

MEMORANDO



ACGD - 202202200034663

Bogotá, D.C 25-04-2022

**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 I TRIMESTRE DE 2022.**

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 I trimestre de 2022, 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,

 Firmado digitalmente por  
RUBEN ALONSO MENDEZ  
PINEDA  
Fecha: 2022.04.25 15:00:03  
-05'00'

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



Anexos: once (11 hojas)  
Proyectó: Dayana Pérez – Profesional ATC.  
Revisó: Arlina Tovió – Coordinación ATC – GD.  
Aprobó: Karen Paternina – Asesora Secretaria General



# INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Fecha de Vigencia: enero de 2022 a marzo de 2022.

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

	<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; margin-left: 10px;">Minsalud</span>	
VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: MIACGCDF048	FECHA ACTUALIZACIÓN: 31 DE DICIEMBRE DE 2020	Página 2 de 10

## 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: 1.0	CÓDIGO: MIACGCDFO48	FECHA ACTUALIZACIÓN: 31 DE DICIEMBRE DE 2020	Página 3 de 10

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 I Trimestre 2022 se aplicaron un total de 593 encuestas para (Atención al Ciudadano – Prestaciones Económicas y Servicios de salud) y 1.520 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 80% de Satisfacción por el Fondo Pasivo Social -Ferrocarriles Nacional de Colombia (FPS-FNC); de los cuales 84% de la satisfacción corresponde a la Atención brindada por el FPS-FNC, 78% corresponde a la Satisfacción por la Información suministrada de los tramites de los Servicios de Salud y Prestaciones económicas y un 78% equivale a la satisfacción de los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalario.

SATISFACCIÓN FPS-FNC I TRIMESTRE 2022		
Clasificación por Dependencia	% SATISFACCIÓN	% INSATISFACCIÓN
Satisfacción de la Atención por FPS-FNC	84%	16%
Satisfacción Información Tramites Servicios de Salud y Prestaciones Económicas	78%	22%
Satisfacción Servicios de Salud ambulatorios y Hospitalarios	78%	22%
<b>Promedio Nivel de Satisfacción I TRIMESTRE 2022</b>	<b>80%</b>	<b>20%</b>

Tabla 1. Porcentaje de Satisfacción FPS-FNC

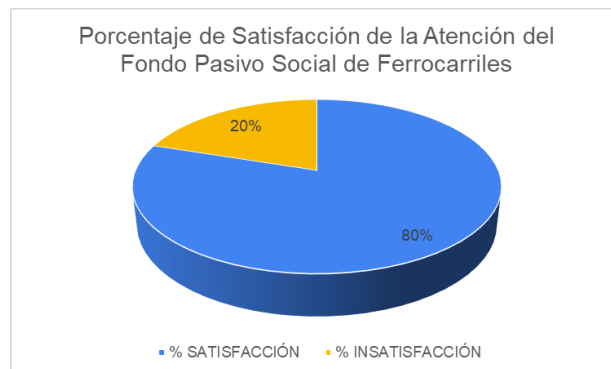


Gráfico 1. Porcentaje de Satisfacción FPS-FNC I TRIMESTRE 2022

### 6.1 Comparativa satisfacción en la Atención por ciudades IV Trimestre 2021 vs I Trimestre 2022

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 2021 VS I TRIMESTRE 2022, teniendo como resultado un porcentaje promedio de 84% de satisfacción, y clasificada de acuerdo a los Puntos de Atención de la siguiente manera

CIUDADES	%SATISFACCION IV TRIMESTRE 2021	% SATISFACCIÓN I TRIMESTRE 2022	TENDENCIA
ANTIOQUIA	90%	71%	↓
BARRANQUILLA	83%	67%	↓
BUENAVENTURA	81%	100%	↑
CALI	94%	89%	↓
CARTAGENA	100%	100%	↔
CENTRAL	94%	87%	↓
SANTA MARTA	81%	89%	↑
SANTANDER	81%	67%	↓
PROMEDIO	89%	84%	↓

Tabla 2. Comparativo Satisfacción IV Trimestre 2021 vs I Trimestre 2022

En la tabla 2, se presenta la tendencia de la satisfacción durante el IV Trimestre 2021 vs I Trimestre 2022 en relación con los resultados, se puede determinar que el promedio de satisfacción disminuyó en un 5% con respecto al trimestre anterior pasando del 89% a 84% de satisfacción en la Atención Brindada por el 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.

