



MINSALUD



FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



GOBIERNO
DE COLOMBIA

MEMORANDO



GUD - 20182200101463

Bogotá, 22-10-2018

PARA: Dr. JHON MAURICIO MARÍN BARBOSA
DIRECCION GENERAL

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

ASUNTO: INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO III TRIMESTRE

Cordial saludo,

Adjunto a la presente el INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO III TRIMESTRE del año 2018, 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 ^{co}

Anexos: Trece (13 hojas)

Copia: Secretario General

Proyectó: Dayana Calderón Salem *DES*

Revisó: Dra. Natalia Carvajal



MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

TERCER TRIMESTRE (JULIO A SEPTIEMBRE) DE 2018

El objetivo de esta medición es conocer la percepción de nuestros 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 los equipos en todos los puntos administrativos de atención al ciudadano.

La medición de la satisfacción permite evaluar la percepción de la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos frente a los servicios recibidos, de igual manera permite 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, lo cual se hace a través de medio físico, después de la atención prestada, 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. COMPARTIVO SATISFACCION POR CIUDADES II TRIMESTRE VS I TRIMESTRE 2018

Con el fin de mantener la trazabilidad respecto a la información de satisfacción entre las ciudades se presenta la tendencia del II TRIMESTRE VS I TRIMESTRE 2018

CIUDADES	%SATISFACCION II TRIMESTRE 2018	%SATISFACCION III TRIMESTRE 2018	TENDENCIA
ANTIOQUIA	99,8	100	↑ 0,2
BARRANQUILLA	99,7	100	↑ 0,3
BUENAVENTURA	97,6	89	↓ 8,6
CALI	100	100	↔ 0
CARTAGENA	100	95	↓ 5
CENTRAL	100	100	↔ 0
MAGDALENA	99,5	97	↓ 2,5
SANTANDER	100	100	↔ 0
TUMACO	94	92	↓ 2
TOTAL	98,95555556	100	↑ 1,44444

Tabla N° 1 Comparativo Satisfacción II Trimestre vs III Trimestre 2018

En la tabla n° 1 se presenta la tendencia de la satisfacción durante el II Trimestre vs III Trimestre 2018 en relación a los resultados, hubo un aumento en el porcentaje satisfacción de 1,4% para el III Trimestre de 2018.



2. SATISFACCIÓN GENERAL DEL ATENCIÓN PRESTADA

En la siguiente tabla se presenta el consolidado general de encuestas de satisfacción aplicadas durante el III trimestre 2018 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 81% se ubica en un rango Satisfactorio.

PERIODO	Nº DE ENCUESTAS APLICADAS	Nº DE USUARIOS SATISFECHOS	% DE SATISFACCION
II TRIMESTRE	533	433	81%

Tabla N° 2 Total encuesta y porcentaje de satisfacción III Trimestre 2018

Durante el III Trimestre 2018 se aplicó un total de 533 encuestas en los 9 puntos administrativos, muestra desagregada por servicios a continuación: servicio médico, de afiliaciones, de servicios de pensiones y de otros servicios como solicitud de información, radicación, desprendibles y certificaciones.

TIPO DE SERVICIO	III TRIMESTRE 2018		
	Nº DE ENCUESTAS APLICADAS	Nº DE USUARIOS SATISFECHOS	% DE SATISFACCION
AFILIACIONES	136	110	81%
SERVICIO MEDICO	243	194	80%
PENSIONES	72	60	83%
OTROS	82	69	84%
TOTAL III TRIMESTRE	533	433	81%

Tabla N° 3 Total encuesta y porcentaje de satisfacción por servicio III Trimestre 2018

A través los resultados de la encuesta de satisfacción, se realizan el análisis del mismo, teniendo en cuenta el total de encuestas aplicadas encontramos que los usuarios que solicitaron trámites y servicios muestran un nivel de satisfacción favorable; de manera general el índice de percepción por servicio se ubica en un 81% .

