

MEMORANDO



ACGD - 202202200078623

Bogotá, D.C. 26-10-2022

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

DE: GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL.

ASUNTO: ENTREGA INFORME PQRSD III 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 julio y septiembre 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 MENDEZ PINEDA
Firmado digitalmente por RUBEN ALONSO MENDEZ PINEDA

**RUBÉN ALONSO MÉNDEZ PINEDA.
SECRETARIO GENERAL.**

Anexos: once (11 hojas)
Proyectó: Dayana Pérez – Profesional ATC.
Revisó: Arlina Tovío – Coordinación ATC – GD.
Aprobó: Karen Paternina – 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 III 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 III TRIMESTRE DEL AÑO 2022

PQRSD CLASIFICADOS POR SERVICIOS	ABIERTA	CERRADA	III TRIMESTRE 2022	% PQRSD Cerradas III TRIMESTRE 2022
CONSULTA EXTERNA	3	231	234	99%
MEDICAMENTOS		188	188	100%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	3	94	97	97%
ADMINISTRATIVAS		64	64	100%
CIRUGÍA	1	27	28	96%
HOSPITALIZACIÓN		23	23	100%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	1	18	19	95%
OTRO		18	18	100%
URGENCIAS		4	4	100%
AFILIACIONES		2	2	100%
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS		1	1	100%
Total general	8	670	678	99%

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 miaacgdf043 de reporte mensual del registro y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y/o felicitaciones, denuncias (pqrsd) por dependencias

Durante el periodo comprendido entre julio y septiembre de 2022, se radicaron un total de **seiscientos setenta y ocho (678)** Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS); de las cuales cuarenta y cinco (45) fueron radicadas en las oficinas principales del FPS, y seiscientos treinta y tres (633) 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 seiscientos setenta y ocho (678) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), a 30 de septiembre de 2022, quedaron resueltas seiscientos setenta (670) 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	III TRIMESTRE 2022	% PQRSD Cerradas III TRIMESTRE 2022
SUPERSALUD	5	628	633	93%
REGIONAL	3	42	45	7%
Total general	8	670	678	100%

Tabla no. 2: peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas a través de la regional y Supersalud durante el III 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 treinta y cuatro (234) pqr, y el servicio de **Medicamentos** con ciento ochenta y ocho (188) 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 doscientos sesenta y siete (267), seguido de presencial con ciento ochenta y tres (183) pqr.

PQRSD CLASIFICADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN	III TRIMESTRE 2022	% PQRS III TRIMESTRE 2022
Telefónico	267	39%
Personalizado	183	27%
Chat	168	25%
correo	47	7%
Redes sociales	13	2%
Total general	678	100%

Tabla No. 3: PQRS clasificadas por canal de recepción III trimestre 2022 (Supersalud)

