

Dependencia: U.A.E. Fondo Nacional de Estupefacientes- Planeación
Ciudad: Bogotá D.C
Fecha: julio 21 de 2020

INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS ENERO A JUNIO 2020 (I SEMESTRE)

PQR I SEMESTRE 2020

Durante el I Semestre de 2020 se presentaron un total de 506 PQR desagregadas de la siguiente manera:

- **Consolidado**

Total, PQR atendidas

Tipo	Respuesta Oportuna	Respuesta Extemporánea	Sin Respuesta	Total	Porcentaje
Quejas	1	0	1	2	0
Reclamos	0	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0	0
Consultas	302	10	10	322	64
Solicitud Autorización	0	0	0	0	0
Solicitud de Información	7	1	15	23	5
Solicitud de Documento	5	0	3	8	2
Denuncia	0	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0	0
Petición	98	4	45	147	29
Traslado No Competencia	3	0	0	3	1
Respuesta inmediata	0	0	1	1	0
Total	416	15	75	506	100
Porcentaje	82	3	15	100	

Fuente: Construcción FNE

Observaciones:

El anterior cuadro refleja la sumatoria mensual reportada durante el I semestre de 2020, no obstante, al cierre del citado periodo su acumulado real corresponde a lo informado en el mes de junio de 2020, tal como se indica a continuación.

Cra. 92 # 17B – 48 Barrio Hayuelos Localidad de Fontibón - Código Postal 111511, Bogotá D.C

Teléfono:(57-1)3331088 - Línea gratuita: 01 8000 123331 Fax: (57-1)2801263 – fne@minsalud.gov.co
www.minsalud.gov.co



Tipo	Respuesta Oportuna	Respuesta Extemporánea	Sin Respuesta	Total	Porcentaje
Quejas	0	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0	0
Consultas	60	2	5	67	63
Solicitud Autorización	0	0	0	0	0
Solicitud de Información	5	0	0	5	5
Solicitud de Documento	3	0	0	3	3
Denuncia	0	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0	0
Petición	30	1	0	31	29
Traslado No Competencia	0	0	0	0	0
Respuesta inmediata	0	0	0	0	0
Total	98	3	5	106	100
Porcentaje	92	3	5	100	

Fuente: Construcción FNE

En el mes de junio de 2020 se reportan PQR atendidas del mismo periodo, como también de otros meses, como son, abril, mayo de 2020.

Distribución por Áreas:

1. GIT de Control y Fiscalización

Tipo	Respuesta Oportuna	Respuesta Extemporánea	Sin respuesta	Total
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0
Consultas	275	10	0	285
Solicitud Autorización	0	0	0	0
Solicitud de Información	7	1	0	8
Solicitud de Documento	4	0	0	4
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Petición	50	2	0	52
Traslado No Competencia	3	0	0	3
Respuesta inmediata	0	0	0	0
Total	339	13	0	352

Fuente: Construcción FNE

Cra. 92 # 17B – 48 Barrio Hayuelos Localidad de Fontibón - Código Postal
111511, Bogotá D.C

Teléfono:(57-1)3331088 - Línea gratuita: 01 8000 123331 Fax: (57-1)2801263 – fne@minsalud.gov.co

www.minsalud.gov.co

Observaciones:

El anterior cuadro refleja la sumatoria mensual reportada durante el I semestre de 2020, no obstante, al cierre del citado periodo su acumulado real corresponde a lo informado en el mes de junio de 2020, tal como se indica a continuación.

Tipo	Respuesta Oportuna	Respuesta Extemporánea	Sin respuesta	Total
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0
Consultas	52	2	0	54
Solicitud Autorización	0	0	0	0
Solicitud de Información	5	0	0	5
Solicitud de Documento	3	0	0	3
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Petición	4	1	0	5
Traslado No Competencia	0	0	0	0
Respuesta inmediata	0	0	0	0
Total	64	3	0	67

Fuente: Construcción FNE

En el mes de junio de 2020 se reportan PQR atendidas del mismo periodo, como también de otros meses, abril, mayo 2020.

2. GIT Medicamentos del Estado

Tipo	Respuesta Oportuna	Respuesta Extemporánea	Sin respuesta	Total
Quejas	0	0	1	1
Reclamos	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0
Consultas	13	0	0	13
Solicitud Autorización	0	0	0	0
Solicitud de Información	0	0	0	0
Solicitud de Documento	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Petición	4	0	0	4
Traslado No Competencia	0	0	0	0
Respuesta inmediata	0	0	0	0
Total	17	0	1	18

Fuente: Construcción FNE

Cra. 92 # 17B – 48 Barrio Hayuelos Localidad de Fontibón - Código Postal 111511, Bogotá D.C

Teléfono:(57-1)3331088 - Línea gratuita: 01 8000 123331 Fax: (57-1)2801263 – fne@minsalud.gov.co
www.minsalud.gov.co

Observaciones:

El anterior cuadro refleja la sumatoria mensual reportada durante el I semestre de 2020, no obstante, al cierre del citado periodo su acumulado real corresponde a lo informado en el mes de junio de 2020, tal como se indica a continuación.