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



MINSALUD



FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



GOBIERNO
DE COLOMBIA

3. CALIFICACIÓN POR PREGUNTA DE LA ENCUESTA DE LOS PUNTOS ADMINISTRATIVOS FUERA DE BOGOTÁ III TRIMESTRE 2018.

	¿EL TRATO QUE RECIBIO EN LA ATENCION FUE ?	¿CUAL DE ESTAS CARACTERISTICAS ENCONTRÓ EN EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ?	¿EL TIEMPO DE ATENCION FUE?	¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIO FUE CLARO CON LA INFORMACION BRINDADA?	¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIO LO ESCUCHO ATENTAMENTE SU SOLICITUD?	¿EL FUNCIONARIO LE INFORMO SOBRE EL TRAMITE A SEGUIR?	¿CONSIDERA QUE LAS INSTALACIONES DE LA OFICINA 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?
	EXCELENTE	AMABILIDAD	Menor de 30 Min	SI	SI	SI	SI	SI
	BUENO	CONFIANZA	De 30 a 45 Min	NO	NO	NO	NO	NO
	REGULAR	AGILIDAD	Mayor de 45 Min					
	MALO	SEGURIDAD						
		OTRAS						
ANTIOQUIA								
	58	86	86	86	86	86	86	86
	28	86						
	47	5						

Se observa un nivel de satisfacción de los usuarios positivo los ciudadanos en un número igual a las encuestas aplicadas ven en los funcionarios que los atienden características de amabilidad y confianza, convirtiéndose ello en una consigna de atención dentro del punto administrativo se evidencia que existe oportunidad en los tiempos de atención puesto que ésta es menor a 30 minutos; en un 100% consideran que la información que le brindan es confiable y clara, que el funcionario es receptivo que cuenta con las herramientas suficientes para garantizar un servicio acorde a sus necesidades de igual forma las instalaciones del punto administrativo les brindan comodidad.



MINSALUD



FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



GOBIERNO
DE COLOMBIA

¿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 ESTAN 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?
EXCELENTE	AMABILIDAD	MENOR DE 30 MIN	SI	SI	SI	SI	SI
BUENO	CONFIANZA	DE 30 A 45 MIN	NO	NO	NO	NO	NO
REGULAR	AGILIDAD	MAYOR DE 45 MIN					
MALO	SEGURIDAD OTRAS						
BARRANQUILLA							

Se evidencia que los funcionarios del punto administrativo brindan un servicio excelente a los ciudadanos que estos ven en los funcionarios del FPS FNC Barranquilla un servicio amable y ágil no dejando de lado la confianza que el ciudadano encuentra en ellos a la hora de adelantar un trámite o solicitar un servicio, acompañado ello del tiempo en la atención por ciudadano que es menor a 30 minutos, se observa que existe claridad en la información que se brinda, hay una capacidad de escucha por parte de los funcionarios que hacen énfasis en informar los procedimientos a seguir así como el usuario siente que las instalaciones están acordes a sus necesidades.



MINSALUD



FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



GOBIERNO
DE COLOMBIA

	¿EL TRATO QUE RECIBIO EN LA ATENCION FUE ?	N.	¿CUAL DE ESTAS CARACTERISTICAS ENCONTRÓ EN EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ?	N.	¿EL TIEMPO DE ATENCION FUE?	N.	¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ FUE CLARO CON LA INFORMACION BRINDADA?	N.	¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ LO ESCUCHO ADECUADAMENTE SU SOLICITUD?	N.	¿EL FUNCIONARIO LE INFORMO SOBRE EL TRAMITE A SEGUIR?	N.	¿CONSIDERA QUE LAS INSTALACIONES DE LA OFICINA DONDE LO ATENDIERON ESTAN ADECUADAS A SUS NECESIDADES?	N.	¿HATENIDO LA OPORTUNIDAD DE COMPROBAR QUE LOS FUNCIONARIOS CUENTAN CON ELEMENTOS DE TRABAJO SUFICIENTES PARA LLEVAR A CABO SU TRABAJO?	N.
BUENAVENTURA	EXCELENTE	30	AMABILIDAD	33	MEJOR DE 30 MIN	29	SI	35	SI	35	SI	35	SI	35	SI	13
	BUENO	5	CONFIANZA	35	DE 30 A 45 MIN	6	NO		NO		NO		NO		NO	22
	REGULAR		AGILIDAD	35	MAJOR DE 45 MIN											
	MALO		SEGURIDAD	19												
			OTRAS													

