



MINSALUD

FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



MINSALUD



FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

MEMORANDO



GUD - 20152200075373

Bogotá, 22-10-2015

PARA: DR. JAIME LUIS LACOUTURE PEÑALOZA
DIRECTOR 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 DEL 2015.

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: Doce (12 hojas)
Copia: Dr. Luis Alfredo Escobar Rodríguez
Proyecto: 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

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



N° CO239591

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° CO239591

INFORME DE MEDICION DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO TERCER TRIMESTRE (JULIO A SEPTIEMBRE) DE 2015

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 segundo trimestre que comprende de Julio a Septiembre de 2015, se realizaron **771** encuestas a los ciudadanos que ingresaron a las instalaciones del Fondo Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia de las cuales **(118)** de servicios de pensiones, **(321)** de servicio médico, **(236)** de afiliaciones, **(9)** de bienestar puerto y **(87)** de otros. (Gráfica 1).

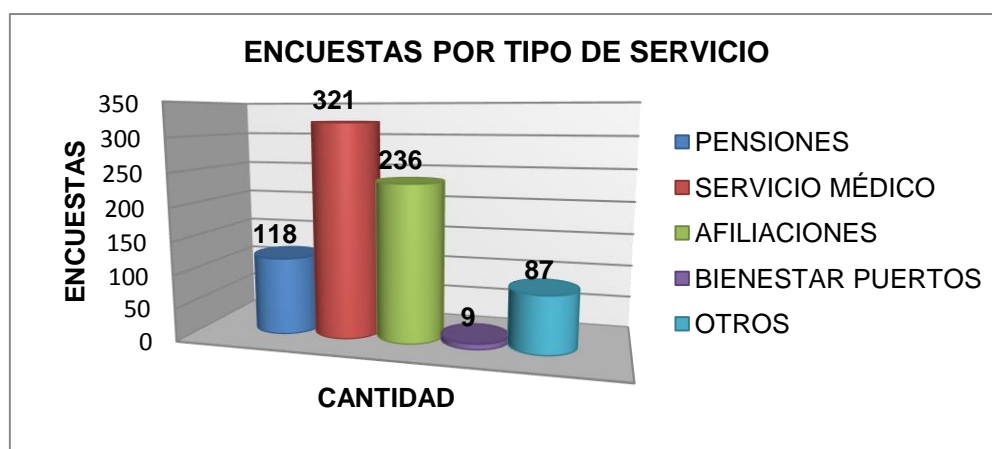


Gráfico: N° 1 Servicio Solicitado

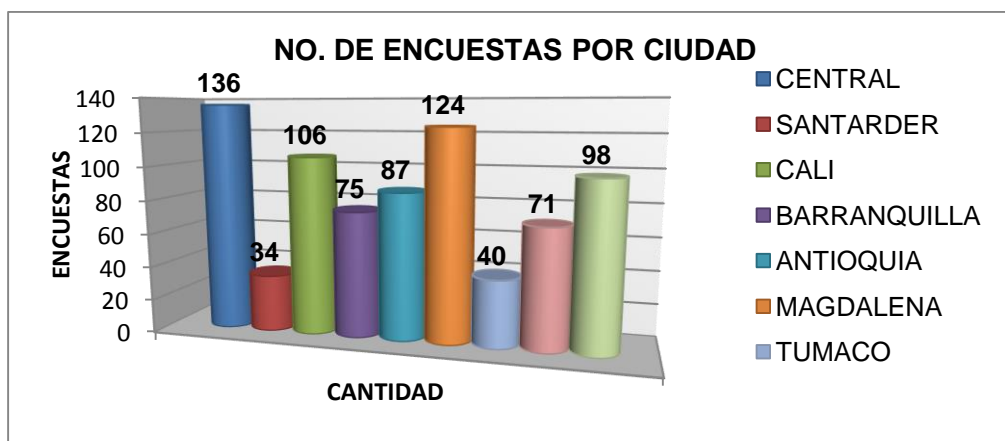
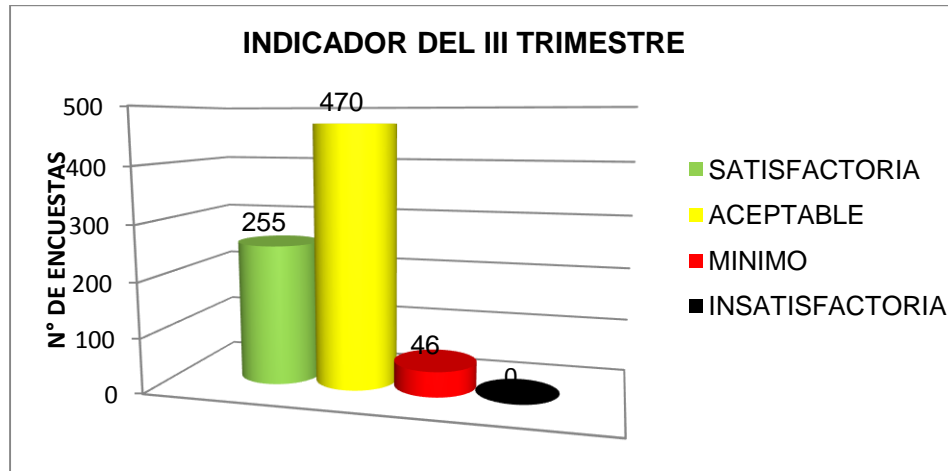


