

MEMORANDO



ACGD - 202302200033773

Ciudad, 19-04-2023

**PARA: SANDRA MILENA BURGOS BELTRAN.**  
DIRECTORA GENERAL (E).

**DE: GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL.**

**ASUNTO: ENTREGA INFORME DE SATISFACCIÓN I TRIMESTRE DE 2023.**

Respetado Dr., cordial saludo.



En razón al asunto del presente memorando, me permito adjuntar a esta comunicación el informe de la medición de percepción de la satisfacción de los usuarios frente a los servicios y trámites prestados por el Fondo, en este informe se muestra la percepción de satisfacción de los ciudadanos frente a la orientación en la oficina de Bogotá y los puntos de atención a nivel nacional, el servicio de salud hospitalario y ambulatorio.

Atentamente,

RUBEN ALONSO Firmado  
MENDEZ digitalmente por  
PINEDA RUBEN ALONSO  
MENDEZ PINEDA

**RUBÉN ALONSO MÉNDEZ PINEDA**  
**SECRETARIO GENERAL**

Anexos: once (11 hojas)  
Proyectó: Leandra Castañeda– Contratista  
Revisó: Arlina Tovío - Coordinación ATC – GD

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>FORMATO INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px; margin-left: 10px;">Minsalud</span>
VERSIÓN: 1	CÓDIGO:	FECHA ACTUALIZACIÓN:	Página 1 de 12



# INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

**Fecha de Vigencia: enero de 2023 a marzo de 2023**

INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO							
INTRODUCCIÓN	GENERALIDADES DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA	EQUIPO DE TRABAJO	DESCRIPCIÓN DEL DESARROLLO DE ACTIVIDADES Y SITUACIONES ATÍPICAS	CONTINGENCIAS Y SOLUCIONES TÉCNICAS	RESULTADOS	CONCLUSIONES	BIBLIOGRAFÍA

## 1. INTRODUCCIÓN

El objetivo de esta medición es conocer la percepción de la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos, para determinar el grado de satisfacción de nuestros servicios en los aspectos de calidad del servicio y calidad de la atención en todos los puntos administrativos del Fondo de Pasivo Social, de igual manera logra establecer las necesidades y expectativas de estos, generando oportunidades para la mejora continua.

La aplicación de las encuestas de satisfacción está a cargo del G.I.T Atención al Ciudadano, esta se realiza de manera virtual a los usuarios que por medio de la página web llegan a la entidad a realizar algún trámite, inmediatamente después de la atención prestada por parte de los funcionarios de esta área, tanto en la sede principal como en los puntos administrativos fuera de Bogotá.

## 2. GENERALIDADES DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA

Se determinó el tamaño de la muestra finito con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95% con una distribución normal.

## 3. EQUIPO DE TRABAJO

Servidor Público encargado de la consolidación del Informe de Medición de Satisfacción al Ciudadano del GIT Atención al Ciudadano y Gestión Documental, Servidores Públicos encargados del punto de atención del GIT Atención al Ciudadano y Gestión Documental y los Puntos de Atención Administrativa fuera de Bogotá, Coordinación GIT Atención al Ciudadano y Gestión Documental y Secretaría General

## 4. DESCRIPCIÓN DEL DESARROLLO DE ACTIVIDADES Y SITUACIONES ATÍPICAS

El Servidor Público encargado de la consolidación del Informe de Medición de Satisfacción al Ciudadano del GIT Atención al Ciudadano y Gestión Documental Elabora FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CÓDIGO: MIAACGCDF01

Los servidores Públicos encargados del punto de atención del GIT Atención al Ciudadano y Gestión Documental y los Puntos de Atención Administrativa fuera de Bogotá ponen a disposición del Ciudadano el FORMATO ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CÓDIGO: MIAACGCDF014, de manera presencial, telefónico y virtual.

