

MEMORANDO



ACGD - 202302200006023

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 POS TRÁMITE 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 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 ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL.

Anexos: diez (10 hojas)

Proyectó: Jhony Hernández y Manuel Pérez - Contratistas.

Revisó: Dayana Pérez y Arlina Tovío – Profesionales ATC.



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

Fecha de Vigencia: octubre a diciembre 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>FORMATO INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD</b>	 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px; margin-left: 10px;">Minsalud</span>	
VERSIÓN: 1	CÓDIGO:	FECHA ACTUALIZACIÓN:	Página 2 de 10

## 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 IV 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 IV Trimestre del 2022.

La valoración se llevó a cabo sobre los siguientes trámites, y se realizó en setenta y ocho (78) 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> <b>FORMATO INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE          LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px; margin-left: 10px;">Minsalud</span>
VERSIÓN: 1	CÓDIGO:	FECHA ACTUALIZACIÓN:	Página 3 de 10

- 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 finiquito 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”.

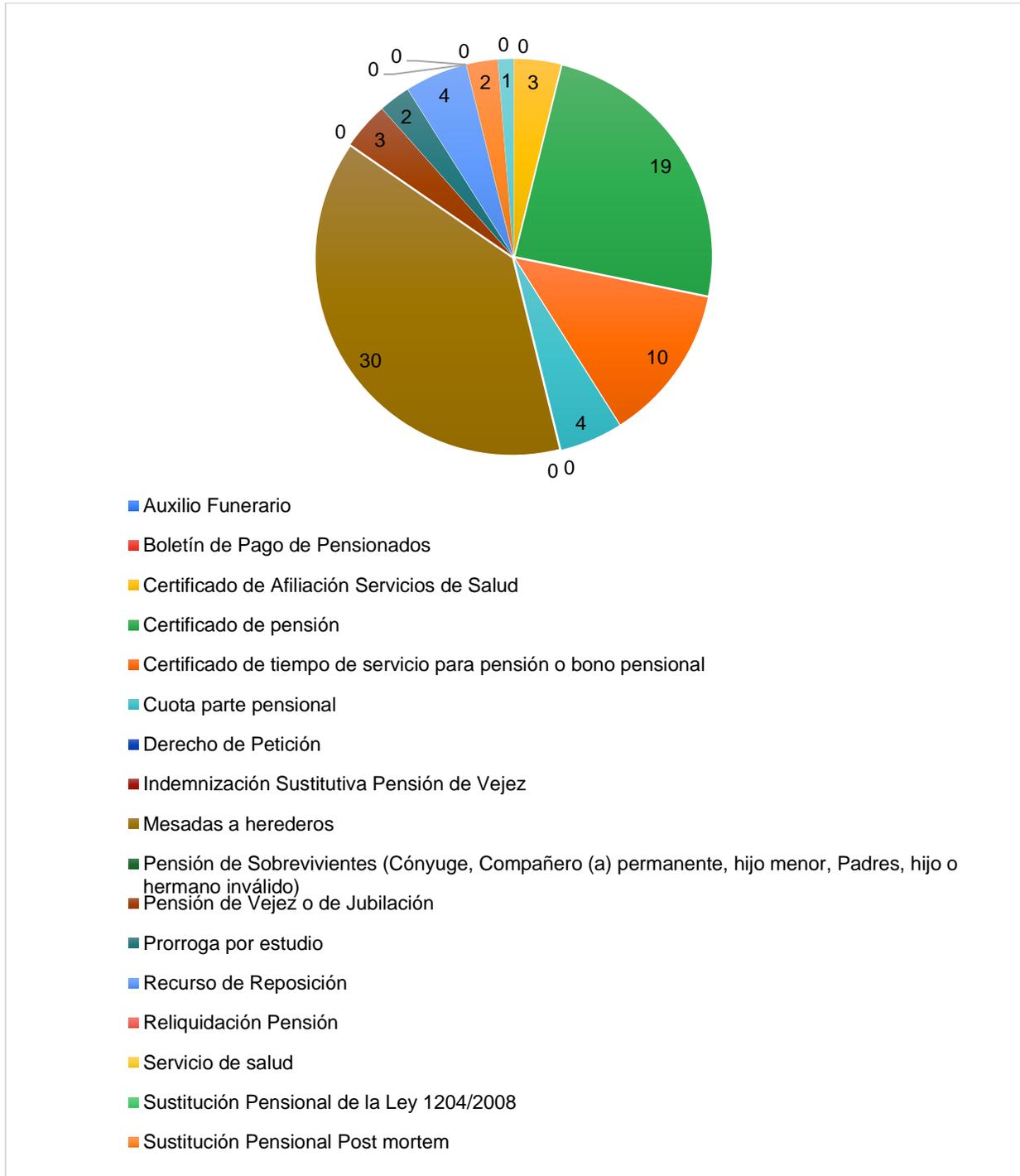
## 5. CONTINGENCIAS Y SOLUCIONES TÉCNICAS.

