

MEMORANDO



ACGD - 202302200085693

Bogotá, D.C, 23-10-2023

PARA: LUZ FANY VACA GUTIÉRREZ.
Directora General (E).

DE: GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL.

ASUNTO: ENTREGA INFORME DE PQRSD III TRIMESTRE DE 2023.

Respetada Dra. 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 III 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  Firmado digitalmente
BOTINA por LEIVIS MARIANA
MONTERO BOTINA MONTERO

LEIVIS MARIANA BOTINA MONTERO

Coordinadora – GIT Atención al ciudadano y Gestión documental

Anexos: trece (13 hojas)

Proyectó: Manuel Pérez Buelvas - Contratista

Revisó: Dayana P. – contratista ATC – GD.

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 III 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 III TRIMESTRE DEL AÑO 2023

PQRSD CLASIFICADOS POR SERVICIOS	ABIERTA	CERRADA	III TRIMESTRE 2023	% PQRSD Cerradas III TRIMESTRE 2023
CONSULTA EXTERNA	6	265	271	98%
MEDICAMENTOS	6	226	232	97%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	25	25	100%
ADMINISTRATIVAS	0	33	33	100%
CIRUGÍA	0	38	38	100%
HOSPITALIZACIÓN	0	12	12	100%
OTRO	3	53	56	95%
AFILIACIONES	0	8	8	100%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	0	27	27	100%
URGENCIAS	0	2	2	100%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	11	11	100%
PAGOS	0	7	7	100%
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	0	1	1	100%
Total general	15	708	723	98%

Tabla No.1: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL III 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 tercer trimestre de 2023 se radicaron un total de **setecientos veintitrés (723)** Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS); de las cuales **cuarenta y siete (47)** fueron radicadas en las oficinas principales del FPS, y **seiscientos setenta y seis (676)** 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 **setecientos veintitrés (723)** PQRS radicadas en el periodo comprendido, se encuentran cerradas un total de **setecientos ocho (708)**, las cuales equivalen a un 98% del total, el 2% restante, corresponde a **quince (15)** PQRS que están pendientes de resolver.

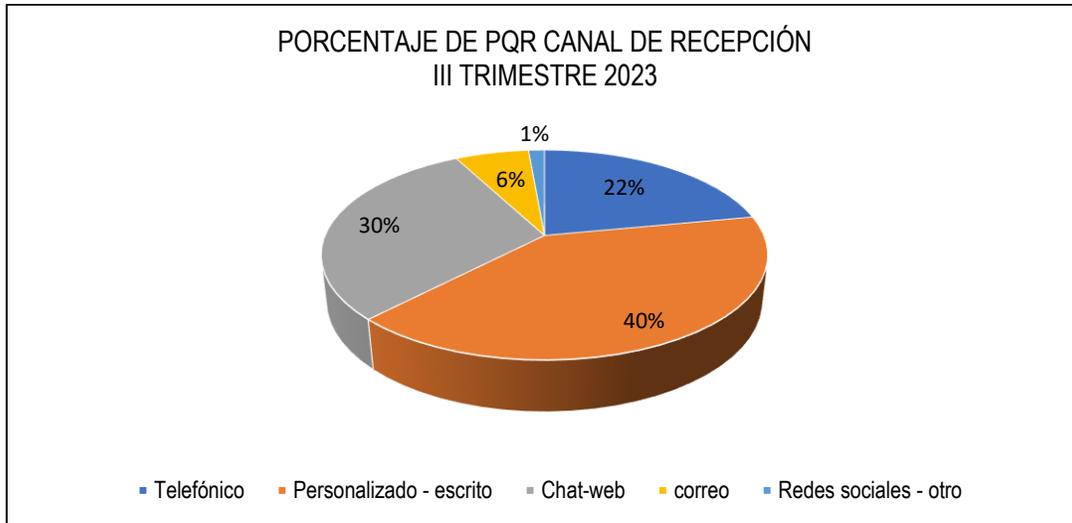
PQRS CLASIFICADOS MEDIO DE INGRESO	ABIERTA	CERRADA	III TRIMESTRE 2023	% PQRS Cerradas
REGIONAL	2	45	47	96%
SUPERSALUD	13	663	676	98%
Total general	15	708	723	98%

Tabla No. 2: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS A TRAVES DE LA REGIONAL Y SUPERSALUD DURANTE EL III 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 setenta y una (271)** PQRS, equivalentes a un 37% del total y el servicio de **Medicamentos** con **doscientas treinta y dos (232)** PQRS, equivalentes a un 32% de la totalidad recibida.

