

MEMORANDO

****202402200030103****

ACGD - 202402200030103

Bogotá D.C, 26-04-2024

PARA: SAMIRA JULIETH ELJACH DURANTE
DIRECTORA GENERAL

DE: GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

ASUNTO: INFORME I TRIMESTRE PQRSD 2024

Cordial saludo.

En relación al asunto del presente memorando, adjunto a esta comunicación el informe correspondiente al estado y gestión de las PQRSD de la Entidad durante el primer trimestre de 2024. En él, encontrará el total de peticiones recibidas, así como el estado de las mismas: cerradas, abiertas, en término y fuera de término.

Atentamente,

NURY NAVARRO HERNANDEZ

Coordinadora - GIT Atención al Ciudadano y Gestión Documental

Anexos: Diez (10 hojas)

Proyectó: Felipe Pedraza Robayo - Contratista ATC.

Revisó: Dayana Pérez Buelvas - Contratista ATC.

Aprobó: Nury Navarro Hernández – Coordinadora GIT Atención al Ciudadano y Gestión documental.

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

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

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

RECLAMOS CLASIFICADOS POR SERVICIOS	ABIERTA	CERRADA	I TRIMESTRE 2024	% RECLAMOS CERRADOS I TRIMESTRE 2024
ADMINISTRATIVAS	16	36	52	66%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	4	4	100%
CIRUGÍA	1	24	25	96%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	50	50	100%
CONSULTA EXTERNA	6	254	260	98%
HOSPITALIZACIÓN	0	12	12	100%
MEDICAMENTOS	1	150	151	99%
OTRO	0	72	72	100%
PAGOS	0	6	6	100%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	0	2	2	100%
URGENCIAS	0	1	1	100%
Total general	24	611	635	96%

Tabla no.1: reclamos en salud recibidos clasificados por servicio durante el iv trimestre en las oficinas principales del FPS y por la superintendencia nacional de salud (Supersalud). *fuente: formato miaacgdcfo43 de reporte mensual del registro y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y/o felicitaciones, denuncias (pqrsd) por dependencias.

Durante el primer trimestre de 2024 se radicaron un total de **seiscientos treinta y cinco (635)** reclamos en salud; de los cuales **noventa y ocho (98)** fueron radicados en las oficinas principales del FPS, y **quinientos treinta y siete (537)** 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, 018000 y buzón de sugerencias.

De los **seiscientos treinta y cinco (635)** reclamos en salud radicados en el periodo comprendido, se encuentran cerradas un total de **seiscientos once (611)**, los cuales equivalen a un 96% del total, el 4% restante, corresponde a **veinticuatro (24)** reclamos que están pendientes de resolver.

RECLAMOS CLASIFICADOS POR MEDIO DE INGRESO	ABIERTA	CERRADA	I TRIMESTRE 2024	% RECLAMOS CERRADOS I TRIMESTRE 2024
REGIONAL	22	76	98	78%
SUPERSALUD	2	535	537	98%
Total general	24	611	635	96%

Tabla no. 2: reclamos en salud recibidos a través de las regionales y Supersalud durante el I trimestre 2024.

De forma general se observa que los servicios que presentaron mayor número de reclamos fueron: el servicio de **Consulta externa**, con un total de **doscientos sesenta (260)**, equivalentes a un 41% del total y el servicio de **Medicamentos** con **ciento cincuenta y uno (151)** reclamos, equivalentes a un 24% de la totalidad recibida.

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

RECLAMOS CLASIFICADOS POR CANAL DE RECEPCIÓN	REGIONAL	SUPERSALUD	TOTAL	% RECLAMOS I TRIMESTRE 2024
Correo	90	14	104	16%
Web	0	210	210	33%
Telefónico	0	65	65	10%
Personalizado-escrito	8	220	228	36%
Redes sociales-otro	0	18	18	3%
Chat	0	10	10	2%
TOTAL	98	537	635	100%

Tabla no. 3: reclamos en salud clasificados por canal de recepción I trimestre 2024.

