

MEMORANDO



ACGD - 202402200015253

Bogotá D.C, 07-02-2024

PARA: SAMIRA JULIETH ELJACH DUARTE
DIRECTORA GENERAL

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

ASUNTO: ENTREGA INFORME DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN POST TRÁMITE II SEMESTRE 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

NURY NAVARRO HERNANDEZ
COORDINADORA GIT ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL

Anexo trece (13 hojas)

Proyectó: David Daza – Contratista ATC GD

Revisó: Elieht Quintero – Contratista ATC GD Felipe Pedraza – Contratista ATC GD

Aprobó: Catalina Valderrama – Contratista ATC GD

	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: MIACCGCDFS049	FECHA ACTUALIZACIÓN: 19 DE MARZO DE 2021	Página 1 de 14



INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD

Fecha de Vigencia: JULIO A DICIEMBRE 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		 La salud es de todos Minsalud
VERSIÓN: 1	CÓDIGO:	FECHA ACTUALIZACIÓN:	Página 2 de 14

1. INTRODUCCIÓN

Este Informe muestra los resultados de la valoración semestral 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 grado de satisfacción del usuario durante el II semestre 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 cien (100) 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

	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 3 de 14

- Auxilio Funerario
- Indexación Primera Mesada Pensional
- Cuota parte pensional
- Derecho de Petición
- Servicio de salud
- Solicitud Carné de Afiliación a los Servicios de Salud.

1. 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: MIAACGCDFT02 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 MIAACGCDFO34 “ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN POST-TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD”.

5. CONTINGENCIAS Y SOLUCIONES TÉCNICAS.

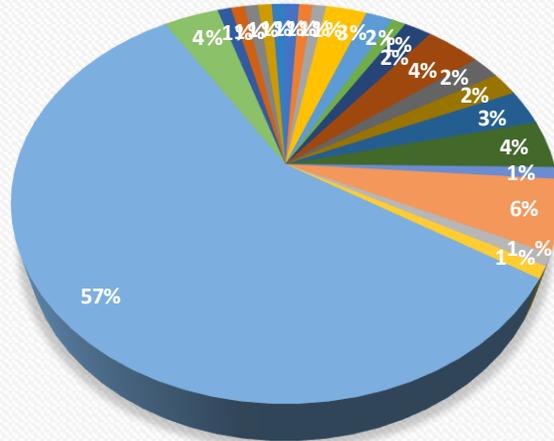
No aplica contingencias y soluciones técnicas.

	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 4 de 14

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 **cien (102) encuestas** de percepción post tramite; aplicadas por tipo de trámite gestionado por la Entidad, divididas así:



- Acogimiento Ley 1204/2008
- Actualización de datos dibanka
- Auxilio Funerario
- Boletín de Pago de Pensionados
- cambio de ips
- Certificado de Afiliación Servicios de Salud
- Certificado de pensión
- CERTIFICAION CETIL
- Cuota parte pensional
- Derecho de Petición
- Mesadas a herederos
- Pago Sentencia
- Pensión de Sobrevivientes (Cónyuge, Compañero (a) permanente, hijo menor, Padres, hijo o hermano inválido)
- Servicio de salud
- Sustitución Pensional Post mortem
- traslado de domicilio
- traslado de EPS
- traslado de historia clinica
- traslado de servicio medico
- tutela

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	2	0	0	0	2
Actualización de datos DiBanka	1	0	0	0	0	1
Auxilio Funerario	0	0	0	0	3	3
Boletín de Pago de Pensionados	2	0	0	0	0	2
Cambio de IPS	1	0	0	0	0	1
Certificado de Afiliación Servicios de Salud	2	0	0	0	1	3
Certificado de pensión	3	0	0	0	0	3
CERTIFICACIÓN CETIL	2	0	0	0	0	2
Cuota parte pensional	0	2	0	0	0	2
Derecho de Petición	2	1	0	0	0	3
Mesadas a herederos	0	2	0	1	0	3
Pago Sentencia	0	0	0	0	1	1
Pensión de Sobrevivientes (Cónyuge, Compañero (a) permanente, hijo menor, Padres, hijo o hermano inválido)	0	0	1	2	4	7
Servicio de salud	49	6	2	0	1	58
Sustitución Pensional Post mortem	0	0	1	1	2	4
Traslado de domicilio	0	1	0	0	0	1
Traslado de EPS	1	0	0	0	0	1

