



INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL I 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 Enero a Marzo de 2014, se recibieron un total de novecientos sesenta y cinco (965) quejas, reclamos y sugerencias (QRS), donde el mayor número de quejas y reclamos fue por *el servicio de medicamento*. Fueron resueltas seiscientos cuarenta y seis (646) QRS correspondiente a un 67%, y pendientes de resolver trescientos diez y nueve (319) de las cuales corresponde al 50%.

Se resolvieron 434 oportunamente, se tramitaron fuera del término 212 correspondiente al 33%

De las 965 quejas, reclamos y sugerencias, 640 fueron recibidas en las oficinas principales del FPS, 325 a través la página web de la Superintendencia Nacional de Salud - SUPERSALUD.

En las oficinas principales del FPS, se dio respuesta a 383 QRS de las cuales quedaron pendientes de 257. De la QRS interpuesta a través la página web de la Superintendencia Nacional de Salud - SUPERSALUD fueron resueltas 263, quedando pendientes 62.

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

Como se mencionó anteriormente durante el periodo Enero a Marzo de 2014 se recibieron un total de 640 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 I TRIMESTRE EN LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	196	75	121	31%
HOSPITALIZACIÓN	2	0	2	0%
CIRUGÍA	68	41	27	11%
URGENCIAS	5	1	4	1%
MEDICAMENTOS	211	71	140	33%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	92	49	43	14%
ADMINISTRATIVAS	13	8	5	2%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	15	3	12	2%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	15	6	9	2%
AFILIACIONES	0	0	0	0%
CARNETIZACIÓN	1	1	0	0%
OTRO	22	3	19	3%
TOTAL	640	257	383	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 128 quejas, reclamos y sugerencias(QRS) de las cuales 56 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 44 y fuera de termino 28.
- En la división Antioquia se presentaron 6 quejas, reclamos y sugerencias(QRS) de las cuales 3 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 2 y fuera de termino 1.
- En la división Central se presentaron 32 quejas, reclamos y sugerencias(QRS) de las cuales 5 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 27 y fuera de termino 0.
- En la oficina de Cali se presentaron 205 quejas, reclamos y sugerencias(QRS) de las cuales 138 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 52 y fuera de termino 15.
- En la oficina de Buenaventura se presentaron 74 quejas, reclamos y sugerencias(QRS) de las cuales 32 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 42 y fuera de termino 0





- En la oficina de Tumaco 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 termino 0.
- En la oficina de Barranquilla se presentaron 123 quejas, reclamos y sugerencias(QRS) de las cuales 17 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 93 y fuera de termino 13.
- En la oficina de Cartagena se presentaron 55 quejas, reclamos y sugerencias(QRS) de las cuales 4 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 4 y fuera de termino 6.
- En la oficina de Santa Marta se presentaron 14 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 1.

Se evidencia que del total de las quejas, reclamos y sugerencias(QRS) recepcionadas en las oficinas principales del FPS el **10%** 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 PQRSO 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 325 quejas, reclamos y sugerencias (QRS), 62 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 **18%** el cual corresponde a 115 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) con respecto al total e incumplió con el **23%** que concierne a 148 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.



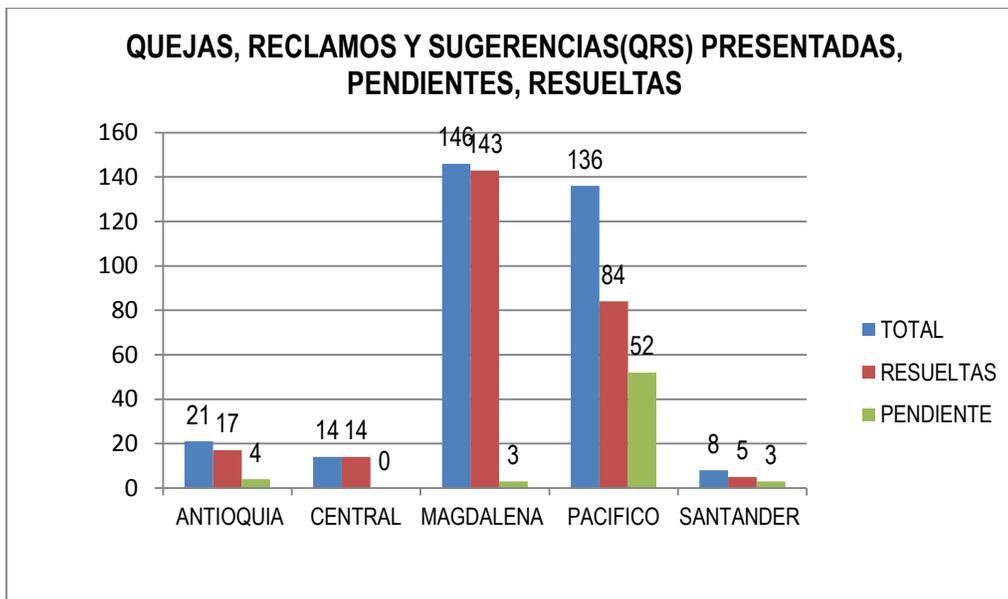
Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá – Colombia) –
PBX 3817171 – Fax: 3750378 ext 122
Linea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-912-206.
En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co.
Pagina Web [http:// www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)





