

MEMORANDO



ACGD - 202302200065673

Bogotá D.C, 19-07-2023

PARA: LUZ FANY VACA GUTIÉRREZ
DIRECTORA GENERAL (E)

DE: GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

ASUNTO: ENTREGA INFORME DE SATISFACCIÓN II TRIMESTRE DE 2023.

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 Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia, 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



LEIVIS MARIANA BOTINA MONTERO
COORDINADORA GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

Anexos: Trece (13 hojas)

Proyectó: Sandra Montes – Contratista ATC GD

Revisó: Catalina Valderrama – Contratista ATC GD



INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Fecha de Vigencia: abril de 2023 a junio 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 II Trimestre 2023 se aplicaron un total de 383 encuestas para (Satisfacción en la Atención al Ciudadano – Trámites de Prestaciones Económicas y Servicios de salud) y 782 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) manteniéndose en el mismo porcentaje con respecto al trimestre anterior; de los cuales 83% 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 63% corresponde a la Satisfacción por la Información suministrada de los trámites de servicios de salud y un 81% equivale a la satisfacción de los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalario.

| SATISFACCIÓN FPS-FNC II TRIMESTRE 2023 | | |
|--|-----------------------|-------------------------|
| Clasificación por Dependencia | % SATISFACCIÓN | % INSATISFACCIÓN |
| Satisfacción de la Atención por FPS-FNC | 83% | 16% |
| Satisfacción Información Tramites Prestaciones Económicas | 88% | 11% |
| Satisfacción Información Tramites Servicios de Salud | 63% | 37% |
| Satisfacción Servicios de Salud ambulatorios y Hospitalarios | 81% | 19% |
| Promedio Nivel de Satisfacción II Trimestre 2023 | 79% | 21% |

Tabla 1. Porcentaje de Satisfacción FPS-FNC

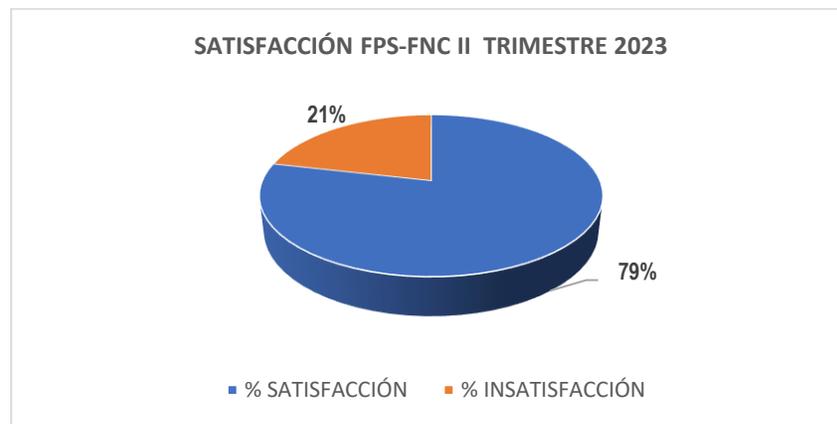


Gráfico 1. Porcentaje de Satisfacción FPS-FNC II TRIMESTRE 2023

6.1 Comparativa satisfacción en la Atención por ciudades I Trimestre 2023 vs II 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 I TRIMESTRE 2023 VS II TRIMESTRE 2023, teniendo como resultado un porcentaje promedio de 78% de satisfacción, y clasificada de acuerdo con los Puntos de Atención de la siguiente manera

| PUNTO DE ATENCIÓN | % SATISFACCIÓN I TRIMESTRE 2023 | % SATISFACCIÓN II TRIMESTRE 2023 | TENDENCIA |
|-------------------|---------------------------------|----------------------------------|-----------|
| ANTIOQUIA | 100% | 91% | ↓ |
| BARRANQUILLA | 100% | 68% | ↓ |
| BUENAVENTURA | 100% | 86% | ↓ |
| CALI | 78% | 97% | ↑ |
| CARTAGENA | 100% | 90% | ↓ |
| CENTRAL | 88% | 64% | ↓ |
| SANTA MARTA | 100% | 57% | ↓ |
| SANTANDER | 67% | 68% | ↑ |
| TUMACO | 100% | ** | |
| PROMEDIO | 86% | 78% | ↓ |

Tabla 2. Comparativo Satisfacción I Trimestre 2023 vs II Trimestre 2023

En la tabla 2, se presenta la tendencia de la satisfacción durante el I Trimestre 2023 vs II 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 86% a 78% 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.

