

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

<b>FECHA</b>	30/01/2026	<b>TIPO DE INFORME</b>	Seguimiento
<b>DEPENDENCIA / ÁREA</b>	SIAU Sistemas de la Información y Comunicaciones Ventanilla Única		
<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 Segundo Semestre de la vigencia 2025, de la E.S.E. Barrancabermeja.		

El Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011, es una normativa integral que incluye medidas novedosas producto del conocimiento sobre el fenómeno de la corrupción en Colombia, que sigue recomendaciones internacionales y que debe generar un nuevo clima para los negocios entre los particulares y la gestión pública.

Se busca mejorar los mecanismos que permitan una mayor interacción entre la Comunidad y la Administración, se han implementado estrategias en el proceso de interacción ciudadana como el portal de internet en el menú P.Q.R, los usuarios de los servicios pueden presentar sus solicitudes y obtener respuesta oportuna a sus requerimientos. El nuevo sitio web de la ESE Barrancabermeja, está acorde con los lineamientos de la Estrategia Gobierno Digital y las necesidades de los usuarios. Además de la instauración de la Ventanilla única.

La oficina de control interno de la ESE Barrancabermeja, en cumplimiento de la función de "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana", establecida en el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

Dentro de las actividades que le son propias a las oficinas de Control Interno y en cumplimiento del lineamiento normativo, establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN, la Circular 008 de 2018, emitida por la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, se adelanta el presente informe de seguimiento al estado de la gestión de las PQRSDF radicadas durante el segundo semestre de la vigencia 2025.

La entidad dispone de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les son formulados, el cual contiene información como: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página WEB institucional u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

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

## ALCANCE

Este informe tiene como propósito efectuar el seguimiento, análisis y revelar la situación de las (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias e inclusive las felicitaciones), correspondientes al segundo (2) SEMESTRE de la vigencia 2025 meses de julio a diciembre así mismo, se podrá determinar el grado de cumplimiento dado mediante las respuestas a los usuarios y/o ciudadanos, e identificar las debilidades de las unidades de decisión, con el fin de tomar acciones de mejora, en el momento que se requieran, buscando siempre que las peticiones particulares o generales (P.Q.R.S), tengan una respuesta coherente y dentro de los términos señalados en la ley para los interesados. Siendo responsabilidad exclusiva de todos y cada uno de los funcionarios de la ESE Barrancabermeja, Santander.

## OBJETIVO GENERAL

Presentar las estadísticas de las P.Q.R.S, que ingresaron en el segundo (2) SEMESTRE del año 2025 meses de julio a diciembre con el respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.


## OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Presentar la información sobre el estado de las P.Q.R.S, de todas las áreas de la ESE Barrancabermeja.
- Realizar un análisis general de la gestión de P.Q.R.S, identificando oportunidades de mejora y comunicando las acciones que ya se ha llevado a cabo.
- Contribuir con información para la toma de decisiones, a fin de mejorar la gestión de las P.Q.R.S y dar oportuna respuesta al ciudadano que la solicito.

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103 y 209.
- Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55.
- Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19.
- Ley 1474 de 2011, artículo 76.
- Ley 1437 de 2011.
- Ley 1712 de 2014
- Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al Derecho de Petición.
- Decreto 1166 de julio 19 de 2016.
- Ley 1437 de 2011, Modificado en su artículo 15 por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

