

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN LA  
E.S.E. CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA**

**PRIMER SEMESTRE 2023  
PERIODO: ENERO 01 A JUNIO 30 DE 2023**

**CONTROL INTERNO**

**JUNIO 30 2023**

## INTRODUCCION

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de acuerdo con la Ley 1341 de 2009 o Ley de TIC, es la entidad que se encarga de diseñar, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, razón por la que la E.S.E. Centro de Salud Santa Barbara, da cumplimiento a la normatividad vigente y con este documento muestra la información del trámite y recepción de los canales dispuestos para las PQRSD allegadas por los diferentes grupos de interés con los que interactúa la E.S.E., garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas, con el fin de medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés, a través del análisis de las diferentes fuentes de mejora, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 14 de la Resolución 787 de 2014 mediante la cual se establecen las funciones de los Grupos internos de trabajo.

La E.S.E, tiene como prioridad promover buenas prácticas desde el interior de la institución en cada uno de sus funcionarios y contratistas. Es de vital importancia generar espacios de participación ciudadana, los cuales solo se fortalecen en el momento en que cada uno de los ciudadanos del municipio de Barichara, obtengan una respuesta no solo oportuna sino además eficaz y verídica frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) radicadas en los canales establecidos para tal fin que se encuentran en la institución, lo cual genera credibilidad por parte de nuestros ciudadanos frente al servicio que presta la E.S.E.

El presente informe contiene el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) realizadas a la E.S.E. Centro de Salud Santa Bárbara– Santander, durante el primer semestre de la vigencia 2022, registradas a través de los canales establecidos por la E.S.E., a partir de las cuales se realiza el respectivo seguimiento con el objetivo de evidenciar la gestión realizada por cada dependencia.

## CONCEPTOS

En aras de garantizar brindarle un mejor servicio y teniendo en cuenta el derecho al que todas las personas tienen de presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, etc., de manera respetuosa a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta, consideramos pertinente definir algunos conceptos de interés, que los ayudaran a orientarlas de acuerdo a lo que requiere presentar ante la entidad:

Todas las personas tienen derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

**La petición o derechos de petición:** es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

**Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

**Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

**Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la E.S.E. racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

## **1. OBJETIVOS**

### **1.1. OBJETIVO GENERAL**

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas en la E.S.E. Centro de Salud Santa Barbara, durante el primer semestre de la vigencia 2023, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la E.S.E. para tal fin.

Garantizar que las PQRS que han sido registradas por los usuarios de la ESE, tengan un respuesta oportuna, verídica y eficaz por cada una de las dependencias a las que fueron enviadas, de igual manera hacer un seguimiento constante a las PQRS para que la E.S.E., se fortalezca continuamente de las diferentes sugerencias de los ciudadanos y así prestar un servicio de calidad.

### **1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Presentar información sobre los diferentes canales de comunicación habilitados por la entidad para la recepción de PQRS.
- Presentar las acciones y recomendaciones al comité Institucional frente a la atención oportuna de las PQRS.

## **2. ALCANCE DEL INFORME**

El informe contempla las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidos en la E.S.E, por los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin, durante el primer semestre de la vigencia 2023 así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.

## **3. RESPONSABILIDAD**

La Auxiliar del Área de Salud SIAU, tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a la atención de las PQRS que llegan a la E.S.E. Centro de Salud Santa Barbara, por los diferentes canales de comunicación.

Sin embargo, cabe anotar que cada líder o jefe de dependencia, desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las quejas, reclamos, y sugerencias, teniendo en cuenta los tiempos

Carrera 3 # 4-98 Cel: 314-3341399 314-3340186

Email: [e.s.esantabarbara@hotmail.com](mailto:e.s.esantabarbara@hotmail.com) Municipio de Santa Bárbara - Santander

de respuesta para cada una de ellas.

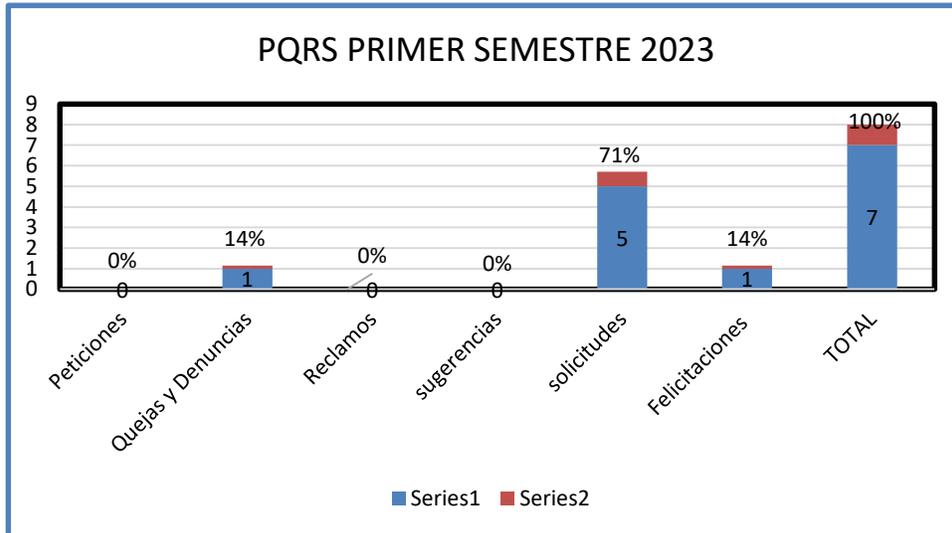
#### 4. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES

