

MEMORANDO



ACGD - 202402200045703

Bogotá, D.C., 17-07-2024

PARA: Dra. SAMIRA JULIETH ELJACH DURANTE
Directora General

DE: GIT DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

ASUNTO: INFORME DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN POST-TRÁMITE I SEMESTRE DE 2024.

Respetada Dra. Samira, reciba un cordial saludo.

Atentamente me permito presentar el informe de medición de percepción de la satisfacción pos trámite de los usuarios frente a los servicios y trámites prestados por el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, frente al término empleado para dar respuesta a trámites de prestaciones económicas, el lenguaje empleado en las comunicaciones, tratamientos, citas y otros temas relacionados con el servicio de salud.

Hasta una próxima oportunidad,

Mónica Manrique Narváez

MÓNICA ALEXANDRA MANRIQUE NARVÁEZ



Coordinadora GIT Atención al Ciudadano y Gestión Documental

Anexos: trece (13 hojas)

Proyectó: David Santiago Zuluaga Castaño – Contratista ATC GD

Revisó: Dayana Pérez – Contratista GIT ATC – GD.

Aprobó: Mónica Manrique Narváez - Coordinadora GIT ATC – GD.



	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>FORMATO INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD</p>	 <p>La salud es de todos Minsalud</p>	
<p>VERSIÓN: 1</p>	<p>CÓDIGO: MIACCGCFO49</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: 19 DE MARZO DE 2021</p>	<p>Página 1 de 14</p>



INFORME DE PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD

Fecha de Vigencia: ENERO - JUNIO DE 2024



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN FORMATO INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD	 La salud es de todos Minsalud	
VERSIÓN: 1	CÓDIGO:	FECHA ACTUALIZACIÓN:	Página 3 de 14

1. INTRODUCCIÓN

El presente Informe muestra los resultados de la valoración semestral de la calidad del servicio, el grado de satisfacción del usuario, permite detectar los factores que inciden en el resultado y posteriormente la implementación de acciones de mejora.



Los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta, permiten establecer el rango de satisfacción del usuario, sustentar el indicador estratégico, y medir el índice de percepción post trámite de los servicios prestados por la entidad, de acuerdo con el I semestre de 2024.

1.1. ALCANCE

El GIT de Atención al Ciudadano y Gestión Documental aplica el procedimiento PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD, cuyas actividades se llevan a cabo a través de la aplicación de encuestas de percepción post trámite; la recolección de la información se realiza de manera telefónica en el formato MIAAUGUDFO34, a una muestra de ciudadanos que han realizado un trámite en la entidad, relacionado con los servicios de salud, novedades de afiliación y prestaciones económicas a nivel nacional durante el I semestre del 2024.

La valoración se llevó a cabo sobre los siguientes trámites, y se realizó a trescientos ochenta (380) usuarios del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia:

Trámites
✓ Acrecimiento mesada pensional
✓ DiBanka
✓ Auxilio funerario
✓ Boletín de pago de pensionados
✓ Certificado (cotizante independiente, Cetil, afiliación servicios de salud, ingresos y retenciones, pensión, desprendible de pago)
✓ Demanda para exigencia de pago
✓ Derecho de petición
✓ Desafiliación
✓ Indemnización sustitutiva de la pensión de sobrevivencia
✓ Mesadas a herederos
✓ Pago sentencia
✓ Pensión de sobrevivientes (cónyuge, compañero (a) permanente, hijo menor, padres, hijo o hermano inválido), Pensión de vejez o de jubilación, Pensión sanción - restringida
✓ Prórroga por estudio
✓ Reliquidación, reajuste o indexación pensión
✓ Servicio de salud
✓ Suministro de medicamentos
✓ Sustitución pensional y auxilio funerario, Sustitución pensional de la ley 1204/2008, Sustitución pensional post mortem

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN FORMATO INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD		 La salud es de todos Minsalud
VERSIÓN: 1	CÓDIGO:	FECHA ACTUALIZACIÓN:	Página 4 de 14

✓ Traslados de punto de atención
✓ Otros

1. GENERALIDADES DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA

Se determinó el tamaño de la muestra finito con un margen de error del 3% y un nivel de confianza del 97% con una distribución normal.

