

MEMORANDO



ACGD - 202202200034653

Bogotá, D.C 25-04-2022

**PARA: DR. JHON MAURICIO MARÍAN BARBOSA.**  
DIRECTOR GENERAL.

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

**ASUNTO: ENTREGA INFORME DE SATISFACCIÓN POS TRÁMITE DEL I TRIMESTRE 2022.**

Cordial saludo.



De acuerdo con el asunto del presente memorando, me permito remitir adjunto a este, el informe de medición de satisfacción pos trámite de los servicios brindados por la Entidad en el I trimestre de 2022, cuyo contenido abarca el total encuestas aplicadas y el análisis de las respuestas de los usuarios frente a la prestación de los servicios de salud, citas generales y especializadas, procedimientos médicos e interrupción de tratamientos, igualmente se evalúa la satisfacción frente a trámites de prestaciones económicas.

Atentamente,

RUBEN ALONSO  Firmado digitalmente por RUBEN  
ALONSO MENDEZ PINEDA  
MENDEZ PINEDA Fecha: 2022.04.25 15:00:56 -05'00'

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

Anexos: doce (12 hojas)  
Proyectó: Dayana Pérez – Profesional ATC.  
Aprobó: Karen Paternina – Asesora Secretaria General

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		 <b>La salud es de todos</b> Minsalud
	<b>INFORME DE PERCEPCIÓN POS TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD</b>		
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIACCGCDFS049	FECHA ACTUALIZACIÓN: 19 DE MARZO DE 2021	Página 1 de 12



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

Fecha de Vigencia: enero de 2022 a marzo 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>INFORME DE PERCEPCIÓN POS TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px; margin-left: 10px;">Minsalud</span>
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIACCGCDFS049	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 I 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 I Trimestre del 2022.

La valoración se llevó a cabo sobre los siguientes trámites, y se realizó en ciento ochenta y dos (182) 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>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">Minsalud</span>
	<b>INFORME DE PERCEPCIÓN POS TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD</b>		
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIAACGCDF049	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: 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.

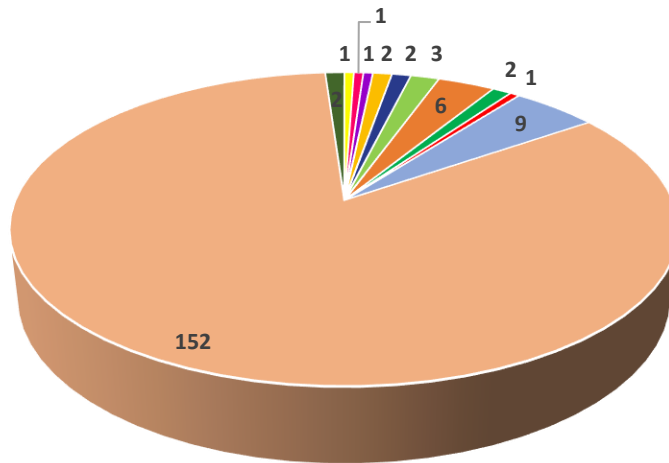
No aplica contingencias y soluciones técnicas.

## 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 aplicaron treinta (30) encuestas post trámite de servicios de prestaciones económicas y ciento cincuenta y dos (152) encuestas post trámite de servicios de salud, para un total de ciento ochenta y dos (182) encuestas aplicadas para respecto a los trámites y servicios brindados por la Entidad, divididas así:

UNIVERSO TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS POR TRÁMITES Y SERVICIOS.



- Mesadas a herederos
- Boletín de Pago de Pensionados
- Certificado de tiempo de servicio para pensión o bono pensional
- Sustitución Pensional Post mortem
- Reliquidación de Pensión
- Certificado de pensión
- Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008
- Auxilio Funerario
- Cuota parte pensional
- Derecho de Petición
- Servicio de salud
- Otro

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 seis (6) meses	Más de Seis (6) meses	TOTAL
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		1				1
Pago sentencia o conciliación judicial Laboral						
Acrecimiento mesado pensional						
Recurso de Reposición						
Boletín de Pago de Pensionados	1					1
Certificado de tiempo de servicio para pensión o bono pensional	1					1
Sustitución Pensional Post mortem					2	2
Indemnización Sustitutiva Pensión de Vejez						
Reliquidación de Pensión				1	1	2
Bono pensional						
Certificado de pensión	1	2				3
Prorroga por estudio						
Certificado de Afiliación Servicios de Salud						
Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008				5	1	6
Pensión Sanción o Pensión Proporcional						
Auxilio Funerario		1		1		2
Indexación Primera Mesada Pensional						
Cuota parte pensional				1		1
Derecho de Petición	3	4	1	1		9
Servicio de salud	65	35	27	14	11	152
Solicitud Carné de Afiliación a los Servicios de Salud						
Otro	2					2
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>44</b>	<b>28</b>	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>182</b>

