

MEMORANDO



GUD - 20162200058543

Ciudad, 25-07-2016

PARA: DR. JAIME LUIS LACOUTURE PEÑALOZA  
DIRECCIÓN GENERAL

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

ASUNTO: INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DEL I  
SEMESTRE DEL AÑO 2016.

Adjunto al presente hago entrega del INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS del I Semestre del año 2016.

Cordialmente:

  
LUIS ALFREDO ESCOBAR RODRIGUEZ  
Secretario General

Anexos: Quince (15 hojas)

Copia: Dr. Luis Alfredo Escobar - Secretario General

Proyecto: (Juan Carlos Oñate)



## INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL I SEMESTRE DEL AÑO 2016

### 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 Junio de 2016, se Recepcionaron un total de Mil Doscientos Sesenta y Nueve (**1269**) Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS), donde el mayor número de quejas y reclamos fue por el Servicio de Medicamentos

Fueron resueltas Mil Ciento Setenta y Seis (**1176**) QRS correspondiente a un **93%**, y pendientes de resolver Noventa y Tres (**93**) de las cuales corresponde al **7%**. De las **1176** se resolvieron **740** oportunamente y se tramitaron fuera del término **436**.

De las **1269** Quejas, Reclamos y Sugerencias, **698** fueron Recepcionadas en las oficinas principales del FPS, y **571** a través la página web de la Superintendencia Nacional de Salud - SUPERSALUD.

En las oficinas principales del FPS, se dio respuesta a **626** QRS de las cuales quedaron pendientes de **72**, De la QRS interpuesta a través la página web de la Superintendencia Nacional de Salud - SUPERSALUD fueron resueltas **550** quedando pendientes **21**.

Durante el primer semestre del presente año se presentó una sugerencia en la Audiencia Pública de rendición de cuentas de la Gestión del 2015 de la Entidad.

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

Como se mencionó anteriormente durante el Primer Semestre de 2016 se recibieron un total de **1269** 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 SEMESTRE EN LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS Y POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUPERSALUD).

SERVICIO	TOTAL	RESULTAS	PENDIENTES	PORCENTAJE
<b>CONSULTA EXTERNA</b>	330	308	22	<b>26%</b>
<b>HOSPITALIZACIÓN</b>	43	42	1	<b>3%</b>
<b>CIRUGÍA</b>	96	83	13	<b>8%</b>
<b>URGENCIAS</b>	27	26	1	<b>2%</b>
<b>MEDICAMENTOS</b>	473	453	20	<b>37%</b>
<b>COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO</b>	191	163	28	<b>15%</b>
<b>ADMINISTRATIVAS</b>	26	21	5	<b>2%</b>
<b>QUEJAS SERVICIOS DE SALUD</b>	16	15	1	<b>1%</b>
<b>AFILIACIONES</b>	2	1	1	<b>0%</b>
<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE EDUCACIÓN ESPECIAL PUERTOS</b>	1	1	0	<b>0%</b>
<b>OTROS</b>	64	63	1	<b>5%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1269</b>	<b>1176</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

Durante el periodo Enero a Junio de 2016, se Recepcionaron un total de Mil Doscientos Sesenta y Nueve (**1269**) Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS), donde el mayor número de quejas y reclamos fue por el Servicio de Medicamentos

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

Como se mencionó anteriormente durante el periodo Enero a Junio de 2016 se recibieron un total de **698** 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 SEMESTRE EN LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS

SERVICIO	TOTAL	RESULTAS	PENDIENTES	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	158	143	15	23%
HOSPITALIZACIÓN	13	12	1	2%
CIRUGÍA	58	46	12	8%
URGENCIAS	15	14	1	2%
MEDICAMENTOS	239	226	13	34%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	128	102	26	18%
ADMINISTRATIVAS	9	7	2	1%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	13	12	1	2%
AFILIACIONES	1	1	0	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE EDUCACIÓN ESPECIAL PUERTOS	0	0	0	0%
OTROS	64	63	1	9%
<b>TOTAL</b>	<b>698</b>	<b>626</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

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 3 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 2.

MESES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	0	2	0	2
FEBRERO	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0
JUNIO	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

- En la división Central se presentaron 12 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 10 y fuera de termino 2.

