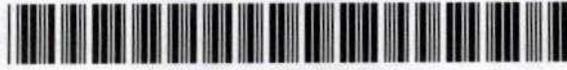


MEMORANDO



GUD - 20182200038013

*Alto  
April 20/2018  
9.35 p.m.*

Bogotá, 20-04-2018

**PARA:** Dr. JHON MAURICIO MARÍN BARBOSA  
DIRECCION GENERAL

**DE:** G. I. T ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL

**ASUNTO:** INFORME DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO POST TRAMITE I TRIMESTRE

Cordial saludo,

Adjunto a la presente el INFORME DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO POST TRAMITE I TRIMESTRE del año 2018. Esto en cumplimiento a lo plasmado en la MATRIZ DE INFORMACION PRIMARIA Y SECUNDARIA código: ESDSOPSF011, la cual procesa y analiza la información proveniente de fuentes externas en la Entidad. Cuyo propósito es medir la satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios prestados por el Fondo de Pasivo social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.

**MARIA YANETH FARFAN CASALLAS**  
Secretaria General -E-

Anexas: Diez (hojas)  
Copia: Secretario General  
Proyectó: Dayana Calderón Salem *DS*  
Revisó: Nury Navarro Hernández *NH*

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 PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO POST TRÁMITE DEL I TRIMESTRE DEL AÑO 2018

El proceso de G.I.T Atención al Ciudadano, brinda en forma oportuna y veraz la información solicitada por los usuarios, de tal forma que se orienten en la utilización de los servicios que presta la entidad. Conocer el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a las solicitudes realizadas en la entidad se convierte en un valor agregado para la mejora continua

Durante el primer I trimestre del 2018 Se recolectaron 124 trámites, entre los trámites relacionados en el presente informe se encuentra:

- Novedad de afiliación
- Sustitución pensional a conyugue
- Jubilación y o pensión
- Sustitución provisional ley 44
- Acogimiento ley 44
- Pago sentencias
- Sustitución hijo inválido
- Sustitución pensional a compañero
- Reconocimiento pensión plena.

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 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%,  $i = 0.1$

$$n = \frac{1.96^2 \times 124 \times 0.5 \times 0.5}{0.1^2 \times (124 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 54$$

### 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 2018; a continuación se presentara los resultados obtenidos de dicho análisis:

Se realizó un total de cincuenta y cuatro (54) encuestas; en la siguiente gráfica se muestra el número de encuestas aplicadas por tipo de trámite prestado por la entidad.



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)



- 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?					TOTAL
	1 MES	2 MESES	3 MESES	4 MESES	MÁS DE 4 MESES	
ACOGIMIENTO LEY 44	0	2	0	0	0	2
AUXILIO EDUCATIVO	0	0	0	0	0	0
AUXILIO FUNERARIO	0	0	0	0	0	0
JUBILACIÓN Y O PENSIÓN	0	0	0	0	6	6
MESADAS A HEREDEROS	0	0	0	0	0	0
PAGO SENTENCIAS	0	0	0	0	2	2
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	20	2	0	0	0	22
RELIQUIDACIÓN PENSIÓN	0	0	0	0	0	0
SUSTITUCIÓN HERMANO INVALIDO	0	0	0	0	0	0
SUSTITUCIÓN HIJO INVALIDO	0	0	0	0	2	2
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	0	0	0	0	0	0
SUSTITUCIÓN PROVISIONAL LEY 44	0	0	2	0	2	4
INDEXACIÓN RELIQUIDACIÓN	0	0	0	0	0	0
CERTIFICADO DE PENSIÓN	0	0	0	0	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL A COMPAÑERO	0	1	0	0	0	1
SUSTITUCIÓN PENSIONAL A CONYUGUE	0	2	1	0	11	14
RECONOCIMIENTO PENSIÓN PLENA	0	0	0	0	1	1
SUSTITUCIÓN PENSIONAL POR ESTUDIOS	0	0	0	0	0	0
OTRO	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>54</b>

Las solicitudes relacionadas con Prestaciones Económicas cuentan con 4 meses para ser gestionadas; en la tabla se encontraron que incumplieron con el tiempo programado, los siguientes tramites: jubilación y/o pensión, pago de sentencias, sustitución hijo invalido, sustitución provisional ley 44, sustitución pensional a conyugue, reconocimiento pensión plena y las solicitudes de salud cuentan con un mes para ser gestionada y evidencia incumplimiento con el tiempo programado en el trámite de Novedad de Afiliación.