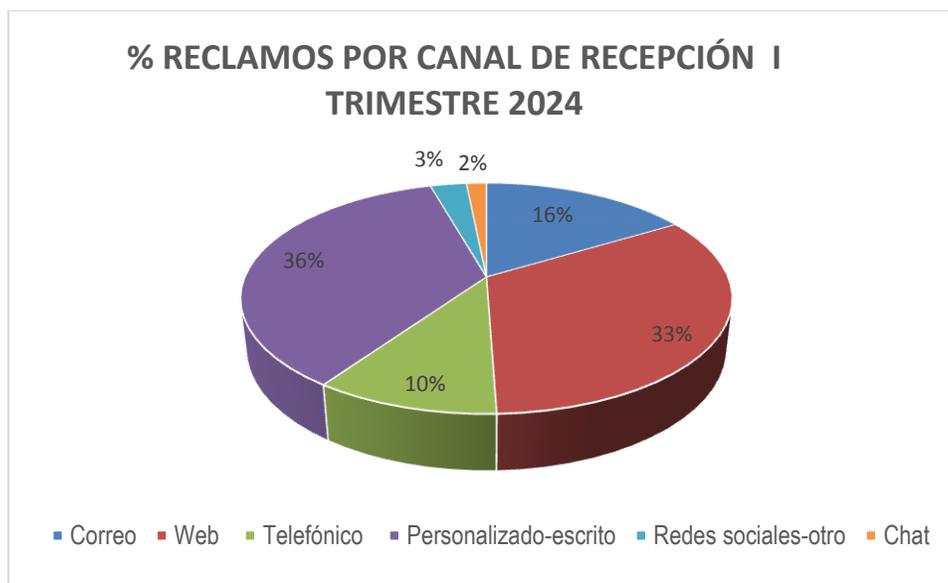


Gráfico No. 1

Para el primer trimestre de 2024, el canal más usado por los usuarios para presentar reclamos fue el personalizado – escrito, registrando un total de **doscientos veintiocho (228)**, equivalente a un 36% del total, seguido de Web con **doscientos diez (210)** reclamos, los cuales equivalen a un 33% 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 SIMPLE	470	74%
RIESGO PRIORIZADO	163	25,7%
RIESGO VITAL	2	0,3%
TOTAL	635	100%

Tabla no. 4: total de reclamos en salud clasificados por tipo durante el I trimestre 2024.

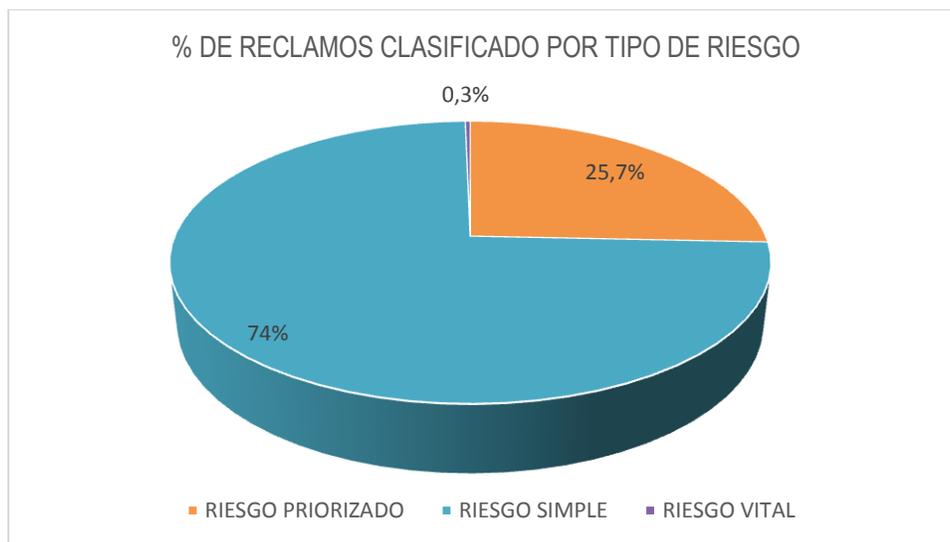


Gráfico No. 2

De los **seiscientos treinta y cinco (635)** reclamos en salud recibidos durante el I trimestre de 2024, **cuatrocientos setenta (470)** fueron de riesgo simple, lo que equivale a un 74% del total, **ciento sesenta y tres (163)** fueron de riesgo priorizado, lo que equivale a un 25,7% del total y **dos (2)** de riesgo vital, equivalente a un 0,3% del total recibido.

3.1 RECLAMOS EN SALUD RECEPCIONADOS EN CADA UNA DE LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS.

Durante la vigencia comprendida, se recibieron un total de **noventa y ocho (98)** reclamos en salud en las oficinas principales del FPS, de las cuales fueron resueltas un 77%, quedando pendientes 22 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, 01800000 y buzón de sugerencia.

