

MEMORANDO



ACGD - 202202200054743

Bogotá, D.C 09-08-2022

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

DE: GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO.

ASUNTO: ENTREGA INFORME PQRSD II TRIMESTRE 2022.

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 periodo comprendido entre abril y junio de 2022; en el cual se presenta el total de peticiones recibidas, cuántas están cerradas, abiertas, en término, fuera de término y se desagrega la cantidad recibida por cada proceso del Fondo, para los fines pertinentes.

Atentamente,

RUBEN ALONSO Firmado digitalmente por RUBEN
ALONSO MENDEZ PINEDA
MENDEZ PINEDA Fecha: 2022.08.09 11:02:26 -05'00'
RUBÉN ALONSO MÉNDEZ PINEDA.
SECRETARIO GENERAL.

Anexos: once (11 hojas)
Proyectó: Dayana Pérez – Profesional ATC.
Revisó: Arlina Tovío – Coordinación ATC – GD.
Aprobó: Karen Patemina – Asesora Secretaría 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 II 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	II TRIMESTRE 2022	% PQRSD Cerradas II TRIMESTRE 2022
CONSULTA EXTERNA	23	192	215	89%
MEDICAMENTOS	18	148	166	89%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	10	77	87	89%
ADMINISTRATIVAS	3	48	51	94%
HOSPITALIZACIÓN		24	24	100%
CIRUGÍA	3	19	22	86%
AFILIACIONES	2	6	8	75%
OTRO	1	6	7	86%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD		3	3	100%
URGENCIAS		3	3	100%
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS		3	3	100%
Total general	60	529	589	90%

Tabla No. 1: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL II 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 Abril y Junio de 2022, se radicaron un total de quinientos ochenta y nueve (589) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS); de las cuales doce (12) fueron radicadas en las oficinas principales del FPS, y quinientos setenta y siete (577) 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 setenta y siete (577) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), a 30 de junio de 2022, quedaron resueltas quinientos diecinueve (519) PQRS, las cuales equivalen a un 90%, del total; y el 10% restante, cincuenta y ocho (58) quedaron pendientes de resolver.

PQRSD CLASIFICADOS MEDIO DE INGRESO	ABIERTA	CERRADA	II TRIMESTRE 2022	% PQRSD Cerradas II TRIMESTRE 2022
REGIONAL	2	10	12	83%
SUPERSALUD	58	519	577	90%
Total general	60	529	589	90%

Tabla No. 2: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA REGIONAL Y SUPERSALUD DURANTE EL II 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 doscientas quince (215) pqr, y el servicio de **Medicamentos** con ciento sesenta y seis (166) pqr.

Para el segundo trimestre 2022, el canal por el cual se recibieron el mayor número de pqr fue por medio del teléfono, para un total de trescientos seis (306), seguido de chat, con ciento treinta y nueve (139) pqr.

PQRSD CLASIFICADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN	II TRIMESTRE 2022	% PQRSD II TRIMESTRE 2022
TELEFÓNICO	306	52%
CHAT	139	24%
PERSONALIZADO	113	19%
CORREO	22	4%
REDES SOCIALES	9	2%
Total general	589	100%

Tabla No. 3: PQRSD CLASIFICADAS POR CANAL DE RECEPCION II TRIMESTRE 2022 (SUPERSALUD)

