

MEMORANDO
20202200053813
GUD - 20202200053813

Bogotá, D.C 17-07-2020

PARA: DR. JHON MAURICIO MARIN BARBOSA
DIRECCIÓN GENERAL

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

ASUNTO: INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL II TRIMESTRE DEL AÑO 2020.

Adjunto al presente hago entrega del INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS del II Trimestre del año 2020.

Cordialmente;


RUBÉN ALONSO MÉNDEZ PINEDA
SECRETARIO GENERAL

Anexos: Diez hojas (10 hojas).
Proyectó: Ferney Esquivel – Profesional Atención al Ciudadano.
Revisó: Arlina Tovia - G.I.T Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

1. OBJETIVO

El objeto del presente informe, es dar a conocer las estadísticas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD- recibidas de manera trimestral 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 2020, 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 2020

Tabla No.1: 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).

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	%
CONSULTA EXTERNA	96	26	70	16%
HOSPITALIZACIÓN	2	2	0	0%
CIRUGÍA	9	6	3	1%
URGENCIAS	0	0	0	1%
MEDICAMENTOS	341	130	211	56%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	34	14	20	6%
ADMINISTRATIVAS	2	0	2	0%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	2	0	2	0%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	0	0	0
AFILIACIONES	0	0	0	0
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0
CITAS MEDICAS ESPECIALIZADAS	0	0	0	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD ATENCIÓN QUEJA PRESENTADA	0	0	0	0
OTRO	124	40	76	20%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0
TOTAL	610	218	392	100%

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 abril a junio de 2020, se radicaron un total de **seiscientos diez (610)** Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS); de las cuales **cincuenta y cinco (55)** fueron radicadas en las oficinas

principales del FPS, y **quinientos cincuenta y cinco (555)** a través la página web de la Superintendencia Nacional de Salud – SUPERSALUD, así como a través de correo electrónico de quejasyreclamos@fps.gov.co, línea telefónica de quejas y reclamos, 018000 y buzón de sugerencia.

De las seiscientos diez (610) Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS), a 30 de junio de 2020, quedaron resueltas trescientas noventa y dos (392) QRS, que equivalen a un **64%**, del total; el **36%** restante, es decir doscientas dieciocho (218) quedaron pendientes de resolver.

De forma general se observa que los servicios que presentaron mayor número de quejas fueron: el servicio de Medicamentos, con un total de trescientos cuarenta y uno (341) quejas, y el servicio Otros con ciento veinticuatro (124) quejas.

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

Durante el periodo abril a junio de 2020, se recibieron un total de cincuenta y cinco (55) quejas, reclamos y sugerencias (QRS) en las oficinas principales del FPS, de las cuales fueron resueltas un total de veintiséis (26), quedando pendientes veintinueve (29); dichas quejas, reclamos y sugerencias, fueron recibidas a través de correo electrónico de quejasyreclamos@fps.gov.co, línea telefónica de quejas y reclamos, 01800000 y buzón de sugerencia; tal y como se observa en la tabla siguiente:

Tabla No. 2: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL II TRIMESTRE DE 2020 EN LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS.

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	11	6	5	20%
HOSPITALIZACIÓN	1	1	0	2%
CIRUGÍA	1	0	1	2%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	27	18	9	49%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	5	2	3	9%
ADMINISTRATIVAS	2	0	2	4%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	1	0	1	2%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	0	0	0%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
CITAS MEDICAS ESPECIALIZADAS	0	0	0	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD ATENCIÓN QUEJA PRESENTADA	0	0	0	0%
OTRO	7	2	5	12%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
TOTAL	55	29	26	100%

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

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

Tabla No. 3: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL II TRIMESTRE RECEPCIONADAS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUPERSALUD).

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	%
CONSULTA EXTERNA	85	20	65	15%
HOSPITALIZACIÓN	1	1	0	0%
CIRUGÍA	8	6	2	1%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	314	112	202	57%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	29	12	17	5%
ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	1	0	1	1%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	0	0	0%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
CITAS MEDICAS ESPECIALIZADAS	0	0	0	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD ATENCIÓN QUEJA PRESENTADA	0	0	0	0%
OTRO	117	38	79	21%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	00	0%
TOTAL	555	189	366	100%

FUENTE: FORMATO MIAACGDF043 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 la Superintendencia Nacional de Salud (SUPERSALUD), Quinientos cincuenta y cinco (**555**) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), de las cuales fueron resueltas trescientas sesenta y seis (**366**) y ciento ochenta y nueve (**189**) quedaron pendientes por resolver.

