

MEMORANDO



GUD - 20202200076213

Bogotá, 19-10-2020

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 III TRIMESTRE DEL AÑO 2020.

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

Cordialmente;


RUBÉN ALONSO MÉNDEZ PINEDA
Secretario General

Anexos: Once (11) hojas.
Proyectó: Clara Tatiana Díaz
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 III 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 III TRIMESTRE DEL AÑO 2020

QUEJAS RECEPCIONADAS POR LA SUPERSALUD Y LAS DIVISIONES JUL-SEPT 2020				
SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	%
CONSULTA EXTERNA (100)	146	50	96	20%
HOSPITALIZACIÓN (200)	3	1	2	0%
CIRUGÍA (300)	18	11	7	2%
URGENCIAS (400)	1	1	0	0%
MEDICAMENTOS (500)	342	205	137	46%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO (600)	46	23	23	6%
ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	1	1	0	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	184	67	117	25%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
TOTAL	741	359	382	100%

Tabla No.1: 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 2020, se radicaron un total de **setecientos cuarenta y un (741)** Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS); de las cuales ciento siete (107) fueron radicadas en las oficinas principales del FPS, y seiscientos treinta y cuatro (634) 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 **setecientos cuarenta y un (741)** Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS), a 30 de septiembre de 2020, quedaron resueltas trescientas ochenta y dos (382) QRS, que equivalen a un **52%**, del total; el **48%** restante, es decir **trescientos cincuenta y nueve (359)** 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 dos (342) quejas, y el servicio Otros con ciento ochenta y cuatro (184) quejas.

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

Durante el periodo de julio a septiembre de 2020, se recibieron **un total de ciento siete (107) quejas**, reclamos y sugerencias (QRS) en las oficinas principales del FPS, de las cuales fueron **resueltas un total de sesenta y cuatro (64)**, quedando **pendientes cuarenta y tres (43)**; 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 III TRIMESTRE DE 2020 EN LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS.

QUEJAS RADICADAS EN LAS OFICINAS JUL-SEPT 2020				
SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	%
CONSULTA EXTERNA (100)	32	14	18	30%
HOSPITALIZACIÓN (200)	1	0	1	1%
CIRUGÍA (300)	3	2	1	3%
URGENCIAS (400)	0	0	0	0
MEDICAMENTOS (500)	50	13	37	47%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO (600)	16	12	4	15%
ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD (900)	1	1	0	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 (14000)	4	1	3	4%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
TOTAL	107	43	64	100%

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 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 III TRIMESTRE RECEPCIONADAS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUPERSALUD).

QUEJAS RECEPCIONADAS POR LA SUPERSALUD JUL-SEPT 2020				
SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	%
CONSULTA EXTERNA (100)	114	36	78	18%
HOSPITALIZACIÓN (200)	2	1	1	0%
CIRUGÍA (300)	15	9	6	2%
URGENCIAS (400)	1	1		0%
MEDICAMENTOS (500)	292	192	100	46%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO (600)	30	11	19	5%
ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	0	0	0	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	180	66	114	0,284
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
TOTAL	634	316	318	100%

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 la Superintendencia Nacional de Salud (SUPERSALUD), **seiscientos treinta y cuatro (634)** quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), de las cuales fueron resueltas trescientas diez y seis (**316**) y trescientas diez y ocho (**318**) 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 34% el cual corresponde a 255 quejas, reclamos y sugerencias (QRS)** respondidas en términos con respecto al total, e incumplió con el 66%, 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 de **342**, equivalente al **46%** del total, seguido de Otros con **184** quejas, reclamos y sugerencias, equivalente al **25%**.

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 septiembre de 2020

- En la División **Antioquia** se presentaron **sesenta y cinco (65)** quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales treinta (**30**) fueron respondidas dentro de los términos, veinticuatro (**24**) **fuera de término**, y once (**11**) quedaron pendientes por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LAS OFICINAS Y LA SUPERSALUD ANTIOQUIA JUL-SEPT 2020				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	12	7	2	21
AGOSTO	8	15	3	26
SEPTIEMBRE	10	2	6	18
TOTAL	30	24	11	65

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 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 ochenta y cuatro (**84**) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales treinta y cuatro (**34**) fueron respondidas dentro de los términos, treinta y dos (**32**), fuera de término y diez y ocho (**18**) quedaron pendientes por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LAS OFICINAS Y LA SUPERSALUD CENTRAL / JUL-SEPT 2020				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	11	18	1	30
AGOSTO	13	7	13	33
SEPTIEMBRE	10	7	4	21
TOTAL	34	32	18	84

