

MEMORANDO



ACGD - 202202200054733

Bogotá, D.C 09-08-2022

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

DE: GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO.

ASUNTO: ENTREGA INFORME PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN POS TRÁMITE II 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 al término empleado para dar respuesta a trámites de prestaciones económicas, lenguaje claro, tratamientos, citas y otros temas relacionados con el servicio de salud.

Atentamente,

RUBEN ALONSO MENDEZ PINEDA
Firmado digitalmente por RUBEN ALONSO MENDEZ PINEDA
Fecha: 2022.08.09 11:02:40 -05'00'
RUBÉN ALONSO MENDEZ PINEDA.
SECRETARIO GENERAL.

Anexos: diez (10 hojas)
Proyectó: Dayana Pérez – Profesional ATC.
Revisó: Arlina Tovío – Coordinación ATC – GD.
Aprobó: Karen Paternina – Asesora Secretaría General.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		 La salud es de todos Minsalud
	INFORME DE PERCEPCIÓN POS TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD		
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIACCGCDF049	FECHA ACTUALIZACIÓN: 19 DE MARZO DE 2021	Página 1 de 10



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

Fecha de Vigencia: abril a junio de 2022.

INFORME POST-TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD							
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		 La salud es de todos Minsalud
	INFORME DE PERCEPCIÓN POS TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD		
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIACCGCDFS049	FECHA ACTUALIZACIÓN: 19 DE MARZO DE 2021	Página 2 de 10

1- INTRODUCCIÓN

Este Informe muestra los resultados de la valoración trimestral de la calidad del servicio, para determinar el grado de satisfacción del usuario, permitiendo detectar los factores que están incidiendo en la calidad de prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad para implementar acciones de mejora y promover el cambio de esta.



A su vez, este Informe permite sustentar el indicador estratégico: Índice de percepción post trámite de los servicios prestados por la entidad, de acuerdo con los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta para establecer el rango de satisfacción del usuario durante el II trimestre de 2022.

1.1. ALCANCE

El G.I.T Atención al Ciudadano implementa el procedimiento PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD, el cual se lleva a cabo a través de la aplicación de encuestas de percepción post trámite; la recolección de la información se hace por medio del formato MIAAUGUDFO34, aplicado de manera telefónica a algunos de los ciudadanos que han concluido un trámite con la entidad relacionado con los servicios de salud, novedades de afiliación y prestaciones económicas, a nivel nacional durante el II Trimestre del 2022.

La valoración se llevó a cabo sobre los siguientes trámites, y se realizó en ciento doce (263) usuarios del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia:

- Acogimiento Ley 1204/2008
- Pensión de Vejez o de Jubilación
- Pensión de Sobrevivientes (Cónyuge, Compañero (a) permanente, hijo menor, Padres, hijo o hermano inválido)
- Mesadas a herederos
- Pago sentencia o conciliación judicial Laboral
- Acrecimiento mesado pensional
- Recurso de Reposición
- Boletín de Pago de Pensionados
- Certificado de tiempo de servicio para pensión o bono pensional
- Reliquidación Pensión
- Sustitución Pensional Post mortem
- Indemnización Sustitutiva Pensión de Vejez
- Reliquidación de Pensión
- Bono pensional
- Certificado de pensión
- Prorroga por estudio
- Certificado de Afiliación Servicios de Salud
- Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008
- Pensión Sanción o Pensión Proporcional
- Auxilio Funerario
- Indexación Primera Mesada Pensional

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		 La salud es de todos Minsalud
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIAACGCDF049	FECHA ACTUALIZACIÓN: 19 DE MARZO DE 2021	Página 3 de 10

- Cuota parte pensional
- Derecho de Petición
- Servicio de salud
- Solicitud Carné de Afiliación a los Servicios de Salud

2- 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 Administrativa 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: MIAACGCDF02 y define la muestra representativa de usuarios para aplicar la encuesta de satisfacción post – trámite.

El Servidor Público encargado de la aplicación de la Encuesta de Percepción Post-Trámite de los Servicios Prestados por la Entidad del GIT Atención al Ciudadano y Gestión Documental aplica trimestralmente la encuesta telefónica a los usuarios seleccionados y registra los resultados en el FORMATO MIAACGCDF034 “ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN POST-TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD”.