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

SERVICIOS	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTE	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	52	48	4	16%
HOSPITALIZACIÓN	4	4	0	1%
CIRUGÍA	34	28	6	10%
URGENCIAS	4	3	1	1%
MEDICAMENTOS	154	122	32	47%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	14	12	2	4%
ADMINISTRATIVAS	8	5	3	2%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	31	20	11	10%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	0	0	0%
AFILIACIONES	5	5	0	2%
CARNETIZACIÓN		0	0	0%
OTRO	19	14	5	6%
TOTAL	325	261	64	



Grafica N° 1 quejas, reclamos y sugerencias(QRS) presentadas, pendientes, resueltas en cada una de las divisiones

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: SANTANDER 2014				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	0	3	0	3
FEBRERO	0	2	1	3
MARZO	0	0	2	2
TOTAL	0	5	3	8

OFICINA: CENTRAL 2014				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	3	2	0	5
FEBRERO	2	4	0	6
MARZO	2	1	0	3
TOTAL	7	7	0	14

OFICINA: ANTIOQUIA 2014				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	0	4	1	5
FEBRERO	3	2	0	5
MARZO	6	2	3	11
TOTAL	9	8	4	21

OFICINA: CALI 2014				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	1	24	9	34
FEBRERO	2	22	6	30
MARZO	0	27	21	48
TOTAL	3	73	36	112

OFICINA: BUENAVENTURA 2014				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	0	4	6	10
FEBRERO	0	3	6	9
MARZO	0	1	4	5
TOTAL	0	8	16	24

OFICINA: TUMACO A 2014				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0





OFICINA: BARRANQUILLA 2014				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	5	1	0	6
FEBRERO	8	0	0	8
MARZO	2	3	0	5
	15	4	0	19

OFICINA: CARTAGENA 2014				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	12	24	0	36
FEBRERO	11	9	0	20
MARZO	27	3	2	32
TOTAL	50	36	2	88

OFICINA: SANTAMARTA 2014				
MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
ENERO	13	4	0	17
FEBRERO	13	1	0	14
MARZO	5	2	1	8
TOTAL	31	7	1	39

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

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	TOTAL	DERECHO DE PETICIÓN RESUELTOS	DERECHO DE PETICIÓN EN TRAMITE
GESTIÓN SERVICIO DE SALUD	59	32	27
GESTIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	156	21	135
PATRIMONIOS	28	20	8
G.I.T. GESTIÓN CONTABILIDAD	2	2	0
G.I.T. GESTIÓN TESORERÍA	4	3	1
G.IT. GESTIÓN BIENES Y COMPRAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	0	2
ARCHIVO GENERAL	33	15	18
DIRECCIÓN GENERAL	16	6	10
ASISTENCIA JURIDICA	2	0	2
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	1	0
G.I.T GESTIÓN TALENTO HUMANO	2	1	1
GESTION DE COBRO	2	0	2
GESTIÓN DE TIC'S	2	0	2
TOTA DE DERECHO DE PETICIÓN	309	101	208

3. DENUNCIAS

Durante el I trimestre , no presentó ninguna denuncia

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



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 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	IV TRIMESTRE 2013	VARIACIÓN Y/O DIFERENCIA	PENDIENTES I TRIMESTRE 2014	PENDIENTES IV TRIMESTRE 2013
ANTIOQUIA	27	48	-21	7	19
CENTRAL	46	28	18	5	2
MAGDALENA	338	275	63	24	22
PACIFICO	418	342	76	224	99
SANTANDER	136	108	28	59	55
TOTAL	965	801		319	197

5. ACCIONES Y GESTIÓN DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el periodo Enero a Marzo 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.

Envío de correo electrónico informado y recordando los tiempos de respuesta establecidos 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.

Envío de memorando al contratista de Cali informando las quejas y reclamos que se encontraban sin respuesta para su gestión.

Mesa de trabajo con el contratista de Cali para tramitar las quejas y reclamos recepcionados a través de la página web Superintendencia Nacional de Salud.



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)

