

Tipo de informe : SEGUIMIENTO VISITA ASESORIA Asunto: **INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2021, DE LA E.S.E. BARRANCABERMEJA**Dependencia / Proceso: **CONTROL INTERNO**Fecha: **06 DE ENERO DE 2022**

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 2021 y elabora un informe del seguimiento realizado.

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

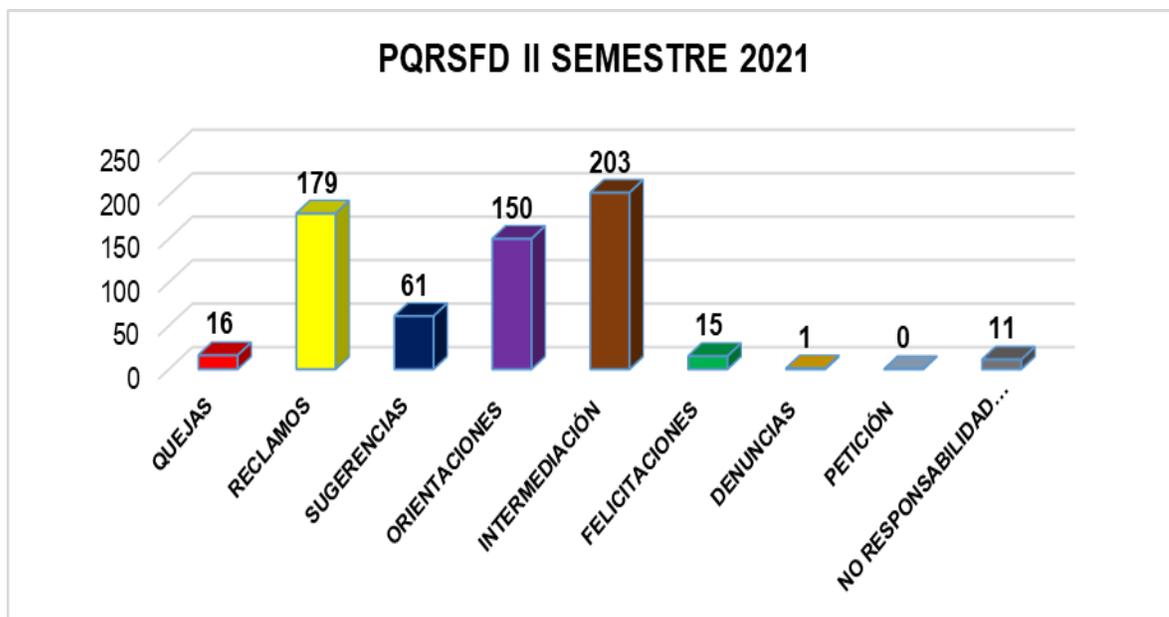
PERIODO	TOTAL PQR'S
VIGENCIA II SEMESTRE 2021 (Julio - Diciembre)	636

MOTIVO	TOTAL
QUEJAS	16
RECLAMOS	179
SUGERENCIAS	61
ORIENTACIONES	150
INTERMEDIACIÓN	203
FELICITACIONES	15
DENUNCIAS	1
PETICIÓN	0
NO RESPONSABILIDAD E.S.E.	11
TOTAL PQRSDF	636

**Fuente Información: SIAU*

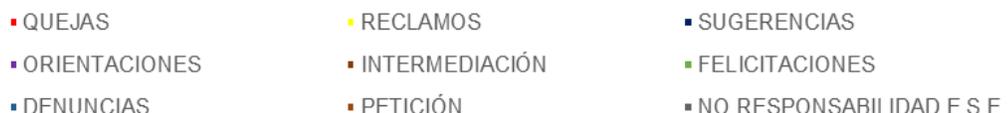
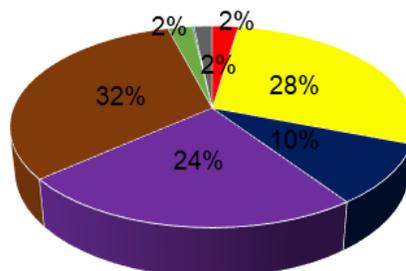
Para el segundo semestre de la vigencia 2021, se evidencia el reporte de **636** PQRSDF allegadas a la E.S.E. BARRANCABERMEJA.

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



Revisando la gráfica anterior, se logra observar que de las **636** PQRSDF allegadas en el segundo semestre de la vigencia 2021, un total de **203** están clasificadas como **INTERMEDIACIÓN**, 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.

