

MEMORANDO



GUD - 20192200033803

Bogotá, 08-04-2019

PARA: Dr. JHON MAURICIO MARÍN BARBOSA  
DIRECCIÓN GENERAL

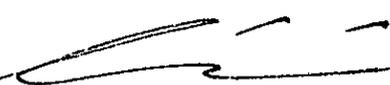
DE: G. I. T ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

ASUNTO: INFORME DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO POST TRAMITE I TRIMESTRE 2019

Cordial saludo,

Adjunto a la presente el INFORME DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO POST TRÁMITE I TRIMESTRE del año 2019, 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,

  
RUBÉN ALONSO MÉNDEZ PINEDA  
Secretario General

Anexos: siete (9 hojas)  
Copia: Secretario General  
Proyectó: Verónica Daza Celedón *UD*  
Revisó: Arlina Tovia *AT*  
Natalia Carvajal – Abogada Asesora Secretaria General.

*Handwritten notes:*  
Méndez  
Aviso 15/2019  
3/3/2019  
V. Lina Z. Saldarriaga  
10-4-19  
9:15

## INFORME DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO POST TRÁMITE I TRIMESTRE DEL AÑO 2019

### 1. Objetivo del Informe

- 1.1. Mostrar los resultados de la valoración trimestral de la calidad de los servicios de salud (novedades de afiliación) y prestaciones económicas a nivel nacional, para determinar el grado de satisfacción del usuario y así 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 I trimestre de 2019.

### 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.

Es así como la recolección de la información se hace por medio del formato MIAAUGUDFO34, aplicado de manera telefónica a cada uno 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 2019.

La valoración se llevó a cabo sobre los siguientes trámites, para un total de 50 encuestados:

- 2.1 NOVEDAD DE AFILIACIÓN
- 2.2 PAGO SENTENCIA O CONCILIACIÓN JUDICIAL LABORAL
- 2.3 PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)
- 2.4 SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008
- 2.5 ACOGIMIENTO LEY 1204/2008
- 2.6 PENSIÓN SANCIÓN O PENSIÓN PROPORCIONAL
- 2.7 SUSTITUCION PENSIONAL POST MORTEM

### 3. Metodología

El formato MIAAUGUDFO34 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POST TRAMITE, estableció la escala de calificación de valor. Se realizaron las encuestas, para las que se determinaron un total de 6 preguntas, con la siguiente escala de valor:

1	1 MES	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>SI</td></tr> <tr><td>2</td><td>NO</td></tr> </table>	1	SI	2	NO	1	TODAS	1	EXCELENTE	1	TOTALMENTE SATISFECHO	1	EXCELENTE
1	SI													
2	NO													
2	2 MESES		2	LA MAYORIA	2	BUENO	2	SATISFECHO	2	BUENO				
3	3 MESES		3	LA MITAD	3	NI BUENO NI MALO	3	NADA SATISFECHO	3	REGULAR				
4	4 MESES	4	MENOS DE LA MITAD	4	MALO	4	MALO	4	MALO					
5	MÁS DE 4 MESES	5	NINGUNA											

Para realizar el análisis de los resultados, se cuentan con 6 preguntas las cuales son relevantes para determinar el grado de satisfacción del usuario en cuanto al trámite realizado, estas definen el tiempo de duración del trámite, si considera oportuno el tiempo que duro su trámite, y el grado de satisfacción frente al trámite solicitado ante la entidad.

