

MEMORANDO



ACGD - 202102200100803

Bogotá, D.C., 21-10-2021

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

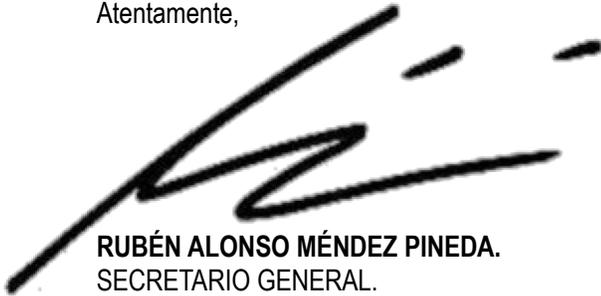
DE: G.I.T ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL.

ASUNTO: ENTREGA INFORME DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO III 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 III 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 Tovia – Coordinación ATC – GD.
Aprobó: Karen Paternina – Asesora Secretaria General.



INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Fecha de Vigencia: julio de 2021 a septiembre 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

	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 2 de 12

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

	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 3 de 12

Una vez se aplique la encuesta en el FORMATO ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CÓDIGO: MIAACGCDFO14, 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: MIAACGCDFO14

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 III Trimestre 2021 se aplicaron un total de ciento ochenta (180) encuestas para Atención al Ciudadano – Prestaciones Económicas y Servicios de salud y mil doscientas setenta y ocho (1.278) encuestas para los servicios de salud Ambulatorios y Hospitalarios, se realizaron divididos en los nueve (9) puntos de atención y obteniendo como resultado en promedio el 82% de Satisfacción por el Fondo Pasivo Social - Ferrocarriles Nacional de Colombia (FPS-FNC); de los cuales 86% de la satisfacción corresponde a la Atención brindada por el FPS-FNC, 82% corresponde a la Satisfacción por la Información suministrada de los tramites de los Servicios de Salud y Prestaciones económicas y un 77% equivale a la satisfacción de los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalario.

SATISFACCIÓN FPS-FNC III TRIMESTRE 2021		
CONCEPTO	% SATISFACCIÓN	% INSATISFACCIÓN
Satisfacción de la Atención por FPS-FNC	86%	14%
Satisfacción Información Tramites Servicios de Salud y Prestaciones Económicas	82%	18%
Satisfacción Servicios de Salud ambulatorios y Hospitalarios	77%	23%
Promedio Nivel de Satisfacción III TRIMESTRE 2021	82%	18%

Tabla 1. Porcentaje de Satisfacción FPS-FNC

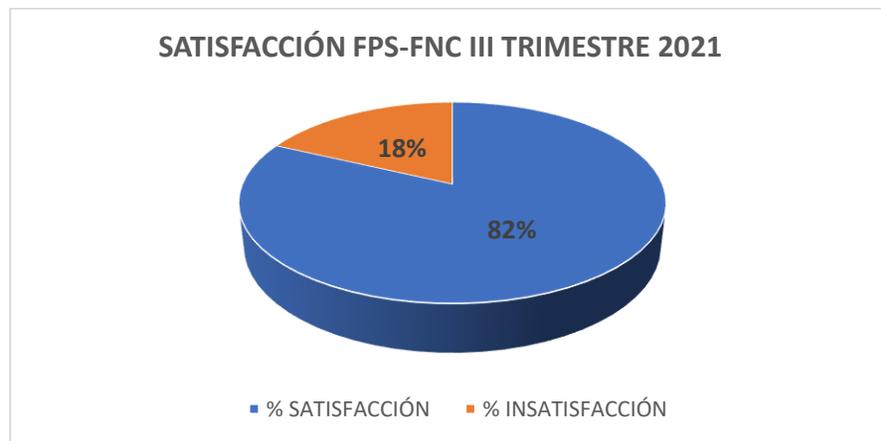


Gráfico 1. Porcentaje de Satisfacción FPS-FNC III TRIMESTRE 2021

6.1 Comparativa satisfacción por ciudades II Trimestre 2021 vs III trimestre 2021

Con el fin de mantener la trazabilidad respecto a la información de satisfacción entre las ciudades se presenta la tendencia del II TRIMESTRE 2021 VS III TRIMESTRE 2021, del 83% de satisfacción de la atención brindada por parte del FPS-FNC, se obtiene el siguiente porcentaje clasificados por los Puntos de Atención.