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)



- 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	2	0
AUXILIO EDUCATIVO	0	0
AUXILIO FUNERARIO	0	0
JUBILACIÓN Y O PENSIÓN	3	3
MESADAS A HEREDEROS	0	0
PAGO SENTENCIAS	0	2
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	20	2
RELIQUIDACIÓN PENSIÓN	0	0
SUSTITUCIÓN HERMANO INVALIDO	0	0
SUSTITUCIÓN HIJO INVALIDO	0	2
SUSTITUCIÓN HIJO ESTUDIANTE	0	0
SUSTITUCIÓN HIJO MENOR	0	0
SUSTITUCIÓN PADRES	0	0
VALORACION MEDICA	0	0
SUSTITUCIÓN PROVISIONAL LEY 44	3	1
IDEXACIÓN RELIQUIDACIÓN	0	0
CERTIFICADO DE PENSIÓN	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL A COMPAÑERO	1	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL A CONYUGUE	5	9
RECONOCIMIENTO PENSIÓN PLENA	0	1
SUSTITUCIÓN PENSIONAL POR ESTUDIOS	0	0
OTRO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>20</b>

En los resultados globales se puede evidenciar que 54 personas realizaron las encuestadas respondieron que el trámite solicitado fue oportuno equivalente a 63 % de los encuestados, dando un rango aceptable 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](http://www.fps.gov.co)



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

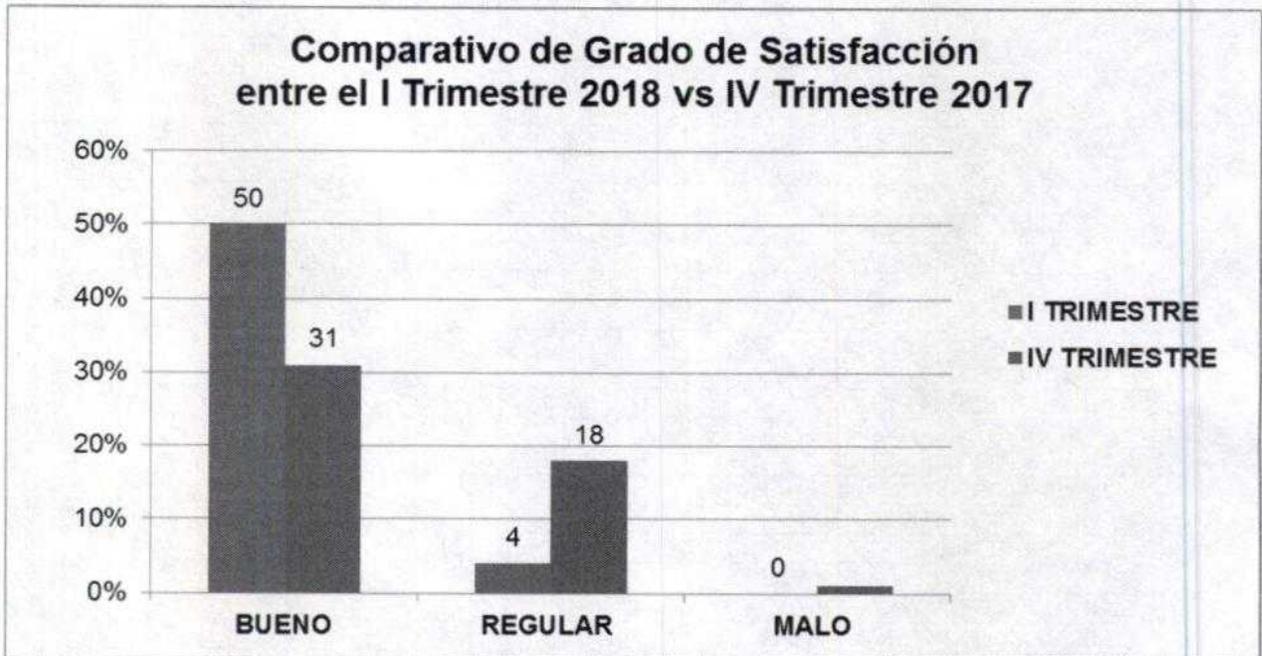
TRÁMITE REALIZADO	¿EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON RELACIÓN AL TRÁMITE REALIZADO FUE?		
	BUENO	REGULAR	MALO
ACOGIMIENTO LEY 44	2	0	0
AUXILIO EDUCATIVO	0	0	0
AUXILIO FUNERARIO	0	0	0
JUBILACIÓN Y O PENSIÓN	5	1	0
MESADAS A HEREDEROS	0	0	0
PAGO SENTENCIAS	1	1	0
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	22	0	0
RELIQUIDACIÓN PENSIÓN	0	0	0
SUSTITUCIÓN HERMANO INVALIDO	0	0	0
SUSTITUCIÓN HIJO INVALIDO	2	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	4	0	0
IDEXACIÓN RELIQUIDACIÓN	0	0	0
CERTIFICADO DE PENSIÓN	0	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL A COMPAÑERO	1	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL A CONYUGUE	12	2	0
RECONOCIMIENTO PENSIÓN PLENA	1	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL POR ESTUDIOS	0	0	0
OTRO	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

