

MEMORANDO



ACGD - 202102200100793

Bogotá, D.C., 21-10-2021

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 III 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 III trimestre de 2021, cuyo contenido abarca el total de pqrds 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 Tovío – 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 III 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 III TRIMESTRE DEL AÑO 2021

PQRSD CLASIFICADOS POR SERVICIOS	ABIERTA	CERRADA	TOTAL III Trimestre 2021	% PQRSD Cerradas III Trimestre 2021
MEDICAMENTOS	6	229	235	97%
CONSULTA EXTERNA	3	224	227	99%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1	76	77	99%
ADMINISTRATIVAS	3	44	47	94%
CIRUGÍA	1	14	15	93%
HOSPITALIZACIÓN	2	13	15	87%
OTRO	2	11	13	85%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	2	8	10	80%
AFILIACIONES		5	5	100%
URGENCIAS	1	2	3	67%
NO AFILIADO		1	1	100%
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS		1	1	100%
Total general	21	628	649	97%

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 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 julio a septiembre de 2021, se radicaron un total de seiscientos cuarenta y nueve (649) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS); de las cuales diecinueve (19) fueron radicadas en las oficinas principales del FPS, y seiscientos treinta (630) a través la página web de la Superintendencia Nacional de Salud – SUPERSALUD.

De seiscientos cuarenta y nueve (649) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), a 30 de septiembre de 2021, quedaron resueltas seiscientos veintiocho (628) PQRS, las cuales equivalen a un 97%, del total; y el 3% restante, veintiuno (21) quedaron pendientes de resolver.

PQRSD CLASIFICADOS MEDIO DE INGRESO	ABIERTA	CERRADA	TOTAL III Trimestre 2021	% Cerradas III Trimestre 2021
REGIONAL	5	14	19	74%
SUPERSALUD	16	614	630	97%
Total general	21	628	649	97%

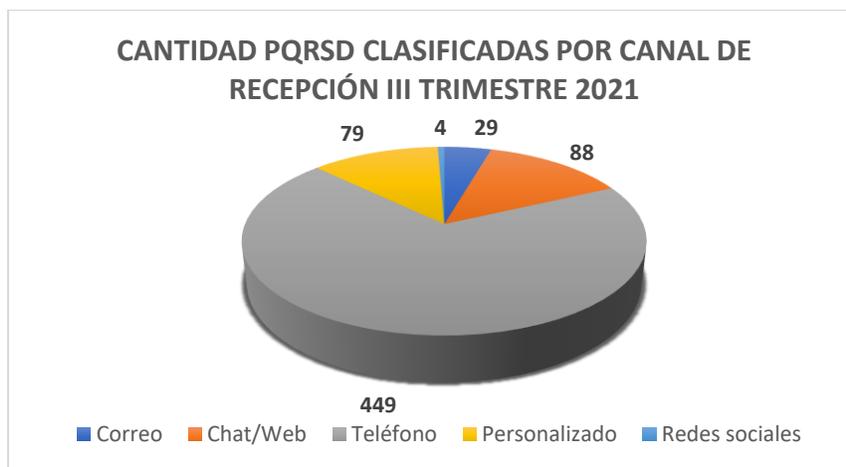
Tabla No. 2: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS A TRAVES DE LA REGIONAL Y SUPERSALUD DURANTE EL III TRIMESTRE 2021.

De forma general se observa que los servicios que presentaron mayor número de quejas fueron: el servicio de **Medicamentos**, con un total de doscientos treinta y cinco (235) pqrds, y el servicio de **Consulta Externa** con doscientas veinte siete (227) pqrds.

Para el tercer trimestre 2021, el canal por el cual se recibieron el mayor número de pqrds fue por medio del teléfono para un total de cuatrocientos cuarenta y nueve (449), seguido de chat, con ochenta y ocho (88) pqrds, siendo estas recibidas por los canales de comunicación habilitados por la Supersalud.

