

MEMORANDO
20202200054533
GUD - 20202200054533

Bogotá, 21-07-2020

PARA: Dr. JHON MAURICIO MARÍN BARBOSA
DIRECCIÓN GENERAL
DE: G. I. T ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

ASUNTO: INFORME DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO POST TRAMITE II TRIMESTRE 2020

Cordial saludo,

Adjunto a la presente el INFORME DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO POST TRÁMITE II TRIMESTRE del año 2020, en cumplimiento del procedimiento MIAAUGUDPT15 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO - POST TRÁMITE, cuyo propósito es medir la satisfacción del ciudadano respecto a los servicios prestados por el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.

Cordialmente,


RUBEN ALONSO MENDEZ PINEDA
Secretario General

Anexos: siete (8 hojas)
Copia: Secretario General
Proyectó: Ferney Esquivel – Profesional ATC.
Revisó: Arlina Tovio - Profesional ATC y Gestión Documental.
Revisó: Karen Paternina - Abogada Secretaría General.

INFORME DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO POST TRÁMITE II TRIMESTRE DEL AÑO 2020

1. Objetivo del Informe

- 1.1. Mostrar 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.
- 1.2. 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 II trimestre de 2020.

2. Alcance

El proceso de G.I.T Atención al Ciudadano implementa el procedimiento MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO - POST TRÁMITE, el cual se lleva a cabo a través de la aplicación de encuestas de satisfacción 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 y prestaciones económicas, a nivel nacional durante el II Trimestre del 2020.

La valoración se llevó a cabo sobre los siguientes trámites, y se realizó en 65 usuarios del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia:

- 2.1 ACOGIMIENTO LEY 1204/2008
- 2.2 ACRECIMIENTO MESADA PENSIONAL
- 2.3 AUXILIO FUNERARIO
- 2.4 BONO PENSIONAL
- 2.5 CERTIFICADO PENSION
- 2.6 CUOTA PARTE PENSIONAL
- 2.7 DERECHO DE PETICION
- 2.8 PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO) INDEMNIZACION SUSTITUTIVA PENSION VEJEZ
- 2.9 INDEXACION PRIMERA MESADA PENSIONAL
- 2.10 MESADA A HEREDEROS
- 2.11 PAGO SENTENCIA O CONCILIACION JUDICIAL
- 2.12 PENSION SANCION O PENSION PROPORCIONAL
- 2.13 PENSION VEJEZ O DE JUBILACION
- 2.14 PRORROGA POR ESTUDIO
- 2.15 INDEMNIZACION SUSTITUTIVA PENSION VEJEZ
- 2.16 RECURSO DE REPOSICION

- 2.17 RELIQUIDACION PENSION
- 2.18 SERVICIO A SALUD
- 2.19 SUSTITUCION PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008
- 2.20 SUSTITUCION PENSIOANL POST MORTEM
- 2.21 OTROS

3. Metodología

Según Formato MIAAUGUDFO34 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POST TRAMITE, se estableció la escala de calificación de valor y se realizó la encuesta, en la cual se determinaron un total de 5 preguntas, con la siguiente escala de valor:

PREGUNTA 1		PREGUNTA 2		PREGUNTA 3		PREGUNTA 4		PREGUNTA 5	
1	MENOS DE 1 MES	1	SI	1	SI	1	EXCELENTE	1	SI
2	2 MESES	2	NO	2	NO	2	BUENO	2	NO
3	3 MESES					3	REGULAR		
4	ENTREV 4 Y 6 MESES					4	MALO		
5	MAS DE 6 MESES								

Para el análisis de los resultados son tenidas en cuenta todas las preguntas a aplicar y consideradas relevantes para determinar la satisfacción del usuario, después de haber concluido la atención prestada

4. Tabulación de datos

4.1. Se realizó el cálculo de la muestra tomando el modelo estadístico aleatorio simple, para población finita conocida, sobre trámites concluidos; a continuación, se ilustra la fórmula para la toma de la muestra

4.2. Tamaño de la muestra para población finita conocida

$$n = \frac{(Z\alpha)^2 \times N \times p \times q}{i^2(N - 1) + (Z\alpha)^2 \times p \times q}$$

n =Tamaño muestra

N = tamaño de la población

Z = Valor correspondiente a la distribución de gauss, $Z\alpha = 0.5 = 1.96$

p = prevalencia esperado del parámetro a evaluar, en caso de desconocerse $p=0.5$,

q = 1 –p (si p 0 70 %, q = 30%)

$$n = \frac{1.96^2 \times 119 \times 0.5 \times 0.5}{0.1^2 \times (261-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 65$$

= error que se prevé cometer si es del 10%, i = 0.1

5. Análisis de Resultados

5.1. 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.

