



MINSALUD

FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA

TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

MEMORANDO



GUD - 20182200068023

Bogotá, 24-07-2018

PARA: Dr. JHON MAURICIO MARÍN BARBOSA
DIRECCION GENERAL

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

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

Cordial saludo,

Adjunto a la presente el INFORME DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO POST TRÁMITE II TRIMESTRE del año 2018. Esto en cumplimiento a lo plasmado en el procedimiento MIAAUGUDPT15 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO - POST TRAMITE Cuyo propósito es medir la satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios prestados por el Fondo de Pasivo social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.

MARIA YANETH FARFAN CASALLAS
Secretaria General -E-

Anexos: 8 (hojas)

Copia: Secretario General

Proyectó: Dayana Calderón Salem

Revisó: Luz Nidia Duque Arango.

RF. Segura Duarte
Alvaro Duque
24-07-18
Julio 24/18

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





MINSALUD



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACION

INFORME DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO POST TRÁMITE DEL II TRIMESTRE DEL AÑO 2018.

La medición de la satisfacción permite evaluar la calidad de los servicios y productos ofrecidos por la Entidad, el proceso de G.I.T Atención al Ciudadano implementa el procedimiento MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO - POST TRAMITE 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 de un instrumento aplicado de manera telefónica a cada uno de los ciudadanos que han concluido un trámite con la entidad.

El resultado de la percepción de satisfacción de los ciudadanos es fundamental para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad y promover el cambio de la misma.

A continuación, se presentan los resultados de la satisfacción.

Durante el segundo II trimestre del 2018 Se recogieron 137 trámites, clasificados según la temática, así:

1. Novedad de afiliación
2. Sustitución pensional a conyugue
3. Jubilación y o pensión
4. Acogimiento Ley 44 de XXX
5. Sustitución pensional a compañero
6. Pago sentencias
7. Sustitución hijo inválido

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.



MINSALUD

FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

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%, $i = 0.1$

$$n = \frac{1.96^2 \times 137 \times 0.5 \times 0.5}{0.1^2 \times (137 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 57$$

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)

BUREAU VERITAS
Certification



03 17 61436



MINSALUD



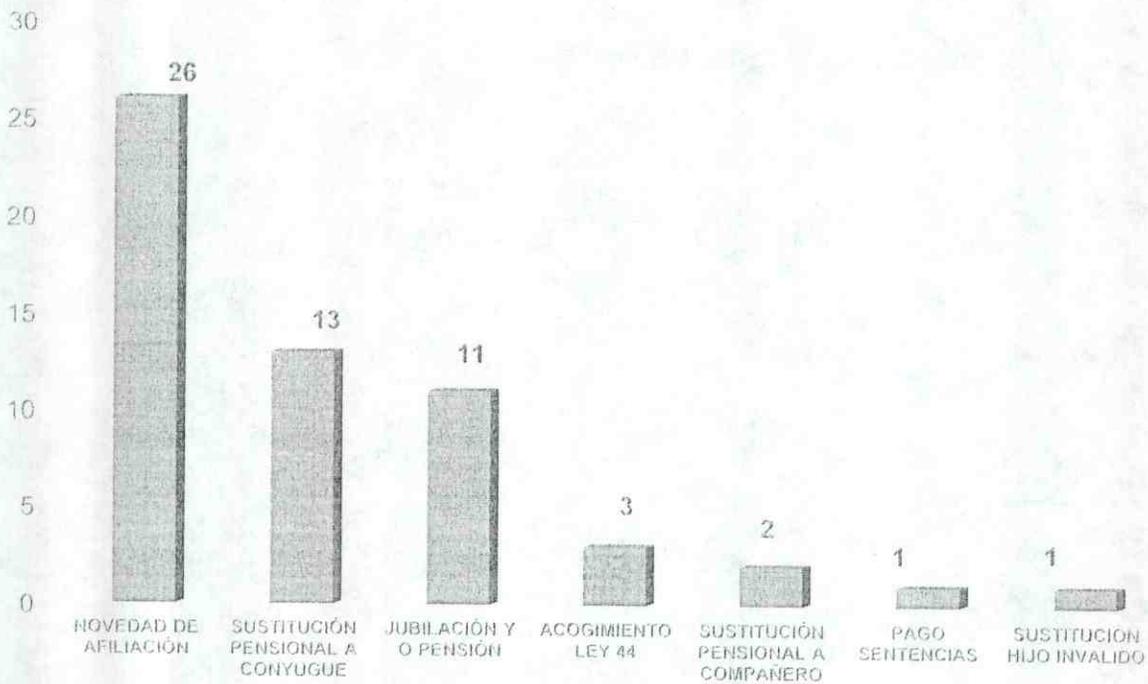
TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACION

ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente informe se expone un análisis de las encuestas realizadas a los usuarios que culminaron su trámite en el II trimestre de la vigencia 2018.

