

MEMORANDO



ACGD - 202202200005333

Bogotá, D.C 20-01-2022

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

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

ASUNTO: ENTREGA INFORME PQRSO IV 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 IV trimestre de 2021, cuyo contenido abarca el total de pqrsd recibidas, la oportunidad y extemporaneidad de las respuestas, entre otros aspectos.

Atentamente,

Firmado digitalmente por
MENDEZ PINEDA RUBEN
ALONSO
Fecha: 2022.01.21 12:09:49
-05'00'

RUBÉN ALONSO MÉNDEZ PINEDA.
SECRETARIO GENERAL.

Anexos: diez (10 hojas)
Proyectó: 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 IV 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 IV Trimestre 2021	% PQRSD Cerradas IV Trimestre 2021
ADMINISTRATIVAS		23	23	100%
AFILIACIONES		6	6	100%
CIRUGÍA	4	22	26	85%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	8	79	87	91%
CONSULTA EXTERNA	19	203	222	91%
HOSPITALIZACIÓN		17	17	100%
MEDICAMENTOS	11	142	153	93%
OTRO	2	8	10	80%
PAGOS		1	1	100%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	3	8	11	73%
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	1	1	2	50%
URGENCIAS		10	10	100%
Total general	48	520	568	92%

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 miaacgdcfo43 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 y diciembre de 2021, se radicaron un total de quinientos sesenta y ocho (568) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS); de las cuales once (11) fueron radicadas en las oficinas principales del FPS, y quinientos cincuenta y siete (557) 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 quinientos sesenta y ocho (568) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), a 31 de diciembre de 2021, quedaron resueltas quinientos veinte (520) PQRS, las cuales equivalen a un 92%, del total; y el 8% restante, cuarenta y ocho (48) quedaron pendientes de resolver.

PQRSD CLASIFICADOS MEDIO DE INGRESO	ABIERTA	CERRADA	TOTAL IV Trimestre 2021	% PQRSD Cerradas IV Trimestre 2021
REGIONAL	7	4	11	36%
SUPERSALUD	41	516	557	93%
Total general	48	520	568	92%

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

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 veintidós (222) pqrds, y el servicio de **Medicamentos** con ciento cincuenta y tres (153) pqrds.

Para el cuarto trimestre 2021, el canal por el cual se recibieron el mayor número de pqrds fue por medio del teléfono para un total de trescientos setenta (370), seguido de chat, con ciento nueve (109) pqrds.

PQRSD CLASIFICADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN	TOTAL III TRIMESTRE 2021	TOTAL IV TRIMESTRE 2021	DIFERENCIA
correo	29	19	-10
Chat	88	109	21
Telefónico	448	370	-79
Personalizado	79	68	-11
Redes sociales	4	2	-2
Total general	648	568	-80

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

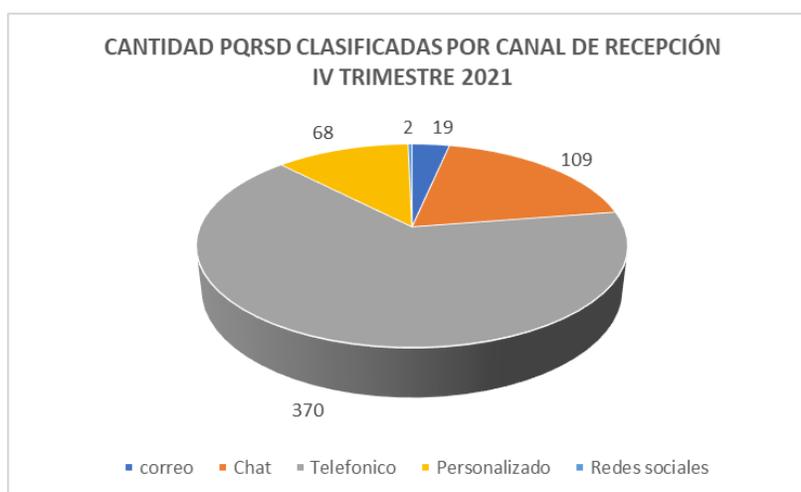


Gráfico No. 1

De acuerdo con la clasificación de las pqrds por Tipo de solicitud, se puede determinar que para el cuarto trimestre 2021, **Queja** fue la clasificación con mayor número para un total de trescientos cincuenta y ocho (358), seguido de **Petición** con ciento veinte (120), comparado con el trimestre anterior hubo una disminución en el total de pqrds de ochenta y una (81).