MESES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	0	5	0	5
FEBRERO	6	8	0	14
MARZO	2	7	0	9
ABRIL	4	8	0	12
MAYO	7	4	0	11
JUNIO	12	2	1	15
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>34</b>	<b>1</b>	<b>66</b>

- En la oficina de Barranquilla se presentaron 53 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 44 y fuera de termino 9.

MESES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	3	1	0	4
FEBRERO	9	2	0	11
MARZO	4	1	0	5
ABRIL	8	1	0	9
MAYO	9	4	0	13
JUNIO	11	0	0	11
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>53</b>

- En la oficina de Cartagena se presentaron 225 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 19 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 155 y fuera de termino 51.

MESES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	23	6	1	30
FEBRERO	22	6	0	28
MARZO	23	12	0	35
ABRIL	36	16	5	57
MAYO	35	10	0	45
JUNIO	16	1	13	30
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>51</b>	<b>19</b>	<b>225</b>

- En la oficina de Santa Marta se presentaron 66 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 66 y fuera de termino 0

MESES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	11	0	0	11
FEBRERO	7	0	0	7
MARZO	12	0	0	12
ABRIL	12	0	0	12
MAYO	17	0	0	17
JUNIO	7	0	0	7
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>66</b>

- En la oficina de Buenaventura se presentaron 13 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 1 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 8 y fuera de termino 4.

MESES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	0	0	0	0
FEBRERO	0	1	0	1
MARZO	3	0	0	3
ABRIL	3	3	0	6
MAYO	0	0	0	0
JUNIO	2	0	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>13</b>

- En la oficina de Cali se presentaron 98 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 91 y fuera de termino 7.

MESES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	13	2	0	15
FEBRERO	24	2	0	26
MARZO	22	0	0	22
ABRIL	16	3	0	19
MAYO	8	0	0	8
JUNIO	8	0	0	8
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>98</b>

- En la oficina de Tumaco se presentaron 5 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 1 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 2 y fuera de término 2.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	0	1	0	1
FEBRERO	0	0	0	0
MARZO	0	1	0	1
ABRIL	1	0	0	1
MAYO	1	0	0	1
JUNIO	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

- En la división Santander se presentaron 169 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 50 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 59 y fuera de término 60.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	14	17	3	34
FEBRERO	9	16	5	30
MARZO	9	14	3	26
ABRIL	7	4	10	21
MAYO	9	4	15	28
JUNIO	11	5	14	30
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>60</b>	<b>50</b>	<b>169</b>

Se evidencia que del total de las quejas, reclamos y sugerencias (QRS) recepcionadas en las oficinas principales del FPS el **66%** 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 **10%** está sin responder.

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

Durante el periodo evaluado se recibieron 571 quejas, reclamos y sugerencias (QRS), se resolvieron 550, y 21 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 96% el cual corresponde a 550 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) respondidas en términos con respecto al total, e incumplió con el 4% quedaron pendientes que concierne a quejas, reclamos y sugerencias.

El servicio que mayor quejas, reclamos y sugerencias (QRS), presentó fue el de medicamento con un total 234 seguido de consulta externa con 172 quejas, reclamos y sugerencias.

La división que presentó mayor queja, reclamo y sugerencias (QRS) fue MAGDALENA con 218 quejas, reclamos y sugerencias.

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

SERVICIO	TOTAL	RESULTAS	PENDIENTES	PORCENTAJE
<b>CONSULTA EXTERNA</b>	172	165	7	<b>30%</b>
<b>HOSPITALIZACIÓN</b>	30	30	0	<b>5%</b>
<b>CIRUGÍA</b>	38	37	1	<b>7%</b>
<b>URGENCIAS</b>	12	12	0	<b>2%</b>
<b>MEDICAMENTOS</b>	234	227	7	<b>41%</b>
<b>COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO</b>	63	61	2	<b>11%</b>
<b>ADMINISTRATIVAS</b>	17	14	3	<b>3%</b>
<b>QUEJAS SERVICIOS DE SALUD</b>	3	3	0	<b>1%</b>
<b>AFILIACIONES</b>	1	0	1	<b>0%</b>
<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE EDUCACIÓN ESPECIAL PUERTOS</b>	1	1	0	<b>0%</b>
<b>OTROS</b>	0	0	0	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>571</b>	<b>550</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

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 48 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 1 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 17 y fuera de termino 30.

