

MEMORANDO



GUD - 20142200086073

Bogotá, 22-10-2014

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 III TRIMESTRE.

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

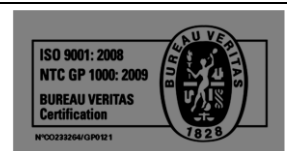
Cordialmente,

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

Anexos: quince (15 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
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)



INFORME DE MEDICION DE LA SATISFACCION AL CIUDADANO TERCER TRIMESTRES
(JULIO A SEPTIEMBRE) DE 2014

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 tercer trimestre que comprende de julio a septiembre de 2014, se realizaron **946** encuestas a los ciudadanos que ingresaron a las instalaciones del Fondo Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia de las cuales **(126)** de servicios de pensiones, **(341)** de servicio médico, **(434)** de afiliaciones, **(4)** de bienestar puerto y **(59)** de otros. (Gráfica 1).

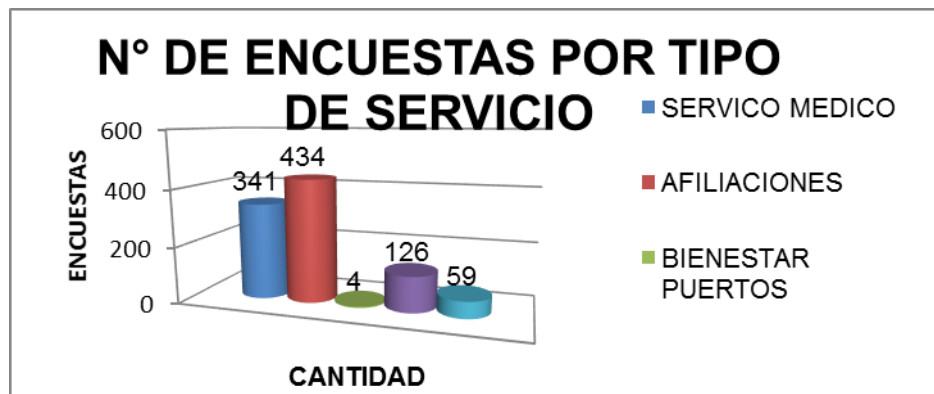


Gráfico: N° 1 Servicio Solicitado

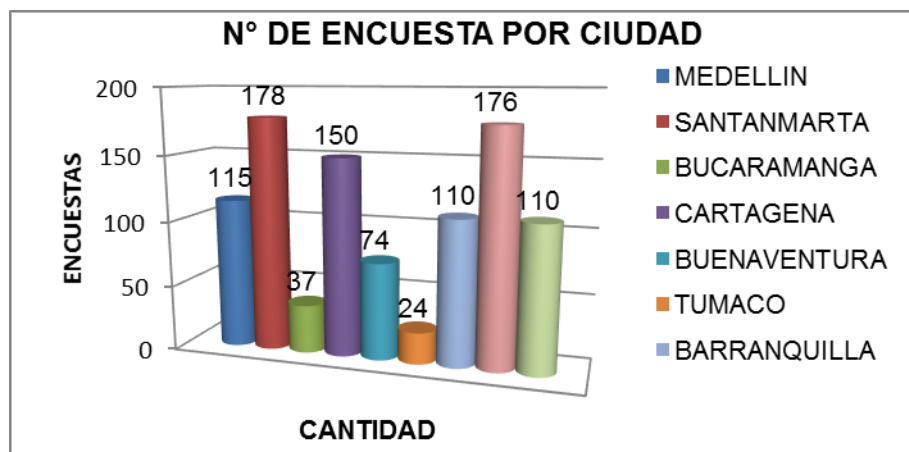
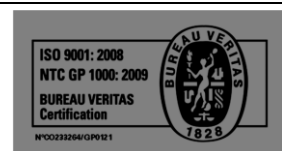
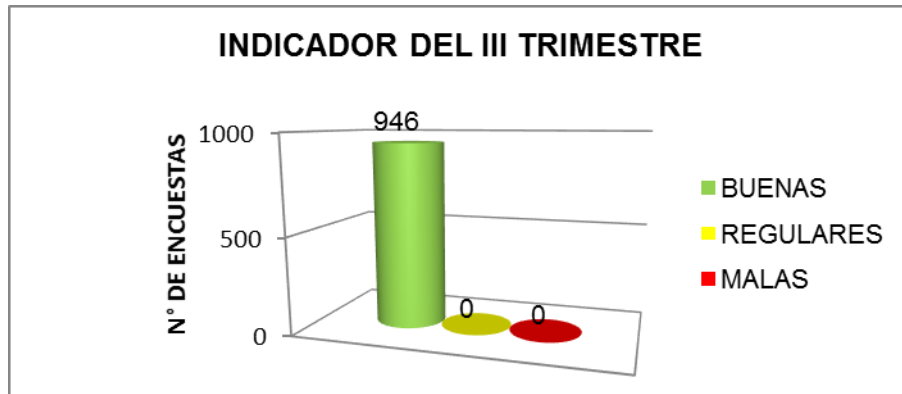


