



**MEMORANDO**



**GUD - 20142200056343**

Bogotá, 21-07-2014

**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 II TRIMESTRE.

Adjunto a la presente el INFORME DE MEDICION DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO Y PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO POST TRÁMITE II TRIMESTRE.

Cordialmente,

Nury Navarro Hernández  
Profesional VIII G.I.T ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

Anexos: Doce (12 hojas)  
Copia: Leydy Lucia Largo Alvarado - Secretaria General  
Proyectó: Roselys silva cuadrado  
Revisó: Nury Navarro Hernández



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: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°00232264/GP0121



## INFORME DE MEDICION DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO CUARTO TRIMESTRES (ABRIL A JUNIO) DE 2014

Remito informe consolidado de las encuestas de satisfacción a los usuarios recepcionadas en la Entidad, durante el periodo Abril a Junio de 2014

### Consolidado:

- Se recepcionaron (879) de las cuales (74) de servicios de pensiones, (380) de servicio médico, (388) de afiliaciones, (4) de bienestar puerto y (33) de otros. (Gráfica 1).

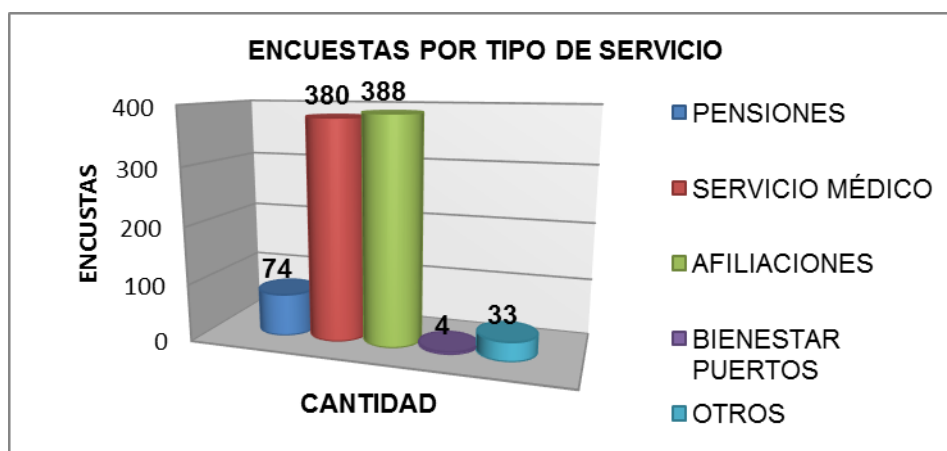


Gráfico: N° 1 Servicio Solicitado

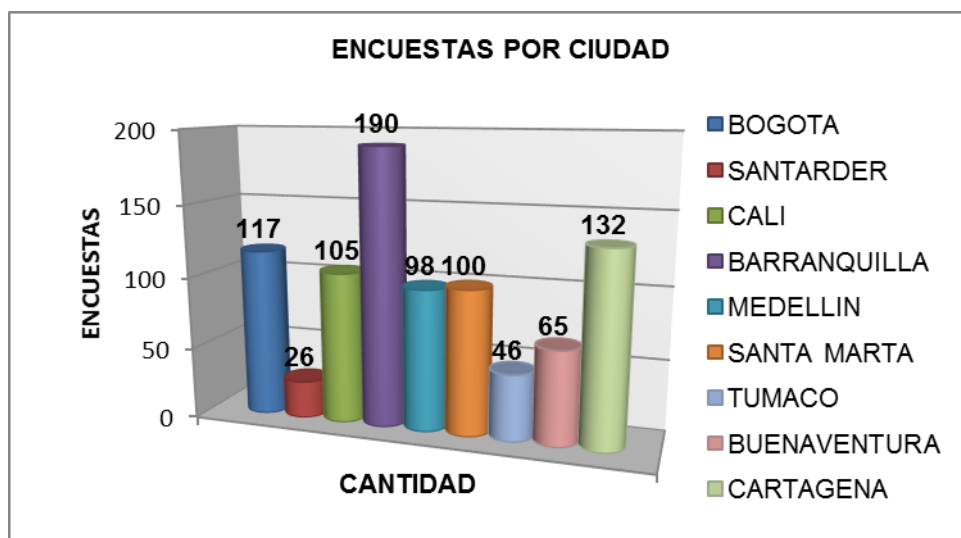
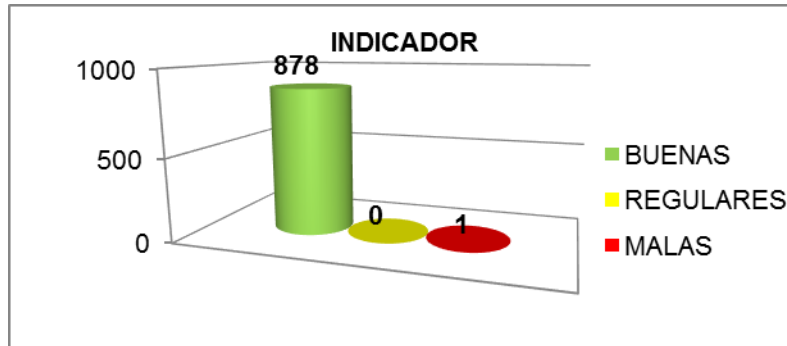


