



**MEMORANDO**



**GUD - 20142200030713**

Bogotá, 15-04-2014

**PARA:** DR. JAIME LUIS LACOUTURE PEÑALOZA  
**DIRECCIÓN GENERAL**

**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 I TRIMESTRE.

Adjunto a la presente el INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS del I 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: Leydy Lucia Largo Alvarado - Secretaria 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](http://www.fps.gov.co)





**INFORME DE MEDICION DE LA SATISFACCION AL CIUDADANO CUARTO TRIMESTRES  
(ENERO A MARZO) DE 2014**

Remito informe consolidado de las encuestas de satisfacción a los usuarios recepcionadas en la Entidad, durante el periodo Enero a Marzo de 2014

**Consolidado:**

1. Se recepcionaron **(1107)** de las cuales **(169)** de servicios de pensiones, **(369)** de servicio médico, **(519)** de afiliaciones, **(6)** de bienestar puerto y **(44)** de otros. (Gráfica 1).

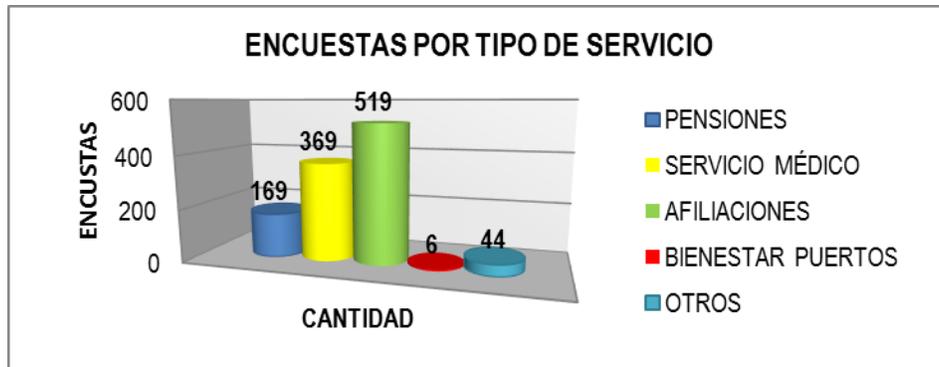


Gráfico: N° 1 Servicio Solicitado



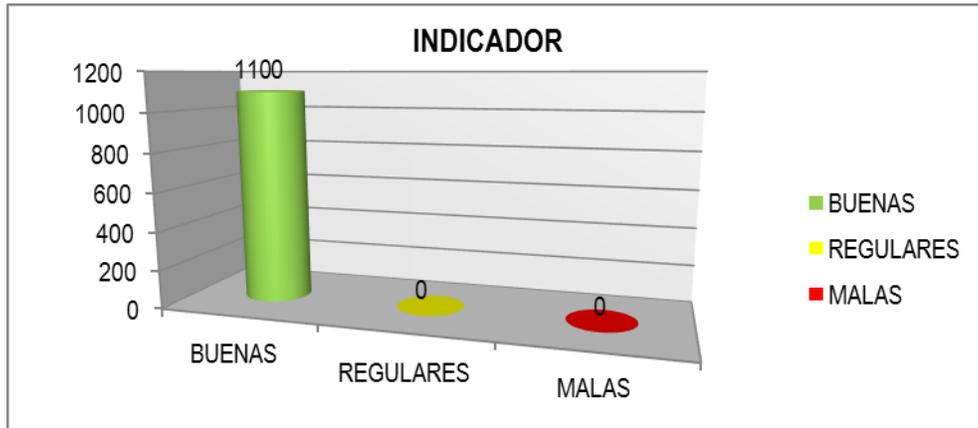
Gráfico: N° 2 Encuestas por ciudad

De las cuales se evidencia que la percepción que tiene los ciudadanos respecto a la atención es satisfactoria obteniendo indicador del 100% (Gráfica 3: Indicador del I Trimestre )



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)