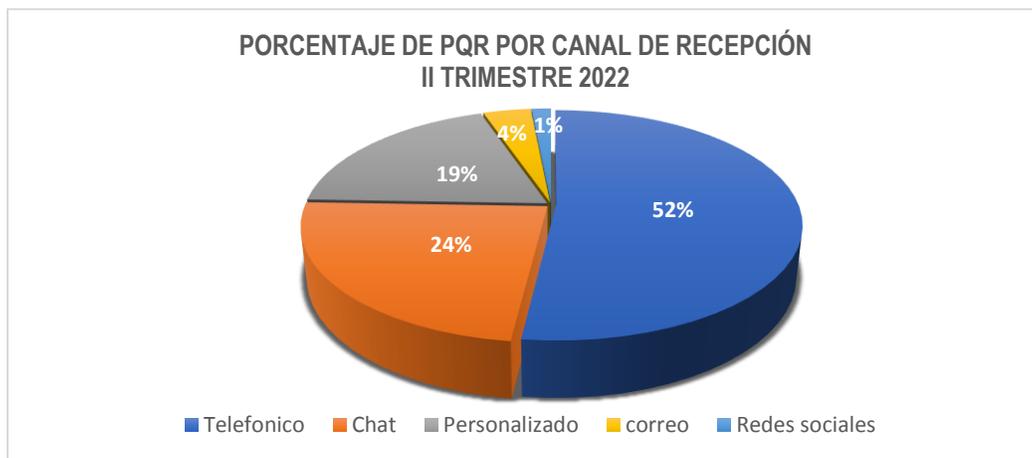


Gráfico No. 1

De acuerdo con la clasificación de las pqr por Tipo de solicitud, se puede determinar que para el segundo trimestre 2022, **Reclamo** fue la clasificación con mayor número para un total de doscientos setenta y uno (271), seguido de **Queja** con ciento cincuenta y ocho (158), comparado con el trimestre anterior se mantuvo estable el total de pqr en quinientos ochenta y nueve para los dos trimestres.

PQRSD CLASIFICADAS POR TIPO DE SOLICITUD	I TRIMESTRE 2022	II TRIMESTRE 2022	DIFERENCIA
RECLAMO	56	271	215
QUEJA	353	158	-195
PETICION	143	118	-25
SOLICITUD	37	42	5
Total general	589	589	0

Tabla No. 4: PQRSD CLASIFICADAS POR TIPO DE SOLICITUD I TRIMESTRE 2022 VS II TRIMESTRE 2022

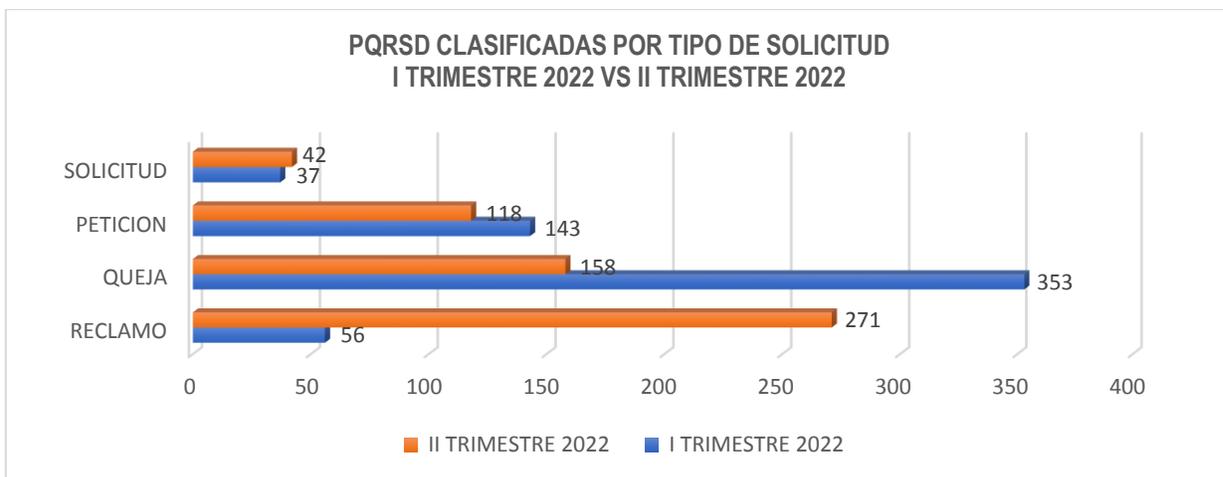


Gráfico No. 2

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

Durante el periodo de abril a junio de 2022, se recibieron un total de doce (12) 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 y líneas telefónicas, tal y como se observa en la siguiente tabla:

MEDIO INGRESO PQRSD REGIONAL				
PQRSD CLASIFICADOS POR SERVICIOS	ABIERTA	CERRADA	II TRIMESTRE 2022	% PQRSD Cerradas II TRIMESTRE 2022
MEDICAMENTOS	1	4	5	80%
CONSULTA EXTERNA	1	1	2	50%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD		1	1	100%
OTRO		1	1	100%
URGENCIAS		1	1	100%
CIRUGÍA		1	1	100%
ADMINISTRATIVAS		1	1	100%
Total general	2	10	12	83%

Tabla No. 5: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL II 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 PQRSU SUPERSALUD				
PQRSU CLASIFICADOS POR SERVICIOS	ABIERTA	CERRADA	II TRIMESTRE 2022	% PQRSU Cerradas II TRIMESTRE 2022
CONSULTA EXTERNA	22	191	213	90%
MEDICAMENTOS	17	144	161	89%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	10	77	87	89%
ADMINISTRATIVAS	3	47	50	94%
HOSPITALIZACIÓN		24	24	100%
CIRUGÍA	3	18	21	86%
AFILIACIONES	2	6	8	75%
OTRO	1	5	6	83%
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS		3	3	100%
URGENCIAS		2	2	100%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD		2	2	100%
Total general	58	519	577	90%

Tabla No. 6: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL II 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 (PQRSU) 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 siete (577) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS), de las cuales fueron resueltas quinientas diecinueve (519), quedando pendientes por resolver al 30 de junio 2022, cincuenta y ocho (58) pqrs.

