

MEMORANDO
RAD_S
GUD - 20202200054503

Bogotá, 21-07-2020

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 II TRIMESTRE 2020

Cordial saludo,

Adjunto a la presente el INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO II TRIMESTRE del año 2020, 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: 5 Hojas

Copia: Secretario General.

Proyectó: Ferney Esquivel - Profesional Atención al Usuario

Revisó: Arlina Tovío C.-Profesional GIT Atención al Usuario y Gestión documental.

Karen Paternina- Abogada Asesora Secretaria General.

NOTA: CAMBIO EN ESTRUCTURA Y CONTENIDO DEL INFORME

Considerando que desde el pasado 24 de marzo de 2020, se decretó en el territorio colombiano la emergencia sanitaria en razón a la Pandemia Covid – 19 y que, esto ha implicado que la ciudadanía permanezca en sus hogares y ejerza desde allí la mayor cantidad de labores posibles, el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia acatando las disposiciones emitidas por el señor Presidente de la República, ha suspendido de manera temporal la prestación de servicio al público de manera presencial, es decir que, los nueve puntos administrativos de la Entidad a nivel nacional se encuentran cerrados.

Atendiendo a nuestro compromiso con nuestros usuarios y la ciudadanía en general, hemos fortalecido los canales de atención virtual que se encuentran habilitados para brindar atención e información a todas las personas que así lo requieran. Actualmente se cuenta con un chat web, formulario electrónico y correos electrónicos para garantizar un servicio oportuno y eficiente que satisfaga las necesidades de información y orientación de nuestros usuarios.

En razón a lo anterior, la aplicación de las encuestas de medición de la satisfacción a la ciudadanía no se realizó de la manera habitual, por lo que este informe presentará cambios en su contenido, teniendo en cuenta que la información recopilada no permite presentar comparativos del I y II trimestre de 2020.

Por otra parte, el GIT Atención al Ciudadano realizó modificaciones a las encuestas de satisfacción, haciendo la interacción entre estas y el usuario más amigable, así mismo, con el apoyo de la Oficina Planeación y Sistemas se implementó un enlace mediante el cual las colaboradoras encargadas del chat pueden compartirle a los usuarios la encuesta para que sea diligenciada en tiempo real; sin embargo, este enlace se habilitó en fechas recientes para los ocho puntos administrativos a nivel nacional, donde las secretarías de cada División se encargan de remitirlo a las personas a las que brindan información, por lo que la información recopilada para el informe de este trimestre corresponde exclusivamente a la ciudad de Bogotá.

Adicionalmente, manifestamos que las encuestas de medición de la satisfacción se están aplicando con normalidad por parte de las funcionarias responsables del chat web en la ciudad de Bogotá y por las secretarías de las Divisiones a nivel nacional.

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

SEGUNDO TRIMESTRE (ABRIL - JUNIO) DE 2020.

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 encuestas 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 I TRIMESTRE 2020 VS I TRIMESTRE 2020

Con el fin de mantener la trazabilidad respecto a la información de satisfacción entre las ciudades se presenta la tendencia del I TRIMESTRE 2020 VS II TRIMESTRE 2020.

CUIDADES	% SATISFACCION I TRIMESTRE 2020	% SATISFACCION II TRIMESTRE 2020	TENDENCIA
CENTRAL	100	100	

Tabla N° 1 Comparativo Satisfacción I Trimestre 2020 vs II Trimestre 2020

En la tabla N° 1 se presenta la tendencia de la satisfacción durante el I Trimestre 2020 vs II Trimestre 2020 en relación a los resultados, se mantuvo el grado de satisfacción para el II trimestre de 2020.

2. SATISFACCIÓN GENERAL DE LA ATENCIÓN PRESTADA

En la siguiente tabla se presenta el consolidado general de encuestas de satisfacción aplicadas durante el II trimestre 2020 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 100% se ubica en un rango Satisfactorio.

PERIODO	N° DE ENCUESTAS APLICADAS	N° DE USUARIOS SATISFECHOS	% DE SATISFACCION
II TRIMESTRE 2020	109	109	100%

Tabla N° 2 Total encuesta y porcentaje de satisfacción II Trimestre 2020

Durante el II Trimestre 2020 se aplicaron un total de 109 encuestas el punto administrativo Central, 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	II TRIMESTRE 2020		
	N° DE ENCUESTAS APLICADAS	N° DE USUARIOS SATISFECHOS	% DE SATISFACCION
AFILIACIONES	0	0	0%
SERVICIO MEDICO	23	23	100%
PENSIONES	62	62	100%
OTROS	24	24	100%
BIENESTAR PUERTOS	0	0	100%
TOTAL IV TRIMESTRE	109	109	100%

Tabla N° 3 Total encuesta y porcentaje de satisfacción por servicio II Trimestre 2020

Por medio de la encuesta aplicada, se puede evidenciar el número de usuarios satisfechos por servicio brindado, de la siguiente manera: servicios médicos de los 23 usuarios encuestados, 23 estuvieron satisfechos, para un porcentaje de 100%, por otro lado, de los 62 usuarios encuestados que llegaron a la entidad a realizar trámite de Pensión, 62 quedaron satisfechos para un porcentaje de 100%, para otros trámites de los 24 usuarios encuestados, 24 quedaron satisfechos para un porcentaje del 100%. Finalmente, el nivel de satisfacción al usuario se ubica manera general en un 100%, para un índice de percepción Satisfactorio.

A continuación se presenta las preguntas evaluadas en el punto administrativo Central.

3. CALIFICACIÓN POR PREGUNTA DE LA ENCUESTA EN EL PUNTO ADMINISTRATIVO CENTRAL II TRIMESTRE 2020.

	La forma en que el funcionario de Atención al Ciudadano del FPS - FNC atendió su solicitud fue?	N.	El Funcionario de atención al ciudadano le dio respuesta a su solicitud de manera oportuna?	N.	¿Considera usted que el Funcionario que lo atendió fue claro con la información brindada?	N.	¿Considera usted que el funcionario que lo atendió fue amable y respetuoso al momento de atender su consulta?	N.	¿Considera que el tiempo que se tomó el funcionario del FPS para atender su solicitud fue el apropiado?	N.
CENTRAL	EXCELENTE	98	SI	109	SI	109	SI	109	SI	109
	BUENO	11	NO	0	NO	0	NO	0	NO	0
	REGULAR	0				0				
	MALO	0								

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 109 usuarios encuestados 98 de ellos califican como excelente la atención recibida por parte de los funcionarios, lo que corresponde a un 90%, el 10% lo consideran como bueno

4. CONCLUSIONES

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 durante el II Trimestre de 2020 fue de 109 las cuales se desagregan en los servicios médico (23), de servicios de pensiones (62) y Otros (24)

De acuerdo al indicador estratégicos el índice de percepción sobre la información y orientación brindada al ciudadano fue del 100% se ubica en un rango **SATISFACTORIO**, lo que significa que se ha mejorado la calidad del servicio en la oficina de Atención al usuario.

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 y seguridad 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.