

MEMORANDO



OCI - 202201010028093

Bogotá, 22-03-2022

**PARA:** Jhon Mauricio Marín Barbosa  
Director General

**DE:** Control Interno

**ASUNTO:** Informe de seguimiento a las PQRSDf del FPS -FNC II semestre 2021.

Cordial saludo,

De acuerdo con la ley 1474 de 2011, Artículos 76, página:23, la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios y según lo dispuesto en el Plan Anual de Auditorias basado en Riesgos 2021, atentamente envió el seguimiento a las PQRSDf II semestre de 2021 en concordancia con la información reportada por el proceso Atención al Ciudadano y Gestión Documental por medio del memorando ACGD - 202202200004013 del 19 de enero 2022.

Agradezco su atención.

Cordialmente,



**Ciro Jorge Edgar Sánchez Castro** -  
Profesional Especializado grado 16  
Control Interno

Anexos: Seguimiento a las PQRSDf II semestre de 2021 2021 (21 páginas)  
Copia: Comité Institucional de coordinación control interno  
Proyectó: Denysse Johana Ortiz Duarte – Técnico de apoyo  
Revisó: Ciro Jorge Edgar Sánchez.

	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p><b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DEL FPS-FNC CON VIGENCIA II SEMESTRE 2021</b></p>		 <p>La salud es de todos Minsal</p>
<p>VERSIÓN: 8.0</p>	<p>CÓDIGO: PEMYMOPSF007</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 31 DE 2020</p>	<p>Página 1 de 21</p>



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DEL FPS-FNC CON VIGENCIA II SEMESTRE 2021**

**BOGOTA. FEBRERO 2022**

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DEL FPS-FNC CON</b> <b>VIGENCIA II SEMESTRE 2021</b>		 La salud es de todos Minsal
VERSIÓN: 8.0	CÓDIGO: PEMYMOPSF007	FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 31 DE 2020	Página 2 de 21

## Tabla de contenido

1. Objetivo .....	3
2. Alcance .....	3
3. Introducción .....	4
3.1. Recepción de las peticiones, quejas reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF a través de los distintos canales de atención. ....	4
3.2. Quejas, Reclamos y Sugerencias I y II semestre de 2021 .....	5
3.3. Clasificación PQRSDF presentadas en las Oficinas II Semestre 2021 .....	6
3.4. Cantidad de PQRSDF por canal de recepción. ....	8
3.5. Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas Oportunamente .....	8
3.6. Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas por puntos de atención. ....	9
4. Riesgos y Controles Identificados .....	13
5. Indicadores de Gestión y Estratégicos Proceso Servicios de Salud. ....	16
6. Conclusiones .....	19
7. Recomendaciones .....	20

	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p><b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DEL FPS-FNC CON VIGENCIA II SEMESTRE 2021</b></p>		 <p>La salud es de todos Minsal</p>
<p>VERSIÓN: 8.0</p>	<p>CÓDIGO: PEMYMOPSF007</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 31 DE 2020</p>	<p>Página 3 de 21</p>

## 1. Objetivo

Verificar el cumplimiento de la gestión realizada a las comunicaciones que ingresaron durante la vigencia del II semestre 2021 por parte del GIT de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del FPS-FNC. Comunicaciones que fueron identificadas como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) a través de los canales de atención al ciudadano del FPS, con el fin de que la entidad garantice el acceso a la libre información por parte de los entes de control y de la ciudadanía en general, presentando además las recomendaciones a que haya lugar y que puedan servir para fortalecer el proceso de la mejora continua de la entidad.

## 2. Alcance

La presente evaluación y seguimiento se efectúa sobre la gestión dada a las comunicaciones que ingresaron al FPS-FNC y que fueron identificados como PQRSDF a través de los canales de atención al ciudadano, durante la vigencia del II semestre 2021, los cuales se encuentran a cargo del GIT de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, en contraste con el informe correspondiente al mismo periodo remitido por el GIT de Atención al Ciudadano a Control Interno, insumo que servirá para realizar la verificación de lo anteriormente precitado.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN <b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DEL FPS-FNC CON VIGENCIA II SEMESTRE 2021</b>		
VERSIÓN: 8.0	CÓDIGO: PEMYMOPSF007	FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 31 DE 2020	Página 4 de 21

### 3. Introducción

El presente documento corresponde al Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSDF) recibidas y atendidas por las dependencias del Fondo de Pasivo social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia FPS-FNC durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2021, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, generar la confianza del ciudadano y los usuarios en el FPS-FNC.

