

MEMORANDO



ACGD - 202402200045703

Bogotá, D.C., 17-07-2024

PARA: Dra. SAMIRA JULIETH ELJACH DURANTE
Directora General

DE: GIT DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

ASUNTO: INFORME DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN POST-TRÁMITE I SEMESTRE DE 2024.

Respetada Dra. Samira, reciba un cordial saludo.

Atentamente me permito presentar el informe de medición de percepción de la satisfacción pos trámite de los usuarios frente a los servicios y trámites prestados por el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, frente al término empleado para dar respuesta a trámites de prestaciones económicas, el lenguaje empleado en las comunicaciones, tratamientos, citas y otros temas relacionados con el servicio de salud.

Hasta una próxima oportunidad,

Mónica Manrique Narváez

MÓNICA ALEXANDRA MANRIQUE NARVÁEZ

Coordinadora GIT Atención al Ciudadano y Gestión Documental

Anexos: trece (13 hojas)

Proyectó: David Santiago Zuluaga Castaño – Contratista ATC GD

Revisó: Dayana Pérez – Contratista GIT ATC – GD.

Aprobó: Mónica Manrique Narváez - Coordinadora GIT ATC – GD.

1. OBJETIVO

El objeto del presente informe es dar a conocer las estadísticas de los reclamos en salud, peticiones, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas trimestralmente por tipo de servicios y regionales, consolidadas de manera general, tomadas de los reportes enviados por las dependencias y las oficinas fuera de Bogotá.

2. ALCANCE

El presente informe comprende los resultados de medición del II trimestre del año 2024, respecto a las 9 oficinas dentro y fuera de Bogotá, el seguimiento a los reclamos en salud, peticiones, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

3. INFORME GENERAL DE RECLAMOS EN SALUD DURANTE EL II TRIMESTRE DEL 2024 CLASIFICADOS POR SERVICIO.

RECLAMOS CLASIFICADOS POR SERVICIOS	ABIERTA	CERRADA	II TRIMESTRE 2024	% RECLAMOS CERRADOS I TRIMESTRE 2024
ADMINISTRATIVAS	2	79	81	97.53%
AFILIACIONES		4	4	100%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS		3	3	100%
CIRUGÍA	5	33	38	86.84%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO		58	58	100%
CONSULTA EXTERNA	3	218	221	98.64%
HOSPITALIZACIÓN		28	28	100%
MEDICAMENTOS	4	248	252	98.41%
OTRO		32	32	100%
PAGOS		6	6	100%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD		20	20	100%
URGENCIAS		3	3	100%
Total general	14	732	746	98%

Tabla no.1

Durante el segundo trimestre de 2024 se radicaron un total de **setecientos cuarenta y seis (746)** reclamos en salud; de los cuales **setenta y cuatro (74)** fueron radicados en las oficinas principales del FPS, y **seiscientos setenta y dos (672)** a través la página web de la Superintendencia Nacional de Salud – SUPERSALUD, así como a través de correo electrónico de correspondencia@fps.gov.co, línea telefónica de quejas y reclamos y buzón de sugerencias.

De los **setecientos cuarenta y seis (746)** reclamos en salud radicados en el periodo comprendido, se encuentran cerrados un total de **setecientos treinta y dos (732)**, los cuales equivalen a un 98% del total, el 2% restante, corresponde a **catorce (14)** reclamos que están pendientes de resolver.

RECLAMOS CLASIFICADOS POR MEDIO DE INGRESO	ABIERTA	CERRADA	II TRIMESTRE 2024	% RECLAMOS CERRADOS II TRIMESTRE 2024
REGIONAL	11	63	74	85.14%
SUPERALUD	3	669	672	99.57%
Total general	14	732	746	98%

Tabla no. 2

De forma general, se observa que los servicios que presentaron mayor número de reclamos fueron: el servicio de Medicamentos, con un total de **doscientos cincuenta y dos (252)**, equivalentes a un 33.78% del total, y el servicio de Consulta Externa, con **doscientos veintiún (221)** reclamos, equivalentes a un 29.62% de la totalidad recibida.

A continuación, se desagrega por medio de ingreso los canales más usados por los usuarios para presentar reclamos.