El tiempo de respuesta para las quejas, reclamos y sugerencias (QRS), 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 **27%** el cual corresponde al **148** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) respondidas en términos con respecto al total, e incumplió con el **73%**, que quedaron respondidas fuera de término o pendientes.

El servicio que presentó mayor número de quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), fue el de Medicamentos con un total **314**, equivalente al **57%** del total, seguido de Otros con **117** quejas, reclamos y sugerencias, equivalente al **21%**.

A continuación, se especifica el número de quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), 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 2020

- En la División **Antioquia** se presentaron cuarenta y dos (**42**) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales treinta y cuatro (**34**) fueron respondidas dentro de los términos, dos (**2**) **fuera de término**, y seis (**6**) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	7	0	0	7
MAYO	12	2	2	16
JUNIO	15	0	4	19
TOTAL	34	2	6	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 División **Central** se presentaron noventa y nueve (99) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales cincuenta y seis (56) fueron respondidas dentro de los términos, tres (3), fuera de término y cuarenta (40) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	34	1	1	36
MAYO	19	1	6	26
JUNIO	3	1	33	37
TOTAL	56	3	40	99

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 setenta y dos (72) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), de las cuales quince (15) fueron respondidas dentro de los términos, tres (3) fuera de término y cincuenta y cuatro (54) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	14	3	0	17
MAYO	1	0	22	23
JUNIO	0	0	32	32
TOTAL	15	3	54	72

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 de **Cartagena** se presentaron ciento cuarenta y cinco (145) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales ochenta y uno (81) fueron respondidas dentro de los términos, veintisiete (27) se respondieron fuera de término.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	30	12	5	47
MAYO	20	10	9	39
JUNIO	31	5	23	59
TOTAL	81	27	37	145

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 de **Buenaventura** se presentaron veintisiete (27) quejas, de las cuales catorce (14) se respondió en término y cinco (5) fuera de término.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	6	0	1	7

MAYO	3	3	2	8
JUNIO	5	2	5	12
TOTAL	14	5	8	27

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIA

- En la División **Santander** se presentaron treinta y seis (**36**) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales nueve (**9**) se respondieron dentro de los términos, veintisiete (**27**) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	3	0	8	11
MAYO	3	0	8	11
JUNIO	3	0	11	14
TOTAL	9	0	27	36

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS

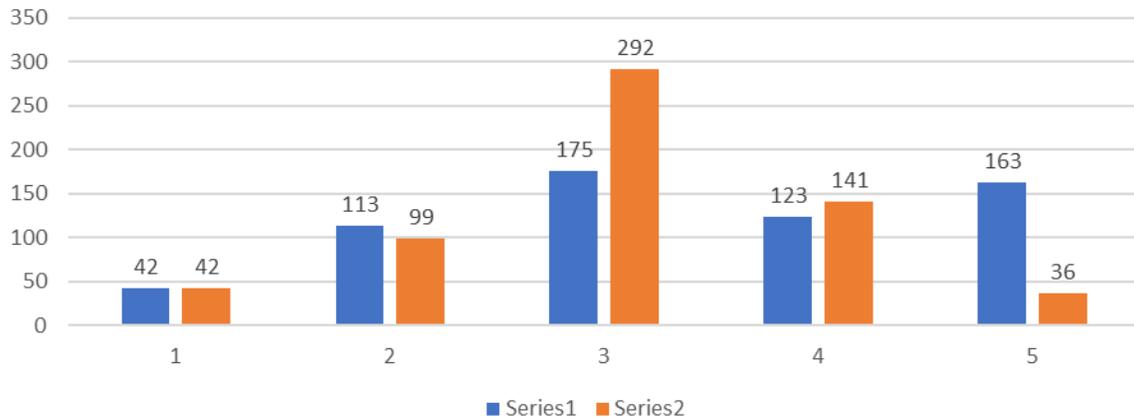
Se evidencia que del total de las quejas, reclamos y sugerencias (QRS) a través del aplicativo **SUPER SALUD**, el **24%** se están respondiendo oportunamente; el **34%** son respondidas fuera de término, y el **42%** restante se encuentran sin respuesta incumpliendo con los requisitos de respuesta establecidos por el Código Contencioso Administrativo y con el MIAACSGEIT01 INSTRUCTIVO PARA CONTROL DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS-D CONSOLIDADO NACIONAL.

