

MEMORANDO



ACGD - 202402200015273

Bogotá D.C, 07-02-2024

PARA: SAMIRA JULIETH ELJACH DUARTE
DIRECTORA GENERAL

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

ASUNTO: ENTREGA INFORME DE SATISFACCIÓN II SEMESTRE 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

NURY NAVARRO HERNANDEZ
COORDINADORA GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

Anexos: once (11 hojas)

Proyectó: Jorge Peralta – Contratista ATC GD – Yorgelis Salas – Contratista ATC GD



Revisó: Catalina Valderrama – Contratista ATC GD



INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Fecha de Vigencia: julio de 2023 a diciembre 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

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN FORMATO INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	 La salud es de todos Minsalud	
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIAACGCDF048	FECHA ACTUALIZACIÓN: 31 DE DICIEMBRE DE 2020	Página 2 de 11

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

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN FORMATO INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	 La salud es de todos Minsalud	
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIACCGCDFS048	FECHA ACTUALIZACIÓN: 31 DE DICIEMBRE DE 2020	Página 3 de 11

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 (30) días hábiles del mes siguiente al semestre 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: MIAACGCDFS14)

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: MIAACGCDFS14)

5. CONTINGENCIAS Y SOLUCIONES TÉCNICAS.

No aplica contingencias y soluciones técnicas.

6. RESULTADOS NIVEL DE SATISFACCIÓN

Durante el II Semestre 2023 se aplicaron un total de 423 encuestas para (Satisfacción en la Atención al Ciudadano – Trámites de Prestaciones Económicas y Servicios de salud) y encuestas para los servicios de salud Ambulatorios y Hospitalarios.

El nuevo modelo de atención integral en salud Ferrocarriles MAISFEN, agrupo los puntos de atención en zonas por lo que los datos se presentaron de acuerdo con las 6 zonas de atención, obteniendo como resultado en promedio el 91% de Satisfacción por el Fondo Pasivo Social -Ferrocarriles Nacional de Colombia (FPS-FNC) de los cuales 96% corresponde a la satisfacción en la Atención brindada por el FPS-FNC, 98% corresponde a la Satisfacción por la Información suministrada de los trámites de Prestaciones económicas, el 84% corresponde a la Satisfacción por la Información suministrada de los trámites de servicios de salud y un 87% equivale a la satisfacción de los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalario.

SATISFACCIÓN FPS-FNC II SEMESTRE 2023		
Clasificación por Dependencia	% SATISFACCIÓN	% INSATISFACCIÓN
Satisfacción de la Atención por FPS-FNC	96%	4%
Satisfacción Información Tramites Prestaciones Económicas	98%	2%
Satisfacción Información Tramites Servicios de Salud	84%	16%
Satisfacción Servicios de Salud ambulatorios y Hospitalarios	87%	13%
Promedio Nivel de Satisfacción II Semestre 2023	91%	9%

Tabla 1. Porcentaje de Satisfacción FPS-FNC

SATISFACCIÓN FPS-FNC II SEMESTRE 2023

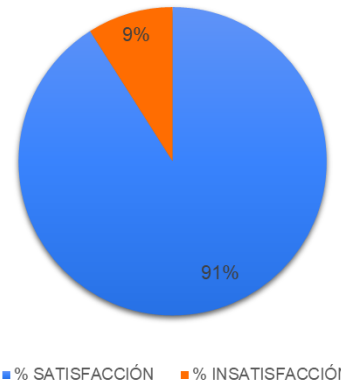


Gráfico 1. Porcentaje de Satisfacción FPS-FNC II SEMESTRE 2023

6.1 Comparativa satisfacción en la Atención por ciudades I Semestre 2023 vs II Semestre 2023

Con el fin de mantener la trazabilidad respecto a la información Satisfacción sobre la información y orientación brindada al ciudadano entre las zonas se presenta la tendencia del I SEMESTRE 2023 VS II SEMESTRE 2023, teniendo como resultado un porcentaje promedio de 86% de satisfacción anual, y clasificada de acuerdo con las zonas de Atención de la siguiente manera:

