

**MEMORANDO**



**GUD - 20212200048073**

Bogotá, D.C. 21-07-2021

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

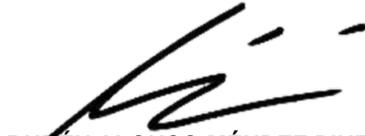
**DE: G.I.T ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL.**

**ASUNTO: ENTREGA INFORME DE PERCIÓN POS TRÁMITE DEL II TRIMESTRE 2021.**

Cordial saludo.

De acuerdo con el asunto del presente memorando, me permito remitir adjunto a este, el informe de percepción pos-trámite de los servicios prestados por la Entidad correspondiente al II trimestre de 2021, cuyo contenido abarca el análisis y conclusiones de la medición de la percepción de los ciudadanos respecto a los trámites que adelanta la Entidad y sus tiempos de respuesta.

Atentamente,



**RUBÉN ALONSO MÉNDEZ PINEDA.**  
SECRETARIO GENERAL.

Anexos: once (11 hojas)  
Proyectó: Leandra Castañeda – Dayana Pérez – Profesionales ATC – GD.  
Revisó: Arlina Tovich – Coordinación ATC – GD.  
Aprobó: Karen Paternina – Asesora Secretaria General.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		 <b>La salud es de todos</b> Minsalud
	<b>INFORME DE PERCEPCIÓN POS TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD</b>		
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIACCGCDFS049	FECHA ACTUALIZACIÓN: 19 DE MARZO DE 2021	Página 1 de 10



# INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD

Fecha de Vigencia: abril de 2021 a junio 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

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">Minsalud</span>
	<b>INFORME DE PERCEPCIÓN POS TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD</b>		
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIACCGCDFS049	FECHA ACTUALIZACIÓN: 19 DE MARZO DE 2021	Página 2 de 10

## 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 esta.

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

### 1.1. ALCANCE

El 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 II Trimestre del 2021.

La valoración se llevó a cabo sobre los siguientes trámites, y se realizó en sesenta y nueve (69) 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

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">Minsalud</span>
	<b>INFORME DE PERCEPCIÓN POS TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD</b>		
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIAACGCDF049	FECHA ACTUALIZACIÓN: 19 DE MARZO DE 2021	Página 3 de 10

- 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”.

