

MEMORANDO



GUD - 20192200064503

Bogotá, 09-07-2019

PARA: Dr. JHON MAURICIO MARÍN BARBOSA  
DIRECCIÓN GENERAL

DE: G. I. T ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

ASUNTO: INFORME DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO POST TRAMITE II TRIMESTRE 2019

Cordial saludo,

Adjunto a la presente el INFORME DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO POST TRÁMITE II TRIMESTRE del año 2019, en cumplimiento del procedimiento MIAAUGUDPT15 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO - POST TRAMITE, cuyo propósito es medir la satisfacción del ciudadano respecto a los servicios prestados por el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.

Cordialmente,

RUBÉN ALONSO MENDEZ PINEDA  
Secretario General

Anexos: siete (8 hojas)

Copia: Secretario General

Proyectó: Verónica Daza Celedón *UDC*

Revisó: Arlina Tovar *AT*

Natalia Carvajal - Abogada Asesora Secretaría General *NC*

## INFORME DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO POST TRÁMITE II TRIMESTRE DEL AÑO 2019

### 1. Objetivo del Informe

- 1.1. Mostrar los resultados de la valoración trimestral de la calidad del servicio, para determinar el grado de satisfacción del usuario, permitiendo detectar los factores que están incidiendo en la calidad de prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad para implementar acciones de mejora y promover el cambio de la misma.
- 1.2. Sustentar el indicador estratégico: Índice de percepción post trámite de los servicios prestados por la entidad de acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta para establecer el rango de satisfacción del usuario durante el II trimestre de 2019.

### 2. Alcance

El proceso de G.I.T Atención al Ciudadano implementa el procedimiento MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO - POST TRÁMITE, el cual se lleva a cabo a través de la aplicación de encuestas de satisfacción post trámite; la recolección de la información se hace por medio del formato MIAAUGUDFO34, aplicado de manera telefónica a algunos de los ciudadanos que han concluido un trámite con la entidad relacionado con los servicios de salud (novedades de afiliación) y prestaciones económicas, a nivel nacional durante el II Trimestre del 2019.

La valoración se llevó a cabo sobre los siguientes trámites, y se realizó en 76 usuarios del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia:

- 2.1 NOVEDAD DE AFILIACIÓN
- 2.2 PAGO SENTENCIA O CONCILIACIÓN JUDICIAL LABORAL
- 2.3 PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)
- 2.4 SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008
- 2.5 ACOGIMIENTO LEY 1204/2008
- 2.6 PENSIÓN SANCIÓN O PENSIÓN PROPORCIONAL
- 2.7 SUSTITUCION PENSIONAL POST MORTEM
- 2.8 PRORROGA POR ESTUDIOS.

### 3. Metodología

Según Formato MIAAUGUDFO34 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POST TRAMITE, se estableció la escala de calificación de valor y se realizó la encuesta, en la cual se determinaron un total de 6 preguntas, con la siguiente escala de valor:

1	1 MES
2	2 MESES
3	3 MESES
4	4 MESES
5	MÁS DE 4 MESES

1	SI
2	NO

1	TODAS
2	LA MAYORÍA
3	LA MITAD
4	MENOS DE LA MITAD
5	NINGUNA

1	EXCELENTE
2	BUENO
3	NI BUENO NI MALO
4	MALO

1	TOTALMENTE SATISFECHO
2	SATISFECHO
3	NADA SATISFECHO
4	MALO

1	EXCELENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	MALO

Para el análisis de los resultados son tenidas en cuenta todas las preguntas a aplicar y consideradas relevantes para determinar la satisfacción del usuario, después de haber concluido la atención prestada

#### 4. Tabulación de datos

4.1. Se realizó el cálculo de la muestra tomando el modelo estadístico aleatorio simple, para población finita conocida, sobre trámites concluidos; a continuación se ilustra la fórmula para la toma de la muestra

4.2. 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%)