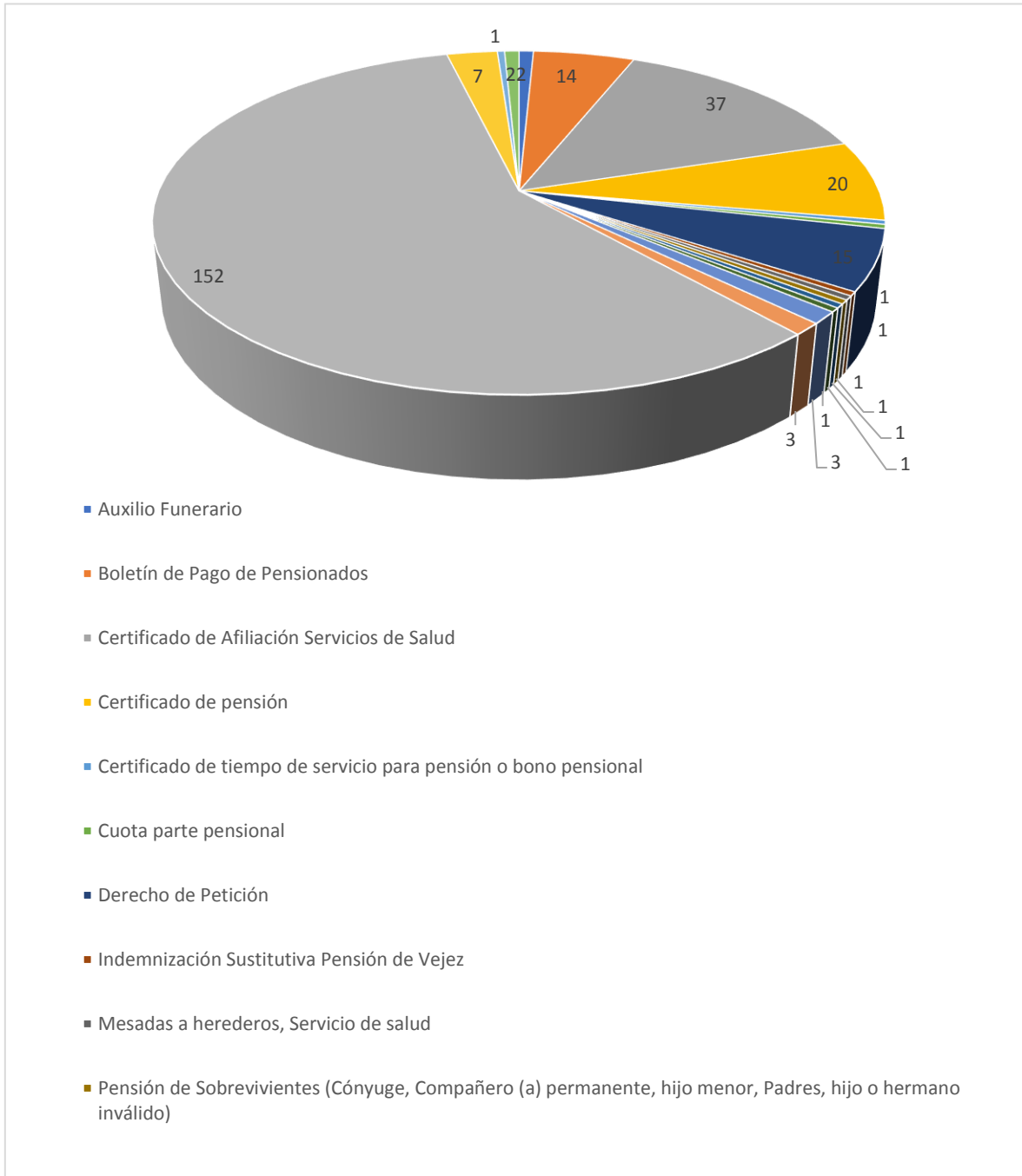
5. CONTINGENCIAS Y SOLUCIONES TÉCNICAS.

