

MEMORANDO



ACGD - 202302200006013

Bogotá, D.C 20-01-2023

PARA: JHON MAURICIO MARÍN BARBOSA.
DIRECTOR GENERAL.

DE: GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL.

ASUNTO: ENTREGA INFORME DE SATISFACCIÓN IV TRIMESTRE DE 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 a la orientación en la oficina de Bogotá y los puntos de atención a nivel nacional, el servicio de salud hospitalario y ambulatorio.

Atentamente,



LEIVIS MARIANA BOTINA MONTERO.
COORDINADORA ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL.

Anexos: once (11 hojas)

Proyectó: Leandra María Castañeda - Profesional ATC.

Revisó: Dayana Pérez y Arlina Tovío – Profesionales ATC.



INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Fecha de Vigencia: octubre a diciembre de 2022

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

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

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 / 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: MIAACGCDF014)

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: MIAACGCDF014)

5. CONTINGENCIAS Y SOLUCIONES TÉCNICAS.

No aplica contingencias y soluciones técnicas.

6. RESULTADOS NIVEL DE SATISFACCIÓN

Durante el IV Trimestre 2022 se aplicaron un total de 177 encuestas para (Atención al Ciudadano – Prestaciones Económicas y Servicios de salud) y 804 encuestas para los servicios de salud Ambulatorios y Hospitalarios, se realizaron divididos en los 9 puntos de atención y obteniendo como resultado en promedio el 90% de Satisfacción por el Fondo Pasivo Social -Ferrocarriles Nacional de Colombia (FPS-FNC) aumentando 1 punto porcentual con respecto al trimestre anterior; de los cuales 98% de la satisfacción corresponde a la Atención brindada por el FPS-FNC, 94% corresponde a la Satisfacción por la Información suministrada de los tramites de Prestaciones económicas, el 77% corresponde a la Satisfacción por la Información suministrada de los tramites de servicios de salud y un 90% equivale a la satisfacción de los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalario.

SATISFACCIÓN FPS-FNC IV TRIMESTRE 2022		
Clasificación por Dependencia	% SATISFACCIÓN	% INSATISFACCIÓN
Satisfacción de la Atención por FPS-FNC	94%	6%
Satisfacción Información Tramites Prestaciones Económicas	98%	3%
Satisfacción Información Tramites Servicios de Salud	77%	23%
Satisfacción Servicios de Salud ambulatorios y Hospitalarios	90%	10%
Promedio Nivel de Satisfacción IV Trimestre 2022	90%	10%

Tabla 1. Porcentaje de Satisfacción FPS-FNC

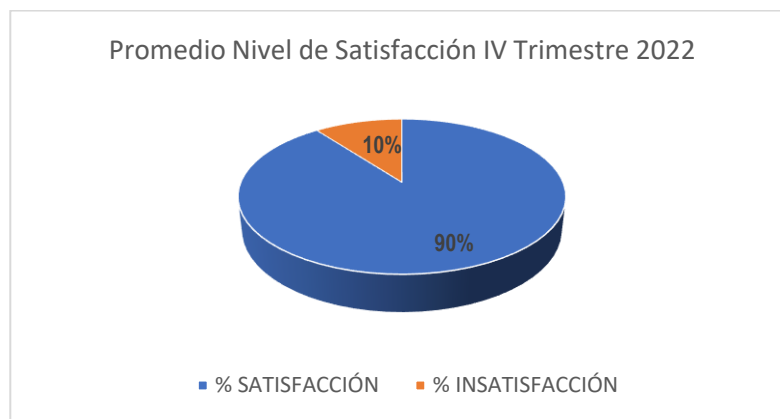


Gráfico 1. Porcentaje de Satisfacción FPS-FNC

6.1 Comparativa satisfacción en la Atención por ciudades III Trimestre 2022 vs IV Trimestre 2022

Con el fin de mantener la trazabilidad respecto a la información Satisfacción sobre la información y orientación brindada al ciudadano entre las ciudades se presenta la tendencia del III TRIMESTRE 2022 VS IV TRIMESTRE 2022, teniendo como resultado un porcentaje promedio de 98% de satisfacción, y clasificada de acuerdo con los Puntos de Atención de la siguiente manera

