	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA EVALUACIÓN / CONTROL INTERNO				SERVICIOS DE SALUD DE BAJACOMPLEJIDAD
	FORMATO INFORME DE CONTROL INTERNO				NIT. 829.001.846-6 Código prestador 6808100707
CÓDIGO	EV-CI-FO-002	VERSIÓN	2.0	FECHA DE APROBACIÓN	15/10/2024

FECHA	09/07/2025	TIPO DE INFORME	Seguimiento
DEPENDENCIA / ÁREA	Direccionamiento Estratégico SIAU Sistemas de la Información y Comunicaciones Ventanilla Única		
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 2025, 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 2025 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 2025 (Enero – Junio)	425

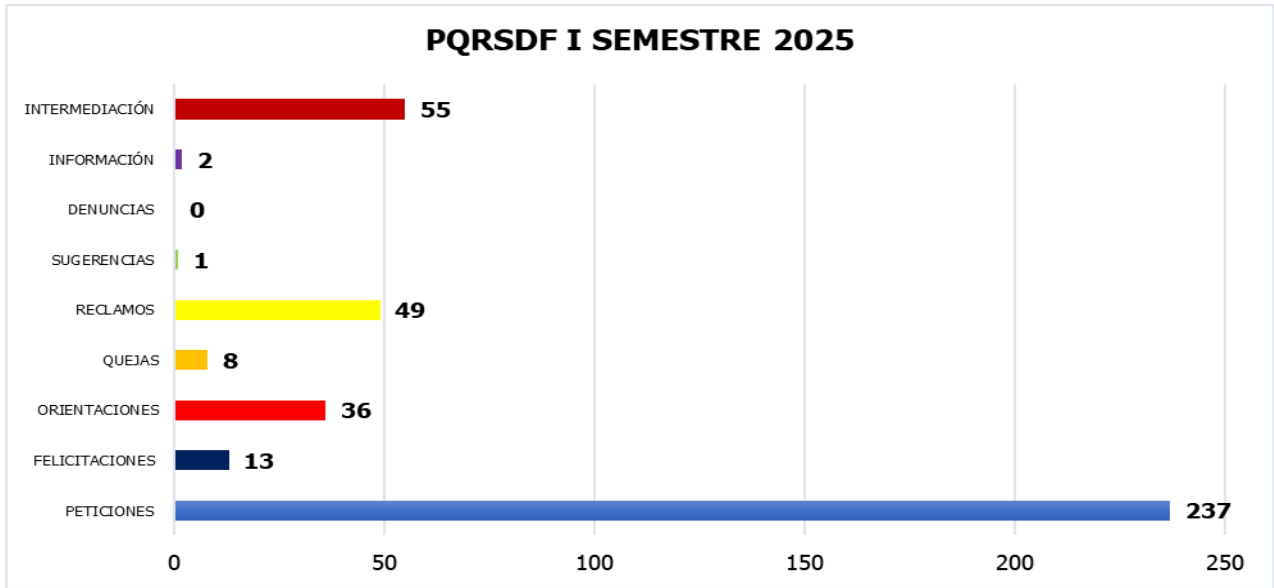
MOTIVO	TOTAL
PETICIONES	237
FELICITACIONES	13
ORIENTACIONES	36
QUEJAS	8
RECLAMOS	49
SUGERENCIAS	1
DENUNCIAS	0
INFORMACIÓN	2
INTERMEDIACIÓN	55
TRASLADO POR COMPETENCIA	24
TOTAL PQRSDF	425

