

MEMORANDO



ACGD - 202202200005343

Bogotá, D.C 20-01-2022

**PARA: DR. JHON MAURICIO MARÍAN BARBOSA.**  
DIRECTOR GENERAL.

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

**ASUNTO: ENTREGA INFORME DE PERCEPCIÓN DE SATISFACIÓN DEL IV TRIMESTRE 2021.**

Cordial saludo.

De acuerdo con el asunto del presente memorando, me permito remitir adjunto a este, el informe de medición de percepción de satisfacción de los servicios brindados por la Entidad en el IV trimestre de 2021, cuyo contenido abarca el total encuestas aplicadas y el análisis de las respuestas de los usuarios frente a los servicios de salud e información de prestaciones económicas.

Atentamente,

MELENDEZ PINEDA Firmado digitalmente por MENDEZ  
PINEDA RUBEN ALONSO  
Fecha: 2022.01.21 12:08:11 -05'00'  
RUBEN ALONSO

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

Anexos: diez (10 hojas)  
Proyectó: Arlina Tovío – Coordinación ATC – GD.  
Aprobó: Karen Paternina – Asesora Secretaria General



# INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO.

Fecha de Vigencia: octubre a diciembre de 2021.

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: MIAACGCDFO14, 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: MIAACGCDFO14)

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: MIAACGCDFO14)

## **5. CONTINGENCIAS Y SOLUCIONES TÉCNICAS.**

No aplica contingencias y soluciones técnicas.

## **6. RESULTADOS NIVEL DE SATISFACCIÓN**

Durante el IV Trimestre 2021 se aplicaron un total de 339 encuestas para (Atención al Ciudadano – Prestaciones Económicas y Servicios de salud) y 899 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 84% de Satisfacción por el Fondo Pasivo Social -Ferrocarriles Nacional de Colombia (FPS-FNC); de los cuales 95% de

la satisfacción corresponde a la Atención brindada por el FPS-FNC, 80% corresponde a la Satisfacción por la Información suministrada de los tramites de los Servicios de Salud y Prestaciones económicas y un 70% equivale a la satisfacción de los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalario.

SATISFACCIÓN FPS-FNC IV TRIMESTRE 2021		
Clasificación por Dependencia	% SATISFACCIÓN	% INSATISFACCIÓN
Satisfacción de la Atención por FPS-FNC	95%	5%
Satisfacción Información Tramites Servicios de Salud y Prestaciones Economicas	80%	20%
Satisfacción Servicios de Salud ambulatorios y Hospitalarios	70%	30%
<b>Promedio Nivel de Satisfacción IV TRIMESTRE 2021</b>	<b>82%</b>	<b>18%</b>

Tabla 1. Porcentaje de Satisfacción FPS-FNC



Gráfico 1. Porcentaje de Satisfacción FPS-FNC IV TRIMESTRE 2021

### 6.1 Comparativa satisfacción por ciudades III Trimestre 2021 vs IV trimestre 2021

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 III TRIMESTRE 2021 VS IV TRIMESTRE 2021, teniendo como resultado un porcentaje promedio de 89% de satisfacción, y clasificada de acuerdo a los Puntos de Atención de la siguiente manera

CUIDADES	%SATISFACCION III TRIMESTRE 2021	%SATISFACCION IV TRIMESTRE 2021	TENDENCIA
ANTIOQUIA	86%	90%	↑
BARRANQUILLA	63%	83%	↑
BUENAVENTURA	100%	81%	↓
CALI	88%	94%	↑
CARTAGENA	96%	100%	↑

<b>CENTRAL</b>	89%	94%	↑
<b>SANTA MARTA</b>	69%	81%	↑
<b>SANTANDER</b>	86%	81%	↓
<b>TUMACO</b>	0	40%	↑
<b>PROMEDIO</b>	<b>85%</b>	<b>89%</b>	↑

Tabla 2. Comparativo Satisfacción III Trimestre 2021 vs IV Trimestre 2021

En la tabla 2, se presenta la tendencia de la satisfacción durante el III Trimestre 2021 vs IV Trimestre 2021 en relación con los resultados, se puede determinar que el promedio de satisfacción aumento en un 4% con respecto al trimestre anterior pasando del 85% a 89% de satisfacción en la Atención Brindada por el FPS-FNC, es importante mencionar que la encuesta de satisfacción se realizan de manera digital a través de un link, en donde el usuario ingresa y realiza la encuesta de acuerdo a la atención y tramite realizado.