PQRS CLASIFICADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN	III TRIMESTRE 2023	% PQRS III TRIMESTRE 2023
Telefónico	159	22%
Personalizado - escrito	291	40%
Chat-web	217	30%
correo	46	6%
Redes sociales - otro	10	1%
Total general	723	100%

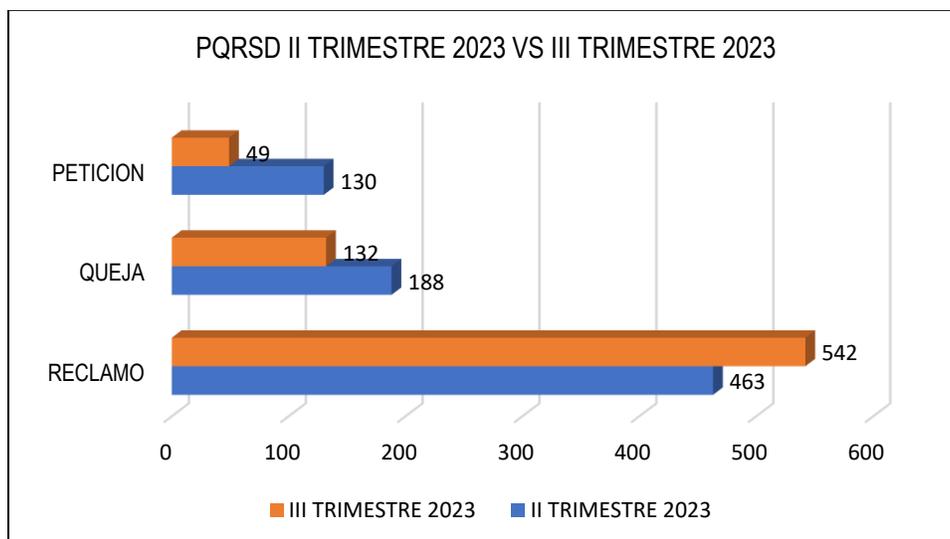
Tabla No. 3: PQRS CLASIFICADAS POR CANAL DE RECPECION III TRIMESTRE 2023



Para el tercer trimestre 2023, el canal por el cual se recibieron el mayor número de PQRS fue por el medio escrito – personalizado, registrando un total de **doscientos noventa y una (291)**, equivalente a un 40% del total, seguido de chat-web con **doscientos diecisiete (217)** PQRS, las cuales equivalen a un 30% del total.

CLASIFICACION PQR 2023	II TRIMESTRE 2023	III TRIMESTRE 2023
RECLAMO	463	542
QUEJA	188	132
PETICION	130	49
Total general	781	723

Tabla No. 4: PQRS CLASIFICADAS POR TIPO DE SOLICITUD



De acuerdo con la clasificación de las PQRSD por Tipo de solicitud, se puede determinar que, para el tercer trimestre de 2023, **Reclamo** fue la clasificación con mayor número, con un total de **quinientas cuarenta y dos (542)**, seguido de **Queja** con un total de **ciento treinta y dos (132)** y por último las **Peticiones** con un total de **cuarenta y nueve (49)**.

