

MEMORANDO

\*20202200036463\*

GUD - 20202200036463

Bogotá, 21-04-2020


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

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

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

Cordial saludo,

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

  
RUBÉN ALONSO MÉNDEZ PINEDA  
**Secretario General**

Anexos:12 Hojas

Copia: Secretario General

Proyectó: Ferney Esquivel -Profesional Atención al Usuario

Reviso: Arlina Tovia C.-profesional GIT Atención al Usuario y Gestión documental.

Karen Paternina- Abogada Asesora Secretaria General.

**MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO**
**PRIMER TRIMESTRE (ENERO - MARZO) DE 2020.**

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

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

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

**1. COMPARATIVO SATISFACCION POR CUIDADES IV TRIMESTRE 2019 VS I TRIMESTRE 2020**

Con el fin de mantener la trazabilidad respecto a la información de satisfacción entre las ciudades se presenta la tendencia del I TRIMESTRE 2020 VS IV TRIMESTRE 2019

CUIDADES	% SATISFACCION I TRIMESTRE 2020	%SATISFACCION IV TRIMESTRE 2019	TENDENCIA
ANTIOQUIA	100	99.6	↑
BARRANQUILLA	99	98.8	↑
BUENAVENTURA	100	99.1	↑
CALI	99	98.2	↑
CARTAGENA	98	98.6	↑
CENTRAL	100	100	↑
MAGDALENA	100	98.4	↑
SANTANDER	100	98.9	↑
TUMACO	99	96.6	↑
PROMEDIO	99	98.6	↑

Tabla N° 1 Comparativo Satisfacción IV Trimestre 2019 vs I Trimestre 2020

En la tabla N° 1 se presenta la tendencia de la satisfacción durante el IV Trimestre 2019 vs I Trimestre 2020 en relación a los resultados, hubo un aumento del 0.4% en el grado de satisfacción para el I trimestre de 2020.

## 2. SATISFACCIÓN GENERAL DE LA ATENCIÓN PRESTADA

En la siguiente tabla se presenta el consolidado general de encuestas de satisfacción aplicadas durante el I trimestre 2020 sobre la atención prestada y los servicios ofrecidos por el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia. El índice de percepción sobre la información y orientación brindada al ciudadano fue del 94% se ubica en un rango Satisfactorio

PERIODO	Nº DE ENCUESTAS APLICADAS	Nº DE USUARIOS SATISFECHOS	% DE SATISFACCION
I TRIMESTRE 2020	411	407	99%

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

Durante el I Trimestre 2020 se aplicaron un total de 411 encuestas en los 9 puntos administrativos, desagregadas por servicios así: servicio médico, de afiliaciones, de servicios de pensiones, bienestar puertos y de otros servicios como solicitud de información, radicación, desprendibles y certificaciones.

TIPO DE SERVICIO	I TRIMESTRE 2020		
	Nº DE ENCUESTAS APLICADAS	Nº DE USUARIOS SATISFECHOS	% DE SATISFACCION
<b>AFILIACIONES</b>	168	165	98%
<b>SERVICIO MEDICO</b>	155	155	100%
<b>PENSIONES</b>	40	39	99%
<b>OTROS</b>	48	48	98%
<b>BIENESTAR PUERTOS</b>	0	0	100%
<b>TOTAL IV TRIMESTRE</b>	411	407	99%

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

Por medio de la encuesta aplicada, se puede evidenciar el número de usuarios satisfechos por servicio brindado, de la siguiente manera: (i) en tema Afiliaciones 168 usuarios fueron encuestados de estos 165 quedaron satisfechos con el servicio brindado, para un porcentaje de 98%, en cuanto a servicios médicos de los 155 usuarios encuestados, 155 estuvieron satisfechos, para un porcentaje de 100%, por otro lado, de los 40 usuarios encuestados que llegaron a la entidad a realizar trámite de Pensión, 39 quedaron satisfechos para un porcentaje de 99%, para otros trámites de los 48 usuarios encuestados, 48 quedaron satisfechos para un porcentaje del 100%. Finalmente, el nivel de satisfacción al usuario se ubica manera general en un 99%, para un índice de percepción Satisfactorio.

