

MEMORANDO

20202200036233

GUD - 20202200036233

Bogotá, D.C. 21-04-2020

PARA: DR. JHON MAURICIO MARIN BARBOSA
DIRECCIÓN GENERAL

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

ASUNTO: INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL I TRIMESTRE DEL AÑO 2020.

Adjunto al presente hago entrega del INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS del I Trimestre del año 2020.

Cordialmente;



RUBÉN ALONSO MÉNDEZ PINEDA
Secretario General

Anexos: Diez hojas (10 hojas).

Proyectó: Ferney Esquivel / Arlina Tovío - G.I.T Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

Revisó: Karen Paternina – Abogada Secretaría General

1. OBJETIVO

El objeto del presente informe, es dar a conocer las estadísticas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD- recibidas de manera trimestral por tipo de servicios y regionales, consolidadas de manera general, tomadas de los reportes enviados por las dependencias y Puntos Administrativos fuera de Bogotá.

2. ALCANCE

El presente informe comprende los resultados de medición del I trimestre del año 2020, sobre los 9 puntos administrativos dentro y fuera de Bogotá, el seguimiento a las PQRSD y las recomendaciones en cuanto al comportamiento que han presentado cada una de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias teniendo en cuenta los canales de comunicación que ofrece el Punto de Atención al Ciudadano del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia

3. INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL I TRIMESTRE DEL AÑO 2020

Tabla No.1: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL I TRIMESTRE EN LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS Y POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUPERSALUD).

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	%
CONSULTA EXTERNA	166	52	114	27%
HOSPITALIZACIÓN	8	2	6	1%
CIRUGÍA	44	12	32	7%
URGENCIAS	5	1	4	1%
MEDICAMENTOS	218	92	126	36%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	63	45	18	10%
ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	3	1	2	1%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	0	0	0
AFILIACIONES	0	0	0	0
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0
CITAS MEDICAS ESPECIALIZADAS	0	0	0	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD ATENCIÓN QUEJA PRESENTADA	0	0	0	0
OTRO	109	38	71	17%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0
TOTAL	616	243	373	100%

FUENTE: FORMATO MIAACGDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS

Durante el periodo comprendido entre Enero a Marzo de 2020, se radicaron un total de **seiscientos dieciséis (616)** Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS); de las cuales **doscientas cuarenta y una (241)** fueron radicadas en las oficinas principales del FPS, y **trescientas setenta y cinco (375)** a través la página web de la Superintendencia Nacional de Salud – SUPERSALUD, así como a través de correo electrónico de quejasyreclamos@fps.gov.co, línea telefónica de quejas y reclamos, 018000 y buzón de sugerencia. De las seiscientos dieciséis (616) Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS), a 31 de marzo de 2020, quedaron resueltas trescientas setenta y tres (373) QRS, que equivalen a un **61%**, del total; el **39%** restante, es decir doscientas cuarenta y tres (243) quedaron pendientes de resolver.

De forma general se observa que los servicios que presentaron mayor número de quejas fueron: el servicio de Medicamentos, con un total de doscientas dieciocho (218) quejas, y el servicio consulta externa con ciento sesenta y seis (166) quejas.

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECEPCIONADAS EN CADA UNA DE LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS.

Durante el periodo enero a marzo de 2020, se recibieron un total de doscientos cuarenta y un (241) quejas, reclamos y sugerencias (QRS) en las oficinas principales del FPS, de las cuales fueron resueltas un total de ciento treinta y dos (132), quedando pendientes ciento nueve (109); dichas quejas, reclamos y sugerencias, fueron recibidas a través de correo electrónico de quejasyreclamos@fps.gov.co, línea telefónica de quejas y reclamos, 01800000 y buzón de sugerencia; tal y como se observa en la tabla siguiente:

Tabla No. 2: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL I TRIMESTRE DE 2020 EN LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS.

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	70	25	45	29%
HOSPITALIZACIÓN	3	1	2	1%
CIRUGÍA	16	10	6	6%
URGENCIAS	2	1	1	1%
MEDICAMENTOS	87	44	43	36%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	22	16	6	9%
ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	2	2	0	1%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	0	0	0%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
CITAS MEDICAS ESPECIALIZADAS	0	0	0	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD ATENCIÓN QUEJA PRESENTADA	0	0	0	0%
OTRO	39	10	29	17%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
TOTAL	241	109	132	100%

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS

3.1. QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECEPCIONADAS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUPERSALUD).