Los servidores Públicos encargados del punto de atención del GIT Atención al Ciudadano y Gestión Documental y los Puntos de Atención Administrativa fuera de Bogotá, aplican la encuesta, invitando al ciudadano a diligenciar el FORMATO ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CÓDIGO: MIAACGCDF014, de acuerdo con el canal utilizado

Una vez se aplique la encuesta en el FORMATO ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CÓDIGO: MIAACGCDF014, la información estadística se almacenará automáticamente en una base de datos electrónica.

El servidor Público encargado de la consolidación del Informe de Medición de Satisfacción al Ciudadano del GIT Atención al Ciudadano y Gestión Documental revisa mensualmente la base de datos de la Encuesta de Medición de Satisfacción del Ciudadano, controlando que se esté cumpliendo

la meta del total de encuestas derivada de la FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CÓDIGO: MIAACGCDF01

En caso de que el número de encuestas aplicadas por los Puntos Administrativos fuera de Bogotá sea insuficiente, deberá enviar Memorado al GIT Gestión Prestación de Servicio de Salud de la Subdirección de Gestión Prestaciones Sociales, recomendando que se amplíe el número de muestras de las encuestas y recordando la importancia de llevar a cabo esta gestión, con el fin de disponer de un indicador confiable que permita medir el grado de satisfacción e insatisfacción del Usuario.

El servidor Público encargado de la consolidación del Informe de Medición de Satisfacción al Ciudadano del GIT Atención al Ciudadano y Gestión Documental / Coordinador del GIT Prestación de Servicios de Salud para la generación de las acciones de mejora analiza los datos estadísticos de las ENCUESTAS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO, realiza y envía correo electrónico con el INFORME TRIMESTRAL DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO al Coordinador del GIT Atención al Ciudadano y Gestión Documental y al Coordinador de Gestión Prestación de Servicios de Salud, dentro de los primeros (15) días hábiles del mes siguiente al trimestre vencido.

El servidor público encargado de la consolidación del Informe de Medición de Satisfacción al Ciudadano del GIT Atención al Ciudadano y Gestión Documental propone las acciones de mejora para los resultados concernientes a la Atención al Ciudadano (Numeral 1 y subnumerales del FORMATO ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CÓDIGO: MIAACGCDF014)

El servidor público asignado por el GIT Prestación de Servicios de Salud propone las acciones de mejora para los resultados concernientes a SALUD (Numeral 2 y Subnumerales del FORMATO ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CÓDIGO: MIAACGCDF014)

## 5. CONTINGENCIAS Y SOLUCIONES TÉCNICAS.

No aplica contingencias y soluciones técnicas.

## 6. RESULTADOS NIVEL DE SATISFACCIÓN

Durante el I Trimestre 2023 se aplicaron un total de 212 encuestas para (Satisfacción en la Atención al Ciudadano – Trámites de Prestaciones Económicas y Servicios de salud) y 848 encuestas para los servicios de salud Ambulatorios y Hospitalarios, se realizaron divididos en los 9 puntos de atención y obteniendo como resultado en promedio el 79% de Satisfacción por el Fondo Pasivo Social -Ferrocarriles Nacional de Colombia (FPS-FNC) disminuyendo 10 puntos porcentuales con respecto al trimestre anterior; de los cuales 86% corresponde a la satisfacción en la Atención brindada por el FPS-FNC, 88% corresponde a la Satisfacción por la Información suministrada de los trámites de Prestaciones económicas, el 66% corresponde a la Satisfacción por la Información suministrada de los trámites de servicios de salud y un 74% equivale a la satisfacción de los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalario.

<b>SATISFACCIÓN FPS-FNC I TRIMESTRE 2023</b>		
<b>Clasificación por Dependencia</b>	<b>% SATISFACCIÓN</b>	<b>% INSATISFACCIÓN</b>
Satisfacción de la Atención por FPS-FNC	86%	14%
Satisfacción Información Tramites Prestaciones Económicas	88%	12%
Satisfacción Información Tramites Servicios de Salud	66%	34%
Satisfacción Servicios de Salud ambulatorios y Hospitalarios	74%	26%
<b>Promedio Nivel de Satisfacción I Trimestre 2023</b>	<b>79%</b>	<b>21%</b>