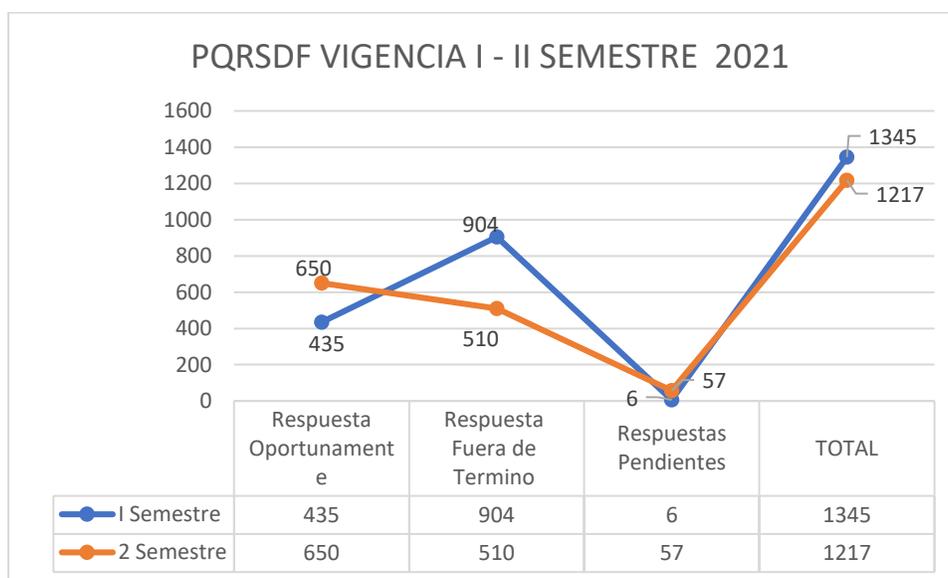
Control Interno en cumplimiento, del Rol de Evaluación y Seguimiento; del Plan Anual de Auditoría vigencia 2021 y en cumplimiento a lo establecido por la Ley 1474 de 2011 – Artículo 76, donde se establece que “ La oficina de control interno deberá vigilar que la Atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.”; procede a efectuar el seguimiento a las PQRSDF de las respuestas generadas por parte del GIT de Atención al Ciudadano durante la Vigencia II semestre de 2021.

#### **3.1. Recepción de las peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias a través de los distintos canales de atención.**

De acuerdo con el informe reportado por el GIT de Atención al Ciudadano el FPS-FNC cuenta con un chat en línea, formulario web, línea telefónica en los nueva puntos de atención a nivel nacional, canal de recepción presencial, buzón de sugerencias y correos electrónicos: [comunicaciones@fps.gov.co](mailto:comunicaciones@fps.gov.co), [quejasyreclamos@fps.gov.co](mailto:quejasyreclamos@fps.gov.co), [tramitesprestaciones@fps.gov.co](mailto:tramitesprestaciones@fps.gov.co), Además cuenta con redes sociales como Facebook y Twitter.

### 3.2. Quejas, Reclamos y Sugerencias I y II semestre de 2021

Revisada la información generada por el GIT de Atención al Ciudadano, se observa que en el I semestre de 2021 se recibieron 1345 PQRSDF las cuales fueron recibidas a través de la página de la Supersalud. Mientras que en el II semestre de la misma vigencia fueron recibidas un total de 1217 PQRSDF, las cuales fueron recibidas a través de la página de la Supersalud.



Como se puede observar en el segundo semestre de 2021, hubo una reducción del 9.51% en las PQRSDF realizadas por los usuarios, este porcentaje corresponde a una variación de 128 PQRSDF en disminución en el segundo semestre, con relación a las 1345 PQRSDF recibidas en el primer semestre. También se observa un incremento en el II semestre de las PQRSDF que quedaron pendientes, pasando del 0.45% en el I semestre al 4.19% en II semestre de las PQRSDF pendientes por resolver.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DEL FPS-FNC CON</b> <b>VIGENCIA II SEMESTRE 2021</b>		
	VERSIÓN: 8.0	CÓDIGO: PEMYMOPSF007	

### 3.3. Clasificación PQRSDF presentadas en las Oficinas II Semestre 2021

De acuerdo con el reporte del GIT Atención al Ciudadano durante la vigencia del II semestre 2021, ingresaron un total 1217 PQRSDF documentos identificados como “peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones” estos se distribuyeron, así:

PQRS RECEPCIONADAS EN OFICINAS POR TIPO DE SOLICITUD II SEMESTRE 2021				
TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	%
PETICION	270	18	252	22%
QUEJAS	756	28	728	62%
RECLAMOS	102	5	97	8%
SOLICITUD	80	5	75	7%
NO AFILIADO	1		1	0%
DENUNCIA	1	1		0%
DERECHO DE PETICION	5		5	0%
CONCEPTO	1		1	0%
0	1		1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1217</b>	<b>57</b>	<b>1160</b>	<b>100%</b>

Fuente: correo electrónico por parte del GIT Atención al Ciudadano el 22 febrero 2022 – Informe ejecutivo para la revisión por control interno II semestre 2021 – Cuadro elaborado por OCI – Oficina Control Interno.

Como se aprecia, la queja es el documento más significativo de la totalidad de PQRSDF radicadas ante el FPS-FNC con un 62%, seguido a las peticiones con un 22%, los reclamos con un 8% de recepción, culminando con un 7% de recepción relacionadas a las solicitudes.

