



MINSALUD

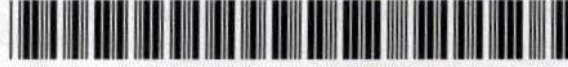
FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

MEMORANDO



GUD - 20182200037923

*Recibido
Abril 20/2018
4:35 p.m.*

Bogotá, 20-04-2018

PARA: Dr. JHON MAURICIO MARIN BARBOSA
DIRECCION GENERAL

DE: G. I. T. ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL

ASUNTO: INFORME DE MEDICION DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO I TRIMESTRE

Cordial saludo,

Adjunto a la presente el INFORME DE MEDICION DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO I TRIMESTRE del año 2018, esto en cumplimiento a lo plasmado en la MATRIZ DE INFORMACION PRIMARIA Y SECUNDARIA código: ESDSOPSF011, la cual procesa y analiza la información proveniente de fuentes externas en la Entidad, cuyo propósito es medir la satisfacción de los ciudadano con respecto a los servicios prestados por el Fondo de Pasivo social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.

MARIA YANETH FARFAN CASALLA
Secretario General (E)

Anexos: Diez (10 hojas)
Copia: Secretario General
Proyecto: Dayana Calderón Salem
Revisor: Nury Navarro Hernández

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)



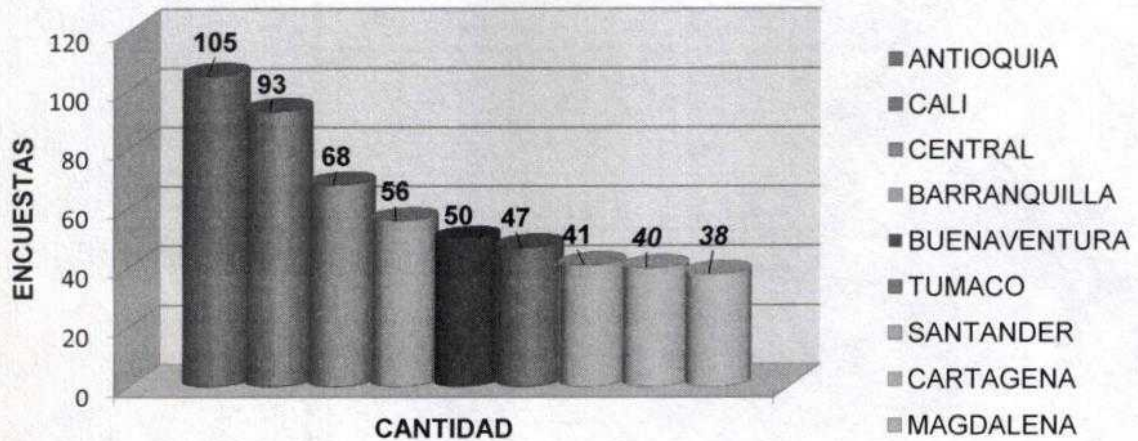
**MEDICION DE LA SATISFACCION AL CIUDADANO PRIMER TRIMESTRE (ENERO A MARZO)
DE 2018**

Cuyo objetivo es adquirir información sobre la percepción de nuestros ciudadanos, para determinar el grado de satisfacción con nuestros servicios en los aspectos de calidad del servicio, calidad de los funcionarios, calidad de las instalaciones y los equipos en todos los puntos administrativos de atención al ciudadano.

En desarrollo de las actividades establecidas en el Procedimiento aplicación de encuestas medición de la atención al ciudadano MIAACGCDPT01; durante el primer trimestre que comprende de Enero a Marzo de 2018, se realizaron 538 encuestas a los ciudadanos que ingresaron a las instalaciones del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia de las cuales (242) corresponden al servicio médico, (190) de afiliaciones, (65) de otros, (38) de servicios de pensiones y (3) de bienestar puerto. (Gráfica 1).



