



MINSALUD



FONDO DE PASIVO SOCIAL
TERROCALPIE Y ASISTENTE DE CALSPT



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACION

MEMORANDO



GUD - 20162200005493 ✓

Bogota, 22-01-2016

PARA: DR. JAIME LUIS LACOUTURE PEÑALOZA
DIRECCIÓN GENERAL

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

ASUNTO: INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO Y PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO POST TRÁMITE IV TRIMESTRE.

Adjunto a la presente el INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO Y PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO POST TRÁMITE IV TRIMESTRE del año 2015.

LUIS ALFREDO ESCOBAR

Secretario General

Anexo: Doce (12 hojas)

Copia: Secretario General

Proyectó: (Juan Carlos Oriate)

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>

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



N° CD24091

*Recibido
22-01-2016
2.005*

INFORME DE MEDICION DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO CUARTO TRIMESTRES (OCTUBRE A NOVIEMBRE) DE 2015

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 Julio a Septiembre de 2015, se realizaron **573** encuestas a los ciudadanos que ingresaron a las instalaciones del Fondo Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia de las cuales **(78)** de servicios de pensiones, **(229)** de servicio médico, **(176)** de afiliaciones, **(9)** de bienestar puerto y **(82)** de otros. (Gráfica 1).

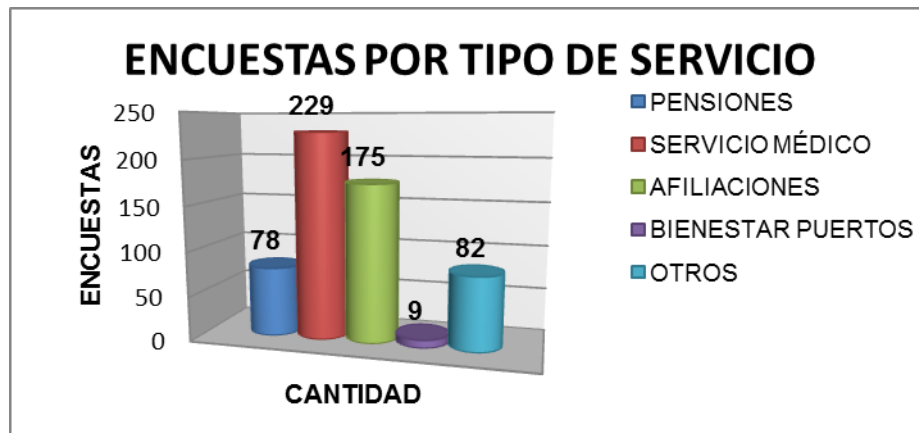
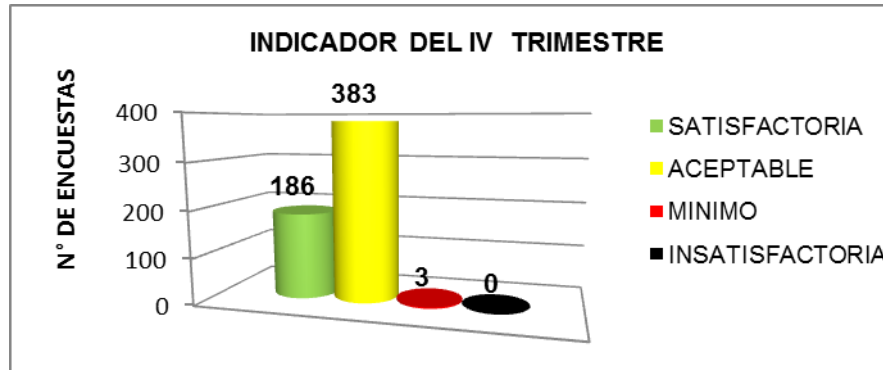


Gráfico: N° 1 Encuesta por Tipo de Servicio



Gráfico: N° 2 Encuestas por Ciudad



Gráfica 3: Indicador del IV Trimestre

De las **573** encuestas realizadas a nivel nacional el indicador fue el 67% con una calificación de aceptable; del número de encuesta realizadas se obtuvo como calificación satisfactoria el 33% (186), aceptable 67% (383), mínimo 1% (3) y 0% (0) insatisfactoria. (Gráfica 3: Indicador del IV Trimestre).