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 **cuarenta y siete (47)** peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) en las oficinas principales del FPS, de las cuales fueron resueltas un 96%, quedando pendientes dos por resolver; 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 PQRSD REGIONAL				
PQR CLASIFICADA POR SERVICIO	ABIERTA	CERRADA	III TRIMESTRE 2023	% III TRIMESTRE 2023 CERRADAS
CONSULTA EXTERNA	0	7	7	100%
MEDICAMENTOS	0	2	2	100%
ADMINISTRATIVAS	0	3	3	100%
CIRUGIAS	0	1	1	100%
OTRO	2	4	6	67%
PAGOS	0	1	1	100%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	1	1	100%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	0	26	26	100%
Total general	2	45	47	96%

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

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

RECLAMOS RECIBIDOS POR LA SUPERSALUD				
PQR CLASIFICADA POR SERVICIO	ABIERTA	CERRADA	III TRIMESTRE 2023	% III TRIMESTRE 2023 CERRADAS
CONSULTA EXTERNA	6	258	264	98%
MEDICAMENTOS	6	224	230	97%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	24	24	100%
ADMINISTRATIVAS	0	30	30	100%
CIRUGÍA	0	37	37	100%
HOSPITALIZACIÓN	0	12	12	100%
OTRO	1	49	50	98%
AFILIACIONES	0	8	8	100%

URGENCIAS	0	2	2	100%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	0	1	1	100%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	11	11	100%
PAGOS	0	6	6	100%
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	0	1	1	100%
Total general	13	663	676	98%

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

*FUENTE: FORMATO MIAACGCDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) 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), **seiscientos setenta y seis (676)** peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS), de las cuales fueron resueltas **seiscientos sesenta y tres (663)**, quedando pendientes por resolver al 17 de octubre de 2023, **trece (13)** PQRS.

CLASIFICACIÓN PQR POR SERVICIO	CERRADA		ABIERTA	TOATAL POR SERVICIO	% PQRSD Cerradas en Termino III TRIMESTRE 2023
	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO			
CONSULTA EXTERNA	87	178	6	271	32%
MEDICAMENTOS	54	172	6	232	23%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	11	14	0	25	44%
ADMINISTRATIVAS	7	26	0	33	21%
CIRUGÍA	7	31	0	38	18%
HOSPITALIZACIÓN	4	8	0	12	33%
OTRO	9	44	3	56	16%
AFILIACIONES	3	5	0	8	38%
URGENCIAS	2	0	0	2	100%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	4	7	0	11	36%
PAGOS	3	4	0	7	43%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	3	24	0	27	11%
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	0	1	0	1	0%
Total general	194	514	15	723	27%

Tabla No. 7: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL III 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 tres (3) días calendario para los reclamos de riesgo simple, dos (2) días calendario para los reclamos de riesgo priorizado y un (1) día calendario para los reclamos de riesgo vital, según Circular No. 008 de 2018 modificada por la circular 202315100000010-5 de 2023; para ello, la Entidad cumplió en un 27% porcentaje que corresponde a **ciento noventa y cuatro (194)** peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) respondidas a término con respecto al total, es de aclarar que el bajo porcentaje de cumplimiento se puede deber al proceso de adaptación de la nueva clasificación de los reclamos en salud y los términos para dar respuesta a estos.

TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA III TRIMESTRE 2023

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE DEL TIPO DE PQR	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE RECLAMOS EN DIAS III TRIEMESTRE 2023
RIESGO SIMPLE	9
RIESGO PRIORIZADO	9
RIESGO VITAL	10
Total general	9

Tabla No. 7: TIEMPO PROMEDIO DE REPUESTA PARA PQR FUERA DE TERMINO III 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 **reclamos de riesgo simple**, el tiempo de respuesta es de **3 días**, el promedio de respuesta en el FPS, fue de **9 días**, para los **reclamos de riesgo priorizado** cuyo tiempo de respuesta según normatividad es de **2 días**, el promedio de respuesta en el FPS, fue de igual forma de **9 días** y para los **reclamos de riesgo vital** que cuentan con **1 día** para dar respuesta, el tiempo promedio fue de **10 días**. Dando como resultado un promedio general de **9 días** en responder una PQR.

