

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

<b>FECHA</b>	09/07/2024	<b>TIPO DE INFORME</b>	Seguimiento
<b>DEPENDENCIA / ÁREA</b>	Direccionamiento Estratégico SIAU Sistemas de la Información y Comunicaciones		
<b>ASUNTO / DESCRIPCIÓN</b>	Informe de Seguimiento a la Atención y Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones – <b>PQRSDF</b> del primer Semestre de la vigencia 2024, 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 2024 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 2024 (Enero – Junio)	617

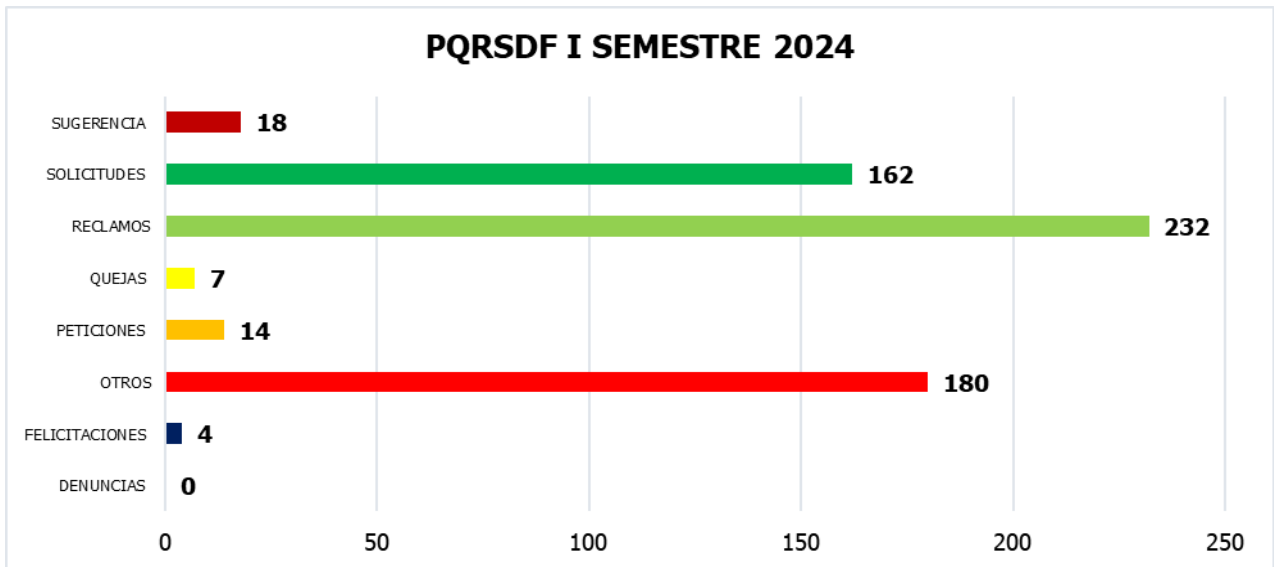
MOTIVO	TOTAL
DENUNCIAS	0
FELICITACIONES	4
OTROS	180
PETICIONES	14
QUEJAS	7
RECLAMOS	232
SOLICITUDES	162
SUGERENCIA	18
<b>TOTAL PQRSDF</b>	<b>617</b>