ANÁLISIS CUARTO TRIMESTRE 2015 (OCTUBRE; NOVIEMBRE; DICIEMBRE):

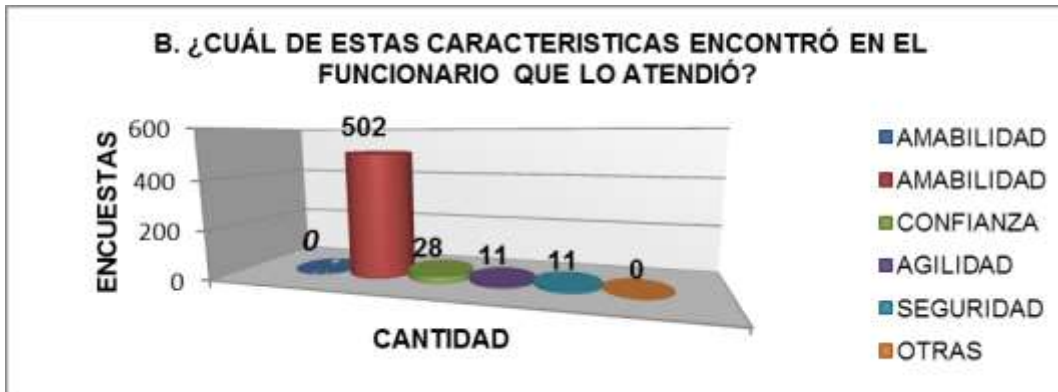
PREGUNTAS

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

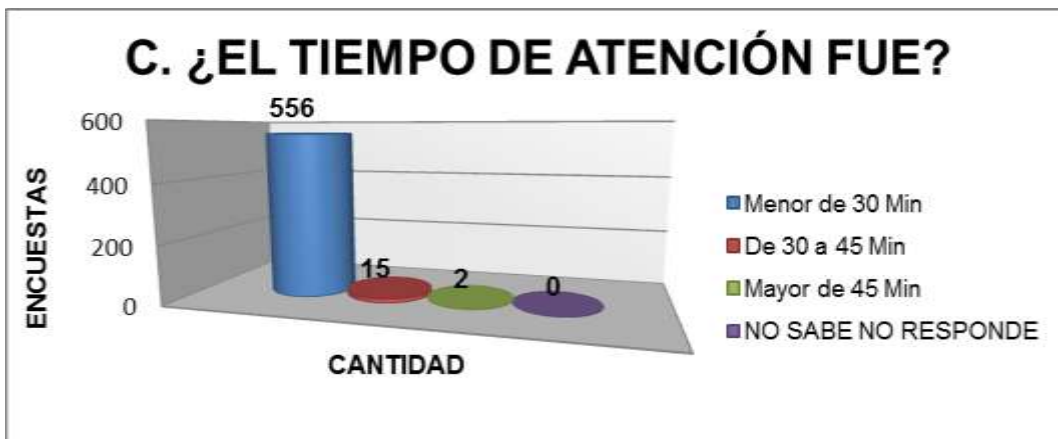
A). El trato que recibió en la atención fue:



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 CARTAGENA

- Felicitaciones por su buena atención al ciudadano.

DIVISIÓN CENTRAL

- Colocar una greca en la oficina de Atención al ciudadano.

DIVISION MAGDALENA

- Felicitaciones por su buena atención al ciudadano.
- Mejorar las instalaciones de las oficinas para tener una mejor comodidad.
- Asignarles a los funcionarios nuevos equipos de trabajo.

OFICINA BARRANQUILLA

- Asignar una nueva impresora en la oficina para un mejor servicio.
- Mayor disponibilidad y permanencia por parte de la auditora medica en las instalaciones del Fondo.