Tipo	Respuesta Oportuna	Respuesta Extemporánea	Sin respuesta	Total
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0
Consultas	7	0	0	7
Solicitud Autorización	0	0	0	0
Solicitud de Información	0	0	0	0
Solicitud de Documento	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Petición	0	0	0	0
Traslado No Competencia	0	0	0	0
Respuesta inmediata	0	0	0	0
Total	7	0	0	7

Fuente: Construcción FNE

En el mes de junio de 2020 se reportan PQR atendidas del mismo periodo.

3. GIT Administrativo y Financiero

Tipo	Respuesta Oportuna	Respuesta Extemporánea	Sin respuesta	Total
Quejas	1	0	0	1
Reclamos	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0
Consultas	1	0	2	3
Solicitud Autorización	0	0	0	0
Solicitud de Información	0	0	11	11
Solicitud de Documento	0	0	1	1
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Petición	35	1	27	63
Traslado No Competencia	0	0	0	0
Respuesta inmediata	0	0	1	1
Total	37	1	42	80

Fuente: Construcción FNE

Cra. 92 # 17B – 48 Barrio Hayuelos Localidad de Fontibón - Código Postal 111511, Bogotá D.C

Teléfono:(57-1)3331088 - Línea gratuita: 01 8000 123331 Fax: (57-1)2801263 – fne@minsalud.gov.co
www.minsalud.gov.co

Observaciones:

El anterior cuadro refleja la sumatoria mensual reportada durante el I semestre de 2020, no obstante, al cierre del citado periodo su acumulado real corresponde a lo informado en el mes de junio de 2020, tal como se indica a continuación.

Tipo	Respuesta Oportuna	Respuesta Extemporánea	Sin respuesta	Total
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0
Consultas	0	0	0	0
Solicitud Autorización	0	0	0	0
Solicitud de Información	0	0	0	0
Solicitud de Documento	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Petición	26	0	0	26
Traslado No Competencia	0	0	0	0
Respuesta inmediata	0	0	0	0
Total	26	0	0	26

Fuente: Construcción FNE

En el mes de junio de 2020 se reportan PQR atendidas solo del mismo periodo.

4. GIT Recursos y Apoyo Operativo

Tipo	Respuesta Oportuna	Respuesta Extemporánea	Sin respuesta	Total
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0
Consultas	1	0	7	8
Solicitud Autorización	0	0	0	0
Solicitud de Información	0	0	0	0
Solicitud de Documento	0	0	1	1
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Petición	4	1	15	20
Traslado No Competencia	0	0	0	0
Respuesta inmediata	0	0	0	0
Total	5	1	23	29

Fuente: Construcción FNE

Cra. 92 # 17B – 48 Barrio Hayuelos Localidad de Fontibón - Código Postal 111511, Bogotá D.C

Teléfono:(57-1)3331088 - Línea gratuita: 01 8000 123331 Fax: (57-1)2801263 – fne@minsalud.gov.co
www.minsalud.gov.co

Observaciones:

El anterior cuadro refleja la sumatoria mensual reportada durante el I semestre de 2020, no obstante, al cierre del citado periodo su acumulado real corresponde a lo informado en el mes de junio de 2020, tal como se indica a continuación.

Tipo	Respuesta Oportuna	Respuesta Extemporánea	Sin respuesta	Total
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0
Consultas	0	0	5	5
Solicitud Autorización	0	0	0	0
Solicitud de Información	0	0	0	0
Solicitud de Documento	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Petición	0	0	0	0
Traslado No Competencia	0	0	0	0
Respuesta inmediata	0	0	0	0
Total	0	0	5	5

Fuente: Construcción FNE

En el mes de junio de 2020 se reportan PQR atendidas solo del mismo periodo

5. Dirección

Tipo	Respuesta Oportuna	Respuesta Extemporánea	Sin respuesta	Total
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0
Consultas	1	0	0	1
Solicitud Autorización	0	0	0	0
Solicitud de Información	0	0	0	0
Solicitud de Documento	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Petición	0	0	1	1
Traslado No Competencia	0	0	0	0
Respuesta inmediata	0	0	0	0
Total	1	0	1	2

Fuente: Construcción FNE

Cra. 92 # 17B – 48 Barrio Hayuelos Localidad de Fontibón - Código Postal 111511, Bogotá D.C

Teléfono:(57-1)3331088 - Línea gratuita: 01 8000 123331 Fax: (57-1)2801263 – fne@minsalud.gov.co
www.minsalud.gov.co

Observaciones:

El anterior cuadro refleja la sumatoria mensual reportada durante el I semestre de 2020, no obstante, al cierre del citado periodo su acumulado real corresponde a lo informado en el mes de junio de 2020, el cual fue en ceros.