ZONAS DE ATENCIÓN	% SATISFACCIÓN I SEMESTRE 2023	% SATISFACCIÓN II SEMESTRE 2023	TENDENCIA
COSTA	86%	72%	↓
ANTIOQUIA	96%	89%	↓
CESAR/SANTANDER	68%	86%	↑
CENTRO	76%	99%	↑
PACIFICO	94%	84%	↓
PROMEDIO	84%	88%	↑

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

En la tabla 2, se presenta la tendencia de la satisfacción durante el I Semestre 2023 vs II Semestre 2023 en relación con los resultados, se puede determinar que el promedio de satisfacción aumentó en 4% con respecto al semestre anterior pasando del 84% a 88% 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.

Porcentaje de Satisfacción Atención y Orientación Brindada en el FPS -FCN durante el II Semestre de 2023

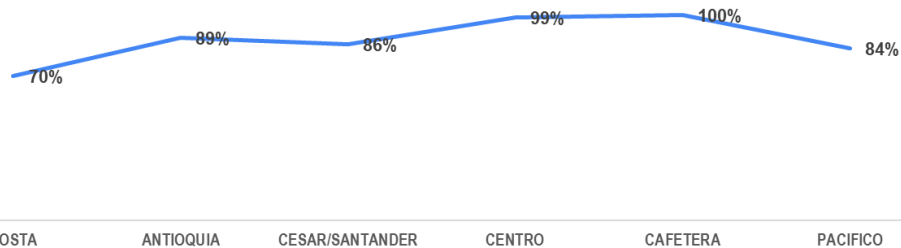


Gráfico 2. Porcentaje de Satisfacción Atención y Orientación Brindada en el FPS-FNC durante el II Semestre 2023

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

En la siguiente tabla se presenta el consolidado general de encuestas de satisfacción aplicadas durante el II Semestre 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 93%, conservando un rango Satisfactorio; este porcentaje se divide en 95% de Satisfacción para la Atención Brindada por el FPS-FNC y 98% de Satisfacción por la información brindada de los trámites resueltos de Prestaciones Económicas y 86% de Satisfacción por la información brindada de los trámites resueltos los Servicios de Salud.

Durante el II Semestre 2023 se realizaron 423 encuestas.

TRAMITE DE ACUERDO CON LA SOLICITUD	CANTIDAD RESPUESTA BUENO Y EXCELENTE	% SATISFACCIÓN	% INSATISFACCIÓN
Prestaciones económicas	216	98%	2%
Servicio y orientación al ciudadano.	53	95%	5%
Servicios de salud.	127	86%	14%
Total general	396	93%	7%

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

Satisfacción Información Servicio y orientación al
ciudadano.

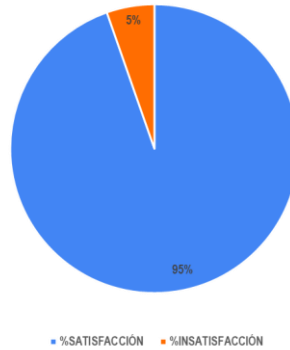


Gráfico 3. Porcentaje de Satisfacción Atención al ciudadano FPS-FNC

Satisfacción Información Tramites Servicios de Salud.

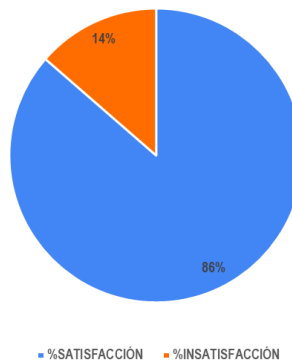


Gráfico 4. Porcentaje de Satisfacción Trámites Prestaciones Económicas del FPS-FNC

Satisfacción Información Prestaciones económicas

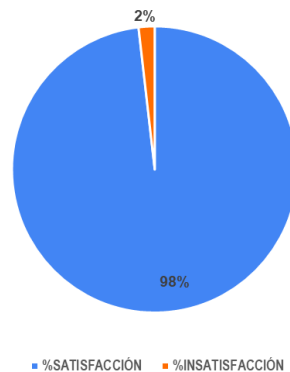


Gráfico 5. Porcentaje de Satisfacción Trámites por Servicios de Salud del FPS-FNC

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 91% de satisfacción, en los trámites por los cuales lo usuarios se comunican con el FPS-FNC fue del 93% de satisfacción.

