



MINSALUD

FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

MEMORANDO



GUD - 20182200036923

Ciudad, 18-04-2018

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 2018.

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

Cordialmente;

MARIA YANEHT FARFAN-CASALLAS
Secretario General (E)

Anexos: quince hojas (15 hojas)

Copia: Dra. Maria Yaneth Farfan Casallas - Secretario (E).

Proyectó: Yerime Gómez / Arlina Tovia *Yel Arlina T.*

Reviso: Nury Navarro H. *NH*

Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá - Colombia) -
PBX 3817171 - Fax: 3750378 ext 122
Linea 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)

BUREAU VERITAS
Certification



CO 17.01435

INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL I TRIMESTRE DEL AÑO 2018

OBJETIVO

El proceso de G.I.T. Atención al ciudadano y Gestión Documental brinda en forma oportuna y veraz la información solicitada por los usuarios, de tal forma que les permita orientarlos para la utilización de los servicios que presta la entidad; controlar la adecuada atención de las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios y promover los mecanismos de participación ciudadana.

Durante el periodo Enero a Marzo de 2018, se recibieron un total de cuatrocientos sesenta y un **(461)** Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS), donde el mayor número de quejas y reclamos fue por el Servicio de **Medicamentos**.

Fueron resueltas doscientos ochenta y dos **(282)** QRS correspondiente a un **61%**, y pendientes de resolver ciento setenta y nueve **(179)** de las cuales corresponde al **39%**. De las **282** se resolvieron **154** oportunamente y se tramitaron fuera del término **128**.

De las **461** Quejas, Reclamos y Sugerencias, **257** fueron recepcionadas en las oficinas principales del FPS, y **204** a través la página web de la Superintendencia Nacional de Salud - SUPERSALUD.

En las oficinas principales del FPS, se dio respuesta a **151** QRS de las cuales quedaron pendientes de **106**, De la QRS interpuesta a través la página web de la Superintendencia Nacional de Salud - SUPERSALUD fueron resueltas **131** quedando pendientes **73**.

Como se mencionó anteriormente durante el I Trimestre de 2018 se recibieron un total **204** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) en las oficinas principales del FPS recibidas y por la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUPERSALUD), a través de los siguientes canales: *correo electrónico, presencial, línea de quejas y reclamos, telefónico y buzón de sugerencia.*

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

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	93	24	69	20%
HOSPITALIZACIÓN	7	1	6	2%
CIRUGÍA	36	16	20	8%
URGENCIAS	1	0	1	0%
MEDICAMENTOS	211	105	106	46%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	42	14	28	9%
ADMINISTRATIVAS	40	13	27	9%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	6	1	5	1%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	0	0	0%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
INCONFORMIDAD CON ATENCIÓN COORDINACIÓN MÉDICA	0	0	0	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD ATENCIÓN QUEJA PRESENTADA	0	0	0	0%
OTRO	25	5	20	5%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
TOTAL	461	179	282	100%

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

Durante el periodo Enero a Marzo de 2018, se recibieron un total de doscientos cincuenta y siete (257) Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS), donde el mayor número de quejas y reclamos fue por **Medicamentos**.

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)



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

Como se mencionó anteriormente durante el periodo Enero a Marzo de 2018 se recibieron un total de 257 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) en las oficinas principales del FPS recibidas a través de los siguientes canales: *correo electrónico, presencial, línea de quejas y reclamos, telefónico y buzón de sugerencia.*

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

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	53	15	38	21%
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0%
CIRUGÍA	25	11	14	10%
URGENCIAS	1	0	1	0%
MEDICAMENTOS	114	58	56	44%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	31	12	19	12%
ADMINISTRATIVAS	9	5	4	4%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	0	0	0	0%
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	24	5	19	9%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
TOTAL	257	106	151	100%

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

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)





MINSALUD

FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

- En la división **Antioquia** durante el primer trimestre en el mes de Enero se presentaron **2** quejas, reclamos y sugerencias (QRS), de las cuales no hubo quejas pendientes para el mes. Se respondieron de manera oportuna **2** y fuera de término **0**.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0
MARZO	2	0	0	2
TOTAL	2	0	0	2

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 **21** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales no hubo quejas pendientes para el mes. Se respondieron de manera oportuna **19** y fuera de término **2**.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	5	1	0	6
FEBRERO	9	0	0	9
MARZO	5	1	0	6
TOTAL	19	2	0	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 oficina de **Barranquilla** se presentaron **32** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales **3** quedaron pendientes para el mes. Se respondieron de manera oportuna **18** y fuera de términos **11**.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	10	7	0	17
FEBRERO	4	2	0	6
MARZO	4	2	3	9
TOTAL	18	11	3	32

