

MEMORANDO



GUD - 20182200068103

Bogotá, 24-07-2018

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 DEL
II TRIMESTRE DEL AÑO 2018.

Adjunto al presente hago entrega del INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS del II Trimestre del año 2018.

Cordialmente;

MARIA YANEHT FARFAN CASALLAS
Secretario General (E)

Anexos: Quince hojas (19 hojas)
Copia: Dra. María Yaneth Farfan Casallas, Secretario (E).
Proyectó: Yerime Gómez / Arlina Tovia
Copia: Luis Gabriel Marín

*Rf. Y. Gómez de
Julio 24/18*

*Clara Duque
24-07-18*

Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá - Colombia) -
PBX 3817171 - Fax: 3750378 ext 122
Linea 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)



1. OBJETIVO

El objetivo 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 informe comprende los resultados de medición del II TRIMESTRE DEL AÑO 2018, sobre los 9 puntos administrativos fuera de Bogotá, el seguimiento a las PQRS 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 2018

Tabla No.1: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL II TRIMESTRE EN LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS Y POR LA SUPER INTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUPERSALUD).

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	144	57	87	26%
HOSPITALIZACIÓN	4	0	4	1%
CIRUGÍA	30	12	18	6%
URGENCIAS	1	1	0	0%
MEDICAMENTOS	186	52	134	34%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	53	31	22	10%
ADMINISTRATIVAS	58	17	41	11%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	1	0	1	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	39	22	17	7%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	1	0	1	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	28	11	17	5%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
TOTAL	545	203	342	100%

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





Durante el periodo Abril a Junio de 2018, se recibieron un total de quinientos cuarenta y cinco y un (545) Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS); de estas trescientos dos (302) fueron recepcionadas en las oficinas principales del FPS, y doscientas cuarenta y tres (243) a través de 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 quinientas cuarenta y cinco (545) Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS), a junio 30 de 2018, quedaron resueltas trescientos cuarenta y dos (342) QRS, que equivalen a un 63%, del total, el 37% restante, es decir doscientos tres (203) quedaron pendientes de resolver.

De las trescientas cuarenta y dos (342) queja resueltas, ciento sesenta y ocho (168) fueron resueltas oportunamente y se ciento setenta y cuatro (174), fueron resueltas fuera de términos, con base en las respuestas y la información que suministran los prestadores de servicio de salud y/o en los términos que estos se toman para dar 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 ochenta y seis (186) quejas, seguido del servicio de consulta externa con ciento cuarenta y cuatro (144) quejas y Complemento diagnóstico y terapéutico con cincuenta y ocho (58) quejas.

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

Durante el periodo Abril a Junio de 2018, se recibieron un total de trescientos dos (302) quejas, reclamos y sugerencias (QRS) en las oficinas principales del FPS, de las cuales fueron resueltas un total de ciento sesenta y cinco (165), quedando pendiente ciento treinta y siete (137); dichas quejas, reclamos y sugerencias, fueron recibidas a través de correo electrónico de quejasyreclamos@fps.gov.co, línea telefónica de quejas y reclamos, 018000000 y buzón de sugerencia; tal y como se observa en la tabla siguiente:

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)



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	90	43	47	30%
HOSPITALIZACIÓN	1	0	1	0%
CIRUGÍA	15	9	6	5%
URGENCIAS	1	1	0	0%
MEDICAMENTOS	95	34	61	31%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	50	31	19	17%
ADMINISTRATIVAS	20	8	12	7%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	1	0	1	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	0	0	0	0%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	1	0	1	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	28	11	17	9%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
TOTAL	302	137	165	100%

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

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

- En la División **Antioquia** se presentaron Tres 3 quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), las cuales se respondieron de manera oportuna el 100%.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	0	0	0	0
MAYO	0	1	0	1
JUNIO	0	2	0	2
TOTAL	0	3	0	3

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 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.
 Página Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)