3. EQUIPO DE TRABAJO

El servidor público encargado de la consolidación del Informe Percepción Post-Trámite de los servicios prestados por la entidad 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 fuera de Bogotá, Coordinador 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 Percepción Post Trámite de los Servicios prestados por la Entidad, solicita al personal del GIT Atención al Ciudadano y Gestión Documental, la base de datos trimestral de los ciudadanos que han realizado un trámite con la entidad relacionado con los servicios de salud (novedades de afiliación) y prestaciones económicas, a nivel nacional.

El servidor público encargado de la consolidación del Informe Percepción Post Trámite de los Servicios prestados por la Entidad del GIT Atención al Ciudadano y Gestión Documental elabora la FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN POST-TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD CÓDIGO: MIAACGCDFT02 y define la muestra representativa de usuarios para aplicar la encuesta de satisfacción post – trámite y quien lo realiza trimestralmente de acuerdo con la encuesta telefónica a los usuarios seleccionados y registra los resultados en el FORMATO MIAACGCDFO34 “ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN POST-TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD”.

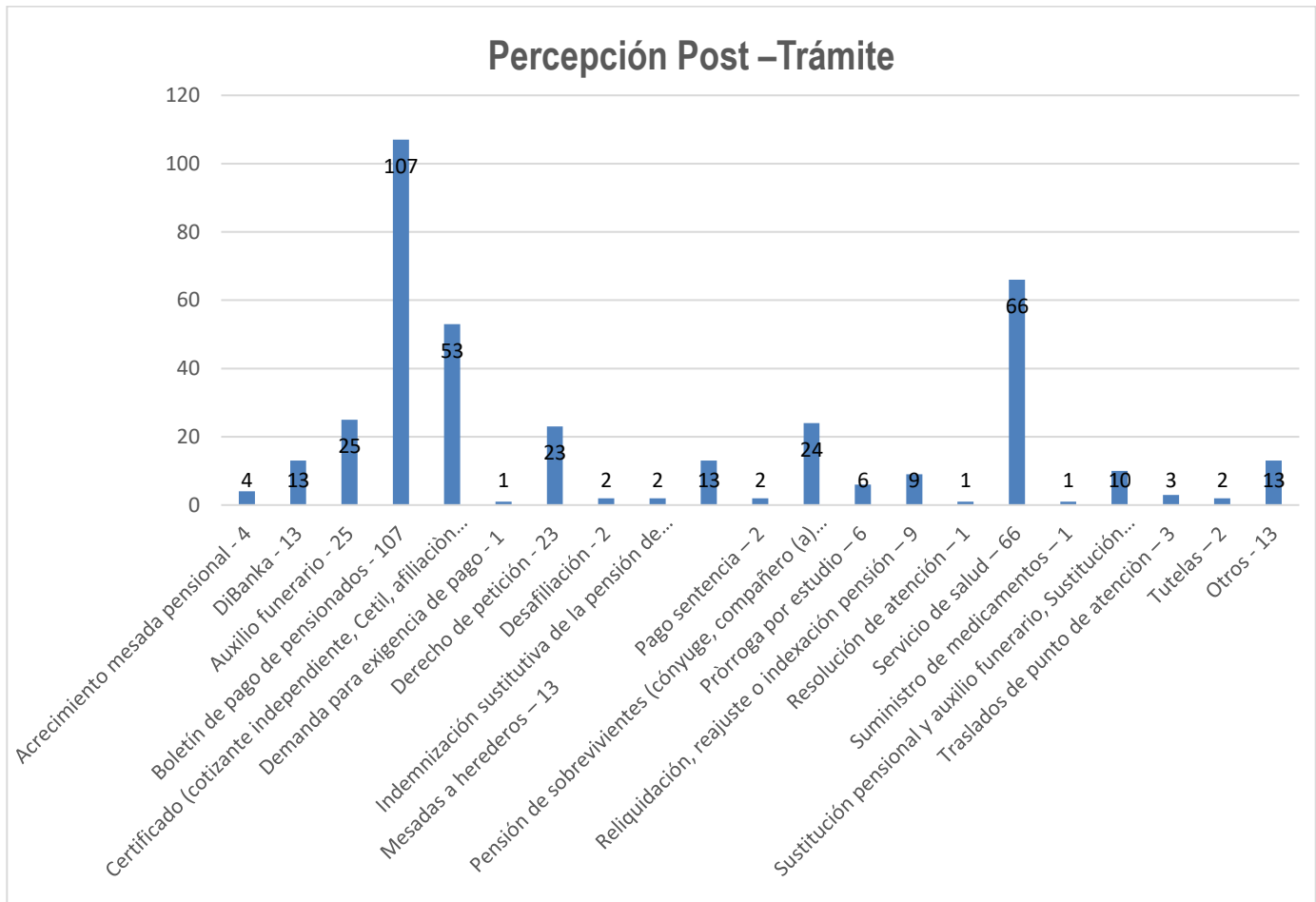
5. CONTINGENCIAS Y SOLUCIONES TÉCNICAS.