No aplica contingencias y soluciones técnicas.

## 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 setenta y ocho (78) encuestas; aplicadas por tipo de trámite gestionado por la Entidad, divididas así:



6.1. El primer interrogante de la encuesta de percepción Post –Trámite código MIAAUGUDFO34 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
Auxilio Funerario	0	0	3	0	0	3
Boletín de Pago de Pensionados	19	0	0	0	0	19
Certificado de Afiliación Servicios de Salud	5	5	0	0	0	10
Certificado de pensión	4	0	0	0	0	4
Certificado de tiempo de servicio para pensión o bono pensional	0	0	0	0	0	0
Cuota parte pensional	0	0	0	0	0	0
Derecho de Petición	17	10	1	0	2	30
Indemnización Sustitutiva Pensión de Vejez	0	0	0	0	0	0
Mesadas a herederos	0	0	0	2	1	3
Pensión de Sobrevivientes (Cónyuge, Compañero (a) permanente, hijo menor, Padres, hijo o hermano inválido)	0	0	1	0	1	2
Pensión de Vejez o de Jubilación	0	0	4	0	0	4
Prorroga por estudio	0	0	0	0	0	0
Recurso de Reposición	0	0	0	0	0	0
Reliquidación Pensión	0	0	0	0	0	0
Servicio de salud	0	0	0	0	0	0
Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008	0	0	1	0	0	1
Sustitución Pensional Post mortem	0	0	0	1	1	2
TUTELA						0
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>78</b>

Para los trámites de prestaciones económicas se aplicaron sesenta y ocho (68) encuestas, de las cuales se pudo evidenciar que sesenta (60) encuestados respondieron que su trámite se resolvió entre un mes y menos de tres meses, lo que corresponde al 88% de las encuestas aplicadas, y ocho (8) usuarios respondieron que su trámite se resolvió en un término entre cuatro meses y más de seis meses, lo que corresponde al 12% de las encuestas aplicadas a usuarios de los trámites de prestaciones económicas.

Para los trámites de servicios de salud se aplicaron diez (10) encuestas, de las cuales se pudo evidenciar que la misma cantidad de encuestados respondieron que su trámite se resolvió entre un mes y menos de tres meses, lo que corresponde al 100% 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:

<b>¿SU TRAMITE FUE RESUELTO EN SU TOTALIDAD?</b>			
<b>TRÁMITE</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
Auxilio Funerario	2	1	<b>3</b>
Boletín de Pago de Pensionados	19	0	<b>19</b>
Certificado de Afiliación Servicios de Salud	8	2	<b>10</b>
Certificado de pensión	2	2	<b>4</b>
Certificado de tiempo de servicio para pensión o bono pensional	0	0	<b>0</b>
Cuota parte pensional	0	0	<b>0</b>
Derecho de Petición	12	18	<b>30</b>
Indemnización Sustitutiva Pensión de Vejez	0	0	<b>0</b>
Mesadas a herederos,	2	1	<b>3</b>
Pensión de Sobrevivientes (Cónyuge, Compañero (a) permanente, hijo menor, Padres, hijo o hermano inválido)	2	0	<b>2</b>
Pensión de Vejez o de Jubilación	4	0	<b>4</b>
Prorroga por estudio	0	0	<b>0</b>
Recurso de Reposición	0	0	<b>0</b>
Reliquidación Pensión	0	0	<b>0</b>
Servicio de salud	0	0	<b>0</b>
Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008	1	0	<b>1</b>
Sustitución Pensional Post mortem	2	0	<b>2</b>
TUTELA	0	0	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>24</b>	<b>78</b>

Respecto a la pregunta realizada, se puede evidenciar que de los setenta y ocho (78) usuarios encuestados, cincuenta y cuatro (54) de estos, respondieron que su trámite fue resuelto en su totalidad, lo que equivale a un 69%, y veinticuatro (24) de los usuarios encuestados señalan que su trámite no fue resuelto en su totalidad, lo que corresponde a un 31%.

