

MEMORANDO



GUD - 20172200071323

Ciudad, 24-07-2017

PARA: DR. JOSE JAIME AZAR MOLINA  
DIRECCIÓN GENERAL (E)

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

ASUNTO: INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DEL II TRIMESTRE DEL AÑO 2017.

Adjunto al presente hago entrega del INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS del I Trimestre del año 2017.

Cordialmente,

  
LUIS ALFREDO ESCOBAR RODRIGUEZ  
Secretario General

Anexos: trece (13 hojas)  
Copia: Dr. Luis Alfredo Escobar - Secretario General  
Proyecto: Francisco Alberto Rangel

**INFORME DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO POST TRÁMITE DEL II TRIMESTRE DEL AÑO 2017****DETERMINACION DE LA MUESTRA A ENCUESTAR**

Se recolectaron 200 trámites culminados en el II Trimestre de 2017, 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>

- Sustitución pensional a conyugue
- Reconocimiento pensión plena
- Sustitución pensional por estudios
- Otros: en los cuales se encuentran pago de nómina, solicitud de camé, 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 135 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%,  $i = 0.1$

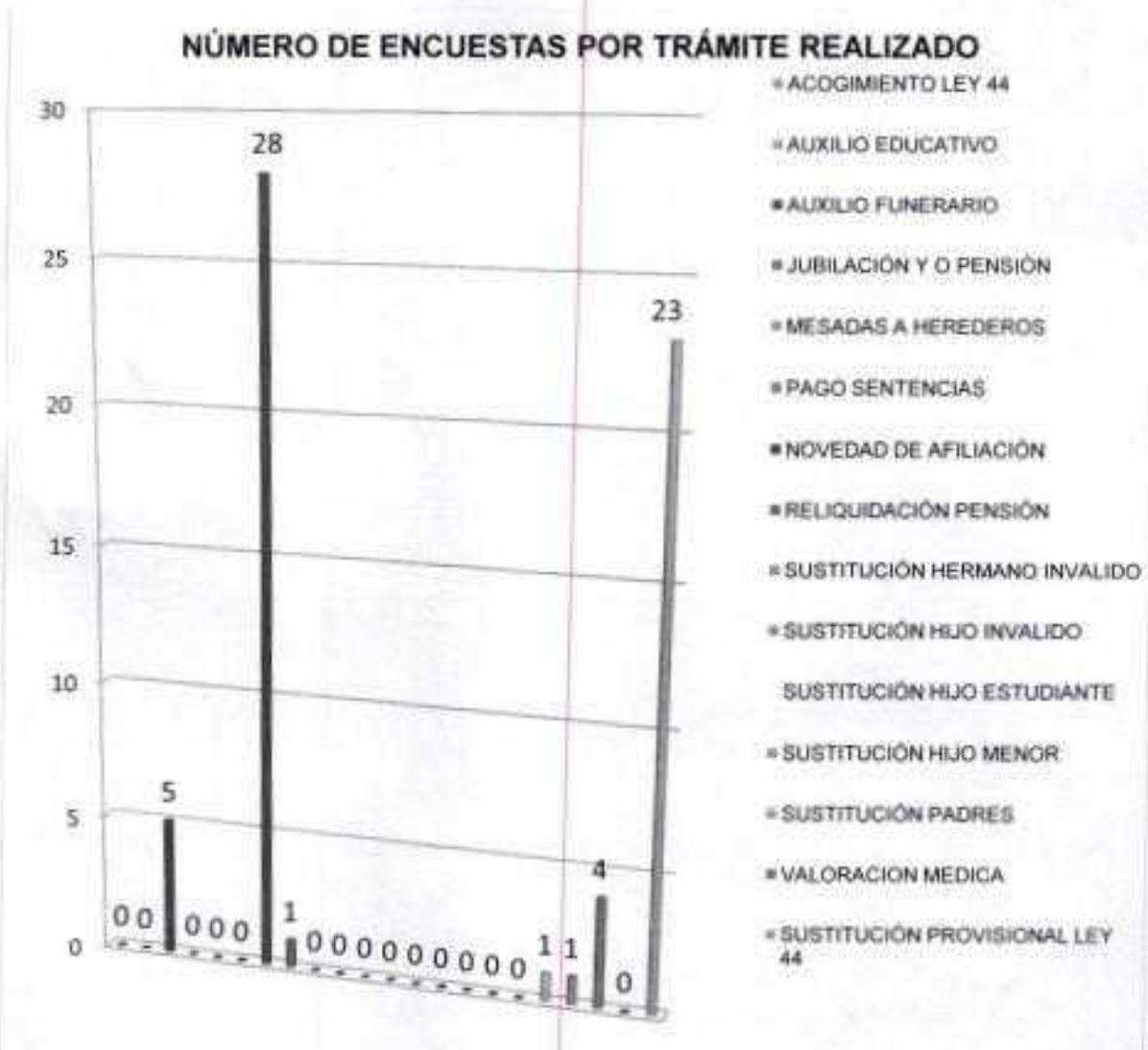
$$n = \frac{1.96^2 \times 200 \times 0.5 \times 0.5}{0.1^2 \times (200 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 63$$

#### ANÁLISIS 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 2017; a continuación se presentara los resultados obtenidos de dicho análisis:

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)

