



MINSALUD

FONDO DE PASIVO SOCIAL  
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

MEMORANDO



GUD - 20182200068013

Bogotá, 24-07-2018

PARA: Dr. JHON MAURICIO MARIN BARBOSA  
DIRECCION GENERAL

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

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

Cordial saludo,

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

MARIA YANETH FARFAN CASALLAS  
Secretario General (E)

Anexos: Diez (13 hojas)  
Copia: Secretario General  
Proyectó: Dayana Calderón Salem  
Reviso: Luz Nidia Duque Arango.

*Clara Duquesne*  
24-07-18

*Dr. Jhon Mauricio Marin Barbosa*  
Julio 24/18

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)





MINSALUD



## MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

### SEGUNDO TRIMESTRE (ABRIL A JUNIO) 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. COMPARATIVO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO 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

CUIDADES	%SATISFACCIÓN I TRIMESTRE 2018	%SATISFACCIÓN II TRIMESTRE 2018	TENDENCIA
ANTIOQUIA	100	99,8	↓ -0,2
BARRANQUILLA	100	99,7	↓ -0,3
BUENAVENTURA	100	97,6	↓ -2,4
CALI	100	100	↔ 0
CARTAGENA	100	100	↔ 0
CENTRAL	100	100	↔ 0
MAGDALENA	98,6	99,4	↑ 1
SANTANDER	100	100	↔ 0
TUMACO	96	94	↓ -2
<b>TOTAL</b>	<b>99,38888889</b>	<b>98,95555556</b>	<b>↓ -0,43333333</b>

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

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: quejasyreclamos@fps.gov.co.  
Pagina Web http:// www.fps.gov.co



En la tabla N° 1 se presenta la tendencia de la satisfacción durante el II Trimestre vs I Trimestre 2018 en relación a los resultados, se evidencia una disminución en el porcentaje de satisfacción del 0,4% para el II Trimestre de 2018.

### 1. SATISFACCIÓN GENERAL DE LA ATENCIÓN PRESTADA

En la siguiente tabla se presenta el consolidado general de encuestas de satisfacción aplicadas durante el II 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 90% se ubica en un rango SATISFACTORIO.

PERIODO	N° DE ENCUESTAS APLICADAS EN LO 9 PUNTOS ADMINISTRATIVOS	N° DE USUARIOS SATISFECHOS EN LOS 9 PUNTOS ADMINISTRATIVOS	% DE SATISFACCIÓN
II TRIMESTRE	543	490	90%

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

Durante el II Trimestre 2018 se aplicó un total de 543 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	II TRIMESTRE 2018		
	N° DE ENCUESTAS APLICADAS	N° DE USUARIOS SATISFECHOS	% DE SATISFACCIÓN
SERVICIO MEÉDICO	250	219	87%
AFILIACIONES	158	148	93%
PENSIONES	72	67	93%
OTROS	63	56	88%
<b>TOTAL II TRIMESTRE</b>	<b>543</b>	<b>490</b>	<b>90%</b>

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

A través los resultados de la encuesta de satisfacción, se realiza el análisis de los mismo, teniendo en cuenta el total de encuestas aplicadas encontramos que en un 87% los ciudadanos que recibieron atención por servicio médico muestran una satisfacción moderada en cambio los servicios de afiliaciones y servicios de pensiones poseen una satisfacción similar, este 93% representa uno de los servicios de los cuales la entidad dentro de su objeto misional cumple; mientras que otros servicios con un 88% también muestran un índice de percepción estos se convierten también en un punto de referencia donde los ciudadanos despejan inquietudes, radican documentos reclaman desprendibles y certificaciones allí también existe un significativo grupo de ciudadanos que son parte esencial de los usuarios satisfechos, de manera general el índice de percepción por servicio se ubica en un 90% .

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

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)





MINSALUD



1. CALIFICACIÓN POR PREGUNTAS DE LA ENCUESTA EN LOS PUNTOS ADMINISTRATIVOS FUERA DE BOGOTÁ Y EN LA SEDE PRINCIPAL

II TRIMESTRE 2018.