PQRSD CLASIFICADAS POR TIPO DE SOLICITUD	TOTAL III TRIMESTRE 2021	TOTAL IV TRIMESTRE 2021	DIFERENCIA
CONCEPTO	1	0	-1
DENUNCIA	1	0	-1
DERECHO DE PETICION	4	1	-3
PETICION	151	120	-31
QUEJA	398	358	-40
RECLAMO	51	51	0
SOLICITUD	42	38	-4
Total general	648	568	-80

Tabla No. 4: PQRSD CLASIFICADAS POR TIPO DE SOLICITUD III TRIMESTRE 2021 VS IV TRIMESTRE 2021

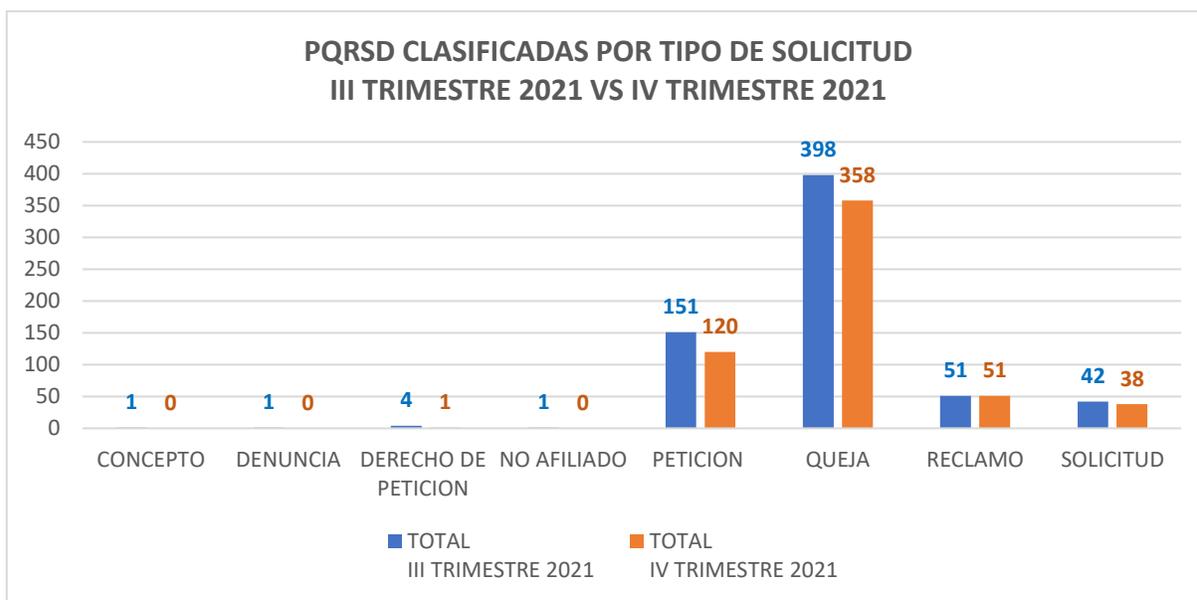


Gráfico No. 2

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

Durante el periodo de octubre a diciembre de 2021, se recibieron un total de once (11) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) en las oficinas principales del FPS, de las cuales fueron resueltas un total de catorce (14), quedando pendientes siete (7); 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 D REGIONAL				
PQRS D CLASIFICADOS POR SERVICIOS	ABIERTA	CERRADA	TOTAL IV Trimestre 2021	% Cerradas IV Trimestre 2021
CIRUGÍA	1		1	0%
CONSULTA EXTERNA		2	2	100%
MEDICAMENTOS		1	1	100%
OTRO	2		2	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	3		3	0%
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	1	1	2	50%
Total general	7	4	11	36%

Tabla No. 5: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL IV 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 CLASIFICADOS POR SERVICIOS	ABIERTA	CERRADA	TOTAL IV Trimestre 2021	% Cerradas IV Trimestre 2021
ADMINISTRATIVAS		23	23	100%
AFILIACIONES		6	6	100%
CIRUGÍA	3	22	25	88%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	8	79	87	91%
CONSULTA EXTERNA	19	201	220	91%
HOSPITALIZACIÓN		17	17	100%
MEDICAMENTOS	11	141	152	93%
OTRO		8	8	100%
PAGOS		1	1	100%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD		8	8	100%
URGENCIAS		10	10	100%
Total general	41	516	557	93%

Tabla No. 6: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL IV TRIMESTRE 2021 RECEPCIONADAS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUPERSALUD).

*Fuente: formato miaaccgdf043 de reporte mensual del registro y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y/o felicitaciones, denuncias (pqrsd) 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 cincuenta y siete (557) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS), de las cuales fueron resueltas quinientos dieciséis (516) y cuarenta y uno (41) quedaron pendientes por resolver.