Gráfico: N° 2 Encuestas por ciudad





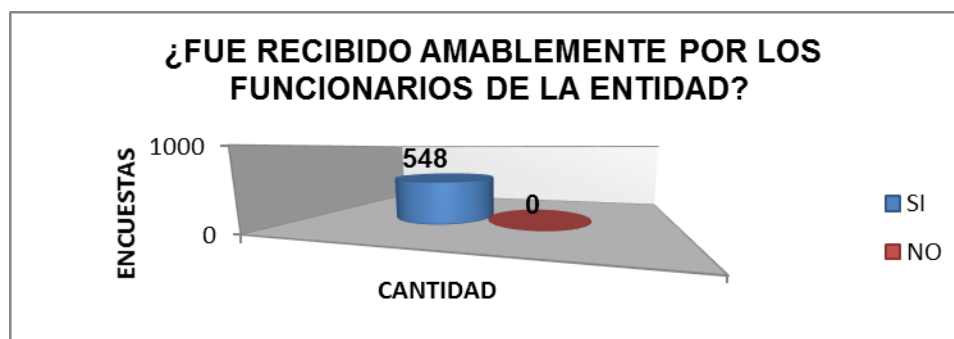
Gráfica 3: Indicador del III Trimestre

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 III Trimestre)

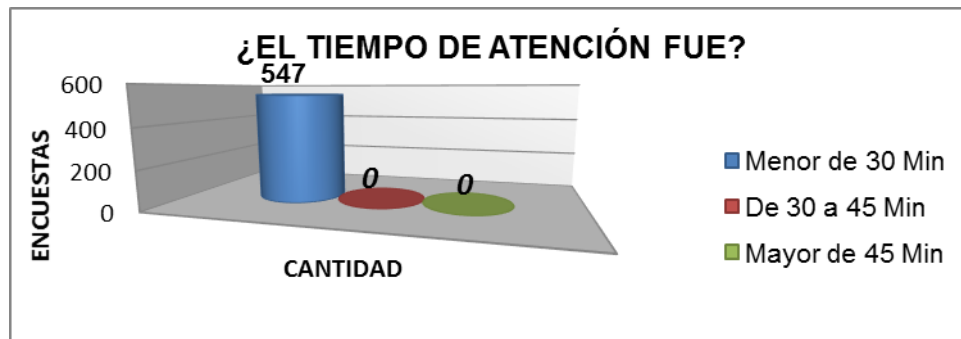
ANÁLISIS TERCER TRIMESTRE 2014 (JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE):
PREGUNTAS

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

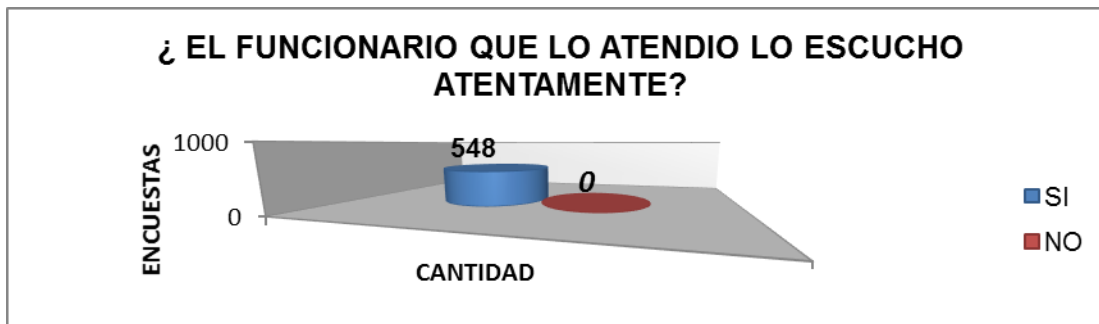
A . Fue recibido amablemente por los funcionarios de la Entidad. SI NO
Si su respuesta fue NO que funcionario no lo atendió como usted esperaba.
Portero Funcionario de atención al usuario Médico Otro



