

MEMORANDO



GUD - 20212200005863

Bogotá, 19-01-2021

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 IV TRIMESTRE DEL AÑO 2020.

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

Cordialmente;


RUBÉN ALONSO MÉNDEZ PINEDA
SECRETARIO GENERAL

Anexos: Once hojas (11 hojas).
Proyectó: Atención al Ciudadano.

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 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 IV TRIMESTRE DEL AÑO 2020

QUEJAS RECEPCIONADAS POR LA SUPERSALUD Y LAS DIVISIONES OCTUBRE A DICIEMBRE 2020				
SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	%
CONSULTA EXTERNA (100)	177	67	110	62.1%
HOSPITALIZACIÓN (200)	5	1	4	80%
CIRUGÍA (300)	16	4	12	75%
URGENCIAS (400)	3	0	3	100%
MEDICAMENTOS (500)	244	67	177	72.5%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO (600)	66	12	54	81.8%
ADMINISTRATIVAS	6	5	1	16.6%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	15	2	13	86.6%
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	135	36	99	73.1%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
TOTAL	667	194	473	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 octubre a diciembre de 2020, se radicaron un total de **seiscientos sesenta y siete (667)** Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS); de las cuales diecisiete (17) fueron radicadas en las oficinas principales del FPS, y seiscientos cincuenta (650) 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 **seiscientos sesenta y siete (667)** Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS), a 30 de diciembre de 2020, quedaron resueltas **cuatrocientas setenta y dos (472)** QRS, las cuales equivalen a un **70.7%, del total; y el 29.3%** restante, es decir **ciento noventa y cuatro (194)** 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 doscientos cuarenta y cuatro (244) quejas, y el servicio Otros con ciento treinta y cinco (135) quejas.

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

Durante el periodo de octubre a diciembre de 2020, se recibieron un total de diecisiete (17) quejas, reclamos y sugerencias (QRS) en las oficinas principales del FPS, de las cuales fueron resueltas un total de trece (13), quedando pendientes cuatro (4); 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:

QUEJAS RADICADAS EN LAS OFICINAS OCTUBRE A DICIEMBRE 2020				
SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	%
CONSULTA EXTERNA (100)	6	0	6	83.3%
HOSPITALIZACIÓN (200)	1	0	1	100%
CIRUGÍA (300)	0	0	0	0%
URGENCIAS (400)	0	0	0	0
MEDICAMENTOS (500)	1	0	1	100%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO (600)	1	0	1	100%
ADMINISTRATIVAS	5	4	1	80%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD (900)	1	0	1	100%
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 MÉDICAS ESPECIALIZADAS	0	0	0	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD ATENCIÓN QUEJA PRESENTADA	0	0	0	0%
OTRO (14000)	2	0	2	100%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
TOTAL	17	4	13	76%

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

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).

QUEJAS RECEPCIONADAS POR LA SUPERSALUD OCTUBRE A DICIEMBRE 2020				
SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	%
CONSULTA EXTERNA (100)	171	67	104	60.8%
HOSPITALIZACIÓN (200)	4	1	3	75%
CIRUGÍA (300)	16	4	12	75%
URGENCIAS (400)	3	0	3	100%
MEDICAMENTOS (500)	243	67	176	72.4%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO (600)	65	12	53	82.8%
ADMINISTRATIVAS	1	1	0	0%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	15	2	13	86.6%
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	132	36	96	72.7%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
TOTAL	650	190	460	70.7%

Tabla No. 3: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL IV TRIMESTRE 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) 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 (650)** quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), de las cuales fueron resueltas cuatrocientas sesenta (**3460**) y ciento noventa (**190**) 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 33% el cual corresponde a ciento noventa y seis (196) 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 **243**, equivalente al **37.8%** del total, seguido de Otros con **132** quejas, reclamos y sugerencias, equivalente al **20.3%**.

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 diciembre de 2020.