Se realizó un total de cincuenta y siete (57) encuestas para todas las tipologías; en la siguiente gráfica se muestra el número de encuestas aplicadas por tipo de trámite prestado por la entidad.

NÚMERO DE ENCUESTAS POR TRÁMITE REALIZADO



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)





MINSALUD

FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

- A continuación se muestra una tabla con los resultados de la encuesta de satisfacción Post –Trámite código MIAAAUGUDFO34 sobre el tiempo de duración del trámite.

TRÁMITE REALIZADO	¿CUAL FUE EL TIEMPO DE DURACIÓN DEL TRÁMITE EN MESES?					
	1 MES	2 MESES	3 MESES	4 MESES	MÁS DE 4 MESES	TOTAL
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	23	3	0	0	0	26
SUSTITUCIÓN PENSIONAL A CONYUGUE	0	3	2	3	5	13
JUBILACIÓN Y O PENSIÓN	0	0	0	0	11	11
ACOGIMIENTO LEY 44	0	1	1	1	0	3
SUSTITUCIÓN PENSIONAL A COMPAÑERO	0	0	0	1	1	2
PAGO SENTENCIAS	0	0	0	0	1	1
SUSTITUCIÓN HIJO INVALIDO	0	0	0	0	1	1
TOTAL	23	7	3	5	19	57

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: jubilación y/o pensión, pago de sentencias, sustitución hijo invalido, sustitución pensional a compañero, sustitución pensional a conyugue plena.

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

- En este punto se visualiza los resultados de las respuesta de la segunda pregunta de la encuesta de satisfacción Post – Trámite código MIAAAUGUDFO34. ¿el tiempo de duración fue oportuno o inoportuno?

TRÁMITE REALIZADO	DE ACUERDO AL TIEMPO QUE LE INFORMARON PARA LA REALIZACIÓN DEL TRÁMITE, ¿EL TIEMPO DE DURACIÓN FUE OPORTUNO O INOPORTUNO?	
	OPORTUNO	INOPORTUNO
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	22	4
SUSTITUCIÓN PENSIONAL A CONYUGUE	10	3
ACOGIMIENTO LEY 44	3	0
JUBILACIÓN Y O PENSIÓN	3	8
SUSTITUCIÓN HIJO INVALIDO	0	1
SUSTITUCIÓN PENSIONAL A COMPAÑERO	1	1
PAGO SENTENCIAS	0	1
TOTAL	39	18

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)





MINSALUD



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACION

En los resultados globales se puede evidenciar que de 57 personas encuestadas 39 respondieron que el trámite solicitado fue oportuno equivalente a 68%; el índice de percepción post trámite de los servicios prestados por la entidad ubica en un rango Aceptable.

- En el siguiente ítem se muestran los resultados de las respuesta de la tercera pregunta de la encuesta de satisfacción Post – Trámite código MIAAAUGUDFO34 sobre la satisfacción con relación al trámite realizado.

TRÁMITE REALIZADO	¿EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON RELACIÓN AL TRÁMITE REALIZADO FUE?		
	BUENO	REGULAR	MALO
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	25	1	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL A CONYUGUE	9	4	0
ACOGIMIENTO LEY 44	3	0	0
JUBILACIÓN Y O PENSIÓN	3	8	0
SUSTITUCIÓN HIJO INVALIDO	1	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL A COMPAÑERO	1	1	0
PAGO SENTENCIAS	0	1	0
TOTAL	42	15	0

El 74% de los encuestados respondieron que la satisfacción con relación al trámite realizado fue buena. El 26% respondió que su percepción frente al trámite fue regular y el 0% califica su satisfacción como mala; dentro 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.

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)





MINSALUD

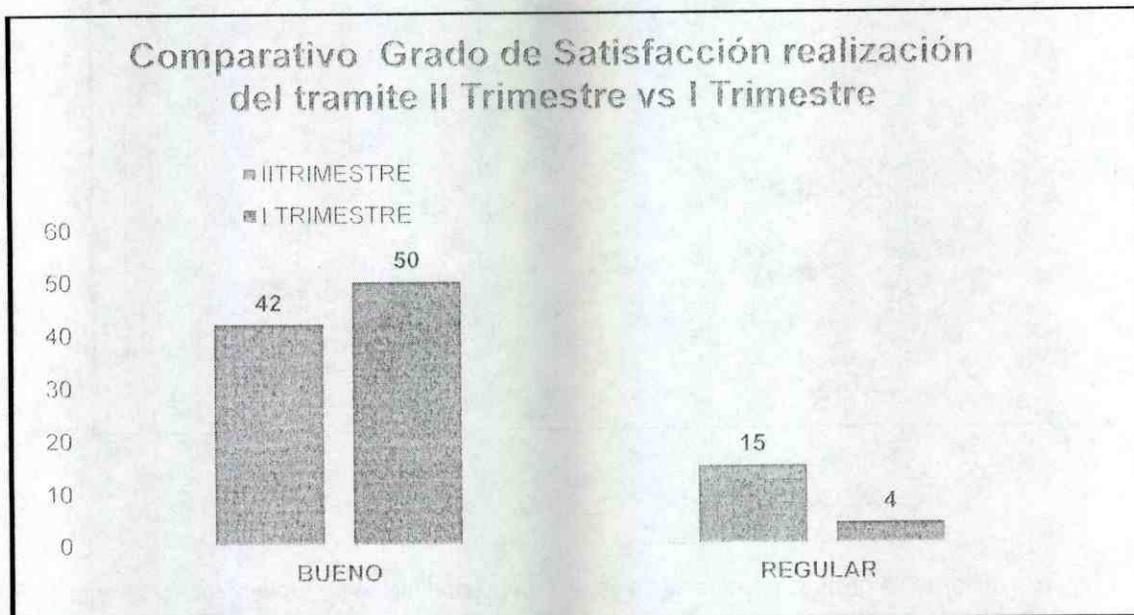
FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