ENCUESTAS REALIZADAS POR CIUDAD

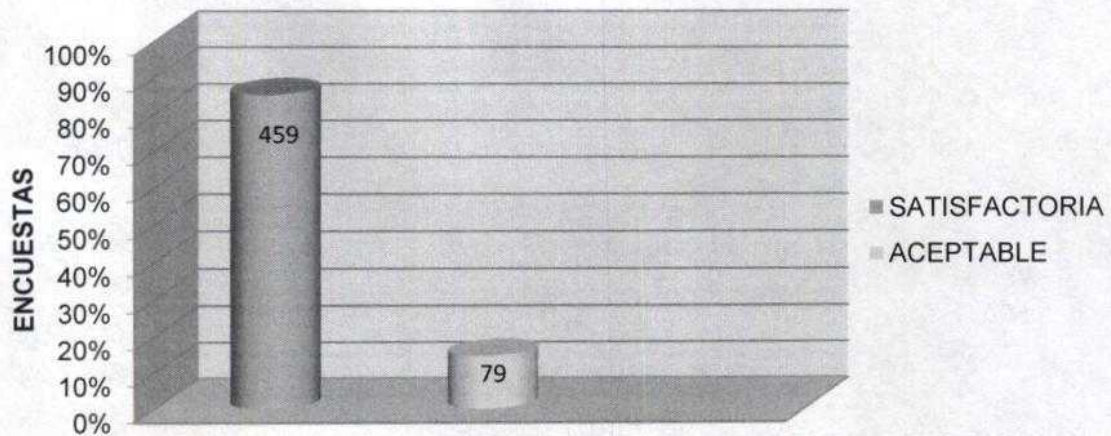


En el anterior gráfico se proyecta el número de encuestas aplicadas en cada uno de los puntos administrativos del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.

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)



INDICADOR I TRIMESTRE 2018



de las encuestas realizadas a nivel nacional 459 usuarios que equivale al 85% del total 538 de las encuestas aplicadas calificaron como SATISFACTORIO la prestación del servicio y el 15% que corresponde a 79 usuarios calificaron la prestación del servicio como aceptable.

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](http://www.fps.gov.co)



ANÁLISIS PRIMER TRIMESTRE 2018 (ENERO A MARZO):

PREGUNTAS

A continuación se analiza cada una de las preguntas del formato MIACCGDCFO14 encuestas de medición de satisfacción del ciudadano.



Se observa que 387 usuarios califican de manera excelente la atención recibida por los funcionarios de cada uno de los puntos administrativos específicamente desde las oficinas de Atención al Ciudadano.



Una de las características que perciben los usuarios en los funcionarios de la entidad y que predomina es la amabilidad, con la cual se les atiende sus solicitudes y trámites.



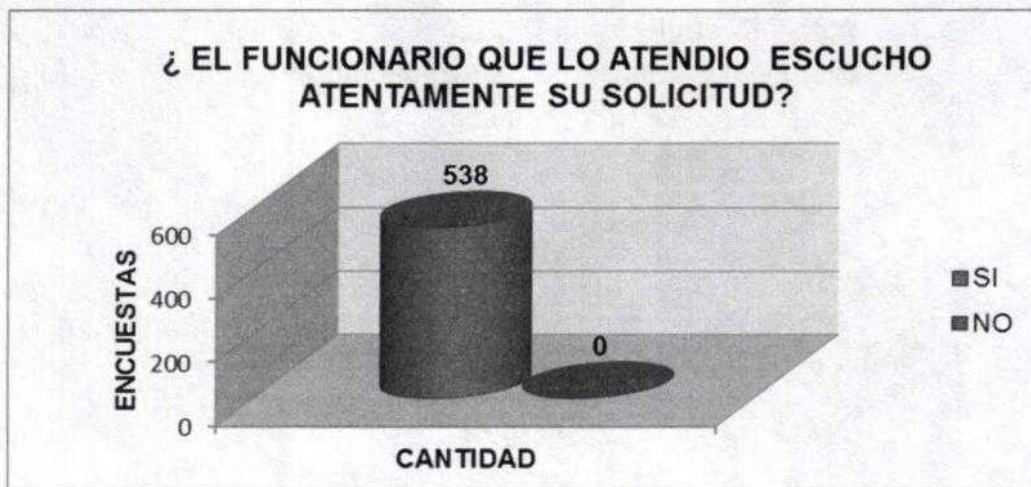
En este ítem se observa una dinámica ágil y con prontitud en la atención al ciudadano para cada una de las solicitudes que estos presentan en cada uno de los puntos administrativos.



De esta calificación se puede resaltar el conocimiento y la idoneidad de los funcionarios del proceso Atención al ciudadano sobre los trámites y servicios que presta la entidad.

