	0,67	0,52	0,23	<b>3,37</b>
<b>BOLIVAR</b>	0,80	1,53	0,29	0,75	0,38	<b>3,76</b>
<b>BOYACÁ</b>	0,05	0,09	0,10	0,06	0,01	<b>0,31</b>
<b>CALDAS</b>	0,03	0,10	0,03	0,04	0,01	<b>0,22</b>
<b>CASANARE</b>	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	<b>0,01</b>
<b>CAUCA</b>	0,01	0,03	0,00	0,01	0,00	<b>0,05</b>
<b>CESAR</b>	0,05	0,13	0,03	0,04	0,03	<b>0,27</b>
<b>CORDOBA</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>0,00</b>
<b>CUNDINAMARCA</b>	0,35	1,22	0,98	0,18	0,38	<b>3,11</b>
<b>HUILA</b>	0,05	0,07	0,01	0,01	0,00	<b>0,14</b>
<b>LA GUAJIRA</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>0,00</b>
<b>MAGDALENA</b>	1,17	2,32	0,47	0,65	0,44	<b>5,06</b>
<b>META</b>	0,02	0,03	0,00	0,01	0,00	<b>0,06</b>
<b>NARIÑO</b>	0,01	0,08	0,01	0,01	0,00	<b>0,12</b>
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	0,00	0,01	0,01	0,00	0,01	<b>0,03</b>
<b>QUINDÍO</b>	0,04	0,10	0,02	0,02	0,01	<b>0,19</b>
<b>RISARALDA</b>	0,03	0,04	0,02	0,02	0,01	<b>0,11</b>
<b>SANTANDER</b>	0,20	1,50	0,11	0,21	0,08	<b>2,10</b>
<b>SUCRE</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>0,01</b>
<b>TOLIMA</b>	0,10	0,24	0,06	0,06	0,05	<b>0,50</b>
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	1,35	3,14	0,76	0,76	0,46	<b>6,47</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

En esta tabla se observa que del 39,19% de los usuarios que respondieron, el 15,87% considera que la información de los servicios de salud y prestaciones económicas ofrecidos por el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia debe ser oportuna, reflejándose en el departamento del Valle del Cauca con un 3,14%, así mismo el 6,14% considera que la información debe clara y el 4,36% considera que la información debe ser sencilla. No respondieron el 66,81%

#### 9.1.4 De comportamiento

**Tabla N° 81. ¿Cuál información dispuesta en la página web de la entidad ha consultado respecto a los siguientes planes institucionales?, por ciclo vital**

EDAD (Ciclo vital)	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO %	PLAN DE ACCIÓN ANUAL %	PLAN ESTRATÉGICO CUATRIANUAL %	OTROS %	TOTAL %
<b>0-5 AÑOS Primera Infancia</b>	0,00	0,00	0,00	0,02	<b>0,02</b>

<b>6-11 AÑOS</b> Infancia	0,00	0,00	0,00	0,02	<b>0,02</b>
<b>12-17 AÑOS</b> Adolescencia	0,01	0,00	0,00	0,03	<b>0,04</b>
<b>18-28 AÑOS</b> Juventud	0,01	0,00	0,00	0,09	<b>0,10</b>
<b>29-59 AÑOS</b> Adulthood	0,05	0,03	0,01	0,15	<b>0,24</b>
<b>60 AÑOS Y MAS</b> Vejez	0,16	0,08	0,08	1,26	<b>1,58</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0,24</b>	<b>0,10</b>	<b>0,09</b>	<b>1,57</b>	<b>2,00</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

Respecto a cuáles de los planes institucionales dispuestos en la página web de la entidad ha consultado el 61,46% no responde y el 36,54% no sabe.

Del 2% que contestó la pregunta, el 1,57% refiere que ha consultado otros planes dispuestos en la página web institucional y el 0,24% ha consultado el Plan Anticorrupción, seguido del 0,10 que ha consultado el Plan de Acción anual con predominio en el ciclo vital vejez que podría estar condicionado por ser el ciclo vital predominante

**Tabla N° 82. ¿Cuál información dispuesta en la página web de la entidad ha consultado respecto a los siguientes planes institucionales?, por Departamento**

DEPARTAMENTO DE VIVIENDA	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PLAN DE ACCIÓN ANUAL	PLAN ESTRATÉGICO CUATRIANUAL	OTROS	Total
ANTIOQUIA	0,01	0,01	0,01	0,13	<b>0,17</b>
ARAUCA	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>0,00</b>
ATLÁNTICO	0,00	0,01	0,01	0,23	<b>0,24</b>
BOGOTÁ D.C.	0,04	0,02	0,01	0,14	<b>0,20</b>
BOLIVAR	0,00	0,00	0,01	0,16	<b>0,18</b>
BOYACÁ	0,00	0,00	0,00	0,01	<b>0,02</b>
CALDAS	0,00	0,00	0,00	0,01	<b>0,01</b>
CASANARE	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>0,00</b>
CAUCA	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>0,00</b>
CESAR	0,00	0,00	0,00	0,03	<b>0,03</b>



<b>CÓRDOBA</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>0,00</b>
<b>CUNDINAMARCA</b>	0,04	0,01	0,00	0,08	<b>0,13</b>
<b>HUILA</b>	0,01	0,01	0,00	0,00	<b>0,02</b>
<b>LA GUAJIRA</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>0,00</b>
<b>MAGDALENA</b>	0,05	0,02	0,01	0,19	<b>0,27</b>
<b>META</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>0,00</b>
<b>NARIÑO</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>0,00</b>
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>0,00</b>
<b>QUINDÍO</b>	0,00	0,00	0,00	0,01	<b>0,01</b>
<b>RISARALDA</b>	0,01	0,00	0,00	0,00	<b>0,01</b>
<b>SANTANDER</b>	0,01	0,00	0,01	0,05	<b>0,08</b>
<b>SUCRE</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>0,00</b>
<b>TOLIMA</b>	0,01	0,00	0,00	0,05	<b>0,06</b>
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	0,05	0,01	0,03	0,44	<b>0,53</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0,24</b>	<b>0,10</b>	<b>0,09</b>	<b>1,57</b>	<b>2,00</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

Se observa que del 2% que contestó la pregunta, el 1,57% consulta otros planes con predominio del Valle del Cauca con el 0,44% seguido de Atlántico con un 0,23% y Magdalena con 0,19%

**Tabla N° 83. ¿Usted ha utilizado los canales de comunicación que tiene dispuesto el FPS FCN?, por ciclo vital**

<b>EDAD Ciclo vital</b>	<b>SI %</b>	<b>NO %</b>	<b>Total %</b>
<b>0-5 AÑOS Primera infancia</b>	0,07	0,12	<b>0,19</b>
<b>6-11 AÑOS Infancia</b>	0,15	0,24	<b>0,40</b>
<b>12-17 AÑOS Adolescencia</b>	0,36	0,76	<b>1,12</b>
<b>18-28 AÑOS Juventud</b>	0,92	1,50	<b>2,43</b>
<b>29-59 AÑOS Adulthood</b>	2,17	4,12	<b>6,30</b>
<b>&gt; 60 AÑOS Vejez</b>	18,74	39,67	<b>58,41</b>
<b>TOTAL</b>	<b>22,42</b>	<b>46,42</b>	<b>68,84</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

En esta esta variable se observa respecto a la utilización de los canales de comunicación que tiene dispuesto el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia por ciclo vital que del 68,84% el 18,74% es mayormente utilizado por usuarios clasificados en el ciclo vital de vejez, seguido de los que están en la etapa de adultez con un 2,17% y quien menos los utiliza esta la población ubicada en el ciclo vital de juventud con un 1,50%. No respondieron se ubican con un 31,16%

**Tabla N° 84. ¿Usted ha utilizado los canales de comunicación que tiene dispuesto el FPS FCN?, por Departamento**

DEPARTAMENTO	SI %	NO %	TOTAL %
ANTIOQUIA	2,28	3,05	5,33
ARAUCA	0,00	0,00	0,00
ATLANTICO	2,98	4,59	7,57
BOGOTÁ	2,44	5,31	7,75
BOLIVAR	2,32	2,90	5,22
BOYACÁ	0,22	0,43	0,65
CALDAS	0,12	1,11	1,22
CASANARE	0,00	0,01	0,01
CAUCA	0,03	0,17	0,20
CESAR	0,15	0,75	0,91
CORDOBA	0,00	0,01	0,01
CUNDINAMARCA	2,07	4,55	6,62
HUILA	0,10	0,31	0,41
LA GUAJIRA	0,00	0,01	0,01
MAGDALENA	3,19	4,73	7,92
META	0,04	0,11	0,15
NARIÑO	0,05	0,37	0,42
NORTE DE SANTANDER	0,03	0,07	0,10
QUINDÍO	0,12	0,40	0,51
RISARALDA	0,09	0,37	0,46
SANTANDER	1,53	2,19	3,71
SUCRE	0,00	0,01	0,01
TOLIMA	0,33	1,08	1,41
VALLE DEL CAUCA	4,35	13,81	18,16
<b>TOTAL</b>	<b>22,42</b>	<b>46,36%</b>	<b>68,77</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

Respecto a la utilización de los canales de comunicación que tiene dispuesto el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia por departamentos el 22,42% los utiliza mientras que el 46,36% no los utiliza. No respondieron corresponde al 31,22%. El departamento que mayor utiliza los canales de comunicación se encuentra Valle del Cauca con un 4,35%, seguido de Magdalena con un 3,19%, Atlántico 2,98%, Bogotá 2,44%, Bolívar 2,32% y Antioquia con un 2,28%.