El resultado de las encuestas en este punto administrativo refleja que los usuarios reciben un trato excelente en lo que refiere a la atención, que dentro de esta atención ven en los funcionarios amabilidad, agilidad y confianza que todas estas características las evidencian en un tiempo menor a 30 minutos que es un tiempo prudente para la interacción, que si bien 6 usuarios fueron atendidos en un tiempo mayor a 30 minutos este tiempo se empleó para informar escuchar y a su vez para que el usuario sintiera que las instalaciones están acordes a sus necesidades de igual forma para que el mismo percibiera si las herramientas de trabajo son las suficientes para brindar un servicio con calidad.

Calle 13 Nº 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá - Colombia) -
 PBX 3817171 - Fax: 3750378 ext. 122
 Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-206.
 En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fns.gov.co
 Pagina Web <http://www.fns.gov.co>



MINSALUD



FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



GOBIERNO
DE COLOMBIA

	¿EL TRATO QUE RECIBIO EN LA ATENCIÓN FUE ?	N.	¿CUAL DE ESTAS CARACTERISTICAS ENCONTRÓ EN EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ?	N.	¿EL TIEMPO DE ATENCION FUE?	N.	¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ FUE CLARO CON LA 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.
CALI	EXCELENTE	73	AMABILIDAD	110	MENOR DE 30 MIN	111	SI	112	SI	112	SI	112	SI	112	SI	112
	BUENO	39	CONFIANZA	89	DE 30 A 45 MIN	1	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
	REGULAR		AGILIDAD	103	MAYOR DE 45 MIN											
	MALO		SEGURIDAD	65												
			OTRAS	1												

Desde el FPS FNC Cali se brinda una atención excelente a los usuarios con un número significativo los ciudadanos encuentran en los funcionarios que los atienden atributos de amabilidad y agilidad, esta agilidad está confirmada en el tiempo de atención, en la claridad de la información que se suministra, en la capacidad de escucha que tienen los funcionarios, en la orientación que se brinda, así mismo los ciudadanos encuestados ratifican que las instalaciones son las adecuadas y que los funcionarios cuenta con las herramientas adecuados para brindar una atención satisfactoria.



MINSALUD



FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



GOBIERNO
DE COLOMBIA

	¿EL TRATO QUE RECIBIO EN LA ATENCIÓN FUE?	N.	¿CUAL DE ESTAS CARACTERISTICAS 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.
	EXCELENTE	23	AMABILIDAD	24	MENOR DE 30 MIN	31	SI	32	SI	32	SI	32	SI	32	SI	31
	BUENO	9	CONFIANZA	9	DE 30 A 45 MIN	1	NO	32	NO	32	NO	32	NO	32	NO	1
CARTAGENA	REGULAR		AGILIDAD	17	MAYOR DE 45 MIN											
	MALO		SEGURIDAD	5												
			OTRAS													

Se evidencia en los resultados de las encuestas aplicadas que los usuarios reciben un trato excelente por parte de los funcionarios del FPS FNC Cartagena que los atributos que sobresalen a la hora de la atención de cara al usuario es la amabilidad que proyectan y la agilidad a la hora de atender las solicitudes, existe oportunidad en el tiempo de la atención, tiempo que es aprovechado para atender escuchar informar al ciudadano así mismo en el mismo número de encuestados avalan que las instalaciones y las herramientas de trabajo son las suficientes a la hora de la atención.