Así mismo se puede determinar en la encuesta que el 93% de los ciudadanos considera que fue fácil comunicarse con la entidad. Ver tabla No. 4

¿Considera usted que fue fácil comunicarse con la Entidad?			
PUNTO ATENCION	Total general	No	SI
COSTA	67	28%	72%
ANTIOQUIA	9	0%	100%
CESAR/SANTANDER	7	0%	100%
CENTRO	313	3%	97%
CAFETERA	1	0%	100%
PACIFICO	31	10%	90%
Total general	428	7%	93%

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

Siendo la atención presencial, el canal por el que más frecuenta del usuario para comunicarse con la entidad con un 70% de preferencia, seguido de la atención virtual con un 21%.

CANAL MAS FRECUENTE PARA COMUNICARSE	CANTIDAD	%
Punto de atención presencial	291	70%
Telefónico	38	9%
Virtual	88	21%
Total general	417	100%

Tabla 5. Canal más frecuente usado 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 87% de satisfacción.

PERIODO	No DE ENCUESTAS APLICADAS	% DE SATISFACCIÓN	% DE INSATISFACCIÓN
II SEMESTRE 2023	304	87%	13%

Tabla 6. Satisfacción servicios ambulatorios y hospitalarios.

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS
AMBULATORIOS Y HOSPITALARIOS II SEMESTRE DEL
2023

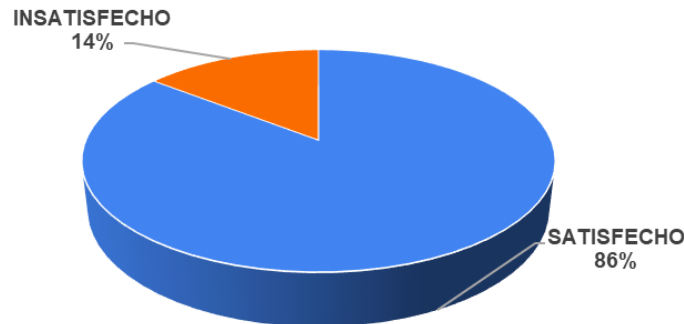


Gráfico 6. Porcentaje de Satisfacción de los servicios de salud ambulatorios y hospitalarios ofrecidos por FPS-FNC

- Satisfacción Servicios Ambulatorios:** El nuevo modelo de atención integral en salud Ferrocarriles MAISFEN, agrupo los puntos de atención en zonas por lo que los datos se presentaran de la siguiente manera.
 Antioquia es la zona de atención con mayor porcentaje con un 99% de satisfacción en el servicio y con menor porcentaje de satisfacción se encuentra la zona Cesar Santander con un 44% de satisfacción.

ZONA	CANTIDAD RESPUESTA BUENO Y EXCELENTE	TOTAL DE ENCUESTAS	% SATISFACCIÓN SERVICIO AMBULATORIO POR ZONA
ANTIOQUIA	157	158	99%
CAFETERA	20	22	91%
CENTRO	27	52	52%
CESAR SANTANDER	8	18	44%
COSTA	14	15	93%
PACÍFICO	34	38	89%
Total general	260	303	87%

Tabla 7. Porcentaje satisfacción servicios de salud ambulatorio durante el (II Semestre 2023)

