

MEMORANDO



ACGD - 202302200065683

Bogotá D.C, 19-07-2023

PARA: LUZ FANY VACA GUTIÉRREZ
DIRECTORA GENERAL (E)

DE: GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

ASUNTO: ENTREGA INFORME DE PQRSD II TRIMESTRE DE 2023.

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 del por el Fondo Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia durante el II trimestre de 2023; en el cual se presenta el total de peticiones recibidas, cuántas están cerradas, abiertas, en término, fuera de término.

Atentamente



LEIVIS MARIANA BOTINA MONTERO
COORDINADORA GIT ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL

Anexos: Dieciséis (16 hojas)
Proyectó: Diego Alvarado – Contratista ATC GD
Revisó: Catalina Valderrama – Contratista ATC GD



INFORME DE PQRSDT

Fecha de Vigencia: abril de 2023 a junio de 2023

1. OBJETIVO.

Exponer las cifras estadísticas de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), recibidas durante el trimestre (abril- junio), en todas las regionales que componente el FPS- FNC, por los diferentes canales de atención al ciudadano dispuestos por este. Además, Presentar conclusiones generales originadas a partir del análisis de las cifras.

2. ALCANCE.

Este informe contempla los estadísticos de las PQRSD basado en los datos recolectados de los 9 puntos administrativos del FPS-FNC (5 regionales), durante el II trimestre del año 2023 (1 de abril al 30 de junio).

3. DATOS ESTADÍSTICOS DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO Y RESPUESTA DE PQRSDT.

3.1 DATOS NACIONALES DE LAS PQRSDT.

A continuación, se presentan las cifras de PQRSDT a nivel nacional del FPS-FNC, correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio del 2023:

3.1.1 Cifras derechos de petición.

De acuerdo con los datos recolectados durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y 30 de junio se interpusieron **1.308 (mil trescientos ocho)** peticiones, de las cuales en mayor proporción se resolvieron en los términos estipulados en la normativa.

En la ilustración 1, podemos observar en proporción la representatividad de las peticiones por dependencia.

Ilustración 1. Distribución de Peticiones por dependencia

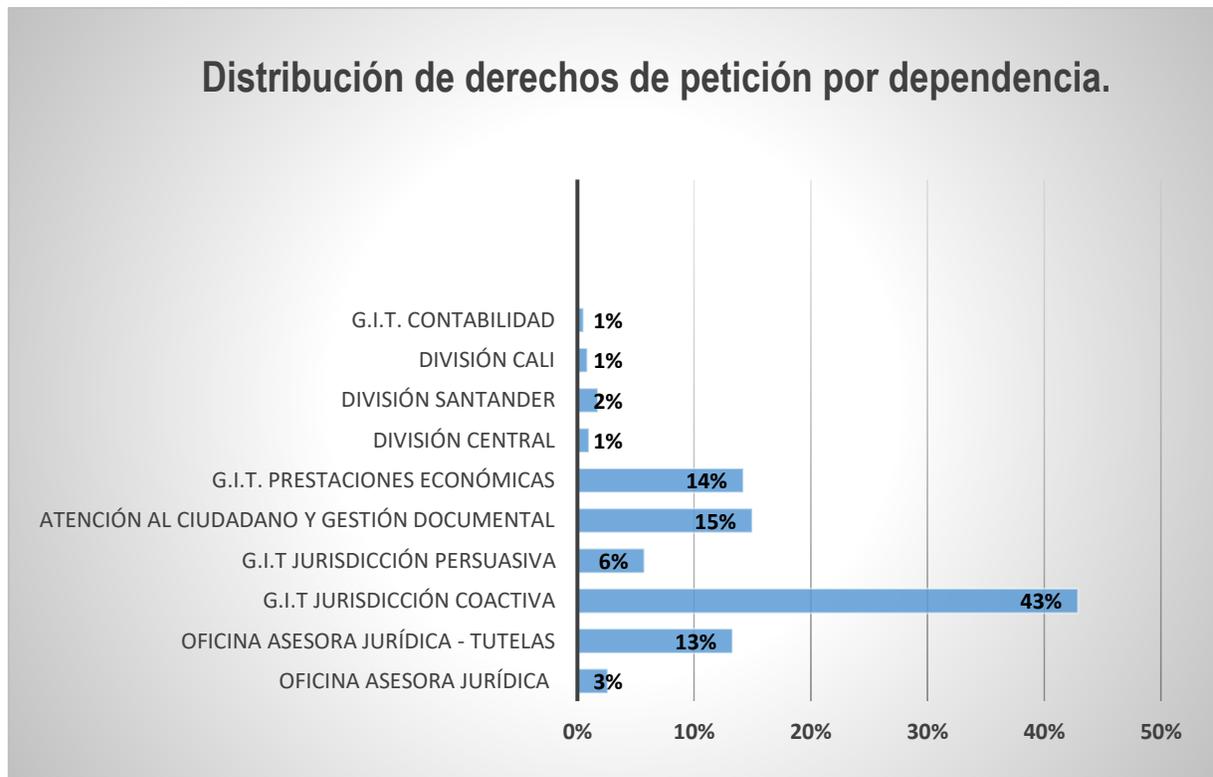


Tabla 1 Peticiones por dependencia o proceso encargado.

