

MEMORANDO



GUD - 20172200003943

Bogotá, 23-01-2017

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 DEL IV TRIMESTRE DEL AÑO 2016.

Adjunto al presente hago entrega del INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS del IV Trimestre del año 2016.

Cordialmente;

LUIS ALFREDO ESCOBAR RODRIGUEZ
Secretario General

Anexos: Catorce (14 hojas)
Copias: Dr. Luis Alfredo Escobar - Secretario General
Proyectó: Dayana Calderón Salem

*Recibido
Frente a: 24/2017
Dora Doeres
23-01-17
11:44 a.m.*

Calle 13 N° 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá - Colombia) -
PBX 3817171 - Fax: 3750378 ext 122
Línea Quejas y reclamos a Nivel Nacional: 01-8000-812-206
En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@tps.gov.co
Página Web [http:// www.tps.gov.co](http://www.tps.gov.co)

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification
N-CO239593



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

Como se mencionó anteriormente durante el Cuarto Trimestre de 2016 se recibieron un total de 465 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) en las oficinas principales del FPS recibidas y por la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUPERSALUD), 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 II TRIMESTRE EN LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS Y POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUPERSALUD).

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	186	50	136	30%
HOSPITALIZACIÓN	28	7	21	4%
CIRUGÍA	37	18	19	6%
URGENCIAS	3	2	1	0%
MEDICAMENTOS	270	57	213	43%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	64	19	45	10%
ADMINISTRATIVAS	17	5	12	3%
VALORACIONES MÉDICO-LABORALES	1	0	1	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	5	1	4	1%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	0	0	0%
AFILIACIONES	2	0	2	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	17	6	11	3%
TOTAL	630	165	465	100%

FUENTE: FORMATO MIAACGDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS.

Durante el periodo octubre a diciembre de 2016, se recibieron un total de Seiscientos treinta (630) Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS), donde el mayor número de quejas y reclamos fue por el Servicio de Medicamentos.

INFORME GENERAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL IV TRIMESTRE DEL AÑO 2016

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 2016, se recibieron un total de Seiscientos treinta (630) Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS), donde el mayor número de quejas y reclamos fue por el Servicio de Medicamentos

Fueron resueltas cuatrocientos sesenta y cinco (465) QRS correspondiente a un 74%, y pendientes de resolver ciento sesenta y cinco (165) de las cuales corresponde al 26%. De las 465 se resolvieron 258 oportunamente y se tramitaron fuera del término 207.

De las 465 Quejas, Reclamos y Sugerencias, 306 fueron recepcionadas en las oficinas principales del FPS, y 324 a través la página web de la Superintendencia Nacional de Salud - SUPERSALUD.

En las oficinas principales del FPS, se dio respuesta a 208 QRS de las cuales quedaron pendientes de 98, De la QRS interpuesta a través la página web de la Superintendencia Nacional de Salud - SUPERSALUD fueron resueltas 257 quedando pendientes 67.

2. 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 2016 se recibieron un total de 366 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 IV TRIMESTRE EN LAS OFICINAS PRINCIPALES DEL FPS

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	87	35	52	28%
HOSPITALIZACIÓN	6	0	6	2%
CIRUGÍA	23	10	13	8%
URGENCIAS	2	1	1	1%
MEDICAMENTOS	122	29	93	40%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	42	16	26	14%
ADMINISTRATIVAS	3	1	2	1%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	1	0	1	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	3	0	3	1%
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	17	6	11	6%
TOTAL	366	98	268	100%

FUENTE: FORMATO MIAACSCDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS

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 1 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 1 y fuera de termino 0.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	0	0	0	0
NOVIEMBRE	1	0	0	1
DICIEMBRE	0	0	0	0
TOTAL	1	0	0	1

FUENTE: FORMATO MIAACGDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (QRS) POR DEPENDENCIAS

• En la división Central se presentaron 19 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 8 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 9 y fuera de termino 2.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	3	0	0	3
NOVIEMBRE	3	2	3	8
DICIEMBRE	3	0	5	8
TOTAL	9	2	8	19

