

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) INSTRUCTIVO PARA CONTROL DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS-D CONSOLIDADO NACIONAL</p>		
<p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>CÓDIGO: MIAACSGEIT01</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: JUNIO 29 DE 2018</p>	<p>PAGINA 1 DE 12</p>



**INSTRUCTIVO PARA CONTROL DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS-D
CONSOLIDADO NACIONAL**

Fecha de vigencia: JUNIO 29 DE 2018

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) INSTRUCTIVO PARA CONTROL DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS-D CONSOLIDADO NACIONAL	
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: MIAACSGEIT01	FECHA ACTUALIZACIÓN: JUNIO 29 DE 2018
		PAGINA 2 DE 12

CONTROL DE DOCUMENTOS			
Elaborado por: Dayana Michel Calderón Salem	Cargo: Profesional	Fecha: 22/05/2018	Firma: <i>Dayana Calderón</i>
Revisado Técnicamente en OPS: Martha LiLiana García Leiva	Cargo: Profesional	Fecha: 07/06/2018	Firma: <i>Martha Liana Garcia</i>
Aprobado Mediante Acta No : 003 Acto Administrativo: 1124 Fecha: 29/06/2018			

CONTROL DE CAMBIOS:			
Versión	Fecha y acto administrativo de aprobación	Cambio	Nombre del solicitante
1.0	Resolución 0610 de 22/04/2015	Documento Nuevo	Nury Navarro Hernández
2.0	Resolución 1124 – 29/06/2018	Se requiere la modificación del documento debido a los nuevos requerimientos de la Supersalud con respecto al Tratamiento de las quejas SIS (Soluciones inmediatas en Salud) , recibidas por medio del aplicativo de la Supersalud y que tratan de la optimización en los tiempos de respuesta y la atención de cara al ciudadano.	María Yaneth Farfán Casallas

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) INSTRUCTIVO PARA CONTROL DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS-D CONSOLIDADO NACIONAL</p>		
<p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>CÓDIGO: MIAACSGEIT01</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: JUNIO 29 DE 2018</p>	<p>PAGINA 3 DE 12</p>

INSTRUCTIVO PARA CONTROL DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS-D CONSOLIDADO NACIONAL.

1. OBEJTIVO

Definir los lineamientos para el trámite, seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRS-D, presentadas por la ciudadanía ante el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.

2. ALCANCE

El presente instructivo aplica a las acciones que van desde la recepción de las PQRS-D hasta el cierre y seguimiento ante el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia y las pautas aquí definidas deben ser aplicadas por todos los procesos de la Entidad.

3. DEFINICIONES

- **CANAL ESCRITO:** Es un medio que permite la interacción, entre el ciudadano y el servidor público a través del uso de correspondencia o información escrita para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad.
- **CANAL PRESENCIAL:** Es medio a través del cual los ciudadanos interactúan de forma directa y personalizada para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad. Este canal está representado por el Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano y Gestión Documental y los puntos administrativos fuera de Bogotá.
- **CANAL TELEFÓNICO:** Es un medio por el cual se tiene una la interacción en tiempo real entre el funcionario y el ciudadano a través de sonido. Mediante este canal se puede resolver trámites, brindar servicios y proporcionar información, orientación o asistencia.
- **CANAL VIRTUAL:** Es el medio que integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo electrónico y redes sociales que le permiten realizar la solicitud o requerimiento al ciudadano sin trasladarse de sus lugar de residencia, Aplicativo de sistemas de gestión PQR Supersalud.
- **DENUNCIA:** Comunicación que se hace públicamente de una ilegalidad o de algo que se considera injusto o intolerable.
- **FPS-FCN:** Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) INSTRUCTIVO PARA CONTROL DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS-D CONSOLIDADO NACIONAL</p>	 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>CÓDIGO: MIAACSGEIT01</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: JUNIO 29 DE 2018</p>
<p>PAGINA 4 DE 12</p>		