**Tabla N° 85. ¿Qué tan frecuente utiliza los canales de comunicación?, por ciclo vital**

EDAD Ciclo vital	DIARIO %	MENSUA L %	SEMANAL %	OCASIONA L %	NO LOS CONOC E %	NO LOS UTILIZA %	TOTAL
<b>0-5 AÑOS</b> Primera infancia	0,04	0,01	0,00	0,05	0,00	0,12	0,23
<b>6-11 AÑOS</b> Infancia	0,09	0,01	0,01	0,10	0,00	0,25	0,47
<b>12-17 AÑOS</b> Adolescencia	0,24	0,03	0,01	0,26	0,00	0,71	1,26
<b>18-28 AÑOS</b> Juventud	0,63	0,10	0,03	0,58	0,00	2,72	4,06
<b>29-59 AÑOS</b> Adulthood	0,76	0,43	0,06	1,43	0,06	3,18	5,93
<b>&gt; 60 AÑOS</b> Vejez	0,89	4,67	0,64	10,92	0,33	38,63	56,08
<b>TOTAL</b>	<b>2,66</b>	<b>5,25</b>	<b>0,76</b>	<b>13,34</b>	<b>0,39</b>	<b>45,62</b>	<b>68,02</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

En esta esta variable se observa respecto a la frecuencia de utilización de los canales de comunicación que tiene dispuesto el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia por ciclo vital que del 68,02%, en la vejez es utilizado de forma diaria con el 0,89%, de forma mensual con el 4,67%, semanal con un 0,64%, ocasional con un 10,92%, no los conoce el 0,33% y no los utiliza el 38,63%. No responden el 31,98%

**Tabla N° 86. ¿Qué tan frecuente utiliza los canales de comunicación?, por Departamento**

DEPARTAMENTO	DIARIO %	MENSUAL %	SEMANAL %	OCASIONAL %	NO LOS CONOCE %	NO LOS UTILIZA %	TOTAL %
ANTIOQUIA	0,22	1,00	0,06	0,93	0,00	3,11	5,31
ARAUCA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ATLANTICO	0,40	0,83	0,11	2,00	0,00	4,19	7,53
BOGOTÁ	0,28	0,33	0,09	1,47	0,00	5,63	7,80
BOLIVAR	0,53	0,38	0,08	1,60	0,00	2,62	5,21
BOYACÁ	0,01	0,03	0,00	0,10	0,00	0,50	0,64
CALDAS	0,01	0,05	0,01	0,06	0,00	0,83	0,95
CASANARE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,01
CAUCA	0,01	0,01	0,00	0,00	0,00	0,17	0,20
CESAR	0,01	0,02	0,01	0,15	0,00	0,71	0,90
CORDOBA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,01
CUNDINAMARCA	0,11	0,14	0,04	0,71	0,39	5,07	6,47
HUILA	0,01	0,02	0,00	0,06	0,00	0,32	0,41
LA GUAJIRA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,01
MAGDALENA	0,41	0,65	0,10	2,34	0,00	4,45	7,96
META	0,00	0,01	0,00	0,02	0,00	0,12	0,15
NARIÑO	0,01	0,01	0,00	0,03	0,00	0,36	0,42
NORTE DE SANTANDER	0,00	0,00	0,00	0,03	0,00	0,06	0,10
QUINDÍO	0,01	0,04	0,00	0,06	0,00	0,38	0,50
RISARALDA	0,01	0,02	0,01	0,05	0,00	0,36	0,45
SANTANDER	0,11	0,59	0,08	0,77	0,00	2,17	3,72
SUCRE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,01
TOLIMA	0,01	0,07	0,02	0,20	0,00	1,08	1,39
VALLE DEL CAUCA	0,49	1,06	0,13	2,74	0,00	13,46	17,88
<b>TOTAL</b>	<b>2,66</b>	<b>5,25</b>	<b>0,76</b>	<b>13,34</b>	<b>0,39</b>	<b>45,62</b>	<b>68,02</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

Respecto a la frecuencia de utilización de los canales de comunicación que tiene dispuesto el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia por departamentos del 68,02% el 2,66% los utiliza de forma diaria, el 5,25% de forma mensual, el 0,76% semanalmente, el 13,34% de forma ocasional, el 0,39% no los conoce y el 45,62% no los utiliza. No responden el 31,98%

El departamento que más lo utiliza de forma diaria se encuentra Bolívar con un 0,53%, seguido de Valle del Cauca con un 0,49%. Así mismo de forma mensual predominan los departamentos de Valle del Cauca con 1,06 %, Antioquia 1% y Atlántico con el 0,83%. De forma semanal se encuentran los departamentos de Valle del Cauca con un 0,13%, Atlántico con un 0,11% y Magdalena con un 0,10%

**Tabla N° 87. ¿Usted participa en las diferentes fases de rendición de cuentas del FPS FNC? por ciclo vital**

EDAD Ciclo vital	SÍ %	NO %	TOTAL L %
<b>0-5 AÑOS</b> Primera infancia	0,02	0,16	0,18
<b>6-11 AÑOS</b> Infancia	0,04	0,33	0,37
<b>12-17 AÑOS</b> Adolescencia	0,07	0,99	1,06
<b>18-28 AÑOS</b> Juventud	0,22	2,12	2,33
<b>29-59 AÑOS</b> Adulthood	0,53	5,68	6,22
<b>&gt; 60 AÑOS</b> Vejez	4,66	52,59	57,26
<b>TOTAL</b>	<b>5,54</b>	<b>61,87</b>	<b>67,41</b>



Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

Respecto a la participación en las diferentes fases de rendición de cuenta en los usuarios afiliados al Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, por ciclo vital, del 67,41% la población en etapa vejez ha tenido una muy baja participación con el 4,66%, en relación a los demás ciclos sin embargo destaca que se presenta un 52,59% de esta población que no ha participado en las diferentes fases de rendición de cuenta

**Tabla N° 88. ¿Usted participa en las diferentes fases de rendición de cuentas del FPS FNC? por Departamento**

DEPARTAMENTO	SÍ %	NO %	TOTAL L %
<b>ANTIOQUIA</b>	0,39	4,84	5,24

<b>ARAUCA</b>	0,0 0	0,00	0,00
<b>ATLANTICO</b>	0,7 6	6,66	7,42
<b>BOGOTÁ</b>	0,7 8	7,05	7,84
<b>BOLIVAR</b>	0,9 7	4,12	5,09
<b>BOYACÁ</b>	0,0 4	0,62	0,66
<b>CALDAS</b>	0,0 2	0,93	0,94
<b>CASANARE</b>	0,0 0	0,01	0,01
<b>CAUCA</b>	0,0 1	0,18	0,20
<b>CESAR</b>	0,0 3	0,87	0,90
<b>CORDOBA</b>	0,0 0	0,01	0,01
<b>CUNDINAMARCA</b>	0,3 0	5,84	6,14
<b>HUILA</b>	0,0 3	0,39	0,42
<b>LA GUAJIRA</b>	0,0 0	0,01	0,01
<b>MAGDALENA</b>	0,7 4	6,91	7,65
<b>META</b>	0,0 3	0,13	0,15
<b>NARIÑO</b>	0,0 2	0,40	0,42
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	0,0 0	0,09	0,10
<b>QUINDÍO</b>	0,0 2	0,49	0,51
<b>RISARALDA</b>	0,0 2	0,44	0,46
<b>SANTANDER</b>	0,3 0	3,42	3,72
<b>SUCRE</b>	0,0 0	0,01	0,01
<b>TOLIMA</b>	0,0	1,32	1,40

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">Minsalud</span>
	<b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSF02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 111 de 140

	8		
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	0,9 9	17,1 3	18,12
<b>TOTAL</b>	<b>5,5 4</b>	<b>61,8 7</b>	<b>67,41</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

Respecto a la participación en las diferentes fases de rendición de cuenta en los usuarios afiliados al Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, por departamentos del 67,41% el 5,54% ha tenido dicha participación mientras que el 61,87% no ha participado. No responden el 32,59%. El departamento que ha tenido mayor participación se destaca Valle del Cauca con un 0,99%, seguido de Bolívar con el 0,97%, Bogotá con el 0,78% y Atlántico con el 0,76%

**Diseñar acciones de incentivos en el marco del proceso de rendición de cuentas.**

**Tabla N° 89. ¿Usted participa en las diferentes fases de rendición de cuentas del FPS FNC, por ciclo vital**

EDAD Ciclo vital	SÍ %	NO %	TOTAL %
<b>0-5 AÑOS</b> Primera infancia	0,02	0,16	0,18
<b>6-11 AÑOS</b> Infancia	0,04	0,33	0,37
<b>12-17 AÑOS</b> Adolescencia	0,07	0,99	1,06
<b>18-28 AÑOS</b> Juventud	0,22	2,12	2,33
<b>29-59 AÑOS</b> Adulthood	0,53	5,68	6,22
<b>&gt; 60 AÑOS</b> Vejez	4,66	52,59	57,26