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

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

	¿EL TRATO QUE RECIBIO EN LA ATENCIÓN FUE?		¿CUÁL DE ESTAS CARACTERÍSTICAS ENCONTRÓ EN EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ?		¿EL TIEMPO DE ATENCIÓN FUE?		¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ FUE CLARO CON LA INFORMACIÓN BRINDADA?		¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ LO ESCUCHO ATENTAMENTE SU SOLICITUD?		¿EL FUNCIONARIO LE INFORMO SOBRE EL TRAMITE A SEGUIR?		¿CONSIDERA QUE LAS INSTALACIONES DE LA OFICINAS DONDE LO ATENDIERON ESTÁN ADECUADAS A SUS NECESIDADES?		¿HA TENIDO LA OPORTUNIDAD DE COMPROBAR QUE LOS FUNCIONARIOS CUENTAN CON ELEMENTOS DE TRABAJO SUFICIENTES PARA LLEVAR A CABO SU TRABAJO?	
ANTIOQUIA	EXCELENTE	57	AMABILIDAD	57	Menor de 30 Min	57	SI	57	SI	57	SI	57	SI	57	SI	57
	BUENO	0	CONFIANZA	57	De 30 a 45 Min	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	0
	REGULAR	0	AGILIDAD	57	Mayor de 45 Min	0										
	MALO	0	SEGURIDAD	23												
				OTRAS												

En Antioquia por los resultados de las encuestas se puede notar un nivel de percepción Satisfactorio, ya que se evidencia, que la mayoría de los usuarios califican como excelente el trato recibido por parte de los funcionarios del FPS-FNC, lo que equivale a un 95%, y un 5% de encuestados considera que el trato recibido en el FPS fue bueno. Los usuarios perciben el servicio recibido con amabilidad, confianza, agilidad y seguridad, por otro lado, dentro del punto administrativo se observa celeridad en el tiempo de atención puesto que la totalidad de los encuestados indicaron que el tiempo para atender su solicitud fue menor a 30 minutos; además, los usuarios consideran clara la información brindada, el funcionario fue receptivo en el momento de atender su solicitud, y que este cuenta con las herramientas suficientes para garantizar un servicio acorde a sus necesidades, finalmente indica que las instalaciones del punto administrativo de Antioquia se encuentran acordes a sus necesidades.

	¿EL TRATO QUE RECIBIO EN LA ATENCIÓN FUE?		¿CUÁL DE ESTAS CARACTERÍSTICAS ENCONTRÓ EN EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ?		¿EL TIEMPO DE ATENCIÓN FUE?		¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ FUE CLARO CON LA INFORMACIÓN BRINDADA?		¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ LO ESCUCHO ATENTAMENTE SU SOLICITUD?		¿EL FUNCIONARIO LE INFORMO SOBRE EL TRAMITE A SEGUIR?		¿CONSIDERA QUE LAS INSTALACIONES DE LA OFICINAS DONDE LO ATENDIERON ESTÁN ADECUADAS A SUS NECESIDADES?		¿HA TENIDO LA OPORTUNIDAD DE COMPROBAR QUE LOS FUNCIONARIOS CUENTAN CON ELEMENTOS DE TRABAJO SUFICIENTES PARA LLEVAR A CABO SU TRABAJO?	
<b>BARRANQUILLA</b>	EXCELENTE	17	AMABILIDAD	17	MENOR DE 30 MIN	17	SI	17	SI	17	SI	17	SI	16	SI	16
	BUENO	1	CONFIANZA	16	DE 30 A 45 MIN	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	1	NO	1
	REGULAR	0	AGILIDAD	15	MAYOR DE 45 MIN	0										
	MALO	0	SEGURIDAD	5												
				OTRAS	0											

En la División de Barranquilla podemos evidenciar que, de 17 encuestados, 16 de ellos califican el trato brindado por el FPS como excelente, lo que corresponde a un 98%, y el 2% restante lo consideran bueno. Por otro lado, los usuarios perciben un servicio amable, ágil, y confiable, se evidencia la eficiencia por parte de los funcionarios en la atención brindada ya que los 17 usuarios encuestados indicaron que el tiempo de atención fue menor a 30 minutos, además, se observa que existe claridad en la información que se brindó, y por consiguiente hay una capacidad de escucha por parte de los funcionarios que hacen énfasis en informar los procedimientos a seguir; de igual forma en un 100% de usuarios encuestados consideran que las instalaciones de la entidad están acordes a sus necesidades..

