



MEMORANDO



GUD - 20152200004183

Bogota, 22-01-2015

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 IV TRIMESTRE DEL AÑO 2014

Adjunto a la presente el INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS del IV 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 IV 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 Octubre a Diciembre de 2014, se recibieron un total de:

470, se resolvieron **350** QRS correspondiente a un **74.5%**, y pendientes por resolver **120** de las cuales corresponde al **25.5%**; el servicio y las divisiones que presentó el mayor número de QRS fue consulta externa con un total de , la división Pacífico con un total de **147**, Magdalena con **143** y Santander con **113**

De las **470** quejas, reclamos y sugerencias fueron **179** recibidas a través del **aplicativo de la Superintendencia Nacional de Salud - SUPERSALUD** quedando pendientes **28** y de los diferentes canales que tienen cada una de oficinas principales del FPS, fueron **291** QRS de las cuales quedaron pendientes de **92**.

No se presentaron quejas por prestaciones sociales

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

SERVICIOS	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	187	48	139	40%
HOSPITALIZACIÓN	15	3	12	3%
CIRUGÍA	45	14	31	10%
URGENCIAS	10	2	8	2%
MEDICAMENTOS	130	28	102	28%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	42	19	23	9%
ADMINISTRATIVAS	17	3	14	4%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	2	0	2	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	2	0	2	0%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	0	0	0%
AFILIACIONES	3	0	3	1%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	17	3	14	4%
TOTAL	470	120	350	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 Octubre a Diciembre de 2014 se recibieron un total de 291 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

A continuación se detalla en cada una de las oficinas principales del FPS el número de quejas, reclamos y sugerencias(QRS) presentada y pendientes:

OFICINA: SANTANDER IV 2014		
MES	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	16	35
NOVIEMBRE	19	23
DICIEMBRE	28	48
TOTAL	63	106

OFICINA: ANTIOQUIA IV 2014		
MES	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	0	2
NOVIEMBRE	0	2
DICIEMBRE	1	3
TOTAL	1	7

OFICINA: CENTRAL IV 2014		
MES	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	0	8
NOVIEMBRE	2	7
DICIEMBRE	0	0
TOTAL	2	15

OFICINA: CALI IV 2014		
MES	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	0	18
NOVIEMBRE	1	9
DICIEMBRE	2	19
TOTAL	3	46



OFICINA: BUENAVENTURA IV 2014		
MES	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	6	17
NOVIEMBRE	1	1
DICIEMBRE	7	7
TOTAL	14	25

OFICINA: TUMACO IV 2014		
MES	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	1	1
NOVIEMBRE	3	3
DICIEMBRE	0	0
TOTAL	4	4

OFICINA: BARRANQUILLA IV 2014		
MES	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	0	21
NOVIEMBRE	0	13
DICIEMBRE	3	8
TOTAL	3	42

OFICINA: CARTAGENA IV 2014		
MES	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	0	19
NOVIEMBRE	0	7
DICIEMBRE	0	8
TOTAL	0	34

OFICINA: SANTAMARTA IV 2014		
MES	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	0	5
NOVIEMBRE	0	4
DICIEMBRE	2	3
TOTAL	2	12



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

SANTANDER IV TRIMESTRES				
SERVICIOSANTANDER	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	64	37	27	60%
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0%
CIRUGÍA	10	8	2	9%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	19	8	11	18%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	10	8	2	9%
ADMINISTRATIVAS	2	1	1	2%
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%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	1	1	0	1%
TOTAL	106	63	43	100%

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

ANTIOQUIA IV TRIMESTRE				
SERVICIOS ANTIOQUIA	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0%
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0%
CIRUGÍA	5	1	4	71%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	1	0	1	14%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1	0	1	14%
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%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
TOTAL	7	1	6	100%



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

CENTRAL IV TRIMESTRE				
SERVICIOS CENTRAL	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	6	0	6	40%
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0%
CIRUGÍA	0	0	0	0%
URGENCIAS	2	1	1	13%
MEDICAMENTOS	1	0	1	7%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	2	0	2	13%
ADMINISTRATIVAS	2	0	2	13%
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%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	2	1	1	13%

