

MEMORANDO



GUD - 20192200068473

Bogotá, 19-07-2019

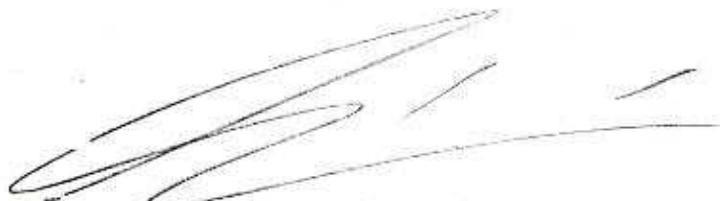
**PARA:** DR. JHON MAURICIO MARIN BARBOSA  
DIRECCIÓN GENERAL

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

**ASUNTO:** INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL II TRIMESTRE DEL AÑO 2019.

Adjunto al presente hago entrega del INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS del II Trimestre del año 2019.

Cordialmente;



**RUBÉN ALONSO MÉNDEZ PINEDA**  
Secretario General

Anexos: Doce hojas (12 hojas).

Proyectó: María Alejandra Alvarado / Arlina Tovia - G.I.T Atención al Ciudadano y Gestión Documental. 

Revisó: Natalia Carvajal – Abogada 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 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 2019, 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 2019

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	103	44	59	26%
HOSPITALIZACIÓN	3	2	1	1%
CIRUGÍA	22	13	9	5%
URGENCIAS	3	1	2	1%
MEDICAMENTOS	158	67	91	40%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	55	25	30	14%
ADMINISTRATIVAS	6	0	6	2%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	11	4	7	3%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	0	0	0%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
INCONFORMIDAD CON ATENCIÓN COORDINACIÓN MÉDICA	0	0	0	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD ATENCIÓN QUEJA PRESENTADA	0	0	0	0%
OTRO	29	12	17	7%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>390</b>	<b>168</b>	<b>222</b>	<b>100%</b>

FUENTE: FORMATO MIAACGDF043 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 2019, se radicaron un total de **trescientas noventa (390)** Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS); de las cuales **Noventa y dos (92)** fueron radicadas en las oficinas principales del FPS, y **Doscientos noventa y ocho (298)** a través la página web de la

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  
 Página Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)

Superintendencia Nacional de Salud – SUPERSALUD, así como a través de correo electrónico de [quejasyreclamos@fps.gov.co](mailto:quejasyreclamos@fps.gov.co), línea telefónica de quejas y reclamos, 018000 y buzón de sugerencia.

De las trescientas noventa (390) Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS), a junio 30 de 2019, quedaron resueltas doscientas veintidós (222) QRS, que equivalen a un 37%, del total; el 47% restante, es decir ciento sesenta y ocho (168) quedaron pendientes de resolver.

De las trescientas noventa (390) QRS, sesenta y tres (63) fueron resueltas oportunamente ciento cincuenta y nueve (159) fueron resueltas fuera de términos y ciento sesenta y ocho (168) pendientes por respuesta con base en las respuestas y la información que suministran los prestadores de servicio de salud y/o en los términos que dan solución de fondo de la queja.

De forma general se observa que los servicios que presentaron mayor número de quejas fueron: el servicio de Medicamentos, con un total de ciento cincuenta y ocho (158) quejas, y el servicio de Consulta Externa con ciento tres (103) quejas.

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

Durante el periodo Abril a Junio de 2019, se recibieron un total de trescientas cincuenta y tres (353) quejas, reclamos y sugerencias (QRS) en las oficinas principales del FPS, de las cuales fueron resueltas un total de ciento treinta y tres (133), quedando pendientes doscientas veinte (220); dichas quejas, reclamos y sugerencias, fueron recibidas a través de correo electrónico de [quejasyreclamos@fps.gov.co](mailto: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 EN LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS.**

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	30	14	16	33%
HOSPITALIZACIÓN	1	1	0	1%
CIRUGÍA	4	4	0	4%
URGENCIAS	2	1	1	2%
MEDICAMENTOS	23	14	9	25%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPEÚTICO	20	9	11	22%
ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	5	2	3	5%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	0	0	0%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
INCONFORMIDAD CON ATENCIÓN COORDINACIÓN MÉDICA	0	0	0	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD ATENCIÓN QUEJA PRESENTADA	0	0	0	0%
OTRO	7	3	4	8%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>48</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

FUENTE: FORMATO MIAACGDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSO) POR DEPENDENCIAS

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](mailto:quejasyreclamos@fps.gov.co).  
 Página Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)

A continuación, se detalla el número de quejas, reclamos y sugerencias (QRS) presentadas, pendientes, resueltas oportunamente y fuera de términos en cada una de las oficinas principales del FPS.