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO.	PETICIONES RESUELTAS EN TÉRMINO.	PETICIONES RESUELTAS FUERA DE TÉRMINO.	PETICIONES PENDIENTES POR RESOLVER	TOTAL.
DIRECCIÓN GENERAL	0	0	0	0
CONTROL INTERNO	0	0	0	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	0	0	0	0
OFICINA ASESORA JURÍDICA	23	0	11	34
OFICINA ASESORA JURÍDICA - TUTELAS	152	22	0	174
G.I.T. DEFENSA JUDICIAL	0	0	0	0
G.I.T JURISDICCIÓN COACTIVA	274	195	92	561
G.I.T JURISDICCIÓN PERSUASIVA	36	7	32	75
SECRETARÍA GENERAL	0	0	0	0
G.I.T. TALENTO HUMANO	4	0	0	4
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	155	28	13	196
G.I.T. BIENES, COMPRAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	2	0	4
G.I.T. PRESTACIONES ECONÓMICAS	116	2	68	186
G.I.T. SERVICIOS DE SALUD	0	0	0	0
DIVISIÓN CENTRAL	8	5	0	13
DIVISIÓN ANTIOQUIA	1	0	0	1
DIVISIÓN SANTANDER	3	12	8	23
DIVISIÓN SANTA MARTA	4	0	0	4
DIVISIÓN BARRANQUILLA	2	1	1	4
DIVISIÓN CARTAGENA	0	1	1	2
DIVISIÓN CALI	0	9	2	11
DIVISIÓN BUENAVENTURA	5	0	0	5
DIVISIÓN TUMACO	3	1	0	4
G.I.T. TESORERIA	0	0	0	0
G.I.T. CONTABILIDAD	0	0	7	7
TOTAL DE PETICIONES	788	285	235	1.308

En la tabla 1 podemos observar las cifras desglosadas entre: dependencias, peticiones resueltas dentro de términos, fuera de términos y aquellas pendientes por contestar, estas últimas en proceso de respuesta y dentro de términos en lo relacionado con tiempo.

3.1.2 Cifras de Quejas, Reclamos, sugerencias, y denuncias.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio del 2023 (II trimestre), se radicaron un total de 781 (setecientos ochenta y una) quejas, reclamos y sugerencias, en la tabla 2 podemos observar su distribución de acuerdo con el tiempo de respuesta.

Tabla 2. Distribución de acuerdo al tipo de solicitud.

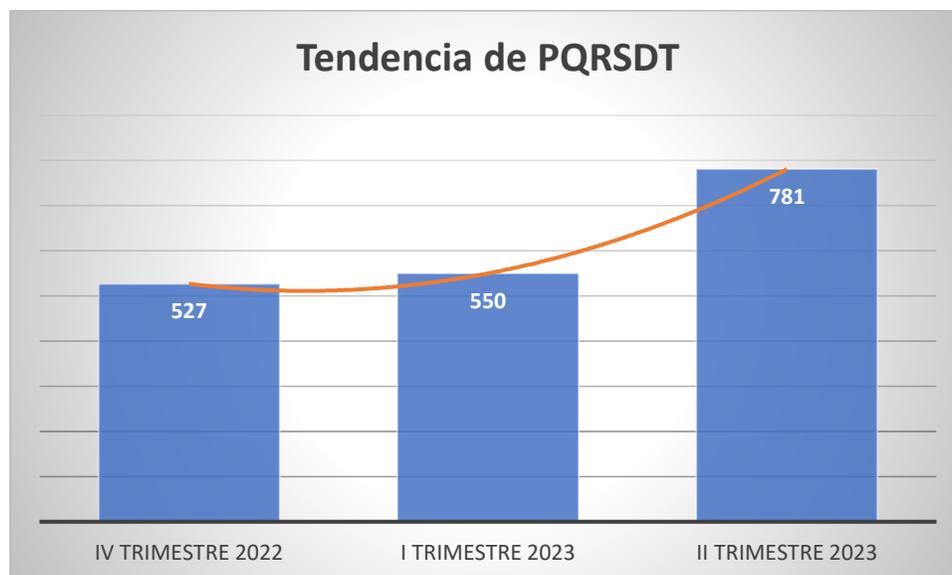
Etiquetas de fila	Cuenta de RESPUESTA
EN TERMINO	397
FUERA DE TERMINO	370
PENDIENTE	14
Total general	781

Ilustración 2. Proporción de distribución por términos de respuesta



En la ilustración 2 observamos la distribución de acuerdo con términos de respuesta. Se observa que un 51 % de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes fueron contestadas en términos, un 47 % fuera de estos y el restante 2 % aún se encuentra pendiente por respuesta.

En la siguiente ilustración observamos la tendencia de las PQRSDT comparadas en con los dos trimestres anteriores. La ilustración nos muestra una tendencia al aumento de las PQRSDT, en el último periodo, que corresponde al II trimestre del año 2023 (1 de abril al 30 de junio), lo anterior visto de manera más minuciosa se acentuó en el último mes del periodo mencionado, es decir junio.

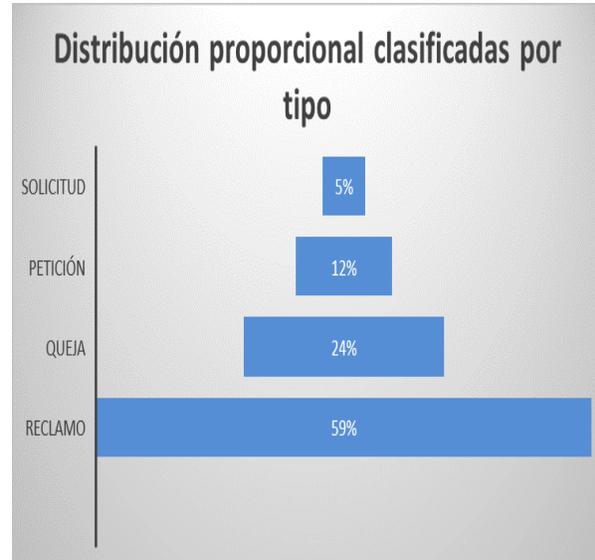


En el siguiente apartado se presentan los datos de acuerdo con la clasificación por tipología (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia), podemos observar las cifras en la tabla 3.

