

MEMORANDO

20212200028533
GUD - 20212200028533

Bogotá, D.C., 20-04-2021

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

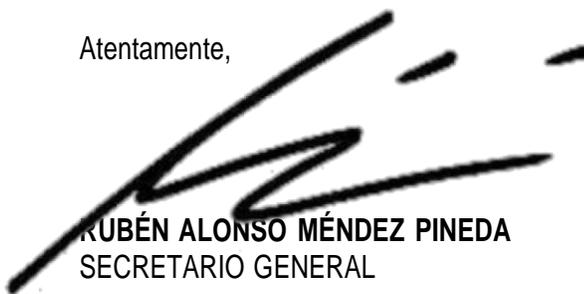
DE: SECRETARÍA GENERAL

ASUNTO: ENTREGA INFORME DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN I TRIMESTRE 2021.

Cordial saludo Dr.

De acuerdo con el asunto del presente memorando, me permito hacer entrega del INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO I TRIMESTRE DE 2021, cuyo contenido versa sobre la percepción de la ciudadanía respecto a los servicios y la atención brindada por la Entidad.

Atentamente,


RUBÉN ALONSO MÉNDEZ PINEDA
SECRETARIO GENERAL

Proyectó: Leandra Castañeda – Profesional ATC. Revisó:
Arlina Tovío Cárdenas – Coordinación ATC – GD. Aprobó: Karen
Paternina - Abogada Secretaría General.

	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>FORMATO INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</p>		 <p>La salud es de todos Minsalud</p>
<p>VERSIÓN: 1</p>	<p>CÓDIGO: MIAACCGCDO48</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: 31 DE DICIEMBRE 2020</p>	<p>Página 1 de 11</p>



INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Fecha de Vigencia: enero de 2021 a marzo 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, lograr 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

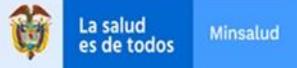
Servidor Público encargado de la consolidación del Informe de Medición de Satisfacción al Ciudadano del GIT Atención al Ciudadano y Gestión Documental, Servidores Públicos encargados del punto de atención del GIT Atención al Ciudadano y Gestión Documental y los Puntos de Atención Administrativa fuera de Bogotá, Coordinación GIT Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

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: MIAACGCDFT01

Los servidores Públicos encargados del punto de atención del GIT Atención al Ciudadano y Gestión Documental y los Puntos de atención fuera de Bogotá ponen a disposición del Ciudadano el FORMATO ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CÓDIGO: MIAACGCDFO14, 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 Administrativos fuera de Bogotá, aplican la encuesta, invitando al ciudadano a diligenciar el FORMATO ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CÓDIGO: MIAACGCDFO14, de acuerdo al canal utilizado

	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>FORMATO INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</p>		
<p>VERSIÓN: 1</p>	<p>CÓDIGO: MIAACGCDF048</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: 31 DE DICIEMBRE 2020</p>	<p>Página 3 de 11</p>

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 la meta del total de encuestas derivada de la FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CÓDIGO: MIAACGCDF014

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 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 NIVEL DE SATISFACCIÓN

Durante el I Trimestre 2021 se aplicaron un total de ciento sesenta y nueve (169) encuestas distribuidas en los nueve (9) puntos de atención, y obteniendo como resultado 92% de Satisfacción en la atención brindada por el FPS-FNC y 73% de satisfacción para el acceso, atención y oportunidad en los servicios de salud, de esta manera el FPS-FNC obtiene un promedio general de satisfacción del 83%.

