

MEMORANDO



ACGD - 202302200065643

Bogotá D.C, 19-07-2023

PARA: LUZ FANY VACA GUTIÉRREZ
DIRECTORA GENERAL (E)

DE: GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

ASUNTO: ENTREGA INFORME DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN POST TRÁMITE II TRIMESTRE DE 2023.

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 Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia, 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



LEIVIS MARIANA BOTINA MONTERO
COORDINADORA GIT ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL

Anexos: Doce (12 hojas)
Proyectó: Diego Abad – Contratista ATC GD
Revisó: Catalina Valderrama – Contratista ATC GD

	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>FORMATO INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD</p>	
<p>VERSIÓN: 1</p>	<p>CÓDIGO: MIACGCDF049</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: 19 DE MARZO DE 2021</p>
		<p>Página 1 de 12</p>



INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD

Fecha de Vigencia: abril a junio de 2023

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 FORMATO INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD	
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIACCGCDFO49	FECHA ACTUALIZACIÓN: 19 DE MARZO DE 2021
		Página 2 de 12

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 2023.

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 I Trimestre del 2023.

La valoración se llevó a cabo sobre los siguientes trámites, y se realizó en ciento diecinueve (119) 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 FORMATO INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD	
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIACCGCDFS049	FECHA ACTUALIZACIÓN: 19 DE MARZO DE 2021
		Página 3 de 12

- 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: MIAACGCDFS02 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 MIAACGCDFS04 “ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN POST-TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD”.

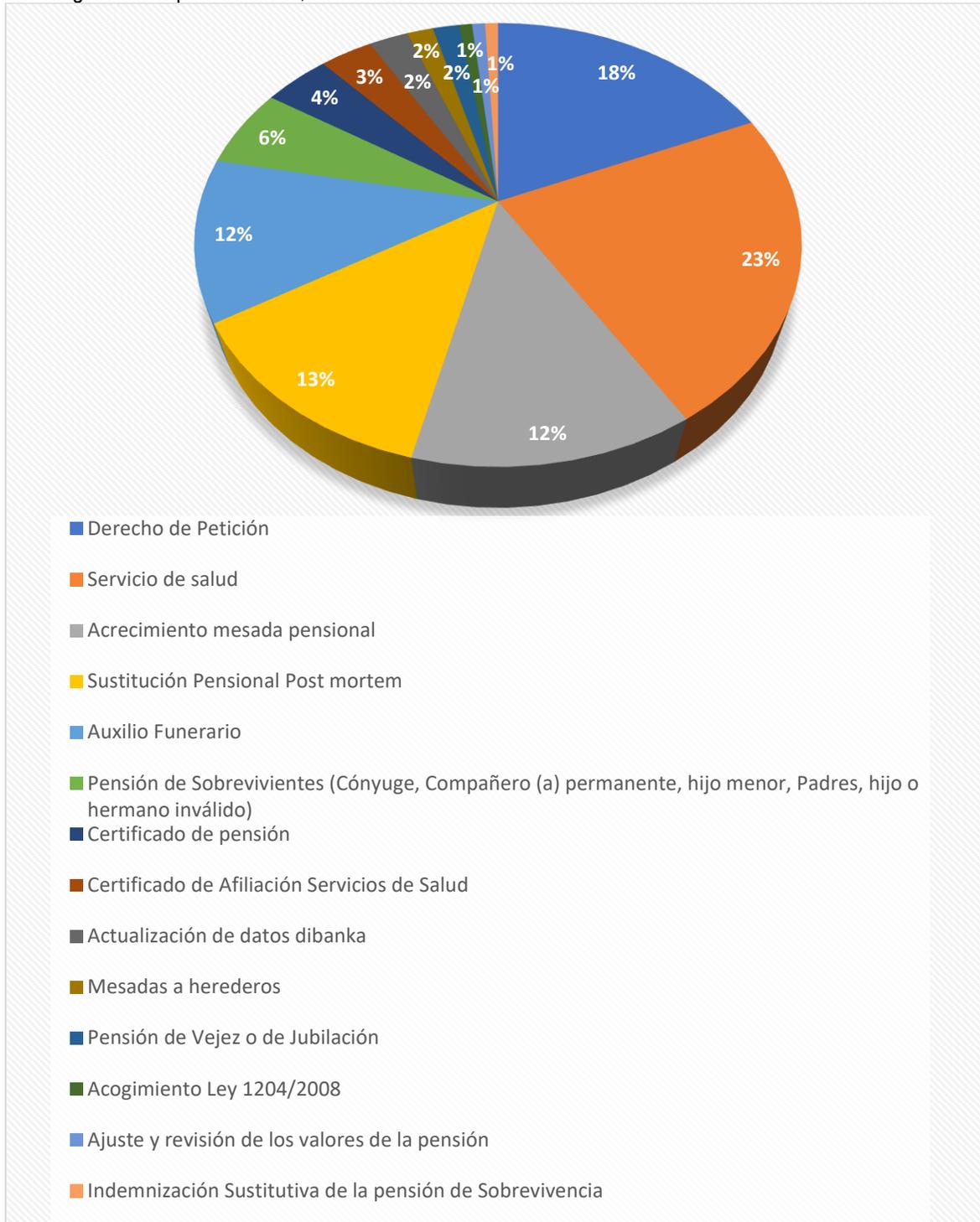
5. CONTINGENCIAS Y SOLUCIONES TÉCNICAS.