- En la División **Antioquia** se recibieron cuatro (4) quejas reclamos y/o sugerencias (QRS), de las cuales una (1) fue respondida en términos, una (1) fuera de términos y dos (2) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	0	0	0	0
MAYO	0	1	0	1
JUNIO	1	0	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>

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 veinticinco (25) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), de las cuales dos (2) fueron respondidas en término, veinte (20) respondidas fuera de términos y tres (3) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	0	1	0	1
MAYO	0	16	0	16
JUNIO	2	3	3	8
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>25</b>

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 cinco (5) quejas, las cuales se encuentran pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TÉRMINO	FUERA DE TÉRMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	0	0	5	5
MAYO	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>

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 **Cali** se presentaron cincuenta y ocho (58) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales veinte (20) fuera de término y treinta y ocho (38) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	0	2	8	10
MAYO	0	13	17	30
JUNIO	0	5	13	18
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>38</b>	<b>58</b>

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

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  
 Página Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)

En conclusión, se observó que del Total de las quejas, reclamos y sugerencias (QRS) recepcionadas en las oficinas principales del FPS, tres (3) se respondieron oportunamente que corresponden a un 4% del total de las quejas; cuarenta y uno (41) fueron resueltas fuera de término lo cual corresponde a un 44%, lo cual incumple con los términos de respuesta establecidos por el Código Contencioso Administrativo y con el MIAACSGEIT01 INSTRUCTIVO PARA CONTROL DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS-D CONSOLIDADO NACIONAL. El 52% restante, equivale a cuarenta y ocho (48) que se encuentran pendientes por resolver o dar respuesta de fondo.

### 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	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	73	30	43	25%
HOSPITALIZACIÓN	2	1	1	1%
CIRUGÍA	18	9	9	5%
URGENCIAS	1	0	1	0%
MEDICAMENTOS	135	53	82	45%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	35	16	19	12%
ADMINISTRATIVAS	6	0	6	2%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	6	2	4	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%
INCONFORMIDAD CON ATENCIÓN	0	0	0	0%
COORDINACIÓN MÉDICA	0	0	0	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD ATENCIÓN	0	0	0	0%
QUEJA PRESENTADA	0	0	0	0%
OTRO	22	9	13	7%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>298</b>	<b>120</b>	<b>178</b>	<b>100%</b>

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 recepcionaron por la Superintendencia Nacional de Salud (SUPERSALUD), doscientas noventa y ocho (298) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), de las cuales fueron resueltas ciento setenta y ocho (178) y ciento veinte (120) quedaron pendientes por resolver.

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)

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 **20%** el cual corresponde al **58** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) respondidas en términos con respecto al total, e incumplió con el **40%**, que quedaron pendientes.

El servicio que presentó mayor número de quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), fue el de Medicamentos con un total **135**, equivalente al **45%** del total, seguido de Consulta Externa con **73** 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 junio de 2019.

- En la División **Antioquia** se presentaron trece (13) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales dos (2) fueron respondidas dentro de los términos, ocho (8), y tres (3) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	0	2	0	2
MAYO	2	4	0	6
JUNIO	0	2	3	5
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>13</b>

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

- En la División **Central** se presentaron setenta y seis (76) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales cinco (5) fueron respondidas dentro de los términos, veintisiete (27), fuera de término y cuarenta y cuatro (44) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	4	8	1	13
MAYO	1	7	25	33
JUNIO	0	12	18	30
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>27</b>	<b>44</b>	<b>76</b>

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

- En la Oficina **Barranquilla** se presentaron setenta y tres (73) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), de las cuales veintidós (22) fueron respondidas dentro de los términos, veinticinco (25) fuera de término y veintiséis (26) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	12	13	2	27
MAYO	9	5	7	21
JUNIO	1	7	17	25
TOTAL	22	25	26	73

