



MINSALUD

FONDO DE PASIVO SOCIAL  
FERROVIARIOS NACIONALES DE COLOMBIA



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

MEMORANDO



GUD - 20182200005363

*Handwritten notes:*  
Azar  
Enero 23/2018  
3900/2018

Bogotá, 22-01-2018

**PARA:** Dr. JOSE JAIME AZAR MOLINA  
DIRECCION GENERAL

**DE:** G. I. T ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL

**ASUNTO:** INFORME DE MEDICION DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO IV TRIMESTRE

Cordial saludo,

Adjunto a la presente el INFORME DE MEDICION DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO IV TRIMESTRE del año 2017.

*Handwritten signature:* Lilly Paola Urech  
**LILLY PAOLA URECHE IGUARAN**  
Secretaria General (E)

Anexos: Diez (10 hojas)  
Copia: Secretario General  
Proyectó: Dayana Calderón Salem *Day*  
Revisó: Nury Navarro Hernández *Nury*

*Handwritten notes:*  
Alfonso D. Osorio  
23/01/18  
10:43 am

Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá – Colombia) –  
PBX 3817171 – Fax: 3750378 ext 122  
Linea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-206.  
En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co.  
Pagina Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)





### MEDICION DE LA SATISFACCION AL CIUDADANO CUARTO TRIMESTRE (OCTUBRE A DICIEMBRE) DE 2017

Adquirir información sobre la percepción de nuestros ciudadanos, para determinar el grado de satisfacción con nuestros servicios en los aspectos de calidad del servicio, calidad de los funcionarios, calidad de las instalaciones y los equipos en todos los puntos administrativos de atención al ciudadano.

Durante el tercer trimestre que comprende de Octubre a Diciembre de 2017, se realizaron 525 encuestas a los ciudadanos que ingresaron a las instalaciones del Fondo Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia de las cuales (216) de afiliaciones, (187) de servicio médico (62) de servicios de pensiones, (56) de otros y (4) de bienestar puerto. (Gráfica 1).

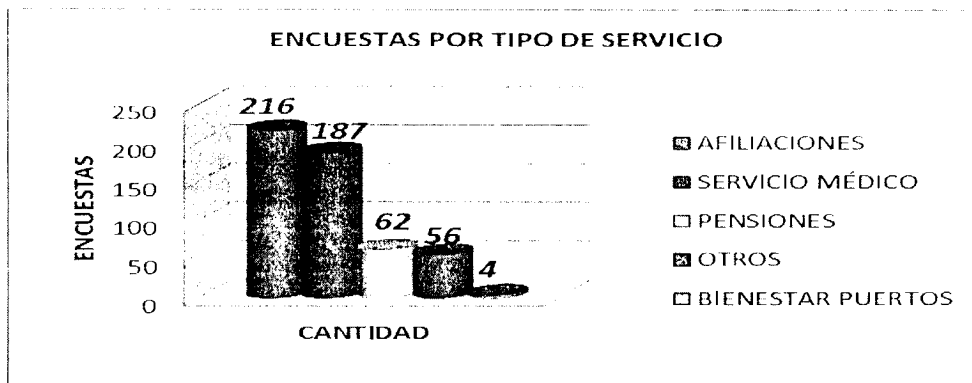


Gráfico: N° 1 Encuesta por Tipo de Servicio.

