

MEMORANDO



GUD - 20152200051393

Bogotá, 22-07-2015

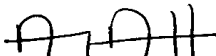
PARA: DR. JOSE JAIME AZAR
DIRECTOR GENERAL (E)

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

ASUNTO: INFORME DE MEDICION DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO Y PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO POST TRÁMITE II TRIMESTRE DEL 2015.

Adjunto a la presente el INFORME DE MEDICION DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO Y PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO POST TRÁMITE II TRIMESTRE del año en curso.

Cordialmente,



Nury Navarro Hernández
Profesional VIII G.I.T ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

Anexos: Trece (13 hojas)
Copia: Dr. Luis Alfredo Escobar Rodríguez Secretario General
Proyectó: Roselys Silva Cuadrado
Revisó: Nury Navarro Hernández

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

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



N° 003888



**INFORME DE MEDICION DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO SEGUNDO TRIMESTRE
(ABRIL A JUNIO) DE 2015**

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Adquirir información sobre la percepción de nuestros ciudadanos, para determinar el grado de satisfacción con nuestros servicios en los aspectos de calidad del servicio, calidad de los funcionarios, calidad de las instalaciones y los equipos en todas las ciudades en las cuales los atendemos.

Durante el segundo trimestre que comprende de Abril a Junio de 2015, se realizaron **827** encuestas a los ciudadanos que ingresaron a las instalaciones del Fondo Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia de las cuales **(178)** de servicios de pensiones, **(293)** de servicio médico, **(327)** de afiliaciones, **(16)** de bienestar puerto y **(103)** de otros. (Gráfica 1).



Gráfico: N° 1 Servicio Solicitado



Gráfico: N° 2 Encuestas por ciudad



Gráfica 3: Indicador del II Trimestre

De las 827 encuestas realizadas a nivel nacional el 36% (301) de las encuesta obtuvieron como calificación satisfactoria, 61% (503) aceptable , 3% (22)mínimo y 0%(1) insatisfactoria . (Gráfica 3: Indicador del II Trimestre)

ANÁLISIS SEGUNDO TRIMESTRE 2015 (ABRIL, MAYO Y JUNIO):

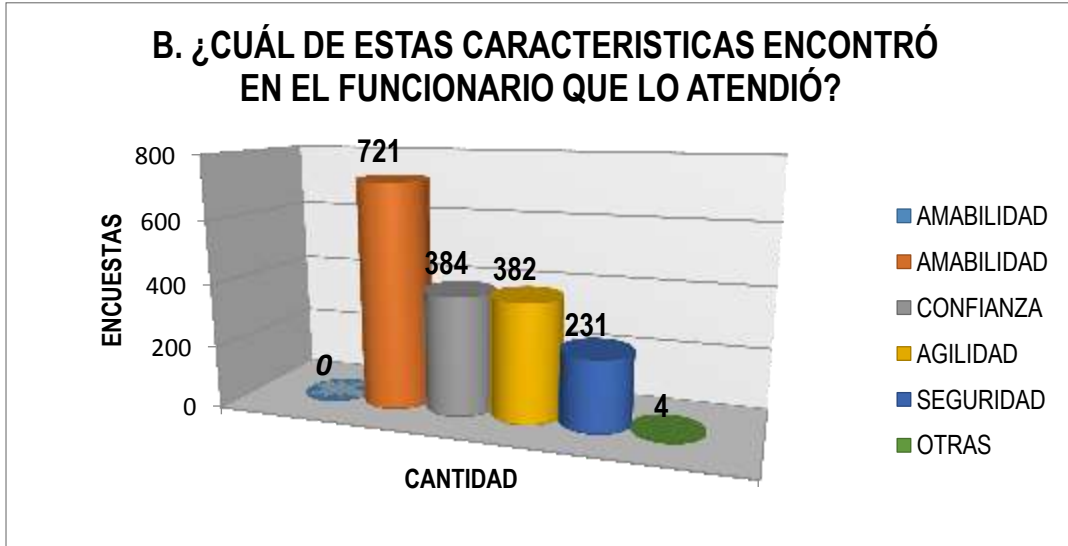
PREGUNTAS

A continuación se analiza cada una de las variables evaluadas de los ítems del formato MIACCGDCFO14 encuesta de medición de satisfacción del ciudadano.

