

MEMORANDO



GUD - 20162200058533

Ciudad, 25-07-2016

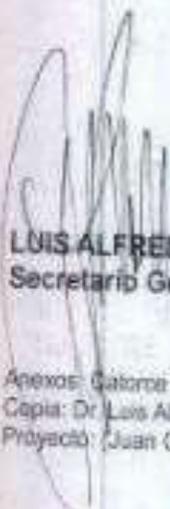
PARA: DR. JAIME LUIS LACOUTURE PEÑALOZA
DIRECCIÓN GENERAL

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

ASUNTO: INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DEL II TRIMESTRE DEL AÑO 2016.

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

Cordialmente,



LUIS ALFREDO ESCOBAR RODRIGUEZ
Secretario General

Apexos: Cuatro (14 fojas)
Copia: Dr. Luis Alfredo Escobar - Secretario General
Proyecto: (Juan Carlos Oñate)



INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL II 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 Abril a Junio de 2016, se recibieron un total de Setecientos uno (**701**) Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS), donde el mayor número de quejas y reclamos fue por el Servicio de Medicamentos

Fueron resueltas Seiscientos veinte cinco (**625**) QRS correspondiente a un **89%**, y pendientes de resolver Setenta y Seis (**76**) de las cuales corresponde al **11%**. De las **625** se resolvieron **415** oportunamente y se tramitaron fuera del término **210**.

De las **701** Quejas, Reclamos y Sugerencias, **366** fueron recepcionadas en las oficinas principales del FPS, y **335** a través la página web de la Superintendencia Nacional de Salud - SUPERSALUD.

En las oficinas principales del FPS, se dio respuesta a **306** QRS de las cuales quedaron pendientes de **60**, De la QRS interpuesta a través la página web de la Superintendencia Nacional de Salud - SUPERSALUD fueron resueltas **319** quedando pendientes **16**.

Durante el segundo trimestre 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 Segundo Trimestre de 2016 se recibieron un total de **701** 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 II TRIMESTRE EN LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS Y POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUPERSALUD).

SERVICIO	TOTAL	RESULTAS	PENDIENTES	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	182	164	18	26%
HOSPITALIZACIÓN	23	22	1	3%
CIRUGÍA	49	40	9	7%
URGENCIAS	14	14	0	2%
MEDICAMENTOS	274	258	16	39%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	98	73	25	14%
ADMINISTRATIVAS	16	12	4	2%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	14	13	1	2%
AFILIACIONES	1	0	1	0%
OTROS	29	28	1	4%
TOTAL	701	625	76	100%

Durante el periodo Abril a Junio de 2016, se recibieron un total de Setecientos uno (**701**) 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 Abril a Junio de 2016 se recibieron un total de 366 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 II TRIMESTRE EN LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS

SERVICIO	TOTAL	RESULTAS	PENDIENTES	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	82	69	13	22%
HOSPITALIZACIÓN	6	5	1	2%
CIRUGÍA	29	21	8	8%
URGENCIAS	8	8	0	2%
MEDICAMENTOS	129	118	11	35%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	64	41	23	17%
ADMINISTRATIVAS	6	4	2	2%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	13	12	1	4%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
OTROS	29	28	1	8%
TOTAL	366	306	60	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 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.

MESES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0
JUNIO	1	0	0	1
TOTAL	1	0	0	1

- En la división Central se presentaron 38 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 1 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 23 y fuera de término 14.

MESES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	4	8	0	12
MAYO	7	4	0	11
JUNIO	12	2	1	15
TOTAL	23	14	1	38

- En la oficina de Barranquilla se presentaron 33 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 28 y fuera de termino 5.

MESES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	8	1	0	9
MAYO	9	4	0	13
JUNIO	11	0	0	11
TOTAL	28	5	0	33

- En la oficina de Cartagena se presentaron 132 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 18 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 87 y fuera de termino 27.

