

MEMORANDO



GUD - 20192200068473

Bogotá, D.C 21-01-2020

PARA: DR. JHON MAURICIO MARIN BARBOSA
DIRECCIÓN GENERAL

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

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

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

Cordialmente;

RUBÉN ALONSO MÉNDEZ PINEDA.
Secretario General.

Anexos: Cinco (5 hojas)

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

Revisó: Karen Paternina - Abogada Secretaria General

*Recibido
1 enero 22/2020
1200*

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 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 IV TRIMESTRE DEL AÑO 2019

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

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	%
CONSULTA EXTERNA	108	37	71	12%
HOSPITALIZACIÓN	3	0	3	0%
CIRUGÍA	98	61	37	11%
URGENCIAS	4	0	4	0%
MEDICAMENTOS	335	88	247	37%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	122	47	75	14%
ADMINISTRATIVAS	5	2	3	0%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	6	2	4	1%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	1	0	1	0%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
CITAS MEDICAS ESPECIALIZADAS	130	41	89	15%
FALTA DE OPORTUNIDAD ATENCIÓN QUEJA PRESENTADA	0	0	0	0%
OTRO	83	18	65	9%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
TOTAL	895	296	599	100%

FUENTE: FORMATO MIAACGCDF043 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 2019, se radicaron un total de ochocientos noventa y cinco (895) Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS); de las cuales cuatrocientas cuarenta y cinco (445) fueron radicadas en las oficinas principales del FPS, y cuatrocientas cincuenta (450) 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 ochocientos noventa y cinco (895) Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS), a 31 de diciembre de 2019, quedaron resueltas quinientas noventa y nueve (599) QRS, que equivalen a un 67%, del total; el 33% restante, es decir doscientas noventa y seis (296) 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 trescientas treinta y cinco (335) quejas, y el servicio Citas médicas especializadas con ciento treinta (130) quejas.

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

Durante el periodo octubre a diciembre de 2019, se recibieron un total de cuatrocientas cuarenta y cinco (445) quejas, reclamos y sugerencias (QRS) en las oficinas principales del FPS, de las cuales fueron resueltas un total de doscientas noventa y tres (293), quedando pendientes ciento cincuenta y dos (152); 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	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	102	36	66	23%
HOSPITALIZACIÓN	2	0	2	1%
CIRUGÍA	27	10	17	6%
URGENCIAS	1	0	1	0%
MEDICAMENTOS	152	44	108	34%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	88	37	51	20%
ADMINISTRATIVAS	3	1	2	1%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	5	2	3	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%
CITAS MEDICAS ESPECIALIZADAS	38	12	26	8%
FALTA DE OPORTUNIDAD ATENCIÓN QUEJA PRESENTADA	0	0	0	0%
OTRO	27	10	17	6%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
TOTAL	445	152	293	100%

FUENTE: FORMATO MIAACGDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) 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
OCTUBRE	1	2	1	4
NOVIEMBRE	0	0	0	0
DICIEMBRE	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 (PQRS) 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
OCTUBRE	4	13	11	28
NOVIEMBRE	7	8	5	20
DICIEMBRE	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 (PQRS) 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 TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	4	6	11	21
NOVIEMBRE	3	3	8	14
DICIEMBRE	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 (PQRS) 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
OCTUBRE	1	8	8	17
NOVIEMBRE	0	11	8	19
DICIEMBRE	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 (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.
 Pagina Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)

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 IV TRIMESTRE RECEPCIONADAS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUPERSALUD).

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	%
CONSULTA EXTERNA	6	1	5	2%
HOSPITALIZACIÓN	1	0	1	1%
CIRUGÍA	71	51	20	16%
URGENCIAS	3	0	3	1%
MEDICAMENTOS	183	44	139	40%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	34	10	24	7%
ADMINISTRATIVAS	2	1	1	1%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	1	0	1	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%
CITAS MEDICAS ESPECIALIZADAS	92	29	63	20%
FALTA DE OPORTUNIDAD ATENCIÓN QUEJA PRESENTADA	0	0	0	0%
OTRO	56	8	48	12%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
TOTAL	450	144	306	100%

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 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), cuatrocientas cincuenta (450) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), de las cuales fueron resueltas trescientas seis (306) y ciento cuarenta y cuatro (144) 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 26% el cual corresponde al 120 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) respondidas en términos con respecto al total, e incumplió con el 74%, que quedaron respondidas fuera de término o pendientes.

El servicio que presentó mayor número de quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), fue el de Medicamentos con un total 183, equivalente al 40% del total, seguido de Citas médicas especializadas con 92 quejas, reclamos y sugerencias, equivalente al 20%.

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 2019.

- En la División Antioquia se presentaron veintiún (21) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales seis (6) fueron respondidas dentro de los términos, doce (12) fuera de término, y tres (3) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	0	6	2	8
NOVIMBRE	4	2	0	6
DICIEMBRE	2	4	1	7
TOTAL	6	12	3	21

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 setenta y cuatro (74) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales veintinueve (29) fueron respondidas dentro de los términos, diecinueve (19), fuera de término y veintiséis (26) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	13	7	2	22
NOVIMBRE	8	6	14	28
DICIEMBRE	8	6	10	24
TOTAL	29	19	26	74

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 **Barranquilla** se presentaron sesenta y cinco (65) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), de las cuales catorce (14) fueron respondidas dentro de los términos, cuarenta y ocho (48) fuera de término y tres (3) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	8	8	0	16
NOVIMBRE	4	27	0	31
DICIEMBRE	2	13	3	18
TOTAL	14	48	3	65

