

MEMORANDO



ACGD - 202202200054723

Bogotá, D.C 09-08-2022

**PARA: JHON MAURICIO MARÍN BARBOSA.
DIRECTOR GENERAL.**

DE: GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO.

ASUNTO: ENTREGA INFORME PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN II TRIMESTRE 2022.

Respetado Dr., 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, 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,

RUBEN ALONSO MENDEZ PINEDA
Firmado digitalmente por RUBEN ALONSO MENDEZ PINEDA
Fecha: 2022.08.09 11:01:41 -05'00'
RUBÉN ALONSO MÉNDEZ PINEDA.
SECRETARIO GENERAL.

Anexos: once (11 hojas)
Proyectó: Dayana Pérez – Profesional ATC.
Revisó: Arlina Tovío – Coordinación ATC – GD.
Aprobó: Karen Patemina – Asesora Secretaría General.



INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO.

Fecha de Vigencia: abril de 2022 a junio 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

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: MIAACGCDFS01

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: MIAACGCDFS014, 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: MIAACGCDFS014, de acuerdo con el canal utilizado

Una vez se aplique la encuesta en el FORMATO ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CÓDIGO: MIAACGCDFS014, 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 sub numerales 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 sub numerales 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 2022 se aplicaron un total de 700 encuestas para (Atención al Ciudadano – Prestaciones Económicas y Servicios de salud) y 2.158 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 86% de Satisfacción para el Fondo Pasivo Social -Ferrocarriles Nacionales de Colombia (FPS-FNC); de los cuales 86% de la satisfacción corresponde a la atención brindada por el FPS-FNC, 94% corresponde a la Satisfacción por la Información suministrada de los tramites de prestaciones económicas, el 85% corresponde a la satisfacción por la información suministrada de los tramites de servicios de salud y un 78% equivale a la satisfacción de los servicios de salud ambulatorios y hospitalarios.

SATISFACCIÓN FPS-FNC II TRIMESTRE 2022		
Clasificación por Dependencia	% SATISFACCIÓN	% INSATISFACCIÓN
Satisfacción de la Atención por FPS-FNC	86%	14%
Satisfacción Información Tramites Prestaciones económicas	94%	6%
Satisfacción Información Tramites Servicios de Salud	85%	15%
Satisfacción Servicios de Salud ambulatorios y Hospitalarios	78%	22%
Promedio Nivel de Satisfacción II TRIMESTRE 2022	86%	14%

Tabla 1. Porcentaje de satisfacción FPS-FNC

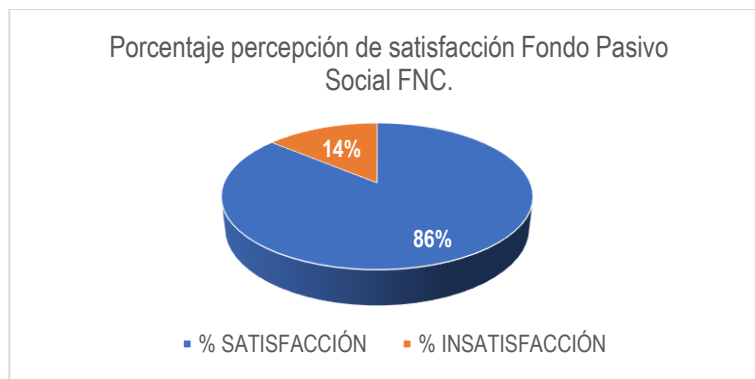


Gráfico 1. Porcentaje de satisfacción FPS-FNC II TRIMESTRE 2022.

6.1 Comparativa satisfacción en la atención por ciudades I Trimestre 2022 vs II 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 I TRIMESTRE 2022 VS II TRIMESTRE 2022, teniendo como resultado un porcentaje promedio de 86% de satisfacción, y clasificada de acuerdo con los puntos de atención de la siguiente manera.

CUIDADES	% SATISFACCIÓN I TRIMESTRE 2022	% SATISFACCIÓN II TRIMESTRE 2022	TENDENCIA
ANTIOQUIA	71%	59%	↓
BARRANQUILLA	67%	80%	↑
BUENAVENTURA	100%	100%	≡
CALI	89%	88%	↓
CARTAGENA	100%	78%	↓
CENTRAL	87%	92%	↑
SANTA MARTA	89%	100%	↑
SANTANDER	67%	100%	↑
TUMACO	0	100%	↑
Porcentaje de satisfacción - total de encuestas aplicadas:	84%	86%	↑

Tabla 2. Comparativo satisfacción I Trimestre 2022 vs II Trimestre 2022.

En la tabla N°2, se presenta la tendencia de la satisfacción durante el I Trimestre 2022 vs II Trimestre 2022 en relación con los resultados, se pudo determinar que el promedio de satisfacción aumentó en 2% con respecto al trimestre anterior, pasando del 84% al 86% 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.