	¿EL TRATO QUE RECIBIO EN LA ATENCIÓN FUE?	N.	¿CUÁL DE ESTAS CARACTERÍSTICAS ENCONTRÓ EN EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ?	N.	¿EL TIEMPO DE ATENCIÓN FUE?	N.	¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ FUE CLARO CON LA INFORMACIÓN BRINDADA?	N.	¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ LO ESCUCHO ATENTAMENTE SU SOLICITUD?	N.	¿EL FUNCIONARIO LE INFORMO SOBRE EL TRAMITE A SEGUIR?	N.	¿CONSIDERA QUE LAS INSTALACIONES DE LA OFICINAS DONDE LO ATENDIERON ESTÁN ADECUADAS A SUS NECESIDADES?	N.	¿HA TENIDO LA OPORTUNIDAD DE COMPROBAR QUE LOS FUNCIONARIOS CUENTAN CON ELEMENTOS DE TRABAJO SUFICIENTES PARA LLEVAR A CABO SU TRABAJO?	N.
<b>BUENAVENTURA</b>	EXCELENTE	10	AMABILIDAD	10	MENOR DE 30 MIN	11	SI	11	SI	11	SI	11	SI	11	SI	10
	BUENO	1	CONFIANZA	11	DE 30 A 45 MIN	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	1
	REGULAR	0	AGILIDAD	10	MAYOR DE 45 MIN	0										
	MALO	0	SEGURIDAD	5												
				OTRAS	0											

El resultado de las encuestas en el punto administrativo de Buenaventura refleja que los usuarios reciben un trato excelente en lo que refiere a la atención, lo que corresponde a un 98%, y un 2% considera el trato brindado por los funcionarios del FPS como bueno. Dentro de esta división, los usuarios perciben en los funcionarios amabilidad, agilidad y confianza, todas estas características las evidencian en un tiempo menor a 30 minutos, lo cual es un tiempo prudente para la interacción usuario-funcionario. Por otro lado. La totalidad de los usuarios encuestados consideran que el funcionario los escuchó atentamente, les informó sobre el trámite a seguir y consideran que las instalaciones donde lo atendieron se encuentran adecuadas, y al mismo tiempo que cuentan con las herramientas necesarias para llevar a cabo su trabajo.

	¿EL TRATO QUE RECIBIO EN LA ATENCIÓN FUE?	N.	¿CUÁL DE ESTAS CARACTERÍSTICAS ENCONTRÓ EN EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ?	N.	¿EL TIEMPO DE ATENCIÓN FUE?	N.	¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ FUE CLARO CON LA INFORMACIÓN BRINDADA?	N.	¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ LO ESCUCHO ATENTAMENTE SU SOLICITUD?	N.	¿EL FUNCIONARIO LE INFORMO SOBRE EL TRAMITE A SEGUIR?	N.	¿CONSIDERA QUE LAS INSTALACIONES DE LA OFICINAS DONDE LO ATENDIERON ESTÁN ADECUADAS A SUS NECESIDADES?	N.	¿HA TENIDO LA OPORTUNIDAD DE COMPROBAR QUE LOS FUNCIONARIOS CUENTAN CON ELEMENTOS DE TRABAJO SUFICIENTES PARA LLEVAR A CABO SU TRABAJO?	N.
<b>CARTAGENA</b>	EXCELENTE	4	AMABILIDAD	8	MENOR DE 30 MIN	8	SI	8	SI	8	SI	8	SI	8	SI	7
	BUENO	4	CONFIANZA	8	DE 30 A 45 MIN	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	1
	REGULAR	0	AGILIDAD	8	MAYOR DE 45 MIN	0										
	MALO	0	SEGURIDAD	4												
				OTRAS	0											

En la Ciudad de Cartagena, se evidencia que el 50% de los encuestados consideran que el trato brindado por FPS es excelente, y el 50% restante lo califica como bueno. Por otro lado, los atributos que sobresalen a la hora de la atención de cara al usuario es la amabilidad, confianza, agilidad y seguridad, la agilidad se evidencia a la hora de atender las solicitudes ya que la mayoría de los encuestados indican que el tiempo de atención fue menor a 30 minutos, solo un usuario considera que el tiempo fue mayor a 45 minutos, así mismo evidenciamos que la totalidad de los encuestados aseguran que el funcionario le informo sobre el tramite a seguir y que las instalaciones se encuentran adecuadas a sus necesidades,

	¿EL TRATO QUE RECIBIO EN LA ATENCIÓN FUE?	N.	¿CUÁL DE ESTAS CARACTERÍSTICAS ENCONTRÓ EN EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ?	N.	¿EL TIEMPO DE ATENCIÓN FUE?	N.	¿ EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ FUE CLARO CON LA INFORMACIÓN BRINDADA?	N.	¿ EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ LO ESCUCHO ATENTAMENTE SU SOLICITUD?	N.	¿ EL FUNCIONARIO LE INFORMO SOBRE EL TRAMITE A SEGUIR?	N.	¿CONSIDERA QUE LAS INSTALACIONES DE LA OFICINAS DONDE LO ATENDIERON ESTÁN ADECUADAS A SUS NECESIDADES?	N.	¿ HA TENIDO LA OPORTUNIDAD DE COMPROBAR QUE LOS FUNCIONARIOS CUENTAN CON ELEMENTOS DE TRABAJO SUFICIENTES PARA LLEVAR A CABO SU TRABAJO?	N.
<b>CENTRAL</b>	EXCELENTE	57	AMABILIDAD	50	MENOR DE 30 MIN	63	SI	63	SI	63	SI	63	SI	63	SI	63
	BUENO	6	CONFIANZA	52	DE 30 A 45 MIN	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	0
	REGULAR	0	AGILIDAD	49	MAYOR DE 45 MIN	0										
	MALO	0	SEGURIDAD	46												
				OTRAS	1											