PQRSU CLASIFICADOS POR SERVICIOS	CERRADA		ABIERTA	II TRIMESTRE 2022	% PQRSU Cerradas en Terminó II TRIMESTRE 2022
	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO			
CONSULTA EXTERNA	121	70	22	213	57%
MEDICAMENTOS	68	76	17	161	42%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	42	35	10	87	48%
ADMINISTRATIVAS	27	20	3	50	54%
HOSPITALIZACIÓN	13	11		24	54%
CIRUGÍA	9	9	3	21	43%
AFILIACIONES	6		2	8	75%
OTRO	3	2	1	6	50%
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	1	2		3	33%
URGENCIAS		2		2	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	2			2	100%
Total general	292	227	58	577	51%

Tabla No. 7: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL II 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 51% el cual corresponde a doscientos noventa y dos (292) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) respondidas a término con respecto al total, e incumplió con el 49%, que quedaron respondidas fuera de término o pendientes.

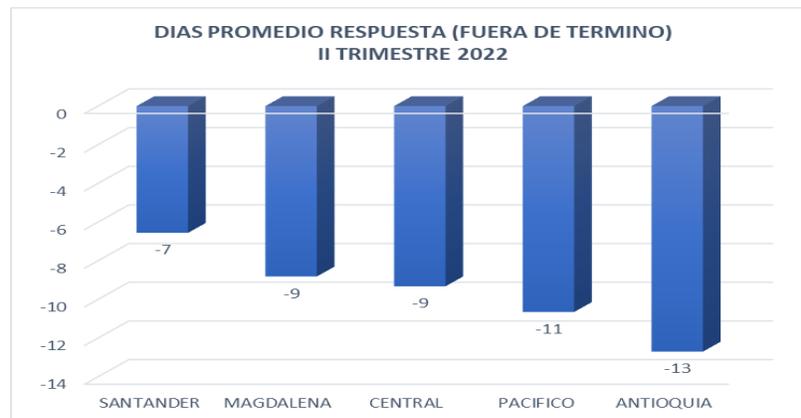
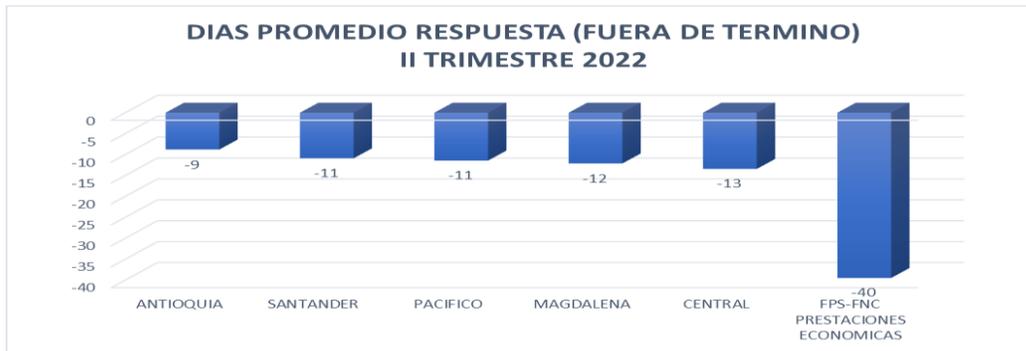
El servicio que presentó mayor número de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS), fue el de Consulta Externa con un total de doscientos trece (213), equivalente al 37% del total, seguido de Medicamentos con ciento sesenta y uno (161) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, equivalentes a 28%.

TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA (FUERA DE TERMINO) II TRIMESTRE 2022

El tiempo promedio en responder una PQR fuera de termino, de acuerdo a su clasificación, para PQR **Regulares**, donde el tiempo de respuesta es de **5 días**, el promedio de respuesta en el FPS, es de 12 días, y para las PQR **Riesgo de Vida** cuyo tiempo de respuesta de acuerdo con la normatividad es de 2 días, el promedio de respuesta en el FPS para el II trimestre de 2022 fue de **10 días**.

