



MINSALUD

FONDO DE PASIVO SOCIAL  
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

MEMORANDO



GUD - 20182200006913

*Handwritten signature and date: 26/01/2018*

Bogotá, 25-01-2018

PARA: DR. JOSE JAIME AZAR MOLINA  
DIRECCIÓN GENERAL (E)

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

ASUNTO: INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO II SEMESTRE.

Adjunto a la presente el INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO II SEMESTRE del año 2017.

Cordialmente,

*Handwritten signature of Lilly Paola Ureche Iguaran*

LILLY PAOLA URECHE IGUARAN  
Secretaria General (E)

Anexos: Ocho (8 Hojas)  
Copia: Secretario General  
Proyectó: Dayana Calderón Salem *DC*

*Handwritten signature and date: R. Veronica Daza 26/01/2018 8:30am*

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

FONDO DE PASIVO SOCIAL  
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

## INFORME DE MEDICION DE LA SATISFACCION AL CIUDADANO SEGUNDO SEMESTRE (JULIO- DICIEMBRE) DE 2017

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 todas las ciudades en las cuales los atendemos.

Durante el Segundo Semestre que comprende de julio a Diciembre de 2017, se realizaron **1148** encuestas a los ciudadanos que ingresaron a las instalaciones del Fondo Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia de las cuales **474** de afiliaciones, **(439)** de servicio médico, **(117)** de servicios de pensiones, **(111)** de otros **(7)** de bienestar puerto, (Gráfica 1).

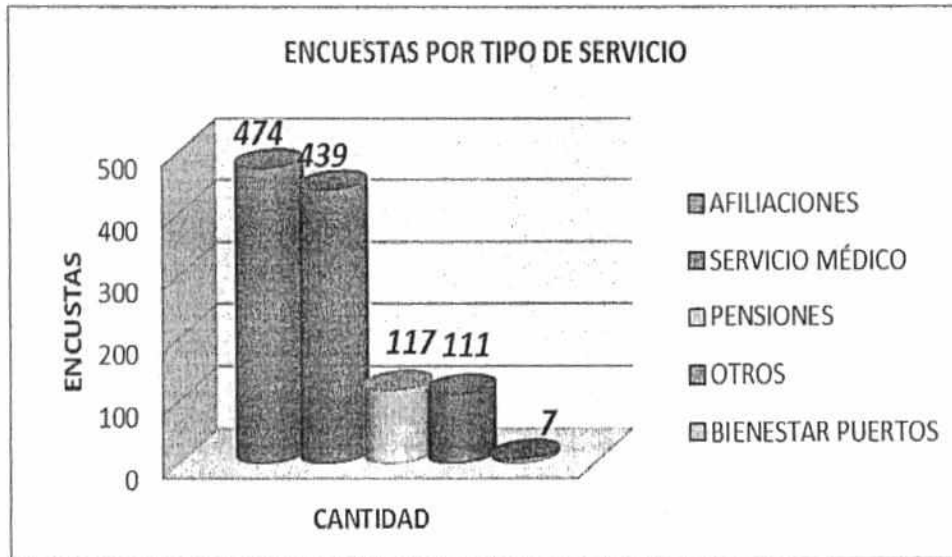


Gráfico: N° 1 Encuesta por Tipo de Servicio

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)



