

**MEMORANDO**



**ACGD - 202402200048833**

Bogotá D.C, 31-07-2024

**PARA: SAMIRA JULIETH ELJACH DUARTE**  
**DIRECTORA GENERAL**

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

**ASUNTO: ENTREGA INFORME DE SATISFACCIÓN I SEMESTRE DE 2024.**

Dra, Samira, respetuoso saludo.

Presento el informe de medición de percepción de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios y trámites adelantados por el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, como también de la atención brindada en los servicios de salud hospitalario y ambulatorio.

Hasta una próxima oportunidad,



**MÓNICA ALEXANDRA MANRIQUE NARVÁEZ**  
**Coordinadora GIT Atención al Ciudadano y Gestión Documental**

Anexos: once (11 hojas)

Proyectó: Jorge Daniel Peralta Velásquez– Contratista ATC GD - Silvestre Saurith Polo – Contratista ATC-GD

Revisó: Mónica Manrique Narváez - Coordinadora GIT Atención al Ciudadano y Gestión Documental

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



# INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

**Fecha de Vigencia: enero de 2024 a junio de 2024**

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

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

## 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

	<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;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">Minsalud</span>	
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIACGCDF048	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: 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 semestre 2024 se aplicaron un total de 1.609 encuestas para (Satisfacción en la Atención al Ciudadano – Trámites de Prestaciones Económicas y Servicios de salud) y 2.906 encuestas para los servicios de salud Ambulatorios y Hospitalarios.

El nuevo modelo de atención integral en salud Ferrocarriles MAISFEN, agrupó los puntos de atención en zonas por lo que los datos se presentaron de acuerdo con las 5 zonas, obteniendo como resultado en promedio el 88% de Satisfacción por el Fondo Pasivo Social - Ferrocarriles Nacionales de Colombia (FPS-FNC) de los cuales 97% corresponde a la satisfacción en la Atención brindada por el FPS-FNC, 97% corresponde a la Satisfacción por la Información suministrada de los trámites de Prestaciones económicas, el 95% corresponde a la Satisfacción por la Información suministrada de los trámites de servicios de salud y un 60% equivale a la satisfacción de los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalario.

<b>SATISFACCIÓN FPS-FNC I SEMESTRE 2024</b>		
<b>Clasificación por Dependencia</b>	<b>% SATISFACCIÓN</b>	<b>% INSATISFACCIÓN</b>
Satisfacción de la Atención por FPS-FNC	97%	3%
Satisfacción Información Tramites Prestaciones Económicas	97%	1%
Satisfacción Información Tramites Servicios de Salud	95%	5%
Satisfacción Servicios de Salud ambulatorios y Hospitalarios	60%	40%
<b>Promedio Nivel de Satisfacción II Semestre 2023</b>	<b>87%</b>	<b>13%</b>

Tabla 1. Porcentaje de Satisfacción FPS-FNC

SATISFACCIÓN FPS-FNC I SEMESTRE 2024

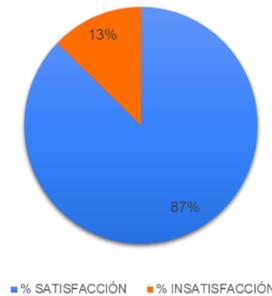


Gráfico 1. Porcentaje de Satisfacción FPS-FNC I SEMESTRE 2024

### 6.1 Comparativa satisfacción en la Atención por ciudades II Semestre 2023 vs I Semestre 2024

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 II SEMESTRE 2023 VS I SEMESTRE 2024, teniendo como resultado un porcentaje promedio de 97% de satisfacción anual, y clasificada de acuerdo con las zonas de Atención de la siguiente manera:

ZONAS DE ATENCIÓN	% SATISFACCIÓN II SEMESTRE 2023	% SATISFACCIÓN I SEMESTRE 2024	TENDENCIA
<b>COSTA</b>	72%	94%	↑
<b>ANTIOQUIA</b>	89%	98%	↑
<b>CESAR/SANTANDER</b>	86%	93%	↑
<b>CENTRO</b>	99%	99%	↔
<b>PACIFICO</b>	84%	94%	↑
<b>PROMEDIO</b>	<b>88%</b>	<b>97%</b>	↑

