

	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	08/07/2022	TIPO DE INFORME	Seguimiento
DEPENDENCIA / ÁREA	Control Interno		
ASUNTO / DESCRIPCIÓN	Informe de Seguimiento a la Atención y Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF del Primer 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 primer 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 I SEMESTRE 2022 (Enero – Junio)	1.377

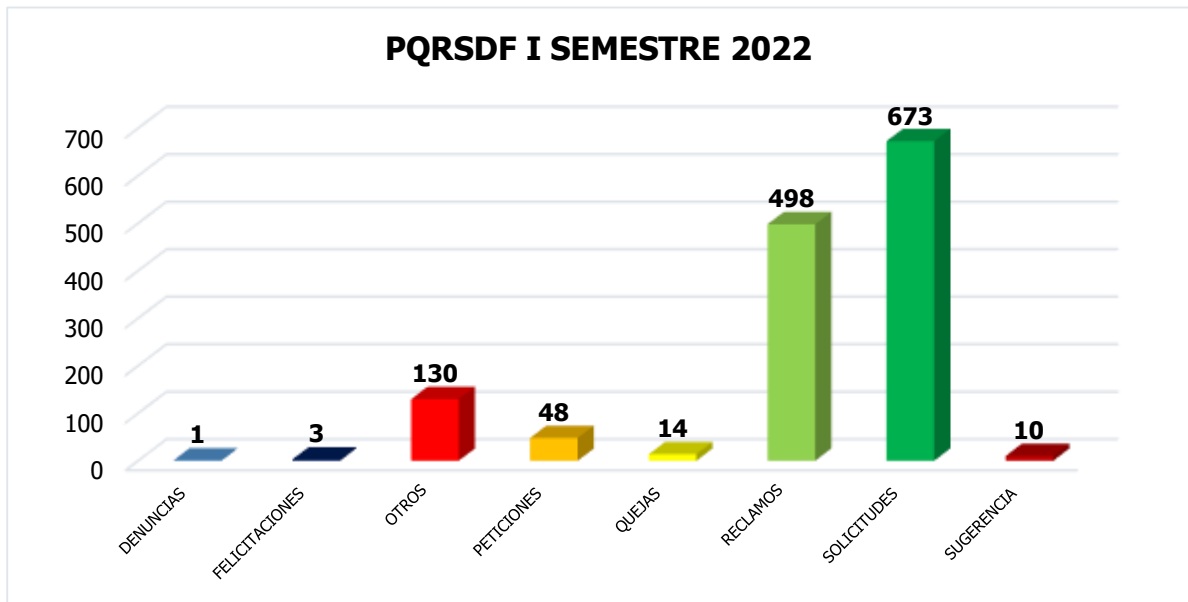
MOTIVO	TOTAL
DENUNCIAS	1
FELICITACIONES	3
OTROS	130
PETICIONES	48
QUEJAS	14
RECLAMOS	498
SOLICITUDES	673
SUGERENCIA	10
TOTAL PQRSDF	1.377

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

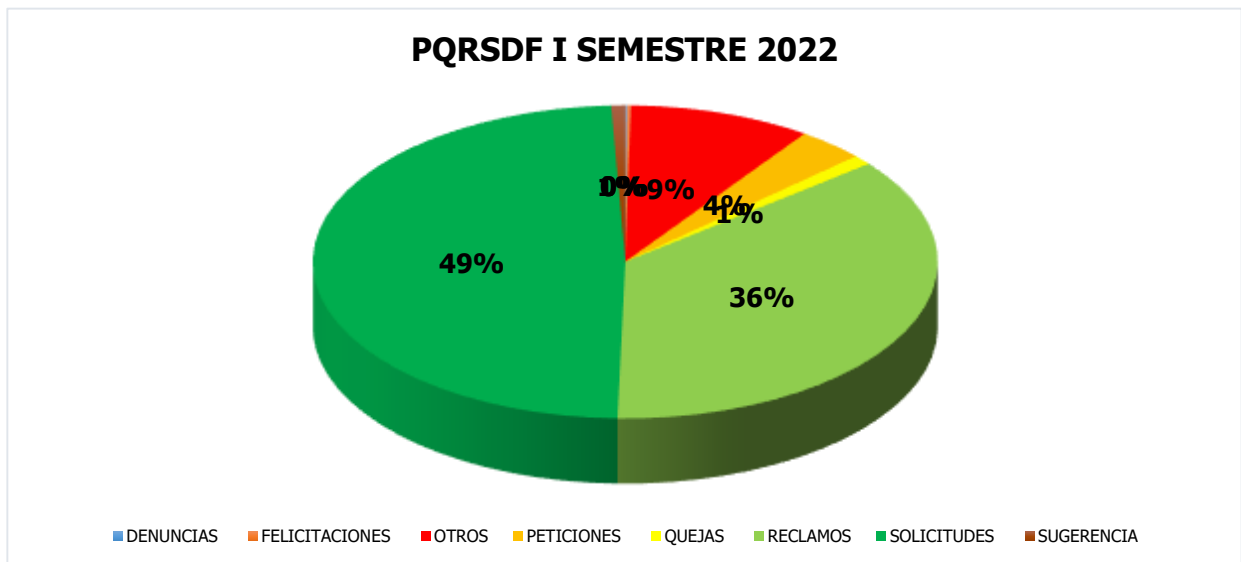
Para el primer semestre de la vigencia 2022, se evidencia el reporte de **1.377** PQRSDF allegadas a la E.S.E. BARRANCABERMEJA.

