

MEMORANDO



GUD - 20142200085783

Bogotá, 20-10-2014

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 III TRIMESTRE DEL AÑO 2014

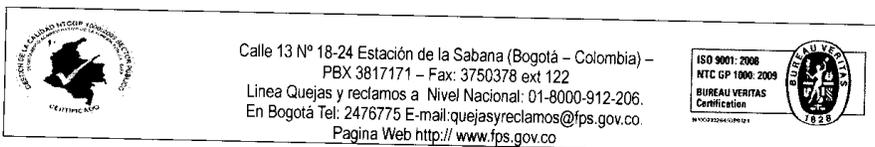
Adjunto a la presente el INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS del III trimestre del año en curso.

Cordialmente,



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

Anexos: Veinte (20 hojas)
Copia: Leydy Lucia Largo Alvarado - Secretaria 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
Linea 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)



INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL III TRIMESTRE DEL AÑO 2014

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 2014, se recibieron un total de:

680, se resolvieron **554** QRS correspondiente a un **81.8%**, y pendientes por resolver **126** de las cuales corresponde al **18.5%**; el servicio y las divisiones que presentó el mayor número de QRS fue medicamentos con un total de **261**, la división Pacífico con un total de **310**, Magdalena con **161** y Santander con **154**

De las **680** quejas, reclamos y sugerencias fueron **232** recibidas a través del **aplicativo de la Superintendencia Nacional de Salud - SUPERSALUD** quedando pendientes 52 y de los diferentes canales que tienen cada una de oficinas principales del FPS, fueron **445** QRS de las cuales quedaron pendientes de 71

se presentaron 3 quejas por prestaciones sociales de cuales están pendientes hasta la fecha

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

SERVICIOS	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTE	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	250	188	62	37%
HOSPITALIZACIÓN	17	16	1	3%
CIRUGÍA	40	31	9	6%
URGENCIAS	6	6	0	1%
MEDICAMENTOS	261	231	30	39%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	51	41	10	8%
ADMINISTRATIVAS	19	14	5	3%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	2	2	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	17	12	5	3%
AFILIACIONES	1	1	0	0%
OTRO	13	12	1	2%
SUGERENCIAS	0	0	0	0%
PRESTACIONES ECONOMICAS	3	0	3	0%
TOTAL	680	554	126	100%



1. QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECEPCIONADAS POR LOS DIFERENTES CANALES QUE CUENTA CADA UNA DE LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS

Como se mencionó anteriormente durante el periodo Julio a Septiembre de 2014 se recibieron un total de 445 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.2 : QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL III TRIMESTRE EN LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS

SERVICIOS	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTE	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	170	127	43	38%
HOSPITALIZACIÓN	9	9	0	2%
CIRUGÍA	29	22	7	7%
URGENCIAS	2	2	0	0%
MEDICAMENTOS	162	156	6	36%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	41	32	9	9%
ADMINISTRATIVAS	11	9	2	2%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	1	1	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	7	4	3	2%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	13	12	1	3%
SUGERENCIAS	0	0	0	0%
PRESTACIONES ECONOMICAS	0	0	0	0%
TOTAL	445	374	71	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:

OFICINA: BARRANQUILLA 2014		
MES	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	0	38
AGOSTO	0	4
SEPTIEMBRE	6	17
TOTAL	6	59

OFICINA: CARTAGENA 2014		
MES	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	0	9
AGOSTO	0	7
SEPTIEMBRE	0	18
TOTAL	0	34



OFICINA: CALI 2014		
MES	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	2	56
AGOSTO	0	35
SEPTIEMBRE	0	77
TOTAL	2	168

OFICINA: SANTAMARTA 2014		
MES	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	0	1
AGOSTO	0	4
SEPTIEMBRE	0	9
TOTAL	0	14

OFICINA: ANTIOQUIA 2014		
MES	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	0	4
AGOSTO	0	3
SEPTIEMBRE	0	2
TOTAL	0	9

OFICINA: BUENAVENTURA 2014		
MES	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	1	1
AGOSTO	1	2
SEPTIEMBRE	8	8
TOTAL	10	11

