

MEMORANDO



GUD - 20212200048063

Bogotá, D.C. 21-07-2021

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

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

**ASUNTO: ENTREGA INFORME DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO II TRIMESTRE 2021.**

Cordial saludo.

De acuerdo con el asunto del presente memorando, me permito remitir adjunto a este memorando, el informe de satisfacción al ciudadano correspondiente al II trimestre de 2021, cuyo contenido abarca el análisis y conclusiones de la medición de la percepción de los ciudadanos respecto a los servicios brindados por la Entidad.

Atentamente,



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

Anexos: once (11 hojas)  
Proyectó: Leandra Castañeda – Dayana Pérez – Profesionales ATC – GD.  
Revisó: Arlina Tovío – Coordinación ATC – GD.  
Aprobó: Karen Paternina – Asesora Secretaria General.

	<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</p>	<p>CÓDIGO: MIACCGCDFS048</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: 31 DE DICIEMBRE DE 2020</p>	<p>Página 1 de 11</p>



# INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

**Fecha de Vigencia: abril de 2021 a junio 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

	<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	CÓDIGO: MIAACGCDF048	FECHA ACTUALIZACIÓN: 31 DE DICIEMBRE DE 2020	Página 2 de 11

## 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 realizan algún trámite ante la Entidad, este instrumento se aplica 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, telefónica 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

	<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 5px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px; margin-left: 10px;">Minsalud</span>	
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIAACGCDF048	FECHA ACTUALIZACIÓN: 31 DE DICIEMBRE DE 2020	Página 3 de 11

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 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 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)

## 5. CONTINGENCIAS Y SOLUCIONES TÉCNICAS.

No aplica contingencias y soluciones técnicas.

## 6. RESULTADOS NIVEL DE SATISFACCIÓN

Durante el II Trimestre 2021 se aplicaron un total de ciento sesenta y nueve (169) encuestas para Atención al Ciudadano y trescientas cincuenta y cinco (355) encuestas para los temas de salud, las cuales se distribuyeron en los nueve (9) puntos de atención y obteniendo como resultado un 85% de Satisfacción en la atención brindada por el FPS-FNC y 74% 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 80%.

SATISFACCIÓN FPS-FNC II TRIMESTRE 2021		
	% SATISFACCIÓN	% INSATISFACCIÓN
Satisfacción de la Atención por FPS-FNC	85%	15%
Satisfacción Global en el acceso, atención y oportunidad en los servicios de Salud	74%	26%
<b>Promedio Nivel de Satisfacción II TRIMESTRE 2021</b>	<b>80%</b>	<b>20%</b>

Tabla 1. Porcentaje de Satisfacción FPS-FNC

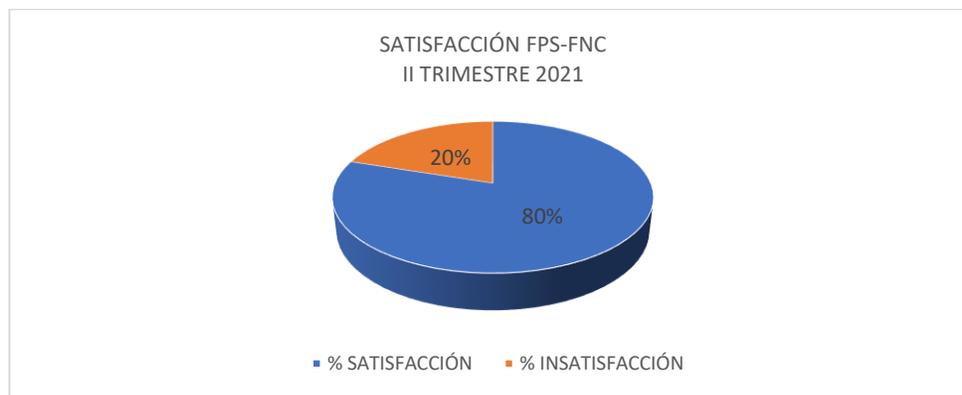


Gráfico 1. Porcentaje de Satisfacción FPS-FNC II TRIMESTRE 2021

## 6.1 Comparativa satisfacción por ciudades I trimestre 2021 vs II Trimestre 2021

Con el fin de mantener la trazabilidad respecto a la información de satisfacción entre las ciudades se presenta la tendencia del I TRIMESTRE 2021 VS II TRIMESTRE 2021, del 85% de satisfacción de la atención por parte del FPS-FNC, se obtiene el siguiente porcentaje en los puntos de atención.