No aplica 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 DOSCIENTOS SESENTA Y TRES (263) encuestas; 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 seis (6) meses	Más de Seis (6) meses	TOTAL
Auxilio Funerario	0	1	0	1	0	2
Boletín de Pago de Pensionados	10	1	0	0	3	14
Certificado de Afiliación Servicios de Salud	19	7	5	2	4	37
Certificado de pensión	8	5	1	1	5	20
Certificado de tiempo de servicio para pensión o bono pensional	0	1	0	0	0	1
Cuota parte pensional	0	0	0	1	0	1
Derecho de Petición	5	5	2	3	0	15
Indemnización Sustitutiva Pensión de Vejez	1	0	0	0	0	1
Mesadas a herederos	0	1	0	0	0	1
Pensión de Sobrevivientes (Cónyuge, Compañero (a) permanente, hijo menor, Padres, hijo o hermano inválido)	1	0	0	0	0	1
Pensión de Vejez o de Jubilación	0	1	0	0	0	1
Prorroga por estudio	0	0	0	0	1	1
Recurso de Reposición	1	0	0	1	1	3
Reliquidación Pensión	0	0	0	1	2	3
Servicio de salud	65	35	27	14	11	152
Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008	0	0	0	6	1	7
Sustitución Pensional Post mortem	0	0	0	0	1	1
TUTELA	2	0	0	0	0	2
TOTAL	112	57	35	30	29	263

Para los trámites de prestaciones económicas se aplicaron setenta y cuatro (74) encuestas, de las cuales se pudo evidenciar que cuarenta y seis (46) encuestados respondieron que su trámite se resolvió entre un mes y menos de tres meses, lo que corresponde al 62% de las encuestas aplicadas, y veintiocho (28) usuarios respondieron que su trámite se resolvió en un término entre cuatro meses y más de seis meses, lo que corresponde al 38% de las encuestas aplicadas a usuarios de los trámites de prestaciones económicas.

Para los trámites de servicios de salud se aplicaron ciento ochenta y nueve (189) encuestas, de las cuales se pudo evidenciar que ciento cincuenta y ocho (158) encuestados respondieron que su trámite se resolvió entre un mes y menos de tres meses, lo que corresponde al 84% de las encuestas aplicadas y treinta y un (31) usuarios respondieron que su trámite se resolvió en un término entre cuatro meses y más de seis meses, lo que corresponde al 16% de los tramites de servicios de salud.

6.2. Al segundo interrogante de la encuesta de percepción Post – Trámite código MIAAAUGUDFO34. ¿Su trámite fue resuelto en su totalidad? se respondió de la siguiente manera:

¿SU TRAMITE FUE RESUELTO EN SU TOTALIDAD?			
TRÁMITE	SI	NO	TOTAL
Auxilio Funerario	2	0	2
Boletín de Pago de Pensionados	12	2	14
Certificado de Afiliación Servicios de Salud	33	4	37
Certificado de pensión	18	2	20
Certificado de tiempo de servicio para pensión o bono pensional	1	0	1
Cuota parte pensional	1	0	1
Derecho de Petición	12	3	15
Indemnización Sustitutiva Pensión de Vejez	1	0	1
Mesadas a herederos,	1	0	1
Pensión de Sobrevivientes (Cónyuge, Compañero (a) permanente, hijo menor, Padres, hijo o hermano inválido)	1	0	1
Pensión de Vejez o de Jubilación	1	0	1
Prorroga por estudio	1	0	1
Recurso de Reposición	0	3	3
Reliquidación Pensión	2	1	3
Servicio de salud	95	57	152
Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008	6	1	7
Sustitución Pensional Post mortem	1	0	1
TUTELA	2	0	2
TOTAL	190	73	263

Respecto a la pregunta realizada, se puede evidenciar que de los doscientos sesenta y tres (263) usuarios encuestados, ciento noventa (190) de estos, respondieron que su trámite fue resuelto en su totalidad, lo que equivale a un 72%, y setenta y tres (73) de los usuarios encuestados señalan que su trámite no fue resuelto en su totalidad, lo que corresponde a un 28%.

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 TRAMITE						
TRÁMITE REALIZADO	Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente	TOTAL
Auxilio Funerario	0	0	0	0	2	2
Boletín de Pago de Pensionados	0	0	0	7	7	14
Certificado de Afiliación Servicios de Salud	1	0	1	26	9	37
Certificado de pensión	0	1	1	10	8	20
Certificado de tiempo de servicio para pensión o bono pensional	0	0	0	0	1	1
Cuota parte pensional	0	0	0	1	0	1
Derecho de Petición	0	0	0	7	8	15
Indemnización Sustitutiva Pensión de Vejez	0	0	0	1	0	1
Mesadas a herederos	0	0	0	0	1	1
Pensión de Sobrevivientes (Cónyuge, Compañero (a) permanente, hijo menor, Padres, hijo o hermano inválido)	0	0	0	0	1	1
Pensión de Vejez o de Jubilación	0	0	0	1	0	1
Prorroga por estudio	0	0	0	0	1	1
Recurso de Reposición	1	0	0	2	0	3
Reliquidación Pensión	0	0	0	2	1	3
Servicio de salud	4	1	3	49	95	152
Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008	0	0	0	1	6	7
Sustitución Pensional Post mortem	0	0	0	0	1	1
TUTELA	0	0	0	0	2	2
TOTAL	6	2	5	107	143	263

