

MEMORANDO



GUD - 20172200100523

Bogotá, 23-10-2017

PARA: DR. JOSE JAIME AZAR MOLINA
DIRECCIÓN GENERAL (E)

DE: G.I.T ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

ASUNTO: INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DEL III TRIMESTRE DEL AÑO 2017.

Adjunto al presente hago entrega del INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS del III Trimestre del año 2017.

Cordialmente;

LUIS ALFREDO ESCOBAR RODRIGUEZ
Secretario General

Anexos: catorce hojas (14 hojas)
Copia: Dr. Luis Alfredo Escobar - Secretario
Proyecto: Yérimé Gómez / Arlina Tovia
Revisó: Nury Navarro 9/10/17

Copia: Carlos Alberto Carrillo

Oficio
Nov 2/2017
2:52 p.m.

Clara Duena
23-10-17

INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL III TRIMESTRE DEL AÑO 2017

OBJETIVO

El proceso de G.I.T. Atención al ciudadano y Gestión Documental brinda en forma oportuna y veraz la información solicitada por los usuarios, de tal forma que les permita orientarlos para la utilización de los servicios que presta la entidad; controlar la adecuada atención de las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios y promover los mecanismos de participación ciudadana.

Durante el periodo Julio a Septiembre de 2017, se recibieron un total de seiscientos catorce (687) Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS), donde el mayor número de quejas y reclamos fue por el Servicio de Consulta Externa.

Fueron resueltas cuatrocientas cuarenta (437) QRS correspondiente a un 64%, y pendientes de resolver doscientos cincuenta (250) de las cuales corresponde al 36%. De las 437 se resolvieron 237 oportunamente y se tramitaron fuera del término 203.

De las 687 Quejas, Reclamos y Sugerencias, 511 fueron recepcionadas en las oficinas principales del FPS, y 176 a través la página web de la Superintendencia Nacional de Salud - SUPERSALUD.

En las oficinas principales del FPS, se dio respuesta a 319 QRS de las cuales quedaron pendientes de 192. De la QRS interpuesta a través la página web de la Superintendencia Nacional de Salud - SUPERSALUD fueron resueltas 118 quedando pendientes 58.

Como se mencionó anteriormente durante el segundo Trimestre de 2017 se recibieron un total 614 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) en las oficinas principales del FPS recibidas y por la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUPERSALUD), a través de los siguientes canales: *correo electrónico, presencial, línea de quejas y reclamos, telefónico y buzón de sugerencia.*

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

| SERVICIOS | TOTAL | PENDIENTE | RESUELTAS | PORCENTAJE |
|---|------------|------------|------------|-------------|
| CONSULTA EXTERNA | 248 | 88 | 160 | 36% |
| HOSPITALIZACIÓN | 11 | 1 | 10 | 2% |
| CIRUGÍA | 85 | 40 | 45 | 12% |
| URGENCIAS | 1 | 1 | 0 | 0% |
| MEDICAMENTOS | 211 | 74 | 137 | 31% |
| COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO | 96 | 35 | 61 | 14% |
| ADMINISTRATIVAS | 17 | 3 | 14 | 2% |
| VALORACIONES MÉDICO LABORALES | 0 | 0 | 0 | 0% |
| QUEJAS SERVICIOS DE SALUD | 5 | 4 | 1 | 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% |
| OTRO | 13 | 4 | 9 | 2% |
| FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS | 0 | 0 | 0 | 0% |
| TOTAL | 687 | 250 | 437 | 100% |

FUENTE: FORMATO MAAAGCPO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PORS) POR DEPENDENCIAS

Durante el periodo Julio a Septiembre de 2017, se recibieron un total de seiscientos catorce (687) Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS), donde el mayor número de quejas y reclamos fue por Consulta Externa.

1. QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECEPCIONADAS EN CADA UNO DE LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS

Como se mencionó anteriormente durante el periodo Julio a Septiembre de 2017 se recibieron un total de 511 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) en las oficinas principales del FPS recibidas a través de los siguientes canales: correo electrónico, presencial, línea de quejas y reclamos, telefónico y buzón de sugerencia.

Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá - Colombia) -
 PBX 3817171 - Fax: 3750378 ext 122
 Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-206
 En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co
 Página Web: <http://www.fps.gov.co>

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

| SERVICIOS | TOTAL | PENDIENTE | RESUELTAS | PORCENTAJE |
|---|------------|------------|------------|-------------|
| CONSULTA EXTERNA | 189 | 73 | 116 | 37% |
| HOSPITALIZACIÓN | 1 | 0 | 1 | 0% |
| CIRUGÍA | 80 | 36 | 42 | 16% |
| URGENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0% |
| MEDICAMENTOS | 137 | 42 | 95 | 27% |
| COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO | 83 | 31 | 52 | 16% |
| ADMINISTRATIVAS | 5 | 1 | 4 | 1% |
| VALORACIONES MÉDICO LABORALES | 0 | 0 | 0 | 0% |
| QUEJAS SERVICIOS DE SALUD | 3 | 3 | 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% |
| OTRO | 13 | 4 | 9 | 3% |
| FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS | 0 | 0 | 0 | 0% |
| TOTAL | 511 | 192 | 319 | 100% |

FUENTE: FORMATO MIAAGCCDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSO) POR DEPENDENCIAS

A continuación se detalla en cada una de las oficinas principales del FPS el número de quejas, reclamos y sugerencias (QRS) presentadas, pendientes, resueltas oportunamente y fuera de términos:

- En la división **Antioquia** se presentaron quejas, reclamos y sugerencias (QRS)

| MES | RESPONDIDAS EN TERMINO | FUERA DE TERMINO | PENDIENTE | TOTAL |
|--------------|------------------------|------------------|-----------|----------|
| JULIO | 0 | 0 | 0 | 0 |
| AGOSTO | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SEPTIEMBRE | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 0 | 0 | 0 | 0 |

FUENTE: FORMATO MIAAGCCDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSO) POR DEPENDENCIAS

Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá – Colombia) –
 PBX 3817171 – Fax: 3750378 ext.122
 Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-206
 En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co
 Página Web <http://www.fps.gov.co>

- En la división **Central** se presentaron **12** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales **3** quedaron pendientes para el mes. Se respondieron de manera oportuna **7** y fuera de termino **2**.

| MES | RESPONDIDAS EN TERMINO | FUERA DE TERMINO | PENDIENTE | TOTAL |
|--------------|------------------------|------------------|-----------|-----------|
| JULIO | 2 | 1 | 0 | 3 |
| AGOSTO | 1 | 0 | 3 | 4 |
| SEPTIEMBRE | 4 | 1 | 0 | 5 |
| TOTAL | 7 | 2 | 3 | 12 |

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PORSO) POR DEPENDENCIAS

- En la oficina de **Barranquilla** se presentaron **50** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales **14** quedaron pendientes para el mes. Se respondieron de manera oportuna **20** y fuera de termino **16**.

| MES | RESPONDIDAS EN TERMINO | FUERA DE TERMINO | PENDIENTE | TOTAL |
|--------------|------------------------|------------------|-----------|-----------|
| JULIO | 9 | 7 | 2 | 18 |
| AGOSTO | 9 | 3 | 2 | 14 |
| SEPTIEMBRE | 2 | 6 | 10 | 18 |
| TOTAL | 20 | 16 | 14 | 50 |

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PORSO) POR DEPENDENCIAS

- En la oficina de **Cartagena** se presentaron **24** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales **17** quedaron pendientes para el mes. Se respondieron de manera oportuna **6** y fuera de termino **1**.