MEDIO INGRESO RECLAMOS EN SALUD REGIONAL				
RECLAMOS CLASIFICADOS POR SERVICIO	ABIERTO	CERRADO	I TRIMESTRE 2024	% I TRIMESTRE 2024 CERRADOS
CONSULTA EXTERNA	5	34	39	87%
MEDICAMENTOS	0	5	5	100%
ADMINISTRATIVAS	16	22	38	58%
CIRUGIAS	1	12	13	92%
OTRO	0	3	3	100%
Total general	22	76	98	77%

Tabla no. 5: reclamos en salud recibidos clasificados por servicio durante el I trimestre 2024 en las oficinas principales del FPS.

3.2 RECLAMOS EN SALUD RECIBIDOS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUPERSALUD).

MEDIO INGRESO SUPERSALUD				
RECLAMOS CLASIFICADOS POR SERVICIO	ABIERTO	CERRADO	I TRIMESTRE 2024	% I TRIMESTRE 2024 CERRADOS
CONSULTA EXTERNA	1	220	221	99%
MEDICAMENTOS	1	145	146	99%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	50	50	100%
ADMINISTRATIVAS	0	14	14	100%
CIRUGÍA	0	12	12	100%
HOSPITALIZACIÓN	0	12	12	100%
OTRO	0	69	69	100%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	0	2	2	100%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	4	4	100%
PAGOS	0	6	6	100%
URGENCIAS	0	1	1	100%
Total general	2	535	537	99%

Tabla no. 6: reclamos en salud clasificados por servicio durante el I trimestre 2024 recepcionados por la superintendencia nacional de salud (Supersalud).

*Fuente: formato miaacgdcfo43 de reporte mensual del registro y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y/o felicitaciones, denuncias (pqrsd) por dependencias.

Tal como se observa en la tabla anterior, durante el periodo evaluado se recibieron por parte del GIT de Atención al Ciudadano, tras la remisión por parte de la Superintendencia Nacional de Salud (SUPERSALUD), **quinientos treinta y siete (537)** reclamos en salud, de los cuales fueron resueltos **quinientos treinta y cinco (535)**, lo que equivale a un 98% del total, quedando pendientes por resolver al 16 de abril de 2024, **dos (2)**.

CLASIFICACIÓN RECLAMOS POR SERVICIO	CERRADOS		ABIERTOS	I TRIMESTRE 2024 CERRADA	% Reclamos Cerrados en Terminó I TRIMESTRE 2024
	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO			
CONSULTA EXTERNA	68	186	6	260	26%
MEDICAMENTOS	58	92	1	151	38%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	19	31	0	50	38%
ADMINISTRATIVAS	6	30	16	52	12%
CIRUGÍA	5	19	1	25	20%
HOSPITALIZACIÓN	5	7	0	12	42%
OTRO	19	53	0	72	26%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	1	3	0	4	25%
PAGOS	4	2	0	6	66%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	2	0	0	2	100%
URGENCIAS	1	0	0	1	100%
Total general	188	423	24	635	30%

Tabla no. 7: reclamos en salud recibidos clasificados por servicio durante el I trimestre 2024 recepcionados por la superintendencia nacional de salud (Supersalud) y las oficinas principales del FPS, clasificados en cerrados y abiertos.

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 31%, porcentaje que corresponde a **siento ochenta y ocho (188)** 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 I TRIMESTRE 2024 SUPERSALUD

TIPO DE RECLAMOS SUPERSALUD	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA RECLAMOS I TRIMESTRE 2024
RIESGO SIMPLE	5
RIESGO PRIORIZADO	6
RIESGO VITAL	3
Total general	5

Tabla no. 8: tiempo promedio de repuesta de reclamos en salud Supersalud I trimestre 2024.

DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA I TRIMESTRE 2024 REGIONAL

TIPO DE RECLAMOS REGIONAL	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA RECLAMOS I TRIMESTRE 2024
RIESGO SIMPLE	7
RIESGO VITAL	10
Total general	7

Tabla no. 9: tiempo promedio de repuesta de reclamos en salud regional I trimestre 2024.

El promedio de tiempo de respuesta para **reclamos de riesgo simple** en el FPS-FCN en casos Supersalud fue de **cinco (5)** días, para casos recibidos por las regionales fue de **siete (7)** días, el promedio de tiempo de respuesta para **reclamos de riesgo priorizado** en casos Supersalud fue de **seis (6)** días, por regionales no se recibieron reclamos de este tipo, para **reclamos de riesgo vital** el tiempo promedio de respuesta en casos Supersalud fue de **tres (3)** días y para regionales de **diez (10)** días.

