



MINSALUD



FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



GOBIERNO
DE COLOMBIA

MEMORANDO



GUD - 20182200100713

Bogotá, 19-10-2018


PARA: Dr. JHON MAURICIO MARIN BARBOSA
DIRECTOR GENERAL

DE: G.I.T. ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL

ASUNTO: INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DEL III TRIMESTRE DEL AÑO 2018.

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

Cordialmente,


RUBÉN ALONSO MÉNDEZ PINEDA
Secretario General

Anexos: Dos (15 hojas)

Copia: Dr. RUBÉN ALONSO MÉNDEZ PINEDA – SECRETARIO GENERAL
Proyectó: Yerime Gómez Reina / Arlina Tovia *YGR/AT*
Revisó: Dra. Natalia Carvajal *NC*

Calle 13 N° 19-24 Estación de la Sabana (Bogotá – Colombia) –
PBX 3817171 – Fax: 3750376 ext. 122
Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-512-208
En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasreclamos@fns.gov.co
Página Web: <http://www.fns.gov.co>



1. OBJETIVO

El objetivo del presente informe, es dar a conocer las estadísticas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS- 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 informe comprende los resultados de medición del III TRIMESTRE DEL AÑO 2018, sobre los 9 puntos administrativos fuera de Bogotá, el seguimiento a las PQRS 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 2018

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	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	174	54	120	33%
HOSPITALIZACIÓN	5	0	5	1%
CIRUGÍA	50	27	23	10%
URGENCIAS	1	1	0	0%
MEDICAMENTOS	131	38	93	25%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	80	27	53	15%
ADMINISTRATIVAS	16	7	9	3%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	46	13	35	5%
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	35	1	34	3%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
TOTAL	520	168	352	100%

FUENTE: FORMATORIO MENSUAL DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS.



MINSALUD



FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



GOBIERNO
DE COLOMBIA

Durante el período Julio a Septiembre de 2018, se recibieron un total de Quinientas veinte (520) Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS); de estas trescientos tres (303) fueron recepcionadas en las oficinas principales del FPS, y doscientas diecisiete (217) 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 quinientas veinte (520) Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS) a Septiembre 30 de 2018, quedaron resueltas trescientos cincuenta y dos (352) QRS, que equivalen a un 68%, del total, el 32% restante, es decir ciento sesenta y ocho (168) quedaron pendientes de resolver.

De las trescientas cincuenta y dos (352) queja resueltas, ciento sesenta y dos (162) fueron resueltas oportunamente y ciento noventa (190), fueron resueltas fuera de términos, con base en las respuestas y la información que suministran los prestadores de servicio de salud y lo en los términos que estos se toman para dar solución de fondo de la queja.

De forma general se observa que los servicios que presentaron mayor número de quejas fueron: el servicio de Consulta externa con un total de ciento setenta y cuatro (174) quejas, seguido del servicio de Medicamentos con ciento treinta y uno (131) quejas y Complemento Diagnóstico y Terapéutico con ochenta (80) quejas.

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

Durante el período Julio a Septiembre de 2018, se recibieron un total de trescientos tres (303) quejas, reclamos y sugerencias (QRS) en las oficinas principales del FPS, de las cuales fueron resueltas un total de ciento ochenta y cuatro (184), quedando pendiente ciento diecinueve (119); 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 siguiente tabla:



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

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	113	49	64	37%
HOSPITALIZACIÓN	2	0	2	1%
CIRUGIA	36	20	16	12%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	58	20	38	19%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPEUTICO	69	24	45	23%
ADMINISTRATIVAS	8	5	3	3%
VALORACIONES MEDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	2	0	2	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 MEDICA	0	0	0	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD ATENCIÓN QUEJA PRESENTADA	0	0	0	0%
OTRO	15	1	14	5%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
TOTAL	303	119	184	100%

FUENTE: FORMATO MIA4000DF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (QORS) POR DEPENDENCIAS

A continuación se detalla en cada una de las oficinas principales del FPS el número de quejas, reclamos y sugerencias (QRS) presentadas, pendientes, resueltas oportunamente y fuera de términos.

- En la División **Antioquia** se presentaron Tres (3) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), las cuales se respondieron de manera oportuna una (1), fuera de término una (1) y una (1) quedó pendiente.