A). El trato que recibió en la atención fue:



B). Cuál de estas características encontró en el funcionario que lo atendió:



C. El tiempo de atención fue:



D). El funcionarios que lo atendió fue claro con la información brindada:



E). El funcionario que lo atendió escuchó atentamente su solicitud:



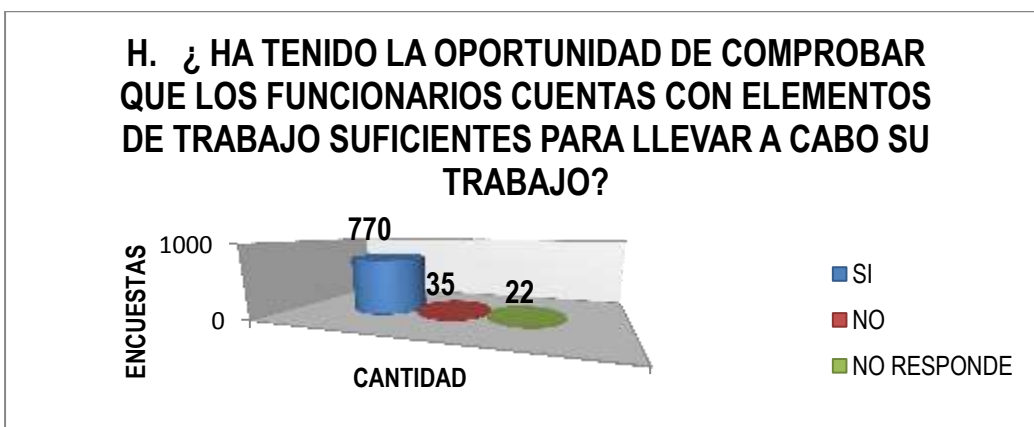
F). El funcionario le informó sobre el trámite a seguir:



G). Considera que las instalaciones de la Oficinas donde lo atendieron están adecuadas a sus necesidades:



H). Ha tenido la oportunidad de comprobar que los funcionarios cuenta con elementos de trabajo suficientes para llevar a cabo su trabajo:



SUGERENCIAS

De las encuestas que realizaron se evidenciaron algunas sugerencias y felicitaciones presentados por los ciudadanos encuestados son las siguientes:

Oficina de Barranquilla:

- Arreglar el sistema de internet
- Mejorar la impresora.

Oficina de Santamarta

- La oficina debería ser más grande para mayor comodidad y espacio

- Amplitud en los puesto de trabajo
- Mejor dotación de equipos de trabajo y una sala de estará más cómoda

Oficina de Cali

- La posibilidad de instalaciones del fondo pasivo cerca o una sucursal donde este mejor

División Central

- La oficina no son adecuadas las infraestructura está deteriorada
- Servicio de baño
- Implementar un sistema de calefacción
- El sitio donde atienden entra mucho frio
- Mejorar la imagen del tv
- Arreglar la seña del tv y brindar tinto a los usuarios
- La máquina de utilizan para trabajar algunos funcionarios son obsoletas
- Tener servicio de fotocopiadora
- Contestar los teléfonos ya que hay cosas que son urgentes y se puede trasladarse hasta Bogotá
- Los desprendible pasarlos por correo electrónicos para no tener que trasladarse hasta la oficina

FELICITACIONES

Felicitan algunos ciudadanos por la Atención prestada en la oficina de Santamarta buenaventura y la división central.

En conclusión los ciudadanos encuestados se siente satisfechos con la atención prestada por parte de los funcionarios de las oficinas principales del FPS, consideran que la característica que más encontraron en los funcionarios que los atendió fue la amabilidad con 87% seguido de la confianza con 46%, que están atentos, son claros e informan los pasos a seguir con respecto al trámite pero consideran que entidad debe mejorar con relación al instalaciones y los elemento necesarios para llevar acabo la labor diaria.