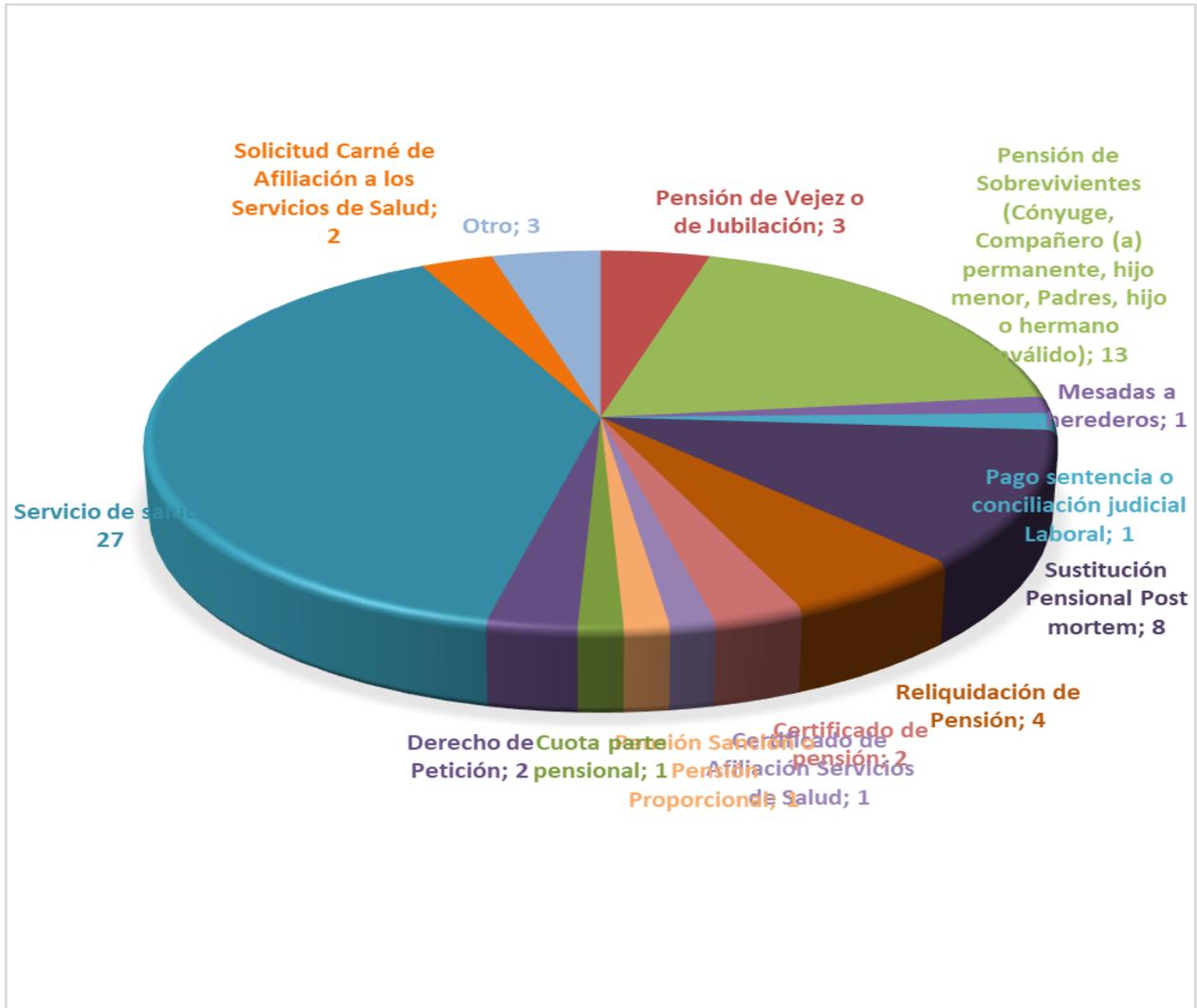
## 5. CONTINGENCIAS Y SOLUCIONES TÉCNICAS.

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 nueve (69) 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 tiempo demoró su trámite?**, y arrojó los siguientes resultados

TRÁMITE	Menos de un (1) mes	Menos de Dos (2) meses	Menos de Tres (3) meses	Entre cuatro (4) y seis (6) meses	Más de Seis (6) meses	TOTAL
Acogimiento Ley 1204/2008						
Pensión de Vejez o de Jubilación					3	3
Pensión de Sobrevivientes (Cónyuge, Compañero (a) permanente, hijo menor, Padres, hijo o hermano inválido)		5	1	2	5	13
Mesadas a herederos					1	1
Pago sentencia o conciliación judicial Laboral	1					1
Acrecimiento mesado pensional						
Recurso de Reposición						
Boletín de Pago de Pensionados						
Certificado de tiempo de servicio para pensión o bono pensional						
Sustitución Pensional Post mortem	2	2	1	1	2	8
Indemnización Sustitutiva Pensión de Vejez						
Reliquidación de Pensión		2	2			4
Bono pensional						
Certificado de pensión	1	1				2
Prorroga por estudio						
Certificado de Afiliación Servicios de Salud	1					1
Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008						
Pensión Sanción o Pensión Proporcional					1	1
Auxilio Funerario						
Indexación Primera Mesada Pensional						
Cuota parte pensional	1					1
Derecho de Petición		1		1		2
Servicio de salud	19	5	2	1		27
Solicitud Carné de Afiliación a los Servicios de Salud		1	1			2
Otro	1		1	1		3
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>69</b>

Para los trámites de prestaciones económicas se aplicaron treinta y seis (36) encuestas, de las cuales se pudo evidenciar que veinte (20) encuestados respondieron que su trámite se resolvió entre un mes y menos de tres meses, lo que corresponde al 56% de las encuestas aplicadas y dieciséis (16) usuarios respondieron que su trámite se resolvió en un término entre cuatro meses y más de seis meses, lo que corresponde al 44% de las encuestas aplicadas a usuarios de los trámites de prestaciones económicas.

