

MEMORANDO



GUD - 20182200005353

*Recibido  
Enero 23/2018  
2:10 p.m.*

Bogotá, 22-01-2018

**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 IV TRIMESTRE DEL AÑO 2017.

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

Cordialmente;

*J. U. P. U. S.*

**Dra. LILLY PAOLA URECHE IGUARÁN**  
Secretaría General – E-

Anexos: Quince hojas (15 hojas)  
Copia: Dr. Luis Alfredo Escobar – Secretario  
Proyectó: Yerime Gómez / Arina Tovar *YGE/AT*  
Revisó: Nury Navarro H. *NNH*

Copia: Carlos Alberto Carrillo

*Verónica B. G. O.  
23/01/2018  
2:10 p.m.*

## INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL IV 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 Octubre a Diciembre de 2017, se recibieron un total de ochocientos noventa y cinco (895) Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS), donde el mayor número de quejas y reclamos fue por el Servicio de **Medicamentos**.

Fueron resueltas seiscientos dos (602) QRS correspondiente a un 67%, y pendientes de resolver doscientos noventa y tres (293) de las cuales corresponde al 33%. De las 602 se resolvieron 187 oportunamente y se tramitaron fuera del término 414.

De las 895 Quejas, Reclamos y Sugerencias, 677 fueron recepcionadas en las oficinas principales del FPS, y 218 a través la página web de la Superintendencia Nacional de Salud - SUPERSALUD.

En las oficinas principales del FPS, se dio respuesta a 426 QRS de las cuales quedaron pendientes de 251, De la QRS interpuesta a través la página web de la Superintendencia Nacional de Salud - SUPERSALUD fueron resueltas 176 quedando pendientes 42.

Como se mencionó anteriormente durante el Tercer Trimestre de 2017 se recibieron un total 687 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 IV TRIMESTRE EN LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS Y POR LA SUPER INTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUPERSALUD).**

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	281	82	199	31%
HOSPITALIZACIÓN	7	2	5	1%
CIRUGÍA	90	43	47	10%
URGENCIAS	12	2	12	1%
MEDICAMENTOS	304	89	215	34%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	127	52	75	14%
ADMINISTRATIVAS	26	12	12	3%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	1	0	1	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	18	4	14	2%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	0	0	0%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
INCONFORMIDAD CON ATENCIÓN COORDINACIÓN MÉDICA	1	0	9	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD ATENCIÓN QUEJA PRESENTADA	3	0	3	0%
OTRO	25	7	18	3%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FÓRMULADOS	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>895</b>	<b>293</b>	<b>602</b>	<b>100%</b>

FUENTE: FORMATO MIAAGCDO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, DENUNCIAS (PCRSD) POR DEPENDENCIAS

Durante el periodo Octubre a Diciembre de 2017, se recibieron un total de ochocientos noventa y cinco (895) Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS), donde el mayor número de quejas y reclamos fue por Medicamentos.

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

Como se mencionó anteriormente durante el periodo Octubre a Diciembre de 2017 se recibieron un total de 677 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 3317171 - 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 IV TRIMESTRE EN LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS**

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	209	77	132	31%
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0%
CIRUGÍA	82	40	42	12%
URGENCIAS	8	2	6	1%
MEDICAMENTOS	206	63	143	30%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPEÚTICO	124	52	72	18%
ADMINISTRATIVAS	15	9	4	2%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	12	1	11	2%
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	23	7	16	3%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>677</b>	<b>251</b>	<b>426</b>	<b>100%</b>

FUENTE: FORMATO MAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) 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 **4** quejas, reclamos y sugerencias (QRS), de las cuales **3** quedaron pendientes para el mes. Se respondieron de manera oportuna **1** y fuera de término **0**.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	0	0	0	0
NOVIEMBRE	0	0	1	1
DICIEMBRE	1	0	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

FUENTE: FORMATO MAACGCDFO43 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: 2478775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co  
 Página Web http://www.fps.gov.co



- En la división **Central** se presentaron **14** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales **1** quedaron pendientes para el mes. Se respondieron de manera oportuna **10** y fuera de término **3**.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	2	2	1	5
NOVIEMBRE	4	1	0	5
DICIEMBRE	4	0	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>14</b>

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 **Barranquilla** se presentaron **49** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales **7** quedaron pendientes para el mes. Se respondieron de manera oportuna **18** y fuera de término **24**.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	5	11	2	18
NOVIEMBRE	7	10	2	19
DICIEMBRE	6	3	3	12
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>7</b>	<b>49</b>

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 **Cartagena** se presentaron **236** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales **85** quedaron pendientes para el mes. Se respondieron de manera oportuna **40** y fuera de término **111**.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	15	44	22	81
NOVIEMBRE	19	41	28	87
DICIEMBRE	7	26	35	68
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>111</b>	<b>85</b>	<b>236</b>

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 **Santa Marta** se presentaron **16** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales no hubo quejas pendientes. Se respondieron de manera oportuna **16** y fuera de termino **0**.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	9	0	0	9
NOVIEMBRE	4	0	0	4
DICIEMBRE	3	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>

FUENTE: FORMATO MIAACSCDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSO) POR DEPENDENCIAS

- En la oficina de **Buenaventura** no se presentaron quejas, reclamos y sugerencias (QRS).

