



Dependencia: U.A.E. Fondo Nacional de Estupefacientes- Planeación

Ciudad: Bogotá D.C

Fecha: Enero 15 de 2021

## INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS JULIO A DICIEMBRE 2020 (II SEMESTRE)

### PQR II SEMESTRE 2020

Durante el II semestre de 2020 se presentaron un total de **699** PQR desagregadas de la siguiente manera:

- Consolidado**

Total, PQR atendidas

Tipo	Respuesta Oportuna	Respuesta Extemporánea	Sin Respuesta	Total	Porcentaje
Quejas	0	0	1	1	0
Reclamos	4	0	1	5	1
Sugerencias	0	0	0	0	0
Consultas	390	6	10	406	58
Solicitud Autorización	1	1	0	2	0
Solicitud de Información	2	1	8	11	2
Solicitud de Documento	4	2	2	8	1
Denuncia	0	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0	0
Petición	163	11	90	264	38
Traslado No Competencia	2	0	0	2	0
Respuesta inmediata	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>566</b>	<b>21</b>	<b>112</b>	<b>699</b>	<b>100</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>81</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>100</b>	

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](http://www.minsalud.gov.co)



## Observaciones:

El cuadro anterior refleja la sumatoria acumulada mensual reportada durante el II semestre de 2020. En el mes de diciembre, presento la siguiente información, tal como se indica a continuación.

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	54	1	0	55	59
Solicitud Autorización	1	1	0	2	2
Solicitud de Información	0	0	8	8	9
Solicitud de Documento	0	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0	0
Petición	21	1	7	29	31
Traslado No Competencia	0	0	0	0	0
Respuesta inmediata	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>94</b>	100
<b>Porcentaje</b>	<b>81</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>100</b>	

Fuente: Construcción FNE

En el mes de diciembre de 2020 se reportan PQR atendidas del mismo periodo, como también de otros meses, como son, octubre, noviembre de 2020.

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](mailto:fne@minsalud.gov.co)

[www.minsalud.gov.co](http://www.minsalud.gov.co)



## 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	354	4	0	358
Solicitud Autorización	0	0	0	0
Solicitud de Información	2	1	0	3
Solicitud de Documento	2	0	0	2
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Petición	55	2	0	57
Traslado No Competencia	1	0	0	1
Respuesta inmediata	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>421</b>

Fuente: Construcción FNE

Observaciones:

El cuadro anterior refleja la sumatoria acumulada mensual reportada durante el II semestre de 2020. En el mes de diciembre, presento la siguiente información, 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	49	1	0	50
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
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>54</b>

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](http://www.minsalud.gov.co)

En el mes de diciembre de 2020 se reportan PQR atendidas del mismo periodo, como también de otros meses, octubre, noviembre 2020.

## 2. GIT Medicamentos del Estado

Tipo	Respuesta Oportuna	Respuesta Extemporánea	Sin respuesta	Total
Quejas	0	0	1	1
Reclamos	4	0	0	4
Sugerencias	0	0	0	0
Consultas	16	1	0	17
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	1	1	0	2
Traslado No Competencia	0	0	0	0
Respuesta inmediata	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>24</b>

Fuente: Construcción FNE

Observaciones:

El cuadro anterior refleja la sumatoria acumulada mensual reportada durante el II semestre de 2020. En el mes de diciembre, presento la siguiente información, 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	3	0	0	3
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
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

Fuente: Construcción FNE

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

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](http://www.minsalud.gov.co)

**3. GIT Administrativo y Financiero**

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	8	8
Solicitud de Documento	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Petición	46	6	52	104
Traslado No Competencia	0	0	0	0
Respuesta inmediata	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>6</b>	<b>61</b>	<b>113</b>

Fuente: Construcción FNE

Observaciones:

El cuadro anterior refleja la sumatoria acumulada mensual reportada durante el II semestre de 2020. En el mes de diciembre, presento la siguiente información, 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	8	8
Solicitud de Documento	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Petición	3	0	3	6
Traslado No Competencia	0	0	0	0
Respuesta inmediata	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>14</b>

Fuente: Construcción FNE

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

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](http://www.minsalud.gov.co)

**4. GIT Recursos y Apoyo Operativo**

Tipo	Respuesta Oportuna	Respuesta Extemporánea	Sin respuesta	Total
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	0	0	1	1
Sugerencias	0	0	0	0
Consultas	12	0	9	21
Solicitud Autorización	1	1	0	2
Solicitud de Información	0	0	0	0
Solicitud de Documento	2	2	2	6
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Petición	57	2	38	97
Traslado No Competencia	0	0	0	0
Respuesta inmediata	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>5</b>	<b>50</b>	<b>127</b>

Fuente: Construcción FNE

Observaciones:

El cuadro anterior refleja la sumatoria acumulada mensual reportada durante el II semestre de 2020. En el mes de diciembre, presento la siguiente información, 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	1	1	0	2
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	14	1	4	19
Traslado No Competencia	0	0	0	0
Respuesta inmediata	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>21</b>

Fuente: Construcción FNE

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

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](http://www.minsalud.gov.co)

**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	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
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Construcción FNE

## Observaciones:

El cuadro anterior refleja la sumatoria acumulada mensual reportada durante el II semestre de 2020. En el mes de diciembre, presento la siguiente información, 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	0	0	0	0
Traslado No Competencia	0	0	0	0
Respuesta inmediata	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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](http://www.minsalud.gov.co)

**6. 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	7	1	0	8
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	3	0	0	3
Traslado No Competencia	1	0	0	1
Respuesta inmediata	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>12</b>

Fuente: Construcción FNE

## Observaciones:

El cuadro anterior refleja la sumatoria acumulada mensual reportada durante el II semestre de 2020. En el mes de diciembre, presento la siguiente información, 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	2	0	0	2
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
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

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](http://www.minsalud.gov.co)



Fuente: Construcción FNE

## 7. 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	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	1	0	0	1
Traslado No Competencia	0	0	0	0
Respuesta inmediata	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

Fuente: Construcción FNE

Observaciones:

El cuadro anterior refleja la sumatoria acumulada mensual reportada durante el II semestre de 2020. En el mes de diciembre, presento la siguiente información, 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	0	0	0	0
Traslado No Competencia	0	0	0	0
Respuesta inmediata	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Construcción FNE

### 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](mailto:fne@minsalud.gov.co)  
[www.minsalud.gov.co](http://www.minsalud.gov.co)