Tabla 1. Porcentaje de Satisfacción FPS-FNC

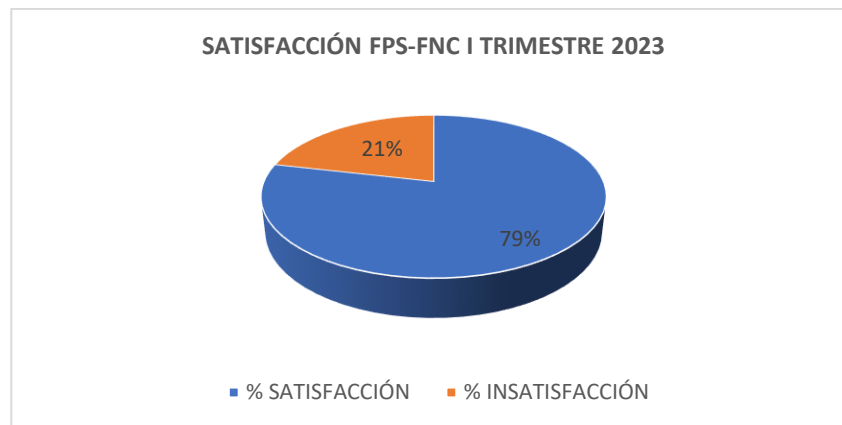


Gráfico 1. Porcentaje de Satisfacción FPS-FNC I TRIMESTRE 2023

### 6.1 Comparativa satisfacción en la Atención por ciudades IV Trimestre 2022 vs I Trimestre 2023

Con el fin de mantener la trazabilidad respecto a la información Satisfacción sobre la información y orientación brindada al ciudadano entre las ciudades se presenta la tendencia del IV TRIMESTRE 2022 VS I TRIMESTRE 2023, teniendo como resultado un porcentaje promedio de 86% de satisfacción, y clasificada de acuerdo con los Puntos de Atención de la siguiente manera

<b>PUNTO DE ATENCIÓN</b>	<b>% SATISFACCIÓN IV TRIMESTRE 2022</b>	<b>% SATISFACCIÓN I TRIMESTRE 2023</b>	<b>TENDENCIA</b>
ANTIOQUIA	100%	100%	=
BARRANQUILLA	100%	100%	=
BUENAVENTURA	50%	100%	↑
CALI	100%	78%	↓
CARTAGENA	100%	100%	=
CENTRAL	100%	88%	↓
SANTA MARTA	100%	100%	=
SANTANDER	100%	67%	↓
TUMACO	**	100%	↑
<b>PROMEDIO</b>	<b>94%</b>	<b>86%</b>	↓

Tabla 2. Comparativo Satisfacción IV Trimestre 2022 vs I Trimestre 2023

En la tabla 2, se presenta la tendencia de la satisfacción durante el IV Trimestre 2022 vs I Trimestre 2023 en relación con los resultados, se puede determinar que el promedio de satisfacción disminuyó en 8% con respecto al trimestre anterior pasando del 94% a 86% de satisfacción del FPS-FNC, es importante mencionar que la encuesta de satisfacción se realiza de manera digital a través de un link, en donde el usuario ingresa y realiza la encuesta de acuerdo a la atención y trámite realizado.