El 93% de los encuestados respondieron que la satisfacción con relación al trámite realizado fue buena. El 7% respondió que su percepción frente al trámite fue regular y el 0% 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)



COMPARATIVO DEL GRADO DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO AL TRÁMITE REALIZADO I TRIMESTRE VS IV TRIMESTRE

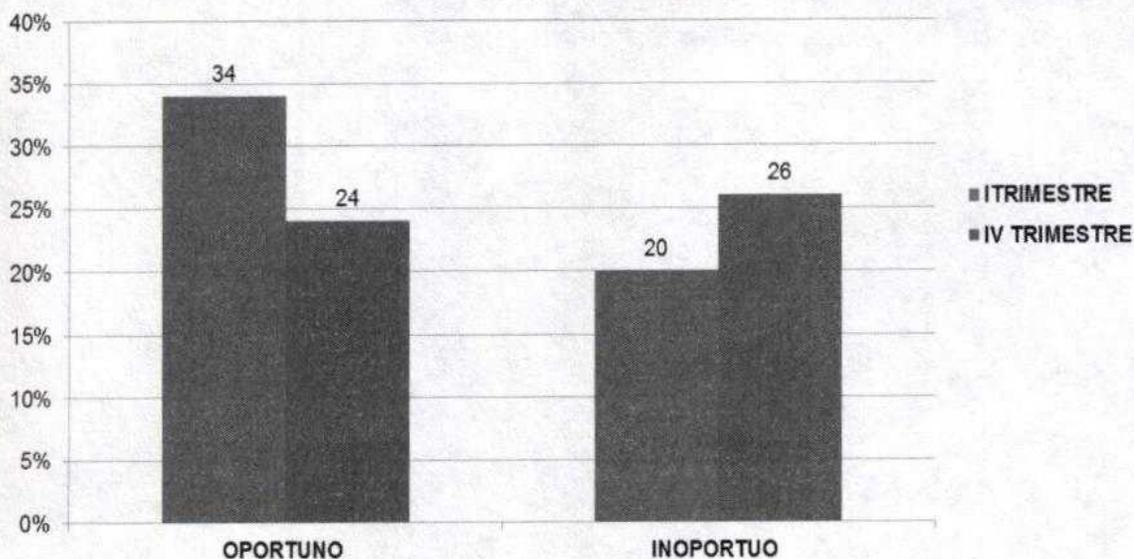


Analizando la gráfica, se evidencia claramente que el índice de percepción en cuanto a los ítems evaluados en la encuesta tuvo un aumento del 38% en relación con el resultado del trimestre anterior, se evidencia un incremento de satisfacción frente a la prestación de los servicios que presta el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.

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)



**Comparativo de Acuerdo al Tiempo que le Informaron para la Realización del Trámite entre el I Trimestre 2018 vs IV Trimestre 2017**



Para el primer trimestre se observa un incremento del 30% en la oportunidad de las solicitudes radicadas en la Entidad.

**PROPUESTAS DE MEJORA**

El grupo de atención al ciudadano y gestión documental tomó las siguientes acciones del resultado del análisis de la encuesta realizadas.

- Realizar seguimiento a cada uno de las encuestas las cuales tuvieron calificación regular o mala, llamando a los encuestados, con el fin de tomar las debidas acciones de mejora.
- Actualización de procedimiento en cuenta preguntas del formato de la encuesta - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POST-TRAMITE - MIAACGCDF034, teniendo como población la totalidad de los tramites presentados ante la entidad



MINSALUD

FONDO DE PASIVO SOCIAL  
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

### CONCLUSIÓN.

En el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, los ciudadanos según las encuestas al usuario post trámite, el 93% de los encuestados respondieron que la satisfacción con relación al trámite realizado fue bueno, el 7% respondió que su percepción frente al trámite fue regular y el 0% califica su satisfacción como mala con este informe se busca mejorar cada día la calidad del servicio y la satisfacción de los ciudadanos teniendo en cuenta sus opiniones y llevar a la entidad a la mejora continua.

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)

BUREAU VERITAS  
Certification



CO 17-01458