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>



MINSALUD



FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



GOBIERNO
DE COLOMBIA

	¿EL TRATO QUE RECIBIO EN LA ATENCION FUE?	N.	¿CUAL DE ESTAS CARACTERISTICAS ENCONTRÓ EN EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ?	N.	¿EL TIEMPO DE ATENCION FUE?	N.	¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ FUE CLARO CON LA INFORMACION BRINDADA?	N.	¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ LO ESCUCHO ATENTAMENTE SU SOLICITUD?	N.	¿EL FUNCIONARIO LE INFORMO SOBRE EL TRAMITE A SEGUIR?	N.	¿CONSIDERA QUE LAS INSTALACIONES DE LA OFICINA DONDE LO ATENDIERON ESTAN ADECUADAS A SUS NECESIDADES?		¿ HA TENIDO LA OPORTUNIDAD DE COMPROBAR QUE LOS FUNCIONARIOS CUENTAN CON ELEMENTOS DE TRABAJO SUFICIENTES PARA LLEVAR A CABO SU TRABAJO?	N.
CENTRAL	EXCELENTE	85	AMABILIDAD	96	MEJOR DE 30 MIN	99	SI	100	SI	100	SI	100	SI	100	SI	100
	BUENO	15	CONFIANZA	84	DE 30 A 45 MIN	1	NO		NO		NO		NO		NO	
	REGULAR		AGILIDAD	76	MAYOR DE 45 MIN											
	MALO		SEGURIDAD	55												
			OTRAS													

Desde la oficina principal se brinda una atención excelente a los usuarios, se propende que dentro de la interacción el ciudadano perciba en los funcionarios características de amabilidad, confianza y agilidad se atiende a los usuarios en un tiempo menor a 30 minutos, tiempo que es empleado para atender, escuchar e indicar el tramite a seguir, los usuarios en un número considerable consideran que las instalaciones y los elementos de trabajo empleados para su atención son los necesarios para su garantizar y generar una atención satisfactoria.



MINSALUD



FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



GOBIERNO
DE COLOMBIA

	¿EL TRATO QUE RECIBIO EN LA ATENCION FUE ?	N.	¿CUAL DE ESTAS CARACTERISTICAS ENCONTRÓ EN EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ?	N.	¿EL TIEMPO DE ATENCION FUE?	N.	¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ FUE CLARO CON LA INFORMACION BRINDADA?	N.	¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ LO ESCUCHO ATENTAMENTE SU SOLICITUD?	N.	¿EL FUNCIONARIO LE INFORMO SOBRE EL TRAMITE A SEGUIR?	N.	¿CONSIDERA QUE LAS INSTALACIONES DE LAS OFICINAS DONDE LO ATENDIERON ESTAN ADECUADAS A SUS NECESIDADES?	N.	¿HA TENIDO LA OPORTUNIDAD DE COMPROBAR QUE LOS FUNCIONARIOS CUENTAN CON ELEMENTOS DE TRABAJO SUFICIENTES PARA LLEVAR A CABO SU TRABAJO?	N.
MAGDALENA	EXCELENTE	5	AMABILIDAD	23	Menor de 30 Min	37	SI	37	SI	37	SI	37	SI	37	SI	37
	BUENO	32	CONFIANZA	30	De 30 a 45 Min		NO		NO		NO		NO		NO	
	REGULAR		AGILIDAD	26	Mayor de 45 Min											
	MALO		SEGURIDAD													
			OTRAS													

El índice de percepción que tienen los usuarios con respecto al trato recibido dentro del Punto Administrativo Magdalena es bueno dentro de un número representativo de encuestados, estos perciben en los funcionarios confianza a la hora de la atención así mismo con números considerables agilidad y amabilidad por parte del funcionario, el tiempo de la atención dentro de esta oficina es menor a 30 minutos donde en este tiempo se depende 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 usuarios en su totalidad consideran que las instalaciones y los elementos de trabajo son los necesarios para generar satisfacción en ellos