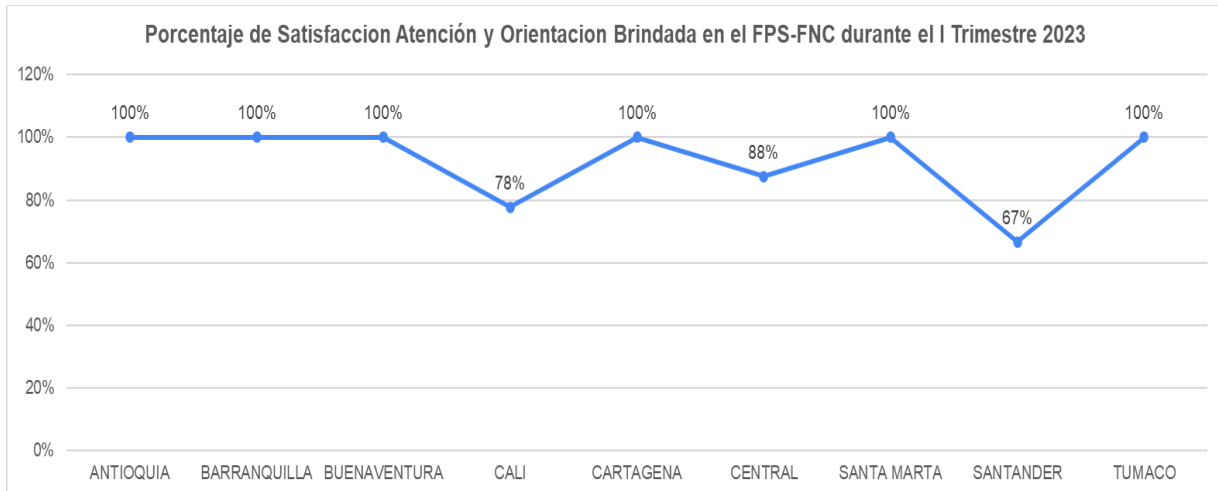


Gráfico 2. Porcentaje de Satisfacción Atención y Orientación Brindada en el FPS-FNC durante el I Trimestre 2023

## 6.2 Satisfacción en la atención e información brindada por le FPS-FNC

En la siguiente tabla se presenta el consolidado general de encuestas de satisfacción aplicadas durante el I Trimestre 2023 sobre atención prestada y los trámites realizados por los servicios ofrecidos en el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia. El índice de percepción sobre la información y orientación brindada al ciudadano fue en promedio aproximado de 80%, conservando un rango Satisfactorio; este porcentaje se divide en 86% de Satisfacción para la Atención Brindada por el FPS-FNC y 88% de Satisfacción por la información brindada de los trámites resueltos de Prestaciones Económicas y 66% de Satisfacción por la información brindada de los trámites resueltos los Servicios de Salud.

Durante el I Trimestre 2023 se realizaron 212 encuestas.

TRAMITE DE ACUERDO CON LA SOLICITUD	CANTIDAD RESPUESTA BUENO Y EXCELENTE	% SATISFACCIÓN	% INSATISFACCIÓN
Prestaciones económicas	59	88%	12%
Servicio y orientación al ciudadano.	38	86%	14%
Servicios de salud.	67	66%	34%
<b>Total general</b>	<b>164</b>	<b>80%</b>	<b>20%</b>

Tabla No 3. Total, encuesta y porcentaje de satisfacción I Trimestre 2023 en atención FPS-FNC



Gráfico 3. Porcentaje de Satisfacción Atención al ciudadano FPS-FNC

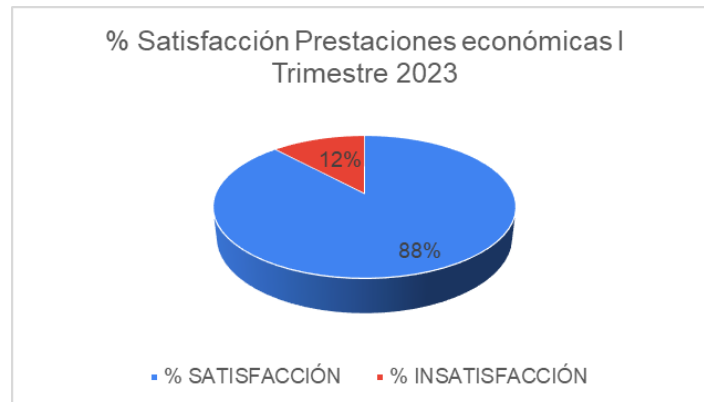


Gráfico 4. Porcentaje de Satisfacción Trámites Prestaciones Económicas del FPS-FNC

