

MEMORANDO



GUD - 20192200036223

Bogotá, 15-04-2019

PARA: Dr. LUIS GABRIEL MARIN GARCIA  
DIRECCION GENERAL (E)

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

ASUNTO: INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO I TRIMESTRE 2019

Cordial saludo,

Respetuosamente me permito enviar mediante el presente memorando el INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO I TRIMESTRE DEL 2019, 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: 13 hojas

Proyectó: Verónica Daza Celedón - Profesional de Atención al Ciudadano *VLD*

Revisó: Arlina Tovia C. - Coordinadora Atención Al Ciudadano *AT*  
Natalia Carvajal - Abogada Asesora Secretaria General. *N*

## MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

### PRIMER TRIMESTRE DE 2019

El objetivo de esta medición es conocer la percepción de nuestros usuarios, para determinar el grado de satisfacción respecto a los servicios recibidos y establecer las necesidades y expectativas de los mismos generando oportunidades para la mejora continua de estos.

En esta medición se evalúan aspectos como la calidad del servicio, calidad de la atención, calidad de las instalaciones y de los equipos en todos los puntos administrativos de atención al ciudadano.

La aplicación de las encuestas de satisfacción se encuentra a cargo del G.I.T Atención al Ciudadano, que las realiza presencialmente, 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 SATISFACCION POR CIUDADES I TRIMESTRE 2019 VS IV TRIMESTRE 2018

Con el fin de mantener la trazabilidad respecto a la información de la satisfacción entre las ciudades se presenta la tendencia del I TRIMESTRE 2019 VS IV TRIMESTRE 2018:

CIUDADES	%SATISFACCION I TRIMESTRE 2019	%SATISFACCION IV TRIMESTRE 2018	TENDENCIA
ANTIOQUIA	99.6	99	0.6
BARRANQUILLA	98.8	99.5	0.7
BUENAVENTURA	99.1	99.8	0.7
CALI	98.2	100	1.8
CARTAGENA	98.6	94.2	4.4
CENTRAL	100	97	3
MAGDALENA	98.4	97.7	0.7
SANTANDER	98.9	100	1.1
TUMACO	96.6	91.3	5.3
PROMEDIO	98.6	97.6	1

Tabla N° 1 Comparativo Satisfacción I Trimestre 2019 IV Trimestre 2018

En la tabla anterior se presenta la tendencia de la satisfacción durante el IV Trimestre 2018 vs I Trimestre 2019 en relación a los resultados, hubo un aumento de 1% en el grado de satisfacción del I 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 I 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 77% se ubica en un rango Satisfactorio.

PERIODO	N° DE ENCUESTAS APLICADAS	N° DE USUARIOS SATISFECHOS	% DE SATISFACCION
I TRIMESTRE 2019	542	417	77%

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

Durante el I Trimestre 2019 se aplicaron un total de 542 encuestas en los 9 puntos administrativos, y como puede observarse a continuación se tomó una muestra desagregada 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	N° DE USUARIOS INSATISFECHOS	% USUARIOS SATISFECHO	% USUARIOS INSATISFECHO
AFILIACIONES	236	187	49	79%	21%
SERVICIO MEDICO	228	178	50	78%	28%
PENSIONES	39	29	10	74%	26%
OTROS	38	22	16	58%	42%
BIENESTAR PUERTOS	1	1	0	100%	0
TOTAL IV TRIMESTRE	542	417	125	77%	23%