A continuación, se especifica el número de peticiones, quejas y reclamos recibidas por servicios de salud en los puntos de atención del Fondo a nivel nacional.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DEL FPS-FNC CON</b> <b>VIGENCIA II SEMESTRE 2021</b>		
	VERSIÓN: 8.0	CÓDIGO: PEMYMOPSF007	

<b>PQRS RECEPCIONADAS EN OFICINAS POR TIPO DE SERVICIO II SEMESTRE 2021</b>				
<b>SERVICIOS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>RESUELTAS</b>	<b>%</b>
ADMINISTRATIVAS – 700	70		70	6%
AFILIACIONES – 2000	11		11	1%
CIRUGIA – 300	41	4	37	3%
COMPLEMENTO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO – 600	164	9	155	13%
CONSULTA EXTERNA – 100	449	19	430	37%
HOSPITALIZACION – 200	32		32	3%
MEDICAMENTOS – 500	388	14	374	32%
NO AFILIADO	1		1	0%
OTRO – 14000	23	4	19	2%
PAGOS – 9000	1		1	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD – 900	21	5	16	2%
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONOMICAS – 11000	3	1	2	0%
URGENCIAS – 400	13	1	12	1%
<b>TOTAL</b>	<b>1217</b>	<b>57</b>	<b>1160</b>	<b>100%</b>

Fuente: correo electrónico por parte del GIT Atención al Ciudadano el 22 febrero 2022 – Informe ejecutivo para la revisión por control interno II semestre 2021 – Cuadro elaborado por OCI – Oficina Control Interno.

De acuerdo con el reporte del GIT de Atención al Ciudadano, se puede evidenciar que el mayor número de solicitudes recibidas en las oficinas regionales respecto a los servicios de salud, son consulta externa, representando el 37% de las quejas recibidas, con un total de cuatrocientos cuarenta y nueve (449) quejas registradas en el II semestre del 2021.

De igual manera, se evidencia que el segundo motivo más representativo por el que se interponen quejas en las oficinas del FPS-FNC, es por causa de los medicamentos, con trescientos ochenta y ocho (388) quejas, para un porcentaje del 32%. Respecto a los motivos que representan el menor porcentaje de quejas, son por afiliaciones y urgencias, con un 1% para ambos.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DEL FPS-FNC CON VIGENCIA II SEMESTRE 2021</b>		
	VERSIÓN: 8.0	CÓDIGO: PEMYMOPSF007	

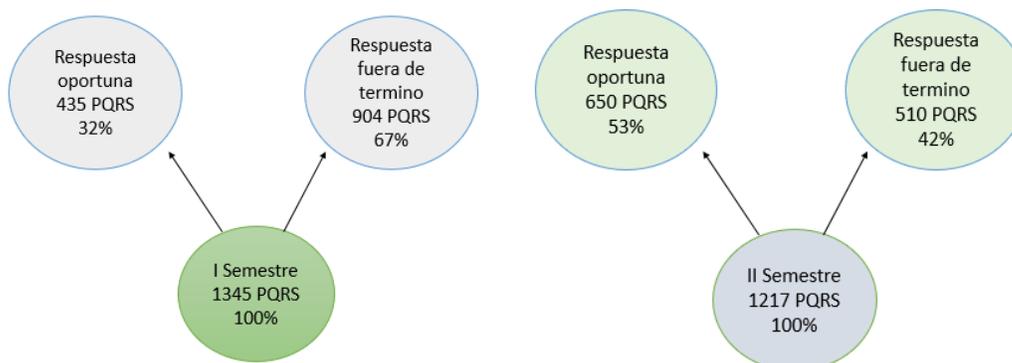
### 3.4. Cantidad de PQRSDF por canal de recepción.

PQRS RECEPCIONADAS POR CANAL II SEMESTRE 2021		
CANAL	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	48	4%
CHAT PAGINA WEB	197	16%
TELEFONICO	819	67%
CENTRO DE ATENCION	147	12%
REDES SOCIALES	6	1%
<b>TOTAL</b>	<b>1217</b>	<b>100%</b>

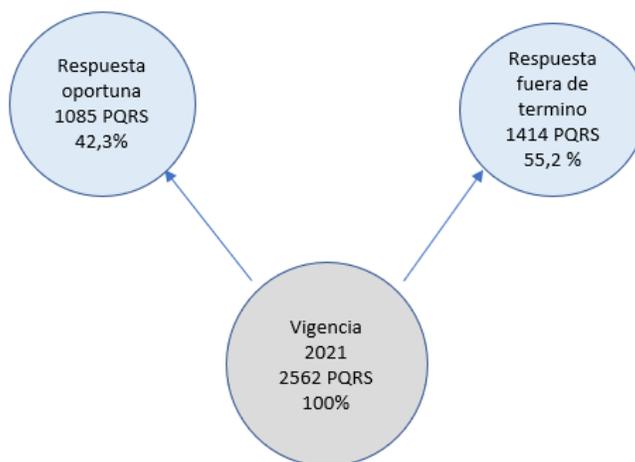
Fuente: correo electrónico por parte del GIT Atención al Ciudadano 22 febrero 2022 – Informe ejecutivo para la revisión por control interno II semestre 2021 – Cuadro elaborado por OCI – Oficina Control Interno.

De acuerdo con el reporte del GIT Atención al Ciudadano, el canal más usado por los usuarios del FPS-FNC para interponer las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, (PQRSDF) es el teléfono de la entidad (819 equivalente al 67%), el segundo canal con más frecuencia de reportes es el chat página web (197 equivalente al 16%). Terminado con los canales con menor participación en la recepción de las PQRSDF se encuentra Centro de Atención (147 equivalente al 12%) y el correo electrónico (48 equivalente al 4%).