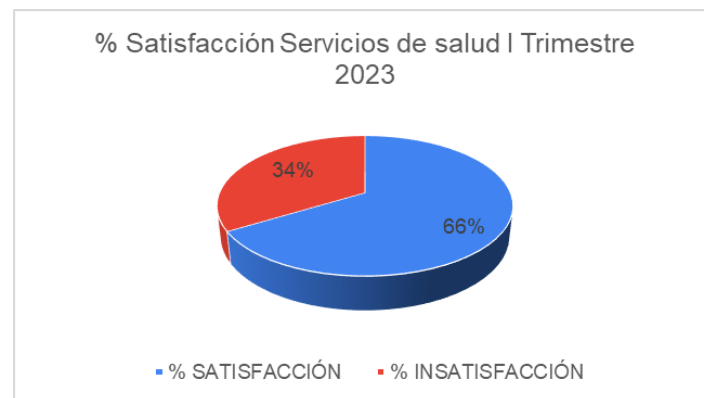


Gráfico 4. Porcentaje de Satisfacción Trámites por Servicios de Salud del FPS-FNC

De acuerdo con la información anterior se puede observar la Satisfacción del usuario frente a la orientación y atención al ciudadano por parte del FPS fue del 86% de satisfacción, en los trámites por los cuales lo usuarios

se comunican con el FPS-FNC fue del 88% de satisfacción y para los trámites de servicios de salud los usuarios presentan un 66% de satisfacción.

Así mismo se puede determinar en la encuesta que el 78% de los ciudadanos considera que fue fácil comunicarse con la entidad sin embargo disminuyó 11 puntos porcentuales con respecto al periodo anterior, respondiendo si un total de 166 personas de 212 encuestados. Ver tabla No. 4

¿Considera usted que fue fácil comunicarse con la Entidad?			
PUNTO ATENCIÓN	Total general	No	Si
ANTIOQUIA	7	14%	86%
BARRANQUILLA	6	0%	100%
BUENVENTURA	6	0%	100%
CALI	28	14%	86%
CARTAGENA	5	20%	80%
CENTRAL	152	24%	76%
SANTA MARTA	3	33%	67%
SANTANDER	4	50%	50%
TUMACO	1	0%	100%
<b>Total general</b>	<b>212</b>	<b>22%</b>	<b>78%</b>

Tabla No 4. Porcentaje promedio de satisfacción con respecto a la facilidad de comunicarse con la entidad durante el I Trimestre 2023

Siendo el Chat web, el canal por el que más frecuenta el usuario para comunicarse con la entidad con un 45% de preferencia, seguido del punto de atención con un 43%.

CANAL MAS FRECUENTE PARA COMUNICARSE	CANTIDAD	%
Chat web.	95	45%
Punto de atención presencial.	91	43%
Correo electrónico.	23	11%
Formulario Web.	3	1%
<b>Total general</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>

Tabla 5. Canal más frecuente por el usuario del FPS-FNC

### 6.3 Satisfacción de la Atención, Acceso y Oportunidad a los servicios de Salud

El índice de percepción en cuanto a los servicios de salud brindados tanto ambulatorios como hospitalarios es del 74% de satisfacción obteniendo una disminución de 12 puntos porcentuales en la satisfacción con respecto al trimestre anterior.

PERIODO	No DE ENCUESTAS APLICADAS	% DE SATISFACCIÓN	% DE INSATISFACCIÓN
I TRIMESTRE 2023	848	74%	26%

\* Se aplicaron un total de 848 encuestas para las preguntas de servicios ambulatorios y 633 encuestas para los servicios hospitalarios



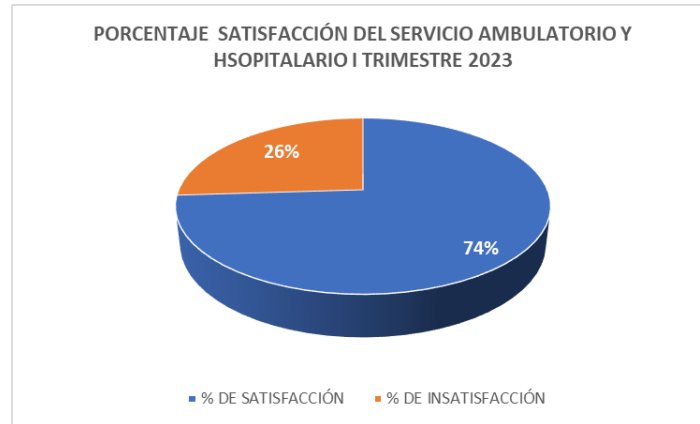


Gráfico 4. Porcentaje de Satisfacción de los servicios de salud ambulatorios y hospitalarios ofrecidos por FPS-FNC