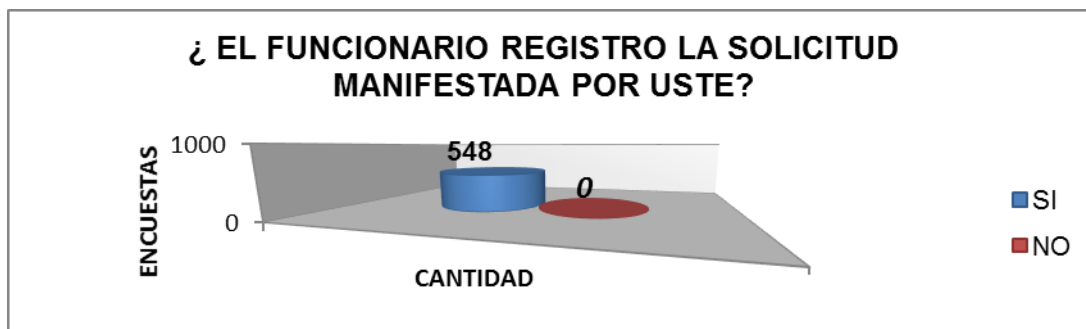
B. El tiempo de atención fue
Menor de 30 min De 30 a 45 min Mayor de 45 min



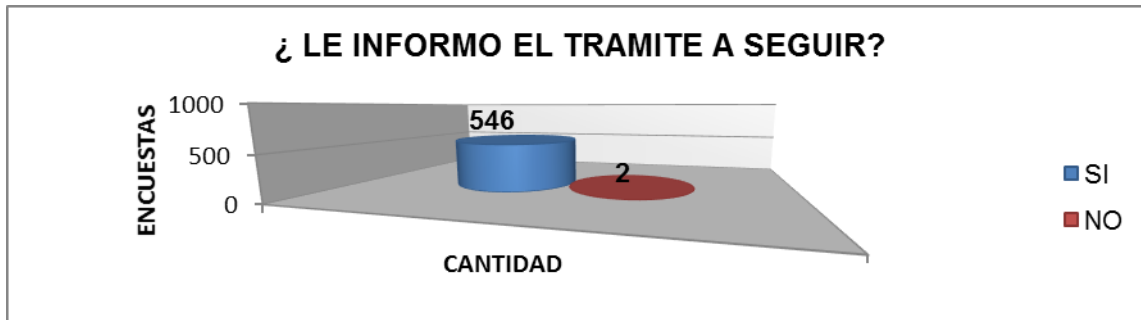
C. El funcionario que lo atendió escuchó atentamente su solicitud. SI NO



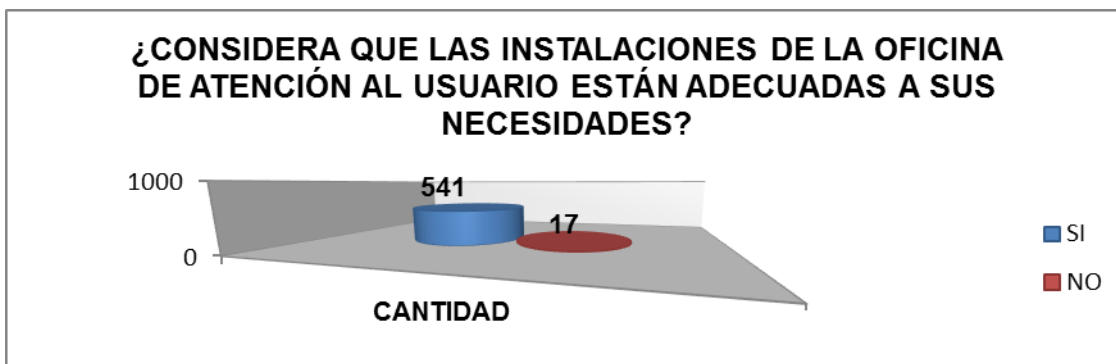
D. El funcionario registró la solicitud manifestada por usted SI NO



