

MEMORANDO

20212200028063
GUD - 20212200028063

Bogotá, D.C., 19-04-2021

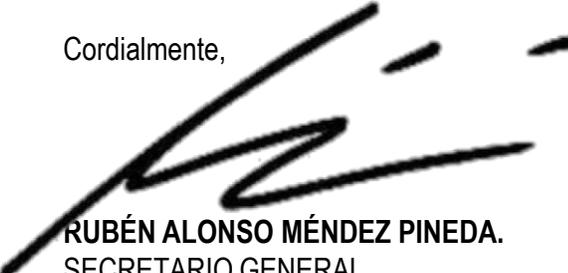
PARA: DR. JHON MAURICIO MARÍN BARBOSA.
DIRECTOR GENERAL.

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

ASUNTO: INFORME DE PERCEPCIÓN POS TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADO POR LA ENTIDAD, I TRIMESTRE DE 2021.

Adjunto al presente hago entrega del INFORME DE PERCEPCIÓN POS TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADO POR LA ENTIDAD del I Trimestre del año 2021.

Cordialmente,


RUBÉN ALONSO MÉNDEZ PINEDA.
SECRETARIO GENERAL.

Anexos: Diez hojas (10 hojas).
Proyectó: C. Tatiana Díaz – Profesional Atc.
Revisó: Arlina Tovío – Coordinación Atc – Gd.
Aprobó: Karen Paternina – Abogada Secretaría General

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN FORMATO INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD		 La salud es de todos Minsalud
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIAACGCDF049	FECHA ACTUALIZACIÓN: 19 DE MARZO 2021	Página 1 de 11



INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD

Fecha de Vigencia: enero de 2021 a marzo de 2021

INFORME POST-TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD							
INTRODUCCIÓN	GENERALIDADES DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA	EQUIPO DE TRABAJO	DESCRIPCIÓN DEL DESARROLLO DE ACTIVIDADES Y SITUACIONES ATÍPICAS	CONTINGENCIAS Y SOLUCIONES TÉCNICAS	RESULTADOS	CONCLUSIONES	BIBLIOGRAFÍA

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN FORMATO INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD	 La salud es de todos Minsalud	
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIAACGCDF049	FECHA ACTUALIZACIÓN: 19 DE MARZO 2021	Página 1 de 11

1. INTRODUCCIÓN

Este Informe muestra los resultados de la valoración trimestral de la calidad del servicio, para determinar el grado de satisfacción del usuario, permitiendo detectar los factores que están incidiendo en la calidad de prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad para implementar acciones de mejora y promover el cambio de la misma.

A su vez, este Informe permite sustentar el indicador estratégico: Índice de percepción post trámite de los servicios prestados por la entidad, de acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta para establecer el rango de satisfacción del usuario durante el I trimestre de 2021.

1.1. Alcance

El proceso de G.I.T Atención al Ciudadano implementa el procedimiento PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD, el cual se lleva a cabo a través de la aplicación de encuestas de percepción post trámite; la recolección de la información se hace por medio del formato MIAAUGUDFO34, aplicado de manera telefónica a algunos de los ciudadanos que han concluido un trámite con la entidad relacionado con los servicios de salud, novedades de afiliación y prestaciones económicas, a nivel nacional durante el I Trimestre del 2021.

La valoración se llevó a cabo sobre los siguientes trámites, y se realizó en 66 usuarios del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia:

- Acogimiento Ley 1204/2008
- Pensión de Vejez o de Jubilación
- Pensión de Sobrevivientes (Cónyuge, Compañero (a) permanente, hijo menor, Padres, hijo o hermano inválido)
- Mesadas a herederos
- Pago sentencia o conciliación judicial Laboral
- Acrecimiento mesado pensional
- Recurso de Reposición
- Boletín de Pago de Pensionados
- Certificado de tiempo de servicio para pensión o bono pensional
- Reliquidación Pensión
- Sustitución Pensional Post mortem
- Indemnización Sustitutiva Pensión de Vejez
- Reliquidación de Pensión
- Bono pensional
- Certificado de pensión
- Prorroga por estudio
- Certificado de Afiliación Servicios de Salud
- Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008
- Pensión Sanción o Pensión Proporcional
- Auxilio Funerario
- Indexación Primera Mesada Pensional