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

Respecto a la participación en las diferentes fases de rendición de cuenta en los usuarios afiliados al Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, por ciclo vital, del 67,41% la población en etapa vejez ha tenido una muy baja participación con el 4,66%, en relación a los demás

ciclos sin embargo destaca que se presenta un 52,59% de esta población que no ha participado en las diferentes fases de rendición de cuenta

**Tabla N° 90. ¿Usted participa en las diferentes fases de rendición de cuentas del FPS FNC, por Departamentos**

DEPARTAMENTO	SÍ %	NO %	TOTAL %
ANTIOQUIA	0,39	4,84	5,24
ARAUCA	0,00	0,00	0,00
ATLANTICO	0,76	6,66	7,42
BOGOTÁ	0,7	7,05	7,84
BOLIVAR	0,97	4,12	5,09
BOYACÁ	0,04	0,62	0,66
CALDAS	0,02	0,93	0,94
CASANARE	0,00	0,01	0,01
CAUCA	0,01	0,18	0,20
CESAR	0,03	0,87	0,90
CORDOBA	0,00	0,01	0,01
CUNDINAMARCA	0,30	5,84	6,14
HUILA	0,03	0,39	0,42
LA GUAJIRA	0,00	0,01	0,01
MAGDALENA	0,74	6,91	7,65
META	0,03	0,13	0,15
NARIÑO	0,02	0,40	0,42
NORTE DE SANTANDER	0,00	0,09	0,10
QUINDÍO	0,02	0,49	0,51
RISARALDA	0,02	0,44	0,46
SANTANDER	0,30	3,42	3,72
SUCRE	0,00	0,01	0,01
TOLIMA	0,08	1,32	1,40
VALLE DEL CAUCA	0,99	17,13	18,12

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021



Respecto a la participación en las diferentes fases de rendición de cuenta en los usuarios afiliados al Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, por departamentos del 67,41% el 5,54% ha tenido dicha participación mientras que el 61,87% no ha participado. No responden el 32,59%. El departamento que ha tenido mayor participación se destaca Valle del Cauca con un 0,99%, seguido de Bolívar con el 0,97%, Bogotá con el 0,78% y Atlántico con el 0,76%

**Tabla N° 91. ¿En cuál de los siguientes eventos de rendición de cuentas del FPS FNC ha participado?, por ciclo vital**

EDAD Ciclo vital	AUDIENCIA PÚBLICA %	COMITÉS REGIONALES Y/O LOCALES %	MESAS DE DIALOGO %	PROCESOS MISIONALES %	OTROS %	TOTAL %
<b>0-5 AÑOS</b> Primera infancia	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,19
<b>6-11 AÑOS</b> Infancia	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,32
<b>12-17 AÑOS</b> Adolescencia	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,77
<b>18-28 AÑOS</b> Juventud	0,03	0,00	0,00	0,00	0,02	1,78
<b>29-59 AÑOS</b> Adulthood	0,01	0,00	0,01	0,00	0,03	4,58
<b>&gt; 60 AÑOS</b> Vejez	0,14	0,15	0,04	0,02	0,48	39,01
<b>TOTAL</b>	<b>0,18</b>	<b>0,15</b>	<b>0,06</b>	<b>0,03</b>	<b>0,54</b>	<b>46,64</b>

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021



En esta tabla se observa que del 46,64% de los usuarios que respondieron, el mayor porcentaje estuvo en el ciclo vital vejez con el 39,01%, siendo el 0,48% % considera que ha tenido participación en otros eventos relacionados con la rendición de cuentas, el 0,14% ha tenido participación en audiencia pública, el 0,15% en comités regionales y el 38,18% no ha tenido participación.

**Tabla N° 92. ¿En cuál de los siguientes eventos de rendición de cuentas del FPS FNC ha participado?, por Departamento**

DEPARTAMENTO	AUDIENCIA PÚBLICA %	COMITÉS REGIONALES Y/O LOCALES %	MESAS DE DIALOGO %	PROCESOS MISIONALES %	OTROS %	TOTAL
ANTIOQUIA	0,01	0,02	0,01	0,01	0,09	4,31
ARAUCA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ATLANTICO	0,02	0,01	0,01	0,00	0,07	6,21
BOGOTÁ	0,03	0,01	0,01	0,01	0,07	6,46
BOLIVAR	0,01	0,01	0,00	0,00	0,03	3,95
BOYACÁ	0,01	0,00	0,00	0,00	0,01	0,35
CALDAS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,36
CASANARE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01
CAUCA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,10
CESAR	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,39
CORDOBA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01
CUNDINAMARCA	0,02	0,01	0,01	0,00	0,04	3,41
HUILA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,23
LA GUAJIRA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01
MAGDALENA	0,02	0,01	0,00	0,00	0,03	6,23
META	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,10
NARIÑO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,17
NORTE DE SANTANDER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,06
QUINDÍO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,32
RISARALDA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,25
SANTANDER	0,01	0,02	0,01	0,00	0,02	2,82
SUCRE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01
TOLIMA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,03	0,87
VALLE DEL CAUCA	0,05	0,03	0,01	0,00	0,13	10,03

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC, 2021

En esta tabla se observa que del 46,64% de los usuarios que respondieron, el 0,54% considera que ha tenido participación en otros eventos relacionados con la rendición de cuentas, el 0,18% ha participado en audiencia pública, el 0,15% en comités regionales y el 45,69% no ha participado. No respondieron el 53,36%. De los departamentos donde los usuarios han participado en la rendición de

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">Minsalud</span>
	<b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSF02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 115 de 140

cuentas del FPS FNC se destaca Valle del Cauca con el 10,03% donde el 0,13% ha participado en otros eventos y Bogotá del 6,46% el 0,07% ha participado de otros eventos. No responden el 53,88%

## 9.2 Personas Jurídicas

La recolección de datos se realiza mediante el desarrollo de grupos focales mediante la aplicación de preguntas: ¿Con qué frecuencias usa de los servicios que presta el FPS FNC?, ¿Qué servicios de prestaciones económicas del FPS PNC usa?, ¿Qué canales de comunicación del FPS FNC ha utilizado?, ¿Considera que es fácil acceder a la información del FPS FNC en relación a servicios de prestación económica?, ¿Qué información considera importante conocer del FPS FNC?, ¿Considera usted que se deben implementar otros canales de comunicación para acceder a los servicios de prestaciones económicas?, ¿Considera que se pueden implementar nuevos servicios en el FPS FNC?, ¿En qué procesos institucionales del FPS FNC considera usted que se puede generar innovación?, ¿Sabe qué trámites del FPS FNC se puede hacer de forma virtual?, ¿Cuenta con fácil acceso y conocimiento a herramientas ofimáticas e internet?, ¿Sabe qué trámites del FPS FNC se puede hacer de forma virtual?, ¿Usted ha participado en eventos de rendición de cuentas del FPS FNC?, ¿Conoce a través de qué canal puede interponer una denuncia relacionada con corrupción? y termina con la tabulación de la información obtenida para complementar la caracterización de ciudadanos y grupos de interés del FPS FNC

### 9.2.1 Geográfica

#### Cobertura geográfica

GRUPO FOCAL	MUNICIPAL	REGIONAL	NACIONAL
Gestión de cobros	4	1	
Pensionados		7	
Contraloría general de la republica			1
Procuraduría			1
Mintrabajo			1
Supersalud			1
Funcionarios		72	
Contratistas		300	
Ministerio de salud y protección social			1
Contaduría general de la nación			1
Departamento administrativo de la función publica			1
Departamento nacional de planeación			1
Secretaria distrital del ambiente			1
Presidencia de la republica			1

Trámites y servicios DAPRE			1
Servicios (Otros Procedimientos Administrativos - OPA)			1
Archivo general de la Nación			1
Ministerio de tecnologías de la información y comunicaciones			1
Secretaria de transparencia			1
Entidades prestadoras de servicios en salud			4
Entidades Bancarias		7	
Proveedores		17	

### Dispersión

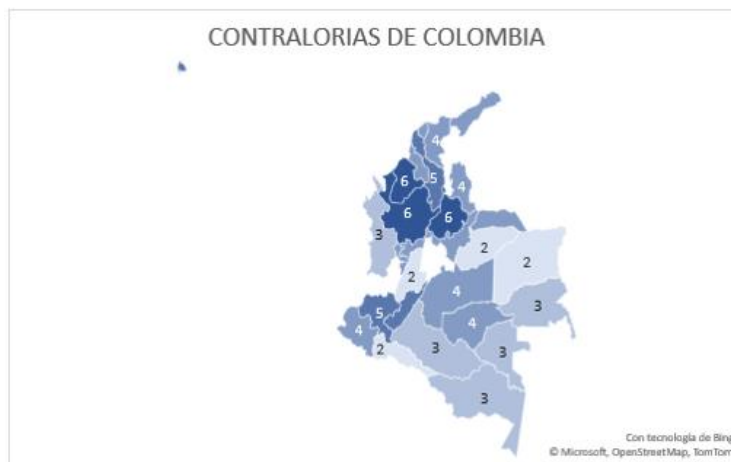
Los grupos focales de la oficina de gestión de cobro se encuentran ubicados en los departamentos de Antioquia, Cundinamarca, Córdoba y Tolima





Los grupos focales de pensionados encuentran ubicados en los departamentos de Bolívar (1), Valle del Cauca (2), Antioquia (1), Magdalena (1), Cundinamarca (1), Nariño (1) y Córdoba (1)