OFICINA: TUMACO 2014		
MES	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	0	0
AGOSTO	1	1
SEPTIEMBRE	2	3
TOTAL	3	4

DIVISION CENTRAL 2014		
MES	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	0	2
AGOSTO	0	3
SEPTIEMBRE	0	2
TOTAL	0	7

DIVISION SANTANDER 2014		
MES	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	6	57
AGOSTO	9	34
SEPTIEMBRE	35	48
TOTAL	50	139



Tabla No.3 : QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL III TRIMESTRE EN LAS OFICINAS BARRANQUILLA

BARRANQUILLA				
SERVICIOS	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTE	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	27	24	3	46%
HOSPITALIZACIÓN	1	1	0	2%
CIRUGÍA	9	7	2	15%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	3	3	0	5%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	15	14	1	25%
ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	0	0	0	0%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	4	4	0	7%
SUGERENCIAS	0	0	0	0%
PRESTACIONES ECONOMICAS	0	0	0	0%
TOTAL	59	53	6	100%

Tabla No.4 : QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL III TRIMESTRE EN LAS OFICINAS CARTAGENA

CARTAGENA				
SERVICIOS	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTE	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	7	7	0	21%
HOSPITALIZACIÓN	4	4	0	12%
CIRUGÍA	2	2	0	6%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	8	8	0	24%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	2	2	0	6%
ADMINISTRATIVAS	3	3	0	9%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	0	0	0	0%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	8	8	0	24%
SUGERENCIAS	0	0	0	0%
PRESTACIONES ECONOMICAS	0	0	0	0%
TOTAL	34	34	0	100%



Tabla No.5 : QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL III TRIMESTRE EN LAS OFICINAS SANTAMARTA

SANTAMARTA				
SERVICIOS	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTE	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	8	8	0	57%
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0%
CIRUGÍA	0	0	0	0%
URGENCIAS	2	2	0	14%
MEDICAMENTOS	1	1	0	7%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1	1	0	7%
ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	2	2	0	14%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
SUGERENCIAS	0	0	0	0%
PRESTACIONES ECONOMICAS	0	0	0	0%
TOTAL	14	14	0	100%
FELICITACIONES	1			

Tabla No.6 : QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL III TRIMESTRE EN LAS OFICINAS CALI

CALI				
SERVICIOS	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTE	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	20	20	0	18%
HOSPITALIZACIÓN	1	1	0	1%
CIRUGÍA	1	1	0	1%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	134	133	1	123%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	6	6	0	6%
ADMINISTRATIVAS	6	5	1	6%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	0	0	0	0%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
SUGERENCIAS	0	0	0	0%
PRESTACIONES ECONOMICAS	0	0	0	0%
TOTAL	168	166	2	154%

Tabla No.7 : QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL III TRIMESTRE EN LAS OFICINAS BUENAVENTURA

BUENAVENTURA				
SERVICIOS	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTE	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	4	0	4	27%
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0%
CIRUGÍA	0	0	0	0%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	4	1	3	27%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	3	0	3	20%
ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	0	0	0	0%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
SUGERENCIAS	0	0	0	0%
PRESTACIONES ECONOMICAS	0	0	0	0%
TOTAL	11	1	10	73%

Tabla No.8: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL III TRIMESTRE EN LAS OFICINAS TUMACO

TUMACO				
SERVICIOS	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTE	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	2	0	2	50%
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0%
CIRUGÍA	0	0	0	0%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	1	1	0	25%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	0%
ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	0	0	0	0%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	1	0	1	25%
SUGERENCIAS	0	0	0	0%
PRESTACIONES ECONOMICAS	0	0	0	0%
TOTAL	4	1	3	100%



Tabla No.9: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL III TRIMESTRE EN LAS OFICINAS ANTIOQUIA

ANTIOQUIA				
SERVICIOS	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTE	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	3	3	0	33%
HOSPITALIZACIÓN	1	1	0	11%
CIRUGÍA	1	1	0	11%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	1	1	0	11%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	2	2	0	22%
ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	1	1	0	11%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	0	0	0	0%
AFILIACIONES		0	0	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
SUGERENCIAS	0	0	0	0%
PRESTACIONES ECONOMICAS	0	0	0	0%
TOTAL	9	9	0	100%