Tabla No. 3: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL IV TRIMESTRE RECEPCIONADAS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUPERSALUD).

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	%
CONSULTA EXTERNA	96	38	58	26%
HOSPITALIZACIÓN	5	2	3	2%
CIRUGÍA	27	11	16	7%
URGENCIAS	3	1	2	1%
MEDICAMENTOS	131	44	87	35%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	41	10	31	10%
ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	2	0	2	1%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	0	0	0%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
CITAS MEDICAS ESPECIALIZADAS	0	0	0	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD ATENCIÓN QUEJA PRESENTADA	0	0	0	0%
OTRO	70	23	47	18%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	00	0%
TOTAL	375	129	246	100%

FUENTE: FORMATO MIAACGDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS

Tal y como se observa en la tabla anterior, durante el periodo evaluado se recibieron por la Superintendencia Nacional de Salud (SUPERSALUD), trescientos setenta y cinco (**375**) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), de las cuales fueron resueltas doscientas cuarenta y seis (**246**) y ciento veintinueve (**129**) quedaron pendientes por resolver.

El tiempo de respuesta para las quejas, reclamos y sugerencias (QRS), presentadas ante la **Superintendencia Nacional de Salud**, son de cinco (**5**) días hábiles según Circular No. 005 de 2018; para ello la Entidad cumplió en un **32%** el cual corresponde al **120** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) respondidas en términos con respecto al total, e incumplió con el **68%**, que quedaron respondidas fuera de término o pendientes.

El servicio que presentó mayor número de quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), fue el de Medicamentos con un total **131**, equivalente al **35%** del total, seguido de Consulta externa con **96** quejas, reclamos y/o sugerencias, equivalente al **25%**.

A continuación, se especifica el número de quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), que se presentaron desde la **SUPERSALUD**, durante el periodo evaluado para cada uno de los puntos de atención del FPS, indicando la cantidad total, las resueltas en término, fuera de término y pendientes por resolver a 31 de marzo de 2020

- En la División **Antioquia** se presentaron veintiún (**42**) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales veinticinco (**25**) fueron respondidas dentro de los términos, catorce (**14**) **fuera de término**, y tres (**3**) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	8	8	2	18

FEBRERO	10	2	0	12
MARZO	7	4	1	12
TOTAL	25	14	3	42

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS

- En la División **Central** se presentaron setenta y nueve (79) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales treinta y seis (36) fueron respondidas dentro de los términos, veintiséis (26), fuera de término y diecisiete (17) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	8	9	4	21
FEBRERO	12	5	5	22
MARZO	16	12	8	36
TOTAL	36	26	17	79

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS

- En la Oficina **Barranquilla** se presentaron cuarenta y seis (46) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), de las cuales veintidós (22) fueron respondidas dentro de los términos, diecinueve (19) fuera de término y cinco (5) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	11	8	0	19
FEBRERO	6	4	2	12
MARZO	5	7	3	15
TOTAL	22	19	5	46

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS

- En la oficina de **Cartagena** se presentaron treinta y ocho (38) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales diecisiete (17) fueron respondidas dentro de los términos, dieciséis (16) se respondieron fuera de término.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	6	5	0	11
FEBRERO	8	7	1	16
MARZO	3	4	4	11
TOTAL	17	16	5	38

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS

- En la oficina de **Buenaventura** se presentaron tres (3) quejas, de las cuales una (1) se respondió en término y dos (2) fuera de término.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	0	0	0	0
FEBRERO	1	2	0	3
MARZO	0	0	0	0
TOTAL	1	2	0	0

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIA

- En la División **Cali** se presentaron cincuenta y siete (**57**) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales veintidós (**22**) fueron respondidas dentro de los términos, diecisiete (**17**) fuera de término y dieciocho (**18**) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	3	8	7	18
FEBRERO	12	4	3	19
MARZO	7	5	8	20
TOTAL	22	17	18	57

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS

- En la División **Santander** se presentaron treinta (**30**) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales doce (**12**) se respondieron dentro de los términos, nueve (**9**) fuera de término y nueve (**9**) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	3	4	3	10
FEBRERO	5	4	1	10
MARZO	4	1	5	10
TOTAL	12	9	9	30