- En la División Central se presentaron Dieciséis (16) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), de las cuales se respondieron de manera oportuna diez (10), fuera de termino cuatro (4) y dos (2) quedaron pendientes.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	6	0	0	6
MAYO	2	2	1	5
JUNIO	2	2	1	5
TOTAL	10	4	2	16

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 Barranquilla se presentaron Veintinueve 29 quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales se respondieron de manera oportuna Dieciséis 16, fuera de término diez (10) y tres 3 quedaron pendientes.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	9	2	0	11
MAYO	3	6	0	9
JUNIO	4	2	3	9
TOTAL	16	10	3	29

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 Cincuenta y cinco 55 quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales se respondieron de manera oportuna una (1), fuera de término nueve (9) y cuarenta y cinco 45 quedaron pendientes.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	0	4	13	17
MAYO	0	5	14	19
JUNIO	1	0	18	19
TOTAL	1	9	45	55

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) 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.
 Pagina Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)





MINSALUD

FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROVIARIOS NACIONALES DE COLOMBIA

TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACION

- En la División **Santa Marta** se presentaron Trece **13** quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales se respondieron de manera oportuna el 100%

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	1	0	0	1
MAYO	6	0	0	6
JUNIO	6	0	0	6
TOTAL	13	0	0	13

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

- En la Oficina de **Buenaventura** se presentaron Cinco **(5)** quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales se respondieron de manera oportuna dos **(2)**, no se presentaron quejas fuera de término y Tres **(3)** quedaron pendientes.

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

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

- En la División **Cali** se presentaron Sesenta y cuatro **(64)** quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales se respondieron de manera oportuna Treinta y siete **(37)**, fuera de término Nueve **(9)** y dieciocho **(18)** quedaron pendientes.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	13	2	2	17
MAYO	11	5	2	18
JUNIO	13	2	14	29
TOTAL	37	9	18	64

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (QRS) 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.
 Pagina Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)

BUREAU VERITAS
Certification



- En la Oficina de Tumaco se presentaron Trece (13) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales se respondieron de manera oportuna dos (2), no se presentaron quejas fuera de término y Once (11) quedaron pendientes.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	0	0	3	3
MAYO	1	0	4	5
JUNIO	1	0	4	5
TOTAL	2	0	11	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 División Santander se presentaron Ciento cuatro 104 quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales se respondieron de manera oportuna Treinta y tres (33), fuera de término Dieciséis (16) y cincuenta y cinco (55) quedaron pendientes.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	7	8	12	27
MAYO	17	7	12	36
JUNIO	9	1	31	41
TOTAL	33	16	55	104

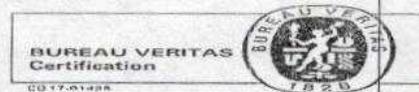
FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) DEPENDENCIAS POR

En conclusión, se observó que del Total de las quejas, reclamos y sugerencias (QRS) recepcionadas en las oficinas principales del FPS (302), el 38% se respondieron oportunamente (114); y el 17% fueron resueltas fuera de término (51), 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** y el 45%, equivalente a (137) se encuentra pendientes por resolver o dar respuesta de fondo.

3.2. 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)

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)



SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	54	14	40	22%
HOSPITALIZACIÓN	3	0	3	1%
CIRUGÍA	15	3	12	6%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	91	18	73	37%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	3	0	3	1%
ADMINISTRATIVAS	38	9	29	16%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	39	22	17	16%
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	0	0	0	0%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
TOTAL	243	66	177	100%

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

Tal y como se observa en la tabla anterior, durante el periodo evaluado se recibieron por la Superintendencia Nacional de Salud (SUPERSALUD), doscientas cuarenta y tres (243) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), de las cuales fueron resueltas ciento setenta y siete (177) y las 66 restantes 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 y de dos (2) para xxx; para ello la entidad cumplió con el 73% el cual corresponde al 177 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) respondidas en términos con respecto al total, e incumplió con el 27%, quedaron pendientes 66 quejas, reclamos y sugerencias.