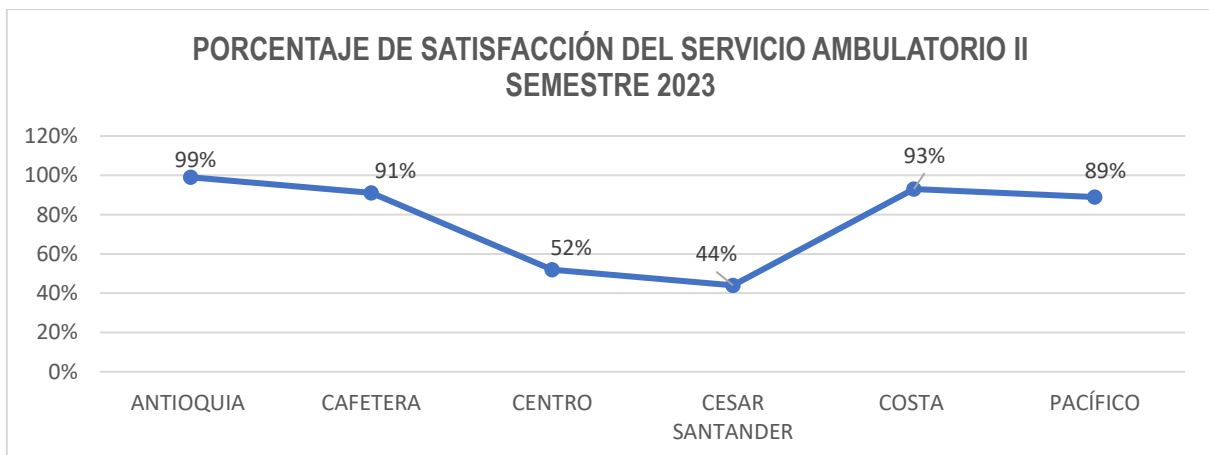


Gráfico 7. Porcentaje Promedio De Satisfacción en los Servicios de Salud Ambulatorio II Semestre 2023

- Satisfacción en los Servicios Hospitalarios:** El nuevo modelo de atención integral en salud Ferrocarriles MAISFEN, agrupo los puntos de atención en zonas por lo que los datos se presentaran de la siguiente manera.
 Antioquia es la zona de atención con mayor porcentaje de satisfacción, con 99%, por otro lado, la zona de atención con menor porcentaje de satisfacción es zona Cesar Santander con 60% de satisfacción, seguido de la zona Centro con 61% de satisfacción.

PUNTO DE ATENCIÓN	CANTIDAD RESPUESTA BUENO Y EXCELENTE	TOTAL DE ENCUESTAS	% SATISFACCIÓN SERVICIO HOSPITALARIO POR ZONA
ANTIOQUIA	157	158	99%
CAFETERA	21	22	95%
CENTRO	27	45	60%
CESAR SANTANDER	11	18	61%
COSTA	14	15	93%
PACÍFICO	33	38	87%
Total general	263	296	89%

Tabla 8. Porcentaje satisfacción servicios de salud hospitalario durante el (II Semestre 2023)

