



MINSALUD



FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



GOBIERNO
DE COLOMBIA

MEMORANDO



GUD - 20192200002923

*Recibido
Ene 16/2019
300 p.c.c.*

Bogotá, 15-01-2019

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 IV
TRIMESTRE 2018

Cordial saludo,

Adjunto a la presente el **INFORME DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO POST TRÁMITE IV 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: Verónica Daza Catedón
Revisó: Arlina Tovia

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>



INFORME DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO POST TRÁMITE IV 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. Analizar el indicador estratégico **ÍNDICE DE PERCEPCIÓN POST TRAMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD**: el cual establece el rango de satisfacción del usuario con respecto a los servicios brindados por la entidad, por medio de encuestas aplicadas en el último trimestre del 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 IV Trimestre del 2018.

La valoración se llevó a cabo sobre los siguientes trámites, para un total de cincuenta y dos (52) encuestados:

- 2.1 Novedades de afiliación.
- 2.2 Pago sentencia o conciliación judicial laboral.
- 2.3 Pensión de sobreviviente (cónyuge, compañero (a) permanente, hijo menor, padres, hijo (a), hermano (a) inválido).
- 2.4 Sustitución pensional de la ley 1204/2008.
- 2.5 Acogimiento ley 1204/2008
- 2.6 Pensión sanción o pensión proporcional.

3. Metodología

Se Creó una Encuesta **MIAAUGUDFO34 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POST TRAMITE**, en la cual se estableció una escala de valores, con seis preguntas donde el usuario puede calificar el trámite que se le ha prestado, también el tiempo de duración del trámite, si el tiempo de duración fue oportuno o inoportuno, sus dudas fueron resueltas oportunamente, calificación del servicio prestado por la entidad en cuanto al trámite y el grado de satisfacción con relación al trámite realizado, para posteriormente realizar el análisis de cada respuesta e indicar el porcentaje donde se ubica. La escala de valores se conforma de la siguiente manera:

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@ps.gov.co.
Página Web [http:// www.ps.gov.co](http://www.ps.gov.co)



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

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 $p = 70\%$, $q = 30\%$)

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

$$n = \frac{1.96^2 \times 116 \times 0.5 \times 0.5}{0.1^2 \times (261 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 52$$

5. Análisis de Resultados

5.1 Los resultados definidos considerando las fortalezas y debilidades en cuanto a la percepción del usuario 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 cincuenta y dos (52) 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:

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	18	0	0	0	0	18
PAGO SENTENCIA O CONCILIACIÓN JUDICIAL LABORAL	0	0	0	1	0	1
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	0	1	1	1	11	14
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	0	1	0	0	0	1
ACOGIMIENTO LEY 1204/2008	1	1	0	2	0	4
PENSIÓN SANCIÓN O PENSIÓN PROPORCIONAL	0	0	1	13	0	14
TOTAL	19	3	2	17	11	52

Teniendo en cuenta que las solicitudes relacionadas con Prestaciones Económicas se deben responder en el término de cuatro meses; la muestra evidencia el incumplimiento en tiempo de respuesta para el trámite de Pensión de vejez o de jubilación, Pensión de sobrevivientes (cónyuge, compañero (a) permanente, hijo menor, padres, hijo o hermano inválido).

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 PENSIONES SOCIAL
TERMOCARIBLES, DACHORIBACÉS DE COLOMBIAGOBIERNO
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	18	0
PAGO SENTENCIA O CONCILIACIÓN JUDICIAL LABORAL	0	1
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	9	5
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	1	0
ACOGIMIENTO LEY 1204/2008	4	0
PENSIÓN SANCIÓN O PENSIÓN PROPORCIONAL	8	6
TOTAL	40	12

En los resultados globales se puede evidenciar que de cincuenta y dos (52) usuarios encuestados, cuarenta (40) usuarios respondieron que el tiempo que se tomó la entidad para resolver el trámite si fue oportuno, equivalente a 76%, dentro del análisis de los indicadores estratégicos el índice de percepción de los servicios prestados por la entidad se ubica en un rango **SATISFACTORIO**, en cuanto al término oportuno 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 los siguientes resultados:

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	14	4	0	0	0
PAGO SENTENCIA O CONCILIACIÓN JUDICIAL LABORAL	0	0	0	1	0
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	8	5	1	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	0	1	0	0	0
ACOGIMIENTO LEY 1204/2008	3	1	0	0	0

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>



PENSIÓN SANCIÓN O PENSIÓN PROPORCIONAL	6	5	3	0	0
TOTAL	31	16	4	1	0

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 los siguientes resultados:

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	10	0	0
PAGO SENTENCIA O CONCILIACIÓN JUDICIAL LABORAL	0	0	1	0
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	7	6	1	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	0	1	0	0
ACOGIMIENTO LEY 1204/2008	3	1	0	0
PENSIÓN SANCIÓN O PENSIÓN PROPORCIONAL	6	6	1	1
TOTAL	24	24	3	1

Con respecto a la calidad del servicio el 46% de los encuestados consideran que el servicio prestado fue excelente, otro 46% califica la calidad del servicio del trámite bueno y el 5% califica su calidad como 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

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	4	14	0	0
PAGO SENTENCIA O CONCILIACIÓN JUDICIAL LABORAL	0	0	1	0
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PER-	5	8	1	0

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>



MINSALUD

FONDO DE PENSIONES SOCIAL
FERROVIARIAS NAZIONALES DE COLOMBIAGOBIERNO
DE COLOMBIA

MANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)				
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	0	1	0	0
ACOGIMIENTO LEY 1204/2008	1	3	0	0
PENSIÓN SANCIÓN O PENSIÓN PROPORCIONAL	3	7	3	1
TOTAL	13	33	5	1

En los resultados generales se puede evidenciar que de los cincuenta y dos (52) encuestados, treinta y tres (33) usuarios se encuentran satisfechos con la gestión realizada por la entidad con respecto al trámite solicitado lo que equivalente a 63%, en cuanto a gestión realizada por la entidad, por lo que se ubica en un rango Aceptable.

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	8	0	0
PAGO SENTENCIA O CONCILIACIÓN JUDICIAL LABORAL	0	0	1	0
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	7	5	2	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	0	1	0	0
ACOGIMIENTO LEY 1204/2008	2	1	1	0
PENSIÓN SANCIÓN O PENSIÓN PROPORCIONAL	4	6	3	1
TOTAL	23	21	7	1

En general los usuarios encuestados evalúan el proceso de solicitar un trámite en la entidad como excelente con un porcentaje del 44%, 40% bueno y 13% 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.

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>



MINSALUD



FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



GOBIERNO
EN COOPERACION

7.0 Conclusión

En lo que concierne a las encuestas post trámite realizadas por el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, de los cincuenta y dos (52) encuestados, veintitrés (23) de ellos consideran que el grado de satisfacción con respecto al trámite fue excelente, lo que corresponde a un 44%, y veintiuno (21) de los encuestados indican que fue bueno, correspondiente a un 40%.

7.1 Los trámites con menor percepción de oportunidad son los relacionados con el reconocimiento de las Prestaciones Económicas.

7.2 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 indicaron que el rango de satisfacción de los servicios brindados por la entidad son excelentes y buenos, lo cual, realizando la sumatoria de las respuestas positivas arroja un 88% de satisfacción.

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>