### 3.5. Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas Oportunamente



	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DEL FPS-FNC CON VIGENCIA II SEMESTRE 2021</b>		 La salud es de todos Minsal
VERSIÓN: 8.0	CÓDIGO: PEMYMOPSF007	FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 31 DE 2020	Página 9 de 21



De acuerdo con la ilustración se puede observar que para el I semestre del 2021 se respondieron oportunamente 435 PQRS equivalente a un 32%. Quedando con respuesta fuera de termino 904 PQRS equivalente a un 67%.

Así mismo, se puede observar que para el II semestre del 2021 se respondieron oportunamente 650 PQRS equivalente a un 53%. Quedando con respuesta fuera de termino 410 PQRS equivalente a un 42%.

Por lo anterior para la vigencia 2021 se respondieron oportunamente 1085 PQRS equivalente a un 42.3 %. Quedando con respuesta fuera de termino 1414 PQRS equivalente a un 55.2%.

### 3.6. Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas por puntos de atención.

El GIT de Atención al ciudadano reporta que en los puntos principales de atención del FPS-FNC, se recibieron un total de 1345 PQRSDF en el I semestre vigencia 2021 distribuidos de la siguiente manera por punto de atención.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DEL FPS-FNC CON VIGENCIA II SEMESTRE 2021</b>		
	VERSIÓN: 8.0	CÓDIGO: PEMYMOPSF007	

PQRS RECIBIDAS MEDIANTE EL PUNTO DE ATENCION I SEMESTRE 2021						
OFICINA	ABIERTAS	CERRADAS	RESPONDIDAS EN TERMINO	RESPONDIDAS FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ANTIOQUIA		127	24	103		127
BARRANQUILLA	1	127	39	88	1	128
BUENAVENTURA		42	10	32		42
CALI		251	126	125		251
CARTAGENA		333	83	250		333
CENTRAL	2	192	54	138	2	194
FPS – SALUD Y AFILIACIONES		3	1	2		3
NO AFILIADO	1	1		1	1	2
SANTA MARTA	1	132	80	52	1	133
SANTANDER	1	118	12	106	1	119
TUMACO		13	6	7		13
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>1339</b>	<b>435</b>	<b>904</b>	<b>6</b>	<b>1345</b>

Fuente: correo electrónico por parte del GIT Atención al ciudadano el 22 de febrero 2022 – Informe ejecutivo para la revisión por control interno II semestre 2021 – Cuadro elaborado por OCI – Oficina Control Interno.

Como se observa en la tabla los puntos de atención con mayor volumen de PQRSDF recibidas en el I semestre son: Cartagena (333), Cali (251), Central (194), Santa Marta (133), Barranquilla (128), Antioquia (127) y Santander (119).

Por lo anterior se evidencia que en los puntos de atención mencionados presentan falencias en los servicios prestados al usuario, lo que genera inconformismo por parte de los usuarios.

Ahora bien, se evidencia que la efectividad de respuesta por parte de estos puntos de atención en los siguientes resultados en el primer semestre:

- Oficina Cartagena: Efectividad del 24.9% en la respuesta oportuna a las PQRSDF recibidas
- Oficina Cali: Efectividad del 50.2% en la respuesta oportuna a las PQRSDF recibidas
- Oficina Central: Efectividad del 27.8% en la respuesta oportuna a las PQRSDF recibidas.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DEL FPS-FNC CON</b> <b>VIGENCIA II SEMESTRE 2021</b>		
	VERSIÓN: 8.0	CÓDIGO: PEMYMOPSF007	

- Oficina Santa Marta: Efectividad del 60.1% en la respuesta oportuna a las PQRSDF recibidas.
- Oficina Barranquilla: Efectividad del 30.4% en la respuesta oportuna a las PQRSDF recibidas.
- Oficina de Antioquia: Efectividad del 18.9% en la respuesta oportuna a las PQRSDF recibidas.
- Oficina de Santander: Efectividad del 10% en la respuesta oportuna a las PQRSDF recibidas.

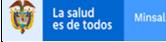
El punto de atención con mayor efectividad en la respuesta oportuna durante el I semestre fue la oficina de Santa Marta teniendo 60.1% de efectividad de respuesta de las PQRSDF recibidas.

Con respecto al punto con menor efectividad en la respuesta oportuna fue la oficina de Santander con un 10% de las PQRSDF recibidas.

Para el II semestre de 2020 el GIT de Atención al ciudadano reportó que en los puntos principales de atención del FPS-FNC, se recibieron un total de 1217 PQRSDF distribuidos de la siguiente manera por punto de atención.