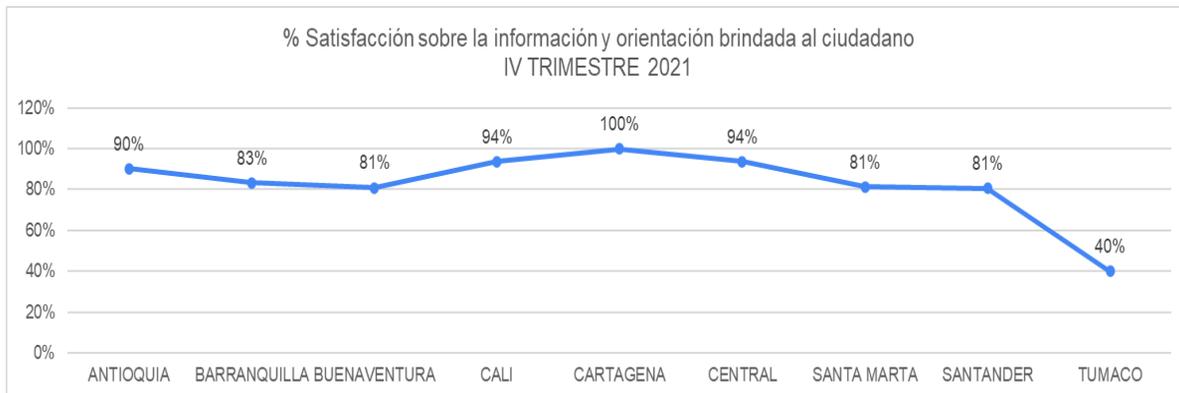


Gráfico 2. Porcentaje de Satisfacción FPS-FNC por Punto de Atención

## 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 IV trimestre 2021 sobre atención prestada y los servicios ofrecidos por 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 **88%**, conservando un rango Satisfactorio; este porcentaje se divide en 85% de Satisfacción para la Atención Brindada por el FPS-FNC y 82% de Satisfacción por la información brindada de los tramites resueltos desde el Servicios de Salud y Prestaciones Económicas.

Durante el IV Trimestre se realizaron 339 encuestas.

Clasificación por Dependencia	% DE SATISFACCION	% DE INSATISFACCION
Satisfacción de la Atención por FPS-FNC	95%	5%
Satisfacción Información Tramites Servicios de Salud y Prestaciones económicas	80%	20%
<b>% Total Promedio Satisfacción sobre la información y orientación brindada al ciudadano</b>	<b>88%</b>	<b>12%</b>

Tabla No 3. Total, encuesta y porcentaje de satisfacción IV Trimestre 2021 en atención FPS-FNC



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

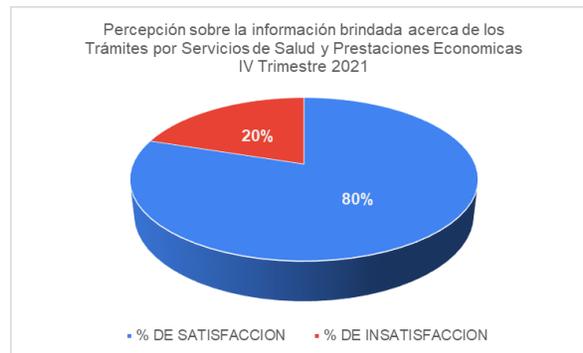


Gráfico 4. Porcentaje de Satisfacción sobre la Información de los Trámites por Servicios de Salud y Prestaciones Económicas del FPS-FNC

A continuación, se presenta las preguntas evaluadas en cada uno de los puntos administrativos fuera de Bogotá:

### 6.2.1 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada por el FPS - FNC?

PUNTO DE ATENCIÓN	CANTIDAD RESPUESTA BUENO Y EXCELENTE	% SATISFACCIÓN ATENCION AL CIUDADANO IV TRIMESTRE 2021
ANTIOQUIA	70	99%
BARRANQUILLA	11	92%
BUENAVENTURA	20	95%
CALI	46	96%
CARTAGENA	5	100%
CENTRAL	120	96%
SANTA MARTA	14	88%
SANTANDER	33	92%
TUMACO	3	60%
<b>Total general</b>	<b>322</b>	<b>95%</b>

Tabla 4. Porcentaje promedio de Satisfacción con relación a la Atención brindada por FPS-FNC (IV Trimestre 2021)

De acuerdo con la información anterior se puede determinar que la atención brindada en promedio por parte del fondo tiene un total de satisfacción del 95%, calificación como bueno y excelente el trato recibido por parte de los funcionarios y la atención brindada por parte del FPS-FNC.

