



MINSALUD



FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



GOBIERNO
DE COLOMBIA

MEMORANDO



GUD - 20192200006953

Ciudad, 22-01-2019

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 DEL IV TRIMESTRE DEL AÑO 2018.

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

Cordialmente;

RUBÉN ALONSO MÉNDEZ PINEDA
Secretario General

Anexos: Trece hojas (13 hojas) *HA*
Proyectó: María Alejandra Alvarado / Arlina Tovia *AT*
Revisó: Natalia Carvajal – Abogada Secretaria General *NC*

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)



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 IV trimestre del año 2018, 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 2018

Tabla No.1: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL IV TRIMESTRE EN LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS Y POR LA SUPERSALUD.

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	198	56	142	30%
HOSPITALIZACIÓN	8	1	7	1%
CIRUGIA	73	46	27	11%
URGENCIAS	6	4	2	1%
MEDICAMENTOS	142	58	84	22%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	94	51	43	14%
ADMINISTRATIVAS	16	6	10	2%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	73	45	28	11%
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	50	30	20	8%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
TOTAL	660	297	363	100%

FUENTE: FORMATO MIAACGCD43 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 2018, se radicaron un total de seiscientos sesenta (660) Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS); de estas ciento ochenta y cinco (185) fueron radicadas en las oficinas principales del FPS, y cuatrocientas setenta y cinco (475) 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.

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)



De las de seiscientos sesenta (660) Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS), a Diciembre 31 de 2018, quedaron resueltas trescientas sesenta y tres (363) QRS, que equivalen a un 55%, del total; el 45% restante, es decir noventa y un (297) quedaron pendientes de resolver.

De las trescientas sesenta y tres (363), ciento setenta y cinco (175) fueron resueltas oportunamente cincuenta y cinco (55) y ciento ochenta y cinco (185), 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 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 Consulta Externa, con un total de ciento noventa y ocho (198) quejas, seguido del servicio de Medicamentos con sesenta y cuatro (64) quejas y Complemento Diagnóstico y Terapéutico con noventa y cuatro (94) quejas.

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

Durante el periodo octubre a diciembre de 2018, se recibieron un total de trescientos dos (439) quejas, reclamos y sugerencias (QRS) en las oficinas principales del FPS, de las cuales fueron resueltas un total de doscientas treinta y tres (233), quedando pendiente doscientos seis (206); 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 IV TRIMESTRE EN LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS.

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTES	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	135	38	97	31%
HOSPITALIZACIÓN	5	1	4	1%
CIRUGÍA	59	39	20	13%
URGENCIAS	3	1	2	1%
MEDICAMENTOS	68	21	47	15%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	78	47	31	18%
ADMINISTRATIVAS	8	1	7	2%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	35	29	6	8%
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	48	29	19	11%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
TOTAL	439	206	233	100%

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



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 oficina de **Antioquia** se radicó Una (1) queja, reclamos y/o sugerencias (QRS), las cuales se respondieron de manera oportuna el 100%.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	1	0	0	1
NOVIEMBRE	0	0	0	0
DICIEMBRE	0	0	0	0
TOTAL	1	0	0	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 oficina **Central** se presentaron sesenta y seis (66) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), de las cuales se respondieron de manera oportuna cuatro (4), fuera de término cuarenta y nueve (49) y trece (13) quedaron pendientes.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	1	2	0	3
NOVIEMBRE	3	47	0	50
DICIEMBRE	0	0	13	13
TOTAL	4	49	13	66

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 **Barranquilla** se presentaron treinta y dos (32) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales se respondieron de manera oportuna seis (6), fuera de término doce (12) y catorce (14) quedaron pendientes.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	3	6	3	12
NOVIEMBRE	3	6	10	19
DICIEMBRE	0	0	1	1
TOTAL	6	12	14	32

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 doce (12) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales ninguna fue respondida de manera oportuna, fuera de término se presentaron (4) y cuarenta y ocho (8) quedaron pendientes.



MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	0	4	7	11
NOVIEMBRE	0	0	1	1
DICIEMBRE	0	0	0	0
TOTAL	0	4	8	12

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 **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
OCTUBRE	6	3	1	10
NOVIEMBRE	6	0	0	6
DICIEMBRE	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 (PQRS) 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
OCTUBRE	0	0	0	0
NOVIEMBRE	2	0	1	3
DICIEMBRE	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 (PQRS) POR DEPENDENCIAS

- En la oficina de **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
OCTUBRE	13	2	2	17
NOVIEMBRE	11	5	2	18
DICIEMBRE	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 (PQRS) POR DEPENDENCIAS

- 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
OCTUBRE	0	0	3	3
NOVIEMBRE	1	0	4	5
DICIEMBRE	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 oficina de **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
OCTUBRE	7	8	12	27
NOVIEMBRE	17	7	12	36
DICIEMBRE	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, 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 SUPERSALUD.