CUIDADES	%SATISFACCION II TRIMESTRE 2021	%SATISFACCION III TRIMESTRE 2021	TENDENCIA
ANTIOQUIA	72%	86%	↑
BARRANQUILLA	85%	63%	↓
BUENAVENTURA	76%	100%	↑
CALI	90%	88%	↓
CARTAGENA	91%	96%	↑
CENTRAL	89%	89%	=
SANTA MARTA	87%	69%	↓
SANTANDER	81%	86%	↑
TUMACO	50%	0	—
PROMEDIO	85%	85%	=

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 II Trimestre 2021 vs III Trimestre 2021 en relación con los resultados, se puede determinar que el promedio de satisfacción se mantuvo estable con respecto al trimestre anterior en 85% de satisfacción en la Atención Brindada por el FPS-FNC, es importante mencionar que la encuesta de satisfacción se realizan 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.

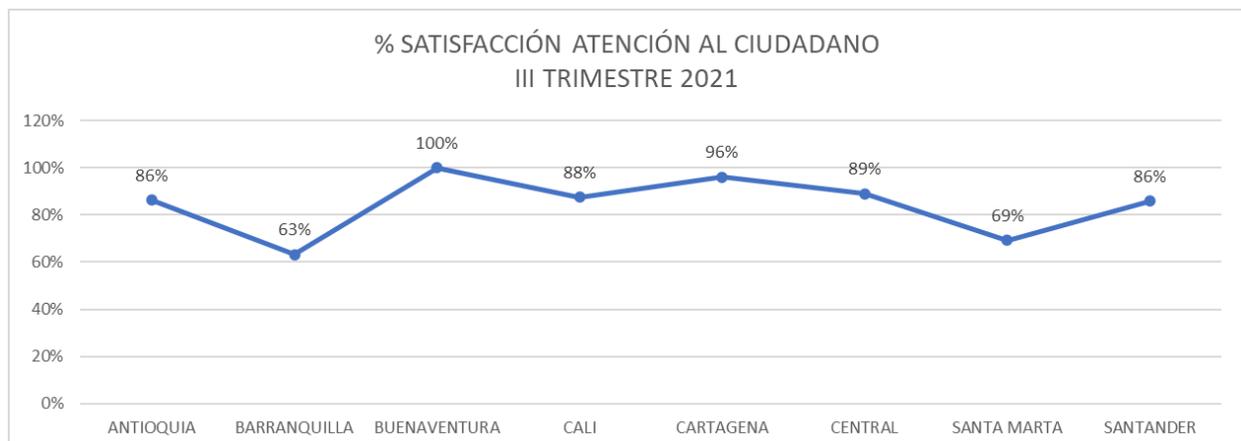


Gráfico 2. Porcentaje de Satisfacción FPS-FNC por Punto de Atención

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 III 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 en promedio aproximado de **84%**, conservando un rango Satisfactorio; 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 tramites resueltos desde el Servicios de Salud y Prestaciones Económicas.

Durante el III Trimestre se realizaron ciento (180) encuestas.

Clasificación por Dependencia	% DE SATISFACCIÓN	% DE INSATISFACCIÓN
Satisfacción de la Atención al ciudadano por FPS-FNC	85%	15%
Satisfacción Información Tramites Servicios de Salud y Prestaciones Económicas	82%	18%
% Total Promedio Satisfacción sobre la información y orientación brindada al ciudadano	84%	16%

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

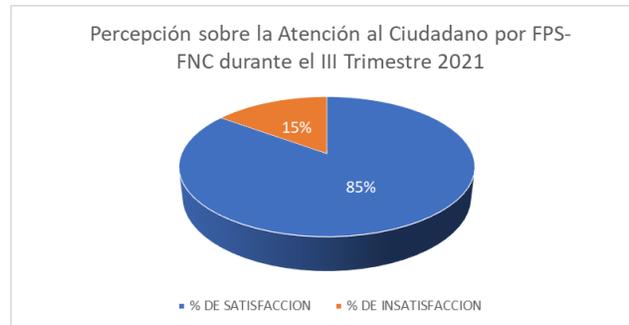


Gráfico 3. Porcentaje de Satisfacción Atención al ciudadano FPS-FNC



Gráfico 4. Porcentaje de Satisfacción sobre Información de Servicios de Salud y Prestaciones Económicas del FPS-FNC

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

6.2.1 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada por el FPS - FNC?