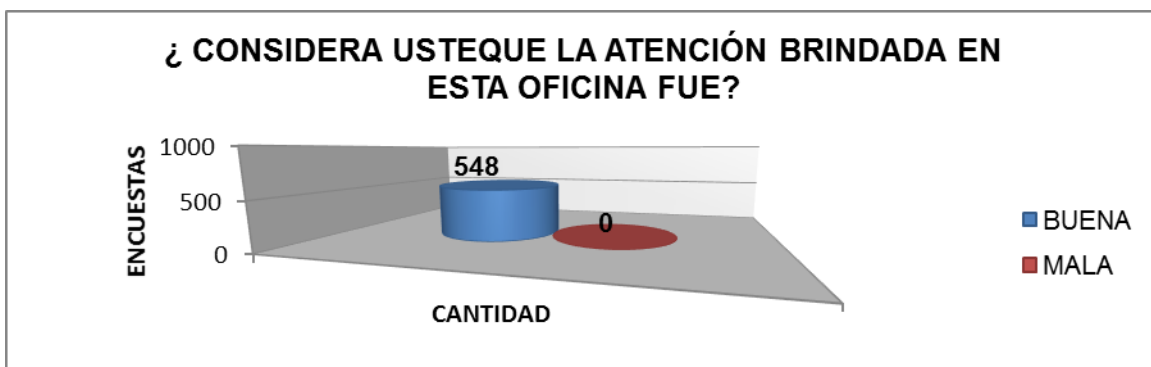
E. Le informó el tramite a seguir SI NO



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



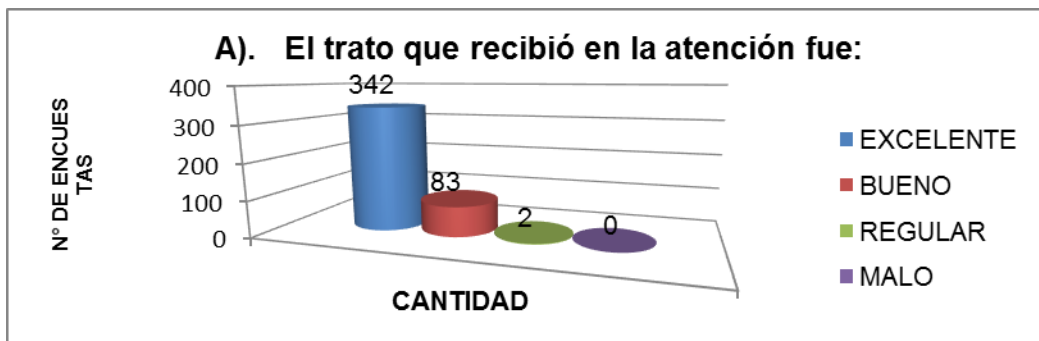
G. Considera usted que la atención brindada en esta oficina fue: Buena Mala



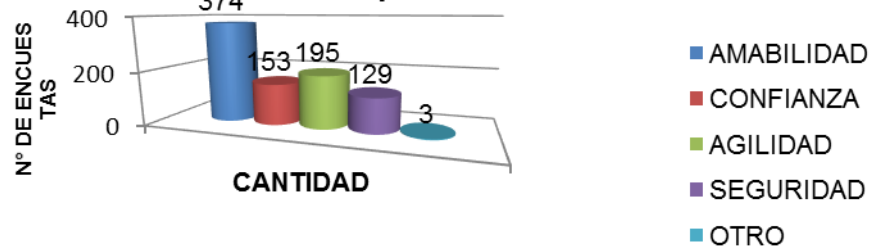
H. Si ha establecido comunicación telefónica con la entidad, como califica Buena Mala la atención en términos de rapidez y calidad



