

| | | | |
|--|--|-------------------|------------|
| | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.887 -6 Código de prestador 6808100707 | Código: | 102-FR 007 |
| | INFORMES DE CONTROL INTERNO | Versión: | 1 |
| | | Fecha de Emisión: | 13/01/2022 |

| | | | |
|-----------------------------|---|------------------------|-------------|
| FECHA | 10/01/2023 | TIPO DE INFORME | Seguimiento |
| DEPENDENCIA / ÁREA | SIAU | | |
| ASUNTO / DESCRIPCIÓN | Informe de Seguimiento a la Atención y Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF del Segundo Semestre de la vigencia 2022, de la E.S.E. Barrancabermeja. | | |

Dentro de las actividades de Control Interno, en cumplimiento del lineamiento normativo, establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, **ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN**, Circular 008 de 2018, emitida por la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, se adelanta seguimiento al estado de la gestión de las PQRSDF radicadas durante el segundo semestre de la vigencia 2022 y elabora un informe del seguimiento realizado.

Teniendo en cuenta lo anterior, las PQRSDF allegadas en el periodo en mención, se detallan a continuación:


| PERIODO | TOTAL PQR'S |
|--|-------------|
| VIGENCIA II SEMESTRE 2022 (Julio – Diciembre) | 1.302 |

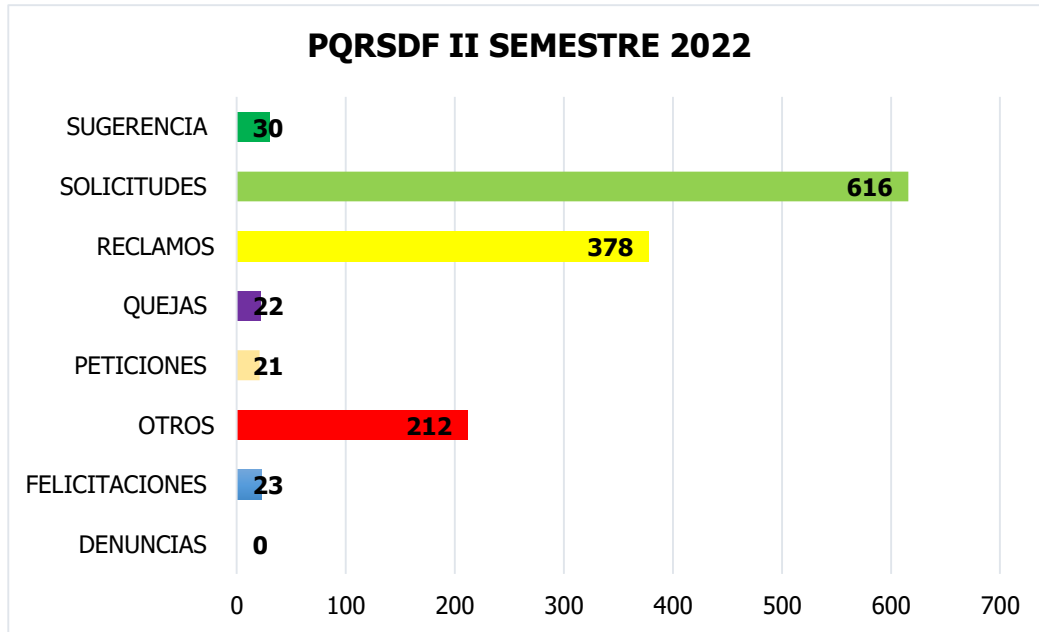
| MOTIVO | TOTAL |
|---------------------|--------------|
| DENUNCIAS | 0 |
| FELICITACIONES | 23 |
| OTROS | 212 |
| PETICIONES | 21 |
| QUEJAS | 22 |
| RECLAMOS | 378 |
| SOLICITUDES | 616 |
| SUGERENCIA | 30 |
| TOTAL PQRSDF | 1.302 |