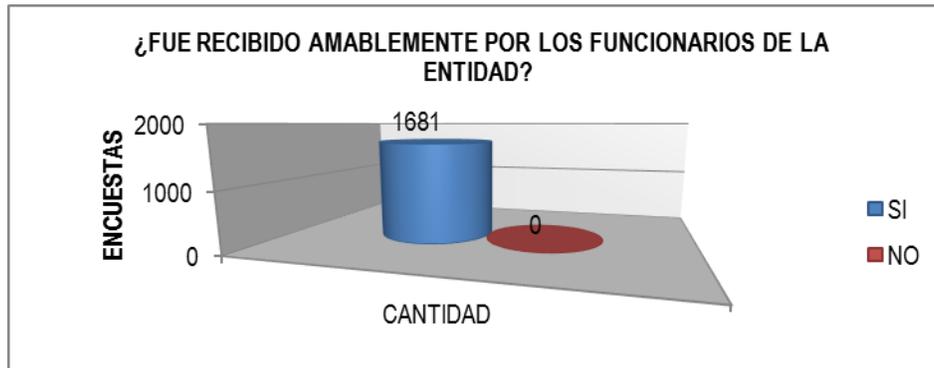




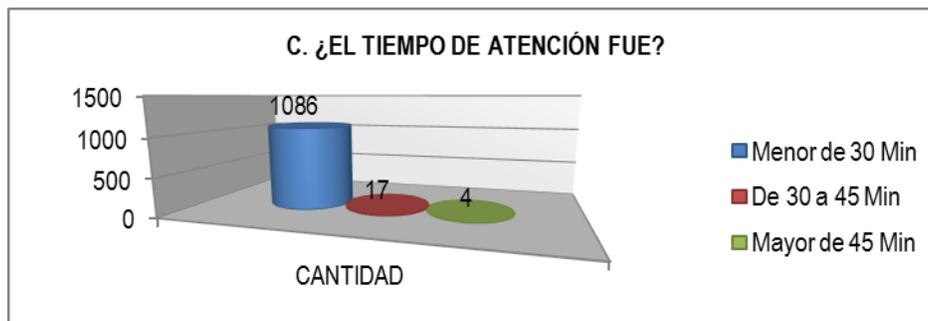
Gráfica 3: Indicador del I Trimestre

### RESULTADOS DE LOS ITEMS DEL FORMATO MIAAUOAUF014 ENCUESTA DE MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO

A. Fue recibido amablemente por los funcionarios de la Entidad. SI NO  
Si su respuesta fue NO que funcionario no lo atendió como usted esperaba.  
Portero Funcionario de atención al usuario Médico Otro



B. El tiempo de atención fue  
Menor de 30 min De 30 a 45 min Mayor de 45 min

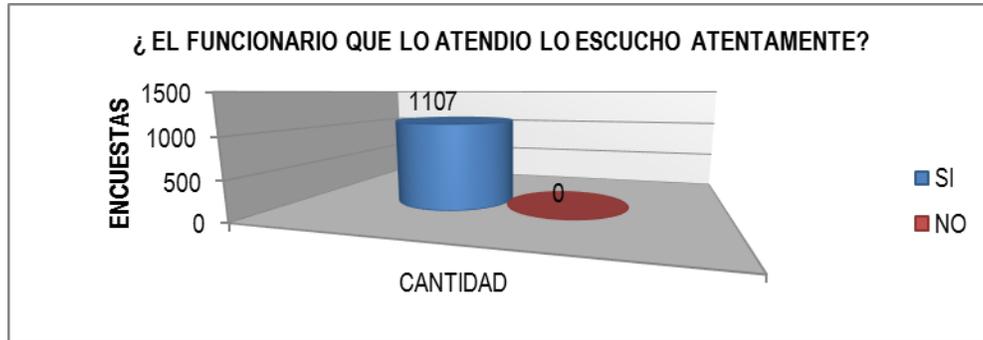


Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá – Colombia) –  
PBX 3817171 – Fax: 3750378 ext 122  
Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-206.  
En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co.  
Página Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)