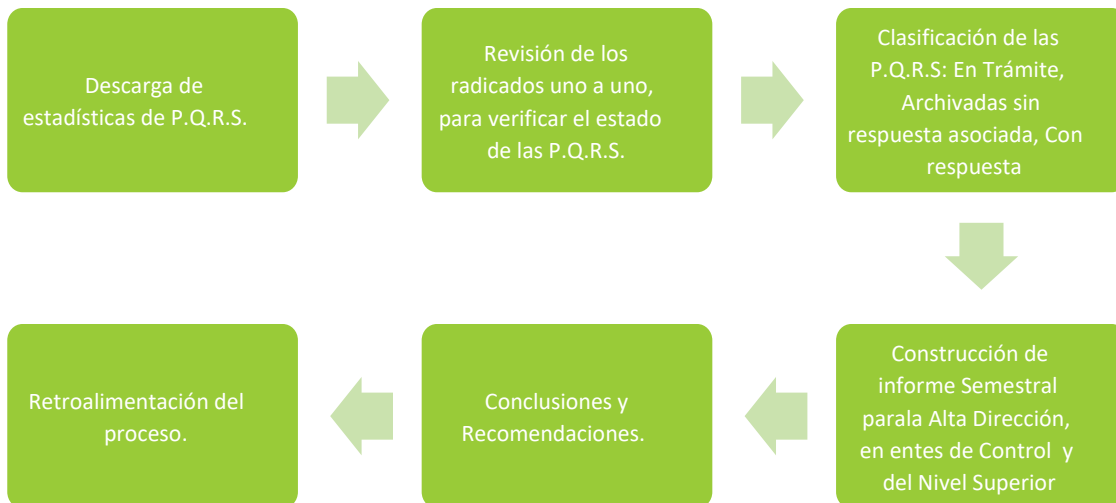
De la anterior normatividad podemos concluir que se imparte las siguientes instrucciones en materia del seguimiento de la P.Q.R.S; Así: La oficina de control interno, en cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”,

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

establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, debe incluir en su ejercicio de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento”

## METODOLOGÍA

En la función de vigilar la oportuna atención de las P.Q.R.S, que se da a los ciudadanos en general, acorde con las normas legales vigentes, la oficina de Control Interno, a través del responsable, presenta el informe mediante el diligenciamiento y reporte de la matriz de seguimiento, las cuales son valoraciones cuantitativas y cualitativas arrojadas por el Excel que maneja la oficina de ventanilla única y del SIAU de la ESE Hospital de Barrancabermeja, y cuenta con el siguiente procedimiento:



Adicionalmente establece que la entidad debe disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: “El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, entre otros aspectos”. Teniendo como objetivo principal la claridad y calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento, seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias que ingresan a las diferentes dependencias de la ESE Barrancabermeja, Santander.

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

## GLOSARIO DE TERMINOS

Con el fin de poder entender mejor cada término que se utiliza, se brinda el siguiente glosario de los conceptos más utilizados y comunes en el presente informe:

**CONSULTA:** Cuando se presentan a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

**DENUNCIA:** Puesta en conocimiento de la autoridad un hecho que presuntamente constituye un delito o contrario a la ley.

**FELICITACIONES O AGRADECIMIENTO:** Manifestación de satisfacción por el servicio recibido.

**INFORMACION:** es un conjunto de datos organizados y procesados que, al tener significado y contexto, permiten ampliar conocimientos, reducir la incertidumbre y facilitar la toma de decisiones

**INTERMEDIACIONES:** es el proceso de gestión mediante el cual la entidad actúa como mediador entre el usuario y el área responsable para solucionar una inconformidad o agilizar un trámite. Consiste en recibir la solicitud, canalizarla internamente y asegurar una respuesta rápida y efectiva para mejorar la satisfacción del cliente.

**PETICION:** Solicitud respetuosa para que la entidad informe o gestione un asunto propio de su competencia

**DERECHO DE PETICION:** El Derecho de Petición está consagrado en el Art. 23 de la Constitución Política de Colombia del AÑO 1991, como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la acción de tutela. Regulada por la Ley 1437 del 2011 en sus artículos 13 y siguientes.

**PETICION DE INFORMACIÓN:** Cuando se formulan a las autoridades para que éstas den a conocer cómo han actuado en un caso concreto. - Permitan el acceso a los documentos públicos que tienen en su poder. - Expidan copia de documentos que reposan en una oficina pública.

**PETICION DE INTERES GENERAL:** es el derecho fundamental de toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades para resolver necesidades comunitarias o colectivas, no individuales, buscando el beneficio común. Estas peticiones buscan que las entidades presten un servicio o cumplan funciones que afectan a la generalidad.

**PETICION DE INTERES PARTICULAR:** es una solicitud formal y respetuosa elevada por un ciudadano a una entidad, buscando resolver una situación, derecho o consulta que afecta exclusivamente al solicitante o a su entorno directo. Esta herramienta busca una respuesta de fondo, generalmente en 15 días hábiles, sobre asuntos individuales y no colectivos.

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

**PETICIONES DE DOCUMENTACION:** permite a cualquier persona solicitar y obtener copia de documentos que reposan en la entidad, siempre que no tengan reserva legal. Esta solicitud se tramita bajo el derecho de petición y la entidad debe responder, por lo general, en los 10 días siguientes.