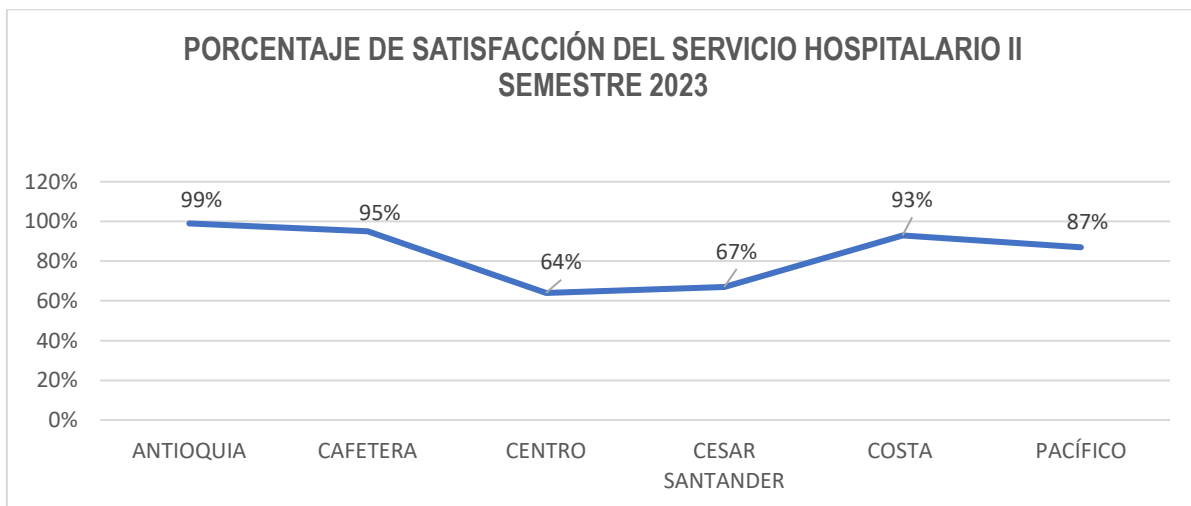


Gráfico 8. Porcentaje Promedio De Satisfacción en los Servicios de Salud Hospitalario II Semestre 2023

También se pudo determinar que durante el II Semestre 2023, el 89% de los usuarios no pensaron cambiarse de EPS.

Intención de Cambio de EPS			
PUNTO DE ATENCIÓN	TOTAL GENERAL	NO	SI
ANTIOQUIA	158	95%	5%
CAFETERA	22	95%	5%
CENTRO	51	78%	22%
CESAR SANTANDER	18	78%	22%
COSTA	15	80%	20%
PACÍFICO	37	86%	14%
Total general	301	89%	11%

Tabla 9. Porcentaje de Cambio de EPS en el FPS-FNC (II Semestre 2023)

Así mismo se pudo determinar, durante el egreso del paciente en el servicio Hospitalario, el 93% 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 98% 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	158	100%	0%
CAFETERA	14	100%	0%
CENTRO	44	86%	14%
CESAR SANTANDER	17	100%	0%
COSTA	15	93%	7%
PACÍFICO	36	67%	33%
Total general	284	93%	7%

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

¿Cómo califica la información brindada?			
PUNTO DE ATENCIÓN	CANTIDAD RESPUESTA BUENO Y EXCELENTE	TOTAL GENERAL	% RESPUESTAS BUENO Y EXCELENTE
ANTIOQUIA	157	158	99%
CAFETERA	12	14	86%
CENTRO	41	44	93%
CESAR SANTANDER	18	18	100%
COSTA	15	15	100%
PACÍFICO	36	37	97%
Total general	279	286	98%

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 Semestre 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 las 6 zonas de atención fuera de Bogotá durante el II Semestre de 2023 fue de 423, 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 aplicaron 303 encuestas.

De acuerdo con el indicador estratégico el índice de percepción sobre la información y orientación brindada al ciudadano fue del 92% y se ubica en un rango **SATISFACTORIO**.

Con relación a la información suministrada sobre los tramites de prestaciones económicas, se obtuvo un 98% en la satisfacción, y un 86% en la información suministrada sobre los tramites de servicios de salud, obteniendo como promedio general en la satisfacción un 93% con la información brindada, adicionalmente se puede evidenciar que el 93% de los usuarios encuestados consideran que es fácil comunicarse con la entidad.

Es importante evaluar y agregar como canal principal la atención presencial, ya que nuestros usuarios son una población que por su edad les es más fácil acercarse a las oficinas del FPS, que tramitar sus requerimientos a través de los medios digitales que dispone la Entidad.

En cuanto a la satisfacción en la Atención, Acceso y Oportunidad en los Servicios de Salud tuvo un promedio porcentual de 84%, siendo Cesar Santander y Centro las zonas menos satisfechos en el servicio ambulatorio y hospitalario respectivamente.

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 necesario contar en cada canal con 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