RECLAMOS CLASIFICADOS POR CANAL DE RECEPCIÓN	REGIONAL	SUPERALUD	TOTAL	% RECLAMOS II TRIMESTRE 2024
Correo	70	7	77	10,32%
Web		282	282	37,80%
Telefónico		112	112	15,02%
Personalizado-escrito	4	250	254	34,05%
Redes sociales-otro		9	9	1,21%
Chat		12	12	1,61%
TOTAL	74	672	746	100%

Tabla no. 3

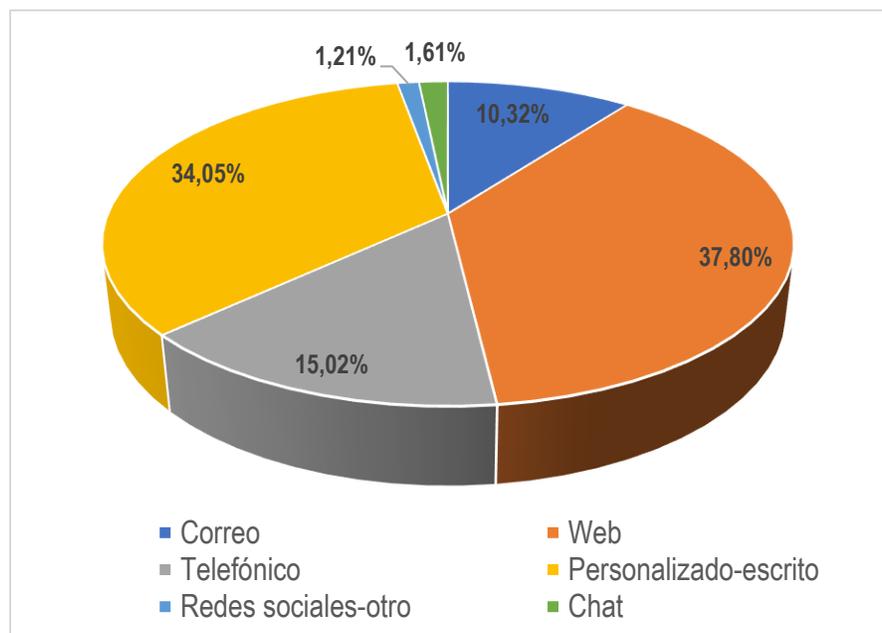


Gráfico No. 1

Para el segundo trimestre de 2024, el canal más usado por los usuarios para presentar reclamos fue el Web, registrando un total de **doscientos ochenta y dos (282)**, equivalente a un 37,80% del total, seguido de Personalizado – escrito con **doscientos cincuenta y cuatro (254)** reclamos, los cuales equivalen a un 34,05% del total.

De acuerdo con la **circular 202315100000010-5 de 2023**, por la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en salud establecidos en la circular externa 047 de 2007, modificada entre otras por la circular externa 008 de 2018, así como los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la circular externa 017 de 2020, la clasificación de los casos en su salud sufre un cambio, estableciendo 3 tipos diferentes de reclamos: de riesgo simple, riesgo priorizado y riesgo vital.

Así las cosas, en la siguiente tabla se relaciona la cantidad de reclamos recibidos por cada tipo de riesgo.

TIPO DE RECLAMO	TOTAL	% DE RECLAMOS CLASIFICADO POR TIPO
RIESGO PRIORIZADO	175	23.46%
RIESGO SIMPLE	571	76.54%
RIESGO VITAL	0	0%
TOTAL	746	100%

Tabla no. 4



Gráfico No. 2

De los **setecientos cuarenta y seis (746)** reclamos en salud recibidos durante el II trimestre de 2024, **quinientos setenta y uno (571)** fueron de riesgo simple, lo que equivale a un 76.54% del total, **ciento setenta y cinco (175)** fueron de riesgo priorizado, lo que equivale a un 23.46% del total y **cero (0)** reclamos de riesgo vital.

3.1 RECLAMOS EN SALUD RECEPCIONADOS EN LAS OFICINAS DEL FPS.

Durante la vigencia comprendida, se recibieron un total de **setenta y cuatro (74)** reclamos en salud en las oficinas principales del FPS, de las cuales fueron resueltas un 85.14%, quedando pendientes 11 por resolver; como se evidencia en la tabla a continuación, dichos reclamos, fueron recibidos a través de correo electrónico, línea telefónica de quejas y reclamos y buzón de sugerencia.

