

PROCEDIMIENTO DE PQRSDF Y SU APLICACIÓN EN EL FPS-FNC

GRUPO DE TUTELAS-OAJ

PRINCIPIOS

ACCESIBILIDAD

El proceso de tratamiento de las PQRSD será fácilmente accesible para todos los usuarios. Estará disponible la información sobre los detalles de realización y resolución de las quejas o reclamos.

CONFIDENCIALIDAD

Únicamente se pondrá a disposición la información de carácter personal del usuario cuando ésta sea necesaria para el tratamiento de la PQRSD dentro de la organización y no será divulgada sin el consentimiento expreso del cliente o usuario.

EFICACIA (RESPUESTA OPORTUNA)

La recepción de cada PQRSD será reconocida de manera inmediata a través del radicado de la misma y serán tratadas garantizando los tiempos de respuestas establecidos por la ley.

Para el caso de las sugerencias, estas serán puestas en consideración por la entidad de acuerdo con los tiempos establecidos para tal fin.



PRINCIPIOS

MEJORA CONTINUA

La organización se asegurará por mejorar siempre la eficacia y eficiencia en el tratamiento de los PQRSD garantizando con ello una constante evolución en lo que a ello se refiere.

VISIBILIDAD

La información acerca de cómo y dónde reclamar será conocida por los usuarios y clientes.

OBJETIVIDAD

Cada PQR y cada sugerencia será tratada de manera equitativa, objetiva e imparcial.

ENFOQUE AL CLIENTE

La organización se asegurará que el tratamiento de las PQRSD se realice bajo un espíritu de compromiso y de interés genuino por entender lo que el cliente o usuario ha manifestado.

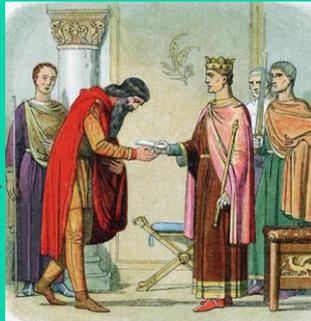


RESEÑA HISTÓRICA DE PQRSD

Inicios en la Constitución de Inglaterra de 1.215



En 1689, en la Carta de Derechos de los Estados Unidos, artículo 5: como derecho que tenían los súbditos de presentar peticiones al rey



En 1776 Constitución de Virginia: Peticionar al gobierno para la reparación de agravios



En 1789 Declaración de los Derechos del Hombre y del ciudadano: La sociedad tiene derecho a pedir cuentas de su gestión a cualquier agente público”



RESEÑA HISTÓRICA DEL DERECHO DE PETICION EN COLOMBIA

1819

CONGRESO DE
ANGOSTURA

Origen del Derecho de
Petición



1821

CONSTITUCIÓN DE LA
NUEVA GRANADA

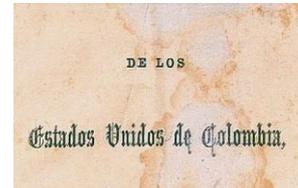
Artículo 157



1863

CONSTITUCIÓN DE
RIONEGRO

Artículo 15 - Numeral
12



1886

CONSTITUCIÓN
POLÍTICA DE 1886

Título III, Artículo 45





1913

LEY 130

primera estructura
jurisdiccional
administrativa



1959

DECRETO 2733

Primera norma de
desarrollo
constitucional que
permitió la
reglamentación del
Derecho de Petición



1991

**CONSTITUCIÓN
POLÍTICA DE
COLOMBIA**

Artículo 23, 74





¿QUÉ ES UNA PQRSD?

Se trata de una acción mediante la cual, cualquier persona natural o jurídica, se dirige para expresar una solicitud, una inconformidad, o que adelante una acción.

¿CUÁL ES EL OBJETIVO DE LAS PQRSD?

Contar con una herramienta que facilita a la ciudadanía y a la comunidad en general presentar las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

¿CUÁLES SON LAS CLASES DE PQRSD?.