- **PETICIÓN O DERECHO DE PETICIÓN:** Es aquel derecho que tiene toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes - normalmente los gobiernos o entidades públicas por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.
- **PQRS-D:** Hace referencia a las palabras petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncias.
- **QUEJA:** Protesta o expresión de insatisfacción en relación con las actuaciones administrativas que se realizan en cumplimiento de la misión o gestión de la entidad, bien sea por la función o el servicio que se presta o por conductas irregulares de sus funcionarios.
- **RECLAMO:** Declaración formal para reivindicar o exigir solución a un hecho del cual no se obtuvo la respuesta o la atención requerida.
- **RESOLVER DE FONDO:** La respuesta debe darse sobre el asunto propio que motivó la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Denuncia, de manera completa, detallada y congruente, con respecto a todos y cada uno de los asuntos solicitados por el peticionario, es decir sin evasivas o que no guarden relación con el tema planteado.
- **SISTEMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO:** Conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminados a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.
- **SIS (Soluciones Inmediatas en Salud):** El Grupo de Soluciones Inmediatas en Salud - SIS gestiona de manera directa la resolución de la problemática en particular, implementando instrucciones de inmediato cumplimiento, según las condiciones particulares de salud del usuario; para tal efecto, este Grupo labora las 24 horas los siete días a la semana.
- **SUGERENCIAS:** Propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.
- **VENTANILLA ÚNICA:** Es una sola instancia u organismo en el que se agrupa la recepción de las PQRS-D que un ciudadano puede interponer ante la Administración pública con un fin particular.

4. CONSIDERACIONES GENERALES

Términos para resolver las distintas modalidades de PQRS-D: De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011 son los siguientes:

Las quejas y peticiones, se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recibo.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) INSTRUCTIVO PARA CONTROL DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS-D CONSOLIDADO NACIONAL</p>		
<p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>CÓDIGO: MIAACSGEIT01</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: JUNIO 29 DE 2018</p>	<p>PAGINA 5 DE 12</p>

Las peticiones de documentos se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibo.

Cuando las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de recibo.

Para las quejas de la Superintendencia Nacional de Salud, las mismas vienen clasificadas y priorizadas desde el aplicativo de esa entidad de la siguiente manera:

Las peticiones, quejas y reclamos que deben ser tramitadas dentro del término perentorio e improrrogable de cinco (5) días hábiles a partir del recibo de la comunicación y las cuales se deben responder directamente al peticionario.

Las peticiones, quejas y reclamos cuya complejidad requiere la gestión URGENTE y por lo que se deberá desplegar de INMEDIATO todas las acciones necesarias para superar la situación, en atención a la existencia de un peligro inminente para la vida y/o integridad física del usuario; y cuya respuesta de fondo al usuario en el término de dos (2) día hábiles contados a partir del día siguiente del recibo de esta comunicación.

Los avances del seguimiento, el estado de la gestión y la solución del asunto, deben ser reportados directamente por el vigilado en el aplicativo de Gestión PQR de la Superintendencia a de Servicio de Salud, sin perjuicio de las validaciones que realice el ente de control.

Lo anterior de acuerdo y en cumplimiento al Decreto 2462 de 2013 y específicamente las asignadas al Grupo de Soluciones Inmediatas en Salud SIS de la Superintendencia Nacional de Salud Resolución 284 del 2014,

Se debe tener en cuenta que los tiempos de respuesta establecidos por las Leyes antes mencionadas, para cada tipo de PQRS-D, comienzan a contar a partir del siguiente día hábil a la recepción del mismo.

Cuando no es posible resolver la PQRS-D en dicho plazo, el responsable de dar respuesta deberá informar al interesado antes del vencimiento del término, expresándole los motivos de la demora y señalando la fecha en que se resolverá o dará respuesta a la solicitud o reclamo.

En el caso en que el Grupo Interno de Trabajo de Prestación de Servicio de Salud solicite auditoría médica para dar respuesta el plazo es de (3) días hábiles para que el médico correspondiente remita el resultado de la auditoría médica y solución al problema planteado por el usuario si se requiere.

Si la dependencia que recibe una PQRS-D no tiene la competencia para responderla, debe devolver el caso inmediatamente por el programa de correspondencia a la dependencia correspondiente con copia al Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, informado la situación, quienes deben remitir inmediatamente la PQRS-D a la dependencia competente de la respuesta.

Toda petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia recepcionada debe ser registrada en el programa de correspondencia para asignación de su radicado, excepto aquellas que se puedan resolver de inmediato; al momento de contestación de la misma al ciudadano, esta debe estar asociada al radicado inicial para su trazabilidad y seguimiento.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) INSTRUCTIVO PARA CONTROL DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS-D CONSOLIDADO NACIONAL</p>	
<p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>CÓDIGO: MIAACSGEIT01</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: JUNIO 29 DE 2018</p>
<p>PAGINA 6 DE 12</p>		

Toda la petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia recepcionada en los puntos administrativos fuera de Bogotá y división central, deberán ser reportadas de manera inmediata al administrador de las PQRS-D para que sea controlada y poder seguir el seguimiento a estas.