% SATISFACCIÓN GLOBAL FPS-FNCI TRIMESTRE 2021	
Satisfacción de la Atención FPS-FNC	92%
Satisfacción Global en el acceso, atención y oportunidad en los servicios de Salud	73%
Promedio Nivel de Satisfacción	83%

Tabla 1. Porcentaje de Satisfacción FPS-FNC

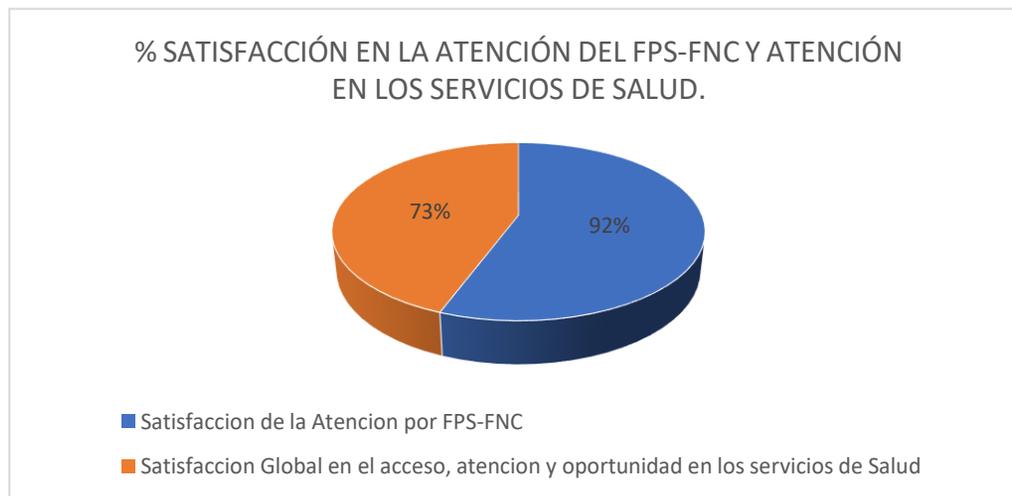


Gráfico 1. Porcentaje de Satisfacción FPS-FNC

6.1 Comparativo satisfacción por ciudades I Trimestre 2021 vs IV trimestre 2020

Con el fin de mantener la trazabilidad respecto a la información de satisfacción entre las ciudades se presenta la tendencia del IV TRIMESTRE 2020 VS I TRIMESTRE 2021, del 92% de satisfacción de la atención por parte del FPS-FNC, se obtiene el siguiente porcentaje en los puntos de atención.

CIUDADES	% SATISFACCION IV TRIMESTRE 2020	%SATISFACCION I TRIMESTRE 2021	TENDENCIA
ANTIOQUIA	90	95	↑
BARRANQUILLA	92	97	↑
BUENAVENTURA	95	87	↓
CALI	95	89	↓
CARTAGENA	95	94	↓
CENTRAL	97	95	↓
MAGDALENA	100	95	↓
SANTANDER	80	92	↑
TUMACO	100	89	↓
PROMEDIO	93	92	↓

Tabla 2. Comparativo Satisfacción IV Trimestre 2020 vs I Trimestre 2021

En la tabla N°2 se presenta la tendencia de la satisfacción durante el IV Trimestre 2020 vs I Trimestre 2021, con relación a los resultados se puede determinar que, el promedio de satisfacción disminuyó en un 1%, sin embargo, Antioquia, Barranquilla y Santander fueron ciudades donde aumentó la satisfacción con respecto al trimestre anterior.