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

Por medio de la encuestas de satisfacción al usuario se puede evidenciar el número de usuarios satisfechos por servicio brindado, como lo son, Afiliaciones: de los 236 usuarios encuestados 187 quedaron satisfechos con el servicio brindado, para un porcentaje de 79%, y 49 usuarios insatisfechos para un porcentaje de 21%, en cuanto a servicios médicos de los 228 usuarios encuestados, 178 estuvieron satisfechos, para un porcentaje de 78% y 50 usuarios encuestados manifestaron insatisfacción con respecto al servicio brindado lo que corresponde a un 28%, por otra parte se evidencia que de los 39 usuarios encuestados que llegaron a la entidad a realizar trámite de Pensión, 29 quedaron satisfechos para un porcentaje de 74%, 10 usuarios insa-

tisfechos correspondiente a un 26%. Para otros trámites se puede decir que de los 38 usuarios encuestados, 22 quedaron satisfechos para un porcentaje del 58% y 16 usuarios indicaron no quedar satisfechos con los trámites solicitados para un 58%. Finalmente 1 usuario realizó trámite de puerto y este indicó que quedó satisfecho con el servicio prestado para un 100%. En conclusión el nivel de satisfacción al usuario se ubica de manera general en un 77%, para un índice de percepción Satisfactorio.

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



	¿EL TRATO QUE RECIBIO EN LA ATENCIÓN FUE?		¿CUÁL DE ESTAS CARACTERISTICAS 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 QUE LO ATENDIÓ LO ESCUCHO ATENTAMENTE SU SOLICITUD?		¿EL FUNCIONARIO LE INFORMO 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?	
BARRANQUILLA	EXCELENTE	75	AMABILIDAD	61	MENOR DE 30 MIN	91	SI	93	SI	93	SI	93	SI	93	SI	90
	BUENO	18	CONFIANZA	60	DE 30 A 45 MIN	2	NO		NO		NO		NO		NO	3
	REGULAR	0	AGILIDAD	46	MAYOR DE 45 MIN	0										
	MALO	0	SEGURIDAD TRAS	39 0												

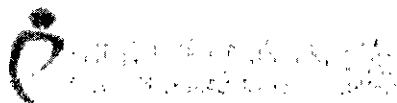
En la División de Barranquilla podemos notar que el 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el funcionario, estos perciben un servicio amable, ágil, y seguro, no dejando de lado la confianza que el ciudadano encuentra en ellos a la hora de adelantar un trámite o solicitar un servicio, acompañado a ello, el 98% de los usuarios indicaron que el tiempo de atención para su trámite fue menor a 30 minutos y el otro restante correspondiente al 2% señalaron que tiempo para atender su solicitud oscilo entre 30 y 45 minutos, sin embargo la totalidad de los encuestados correspondiente a un 100% considero que el funcionario que los atendió, escucho atentamente su solicitud, dejo claro el procedimiento a seguir y al mismo tiempo indica que las instalaciones del FPS se encuentran adecuadas para sus necesidades, finalmente el 96.7 % consideran que se cuentan con los elementos necesarios para brindar un trabajo de calidad, sin embargo un 3% opina lo contrario con respecto a esto.

	¿EL TRATO QUE RECIBÍ 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.	FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ LO ESCUCHÓ ATENTAMENTE SU SOLICITUD?	N.	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.
BUENAVENTURA	EXCELENTE	26	AMABILIDAD	36	Menor de 30 MIN	36	SI	36	SI	36	SI	36	SI	65	SI	35
	BUENO	10	CONFIANZA	36	DE 30 A 45 MIN	0	NO	0	NO		NO	0	NO	0	NO	0
	REGULAR		AGILIDAD	36	MAYOR DE 45 MIN	0										
	MALO		SEGURIDAD	22												
			OTRAS	0												

El resultado de las encuestas en este punto administrativo refleja que el 100% de los usuarios reciben un buen trato en lo que refiere a la atención de los Funcionarios del FPS, dentro de la división Buenaventura los funcionarios reflejan características como amabilidad, agilidad y confianza, todas estas características se evidencian en un tiempo menor a 30 minutos considerado por el 100% de los encuestados, lo cual es un tiempo prudente para la interacción usuario-funcionario. Por otro lado, La totalidad de los usuarios encuestados es decir el 100%, 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 estos cuentan con las herramientas necesarias para llevar a cabo su trabajo.