Del promedio total 74% de satisfacción en la Atención, Acceso y Oportunidad a los servicios de Salud, el 77% de los usuarios se encuentran satisfechos con la Atención en el Servicio Ambulatorio recibidos por parte de la IPS, disminuyendo 2 puntos porcentuales con respecto al periodo anterior, y 71% de los usuarios se encuentran satisfechos con la atención en el Servicio Hospitalario, desmejorando la satisfacción 21 puntos porcentuales con respecto al periodo anterior, de acuerdo como se evidencia en la tabla 6 y 7.

- Satisfacción Servicios Ambulatorios:** del 77% de los usuarios satisfechos con el servicio ambulatorio, siendo Antioquia el puntos de atención con mayor porcentaje de satisfacción con un 95% de satisfacción en el servicio y con menor porcentaje de satisfacción se encuentra Barranquilla y Santander con 58% y 55%.

PUNTO DE ATENCIÓN	CANTIDAD RESPUESTA BUENO Y EXCELENTE	% SATISFACCIÓN SERVICIO AMBULATORIO
ANTIOQUIA	100	95%
BARRANQUILLA	61	58%
BUENAVENTURA	79	73%
CALI	95	90%
CARTAGENA	82	78%
CENTRAL	85	81%
SANTAMARTA	91	87%
SANTANDER	58	55%
TUMACO	3	75%
<b>Total general</b>	<b>654</b>	<b>77%</b>

Tabla 6. Porcentaje satisfacción servicios de salud ambulatorio durante el (I Trimestre 2023)

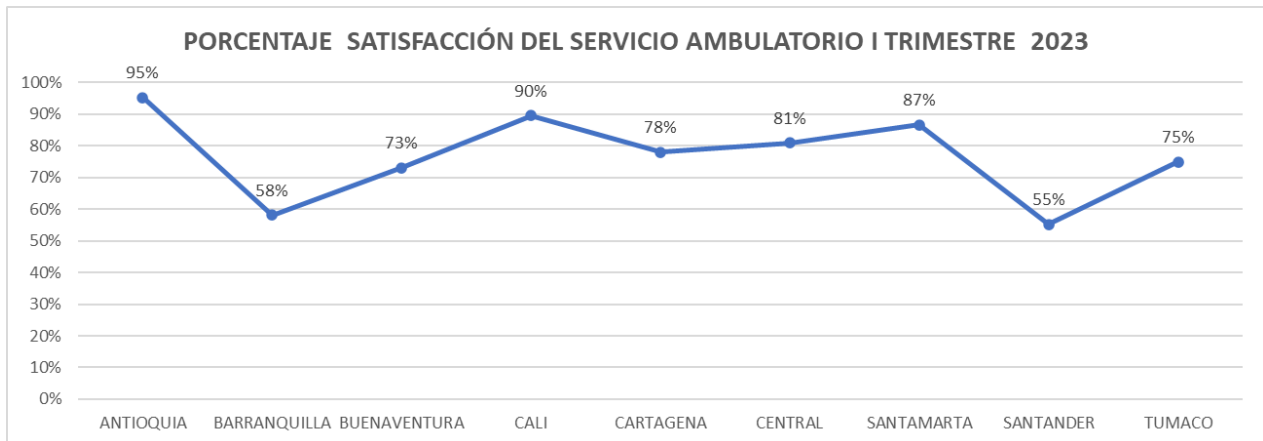


Gráfico 5. Porcentaje Promedio De Satisfacción en los Servicios de Salud Ambulatorio I Trimestre 2023

- Satisfacción en los Servicios Hospitalarios:** del 71% de los usuarios satisfechos con el servicio de hospitalización, siendo Tumaco el punto de atención con mayor porcentaje de satisfacción, con un 100% de satisfacción, y el punto de atención con menor porcentaje de satisfacción lo representa Barranquilla con un 31% de satisfacción, seguido de Santander con 39% de satisfacción.