| MES | RESPONDIDAS EN TERMINO | FUERA DE TERMINO | PENDIENTE | TOTAL |
|--------------|------------------------|------------------|-----------|-----------|
| JULIO | 4 | 1 | 5 | 10 |
| AGOSTO | 2 | 0 | 7 | 9 |
| SEPTIEMBRE | 0 | 0 | 5 | 5 |
| TOTAL | 6 | 1 | 17 | 24 |

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PORSO) POR DEPENDENCIAS

Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá - Colombia) -
 PBX 3817171 - Fax: 3750376 ext 122
 Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-208
 En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co
 Pagina Web http://www.fps.gov.co

- En la oficina de **Santa Marta** se presentaron **12** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales no hubo quejas pendientes. Se respondieron de manera oportuna **10** y fuera de termino **2**.

| MES | RESPONDIDAS EN TERMINO | FUERA DE TERMINO | PENDIENTE | TOTAL |
|--------------|------------------------|------------------|-----------|-----------|
| JULIO | 2 | 0 | 0 | 2 |
| AGOSTO | 7 | 0 | 0 | 7 |
| SEPTIEMBRE | 1 | 2 | 0 | 3 |
| TOTAL | 10 | 2 | 0 | 12 |

FUENTE: FORMATO MIAAGCDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (QRS) POR DEPENDENCIAS

- En la oficina de **Buenaventura** se presentaron **4** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales **1** quedaron pendientes para el mes. Se respondieron de manera oportuna **0** y fuera de termino **1**.

| MES | RESPONDIDAS EN TERMINO | FUERA DE TERMINO | PENDIENTE | TOTAL |
|--------------|------------------------|------------------|-----------|----------|
| JULIO | 0 | 1 | 1 | 2 |
| AGOSTO | 0 | 2 | 0 | 2 |
| SEPTIEMBRE | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 0 | 3 | 1 | 4 |

FUENTE: FORMATO MIAAGCDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (QRS) POR DEPENDENCIAS

- En la oficina de **Cali** se presentaron **63** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales **2** quedaron pendientes para el mes. Se respondieron de manera oportuna **49** y fuera de termino **12**.

| MES | RESPONDIDAS EN TERMINO | FUERA DE TERMINO | PENDIENTE | TOTAL |
|--------------|------------------------|------------------|-----------|-----------|
| JULIO | 18 | 7 | 0 | 25 |
| AGOSTO | 23 | 2 | 0 | 25 |
| SEPTIEMBRE | 8 | 3 | 2 | 13 |
| TOTAL | 49 | 12 | 2 | 63 |

FUENTE: FORMATO MIAAGCDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (QRS) POR DEPENDENCIAS

Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá - Colombia) -
 PBX 3817171 - Fax: 3750378 ext 122
 Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-208.
 En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co
 Página Web: <http://www.fps.gov.co>

- En la oficina de Tumaco se presentaron 7 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes. Se respondieron de manera oportuna 0 y fuera de término 7.

| MES | RESPONDIDAS EN TERMINO | FUERA DE TERMINO | PENDIENTE | TOTAL |
|------------|------------------------|------------------|-----------|-------|
| JULIO | 0 | 3 | 0 | 3 |
| AGOSTO | 0 | 2 | 0 | 2 |
| SEPTIEMBRE | 0 | 2 | 0 | 2 |
| TOTAL | 0 | 7 | 0 | 7 |

FUENTE: FORMATO MIAACGDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS (SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS)) POR DEPENDENCIAS

- En la división Santander se presentaron 353 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 166 quedaron pendientes para el mes. Se respondieron de manera oportuna 51 y fuera de término 136.

| MES | RESPONDIDAS EN TERMINO | FUERA DE TERMINO | PENDIENTE | TOTAL |
|------------|------------------------|------------------|-----------|-------|
| JULIO | | | 12 | 12 |
| AGOSTO | 13 | 56 | 70 | 139 |
| SEPTIEMBRE | 38 | 80 | 84 | 202 |
| TOTAL | 51 | 136 | 166 | 353 |

FUENTE: FORMATO MIAACGDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS (SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS)) POR DEPENDENCIAS

Se evidencia que del total de las quejas, reclamos y sugerencias (QRS) recepcionadas en las oficinas principales del FPS el 28% se están respondiendo oportunamente, y el 35% no se están respondiendo oportunamente, incumpliendo con los términos de respuesta establecidos por el Código Contencioso Administrativo y con el MIAACSGEIT01 INSTRUCTIVO PARA CONTROL DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS-D CONSOLIDADO NACIONAL y el 40% está sin responder.

3. QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECEPCIONADAS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUPERSALUD)

Durante el periodo evaluado se recepcionaron 176 quejas, reclamos y sugerencias (QRS), se resolvieron 118, y 58 quedaron pendientes.

El tiempo de respuesta para las quejas, reclamos y sugerencias (QRS), presentadas ante la Superintendencia Nacional de Salud son de cinco días hábiles según circular establecida por este ente, para ello la entidad cumplió con el 53% el cual corresponde a 94 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) respondidas en términos

Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá - Colombia) -
 PBX 3817171 - Fax: 3750375 ext 122
 Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-206.
 En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasreclamos@fps.gov.co.
 Pagina Web: <http://www.fps.gov.co>

con respecto al total, e incumplió con el 33% quedaron pendientes que concierne a 58 quejas, reclamos y sugerencias.

El servicio que mayor quejas, reclamos y sugerencias (QRS), presentó fue el de **Medicamentos** con un total 74 seguido de **Consulta externa** con 59 quejas, reclamos y sugerencias.

La división que presentó mayor queja, reclamo y sugerencias (QRS) fue **SANTANDER** con 356 quejas, reclamos y sugerencias.

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

(SUPERSALUD)

| SERVICIOS | TOTAL | PENDIENTE | RESUELTAS | PORCENTAJE |
|---|------------|-----------|------------|-------------|
| CONSULTA EXTERNA | 59 | 15 | 44 | 34% |
| HOSPITALIZACIÓN | 10 | 1 | 9 | 6% |
| CIRUGÍA | 5 | 2 | 3 | 3% |
| URGENCIAS | 1 | 1 | 0 | 1% |
| MEDICAMENTOS | 74 | 32 | 42 | 42% |
| COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO | 13 | 4 | 9 | 7% |
| ADMINISTRATIVAS | 12 | 2 | 10 | 7% |
| VALORACIONES MÉDICO-LABORALES | 0 | 0 | 0 | 0% |
| QUEJAS SERVICIOS DE SALUD | 2 | 1 | 1 | 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% |
| OTRO | 0 | 0 | 0 | 0% |
| FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS | 0 | 0 | 0 | 0% |
| TOTAL | 176 | 58 | 118 | 100% |

FUENTE: FORMATO MIMASCDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSO) POR DEPENDENCIAS.

A continuación se especifica el número de quejas, reclamos y sugerencias (QRS) por cada uno de las oficina principales del FPS que se presentaron en los meses del periodo evaluado, indicando la cantidad total las resueltas en termino y fuera de ello.

Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá - Colombia) -
 PBX 3817171 - Fax: 3750378 ext 122
 Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-206
 En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co
 Pagina Web http://www.fps.gov.co

- En la división **Antioquia** se presentaron 14 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales no quedaron quejas pendientes para el mes. Se respondieron de manera oportuna 10 y fuera de termino 4.

| MES | RESPONDIDAS EN TERMINO | FUERA DE TERMINO | PENDIENTE | TOTAL |
|--------------|------------------------|------------------|-----------|-----------|
| JULIO | 7 | 3 | 0 | 10 |
| AGOSTO | 0 | 1 | 0 | 1 |
| SEPTIEMBRE | 3 | 0 | 0 | 3 |
| TOTAL | 10 | 4 | 0 | 14 |

