

MEMORANDO



ACGD - 202302200006003

Bogotá, D.C 20-01-2023

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

**DE: GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL.**

**ASUNTO: ENTREGA INFORME DE PQRSD IV TRIMESTRE DE 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 octubre y diciembre de 2022; 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 ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL.

Anexos: trece (13 hojas)

Proyectó: Leandra Castañeda y María Valderrama- Contratistas.

Revisó: Dayana Pérez y Arlina Tovia – Profesionales ATC.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px; margin-left: 10px;">Minsalud</span>
	<b>FORMATO INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD</b>		
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIAACGCDF049	FECHA ACTUALIZACIÓN: 19 DE MARZO DE 2021.	Página 1 de 13

## 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 IV 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 IV TRIMESTRE DEL AÑO 2022

PQRSD CLASIFICADOS POR SERVICIOS	ABIERTA	CERRADA	IV TRIMESTRE 2022	% PQRSD Cerradas IV TRIMESTRE 2022
CONSULTA EXTERNA	4	181	185	98%
MEDICAMENTOS	2	112	114	98%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	3	69	72	96%
ADMINISTRATIVAS	6	59	65	91%
CIRUGÍA		34	34	100%
HOSPITALIZACIÓN		21	21	100%
OTRO	1	12	13	92%
AFILIACIONES		8	8	100%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	3	4	7	57%
URGENCIAS		6	6	100%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS		1	1	100%
CONTROL DE RECAUDOS		1	1	100%
<b>Total general</b>	<b>19</b>	<b>508</b>	<b>527</b>	<b>96%</b>

Tabla No.1: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL IV TRIMESTRE EN LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS Y 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

Durante el periodo comprendido entre Octubre a Diciembre del 2022, se radicaron un total de quinientos veinte siete (527) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS); de las cuales trece (13) fueron radicadas en las oficinas principales del FPS, y quinientos catorce (514) a través la página web de la Superintendencia Nacional de Salud – SUPERSALUD, así como a través de correo electrónico de [correspondencia@fps.gov.co](mailto:correspondencia@fps.gov.co), línea telefónica de quejas y reclamos, 018000 y buzón de sugerencia.

De quinientos veinte siete (527) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), a 31 de diciembre de 2022, quedaron resueltas quinientas ocho (508) PQRS, las cuales equivalen a un 96%, del total; y el 4% restante, diecinueve (19) quedaron pendientes de resolver.

PQRSD CLASIFICADOS MEDIO DE INGRESO	ABIERTA	CERRADA	IV TRIMESTRE 2022	% PQRSD Cerradas
REGIONAL	3	10	13	77%
SUPERSALUD	16	498	514	97%
<b>Total general</b>	<b>19</b>	<b>508</b>	<b>527</b>	<b>96%</b>

Tabla No. 2: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS A TRAVES DE LA REGIONAL Y SUPERSALUD DURANTE EL IV 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 ciento ochenta y cinco (185) pqrs, y el servicio de **Medicamentos** con ciento catorce (114) pqrs.

Para el cuarto trimestre 2022, el canal por el cual se recibieron el mayor número de pqrs fue por medio del teléfono para un total de ciento noventa y cuatro (194), seguido de presencial con ciento cincuenta y ocho (158) pqrsd.

PQRSD CLASIFICADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN	IV TRIMESTRE 2022	% PQRS IV TRIMESTRE 2022
Telefónico	194	37%
Personalizado	158	30%
Chat	137	26%
correo	30	6%
Redes sociales	8	2%
<b>Total general</b>	<b>527</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 3: PQRS CLASIFICADAS POR CANAL DE RECPECION IV TRIMESTRE 2022 (SUPERSALUD)