1. La petición o derechos de petición.
2. Quejas.
3. Reclamo.
4. Sugerencia.
5. Denuncia.



¿CUÁLES SON LAS CLASES DE PQRSDF?

1

PETICIÓN O DERECHOS DE PETICIÓN

Presentada con el fin de evaluar una solicitud sobre un tema que afecta a una persona, grupo o entidad privada o pública.

3

RECLAMO

Manifestación presentada cuando sus solicitudes han sido atendidas inoportunamente o se le ha debido una indebida prestación del servicio.

5

DENUNCIA

Manifestación donde se pone en conocimiento conductas posiblemente irregulares por parte de sus funcionarios. Incluye actos de corrupción.

QUEJA

Manifestación de inconformidad con relación con una conducta birregular de una persona a cargo de sus funciones.

2

SUGERENCIA

Propuesta presentada con el objetivo de incidir o mejorar un proceso relacionado con la prestación del servicio.

4



¿ANTE QUIEN SE PRESENTAN LAS PQRSD?





ANTE LAS AUTORIDADES.



ENTIDADES PRIVADAS



ENTIDADES PÚBLICAS



- Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:



Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.



Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.



Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.





Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos.



Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos.

Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas, reclamos, y dar orientación al público.



Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones



TÉRMINOS DE UNA PQRS



Ley 1437 de 2011- Ley 1755 de 2015, Artículo 14:

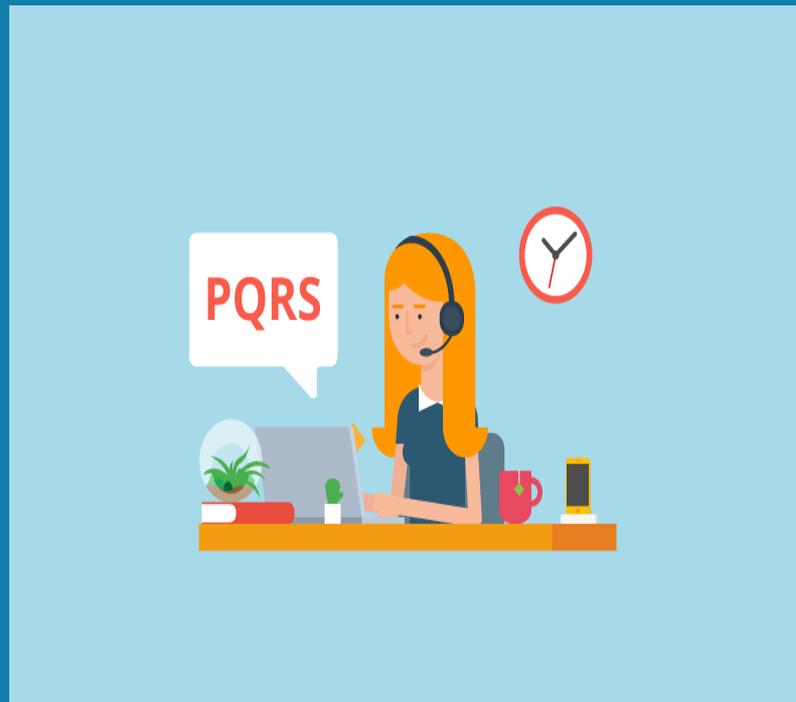
PETICIÓN: Toda petición deberá resolverse dentro de los **quince (15) días** siguientes a su recepción en la entidad. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- **Las peticiones de documentos** deberán resolverse dentro de los **diez (10) días** siguientes a su recepción. Si no se da respuesta, se entenderá, que ha sido aceptada y deberán entregarse dentro de los **tres (3) días siguientes**.
- Las peticiones mediante las cuales **se eleva una consulta** a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los **treinta (30) días** siguientes a su recepción.



Peticion

Cuando excepcionalmente **no fuere posible resolver la petición** en los plazos aquí señalados, la autoridad **debe informar esta circunstancia al interesado**, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y **señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá** o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.