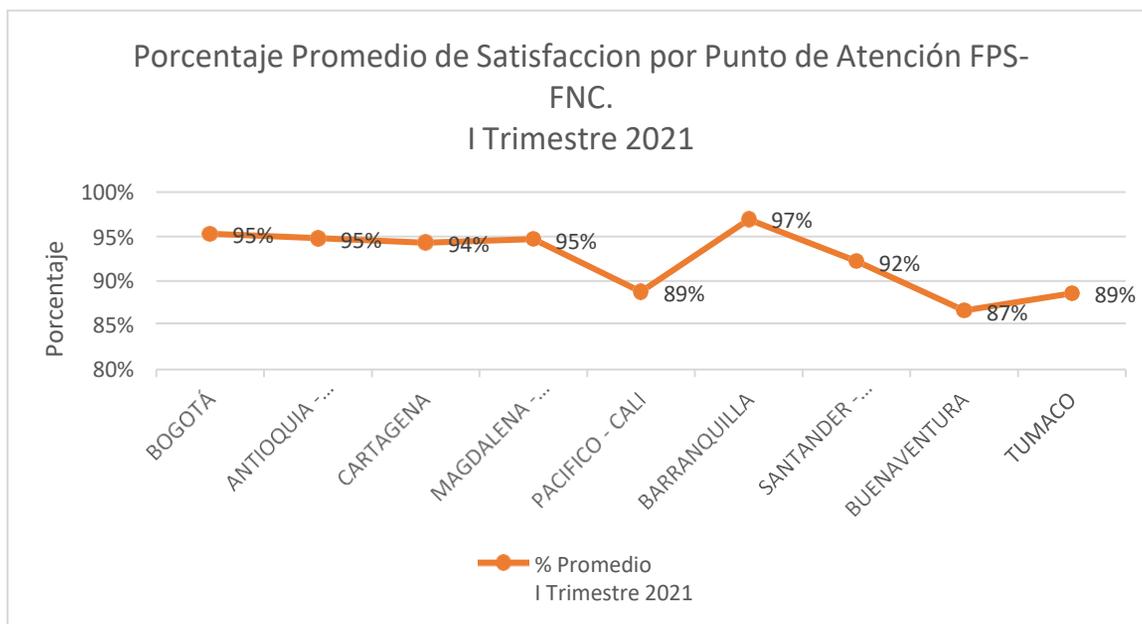


Gráfico 2. Porcentaje de Satisfacción FPS-FNC por Punto de Atención

6.2 Satisfacción en la atención brindada por le FPS-FNC.

En la siguiente tabla se presenta el consolidado general de encuestas de satisfacción aplicadas durante el I trimestre 2021 respecto a la 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 del 92%, por lo cual se ubica en un rango Satisfactorio y tuvo una disminución de un (1) punto porcentual.

PERIODO	N° DE ENCUESTAS APLICADAS	% DE SATISFACCION
I TRIMESTRE 2021	169	92%

Tabla N°3 Total encuesta y porcentaje de satisfacción I Trimestre 2020 en atención FPS-FNC

A continuación, se presentan las preguntas evaluadas en Bogotá y los puntos administrativos fuera de Bogotá:

PUNTOS DE ATENCIÓN	Excelente y Bueno Total	% Promedio Trimestre 2021
BOGOTÁ	37	95%
ANTIOQUIA - MEDELLIN	26	95%
CARTAGENA	24	94%
MAGDALENA - SANTA MARTA	23	95%
PACIFICO - CALI	19	89%
BARRANQUILLA	13	97%
SANTANDER - BUCARAMANGA	12	92%
BUENAVENTURA	9	87%
TUMACO	6	89%
Total general	169	92%

Tabla N°4. Porcentaje promedio de Satisfacción de la Atención y Medios tecnológicos usados por el FPS-FNC I 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 92%, calificando como bueno y excelente el trato recibido por parte de los funcionarios del FPS-FNC, adicionalmente, los ciudadanos encuestados consideran que es fácil acceder a los servicios brindado por los diferentes canales de comunicación (virtual, telefónico y presencial) y que las tecnologías de la información dispuestas por el FPS-FNC y los datos dispuestos en los canales virtual, telefónico y presencial son excelente y buenos.

Adicional se puede determinar que en los puntos de atención Bogotá, Barranquilla, Antioquia y Magdalena son las ciudades que en promedio representan un 95% de satisfacción, con el servicio de citas en el aplicativo virtual y consideran satisfactorio los servicios brindados a través de las tecnologías dispuestas por el FPS-FNC, en cambio Tumaco, Buenaventura, Pacifico-Cali representan en promedio un porcentaje de satisfacción del 88%

¿Cree usted que la información brindada fue clara, precisa y coherente?		
PUNTOS DE ATENCIÓN	Promedio Respuesta SI	% Promedio I Trimestre 2021
ANTIOQUIA - MEDELLIN	26	95%
BARRANQUILLA	13	97%
BUENAVENTURA	9	87%
CARTAGENA	24	94%
BOGOTÁ	37	95%
MAGDALENA - SANTA MARTA	23	95%
PACIFICO - CALI	19	89%
SANTANDER - BUCARAMANGA	12	92%
TUMACO	6	89%
Total general	169	92%

Tabla N°5 Porcentaje promedio de Satisfacción con relación a la información brindada por el FPS-FNC a través del canal virtual, telefónico y presencial I Trimestre 2021.