Tipo	Respuesta Oportuna	Respuesta Extemporánea	Sin respuesta	Total
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0
Consultas	0	0	0	0
Solicitud Autorización	0	0	0	0
Solicitud de Información	0	0	0	0
Solicitud de Documento	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Petición	0	0	0	0
Traslado No Competencia	0	0	0	0
Respuesta inmediata	0	0	0	0
Total	0	0	0	0

Fuente: Construcción FNE

6. REGIONALIZACION Y REDUCCION DEL ABUSO DE DROGAS.

Tipo	Respuesta Oportuna	Respuesta Extemporánea	Sin respuesta	Total
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0
Consultas	0	0	0	0
Solicitud Autorización	0	0	0	0
Solicitud de Información	0	0	0	0
Solicitud de Documento	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Petición	0	0	1	1
Traslado No Competencia	0	0	0	0
Respuesta inmediata	0	0	0	0
Total	0	0	1	1

Fuente: Construcción FNE

Cra. 92 # 17B – 48 Barrio Hayuelos Localidad de Fontibón - Código Postal 111511, Bogotá D.C

Teléfono:(57-1)3331088 - Línea gratuita: 01 8000 123331 Fax: (57-1)2801263 – fne@minsalud.gov.co
www.minsalud.gov.co

Observaciones:

El anterior cuadro refleja la sumatoria mensual reportada durante el I semestre de 2020, no obstante, al cierre del citado periodo su acumulado real corresponde a lo informado en el mes de junio de 2020, el cual fue en ceros.

Tipo	Respuesta Oportuna	Respuesta Extemporánea	Sin respuesta	Total
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0
Consultas	0	0	0	0
Solicitud Autorización	0	0	0	0
Solicitud de Información	0	0	0	0
Solicitud de Documento	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Petición	0	0	0	0
Traslado No Competencia	0	0	0	0
Respuesta inmediata	0	0	0	0
Total	0	0	0	0

Fuente: Construcción FNE

7. ASESOR JURIDICO

Tipo	Respuesta Oportuna	Respuesta Extemporánea	Sin respuesta	Total
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0
Consultas	0	0	1	1
Solicitud Autorización	0	0	0	0
Solicitud de Información	0	0	4	4
Solicitud de Documento	1	0	1	2
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Petición	1	0	1	2
Traslado No Competencia	0	0	0	0
Respuesta inmediata	0	0	0	0
Total	2	0	7	9

Fuente: Construcción FNE

Cra. 92 # 17B – 48 Barrio Hayuelos Localidad de Fontibón - Código Postal 111511, Bogotá D.C

Teléfono:(57-1)3331088 - Línea gratuita: 01 8000 123331 Fax: (57-1)2801263 – fne@minsalud.gov.co
www.minsalud.gov.co

Observaciones:

El anterior cuadro refleja la sumatoria mensual reportada durante el I semestre de 2020, no obstante, al cierre del citado periodo su acumulado real corresponde a lo informado en el mes de junio de 2020, el cual fue en ceros.

Tipo	Respuesta Oportuna	Respuesta Extemporánea	Sin respuesta	Total
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0
Consultas	0	0	0	0
Solicitud Autorización	0	0	0	0
Solicitud de Información	0	0	0	0
Solicitud de Documento	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Petición	0	0	0	0
Traslado No Competencia	0	0	0	0
Respuesta inmediata	0	0	0	0
Total	0	0	0	0

Fuente: Construcción FNE

8. ASESOR TECNICO

Tipo	Respuesta Oportuna	Respuesta Extemporánea	Sin respuesta	Total
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0
Consultas	11	0	0	11
Solicitud Autorización	0	0	0	0
Solicitud de Información	0	0	0	0
Solicitud de Documento	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Petición	4	0	0	4
Traslado No Competencia	0	0	0	0
Respuesta inmediata	0	0	0	0
Total	15	0	0	15

Fuente: Construcción FNE

Cra. 92 # 17B – 48 Barrio Hayuelos Localidad de Fontibón - Código Postal 111511, Bogotá D.C

Teléfono:(57-1)3331088 - Línea gratuita: 01 8000 123331 Fax: (57-1)2801263 – fne@minsalud.gov.co
www.minsalud.gov.co

Observaciones:

El anterior cuadro refleja la sumatoria mensual reportada durante el I semestre de 2020, no obstante, al cierre del citado periodo su acumulado real corresponde a lo informado en el mes de junio de 2020, tal como se indica a continuación.

Tipo	Respuesta Oportuna	Respuesta Extemporánea	Sin respuesta	Total
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0
Consultas	1	0	0	1
Solicitud Autorización	0	0	0	0
Solicitud de Información	0	0	0	0
Solicitud de Documento	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Petición	0	0	0	0
Traslado No Competencia	0	0	0	0
Respuesta inmediata	0	0	0	0
Total	1	0	0	1

Fuente: Construcción FNE

En el mes de junio de 2020 se reportan PQR atendidas de otro mes, abril 2020.

PQR atendidos por otros canales

A partir del mes de abril de 2017, no se reportaron PQR atendidas por otros canales de acuerdo con la indicación realizada por la Dirección de la U.A.E. Fondo Nacional de Estupefacientes.

Cra. 92 # 17B – 48 Barrio Hayuelos Localidad de Fontibón - Código Postal 111511, Bogotá D.C

Teléfono:(57-1)3331088 - Línea gratuita: 01 8000 123331 Fax: (57-1)2801263 – fne@minsalud.gov.co
www.minsalud.gov.co