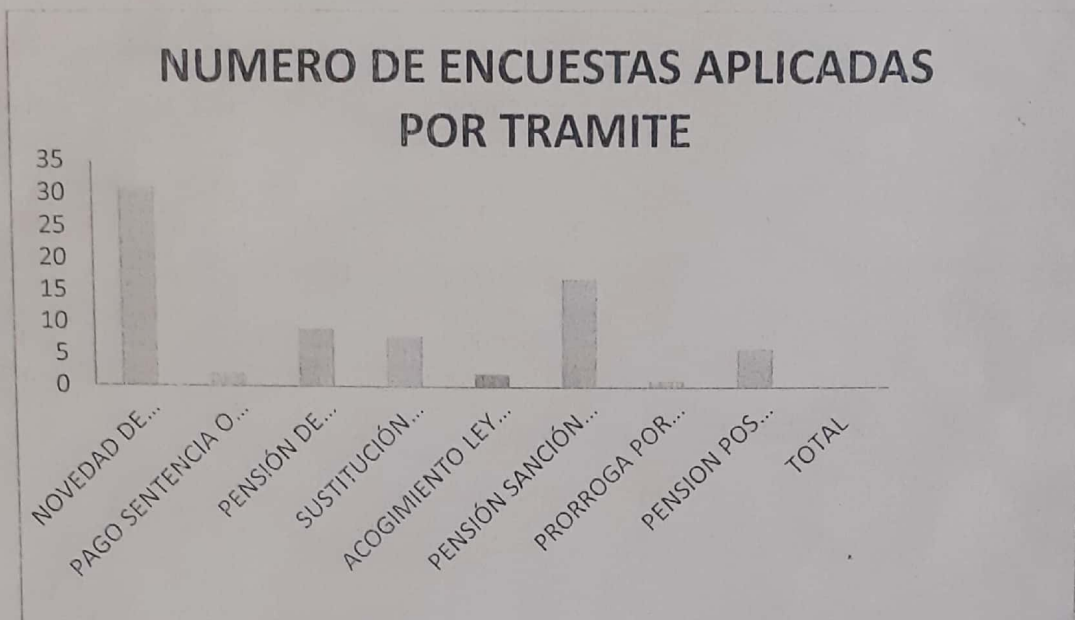
i = error que se prevé cometer si es del 10%,  $i = 0.1$

$$n = \frac{1.96^2 \times 186 \times 0.5 \times 0.5}{0.1^2 \times (261 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 76$$

#### 5. Análisis de Resultados

5.1. Los resultados consignados en el presente informe son obtenidos de la percepción del usuario sobre los aspectos como tiempo de duración del trámite, oportunidad en el trámite y respuestas de las dudas presentadas, calidad del servicio prestado, en la percepción de satisfacción en la gestión prestada y finalmente en el grado de satisfacción con relación al trámite realizado de los servicios prestados por la Entidad.

5.2. Se realizaron un total de setenta y seis (76) encuestas; aplicadas por tipo de trámite gestionado por la Entidad, divididas así:



5.3. El primer interrogante de la encuesta de satisfacción Post –Trámite código MIAAAUGUDFO34 fue *¿cuál fue el tiempo de duración del trámite en meses?*, y arrojó los siguientes resultados

TRÁMITE REALIZADO	¿CUAL FUE EL TIEMPO DE DURACIÓN DEL TRÁMITE EN MESES?					TOTAL
	1 MES	2 MESES	3 MESES	4 MESES	MÁS DE 4 MESES	
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	26	5	0	0	0	31
PAGO SENTENCIA O CONCILIACIÓN JUDICIAL LABORAL	1	0	0	0	1	2
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓN-YUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	0	1	1	0	7	9
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	1	1	2	2	2	8
ACOGIMIENTO LEY 1204/2008	0	0	0	0	2	2
PENSIÓN SANCIÓN O PENSIÓN PROPORCIONAL	0	0	0	2	15	17
SUSTITUCION POST MORTEM	0	0	0	1	5	6
PRORROGA POR ESTUDIO	0	0	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>32</b>	<b>76</b>

Teniendo en cuenta que las solicitudes relacionadas con Prestaciones Económicas tienen el término legal de 4 meses para ser resueltas, según la **Ley 797 de 2003, en su artículo 9° parágrafo 1°, que modificó el artículo 33 de la Ley 100 de 1993, que establece: "Los fondos encargados reconocerán la pensión en un tiempo no superior a cuatro (4) meses después de radicada la solicitud por el peticionario, con la correspondiente documentación que acredite su derecho"**; se puede observar que dichos trámites correspondientes a prestaciones económicas se están tomando más del tiempo indicado, es decir de los 45 tramites gestionados ante el FPS, 32 se tardaron más de 4 meses en resolver, lo que equivale a un porcentaje del 71% y solo 13 de estos fueron resueltos en el término estipulado, lo que corresponde al 29%.