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

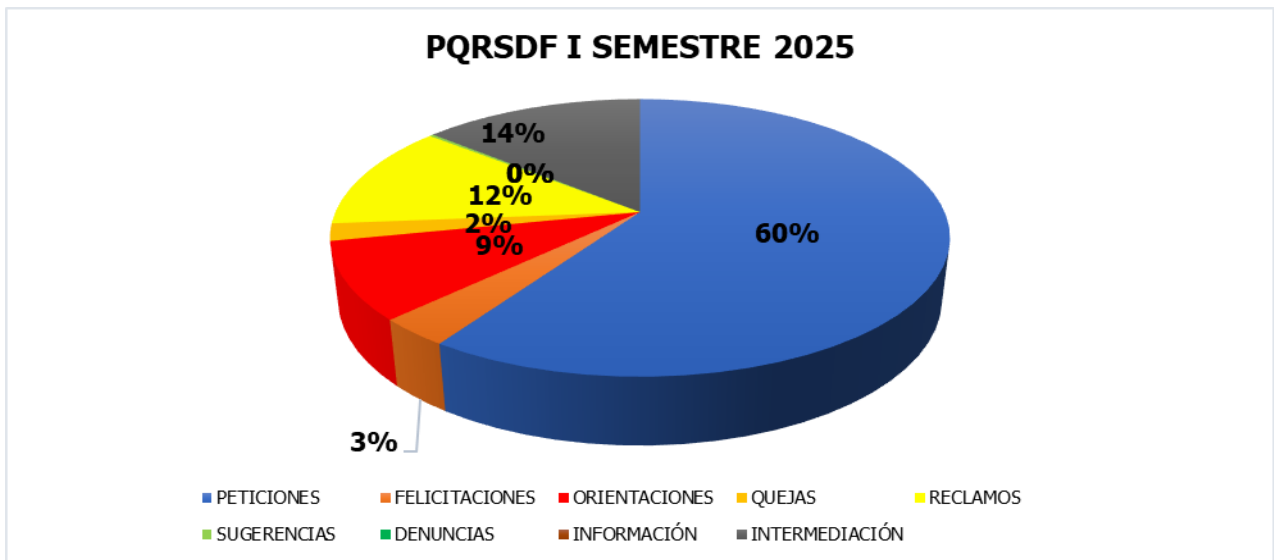
Para el primer semestre de la vigencia 2025, se evidencia el reporte de **425** PQRSDF allegadas a la E.S.E. BARRANCABERMEJA.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA EVALUACIÓN / CONTROL INTERNO				SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT. 829.001.846-6 Código prestador 6808100707
	FORMATO INFORME DE CONTROL INTERNO				
CÓDIGO	EV-CI-FO-002	VERSIÓN	2.0	FECHA DE APROBACIÓN	15/10/2024

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



Revisando la gráfica anterior, se logra observar que de las **425** PQRSDF allegadas en el primer semestre de la vigencia 2025, un total de **237** están clasificadas como **PETICIONES**, 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.