Desde la oficina principal del FPS-FNC la mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos con el trato brindado por el FPS, es decir de 63 usuarios encuestados 57 de ellos califican como excelente la atención recibida por parte de los funcionarios, lo que corresponde a un 96%, el 4% lo consideran como bueno. Se evidencia que dentro de la interacción el ciudadano percibe en los funcionarios características de amabilidad, confianza, agilidad y seguridad, el tiempo de duración en la atención al usuario en su totalidad fue menor a 30 minutos, tiempo que es empleado para atender, escuchar e indicar el trámite a seguir, por otro lado, el 100% de los encuestados consideran que las instalaciones de la entidad son acordes a sus necesidades y el 100% indicó que los elementos de trabajo empleados para su atención son los necesarios para su garantizar y generar una atención satisfactoria.



	¿EL TRATO QUE RECIBO EN LA ATENCIÓN FUE?	N.	¿CUÁL DE ESTAS CARACTERÍSTICAS ENCONTRÓ EN EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ?	N.	¿EL TIEMPO DE ATENCIÓN FUE?	N.	¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ FUE CLARO CON LA INFORMACIÓN BRINDADA?	N.	¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ LO ESCUCHO ATENTAMENTE SU SOLICITUD?	N.	¿EL FUNCIONARIO LE INFORMO SOBRE EL TRAMITE A SEGUIR?	N.	¿CONSIDERA QUE LAS INSTALACIONES DE LA OFICINAS DONDE LO ATENDIERON ESTÁN ADECUADAS A SUS NECESIDADES?	N.	¿HA TENIDO LA OPORTUNIDAD DE COMPROBAR QUE LOS FUNCIONARIOS CUENTAN CON ELEMENTOS DE TRABAJO SUFICIENTES PARA LLEVAR A CABO SU TRABAJO?	N.
MAGDALENA	EXCELENTE	14	AMABILIDAD	18	Menor de 30 Min	18	SI	18	SI	18	SI	18	SI	18	SI	18
	BUENO	4	CONFIANZA	16	De 30 a 45 Min	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	0
	REGULAR	0	AGILIDAD	16	Mayor de 45 Min											
	MALO	0	SEGURIDAD	0												
				OTRAS	0											

El índice de percepción que tienen los usuarios con respecto al trato recibido dentro del Punto Administrativo Magdalena es en su mayoría Excelente, ya que de 18 encuestados 14 lo califican Excelente, para un porcentaje del 75% y el 25% lo consideran bueno. En esta división los usuarios perciben en los funcionarios amabilidad, confianza, seguridad y agilidad a la hora de la atención, por otro lado, se evidencia que la totalidad de los encuestados indicaron que el tiempo en la atención fue menor a 30 minutos donde en este tiempo se propende por informar, escuchar al usuario y a su vez dar indicaciones del paso a seguir con respecto a la solicitud que el ciudadano realiza, los mismos que consideran que las instalaciones son adecuadas y que el funcionario cuenta con elementos necesarios para llevar a cabo el trabajo y generar satisfacción en ellos.

	¿EL TRATO QUE RECIBO EN LA ATENCIÓN FUE?	N.	¿CUÁL DE ESTAS CARACTERÍSTICAS ENCONTRÓ EN EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ?	N.	¿EL TIEMPO DE ATENCIÓN FUE?	N.	¿ EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ FUE CLARO CON LA INFORMACIÓN BRINDADA?	N.	¿ EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ LO ESCUCHO ATENTAMENTE SU SOLICITUD?	N.	¿ EL FUNCIONARIO LE INFORMO SOBRE EL TRÁMITE A SEGUIR?	N.	¿CONSIDERA QUE LAS INSTALACIONES DE LA OFICINAS DONDE LO ATENDIERON ESTÁN ADECUADAS A SUS NECESIDADES?	N.	¿ HA TENIDO LA OPORTUNIDAD DE COMPROBAR QUE LOS FUNCIONARIOS CUENTAN CON ELEMENTOS DE TRABAJO SUFICIENTES PARA LLEVAR A CABO SU TRABAJO?	N.
<b>SANTANDER</b>	EXCELENTE	10	AMABILIDAD	18	MENOR DE 30 MIN	20	SI	20	SI	20	SI	20	SI	20	SI	20
	BUENO	10	CONFIANZA	17	DE 30 A 45 MIN	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	0
	REGULAR	0	AGILIDAD	15	MAYOR DE 45 MIN	0										
	MALO	0	SEGURIDAD	16												
			OTRAS	2												

