



MEMORANDO



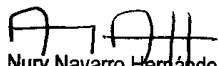
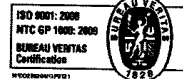
GUD - 20152200027093

Bogotá, 23-04-2015

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 I TRIMESTRE 2015.

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

Cordialmente,

Nury Navarro Hernández
Profesional VIII G.I.T ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL**Anexos:** Trece (13 hojas)
Copia: Luis Alfredo Escobar - 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 PRIMER TRIMESTRES
(ENERO A MARZO) DE 2015**

Remito informe consolidado de las encuestas de satisfacción a los usuarios recepcionadas en la Entidad, durante el periodo Enero a Marzo de 2015

Consolidado:

1. Se recepcionaron (857) de las cuales (181) de servicios de pensiones, (272) de servicio médico, (333) de afiliaciones, (7) de bienestar puerto y (54) de otros. (Gráfica 1).

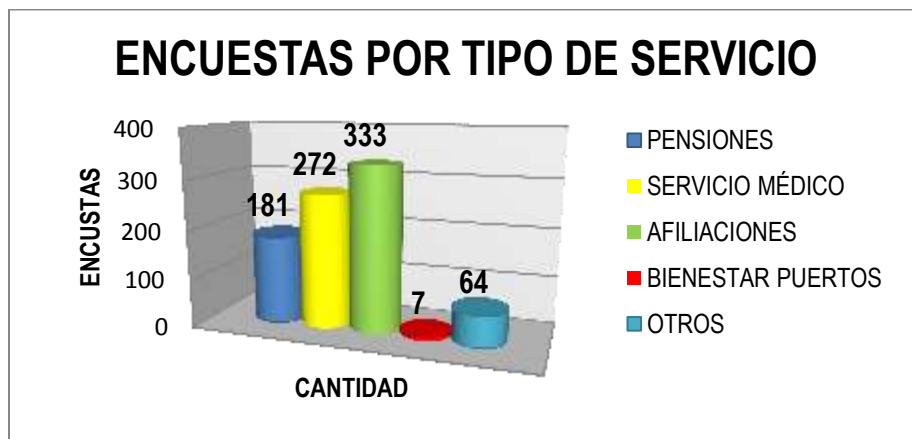
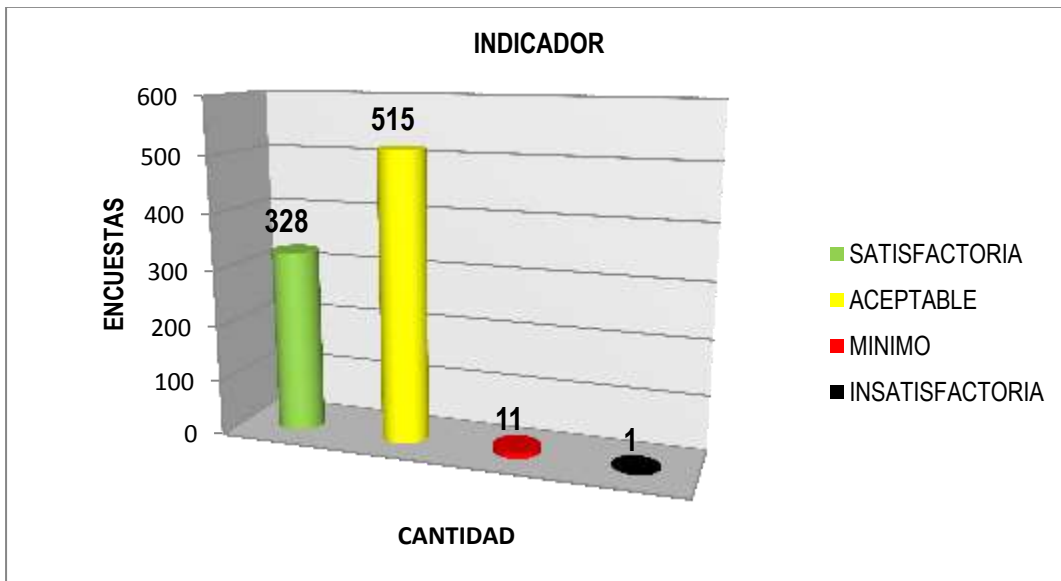