PQRS RECIBIDAS MEDIANTE EL PUNTO DE ATENCION II SEMESTRE 2021						
OFICINA	ABIERTAS	CERRADAS	RESPONDIDAS EN TERMINO	RESPONDIDAS FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ANTIOQUIA	2	114	62	52	2	116
BARRANQUILLA	3	170	140	30	3	173
BUENAVENTURA	5	49	22	27	5	54
CALI	12	194	97	97	12	206
CARTAGENA	9	238	149	89	9	247
CENTRAL	13	195	57	138	13	208
FPS – SALUD Y AFILIACIONES		7	5	2		7
NO AFILIADO		1	1			1
PACIFICO		1	1			1
SANTA MARTA	4	123	105	18	4	127
SANTANDER	8	61	8	53	8	69
TUMACO	1	7	3	4	1	8
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>1160</b>	<b>650</b>	<b>510</b>	<b>57</b>	<b>1217</b>

Fuente: correo electrónico por parte del GIT Atención al Ciudadano 22 febrero 2022 – Informe ejecutivo para la revisión por control interno II semestre 2021 – Cuadro elaborado por OCI – Oficina Control Interno

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DEL FPS-FNC CON VIGENCIA II SEMESTRE 2021</b>		
VERSIÓN: 8.0	CÓDIGO: PEMYMOPSF007	FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 31 DE 2020	Página 12 de 21

En la tabla los puntos de atención con mayor volumen de PQRSDF recibidas en el II semestre son: Cartagena (247), Central (208), Cali (206), Barranquilla (173), Santa Marta (127) y Antioquia (116).

Con relación al I semestre de 2021 el aumento de las PQRSDF de la oficina de Barranquilla pasando de 128 PQRSDF a 173 PQRSDF equivalente a un 35% en el segundo semestre.

Se evidencia una variación en las PQRSDF para la oficina de Cartagena pasando de 333 PQRSDF en el I semestre a 247 PQRSDF equivalente al 25.8% en el II semestre.

El punto de atención que tuvo una reducción significativa en las PQRSDF fue la oficina de Santander pasando de 119 PQRSDF en el I semestre a 69 PQRSDF equivalente a un 42% en el II semestre.

Con respecto a la efectividad de respuesta de las PQRSDF por parte de los puntos de atención del FPS-FNC durante el II semestre se observó lo siguiente:

- Oficina Cartagena: Efectividad del 60.3% en la respuesta oportuna a las PQRSDF recibidas
- Oficina Central: Efectividad del 27.4% en la respuesta oportuna a las PQRSDF recibidas
- Oficina Cali: Efectividad del 47.1% en la respuesta oportuna a las PQRSDF recibidas.
- Oficina Barranquilla: Efectividad del 80.9% en la respuesta oportuna a las PQRSDF recibidas.
- Oficina Santa Marta: Efectividad del 82.6% en la respuesta oportuna a las PQRSDF recibidas.
- Oficina Antioquia: Efectividad del 53.4% en la respuesta oportuna a las PQRSDF recibidas.

El punto de atención con mayor efectividad en la respuesta oportuna durante el II semestre continúa siendo la oficina de Santa Marta teniendo 82.6% de efectividad de respuesta de las PQRSDF recibidas. Con respecto al punto con menor efectividad en la respuesta oportuna es la oficina central teniendo 27.4% de las PQRSDF recibidas.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DEL FPS-FNC CON VIGENCIA II SEMESTRE 2021</b>		 La salud es de todos Minsal
VERSIÓN: 8.0	CÓDIGO: PEMYMOPSF007	FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 31 DE 2020	Página 13 de 21

#### 4. Riesgos y Controles Identificados

Considerando el proceso de actualización del mapa de procesos vigencia IV trimestre 2021, para identificar los riesgos asociados al objeto de evaluación, se consultó el Plan Manejo de riesgos del proceso “Atención al Ciudadano” se encontró que:

TIPO Y CLASE DE RIESGO	DESCRIPCION	ZONA DE RIESGO	
		INHERENTE	RESIDUAL
1. RIESGO DE GESTION	Incumplimiento en la entrega de los resultados e impacto previstos Por La entrega de información errónea a los usuarios	<b>MODERADA</b>	<b>MODERADA</b>
DESCRIPCION DE CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL/ PRERIOSIDAD	EVALUACION DE LA OCI	
1. Capacitacion constante en atencion al usuario para el apoyo en la ventanilla de atencion	Acta de capacitaciones realizadas y encuestas de satisfaccion favorables en la entidad	Según evaluación por Control Interno se puede evidenciar que existe relación entre la actividad requerida, el avance presentado y las evidencias disponibles en la carpeta drive.	
2. Tener una persona capacitada y disponible para el apoyo	Contratar una persona que sirva de apoyo para la atencion de usuarios		
3. Realizar capacitacion al personal para saber cómo manejar a los usuarios insatisfechos	Acta de asistencia a las capacitaciones y reuniones		

	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p><b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DEL FPS-FNC CON VIGENCIA II SEMESTRE 2021</b></p>	 <p>La salud es de todos Minsalud</p>	
<p>VERSIÓN: 8.0</p>	<p>CÓDIGO: PEMYMOPSF007</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 31 DE 2020</p>	<p>Página 14 de 21</p>