### 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%)

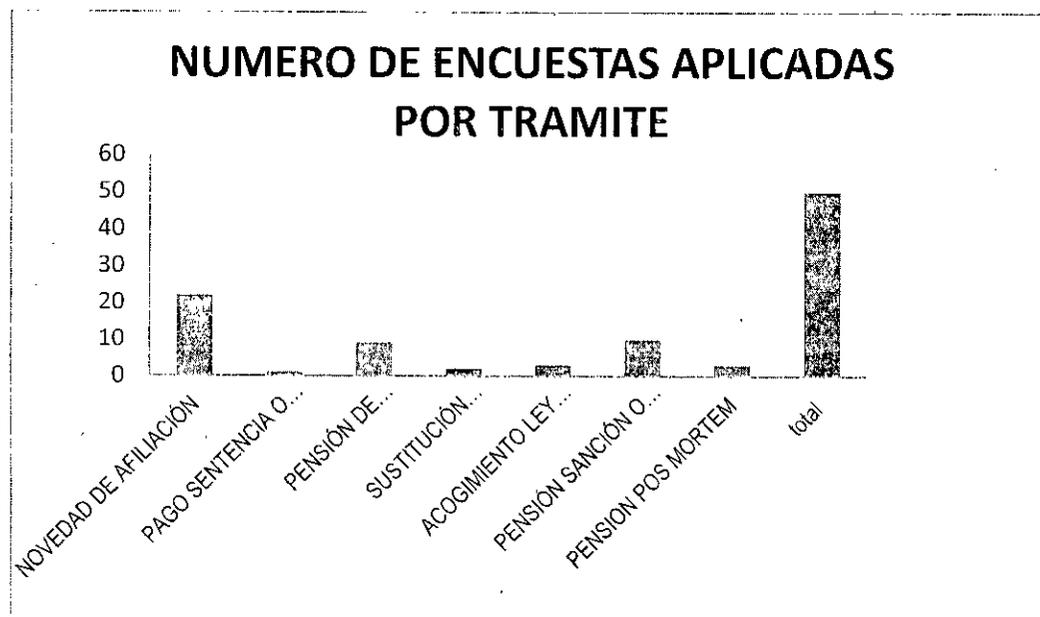
i = error que se prevé cometer si es del 10%,  $i = 0.1$

$$n = \frac{1.96^2 \times 119 \times 0.5 \times 0.5}{0.1^2 \times (261 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 50$$

## 5. Análisis de Resultados

5.1. Los resultados definidos considerando las fortalezas y debilidades en cuanto a la percepción del cliente sobre los aspectos tiempo de duración del trámite, oportunidad en el trámite en la resolución de las dudas presentada, en la calidad del servicio prestado, en la percepción de satisfacción en la gestión prestada y grado de satisfacción con relación al trámite realizado de los servicios prestados por la Entidad.

5.2. Se realizaron un total de cincuenta (50) 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 MIAAUGUDFO34. *¿cuál fue el tiempo de duración del trámite en meses?*, arrojó los siguientes resultados

¿CUAL FUE EL TIEMPO DE DURACIÓN DEL TRÁMITE EN MESES?						
TRÁMITE REALIZADO	1 MES	2 MESES	3 MESES	4 MESES	MÁS DE 4 MESES	TOTAL
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	22	0	0	0	0	22

PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	4	5
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	2	0
ACOGIMIENTO LEY 1204/2008	3	0
PENSIÓN SANCIÓN O PENSIÓN PROPORCIONAL	1	9
SUSTITUCION POST MORTEN	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>21</b>

En cuanto a la oportunidad en el tiempo del servicio, se puede demostrar que de los 50 usuarios encuestados, 29 usuarios respondieron que el tiempo que se tomó la entidad para resolver el trámite si fue oportuno equivalente a un 58%, y 21 usuarios encuestados señalan que no están de acuerdo con el tiempo que se tomó la entidad para resolver la solicitud, lo cual equivale a un 42%.

5.5. El tercer interrogante de la encuesta de satisfacción Post – Trámite código MIAAAUGUDFO34. **¿Qué parte de sus dudas, observaciones o dificultades han sido resueltas en relación al trámite realizado?**, arrojó las siguientes respuestas.

¿QUÉ PARTE DE SUS DUDAS, OBSERVACIONES O DIFICULTADES HAN SIDO RESULTAS EN RELACIÓN AL TRÁMITE REALIZADO?					
TRÁMITE REALIZADO	TODAS	LA MAYORÍA	LA MITAD	MENOS DE LA MITAD	NINGUNA
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	9	13	0	0	0
PAGO SENTENCIA O CONCILIACIÓN JUDICIAL LABORAL	0	1	0	0	0
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	7	0	2	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	0	2	0	0	0
ACOGIMIENTO LEY 1204/2008	3	0	0	0	0



PENSIÓN SANCIÓN O PENSIÓN PROPORCIONAL	2	5	2	1	0
SUSTITUCION POST MORTEM	1	1	1	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

En esta pregunta se puede evidenciar que el 88% de los encuestados indican que sus dudas con respecto al trámite realizado fueron resueltas, y un 12% indica que quedaron algunas dudas respecto al trámite.