**MANIFESTACION:** Cuando hacen llegar a las autoridades la opinión del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa.

**QUEJA:** Cuando ponen en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público o colaborador de la entidad.

**RECLAMO:** Cuando se da a las autoridades noticia de la suspensión injustificada o de la prestación deficiente de un servicio público, también se considera como una expresión de insatisfacción sobre la mala prestación o irregularidad en un servicio o producto público.

**RECLAMO DE RIESGO PRIORITARIO:** es aquel que involucra un riesgo para la integridad física del paciente, afecta a poblaciones vulnerables o representa un alto impacto en el Sistema de Salud. Requiere una respuesta rápida, máximo en 48 horas.

**RECLAMO DE RIESGO SIMPLE:** es una manifestación de insatisfacción o inconformidad del usuario respecto a la prestación de servicios, que no implica peligro inminente para la vida, integridad física, ni afecta a poblaciones vulnerables. Suelen ser temas administrativos o asistenciales leves, con un tiempo de respuesta máximo de 72 horas.

**ORIENTACIONES:** es la guía, asesoría o información clara que una entidad brinda al ciudadano sobre cómo radicar, gestionar o entender el estado de sus solicitudes. Funcionan como un mecanismo de atención al usuario para facilitar el acceso al sistema.

**SUGERENCIA:** Propuesta o recomendación del usuario para mejorar la calidad de los servicios.

**RESPUESTA TEMPRANA U OPORTUNA:** Contestación brindada dentro de los tiempos legales establecidos (comúnmente 15 días hábiles).


## CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA DADA

La resolución a una petición debe ser:

Adecuada a la solicitud planteada.

Efectiva para la definición del caso respectivo.

Oportuna, es decir dentro de los términos establecidos en la ley.

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

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los ocho (08) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la respuesta de las siguientes peticiones:

Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los ocho (08) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos establecidos por la Ley 1437/11, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.


Teniendo en cuenta lo anterior, las PQRSDf allegadas en el periodo de julio a diciembre de 2025, se detallan a continuación:

#### ESTADÍSTICAS DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2025

PERIODO	TOTAL PQR'S
VIGENCIA II SEMESTRE 2025 (Julio - Diciembre)	<b>480</b>

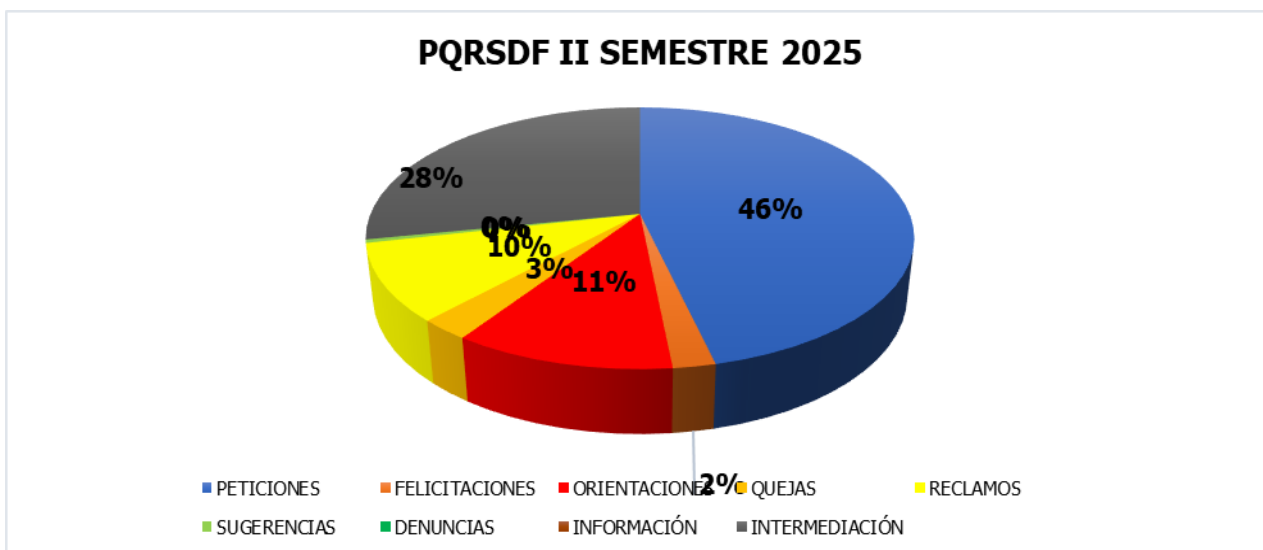
MOTIVO	TOTAL
PETICIONES	219
FELICITACIONES	10
ORIENTACIONES	52
QUEJAS	12
RECLAMOS	45
SUGERENCIAS	2
DENUNCIAS	0
INFORMACIÓN	7
INTERMEDIACIÓN	133
TRASLADO POR COMPETENCIA	
<b>TOTAL PQRSDf</b>	<b>480</b>