PUNTO DE ATENCIÓN	CANTIDAD RESPUESTA BUENO Y EXCELENTE	% SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO III TRIMESTRE 2021
ANTIOQUIA	25	86%
BARRANQUILLA	12	63%
BUENAVENTURA	1	100%
CALI	28	88%
CARTAGENA	24	96%
CENTRAL	48	89%
SANTA MARTA	9	69%
SANTANDER	6	86%
Total general	153	85%

Tabla 4. Porcentaje promedio de Satisfacción con relación a la Atención brindada por FPS-FNC (III 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 85%, calificación como bueno y excelente el trato recibido por parte de los funcionarios y la atención brindada por parte del FPS-FNC.

Adicional se puede determinar que en los puntos de atención Santa Marta y Barranquilla son las ciudades que en promedio están por debajo del 85% en donde no se encuentran tan satisfechos con la atención brindada por parte del FPS-FNC.

6.2.2 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la información brindada sobre trámites de prestaciones económicas y los servicios de salud ofrecidos por el FPS-FNC? (reconocimiento pensión, sustitución pensional, auxilios funerarios, nómina, descuentos (créditos financieros)?

PUNTO DE ATENCIÓN	CANTIDAD RESPUESTA BUENO Y EXCELENTE	% SATISFACCIÓN SERVICIOS DE SALUD Y PRESTACIONES ECONOMICAS III TRIMESTRE 2021
ANTIOQUIA	25	86%
BARRANQUILLA	12	63%
BUENAVENTURA	1	100%
CALI	26	81%
CARTAGENA	24	96%
CENTRAL	46	85%
SANTA MARTA	8	62%
SANTANDER	6	86%
Total general	148	82%

Tabla 5. Porcentaje promedio de Satisfacción con relación a la Información brindada de trámites de Prestaciones Económicas y servicios de salud Atención brindada por FPS-FNC (III 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 82%, calificación como bueno y excelente la información brindada por parte del FPS-FNC, sobre los trámites relacionados con prestaciones económicas y servicios de salud.

¿Considera usted que fue fácil comunicarse con la Entidad?		
PUNTO DE ATENCIÓN	SI	%
ANTIOQUIA	23	79%
BARRANQUILLA	10	53%
BUENAVENTURA	1	100%
CALI	27	84%
CARTAGENA	23	92%
CENTRAL	44	81%
SANTA MARTA	10	77%
SANTANDER	6	86%
Total general	144	80%

Tabla 6. Percepción de los usuarios en la facilidad de comunicarse con el FPS-FNC
(III Trimestre 2021)

A la pregunta **¿Considera usted que fue fácil comunicarse con la Entidad?**, respondiendo que si un total de ciento cuarenta y cuatro (144) personas de las (180) encuestadas, para un promedio total del 80% 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 tanto ambulatorios como hospitalarios es del 77% de satisfacción aumentando un 0.3 puntos porcentuales con respecto al trimestre anterior.

PERIODO	No DE ENCUESTAS APLICADAS	% DE SATISFACCION
III TRIMESTRE 2021	1.278	77%

* Se aplicaron un total de 1.278 encuestas para las preguntas de servicios ambulatorios y hospitalarios

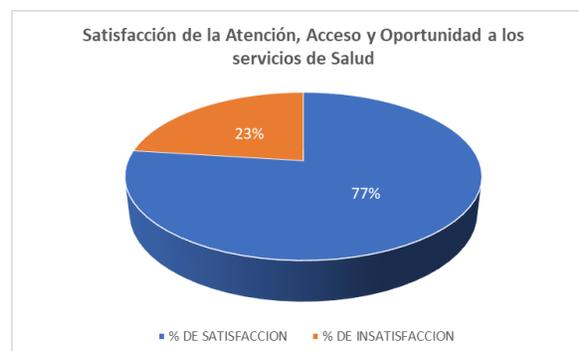


Gráfico 4. Porcentaje de Satisfacción de los servicios de salud ambulatorios y hospitalarios ofrecidos por FPS-FNC

En promedio, el 77% de los usuarios se encuentran satisfechos con la Atención al momento de acceder a los servicios de salud ambulatorios y hospitalarios, siendo Barranquilla y Tumaco los puntos de atención con un porcentaje de satisfacción de 81 y 80% respectivamente, sin embargo, Santander es presento un porcentaje de satisfacción del 72% siendo el la Regional menos satisfecha con la atención en los servicios de salud.

