

MEMORANDO



ACGD - 202202200078633

Bogotá, D.C 26-10-2022

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

**DE: GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL.**

**ASUNTO: ENTREGA INFORME DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO III 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

**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 Secretaría General.



# INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO.

Fecha de vigencia: julio de 2022 a septiembre 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 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 PERCEPCIÓN GENERAL DE SATISFACCIÓN.

Durante el III Trimestre 2022 se aplicaron un total de **314** encuestas para (Atención al Ciudadano – Prestaciones Económicas y Servicios de salud) y **1.108** 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 89% de Satisfacción por el Fondo Pasivo Social -Ferrocarriles Nacional de Colombia (FPS-FNC) aumentando 3 puntos porcentuales con respecto al trimestre anterior; de los cuales 92% de la satisfacción corresponde a la Atención brindada por el FPS-FNC, 96% corresponde a la Satisfacción por la Información suministrada de los tramites de Prestaciones económicas, el 83% corresponde a la Satisfacción por la Información suministrada de los tramites de servicios de salud y un 86% equivale a la satisfacción de los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalario.

SATISFACCIÓN FPS-FNC III TRIMESTRE 2022		
Clasificación por Dependencia	% SATISFACCIÓN	% INSATISFACCIÓN
Satisfacción de la Atención por FPS-FNC	92%	8%
Satisfacción Información Trámites Prestaciones Económicas	96%	4%
Satisfacción Información Trámites Servicios de Salud	83%	17%
Satisfacción Servicios de Salud ambulatorios y Hospitalarios	86%	14%
<b>Promedio Nivel de Satisfacción III TRIMESTRE 2022</b>	<b>89%</b>	<b>11%</b>

Tabla 1. Porcentaje de Satisfacción FPS-FNC.

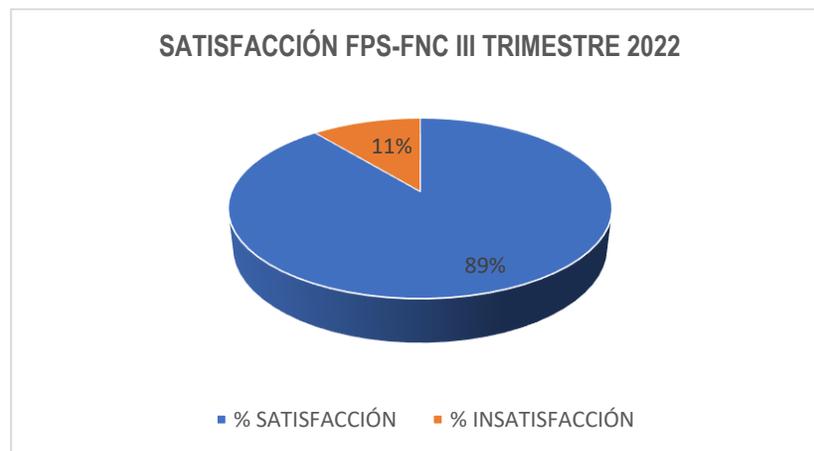


Gráfico 1. Porcentaje de Satisfacción FPS-FNC III TRIMESTRE 2022

### 6.1 Comparativa satisfacción en la atención por ciudades II Trimestre 2022 vs III Trimestre 2022.

Con el fin de mantener la trazabilidad respecto a la satisfacción sobre la información y orientación brindada al ciudadano entre las ciudades, se presenta la tendencia del II TRIMESTRE 2022 VS III TRIMESTRE 2022, teniendo como resultado un porcentaje promedio de 92% de satisfacción, y clasificada de acuerdo con los puntos de atención de la siguiente manera.

CUIDADES	% SATISFACCIÓN II TRIMESTRE 2022	% SATISFACCIÓN III TRIMESTRE 2022	TENDENCIA
ANTIOQUIA	59%	100%	↑
BARRANQUILLA	80%	100%	↑
BUENAVENTURA	100%	100%	=
CALI	88%	94%	↑
CARTAGENA	78%	75%	↓
CENTRAL	92%	89%	↓

SANTA MARTA	100%	100%	▬
SANTANDER	100%	100%	▬
TUMACO	100%	100%	▬
PROMEDIO	86%	92%	↑

Tabla 2. Comparativo Satisfacción II Trimestre 2022 vs III Trimestre 2022.