El servicio que mayor quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), presentó fue el de Medicamentos con un total 91, equivalente al 37% del total, seguido de Consulta externa con 54 quejas reclamos y sugerencias, equivalente al 22%.

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 2018.

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 la División **Antioquia** se presentaron **Veintitrés (23)** quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales se respondieron de manera oportuna una **(1)**, fuera de término trece **(13)** y nueve **(9)** quedaron pendientes.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	1	6	3	10
MAYO	0	6	4	10
JUNIO	0	1	2	3
TOTAL	1	13	9	23

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 **Dieciséis (67)** quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales se respondieron de manera oportuna catorce **(14)**, fuera de término cuarenta **(40)** y trece **(13)** quedaron pendientes.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	1	15	1	17
MAYO	12	11	1	24
JUNIO	1	14	11	26
TOTAL	14	40	13	67

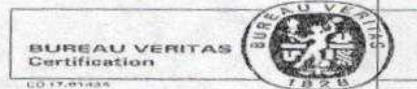
FUENTE: FORMATO MIAACGDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS

- En la Oficina **Barranquilla** se presentaron **Treinta y seis (36)** quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), de las cuales se respondieron de manera oportuna cuatro **(8)**, fuera de término veinticuatro **(24)** y cuatro **(4)** quedaron pendientes.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	4	8	0	12
MAYO	1	12	0	13
JUNIO	3	4	4	11
TOTAL	8	24	4	36

FUENTE: FORMATO MIAACGDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) 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 la oficina de **Cartagena** se presentaron **30** quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales doce (12) se respondieron fuera de término y dieciocho (18) quedaron pendientes.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	0	4	6	10
MAYO	0	7	3	10
JUNIO	0	1	9	10
TOTAL	0	12	18	30

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 **Santa Marta** se presentaron veintisiete (27) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales se respondieron de manera oportuna veintidós (22), fuera de término cinco (5). No hubo quejas pendientes

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	8	2	0	10
MAYO	7	2	0	9
JUNIO	7	1	0	8
TOTAL	22	5	0	27

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** no se presentaron quejas, reclamos y sugerencias (QRS) durante este período.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) 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.
 Pagina Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)





- En la División **Cali** se presentaron cincuenta y dos (52) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales se respondieron de manera ocho (8), fuera de término veinticinco (25) y diecinueve (19) quedaron pendientes.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	1	13	2	16
MAYO	3	7	7	17
JUNIO	4	5	10	19
TOTAL	8	25	19	52

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 **Tumaco** se presentaron una (1) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales fueron respondidas de manera oportuna.

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

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 siete (7) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales se respondieron de manera oportuna una (1), fuera de término cuatro (4) y dos (2) quedaron pendientes.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	1	2	1	4
MAYO	0	0	0	0
JUNIO	0	2	1	3
TOTAL	1	4	2	7

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)

