

MEMORANDO



GLD - 20162200087993

Ciudad, 21-10-2016

PARA: DR. JAIME LUIS LACOUTURE PEÑALOSA
DIRECCIÓN GENERAL**DE: G.I.T ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL****ASUNTO: INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL III TRIMESTRE DEL AÑO 2016**

Adjunto a la presente el INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS del III Trimestre del año en curso.

Cordialmente,


LUIS ALFREDO ESCOBAR
Secretario General

Anexos: Trase (13 Hojas)

Copia: Secretario General

Proyectó: (Juan Carlos Ofate) *Juan Ofate*

INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL III TRIMESTRE 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 Julio a Septiembre de 2016, se recibieron un total de Setecientos Cinco (**705**) Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS), donde el mayor número de quejas y reclamos fue por el Servicio de Consulta Externa y Medicamentos

Fueron resueltas Quinientos treinta y seis (**536**) QRS correspondiente a un **76%**, y pendientes de resolver Ciento Sesenta y Nueve (**169**) de las cuales corresponde al **24%**. De las **536** se resolvieron **344** oportunamente y se tramitaron fuera del término **192**.

De las **705** Quejas, Reclamos y Sugerencias, **372** fueron recepcionadas en las oficinas principales del FPS - FNC, y **333** a través la página web de la Superintendencia Nacional de Salud - SUPERSALUD.

En las oficinas principales del FPS, se dio respuesta a **236** QRS de las cuales quedaron pendientes de **97**, y de la QRS interpuesta a través la página web de la Superintendencia Nacional de Salud - SUPERSALUD fueron resueltas **300** quedando pendientes **72**.

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

Como se mencionó anteriormente durante el Tercer Trimestre de 2016 se recibieron un total de **705** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) en las oficinas principales del FPS - FNC 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 SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUPERSALUD).

SERVICIOS 3 TRIMESTRE 2016				
SERVICIO	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTES	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	219	185	34	31%
HOSPITALIZACIÓN	23	21	2	3%
CIRUGÍA	62	36	26	9%
URGENCIAS	4	3	1	1%
MEDICAMENTOS	258	192	66	37%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	81	62	19	11%
ADMINISTRATIVAS	27	17	10	4%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	1	1	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	14	10	4	2%
AFILIACIONES	4	1	3	1%
OTRO	12	9	3	2%
TOTAL	705	537	168	100%

Durante el periodo Julio a Septiembre de 2016, se recibieron un total de Setecientos Cinco (**705**) Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS), donde el mayor número de quejas y reclamos fue por el Servicio de Consulta Externa y Medicamentos.

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

Como se mencionó anteriormente durante el periodo Julio a Septiembre de 2016 se recibieron un total de **333** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) en las oficinas principales del FPS - FNC 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 III TRIMESTRE EN LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS – FNC

SERVICIOS FPS - FNC				
SERVICIO	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTES	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	80	65	15	24%
HOSPITALIZACIÓN	3	3	0	1%
CIRUGÍA	41	20	21	12%
URGENCIAS	1	0	1	0%
MEDICAMENTOS	114	84	30	34%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	56	39	17	17%
ADMINISTRATIVAS	12	8	4	4%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	1	1	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	12	8	4	4%
AFILIACIONES	1	0	1	0%
OTRO	12	9	3	4%
TOTAL	333	237	96	100%

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

MESES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	0	0	0	0
AGOSTO	1	0	1	2
SEPTIEMBRE	0	0	0	0
TOTAL	1	0	1	2

- En la división Central se presentaron 25 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 6 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 10 y fuera de termino 9.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	2	1	2	5
AGOSTO	7	6	0	13
SEPTIEMBRE	1	2	4	7
TOTAL	10	9	6	25

- En la oficina de Barranquilla se presentaron 44 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 1 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 37 y fuera de termino 6.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	13	1	0	14
AGOSTO	16	4	0	20
SEPTIEMBRE	8	1	1	10
TOTAL	37	6	1	44