TIPO Y CLASE DE RIESGO	DESCRIPCION	ZONA DE RIESGO	
		INHERENTE	RESIDUAL
<p>2. RIESGO DE GESTION</p>	<p>Inadecuada implementación de políticas, normas, estándares, planes y/o programas durante la atención de las PQRDS a nivel nacional</p>	<p><b>MODERADA</b></p>	<p><b>MODERADA</b></p>
DESCRIPCION DE CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL/ PRERIOSIDAD	EVALUACION DE LA OCI	
<p>2. Realizar una base mensual en Excel de las bases de datos de las PQRSDF</p>	<p>Base de datos en Excel</p>	<p>Se verifico la consolidación en la base de datos (Excel) a cada una de las PQRSDFD que llegan a la entidad por medio del formato de seguimiento MIAACGDCAF043. Se observa evidencia consignada en la carpeta drive:</p>	
<p>2. Verificar a diario el estado de las quejas para realizar el seguimiento oportuno de las mismas</p>	<p>Envió de correo electrónicos a los responsables para evidenciar la trazabilidad del proceso</p>	<p>Se verifica seguimiento por parte del GIT Atencion al ciudadano a cada una de las PQRSDFD que llegan a la entidad, enviando correos electrónicos a las divisiones que tengan pendientes por responder PQRSDFD. Se verifica evidencia en la carpeta drive.</p>	

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DEL FPS-FNC CON VIGENCIA II SEMESTRE 2021</b>		
	VERSIÓN: 8.0	CÓDIGO: PEMYMOPSF007	

3. Revisar todos los días los tiempos de respuesta de las PQRSDF	Correo electrónico a los responsables	Se verifica seguimiento por parte del GIT Atención al ciudadano a cada una de las PQRSDFD que llegan a la entidad, enviando correos electrónicos a las divisiones que tengan pendientes por responder PQRSDFD. Se verifica de evidencia en la carpeta drive
--	---------------------------------------	---

TIPO Y CLASE DE RIESGO	DESCRIPCION	ZONA DE RIESGO	
		INHERENTE	RESIDUAL
3. RIESGO DE GESTION	Inoportuno seguimiento a la gestión sobre la evolución post- tramite de los usuarios	<b>MODERADA</b>	<b>MODERADA</b>
DESCRIPCION DE CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL/ PRERIOSIDAD	EVALUACION DE LA OCI	
1. Evaluar los reportes mensuales de respuesta para identificar en donde se encuentra el retraso de la operación	Planilla de seguimiento PQRSDFD	Se verifica seguimiento por parte del GIT Atención al ciudadano a cada una de las PQRSDFD que llegan a la entidad, enviando correos electrónicos a las divisiones que tengan pendientes por responder PQRSDFD. Se verifica de evidencia en la carpeta drive	
3. Llamar y hacer seguimiento a los usuarios insatisfechos para evaluar la causa de la baja calificación de las encuestas	Planilla de seguimiento	Según reporte por parte del proceso para este periodo se presentó un 18% de usuarios insatisfechos. Se verifica evidencia consignada en informe de satisfacción al ciudadano	

Frente a los resultados observados en la evaluación del Plan Manejo de Riesgos vigencia IV semestre 2021, se recomienda al proceso Git Atención al ciudadano, fortalecer el control “Verificación de los tiempos de respuesta de las diferentes tramites y solicitudes que llegan al FPS” ya que se presentan posibles falencias en los resultados de la oportuna respuesta de las PQRSDF del I y II semestre de 2021.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DEL FPS-FNC CON VIGENCIA II SEMESTRE 2021</b>		
VERSIÓN: 8.0	CÓDIGO: PEMYMOPSF007	FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 31 DE 2020	Página 16 de 21

Por último, el control “Realizar seguimiento a los usuarios insatisfechos para evaluar la causa de la baja calificación en la encuesta” fue de ayuda ya que en el II semestre de 2021 las PQRSDF disminuyeron pasando de 1345 a 1217.

### 5. Indicadores de Gestión y Estratégicos Proceso Servicios de Salud.

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	% DE AVANCE	REPORTE DEL INDICADOR
Atencion al ciudadano	Tiempo promedio de duración de la atención al ciudadano	(Tiempo de duración de la atención de cada ciudadano durante el mes) / total ciudadanos atendidos en el mes	N/A	N/A
Atencion al ciudadano	Tiempo de espera de atención a los ciudadanos	(Tiempo de espera de cada ciudadano para la atención durante el mes) / total ciudadanos atendidos en el mes	N/A	N/A
Atencion al ciudadano	Percepción post - tramite de los servicios prestados por la entidad	No. De encuestas post - tramite aplicadas a los ciudadanos con calificación satisfactoria / No total de encuestas post - tramite aplicadas a los ciudadanos	96%	En el II semestre de 2021, se aplicaron 180 encuestas post tramite, de las cuales 172 fueron satisfactorias. Evidencia consignada en el drive <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1q9YJCqgYOpH7s5zh2cmSIAnIU3TRVtl7">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1q9YJCqgYOpH7s5zh2cmSIAnIU3TRVtl7</a>
Atencion al ciudadano	Satisfaccion al ciudadano	No. De encuestas aplicadas a los ciudadanos con calificación satisfactoria / No total de encuestas aplicadas a los ciudadanos	92%	Durante el III trimestre de 2021, se aplicaron 180 encuestas de satisfacción, de las cuales 155 fueron satisfactorias. Durante el IV trimestre de 2021, se aplicaron 341 encuestas de satisfacción, de las cuales 324 fueron satisfactorias. En el II semestre de 2021 se aplicaron un total de 521 encuestas de satisfacción, de las cuales 479 fueron satisfactorias. Evidencia consignada en el drive <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1q9YJCqgYOpH7s5zh2cmSIAnIU3TRVtl7">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1q9YJCqgYOpH7s5zh2cmSIAnIU3TRVtl7</a>

