

**MEMORANDO**



**GUD - 20212200028543**

Bogotá, D.C., 20-04-2021

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

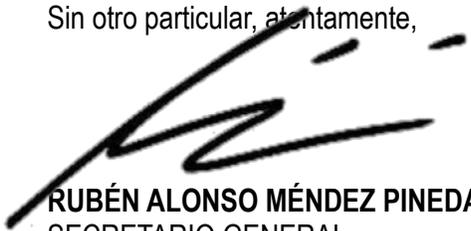
**DE: G.I.T ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL**

**ASUNTO: ENTREGA INFORME PQRSD I TRIMESTRE 2021.**

Respetado Dr.

Comedidamente, con relación al asunto del presente memorando, me permito hacer entrega del INFORME TRIMESTRAL DE PQRSD, correspondiente al I trimestre de esta vigencia, en él se presenta el número total de pqrSD recibidas en los nueve puntos de atención a nivel nacional, el estado de estas y el porcentaje y total desagregados por oficinas regionales y procesos.

Sin otro particular, atentamente,

  
**RUBÉN ALONSO MÉNDEZ PINEDA**  
SECRETARIO GENERAL

Proyectó: Leandra Castañeda y Dayana Pérez – Profesionales ATC.

Revisó: Arlina Tovío Cárdenas – Coordinación ATC – GD.

Aprobó: Karen Paternina - Abogada 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 los proceso y oficinas fuera de Bogotá.

## 2. ALCANCE

El presente informe comprende los resultados de medición del I trimestre del año 2021, 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 con que cuenta el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.

## 3. INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL I TRIMESTRE DEL AÑO 2021.

PQRSD CLASIFICADOS POR SERVICIOS	ABIERTA	CERRADA	TOTAL I Trimestre 2021	% PQRSD Cerradas I Trimestre 2021
MEDICAMENTOS	16	242	258	93.80%
CONSULTA EXTERNA	22	154	176	87.50%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	19	47	66	71.21%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	7	56	63	88.89%
ADMINISTRATIVAS	3	28	31	90.32%
OTRO	7	19	26	73.08%
CIRUGÍA	6	18	24	75.00%
HOSPITALIZACIÓN	1	11	12	91.67%
PAGOS		4	4	100.00%
AFILIACIONES	1	2	3	66.67%
URGENCIAS		2	2	100.00%
<b>Total general</b>	<b>82</b>	<b>583</b>	<b>665</b>	<b>88%</b>

Tabla N°1. PQRSD clasificadas por servicios.

Fuente: formato miaacgdf043 de reporte mensual de pqrds.

Durante el periodo comprendido entre enero a marzo de 2021, se radicaron un total de seiscientos sesenta y cinco (665) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS); de las cuales veinte (20) fueron radicadas en las oficinas principales del FPS, y seiscientos cuarenta y siete (647) a través la página web de la Superintendencia Nacional de Salud – SUPERSALUD.

De seiscientos cuarenta y siete (647) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), a 31 de marzo de 2021, se resolvieron quinientos ochenta y tres (583) PQRS, las cuales equivalen a un 88% del total; y el 12% restante, es decir ochenta y dos (82) se encuentran pendientes de resolver.

PQRSD CLASIFICADOS MEDIO DE INGRESO	ABIERTA	CERRADA	TOTAL I Trimestre 2021	% Cerradas I Trimestre 2021
REGIONAL	3	17	20	85.00%
SUPERSALUD	79	568	647	87.79%
<b>Total, general</b>	<b>82</b>	<b>585</b>	<b>667</b>	<b>87.71%</b>

Tabla N°2: peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas a través de la regional y Supersalud durante el I trimestre 2021.

De forma general se observa que los servicios que presentaron mayor número de quejas fueron: el servicio de Medicamentos, con un total de doscientos cincuenta y ocho (258) quejas, y el servicio de Consulta Externa con ciento setenta y seis (176) quejas.