BUREAU VERITAS
Certification



CO 17.01436

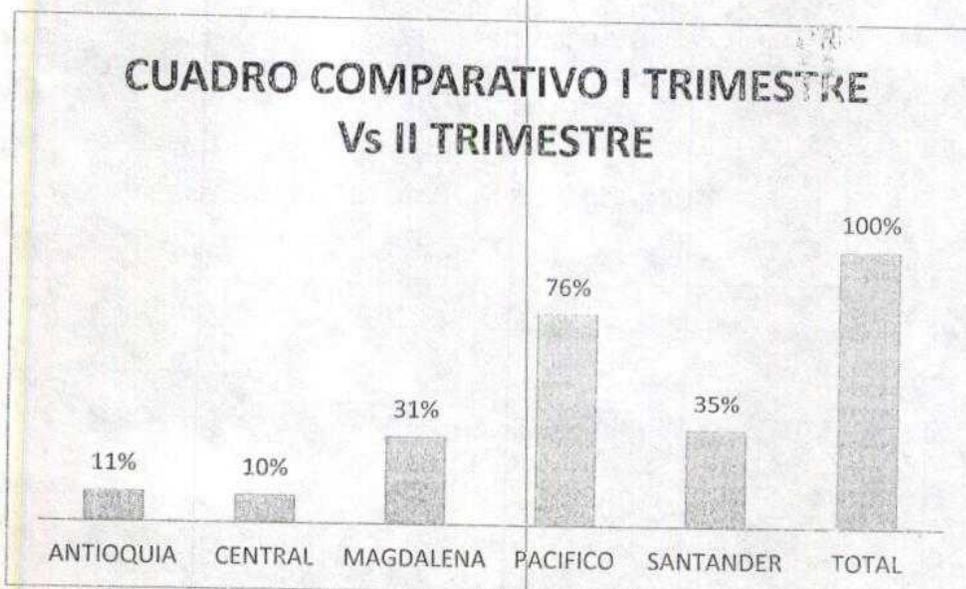
Se evidencia que del total de las quejas, reclamos y sugerencias (QRS) recepcionadas en las oficinas principales de la **SUPER SALUD 22%** se están respondiendo oportunamente; y el **51%** se encuentran fuera de término, incumpliendo con los requisitos de respuesta establecidos por el Código Contencioso Administrativo y con el MIAACSGEIT01 INSTRUCTIVO PARA CONTROL DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS-D CONSOLIDADO NACIONAL y el **27%** está sin responder.

4. COMPARATIVO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (QRS) I TRIMESTRE 2018 VS II TRIMESTRE 2018

En el **II Trimestre** del 2018 se recepcionaron un total de quinientas cuarenta y cinco (**545**) quejas, reclamos y sugerencias (QRS), cuatrocientos sesenta y uno (**461**) con respecto al **I Trimestre**, evidenciándose que se presentó aumento del **84%** con respecto al **II Trimestre** de 2018.

Tabla No. 4: CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS I TRIMESTRE 2018 VS II TRIMESTRE 2018

DIVISIONES	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	DIFERENCIA	%
ANTIOQUIA	17	26	9	11%
CENTRAL	75	83	8	10%
MAGDALENA	216	190	26	31%
PACIFICO	71	135	64	76%
SANTANDER	82	111	29	35%
TOTAL	461	545	84	100%



- **SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y DENUNCIAS**

El proceso de Atención al ciudadano envió 96 correos a cada uno de los puntos administrativos de seguimiento a las Quejas pendientes por cerrar con el fin de minimizar el trámite realizado a las quejas de tal forma que estén dentro de los términos, de igual forma se enviaron memorandos de seguimiento, se puede evidenciar con radicados 20182200013723 - 20182200016883 - 20182200019903 - 20182200021193 - 20182200060423 - 20182200060413 - 20182200060433 - 20182200060373- 20182200060363 - 20182200060393 - 20182200060403.

NIVEL DE CUMPLIMIENTO 100%.

- **ÍNDICE DE PERCEPCIÓN SOBRE LA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN BRINDADA AL CIUDADANO.**

Durante el primer semestre del 2018 se aplicaron 1081 encuestas de satisfacción al ciudadano de las cuales fueron satisfactorias 949.

NIVEL DE CUMPLIMIENTO 100%.

8. PETICIONES RADICADAS EN EL II TRIMESTRE DE 2018

Tabla No. 5 CONSOLIDADO POR PROCESO O DEPENDENCIA DE LAS PETICIONES RADICADAS EN EL II TRIMESTRE DE 2018.

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	TOTAL	PETICIONES RESUELTOS EN TERMINO	PETICIONES FUERA DE TERMINO	PETICIONES EN TRAMITES
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	36	15	14	7
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN ECONOMICAS	50	28	9	13
GRUPO INT DE TRABAJO TESORERIA	87	10	75	2
ADMINISTRACION ARCHIVO GENERAL FPS	102	18	36	48
DIRECCIÓN GENERAL	9	3	2	4
OFICINA ASESORA JURIDICA	30	13	10	7
G.I.T ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	2	0	2	0
SECRETARIA GENERAL	1	1	0	0
SUBDIRECCION FINANCIERA	6	5	0	1
GRUPO INT DE TRABAJO GESTIÓN BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	4	2	0	2
GRUPO INT DE TRABAJO TALENTO HUMANO	2	0	0	2
TOTA DE PETICIONES	329	95	148	86

TOMADO DE: Del FORMATO DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS, 2i-2018.