Gráfico: N° 2 Encuestas por ciudad



MINSALUD



Gráfica 3: Indicador del III Trimestre

De las 771 encuestas realizadas a nivel nacional el indicador fue el 90% con una calificación de aceptable; del número de encuesta realizadas se obtuvo como calificación satisfactoria el 34% (255), aceptable 60% (470), mínimo 6% (46) y 0% (0) insatisfactoria. (Gráfica 3: Indicador del III Trimestre).

ANÁLISIS TERCER TRIMESTRE 2015 (JULIO, AGOSTO, 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). El trato que recibió en la atención fue:

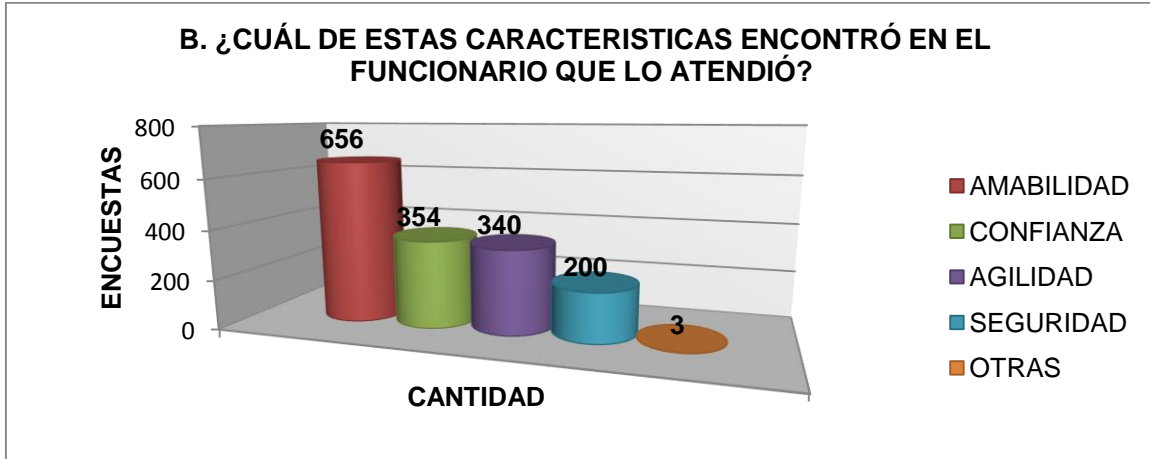