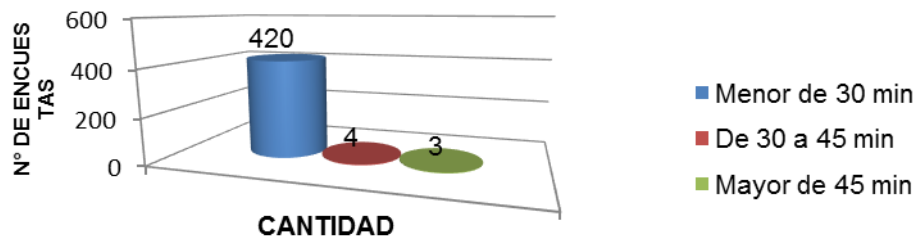
Durante el mes de septiembre se comenzó a implementar el versión 3.0 del formato MIAAUOAUF014 encuesta de medición de satisfacción del ciudadano por tal motivo se presenta nuevos resultados con respecto a su cambio



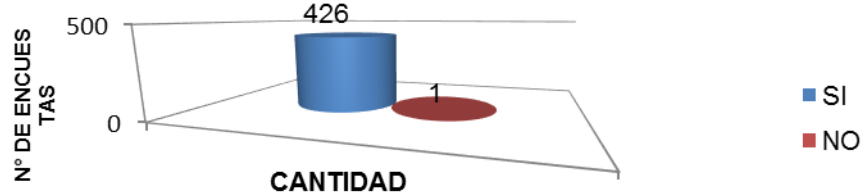
B). Cuál de estas características encontró en el funcionario que lo atendió:

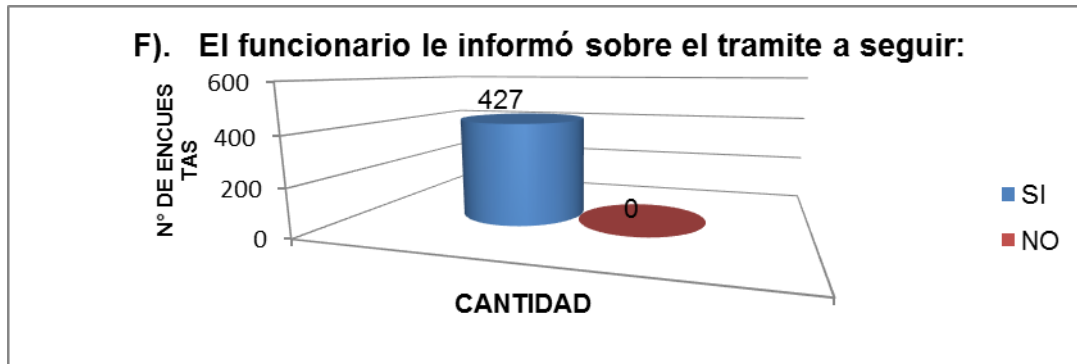
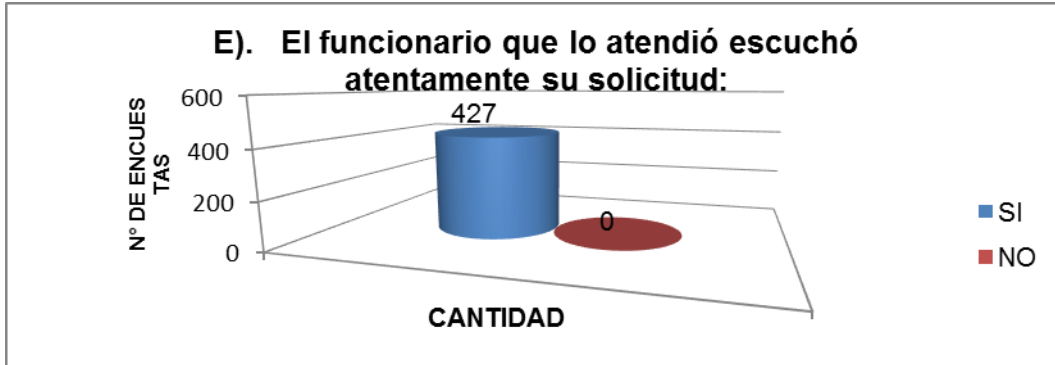


