

 MINSALUD FONDO DE PASIVO SOCIAL  
FERROVIARIAS NACIONALES DE COLOMBIA **TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

## MEMORANDO



GUD - 20162200031193

Bogotá, 19-04-2016

**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 I TRIMESTRE DEL AÑO 2016

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

Cordialmente,

  
**LUIS ALFREDO ESCOBAR**  
Secretario General

Anexos: Once ( 11 Hojas )

Copia: Secretario General

Proyecto: (Juan Carlos Oñate) *Juan Oñate*

Revisó: Nury Navarro Hernández

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)ISO 9001  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N° CO239591Calle 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)ISO 9001  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N° CO239591

## INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL I 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 Enero a Marzo de 2016, se recibieron un total de seis ciento dieciocho (618) quejas, reclamos y sugerencias (QRS), donde el mayor número de quejas y reclamos fue por el servicio de medicamentos.

Fueron resueltas de quinientos treinta y seis (517) QRS correspondiente a un 84 %, y pendientes de resolver Ciento uno (101) de las cuales corresponde al 16%. De la 517 se resolvieron 334 oportunamente y se tramitaron fuera del término 183.

De las 618 quejas, reclamos y sugerencias, 381 fueron recepcionadas en las oficinas principales del FPS, se dio respuesta a 305 QRS de las cuales quedaron pendientes de 76. Y 237 fueron recepcionadas a través de la página web de la Superintendencia Nacional de Salud – SUPERSALUD, se dio respuesta a 212 QRS de las cuales quedaron pendientes de 25.

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

Como se mencionó anteriormente durante el periodo Enero a Febrero de 2016 se recibieron un total de **381** 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.1: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL IV TRIMESTRE EN LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS

SERVICIO	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTE	PORCENTAJE
<b>CONSULTA EXTERNA</b>	82	65	17	<b>22%</b>
<b>HOSPITALIZACIÓN</b>	8	6	2	<b>2%</b>
<b>CIRUGÍA</b>	34	14	20	<b>9%</b>
<b>URGENCIAS</b>	7	4	3	<b>2%</b>
<b>MEDICAMENTOS</b>	114	102	12	<b>30%</b>
<b>COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO</b>	78	62	16	<b>20%</b>
<b>ADMINISTRATIVAS</b>	6	5	1	<b>2%</b>
<b>QUEJAS SERVICIO DE SALUD</b>	2	2	0	<b>1%</b>
<b>AFILIACIONES</b>	1	1	0	<b>0%</b>
<b>OTROS</b>	49	44	5	<b>13%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>305</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

Fuente: Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

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 1 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 0 y fuera de término 2.

<b>QUEJAS FPS ANTIOQUIA 2016</b>				
<b>MES</b>	<b>RESPONDIDAS EN TERMINO</b>	<b>FUERA DE TERMINO</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ENERO</b>	0	1	1	<b>2</b>
<b>FEBRERO</b>	0	1	0	<b>1</b>
<b>MARZO</b>	0	0	0	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

- En la división Central se presentaron 39 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 2 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 17 y fuera de término 20.

<b>QUEJAS FPS CENTRAL 2016</b>				
<b>MES</b>	<b>RESPONDIDAS EN TERMINO</b>	<b>FUERA DE TERMINO</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ENERO</b>	5	9	0	<b>14</b>
<b>FEBRERO</b>	9	5	0	<b>14</b>
<b>MARZO</b>	3	6	2	<b>11</b>
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>39</b>

- En la oficina de Barranquilla se presentaron 31 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 8.

<b>QUEJAS FPS BARRANQUILLA 2016</b>				
<b>MES</b>	<b>RESPONDIDAS EN TERMINO</b>	<b>FUERA DE TERMINO</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ENERO</b>	3	4	1	<b>8</b>
<b>FEBRERO</b>	9	2	1	<b>12</b>
<b>MARZO</b>	7	2	2	<b>11</b>
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>31</b>

- En la oficina de Cartagena se presentaron 107 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 14 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 70 y fuera de termino 23.

