

MEMORANDO



GUD - 20162200005813

Bogotá, 22-01-2016

**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 IV TRIMESTRE DEL AÑO 2015

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

Cordialmente,



LUIS ALFREDO ESCOBAR RODRIGUEZ  
SECRETARIO GENERAL

Anexos: Ocho (8 hojas)  
Copia: Secretario General  
Proyecto: (Juan Carlos Ofate)



## INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL IV 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 Octubre a Diciembre de 2015, se recibieron un total de quinientos sesenta y ocho (568) 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 (536) QRS correspondiente a un 94 %, y pendientes de resolver treinta y dos (32) de las cuales corresponde al 5%. De la 536 se resolvieron 400 oportunamente y se tramitaron fuera del término 136.

De las 568 quejas, reclamos y sugerencias, 318 fueron recibidas en las oficinas principales del FPS, 250 a través la página web de la Superintendencia Nacional de Salud - SUPERSALUD.

En las oficinas principales del FPS, se dio respuesta a 318 QRS de las cuales quedaron pendientes de 5 De la QRS interpuesta a través la página web de la Superintendencia Nacional de Salud - SUPERSALUD fueron resuelta 223 quedando pendientes 27.

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

Como se mencionó anteriormente durante el periodo Octubre a Diciembre de 2015 se recibieron un total de 318 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

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	95	0	95	30%
HOSPITALIZACIÓN	2	0	2	1%
CIRUGÍA	19	0	19	6%
URGENCIAS	14	0	14	4%
MEDICAMENTOS	92	2	90	29%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	77	3	74	24%
ADMINISTRATIVAS	4	0	4	1%
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	1	0	1	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	12	0	12	4%
<b>TOTAL</b>	<b>318</b>	<b>5</b>	<b>313</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 4 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 2 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 2 y fuera de término 0.
- En la división Central se presentaron 12 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 10 y fuera de término 2.
- En la oficina de Barranquilla se presentaron 31 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 25 y fuera de término 6.

- En la oficina de Cartagena se presentaron 62 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 56 y fuera de termino 6.
- En la oficina de Santa Marta se presentaron 22 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 22 y fuera de termino 0
- En la oficina de Buenaventura se presentaron 10 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 7 y fuera de termino 3.
- En la oficina de Cali se presentaron 79 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 1 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 73 y fuera de termino 5.
- En la oficina de Tumaco se presentaron 4 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 2 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 1 y fuera de termino 1.
- En la división Santander se presentaron 94 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 1 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 80 y fuera de termino 13; y las 80 contestadas de manera oportuna son 42 con respuesta parcial.

Se evidencia que del total de las quejas, reclamos y sugerencias(QRS) recepcionadas en las oficinas principales del FPS el **9%** 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 250 quejas, reclamos y sugerencias (QRS), 27 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 **56%** el cual corresponde a 123 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) con respecto al total e incumplió con el **63,5%** que concierne a 127 quejas, reclamos y sugerencias.

El servicio que mayor quejas, reclamos y sugerencias (QRS), presentó fue el de medicamento con un total 102 seguido de consulta externa con 63 quejas, reclamos y sugerencias.

La división que presentó mayor queja, reclamo y sugerencias (QRS) fue MAGDALENA 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)

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	63	5	58	25%
HOSPITALIZACIÓN	11	1	10	4%
CIRUGÍA	15	5	10	6%
URGENCIAS	7	1	6	3%
MEDICAMENTOS	102	10	92	41%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	27	3	24	11%
ADMINISTRATIVAS	17	1	16	7%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	3	0	3	1%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	1	-1	0%
AFILIACIONES	3	0	3	1%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	2	0	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>250</b>	<b>27</b>	<b>223</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 2015				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
<b>OCTUBRE</b>	5	12	0	17
<b>NOVIEMBRE</b>	2	17	2	21
<b>DICIEMBRE</b>	3	1	6	10
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>30</b>	<b>8</b>	<b>48</b>

<b>DIVISION CENTRAL 2015</b>				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
<b>OCTUBRE</b>	9	14	0	23
<b>NOVIEMBRE</b>	7	17	0	24
<b>DICIEMBRE</b>	5	8	2	15
<b>TOTAL</b>	21	39	2	62

<b>OFICINA: BARRANQUILLA 2015</b>				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
<b>OCTUBRE</b>	6	3	0	9
<b>NOVIEMBRE</b>	7	0	0	7
<b>DICIEMBRE</b>	8	0	0	8
<b>TOTAL</b>	21	3	0	24