• En la oficina de Barranquilla se presentaron 32 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 1 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 24 y fuera de termino 7.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	10	3	0	13
NOVIEMBRE	5	4	0	9
DICIEMBRE	9	0	1	10
TOTAL	24	7	1	32

FUENTE: FORMATO MIAACGDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (QRS) POR DEPENDENCIAS

- En la oficina de Cartagena se presentaron 74 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 33 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 20 y fuera de termino 21.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	6	15	8	29
NOVIEMBRE	11	6	7	24
DICIEMBRE	3	0	18	21
TOTAL	20	21	33	74

FUENTE: FORMATO MIAAGCDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PORSO) POR DEPENDENCIAS

- En la oficina de Santa Marta se presentaron 34 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 36 y fuera de termino 0.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	14	0	0	14
NOVIEMBRE	14	0	0	14
DICIEMBRE	6	0	0	6
TOTAL	34	0	0	34

FUENTE: FORMATO MIAAGCDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PORSO) POR DEPENDENCIAS

- En la oficina de Buenaventura se presentaron 4 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 4 y fuera de termino 0.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	1	0	0	1
NOVIEMBRE	3	0	0	3
DICIEMBRE	0	0	0	0
TOTAL	4	0	0	4

FUENTE: FORMATO MIAAGCDF043 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PORSO) POR DEPENDENCIAS

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>

ISO 9001
 BUREAU VERITAS
 Certification



17-00239591

- En la oficina de Cali se presentaron 44 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 3 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 35 y fuera de termino 6.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	14	2	0	16
NOVIEMBRE	16	0	0	16
DICIEMBRE	5	4	3	12
TOTAL	35	6	3	44

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS

- En la oficina de Tumaco se presentaron 4 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 0 y fuera de termino 0.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	2	0	0	2
NOVIEMBRE	1	0	0	1
DICIEMBRE	1	0	0	1
TOTAL	4	0	0	4

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS

- En la división Santander se presentaron 94 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 53 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 32 y fuera de término 9.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	21	9	27	57
NOVIEMBRE	11		26	37
DICIEMBRE				0
TOTAL	32	9	53	94

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS

Se evidencia que del total de las quejas, reclamos y sugerencias (QRS) recepcionadas en las oficinas principales del FPS el 53% se están respondiendo oportunamente; y el 15% 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 32% está sin responder.

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>

ISO 9001
 BUREAU VERITAS
 Certification



11-00236991

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

Durante el periodo evaluado se recibieron 324 quejas, reclamos y sugerencias (QRS), se resolvieron 257, y 67 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 29% el cual corresponde a 95 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) respondidas en términos con respecto al total, e incumplió con el 50% quedaron pendientes que concierne a 67 quejas, reclamos y sugerencias.

El servicio que mayor quejas, reclamos y sugerencias (QRS), presentó fue el de medicamento con un total 148 seguido de consulta externa con 99 quejas, reclamos y sugerencias.

La división que presentó mayor queja, reclamo y sugerencias (QRS) fue MAGDALENA con 126 quejas, reclamos y sugerencias.

Tabla No. 3: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS CLASIFICADAS POR SERVICIO DURANTE EL IV TRIMESTRE RECEPCIONADAS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUPERSALUD)

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	99	15	84	31%
HOSPITALIZACIÓN	22	7	15	7%
CIRUGÍA	14	8	6	4%
URGENCIAS	1	1	0	0%
MEDICAMENTOS	148	28	120	46%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	22	3	19	7%
ADMINISTRATIVAS	14	4	10	4%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	2	1	1	1%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	0	0	0%
AFILIACIONES	2	0	2	1%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
TOTAL	324	67	257	100%

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFM3 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS

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: quejasreclamos@fps.gov.co
 Página Web <http://www.fps.gov.co>

ISO 9001
 BUREAU VERITAS
 Certification



17-00295502

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.