FUENTE: FORMATO MAAAGCDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS

- En la división **Central** se presentaron 56 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 12 quedaron pendientes para el mes, se respondieron de manera oportuna 42 y fuera de termino 2.

| MES | RESPONDIDAS EN TERMINO | FUERA DE TERMINO | PENDIENTE | TOTAL |
|--------------|------------------------|------------------|-----------|-----------|
| JULIO | 11 | 2 | 2 | 15 |
| AGOSTO | 21 | 0 | 5 | 26 |
| SEPTIEMBRE | 10 | 0 | 5 | 15 |
| TOTAL | 42 | 2 | 12 | 56 |

FUENTE: FORMATO MAAAGCDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS

- En la oficina de **Barranquilla** se presentaron 13 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 3 quedaron pendientes para el mes, se respondieron de manera oportuna 10 y fuera de termino 0.

| MES | RESPONDIDAS EN TERMINO | FUERA DE TERMINO | PENDIENTE | TOTAL |
|--------------|------------------------|------------------|-----------|-----------|
| JULIO | 2 | 0 | 0 | 2 |
| AGOSTO | 6 | 0 | 1 | 7 |
| SEPTIEMBRE | 2 | 0 | 2 | 4 |
| TOTAL | 10 | 0 | 3 | 13 |

FUENTE: FORMATO MAAAGCDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS

Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá - Colombia) -
 PBX 3817171 - Fax: 3750378 ext 122
 Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-206.
 En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co.
 Pagina Web <http://www.fps.gov.co>

- En la oficina de **Cartagena** se presentaron **54** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales **29** quedaron pendientes para el mes, se respondieron de manera oportuna **13** y fuera de termino **12**.

| MES | RESPONDIDAS EN TERMINO | FUERA DE TERMINO | PENDIENTE | TOTAL |
|--------------|------------------------|------------------|-----------|-----------|
| JULIO | 0 | 2 | 4 | 6 |
| AGOSTO | 11 | 8 | 12 | 31 |
| SEPTIEMBRE | 2 | 2 | 13 | 17 |
| TOTAL | 13 | 12 | 29 | 54 |

FUENTE: FORMATO MIAACGCOFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSO) POR DEPENDENCIAS

- En la oficina de **Santa Marta** se presentaron **10** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales **1** quedaron pendientes para el mes, se respondieron de manera oportuna **9** y fuera de termino **1**.

| MES | RESPONDIDAS EN TERMINO | FUERA DE TERMINO | PENDIENTE | TOTAL |
|--------------|------------------------|------------------|-----------|-----------|
| JULIO | 3 | 0 | 0 | 3 |
| AGOSTO | 4 | 0 | 0 | 4 |
| SEPTIEMBRE | 2 | 0 | 1 | 3 |
| TOTAL | 9 | 0 | 1 | 10 |

FUENTE: FORMATO MIAACGCOFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSO) POR DEPENDENCIAS

- En la oficina de **Buenaventura** se presentaron **9** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales **6** quedaron pendientes para el mes, se respondieron de manera oportuna **0** y fuera de termino **3**.

| MES | RESPONDIDAS EN TERMINO | FUERA DE TERMINO | PENDIENTE | TOTAL |
|--------------|------------------------|------------------|-----------|----------|
| JULIO | 0 | 3 | 3 | 6 |
| AGOSTO | 0 | 0 | 1 | 1 |
| SEPTIEMBRE | 0 | 0 | 2 | 2 |
| TOTAL | 0 | 3 | 6 | 9 |

FUENTE: FORMATO MIAACGCOFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSO) POR DEPENDENCIAS

Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá - Colombia) -
 PBX 3817171 - Fax: 3750378 ext 122
 Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-205.
 En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co
 Pagina Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)

- En la oficina de Cali se presentaron 13 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 1 quedaron pendientes para el mes, se respondieron de manera oportuna 9 y fuera de termino 3.

