

MEMORANDO



ACGD - 202102200100813

Bogotá, D.C., 21-10-2021

PARA: DR. JHON MAURICIO MARÍN BARBOSA.
DIRECTOR GENERAL.

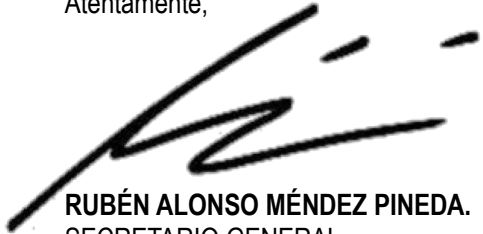
DE: G.I.T ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL.

ASUNTO: ENTREGA INFORME DE PERCEPCIÓN POS TRÁMITE DEL III TRIMESTRE 2021.

Cordial saludo.



De acuerdo con el asunto del presente memorando, me permito remitir adjunto a este, el informe de percepción pos-trámite de los servicios prestados por la Entidad correspondiente al III trimestre de 2021, cuyo contenido abarca el análisis y conclusiones de la medición de la percepción de los ciudadanos respecto a los trámites que adelanta la Entidad y sus tiempos de respuesta.

Atentamente,



RUBÉN ALONSO MÉNDEZ PINEDA.
SECRETARIO GENERAL.

Anexos: once (11 hojas)
Proyectó: Gustavo Ceballos – Dayana Pérez – Profesionales ATC – GD.
Revisó: Arlina Tovio – Coordinación ATC – GD.
Aprobó: Karen Patemina – Asesora Secretaría General.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		 La salud es de todos Minsalud
	INFORME DE PERCEPCIÓN POS TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD		
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIACCGCDFS049	FECHA ACTUALIZACIÓN: 19 DE MARZO DE 2021	Página 1 de 10



INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD

Fecha de Vigencia: julio de 2021 a septiembre de 2021



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.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		 La salud es de todos Minsalud
	INFORME DE PERCEPCIÓN POS TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD		
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIACCGCDFS049	FECHA ACTUALIZACIÓN: 19 DE MARZO DE 2021	Página 2 de 10

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 III trimestre de 2021.


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 III Trimestre del 2021.

La valoración se llevó a cabo sobre los siguientes trámites, y se realizó en sesenta y ocho (68) 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
- Cuota parte pensional
- Derecho de Petición
- Servicio de salud
- Solicitud Carné de Afiliación a los Servicios de Salud

2- GENERALIDADES DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		 La salud es de todos Minsalud
	INFORME DE PERCEPCIÓN POS TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD		
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIAACGCDF049	FECHA ACTUALIZACIÓN: 19 DE MARZO DE 2021	Página 3 de 10

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”.

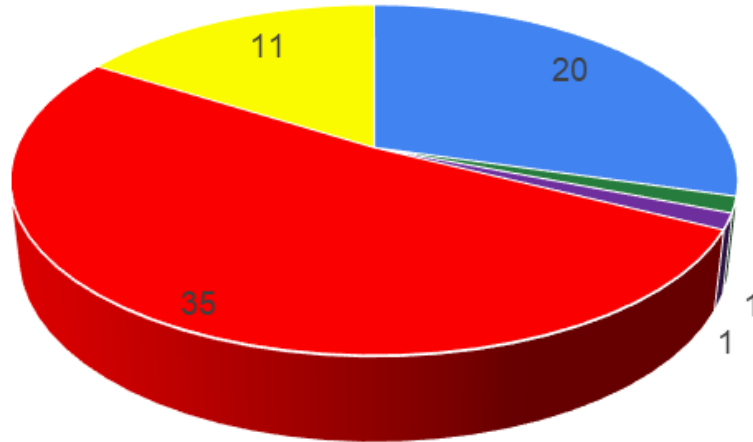
5. CONTINGENCIAS Y SOLUCIONES TÉCNICAS.

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 realizaron un total de sesenta y ocho (68) encuestas; aplicadas por tipo de trámite gestionado por la Entidad, divididas así:



- Pensión de Sobrevivientes (Cónyuge, Compañero (a) permanente, hijo menor, Padres, hijo o hermano inválido)
- Acrecimiento mesado pensional
- Recurso de Reposición
- Certificado de Afiliación Servicios de Salud
- Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008

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 mes	Menos de (1) Dos meses	Menos de (2) Tres meses	Entre cuatro (3) (4) y seis (6) meses	Más de (6) Seis 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)		10	3	2	5	20
Mesadas a herederos						
Pago sentencia o conciliación judicial Laboral						
Acrecimiento mesado pensional				1		1
Recurso de Reposición		1				1
Boletín de Pago de Pensionados						
Certificado de tiempo de servicio para pensión o bono pensional						
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	29	6				35
Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008	2	2	2	2	3	11
Pensión Sanción o Pensión Proporcional						
Auxilio Funerario						
Indexación Primera Mesada Pensional						
Cuota parte pensional						
Derecho de Petición						
Servicio de salud						
Solicitud Carné de Afiliación a los Servicios de Salud						
Otro						
TOTAL	31	19	5	5	8	68

Para los trámites de prestaciones económicas se aplicaron treinta y tres (33) encuestas, de las cuales se pudo evidenciar que veinte (20) encuestados respondieron que su trámite se resolvió en el término de un mes y menos de tres meses, lo que corresponde al 61% 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 39% de las encuestas aplicadas a usuarios de los trámites de prestaciones económicas.

