



**MEMORANDO**



**GUD - 20152200027133**

Bogotá, 23-04-2015

**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 Y DENUNCIAS DEL I TRIMESTRE DEL AÑO 2015

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

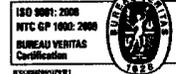
Cordialmente,

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

**Anexos:** Quince (15 hojas)  
**Copia:** Luis Alfredo Escobar - 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](http://www.fps.gov.co)



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)



## INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL I 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 enero a marzo de 2015, se recibieron un total de:

**706**, se resolvieron 541 QRS correspondiente a un **75%** de las cuales se contestaron parcialmente 69, y pendientes por resolver **40** de las cuales corresponde al 5.6%; el servicio y las divisiones que presentó el mayor número de QRS fue consulta externa con un total de **294**, la división Central con un total de **214**.

De las **706** quejas, reclamos y sugerencias fueron **318** recepcionadas través del **aplicativo de la Superintendencia Nacional de Salud - SUPERSALUD** quedando pendientes 29 y de los diferentes puntos administrativos fuera de Bogotá fueron 388 QRS de las cuales quedaron pendientes de 16 y 1 por prestaciones sociales.

Tabla No.1: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO  
DURANTE EL I TRIMESTRE

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	294	17	277	42%
HOSPITALIZACIÓN	22	1	21	3%
CIRUGÍA	58	4	54	8%
URGENCIAS	12	0	12	2%
MEDICAMENTOS	202	16	186	29%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	57	4	53	8%
ADMINISTRATIVAS	21	0	21	3%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	1	0	1	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	18	3	15	3%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	0	0	0%
AFILIACIONES	5	0	5	1%
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	1	0	1	0%
OTRO	15	0	15	2%
TOTAL	706	45	661	100%



## 1. QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECEPCIONADAS POR LOS DIFERENTES PUNTOS ADMINISTRATIVOS FUERA DE BOGOTÁ

Como se mencionó anteriormente durante el periodo Enero a Marzo en los diferentes puntos administrativos de fuera de Bogotá se recibieron un total de 388 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) recibidas a través de los siguientes canales: **correo electrónico, presencial, línea de quejas y reclamos, telefónico y buzón de sugerencia.**

A continuación se da a conocer las quejas, reclamos y sugerencias (QRS) clasificada por servicios. Tabla No.2

Tabla No.2: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL I TRIMESTRE EN LOS PUNTOS ADMINISTRATIVOS DE FUERA DE BOGOTÁ

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	171	5	166	54%
HOSPITALIZACIÓN	12	0	12	4%
CIRUGÍA	34	4	30	11%
URGENCIAS	6	0	6	2%
MEDICAMENTOS	88	3	85	28%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	41	3	38	13%
ADMINISTRATIVAS	12	0	12	4%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	1	0	1	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	7	1	6	2%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	0	0	0%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	1	0	1	0%
OTRO	15	0	15	5%
TOTAL	388	16	372	122%

A continuación se detalla en cada uno de los puntos administrativos fuera de Bogotá el número de quejas, reclamos y sugerencias (QRS) presentadas, pendientes, resueltas oportunamente y fuera de términos:

DIVISIÓN PACIFICO 2015				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	41	5	3	49
FEBRERO	38	3	2	43
MARZO	20	5	2	27
TOTAL	99	13	7	119

OFICINA CALI 2014				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	34	0	0	34
FEBRERO	31	2	0	33
MARZO	16	5	0	21
TOTAL	81	7	0	88



<b>OFICINA BUENAVENTURA 2014</b>				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
<b>ENERO</b>	5	2	3	10
<b>FEBRERO</b>	7	1	2	10
<b>MARZO</b>	3	0	2	5
<b>TOTAL</b>	15	3	7	25

<b>OFICINA: TUMACO 2015</b>				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
<b>ENERO</b>	2	3	0	5
<b>FEBRERO</b>	0	0	0	0
<b>MARZO</b>	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	3	3	0	6

<b>OFICINA:MAGDALENA 2015</b>				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
<b>ENERO</b>	25	1	0	26
<b>FEBRERO</b>	16	0	0	16
<b>MARZO</b>	38	11	0	49
<b>TOTAL</b>	79	12	0	91

<b>OFICINA: BARRANQUILLA 2015</b>				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
<b>ENERO</b>	19	1	0	20
<b>FEBRERO</b>	3	0	0	3
<b>MARZO</b>	21	7	0	28
<b>TOTAL</b>	43	8	0	51