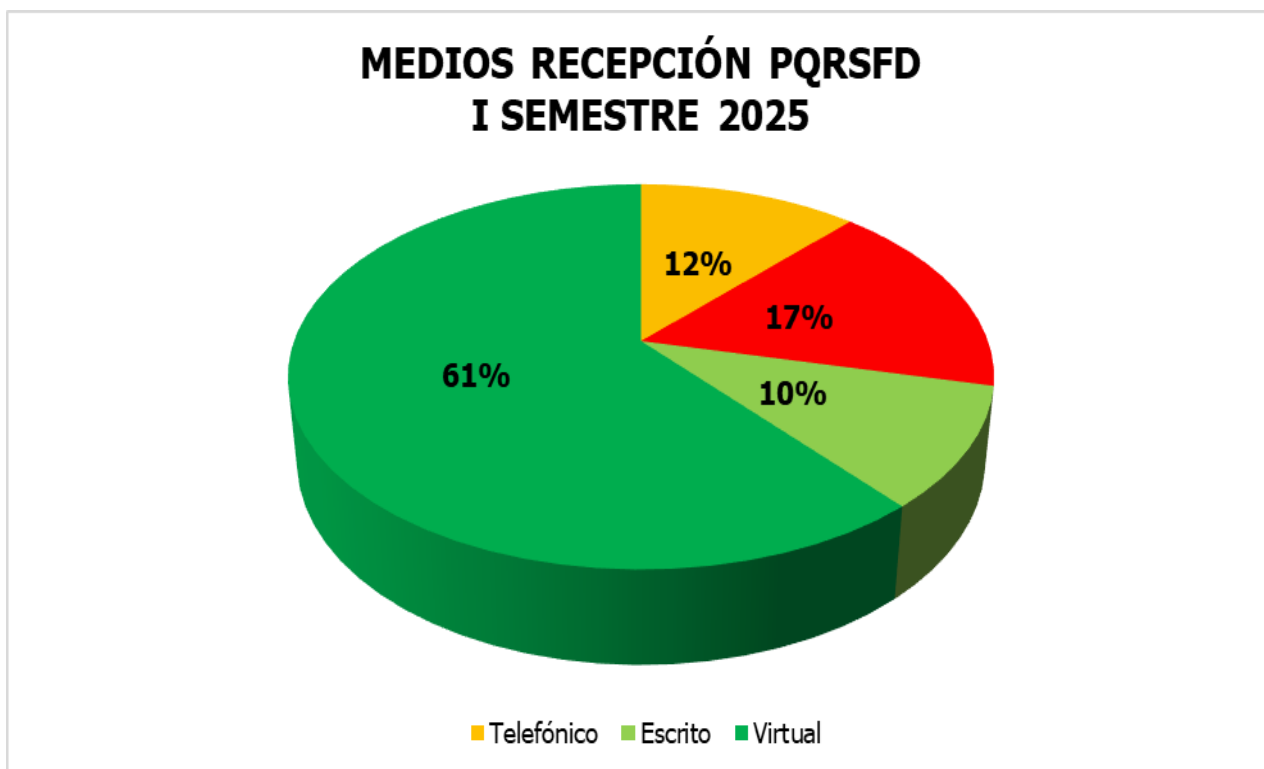



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA EVALUACIÓN / CONTROL INTERNO				SERVICIOS DE SALUD DE BAJACOMPLEJIDAD
	FORMATO INFORME DE CONTROL INTERNO				<i>NIT. 829.001.846-6</i> <i>Código prestador 6808100707</i>
CÓDIGO	EV-CI-FO-002	VERSIÓN	2.0	FECHA DE APROBACIÓN	15/10/2024

Revisando la gráfica anterior, estadísticamente se logra observar que del **100%** de las PQRSDf allegadas en el primer semestre de la vigencia 2025, un total de **60%** están clasificadas como **PETICIONES**, 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.

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	51	12%
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	71	17%
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	43	10%
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	260	61%
TOTAL USUARIOS		425	100%



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA EVALUACIÓN / CONTROL INTERNO				SERVICIOS DE SALUD DE BAJACOMPLEJIDAD NIT. 829.001.846-6 Código prestador 6808100707
	FORMATO INFORME DE CONTROL INTERNO				
CÓDIGO	EV-CI-FO-002	VERSIÓN	2.0	FECHA DE APROBACIÓN	15/10/2024

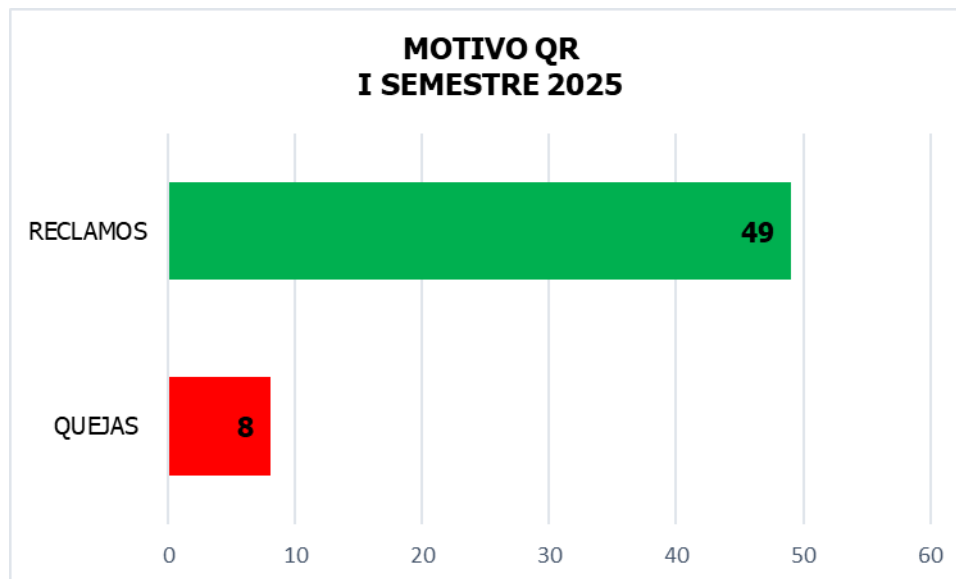
Revisando la gráfica anterior, estadísticamente se logra observar, que para el primer semestre de la vigencia 2025, los medios de recepción de las PQRSDF, allegadas a la E.S.E. Barrancabermeja, se resumen así: un **61%** están recepcionadas a través de medio **VIRTUAL**, logrando el mayor canal de comunicación en pro de la recepción; y un 10% recepcionada a través de canal Escrito, logrando el menor canal de comunicación.