Gráfico: N° 1 Servicio Solicitado



Gráfico: N° 2 Encuestas por ciudad

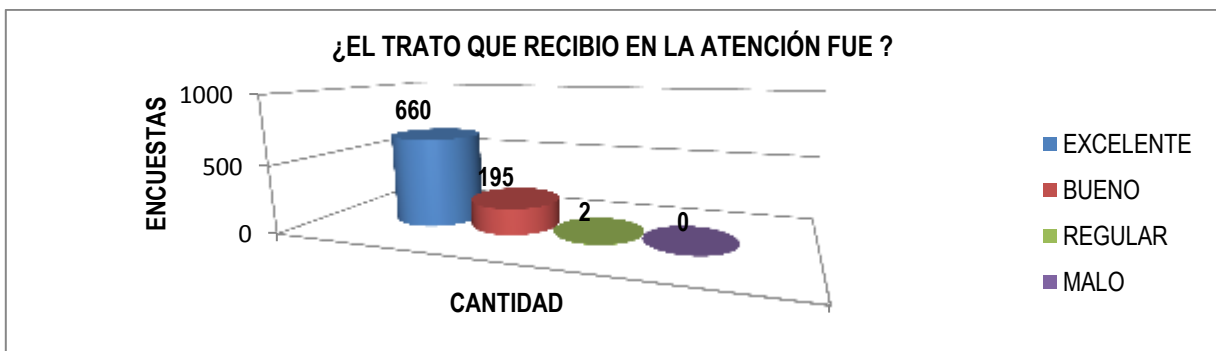
De las cuales se evidencia que la percepción que tiene los ciudadanos respecto a la atención es satisfactoria obteniendo indicador del 100% (Gráfica 3: Indicador del I Trimestre)



RESULTADOS DE LOS ITEMS DEL FORMATO MIACCGDCFO14 ENCUESTA DE MEDICION DE SATISFACCION DEL CIUDADANO.

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:

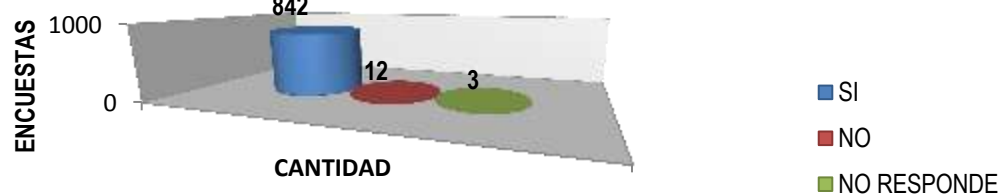


F). El funcionario le informó sobre el tramite a seguir:



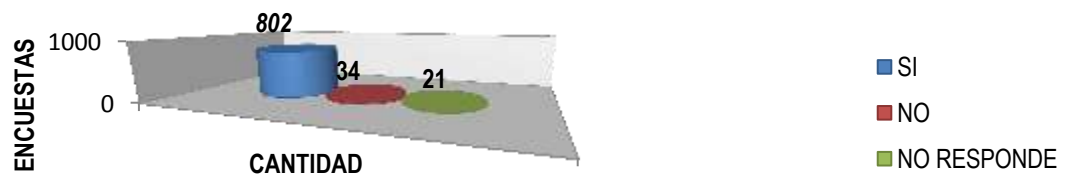
G). Considera que las instalaciones de la Oficinas donde lo atendieron están adecuadas a sus necesidad:

G. CONSIDERA QUE LAS INSTALACIONES DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO 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:

¿ HA TENIDO LA OPORTUNIDAD DE COMPROBAR QUE LOS FUNCIONARIOS CUENTAS 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 I trimestre :

Oficina de Bogotá:

- Mejorar la atención telefónica
- Adecuar un sitio mejor para atención
- Dispensador de agua y de café

FELICITACIONES

Felicitan algunos ciudadanos por la Atención prestada en la oficina de Bogotá y Santamarta.

En conclusión los ciudadanos encuestados se siente 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 54%, 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.

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

DETERMINACION DE LA MUESTRA A ENCUESTAR

Se recolectaron datos 106 de trámites culminados en el I 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



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)



- 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 106 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, $Z_{\alpha=0.05} = 1.96$

