

MEMORANDO



GUD - 20192200037613

Bogotá, 24-04-2019

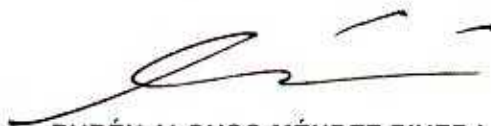
**PARA: DR. JHON MAURICIO MARIN BARBOSA**  
**DIRECCIÓN GENERAL**

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

**ASUNTO: INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DEL I TRIMESTRE DEL AÑO 2019.**

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


Cordialmente;



**RUBÉN ALONSO MÉNDEZ PINEDA**  
**Secretario General**

Anexos: once (11 hojas)

Proyectó: María Alejandra Alvarado / Arina Tovia 

Revisó: Natalia Carvajal - Abogada Secretaria General 

c.c: Dr. Luis Gabriel Marín- Subdirector de Prestaciones Sociales

## 1. OBJETIVO

El objeto del presente informe, es dar a conocer las estadísticas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD- recibidas en el primer trimestre 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 I 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

### INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL I TRIMESTRE DEL AÑO 2019

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

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	126	72	54	20%
HOSPITALIZACIÓN	5	3	2	1%
CIRUGIA	78	52	26	12%
URGENCIAS	5	2	3	1%
MEDICAMENTOS	174	53	121	28%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	102	65	37	16%
ADMINISTRATIVAS	18	6	12	3%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	100	38	62	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	16	2	14	3%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>624</b>	<b>293</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

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

Durante el periodo comprendido entre Enero a Marzo de 2019, se radicaron un total de seiscientos veinticuatro (624) Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS); de las cuales trescientas cincuenta y cuatro (354) fueron radicadas en las oficinas principales del FPS, y doscientas setenta y uno (271) 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 sugerencias.

De las seiscientos veinticuatro (624) Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS), a Marzo 31 de 2019, quedaron resueltas trescientas treinta y un (331) QRS, que equivalen a un 53%, del total; el 47% restante, es decir

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)

doscientas noventa y cuatro (293) quedaron pendientes de resolver por parte de las entidades prestadoras del servicio de salud.

De las trescientas treinta y un (331) QRS, ciento veintiocho (128) fueron resueltas oportunamente cincuenta y doscientas tres (203), 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 Medicamentos, con un total de ciento setenta y cuatro (174) quejas, seguido del servicio de Consulta Externa con ciento veintiséis (126) quejas, Complemento Diagnóstico y Terapéutico con ciento dos (102) quejas y Quejas Servicios de Salud con cien (100) quejas.

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

Durante el periodo comprendido entre enero y marzo de 2019, se recibieron, en la oficina principal del FPS, un total de trescientas cincuenta y tres (353) quejas, reclamos y sugerencias (QRS), de las cuales fueron resueltas un total de ciento treinta y tres (133), quedando pendientes doscientas veinte (220); dichas quejas, reclamos y sugerencias, fueron recibidas a través de correo electrónico de [quejasyreclamos@fps.gov.co](mailto:quejasyreclamos@fps.gov.co), línea telefónica de quejas y reclamos, 01800000 y buzón de sugerencia; tal y como se observa en la siguiente tabla:

**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	65	37	29%
HOSPITALIZACIÓN	3	2	1	1%
CIRUGÍA	60	46	14	17%
URGENCIAS	1	1	0	0%
MEDICAMENTOS	57	33	24	16%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	101	64	37	29%
ADMINISTRATIVAS	7	4	3	2%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	13	3	10	4%
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	8	1	7	2%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>352</b>	<b>219</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 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 del FPS.

Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá – Colombia) –  
 PBX 3817171 – Fax: 3750378 ext. 122  
 Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-206.  
 En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: [quejasyreclamos@fps.gov.co](mailto:quejasyreclamos@fps.gov.co).  
 Pagina Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)

- En la División **Antioquia** se recibieron nueve (9) quejas reclamos y/o sugerencias (QRS), de las cuales cuatro (4) fueron respondidas en términos, dos (2) fuera de términos y tres (3) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	4	1	3	8
FEBRERO	0	0	0	0
MARZO	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>9</b>

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

- En la División **Central** se presentaron veintiséis (26) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), de las cuales veintiuno (21) fueron respondidas fuera de termino y cinco (5) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	0	11	0	11
FEBRERO	0	5	0	5
MARZO	0	5	5	10
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>26</b>

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

- En la oficina de **Barranquilla** se presentaron treinta y seis (36) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales veintidós (22) fueron respondidas fuera de término y catorce (14) quedaron pendientes.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	0	1	2	3
FEBRERO	0	14	3	17
MARZO	0	7	9	16
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>36</b>

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

- En la Oficina de **Cartagena** se presentaron doce (12) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales una (1) se respondió en términos, una (1) fuera de términos y diez (10) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	0	0	2	2
FEBRERO	0	0	0	0
MARZO	1	1	8	10
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>12</b>

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

- En la Oficina de **Buenaventura** solo se presentó una (1) queja, reclamos y/o sugerencias (QRS), la cual fue respondida de manera oportuna.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	1	0	0	1
FEBRERO	0	0	0	0

<b>MARZO</b>	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

FUENTE: FORMATO MIAACGDF043 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 cinco (45) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales dos (2) fueron respondidas en términos, veinticuatro (24) fuera de término y diecinueve (19) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	0	13	4	17
FEBRERO	1	6	3	10
MARZO	1	5	12	18
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>19</b>	<b>45</b>

FUENTE: FORMATO MIAACGDF043 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 cuatro (4) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales tres (3) fueron respondidas en términos, y una (1) quedó pendiente por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0
MARZO	3	0	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

FUENTE: FORMATO MIAACGDF043 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 doscientas veinte (220) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales quince (15) fueron respondidas en términos treinta y siete (37) fuera de término y ciento sesenta y ocho (168) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	1	20	43	64
FEBRERO	0	11	84	95
MARZO	14	6	40	60
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>37</b>	<b>167</b>	<b>219</b>

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

En conclusión, se observó que del Total de las quejas, reclamos y sugerencias (QRS) recepcionadas en las oficinas principales del FPS, veintiséis (26) se respondieron oportunamente que corresponden a un 8% del total de las quejas; ciento siete (107) fueron resueltas fuera de término lo cual corresponde a un 30%, 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 62% restante, equivale a doscientas veinte (219) que se encuentran pendientes por resolver o dar respuesta de fondo.

### 2.1. 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).

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)

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	24	7	17	9%
HOSPITALIZACIÓN	2	1	1	1%
CIRUGÍA	18	6	12	7%
URGENCIAS	4	2	2	1%
MEDICAMENTOS	117	20	97	43%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1	1	0	0%
ADMINISTRATIVAS	11	2	9	4%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	87	35	52	32%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	0	0	0%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
INCONFORMIDAD CON ATENCIÓN	0	0	0	0%
COORDINACIÓN MÉDICA	0	0	0	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD ATENCIÓN QUEJA PRESENTADA	0	0	0	0%
OTRO	8	1	7	3%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>272</b>	<b>75</b>	<b>197</b>	<b>100%</b>

FUENTE: FORMATO MIAACGDFC43 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), doscientas setenta y dos (272) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), de las cuales fueron resueltas ciento noventa y siete (197) y las setenta y cinco (75) restantes quedaron pendientes por resolver.

El tiempo de respuesta para las quejas, reclamos y sugerencias (QRS), presentadas ante la **Superintendencia Nacional de Salud**, es de cinco (5) días hábiles según Circular No. 005 de 2018; para ello la Entidad cumplió con el 73% el cual corresponde al 177 quejas, reclamos y sugerencias (QRS), e incumplió con el 27%, que quedaron pendientes de respuesta.

El servicio que presentó mayor número de quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), fue el de Medicamentos con un total 117, equivalente al 43% del total, seguido del servicio Quejas Servicios de Salud con 87 quejas, reclamos y sugerencias, equivalente al 32% del total.

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 Marzo de 2019.