PQRSD CLASIFICADOS POR SERVICIOS	ABIERTA	CERRADA		TOTAL IV Trimestre 2021	% Cerradas EN TERMINO IV Trimestre 2021
		EN TERMINO	FUERA DE TERMINO		
ADMINISTRATIVAS		12	11	23	52%
AFILIACIONES		5	1	6	83%
CIRUGÍA	4	14	8	26	54%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	8	48	31	87	55%
CONSULTA EXTERNA	19	107	96	222	48%
HOSPITALIZACIÓN		8	9	17	47%
MEDICAMENTOS	11	104	38	153	68%
OTRO	2	4	4	10	40%
PAGOS		1		1	100%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	3	5	3	11	45%
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	1	1		2	50%
URGENCIAS		5	5	10	50%
Total general	48	314	206	568	55%

Tabla No. 7: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL IV 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. 008 de 2018; para ello la Entidad cumplió en un 55% el cual corresponde a trescientos catorce (314) 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 doscientos veintidós (222), equivalente al 39% del total, seguido de Medicamentos con ciento cincuenta y tres (153) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, equivalentes a 27%.

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 diciembre de 2021.

- En la División Antioquia se presentaron sesenta y seis (66) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales cuarenta y dos (42) fueron respondidas dentro de los términos, veintidós (22) fuera de término y dos (2) quedo pendiente

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD ANTIOQUIA				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL, IV Trimestre 2021
OCTUBRE	7	9		16
NOVIEMBRE	11	10		21
DICIEMBRE	24	3	2	29
Total general	42	22	2	66

FUENTE: FORMATO MIAACGDF043 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 trece (113) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales cuarenta y cinco (45) fueron respondidas dentro de los términos, sesenta (60) fuera de término, y ocho (8) quedaron pendientes por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD CENTRAL				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL IV Trimestre 2021
OCTUBRE	10	32	3	45
NOVIEMBRE	18	19	5	42
DICIEMBRE	17	9		26
Total general	45	60	8	113

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 seis (86) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales sesenta y cinco (65) fueron respondidas dentro de los términos, dieciocho (18) fuera de término, y tres (3) quedaron pendientes por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD BARRANQUILLA				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL IV Trimestre 2021
OCTUBRE	27	10		37
NOVIEMBRE	15	6	1	22
DICIEMBRE	23	2	2	27
Total general	65	18	3	86

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 noventa y uno (91) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales cuarenta y nueve (49) fueron respondidas dentro de los términos, treinta y cinco (35) fuera de término, y siete (7) pendientes de respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD CARTAGENA				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL IV Trimestre 2021
OCTUBRE	18	13	3	34
NOVIEMBRE	20	19	3	42
DICIEMBRE	11	3	1	15
Total general	49	35	7	91

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 veinte dos (22) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales nueve (9) fueron respondidas dentro de los términos, nueve (9) fuera de término, y cuatro (4) pendiente de respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD BUENAVENTURA				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL IV Trimestre 2021
OCTUBRE	3	2	1	6
NOVIEMBRE	3	5	1	9
DICIEMBRE	3	2	2	7
Total general	9	9	4	22

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 Santander se presentaron veinte ocho (28) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales cuatro (4) fueron respondidas dentro de los términos, diecisiete (17) fuera de término, y siete (7) quedaron pendientes por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD SANTANDER				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL IV Trimestre 2021
OCTUBRE	1	9	1	11
NOVIEMBRE		3	6	9
DICIEMBRE	3	5		8
Total general	4	17	7	28

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 Cali se presentaron ochenta y nueve (89) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales cuarenta y uno (41) fueron respondidas dentro de los términos, treinta y seis (36) fuera de término y doce (12) quedaron pendientes por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD CALI				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL IV Trimestre 2021
OCTUBRE	17	11	1	29
NOVIEMBRE	10	21	9	40
DICIEMBRE	14	4	2	20
Total general	41	36	12	89

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 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 ocho (68) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales cincuenta y ocho (58) fueron respondidas dentro de los términos, seis (6) fuera de término y cuatro (4) pendientes de respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD SANTA MARTA				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL IV Trimestre 2021
OCTUBRE	17	2		19
NOVIEMBRE	22		1	23
DICIEMBRE	19	4	3	26
Total general	58	6	4	68

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, cinco (5) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) de las cuales una (1) fue respondidas dentro de los términos, tres (3) fuera de termino y una (1) pendiente).

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA SUPERSALUD TUMACO				
CLASIFICACION PQRS POR MES	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL IV Trimestre 2021
OCTUBRE	1			1
NOVIEMBRE			1	1
DICIEMBRE		3		3
Total general	1	3	1	5

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 55% se respondieron oportunamente; el 36% son respondidas fuera de término, y el 8% 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) III TRIMESTRE 2021 VS IV TRIMESTRE 2021.

En el III Trimestre del 2021 se recibieron un total seiscientos cuarenta y ocho (648) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) y en el IV Trimestre del 2021 quinientos sesenta y ocho (568) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), evidenciándose una disminución de ochenta (80) quejas.