En la tabla 2, se presenta la tendencia de la satisfacción durante el II Trimestre 2022 vs III Trimestre 2022 en relación con los resultados, se puede determinar que el promedio de satisfacción aumento en 6% con respecto al trimestre anterior pasando del 86% a 92% 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 tramite realizado.

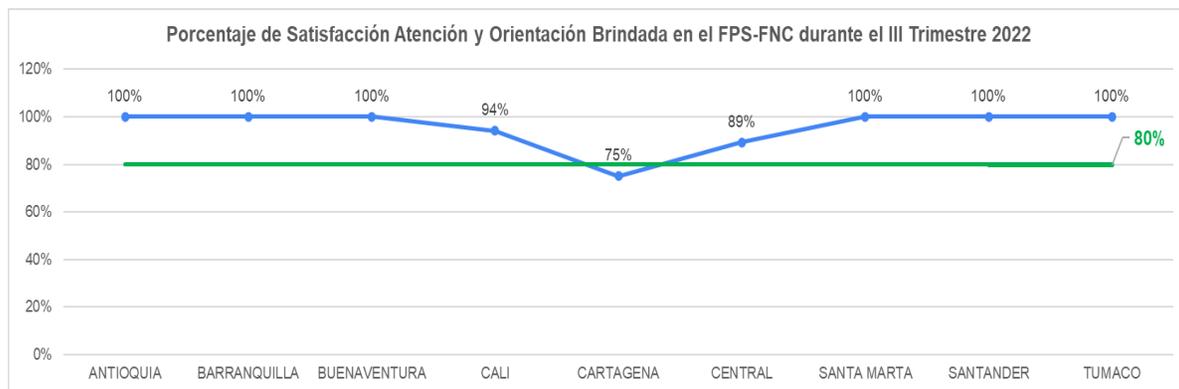


Gráfico 2. Porcentaje de Satisfacción Atención y Orientación Brindada en el FPS-FNC durante el III Trimestre 2022

## 6.2 Satisfacción frente a 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 III 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 91%, conservando un rango Satisfactorio; este porcentaje se divide en 92% de Satisfacción para la Atención Brindada por el FPS-FNC y 96% de Satisfacción por la información brindada de los tramites resueltos de Prestaciones Económicas y 83% de Satisfacción por la información brindada de los tramites resueltos los Servicios de Salud.

Durante el III Trimestre se realizaron 314 encuestas.

TRAMITE DE ACUERDO A LA SOLICITUD	CANTIDAD RESPUESTA BUENO Y EXCELENTE	% SATISFACCIÓN	% INSATISFACCIÓN
Prestaciones económicas	128	96%	4%
Servicio y orientación al ciudadano.	73	92%	8%
Servicios de salud.	84	83%	17%
<b>Total general:</b>	<b>285</b>	<b>91%</b>	<b>9%</b>

Tabla No 3. Total, encuesta y porcentaje de satisfacción III 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.

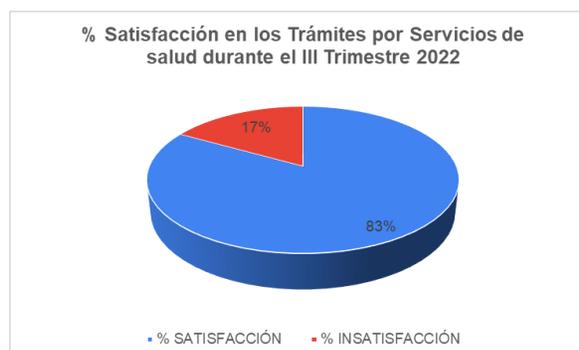


Gráfico 4. Porcentaje de satisfacción trámites por servicios de salud del FPS-FNC.

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 92% de satisfacción, en los trámites por los cuales los usuarios se comunican con el FPS-FNC se presenta para trámites por prestaciones económicas el 96% de satisfacción y para los trámites de servicios de salud los usuarios presentan un 83% de satisfacción.