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

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

Para el segundo semestre de la vigencia 2025, se evidencia el reporte de **480** PQRSDF allegadas a la E.S.E. BARRANCABERMEJA.

Revisando el cuadro anterior, se logra observar que de las **480** PQRSDF allegadas en el segundo semestre de la vigencia 2025, un total de **219** 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.




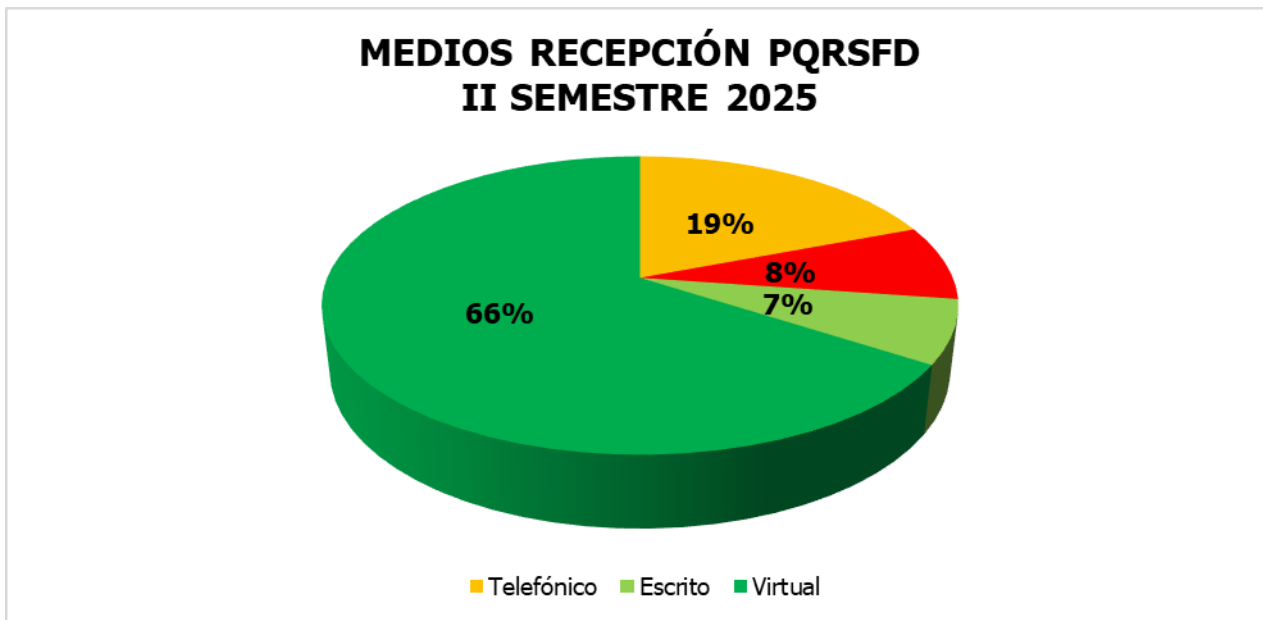
Revisando la gráfica anterior, estadísticamente se logra observar que del **100%** de las PQRSDF allegadas en el segundo semestre de la vigencia 2025, un total de **46%** están clasificadas como **PETICIONES**, siendo el caso de mayor participación en las PQRSDF radicadas en la institución, y un total 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	92	19%
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	39	8%
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	33	7%
Virtual	Correo electrónico: <a href="mailto:Siau@esebarrancabermeja.gov.co">Siau@esebarrancabermeja.gov.co</a> página web: <a href="http://www.esebarrancabermeja.gov.co">www.esebarrancabermeja.gov.co</a>	316	66%
<b>TOTAL USUARIOS</b>		<b>480</b>	<b>100%</b>