Adicional se puede determinar que en los puntos de atención Santa Marta y Tumaco son las ciudades que en promedio están por debajo del 90% en donde se encuentran menos satisfechos con la atención brindada por parte del FPS-FNC.

**6.2.2 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la información brindada sobre trámites de prestaciones económicas y los servicios de salud ofrecidos por el FPS-FNC? (reconocimiento pensión, sustitución pensional, auxilios funerarios, nómina, descuentos (créditos financieros)?**

<b>¿Se encuentra satisfecho con la información brindada por la Entidad?</b>				
<b>PUNTO DE ATENCIÓN</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>SI</b>	<b>%</b>
ANTIOQUIA	5	7%	66	93%
BARRANQUILLA	1	8%	11	92%
BUENAVENTURA	3	14%	18	86%
CALI	3	6%	45	94%
CARTAGENA		0%	5	100%
CENTRAL	11	9%	114	91%
SANTA MARTA	7	44%	9	56%
SANTANDER	10	28%	26	72%
TUMACO	3	60%	2	40%
<b>Total general</b>	<b>43</b>	<b>13%</b>	<b>296</b>	<b>87%</b>

Tabla 5. Porcentaje promedio de Satisfacción con relación a la Información brindada sobre trámite de Prestaciones Económicas y servicios de salud Atención brindada por FPS-FNC (IV Trimestre 2021).

De acuerdo con la información anterior se puede determinar que la información brindada sobre los trámites de salud o prestaciones económicas obtiene en promedio un total de satisfacción del 87% para el IV Trimestre 2021, donde respondieron Si un total de 296 personas de 339.

**6.2.3 ¿Considera usted que fue fácil comunicarse con la Entidad?**

<b>¿Considera usted que fue fácil comunicarse con la Entidad?</b>				
<b>PUNTO DE ATENCIÓN</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>SI</b>	<b>%</b>
ANTIOQUIA	5	7%	66	93%
BARRANQUILLA	3	25%	9	75%
BUENAVENTURA	6	29%	15	71%
CALI	8	17%	40	83%
CARTAGENA		0%	5	100%
CENTRAL	11	9%	114	91%
SANTA MARTA	4	25%	12	75%
SANTANDER	10	28%	26	72%
TUMACO	4	80%	1	20%
<b>Total general</b>	<b>51</b>	<b>15%</b>	<b>288</b>	<b>85%</b>

Tabla 6. Percepción de los usuarios en la facilidad de comunicarse con el FPS-FNC (IV Trimestre 2021)

A la pregunta **¿Considera usted que fue fácil comunicarse con la Entidad?**, respondiendo que si un total de 288 personas de las 339 encuestas, para un promedio total del 85% de satisfacción con respecto a la facilidad de comunicarse con la entidad.

### 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 70% de satisfacción obteniendo una disminución en la satisfacción de 7 puntos porcentuales con respecto al trimestre anterior.

PERIODO	No DE ENCUESTAS APLICADAS	% DE SATISFACCION
IV TRIMESTRE 2021	899	70%

\* Se aplicaron un total de 899 encuestas para las preguntas de servicios ambulatorios y hospitalarios



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

En promedio, el 70% de los usuarios se encuentran satisfechos con la Atención al momento de acceder a los servicios de salud ambulatorios y hospitalarios, siendo Buenaventura y Santander los puntos de atención con un porcentaje de satisfacción de 95 y 92% respectivamente, sin embargo, Tumaco presentó un porcentaje de satisfacción del 22% siendo el la Regional menos satisfecha con la atención en los servicios de salud, seguido de Cali con un 41%.