Así mismo, se puede determinar con el resultado de la encuesta que, el 89% de los ciudadanos considera que fue fácil comunicarse con la entidad, sin embargo, la satisfacción disminuyó 4 puntos porcentuales con respecto al periodo anterior; es decir, de las 314 personas encuestadas, 280 respondieron que si fue fácil comunicarse con la Entidad. Ver tabla N°4.

¿Considera usted que fue fácil comunicarse con la Entidad?			
PUNTO ATENCIÓN	Total	SI	NO
ANTIOQUIA	19	95%	5%
BARRANQUILLA	14	71%	29%
BUENAVENTURA	3	100%	0%
CALI	53	89%	11%
CARTAGENA	20	80%	20%
CENTRAL	183	93%	7%
SANTA MARTA	8	75%	25%
SANTANDER	12	58%	42%
TUMACO	2	100%	0%
<b>Total general:</b>	<b>314</b>	<b>89%</b>	<b>11%</b>

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

Así mismo se obtuvo un 87% 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, 273 personas de 314 encuestados.

¿Qué tan satisfecho se encuentra con la información brindada sobre el trámite o servicio por el cual se comunicó?			
PUNTO ATENCIÓN	Total general	SATISFECHO	INSATISFECHO
ANTIOQUIA	19	89%	11%
BARRANQUILLA	14	64%	36%
BUENAVENTURA	3	100%	0%
CALI	53	85%	15%
CARTAGENA	20	70%	30%
CENTRAL	183	92%	8%
SANTA MARTA	8	75%	25%
SANTANDER	12	75%	25%
TUMACO	2	100%	0%
<b>Total general:</b>	<b>314</b>	<b>87%</b>	<b>13%</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 (III 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 86% de satisfacción, obteniendo un aumento de 8 puntos porcentuales en la satisfacción con respecto al trimestre anterior.

PERIODO	No. DE ENCUESTAS APLICADAS	% DE SATISFACCIÓN	% DE INSATISFACCIÓN
III TRIMESTRE 2022	1108	86%	14%

Se aplicaron un total de 795 encuestas para las preguntas de servicios ambulatorios y 313 encuestas para los servicios hospitalarios.

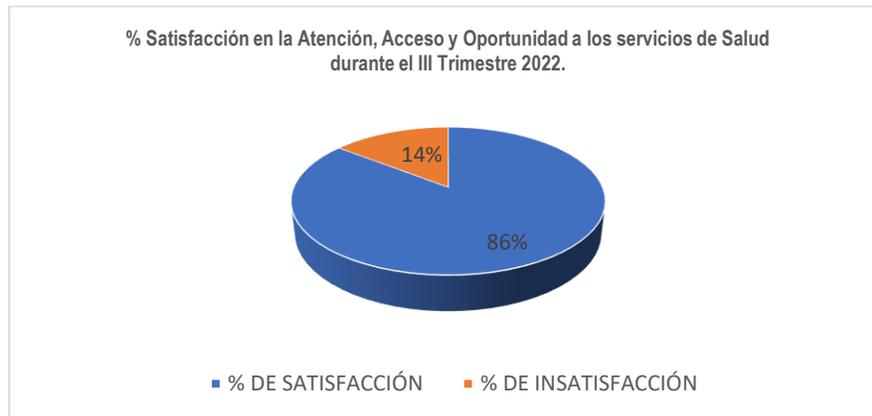


Gráfico 4. Porcentaje de Satisfacción de los servicios de salud ambulatorios y hospitalarios ofrecidos por FPS-FNC

Del promedio total 86% de satisfacción en la Atención, Acceso y Oportunidad a los servicios de Salud, el 79% de los usuarios se encuentran satisfechos con la Atención en el Servicio Ambulatorio recibidos por parte de la IPS, aumentado un 1% con respecto al periodo anterior, y 92% de los usuarios se encuentran satisfechos con la atención en el Servicio Hospitalario, logrando un aumento en la satisfacción del 12 % con respecto al periodo anterior, de acuerdo como se evidencia en la tabla 6 y 7.