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POR DIVISIÓN

PQR POR DIVISIÓN	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	III TRIMESTRE 2023	% Cierre EN TERMINO
MAGDALENA	105	264	7	376	28%
PACIFICO	31	109	5	145	21%
CENTRAL	39	85	3	127	31%
ANTIOQUIA	17	24	0	41	41%
SANTANDER	2	32	0	34	6%
Total general	194	514	15	723	27%

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

La división con mayor número de PQRS resueltas dentro del término establecido por ley, fue **MAGDALENA**, cerrando **ciento cinco (105)** PQR lo que representa un 28% de cumplimiento y la división que tuvo menos PQR cerrada dentro del término establecido por ley, fue **SANTANDER** con **dos (2)** PQR, lo que presenta el 6% de cumplimiento.

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

RECLAMOS RECIBIDOS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD ANTIOQUIA				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	III TRIMESTRE 2023
JULIO	8	12	0	20
AGOSTO	4	4	0	8
SEPTIEMBRE	5	8	0	13
Total general	17	24	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 noventa y dos (92) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales treinta y cinco (35) fueron respondidas dentro de los términos y cincuenta y seis (56) fuera de término, quedando una (1) pendiente de respuesta.

RECLAMOS RECIBIDOS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD CENTRAL				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	III TRIMESTRE 2023
JULIO	12	13	0	25
AGOSTO	8	20	0	28
SEPTIEMBRE	15	23	1	39
Total general	35	56	1	92

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

- En la oficina Barranquilla se presentaron ciento treinta y una (131) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales treinta y tres (33) fueron respondidas dentro de los términos, noventa y cinco (95) fuera de término y tres (3) pendientes de respuesta.

RECLAMOS RECIBIDOS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD BARRANQUILLA				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	III TRIMESTRE 2023
JULIO	12	33	0	45
AGOSTO	12	40	2	54
SEPTIEMBRE	9	22	1	32
Total general	33	95	3	131

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

- En la oficina Cartagena se presentaron ciento ochenta y una (181) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales cuarenta y siete (47) fueron respondidas dentro de los términos, ciento treinta y dos (132) fuera de termino y dos (2) pendiente de respuesta.

RECLAMOS RECIBIDOS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD CARTAGENA				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	III TRIMESTRE 2023
JULIO	14	38	0	52
AGOSTO	21	74	1	96
SEPTIEMBRE	12	20	1	33
Total general	47	132	2	181

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

- En la oficina Buenaventura se presentaron treinta y una (31) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales tres (3) fueron respondidas dentro de los términos y veintiocho (28) fuera de término.

RECLAMOS RECIBIDOS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD BUENAVENTURA				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	III TRIMESTRE 2023
JULIO	1	5	0	6
AGOSTO	0	12	0	12
SEPTIEMBRE	2	11	0	13
Total general	3	28	0	31

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

- En la oficina Santander se presentaron treinta y cuatro (34) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales dos (2) fueron respondidas dentro de los términos y treinta y dos (32) fuera de término.

RECLAMOS RECIBIDOS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD SANTANDER				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	III TRIMESTRE 2023
JULIO	0	9	0	9
AGOSTO	0	14	0	14
SEPTIEMBRE	2	9	0	11
Total general	2	32	0	34

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 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 ciento cinco (105) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales veintiséis (26) fueron respondidas dentro de los términos, setenta y ocho (78) fuera de término y una (1) pendiente por respuesta.

RECLAMOS RECIBIDOS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD CALI				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	III TRIMESTRE 2023

JULIO	14	31	0	45
AGOSTO	3	31	1	35
SEPTIEMBRE	9	16	0	25
Total general	26	78	1	105

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 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 cincuenta y siete (57) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales veinticinco (25) fueron respondidas dentro de los términos y treinta y dos (32) fuera de término.

RECLAMOS RECIBIDOS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD SANTA MARTA			
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	III TRIMESTRE 2023
JULIO	11	9	20
AGOSTO	8	15	23
SEPTIEMBRE	6	8	14
Total general	25	32	57

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 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, cuatro (4) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales dos (2) fue respondidas dentro de los términos y dos (2) fuera de termino.