MEDIO INGRESO RECLAMOS EN SALUD REGIONAL				
RECLAMOS CLASIFICADOS POR SERVICIO	ABIERTO	CERRADO	II TRIMESTRE 2024	% II TRIMESTRE 2024 CERRADOS
ADMINISTRATIVAS	2	43	45	95.56%
CIRUGÍA	5		5	0%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO		2	2	100%
CONSULTA EXTERNA	1	8	9	89%
MEDICAMENTOS	3	7	10	70%
PAGOS		2	2	100%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD		1	1	100%
Total general	11	63	74	85.14%

Tabla no. 5

3.2 RECLAMOS EN SALUD RECIBIDOS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD.

MEDIO INGRESO SUPERSALUD				
RECLAMOS CLASIFICADOS POR SERVICIO	ABIERTO	CERRADO	II TRIMESTRE 2024	% II TRIMESTRE 2024 CERRADOS
ADMINISTRATIVAS		36	36	100%
AFILIACIONES		4	4	100%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS		3	3	100%
CIRUGÍA		33	33	100%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO		56	56	100%
CONSULTA EXTERNA	2	210	212	99%
HOSPITALIZACIÓN		28	28	100%
MEDICAMENTOS	1	241	242	99%
OTRO		32	32	100%
PAGOS		4	4	100%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD		19	19	100%
URGENCIAS		3	3	100%
Total general	3	669	672	99.57%

Tabla no. 6

Tal como se observa en la tabla anterior, durante el periodo evaluado se recibieron por parte del GIT de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, tras la remisión por parte de la Superintendencia Nacional de Salud (SUPERSALUD), **seiscientos setenta y dos (672)** reclamos en salud, de los cuales fueron resueltos **seiscientos sesenta y nueve (669)**, lo que equivale a un 99.57% del total, quedando pendientes por resolver al 19 de julio de 2024, **tres (3)**.

CLASIFICACIÓN RECLAMOS POR SERVICIO	CERRADOS		ABIERTOS	II TRIMESTRE 2024 CERRADA	% Reclamos Cerrados en Terminó II TRIMESTRE 2024
	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO			
ADMINISTRATIVAS	30	49	2	79	37.97%
AFILIACIONES	4			4	100%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	2	1		3	66.67%
CIRUGÍA	7	26	5	33	21.21%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	26	32		58	44.83%
CONSULTA EXTERNA	101	117	3	218	46.33%
HOSPITALIZACIÓN	11	17		28	39.29%
MEDICAMENTOS	98	150	4	248	39.52%
OTRO	11	21		32	34.38%
PAGOS	2	4		6	33.33%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	6	14		20	30%
URGENCIAS		3		3	0%
Total general	298	434	14	732	40.71%

Tabla no. 7

El tiempo de respuesta para los reclamos en salud, son setenta y dos (72) horas calendario para los reclamos de riesgo simple, cuarenta y ocho (48) horas calendario para los reclamos de riesgo priorizado y veinticuatro (24) horas calendario para los reclamos de riesgo vital, según Circular No. 008 de 2018 modificada por la circular 202315100000010-5 de 2023; para ello, la Entidad cumplió en un **40.71%**, porcentaje que corresponde a **doscientos noventa y ocho (298)** reclamos en salud resueltos a término con respecto al total, es de aclarar que el bajo porcentaje de cumplimiento se puede deber al proceso de adaptación de la nueva clasificación de los reclamos en salud y los términos para dar respuesta a estos.

DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA II TRIMESTRE 2024 SUPERSALUD

TIPO DE RECLAMOS SUPERSALUD	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA RECLAMOS II TRIMESTRE 2024
RIESGO SIMPLE	4
RIESGO PRIORIZADO	4
Total general	4

Tabla no. 8

DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA II TRIMESTRE 2024 REGIONAL

TIPO DE RECLAMOS REGIONAL	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA RECLAMOS II TRIMESTRE 2024
RIESGO SIMPLE	6
Total general	6

Tabla no. 9

El promedio de tiempo de respuesta para **reclamos de riesgo simple** en el FPS-FCN en casos Supersalud fue de **cuatro (4)** días, para casos recibidos por las regionales fue de **siete (6)** días, el promedio de tiempo de respuesta para **reclamos de riesgo priorizado** en casos Supersalud fue de **cuatro (4)** días, por regionales no se recibieron reclamos de este tipo y para **reclamos de riesgo vital** no se presentó ningún caso para este trimestre del año.