Fuente Información: **SIAU Y MODULO PQRSDF PAGINA WEB*

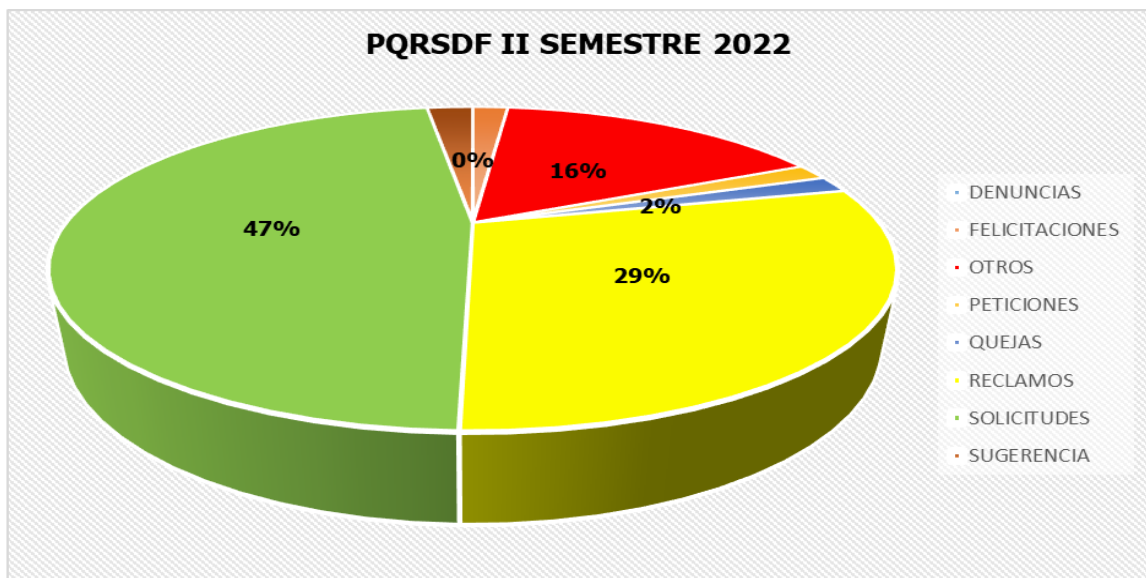
Para el segundo semestre de la vigencia 2022, se evidencia el reporte de **1.302** PQRSDF allegadas a la E.S.E. BARRANCABERMEJA.

Relacionado lo anterior en forma estadística, encontramos la siguiente gráfica:

| | | | |
|---|--|-------------------|------------|
|  | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.887 -6 Código de prestador 6808100707 | Código: | 102-FR 007 |
| | INFORMES DE CONTROL INTERNO | | Versión: |
| | | Fecha de Emisión: | 13/01/2022 |



Revisando la gráfica anterior, se logra observar que de las **1.302** PQRSDF allegadas en el segundo semestre de la vigencia 2022, un total de **616** están clasificadas como **SOLICITUDES**, siendo el caso de mayor participación en las PQRSDF radicadas en la entidad, y un total de **0** están clasificadas como **DENUNCIAS**, para el semestre evaluado.