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DEL FPS-FNC CON VIGENCIA II SEMESTRE 2021</b>		 La salud es de todos
VERSIÓN: 8.0	CÓDIGO: PEMYMOPSF007	FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 31 DE 2020	Página 17 de 21

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	% DE AVANCE	REPORTE DEL INDICADOR
Gestión servicios de salud	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita medicina general	(Fecha en la que se asignó la cita de medicina general por primera vez- fecha de solicitud de la cita) / No total de citas de medicina general asignadas por primera vez	93%	El indicador se encuentra en rango satisfactorio de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente. El indicador hace referencia al tiempo de espera que tiene el usuario entre el día que solicita la cita en relación con el día que el desea obtener si atención por medicina general. Resultado: 93% SATISFACTORIO. Evidencias encontradas: <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1v-wW3MHMJ06YkZZrhmf4kSY17wwZEUM6">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1v-wW3MHMJ06YkZZrhmf4kSY17wwZEUM6</a>
Gestión servicios de salud	Proporción de pacientes hipertensos controlados	No de pacientes con diagnóstico hipertensión arterial que tengan cifras tensionales por debajo de 140/90 mmhg en el último semestre/ No total de pacientes con diagnóstico de hipertensión arterial reportados	83%	El 83% de nuestros afiliados se encuentran con cifras tensionales controladas de acuerdo con la última valoración realizada. Lo anterior, indica que las intervenciones que se están realizando de tratamiento y de promoción y prevención dan un resultado positivo para la gestión del riesgo de los mismo
Gestión servicios de salud	Proporción de satisfacción global de los usuarios en EPS	No de usuarios que tuvieron una buena experiencia respecto a los servicios de salud ofrecidos por la EPS/No de usuarios que respondieron la encuesta de evaluación de los servicios de la EPS	77%	Durante el II Semestre del año 2021, se ha realizado el seguimiento estricto de atributos de calidad a través del sistema de reporte de PQRSDFD y medición de indicadores de accesibilidad, oportunidad, seguridad, entre otros, por parte del GIT Salud y de la Interventoría, sin embargo aún se evidencia que existe inconformidad de los usuarios frente a los servicios prestados, por tal motivo se han solicitado planes de mejoramiento a los prestadores de servicios de salud, que una vez implementados podrán mejorar la satisfacción del usuario. Resultado: Evidencias encontradas: <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1c-KGfIFfkiHyYgEFSfJPUW3MkjWeErEm">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1c-KGfIFfkiHyYgEFSfJPUW3MkjWeErEm</a>

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DEL FPS-FNC CON VIGENCIA II SEMESTRE 2021</b>		 La salud es de todos Minsal
VERSIÓN: 8.0	CÓDIGO: PEMYMOPSF007	FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 31 DE 2020	Página 18 de 21

Gestión servicios de salud	Cumplimiento programa de auditorías medicas	(No de auditorías medicas realizadas/ No de auditorías medicas programadas) *100	<b>98%</b>	Durante el II Semestre del año 2021, se realizaron 342 Auditorias médicas de 348 programadas, para un cumplimiento del 98%. Los indicadores de Tumaco y Medellín no se reportan por no contar con médico auditor. Se puede evidenciar en base de datos de INDICADORES TRIMESTRALES enviado por los médicos auditores: <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1jfPIAzQS RcUx-wLhjNd81ZoOhkQEKcRE">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1jfPIAzQS RcUx-wLhjNd81ZoOhkQEKcRE</a>
----------------------------	---	--	------------	--

De acuerdo a los reportes de indicadores del Proceso Servicios de Salud y Atención al Ciudadano del II semestre de 2021, se evidencia que no hay indicadores que midan la efectividad de la respuesta de las PQRSDF recibidas en cada una de las oficinas regionales IPS del FPS-FNC, por la anterior se sugiere formular indicadores que midan dicha gestión, ya que como se informó en el presente seguimiento, se evidenció una variación del 9.51% de las PQRSDF recibidas en el II semestre pasando de 1345 a 1217 respectivamente, pese a que se presentó una reducción en la recepción PQRSDF y aumento el porcentaje de respuestas en término oportuno, no es un porcentaje significativo frente de las PQRSDF que se le dieron respuesta fuera de término.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN <b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DEL FPS-FNC CON VIGENCIA II SEMESTRE 2021</b>		
VERSIÓN: 8.0	CÓDIGO: PEMYMOPSF007	FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 31 DE 2020	Página 19 de 21

