

MEMORANDO



GUD - 20192200098703

Bogotá, 21-10-2019

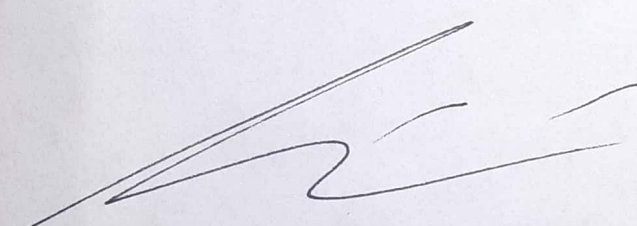
PARA: DR. JHON MAURICIO MARIN BARBOSA
DIRECCIÓN GENERAL

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

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

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

Cordialmente;


RUBÉN ALONSO MÉNDEZ PINEDA
Secretario General

Anexos: Diez hojas (10 hojas).

Proyectó: Ferney Esquivel / Arlina Tovia - G.I.T Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

Revisó: Karen Paternina - 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 III 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 III TRIMESTRE DEL AÑO 2019.

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).

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	%
CONSULTA EXTERNA	106	49	57	15%
HOSPITALIZACIÓN	2	1	1	1%
CIRUGÍA	55	15	40	7%
URGENCIAS	6	1	5	1%
MEDICAMENTOS	232	71	161	35%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	106	39	67	15%
ADMINISTRATIVAS	7	2	5	1%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	3	1	2	1%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	1	0	1	1%
AFILIACIONES	0	0	0	0
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0
CITAS MEDICAS ESPECIALIZADAS	70	6	64	10%
FALTA DE OPORTUNIDAD ATENCIÓN QUEJA PRESENTADA	0	0	0	0
OTRO	90	18	72	13%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0
TOTAL	678	203	475	100%

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 julio a septiembre de 2019, se radicaron un total de **seiscientos setenta y ocho (678)** Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS); de las cuales **trescientos sesenta y cinco (365)** fueron radicadas en las oficinas principales del FPS, y **trescientos trece (313)** 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 las **seiscientos setenta y ocho (678)** Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS), **septiembre 30 de 2019**, quedaron resueltas **cuatrocientos setenta y cinco (475)** QRS, que equivalen a un **70%**, del total; el **30%** restante, es decir **doscientas tres (203)** 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 doscientas treinta y dos (232) quejas, y el servicio de Consulta Externa con ciento seis (106) quejas.

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

Durante el periodo julio a septiembre de 2019, se recibieron un total de trescientas sesenta y cinco (365) quejas, reclamos y sugerencias (QRS) en las oficinas principales del FPS, de las cuales fueron resueltas un total de doscientas doce (212), quedando pendientes ciento cincuenta y tres (153); dichas quejas, reclamos y sugerencias, fueron recibidas a través de correo electrónico de quejasyreclamos@fps.gov.co, línea telefónica de quejas y reclamos, 01800000 y buzón de sugerencia; tal y como se observa en la tabla siguiente:

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

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	103	49	54	28%
HOSPITALIZACIÓN	2	1	1	1%
CIRUGÍA	30	11	19	8%
URGENCIAS	5	1	4	2%
MEDICAMENTOS	113	42	71	31%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	83	35	48	22%
ADMINISTRATIVAS	7	2	5	2%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	2	1	1	1%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	0	0	0%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
INCONFORMIDAD CON ATENCIÓN COORDINACIÓN MÉDICA	0	0	0	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD ATENCIÓN QUEJA PRESENTADA	0	0	0	0%
OTRO	20	11	9	5%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
TOTAL	365	153	212	100%

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

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 seis (6) quejas reclamos y/o sugerencias (QRS), de las cuales una (1) fue respondida en términos, dos (2) fuera de términos y tres (3) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	1	2	1	4
AGOSTO	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	0	0	2	2
TOTAL	1	2	3	6