- En la oficina de Cartagena se presentaron 98 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 33 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 45 y fuera de termino 20.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	15	9	4	28
AGOSTO	19	4	6	29
SEPTIEMBRE	11	7	23	41
TOTAL	45	20	33	98

- En la oficina de Santa Marta se presentaron 43 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 41 y fuera de termino 2.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	13	0	0	13
AGOSTO	14	2	0	16
SEPTIEMBRE	14	0	0	14
TOTAL	41	2	0	43

- En la oficina de Buenaventura se presentaron 4 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 1 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 3 y fuera de termino 0.

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

- En la oficina de Cali se presentaron 34 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 1 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 31 y fuera de termino 2.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	8	1	0	9
AGOSTO	5	0	1	6
SEPTIEMBRE	18	1	0	19
TOTAL	31	2	1	34

- 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 término 0.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	0	0	0	0
AGOSTO	2	0	0	2
SEPTIEMBRE	0	0	0	0
TOTAL	2	0	0	2

- En la división Santander se presentaron 81 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 54 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 21 y fuera de término 6.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	6	5	3	14
AGOSTO	8	0	22	30
SEPTIEMBRE	7	1	29	37
TOTAL	21	6	54	81

Se evidencia que del total de las quejas, reclamos y sugerencias (QRS) recepcionadas en las oficinas principales del FPS el **57%** 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 **29%** está sin responder.

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

Durante el periodo evaluado se recepcionaron **372** quejas, reclamos y sugerencias (QRS), se resolvieron **300**, y **72** 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 **81%** el cual corresponde a **300** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) respondidas en términos con respecto al total, e incumplió con el **19%** quedaron pendientes que concierne a **72** quejas, reclamos y sugerencias.

El servicio que mayor quejas, reclamos y sugerencias (QRS), presentó fue el de medicamento con un total 144 seguido de consulta externa con 139 quejas, reclamos y sugerencias.

La división que presentó mayor queja, reclamo y sugerencias (QRS) fue Central con 102 quejas, reclamos y sugerencias.

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

SERVICIOS SUPER SALUD				
SERVICIO	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTES	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	139	120	19	37%
HOSPITALIZACIÓN	20	18	2	5%
CIRUGÍA	21	16	5	6%
URGENCIAS	3	3	0	1%
MEDICAMENTOS	144	108	36	39%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	25	23	2	7%
ADMINISTRATIVAS	15	9	6	4%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	2	2	0	1%
AFILIACIONES	3	1	2	1%
TOTAL	372	300	72	100%

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 35 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 4 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 11 y fuera de termino 20.

SUPER SALUD OFICINA:ANTIOQUIA 2016				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	3	6	1	10
AGOSTO	5	9	2	16
SEPTIEMBRE	3	5	1	9
TOTAL	11	20	4	35

- En la división Central se presentaron 102 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 8 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 35 y fuera de termino 59.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	8	18	1	27
AGOSTO	12	19	0	31
SEPTIEMBRE	15	22	7	44
TOTAL	35	59	8	102

- En la oficina de Barranquilla se presentaron 19 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 16 y fuera de termino 3.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	6	3	0	9
AGOSTO	6	0	0	6
SEPTIEMBRE	4	0	0	4
TOTAL	16	3	0	19

- En la oficina de Cartagena se presentaron 83 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 32 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 19 y fuera de termino 32.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	2	19	0	21
AGOSTO	6	11	3	20
SEPTIEMBRE	11	2	29	42
TOTAL	19	32	32	83

- En la oficina de Santa Marta se presentaron 31 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 29 y fuera de termino 2.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	12	0	0	12
AGOSTO	10	1	0	11
SEPTIEMBRE	8	3	0	11
TOTAL	30	4	0	34

- En la oficina de Buenaventura se presentaron 41 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 16 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 20 y fuera de termino 5.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	19	3	2	24
AGOSTO	1	1	3	5
SEPTIEMBRE	0	1	11	12
TOTAL	20	5	16	41