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

FUENTE: FORMATO MIA4000DF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (QORS) POR DEPENDENCIAS



- En la División **Central** se presentaron catorce (14) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), de las cuales se respondieron de manera oportuna diez (10), fuera de término tres (3) y una (1) quedaron pendientes.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	2	1	1	4
AGOSTO	3	2	0	5
SEPTIEMBRE	5	0	0	5
TOTAL	10	3	1	14

FUENTE: FORMATO MIA4CGDF043 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 cuarenta y cinco (45) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales se respondieron de manera oportuna diecinueve (19), fuera de término dieciséis (16) y diez (10) quedaron pendientes.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	6	5	2	13
AGOSTO	5	7	4	16
SEPTIEMBRE	8	4	4	16
TOTAL	19	16	10	45

FUENTE: FORMATO MIA4CGDF043 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 ocho (48) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales se respondieron de manera oportuna tres (3), fuera de término nueve (9) y treinta y seis (36) quedaron pendientes.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	1	4	10	15
AGOSTO	2	5	8	15
SEPTIEMBRE	0	0	18	18
TOTAL	3	9	36	48

FUENTE: FORMATO MIA4CGDF043 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 veinte un (21) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales se respondieron de manera oportuna el 100%

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	11	0	0	11
AGOSTO	8	0	0	8
SEPTIEMBRE	2	0	0	2
TOTAL	21	0	0	21

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

- En la Oficina de **Buenaventura** se presentaron cinco (5) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales no se lograron responder de manera oportuna quedando las cinco (5) quedaron pendientes.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	0	0	2	2
AGOSTO	0	0	1	1
SEPTIEMBRE	0	0	2	2
TOTAL	0	0	5	5

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

- En la División **Calli** se presentaron veintidós (22) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales se respondieron de manera oportuna dieciséis (16), fuera de término una (1) y cinco (5) quedaron pendientes.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	3	1	0	4
AGOSTO	6	0	3	9
SEPTIEMBRE	7	0	2	9
TOTAL	16	1	5	22

FUENTE: FORMATO MIAACCCDFDAS 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 ocho (8) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales se respondieron de manera oportuna cinco (5), no se presentaron quejas fuera de término y tres (3) quedaron pendientes.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	2	0	2	4
AGOSTO	1	0	1	2
SEPTIEMBRE	2	0	0	2
TOTAL	5	0	3	8

FUENTE: FORMATO MIAACGCDP043 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 ciento treinta y siete (137) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales se respondieron de manera oportuna cincuenta y cinco (55), fuera de término veinticuatro (24) y cincuenta y ocho (58) quedaron pendientes.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	14	15	10	39
AGOSTO	29	9	22	57
SEPTIEMBRE	15	0	26	41
TOTAL	55	24	58	137

FUENTE: FORMATO MIAACGCDP043 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 (303), el 43% se respondieron oportunamente (130), y el 18% fueron resueltas fuera de término (54), lo cual incumple con los términos de respuesta establecidos por el Código Contencioso Administrativo y con el MIAACSGEIT01 INSTRUCTIVO PARA CONTROL DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS-D CONSOLIDADO NACIONAL y el 39%, equivalente a (119) se encuentra pendientes por resolver o dar respuesta de fondo.

3.2. 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	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	61	5	56	28%
HOSPITALIZACIÓN	3	0	3	1%
CIRUGÍA	14	7	7	6%
URGENCIAS	1	1	0	0%
MEDICAMENTOS	73	18	55	34%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	11	3	8	5%
ADMINISTRATIVAS	8	2	6	4%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	46	13	33	21%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	0	0	0%
AFLIACIONES	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	0	0	0	0%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
TOTAL	217	49	168	100%

FUENTE: FORMIO INMAGCCLF 043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (QRS) POR DEPENDENCIAS.

Tal y como se observa en la tabla anterior, durante el periodo evaluado se recibieron por la Superintendencia Nacional de Salud (SUPERSALUD), doscientos diecisiete (217) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), de las cuales fueron resueltas ciento sesenta y ocho (168) y las 49 restantes quedaron pendientes por resolver.