Tabla 3. número de PQRSDT clasificadas por tipología

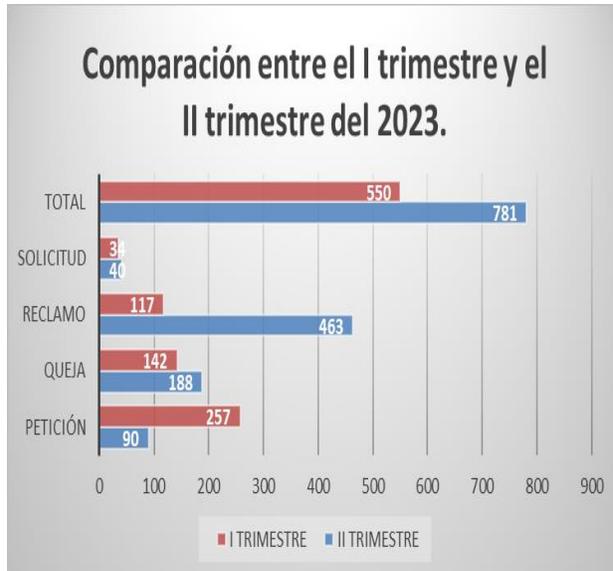
Tipo	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE
PETICIÓN	90	257
QUEJA	188	142
RECLAMO	463	117
SOLICITUD	40	34
Total	781	550

Ilustración 3 Distribución clasificadas por tipo



En la ilustración 3 podemos observar la distribución proporcional por tipo, dentro de las cuales se contemplan: petición, queja, reclamo o sugerencia. Siendo los reclamos, para el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio del 2023 (II trimestre) el que mayor proporción representa. En la siguiente gráfica podemos ver la variación comparada con el trimestre anterior (1 de enero al 31 de marzo del 2023).

Ilustración 4 Comparativo entre I y II trimestre



En la ilustración 4, podemos identificar en rojo los datos correspondientes al I trimestre (1 de enero al 31 de marzo 2023), y en azul los datos correspondientes al II trimestre (1 de abril al 30 de junio del 2023). Se puede observar que hubo un aumento de las PQRSDT y en mayor proporción de los reclamos.

3.1.3 Distribución de las PQRSDT.

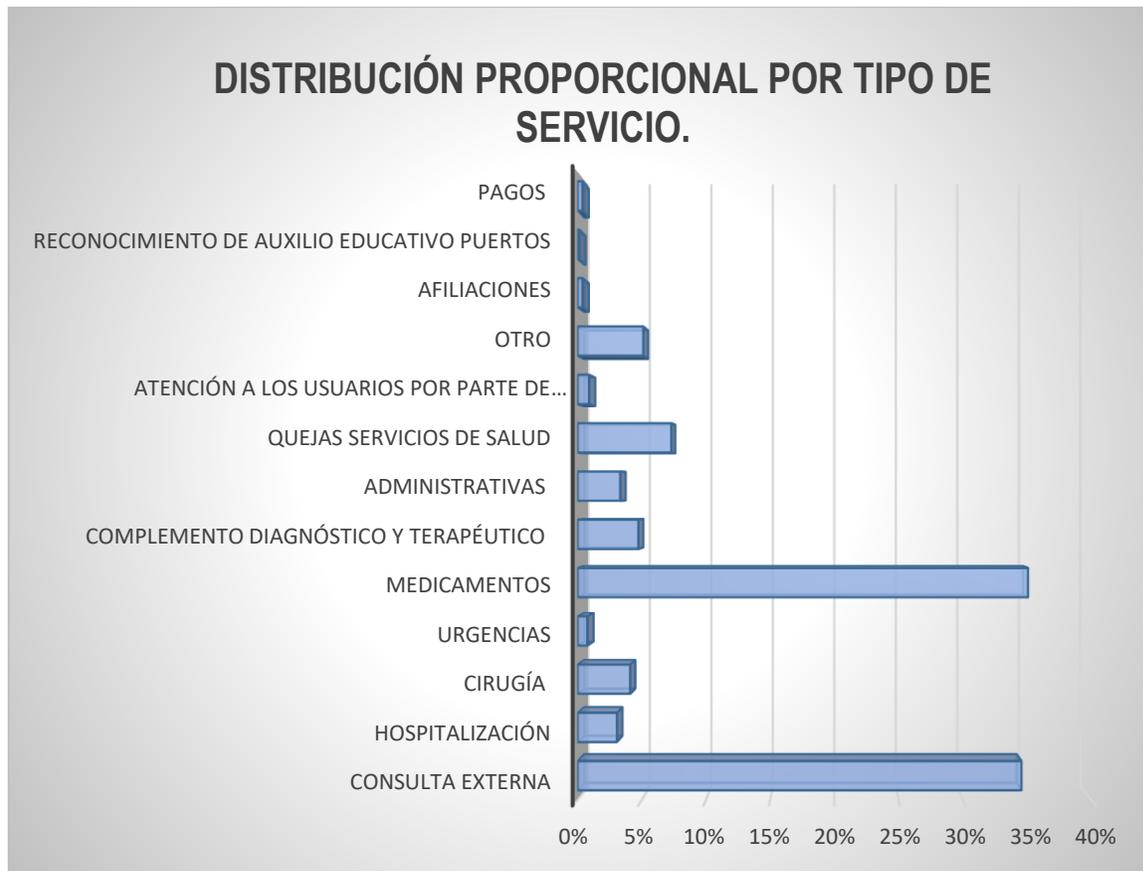
A continuación, observamos la distribución de las PQRSDT por tipo de servicio a nivel nacional en el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio.