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 veintiséis (26) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales cinco (5) fueron respondidas dentro de los términos, trece (13) se respondieron fuera de término y ocho (8) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	2	3	1	6
MAYO	3	7	2	12
JUNIO	0	3	5	8
TOTAL	5	13	8	26

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 **Santa Marta** se presentaron trece (13) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales ocho (8) fueron respondidas dentro de los términos y cinco (5) respondidas fuera de término.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	2	3	0	5
MAYO	2	1	0	3
JUNIO	4	1	0	5
TOTAL	8	5	0	13

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 nueve (9) quejas, de las cuales tres (3) fueron respondidas dentro de los términos, una (1) se respondió fuera de término y cinco (5) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	3	1	1	5
MAYO	0	0	1	1
JUNIO	0	0	3	3
TOTAL	3	1	5	9

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 **Calí** se presentaron sesenta (60) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales diez (10) fueron respondidas dentro de los términos, treinta y seis (36) fuera de término y catorce (14) quedaron pendientes por respuesta.

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  
Página Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	3	18	2	23
MAYO	3	16	6	25
JUNIO	4	2	6	12
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>36</b>	<b>14</b>	<b>60</b>

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 **Santander** se presentaron veintiocho (**28**) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales cinco (**5**) se respondieron dentro de los términos, tres (**3**) fuera de término y veinte (**20**) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	2	3	2	7
MAYO	1	0	11	12
JUNIO	2	0	7	9
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>28</b>

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

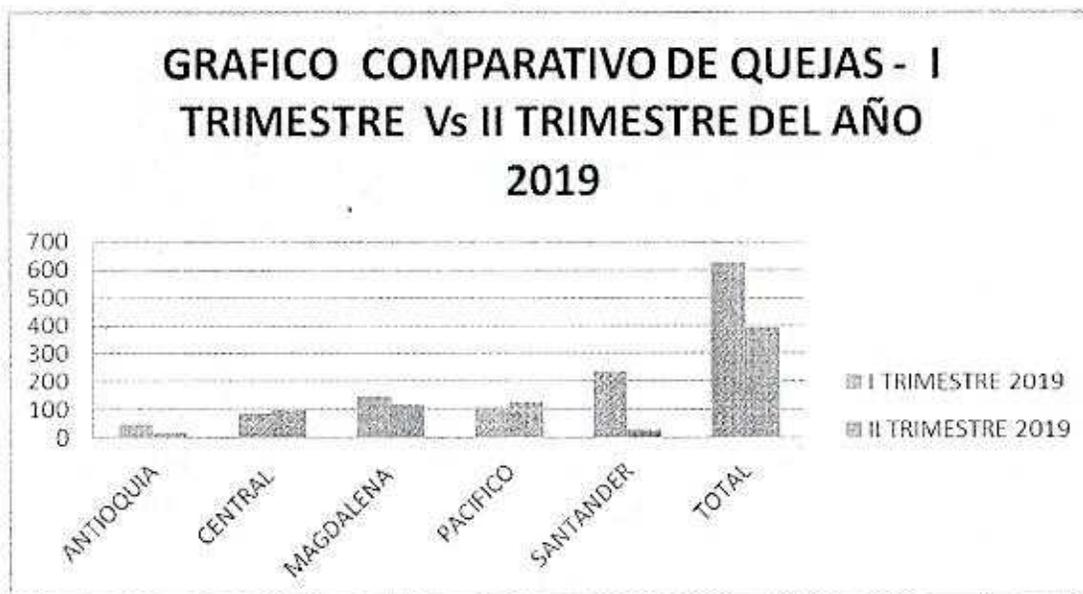
Se evidencia que del total de las quejas, reclamos y sugerencias (QRS) a través del aplicativo **SUPER SALUD**, el **38%** se están respondiendo oportunamente; el **35%** son respondidas fuera de término, y el **27%** restante se encuentran sin respuesta incumpliendo con los requisitos de respuesta establecidos 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) IV TRIMESTRE 2018 VS I TRIMESTRE 2019

En el **I Trimestre** del 2019 se recibieron un total de seiscientos veinticuatro (**624**) quejas, reclamos y sugerencias (QRS) y trescientas noventa (**390**) en el **II Trimestre** del 2019, evidenciándose que se presentó una disminución de ciento noventa y seis (**196**) quejas.