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POR DIVISIÓN

RECLAMOS POR DIVISIÓN	EN TÉRMINO	FUERA DE TÉRMINO	PENDIENTE	II TRIMESTRE 2024	% CIERRE EN TÉRMINO
ANTIOQUIA	25	30		55	45.45%
CENTRAL	63	116	7	186	33.87%
MAGDALENA	149	135	3	287	51.88%
PACIFICO	54	132	4	190	28.42%
SANTANDER	7	21		28	25%
Total general	298	434	14	746	40%

Tabla N°99: porcentaje de cumplimiento en el cierre de reclamos.

La división con mayor número de reclamos resueltos dentro del término establecido por ley, fue **MAGDALENA**, cerrando **ciento cuarenta y nueve (149)** reclamos, lo que representa un 51.88 % de cumplimiento y la división que tuvo menos reclamos cerrados dentro del término establecido por ley, fue **SANTANDER** con **siete (7)**, lo que presenta el 25% de cumplimiento.

4. COMPARATIVO DE RECLAMOS EN SALUD I TRIMESTRE 2024 VS II TRIMESTRE DE 2024

En el I trimestre del 2024 se recibieron un total seiscientos treinta y cinco (635) reclamos en salud y en el II trimestre del 2024 setecientos cuarenta y seis (746), evidenciándose un aumento de **ciento once (111)** reclamos en comparación con el trimestre anterior.

CLASIFICACIÓN RECLAMOS POR DIVISIÓN	I TRIMESTRE 2024	II TRIMESTRE 2024	DIFERENCIA
MAGDALENA	243	287	44
CENTRAL	220	186	-34
PACIFICO	124	190	66
SANTANDER	22	28	6
ANTIOQUIA	26	55	29
Total general	635	746	111

Tabla no. 10: comparativo de reclamos en salud recibidos clasificados por división.

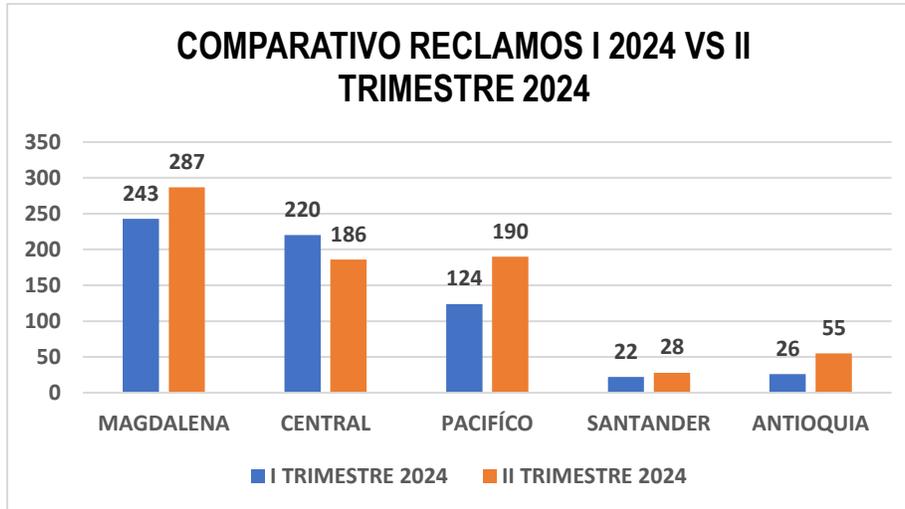


Gráfico No. 5

5. DENUNCIAS

Durante el II trimestre del 2024 no se presentaron denuncias ante el Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacional de Colombia.

6. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Durante el periodo comprendido se recibieron seis (6) sugerencias a través del buzón de sugerencias PQRSD.

7. FELICITACIONES

Durante el segundo trimestre de 2024, se recibieron diecisiete (17) felicitaciones ante el Fondo Pasivo social de Ferrocarriles.