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	0	0	0	0
NOVIEMBRE	0	0	0	0
DICIEMBRE	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

FUENTE: FORMATO MIAACSCDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSO) POR DEPENDENCIAS

- En la oficina de **Cali** se presentaron **38** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales **11** quedaron pendientes para el mes. Se respondieron de manera oportuna **26** y fuera de termino **1**.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	13	0	1	14
NOVIEMBRE	9	1	3	13
DICIEMBRE	4	0	7	11
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>38</b>

FUENTE: FORMATO MIAACSCDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSO) POR DEPENDENCIAS

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

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	0	0	0	0
NOVIEMBRE	0	0	1	1
DICIEMBRE	0	0	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

FUENTE: FORMATO MIAACSDIF043 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 **317** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales **142** quedaron pendientes para el mes. Se respondieron de manera oportuna **27** y fuera de término **148**.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	11	82	36	109
NOVIEMBRE	8	59	48	115
DICIEMBRE	8	27	58	93
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>148</b>	<b>142</b>	<b>317</b>

FUENTE: FORMATO MIAACSDIF043 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 **20%** se están respondiendo oportunamente; y el **42%** 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 **37%** está sin responder.

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

Durante el periodo evaluado se recepcionaron **218** quejas, reclamos y sugerencias (QRS), se resolvieron **176**, y **42** 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 **22%** el cual corresponde a **49** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) respondidas en términos con respecto al total, e incumplió con el **58%** quedaron pendientes que concierne a **127** quejas, reclamos y sugerencias.

El servicio que mayor quejas, reclamos y sugerencias (QRS), presentó fue el de **Medicamentos** con un total **98** seguido de **Consulta externa** con **72** quejas, reclamos y sugerencias.

Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá - Colombia) -  
 FBX 3617171 - 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  
 Página Web http://www.fps.gov.co



La división que presentó mayor queja, reclamo y sugerencias (QRS) fue **SANTANDER** con **327** quejas, reclamos y sugerencias.

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

**(SUPERSALUD)**

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	72	5	67	33%
HOSPITALIZACIÓN	7	2	5	3%
CIRUGÍA	8	3	5	4%
URGENCIAS	6	0	6	3%
MEDICAMENTOS	98	26	72	45%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	3	0	3	1%
ADMINISTRATIVAS	11	3	8	6%
VALORACIONES MEDICO LABORALES	1	0	1	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	6	3	3	3%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	0	0	0%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
INCONFORMIDAD CON ATENCIÓN COORDINACIÓN MÉDICA	1	0	1	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD ATENCIÓN QUEJA PRESENTADA	3	0	3	1%
OTRO	2	0	2	1%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>42</b>	<b>176</b>	<b>100%</b>

FUENTE: FORMATO MIAAOGC0F043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) 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: 3760378 ext 122  
 Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01 8000 912 205.  
 En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co  
 Página Web http:// www.fps.gov.co



- En la división **Antioquia** se presentaron **26** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales **2** quejas pendientes para el mes. Se respondieron de manera oportuna **4** y fuera de termino **20**.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	1	7	1	9
NOVIEMBRE	2	5	0	7
DICIEMBRE	1	8	1	10
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>26</b>

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

- En la división **Central** se presentaron **54** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales **5** quedaron pendientes para el mes, se respondieron de manera oportuna **9** y fuera de termino **40**.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	4	27	1	32
NOVIEMBRE	3	11	2	16
DICIEMBRE	2	2	2	6
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>40</b>	<b>5</b>	<b>54</b>

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

- En la oficina de **Barranquilla** se presentaron **26** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales **2** quedaron pendientes para el mes, se respondieron de manera oportuna **13** y fuera de termino **11**.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	5	3	0	8
NOVIEMBRE	4	4	0	8
DICIEMBRE	4	4	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>26</b>

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

- En la oficina de **Cartagena** se presentaron **44** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales **20** quedaron pendientes para el mes, se respondieron de manera oportuna **0** y fuera de termino **24**.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	0	13	14	27
NOVIEMBRE	0	9	2	11
DICIEMBRE	0	2	4	6
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>44</b>