CIUDADES	% SATISFACCION I TRIMESTRE 2021	%SATISFACCION II TRIMESTRE 2021	TENDENCIA
ANTIOQUIA	95	72%	↓
BARRANQUILLA	97	85%	↓
BUENAVENTURA	87	76%	↓
CALI	89	90%	↑
CARTAGENA	94	91%	↓
CENTRAL	95	89%	↓
SANTA MARTA	95	87%	↓
SANTANDER	92	81%	↓
TUMACO	89	50%	↓
PROMEDIO	<b>92</b>	<b>85%</b>	↓

Tabla 2. Comparativo Satisfacción I Trimestre 2021 vs II Trimestre 2021

En la tabla N°2, se presenta la tendencia de la satisfacción durante el I Trimestre 2021 vs II Trimestre 2021 en relación con los resultados, se puede determinar que el promedio de satisfacción disminuyó 7%, sin embargo, Cali a excepción de las demás ciudades fue la ciudad 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 II 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 del 85% se ubica en un rango Satisfactorio y tuvo una disminución de siete (7) puntos porcentuales con respecto al trimestre anterior.

PERIODO	No DE ENCUESTAS APLICADAS	% DE SATISFACCION
II TRIMESTRE 2021	169	85%

Tabla N° 3. Total, encuesta y porcentaje de satisfacción II Trimestre 2021 en atención FPS-FNC

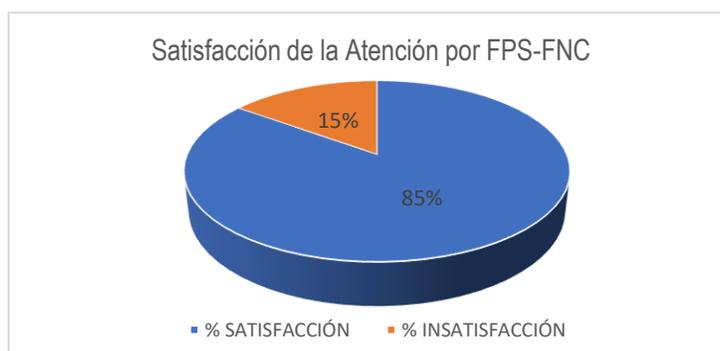


Gráfico 3. Porcentaje de Satisfacción FPS-FNC II TRIMESTRE 2021

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

PUNTOS DE ATENCIÓN	Excelente y Bueno Total	% Promedio II Trimestre 2021
ANTIOQUIA	12	72%
BARRANQUILLA	6	85%
BUENAVENTURA	13	76%
CALI	29	90%
CARTAGENA	26	91%
CENTRAL	26	89%
SANTA MARTA	16	87%
SANTANDER	13	81%
TUMACO	2	50%
<b>Total, general</b>	<b>140</b>	<b>85%</b>

Tabla 4. Porcentaje promedio de Satisfacción con relación a la Atención y Tecnología brindada por el FPS-FNC

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 85%, calificando como bueno y excelente el trato recibido por parte de los funcionarios y la información brindada por parte del FPS-FNC.

Adicionalmente, se puede determinar que los puntos de atención Antioquia, Buenaventura, Santander y Tumaco son las ciudades que en promedio están por debajo del 85%, en donde los usuarios no se encuentran tan satisfechos con los datos dispuestos a través de los canales virtuales ni la línea de atención.

¿Cree usted que la información brindada fue clara, precisa y coherente?		
Punto de Atención	Promedio Respuesta SI	% Promedio II Trimestre 2021
ANTIOQUIA	15	94%
BARRANQUILLA	7	100%
BUENAVENTURA	16	94%
CALI	32	100%
CARTAGENA	28	97%
CENTRAL	29	100%
SANTA MARTA	19	100%
SANTANDER	16	100%
TUMACO	3	100%

Tabla 5. Porcentaje promedio de Satisfacción con relación a la información brindada por el FPS-FNC

A la pregunta **¿Cree usted que la información brindada fue clara, precisa y coherente?**, respondiendo que sí de ciento sesenta y cinco (165) personas de las ciento sesenta y nueve (169) encuestadas, para un promedio total del 98% de satisfacción con respecto a la información brindada por los funcionarios del FPS-FNC.

### 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 es del 74% de satisfacción, aumentando un 0.2 puntos porcentuales con respecto al trimestre anterior.

PERIODO	No DE ENCUESTAS APLICADAS	% DE SATISFACCION
II TRIMESTRE 2021	355	74%

Tabla 6. Porcentaje de Satisfacción FPS-FNC II TRIMESTRE 2021



Gráfico 4. Porcentaje de Satisfacción Salud FPS-FNC II TRIMESTRE 2021

En promedio, el 74% de los usuarios se encuentran satisfechos con la Atención al momento de acceder a los servicios de salud, siendo Cali el punto de atención con mayor porcentaje de satisfacción en un 76% y Tumaco el punto de atención donde presentó un menor porcentaje de satisfacción con un 55%.