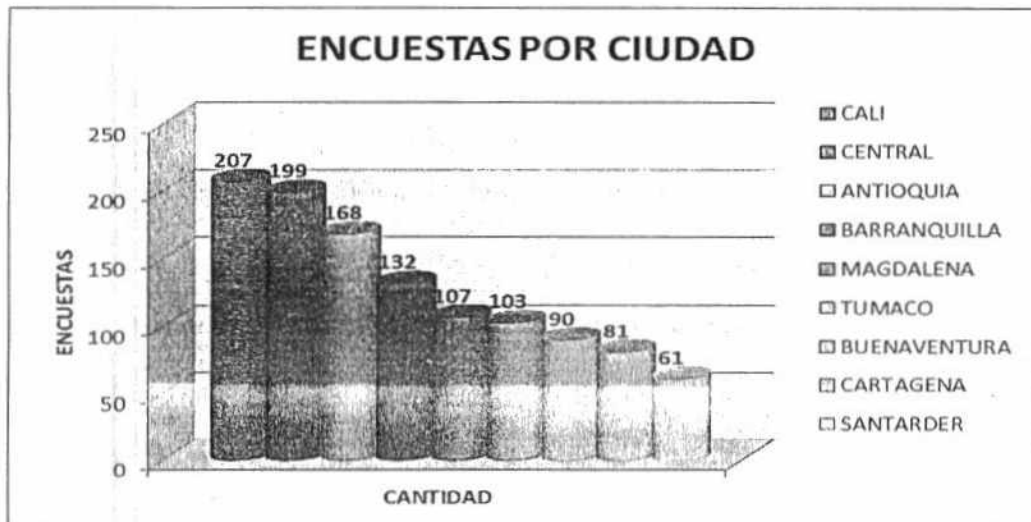
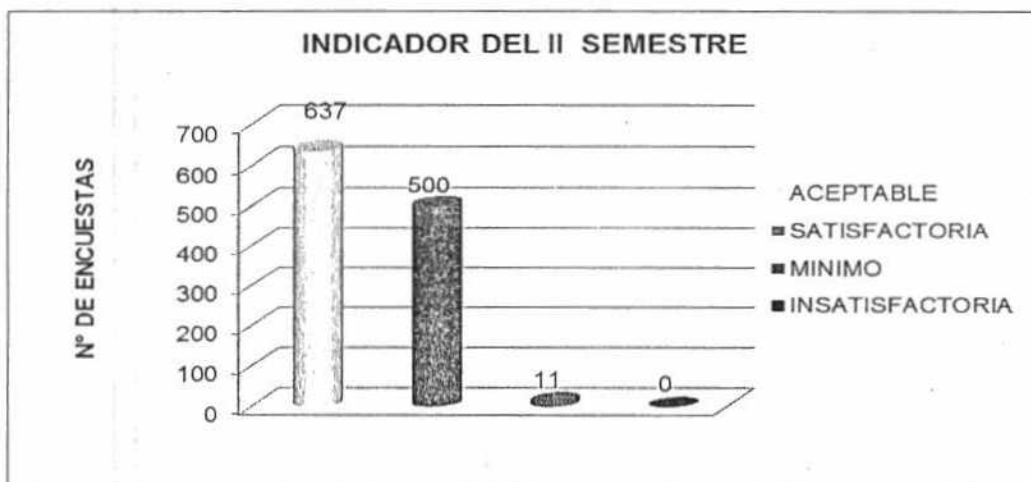


Gráfico: N° 2 Encuestas por Ciudad

De las 1148 encuestas realizadas a nivel nacional fueron calificadas de acuerdo a la percepción de usuarios de la siguiente manera, el 44% satisfactoria que equivale a (500) encuestas, aceptable 55% que equivale a (637) encuestas, mínimo el 1% equivalente a (11) encuestas y 0% encuestas como insatisfactoria. De lo anterior se puede concluir que el grado de satisfacción en cuando la atención prestada en sus oficinas y a la calidad de los servicios que presta fue del 55% con una calificación de aceptable esto se puede evidenciar en la gráfica siguiente:



Gráfica 3: Indicador del II Semestre

Las encuestas con calificación mínimo fueron debido a que algunos ciudadanos encuestados no diligenciaron o no respondieron los siguientes ítems:

¿EL TRATO QUE RECIBIÓ EN LA ATENCIÓN FUE?

¿CUÁL DE ESTAS CARACTERÍSTICAS ENCONTRÓ EN EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ?

¿EL TIEMPO DE ATENCIÓN FUE?

¿CONSIDERA QUE LAS INSTALACIONES DE LAS OFICINAS DONDE LO ATENDIERON ESTÁN ADECUADAS A SUS NECESIDADES?

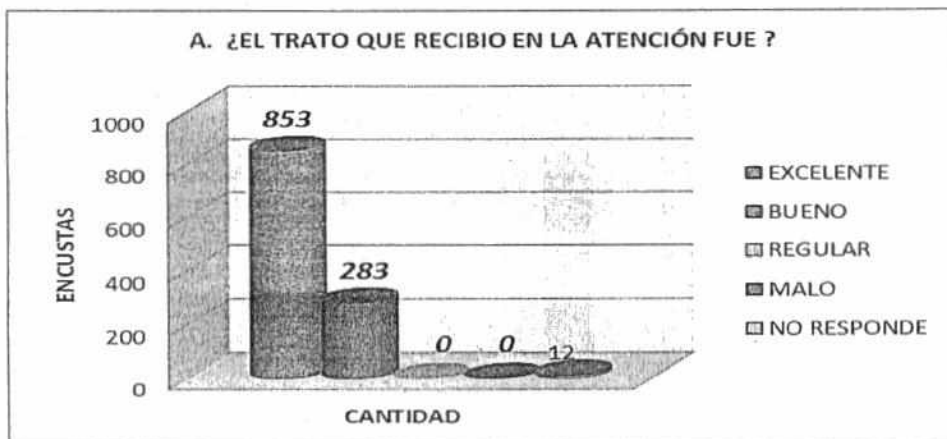
¿HA TENIDO LA OPORTUNIDAD DE COMPROBAR QUE LOS FUNCIONARIOS CUENTAN CON ELEMENTOS DE TRABAJO SUFICIENTES PARA LLEVAR A CABO SU TRABAJO?