En cuanto a la satisfacción respecto a la gestión realizada por el FPS, se evidencia que el 54% de los encuestados valoran como Excelente la gestión realizada por la Entidad respecto a su trámite y el 41% de los encuestados califica como buena la gestión realizada, dando una calificación satisfactoria del 95%.

6.4. El cuarto interrogante de la encuesta de percepción Post - Trámite código MIAAAUGUDFO34. ¿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 REALIZADO	Sí	No	TOTAL
Auxilio Funerario	2	0	2
Boletín de Pago de Pensionados	11	3	14
Certificado de Afiliación Servicios de Salud	33	4	37

Certificado de pensión	19	1	20
Certificado de tiempo de servicio para pensión o bono pensional	1	0	1
Cuota parte pensional	1	0	1
Derecho de Petición	14	1	15
Indemnización Sustitutiva Pensión de Vejez	1	0	1
Mesadas a herederos,	1	0	1
Pensión de Sobrevivientes (Cónyuge, Compañero (a) permanente, hijo menor, Padres, hijo o hermano inválido)	1	0	1
Pensión de Vejez o de Jubilación	1	0	1
Prorroga por estudio	1	0	1
Recurso de Reposición	3	0	3
Reliquidación Pensión	3	0	3
Servicio de salud	121	31	152
Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008	6	1	7
Sustitución Pensional Post mortem	1	0	1
TUTELA	2	0	2
TOTAL	222	41	263

Referente a la información brindada por la Entidad, el 84% de los encuestados consideran que es clara.

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

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

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

Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente	TOTAL
15	9	52	127	60	263

Se pudo evidenciar que el 23% de los usuarios encuestados calificaron como excelente la rapidez en la asignación de citas de medicina general, el 48% la calificaron como buena, el 20% la calificaron como aceptable, el 3% la calificaron como regular y el 6% 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	1	96	127	34	263

Se pudo constatar que el 13% de los usuarios encuestados calificaron como excelente la rapidez en la asignación de citas para odontología general, el 48% la calificaron como buena, el 37% la calificaron como aceptable, el 0.1% la calificaron como regular y el 1.9% 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
9	25	96	102	31	263

Se pudo evidenciar que el 12% de los usuarios encuestados calificaron como excelente la rapidez en la asignación de citas de medicina especializada, el 39% la calificaron como buena, el 36% la calificaron como aceptable, el 10% la calificaron como regular y el 3% la calificaron como mala.

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

Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente	TOTAL
5	14	34	121	89	263

Se pudo constatar que el 34% de los usuarios encuestados calificaron como excelente la oportunidad en la entrega de sus medicamentos, el 46% la calificaron como buena, el 13% la calificaron como aceptable, el 5% la calificaron como regular y el 2% 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
1	13	78	137	34	263

Respecto a la rapidez con que el prestador autoriza los servicios de salud, se pudo verificar que el 13% de los usuarios encuestados lo calificaron como excelente, el 52% lo calificaron como bueno, el 30% lo calificaron como aceptable, el 5% lo calificaron como regular y el 2% lo calificaron como mala.

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

Sí	No	TOTAL
81	182	263

Se pudo evidenciar que el 69% de los usuarios encuestados consideran que su tratamiento no ha sido interrumpido y el 31% considera que si han sido interrumpidos.

	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 10 de 10

Propuesta de Mejora.

Socializar a la ciudadanía los tiempos de respuesta de los trámites de la Entidad, 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 trámites 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.

8. CONCLUSIONES

En lo que concierne a las encuestas post trámite realizadas por el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, de los doscientos sesenta y tres (263) encuestados, el 54% considera **EXCELENTE** la gestión realizada por la Entidad ante su trámite y el 41% califica la gestión de la Entidad como **BUENA**; lo cual, ubica a la Entidad en un porcentaje de **satisfacción del 95%**.

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 **SATISFACTORIO**, 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.

9. 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.