Tabla No.10 : QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL III TRIMESTRE EN LAS OFICINAS CENTRAL

CENTRAL				
SERVICIOS	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTE	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	4	4	0	57%
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0%
CIRUGÍA	1	1	0	14%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	1	1	0	14%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	0%
ADMINISTRATIVAS	1	1	0	14%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	0	0	0	0%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
SUGERENCIAS	0	0	0	0%
PRESTACIONES ECONOMICAS	0	0	0	0%
TOTAL	7	7	0	100%



Tabla No.11 : QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL III TRIMESTRE EN LAS OFICINAS SANTANDER

SANTANDER				
SERVICIOS	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTE	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	95	61	34	68%
HOSPITALIZACIÓN	2	2	0	1%
CIRUGÍA	15	10	5	11%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	9	7	2	6%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	12	7	5	9%
ADMINISTRATIVAS	1	0	1	1%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	5	2	3	4%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
SUGERENCIAS	0	0	0	0%
PRESTACIONES ECONOMICAS	0	0	0	0%
TOTAL	139	89	50	100%

Se evidencia que del total de las quejas, reclamos y sugerencias(QRS) recepcionadas en las oficinas principales del FPS el **31%** NO se están respondiendo oportunamente, incumpliendo con los términos de respuesta establecidos por el Código Contencioso Administrativo y con el procedimiento MIAAUGUDPT04 CONTROL DE LA GESTIÓN DE LAS PQRSD CONSOLIDADO NACIONAL y el 40% está sin responder.

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

Durante el periodo evaluado se recepcionaron 232 quejas, reclamos y sugerencias (QRS), 52 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 **77.6%** el cual corresponde a 180 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) con respecto al total e incumplió con el **22.4%** que concierne a 52 quejas, reclamos y sugerencias.

El servicio que mayor quejas, reclamos y sugerencias (QRS), presentó fue el de medicamento con un total 99 seguido de consulta externa con 80 quejas, reclamos y sugerencias.

La división que presentó mayor quejas, reclamos y sugerencias (QRS) fue PACIFICO con 127 distribuidas 109 quejas, reclamos y sugerencias en la oficina de Cali, 15 en Buenaventura y 3 en la oficina de Tumaco.

Tabla No.12 : QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL III TRIMESTRE RECEPCIONADAS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUPERSALUD)

SERVICIOS	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTE	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	80	61	19	34%
HOSPITALIZACIÓN	8	7	1	3%
CIRUGÍA	11	9	2	5%
URGENCIAS	4	4	0	2%
MEDICAMENTOS	99	75	24	43%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	10	9	1	4%
ADMINISTRATIVAS	8	5	3	3%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	1	1	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	10	8	2	4%
AFILIACIONES	1	1	0	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
SUGERENCIAS	0	0	0	0%
PRESTACIONES ECONOMICAS	0	0	0	0%
TOTAL	232	180	52	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 y por servicio, indicando la cantidad total las resueltas en termino y fuera de ello.

RELACION DE NUMERO DE QUEJAS SUPERSALUD		
OFICINA: BARRANQUILLA 2014		
MES	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	0	7
AGOSTO	0	5
SEPTIEMBRE	0	3
	0	15

BARRANQUILLA SUPERSALUD				
SERVICIOS	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTE	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	12	12	0	80%
HOSPITALIZACIÓN	1	1	0	7%
CIRUGÍA	0	0	0	0%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	1	1	0	7%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1	1	0	7%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
SUGERENCIAS	0	0	0	0%
PRESTACIONES ECONOMICAS	0	0	0	0%
TOTAL	15	15	0	100%

RELACION DE NUMERO DE QUEJAS SUPERSALUD		
OFICINA: CARTAGENA 2014		
MES	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	0	5
AGOSTO	0	8
SEPTIEMBRE	1	12
TOTAL	1	25