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
Auxilio Funerario	0	0	0	2	1	3
Boletín de Pago de Pensionados	0	0	0	7	12	19
Certificado de Afiliación Servicios de Salud	0	0	0	7	3	10
Certificado de pensión	0	0	0	0	4	4
Certificado de tiempo de servicio para pensión o bono pensional	0	0	0	0	0	0
Cuota parte pensional	0	0	0	0	0	0
Derecho de Petición	4	4	5	14	3	30
Indemnización Sustitutiva Pensión de Vejez	0	0	0	0	0	0
Mesadas a herederos	1	0	0	1	1	3
Pensión de Sobrevivientes (Cónyuge, Compañero (a) permanente, hijo menor, Padres, hijo o hermano inválido)	0	1	0	0	1	2
Pensión de Vejez o de Jubilación	0	0	0	3	1	4
Prorroga por estudio	0	0	0	0	0	0
Recurso de Reposición	0	0	0	0	0	0
Reliquidación Pensión	0	0	0	0	0	0
Servicio de salud	0	0	0	0	0	0
Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008	0	0	0	0	1	1
Sustitución Pensional Post mortem	0	0	0	1	1	2
TUTELA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>35</b>	<b>28</b>	<b>78</b>

En cuanto a la satisfacción respecto a la gestión realizada por el FPS, se puede evidenciar que de los setenta y ocho (78) usuarios encuestados, veintiocho (28) valoran como Excelente la gestión realizada por la Entidad respecto a su trámite, lo que equivale a un 36% y treinta y cinco (35) de los usuarios encuestados califica como buena la gestión realizada, lo que equivale a un 45%, dando una calificación satisfactoria del 81%.

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
Auxilio Funerario	2	1	3
Boletín de Pago de Pensionados	19	0	19

Certificado de Afiliación Servicios de Salud	10	0	<b>10</b>
Certificado de pensión	4	0	<b>4</b>
Certificado de tiempo de servicio para pensión o bono pensional	0	0	<b>0</b>
Cuota parte pensional	0	0	<b>0</b>
Derecho de Petición	17	13	<b>30</b>
Indemnización Sustitutiva Pensión de Vejez	0	0	<b>0</b>
Mesadas a herederos,	1	2	<b>3</b>
Pensión de Sobrevivientes (Cónyuge, Compañero (a) permanente, hijo menor, Padres, hijo o hermano inválido)	2	0	<b>2</b>
Pensión de Vejez o de Jubilación	4	0	<b>4</b>
Prorroga por estudio	0	0	<b>0</b>
Recurso de Reposición	0	0	<b>0</b>
Reliquidación Pensión	0	0	<b>0</b>
Servicio de salud	0	0	<b>0</b>
Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008	1	0	<b>1</b>
Sustitución Pensional Post mortem	2	0	<b>2</b>
Tutela	0	0	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>16</b>	<b>78</b>

Referente a la información brindada por la Entidad, el 79% 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
8	11	24	19	16	78

Se puede evidenciar que el 21% de los usuarios encuestados calificaron como excelente la rapidez en la asignación de citas de medicina general, el 24% la calificaron como buena, el 31% la calificaron como aceptable, el 14% la calificaron como regular y el 10% 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
18	4	18	22	16	78

Se puede constatar que el 21% de los usuarios encuestados calificaron como excelente la rapidez en la asignación de citas para odontología general, el 28% la calificaron como buena, el 23% la calificaron como aceptable, el 5% la calificaron como regular y el 23% 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
17	15	19	19	8	78

Se puede evidenciar que el 10% de los usuarios encuestados calificaron como excelente la rapidez en la asignación de citas de medicina especializada, el 24% la calificaron como buena, el 24% la calificaron como aceptable, el 20% la calificaron como regular y el 22% la calificaron como mala.

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

Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente	TOTAL
7	10	10	31	20	78

Se puede constatar que el 26% de los usuarios encuestados calificaron como excelente la oportunidad en la entrega de sus medicamentos, el 40% la calificaron como buena, el 13% la calificaron como aceptable, el 13% la calificaron como regular y el 8% 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
11	14	23	17	13	78

Respecto a la rapidez con que el prestador autoriza los servicios de salud, se pudo verificar que el 17% de los usuarios encuestados lo calificaron como excelente, el 22% lo calificaron como buena, el 29% lo calificaron como aceptable, el 18% lo calificaron como regular y el 14% lo calificaron como mala.

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

Sí	No	TOTAL
30	48	78

Se pudo evidenciar que el 61,5% de los usuarios encuestados consideran que su tratamiento no ha sido interrumpido y el 38,5% considera que si han sido interrumpidos.

#### 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, de tal manera que aumente el nivel de percepción de los usuarios respecto a la gestión de la Entidad frente a los servicios prestados.

## 8. CONCLUSIONES

En lo que concierne a las encuestas post trámite realizadas por el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, de los setenta y ocho (78) encuestados, el 36% considera Excelente la gestión realizada por la Entidad ante su trámite y el 45% califica la gestión de la Entidad como Buena; lo cual, ubica a la Entidad en un porcentaje de satisfacción del 81%.

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.

## 9. 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.