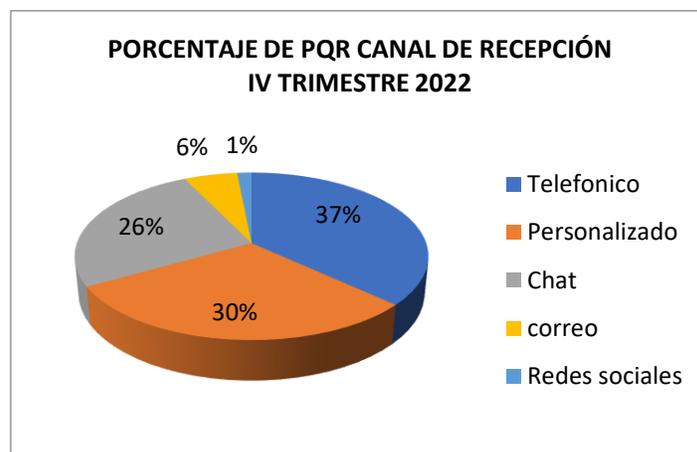


Gráfico No. 1

De acuerdo con la clasificación de las pqr por Tipo de solicitud, se puede determinar que para el cuarto trimestre 2022, **Reclamo** fue la clasificación con mayor número para un total de doscientas sesenta y cinco (265), seguido de **Queja** con ciento catorce (114), comparado con el trimestre anterior **disminuyó** en 151 pqr.

CLASIFICACION PQR 2022	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
RECLAMO	56	271	305	265
QUEJA	353	158	206	114
PETICION	143	118	114	92
SOLICITUD	37	42	53	56
<b>Total general</b>	<b>589</b>	<b>589</b>	<b>678</b>	<b>527</b>

Tabla No. 4: PQRS CLASIFICADAS POR TIPO DE SOLICITUD

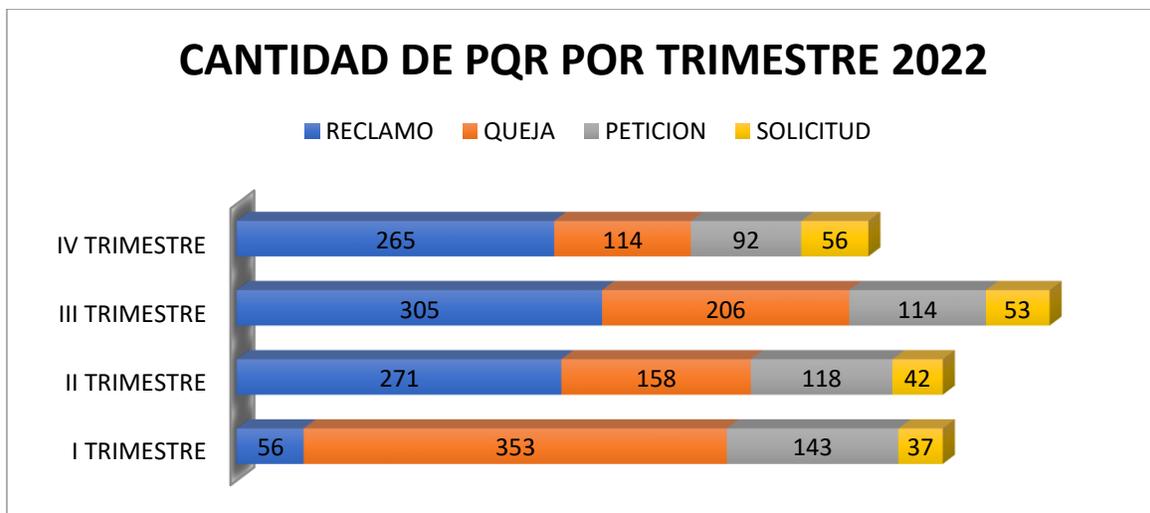


Gráfico No. 2

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

Durante el periodo de octubre a diciembre de 2022, se recibieron un total de trece (13) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) en las oficinas principales del FPS, de las cuales fueron resueltas el 77%; 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				
PQR CLASIFICADA POR SERVICIO	ABIERTA	CERRADA	IV TRIMESTRE 2022	% IV TRIMESTRE 2022 CERRADAS

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>FORMATO INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE          LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD</b>		
	VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIAACGCDF049	

QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	3	3	6	50%
MEDICAMENTOS		3	3	100%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO		2	2	100%
URGENCIAS		1	1	100%
CONTROL DE RECAUDOS		1	1	100%
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>77%</b>