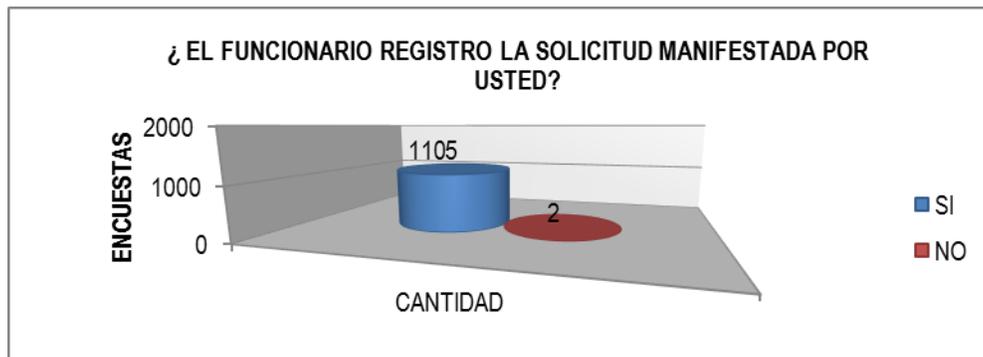




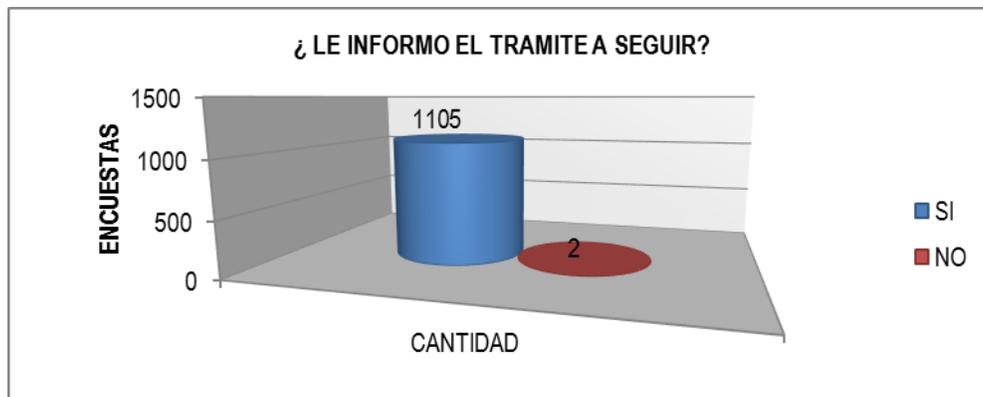
C. El funcionario que lo atendió escuchó atentamente su solicitud. SI NO



D. El funcionario registró la solicitud manifestada por usted SI NO



E. Le informó el tramite a seguir SI NO

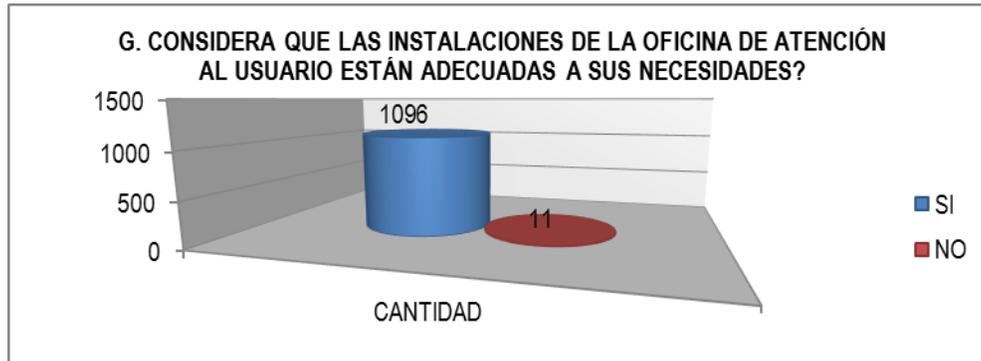


F. Considera que las instalaciones de la Oficinas donde lo atendieron están adecuadas a sus necesidades SI NO

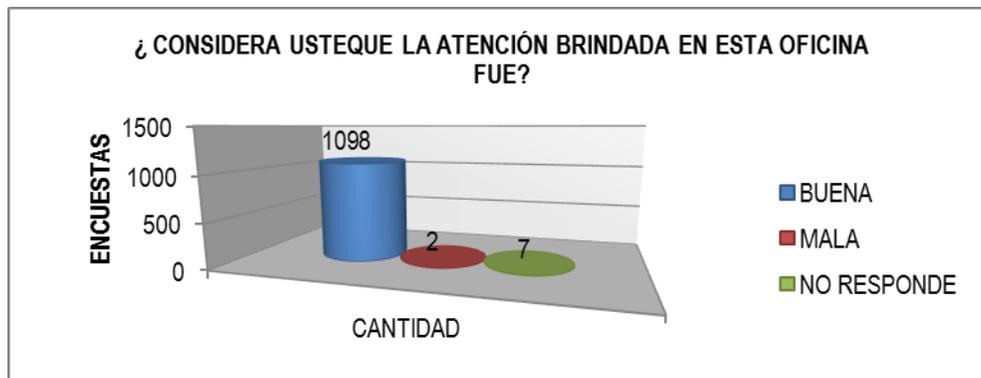


Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá – Colombia) –  
PBX 3817171 – Fax: 3750378 ext 122  
Linea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-206.  
En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co.  
Pagina Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)