INFORME DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO POST TRÁMITE DEL IV TRIMESTRE DEL AÑO 2015

DETERMINACION DE LA MUESTRA A ENCUESTAR

Se recolectaron datos 143 de trámites culminados en el IV 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 143 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%)

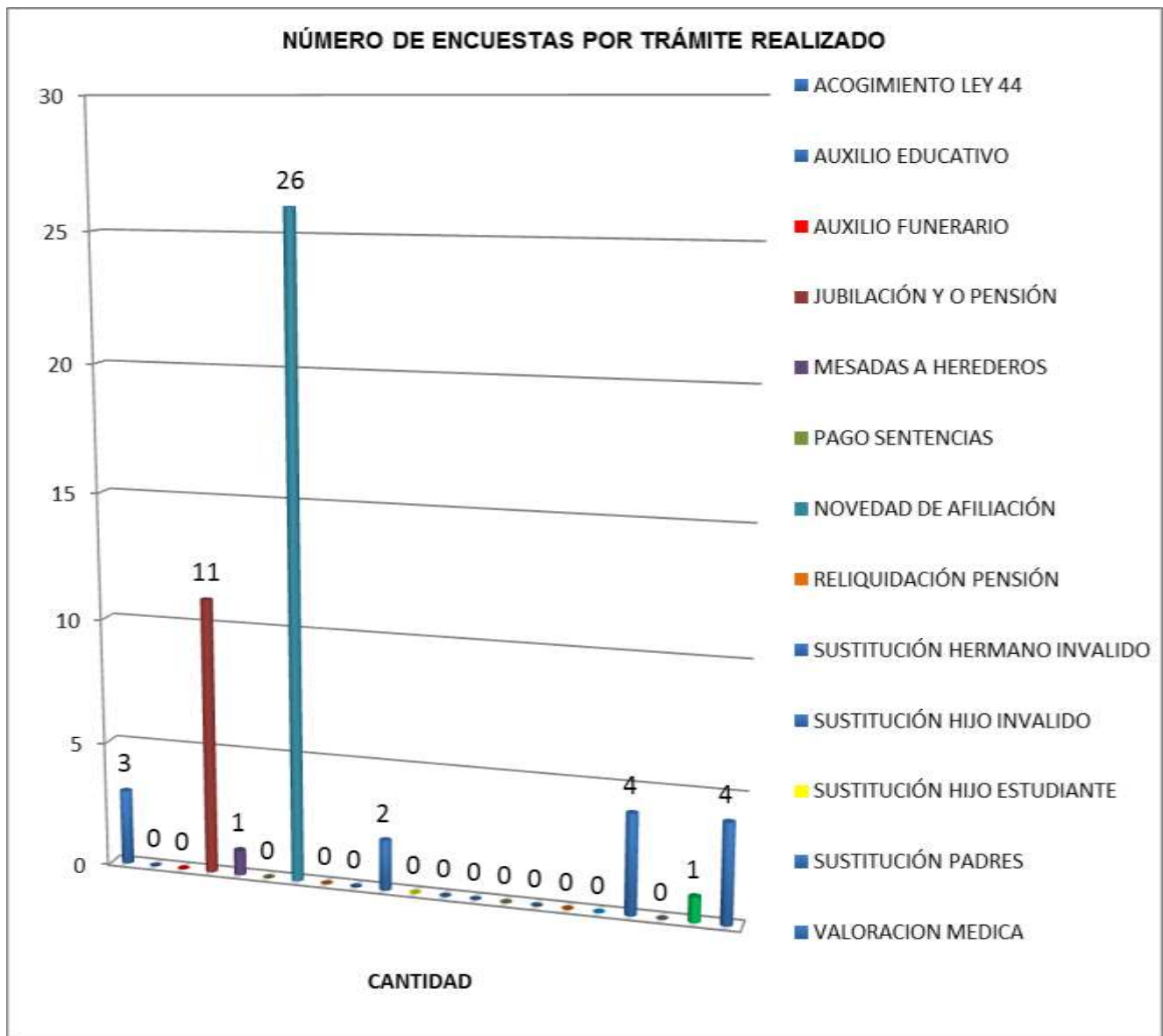
i = error que se prevé cometer si es del 10%, $i = 0.1$

$$n = \frac{1.96^2 \times 174 \times 0.5 \times 0.5}{0.1^2 \times (174 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 62.11$$