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)





MINSALUD

FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROVIARIOS NACIONALES DE COLOMBIA



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Al realizar el comparativo entre el I Trimestre y II Trimestre se obtuvo el siguiente resultado:

- La División Magdalena durante el I Trimestre presentó el 47% y en el II Trimestre de este año el 35% donde se logra evidenciar que el servicio que más predominó fue Medicamentos correspondiente a un 67% para este trimestre.
- La División Pacífico durante el I Trimestre presentó el 15% y en el II Trimestre de este año el 25% donde se logra evidenciar que el servicio que más predominó fue Consulta Externa correspondiente a un 27% para este trimestre.

5. DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Durante el II Trimestre del 2018 no se presentó ninguna denuncia.

6. RECOMENDACIONES

No se recibieron recomendaciones por parte de los usuarios durante el II Trimestre del 2018.

7. INDICADORES

- **INFORMAR Y ORIENTAR AL CIUDADANO**

Descripción

El proceso de Atención al Ciudadano realizó 11 informes de desempeño laboral en el semestre debido a que 2 funcionarias son las que están atendiendo dentro del proceso. Sin embargo se recomienda modificación del indicador teniendo en cuenta que solo existen dos funcionarios realizando esta tarea.

NIVEL DE CUMPLIMIENTO 61% MINIMO.

- **PROMOVER, FOMENTAR Y FORTALECER LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Descripción

El proceso de Atención al Ciudadano realizó socialización de los Mecanismos de Participación Ciudadana el día 26 de Mayo de 2018 en la cafetería Turistren, evidencia consignada en la Carpeta Actas de Capacitación y Socialización Acta N°26.

NIVEL DE CUMPLIMIENTO 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)



Del FORMATO DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS, se puede evidenciar que durante el II trimestre de 2018 se radicaron 329 solicitudes, se puede evidenciar que el proceso más representativo es el de **ADMINISTRACION ARCHIVO GENERAL FPS** con un total de 102 derechos de petición. Quedando pendiente por resolver 48 solicitudes, le sigue **GRUPO INT DE TRABAJO TESORERIA** con un total de 87 derechos de petición ya que les llego una masiva para el mes de abril sobre solicitudes de información.

II TRIMESTRE 2017 & II TRIMESTRE DE 2018				
PROCESOS	TOTAL 2017	TOTAL 2018	DIFERENCIA	%
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN ECONOMICAS	73	49	24	4%
ADMINISTRACION ARCHIVO GENERAL FPS	43	103	60	11%
OFICINA ASESORA JURIDICA	49	30	19	3%
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	34	36	2	0%
DIRECCIÓN GENERAL	10	9	1	0%
GRUPO INT DE TRABAJO TESORERIA	5	87	82	15%
FIDUCIARIA ALCALIS	0	0	0	0%
SUBDIRECCIÓN PRESTACIONES SOCIALES	0	0	0	0%
SECRETARIA GENERAL	9	9	0	0%
SUBDIRECCION FINANCIERA	3	6	3	1%
TOTAL	226	329	191	34%

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)



- **SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y DENUNCIAS**

El proceso de Atención al ciudadano envió 96 correos a cada uno de los puntos administrativos de seguimiento a las Quejas pendientes por cerrar con el fin de minimizar el trámite realizado a las quejas de tal forma que estén dentro de los términos, de igual forma se enviaron memorandos de seguimiento, se puede evidenciar con radicados 20182200013723 - 20182200016883 - 20182200019903 - 20182200021193 - 20182200060423 - 20182200060413 - 20182200060433 - 20182200060373- 20182200060363 - 20182200060393 - 20182200060403.

