

**MEMORANDO**



**ACGD - 202402200012433**

Bogotá D.C, 02-02-2024.

**PARA: SAMIRA JULIETH ELJACH DUARTE**  
Directora General

**DE: GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL**

**ASUNTO: ENTREGA INFORME DE PQRSD IV TRIMESTRE DE 2023.**

Respetada Dra., cordial saludo.

En razón al asunto del presente memorando, me permito adjuntar a esta comunicación el informe del estado y la gestión de las PQRSD de la Entidad durante el IV trimestre de 2023; en el cual se presenta el total de peticiones recibidas, cuántas están cerradas, abiertas, en término, fuera de término y demás datos estadísticos de relevancia para la toma de decisiones frente a la gestión de las PQRSD del FPS.

Atentamente,

NAVARRO

HERNANDEZ NURY

Firmado digitalmente por  
NAVARRO HERNANDEZ NURY

**NURY NAVARRO HERNANDEZ**

Coordinadora – GIT Atención al ciudadano y Gestión documental

Anexos: trece (10 hojas)

Proyectó: Manuel Pérez Buelvas - Contratista

Revisó: Dayana P. – contratista ATC – GD

## 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 IV trimestre del año 2023, 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 IV TRIMESTRE DEL AÑO 2023 CLASIFICADOS POR SERVICIO.

RECLAMOS CLASIFICADOS POR SERVICIOS	ABIERTO	CERRADO	IV TRIMESTRE 2023	% RECLAMOS CERRADOS IV TRIMESTRE 2023
CONSULTA EXTERNA	3	230	233	99%
MEDICAMENTOS	4	255	259	98%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	58	58	100%
ADMINISTRATIVAS	0	30	30	100%
CIRUGÍA	0	25	25	100%
HOSPITALIZACIÓN	0	10	10	100%
OTRO	12	74	86	86%
AFILIACIONES	0	3	3	100%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	0	5	5	100%
URGENCIAS	0	2	2	100%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	1	1	100%
PAGOS	1	2	3	67%
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>695</b>	<b>715</b>	<b>97%</b>

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 cuarto trimestre de 2023 se radicaron un total de **setecientos quince (715)** reclamos en salud; de los cuales **setenta y cinco (75)** fueron radicados en las oficinas principales del FPS, y **seiscientos cuarenta (640)** a través la página web de la Superintendencia Nacional de Salud – SUPERSALUD, así como a través de correo electrónico de [correspondencia@fps.gov.co](mailto:correspondencia@fps.gov.co), línea telefónica de quejas y reclamos, 018000 y buzón de sugerencias.

De los **setecientos quince (715)** reclamos en salud radicados en el periodo comprendido, se encuentran cerradas un total de **seiscientos noventa y cinco (695)**, los cuales equivalen a un 97% del total, el 3% restante, corresponde a **veinte (20)** reclamos que están pendientes de resolver.

RECLAMOS CLASIFICADOS POR MEDIO DE INGRESO	ABIERTO	CERRADO	IV TRIMESTRE 2023	% RECLAMOS CERRADOS
REGIONAL	12	63	75	84%
SUPERSALUD	8	632	640	99%
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>695</b>	<b>715</b>	<b>97%</b>

Tabla no. 2: reclamos en salud recibidos a través de las regionales y Supersalud durante el IV trimestre 2023.

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 nueve (259)**, equivalentes a un 36% del total y el servicio de **Consulta externa** con **doscientos treinta y tres (233)** reclamos, equivalentes a un 33% de la totalidad recibida.

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

RECLAMOS CLASIFICADOS POR CANAL DE RECEPCIÓN	RECLAMOS CLASIFICADOS POR MEDIO DE INGRESO AL FPS - FCN		TOTAL	% RECLAMOS IV TRIMESTRE 2023
	SUPERSALUD	REGIONAL		
Telefónico	120	0	120	17%
Personalizado - escrito	288	13	301	42%
Web	211	0	211	30%
Chat	4	0	4	1%
correo	7	62	69	10%
Redes sociales - otro	10	0	10	1%
<b>Total general</b>	<b>640</b>	<b>75</b>	<b>715</b>	<b>100%</b>

Tabla no. 3: reclamos en salud clasificados por canal de recepción IV trimestre 2023.