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 **Barranquilla** se presentaron cincuenta (**50**) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), de las cuales cuatro (**4**) fueron respondidas dentro de los términos, catorce (**14**) fuera de término y treinta y dos (**32**) quedaron pendientes por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LAS OFICINAS Y LA SUPERSALUD BARRANQUILLA / JUL-SEPT 2020				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	2	14	2	18
AGOSTO	0	0	14	14
SEPTIEMBRE	2	0	16	18
TOTAL	4	14	32	50

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 de **Cartagena** se presentaron ciento setenta (**170**) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales cincuenta y cinco (**55**) fueron respondidas dentro de los términos, ochenta y cuarenta (**84**) se respondieron fuera de término y treinta y un (**31**) quedaron pendientes por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LAS OFICINAS Y LA SUPERSALUD CARTAGENA/ JUL-SEPT 2020				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	15	45	10	70
AGOSTO	16	23	11	50
SEPTIEMBRE	24	16	10	50
TOTAL	55	84	31	170

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 de **Buenaventura** se presentaron treinta y dos (**32**) quejas, de las cuales catorce (**6**) se respondió en término, ocho (**8**) fuera de término y diez y ocho quedaron pendientes de respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LAS OFICINAS Y LA SUPERSALUD BUENAVENTURA / JUL-SEPT 2020				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	2	4	4	10
AGOSTO	2	3	11	16
SEPTIEMBRE	2	1	3	6
TOTAL	6	8	18	32

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 de **Santander** se presentaron ciento dos (**102**) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales doce (**12**) se respondieron dentro de los términos, dos (2) fuera de término y ochenta y ocho (**88**) quedaron pendientes por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LAS OFICINAS Y LA SUPERSALUD SANTANDER / JUL-SEPT 2020				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	10	2	44	56
AGOSTO	1	0	30	31
SEPTIEMBRE	1	0	14	15
TOTAL	12	2	88	102

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 de **Pacífico** se presentaron ciento diez y siete (**117**) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales treinta y ocho (**38**) se respondieron dentro de los términos, diez y ocho (18) fuera de término y sesenta y uno (**61**) quedaron pendientes por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LAS OFICINAS Y LA SUPERSALUD PACÍFICO / JUL-SEPT 2020				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	14	12	17	43
AGOSTO	13	4	21	38
SEPTIEMBRE	11	2	23	36
TOTAL	38	18	61	117

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 de **Magdalena** se presentaron ciento diez (**110**) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales sesenta y ocho (**68**) se respondieron dentro de los términos, treinta y cuatro (34) fuera de término y sesenta y ocho (**8**) quedaron pendientes por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LAS OFICINAS Y LA SUPERSALUD MAGDALENA / JUL-SEPT 2020				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	37	31	1	69
AGOSTO	20	1	7	28
SEPTIEMBRE	11	2	0	13
TOTAL	68	34	8	110

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 de **Tumaco** se presentaron once (**11**) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales ocho (**8**) se respondieron dentro de los términos y tres (**3**) fuera de término.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LAS OFICINAS Y LA SUPERSALUD TUMACO JUL-SEPT 2020				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	4	0	0	4
AGOSTO	1	0	0	1
SEPTIEMBRE	3	3	0	6
TOTAL	8	3	0	11

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

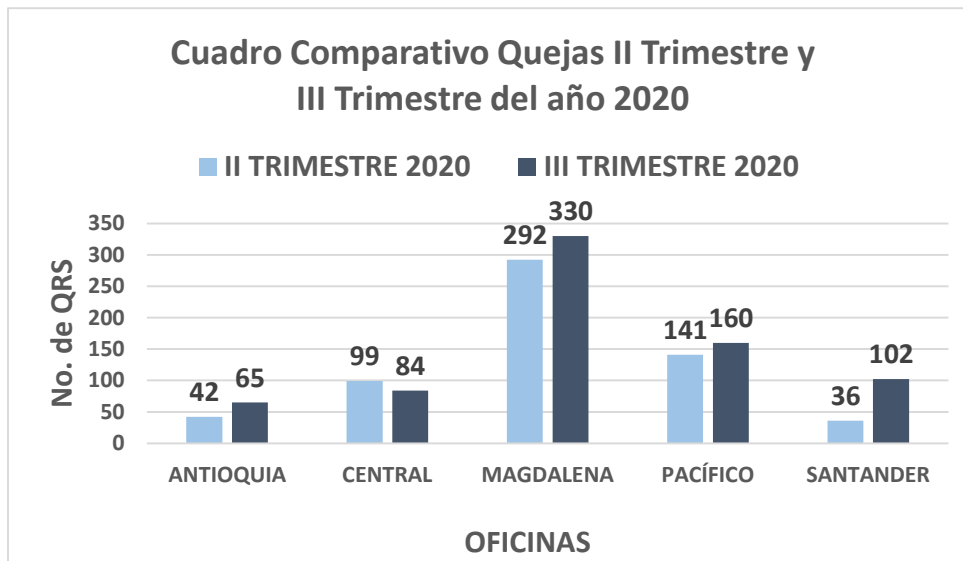
Se evidencia que del total de las quejas, reclamos y sugerencias (QRS) a través del aplicativo **SUPER SALUD**, el **34%** se están respondiendo oportunamente; el **31%** son respondidas fuera de término, y el **35%** restante se encuentran sin respuesta incumpliendo con los requisitos de respuesta establecidos 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) II TRIMESTRE 2020 VS III TRIMESTRE 2020