5. CONTENIDO Y DESARROLLO

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el FPS-FCN, está estructurado en tres (3) etapas:

- Recepción de las PQRS-D,
- Respuesta y cierre de las PQRS-D
- Seguimiento de PQRS-D.

5.1 RECEPCION DE LAS PQRS –D

La etapa de recepción de las PQRS-D, corresponde a las actividades comprendidas desde el momento en que el ciudadano interpone una PQRS-D ante el Fondo de Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia por cualquiera de los canales establecidos: presencial, telefónico, escrito, virtual hasta el momento en que es transferida a la dependencia competente de dar respuesta.

5.1.1 Recepción por el canal de atención presencial, telefónico y escrito.

Corresponde a las PQRS-D que son presentadas por los ciudadanos de manera directa, presencial verbal y/o escrita ante el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documenta y puntos de Atención Administrativas fuera de Bogotá, las presentadas por medio de la Línea de Quejas y reclamos a Nivel Nacional 018000 912 206 o la línea del defensor al ciudadano en salud 2476775 y por el canal escrito, de las siguientes maneras: Sobre cerrado o abierto, correo certificado, mensajería y Buzón de sugerencias.

Las actividades que se ejecutan para la recepción PQRS-D por el canal presencial son las siguientes:

El Funcionario encargado del punto de Atención al ciudadano del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental en Bogotá y Punto de Atención Administrativa Fuera de Bogotá escucha la petición, queja, reclamo, sugerencia, y/o denuncia presentada por el ciudadano, registra la PQRS-D formato de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones y denuncias.

Quando se presenta presencialmente Se radica la petición, queja, reclamo, sugerencia, y/o denuncia mediante el FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES DENUNCIAS MIAACGCDF012 en Bogotá y en Puntos de Atención Administrativa fuera de Bogotá y se le informa el radicado de la PQRS-D y el término de respuesta de la misma.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) INSTRUCTIVO PARA CONTROL DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS-D CONSOLIDADO NACIONAL</p>		
<p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>CÓDIGO: MIAACSGEIT01</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: JUNIO 29 DE 2018</p>	<p>PAGINA 7 DE 12</p>

1. El funcionario encargado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y/o denuncias del Grupo Interno de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y puntos de Atención Administrativas fuera de Bogotá remite a la dependencia o funcionario la petición, queja, reclamo, sugerencia, y/o denuncia recepcionadas por correo electrónico dentro de las 24 horas de siguientes a su recibido y verifica en el programa de correspondencia que la petición, queja, reclamo, denuncia fue radicada y reasignada a funcionario competente.

2. Secretarias de puntos administrativos fuera de Bogotá y/o secretarias de Subdirectores, Jefes de Oficina Asesora, Coordinadores de Grupos Internos de Trabajo, Médico Especialista o Médicos Auditores, recibe la petición, queja, reclamo y/o sugerencia, denuncia por parte de Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, clasifica la petición, queja, reclamo y/o sugerencia, denuncia en el programa de correspondencia por tema, servicio, concepto, registra de manera electrónica en el formato reporte mensual registro y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, denuncias (PQRS-D) por dependencias MIAACGCDFO43 y pasa al Subdirectores, Jefes de Oficina Asesora, Coordinadores de Grupos Internos de Trabajo, Médico Especialista o Médicos Auditores para Analice la petición, queja, reclamo y/o sugerencia, denuncia y proceda a darle trámite dentro de los términos establecidos por ley. Cuando no es posible resolver la (P.Q.R.S.D) en dicho plazo, el responsable de dar respuesta deberá informar a través de un oficio al interesado antes del vencimiento del término (respuesta Parcial), expresando

En el caso de que la petición, queja, reclamo y/o sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios de salud, solicita información al Contratista de servicios de salud de posibles acciones correctivas inmediatas.

3. Las Secretarias de todos los procesos remite la respuesta parcial o definitiva por medio físico a través de mensajería certificada al ciudadano que presentó la petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia que certificaron los Subdirectores, Jefes de Oficinas Asesoras, Coordinadores de Grupos Internos de Trabajo, Médico Especialista o Medico Auditor con copia al Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión documental.