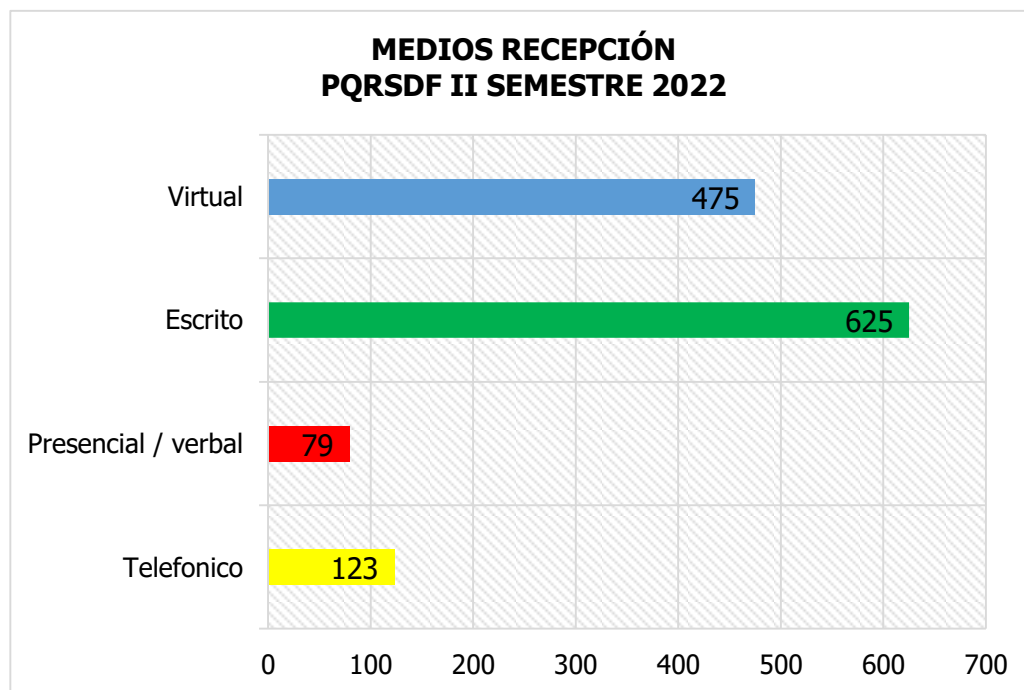


| | | | |
|--|--|-------------------|------------|
| | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.887 -6 Código de prestador 6808100707 | Código: | 102-FR 007 |
| | INFORMES DE CONTROL INTERNO | Versión: | 1 |
| | | Fecha de Emisión: | 13/01/2022 |

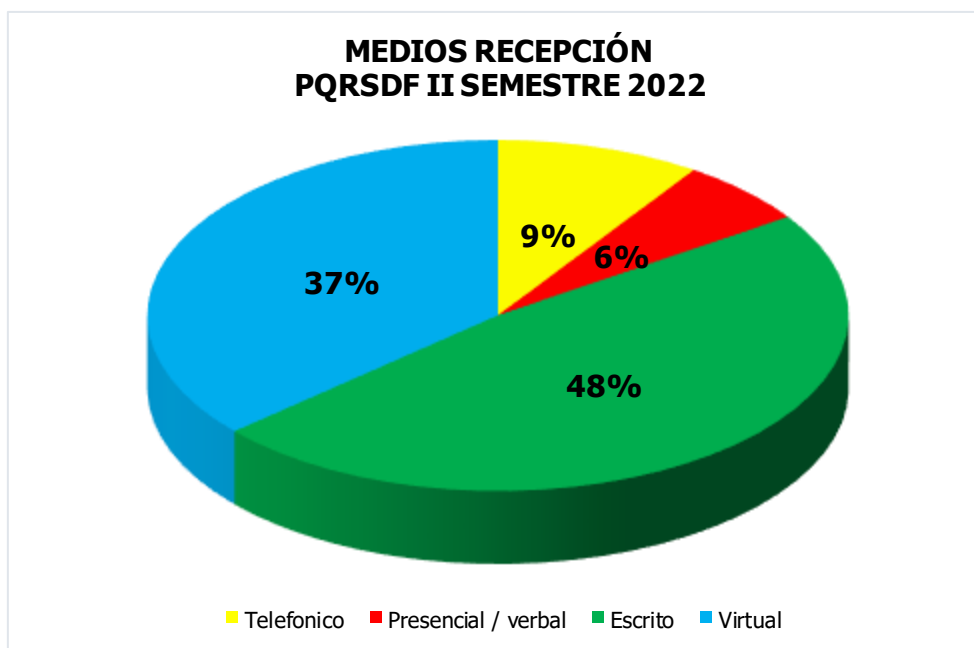
Revisando la gráfica anterior, estadísticamente se logra observar que del **100%** de las PQRSDF allegadas en el segundo semestre de la vigencia 2022, un total de **47%** están clasificadas como **SOLICITUDES**, siendo el caso de mayor participación en las PQR's radicadas en la institución, y un total de **0,0%** están clasificadas como **DENUNCIAS**, para el semestre evaluado.