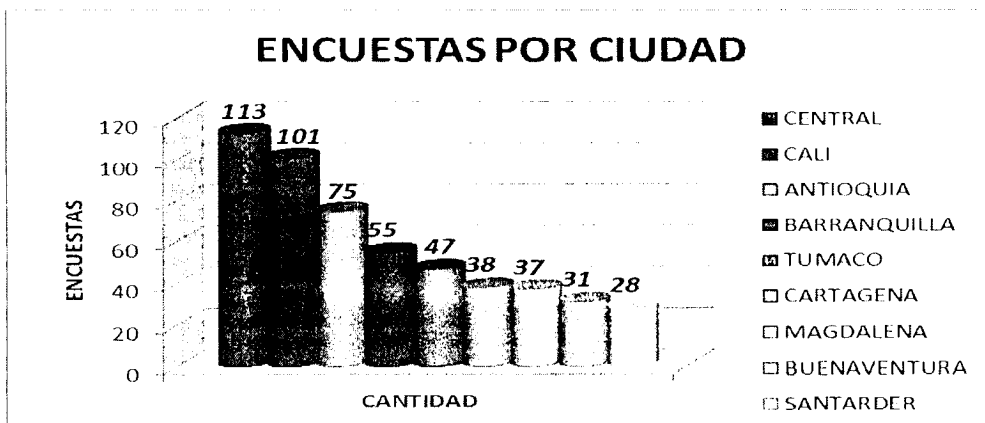


Gráfico: N° 2 Encuestas por Ciudad.





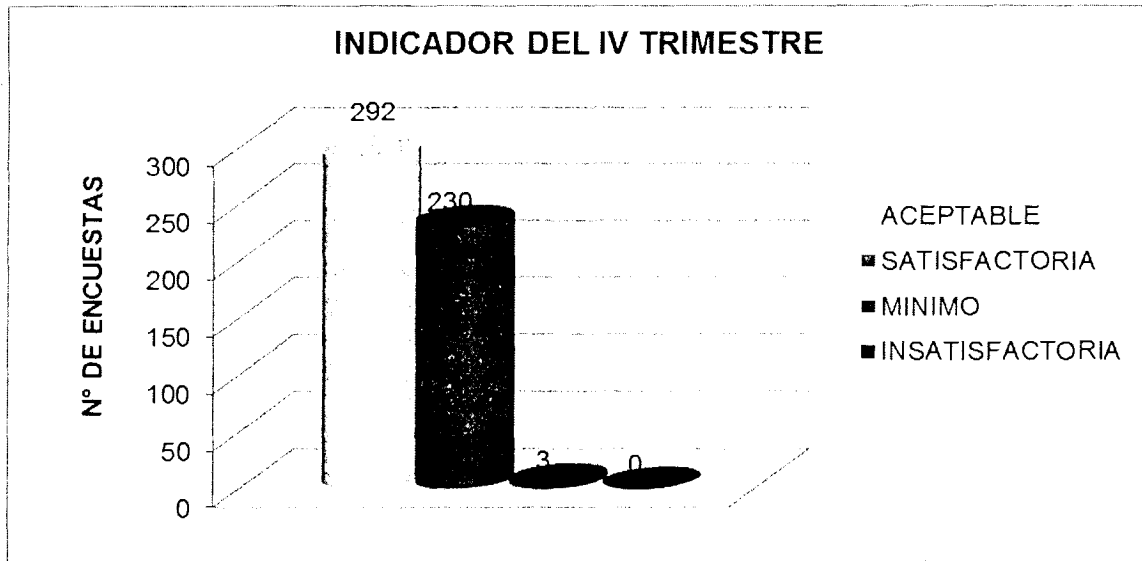
MINSALUD

FONDO DE PASIVO SOCIAL  
FEPROCAPILES NACIONALES DE COLOMBIA



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



Gráfica 3: Indicador del IV Trimestre

De las encuestas realizadas a nivel nacional el indicador fue el 56% con una calificación de Aceptable; del número de encuesta realizadas se obtuvo como calificación aceptable 56% (292), satisfactoria el 44% (230), mínimo 1% (3) y 0% (0) insatisfactoria. (Gráfica 3: Indicador del IV Trimestre).

Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá – Colombia) –  
PBX 3817171 – Fax: 3750378 ext 122  
Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-206.  
En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co.  
Página Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)

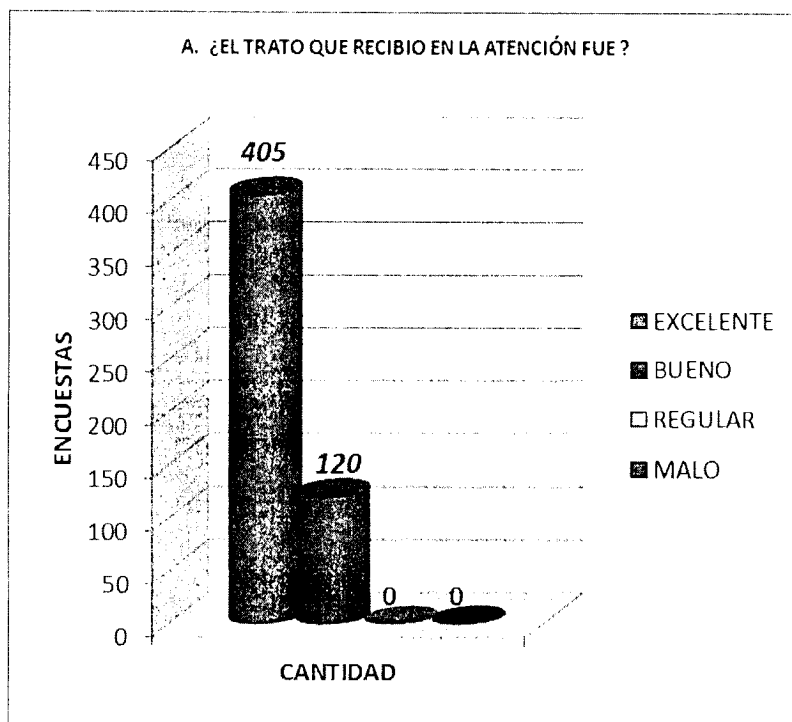


ANÁLISIS CUARTO TRIMESTRE 2017 (OCTUBRE A DICIEMBRE):

PREGUNTAS

A continuación se analiza cada una de las variables evaluadas de los ítems del formato MIACCGDCFO14 encuestas de medición de satisfacción del ciudadano.

A). El trato que recibió en la atención fue:





MINSALUD

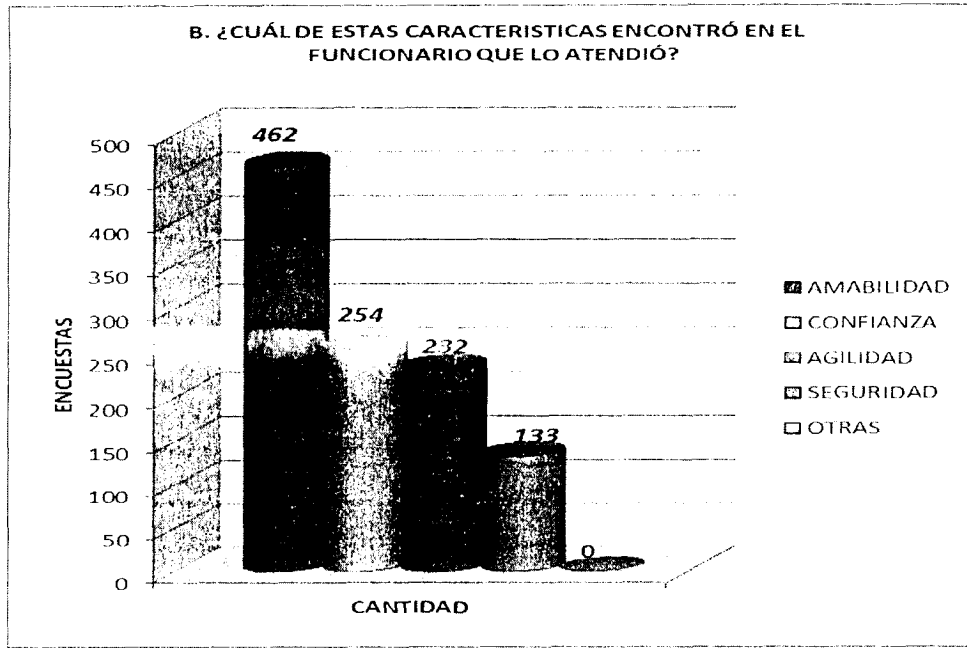
FONDO DE PASIVO SOCIAL  
FERROVIARIOS NACIONALES DE COLOMBIA



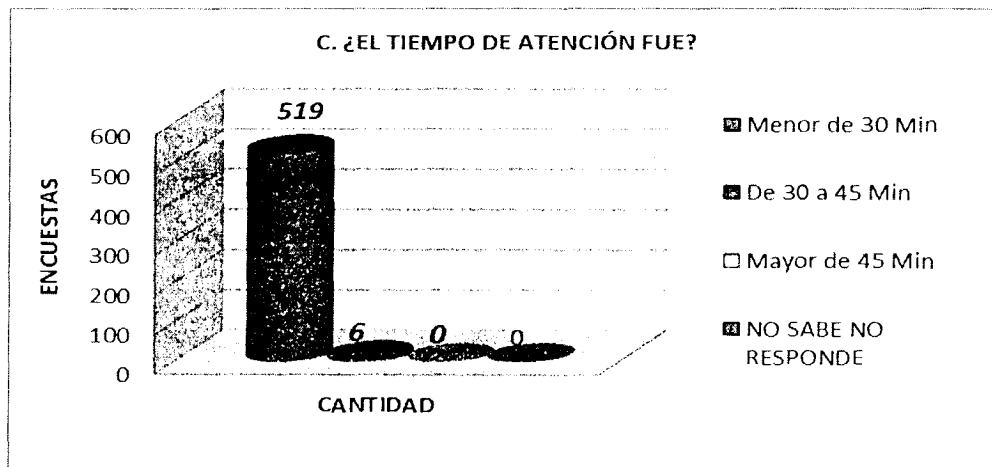
TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

B). Cuál de estas características encontró en el funcionario que lo atendió.



C. El tiempo de atención fue:



Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá – Colombia) –  
PBX 3817171 – Fax: 3750378 ext 122  
Linea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-206.  
En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co.  
Pagina Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)