PUNTOS DE ATENCIÓN	% Promedio II Trimestre 2021
ANTIOQUIA	75%
BARRANQUILLA	71%
BUENAVENTURA	74%
CALI	76%
CARTAGENA	75%
CENTRAL	72%
SANTA MARTA	74%
SANTANDER	70%
TUMACO	55%
<b>TOTAL, SALUD</b>	<b>74%</b>

Tabla 7. Porcentaje promedio de Satisfacción con relación a Atención, Acceso y Oportunidad en los Servicios de Salud

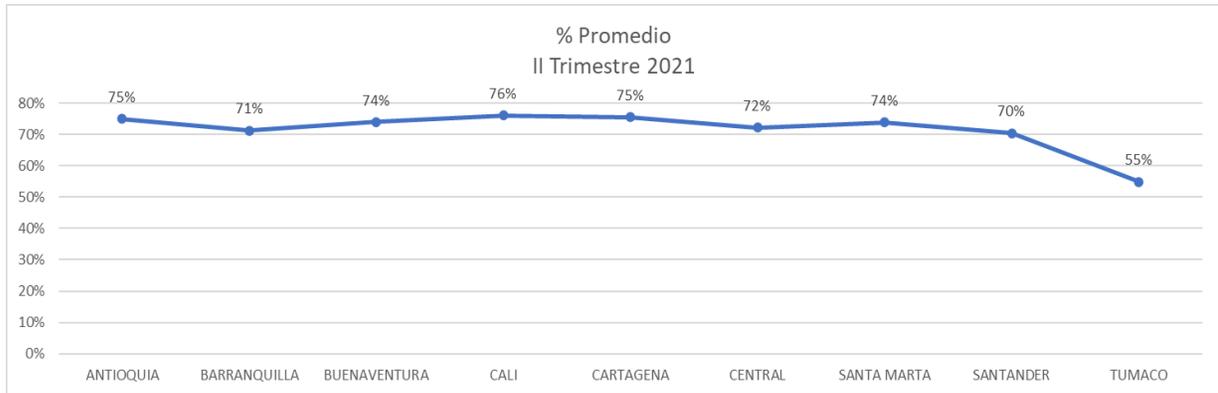


Gráfico 5. Porcentaje Promedio General de Satisfacción en los Servicios de Salud.

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

El 63% de los usuarios en los nueve (9) puntos de atención, considera que los tratamientos en los servicios de salud no han sido interrumpidos por falta de oportunidad de estos, siendo Cali y Buenaventura los puntos de atención con un mayor porcentaje de satisfacción, sin embargo, los puntos de atención como Cartagena y Central-Bogotá representan un porcentaje promedio de 55% y 32% respectivamente, siendo estas ciudades en donde se refleja un porcentaje considerable en la interrupción de los servicios de salud por falta de oportunidad en los mismos.

¿Sus tratamientos se han visto interrumpidos por no oportunidad en los servicios?		
PUNTOS DE ATENCION	SI	NO
ANTIOQUIA	38%	63%
BARRANQUILLA	33%	67%
BUENAVENTURA	18%	82%
CALI	13%	87%
CARTAGENA	45%	55%
CENTRAL	68%	32%
SANTA MARTA	39%	61%
SANTANDER	38%	63%
TUMACO	33%	67%
<b>TOTAL</b>	<b>37%</b>	<b>63%</b>

Tabla 8. Porcentaje promedio de Satisfacción en la Oportunidad de los Servicios.

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 como califica su estancia durante la hospitalización en la IPS
ANTIOQUIA	69%	66%	68%	76%	75%	73%	77%
BARRANQUILLA	74%	71%	74%	69%	74%	72%	73%
BUENAVENTURA	72%	59%	73%	73%	66%	74%	80%
CALI	83%	74%	81%	83%	82%	76%	76%
CARTAGENA	78%	78%	77%	64%	79%	77%	80%
CENTRAL	68%	50%	64%	67%	61%	72%	78%
SANTA MARTA	69%	63%	73%	73%	72%	84%	78%
SANTANDER	68%	61%	70%	79%	65%	75%	71%
TUMACO	67%	27%	70%	53%	53%	40%	0%
<b>Total, general</b>	<b>73%</b>	<b>65%</b>	<b>72%</b>	<b>73%</b>	<b>72%</b>	<b>74%</b>	<b>77%</b>

Tabla 9. Porcentaje Promedio de Satisfacción de acuerdo con los servicios de salud

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

- Asignación de citas Medicina General:** El promedio general de satisfacción respecto a esta pregunta es del 73%, los cuales se encuentran satisfechos con la rapidez en la asignación de las citas medicina general, sin embargo, de este 73%, Tumaco representan un promedio de satisfacción del 67% siendo el punto de atención menos satisfecho en cuanto a la asignación de citas de medicina general; y como punto de atención con mayor satisfacción en la asignación de citas de medicina general se encuentra Cali con un 83% de satisfacción.