Origen de las QR

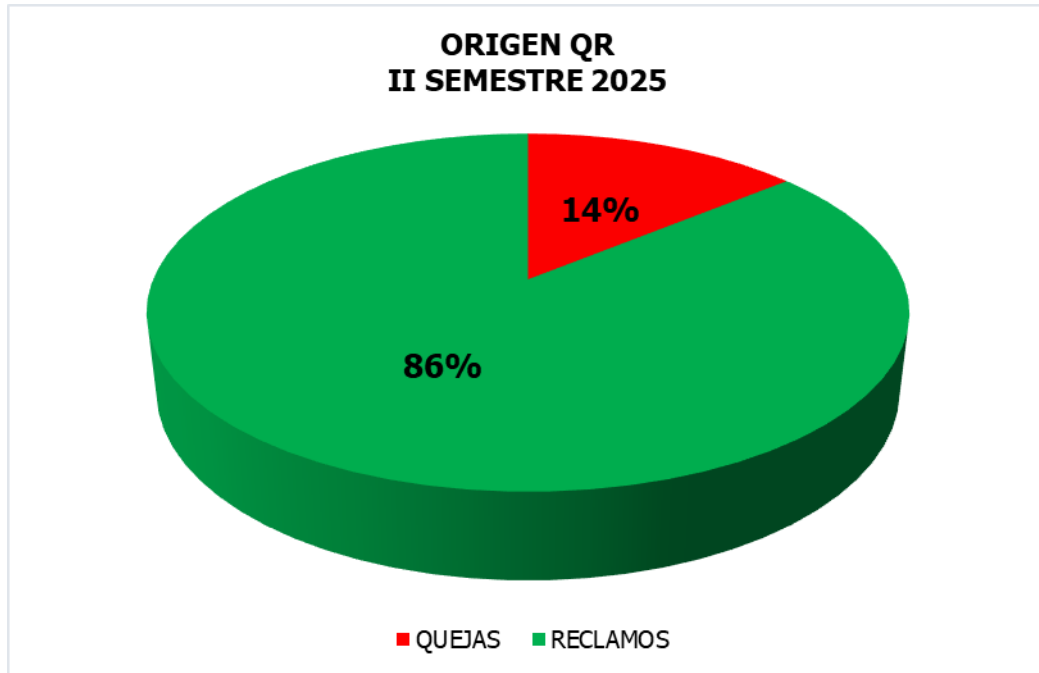
Al analizar la base de datos de la información de las QR (Quejas y Reclamos) entregada por el responsable del SIAU, SIGED y módulo de PQRSDF allegado por el área de Sistemas, se evidencian los motivos de las quejas y reclamos presentadas por los ciudadanos, en relación a la atención de la E.S.E. Barrancabermeja,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

MOTIVOS QR's		
Quejas hacia los funcionarios	8	14%
Reclamos frente a la prestación del servicio	49	86%
TOTAL	57	100%

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 **49** del total de las QR'S.



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA EVALUACIÓN / CONTROL INTERNO				SERVICIOS DE SALUD DE BAJACOMPLEJIDAD
	FORMATO INFORME DE CONTROL INTERNO				<i>NIT. 829.001.846-6</i> <i>Código prestador 6808100707</i>
CÓDIGO	EV-CI-FO-002	VERSIÓN	2.0	FECHA DE APROBACIÓN	15/10/2024



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 **86%** 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.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA EVALUACIÓN / CONTROL INTERNO				SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD
	FORMATO INFORME DE CONTROL INTERNO				NIT. 829.001.846-6 Código prestador 6808100707
CÓDIGO	EV-CI-FO-002	VERSIÓN	2.0	FECHA DE APROBACIÓN	15/10/2024

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, cuenta y dispone del 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 2023151000000010-5 de 2023 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, por medio de la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en Salud.
- ✓ 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.
- ✓ Realizar capacitación al responsable de la Ventanilla Única Institucional en la temática, clasificación, trámite, gestión y respuesta de las PQRSDF en pro de la implementación de la estrategia de la **PRIMERA** y **SEGUNDA** línea de defensa en la Gestión del Riesgo Institucional.

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