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:	1
		Fecha de Emisión:	13/01/2022



Revisando la gráfica anterior, se logra observar que de las **1.377** PQRSDF allegadas en el primer semestre de la vigencia 2022, un total de **673** están clasificadas como **SOLICITUDES**, siendo el caso de mayor participación en las PQRSDF radicadas en la entidad, y un total de **1** están clasificadas como **DENUNCIAS**, para el semestre evaluado.

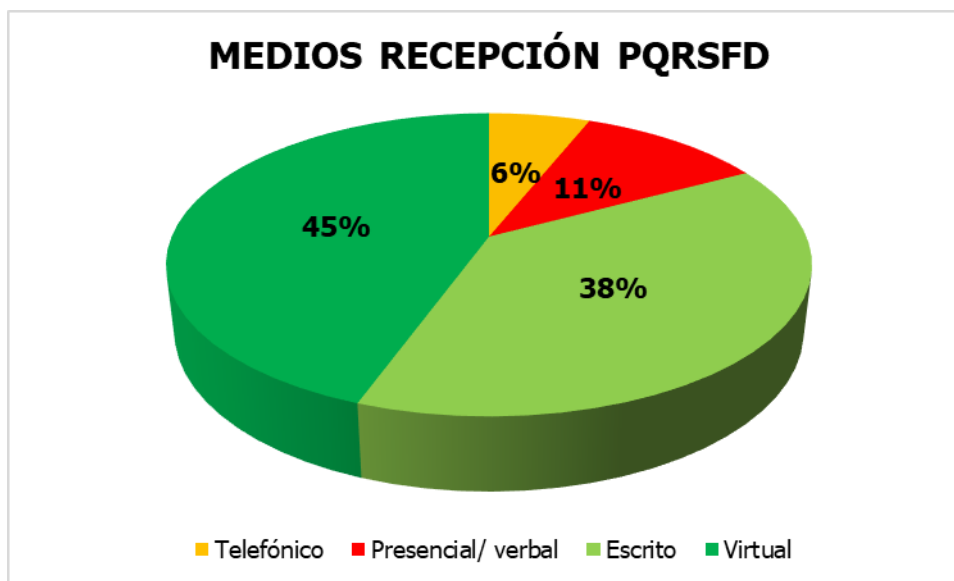


	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.887 -6 Código de prestador 6808100707	Código:	102-FR 007
	INFORMES DE CONTROL INTERNO	Versión:	1
		Fecha de Emisión:	13/01/2022

Revisando la gráfica anterior, estadísticamente se logra observar que del **100%** de las PQRSDF allegadas en el primer semestre de la vigencia 2022, un total de **49%** están clasificadas como **SOLICITUDES**, siendo el caso de mayor participación en las PQR's radicadas en la institución, y un total de **0,07%** 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	89	6%
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	152	11%
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	528	38%
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	608	44%
TOTAL USUARIOS		1.377	100



Revisando la gráfica anterior, estadísticamente se logra observar, que para el primer semestre de la vigencia 2022, los medios de recepción de las PQRSDF, allegadas a la E.S.E. Barrancabermeja, se resumen así: un **45%** 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 telefónico, logrando en menor canal de comunicación.

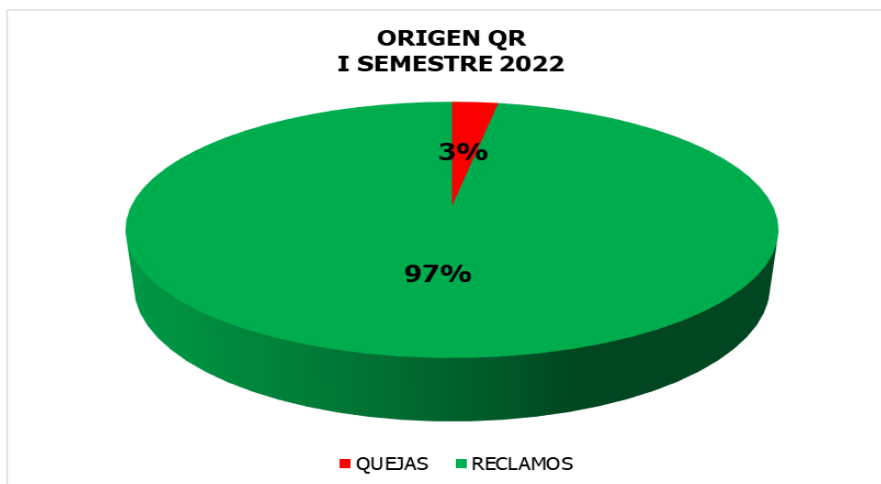
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.887 -6 Código de prestador 6808100707	Código:	102-FR 007
	INFORMES DE CONTROL INTERNO	Versión:	1
		Fecha de Emisión:	13/01/2022

Origen de las QR


Al analizar la base de datos de la información de las QR 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	14	3%
Reclamos frente a la prestación del servicio	498	97%
TOTAL	512	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 **498** del total de las QR'S.




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 **97%** 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, así mismo en lo definido en el Decreto Legislativo 491 de 2020.

	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 petitionarios.
- La gestión realizada a las PQRSDF fue adecuada en el semestre objeto de seguimiento, ya que se evidenció en un **100%** que las respuestas a las PQRSDF se entregaron en los tiempos determinados de Ley.
- 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 realiza la medición de la satisfacción mensual del servicio por parte de los usuarios.

	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

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.
- ✓ Generar un control en el registro y trazabilidad de las respuestas a las PQRSDF
- ✓ 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