

## MEMORANDO



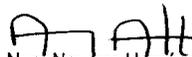
GUD - 20152200004613

Bogotá, 23-01-2015

**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 IV TRIMESTRE.

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

Cordialmente,

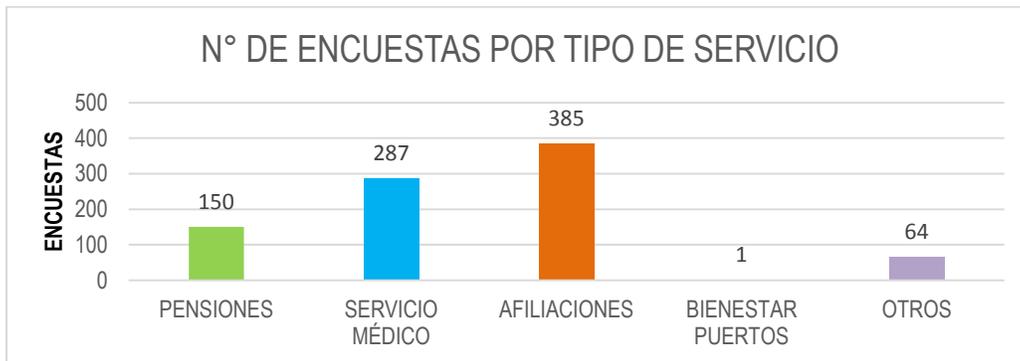
Nury Navarro Hernández  
Profesional VIII G.I.T ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTALAnexos: Trece (13 hojas)  
Copia: Luis Alfredo Escobar Rodríguez Secretario General  
Proyectó: Roselys Silva Cuadrado  
Revisó: Nury Navarro HernándezCalle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá – Colombia) –  
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)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 MEDICION DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO CUARTO TRIMESTRES (OCTUBRE A DICIEMBRE) DE 2014

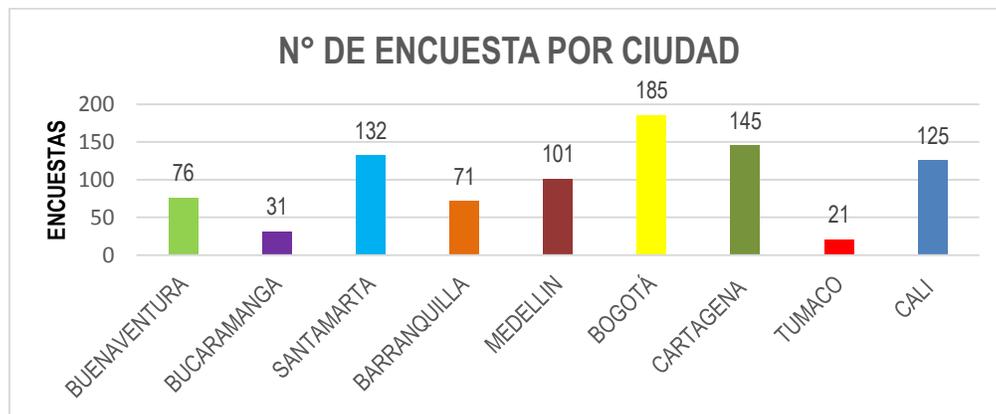
### OBJETIVO DE LA ENCUESTA

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 octubre a diciembre de 2014, se realizaron **887** encuestas a los ciudadanos que ingresaron a las instalaciones del Fondo Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia de las cuales **(150)** de servicios de pensiones, **(287)** de servicio médico, **(385)** de afiliaciones, **(1)** de bienestar puerto y **(64)** de otros. (Gráfica 1).