<b>QUEJAS FPS CARTAGENA 2016</b>				
<b>MES</b>	<b>RESPONDIDAS EN TERMINO</b>	<b>FUERA DE TERMINO</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ENERO</b>	22	7	2	<b>31</b>
<b>FEBRERO</b>	25	11	2	<b>38</b>
<b>MARZO</b>	23	5	10	<b>38</b>
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>107</b>

- En la oficina de Santa Marta se presentaron 30 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 30 y fuera de termino 0

<b>QUEJAS FPS SANTAMARTA 2016</b>				
<b>MES</b>	<b>RESPONDIDAS EN TERMINO</b>	<b>FUERA DE TERMINO</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ENERO</b>	11	0	0	<b>11</b>
<b>FEBRERO</b>	7	0	0	<b>7</b>
<b>MARZO</b>	12	0	0	<b>12</b>
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30</b>

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

<b>QUEJAS FPS BUENAVENTURA 2016</b>				
<b>MES</b>	<b>RESPONDIDAS EN TERMINO</b>	<b>FUERA DE TERMINO</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ENERO</b>	0	2	1	<b>3</b>
<b>FEBRERO</b>	0	1	1	<b>2</b>
<b>MARZO</b>	1	2	2	<b>5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>10</b>

- En la oficina de Cali se presentaron 67 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 61 y fuera de termino 6.

<b>QUEJAS FPS CALI 2016</b>				
<b>MES</b>	<b>RESPONDIDAS EN TERMINO</b>	<b>FUERA DE TERMINO</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ENERO</b>	13	2	0	<b>15</b>
<b>FEBRERO</b>	23	2	0	<b>25</b>
<b>MARZO</b>	25	2	0	<b>27</b>
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>67</b>

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

<b>QUEJAS FPS TUMACO 2016</b>				
<b>MES</b>	<b>RESPONDIDAS EN TERMINO</b>	<b>FUERA DE TERMINO</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ENERO</b>	0	0	1	<b>1</b>
<b>FEBRERO</b>	0	1	0	<b>1</b>
<b>MARZO</b>	0	0	1	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

- En la división Santander se presentaron 91 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 49 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 27 y fuera de termino 15.

<b>QUEJAS FPS SANTANDER 2016</b>				
<b>MES</b>	<b>RESPONDIDAS EN TERMINO</b>	<b>FUERA DE TERMINO</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ENERO</b>	12	14	8	<b>34</b>
<b>FEBRERO</b>	7	0	24	<b>31</b>
<b>MARZO</b>	8	1	17	<b>26</b>
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>15</b>	<b>49</b>	<b>91</b>

Se evidencia que del total de las quejas, reclamos y sugerencias(QRS) recepcionadas en las oficinas principales del FPS, 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.

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

Durante el periodo evaluado se recibieron 237 quejas, reclamos y sugerencias (QRS), quedaron pendientes 25.

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, se resolvieron 212 QRS, para ello la entidad cumplió con el 46% el cual corresponde a 109 (QRS) respondidas en término, con respecto al total e incumplió con el 43% que concierne a 103 (QRS) respondidas fuera de término.

El servicio que mayor quejas, reclamos y sugerencias (QRS), presentó fue el de medicamento con un total 90 seguido de consulta externa con 72 quejas, reclamos y sugerencias.

La división que presentó mayor queja, reclamo y sugerencias (QRS) fue CENTRAL con 84 quejas, reclamos y sugerencias.

Tabla No.2: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL II TRIMESTRE RECEPCIONADAS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUPERSALUD)

<b>SERVICIOS SUPER SALUD 2016 I TRIMESTRE</b>				
<b>SERVICIO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>RESUELTAS</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>CONSULTA EXTERNA</b>	72	64	8	<b>30%</b>
<b>HOSPITALIZACIÓN</b>	13	13	0	<b>5%</b>
<b>CIRUGÍA</b>	18	13	5	<b>8%</b>
<b>URGENCIAS</b>	6	6	0	<b>3%</b>
<b>MEDICAMENTOS</b>	90	86	4	<b>38%</b>
<b>COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO</b>	29	22	7	<b>12%</b>
<b>ADMINISTRATIVAS</b>	7	6	1	<b>3%</b>
<b>QUEJAS SERVICIO DE SALUD</b>	2	2	0	<b>1%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>237</b>	<b>212</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

A continuación se especifica el número de quejas, reclamos y sugerencias recibidas recepcionadas por la Superintendencia Nacional de salud (SUPERSALUD) que se presentaron en los meses de Enero a Febrero evaluado, indicando la cantidad total de las resueltas en término y fuera de ello.