PUNTO DE ATENCIÓN	% SATISFACCIÓN III TRIMESTRE 2022	% SATISFACCIÓN IV TRIMESTRE 2022	TENDENCIA
ANTIOQUIA	100%	100%	=
BARRANQUILLA	100%	100%	=
BUENAVENTURA	100%	50%	↓
CALI	94%	100%	↑
CARTAGENA	75%	100%	↑
CENTRAL	89%	100%	↑
SANTA MARTA	100%	100%	=
SANTANDER	100%	100%	=
TUMACO	100%	**	**
PROMEDIO	92%	98%	

Tabla 2. Comparativo Satisfacción III Trimestre 2022 vs IV Trimestre 2022

** No se realizó encuesta para Tumaco, no se presentaron usuario en el servicio de Atención al Ciudadano.

En la tabla 2, se presenta la tendencia de la satisfacción durante el III Trimestre 2022 vs IV Trimestre 2022 en relación con los resultados, se puede determinar que el promedio de satisfacción aumento en 6% con respecto al trimestre anterior pasando del 92% a 98% de satisfacción del FPS-FNC, es importante mencionar que la encuesta de satisfacción se realiza 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.

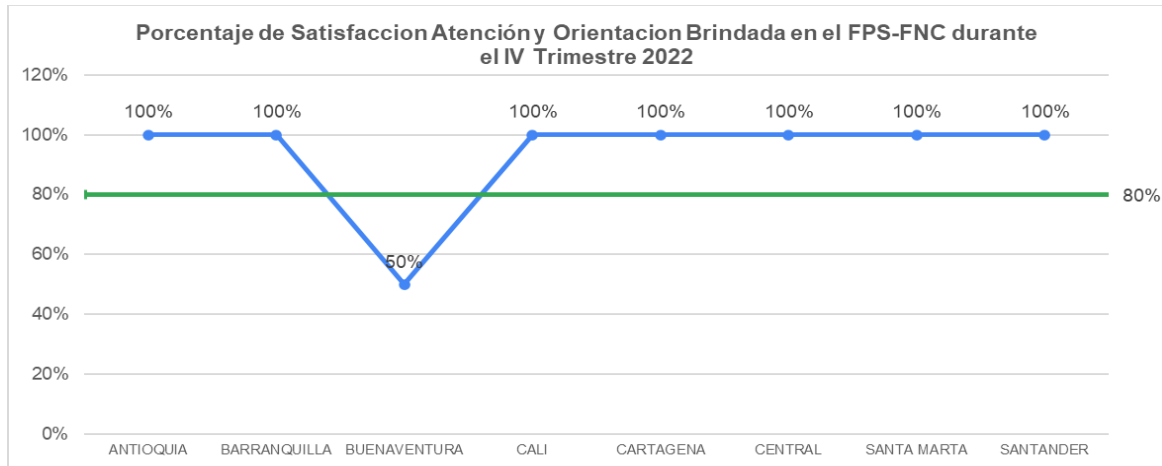


Gráfico 2. Porcentaje de Satisfacción Atención y Orientación Brindada en el FPS-FNC durante el IV Trimestre 2022

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 IV Trimestre 2022 sobre atención prestada y los tramites realizados por los servicios ofrecidos en 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 90%, conservando un rango Satisfactorio; este porcentaje se divide en 98% de Satisfacción para la Atención Brindada por el FPS-FNC y 94% de Satisfacción por la información brindada de los tramites resueltos de Prestaciones Económicas y 77% de Satisfacción por la información brindada de los tramites resueltos los Servicios de Salud.

Durante el IV Trimestre se realizaron 177 encuestas.

TRAMITE DE ACUERDO A LA SOLICITUD	CANTIDAD RESPUESTA BUENO Y EXCELENTE	% SATISFACCIÓN	% INSATISFACCIÓN
Prestaciones económicas	85	94%	6%
Servicio y orientación al ciudadano.	39	98%	2%
Servicios de salud.	36	77%	23%
Total general	160	90%	10%

Tabla No 3. Total, encuesta y porcentaje de satisfacción IV Trimestre 2022 en atención FPS-FNC

