



MINSALUD



FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



GOBIERNO
DE COLOMBIA

MEMORANDO



GUD - 20192200002903

*Recibido
Freno 16/2019
300 p.c.*

Bogotá, 15-01-2019


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 IV TRIMESTRE

Cordial saludo,

Adjunto a la presente el INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO IV 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

Anexos:

Copia: Secretario General

Proyectó: Verónica Daza Celedón *(Verónica D)*

Revisó: Arlina Tovio C. *(Arlina)*

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

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

CUARTO TRIMESTRE DE 2018

El objetivo de esta medición es conocer la percepción de nuestros usuarios, para determinar el grado de satisfacción de los servicios prestados por la Entidad, en lo relacionado con la calidad del servicio, atención, 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 usuarios, permitiéndole establecer las necesidades y expectativas de los mismos, generando así 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 IV TRIMESTRE VS III TRIMESTRE 2018

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

CIUDADES	%SATISFACCION IV TRIMESTRE 2018	%SATISFACCION III TRIMESTRE 2018	TENDENCIA
ANTIOQUIA	99	100	↓ 1
BARRANQUILLA	99.5	100	↓ 0,05
BUENAVENTURA	99.8	89	↑ 1,2
CALI	100	100	↔ 0
CARTAGENA	94.2	95	↓ 0,8
CENTRAL	97	100	↓ 3
MAGDALENA	97.7	97	↑ 0,3
SANTANDER	100	100	↔ 0
TUMACO	91.3	92	↓ 0,7
TOTAL	86.8%	97%	↓ 10,2

Tabla. N° 1 Comparativo Satisfacción IV Trimestre vs III Trimestre 2018



En la tabla N° 1 se presenta la tendencia de la satisfacción durante el III Trimestre vs VI Trimestre 2018, en relación a los resultados, hubo una disminución en el porcentaje de satisfacción de 10,2 para el IV 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 IV 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 76%, se ubica en un rango SATISFACTORIO.

PERIODO	N° DE ENCUESTAS APLICADAS	N° DE USUARIOS SATISFECHOS	% DE SATISFACCION
IV TRIMESTRE	497	377	76%

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

Durante el IV Trimestre 2018, se aplicó un total de 497 encuestas en los 9 puntos administrativos, muestra desagregada por servicios así: servicio médico, de afiliaciones, de servicios de pensiones y de otros servicios como solicitud de información, radicación, desprendibles y certificaciones.

TIPO DE SERVICIO	IV TRIMESTRE 2018		
	N° DE ENCUESTAS APLICADAS	N° DE USUARIOS SATISFECHOS	% DE SATISFACCION
AFILIACIONES	180	140	78%
SERVICIO MEDICO	205	156	76%
PENSIONES	72	53	74%
OTROS	40	28	70%
TOTAL IV TRIMESTRE	497	377	76%

Tabla N° 3 Total encuesta y porcentaje de satisfacción por servicio IV 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 76%.

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



MINSALUD



FONDO DE PASTO SOCIAL
FERRICORRIBLES PARA COMUNALES 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 RECIBÍO EN LA ATENCIÓN FUE?	N.	¿CUAL DE ESTAS CARACTERISTICAS ENCONTRO EN EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIO?	N.	¿EL TIEMPO DE ATENCION FUE?	N.	¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIO FUE CLARO CON LA INFORMACIÓN BRINDADA?	N.	¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIO ESCUCHÓ 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.
ANTIOQUIA	EXCELENTE	45	AMABILIDAD	61	Menor de 30 Min	66	SI	66	SI	66	SI	66	SI	66	SI	66
	BUENO	21	CONFIANZA	39	De 30 a +45 Min	66	NO	66	NO	66	NO	66	NO	66	NO	66
	REGULAR		AGILIDAD	40	Mayor de 45 Min											
	MALO		SEGURIDAD	9												
			OTRAS													

En el punto administrativo de Antioquia, se observa un nivel de satisfacción positivo de los usuarios con respecto a la atención de los funcionarios del FPS-FNC, los usuarios perciben amabilidad, confianza y agilidad a la hora de recibir el servicio; se evidencia que en los puntos administrativos fuera de Bogotá existe oportunidad en los tiempos de atención, puesto que éste es menor a treinta minutos; en un 100% consideran que la información que les brindan es confiable y clara, que el funcionario es receptivo, que cuenta con las herramientas suficientes para garantizar un servicio acorde a sus necesidades y de igual forma las instalaciones del punto administrativo les brindan comodidad.