4. El Funcionario encargado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental realiza seguimiento al cumplimiento de los términos de respuesta a la PQRS-D enviando dos veces por semana correo electrónico a las dependencias o funcionarios alertando que el termino de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y/o denuncias recepcionada en la semana está próximo a vencerse con el objetivo de obtener una respuesta oportuna ante el ciudadano.

5. El Funcionario encargado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental informa a través de memorando a Secretaria General de la petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia (PQRS-D) que se encuentra sin respuesta parcial o sin resolver para que tome las acciones pertinentes.

 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) INSTRUCTIVO PARA CONTROL DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS-D CONSOLIDADO NACIONAL	
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: MIAACSGEIT01	FECHA ACTUALIZACIÓN: JUNIO 29 DE 2018
		PAGINA 8 DE 12

6. La Secretaria General Subdirectores, Jefes de Oficina Asesora, Coordinadores de Grupos Internos de Trabajo, Médico Especialista o Médicos Auditores. Elabora el reporte de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias recibidas de manera electrónica en el formato REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS MIAACGCDF043 y envía dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente al correo electrónico designado quejasdivisiones@fps.gov.co el formato diligenciado.
7. El Funcionario encargado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental Recibe por correo electrónico los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes por parte de las dependencias y puntos administrativos fuera de Bogotá el reporte de seguimiento a las PQRSD en el formato REPORTE MENSUAL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS MIAACGCDF043.
8. El Funcionario encargado de proyectar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental Consolida de manera general los reportes Enviados por las dependencias y Puntos Administrativos Fuera de Bogotá y procede a generar informe general de las PQRSD donde se muestran estadísticas con respecto al número de quejas recibidas de manera trimestral por tipo de servicios y regionales
9. El secretario general o el haga sus veces revisa y firma como señal de aprobación el informe general de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncia. Entrega en físico al Director General con copia a la Secretaria General el informe general de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncia a más tardar los primeros (15) días hábiles del mes siguiente al trimestre vencido.
10. La Secretaria del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental. Archiva copia del informe general de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncia con el recibido del Director General y Secretaria General en la unidad correspondiente de acuerdo a la TRD.

5.1.2 Recepción por el canal de atención virtual

Los medios de atención virtual, por los cuales se reciben PQRS-D el FSPS-FCN son los siguientes:

- Página WEB en el Formulario electrónico de PQRS-D
- Aplicativo de sistemas de gestión PQR Supersalud
- Correo electrónico institucional quejasyreclamos@fps.gov.co - defensoralciudadano@fps.gov.co

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) INSTRUCTIVO PARA CONTROL DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS-D CONSOLIDADO NACIONAL</p>		
<p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>CÓDIGO: MIAACSGEIT01</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: JUNIO 29 DE 2018</p>	<p>PAGINA 9 DE 12</p>

Los anteriores canales son atendidos por el Funcionario encargado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

Las actividades que se ejecutan para la recepción PQRS-D por el canal de atención virtual son las siguientes:

1. El Funcionario encargado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental Revisa diariamente los diferentes medios de atención virtual y determina si son de competencia del FSP-FNC. Para el aplicativo la Superintendencia Nacional de Salud digita el usuario y contraseña para ingresar al Aplicativo de Sistemas de gestión PQR Supersalud, se dirige a la opción reporte PRQ y diligencia la información requerida del aplicativo: fecha inicial, fecha final, derecho de petición y canal y selecciona el formato por cuál va ser guardada la información de la PQRS-D.
2. El Funcionario encargado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental Bogotá. Remite a la dependencia o funcionario competente la petición, queja, reclamo, sugerencia, y/o denuncia recepcionada por mediante correo electrónico dentro de las 24 horas siguientes a su recibido y verifica en el programa de correspondencia que la petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia fue radicada y reasignada a la dependencia o funcionario competente. En caso de la petición, queja, reclamo, sugerencia, y/o denuncia recepcionada por el aplicativo de la supersalud relacionada con la prestación de los servicios de salud, se remite de acuerdo al canal de recepción establecido en aplicativo, es decir web, telefónico, chat, personalizado y de acuerdo al Puntos de Atención Administrativa Fuera de Bogotá: Si la petición, queja, reclamo, sugerencia, y/o denuncia se presenta de manera escrita, web, personalizado, chat y telefónico perteneciente a Bogotá se remite a la División Central. Si la petición, queja, reclamo, sugerencia, y/o denuncia se presenta de manera escrita perteneciente a algunos de los Punto de Atención Administrativa Fuera de Bogotá se remite al Grupo Interno de Trabajo Prestación Servicios de Salud – GSS Si la petición, queja, reclamo, sugerencia, y/o denuncia se presenta por medio de la web, personal, chat o telefónico perteneciente a algunos de los Punto de Atención Administrativa Fuera de Bogotá se remite al Punto de Atención Administrativa Fuera de Bogotá correspondiente Las PQRS-D que ingresan a través la página web quedan registradas directamente en el programa de correspondencia.
3. El Funcionario encargado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental Envía al ciudadano mensaje de recibo, informando el trámite, dependencia y punto administrativo fuera de Bogotá responsable de este trámite especificando los términos de Ley.
4. Los Subdirectores, Jefes de Oficina Asesora, Coordinadores de Grupos Internos de Trabajo, Médico Especialista o Médicos Auditores. Recibe la petición, queja, reclamo y/o sugerencia, denuncia por parte de Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, clasifica la petición, queja, reclamo y/o sugerencia, denuncia en el programa de correspondencia por tema, servicio, concepto, define el trámite a seguir según corresponda y registra en el formato reporte mensual registro y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones,

