

MEMORANDO



ACGD - 202202200078663

Bogotá, D.C. 26-10-2022

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

**DE: GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL.**

**ASUNTO: ENTREGA INFORME PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN POS TRÁMITE III 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 Firmado  
ALONSO digitalmente  
MENDEZ por RUBEN  
PINEDA ALONSO  
MENDEZ  
PINEDA PINEDA

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



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



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

Fecha de Vigencia: julio a septiembre 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

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  <b>FORMATO INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD</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: MIACCGCDO49	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 III 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 III Trimestre del 2022.

La valoración se llevó a cabo sobre los siguientes trámites, y se realizó en ciento uno (101) 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

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>FORMATO INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE          LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD</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: MIACCGCDO49	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”.

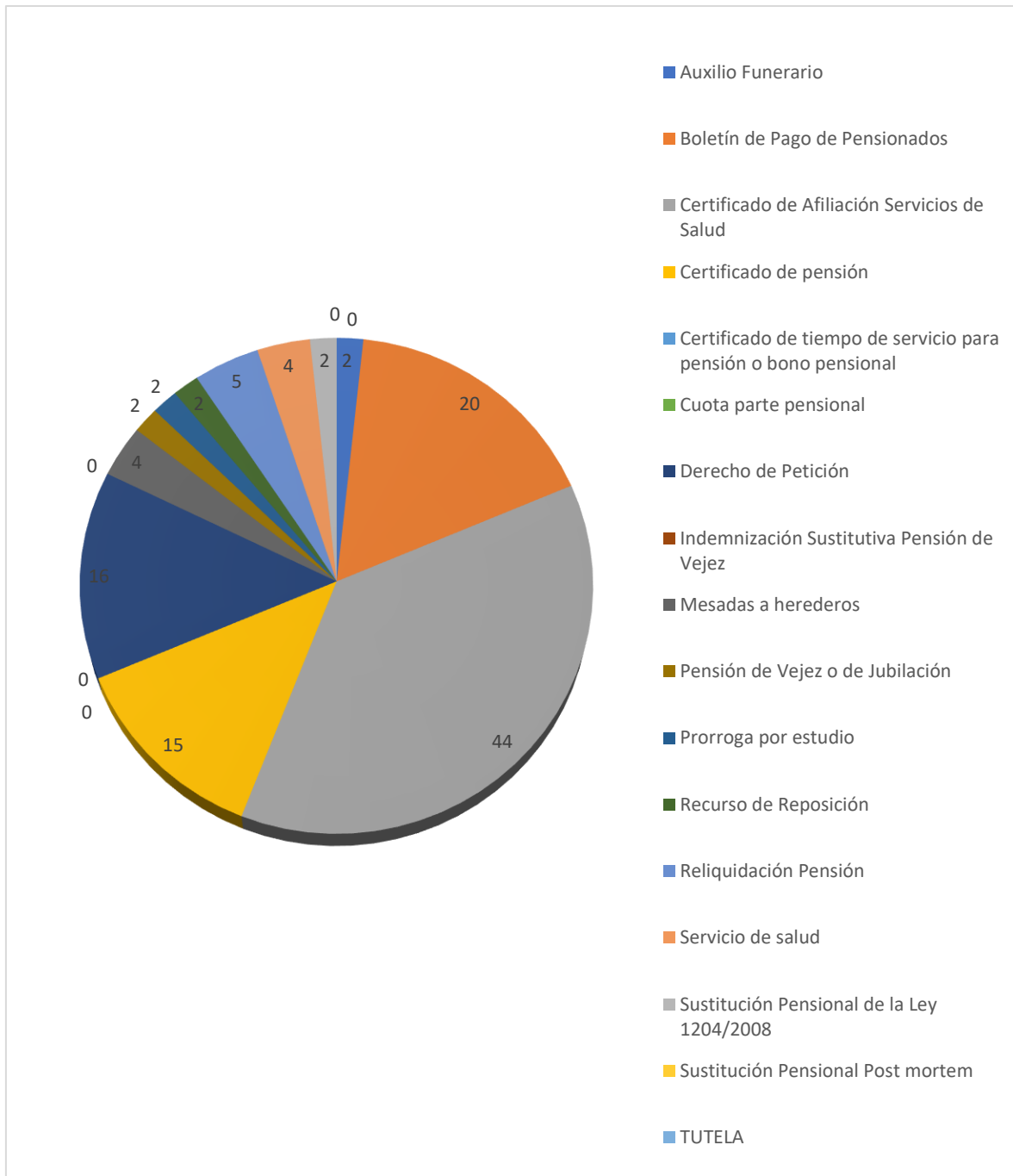
## 5. CONTINGENCIAS Y SOLUCIONES TÉCNICAS.