Tabla 2. Comparativo Satisfacción II Semestre 2023 vs I Semestre 2024

En la tabla 2, se presenta la tendencia de la satisfacción durante el II Semestre 2023 vs I Semestre 2024 en relación con los resultados, se puede determinar que el promedio de satisfacción aumentó en 9% con respecto al semestre anterior pasando del 88% a 97% 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 I Semestre de 2024

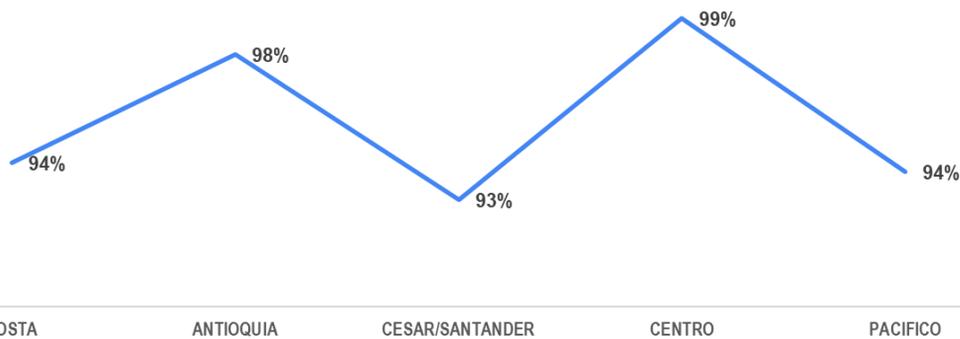


Gráfico 2. Porcentaje de Satisfacción Atención y Orientación Brindada en el FPS-FNC durante el I Semestre 2024

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

En la siguiente tabla se presenta el consolidado general de encuestas de satisfacción aplicadas durante el I Semestre 2024 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 97%, conservando un rango Satisfactorio; este porcentaje se divide en 99% de Satisfacción para la Atención Brindada por el FPS-FNC y 99% de Satisfacción por la información brindada de los tramites resueltos de Prestaciones Económicas y 95% de Satisfacción por la información brindada de los tramites resueltos los Servicios de Salud.

Durante el I Semestre 2024 se realizaron 1609 encuestas.

TRAMITE DE ACUERDO CON LA SOLICITUD	CANTIDAD RESPUESTA BUENO Y EXCELENTE	% SATISFACCIÓN	% INSATISFACCIÓN
Prestaciones económicas	169	97%	3%
Servicio y orientación al ciudadano.	538	99%	1%
Servicios de salud.	844	95%	5%
<b>Total general</b>	<b>1.551</b>	<b>97%</b>	<b>3%</b>

Tabla No 3. Total, encuesta y porcentaje de satisfacción I Semestre 2024 en atención FPS-FNC

Satisfacción Información Servicio y orientación al ciudadano.

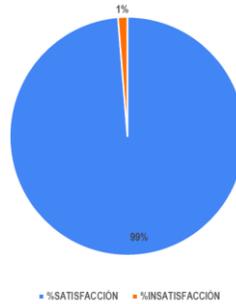


Gráfico 3. Porcentaje de Satisfacción Atención al ciudadano FPS-FNC

Satisfacción Información Prestaciones económicas

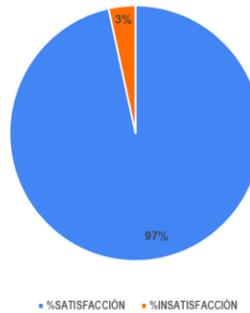


Gráfico 4. Porcentaje de Satisfacción Trámites Prestaciones Económicas del FPS-FNC

Satisfacción Información Trámites Servicios de Salud.

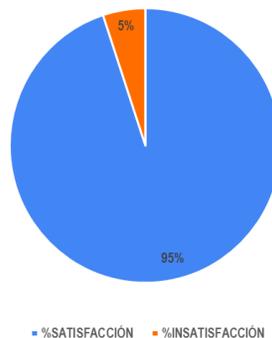


Gráfico 5. Porcentaje de Satisfacción Trámites por Servicios de Salud del FPS-FNC

Así mismo se puede determinar en la encuesta que el 91% 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
<b>COSTA</b>	162	3%	97%
<b>ANTIOQUIA</b>	93	0%	100%
<b>CESAR/SANTANDER</b>	30	7%	93%
<b>CENTRO</b>	892	6%	94%
<b>PACIFICO</b>	432	30%	70%
<b>Total general</b>	<b>1609</b>	<b>9%</b>	<b>91%</b>

Tabla 4. Porcentaje promedio de satisfacción con respecto a la facilidad de comunicarse con la entidad durante el I Semestre 2024

Siendo la atención presencial, el canal por el que más frecuenta del usuario para comunicarse con la entidad con un 79% de preferencia, seguido de la atención telefónica con un 15%.