5.6. El cuarto interrogante de la encuesta de satisfacción Post – Trámite código MIAAAUGUDFO34. *¿Cómo calificarías la calidad del servicio prestado por la Entidad en cuanto al trámite solicitado?* arrojó las siguientes respuestas

¿CÓMO CALIFICARÍAS LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD EN CUANTO AL TRÁMITE SOLICITADO?				
TRÁMITE REALIZADO	EXCELENTE	BUENO	NI BUENO NI MALO	MALO
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	13	9	0	0
PAGO SENTENCIA O CONCILIACIÓN JUDICIAL LABORAL	0	1	0	0
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	5	3	1	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	1	1	0	0
ACOGIMIENTO LEY 1204/2008	1	2	0	0
PENSIÓN SANCIÓN O PENSIÓN PROPORCIONAL	3	5	2	0
SUSTITUCION POST MORTEM	0	2	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

Con respecto a la calidad del servicio, se evidencia que el 46% de los encuestados consideran que el servicio prestado por la entidad es Excelente, otro 46% califica el servicio como bueno y el 8% restante indica que es ni bueno ni 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

¿ESTÁ SATISFECHO CON LA GESTIÓN REALIZADA POR LA ENTIDAD EN CUANTO AL TRÁMITE SOLICITADO?				
TRÁMITE REALIZADO	TOTALMENTE SATISFECHO	SATISFECHO	NADA SATISFECHO	MALO
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	8	14	0	0
PAGO SENTENCIA O CONCILIACIÓN JUDICIAL LABORAL	0	1	0	0
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	1	7	1	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	0	2	0	0
ACOGIMIENTO LEY 1204/2008	1	2	0	0
PENSIÓN SANCIÓN O PENSIÓN PROPORCIONAL	3	4	3	0
SUSTITUCIÓN POST MORTEM	0	2	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>32</b>	<b>5</b>	<b>0</b>

En cuanto a la satisfacción con respecto a la gestión realizada por el FPS, se evidencia que el 64% de los encuestados quedaron satisfechos, el 26 % totalmente satisfechos y el 10% insatisfechos, es importante señalar que los tramites en los cuales el nivel de satisfacción es mínimo, son pensión sobreviviente, pensión sanción y sustitución post mortem.

5.8. Al sexto interrogante de la encuesta de satisfacción Post – Trámite código MIAAAUGUDFO34. *¿Basado en su experiencia por favor evalúe el grado de satisfacción con respecto al trámite?* se respondió de la siguiente manera:

¿BASADO EN SU EXPERIENCIA POR FAVOR EVALÚE EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO AL TRÁMITE?				
TRÁMITE REALIZADO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	8	14	0	0

PAGO SENTENCIA O CONCILIACIÓN JUDICIAL LABORAL	1	0	0	0
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	3	5	1	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	1	1	0	0
ACOGIMIENTO LEY 1204/2008	2	1	0	0
PENSIÓN SANCIÓN O PENSIÓN PROPORCIONAL	3	2	5	0
SUSTITUCION POST MORTEM	0	2	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>25</b>	<b>7</b>	<b>0</b>

En general se puede decir que los usuarios encuestados evalúan su satisfacción con respecto al trámite solicitado ante al FPS como bueno, el cual se ubica en un porcentaje del 50%, un 36% evalúa su satisfacción como excelente y el 14% como regular.

## 6.0 Propuesta de Mejora

6.1 Desde el GIT Atención al Ciudadano se continuará realizando seguimiento a los trámites que tuvieron calificación regular y mala, 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 Conclusión

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 50 encuestados, 25 de ellos consideran el grado de satisfacción con respecto al trámite fue bueno lo que corresponde a un 50%, y 18 encuestados indican que fue excelente correspondiente a un 36% , finalmente 7 de los usuarios encuestados califican su grado de satisfacción como regular lo que corresponde a un 14%.

6.3 Los trámites con menos grado de satisfacción son los relacionados con el reconocimiento de las Prestaciones Económicas.

- 6.4 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.
- 6.5 Con respecto al último trimestre del año 2018 Se evidencia que la satisfacción del usuario en cuanto a los trámites solicitados ante la entidad se ha mantenido en un rango satisfactorio, ya que en la actualidad el porcentaje total de satisfacción es del 86% y del último trimestre del 2018 fue de un 84%.