- En la oficina de Cali se presentaron 29 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 12.

<b>QUEJAS SUPERSALUD CALI 2016</b>				
<b>MES</b>	<b>RESPONDIDAS EN TERMINO</b>	<b>FUERA DE TERMINO</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ENERO</b>	6	2	0	<b>8</b>
<b>FEBRERO</b>	6	7	0	<b>13</b>
<b>MARZO</b>	5	3	0	<b>8</b>
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>29</b>

- 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.

<b>QUEJAS SUPERSALUD BUENAVENTURA 2016</b>				
<b>MES</b>	<b>RESPONDIDAS EN TERMINO</b>	<b>FUERA DE TERMINO</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ENERO</b>	2	1	0	<b>3</b>
<b>FEBRERO</b>	1	2	0	<b>3</b>
<b>MARZO</b>	2	0	1	<b>3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>9</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 5 y fuera de termino 0.

<b>QUEJAS SUPERSALUD TUMACO 2016</b>				
<b>MES</b>	<b>RESPONDIDAS EN TERMINO</b>	<b>FUERA DE TERMINO</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ENERO</b>	0	0	0	<b>0</b>
<b>FEBRERO</b>	0	0	0	<b>0</b>
<b>MARZO</b>	0	0	0	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

- 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.

<b>QUEJAS SUPERSALUD BARRANQUILLA 2016</b>				
<b>MES</b>	<b>RESPONDIDAS EN TERMINO</b>	<b>FUERA DE TERMINO</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ENERO</b>	5	0	0	<b>5</b>
<b>FEBRERO</b>	7	1	0	<b>8</b>
<b>MARZO</b>	4	2	0	<b>6</b>
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>19</b>

- En la oficina de Cartagena se presentaron 42 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 26 y fuera de termino 16.

<b>QUEJAS SUPERSALUD CARTAGENA 2016</b>				
<b>MES</b>	<b>RESPONDIDAS EN TERMINO</b>	<b>FUERA DE TERMINO</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ENERO</b>	6	6	0	<b>12</b>
<b>FEBRERO</b>	7	6	0	<b>13</b>
<b>MARZO</b>	13	4	0	<b>17</b>
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>42</b>

- 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.

<b>QUEJAS SUPERSALUD SANTAMARTA 2016</b>				
<b>MES</b>	<b>RESPONDIDAS EN TERMINO</b>	<b>FUERA DE TERMINO</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ENERO</b>	7	0	0	<b>7</b>
<b>FEBRERO</b>	7	0	0	<b>7</b>
<b>MARZO</b>	8	0	2	<b>10</b>
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>24</b>

- En la oficina de Antioquia se presentaron 19 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 6 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 1 y fuera de termino 12.

<b>QUEJAS SUPERSALUD ANTIOQUIA 2016</b>				
<b>MES</b>	<b>RESPONDIDAS EN TERMINO</b>	<b>FUERA DE TERMINO</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ENERO</b>	1	6	0	<b>7</b>
<b>FEBRERO</b>	0	4	3	<b>7</b>
<b>MARZO</b>	0	2	3	<b>5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>19</b>

- En la oficina de Santander se presentaron 11 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 11 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 0 y fuera de termino 0.

<b>QUEJAS SUPERSALUD SANTANDER 2016</b>				
<b>MES</b>	<b>RESPONDIDAS EN TERMINO</b>	<b>FUERA DE TERMINO</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ENERO</b>	0	0	1	<b>1</b>
<b>FEBRERO</b>	0	0	7	<b>7</b>
<b>MARZO</b>	0	0	3	<b>3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>11</b>

- En la oficina de Central se presentaron 84 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 5 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 22 y fuera de termino 57.

