

MEMORANDO



ACGD - 202202200034643

Bogotá, D.C 25-04-2022

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

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

ASUNTO: ENTREGA INFORME PQRSO I TRIMESTRE 2022.

Cordial saludo.

De acuerdo con el asunto del presente memorando, me permito remitir adjunto a este, el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias correspondiente al I trimestre de 2022, cuyo contenido abarca el total de pqrsd recibidas, la oportunidad y extemporaneidad de las respuestas, entre otros aspectos.

Atentamente,

RUBEN ALONSO Firmado digitalmente por RUBEN
ALONSO MENDEZ PINEDA
MENDEZ PINEDA Fecha: 2022.04.25 15:01:30 -05'00'
RUBÉN ALONSO MÉNDEZ PINEDA.
SECRETARIO GENERAL.

Anexos: once (11 hojas)
Proyectó: Dayana Pérez – Profesional ATC.
Revisó: Arlina Tovia – Coordinación ATC – GD.
Aprobó: Karen Paternina – Asesora Secretaria General

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 2022, 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 2022

PQRSD CLASIFICADOS POR SERVICIOS	ABIERTA	CERRADA	I TRIMESTRE 2022	% PQRSD Cerradas I TRIMESTRE 2022
CONSULTA EXTERNA	4	250	254	98%
MEDICAMENTOS		125	125	100%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	2	86	88	98%
ADMINISTRATIVAS	1	32	33	97%
CIRUGÍA	1	28	29	97%
HOSPITALIZACIÓN		28	28	100%
URGENCIAS		12	12	100%
OTRO		8	8	100%
AFILIACIONES		7	7	100%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD		4	4	100%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS		1	1	100%
Total general	8	581	589	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 periodo comprendido entre enero y marzo de 2022, se radicaron un total de quinientos ochenta y nueve (589) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS); de las cuales quince (15) fueron radicadas en las oficinas principales del FPS, y quinientos setenta y cuatro (574) 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 quinientos ochenta y nueve (589) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), a 31 de marzo de 2022, quedaron resueltas quinientos ochenta y uno (581) PQRS, las cuales equivalen a un 99%, del total; y el 1% restante, ocho (8) quedaron pendientes de resolver.

PQRSD CLASIFICADOS MEDIO DE INGRESO	ABIERTA	CERRADA	I TRIMESTRE 2022	% PQRSD Cerradas I TRIMESTRE 2022
SUPERSALUD	8	566	574	99%
REGIONAL		15	15	100%
Total general	8	581	589	99%

Tabla No. 2: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS A TRAVES DE LA REGIONAL Y SUPERSALUD DURANTE EL I TRIMESTRE 2022

De forma general se observa que los servicios que presentaron mayor número de quejas fueron: el servicio de **Consulta Externa**, con un total de doscientos cincuenta y cuatro (254) pqrds, y el servicio de **Medicamentos** con ciento veinte cinco (125) pqrds.

Para el primer trimestre 2022, el canal por el cual se recibieron el mayor número de pqrds fue por medio del teléfono para un total de tres cincuenta y tres (353), seguido de chat, con ciento treinta y cinco (135) pqrds.

PQRSD CLASIFICADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN	ABIERTA	CERRADA	I TRIMESTRE 2022	% PQRSD Cerradas I TRIMESTRE 2022
TELEFONO	5	348	353	99%
CHAT		135	135	100%
PERSONALIZADO - ESCRITO	2	65	67	97%
CORREO		21	21	100%
REDES SOCIALES - OTRO	1	12	13	92%
Total general	8	581	589	99%