- En la oficina de Cali se presentaron 45 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 2 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 19 y fuera de termino 24.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	13	7	0	20
AGOSTO	4	8	0	12
SEPTIEMBRE	2	9	2	13
TOTAL	19	24	2	45

- 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
JULIO	0	0	0	0
AGOSTO	2	0	0	2
SEPTIEMBRE	0	0	0	0
TOTAL	2	0	0	2

- En la división Santander se presentaron 10 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 5 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 4 y fuera de termino 1.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	0	0	2	2
AGOSTO	1	0	3	4
SEPTIEMBRE	0	0	5	5
TOTAL	1	0	10	11

Se evidencia que del total de las quejas, reclamos y sugerencias (QRS) recepcionadas en las oficinas principales de la SUPER SALUD **41%** se están respondiendo oportunamente; y el **40%** 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 **19%** está sin responder.

4. COMPARATIVO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (QRS) II TRIMESTRE 2016 VS III TRIMESTRE 2016

En el II Trimestre del 2016 se recepcionaron un total de quinientos sesenta y ocho (568) quejas, reclamos y sugerencias (QRS), frente a Setecientos uno (701) con respecto al II Semestre, evidenciándose que se presentó aumento significativo en la división de Magdalena y Pacifico con respecto al II trimestre de 2016.

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

DIVISIONES	II TRIMESTRE 2016	III TRIMESTRE 2016	VARIACION Y/O DIFERENCIA
ANTIOQUIA	29	37	-8
CENTRAL	117	127	-10
MAGDALENA	336	321	15
PACIFICO	130	128	2
SANTANDER	89	92	-3
TOTAL	701	705	-4

5. DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Durante el III Trimestre del 2016 no se presentó ninguna denuncia y sugerencias.

6. PETICIONES RADICADAS EN EL II TRIMESTRE DE 2016

Tabla No. 5 CONSOLIDADO POR PROCESO O DEPENDENCIA DE LAS PETICIONES RADICADAS EN EL III TRIMESTRE DE 2016

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	TOTAL	PETICIONES RESUELTOS EN TERMINO	PETICIONES FUERA DE TERMINO	PETICIONES PENDIENTES
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN SERVICIO DE SALUD	84	48	19	17
G.I.T GESTIÓN PRESTACIÓN ECONOMICAS	78	45	14	19
PATRIMONIO - ALCALIS	0	0	0	0
G.I.T GESTIÓN BIENES Y COMPRAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	2	0	1
CONSORCIO ARCHIVO	56	24	25	7
DIRECCIÓN GENERAL	7	3	2	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	50	13	7	30
G.I.T ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	0	0	0	0
G.I.T GESTION TALENTO HUMANO	2	0	2	0
SUBDIRECCION FINANCIERA	7	6	1	0
SUBDIRECCIÓN PRESTACIONES SOCIALES	2	1	0	1
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	1	1	0	0
TOTA DE PETICIONES	290	143	70	77

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

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.

1 TRIMESTRE DEL 2016	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	290	14	143	77	70	0

En el segundo trimestre del 2016 el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Institución fue un total de once (11) radicados, el tiempo de respuesta de solicitudes atendidos en términos fueron un total de ciento trece (113) radicados, en trámite de respuesta un total de cuarenta y seis (46) radicados, atendidos fuera de términos un total de cuarenta (40) 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 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.



CONCLUSIONES

El proceso de Atención al ciudadano realiza seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos, esto se realiza con el fin de efectuar acciones de mejoras dentro del proceso, obteniendo un control y mejoramiento continuo de la Entidad enfocada al ciudadano, ya que esto nos permite visualizar e informar de lo que sucede, cuáles son las inquietudes de nuestros usuarios, sobre los servicios que presta la Entidad, para que de manera oportuna se resuelvan sus inquietudes, y 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.
Pagina Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)