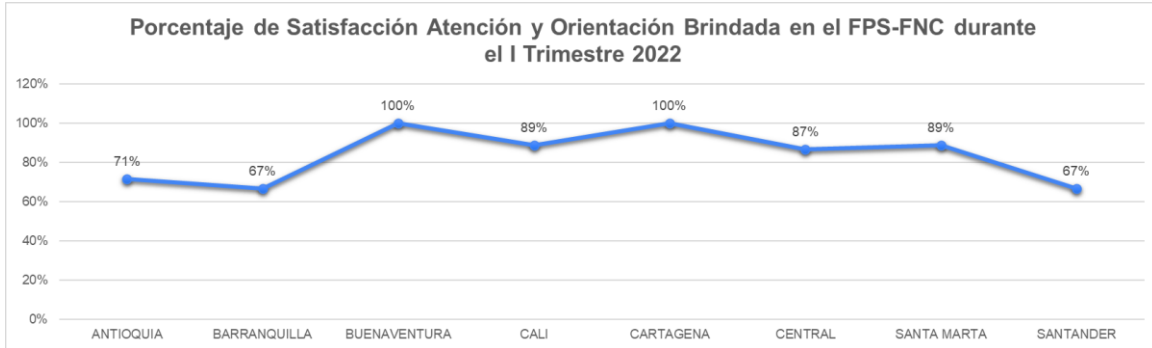


Gráfico 2. Porcentaje de Satisfacción Atención y Orientación Brindada en el FPS-FNC durante el I Trimestre 2022

## 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 2022 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 77%, conservando un rango Aceptable; 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 trámites resueltos desde el Servicios de Salud y Prestaciones Económicas.

Durante el I Trimestre se realizaron 593 encuestas.

TRÁMITE DE ACUERDO CON LA SOLICITUD	CANTIDAD RESPUESTA BUENO Y EXCELENTE	% SATISFACCIÓN	% INSATISFACCIÓN
Trámites por Prestaciones económicas	156	85%	15%
Atención y orientación al ciudadano.	61	84%	16%
Trámites por Servicios de salud.	237	70%	30%
<b>Total general</b>	<b>454</b>	<b>77%</b>	<b>23%</b>

Tabla No 3. Total, encuesta y porcentaje de satisfacción I Trimestre 2022 en atención FPS-FNC

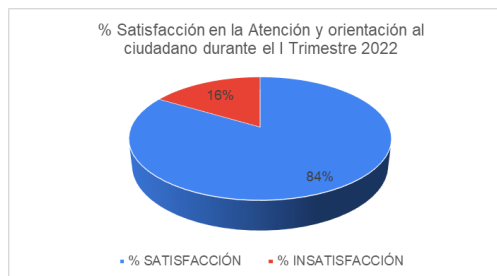


Gráfico 3. Porcentaje de Satisfacción Atención al ciudadano FPS-FNC

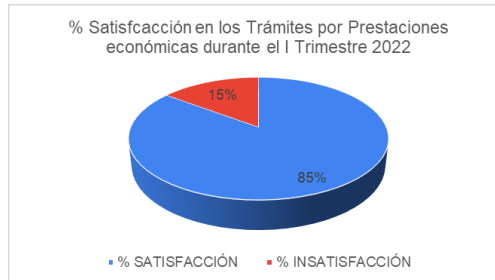


Gráfico 4. Porcentaje de Satisfacción Trámites Prestaciones Económicas del FPS-FNC

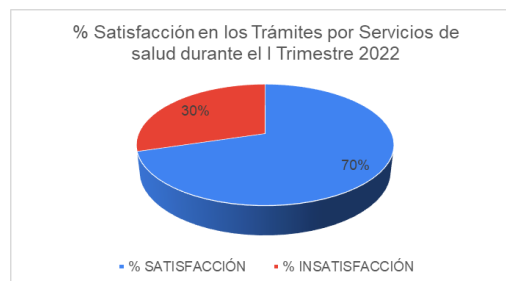


Gráfico 4. Porcentaje de Satisfacción Trámites por Servicios de Salud del FPS-FNC

De acuerdo con la información anterior se puede determinar la Satisfacción del usuario frente: a la orientación y atención al ciudadano que tuvo como resultado el 84% de satisfacción, en los trámites por los cuales los usuarios se comunican con el FPS-FNC se presenta para trámites por prestaciones económicas el 85% de satisfacción y para los trámites de servicios de salud los usuarios presentan un 70% de satisfacción.

Así mismo se puede determinar en la encuesta que el 84% de los ciudadanos considera que fue fácil comunicarse con la entidad, respondiendo si un total de 497 personas de los 593 encuestados. Ver tabla No. 4

¿Considera usted que fue fácil comunicarse con la Entidad?			
PUNTO DE ATENCIÓN	Total general	% SI	% NO
ANTIOQUIA	101	73%	27%
BARRANQUILLA	27	67%	33%
BUENAVENTURA	30	90%	10%
CALI	80	81%	19%
CARTAGENA	54	70%	30%
CENTRAL	158	93%	7%
SANTA MARTA	65	82%	18%
SANTANDER	69	96%	4%
TUMACO	9	100%	0%
<b>Total general</b>	<b>593</b>	<b>84%</b>	<b>16%</b>

Tabla No 4. Porcentaje promedio de satisfacción con respecto a la facilidad de comunicarse con la entidad durante el I Trimestre 2022.