INFORME DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO POST TRÁMITE DEL II TRIMESTRE DEL

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)



AÑO 2015

DETERMINACION DE LA MUESTRA A ENCUESTAR

Se recolectaron datos 106 de trámites culminados en el II Trimestre de 2015, entre los trámites relacionados en el presente informe se encuentra:

- Acogimiento Ley 44
- Auxilio Educativo
- Auxilio funerario
- Jubilación y/o pensión
- Mesadas a herederos
- Pagos cesantías
- Novedad afiliación
- Reliquidación Pensión
- Sustitución hermano Inválido
- Sustitución Hijo estudiante
- Sustitución hijo menor
- Sustitución hijos inválidos
- Sustitución padres
- Valoración medica
- Sustitución provisional Ley 44
- Indexación Reliquidación
- Certificado de Pensión
- Sustitución pensional a compañero
- Sustitución pensional a conyugue

- Reconocimiento pensión plena
- Sustitución pensional por estudios
- Otros: en los cuales se encuentran pago de nómina, solicitud de carné, solicitud de información de prestadores de salud, Ley 445 de 1998.

Se realizó el cálculo de la muestra tomando el modelo estadístico aleatorio simple donde se tomó el *tamaño de la muestra para población finita conocida*, en la cual se recogió información 106 de trámites concluidos ; a continuación se muestra el proceso para la toma de la muestra .

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 %, $q = 30\%$)

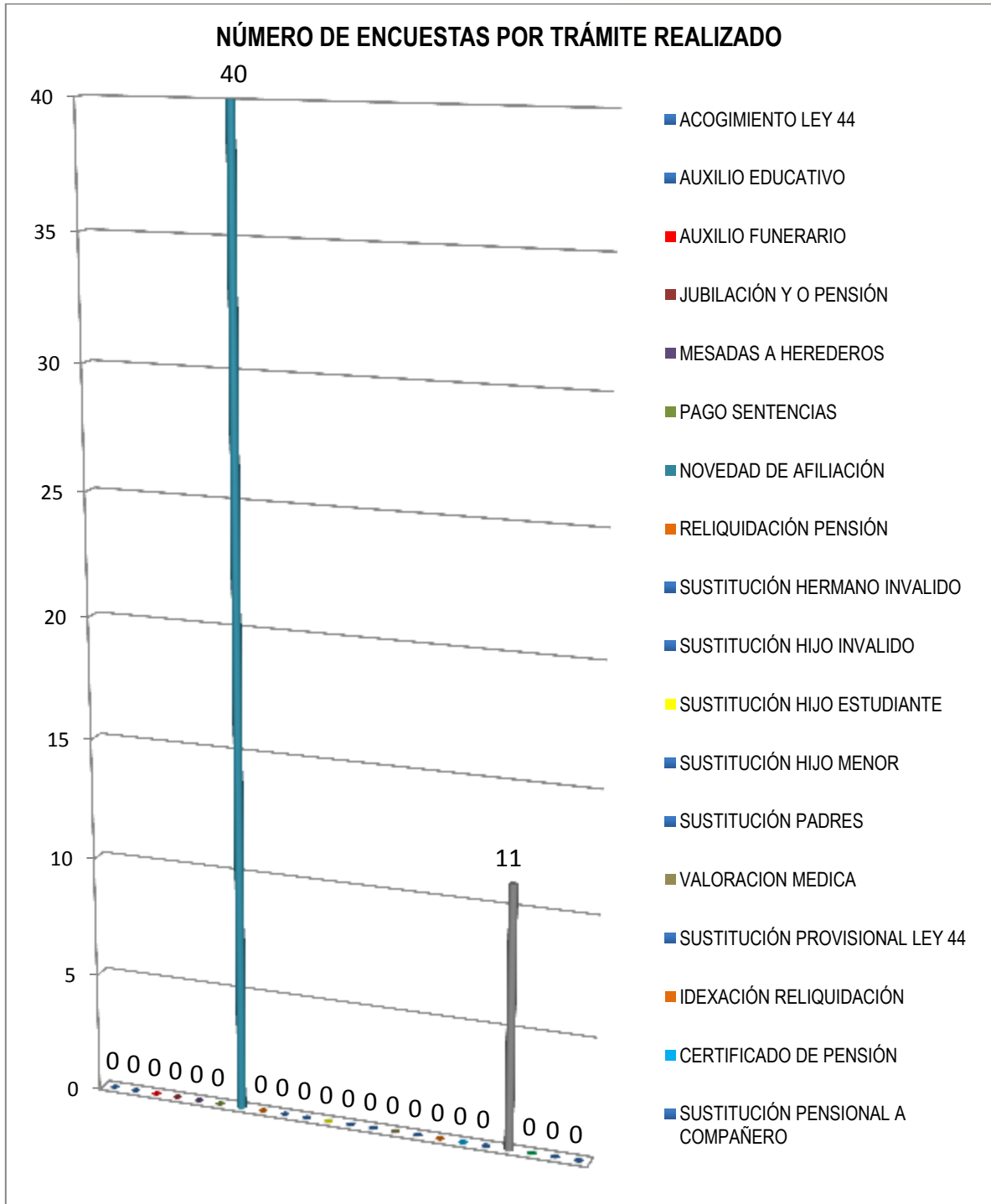
i : error que se prevé cometer si es del 10%, $i = 0.1$