El tiempo de respuesta para las quejas, reclamos y sugerencias (QRS), presentadas ante la Superintendencia Nacional de Salud, son de cinco (5) días hábiles según Circular No. 005 de 2018 para y de dos (2) para Riesgo de Vida; para ello la entidad cumplió con el 77% el cual corresponde a las 168 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) respondidas en terminos con respecto al total, e incumplió con el 22% , quedaron pendientes 49 quejas, reclamos y sugerencias.

El servicio que mayor quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), presentó fue el de Medicamentos con un total 73, equivalente al 34% del total, seguido de Consulta externa con 61 quejas, reclamos y sugerencias, equivalente al 28%.

A continuación se especifica el número de quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS), que se presentaron desde la SUPERSALUD durante el periodo evaluado para cada uno de los puntos de atención del FPS, indicando la cantidad total, las resueltas en término, fuera de término y pendientes por resolver a 30 de Septiembre de 2018.

Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá - Colombia) -
 PBX 3817171 - Fax: 3750379 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>



- En la División **Antioquia** se presentaron Veintiséis (26) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales se respondieron de manera oportuna cuatro (4), fuera de término diecisiete (17) y cinco (5) quedaron pendientes.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	0	2	1	3
AGOSTO	3	9	0	12
SEPTIEMBRE	1	6	4	11
TOTAL	4	17	5	26

FUENTE: FORMATO MIA4060DF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PORSU) POR DEPENDENCIAS

- En la División **Central** se presentaron Cincuenta y ocho (58) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales se respondieron de manera oportuna siete (7), fuera de término cuarenta y tres (43) y ocho (8) quedaron pendientes.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	2	22	2	26
AGOSTO	3	15	4	22
SEPTIEMBRE	2	6	2	10
TOTAL	7	43	8	58

FUENTE: FORMATO MIA4060DF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PORSU) POR DEPENDENCIAS

- En la Oficina **Barranquilla** se presentaron Veintiocho (28) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales se respondieron de manera oportuna ocho (8), fuera de término dieciocho (18) y dos (2) quedaron pendientes.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	0	10	1	11
AGOSTO	3	6	1	10
SEPTIEMBRE	5	2	0	7
TOTAL	8	18	2	28

FUENTE: FORMATO MIA4060DF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PORSU) POR DEPENDENCIAS



- En la oficina de **Cartagena** se presentaron treinta **30** quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales no se respondieron de manera oportuna, fuera de término y catorce **(14)** y diez **(10)** quedaron pendientes.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	0	7	3	10
AGOSTO	0	6	1	7
SEPTIEMBRE	0	1	6	7
TOTAL	0	14	10	24

FUENTE: FORMATO MIAACGCDPQ43 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 quince **(15)** quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales se respondieron de manera oportuna cinco **(5)**, fuera de término nueve **(9)** y diez **(10)** quejas pendientes.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	0	7	0	7
AGOSTO	5	1	1	7
SEPTIEMBRE	0	1	0	1
TOTAL	5	9	1	15

FUENTE: FORMATO MIAACGCDPQ43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS.

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

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	0	0	0	0
AGOSTO	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0

FUENTE: FORMATO MIAACGCDPQ43 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 cincuenta y nueve (59) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales se respondieron de manera ocho (8), fuera de término treinta (30) y veintiuno (21) quedaron pendientes.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	1	9	8	18
AGOSTO	0	12	5	17
SEPTIEMBRE	7	9	8	24
TOTAL	8	30	21	59

FUENTE: FORMATO MIAAGCCEFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS

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

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	0	0	0	0
AGOSTO	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0

FUENTE: FORMATO MIAAGCCEFO43 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 siete (7) quejas, reclamos y/o sugerencias (QRS) de las cuales no se respondieron de manera oportuna, fuera de término cinco (5) y dos (2) quedaron pendientes.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	0	3	0	3
AGOSTO	0	2	2	4
SEPTIEMBRE	0	0	0	0
TOTAL	0	5	2	7

FUENTE: FORMATO MIAAGCCEFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS



Se evidencia que del total de las quejas, reclamos y sugerencias (QRS) recepcionadas en las oficinas principales de la **SUPER SALUD 15%** se están respondiendo oportunamente; y el **63%** se encuentran fuera de término, incumpliendo con los requisitos de respuesta establecidos por el Código Contencioso Administrativo y con el MIAACSGEIT01 INSTRUCTIVO PARA CONTROL DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS-D CONSOLIDADO NACIONAL y el **23%** está sin responder.