Tabla No. 3: PQRS CLASIFICADAS POR CANAL DE RECEPCION I TRIMESTRE 2022

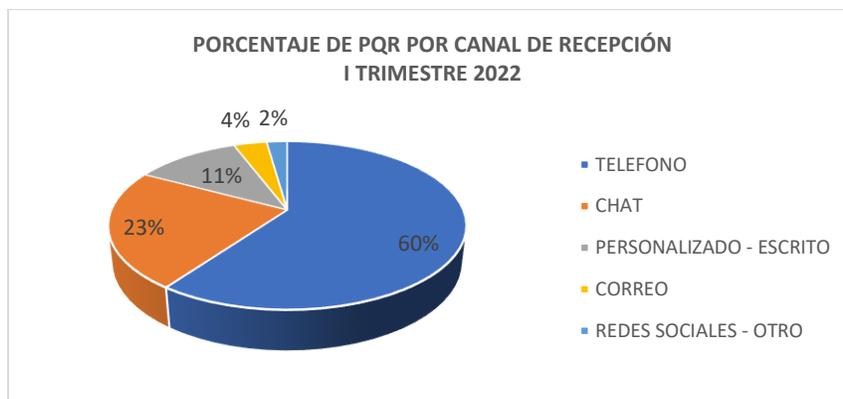


Gráfico No. 1

De acuerdo con la clasificación de las pqr por Tipo de solicitud, se puede determinar que para el primer trimestre 2022, **Queja** fue la clasificación con mayor número para un total de trescientos cincuenta y tres (353), seguido de **Petición** con ciento cuarenta y tres (143), comparado con el trimestre anterior hubo un aumento en el total de pqr de veinte y uno (21).

PQRS CLASIFICADAS POR TIPO DE SOLICITUD	TOTAL IV TRIMESTRE 2021	TOTAL I TRIMESTRE 2022	DIFERENCIA
QUEJA	358	353	-5
PETICION	120	143	23
RECLAMO	51	56	5
SOLICITUD	38	37	-1
DERECHO DE PETICION	1	0	-1
Total general	568	589	21

Tabla No. 4: PQRS CLASIFICADAS POR TIPO DE SOLICITUD IV TRIMESTRE 2021 VS I TRIMESTRE 2022

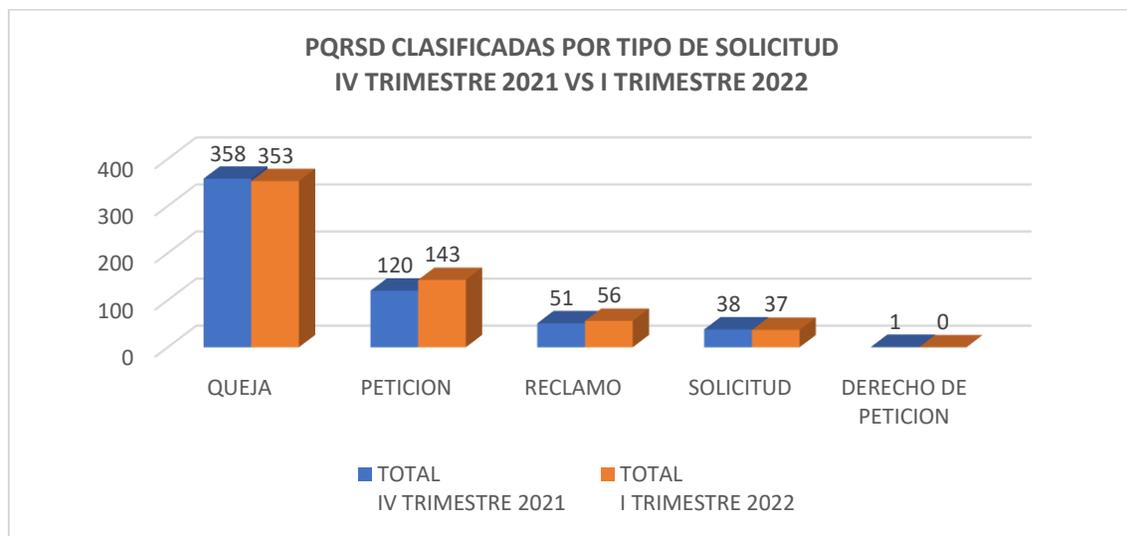


Gráfico No. 2

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

Durante el periodo de enero a marzo de 2022, se recibieron un total de quince (15) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) en las oficinas principales del FPS, de las cuales fueron resueltas en su totalidad; 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			
PQRS CLASIFICADOS POR SERVICIOS	CERRADA	TOTAL I TRIMESTRE 2022	% PQRS Cerradas I TRIMESTRE 2022
AFILIACIONES	1	1	100%
CIRUGÍA	1	1	100%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1	1	100%
CONSULTA EXTERNA	6	6	100%
MEDICAMENTOS	2	2	100%
OTRO	4	4	100%
Total general	15	15	100%

Tabla No. 5: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL I TRIMESTRE 2022 EN LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS.