PQRSD CLASIFICADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN	TOTAL II TRIMESTRE 2021	TOTAL III TRIMESTRE 2021	DIFERENCIA
Correo	41	29	-12
Chat/Web	87	88	1
Teléfono	473	449	-24
Personalizado	68	79	11
Redes sociales	10	4	-6
Total general	679	649	-30

Tabla No. 3: PQRS CLASIFICADAS POR CANAL DE RECEPCION II TRIMESTRE 2021 VS III TRIMESTRE 2021



De acuerdo con la clasificación de las pqrds por Tipo de solicitud, se puede determinar que para el tercer trimestre 2021, **Queja** fue la clasificación con mayor número para un total de trescientos noventa y ocho (398), seguido de **Petición** con ciento cincuenta y una (151), comparado con el trimestre anterior hubo una disminución en el total de pqrds treinta (30), sin tener en cuenta las pqrds por usuarios no afiliados al FPS.

PQRSD CLASIFICADAS POR TIPO DE SOLICITUD	TOTAL II TRIMESTRE 2021	TOTAL III TRIMESTRE 2021	DIFERENCIA
CONCEPTO		1	1
DENUNCIA		1	1
DERECHO DE PETICION		4	4
NO AFILIADO	1	1	0
PETICION	139	151	12
QUEJA	440	398	-42
RECLAMO	48	51	3
SOLICITUD	51	42	-9
Total general	679	649	-30