Por otro lado, En cuanto a las solicitudes de Salud, fueron 31 en total de las cuales 26 fueron resueltas en el tiempo estimado para un porcentaje del 84% y un 16% fueron contestadas fuera del término estipulado.

5.4. Al segundo interrogante de la encuesta de satisfacción Post – Trámite código MIAAAUGUDFO34. **¿considera que el tiempo que toma la entidad para resolver su trámite es oportuno?** se respondió de la siguiente manera

TRÁMITE REALIZADO	¿CONSIDERA QUE EL TIEMPO QUE TOMA LA ENTIDAD PARA RESOLVER SU TRÁMITE ES OPORTUNO?	
	SI	NO
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	31	0
PAGO SENTENCIA O CONCILIACIÓN JUDICIAL LABORAL	2	0
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	4	5
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	7	1
ACOGIMIENTO LEY 1204/2008	1	1
PENSIÓN SANCIÓN O PENSIÓN PROPORCIONAL	6	11
SUSTITUCION POST MORTEN	3	3
PRORROGA POR ESTUDIO	0	1
TOTAL	54	22

En cuanto a la oportunidad en el tiempo del servicio, se puede evidenciar que de los 76 usuarios encuestados, 54 de estos, respondieron que el tiempo que se tomó la entidad para resolver el tramite fue oportuno equivalente a un 71%, y 22 de los usuarios encuestados señalan que no están de acuerdo con el tiempo que se tomó la entidad para resolver la solicitud, lo que corresponde a un 29% de insatisfacción referente al término que la Entidad se tomó para resolver los trámites.

5.5. El tercer interrogante de la encuesta de satisfacción Post – Trámite código MIAAAUGUDFO34. **¿Qué parte de sus dudas, observaciones o dificultades han sido resultas en relación al trámite realizado?**, arrojó las siguientes respuestas.

TRÁMITE REALIZADO	¿QUÉ PARTE DE SUS DUDAS, OBSERVACIONES O DIFICULTADES HAN SIDO RESULTAS EN RELACIÓN AL TRÁMITE REALIZADO?				
	TODAS	LA MAYORÍA	LA MITAD	MENOS DE LA MITAD	NINGUNA
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	21	9	1	0	0
PAGO SENTENCIA O CONCILIACIÓN JUDICIAL LABORAL	1	0	0	1	0
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	6	3	0	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	5	2	1	0	0
ACOGIMIENTO LEY 1204/2008	2	0	0	0	0
PENSIÓN SANCIÓN O PENSIÓN PROPORCIONAL	9	6	2	0	0
SUSTITUCION POST MORTEN	4	1	1	0	0
PRORROGA POR ESTUDIO	0	0	1	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

Respecto a la pregunta realizada se puede evidenciar que el 63% de los encuestados indican que sus dudas con respecto al trámite realizado fueron resueltas en su totalidad, un 27% indica que la mayoría de sus preguntas y dudas con respecto al trámite fueron aclaradas, y el 9% restante de encuestados consideran que solo la mitad de sus dudas se resolvieron.

5.6. El cuarto interrogante de la encuesta de satisfacción Post – Trámite código MIAAAUGUDFO34. **¿Cómo calificarías la calidad del servicio prestado por la entidad en cuanto al trámite solicitado?** Arrojó las siguientes respuestas

TRÁMITE REALIZADO	¿CÓMO CALIFICARÍAS LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD EN CUANTO AL TRÁMITE SOLICITADO?			
	EXCELENTE	BUENO	NI BUENO NI MALO	MA-LO
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	21	10	0	0
PAGO SENTENCIA O CONCILIACIÓN JUDICIAL LABORAL	0	2	0	0
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	3	5	1	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	5	3	0	0
ACOGIMIENTO LEY 1204/2008	2	0	0	0

PENSIÓN SANCIÓN O PENSIÓN PROPORCIONAL	6	6	5	0
SUSTITUCION POST MORTEM	3	2	0	1
PRORROGA POR ESTUDIO	0	0	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>28</b>	<b>7</b>	<b>1</b>

Con respecto a la calidad del servicio, se evidencia que el 53 % de los encuestados consideran que el servicio prestado por la entidad es Excelente, otro 37% califica el servicio como bueno y el 10% restante indica que el servicio es regular.