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%, $i = 0.1$

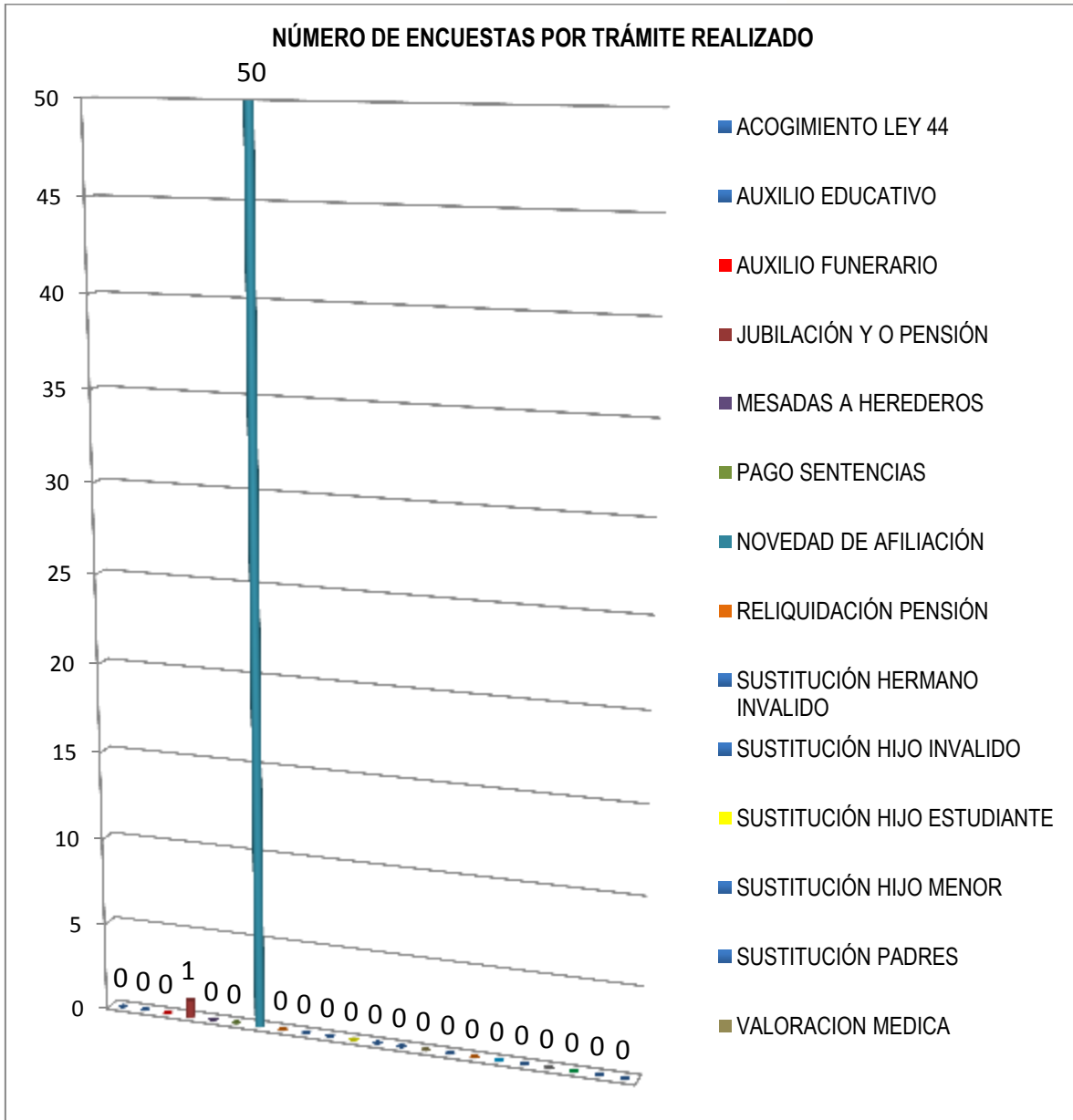
$$n = \frac{1.96^2 \times 106 \times 0.5 \times 0.5}{0.1^2 \times (106 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 50,6 \text{ aprox } 51$$

ANALISIS 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 2015; a continuación se presentara los resultados obtenidos de dicho análisis:

- Se realizó un total de cincuenta y uno (51) 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?					TOTAL
	1 MES	2 MESES	3 MESES	4 MESES	MÁS DE 4	



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)



	MESES					
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	1	0	0	0	0	1
MESADAS A HEREDEROS	0	0	0	0	0	0
PAGO SENTENCIAS	0	0	0	0	0	0
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	45	2	0	0	1	48
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
VALORACION 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	0	0
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	46	2	0	0	1	49

Las solicitudes relacionadas con Prestaciones Económicas cuentan con 4 meses para ser gestionadas; En la tabla se cumplieron con el tiempo programado .

Las solicitudes de novedad de afiliación para en el I 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 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	1	0
MESADAS A HEREDEROS	0	0
PAGO SENTENCIAS	0	0
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	45	5
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	0
RECONOCIMIENTO PENSIÓN PLENA	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL POR ESTUDIOS	0	0
OTRO	0	0
TOTAL	46	5

En los resultados globales se puede evidenciar que 61 personas de las 46 encuestadas respondieron que el trámite solicitado fue oportuno equivalente a 90% 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 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	1	0	0



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)



MESADAS A HEREDEROS	0	0	0
PAGO SENTENCIAS	0	0	0
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	47	3	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	0	0	0
RECONOCIMIENTO PENSIÓN PLENA	0	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL POR ESTUDIOS	0	0	0
OTRO	0	0	0
TOTAL	48	3	0

El 94% de los encuestados respondieron que la satisfacción con relación al trámite realizado fue buena, el 6% respondió que su percepción frente al trámite fue regular y el 0 % califica su satisfacción como mala.