Tabla 4. Distribución por tipo de servicio.

Tipo de servicio	Abierta	Cerrada	I Trimestre 2023	II Trimestre 2023	% Cerradas
Consulta externa	4	266	240	270	99%
Hospitalización		24	142	24	100%
Cirugía		32	58	32	100%
Urgencias		6	34	6	100%
Medicamentos	6	269	30	274	98%
Complemento diagnóstico y terapéutico	1	36	20	37	97%
Administrativas		26	8	26	100%
Quejas servicios de salud	2	55	4	57	96%
Atención a los usuarios por parte de funcionarios del FPS-FNC.		7	3	7	100%
Otro	1	39	2	40	98%
Afiliaciones		3	4	3	100%
Reconocimiento de auxilio educativo puertos		1	4	1	100%
Pagos		3	1	3	100%
Total	14	767	550	781	98%

De las 781 PQRSDT radicadas en el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio del 2023, el 98 % se cerraron, es decir cuentan con una respuesta y solución dada al usuario. El 2 % faltante se encuentran vigentes aún en términos en razón del tiempo para su respuesta.

Ilustración 5. Distribución por tipo de servicio.



En la ilustración 5 observamos la distribución de las PQRSDT por tipo de servicio a nivel nacional en el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio del 2023, En donde: el 35 % corresponde a consulta externa, un 35% a medicamentos, un 7 % están relacionadas con otros servicios de salud, 5 % a los servicios de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica, y el restante 11 % lo representa los servicios de hospitalización, cirugía, administrativos y urgencias respectivamente.

Las PQRSDT del FPS-FNC, son recibidas no solo en las oficinas regionales que tiene la entidad dentro del territorio nacional (y por cada uno de los canales dispuesto por la entidad: Web-chat, presencial, telefónico), sino que además estas pueden ser radicadas en la Superintendencia nacional de salud. Por lo anterior, en la tabla 5 podemos ver el número de quejas radicadas en los periodos correspondientes al I y el II trimestre del año en curso y además clasificadas según la entidad por la que ingresaron.

Tabla 5. Distribución por entidad de ingreso.

Entidad de ingreso	I trimestre del 2023	II trimestre del 2023	% del II trimestre
REGIONAL	11	74	9%
SUPERSALUD	539	707	91%
Total general	550	781	100%

De acuerdo con las cifras los usuarios acuden en mayor proporción a la superintendencia nacional de salud para interponer sus PQRSDT, manteniendo la misma tendencia del trimestre anterior.

La distribución del número de PQRSDT que ingresan por la superintendencia nacional de salud la podemos observar en la tabla 6, siendo las que más representan respecto a la totalidad: las relacionadas con medicamentos y con consulta externa.

Tabla 6 Distribución por tipo de servicio PQRSDT ingresadas por la superintendencia nacional de salud.

Superintendencia Nacional de Salud	
Tipo de servicio	Número de PQRSDT
MEDICAMENTOS	269
CONSULTA EXTERNA	265
OTRO	37
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	34
CIRUGÍA	32
ADMINISTRATIVAS	25
HOSPITALIZACIÓN	24
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	7
URGENCIAS	6
AFILIACIONES	3
PAGOS	3
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	1
RECONOCIMIENTO DE AUXILIO EDUCATIVO PUERTOS	1
Total	707

La distribución del total de PQRSDT que ingresan por nuestras oficinas regionales (por cada uno de los canales dispuesto por la entidad: chat-web, telefónico y presencial) la podemos observar en la tabla 7. Las cifras mostradas en la tabla evidencian una tendencia paralela a las que ingresan por la Superintendencia nacional de salud, es decir, que las que más representan respecto al total son: las relacionadas con servicio de salud; medicamentos y consulta externa.

Tabla 7. Distribución por tipo de servicio PQRSDT ingresadas a través de las oficinas del FPS-FNC.

Oficinas del FPS-FNC	
Tipo de servicio	Número de PQRSDT
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	56
MEDICAMENTOS	6
CONSULTA EXTERNA	5
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	3
OTRO	3
ADMINISTRATIVAS	1
Total	74

De acuerdo con el riesgo que las PQRSDT representan para los usuarios, la normativa ha presentado una clasificación que tiene en cuenta dos dominios: *Regulares* y *con riesgo de vida*. En la siguiente tabla podemos observar las cifras de cada una de ellas.

Tabla 8. Clasificación según riesgo.

	# DE PQRSD
REGULAR	525
RIESGO DE VIDA	256
Total	781

En la ilustración 6 podemos observar en azul las PQRSDT clasificadas como regulares, las cuales representan un 67 %, y en rojo vemos las clasificadas como riesgo de vida que representan el 33 % restante.

Ilustración 6. Proporción según riesgo.



Adicionalmente la totalidad de las PQRSDT clasificadas como *riesgo de vida* ingresaron por medio de la Superintendencia nacional de salud. Por otro lado, aquellas de las clasificadas como regulares, 74 se recibieron a través FPS-FNC (por medio de los canales dispuestos por la entidad: chat-web, telefónico y presencial), y las 451 restantes se recibieron por medio de la Supersalud.