PUNTO DE ATENCIÓN	CANTIDAD RESPUESTA BUENO Y EXCELENTE	% SATISFACCIÓN SALUD
ANTIOQUIA	178	79%
BARRANQUILLA	65	81%
BUENAVENTURA	43	75%
CALI	227	77%
CARTAGENA	31	78%
CENTRAL	289	76%
SANTA MARTA	53	76%
SANTANDER	92	72%
TUMACO	4	80%
Total general	982	77%

Tabla 7. Porcentaje promedio de Satisfacción con relación a los Servicios de Salud ambulatorios y hospitalarios brindados por el FPS-FNC durante el (III Trimestre 2021)

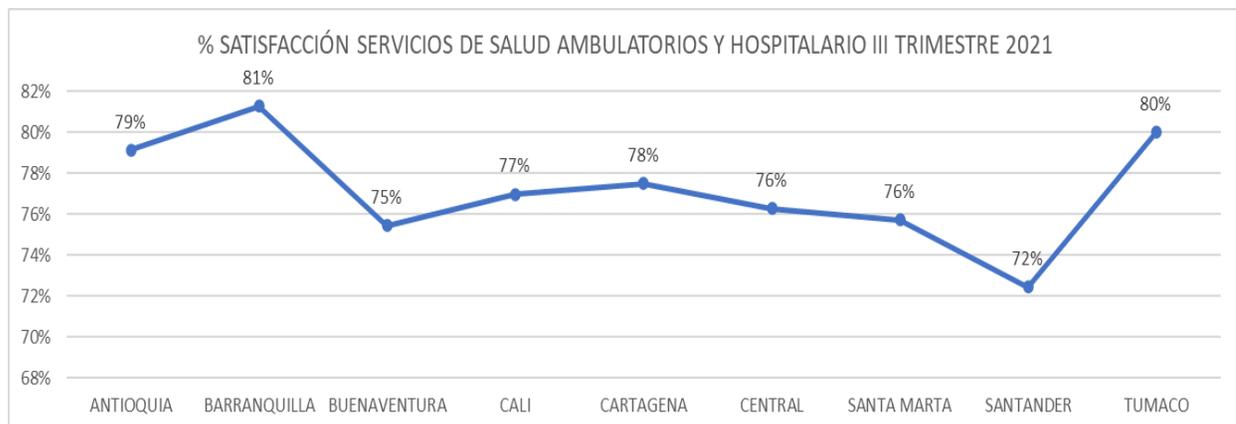


Gráfico 5. Porcentaje Promedio General de Satisfacción en los Servicios de Salud.

En cuanto al porcentaje de usuarios que han pensado cambiarse de EAPB, el 80% de los usuarios respondieron que No, para un total de mil veintín (1.021) de mil doscientos setenta y ocho (1.278) usuarios encuestados, siendo barranquilla la ciudad con mayor porcentaje de usuarios que no han pensado cambiarse de EPS, con un 90%, no obstante, los usuarios de las ciudades correspondientes a Antioquia y Santander, arrojaron porcentajes del 68 y 69% respectivamente, siendo las ciudades menos satisfechas con la EAPB y con un porcentaje mayor en pretender cambiarse de entidad de salud. Ver tabla 8.