Los grupos focales de contralorías encuentran ubicados en los departamentos Amazonas (3), Antioquia (6), Arauca (4), Atlántico (4), Bolívar (5), Boyacá (4), Caldas (4), Caquetá (3), Casanare (2), Cauca (5), Cesar (4), Choco (3), Córdoba (6), Guainía (3), Guaviare (4), Huila (5), La Guajira (4), Magdalena (4), Meta (4), Nariño (4), Norte De Santander (4), Putumayo (2), Quindío (4), Risaralda (4), San Andrés (3), Santander (6), Sucre (4), Tolima (2), Valle (5), Vaupés (3), Vichada (2)



Los grupos focales de procuradurías se encuentran ubicados en los departamentos de Amazonas, Antioquia, Arauca, Atlántico, Bolívar, Boyacá, Caldas, Caquetá, Casanare, Cauca, Cesar, Choco, Córdoba, Cundinamarca, Guainía, Guaviare, Huila, La Guajira, Magdalena, Meta, Nariño, Norte De

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  <b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px; margin-left: 10px;">Minsalud</span>
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSF02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 118 de 140



Santander, Putumayo, Quindío, Risaralda, San Andrés, Santander, Sucre, Tolima, Valle, Vaupés y Vichada con 1 sucursal en cada departamento



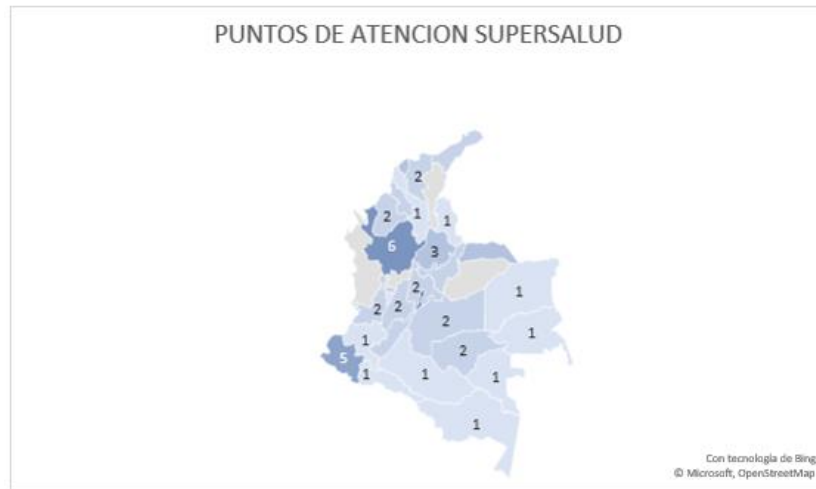
Los grupos focales de min trabajo se encuentran ubicados en los departamentos de:  
 Amazonas (1), Antioquia (2), Arauca (1), Atlántico (1), SANTANDER (1), Bogotá (1), Bolívar (1), Boyacá (1), Caldas (1), Caquetá (1), Casanare (1), Cauca (1), Cesar (1), Choco (1), Córdoba (1), Cundinamarca (1), Guainía (1), Guajira (1), Guaviare (1), Huila (1), Magdalena (1), Meta (1), Nariño (1), Norte De Santander (1), Putumayo (1), Quindío (1), Risaralda (1), San Andrés (1), Santander (2), Sucre (1), Tolima (1), Valle (2), Vaupés (1), Vichada (1)



Los puntos de atención de la supersalud se encuentran ubicados en los departamentos de:



	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  <b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px; margin-left: 10px;">Minsalud</span>
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSF02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 119 de 140

Arauca (3), Quindío (1), Antioquia (6), Atlántico (3), Bogotá, D.C. (10), Santander (3), Valle Del Cauca (2), Bolívar (1), Cundinamarca (2), Cesar (2), Nariño (5), La Guajira (2), Caquetá (1), Tolima (2), Guainía (1), Cundinamarca (2), Amazonas (1), Vaupés (1), Putumayo (1), Córdoba (2), Huila (2), Norte De Santander (1), Risaralda (2), Cauca (1), Vichada (1), San Andrés (1), Guaviare (2), Magdalena (2), Sucre (2), Boyacá(2), Meta (2)



Los grupos focales de funcionarios del FPS FNC se encuentran ubicados en los departamentos de: Cundinamarca (6), Bogotá D.C (6), Bolívar (1), Magdalena (1), Santander (1)



	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  <b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px; margin-left: 10px;">Minsalud</span>
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSF02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 120 de 140

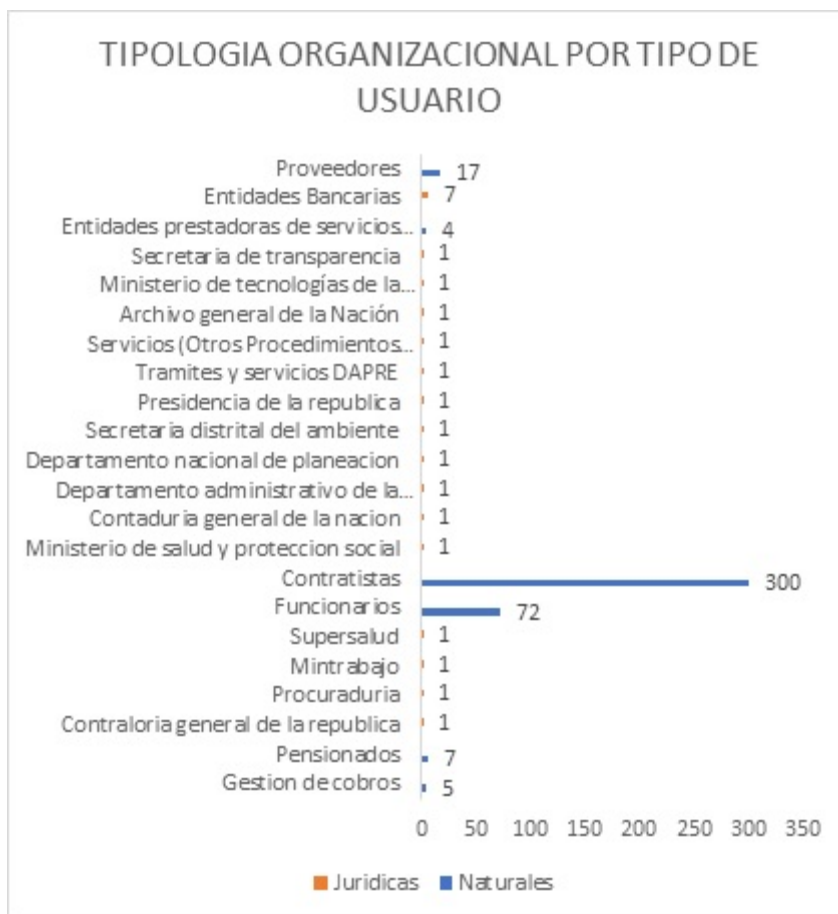
Los grupos focales por contratista del FPS FNC se encuentran ubicados en los departamentos de: Bogotá (11), Cundinamarca (7), Córdoba (2), Atlántico (2), Sucre (1), Norte De Santander (1), Valle Del Cauca (1), Magdalena (2), Risaralda (1), Bolívar (1), La Guajira (1)



### 9.2.2 Tipología organizacional



La clasificación por tipo de usuario o grupos de interés se destacan las personas naturales (384) y jurídicas (22)





### 9.2.3 Intrínsecas

MECANISMO UTILIZADO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO					
Grupo focal	Línea gratuita	Conmutador	Presencial	Redes sociales	Virtual
Gestión de cobros	X		X		X
Pensionados	X				
Contraloría general de la republica					X
Procuraduría					X
Mintrabajo			x		x
Supersalud	X		X		X
Funcionarios	X		X		X
Contratistas	X		X		X
Ministerio de salud y protección social					X
Contaduría general de la nación					X
Departamento administrativo de la función pública	X		X		X
Departamento nacional de planeación	NA	NA	NA	NA	NA

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px; margin-left: 10px;">Minsalud</span>
	<b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSF02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 122 de 140

Secretaria distrital del ambiente					x
Presidencia de la republica	X	X	X		
Trámites y servicios DAPRE	X		X		X
Servicios (Otros Procedimientos Administrativos - OPA)	X		X		X
Archivo general de la Nación			X		X
Ministerio de tecnologías de la información y comunicaciones	X		X	X	X
Secretaria de transparencia	X	X			
Entidades prestadoras de servicios en salud	X		X		X
Entidades Bancarias	X		X		X
Proveedores	X		X		X

## 10 Políticas de Desarrollo administrativo

La caracterización de usuarios asociadas a las políticas de desarrollo administrativo, es un proceso mediante el cual la Entidad puede llegar a conocer de primera mano las necesidades y expectativas de sus usuarios y una de sus finalidades es generar resultados que atiendan y resuelvan las necesidades y problemas de los usuarios, con integridad y calidad en el servicio.



Las Políticas citadas en el Decreto 2482 de 2012 son aquellas que contienen los siguientes aspectos: gestión misional y de gobierno, transparencia, participación y servicio al ciudadano, gestión del talento humano, eficiencia administrativa y gestión financiera. Aunque la metodología es similar, las variables a medir y el uso de los resultados puede ser diferente teniendo en cuenta el enfoque de la política desde la cual se analiza la información.

