



MINSALUD

FONDO DE PASIVO SOCIAL  
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



MINSALUD



FONDO DE PASIVO SOCIAL  
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

MEMORANDO



GUD - 20152200074103

Bogotá, 19-10-2015

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 2015

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

Cordialmente,

Nury Navarro Hernández

Profesional VIII G.I.T. ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

Anexos: Siete (7 hojas)

Copia: Luis Alfredo Escobar Rodríguez - Secretario General

Proyectó: Roselys Silva Cuadrado

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>

ISO 9001  
BUREAU VERITAS  
Certification



N° CO239591

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>

ISO 9001  
BUREAU VERITAS  
Certification



N° CO239591

## INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL III TRIMESTRE DEL AÑO 2015

### 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 2015, se recibieron un total de seiscientos treinta y ocho (638) quejas, reclamos y sugerencias (QRS), donde el mayor número de quejas y reclamos fue por *el servicio de consulta externa*

Fueron resueltas quinientos setenta y dos (572) QRS correspondiente a un 90 %, y pendientes de resolver sesenta y seis (66) de las cuales corresponde al 10%. De la 572 se resolvieron 405 oportunamente y se tramitaron fuera del término 167.

De las 638 quejas, reclamos y sugerencias, 420 fueron recepcionadas en las oficinas principales del FPS, 218 a través la página web de la Superintendencia Nacional de Salud - SUPERSALUD.

En las oficinas principales del FPS, se dio respuesta a 369 QRS de las cuales quedaron pendientes de 51. De la QRS interpuesta a través la página web de la Superintendencia Nacional de Salud - SUPERSALUD fueron resuelta 203 quedando pendientes 15.

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

Como se mencionó anteriormente durante el periodo Julio a Septiembre de 2015 se recibieron un total de 369 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 II TRIMESTRE EN LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS

SERVICIOS	TOTAL	PEN-DIENTE	RESUEL-TAS	PORCEN-TAJE
CONSULTA EXTERNA	182	18	164	43%
HOSPITALIZACIÓN	2	0	2	0%
CIRUGÍA	42	7	35	10%
URGENCIAS	10	1	9	2%
MEDICAMENTOS	89	10	79	21%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	61	13	48	15%
ADMINISTRATIVAS	17	1	16	4%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	6	0	6	1%
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	11	1	10	3%
<b>TOTAL</b>	<b>420</b>	<b>51</b>	<b>369</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 8 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 7.
- En la división Central se presentaron 42 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 4 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 25 y fuera de término 13.
- En la oficina de Barranquilla se presentaron 54 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 44 y fuera de término 10.

- En la oficina de Cartagena se presentaron 56 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 2 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 53 y fuera de termino 1.
- En la oficina de Santa Marta se presentaron 11 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 11 y fuera de termino 0
- En la oficina de Buenaventura se presentaron 17 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 3.
- En la oficina de Cali se presentaron 106 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 106 y fuera de termino 0.
- 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 1 y fuera de termino 1.
- En la división Santander se presentaron 124 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 44 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 55 y fuera de termino 25.

Se evidencia que del total de las quejas, reclamos y sugerencias (QRS) recepcionadas en las oficinas principales del FPS 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 12% está sin responder.

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

Durante el periodo evaluado se recepcionaron 218 quejas, reclamos y sugerencias (QRS), 15 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 **44%** el cual corresponde a 96 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) con respecto al total e incumplió con el **56%** que concierne a 122 quejas, reclamos y sugerencias.

El servicio que mayor quejas, reclamos y sugerencias (QRS), presentó fue el de consulta externa con un total 79 seguido de medicamentos con 63 quejas, reclamos y sugerencias.

La división que presentó mayor queja, reclamo y sugerencias (QRS) fue CENTRAL con 85 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)

SERVICIOS	TOTAL	PEN- DIENTE	RESUEL- TAS	PORCEN- TAJE
CONSULTA EXTERNA	79	1	78	36%
HOSPITALIZACIÓN	9	0	9	4%
CIRUGÍA	22	5	17	10%
URGENCIAS	3	0	3	1%
MEDICAMENTOS	63	2	61	29%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	21	2	19	10%
ADMINISTRATIVAS	17	4	13	8%
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	4	1	3	2%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>15</b>	<b>203</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.