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

CALI IV TRIMESTRE				
SERVICIOS CENTRAL	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	18	2	16	39%
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0%
CIRUGÍA	1	0	1	2%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	24	1	23	52%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1	0	1	2%
ADMINISTRATIVAS	1	0	1	2%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	1	0	1	2%
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%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
TOTAL	46	3	43	100%

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

BUENAVENTURA IV TRIMESTRE				
SERVICIOS BUENAVENTURA	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	2	0	2	8%
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0%
CIRUGÍA	1	1	0	4%
URGENCIAS	1	0	1	4%
MEDICAMENTOS	11	6	5	44%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	7	6	1	28%
ADMINISTRATIVAS	1	0	1	4%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES				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%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	2	1	1	8%
TOTAL	25	14	11	100%

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

TUMACO IV TRIMESTRE				
SERVICIOS TUMACO	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	1	1	0	25%
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0%
CIRUGÍA	0	0	0	0%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	3	3	0	75%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	0%
ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
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%
TOTAL	4	4	0	100%



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

BARRANQUILLA IV TRIMESTRE				
SERVICIOS BARRANQUILLA	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	29	2	27	69%
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0%
CIRUGÍA	6	1	5	14%
URGENCIAS	2	0	2	5%
MEDICAMENTOS	0	0	0	0%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	3	0	3	7%
ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES				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%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	2	0	2	5%
TOTAL	42	3	39	100%

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

CARTAGENA IV TRIMESTRE				
SERVICIOS CARTAGENA	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	4	0	4	12%
HOSPITALIZACIÓN	7	0	7	21%
CIRUGÍA	1	0	1	3%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	12	0	12	35%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1	0	1	3%
ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES				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%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	9	0	9	26%
TOTAL	34	0	34	100%



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

SANTAMARTA IV TRIMESTRE				
SERVICIOS SANTAMARTA	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	4	0	4	33%
HOSPITALIZACIÓN	1	1	0	8%
CIRUGÍA	2	0	2	17%
URGENCIAS	2	0	2	17%
MEDICAMENTOS	2	0	2	17%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1	1	0	0%
ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	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%
TOTAL	12	2	10	100%

Se evidencia que de las anteriores tablas la gran mayoría de las divisiones persisten con quejas, reclamos y sugerencias (QRS) pendientes para el trimestre siguientes el cual corresponde 32% de la recepcionadas en las oficinas principales del FPS .

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

Durante el periodo evaluado se recepcionaron 179 quejas, reclamos y sugerencias (QRS), 28 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 **42.45%** el cual corresponde a 76 quejas, reclamos y sugerencias (QRS) con respecto al total e incumplió con el **42%** que concierne a 75 quejas, reclamos y sugerencias.

El servicio que mayor quejas, reclamos y sugerencias (QRS), presentó fue el de consulta externa con un total 59 seguido de medicamentos con 57 quejas, reclamos y sugerencias.

La división que presentó mayor quejas, reclamos y sugerencias (QRS) fue PACIFICO con 72 distribuidas 59 quejas, reclamos y sugerencias en la oficina de Cali, 9 en Buenaventura y 4 en la oficina de Tumaco.



Tabla No.12 : 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	59	6	53	33%
HOSPITALIZACIÓN	7	2	5	4%
CIRUGÍA	19	3	16	11%
URGENCIAS	3	1	2	2%
MEDICAMENTOS	57	10	47	32%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	17	4	13	9%
ADMINISTRATIVAS	11	2	9	6%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	2	0	2	1%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	0	0	0%
AFILIACIONES	3	0	3	2%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	1	0	1	1%
TOTAL	179	28	151	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 y pendientes.