Tabla No. 3: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL IV TRIMESTRE RECEPCIONADAS POR LA SUPERSALUD.

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	63	18	45	28%
HOSPITALIZACIÓN	3	0	3	1%
CIRUGÍA	14	7	7	6%
URGENCIAS	3	3	0	1%
MEDICAMENTOS	74	37	37	35%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	16	4	12	7%
ADMINISTRATIVAS	8	5	3	4%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	38	16	22	17%
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	2	1	1	1%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
TOTAL	221	91	130	100%

FUENTE: FORMATO MIACGCD043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) 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 veintiún (221) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), de las cuales fueron resueltas ciento treinta (130) y las noventa y uno (91) 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 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) que son riesgo de vida el tiempo de respuesta es de dos (2) días hábiles; 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%, que quedaron pendientes.

El servicio que presentó mayor número de quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), fue el de Medicamentos con un total sesenta y cuatro (74), equivalente al 35% del total, seguido de Consulta externa con (63) quejas, reclamos y sugerencias, equivalente al 28%.

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 31 de Diciembre 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>



- En la oficina de **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
OCTUBRE	1	6	3	10
NOVIEMBRE	0	6	4	10
DICIEMBRE	0	1	2	3
TOTAL	1	13	9	23

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 **Central** se presentaron sesenta y siete (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
OCTUBRE	1	15	1	17
NOVIEMBRE	12	11	1	24
DICIEMBRE	1	14	11	26
TOTAL	14	40	13	67

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

- En la Oficina de **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
OCTUBRE	4	8	0	12
NOVIEMBRE	1	12	0	13
DICIEMBRE	3	4	4	11
TOTAL	8	24	4	36

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 treinta (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
OCTUBRE	0	4	6	10
NOVIEMBRE	0	7	3	10
DICIEMBRE	0	1	9	10
TOTAL	0	12	18	30

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

- En la oficina de **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
OCTUBRE	8	2	0	10
NOVIEMBRE	7	2	0	9
DICIEMBRE	7	1	0	8
TOTAL	22	5	0	27

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

- En la oficina de **Buenaventura** no se presentaron quejas, reclamos y sugerencias (QRS) durante este periodo.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	0	0	0	0
NOVIEMBRE	0	0	0	0
DICIEMBRE	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0

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



- En la oficina de **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
OCTUBRE	1	13	2	16
NOVIEMBRE	3	7	7	17
DICIEMBRE	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
OCTUBRE	0	0	1	1
NOVIEMBRE	0	0	0	0
DICIEMBRE	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 oficina de **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
OCTUBRE	1	2	1	4
NOVIEMBRE	0	0	0	0
DICIEMBRE	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

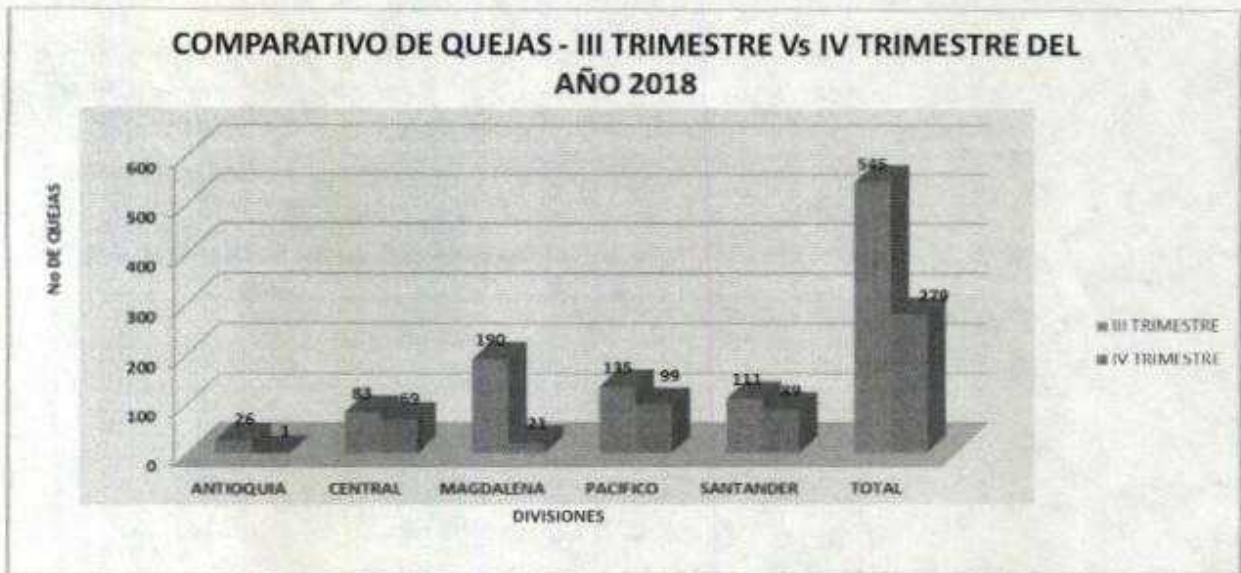
Se evidencia que del total de las quejas, reclamos y sugerencias (QRS) recepcionadas en las oficinas principales de la **SUPER SALUD**, el 22% se están respondiendo oportunamente; y el 51% se encuentran fuera de término, incumpliendo con los requisitos de respuesta establecidos por el Código Contencioso 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) III TRIMESTRE 2018 VS IV TRIMESTRE 2018**