COMPARATIVO DEL GRADO DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO AL TRÁMITE REALIZADO I TRIMESTRE VS IV TRIMESTRE



Analizando la gráfica, se evidencia claramente que el índice de percepción en cuanto a los ítems evaluados en la encuesta tuvo una disminución del 14% en relación con el resultado del trimestre anterior, se evidencia una disminución de la satisfacción.

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





MINSALUD

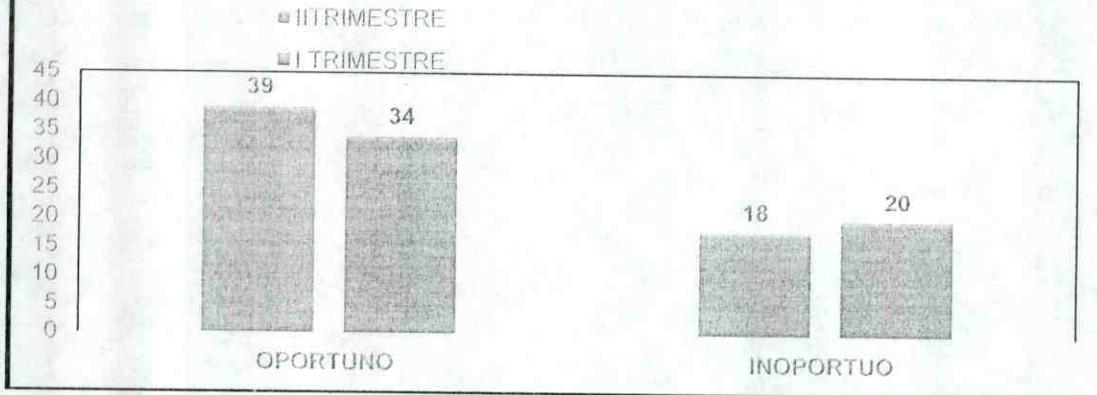


FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

De Acuerdo al Tiempo que le Informaron para la
realización del Trámite entre II Trimestre 2018 vs I
Trimestre 2018



Para el segundo trimestre se observa un incremento del 8% en la oportunidad de las solicitudes radicadas en la Entidad. Teniendo en cuenta que para el primer trimestre el número de encuestas aplicadas fue 54 se evidencia tal incremento haciendo el cálculo sobre el 100%.

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

BUREAU VERITAS
Certification



CO 17 01236



MINSALUD

FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

PROPUESTAS DE MEJORA

El G.I.T de Atención al Ciudadano realizará las siguientes acciones como resultado del análisis de la encuesta realizadas.

- Solicitar mesa de trabajo con la coordinación de Prestaciones Económicas para establecer acciones correctivas frente a los trámites que superan el tiempo mínimo de respuesta.
- Establecer puntos de control desde el GIT Atención al Ciudadano para realizar seguimiento a cada uno de los trámites de la entidad.
- Verificar el histórico del trámite con el fin de determinar los motivos internos o externos que efectuaron demoras en el trámite y sobre ello establecer las acciones de mejora pertinentes.

CONCLUSIÓN.

En lo que concierne a las encuestas al usuario post trámite realizadas por el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, de los 57 encuestados el 74% respondieron que la satisfacción con relación al trámite adelantado fue bueno, el 26% respondió que su percepción fue regular; de acuerdo al indicador estratégico del proceso el índice de percepción post tramite de los servicios prestados por la entidad se ubica en un rango ACEPTABLE.

Los trámites con menor percepción de oportunidad son los relacionados con el reconocimiento de las Prestaciones Económicas; desde el GIT Atención al Ciudadano se implementaran las acciones de mejora pertinentes que permitan llevar a la entidad a la mejora continua; lograr un índice de percepción post tramite satisfactorio es el reto promover un cambio frente a la atención y el servicio es nuestro objetivo, el ciudadano es nuestra prioridad.

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)





MINSALUD

FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROVIARIOS NACIONALES DE COLOMBIA



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

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

BUREAU VERITAS
Certification



CO 17 01438