En el **II Trimestre** del 2020 se recepcionaron un total de seiscientos diez (**610**) quejas, reclamos y sugerencias (QRS) y en el **III Trimestre** del 2020 setecientos cuarenta y un (**741**) quejas, reclamos y sugerencias (QRS), evidenciándose que se presentó un aumento de ciento treinta y un (**131**) quejas.

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

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS - II TRIMESTRE 2020 Vs III TRIMESTRE DEL AÑO 2020			
DIVISIONES	II TRIMESTRE 2020	III TRIMESTRE 2020	DIFERENCIA
ANTIOQUIA	42	65	23
CENTRAL	99	84	-15
MAGDALENA	292	330	38
PACÍFICO	141	160	19
SANTANDER	36	102	66
TOTAL	610	741	131



5. DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

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

6. RECOMENDACIONES

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

6.1. PETICIONES RADICADAS EN EL III TRIMESTRE DE 2020

Tabla No. 5 CONSOLIDADO POR PROCESO O DEPENDENCIA DE LAS PETICIONES RADICADAS EN EL III 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	6	0	1	7
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	4	6
DIRECCIÓN GENERAL	0	0	0	0
G.I.T TESORERIA	23	0	0	23
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	3	0	72	75
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN ECONÓMICAS	171	0	0	171
OFICINA ASESORA JURÍDICA	310	11	98	419
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	50	0	22	72
G.I.T. ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	0	0	0	0
ARCHIVO EXPEDIENTES LABORALES	67	0	0	67
FIDUCIARIA ALCALIS	0	0	0	0
ADMINISTRACIÓN ARCHIVO GENERAL FPS	8	0	0	8
TOTAL DE PETICIONES	641	11	197	849

En la tabla anterior se consolidan por dependencias las peticiones recibidas en la Entidad en el III trimestre del 2020, para un total de **849**; 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.

Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá – Colombia) –
 PBX 3817171 – Fax: 3750378 ext. 122
 Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-206.
 En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co.
 Pagina Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	TOTAL	%
SECRETARIA GENERAL	7	0,82
GRUPO INT DE TRABAJO GESTIÓN BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	1	0,11
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES SOCIALES	0	0
GRUPO INT DE TRABAJO TALENTO HUMANO	6	0,7
DIRECCIÓN GENERAL	0	0
GRUPO INT DE TRABAJO TESORERIA	23	2,70
SUBDIRECCION FINANCIERA	75	8,83
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN ECONOMICAS	171	20,1
OFICINA ASESORA JURIDICA	419	49,3
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	72	8,4
ADMINISTRACION ARCHIVO GENERAL FPS	8	0,94
G.I.T. ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	0	0
ARCHIVO EXPEDIENTES LABORALES	67	7,9
FIDUCIARIA ALCALIS	0	0
TOTA DE PETICIONES	849	100%

TRANSPARECIA Y ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA DEL III 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

III 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	849	0				0
			641	197	11	

En el cuadro anterior se puede evidenciar que durante el tercer trimestre se recibieron **849** solicitudes de información presentadas de la siguiente manera:

De las **849** solicitudes de información se respondieron en términos seiscientos cuarenta y uno (**641**) solicitudes, en trámite sin finalizar un total de ciento noventa y siete (**197**) 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.

Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá – Colombia) –
 PBX 3817171 – Fax: 3750378 ext. 122
 Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-206.
 En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co.
 Pagina Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)

Durante el periodo de julio a septiembre de 2020 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.