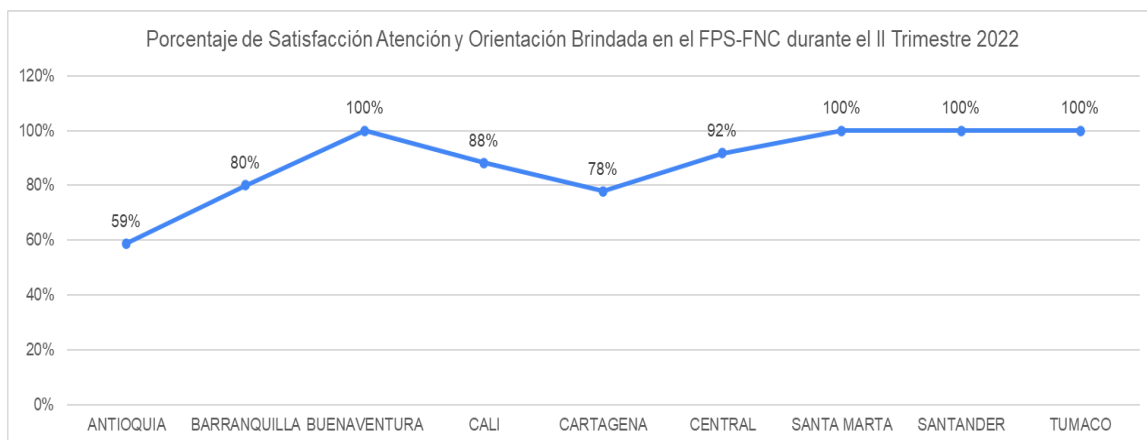


Gráfico 2. Porcentaje de satisfacción atención y orientación brindada en el FPS-FNC durante el II Trimestre 2022.

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 II trimestre 2022 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 89%, conservando un rango Satisfactorio; este porcentaje se divide en 86% de Satisfacción para la atención brindada por el FPS-FNC y 86% de Satisfacción por la información brindada de los tramites resueltos de Prestaciones Económicas y 85% de Satisfacción por la información brindada de los tramites resueltos los Servicios de Salud.

Durante el II Trimestre se realizaron 700 encuestas.

TRAMITE DE ACUERDO CON LA SOLICITUD	CANTIDAD RESPUESTA BUENO Y EXCELENTE	% SATISFACCIÓN	% INSATISFACCIÓN
Prestaciones económicas.	313	94%	6%
Servicio y orientación al ciudadano.	101	86%	14%
Servicios de salud.	212	85%	15%
Total general:	626	89%	11%

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



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

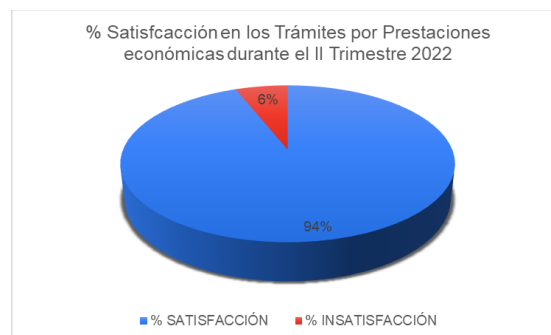


Gráfico 4. Porcentaje de Satisfacción Trámites Prestaciones Económicas del FPS-FNC.

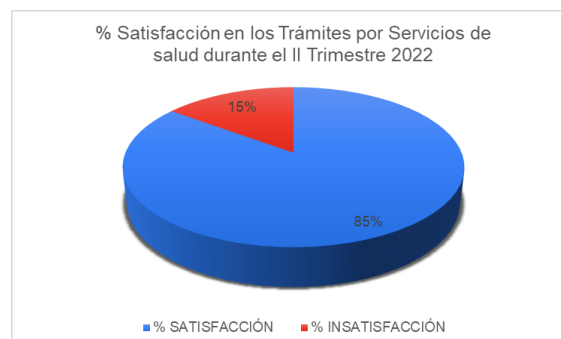


Gráfico 5. Porcentaje de Satisfacción Trámites por Servicios de Salud del FPS-FNC.

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 86% de satisfacción, en los trámites por los cuales los usuarios se comunican con el FPS-FNC se presenta para trámites por prestaciones económicas el 94% de satisfacción y para los trámites de servicios de salud los usuarios presentan un 85% de satisfacción.