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](http://www.esebarrancabermeja.gov.co)  
Correo electrónico [siau@esebarrancabermeja.gov.co](mailto:siau@esebarrancabermeja.gov.co)

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



Revisando la gráfica anterior, estadísticamente se logra observar, que para el segundo semestre de la vigencia 2025, los medios de recepción de las PQRSDF, allegadas a la E.S.E. Barrancabermeja, se resumen así: un **66%** están recepcionadas a través de medio **VIRTUAL**, logrando el mayor canal de comunicación en pro de la recepción; y un 7% recepcionada a través de canal Escrito, logrando el menor canal de comunicación.

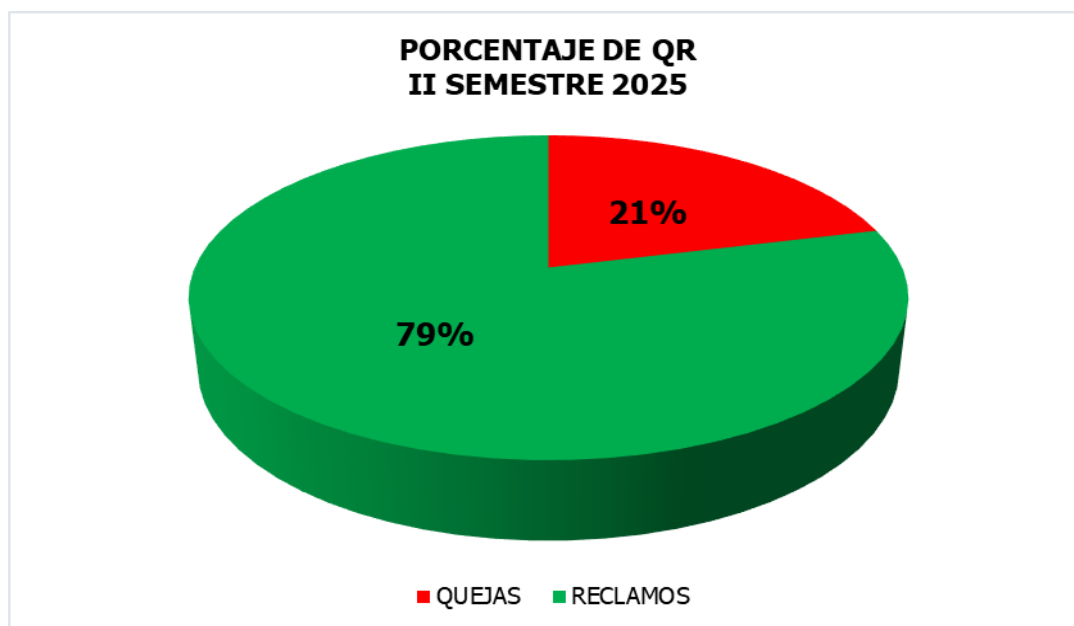
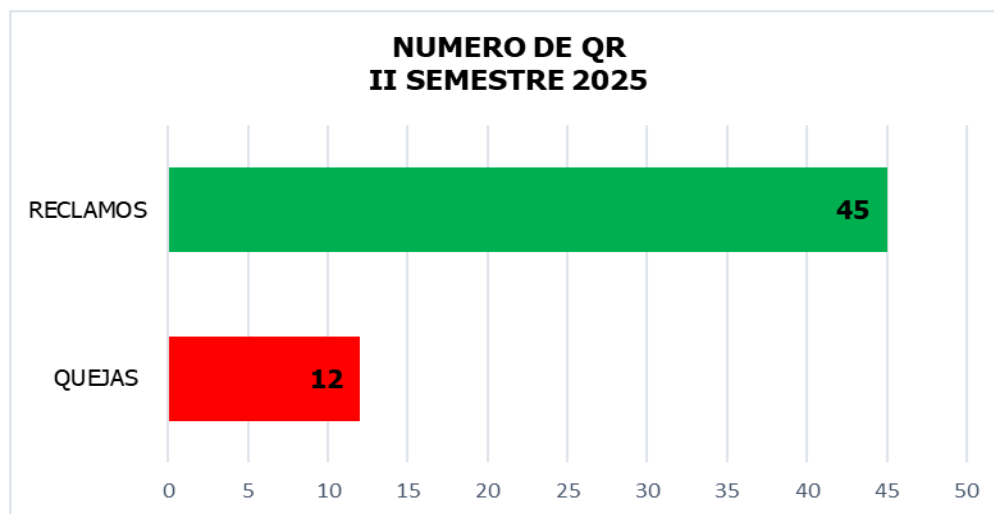
### **Origen de las QR**

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:

<b>MOTIVOS QR's</b>		
Quejas hacia los funcionarios	12	21%
Reclamos frente a la prestación del servicio	45	79%
<b>TOTAL</b>	<b>57</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 **45** del total de las QR'S.