*\*Fuente Información: **SIAU, SIGED Y MODULO PQRSDF PAGINA WEB***

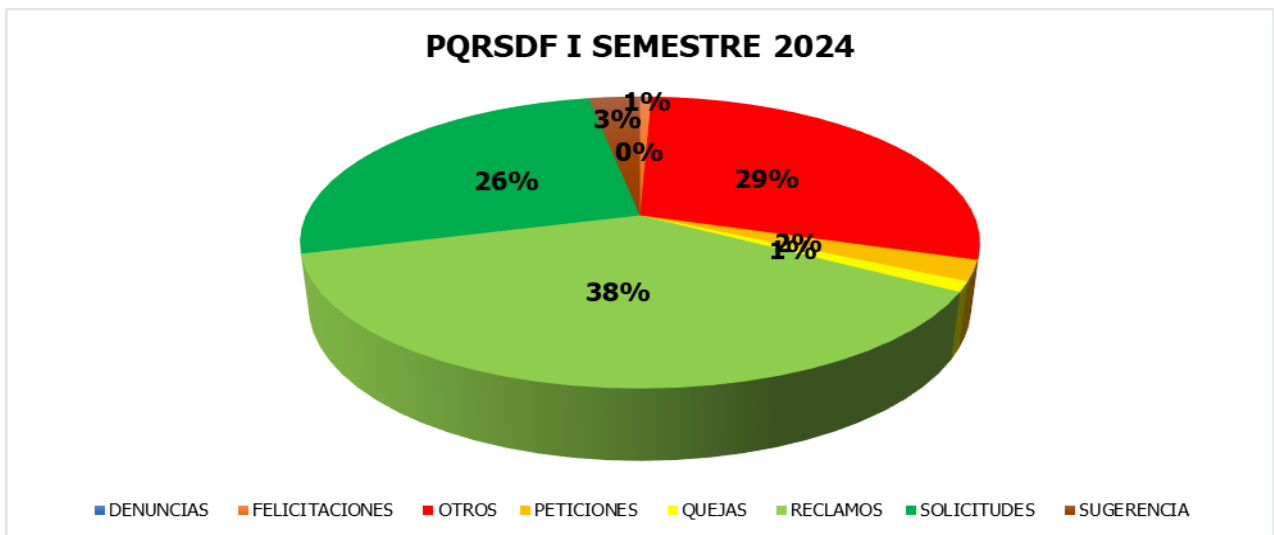
Para el primer semestre de la vigencia 2024, se evidencia el reporte de **617** PQRSDF allegadas a la E.S.E. BARRANCABERMEJA.

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

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



Revisando la gráfica anterior, se logra observar que de las **617** PQRSDF allegadas en el primer semestre de la vigencia 2024, un total de **232** están clasificadas como **RECLAMOS**, 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.

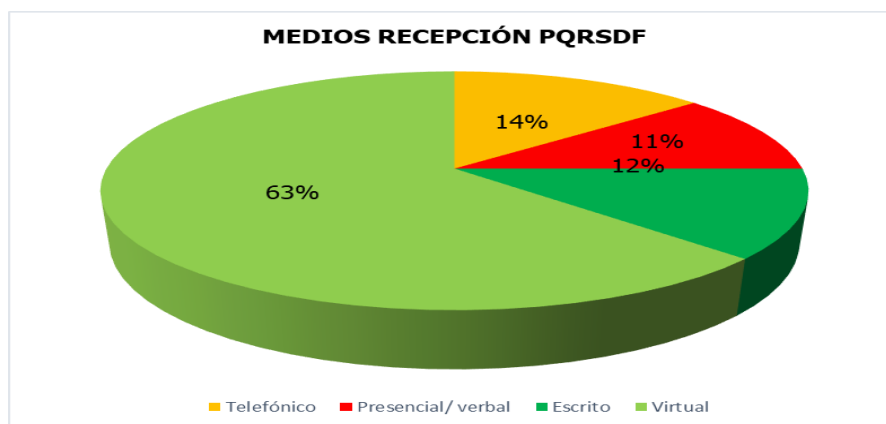
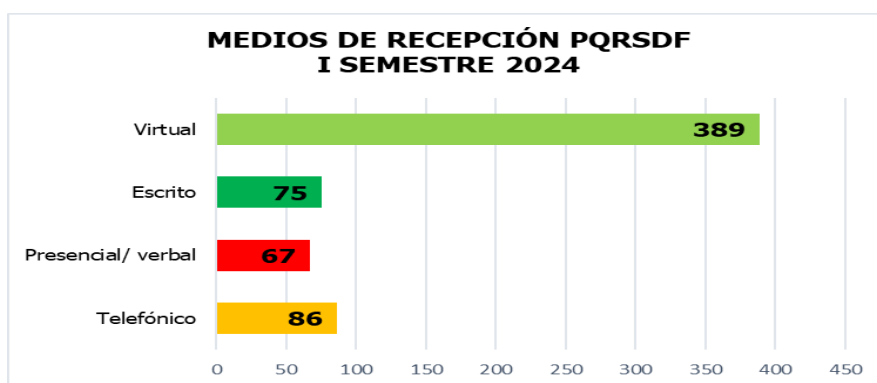


Revisando la gráfica anterior, estadísticamente se logra observar que del **100%** de las PQRSDF allegadas en el primer semestre de la vigencia 2024, un total de **38%** están clasificadas como **RECLAMOS**, siendo el caso de mayor participación en las PQRSDF radicadas en la institución, y un total de **0,0%** están clasificadas como **DENUNCIAS**, para el semestre evaluado.