- En la División **Antioquia** se presentaron cuarenta y dos (42) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales diez (10) fueron respondidas dentro de los términos, veinticuatro (24), y ocho (8) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	4	5	0	9
FEBRERO	2	11	4	17
MARZO	4	8	4	16
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>42</b>

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

- En la División **Central** se presentaron sesenta y tres (63) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales doce (12) fueron respondidas dentro de los términos, veinticinco (25), fuera de término y veintiséis (26) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	4	9	6	19
FEBRERO	5	10	5	20
MARZO	3	6	15	24
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>63</b>

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

- En la Oficina **Barranquilla** se presentaron treinta y cinco (35) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), de las cuales dieciséis (16) fueron respondidas 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
ENERO	5	2	0	7
FEBRERO	9	2	4	15
MARZO	2	5	6	13
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>35</b>

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

- En la oficina de **Cartagena** se presentaron once (11) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales dos (2) fueron respondidas dentro de los términos, ocho (8) se respondieron fuera de término y uno (1) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	0	3	0	3
FEBRERO	2	2	0	4
MARZO	0	3	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>11</b>

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

- En la División **Santa Marta** se presentaron cuarenta y nueve (49) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales cuarenta y cuatro (44) fueron respondidas dentro de los términos, tres (3) respondidas fuera de término y dos (2) quejas pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	36	1	0	37
FEBRERO	2	1	1	4
MARZO	6	1	1	8
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>49</b>

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

- En la oficina de **Buenaventura** se presentaron siete (7) quejas, de las cuales una (1) fue respondida fuera de término y seis (6) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	0	0	3	3

FEBRERO	0	0	2	2
MARZO	0	1	1	2
TOTAL	0	1	6	7

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

- En la División **Calí** se presentaron cuarenta y nueve (49) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales catorce (14) fueron respondidas dentro de los términos veinticinco (25) fuera de término y diez (10) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	3	12	1	16
FEBRERO	4	5	1	10
MARZO	7	8	8	23
TOTAL	14	25	10	49

FUENTE: FORMATO MIAACGDF043 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 dieciséis (16) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales cuatro (4) se respondieron dentro de los términos, (1) fuera de término y once (11) quedaron pendientes por respuesta.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	2	1	1	4
FEBRERO	0	0	4	4
MARZO	2	0	6	8
TOTAL	4	1	11	16

FUENTE: FORMATO MIAACGDF043 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) interpuestas a través del aplicativo **SUPER SALUD**, el 38% se están respondiendo oportunamente; el 35% son respondidas fuera de término, y el 27% restante se encuentran sin respuesta, incumpliendo así con los requisitos 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.

### 3. COMPARATIVO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (QRS) IV TRIMESTRE 2018 VS I TRIMESTRE 2019

En el **IV Trimestre** del 2018 se recibieron un total de seiscientos sesenta (660) quejas, reclamos y sugerencias (QRS) y seiscientos veinticuatro (624) en el **I Trimestre** del 2019, evidenciándose que se presentó una disminución de treinta y seis (36) quejas.

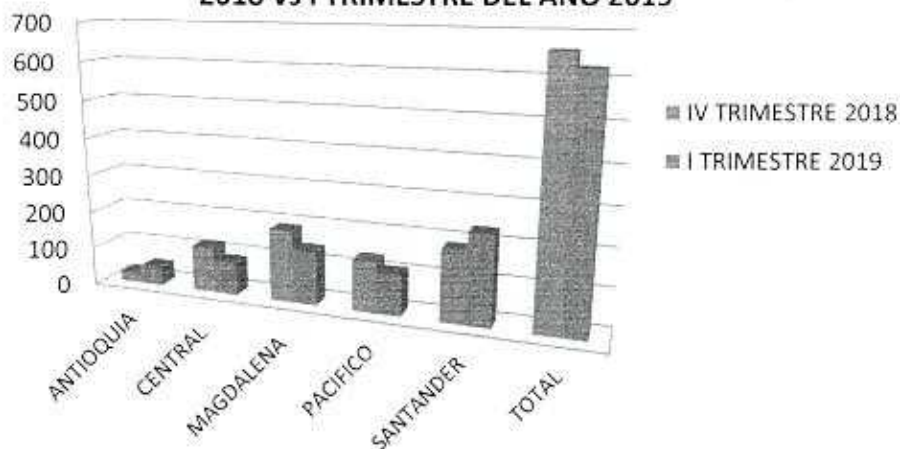
Tabla No. 4: CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS III TRIMESTRE 2018 VS IV TRIMESTRE 2018