	<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 5px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px; margin-left: 10px;">Minsalud</span>	
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIACCGCDF048	FECHA ACTUALIZACIÓN: 31 DE DICIEMBRE DE 2020	Página 10 de 11

- **Asignación de citas Medicina Especializada:** El promedio general de satisfacción es del 65%, siendo Barranquilla, Cali y Cartagena los puntos de atención con mayor porcentaje de satisfacción entre el 71% y 78%, sin embargo, Tumaco es el punto de atención menos satisfecho en asignación de citas de medicina especializada con un porcentaje de satisfacción del 27%, seguido de Central con un 50% y Buenaventura con un 59% de satisfacción.
- **Asignación de citas Odontológicas:** El promedio general de satisfacción es del 72% de los cuales Cali representa el punto de atención con mayor porcentaje de satisfacción en la asignación de citas de odontología con un 81% y el punto de atención menos satisfecho se encuentra en Central con un 64% de satisfacción.
- **Asignación en la Entrega de Medicamentos:** El promedio total es del 73% de satisfacción, siendo Tumaco y Cartagena los puntos de atención con menos porcentaje de satisfacción con un 53% y 64% respectivamente, y el punto de atención con mayor porcentaje de satisfacción se encuentra en Cali con un 83%.
- **Autorización en los Servicios de Salud:** El 72% de los usuarios se encuentran satisfechos con la autorización en los servicios de salud, sin embargo, Tumaco representa el punto de atención menos satisfecho con un 53%, seguido de Central (61%), Santander (65%) y Buenaventura con (66%).
- **Satisfacción Servicios Ambulatorios:** El 74% de los usuarios en promedio se encuentran satisfechos con los servicios ambulatorios recibidos por parte de las IPS, siendo Santa Marta el punto de atención con mayor porcentaje de satisfacción con un (84%); y con menor porcentaje de satisfacción Tumaco con un (40%).
- **Satisfacción en los Servicios Hospitalarios:** En promedio el 77% de los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio de hospitalización, siendo Cartagena y Buenaventura los puntos de atención con mayor porcentaje de satisfacción en los servicios de hospitalización con un 80% respectivamente, no obstante, el punto de atención con menos porcentaje de satisfacción se encuentra en Santander con un 71%.

Para le punto de atención de Tumaco no se obtuvieron respuestas para esta pregunta.

### 6.3.2 Cambiarse de EPS

De acuerdo con la pregunta si desea cambiarse de EPS, el 85% de los usuarios en promedio no piensan cambiarse de EPS.

Sin embargo, Antioquia representa el punto de atención con menor porcentaje ante el No Cambiarse con un 68%.

¿Ha pensado cambiarse a otra EPS?		
PUNTOS DE ATENCIÓN	NO	SI
ANTIOQUIA	68%	32%
BARRANQUILLA	92%	8%
BUENAVENTURA	100%	0%
CALI	85%	15%
CARTAGENA	85%	15%
CENTRAL	84%	16%
SANTA MARTA	100%	0%
SANTANDER	88%	13%
TUMACO	100%	0%
<b>TOTAL</b>	<b>85%</b>	<b>15%</b>

*Tabla 10. Porcentaje de Cambio de EPS*

## 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 ocho (8) puntos administrativos fuera de Bogotá durante el II Trimestre de 2021 fue de ciento sesenta y nueve (169), de estas encuestas se midieron los tres primeros puntos, que permiten calificar la atención brindada por el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia (FPS-FNC), las Tecnologías de la información – TIC, las Necesidades de Información y la facilidad de acceso, atención y oportunidad en los Servicios de Salud.

Para la atención en Servicios de Salud ambulatorios y Hospitalarios se hicieron alrededor de 355 encuestas, ciento sesenta y ocho (168) a través de enlace por correo electrónico y chat y ciento ochenta y siete (187) encuestas adicionales de manera telefónica.

De acuerdo con el indicador estratégico el índice de percepción sobre la información y orientación brindada al ciudadano fue del 85% y se ubica en un rango SATISFACTORIO, disminuyendo el índice de satisfacción en siete (7) puntos porcentuales con respecto al I Trimestre 2021.

Con relación a los servicios brindados por los canales de atención ofrecidos por el FPS-FNC, el 98% de los encuestados consideran que la información brindada es clara, precisa y coherente y cuenta con las herramientas suficientes para garantizar un servicio acorde con sus necesidades.

En cuanto a la satisfacción en la Atención, Acceso y Oportunidad en los Servicios de Salud tuvo un promedio porcentual de 74%, siendo Santander y Tumaco los puntos de atención donde se tuvo menor porcentaje de satisfacción respecto 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.