ACCIONES DE MEJORAS CON RESPECTO LAS CASO DE CALIFICACIONES MALA E REGULAR

A continuación se refleja el trámite realizado por esta Adaptada, por los siguientes usuarios:

1. El usuario OSCAR FABIAN TRUJILLO MUÑOZ identificado con C.C. 1.082.777.461 presento solicitud de afiliación a esta adaptada el 20/05/2014 bajo el Radicado 2014.220.013093-2, una vez verificada la Base de Datos Única de Afiliación al Sistema de Seguridad Social presento multifiliación con la EPS COLSUBSIDIO del Régimen Subsidiado, razón por la cual está adaptada procedió a reportar al usuario en el primer proceso de Novedades BDUJA del mes de Junio de 2014 siendo este glosado en el archivo R3 bajo la glosa GN0059 (Afiliado con datos certificados RNEC, no se puede aplicar esta novedad) y GN0016 (Afiliado existe en BDUJA con diferente tipo y numero de documento de identidad). El usuario en mención con documento de identificación T.I. 93060810808 se encontraba afiliado en la Caja de Compensación Familiar del Huila COMFAMILIAR en estado ACTIVO. Por lo anteriormente expuesto esta coordinación estuvo reportando el ingreso del usuario hasta el mes de Diciembre de 2014 hasta que se vio reflejado al cargue a favor de esta adaptada a partir del 01/01/2015.
2. El señor MANUEL ANGEL AGUDELO TORO identificado con C.C. 3.586.847 ingreso a nómina de Pensionados de Ferrocarriles en el mes de Enero de 2015, esta coordinación recibió formulario de ingreso el 29/01/2015 Radicado No.2015-220-002253-2. Razón por la cual se procedió a reportar al usuario en el primer proceso de novedades BDUJA del mes de Febrero de 2015 siendo este cargado a favor de esta adaptada en ese mismo mes e ingresado en la base de datos a efectos de la prestación de los servicios médicos a partir del 01/02/2015. Posteriormente bajo el radicado No.



2015.342.00134.2 del 06/02/2015 el usuario radico ante la oficina de la División Antioquia el formulario Único de Afiliación en la cual le expidieron su carnet de los servicios médicos.

3. El señor ALCIDES AVILA SUAREZ identificado con C.C. 4.227.911 ingreso a la nómina de Pensionados de Ferrocarriles en el mes de Diciembre de 2014, esta coordinación recibió formulario de ingreso el 17/12/2014 Radicado No. 2014-220-030790-2. Razón por la cual se procedió a reportar al usuario en el primer proceso de novedades BDUA del mes de Enero de 2015, siendo este cargado a favor de esta adaptada en ese mismo mes e ingresado en base de datos a efectos de la prestación de los servicios médicos a partir del 01/12/2014. Posteriormente bajo el radicado No. 2015-220-001184-2 del 20/01/2015 el usuario radico ante la oficina de la Atención al Ciudadano el formulario Único de Afiliación en la cual le expidieron su carnet de los servicios médicos.
4. La señora MARIA LUZ ALBA PATIÑO identificada con C.C. 41.338.153, como pensionada de Ferrocarriles Nacionales, y teniendo en cuenta que se encontraba afiliada en la EPS Cafesalud, a través del Radicado No. 2015-220-004477-2 del 20/02/2015, dirigido al Doctor Humberto Malaver, Coordinador GIT de Prestaciones Económicas, solicito el traslado de Aportes para la Adaptada Fondo Pasivo. Es de anotar que hasta el 17 de marzo de 2005, el Git de Prestaciones Económicas envía formulario de afiliación, sin **solicitar la movilidad**. Por esta razón la señora Patiño, a la fecha no se encuentra afiliada en esta Adaptada.

Por lo anterior podemos concluir que los motivos de las calificaciones de las encuestas de regular y mala, en los casos 1, 2 y 3 no pueden ser atribuibles al área de afiliaciones y compensación, sino a los tiempos establecidos en las normas vigentes que regulan la movilidad de los afiliados en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

En cuanto al caso 4, el llamado a dar la respuesta pertinente por el trámite solicitado por la peticionaria es el Git de Prestaciones Económicas.

CONCLUSIONES

En el Fondo Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia, los ciudadanos calificaron el servicio de Pensiones, Servicio Médico, Afiliaciones Bienestar Puertos el 38% satisfactorio, 60% aceptable y 1.3% mínimo y 0.1% insatisfacción; de las calificaciones aceptable, mínimo e insatisfactoria 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.



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)





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)