Gráfico: N° 2 Encuestas por ciudad

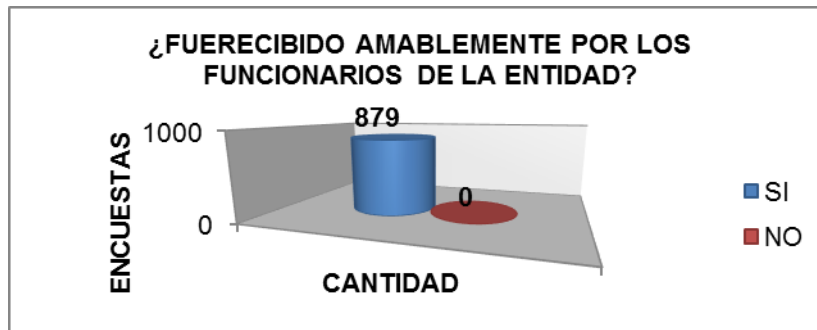
De las cuales se evidencia que la percepción que tiene los ciudadanos respecto a la atención es satisfactoria obteniendo indicador del 100% (Gráfica 3: Indicador del II Trimestre )



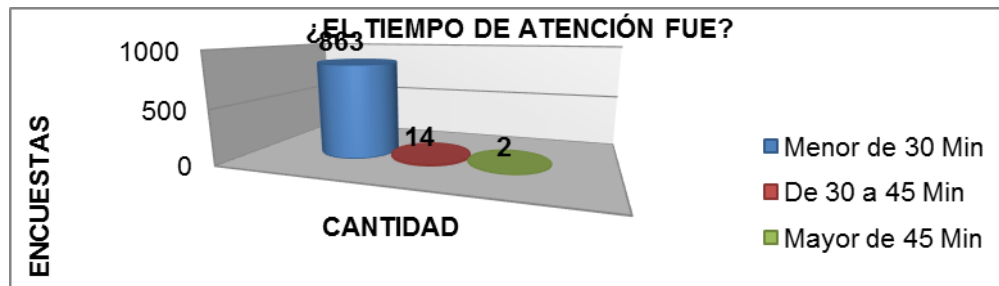
Gráfica 3: Indicador del II Trimestre

**RESULTADOS DE LOS ITEMS DEL FORMATO MIAAUOAUFO14 ENCUESTA DE MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO**

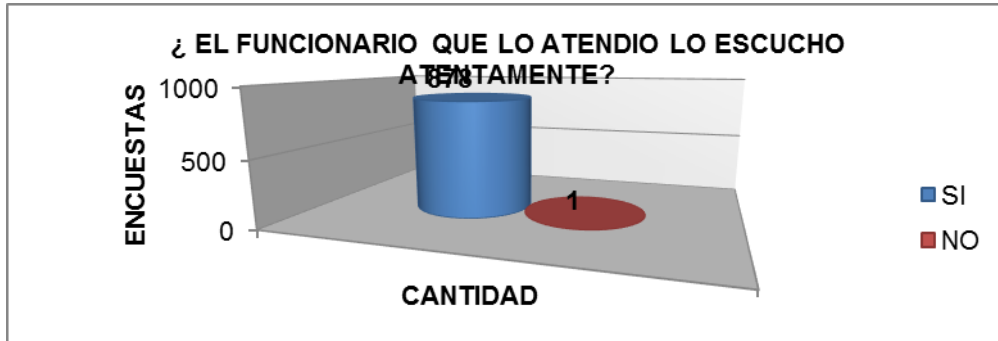