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 **Santa Marta** se presentaron **13** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales **1** quedaron pendientes para el mes, se respondieron de manera oportuna **8** y fuera de termino **4**.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	6	1	0	7
NOVIEMBRE	2	0	1	3
DICIEMBRE	0	3	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>13</b>

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 **Buenaventura** se presentaron **6** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales **2** quedaron pendientes para el mes, se respondieron de manera oportuna **0** y fuera de termino **4**.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	0	3	0	3
NOVIEMBRE	0	1	2	3
DICIEMBRE	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

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 **Cali** se presentaron **39** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales **5** quedaron pendientes para el mes, se respondieron de manera oportuna **15** y fuera de termino **19**.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	11	7	4	22
NOVIEMBRE	1	8	0	9
DICIEMBRE	3	4	1	8
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>39</b>

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** no se presentaron quejas, reclamos y sugerencias (QRS) para el mes.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	0	0	0	0
NOVIEMBRE	0	0	0	0
DICIEMBRE	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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 **10** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales quedaron pendientes **5** para el mes. Se respondieron de manera oportuna **0** y fuera de termino **5**.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	0	5	2	7
NOVIEMBRE	0	0	0	0
DICIEMBRE	0	0	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>10</b>

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: 3760378 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



Se evidencia que del total de las quejas, reclamos y sugerencias (QRS) recepcionadas en las oficinas principales de la **SUPER SALUD** 22% se están respondiendo oportunamente; y el 58% 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 19% está sin responder.

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

En el **IV Trimestre** del 2017 se recepcionaron un total de ochocientos noventa y cinco (895) quejas, reclamos y sugerencias (QRS), seiscientos ochenta y siete (687) con respecto al **IV Trimestre**, evidenciándose que se presentó aumento del 13% con respecto al **III Trimestre** de 2017.

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

DIVISIONES	IV TRIMESTRE	III TRIMESTRE
ANTIOQUIA	30	14
CENTRAL	68	103
MAGDALENA	384	160
PACIFICO	86	97
SANTANDER	327	313
<b>TOTAL</b>	<b>895</b>	<b>687</b>

#### 5. DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Durante el **IV Trimestre** del 2017 no se presentó ninguna denuncia.

**6. PETICIONES RADICADAS EN EL IV TRIMESTRE DE 2017**
**Tabla No. 5 CONSOLIDADO POR PROCESO O DEPENDENCIA DE LAS PETICIONES RADICADAS EN EL IV TRIMESTRE DE 2017**

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	TOTAL	PETICIONES RESUELTOS EN TERMINO	PETICIONES FUERA DE TERMINO	PETICIONES EN TRAMITE
GRUPO INTERNO. TRABAJO PRESTACION SERVICIO DE SALUD	27	12	8	7
GRUPO INTERNO. TRABAJO GESTION PRESTACIONES ECONOMICAS	58	40	8	10
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTABILIDAD	2	2	0	0
GRUPO INTERNO. TRABAJO GESTION TESORERIA	3	2	1	0
GRUPO INTERNO TRABAJO GESTION BIENES, COMPRAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	1	0	2
ARCHIVO GENERAL	73	21	26	26
DIRECCION GENERAL	10	7	0	3
OFICINA ASESORA JURIDICA	76	31	20	25
GRUPO INT DE TRABAJO ATENCION AL USUARIO Y GESTION DOCUMENTAL	0	0	0	0
GRUPO INTERNO. TRABAJO TALENTO HUMANO	1	0	0	1
GESTION DE COBRO	0	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	2	0	0	2
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES SOCIALES	2	1	0	1
SUBDIRECCION FINANCIERA	1	1	0	0
CONTROL INTERNO	1	0	0	1
<b>TOTA DE PETICIONES</b>	<b>259</b>	<b>118</b>	<b>63</b>	<b>78</b>

**7. TRANSPARENCIA 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.

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

Calle 13 Nº 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá - Colombia) -  
 PBX 3817171 - Fax: 3750378 ext 122  
 Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: (1-800) 912-206.  
 En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co.  
 Página Web: <http://www.fps.gov.co>



IV 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	259	15				0
			118	78	63	

En el cuadro anterior se puede evidenciar durante el cuarto trimestre se recibieron **259** solicitudes de información presentadas de la siguiente manera:

De las **259** solicitudes de información fueron trasladadas a otra institución un total de quince (**15**) solicitudes; se respondieron en términos ciento dieciocho (**118**) solicitudes, en trámite de respuesta un total de setenta y ocho (**78**) solicitudes, fuera de términos un total de sesenta y tres (**63**) 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 Octubre a Diciembre 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.

- 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 Nº 16-24 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>



