

MEMORANDO



ACGD - 202402200068073

Bogotá D.C, 24-10-2024

PARA: SAMIRA JULIETH ELJACH DURANTE
DIRECTORA GENERAL

DE: GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

ASUNTO: INFORME III TRIMESTRE PQRSD 2024

Respetada Dr. Samira, reciba un cordial saludo.

Adjunto el informe correspondiente al estado y gestión de las PQRSD de la entidad, durante el tercer 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.

Hasta una próxima oportunidad,

MÓNICA ALEXANDRA MANRIQUE NARVÁEZ

Coordinadora - GIT Atención al Ciudadano y Gestión Documental

Anexos: Once (11 hojas)

Proyectó: Felipe Pedraza Robayo - Contratista ATC.

Revisó: Dayana Pérez Buelvas - Contratista ATC.

Aprobó: Mónica Alexandra Manrique Narváez – Coordinadora GIT Atención al Ciudadano y Gestión documental.

1. OBJETIVO

El informe pretende 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 regionales fuera de Bogotá.

2. ALCANCE

Comprende los resultados de medición del III trimestre del año 2024, respecto de los puntos de atención a nivel nacional, el seguimiento a los reclamos en salud, peticiones, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

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

RECLAMOS CLASIFICADOS POR SERVICIOS	ABIERTA	CERRADA	III TRIMESTRE 2024	% RECLAMOS CERRADOS III TRIMESTRE 2024
ADMINISTRATIVAS		79	79	100%
AFILIACIONES		6	6	100%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS		5	5	100%
CIRUGÍA		20	20	100%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	2	62	64	96,9%
CONSULTA EXTERNA	2	236	238	99,2%
HOSPITALIZACIÓN	1	20	21	95,2%
MEDICAMENTOS	3	269	272	98,9%
OTRO		64	64	100%
PAGOS		9	9	100%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD		20	20	100%
URGENCIAS		1	1	100%
Total general	8	791	799	98.9%

Tabla no.1

Durante el tercer trimestre de 2024, se radicaron un total de **setecientos noventa y nueve (799)** reclamos en salud; de los cuales **setenta y tres (73)** fueron radicados en las oficinas principales del FPS y **setecientos veintiséis (726)** 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 noventa y nueve (799)** reclamos en salud radicados en el periodo comprendido, se encuentran cerradas un total de **setecientos noventa y uno (791)**, los cuales equivalen a un 98.9% del total, el 1.1% restante, corresponde a **ocho (8)** reclamos que están pendientes de resolver.

RECLAMOS CLASIFICADOS POR MEDIO DE INGRESO	ABIERTA	CERRADA	II TRIMESTRE 2024	% RECLAMOS CERRADOS III TRIMESTRE 2024
REGIONAL	1	72	73	98.6%
SUPERSALUD	7	719	726	99%
Total general	8	791	799	98.9%

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 setenta y dos (272)**, equivalentes a un 34% del total, y el servicio de consulta externa con **doscientos treinta y ocho (238)** reclamos, equivalentes a un 29.8% de la totalidad recibida.

A continuación, se desagregan los reclamos de acuerdo con el canal de atención:

RECLAMOS CLASIFICADOS POR CANAL DE RECEPCIÓN	REGIONAL	SUPERSALUD	TOTAL	% RECLAMOS III TRIMESTRE 2024
Correo	68	8	76	9.5%
Web		280	280	35%
Telefónico		102	102	12.8%
Personalizado-escrito	5	321	326	40.8%
Redes sociales-otro		11	11	1,4%
Chat		4	4	0.5%
TOTAL	73	726	799	100%

Tabla no. 3.