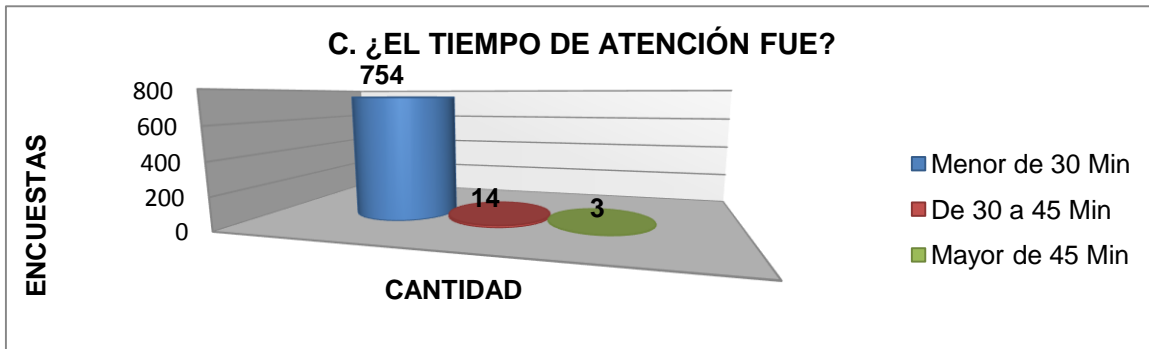
MINSALUD



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



C. El tiempo de atención fue:



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

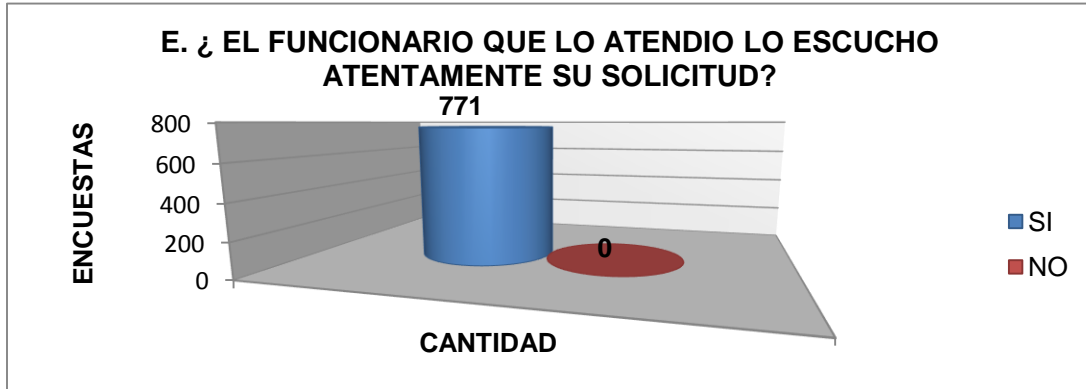




MINSALUD



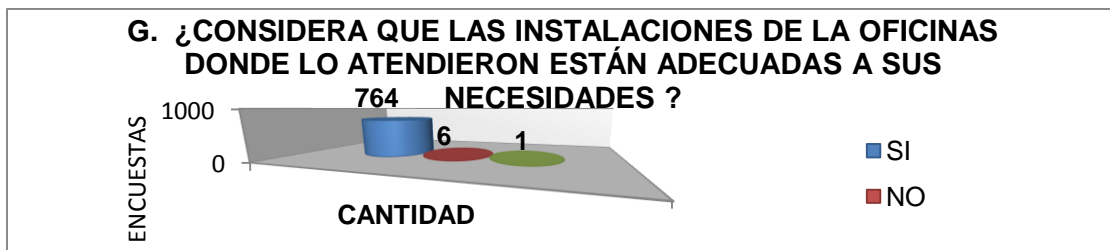
E). El funcionario que lo atendió escuchó atentamente su solicitud:



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:

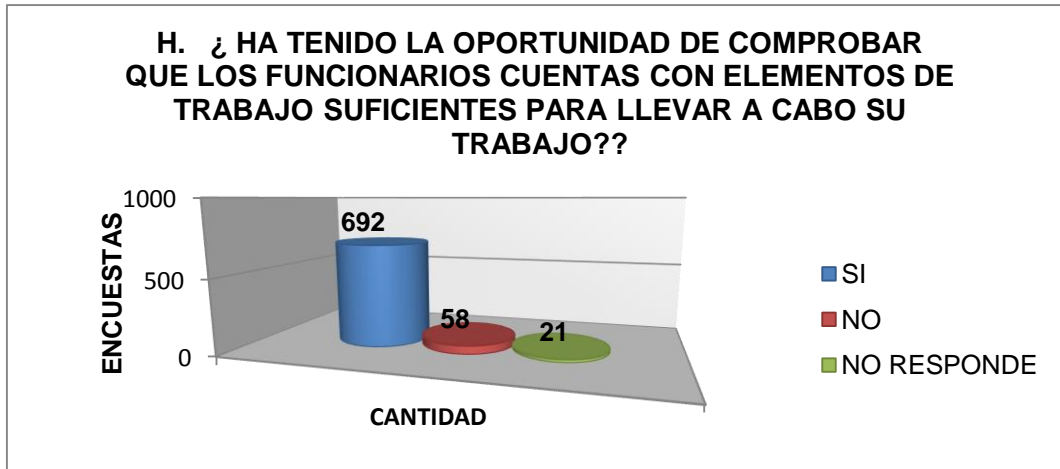




MINSALUD



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
- Una nueva máquina para la realización de carnet