Así mismo con un promedio total de satisfacción del 92% se consideran que la información brindada es clara, precisa y coherente y cuenta con las herramientas suficientes para garantizar un servicio acorde a sus necesidades.

6.3 Satisfacción de la Atención, Acceso y Oportunidad a los servicios de Salud

En promedio, el 73% de los usuarios se encuentran satisfechos con la Atención al momento de acceder a los servicios, siendo Magdalena el punto de atención con mayor porcentaje de satisfacción en un 85% y Buenaventura el punto de atención donde presento un menor porcentaje de satisfacción con un 54%.

PUNTOS DE ATENCIÓN	Total, General	% Promedio Trimestre 2021
ANTIOQUIA - MEDELLIN	26	75%
BARRANQUILLA	12	82%
BUENAVENTURA	9	54%
CARTAGENA	24	76%
BOGOTÁ	23	82%
MAGDALENA - SANTA MARTA	23	85%
PACIFICO - CALI	18	60%
SANTANDER - BUCARAMANGA	11	66%
TUMACO	6	72%
Total general	152	73%

Tabla N°6 Porcentaje promedio de Satisfacción con relación a Atención, Acceso y Oportunidad en los Servicios de Salud I Trimestre 2021.

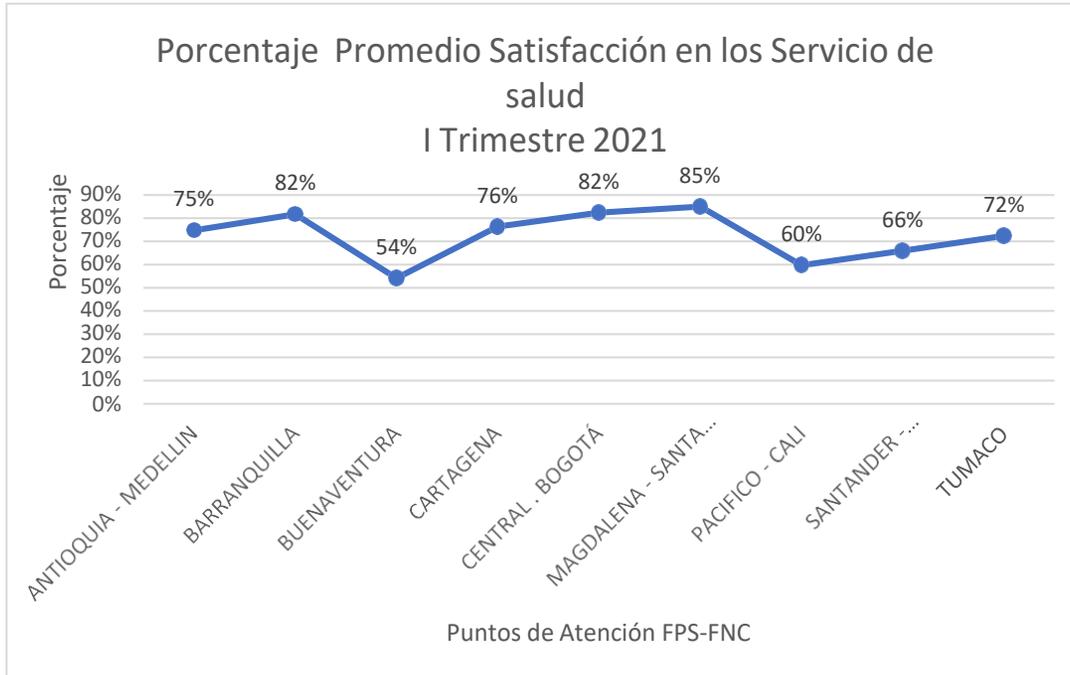


Gráfico N°3. Porcentaje Promedio General de Satisfacción en los Servicios de Salud.