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

MEDIO INGRESO PQRS D SUPERSALUD				
PQRS D CLASIFICADOS POR SERVICIOS	ABIERTA	CERRADA	I TRIMESTRE 2022	% PQRS D Cerradas I TRIMESTRE 2022
CONSULTA EXTERNA	4	244	248	98%
MEDICAMENTOS		123	123	100%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	2	85	87	98%
ADMINISTRATIVAS	1	32	33	97%
CIRUGÍA	1	27	28	96%
HOSPITALIZACIÓN		28	28	100%
URGENCIAS		12	12	100%
AFILIACIONES		6	6	100%
OTRO		4	4	100%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD		4	4	100%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS		1	1	100%
Total general	8	566	574	99%

Tabla No. 6: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL I TRIMESTRE 2022 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 D) 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), quinientos setenta y cuatro (574) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS), de las cuales fueron resueltas quinientos sesenta y seis (566), quedando pendientes por resolver al 12 de abril 2022 ocho (8) pqrs.

PQRS D CLASIFICADOS POR SERVICIOS	ABIERTA	CERRADA		I TRIMESTRE 2022	% PQRS D Cerradas I TRIMESTRE 2022
		EN TERMINO	FUERA DE TERMINO		
CONSULTA EXTERNA	4	156	94	254	61%
MEDICAMENTOS		73	52	125	58%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	2	41	45	88	47%
ADMINISTRATIVAS	1	16	16	33	48%
CIRUGÍA	1	21	7	29	72%
HOSPITALIZACIÓN		14	14	28	50%
URGENCIAS		7	5	12	58%
OTRO		4	4	8	50%
AFILIACIONES		1	6	7	14%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD		3	1	4	75%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS			1	1	0%
Total general	8	336	245	589	57%

Tabla No. 7: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL I TRIMESTRE 2022 RECEPCIONADAS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUPERSALUD), 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 pqr regulares y dos (2) días hábiles las pqr riesgo de vida, según Circular No. 008 de 2018; para ello la Entidad cumplió en un 57% el cual corresponde a trescientos treinta y seis (336) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) respondidas a término con respecto al total, e incumplió con el 43%, que quedaron respondidas fuera de término o pendientes.

El servicio que presentó mayor número de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS), fue el de Consulta Externa con un total de doscientos cincuenta y cuatro (254), equivalente al 43% del total, seguido de Medicamentos con ciento veinte cinco (125) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, equivalentes a 21%

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 marzo de 2022.

- En la División Antioquia se presentaron cincuenta y cuatro (54) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales treinta y ocho (38) fueron respondidas dentro de los términos y dieciséis (16) fuera de término.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD ANTIOQUIA			
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	TOTAL I TRIMESTRE 2022
ENERO	12	7	19
FEBRERO	13	2	15
MARZO	13	7	20
Total general	38	16	54

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

- En la División Central se presentaron ciento veinte y ocho (128) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales noventa y uno (91) fueron respondidas dentro de los términos y treinta y siete (37) fuera de término.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD CENTRAL			
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	TOTAL I TRIMESTRE 2022
ENERO	28	17	45
FEBRERO	20	5	25
MARZO	43	15	58
Total general	91	37	128

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 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 ochenta y seis (86) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales cuarenta y tres (43) fueron respondidas dentro de los términos, cuarenta y dos (42) fuera de término, y uno (1) quedaron pendientes por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD BARRANQUILLA				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL I TRIMESTRE 2022
ENERO	18	10		28
FEBRERO	17	10		27
MARZO	8	22	1	31
Total general	43	42	1	86

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 sesenta y seis (66) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales cuarenta y ocho (48) fueron respondidas dentro de los términos, diecisiete (17) fuera de termino, y uno (1) pendientes de respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD CARTAGENA				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL I TRIMESTRE 2022
ENERO	15	10		25
FEBRERO	19	4		23
MARZO	14	3	1	18
Total general	48	17	1	66

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 treinta y tres (33) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales nueve (9) fueron respondidas dentro de los términos, veintitrés (23) fuera de término, y uno (1) pendiente de respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD BUENAVENTURA				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL I TRIMESTRE 2022
ENERO	1	9		10
FEBRERO	4	9		13
MARZO	4	5	1	10
Total general	9	23	1	33

