

MEMORANDO



GUD - 20192200096693

Handwritten notes:
y/o
16/2019
3-24
p/w

Bogotá, 15-10-2019

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 III TRIMESTRE 2019

Cordial saludo,

Adjunto a la presente el INFORME DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO POST TRÁMITE III 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: tres (3 hojas)

Copia: Secretaría General / Subdirección de Prestaciones Sociales

Proyectó: Verónica Daza Celedón-Prof. GIT Atención al Ciudadano y Gestión Documental *ND*

Revisó: Arlina Tovio-Profesional GIT Atención al Ciudadano y Gestión Documental *AT*

Karen Paternina -Abogada - Asesora Secretaria General. *AP*

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

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 III 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; 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 III Trimestre del 2019.

La valoración se aplicó a 68 usuarios del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia y se llevó a cabo sobre los siguientes trámites:

- 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 Prorroga por estudios.

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 6 preguntas, con la siguiente escala de valor:

1	1 MES
2	2 MESES
3	3 MESES
4	4 MESES
5	MÁS DE 4 MESES

1	SI
2	NO

1	TODAS
2	LA MAYORÍA
3	LA MITAD
4	MENOS DE LA MITAD
5	NINGUNA

1	EXCELENTE
2	BUENO
3	NI BUENO NI MALO
4	MALO

1	TOTALMENTE SATISFECHO
2	SATISFECHO
3	NADA SATISFECHO
4	MALO

1	EXCELENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	MALO

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

4. Tabulación de datos.

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.

Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá – Colombia) –
PBX 3817171 – Fax: 3750378 ext. 122
Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-206.
En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co
Página Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)

4.1. 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%, $i = 0.1$

$$n = \frac{1.96^2 \times 186 \times 0.5 \times 0.5}{0.1^2 \times (261 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 68$$

5. Análisis de Resultados.

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

Se realizaron un total de sesenta y ocho (68) encuestas; aplicadas por tipo de trámite gestionado por la Entidad, divididas así:



5.1. El primer interrogante de la encuesta de satisfacción Post – Trámite código MIAAUGUDFO34 fue **¿cuál fue el tiempo de duración del trámite en meses?**, y arrojó los siguientes resultados.

TRÁMITE REALIZADO	¿CUAL FUE EL TIEMPO DE DURACIÓN DEL TRÁMITE EN MESES?					TOTAL
	1 MES	2 MESES	3 MESES	4 MESES	MÁS DE 4 MESES	
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	28	0	0	0	0	28
PAGO SENTENCIA O CONCILIACIÓN JUDICIAL LABORAL	0	0	0	1	3	4
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	0	0	0	1	12	13
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	0	1	0	0	0	1
ACOGIMIENTO LEY 1204/2008	0	0	0	0	3	3
PENSIÓN SANCIÓN O PENSIÓN PROPORCIONAL	0	0	0	1	13	14
PRORROGA POR ESTUDIO	0	0	0	0	5	5
TOTAL	28	1	0	3	36	68

Teniendo en cuenta que las solicitudes relacionadas con Prestaciones Económicas tienen el término legal de cuatro (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 apreciar que los trámites correspondientes a Prestaciones Económicas, presentan falta de oportunidad, es decir de los 40 tramites gestionados ante el FPS, 36 se tardaron más de 4 meses en resolver, lo que equivale a un porcentaje del 90% y solo 4 de estos fueron resueltos en el término estipulado, lo que corresponde al 10%.

Por otro lado, En cuanto a las solicitudes de Salud, fueron 28 en total de las cuales el 100% fueron resueltas en el tiempo estimado.

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

TRÁMITE REALIZADO	¿CONSIDERA QUE EL TIEMPO QUE TOMA LA ENTIDAD PARA RESOLVER SU TRÁMITE ES OPORTUNO?	
	SI	NO
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	28	0
PAGO SENTENCIA O CONCILIACIÓN JUDICIAL LABORAL	2	2
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	11	2
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	1	0
ACOGIMIENTO LEY 1204/2008	3	0
PENSIÓN SANCIÓN O PENSIÓN PROPORCIONAL	6	8
PRORROGA POR ESTUDIO	3	2
TOTAL	54	14

En cuanto a la oportunidad en el tiempo del servicio, se puede evidenciar que de los 68 usuarios encuestados, 54 de estos, respondieron que el tiempo que se tomó la entidad para resolver el tramite fue oportuno, equivalente a un 79%, y 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 21% de insatisfacción referente al término que la Entidad se tomó para resolver los trámites.

5.3. El tercer interrogante de la encuesta de satisfacción Post – Trámite código MIAAAUGU-DFO34. **¿Qué parte de sus dudas, observaciones o dificultades han sido resueltas en relación al trámite realizado?**, arrojó las siguientes respuestas.