En cuanto a la encuestas de la división Santander se puede decir, que una considerable población de encuestados indican que la atención brindada en el FPS FNC fue excelente, es decir el 50% y una mínima parte de los encuestados dice que fue buena para un porcentaje del 50%. De otra manera, los usuarios evidencian en los funcionarios cualidades de amabilidad, confianza, agilidad y seguridad, su agilidad se refleja en el tiempo de atención de las solicitudes, las cuales fueron realizadas en un tiempo menor a 30 minutos, el 100% de los usuarios encuestados indican que la información brindada fue clara y que el funcionario escuchó sus dudas e informó el paso a seguir, por otra parte se puede decir que el 100% de los usuarios, aseguran que las instalaciones en este punto administrativo son apropiadas para su atención y el 100% de los usuarios indicaron que los funcionarios cuentan con los elementos suficientes para garantizar una atención eficiente.

	¿EL TRATO QUE RECIBIO EN LA ATENCIÓN FUE?	N.	¿CUÁL DE ESTAS CARACTERÍSTICAS ENCONTRÓ EN EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ?	N.	¿EL TIEMPO DE ATENCIÓN FUE?	N.	¿ EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ FUE CLARO CON LA INFORMACIÓN BRINDADA?	N.	¿ EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ LO ESCUCHO ATENTAMENTE SU SOLICITUD?	N.	¿ EL FUNCIONARIO LE INFORMO SOBRE EL TRAMITE A SEGUIR?	N.	¿CONSIDERA QUE LAS INSTALACIONES DE LA OFICINAS DONDE LO ATENDIERON ESTÁN ADECUADAS A SUS NECESIDADES?	N.	¿ HA TENIDO LA OPORTUNIDAD DE COMPROBAR QUE LOS FUNCIONARIOS CUENTAS CON ELEMENTOS DE TRABAJO SUFICIENTES PARA LLEVAR A CABO SU TRABAJO?	N.
<b>TUMACO</b>	EXCELENTE	14	AMABILIDAD	16	MENOR DE 30 MIN	23	SI	23	SI	23	SI	23	SI	23	SI	23
	BUENO	9	CONFIANZA	22	DE 30 A 45 MIN	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	
	REGULAR	0	AGILIDAD	23	MAYOR DE 45 MIN	0										
	MALO	0	SEGURIDAD	14												
				OTRAS	10											

Los usuarios del Punto Administrativo Tumaco califican como buena la atención que se les brinda lo que corresponde a un 40%, otra parte minoritaria de encuestados la consideran excelente, para un 60%; por otro lado, la mayoría de los usuarios observan en los funcionarios características como la amabilidad, confianza y la agilidad, sin dejar de lado la seguridad, el tiempo de la atención es considerado adecuado, ya que es evidenciado en que todos los usuarios encuestados fueron atendidos en un tiempo menor a 30 minutos, cabe resaltar que el 100% de los usuarios indicaron, que la información fue clara y que el funcionario los escucho e indico los pasos a seguir para su trámite, finalmente, los usuarios consideran que las instalaciones y los elementos son los suficientes para generar una satisfacción en la atención.

#### 4. CONCLUSIONES

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

El número de encuesta aplicadas en la sede principal y en los nueve puntos administrativos fuera de Bogotá durante el I Trimestre de 2020 fue de 411 las cuales se desagregan en los servicios médico (155), afiliaciones (168), de servicios de pensiones (40)

De acuerdo al indicador estratégicos el índice de percepción sobre la información y orientación brindada al ciudadano fue del 99% se ubica en un rango **SATISFACTORIO**, es importante resaltar que hubo un aumento del 0.4% en la satisfacción de los usuarios con respecto al IV trimestre del 2019, lo que significa que se ha mejorado la calidad del servicio en la oficina de Atención al usuario.

Con relación al tiempo de atención los usuarios indican que los funcionarios atienden de manera oportuna, así mismo destacan que encuentran en los funcionarios características de amabilidad, agilidad y confianza y seguridad a la hora de la atención que de manera general las instalaciones y los elementos de trabajo de los funcionarios son los adecuados para generar un servicio excelente.