

MEMORANDO



GUD - 20172200039263

Ciudad, 21-04 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 I TRIMESTRE DEL AÑO 2017.

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

Cordialmente,


LUIS ALFREDO ESCOBAR RODRIGUEZ
Secretario General

Anexos: Catorce (14 hojas)
Copia: Dr. Luis Alfredo Escobar - Secretario General
Proyectó: Arlina Tovar Cárdenas

*Recibido
Abril 24/2017
400 p.e.*

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

OBJETIVO

El proceso de Gestión de Atención al ciudadano 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 Enero a Marzo de 2017, se recibieron un total de Quinientos noventa y dos (592) Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS), donde el mayor número de quejas y reclamos fue por el Servicio de Medicamentos

Fueron resueltas Trescientos ochenta y cuatro (384) QRS correspondiente a un 65%, y pendientes de resolver doscientos ocho (208) de las cuales corresponde al 35%. De las 384 se resolvieron 269 oportunamente y se tramitaron fuera del término 115.

De las 592 Quejas, Reclamos y Sugerencias, 310 fueron recepcionadas en las oficinas principales del FPS, y 282 a través la página web de la Superintendencia Nacional de Salud - SUPERSALUD.

En las oficinas principales del FPS, se dio respuesta a 200 QRS de las cuales quedaron pendientes de 110, De la QRS interpuesta a través la página web de la Superintendencia Nacional de Salud - SUPERSALUD fueron resueltas 184 quedando pendientes 98.



Como se mencionó anteriormente durante el primer Trimestre de 2017 se recibieron un total de 592 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 I TRIMESTRE EN LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS Y POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUPERSALUD).

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	153	53	100	26%
HOSPITALIZACIÓN	19	4	15	3%
CIRUGÍA	31	14	17	5%
URGENCIAS	4	0	4	1%
MEDICAMENTOS	267	93	194	48%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPIA	52	20	32	9%
ADMINISTRATIVAS	26	14	12	4%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	1	0	1	0%
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	19	10	9	3%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
TOTAL	592	208	384	100%

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

Durante el periodo Enero a Marzo de 2017, se recibieron un total de quinientos noventa y dos (592) Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS), donde el mayor número de quejas y reclamos fue por el Servicio de Medicamentos

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>

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

Como se mencionó anteriormente durante el periodo Enero a Marzo de 2017 se recibieron un total de **282** 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.*

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

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	80	29	51	26%
HOSPITALIZACIÓN	5	3	2	2%
CIRUGÍA	21	8	13	7%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	147	44	103	47%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	32	12	20	10%
ADMINISTRATIVAS	6	4	2	2%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	0	0	0	0%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	0	0	0%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
CARNE TIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	19	10	9	6%
FALTA OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
TOTAL	310	110	200	100%

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.
 Página Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)



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 1 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 1 y fuera de término 0.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	0	0	0	0
FEBRERO	1	0	0	1
MARZO	0	0	0	0
TOTAL	1	0	0	1

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

- En la división Central se presentaron 20 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 10 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 4 y fuera de término 6.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	1	3	1	5
FEBRERO	1	0	3	4
MARZO	2	3	6	11
TOTAL	4	6	10	20

- En la oficina de Barranquilla se presentaron 30 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 6 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 17 y fuera de término 7.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	8	3	3	14
FEBRERO	6	1	1	8
MARZO	3	3	2	8
TOTAL	17	7	6	30

Calle 13 Nº 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](http://www.fps.gov.co)

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 81 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 50 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 13 y fuera de termino 18.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	6	9	4	19
FEBRERO	5	6	19	30
MARZO	2	3	27	32
TOTAL	13	18	50	81

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 24 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 2 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 22 y fuera de termino 0.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	9	0	0	9
FEBRERO	9	0	0	9
MARZO	4	0	2	6
TOTAL	22	0	2	24

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

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	1	0	0	1
FEBRERO	0	0	0	0
MARZO	1	0	0	1
TOTAL	2	0	0	2

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>



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 68 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 9 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 39 y fuera de termino 20.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	15	20	0	35
FEBRERO	17	0	5	22
MARZO	7	0	4	11
TOTAL	39	20	9	68

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

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	0	0	1	1
FEBRERO	0	0	0	0
MARZO	0	0	3	3
TOTAL	0	0	4	4

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 80 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 29 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 27 y fuera de término 24.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	12	1	12	25
FEBRERO	5	0	12	17
MARZO	10	23	5	38
TOTAL	27	24	29	80

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
Linea 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 del FPS el 40% se están respondiendo oportunamente; y el 24% 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 35% está sin responder.

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

Durante el periodo evaluado se recepcionaron 282 quejas, reclamos y sugerencias (QRS), se resolvieron 184, y 98 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 51% el cual corresponde a 144 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) respondidas en términos con respecto al total, e incumplió con el 14% quedaron pendientes que concierne a 98 quejas, reclamos y sugerencias.

El servicio que mayor quejas, reclamos y sugerencias (QRS), presentó fue el de medicamento con un total 140 seguido de consulta externa con 73 quejas, reclamos y sugerencias.

La división que presentó mayor queja, reclamo y sugerencias (QRS) fue PACIFICO con 92 quejas, reclamos y sugerencias.

