

MEMORANDO



GUD - 20212200048943

Bogotá, D.C. 22-07-2021

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

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

ASUNTO: ENTREGA INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL II TRIMESTRE 2021.

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 II trimestre de 2021, cuyo contenido abarca el total de pqrscd recibidas, la oportunidad y extemporaneidad de las respuestas, entre otros aspectos.

Atentamente,



RUBÉN ALONSO MÉNDEZ PINEDA.
SECRETARIO GENERAL.

Anexos: diez (10 hojas)

Proyectó: Leandra Castañeda – Dayana Pérez – Profesionales ATC – GD.

Revisó: Arlina Tovich – 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 II 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 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 II TRIMESTRE DEL AÑO 2021

PQRSD CLASIFICADOS POR SERVICIOS	ABIERTA	CERRADA	TOTAL, II Trimestre 2021	% PQRSD Cerradas II Trimestre 2021
MEDICAMENTOS	17	242	259	93%
CONSULTA EXTERNA	10	181	191	95%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	3	101	104	97%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	7	39	46	85%
ADMINISTRATIVAS	1	25	26	96%
OTRO	1	15	16	94%
CIRUGÍA		15	15	100%
HOSPITALIZACIÓN		12	12	100%
AFILIACIONES		2	2	100%
URGENCIAS		2	2	100%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS		1	1	100%
NO AFILIADO		1	1	100%
PAGOS		1	1	100%
RECONOCIMIENTO DE AUXILIO EDUCATIVO PUERTOS		1	1	100%
RECONOCIMIENTO DE AUXILIO FUNERARI A PENSIONADOS Y SUSTITUTOS PUERTOS		1	1	100%
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS		1	1	100%
Total general	39	640	679	94%

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).

Durante el periodo comprendido entre abril a junio de 2021, se radicaron un total de seiscientos setenta y nueve (679) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS); de las cuales veinte siete (27) fueron radicadas en las oficinas principales del FPS, y seiscientos cincuenta y dos (652) 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 nueve (679) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), a 30 de junio de 2021, quedaron resueltas seiscientos cuarenta (640) PQRS, las cuales equivalen a un 94%, del total; y el 6% restante, es treinta y nueve (39) quedaron pendientes de resolver.

PQRSD CLASIFICADOS MEDIO DE INGRESO	ABIERTA	CERRADA	TOTAL, II Trimestre 2021	% Cerradas II Trimestre 2021
REGIONAL	6	21	27	78%
SUPERSALUD	33	619	652	95%
Total general	39	640	679	94%

Tabla No. 2: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS A TRAVES DE LA REGIONAL Y SUPERSALUD DURANTE EL II 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 nueve (259) pqrds, y el servicio de **Consulta Externa** con ciento noventa y uno (191) pqrds.

Para el segundo trimestre 2021, el canal por el cual se recibieron el mayor número de pqrds fue por medio del teléfono para un total de cuatrocientos setenta y dos (472), seguido de chat, con ochenta y ocho (88) pqrds.

PQRSD CLASIFICADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN	TOTAL I TRIMESTRE 2021	TOTAL II TRIMESTRE 2021
Chat	106	87
Correo	36	41
Personalizado	71	68
Redes sociales	52	10
Telefónico	398	472
NO AFILIADO	3	1
Total general	666	679

Tabla No. 3: PQRs CLASIFICADAS POR CANAL DE RECEPCION I TRIMESTRE 2021 VS II TRIMESTRE 2021



Gráfico No. 1

De acuerdo con la clasificación de las pqr por Tipo de solicitud, se puede determinar que para el segundo trimestre 2021, **Queja** fue la clasificación con mayor número para un total de cuatrocientos cuarenta (440), seguido de **Petición** con ciento treinta y nueve (139), comparado con el trimestre anterior hubo un aumento en el total de pqr en nueve (9), no teniendo en cuenta las pqr por usuarios no afiliados al FPS.