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

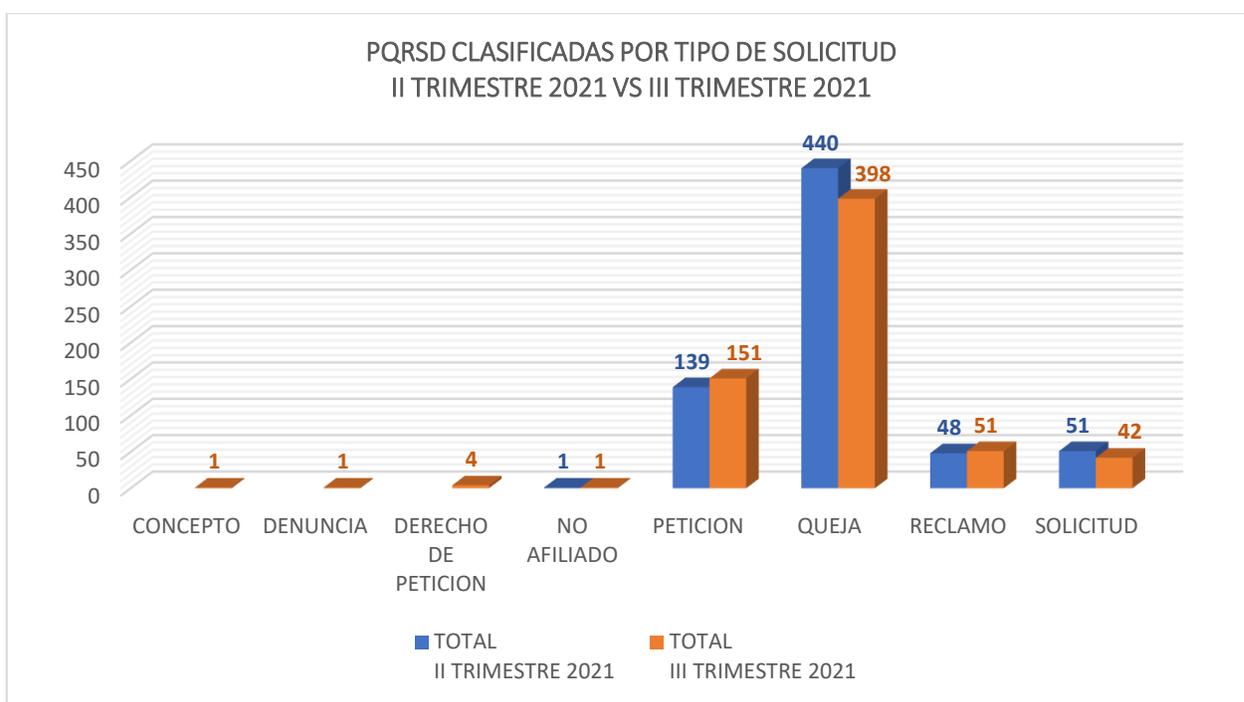


Gráfico No. 2

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

Durante el periodo de julio a septiembre de 2021, se recibieron un total de diecinueve (19) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) en las oficinas principales del FPS, de las cuales fueron resueltas un total de catorce (14), quedando pendientes cinco (5); dichas quejas, reclamos y sugerencias, fueron recibidas a través de correos electrónicos y líneas telefónicas; tal y como se observa en la tabla siguiente:

MEDIO INGRESO PQRS D REGIONAL				
PQRS D CLASIFICADAS POR SERVICIOS	ABIERTA	CERRADA	TOTAL III Trimestre 2021	% Cerradas III Trimestre 2021
ADMINISTRATIVAS		1	1	100%
AFILIACIONES		1	1	100%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO		2	2	100%
CONSULTA EXTERNA		4	4	100%
MEDICAMENTOS		1	1	100%
OTRO	2		2	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	2	5	7	71%
URGENCIAS	1		1	0%
Total general	5	14	19	74%

Tabla No. 5: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL
III 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 PQRS D SUPERSALUD				
PQRS D CLASIFICADAS POR SERVICIOS	ABIERTA	CERRADA	TOTAL III Trimestre 2021	% Cerradas III Trimestre 2021
ADMINISTRATIVAS	3	43	46	93%
AFILIACIONES		4	4	100%
CIRUGÍA	1	14	15	93%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1	74	75	99%
CONSULTA EXTERNA	3	220	223	99%
HOSPITALIZACIÓN	2	13	15	87%
MEDICAMENTOS	6	228	234	97%
NO AFILIADO		1	1	100%
OTRO		11	11	100%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD		3	3	100%
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS		1	1	100%
URGENCIAS		2	2	100%
Total general	16	614	630	97%

Tabla No. 6: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL III TRIMESTRE 2021 RECEPCIONADAS 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 (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), Seiscientas treinta (630) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS), de las cuales fueron resueltas seiscientas catorce (614) y dieciséis (16) quedaron pendientes por resolver.

PQRSD CLASIFICADOS POR SERVICIOS	ABIERTA	CERRADA		TOTAL III Trimestre 2021	% Cerradas EN TERMINO III Trimestre 2021
		EN TERMINO	FUERA DE TERMINO		
MEDICAMENTOS	6	143	86	235	61%
CONSULTA EXTERNA	3	111	113	227	49%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1	40	36	77	52%
ADMINISTRATIVAS	3	15	29	47	32%
CIRUGÍA	1	8	6	15	53%
HOSPITALIZACIÓN	2	2	11	15	13%
OTRO	2	8	3	13	62%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	2	4	4	10	40%
AFILIACIONES		4	1	5	80%
URGENCIAS	1	1	1	3	33%
NO AFILIADO		1		1	100%
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS		1		1	100%
Total general	21	338	290	649	52%

Tabla No. 7: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL III 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, es de cinco (5) días hábiles según Circular No. 008 de 2018; para ello la Entidad cumplió en un 52% el cual corresponde a trescientos treinta y ocho (338) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) respondidas a término con respecto al total, e incumplió con el 48%, 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 treinta y cinco (235), equivalente al 36% del total, seguido de Consulta Externa con doscientos veinte siete (227) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, equivalentes a 35%.

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 2021.