### 10.1 Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción

Permite identificar la información que pudiera ser requerida por los ciudadanos, usuarios o interesados y el lenguaje (formal, informal, técnico, cotidiano, etc.) que debe ser usado (4).

#### 10.1.1 Garantizar el derecho al acceso de información

En cuanto a la satisfacción sobre la información publicada en medios digitales, de la población encuestada que respondió la pregunta, se identifica el predominio de los que se encuentran satisfechos con una diferencia del 0,17% en comparación con los que no se encuentran satisfechos, que podría estar relacionada con el desconocimiento de la información publicada en los medios digitales, el departamento que presenta mayor porcentaje de satisfacción es Valle del Cauca y el que cuenta con mayor porcentaje de insatisfacción es Bogotá

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  <b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px; margin-left: 10px;">Minsalud</span>
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSPFC02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 123 de 140

### **10.1.2 Conocer las necesidades o expectativas en materia de información de ciudadanos, usuarios o interesados**

En cuanto a la seguridad de radicar los trámites de forma virtual, de la población encuestada que respondió la pregunta, se identifica que más del 50% no siente seguridad, con predominio en Valle del Cauca.

Respecto a cuáles de los planes institucionales dispuestos en la página web de la entidad ha consultado, de la población encuestada que respondió la pregunta, se observa que otros planes dispuestos en la página web institucional son los que presentan mayor proporción de consulta, de predominio en Valle del Cauca y Atlántico

Sobre como radicar una petición ante Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia y a través de que canales se identifica que más del 50% de encuestados que responden la pregunta no conocen como radicar una petición, ni a través de que canales con predominio de Valle del Cauca y Bogotá



### **10.1.3 Adecuar proceso y procedimientos para la entrega de información**

Respecto a conocimiento de los términos legales y temporales para la respuesta de los trámites de los servicios más del 70% los desconoce, con mayor representación en los departamentos de Valle del Cauca y Atlántico en la página web de la entidad ha consultado, de la población encuestada que respondió la pregunta, se observa que otros planes dispuestos en la página web institucional son los que presentan mayor proporción de consulta, de predominio en Valle del Cauca y Atlántico

En cuanto a cómo ha sido la atención a través del canal virtual – chat, se identifica que un alto porcentaje de la población la califica como buena en mayor proporción en los Departamentos de Valle del Cauca y Magdalena, llama la atención que aproximadamente el 40% de la población no lo conoce con mayor predominio en Valle del Cauca y Bogotá

Sobre la atención a través de canal telefónico, se identifica que un alto porcentaje de la población la califica como buena, identificándose en los departamentos en los Departamentos de Valle del Cauca y Magdalena, llama la atención que el departamento en el que se identifica la atención como mala en mayor proporción es Cundinamarca

Respecto a través de medio presencial, se identifica que un alto porcentaje de la población la califica como buena, identificándose en los departamentos en los Departamentos de Valle del Cauca y Magdalena, llama la atención que el departamento en el que se identifica la atención como mala en mayor proporción es Distrito de Bogotá y Valle del Cauca

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px;">Minsalud</span>
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDESOPSPFC02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 124 de 140

#### 10.1.4 Identificar las preferencias por canales de atención

Respeto a las preferencias por canales de atención, se identifica cerca del 50% de los usuarios que no los utilizan, encontrándose con mayor proporción en los departamentos de Valle del Cauca y Distrito de Bogotá, mientras que solo un bajo porcentaje los utiliza en los departamentos de Valle del Cauca y Magdalena.

#### 10.1.5 Utilización de los canales de comunicación

Se observa que cerca del 50% de los usuarios no utilizan los canales de comunicación siendo Valle del Cauca y Distrito Bogotá los departamentos con mayor proporción y tan solo cerca del 20% los utiliza con predominio en los departamentos de Valle del Cauca y Magdalena

#### 10.1.6 Frecuencia de los canales de comunicación

Se identifica que la mayor proporción en la frecuencia de los canales de comunicación ha sido de forma ocasional con mayor identificación en los departamentos de Valle del Cauca y Magdalena, sin embargo casi el 50% de los encuestados no los utiliza con mayor predominio en los departamentos de Valle del Cauca y Distrito de Bogotá.

#### 10.1.7 Preferencia para recibir información

Se identifica que la mayor preferencia para recibir información en los usuarios es por telefonía móvil con predominio en los departamentos de Valle del Cauca y Distrito Bogotá, mientras que un bajo porcentaje prefiere el chat respectivamente.

### 10.2 Servicio al Ciudadano



Permite identificar los canales sobre los que se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, la forma en que se debe presentar la información, los ajustes necesarios en la infraestructura física, las posibilidades de implementación de nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios, los protocolos y los servicios que se deben entregar (4).

#### 10.2.1 Adecuar la oferta institucional. Diseñar o implementar un nuevo servicio.

**Superintendencia de salud:** realizar caracterización de la población afiliada y encausar las acciones para garantizar la prestación de servicios de salud con oportunidad, calidad y efectividad.

**Entidades jurídicas:** las concernientes al decreto 088 del 24 de enero 2022.

**Entidad pública:** realizar caracterización de la población afiliada y encausar las acciones para garantizar la prestación de servicios de salud con oportunidad, calidad y efectividad. Servicio de consulta de archivos.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  <b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px;">Minsalud</span>
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSF02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 125 de 140

**Entidades bancarias:** Socializar los convenios de libranzas y tener todos los beneficios con las entidades, sería conjuntamente ofrecer la información para préstamos a los pensionados.

**Entidades de salud** realmente con el fondo la comunicación es por el correo electrónico y chat, sería muy bueno que fuera la comunicación por medio de otras opciones sería como una propuesta para hacer.

**Proveedores:** estamos trabajando de la mano del fondo, para reconocer todo el proceso de agilización a la tecnología para los pagos sea más ágil y llegar a todas las regiones para llegar a todo el público y que este proceso se debe de iniciar con la enseñanza presencial, es decir que tengan la facilidad de poder solicitar sus citas médicas con mayor facilidad, y que así puedan utilizar los medios para recibir la información, pero se debe de hacer desde la mano del usuario. entrenamiento tecnológico para llegar a las necesidades de los usuarios. utilizar las herramientas.

### **10.2.2 Adecuar arreglos institucionales. Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios.**

La mayor proporción de la población encuestada conoce los puntos de atención físico con predominio en los departamentos de Valle del Cauca y Atlántico y donde no los conocen se ubican en los departamentos de Valle del Cauca y Distrito Bogotá. Así mismo se identifica que el tiempo de desplazamiento fue predominante en los tiempos de 1 a 2 horas con mayor proporción en los departamentos de Valle del Cauca y Magdalena.

En cuanto al estado en que considera se encuentran las instalaciones un bajo porcentaje no los conoce con predominio en los departamentos de Valle del Cauca y Magdalena, sin embargo, más del 30% considero que estaban en buenas condiciones.



Respecto al conocimiento de los medios por los cuáles pueden realizar un trámite un alto porcentaje de los usuarios manifestaron no conocerlos con predominio en los departamentos de Valle del Cauca y Distrito Bogotá.

### **10.2.3 Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores públicos.**

No puede posible su revisión

### **10.2.4 Adecuar o implementar canales de atención.**

Existe una gran proporción de usuarios que tienen conocimiento de los servicios de salud que se le prestan con predominio en los departamentos de Valle del Cauca y Atlántico y cerca al 90% les interesa

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">Minsalud</span>
	<b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSPFC02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 126 de 140

recibir información institucional, sin embargo, solo un bajo porcentaje de los departamentos de Valle del Cauca y Magdalena no les interesa.

### **10.3 Participación Ciudadana en la gestión pública - Rendición de Cuentas**

Permite identificar la información sobre los grupos de interés de manera que puedan ser consultados, capacitados, informados y convocados a participar en el proceso de rendición de cuentas y en los mecanismos de participación ciudadana que sean diseñados. Fortalecer las estrategias de comunicación, estableciendo los canales y medios de comunicación idóneos, de acuerdo con las particularidades socioculturales, tecnológicas y geográficas de los grupos identificados; e identificar los temas sobre los cuales se debe hacer un mayor énfasis en el ejercicio permanente de rendición de cuentas, además de identificar el tipo de lenguaje a utilizar en la interacción con los ciudadanos, usuarios o interesados, el cual debe adaptarse teniendo en cuenta el contexto, nivel de escolaridad y condiciones particulares de los interlocutores, para asegurar la máxima comprensión de los contenidos (4).

#### **10.3.1 Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo.**

Respecto a la experiencia de los canales utilizados por parte de los usuarios, existe un porcentaje inferior al 5% donde la experiencia ha sido mala con predominio de los departamentos de Distrito Bogotá y Cundinamarca por lo cual la asistencia a los eventos de audiencia pública ha sido muy baja en Valle del Cauca y Distrito Bogotá.

Respecto a la participación en las diferentes fases de rendición de cuentas ha sido muy baja con predominio en los departamentos de Valle del Cauca y Bolívar



#### **10.3.2 Identificar preferencias por canales de información y diálogo (presenciales y virtuales).**

Respecto al mecanismos que cuenta los usuarios para comunicarse hay menor preferencia en la utilización de las redes sociales como Twitter y you tube en Valle del Cauca.