6.3.1 Satisfacción en los Servicios de Salud Interrumpidos por no oportunidad en los Servicios.

El 70% de los usuarios en los 9 puntos de atención, consideran que los tratamientos en los servicios de salud han sido interrumpidos por falta de oportunidad de estos, siendo Pacífico y Buenaventura los puntos de atención con menos satisfacción en un 47% en cuanto a la no oportunidad en los servicios, seguido de Antioquia, Cartagena y Santander con un 68% y 69% de satisfacción respectivamente.

¿Sus tratamientos se han visto interrumpidos por no oportunidad en los servicios?		
PUNTOS DE ATENCIÓN	Total, General	% Promedio I Trimestre 2021
ANTIOQUIA - MEDELLIN	26.0	68%
BARRANQUILLA	12.0	75%
BUENAVENTURA	9.0	47%
CARTAGENA	24.0	68%
BOGOTÁ	22.0	75%
MAGDALENA - SANTA MARTA	23.0	87%
PACIFICO - CALI	18.0	47%
SANTANDER - BUCARAMANGA	11.0	69%
TUMACO	6.0	100%
Total general	151.0	70%

Tabla 7. Porcentaje promedio de Satisfacción en la Oportunidad de los Servicios (I Trimestre 2021)

PORCENTAJE PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE ACUERDO CON LOS SERVICIOS DE SALUD							
PUNTOS DE ATENCIÓN	¿Cómo califica usted la rapidez en la asignación de citas de medicina general?	¿Cómo califica usted la rapidez en la asignación de citas de medicina especializada?	¿Cómo califica usted la rapidez en la asignación de citas de odontología?	¿En qué escala considera usted la oportunidad en la entrega de sus medicamentos?	¿Cómo evalúa usted la rapidez con que el prestador autoriza sus servicios de salud?	¿Cómo clasificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud ambulatorios que ha recibido a través de su IPS?	En términos generales cómo califica su estancia durante la hospitalización en la IPS
ANTIOQUIA - MEDELLIN	73%	65%	70%	73%	75%	78%	84%
BARRANQUILLA	87%	82%	87%	70%	87%	60%	67%
BUENAVENTURA	58%	51%	49%	51%	51%	20%	0%
CARTAGENA	79%	74%	73%	63%	76%	64%	73%
BOGOTÁ	81%	77%	77%	81%	83%	80%	80%
MAGDALENA - SANTA MARTA	84%	77%	86%	84%	84%	84%	80%
PACIFICO - CALI	66%	51%	63%	56%	52%	100%	100%
SANTANDER - BUCARAMANGA	69%	58%	63%	60%	64%	50%	60%
TUMACO	73%	60%	60%	70%	63%	Sin respuesta por el usuario	Sin respuesta por el usuario
Total general	76%	68%	72%	69%	73%	74%	79%

Tabla 8. Porcentaje Promedio de Satisfacción de acuerdo a los servicios de salud I Trimestre 2021.

De acuerdo con la información anterior podemos observar varios aspectos importantes a destacar de los cuales:

- **Asignación de citas Medicina General:** en promedio general el 76% de los usuarios se encuentran satisfechos con la rapidez en la asignación de las citas medicina general, sin embargo, de este 76%, Buenaventura representan un promedio de satisfacción del 58 % siendo el punto de atención menos satisfecho en cuanto a la asignación de citas de medicina general; seguido de Pacífico, Santander,

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN FORMATO INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	 La salud es de todos Minsalud	
VERSIÓN: 1	CÓDIGO:	FECHA ACTUALIZACIÓN:	Página 10 de 11

Antioquia y Tumaco con un promedio de satisfacción del 73%, y como punto de atención con mayor satisfacción en la asignación de citas de medicina general Barranquilla representan el 87% de satisfacción.