- En la División Antioquia se presentaron cincuenta (50) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales veinte (20) fueron respondidas dentro de los términos, veintinueve (29) fuera de término y una (1) quedó pendiente.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD ANTIOQUIA				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TÉRMINO	FUERA DE TÉRMINO	PENDIENTE	TOTAL III Trimestre 2021
JULIO	5	11		16
AGOSTO	10	11	1	22
SEPTIEMBRE	5	7		12
Total general	20	29	1	50

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 noventa y tres (93) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales quince (15) fueron respondidas dentro de los términos, setenta y una (71) fuera de término, y siete (7) quedaron pendientes por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD CENTRAL				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL III Trimestre 2021
JULIO	6	23	2	31
AGOSTO	5	26	3	34
SEPTIEMBRE	4	22	2	28
Total general	15	71	7	93

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 Barranquilla se presentaron ochenta y cinco (85) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales setenta y cinco (75) fueron respondidas dentro de los términos, nueve (9) fuera de término, y uno (1) quedaron pendientes por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD BARRANQUILLA				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL III Trimestre 2021
JULIO	22	4		26
AGOSTO	25	3		28
SEPTIEMBRE	28	2	1	31
Total general	75	9	1	85

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 cincuenta y cuatro (154) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales ciento dos (102) fueron respondidas dentro de los términos, cincuenta y dos (52) fuera de término.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD CARTAGENA				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	TOTAL III Trimestre 2021	
JULIO	36	34	70	
AGOSTO	39	11	50	
SEPTIEMBRE	27	7	34	
Total general	102	52	154	

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 treinta (30) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales once (11) fueron respondidas dentro de los términos, dieciséis (16) fuera de término.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD BUENAVENTURA				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL III Trimestre 2021
JULIO	1	7	2	10
AGOSTO	5	3		8
SEPTIEMBRE	5	6	1	12
Total general	11	16	3	30

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 cuarenta y dos (42) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales cinco (5) fueron respondidas dentro de los términos, treinta y cinco (35) 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 III Trimestre 2021
JULIO	3	12		15
AGOSTO		9		9
SEPTIEMBRE	2	14	2	18
Total general	5	35	2	42

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 Cali se presentaron ciento quince (115) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales cincuenta y seis (56) fueron respondidas dentro de los términos, cincuenta y siete (57) fuera de término y dos (2) quedaron pendientes por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD CALI				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL III Trimestre 2021
JULIO	17	25	1	43
AGOSTO	24	23		47
SEPTIEMBRE	15	9	1	25
Total general	56	57	2	115

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 Santa Marta se presentaron cincuenta y nueve (59) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales cuarenta y siete (47) fueron respondidas dentro de los términos y doce (12) fuera de término.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD SANTA MARTA				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL III Trimestre 2021
JULIO	11	5		16
AGOSTO	16	4		20
SEPTIEMBRE	20	3		23
Total general	47	12		59

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 Tumaco se presentó, una (1) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales una (1) fue respondidas dentro de los términos.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD TUMACO		
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	TOTAL III Trimestre 2021
JULIO	1	1
Total general	1	1

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

- En el tercer trimestre ingreso una (1) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de un usuario que no era afiliado del Fondo Pasivo Social.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD USUARIOS NO AFILIADOS AL FPS		
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	TOTAL III Trimestre 2021
AGOSTO	1	1
Total general	1	1

Se evidencia que del total de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) a través del aplicativo SUPERSALUD, el 53% se respondieron oportunamente; el 45% son respondidas fuera de término, y el 3% 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 2021 VS III TRIMESTRE 2021.

En el II Trimestre del 2021 se recibieron un total de sesenta setenta y nueve (679) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) y en el III Trimestre del 2021 seiscientos cuarenta y nueve (649) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), evidenciándose una disminución de treinta (30) quejas.