En cuanto a la pertinencia de los canales dispuesto por el fondo se encuentra una diferencia del 2,01% de los usuarios que consideran que son pertinentes con los que consideran no son pertinentes con predominio en los departamentos de Valle del Cauca y Cundinamarca.

En cuanto a la pertinencia de los tiempos de respuesta dispuesto por el fondo, predomina inconformidad en los departamentos de Valle del Cauca y Distrito Bogotá

Respecto al lenguaje empleado en los canales de los usuarios existe un alto porcentaje que considera que es claro correspondiente a los departamentos de Valle del Cauca y Magdalena

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  <b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px; margin-left: 10px;">Minsalud</span>
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDESOPSF02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 127 de 140

### **10.3.3 Priorizar contenidos de la información de cuentas según los públicos. Revisar o modificar información en lenguaje claro.**

En los eventos de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se han dado a conocer los resultados que conocen los usuarios en otros tipos de eventos con un porcentaje menor al 1%, siendo el de gestión misional el más bajo correspondiente a los departamentos de Valle del Cauca

### **10.3.4 Diseñar acciones de incentivos en el marco del proceso de rendición de cuentas.**

Respecto a la participación en las diferentes fases de rendición de cuentas ha sido muy baja con predominio en los departamentos de Valle del Cauca y Bolívar

### **10.3.5 Potenciar todos los mecanismos de divulgaciones de información (presenciales y virtuales).**

Respecto al ingreso del foro virtual de audiencia pública de rendición de cuentas el mayor porcentaje estuvo concentrado en los usuarios que no tienen conocimiento y categorizada en menos del 1% que considera es difícil en los departamentos de Atlántico, Bogotá.

Se identifica que los medios de preferencia para recibir invitación a los eventos de rendición de cuentas de usuarios predominan la telefonía móvil y la presencialidad sin embargo el que menos porcentaje obtuvo fue Twitter y you tube en Valle del Cauca

### **10.3.6 Identificar propuestas ciudadanas para la solución de problemas o innovación en la gestión.**

Según información de los usuarios que respondieron, es más el porcentaje que no desea que se implemente una nueva estrategia para realizar el evento de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas con predominio en los departamentos de Valle del Cauca y Bogotá es por ello consideran se debe mejorar en gran medida los procesos de servicios a los usuarios con mayor proporción en Valle del Cauca y Magdalena.



## **10.4 Gobierno en línea**

Permite desarrollar trámites y servicios en línea, útiles y pertinentes, atendiendo las necesidades de los usuarios y mejorar la efectividad en las estrategias de participación ciudadana por medios electrónicos, logrando llegar a más ciudadanos con un mensaje claro y oportuno (4).

### **10.4.1 Contar con más y mejor información para el proceso de toma de decisiones y elaboración de proyectos optimicen la gestión pública haciendo uso de las TIC.**

Existe una gran proporción de usuarios que tienen poco conocimiento en informática con predominio en el nivel básico en menos del 30% en los departamentos de Valle del Cauca y Magdalena



	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  <b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px;">Minsalud</span>
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSF02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 128 de 140

#### 10.4.2 Diseñar y rediseñar servicios y trámites electrónicos que faciliten el acceso a todos los usuarios identificados en la caracterización de usuarios.

**Ministerio De Tecnologías De La Información Y Comunicaciones:** las concernientes al decreto 088 del 24 de enero 2022.

**Superintendencia de salud:** no se tiene conocimiento del funcionamiento interno de la entidad para determinar desde la superintendencia procesos de innovación en el FPS FNC.

**Entidades Bancarias:** con el tema de convenio de libranza, que les pudiera presentar este portafolio, mayor socialización de todos los beneficios que tienen los pensionados.

bancarizarlos ofrecer diferentes canales y brindar oportunidades de facilidad de asesoría para que los puedan utilizar. bancarizar a los pensionados a la fecha de hoy tienen el acceso de sus medios de pago de la banca móvil, brindar comodidad.

La relación con la entidad se basa en los pasivos y los recursos que tienen, presentan propuestas digitales para el manejo de los recursos para que de una manera diferente tener el control de los procesos, está en un nivel muy alto donde quieren lograr que todos los procesos sean digitales.



**Entidades de salud:** como recomendación sería lo ideal tener una plataforma donde estuviera una información general, para verificar la información y saber en donde reportar proceso e información que se quiera compartir, la idea sería tener la posibilidad de tener información relacionada con los procesos del fondo.

La digitalización de la información sería muy bueno para hacer que la comunicación fuera más efectiva, que las herramientas tecnológicas serian buena para tener una información alineada, para la captura de datos. para fortalecer todos los sistemas de información y hablar un solo idioma, para dar seguimientos a los procesos.

**Proveedores:** analística de negocios y lograr las tomas de decisiones y es un tema de innovación e implementarlos la intranet tiene un objetivo es transformar a todo el marco del cumplimiento a los artículos establecidos, y hace que el fondo escalone a todo lo digital y apoyar a que se cumpla.

interactuar con el fondo para conocer las necesidades para los beneficios a los usuarios para las mejoras de las plataformas, y brindar las ideas del fondo.



	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">Minsalud</span>
	<b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSF02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 129 de 140

### 10.4.3 Conocer expectativas y preferencias de los ciudadanos, usuarios o interesados para diseñar o ajustar las estrategias de vinculación de la ciudadanía por múltiples canales acorde con las características de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

Respecto a las expectativas frente a la información de los servicios de salud y prestaciones económicas ofrecidos a los usuarios, tan solo un 13% de los usuarios que respondieron dijeron que es oportuna y tan solo un 2% opina que es veraz siendo más predominante en los departamentos de Valle del Cauca y Magdalena

## 11 Necesidades y expectativas usuarios y grupos de valor

GRUPOS DE VALOR	VARIABLE	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
USUARIOS	Afiliados a los servicios de salud del FPS - FNC	Se identifica que el derecho al acceso de la información se encuentra parcialmente garantizado dada la insatisfacción que podría estar relacionada con el desconocimiento de la información publicada en los medios digitales con predominio en el Distrito Capital La experiencia en el uso de los canales utilizados por parte de los usuarios ha sido buena sin embargo un bajo porcentaje indica haber tenido una mala experiencia debido al poco conocimiento de la existencia de los diferentes canales de comunicación dispuesto.
	Afiliados a los servicios de prestaciones económicas del FPS -FNC-	Las usuarias participantes, expresan tener desconocimiento frente al tema de servicios ofertados por el fondo, así como de sus canales de comunicación, lo cual puede influir en un concepto poco favorable de la entidad. Otros grupos con participación de usuarios de servicios de salud, expresan que les gustaría que los servicios de prestación de salud pueden mejorar.
	Entidades gubernamentales y empresas prestación de servicios de gestión de cobro del FPS -FNC- (Acreedoras y Deudoras)	Claridad en la información de procesos de cobro con el fin de fortalecer medios de comunicación existente y establecer gestión documental más efectiva y ajustarse a las entidades
	Contraloría General de la República	La contraloría general de la nación es una entidad que supervisa y verifica que las entidades u organizaciones cumplan con el adecuado manejo de los recursos públicos. De lo anterior se puede inferir que la contraloría por tener la obligación de supervisar la ejecución de

<b>ENTIDADES</b>		<p>proyectos y gastos del FPS FNC espera que este actúe de conformidad a los principios de economía, eficiencia, eficacia, equidad y sostenibilidad ambiental.</p>
	Procuraduría General de la Nación	<p>La procuraduría busca poder devolver la confianza en los empleados de la función pública, combatiendo la corrupción y generar una cultura de legalidad en las entidades públicas y que operen con recursos del estado. Con lo anterior se podría inferir que la procuraduría como entidad de control, puede inferir en la supervisión de los empleados del FPS FNC, ya que esta entidad es pública y se debe regir por lo concerniente a la normatividad pública. Se recomienda que el FPS FNC pueda acogerse a normas y directivas establecidas por la procuraduría general para las entidades públicas.</p>
	Ministerios de Salud y Protección Social	<p>El ministerio de salud y protección social busca disminuir las brechas en la accesibilidad a los servicios de salud de los colombianos. Se puede inferir que esta entidad espera que los servicios en salud de los que es garante el FPS FNC estén mediados por sus valores: Honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia e inclusión. Se sugiere que el FPS FNC pueda validar que da cumplimiento a los parámetros normativos del Decreto 780 del 2016, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.</p>
	Contaduría General de Nación	<p>La Contaduría General de la Nación es una entidad pública, encargada de controlar la contabilidad pública de la nación, centralizada en la ciudad de Bogotá. Desde la respuesta obtenida del derecho de petición y la consulta en su página web, se percibe con procesos organizados y estructurados. Dentro de los aspectos más relevantes de la información obtenida, se encuentra que dentro de los aspectos de interés para conocer en las rendiciones de cuentas del FPS FNC se encuentra temas de gestión y contratación</p>
	Departamento Administrativo de la Función Pública	<p>Esta organización busca que los servidores públicos estén al servicio de la comunidad en general; por ello se espera que el FPS PNC pueda adherirse a sus objetivos institucionales que son: tener una gestión pública moderna, eficiente, transparente, focalizada y participativa. Lo anterior en busca del fortalecimiento de las capacidades de los servidores públicos y de las entidades y organismos del Estado, su organización y funcionamiento, el desarrollo democrático de la gestión pública y el servicio ciudadano, mediante la formulación,</p>