<b>OFICINA: CARTAGENA 2015</b>				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
<b>ENERO</b>	6	0	0	6
<b>FEBRERO</b>	9	0	0	9
<b>MARZO</b>	14	4	0	18
<b>TOTAL</b>	29	4	0	33

<b>OFICINA: SANTAMARTA 2015</b>				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
<b>ENERO</b>	0	0	0	0
<b>FEBRERO</b>	4	0	0	4
<b>MARZO</b>	3	0	0	3
<b>TOTAL</b>	7	0	0	7



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)



DIVISIÓN ANTIOQUIA 2015				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
<b>ENERO</b>	3	0	0	3
<b>FEBRERO</b>	1	0	1	2
<b>TOTAL</b>	4	1	1	6

DIVISIÓN SANTANDER 2015				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
<b>ENERO</b>	24	19	0	43
<b>FEBRERO</b>	10	2	0	12
<b>MARZO</b>	14	38	0	52
<b>TOTAL</b>	48	59	0	107

DIVISIÓN CENTRAL 2015				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
<b>ENERO</b>	15	8	0	23
<b>FEBRERO</b>	4	20	4	28
<b>MARZO</b>	5	6	3	14
<b>TOTAL</b>	24	33	7	65

Tabla No.3: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL ITRIMESTRE EN LA OFICINA CALI

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	26	0	26	30%
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0%
CIRUGÍA	4	0	4	5%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	33	0	33	38%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	13	0	13	15%
ADMINISTRATIVAS	7	0	7	8%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	4	0	4	5%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	0	0	0%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	1	0	1	1%
OTRO	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>	<b>0</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

Tabla No.4: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL I TRIMESTRE EN LA OFICINA BUENAVENTURA

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	13	1	12	52%
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0%
CIRUGÍA	3	3	0	12%
URGENCIAS	0	0	0	0%



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)



MEDICAMENTOS	4	0	4	16%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	5	3	2	20%
ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0%
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	0	0	0	0%
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Tabla No.5: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL I TRIMESTRE EN LA OFICINA TUMACO

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	2	0	2	33%
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0%
CIRUGÍA	0	0	0	0%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	2	0	2	33%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	2	0	2	33%
ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0%
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	0	0	0	0%
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Tabla No.6: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL I TRIMESTRE EN LA DIVISION PACIFICO

DIVISIÓN PACIFICO I TRIMESTRE 2015				
SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	41	1	40	34%
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0%
CIRUGÍA	7	3	4	6%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	39	0	39	33%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	20	3	17	17%
ADMINISTRATIVAS	7	0	7	6%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	4	0	4	3%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	0	0	0%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	1	0	1	1%
OTRO	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>7</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>



Tabla No.7: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL I TRIMESTRE EN LA OFICINA BARRANQUILLA

OFICINA: BARRANQUILLA I TRIMESTRE 2015				
SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	37	0	37	112%
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0%
CIRUGÍA	11	0	11	33%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	0	0	0	0%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	0%
ADMINISTRATIVAS	2	0	2	6%
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	0	0	0	0%
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	0	0	0	0%
OTRO	1	0	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>0</b>	<b>51</b>	<b>155%</b>

Tabla No.8: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL I TRIMESTRE EN LA OFICINA CARTAGENA

OFICINA: CARTAGENA I TRIMESTRE 2015				
SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	2	0	2	6%
HOSPITALIZACIÓN	4	0	4	12%
CIRUGÍA	0	0	0	0%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	12	0	12	36%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	4	0	4	12%
ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0%
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	0	0	0	0%
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	0	0	0	0%
OTRO	11	0	11	33%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>



Tabla No.9: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL I TRIMESTRE EN LA OFICINA SANTAMARTA

OFICINA: SANTAMARTA I TRIMESTRE 2015				
SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	2	0	2	29%
HOSPITALIZACIÓN	2	0	2	29%
CIRUGÍA	1	0	1	14%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	1	0	1	14%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	0%
ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	1	0	1	14%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	0	0	0	0%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	0	0	0%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
TOTAL	7	0	7	100%

Tabla No.10: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL I TRIMESTRE EN LA DIVISIÓN MAGDALENA

DIVISIÓN MAGDALENA I TRIMESTRE 2015				
SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	41	0	41	45%
HOSPITALIZACIÓN	6	0	6	7%
CIRUGÍA	12	0	12	13%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	13	0	13	14%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	4	0	4	4%
ADMINISTRATIVAS	2	0	2	2%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	1	0	1	1%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	0	0	0	0%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	0	0	0%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	0	0	0	0%
OTRO	12	0	12	13%
TOTAL	91	0	91	100%



Tabla No.10: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL I TRIMESTRE EN LA DIVISIÓN ANTIOQUIA