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 ciento un (101) 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 2 meses	Menos de 3 meses	Entre cuatro (4) y seis (6) meses	Más de Seis (6) meses	TOTAL
Auxilio Funerario	0	0	2	0	0	2
Boletín de Pago de Pensionados	15	1	0	0	2	18
Certificado de Afiliación Servicios de Salud	18	7	6	1	6	38
Certificado de pensión	6	2	1	0	3	12
Certificado de tiempo de servicio para pensión o bono pensional	0	0	0	0	0	0
Cuota parte pensional	0	0	0	0	0	0
Derecho de Petición	6	2	1	1	3	13
Indemnización Sustitutiva Pensión de Vejez	0	0	0	0	0	0
Mesadas a herederos	0	0	0	2	1	3
Pensión de Sobrevivientes	1	0	0	0	2	3
Pensión de Vejez o de Jubilación	0	1	1	0	0	2
Prorroga por estudio	0	0	0	0	1	1
Recurso de Reposición	0	0	0	0	1	1
Reliquidación Pensión	1	0	0	0	2	3
Servicio de salud	2	1	1	0	0	4
Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008	0	0	0	0	1	1
Sustitución Pensional Post mortem	0	0	0	0	0	0
Tutelas	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL:</b>	<b>49</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>22</b>	<b>101</b>

Para los trámites de prestaciones económicas se aplicaron cincuenta y nueve (59) encuestas, de las cuales se pudo evidenciar que cuarenta (40) encuestados respondieron que su trámite se resolvió entre un mes y menos de tres meses, lo que corresponde al 68% de las encuestas aplicadas, y diecinueve (19) usuarios respondieron que su trámite se resolvió en un término entre cuatro meses y más de seis meses, lo que corresponde al 32% de las encuestas aplicadas a usuarios de los trámites de prestaciones económicas.

Para los trámites de servicios de salud se aplicaron cuarenta y dos (42) encuestas, de las cuales se pudo evidenciar que treinta y cinco (35) encuestados respondieron que su trámite se resolvió entre un mes y menos de tres meses, lo que corresponde al 83% de las encuestas aplicadas y siete (7) usuarios respondieron que su

trámite se resolvió en un término entre cuatro meses y más de seis meses, lo que corresponde al 17% de los trámites 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	1	1	2
Boletín de Pago de Pensionados	16	2	18
Certificado de Afiliación Servicios de Salud	34	4	38
Certificado de pensión	11	1	12
Certificado de tiempo de servicio para pensión o bono pensional	0	0	0
Cuota parte pensional	0	0	0
Derecho de Petición	8	5	13
Indemnización Sustitutiva Pensión de Vejez	0	0	0
Mesadas a herederos,	2	1	3
Pensión de Sobrevivientes	1	2	3
Pensión de Vejez o de Jubilación	2	0	2
Prorroga por estudio	1	0	1
Recurso de Reposición	0	1	1
Reliquidación Pensión	3	0	3
Servicio de salud	4	0	4
Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008	0	1	1
Sustitución Pensional Post mortem	0	0	0
Tutela	0	0	0
<b>TOTAL:</b>	<b>83</b>	<b>18</b>	<b>101</b>

Respecto a la pregunta realizada, se puede evidenciar que de los ciento un (101) usuarios encuestados, ochenta y tres (83) de estos, respondieron que su trámite fue resuelto en su totalidad, lo que equivale a un 82%, y dieciocho (18) de los usuarios encuestados señalan que su trámite no fue resuelto en su totalidad, lo que corresponde a un 18%.