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

- En la División **Central** se presentaron sesenta y nueve (69) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), de las cuales dieciséis (16) fueron respondidas en término, veintinueve (29) respondidas fuera de términos y veinticuatro (24) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	4	13	11	28
AGOSTO	7	8	5	20
SEPTIEMBRE	5	8	8	21
TOTAL	16	29	24	69

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 cuarenta y cinco (45) quejas, de las cuales se encuentran pendientes por respuesta veinte (20), en termino se respondieron once (11) y fuera de termino catorce (14)

MES	RESPONDIDAS EN TÉRMINO	FUERA DE TÉRMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	4	6	11	21
AGOSTO	3	3	8	14
SEPTIEMBRE	4	5	1	10
TOTAL	11	14	20	45

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 **Cali** se presentaron cuarenta y siete (47) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales veintidós (22) fuera de término y veinticuatro (24) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	1	8	8	17
AGOSTO	0	11	8	19
SEPTIEMBRE	0	3	8	11
TOTAL	1	22	24	47

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

En conclusión, se observó que del total de las quejas, reclamos y sugerencias (QRS) recepcionadas en las oficinas principales del FPS, veintinueve (29) se respondieron oportunamente que corresponden a un 7% del total de las quejas; sesenta y ocho (68) fueron resueltas fuera de termino lo cual corresponde a un 18%, lo cual incumple con los términos de respuesta establecidos por el Código Contencioso Administrativo y con el

procedimiento interno denominado **MIAACSGEIT01 INSTRUCTIVO PARA CONTROL DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS-D CONSOLIDADO NACIONAL**. El 42%, equivale a ciento cincuenta y tres (153) 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 III TRIMESTRE RECEPCIONADAS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUPERSALUD).

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	%
CONSULTA EXTERNA	3	0	3	1%
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0%
CIRUGÍA	25	4	21	8%
URGENCIAS	1	0	1	1%
MEDICAMENTOS	119	29	90	37%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	23	4	19	7%
ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	1	0	1	1%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	1	0	1	1%
AFILIACIONES	0	0	0	0
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0
CITAS MEDICAS ESPECIALIZADAS	70	6	64	22%
FALTA DE OPORTUNIDAD ATENCIÓN QUEJA PRESENTADA	0	0	0	0
OTRO	70	7	63	22%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0
TOTAL	313	50	263	100%

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

Tal y como se observa en la tabla anterior, durante el periodo evaluado se recibieron por la Superintendencia Nacional de Salud (SUPERSALUD), trescientas trece (313) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), de las cuales fueron resueltas doscientos sesenta y tres (263) y cincuenta (50) 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 28% el cual corresponde al 89 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) respondidas en términos con respecto al total, e incumplió con el 72%, que quedaron pendientes.

El servicio que presentó mayor número de quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), fue el de Medicamentos con un total 119, equivalente al 37% del total, seguido de Citas médicas especializadas con 70 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 septiembre de 2019.

- En la División **Antioquia** se presentaron trece (19) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales tres (3) fueron respondidas dentro de los términos, doce (12) fuera de término, y cuatro (4) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	0	2	0	2
AGOSTO	3	7	1	11
SEPTIEMBRE	0	3	3	6
TOTAL	3	12	4	19

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 ochenta y un (81) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales treinta y uno (31) fueron respondidas dentro de los términos, cuarenta y cuatro (44), fuera de término y seis (6) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	10	20	1	31
AGOSTO	10	14	1	25
SEPTIEMBRE	11	10	4	25
TOTAL	31	44	6	81

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 treinta y uno (31) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), de las cuales seis (6) fueron respondidas dentro de los términos, veinticuatro (24) fuera de término y una (1) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	2	10	0	12
AGOSTO	1	13	1	15
SEPTIEMBRE	3	1	0	4
TOTAL	6	24	1	31

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 veinticinco (25) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales seis (6) fueron respondidas dentro de los términos, diecinueve (19) se respondieron fuera de término.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	1	8	0	9
AGOSTO	1	10	0	11
SEPTIEMBRE	4	1	0	5
TOTAL	6	19	0	25