Los medios utilizados por la ciudadanía, para el desarrollo de las PQRSDF, ante la E.S.E. Barrancabermeja, se describen a continuación:

| MEDIO DE RECEPCION | MODO DE CONTACTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|--|------------|------------|
| Telefónico | Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162 | 123 | 9,45% |
| Presencial/ verbal | Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i> | 79 | 6,07% |
| Escrito | Oficios y formatos recepción de PQR | 625 | 48% |
| Virtual | Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co | 475 | 36,5% |
| TOTAL USUARIOS | | 1.302 | 100% |



| | | | |
|--|--|-------------------|------------|
| | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.887 -6 Código de prestador 6808100707 | Código: | 102-FR 007 |
| | INFORMES DE CONTROL INTERNO | Versión: | 1 |
| | | Fecha de Emisión: | 13/01/2022 |



Revisando la gráfica anterior, estadísticamente se logra observar, que para el segundo semestre de la vigencia 2022, los medios de recepción de las PQRSDF, allegadas a la E.S.E. Barrancabermeja, se resumen así: un **48%** están recepcionadas a través de medio virtual, logrando el mayor canal de comunicación en pro de la recepción; y un 6% recepcionada a través de canal presencial – verbal, logrando el menor canal de comunicación.

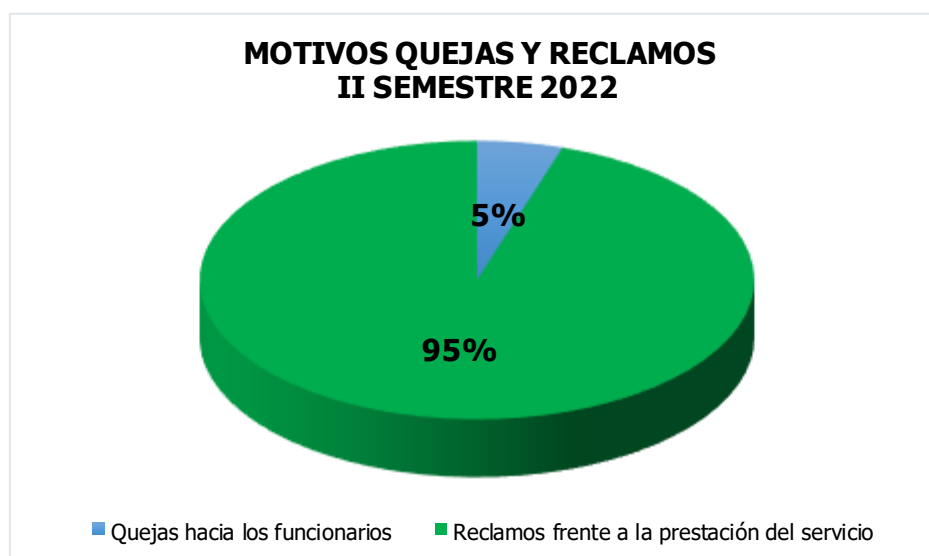
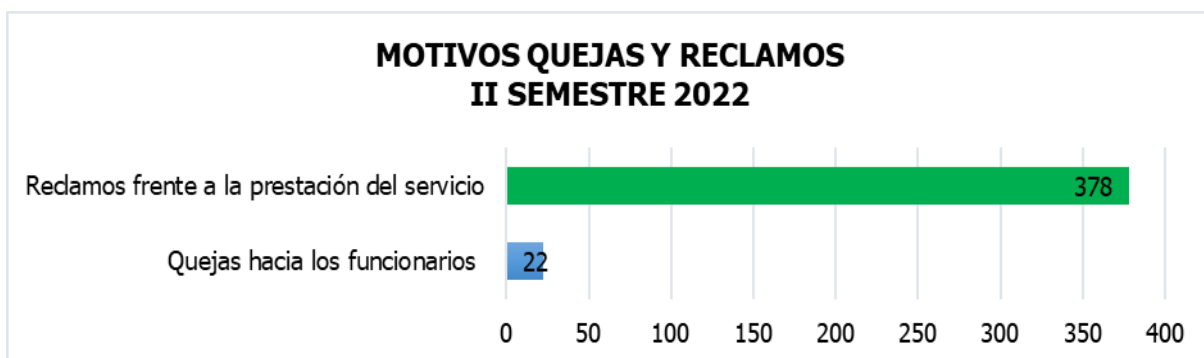
Origen de las QR