Para los trámites de servicios de salud se aplicaron treinta y cinco (35) encuestas, de las cuales se pudo evidenciar que los treinta y cinco (35) encuestados respondieron que su trámite se resolvió en el término de un

mes y menos de tres meses, lo que corresponde al 100% 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 MIAAAUGUDFO34. **¿Su trámite fue resuelto en su totalidad?** se respondió de la siguiente manera:

¿SU TRÁMITE 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)	19	1	20
Mesadas a herederos			
Pago sentencia o conciliación judicial Laboral			
Acrecimiento mesado pensional	1		1
Recurso de Reposición		1	1
Boletín de Pago de Pensionados			
Certificado de tiempo de servicio para pensión o bono pensional			
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	35		35
Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008	9	2	11
Pensión Sanción o Pensión Proporcional			
Auxilio Funerario			
Indexación Primera Mesada Pensional			
Cuota parte pensional			
Derecho de Petición			
Servicio de salud			
Solicitud Carné de Afiliación a los Servicios de Salud			
Otro			
TOTAL	64	4	68

Respecto a la pregunta realizada, se puede evidenciar que de los sesenta y ocho (68) usuarios encuestados, sesenta y cuatro (64) de estos, respondieron que su trámite fue resuelto en su totalidad, lo que equivale a un 94%, y cuatro (4) de los usuarios encuestados señalan que su trámite no fue resuelto en su totalidad, lo que corresponde a un 6%.

6.3. El tercer enunciado de la encuesta de percepción Post – Trámite código MIAAUGUDF034 **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)			3	11	6	20
Mesadas a herederos						
Pago sentencia o conciliación judicial Laboral						
Acrecimiento mesado pensional					1	1
Recurso de Reposición			1			1
Boletín de Pago de Pensionados						
Certificado de tiempo de servicio para pensión o bono pensional						
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			1	16	18	35
Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008			2	4	5	11
Pensión Sanción o Pensión Proporcional						
Auxilio Funerario						
Indexación Primera Mesada Pensional						
Cuota parte pensional						
Derecho de Petición						
Servicio de salud						
Solicitud Carné de Afiliación a los Servicios de Salud						
Otro						
TOTAL			7	31	30	68

En cuanto a la satisfacción respecto a la gestión realizada por el FPS, se evidencia que el 44% de los encuestados valoran como Excelente la gestión realizada por la Entidad respecto a su trámite y el 46% de los encuestados califica como buena la gestión realizada, dando una calificación satisfactoria del 90%.

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)	19	1	20
Mesadas a herederos			
Pago sentencia o conciliación judicial Laboral			
Acrecimiento mesado pensional	1		1
Recurso de Reposición	1		1
Boletín de Pago de Pensionados			
Certificado de tiempo de servicio para pensión o bono pensional			
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	34	1	35
Sustitución Pensional de la Ley 1204/2008	11		11
Pensión Sanción o Pensión Proporcional			
Auxilio Funerario			
Indexación Primera Mesada Pensional			
Cuota parte pensional			
Derecho de Petición			
Servicio de salud			
Solicitud Carné de Afiliación a los Servicios de Salud			
Otro			
TOTAL	66	2	68

Referente a la información brindada por la Entidad respecto a los trámites y servicios ofrecidos, se evidencia que el 97% 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 atendidos 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
		12	42	14	68

Se pudo evidenciar que el 21% de los usuarios encuestados calificaron como excelente la rapidez en la asignación de citas de medicina general, el 62% la calificaron como buena y el 17% la calificaron como aceptable.

7.2. ¿Cómo califica usted la rapidez en la asignación de citas para odontología general?

Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente	TOTAL
		27	34	7	68

Se pudo constatar que el 10% 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 40% 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
	5	29	29	5	68

Se pudo evidenciar que el 7% de los usuarios encuestados calificaron como excelente la rapidez en la asignación de citas de medicina especializada, el 43% la calificaron como buena, el 43% la calificaron como aceptable y el 7% la calificaron como regular.

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

Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente	TOTAL
	2	5	34	27	68

Se pudo 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
	1	18	39	10	68

Respecto a la rapidez con que el prestador autoriza los servicios de salud, se pudo verificar que el 15% de los usuarios encuestados lo calificaron como excelente, el 58% lo calificaron como bueno, el 26% 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?

Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente	TOTAL
	1	2	35	30	68

Se pudo evidenciar que el 96% de los usuarios encuestados consideran que su tratamiento no ha sido interrumpido y el 4% 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 y así aumentar 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 sesenta y ocho (68) encuestados, el 44% considera Excelente la gestión realizada por la Entidad ante su trámite y el 46% califica la gestión de la Entidad como Buena; lo cual, ubica a la Entidad en un porcentaje de satisfacción del 90%.

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 respecto a 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.