

MEMORANDO



ACGD - 202302200033733

Bogotá, D.C 19-04-2023

PARA: SANDRA MILENA BURGOS BELTRAN.
DIRECTORA GENERAL (E).

DE: GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL.

ASUNTO: ENTREGA INFORME DE PQRSD I TRIMESTRE DE 2023.

Respetado Dr., cordial saludo. En razón al asunto del presente memorando, me permito adjuntar a esta comunicación el informe del estado y la gestión de las PQRSD de la Entidad durante el I trimestre de 2023; en el cual se presenta el total de peticiones recibidas, cuántas están cerradas, abiertas, en término, fuera de término

Atentamente,

RUBEN ALONSO MENDEZ PINEDA
Firmado digitalmente por
RUBEN ALONSO MENDEZ PINEDA

RUBEN ALONSO MENDEZ PINEDA
SECRETARIO GENERAL

Anexos: Doce (12 hojas)

Proyectó: – Manuel Pérez Buelvas y Daniel Mateo Velasco Romero – Contratistas.

Revisó: Arlina Tovia y Leandra Castañeda – Profesionales ATC

1. OBJETIVO

El objeto del presente informe es dar a conocer las estadísticas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD- recibidas trimestralmente por tipo de servicios y regionales, consolidadas de manera general, tomadas de los reportes enviados por las dependencias y Puntos Administrativos fuera de Bogotá.

2. ALCANCE

El presente informe comprende los resultados de medición del I trimestre del año 2023, sobre los 9 puntos administrativos dentro y fuera de Bogotá, el seguimiento a las PQRSD y las recomendaciones en cuanto al comportamiento que han presentado cada una de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, teniendo en cuenta los canales de comunicación que ofrece el Punto de Atención al Ciudadano del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia

3. INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL I TRIMESTRE DEL AÑO 2023

PQRSD CLASIFICADOS POR SERVICIOS	ABIERTA	CERRADA	I TRIMESTRE 2023	% PQRSD Cerradas I TRIMESTRE 2023
CONSULTA EXTERNA	1	239	240	99%
MEDICAMENTOS	1	141	142	99%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	2	56	58	97%
ADMINISTRATIVAS	1	33	34	94%
CIRUGÍA	1	29	30	97%
HOSPITALIZACIÓN		20	20	100%
OTRO		8	8	75%
AFILIACIONES		4	4	75%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD		3	3	100%
URGENCIAS		2	2	100%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS		4	4	100%
PAGOS		4	4	100%
VALORACIONES MEDICO LABORALES		1	1	100%
Total general	6	544	550	99%

Tabla No.1: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL I TRIMESTRE EN LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS Y POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUPERSALUD).

*FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS

Durante el primer trimestre de 2023 se radicaron un total de **quinientas cincuenta (550)** Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS); de las cuales **once (11)** fueron radicadas en las oficinas principales del FPS, y **quinientas treinta y nueve (539)** a través la página web de la Superintendencia Nacional de Salud – SUPERSALUD, así como a través de correo electrónico de correspondencia@fps.gov.co, línea telefónica de quejas y reclamos, 018000 y buzón de sugerencia.

De las **quinientas cincuenta (550)** PQRSD radicadas en el periodo comprendido, se encuentran cerradas un total de **quinientas cuarenta y cuatro (544)**, las cuales equivalen a un 99% del total, el 1% restante, corresponde a **seis (6)** PQRSD que están pendientes de resolver.

PQRSD CLASIFICADOS MEDIO DE INGRESO	ABIERTA	CERRADA	I TRIMESTRE 2023	% PQRSD Cerradas
REGIONAL	0	11	11	100%
SUPERSALUD	6	533	539	99%
Total general	6	544	550	99%

Tabla No. 2: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS A TRAVES DE LA REGIONAL Y SUPERSALUD DURANTE EL I TRIMESTRE 2023

De forma general se observa que los servicios que presentaron mayor número de quejas fueron: el servicio de **Consulta Externa**, con un total de **doscientas cuarenta (240)** PQRs, equivalentes a un 40% del total y el servicio de **Medicamentos** con **ciento cuarenta y dos (142)** PQRs, equivalentes a un 26% de la totalidad recibida.