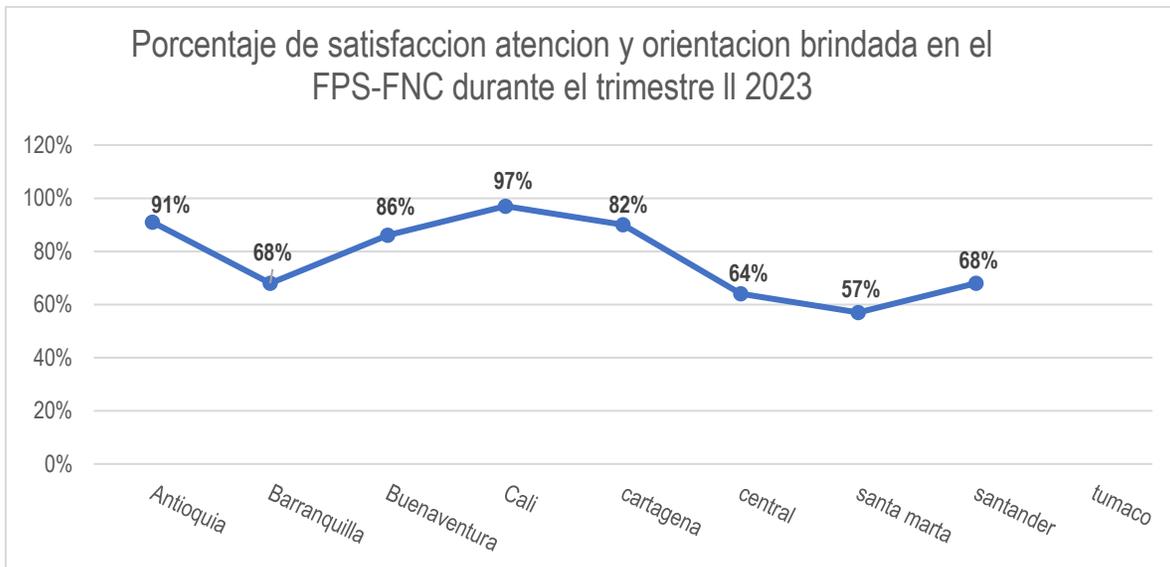


Gráfico 2. Porcentaje de Satisfacción Atención y Orientación Brindada en el FPS-FNC durante el II Trimestre 2023

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 II Trimestre 2023 sobre atención prestada y los tramites 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 78%, conservando un rango Satisfactorio; este porcentaje se divide en 83% de Satisfacción para la Atención Brindada por el FPS-FNC y 88% de Satisfacción por la información brindada de los tramites resueltos de Prestaciones Económicas y 63% de Satisfacción por la información brindada de los tramites resueltos los Servicios de Salud.

Durante el II Trimestre 2023 se realizaron 383 encuestas.

| TRÁMITE DE ACUERDO CON LA SOLICITUD | CANTIDAD RESPUESTA BUENO Y EXCELENTE | % SATISFACCIÓN | % INSATISFACCIÓN |
|--------------------------------------|--------------------------------------|----------------|------------------|
| Prestaciones económicas | 106 | 88% | 12% |
| Servicio y orientación al ciudadano. | 36 | 83% | 17% |
| Servicios de salud. | 143 | 63% | 37% |
| Total general | 285 | 78% | 22% |

Tabla No 3. Total, encuesta y porcentaje de satisfacción II 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

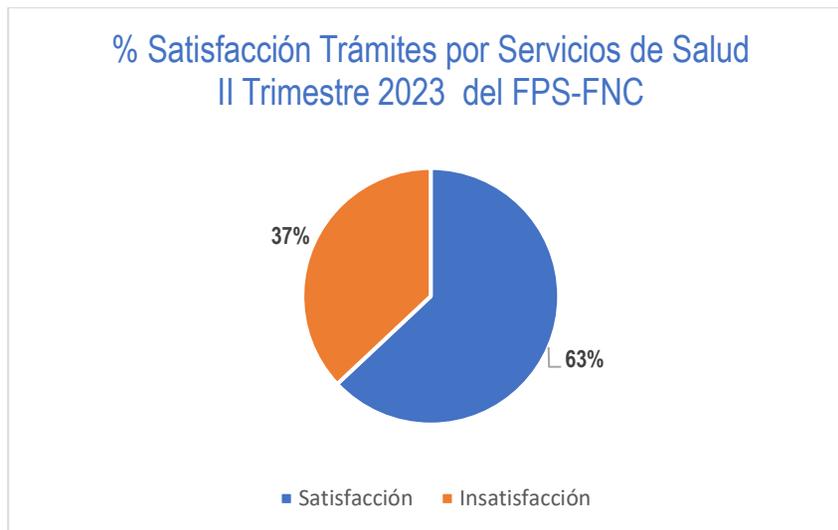


Gráfico 5. Porcentaje de Satisfacción Trámites por Servicios de Salud del FPS-FNC

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 83% 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 63% de satisfacción.