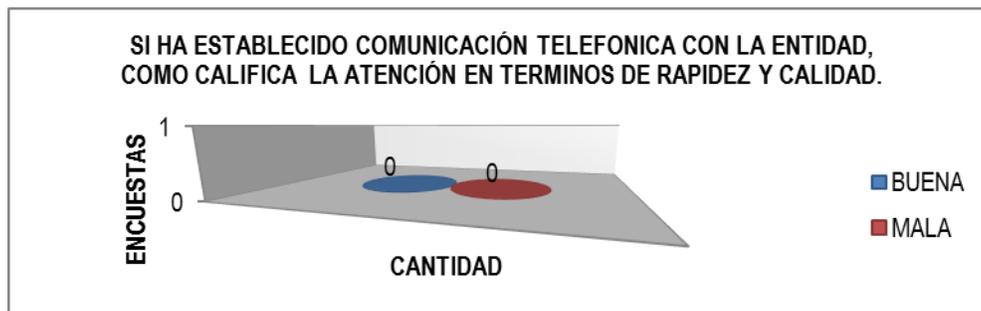




G. Considera usted que la atención brindada en esta oficina fue: Buena Mala



H. Si ha establecido comunicación telefónica con la entidad, como califica Buena Mala la atención en términos de rapidez y calidad



De las encuestas que realizaron se evidenciaron algunas sugerencias y felicitaciones presentados por los ciudadanos encuestados son las siguientes, sugeridas también en el informe de I trimestre :

	<p>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 <a href="http://www.fps.gov.co">http:// www.fps.gov.co</a></p>	
--	---	--



- La implantación de un sistema de digiturno.
- Mejorar las instalaciones de algunas de las oficinas de los puntos fuera de Bogotá tales como la oficina de Barranquilla ya que indican que se tiene suficientes sillas para sentarse, es necesario un dispensador de agua y servicio de baño público.
- Felicitan la mejora de las instalaciones de la Oficina de Tumaco

En el buzón de sugerencia se evidenció en la oficina de la División Central una sugerencia la cual es colocar un dispensador de tinto y en la División de Antioquia un felicitaciones por la atención por los funcionarios de esta oficina.

En conclusión los ciudadanos encuestados se sienten satisfechos con la atención prestada por parte de los funcionarios de las oficinas principales del FPS.



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)





## INFORME DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO POST TRÁMITE DEL I TRIMESTRE DEL AÑO 2014

### **DETERMINACION DE LA MUESTRA A ENCUESTAR**

Se recolectaron datos de 174 trámites culminados en el I Trimestre de 2014, 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



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)





- 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 de 174 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%,  $i = 0.1$

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



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)