Para los trámites de prestaciones económicas se aplicaron treinta (30) encuestas, de las cuales se pudo evidenciar que (17) encuestados respondieron que su trámite se resolvió entre un mes y menos de tres meses, lo que corresponde al 57% de las encuestas aplicadas, y trece (13) usuarios respondieron que su trámite se resolvió en un término entre cuatro meses y más de seis meses, lo que corresponde al 43% de las encuestas aplicadas a usuarios de los trámites de prestaciones económicas.

Para los trámites de servicios de salud se aplicaron ciento cincuenta y dos (152) encuestas, de las cuales se pudo evidenciar que ciento veintisiete (127) encuestados respondieron que su trámite se resolvió entre un mes y menos de tres meses, lo que corresponde al 84% de las encuestas aplicadas y veinticinco (25) usuarios respondieron que su trámite se resolvió en un término entre cuatro meses y más de seis meses, lo que corresponde al 16% de las encuestas aplicadas a usuarios 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:

¿SU TRAMITE FUE RESUELTO EN SU TOTALIDAD?			
TRÁMITE REALIZADO	Sí	No	TOTAL
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	1		1
Pago sentencia o conciliación judicial Laboral			
Acrecimiento mesado pensional			
Recurso de Reposición			
Boletín de Pago de Pensionados	1		1
Certificado de tiempo de servicio para pensión o bono pensional	1		1
Sustitución Pensional Post mortem	1	1	2
Indemnización Sustitutiva Pensión de Vejez			
Reliquidación de Pensión	1	1	2
Bono pensional			
Certificado de pensión	3		3
Prorroga por estudio			
Certificado de Afiliación Servicios de Salud			
Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008	5	1	6
Pensión Sanción o Pensión Proporcional			
Auxilio Funerario	2		2
Indexación Primera Mesada Pensional			
Cuota parte pensional	1		1
Derecho de Petición	7	2	9
Servicio de salud	83	69	152
Solicitud Carné de Afiliación a los Servicios de Salud			
Otro	2		2
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>74</b>	<b>182</b>

Respecto a la pregunta realizada, se puede evidenciar que de los ciento ochenta y dos (182) usuarios encuestados, ciento ocho (108) de estos, respondieron que su trámite fue resuelto en su totalidad, lo que equivale a un 60%, y setenta y cuatro (74) de los usuarios encuestados señalan que su trámite no fue resuelto en su totalidad, lo que corresponde a un 40%.

**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
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					1	1
Pago sentencia o conciliación judicial Laboral						
Acrecimiento mesado pensional						
Recurso de Reposición						
Boletín de Pago de Pensionados					1	1
Certificado de tiempo de servicio para pensión o bono pensional					1	1
Sustitución Pensional Post mortem				1	1	2
Indemnización Sustitutiva Pensión de Vejez						
Reliquidación de Pensión				1	1	2
Bono pensional						
Certificado de pensión					3	3
Prorroga por estudio						
Certificado de Afiliación Servicios de Salud						
Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008				1	5	6
Pensión Sanción o Pensión Proporcional						
Auxilio Funerario					2	2
Indexación Primera Mesada Pensional						
Cuota parte pensional					1	1
Derecho de Petición				2	7	9
Servicio de salud	6	6	15	39	86	152
Solicitud Carné de Afiliación a los Servicios de Salud						
Otro					2	2
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>44</b>	<b>111</b>	<b>182</b>

En cuanto a la satisfacción respecto a la gestión realizada por el FPS, se evidencia que el 61% de los encuestados valoran como Excelente la gestión realizada por la Entidad respecto a su trámite y el 24% de los encuestados califica como buena la gestión realizada, dando una calificación satisfactoria del 85%



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
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	1		1
Pago sentencia o conciliación judicial Laboral			
Acrecimiento mesado pensional			
Recurso de Reposición			
Boletín de Pago de Pensionados	1		1
Certificado de tiempo de servicio para pensión o bono pensional	1		1
Sustitución Pensional Post mortem	2		2
Indemnización Sustitutiva Pensión de Vejez			
Reliquidación de Pensión	2		2
Bono pensional			
Certificado de pensión	3		3
Prorroga por estudio			
Certificado de Afiliación Servicios de Salud			
Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008	5	1	6
Pensión Sanción o Pensión Proporcional			
Auxilio Funerario	2		2
Indexación Primera Mesada Pensional			
Cuota parte pensional	1		1
Derecho de Petición	8	1	9
Servicio de salud	121	31	152
Solicitud Carné de Afiliación a los Servicios de Salud			
Otro	2		2
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>33</b>	<b>182</b>

Referente a la información brindada por la Entidad, el 82% de los encuestados consideran que es clara.