3.1.4 Distribución según canales de radicación.

En la tabla 9 podemos observar que el mayor número de PQRSDT, se interponen por medio del canal telefónico, seguido del chat- web y de la atención personalizada. Lo anterior, mantiene su tendencia con el periodo anterior (enero-marzo del 2023).

Tabla 9. Canales de preferencia

Medio	II Trimestre	I Trimestre
Telefónico	266	199
Chat-web	219	162
Personalizado	198	162
correo	73	15
Redes sociales	25	7
Total	781	550

Ilustración 7. Proporción de canales de preferencia.



En la ilustración 7 podemos observar para el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio del 2023, que la mayor proporción de PQRSDT se interpusieron a través del canal telefónico con un 34 %, seguido del Chat – web con un 28 %, del Personal con un 25 %, y de las redes sociales y el correo electrónico con un 3 y 9 % respectivamente.

3.2 DATOS DE LAS PQRSDT COMPARADOS ENTRE DIVISIONES.

En términos generales en la ilustración 8 podemos observar la distribución de las PQRSDT de acuerdo con la división a la que pertenecen, del total, podemos inferir que el 49 % de las mencionadas pertenecen a la división magdalena, el 21 % a la regional central, el 19 % a la regional pacífico y el 6 % a la regional Antioquia.

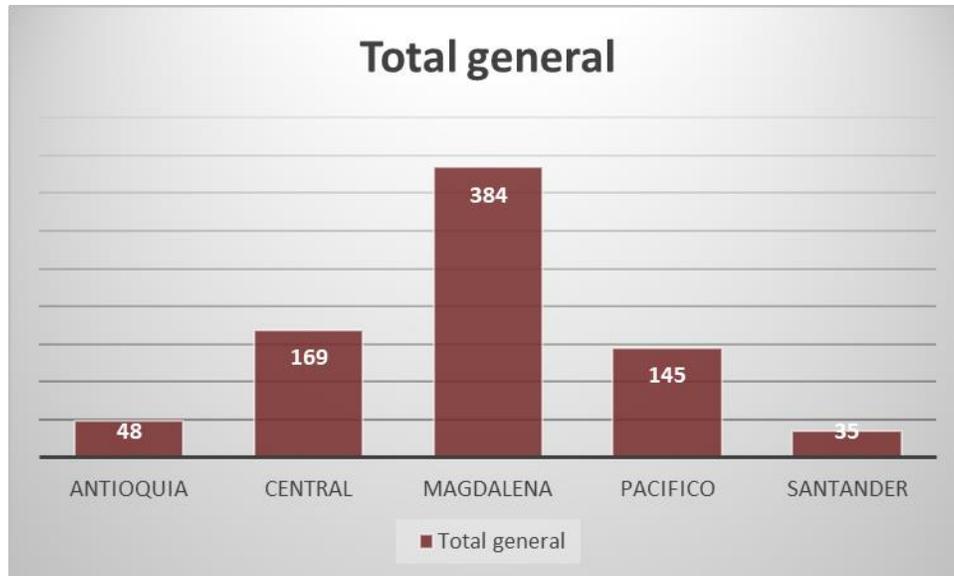


Ilustración 8. Distribución de las PQRSDT por División.

Teniendo en cuenta la pluralidad en lo concerniente a tamaño de la población de cada una de nuestras divisiones, es pertinente llevar estas cifras a tasas, lo que nos permiten comparar de manera más fidedigna las cifras entre las diferentes poblaciones. Lo vemos en la ilustración 9.

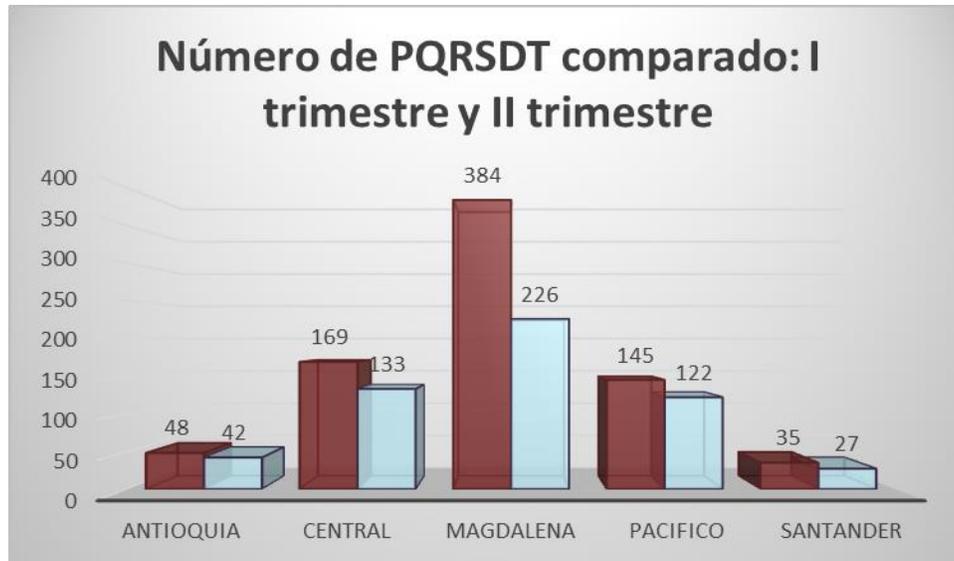
Ilustración 9. Tasa de PQRSDT por cada 1000 usuarios



De acuerdo con los datos mostrados en la ilustración 9 podemos ver que: en la división magdalena 29 usuarios de cada 1000 interponen PQRSDT, en la regional central 25 por cada 1000, en la regional Antioquia 22 por cada 1000, en la regional Santander 20 por cada 1000 y en la regional pacifico 17 por cada 1000 usuarios. Las anteriores cifras promedian 22 por cada 1.000 usuarios con un dato mínimo de 17 y un dato máximo de 29, y datos de 4 de las 5 regionales muy próximos entre sí. Lo que lleva a inferir, que en términos generales la situación de cada una de las regionales en cuanto la interposición de PQRSDT es muy similar.