4. COMPARATIVO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (QRS) I TRIMESTRE 2020 VS II TRIMESTRE 2020

En el **I Trimestre** del 2020 se recibieron un total de seiscientos dieciséis (**616**) y seiscientos diez (**610**) quejas, reclamos y sugerencias (QRS) en el **II Trimestre** del 2020, evidenciándose que se presentó una disminución de seis (**6**) quejas.

Tabla No. 4: CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS I TRIMESTRE 2020 VS II TRIMESTRE DE 2020.

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS - I TRIMESTRE 2020 Vs II TRIMESTRE DEL AÑO 2020			
DIVISIONES	I TRIMESTRE 2020	II TRIMESTRE 2020	DIFERENCIA
ANTIOQUIA	42	42	0
CENTRAL	113	99	-14
MAGDALENA	175	292	117
PACIFICO	123	141	18
SANTANDER	163	36	-127
TOTAL	616	610	-6

**GRAFICO COMPARATIVO DE QUEJAS - I TRIMESTRE 2020 Vs
 II TRIMESTRE DEL AÑO 2020**

5. DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Durante el **II Trimestre** del 2020 no se presentó ninguna denuncia.

6. RECOMENDACIONES

No se recibieron recomendaciones por parte de los usuarios durante el **II Trimestre** del 2020

6.1. PETICIONES RADICADAS EN EL II TRIMESTRE DE 2020

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

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	PETICIONES RESUELTAS EN TERMINO	PETICIONES RESUELTAS FUERA DE TERMINO	PETICIONES FUERA DE TERMINOS SIN FINALIZAR	TOTAL
SECRETARIA 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	3	0	1	4
DIRECCIÓN GENERAL	0	0	0	0
G.I.T TESORERIA	12	0	0	12
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	1	0	0	1
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN ECONÓMICAS	244	0	51	295
OFICINA ASESORA JURÍDICA	306	0	51	357
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	37	0	12	49
G.I.T. ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	0	0	0	0
ARCHIVO EXPEDIENTES LABORALES	19	0	10	29
FIDUCIARIA ALCALIS	0	0	0	0
ADMINISTRACIÓN ARCHIVO GENERAL FPS	32	0	0	32
TOTA DE PETICIONES	663	0	125	788

En la tabla anterior se consolidan por dependencias las peticiones recibidas en la Entidad en el II trimestre del 2020, para un total de **788**; se resalta que la **OFICINA ASESORA JURIDICA**, y **G.I.T. PRESTACIONES ECONOMICAS**, son las dependencias que presentan el mayor porcentaje de trámites

6.2. DERECHOS DE PETICION DESAGREGADOS POR DEPENDENCIA.

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	TOTAL	%
SECRETARIA GENERAL	8	1%
GRUPO INT DE TRABAJO GESTIÓN BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	1	0%
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES SOCIALES	0	0%
GRUPO INT DE TRABAJO TALENTO HUMANO	4	0%
DIRECCIÓN GENERAL	0	0%
GRUPO INT DE TRABAJO TESORERIA	12	2%
SUBDIRECCION FINANCIERA	1	0%
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN ECONOMICAS	295	37%
OFICINA ASESORA JURIDICA	357	46%
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	49	6%
ADMINISTRACION ARCHIVO GENERAL FPS	32	4%
G.I.T. ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	0	0%
ARCHIVO EXPEDIENTES LABORALES	29	4%
FIDUCIARIA ALCALIS	0	0%
TOTA DE PETICIONES	788	100%

TRANSPARECIA Y ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA DEL II TRIMESTRE DEL 2020.

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 2020	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	788	0				0
			663	125	0	

En el cuadro anterior se puede evidenciar durante el segundo trimestre se recibieron **788** solicitudes de información presentadas de la siguiente manera:

De las **788** solicitudes de información se respondieron en términos seiscientos sesenta y tres (**663**) solicitudes, en trámite sin finalizar un total de ciento veinticinco (**125**) solicitudes, y el número de solicitudes en que se negó

el acceso a la información fue un total de cero (0) solicitudes negadas en el segundo trimestre.

La anterior información se obtuvo de manera manual ya que el programa de gestión documental ORFEO no cuenta con un módulo que reporte el número de solicitudes en la que se negó el acceso a la información al ciudadano.

9. PROPUESTAS DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Durante el periodo de octubre a diciembre el Grupo de Atención al Ciudadano ejecutó las siguientes acciones para el cumplimiento de su objetivo:

- Continuar con los seguimientos a las PQRSD registradas en las diferentes divisiones, con el fin de que sean 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 seguimientos diarios con el fin de dar cumplimiento oportuno a las respuestas a cada una de las quejas en las divisiones y la Supersalud.

10. 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.