MINSALUD



MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y PROTECCIÓN SOCIAL
FUNDACIÓN INSTITUCIONAL DEL ESTADO COLOMBIANO



SOBRE EL SERVICIO

	¿EL TRATO QUE RECIBÍ EN LA ATENCIÓN FUE?	N.	¿CUAL 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 ESCUCHÓ ATENTAMENTE SU SOLICITUD?	N.	¿EL FUNCIONARIO LE INFORMÓ SOBRE EL TRÁMITE A SEGUIR?	N.	¿CONSIDERA QUE LAS INSTALACIONES DE LA OFICINA 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?
BARRANQUILLA	EXCELENTE	53	AMABILIDAD	66	MEJOR DE 30 MIN	68	SI	56	SI	68	SI	68	SI	68	SI
	BUENO	15	CONFIANZA	42	DE 30 A 45 MIN		NO		NO		NO		NO		NO
	REGULAR		AGILIDAD	32	MAJOR DE 45 MIN										
	MALO		SEGURIDAD	34											
			OTRAS												

Se evidencia que los funcionarios del punto administrativo Barranquilla brindan un servicio excelente a los ciudadanos, los cuales perciben en los funcionarios del FPS-FNC un servicio amable, ágil y seguro, no dejando de lado la confianza que el ciudadano encuentra en ellos a la hora de adelantar un trámite o solicitar un servicio, acompañado a ello del tiempo en la atención por ciudadano es menor a treinta 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
FERROVIARIOS 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 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.
BUENAVENTURA	EXCELENTE	28	AMABILIDAD	35	MEJOR DE 30 MIN	35	SI	35	SI	35	SI	35	SI	35	SI	35
	BUENO	7	CONFIANZA	35	DE 30 A 45 MIN	35	NO	35	NO	35	NO	35	NO	35	NO	35
	REGULAR		AGILIDAD	33	MAJOR DE 45 MIN											
	MALO		SEGURIDAD	16												
			OTRAS													

El resultado de las encuestas en este punto administrativo refleja que los usuarios reciben un trato excelente en lo referente a la atención, los usuarios perciben por parte de los funcionarios amabilidad, agilidad y confianza, todas estas características las evidencian en un tiempo de atención menor a treinta minutos, lo cual es un tiempo prudente y oportuno para la interacción usuario-funcionario, la totalidad de los usuarios encuestados consideran que el funcionario los escuchó atentamente, le informó sobre el trámite a seguir y consideran que las instalaciones donde los atendieron son adecuadas respecto a sus necesidades, y al mismo tiempo consideran que los funcionarios del FPS-FNC cuentan con las herramientas necesarias para llevar a cabo su trabajo.



MINSALUD



Sistema Nacional de Promoción de la Salud



Sistema Nacional de Servicios de Salud

	¿EL TRATO QUE RECIBIO EN LA ATENCIÓN FUE?	N.	¿CUÁL DE ESTAS CARACTERÍSTICAS ENCONTRO 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 ESCUCHÓ ATENTAMENTE SU SOLICITUD?	N.	¿EL FUNCIONARIO LE INFORMÓ SOBRE EL TRÁMITE A SEGUIR?	N.	¿CONSIDERA QUE LAS INSTALACIONES DE LA OFICINA 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	54	AMABILIDAD	74	MEJOR DE 30 MIN	76	SI	76	SI	78	SI	78	SI	78	SI	78
	BUENO	24	CONFIANZA	60	DE 30 A 45 MIN		NO		NO		NO		NO		NO	
	REGULAR		AGILIDAD	63	MAYOR DE 45 MIN											
	MALO		SEGURIDAD	35												
			OTRAS													

Desde el FPS-FNC Cali, se brinda una atención excelente a los usuarios, de acuerdo con los resultados de las encuestas practicadas, los ciudadanos encuentran en los funcionarios que los atienden características de amabilidad, confianza y agilidad, esta agilidad se sustenta en el tiempo de atención a los ciudadanos, que es menor a treinta minutos, 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 adecuadas para brindar una atención satisfactoria.