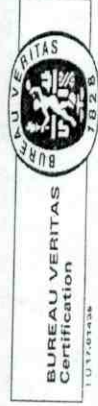
ANTIOQUIA: 88 encuestas aplicadas, distribuidas por servicio así: 76: Servicio Médico, 11: Afiliaciones, 1: Otro Servicio

A continuación se muestra la respuesta a cada uno de los ítems de la encuesta:

¿EL TRATO QUE RECIBIO 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 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	58	AMABILIDAD	88	Menor de 30 Min	88	SI	88	SI	88	SI	88	SI	88	SI	88
BUENO	30	CONFIANZA	88	De 30 a 45 Min	88	NO	88	NO	88	NO	88	NO	88	NO	88
REGULAR		AGILIDAD	51	Mayor de 45 Min											
MALO		SEGURIDAD	4												
		OTRAS													

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.

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: quejasyreclamos@fps.gov.co.  
Pagina Web http:// www.fps.gov.co





MINSALUD



FONDO DE PASIVO SOCIAL  
REPOSICIÓN DE RECURSOS HUMANOS



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

**BARRANQUILLA:** 47 Encuestas aplicadas distribuidas por servicio así: 24: Otro Servicio, 11: Afiliaciones, 10: Servicio Médico, 2: Pensiones

A continuación se muestra la respuesta a cada uno de los ítems de la encuesta:

¿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 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.
EXCELENTE	38	AMABILIDAD	43	Menor de 30 Min	47	SI	47	SI	47	SI	47	SI	47	SI	41
BUENO	9	CONFIANZA	36	De 30 a 45 Min		NO		NO		NO		NO		NO	6
REGULAR		AGILIDAD	41	Mayor de 45 Min											
MALO		SEGURIDAD	28												
		OTRAS													

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 el ciudadano ha evidenciado que los funcionarios no cuentan con los elementos necesarios para su trabajo esto se ve reflejado en las sugerencias y recomendaciones que dejan a la hora de diligenciar la encuesta.

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



BUREAU VERITAS  
Certification  
L101742428



MINSALUD



BUENAVENTURA: 39 Encuestas aplicadas, distribuidas por servicio así: 24: Servicio Médico, 15: Afiliaciones

A continuación se muestra la respuesta a cada uno de los ítems de la encuesta:

¿EL TRATO QUE RECIBO EN LA ATENCIÓN FUE?	N.	¿CUAL DE ES-TAS CARACTE-RISTICAS EN-CONTRÓ EN EL FUNCIONARIO QUE LO ATEN-DIÓ?	N.	¿EL TIEMPO DE ATENCIÓN FUE?	N.	¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ FUE CLARO CON LA IN-FORMACION BRIN-DADA?	N.	¿EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ ATENTAMENTE SU SOLICITUD?	N.	¿EL FUNCIONA-RIO LE IN-FORMO SOBRE EL TRAMITE A SEGUIR?	N.	¿CONSIDERA QUE LAS INS-TALACIONES DE LA OFI-CINAS DONDE LO ATENDIERON ESTÁN ADE-CUADAS A SUS NECESIDA-DES?	N.	¿HA TENIDO LA OPORTUNI-DAD DE COM-PROBAR QUE LOS FUNCIO-NARIOS CUENTAS CON ELEMEN-TOS DE TRA-BAJO SUFI-CIENTES PARA LLEVAR A CABO SU TRABAJO?	N.
EXCE-LENTE	31	AMABILIDAD	39	Menor de 30 Min	36	SI	39	SI	39	SI	39	SI	30		
BUENO	8	CONFIANZA	38	De 30 a 45 Min	3	NO		NO		NO		NO	9		
REGULAR		AGILIDAD	39	Mayor 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 3 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 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](http://www.fps.gov.co)





MINSALUD



FONDO DE PASIVO SOCIAL  
PROGRAMAS OPERACIONALES DE COOPERACIÓN



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

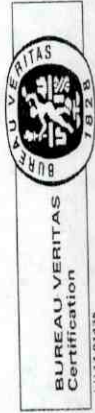
CALI: 124 Encuestas aplicadas, distribuidas por servicio así: 41: Servicio Médico, 34: Afiliaciones, 34: Pensiones 15: Otro Servicio

A continuación se muestra la respuesta a cada uno de los ítems de la encuesta:

¿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 ES- TUDEO 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.
EXCELENTE	96	AMABILIDAD	119	Menor de 30 Min	124	SI	124	SI	124	SI	124	SI	124	SI	124
BUENO	28	CONFIANZA	74	De 30 a 45 Min		NO		NO		NO		NO		NO	
REGULAR		AGILIDAD	100	Mayor de 45 Min											
MALO		SEGURIDAD	55												
		OTRAS	2												

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 confianza 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 adecuadas para brindar una atención satisfactoria.