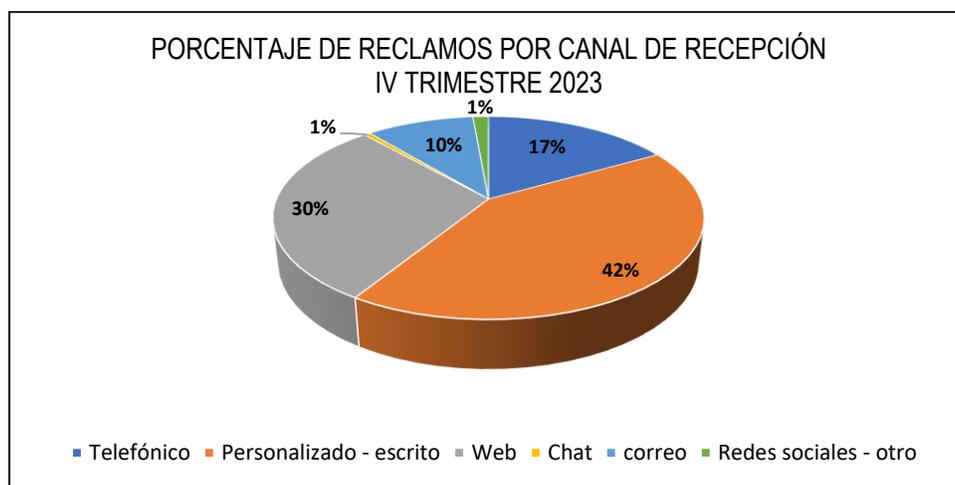


Gráfico No. 1

Para el cuarto trimestre de 2023, el canal más usado por los usuarios para presentar reclamos fue el personalizado – escrito, registrando un total de **trescientos uno (301)**, equivalente a un 42% del total, seguido de Web con **doscientos once (211)** reclamos, los cuales equivalen a un 30% 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	533	74,5%
RIESGO PRIORIZADO	180	25,2%
RIESGO VITAL	2	0,3%
<b>TOTAL</b>	<b>715</b>	<b>100%</b>

Tabla no. 4: total de reclamos en salud clasificados por tipo durante el IV trimestre 2023.

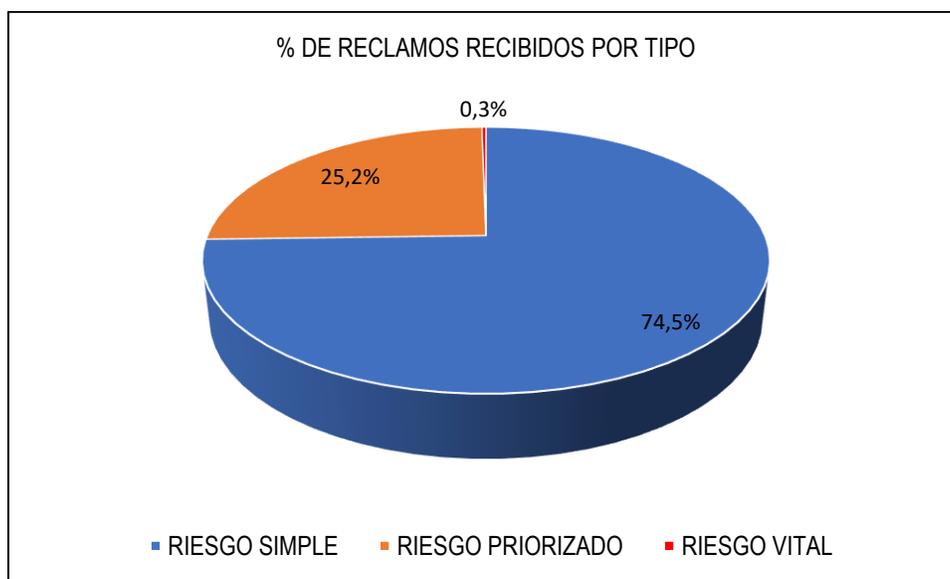


Gráfico No. 2

De los **setecientos quince (715)** reclamos en salud recibidos durante el IV trimestre de 2023, **quinientos treinta y tres (533)** fueron de riesgo simple, lo que equivale a un 74,5% del total, **ciento ochenta (180)** fueron de riesgo priorizado, lo que equivale a un 25,2% 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 **setenta y cinco (75)** reclamos en salud en las oficinas principales del FPS, de las cuales fueron resueltas un 84%, quedando pendientes 12 por resolver; como se evidencia en la tabla a continuación, dichos reclamos, fueron recibidos a través de correo electrónico de [correspondencia@fps.gov.co](mailto:correspondencia@fps.gov.co), línea telefónica de quejas y reclamos, 01800000 y buzón de sugerencia.