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

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	86	14%
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	67	11%
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	75	12%
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: <a href="http://www.esebarrancabermeja.gov.co">www.esebarrancabermeja.gov.co</a>	389	63%
TOTAL USUARIOS		617	100%



Revisando la gráfica anterior, estadísticamente se logra observar, que para el primer semestre de la vigencia 2024, los medios de recepción de las PQRSDf, allegadas a la E.S.E. Barrancabermeja, se resumen así: un **63%** están recepcionadas a través de medio **VIRTUAL**, logrando el mayor canal de comunicación en pro de la recepción; y un 11% recepcionada a través de canal presencial – verbal, logrando el menor canal de comunicación.

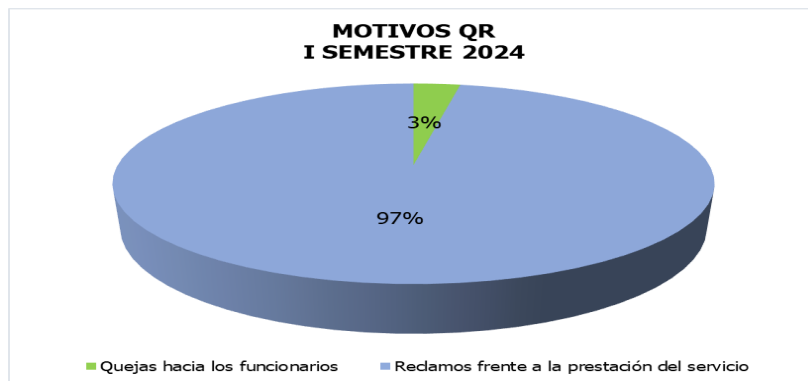
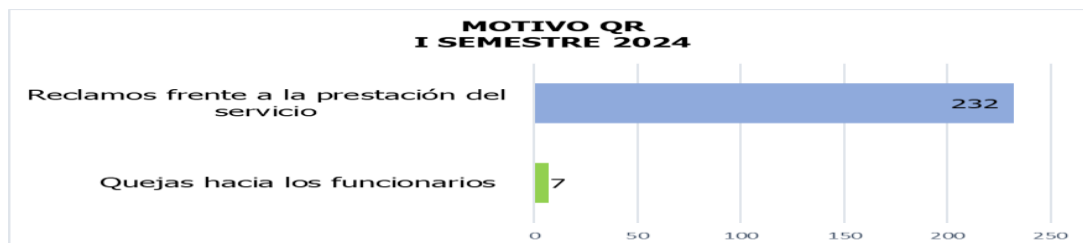
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA</b> SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.887 -6 Código de prestador 6808100707	Código:	102-FR 007
	<b>INFORMES DE CONTROL INTERNO</b>	Versión:	1
		Fecha de Emisión:	13/01/2022

## 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, SIGED y módulo de PQRSDf 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:

<b>MOTIVOS QR's</b>		
Quejas hacia los funcionarios	7	3%
Reclamos frente a la prestación del servicio	232	97%
<b>TOTAL</b>	<b>239</b>	<b>100%</b>

Con relación a los motivos de las QR's se evidencia que la mayor participación de estas, se reflejan en los **RECLAMOS** frente a la prestación del servicio, lo cual genera un número significativo de **232** 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, 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.

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA</b> SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.887 -6 Código de prestador 6808100707	Código:	102-FR 007
	<b>INFORMES DE CONTROL INTERNO</b>	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.
- La E.S.E. Barrancabermeja, implementó en el primer semestre de la vigencia 2024 el Sistema de Información de Gestión Documental SIGED, como mecanismo y aplicabilidad de la ventanilla única institucional.

## RECOMENDACIONES

- ✓ Dar continuidad a la implementación del Sistema de Información de Gestión Documental SIGED, como mecanismo y aplicabilidad de la ventanilla única institucional.
- ✓ Dar cumplimiento a las respuestas de las PQRSDF en los tiempos oportunos definidos en la Ley 1755 de 2015 y lo definido en la Circular Externa 202315100000010-5 de 2023 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, por medio de la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en Salud.
- ✓ 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 Recepción 57 60 + 7 + 6138148  
Teléfono SIAU 57 60 + 7 + 6138158  
Línea Gratuita 018000423690  
www.esebarrancabermeja.gov.co  
Correo electrónico siau@esebarrancabermeja.gov.co