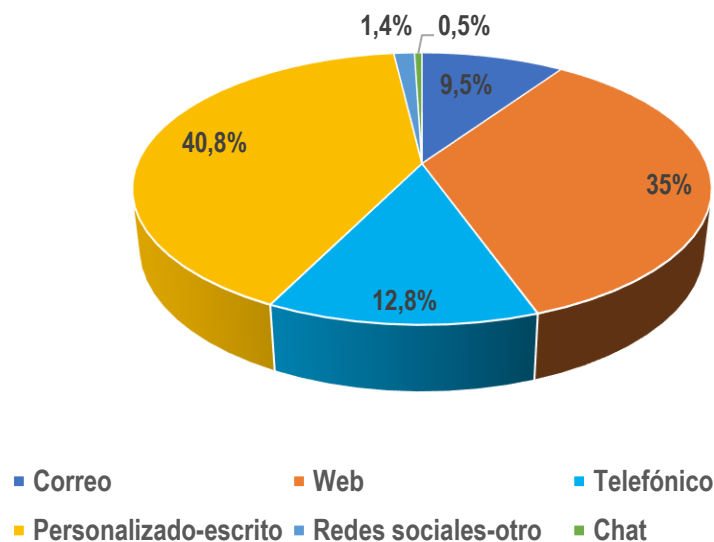


Gráfico No. 1

Para el tercer trimestre de 2024, el canal más usado por los usuarios para presentar reclamos fue el personalizado – escrito, registrando un total de **trescientos veintiséis (326)**, equivalente a un 40,8% del total, seguido del web con **doscientos ochenta (280)** reclamos, los cuales equivalen a un 35% 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 riesgos fue modificada, estableciendo 3 tipos diferentes, a saber: 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	174	22%
RIESGO SIMPLE	625	78%
RIESGO VITAL	0	0%
TOTAL	799	100%

Tabla no. 4

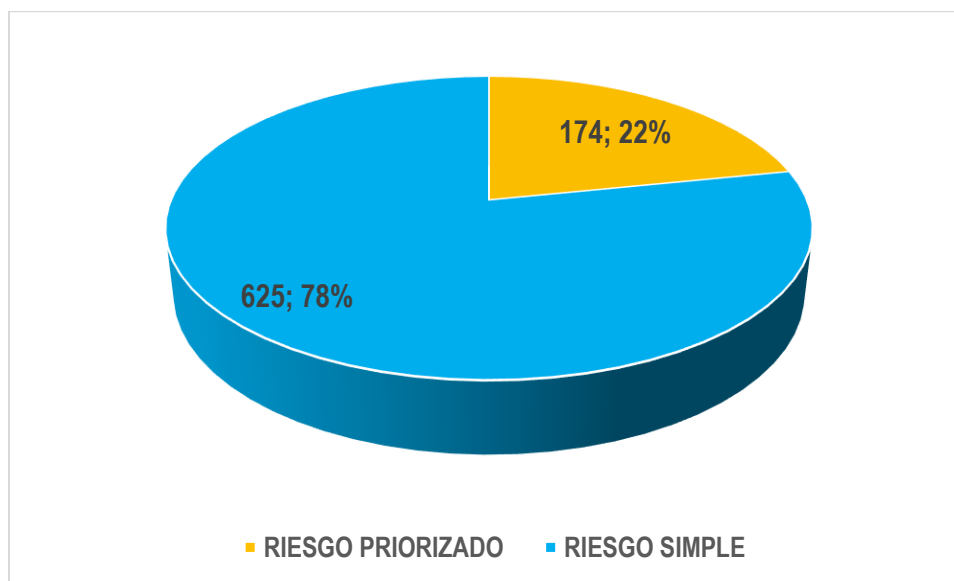


Gráfico No. 2

De los **setecientos noventa y nueve (799)** reclamos en salud recibidos durante el III trimestre de 2024, **seiscientos veinticinco (625)** fueron de riesgo simple, lo que equivale a un 78% del total, **ciento setenta y cuatro (174)** fueron de riesgo priorizado, lo que equivale a un 22% del total y **cero (0)** reclamos de riesgo vital.

3.1 RECLAMOS EN SALUD RECEPCIONADOS EN LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS.

Durante el periodo, se recibieron un total de **setenta y tres (73)** reclamos en salud en las oficinas principales del FPS de las cuales fueron resueltas un 98.6%, quedando pendiente una por resolver; como se evidencia en la tabla que se presenta 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	III TRIMESTRE 2024	% III TRIMESTRE 2024 CERRADOS
ADMINISTRATIVAS		33	33	100%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO		6	6	100%
CONSULTA EXTERNA		9	9	100%
HOSPITALIZACIÓN	1		1	0%
MEDICAMENTOS		4	4	100%
OTRO		4	4	100%
PAGOS		8	8	100%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD		8	8	100%
Total general	1	72	73	98.6%

Tabla no. 5

3.2 RECLAMOS EN SALUD RECIBIDOS A TRAVÉS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD.

MEDIO INGRESO SUPERSALUD				
RECLAMOS CLASIFICADOS POR SERVICIO	ABIERTO	CERRADO	III TRIMESTRE 2024	% III TRIMESTRE 2024 CERRADOS
ADMINISTRATIVAS		46	46	100%
AFILIACIONES		6	6	100%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS		5	5	100%
CIRUGÍA		20	20	100%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	2	56	58	98.2%
CONSULTA EXTERNA	2	227	229	98.6%
HOSPITALIZACIÓN		20	20	100%
MEDICAMENTOS	3	265	268	98.5%
OTRO		60	60	100%
PAGOS		1	1	100%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD		12	12	100%
URGENCIAS		1	1	100%
Total general	7	719	726	98.9%