Así mismo se puede determinar en la encuesta que el 93% de los ciudadanos considera que fue fácil comunicarse con la entidad, respondiendo si un total de 652 personas de 700 encuestados. Ver tabla No. 4

¿Considera usted que fue fácil comunicarse con la Entidad?			
PUNTO ATENCIÓN	Total general	% SI	% NO
ANTIOQUIA	49	90%	10%
BARRANQUILLA	27	74%	26%
BUENAVENTURA	12	100%	0%
CALI	66	88%	12%
CARTAGENA	52	85%	15%
CENTRAL	467	96%	4%
SANTA MARTA	12	100%	0%
SANTANDER	12	83%	17%
TUMACO	3	100%	0%
Total general:	700	93%	7%

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

Así mismo se obtuvo un 92% 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, 293 personas de 700 encuestados.

¿Se encuentra satisfecho con la información brindada por la Entidad?			
PUNTO ATENCIÓN	Total general	% SI	% NO
ANTIOQUIA	8	100%	0%
BARRANQUILLA	13	85%	15%
BUENAVENTURA	9	100%	0%
CALI	36	78%	22%
CARTAGENA	14	86%	14%
CENTRAL	196	96%	4%
SANTA MARTA	9	100%	0%
SANTANDER	8	75%	25%
Total general:	293	92%	8%

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 (II 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
II TRIMESTRE 2022	2.158	74%

* Se aplicaron un total de 1.614 encuestas para las preguntas de servicios ambulatorios y 544 encuestas para los servicios hospitalarios

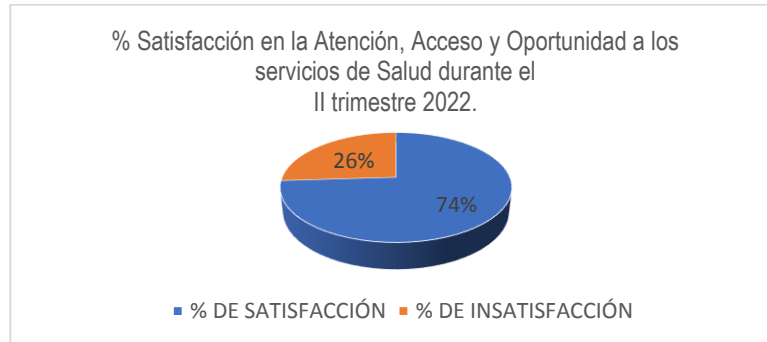


Gráfico 4. Porcentaje de Satisfacción de los servicios de salud ambulatorios y hospitalarios ofrecidos por FPS-FNC.

Del promedio total 74% de satisfacción en la Atención, Acceso y Oportunidad a los servicios de Salud, el 78% de los usuarios se encuentran satisfechos con la Atención en el Servicio Ambulatorio recibidos por parte de la IPS y el 70% 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 78 % de los usuarios satisfechos con el servicio ambulatorio, Central es el punto de atención con mayor porcentaje de satisfacción presentando el 95% de satisfacción y con menor porcentaje de satisfacción se encuentra Cartagena con un 63%.

PUNTO DE ATENCIÓN	CANTIDAD RESPUESTA BUENO Y EXCELENTE	% SATISFACCIÓN SERVICIO AMBULATORIO
ANTIOQUIA	119	82%
BARRANQUILLA	111	73%
BUENAVENTURA	98	73%
CALI	199	72%
CARTAGENA	88	63%
CENTRAL	414	95%
SANTA MARTA	74	65%
SANTANDER	130	79%
TUMACO	32	67%
Total general:	1265	78%

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

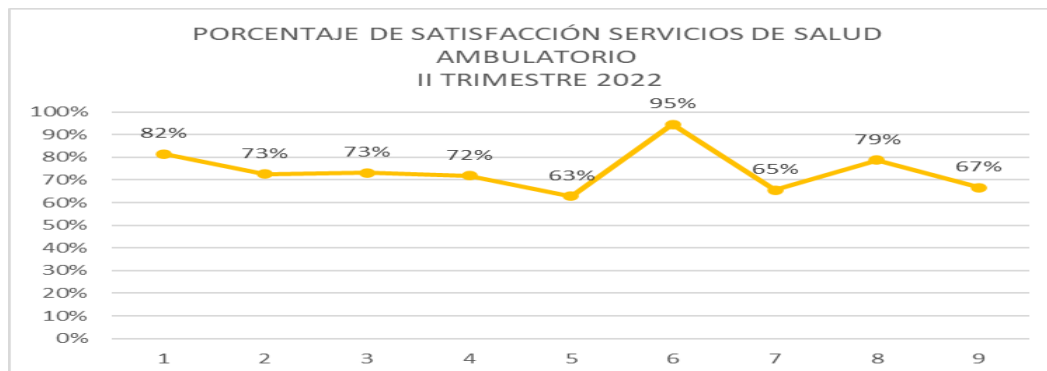


Gráfico 5. Porcentaje Promedio De Satisfacción en los Servicios de Salud Ambulatorio II Trimestre 2022.