$$n = \frac{1.96^2 \times 106 \times 0.5 \times 0.5}{0.1^2 \times (106 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 50,63 \text{ aprox } 51$$

ANALISIS DE RESULTADOS

En el presente informe se expone un análisis de las encuestas realizadas a usuarios que culminaron su trámite en el II trimestre de la vigencia 2015; a continuación se presentara los resultados obtenidos de dicho análisis:

- Se realizó un total de cincuentas (51) encuestas; en la siguiente gráfica se muestra el número de encuestas aplicadas por tipo de trámite prestado por la entidad.



A continuación se muestra una tabla con los resultados del primer interrogante de la encuesta de satisfacción Post – Trámite código MIAAAUGUDFO34

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
ACOGIMIENTO LEY 44	0	0	0	0	0	0
AUXILIO EDUCATIVO	0	0	0	0	0	0
AUXILIO FUNERARIO	0	0	0	0	0	0
JUBILACIÓN Y O PENSIÓN	0	0	0	0	0	0
MESADAS A HEREDEROS	0	0	0	0	0	0
PAGO SENTENCIAS	0	0	0	0	0	0
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	39	0	1	0	0	40
RELIQUIDACIÓN PENSIÓN	0	0	0	0	0	0
SUSTITUCIÓN HERMANO INVALIDADO	0	0	0	0	0	0
SUSTITUCIÓN HIJO INVALIDO	0	0	0	0	0	0
SUSTITUCIÓN HIJO ESTUDIANTE	0	0	0	0	0	0
SUSTITUCIÓN PADRES	0	0	0	0	0	0
VALORACION MEDICA	0	0	0	0	0	0
SUSTITUCIÓN PROVISIONAL LEY 44	0	0	0	0	0	0
IDEXACIÓN RELIQUIDACIÓN	0	0	0	0	0	0
CERTIFICADO DE PENSIÓN	0	0	0	0	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL A COMPAÑERO	0	0	0	0	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL A CONYUGUE	0	0	0	2	9	11
RECONOCIMIENTO PENSIÓN PLENA	0	0	0	0	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL POR ESTUDIOS	0	0	0	0	0	0
OTRO	0	0	0	0	0	0
TOTAL	39	0	1	2	9	51

Las solicitudes relacionadas con Prestaciones Económicas cuentan con 4 meses para ser gestionadas; En la tabla se encontraron dos tramites que no cumplieron con el tiempo programado . Estos trámites son; Sustitución Pensional a Conyugue

Las solicitudes de novedad de afiliación para en el II trimestre se evidenció 1 trámite la gestión no obtuvo la gestión apropiada.

- En este punto se visualiza los resultados de las respuesta de la segunda pregunta de la encuesta de satisfacción Post – Trámite código MIAAUGUDFO34

TRÁMITE REALIZADO	DE ACUERDO AL TIEMPO QUE LE INFORMARON PARA LA REALIZACIÓN DEL TRÁMITE, ¿EL TIEMPO DE DURACIÓN FUE OPORTUNO O INOPORTUNO?	
	OPORTUNO	INOPORTUNO
ACOGIMIENTO LEY 44	0	0
AUXILIO EDUCATIVO	0	0
AUXILIO FUNERARIO	0	0
JUBILACIÓN Y O PENSIÓN	0	0
MESADAS A HEREDEROS	0	0
PAGO SENTENCIAS	0	0
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	39	1
RELIQUIDACIÓN PENSIÓN	0	0
SUSTITUCIÓN HERMANO INVALIDO	0	0
SUSTITUCIÓN HIJO INVALIDO	0	0
SUSTITUCIÓN HIJO ESTUDIANTE	0	0
SUSTITUCIÓN PADRES	0	0
VALORACION MEDICA	0	0
SUSTITUCIÓN PROVISIONAL LEY 44	0	0
IDEXACIÓN RELIQUIDACIÓN	0	0
CERTIFICADO DE PENSIÓN	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL A COMPAÑERO	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL A CONYUGUE	11	0
RECONOCIMIENTO PENSIÓN PLENA	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL POR ESTUDIOS	0	0
OTRO	0	0
TOTAL	50	1