PQRSD CLASIFICADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN	I TRIMESTRE 2023	% PQRs I TRIMESTRE 2023
Telefónico	199	36%
Personalizado - escrito	162	29%
Chat-web	167	30%
correo	15	3%
Redes sociales	7	1%
Total general	550	100%

Tabla No. 3: PQRs CLASIFICADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN I TRIMESTRE 2023

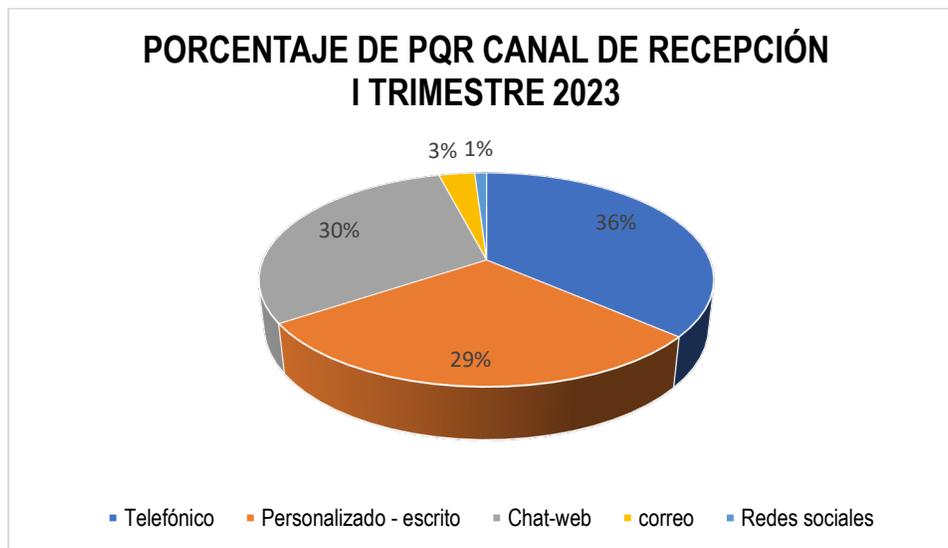


Gráfico No. 1

Para el primer trimestre 2023, el canal por el cual se recibieron el mayor número de PQRs fue por medio del teléfono, registrando un total de **ciento noventa y nueve (199)**, equivalente a un 36% del total, seguido de chat-web con **ciento sesenta y siete (167)** PQRSD, las cuales equivalen a un 30% del total.

CLASIFICACION PQR 2023	IV TRIMESTRE 2022	I TRIMESTRE 2023
RECLAMO	265	257
QUEJA	114	142
PETICION	92	117
SOLICITUD	56	34
Total general	527	550

Tabla No. 4: PQRS CLASIFICADAS POR TIPO DE SOLICITUD

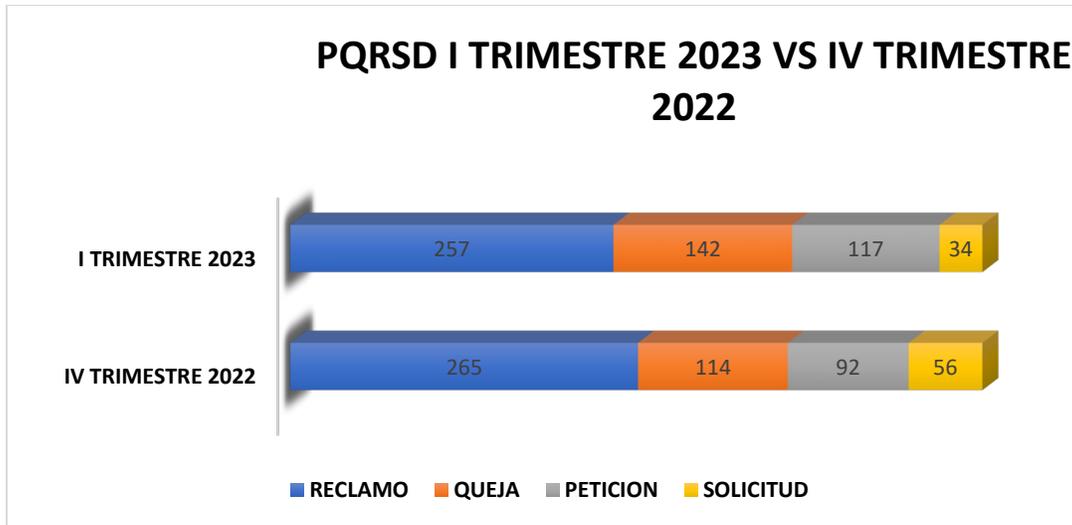


Gráfico No. 2

De acuerdo con la clasificación de las PQRS por Tipo de solicitud, se puede determinar que, para el primer trimestre de 2023, **Reclamo** fue la clasificación con mayor número con un total de **doscientos cincuenta y siete (257)**, seguido de **Queja** un total de **ciento cuarenta y dos (142)**, comparado con el trimestre anterior se presentó un incremento de 23 PQRS.