- En la división Antioquia se presentaron 21 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 4 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 3 y fuera de termino 14.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	0	5	2	7
NOVIEMBRE	0	3	0	3
DICIEMBRE	3	6	2	11
TOTAL	3	14	4	21

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS

- En la división Central se presentaron 79 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 15 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 11 y fuera de termino 53.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	2	27	1	30
NOVIEMBRE	8	14	1	23
DICIEMBRE	1	12	13	26
TOTAL	11	53	15	79

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS

- En la oficina de Barranquilla se presentaron 29 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 0 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 21 y fuera de termino 8.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	4	4	0	8
NOVIEMBRE	11	1	0	12
DICIEMBRE	6	3	0	9
TOTAL	21	8	0	29

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS

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>

ISO 9001

BUREAU VERITAS
 Certification



N° CO23694

- En la oficina de Cartagena se presentaron 70 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 14 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 9 y fuera de término 47.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	2	24	0	26
NOVIEMBRE	2	16	2	20
DICIEMBRE	5	7	12	24
TOTAL	9	47	14	70

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS

- En la oficina de Santa Marta se presentaron 27 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 2.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	10	1	0	11
NOVIEMBRE	6	1	0	7
DICIEMBRE	9	0	0	9
TOTAL	25	2	0	27

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS

- En la oficina de Buenaventura se presentaron 27 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 10 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 6 y fuera de término 11.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	2	10	2	14
NOVIEMBRE	3	1	1	5
DICIEMBRE	1	0	7	8
TOTAL	6	11	10	27

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS



- En la oficina de Cali se presentaron 49 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 8 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 17 y fuera de termino 24.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	5	9	0	14
NOVIEMBRE	8	9	1	18
DICIEMBRE	4	6	7	17
TOTAL	17	24	8	49

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS

- En la oficina de Tumaco se presentaron 2 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 2 quedaron pendientes para el mes siguientes se respondieron de manera oportuna 0 y fuera de termino 0.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	0	0	0	0
NOVIEMBRE	0	0	0	0
DICIEMBRE	0	0	2	2
TOTAL	0	0	2	2

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS

- En la división Santander se presentaron 20 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de las cuales 14 quedaron pendientes para el mes siguientes, se respondieron de manera oportuna 3 y fuera de termino 3.

MES	RESPONDIDAS EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	1	1	5	7
NOVIEMBRE	1	1	2	4
DICIEMBRE	1	1	7	9
TOTAL	3	3	14	20

FUENTE: FORMATO MIAACGCDFO43 DE REPORTE MENSUAL DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES, DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS

Se evidencia que del total de las quejas, reclamos y sugerencias (QRS) recepcionadas en las oficinas principales de la SUPER SALUD 29% se están respondiendo oportunamente; y el 50% 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 21 % está sin responder.



4. COMPARATIVO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (QRS) I TRIMESTRE 2016 VS II TRIMESTRE 2016

En el IV Trimestre del 2016 se recibieron un total de Seiscientos treinta (630) quejas, reclamos y sugerencias (QRS), frente a Setecientos cinco (705) con respecto al III Trimestre, evidenciándose que se presentó disminución del 11% con respecto al III trimestre de 2016.

Tabla No. 4: COMPARATIVO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS IV TRIMESTRE 2016 VS III TRIMESTRE 2016

DIVISIONES	IV TRIMESTRE 2016	III TRIMESTRE 2016	VARIACION Y/O DIFERENCIA
ANTIOQUIA	22	37	-15
CENTRAL	98	127	-29
MAGDALENA	266	321	-55
PACIFICO	130	128	2
SANTANDER	114	92	22
TOTAL	630	705	-75

5. DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Durante el IV Trimestre del 2016 no se presentó ninguna denuncia.



