



Bogotá, 17-07-2015

PARA: DR. JOSE JAIME AZAR
DIRECTOR GENERAL (E)

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

ASUNTO: INFORME GENERAL, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL II TRIMESTRE DEL AÑO 2015

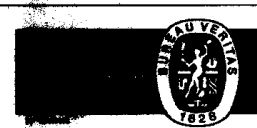
Adjunto a la presente el INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS del II trimestre del año en curso.

Cordialmente,

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

Anexos: Siete (7) hojas
Copia: Dr. Luis Alfredo Escobar Rodríguez - Secretario General
Proyectó: Roselva 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



INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL II 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 abril a junio de 2015, se recibieron un total de seiscientos treinta y seis (636) quejas, reclamos y sugerencias (QRS), donde el mayor número de quejas y reclamos fue por *el servicio de consulta externa*

Fueron resueltas seiscientos diez y nueve (619) QRS correspondiente a un 97 %, y pendientes de resolver diez y siete (17) de las cuales corresponde al 2%. De la 619 se resolvieron 440 oportunamente y se tramitaron fuera del término 179.

De las 636 quejas, reclamos y sugerencias, 382 fueron recepcionadas en las oficinas principales del FPS, 254 a través la página web de la Superintendencia Nacional de Salud - SUPERSALUD.

En las oficinas principales del FPS, se dio respuesta a 378 QRS de las cuales quedaron pendientes de 4. De la QRS interpuesta a través la página web de la Superintendencia Nacional de Salud - SUPERSALUD fueron resuelta 241 quedando pendientes 13.

1. 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 2015 se recibieron un total de 382 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	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	170	2	168	45%
HOSPITALIZACIÓN	6	0	6	2%
CIRUGÍA	40	1	39	10%
URGENCIAS	13	0	13	3%
MEDICAMENTOS	83	1	82	22%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	38	0	38	10%
ADMINISTRATIVAS	16	0	16	4%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	5	0	5	1%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	2	0	2	1%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	1	0	1	0%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	8	0	8	2%
TOTAL	382	4	378	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 3 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 2 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 1 y fuera de término 0.
- En la división Central se presentaron 35 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 24 y fuera de término 11.
- En la oficina de Barranquilla se presentaron 70 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 63 y fuera de término 7.
- En la oficina de Cartagena se presentaron 46 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 2 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 41 y fuera de término 3.

- En la oficina de Santa Marta se presentaron 29 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 0
- En la oficina de Buenaventura se presentaron 22 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 19 y fuera de termino 3.
- En la oficina de Cali se presentaron 78 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 77 y fuera de termino 1.
- En la oficina de Tumaco se presentaron 4 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 4 y fuera de termino 0.
- En la división Santander se presentaron 95 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 72 y fuera de termino 23.

Se evidencia que del total de las quejas, reclamos y sugerencias(QRS) recepcionadas en las oficinas principales del FPS el **13%** 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 **1%** está sin responder.

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

Durante el periodo evaluado se recepcionaron 254 quejas, reclamos y sugerencias (QRS), 13 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 **43%** el cual corresponde a 110 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) con respecto al total e incumplió con el **57%** que concierne a 144 quejas, reclamos y sugerencias.

El servicio que mayor quejas, reclamos y sugerencias (QRS), presentó fue el de consulta externa con un total 111 seguido de medicamentos con 73 quejas, reclamos y sugerencias.

La división que presentó mayor queja, reclamo y sugerencias (QRS) fue CENTRAL con 100 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)

SUPERSALUD II TRIMESTRE 2015				
SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	111	8	103	44%
HOSPITALIZACIÓN	11	1	10	4%
CIRUGÍA	20	1	19	8%
URGENCIAS	4	0	4	2%
MEDICAMENTOS	73	3	70	29%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	20	0	20	8%
ADMINISTRATIVAS	9	0	9	4%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	1	0	1	0%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	1	0	1	0%
AFILIACIONES	4	0	4	2%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
TOTAL	254	13	241	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.

OFICINA: ANTIOQUIA 2014				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	3	5	0	8
MAYO	2	5	0	7
JUNIO	3	4	2	9
TOTAL	8	14	2	24

DIVISION CENTRAL 2014				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	4	29	0	33
MAYO	3	30	2	35
JUNIO	5	19	8	32
TOTAL	12	78	10	100


OFICINA: BARRANQUILLA 2014				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	7	3	0	10
MAYO	2	1	0	3
JUNIO	5	0	1	6
TOTAL	14	4	1	19

OFICINA: CARTAGENA 2014				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	4	5	0	9
MAYO	8	0	0	8
JUNIO	4	2	0	6
TOTAL	16	6	1	23

OFICINA: SANTAMARTA 2014				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	9	5	0	14
MAYO	4	0	0	4
JUNIO	5	0	0	5
TOTAL	18	5	0	23

OFICINA: BUENAVENTURA 2014				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	5	1	0	6
MAYO	0	4	0	4
JUNIO	4	0	0	4
TOTAL	9	5	0	14

OFICINA: CALI 2014				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	7	11	0	18
MAYO	11	2	0	13
JUNIO	13	3	0	16
TOTAL	31	16	0	47

<p>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</p>	
---	---

OFICINA: TUMACO 2014				
MES	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

DIVISION SANTANDER 2014				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	0	1	0	1
MAYO	1	1	0	2
JUNIO	1	0	0	1
TOTAL	1	2	1	1

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

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	TOTAL	PETICIONES EN TRAMITE	PETICIONES RESUELTOS
GESTIÓN SERVICIO DE SALUD	72	9	63
GESTIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	59	21	38
PATRIMONIOS	1	0	1
G.I.T. GESTIÓN CONTABILIDAD	2	0	2
G.I.T. GESTIÓN TESORERÍA	2	1	1
G.IT. GESTIÓN BIENES Y COMPRAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0
ARCHIVO GENERAL	30	0	30
DIRECCIÓN GENERAL	12	1	11
ASISTENCIA JURIDICA	18	17	1
ATENCION AL CIUDADANO	0	0	0
G.I.T GESTIÓN TALENTO HUMANO	0	0	0
GESTION DE COBRO	2	0	2
SECRETARIA GENERAL	0	0	0
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONOMICAS	0	0	0
GESTIÓN DE TIC'S	0	0	0
TOTA DE DERECHO DE PETICIÓN	198	49	149

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 II trimestre se recibieron un total de seiscientos treinta y seis (636) quejas, reclamos y sugerencias (QRS), frente a setecientos seis (706) con respecto al I trimestre, evidenciándose una disminución del 11%. Se evidencia que se presentó disminución en la división Central y Santander con respecto al I trimestre de 2015

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

DIVISIONES	II TRIMESTRE 2015	I TRIMESTRE 2015	VARIACIÓN Y/ O DIFERENCIA
ANTIOQUIA	27	26	1
CENTRAL	135	214	-79
MAGDALENA	210	152	58
PACIFICO	165	194	-29
SANTANDER	99	120	-21
TOTAL	636	706	-70

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.

Determinar indicadores de cumplimiento en los términos tiempo de respuesta de las PQRSD para conocer que divisiones están incumpliendo.