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 doce (12) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales ocho (8) fueron respondidas dentro de los términos y cuatro (4) respondidas fuera de término.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	2	1	0	3
AGOSTO	4	2	0	6
SEPTIEMBRE	2	1	0	3
TOTAL	8	4	0	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 **Buenaventura** se presentaron nueve (9) quejas, de las cuales una (1) fueron respondidas dentro de los términos, cinco (5) se respondió fuera de término y seis (6) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	0	1	1	1
AGOSTO	0	0	3	1
SEPTIEMBRE	1	4	2	7
TOTAL	1	5	6	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 **Cali** se presentaron cuarenta y dos (42) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales diez (10) fueron respondidas dentro de los términos, trece (13) fuera de término y diecinueve (19) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	5	6	1	12
AGOSTO	3	5	2	10
SEPTIEMBRE	2	2	16	20
TOTAL	10	13	19	42

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 veintidós (22) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales tres (3) se respondieron dentro de los términos, nueve (9) fuera de término y diez (10) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	1	5	6	12
AGOSTO	1	2	1	4
SEPTIEMBRE	1	2	3	6
TOTAL	3	9	10	22

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 21% se están respondiendo oportunamente; el 64% son respondidas fuera de término, y el 15% restante se encuentran sin respuesta incumpliendo con los requisitos de respuesta establecidos por el Código Contencioso Administrativo y con el MIAACSGEIT01 INSTRUCTIVO PARA CONTROL DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS-D CONSOLIDADO NACIONAL.

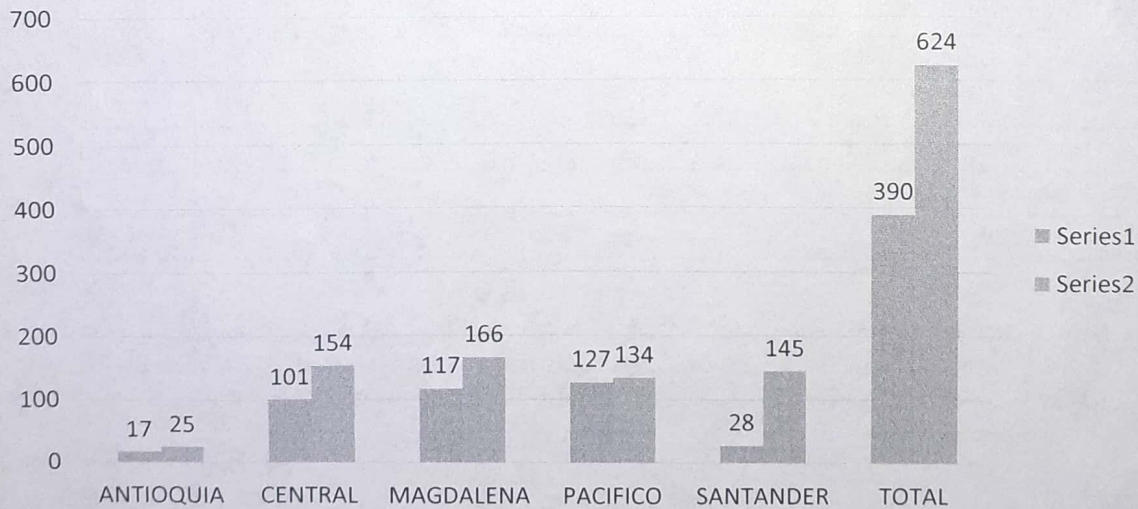
4. COMPARATIVO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (QRS) II TRIMESTRE 2019 VS III TRIMESTRE 2019

En el **II Trimestre** del 2019 se recibieron un total de trescientas noventa (**390**) quejas y en el **III trimestre** se recibieron un total de seiscientos veinticuatro (**624**) quejas, reclamos y sugerencias (QRS), evidenciándose que se presentó un aumento de doscientas treinta y cuatro (**234**) quejas, con respecto al segundo trimestre.