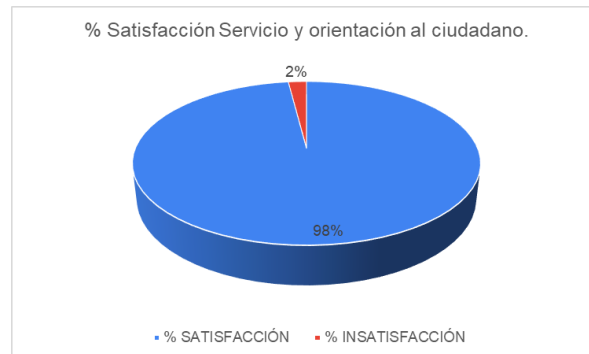


Gráfico 3. Porcentaje de Satisfacción Atención al ciudadano FPS-FNC



Gráfico 4. Porcentaje de Satisfacción Trámites Prestaciones Económicas del FPS-FNC

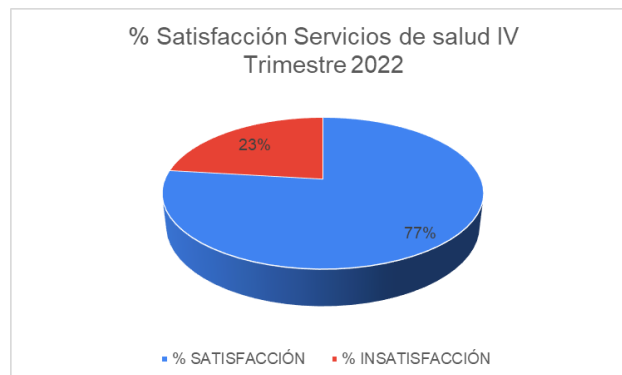


Gráfico 5. Porcentaje de Satisfacción Trámites por Servicios de Salud del FPS-FNC

De acuerdo con la información anterior se puede determinar la Satisfacción del usuario frente: a la orientación y atención al ciudadano que tuvo como resultado el 98% de satisfacción, en los trámites por los cuales lo usuarios se comunican con el FPS-FNC se presenta para trámites por prestaciones económicas el 94% de satisfacción y para los trámites de servicios de salud los usuarios presentan un 77% de satisfacción.

Así mismo se puede determinar en la encuesta que el 91% de los ciudadanos considera que fue fácil comunicarse con la entidad aumentando 5 puntos porcentuales con respecto al periodo anterior, respondiendo **SI**, un total de 161 personas de 177 encuestados. Ver tabla No. 4

¿Considera usted que fue fácil comunicarse con la Entidad?			
PUNTO ATENCION	Total general	SI	No
ANTIOQUIA	15	87%	13%
BARRANQUILLA	8	88%	13%
BUENAVENTURA	12	83%	17%
CALI	18	78%	22%
CARTAGENA	10	80%	20%
CENTRAL	93	98%	2%
SANTA MARTA	10	90%	10%
SANTANDER	6	83%	17%
TUMACO	5	80%	20%
Total general	177	91%	9%

Tabla No 4. Porcentaje promedio de satisfacción con respecto a la facilidad de comunicarse con la entidad durante el Iv Trimestre 2022.

Así mismo se obtuvo un 91% de usuarios satisfechos con respecto a la información brindada por el FPS-FNC, con respecto al trámite de salud o prestaciones económicas solicitados en la entidad, respondiendo **SI**, 161 personas de 177 encuestados.

¿Se encuentra satisfecho con la información brindada por la Entidad?			
PUNTO ATENCION	Total general	SI	NO
ANTIOQUIA	15	87%	13%
BARRANQUILLA	8	100%	0%
BUENAVENTURA	12	83%	17%
CALI	18	83%	17%
CARTAGENA	10	80%	20%
CENTRAL	93	96%	4%
SANTA MARTA	10	90%	10%
SANTANDER	6	83%	17%
TUMACO	5	80%	20%
Total, general	177	91%	9%

Tabla 5. Porcentaje promedio de Satisfacción con relación a la Información brindada sobre trámite de Prestaciones Económicas y servicios de salud Atención brindada por FPS-FNC (IV Trimestre 2022).

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 90% de satisfacción obteniendo un aumento de 4 puntos porcentuales en la satisfacción con respecto al trimestre anterior.