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: quejasyreclamos@fps.gov.co.  
Pagina Web http:// www.fps.gov.co





MINSALUD

FONDO DE PASIVO SOCIAL  
SERVICIOS NACIONALES DE LOGÍSTICA

TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

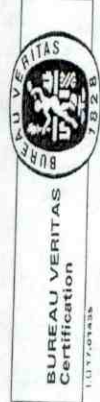
CARTAGENA: 37 Encuestas aplicadas, distribuidas por servicio así: 14: Servicio Médico, 10: Afiliaciones, 13: Otro Servicio

A continuación se muestra la respuesta a cada uno de los ítems de la encuesta:

¿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 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?	SI	NO	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.
EXCELENTE	34	AMABILIDAD	36	Menor de 30 Min	37	SI	37	SI	37	SI	36	SI	36	SI	36	SI	36	SI	36	36
BUENO	3	CONFIANZA	23	De 30 a 45 Min	1	NO		NO		NO	1	NO	1	NO	1	NO	1	NO	1	1
REGULAR		AGILIDAD	31	Mayor de 45 Min																
MALO		SEGURIDAD	15																	
		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 estos avalan que las instalaciones y las herramientas de trabajo son las suficientes a la hora de la atención.

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







MINSALUD



FONDO DE PASIVO SOCIAL  
REPROCESAMIENTO NACIONAL DE COLOMBIA



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

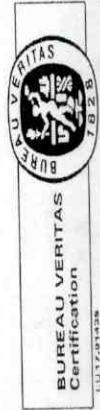
CENTRAL. 88 Encuestas aplicadas, distribuidas por servicio así: 48: Afiliaciones, 34: Pensiones, 1: Servicio Médico, 5: Otro Servicio

A continuación se muestra la respuesta a cada uno de los ítems de la encuesta:

¿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 SE ATENDIÓ ESTAN ADECUADAS A SUS NECESIDADES?	N.	¿HA TENIDO LA OPORTUNIDAD DE COMPROBAR QUE LOS FUNCIONARIOS CUMPLAN CON LOS ELEMENTOS DE TRABAJO SUFFICIENTES PARA LLEVAR A CABO SU TRABAJO?	N.
EXCELENTE	77	AMABILIDAD	84	Menor de 30 Min	88	SI	88	SI	88	SI	86	SI	85		
BUENO	11	CONFIANZA	80	De 30 a 45 Min		NO		NO		NO	2	NO	3		
REGULAR		AGILIDAD	63	Mayor de 45 Min											
MALO		SEGURIDAD	50												
		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 en su totalidad se atiende a los usuarios en un tiempo menor a 30 minutos, tiempo que es empleado para atender, escuchar e indicar el trámite 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.

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>





MINSALUD



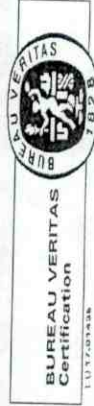
MAGDALENA. 45 Encuestas aplicadas, distribuidas por servicio así: 24: Servicio Médico, 19: Afiliaciones, 2: Pensiones.