BUREAU VERITAS  
Certification



0017.01-05



MINSALUD

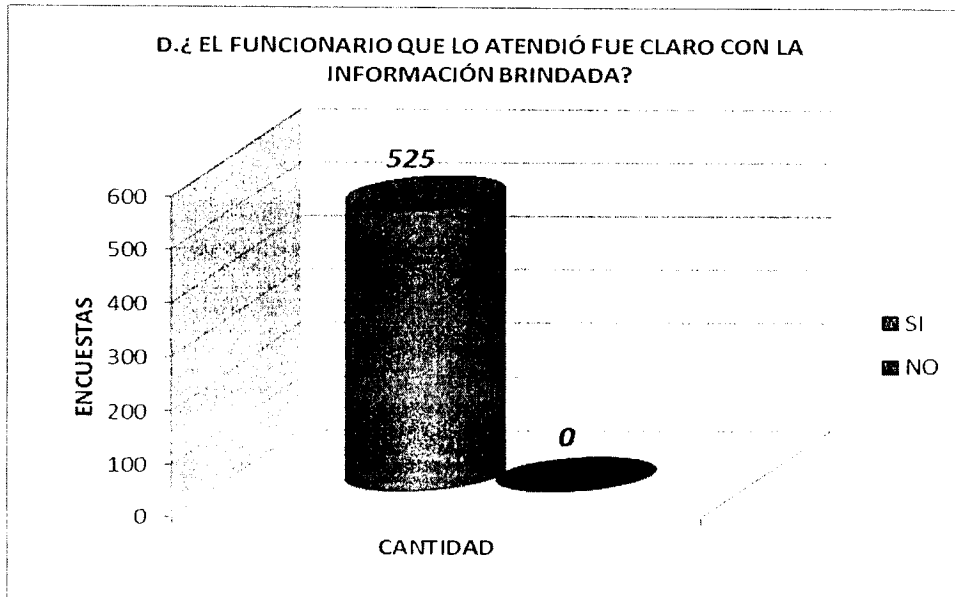
FONDO DE PASIVO SOCIAL  
FERROVIARIOS NACIONALES DE COLOMBIA



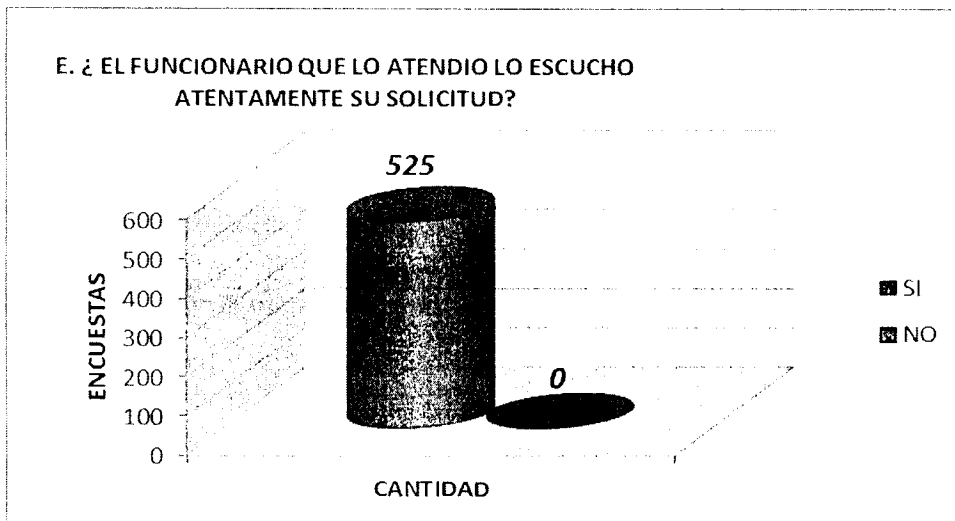
TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

D). El funcionarios que lo atendió fue claro con la información brindada:



E). El funcionario que lo atendió escuchó atentamente su solicitud:



Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá – Colombia) –  
 PBX 3817171 – Fax: 3750378 ext 122  
 Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-206.  
 En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co.  
 Página Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)





MINSALUD

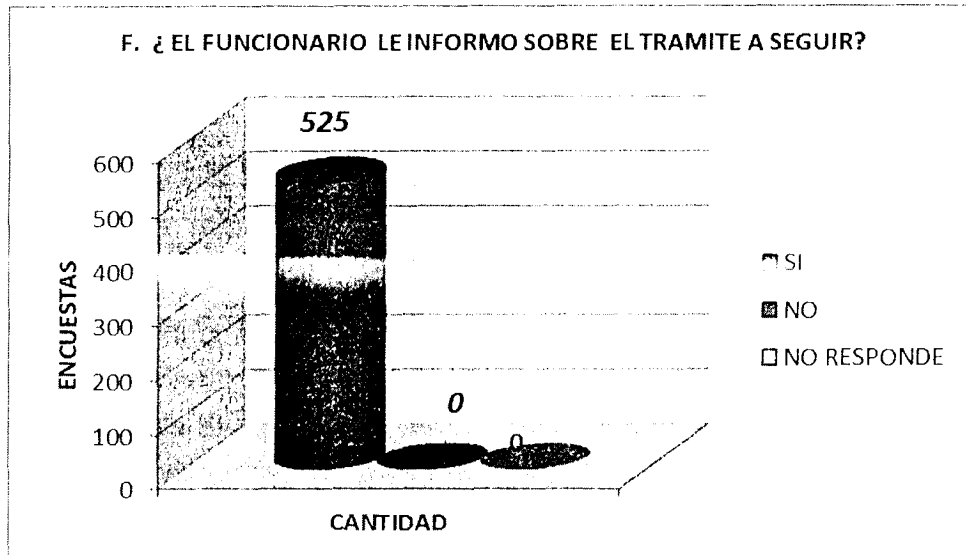
FONDO DE PASIVO SOCIAL  
FERROCAPILES NACIONALES DE COLOMBIA