No aplican contingencias y soluciones técnicas.

6. RESULTADOS

Los resultados consignados en el presente informe son obtenidos de la percepción del usuario sobre los aspectos como tiempo de duración del trámite, oportunidad en el trámite y respuestas de las dudas presentadas, calidad del servicio prestado, en la percepción de satisfacción en la gestión prestada y finalmente en el grado de satisfacción con relación al trámite realizado de los servicios prestados por la entidad.

Se realizaron un total de trescientos ochenta (380) encuestas de percepción post tramite; aplicadas por tipo de trámite gestionado por la Entidad, divididas así:



6.1. El primer interrogante de la encuesta de percepción Post –Trámite código MIAAUGUDFO34 fue **¿Cuánto tiempo demoró su trámite?**, y arrojó los siguientes resultados:

TRÁMITE	Menos de un (1) mes	Menos de dos (2) meses	Menos de tres (3) meses	Entre cuatro 4 y 6 meses	Mas de 6 meses	TOTAL
Acrecimiento mesada pensional	1	1	1	1	0	4
DiBanka	11	2	0	0	0	13
Auxilio funerario	1	3	2	2	17	25
Boletín de pago de pensionados	100	2	0	1	4	107
Certificado (cotizante independiente, Cetil, afiliación servicios de salud, ingresos y retenciones, pensión, desprendible de pago)	37	11	3	2	0	53
Derecho de petición	5	3	2	2	11	23
Desafiliación	0	2	0	0	0	2
Indemnización sustitutiva de la pensión de sobrevivencia	0	0	0	0	2	2
Mesadas a herederos	0	1	1	4	7	13
Pago sentencia	0	0	1	1	0	2
Pensión de sobrevivientes (cónyuge, compañero (a) permanente, hijo menor, padres, hijo o hermano inválido), Pensión de vejez o de jubilación, Pensión sanción - restringida.	3	0	3	7	11	24
Prorroga por estudio	0	3	0	2	1	6

Reliquidación, reajuste o indexación pensión	2	0	0	1	6	9
Servicio de salud	43	12	5	2	4	66
Suministro de medicamentos	1	0	0	0	0	1
Sustitución pensional y auxilio funerario, Sustitución pensional de la ley 1204/2008, Sustitución pensional post mortem	1	2	1	2	4	10
Traslados de punto de atención	1	2	0	0	0	3
Otros	6	6	0	0	5	17
TOTAL	212	50	19	27	72	380

Para los trámites de prestaciones económicas, se aplicaron trecientos ocho (308) encuestas, de las cuales se pudo evidenciar que doscientos quince (215) encuestados respondieron que su trámite se resolvió entre un mes y menos de tres meses, lo que corresponde al 70% de las encuestas aplicadas y noventa y tres (93) usuarios respondieron que su trámite se resolvió en un término entre cuatro meses y más de seis meses, lo que corresponde al 30% de las encuestas aplicadas a usuarios de los trámites de prestaciones económicas.

Para los trámites de servicios de salud se aplicaron setenta y dos (72) encuestas, de las cuales se pudo evidenciar que sesenta y seis (66) encuestados respondieron que su trámite se resolvió entre un mes y menos de tres meses, lo que corresponde al 92% de las encuestas aplicadas y seis (6) usuarios respondieron que su trámite se resolvió en un término entre cuatro meses y más de seis meses, lo que corresponde al 8% de las encuestas aplicadas a usuarios de los trámites de servicios de salud.