4. COMPARATIVO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (QRS) II TRIMESTRE 2018 VS III TRIMESTRE 2018

En el **II Trimestre** del 2018 se recepcionaron un total de quinientas cuarenta y cinco (**545**) quejas, reclamos y sugerencias (QRS), cuatrocientos sesenta y uno (**520**) con respecto al **III Trimestre**, evidenciándose que se presentó aumento del **95%** con respecto al **II Trimestre** de 2018.

DIVISIONES	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	Diferencia	%
ANTIOQUIA	26	29	3	12%
CENTRAL	63	72	-11	-13%
MAGDALENA	190	181	-9	-5%
PACIFICO	135	94	-41	-30%
SANTANDER	111	144	33	30%
TOTAL	545	520	-25	-5%

5. DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Durante el **III Trimestre** del 2018 no se presentó ninguna denuncia.

6. RECOMENDACIONES

No se recibieron recomendaciones por parte de los usuarios durante el **III Trimestre** del 2018.



6.1 CONSOLIDADO POR PROCESO O DEPENDENCIA DE LAS PETICIONES EN EL III TRIMESTRE DE 2018.

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	TOTAL	PETICIONES RE-SUELTOS EN TERMINO	PETICIONES FUERA DE TERMINO	PETICIONES EN TRAMITES	%
G.I.T GESTION PRESTACION SERVICIO DE SALUD	47	18	7	22	16,55
G.I.T GESTION PRESTACION ECONOMICAS	52	36	11	5	18,31
GRUPO INT DE TRABAJO TESORERIA	15	8	4	3	5,28
ADMINISTRACION ARCHIVO GENERAL FPS	82	11	21	50	28,87
DIRECCION GENERAL	4	3	0	1	1,41
OFICINA ASESORA JURIDICA	60	34	8	17	21,13
G.I.T ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	1	0	0	1	0,35
SECRETARIA GENERAL	3	1	0	2	1,05
SUBDIRECCION FINANCIERA	13	8	0	5	4,58
GRUPO INT DE TRABAJO GESTION BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	2	0	0	2	0,70
FIDUCIARIA ALCALIS	1	0	1	0	0,35
SUBDIRECCION PRESTACIONES SOCIALES	2	2	0	0	0,70
GRUPO INT DE TRABAJO TALENTO HUMANO	2	2	0	0	0,70
TOTA DE PETICIONES	284	123	53	108	100 %

En el III trimestre del 2018 hubo un incremento de 28.87% de peticiones relacionadas con **ADMINISTRACIÓN ARCHIVO GENERAL FPS**, ya que hubo una masiva de solicitudes de copias de boletines de pagos para continuar con el trámite de factores salariales.

6.2 DERECHOS DE PETICIÓN PENDIENTES POR DEPENDENCIAS III TRIMESTRE 2018

III TRIMESTRE DEL AÑO 2018			
PROCESOS	TOTAL	PENDIENTES	%
G.I.T GESTION PRESTACION SERVICIO DE SALUD	47	22	20%
G.I.T GESTION PRESTACION ECONOMICAS	52	5	5%
GRUPO INT DE TRABAJO TESORERIA	15	3	3%
ADMINISTRACION ARCHIVO GENERAL FPS	82	50	46%
DIRECCION GENERAL	4	1	1%
OFICINA ASESORA JURIDICA	60	17	16%
G.I.T ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	1	1	1%
SECRETARIA GENERAL	3	2	2%
SUBDIRECCION FINANCIERA	13	5	5%
GRUPO INT DE TRABAJO GESTION BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	2	2	2%
FIDUCIARIA ALCALIS	1	0	0%
SUBDIRECCION PRESTACIONES SOCIALES	2	0	0%
GRUPO INT DE TRABAJO TALENTO HUMANO	2	0	0%
TOTA DE PETICIONES	284	108	100%

En III trimestre el proceso que presenta el mayor de peticiones pendientes por resolver es **ADMINISTRACIÓN**

Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá – Colombia) –
 PBX 3617171 – Fax: 3750378 ext. 122
 Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912 206
 En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fcs.gov.co
 Página Web http://www.fcs.gov.co



MINSALUD

FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIAGOBIERNO
DE COLOMBIA

ARCHIVO GENERAL FPS con 50 solicitudes que representan el 46%, debido a que los funcionarios no están asociando las respuestas con el radicado de entrada, adicionalmente llegó una masiva de solicitudes de copias de boletines de pagos para continuar con el trámite de factores salariales.