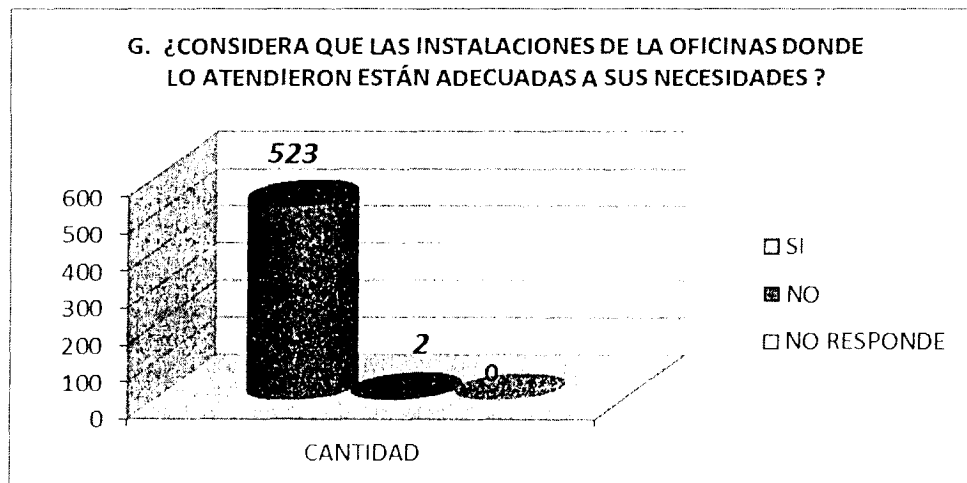
TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

F). El funcionario le informó sobre el trámite a seguir:



G). Considera que las instalaciones de la Oficinas donde lo atendieron están adecuadas a sus necesidades:



Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá – Colombia) –  
PBX 3817171 – Fax: 3750378 ext 122  
Linea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-206.  
En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co.  
Pagina Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)