## 7. ATENCIÓN BRINDADA POR EL PRESTADOR DE SERVICIOS DE SALUD.

Se realizaron las siguientes preguntas a ciento cincuenta y dos (152) usuarios, 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
7	5	28	80	32	152

Se puede evidenciar que el 21% de los usuarios encuestados calificaron como excelente la rapidez en la asignación de citas de medicina general, el 53% la calificaron como buena, el 18% la calificaron como aceptable, el 3% la calificaron como regular y el 5% 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	63	75	14	152

Se puede constatar que el 9% de los usuarios encuestados calificaron como excelente la rapidez en la asignación de citas para odontología general, el 50% la calificaron como buena, y el 41% la calificaron como aceptable.

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

Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente	TOTAL
0	12	65	65	10	152

Se puede evidenciar que el 7% de los usuarios encuestados calificaron como excelente la rapidez en la asignación de citas de medicina especializada, el 42,5% la calificaron como buena, el 42,5% la calificaron como aceptable, y el 8% la calificaron como regular.

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

Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente	TOTAL
0	5	10	76	61	152

Se puede constatar que el 40% de los usuarios encuestados calificaron como excelente la oportunidad en la entrega de sus medicamentos, el 50% la calificaron como buena, el 7% la calificaron como aceptable, y el 3% la calificaron como regular.

**7.5. ¿Cómo evalúa usted la rapidez con que el prestador autoriza sus servicios de salud?**

Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente	TOTAL
0	2	42	88	20	152

Respecto a la rapidez con que el prestador autoriza los servicios de salud, se pudo verificar que el 13% de los usuarios encuestados lo calificaron como excelente, el 58% lo calificaron como bueno, el 28% lo calificaron como aceptable, y el 1% lo calificaron como regular.

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

SI	NO	TOTAL
47	105	152

Se pudo evidenciar que el 69% de los usuarios encuestados consideran que su tratamiento no ha sido interrumpido y el 31% 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 doscientos noventa y seis (296) usuarios, para medir el grado de satisfacción post tramite después de haber presentado una petición, queja o reclamo ante la Superintendencia Nacional de Salud por 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	Aceptable	Bueno	Excelente	TOTAL
79	91	94	32	296

En cuanto al tiempo de respuesta a la petición, queja o reclamo (PQR) se evidencia que el 11% de los encuestados valoran como Excelente el tiempo de respuesta, el 32% de los encuestados lo valoran como buena, el 31% de los encuestados lo valoran como aceptable y el 26% 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?**

SI	NO	TOTAL
189	107	296

El 64% 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)?

SI	NO	TOTAL
174	122	296

El 59% 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.



## 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 ciento ochenta y dos (182) encuestados, el 61% considera Excelente la gestión realizada por la Entidad ante su trámite y el 24% califica la gestión de la Entidad como Buena; lo cual, ubica a la Entidad en un porcentaje de **satisfacción del 85%**.

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.

Con respecto al resultado de las encuestas pos trámite de las PQRSD interpuestas por los usuarios ante la Superintendencia Nacional de Salud, se evidencia que hay lugar a revisar los tiempos de respuesta implementados actualmente por la Entidad a fin de aumentar la percepción de satisfacción de los usuarios frente a este servicio, no obstante, el lenguaje en que se profieren las respuestas a estas PQRSD es de fácil comprensión para los usuarios. Según el 59% de los encuestados, las respuestas de la Entidad son coherentes

	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p><b>FORMATO INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD</b></p>		
<p>VERSIÓN: 1.0</p>	<p>CÓDIGO: MIACCGCDFS049</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: 19 DE MARZO DE 2021</p>	<p>Página 12 de 12</p>

con las peticiones presentadas por los usuarios, sin embargo, es importante resaltar la necesidad de alcanzar un porcentaje satisfactorio frente a esta variable, pues se relaciona directamente con la pertinencia de las respuestas frente a lo solicitado.

## 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.