PQRS CLASIFICADAS POR TIPO DE SOLICITUD	TOTAL I TRIMESTRE 2021	TOTAL II TRIMESTRE 2021
QUEJA	464	440
PETICION	149	139
SOLICITUD	24	51
RECLAMO	26	48
NO AFILIADO	3	1
Total general	666	679

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

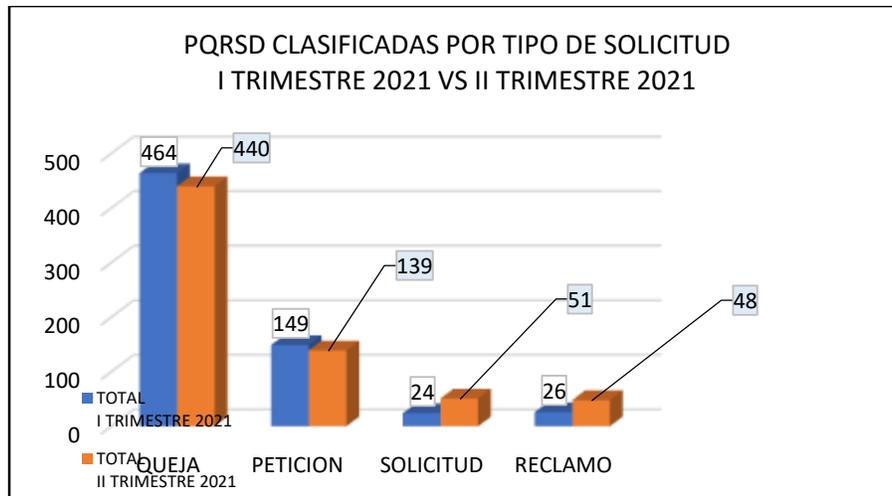


Gráfico No. 2

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 2021, se recibieron un total de veinte siete (27) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) en las oficinas principales del FPS, de las cuales fueron resueltas un total de veintiuno (21), quedando pendientes seis (6); 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	TOTAL II Trimestre 2021	% Cerradas II Trimestre 2021
CIRUGÍA		1	1	100%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	2	3	5	60%
CONSULTA EXTERNA	1	6	7	86%
MEDICAMENTOS	1	4	5	80%
OTRO		1	1	100%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	2	6	8	75%
Total general	6	21	27	78%

Tabla No. 5: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL II TRIMESTRE 2021 EN LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS.

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

MEDIO INGRESO PQRSD SUPERSALUD				
PQRS D CLASIFICADOS POR SERVICIOS	ABIERTA	CERRADA	TOTAL II Trimestre 2021	% Cerradas II Trimestre 2021
MEDICAMENTOS	16	238	254	94%
CONSULTA EXTERNA	9	175	184	95%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1	98	99	99%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	5	33	38	87%
ADMINISTRATIVAS	1	25	26	96%
OTRO	1	14	15	93%
CIRUGÍA		14	14	100%
HOSPITALIZACIÓN		12	12	100%
AFILIACIONES		2	2	100%
URGENCIAS		2	2	100%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS		1	1	100%
NO AFILIADO		1	1	100%
PAGOS		1	1	100%
RECONOCIMIENTO DE AUXILIO EDUCATIVO PUERTOS		1	1	100%
RECONOCIMIENTO DE AUXILIO FUNERARI A PENSIONADOS Y SUSTITUTOS PUERTOS		1	1	100%
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS		1	1	100%
Total general	33	619	652	95%

Tabla No. 6: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL II TRIMESTRE 2021 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) 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 cincuenta y dos (652) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS), de las cuales fueron resueltas seiscientos diecinueve (619) y treinta y tres (33) quedaron pendientes por resolver.

PQRS D CLASIFICADOS POR SERVICIOS	ABIERTA	CERRADA		TOTAL II Trimestre 2021	% Cerradas En Termin II Trimestre 2021
		EN TERMINO	FUERA DE TERMINO		
MEDICAMENTOS	16	65	173	254	26%
CONSULTA EXTERNA	9	79	96	184	43%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1	38	60	99	38%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	5	8	25	38	21%
ADMINISTRATIVAS	1	6	19	26	23%
OTRO	1	7	7	15	47%
CIRUGÍA		3	11	14	21%
HOSPITALIZACIÓN		4	8	12	33%
AFILIACIONES			2	2	0%
URGENCIAS		1	1	2	50%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS		1		1	100%
NO AFILIADO			1	1	0%
PAGOS		1		1	100%
RECONOCIMIENTO DE AUXILIO EDUCATIVO PUERTOS			1	1	0%
RECONOCIMIENTO DE AUXILIO FUNERARI A PENSIONADOS Y SUSTITUTOS PUERTOS			1	1	0%
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS			1	1	0%
Total general	33	213	406	652	33%

Tabla No. 7: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL II TRIMESTRE 2021 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 según Circular No. 005 de 2018; para ello la Entidad cumplió en un 33% el cual corresponde a doscientos trece (213) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) respondidas a término con respecto al total, e incumplió con el 67%, 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 cuatro (254), equivalente al 38.80% del total, seguido de Consulta Externa con ciento ochenta y cuatro (184) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, equivalentes a 28.2%

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 2021.