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, tras la remisión por parte de la Superintendencia Nacional de Salud (SUPERSALUD), **seiscientos veintiséis (726)** reclamos en salud, de los cuales fueron resueltos **setecientos diecinueve (719)**, lo que equivale a un 98.9% del total, quedando pendientes por resolver al 21 de octubre de 2024, **siete (7)**.

CLASIFICACIÓN RECLAMOS POR SERVICIO	CERRADOS		ABIERTOS	III TRIMESTRE 2024 CERRADA	% Reclamos Cerrados en Terminó III TRIMESTRE 2024
	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO			
ADMINISTRATIVAS	39	40		79	50%
AFILIACIONES	4	2		6	67%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	4	1		5	80%
CIRUGÍA	12	8		20	60%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	36	26	2	62	59%
CONSULTA EXTERNA	143	93	2	236	61%
HOSPITALIZACIÓN	15	5	1	20	75%
MEDICAMENTOS	153	116	3	269	57%
OTRO	41	23		64	64%
PAGOS	2	7		9	22%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	10	10		20	50%
URGENCIAS	1			1	100%
Total General	460	331	8	791	59%

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 **59%**, porcentaje que corresponde a **cuatrocientos sesenta (460)** reclamos en salud resueltos a término con respecto del 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, además de las reaperturas realizadas por los usuarios ante la Supersalud.

DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA III TRIMESTRE 2024 SUPERSALUD

TIPO DE RECLAMOS SUPERSALUD	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA RECLAMOS III TRIMESTRE 2024
RIESGO SIMPLE	2
RIESGO PRIORIZADO	4
Total general	3

Tabla no. 8

DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA III TRIMESTRE 2024 REGIONAL

TIPO DE RECLAMOS REGIONAL	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA RECLAMOS II TRIMESTRE 2024
RIESGO SIMPLE	3
Total general	3

Tabla no. 9

El promedio de tiempo de respuesta para **reclamos de riesgo simple** en el FPS-FCN en casos Supersalud fue de **dos (2)** días, para casos recibidos por las regionales fue de **tres (3)** 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 TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	III TRIMESTRE 2024	% CIERRE EN TERMINO
ANTIOQUIA	29	23		52	56%
AFILIACIONES	4	2		6	67%
CENTRAL	89	77		166	54%
MAGDALENA	231	101	5	337	69%
PACIFICO	73	118	3	194	38%
SANTANDER	34	10		44	77%
Total general	460	331	8	799	59%

Tabla no. 10

La división con mayor número de reclamos resueltos dentro del término establecido por ley, fue **MAGDALENA**, cerrando **doscientos treinta y uno (231)** reclamos, lo que representa un **69%** de cumplimiento, a pesar que la división **SANTANDER** tuvo **treinta y cuatro (34)** reclamos cerrados en término, menos reclamos en cantidad, su porcentaje de cumplimiento fue el más alto con un **77%** de reclamos cerrados dentro del término establecido por ley y la división que menos reclamos respondió en término fue **PACIFICO** con un **38%** de cumplimiento.

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

En el II trimestre del 2024 se recibieron un total de **setecientos cuarenta y seis (746)** reclamos en salud y en el III trimestre del 2024 **setecientos noventa y nueve (799)**, evidenciándose un aumento de **cincuenta y tres (53)** reclamos en comparación con el trimestre anterior.

CLASIFICACIÓN RECLAMOS POR DIVISIÓN	II TRIMESTRE 2024	III TRIMESTRE 2024	DIFERENCIA
MAGDALENA	287	337	50
AFILIACIONES	0	6	6
CENTRAL	186	166	-20
PACIFICO	190	194	4
SANTANDER	28	44	16
ANTIOQUIA	55	52	-3
Total general	746	799	53