NIVEL DE CUMPLIMIENTO 100%.

- **ÍNDICE DE PERCEPCIÓN SOBRE LA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN BRINDADA AL CIUDADANO.**

Durante el primer semestre del 2018 se aplicaron 1081 encuestas de satisfacción al ciudadano de las cuales fueron satisfactorias 949.

NIVEL DE CUMPLIMIENTO 100%.

8. PETICIONES RADICADAS EN EL II TRIMESTRE DE 2018

Tabla No. 5 CONSOLIDADO POR PROCESO O DEPENDENCIA DE LAS PETICIONES RADICADAS EN EL II TRIMESTRE DE 2018.

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	TOTAL	PETICIONES RESUELTOS EN TERMINO	PETICIONES FUERA DE TERMINO	PETICIONES EN TRAMITES
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	36	15	14	7
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN ECONOMICAS	50	28	9	13
GRUPO INT DE TRABAJO TESORERIA	87	10	75	2
ADMINISTRACION ARCHIVO GENERAL FPS	102	18	36	48
DIRECCIÓN GENERAL	9	3	2	4
OFICINA ASESORA JURIDICA	30	13	10	7
G.I.T ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	2	0	2	0
SECRETARIA GENERAL	1	1	0	0
SUBDIRECCION FINANCIERA	6	5	0	1
GRUPO INT DE TRABAJO GESTIÓN BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	4	2	0	2
GRUPO INT DE TRABAJO TALENTO HUMANO	2	0	0	2
TOTA DE PETICIONES	329	95	148	86

TOMADO DE: Del FORMATO DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS, 2I-2018.

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)





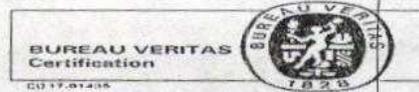
Se puede evidenciar que durante el II Trimestre de 2018 frente al Trimestre del 2017, se presentó una diferencia del 34%.

8.1. DERECHOS DE PETICION PENDIENTES POR DEPENDENCIA II TRIMESTRE 2018

II TRIMESTRE DEL AÑO 2018			
PROCESOS	TOTAL	PENDIENTES	%
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	36	6	8%
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN ECONOMICAS	49	11	15%
GRUPO INT DE TRABAJO TESORERIA	87	2	3%
ADMINISTRACION ARCHIVO GENERAL FPS	103	41	56%
DIRECCIÓN GENERAL	9	2	3%
OFICINA ASESORA JURIDICA	30	6	8%
SECRETARIA GENERAL	9	4	5%
SUBDIRECCION FINANCIERA	6	1	1%
SUBDIRECCIÓN PRESTACIONES SOCIALES	0	0	0%
FIDUCIARIA ALCALIS	0	0	0%
TOTAL	329	73	100%

En el II trimestre el proceso que presenta el mayor número de peticiones pendientes por resolver es **Administración Archivo General**, con 41 solicitudes que representan el 56%, debido a que los funcionarios no está asociando las respuestas a los radicados de entrada, adicionalmente se

Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá – Colombia) –
PBX 3817171 – Fax: 3750378 ext 122
Linea 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)





MINSALUD

FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACION

encuentran algunos Derechos de Petición sin resolver.

8.2. DERECHOS DE PETICIÓN DE GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIOS DE SALUD

II TRIMESTRE COORDINACION GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD desagregados por proceso.		%
AFILIACIONES Y COMPENSACIONES	2	6%
DIVISION CENTRAL	12	33%
GRUPO INT DE TRABAJO PRESTACIÓN SERVICIOS DE SALUD	22	61%
TOTAL	36	100%

En el II Trimestre el proceso de Prestaciones y Servicios de Salud en particular, presentó un aumento del 61%

8.3. DERECHOS DE PETICIÓN DE LA GESTIÓN PRESTACIONES ECONÓMICAS DESAGREGADOS POR SUB-PROCESO

II TRIMESTRE G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN ECONOMICAS		%
DESCUENTOS 1	5	10%
EMBARGOS	6	12%
EXPEDICIÓN CERTIFICADOS PENSIÓN	1	2%
NOMINA	2	4%
PRESTACIONES ECONOMICA	1	2%
REPARTO	34	69%
TOTAL	49	100%

En el II trimestre se evidencia en cuanto a las solicitudes allegadas a la Entidad en el proceso de Reparto con un 69%.

Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá – Colombia) –
PBX 3817171 – Fax: 3750378 ext 122
Linea 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)



8.4. DERECHOS DE PETICIÓN DE LA SECRETARIA GENERAL. ADMINISTRACIÓN ARCHIVO GENERAL

II TRIMESTRE ADMINISTRACION ARCHIVO GENERAL FPS		%
ADMINISTRACION ARCHIVO GENERAL FPS	103	61%

Durante el II Trimestre se presentó un 61% en la radicación masiva de derechos de petición, ya que se presentó una masiva en el mes de junio sobre "certificaciones laborales".

8.5. DERECHOS DE PETICIÓN OFICINA ASESORA JURÍDICA DESAGREGADOS POR PROCESO.

II TRIMESTRE ASESORA JURIDICA		%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	3%
COBRO COACTIVO	29	97%
TOTAL	30	100%

Los derechos de petición direccionados al Proceso de Cobro Coactivo para II Trimestre de 2018, presentó un incremento del 97%.

8.6. TIPOLOGIAS DE LOS DERECHOS DE PETICION ALLEGADOS A LA ENTIDAD.

II TRIMESTRE			
TIPOLOGÍA DEL SEMESTRE DEL 2018	TOTAL	%	
AUXILIO FUNERARIO	3	1%	
BONO PENSIONAL	6	2%	
COBRO COACTIVO	7	2%	
FALLO JUDICIAL	1	0%	
SOLICITUDES DE INFORMACION	280	85%	
INDEMNIZACION SUSTITUTIVA	1	0%	
MEDIDA CAUTELAR	2	1%	
SUSTITUCION PENSION	15	5%	
SERVICIOS MEDICOS	11	3%	
PAGO DE SENTENCIA	1	0%	
SOLICITUD DE MESADA	2	1%	
TOTAL	329	100%	

8.7. TRANSPARECIA Y ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA DEL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2018