Así mismo se puede determinar en la encuesta que el 71% de los ciudadanos considera que fue fácil comunicarse con la entidad sin embargo disminuyó 7 puntos porcentuales con respecto al periodo anterior, respondiendo si un total de 249 personas de 383 encuestados. Ver tabla No. 4

| ¿Considera usted que fue fácil comunicarse con la Entidad? | | | |
|---|----------------------|------------|------------|
| PUNTO ATENCIÓN | Total general | No | SI |
| ANTIOQUIA | 9 | 33% | 66% |
| BARRANQUILLA | 9 | 33% | 66% |
| BUENVENTURA | 3 | 33% | 66% |
| CALI | 15 | 26% | 73% |
| CARTAGENA | 11 | 9% | 91% |
| CENTRAL | 319 | 19% | 80% |
| SANTA MARTA | 6 | 16% | 83% |
| SANTANDER | 10 | 50% | 50% |
| TUMACO | 1 | 100% | 0% |
| Total general | 383 | 35% | 71% |

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

Siendo la atención presencial, el canal por el que mas frecuenta el usuario para comunicarse con la entidad con un 57% de preferencia, seguido del canal telefónico con un 20%

| CANAL MAS FRECUENTE PARA COMUNICARSE | CANTIDAD | % |
|---|-----------------|-------------|
| Chat web. | 49 | 13% |
| Punto de atención presencial. | 220 | 57% |
| Correo electrónico. | 31 | 8% |
| Formulario Web. | 7 | 2% |
| Telefónico | 76 | 20% |
| Total general | 383 | 100% |

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 81% de satisfacción obteniendo un aumento de 7 puntos porcentuales en la satisfacción con respecto al trimestre anterior.

| PERIODO | No DE ENCUESTAS APLICADAS | % DE SATISFACCIÓN | % DE INSATISFACCIÓN |
|-------------------|----------------------------------|--------------------------|----------------------------|
| II TRIMESTRE 2023 | 782 | 81% | 19% |

Tabla 6. Número de encuestas aplicadas para los servicios ambulatorios y hospitalarios

Satisfacción de los servicios de salud ambulatorios y hospitalarios ofrecidos por FPS-FNC

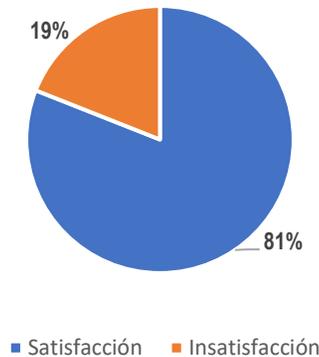


Gráfico 6. Porcentaje de Satisfacción de los servicios de salud ambulatorios y hospitalarios ofrecidos por FPS-FNC

Del promedio total 81% de satisfacción en la Atención, Acceso y Oportunidad a los servicios de Salud, el 79% de los usuarios se encuentran satisfechos con la Atención en el Servicio Ambulatorio recibidos por parte de la IPS, aumentando 2 puntos porcentuales con respecto al periodo anterior, y 83% de los usuarios se encuentran satisfechos con la atención en el Servicio Hospitalario, aumentando la satisfacción 10 puntos porcentuales con respecto al periodo anterior, de acuerdo como se evidencia en la tabla 6 y 7.

- Satisfacción Servicios Ambulatorios:** del 79% de los usuarios satisfechos con el servicio ambulatorio, siendo Cartagena el punto de atención con mayor porcentaje de satisfacción con un 99% de satisfacción en el servicio y con menor porcentaje de satisfacción se encuentra Barranquilla y Santander con 54% y 53% respectivamente.

| PUNTO DE ATENCIÓN | CANTIDAD RESPUESTA BUENO Y EXCELENTE | % SATISFACCIÓN SERVICIO AMBULATORIO |
|-----------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| ANTIOQUIA | 128 | 86% |
| BARRANQUILLA | 41 | 54% |
| BUENAVENTURA | 32 | 91% |
| CALI | 98 | 97% |
| CARTAGENA | 165 | 99% |
| CENTRAL | 62 | 61% |
| SANTAMARTA | 40 | 53% |
| SANTANDER | 51 | 63% |
| TUMACO | 1 | 100% |
| Total, general | 618 | 79% |