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



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 **79%** 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> <b>EVALUACIÓN / CONTROL INTERNO</b>				<b>SERVICIOS DE SALUD DE BAJACOMPLEJIDAD</b>
	<b>FORMATO INFORME DE CONTROL INTERNO</b>				NIT. 829.001.846-6 Código prestador 6808100707
<b>CÓDIGO</b>	<b>EV-CI-FO-002</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>2.0</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>15/10/2024</b>

## ANÁLISIS DE LA INFORMACION

La información arrojada, corresponde a la información proveída por el sistema de información que opera en la oficina de ventanilla única y del SIAU de la ESE Barrancabermeja, Santander, durante el período julio a diciembre de 2025, La entidad conto con el Buzón de sugerencias, el correo electrónico, la página web, entre otros cañales de recepción, a la cual pudieron acudir los diferentes usuarios y todos los funcionarios para presentar las solicitudes formales.

Se evidencia que en el sistema se recepcionaron un total de 480 comunicaciones, 92 PQRSF a través de llamada telefónica de la entidad hospitalaria.

A la fecha del seguimiento se habían dado oportuna respuesta al total de las 480 comunicaciones recepcionadas por el Hospital, las cuales se pudo evidenciar que se les dio respuesta en un término menor al establecido por la ley.

## DIFICULTADES DEL SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS

En esta ocasión no se presentó ninguna dificultad y se pudo resolver la recomendación evidenciada en el anterior periodo, la cual consistía en fortalecer mediante una capacitación a la persona encargada de la ventanilla única que funciona como una herramienta que nos reflejara la realidad de las P.Q.R.S, en el momento de generar la Estadística.

## CONCLUSIONES

- El total de las comunicaciones fueron resueltas en los términos de ley, no quedando pendientes por resolver o atender.
- No se expide y publica una carta de trato digno donde se especifique los derechos de los ciudadanos y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. Art. 7 de la Ley 1437 de 2011.
- Se cuenta con una adecuada instalación para la ventanilla única en la ESE Barrancabermeja, conforme a lo indicado en los literales C y D, del Art. 9, Decreto 1538 de 2005, Art. 53 de la Ley 361 de 1997 y Art. 9 del Decreto 1538 de 2005
- Se cuenta con la disposición de los 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.

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

## 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.
- ✓ 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.
- ✓ Continuar con el ciclo de capacitaciones para todo el personal involucrado y 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 **SEGUNDA** línea de defensa en la Gestión del Riesgo Institucional.
- ✓ Continuar tramitando de manera oportuna, precisa y concreta las P.Q.R.S, que ingresan a la ESE Barrancabermeja, por cuanto, de no atenderse dentro de los términos establecidos por la Ley, se puede incurrir en sanciones administrativas y permitir al peticionario recurrir a la acción de tutela para exigir el amparo de sus derechos.
- ✓ Fortalecer los mecanismos de comunicación en las diferentes dependencias a través de la realización de reuniones periódicas en las cuales se revisen las estrategias de atención a los usuarios y el seguimiento a las P.Q.R.S.
- ✓ Cuando lleguen solicitudes que puedan demandar más tiempo de lo previsto en la respuesta, se sugiere contestar al usuario su solicitud se encuentra en trámite.
- ✓ Aplicación de encuestas para conocer la percepción de la ciudadanía respecto a la prestación de los servicios o trámites por parte de la ESE Barrancabermeja.

Cordialmente,

**EDGAR SUAREZ GUTIERREZ**  
 Jefe Oficina Asesora Control Interno  
 E.S.E. Barrancabermeja

Elaboro,  
 Sergio Mauricio Ramirez Ramirez  
 Apoyo oficina de control interno