5.2. Se realizaron un total de sesenta y cinco (65) encuestas; aplicadas por tipo de trámite gestionado por la Entidad, divididas así:



5.3. El primer interrogante de la encuesta de satisfacción Post –Trámite código MIAAAU-GUDFO34 fue **¿Cuánto tiempo demora su trámite?**, y arrojó los siguientes resultados

NOMBRE DEL TRAMITE	¿CUANTO TIEMPO DEMORO SU TRAMITE?					TOTAL
	MENOS DE 1 MES	2 MESES	3 MESES	ENTRE 4 Y 6 MESES	MÁS DE 6 MESES	
ACOGIMIENTO LEY 1204/2008					1	1
AUXILIO FUNERARIO			1			1

DERECHO DE PETICION				1		1
INDEXACION PRIMERA MESADA PENSIOAL			1			1
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)			2			2
PENSIÓN SANCIÓN O PENSIÓN PROPORCIONAL			4	6	6	16
PENSION VEJEZ O DE JUBILACION			2	2	1	5
RELIQUIDACION PENSION			3			3
SERVICIO A SALUD	13	6	3	1		23
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008			2			2
SUSTITUCION PENSIONAL POST MORTEM			3	2	1	6
OTRO	4					4
TOTAL	17	6	21	12	9	65

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 correspondientes a prestaciones económicas se están tomando más del tiempo indicado, es decir de los 65 tramites gestionados ante el FPS, 21 se tardaron entre 4 meses y 6 meses en resolver, lo que equivale a un porcentaje del 32% y 44 de estos fueron resueltos en el término estipulado, lo que corresponde al 68%.

Por otro lado, En cuanto a las solicitudes de Salud, fueron 23 en total de las cuales en su totalidad fueron resueltas en el tiempo estimado para un porcentaje del 35%.

5.4. Al segundo interrogante de la encuesta de satisfacción Post – Trámite código MIAAUGUDFO34. **¿considera que el tiempo que toma la entidad para resolver su trámite fue oportuno?** se respondió de la siguiente manera:

NOMBRE DEL TRAMITE	¿CONSIDERA QUE EL TIEMPO QUE TOMO LA ENTIDAD PARA RESOLVER SU TRÁMITE FUE OPORTUNO?	
	SI	NO
ACOGIMIENTO LEY 1204/2008		1

AUXILIO FUNERARIO	1	
DERECHO DE PETICION	1	
INDEXACION PRIMERA MESADA PENSIONAL	1	
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	1	1
PENSIÓN SANCIÓN O PENSIÓN PROPORCIONAL	10	6
PENSION VEJEZ O DE JUBILACION	4	1
RELIQUIDACION PENSION	2	1
SERVICIO A SALUD	21	2
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	1	1
SUSTITUCION PENSIONAL POST MORTEM	3	3
OTRO	4	
TOTAL	49	16

En cuanto a la oportunidad en el tiempo del servicio, se puede evidenciar que, de los 65 usuarios encuestados, 49 de estos, respondieron que el tiempo que se tomó la entidad para resolver el trámite fue oportuno equivalente a un 75%, y 16 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 25% de insatisfacción referente al término que la Entidad se tomó para resolver los trámites.

5.5. El tercer interrogante de la encuesta de satisfacción Post – Trámite código MIAAAU-GUDFO34. *¿sus dudas e inquietudes con respecto al trámite fueron resueltas?*, arrojó las siguientes respuestas.