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

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS - III TRIMESTRE Vs IV TRIMESTRE DEL AÑO 2018				
DIVISIONES	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	DIFERENCIA	%
ANTIOQUIA	26	1	25	10%
CENTRAL	83	69	14	5%
MAGDALENA	190	21	169	63%
PACIFICO	135	99	36	14%
SANTANDER	111	89	22	8%
TOTAL	545	279	266	100%

En el III Trimestre del 2018 se recepcionaron un total de quinientas cuarenta y cinco (545) quejas, reclamos y sugerencias (QRS), doscientos setenta y nueve (279) en el IV Trimestre, evidenciándose que se presentó una disminución de doscientos sesenta y seis quejas (266).

**5. DENUNCIAS Y SUGERENCIAS**

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

6. RECOMENDACIONES

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



6.1 PETICIONES RADICADAS EN EL IV TRIMESTRE DE 2018

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

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	PETICIONES RESUELTAS EN TERMINO	PETICIONES RESUELTAS FUERA DE TERMINO	PETICIONES FUERA DE TERMINOS SIN FINALIZAR	TOTAL
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0
G.I.T GESTIÓN BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	1	0	0	1
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES	0	2	0	2
GRUPO INT DE TRABAJO TALENTO HUMANO	2	0	0	2
DIRECCIÓN GENERAL	0	3	0	3
G.I.T TESORERIA	4	1	0	5
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	0	0	6	6
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN ECONÓMICAS	4	4	7	15
OFICINA ASESORA JURÍDICA	15	2	7	24
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	14	7	20	41
ADMINISTRACIÓN ARCHIVO GENERAL FPS	27	20	31	78
TOTA DE PETICIONES	67	30	71	177

En la tabla anterior se consolidan por dependencias las peticiones recibidas en la Entidad en el IV trimestre del 2018, para un total de 177; se resalta que la **OFICINA ASESORA JURIDICA**, el **G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD** y **ADMINISTRACION ARCHIVO GENERAL FPS** son las dependencias que presentan el mayor porcentaje de trámites sin darle respuesta o finalizar.

6.2 TRANSPARECIA Y ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA DEL IV 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 2018	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 TERMINOS	PETICIONES FUERA DE TERMINOS SIN FINALIZAR	ATENDIDOS FUERA DE TERMINOS	
TOTAL	177	12	67	71	39	0

En el cuadro anterior se puede evidenciar durante el cuarto trimestre se recibieron 177 solicitudes de información presentadas de la siguiente manera:

De las 177 solicitudes de información fueron trasladadas a otra institución un total de doce (12) solicitudes; se respondieron en términos sesenta y siete (67) solicitudes, en trámite sin finalizar un total de setenta y uno

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
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



GOBIERNO
DE COLOMBIA

(71) solicitudes, fuera de términos un total de treinta y nueve (39) 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 cuarto 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.

7. PROPUESTAS DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

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

- Continuar con los seguimientos a las PQRSD registradas en las diferentes divisiones, con el fin de que sean atendidas oportunamente y se culmine el trámite de las quejas que se encuentran pendientes, obteniendo así la satisfacción del cliente y una mejora continua del proceso.
- Fortalecer en la Entidad acciones correctivas, preventivas y de mejora en las dependencias, para dar cabal cumplimiento a las respuestas de quejas y reclamos, peticiones, y así dar respuesta oportuna al ciudadano.
- Fortalecer la interacción con todos los procesos y divisiones de la Entidad, especialmente, aquellos que atienden y tramitan quejas, sugerencias, reclamos, derechos de petición y solicitudes de información de los ciudadanos.
- Realizar seguimientos diarios con el fin de dar cumplimiento oportuno a las respuestas a cada una de las quejas en las divisiones y la Supersalud.

8. 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 les da a cada una de estas PQRSD, se percibió que la división Santander tiene el mayor número de PQRSD con extemporaneidad al momento de dar respuesta.

Proyectó: María Alejandra Alvarado / Arlina Tovia
Revisó: Natalia Carvajal – Abogada Secretaria General

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)