

MEMORANDO



GUD - 20202200007903

*Alonso
Enero 21/2020
12:00pm*

Bogotá, 21-01-2020


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 IV TRIMESTRE 2019

Cordial saludo,

Adjunto a la presente el INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO IV TRIMESTRE del año 2019, 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: Seis (6 Hojas)

Copia: Secretario General

Proyectó: Ferney Esquivel -Profesional Atención al Usuario *FE*

Revisó: Arlina Tovio C.-Coordinadora GIT Atención al Usuario y Gestión documental *AT*

Karen Paternina- Abogada Asesora Secretaria General. *KP*

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

CUARTO TRIMESTRE (OCTUBRE - DICIEMBRE) DE 2019.

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 encuesta 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 III TRIMESTRE 2019 VS II TRIMESTRE 2019

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

CUIDADES	%SATISFACCION IV TRIMESTRE 2019	%SATISFACCION III 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 III Trimestre 2019 vs II Trimestre 2019

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

2. SATISFACCIÓN GENERAL DEL ATENCIÓN PRESTADA

En la siguiente tabla se presenta el consolidado general de encuestas de satisfacción aplicadas durante el IV trimestre 2019 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	N° DE ENCUESTAS APLICADAS	N° DE USUARIOS SATISFECHOS	% DE SATISFACCION
IV TRIMESTRE 2019	773	729	94%

Tabla N° 2 Total encuesta y porcentaje de satisfacción III Trimestre 2019

Durante el IV Trimestre 2019 se aplicaron un total de 773 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 2019		
	N° DE ENCUESTAS APLICADAS	N° DE USUARIOS SATISFECHOS	% DE SATISFACCION
AFILIACIONES	293	288	98%
SERVICIO MEDICO	269	246	91%
PENSIONES	115	103	89%
OTROS	90	86	95%
BIENESTAR PUERTOS	6	6	100%
TOTAL IV TRIMESTRE	773	729	94%

Tabla N° 3 Total encuesta y porcentaje de satisfacción por servicio IV Trimestre 2019

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 293 usuarios fueron encuestados de estos 288 quedaron satisfechos con el servicio brindado, para un porcentaje de 98%, en cuanto a servicios médicos de los 269 usuarios encuestados, 246 estuvieron satisfechos, para un porcentaje de 91%, por otro lado, de los 115 usuarios encuestados que llegaron a la entidad a realizar trámite de Pensión, 103 quedaron satisfechos para un porcentaje de 89%, para otros trámites de los 90 usuarios encuestados, 86 quedaron satisfechos para un porcentaje del 96%, y finalmente 6 usuarios realizaron trámite de puertos los cuales 6 manifestaron quedar satisfechos con el servicio prestado para un 100%. Finalmente, el nivel de satisfacción al usuario se ubica manera general en un 94%, 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 IV TRIMESTRE 2019.

	¿EL TRATO QUE RECIBIO EN LA ATENCIÓN FUE?	¿CUAL DE ESTAS CARACTERÍSTICAS ENCONTRO EN EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ?	¿EL TIEMPO DE ATENCIÓN FUE?	¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ FUE CLARO CON LA INFORMACIÓN BRINDADA?	¿EL FUNCIONARIO LO ESCUCHO ATENTAMENTE SU SOLICITUD?	¿EL FUNCIONARIO LE INFORMO 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	60	AMABILIDAD	32	Menor de 30 Min	69	SI	69	SI	69
	BUENO	9	CONFIANZA	24	De 30 a 45 Min	0	NO	0	NO	0
	REGULAR	0	AGILIDAD	12	Mayor de 45 Min	0	NO	0	NO	0
	MALO	0	SEGURIDAD	1						
			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 86%, y un 14% 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 RECIBO 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 A SU SOLICITUD?	¿EL FUNCIONARIO LE INFORMÓ 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?
EXCELENTE	30	70	42	42	42	42	42
BUENO	12	64	NO	NO	NO	NO	NO
REGULAR	1	30					
MALO	0	5					
BARRANQUILLA							
							5
							42

En la División de Barranquilla podemos evidenciar que de 42 encuestados, 30 de ellos califican el trato brindado por el FPS como excelente, lo que corresponde a un 71%, y el 29% 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 42 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 ATENCION FUE?	N.	¿CUÁL 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 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?	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	48	AMABILIDAD	50	MENOR DE 30 MIN	55	SI	55	SI	55	SI	55	SI	55	SI	55
	BUENO	7	CONFIANZA	51	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	41												
			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 87%, y un 13% 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 ATENCION FUE?	N.	¿CUÁL DE ESTAS CARACTERÍSTICAS ENCONTRO 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 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	74	AMABILIDAD	121	MEJOR DE 30 MIN	95	SI	95	SI	95	SI	95	SI	95	SI	95
	BUENO	21	CONFIANZA	109	DE 30 A 45 MIN	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	0
	REGULAR	0	AGILIDAD	105	MAJOR DE 45 MIN	0										
	MALO	0	SEGURIDAD	39												
			OTRAS	5												