Tabla 7. Porcentaje satisfacción servicios de salud ambulatorio durante el II Trimestre 2023

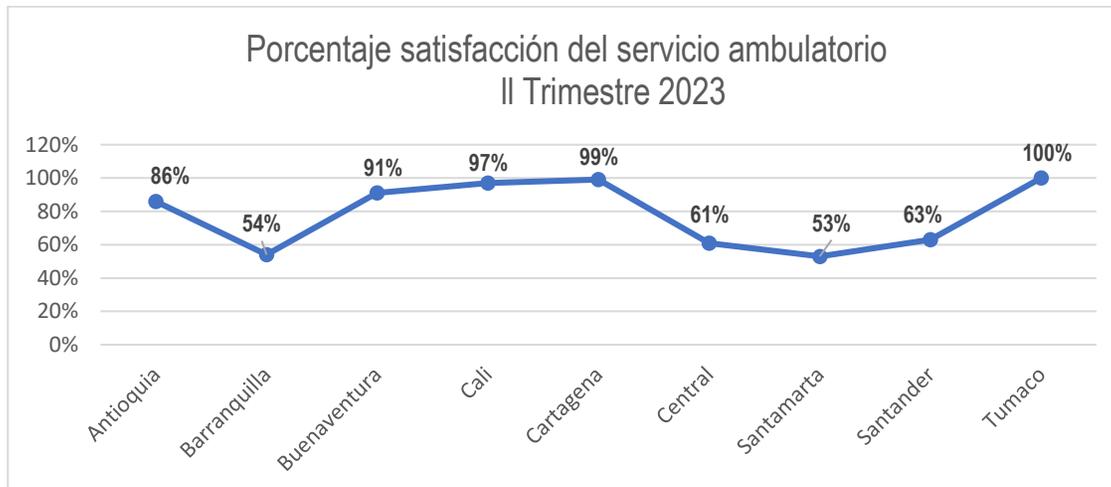


Gráfico 7. Porcentaje Promedio De Satisfacción en los Servicios de Salud Ambulatorio II Trimestre 2023

- Satisfacción en los Servicios Hospitalarios:** del 83% de los usuarios satisfechos con el servicio de hospitalización, siendo Cali el punto de atención con mayor porcentaje de satisfacción, con un 99% de satisfacción, y el punto de atención con menor porcentaje de satisfacción lo representa Santander con un 62% de satisfacción, seguido de Barranquilla con 72% de satisfacción.

| PUNTO DE ATENCIÓN | CANTIDAD RESPUESTA BUENO Y EXCELENTE | % SATISFACCIÓN SERVICIO HOSPITALARIO |
|----------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| ANTIOQUIA | 140 | 94% |
| BARRANQUILLA | 54 | 72% |
| BUENAVENTURA | 32 | 91% |
| CALI | 100 | 99% |
| CENTRAL | 83 | 82% |
| SANTANDER | 50 | 62% |
| TUMACO | 0 | 0 |
| Total general | 450 | 83% |

Tabla 8. Porcentaje satisfacción servicios de salud hospitalario durante el II Trimestre 2023