3.1 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECEPCIONADAS EN CADA UNA DE LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS.

Durante la vigencia comprendida, se recibieron un total de **once (11)** peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) en las oficinas principales del FPS, de las cuales fueron resueltas el 100%; dichas quejas, reclamos y sugerencias, fueron recibidas a través de correo electrónico de correspondencia@fps.gov.co, línea telefónica de quejas y reclamos, 01800000 y buzón de sugerencia; tal y como se observa en la tabla siguiente:

MEDIO INGRESO PQRS REGIONAL			
PQR CLASIFICADA POR SERVICIO	CERRADA	I TRIMESTRE 2023	% I TRIMESTRE 2023 CERRADAS
CONSULTA EXTERNA	3	3	100%
MEDICAMENTOS	4	4	100%
ADMINISTRATIVAS	1	1	100%

AFILIACIONES	1	1	100%
OTRO	2	2	100%
Total general	11	11	100%

Tabla No. 5: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL I TRIMESTRE 2023 EN LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS.

3.2 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECEPCIONADAS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUPERSALUD).

MEDIO INGRESO PQRSU SUPERSALUD				
PQR CLASIFICADA POR SERVICIO	ABIERTA	CERRADA	I TRIMESTRE 2023	% I TRIMESTRE 2023 CERRADAS
CONSULTA EXTERNA	1	236	237	99%
MEDICAMENTOS	1	137	138	99%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	2	56	58	97%
ADMINISTRATIVAS	1	32	33	97%
CIRUGÍA	1	29	30	97%
HOSPITALIZACIÓN		20	20	100%
OTRO		6	6	100%
AFILIACIONES		3	3	100%
URGENCIAS		2	2	100%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD		3	3	100%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS		4	4	100%
PAGOS		4	4	100%
VALORACIONES MEDICO LABORALES		1	1	100%
Total general	6	533	539	99%

Tabla No. 6: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL I TRIMESTRE 2023 RECEPCIONADAS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUPERSALUD).

*FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS.

Tal y como se observa en la tabla anterior, durante el periodo evaluado se recibieron por parte del GIT de Atención al Ciudadano, tras la remisión por parte de la Superintendencia Nacional de Salud (SUPERSALUD), **quinientas treinta y nueve (539)** peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS), de las cuales fueron resueltas **quinientas treinta y tres (533)**, quedando pendientes por resolver al 31 de marzo 2023, **seis (6)** PQRS.

CLASIFICACIÓN PQR POR SERVICIO	CERRADA		ABIERTA	% I TRIMESTRE 2023 CERRADA	% PQRS Cerradas en Termino I TRIMESTRE 2023
	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO			

CONSULTA EXTERNA	138	101	1	239	58%
MEDICAMENTOS	85	56	1	141	60%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	31	25	2	56	55%
ADMINISTRATIVAS	13	20	1	33	39%
CIRUGÍA	17	12	1	29	59%
HOSPITALIZACIÓN	12	8		20	60%
OTRO	8	0		8	100%
AFILIACIONES	3	1		4	75%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	2	1		3	67%
URGENCIAS	2	0		2	100%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS		4		4	0%
PAGOS	3	1		4	75%
VALORACIONES MEDICO LABORALES		1		1	0%
Total general	314	230	6	544	58%

Tabla No. 7: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL I TRIMESTRE 2023 RECEPCIONADAS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUPERSALUD) Y LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS, CLASIFICADAS EN CERRADAS Y ABIERTAS.

El tiempo de respuesta para las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), presentadas ante la Superintendencia Nacional de Salud, son de cinco (5) días hábiles las PQRS regulares y dos (2) días hábiles las PQR riesgo de vida, según Circular No. 008 de 2018; para ello la Entidad cumplió en un 58% el cual corresponde a **trecentas catorce (314)** peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) respondidas a término con respecto al total, e incumplió con el 42%, que quedaron respondidas fuera de término.

TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA I TRIMESTRE 2023

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE DEL TIPO DE PQR	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA PQR I TRIEMSTRE 2023
REGULAR	6
RIESGO DE VIDA	6
Total general	6

Tabla No. 7: TIEMPO PROMEDIO DE REPUESTA PARA PQR FUERA DE TERMINO I TRIMESTRE 2023

El tiempo promedio en responder una PQR, de acuerdo a su clasificación y según la normatividad establecida por la Super Salud, se establece que para PQR **Regulares**, el tiempo de respuesta es de **5 días**, el promedio de respuesta en el FPS, fue de **6 días**, y para las PQR **Riesgo de Vida** cuyo tiempo de respuesta según normatividad es de **2 días**, el promedio de respuesta en el FPS, fue de igual forma de **6 días**; Dando como resultado un promedio general de **6 días** en responder una PQR.

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POR DIVISIÓN

PQR POR DIVISIÓN	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	I TRIMESTRE 2023	% Cierre EN TERMINO
MAGDALENA	164	62		226	73%
PACIFICO	67	52	3	122	55%
CENTRAL	55	76	2	133	41%
ANTIOQUIA	24	18		42	57%
SANTANDER	4	22	1	27	15%
Total general	314	230	6	550	57%

Tabla No. 8: PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO EN EL CIERRE DE PQR

La división con mayor número de PQR resuelta dentro del término establecido por ley, fue **MAGDALENA**, cerrando **ciento sesenta y cuatro (164)** PQR lo que representa el 73% de cumplimiento y la división que tuvo menos PQR cerrada dentro del término establecido por ley, fue **SANTANDER** con 4 PQR, lo que presenta el 15% de cumplimiento.



Gráfico No. 3: TIEMPO PROMEDIO DE REPUESTA PQR I TRIMESTRE 2023 POR DIVISIÓN

A continuación, se especifica el número de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS), que se presentaron desde la SUPERSALUD, durante el periodo evaluado para cada uno de los puntos de atención del FPS, indicando la cantidad total, las resueltas en término, fuera de término y pendientes por resolver a 31 de diciembre 2022.

- En la División Antioquia se presentaron cuarenta y una (41) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales, veinticuatro (24) fueron respondidas dentro de los términos y diecisiete (17) fuera de termino.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD ANTIOQUIA				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	I TRIMESTRE 2023
ENERO	11	8		19
FEBRERO	8	6		14
MARZO	4	4		8
Total general	23	18	0	41

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS

- En la División Central se presentaron ciento treinta y tres (133) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales cuarenta y siete (47) fueron respondidas dentro de los términos y cincuenta y siete (57) fuera de término, quedando 2 pendiente de respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD CENTRAL				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	I TRIMESTRE 2023
ENERO	26	18	0	44
FEBRERO	18	30		48

MARZO	11	28	2	41
Total general	55	76	2	133

FUENTE: FORMATO MIAACGCDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS

- En la oficina Barranquilla se presentaron noventa y dos (92) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales sesenta (60) fueron respondidas dentro de los términos y treinta y dos (32) fuera de término.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD BARRANQUILLA				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	I TRIMESTRE 2023	
ENERO	12	5		17
FEBRERO	15	3		18
MARZO	33	24		57
Total general	60	32		92

FUENTE: FORMATO MIAACGCDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS

- En la oficina Cartagena se presentaron setenta (70) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales cincuenta y seis (56) fueron respondidas dentro de los términos y catorce (14) fuera de término.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD CARTAGENA				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	I TRIMESTRE 2023
ENERO	19	8		27
FEBRERO	16	4		20
MARZO	21	2		23
Total general	56	14		70

FUENTE: FORMATO MIAACGCDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS

- En la oficina Buenaventura se presentaron trece (13) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales seis (6) fueron respondidas dentro de los términos, trece (13) fuera de término, quedando 3 pqr pendiente de respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD BUENAVENTURA				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	I TRIMESTRE 2023
ENERO	2	5		7
FEBRERO	5	1	2	8
MARZO	6	7	1	14
Total general	13	13	3	29

FUENTE: FORMATO MIAACGCDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS

- En la oficina Santander se presentaron veintisiete (27) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales cuatro (4) fueron respondidas dentro de los términos, veintidós (22) fuera de término y una (1) PQRS pendiente de respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD BUENAVENTURA				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	I TRIMESTRE 2023
ENERO	2	6		8
FEBRERO	1	7	1	9
MARZO	1	9		10
Total general	4	22	1	27

FUENTE: FORMATO MIAACGCDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS

- En la oficina Cali se presentaron ochenta y tres (83) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales cuarenta y seis (46) fueron respondidas dentro de los términos y treinta y siete (37) fuera de término.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD CALI				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	I TRIMESTRE 2023
ENERO	7	12		19
FEBRERO	25	12		37
MARZO	14	13		27
Total general	46	37		83