TIPO DE PQR POR PUNTO DE ATENCIÓN	TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA (FUERA DE TERMINO) II TRIMESTRE 2022
REGULAR	-12
RIESGO DE VIDA	-10

Tabla No. 7: TIEMPO PROMEDIO DE REPUESTA PARA PQR FUERA DE TERMINO II TRIMESTRE 2022



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 30 de junio de 2022.

- En la División Antioquia se presentaron treinta y cuatro (34) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales dieciocho (18) 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	PENDIENTE	II TRIMESTRE 2022
ABRIL	7	6		13
MAYO	8	5		13
JUNIO	3	4	1	8
Total general	18	15	1	34

FUENTE: FORMATO MIAACGCDF043 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 ochenta y cuatro (84) fueron respondidas dentro de los términos y treinta y nueve (39) fuera de término y 10 quedaron pendiente por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD CENTRAL				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	II TRIMESTRE 2022
ABRIL	29	7		36
MAYO	26	11		37
JUNIO	29	21	10	60
Total general	84	39	10	133

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 Barranquilla se presentaron noventa y siete (97) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales cuarenta y nueve (49) fueron respondidas dentro de los términos, treinta y nueve (39) fuera de término, y nueve (9) quedaron pendientes por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD BARRANQUILLA				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	II TRIMESTRE 2022
ABRIL	18	17		35
MAYO	16	13		29
JUNIO	15	9	9	33
Total general	49	39	9	97

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 Cartagena se presentaron setenta y cuatro (74) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales cuarenta y uno (41) fueron respondidas dentro de los términos, treinta (30) fuera de término, y tres (3) pendientes de respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD CARTAGENA				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	II TRIMESTRE 2022
ABRIL	13	4		17
MAYO	21	13		34
JUNIO	7	13	3	23
Total general	41	30	3	74

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 Buenaventura se presentaron veinte seis (26) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales cinco (5) fueron respondidas dentro de los términos, diecisiete (17) fuera de término, y cuatro (4) pendiente de respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD BUENAVENTURA				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	II TRIMESTRE 2022
ABRIL	2	6		8
MAYO	3	7	1	11
JUNIO		4	3	7
Total general	5	17	4	26

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 nueve (39) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales trece (13) fueron respondidas dentro de los términos, dieciocho (18) fuera de término, y ocho (8) quedaron pendientes por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD SANTANDER				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	II TRIMESTRE 2022
ABRIL	3	1		4
MAYO	6	5		11
JUNIO	4	12	8	24
Total general	13	18	8	39

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 noventa y uno (91) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales treinta y cuatro (34) fueron respondidas dentro de los términos, cuarenta y cinco (45) fuera de término y doce (12) quedaron pendientes por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD CALI				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	II TRIMESTRE 2022
ABRIL	12	16		28
MAYO	18	17	2	37
JUNIO	4	12	10	26
Total general	34	45	12	91

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 sesenta y uno (71) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales cuarenta y uno (41) fueron respondidas dentro de los términos y once (9) fuera de término.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD SANTA MARTA				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	II TRIMESTRE 2022
ABRIL	13	9		22
MAYO	17	5		22
JUNIO	11	7	9	27
Total general	41	21	9	71

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, 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	II TRIMESTRE 2022
ABRIL	1	1	2
Total general	1	1	2

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) a través del aplicativo SUPERSALUD, el 51% se respondieron oportunamente; el 39% son respondidas fuera de término, y el 10% 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) I TRIMESTRE 2022 VS II TRIMESTRE 2022.

En el I Trimestre del 2022 se recibieron un total quinientos ochenta y nueve (589) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) y en el II Trimestre del 2022 quinientos ochenta y nueve (589) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), evidenciándose estabilidad en la cantidad de PQR recibidas en los dos trimestres.

