

MEMORANDO



GUD - 20212200006963

Bogotá, 22-01-2021

**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 IV TRIMESTRE 2020

Cordial saludo,

Adjunto a la presente el INFORME DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO POST TRÁMITE IV TRIMESTRE del año 2020, en cumplimiento del procedimiento MIAAUGUDPT15 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO - POST TRAMITE, 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: nueve (9 hojas)  
Elaboró: Atención al Ciudadano.  
Revisó: Arlina Tovío – Coordinación ATC.  
Revisó: Karen Patemina – Asesora Secretaría General.

## INFORME DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO POST TRÁMITE IV 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 IV 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 IV Trimestre del 2020.

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:

- 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 ¿CUANTO TIEMPO DEMORO SU TRAMITE?	
1	MENOS DE 1 MES
2	2 MESES
3	3 MESES
4	ENTREV 4 Y 6 MESES
5	MAS DE 6 MESES

PREGUNTA 2 ¿CONSIDERA QUE EL TIEMPO QUE TOMO LA ENTIDAD PARA RESOLVER SU TRÁMITE FUE OPORTUNO?	
1	SI
2	NO

PREGUNTA 3 ¿SUS DUDAS E INQUIETUDES CON RESPECTO AL TRÁMITE FUERON RESUELTAS?	
1	SI
2	NO

PREGUNTA 4 ¿CÓMO CALIFICARÍA LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD EN CUANTO AL TRÁMITE SOLICITADO?	
1	EXCELENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	MALO

PREGUNTA 5 ¿QUEDO SATISFECHO CON LA GESTIÓN REALIZADA POR LA ENTIDAD CON RESPECTO A SU TRÁMITE?	
1	SI
2	NO

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%)

$$n = \frac{1.96^2 \times 119 \times 0.5 \times 0.5}{0.1^2 \times (261-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 66i = \text{error que se prevé cometer si es del 10\%, } i = 0.1$$

## 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 seis (66) 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

TRÁMITE REALIZADO	¿CUANTO TIEMPO DEMORO SU TRAMITE?					
	MENOS DE 1 MES	2 MESES	3 MESES	ENTRE 4 Y 6 MESES	MÁS DE 6 MESES	TOTAL
ACOGIMIENTO LEY 1204/2008				3		
ACRECIMIENTO MESADA PENSIONAL						
AUXILIO FUNERARIO				2		
BONO PENSIONAL						
CERTIFICADO PENSION	8	1				
CUOTA PARTE PENSIONAL						
DERECHO DE PETICION						
INDEMNIZACION SUSTITUTIVA PENSION VEJEZ						
INDEXACION PRIMERA MESADA PENSIOAL						
MESADA A HEREDEROS						
PAGO SENTENCIA O CONCILIACION JUDICIAL LABORAL					2	
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)				27	1	
PENSIÓN SANCIÓN O PENSIÓN PROPORCIONAL				2	3	
PENSION VEJEZ O DE JUBILACION						
PRORROGA POR ESTUDIO						
RECURSO DE REPOSICION						
RELIQUIDACION PENSION			1			
SERVICIO A SALUD		13				
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008				3		
SUSTITUCION PENSIONAL POST MORTEM						
OTRO						
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>37</b>	<b>6</b>	<b>66</b>

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 53 tramites gestionados ante el FPS, 43 se tardaron entre 4 meses y 6 meses en resolver, lo que equivale a un porcentaje del 81% y 10 de estos fueron resueltos en el término estipulado, lo que corresponde al 19%.

Por otro lado, en cuanto a las solicitudes de Salud, fueron 13 en total, de las cuales, en su totalidad fueron resueltas en el tiempo estimado.

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

TRÁMITE REALIZADO	¿CONSIDERA QUE EL TIEMPO QUE TOMO LA ENTIDAD PARA RESOLVER SU TRÁMITE FUE OPORTUNO?	
	SI	NO
ACOGIMIENTO LEY 1204/2008	3	
ACRECIMIENTO MESADA PENSIONAL		
AUXILIO FUNERARIO	2	
BONO PENSIONAL		
CERTIFICADO PENSION	9	
CUOTA PARTE PENSIONAL		
DERECHO DE PETICION		
INDEMNIZACION SUSTITUTIVA PENSION VEJEZ		
INDEXACION PRIMERA MESADA PENSIOAL		
MESADA A HEREDEROS		
PAGO SENTENCIA O CONCILIACION JUDICIAL LABORAL		2
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	26	2
PENSIÓN SANCIÓN O PENSIÓN PROPORCIONAL	1	4
PENSION VEJEZ O DE JUBILACION		
PRORROGA POR ESTUDIO		
RECURSO DE REPOSICION		
RELIQUIDACION PENSION	1	
SERVICIO A SALUD	13	
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	3	
SUSTITUCION PENSIONAL POST MORTEM		
OTRO		
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>8</b>

En cuanto a la oportunidad en el tiempo del servicio, se puede evidenciar que, de los 66 usuarios encuestados, 58 de estos, respondieron que el tiempo que se tomó la Entidad para resolver el trámite fue oportuno equivalente a un 88%, y 8 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 12% 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.