PETICIONES RADICADAS EN EL II TRIMESTRE DE 2024

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO.	PETICIONES RESUELTAS EN TÉRMINO.	PETICIONES RESUELTAS FUERA DE TÉRMINO.	PETICIONES PENDIENTES POR RESOLVER	TOTAL.
DIRECCIÓN GENERAL	0	0	0	0
CONTROL INTERNO	0	0	0	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	4	0	0	4
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	3	3	7
OFICINA ASESORA JURÍDICA – TUTELAS	0	0	0	0
G.I.T. DEFENSA JUDICIAL	0	0	0	0
G.I.T JURISDICCIÓN COACTIVA	1.079	56	203	1.338
G.I.T JURISDICCIÓN PERSUASIVA	124	23	0	147
SECRETARÍA GENERAL	14	1	12	27

Av. Calle 19 N.º 14-21 Edificio Cudecom (Bogotá – Colombia)

Tel.: 3817171 Ext 1900

Atención PQRSD de Salud, Línea de Atención 24/7, usuarios **fuera** de Bogotá: 01-8000-111322

Atención PQRSD de Salud, Línea de Atención 24 horas, usuarios **dentro** de Bogotá: 601 2088339

E-mail: correspondencia@fps.gov.co , notificacionesjudiciales@fps.gov.co

Página Web <https://www.fps.gov.co/inicio>



SC-2000246

SA-2000247

ST-2000248

G.I.T. TALENTO HUMANO	5	0	0	5
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	58	66	0	124
G.I.T. BIENES, COMPRAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	0	0	2
G.I.T. PRESTACIONES ECONÓMICAS	85	32	43	160
G.I.T. SERVICIOS DE SALUD	8	2	0	10
DIVISIÓN ANTIOQUIA	3	0	2	5
DIVISIÓN SANTANDER	7	4	11	22
DIVISIÓN SANRA MARTA	2	0	4	6
DIVISIÓN BARRANQUILLA	3	0	0	3
DIVISIÓN CARTAGENA	8	5	0	13
DIVISIÓN CALI	2	2	0	4
DIVISIÓN BUENAVENTURA	6	0	0	6
DIVISIÓN TUMACO	0	0	0	0
DIVISIÓN ANTIOQUIA	3	0	2	5
G.I.T. TESORERIA	0	0	5	5
G.I.T. CONTABILIDAD	0	0	0	0
TOTAL DE PETICIONES	1.414	194	285	1.893

Durante el II trimestre de 2024 se recibieron un total de **mil ochocientos noventa y tres (1.893)** peticiones, de las cuales fueron resueltas un total de **mil seiscientos ocho (1.608)**, lo que equivale a un 85% del total, el 15% restante corresponde a **doscientos ochenta y cinco (285)** peticiones pendientes de resolver.

De las **mil ochocientos ochenta y seis (1.893)** peticiones recibidas se contestaron dentro de los términos establecidos por la ley **mil cuatrocientos siete (1.414)**, lo que equivale a un 75% del total.

7.1 DERECHOS DE PETICIÓN DESAGREGADOS POR DEPENDENCIA

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO.	TOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	0	0,0%
CONTROL INTERNO	0	0,0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	0	0,0%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	7	0,4%
OFICINA ASESORA JURÍDICA - TUTELAS	0	0,0%
G.I.T. DEFENSA JUDICIAL	0	0,0%
G.I.T JURISDICCIÓN COACTIVA	1.338	70,9%
G.I.T JURISDICCIÓN PERSUASIVA	147	7,8%
SECRETARÍA GENERAL	27	1,4%
G.I.T. TALENTO HUMANO	5	0,3%
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	124	6,6%
G.I.T. BIENES, COMPRAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	0,1%
G.I.T. PRESTACIONES ECONÓMICAS	160	8,5%

G.I.T. SERVICIOS DE SALUD	10	0,5%
DIVISIÓN CENTRAL	0	0,0%
DIVISIÓN ANTIOQUIA	5	0,3%
DIVISIÓN SANTANDER	22	1,2%
DIVISIÓN SANRA MARTA	6	0,3%
DIVISIÓN BARRANQUILLA	3	0,2%
DIVISIÓN CARTAGENA	13	0,7%
DIVISIÓN CALI	4	0,2%
DIVISIÓN BUENAVENTURA	6	0,3%
DIVISIÓN TUMACO	0	0,0%
G.I.T. TESORERIA	7	0,4%
G.I.T. CONTABILIDAD	0	0,0%
TOTAL DE PETICIONES	1.893	100,0%

De las mil ochocientos noventa y tres (1.893) peticiones recibidas, mil trecientas treinta y ocho (1.338) corresponden al G.I.T. Jurisdicción Coactiva, esto corresponde a un 71% del total recibido, siendo esta la mayor representación.