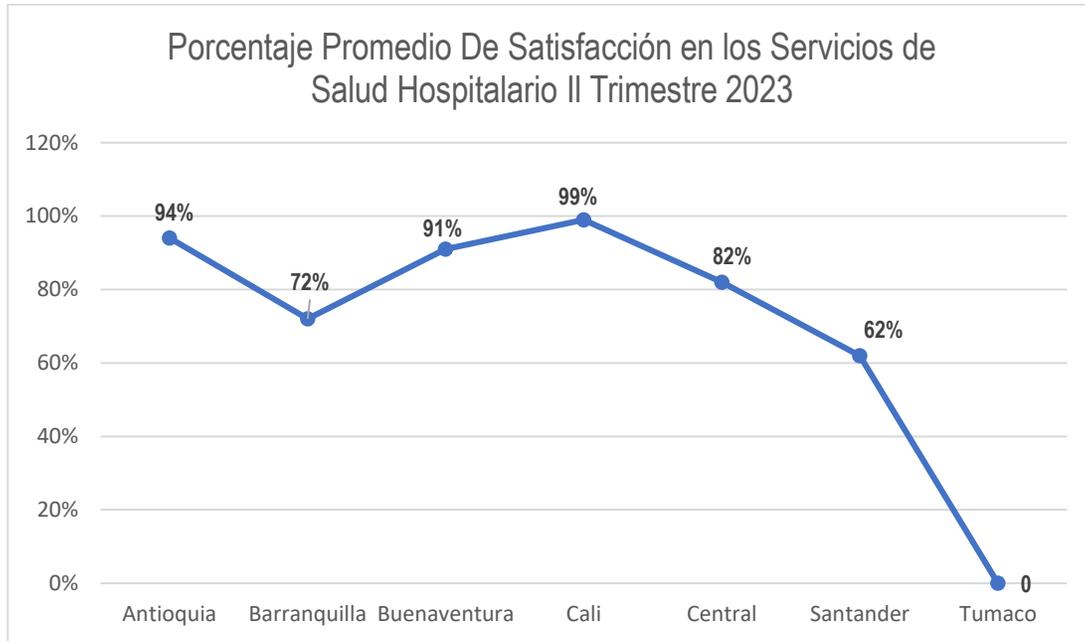


Gráfico 8. Porcentaje Promedio De Satisfacción en los Servicios de Salud Hospitalario II Trimestre 2023

También se pudo determinar que durante el II Trimestre 2023, el 95% de los usuarios no piensan cambiarse de EPS.

| Intención de Cambio de EPS | | | |
|----------------------------|---------------|-----------|-----------|
| PUNTO DE ATENCIÓN | Total general | NO | SI |
| ANTIOQUIA | 148 | 94% | 5% |
| BARRANQUILLA | 75 | 92% | 8% |
| BUENAVENTURA | 35 | 97% | 2% |
| CALI | 101 | 97% | 2% |
| CARTAGENA | 166 | 100% | 0% |
| CENTRAL | 101 | 94% | 4% |
| SANTAMARTA | 75 | 97% | 2% |
| SANTANDER | 80 | 92% | 8% |
| TUMACO | 1 | 100% | 0% |
| Total general | 782 | 95 | 3% |

Tabla 9. Porcentaje de Cambio de EPS en el FPS-FNC II Trimestre 2023

Así mismo se pudo determinar, durante el egreso del paciente en el servicio Hospitalario, el 81% 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 73% 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 | 148 | 93% | 6% |
| BARRANQUILLA | 75 | 94% | 5% |
| BUENAVENTURA | 35 | 100% | 0% |
| CALI | 101 | 100% | 0% |
| CENTRAL | 101 | 96% | 3% |
| SANTANDER | 80 | 84% | 15% |
| TUMACO | 1 | 0% | 100% |
| Total general | 541 | 81 | 25% |

Tabla 10. Porcentaje promedio de usuarios que SI recibieron recomendación al momento del egreso durante el servicio Hospitalario en el FPS-FNC II Trimestre 2023

| ¿Cómo califica la información brindada? | | |
|--|----------------------|--------------------------|
| PUNTO DE ATENCIÓN | Total general | BUENO Y EXCELENTE |
| ANTIOQUIA | 148 | 94% |
| BARRANQUILLA | 75 | 73% |
| BUENAVENTURA | 35 | 91% |
| CALI | 101 | 100% |
| CARTAGENA | 166 | 99% |
| CENTRAL | 101 | 82% |
| SANTAMARTA | 75 | 57% |
| SANTANDER | 80 | 67% |
| TUMACO | 1 | 0% |
| Total general | 782 | 73% |

Tabla 11. Porcentaje promedio de usuarios que calificaron como excelente y clara la Información que se les brindo al momento del Egreso del Hospital II 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 II Trimestre de 2023 fue de 383, 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 782 encuestas.

De acuerdo con el indicador estratégico el índice de percepción sobre la información y orientación brindada al ciudadano fue del **79%**, disminuyendo 7 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 **63%** en la información suministrada sobre los tramites de servicios de salud, obteniendo como promedio general en la satisfacción un **78%** con la información brindada, este resultado comparado con el trimestre anterior disminuye 2 puntos porcentuales, adicionalmente se puede evidenciar que el **71%** de los usuarios encuestados consideran que es fácil comunicarse con la entidad, disminuyendo 7% 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.

En cuanto a la satisfacción en la Atención, Acceso y Oportunidad en los Servicios de Salud tuvo un promedio porcentual de **81%**, aumentando 7% con respecto al trimestre anterior, por lo cual se percibe en el usuario un aumento en la satisfacción en los servicios de Salud recibidos, siendo Barranquilla y Santamarta 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.

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