SANTANDER IV TRIMESTRES SUPERSALUD		
MES	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	2	3
NOVIEMBRE	4	4
DICIEMBRE	0	0
TOTAL	6	7

SANTANDER IV TRIMESTRES SUPERSALUD				
SERVICIOSANTANDER	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	2	2	0	29%
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0%
CIRUGÍA	1	0	1	14%
URGENCIAS	1	1	0	14%
MEDICAMENTOS	1	1	0	14%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	2	2	0	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%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
TOTAL	7	6	1	100%



ANTIOQUIA IV TRIMESTRES SUPERSALUD		
MES	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	0	7
NOVIEMBRE	0	2
DICIEMBRE	3	8
TOTAL	3	17

ANTIOQUIA IV TRIMESTRES SUPERSALUD				
SERVICIOS ANTIOQUIA	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	5	1	4	29%
HOSPITALIZACIÓN	1	0	1	6%
CIRUGÍA	5	2	3	29%
URGENCIAS	1	0	1	6%
MEDICAMENTOS	2	0	2	12%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	3	0	3	18%
ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	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%
CARNETIZACIÓN	0			0%
OTRO	0	0	0	0%
TOTAL	17	3	14	100%

CENTRAL IV TRIMESTRES SUPERSALUD		
MES	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	0	7
NOVIEMBRE	1	3
DICIEMBRE	4	18
TOTAL	5	28

CENTRAL IV TRIMESTRES SUPERSALUD				
SERVICIOS CENTRAL	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	9	2	7	32%
HOSPITALIZACIÓN	4	2	2	14%
CIRUGÍA	1	1	0	4%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	3	0	3	11%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	3	0	3	11%
ADMINISTRATIVAS	3	0	3	11%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0			0%
QUEJAS SERVICIOS DE SALUD	2	0	2	7%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL FPS	0	0	0	0%
AFILIACIONES	3	0	3	11%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
TOTAL	28	5	23	100%



CALI IV TRIMESTRES SUPERSALUD		
MES	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	1	26
NOVIEMBRE	4	18
DICIEMBRE	5	15
TOTAL	10	59

CALI IV TRIMESTRES SUPERSALUD				
SERVICIOS CALI	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	18	1	17	31%
HOSPITALIZACIÓN	1	0	1	2%
CIRUGÍA	6	0	6	10%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	29	8	21	49%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	3	1	2	5%
ADMINISTRATIVAS	2	0	2	3%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	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%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
TOTAL	59	10	49	100%

BUENAVENTURA IV TRIMESTRES SUPERSALUD		
MES	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	0	3
NOVIEMBRE	0	3
DICIEMBRE	1	3
TOTAL	1	9

BUENAVENTURA IV TRIMESTRES SUPERSALUD				
SERVICIOS BUENAVENTURA	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0%
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0%
CIRUGÍA	2	0	2	22%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	5	1	4	56%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	0%
ADMINISTRATIVAS	2	0	2	22%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	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%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
TOTAL	9	1	8	100%



TUMACO IV TRIMESTRES SUPERSALUD		
MES	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	0	0
NOVIEMBRE	0	2
DICIEMBRE	2	2
TOTAL	2	4

TUMACO IV TRIMESTRES SUPERSALUD				
SERVICIOS TUMACO	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	2	0	2	50%
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0%
CIRUGÍA	0	0	0	0%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	0	0	0	0%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	0%
ADMINISTRATIVAS	2	2	0	50%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
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%
TOTAL	4	2	2	100%

BARRANQUILLA IV TRIMESTRES SUPERSALUD		
MES	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	0	8
NOVIEMBRE	0	1
DICIEMBRE	0	3
TOTAL	0	12

BARRANQUILLA IV TRIMESTRES SUPERSALUD				
SERVICIOS BARRANQUILLA	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	9	0	9	75%
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0%
CIRUGÍA	0	0	0	0%
URGENCIAS	1	0	1	8%
MEDICAMENTOS	1	0	1	8%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	0%
ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	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%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	1	0	1	8%
TOTAL	12	0	12	100%



CARTAGENA IV TRIMESTRES SUPERSALUD		
MES	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	0	5
NOVIEMBRE	0	17
DICIEMBRE	1	3
TOTAL	1	25