- En la División Antioquia se presentaron cuarenta y siete (47) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales diez (10) fueron respondidas dentro de los términos y treinta y siete (37) fuera de término.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD ANTIOQUIA				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL II Trimestre 2021
ABRIL	3	20	0	23
MAYO	0	11	0	11
JUNIO	7	6	0	13
Total general	10	37	0	47

FUENTE: FORMATO MIAACGDF043 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 dos (102) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales veinte tres (23) fueron respondidas dentro de los términos, sesenta (60) fuera de término, y diecinueve (19) quedaron pendientes por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD CENTRAL				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL II Trimestre 2021
ABRIL	7	23		30
MAYO	8	17	3	28
JUNIO	8	20	16	44
Total general	23	60	19	102

FUENTE: FORMATO MIAACGDF043 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 setenta y seis (76) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales dieciséis (16) fueron respondidas dentro de los términos, cincuenta y ocho (58) fuera de término, y dos (2) quedaron pendientes por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD BARRANQUILLA				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL II Trimestre 2021
ABRIL	2	27		29
MAYO	6	22		28
JUNIO	8	9	2	19
Total general	16	58	2	76

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 Cartagena se presentaron ciento noventa y seis (196) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales cincuenta y cinco (55) fueron respondidas dentro de los términos, ciento treinta (130) fuera de término y once (11) quedaron pendientes por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD CARTAGENA				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL II Trimestre 2021
ABRIL	18	40		58
MAYO	7	54	3	64
JUNIO	30	36	8	74
Total general	55	130	11	196

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 Buenaventura se presentaron veintiuno (21) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales seis (6) fueron respondidas dentro de los términos, quince (15) fuera de término.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD BUENAVENTURA				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL II Trimestre 2021
ABRIL	2	7		9
MAYO	2	4		6
JUNIO	2	4		6
Total general	6	15		21

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 Santander se presentaron cincuenta y cinco (55) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales cinco (5) fueron respondidas dentro de los términos, cuarenta y ocho (48) 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 II Trimestre 2021
ABRIL		16	2	18
MAYO	4	13		17
JUNIO	1	19		20
Total general	5	48	2	55

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 Pacifico se presentaron ciento dieciséis (116) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales setenta y uno (71) fueron respondidas dentro de los términos, cuarenta y cinco (45) fuera de término.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD CALI				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL II Trimestre 2021
ABRIL	19	23		42
MAYO	20	10		30
JUNIO	32	12		44
Total general	71	45		116

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 Santa Marta se presentaron cincuenta y siete (57) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales treinta y tres (33) fueron respondidas dentro de los términos y veinte (20) fuera de término, quedando pendiente de respuesta cuatro (4).

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD SANTA MARTA				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL II Trimestre 2021
ABRIL	9	11		20
MAYO	10	3		13
JUNIO	14	6	4	24
Total general	33	20	4	57

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 cuatro (4) fueron respondidas dentro de los términos y tres (3) fuera de término, quedando pendiente de respuesta uno (1).

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD TUMACO				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL II Trimestre 2021
ABRIL		3		3
MAYO	2			2
JUNIO	2		1	3
Total general	4	3	1	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 33% se respondieron oportunamente; el 62.2% son respondidas fuera de término, y el 5.06% 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 2021 VS II TRIMESTRE 2021.

En el I Trimestre del 2021 se recibieron un total de sesenta y siete (667) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) y en el II Trimestre del 2021 seiscientos setenta y nueve (679) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), evidenciándose que se presentó un aumento de doce (12) quejas.