A . Fue recibido amablemente por los funcionarios de la Entidad. SI NO  
 Si su respuesta fue NO que funcionario no lo atendió como usted esperaba.  
 Portero Funcionario de atención al usuario Médico Otro



B. El tiempo de atención fue  
 Menor de 30 min De 30 a 45 min Mayor de 45 min



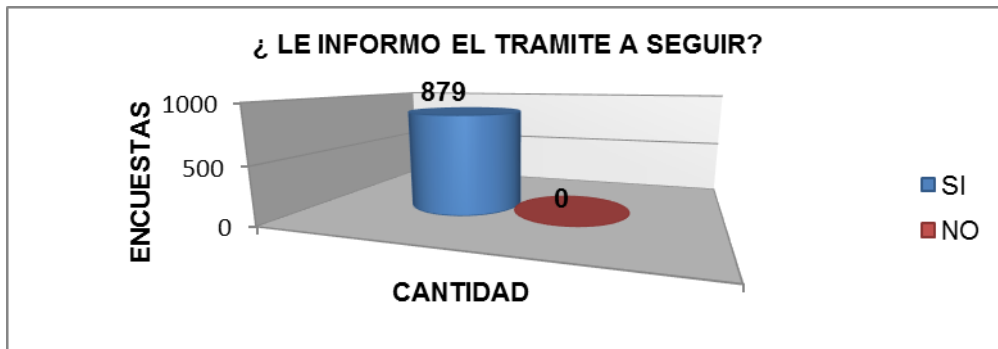
C. El funcionario que lo atendió escuchó atentamente su solicitud. SI NO



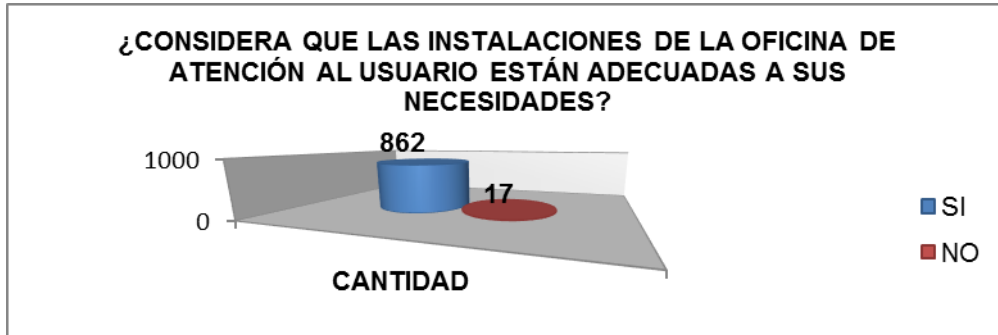
D. El funcionario registró la solicitud manifestada por usted SI NO



