1. ITA. ACAPITE 3.10

Información verificada en la página web institucional de la E.S.E. CRIB el 28 de julio de 2026.

La E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá brinda atención presencial a los usuarios, familiares, cuidadores, representantes de entidades y ciudadanía en general, a través del Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU, Ventanilla Única, Consulta Externa y demás dependencias institucionales.
Nombre de la entidad: Empresa Social del Estado Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá – E.S.E. CRIB.

Dirección física: Kilómetro 1, vía Soracá, Tunja, Boyacá.

Horario general de atención al público: lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 5:30 p. m.

Horario de atención presencial del SIAU: lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 1:00 p. m. y de 2:00 p. m. a 5:30 p. m.

Correo electrónico institucional: info@cribsaludmental.gov.co

Correo electrónico del SIAU: siau@cribsaludmental.gov.co

Enlace de consulta:
https://www.cribsaludmental.gov.co/index.php?option=com_content&view=category&id=475&Itemid=490

En el enlace relacionado se encuentra publicada la información institucional correspondiente a la ubicación y a los canales de atención al ciudadano, como se evidencia en la captura incluida.

Canales de atención al ciudadano:

Atención presencial en el Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU.



Ventanilla Única

Correo electrónico institucional.

Correo electrónico del SIAU.

Página web institucional.

Link: https://www.cribsaludmental.gov.co/index.php?option=com_content&view=category&id=84&Itemid=1122

Buzones físicos para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF.

Buzones de sugerencias:

La institución cuenta con un total de ocho buzones físicos, ubicados en:

Portería.

Consulta Externa.

Edificio B.

Unidad de Hombres A.
Unidad de Hombres Intermedios.

Unidad de Mujeres C.

Unidad de Mujeres B.

Unidad de Pacientes Inimputables.

Horario de apertura de los buzones:

Lunes a las 2:00 p. m.

Miércoles a las 2:00 p. m.

Viernes a las 2:00 p. m.

Cuando el lunes es festivo, la apertura se realiza de la siguiente manera:

Martes a las 8:00 a. m.

Miércoles a las 2:00 p. m.

Viernes a las 2:00 p. m.

Las manifestaciones recibidas mediante los buzones son trasladadas a Ventanilla Única para su radicación y posteriormente remitidas a las dependencias responsables, con el fin de realizar seguimiento al trámite y a la respuesta correspondiente.
Procedimiento de PQRSDF:

La entidad cuenta con un procedimiento institucional para la recepción, radicación, clasificación, trámite, seguimiento y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF.
El procedimiento se encuentra disponible para consulta en la sección de PQRSDF de la página web institucional.

https://www.cribsaludmental.gov.co/index.php?option=com_content&view=category&id=156&Itemid=495Los procedimientos institucionales de apertura de buzón y gestión de PQRSDF se encuentran publicados en la sección Atención al Usuario, en el siguiente enlace: https://www.cribsaludmental.gov.co/index.php?option=com_content&view=category&id=156&Itemid=495

2. ACAPITE 3.11

Calendario de actividades
La Empresa Social del Estado Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá – E.S.E. CRIB cuenta con un Cronograma Anual del Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU, en el cual se encuentran programadas las actividades relacionadas con la atención al ciudadano, la gestión de las PQRSDF, la participación social en salud y el componente de humanización.

Link: https://www.cribsaludmental.gov.co/index.php?option=com_content&view=category&id=96&Itemid=1120

3. ACAPITE 4.10.1

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF

La Empresa Social del Estado Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá – E.S.E. CRIB realiza seguimiento periódico a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas a través de los diferentes canales de atención institucionales.

Los informes presentan la información consolidada sobre las manifestaciones recibidas, su clasificación, canales de recepción, oportunidad de respuesta, principales causas, análisis de resultados y acciones de mejora.

Documentos publicados para consulta:
Informe trimestral enero a marzo de 2025.
Segundo informe trimestral de PQRSDF de 2025.
Informe trimestral de PQRSDF de 2025.
Informe del último cuatrimestre de PQRSDF del año 2025.

Informe del primer trimestre de PQRSD de 2026.
Informe del segundo trimestre de 2026.
Informe semestral de PQRSDF de 2026, correspondiente al periodo enero-junio.

Cartilla de caracterización de usuarios E.S.E. CRIB 2025.

Link: https://www.cribsaludmental.gov.co/index.php?option=com_content&view=category&id=638&Itemid=1912

5. EVIDENCIAS COMPLEMENTARIAS PUBLICADAS

Como soporte adicional de la organización documental relacionada con el Decreto 612 de 2018, se verificaron en la página institucional del CRIB los siguientes documentos:

5.1. Programa de Transparencia y Ética Pública — PTEP 2026

Documentos publicados:

• Programa de Transparencia y Ética Pública 2026.

• Matriz del Programa de Transparencia y Ética Pública 2026.

• Matriz de Riesgos PTEP 2026 — Mapa de Riesgos de Corrupción.

Sección oficial PTEP 2026: https://www.cribsaludmental.gov.co/index.php?Itemid=1995&id=698&option=com_content&view=category

5.2. Política de Participación Social en Salud — vigencia 2025

Documentos publicados:

• Informe de Política de Participación Social en Salud 2025.

• Boletín PPSS 2025 — Resultados.

• Infografía 1: Derechos y deberes 2025.

• Infografía 2: Política de Participación Social en Salud.

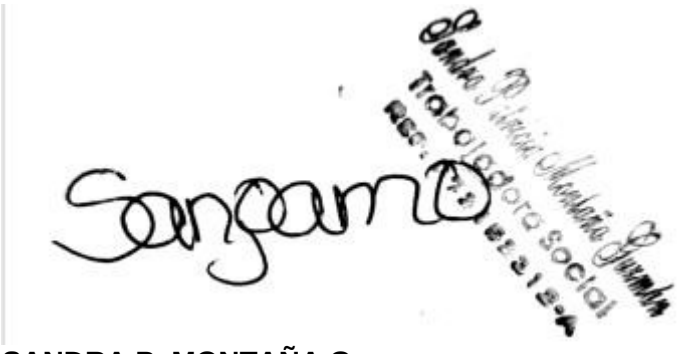
• Infografía 3: Mecanismos de participación.

Sección oficial de Participación Social: https://www.cribsaludmental.gov.co/index.php?Itemid=2003&id=703&option=com_content&view=category

Informe PPSS 2025:
https://www.cribsaludmental.gov.co/attachments/category/355/INFORME%20DE%20POLITICA%20DE%20PARTICIPACION%20SOCIAL%20EN%20SALUD%202025.pdf

Los archivos descargados se entregan adicionalmente como anexos independientes en las carpetas 01 — PTEP y 02 — Participación Ciudadana y Asociación de Usuarios.

Atentamente,



SANDRA P. MONTAÑA G.
P.U. Trabajadora Social