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

Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá – Colombia) –
PBX 3817171 – Fax: 3750378 ext 122
Linea 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)



- En la oficina de **Cartagena** se presentaron **72** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales **65** quedaron pendientes para el mes. Se respondieron de manera oportuna **4** y fuera de termino **3**.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	2	3	9	14
FEBRERO	1	0	15	16
MARZO	1	0	41	42
TOTAL	4	3	65	72

FUENTE: FORMATO MIAACGCDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS

- En la oficina de **Santa Marta** se presentaron **20** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales no hubo quejas pendientes para el mes. Se respondieron de manera oportuna **19** y fuera de termino **1**.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	8	0	0	8
FEBRERO	6	1	0	7
MARZO	5	0	0	5
TOTAL	19	1	0	20

FUENTE: FORMATO MIAACGCDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS

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

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

FUENTE: FORMATO MIAACGCDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) 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)



- En la oficina de **Cali** se presentaron **28** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales **3** quedaron pendientes para el mes. Se respondieron de manera oportuna **24** y fuera de termino **1**.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	8	1	0	9
FEBRERO	7	0	0	7
MARZO	9	0	3	12
TOTAL	24	1	3	28

FUENTE: FORMATO MIAACGCDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS

- En la oficina de **Tumaco** se presentaron **5** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales **4** quedaron pendientes para el mes. Se respondieron de manera oportuna **1** y fuera de termino **0**.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	0	0	1	1
FEBRERO	1	0	1	2
MARZO	0	0	2	2
TOTAL	1	0	4	5

FUENTE: FORMATO MIAACGCDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS

- En la división **Santander** se presentaron **77** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales **31** quedaron pendientes para el mes. Se respondieron de manera oportuna **14** y fuera de término **32**.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	2	3	0	5
FEBRERO	0	25	11	36
MARZO	12	4	20	36
TOTAL	14	32	31	77

FUENTE: FORMATO MIAACGCDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) 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)



Se evidencia que del total de las quejas, reclamos y sugerencias (QRS) recepcionadas en las oficinas principales del FPS el **39%** se están respondiendo oportunamente; y el **19%** no se están respondiendo oportunamente, incumpliendo 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 **41%** está sin responder.

3. QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECEPCIONADAS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUPERSALUD)

Durante el periodo evaluado se recepcionaron **204** quejas, reclamos y sugerencias (QRS), se resolvieron **131**, y **73** quedaron pendientes.

El tiempo de respuesta para las quejas, reclamos y sugerencias (QRS), presentadas ante la **Superintendencia Nacional de Salud** son de cinco días hábiles según circular establecida por este ente, para ello la entidad cumplió con el **64%** el cual corresponde a **131** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) respondidas en términos con respecto al total, e incumplió con el **36%** quedaron pendientes que concierne a **73** quejas, reclamos y sugerencias.

El servicio que mayor quejas, reclamos y sugerencias (QRS), presentó fue el de **Medicamentos** con un total **97** seguido de **Consulta externa** con **40** quejas, reclamos y sugerencias.

La división que presentó mayor queja, reclamo y sugerencias (QRS) fue **Central** con **54** quejas, reclamos y sugerencias.

Tabla No. 3: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL I TRIMESTRE RECEPCIONADAS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

(SUPERSALUD)

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	40	9	31	20%
HOSPITALIZACIÓN	7	1	6	3%
CIRUGÍA	11	5	6	5%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	97	47	50	48%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	11	2	9	5%
ADMINISTRATIVAS	31	8	23	15%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	6	1	5	3%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	0	0	0%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%

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)





MINSALUD

FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

INCONFORMIDAD CON ATENCIÓN COORDINACIÓN MÉDICA	0	0	0	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD ATENCIÓN QUEJA PRESENTADA	0	0	0	0%
OTRO	1	0	1	0%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
TOTAL	204	73	131	100%

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

A continuación se especifica el número de quejas, reclamos y sugerencias (QRS) por cada uno de las oficina principales del FPS que se presentaron en los meses del periodo evaluado, indicando la cantidad total las resueltas en termino y fuera de ello.