- Satisfacción Servicios Ambulatorios:** del 79% de los usuarios satisfechos con el servicio ambulatorio, Cartagena y Santa Marta son los puntos de atención con mayor porcentaje de satisfacción presentando el 100% de satisfacción en el servicio y con menor porcentaje de satisfacción se encuentra Central con un 57%.

PUNTO DE ATENCIÓN	CANTIDAD RESPUESTA BUENO Y EXCELENTE	% SATISFACCIÓN SERVICIO AMBULATORIO
BARRANQUILLA	80	98%
BUENAVENTURA	98	79%
CALI	318	86%
CARTAGENA	6	100%
CENTRAL	113	57%
SANTA MARTA	3	100%
TUMACO	8	80%
<b>Total general:</b>	<b>626</b>	<b>79%</b>

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

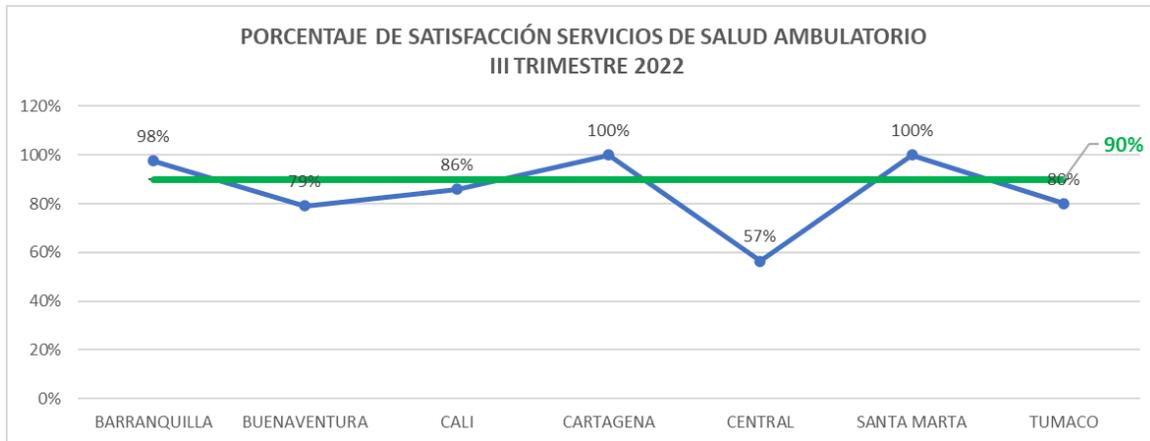


Gráfico 5. Porcentaje Promedio De Satisfacción en los Servicios de Salud Ambulatorio III Trimestre 2022

- Satisfacción en los Servicios Hospitalarios:** del 92% de los usuarios satisfechos con el servicio de hospitalización, Cartagena, Central y Tumaco presentaron 100% de satisfacción siendo los puntos de atención con más porcentaje de satisfacción, y el punto de atención con menos porcentaje de satisfacción se encuentra Central con un 83% de satisfacción.

PUNTO DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE RESPUESTAS CON CALIFICACIÓN BUENO Y EXCELENTE	% SATISFACCIÓN SERVICIO HOSPITALARIO
BARRANQUILLA	80	98%
BUENAVENTURA	48	96%
CALI	65	96%
CARTAGENA	6	100%
CENTRAL	84	83%
SANTA MARTA	3	100%
TUMACO	3	100%
<b>Total general:</b>	<b>289</b>	<b>92%</b>

