

MEMORANDO



GUO - 20172200039243

Bogotá, 21-04-2017

PARA: DR. JOSE JAIME AZAF MOLINA  
DIRECCIÓN GENERAL

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

ASUNTO: INFORME DE MEDICION DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO I TRIMESTRE.

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

Cordial saludo,

  
LUIS ALFREDO ESCOBAR  
Secretario General

Anexos: Ocho (8 hojas)  
Copia: Secretario General  
Proyecto: Arlisa Tovar Cárdenas

*Recibido  
Abril 24/2017  
9:00 pm*

**INFORME DE MEDICION DE LA SATISFACCION AL CIUDADANO CUARTO TRIMESTRE  
(ENERO A MARZO) 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 todas las ciudades en las cuales los atendemos.

Durante el primer trimestre que comprende de Enero a Marzo de 2017, se realizaron 660 encuestas a los ciudadanos que ingresaron a las instalaciones del Fondo Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia de las cuales (63) de servicios de pensiones, (267) de servicio médico, (250) de afiliaciones, (6) de bienestar puerto y (102) de otros. (Gráfica 1).



Gráfico: N° 1 Encuesta por Tipo de Servicio



Gráfico: N° 2 Encuestas por Ciudad

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)



Gráfica 3: Indicador del I Trimestre

De las 660 encuestas realizadas a nivel nacional el indicador fue el 61% con una calificación de aceptable; del número de encuesta realizadas se obtuvo como calificación satisfactoria el 39% (256), aceptable 61% (423), mínimo 1% (7) y 0% (2) insatisfactoria. (Gráfica 3: Indicador del I Trimestre).

**ANÁLISIS CUARTO TRIMESTRE 2016 (OCTUBRE A DICIEMBRE):**

**PREGUNTAS**

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

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



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: 2478775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co.  
 Página Web: http://www.fps.gov.co



MINSALUD



FONDO DE PASIVO SOCIAL  
MERCADO DE VALORES 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  
 Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-208  
 En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co  
 Página Web: <http://www.fps.gov.co>



MINSALUD



FONDO DE PASIVO SOCIAL  
ENTRORRAMPAS NACIONALES DE COLOMBIA

D)

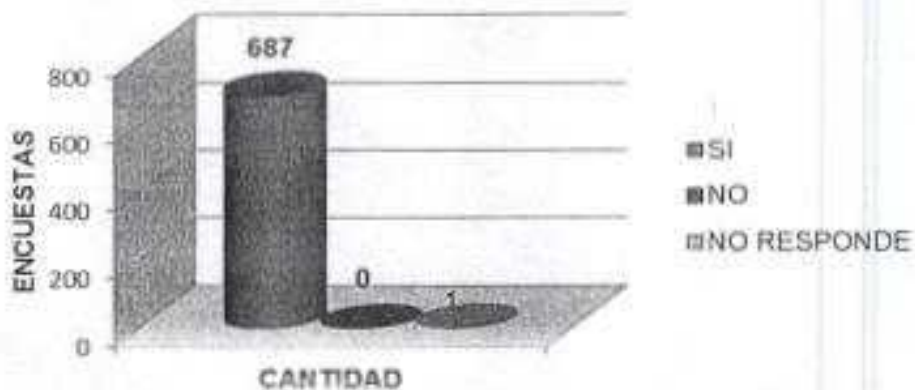
El funcionario que lo atendió fue claro con la información brindada.



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

### ¿ EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ FUE CLARO CON LA INFORMACIÓN BRINDADA?



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

### ¿ EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIO LO ESCUCHO 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>

El funcionario le informó sobre el trámite a seguir:

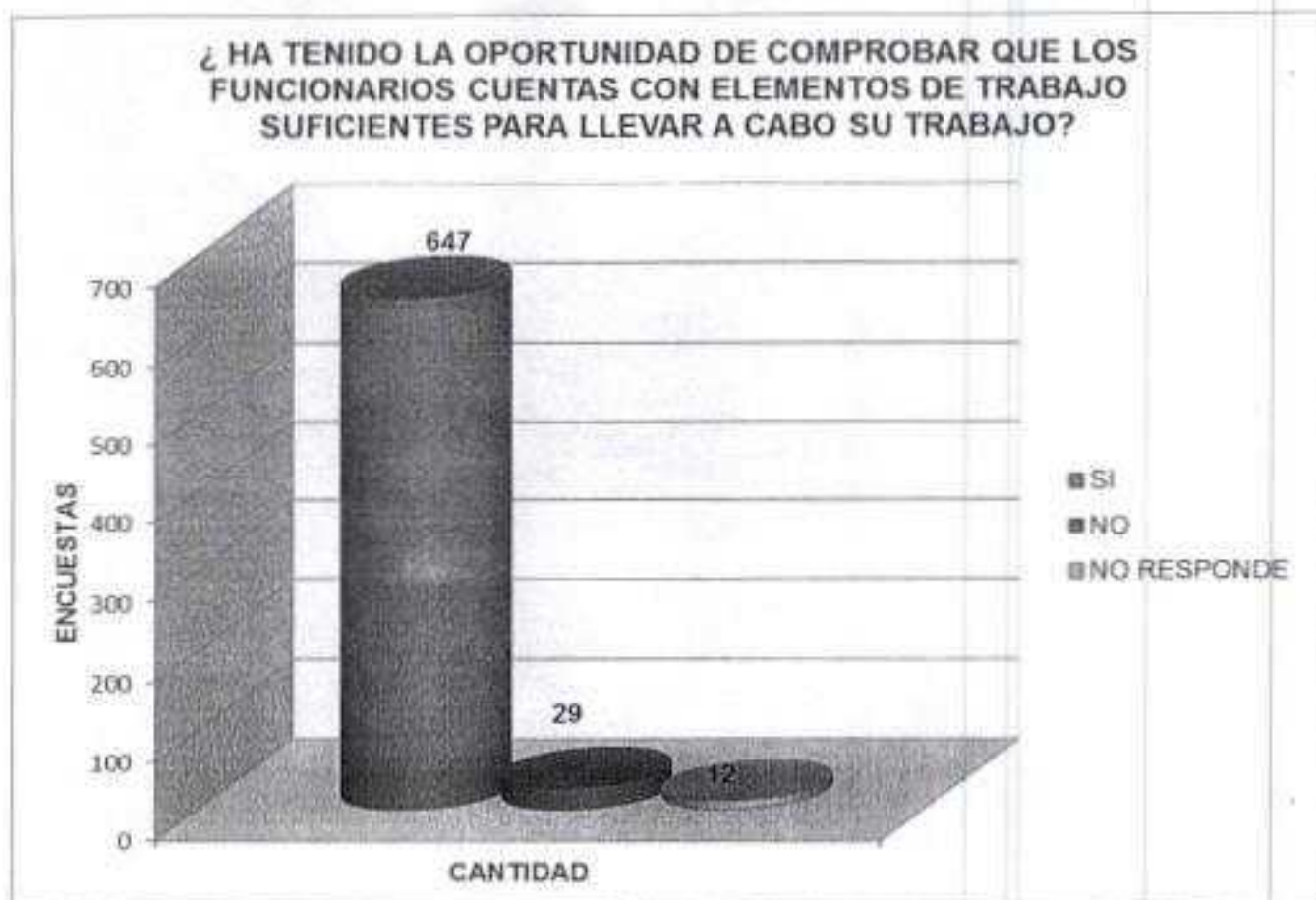


G). Considera que las instalaciones de la Oficinas donde lo atendieron están adecuadas a sus necesidades:



Calle 13 Nº 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá - Colombia) -  
PBX 3817171 - Fax: 3750378 ext 122  
Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-812.205  
En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co  
Página Web: <http://www.fps.gov.co>

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



#### SUGERENCIAS

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

##### CENTRAL

- Baños visibles al público.

##### CALI

- Buen servicio, todo excelente

Calle 13 N° 18-24 Estación de la Dabana (Bogotá - Colombia) -  
PEX 3817171 - Fax. 3750378 ext 122  
Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-205.  
En Bogotá: Tel: 2475775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co.  
Página Web: <http://www.fps.gov.co>



MINSALUD

FONDO DE PASIVO SOCIAL  
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA  
SANTAMARTA



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

- Felicitaciones por su atención.
- Falta de elementos tecnológicos para una mayor función

#### CARTAGENA

- Felicitaciones por su atención.

#### CONCLUSION

En el Fondo Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia, los ciudadanos según las encuestas satisfacción al ciudadano, calificaron los servicio de Pensiones, Servicio Médico, Afiliaciones Bienestar Puertos; para este trimestre se obtuvo un indicador del 61% con una calificación aceptable donde se evidencia que la percepción que tienen nuestros ciudadano en cuanto a la atención prestada es aceptable, esto indica que la entidad debe trabajar más en mejorar en calidad de la atención prestada a nuestro ciudadanos.

Se evidencia dos encuestas con calificación insatisfactoria

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: 2470775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co  
Página Web: <http://www.fps.gov.co>