



INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL II 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 Abril a Junio de 2014, se recibieron un total de ochocientos catorce (814) quejas, reclamos y sugerencias (QRS), donde el mayor número de quejas y reclamos fue por *el servicio de medicamento*.

Fueron resueltas seiscientos catorce (614) QRS correspondiente a un 75.4%, y pendientes de resolver diecinueve (200) de las cuales corresponde al 25%.

Se resolvieron 362 oportunamente, se tramitaron fuera del término 252 correspondiente al 31%

De las 814 quejas, reclamos y sugerencias, 583 fueron recibidas en las oficinas principales del FPS, 231 a través la página web de la Superintendencia Nacional de Salud - SUPERSALUD.

En las oficinas principales del FPS, se dio respuesta a 469 QRS de las cuales quedaron pendientes de 114. De la QRS interpuesta a través la página web de la Superintendencia Nacional de Salud - SUPERSALUD fueron resueltas 145, quedando pendientes 86.

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 2014 se recibieron un total de 583 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.



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)





Tabla No.1 : QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL II TRIMESTRE EN LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS

SERVICIOS	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTE	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	207	60	147	36%
HOSPITALIZACIÓN	5	1	4	1%
CIRUGÍA	25	8	17	4%
URGENCIAS	11	1	10	2%
MEDICAMENTOS	274	21	253	47%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	28	12	16	5%
ADMINISTRATIVAS	4	1	3	1%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	12	4	8	2%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	1	0	1	0%
AFILIACIONES	1	1	0	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	3	3	0	1%
OTRO	12	2	10	2%
TOTAL	583	114	469	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 Santander se presentaron 130 quejas, reclamos y sugerencias(QRS) de las cuales 57 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 59 y fuera de termino 14.
- En la división Antioquia se presentaron 15 quejas, reclamos y sugerencias(QRS) de las cuales 1 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 6 y fuera de termino 8.
- En la división Central se presentaron 10 quejas, reclamos y sugerencias(QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 10 y fuera de termino 0.
- En la oficina de Cali se presentaron 214 quejas, reclamos y sugerencias(QRS) de las cuales 13 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 66 y fuera de termino 135.
- En la oficina de Buenaventura se presentaron 22 quejas, reclamos y sugerencias(QRS) de las cuales 5 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 16 y fuera de termino 1



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)





- En la oficina de Tumaco se presentaron 10 quejas, reclamos y sugerencias(QRS) de las cuales 9 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 1 y fuera de termino 0.
- En la oficina de Barranquilla se presentaron 126 quejas, reclamos y sugerencias(QRS) de las cuales 26 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 81 y fuera de termino 19.
- En la oficina de Cartagena se presentaron 40 quejas, reclamos y sugerencias(QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 38 y fuera de termino 2.
- En la oficina de Santa Marta se presentaron 13 quejas, reclamos y sugerencias(QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 13 y fuera de termino 0.
- Grupo Interno de Trabajo Gestión Prestaciones Económicas se presentaron 3 quejas, reclamos y sugerencias(QRS) de las cuales 3 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 0 y fuera de termino 0.

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 231 quejas, reclamos y sugerencias (QRS), 86 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 **31,2%** el cual corresponde a 72 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) con respecto al total e incumplió con el **32%** que concierne a 73 quejas, reclamos y sugerencias.

El servicio que mayor quejas, reclamos y sugerencias (QRS), presentó fue el de medicamento con un total 154 seguido de consulta externa con 54 quejas, reclamos y sugerencias.

La división que presentó mayor quejas, reclamos y sugerencias (QRS) fue MAGDALENA con 146 distribuidas 39 quejas, reclamos y sugerencias en la oficina de Santa Marta, 88 en Cartagena y 19 en la oficina de Barranquilla.



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 No.2 : QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL II TRIMESTRE RECEPCIONADAS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUPERSALUD)

SERVICIOS	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTE	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	58	47	11	25%
HOSPITALIZACIÓN	9	6	3	4%
CIRUGÍA	24	13	11	10%
URGENCIAS	9	9	0	4%
MEDICAMENTOS	97	48	49	42%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	7	5	2	3%
ADMINISTRATIVAS	12	6	6	5%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	10	6	4	4%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	0	0	0%
AFILIACIONES	3	3	0	1%
CARNETIZACIÓN		0	0	0%
OTRO	2	2	0	1%
TOTAL	231	145	86	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.