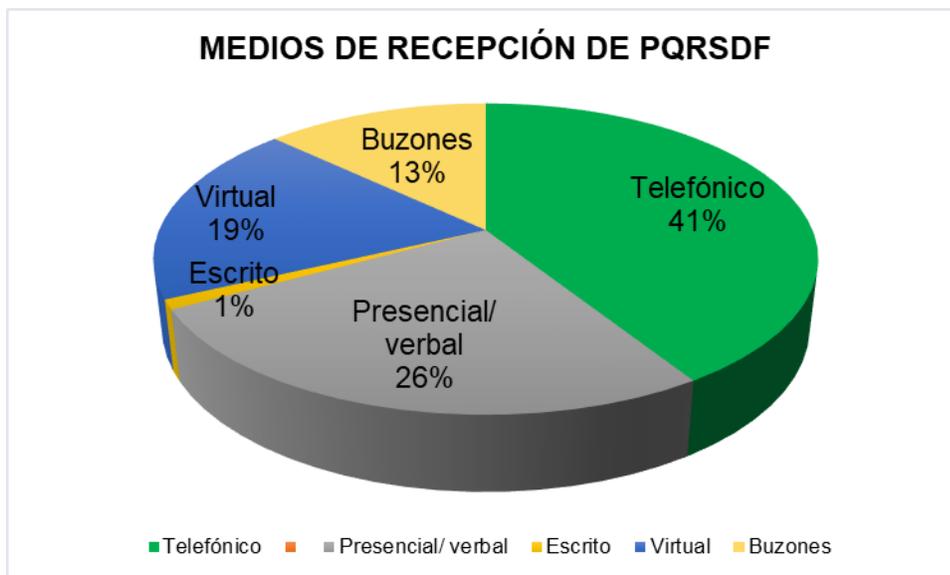
**ESTADISTICAS PQR'S
II SEMESTRE 2021**



Revisando la gráfica anterior, estadísticamente se logra observar que del **100%** de las PQRSDF allegadas en el segundo semestre de la vigencia 2021, un total de **32%** están clasificadas como **INTERMEDIACIÓN**, siendo el caso de mayor participación en las PQR's radicadas en la institución, y un total de **0%** están clasificadas como **PETICIÓN**, 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	263	41
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	165	26
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	1	1
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	122	19
Buzones	Disposición de 11 buzones en los centros de salud de la ESEB	85	13
TOTAL USUARIOS		636	100



Revisando la gráfica anterior, estadísticamente se logra observar, que para el segundo semestre de la vigencia 2021, los medios de recepción de las PQRSDF, allegadas a la E.S.E. Barrancabermeja, se resumen así:

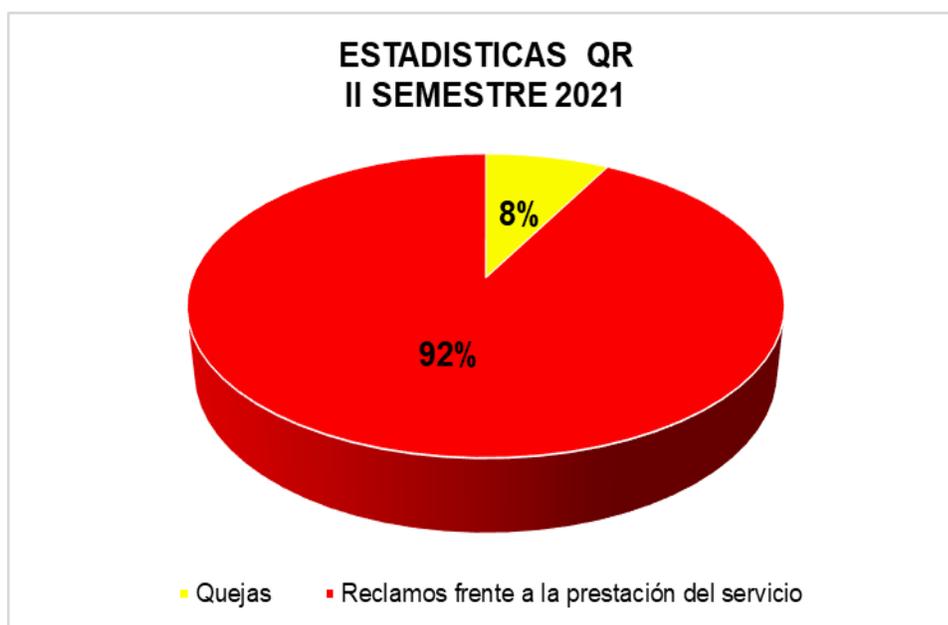
un **41%** están recepcionadas a través de canal telefónico, logrando el mayor canal de comunicación en pro de la recepción; y un 1% recepcionada a través de canal escrito, logrando en menor canal de comunicación.

Origen de las QR

Al analizar la base de datos de la información de las QR entregada por el responsable del SIAU, 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	16	8%
Reclamos frente a la prestación del servicio	179	92%
TOTAL	195	100%

Con relación a los motivos de las QR's se evidencia que la mayor participación de las mismas, se reflejan en los **RECLAMOS** hacia los funcionarios, lo cual genera un número significativo de **179** 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 **92%** del total de las PQRSDF.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA
	INFORMES DE CONTROL INTERNO

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.



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.
- Se tiene el registro de las PQRSDF allegadas, sin embargo, no se realiza la clasificación adecuada de la tipología de las PQRSDF presentadas a la E.S.E. Barrancabermeja, durante el semestre evaluado.
- La gestión realizada a las PQRSDF fue adecuada en la vigencia, 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	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA
	INFORMES DE CONTROL INTERNO

RECOMENDACIONES

- ✓ Establecer lineamientos de control en la organización, para el ingreso, registro y salida de las PQRSDF
- ✓ 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.
- ✓ Identificar la tipología de las PQRSDF para mejorar la clasificación, tratamiento y gestión de la misma.

Cordialmente,



WILSON OSWALDO PRECIADO GONZALEZ
Jefe Oficina Asesora Control Interno