PUNTO DE ATENCIÓN	CANTIDAD RESPUESTA BUENO Y EXCELENTE	% SATISFACCIÓN SERVICIO HOSPITALARIO
ANTIOQUIA	103	98%
BARRANQUILLA	33	31%
BUENAVENTURA	72	69%
CALI	103	98%
CENTRAL	93	89%
SANTANDER	41	39%
TUMACO	3	100%
<b>Total general</b>	<b>448</b>	<b>71%</b>

Tabla 7. Porcentaje satisfacción servicios de salud hospitalario durante el (I Trimestre 2023)

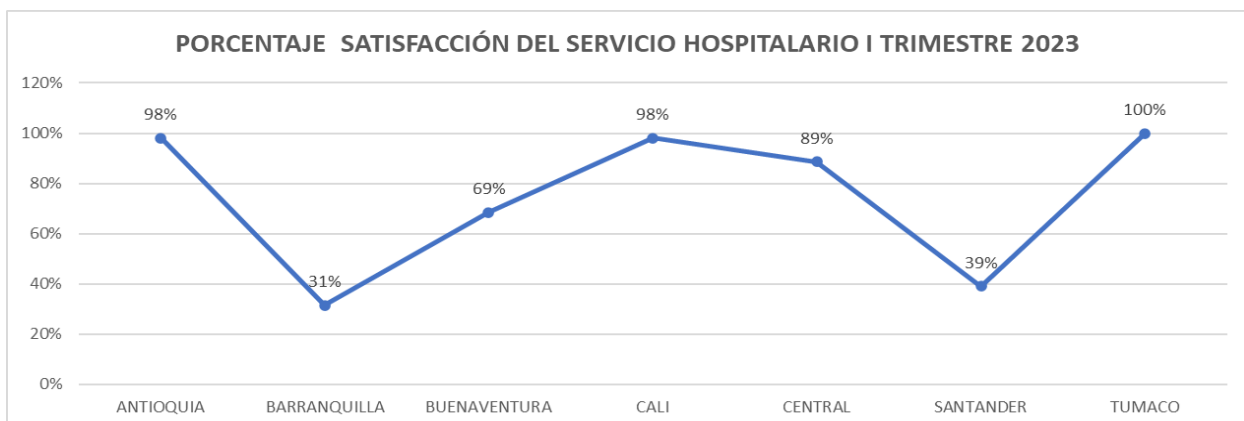


Gráfico 6. Porcentaje Promedio De Satisfacción en los Servicios de Salud Hospitalario I Trimestre 2023

También se pudo determinar que durante el I Trimestre 2023, el 84% de los usuarios no piensan cambiarse de EPS.

Intención de Cambio de EPS			
PUNTO DE ATENCIÓN	Total general	NO	SI
ANTIOQUIA	105	100%	0%
BARRANQUILLA	105	58%	42%
BUENAVENTURA	108	96%	4%
CALI	106	92%	8%
CARTAGENA	105	83%	17%
CENTRAL	105	90%	10%
SANTAMARTA	105	91%	9%
SANTANDER	105	61%	39%
TUMACO	4	100%	0%
<b>Total general</b>	<b>848</b>	<b>84%</b>	<b>16%</b>

Tabla 8. Porcentaje de Cambio de EPS en el FPS-FNC (I Trimestre 2023)

Así mismo se pudo determinar, durante el egreso del paciente en el servicio Hospitalario, el 86% de los usuarios manifiestan que, **SI** se les brinda la información acerca de la condición y recomendaciones que debe seguir el paciente, de los cuales el 78% califica como excelente y clara la información.