Traslado de historia clínica	1	0	0	0	0	1
Traslado de servicio medico	1	0	0	0	0	1
Tutela	0	0	0	0	1	1
Acrecimiento mesada pensional	0	0	1	0	0	1
Reliquidación, reajuste o indexación pensión	0	0	0	0	1	1
TOTAL	65	14	5	4	14	102

Para los trámites de prestaciones económicas se aplicaron treinta y seis (36) encuestas, de las cuales se pudo evidenciar que veinte (20) encuestados respondieron que su trámite se resolvió entre un mes y menos de tres meses, lo que corresponde al 56% de las encuestas aplicadas, y dieciseis (16) usuarios respondieron que su trámite se resolvió en un término entre cuatro meses y más de seis meses, lo que corresponde al 44% de las encuestas aplicadas a usuarios de los trámites de prestaciones económicas.

Para los trámites de servicios de salud se aplicaron sesenta y seis (66) encuestas, de las cuales se pudo evidenciar que sesenta y dos (62) encuestados respondieron que su trámite se resolvió entre un mes y menos de tres meses, lo que corresponde al 94% de las encuestas aplicadas, y cuatro (4) usuarios respondieron que su trámite se resolvió en un término entre cuatro meses y más de seis meses, lo que corresponde al 6% de las encuestas aplicadas a usuarios de los trámites de servicios de salud.

6.2. Al segundo interrogante de la encuesta de percepción Post – Trámite código MIAAUGUDFO34. **¿Su trámite fue resuelto en su totalidad?** se respondió de la siguiente manera:

¿SU TRÁMITE FUE RESUELTO EN SU TOTALIDAD?			
TRÁMITE	SI	NO	TOTAL
Acogimiento Ley 1204/2008	0	2	2
Actualización de datos DiBanka	1	0	1
Auxilio Funerario	1	2	3
Boletín de Pago de Pensionados	2	0	2
Cambio de IPS	1	0	1
Certificado de Afiliación Servicios de Salud	2	0	2
Certificado de pensión	3	0	3
CERTIFICACIÓN CETIL	1	0	2

Cuota parte pensional	2	0	2
Derecho de Petición	2	1	3
Mesadas a herederos	3	0	3
Pago Sentencia	0	1	1
Pensión de Sobrevivientes (Cónyuge, Compañero (a) permanente, hijo menor, Padres, hijo o hermano inválido)	2	6	8
Servicio de salud	55	5	59
Sustitución Pensional Post mortem	0	4	4
Traslado de domicilio	1	0	1
Traslado de EPS	1	0	1
Traslado de historia clínica	1	0	1
Traslado de servicio medico	1	0	1
Tutela	0	1	1
Acrecimiento mesada pensional	1	0	1
Reliquidación, reajuste o indexación pensión	0	1	1
TOTAL	79	23	102

Respecto a la pregunta realizada, se puede evidenciar que de los ciento dos (102) usuarios encuestados, setenta y ocho (79) de estos, respondieron que su trámite fue resuelto en su totalidad, lo que equivale a un 77%, y veintidós (23) de los usuarios encuestados señalan que su trámite no fue resuelto en su totalidad, lo que corresponde a un 23%.

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 TRÁMITE						
TRÁMITE	Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente	TOTAL
Acogimiento Ley 1204/2008	0	0	0	2	0	2

Actualización de datos DiBanka	0	0	0	1	0	1
Auxilio Funerario	0	0	1	2	0	3
Boletín de Pago de Pensionados	0	0	0	2	0	2
Cambio de IPS	0	0	0	1	0	1
Certificado de Afiliación Servicios de Salud	0	0	0	0	2	2
Certificado de pensión	0	0	0	2	1	3
CERTIFICACIÓN CETIL	0	0	0	2	0	2
Cuota parte pensional	0	0	0	2	0	2
Derecho de Petición	0	0	1	2	0	3
Mesadas a herederos	0	0	0	3	0	3
Pago Sentencia	0	0	0	1	0	1
Pensión de Sobrevivientes (Cónyuge, Compañero (a) permanente, hijo menor, Padres, hijo o hermano inválido)	0	0	2	6	0	8
Servicio de salud	0	0	15	37	7	59
Sustitución Pensional Post mortem	0	1	2	1	0	4
Traslado de domicilio	0	0	0	0	1	1
Traslado de EPS	0	0	0	0	1	1
Traslado de historia clínica	1	0	0	0	0	1
Traslado de servicio medico	0	0	0	0	1	1
Tutela	1	0	0	0	0	1
Acrecimiento mesada pensional	0	0	0	1	0	1
Reliquidación, reajuste o indexación pensión	0	0	0	1	0	1

TOTAL	1	1	21	66	13	102
--------------	----------	----------	-----------	-----------	-----------	------------

En cuanto a la satisfacción respecto a la gestión realizada por el FPS, se evidencia que el 13% de los encuestados valoran como Excelente la gestión realizada por la Entidad respecto a su trámite y el 65% de los encuestados califica como buena la gestión realizada, dando una calificación satisfactoria del 78%.