Tabla No. 5: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL IV 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				
PQR CLASIFICADA POR SERVICIO	ABIERTA	CERRADA	IV TRIMESTRE 2022	% IV TRIMESTRE 2022 CERRADAS
CONSULTA EXTERNA	4	181	185	98%
MEDICAMENTOS	2	109	111	98%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	3	67	70	96%
ADMINISTRATIVAS	6	59	65	91%
CIRUGÍA		34	34	100%
HOSPITALIZACIÓN		21	21	100%
OTRO	1	12	13	92%
AFILIACIONES		8	8	100%
URGENCIAS		5	5	100%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD		1	1	100%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS		1	1	100%
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>498</b>	<b>514</b>	<b>97%</b>

Tabla No. 6: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL IV 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 (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 catorce (514) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS), de las cuales fueron resueltas cuatrocientos noventa y ocho (498), quedando pendientes por resolver al 31 de diciembre 2022, dieciséis (16) pqrs.

CLASIFICACIÓN PQR POR SERVICIO	CERRADA		ABIERTA	% IV TRIMESTRE 2022 CERRADA	% PQRSU Cerradas en Termino IV TRIMESTRE 2022
	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO			

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>FORMATO INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD</b>		
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIACCGCDOF049	FECHA ACTUALIZACIÓN: 19 DE MARZO DE 2021.	Página 5 de 13

CONSULTA EXTERNA	105	76	4	185	57%
MEDICAMENTOS	67	45	2	114	59%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	34	35	3	72	47%
ADMINISTRATIVAS	26	33	6	65	40%
CIRUGÍA	25	9		34	74%
HOSPITALIZACIÓN	15	6		21	71%
OTRO	5	7	1	13	38%
AFILIACIONES	5	3		8	63%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	1	3	3	7	14%
URGENCIAS	4	2		6	67%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	1			1	100%
CONTROL DE RECAUDOS		1		1	0%
<b>Total general</b>	<b>288</b>	<b>220</b>	<b>19</b>	<b>527</b>	<b>55%</b>

Tabla No. 7: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL IV 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 55% el cual corresponde a doscientos ochenta y ocho (288) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) respondidas a término con respecto al total, e incumplió con el 45%, 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 ciento ochenta y cinco (185), equivalente al 35% del total, seguido de Medicamentos con ciento catorce (114) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, equivalentes a 22% del total.

### TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA IV TRIMESTRE 2022

El tiempo promedio en responder una PQR fuera de término, 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 **7 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 **8 días**; para un promedio general de 7 días en responder una PQR.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE DEL TIPO DE PQR	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA PQR IV TRIEMSTRE
REGULAR	7
RIESGO DE VIDA	8
<b>Total general</b>	<b>7</b>

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

La división con mayor número de PQR resuelta dentro del término establecido por ley, fue **MAGDALENA**, cerrando ciento setenta y tres (173) PQR lo que representa el 76% de cumplimiento y la división que tuvo menos PQR cerrada dentro del término establecido por ley, fue **SANTANDER** con 10 PQR, lo que presenta el 17% de cumplimiento.

PQR POR DIVISIÓN	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	IV TRIMESTRE 2022	% Cierre EN TERMINO
MAGDALENA	173	54	2	229	76%
PACIFICO	40	36	10	86	47%
CENTRAL	49	59	5	113	43%
ANTIOQUIA	16	23	2	41	39%
SANTANDER	10	48		58	17%
<b>Total general</b>	<b>288</b>	<b>220</b>	<b>19</b>	<b>527</b>	<b>55%</b>

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

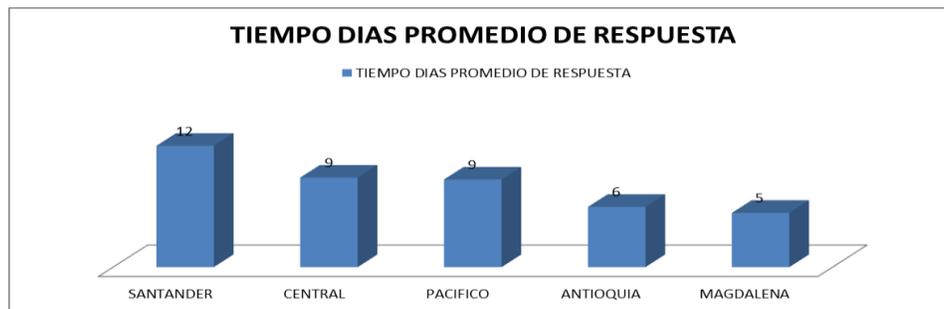


Gráfico No. 3: TIEMPO PROMEDIO DE REPUESTA PQR IV TRIMESTRE 2022

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 31 de diciembre 2022.

