



MINSALUD

FONDO DE PASIVO SOCIAL
ENTREREGISTROS NACIONALES DE COLOMBIA



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

MEMORANDO



GUD - 20162200031633

Bogotá, 21-04-2016

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 I TRIMESTRE.

Adjunto a la presente el INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO Y PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO POST TRÁMITE I TRIMESTRE del año 2016.

Cordialmente,

LUIS ALFREDO ESCOBAR
Secretario General

Anexos: Catorce (14 Hojas)
Copia: Secretario General
Proyectó: Juan Carlos Oñate *Juan Oñate*
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)

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



CO239581

INFORME DE MEDICION DE LA SATISFACCION AL CIUDADANO CUARTO TRIMESTRES
(ENERO A FEBRERO) DE 2016

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 primer trimestre que comprende de Enero a Marzo de 2016, se realizaron 675 encuestas a los ciudadanos que ingresaron a las instalaciones del Fondo Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia de las cuales (84) de servicios de pensiones, (291) de servicio médico, (229) de afiliaciones, (7) de bienestar puerto y (64) de otros. (Gráfica 1).



Gráfico: N° 1 Encuesta por Tipo de Servicio



Gráfico: N° 2 Encuestas por Ciudad



Gráfica 3: Indicador del I Trimestre

De las 675 encuestas realizadas a nivel nacional el indicador fue el 66% con una calificación de aceptable; del número de encuesta realizadas se obtuvo como calificación satisfactoria el 33% (223), aceptable 66% (443), mínimo 1% (9) y 0% (0) insatisfactoria. (Gráfica 3: Indicador del IV Trimestre).

Las encuestas con calificación mínimo fue debido a que algunos ciudadanos encuestados no diligenciaron o no respondieron los siguientes ítem:

¿EL TRATO QUE RECIBIÓ EN LA ATENCIÓN FUE?

¿CUÁL DE ESTAS CARACTERÍSTICAS ENCONTRÓ EN EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ?

¿EL TIEMPO DE ATENCIÓN FUE?

¿CONSIDERA QUE LAS INSTALACIONES DE LAS OFICINAS DONDE LO ATENDIERON ESTÁN ADECUADAS A SUS NECESIDADES?

¿HA TENIDO LA OPORTUNIDAD DE COMPROBAR QUE LOS FUNCIONARIOS CUENTAN CON ELEMENTOS DE TRABAJO SUFICIENTES PARA LLEVAR A CABO SU TRABAJO?

ANÁLISIS PRIMER TRIMESTRE 2016 (ENERO A MARZO)

PREGUNTAS

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

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



14-CO239581

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



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



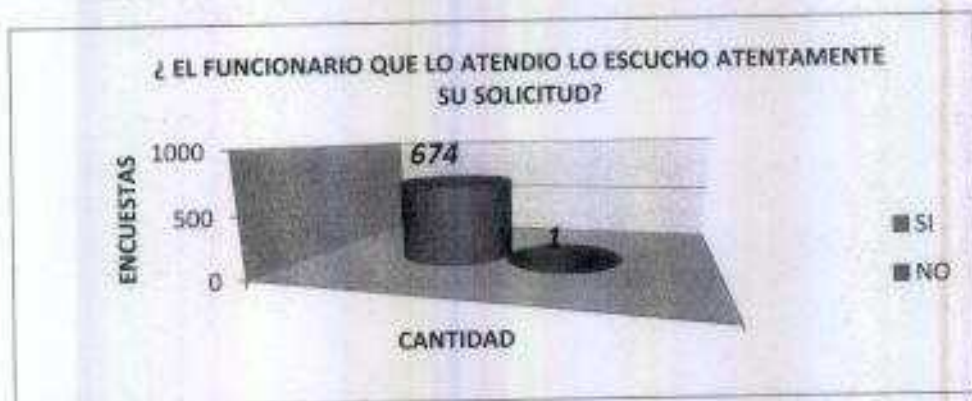
C). El tiempo de atención fue:



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



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



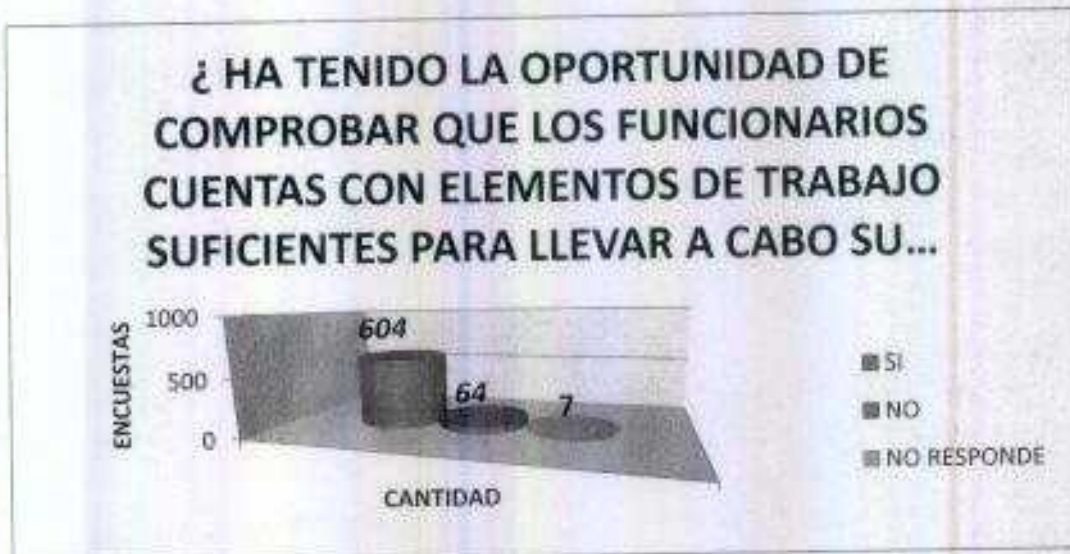
F). El funcionario le informó sobre el trámite a seguir:



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:





MINSALUD



FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROVIARIAS NACIONALES DE COLOMBIA



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

SUGERENCIAS

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

CARTAGENA

- Mantener la calidad de los servicios prestados de un nivel de satisfacción a los usuarios de fondo pasivo.
- Felicitaciones por una buena atención de servicio.

BOGOTA

- Mejorar las instalaciones de atención al ciudadano
- Felicitaciones por una buena atención de servicio.

BARRANQUILLA

- La información que se brinda no es la más acertada.

CALI

- Felicitaciones por una buena atención de servicio.
- Tener servicio de fotocopidora.
- Verificar si los funcionarios tienen los elementos y/o herramientas necesarias

BUGARAMANGA

- Felicitaciones por una buena atención de servicio.
- Prestar un mejor prestación de salud donde haya mejores oportunidades y garantías de servicio.

SANTA MARTA

- Felicitaciones por una buena atención de servicio.

Calle 13 N° 16-24 Estación de la Sabana (Bogotá - Colombia) -
PBX 3817171 - Fax: 3750378 ext 122
Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-208
En Bogotá Tel. 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co
Página Web <http://www.fps.gov.co>

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



7700292591



MINSALUD

FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

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

DETERMINACION DE LA MUESTRA A ENCUESTAR

Se recolectaron datos 72 de trámites culminados en el I Trimestre de 2016, 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

Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá - Colombia) -
PBX 3617171 - 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



7710216541

- 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 72 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%)

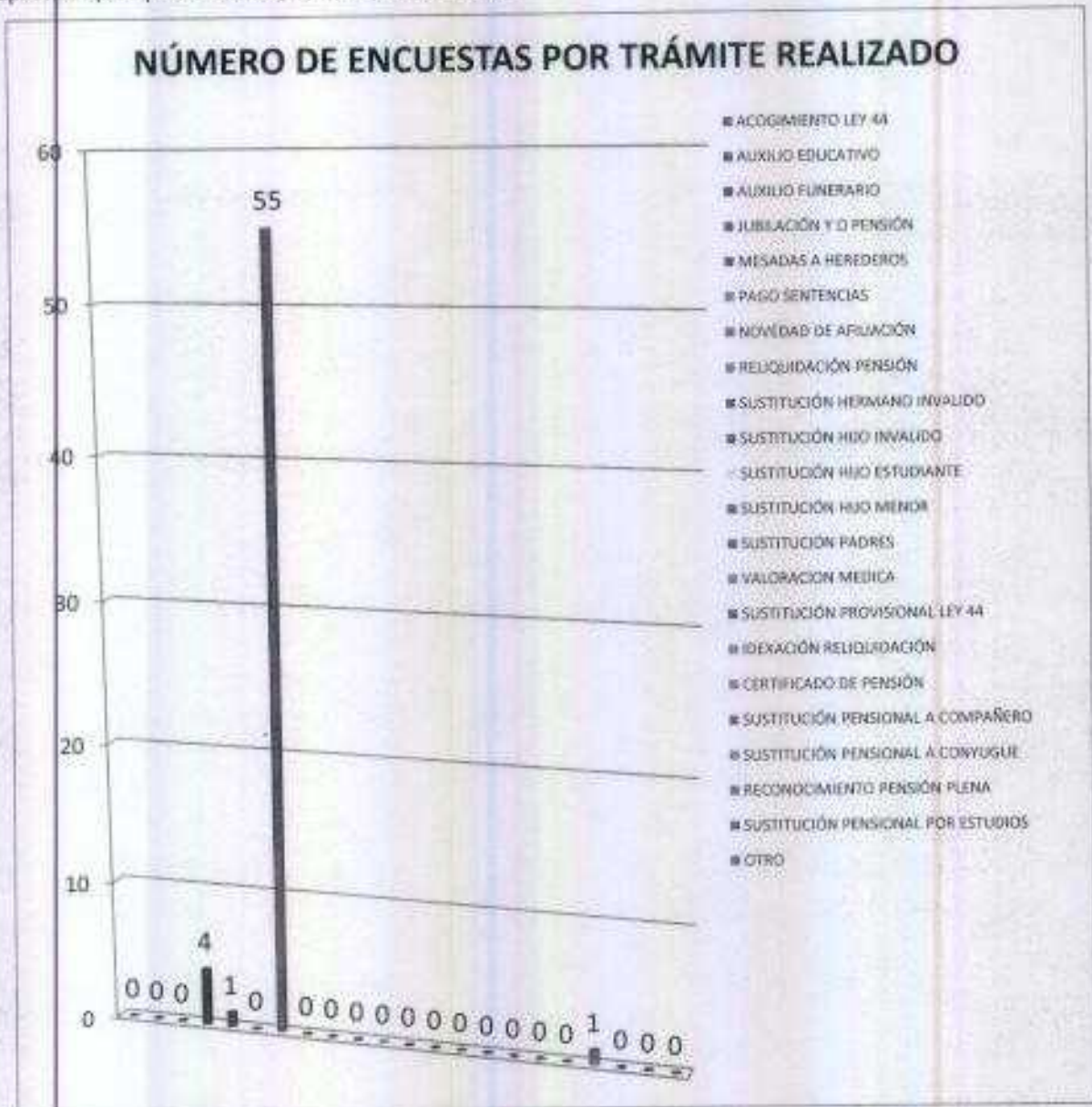
i = error que se prevé cometer si es del 10%, $i = 0.1$