FUENTE: FORMATO MIAACGCDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIA

- En la oficina Santa Marta se presentaron sesenta y una (61) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales cuarenta (48) fueron respondidas dentro de los términos y trece (13) fuera de término.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD SANTA MARTA			
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	I TRIMESTRE 2023
ENERO	13	3	16
FEBRERO	11	3	14
MARZO	24	7	31
Total general	48	13	61

FUENTE: FORMATO MIAACGCDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS

- En la oficina Tumaco se presentó, tres (3) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales dos (2) fue respondidas dentro de los términos y uno (1) fuera de termino.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD TUMACO			
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	I TRIMESTRE 2023
ENERO		1	1
FEBRERO			

MARZO	2		2
Total general	2	1	3

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS

Se evidencia que del total de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) a través del aplicativo SUPERSALUD y las oficinas principales del FPS, el 58% se respondieron oportunamente; el 41% son respondidas fuera de término, y el 1% se encuentran sin respuesta incumpliendo con los requisitos de respuesta establecidos por el Código Contencioso Administrativo y con el MIAACSGEIT01 INSTRUCTIVO PARA CONTROL DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS-D CONSOLIDADO NACIONAL.

4. COMPARATIVO DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) IV TRIMESTRE 2022 VS I TRIMESTRE 2023

En el IV Trimestre del 2022 se recibieron un total quinientos veinte siete (527) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) y en el III Trimestre del 2022 seiscientos setenta y ocho (678) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), evidenciándose una disminución de ciento cincuenta y uno (151) PQR menos en comparación con el trimestre anterior.

CLASIFICACION PQRS POR DIVISIÓN	IV TRIMESTRE 2022	I TRIMESTRE 2023	DIFERENCIA
MAGDALENA	229	226	-3
CENTRAL	113	122	9
PACIFICO	86	133	47
SANTANDER	58	42	-16
ANTIOQUIA	41	27	-14
Total general	527	550	23

Tabla No. 8: COMPARATIVO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR DIVISIÓN

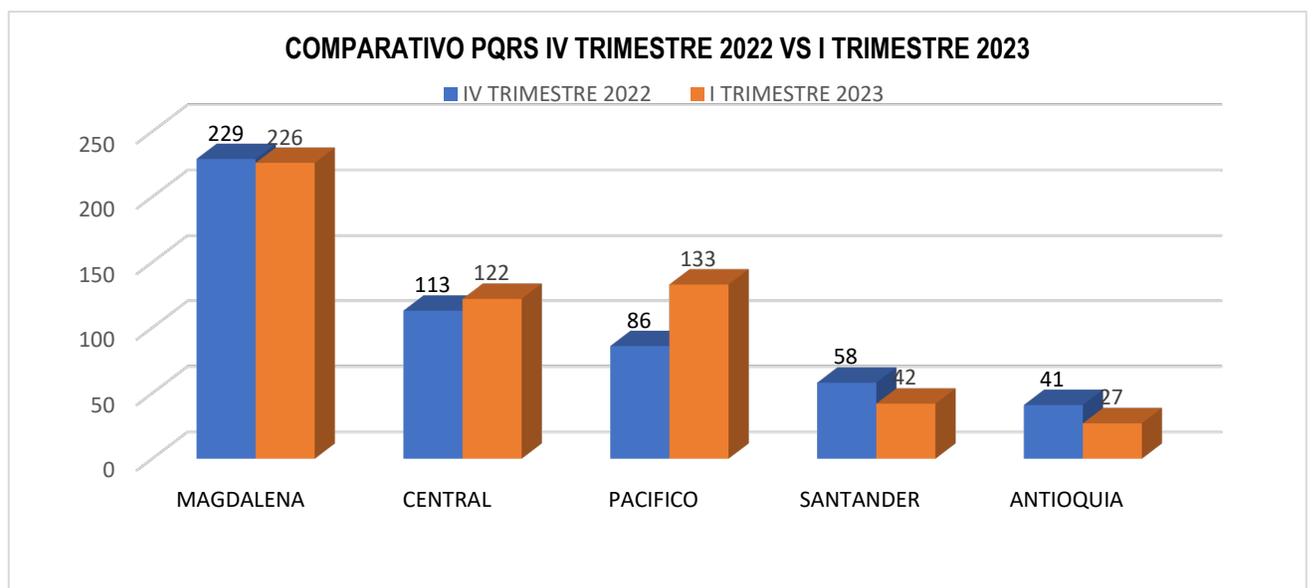


Gráfico No. 5

5. DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Durante el I Trimestre del 2023 no se presentó denuncias a la Oficina de Atención al Ciudadano del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacional de Colombia

6. RECOMENDACIONES

No se recibieron recomendaciones por parte de los usuarios durante el I Trimestre del 2023.