MINSALUD

FONDO DE PASIVO SOCIAL
TRABAJADORES Y EMPLEADOS DE COLOMBIA



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

6. PETICIONES RADICADAS EN EL IV TRIMESTRE DE 2016

Tabla No. 5 CONSOLIDADO POR PROCESO O DEPENDENCIA DE LAS PETICIONES RADICADAS EN EL IV TRIMESTRE DE 2016

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	TOTAL	PETICIONES RESUELTOS EN TERMINO	PETICIONES FUERA DE TERMINO	EN TRAMITE DE RESPUESTA
GESTIÓN SERVICIO DE SALUD	72	39	17	16
GESTIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	55	38	10	7
PATRIMONIOS- ALCALIS	1	0	0	1
G.I.T. GESTIÓN CONTABILIDAD	2	1	0	1
G.I.T. GESTIÓN TESORERÍA	7	7	0	0
G.I.T. GESTIÓN BIENES Y COMPRAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	1	0	1
ARCHIVO GENERAL	56	13	14	29
DIRECCIÓN GENERAL	7	6	0	1
ASISTENCIA JURIDICA	45	18	4	23
ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	0	0	0
SEGUIMIENTO Y EVALUACION INDEPENDIENTE	0	0	0	0
GESTION DE COBRO	0	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	2	0	0	2
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONOMICAS	1	1	0	0
PRESUPUESTO	0	0	0	0
TOTA DE PETICIONES	250	124	45	81

7. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA DEL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2016

1 SEMESTRE DEL 2016	NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	NUMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCION	TIEMPO DE RESPUESTA A SOLICITUDES			NUMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACION
			ATENDIDOS EN TERMINOS	EN TRAMITE DE RESPUESTA	ATENDIDOS FUERA DE TERMINOS	
TOTAL	250	22	124	81	45	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: 01-8000-912-205.
En Bogotá Tel: 2476775 E-mail: quejasyreclamos@fps.gov.co.
Página Web: <http://www.fps.gov.co>

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



17-00239593

En el primer semestre del 2016 el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Institución fue un total de catorce (22) radicados, el tiempo de respuesta de solicitudes atendidos en términos fueron un total de doscientos veintidós (124) radicados, en trámite de respuesta un total de setenta y dos (81) radicados, atendidos fuera de términos un total de ciento tres (45) radicados y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información un total de cero (0) solicitudes negadas en el segundo trimestre, se revisaron los radicados manualmente ya que el sistema no cuenta con una aplicación donde muestre el número de solicitudes en la que se negó el acceso a la información al ciudadano.

8. ACCIONES Y GESTIÓN DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el periodo de Octubre a Diciembre el Grupo de Atención al Ciudadano adelantó las siguientes acciones para el cumplimiento de su objetivo:

- Continuar con los seguimientos a las PQRSD registradas en las diferentes divisiones, con el fin de que sean atendidas oportunamente y se culmine el trámite de las quejas que se encuentran pendientes, obteniendo así la satisfacción del cliente y una mejora continua del proceso.
- Fortalecer en la Entidad acciones correctivas, preventivas y de mejora en las dependencias, para dar cabal cumplimiento a las respuestas de quejas y reclamos, peticiones, y así dar respuesta oportuna al ciudadano.
- Fortalecer la interacción con todos los procesos y divisiones de la Entidad, especialmente, aquellos que atienden y tramitan quejas, sugerencias, reclamos, derechos de petición y solicitudes de información de los ciudadanos.



MINSALUD



FONDO DE PASIVO SOCIAL
FIDUCIARIAS DEL ESTADO DE COLOMBIA



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

CONCLUSIONES

El proceso de Atención al ciudadano realiza seguimiento continuo a las Peticiones, Quejas y Reclamos, como una forma de retroalimentación, esto se realiza para efectuar acciones de mejoras dentro del proceso, obteniendo un control y mejoramiento continuo de la Entidad hacia el ciudadano, ya que nos permite visualizar e informar de lo que sucede, cuáles son las inquietudes que tienen los usuarios de los servicios que presta la Entidad, estableciendo la manera oportuna de resolver inquietudes, y de esta forma fortalecer debilidades de nuestra Entidad.

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>

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



01/CO215541