- Constitución Política, artículos 23.
- Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Según resolución 787 de 2014 Por medio de la cual se crea los grupos internos de trabajo, se asigna al Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, la de recibir y tramitar oportunamente por los canales dispuestos, las solicitudes (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y – PQRS) allegadas por los diferentes grupos de interés con los que interactúa la entidad, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno para responder en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas descritas en el MIPG.

#### 5. DESARROLLO DEL INFORME CLASIFICACION PQRS

CONCEPTO	TOTAL, RECIBIDOS	PORCENTAJE
PETICIONES	0	0%
QUEJAS	1	14%
RECLAMOS	0	0%
SUGERENCIAS	0	0%
FELICITACIONES	1	14%
SOLICITUDES	5	71%
DENUNCIAS	0	100%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>10%</b>

Fuente: Aux. Área de Salud SIAU Informe Ene a junio 2023

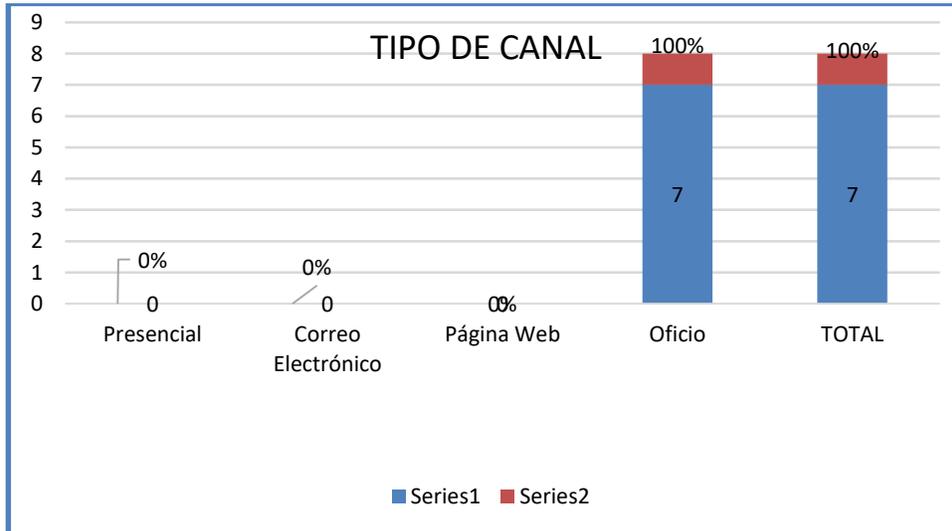


Del total de las PQRS recibidas, el 71% corresponde a solicitudes de la comunidad, el 14% felicitaciones por el servicio recibido, y una queja recepcionadas para realizar un plan de mejora.

#### POR CANALES DE ATENCION

CONCEPTO	TOTAL, RECIBIDOS	PORCENTAJE
PRESENCIAL	0	0%
REDES	0	0%
CORREO	0	0%
PAGINA WEB	0	0%
ESCRITO	7	100%
OTROS	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Informe Aux. Área de Salud SIAU Ene-Jun 2023*