Así mismo se obtuvo un 81% de usuarios satisfechos con respecto a la información brindada por el FPS-FNC, con respecto al trámite de salud o prestaciones económicas solicitados en la entidad, respondiendo si, 480 personas de 593 encuestados.

¿Se encuentra satisfecho con la información brindada por la Entidad?			
Etiquetas de fila	Total general	% SI	% NO
ANTIOQUIA	101	76%	24%
BARRANQUILLA	27	67%	33%
BUENAVENTURA	30	77%	23%
CALI	80	84%	16%
CARTAGENA	54	74%	26%
CENTRAL	158	89%	11%
SANTA MARTA	65	83%	17%
SANTANDER	69	75%	25%
TUMACO	9	89%	11%
<b>Total general</b>	<b>593</b>	<b>81%</b>	<b>19%</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 (I Trimestre 2022).

### 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 78% de satisfacción obteniendo un aumento en la satisfacción de los 8 puntos porcentuales con respecto al trimestre anterior.

PERIODO	No DE ENCUESTAS APLICADAS	% DE SATISFACCION SERVICIO AMBULATORIO Y HOSPITALARIO
I TRIMESTRE 2022	1520	78%

\* Se aplicaron un total de 1.260 encuestas para las preguntas de servicios ambulatorios y 260 encuestas para los servicios hospitalarios

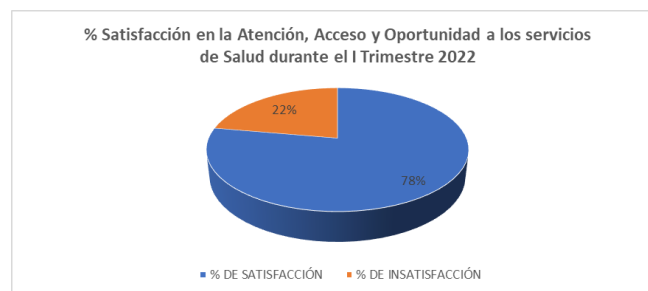


Gráfico 4. Porcentaje de Satisfacción de los servicios de salud ambulatorios y hospitalarios ofrecidos por FPS-FNC

Del promedio total 78% de satisfacción en la Atención, Acceso y Oportunidad a los servicios de Salud, el 72% de los usuarios se encuentran satisfechos con la Atención en el Servicio Ambulatorio recibidos por parte de la IPS y el 83% de los usuarios se encuentran satisfechos con la atención en el Servicio Hospitalario, de acuerdo como se evidencia en la tabla 6 y 7.

- **Satisfacción Servicios Ambulatorios:** del 72 % de los usuarios satisfechos con el servicio ambulatorio, Tumaco es el punto de atención con mayor porcentaje de satisfacción presentando el 88% de satisfacción y con menor porcentaje de satisfacción se encuentra Central con un 49%.



PUNTO DE ATENCIÓN	CANTIDAD RESPUESTA BUENO Y EXCELENTE	% SATISFACCIÓN SERVICIO AMBULATORIO I TRIMESTRE 2022
ANTIOQUIA	205	81%
BARRANQUILLA	70	75%
BUENAVENTURA	132	86%
CALI	254	85%
CARTAGENA	25	61%
CENTRAL	171	49%
SANTA MARTA	8	73%
SANTANDER	41	84%
TUMACO	7	88%
<b>Total general</b>	<b>913</b>	<b>72%</b>

Tabla 6. Porcentaje satisfacción servicios de salud ambulatorio durante el (I Trimestre 2022)