MEDIO INGRESO RECLAMOS EN SALUD REGIONAL				
RECLAMOS CLASIFICADOS POR SERVICIO	ABIERTO	CERRADO	IV TRIMESTRE 2023	% IV TRIMESTRE 2023 CERRADOS
CONSULTA EXTERNA	0	6	6	100%
MEDICAMENTOS	0	8	8	100%
ADMINISTRATIVAS	0	1	1	100%
CIRUGIAS	0	2	2	100%
OTRO	12	44	56	79%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	1	1	100%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	0	1	1	100%
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>63</b>	<b>75</b>	<b>84%</b>

Tabla no. 5: reclamos en salud recibidos clasificados por servicio durante el IV trimestre 2023 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	IV TRIMESTRE 2023	% IV TRIMESTRE 2023 CERRADOS
CONSULTA EXTERNA	3	224	227	99%
MEDICAMENTOS	4	247	251	98%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	57	57	100%
ADMINISTRATIVAS	0	29	29	100%
CIRUGÍA	0	23	23	100%
HOSPITALIZACIÓN	0	10	10	100%
OTRO	0	30	30	100%
AFILIACIONES	0	3	3	100%
URGENCIAS	0	2	2	100%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	0	4	4	100%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	1	1	100%
PAGOS	1	2	3	67%
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>632</b>	<b>640</b>	<b>99%</b>

Tabla no. 6: reclamos en salud clasificados por servicio durante el IV trimestre 2023 recepcionados por la superintendencia nacional de salud (Supersalud).  
\*Fuente: formato miaagcdfs43 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), **seiscientos cuarenta (640)** reclamos en salud, de los cuales fueron resueltos **seiscientos treinta y dos (632)**, lo que equivale a un 99% del total, quedando pendientes por resolver al 26 de enero de 2024, **ocho (8)**.

CLASIFICACIÓN RECLAMOS POR SERVICIO	CERRADOS		ABIERTOS	IV TRIMESTRE 2023 CERRADA	% Reclamos Cerrados en Terminó IV TRIMESTRE 2023
	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO			
CONSULTA EXTERNA	80	150	3	233	34%
MEDICAMENTOS	71	184	4	259	27%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	21	37	0	58	36%
ADMINISTRATIVAS	9	21	0	30	30%
CIRUGÍA	6	19	0	25	24%
HOSPITALIZACIÓN	2	8	0	10	20%
OTRO	25	49	12	86	29%
AFILIACIONES	0	3	0	3	0%
URGENCIAS	1	1	0	2	50%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	1	0	1	0%
PAGOS	0	2	1	3	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	1	4	0	5	20%
<b>Total general</b>	<b>216</b>	<b>479</b>	<b>20</b>	<b>715</b>	<b>30%</b>

Tabla no. 7: reclamos en salud recibidos clasificados por servicio durante el IV trimestre 2023 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 30%, porcentaje que corresponde a **doscientos dieciséis (216)** 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.

### TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA IV TRIMESTRE 2023 SUPERSALUD

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPO DE RECLAMOS SUPERSALUD	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA RECLAMOS IV TRIEMSTRE 2023
RIESGO SIMPLE	7
RIESGO PRIORIZADO	6
RIESGO VITAL	2
<b>Total general</b>	<b>5</b>

Tabla no. 8: tiempo promedio de repuesta de reclamos en salud Supersalud IV trimestre 2023.

### TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA IV TRIMESTRE 2023 REGIONAL

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPO DE RECLAMOS REGIONAL	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA RECLAMOS IV TRIEMSTRE 2023
RIESGO SIMPLE	17
RIESGO VITAL	7
<b>Total general</b>	<b>12</b>

Tabla no. 9: tiempo promedio de repuesta de reclamos en salud regional iv trimestre 2023.

El promedio de tiempo de respuesta para **reclamos de riesgo simple** en el FPS-FCN en casos Supersalud fue de **siete (7)** días, para casos recibidos por las regionales fue de **diecisiete (17)** 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 **dos (2)** días y para regionales de **siete (7)** días.

### PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POR DIVISIÓN

RECLAMOS POR DIVISIÓN	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	IV TRIMESTRE 2023	% CIERRE EN TERMINO
MAGDALENA	119	204	2	325	37%
PACIFICO	40	102	4	146	27%
CENTRAL	47	117	13	177	27%
ANTIOQUIA	8	23	0	31	26%
SANTANDER	2	33	1	36	6%
<b>Total general</b>	<b>216</b>	<b>479</b>	<b>20</b>	<b>715</b>	<b>30%</b>

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 **ciento diecinueve (119)** lo que representa un 37% de cumplimiento y la división que tuvo menos reclamos cerrados dentro del término establecido por ley, fue **SANTANDER** con **dos (2)**, lo que presenta el 6% de cumplimiento.

#### 4. COMPARATIVO DE RECLAMOS EN SALUD III TRIMESTRE VS IV TRIMESTRE DE 2023

En el III trimestre del 2023 se recibieron un total setecientos veintitrés (723) reclamos en salud y en el IV trimestre del 2023 setecientos quince (715), evidenciándose una disminución de **ocho (8)** reclamos en comparación con el trimestre anterior.

CLASIFICACIÓN RECLAMOS POR DIVISIÓN	III TRIMESTRE 2023	IV TRIMESTRE 2023	DIFERENCIA
MAGDALENA	376	325	-51
CENTRAL	127	177	50
PACIFICO	145	146	1
SANTANDER	34	36	2
ANTIOQUIA	41	31	-10
<b>Total general</b>	<b>723</b>	<b>715</b>	<b>-8</b>

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

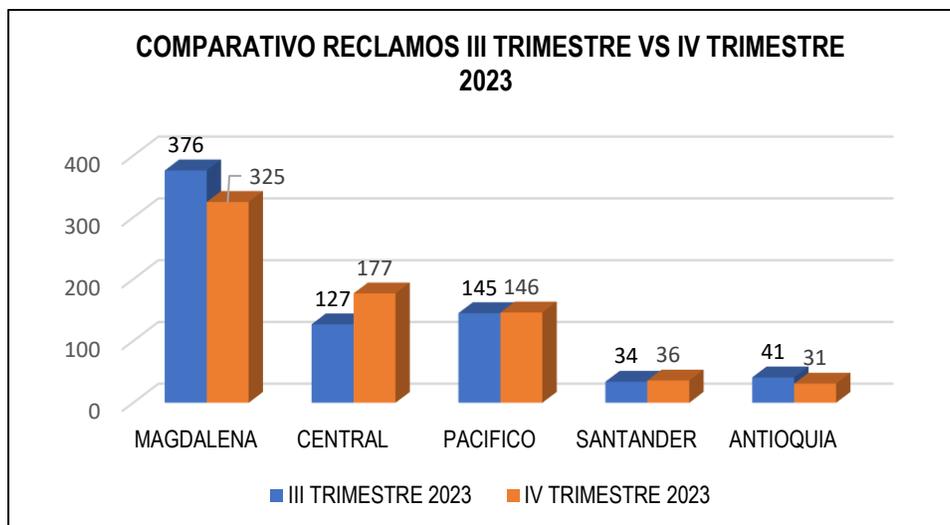


Gráfico No. 5

## 5. DENUNCIAS

Durante el III trimestre del 2023 no se presentaron denuncias a la en el Grupo de Atención al Ciudadano del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacional de Colombia

## 6. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Durante el periodo comprendido se recibieron dos (2) sugerencia a través del formulario web de PQRS.

## 7. FELICITACIONES

Se recibieron en el IV trimestre de 2023 nueve (9) felicitaciones a la oficina presencial de Cali.

## 8. PETICIONES RADICADAS EN EL IV TRIMESTRE DE 2023

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	0	0	0	0
OFICINA ASESORA JURÍDICA	5	1	1	7
OFICINA ASESORA JURÍDICA – TUTELAS	0	0	0	0
G.I.T. DEFENSA JUDICIAL	0	0	0	0
G.I.T JURISDICCIÓN COACTIVA	1.343	108	42	1.493
G.I.T JURISDICCIÓN PERSUASIVA	1	0	0	1
SECRETARÍA GENERAL	0	0	0	0
G.I.T. TALENTO HUMANO	0	0	0	0

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	132	2	2	136
G.I.T. BIENES, COMPRAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0
G.I.T. PRESTACIONES ECONÓMICAS	68	0	9	77
G.I.T. SERVICIOS DE SALUD	32	9	4	45
G.I.T. TESORERIA	0	0	0	0
G.I.T. CONTABILIDAD	0	0	0	0
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	0	0	5	5
<b>TOTAL DE PETICIONES</b>	<b>1.581</b>	<b>120</b>	<b>63</b>	<b>1.764</b>

Durante el IV de 2023 se recibieron un total de **mil setecientos sesenta y cuatro (1.764)** peticiones, de las cuales fueron resueltas un total de **mil setecientos una (1.701)**, lo que equivale a un 96% del total, el 4% restante corresponde a **sesenta y tres (63)** peticiones pendientes de resolver.