		implementación, seguimiento y evaluación de las políticas públicas, la adopción de instrumentos técnicos y jurídicos, la asesoría y la capacitación.
Departamento de Planeación Nacional		El departamento Nacional de planeación es el encargado de velar por la planeación del país a corto, mediano y largo plazo; así como orientar las inversiones a priorizar, donde los principales pilares son la sostenibilidad y la innovación. Se espera que para la elaboración de sus proyectos el FPS FNC tenga en cuenta funciones del Departamento Nacional de Planeación (DNP), además de las que determina el artículo 59 de la Ley 489 de 1998, las siguientes establecidas en el Decreto 2189 de 2017 Artículo 3
Secretaría distrital del Medio Ambiente		Esta entidad promueve el desarrollo sostenible de proyectos ambientales para el distrito de Bogotá. Por lo anterior, se sugiere al FPS FNC adherirse a todas las políticas ambientales actuales. Se sugiere que el FPS FNC pueda cumplir con el DECRETO 596 DE 2011, "Por medio del cual se adopta la Política Distrital de Salud Ambiental para Bogotá, D.C. 2011- 2023."
Presidencia de la República		La Presidencia es un órgano que busca regular y asistir al presidente de la república en el cumplimiento de sus funciones, rigiéndose por principios de transparencia, equidad, innovación, flexibilidad, cambio tecnológico y emprendimiento. Se recomienda que el FPS FNC, como entidad pública también busque los medios para ser garante de estos principios misionales dentro de sus actividades y propósitos.
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible		No se logró entrevistar
Ministerio del Trabajo		El ministerio de trabajo pretende promover una mejora en la calidad de vida de los colombianos, por medio de un trabajo digno, con el cual se pueda acceder a los beneficios necesarios y a seguridad social, lo anterior se hace explícito en sus principios: Propender por el bienestar social, de los colombianos a través del acceso a empleos dignos y ampliación de esquemas de protección y seguridad social en los temas de trabajo y empleo. Promover el trabajo decente a través de la formulación y fortalecimiento de políticas y estrategias orientadas a la generación de ingresos y de empleo productivo. Garantizar los derechos fundamentales del trabajo y fortalecer el dialogo social.

		Fortalecer el sistema de protección social y seguridad social en materia de protección a la vejez, riesgos laborales y subsidio familia, velando por su cumplimiento. Mejorar la gestión institucional del sector trabajo, con una eficiente gestión orientada a resultados. Se sugiere al FPS FNC alinearse a estos principios y a la normatividad vigente de esta entidad, con el fin de cumplir con los criterios de las entidades públicas
Superintendencia de Salud		La superintendencia de salud debe ser garante del cumplimiento de los deberes y derechos en salud de todos los usuarios del sistema de seguridad social, dentro de sus principios esta la oportunidad y la transparencia. Según lo revisado y las respuestas recibidas de la entidad, se hace necesario que el FPS FNC sea garante del cumplimiento de un adecuado servicio en salud para toda su población.
Archivo General de la Nación		El archivo general de la nación propende por garantizar el adecuado tratamiento de la información de las entidades públicas del país, de tal manera que esta información también esté al servicio de la comunidad en general. Se recomienda tener en cuenta todo lo relacionado con la ley general de archivos, Ley 594 del 2000, en la cual se pueden ayudar a categorizar, gestionar, ordenar, consultar y controlar la disposición final de los archivos producidos en la entidad
Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		Dentro de los pilares fundamentales del Ministerio de las TIC se encuentra el desarrollo sostenible y la innovación, tanto en el sector público, como privado. Se recomienda revisar y ajustar procedimientos según el decreto 088 del 2022, mediante el cual se reglamenta las disposiciones anti trámites a que se refieren los artículos 3, 5 Y 6 de la ley 2052 de 2020, a través del establecimiento de conceptos, lineamientos, plazos, condiciones técnicas transversales para la digitalización y automatización de los trámites y su realización en línea con el fin de facilitar, agilizar y garantizar el acceso al ejercicio de los derechos de las personas y el cumplimiento de sus obligaciones para con el Estado por medios digitales
Fiscalía General de la Nación		No se logró entrevistar
Departamento Administrativo de la Presidencia-DAPRE-		Asistir al Presidente de la República en su calidad de Jefe de Gobierno, en el ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales y prestar el apoyo administrativo
Secretaría de Transparencia		Apoyo al gabinete presidencial, así como las asignadas por el decreto 1784: Artículo 13

<b>SERVIDORES PÚBLICOS</b>	Funcionarios	<p>La doctora Yaneth Farfán, del área de planeación, interviene un momento para saludar y agradecer por la participación, explica que todos los grupos de intereses se abordarán mediante dos metodologías, que son las encuestas de caracterización y grupo focales; el primer método se utilizará para los 34.742 usuarios, y los para los grupos de interés se realizarán grupos focales. Lo anterior en el marco del contrato 355 establecido con Sumimedical. Uno de los participantes del grupo focal sugiere que este ejercicio se pueda realizar con funcionarios de las regionales, ya que su percepción puede ser diferente a la de ellos. Adicional a esta sesión virtual sincrónica, se envió el formulario de preguntas diseñado para funcionarios y contratistas, el cual fue respondido por 16 funcionarios de manera voluntaria y también se comparte el archivo de las respuestas. Pese a que se les recordó varias veces a los asistentes que debían diligenciar el formulario de asistencia, no todos llenaron este registro.</p>
	Contratistas	<p>Los participantes a este grupo focal se caracterizan por conocer los procedimientos y procesos institucionales, lo cual se evidencia en la descripción de sus actividades y vínculo con los usuarios de los diferentes servicios del FPS. En su mayoría resaltan los aspectos positivos del fondo y como esto impacta en el buen desarrollo de sus funciones y en la calidad de los procesos; en especial resaltan los asuntos tecnológicos habilitados para sobrellevar la contingencia de la pandemia.</p>
<b>OTROS GRUPOS DE INTERÉS</b>	Asociaciones de pensionados	<p>Según lo identificado en el discurso de los participantes de este grupo focal, se identifica que conocen los canales de comunicación y los medios por los cuales realizar solicitudes, los cuales incluyen incluso a funcionarios del FPS FNC que les ayudan a dar solución a sus dificultades. Pese a que la actividad no cumplió la totalidad de las expectativas que tenían los usuarios, puesto que su principal asunto de preocupación es lo relacionado a la prestación de salud, se mostraron prestos a brindar sus opiniones y sugerencias frente a lo que esperan del FPS FNC. Los asociados expresan reiterativamente la importancia de que se revisen y escuchen sus solicitudes con relación a la prestación de salud, ya que para ellos es un tema álgido. Así como consideran importante que les puedan socializar siempre los temas de renovaciones y contrataciones con las entidades de salud. Los usuarios hacen énfasis en diferentes momentos de la reunión la importancia de que el Fondo pueda fortalecer sus servicios y atención presencial, ya que es muy importante por el tipo de afiliados que son, ya que no todos cuentan con elementos de tecnología de salud</p>

	RED PRESTADORA DE SERVICIO DE SALUD - IPS contratadas por el FPS FNC (terceros)	<p>Los participantes a la actividad expresan tener conocimiento de los procesos básicos relacionados con sus áreas de trabajo, aunque expresan que en ocasiones la comunicación no es lo suficientemente efectiva para una efectiva realización de la prestación de servicios. En general se percibe un concepto favorable del FPS FNC y sus políticas de calidad, aunque aparecen comentarios sobre oportunidades de mejora como mejorar la sistematización de información y la forma de socializarlo con los entes implicados.</p>
	Bancos Contratados por el FPS FNC (terceros)	<p>Se percibe un concepto favorable del FPS FCN por parte de la mayoría de las entidades que asisten a la reunión programada. Aunque resaltan que en ocasiones hay dificultades en temas de comunicación y solicitud de información.</p> <p>Los asistentes resaltan como positiva la actividad, ya que por medio de estas pueden acercarse mucho más al fondo y tener un espacio para expresar dudas e inquietudes. La participación de la funcionaria de tesorería del FPS FCN fue muy valiosa en la actividad, ya que permitió que pudiera aclarar algunos asuntos en temas de comunicación y procesos del tema de prestaciones económicas.</p>
	Proveedores	<p>Se logró el objetivo de conocer opiniones y observaciones de los proveedores a este espacio, el cual indican que les parece muy pertinente. Se percibe que los participantes tienen muy buen concepto sobre los procesos del fondo y sobre los temas que apoyan, en su mayoría desde la parte tecnológica.</p> <p>Resaltan la importancia de seguir fortaleciendo los medios de comunicación con este grupo de interés, donde expresan que desean seguir fortaleciendo las relaciones que se tienen hasta el momento.</p>

## 12 Percepción de los servicios ofertados por FPS FNC

### Gestión de servicios de salud



Según información recolectada en encuesta individual aproximadamente el 50% de los usuarios tiene conocimiento de los servicios de salud que se le prestan. Vale la pena resaltar que un 10% no conoce los servicios ofertados por el fondo.