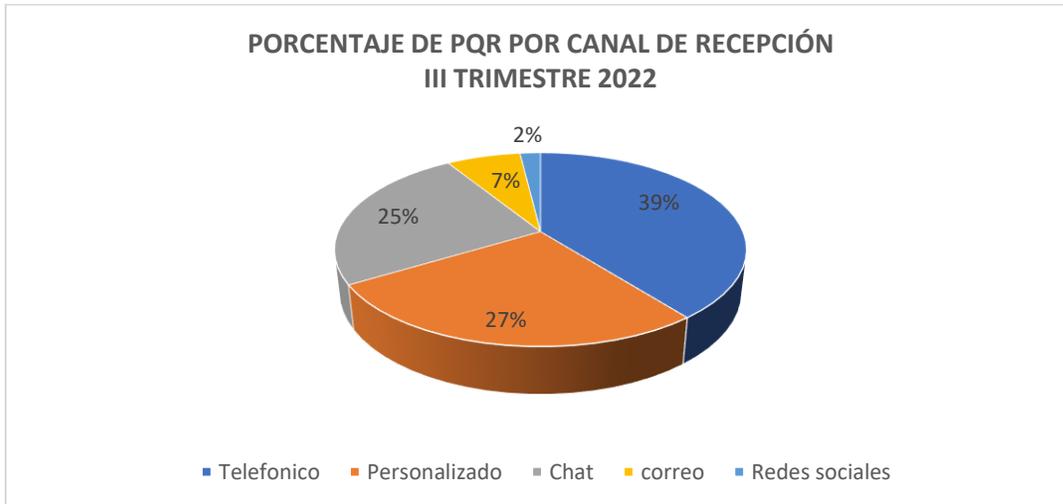


Gráfico No. 1

De acuerdo con la clasificación de las pqr por Tipo de solicitud, se puede determinar que para el tercer trimestre 2022, **Reclamo** fue la clasificación con mayor número para un total de trescientos cinco (305), seguido de **Queja** con doscientos seis (206), comparado con el trimestre anterior aumento en 89 pqr con respecto al trimestre anterior.

PQRSD CLASIFICADAS POR TIPO DE SOLICITUD	II TRIMESTRE 2022	III TRIMESTRE 2022	DIFERENCIA
RECLAMO	271	305	34
QUEJA	158	206	48
PETICION	118	114	-4
SOLICITUD	42	53	11
Total general	589	678	89

Tabla No. 4: PQRS clasificadas por tipo de solicitud II trimestre 2022 vs III trimestre 2022.



Gráfico No. 2

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

Durante el periodo de julio a septiembre de 2022, se recibieron un total de cuarenta y cinco (45) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) en las oficinas principales del FPS, de las cuales fueron resueltas el 93%; 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	ABIERTA	CERRADA	III TRIMESTRE 2022	% PQRS Cerradas III TRIMESTRE 2022
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	1	18	19	95%
CONSULTA EXTERNA	2	11	13	85%
MEDICAMENTOS		8	8	100%
OTRO		3	3	100%
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS		1	1	100%
CIRUGIA		1	1	100%
Total general	3	42	45	93%

Tabla No. 5: peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas clasificadas por servicio durante el III 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	III TRIMESTRE 2022	% PQRS D Cerradas III TRIMESTRE 2022
CONSULTA EXTERNA	1	220	221	100%
MEDICAMENTOS		180	180	100%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	3	94	97	97%
ADMINISTRATIVAS		64	64	100%
CIRUGÍA	1	26	27	96%
HOSPITALIZACIÓN		23	23	100%
OTRO		15	15	100%
URGENCIAS		4	4	100%
AFILIACIONES		2	2	100%
Total general	5	628	633	99%

Tabla No. 6: quejas, reclamos y sugerencias recibidas clasificadas por servicio durante el III trimestre 2022 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 (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), seiscientos treinta y tres (633) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS), de las cuales fueron resueltas seiscientos veinte ocho (628), quedando pendientes por resolver al 30 de septiembre 2022, cinco pqrs.

PQRS D CLASIFICADOS POR SERVICIOS	CERRADA		ABIERTA	III TRIMESTRE 2022	% PQRS D Cerradas en Terminó III TRIMESTRE 2022
	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO			
CONSULTA EXTERNA	115	116	3	234	49%
MEDICAMENTOS	80	108		188	43%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	40	54	3	97	41%
ADMINISTRATIVAS	17	47		64	27%
CIRUGÍA	12	15	1	28	43%
HOSPITALIZACIÓN	8	15		23	35%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD		18	1	19	0%
OTRO	7	11		18	39%
URGENCIAS	3	1		4	75%
AFILIACIONES	1	1		2	50%
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS		1		1	0%
Total general	283	387	8	678	42%

tabla no. 7: quejas, reclamos y sugerencias recibidas clasificadas por servicio durante el III 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 42% el cual corresponde a doscientos ochenta y tres (283) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) respondidas a término con respecto al total, e incumplió con el 58%, 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 doscientas treinta y cuatro (234), equivalente al 35% del total, seguido de Medicamentos con ciento ochenta y ocho (188) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, equivalentes a 28%.

TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA (FUERA DE TERMINO) III 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, fue de **11 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, fue de **11 días**

TIPO DE PQR	TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA (FUERA DE TERMINO) III TRIMESTRE 2022
REGULAR	-11 días
RIESGO DE VIDA	-11 días

Tabla No. 7: tiempo promedio de repuesta para pqr fuera de termino III trimestre 2022.

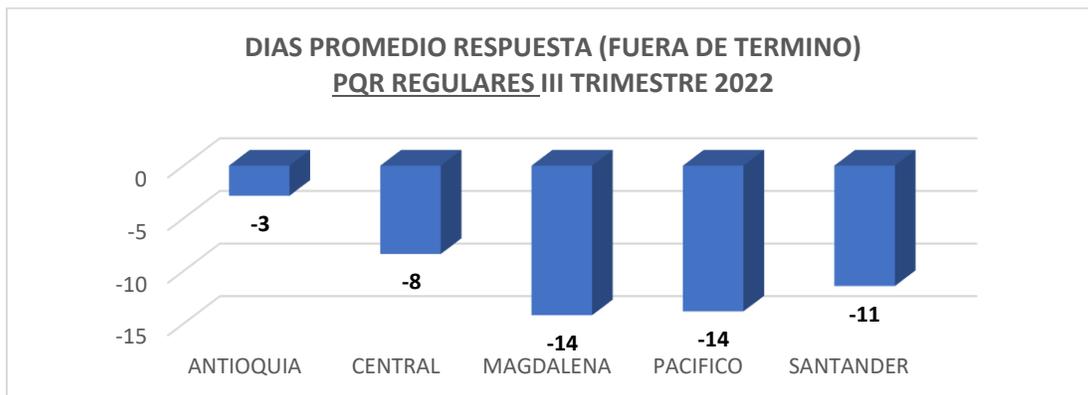


Gráfico No. 3: tiempo promedio de repuesta PQR fuera de termino (regulares) III trimestre 2022

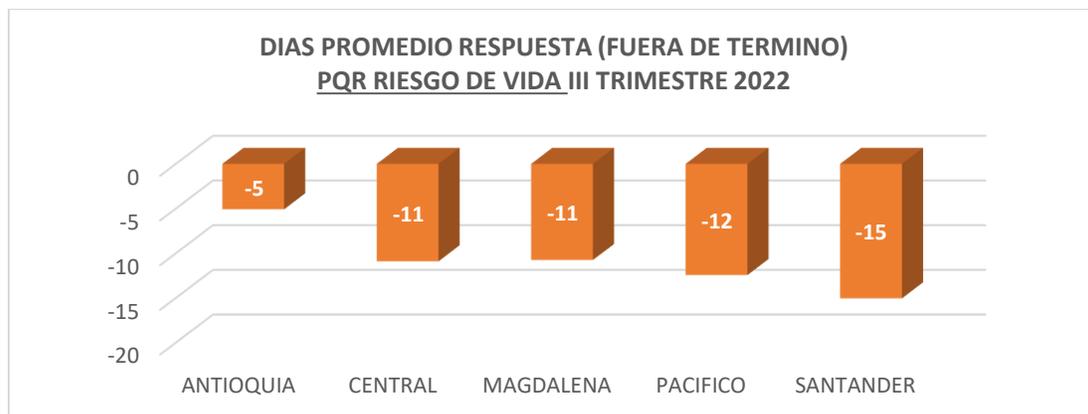


Gráfico No. 4: tiempo promedio de repuesta pqr fuera de termino (riesgo de vida) III trimestre 2022.

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 septiembre de 2022.