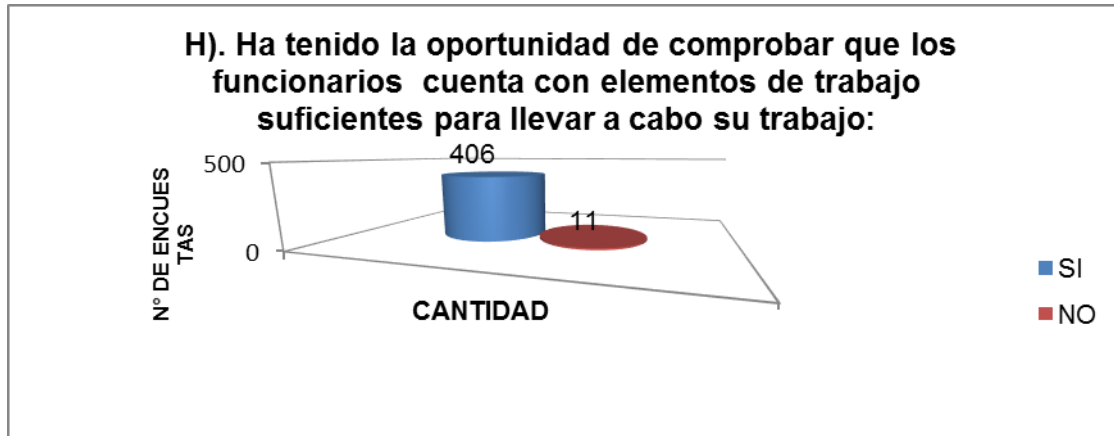
C). El tiempo de atención fue:



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







SUGERENCIAS

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

Mejorar las instalaciones de algunas de las oficinas de los puntos fuera de Bogotá tales como la oficina de Barranquilla:

Colocar un aire acondicionado y en lo posible hacer que el sol entre directamente.

Santamarta:

Proporcionar una sala de espera adecuada, que los empleados de la clínica general del norte son irrespetuosos con los jubilados que por favor mejorar la situación y la oficina quede cerca de la IPS.

Bogotá:

Servicio de baño público asesor jurídico en el tema pensional, actualización de los formatos de prestaciones económicas, asignar más personal para atención telefónica, que se pueda hablar directamente con el funcionario encargado para que informe claramente, indique el proceso a seguir y que la dirección por favor ayude a que las solicitudes se resuelvan lo más pronto posible ya que existen muchas solicitudes represadas.

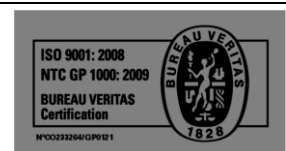
Felicitaciones

Atención prestada en la oficina de Santander
adecuaciones de la oficina de Bogotá

En conclusión las ciudadanos encuestados se siente satisfechos con la atención prestada por parte de los funcionarios de los 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)

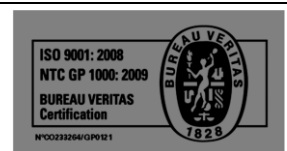


INFORME DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO POST TRÁMITE DEL III TRIMESTRE DEL AÑO 2014

DETERMINACION DE LA MUESTRA A ENCUESTAR

Se recolectaron datos de 105 trámites culminados en el III 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



- 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, $Z\alpha = 0.05 = 1.96$

p = prevalencia esperado del parámetro a evaluar, en caso de desconocerse $p=0.5$,

q : $1 - p$ (si p 0 70 %, $q = 30\%$)