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) INSTRUCTIVO PARA CONTROL DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS-D CONSOLIDADO NACIONAL</p>	
<p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>CÓDIGO: MIAACSGEIT01</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: JUNIO 29 DE 2018</p>
<p>PAGINA 10 DE 12</p>		

denuncias PQRS-D) por dependencias MIAACGCDF043. En el caso de petición, queja, reclamo y/o sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios de salud, solicita información al Contratista de servicios de salud de posibles acciones correctivas inmediatas.

5. Los Subdirectores, Jefes de Oficina Asesora, Coordinadores de Grupos Internos de Trabajo, Médico Especialista o Médicos Auditores. Analiza la petición, queja, reclamo y/o sugerencia, denuncia y procede a darle trámite. Cuando no es posible resolver la (P.Q.R.S.D) en dicho plazo, el responsable de dar respuesta deberá informar al interesado antes del vencimiento del término (respuesta Parcial), expresándole los motivos de la demora y señalando la fecha en que se resolverá o dará respuesta definitiva a la solicitud o reclamo.
6. Las Secretarías de todos los procesos Remite la respuesta sea parcial o definitiva al ciudadano que presento la petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia que oficiaron los Subdirectores, Jefes de Oficinas Asesoras, Coordinadores de Grupos Internos de Trabajo, Médico Especialista o Médico Auditor con copia al Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental. La copia de respuesta que se remita al Grupo Interno de Trabajo De Atención al Ciudadano y Gestión Documental son aquellas petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia que fueran recepcionadas por el mismo proceso.
7. El Funcionario encargado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental realiza seguimiento al cumplimiento de los términos de respuesta a la PQRS-D enviando dos veces por semana correo electrónico a las dependencias o funcionarios alertando que el termino de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y/o denuncias recepcionada en la semana está próximo a vencerse con el objetivo de obtener una respuesta oportuna ante el ciudadano.
8. El Funcionario encargado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental informa a Secretaria General de la petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia (PQRS-D) que se encuentra sin respuesta parcial o sin resolver.
9. Secretaria General Verifica mensualmente el estado de la información enviada por el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y requiere a la dependencia o funcionario Correspondiente la respuesta urgente de la petición, queja, reclamo, sugerencia denuncia (PQRS-D). En caso que la dependencia o funcionario correspondiente no cumpla con el requerimiento solicitado se podrá adelantar investigaciones de carácter disciplinario.
10. Secretaria General Subdirectores, Jefes de Oficina Asesora, Coordinadores de Grupos Internos de Trabajo, Médico Especialista o Médicos Auditores. Elabora el reporte de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias recibidas en el formato REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS-D) POR DEPENDENCIAS MIAACGCDF043 y envía dentro de los primeros cinco(5) días hábiles del mes siguiente al correo electrónico designado quejasdivisiones@fps.gov.co el formato diligenciado.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) INSTRUCTIVO PARA CONTROL DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS-D CONSOLIDADO NACIONAL</p>		
<p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>CÓDIGO: MIAACSGEIT01</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: JUNIO 29 DE 2018</p>	<p>PAGINA 11 DE 12</p>