MINSALUD



FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERRACARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



GOBIERNO
DE COLOMBIA

	¿EL TRATO QUE RECIBIO EN LA ATENCION FUE?	N.	¿CUAL DE ESTAS CARACTERISTICAS ENCONTRO EN EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIO?	N.	¿EL TIEMPO DE ATENCION FUE?	N.	¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIO FUE CLARO CON LA INFORMACION BRINDADA?	N.	¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIO 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?	SI	NO	¿HA TENIDO LA OPORTUNIDAD DE COMPROBAR QUE LOS FUNCIONARIOS CUENTAN CON ELEMENTOS DE TRABAJO SUFICIENTES PARA LLEVAR A CABO SU TRABAJO?	SI	NO	N.
MAGDALENA	EXCELENTE	25	AMABILIDAD	45	Menor de 30 Min	52	SI	52	SI	52	SI	52	SI	51					
	BUENO	26	CONFIANZA	31	De 30 a 45 Min		NO		NO		NO		NO	1					
	REGULAR	1	AGILIDAD	35	Mayor de 45 Min														
	MALO		SEGURIDAD	31															
			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, de acuerdo con los resultados de las encuestas, agilidad y amabilidad son percibidas por los usuarios en la atención recibida por parte del funcionario, confianza y seguridad en una cantidad menor de percepción pero no menos importante, la totalidad de encuestados indicaron que el tiempo en la atención fue menor a treinta 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 usuarios en su totalidad consideran que las instalaciones son adecuadas y la mayoría consideran que existen los elementos necesarios para llevar a cabo el trabajo y generar satisfacción en ellos.



MINSALUD



FONDO NACIONAL DE DESARROLLO SOCIAL
FUNDACIONES FUNCIONARIAS DE COLOMBIA



FONDO NACIONAL DE DESARROLLO SOCIAL
FUNDACIONES FUNCIONARIAS DE COLOMBIA

	¿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 FUE CLARO CON LA INFORMACIÓN BRINDADA?	N.	¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ 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.
SANTANDER	EXCELENTE	30	AMABILIDAD	38	MEJOR DE 30 MIN	40	SI	40	SI	40	SI	40	SI	40	SI	40
	BUENO	10	CONFIANZA	38	DE 30 A 45 MIN	40	NO	40	NO	40	NO	40	NO	40	NO	40
	REGULAR		AGILIDAD	35	MAJOR DE 45 MIN											
	MALO		SEGURIDAD	33												
			OTRAS													

Una considerable población de encuestados indican que la atención brindada en el FPS FNC División Santander es excelente, una mínima dice que es buena, por lo tanto los usuarios evidencian en los funcionarios cualidades de amabilidad, confianza, agilidad y seguridad, esto implica que los funcionarios a la hora de atender las solicitudes en el mismo número de encuestados, escuchan, atienden e informan con claridad a los ciudadanos en un tiempo de atención prudencial, todos los encuestados consideran que las instalaciones de este punto administrativo son apropiadas para la atención, de igual manera consideran que los funcionarios cuentan con los elementos necesarios para garantizar una atención cálida y satisfactoria.



MINSALUD

FONDO DE PASIVO SOCIAL
FEBRERO DE 1995 LEY 160 DE 1994GOBIERNO
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 LE ATENDIÓ 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?	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	16	AMABILIDAD	30	MENOR DE 30 MIN	45	SI	45	SI	45	SI	45	SI	45	SI	45
	BUENO	29	CONFIANZA	8	DE 30 A 45 MIN		NO		NO		NO		NO		NO	
	REGULAR		AGILIDAD	7	MAYOR DE 45 MIN											
	MALO		SEGURIDAD													
			OTRAS													

Los usuarios del Punto Administrativo Tumaco, califican como buena la atención que se les brinda, otra parte minoritaria de encuestados consideran excelente la atención, la mayoría de los usuarios observan en los funcionarios características como amabilidad, confianza y agilidad en una cantidad menor, de acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas el tiempo de la atención es adecuado, 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 y garantizar satisfacción en la atención.

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 IV Trimestre 2018 fue de 497, las cuales se desagregan en los servicios médico (205), de afiliaciones (180), de servicios de pensiones (72) y otros servicios (40).

De acuerdo al indicador estratégico, el índice de percepción sobre la información y orientación brindada al ciudadano fue del 76%, y 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, agilidad y confianza 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.