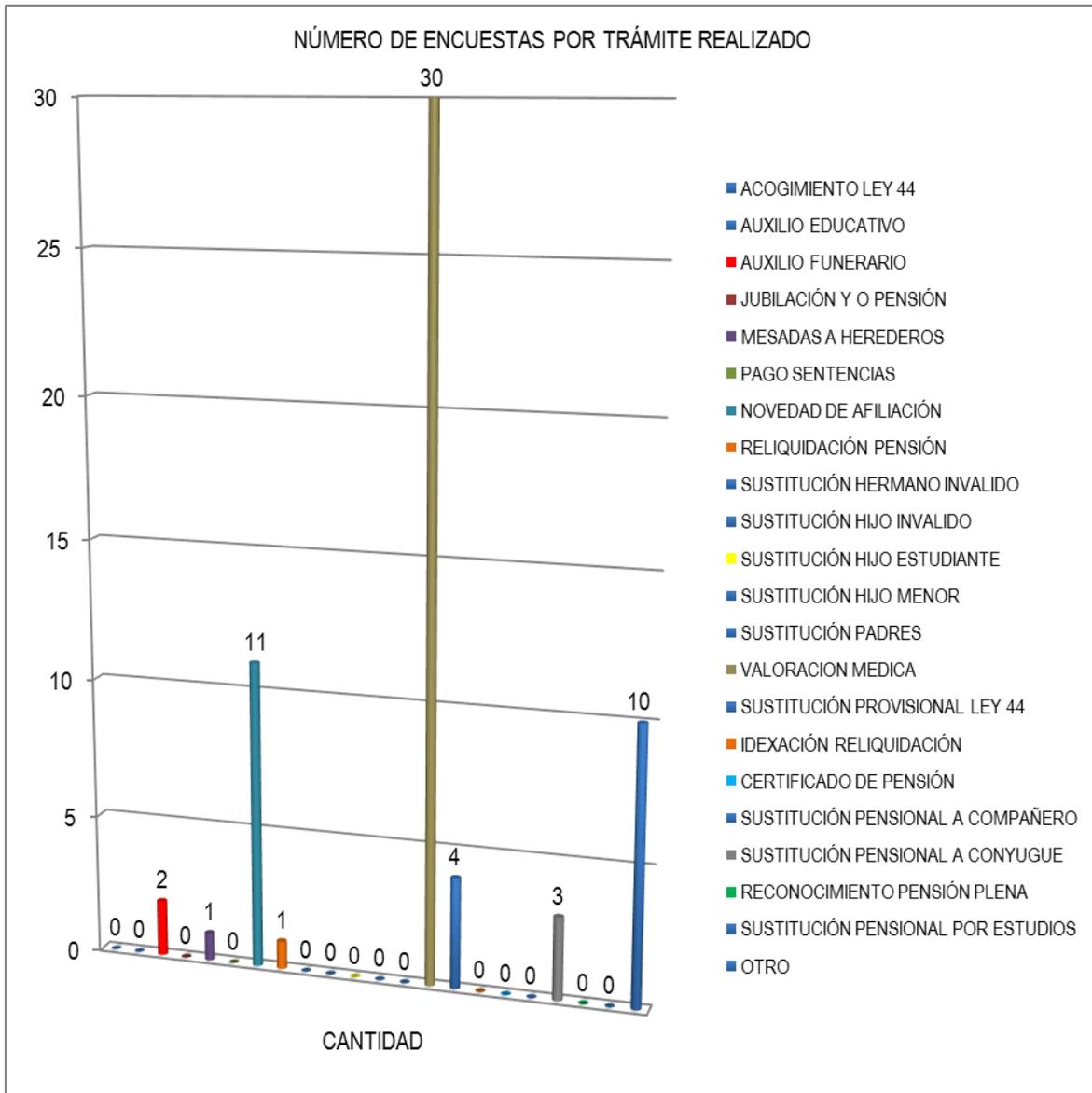




### ANALISIS DE RESULTADOS

En el presente informe se expone un análisis de las encuestas realizadas a usuarios que culminaron su trámite en el I trimestre de la vigencia 2014; a continuación se presentara los resultados obtenidos de dicho análisis:

- Se realizó un total de sesenta y dos (62) encuestas; en la siguiente gráfica se muestra el número de encuestas aplicadas por tipo de trámite prestado por la entidad.



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)





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	1	1	2
JUBILACIÓN Y O PENSIÓN	0	0	0	0	0	0
MESADAS A HEREDEROS	0	0	0	1	0	1
PAGO SENTENCIAS	0	0	0	0	0	0
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	9	1	0	0	1	11
RELIQUIDACIÓN PENSIÓN	0	0	0	0	1	1
SUSTITUCIÓN HERMANO INVALIDO	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 HIJO MENOR	0	0	0	0	0	0
SUSTITUCIÓN PADRES	0	0	0	0	0	0
VALORACION MEDICA	29	1	0	0	0	30
SUSTITUCIÓN PROVISIONAL LEY 44	1	0	0	0	3	4
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	1	0	0	0	2	3
RECONOCIMIENTO PENSIÓN PLENA	0	0	0	0	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL POR ESTUDIOS	0	0	0	0	0	0
OTRO	9	0	1	0	0	10
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>62</b>