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN FORMATO INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD		
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIAACGCDF049	FECHA ACTUALIZACIÓN: 19 DE MARZO 2021	Página 1 de 11

- Cuota parte pensional
- Derecho de Petición
- Servicio de salud
- Solicitud Carné de Afiliación a los Servicios de Salud

2. GENERALIDADES DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA

Se determinó el tamaño de la muestra finito con un margen de error del 3% y un nivel de confianza del 97% con una distribución normal.

3. EQUIPO DE TRABAJO

El servidor público encargado de la consolidación del Informe Percepción Post-Trámite de los servicios prestados por la Entidad del GIT Atención al Ciudadano y Gestión Documental, Servidores Públicos encargados del punto de atención del GIT Atención al Ciudadano y Gestión Documental y los Puntos de Atención Administrativa fuera de Bogotá, Coordinador GIT Atención al Ciudadano y Gestión Documental y Secretaría General

4. DESCRIPCIÓN DEL DESARROLLO DE ACTIVIDADES Y SITUACIONES ATÍPICAS

El servidor Público encargado de la consolidación del Informe de Percepción Post Trámite de los Servicios prestados por la Entidad solicita al personal del GIT Atención al Ciudadano y Gestión Documental, la base de datos trimestral de los ciudadanos que han realizado un trámite con la entidad relacionado con los servicios de salud (novedades de afiliación) y prestaciones económicas, a nivel nacional.

El servidor público encargado de la consolidación del Informe Percepción Post Trámite de los Servicios prestados por la Entidad del GIT Atención al Ciudadano y Gestión Documental elabora la FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN POST-TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD CÓDIGO: MIAACGCDF02 y define la muestra representativa de usuarios para aplicar la encuesta de satisfacción post – trámite.

El Servidor Público encargado de la aplicación de la Encuesta de Percepción Post-Trámite de los Servicios Prestados por la Entidad del GIT Atención al Ciudadano y Gestión Documental aplica trimestralmente la encuesta telefónica a los usuarios seleccionados y registra los resultados en el FORMATO MIAACGCDF034 “ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN POST-TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD”.