DIVISIÓN ANTIOQUIA I TRIMESTRE 2015				
SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0%
HOSPITALIZACIÓN	1	0	1	14%
CIRUGÍA	0	0	0	0%
URGENCIAS	1	0	1	14%
MEDICAMENTOS	2	1	1	29%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	2	0	2	29%
ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0%
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	0	0	0	0%
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
TOTAL	6	1	5	86%

Tabla No.11: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL I TRIMESTRE EN LA DIVISIÓN SANTANDER

DIVISIÓN SANTANDER I TRIMESTRE 2015				
SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	63	0	63	59%
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0%
CIRUGÍA	14	0	14	13%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	19	0	19	18%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	11	0	11	10%
ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0%
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	0	0	0	0%
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
TOTAL	107	0	107	100%



Tabla No.12: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL I TRIMESTRE EN LA DIVISIÓN CENTRAL

DIVISIÓN CENTRAL I TRIMESTRE 2015				
SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	26	4	22	40%
HOSPITALIZACIÓN	5	0	5	8%
CIRUGÍA	1	1	0	2%
URGENCIAS	5	0	5	8%
MEDICAMENTOS	16	1	13	23%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	4	0	4	6%
ADMINISTRATIVAS	3	0	3	5%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	3	1	2	5%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	0	0	0%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	0	0	0	0%
OTRO	3	0	3	5%
TOTAL	65	7	57	100%

Se evidencia que del total de las quejas, reclamos y sugerencias (QRS) recepcionadas en los diferentes puntos administrativos fuera de Bogotá el 30% NO se están respondiendo oportunamente, incumpliendo con los términos de respuesta establecidos por el Código Contencioso Administrativo y el 4% está sin responder.

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

Durante el periodo evaluado se recepcionaron 318 quejas, reclamos y sugerencias (QRS), 29 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 41% el cual corresponde a 130 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) con respecto al total e incumplió con el 50% que concierne a 159 quejas, reclamos y sugerencias.

El servicio que mayor quejas, reclamos y sugerencias (QRS), presentó fue el de consulta externa con un total 123 seguido de medicamento con 114 quejas, reclamos y sugerencias.

La división que presentó mayores quejas, reclamos y sugerencias (QRS) fue Central con 149.



Tabla No.13: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL I TRIMESTRE RECEPCIONADAS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUPERSALUD)

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	123	12	111	39%
HOSPITALIZACIÓN	10	1	9	3%
CIRUGÍA	24	0	24	8%
URGENCIAS	6	0	6	2%
MEDICAMENTOS	114	13	101	36%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	16	1	15	5%
ADMINISTRATIVAS	9	0	9	3%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES		0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	11	2	9	3%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	0	0	0%
AFILIACIONES	5	0	5	2%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>318</b>	<b>29</b>	<b>289</b>	<b>100%</b>

A continuación se especifica el número de quejas, reclamos y sugerencias (QRS) por cada uno de los puntos administrativos fuera de Bogotá que se presentaron en los meses del periodo evaluado y por servicio, indicando la cantidad total las resueltas en término, fuera de ello y pendientes.

DIVISIÓN PACIFICO I TRIMESTRE 2015				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
<b>ENERO</b>	12	9	0	21
<b>FEBRERO</b>	16	10	0	26
<b>MARZO</b>	12	15	1	28
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>34</b>	<b>1</b>	<b>75</b>

DIVISIÓN PACIFICO I TRIMESTRE 2015				
SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	28	0	28	37%
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0%
CIRUGÍA	5	0	5	7%
URGENCIAS	1	0	1	1%
MEDICAMENTOS	36	1	35	48%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1	0	1	1%
ADMINISTRATIVAS	3	0	3	4%
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	1	0	1	1%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>1</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>



<b>DIVISIÓN MAGDALENA I TRIMESTRE 2015</b>				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
<b>ENERO</b>	12	1	0	13
<b>FEBRERO</b>	18	5	0	23
<b>MARZO</b>	18	7	0	25
<b>TOTAL</b>	48	13	0	61

<b>DIVISIÓN MAGDALENA I TRIMESTRE 2015</b>				
SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	21	0	21	34%
HOSPITALIZACIÓN	3	0	3	5%
CIRUGÍA	4	0	4	7%
URGENCIAS	2	0	2	3%
MEDICAMENTOS	24	0	24	39%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	4	0	4	7%
ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	1	0	1	2%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	0	0	0%
AFILIACIONES	2	0	2	3%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	61	0	61	100%