PQRSD POR DIVISION FPS-FNC	III Trimestre 2021	IV Trimestre 2021	DIFERENCIA
ANTIOQUIA	52	65	13
CENTRAL	100	108	8
MAGDALENA	303	244	-59
PACIFICO	152	116	-36
SANTANDER	41	28	-13
AFILIACIONES	0	7	7
Total general	648	568	-80

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

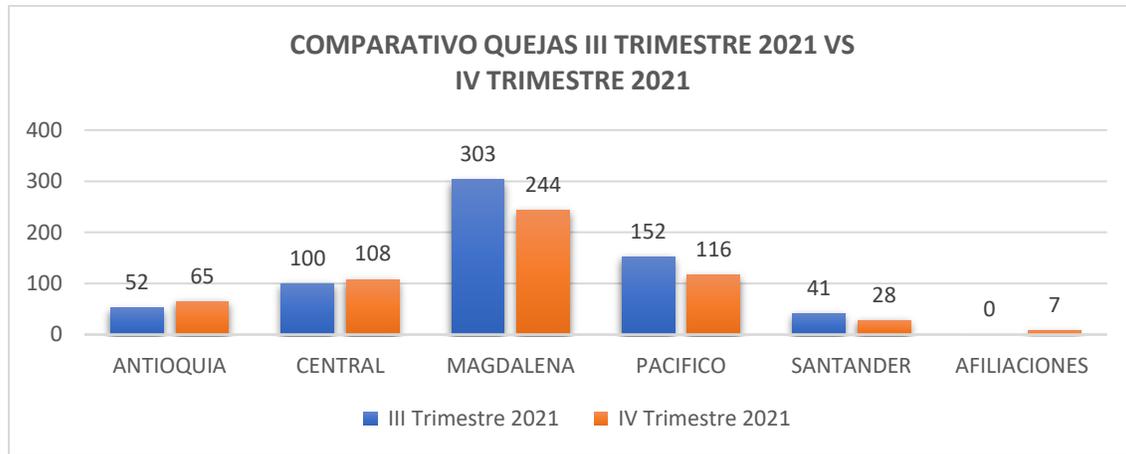


Gráfico No. 3

5. DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Durante el IV Trimestre del 2021 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 IV Trimestre del 2021.

6.1 PETICIONES RADICADAS EN EL IV 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	4	0	0	4
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	0	1	3
DIRECCIÓN GENERAL	0	0	0	0
G.I.T TESORERÍA	0	0	0	0
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	0	0	0	0
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN ECONÓMICAS	90	64	0	154
OFICINA ASESORA JURÍDICA	476	37	105	618
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	30	2	16	48
G.I.T. ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0	0	0
ARCHIVO EXPEDIENTES LABORALES	118	14	0	132
FIDUCIARIA ALCALIS	0	0	0	0
ADMINISTRACIÓN ARCHIVO GENERAL FPS	0	0	0	0
TOTAL DE PETICIONES	721	117	122	960

6.2 DERECHOS DE PETICIÓN DESAGREGADOS POR DEPENDENCIA

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	TOTAL	%
SECRETARIA GENERAL	4	0,4
GRUPO INT DE TRABAJO GESTIÓN BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	1	0,1
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES	0	0
GRUPO INT DE TRABAJO TALENTO HUMANO	3	0,3
DIRECCIÓN GENERAL	0	0
GRUPO INT DE TRABAJO TESORERÍA	0	0
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	0	0
G.I.T GESTIÓN PRESTACIONES ECONÓMICAS	154	16
OFICINA ASESORA JURIDICA	618	64
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	48	5
G.I.T. ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0
ARCHIVO EXPEDIENTES LABORALES	132	14
FIDUCIARIA ALCALIS	0	0
ADMINISTRACIÓN ARCHIVO GENERAL FPS	0	0
TOTA DE PETICIONES	960	100%

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

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	960	79				0
			721	122	117	

6.4 PROPUESTAS DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Durante el periodo de octubre a diciembre 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 registrarlos 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.
- En conjunto con G.I.T de salud se llevó a cabo la corrección en el tiempo de respuesta que se habían estipulado con las oficinas y contratistas para las pqrds que ingresaran por las divisiones que fueran relacionadas con temas de salud, las cuales debían cumplir con los términos estipulados por la Supersalud de acuerdo con la circular 008 del 2018, y por ende se realizó la respectiva observación desde atención al ciudadano y se llevó a cabo dicha corrección, disminuyendo así los tiempos de respuesta de las solicitudes de salud que ingresen por las oficinas de atención al ciudadano.

CONCLUSIONES

Desde el proceso de Atención al Ciudadano como líderes 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 en conjunto con los prestadores del servicio de salud, 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 así fortalecer las debilidades de este proceso, garantizando los derechos y satisfacción de los usuarios.