DIVISION PACIFICO

- Tener una oficina cerca de clínica Rey David, del centro o del sur de la ciudad
- Innovar de acuerdo con las necesidades de los servicios

OFICINA SANTAMARTA

- Felicitaciones por su buena atención al ciudadano
- Asignación de puesto de trabajo para una funcionaria

DIVISIÓN CENTRAL

- Instalación de baño publico
- Felicitaciones por su buena atención al ciudadano
- instalaciones inapropiadas hace mucho frio
- ajusta el formato de auxilio funerario en cuento al primer ítem “ original del registro civil de defunción” en lugar de fotocopia autenticada, porque se prestaciones para mala interpretación.

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.
 Pagina Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)

ISO 9001
 BUREAU VERITAS
 Certification



N° CO239591



MINSALUD



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

DETERMINACION DE LA MUESTRA A ENCUESTAR

Se recolectaron datos 164 de trámites culminados en el III 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

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



N° CO239591



MINSALUD



- 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 164 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%, $i = 0.1$

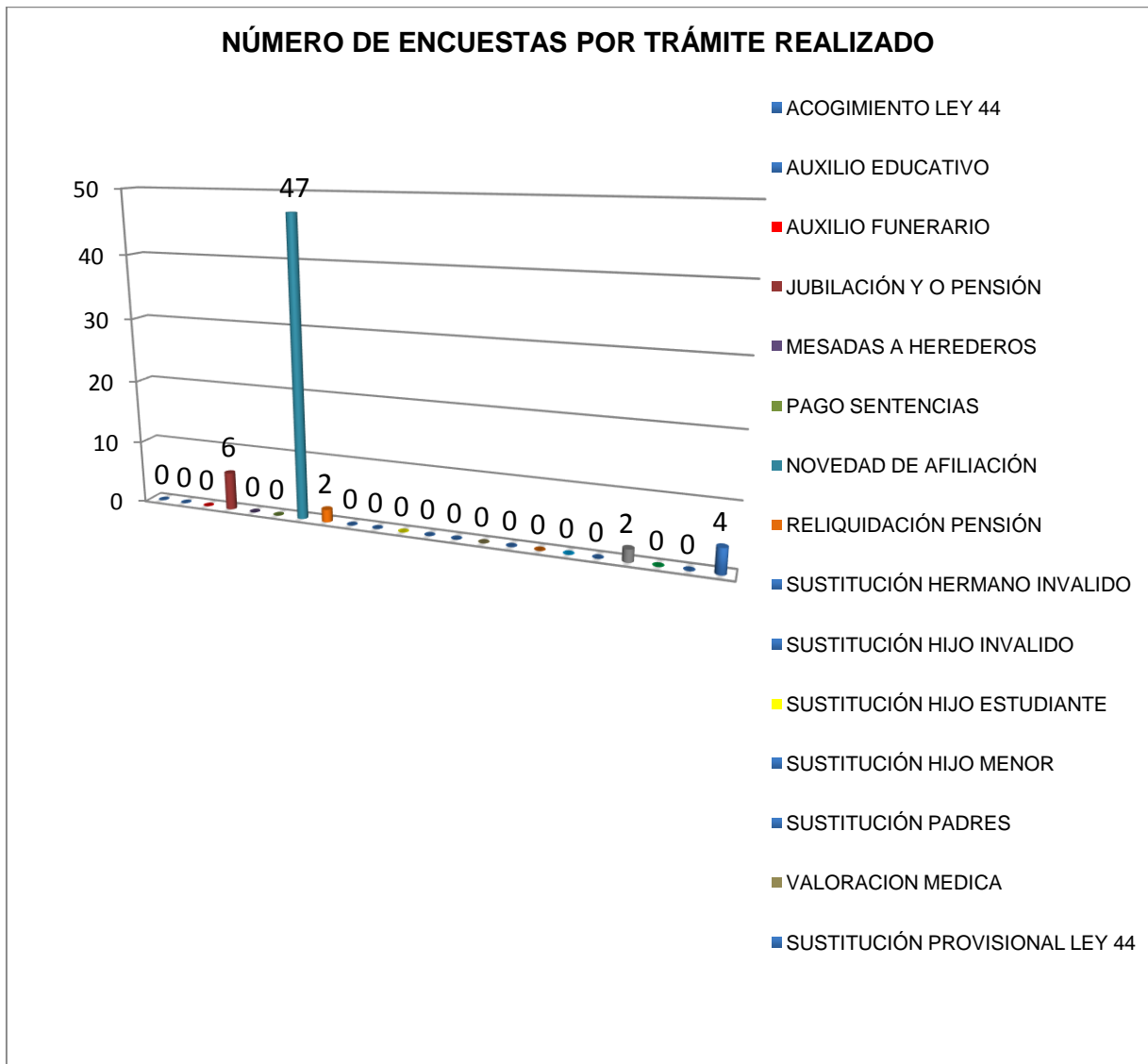
$$n = \frac{1.96^2 \times 164 \times 0.5 \times 0.5}{0.1^2 \times (164 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 60,8 \text{ aprox } 61$$