Al analizar la base de datos de la información de las QR (Quejas y Reclamos) entregada por el responsable del SIAU y módulo de PQR ´SDF allegado por el área de Sistemas, se evidencian los motivos de las quejas y reclamos presentadas por los ciudadanos, en relación a la atención de la E.S.E. Barrancabermeja, con su respectivo porcentaje de participación:

| MOTIVOS QR's | | |
|--|------------|-------------|
| Quejas hacia los funcionarios | 22 | 5% |
| Reclamos frente a la prestación del servicio | 378 | 95% |
| TOTAL | 400 | 100% |

Con relación a los motivos de las QR ´s se evidencia que la mayor participación de las mismas, se reflejan en los **RECLAMOS** frente a la prestación del servicio, lo cual genera un número significativo de **378** del total de las QR'S.

| | | | |
|--|--|-------------------|------------|
| | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.887 -6 Código de prestador 6808100707 | Código: | 102-FR 007 |
| | INFORMES DE CONTROL INTERNO | Versión: | 1 |
| | | Fecha de Emisión: | 13/01/2022 |



Con relación a los motivos de las PQRSDF se evidencia que la mayor participación de las mismas, se reflejan en los **RECLAMOS**, lo cual genera una participación del **95%** del total de las PQRSDF; Para resaltar en el desarrollo evidenciado en el seguimiento; se observó e identificó que las PQRSDF tienen responsables designados en atenderlas y su tiempo de respuesta ha sido positivo y favorable, por parte de SIAU y los funcionarios responsables de los mismos, generando con esto un tratamiento eficaz en la atención, teniendo en cuenta los tiempos definidos y considerados en los lineamientos normativos establecidos en la Ley 1755 de 2015, que regula el Derecho de Fundamental de Petición y sus términos de atención.

| | | | |
|--|--|-------------------|------------|
| | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.887 -6 Código de prestador 6808100707 | Código: | 102-FR 007 |
| | INFORMES DE CONTROL INTERNO | Versión: | 1 |
| | | Fecha de Emisión: | 13/01/2022 |

CONCLUSIONES

- Se cuenta con la disposición de responsables para la recepción, registro y gestión de las PQRSDF, que permite una atención directa ante los diferentes peticionarios.
- La E.S.E. Barrancabermeja, cuenta con un Registro de Solicitud de PQRSDF, en la página web Institucional y buzón de sugerencias en pro de la recepción, definida como mecanismo de Participación Ciudadana.
- Se realizó la medición de la satisfacción mensual del servicio por parte de los usuarios.

RECOMENDACIONES

- ✓ Establecer lineamientos de control en la organización, para el ingreso, registro y salida de las PQRSDF.
- ✓ Dar cumplimiento a las respuestas de las PQRSDF en los tiempos oportunos, teniendo en cuenta que los artículos 5 y 6 del Decreto Legislativo 491 fue derogado en el mes de mayo de la vigencia 2022, a través de la Ley 2207 de 2022, la cual da vigencia nuevamente a los términos de respuesta establecidos en la Ley 1437 de 2011.
- ✓ Reglamentar la gestión y atención de Peticiones, Quejas y/o Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones.
- ✓ Desarrollar acciones encaminadas a la implementación de la ventanilla única, acorde a los lineamientos normativos establecidos en la Ley.
- ✓ Sensibilizar y empoderar el concepto de atención al usuario, en lo relacionado con el tratamiento y gestión de la atención de las PQRSDF, a los líderes de proceso y diferentes equipos de trabajo.

Cordialmente,

WILSON OSWALDO PRECIADO GONZALEZ

Jefe Oficina Asesora Control Interno
E.S.E. Barrancabermeja

Transversal 47* N° 57-29 barrio el Danubio
Teléfono 57 607 6007190 - 6007130
Celular 3009108033
Línea Gratuita 018000423690
www.esbarrancabermeja.gov.co
Correo electrónico siau@esbarrancabermeja.gov.co