	¿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.	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?	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	86	AMABILIDAD	99	MENOR DE 30 MIN	101	SI	101	SI	101	SI	101	SI	101	SI	101
	BUENO	15	CONFIANZA	65	DE 30 A 45 MIN	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	0
	REGULAR	0	AGILIDAD	82	MAYOR DE 45 MIN	0										
	MALO	0	SEGURIDAD	42												
	OTRAS	0														

Desde el FPS-FNC Cali se percibe la satisfacción del usuario con respecto al trato recibido de parte de los funcionarios, ya que el 100% de ellos indicaron que el trato recibido fue entre bueno y excelente. Adicional a esto, los usuarios encuestados 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 que fue menor a 30 minutos en el 100% de los usuarios atendidos, los mismos que consideran claridad de la información que se suministró, capacidad de escucha que tienen los funcionarios, y en la orientación que se brindó, así mismo los ciudadanos encuestados ratifican que las instalaciones son las adecuadas y que los funcionarios cuenta con las herramientas necesarias para brindar una atención satisfactoria.



La salud es de todos

	¿EL TRATO QUE RECIBIO 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 SU SOLICITUD?		¿EL FUNCIONARIO LE INFORMO 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?	
	N.		N.		N.		N.		N.		N.		N.		N.	
CENTRAL	EXCELENTE	53	AMABILIDAD	59	MENOR DE 30 MIN	60	SI	61	SI	61	SI	61	SI	61	SI	61
	BUENO	8	CONFIANZA	55	DE 30 A 45 MIN	1	NO	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	0
	REGULAR	0	AGILIDAD	56	MAYOR DE 45 MIN	0										
	MALO	0	SEGURIDAD	54												
			OTRAS	0												

Se puede evidenciar que todos los usuarios encuestados correspondiente a un 100% se encuentran satisfechos con el trato brindado por parte de los funcionarios, en esta la interacción el ciudadano percibe en los funcionarios características de amabilidad, confianza, agilidad y seguridad. El 98% de los encuestados indican que el tiempo de duración en la atención al usuario fue menor a 30 minutos, tiempo que es empleado para atender, escuchar e indicar el trámite a seguir, solo 1 usuario indicó que el tiempo de atención fue de 30 a 45 min correspondiente a un 2%, por otro lado, la totalidad de los encuestados es decir el 100% 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  
 Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-205.  
 En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fcs.gov.co  
 Pagina Web <http://www.fcs.gov.co>





	¿EL TRATO QUE RECIBIO EN LA ATENCIÓN FUE?		¿CUÁL DE ESTAS CARACTERISTICAS 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 SU SOLICITUD?		¿EL FUNCIONARIO LE INFORMO 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?	
		N.		N.		N.		N.		N.		N.		N.		N.
MAGDALENA	EXCELENTE	35	AMABILIDAD	50	Menor de 30 Min	56	SI	56	SI	56	SI	56	SI	56	SI	56
	BUENO	21	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	45												
			OTRAS	0												

El índice de percepción que tienen los usuarios respecto al trato recibido dentro del Punto Administrativo Magdalena es en su totalidad satisfactorio, es decir 100%, los mismos que perciben en los funcionarios confianza y seguridad, agilidad y amabilidad a la hora de la atención, por otro lado, en la encuesta de la División Magdalena se evidencia que el 100% de los encuestados indicaron que el tiempo en la atención fue menor a 30 minutos donde en este tiempo se emplea para informar, escuchar al usuario y a su vez dar indicaciones del paso a seguir con respecto a la solicitud que el ciudadano realiza, el mismo porcentaje de usuarios encuestados 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 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 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?	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	22	AMABILIDAD	30	MENOR DE 30 MIN	31	SI	31	SI	31	SI	31	SI	29	SI	31
	BUENO	9	CONFIANZA	21	DE 30 A 45 MIN	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	2	NO	0
	REGULAR	0	AGILIDAD	23	MAYOR DE 45 MIN											
	MALO	0	SEGURIDAD	14												
				OTRAS	0											