DIVISION CENTRAL 2014				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	1	5	0	6
MAYO	6	0	0	6
JUNIO	7	0	1	8
TOTAL	14	5	1	20

DIVISION SANTANDER 2014				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	0	0	0	0
MAYO	0	0	2	2
JUNIO	0	0	1	1
TOTAL	0	0	3	3



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)





OFICINA: ANTIOQUIA 2014				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	0	6	0	6
MAYO	3	6	0	9
JUNIO	3	6	1	10
TOTAL	6	18	1	25

OFICINA: BARRANQUILLA 2014				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	0	2	0	2
MAYO	1	2	0	3
JUNIO	3	1	0	4
TOTAL	4	5	0	9

OFICINA: CARTAGENA 2014				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	8	8	0	16
MAYO	13	5	0	18
JUNIO	9	5	0	14
TOTAL	30	18	0	48

OFICINA: SANTAMARTA 2014				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	3	3	0	6
MAYO	5	3	0	8
JUNIO	4	0	0	4
TOTAL	12	6	0	18

OFICINA: CALI 2014				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	1	18	19	38
MAYO	2	2	33	37
JUNIO	0	0	22	22
TOTAL	3	20	74	97





OFICINA: BUENAVENTURA 2014				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	0	1	3	4
MAYO	1	0	2	3
JUNIO	1	0	2	3
TOTAL	2	1	7	10

OFICINA: TUMACO 2014				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ABRIL	0	0	0	0
MAYO	1	0	0	1
JUNIO	0	0	0	0
TOTAL	1	0	0	1

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

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	TOTAL	PETICIONES RESUELTOS	PETICIONES EN TRAMITE
GESTIÓN SERVICIO DE SALUD	49	24	25
GESTIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	121	13	108
PATRIMONIOS	6	5	1
G.I.T. GESTIÓN CONTABILIDAD	1	0	1
G.I.T. GESTIÓN TESORERÍA	2	0	2
G.IT. GESTIÓN BIENES Y COMPRAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0
ARCHIVO GENERAL	45	17	28
DIRECCIÓN GENERAL	4	3	1
ASISTENCIA JURIDICA	0	0	0
ATENCION AL CIUDADANO	0	0	0
G.I.T GESTIÓN TALENTO HUMANO	1	0	1
GESTION DE COBRO	1	1	0
GESTIÓN DE TIC'S	0	0	0
TOTA DE DERECHO DE PETICIÓN	230	101	129

3. DENUNCIAS

Durante el II 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.
 Pagina Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)





4 . COMPARATIVO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (QRS) I TRIMESTRE 2014 VS IV TRIMESTRE 2013

En el I trimestre se recibieron un total de novecientos sesenta y cinco (965) quejas, reclamos y sugerencias (QRS), frente a ochocientos una (801) con respecto al IV trimestre, evidenciándose un aumento del 17% debido al incumplimiento en los términos de referencias por parte del contratista designados en las divisiones del magdalena y pacífico. Se evidencia que se presentó un aumento general en a cada uno de las divisiones con respecto al IV trimestre

Tabla No.4 : COMPARATIVO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS I TRIMESTRE 2014 VS IV TRIMESTRE 2013

DIVISIONES	I TRIMESTRE 2014	II TRIMESTRE 2014	VARIACIÓN Y/ O DIFERENCIA
ANTIOQUIA	27	40	13
CENTRAL	46	33	-13
MAGDALENA	338	254	84
PACIFICO	418	354	-64
SANTANDER	136	133	-3
TOTAL	965	814	-151

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 tiempo establecidos.

Actualización del procedimiento MIAAUGUDPT04 CONTROL DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS CONSOLIDADO NACIONAL, con el fin de incorporar el control y seguimiento de las peticiones

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 PQRS CONSOLIDADO NACIONAL y circular emitida por la Superintendencia Nacional de Salud .



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)