Tabla no. 11

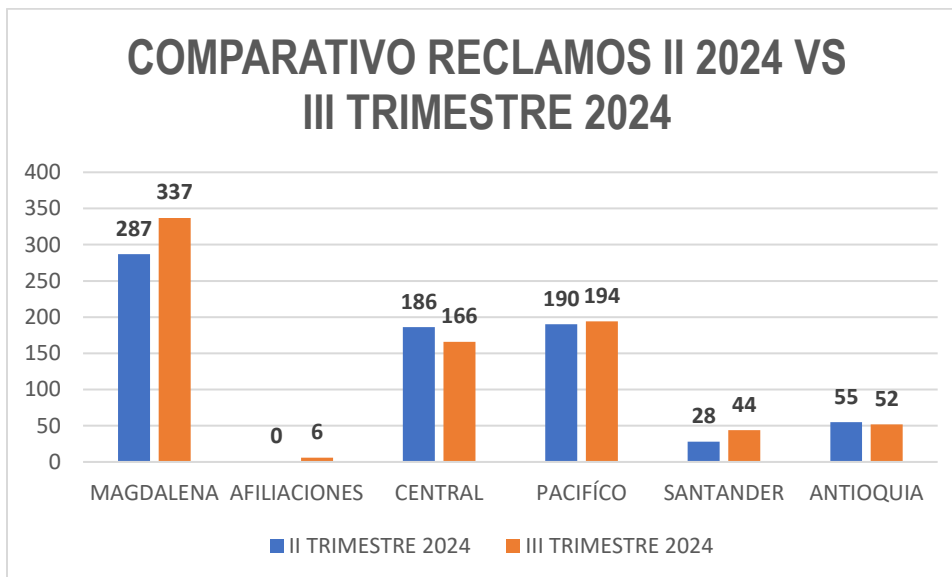


Gráfico No. 5

5. DENUNCIAS

Durante el III 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

Se recibieron **seis (6)** felicitaciones en el III trimestre de 2024.

8. PETICIONES RADICADAS EN EL III 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	0	2	3
OFICINA ASESORA JURÍDICA – TUTELAS	0	0	0	0
GIT. DEFENSA JUDICIAL	0	0	0	0
GIT JURISDICCIÓN COACTIVA	332	15	253	600
GIT JURISDICCIÓN PERSUASIVA	85	18	29	132
SECRETARÍA GENERAL	10	0	0	10

GIT TALENTO HUMANO	3	0	0	3
GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	83	58	18	159
GIT BIENES, COMPRAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	4	0	0	4
GIT PRESTACIONES ECONÓMICAS	72	0	56	128
GIT SERVICIOS DE SALUD	7	0	0	7
DIVISIÓN ANTIOQUIA	2	0	0	2
DIVISIÓN SANTANDER	2	14	12	28
DIVISIÓN SANTA MARTA	0	0	0	0
DIVISIÓN BARRANQUILLA	8	2	0	10
DIVISIÓN CARTAGENA	6	4	0	10
DIVISIÓN CALI	4	2	0	6
DIVISIÓN BUENAVENTURA	6	1	0	7
DIVISIÓN TUMACO	4	0	0	4
GIT TESORERIA	0	0	0	0
GIT CONTABILIDAD	0	0	0	0
TOTAL DE PETICIONES	633	114	370	1.117

Durante el III trimestre de 2024 se recibieron un total de **mil ciento trece (1.113)** peticiones, de las cuales fueron resueltas un total de **setecientos cuarenta y tres (743)**, lo que equivale a un 67% del total, el 33% restante corresponde a **trescientos setenta (370)** peticiones pendientes de resolver.

De **mil ciento trece (1.113)** peticiones recibidas se contestaron dentro de los términos establecidos por la ley **seiscientos veintinueve (629)**, lo que equivale a un 56% del total.

7.1 DERECHOS DE PETICIÓN DESAGREGADOS POR DEPENDENCIA

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO.	TOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	0	0,00%
CONTROL INTERNO	0	0,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	4	0,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3	0,27%
OFICINA ASESORA JURÍDICA - TUTELAS	0	0,00%
GIT DEFENSA JUDICIAL	0	0,00%
GIT JURISDICCIÓN COACTIVA	600	53,91%
GIT JURISDICCIÓN PERSUASIVA	132	11,86%
SECRETARÍA GENERAL	10	0,90%
GIT TALENTO HUMANO	3	0,27%
GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	159	14,29%
GIT BIENES, COMPRAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	4	0,36%
GIT PRESTACIONES ECONÓMICAS	128	11,50%
G.I.T. SERVICIOS DE SALUD	7	0,63%