Queja

QUEJA: Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los **quince (15) días** siguientes a la fecha de su presentación.



Reclamo

RECLAMO: Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los **quince (15) días** siguientes a la fecha de su presentación.



BUZÓN DE
SUGERENCIAS

SUGERENCIA: En un término de **diez (10) días** se informará sobre la viabilidad de su aplicación.



PRESENTACIÓN PQRS



Formulario
presentación PQR



Ley 1437 de 2011- Ley 1755 de 2015, ARTÍCULO 15: Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

→ Llenar formulario en línea y enviar.

<https://www.fps.gov.co/atencion-al-usuario/peticiones/6>

→ Enviar PQRS mediante correo electrónico. **E-mail:** quejasyreclamos@fps.gov.co - comunicaciones@fps.gov.co

→ Enviar por correspondencia y/o Presentación de PQRS en físico con sus anexos. Dirección: Calle 19 No 14 - 21 piso 1, Edificio CUDECOM (Bogotá-Colombia)

→ De forma verbal en puntos de Atención Presencial.

RADICACIÓN PQRS



Plataforma
Web PQRS



Canal de
atención



Presencial



Telefónico



Chat

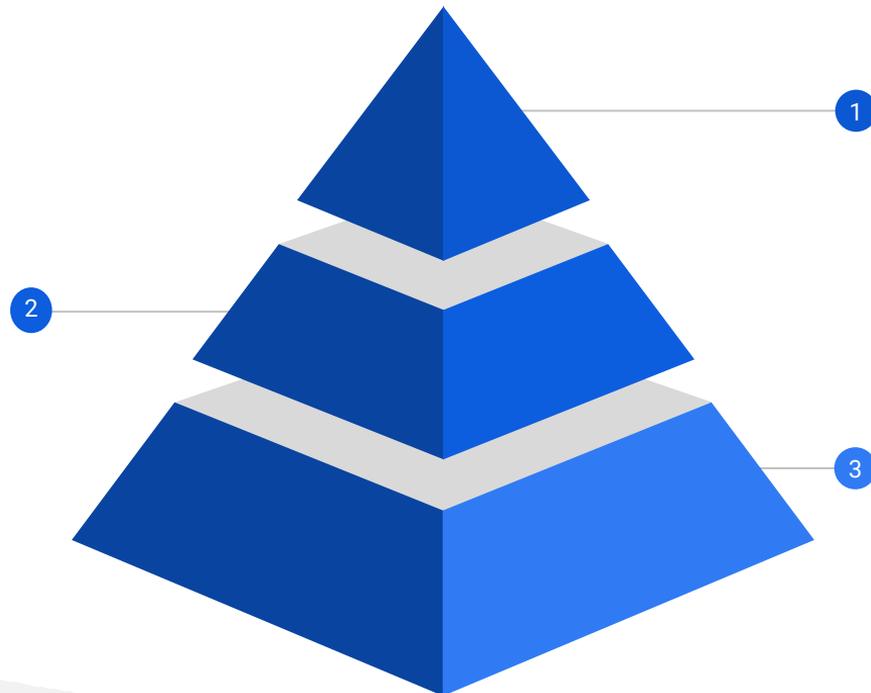
NORMATIVIDAD

Ley 1755 de 2015

Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1437 de 2011

Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo



Constitución Política de 1991, artículo 23 y 74

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas”

Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

Ley 734 de 2002

Artículo 34 y 35 Deberes y Prohibiciones del Servidor Público



NORMATIVIDAD

Decreto 2623 del 2009

Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano

4

Decreto 019 de 2012

Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública

5

Decreto 1166 de 2016

Artículo 2.2.3.12.4:
Presentación y radicación de las peticiones presentadas verbalmente

6

Jurisprudencia



¿CUÁL ES EL TRÁMITE DE LAS PQRSD?