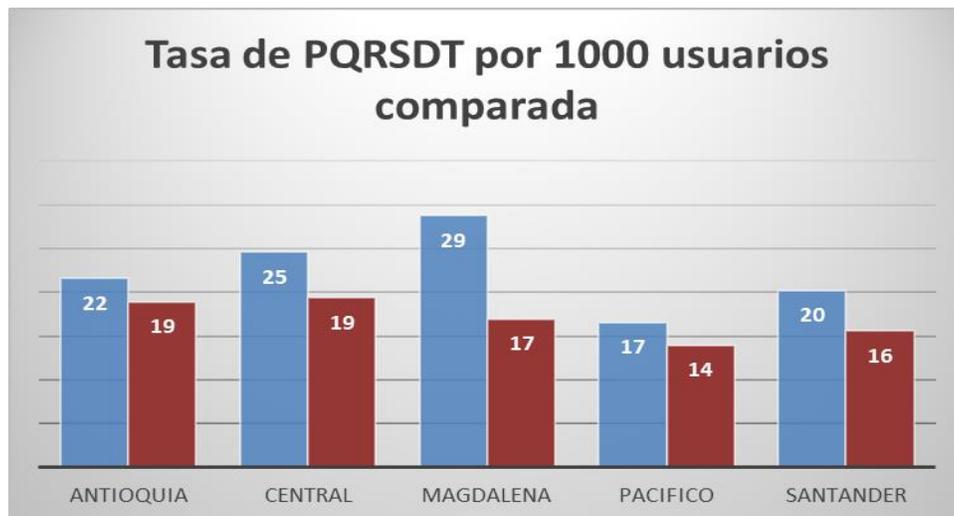
A continuación los datos anteriores (número de PQRSDT por división y tasa de PQRSDT x 1000 usuarios por división), comparados con el trimestre anterior.

Ilustración 10. Número de PQRSDT comparados.



Se observa en la ilustración 10 una tendencia general al aumento de PQRSDT en cada una de las divisiones del FPS-FNC.

Ilustración 11. Tasa de PQRSDT x 1000 usuarios comparada



De acuerdo a la ilustración 11 podemos observar que de acuerdo a la tasa por cada 1000 usuarios hubo una variación significativa en la división Magdalena (en el II trimestre del 2023), ya que el promedio para el periodo de tiempo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo del 2023 fue de 17 PQRSDT por cada 1000 usuarios, con lo anterior podemos observar que la tasa de la división Magdalena estaba cerca al promedio presentado, no obstante para el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio del 2023 esta tasa para

la misma división presentó una variación de 12 puntos, pasando del promedio del trimestre anterior a ser la cifra máxima en el presente periodo.

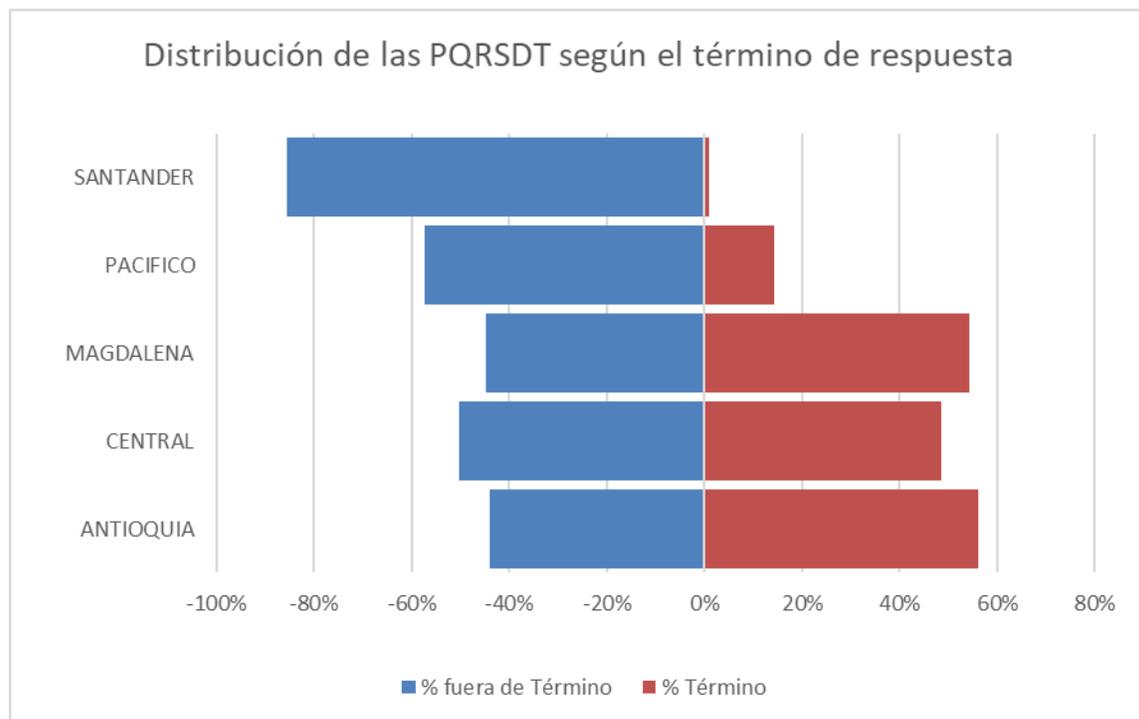
La distribución de las PQRSDT en cada una de las divisiones, de acuerdo con los término de respuesta en lo concerniente a tiempo, lo podemos observar en la tabla 10.