7.2 TRANSPARECIA Y ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA DEL II TRIMESTRE DEL 2024

II TRIMESTRE DEL 2024	NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	TERMINOS DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES			NUMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN
			PETICIONES RESUELTAS EN TÉRMINOS	PETICIONES FUERA DE TÉRMINOS SIN FINALIZAR	ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINOS	
TOTAL	1.893	37	1.407	278	201	0

8. PROPUESTAS DEL GRUPO INTERNO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL.

Durante la vigencia comprendida el proceso Atención al Ciudadano ejecutó las siguientes acciones para el cumplimiento de su objetivo:

- Implementación plan de mejoramiento temporal donde se amplía el horario de recepción, radicación y seguimiento de PQRSD de domingo a domingo hasta las 10 PM, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta y asegurar una atención oportuna en la recepción, radicación, seguimientos y cierre.
- Realizar seguimiento diario con el fin de dar cumplimiento oportuno a las respuestas de las quejas y reclamos en salud recibidas en las divisiones y por la Superintendencia Nacional de Salud.
- Realizar mesas de trabajo semanales en conjunto con los prestadores de servicio y personal del GIT de Servicios de Salud en busca de una mejora en la oportunidad de respuesta.
- Medir la oportunidad en el cierre, tanto del prestador como de las oficinas del FPS - FCN, esto para determinar dónde se presenta el retraso en las respuestas de las quejas.

8. CONCLUSIONES.

- Durante el segundo trimestre de 2024 se radicaron un total de **setecientos cuarenta y seis (746)** reclamos en salud.
- De los **setecientos cuarenta y seis (746)** reclamos en salud radicados en el periodo comprendido, se encuentran cerradas un total de **setecientos treinta y dos (732)**, los cuales equivalen a un 98.25% del total.
- Los servicios que presentaron mayor número de reclamos fueron: el servicio de **Medicamentos**, con un total de **doscientos cincuenta y dos (252)**, equivalentes a un 33.78% del total, y el servicio de **Consulta Externa**, con **doscientos veintiún (221)** reclamos, equivalentes a un 29.62% de la totalidad recibida.
- De los **setecientos cuarenta y seis (746)** reclamos en salud recibidos durante el II trimestre de 2024, **quinientos setenta y uno (571)** fueron de riesgo simple, lo que equivale a un 76.54% del total, **ciento setenta y cinco (175)** fueron de riesgo priorizado, lo que equivale a un 23.46% del total.
- Durante la vigencia comprendida, se recibieron un total de **setenta y cuatro (74)** reclamos en salud en las oficinas principales del FPS, de las cuales fueron resueltas un 85.14%, quedando pendientes 11 por resolver.
- En el segundo trimestre de 2024 se recibieron seiscientos setenta y dos (**672**) reclamos en salud a través del aplicativo web de la Supersalud, de los cuales fueron resueltas seiscientos sesenta y nueve (**669**), lo que equivale a un 99.57% del total, quedando pendientes por resolver al 19 de julio de 2024, **dos (3)**.
- Del total de reclamos en salud recibidos, se contestaron dentro de los términos establecidos por ley el **40.71%** de ellos.
- El promedio de días para responder un reclamo ingresado por el aplicativo Supersalud fue de **(4)** días.
- El promedio de días para responder un reclamo en salud ingresado por las oficinas del FPS-FCN fue de **seis (6)** días.
- La división con mayor número de reclamos resueltos dentro del término establecido por ley, fue **MAGDALENA**, cerrando **ciento cuarenta y nueve (149)** lo que representa un 51.88% de cumplimiento.
- La división que tuvo menos reclamos cerrados dentro del término establecido por ley, fue **SANTANDER** con **siete (7)**, lo que presenta el 25% de cumplimiento.
- Se evidencia un aumento de **ciento once (111)** reclamos a comparación del trimestre anterior.
- De las **mil ochocientas noventa y tres (1.893)** peticiones recibidas, **mil trecientas treinta y ocho (1.338)** corresponden al G.I.T Jurisdicción Coactiva, esto corresponde a un 71% del total recibido, siendo esta la mayor representación.
- De las **mil ochocientas noventa y tres (1.893)** peticiones recibidas se contestaron dentro de los términos establecidos por la ley **mil cuatrocientos siete (1.414)**, lo que equivale a un 75% del total.