MINSALUD



FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



GOBIERNO
DE COLOMBIA

¿EL TRATO QUE RECIBO EN LA ATENCIÓN FUE ?	N.	¿CUAL DE ESTAS CARACTERISTICAS 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 ESTAN ADECUADAS A SUS NECESIDADES?	N.	¿ HA TENIDO LA OPORTUNIDAD DE COMPROBAR QUE LOS FUNCIONARIOS CUENTAN CON ELEMENTOS DE TRABAJO SUFICIENTES PARA LLEVAR A CABO SU TRABAJO?	N.
EXCELENTE	30	AMABILIDAD	32	MEJOR DE 30 MIN	32	SI	32	SI	32	SI	32	SI	32	SI	32
BUENO	2	CONFIANZA	32	DE 30 A 45 MIN	32	NO	32	NO	32	NO	32	NO	32	NO	32
REGULAR		AGILIDAD	32	MAYOR DE 45 MIN											
MALO		SEGURIDAD	31												
		OTRAS	1												
SANTANDER															

En su totalidad la atención brindada en el FPS FNC División Santander es excelente los usuarios evidencian en los funcionarios cualidades de amabilidad, confianza, agilidad y seguridad sin dejar de lado la agilidad de los funcionarios a la hora de atender las solicitudes en el mismo número de encuestados estos indican que el tiempo de atención es el adecuado que los funcionarios brindan claridad buena escucha e informan que paso a seguir, todos los encuestados consideran que las instalaciones de este punto administrativo son apropiadas para la atención de esa misma forma que los funcionarios cuentan con los elementos necesarios para garantizar una atención cálida y satisfactoria.



MINSALUD



FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



GOBIERNO
DE COLOMBIA

	¿EL TRATO QUE RECIBO EN LA ATENCIÓN FUE ?	N.	¿CUAL DE ESTAS CARACTERISTICAS ENCONTRÓ EN EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ?	N.	¿EL TIEMPO DE ATENCIÓN FUE?	N.	¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ FUE CLARO CON LA INFORMACIÓN BRINDADA?	N.	¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ LO ESCUCHO ATENTAMENTE SU SOLICITUD?	N.	¿EL FUNCIONARIO LE INFORMÓ SOBRE EL TRAMITE A SEGUIR?	N.	¿CONSIDERA QUE LAS INSTALACIONES DE LA OFICINA DONDE LO ATENDIERON ESTAN ADECUADAS A SUS NECESIDADES?	N.	¿HA TENIDO LA OPORTUNIDAD DE COMPROBAR QUE LOS FUNCIONARIOS CUENTAN CON ELEMENTOS DE TRABAJO SUFICIENTES PARA LLEVAR A CABO SU TRABAJO?	N.
TUMACO	EXCELENTE	4	AMABILIDAD	29	Menor de 30 min	36	SI	36	SI	36	SI	36	SI	36	SI	36
	BUENO	32	CONFIANZA	6	DE 30 A 45 min		NO		NO		NO		NO		NO	
	REGULAR		AGILIDAD	1	Mayor de 45 min											
	MALO		SEGURIDAD													
			OTRAS													

Los usuarios del Punto Administrativo Tumaco califican como buena la atención que se les brinda observan en los funcionarios características de amabilidad en un número significativo de encuestados, el usuario percibe en números menores la seguridad, agilidad y confianza ; el tiempo de la atención es adecuada el funcionario atiende informa escucha e indica los procedimientos a seguir, el usuario considera que las instalaciones y los elementos son los suficientes para generar una satisfacción en la atención.

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.
 Pagina Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)

4. MEJORA CONTINUA

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 III Trimestre 2018 fue 533 las cuales se desagregan en los servicios médico (243), de afiliaciones (136), de servicios de pensiones (72) y otros servicios (82).

De acuerdo al indicador estratégicos el índice de percepción sobre la información y orientación brindada al ciudadano fue del 81% se ubica en un rango SATISFACTORIO.

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 y agilidad 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.