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS

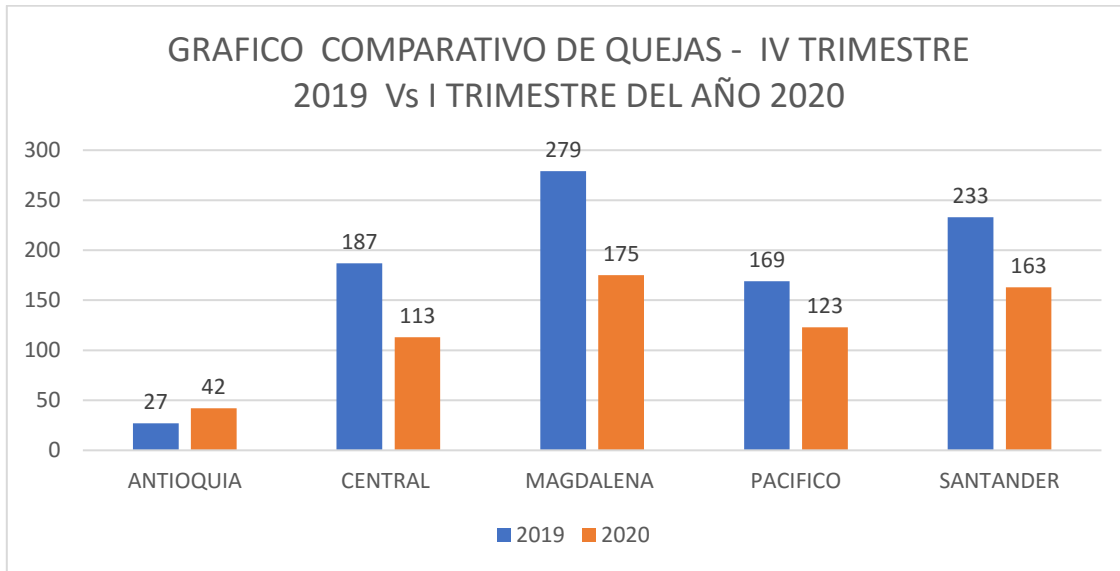
Se evidencia que del total de las quejas, reclamos y sugerencias (QRS) a través del aplicativo **SUPER SALUD**, el **24%** se están respondiendo oportunamente; el **34%** son respondidas fuera de término, y el **42%** restante se encuentran sin respuesta incumpliendo con los requisitos de respuesta establecidos por el Código Contencioso Administrativo y con el MIAACSGEIT01 INSTRUCTIVO PARA CONTROL DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS-D CONSOLIDADO NACIONAL.

4. COMPARATIVO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (QRS) IV TRIMESTRE 2019 VS I TRIMESTRE 2020

En el **IV Trimestre** del 2019 se recibieron un total de ochocientos noventa y cinco (**895**) y seiscientos dieciséis (**616**) quejas, reclamos y sugerencias (QRS) en el **I Trimestre** del 2020, evidenciándose que se presentó una disminución de doscientas setenta y nueve (**279**) quejas.

Tabla No. 4: CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS I TRIMESTRE 2020 VS IV TRIMESTRE 2019

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS - IV TRIMESTRE 2019 Vs I TRIMESTRE DEL AÑO 2020			
DIVISIONES	IV TRIMESTRE 2019	I TRIMESTRE 2020	DIFERENCIA
ANTIOQUIA	27	42	15
CENTRAL	187	113	74
MAGDALENA	279	175	104
PACIFICO	169	123	46
SANTANDER	233	163	70
TOTAL	895	616	279



5. DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Durante el I Trimestre del 2020 no se presentó ninguna denuncia.

6. RECOMENDACIONES

No se recibieron recomendaciones por parte de los usuarios durante el I Trimestre del 2020

6.1. PETICIONES RADICADAS EN EL I TRIMESTRE DE 2020

Tabla No. 5 CONSOLIDADO POR PROCESO O DEPENDENCIA DE LAS PETICIONES RADICADAS EN EL I TRIMESTRE DE 2020.