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	1	1	0	2
Boletín de Pago de Pensionados	0	1	0	9	8	18
Certificado de Afiliación Servicios de Salud	4	0	0	24	10	38
Certificado de pensión	0	1	0	7	4	12
Certificado de tiempo de servicio para pensión o bono pensional	0	0	0	0	0	0
Cuota parte pensional	0	0	0	0	0	0
Derecho de Petición	3	0	4	5	1	13
Indemnización Sustitutiva Pensión de Vejez	0	0	0	0	0	0
Mesadas a herederos	1	0	0	1	1	3
Pensión de Sobrevivientes	0	1	0	0	2	3
Pensión de Vejez o de Jubilación	0	0	0	2	0	2
Prorroga por estudio	0	0	1	0	0	1
Recurso de Reposición	1	0	0	0	0	1
Reliquidación Pensión	0	0	1	1	1	3
Servicio de salud	1	0	0	2	1	4
Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008	0	1	0	0	0	1
Sustitución Pensional Post mortem	0	0	0	0	0	0
Tutelas	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>57</b>	<b>28</b>	<b>101</b>

En cuanto a la satisfacción respecto a la gestión realizada por el FPS, se evidencia que el 28% de los encuestados valoran como Excelente la gestión realizada por la Entidad respecto a su trámite y el 56% de los encuestados califica como buena la gestión realizada, dando una calificación satisfactoria del 84%.

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	15	3	18
Certificado de Afiliación Servicios de Salud	35	3	38
Certificado de pensión	12	0	12



Certificado de tiempo de servicio para pensión o bono pensional	0	0	0
Cuota parte pensional	0	0	0
Derecho de Petición	10	3	13
Indemnización Sustitutiva Pensión de Vejez	0	0	0
Mesadas a herederos,	1	2	3
Pensión de Sobrevivientes	3	0	3
Pensión de Vejez o de Jubilación	2	0	2
Prorroga por estudio	1	0	1
Recurso de Reposición	1	0	1
Reliquidación Pensión	3	0	3
Servicio de salud	4	0	4
Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008	0	1	1
Sustitución Pensional Post mortem	0	0	0
Tutelas	0	0	0
<b>TOTAL:</b>	<b>89</b>	<b>12</b>	<b>101</b>

Referente a la información brindada por la Entidad, el 88% 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
9	10	23	34	25	101

Se puede evidenciar que el 25% de los usuarios encuestados calificaron como excelente la rapidez en la asignación de citas de medicina general, el 34% la calificaron como buena, el 23% la calificaron como aceptable, el 10% la calificaron como regular y el 8% 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
4	3	29	46	19	101

Se pudo constatar que el 19% de los usuarios encuestados calificaron como excelente la rapidez en la asignación de citas para odontología general, el 46% la calificaron como buena, el 29% la calificaron como aceptable, el 2,9% la calificaron como regular y el 3,1% 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
19	11	27	24	20	101

Se pudo evidenciar que el 20% de los usuarios encuestados calificaron como excelente la rapidez en la asignación de citas de medicina especializada, el 24% la calificaron como buena, el 27% la calificaron como aceptable, el 19% la calificaron como regular y el 10% la calificaron como mala.

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

Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente	TOTAL
11	12	14	41	23	101

Se pudo constatar que el 23% de los usuarios encuestados calificaron como excelente la oportunidad en la entrega de sus medicamentos, el 41% la calificaron como buena, el 14% la calificaron como aceptable, el 12% la calificaron como regular y el 10% 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
8	15	32	31	15	101

Respecto a la rapidez con que el prestador autoriza los servicios de salud, se pudo verificar que el 15% de los usuarios encuestados lo calificaron como excelente, el 31% lo calificaron como bueno, el 32% lo calificaron como aceptable, el 15% lo calificaron como regular y el 7% lo calificaron como mala.

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

Sí	No	TOTAL
31	70	101

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>FORMATO INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE          LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD</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;">Minsalud</span>
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIACCGCDO49	FECHA ACTUALIZACIÓN: 19 DE MARZO DE 2021	Página 10 de 10

Se pudo evidenciar que el 69,3% de los usuarios encuestados consideran que su tratamiento no ha sido interrumpido y el 30,7% considera que si han sido interrumpidos.

### **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 ciento uno (101) encuestados, el 28% considera Excelente la gestión realizada por la Entidad ante su trámite y el 56% califica la gestión de la Entidad como Buena; lo cual, ubica a la Entidad en un porcentaje de satisfacción del 84%.

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.