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

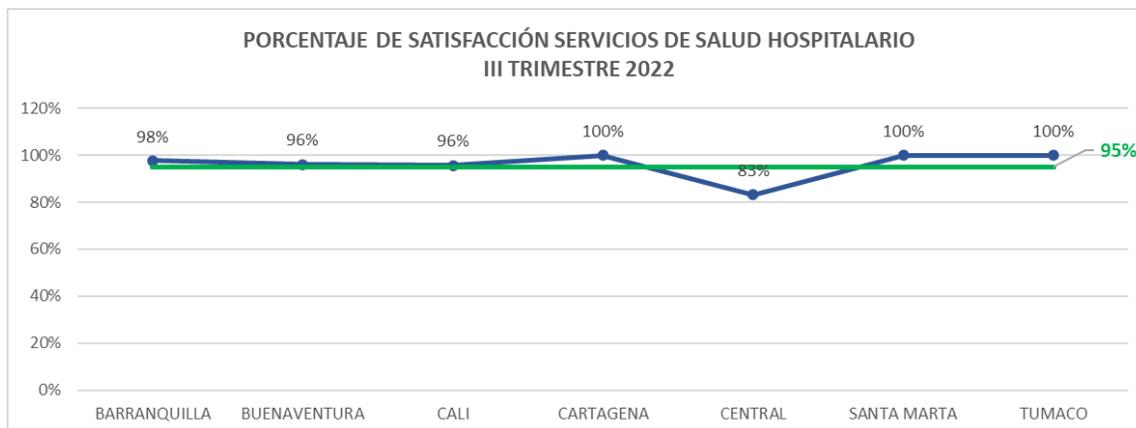


Gráfico 6. Porcentaje Promedio De Satisfacción en los Servicios de Salud Hospitalario III Trimestre 2022.

También se pudo determinar que durante el III Trimestre 2022, el 93% de los usuarios no piensan cambiarse de EPS, lo que equivale a 739 personas de las 795 encuestadas.

<b>¿Ha pensado cambiarse a otra EPS?</b>			
<b>PUNTO DE ATENCIÓN</b>	<b>Total</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
BARRANQUILLA	82	0%	100%
BUENAVENTURA	124	5%	95%
CALI	370	3%	97%
CARTAGENA	6	0%	100%
CENTRAL	200	21%	80%
SANTA MARTA	3	0%	100%
TUMACO	10	0%	100%
<b>Total general:</b>	<b>795</b>	<b>7%</b>	<b>93%</b>

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

Así mismo, se pudo determinar durante el egreso del paciente en el servicio Hospitalario que, el 99% 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 311 personas de 314 encuestada.

<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>Total</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
BARRANQUILLA	82	99%	1%
BUENAVENTURA	50	100%	0%
CALI	69	100%	0%
CARTAGENA	6	100%	0%
CENTRAL	101	97%	3%
SANTA MARTA	3	100%	0%
TUMACO	3	100%	0%
<b>Total general:</b>	<b>314</b>	<b>99%</b>	<b>1%</b>

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

## 6. CONCLUSIONES

Los criterios de la encuesta de medición de satisfacción permiten evaluar e identificar las necesidades y expectativas en la atención y los servicios prestados por 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 III Trimestre de 2022 fue de 314, de estas encuestas se tuvo en cuenta para la medición los tres primeros puntos, lo que permite calificar la atención brindada por directamente por el FPS-FNC, calificar la percepción ante la información dada al usuario sobre trámites y la facilidad para comunicarse con la entidad.

Para la atención en Servicios de Salud ambulatorios y hospitalarios se hicieron alrededor de 1.108 encuestas.

De acuerdo con el indicador estratégico el índice de percepción sobre la información y orientación brindada al ciudadano fue del 89% y se ubica en un rango **SATISFACTORIO**, aumentando 3 puntos porcentuales con respecto al trimestre anterior.

Con relación a la información suministrada sobre los tramites de prestaciones económicas, se obtuvo un 96% en la satisfacción, y un 83% en la información suministrada sobre los tramites de servicios de salud, el 87% se encuentran satisfechos con la información brindada, este resultado comparado con el trimestre anterior disminuye 4 puntos porcentuales, adicionalmente se puede evidenciar que el 89% de los usuarios encuestados consideran que es fácil comunicarse con la entidad, disminuyendo 4% con respecto al trimestre anterior, lo cual permite evidenciar una tendencia a la baja en cuanto a la facilidad de acceder a comunicarse con la entidad, por ello, es importante revisar cuáles son los canales que más utilizan los usuarios para comunicarse y fortalecer los mismos.

En cuanto a la satisfacción en la Atención, Acceso y Oportunidad en los Servicios de Salud tuvo un promedio porcentual de 86%, aumentando el 12% con respecto al trimestre anterior, sin embargo, Central fue la división menos satisfecha en la prestación de los servicios de salud ambulatorios y 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