### ANÁLISIS SEGUNDO SEMESTRE DE 2017 (JULIO – DICIEMBRE):

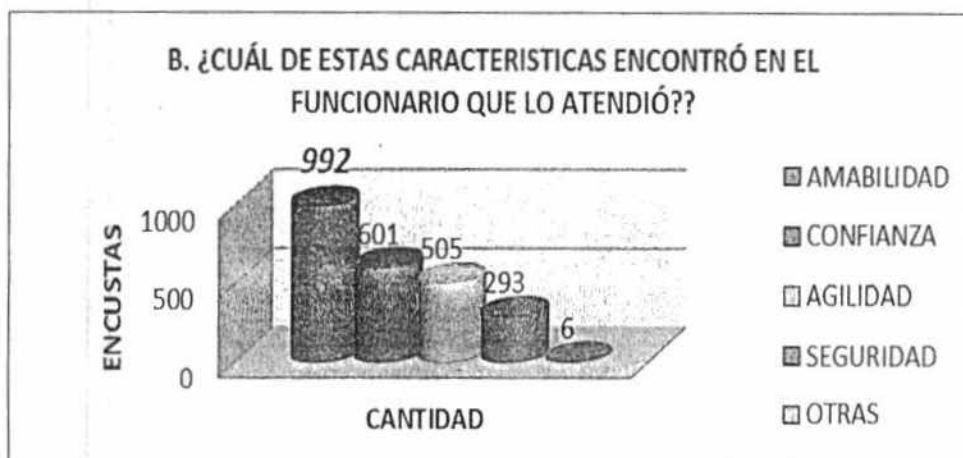
#### PREGUNTAS

A continuación se analiza cada una de las variables evaluadas de los ítems del formato MIACCGDCFO14 encuestas de medición de satisfacción del ciudadano.

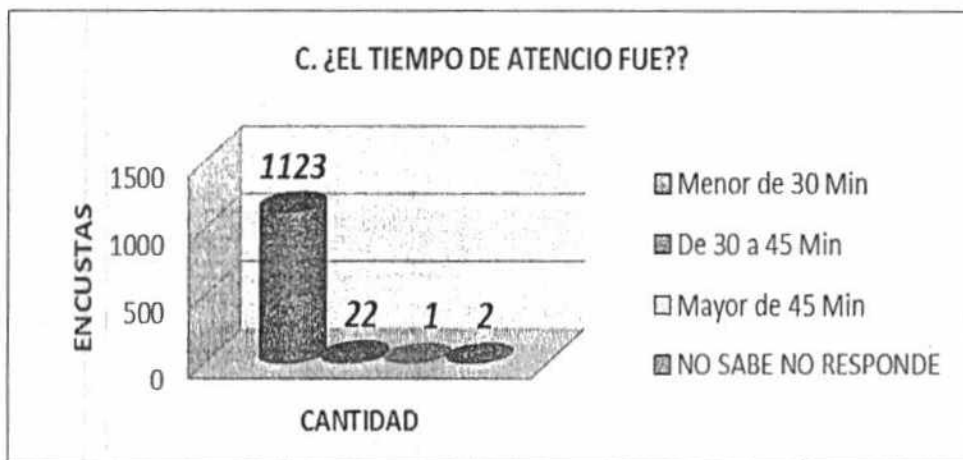
A). El trato que recibió en la atención fue:



B). Cuál de estas características encontró en el funcionario que lo atendió:



C. El tiempo de atención fue:





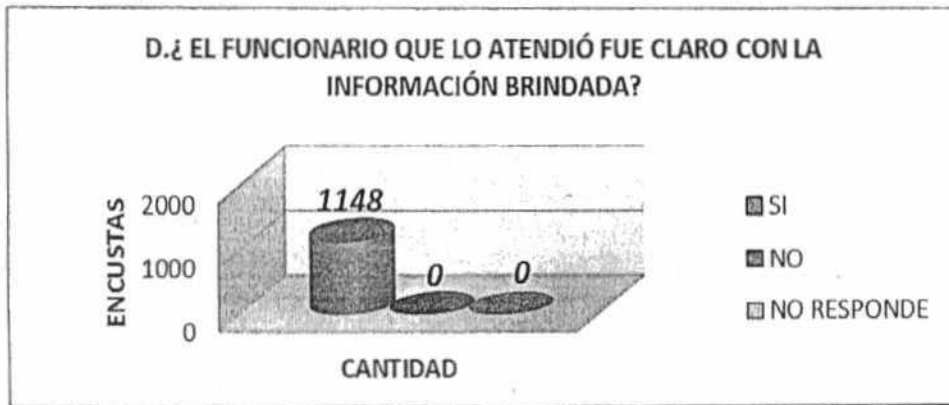
MINSALUD

FONDO DE PASIVO SOCIAL  
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA

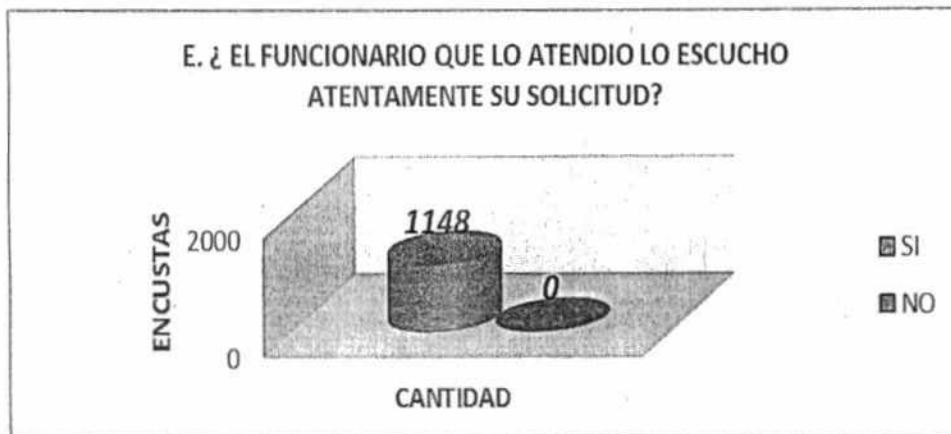


TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS.  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

D). El funcionarios que lo atendió fue claro con la información brindada:



E). El funcionario que lo atendió escuchó atentamente su solicitud:



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)