MESES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	36	16	5	57
MAYO	35	10	0	45
JUNIO	16	1	13	30
TOTAL	87	27	18	132

- En la oficina de Santa Marta se presentaron 36 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 36 y fuera de termino 0.

MESES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	12	0	0	12
MAYO	17	0	0	17
JUNIO	7	0	0	7
TOTAL	36	0	0	36

- En la oficina de Buenaventura se presentaron 9 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 1 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 5 y fuera de termino 3.

MESES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	3	3	0	6
MAYO	0	0	0	0
JUNIO	2	0	1	3
TOTAL	5	3	1	9

- En la oficina de Cali se presentaron 35 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 3.

MESES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	16	3	0	19
MAYO	8	0	0	8
JUNIO	8	0	0	8
TOTAL	32	3	0	35

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

MESES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	1	0	0	1
MAYO	1	0	0	1
JUNIO	0	0	1	1
TOTAL	2	0	1	3

- En la división Santander se presentaron 79 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 39 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 27 y fuera de término 13.

MESES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	7	4	10	21
MAYO	9	4	15	28
JUNIO	11	5	14	30
TOTAL	27	13	39	79

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 **18%** 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 **16%** está sin responder.

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

Durante el periodo evaluado se recepcionaron **335** quejas, reclamos y sugerencias (QRS), se resolvieron **319**, y **16** 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 **95%** el cual corresponde a **319** quejas, reclamos y sugerencias (QRS) respondidas en términos con respecto al total, e incumplió con el **5%** quedaron pendientes que concierne a **16** quejas, reclamos y sugerencias.

El servicio que mayor quejas, reclamos y sugerencias (QRS), presentó fue el de medicamento con un total 145 seguido de consulta externa con 100 quejas, reclamos y sugerencias.

La división que presentó mayor queja, reclamo y sugerencias (QRS) fue MAGDALENA con 135 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
CONSULTA EXTERNA	100	95	5	30%
HOSPITALIZACIÓN	17	17	0	5%
CIRUGÍA	20	19	1	6%
URGENCIAS	6	6	0	2%
MEDICAMENTOS	145	140	5	43%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERA- PÉUTICO	34	32	2	10%
ADMINISTRATIVAS	10	8	2	3%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	1	1	0	0%
AFILIACIONES	1	0	1	0%
OTROS	1	1	0	0%
TOTAL	335	319	16	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 28 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 11.

MESES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	2	6	0	8
MAYO	6	3	0	9
JUNIO	8	2	1	11
TOTAL	16	11	1	28

- En la división Central se presentaron 79 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 5 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 26 y fuera de termino 48.

MESES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	11	17	0	28
MAYO	5	15	1	21
JUNIO	10	16	4	30
TOTAL	26	48	5	79

- 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 17 y fuera de termino 2.

MESES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	5	0	0	5
MAYO	9	0	0	9
JUNIO	3	2	0	5
TOTAL	17	2	0	19

- En la oficina de Cartagena se presentaron 85 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 5 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 37 y fuera de termino 43.

MESES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	23	8	0	31
MAYO	10	23	0	33
JUNIO	4	12	5	21
TOTAL	37	43	5	85

- 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.

MESES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	12	0	0	12
MAYO	13	1	0	14
JUNIO	4	1	0	5
TOTAL	29	2	0	31

- En la oficina de Buenaventura se presentaron 19 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 9 y fuera de termino 10.

MESES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	6	0	0	6
MAYO	0	5	0	5
JUNIO	3	5	0	8
TOTAL	9	10	0	19

- En la oficina de Cali se presentaron 64 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 36 y fuera de termino 28.

MESES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	11	6	0	17
MAYO	10	11	0	21
JUNIO	15	11	0	26
TOTAL	36	28	0	64

- 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.

MESES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0

- 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.

MESES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	3	1	2	6
MAYO	0	0	1	1
JUNIO	1	0	2	3
TOTAL	4	1	5	10

Se evidencia que del total de las quejas, reclamos y sugerencias (QRS) recepcionadas en las oficinas principales de la SUPER SALUD **33%** se están respondiendo oportunamente; y el **61%** 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 **6%** está sin responder.