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 diecisiete (117) 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 MIAAAUGUDFO34 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
Acogimiento Ley 1204/2008	0	0	0	0	1	1
Acrecimiento mesada pensional	2	3	5	5	0	15
Actualización de datos dibanka	3	0	0	0	0	3
Ajuste y revisión de los valores de la pensión	0	1	0	0	0	1
Auxilio Funerario	2	2	1	7	2	14
Certificado de Afiliación Servicios de Salud	4	0	0	0	0	4
Certificado de pensión	5	0	0	0	0	5
Derecho de Petición	17	3	2	0	0	22
Indemnización Sustitutiva de la pensión de Sobrevivencia	0	0	1	0	0	1
Mesadas a herederos	0	0	0	1	1	2
Pensión de Sobrevivientes (Cónyuge, Compañero (a) permanente, hijo menor, Padres, hijo o hermano inválido)	0	1	0	2	4	7
Pensión de Vejez o de Jubilación	0	1	0	1	0	2
Servicio de salud	8	7	5	6	0	26
Sustitución Pensional Post mortem	1	0	3	10	0	14
TOTAL	42	18	17	32	8	117

Para los trámites de prestaciones económicas se aplicaron ochenta y siete (87) encuestas, de las cuales se pudo evidenciar que cincuenta y tres (53) encuestados respondieron que su trámite se resolvió entre menos de un mes y tres meses, lo que corresponde al 61% de las encuestas aplicadas, y treinta y cuatro (34) usuarios respondieron que su trámite se resolvió en un término entre cuatro meses y más de seis meses, lo que corresponde al 39 % de las encuestas aplicadas a usuarios de los trámites de prestaciones económicas.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN FORMATO INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD		
	VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIACCGCDFS049	

Para los trámites de servicios de salud se aplicaron treinta (30) encuestas, de las cuales se pudo evidenciar que veinticuatro (24) encuestados indicaron que su trámite se resolvió entre menos de un mes y tres meses, lo que corresponde al 80 % de las encuestas aplicadas, y seis (6) usuarios respondieron que su trámite se resolvió entre cuatro meses y seis meses, lo que corresponde al 20% de las encuestas 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:

TRÁMITE	SI	NO	TOTAL
Acogimiento Ley 1204/2008	0	1	1
Acrecimiento mesada pensional	3	12	15
Actualización de datos dibanka	2	1	3
Ajuste y revisión de los valores de la pensión	0	1	1
Auxilio Funerario	7	7	14
Certificado de Afiliación Servicios de Salud	3	0	3
Certificado de pensión	4	0	4
Derecho de Petición	17	5	22
Indemnización Sustitutiva de la pensión de Supervivencia	0	1	1
Mesadas a herederos	1	1	2
Pensión de Supervivientes (Cónyuge, Compañero (a) permanente, hijo menor, Padres, hijo o hermano inválido)	4	3	7
Pensión de Vejez o de Jubilación	1	1	2
Servicio de salud	19	8	27
Sustitución Pensional Post mortem	1	14	15
TOTAL	62	55	117

Respecto a la pregunta realizada, se puede evidenciar que de los ciento diecisiete (117) usuarios encuestados, sesenta y dos (62) de estos, respondieron que su trámite fue resuelto en su totalidad, lo que equivale a un 53%, y cincuenta y cinco (55) de los usuarios encuestados señalan que su trámite no fue resuelto en su totalidad, lo que corresponde a un 47%.

6.3. El tercer interrogante de la encuesta de percepción Post – Trámite código MIAAAUGUDF034 Califique la Gestión realizada por la Entidad con respecto a su trámite, arrojó las siguientes respuestas.

TRÁMITE	Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente	TOTAL
Acogimiento Ley 1204/2008	0	0	0	1	0	1
Acrecimiento mesada pensional	0	0	3	11	1	15
Actualización de datos dibanka	1	0	0	0	2	3
Ajuste y revisión de los valores de la pensión	0	0	1	0	0	1
Auxilio Funerario	0	0	3	10	1	14
Certificado de Afiliación Servicios de Salud	0	0	0	2	2	4
Certificado de pensión	0	0	0	2	2	4
Derecho de Petición	0	0	3	16	3	22
Indemnización Sustitutiva de la pensión de Sobrevivencia	0	0	0	1	0	1
Mesadas a herederos	0	0	1	1	0	2
Pensión de Sobrevivientes (Cónyuge, Compañero (a) permanente, hijo menor, Padres, hijo o hermano inválido)	1	0	0	2	4	7
Pensión de Vejez o de Jubilación	0	0	0	2	0	2
Servicio de salud	0	0	5	14	7	26
Sustitución Pensional Post mortem	0	0	3	11	1	15
TOTAL	2	0	19	73	23	117

En cuanto a la satisfacción respecto a la gestión realizada por el FPS, se evidencia que el 20% de los encuestados valoran como Excelente la gestión realizada por la Entidad respecto a su trámite, el 62% de los encuestados califica como buena la gestión realizada, dando una calificación satisfactoria del 82%.

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
Acogimiento Ley 1204/2008	1	0	1
Acrecimiento mesada pensional	12	3	15
Actualización de datos dibanka	1	2	3
Ajuste y revisión de los valores de la pensión	1	0	1
Auxilio Funerario	11	3	14
Certificado de Afiliación Servicios de Salud	4	0	4
Certificado de pensión	5	0	5
Derecho de Petición	18	3	21
Indemnización Sustitutiva de la pensión de Supervivencia	1	0	1
Mesadas a herederos	1	1	2
Pensión de Supervivientes (Cónyuge, Compañero (a) permanente, hijo menor, Padres, hijo o hermano inválido)	6	1	7
Pensión de Vejez o de Jubilación	1	1	2
Servicio de salud	20	6	26
Sustitución Pensional Post mortem	11	4	15
TOTAL	93	24	117

Referente a la información brindada por la Entidad, el 80% 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 trámite 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
1	1	2	72	41	117

Se pudo evidenciar que el 35% de los usuarios encuestados calificaron como excelente la rapidez en la asignación de citas de medicina general, el 62% la calificaron como buena, el 2% la calificaron como aceptable, menos del 1% la calificaron como regular y menos del 1% 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
0	0	15	68	34	117

Se pudo constatar que el 29% de los usuarios encuestados calificaron como excelente la rapidez en la asignación de citas para odontología general, el 58% la calificaron como buena, el 13% la calificaron como aceptable, ninguno de los usuarios encuestados la calificaron como regular o mala.