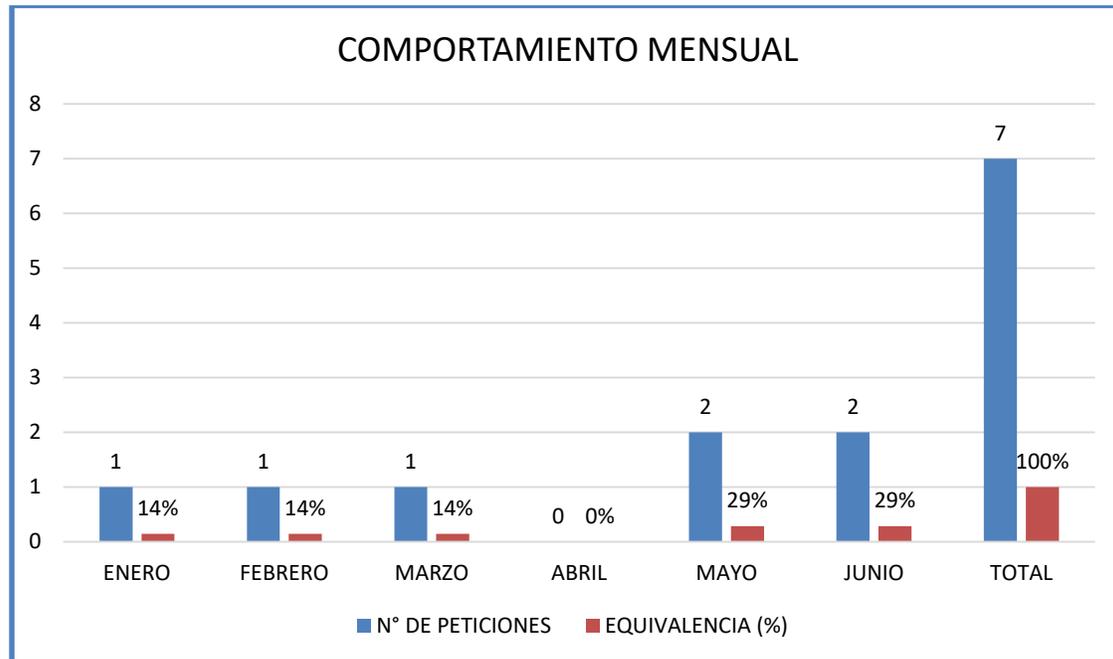
**Fuente:** Informe Auxiliar Área de Salud Siau ene-jun 2023

Como se evidencia en la gráfica anterior, para este semestre el único canal de atención que se uso fue el oficio, con un 100%, lo que permite observar que se facilita a la comunidad la radicación de las distintas PQRS

### POR MES

MES	TOTAL, RECIBIDOS	PORCENTAJE
ENERO	1	14%
FEBRERO	1	14%
MARZO	1	14%
ABRIL	0	0%
MAYO	2	29%
JUNIO	2	29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Informe Auxiliar Área de Salud SIAU ene-jun 2023



De acuerdo con el comportamiento mensual de las PQRs, podemos notar que durante el mes de mayo y junio se radico mayor número de PQRs, correspondiente a un 29%, durante los meses de enero, febrero y marzo, se radico un 14% cada mes respectivamente, en abril se evidencio el menor número de PQRs radicadas(0)

#### POR DEPENDENCIA

AREA/DEPENDENCIA	TOTAL, RECIBIDOS	PORCENTAJE
ODONTOLOGIA	1	14%
URGENCIA	1	14%
ADMINISTRATIVA	5	14%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Informe Auxiliar Área de Salud SIAU ene-jun 2023*



La grafica anterior nos permite observar las PQRS radicadas por la comunidad en el primer semestre de 2023 son re direccionadas a las dependencias que corresponda, de las cuales se les dio respuesta oportuna.

Como podemos observar en el área administrativa se registró el mayor número de PQRS, correspondiente al 71%, dado que son solicitudes de información realizadas, una felicitación a odontología y una queja al área de urgencias, correspondiente al 14% cada una de ellas.

**OPORTUNIDAD DE RESPUESTA**

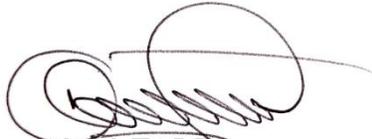
Durante el periodo evaluado en el presente informe (primer semestre 2023) se recibieron en la entidad solo 7 PQRS, a través de los diferentes mecanismos y dependencias, fueron resueltas en un tiempo comprendido entre 1 y 15 días siguientes a su recepción.

La técnica administrativa con funciones de Control Interno, evidencio que estas solicitudes fueron tramitadas en los tiempos que la ley exige para cada tipo de PQRS, siendo atendidos y resueltos por cada dependencia según su pertinencia de manera oportuna a los usuarios.

**6. CONCLUSIONES**

- ❖ Durante el primer semestre del 2023, se refleja un número total de 7 PQRS recibidas a través de un solo canal de comunicación.

- ❖ Se recomienda buscar una estrategia que aumente el número de PQRS en la ESE, puesto que la recepción es muy baja, considerando que son seis meses evaluados, al incrementar la recepción de PQRS, nos permite hacer planes de mejoras con el fin de prestar un mejor servicio a la comunidad y lograr que las relaciones de la E.S.E con los ciudadanos sean más transparentes, directas y eficientes.



**OLGA TORRA**  
Técnico Administrativo  
Con Funciones de Control Interno



**NAYIBE FERNANDEZ MARTINEZ**  
Asesor Control Interno  
Contratista