PUNTO DE ATENCIÓN	CANTIDAD RESPUESTA BUENO Y EXCELENTE	% SATISFACCIÓN SALUD
ANTIOQUIA	44	67%
BARRANQUILLA	69	79%
BUENAVENTURA	35	95%
CALI	98	41%
CARTAGENA	56	78%
CENTRAL	88	81%
SANTA MARTA	75	75%
SANTANDER	158	92%
TUMACO	4	22%
<b>Total general</b>	<b>627</b>	<b>70%</b>

Tabla 7. Porcentaje promedio de Satisfacción con relación a los Servicios de Salud ambulatorios y hospitalarios brindados por el FPS-FNC durante el (IV Trimestre 2021)

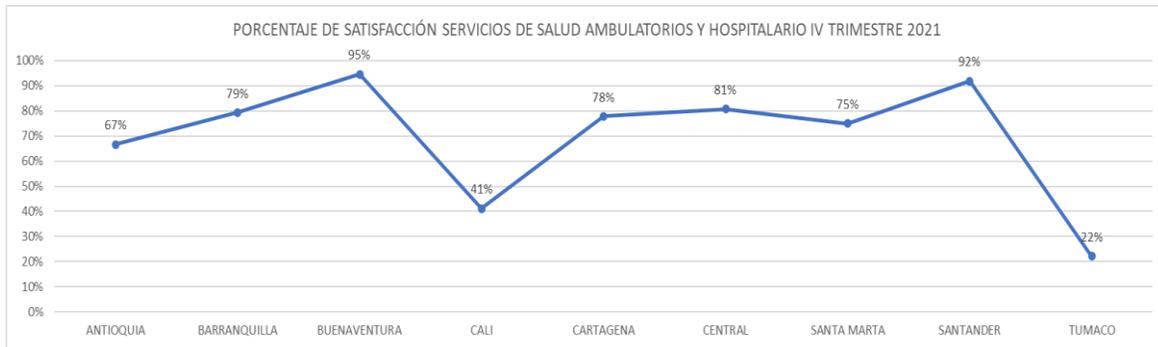


Gráfico 5. Porcentaje Promedio General de Satisfacción en los Servicios de Salud.

En cuanto al porcentaje de usuarios que han pensado cambiarse de EAPB, el 93% de los usuarios respondieron que No, para un total de 839 de 899 usuarios encuestados, siendo Cali la ciudad con mayor porcentaje de usuarios que no han pensado cambiarse con un 95%, no obstante, los usuarios de las ciudades correspondientes a Cartagena y Santa Marta, arrojaron porcentajes del 68% y 85% respectivamente, siendo las ciudades menos satisfechas con la EAPB y con un porcentaje mayor en pretender cambiarse de entidad de salud. Ver tabla 8.

<b>¿Ha pensado cambiarse a otra EPS?</b>				
<b>PUNTO DE ATENCIÓN</b>	<b>NO</b>	<b>%</b>	<b>SI</b>	<b>%</b>
ANTIOQUIA	66	100%		0%
BARRANQUILLA	80	92%	7	8%
BUENAVENTURA	36	97%	1	3%
CALI	227	95%	11	5%
CARTAGENA	49	68%	23	32%
CENTRAL	107	98%	2	2%
SANTA MARTA	85	85%	15	15%
SANTANDER	171	99%	1	1%
TUMACO	18	100%		0%
<b>Total general</b>	<b>839</b>	<b>93%</b>	<b>60</b>	<b>7%</b>

Tabla 8. Porcentaje de Cambio de EPS (IV Trimestre 2021)

El 76% de los usuarios en los 9 puntos de atención respondieron si a la pregunta **¿Al momento de su egreso, el personal médico y de enfermería, le brindo información acerca de su condición y las recomendaciones que debe seguir?**, Respondieron Si un total de 386 usuarios para un 82%, sin embargo, un 18% de los usuarios respondieron que NO recibieron información de las condiciones y recomendaciones que debía seguir al momento del egreso, siendo Antioquia y Barranquilla los puntos de Atención en donde más usuarios respondieron No ante la pregunta.