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

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS - IV TRIMESTRE 2018 Vs I TRIMESTRE DEL AÑO 2019			
DIVISIONES	II TRIMESTRE 2019	III TRIMESTRE 2019	DIFERENCIA
ANTIOQUIA	17	25	8
CENTRAL	101	154	53
MAGDALENA	117	166	49
PACIFICO	127	134	7
SANTANDER	28	145	117
TOTAL	390	624	234

GRAFICO COMPARATIVO DE QUEJAS - II TRIMESTRE Vs III TRIMESTRE DEL AÑO 2019



5. DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

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

6. RECOMENDACIONES

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

6.1. PETICIONES RADICADAS EN EL III TRIMESTRE DE 2019

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

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	PETICIONES RESUELTAS EN TERMINO	PETICIONES RESUELTAS FUERA DE TERMINO	PETICIONES FUERA DE TERMINOS SIN FINALIZAR	TOTAL
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES	0	0	0	0
DIRECCIÓN GENERAL	0	0	0	0
G.I.T. ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	0	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	1	0	0	1
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	1	0	0	1
G.I.T. GESTIÓN BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	2	0	0	2
GRUPO INT DE TRABAJO TALENTO HUMANO	2	0	2	4
FIDUCIARIA ALCALIS	3	2	3	8
G.I.T. TESORERIA	7	2	1	10
G.I.T. GESTIÓN PRESTACIÓN ECONÓMICAS	59	6	6	71
G.I.T. GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	49	26	7	82
ADMINISTRACIÓN ARCHIVO GENERAL FPS	102	43	0	145
OFICINA ASESORA JURIDICA	223	47	121	391
TOTA DE PETICIONES	449	126	140	715

En la tabla anterior se consolidan por dependencias las peticiones recibidas en la Entidad en el III trimestre del 2019, para un total de 715; se resalta que la **OFICINA ASESORA JURIDICA, ADMINISTRACION DE ARCHIVO GENERAL** y **G.I.T. GESTION PRESTACION SERVICIO DE SALUD**, son las dependencias que presentan el mayor porcentaje de trámites.

6.2. DERECHOS DE PETICION DESAGREGADOS POR DEPENDENCIA.

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	TOTAL	%
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES SOCIALES	0	0%
DIRECCIÓN GENERAL	0	0%
G.I.T. ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	0	0%
SECRETARIA GENERAL	1	1%
GRUPO INT DE TRABAJO GESTIÓN BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	2	1%
GRUPO INT DE TRABAJO TALENTO HUMANO	4	1%
GRUPO INT DE TRABAJO TESORERIA	10	1%
SUBDIRECCION FINANCIERA	1	1%
FIDUCIARIA ALCALIS	8	1%
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN ECONOMICAS	71	6%
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	82	12%
ADMINISTRACION ARCHIVO GENERAL FPS	145	21%
OFICINA ASESORA JURIDICA	391	55%
TOTA DE PETICIONES	715	100%

TRANSPARECIA Y ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA DEL III 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 INFORMACIÓN
			PETICIONES RESUELTAS EN TÉRMINOS	PETICIONES FUERA DE TÉRMINOS SIN FINALIZAR	ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINOS	
TOTAL	715	3	449	140	126	0

En el cuadro anterior se puede evidenciar durante el tercer trimestre se recibieron 715 solicitudes de información presentadas de la siguiente manera:

De las 715 solicitudes de información fueron trasladadas a otra institución un total de tres (3) solicitudes; se respondieron en términos cuatrocientos cuarenta y nueve (449) solicitudes, en trámite sin finalizar un total de ciento cuarenta (140) solicitudes, fuera de términos 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 tercer trimestre.

La anterior información se obtuvo de manera manual ya que el programa de gestión documental ORFEO no cuenta con un módulo que reporte el número de solicitudes en la que se negó el acceso a la información al

ciudadano.

9. PROPUESTAS DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Durante el periodo de julio - septiembre 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 Magdalena tiene el mayor número de PQRSD con mayor extemporaneidad al momento de dar respuesta.