- En la División Antioquia se presentaron treinta y seis (38) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales, catorce (14) fueron respondidas dentro de los términos y veintidós (22) fuera de término y 2 quedaron abiertas.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD ANTIOQUIA				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	IV TRIMESTRE 2022
OCTUBRE	3	7		10
NOVIEMBRE	5	7		12
DICIEMBRE	6	8	2	16
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>38</b>

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 ciento seis (106) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales cuarenta y siete (47) fueron respondidas dentro de los términos y cincuenta y siete (57) fuera de término, quedando 2 pendiente de respuesta.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>FORMATO INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD</b>		
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIAACGCDF049	FECHA ACTUALIZACIÓN: 19 DE MARZO DE 2021.	Página 7 de 13

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD CENTRAL				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	IV TRIMESTRE 2022
OCTUBRE	17	14	1	32
NOVIEMBRE	15	30		45
DICIEMBRE	15	13	1	29
<b>Total general</b>	<b>47</b>	<b>57</b>	<b>2</b>	<b>106</b>

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 ochenta y siete (87) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales sesenta y cuatro (64) fueron respondidas dentro de los términos, veinte tres (23) fuera de término.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD BARRANQUILLA			
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	IV TRIMESTRE 2022
OCTUBRE	25	10	35
NOVIEMBRE	25	3	28
DICIEMBRE	14	10	24
<b>Total general</b>	<b>64</b>	<b>23</b>	<b>87</b>

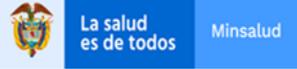
FUENTE: FORMATO MIAACGCDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS

- En la oficina Cartagena se presentaron noventa y tres (93) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales setenta y seis (76) fueron respondidas dentro de los términos y quince (15) fuera de término y dos (2) quedaron pendientes.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD CARTAGENA				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	IV TRIMESTRE 2022
OCTUBRE	37	6		43
NOVIEMBRE	19	4	1	24
DICIEMBRE	20	5	1	26
<b>Total general</b>	<b>76</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>93</b>

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 dieciséis (16) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales seis (6) fueron respondidas dentro de los términos, siete (7) fuera de término, quedando 3 pqr pendiente de respuesta.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>FORMATO INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD</b>		
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIAACGCDF049	FECHA ACTUALIZACIÓN: 19 DE MARZO DE 2021.	Página 8 de 13

<b>QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD BUENAVENTURA</b>				
<b>CLASIFICACION PQRS POR MES</b>	<b>EN TERMINO</b>	<b>FUERA DE TERMINO</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>IV TRIMESTRE 2022</b>
OCTUBRE	4			4
NOVIEMBRE	1	3	1	5
DICIEMBRE	1	4	2	7
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>16</b>

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 ocho (58) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales diez (10) fueron respondidas dentro de los términos, cuarenta y ocho (48) fuera de término.

<b>QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD SANTANDER</b>			
<b>CLASIFICACION PQRS POR MES</b>	<b>EN TERMINO</b>	<b>FUERA DE TERMINO</b>	<b>IV TRIMESTRE 2022</b>
OCTUBRE	5	20	25
NOVIEMBRE	5	21	26
DICIEMBRE		7	7
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>48</b>	<b>58</b>

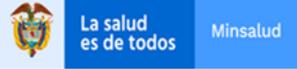
FUENTE: FORMATO MIAACGCDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS

- En la oficina Cali se presentaron sesenta y seis (66) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales treinta y dos (32) fueron respondidas dentro de los términos, veinte ocho (28) fuera de término, quedando seis (6) pqr pendientes por respuesta.