Tabla 10 Numero de PQRSDT según términos de respuesta.

	ANTIOQUIA	CENTRAL	MAGDALENA	PACIFICO	SANTANDER	Total División
EN TERMINO	21	82	208	55	4	397
FUERA DE TERMINO	27	85	172	83	30	370
PENDIENTE		2	4	7	1	14
Total	48	169	384	145	35	781

En la ilustración 12 podemos observar la distribución proporcional de cada una de las PQRSDT en las diferentes divisiones del FPS-FNC. Siendo Santander la división que más proporción de PQRSDT responde fuera de términos.

Ilustración 12. Distribución según términos de respuesta.



En los datos que vemos a continuación clasificamos las PQRSDT de acuerdo con el tipo de servicio y por cada una de las divisiones del FPS-FNC.

Tabla 11. PQRSDT por servicio clasificadas por división.

	ANTIOQUIA	CENTRAL	MAGDALENA	PACÍFICO	SANTANDER	Total
CONSULTA EXTERNA	18	56	126	58	12	270
HOSPITALIZACIÓN	2	12	7	2	1	24
CIRUGÍA	4	8	13	6	1	32
URGENCIAS	1		3	2		6
MEDICAMENTOS	2	29	193	47	4	275
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	11	0	22	3	1	37
ADMINISTRATIVAS	8		3	4	11	26
QUEJAS						
SERVICIOS DE SALUD	0	56	0	0	1	57
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	2	0	0	1	4	7
OTRO	0	3	16	21	0	40
AFILIACIONES		3				3
RECONOCIMIENTO DE AUXILIO EDUCATIVO	0	0	1	0	0	1
PUERTOS						
PAGOS		2		1		3
Total	48	169	384	145	35	781

En general en todas la divisiones se mantiene una tendencia de los usuarios a interponer PQRSDT relacionadas con servicios de consulta externa y medicamentos.

A continuación se ilustra la distribución de acuerdo con la entidad de ingreso de las PQRSDT. La tabla 12 nos muestra que la tendencia comparada entre cada una de las divisiones del FPS-FNC, es a que los usuarios acudan a los canales de la superintendencia de salud para interponer sus PQRSDT.

Tabla 12. Distribución de PQRSDT según entidad de ingreso por división.

	ANTIOQUIA	CENTRAL	MAGDALENA	PACIFICO	SANTANDER	Total división
REGIONAL	1	59	12	2		74
SUPERSALUD	47	110	372	143	35	707
Total	48	169	384	145	35	781

Adicionalmente los datos de la tabla 12, no permiten observar que:

- En la división Magdalena se radicaron un total de 384 (trescientos ochenta y cuatro) PQRSDT de las cuales 372 (trescientos setenta y dos) ingresaron por los canales de la superintendencia nacional de salud y 12 (doce) a través de los canales del FPS-FNC.

- En la división Central se radicaron un total de 169 (ciento sesenta y nueve) PQRSDT de las cuales 110 (ciento diez) ingresaron por los canales de la superintendencia nacional de salud, y 59 (cincuenta y nueve) por medio de los canales del FPS-FNC.
- En la división Pacífico se radicaron un total de 145 (ciento cuarenta y cinco) PQRSDT, de las cuales 143 (ciento cuarenta y tres) ingresaron por los canales de la superintendencia nacional de salud, y 2 (dos) por medio de los canales del FPS-FNC.
- En la división Antioquia se radicaron un total de 48 (cuarenta y ocho) PQRSDT, de las cuales 47 (cuarenta y siete), ingresaron por los canales de la superintendencia nacional de salud, y 1 por medio de los canales del FPS-FNC.
- En la división Santander, se interpusieron un total de 35 (treinta y cinco) PQRSDT, estas en su totalidad ingresaron por los canales de la superintendencia nacional de salud.

En la tabla 13 podemos observar las oficinas en las que los usuarios radicaban en su mayoría las PQRSDT en el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio del 2023. Y en la Ilustración 13 podemos observar la comparativa con el periodo anterior.

Tabla 13. PQRSDT Radicadas en puntos de atención del FPS-FNC.

Punto de atención	Número de PQRSDT
ANTIOQUIA	1
BARRANQUILLA	6
CARTAGENA	2
CENTRAL	59
SANTA MARTA	3
SANTA MARTA	1
TUMACO	2

En la ilustración 13, podemos observar en rojo las PQRSDT radicadas en los puntos de atención del FPS-FNC en el periodo comprendido entre el 1 de enero y 31 de marzo del 2023 (I trimestre), y en azul las radicadas en los puntos de atención del FPS -FNC en el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio del 2023 (II trimestre).