MES	RESPONDIDAS EN TER-MINO	FUERA DE TER-MINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	1	7	0	8
FEBRERO	0	7	0	7
MARZO	0	5	0	5
ABRIL	2	6	0	8
MAYO	6	3	0	9
JUNIO	8	2	1	11
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>48</b>

- En la división Central se presentaron 162 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 6 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 108 y fuera de termino 108.

MES	RESPONDIDAS EN TER-MINO	FUERA DE TER-MINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	6	21	0	27
FEBRERO	12	20	1	33
MARZO	4	19	0	23
ABRIL	11	17	0	28
MAYO	5	15	1	21
JUNIO	10	16	4	30
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>108</b>	<b>6</b>	<b>162</b>

- En la oficina de Barranquilla se presentaron 37 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 32 y fuera de termino 5.

MES	RESPONDIDAS EN TER-MINO	FUERA DE TER-MINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	5	0	0	5
FEBRERO	6	1	0	7
MARZO	4	2	0	6
ABRIL	5	0	0	5
MAYO	9	0	0	9
JUNIO	3	2	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>37</b>

- En la oficina de Cartagena se presentaron 126 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 5 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 62 y fuera de termino 59.

MES	RESPONDIDAS EN TER- MINO	FUERA DE TER- MINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	6	5	0	11
FEBRERO	7	6	0	13
MARZO	12	5	0	17
ABRIL	23	8	0	31
MAYO	10	23	0	33
JUNIO	4	12	5	21
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>59</b>	<b>5</b>	<b>126</b>

- En la oficina de Santa Marta se presentaron 55 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 53 y fuera de termino 2.

MES	RESPONDIDAS EN TER- MINO	FUERA DE TER- MINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	7	0	0	7
FEBRERO	7	0	0	7
MARZO	10	0	0	10
ABRIL	12	0	0	12
MAYO	13	1	0	14
JUNIO	4	1	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>55</b>

- En la oficina de Buenaventura se presentaron 28 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 14 y fuera de termino 14.

MES	RESPONDIDAS EN TER- MINO	FUERA DE TER- MINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	2	1	0	3
FEBRERO	1	2	0	3
MARZO	2	1	0	3
ABRIL	6	0	0	6
MAYO	0	5	0	5
JUNIO	3	5	0	8
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>28</b>

- En la oficina de Cali se presentaron 94 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 53 y fuera de termino 41.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	6	2	0	8
FEBRERO	6	8	0	14
MARZO	5	3	0	8
ABRIL	11	6	0	17
MAYO	10	11	0	21
JUNIO	15	11	0	26
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>41</b>	<b>0</b>	<b>94</b>

- En la oficina de Tumaco se presentaron 0 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 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	0	0
FEBRERO	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

- En la división Santander se presentaron 21 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 9 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 4 y fuera de termino 8.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	0	1	0	1
FEBRERO	0	4	3	7
MARZO	0	2	1	3
ABRIL	3	1	2	6
MAYO	0	0	1	1
JUNIO	1	0	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>21</b>

Se evidencia que del total de las quejas, reclamos y sugerencias (QRS) recepcionadas en las oficinas principales de la SUPER SALUD **50%** se están respondiendo oportunamente; y el **47%** 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 **3%** está sin responder.

#### 4. COMPARATIVO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (QRS) II SEMESTRE 2015 VS I SEMESTRE 2016

En el IV Semestre del 2015 se recepcionaron un total de Mil doscientos nueve (1209) quejas, reclamos y sugerencias (QRS), frente a Mil Doscientos Sesenta y Nueve (1269) con respecto al I Semestre del 2016, evidenciándose que se presentó un aumento significativo en la división Magdalena y Central con respecto al II Semestre de 2015

Tabla No. 4: COMPARATIVO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS II SEMESTRE 2015 VS I SEMESTRE 2016

DIVISIONES	II SEMESTRE 2015	I SEMESTRE 2016	VARIACION Y/O DIFERENCIA
ANTIOQUIA	90	51	39
CENTRAL	198	228	-30
MAGDALENA	350	562	-212
PACIFICO	330	238	92
SANTANDER	241	190	51
TOTAL	1209	1269	-60

#### 5. DENUNCIAS

Durante el I Semestre no se presentó ninguna Denuncia.