CANAL MAS FRECUENTE PARA COMUNICARSE	CANTIDAD	%
Punto de atención presencial	1274	79%
Telefónico	244	15%
Virtual	91	6%
<b>Total general</b>	<b>1609</b>	<b>100%</b>

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 60% de satisfacción.

PERIODO	No DE ENCUESTAS APLICADAS	% DE SATISFACCIÓN	% DE INSATISFACCIÓN
I SEMESTRE 2024	2.906	60%	40%

Tabla 6. Satisfacción servicios ambulatorios y hospitalarios.

Satisfacción de los servicios ambulatorios y hospitalarios  
I Semestre del 2024

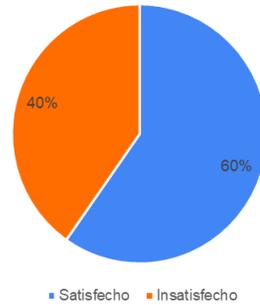


Gráfico 6. Porcentaje de Satisfacción de los servicios de salud ambulatorios y hospitalarios ofrecidos por FPS-FNC

- Satisfacción Servicios Ambulatorios:** El nuevo modelo de atención integral en salud Ferrocarriles MAISFEN, agrupó los puntos de atención en zonas por lo que los datos se presentaron de la siguiente manera.

Antioquia es la zona de atención con mayor porcentaje con un 82% de satisfacción en el servicio y con menor porcentaje de satisfacción se encuentra la zona Centro con un 36% de satisfacción.

ZONA	CANTIDAD RESPUESTA BUENO Y EXCELENTE	TOTAL DE ENCUESTAS	% SATISFACCIÓN SERVICIO AMBULATORIO POR ZONA
ANTIOQUIA	331	404	82%
CENTRO	148	415	36%
CESAR SANTANDER	143	300	48%
COSTA	848	1269	67%
PACIFICO	318	518	61%
<b>Total general</b>	<b>1.788</b>	<b>2.906</b>	<b>62%</b>

Tabla 7. Porcentaje satisfacción servicios de salud ambulatorio durante el (I Semestre 2024)

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO AMBULATORIO I SEMESTRE 2024

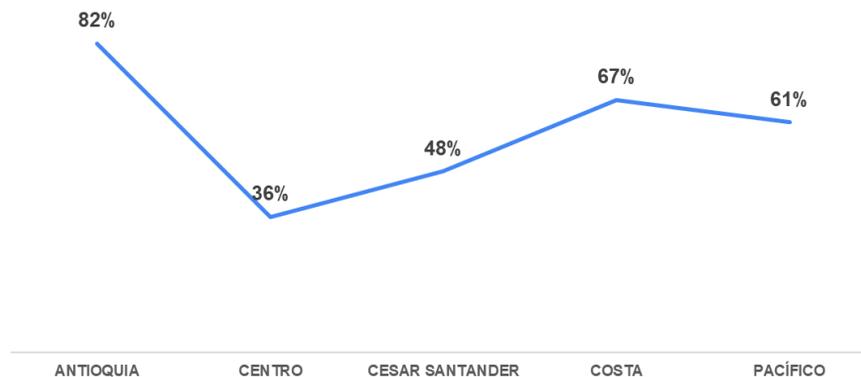


Gráfico 7. Porcentaje Promedio De Satisfacción en los Servicios de Salud Ambulatorio I Semestre 2024

- **Satisfacción en los Servicios Hospitalarios:** el nuevo modelo de atención integral en salud Ferrocarriles MAISFEN, agrupó los puntos de atención en zonas por lo que los datos se presentaran de la siguiente manera.

Costa es la zona de atención con mayor porcentaje de satisfacción, con 71%, por otro lado, la zona de atención con menor porcentaje de satisfacción es zona Centro con 21% de satisfacción, seguido de la zona Antioquia con 61% de satisfacción.