- **Asignación de citas Medicina Especializada:** en promedio general el 68% de los usuarios se encuentran satisfechos con la rapidez en la asignación de las citas medicina especializada, siendo Antioquia, Buenaventura, Pacifico, Santander y Tumaco los puntos de atención menos satisfechos en esta asignación de citas, representadas en promedio con un 57% de satisfacción y como puntos de atención con mayor porcentaje de satisfacción en la asignación de citas especializadas se encuentra Barranquilla con un 82% de satisfacción
- **Asignación de citas Odontológicas:** en promedio general el 72% de los usuarios se encuentran satisfechos en la asignación de citas odontológicas, siendo Buenaventura el punto de atención con menos satisfacción con un 49% y como puntos de atención con mayor satisfacción en la asignación de citas de odontología lo representan Barranquilla con un 87% de satisfacción.
- **Asignación en la Entrega de Medicamentos:** el 69% de los usuarios se encuentran satisfechos con la rapidez en la entrega de medicamentos, siendo Buenaventura el punto de atención menos satisfecho con un 51% y Santa Marta el punto de atención con mayor porcentaje de satisfacción con un 84%.
- **Autorización en los Servicios de Salud:** el 73% de los usuarios se encuentran satisfechos con la autorización en los servicios de salud, sin embargo, Buenaventura representa el punto de atención menos satisfecho con un 51%, seguido de Pacifico, Santander y Tumaco con un promedio de 60% respectivamente.
- **Satisfacción Servicios Ambulatorios:** el 74% de los usuarios en promedio se encuentran satisfechos con los servicios ambulatorios recibidos por parte de la IPS, siendo Buenaventura el Punto de atención menos satisfecho con un 20% y Pacifico el punto de atención con mayor porcentaje de satisfacción con un 100%.
- **Satisfacción en los Servicios Hospitalarios:** en promedio el 79% de los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio de hospitalización, siendo Santander y Barranquilla los puntos de atención con menos porcentaje de satisfacción representados por un 60 y 67% respectivamente, y como punto de atención con mayor porcentaje de satisfacción con un 100% se encuentra Pacifico.

6.3.2 Cambiarse de EPS.

De acuerdo a la pregunta si desea cambiarse de EPS, el 80% de los usuarios no piensan cambiarse de EPS.

¿Ha pensado cambiarse a otraEPS?	NO	SI
% Total	80%	20%

Tabla N°9. Porcentaje de Cambio de EPS I Trimestre 2021.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN FORMATO INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO		 La salud es de todos Minsalud
VERSIÓN: 1	CÓDIGO:	FECHA ACTUALIZACIÓN:	Página 11 de 11

6. CONCLUSIONES.

Los criterios de la encuesta de medición de satisfacción permiten evaluar e identificar las necesidades y expectativas en la atención brindada respecto a los servicios del 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 2021 fue de ciento sesenta y nueve (169), 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 las Tecnologías de la información – TIC, las necesidades de Información y la facilidad de acceso, atención y oportunidad en los servicios de salud.

De acuerdo al indicador estratégico, el índice de percepción sobre la información y orientación brindada al ciudadano fue del 92% y se ubica en un rango SATISFACTORIO, disminuyendo el índice de satisfacción en un (1) punto porcentual con respecto al IV Trimestre 2020.

Con relación al a los servicios brindados por lo canales de atención ofrecidos por el FPS-FNC, el 92% de los encuestados consideran que la información brindada es clara, precisa y coherente y cuenta con las herramientas suficientes para garantizar un servicio acorde a sus necesidades.

Sin embargo, la satisfacción en la Atención, Acceso y Oportunidad en los Servicios de Salud tuvo un promedio porcentual de 73%, siendo Santander, Tumaco, Pacifico y Buenaventura los puntos de atención donde menos se tuvo calificación satisfactoria con al acceso, oportunidad y atención en los servicios de salud.

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