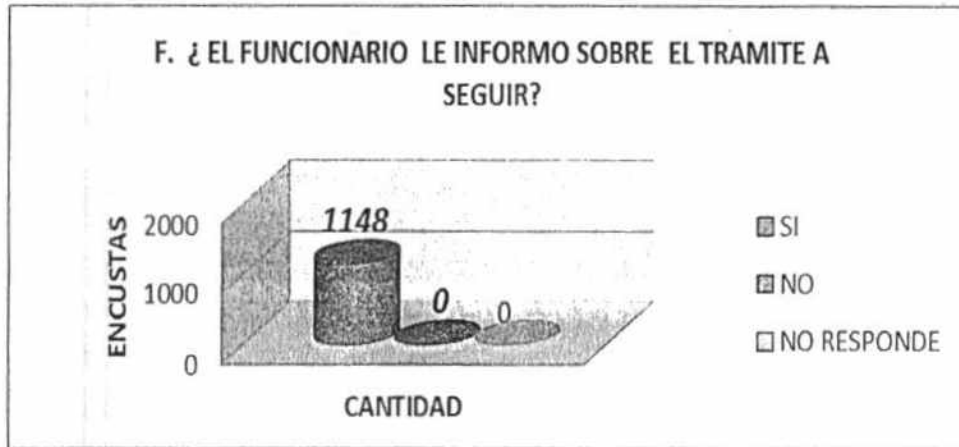
MINSALUD

FONDO DE PASIVO SOCIAL  
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA

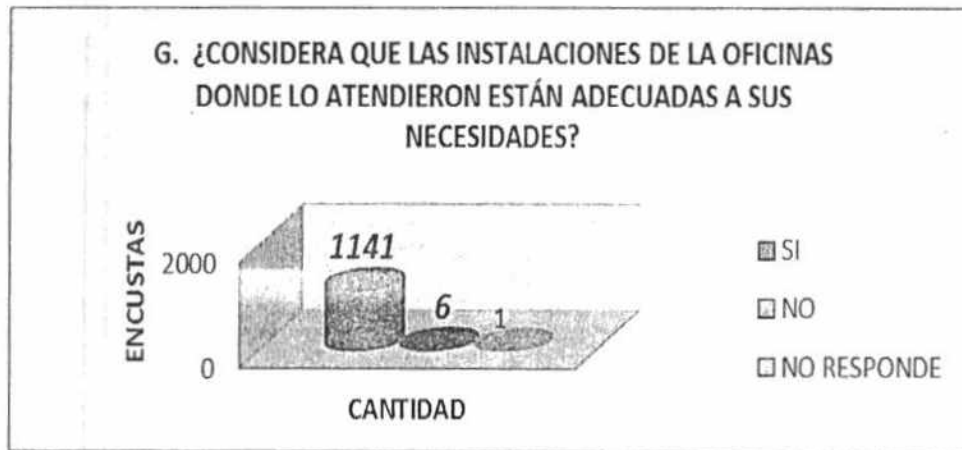


TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

F). El funcionario le informó sobre el trámite a seguir:



G). Considera que las instalaciones de la Oficinas donde lo atendieron están adecuadas a sus Necesidades:



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)

BUREAU VERITAS  
Certification



00 11 01428



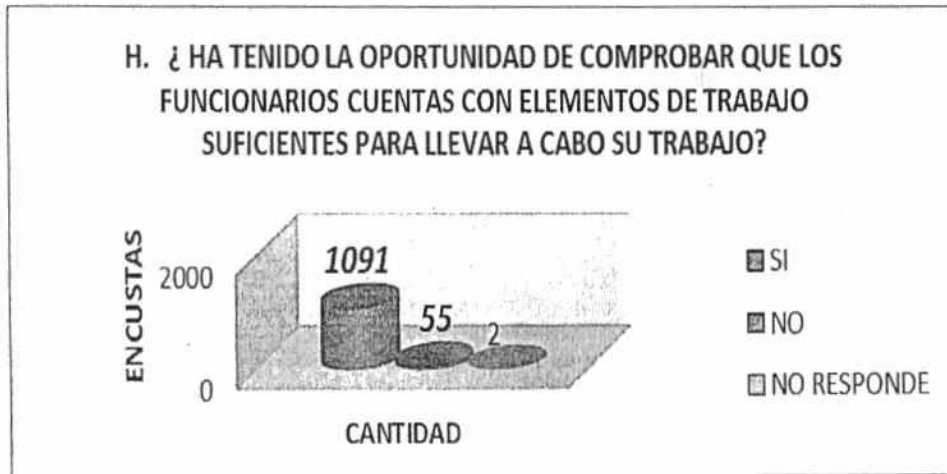
MINSALUD

FONDO DE PASIVO SOCIAL  
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS.  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

H). Ha tenido la oportunidad de comprobar que los funcionarios cuenta con elementos de trabajo suficientes para llevar a cabo su trabajo:



## SUGERENCIAS

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

### Cartagena

- Falta de aire en las oficinas
- Tenían suspendido el servicio de teléfono e internet en varias ocasiones.

### Barranquilla.

- Instalar un para sol en la oficina.

### Cali.

- Habilitar líneas telefónicas larga distancia para comunicarse a la ciudad de Bogotá de manera efectiva y segura.

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  
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

### Bogotá.

- Instalaciones ubicadas en un mejor sector de la ciudad.
- Las funcionarias brindan un excelente trato.
- Modernizar el mobiliario y realizar arreglos en la oficina.
- Demoras en el internet.
- Agilidad en los trámites en cuanto al reconocimiento de los mismos.
- Asignar otra funcionaria en atención al ciudadano para atender las solicitudes de prestaciones económicas.
- Mejor capacitación y equipos de tecnología avanzada.
- Las personas que atienden son excelentes funcionarios.
- La atención que brindan se presta con diligencia y amabilidad.

### Santander.

- El servicio que brindan es pertinente.

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



2019-21438



MINSALUD



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

## CONCLUSIONES

En el Fondo Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia, los ciudadanos según las encuestas satisfacción al ciudadano durante el segundo Semestre del 2017, calificaron los servicios de Pensiones, Servicio Médico, Afiliaciones Bienestar Puertos; del número de encuestas realizadas el 55% como aceptable, como calificación satisfactoria el 44%, y el 1% como mínimo esto se debió a que en algunas encuestas no llenaron de manera completa algunos de los ítems del formato MIACCGDCFO14 Encuesta de medición de la satisfacción del ciudadano. El objetivo de las encuestas es medir la satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios ofrecidos por las diferentes dependencias de la Entidad, con el fin de identificar aspectos positivos y no positivos, que permitan tomar decisiones para mejorar los diferentes procesos involucrados en la prestación de un servicio de calidad al ciudadano.

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

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)