### 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 2021, se recibieron un total de veinte (20) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) en las oficinas principales del FPS, de las cuales fueron resueltas un total de diecisiete (17), quedando pendientes tres (3); dichas quejas, reclamos y sugerencias, fueron recibidas a través de correo electrónico de [quejasyreclamos@fps.gov.co](mailto:quejasyreclamos@fps.gov.co), línea telefónica de quejas y reclamos y correos de las oficinas regionales.

MEDIO INGRESO PQRSD REGIONAL				
PQRSD CLASIFICADOS POR SERVICIOS	ABIERTA	CERRADA	TOTAL I Trimestre 2021	% I Trimestre 2021
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1	5	6	83.33%
CONSULTA EXTERNA	1	5	6	83.33%
HOSPITALIZACIÓN		1	1	100.00%
MEDICAMENTOS		6	6	100.00%
OTRO	1		1	0.00%
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>85.00%</b>

Tabla N°3: PQRSD por servicio I trimestre 2021 en las oficinas del FPS.

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

MEDIO INGRESO PQRSD SUPERSALUD				
PQRSD CLASIFICADOS POR SERVICIOS	ABIERTA	CERRADA	TOTAL I Trimestre 2021	% I Trimestre 2021
MEDICAMENTOS	16	236	252	38.95%
CONSULTA EXTERNA	21	149	170	26.28%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	7	56	63	9.74%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	18	42	60	9.27%
ADMINISTRATIVAS	3	28	31	4.79%
OTRO	6	19	25	3.86%
CIRUGÍA	6	18	24	3.71%
HOSPITALIZACIÓN	1	10	11	1.70%
PAGOS		4	4	0.62%
AFILIACIONES	1	2	3	0.46%
URGENCIAS		2	2	0.31%
NO AFILIADO		2	2	
<b>Total general</b>	<b>79</b>	<b>568</b>	<b>647</b>	<b>100%</b>

Tabla N°3: PQRSD Supersalud clasificadas por servicio I trimestre 2021

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 cuarenta y siete (647) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS), de las cuales fueron resueltas quinientos sesenta y ocho (568) y setenta y nueve (79) se encuentran pendientes por resolver.

PQRSD CLASIFICADOS POR SERVICIOS	ABIERTA	CERRADA		TOTAL I Trimestre 2021	% Cerradas en Terminado I Trimestre 2021
		EN TERMINO	FUERA DE TERMINO		
ADMINISTRATIVAS	3	15	13	31	48%
AFILIACIONES	1	1	1	3	33%
CIRUGÍA	6	3	15	24	13%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	18	16	26	60	27%
CONSULTA EXTERNA	21	54	95	170	32%
HOSPITALIZACIÓN	1	2	8	11	18%
MEDICAMENTOS	16	77	159	252	31%
OTRO	6	9	10	25	36%
PAGOS		2	2	4	50%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	7	18	38	63	29%
URGENCIAS			2	2	0%
NO AFILIADO		2		2	100%
<b>Total general</b>	<b>79</b>	<b>199</b>	<b>369</b>	<b>647</b>	<b>31%</b>

Tabla N°4: PQRSD 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 según Circular No. 008 de 2018; para ello la Entidad cumplió en un 31%, el cual corresponde a ciento noventa y nueve (199) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) respondidas en términos con respecto al total, e incumplió con el 69%, 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 Medicamentos con un total de doscientos cincuenta y dos (252), equivalente al 38.95% del total, seguido de Consulta Externa con (170) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, equivalentes al 26.28%

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 los puntos de atención del FPS, indicando la cantidad total, las resueltas en término, fuera de término y pendientes por resolver con corte a 31 de marzo de 2021.

- En la División Antioquia se presentaron setenta y nueve (79) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales dieciséis (16) fueron respondidas dentro de los términos, sesenta y uno (61) fuera de término, y dos (2) quedaron pendientes por respuesta.