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POR DIVISIÓN

RECLAMOS POR DIVISIÓN	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	I TRIMESTRE 2024	% CIERRE EN TERMINO
ANTIOQUIA	12	14	0	26	46%
CENTRAL	34	166	20	220	15%
MAGDALENA	99	141	3	243	41%
PACIFICO	38	84	2	124	31%
SANTANDER	5	17	0	22	23%
Total general	188	422	25	635	30%

Tabla no. 9: 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 **noventa y nueve (99)** reclamos, lo que representa un 41% de cumplimiento y la división que tuvo menos reclamos cerrados dentro del término establecido por ley, fue **SANTANDER** con **cinco (5)**, lo que presenta el 22% de cumplimiento.

4. COMPARATIVO DE RECLAMOS EN SALUD IV TRIMESTRE 2023 VS I TRIMESTRE DE 2024

En el IV trimestre del 2023 se recibieron un total setecientos quince (715) reclamos en salud y en el I trimestre del 2024 seicientos treinta y cinco (635), evidenciándose una disminución de **ochenta (80)** reclamos en comparación con el trimestre anterior.

CLASIFICACIÓN RECLAMOS POR DIVISIÓN	IV TRIMESTRE 2023	I TRIMESTRE 2024	DIFERENCIA
MAGDALENA	325	243	-82
CENTRAL	177	220	43
PACÍFICO	146	124	-22
SANTANDER	36	22	-14
ANTIOQUIA	31	26	-5
Total general	715	635	- 80

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

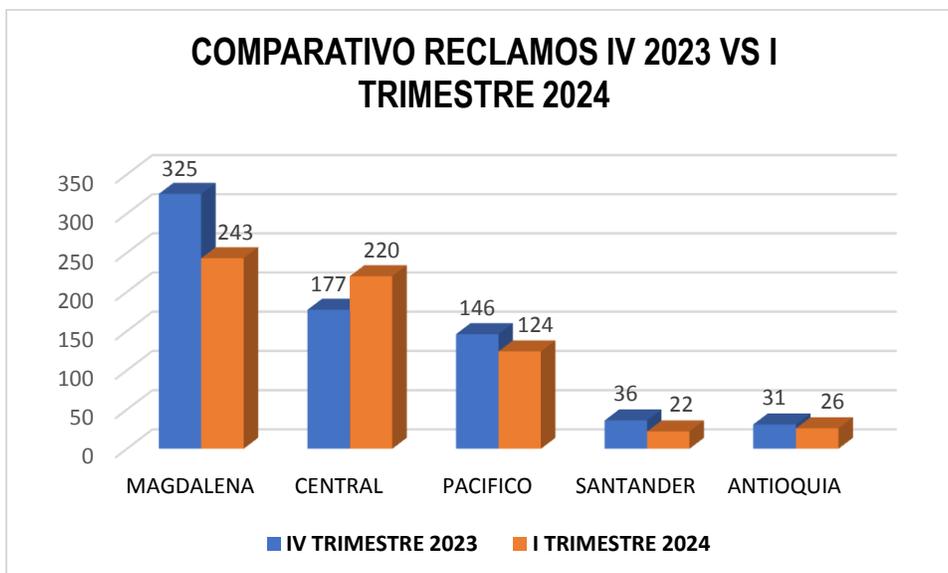


Gráfico No. 5

5. DENUNCIAS

Durante el I 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 recibió una (1) sugerencia a través del buzón de sugerencias PQRSD.

7. FELICITACIONES

No se recibieron felicitaciones en el I trimestre de 2024.

8. PETICIONES RADICADAS EN EL I 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	4	1	1	6
OFICINA ASESORA JURÍDICA – TUTELAS	0	0	0	0
G.I.T. DEFENSA JUDICIAL	0	0	0	0
G.I.T JURISDICCIÓN COACTIVA	626	62	51	739
G.I.T JURISDICCIÓN PERSUASIVA	54	36	0	90
SECRETARÍA GENERAL	0	0	2	2
G.I.T. TALENTO HUMANO	1	1	0	2

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

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	92	24	29	145
G.I.T. BIENES, COMPRAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	0	0	2
G.I.T. PRESTACIONES ECONÓMICAS	21	25	18	64
G.I.T. SERVICIOS DE SALUD	27	10	0	37
G.I.T. TESORERIA	0	0	5	5
G.I.T. CONTABILIDAD	0	0	0	0
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	0	0	0	0
TOTAL DE PETICIONES	831	159	106	1.096

Durante el I trimestre de 2024 se recibieron un total de **mil noventa y seis (1.096)** peticiones, de las cuales fueron resueltas un total de **novecientos noventa (990)**, lo que equivale a un 90% del total, el 10% restante corresponde a **ciento seis (106)** peticiones pendientes de resolver.