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 treinta y cuatro (34) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales nueve (9) fueron respondidas dentro de los términos, veintitrés (23) fuera de término, y dos (2) quedaron pendientes por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD SANTANDER				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL I TRIMESTRE 2022
ENERO	1	5		6
FEBRERO	5	13		18
MARZO	3	5	2	10
Total general	9	23	2	34

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 Cali se presentaron ciento cinco (105) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales treinta y siete (37) fueron respondidas dentro de los términos, sesenta y cinco (65) fuera de término y tres (3) quedaron pendientes por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD CALI				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL I TRIMESTRE 2022
ENERO	5	24		29
FEBRERO	13	17	1	31
MARZO	19	24	2	45
Total general	37	65	3	105

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

- En la oficina Santa Marta se presentaron sesenta y cinco (65) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales cincuenta y cuatro (54) fueron respondidas dentro de los términos y once (11) fuera de término.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD SANTA MARTA			
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	TOTAL I TRIMESTRE 2022
ENERO	18	4	22
FEBRERO	22	4	26
MARZO	14	3	17
Total general	54	11	65

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 Tumaco se presentó, dos (2) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales una (1) fue respondidas dentro de los términos y una (1) fuera de término.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD TUMACO			
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	TOTAL I TRIMESTRE 2022
MARZO	1	1	2
Total general	1	1	2

FUENTE: FORMATO MIAACGCDF043 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, el 57% se respondieron oportunamente; el 42% son respondidas fuera de término, y el 2% restante 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 2021 VS I TRIMESTRE 2022.

En el IV Trimestre del 2021 se recibieron un total quinientos sesenta y ocho (568) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) y en el I Trimestre del 2022 quinientos ochenta y nueve (589) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), evidenciándose un aumento de veintiún (21) quejas.

PQRS POR DIVISION FPS-FNC	IV TRIMESTRE 2021	I TRIMESTRE 2022	DIFERENCIA
MAGDALENA	244	218	-26
PACIFICO	116	148	32
CENTRAL	108	128	20
ANTIOQUIA	65	55	-10
SANTANDER	28	34	6
FPS-FNC AFILIACIONES	7	6	-1
Total general	568	589	21

Tabla No. 8: COMPARATIVO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR DIVISIÓN IV TRIMESTRE 2021 VS I TRIMESTRE 2022.

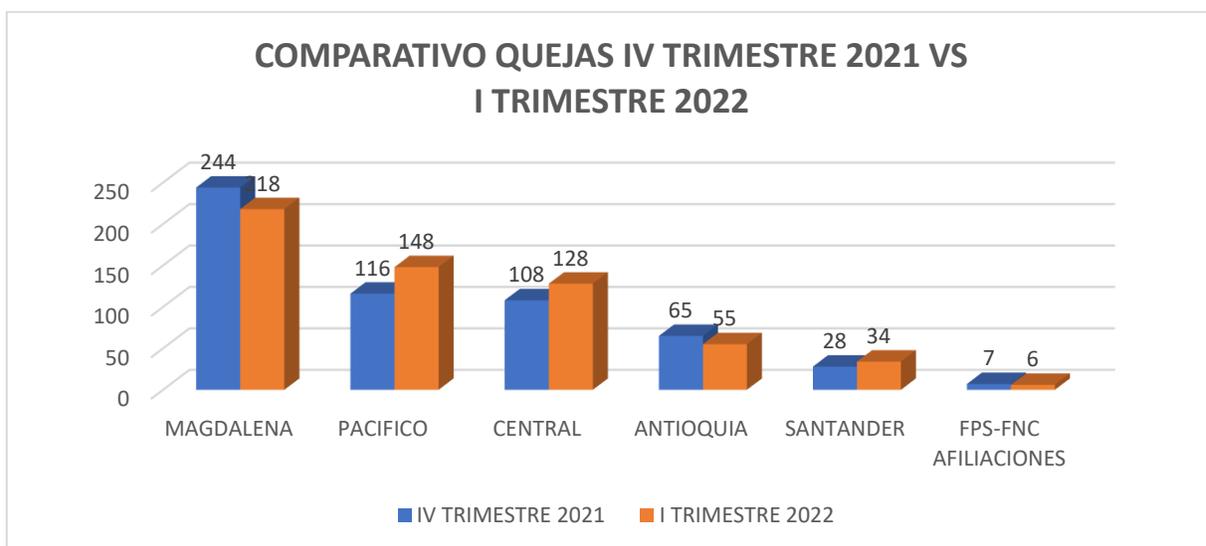


Gráfico No. 3

5. DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Durante el I Trimestre del 2022 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 2022.