<b>QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD ANTIOQUIA ENERO A MARZO 2021</b>				
<b>CLASIFICACION PQRS POR MES</b>	<b>EN TERMINO</b>	<b>FUERA DE TERMINO</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>TOTAL I Trimestre 2021</b>
ENERO	6	21		27
FEBRERO	5	23		28
MARZO	5	17	2	24
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>61</b>	<b>2</b>	<b>79</b>

- En la División Central se presentaron noventa y tres (93) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales treinta y uno (31) fueron respondidas dentro de los términos, cincuenta y cuatro (54) fuera de término, y ocho (8) quedaron pendientes por respuesta.

<b>QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD CENTRAL ENERO A MARZO 2021</b>				
<b>CLASIFICACION PQRS POR MES</b>	<b>EN TERMINO</b>	<b>FUERA DE TERMINO</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>TOTAL I Trimestre 2021</b>
ENERO	8	21		29
FEBRERO	8	18		26
MARZO	15	15	8	38
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>54</b>	<b>8</b>	<b>93</b>

- En la oficina Barranquilla se presentaron cincuenta (50) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales dieciséis (21) fueron respondidas dentro de los términos, veinticinco (25) fuera de término, y cuatro (4) quedaron pendientes por respuesta.

<b>QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD BARRANQUILLA ENERO A MARZO 2021</b>				
<b>CLASIFICACION PQRS POR MES</b>	<b>EN TERMINO</b>	<b>FUERA DE TERMINO</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>TOTAL I Trimestre 2021</b>
ENERO	6	4		10
FEBRERO	7	5	1	13
MARZO	8	16	3	27
<b>Total general</b>	<b>21</b>	<b>25</b>	<b>4</b>	<b>50</b>

- En la oficina Cartagena se presentaron ciento treinta y siete (137) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales veinticinco (25) fueron respondidas dentro de los términos, cien (100) fuera de término, y doce (12) quedaron pendientes por respuesta.

<b>QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD CARTAGENA ENERO A MARZO 2021</b>				
<b>CLASIFICACION PQRS POR MES</b>	<b>EN TERMINO</b>	<b>FUERA DE TERMINO</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>TOTAL I Trimestre 2021</b>
ENERO	3	37	1	41
FEBRERO	17	35	4	56
MARZO	5	28	7	40
<b>Total general</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>137</b>

- En la oficina Buenaventura se presentaron veintiuno (21) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales cuatro (4) fueron respondidas dentro de los términos, quince (15) fuera de término, y dos (2) quedaron pendientes por respuesta.

<b>QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD BUENAVENTURA ENERO A MARZO 2021</b>				
<b>CLASIFICACION PQRS POR MES</b>	<b>EN TERMINO</b>	<b>FUERA DE TERMINO</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>TOTAL I Trimestre 2021</b>
ENERO	1	3	1	5
FEBRERO	1	5		6
MARZO	2	7	1	10
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>21</b>

- En la oficina Santander se presentaron sesenta y cuatro (64) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales siete (7) fueron respondidas dentro de los términos, quince (15) fuera de término, y cuarenta y dos (42) quedaron pendientes por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD SANTANDER ENERO A MARZO 2021				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL I Trimestre 2021
ENERO	4	10	4	18
FEBRERO		5	13	18
MARZO	3		25	28
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>42</b>	<b>64</b>

- En la oficina Pacífico se presentaron ciento veintisiete (127) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales cincuenta (50) fueron respondidas dentro de los términos, sesenta y nueve (69) fuera de término, y ocho (8) quedaron pendientes por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD PACIFICO ENERO A MARZO 2021				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL I Trimestre 2021
ENERO	10	27		37
FEBRERO	27	18	1	46
MARZO	13	24	7	44
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>69</b>	<b>8</b>	<b>127</b>

- En la oficina Magdalena se presentaron setenta y dos (72) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales cuarenta y tres (43) fueron respondidas dentro de los términos y veintinueve (29) fuera de término.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD MAGDALENA ENERO A MARZO 2021				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL I Trimestre 2021
ENERO	27	22		49
FEBRERO	9	1		10
MARZO	7	6		13
<b>Total general</b>	<b>43</b>	<b>29</b>		<b>72</b>

- En la oficina Tumaco se presentó, una (1) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales está pendiente por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD TUMACO ENERO A MARZO 2021				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL I Trimestre 2021
ENERO	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0
MARZO	0	0	1	1
<b>Total general</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Se evidencia que del total de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) a través del aplicativo SUPERSALUD, el 31% se están respondiendo oportunamente; el 57% son respondidas fuera de término, y el 12% restante se encuentran sin respuesta incumpliendo con los requisitos de respuesta establecidos por el Código Contencioso Administrativo y el Instructivo Para Control De La Gestión De Las Pqrsd-D Consolidado Nacional.