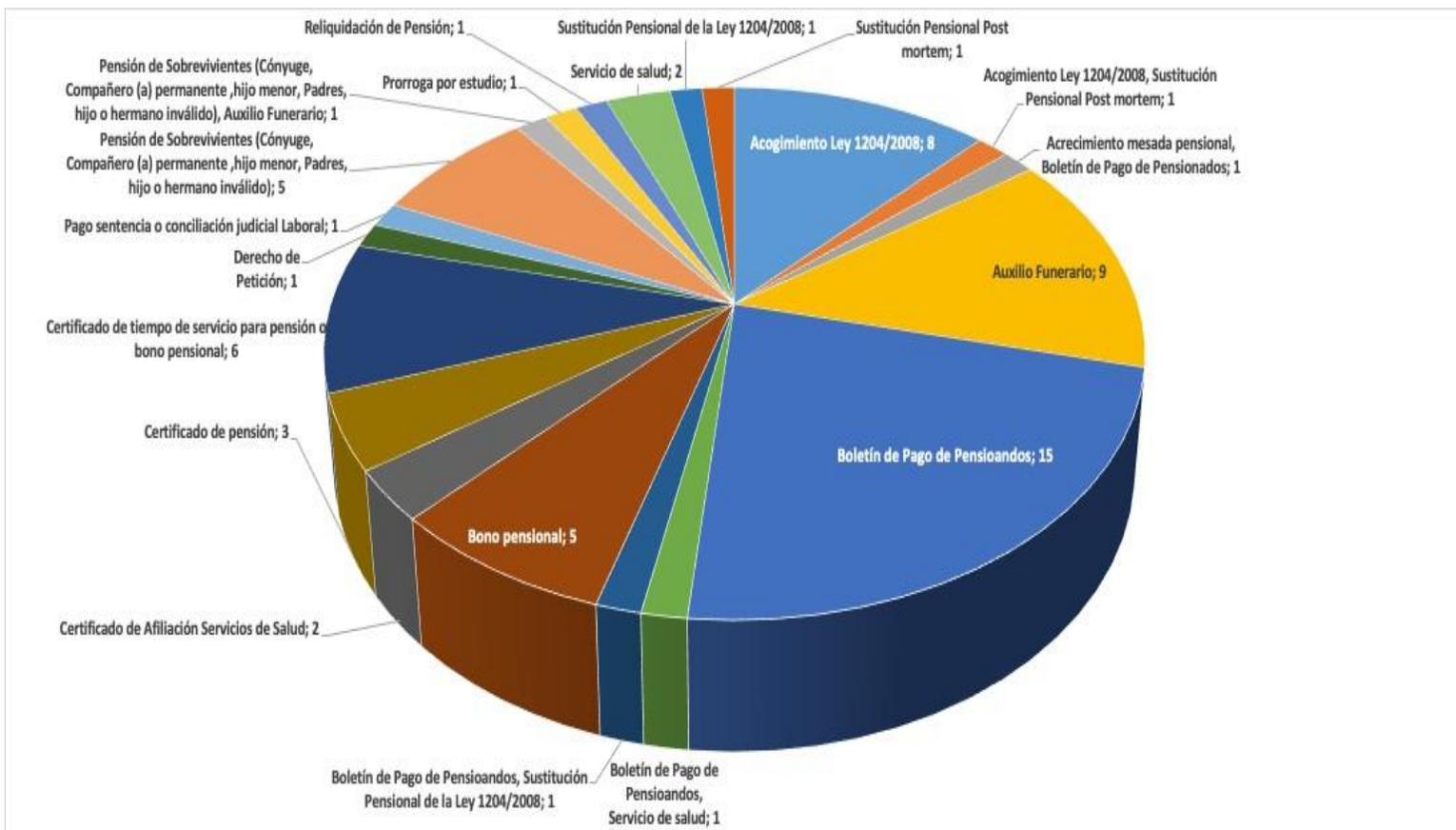
5. CONTINGENCIAS Y SOLUCIONES TÉCNICAS.

No aplica contingencias y soluciones técnicas.

6. RESULTADOS

Los resultados consignados en el presente informe son obtenidos de la percepción del usuario sobre los aspectos como tiempo de duración del trámite, oportunidad en el trámite y respuestas de las dudas presentadas, calidad del servicio prestado, en la percepción de satisfacción en la gestión prestada y finalmente en el grado de satisfacción con relación al trámite realizado de los servicios prestados por la Entidad.

Se realizaron un total de sesenta y seis (66) encuestas; aplicadas por tipo de trámite gestionado por la Entidad, divididas así:



6.1. El primer interrogante de la encuesta de percepción Post –Trámite código MIAAAUGUDFO34 fue ¿Cuánto demoro su trámite?, y arrojó los siguientes resultados

**FORMATO INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE
LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD**