Las peticiones, quejas y reclamos se pueden hacer por escrito o de manera verbal a cualquier persona natural o jurídica.





Inicia con la PQR formulada por el usuario en los canales de atención establecidos y culmina con la respuesta o resuelve de los recursos interpuestos.



Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.





Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes.



Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado



Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario.

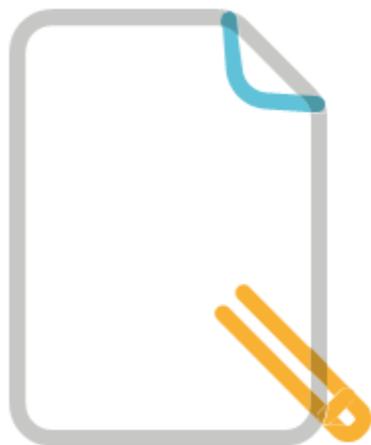


VERBAL

Las autoridades deberán dejar constancia y deberán radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad.

La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener los siguientes datos:

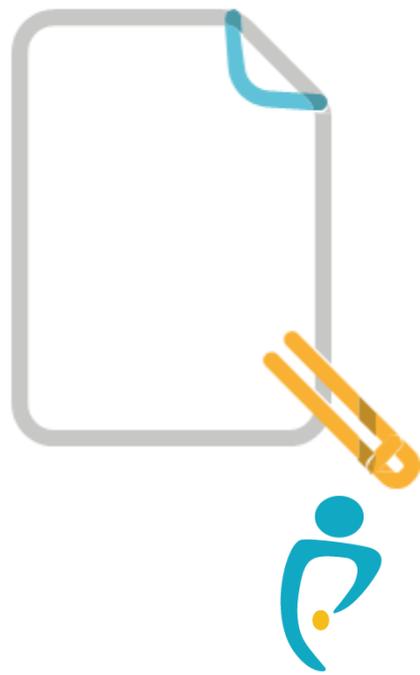
1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones.
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación



ESCRITO

En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

- A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual
- Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados.
- La petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos



PETICIONES

En FPS estamos atentos a recibir y resolver sus derechos de petición por favor sea lo más claro posible.

Nombre

Javier Alberto Diaz

No Identificación

Número de CC, CE o NIT

Tiene Representante o apoderado?

Si No

Contacto

Felicitaciones

Sugerencias

Denuncias

Peticiones <

Quejas

Reclamos

Actualización de datos

Buzón Notificaciones Judiciales

**CASO: QUEJA
SUPERSALUD**

**PROCESO
ADMINISTRATIVO
SANCIONATORIO**

**QUEJA ANTE LA
SUPERSALUD (2015):**
GARANTIZACION
OPORTUNA, CONTINUA Y DE
CALIDAD EN LA PRESTACION
DE SERVICIOS DE SALUD.
(ADULTO MAYOR)

**SE RADICA EN LA ENTIDAD
EN FECHA 04/03/2015.**

- NO SE EVIDENCIA
RESPUESTA DE FONDO
RELACIONADA CON LA
PRESTACION DEL SERVICIO
DE SLAUD.

**CASO: NO REALIZACIÓN DE
EXAMENES DE
AUDIOMETRIA Y
LOGOAUDIOMETRIA
ORDENADOS AL SR. OMAR
JARAMILLO.**

**PARL 005334
DEL 14/09/2016 →
SUPERSALUD
SANCIONA A LA
ENTIDAD CON MULTA
DE 180 SMLMV.**

**ACTUACIONES
ADMINISTRATIVAS**

**PARL 004240 DEL
9/09/2015 → ABRE
INVESTIGACION
ADMINISTRATIVA.**

**PARL 004935 DEL
26/11/201 → CORRE
TRASLADO DE ALEGATOS DE
CONCLUSION.**

**INCUMPLIMIENTO NUM. 2 ART.
3 DECRETO 1011/2006, →
OPORTUNIDAD EN LA
PRESTACION DEL SERVICIO DE
SALUD.**

**INCUMPLIMIENTO: NUM. 130.7
DE ART. 130 DE LEY 1438/
2011 → CONDUCTAS QUE
VULNERAN EL SISTEMA
GENERAL DE SEGURIDAD
SOCIAL.**