| MES | RESPONDIDAS EN TERMINO | FUERA DE TERMINO | PENDIENTE | TOTAL |
|--------------|------------------------|------------------|-----------|-----------|
| JULIO | 5 | 3 | 0 | 8 |
| AGOSTO | 3 | 0 | 1 | 4 |
| SEPTIEMBRE | 1 | 0 | 0 | 1 |
| TOTAL | 9 | 3 | 1 | 13 |

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS

- En la oficina de Tumaco se presentaron 1 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 1 quedaron pendientes para el mes. Se respondieron de manera oportuna 0 y fuera de termino 0.

| MES | RESPONDIDAS EN TERMINO | FUERA DE TERMINO | PENDIENTE | TOTAL |
|--------------|------------------------|------------------|-----------|----------|
| JULIO | 0 | 0 | 1 | 1 |
| AGOSTO | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SEPTIEMBRE | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 0 | 0 | 1 | 1 |

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS

- En la división Santander se presentaron 3 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 2 quedaron pendientes 2 para el mes. Se respondieron de manera oportuna 1 y fuera de termino 0.

| MES | RESPONDIDAS EN TERMINO | FUERA DE TERMINO | PENDIENTE | TOTAL |
|--------------|------------------------|------------------|-----------|----------|
| JULIO | 1 | 0 | 1 | 2 |
| AGOSTO | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SEPTIEMBRE | 0 | 0 | 1 | 1 |
| TOTAL | 1 | 0 | 2 | 3 |

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS

Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá - Colombia) -
 PBX 3817171 - Fax: 3750378 ext 122
 Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-206.
 En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co.
 Pagina Web: <http://www.fps.gov.co>

Se evidencia que del total de las quejas, reclamos y sugerencias (QRS) recepcionadas en las oficinas principales de la **SUPER SALUD** **53%** se están respondiendo oportunamente, y el **33%** se encuentran fuera de término, incumpliendo con los requisitos de respuesta establecidos por el Código Contencioso Administrativo y con el MIAACSGEIT01 INSTRUCTIVO PARA CONTROL DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS-D CONSOLIDADO NACIONAL y el **31%** está sin responder.

4. COMPARATIVO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (QRS) III TRIMESTRE 2017 VS II TRIMESTRE 2017

En el III Trimestre del 2017 se recepcionaron un total de seiscientos ochenta y siete (**687**) quejas, reclamos y sugerencias (QRS), seiscientos catorce (**614**) con respecto al II Trimestre, evidenciándose que se presentó aumento del **11%** con respecto al II Trimestre de 2017.

Tabla No. 4: CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS III TRIMESTRE 2017 VS II TRIMESTRE 2017

| DIVISIONES | III TRIMESTRE | II TRIMESTRE |
|--------------|---------------|--------------|
| ANTIOQUIA | 14 | 19 |
| CENTRAL | 103 | 98 |
| MAGDALENA | 160 | 258 |
| PACIFICO | 97 | 109 |
| SANTANDER | 313 | 130 |
| TOTAL | 687 | 614 |

5. DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Durante el III Trimestre del 2017 no se presentó ninguna denuncia.

6. PETICIONES RADICAS EN EL III TRIMESTRE DE 2017
Tabla No. 5 CONSOLIDADO POR PROCESO O DEPENDENCIA DE LAS PETICIONES RADICAS EN EL III TRIMESTRE DE 2017

| PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO | TOTAL | PETICIONES RESUELTOS EN TERMINO | PETICIONES FUERA DE TERMINO | PETICIONES PENDIENTES |
|--|------------|---------------------------------|-----------------------------|-----------------------|
| G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD | 61 | 34 | 8 | 19 |
| G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN ECONOMICAS | 91 | 72 | 9 | 10 |
| PATRIMONIO - ALCALIS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| G.I.T GESTIÓN BIENES Y COMPRAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 7 | 2 | 2 | 3 |
| CONSORCIO ARCHIVO | 29 | 9 | 10 | 10 |
| DIRECCIÓN GENERAL | 16 | 12 | 1 | 5 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 76 | 24 | 30 | 22 |
| G.I.T ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL | 13 | 5 | 4 | 4 |
| SUBDIRECCION FINANCIERA | 14 | 6 | 5 | 3 |
| SUBDIRECCION PRESTACIONES SOCIALES | 1 | 1 | 0 | 0 |
| TOTA DE PETICIONES | 310 | 165 | 69 | 76 |