Se realizó un total de sesenta y tres (63) 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 TRAMITE EN MESES?					TOTAL
	1 MES	2 MESES	3 MESES	4 MESES	MÁS DE 4 MESES	
ACOGIMIENTO LEY 44	0	0	0	0	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  
 Página Web http://www.fps.gov.co

AUXILIO EDUCATIVO	0	0	0	0	0	0
AUXILIO FUNERARIO	0	1	2	0	2	5
JUBILACIÓN Y O PENSIÓN	0	0	0	0	0	0
MESADAS A HEREDEROS	0	0	0	0	0	0
PAGO SENTENCIAS	0	0	0	0	0	0
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	22	5	1	0	0	28
RELIQUIDACIÓN PENSIÓN	0	1	0	0	0	1
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 PADRES	0	0	0	0	0	0
VALORACIÓN MÉDICA	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	1	0	0	0	0	1
SUSTITUCIÓN PENSIONAL A CONYUGUE	0	1	0	0	0	1
RECONOCIMIENTO PENSIÓN PLENA	0	1	2	1	0	4
SUSTITUCIÓN HIJO MENOR	0	0	0	0	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL POR ESTUDIOS	0	0	0	0	0	0
OTRO	9	6	1	3	4	23
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>63</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. Estos trámites son: Novedad de Afiliación, auxilio funerario, otros.

- 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	2	3
JUBILACIÓN Y O PENSIÓN	0	0
MESADAS A HEREDEROS	0	0
PAGO SENTENCIAS	0	0
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	28	0
RELIQUIDACIÓN PENSIÓN	1	0
SUSTITUCIÓN HERMANO INVALIDO	0	0
SUSTITUCIÓN HIJO INVALIDO	0	0
SUSTITUCIÓN HIJO ESTUDIANTE	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: 2478775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co  
 Página Web <http://www.fps.gov.co>

SUSTITUCIÓN PADRES	0	0
VALORACIÓN MÉDICA	0	0
SUSTITUCIÓN PROVISIONAL LEY 44	0	0
IDEXACIÓN RELIQUIDACIÓN	0	0
CERTIFICADO DE PENSIÓN	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL A COMPAÑERO	1	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL A CONYUGUE	0	1
RECONOCIMIENTO PENSIÓN PLENA	2	2
SUSTITUCIÓN PENSIONAL POR ESTUDIOS	0	0
SUSTITUCIÓN A HIJO MENOR	0	0
OTRO	17	6
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>12</b>

En los resultados globales se puede evidenciar que 63 personas realizaron las encuestadas respondieron que el trámite solicitado fue oportuno equivalente a 91% 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 MIAAAUGUDFO34.

TRÁMITE REALIZADO	¿EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON RELACION AL TRAMITE REALIZADO FUE?		
	BUENO	REGULAR	MALO
ACOGIMIENTO LEY 44	0	0	0
AUXILIO EDUCATIVO	0	0	0
AUXILIO FUNERARIO	3	2	0
JUBILACIÓN Y O PENSIÓN	0	0	0
MESADAS A HEREDEROS	0	0	0
PAGO SENTENCIAS	0	0	0
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	28	0	0
RELIQUIDACIÓN PENSIÓN	1	0	0
SUSTITUCIÓN HERMANO INVALIDO	0	0	0
SUSTITUCIÓN HIJO INVALIDO	0	0	0
SUSTITUCIÓN HIJO ESTUDIANTE	0	0	0
SUSTITUCIÓN PADRES	0	0	0
VALORACIÓN MÉDICA	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	1	0	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL A CONYUGUE	0	1	0
RECONOCIMIENTO PENSIÓN PLENA	1	3	0
SUSTITUCIÓN PENSIONAL POR ESTUDIOS	0	0	0
SUSTITUCIÓN A HIJO MENOR	0	0	0
OTRO	19	4	0
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>10</b>	<b>0</b>

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>

El 84% de los encuestados

respondieron que la satisfacción con relación al trámite realizado fue Bueno, el 16% respondió que su percepción frente al trámite fue regular y el 0% califica su satisfacción como mala.

**COMPARATIVO DEL GRADO DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO AL TRÁMITE REALIZADO I TRIMESTRE 2017 VS I TRIMESTRE 2017**

- En este punto se visualiza el comparativo del grado de satisfacción con respecto al trámite realizado II trimestre 2017 vs I trimestre 2017.



**PROPUESTAS DE MEJORA**

El grupo de atención al ciudadano y gestión documental tomó las siguientes acciones para tener en cuenta sus sugerencias:

- Se realizara el seguimiento a cada una de las encuestas las cuales tuvieron calificación igual o menor a regular o mala, llamando a los encuestados, con el fin de tomar las debidas acciones de mejoras.
- Reunión con el coordinador de prestaciones económicas para buscar mecanismos en cuanto a la inoportunidad de los trámites que han solicitado los ciudadanos, en cuanto un trámite pase de un funcionario a otro el asunto sea más expícito, ya que el usuario puede mirarlo desde la página.

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

### CONCLUSIONES

En el Fondo Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia, los ciudadanos según las encuestas de Percepción de Satisfacción al Usuario Post Trámite, el 84% de los encuestados respondieron que la satisfacción con relación al trámite realizado fue Bueno, El 16% respondió que su percepción frente al trámite fue regular y el 0% califica su satisfacción como mala. Se realizara el seguimiento a cada una de las encuestas las cuales tuvieron calificación igual o menor a regular o mala, llamando a los encuestados, con el fin de tomar las debidas acciones de mejoras. Con estas acciones 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.