PQRS POR DIVISION FPS-FNC	II Trimestre 2021	III Trimestre 2021	DIFERENCIA
ANTIOQUIA	47	52	5
CENTRAL	103	100	-3
MAGDALENA	329	303	-26
PACIFICO	145	152	7
SANTANDER	55	41	-14
NO AFILIADO		1	1
Total general	679	649	-30

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

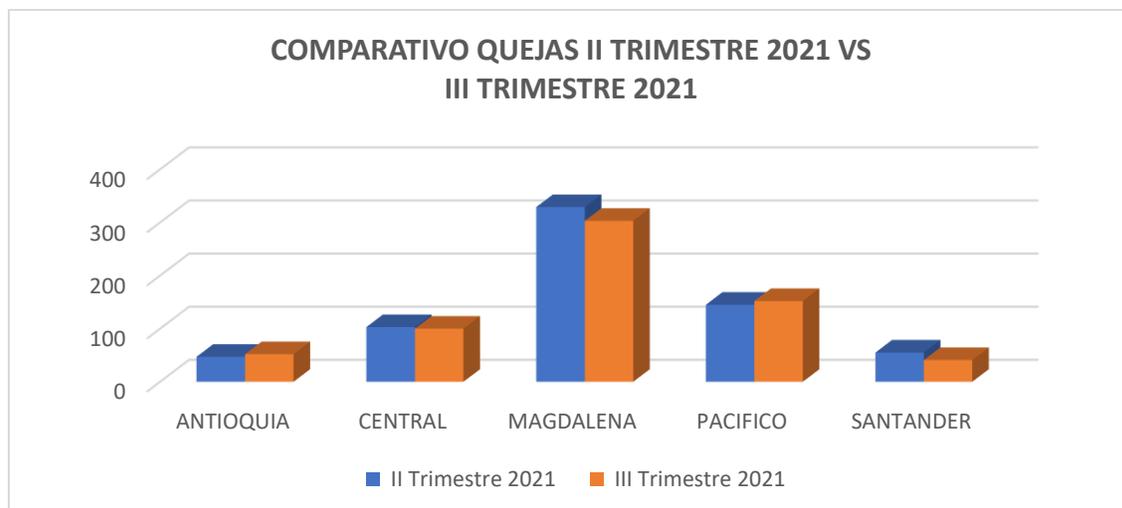


Gráfico No. 3

5. DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

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

6. RECOMENDACIONES

No se recibieron recomendaciones por parte de los usuarios durante el III 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	1	0	0	1
G.I.T GESTIÓN BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	2	0	0	2
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES	0	0	0	0
GRUPO INT DE TRABAJO TALENTO HUMANO	2	0	0	2
DIRECCIÓN GENERAL	0	0	0	0
G.I.T TESORERÍA	0	0	0	0
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	0		2	2
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN ECONÓMICAS	125	30	0	155
OFICINA ASESORA JURÍDICA	380	34	159	573
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	17	14	11	42
G.I.T. ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	83	0	0	83
ARCHIVO EXPEDIENTES LABORALES	37	0	26	63
FIDUCIARIA ALCALIS	0	0	0	0
ADMINISTRACIÓN ARCHIVO GENERAL FPS	3	1	0	4
TOTAL DE PETICIONES	650	79	198	927

6.2 DERECHOS DE PETICIÓN DESAGREGADOS POR DEPENDENCIA

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	TOTAL	%
SECRETARIA GENERAL	1	0,10%
GRUPO INT DE TRABAJO GESTIÓN BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	2	0,23%
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES	0	0
GRUPO INT DE TRABAJO TALENTO HUMANO	2	0,22%
DIRECCIÓN GENERAL	0	0
GRUPO INT DE TRABAJO TESORERÍA	0	0
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	2	0,22%
G.I.T GESTIÓN PRESTACIONES ECONÓMICAS	155	16,7%
OFICINA ASESORA JURIDICA	573	61,8%
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	42	4,5%
G.I.T. ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	83	9%
ARCHIVO EXPEDIENTES LABORALES	63	6,8%
FIDUCIARIA ALCALIS	0	0
ADMINISTRACIÓN ARCHIVO GENERAL FPS	4	0,43%
TOTA DE PETICIONES	927	100%

6.3 TRANSPARECIA Y ACCESO A LA INFORMACION 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	927	59				0
			650	79	198	

6.4 PROPUESTAS DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Durante el periodo de julio a septiembre 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 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.