



MINSALUD



GOBIERNO  
DE COLOMBIA

MEMORANDO



GUD - 20182200101473

Bogotá, 22-10-2018

**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 2018

Cordial saludo,

Adjunto a la presente el INFORME DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO POST TRÁMITE III TRIMESTRE del año 2018, 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 (7 hojas)

Copia: Secretario General

Proyectó: Dayana Calderón Salem *Yes*

Dra. Natalia Carvajal - Abogada Secretaria General *NCS*



MINSALUD



FONDO DE PASIVO SOCIAL  
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



GOBIERNO DE COLOMBIA

## INFORME DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO POST TRÁMITE III TRIMESTRE DEL AÑO 2018

### 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 que permita 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 2018.

### 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 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 III Trimestre del 2018.

La valoración se llevó a cabo sobre los siguientes trámites, para un total de 67 encuestados:

- 2.1. Novedad de afiliación
- 2.2. Pensión de vejez o de jubilación
- 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

### 3. Metodología

Según Formato MIAAUGUDFO34 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POST TRAMITE, se estableció la escala de calificación de valor. Se realiza 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 tenidos en cuenta las 6 preguntas, considerados relevantes para determinar la satisfacción del usuario, después de haber concluido el procedimiento, como son los aspectos: tiempo de duración del trámite, el tiempo de duración fue oportuno o inoportuno, y grado de satisfacción con relación al trámite realizado.

**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, Za =00.5 = 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

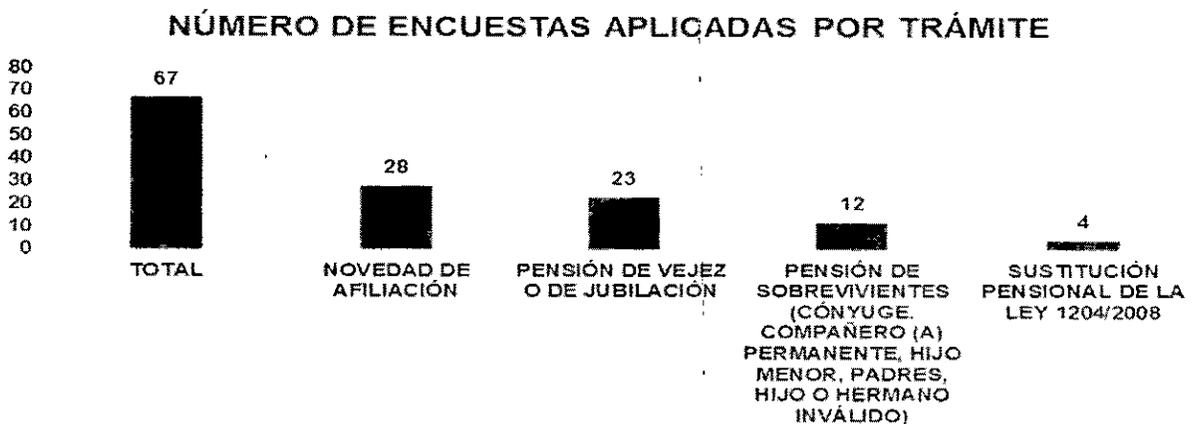
$$n = \frac{1.96^2 \times 261 \times 0.5 \times 0.5}{0.1^2 \times (261 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 111$$



## 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 la 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 realizó un total de sesenta y siete (67) 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. *¿cuál fue el tiempo de duración del trámite en meses?*, 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
PENSIÓN DE VEJEZ O DE JUBILACIÓN	0	0	1	0	22	23
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	0	0	1	0	11	12
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	0	4	0	0	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>33</b>	<b>67</b>

Teniendo en cuenta que las solicitudes relacionadas con Prestaciones Económicas se deben responder en el término de 4 meses; la muestra evidencia el incumplimiento en tiempo de respuesta para los siguientes tramites: Pensión de Vejez o de Jubilación, Pensión de sobrevivientes (cónyuge, compañero (a) permanente, hijo menor, padres, hijo o hermano inválido), Sustitución Provisional Ley 1204 De 2008.

En cuanto a las solicitudes de salud que se deben gestionar en el término de un mes, se evidencia cumplimiento con el tiempo programado en el trámite de Novedad de Afiliación.



MINSALUD



FONDO DE PASIVO SOCIAL  
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



GOBIERNO DE COLOMBIA

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 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	26	2
PENSIÓN DE VEJEZ O DE JUBILACIÓN	11	12
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	6	6
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	3	1
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>21</b>

En los resultados globales se puede evidenciar que de 67 usuarios encuestados 46 usuarios respondieron que el tiempo que se tomó la entidad para resolver el trámite si fue oportuno equivalente a 68%, dentro del análisis de los indicadores estratégicos el índice de percepción de los servicios prestados por la entidad se ubica en un rango Aceptable, en cuanto a la oportunidad de duración del trámite.