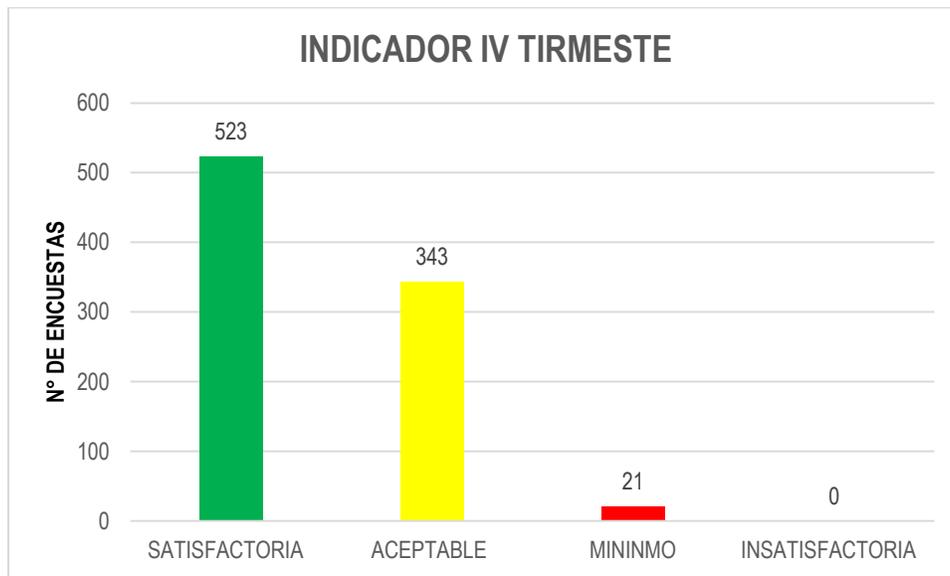


**Gráfico: N° 1 Servicio Solicitado**



**Gráfico: N° 2 Encuestas por ciudad**





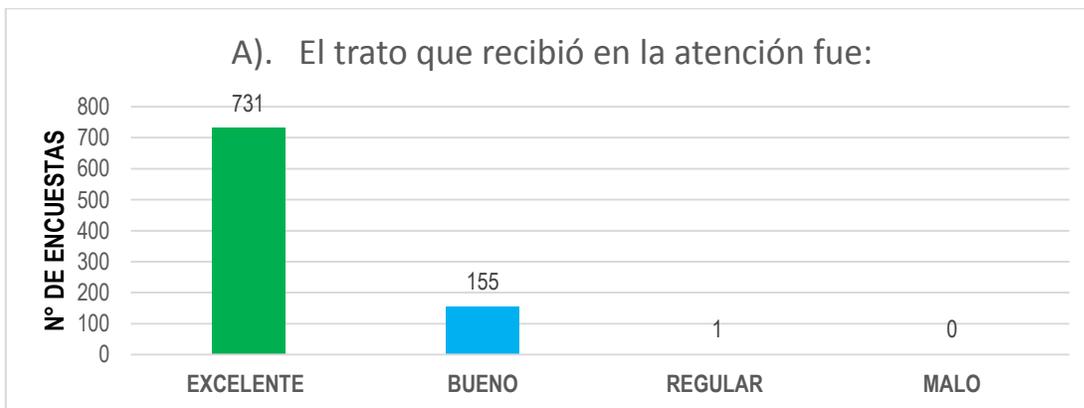
**Gráfica 3: Indicador del IV Trimestre**

De las 887 encuestas realizadas a nivel nacional el 59% (523) de las encuesta obtuvieron como calificación satisfactoria, 37%(343) aceptable , 2,4% (21)mínimo y 0%(0) insatisfactoria . (Gráfica 3: Indicador del IV Trimestre )

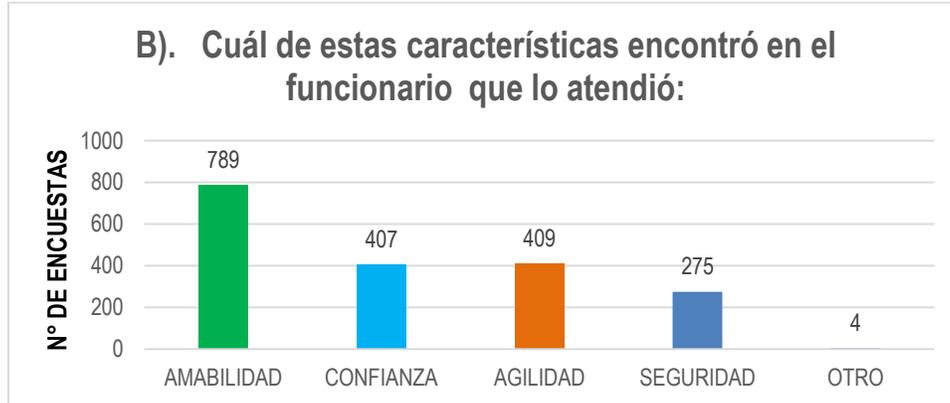
**ANÁLISIS CUARTO TRIMESTRE 2014 (OCTUBRE , NOVIEMBRE Y DICIEMBRE) ): PREGUNTAS**

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:



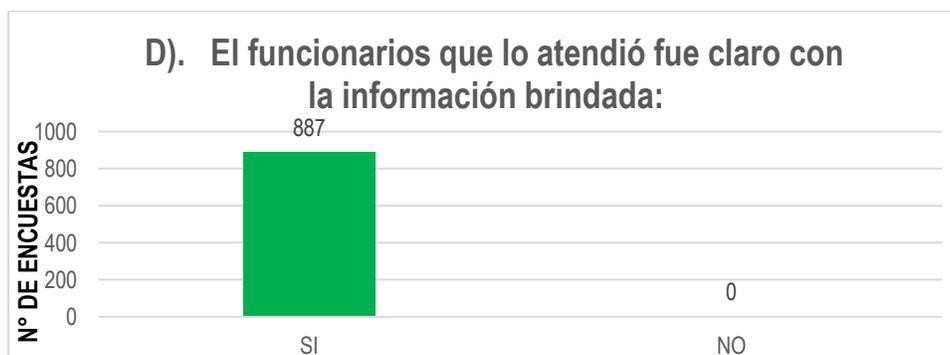
B). Cuál de estas características encontró en el funcionario que lo atendió:



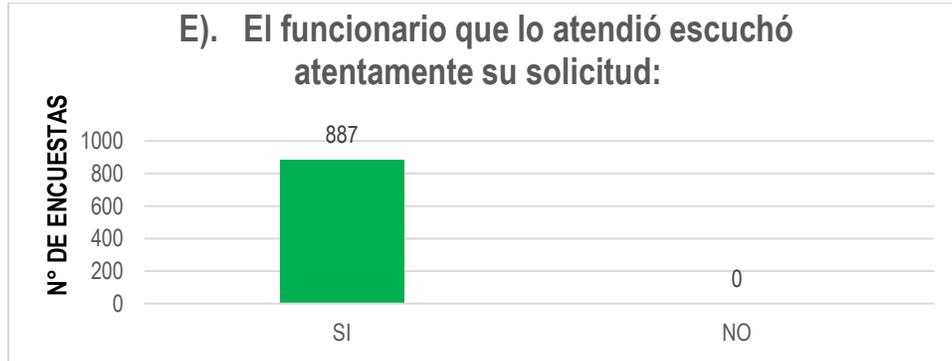
C). El tiempo de atención fue:



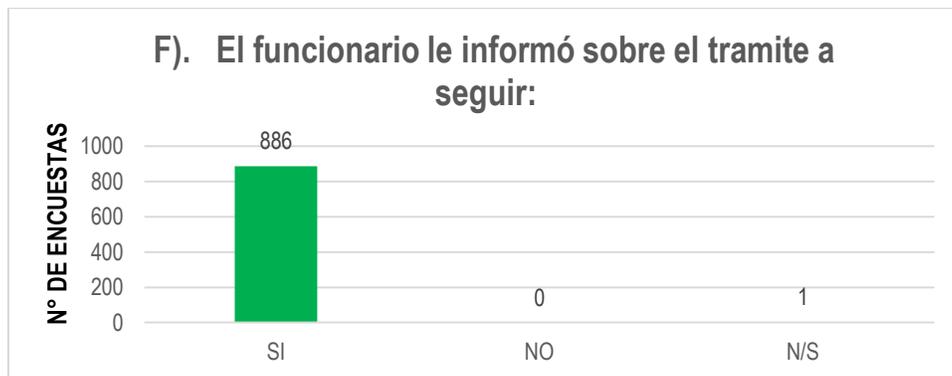
D). El funcionarios que lo atendió fue claro con la información brindada:



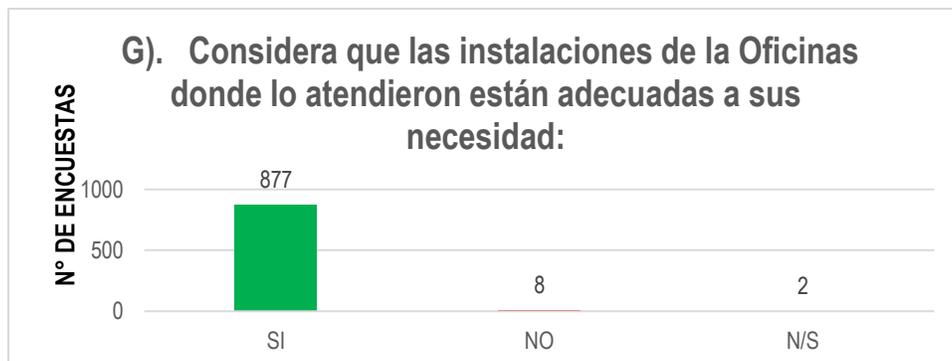
E). El funcionario que lo atendió escuchó atentamente su solicitud:



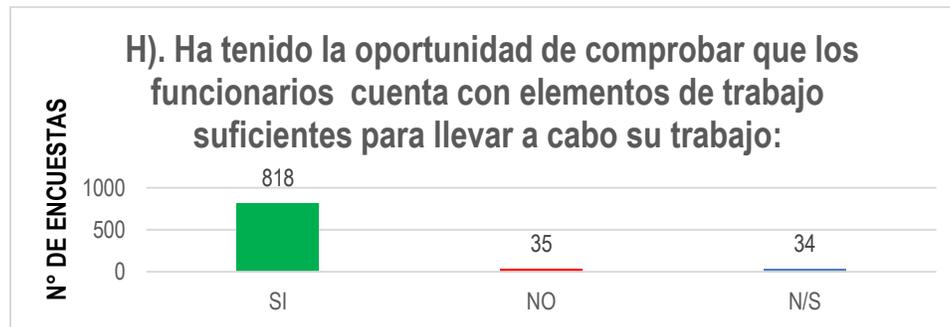
F). El funcionario le informó sobre el tramite a seguir:



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



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, sugeridas también el informe de IV trimestre :

Oficina de Tumaco:

- Mejorar la atención de los funcionarios de quejas y reclamos en Bogotá el pensionado informa que ha llamado al Fondo Bogotá y no ha tenido respuesta.
- Continuar con la entrega oportuna de medicamentos.

Oficina de Barranquilla:

- Ampliar la oficina

Oficina de Santander

- Tener elementos coexitivos necesarios para hacer que se cumplan a cabalidad los contratos que la Fundación Medico Preventivo suscribe con el FPS.

Oficina de Santamarta

- Mejorar la sala de recepción para atención de los usuarios y tener una mayor amplitud; proporcionar a los funcionarios elementos más modernos para un mayor trabajo que él tiene en el momento. Carlos García Cervera CC. 12558346 hijo Felicia Cervera de García 266618375.
- Proporcionar una nueva máquina ya que la que se tiene está muy antigua y la sillas aptas para la labor de todo el día y otro detalles
- Continuar con misma calidad de atención.
- Brindar cita médicas especializadas con mayor oportunidad



Oficina de Cali

- Mejorar el trato al usuario en el servicio sede Cra 41 con 5b

### **FELICITACIONES**

Felicitan algunos ciudadanos por la Atención prestada en la oficina de Santander , Santamarta y Cali.

En conclusión los ciudadanos encuestados se sienten 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 89% seguido de la agilidad 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.



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](mailto: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 IV TRIMESTRE DEL AÑO 2014

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

Se recolectaron datos 80 de trámites culminados en el IV 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 66 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%,  $i = 0.1$

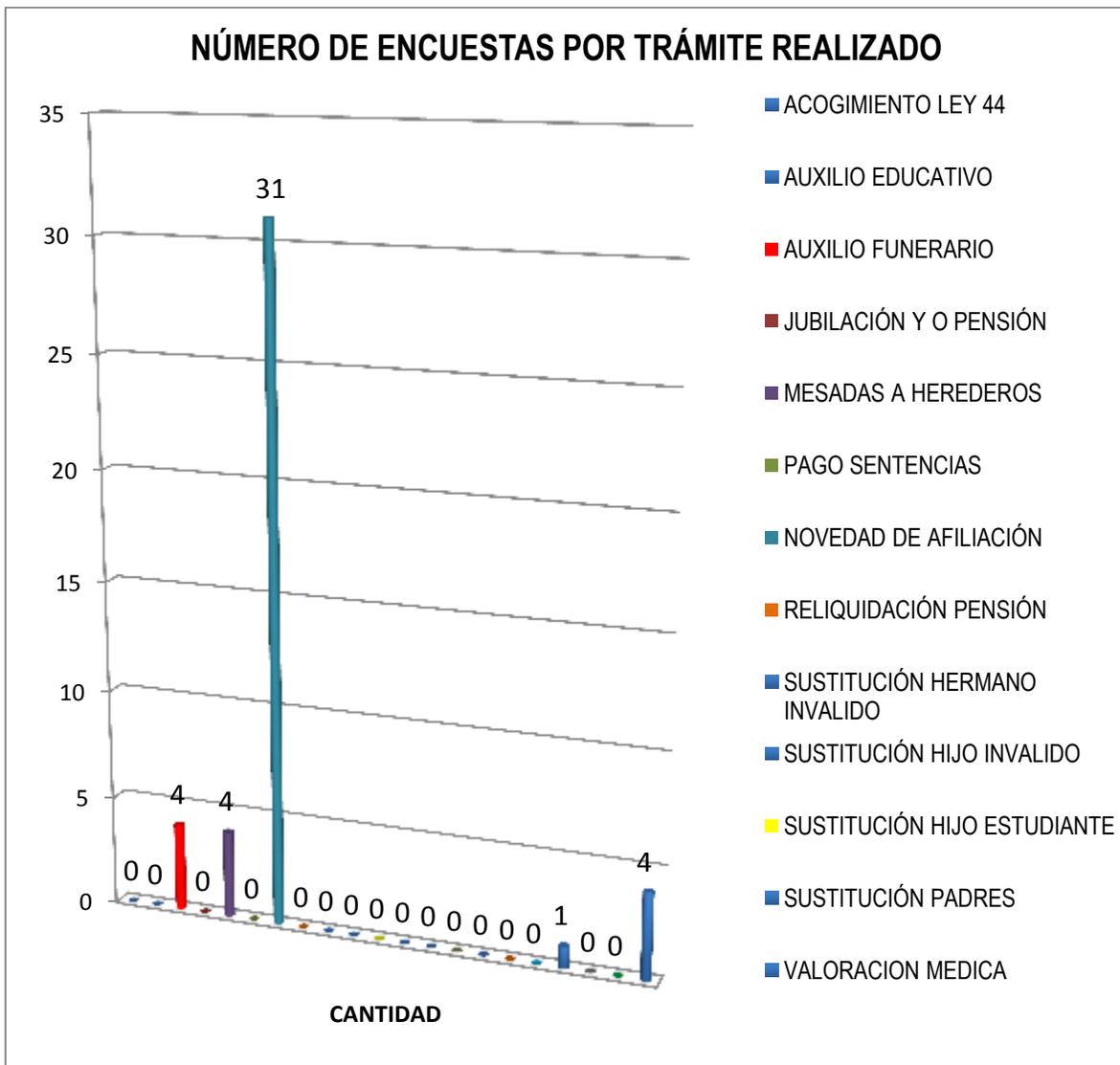
$$n = \frac{1.96^2 \times 80 \times 0.5 \times 0.5}{0.1^2 \times (80 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 43,8 \text{ aprox } 44$$