<b>QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD CALI</b>				
<b>CLASIFICACION PQRS POR MES</b>	<b>EN TERMINO</b>	<b>FUERA DE TERMINO</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>IV TRIMESTRE 2022</b>
OCTUBRE	14	9		23
NOVIEMBRE	7	16		23
DICIEMBRE	11	3	6	20
<b>Total general</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>6</b>	<b>66</b>

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 cuarenta y siete (47) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales treinta y dos (32) fueron respondidas dentro de los términos y quince (15) fuera de término.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>FORMATO INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD</b>		
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIACGCDF049	FECHA ACTUALIZACIÓN: 19 DE MARZO DE 2021.	Página 9 de 13

<b>QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD SANTA MARTA</b>			
<b>CLASIFICACION PQRS POR MES</b>	<b>EN TERMINO</b>	<b>FUERA DE TERMINO</b>	<b>IV TRIMESTRE 2022</b>
OCTUBRE	7	9	16
NOVIEMBRE	14	5	19
DICIEMBRE	11	1	12
<b>Total general</b>	<b>32</b>	<b>15</b>	<b>47</b>

FUENTE: FORMATO MIACGCDF043 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, tres (3) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales dos (2) fue respondidas dentro de los términos y uno (1) fuera de termino.

<b>QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD TUMACO</b>			
<b>CLASIFICACION PQRS POR MES</b>	<b>EN TERMINO</b>	<b>FUERA DE TERMINO</b>	<b>IV TRIMESTRE 2022</b>
OCTUBRE	1		1
NOVIEMBRE	1		1
DICIEMBRE		1	1
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

FUENTE: FORMATO MIACGCDF043 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 55% se respondieron oportunamente; el 42% son respondidas fuera de término, y el 3% 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) III TRIMESTRE 2022 VS IV TRIMESTRE 2022.

En el IV Trimestre del 2022 se recibieron un total quinientos veinte siete (527) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) y en el III Trimestre del 2022 seiscientos setenta y ocho (678) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), evidenciándose una disminución de ciento cincuenta y uno (151) PQR menos en comparación con el trimestre anterior.

<b>CLASIFICACION PQRS POR DIVISIÓN</b>	<b>III TRIMESTRE 2022</b>	<b>IV TRIMESTRE 2022</b>	<b>DIFERENCIA</b>
MAGDALENA	280	229	-51
CENTRAL	180	113	-67
PACIFICO	128	86	-42
SANTANDER	57	58	1
ANTIOQUIA	33	41	8
<b>Total general</b>	<b>678</b>	<b>527</b>	<b>-151</b>

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

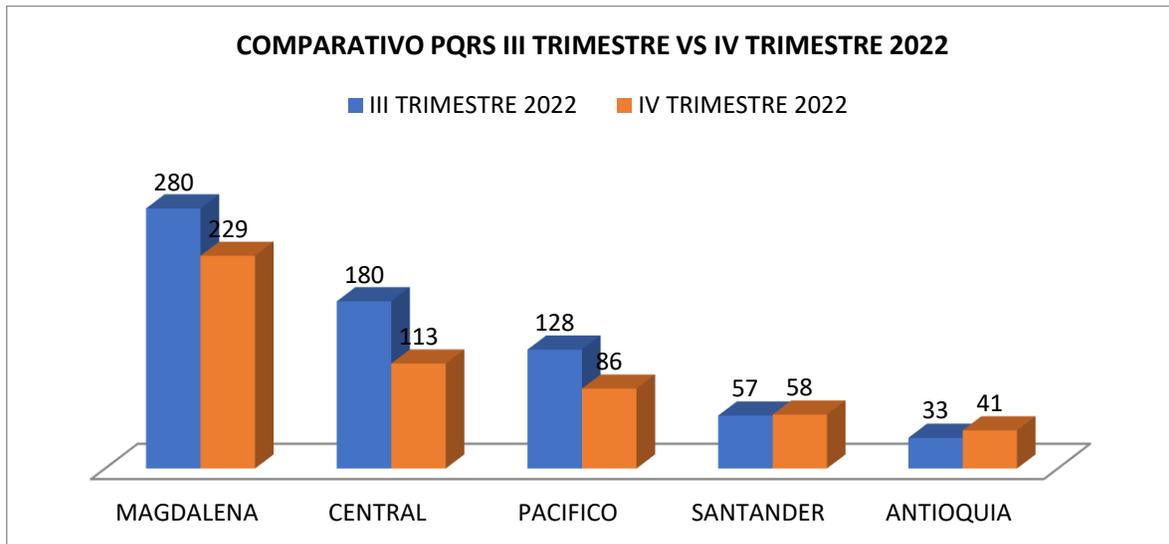


Gráfico No. 5

## 5. DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Durante el IV 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 IV Trimestre del 2022.