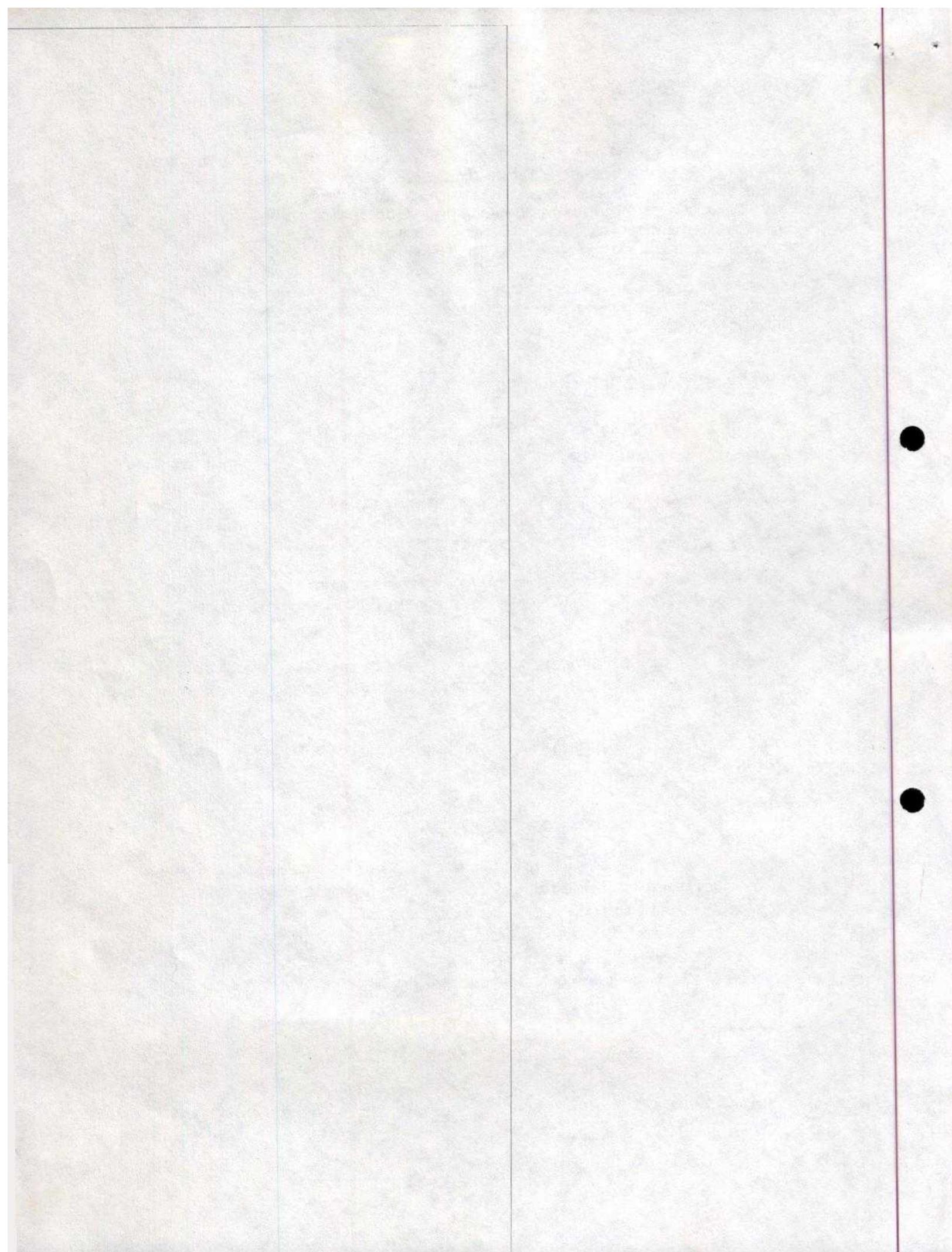
A continuación se relaciona el número de solicitudes de información recibidas en el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, en cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y sus normas reglamentarias.

IV TRIMESTRE DEL 2017	NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	NUMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADA S A OTRA INSTITUCION	TERMINOS DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES			NUMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACION
			ATENDIDOS EN TERMINOS	EN TRAMITE DE RESPUESTA	ATENDIDOS FUERA DE TERMINOS	
TOTAL	329	16				0
			95	86	148	

En el cuadro anterior se evidencia que durante el segundo trimestre se recibieron 329 solicitudes de información, de las cuales fueron trasladadas a otra institución un total de dieciséis (16) solicitudes;

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)





se respondieron en términos noventa y cinco (95) solicitudes, en trámite de respuesta un total de ochenta y seis (86) solicitudes, fuera de términos un total de ciento cuarenta y ocho (148) solicitudes; no se negó al ciudadano la información de ninguna solicitud de información.

La anterior información que 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.

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. ACCIONES Y GESTIÓN DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el periodo de Abril a Junio el Grupo de Atención al Ciudadano adelantó 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

El proceso de Atención al ciudadano realiza seguimiento continuo a las Peticiones, Quejas y Reclamos, como una forma de retroalimentación, esto se realiza para efectuar acciones de mejoras dentro del proceso, obteniendo un control y mejoramiento continuo de la Entidad hacia el ciudadano, ya que nos permite visualizar e informar de lo que sucede, cuáles son las inquietudes que tienen los usuarios de los servicios que presta la Entidad, estableciendo la manera oportuna de resolver los inconvenientes, y de esta forma fortalecer debilidades de nuestra Entidad.

Revisó: Arlina Tovio Cárdenas

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>