En cuanto a la encuestas de la división Santander se puede decir, que el 100% de población de encuestados indican que la atención brindada en el FPS FNC fue satisfactoria, además, 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 en un 100% fueron realizadas en un tiempo menor a 30 minutos, el mismo número de usuarios encuestados indican que la información brindada fue clara y que el funcionario escuchó sus dudas e informó el paso a seguir, por otro lado el 94% de los usuarios consideran que las instalaciones de este punto administrativo son apropiadas para su atención, pero un 4% indica que no está de acuerdo con las instalaciones de la entidad en dicha división, sin embargo, la totalidad de los usuarios, es decir 100% aseguran que los funcionarios cuentan con los elementos necesarios para garantizar una atención eficiente y satisfactoria.

	¿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 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.
TUMACO	EXCELENTE	16	AMABILIDAD	43	Menor de 30 MIN	52	SI	52	SI	52	SI	52	SI	52	SI	52
	BUENO	36	CONFIANZA	49	DE 30 A 45 MIN	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	0	NO	0
	REGULAR	0	AGILIDAD	48	Mayor de 45 MIN											
	MALO	0	SEGURIDAD	4												
				OTRAS	0											

En el Punto Administrativo Tumaco, la totalidad de los usuarios, es decir un 100% consideran satisfactorio el trato recibido por los funcionarios el FPS a al ahora de realizar un trámite. Los mismos que observan en los funcionarios características como la amabilidad, confianza y la agilidad, sin dejar de lado la seguridad, se puede evidenciar que el 100% de los encuestados indicaron que el tiempo de atención para su solicitud fue menor a 30 minutos, cabe resaltar que el mismo porcentaje de usuarios satisfechos indicaron que la información fue clara y que el funcionario los escuchó e indicó los pasos a seguir para su trámite, finalmente, consideran que las instalaciones y los elementos son los suficientes para generar una 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 encuestas aplicadas en la sede principal y en los nueve puntos administrativos fuera de Bogotá durante el I Trimestre 2019 fue 542 las cuales se desagregan en los servicios médico (228), afiliaciones (236), de servicios de pensiones (39) otros servicios (38), y bienestar puertos (1).

De acuerdo al indicador estratégico el índice de percepción sobre la información y orientación brindada al ciudadano fue del 77% 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 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.

Finalmente, respecto al último trimestre del 2018 se puede decir, de la División Antioquia el porcentaje general de satisfacción aumento ya que en la actualidad se mantiene en un 99.6% y en el semestre anterior se ubicaba en un 99% el cual se evidencia subió un 0.6%. En la División Barranquilla el último trimestre del 2018 el porcentaje de satisfacción se encontraba en un porcentaje de 99.5% y en la actualidad está en un 98.8% lo cual evidencia que bajo un 0.7% de satisfacción. Con respecto a Buenaventura, en el último trimestre del 2018 el grado de satisfacción al usuario se ubicaba en un 99.8% y en el I trimestre 2019 se encuentra en un 99.1%. Con relación a la división Cali, se puede indicar que el porcentaje de satisfacción bajo un 1.8% ya que en el último trimestre del 2018 se ubicó en un 100% y en el trimestre actual está en un 98.2%. En la división Cartagena se puede decir que en el trimestre pasado se evidenció un porcentaje general en la satisfacción del usuario de 94.2% y en este trimestre del 2019 aumento considerablemente en 4.4% para un porcentaje de 98.6% de satisfacción. En la división Central el porcentaje de satisfacción también aumento paso de un 97% a un 100% de satisfacción al usuario. Por otro lado las Divisiones de Magdalena y Tumaco tuvieron un incremento en el porcentaje de 97.7% a 98.4% y 91.3% a 96.6% respectivamente. Para finalizar la división Santander tuvo una disminución porcentual del 1.1% en el último trimestre se ubicó con un porcentaje de 100% y en el I trimestre 2019 se encuentra en 98.9% de satisfacción general al usuario