5.7 El quinto interrogante de la encuesta de satisfacción Post – Trámite código MIAAAUGUDFO34. *¿Está satisfecho con la gestión realizada por la entidad en cuento al trámite solicitado?* arrojó las siguientes respuestas

TRÁMITE REALIZADO	¿ESTÁ SATISFECHO CON LA GESTIÓN REALIZADA POR LA ENTIDAD EN CUENTO AL TRÁMITE SOLICITADO?			
	TOTALMENTE SATISFECHO	SATISFECHO	NADA SATISFECHO	MALO
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	17	14	0	0
PAGO SENTENCIA O CONCILIACIÓN JUDICIAL LABORAL	0	2	0	0
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	4	5	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	3	5	0	0
ACOGIMIENTO LEY 1204/2008	1	1	0	0
PENSIÓN SANCIÓN O PENSIÓN PROPORCIONAL	6	9	2	0
SUSTITUCION POST MORTEM	4	1	1	0
PRORROGA POR ESTUDIO	0	0	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>37</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

En cuanto a la satisfacción con respecto a la gestión realizada por el FPS, se evidencia que el 95% de los encuestados quedaron satisfechos, lo cual ubica a la Entidad en un rango Satisfactorio.

5.8. Al sexto interrogante de la encuesta de satisfacción Post – Trámite código MIAAAUGUDFO34. *¿Basado en su experiencia por favor evalúe el grado de satisfacción con respecto al trámite?* se respondió de la siguiente manera:

TRÁMITE REALIZADO	¿BASADO EN SU EXPERIENCIA POR FAVOR EVALÚE EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO AL TRÁMITE?			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	20	11	0	0
PAGO SENTENCIA O CONCILIACIÓN JUDICIAL LABORAL	1	1	0	0
PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES (CÓNYUGE, COMPAÑERO (A) PERMANENTE, HIJO MENOR, PADRES, HIJO O HERMANO INVÁLIDO)	4	4	1	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL DE LA LEY 1204/2008	4	4	0	0
ACOGIMIENTO LEY 1204/2008	2	0	0	0
PENSIÓN SANCIÓN O PENSIÓN PROPORCIONAL	7	6	3	1
SUSTITUCION POST MORTEM	4	1	1	0
PRORROGA POR ESTUDIO	0	0	1	0
TOTAL	42	27	6	1

En general se puede decir que los usuarios encuestados evalúan su satisfacción con respecto al trámite solicitado ante al FPS como excelente, el cual se ubica con un porcentaje del 55%, un 36% evalúa su satisfacción como bueno y solo el 9% como regular y malo.

## 6.0 Propuesta de Mejora

6.1 A pesar de evidenciar un mínimo porcentaje como lo es el 1% en el grado de satisfacción regular y malo, desde el GIT Atención al Ciudadano se continuará realizando seguimiento a los trámites con dichas calificaciones, con el fin de tomar las debidas acciones de mejora de la mano con el GIT Gestión de Prestaciones Económicas.

Así mismo, se enviará una copia del presente informe a la Subdirección de Prestaciones sociales para que la misma realice mejoras en los procedimientos que generen algún tipo de insatisfacción.

## 7.0 Conclusiones

6.2 En lo que concierne a las encuestas post trámite realizadas por el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, de los 76 encuestados, 42 de ellos consideran que el grado de satisfacción con respecto al trámite fue excelente lo que corresponde a un 55%, 27 de



los encuestados indican que fue bueno, equivalente a un 36%, y finalmente 7 de los usuarios encuestados califican su grado de satisfacción como regular y malo lo que corresponde a un 9%.

- 6.3 Ahora bien, realizando análisis y comparación de los resultados de las encuestas se puede decir que el índice de percepción post trámite de los servicios prestados por la entidad se ubica en un rango **SATISFACTORIO**, ya que la mayoría de los encuestados consideraron excelente y bueno el servicio prestado por la entidad.
- 6.4 En conclusión y con respecto al Primer trimestre del año 2019, se evidencia que la satisfacción del usuario en cuanto a los trámites solicitados ante la entidad se ha mantenido en un rango Satisfactorio, pero al mismo tiempo se puede notar que este nivel de satisfacción aumentó respecto al trimestre anterior, ya que en la actualidad el porcentaje total de satisfacción al usuario se ubica en un 95% evidenciado en el interrogante 5.7 del presente informe, y el I trimestre del 2019 fue de 86%.