**6. PETICIONES RADICAS EN EL I SEMESTRE DE 2016**

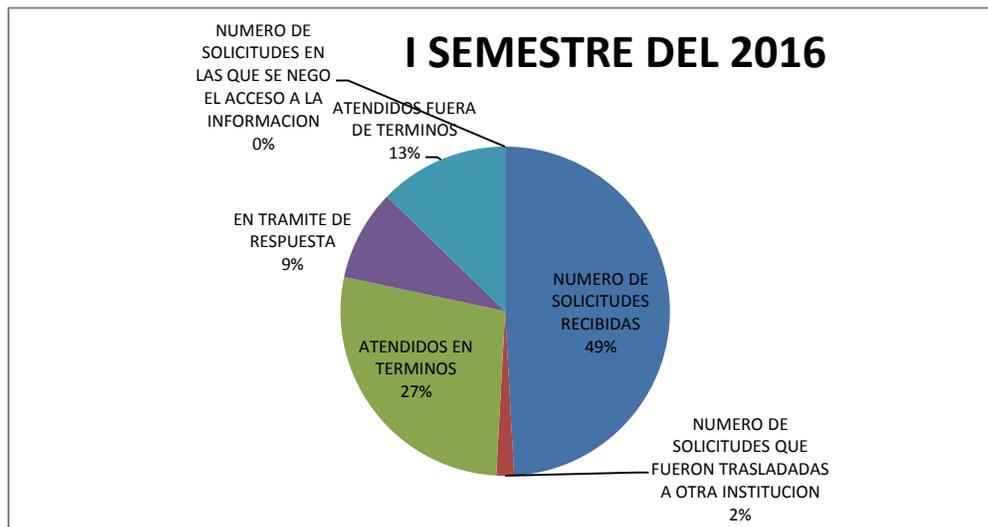
Tabla No. 5 CONSOLIDADO POR PROCESO O DEPENDENCIA DE LAS PETICIONES RADICAS EN EL I SEMESTRE DE 2016

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	TOTAL	PETICIONES RESUELTOS EN TERMINO	PETICIONES FUERA DE TERMINO	PETICIONES PENDIENTES
GESTIÓN SERVICIO DE SALUD	122	68	39	15
GESTIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	91	62	19	10
PATRIMONIOS- ALCALIS	0	0	0	0
G.I.T. GESTIÓN CONTABILIDAD	2	0	0	2
G.I.T. GESTIÓN TESORERÍA	6	3	1	2
G.IT. GESTIÓN BIENES Y COMPRAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	4	4	0	0
CONSORCI ARCHIVO	53	23	19	11
DIRECCIÓN GENERAL	16	14	1	1
ASISTENCIA JURIDICA	96	47	24	25
ATENCION AL CIUDADANO	0	0	0	0
G.I.T GESTIÓN TALENTO HUMANO	0	0	0	0
GESTION DE COBRO	2	1	0	1
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0
SUBDIRECCION FINANCIERA	0	0	0	1
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONOMICAS	2	0	0	2
PRESUPUESTO	1	0	0	1
GRUPO PUERTOS	1	0	0	1
<b>TOTA DE PETICIONES</b>	<b>397</b>	<b>222</b>	<b>103</b>	<b>72</b>

**7. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL I SEMESTRE 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	397	14	222	72	103	0

En el primer semestre del 2016 el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Institución fue un total de catorce (14) radicados, el tiempo de respuesta de solicitudes atendidos en términos fueron un total de doscientos veintidós (222) radicados, en trámite de respuesta un total de setenta y dos (72) radicados, atendidos fuera de términos un total de ciento tres (103) 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.

**REPRESENTADOS GRAFICAMENTE DE LA SIGUIENTE MANERA:**


## 8. ACCIONES Y GESTIÓN DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Envío de correo electrónico de alerta al funcionario o dependencia a cargo, con el número de quejas y reclamos próximos a vencerse con el fin de dar cumplimiento a los tiempo establecidos.

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.



## 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  
Linea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-206.  
En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: [quejasyreclamos@fps.gov.co](mailto:quejasyreclamos@fps.gov.co).  
Pagina Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)