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 tres (53) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales veintitrés (23) fueron respondidas dentro de los términos, veintiocho (28) se respondieron fuera de término.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	8	5	0	13
NOVIMBRE	7	16	1	24
DICIEMBRE	8	7	1	16
TOTAL	23	28	2	53

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** se presentaron diez (10) quejas, de las, ocho (8) se respondió fuera de término y dos (2) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	0	4	0	4
NOVIMBRE	0	2	0	2
DICIEMBRE	0	2	2	4
TOTAL	0	8	2	10

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

- En la División **Call** se presentaron setenta y cuatro (74) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales veintisiete (27) fueron respondidas dentro de los términos, treinta y una (31) fuera de término y dieciséis (16) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	13	20	5	38
NOVIEMBRE	8	4	3	15
DICIEMBRE	6	7	8	21
TOTAL	27	31	16	74

FUENTE: FORMATO MIAACSGEIT01 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
OCTUBRE	2	7	2	11
NOVIEMBRE	3	0	65	68
DICIEMBRE	4	1	19	24
TOTAL	9	8	86	103

FUENTE: FORMATO MIAACSGEIT01 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 24% se están respondiendo oportunamente, el 34% son respondidas fuera de término, y el 42% restante se encuentran sin respuesta incumpliendo con los requisitos de respuesta establecidos por el Código Contencioso Administrativo y con el MIAACSGEIT01 INSTRUCTIVO PARA CONTROL DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS-D CONSOLIDADO NACIONAL.

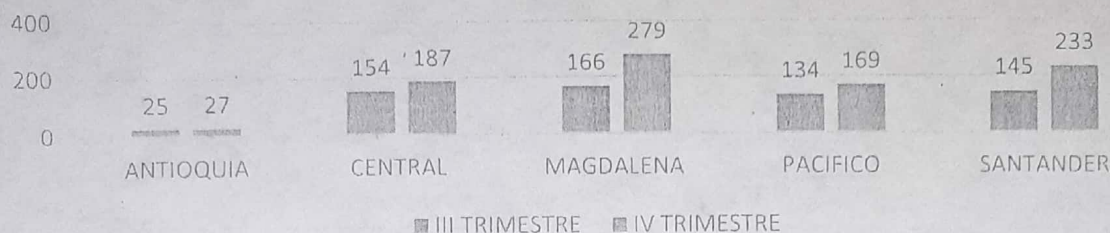
4. COMPARATIVO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (QRS) III TRIMESTRE 2019 VS IV TRIMESTRE 2019

En el III Trimestre del 2019 se recibieron un total de seiscientos veinticuatro (624) y ochocientos noventa y cinco (895) quejas, reclamos y sugerencias (QRS) en el IV Trimestre del 2019, evidenciándose que se presentó un aumento de doscientas setenta y un (271) quejas.

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

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS - III TRIMESTRE 2019 Vs IV TRIMESTRE DEL AÑO 2019			
DIVISIONES	III TRIMESTRE 2019	IV TRIMESTRE 2019	DIFERENCIA
ANTIOQUIA	25	27	2
CENTRAL	154	187	33
MAGDALENA	166	279	113
PACIFICO	134	169	35
SANTANDER	145	233	88
TOTAL	624	895	271

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



5. DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

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

6. RECOMENDACIONES

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

6.1. PETICIONES RADICADAS EN EL IV TRIMESTRE DE 2019

Tabla No. 5 CONSOLIDADO POR PROCESO O DEPENDENCIA DE LAS PETICIONES RADICADAS EN EL IV 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	4	0	0	4
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	0	2	5
DIRECCIÓN GENERAL	0	0	0	0
G.I.T TESORERIA	1	0	4	5
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	0	0	0	0
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN ECONÓMICAS	33	0	4	37
OFICINA ASESORA JURÍDICA	307	0	24	331
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	52	0	9	61
G.I.T . ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	54	0	0	54
ARCHIVO EXPEDIENTES LABORALES	66	0	0	66
FIDUCIARIA ALCALIS	0	0	0	0
ADMINISTRACIÓN ARCHIVO GENERAL FPS	10	0	0	10
TOTA DE PETICIONES	530	0	43	573

En la tabla anterior se consolidan por dependencias las peticiones recibidas en la Entidad en el IV trimestre del 2019, para un total de 573; se resalta que la OFICINA ASESORA JURIDICA, y ARCHIVO DE EXPEDIENTES LABORALES, 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	4	1%
GRUPO INT DE TRABAJO GESTIÓN BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	0	0%
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES SOCIALES	0	0%
GRUPO INT DE TRABAJO TALENTO HUMANO	5	1%
DIRECCIÓN GENERAL	0	0%
GRUPO INT DE TRABAJO TESORERIA	5	1%
SUBDIRECCION FINANCIERA	0	0%
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN ECONOMICAS	37	6%
OFICINA ASESORA JURIDICA	331	58%
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	61	11%
ADMINISTRACION ARCHIVO GENERAL FPS	54	11%
G.I.T. ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	66	10%
ARCHIVO EXPEDIENTES LABORALES	0	0%
FIDUCIARIA ALCALIS	10	2%
TOTA DE PETICIONES	573	100%

TRANSPARECIA Y ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA DEL IV 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.

IV 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	573	0				0
			530	43	0	

En el cuadro anterior se puede evidenciar durante el cuarto trimestre se recibieron 573 solicitudes de información presentadas de la siguiente manera:

De las 573 solicitudes de información se respondieron en términos quinientas treinta (530) solicitudes, en trámite sin finalizar un total de cuarenta y tres (43) 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.

9. 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.

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.