CARTAGENA SUPERSALUD				
SERVICIOS	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTE	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	11	10	1	44%
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0%
CIRUGÍA	1	1	0	4%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	10	10	0	40%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1	1	0	4%
ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	1	1	0	4%
AFILIACIONES	1	1	0	4%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
SUGERENCIAS	0	0	0	0%
PRESTACIONES ECONOMICAS	0	0	0	0%
TOTAL	25	24	1	100%



RELACION DE NUMERO DE QUEJAS SUPERSALUD		
OFICINA: SANTAMARTA 2014		
MES	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	0	5
AGOSTO	0	4
SEPTIEMBRE	0	5
TOTAL	0	14

SANTAMARTA SUPERSALUD				
SERVICIOS	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTE	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	2	2	0	14%
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0%
CIRUGÍA	0	0	0	0%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	8	8	0	57%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	2	2	0	14%
ADMINISTRATIVAS	1	1	0	7%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	1	1	0	7%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
SUGERENCIAS	0	0	0	0%
PRESTACIONES ECONOMICAS	0	0	0	0%
TOTAL	14	14	0	100%



RELACION DE NUMERO DE QUEJAS SUPERSALUD		
RELACION DE NUMERO DE QUEJAS		
OFICINA: CALI 2014		
MES	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	8	31
AGOSTO	3	33
SEPTIEMBRE	28	45
TOTAL	39	109

CALI SUPERSALUD				
SERVICIOS	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTE	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	33	20	13	30%
HOSPITALIZACIÓN	1	1	0	1%
CIRUGÍA	4	2	2	4%
URGENCIAS	1	1	0	1%
MEDICAMENTOS	59	39	20	54%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	3	2	1	3%
ADMINISTRATIVAS	3	1	2	3%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	5	4	1	5%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
SUGERENCIAS	0	0	0	0%
PRESTACIONES ECONOMICAS	0	0	0	0%
TOTAL	109	70	39	100%



Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá – Colombia) –
PBX 3817171 – Fax: 3750378 ext 122
Linea 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)



RELACION DE NUMERO DE QUEJAS		
RELACION DE NUMERO DE QUEJAS SUPERSALUD		
OFICINA: BUENAVENTURA 2014		
MES	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	0	5
AGOSTO	0	5
SEPTIEMBRE	4	5
TOTAL	4	15

BUENAVENTURA SUPERSALUD				
SERVICIOS	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTE	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	2	0	2	13%
HOSPITALIZACIÓN	1	1	0	7%
CIRUGÍA	0	0	0	0%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	11	10	1	73%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	0%
ADMINISTRATIVAS	1	0	1	7%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	0	0	0	0%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
SUGERENCIAS	0	0	0	0%
PRESTACIONES ECONOMICAS	0	0	0	0%
TOTAL	15	11	4	100%



RELACION DE NUMERO DE QUEJAS SUPERSALUD		
RELACION DE NUMERO DE QUEJAS		
OFICINA: TUMACO 2014		
MES	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	0	2
AGOSTO	1	1
SEPTIEMBRE	0	0
	1	3

TUMACO SUPERSALUD				
SERVICIOS	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTE	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0%
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0%
CIRUGÍA	0	0	0	0%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	3	2	1	100%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	0%
ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	0	0	0	0%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
SUGERENCIAS	0	0	0	0%
PRESTACIONES ECONOMICAS	0	0	0	0%
TOTAL	3	2	1	100%



RELACION DE NUMERO DE QUEJAS SUPERSALUD		
OFICINA: ANTIOQUIA 2014		
MES	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	0	11
AGOSTO	0	9
SEPTIEMBRE	2	5
	2	25

ANTIOQUIA SUPERSALUD				
SERVICIOS	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTE	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	8	6	2	32%
HOSPITALIZACIÓN	3	3	0	12%
CIRUGÍA	3	3	0	12%
URGENCIAS	2	2	0	8%
MEDICAMENTOS	4	4	0	16%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	2	2	0	8%
ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	1	1	0	4%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	2	2	0	8%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
SUGERENCIAS	0	0	0	0%
PRESTACIONES ECONOMICAS	0	0	0	0%
TOTAL	25	23	2	100%



Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá – Colombia) –
PBX 3817171 – Fax: 3750378 ext 122
Linea 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)