**PROCEDIMIENTO
PARA LA
RECEPCIÓN, CONTROL Y
GESTIÓN DE LAS PQRS
RECIBIDAS
POR LA ENTIDAD**

Escucha y registra la PQRSDF presentada por el ciudadano

En el formato de MIAACGCDFO12 para Bogotá y puntos fuera

Observaciones: Documentación presencial debe ser revisada y diligencia en el formato MIAACGCDFO12

1. Cargo: Funcionario encargado de radicar- GIT
Atención Ciudadano y Gestión Documental- Oficinas fuera de Bogotá

Revisar las PQRSDF recibidas por todos los medios de atención virtual

Entrar al aplicativo de la Supersalud con el usuario y contraseña

Las quejas de Supersalud vienen clasificadas y priorizadas, así: tramitadas 5 días hábiles, trámite inmediato, auditoría 3 días hábiles

2. Cargo: Funcionario encargado de radicar- GIT
Atención Ciudadano y Gestión Documental- Oficinas fuera de Bogotá

3. Cargo: Funcionario encargado de radicar- GIT
Atención Ciudadano y Gestión Documental- Oficinas fuera de Bogotá

4. Funcionario encargado de radicar- GIT
Atención Ciudadano y Gestión Documental

Asignación etiqueta a la PQRSDF, tipo de servicio

Se aplica la normatividad ley 1437 de 2011, y la ley 1474 de 2011

10 días
15 días
30 días

Mensaje de recibido al Ciudadano,

Informando trámite, dependencia y puntos administrativos



Envío físico y magnetico de la PQRSD a la dependencia

Lo anterior, para surtir el trámite pertinente

5. Cargo: Funcionario encargado de radicar- GIT Atención Ciudadano y Gestión Documental

Recibe la PQRSD por el GIT AT Ciudadano

Reporte mensual, registro y seguimiento de las PQRSD

PQRSD-Servicios de Salud, acciones correctivas contratista. Revisar competencia interna y externa (5 días hab)

6. Subdirectores, Jefes de Oficina Asesora, Coordinadores de Grupos Internos de Trabajo, Médico Especialista o Médicos Auditores.

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, CONTROL Y GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

7. Subdirectores, Jefes de Oficina Asesora, Coordinadores de Grupos Internos de Trabajo, Médico Especialista o Médicos Auditores.

8. Secretarías de todos los procesos

Analiza y da trámite a la PQRSD

En caso de no ser posible responder la PQRSD, se debe informar antes del vencimiento, una respuesta parcial señalando motivos y fecha para la rta

Para quejas de servicios de salud que no sean solicitadas, se oficiará al contratista

Remite respuesta parcial o definitiva al ciudadano de la PQRSD presentada

Se remite con copia al GIT AT Ciudadano

Al igual aplica quejas Supersalud, mismo de la actividad 2



Seguimiento de cumplimiento de términos de la PQRSDF

Se alerta a los funcionarios y dependencias mediante correo electrónico del término próximo a vencerse

9. Funcionario encargado de consolidar la PQRSD del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, CONTROL Y

GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

Se informa a través del GIT Servicios de Salud, las PQRSD que se encuentran sin respuesta parcial o sin resolver, para que se resuelvan

En los casos distintos a Salud, se debe informar al área correspondiente

10. Funcionario encargado del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

11. Coordinador Grupo Interno De Trabajo Prestación De Servicios De Salud

Se verifica mensualmente el estado de la información, enviada por el GIT AT Ciudadano

Se solicita al funcionario competente dar respuesta inmediata

En caso de que la dependencia pertinente no cumpla, se podrán adelantar investigaciones de carácter disciplinario

12. Secretaria General Subdirectores, Jefes de Oficina Asesora, Coordinadores de Grupos Internos de Trabajo, Médico Especialista o Médicos Auditores.