<b>QUEJAS SUPERSALUD CENTRAL 2016</b>				
<b>MES</b>	<b>RESPONDIDAS EN TERMINO</b>	<b>FUERA DE TERMINO</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ENERO</b>	6	21	0	<b>27</b>
<b>FEBRERO</b>	12	20	2	<b>34</b>
<b>MARZO</b>	4	16	3	<b>23</b>
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>57</b>	<b>5</b>	<b>84</b>

Tabla N° 3 CONSOLIDADO POR PROCESO O DEPENDENCIA DE LAS PETICIONES RADICADAS EN EL IV TRIMESTRE

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	EN TERMINOS	FUERA DE TERMINOS	PENDIENTES	TOTAL GENERAL
CONSORCI ARCHIVO	1	0	0	1
NOVEDADES 3.5%, CERTIFICACIONES Y NOMINAS	1	0	0	1
AFILIACIONES Y COMPENSACIONES	0	2	0	2
AFILIACIONES Y COMPENSACIONES	1	0	0	1
COBRO COACTIVO	32	7	3	42
COBRO COACTIVO ISS	0	4	0	4
CONSORCI ARCHIVO	2	15	9	26
DESCUENTOS	0	1	0	1
DESCUENTOS 1	0	2	0	2
DIRECCIÓN GENERAL	0	5	1	6
DIVISION ANTIOQUIA	0	0	1	1
DIVISION CENTRAL	0	9	4	13
DIVISION MAGDALENA	0	2	11	13
DIVISION PACIFICO	1	4	0	5
DIVISION SANTANDER	5	1	0	6
EMBARGOS	0	1	0	1
EXPEDICIÓN CERTIFICADOS PENSIÓN	0	2	1	3
GESTION DE COBRO	0	1	0	1
GRUPO INT DE TRABAJO DE CONTABILIDAD	2	0	0	2
GRUPO INT DE TRABAJO GESTIÓN BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	0	1	0	1
GRUPO INT DE TRABAJO PRESTACIÓN SERVICIOS DE SALUD	1	2	0	3
GRUPO INT DE TRABAJO TESORERIA	1	3	0	4
NOMINA	0	1	1	2
NOVEDADES 3.5%, CERTIFICACIONES Y NOMINAS	0	1	1	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	0	0	3
OFICINA BARRANQUILLA	0	11	1	12
OFICINA BUENAVENTURA	4	0	0	4
OFICINA CARTAGENA	0	1	2	3
PRESUPUESTO	1	0	0	1
REPARTO	6	20	5	31
SUBDIRECCIÓN PRESTACIONES SOCIALES	2	0	0	2
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>63</b>	<b>96</b>	<b>40</b>	<b>199</b>

### 3. DENUNCIAS

Durante el I Trimestre, no presentó ninguna denuncia

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

En el I trimestre se recibieron un total de seis ciento dieciocho (618) quejas, reclamos y sugerencias (QRS), frente a quinientos sesenta y ocho (568) con respecto al VI trimestre del 2015, evidenciándose que no hubo un aumento significativo. Se evidencia que se presentó un aumento significativo en la división Central y Magdalena con respecto al VI trimestre de 2015

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

DIVISIONES	I TRIMESTRE 2016	VI TRIMESTRE 2015	VARIACIÓN Y/ O DIFERENCIA
ANTIOQUIA	22	52	-30
CENTRAL	123	74	49
MAGDALENA	253	183	70
PACIFICO	118	153	-35
SANTANDER	102	106	-4
<b>TOTAL</b>	<b>618</b>	<b>568</b>	<b>50</b>

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

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

Se vienen haciendo seguimiento Continuo a las PQRSD radicadas en las diferentes divisiones y las de Supersalud, esto con el fin de que sean atendidas oportunamente, enviando memorandos y correos electrónicos de alerta al funcionario o dependencia encargado, donde se le informa cuales están vencidas y próximas a vencerse.

Esto es con el fin de prestar un mejor servicio a los ciudadanos en los términos de eficacia y oportunidad.