NOMBRE DEL TRAMITE	¿SUS DUDAS E INQUIETUDES CON RESPECTO AL TRÁMITE FUERON RESUELTAS?	
	SI	NO
TRÁMITE REALIZADO		
ACOGIMIENTO LEY 1204/2008		1
AUXILIO FUNERARIO	1	
DERECHO DE PETICION		1
INDEXACION PRIMERA MESADA PENSIOAL	1	
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	2	
PENSIÓN SANCIÓN O PENSIÓN PROPORCIONAL	14	2
PENSION VEJEZ O DE JUBILACION	4	1

RELIQUIDACION PENSION	2	1
SERVICIO A SALUD	21	2
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	2	
SUSTITUCION PENSIONAL POST MORTEM	6	
OTRO	3	1
TOTAL	56	9

Respecto a la pregunta realizada se puede evidenciar que el 86% de los encuestados indican que sus dudas con respecto al trámite realizado fueron resueltas en su totalidad, y un 14% indica que sus dudas no se fueron resueltas en totalidad.

5.6. El cuarto interrogante de la encuesta de satisfacción Post – Trámite código MIAAAU-GUDFO34. *¿Cómo calificarías la calidad del servicio prestado por la entidad en cuanto al trámite solicitado?* Arrojó las siguientes respuestas

NOMBRE DEL TRAMITE	¿CÓMO CALIFICARÍA LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD EN CUANTO AL TRÁMITE SOLICITADO?			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
ACOGIMIENTO LEY 1204/2008				1
AUXILIO FUNERARIO		1		
DERECHO DE PETICION				1
INDEXACION PRIMERA MESADA PENSIOAL		1		
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	1	1		
PENSIÓN SANCIÓN O PENSIÓN PROPORCIONAL	4	10	2	
PENSION VEJEZ O DE JUBILACION	1	4		
RELIQUIDACION PENSION		3		
SERVICIO A SALUD	13	9	1	
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008		2		
SUSTITUCION PENSIONAL POST MORTEM	3	3		
OTRO	2	1	1	
TOTAL	24	35	4	2

Con respecto a la calidad del servicio, se evidencia que el 37 % de los encuestados consideran que el servicio prestado por la entidad es Excelente, otro 54 % califica el servicio como bueno, un el 6% restante indica que el servicio es regular y el 3% lo califica como malo.

5.7 El quinto interrogante de la encuesta de satisfacción Post – Trámite código MIAAAUGUDFO34. **¿Está satisfecho con la gestión realizada por la entidad en cuento al trámite solicitado?** arrojó las siguientes respuestas

NOMBRE DEL TRAMITE	¿QUEDO SATISFECHO CON LA GESTIÓN REALIZADA POR LA ENTIDAD CON RESPECTO A SU TRÁMITE?	
	SI	NO
TRÁMITE REALIZADO		
ACOGIMIENTO LEY 1204/2008		1
ACRECIMIENTO MESADA PENSIONAL		
AUXILIO FUNERARIO	1	
BONO PENSIONAL		
CERTIFICADO PENSION		
CUOTA PARTE PENSIONAL		
DERECHO DE PETICION		1
<KJ'9999ZINDEXACION PRIMERA MESADA PENSIONAL	1	
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	2	
PENSIÓN SANCIÓN O PENSIÓN PROPORCIONAL	14	2
PENSION VEJEZ O DE JUBILACION	4	1
RELIQUIDACION PENSION	2	1
SERVICIO A SALUD	21	2
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	2	
SUSTITUCION PENSIONAL POST MORTEM	5	1
OTRO	3	1
TOTAL	55	10

En cuanto a la satisfacción con respecto a la gestión realizada por el FPS, se evidencia que el 85% de los encuestados quedaron satisfechos y el 15% no están satisfechos, lo cual ubica a la Entidad en un rango Satisfactorio.

6.0 Propuesta de Mejora

6.1 A pesar de evidenciar un mínimo porcentaje como lo es el 9% (4 regular y 2 malo) en 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.

Así mismo, se enviará una copia del presente informe a la Subdirección de Prestaciones sociales para que la misma realice mejoras en los procedimientos que generen algún tipo de insatisfacción.

7.0 Conclusiones

En lo que concierne a las encuestas post trámite realizadas por el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, de los 65 encuestados, 55 de ellos se consideran satisfechos con respecto a la gestión realizada lo que corresponde a un 85%, 10 de los encuestados indican que no están satisfechos lo que equivalente a un 15%.

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 primer 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, pero al mismo tiempo se puede notar que este nivel de satisfacción disminuyo respecto al trimestre anterior, ya que en la actualidad el porcentaje total de satisfacción al usuario se ubica en un 85% evidenciado en el interrogante 5.7 del presente informe, y el I trimestre del 2020 fue de 97%.