Las solicitudes relacionadas con Prestaciones Económicas cuentan con 4 meses para ser gestionadas; En la tabla se encontraron tres trámites que no cumplieron con el tiempo programado. Estos trámites son: Auxilio Funerario Sustitución Provisional Ley 44 y sustitución pensional a conyugue

Las solicitudes de valoraciones médicas para en el I trimestre se evidenció 29 trámite la gestión fue apropiada

	<p>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 <a href="http://www.fps.gov.co">http:// www.fps.gov.co</a></p>	
--	---	--



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

DE ACUERDO AL TIEMPO QUE LE INFORMARON PARA LA REALIZACIÓN DEL TRÁMITE, ¿EL TIEMPO DE DURACIÓN FUE OPORTUNO O INOPORTUNO?		
TRÁMITE REALIZADO	OPORTUNO	INOPORTUNO
ACOGIMIENTO LEY 44	0	0
AUXILIO EDUCATIVO	0	0
AUXILIO FUNERARIO	1	1
JUBILACIÓN Y O PENSIÓN	0	0
MESADAS A HEREDEROS	1	0
PAGO SENTENCIAS	0	0
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	10	1
RELIQUIDACIÓN PENSIÓN	1	0
SUSTITUCIÓN HERMANO INVALIDO	0	0
SUSTITUCIÓN HIJO INVALIDO	0	0
SUSTITUCIÓN HIJO ESTUDIANTE	0	0
SUSTITUCIÓN HIJO MENOR	0	0
SUSTITUCIÓN PADRES	0	0
VALORACION MEDICA	30	0
SUSTITUCIÓN PROVISIONAL LEY 44	4	0
IDEXACIÓN RELIQUIDACIÓN	0	0
CERTIFICADO DE PENSIÓN	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL A COMPAÑERO	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL A CONYUGUE	3	0
RECONOCIMIENTO PENSIÓN PLENA	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL POR ESTUDIOS	0	0
OTRO	8	2
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>4</b>

En los resultados globales se puede evidenciar que 62 personas de las 58 encuestadas respondieron que el trámite solicitado fue oportuno equivalente a 93,5% de los encuestados, dando un rango aceptable de la oportunidad de la entidad en la realización del respectivo trámite.



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)





- En el siguiente ítem se muestran los resultados de las respuestas 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	1	1	0
JUBILACIÓN Y O PENSIÓN	0	0	0
MESADAS A HEREDEROS	1	0	0
PAGO SENTENCIAS	0	0	0
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	11	0	0
RELIQUIDACIÓN PENSIÓN	1	0	0
SUSTITUCIÓN HERMANO INVALIDO	0	0	0
SUSTITUCIÓN HIJO INVALIDO	0	0	0
SUSTITUCIÓN HIJO ESTUDIANTE	0	0	0
SUSTITUCIÓN HIJO MENOR	0	0	0
SUSTITUCIÓN PADRES	0	0	0
VALORACION MEDICA	29	1	0
SUSTITUCIÓN PROVISIONAL LEY 44	3	1	0
IDEXACIÓN RELIQUIDACIÓN	0	0	0
CERTIFICADO DE PENSIÓN	0	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL A COMPAÑERO	0	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL A CONYUGUE	2	0	1
RECONOCIMIENTO PENSIÓN PLENA	0	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL POR ESTUDIOS	0	0	0
OTRO	8	2	0
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>5</b>	<b>1</b>

El 90,32% de los encuestados respondieron que la satisfacción con relación al trámite realizado fue buena, el 8,7% respondió que su percepción frente al trámite fue regular y el 1,6 % califica su satisfacción como mala.



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)





## CONCLUSIONES

En el Fondo Pasivos Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia, los ciudadanos calificaron el servicio de Pensiones, Servicio Médico, Afiliaciones Bienestar Puertos de forma **SATISFACTORIO**. Con una atención personalizada y en miras a agilizar más los tiempos de respuesta en que se autorizan las solicitudes de los tramites presentados y recomiendan que continúen con esa calidad humana.

Para algunos ciudadanos encuestados sugieren mejorar las instalaciones de puntos administrativos fuera de Bogotá principalmente en las oficinas de Barranquilla.

La Entidad ha mejorado en la gestión oportuna 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  
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)