OFICINA: ANTIOQUIA 2014				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
<b>JULIO</b>	0	7	1	8
<b>AGOSTO</b>	1	8	3	12
<b>SEPTIEMBRE</b>	4	3	3	10
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>30</b>

DIVISION CENTRAL 2014				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
<b>JULIO</b>	5	22	1	28
<b>AGOSTO</b>	3	25	0	28
<b>SEPTIEMBRE</b>	13	11	5	29
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>58</b>	<b>6</b>	<b>85</b>



MINSALUD



<b>OFICINA: BARRANQUILLA 2014</b>				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
<b>JULIO</b>	2	0	0	2
<b>AGOSTO</b>	5	1	0	6
<b>SEPTIEMBRE</b>	3	4	1	8
<b>TOTAL</b>	10	5	1	16

<b>OFICINA: CARTAGENA 2014</b>				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
<b>JULIO</b>	7	1	0	8
<b>AGOSTO</b>	4	1	0	5
<b>SEPTIEMBRE</b>	4	4	0	8
<b>TOTAL</b>	15	6	0	21

<b>OFICINA: SANTAMARTA 2014</b>				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
<b>JULIO</b>	3	1	0	4
<b>AGOSTO</b>	4	0	0	4
<b>SEPTIEMBRE</b>	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	8	1	0	9

<b>OFICINA: BUENAVENTURA 2014</b>				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
<b>JULIO</b>	2	2	0	4
<b>AGOSTO</b>	4	2	0	6
<b>SEPTIEMBRE</b>	2	1	0	3
<b>TOTAL</b>	8	5	0	13

<b>OFICINA: CALI 2014</b>				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
<b>JULIO</b>	11	2	0	13
<b>AGOSTO</b>	7	4	0	11

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

ISO 9001  
 BUREAU VERITAS  
 Certification



N° CO239591



MINSALUD



<b>SEPTIEMBRE</b>	6	2	0	8
<b>TOTAL</b>	23	10	0	32

<b>OFICINA: TUMACO 2014</b>				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
<b>JULIO</b>	0	0	0	0
<b>AGOSTO</b>	0	0	0	0
<b>SEPTIEMBRE</b>	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	1	0	0	1

<b>DIVISION SANTANDER 2014</b>				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
<b>JULIO</b>	1	2	0	3
<b>AGOSTO</b>	2	3	0	5
<b>SEPTIEMBRE</b>	1	1	1	3
<b>TOTAL</b>	4	6	1	11

Tabla N° 3 CONSOLIDADO POR PROCESO O DEPENDENCIA DE LAS PETICIONES RADICAS EN EL III TRIMESTRE

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
GESTIÓN SERVICIO DE SALUD	60	18	16	94
GESTIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	22	9	24	55
PATRIMONIOS	0	1	0	1
G.I.T. GESTIÓN CONTABILIDAD	0	1	1	2
G.I.T. GESTIÓN TESORERÍA	2	3	0	5
G.I.T. GESTIÓN BIENES Y COMPRAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	1
ARCHIVO GENERAL	15	4	1	20
DIRECCIÓN GENERAL	17	1	5	23
ASISTENCIA JURIDICA	4	0	4	8
ATENCION AL CIUDADANO	0	0	0	0
G.I.T GESTIÓN TALENTO HUMANO	0	1	0	1
PRESUPUESTO	2	0	0	2
GESTION DE COBRO	1	0	0	1
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONOMICAS	2	3	0	5
GESTIÓN DE TIC'S	0	0	0	0
<b>TOTA DE DERECHO DE PETICIÓN</b>	<b>126</b>	<b>41</b>	<b>51</b>	<b>218</b>

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

ISO 9001  
 BUREAU VERITAS  
 Certification



N° CO239591

### 3. DENUNCIAS

Durante el II trimestre, no presentó ninguna denuncia

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

En el III trimestre se recibieron un total de seiscientos treinta y ocho (638) quejas, reclamos y sugerencias (QRS), frente a seiscientos treinta y seis (636) con respecto al II trimestre, evidenciándose que no hubo un aumento significativo. Se evidencia que se presentó disminución en la división Central y Pacífico con respecto al I trimestre de 2015

Tabla No.4: COMPARATIVO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS III TRIMESTRE 2015 VS II TRIMESTRE 2015

DIVISIONES	III TRIMESTRE 2015	I TRIMESTRE 2015	VARIACIÓN Y/ O DIFERENCIA
ANTIOQUIA	38	27	11
CENTRAL	127	135	-8
MAGDALENA	167	210	-43
PACIFICO	171	165	6
SANTANDER	135	99	36
TOTAL	638	636	2

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

Durante el periodo abril 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 tiempos establecidos.

Envío de informe semanal al secretario General, Subdirector de Prestaciones Sociales a la Coordinadora de GIT Gestión de Servicio de Salud con copia al Director General para la toma de acciones pertinentes