7. PETICIONES RADICADAS EN EL I TRIMESTRE DE 2022.

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO.	PETICIONES RESUELTAS EN TÉRMINO.	PETICIONES RESUELTAS FUERA DE TÉRMINO.	PETICIONES FUERA DE TÉRMINO SIN FINALIZAR.	TOTAL.
SECRETARÍA GENERAL	0	0	1	1
G.I.T GESTIÓN BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	0	0	1	1
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES	0	0	0	0
GRUPO INT DE TRABAJO TALENTO HUMANO	0	0	1	1
DIRECCIÓN GENERAL	0	0	0	0
G.I.T TESORERÍA	1	1	6	8
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	0	2	1	3
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN ECONÓMICAS	89	3	4	96
OFICINA ASESORA JURÍDICA-DERECHOS	115	22	260	397
OFICINA ASESORA JURÍDICA-TUTELAS	325	21	3	349
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	31	3	11	45
G.I.T. ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	26	78	3	107
ADMINISTRACIÓN ARCHIVO GENERAL FPS CETIL	24	13	0	37
OFICINA PLANEACIÓN Y SISTEMAS	1	0	0	1
AFILIACIONES	8	1	1	10
CONTABILIDAD	0	0	0	0
TOTAL DE PETICIONES	620	144	292	1.056

7.1 DERECHOS DE PETICIÓN DESAGREGADOS POR DEPENDENCIA

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	TOTAL	%
SECRETARIA GENERAL	1	0,09%
GRUPO INT DE TRABAJO GESTIÓN BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	1	0,09%
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES	0	0,00%
GRUPO INT DE TRABAJO TALENTO HUMANO	1	0,09%
DIRECCIÓN GENERAL	0	0,00%
GRUPO INT DE TRABAJO TESORERÍA	8	0,76%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	3	0,28%
G.I.T GESTIÓN PRESTACIONES ECONÓMICAS	96	9,09%
OFICINA ASESORA JURIDICA	397	37,59%
ACCIONES DE TUTELA RECIBIDAS	349	33,05%

G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	45	4,26%
G.I.T. ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	107	10,13%
ADMINISTRACIÓN ARCHIVO GENERAL FPS	37	3,50%
OFICINA PLANEACION Y SISTEMAS	1	0,09%
AFILIACIONES	10	0,95%
CONTABILIDAD	0	0,00%
TOTA DE PETICIONES	1.056	100%

7.2 TRANSPARECIA Y ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA DEL I TRIMESTRE DEL 2022.

II TRIMESTRE DEL 2021	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	1.056	32	620	144	292	0

8. PROPUESTAS DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Durante el periodo de enero a febrero de 2022 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.
- Fortalecer en la Entidad acciones correctivas, preventivas y de mejora en las dependencias, para dar cabal cumplimiento a las respuestas de quejas y reclamos, peticiones, y así dar respuesta oportuna al ciudadano.
- Fortalecer la interacción con todos los procesos y divisiones de la Entidad, especialmente, aquellos que atienden y tramitan quejas, sugerencias, reclamos, derechos de petición y solicitudes de información de los ciudadanos.
- Fortalecer los canales de atención con el fin de solucionar de fondo al usuario en primera línea las solicitudes presentadas, para ello se es necesario con aplicativos y software que permitan registrar la información y de esta manera llevar control y seguimiento a todos los tramites atendidos por cada canal de atención.

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 y proceso, incluyendo a los prestadores del servicio de salud, con el fin de dar cumplimiento a los términos de respuesta a cada uno de estos trámites, estableciendo la manera oportuna de resolver los inconvenientes, y de esta forma fortalecer debilidades en el proceso, garantizando los derechos y satisfacción de los usuarios.