RECLAMOS RECIBIDOS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD TUMACO			
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	III TRIMESTRE 2023
JULIO	1	1	2
AGOSTO	0	1	1
SEPTIEMBRE	1	0	1
Total general	2	2	4

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

Se evidencia que del total de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) recibidas a través del aplicativo SUPERSALUD y las oficinas principales del FPS, el 27% se respondieron oportunamente; el 72% son respondidas fuera de término, y el 1% se encuentran sin respuesta.

4. COMPARATIVO DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) II TRIMESTRE 2023 VS III TRIMESTRE 2023

En el II Trimestre del 2023 se recibieron un total setecientos ochenta y una (781) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) y en el III Trimestre del 2023 setecientos veintitrés (723) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), evidenciándose una disminución de cincuenta y ocho (58) PQR menos en comparación con el trimestre anterior.

CLASIFICACION PQRS POR DIVISIÓN	II TRIMESTRE 2023	III TRIMESTRE 2023	DIFERENCIA
MAGDALENA	384	376	-8
CENTRAL	169	127	-42
PACIFICO	145	145	0
SANTANDER	35	34	-1
ANTIOQUIA	48	41	-7
Total general	781	723	-58

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

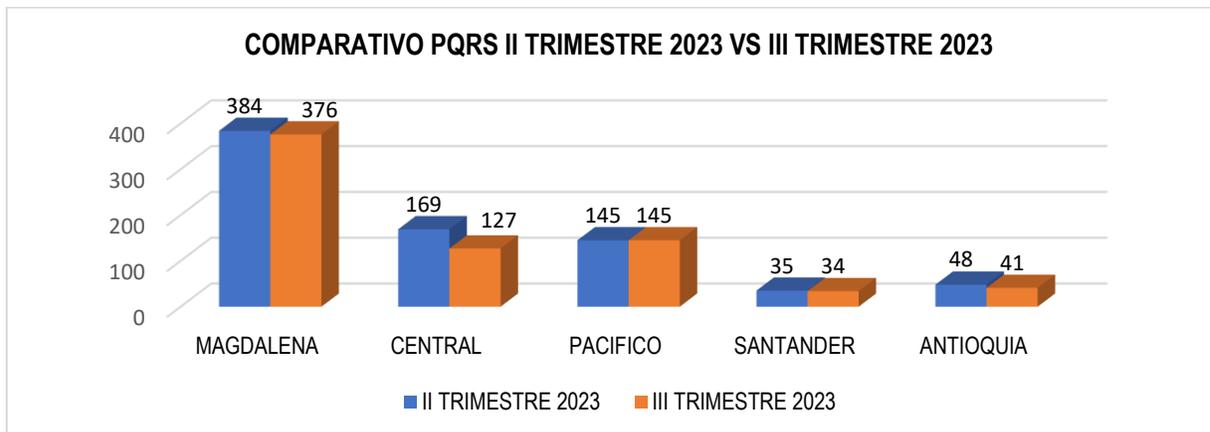


Gráfico No. 5

5. DENUNCIAS

Durante el III 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 Y SUGERENCIAS

Durante el periodo comprendido se recibió una (1) sugerencia a través del formulario web de PQRS.

7. PETICIONES RADICADAS EN EL III TRIMESTRE DE 2023

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	36	7	1	44

OFICINA ASESORA JURÍDICA - TUTELAS	163	1	0	164
G.I.T. DEFENSA JUDICIAL	0	0	0	0
G.I.T JURISDICCIÓN COACTIVA	399	123	42	564
G.I.T JURISDICCIÓN PERSUASIVA	58	0	32	90
SECRETARÍA GENERAL	0	0	0	0
G.I.T. TALENTO HUMANO	0	0	0	0
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	266	55	3	324
G.I.T. BIENES, COMPRAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0
G.I.T. PRESTACIONES ECONÓMICAS	99	3	16	118
G.I.T. SERVICIOS DE SALUD	0	0	0	0
DIVISIÓN CENTRAL	6	2	9	17
DIVISIÓN ANTIOQUIA	3	0	0	3
DIVISIÓN SANTANDER	1	2	10	13
DIVISIÓN SANRA MARTA	0	2	0	2
DIVISIÓN BARRANQUILLA	5	1	1	7
DIVISIÓN CARTAGENA	12	1	0	13
DIVISIÓN CALI	6	8	1	15
DIVISIÓN BUENAVENTURA	4	1	0	5
DIVISIÓN TUMACO	2	0	0	2
G.I.T. TESORERIA	0	0	0	0
G.I.T. CONTABILIDAD	0	0	0	0
TOTAL DE PETICIONES	1060	206	115	1381