- En la división **Antioquia** se presentaron **15** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales **7** quejas pendientes para el mes. Se respondieron de manera oportuna **1** y fuera de termino **7**.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	1	6	2	9
FEBRERO	0	1	3	4
MARZO	0	0	2	2
TOTAL	1	7	7	15

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 **54** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales **11** quedaron pendientes para el mes, se respondieron de manera oportuna **9** y fuera de termino **34**.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	5	19	0	24
FEBRERO	4	9	4	17
MARZO	0	6	7	13
TOTAL	9	34	11	54

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

BUREAU VERITAS
Certification



CO 17.01438

- En la oficina de **Barranquilla** se presentaron **27** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales **4** quedaron pendientes para el mes, se respondieron de manera oportuna **13** y fuera de termino **10**.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	5	2	1	8
FEBRERO	2	4	2	8
MARZO	6	4	1	11
TOTAL	13	10	4	27

FUENTE: FORMATO MIAACGCDF043 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 **48** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales **44** quedaron pendientes para el mes, se respondieron de manera oportuna **1** y fuera de termino **3**.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	0	3	2	5
FEBRERO	0	0	4	4
MARZO	1	0	38	39
TOTAL	1	3	44	48

FUENTE: FORMATO MIAACGCDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS

- En la oficina de **Santa Marta** se presentaron **17** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales **3** quedaron pendientes para el mes, se respondieron de manera oportuna **10** y fuera de termino **4**.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	6	1	1	8
FEBRERO	3	2	0	5
MARZO	1	1	2	4
TOTAL	10	4	3	17

FUENTE: FORMATO MIAACGCDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) 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.
 Página Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)



- En la oficina de **Buenaventura** no se presentaron quejas, reclamos y sugerencias (QRS) para el mes.

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

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 **Cali** se presentaron **38** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales **3** quedaron pendientes para el mes, se respondieron de manera oportuna **18** y fuera de termino **17**.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	2	3	0	5
FEBRERO	8	5	2	15
MARZO	8	9	1	18
TOTAL	18	17	3	38

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 **Tumaco** no se presentaron quejas, reclamos y sugerencias (QRS) para el mes.

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

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) 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.
 Página Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)



- En la división **Santander** se presentaron **5** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales quedaron pendientes **1** para el mes. Se respondieron de manera oportuna **1** y fuera de termino **3**.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	0	0	0	0
FEBRERO	0	1	0	1
MARZO	1	2	1	4
TOTAL	1	3	1	5

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

Se evidencia que del total de las quejas, reclamos y sugerencias (QRS) recepcionadas en las oficinas principales de la **SUPER SALUD 26%** se están respondiendo oportunamente; y el **38%** 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 **36%** está sin responder.

4. COMPARATIVO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (QRS) IV TRIMESTRE 2017 VS I TRIMESTRE 2018

En el **I Trimestre** del 2018 se recepcionaron un total de cuatrocientos sesenta y un (**461**) quejas, reclamos y sugerencias (QRS), ochocientos noventa y cinco (**895**) con respecto al **IV Trimestre**, evidenciándose que se presentó aumento del **13%** con respecto al **I Trimestre** de 2018.

Tabla No. 4: CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS IV TRIMESTRE 2017 VS I TRIMESTRE 2018

DIVISIONES	IV TRIMESTRE	I TRIMESTRE
ANTIOQUIA	30	17
CENTRAL	68	75
MAGDALENA	384	216
PACIFICO	86	71
SANTANDER	327	82
TOTAL	895	461

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)



5. DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Durante el I Trimestre del 2018 no se presentó ninguna denuncia.

6. PETICIONES RADICADAS EN EL I TRIMESTRE DE 2018

Tabla No. 5 CONSOLIDADO POR PROCESO O DEPENDENCIA DE LAS PETICIONES RADICADAS EN EL I TRIMESTRE DE 2018.

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	TOTAL	PETICIONES RESUELTOS EN TERMINO	PETICIONES FUERA DE TERMINO	PETICIONES PENDIENTES
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	33	14	7	12
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN ECONOMICAS	87	64	10	13
PATRIMONIO - ALCALIS	3	1	2	0
GRUPO INT DE TRABAJO TESORERIA	11	4	1	6
UNION TEMPORAL GD FPS	67	16	31	20
DIRECCIÓN GENERAL	19	6	2	11
OFICINA ASESORA JURIDICA	35	15	5	15
G.I.T ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	1	0	0	1
SECRETARIA GENERAL	1	0	0	1
SUBDIRECCION FINANCIERA	0			
SUBDIRECCIÓN PRESTACIONES SOCIALES	2	2	0	0
TOTA DE PETICIONES	259	122	58	79

7. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION 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.

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)



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	259	22				0
			122	79	58	

En el cuadro anterior se puede evidenciar durante el tercer trimestre se recibieron **259** solicitudes de información presentadas de la siguiente manera:

De las **259** solicitudes de información fueron trasladadas a otra institución un total de veinte y dos (**22**) solicitudes; se respondieron en términos ciento veinte y dos (**122**) solicitudes, en trámite de respuesta un total de setenta y nueve (**79**) solicitudes, fuera de términos un total de cincuenta y ocho (**58**) 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.

8. 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.

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)





MINSALUD



FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

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.

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)

BUREAU VERITAS
Certification



CO 17.01438