ANÁLISIS DE RESULTADOS

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

- Se realizó un total de sesenta (60) 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	1	0	2	3
AUXILIO EDUCATIVO	0	0	0	0	0	0
AUXILIO FUNERARIO	0	0	0	0	0	0
JUBILACIÓN Y O PENSIÓN	1	0	0	2	12	15
MESADAS A HEREDEROS	1	0	0	0	0	1
PAGO SENTENCIAS	0	0	0	0	0	0
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	24	6	0	0	0	30
RELIQUIDACIÓN PENSIÓN	0	0	0	0	0	0
SUSTITUCIÓN HERMANO INVALIDO	0	0	0	0	0	0
SUSTITUCIÓN HIJO INVALIDO	0	0	0	0	2	2
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	1	3	4
RECONOCIMIENTO PENSIÓN PLENA	0	0	0	0	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL POR ESTUDIOS	0	0	0	0	1	1
OTRO	0	0	0	1	3	4
TOTAL	26	6	1	4	23	60

Las solicitudes relacionadas con Prestaciones Económicas cuentan con 4 meses para ser gestionadas; En la tabla se encontraron 23 trámites que no cumplieron con el tiempo programado Estos trámites son: Acogimien-

to LEY 44; jubilación y pensión, sustitución hijo invalido, sustitución pensional a conyugue, sustitución pensional por estudios.

Las solicitudes de novedad de afiliación para en el IV trimestre se evidenció una gestión apropiada.

- En este punto se visualiza los resultados de las respuesta de la segunda pregunta de la encuesta de satisfacción Post – Trámite código MIAAAUGUDFO34

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	1	2
AUXILIO EDUCATIVO	0	0
AUXILIO FUNERARIO	0	0
JUBILACIÓN Y O PENSIÓN	12	3
MESADAS A HEREDEROS	1	0
PAGO SENTENCIAS	0	0
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	29	1
RELIQUIDACIÓN PENSIÓN	0	0
SUSTITUCIÓN HERMANO INVALIDO	0	0
SUSTITUCIÓN HIJO INVALIDO	2	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	4	0
RECONOCIMIENTO PENSIÓN PLENA	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL POR ESTUDIOS	1	0
OTRO	4	0
TOTAL	54	6

En los resultados globales se puede evidenciar que 54 personas de las 60 encuestadas respondieron que el trámite solicitado fue oportuno equivalente a 90% de los encuestados, dando un rango Aceptable 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	3	0	0
AUXILIO EDUCATIVO	0	0	0
AUXILIO FUNERARIO	0	0	0
JUBILACIÓN Y O PENSIÓN	14	1	0
MESADAS A HEREDEROS	1	0	0
PAGO SENTENCIAS	0	0	0
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	30	0	0
RELIQUIDACIÓN PENSIÓN	0	0	0
SUSTITUCIÓN HERMANO INVALIDO	0	0	0
SUSTITUCIÓN HIJO INVALIDO	2	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	4	0	0
RECONOCIMIENTO PENSIÓN PLENA	0	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL POR ESTUDIOS	1	0	0
OTRO	4	0	0
TOTAL	59	1	0

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

- Reunión con el coordinador de prestaciones económicas para buscar mecanismos en cuanto a la inoportunidad de los tramites que han solicitado los ciudadanos.



CONCLUSIONES

En el Fondo Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia, los ciudadanos calificaron el servicio de Pensiones, Servicio Médico, Afiliaciones Bienestar Puertos el 33% satisfactorio, 67% aceptable y 1% mínimo; de las calificaciones aceptable y mínimo se debió a que la entidad debe mejorar con relación a las instalaciones, los elementos necesarios para llevar a cabo la labor diaria y que alguno no llenaron de manera completa alguno ítem del formato MIACCGDCFO14 Encuesta de medición de la satisfacción del ciudadano.

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

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)