Se elabora el reporte de las PQRSD recibidas y se envía el formato diligenciado

Dentro de los primeros 5 días hab del mes



Se recibe y consolida el reporte mensual de las dependencias

Realiza consolidado general para informe de las PQRSD

13. Funcionario encargado del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

**PROCEDIMIENTO
PARA LA
RECEPCIÓN, CONTROL Y
GESTIÓN DE LAS PQRSD
RECIBIDAS
POR LA ENTIDAD**

15. Funcionario encargado del archivo de gestión del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

Se archiva copia del informe general del trámite con recibido del DG y secretaría general

Se recibe y firma informe general de PQRSD, Se entrega en físico el informe al Director General

14. Coordinador Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

Con copia a Secretaría General, los primeros 15 días hábiles del mes

Informe final- insumo para el comite de revisión por la DG, enviado a la OAPS





DATOS I TRIMESTRE 2020



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

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	%
CONSULTA EXTERNA	166	52	114	27%
HOSPITALIZACIÓN	8	2	6	1%
CIRUGÍA	44	12	32	7%
URGENCIAS	5	1	4	1%
MEDICAMENTOS	218	92	126	36%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	63	45	18	10%
ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	3	1	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
CITAS MEDICAS ESPECIALIZADAS	0	0	0	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD ATENCIÓN QUEJA PRESENTADA	0	0	0	0
OTRO	109	38	71	17%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0
TOTAL	616	243	373	100%

Tabla No. 2: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL I TRIMESTRE DE 2020 EN LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS.

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	70	25	45	29%
HOSPITALIZACIÓN	3	1	2	1%
CIRUGÍA	16	10	6	6%
URGENCIAS	2	1	1	1%
MEDICAMENTOS	87	44	43	36%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	22	16	6	9%
ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	2	2	0	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%
CITAS MEDICAS ESPECIALIZADAS	0	0	0	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD ATENCIÓN QUEJA PRESENTADA	0	0	0	0%
OTRO	39	10	29	17%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
TOTAL	241	109	132	100%

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

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	%
CONSULTA EXTERNA	96	38	58	26%
HOSPITALIZACIÓN	5	2	3	2%
CIRUGÍA	27	11	16	7%
URGENCIAS	3	1	2	1%
MEDICAMENTOS	131	44	87	35%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	41	10	31	10%
ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0%
VALORACIONES MÉDICO 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%
CITAS MEDICAS ESPECIALIZADAS	0	0	0	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD ATENCIÓN QUEJA PRESENTADA	0	0	0	0%
OTRO	70	23	47	18%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	00	0%
TOTAL	375	129	246	100%

Tabla No. 4: CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS I TRIMESTRE 2020 VS IV TRIMESTRE 2019

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS - IV TRIMESTRE 2019 Vs I TRIMESTRE DEL AÑO 2020			
DIVISIONES	IV TRIMESTRE 2019	I TRIMESTRE 2020	DIFERENCIA
ANTIOQUIA	27	42	15
CENTRAL	187	113	74
MAGDALENA	279	175	104
PACIFICO	169	123	46
SANTANDER	233	163	70
TOTAL	895	616	279



Tabla No. 5 CONSOLIDADO POR PROCESO O DEPENDENCIA DE LAS PETICIONES RADICADAS EN EL I TRIMESTRE DE 2020.