Al momento de su egreso, el personal médico y de enfermería, ¿Le brindaron información acerca de su condición y las recomendaciones que debe seguir?			
PUNTO DE ATENCIÓN	Total general	SI	NO
ANTIOQUIA	105	100%	0%
BARRANQUILLA	105	60%	40%
BUENAVENTURA	105	93%	7%
CALI	105	91%	9%
CENTRAL	105	99%	1%
SANTANDER	105	72%	28%
TUMACO	3	100%	0%
<b>Total general</b>	<b>633</b>	<b>86%</b>	<b>14%</b>

Tabla 9. Porcentaje promedio de usuarios que SI recibieron recomendación al momento del egreso durante el servicio Hospitalario en el FPS-FNC (I Trimestre 2023)

¿Cómo califica la información brindada?		
PUNTO DE ATENCIÓN	Total general	BUENO Y EXCELENTE
ANTIOQUIA	105	98%
BARRANQUILLA	63	38%
BUENAVENTURA	98	73%
CALI	96	100%
CENTRAL	104	89%
SANTANDER	76	46%
TUMACO	3	100%
<b>Total general</b>	<b>545</b>	<b>78%</b>



	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>FORMATO INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px; margin-left: 10px;">Minsalud</span>
VERSIÓN: 1	CÓDIGO:	FECHA ACTUALIZACIÓN:	Página 11 de 12

Tabla 10. Porcentaje promedio de usuarios que calificaron como excelente y clara la Información que se les brindó al momento del Egreso del Hospital (I Trimestre 2023)

## 6. CONCLUSIONES

Los criterios de la encuesta de medición de satisfacción permiten evaluar e identificar las necesidades y expectativas en la atención prestada por los servicios en el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles nacionales de Colombia.

El número de encuestas aplicadas en la sede principal y en los nueve puntos administrativos fuera de Bogotá durante el I Trimestre de 2023 fue de 212, de estas encuestas se tuvo en cuenta para la medición los tres primeros puntos de permite calificar la atención brindada por el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia (FPS-FNC), calificar la percepción ante la información dada al usuario sobre su trámite y la facilidad de comunicarse con la entidad.

Para la atención en Servicios de Salud ambulatorios y Hospitalarios se hicieron alrededor de 848 encuestas.



De acuerdo con el indicador estratégico el índice de percepción sobre la información y orientación brindada al ciudadano fue del 86% y se ubica en un rango SATISFACTORIO, disminuyendo 8 puntos porcentuales con respecto al trimestre anterior.

Con relación a la información suministrada sobre los tramites de prestaciones económicas, se obtuvo un 88% en la satisfacción, y un 66% en la información suministrada sobre los tramites de servicios de salud, obteniendo como promedio general en la satisfacción un 80% con la información brindada, este resultado comparado con el trimestre anterior disminuye 10 puntos porcentuales, adicionalmente se puede evidenciar que el 78% de los usuarios encuestados consideran que es fácil comunicarse con la entidad, disminuyendo 11% con respecto al trimestre anterior, lo cual permite evidenciar una tendencia a la baja en cuanto a la facilidad de acceder a comunicarse con la entidad,

Es importante evaluar y agregar como canal principal el teléfono ya que nuestros usuarios son una población que por su edad se les es más fácil comunicarse por teléfono que a través de plataformas digitales.

En cuanto a la satisfacción en la Atención, Acceso y Oportunidad en los Servicios de Salud tuvo un promedio porcentual de 74%, disminuyendo 12% con respecto al trimestre anterior, por lo cual se percibe en el usuario una insatisfacción en los servicios de Salud recibidos, siendo Barranquilla y Santander los puntos menos satisfechos tanto en el servicio ambulatorio como Hospitalario.

Finalmente, contar con herramientas tecnológicas que faciliten la captación de la información del usuario es indispensable para evaluar con exactitud la satisfacción del usuario, para ello sería indispensable contar en cada canal un sistema que evalué al usuario en el momento de la atención.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>FORMATO INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 1	CÓDIGO:	FECHA ACTUALIZACIÓN:	Página 12 de 12

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- Guía para la elaboración de informes finales (fases de recolección/acopio, procesamiento, análisis y difusión), Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización -DIRPEN- DANE
- Consolidado Base de Datos en drive que reúne la información de todas las encuestas aplicadas a los Ciudadanos y/o Usuarios