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	2	0	2
Actualización de datos Dibanka	1	0	1
Auxilio Funerario	3	0	3
Boletín de Pago de Pensionados	2	0	2
Cambio de IPS	1	0	1
Certificado de Afiliación Servicios de Salud	2	0	2
Certificado de pensión	3	0	3
CERTIFICACIÓN CETIL	2	0	2
Cuota parte pensional	2	0	2
Derecho de Petición	2	1	3
Mesadas a herederos	3	0	3
Pago Sentencia	1	0	1
Pensión de Sobrevivientes (Cónyuge, Compañero (a) permanente, hijo menor, Padres, hijo o hermano inválido)	8	0	8
Servicio de salud	54	5	59
Sustitución Pensional Post mortem	2	2	4
Traslado de domicilio	1	0	1
Traslado de EPS	1	0	1
Traslado de historia clínica	1	0	1

Traslado de servicio medico	1	0	1
Tutela	0	1	1
Acercamiento mesada pensional	1	0	1
Reliquidación, reajuste o indexación pensión	1	0	1
TOTAL	93	9	102

Referente a la información brindada por la Entidad, el 91% 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
0	4	3	54	13	74

Se puede evidenciar que el 17% de los usuarios encuestados calificaron como excelente la rapidez en la asignación de citas de medicina general, el 73% la calificaron como buena, el 4% la calificaron como aceptable, el 5% la calificaron como regular y el 0% 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
2	4	20	36	12	74

Se puede constatar que el 16% de los usuarios encuestados calificaron como excelente la rapidez en la asignación de citas para odontología general, el 49% la calificaron como buena, el 27% la calificaron como aceptable, el 5% la calificaron como regular y 3% de los usuarios encuestados 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
0	2	24	38	10	74

Se pudo evidenciar que el 13% de los usuarios encuestados calificaron como excelente la rapidez en la asignación de citas de medicina especializada, el 51% la calificaron como buena, el 32% la calificaron como aceptable, el 3% la calificaron como regular y el 0% la calificaron como mala.

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

Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente	TOTAL
2	3	31	31	8	75

Se pudo constatar que el 11% de los usuarios encuestados calificaron como excelente la oportunidad en la entrega de sus medicamentos, el 41% la calificaron como buena, el 41% la calificaron como aceptable, el 4% la calificaron como regular y 3% de los 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
0	4	21	41	7	73

Respecto a la rapidez con que el prestador autoriza los servicios de salud, se pudo verificar que el 9% de los usuarios encuestados lo calificaron como excelente, el 56% lo calificaron como bueno, el 29% lo calificaron como aceptable, el 5% lo calificaron como regular y el 0% lo calificaron como mala.

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

Sí	No	TOTAL
37	29	66

Se pudo evidenciar que el 44% de los usuarios encuestados consideran que su tratamiento no ha sido interrumpido y el 56% considera que si han sido interrumpidos.

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

Se aplicaron las siguientes preguntas a ciento treinta y siete (137) 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

	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:	

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?

Malo	Regular	Bueno	Excelente	TOTAL
40	36	49	12	137

En cuanto al tiempo de respuesta a la petición, queja o reclamo (PQR) se evidencia que el 8% de los encuestados valoran como Excelente el tiempo de respuesta, el 35% de los encuestados lo valoran como buena, el 26% de los encuestados lo valoran como regular y el 29% 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
110	27	137

El 80% 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)?

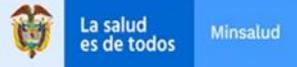
Sí	No	TOTAL
113	24	137

El 82% de los usuarios consideran que la respuesta brindada fue acorde a su petición, queja o reclamo

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.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN FORMATO INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD		
VERSIÓN: 1	CÓDIGO:	FECHA ACTUALIZACIÓN:	Página 14 de 14

9. CONCLUSIONES

En lo que concierne a las encuestas post trámite realizadas por el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, de los cien (102) encuestados, se evidencia que el 13% considera Excelente la gestión realizada por la Entidad ante su trámite y el 65% califica la gestión de la Entidad como Buena; lo cual, ubica a la Entidad en un porcentaje de **satisfacción del 78%**.

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.

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.