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS - IV TRIMESTRE 2018 Vs I TRIMESTRE DEL AÑO 2019				
DIVISIONES	IV TRIMESTRE 2018	I TRIMESTRE 2019	DIFERENCIA	%
ANTIOQUIA	26	50	24	14%
CENTRAL	122	88	34	19%



MAGDALENA	190	143	47	26%
PACIFICO	135	109	26	15%
SANTANDER	187	234	47	26%
TOTAL	660	624	178	100%

**GRAFICO COMPARATIVO DE QUEJAS - IV TRIMESTRE  
2018 Vs I TRIMESTRE DEL AÑO 2019**



Al realizar el comparativo entre el IV Trimestre del 2018 y I Trimestre del 2019 se obtuvo el siguiente resultado:

La división Magdalena presentó una disminución del **26%** en el total de quejas recepcionadas, mientras la división de Santander presento un incremento del **26%** en el total de quejas recibidas durante el I Trimestre de 2019, seguidas de la división Pacifico que presentó una disminución con un porcentaje del **15%**.

Por lo tanto podemos visualizar que durante el I trimestre del 2019, se presentó una disminución de **178** quejas lo cual indica que la gestión de la entidad ha mejorado en cuanto a los tiempos de respuesta de las quejas presentadas.

#### 4. DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

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

#### 5. RECOMENDACIONES

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

**Tabla No. 5 CONSOLIDADO POR PROCESO O DEPENDENCIA DE LAS PETICIONES RADICAS EN EL I 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	1	0	0	1
GRUPO INTERNO GESTION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	57	33	2	92
G.I.T GESTION PRESTACION SERVICIO DE SALUD	11	12	5	28
GRUPO INT DE TRABAJO TESORERIA	8	0	1	9
GRUPO INTERNO DE TRABAJO GESTION TALENTO HUMANO	3	2	1	6
OFICINA ASESORA JURIDICA	87	42	4	133
ADMINISTRACION ARCHIVO GENERAL FPS	0	0	12	12
SUBDIRECCION FINANCIERA	22	11	0	33
<b>TOTA DE PETICIONES</b>	<b>166</b>	<b>89</b>	<b>25</b>	<b>280</b>

En la tabla anterior se consolidan por dependencias las peticiones recibidas en la Entidad en el I trimestre del 2019, para un total de 295 peticiones.

#### OBSERVACIONES:

- De las 328 peticiones recibidas en la Entidad en el I trimestre del 2019, se encontraron un total de 15 peticiones contestadas de forma incorrecta de la Oficina Asesora Juridica, debido a que están asociando las peticiones actuales con respuestas a peticiones anteriores.
- Existen 45 peticiones de la Oficina Asesora Juridica que se están contestando sin un radicado de salida, por lo cual este tipo de peticiones no se le puede hacer un seguimiento en el sistema de correspondencia Orfeo.
- Las dependencias **EMBARGOS, CONTABILIDAD Y SUBDIRECCIÓN PRESTACIONES SOCIALES**, no se encuentran en el presente informe, debido a que no enviaron la información consolidada de los derechos de petición, aclarando que se enviaron constantemente comunicados donde se le solicitaba a las diferentes dependencias un consolidado de derechos de petición diligenciado en el formato establecido.

#### 5.1. 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.

I TRIMESTRE DEL 2019	NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	NUMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCION	TERMINOS DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES			NUMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACION
			PETICIONES RESUELTAS EN TERMINOS	PETICIONES FUERA DE TERMINOS SIN FINALIZAR	ATENDIDOS FUERA DE TERMINOS	
TOTAL	188	12	166	25	89	0

En el cuadro anterior se puede evidenciar durante el primer trimestre se recibieron **188** solicitudes de información presentadas de la siguiente manera:

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>

De las **188** solicitudes de información, fueron trasladadas a otra institución un total de doce (**12**) solicitudes; se respondieron en términos ciento sesenta y seis (**166**) solicitudes, en trámite sin finalizar se encuentran un total de veinte y cinco (**25**) solicitudes, fuera de términos un total de ochenta y nueve (**89**) 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.

## 6. 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.

## 7. 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 mayor extemporaneidad al momento de dar respuesta.