PERIODO	No DE ENCUESTAS APLICADAS	% DE SATISFACCIÓN	% DE INSATISFACCIÓN
IV TRIMESTRE 2022	1.405	90%	10%

* Se aplicaron un total de 804 encuestas para las preguntas de servicios ambulatorios y 601 encuestas para los servicios hospitalarios

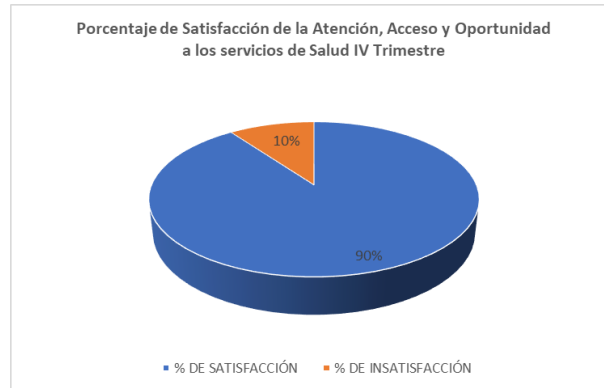


Gráfico 4. Porcentaje de Satisfacción de los servicios de salud ambulatorios y hospitalarios ofrecidos por FPS-FNC

Del promedio total 90% de satisfacción en la Atención, Acceso y Oportunidad a los servicios de Salud, el 79% de los usuarios se encuentran satisfechos con la Atención en el Servicio Ambulatorio recibidos por parte de la IPS, aumentado un 12% con respecto al periodo anterior, y 88% de los usuarios se encuentran satisfechos con la atención en el Servicio Hospitalario, disminuyendo 4% en la satisfacción con respecto al periodo anterior, de acuerdo como se evidencia en la tabla 6 y 7.

- **Satisfacción Servicios Ambulatorios:** del 91% de los usuarios satisfechos con el servicio ambulatorio, Antioquia y Santander son la división con mayor porcentaje de satisfacción presentando el 100% de satisfacción en el servicio y con menor porcentaje de satisfacción se encuentra Central con un 83%.

DIVISIÓN	CANTIDAD RESPUESTA BUENO Y EXCELENTE	% SATISFACCIÓN SERVICIO AMBULATORIO
ANTIOQUIA	102	100%
CENTRAL	217	83%
MAGDALENA	179	89%
PACIFICO	133	96%
SANTANDER	101	100%
Total general	732	91%

Tabla 6. Porcentaje satisfacción servicios de salud ambulatorio durante el (IV Trimestre 2022)

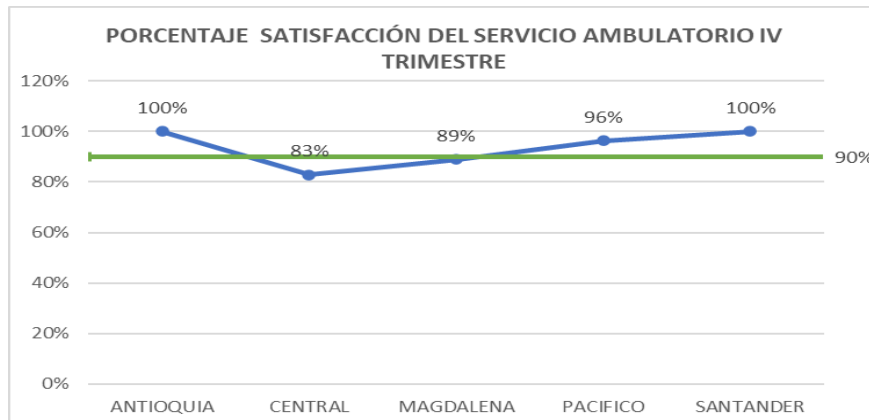


Gráfico 5. Porcentaje Promedio De Satisfacción en los Servicios de Salud Ambulatorio IV Trimestre 2022

- **Satisfacción en los Servicios Hospitalarios:** del 88% de los usuarios satisfechos con el servicio de hospitalización, Pacifico presentaron el 100% de satisfacción siendo la División con más porcentaje de satisfacción, y la división con menos porcentaje de satisfacción se encuentra Central con un 83% de satisfacción.

PUNTO DE ATENCIÓN	ANTIDAD RESPUESTA BUENO Y EXCELENTE	% SATISFACCIÓN SERVICIO AMBULATORIO
CENTRAL	218	83%
MAGDALENA	179	89%
PACIFICO	133	96%
Total general	530	88%

Tabla 7. Porcentaje satisfacción servicios de salud hospitalario durante el (IV Trimestre 2022)