A continuación se muestra la respuesta a cada uno de los ítems de la encuesta:

¿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 OFICINAS DONDE LO ATENDIERON ESTÁN ADECUADAS A SUS NECESIDADES?	SI	NO	45	¿HA TENIDO LA OPORTUNIDAD DE COMPROBAR QUE LOS FUNCIONARIOS CUENTAN CON ELEMENTOS DE TRABAJO SUFICIENTES PARA LLEVAR A CABO SU TRABAJO?	SI	NO	45	45
EXCELENTE	26	AMABILIDAD	24	Menor de 30 Min	45	SI	45	SI	45	SI	45	SI	45	SI	45	SI	45	45		
BUENO	19	CONFIANZA	32	De 30 a 45 Min		NO		NO		NO		NO		NO		NO				
REGULAR		AGILIDAD	38	Mayor de 45 Min																
MALO		SEGURIDAD	20																	
		OTRAS																		

El índice de percepción que tiene los usuarios con respecto al trato recibido dentro del Punto Administrativo Magdalena es excelente dentro de un número representativo de encuestados, estos perciben en los funcionarios agilidad a la hora de la atención así mismo con números considerables confianza 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 propende por informar, escuchar al usuario y as u vez dar indicaciones del paso a seguir con respecto a la solicitud que ciudadano realiza, los usuarios en su totalidad consideran que las instalaciones y los elementos de trabajo son los necesarios para generar satisfacción en ellos

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)





MINSALUD



FONDO DE PASIVO SOCIAL  
FERRUCAPILES NACIONALES DE COLOMBIA



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

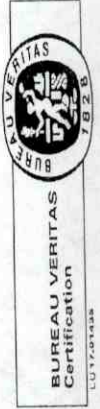
**SANTANDER.** 38 Encuestas aplicadas, distribuidas por servicio así: 32: Servicio Médico, 4: Otro Servicio, 2: Afiliaciones

A continuación se muestra la respuesta a cada uno de los ítems de la encuesta:

¿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 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	38	AMABILIDAD	38	Menor de 30 Min	38	SI	38	SI	38	SI	38	SI	38	SI	38
BUENO		CONFIANZA	37	De 30 a 45 Min		NO		NO		NO		NO		NO	
REGULAR		AGILIDAD	36	Mayor de 45 Min											
MALO		SEGURIDAD	37												
		OTRAS													

En su totalidad la atención brindada en el FPS FNC División Santander es excelente los usuarios evidencian en los funcionarios cualidades de amabilidad, confianza 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.

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: quejasreclamos@fps.gov.co.  
Página Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)





MINSALUD



FONDO DE PASIVO SOCIAL  
EFECTUACIÓN NACIONAL DE COORDINACIÓN



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

**TUMACO.** Se aplicaron 37 Encuestas, distribuidas por servicio así: 28: Servicio Médico, 8: Afiliaciones, 1: Otro Servicio

A continuación se muestra la respuesta a cada uno de los ítems de la encuesta:

¿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 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?
EXCELENTE	2	AMABILIDAD	31	Menor de 30 Min	37	SI	37	SI	37	SI	37	SI	37	
BUENO	35	CONFIANZA	12	De 30 a 45 Min		NO		NO		NO		NO		
REGULAR		AGILIDAD	9	Mayor de 45 Min										
MALO		SEGURIDAD	5											
		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.  
Página Web <http://www.fps.gov.co>





### SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES DE LOS USUARIOS:

En este punto se tiene en cuenta las sugerencias recomendaciones y/o felicitaciones de los ciudadanos; encontramos que del número total de encuestados solo en tres de los Puntos Administrativos siete ciudadanos dejaron sugerencias recomendaciones y/o felicitaciones, a continuación serán desglosadas tal como los usuarios las indicaron a la hora de diligenciar la encuesta.

#### Barranquilla:

- Cambio de la impresora ya que la calidad de la impresión es deficiente.
- No hay impresora.
- El computador principal no sirve, la impresora no funciona
- No hay impresora mejorar el servicio.

#### Cali:

- Continuar como están. (haciendo referencia a la atención brindada)
- Mejorar el acceso a las oficinas para la población discapacitada.

#### Cartagena:

- Todas excelente



MINSALUD



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACION

#### 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 II Trimestre 2018 fue 543 las cuales se desagregan en los servicios médico (250), de afiliaciones (158), de servicios de pensiones (72) y otros servicios (63).

De acuerdo a los indicadores estratégicos y por Proceso el índice de percepción sobre la información y orientación brindada al ciudadano fue del 90% se ubica en un rango SATISFACTORIO.

Para el II Trimestre 2018 la satisfacción global de atención prestada desglosada por ciudad fue del 98%.

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.

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)

BUREAU VERITAS  
Certification



CO 17.01426