7.1 DERECHOS DE PETICIÓN DESAGREGADOS POR DEPENDENCIA

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO.	TOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	0	0%
CONTROL INTERNO	0	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	0	0%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	44	3%
OFICINA ASESORA JURÍDICA - TUTELAS	164	12%
G.I.T. DEFENSA JUDICIAL	0	0%
G.I.T JURISDICCIÓN COACTIVA	564	41%
G.I.T JURISDICCIÓN PERSUASIVA	90	7%
SECRETARÍA GENERAL	0	0%
G.I.T. TALENTO HUMANO	0	0%
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	324	23%
G.I.T. BIENES, COMPRAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0%
G.I.T. PRESTACIONES ECONÓMICAS	118	9%

Av. Calle 19 N° 14-21 Edificio Cudecom (Bogotá – Colombia)
Tel.: 3817171 Ext 1900

Atención PQRS de Salud, Línea de Atención 24/7, usuarios **fuera** de Bogotá: 01-8000-111322

Atención PQRS de Salud, Línea de Atención 24 horas, usuarios **dentro** de Bogotá: 601 2088339

E-mail: correspondencia@fps.gov.co , notificacionesjudiciales@fps.gov.co

Página Web <https://www.fps.gov.co/inicio>



G.I.T. SERVICIOS DE SALUD	0	0%
DIVISIÓN CENTRAL	17	1%
DIVISIÓN ANTIOQUIA	3	0%
DIVISIÓN SANTANDER	13	1%
DIVISIÓN SANRA MARTA	2	0%
DIVISIÓN BARRANQUILLA	7	1%
DIVISIÓN CARTAGENA	13	1%
DIVISIÓN CALI	15	1%
DIVISIÓN BUENAVENTURA	5	0%
DIVISIÓN TUMACO	2	0%
G.I.T. TESORERIA	0	0%
G.I.T. CONTABILIDAD	0	0%
TOTAL DE PETICIONES	1381	100%

7.2 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA DEL III TRIMESTRE DEL 2023

III TRIMESTRE DEL 2023	NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADA 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	1381	21	1060	115	206	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 diario con el fin de dar cumplimiento oportuno a las respuestas a cada una de las quejas en las divisiones y la Supersalud.
- Realizar una mesa de trabajo en conjunto con los prestadores y personal de salud en busca de una mejora en la oportunidad de respuesta.
- 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

- De las setecientas veintitrés (723) PQRSD radicadas en el periodo comprendido, se encuentran cerradas un total de setecientos ocho (708), las cuales equivalen a un 98% del total.
- 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 setenta y una (271) PQRs, equivalentes a un 37% del total y el servicio de Medicamentos con doscientas treinta y dos (232) PQRs, equivalentes a un 32% de la totalidad recibida.
- De acuerdo con la clasificación de las PQRSD por Tipo de solicitud, se puede determinar que, para el tercer trimestre de 2023, Reclamo fue la clasificación con mayor número, con un total de quinientas cuarenta y dos (542).
- Para el tercer trimestre 2023, el canal por el cual se recibieron el mayor número de PQRs fue por el medio escrito – personalizado, registrando un total de doscientas noventa y una (291), equivalente a un 40% del total.
- Se recibieron un total de cuarenta y siete (47) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRs) en las oficinas principales del FPS, de las cuales fueron resueltas un 96%.
- La Entidad cumplió en un 27%, porcentaje que corresponde a ciento noventa y cuatro (194) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRs) resueltas en término con respecto al total.
- En el III Trimestre del 2023 setecientas veintitrés (723) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRs), evidenciándose una disminución de cincuenta y ocho (58) PQR menos en comparación con el trimestre anterior.