Tabla No. 4: CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS I TRIMESTRE 2019 VS II TRIMESTRE 2019.

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS - IV TRIMESTRE 2018 Vs I TRIMESTRE DEL AÑO 2019				
DIVISIONES	I TRIMESTRE 2019	II TRIMESTRE 2019	DIFERENCIA	%
ANTIOQUIA	50	17	33	4%
CENTRAL	88	101	13	26%
MAGDALENA	143	117	26	30%
PACIFICO	109	127	18	33%
SANTANDER	234	28	106	7%
TOTAL	624	390	196	100%



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  
Página Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)

## 5. DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Durante el II Trimestre del 2019 no se presentó ninguna denuncia.

## 6. RECOMENDACIONES

No se recibieron recomendaciones por parte de los usuarios durante el II Trimestre del 2019

### 6.1. PETICIONES RADICADAS EN EL II TRIMESTRE DE 2019

Tabla No. 5 CONSOLIDADO POR PROCESO O DEPENDENCIA DE LAS PETICIONES RADICADAS EN EL II TRIMESTRE DE 2019.

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	PETICIONES RESUELTAS EN TERMINO	PETICIONES RESUELTAS FUERA DE TERMINO	PETICIONES FUERA DE TERMINOS SIN FINALIZAR	TOTAL
SECRETARIA GENERAL	3	0	0	3
G.I.T GESTIÓN BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES	0	0	0	0
GRUPO INT DE TRABAJO TALENTO HUMANO	3	3	4	10
DIRECCIÓN GENERAL	0	0	0	0
G.I.T TESORERIA	1	0	0	1
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	1	0	0	1
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN ECONÓMICAS	43	9	0	52
OFICINA ASESORA JURÍDICA	458	26	57	541
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	15	14	9	38
GESTION DOCUMENTAL	46	61	0	107
FIDUCIARIA ALCALIS	3	2	0	5
ADMINISTRACIÓN ARCHIVO GENERAL FPS	9	0	0	9
<b>TOTA DE PETICIONES</b>	<b>582</b>	<b>115</b>	<b>70</b>	<b>767</b>

En la tabla anterior se consolidan por dependencias las peticiones recibidas en la Entidad en el II trimestre del 2019, para un total de 767; se resalta que la **OFICINA ASESORA JURIDICA**, **GESTION DOCUMENTAL** y **G.I.T GESTION DE 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	3	0.5%
GRUPO INT DE TRABAJO GESTIÓN BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	0	0%
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES SOCIALES	0	0%
GRUPO INT DE TRABAJO TALENTO HUMANO	10	1.5%
DIRECCIÓN GENERAL	0	0%
GRUPO INT DE TRABAJO TESORERIA	1	0.5%
SUBDIRECCION FINANCIERA	1	0.5%
G.IT GESTIÓN PRESTACIÓN ECONOMICAS	52	8%
OFICINA ASESORA JURIDICA	541	69%
G.IT GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	38	5%
ADMINISTRACION ARCHIVO GENERAL FPS	9	1%
GESTION DOCUMENTAL	107	13.5%
FIDUCIARIA ALCALIS	5	0.5%
TOTA DE PETICIONES	767	100%

**TRANSPARECIA Y ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA DEL II TRIMESTRE DEL 2019.**

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 2019	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 INFORMACION
			PETICIONES RESUELTAS EN TÉRMINOS	PETICIONES FUERA DE TÉRMINOS SIN FINALIZAR	ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINOS	
TOTAL	767	23	582	70	115	0

En el cuadro anterior se puede evidenciar durante el segundo trimestre se recibieron 767 solicitudes de información presentadas de la siguiente manera:

De las 767 solicitudes de información fueron trasladadas a otra institución un total veintitrés (23) solicitudes; se respondieron en términos quinientos ochenta y dos (582) solicitudes, en trámite sin finalizar un total de setenta (70) solicitudes, fuera de términos un total de ciento quince (115) 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.

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: quejasreclamos@fps.gov.co  
 Página Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)

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 abril a junio 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.

A pesar del continuo seguimiento que se ha venido desarrollando en colaboración con las divisiones del FPS sobre el tratamiento que se le da a cada una de estas PQRSD, se percibió que la división Santander tiene el mayor número de PQRSD con mayor extemporaneidad al momento de dar respuesta.