#### 4. COMPARATIVO DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) IV TRIMESTRE 2020 VS I TRIMESTRE 2021.

En el IV Trimestre del 2020 se recibieron un total de seiscientos cuarenta y nueve (649) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) y en el I Trimestre del 2021 seiscientos sesenta y siete (667) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), evidenciándose que se presentó un aumento de dieciocho (18) quejas, lo que equivale a un 2.7%.

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS - IV TRIMESTRE 2020 Vs I TRIMESTRE DEL AÑO 2021			
DIVISIONES	IV Trimestre 2020	I Trimestre 2021	DIFERENCIA
ANTIOQUIA	86	80	-6
CENTRAL	75	94	19
MAGDALENA	234	265	31
PACIFICO	144	163	19
SANTANDER	110	64	-46
<b>Total general</b>	<b>649</b>	<b>667</b>	<b>18</b>

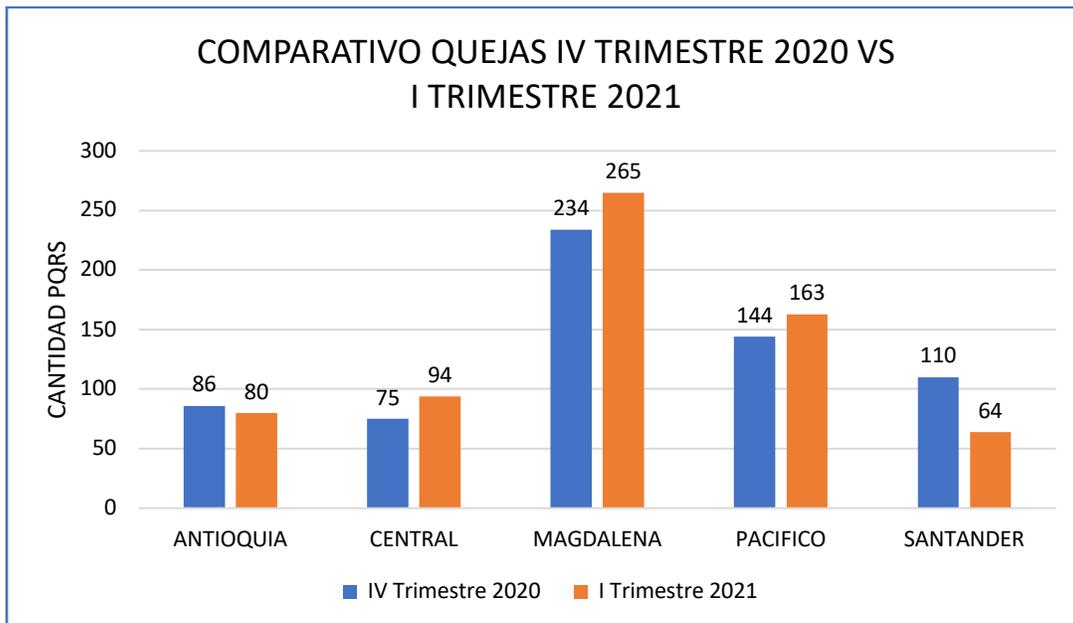


Gráfico No. 1

## 5. DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Durante el I Trimestre del 2021 no se presentó ninguna denuncia.

## 6. RECOMENDACIONES

No se recibieron recomendaciones por parte de los usuarios durante el I Trimestre del 2021.