7. PETICIONES RADICADAS EN EL I TRIMESTRE DE 2023

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO.	PETICIONES RESUELTAS EN TÉRMINO.	PETICIONES RESUELTAS FUERA DE TÉRMINO.	PETICIONES FUERA DE TÉRMINO SIN FINALIZAR.	TOTAL.
SECRETARÍA GENERAL	0	0	0	0
G.I.T GESTIÓN BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES	6	14	0	20
GRUPO INT DE TRABAJO TALENTO HUMANO	0	0	0	0
DIRECCIÓN GENERAL	0	0	0	0
G.I.T TESORERÍA	0	0	0	0
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	0	0	0	0
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN ECONÓMICAS	198	27	3	228
OFICINA ASESORA JURÍDICA-DERECHOS	395	162	34	591
OFICINA ASESORA JURÍDICA-TUTELAS	39	3	2	44
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	0	0	0	0
G.I.T. ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0	0	0
ADMINISTRACIÓN ARCHIVO GENERAL FPS CETIL	58	0	0	58
OFICINA PLANEACION Y SISTEMAS	0	0	0	0
AFILIACIONES	0	0	0	0
CONTABILIDAD	0	0	0	0
TOTAL DE PETICIONES	696	206	39	941

7.1 DERECHOS DE PETICIÓN DESAGREGADOS POR DEPENDENCIA

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO.	TOTAL.	%
SECRETARÍA GENERAL	0	0%
G.I.T GESTIÓN BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	0	0%
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES	20	2%
GRUPO INT DE TRABAJO TALENTO HUMANO	0	0%
DIRECCIÓN GENERAL	0	0%
G.I.T TESORERÍA	0	0%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	0	0%
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN ECONÓMICAS	228	24%
OFICINA ASESORA JURÍDICA- DERECHOS	591	63%
OFICINA ASESORA JURÍDICA- TUTELAS	44	5%
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	0	0%
G.I.T. ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0%
ADMINISTRACIÓN ARCHIVO GENERAL FPS CETIL	58	6%
OFICINA PLANEACION Y SISTEMAS	0	0%
AFILIACIONES	0	0%
CONTABILIDAD	0	0%
TOTAL DE PETICIONES	941	100%

7.2 TRANSPARECIA Y ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA DEL I TRIMESTRE DEL 2023

IV TRIMESTRE DEL 2022	NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	TERMINOS DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES			NUMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN
			PETICIONES RESUELTAS EN TÉRMINOS	PETICIONES FUERA DE TÉRMINOS SIN FINALIZAR	ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINOS	
TOTAL	941	47	696	206	39	0

8. PROPUESTAS DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Durante la vigencia comprendida el Grupo de Atención al Ciudadano ejecutó las siguientes acciones para el cumplimiento de su objetivo:

- Realizar seguimiento semanal con el fin de dar cumplimiento oportuno a las respuestas a cada una de las quejas en las divisiones y la Supersalud.

- Realizar una meza de trabajo en conjunto con la Super Intendencia Nacional de Salud, donde se determinó un grupo de personas quejas, esto con la finalidad de hacer un seguimiento mas detallado a las quejas interpuestas por estos mismos.
- Medir la oportunidad en el cierre, tanto del prestador como de las oficinas, esto para determinar donde se presenta el retraso en las respuestas de las quejas.

CONCLUSIONES

Desde el proceso de Atención al Ciudadano y del seguimiento continuo a las Peticiones, Quejas y Reclamos, como forma de retroalimentación, se concluyó que a pesar del seguimiento realizado en conjunto con las diferentes divisiones del FPS, se siguen presentando demoras al momento de dar respuesta definitiva a las PQRSD recibidas; para esto, es necesario diseñar acciones de mejora desde cada oficina de atención en conjunto con cada prestador con el fin de dar cumplimiento del término para dar respuesta a cada uno de estos trámites, estableciendo la manera oportuna de resolver los inconvenientes, y de esta forma fortalecer debilidades de este proceso, garantizando los derechos y satisfacción de los usuarios.

Cabe resaltar que se cerró un 99% de las PQR que ingresaron a la entidad a través de los diferentes medios.