<b>OFICINA: CARTAGENA 2015</b>				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
<b>OCTUBRE</b>	6	4	0	10
<b>NOVIEMBRE</b>	5	3	1	9
<b>DICIEMBRE</b>	3	2	5	10
<b>TOTAL</b>	14	9	6	29

<b>OFICINA: SANTAMARTA 2015</b>				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
<b>OCTUBRE</b>	5	0	0	5
<b>NOVIEMBRE</b>	8	0	0	8
<b>DICIEMBRE</b>	1	1	0	2
<b>TOTAL</b>	14	1	0	15

<b>OFICINA: BUENAVENTURA 2015</b>				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
<b>OCTUBRE</b>	1	0	<b>0</b>	1
<b>NOVIEMBRE</b>	1	0	<b>1</b>	2
<b>DICIEMBRE</b>	2	1	0	3
<b>TOTAL</b>	4	1	1	6

<b>OFICINA: CALI 2015</b>				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
<b>OCTUBRE</b>	11	8	0	19
<b>NOVIEMBRE</b>	19	8	0	27
<b>DICIEMBRE</b>	7	1	0	8
<b>TOTAL</b>	37	17	0	54

<b>OFICINA: TUMACO 2015</b>				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
<b>OCTUBRE</b>	0	0	0	0
<b>NOVIEMBRE</b>	0	0	0	0
<b>DICIEMBRE</b>	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	0	0	0	0

<b>DIVISION SANTANDER 2015</b>				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
<b>OCTUBRE</b>	1	0	<b>3</b>	4
<b>NOVIEMBRE</b>	0	0	<b>3</b>	3
<b>DICIEMBRE</b>	1	0	<b>4</b>	5
<b>TOTAL</b>	2	0	10	12

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

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	RESPONDIDAS EN TER- MINO	FUERA DE TERMINOS	PENDIENTES	TO- TAL
AFILIACIONES Y COMPENSACIONES	0	0	1	1
GRUPO INT DE TRABAJO DE CONTABILIDAD	0	1	0	1
GRUPO INT DE TRABAJO PRESTACIÓN SERVICIOS DE SALUD	2		0	2
AFILIACIONES Y COMPENSACIONES	1	1	0	2
AFILIACIONES Y COMPENSACIONES	1	1	1	3
COBRO COACTIVO ISS	18	4	22	44
CONSORCI ARCHIVO	17	1	0	18
DESCUENTOS	2	0	0	2
DIVISION ANTIOQUIA	1	0	0	1
DIVISION CENTRAL	5	3	0	8
DIVISION MAGDALENA	3	1	0	4
DIVISION PACIFICO	13	1	1	15
EMBARGOS	2	1	0	3
EXPEDICIÓN CERTIFICADOS PENSIÓN	1	1	0	2
GRUPO INT DE TRABAJO ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	1	0	0	1
GRUPO INT DE TRABAJO DE CONTABILIDAD	1	0	0	1
GRUPO INT DE TRABAJO GESTIÓN BIENES, COMPRAS Y SERV. ADMINISTRATIVOS	1	0	0	1
GRUPO INT DE TRABAJO GESTION PRESTACIONES ECONOMICAS	0	0	1	1
GRUPO INT DE TRABAJO PRESTACIÓN SERVICIOS DE SALUD	2	3	1	6
NOMINA	1	0	1	2
NOVEDADES 3.5%, CERTIFICACIONES Y NOMINAS	2	1	0	3
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	0	1	2
OFICINA BARRANQUILLA	7	3	0	10
OFICINA BUENAVENTURA		0	2	2
OFICINA CARTAGENA	6	0	1	7
REPARTO	14	9	4	27
SUBDIRECCIÓN PRESTACIONES SOCIALES		0	1	1
TOTAL DE DERECHOS DE PETICION	102	31	37	170

### 3. DENUNCIAS

Durante el IV trimestre, no presentó ninguna denuncia

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

En el IV trimestre se recibieron un total de quinientos setenta y tres (573) quejas, reclamos y sugerencias (QRS), frente a seiscientos treinta y ocho (638) con respecto al III trimestre, evidenciándose que no hubo una disminución del 11%. Se evidencia que se presentó disminución significativa en la división Central y Pacífico con respecto al III trimestre de 2015.

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

DIVISIONES	IV TRIMESTRE 2015	III TRIMESTRE 2015	VARIACIÓN Y/ O DIFERENCIA
ANTIOQUIA	52	38	14
CENTRAL	74	127	-53
MAGDALENA	187	167	20
PACIFICO	154	171	-17
SANTANDER	106	135	-29
<b>TOTAL</b>	<b>573</b>	<b>638</b>	<b>-65</b>

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

Durante el periodo Octubre a Diciembre 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.