### 6.1 PETICIONES RADICADAS EN EL I TRIMESTRE DE 2021

**Tabla No. 5 CONSOLIDADO POR PROCESO O DEPENDENCIA DE LAS PETICIONES RADICADAS EN EL IV TRIMESTRE DE 2020.**

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	PETICIONES RESUELTAS EN TERMINO	PETICIONES RESUELTAS FUERA DE TERMINO	PETICIONES FUERA DE TERMINOS SIN FINALIZAR	TOTAL
SECRETARÍA GENERAL	8	0	0	8
G.I.T GESTIÓN BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	1	0	0	1
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES	0	0	0	0
GRUPO INT DE TRABAJO TALENTO HUMANO	2	2	1	5
DIRECCIÓN GENERAL	0	0	0	0
G.I.T TESORERÍA	2	1	0	3
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	1	0	0	1
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN ECONÓMICAS	127	36	0	163
OFICINA ASESORA JURÍDICA	238	162	83	483
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	34	17	6	57
G.I.T. ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0	0	0
ARCHIVO EXPEDIENTES LABORALES	45	42	4	91
FIDUCIARIA ALCALIS	0	0	0	0
ADMINISTRACIÓN ARCHIVO GENERAL FPS	N/R	N/R	N/R	N/R
<b>TOTAL DE PETICIONES</b>	<b>458</b>	<b>260</b>	<b>94</b>	<b>812</b>

En la tabla anterior se consolidan por dependencias las peticiones recibidas en la Entidad en el I trimestre del 2021, para un total de **812**; se resalta que la **OFICINA ASESORA JURÍDICA**, y **G.I.T. PRESTACIONES ECONÓMICAS**, son las dependencias que presentan el mayor porcentaje de trámites.

Adicionalmente, se hace necesario mencionar que durante el trimestre no se recibió reporte por parte de los procesos Administración Archivo General y G.I.T Contabilidad, por lo cual, no se cuenta con datos de esas oficinas que permita incluirlos en el presente informe.

## 6.2 DERECHOS DE PETICIÓN DESAGREGADOS POR DEPENDENCIA

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	TOTAL	%
SECRETARIA GENERAL	8	0,98
GRUPO INT DE TRABAJO GESTIÓN BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	1	0,12
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES	0	0
GRUPO INT DE TRABAJO TALENTO HUMANO	5	0,61
DIRECCIÓN GENERAL	0	0
GRUPO INT DE TRABAJO TESORERÍA	3	0,36
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	1	0,12
G.I.T GESTIÓN PRESTACIONES ECONÓMICAS	163	20,7
OFICINA ASESORA JURIDICA	483	59,5
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	57	7
G.I.T. ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0
ARCHIVO EXPEDIENTES LABORALES	91	11,2
FIDUCIARIA ALCALIS	0	0
ADMINISTRACIÓN ARCHIVO GENERAL FPS	N/R	N/R
<b>TOTA DE PETICIONES</b>	<b>812</b>	<b>100%</b>

## 6.3 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA DEL I TRIMESTRE DEL 2021.

A continuación, se relaciona el número de solicitudes de información recibidas en el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, en cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y sus normas reglamentarias.

I TRIMESTRE DEL 2021	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	PETICIONES FUERA DE TÉRMINOS SIN FINALIZAR	ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINOS	
TOTAL	812	51				0
			458	94	260	

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

Durante el periodo de enero a marzo de 2021 el Grupo de Atención al Ciudadano ejecutó las siguientes acciones para el cumplimiento de su objetivo:

- Socializar con las Divisiones el Formato de PQRSD para el diligenciamiento de la Quejas y de esta manera llevar el registrarlo en un único formato y con la información correspondiente, así mismo subir esta información en el Drive con el fin de hacer los seguimientos a las PQRSD registradas en las diferentes divisiones, y de esta manera sea atendidas oportunamente y se culmine el trámite de las quejas que se encuentran pendientes, obteniendo así la satisfacción del cliente y una mejora continua del proceso.
- 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.
- 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.

#### 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 encaminadas al 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.