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	PETICIONES RESUELTAS EN TERMINO	PETICIONES RESUELTAS FUERA DE TERMINO	PETICIONES FUERA DE TERMINOS SIN FINALIZAR	TOTAL
SECRETARIA GENERAL	3	0	0	3
G.I.T GESTIÓN BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	0	0	1	1
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES	0	0	0	0
GRUPO INT DE TRABAJO TALENTO HUMANO	0	0	11	11
DIRECCIÓN GENERAL	0	0	0	0
G.I.T TESORERIA	3	3	0	6
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	2	0	2	4
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN ECONÓMICAS	106	33	4	143
OFICINA ASESORA JURÍDICA	327	84	25	436
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	39	0	28	67
G.I.T . ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	0	0	0	0

ARCHIVO EXPEDIENTES LABORALES	65	23	2	90
FIDUCIARIA ALCALIS	0	0	0	0
ADMINISTRACIÓN ARCHIVO GENERAL FPS	0	0	0	0
TOTA DE PETICIONES	545	143	73	761

En la tabla anterior se consolidan por dependencias las peticiones recibidas en la Entidad en el I trimestre del 2020, para un total de **761**; se resalta que la **OFICINA ASESORA JURIDICA**, y **G.I.T. PRESTACIONES ECONOMICAS**, son las dependencias que presentan el mayor porcentaje de trámites

6.2. DERECHOS DE PETICION DESAGREGADOS POR DEPENDENCIA.

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	TOTAL	%
SECRETARIA GENERAL	3	1%
GRUPO INT DE TRABAJO GESTIÓN BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	1	0%
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES SOCIALES	0	0%
GRUPO INT DE TRABAJO TALENTO HUMANO	11	1%
DIRECCIÓN GENERAL	0	0%
GRUPO INT DE TRABAJO TESORERIA	6	1%
SUBDIRECCION FINANCIERA	4	0%
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN ECONOMICAS	143	18%
OFICINA ASESORA JURIDICA	436	58%
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	67	9%
ADMINISTRACION ARCHIVO GENERAL FPS	0	0%
G.I.T. ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	0	0%
ARCHIVO EXPEDIENTES LABORALES	90	12%
FIDUCIARIA ALCALIS	0	0%
TOTA DE PETICIONES	761	100%

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA DEL I TRIMESTRE DEL 2020.

A continuación, se relaciona el número de solicitudes de información recibidas en el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, en cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y sus normas reglamentarias.

I TRIMESTRE DEL 2020	NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	NUMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCION	TERMINOS DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES			NUMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN
			PETICIONES RESUELTAS EN TÉRMINOS	PETICIONES FUERA DE TÉRMINOS SIN FINALIZAR	ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINOS	
TOTAL	761	1	545	73	143	0

En el cuadro anterior se puede evidenciar durante el primer trimestre se recibieron **761** solicitudes de información presentadas de la siguiente manera:

De las **761** solicitudes de información se respondieron en términos quinientas cuarenta y cinco (**545**) solicitudes, en trámite sin finalizar un total de setenta y tres (**73**) solicitudes, y el número de solicitudes en que se negó el acceso a la información fue un total de cero (**0**) solicitudes negadas en el primer trimestre.

La anterior información se obtuvo de manera manual ya que el programa de gestión documental ORFEO no cuenta con un módulo que reporte el número de solicitudes en la que se negó el acceso a la información al ciudadano.

9. PROPUESTAS DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Durante el periodo de octubre a diciembre el Grupo de Atención al Ciudadano ejecutó las siguientes acciones para el cumplimiento de su objetivo:

- Continuar con los seguimientos a las PQRSD registradas en las diferentes divisiones, con el fin de que sean atendidas oportunamente y se culmine el trámite de las quejas que se encuentran pendientes, obteniendo así la satisfacción del cliente y una mejora continua del proceso.
- Fortalecer en la Entidad acciones correctivas, preventivas y de mejora en las dependencias, para dar cabal cumplimiento a las respuestas de quejas y reclamos, peticiones, y así dar respuesta oportuna al ciudadano.
- Fortalecer la interacción con todos los procesos y divisiones de la Entidad, especialmente, aquellos que atienden y tramitan quejas, sugerencias, reclamos, derechos de petición y solicitudes de información de los ciudadanos.
- Realizar seguimientos diarios con el fin de dar cumplimiento oportuno a las respuestas a cada una de las quejas en las divisiones y la Supersalud.

10. CONCLUSIONES

Desde el proceso de Atención al Ciudadano y del seguimiento continuo a las Peticiones, Quejas y Reclamos, como forma de retroalimentación, se concluyó que a pesar del seguimiento realizado en conjunto con las diferentes divisiones del FPS, se siguen presentando demoras al momento de dar respuesta definitiva a las PQRSD recibidas; para esto, es necesario diseñar acciones de mejora encaminadas al cumplimiento del término para dar respuesta a cada uno de estos trámites, estableciendo la manera oportuna de resolver los inconvenientes, y de esta forma fortalecer debilidades de este proceso, garantizando los derechos y satisfacción de los usuarios.