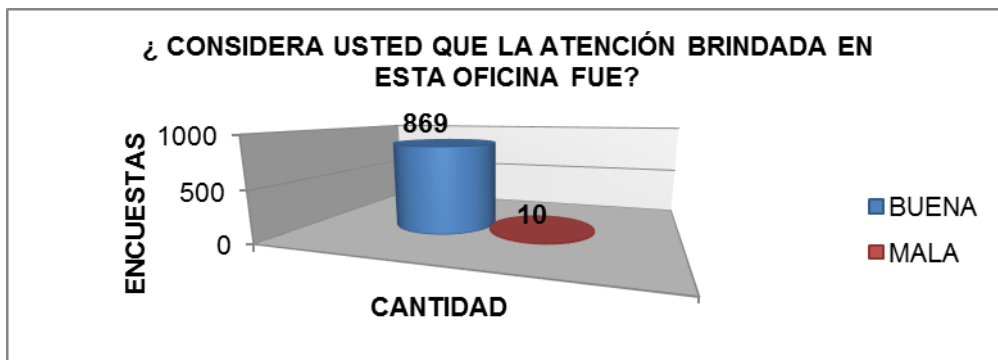
E. Le informó el trámite a seguir SI NO



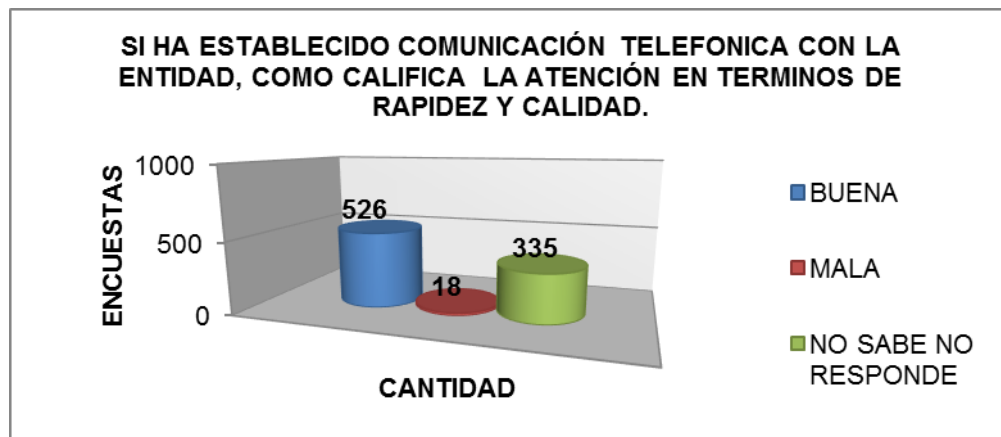
F. Considera que las instalaciones de la Oficinas donde lo atendieron están adecuadas a sus necesidades SI NO



G. Considera usted que la atención brindada en esta oficina fue: Buena Mala



H. Si ha establecido comunicación telefónica con la entidad, como califica Buena Mala la atención en términos de rapidez y calidad



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:

- La implantación de un sistema de digiturno.
- Mejorar las instalaciones de algunas de las oficinas de los puntos fuera de Bogotá tales como la oficina de Barranquilla ya que indican que se tiene suficientes sillas para sentarse, es necesario un dispensador de agua y servicio de baño público.
- Felicitan la mejora de las instalaciones de la Oficina de Tumaco

En el buzón de sugerencia se evidenció en la oficina de la División Central una sugerencia la cual es colocar un dispensador de tinto y en la División de Antioquia un felicitaciones por la atención por los funcionarios de esta oficina.

En conclusión las ciudadanos encuestados se siente satisfechos con la atención prestada por parte de los funcionarios de los oficinas principales del FPS.





## INFORME DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO POST TRÁMITE DEL II TRIMESTRE DEL AÑO 2014

### DETERMINACION DE LA MUESTRA A ENCUESTAR

Se recolectaron datos de 110 trámites culminados en el II Trimestre de 2014, 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
- 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 de 110 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



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: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°00232264/GP0121





$N$  = tamaño de la población

$Z$  = Valor correspondiente a la distribución de gauss,  $Z_{\alpha=0.5} = 1.96$

$p$  = prevalencia esperada 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%,  $i = 0.1$

$$n = \frac{1.96^2 \times 110 \times 0.5 \times 0.5}{0.1^2 \times (110 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 51.52$$

## ANALISIS DE RESULTADOS

En el presente informe se expone un análisis de las encuestas realizadas a usuarios que culminaron su trámite en el II trimestre de la vigencia 2014; a continuación se presentara los resultados obtenidos de dicho análisis:

- Se realizó un total de Cincuenta y dos (52) encuestas; en la siguiente gráfica se muestra el número de encuestas aplicadas por tipo de trámite prestado por la entidad.