11. El Funcionario encargado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental Recibe por correo electrónico los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes por parte de las dependencias y puntos administrativos fuera de Bogotá el reporte de seguimiento a las PQRS-D en el formato reporte mensual registro y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, denuncias (PQRS-D) por dependencias MIAACGCDF043.
12. El Funcionario encargado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental Consolida los reportes Enviados por las dependencias y Puntos Administrativos Fuera de Bogotá y procede a generar el consolidado general de las PQRS-D para el informe general de las mismas.
13. Coordinador Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental. Revisa y firma como señal de aprobación el informe general de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncia. Entrega en físico al Director General con copia a la Secretaria General el informe general de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncia a más tardar los primeros (15) días hábiles del mes siguiente al trimestre vencido.
14. Secretaria del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental. Archiva copia del informe general de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncia con el recibido del Director General y Secretaria General en la unidad correspondiente de acuerdo a la TRD.

5.2 RESPUESTA Y CIERRE DE LAS PQRS –D

La etapa de respuesta y cierre de las PQRS-D, corresponde a las actividades que se realizan desde el momento en que la dependencia competente de dar respuesta al peticionario recibe una PQRS-D, hasta el momento en que la misma es cerrada.

Funcionario encargado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, debe: Enviar dos veces por semana correo de seguimiento anticipado al vencimiento de términos, para la respuesta de la PQRS-D, dirigido al funcionario designado de la dependencia competente de su respuesta.

Monitorear en el programa de correspondencia que los casos hayan sido tramitados asociadas al radicado inicial y cerrados oportunamente.

Monitorear diariamente las PQRS-D recibidas y transferidas, para velar por la oportuna respuesta por parte de los funcionarios y dependencias responsables. Los funcionarios y dependencias responsables de dar respuesta deben dar una respuesta al ciudadano con la siguiente característica oportuna, resuelta de fondo, clara y pertinente a lo solicitado. En el caso de que la no puede resolverse en el tiempo establecido en la Ley 1437 de 2011, se debe proceder a dar una respuesta parcial al ciudadano expresándole los motivos de la demora y señalando la fecha en que se resolverá o dará respuesta a la solicitud o reclamo.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) INSTRUCTIVO PARA CONTROL DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS-D CONSOLIDADO NACIONAL</p>		
<p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>CÓDIGO: MIAACSGEIT01</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: JUNIO 29 DE 2018</p>	<p>PAGINA 12 DE 12</p>

Una vez enviada e informada la respuesta al ciudadano, el funcionario encargado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias del Punto de Atención Administrativa Fuera de Bogotá o las secretarías de los procesos según sea el caso de dar respuesta, informar por correo electrónico el número de radicado y fecha de respuesta solo en el caso de PQRS-D recepcionadas en el Grupo interno de trabajo Atención al Ciudadano y Gestión Documental al funcionario encargado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias e en este mismo proceso, registra en el formato reporte mensual del registro y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, denuncias (PQRS-D) por dependencias MIAACGCDFO43 el radicado de respuesta y la fecha de respuesta, debe cerrar el caso en el programa de correspondencia, o en la página WEB.

5.3 SEGUIMIENTO DE PQRS –D

La etapa de seguimiento PQRS-D, corresponde a las actividades que se deben realizar periódicamente con la información del comportamiento de las PQRS-D en la Entidad, para la toma de decisiones sobre el mejoramiento de la atención y prestación de los servicios. El Funcionario encargado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental es responsable de realizar el seguimiento para garantizar la respuesta oportuna a los ciudadanos por ello debe verificar constantemente que los demás procesos cumpla con tiempos de respuesta y de la elaboración y/o consolidación del Informe General de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncia PQRS-D el cual debe enviarse al Director General con copia a Secretaria General, a más tardar los primeros (15) días hábiles del mes siguiente al trimestre vencido, para la toma de acciones.

El informe debe contener mínimo los siguientes aspectos:

- Tipo: Petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia.
- Análisis y definición de las posibles causas que motivaron la PQRS-D.
- Cantidad de PQRS por división
- Estado: cantidad de PQRS abiertas y cerradas
- Tiempo promedio de respuesta (según tipo)
- Canal de atención
- Acciones y Gestión del GIT de Atención al Ciudadano
- Conclusiones y Recomendaciones