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

En el I 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	I TRIMESTRE 2016	II TRIMESTRE 2016	VARIACION Y/O DIFERENCIA
ANTIOQUIA	22	29	-7
CENTRAL	111	117	-6
MAGDALENA	226	336	-110
PACIFICO	108	130	-22
SANTANDER	101	89	12
TOTAL	568	701	-133

5. DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Durante el II Trimestre del 2016 no se presentó ninguna denuncia.

6. PETICIONES RADICAS EN EL II TRIMESTRE DE 2016

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

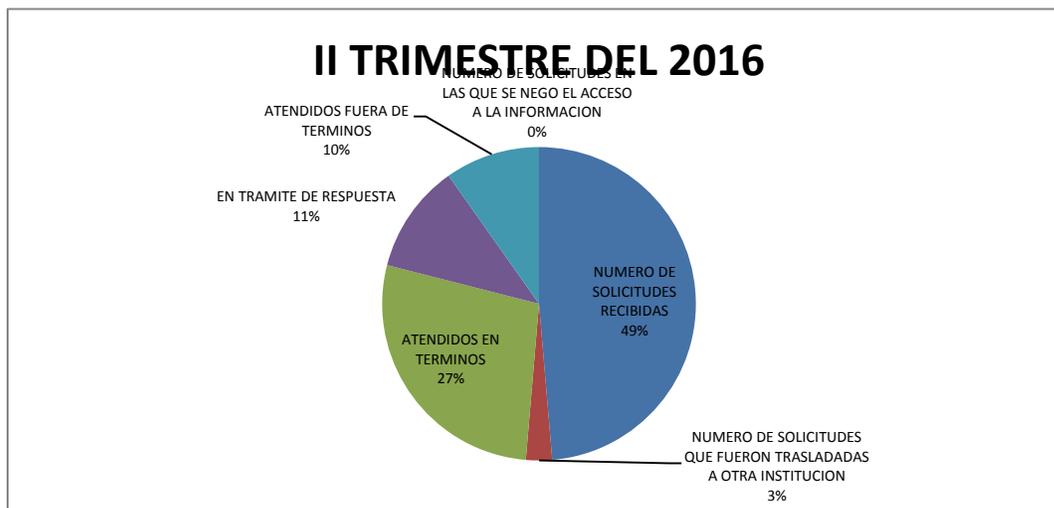
PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	TOTAL	PETICIONES RESUELTOS EN TERMINO	PETICIONES FUERA DE TERMINO	PETICIONES PENDIENTES
GESTIÓN SERVICIO DE SALUD	54	30	14	10
GESTIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	51	35	11	5
PATRIMONIOS- ALCALIS	0	0	0	0
G.I.T. GESTIÓN CONTABILIDAD	2	0	0	2
G.I.T. GESTIÓN TESORERÍA	1	0	0	1
G.IT. GESTIÓN BIENES Y COMPRAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	3	0	0
CONSORCI ARCHIVO	26	8	7	11
DIRECCIÓN GENERAL	10	9	0	1
ASISTENCIA JURIDICA	51	28	8	15
ATENCION AL CIUDADANO	0	0	0	0
G.I.T GESTIÓN TALENTO HUMANO	0	0	0	0
GESTION DE COBRO	0	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0
SUBDIRECCION FINANCIERA	0	0	0	0
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONOMICAS	0	0	0	0
PRESUPUESTO	0	0	0	0
GRUPO PUERTOS	1	0	0	1
TOTA DE PETICIONES	199	113	40	46

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

2 TRIMESTRE 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	199	11	113	46	40	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.

REPRESENTADOS GRAFICAMENTE DE LA SIGUIENTE MANERA



8. ACCIONES Y GESTIÓN DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el periodo de Abril a Junio 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 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.
Pagina Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)