6.2. Al segundo interrogante de la encuesta de percepción Post – Trámite código MIAAUGUDFO34. **¿Su trámite fue resuelto en su totalidad?** se respondió de la siguiente manera:

¿SU TRÁMITE FUE RESUELTO EN SU TOTALIDAD?			
TRÁMITE	SI	NO	TOTAL
Acrecimiento mesada pensional	3	1	4
DiBanka	12	1	13
Auxilio funerario	9	15	24
Boletín de pago de pensionados	104	3	107

Certificado (cotizante independiente, Cetil, afiliación servicios de salud, ingresos y retenciones, pensión, desprendible de pago)	47	6	53
Derecho de petición	9	14	23
Desafiliación	0	2	2
Indemnización sustitutiva de la pensión de sobrevivencia	0	2	2
Mesadas a herederos	4	9	13
Pago sentencia	0	2	2
Pensión de sobrevivientes (cónyuge, compañero (a) permanente, hijo menor, padres, hijo o hermano inválido), Pensión de vejez o de jubilación, Pensión sanción - restringida.	7	17	24
Prorroga por estudio	2	4	6
Reliquidación, reajuste o indexación pensión	1	8	9
Servicio de salud	54	12	66
Suministro de medicamentos	1	0	1
Sustitución pensional y auxilio funerario, Sustitución pensional de la ley 1204/2008, Sustitución pensional post mortem	3	6	9
Traslados de punto de atención	3	0	3
Otros	4	11	15
Total	263	113	376

Respecto de la pregunta realizada, se puede evidenciar que de los trescientos ochenta (380) usuarios encuestados, trescientos setenta y seis (376) respondieron si su trámite fue resuelto en su totalidad, obteniendo como resultado que doscientos sesenta y tres (263), respondieron que su trámite fue resuelto en su totalidad, lo que equivale a un 70%, y a ciento trece (113) de los usuarios encuestados señalan que su trámite no fue resuelto en su totalidad, lo que corresponde a un 30%.

6.3. El tercer interrogante de la encuesta de percepción Post – Trámite código MIAAAUGUDFO34: **califique la gestión realizada por la Entidad con respecto a su trámite**, arrojó las siguientes respuestas.

CALIFIQUE LA GESTIÓN REALIZADA POR LA ENTIDAD CON RESPECTO A SU TRÁMITE						
TRÁMITE	Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente	TOTAL
Acrecimiento mesada pensional	0	0	0	2	2	4
DiBanka	0	0	0	3	9	12

**FORMATO INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE
 LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD**

VERSIÓN: 1

CÓDIGO:

FECHA ACTUALIZACIÓN:

Página 9 de 14

Auxilio funerario	1	2	13	6	3	25
Boletín de pago de pensionados	2	2	4	41	57	106
Certificado (cotizante independiente, Cetil, afiliación servicios de salud, ingresos y retenciones, pensión, desprendible de pago)	3	3	1	27	18	52
Derecho de petición	6	0	6	7	3	22
Desafiliación	0	0	2	0	0	2
Indemnización sustitutiva de la pensión de sobrevivencia	0	0	1	1	0	2
Mesadas a herederos	2	1	2	5	3	13
Pago sentencia	0	1	0	0	1	2
Pensión de sobrevivientes (cónyuge, compañero (a) permanente, hijo menor, padres, hijo o hermano inválido), Pensión de vejez o de jubilación, Pensión sanción - restringida.	3	2	5	11	3	24
Prorroga por estudio	0	0	1	2	3	6
Reliquidación, reajuste o indexación pensión	0	4	2	3	0	9
Servicio de salud	2	0	12	37	15	66
Suministro de medicamentos	0	0	0	0	1	1
Sustitución pensional y auxilio funerario, Sustitución pensional de la ley 1204/2008, Sustitución pensional post mortem	2	2	1	2	3	10

Traslados de punto de atención	0	0	0	0	3	3
Otros	3	2	1	8	1	15
Total	24	19	51	155	125	374

En cuanto a la satisfacción respecto de la gestión realizada por el FPS, se evidencia que de los trescientos ochenta (380) encuestados, trescientos setenta y cuatro (374) calificaron la gestión realizada por la entidad con respecto a su trámite, de lo cuales el 75% de los encuestados valoran como excelente y buena la gestión y el 25% de los encuestados califica como malo, regular y aceptable la gestión realizada.

- 6.4. El cuarto interrogante de la encuesta de percepción Post - Trámite código MIAAUGUDFO34. **¿Considera usted que la información brindada por la Entidad fue clara?** Arrojó las siguientes respuestas.