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

Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente	TOTAL
6	7	16	65	23	117

Se pudo evidenciar que el 20% de los usuarios encuestados calificaron como excelente la rapidez en la asignación de citas de medicina especializada, el 56% la calificaron como buena, el 14% la calificaron como aceptable, el 6% la calificaron como regular y el 5% la calificaron como mala.

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

Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente	TOTAL
1	2	22	74	18	117

Se pudo constatar que el 15% de los usuarios encuestados calificaron como excelente la oportunidad en la entrega de sus medicamentos, el 63% la calificaron como buena, el 19% la calificaron como aceptable, el 2% la calificaron como regular y menos del 1% 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
1	3	9	78	26	117

Respecto a la rapidez con que el prestador autoriza los servicios de salud, se pudo verificar que el 22% de los usuarios encuestados la calificaron como excelente, el 67% la calificaron como buena, el 8% la calificaron como aceptable, el 3% la calificaron como regular y menos del 1% la calificaron como mala.

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

Sí	No	TOTAL
21	96	117

Se pudo evidenciar que el 82% de los usuarios encuestados consideran que su tratamiento no ha sido interrumpido y el 18% considera que si han sido interrumpidos.

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

Se aplicaron las siguientes preguntas a noventa y un (91) 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
25	38	24	4	91

En cuanto al tiempo de respuesta a la petición, queja o reclamo (PQR) se evidencia que el 4% de los encuestados valoran como Excelente el tiempo de respuesta, el 26% de los encuestados lo valoran como buena, el 42% de los encuestados lo valoran como regular y el 27% 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
51	40	91

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN FORMATO INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD		
	VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIACCGCDO49	

El 56% de los usuarios encuestados consideran que la respuesta entregada a su petición, queja o reclamo (PQR) fue clara y de fácil comprensión.

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

Sí	No	TOTAL
41	50	91

El 45% de los usuarios consideran que la respuesta brindada fue acorde a su petición, queja o reclamo.

Propuesta de Mejora.

Las propuestas de mejora se centran en 5 aspectos claves:

1. Satisfacción del cliente: Aunque la mayoría de los encuestados (82%) calificó la gestión del FPS como buena o excelente, todavía hay espacio para mejorar. Las estrategias para aumentar la satisfacción del cliente pueden incluir la mejora de la comunicación con los clientes, la implementación de un sistema de retroalimentación más efectivo, y la formación del personal en habilidades de servicio al cliente.
2. Asignación de citas: La asignación de citas en medicina especializada recibió calificaciones más bajas que las de medicina general y odontología. Sería útil identificar y abordar las causas de esta diferencia, lo que podría implicar la contratación de más especialistas, la implementación de un sistema de programación de citas más eficaz, o la mejora de la coordinación entre los departamentos.
3. Entrega de medicamentos: Aunque las calificaciones fueron en su mayoría positivas, se podría mejorar la oportunidad en la entrega de medicamentos.
4. Interrupción del tratamiento: El 18% de los encuestados indicaron que su tratamiento había sido interrumpido. Deberían explorarse las razones de estas interrupciones y desarrollarse medidas para prevenir interrupciones futuras.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN FORMATO INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD	
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIACCGCDFS049	FECHA ACTUALIZACIÓN: 19 DE MARZO DE 2021
		Página 12 de 12

9. CONCLUSIONES

En general, los resultados de la encuesta indican que el FPS está funcionando bastante bien, con la mayoría de los encuestados calificando sus servicios como buenos o excelentes.

A pesar de los buenos resultados, todavía hay áreas en las que se puede mejorar, en particular en lo que respecta a la eficiencia de los trámites, la asignación de citas en medicina especializada, la entrega oportuna de medicamentos y la prevención de interrupciones en el tratamiento.

10. 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.