Para los trámites de servicios de salud se aplicaron treinta (30) encuestas, de las cuales se pudo evidenciar que veintinueve (29) encuestados respondieron que su trámite se resolvió entre un mes y menos de tres meses, lo que corresponde al 97% de las encuestas aplicadas y un (1) encuestado respondió que su trámite se resolvió

en el término entre cuatro meses y más de seis meses, lo que corresponded al 3% de las encuestas aplicadas respecto a servicios de salud.

Para otros trámites, se aplicaron tres (3) encuestas, de las cuales dos (2) encuestados respondieron que su trámite se resolvió entre un mes y menos de tres meses, lo que corresponde al 67% de las encuestas aplicadas y un (1) encuestado respondió que su trámite se resolvió en un término entre cuatro meses y más de seis meses, lo que corresponde al 33% de las encuestas aplicadas sobre trámites distintos a prestaciones económicas y servicios de salud.

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

<b>¿CONSIDERA QUE EL TIEMPO QUE TOMÓ LA ENTIDAD PARA RESOLVER SU TRÁMITE FUE OPORTUNO?</b>			
TRÁMITE REALIZADO	Sí	No	TOTAL
Acogimiento Ley 1204/2008			
Pensión de Vejez o de Jubilación	2	1	3
Pensión de Sobrevivientes (Cónyuge, Compañero (a) permanente, hijo menor, Padres, hijo o hermano inválido)	8	5	13
Mesadas a herederos	1		1
Pago sentencia o conciliación judicial Laboral	1		1
Acrecimiento mesado pensional			
Recurso de Reposición			
Boletín de Pago de Pensionados			
Certificado de tiempo de servicio para pensión o bono pensional			
Sustitución Pensional Post mortem	7	1	8
Indemnización Sustitutiva Pensión de Vejez			
Reliquidación de Pensión	4		4
Bono pensional			
Certificado de pensión	2		2
Prorroga por estudio			
Certificado de Afiliación Servicios de Salud	1		1
Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008			
Pensión Sanción o Pensión Proporcional	1		1
Auxilio Funerario			
Indexación Primera Mesada Pensional			
Cuota parte pensional	1		1
Derecho de Petición	1	1	2
Servicio de salud	23	4	27
Solicitud Carné de Afiliación a los Servicios de Salud	2		2
Otro	1	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>14</b>	<b>69</b>

En cuanto a la oportunidad en el tiempo del servicio, se puede evidenciar que, de los sesenta y nueve (69) usuarios encuestados, cincuenta y cinco (55) de estos, respondieron que el tiempo que se tomó la entidad para resolver el trámite fue oportuno, lo que equivale a un 80%, y catorce (14) 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 20% 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 MIAAAUGUDF034 ¿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			
Pensión de Vejez o de Jubilación	3		3
Pensión de Sobrevivientes (Cónyuge, Compañero (a) permanente, hijo menor, Padres, hijo o hermano inválido)	11	2	13
Mesadas a herederos	1		1
Pago sentencia o conciliación judicial Laboral	1		1
Acrecimiento mesado pensional			
Recurso de Reposición			
Boletín de Pago de Pensionados			
Certificado de tiempo de servicio para pensión o bono pensional			
Sustitución Pensional Post mortem	8		8
Indemnización Sustitutiva Pensión de Vejez			
Reliquidación de Pensión	4		4
Bono pensional			
Certificado de pensión	2		2
Prorroga por estudio			
Certificado de Afiliación Servicios de Salud	1		1
Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008			
Pensión Sanción o Pensión Proporcional	1		1
Auxilio Funerario			
Indexación Primera Mesada Pensional			
Cuota parte pensional	1		1
Derecho de Petición	2		2
Servicio de salud	25	2	27
Solicitud Carné de Afiliación a los Servicios de Salud	2		2
Otro	1	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>6</b>	<b>69</b>