ANÁLISIS DE RESULTADOS

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

- Se realizó un total de cincuenta (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 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	0	0
JUBILACIÓN Y O PENSIÓN	2	0	0	2	2	6
MESADAS A HEREDEROS	0	0	0	0	0	0
PAGO SENTENCIAS	0	0	0	0	0	0
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	44	0	1	0	2	47
RELIQUIDACIÓN PENSIÓN	0	1	0	1	0	2
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 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	0	2	2
RECONOCIMIENTO PENSIÓN PLENA	0	0	0	0	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL POR ESTUDIOS	0	0	0	0	0	0
OTRO	4	0	0	0	0	4
TOTAL	50	1	1	3	6	61

Las solicitudes relacionadas con Prestaciones Económicas cuentan con 4 meses para ser gestionadas; En la tabla se encontraron dos trámites que no cumplieron con el tiempo programado. Estos trámites son: Jubilación o Pensión y Sustitución a pensional a conyugue.

Las solicitudes de novedad de afiliación para en el III trimestre se evidenció 3 trámite que 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	0	0
AUXILIO EDUCATIVO	0	0
AUXILIO FUNERARIO	0	0
JUBILACIÓN Y O PENSIÓN	2	4
MESADAS A HEREDEROS	0	0
PAGO SENTENCIAS	0	0
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	43	4
RELIQUIDACIÓN PENSIÓN	0	2
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	2
RECONOCIMIENTO PENSIÓN PLENA	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL POR ESTUDIOS	0	0
OTRO	4	0
TOTAL	49	12

En los resultados globales se puede evidenciar que 49 personas de las 61 encuestadas respondieron que el trámite solicitado fue oportuno equivalente a 80% 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 la 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	0	0	0
JUBILACIÓN Y O PENSIÓN	2	3	1
MESADAS A HEREDEROS	0	0	0
PAGO SENTENCIAS	0	0	0
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	45	1	1
RELIQUIDACIÓN PENSIÓN	2	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	2	0	0
RECONOCIMIENTO PENSIÓN PLENA	0	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL POR ESTUDIOS	0	0	0
OTRO	4	0	0
TOTAL	55	4	2

El 90% de los encuestados respondieron que la satisfacción con relación al trámite realizado fue Aceptable, el 6% respondió que su percepción frente al trámite fue regular y el 3% 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 mirar la pertinencia del ajuste del formato de auxilio funerario.
- Gestionar la utilización del baño público que ya se encuentra instalado en la entidad para su respectivo servicio.
- Gestionar asignación de puesto de trabajo para funcionaria en la oficina de Santa Marta
- Reunión con el coordinador de prestaciones económicas y el profesional 8 de afiliaciones y compensaciones para buscar mecanismos en cuanto a la inoportunidad de los tramites que han solicitado los ciudadanos.



MINSALUD



CONCLUSIONES

En el Fondo Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia, los ciudadanos calificaron el servicio de Pensiones, Servicio Médico, Afiliaciones Bienestar Puertos el 36% satisfactorio, 60% (aceptable y 6% mínimo ; de las calificaciones aceptable y mínimo se debió a que la entidad debe mejorar con relación al instalaciones, los elemento necesarios para llevar acabo 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 de mejorar las instalaciones de Bogotá.

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
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)

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



N° CO239591