7. TRANSPARECIA Y ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA DEL TERCER TRIMESTRE DEL 2017

A continuación se relaciona el número de solicitudes de información recibidas en el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, en cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y sus normas reglamentarias.

| III TRIMESTRE DEL 2017 | NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS | NUMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCION | TERMINOS DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES | | | NUMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACION |
|------------------------|---------------------------------|---|---|-------------------------|-----------------------------|---|
| | | | ATENDIDOS EN TERMINOS | EN TRAMITE DE RESPUESTA | ATENDIDOS FUERA DE TERMINOS | |
| TOTAL | 310 | 17 | 165 | 76 | 69 | 0 |

Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá - Colombia) -
 PBX 3817171 - Fax: 3750378 ext 122
 Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-206
 En Bogotá Tel: 2478775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co
 Pagina Web <http://www.fps.gov.co>

En el cuadro anterior se puede evidenciar durante el tercer trimestre se recibieron 310 solicitudes de información presentadas de la siguiente manera:

De las 310 solicitudes de información fueron trasladadas a otra institución un total de diecisiete (17) solicitudes; se respondieron en términos ciento sesenta y cinco (165) solicitudes, en trámite de respuesta un total de setenta y seis (76) solicitudes, fuera de términos un total de sesenta y nueve (69) solicitudes y el número de solicitudes en que se negó el acceso a la información fue un total de cero (0) solicitudes negadas en el tercer trimestre.

La anterior información se obtuvo de manera manual ya que el programa de gestión documental ORFEO no cuenta con un módulo que reporte el número de solicitudes en la que se negó el acceso a la información al ciudadano.

8. ACCIONES Y GESTIÓN DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el periodo de Julio a Septiembre el Grupo de Atención al Ciudadano adelantó las siguientes acciones para el cumplimiento de su objetivo:

- Continuar con los seguimientos a las PQRSD registradas en las diferentes divisiones, con el fin de que sean atendidas oportunamente y se culmine el trámite de las quejas que se encuentran pendientes, obteniendo así la satisfacción del cliente y una mejora continua del proceso.
- Fortalecer en la Entidad acciones correctivas, preventivas y de mejora en las dependencias, para dar cabal cumplimiento a las respuestas de quejas y reclamos, peticiones, y así dar respuesta oportuna al ciudadano.
- Fortalecer la interacción con todos los procesos y divisiones de la Entidad, especialmente, aquellos que atienden y tramitan quejas, sugerencias, reclamos, derechos de petición y solicitudes de información de los ciudadanos.
- Realizar seguimientos diarios con el fin de dar cumplimiento oportuno a las respuestas a cada una de las quejas en las Divisiones y la Supersalud.

CONCLUSIONES

El proceso de Atención al ciudadano realiza seguimiento continuo a las Peticiones, Quejas y Reclamos, como una forma de retroalimentación, esto se realiza para efectuar acciones de mejoras dentro del proceso, obteniendo un control y mejoramiento continuo de la Entidad hacia el ciudadano, ya que nos permite visualizar e informar de lo que sucede, cuáles son las inquietudes que tienen los usuarios de los servicios que presta la Entidad, estableciendo la manera oportuna de resolver los inconvenientes, y de esta forma fortalecer debilidades de nuestra Entidad.

Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá - Colombia) -
PBX 3817171 - Fax: 3750378 ext 122
Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-206
En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co
Página Web <http://www.fps.gov.co>