<b>DIVISIÓN ANTIOQUIA I TRIMESTRE 2015</b>				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
<b>ENERO</b>	1	5	0	6
<b>FEBRERO</b>	2	3	0	5
<b>MARZO</b>	4	5	0	9
<b>TOTAL</b>	7	13	0	20



DIVISIÓN ANTIOQUIA I TRIMESTRE 2015				
SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	3	0	3	15%
HOSPITALIZACIÓN	3	0	3	15%
CIRUGÍA	6	0	6	30%
URGENCIAS	1	0	1	5%
MEDICAMENTOS	3	0	3	15%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	3	0	3	15%
ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0%
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	1	0	1	5%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

DIVISIÓN SANTANDER I TRIMESTRE 2015				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
<b>ENERO</b>	4	0	0	4
<b>FEBRERO</b>	7	0	0	7
<b>MARZO</b>	2	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>

DIVISIÓN SANTANDER I TRIMESTRE 2015				
SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	3	0	3	23%
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0%
CIRUGÍA	2	0	2	15%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	3	0	3	23%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	3	0	3	23%
ADMINISTRATIVAS	1	0	1	8%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	1	0	1	8%
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	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

DIVISIÓN CENTRAL I TRIMESTRE 2015				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
<b>ENERO</b>	15	33	0	48
<b>FEBRERO</b>	5	34	3	42
<b>MARZO</b>	2	35	22	59
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>99</b>	<b>25</b>	<b>149</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.  
 Página Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)



SUPERSALUD CENTRAL I TRIMESTRE 2015				
SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	70	10	56	46%
HOSPITALIZACIÓN	4	1	3	3%
CIRUGÍA	7	0	7	5%
URGENCIAS	2	0	2	1%
MEDICAMENTOS	49	11	36	32%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	5	1	4	3%
ADMINISTRATIVAS	5	0	5	3%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	10	1	7	6%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	0	0	0%
AFILIACIONES	1	0	1	1%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>28</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 14 CONSOLIDADO POR PROCESO O DEPENDENCIA DE LAS PETICIONES RADICAS EN EL I TRIMESTRE

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	TOTAL	PETICIONES RESUELTOS	PETICIONES EN TRAMITE
GESTIÓN SERVICIO DE SALUD	87	75	12
GESTIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	54	33	21
PATRIMONIOS	0	0	0
G.I.T. GESTIÓN CONTABILIDAD	1	1	0
G.I.T. GESTIÓN TESORERÍA	1	1	0
G.IT. GESTIÓN BIENES Y COMPRAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0
ARCHIVO GENERAL	0	0	0
DIRECCIÓN GENERAL	21	19	2
ASISTENCIA JURIDICA	3	2	1
ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	0	0
G.I.T GESTIÓN TALENTO HUMANO	0	0	0
GESTION DE COBRO	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	0	0	0
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONOMICAS	1	0	1
DIRECCION GENERAL	5	5	0
GESTIÓN DE TIC'S	0	0	0
<b>TOTA DE DERECHO DE PETICIÓN</b>	<b>173</b>	<b>136</b>	<b>37</b>

### 3. DENUNCIAS

Durante el I trimestre, no presentó ninguna denuncia



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)



#### 4. COMPARATIVO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (QRS) I TRIMESTRE 2015 VS IV TRIMESTRE 2014

En el I trimestre se recibieron un total de Setecientos seis (706) quejas, reclamos y sugerencias (QRS), frente a cuatrocientos setenta (470) con respecto al IV trimestre, evidenciándose un aumento del 33% con respecto al IV Trimestre.

Tabla No.15: COMPARATIVO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS I TRIMESTRE 2015 VS IV TRIMESTRE 2014

DIVISIONES	I TRIMESTRE 2015	IV TRIMESTRE 2014	VARIACIÓN Y/ O DIFERENCIA
ANTIOQUIA	26	24	2
CENTRAL	214	43	171
MAGDALENA	152	143	9
PACIFICO	194	147	47
SANTANDER	120	113	7
<b>TOTAL</b>	<b>706</b>	<b>470</b>	<b>236</b>

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

Durante el periodo enero a marzo el Proceso de Atención al Ciudadano adelantó las siguientes acciones para el cumplimiento de su objetivo:

Envío de correo electrónico de alerta semanalmente 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.

Elaboración de un instructivo para control de la gestión de las PQRS-D consolidado nacional como herramienta para definir los lineamientos para el trámite, seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRS-D, presentadas por la ciudadanía ante el Fondo Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia.

Seguimiento y control de respuesta oportuna para los ciudadanos por parte de tres funcionarios dentro del proceso de Atención al Ciudadano.