<b>¿Al momento de su egreso, el personal médico y de enfermería, ¿Le brindaron información acerca de su condición y las recomendaciones que debe seguir?</b>				
<b>PUNTO DE ATENCIÓN</b>	<b>NO</b>	<b>%</b>	<b>SI</b>	<b>%</b>
ANTIOQUIA	21	32%	44	68%
BARRANQUILLA	13	25%	40	75%
BUENAVENTURA	1	3%	34	97%
CALI	9	10%	81	90%
CARTAGENA	6	15%	33	85%
CENTRAL	17	16%	88	84%
SANTA MARTA	11	23%	37	77%
SANTANDER	8	24%	26	76%
TUMACO		0%	3	100%
<b>Total general</b>	<b>86</b>	<b>18%</b>	<b>386</b>	<b>82%</b>

Tabla 9. Porcentaje promedio de usuarios que SI recibieron recomendación al momento del egreso durante el (IV Trimestre 2021)

- Satisfacción Servicios Ambulatorios:** El 69% de los usuarios en promedio se encuentran satisfechos con los servicios ambulatorios recibidos por parte de las IPS, siendo Buenaventura el punto de atención con mayor porcentaje de satisfacción con un (95%); y con menor porcentaje de satisfacción Tumaco con un (22%) y Cali con un 42%.

<b>PUNTO DE ATENCIÓN</b>	<b>CANTIDAD RESPUESTA EXCELENTE Y BUENO</b>	<b>% SATISFACCIÓN SERVICIO AMBULATORIO</b>
ANTIOQUIA	44	67%
BARRANQUILLA	69	79%
BUENAVENTURA	35	95%
CALI	100	42%
CARTAGENA	56	78%
CENTRAL	89	82%
SANTA MARTA	75	75%
SANTANDER	149	87%
TUMACO	4	22%
<b>Total general</b>	<b>621</b>	<b>69%</b>

Tabla 10. Porcentaje satisfacción servicios de salud ambulatorio durante el (IV Trimestre 2021)

- Satisfacción en los Servicios Hospitalarios:** En promedio el 79% de los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio de hospitalización, siendo Buenaventura, Cartagena y Tumaco los puntos de atención con un promedio mayor de 90% porcentaje de satisfacción en los servicios de hospitalización, y el punto de atención con menos porcentaje de satisfacción se encuentra en Antioquia con un 68% de satisfacción.

PUNTO DE ATENCIÓN	CANTIDAD RESPUESTA EXCELENTE Y BUENO	% SATISFACCIÓN SERVICIO HOSPITALARIO
ANTIOQUIA	44	68%
BARRANQUILLA	39	74%
BUENAVENTURA	34	97%
CALI	68	76%
CARTAGENA	35	90%
CENTRAL	86	82%
SANTA MARTA	37	77%
SANTANDER	26	76%
TUMACO	3	100%
<b>Total general</b>	<b>372</b>	<b>79%</b>

Tabla 11. Porcentaje satisfacción servicios de salud hospitalario durante el (IV Trimestre 2021)

## 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.

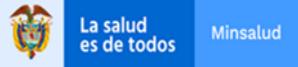
El número de encuestas aplicadas en la sede principal y en los nueve puntos administrativos fuera de Bogotá durante el IV Trimestre de 2021 fue de 339, de estas encuestas se tuvo en cuenta para la medición los tres primeros puntos de permite calificar la atención brindada por el Fondo de Pasivo Social 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 899 encuestas.

De acuerdo con el indicador estratégico el índice de percepción sobre la información y orientación brindada al ciudadano fue del 88% y se ubica en un rango SATISFACTORIO, aumentando el porcentaje con respecto al trimestre anterior.

Con relación a la información suministrada sobre los tramites de prestaciones económicas y servicios de salud, el 80% de los encuestados se encuentran satisfechos con la información, este resultado comparado con el trimestre anterior disminuye 2 puntos porcentuales, adicionalmente se puede evidenciar que el 15% de los usuarios encuestados consideran que no es fácil comunicarse con la entidad, lo cual desde atención al ciudadano se está trabajando con el fin de habilitar nuevamente las líneas telefónicas en todos los puntos de atención, ya que es de entender que la tecnología y el acceso al internet para los usuarios del fondo es limitado y genera barreras de acceso para la comunicación.

En cuanto a la satisfacción en la Atención, Acceso y Oportunidad en los Servicios de Salud tuvo un promedio porcentual de 70%, siendo Tumaco y Cali el punto menos satisfecho con los servicios de salud ambulatorios y Antioquia el punto de atención menos satisfecho con los servicios de salud hospitalarios.

	<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