## 7. PETICIONES RADICADAS EN EL IV 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	0	0
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	0	0	0	0
DIRECCIÓN GENERAL	0	0	0	0

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>FORMATO INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD</b>		
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIACCGCDOF049	FECHA ACTUALIZACIÓN: 19 DE MARZO DE 2021.	Página 11 de 13

G.I.T TESORERÍA	0	0	0	0
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	0	0	0	0
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN ECONÓMICAS	139	4	0	143
OFICINA ASESORA JURÍDICA-DERECHOS	5	1	129	135
OFICINA ASESORA JURÍDICA-TUTELAS	283	0	0	283
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	65	68	12	145
G.I.T. ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0	0	0
ADMINISTRACIÓN ARCHIVO GENERAL FPS CETIL	48	24	2	74
OFICINA PLANEACION Y SISTEMAS	0	0	0	0
AFILIACIONES	0	0	0	0
CONTABILIDAD	0	0	0	0
<b>TOTAL DE PETICIONES</b>	<b>540</b>	<b>97</b>	<b>143</b>	<b>780</b>

### 7.1 DERECHOS DE PETICIÓN DESAGREGADOS POR DEPENDENCIA

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	TOTAL	%
SECRETARIA GENERAL	0	0,00%
GRUPO INT DE TRABAJO GESTIÓN BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	0	0,00%
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES	0	0,00%
GRUPO INT DE TRABAJO TALENTO HUMANO	0	0,00%
DIRECCIÓN GENERAL	0	0,00%
GRUPO INT DE TRABAJO TESORERÍA	0	0,00%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	0	0,00%
G.I.T GESTIÓN PRESTACIONES ECONÓMICAS	143	18,33%

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px; margin-left: 10px;">Minsalud</span>
	<b>FORMATO INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD</b>		
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIACCGCDF049	FECHA ACTUALIZACIÓN: 19 DE MARZO DE 2021.	Página 12 de 13

OFICINA ASESORA JURIDICA	135	17,30%
ACCIONES DE TUTELA RECIBIDAS	283	36,28%
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	145	18,58%
G.I.T. ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0,00%
ADMINISTRACIÓN ARCHIVO GENERAL FPS	74	9,48%
OFICINA PLANEACION Y SISTEMAS	0	0,00%
AFILIACIONES	0	0,00%
CONTABILIDAD	0	0,00%
<b>TOTA DE PETICIONES</b>	<b>780</b>	<b>100%</b>

## 7.2 TRANSPARECIA Y ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA DEL IV TRIMESTRE DEL 2022. PQRS

IV TRIMESTRE DEL 2022	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	
<b>TOTAL</b>	<b>780</b>	<b>11</b>	<b>540</b>	<b>97</b>	<b>143</b>	<b>0</b>

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">La salud es de todos</span> <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">Minsalud</span>
	<b>FORMATO INFORME PERCEPCIÓN POST TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD</b>		
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MIACCGCDFS049	FECHA ACTUALIZACIÓN: 19 DE MARZO DE 2021.	Página 13 de 13

## 8. PROPUESTAS DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Durante el periodo de octubre a diciembre 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.
- Se realizaron notificaciones por correo electrónico y mesas de trabajo con las divisiones y contratistas, con el fin de mejorar el cierre de las pqr, y realizar acciones de mejora para la disminución de las pqr.
- Se inició seguimiento de la fecha de cierre de las pqr por parte del contratista y por parte de la división para determinar el tiempo de respuesta.

## 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.

Sin embargo se evidencia una disminución significativa de pqr comparadas con el trimestre anterior así mismo se ve reflejado un 96% de pqr cerradas, dentro de los cuales el 55% corresponde a cierre oportuno de la pqr.