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

TRÁMITE REALIZADO	¿QUÉ PARTE DE SUS DUDAS, OBSERVACIONES O DIFICULTADES HAN SIDO RESULTAS EN RELACIÓN AL TRÁMITE REALIZADO?				
	TODAS	LA MAYORÍA	LA MITAD	MENOS DE LA MITAD	NINGUNA
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	12	14	2	0	0
PENSIÓN DE VEJEZ O DE JUBILACIÓN	5	14	3	1	0
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	1	6	4	1	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	1	2	1	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>36</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>0</b>



MINSALUD

FONDO DE PASIVO SOCIAL  
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIAGOBIERNO  
DE COLOMBIA

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

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	8	19	1	0
PENSIÓN DE VEJEZ O DE JUBILACIÓN	7	10	6	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	1	3	0	0
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	0	9	3	0
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>41</b>	<b>10</b>	<b>0</b>

El 61% de los encuestados califican la calidad del servicio prestado con relación al trámite fue bueno. El 24 % califica la calidad del servicio del trámite excelente y el 15% califica su calidad como ni bueno ni malo. Dentro del análisis de los indicadores estratégicos del proceso el índice de percepción post trámite de los servicios prestados por la entidad se ubica en un rango Aceptable.

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	¿ESTÁ SATISFECHO CON LA GESTIÓN REALIZADA POR LA ENTIDAD EN CUANTO AL TRÁMITE SOLICITADO?			
	TOTALMENTE SATISFECHO	SATISFECHO	NADA SATISFECHO	MALO
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	0	28	0	0
PENSIÓN DE VEJEZ O DE JUBILACIÓN	0	21	2	0
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	0	11	1	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	0	3	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>63</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

En los resultados globales se puede evidenciar que de los 67 encuestados, 63 usuarios se encuentran satisfechos con la gestión realizada por la entidad con respecto al trámite solicitado lo que equivalente a 94%, en cuanto a gestión realizada por la entidad.



MINSALUD



GOBIERNO DE COLOMBIA

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	8	19	1	0
PENSIÓN DE VEJEZ O DE JUBILACIÓN	4	16	3	0
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	1	7	4	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	2	2	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>44</b>	<b>8</b>	<b>0</b>

En general los usuarios encuestados evalúan el proceso de solicitar un trámite en la entidad como Bueno con un porcentaje del 66%, que de acuerdo al análisis de los indicadores estratégicos el índice de percepción de los servicios prestados por la entidad se ubica en un rango Aceptable, 23% excelente y 12% regular.

## 6. Propuesta de Mejora

Desde el GIT Atención al Ciudadano se implementaran las acciones pertinentes que lleven a la entidad a la mejora continua, reconociendo que el ciudadano es nuestra prioridad, promover un cambio frente a la atención y el servicio es la línea de trabajo, lograr un índice de percepción post tramite satisfactorio es el objetivo; para ello se realizara lo siguiente:

- 6.1 Se socializará el presente informe a la Coordinación de Prestaciones Económicas con el fin de que sirva de insumo para las respectivas mesas de trabajo que se deban conformar y en ellas establecer la implementación de las acciones correctivas frente a los trámites que superan el tiempo mínimo de respuesta
- 6.2 Implementación de Puntos de control desde el GIT Atención al Ciudadano para realizar seguimiento mes vencido a cada uno de los trámites de Prestaciones Económicas, luego de haber socializado el presente Informe llevando un registro en el formato MIAACGCDF033 e informar a la Coordinación de Prestaciones Económicas los trámites que superan el tiempo.
- 6.3 Verificar el histórico del trámite registrado en el formato MIAACGCDF033 con el fin de determinar los motivos internos o externos que efectuaron demoras y sobre ello establecer las acciones pertinentes con la Coordinación de Prestaciones Económicas, Este reporte lo efectuara el Profesional encargado de aplicar las encuestas de satisfacción post tramite.



MINSALUD



FONDO DE PASIVO SOCIAL  
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



GOBIERNO  
DE COLOMBIA

## 7 Conclusión

- 7.1 En lo que concierne a las encuestas post trámite realizadas por el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, de los 67 encuestados el 66%, respondieron que la satisfacción con relación al trámite adelantado **FUE BUENO**, el 12% respondió que su percepción **FUE REGULAR**.
- 7.2 Los trámites con menor percepción de oportunidad son los relacionados con el reconocimiento de las Prestaciones Económicas.
- 7.3 Ahora bien, trasladando los resultados de las encuestas a la fórmula del indicador estratégico del proceso GIT Atención al Ciudadano denominado índice de percepción post trámite de los servicios prestados por la entidad dichos resultados se ubican en un rango **ACEPTABLE**.