De las **mil noventa y seis (1.096)** peticiones recibidas se contestaron dentro de los términos establecidos por la ley **ochocientos treinta y uno (831)**, lo que equivale a un 76% del total.

7.1 DERECHOS DE PETICIÓN DESAGREGADOS POR DEPENDENCIA

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO.	TOTAL.	%
DIRECCIÓN GENERAL	0	0%
CONTROL INTERNO	0	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	4	0,4%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	6	0,5%
OFICINA ASESORA JURÍDICA – TUTELAS	0	0%
G.I.T. DEFENSA JUDICIAL	0	0%
G.I.T JURISDICCIÓN COACTIVA	739	67%
G.I.T JURISDICCIÓN PERSUASIVA	90	8,2%
SECRETARÍA GENERAL	2	0,2%
G.I.T. TALENTO HUMANO	2	0,2%
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	145	13,2%
G.I.T. BIENES, COMPRAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	0,2%
G.I.T. PRESTACIONES ECONÓMICAS	64	5,8%
G.I.T. SERVICIOS DE SALUD	37	3,4%
G.I.T. TESORERIA	5	0,5%
G.I.T. CONTABILIDAD	0	0%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	0	0%
TOTAL DE PETICIONES	1.096	100%

De las **mil noventa y seis (1.096)** peticiones recibidas, **setecientos treinta y nueve (739)** corresponden al G.I.T Jurisdicción coactiva, esto corresponde a un 67,4% del total recibido, siendo esta la mayor representación.

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

I 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	1.096	11	831	106	159	0

8. PROPUESTAS DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

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

- Realizar seguimiento diario con el fin de dar cumplimiento oportuno a las respuestas a cada una de las quejas en las divisiones y la Supersalud.
- Realizar mesas de trabajo periódicas en conjunto con los prestadores y personal 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, esto para determinar dónde se presenta el retraso en las respuestas de las quejas.

9. CONCLUSIONES.

- Durante el primer trimestre de 2024 se radicaron un total de **seiscientos treinta y cinco (635)** reclamos en salud.
- De los **seiscientos treinta y cinco (635)** reclamos en salud radicados en el periodo comprendido, se encuentran cerradas un total de **seiscientos once (611)**, los cuales equivalen a un 96% del total.
- Los servicios que presentaron mayor número de reclamos fueron: el servicio de **Consulta externa**, con un total de **doscientos sesenta (260)**, equivalentes a un 41% del total y el servicio de **Medicamentos** con **ciento cincuenta y uno (151)** reclamos, equivalentes a un 24% de la totalidad recibida.
- De los **seiscientos treinta y cinco (635)** reclamos en salud recibidos durante el I trimestre de 2024, **cuatrocientos setenta (470)** fueron de riesgo simple, lo que equivale a un 74% del total, **ciento**

sesenta y tres (163) fueron de riesgo priorizado, lo que equivale a un 25,7% del total y **dos (2)** de riesgo vital, equivalente a un 0,3% del total recibido.

- Durante la vigencia comprendida, se recibieron un total de **setenta y cinco (98)** reclamos en salud en las oficinas principales del FPS, de las cuales fueron resueltas un 76%, quedando pendientes 22 por resolver.
- En el primer trimestre de 2024 se recibieron **seiscientos cuarenta (537)** reclamos en salud a través del aplicativo web de la Supersalud, de los cuales fueron resueltas **(535)**, lo que equivale a un 98% del total, quedando pendientes por resolver al 16 de abril de 2024, **dos (2)**.
- Del total de reclamos en salud recibidos, se contestó dentro de los términos establecidos por ley el 30%.
- El promedio de días en responder un reclamo en salud ingresado por el aplicativo Supersalud fue de **cinco (5)** días.
- El promedio de días en responder un reclamo en salud ingresado por las oficinas principales del FPS-FCN fue de **siete (7)** días.
- La división con mayor número de reclamos resueltos dentro del término establecido por ley, fue **MAGDALENA**, cerrando **noventa y nueve (99)** lo que representa un 41% de cumplimiento.
- La división que tuvo menos reclamos cerrados dentro del término establecido por ley, fue **SANTANDER** con **cinco (5)**, lo que presenta el 23% de cumplimiento.
- Se evidencia una disminución de **ochenta (80)** reclamos a comparación del trimestre anterior.