6.3 DERECHOS DE PETICIÓN DESAGREGADOS POR DEPENDENCIA Y SUS PROCESOS.

En el III trimestre se puede observar que fueron recibidos diferentes tipos de derechos de petición para cada una de las dependencias relacionados continuación:

II TRIMESTRE COORDINACION GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	TOTAL	%
AFILIACIONES Y COMPENSACIONES	11	23%
DIVISION CENTRAL	12	26%
GRUPO INT DE TRABAJO PRESTACIÓN SERVICIOS DE SALUD	24	51%
TOTAL	47	100%

III TRIMESTRE G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN ECONOMICAS	TOTAL	%
DESCUENTOS 1	7	13%
EMBARGOS	10	19%
EXPEDICIÓN CERTIFICADOS PENSIÓN	2	4%
NOMINA	5	10%
PRESTACIONES ECONOMICA	0	0%
REPARTO	28	54%
TOTAL	52	100%

III TRIMESTRE ADMINISTRACION ARCHIVO GENERAL FPS	TOTAL	%
ADMINISTRACIÓN ARCHIVO GENERAL FPS	82	100%

III TRIMESTRE ASESORA JURIDICA	TOTAL	%
OFICINA ASESORA JURIDICA	6	10%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEFENSA JUDICIAL	4	7%
COBRO COACTIVO	50	83%
TOTAL	60	100%

III TRIMESTRE DIRECCION GENERAL	TOTAL	%
DIRECCION GENERAL	4	100%

III TRIMESTRE SUBDIRECCION DE PRESTACIONES SOCIALES	TOTAL	%
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES SOCIALES	2	100%

Calle 13 Nº 18 24 Estación de la Sabana (Bogotá – Colombia) –
PBX 3817171 – Fax: 3760378 ext. 122
Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-208
En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co
Página Web <http://www.fps.gov.co>



III TRIMESTRE FIDUCIARIA ALCALIS	TOTAL	%
FIDUCIARIA ALCALIS	1	100%

III TRIMESTRE SECRETARIA GENERAL	TOTAL	%
GRUPO INT DE TRABAJO ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	1	20%
GRUPO INT DE TRABAJO GESTIÓN BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	2	40%
GRUPO INT DE TRABAJO TALENTO HUMANO	2	40%
TOTAL	5	100%

III TRIMESTRE GESTION DE COBRO	TOTAL	%
GESTION DE COBRO	2	100%

6.4 TRANSPARECIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL PRIMER TRIMESTRE DEL 2018

A continuación se relaciona el número de solicitudes de información recibidas en el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, en cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y sus normas reglamentarias.

III TRIMESTRE DEL 2017	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
			ATENDIDOS EN TERMINOS	EN TRAMITE DE RESPUESTA	ATENDIDOS FUERA DE TERMINOS	
TOTAL	300	16	123	108	53	0

En el cuadro anterior se puede evidenciar durante el tercer trimestre se recibieron **300** solicitudes de información presentadas de la siguiente manera:

De las **300** solicitudes de información fueron trasladadas a otra institución un total de dieciséis (**16**) solicitudes; se respondieron en términos ciento veinte y tres (**123**) solicitudes, en trámite de respuesta un total de ciento ocho (**108**) solicitudes, fuera de términos un total de cincuenta y tres (**53**) 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.



6.4 ACCIONES Y GESTIÓN DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el periodo de Julio a Septiembre el Grupo de Atención al Ciudadano adelantó 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.

CONCLUSIONES

El proceso de Atención al ciudadano realiza seguimiento continuo a las Peticiones, Quejas y Reclamos, como una forma de retroalimentación, esto se realiza para efectuar acciones de mejoras dentro del proceso, obteniendo un control y mejoramiento continuo de la Entidad hacia el ciudadano, ya que nos permite visualizar e informar de lo que sucede, cuáles son las inquietudes que tienen los usuarios de los servicios que presta la Entidad, estableciendo la manera oportuna de resolver los inconvenientes, y de esta forma fortalecer debilidades de nuestra Entidad.