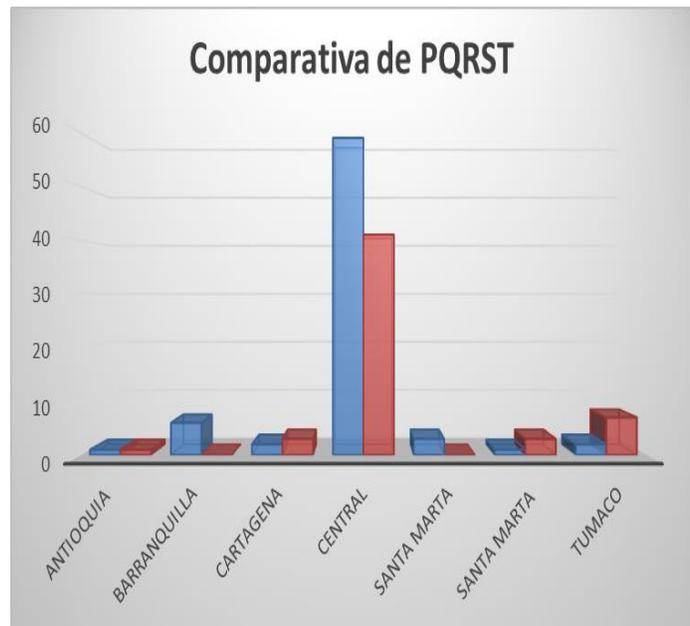


Ilustración 13 Comparativa por oficina de radicación de PQRSDT I Y II trimestre 2023

4. CONCLUSIONES.

- A. Las peticiones allegadas a las dependencias del GIT de jurisdicción coactiva, GIT atención al ciudadano, GIT prestaciones económicas y la oficina de asesoría jurídica son las que más representan en proporción con el total de peticiones, y estas en su mayoría son contestadas a tiempo.
- B. Se observa que la mayor proporción de Quejas, reclamos y solicitudes, han sido o están siendo resueltas en términos adecuados de acuerdo con la normativa nacional, sin embargo, aún una proporción considerable se responde fuera de términos.
- C. Se observa que más del 98 % de las PQRSDT del periodo cuentan con respuesta, lo que refleja la gestión de la mayor proporción de las solicitudes interpuestas por nuestros usuarios.
- D. Una gran proporción de PQRSDT, están relacionadas con el proceso de formulación o entrega de medicamentos y el de asignación de consultas. Estas dos representan en conjunto más del 70 % de las PQRSDT interpuestas por motivos de salud en el periodo de vigencia del presente informe.
- E. Se puede observar que los usuarios interponer en mayor proporción sus PQRSDT por medio de los canales: telefónico, chat -web y personal, Lo mantiene en términos generales la tendencia con el periodo anterior.
- F. Se puede observar un aumento del 42 % de las PQRSDT comparado con el mes anterior, y en mayor proporción de los reclamos.
- G. Las divisiones del FPS-FNC que más proporción de PQRSDT responden fuera de términos en lo correspondiente a servicios de salud son las de Santander y Pacífico, con cifras que alcanzan el 86% y el 57% respectivamente.
- H. El canal del FPS-FNC que más usan los usuarios para interponer PQRSDT, es el correo electrónico, este abarca casi en proporción con la totalidad un 86 %, este dato es tendencia con el trimestre anterior (1 de enero al 30 de marzo del 2023).
- I. Los usuarios que menos acuden a los canales de comunicación dispuestos por el FNC -FPS son los pertenecientes a las divisiones Santander, Antioquia y Pacífico. Lo anterior es tendencia con el trimestre anterior.
- J. Podemos observar que para la división Magdalena, teniendo en cuenta la tasa por cada 1.000 usuarios hubo una variación significativa en el II trimestre del 2023, ya que el promedio para el periodo de tiempo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo del 2023 fue de 17 PQRSDT por cada 1000 usuarios, estando la tasa de la división Magdalena cerca al promedio presentado, no obstante para el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio del 2023 esta tasa para la misma división presentó una variación de 12 puntos, pasando del promedio del trimestre anterior a ser la cifra máxima en el presente periodo.

5. PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO.

- A. Debido a que una proporción considerable de Quejas, Reclamos y solicitudes no han sido contestadas en los términos estipulados normativamente, dentro del PAMEC trimestral se plantearon acciones de mejora encaminadas a disminuir esta cifra. Lo que busca fortalecer nuestros términos de respuesta.
- B. Ya que la mayor proporción de las PQRSDT están representadas en los servicios relacionados a la entrega de medicamentos y asignación de consultas, dentro de las mesas de trabajo concertadas en el plan de mejoramiento de la calidad, se analizarán con cada uno de los prestadores a detalle la causa raíz del tipo de PQRSDT mencionadas, con esto se pretende el fortalecimiento de los procesos en mención, cuya finalidad será impactar de manera positiva en los indicadores del proceso.
- C. Se deben incentivar a los usuarios a que acudan al FPS-FNC para interponer sus solicitudes, esto se implementará mediante la educación del uso de los canales de atención y oficinas disponibles para atender sus requerimientos, instrumentalizado por medio de la distribución de folletos informativos, además de mantener por medio de nuestra página web la información necesaria que describa nuestra red de atención al ciudadano, nuestros canales de comunicación y cuales de ellos están disponibles 24/7.
- D. Se establece como acción de mejora, analizar en mesas de trabajo con los prestadores de servicio de salud y el GIT de Salud del FPS, las causas específicas de los reclamos, esto pretende buscar soluciones conjuntas a las causas que se detecten.
- E. Dentro del PAMEC del II trimestre del 2023, se contemplaron acciones de mejora relacionadas con la gran proporción de PQRSDT que los prestadores de servicios de salud de las divisiones de Santander y Pacífico responden fuera de término. Esto busca, intercambiar experiencias que nos lleven a fortalecer el proceso en términos de respuesta, con acciones conjuntas entre prestador y el FPS-FNC.

6. FUENTE DE INFORMACIÓN.

- 1. Base de datos consolidada en el formato MIAACGCDF043 de reporte mensual del registro y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y/o felicitaciones, denuncias (PQRS) por dependencia.
- 2. Indicadores PAMEC año 2023.
- 3. Informe general peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del I trimestre del año 2023. FPS-FNC.