VERSIÓN: 1

CÓDIGO: MIAACGCDFO49

FECHA ACTUALIZACIÓN: 19 DE MARZO 2021

Página 1 de 11

TRÁMITE	Menos de un (1) mes	Menos de dos meses	Menos de tres meses	Entre cuatro (4) y seis (6) meses	Más de seis meses	TOTAL
Acogimiento Ley 1204/2008				8		8
Acogimiento Ley 1204/2008, Sustitución Pensional Post mortem				1		1
Acrecimiento mesada pensional, Boletín de Pago de Pensionados	1					1
Auxilio Funerario				9		9
Boletín de Pago de Pensionados	15					15
Boletín de Pago de Pensionados, Servicio de salud	1					1
Boletín de Pago de Pensionados, Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008				1		1
Bono pensional		4	1			5
Certificado de Afiliación Servicios de Salud	2					2
Certificado de pensión	3					3
Certificado de tiempo de servicio para pensión o bono pensional		5	1			6
Derecho de Petición	1					1
Pago sentencia o conciliación judicial Laboral					1	1
Pensión de Sobrevivientes (Cónyuge, Compañero (a) permanente ,hijo menor, Padres, hijo o hermano inválido)				5		5
Pensión de Sobrevivientes (Cónyuge, Compañero (a) permanente ,hijo menor, Padres, hijo o hermano inválido), Auxilio Funerario				1		1
Prorroga por estudio	1					1
Reliquidación de Pensión				1		1
Servicio de salud	1	1				2
Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008				1		1
Sustitución Pensional Post mortem					1	1
TOTAL	25	10	2	27	2	66

Teniendo en cuenta que las solicitudes relacionadas con Prestaciones Económicas tienen el término legal de 4 meses para ser resueltas, según la Ley 797 de 2003, en su artículo 9° parágrafo 1°, que modificó el artículo 33 de la Ley 100 de 1993, que establece: “Los fondos encargados reconocerán la pensión en un tiempo no superior a cuatro (4) meses después de radicada la solicitud por el peticionario, con la correspondiente documentación que acredite su derecho”; se puede observar que dichos trámites concernientes a prestaciones económicas se están tomando más del tiempo indicado, es decir de los 64 trámites gestionados ante el FPS, 29 se tardaron entre 4 meses y 6 meses en resolver, lo que equivale a un porcentaje del 45% y 35 de estos fueron resueltos en el término estipulado, lo que corresponde al 55%.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN FORMATO INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD		 La salud es de todos Minsalud
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIAACGCDFO49	FECHA ACTUALIZACIÓN: 19 DE MARZO 2021	Página 1 de 11

Por otro lado, en cuanto a las solicitudes de Salud, fueron 2 en total, de las cuales, en su totalidad fueron resueltas en el tiempo estimado.

6.2. Al segundo interrogante de la encuesta de percepción Post – Trámite código MIAAAUGUDFO34. ¿considera que el tiempo que toma la entidad para resolver su trámite fue oportuno? se respondió de la siguiente manera:

¿CONSIDERA QUE EL TIEMPO QUE TOMO LA ENTIDAD PARA RESOLVER SU TRÁMITE FUE OPORTUNO?			
TRÁMITE REALIZADO	Sí	No	TOTAL
Acogimiento Ley 1204/2008	8		8
Acogimiento Ley 1204/2008, Sustitución Pensional Post mortem	1		1
Acrecimiento mesada pensional, Boletín de Pago de Pensionados	1		1
Auxilio Funerario	9		9
Boletín de Pago de Pensionados	15		15
Boletín de Pago de Pensionados, Servicio de salud	1		1
Boletín de Pago de Pensionados, Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008	1		1
Bono pensional	5		5
Certificado de Afiliación Servicios de Salud	2		2
Certificado de pensión	3		3
Certificado de tiempo de servicio para pensión o bono pensional	5	1	6
Derecho de Petición	1		1
Pago sentencia o conciliación judicial Laboral		1	1
Pensión de Sobrevivientes (Cónyuge, Compañero (a) permanente, hijo menor, Padres, hijo o hermano inválido)	4	1	5
Pensión de Sobrevivientes (Cónyuge, Compañero (a) permanente, hijo menor, Padres, hijo o hermano inválido), Auxilio Funerario	1		1
Prorroga por estudio	1		1
Reliquidación de Pensión	1		1
Servicio de salud	2		2
Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008	1		1
Sustitución Pensional Post mortem	1		1
TOTAL	63	3	66

En cuanto a la oportunidad en el tiempo del servicio, se puede evidenciar que, de los 66 usuarios encuestados, 63 de estos, respondieron que el tiempo que se tomó la entidad para resolver el trámite fue oportuno equivalente a un 95%, y 3 de los usuarios encuestados señalan que no están de acuerdo con el tiempo que se tomó la entidad para resolver la solicitud, lo que corresponde a un 4% de insatisfacción referente al término que la Entidad se tomó para resolver los trámites.