BUREAU VERITAS  
Certification



CO 17-01496



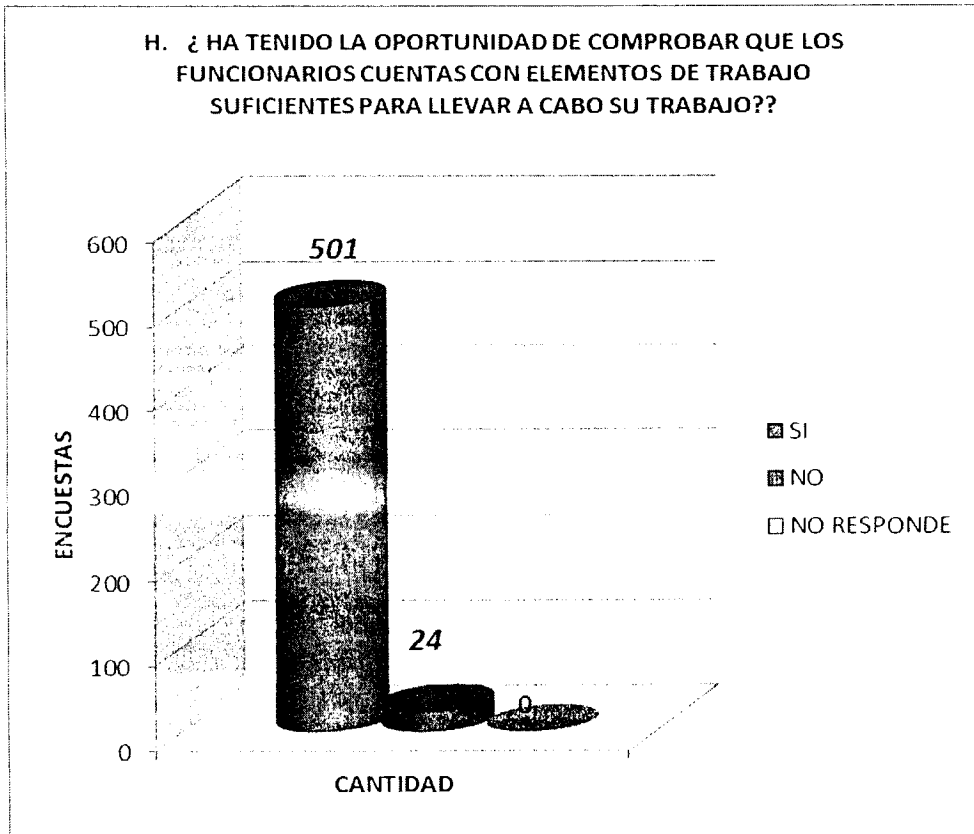
MINSALUD

FONDO DE PASIVO SOCIAL  
FERROCAPITES NACIONALES DE COLOMBIA



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

H). Ha tenido la oportunidad de comprobar que los funcionarios cuenta con elementos de trabajo suficientes para llevar a cabo su trabajo:



Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá – Colombia) –  
PBX 3817171 – Fax: 3750378 ext 122  
Linea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-206.  
En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co.  
Pagina Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)

BUREAU VERITAS  
Certification



60 17 01 458





MINSALUD



## SUGERENCIAS

De las encuestas que realizaron se evidenciaron algunas sugerencias y felicitaciones presentados por los ciudadanos encuestados son las siguientes:

### Cartagena

- Falta de aire en las oficinas
- Tenían suspendido el servicio de teléfono e internet en varias ocasiones.

### Barranquilla.

- Instalar un para sol en la oficina.

### Cali.

- Habilitar líneas telefónicas larga distancia para comunicarse a la ciudad de Bogotá de manera efectiva y segura.

### Bogotá.

- Agilidad en los trámites en cuanto al reconocimiento de los mismos.
- Asignar otra funcionaria en atención al ciudadano para atender las solicitudes de prestaciones económicas
- Mejor capacitación y equipos de tecnología avanzada.
- Las personas que atienden son excelentes funcionarios.
- La atención que brindan se presta con diligencia y amabilidad

Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá – Colombia) –  
PBX 3817171 – Fax: 3750378 ext 122  
Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-206.  
En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co.  
Página Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)

BUREAU VERITAS  
Certification



01 47 01 43 5



MINSALUD



## CONCLUSIONES

Según las encuestas de satisfacción al ciudadano, los usuarios de los servicios de Pensiones, Servicio Médico, Afiliaciones, Bienestar Puertos, ofrecidos por el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia; calificaron a esta entidad de la siguiente manera. Del número de encuestas realizadas, el 56% fue reportada como aceptable, con calificación satisfactoria el 44%, y el 1% como mínimo. Esto se debió a que en algunas encuestas no se diligenciaron de manera completa las preguntas del formato MIACCGDCFO14 Encuesta de medición de la satisfacción del ciudadano.

Con esta medición se busca mejorar cada día teniendo en cuenta las opiniones de los ciudadanos para prestarles un mejor servicio a los ciudadanos, para así llevar a la mejora continua a la Entidad.

## PROPUESTA DE MEJORA

Como herramienta para la mejora de los servicios prestados y percepción de satisfacción de los ciudadanos al acceder a los mismos, se propone Modificar el procedimiento ENCUESTAS MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO en cuento a la formulación de las preguntas de las encuestas del formato MIACCGDCFO14.

Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá – Colombia) –  
PBX 3817171 – Fax: 3750378 ext 122  
Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-206.  
En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co.  
Página Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)