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	PETICIONES RESUELTAS EN TERMINO	PETICIONES RESUELTAS FUERA DE TERMINO	PETICIONES FUERA DE TERMINOS SIN FINALIZAR	TOTAL
SECRETARIA GENERAL	3	0	0	3
G.I.T GESTIÓN BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	0	0	1	1
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES	0	0	0	0
GRUPO INT DE TRABAJO TALENTO HUMANO	0	0	11	11
DIRECCIÓN GENERAL	0	0	0	0
G.I.T TESORERIA	3	3	0	6
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	2	0	2	4
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN ECONÓMICAS	106	33	4	143
OFICINA ASESORA JURÍDICA	327	84	25	436
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	39	0	28	67
G.I.T . ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	0	0	0	0



6.2. DERECHOS DE PETICION DESAGREGADOS POR DEPENDENCIA.

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	TOTAL	%
SECRETARIA GENERAL	3	1%
GRUPO INT DE TRABAJO GESTIÓN BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	1	0%
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES SOCIALES	0	0%
GRUPO INT DE TRABAJO TALENTO HUMANO	11	1%
DIRECCIÓN GENERAL	0	0%
GRUPO INT DE TRABAJO TESORERIA	6	1%
SUBDIRECCION FINANCIERA	4	0%
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN ECONOMICAS	143	18%
OFICINA ASESORA JURIDICA	436	58%
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	67	9%
ADMINISTRACION ARCHIVO GENERAL FPS	0	0%
G.I.T. ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	0	0%
ARCHIVO EXPEDIENTES LABORALES	90	12%
FIDUCIARIA ALCALIS	0	0%
TOTA DE PETICIONES	761	100%



GLOSARIO



FPS-FNC

Aplicativo web: Es un sistema de información a través del cual los ciudadanos podrán presentar las solicitudes.

Atención al ciudadano: Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una entidad y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los ciudadanos y generar en ellos algún nivel de satisfacción.

Cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

Ciudadano: Persona o entidad a quien va dirigido el servicio. Interno: Funcionarios y/o contratistas de APC-Colombia. Externo: Comunidad en general.

Consulta: Es la formulación por parte del ciudadano de una incertidumbre, desconocimiento o duda respecto a alguna actividad o práctica de la entidad, es decir, es una solicitud de información sobre un servicio o procedimiento que la entidad brinda a los ciudadanos.

Consulta: Es la formulación por parte del ciudadano de una incertidumbre, desconocimiento o duda respecto a alguna actividad o práctica de la entidad, es decir, es una solicitud de información sobre un servicio o procedimiento que la entidad brinda a los ciudadanos.



Comunicación: Transmisión y recepción, dinámicas de mensajes, contenidos de ideas. Medio principal para llevar a cabo la interacción entre dos individuos, ya sea través del lenguaje o por otros medios. Es un comportamiento mediante el cual el emisor busca despertar una reacción a través de un mensaje dirigido a un receptor.

Denuncia: Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma verbal o escrita, hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del estado.

Derecho de petición: Es un recurso que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado. Está consagrado en la constitución política de Colombia como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la tutela.





Orfeo: Es un Sistema de Gestión Documental (SGD), desarrollado en Colombia por la Superintendencia de Servicios Públicos bajo la Licencia Pública General GNU/GPL la cual está orientada principalmente a proteger la libre distribución, modificación y uso de software. Este SGD emplea las normas técnicas y prácticas para la administración de los flujos documentales y archivísticos con el fin de garantizar la calidad de los procesos documentales dentro de una organización. Orfeo es un sistema web que le permite a la organización acceder fácilmente mediante cualquier navegador a través de Internet o Intranet para gestionar la trazabilidad de los documentos, evitando así en un gran porcentaje el manejo de documentos físicos.

Petición: Es la solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la misión institucional y la prestación del servicio, que el cliente tiene derecho a presentar a la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia – APC Colombia

Queja: Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto su inconformidad con la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio.

Reclamo: Medio por el cual el cliente manifiesta su inconformidad con el servicio prestado por parte de la Entidad.

Requerimiento: Condición o capacidad que un ciudadano necesita para poder resolver un problema o lograr un objetivo

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades y expectativas.





MUCHAS GRACIAS.

¿PREGUNTAS?