PQRSD POR DIVISION FPS-FNC	I TRIMESTRE 2022	II TRIMESTRE 2022	DIFERENCIA
MAGDALENA	218	248	30
CENTRAL	128	136	8
PACIFICO	148	122	-26
SANTANDER	34	39	5
ANTIOQUIA	55	34	-21
FPS-FNC AFILIACIONES	6	8	2
FPS-FNC PRESTACIONES ECONOMICAS	0	2	2
Total general	589	589	0

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

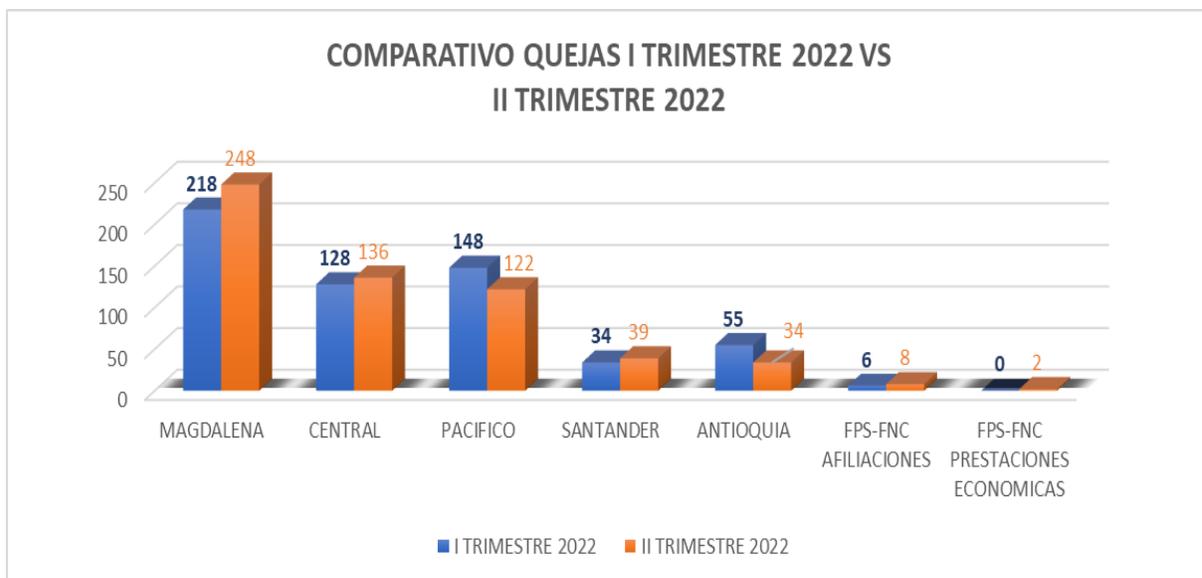


Gráfico No. 3

5. DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Durante el II 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 II Trimestre del 2022.

7. PETICIONES RADICADAS EN EL II TRIMESTRE DE 2022

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	PETICIONES RESUELTAS EN TERMINO	PETICIONES RESUELTAS FUERA DE TERMINO	PETICIONES FUERA DE TERMINOS SIN FINALIZAR	TOTAL
SECRETARÍA GENERAL	2	0	1	3
G.I.T GESTIÓN BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES	0	0	0	0
GRUPO INT DE TRABAJO TALENTO HUMANO	1	0	0	1
DIRECCIÓN GENERAL	0	0	1	1
G.I.T TESORERÍA	1	0	0	1
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	10	0	41	51
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN ECONÓMICAS	181	30	0	211
OFICINA ASESORA JURÍDICA	208	88	120	416
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	58	7	42	107
G.I.T. ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0	0	0
ADMINISTRACIÓN ARCHIVO GENERAL FPS	43	35	0	78
TOTAL DE PETICIONES:	504	160	205	869

7.1 DERECHOS DE PETICIÓN DESAGREGADOS POR DEPENDENCIA

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	TOTAL	%
SECRETARIA GENERAL	3	0,34
GRUPO INT DE TRABAJO GESTIÓN BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	0	0
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES	0	0
GRUPO INT DE TRABAJO TALENTO HUMANO	1	0,12
DIRECCIÓN GENERAL	1	0,12
GRUPO INT DE TRABAJO TESORERÍA	1	0,12
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	51	6
G.I.T GESTIÓN PRESTACIONES ECONÓMICAS	211	24
OFICINA ASESORA JURIDICA	416	48
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	107	12
G.I.T. ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0
ADMINISTRACIÓN ARCHIVO GENERAL FPS	78	9
TOTA DE PETICIONES	869	100%

7.2 TRANSPARECIA Y ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA DEL II TRIMESTRE DEL 2022

II TRIMESTRE DEL 2022	NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	NUMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCION	TERMINOS DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES			NUMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN
			PETICIONES RESUELTAS EN TÉRMINOS	ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINOS	PETICIONES FUERA DE TÉRMINOS SIN FINALIZAR	
TOTAL	869	102				0
			504	160	205	

8. PROPUESTAS DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Durante el periodo de abril a junio 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 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.