- **Satisfacción en los Servicios Hospitalarios:** del 70% de los usuarios satisfechos con el servicio de hospitalización, Central presento el 94% de satisfacción siendo el punto de atención con más porcentaje de satisfacción, y el punto de atención con menos porcentaje de satisfacción se encuentra en Tumaco con un 33% de satisfacción.

PUNTO DE ATENCIÓN	CANTIDAD RESPUESTA BUENO Y EXCELENTE	% SATISFACCIÓN SERVICIO HOSPITALARIO
BARRANQUILLA	25	51%
BUENAVENTURA	26	60%
CALI	72	56%
CARTAGENA	29	58%
CENTRAL	193	94%
SANTA MARTA	28	55%
TUMACO	6	33%
Total general:	379	70%

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

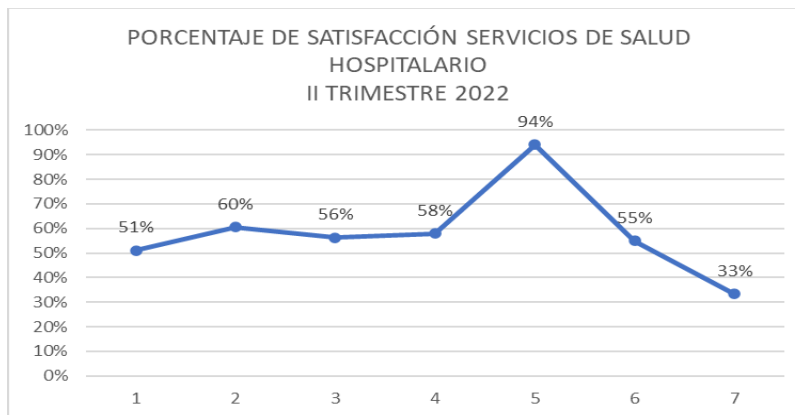


Gráfico 6. Porcentaje Promedio De Satisfacción en los Servicios de Salud Hospitalario I Trimestre 2022.

También se pudo determinar que durante el II Trimestre 2022, el 97% de los usuarios no piensan cambiarse de EPS, lo que equivale a 1.562 personas de las 1.614 encuestadas.

¿Ha pensado cambiarse a otra EPS?			
PUNTO DE ATENCIÓN	Total general	% SI	% NO
ANTIOQUIA	146	1%	99%
BARRANQUILLA	153	5%	95%
BUENAVENTURA	134	3%	97%
CALI	277	3%	97%
CARTAGENA	140	6%	94%
CENTRAL	438	4%	96%
SANTA MARTA	113	1%	99%
SANTANDER	165	2%	98%
TUMACO	48	0%	100%
Total general	1.614	3%	97%

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

Así mismo se pudo determinar, durante el egreso del paciente en el servicio Hospitalario, el 70% 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 982 personas de 544 encuestadas, siendo Central el punto de atención con mayor porcentaje de SI con un 94% y Tumaco el punto de Atención con menor porcentaje de SI con un 33%.

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
BARRANQUILLA	49	59%	41%
BUENAVENTURA	43	60%	40%
CALI	128	58%	42%
CARTAGENA	50	58%	42%
CENTRAL	205	94%	6%
SANTA MARTA	51	51%	49%
TUMACO	18	33%	67%
Total general:	544	70%	30%

Tabla 9. Porcentaje promedio de usuarios que SI recibieron recomendación al momento del egreso durante el servicio Hospitalario en el FPS-FNC (II Trimestre 2022).

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 2022 fue de **700**, 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 **2.158** encuestas.

De acuerdo con el indicador estratégico el índice de percepción sobre la información y orientación brindada al ciudadano fue del 86% y se ubica en un rango **SATISFACTORIO**, aumentando 2 puntos porcentuales con respecto al trimestre anterior.

Con relación a la información suministrada sobre los tramites de prestaciones económicas y servicios de salud, el 74% de los puntos de atención se encuentran satisfechos con la información, este resultado comparado con el trimestre anterior disminuye 4 puntos porcentuales, adicionalmente se puede evidenciar que el 7% de los usuarios encuestados consideran que no es fácil comunicarse con la entidad, disminuyendo 9% con respecto al trimestre anterior, lo cual permite evidenciar que los canales de comunicación establecidos por la entidad y el trabajo de atención al ciudadano han permitido que la comunicación entre el usuario y la entidad sea de fácil acceso para el ciudadano.

En cuanto a la satisfacción en la Atención, Acceso y Oportunidad en los Servicios de Salud tuvo un promedio porcentual de 74%, siendo Cartagena el punto menos satisfecho con los servicios de salud

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

ambulatorios y Tumaco nuevamente el punto de atención menos satisfecho con 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.