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

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	73	24	49	26%
HOSPITALIZACIÓN	14	1	13	5%
CIRUGÍA	10	6	4	4%
URGENCIAS	4	0	4	1%
MEDICAMENTOS	140	49	91	50%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	20	8	12	7%
ADMINISTRATIVAS	20	10	10	7%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	1	0	1	0%
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 EN TREGA DE MEDICAMENTOS FORMULADOS	0	0	0	0%
TOTAL	282	98	184	100%

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 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.

- En la división Antioquia se presentaron 23 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 8 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 13 y fuera de termino 2.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	7	1	1	9
FEBRERO	3	1	1	5
MARZO	3	0	6	9
TOTAL	13	2	8	23

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>

- En la división Central se presentaron 77 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 28 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 30 y fuera de término 19.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	8	13	7	28
FEBRERO	14	2	9	25
MARZO	8	4	12	24
TOTAL	30	19	28	77

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 23 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 4 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 19 y fuera de término 0.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	6	0	1	7
FEBRERO	4	0	0	4
MARZO	9	0	3	12
TOTAL	19	0	4	23

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 41 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 28 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 8 y fuera de término 5.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	4	3	4	11
FEBRERO	4	2	4	10
MARZO	0	0	20	20
TOTAL	8	5	28	41

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>



- En la oficina de Santa Marta se presentaron 17 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 1 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 16 y fuera de termino 0.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	7	0	0	7
FEBRERO	5	0	0	6
MARZO	3	0	1	4
TOTAL	16	0	1	17

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 17 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 14 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 2 y fuera de termino 1.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	2	1	14	17
FEBRERO	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0
TOTAL	2	1	14	17

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 73 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 11 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 51 y fuera de termino 11.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	15	8	0	23
FEBRERO	16	2	2	20
MARZO	20	1	9	30
TOTAL	51	11	11	73

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.
Página Web <http://www.fps.gov.co>



- En la oficina de Tumaco se presentaron 2 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 2 y fuera de termino 0.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	1	0	0	1
FEBRERO	1	0	0	1
MARZO	0	0	0	0
TOTAL	2	0	0	2

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 9 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 4 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 3 y fuera de termino 2.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	3	2	0	5
FEBRERO	0	0	1	1
MARZO	0	0	3	3
TOTAL	3	2	4	9

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 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 de la SUPER SALUD 51% se están respondiendo oportunamente; y el 14% 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 35 % está sin responder.

4. COMPARATIVO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (QRS) I TRIMESTRE 2017 VS IV TRIMESTRE 2016

En el I Trimestre del 2017 se recepcionaron un total de quinientos noventa y dos (592) quejas, reclamos y sugerencias (QRS), frente a Seiscientos treinta (630) con respecto al IV Trimestre, evidenciándose que se presentó disminución del 5% con respecto al IV trimestre de 2017.

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>



MINSALUD

FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROVIARIOS NACIONALES DE COLOMBIATODOS POR UN
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Tabla No. 4: COMPARATIVO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS I TRIMESTRE 2017 VS IV TRIMESTRE 2016

DIVISIONES	I TRIMESTRE DEL 2017	IV TRIMESTRE DEL 2016
ANTIOQUIA	24	22
CENTRAL	97	98
MAGDALENA	216	266
PACIFICO	166	130
SANTANDER	89	114
TOTAL	592	630

5. DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

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

6. PETICIONES RADICADAS EN EL I TRIMESTRE DE 2017

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

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	TOTAL	PETICIONES RESUELTOS EN TERMINO	PETICIONES FUERA DE TERMINO	EN TRAMITE DE RESPUESTA
GESTIÓN SERVICIO DE SALUD	43	20	6	17
GESTIÓN DE PRESTACIONES ECONOMICAS	82	39	9	34
PATRIMONIOS- ALCALIS	0	0	0	0
G.I.T. GESTIÓN CONTABILIDAD	2	1	0	1
G.I.T. GESTIÓN TESORERÍA	7	6	0	1
G.I.T. GESTIÓN BÉNEFS Y COMPRAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	6	2	0	4
ARCHIVO GENERAL	73	31	25	17
DIRECCIÓN GENERAL	8	4	0	4
ASISTENCIA JURÍDICA	42	8	11	23
GRUPO INT DE TRABAJO ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	1	0	0	1
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	0	0	0	0
GESTIÓN DE COBRO	0	0	0	0
SECRETARÍA GENERAL	1	0	0	1
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES	1	0	0	1
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	0	0	0	0
TOTA DE PETICIONES	365	111	51	183

Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá – Colombia) –
PBX 3817171 – Fax: 3750378 ext 122
Linea 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](http://www.fps.gov.co)

7. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA DEL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2016

1 SEMESTRE DEL 2016	NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	NUMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCION	TIEMPO DE RESPUESTA A 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	265	31	111	103	51	0

En el primer trimestre del 2017 el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Institución fue un total de treinta y uno (31) radicados, el tiempo de respuesta de solicitudes atendidos en términos fueron un total de ciento once (111) radicados, en trámite de respuesta un total de ciento tres (103) radicados, atendidos fuera de términos un total de cincuenta y uno (51) radicados y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información un total de cero (0) solicitudes negadas en el segundo trimestre, se revisaron los radicados manualmente ya que el sistema no cuenta con una aplicación donde muestre 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 Enero a Marzo 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.



MINSALUD



FONDO DE PASIVO SOCIAL
TERCEROS SECTORES NACIONALES DE COLOMBIA



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

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 inquietudes, 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](http://www.fps.gov.co)