Desde el FPS-FNC Cali de 95 usuarios encuestados, 74 califican como excelente el trato brindando por los funcionarios del FPS, lo que corresponde a un 77%, y el 23% de los usuarios encuestados lo considera como bueno, los ciudadanos encuentran en los funcionarios que los atienden atributos de amabilidad, confianza y agilidad y seguridad, esta agilidad está confirmada en el tiempo de atención el cual se evidencia en su mayoría que fue menor a 30 minutos, para un porcentaje del 100%, en la claridad de la información que se suministra, en la capacidad de escucha que tienen los funcionarios, y en la orientación que se brinda, así mismo los ciudadanos encuestados ratifican que las instalaciones son las adecuadas

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: quejasreclamos@fps.gov.co.
Pagina Web <http://www.fps.gov.co>



	¿EL TRATO QUE RECIBIO EN LA ATENCION FUE?	N.	¿CUÁL 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 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.
CARTAGENA	EXCELENTE	37	AMABILIDAD	35	MENOR DE 30 MIN	60	SI	60	SI	60	SI	60	SI	60	SI	60
	BUENO	23	CONFIANZA	32	DE 30 A 45 MIN	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	0
	REGULAR	0	AGILIDAD	46	MAYOR DE 45 MIN	0										
	MALO	0	SEGURIDAD	16												
			OTRAS	0												

En la Ciudad de Cartagena, se evidencia que el 61% de los encuestados consideran que el trato brindado por FPS es excelente, y el 39% 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 informó sobre el trámite a seguir y que las instalaciones se encuentran adecuadas a sus necesidades.



	¿EL TRATO QUE RECIBIO EN LA ATENCION FUE?	N.	¿CUÁL DE ESTAS CARACTERÍSTICAS 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 ATENDIO 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?	N.	¿HA TENIDO LA OPORTUNIDAD DE COMPROBAR QUE LOS FUNCIONARIOS CUENTAN CON ELEMENTOS DE TRABAJO SUFICIENTES PARA LLEVAR A CABO SU TRABAJO?	N.
CENTRAL	EXCELENTE	174	AMABILIDAD	136	MEJOR DE 30 MIN	136	SI	136	SI	136	SI	134	SI	132	SI	132
	BUENO	49	CONFIANZA	126	DE 30 A 45 MIN	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	0
	REGULAR	0	AGILIDAD	124	MAJOR DE 45 MIN	0										
	MALO	0	SEGURIDAD	60												
			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 223 usuarios encuestados 174 de ellos califican como excelente la atención recibida por parte de los funcionarios, lo que corresponde a un 78%, el 22% 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% indico 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.	¿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 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 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	18	AMABILIDAD	30	Menor de 30 Min	47	SI	47	SI	47	SI	47	SI	47	SI	47
	BUENO	29	CONFIANZA	27	De 30 a 45 Min	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	0
	REGULAR	0	AGILIDAD	47	Mayor de 45 Min											
	MALO	0	SEGURIDAD	44												
			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 47 encuestados 18 lo califican Excelente, para un porcentaje del 38% y el 62% 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 ESCUCHO 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 BAJO SUJECCIÓN PARA LLEVAR A CABO SU TRABAJO?	N.
SANTANDER	EXCELENTE	31	AMABILIDAD	18	MENOR DE 30 MIN	43	SI	43	SI	43	SI	43	SI	43	SI	43
	BUENO	12	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 encuesta 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 72% y una mínima parte de los encuestados dice que fue buena para un porcentaje del 28%. 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 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 INFORMÓ SOBRE EL TRAMITE 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.
TUMACO	EXCELENTE	18	AMABILIDAD	54	MENOR DE 30 MIN	77	SI	77	SI	77	SI	77	SI	77	SI	77
	BUENO	59	CONFIANZA	49	DE 30 A 45 MIN	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	0
	REGULAR	0	AGILIDAD	45	MAYOR DE 45 MIN	0										
	MALO	0	SEGURIDAD	28												
			OTRAS	10												

Los usuarios del Punto Administrativo Tumaco califican como buena la atención que se les brinda lo que corresponde a un 76%, otra parte minoritaria de encuestados la consideran excelente, para un 24%; 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.