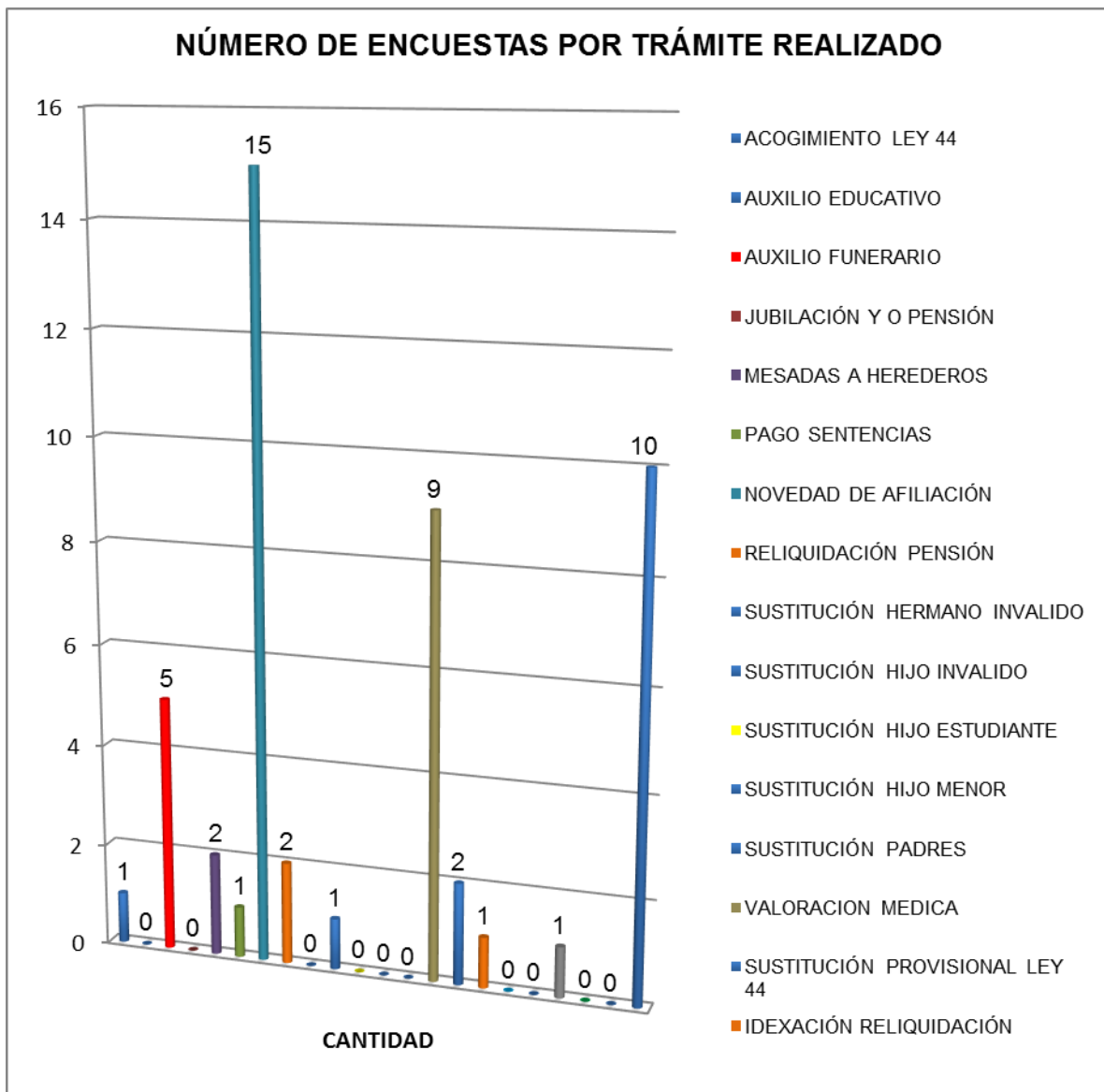
i : error que se prevé cometer si es del 10%, $i = 0.1$

$$n = \frac{1.96^2 \times 105 \times 0.5 \times 0.5}{0.1^2 \times (105 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 50.41$$

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 cincuentas (50) 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	1	0	0	0	1
AUXILIO EDUCATIVO	0	0	0	0	0	0
AUXILIO FUNERARIO	0	1	0	1	3	5
JUBILACIÓN Y O PENSIÓN	0	0	0	0	0	0
MESADAS A HEREDEROS	0	0	0	0	2	2
PAGO SENTENCIAS	1	0	0	0	0	1
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	7	2	0	2	4	15
RELIQUIDACIÓN PENSIÓN	0	1	0	1	0	2
SUSTITUCIÓN HERMANO INVALIDO	0	0	0	0	0	0
SUSTITUCIÓN HIJO INVALIDO	0	1	0	0	0	1
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	4	4	1	0	0	9
SUSTITUCIÓN PROVISIONAL LEY 44	0	0	0	0	2	2
IDEXACIÓN RELIQUIDACIÓN	0	0	0	0	1	1
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	0	1	1
RECONOCIMIENTO PENSIÓN PLENA	0	0	0	0	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL POR ESTUDIOS	0	0	0	0	0	0
OTRO	1	0	0	4	5	10
TOTAL	13	10	1	8	18	50