¿CONSIDERA USTED QUE LA INFORMACIÓN BRINDADA POR LA ENTIDAD FUE CLARA?			
TRÁMITE	SI	NO	TOTAL
Acrecimiento mesada pensional	3	1	4
DiBanka	13	0	13
Auxilio funerario	16	9	25
Boletín de pago de pensionados	100	7	107
Certificado (cotizante independiente, Cetil, afiliación servicios de salud, ingresos y retenciones, pensión, desprendible de pago)	47	6	53
Derecho de petición	13	10	23
Desafiliación	0	2	2
Indemnización sustitutiva de la pensión de sobrevivencia	2	0	2
Mesadas a herederos	9	4	13
Pago sentencia	1	1	2
Pensión de sobrevivientes (cónyuge, compañero (a) permanente, hijo menor, padres, hijo o hermano inválido), Pensión de vejez o de jubilación, Pensión sanción - restringida.	18	6	24
Prorroga por estudio	5	1	6
Reliquidación, reajuste o indexación pensión	5	4	9
Servicio de salud	57	9	66

Suministro de medicamentos	1	0	1
Sustitución pensional y auxilio funerario, Sustitución pensional de la ley 1204/2008, Sustitución pensional post mortem	6	4	10
Traslados de punto de atención	3	0	3
Otros	13	4	17
Total	312	68	380

Referente a la información brindada por la Entidad, el 82% de los encuestados consideran que es clara y un 18% considera que no lo fue.

7. ATENCIÓN BRINDADA POR EL PRESTADOR DE SERVICIOS DE SALUD.

Se realizaron las siguientes preguntas para medir el grado de satisfacción que tienen los usuarios después de ser atendidos por el prestador de servicios de salud.

Es importante tener en cuenta que el número de personas encuestadas corresponde únicamente a aquellos usuarios que recibieron servicios de salud, por tal motivo se notara una considerable disminución en las respuestas a las siguientes preguntas.

7.1. ¿Cómo califica usted la rapidez en la asignación de citas de medicina general?

Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente	TOTAL
9	21	46	137	83	296

Se pudo evidenciar que doscientos noventa y seis (296) usuarios calificaron la rapidez en la asignación de citas de medicina general, de los cuales el 28% de los encuestados calificaron como excelente la rapidez en la asignación de este servicio, el 46% la calificaron como buena, el 16% la calificaron como aceptable, el 7% la calificaron como regular y el 3% la calificaron como mala.

7.2. ¿Cómo califica usted la rapidez en la asignación de citas para odontología general?

Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente	TOTAL
5	18	43	89	54	209

Se puede evidenciar que doscientos nueve (209) usuarios calificaron la rapidez en la asignación de citas para odontología general, de los cuales el 25% de los usuarios encuestados calificaron como excelente la rapidez en la asignación de este servicio para odontología general, el 41% la calificaron como buena, el 24% la calificaron como aceptable, el 8% la calificaron como regular y 2% de los usuarios encuestados la calificaron como mala.

7.3. ¿Cómo califica usted la rapidez en la asignación de citas de medicina especializada?

Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente	TOTAL
26	43	51	91	72	283

Se evidencia que doscientos ochenta y tres (283) usuarios calificaron la rapidez en la asignación de citas de medicina especializada, de los cuales el 25% de los usuarios encuestados calificaron como excelente la rapidez en la asignación, el 33% la calificaron como buena, el 18% la calificaron como aceptable, el 15% la calificaron como regular y el 9% la calificaron como mala.

7.4. ¿Cómo considera usted la oportunidad en la entrega de sus medicamentos?

Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente	TOTAL
22	41	73	114	47	297

Se constata que doscientos noventa y siete (297) usuarios calificaron la oportunidad en la entrega de sus medicamentos, de los cuales el 16% de los usuarios encuestados calificaron como excelente la oportunidad en la entrega, el 38% la calificaron como buena, el 26% la calificaron como aceptable, el 14% la calificaron como regular y 7% de los usuarios encuestados la calificaron como mala.

7.5. ¿Cómo evalúa usted la rapidez con que el prestador autoriza sus servicios de salud?

Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente	TOTAL
16	22	96	110	50	294

Con respecto a la rapidez con que el prestador autoriza los servicios de salud, se evidencia que doscientos noventa y cuatro (294) usuarios calificaron la rapidez en su trámite, de los cuales se evidencia que el 17% de los usuarios encuestados lo calificaron como excelente, el 37% lo calificaron como bueno, el 32% lo calificaron como aceptable, el 8% lo calificaron como regular y el 6% lo calificaron como mala.