CARTAGENA IV TRIMESTRES SUPERSALUD				
SERVICIOS CARTAGENA	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	8	0	8	32%
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0%
CIRUGÍA	1	0	1	4%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	9	0	9	36%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	6	1	5	24%
ADMINISTRATIVAS	1	0	1	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	0	0	0	0%
CARNETIZACIÓN	0	0	0	0%
OTRO	0	0	0	0%
TOTAL	25	1	24	100%

SANTAMARTA IV TRIMESTRES SUPERSALUD		
MES	PENDIENTE	TOTAL
OCTUBRE	0	8
NOVIEMBRE	0	7
DICIEMBRE	0	3
TOTAL	0	18

SANTAMARTA IV TRIMESTRES SUPERSALUD				
SERVICIOS SANTAMARTA	TOTAL	PENDIENTE	RESUELTAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	6	0	6	33%
HOSPITALIZACIÓN	1	0	1	6%
CIRUGÍA	3	0	3	17%
URGENCIAS	0	0	0	0%
MEDICAMENTOS	7	0	7	39%
COMPLEMENTO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	0%
ADMINISTRATIVAS	1	0	1	6%
VALORACIONES MÉDICO LABORALES	0	0	0	0%
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%
TOTAL	18	0	18	100%



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

PROCESO O DEPENDENCIA ENCARGADO	TOTAL	PETICIONES EN TRAMITE	PETICIONES RESUELTOS
GESTIÓN SERVICIO DE SALUD	97	47	50
GESTIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	68	44	24
PATRIMONIOS	2	2	0
G.I.T. GESTIÓN CONTABILIDAD	0	0	0
G.I.T. GESTIÓN TESORERÍA	7	7	0
G.IT. GESTIÓN BIENES Y COMPRAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	1
ARCHIVO GENERAL	91	50	41
DIRECCIÓN GENERAL	12	0	12
ASISTENCIA JURIDICA	8	1	7
ATENCION AL CIUDADANO	0	0	0
G.I.T GESTIÓN TALENTO HUMANO	1	0	1
GESTION DE COBRO	2	0	2
SECRETARIA GENERAL	0	0	0
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONOMICAS	8	5	3
GESTIÓN DE TIC'S	0	0	0
TOTA DE DERECHO DE PETICIÓN	297	156	141

3. DENUNCIAS

Durante el IV trimestre , no presentó ninguna denuncia

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

Comparado el número de (QRS) recibías en el trimestre III de 2014, con la recibidas durante el IV trimestre de 2014, se evidencia una disminución del 30.6% es decir , 207 solicitudes menos que las recibidas al trimestre anterior. la diferencia obedeció principalmente a la intervención de la Subdirección de Prestaciones Económicas

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

DIVISIONES	IV TRIMESTRE 2014	III TRIMESTRE 2014	VARIACIÓN Y/ O DIFE-RENCIA
ANTIOQUIA	24	34	-10
CENTRAL	43	18	25
MAGDALENA	143	161	-18
PACIFICO	147	310	-163
SANTANDER	113	154	-41
TOTAL	470	677	-207



5. ACCIONES Y GESTIÓN DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el periodo Octubre a Diciembre 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 PQRS CONSOLIDADO NACIONAL y circular emitida por la Superintendencia Nacional de Salud .

6. CONCLUSION

De las 470 QRS recibidas a través de canales de comunicación dispuestos para la ciudadanía, los servicios con más expuesto fueron: 40%(187) consulta externa, seguido de medicamentos con un 27.6%(130) y cirugía 9% (42), hasta el 31 de diciembre de 2014.

Durante la iv trimestre la división con más quejas fueron pacifico con un 31.2% (147) seguido de magdalena con un 30.4% (143) y Santander con el 24.04% (113).

Durante este periodo se presentaron 179 PQRS que equivalieron al 38.1% de total de las QRS y las misma correspondieron a la recepción de a través del *aplicativo de la Superintendencia Nacional de Salud - SUPERSALUD*.

En relación con la peticiones recepcionadas la entidad persiste el incumplimiento de la respuesta oportuna a la ciudadanía, ya que del total solo se contestaron 47.5%, es decir 141 del total de la peticiones recibidas.