DIVISIÓN CENTRAL	0	0,00%
DIVISIÓN ANTIOQUIA	2	0,18%
DIVISIÓN SANTANDER	28	2,52%
DIVISIÓN SANTA MARTA	0	0,00%
DIVISIÓN BARRANQUILLA	10	0,90%
DIVISIÓN CARTAGENA	10	0,90%
DIVISIÓN CALI	6	0,54%
DIVISIÓN BUENAVENTURA	7	0,63%
DIVISIÓN TUMACO	4	0,36%
GIT TESORERIA	0	0,00%
GIT CONTABILIDAD	0	0,00%
TOTAL DE PETICIONES	1.117	100%

De las **mil ciento diecisiete (1.117)** peticiones recibidas, **seiscientos (600)** corresponden al GIT Jurisdicción coactiva, esto corresponde a un 53.91% del total recibido, siendo esta la mayor representación.

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

III 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 TÉRMINO	PETICIONES FUERA DE TÉRMINO SIN FINALIZAR	ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINO	
TOTAL	1.117	40	629	370	114	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:

- Implementación plan de mejoramiento temporal donde se amplía el horario de recepción, radicación y seguimiento de PQRS 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.

9. CONCLUSIONES.

- Como resultado de las propuestas y acciones realizadas por el GIT de Atención al Ciudadano en el trimestre anterior, se aumentó un **18%** el porcentaje de reclamos cerrados en termino, pasando de **40%** de cumplimiento en el II trimestre a un **58%** de cumplimiento en el III trimestre de 2024. Además, se redujo el promedio de días de respuesta, de **4 días** en el II trimestre a **3 días** en el III trimestre en reclamos ingresados por la Supersalud y de **6 días** en el II trimestre a **3 días** en el III trimestre en reclamos ingresados directamente en las Divisiones del FPS – FCN.
- Durante el tercer trimestre de 2024 se radicaron un total de **setecientos noventa y nueve (799)** reclamos en salud.
- De los **setecientos noventa y nueve (799)** reclamos en salud radicados en el periodo comprendido, se encuentran cerradas un total de **setecientos noventa y uno (791)**, los cuales equivalen a un 98.9% del total.
- Los servicios que presentaron mayor número de reclamos fueron: el servicio de **Medicamentos**, con un total de **doscientos setenta y dos (272)**, equivalentes a un 34% del total, y el servicio de **Consulta Externa**, con **doscientos treinta y ocho (238)** reclamos, equivalentes a un 29.8% de la totalidad recibida.
- De los **setecientos noventa y nueve (799)** reclamos en salud recibidos durante el III trimestre de 2024, **seiscientos veinticinco (625)** fueron de riesgo simple, lo que equivale a un 78% del total, **ciento setenta y cuatro (174)** fueron de riesgo priorizado, lo que equivale a un 22% del total.
- Durante la vigencia comprendida, se recibieron un total de **setenta y tres (73)** reclamos en salud en las oficinas principales del FPS, de las cuales fueron resueltas un 98.6%, quedando pendientes **1** por resolver.
- En el tercer trimestre de 2024 se recibieron **setecientos veintiséis (726)** reclamos en salud a través del aplicativo web de la Supersalud, de los cuales fueron resueltas setecientos diecinueve (**719**), lo que equivale a un 98.9% del total, quedando pendientes por resolver al 21 de octubre de 2024, **siete (7)**.
- Del total de reclamos en salud recibidos, se contestó dentro de los términos establecidos por ley el **59%**.
- El promedio de días en responder un reclamo en salud ingresado por el aplicativo Supersalud fue de **tres (3)** días.
- El promedio de días en responder un reclamo en salud ingresado por las oficinas principales del FPS-FCN fue de **tres (3)** días.
- La división con mayor número de reclamos resueltos dentro del término establecido por ley, fue **MAGDALENA**, cerrando **doscientos treinta y uno (231)** lo que representa un 69% de cumplimiento.
- La división que tuvo menos reclamos cerrados dentro del término establecido por ley, fue **PACIFICO** con **ciento dieciocho (118)**, lo que presenta el 38% de cumplimiento.
- Se evidencia un aumento de **cincuenta y tres (53)** reclamos a comparación del trimestre anterior.
- De las **mil ciento diecisiete (1.117)** peticiones recibidas, **seiscientos (600)** corresponden al G.I.T Jurisdicción coactiva, esto corresponde a un 53.91% del total recibido, siendo esta la mayor representación.
- De **mil ciento diecisiete (1.117)** peticiones recibidas se contestaron dentro de los términos establecidos por la ley **seiscientos treinta y tres (633)**, lo que equivale a un 56% del total.