¿Ha pensado cambiarse a otra EPS?		
PUNTO DE ATENCIÓN	NO	%
ANTIOQUIA	153	68%
BARRANQUILLA	72	90%
BUENAVENTURA	46	81%
CALI	254	86%
CARTAGENA	33	83%
CENTRAL	313	83%
SANTA MARTA	59	84%
SANTANDER	87	69%
TUMACO	4	80%
Total general	1021	80%

Tabla 8. Porcentaje de Cambio de EPS (III Trimestre 2021)

El 76% de los usuarios en los nueve (9) puntos de atención respondieron si a la pregunta **¿Al momento de su egreso, el personal médico y de enfermería, le brindo información acerca de su condición y las recomendaciones que debe seguir?**, para un total de novecientos setenta y un (971) usuarios, sin embargo, un 24% de los usuarios respondieron que NO recibieron información de las condiciones y recomendaciones que debía seguir al momento del egreso, siendo Central y Santander los puntos de Atención en donde los usuarios Respondieron un menor porcentaje ante esta pregunta.

¿Al momento de su egreso, el personal médico y de enfermería, le brindo información acerca de su condición y las recomendaciones que debe seguir?		
PUNTO DE ATENCIÓN	SI	%
ANTIOQUIA	177	79%
BARRANQUILLA	67	84%
BUENAVENTURA	47	82%
CALI	241	82%
CARTAGENA	32	80%
CENTRAL	263	69%
SANTA MARTA	51	73%
SANTANDER	88	69%
TUMACO	5	100%
Total general	971	76%

Tabla 9. Porcentaje promedio de usuarios que SI recibieron recomendación al momento del egreso durante el (III Trimestre 2021)

- **Satisfacción Servicios Ambulatorios:** El 74% de los usuarios en promedio se encuentran satisfechos con los servicios ambulatorios recibidos por parte de las IPS, siendo Tumaco el punto de atención con mayor porcentaje de satisfacción con un 80%; y con menor porcentaje de satisfacción Central con un 69%.

PUNTO DE ATENCIÓN	CANTIDAD RESPUESTA EXCELENTE Y BUENO	% SATISFACCIÓN SERVICIO AMBULATORIO
ANTIOQUIA	177	79%
BARRANQUILLA	59	74%
BUENAVENTURA	41	72%
CALI	224	76%
CARTAGENA	31	78%
CENTRAL	261	69%
SANTA MARTA	51	73%
SANTANDER	94	74%
TUMACO	4	80%
Total general	942	74%

Tabla 10. Porcentaje satisfacción servicios de salud ambulatorio durante el (III Trimestre 2021)

- Satisfacción en los Servicios Hospitalarios:** En promedio el 77% de los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio de hospitalización, siendo Barranquilla el punto de atención con mayor porcentaje de satisfacción en los servicios de hospitalización con un 84% de satisfacción, y el punto de atención con menos porcentaje de satisfacción se encuentra en Santander con un 72%.

PUNTO DE ATENCIÓN	CANTIDAD RESPUESTA EXCELENTE Y BUENO	% SATISFACCIÓN SERVICIO HOSPITALARIO
ANTIOQUIA	178	79%
BARRANQUILLA	67	84%
BUENAVENTURA	43	75%
CALI	227	77%
CARTAGENA	31	78%
CENTRAL	289	76%
SANTA MARTA	53	76%
SANTANDER	92	72%
TUMACO	4	80%
Total general	984	77.0%

Tabla 11. Porcentaje satisfacción servicios de salud hospitalario durante el (III Trimestre 2021)

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 III Trimestre de 2021 fue de ciento ochenta (180), de estas encuestas se tuvieron en cuenta para la medición los tres primeros puntos, los cuales permiten 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 mil doscientos setenta y ocho (1.278) encuestas.

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, manteniendo el porcentaje igual con respecto al trimestre anterior.

Con relación a la información suministrada sobre los tramites de prestaciones económicas y servicios de salud, el 82% de los puntos de atención, se encuentran satisfechos con la información, sin embargo el 20% de los usuarios consideran que no es fácil comunicarse con la entidad, lo cual desde atención al ciudadano se está trabajando para retomar al 100% las líneas telefónicas del punto de atención y procesos de la Entidad con la intención de habilitar más canales que faciliten la comunicación con los usuarios de la Entidad.

En cuanto a la satisfacción en la Atención, Acceso y Oportunidad en los Servicios de Salud tuvo un promedio porcentual de 77%, siendo Central el punto menos satisfecho con los servicios de salud ambulatorios y Santander 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