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](http://www.fps.gov.co)





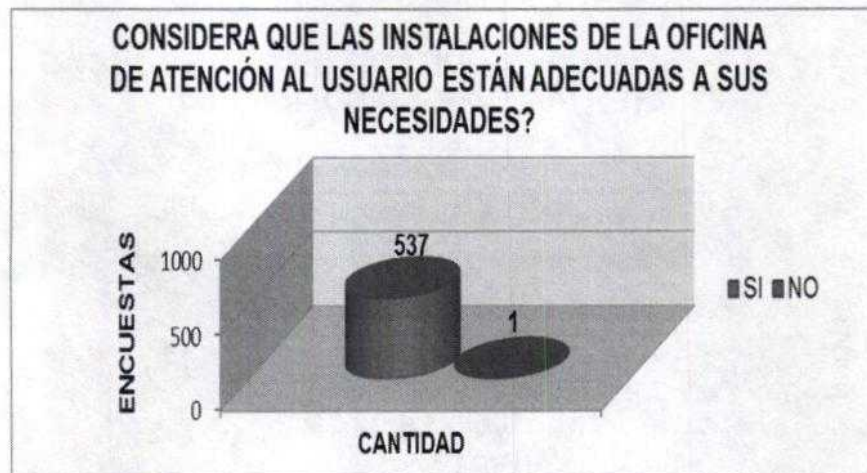
De este ítem se deduce la disposición y receptividad de los funcionarios con los requerimientos del usuario.



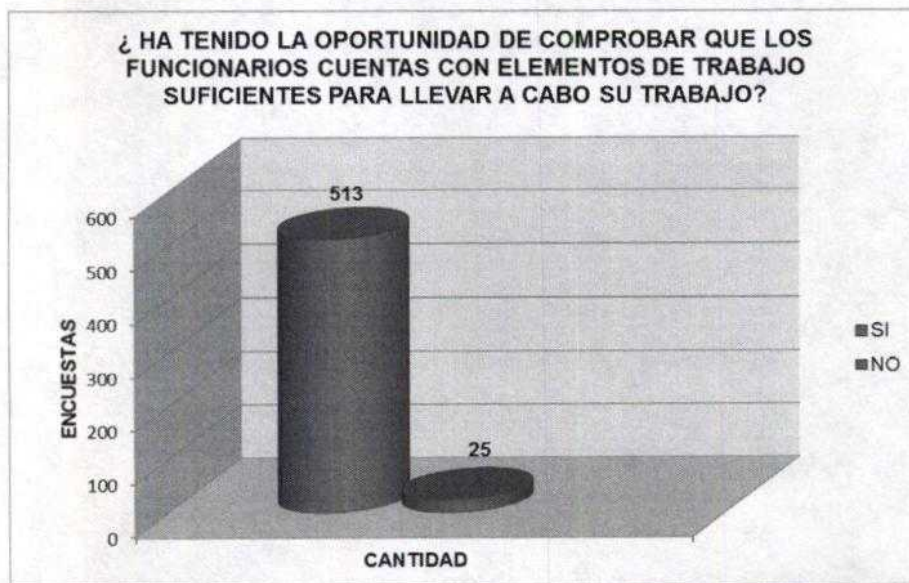
Se observa que los funcionarios no se limitan al trámite o requerimiento específico del ciudadano sino que lo guían con respecto a la evolución de su trámite y los pasos a seguir más allá de su consulta específica.

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)





Los ciudadanos manifiestan sentirse cómodos y a gusto con las instalaciones de cada uno de los puntos administrativos.



Se concluye que el punto administrativo de (Buenaventura) hacen falta algunos elementos que permitan desarrollar con mayor efectividad la labor de cara al usuario.

SUGERENCIAS

De las encuestas que se realizaron se evidenciaron algunas sugerencias presentados por los ciudadanos encuetados son las siguientes:

CALI:

- Que mejore la comunicación con BOGOTA, debido a que los funcionarios del punto administrativo de Cali se comunican y le es imposible establecer una comunicación fluida de esta forma resolver y aclarar dudas con respecto a trámites y servicios de la entidad.

BARRANQUILLA:

- La impresora con que cuenta el punto administrativo no funciona la calidad de la impresión no permite apreciar los documentos que se solicitan.

CONCLUSIONES.

Las encuestas de satisfacción al ciudadano, los usuarios de los servicios de Pensiones, Servicio Médico, Afiliaciones y Bienestar Puertos, ofrecidos por el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia; calificaron a esta entidad de la siguiente manera. Del número de encuestas realizadas, el 85% fue reportado como SATISFACTORIA, con calificación Aceptable el 15%.

Con esta medición se busca mejorar cada día teniendo en cuenta las opiniones de los ciudadanos para prestarles un mejor servicio y llevar a la mejora continua a la Entidad.