RELACION DE NUMERO DE QUEJAS SUPERSALUD		
DIVISION CENTRAL 2014		
MES	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	0	4
AGOSTO		5
SEPTIEMBRE	0	2
	0	11

CENTRAL SUPERSALUD				
SERVICIOS	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTE	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	6	6	0	55%
HOSPITALIZACIÓN	1	1	0	9%
CIRUGÍA	2	2	0	18%
URGENCIAS	1	1	0	9%
MEDICAMENTOS	0	0	0	0%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	0%
ADMINISTRATIVAS	1	1	0	9%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	0	0	0	0%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
SUGERENCIAS	0	0	0	0%
PRESTACIONES ECONOMICAS	0	0	0	0%
TOTAL	11	11	0	100%



Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá – Colombia) –
PBX 3817171 – Fax: 3750378 ext 122
Linea 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)



RELACION DE NUMERO DE QUEJAS SUPERSALUD DIVISION SANTANDER 2014		
MES	PENDIENTE	TOTAL
JULIO	0	0
AGOSTO	0	6
SEPTIEMBRE	5	9
	5	15

SANTANDER SUPERSALUD				
SERVICIOS	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTE	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	6	5	1	40%
HOSPITALIZACIÓN	1	0	1	7%
CIRUGÍA	1	1	0	7%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	3	1	2	20%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1	1	0	7%
ADMINISTRATIVAS	2	2	0	13%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	1	0	1	7%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
SUGERENCIAS	0	0	0	0%
PRESTACIONES ECONOMICAS	0	0	0	0%
TOTAL	15	10	5	100%



Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá – Colombia) –
PBX 3817171 – Fax: 3750378 ext 122
Linea 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)



Tabla N° 13 CONSOLIDADO POR PROCESO O DEPENDENCIA DE LAS PETICIONES RADICAS EN EL III TRIMESTRE

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	TOTAL	PETICIONES RESUELTOS	PETICIONES EN TRAMITE
GESTIÓN SERVICIO DE SALUD	67	58	9
GESTIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	74	8	66
PATRIMONIOS	2	2	0
G.I.T. GESTIÓN CONTABILIDAD	1	0	1
G.I.T. GESTIÓN TESORERÍA	4	2	2
G.IT. GESTIÓN BIENES Y COMPRAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0
ARCHIVO GENERAL	56	39	17
DIRECCIÓN GENERAL	6	5	1
ASISTENCIA JURIDICA	1	1	0
ATENCION AL CIUDADANO	0	0	0
G.I.T. GESTIÓN TALENTO HUMANO	2	2	0
GESTION DE COBRO	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	1	1	0
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONOMICAS	1	0	1
GESTIÓN DE TIC'S	0	0	0
TOTA DE DERECHO DE PETICIÓN	215	118	97

3. DENUNCIAS

Durante el III trimestre , no presentó ninguna denuncia

4 . COMPARATIVO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (QRS) III TRIMESTRE 2014 VS II TRIMESTRE 2014

En el III trimestre se recibieron un total de Seiscientos setenta y siete (677) quejas, reclamos y sugerencias (QRS), frente a Ochocientos catorce (814) con respecto al II trimestre , evidenciándose una disminución del 12% con respecto al II trimestre.



Tabla No.14 : COMPARATIVO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS II TRIMESTRE 2014 VS III TRIMESTRE 2014

DIVISIONES	II TRIMESTRE 2014	III TRIMESTRES	VARIACIÓN Y/ O DIFERENCIA
ANTIOQUIA	40	34	6
CENTRAL	33	18	15
MAGDALENA	254	161	93
PACIFICO	354	310	44
SANTANDER	133	154	-21
TOTAL	814	677	137

5. ACCIONES Y GESTIÓN DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el periodo Julio a Septiembre el Grupo 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 tiempo establecidos.

Envío de correo electrónico informado y recordando los tiempo de respuesta establecido por el Código Contencioso Administrativo y con el procedimiento MIAAUGUDPT04 CONTROL DE LA GESTIÓN DE LAS PQRSD CONSOLIDADO NACIONAL y circular emitida por la Superintendencia Nacional de Salud .