TRÁMITE REALIZADO	¿SUS DUDAS E INQUIETUDES CON RESPECTO AL TRÁMITE FUERON RESUELTAS?	
	SI	NO
ACOGIMIENTO LEY 1204/2008	3	
ACRECIMIENTO MESADA PENSIONAL		
AUXILIO FUNERARIO	2	
BONO PENSIONAL		
CERTIFICADO PENSION	9	
CUOTA PARTE PENSIONAL		
DERECHO DE PETICION		
INDEMNIZACION SUSTITUTIVA PENSION VEJEZ		
INDEXACION PRIMERA MESADA PENSIOAL		
MESADA A HEREDEROS		
PAGO SENTENCIA O CONCILIACION JUDICIAL LABORAL	2	
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	28	
PENSIÓN SANCIÓN O PENSIÓN PROPORCIONAL	5	
PENSION VEJEZ O DE JUBILACION		
PRORROGA POR ESTUDIO		
RECURSO DE REPOSICION		
RELIQUIDACION PENSION	1	
SERVICIO A SALUD	13	
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	3	
SUSTITUCION PENSIONAL POST MORTEM		
OTRO		
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>0</b>

Respecto a la pregunta realizada se puede evidenciar que el 100% de los encuestados indican que sus dudas con respecto al trámite realizado fueron resueltas en su totalidad.

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

TRÁMITE REALIZADO	¿CÓMO CALIFICARÍA LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD EN CUANTO AL TRÁMITE SOLICITADO?			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
ACOGIMIENTO LEY 1204/2008	3			
ACRECIMIENTO MESADA PENSIONAL				
AUXILIO FUNERARIO		2		
BONO PENSIONAL				
CERTIFICADO PENSION	9			
CUOTA PARTE PENSIONAL				
DERECHO DE PETICION				
INDEMNIZACION SUSTITUTIVA PENSION VEJEZ				
INDEXACION PRIMERA MESADA PENSIOAL				
MESADA A HEREDEROS				
PAGO SENTENCIA O CONCILIACION JUDICIAL LABORAL		2		
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	3	25		
PENSIÓN SANCIÓN O PENSIÓN PROPORCIONAL		5		
PENSION VEJEZ O DE JUBILACION				
PRORROGA POR ESTUDIO				
RECURSO DE REPOSICION				
RELIQUIDACION PENSION		1		
SERVICIO A SALUD		13		
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	3			
SUSTITUCION PENSIONAL POST MORTEM				
OTRO				
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>48</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Con respecto a la calidad del servicio, se evidencia que el 27% de los encuestados consideran que el servicio prestado por la entidad es Excelente, otro 73% califica el servicio como bueno, sin evidenciar calificaciones de servicio como regular o 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 cuanto al trámite solicitado?** arrojó las siguientes respuestas

TRÁMITE REALIZADO	¿ QUEDO SATISFECHO CON LA GESTIÓN REALIZADA POR LA ENTIDAD CON RESPECTO A SU TRÁMITE?	
	SI	NO
ACOGIMIENTO LEY 1204/2008	3	
ACRECIMIENTO MESADA PENSIONAL		
AUXILIO FUNERARIO	2	
BONO PENSIONAL		
CERTIFICADO PENSION	9	
CUOTA PARTE PENSIONAL		
DERECHO DE PETICION		
INDEMNIZACION SUSTITUTIVA PENSION VEJEZ		
INDEXACION PRIMERA MESADA PENSIOAL		
MESADA A HEREDEROS		
PAGO SENTENCIA O CONCILIACION JUDICIAL LABORAL	2	
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	28	
PENSIÓN SANCIÓN O PENSIÓN PROPORCIONAL	5	
PENSION VEJEZ O DE JUBILACION		
PRORROGA POR ESTUDIO		
RECURSO DE REPOSICION		
RELIQUIDACION PENSION	1	
SERVICIO A SALUD	13	
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	3	
SUSTITUCION PENSIONAL POST MORTEM		
OTRO		
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>0</b>

En cuanto a la satisfacción con respecto a la gestión realizada por el FPS, se evidencia que el 100% de los encuestados quedaron satisfechos, lo cual ubica a la Entidad en un rango Satisfactorio.

## 6.0 Propuesta de Mejora

6.1 A pesar de no evidenciar ningún porcentaje de calificación negativo 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 continuar con el excelente servicio y a 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

- 6.2** 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, 66 de ellos se consideran satisfechos con respecto a la gestión realizada lo que corresponde a un 100%, sin evidenciar encuestados que indiquen no estar satisfechos.
- 6.3** 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 los encuestados consideraron excelente y bueno el servicio prestado por la entidad.
- 6.4** En conclusión y con respecto al tercer 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, ya que en la actualidad el porcentaje total de satisfacción al usuario se ubica en un 100% evidenciado en el interrogante 5.7 del presente informe, y el III trimestre del 2020 fue de 95%.