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

Las solicitudes de valoraciones médicas para en el III trimestre se evidenció 4 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	1	0
AUXILIO EDUCATIVO	0	0
AUXILIO FUNERARIO	3	2
JUBILACIÓN Y O PENSIÓN	0	0
MESADAS A HEREDEROS	0	2
PAGO SENTENCIAS	1	0
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	13	2
RELIQUIDACIÓN PENSIÓN	2	0
SUSTITUCIÓN HERMANO INVALIDO	0	0
SUSTITUCIÓN HIJO INVALIDO	1	0
SUSTITUCIÓN HIJO ESTUDIANTE	0	0
SUSTITUCIÓN HIJO MENOR	0	0
SUSTITUCIÓN PADRES	0	0
VALORACION MEDICA	9	0
SUSTITUCIÓN PROVISIONAL LEY 44	2	0
IDEXACIÓN RELIQUIDACIÓN	0	1
CERTIFICADO DE PENSIÓN	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL A COMPAÑERO	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL A CONYUGUE	1	0
RECONOCIMIENTO PENSIÓN PLENA	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL POR ESTUDIOS	0	0
OTRO	10	0
TOTAL	43	7

En los resultados globales se puede evidenciar que 50 personas de las 43 encuestadas respondieron que el trámite solicitado fue oportuno equivalente a 86% de los encuestados, dando un rango aceptable de la oportunidad de la entidad en la realización del respectivo trámite.

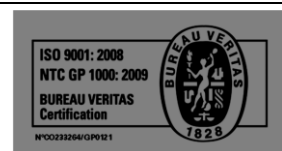
- En el siguiente ítem se muestran los resultados de las respuestas de la tercera pregunta de la encuesta de satisfacción Post – Trámite código MIAAAUGUDFO34

TRÁMITE REALIZADO	¿EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON RELACIÓN AL TRÁMITE REALIZADO FUE?		
	BUENO	REGULAR	MALO
ACOGIMIENTO LEY 44	1	0	0
AUXILIO EDUCATIVO	0	0	0
AUXILIO FUNERARIO	3	2	0
JUBILACIÓN Y O PENSIÓN	0	0	0
MESADAS A HEREDEROS	1	1	0
PAGO SENTENCIAS	1	0	0
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	15	0	0
RELIQUIDACIÓN PENSIÓN	2	0	0
SUSTITUCIÓN HERMANO INVALIDO	0	0	0
SUSTITUCIÓN HIJO INVALIDO	1	0	0
SUSTITUCIÓN HIJO ESTUDIANTE	0	0	0
SUSTITUCIÓN HIJO MENOR	0	0	0
SUSTITUCIÓN PADRES	0	0	0
VALORACION MEDICA	9	0	0
SUSTITUCIÓN PROVISIONAL LEY 44	2	0	0
IDEXACIÓN RELIQUIDACIÓN	1	0	0
CERTIFICADO DE PENSIÓN	0	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL A COMPAÑERO	0	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL A CONYUGUE	1	0	0
RECONOCIMIENTO PENSIÓN PLENA	0	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL POR ESTUDIOS	0	0	0
OTRO	10	0	0
TOTAL	47	3	0

El 94% 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 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 calificó el servicio de Pensiones, Servicio Médico, Afiliaciones Bienestar Puertos de forma **SATISFACTORIO** . Se puede observar que la implementación de la nueva versión del formato MIACCGDCFO14 encuesta de medición de la satisfacción del ciudadano mide de manera más clara atención que presta el funcionario dando a conocer el trato y que cualidades debe seguir fortaleciendo y cuales debe mejorar.

Se evidencia un aumento de número de encuestas para el tercer trimestre y que los ciudadanos se encuentran inconformes en la falta de cumplimiento del tiempo de los trámites .

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

La Entidad persiste en la falencia de 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
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)