Respecto a la pregunta realizada se puede evidenciar que el 91% de los encuestados indican que sus dudas con respecto al trámite realizado fueron resueltas en su totalidad, y un 9% 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	Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente	TOTAL
Acogimiento Ley 1204/2008						
Pensión de Vejez o de Jubilación				2	1	3
Pensión de Sobrevivientes (Cónyuge, Compañero (a) permanente ,hijo menor, Padres, hijo o hermano inválido)			3	8	2	13
Mesadas a herederos				1		1
Pago sentencia o conciliación judicial Laboral				1		1
Acrecimiento mesado pensional						
Recurso de Reposición						
Boletín de Pago de Pensionados						
Certificado de tiempo de servicio para pensión o bono pensional						
Sustitución Pensional Post mortem			1	6	1	8
Indemnización Sustitutiva Pensión de Vejez						
Reliquidación de Pensión		1		3		4
Bono pensional						
Certificado de pensión				2		2
Prorroga por estudio						
Certificado de Afiliación Servicios de Salud				1		1
Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008						
Pensión Sanción o Pensión Proporcional				1		1
Auxilio Funerario						
Indexación Primera Mesada Pensional						
Cuota parte pensional				1		1
Derecho de Petición		1		1		2
Servicio de salud	1	3	1	15	7	27
Solicitud Carné de Afiliación a los Servicios de Salud				2		2
Otro	2			1		3
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>45</b>	<b>11</b>	<b>69</b>

Con respecto a la calidad del servicio, se evidencia que el 16 % de los encuestados consideran que el servicio prestado por la entidad es Excelente, otro 65% califica el servicio como bueno. Por lo cual, a nivel general se refleja una percepción pos-trámite satisfactoria del 81%, respecto a la calidad del servicio prestado por la Entidad.

**6.5.** El quinto interrogante de la encuesta de percepción Post – Trámite código MIAAUGUDFO34. **¿Está satisfecho con la gestión realizada por la entidad en cuanto al trámite solicitado?** arrojó las siguientes respuestas:

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

TRÁMITE REALIZADO	Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente	TOTAL
Acogimiento Ley 1204/2008						
Pensión de Vejez o de Jubilación				2	1	3
Pensión de Sobrevivientes (Cónyuge, Compañero (a) permanente, hijo menor, Padres, hijo o hermano inválido)			1	8	4	13
Mesadas a herederos				1		1
Pago sentencia o conciliación judicial Laboral				1		1
Acrecimiento mesado pensional						
Recurso de Reposición						
Boletín de Pago de Pensionados						
Certificado de tiempo de servicio para pensión o bono pensional						
Sustitución Pensional Post mortem				6	2	8
Indemnización Sustitutiva Pensión de Vejez						
Reliquidación de Pensión		1		3		4
Bono pensional						
Certificado de pensión				2		2
Prorroga por estudio						
Certificado de Afiliación Servicios de Salud				1		1
Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008						
Pensión Sanción o Pensión Proporcional				1		1
Auxilio Funerario						
Indexación Primera Mesada Pensional						
Cuota parte pensional				1		1
Derecho de Petición		1		1		2
Servicio de salud	1	2	1	12	11	27
Solicitud Carné de Afiliación a los Servicios de Salud				1	1	2
Otro	2			1		3
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>41</b>	<b>19</b>	<b>69</b>

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>FORMATO INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE          LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px;">Minsalud</span>
VERSIÓN: 1	CÓDIGO:	FECHA ACTUALIZACIÓN:	Página 10 de 10

En cuanto a la satisfacción respecto a la gestión realizada por el FPS, se evidencia que el 28% de los encuestados valoran como Excelente la gestión realizada por la Entidad respecto a su trámite y el 59% de los encuestados califica como buena la gestión realizada, lo cual, ubica a la Entidad en una posición satisfactoria con el 87%, frente al quinto interrogante de la Encuesta de Percepción Post-Trámite de los Servicios Prestados por la Entidad.

### **Propuesta de Mejora.**

Socializar a la ciudadanía los tiempos de respuesta de los trámites de la Entidad, con el fin de dar a conocer plenamente los términos con que cuenta el FPS para dar respuesta de fondo a los requerimientos de la ciudadanía y usuarios.

Realizar seguimiento constante y efectivo a los trámites de la Entidad, para lograr la gestión y trámite oportuno de éstos y así aumentar el nivel de percepción de los usuarios respecto a la gestión de la Entidad frente a los servicios prestados.

## **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 sesenta y nueve (69) encuestados, el 28% considera Excelente la gestión realizada por la Entidad ante su trámite y el 59% califica la gestión de la Entidad como Buena; lo cual, ubica a la Entidad en un porcentaje de satisfacción del 87%.

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 I trimestre del año 2021, 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