En los resultados globales se puede evidenciar que 50 personas de las 51 encuestadas respondieron que el trámite solicitado fue oportuno equivalente a 98% de los encuestados, dando un rango satisfactorio de la oportunidad de la entidad en la realización del respectivo trámite.

- En el siguiente ítem se muestran los resultados de las respuesta de la tercera pregunta de la encuesta de satisfacción Post – Trámite código MIAAAUGUDFO34

TRÁMITE REALIZADO	¿EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON RELACIÓN AL TRÁMITE REALIZADO FUE?		
	BUENO	REGULAR	MALO
ACOGIMIENTO LEY 44	0	0	0
AUXILIO EDUCATIVO	0	0	0
AUXILIO FUNERARIO	0	0	0
JUBILACIÓN Y O PENSIÓN	0	0	0
MESADAS A HEREDEROS	0	0	0
PAGO SENTENCIAS	0	0	0
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	39	0	1
RELIQUIDACIÓN PENSIÓN	0	0	0
SUSTITUCIÓN HERMANO INVALIDO	0	0	0
SUSTITUCIÓN HIJO INVALIDO	0	0	0
SUSTITUCIÓN HIJO ESTUDIANTE	0	0	0
SUSTITUCIÓN PADRES	0	0	0
VALORACION MEDICA	0	0	0
SUSTITUCIÓN PROVISIONAL LEY 44	0	0	0
IDEXACIÓN RELIQUIDACIÓN	0	0	0
CERTIFICADO DE PENSIÓN	0	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL A COMPAÑERO	0	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL A CONYUGUE	11	0	0
RECONOCIMIENTO PENSIÓN PLENA	0	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL POR ESTUDIOS	0	0	0
OTRO	0	0	0
TOTAL	50	0	1

El 98% de los encuestados respondieron que la satisfacción con relación al trámite realizado fue buena, el 0,0% respondió que su percepción frente al trámite fue regular y el 0,2 % califica su satisfacción como mala.

PROPUESTAS DE MEJORA

El grupo de atención al ciudadano y gestión documental tomó las siguientes acciones para tener en cuentas sus sugerencias

- Mejorar la comunicación externa para mantener un servicio de calidad y orientado al ciudadano.
- Establecer mecanismos de coordinación entre las distintas proceso de la Entidad.
- Divulgar y publicar a través de los diferentes medios que tiene la entidad que documentos pueden solicitar por correo electrónicos.
- Verificar dentro del Grupo interno de trabajo Atención al Ciudadano y Gestión Documental y algunos puntos fuera de Bogotá tales como barranquilla que elementos de trabajo están

inadecuados e instalaciones para adaptarlos y esta manera logra una mejor atención en el servicio.

- Envió de reporte mensual de los tramites que se encuentran vencidos al coordinador del G.I.T Gestión Prestaciones Económicas

CONCLUSIONES

En el Fondo Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia, los ciudadanos calificaron el servicio de Pensiones, Servicio Médico, Afiliaciones Bienestar Puertos el 36% satisfactorio, 61% (aceptable y 3% mínimo ; de las calificaciones aceptable y mínimo se debió a que la entidad debe mejorar con relación al instalaciones, los elemento necesarios para llevar acabo la labor diaria y que alguno no llenaron de manera completa alguno ítem del formato MIACCGDCFO14 encuesta de medición de la satisfacción del ciudadano.

Continua como sugerencias mejorar las instalaciones de puntos administrativos fuera de Bogotá principalmente en las oficinas de Bogotá y Santamarta .

La Entidad persiste en la falencia de en la inoportunidad de respuestas a los tramites de pensiones que se han presentado.