- En la División Antioquia se presentaron treinta y tres (33) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales, catorce (14) fueron respondidas dentro de los términos y diecinueve (19) fuera de término.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD ANTIOQUIA			
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	III TRIMESTRE 2022
JULIO	9	6	15
AGOSTO	2	6	8
SEPTIEMBRE	3	7	10
Total general	14	19	33

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 ochenta (180) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales sesenta y uno (61) fueron respondidas dentro de los términos y ciento dieciocho (118) fuera de término, quedando 1 pendiente de respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD CENTRAL				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	III TRIMESTRE 2022
JULIO	15	57		72
AGOSTO	21	45		66
SEPTIEMBRE	25	16	1	42
Total general	61	118	1	180

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 ciento ocho (108) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales cuarenta y nueve (49) fueron respondidas dentro de los términos, cincuenta y nueve (59) fuera de término.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD BARRANQUILLA			
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	III TRIMESTRE 2022
JULIO	18	28	46
AGOSTO	14	22	36
SEPTIEMBRE	17	9	26
Total general	49	59	108

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 noventa y tres (93) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales setenta (70) fueron respondidas dentro de los términos y veinte tres (23) fuera de término.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD CARTAGENA			
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	III TRIMESTRE 2022
JULIO	22	10	32
AGOSTO	25	9	34
SEPTIEMBRE	23	4	27
Total general	70	23	93

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 dos (22) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales ocho (8) fueron respondidas dentro de los términos, diecisiete (13) fuera de término, quedando 1 pqr pendiente de respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD BUENAVENTURA				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	III TRIMESTRE 2022
JULIO	1	5		6
AGOSTO	3	5		8
SEPTIEMBRE	4	3	1	8
Total general	8	13	1	22

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 Santander se presentaron cincuenta y siete (57) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales cinco (5) fueron respondidas dentro de los términos, cincuenta y uno (51) fuera de término, y uno (1) quedaron pendientes por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD SANTANDER				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	III TRIMESTRE 2022
JULIO		28		28
AGOSTO	2	14		16
SEPTIEMBRE	3	9	1	13
Total general	5	51	1	57

FUENTE: formato MIAACGCDF043 de reporte mensual del registro y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y/o felicitaciones, denuncias (pqrsd) por dependencias

- En la oficina Cali se presentaron noventa y ocho (98) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales treinta (30) fueron respondidas dentro de los términos, sesenta y seis (66) fuera de término, quedando dos (2) pqr pendientes por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD CALI				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	III TRIMESTRE 2022
JULIO	15	25		40
AGOSTO	9	21		30
SEPTIEMBRE	6	20	2	28
Total general	30	66	2	98

FUENTE: formato MIAACGCDF043 de reporte mensual del registro y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y/o felicitaciones, denuncias (pqrsd) por dependencia.

- En la oficina Santa Marta se presentaron sesenta y nueve (79) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales cuarenta y cinco (45) fueron respondidas dentro de los términos y treinta y tres (33) fuera de término, quedando una (1) pendiente por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD SANTA MARTA				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	III TRIMESTRE 2022
JULIO	15	12		27
AGOSTO	15	11		26
SEPTIEMBRE	15	10	1	26
Total general	45	33	1	79

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, ocho (8) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales una (1) fue respondidas dentro de los términos y cinco (5) fuera de termino, quedando dos (2) pqr pendiente de respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD TUMACO				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	III TRIMESTRE 2022
JULIO		1		1
AGOSTO	1	3		4
SEPTIEMBRE		1	2	3
Total general	1	5	2	8

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 42% se respondieron oportunamente; el 57% son respondidas fuera de término, y el 1% 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) II TRIMESTRE 2022 VS III TRIMESTRE 2022.

En el III Trimestre del 2022 se recibieron un total seiscientos setenta y ocho (678) 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 un aumento de 89 pqr recibidas en comparación con el trimestre anterior.

PQRS POR DIVISION FPS-FNC	II TRIMESTRE 2022	III TRIMESTRE 2022	DIFERENCIA
MAGDALENA	248	280	32
CENTRAL	146	180	34
PACIFICO	122	128	6
SANTANDER	39	57	18
ANTIOQUIA	34	33	-1
Total general	589	678	89

Tabla No. 8: comparativo de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas clasificadas por división II trimestre 2022 vs III trimestre 2022.