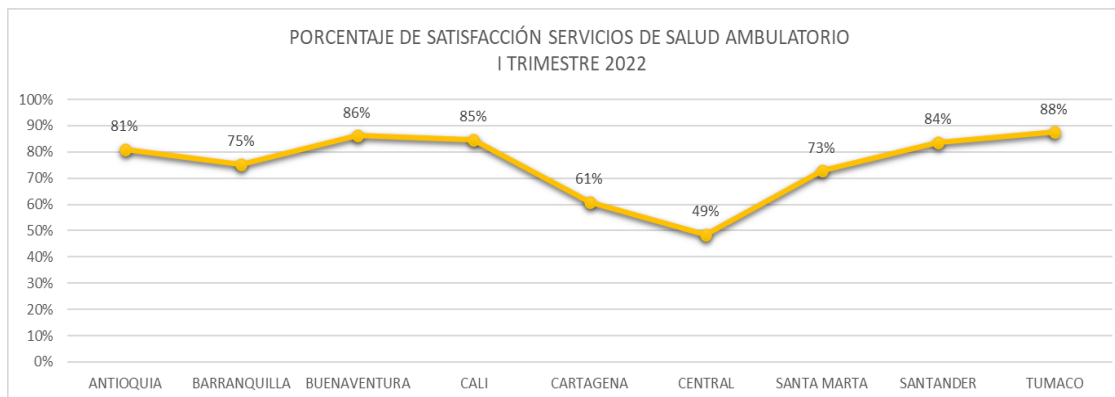


Gráfico 5. Porcentaje Promedio De Satisfacción en los Servicios de Salud Ambulatorio I Trimestre 2022.

- Satisfacción en los Servicios Hospitalarios:** del 83% de los usuarios satisfechos con el servicio de hospitalización, Antioquia y Santander son los puntos de Atención con mayor porcentaje de satisfacción presentando un 100% y 98% respectivamente de satisfacción y el punto de atención con menos porcentaje de satisfacción se encuentra en Tumaco con un 67% de satisfacción.

PUNTO DE ATENCIÓN	CANTIDAD RESPUESTA BUENO Y EXCELENTE	% SATISFACCIÓN SERVICIO HOSPITALARIO
ANTIOQUIA	1	100%
BUENAVENTURA	21	70%
CALI	51	74%
CENTRAL	94	86%
SANTANDER	47	98%
TUMACO	2	67%
<b>Total general</b>	<b>216</b>	<b>83%</b>

Tabla 7. Porcentaje satisfacción servicios de salud hospitalario durante el (I Trimestre 2022)



Gráfico 6. Porcentaje Promedio De Satisfacción en los Servicios de Salud Hospitalario I Trimestre 2022

También se pudo determinar que durante el I Trimestre 2022, el 80% de los usuarios no piensan cambiarse de EPS, lo que equivale a 1.007 personas de las 1.260 encuestadas, siendo Barranquilla y Santander los puntos de atención con mayor porcentaje de usuarios que no piensan cambiarse de EPS con un 96% respectivamente, y Central el punto de atención con menor porcentaje de Satisfacción con un 55%.



¿Ha pensado cambiarse a otra EPS?		
PUNTO DE ATENCIÓN	% SI	% NO
ANTIOQUIA	14%	86%
BARRANQUILLA	4%	96%
BUENAVENTURA	7%	93%
CALI	11%	89%
CARTAGENA	12%	88%
CENTRAL	45%	55%
SANTA MARTA	18%	82%
SANTANDER	4%	96%
TUMACO	13%	88%
<b>Total general</b>	<b>20%</b>	<b>80%</b>

Tabla 8. Porcentaje de Cambio de EPS en el FPS-FNC (I Trimestre 2022)

Así mismo se pudo determinar, durante el egreso del paciente en el servicio Hospitalario, el 83% de los usuarios manifiestan que, **SI** se les brinda la información acerca de la condición y recomendaciones que debe seguir el paciente, lo que equivale a 215 personas de 260 encuestadas, siendo Antioquia el punto de atención con mayor porcentaje de SI con un 100% y Tumaco el punto de Atención con menor porcentaje de SI con un 67%.

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	% SI	% NO
ANTIOQUIA	100%	0%
BUENAVENTURA	70%	30%
CALI	74%	26%
CENTRAL	86%	14%
SANTANDER	96%	4%
TUMACO	67%	33%
<b>Total general</b>	<b>83%</b>	<b>17%</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 2022)

	<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: 1.0</p>	<p>CÓDIGO: MIACCGCDO48</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: 31 DE DICIEMBRE DE 2020</p>	<p>Página 10 de 10</p>

## 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 2022 fue de 593, 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 1.520 encuestas.

De acuerdo con el indicador estratégico el índice de percepción sobre la información y orientación brindada al ciudadano fue del 84% y se ubica en un rango **SATISFACTORIO**, disminuyendo 5 puntos porcentuales con respecto al trimestre anterior.

Con relación a la información suministrada sobre los tramites de prestaciones económicas y servicios de salud, el 78% de los de los usuarios se encuentran satisfechos con la información, este resultado comparado con el trimestre anterior disminuye 2 puntos porcentuales, adicionalmente se puede evidenciar que el 16% 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 78%, siendo Central el punto de atención con menor satisfacción frente a los servicios de salud ambulatorios y Tumaco el punto de atención con menor satisfacción frente a los servicios de salud hospitalarios.

## 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