En la encuesta individual se identificaron las siguientes novedades:

“Siempre los medicamentos son pendientes y nunca los entregan muy mala organización en cuanto la atención”

“Falta de asignación de citas en la casa por problema de discapacidad”

“Dificultades con las citas por parte de odontología”

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  <b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>	 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px;">Minsalud</span>	
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSPFC02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 135 de 140

“Demora en autorizaciones y suplementos y requiere atención más frecuente por parte del personal médico”

“Requerimiento de atención domiciliaria por parte de los médicos por dificultad al desplazarse, también piden más prioridad para los pensionados en cuestión de citas con especialistas”

“Problemas con la entrega de medicamentos, ya que no siempre los tienen en el centro de salud y no se puede movilizar seguido por ellos”

“Que no pongan a los adultos mayores con eso de pedir cita por WhatsApp o hacer los tramites virtuales porque no entendemos nada para estos trámites y aparte nos hacen desplazarnos de Facatativá hasta Bogotá y no hay citas o perdemos la ida”

“Inconformidad sobre la eps en coosalud en cuanto al servicio para dar las autorizaciones de las fórmulas médicas (usuario manifiesta que les toca llegar a las 4:30 de la mañana y no es justo porque son personas de la tercera edad para estar de pie más de 3 horas para que les entreguen un ficho)”

### Prestaciones económicas

Respecto a la expectativa frente a la entrega de la información por parte de la entidad el 6,14% espera que sea clara, el 15,87% oportuna, practica el 4,26%, sencilla el 4,36% y veraz 2,55%. El 66,81% no respondieron a la pregunta. Es por ello que se debe tener en cuenta diseñar estrategias pedagógicas para fortalecer el conocimiento acerca de los deberes y derechos de los usuarios de tal forma que se incentive la necesidad de información de los servicios de salud y prestaciones económicas.

### 13 Indicadores

**Política administrativa:** Transparencia

**Nombre del indicador:** Satisfacción de atención a través de canales de comunicación

**Definición operacional:** Numerador: Número de usuarios satisfechos en el periodo a evaluar

Denominador: Total de usuarios encuestados en el periodo a evaluar

**Nivel de desagregación:** ¿Cómo ha sido la atención a través de canal virtual – chat?, ¿Cómo ha sido la atención a través del medio del canal telefónico?, ¿Cómo ha sido la atención a través del medio presencial?

**Nombre del indicador:** Seguridad y conocimiento para radicar trámites de forma virtual

**Definición operacional:** Numerador: Número de usuarios que conocen y se sienten seguros al radicar trámites de forma virtual.



Denominador: Total de usuarios encuestados en el periodo a evaluar

**Nivel de desagregación:** ¿Se siente seguro de radicar sus trámites de forma virtual?, ¿Usted conoce como radicar una petición ante el FPS FNC y a través de qué canales lo puede realizar?

**Política administrativa:** Servicio al ciudadano

**Nombre del indicador:** Conocimiento de servicios de salud, puntos de atención y medios para realizar un trámite



	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  <b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px; margin-left: 10px;">Minsalud</span>
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSF02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 136 de 140

**Definición operacional:** Numerador: Número de usuarios que conocen los servicios en salud que se le prestan, puntos de atención físicos y a través de qué medios puede realizar un trámite.

Denominador: Total de usuarios encuestados en el periodo a evaluar

**Nivel de desagregación:** ¿Usted conoce en su ciudad de residencia los puntos de atención físicos del FPS FNC?, ¿Usted conoce a través de qué medios puede realizar un trámite ante el FPS FNC?, Conocimiento sobre los servicios en salud que se le prestan

**Política administrativa:** Participación ciudadana

**Nombre del indicador:** Acceso y participación en los eventos de audiencia pública de rendición de cuentas

**Definición operacional:** Numerador: Número de usuarios acceden y participan en los eventos de audiencia pública de rendición de cuentas.

Denominador: Total de usuarios encuestados en el periodo a evaluar

**Nivel de desagregación:** ¿Cómo ha sido el acceso para intervenir en los eventos de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas?, ¿Usted participa en las diferentes fases de rendición de cuentas?

**Nombre del indicador:** Preferencia de canales para recibir información

**Definición operacional:** Numerador: Número de usuarios que utilizan los canales de atención según preferencia

Denominador: Total de usuarios encuestados en el periodo a evaluar

**Nivel de desagregación:** ¿Qué canal prefiere para recibir información?, ¿Por cuál medio preferiría recibir invitación para los eventos de rendición de cuentas?

**Política administrativa:** Gobierno digital



**Nombre del indicador:** Conocimiento en informática

**Definición operacional:** Numerador: Número de usuarios con conocimiento en informática

Denominador: Total de usuarios encuestados en el periodo a evaluar



**Nivel de desagregación:** Conocimiento de informática de los usuarios





	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  <b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px; margin-left: 10px;">Minsalud</span>
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSF02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 137 de 140

#### 14 Conclusiones y recomendaciones

- La mayor concentración de población encuestada se encuentra en el Departamento del Valle del Cauca con 21,18% (7262), con predominio del sexo femenino en un 12,94%, Atlántico con 15,05% (5161), con el 15,13% sexo femenino y Magdalena 14,69% (5039) con predominio del sexo femenino en un 14,68%
  
- Se identifica que el derecho al acceso de la información se encuentra parcialmente garantizado dada la insatisfacción que podría estar relacionada con el desconocimiento de la información publicada en los medios digitales con predominio en el Distrito Capital
  
- Se identifica la necesidad de fortalecer los mecanismos de información de ciudadanos, usuarios o interesados dada la marcada inseguridad respecto a la radicación de trámites virtuales, relacionado directamente con el desconocimiento de como pueda ser realizado
  
- Es necesario implementar estrategias para la entrega de información que pudiera ser requerida por los ciudadanos, usuarios o interesados, respecto a conocimiento de los términos legales y temporales para la respuesta de los trámites de los servicios que impliquen el uso de medios digitales debido al alto porcentaje de desconocimiento (términos legales y atención a través de canal virtual chat)
  
- Establecer estrategias para dar a conocer los canales de atención a los usuarios de tal forma que permita mejorar la frecuencia de uso de: chat, página web dado que son los menos preferidos por los usuarios
  
- Dar a conocer a la población afiliada en identificar los puntos de atención físico y medios por los cuáles pueden realizar un trámite de tal forma que permita mejorar los tiempos de desplazamiento
  
- Existe un alto porcentaje de la población que, aunque conoce los puntos de atención físico, los tiempos de desplazamiento siguen siendo entre 1 a 2 horas y no conoce a través de que medios puede realizar los tramites
  
- La experiencia en el uso de los canales utilizados por parte de los usuarios ha sido buena sin embargo un bajo porcentaje indica haber tenido una mala experiencia debido al poco conocimiento de la existencia de los diferentes canales de comunicación dispuesto.



	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  <b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px; margin-left: 10px;">Minsalud</span>
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSF02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 138 de 140

- Se observa una mayor proporción de usuarios que refieren que el acceso es fácil, llama la atención que la participación y el acceso en las diferentes fases de rendición de cuentas es baja.
- Se identifica que los usuarios prefieren los mecanismos de comunicación y lenguaje empleado como telefonía móvil y la presencialidad y caso contrario la utilización de las redes sociales como Twitter y you tube. En cuanto al lenguaje empleado en los mismos existe un alto porcentaje que considera que es claro
- En cuanto a la pertinencia de los canales dispuesto por el fondo las opiniones están divididas en un 50% respectivamente relacionada con la frecuencia de utilización de los canales. Así mismo la pertinencia de los tiempos de respuesta dispuesto por el fondo, las opiniones están caso divididas respectivamente relacionada al conocimiento de los canales
- La participación en los todos los eventos de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas es muy baja por lo cual no se tiene mayor conocimiento de los resultados publicados menos del 1% respectivamente.
- Son pocas las personas que ingresan al foro virtual de rendición de cuentas con mayor proporción manifestando que es difícil y les gustaría recibir información por los medios de telefonía móvil y presencial
- Sensibilizar a los usuarios sobre la importancia de participar en los eventos de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas para tener una mayor participación y un mejor conocimiento de las necesidades
- Buscar mecanismos en fortalecer el nivel de conocimiento en informática para que de este modo facilitar la toma de decisiones y elaboración de proyectos por parte de la entidad
- Diseñar estrategias pedagógicas para fortalecer el conocimiento acerca de los deberes y derechos de los usuarios de tal forma que se incentive la necesidad de información de los servicios de salud y prestaciones económicas.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  <b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px; margin-left: 10px;">Minsalud</span>
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSPFC02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 139 de 140

## 15 Bibliografía

1. Morales C, Borde E, Eslava J, Concha S. ¿Determinación social o determinantes sociales? Diferencias conceptuales e implicaciones praxiológicas. Rev Salud Pública. 2013;15:797-808.
2. Pirámides poblacionales en el mundo desde 1950 hasta 2100. URL: <https://www.populationpyramid.net/es/colombia/2021/>
3. Escenarios demográficos en América Latina y el Caribe, Ciudad de México ago. 2003. URL: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-46112003000200008](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-46112003000200008)
4. Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. URL: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  <b>CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL FPS FNC</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px; margin-left: 10px;">Minsalud</span>
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDSOPSF02	FECHA ACTUALIZACIÓN JUNIO 23 DE 2022	Página 140 de 140

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha y acto administrativo de aprobación	Cambio	Solicitante
1.0	RESOLUCIÓN 873 23/6/2022	Documento nuevo	Jhon Mauricio Marin