6.3. El tercer interrogante de la encuesta de percepción Post – Trámite código MIAAAUGUDFO34. ¿Sus dudas e inquietudes con respecto al trámite fueron resueltas?, arrojó las siguientes respuestas.

¿SUS DUDAS E INQUIETUDES CON RESPECTO AL TRÁMITE FUERON RESUELTAS?			
TRÁMITE REALIZADO	SÍ	No	TOTAL
Acogimiento Ley 1204/2008	8		8
Acogimiento Ley 1204/2008, Sustitución Pensional Post mortem	1		1
Acrecimiento mesada pensional, Boletín de Pago de Pensionados	1		1
Auxilio Funerario	9		9
Boletín de Pago de Pensionados	15		15
Boletín de Pago de Pensionados, Servicio de salud	1		1
Boletín de Pago de Pensionados, Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008	1		1
Bono pensional	5		5
Certificado de Afiliación Servicios de Salud	2		2
Certificado de pensión	3		3
Certificado de tiempo de servicio para pensión o bono pensional	5	1	6
Derecho de Petición	1		1
Pago sentencia o conciliación judicial Laboral	1		1
Pensión de Sobrevivientes (Cónyuge, Compañero (a) permanente, hijo menor, Padres, hijo o hermano inválido)	5		5
Pensión de Sobrevivientes (Cónyuge, Compañero (a) permanente, hijo menor, Padres, hijo o hermano inválido), Auxilio Funerario	1		1
Prorroga por estudio	1		1
Reliquidación de Pensión	1		1
Servicio de salud	2		2
Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008	1		1
Sustitución Pensional Post mortem	1		1
TOTAL	65	1	66

Respecto a la pregunta realizada se puede evidenciar que el 98,5% de los encuestados indican que sus dudas con respecto al trámite realizado fueron resueltas en su totalidad, y un 1,5% indica que sus dudas no se fueron resueltas en totalidad.

- 6.4.** El cuarto interrogante de la encuesta de percepción Post - Trámite código MIAAAUGUDFO34. ¿Cómo calificaría la calidad del servicio prestado por la entidad en cuanto al trámite solicitado? Arrojó las siguientes respuestas.

¿CÓMO CALIFICARÍA LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD EN CUANTO AL TRÁMITE SOLICITADO?

TRÁMITE REALIZADO	Bueno	Excelente	TOTAL
Acogimiento Ley 1204/2008	3	5	8
Acogimiento Ley 1204/2008, Sustitución Pensional Post mortem	1		1
Acrecimiento mesada pensional, Boletín de Pago de Pensionados	1		1
Auxilio Funerario	6	3	9
Boletín de Pago de Pensionados	1	14	15
Boletín de Pago de Pensionados, Servicio de salud	1		1
Boletín de Pago de Pensionados, Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008		1	1
Bono pensional	2	3	5
Certificado de Afiliación Servicios de Salud		2	2
Certificado de pensión	1	2	3
Certificado de tiempo de servicio para pensión o bono pensional	4	2	6
Derecho de Petición		1	1
Pago sentencia o conciliación judicial Laboral	1		1
Pensión de Sobrevivientes (Cónyuge, Compañero (a) permanente, hijo menor, Padres, hijo o hermano inválido)	3	2	5
Pensión de Sobrevivientes (Cónyuge, Compañero (a) permanente, hijo menor, Padres, hijo o hermano inválido), Auxilio Funerario		1	1
Prorroga por estudio		1	1
Reliquidación de Pensión	1		1
Servicio de salud		2	2
Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008		1	1
Sustitución Pensional Post mortem	1		1
TOTAL	26	40	66

Con respecto a la calidad del servicio, se evidencia que el 60,6 % de los encuestados consideran que el servicio prestado por la entidad es Excelente, otro 39,4 % califica el servicio como bueno. Por lo cual, a nivel general se refleja una percepción post-trámite positiva, respecto a la calidad del servicio prestado por la Entidad.