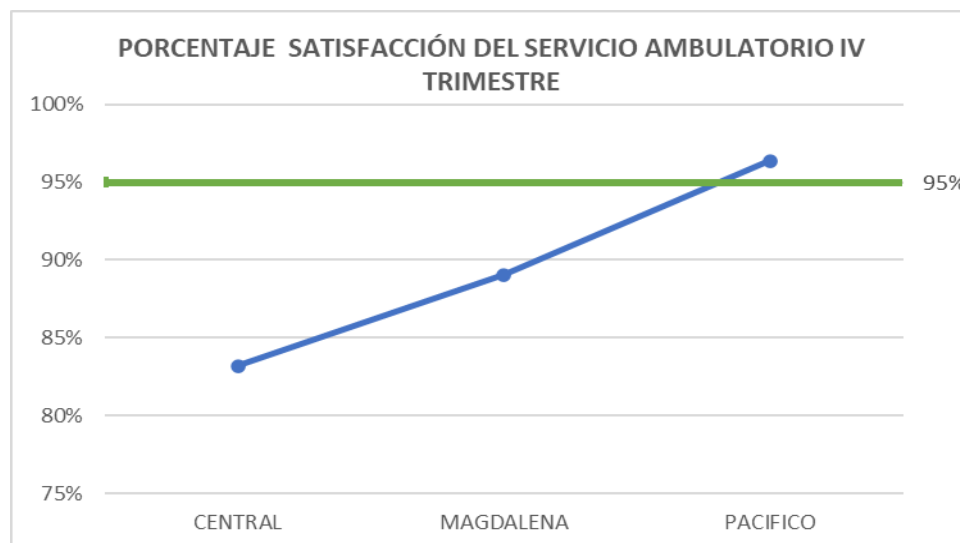


Gráfico 6. Porcentaje Promedio De Satisfacción en los Servicios de Salud Hospitalario IV Trimestre 2022

También se pudo determinar que durante el IV Trimestre 2022, el 99% de los usuarios no piensan cambiarse de EPS, lo que equivale a 796 personas de las 804 encuestadas.

¿Ha pensado Cambiarse de EPS?			
DIVISIÓN	Total general	NO	SI
ANTIOQUIA	102	100%	0%
CENTRAL	262	98%	2%
MAGDALENA	201	100%	0%
PACIFICO	138	99%	1%
SANTANDER	101	100%	0%
Total general	804	99%	1%

Tabla 8. Porcentaje de Cambio de EPS en el FPS-FNC (IV Trimestre 2022)

Así mismo se pudo determinar, durante el egreso del paciente en el servicio Hospitalario, el 100% de los usuarios manifiestan que, **SI** se les brinda la información acerca de la condición y recomendaciones que debe seguir el paciente, lo que equivale a 601 personas de 601 encuestadas par al División Central, Magdalena, y Pacifico.

Al momento de su egreso, el personal médico y de enfermería, ¿Le brindaron información acerca de su condición y las recomendaciones que debe seguir?		
PUNTO DE ATENCIÓN	Total general	SI
CENTRAL	262	100%
MAGDALENA	201	100%
PACIFICO	138	100%
Total general	601	100%

Tabla 9. Porcentaje promedio de usuarios que SI recibieron recomendación al momento del egreso durante el servicio Hospitalario en el FPS-FNC (IV Trimestre 2022).

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 IV Trimestre de 2022 fue de 177, de estas encuestas se tuvo en cuenta para la medición los tres primeros puntos de permite 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 1.405 encuestas.

De acuerdo con el indicador estratégico el índice de percepción sobre la información y orientación brindada al ciudadano fue del 90% y se ubica en un rango SATISFACTORIO, aumentando 1 punto porcentual con respecto al trimestre anterior.

Con relación a la información suministrada sobre los tramites de prestaciones económicas, se obtuvo un 94% en la satisfacción, y un 77% en la información suministrada sobre los tramites de servicios de salud, el 91% se encuentran satisfechos con la información brindada, este resultado comparado con el trimestre anterior aumento 2 puntos porcentuales, adicionalmente se puede evidenciar que el 91% de los usuarios encuestados consideran que es fácil comunicarse con la entidad, lo cual permite evidenciar una tendencia en la satisfacción en cuanto a la facilidad de acceder a comunicarse con la entidad, por ende es importante revisar cuales son los canales que más utilizan los usuarios para comunicarse y facilitar canales como el teléfono.

En cuanto a la satisfacción en la Atención, Acceso y Oportunidad en los Servicios de Salud tuvo un promedio porcentual de 90%, aumentando el 4% con respecto al trimestre anterior, sin embargo, **Central** fue la división **menos satisfecha** en la prestación de los **servicios de salud ambulatorios y hospitalario**.

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