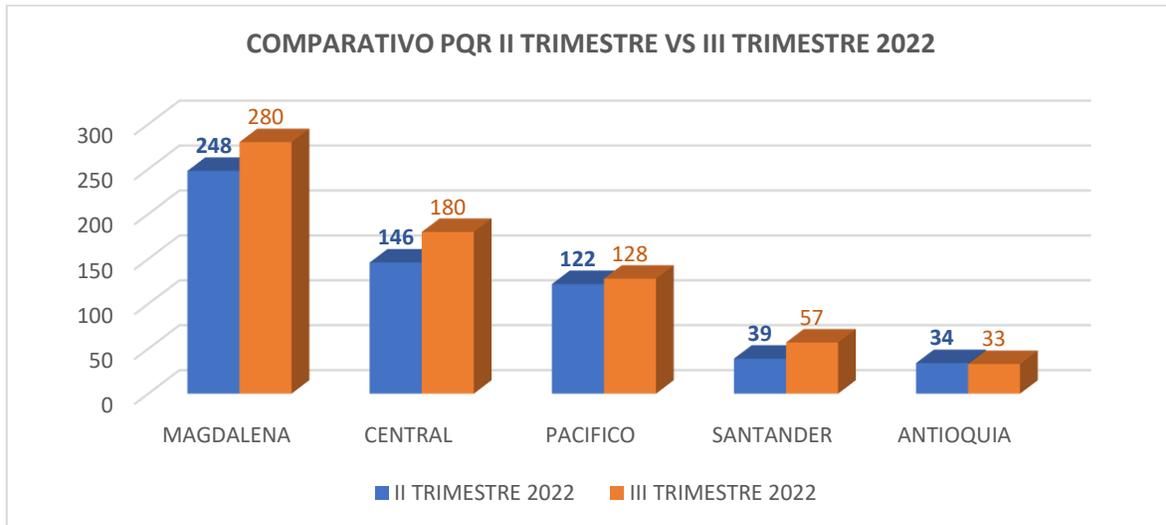


Gráfico No. 5

5. DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Durante el III Trimestre del 2022 no se presentaron 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 III Trimestre del 2022.

7. PETICIONES RADICADAS EN EL III 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	1	0	9	10
G.I.T GESTIÓN BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES	227	15	5	247
GRUPO INT DE TRABAJO TALENTO HUMANO	0	0	0	0
DIRECCIÓN GENERAL	0	0	0	0
G.I.T TESORERÍA	0	0	0	0
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	0	0	0	0
G.I.T GESTION PRESTACION ECONOMICAS	94	1	0	95
OFICINA ASESORA JURIDICA	306	2	371	679
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DESALUD	0	0	0	0
G.I.T. ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0	0	0
ADMINISTRACIÓN ARCHIVO GENERAL FPS	87	1	0	88
TOTAL DE PETICIONES:	715	19	385	1119

7.1 DERECHOS DE PETICIÓN DESAGREGADOS POR DEPENDENCIA

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	TOTAL	%
SECRETARIA GENERAL	10	1%
GRUPO INT DE TRABAJO GESTIN BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	0	0%
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES SOCIALES	247	22%
GRUPO INT DE TRABAJO TALENTO HUMANO	0	0
DIRECCION GENERAL	0	0
GRUPO INT DE TRABAJO TESORERIA	0	0
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	0	0
G.I.T GESTION PRESTACIONES ECONOMICAS	95	8%
OFICINA ASESORA JURIDICA	679	61%
G.I.T GESTION PRESTACION SERVICIO DE SALUD	0	0
G.I.T. ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	0	0
ADMINISTRACION ARCHIVO GENERAL FPS	88	8%
TOTAL DE PETICIONES:	1.119	100%

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

III TRIMESTRE 2022	NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADAS A OTRA ENTIDAD	TÉRMINOS DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES			NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN
			PETICIONES RESUELTAS EN TÉRMINO	ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINOS	PETICIONES FUERA DE TÉRMINOS SIN FINALIZAR	
TOTAL:	1.119	83				0
			715	19	385	

8. PROPUESTAS DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Durante el periodo de julio a septiembre 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.