PUNTO DE ATENCIÓN	CANTIDAD RESPUESTA BUENO Y EXCELENTE	TOTAL DE ENCUESTAS	% SATISFACCIÓN SERVICIO HOSPITALARIO POR ZONA
ANTIOQUIA	130	290	45%
CENTRO	80	380	21%
CESAR SANTANDER	140	252	56%
COSTA	675	947	71%
PACÍFICO	314	459	68%
<b>Total general</b>	<b>1.339</b>	<b>2.328</b>	<b>58%</b>

Tabla 8. Porcentaje satisfacción servicios de salud hospitalario durante el (I semestre 2024)

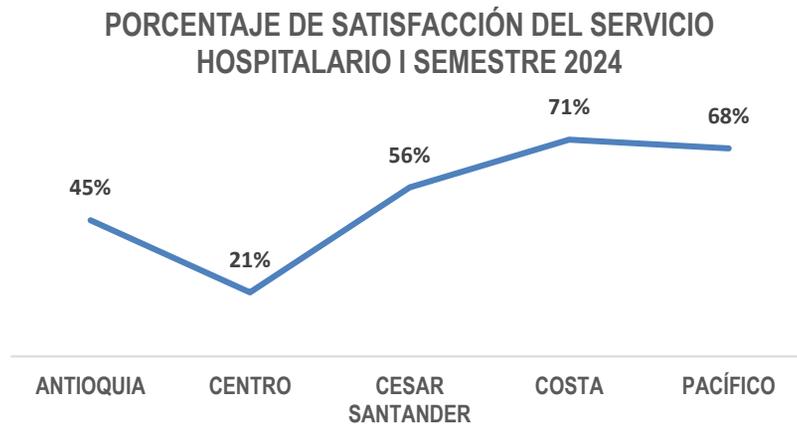


Gráfico 8. Porcentaje promedio de satisfacción en los servicios de salud hospitalario I semestre 2024

También se pudo determinar que durante el I semestre 2024, el 91% de los usuarios no pensaron cambiarse de EPS.

Intención de cambio de EPS			
PUNTO DE ATENCIÓN	TOTAL GENERAL	NO	SI
ANTIOQUIA	394	90%	10%
CENTRO	399	96%	4%
CESAR SANTANDER	298	93%	7%
COSTA	1240	78%	22%
PACÍFICO	507	94%	6%
<b>Total general</b>	<b>2838</b>	<b>91%</b>	<b>9%</b>

Tabla 9. Porcentaje de Cambio de EPS en el FPS-FNC I Semestre 2024

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	404	100%	0%
CENTRO	415	96%	4%
CESAR SANTANDER	300	97%	3%
COSTA	1269	73%	27%
PACIFICO	518	88%	12%
<b>Total general</b>	<b>2.096</b>	<b>88%</b>	<b>12%</b>

Tabla 10. Porcentaje promedio de usuarios que SI recibieron recomendación al momento del egreso durante el servicio Hospitalario en el FPS-FNC I Semestre 2024

¿Cómo califica la información brindada?			
PUNTO DE ATENCIÓN	CANTIDAD RESPUESTA BUENO Y EXCELENTE	TOTAL GENERAL	% RESPUESTAS BUENO Y EXCELENTE
ANTIOQUIA	160	403	40%
CENTRO	113	410	28%
CESAR SANTANDER	148	146	60%
COSTA	794	958	83%
PACIFICO	306	423	72%
<b>Total general</b>	<b>1521</b>	<b>2440</b>	<b>62%</b>

Tabla 11. Porcentaje promedio de usuarios que calificaron como excelente y clara la Información que se les brindo al momento del Egreso del Hospital (I Semestre 2024)

Así mismo se pudo determinar, durante el egreso del paciente en el servicio hospitalario, el 88% 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 62% califica como excelente y clara la información.

## 7. 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 zonas de atención fuera de Bogotá durante el I semestre de 2024 fue de 1.609, esto permite calificar la atención brindada por el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia (FPS-FCN), 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 2.906 encuestas.

De acuerdo con el indicador estratégico el índice de percepción sobre la información y orientación brindada al ciudadano fue del 97% y se ubica en un rango **SATISFACTORIO**.

Con relación a la información suministrada sobre los tramites de prestaciones económicas se obtuvo un 97% en la satisfacción, un 95% en la información suministrada sobre los tramites de servicios de salud y un 99% de Satisfacción por el servicio y orientación al ciudadano, obteniendo como promedio general en la satisfacción un 97% con la información brindada, adicionalmente se puede evidenciar que el 91% 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 60%, siendo la zona Centro la menos satisfecha 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.

## 8. 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