De las **mil setecientos sesenta y cuatro (1.764)** peticiones recibidas se contestaron dentro de los términos establecidos por la ley **mil quinientos ochenta y una (1.581)**, lo que equivale a un 90% 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	0	0%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	7	0,40%
OFICINA ASESORA JURÍDICA – TUTELAS	0	0%
G.I.T. DEFENSA JUDICIAL	0	0%
G.I.T JURISDICCIÓN COACTIVA	1.493	84,64%
G.I.T JURISDICCIÓN PERSUASIVA	1	0,06%
SECRETARÍA GENERAL	0	0%
G.I.T. TALENTO HUMANO	0	0%
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	136	7,71%
G.I.T. BIENES, COMPRAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0%
G.I.T. PRESTACIONES ECONÓMICAS	77	4,37%
G.I.T. SERVICIOS DE SALUD	45	2,55%
G.I.T. TESORERIA	0	0%
G.I.T. CONTABILIDAD	0	0%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	5	0,28%
<b>TOTAL DE PETICIONES</b>	<b>1.764</b>	<b>100%</b>

De las **mil setecientos sesenta y cuatro (1.764)** peticiones recibidas, **mil cuatrocientas noventa y tres (1.493)** corresponden al G.I.T Jurisdicción coactiva, esto corresponde a un 84,64% del total recibido, siendo esta la mayor representación.

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

Tel.: 3817171 Ext 1900

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

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

E-mail: [correspondencia@fps.gov.co](mailto:correspondencia@fps.gov.co) ; [notificacionesjudiciales@fps.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@fps.gov.co)

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



SC-2000246

SA-2000247

ST-2000248

## 7.2 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA DEL III TRIMESTRE DEL 2023

III TRIMESTRE DEL 2023	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 ÉRMINOS	PETICIONES FUERA DE TÉRMINOS SIN FINALIZAR	ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINOS	
<b>TOTAL</b>	<b>1.764</b>	<b>17</b>	<b>1.581</b>	<b>63</b>	<b>120</b>	<b>0</b>

## 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 una meza de trabajo 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 donde se presenta el retraso en las respuestas de las quejas.

## 9. CONCLUSIONES.

- Durante el cuarto trimestre de 2023 se radicaron un total de **setecientos quince (715)** reclamos en salud.
- De los **setecientos quince (715)** reclamos en salud radicados en el periodo comprendido, se encuentran cerradas un total de **seiscientos noventa y cinco (695)**, los cuales equivalen a un 97% del total
- Los servicios que presentaron mayor número de reclamos fueron: el servicio de **Medicamentos**, con un total de **doscientos cincuenta y nueve (259)**, equivalentes a un 36% del total y el servicio de **Consulta externa con doscientos treinta y tres (233)** reclamos, equivalentes a un 33% de la totalidad recibida.
- De los **setecientos quince (715)** reclamos en salud recibidos durante el IV trimestre de 2023, **quinientos treinta y tres (533)** fueron de riesgo simple, lo que equivale a un 74,5% del total, **ciento ochenta (180)** fueron de riesgo priorizado, lo que equivale a un 25,2% 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 (75)** reclamos en salud en las oficinas principales del FPS, de las cuales fueron resueltas un 84%, quedando pendientes 12 por resolver.
- En el cuarto trimestre de 2023 se recibieron **seiscientos cuarenta (640)** reclamos en salud a través del aplicativo web de la Supersalud, de los cuales fueron resueltas **seiscientos treinta y dos (632)**,

lo que equivale a un 99% del total, quedando pendientes por resolver al 26 de enero de 2024, **ocho (8)**.

- Del total de reclamos en salud recibidos, se contesto 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 **doce (12)** días.
- La división con mayor número de reclamos resueltos dentro del término establecido por ley, fue **MAGDALENA**, cerrando **ciento diecinueve (119)** lo que representa un 37% de cumplimiento.
- La división que tuvo menos reclamos cerrados dentro del término establecido por ley, fue **SANTANDER** con **dos (2)**, lo que presenta el 6% de cumplimiento.
- Se evidencia una disminución de **ocho (8)** reclamos a comparación del trimestre anterior.