PQRSD POR DIVISION FPS-FNC	I Trimestre 2021	II Trimestre 2021	DIFERENCIA
ANTIOQUIA	80	47	-33
CENTRAL	94	103	9
MAGDALENA	265	329	64
PACIFICO	163	145	-18
SANTANDER	64	55	-9
Total general	667	679	12

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

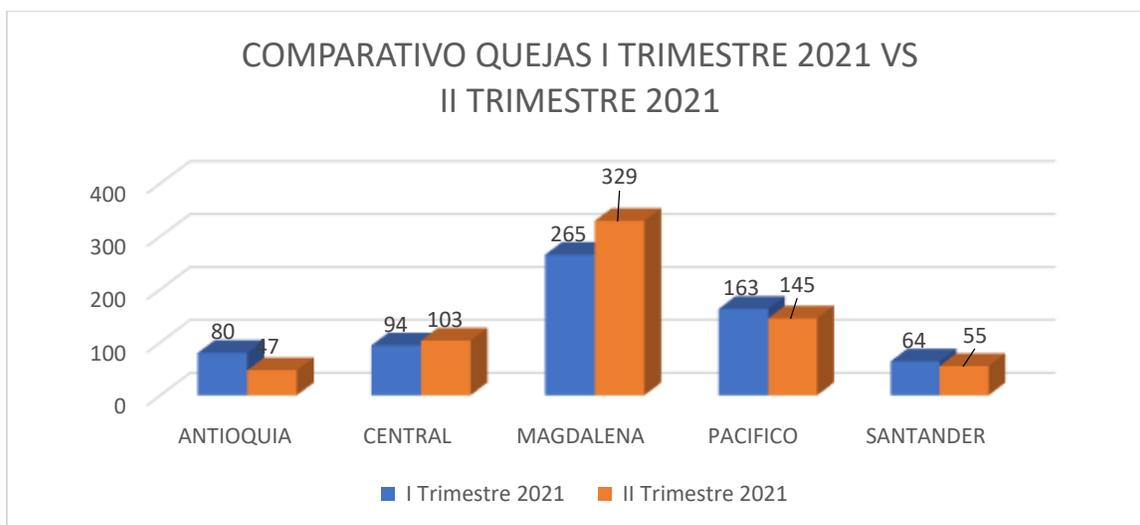


Gráfico No. 3

5. DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Durante el II Trimestre del 2021 no se presentó ninguna denuncia o sugerencia.

6. RECOMENDACIONES

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

6.1 PETICIONES RADICADAS EN EL II TRIMESTRE DE 2021

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	PETICIONES RE SUELTAS EN TERMINO	PETICIONES RESUELTAS FUERA DE TERMINO	PETICIONES FUERA DE TERMINOS SIN FINALIZAR	TOTAL
SECRETARÍA GENERAL	7	0	0	7
G.I.T GESTIÓN BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	3	0	1	4
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	2	1	0	3
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	0	0	0	0
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN ECONÓMICAS	273	0	0	273
OFICINA ASESORA JURÍDICA	330	0	111	441
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	30	0	19	49
G.I.T. ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0	0	0
ARCHIVO EXPEDIENTES LABORALES	75	6	4	85
FIDUCIARIA ALCALIS	0	0	0	0
ADMINISTRACIÓN ARCHIVO GENERAL FPS	5	20	0	25
TOTAL DE PETICIONES	725	27	136	888

6.2 DERECHOS DE PETICIÓN DESAGREGADOS POR DEPENDENCIA

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	TOTAL	%
SECRETARIA GENERAL	7	0,7
GRUPO INT DE TRABAJO GESTIÓN BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	4	0,4
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES	0	0
GRUPO INT DE TRABAJO TALENTO HUMANO	1	0,1
DIRECCIÓN GENERAL	0	0
GRUPO INT DE TRABAJO TESORERÍA	3	0,3
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	0	0
G.I.T GESTIÓN PRESTACIONES ECONÓMICAS	273	30
OFICINA ASESORA JURIDICA	441	50
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	49	5
G.I.T. ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0
ARCHIVO EXPEDIENTES LABORALES	85	10
FIDUCIARIA ALCALIS	0	0
ADMINISTRACIÓN ARCHIVO GENERAL FPS	25	3
TOTA DE PETICIONES	888	100%

6.3 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL II 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.

II 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	888	48				0
			725	27	136	

6.4 PROPUESTAS DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Durante el periodo de abril a junio 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.