TRÁMITE REALIZADO	¿QUÉ PARTE DE SUS DUDAS, OBSERVACIONES O DIFICULTADES HAN SIDO RESUELTAS EN RELACIÓN AL TRÁMITE REALIZADO?				
	TODAS	LA MAYORÍA	LA MITAD	MENOS DE LA MITAD	NINGUNA
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	13	15	0	0	0
PAGO SENTENCIA O CONCILIACIÓN JUDICIAL LABORAL	0	3	1	0	0
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	7	5	1	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	1	0	0	0	0
ACOGIMIENTO LEY 1204/2008	2	1	0	0	0
PENSIÓN SANCIÓN O PENSIÓN PROPORCIONAL	4	8	2	0	0
PRORROGA POR ESTUDIO	2	3	0	0	0
TOTAL	29	35	4	0	0

Respecto a la pregunta realizada sobre si fueron aclaradas las dudas con respecto al trámite; se puede evidenciar que de los 68 encuestados 29 indican que todas sus dudas con respecto al trámite realizado en la entidad fueron resueltas, para un porcentaje del 43%, 35 encuestados informan que la mayoría de sus dudas fueron resueltas correspondiente a un 51%, y el otro 6% considera que solo la mitad de sus dudas o dificultades fueron solucionadas.

5.4. El cuarto interrogante de la encuesta de satisfacción Post – Trámite código MIAAAUGU-DFO34. **¿Cómo calificarías la calidad del servicio prestado por la entidad en cuanto al trámite solicitado?** Arrojó las siguientes respuestas

TRÁMITE REALIZADO	¿CÓMO CALIFICARÍAS LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD EN CUANTO AL TRÁMITE SOLICITADO?			
	EXCELENTE	BUENO	NI BUENO NI MALO	MALO
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	11	17	0	0
PAGO SENTENCIA O CONCILIACIÓN JUDICIAL LABORAL	1	2	1	0
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	6	6	1	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	1	0	0	0
ACOGIMIENTO LEY 1204/2008	1	2	0	0
PENSIÓN SANCIÓN O PENSIÓN PROPORCIONAL	2	7	5	0
PRORROGA POR ESTUDIO	0	5	0	0
TOTAL	22	39	7	0

Con respecto a la calidad del servicio, se evidencia que el 33 % de los encuestados consideran que el servicio prestado por la entidad es Excelente, otro 57% califica el servicio como bueno y el 10% restante indica que el servicio es regular.

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

TRÁMITE REALIZADO	¿ESTÁ SATISFECHO CON LA GESTIÓN REALIZADA POR LA ENTIDAD EN CUENTO AL TRÁMITE SOLICITADO?			
	TOTALMENTE SATISFECHO	SATISFECHO	NADA SATISFECHO	MALO
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	9	19	0	0
PAGO SENTENCIA O CONCILIACIÓN JUDICIAL LABORAL	0	4	0	0
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	5	6	2	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	1	0	0	0
ACOGIMIENTO LEY 1204/2008	1	2	0	0
PENSIÓN SANCIÓN O PENSIÓN PROPORCIONAL	2	9	3	0
PRORROGA POR ESTUDIO	0	5	0	0
TOTAL	18	45	5	0

En cuanto a la satisfacción con respecto a la gestión realizada por el FPS, se evidencia que el 93% de los encuestados quedaron satisfechos, lo cual ubica a la Entidad en un rango Satisfactorio.

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:

TRÁMITE REALIZADO	¿BASADO EN SU EXPERIENCIA POR FAVOR EVALÚE EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO AL TRÁMITE?			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	10	18	0	0
PAGO SENTENCIA O CONCILIACIÓN JUDICIAL LABORAL	0	3	1	0
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	7	5	1	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	1	0	0	0
ACOGIMIENTO LEY 1204/2008	1	2	0	0
PENSIÓN SANCIÓN O PENSIÓN PROPORCIONAL	2	8	4	0
PRORROGA POR ESTUDIO	0	5	0	0
TOTAL	21	41	6	0

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 con un porcentaje del 60 %, un 31% evalúa su satisfacción como excelente y solo el 9% como regular.

PROPUESTA DE MEJORA.

A pesar de evidenciar un mínimo porcentaje como es el 9% en el grado de satisfacción regular, desde 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 acciones de mejora en los procedimientos que generen algún tipo de insatisfacción.

CONCLUSIONES.

En lo que concierne a las encuestas post trámite realizadas por el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, de los 68 encuestados, 21 de ellos consideran que el grado de satisfacción con respecto al trámite fue excelente lo que corresponde a un 31%, 41 de los encuestados indican que fue bueno, equivalente a un 60%, y finalmente 6 de los usuarios encuestados califican su grado de satisfacción como regular, correspondiente a un 9%.

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 en su mayoría consideraron excelente y bueno el servicio prestado por la Entidad.

En conclusión y con respecto al Primer trimestre del año 2019, se evidencia que la satisfacción del usuario en cuanto a los trámites solicitados ante la Entidad se ha mantenido en un rango Satisfactorio para un porcentaje del 93%.