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

ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente informe se expone un análisis de las encuestas realizadas a usuarios que culminaron su trámite en el I trimestre de la vigencia 2016; a continuación se presentara los resultados obtenidos de dicho análisis.

Se realizó un total de sesenta (61) 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	4	0	4
MESADAS A HEREDEROS	0	0	0	1	0	1
PAGO SENTENCIAS	0	0	0	0	0	0
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	54	0	0	1	0	55
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 HIJO MENOR	0	0	0	0	0	0
SUSTITUCIÓN PADRES	0	0	0	0	0	0
VALORACIÓN MÉDICA	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	0	1
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	54	0	0	7	0	61

Las solicitudes relacionadas con Prestaciones Económicas cuentan con 4 meses para ser gestionadas; En la tabla se encontraron que cumplieron con el tiempo programado, Estos trámites son: Novedad de Afiliación, Jubilación o pensión, Mesadas a herederos, Sustitución pensional a conyugue.

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

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



0700396601



MINSALUD

FONDO DE PASIVO SOCIAL
TERCEROS RECURSOS NACIONALES DE COLOMBIA



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

- 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	4	0
MESADAS A HEREDEROS	1	0
PAGO SENTENCIAS	0	0
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	54	1
RELIQUIDACIÓN PENSIÓN	0	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	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	0	1
RECONOCIMIENTO PENSIÓN PLENA	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL POR ESTUDIOS	0	0
OTRO	0	0
TOTAL	59	2

En los resultados globales se puede evidenciar que 59 personas de las 61 encuestadas respondieron que el trámite solicitado fue oportuno equivalente a 97% de los encuestados, dando un rango Satisfactorio 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
 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



11-CO219981

- En el siguiente ítem se muestran los resultados de las respuestas de la tercera pregunta de la encuesta de satisfacción Post – Trámite código MIAAUGUDFO34

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	4	0	0
MESADAS A HEREDEROS	1	0	0
PAGO SENTENCIAS	0	0	0
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	18	37	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 HIJO MENOR	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	0	0	0
TOTAL	24	37	0

El 39% de los encuestados respondieron que la satisfacción con relación al trámite realizado fue Bueno, el 61% 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.

Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá – Colombia) –
 PBX 3817171 – Fax: 3750378 ext 122
 Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-208.
 En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co.
 Página Web <http://www.fps.gov.co>

ISO 9001
 BUREAU VERITAS
 Certification



17-00230591



MINSALUD

FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

CONCLUSIONES

En el Fondo Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia, los ciudadanos según las encuestas satisfacción al ciudadano, calificaron los servicio de Pensiones, Servicio Médico, Afiliaciones Bienestar Puertos, del número de encuesta realizadas el 66% como aceptable, como calificación satisfactoria el 33%, del 1% de las calificaciones aceptable y mínimo se debió a que la Entidad debe mejorar en cuanto a las instalaciones de la Oficina de Atención al Ciudadano, y que se tengan los elemento necesarios para llevar acabo la labor diaria; y en algunas encuestas no llenaron de manera completa algunos de los Item del formato MIACCGDCFO14 Encuesta de medición de la satisfacción del ciudadano.

Con esta medición se busca mejorar cada día teniendo en cuenta sus opiniones para prestarle un mejor servicio a los ciudadanos.

Calle 13 N° 16-24 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



CO239983