- En la División **Antioquia** se presentaron ochenta y seis (**86**) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales trece (**13**) fueron respondidas dentro de los términos, sesenta y cinco (**65**) fuera de término, y seis (**6**) quedaron pendientes por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LAS OFICINAS Y LA SUPERSALUD ANTIOQUIA OCTUBRE A DICIEMBRE 2020				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	9	27	2	38
NOVIEMBRE	2	19	2	23
DICIEMBRE	2	19	4	25
TOTAL	13	65	6	86

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 ochenta y dos (**82**) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales treinta y seis (**36**) fueron respondidas dentro de los términos, treinta y tres (**33**), fuera de término y trece (**13**) quedaron pendientes por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LAS OFICINAS Y LA SUPERSALUD CENTRAL OCTUBRE A DICIEMBRE 2020

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	13	13	1	27
NOVIEMBRE	9	9	3	21
DICIEMBRE	14	11	9	34
TOTAL	36	33	13	82

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 cuarenta y cuatro (**44**) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), de las cuales veintidós (**22**) fueron respondidas dentro de los términos, veintidós (**22**) fuera de término y cero (**0**) quedaron pendientes por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LAS OFICINAS Y LA SUPERSALUD BARRANQUILLA OCTUBRE A DICIEMBRE 2020				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	9	12	0	21
NOVIEMBRE	6	8	0	14
DICIEMBRE	7	2	0	9
TOTAL	22	22	0	44

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 seis (**146**) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales cuarenta y cuatro (**44**) fueron respondidas dentro de los términos, setenta y cuatro (**74**) se respondieron fuera de término, quedando veintiocho (**28**) pendientes por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LAS OFICINAS Y LA SUPERSALUD CARTAGENA OCTUBRE A DICIEMBRE 2020				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	16	29	4	49
NOVIEMBRE	10	36	2	48
DICIEMBRE	18	9	22	49
TOTAL	44	74	28	146

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 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 OCTUBRE A DICIEMBRE 2020				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	0	0	2	2
NOVIEMBRE	7	2	2	11
DICIEMBRE	2	5	5	12
TOTAL	9	7	9	25

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

- En la Oficina de **Santander** se presentaron ciento diez (**110**) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales una (**1**) se respondió dentro de los términos, cinco (**5**) fuera de término y ciento cuatro (**104**) quedaron pendientes por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LAS OFICINAS Y LA SUPERSALUD SANTANDER OCTUBRE A DICIEMBRE 2020				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	1	5	33	39
NOVIEMBRE	0	0	19	19
DICIEMBRE	0	0	52	52
TOTAL	1	5	104	110

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

- En la Oficina de **Pacífico** se presentaron ciento veinticuatro (**124**) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales treinta y tres (**33**) se respondieron dentro de los términos, setenta (**70**) fuera de término y veintiuno (**21**) quedaron pendientes por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LAS OFICINAS Y LA SUPERSALUD PACÍFICO OCTUBRE A DICIEMBRE 2020				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	7	31	5	43
NOVIEMBRE	9	28	8	45
DICIEMBRE	17	11	8	36
TOTAL	33	70	21	124

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

- En la Oficina de **Magdalena** se presentaron cuarenta y siete (**47**) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales cuarenta y cuatro (**44**) se respondieron dentro de los términos, tres (**3**) fuera de término y cero (**0**) quedaron pendientes por respuesta.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LAS OFICINAS Y LA SUPERSALUD MAGDALENA OCTUBRE A DICIEMBRE 2020				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	17	1	0	18
NOVIEMBRE	11	1	0	12

DICIEMBRE	16	1	0	17
TOTAL	44	3	0	47

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 dos (2) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales una (1) se respondió dentro de los términos y una (1) fuera de término.

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LAS OFICINAS Y LA SUPERSALUD TUMACO OCTUBRE A DICIEMBRE 2020				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	0	0	0	0
NOVIEMBRE	0	0	0	0
DICIEMBRE	1	1	0	2
TOTAL	1	1	0	2

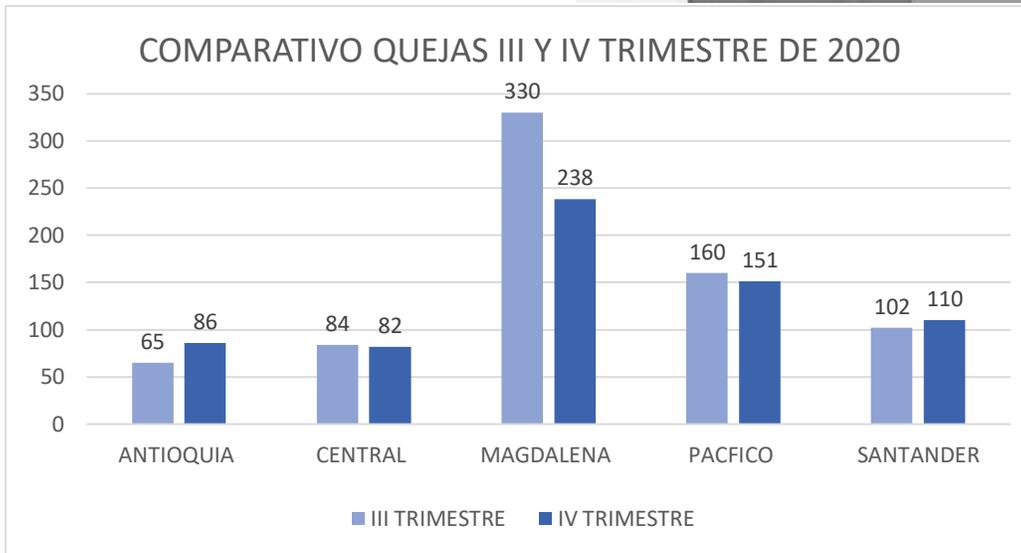
FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS

Se evidencia que del total de las quejas, reclamos y sugerencias (QRS) a través del aplicativo **SUPERSALUD**, el **29.5%** se están respondiendo oportunamente; el **41.7%** son respondidas fuera de término, y el **28.8%** 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 QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (QRS) III TRIMESTRE 2020 VS IV TRIMESTRE 2020

En el **III Trimestre** del 2020 se recibieron un total de setecientos cuarenta y un (741) quejas, reclamos y sugerencias (QRS) y en el **IV Trimestre** del 2020 seiscientos sesenta y siete (667) quejas, reclamos y sugerencias (QRS), evidenciándose que se presentó una disminución de setenta y cuatro (74) quejas, lo que equivale a un **10%**.

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS - III TRIMESTRE 2020 Vs IV TRIMESTRE DEL AÑO 2020			
DIVISIONES	III TRIMESTRE 2020	IV TRIMESTRE 2020	DIFERENCIA
ANTIOQUIA	65	86	21
CENTRAL	84	82	-2
MAGDALENA	330	238	-92
PACÍFICO	160	151	-9
SANTANDER	102	110	8
TOTAL	741	667	-74



5. DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

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

6. RECOMENDACIONES

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

6.1. PETICIONES RADICADAS EN EL IV TRIMESTRE DE 2020

Tabla No. 5 CONSOLIDADO POR PROCESO O DEPENDENCIA DE LAS PETICIONES RADICADAS EN EL IV 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	2	0	0	2
G.I.T GESTIÓN BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	4	0	0	4
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	2	0	0	2
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN ECONÓMICAS	155	18	0	173
OFICINA ASESORA JURÍDICA	368	8	112	488
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	26	7	9	42
G.I.T. ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0	0	0
ARCHIVO EXPEDIENTES LABORALES	76	8	2	86
FIDUCIARIA ALCALIS	0	0	0	0
ADMINISTRACIÓN ARCHIVO GENERAL FPS	1	1	1	3
TOTAL DE PETICIONES	634	42	126	802

En la tabla anterior se consolidan por dependencias las peticiones recibidas en la Entidad en el IV trimestre del 2020, para un total de **802**; se resalta que la **OFICINA ASESORA JURÍDICA**, y **G.I.T. PRESTACIONES ECONÓMICAS**, son las dependencias que presentan el mayor porcentaje de trámites

6.2. DERECHOS DE PETICIÓN DESAGREGADOS POR DEPENDENCIA.

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	TOTAL	%
SECRETARIA GENERAL	2	0,24
GRUPO INT DE TRABAJO GESTIÓN BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	4	0,50
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES	0	0
GRUPO INT DE TRABAJO TALENTO HUMANO	2	0,24
DIRECCIÓN GENERAL	0	0
GRUPO INT DE TRABAJO TESORERÍA	0	0
ISUBDIRECCIÓN FINANCIERA	2	0,24
G.I.T GESTIÓN PRESTACIONES ECONÓMICAS	173	22
OFICINA ASESORA JURIDICA	488	61
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	42	5
ADMINISTRACIÓN ARCHIVO GENERAL FPS	3	0,37
G.I.T. ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0
ARCHIVO EXPEDIENTES LABORALES	86	11
FIDUCIARIA ALCALIS	0	0
TOTA DE PETICIONES	802	100%

6.3 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

IV 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	802	0	634	126	42	0

En el cuadro anterior se puede evidenciar que durante el tercer trimestre se recibieron **802** solicitudes de información presentadas de la siguiente manera:

De las ochocientos dos (**802**) solicitudes de información se respondieron en términos seiscientos treinta y cuatro (**634**) solicitudes, en trámite sin finalizar un total de ciento veintiséis (**126**) 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.

6.4. PROPUESTAS DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Durante el periodo de octubre a diciembre 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.

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.