## 6. Conclusiones

- La Queja es el documento más significativo de la totalidad (1217) de PQRSDF radicadas ante el FPS-FNC para el II semestre del 2021 con un 62% de recepción equivalente a (756) quejas.
- El mayor número de solicitudes recibidas en respecto a los servicios de salud, son por consulta externa, representando el 37% de las quejas recibidas, con un total de (449) quejas registradas en el II Semestre 2021 y el segundo es por medicamentos con 32% de recepción equivalente a (388) solicitudes recibidas.
- Los servicios con menos PQRSDF recibidas para el II semestre 2021 se encuentran las afiliaciones con (11) equivalente al 1% y urgencias con (13) equivalente al 1% del total de las PQRSDF recibidas.
- El control “Verificación de los tiempos de respuesta de las diferentes tramites y solicitudes que llegan al FPS” del riesgo “Inoportuno seguimiento a la gestión sobre la evaluación post tramite de los usuarios” , presenta posibles falencias, con un resultado de 510 de las PQRSDF son resueltas fuera de términos para el II semestre 2021.
- No hay indicadores que midan la efectividad de la respuesta de las PQRSDF recibidas en cada una de las oficinas regionales IPS del FPS-FNC. Situación que fue observada anteriormente en el informe de seguimiento a las PQRS vigencia 2020 medio del memorando GCI -20211100029913.
- Para la vigencia 2021 se respondieron 1414 PQRS fuera de términos equivalente a un 55.2%.
- Los puntos de atención con mayor volumen de PQRSDF recibidas en el II semestre son: Cartagena (247), Central (208), Cali (206), Barranquilla (173), Santa Marta (127) y Antioquia (116).
- En el informe II semestre 2021, no se reportan Denuncias y Felicitaciones.

	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p><b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DEL FPS-FNC CON VIGENCIA II SEMESTRE 2021</b></p>		 <p>La salud es de todos Minsal</p>
<p>VERSIÓN: 8.0</p>	<p>CÓDIGO: PEMYMOPSF007</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 31 DE 2020</p>	<p>Página 20 de 21</p>

- Hay un decrecimiento del 9.51% de las PQRSDF recibidas en el FPS- FNC pasando de 1345 en el I semestre a 1217 en el II semestre.
- Para el II semestre del 2021 quedaron 57 PQRS pendientes, a diferencia al I semestre con 6 PQRS pendientes.

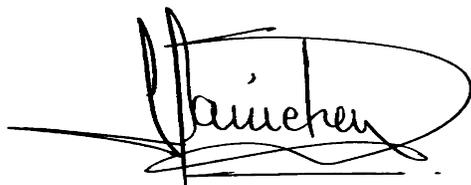
## 7. Recomendaciones

- Fortalecer el proceso de mejora continua en general en los puntos de atención del FPS-FNC, y así poder disminuir el tipo de solicitud (queja) que presento un 62 % en la totalidad de las PQRS recepcionadas en el II semestre del 2021.
- Fortalecer los servicios de consulta externa con (449) y oportunidad en la entrega de medicamentos con (388) ya que para el II semestre del 2021 son los servicios con mayor insatisfacción de usuarios con respecto al total de las PQRSDF recibidas.
- Fortalecer el proceso de mejora continua en los servicios de afiliaciones y urgencias con el fin de no incrementar la recepción de PQRSDF.
- Fortalecer el seguimiento del control “Verificación de los tiempos de respuesta de las diferentes tramites y solicitudes que llegan al FPS” para los puntos de atención de Cali con 47.1 %, Antioquia con 53.4%, Cartagena con 60.3% y central con 27.4% ya que en los puntos de atención que cuentan con una efectividad de respuesta oportuna muy baja para el II semestre 2021.
- Formular indicadores de gestión que midan la efectividad de respuesta de las PQRSDF en los Procesos de Atención al Ciudadano y Servicios de Salud. Como se mencionó en informes anteriores por medio del memorando GCI -20211100029913 con el fin de dar alcance a las respuestas de PQRSDF en términos oportunos.
- Diagnosticar y diseñar estrategias y cursos de acción frente a los puntos de atención o divisiones que no dan respuesta a las PQRSDF en los términos de oportunidad .

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN <b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DEL FPS-FNC CON VIGENCIA II SEMESTRE 2021</b>		 La salud es de todos Minsalud
VERSIÓN: 8.0	CÓDIGO: PEMYMOPSF007	FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 31 DE 2020	Página 21 de 21

- Tomar acciones correctivas en los puntos de atención con mayor PQRSDF para II semestre de 2021 como lo son Cartagena con (247), Central con (208), Cali con (206), Barranquilla con (173), Santa Marta con (127) y Antioquia con (116). Para disminuir la insatisfacción de los usuarios.
- Se recomienda evidenciar en los informes reportados para el seguimiento a las PQRSDF del FPS-FNC las denuncias y felicitaciones reportadas por los usuarios.
- Se sugiere fortalecer el alcance del control “Realizar seguimiento a los usuarios insatisfechos para evaluar la causa de la baja calificación en la encuesta” debido que la variación de las PQRSDF en el II semestre de 2021 no fue significativa.
- Se recomienda realizar seguimiento por parte de los responsables de la efectividad de los controles que se tienen frente al trámite de las PQRSDF, pues la no contestación (57) o la contestación extemporánea (510) como es el caso del II semestre de 2021 genera un supuesto incumplimiento en la normatividad vigente. Decreto 1755 de 2015 Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. “...Salvo norma legal especial y pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los (15) días siguientes a su recepción...”. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones.

Cordialmente,



**CIRO JORGE EDGAR SANCHEZ CASTRO.**

Profesional Especializado Grado 16 Control Interno

Proyecto: Jonathan Obregoso Forero -Denysse Johana Ortiz Duarte

Copia: Comité Institucional de Coordinación de Control Interno