7.6. ¿Sus tratamientos se han visto interrumpidos por no oportunidad en los servicios?

Sí	No	TOTAL
64	197	261

Se pudo evidenciar que el 75% de los doscientos sesenta y un (261) usuarios encuestados consideran que sus tratamientos no han sido interrumpidos y el 25% considera que si han sido interrumpidos.

8. PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS INTERPUESTOS POR LOS USUARIOS ANTE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD POR MOTIVO DE SERVICIOS DE SALUD.

Se aplicaron las siguientes preguntas a seiscientos veintitrés (623) usuarios, para medir el grado de satisfacción post trámite después de haber presentado una petición, queja o reclamo ante la Superintendencia Nacional de Salud, relacionada con la prestación de servicios médicos (asignación de citas de medicina general, asignación de citas de medicina especializada, entrega de medicamentos, entre otros).

8.1. ¿El tiempo de respuesta a su Petición, Queja o Reclamo (PQR), fue?

Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	TOTAL
69	216	233	105	623

En cuanto al tiempo de respuesta a la petición, queja o reclamo (PQR) se evidencia que de los seiscientos veintitrés (623) usuarios encuestados, el 17% de los encuestados valoran como Excelente el tiempo de respuesta, el 37% de los encuestados lo valoran como buena, el 35% de los encuestados lo valoran como regular y el 11% de los encuestados lo valoran como deficiente.

8.2. ¿La respuesta entregada a su Petición, Queja o Reclamo (PQR), fue clara y de fácil comprensión?



Sí	No	TOTAL
546	77	623

El 88% de los usuarios encuestados consideran que la respuesta entregada a su petición, queja o reclamo (PQRD) fue clara y de fácil comprensión, mientras que un 12% considera que no lo fue.

8.3. ¿La respuesta brindada por la entidad fue acorde a su Petición, Queja o Reclamo (PQR)?

Sí	No	TOTAL
522	101	623

El 84% de los usuarios consideran que la respuesta brindada fue acorde a su petición, queja o reclamo, mientras que un 16% considera que no lo fue.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN FORMATO INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD		 La salud es de todos Minsalud
VERSIÓN: 1	CÓDIGO:	FECHA ACTUALIZACIÓN:	Página 14 de 14

9. Propuesta de mejora.

- ✓ Socializar a la ciudadanía los tiempos de respuesta de los trámites de la entidad, por medio de canales virtuales y presenciales como, pagina web y carteleras en el FPS y sedes de atención al ciudadano, con el fin de dar a conocer plenamente los términos con que cuenta el FPS para dar respuesta de fondo a los requerimientos de la ciudadanía y usuarios.
- ✓ Realizar seguimiento constante y efectivo a los servicios de la entidad, para lograr la gestión y trámite oportuno de éstos y así aumentar el nivel de percepción de los usuarios respecto a la gestión de la Entidad frente a los servicios prestados.
- ✓ Fortalecer los canales de atención al usuario, tanto digitales y presenciales, de tal manera que ayuden a los usuarios a tener mejor comunicación con la entidad, en los cuales se pueda brindar de manera amplia la información solicitada, tratando de resolver de fondo si es posible las solicitudes, evitando la radicación de PQRSD en la entidad o instituciones prestadoras del servicio de salud.

10. CONCLUSIONES

En lo que concierne a las encuestas post trámite realizadas por el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, se evidencia que de los trescientos ochenta (380) encuestados, trescientos setenta y tres (373) calificaron la gestión realizada por la entidad con respecto a su trámite, de los cuales el 75% de los encuestados valoran como excelente y buena la gestión; lo cual, ubica a la entidad en un porcentaje de **satisfacción del 75%**.

Ahora bien, realizando análisis y comparación de los resultados de las encuestas se puede decir que el índice de percepción post trámite de los servicios prestados por la entidad se ubica en un rango **ACEPTABLE**, ya que la mayoría de los encuestados consideraron excelente y bueno el servicio prestado por la entidad.

Respecto a la información brindada por la entidad a los usuarios al momento de realizar sus trámites, estos consideran que es clara, lo que evidencia el compromiso del personal de la Entidad, en brindarle al usuario una información comprensible respecto a cada una de sus solicitudes.

11. 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.