6.5 El quinto interrogante de la encuesta de percepción Post – Trámite código MIAAAUGUDFO34. ¿Está satisfecho con la gestión realizada por la entidad en cuanto al trámite solicitado? arrojó las siguientes respuestas:

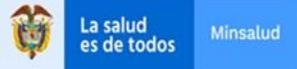
¿QUEDO SATISFECHO CON LA GESTIÓN REALIZADA POR LA ENTIDAD CON RESPECTO A SU TRÁMITE?

TRÁMITE REALIZADO	Bueno	Excelente	TOTAL
Acogimiento Ley 1204/2008	3	5	8
Acogimiento Ley 1204/2008, Sustitución Pensional Post mortem	1		1
Acrecimiento mesado pensional, Boletín de Pago de Pensionados	1		1
Auxilio Funerario	6	3	9
Boletín de Pago de Pensionados	1	14	15
Boletín de Pago de Pensionados, Servicio de salud		1	1
Boletín de Pago de Pensionados, Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008		1	1
Bono pensional	2	3	5
Certificado de Afiliación Servicios de Salud		2	2
Certificado de pensión		3	3
Certificado de tiempo de servicio para pensión o bono pensional	3	3	6
Derecho de Petición		1	1
Pago sentencia o conciliación judicial Laboral	1		1
Pensión de Sobrevivientes (Cónyuge, Compañero (a) permanente ,hijo menor, Padres, hijo o hermano inválido)	3	2	5
Pensión de Sobrevivientes (Cónyuge, Compañero (a) permanente ,hijo menor, Padres, hijo o hermano inválido), Auxilio Funerario		1	1
Prorroga por estudio		1	1
Reliquidación de Pensión	1		1
Servicio de salud		2	2
Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008		1	1
Sustitución Pensional Post mortem	1		1
TOTAL	23	43	66

En cuanto a la satisfacción con respecto a la gestión realizada por el FPS, se evidencia que el 65% de los encuestados valoran como Excelente la gestión realizada por la Entidad, con respecto a su trámite. El saldo restante, correspondiente al 35%, califican la gestión realizada por la Entidad como Buena; lo cual, ubica a la Entidad en una posición satisfactoria, frente al quinto interrogante de la Encuesta de Percepción Post-Trámite de los Servicios Prestados por la Entidad.

6.5. Propuesta de Mejora

A pesar de evidenciar un mínimo porcentaje del 5% (malo) en la calidad del servicio prestado, desde el GIT Atención al Ciudadano se continuará realizando seguimiento a los trámites con dichas calificaciones, con el fin de tomar las debidas acciones de mejora de la mano con el GIT Gestión de Prestaciones Económicas.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN FORMATO INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD		
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIAACGCDF049	FECHA ACTUALIZACIÓN: 19 DE MARZO 2021	Página 1 de 11

7. CONCLUSIONES

En lo que concierne a las encuestas post trámite realizadas por el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, de los 66 encuestados, 43 de ellos consideran Excelente la gestión realizada por la Entidad ante su trámite, lo que corresponde a un 65,23% de los encuestados califican a la Entidad como Buena; lo cual, ubica a la Entidad en una posición satisfactoria.

Ahora bien, realizando análisis y comparación de los resultados de las encuestas se puede decir que el índice de percepción post trámite de los servicios prestados por la entidad se ubica en un rango SATISFACTORIO, ya que la mayoría de los encuestados consideraron excelente y bueno el servicio prestado por la entidad.

En conclusión y con respecto al último trimestre del año 2020, se evidencia que la satisfacción del usuario en cuanto a los trámites solicitados ante la entidad se ha mantenido en un rango Satisfactorio, y al mismo tiempo se puede notar que este nivel de satisfacción aumento respecto al trimestre anterior.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Guía para la elaboración de informes finales (fases de recolección/acopio, procesamiento, análisis y difusión), Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización -DIRPEN- DANE
- Consolidado Base de Datos en drive que reúne la información de todas las encuestas aplicadas a los Ciudadanos y/o Usuarios