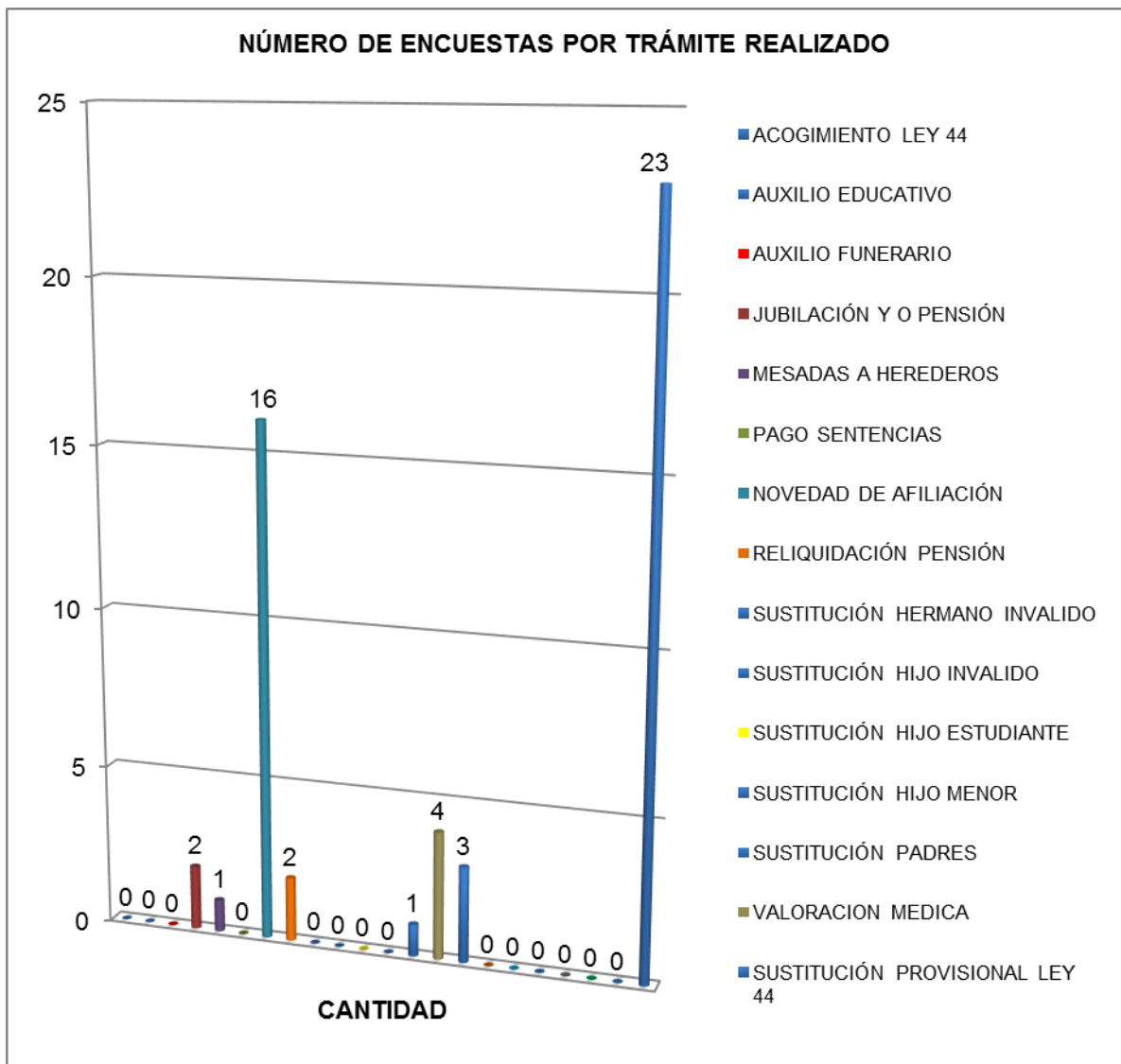


Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá – Colombia) –  
PBX 3817171 – Fax: 3750378 ext 122  
Linea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-206.  
En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co.  
Pagina Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)

ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°00232264/GP0121







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 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	0	1	0	1	0	2
MESADAS A HEREDEROS	0	1	0	0	0	1
PAGO SENTENCIAS	0	0	0	0	0	0
<b>NOVEDAD DE AFILIACIÓN</b>	10	3	1	1	1	16
RELIQUIDACIÓN PENSIÓN	0	0	0	0	2	2
SUSTITUCIÓN HERMANO INVÁLIDO	0	0	0	0	0	0
SUSTITUCIÓN HIJO INVÁLIDO	0	0	0	0	0	0
SUSTITUCIÓN HIJO ESTUDIANTE	0	0	0	0	0	0
SUSTITUCIÓN PADRES	0	0	0	0	1	1
<b>VALORACION MEDICA</b>	3	1	0	0	0	4
SUSTITUCIÓN PROVISIONAL LEY 44	0	0	0	0	3	3
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	15	2	4	0	2	23
<b>TOTAL</b>	28	8	5	2	9	52

Las solicitudes relacionadas con Prestaciones Económicas cuentan con 4 meses para ser gestionadas; En la tabla se encontraron tres tramites que no cumplieron con el tiempo programado . Estos trámites son: Sustitución Padres y Sustitución Provisional Ley 44

Las solicitudes de valoraciones médicas para en el II trimestre se evidenció 3 trámite donde la gestión fue apropiada y una fuera de termino.

- 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	0
MESADAS A HEREDEROS	1	0
PAGO SENTENCIAS	0	0
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	16	0
RELIQUIDACIÓN PENSIÓN	1	1
SUSTITUCIÓN HERMANO INVALIDO	0	0
SUSTITUCIÓN HIJO INVALIDO	0	0
SUSTITUCIÓN HIJO ESTUDIANTE	0	0
SUSTITUCIÓN PADRES	1	0
VALORACION MEDICA	4	0
SUSTITUCIÓN PROVISIONAL LEY 44	3	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	22	1
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>2</b>

En los resultados globales se puede evidenciar que 52 personas de las 50 encuestadas respondieron que el trámite solicitado fue oportuno equivalente a 96% de los encuestados, dando un rango satisfactorio de la oportunidad de la entidad en la realización del respectivo trámite.



- 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	2	0	0
MESADAS A HEREDEROS	1	0	0
PAGO SENTENCIAS	0	0	0
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	16	0	0
RELIQUIDACIÓN PENSIÓN	1	0	1
SUSTITUCIÓN HERMANO INVALIDO	0	0	0
SUSTITUCIÓN HIJO INVALIDO	0	0	0
SUSTITUCIÓN HIJO ESTUDIANTE	0	0	0
SUSTITUCIÓN PADRES	1	0	0
VALORACIÓN MEDICA	4	0	0
SUSTITUCIÓN PROVISIONAL LEY 44	3	0	0
IDEXACIÓN RELIQUIDACIÓN	0	0	0
CERTIFICADO DE PENSIÓN	0	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL A COMPANERO	0	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL A CONYUGUE	0	0	0
RECONOCIMIENTO PENSIÓN PLENA	0	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL POR ESTUDIOS	0	0	0
OTRO	20	3	0
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

El 92,3% de los encuestados respondieron que la satisfacción con relación al trámite realizado fue buena, el 5,8% respondió que su percepción frente al trámite fue regular y el 1,9 % 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)

ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°00232264/GP0121





## CONCLUSIONES

En el Fondo Pasivos Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia, los ciudadanos calificó el servicio de Pensiones, Servicio Médico, Afiliaciones Bienestar Puertos de forma **SATISFACTORIO**, pero algunas sugerencias para brindar un servicio con mayor calidad y excelencia

La Entidad continua con su la mejora continua en la gestión oportuna de respuestas a los tramites 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: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°00232264/GP0121