### ANALISIS 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 2014; a continuación se presentara los resultados obtenidos de dicho análisis:

- Se realizó un total de cincuentas (44) 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 MIAAUGUDFO34

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	4	4
JUBILACIÓN Y O PENSIÓN	0	0	0	0	0	0
MESADAS A HEREDEROS	0	0	0	1	3	4
PAGO SENTENCIAS	0	0	0	0	0	0
<b>NOVEDAD DE AFILIACIÓN</b>	22	2	4	2	1	31
RELIQUIDACIÓN PENSIÓN	0	0	0	0	0	0
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 PADRES	0	0	0	0	0	0
<b>VALORACION MEDICA</b>	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	0	1	1
RECONOCIMIENTO PENSIÓN PLENA	0	0	0	0	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL POR ESTUDIOS	0	0	0	0	0	0
OTRO	2	0	0	1	1	4
<b>TOTAL</b>	24	2	4	4	10	44

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: Auxilio Funerario , Sustitución Pensional a conyugue mesada a heredero.

Las solicitudes de novedad de afiliación para en el IV 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 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	0	0
AUXILIO EDUCATIVO	0	0
AUXILIO FUNERARIO	4	0
JUBILACIÓN Y O PENSIÓN	0	0
MESADAS A HEREDEROS	4	0
PAGO SENTENCIAS	0	0
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	28	3
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	1	0
RECONOCIMIENTO PENSIÓN PLENA	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL POR ESTUDIOS	0	0
OTRO	3	1
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>4</b>

En los resultados globales se puede evidenciar que 40 personas de las 40 encuestadas respondieron que el trámite solicitado fue oportuno equivalente a 91% 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	0	0	0
AUXILIO EDUCATIVO	0	0	0
AUXILIO FUNERARIO	4	0	0
JUBILACIÓN Y O PENSIÓN	0	0	0
MESADAS A HEREDEROS	3	1	0
PAGO SENTENCIAS	0	0	0
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	29	2	0
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	1	0	0
RECONOCIMIENTO PENSIÓN PLENA	0	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL POR ESTUDIOS	0	0	0
OTRO	3	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

El 91% de los encuestados respondieron que la satisfacción con relación al trámite realizado fue buena, el 9% respondió que su percepción frente al trámite fue regular y el 0 % califica su satisfacción como mala.



## CONCLUSIONES

En el Fondo Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia, los ciudadanos calificaron el servicio de Pensiones, Servicio Médico, Afiliaciones Bienestar Puertos el 59% satisfactorio, 37% aceptable y 2,4% (21) 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.

Continúa 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.

