



**E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN
INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB**

Código: A-GIC-F-01

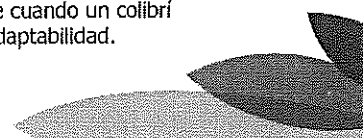
**INFORME DE SEGUIMIENTO
PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS FELICITACIONES
(PQRSDF)**

**PERIODO DEL INFORME
JULIO 1º A DICIEMBRE 31 DE 2024**

LUZ MARLENNY PEREIRA CHAPARRO
Asesora de Control Interno de Gestión

ENERO 2025

El colibrí representa esperanza, resiliencia y capacidad de superar desafíos con determinación, se dice que cuando un colibrí se acerca a una persona, es porque esta persona necesita sanar. Representan alegría, sanación y adaptabilidad.
www.cribsaludmental.gov.co





**E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN
INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB**

Código: A-GIC-F-01

La Oficina Asesora de Control Interno de Gestión de la Empresa Social del Estado – Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, en ejercicio de sus funciones y de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que a la letra reza: *...“La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*...presenta el informe correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de julio y 31 de diciembre de 2024, cuya información es suministrada por líder del SIAU, encargada de la gestión de las PQRSDF, de la entidad.

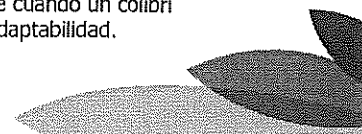
El presente documento corresponde al seguimiento realizado por esta oficina a los informes trimestrales de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) presentados por la líder SIAU y recibidas durante el periodo comprendido entre el 1 de Julio al 31 de diciembre de 2024, mediante los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la ESE; así mismo a la percepción de los trámites y servicios evaluados por los grupos de valor e interés.

El objeto del presente informe es verificar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la ESE CRIB, y de ser necesario elevar recomendaciones a la alta dirección y líderes de procesos para que se tomen acciones que tiendan al mejoramiento continuo en la prestación del servicio por parte de la entidad a los grupos de valor e interés.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN:

Los medios de comunicación con los que cuenta la ESE – CRIB para recepcionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de los grupos de valor e interés son:

CANAL	MODO DE CONTACTO
Buzones PQRSDF	Se encuentran ubicados en Consulta Externa, y en las diferentes unidades funcionales de hospitalización; la trabajadora de social, líder del SIAU, da apertura a estos dos veces por semana, con el acompañamiento razonable de la Asesora de Control Interno de Gestión.
Página Web Institucional	https://www.cribsaludmental.gov.co/index.php?option=com_chronoforms5&view=form&Itemid=496
Correo Institucional	Info@cribsaludmental.gov.co
Presencial	Proceso personalizado en la Oficina de Atención al Usuario





E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB

Código: A-GIC-F-01

Call Center Telefónica y whatsapp

CONOCE NUESTROS CANALES DE
Asignación de Citas

TELÉFONICO
317 664 8208 EXT. 1
Lunes a viernes de
7:00 a 18:00 hrs y los sábados de 8:00 a 12:00 hrs.

WHATSAPP
304 600 6115
Lunes a viernes de
8:00 a 18:00 hrs.

PORTAL DE CITAS
citas@cribsaludmental.gov.co
Lunes a viernes de
7:00 am a 12:00 pm y de
2:00 a 5:00 pm.

ATENCIÓN EN EL SERVIDOR
304 600 6123
Lunes a viernes de 8:00 a 18:00 hrs.

ATENCIÓN EN EL SERVIDOR
Km 1 Vía Suroccidente Barrio
San Francisco - Tunja, Boyacá
Lunes a viernes de
8:00 am a 12:00 pm y de
2:00 a 5:00 pm.

Recordar: Para la solicitud de tu cita debes tener a la mano orden y autorización del servicio expedida por la EPS con fecha vigente.

Revisada la página web de la entidad, **no** se evidencia el Cuarto Informe Trimestral de la vigencia 2024:

IMAGEN 1:



Sin embargo se allegó informe por el SIAU del *semestre* mencionado, el cual fue cotejado con el informe del Tercer Cuatrimestre (julio, agosto y septiembre) en lo correspondiente, con la herramienta Drive y con la carpeta de pqrsdf llevada por la líder del proceso, lo que reveló lo siguiente:

En el Tercer Informe Cuatrimestral se presentaron un total de 103 **FQSSPD**, según la Imagen No. 2.
IMAGEN 2.

El colibrí representa esperanza, resiliencia y capacidad de superar desafíos con determinación, se dice que cuando un colibrí se acerca a una persona, es porque esta persona necesita sanar. Representan alegría, sanación y adaptabilidad.

www.cribsaludmental.gov.co



**E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN
INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB**

Código: A-GIC-F-01



CP-DABL-401 FORMATO INSTITUCIONAL

**Empresa Social del Estado
Centro de rehabilitación integral de Boyacá
Nit. 891800982**

MES	FELICITACIONES	QUEJAS	SUGERENCIA	SOLICITUD	PETICION	DENUNCI A	TOTAL
JULIO	5	7	1	2	5	0	20
AGOS TO	6	9	10	2	10	0	37
SEPTI EMBRE	15	11	10	0	10	0	46
TOTAL	26	27	21	4	25	0	103

MES	FELICITACIONES	QUEJA	SUGERENCIA	SOLICITUD	PETICION	DENUNCIA	TOTAL
JULIO	5%	7%	1%	2%	5%		20%
AGOSTO	6%	10%	11%	0%	11%		38%
SEPTIEMBRE	16%	12%	10%	2%	2%		42%
TOTAL	27%	29%	22%	4%	18%		100%

En el informe presentado en físico, la sumatoria del cuarto trimestre da un total de 119 PQRSDF.

Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	Solicitudes	Total
19	32	06	22	0	28	12	119

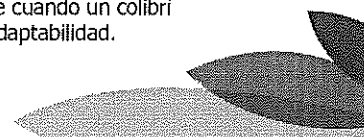
En el informe no se esclarecen las razones de sumar pqrsdf del mes anterior, con tanta diferencia de días.

La información presentada no coincide en su totalidad con los totales dispuestos en la herramienta Drive.

IMAGEN 2: Herramienta Drive sin diligenciamiento total. Se observa en las celdas "medio de reporte" y "Descripción" información indistinta, no coincide el título con el contenido en general, confundiendo al auditor.

El colibrí representa esperanza, resiliencia y capacidad de superar desafíos con determinación, se dice que cuando un colibrí se acerca a una persona, es porque esta persona necesita sanar. Representan alegría, sanación y adaptabilidad.

www.cribsaludmental.gov.co



Código: A-GIC-F-01



**E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN
INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB**

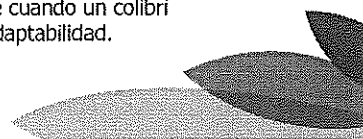
Código: A-GIC-F-01

OBSERVACIONES

1. El cuadro contentivo de la información de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, consolidada trimestralmente y conocida como – PQRSDf, se presenta como, Felicitaciones, Quejas, Sugerencias, Solicitudes y Peticiones – FQSSP, de conformidad con la imagen 1, contraviniendo el Manual de Atención al Usuario: punto 5.1.
2. La herramienta Drive no es diligenciada de manera adecuada, las celdas se alimentan con información como, buzones o nombre de funcionaria indistintamente, en las celdas denominadas “medio de reporte” o “descripción”; otras celdas no son diligenciadas.
3. No coincide la información registrada en el Drive con los soportes ingresados en la Carpeta en físico, por lo tanto, no hay manera de realizar el comparativo, con información precisa, como se observa en los radicados del Drive 119724, 119824 de fecha 2024/07/05, que no se encuentran en la carpeta.
4. No se evidencia procedimiento adelantado que soporte las respuestas otorgadas a los usuarios.
5. Se observan respuestas generales y superficiales por parte de la entidad a los usuarios, en las que se menciona... *la “solicitud de suscripción de un plan de mejoramiento a las funcionarias del equipo (sic), (información no relevante para los grupos de valor e interés), del que tampoco se tiene sustento físico, de acuerdo a lo manifestado por la Líder SIAU.*
6. A Folio 276 de la Carpeta PQRSDf 2024, se observa **queja** interpuesta por la usuaria, el día 15-07-2024; A folio 277 aparece respuesta en la que se indica “En atención a su **queja y solicitud...**”, revisado el documento no se elevó solicitud alguna. A folio 396, la usuaria interpone una sugerencia, la que es respondida igual que la anterior y así sucesivamente, lo que denota falta de cuidado al gestionar las PQRSDf, y poco interés frente a la necesidad real del usuario, a quien no se le responde de fondo, aunado a la inexactitud de datos proporcionados a la Alta Dirección.
7. No se cuenta con el soporte de envío o radicado de la respuesta a la pqr sdf, en medio físico.
8. La carpeta cuenta con 523 folios, superando el límite establecido por el AGN.
9. A folio 380 se evidencia documento denominado “Notificaciones por Aviso /

El colibrí representa esperanza, resiliencia y capacidad de superar desafíos con determinación, se dice que cuando un colibrí se acerca a una persona, es porque esta persona necesita sanar. Representan alegría, sanación y adaptabilidad.

www.cribsaludmental.gov.co





**E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN
INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB**

Código: A-GIC-F-01

Respuesta a Peticiones Anónimas” en el que indica que se publica respuesta a peticiones anónimas y/o en la cartelera física de atención al ciudadano *hoy fecha – hora – por el término de 10 días , los cuales terminan xx día*, suscrito por la Coordinadora SIAU. Al respecto no se tiene identificada la cartelera física denominada “atención al ciudadano”, de otra parte, no se observa la firma de un testigo de las citadas fijaciones y desfijaciones o material fotográfico que se tenga como soporte de las mismas.

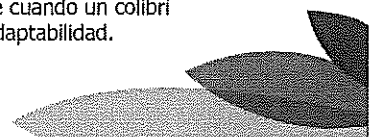
10. No se presenta informe respecto de la percepción de los trámites y servicios evaluados por los grupos de valor e interés.

SUGERENCIAS

1. Se sugiere unificar los conceptos de PQRSDF, de conformidad con lo expuesto en el Manual de Atención al Usuario: **5.1:** *“iniciativa gerencial diseñada por el Ministerio de Salud, para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en sus manifestaciones PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) frente a la prestación de los servicios de salud. “y decidir si además de la Petición se incluirán “Solicitudes” a efectos de conocer en cuál de las anteriores se sumarán estas últimas.*
2. Diligenciar de manera adecuada a la herramienta Drive, de tal manera que corresponda el nombre de la celda con la información reportada, así mismo alimentar la totalidad de las celdas con la información correcta, exacta y apropiada.
3. Se recomienda contar con información precisa que coincida en sus diferentes formas de presentación y conservación (medio físico-electrónico).
4. Se sugiere contar con los soportes del procedimiento adelantado en cada una de las PQRSDF que llegan a la entidad, a efectos de conocer la trazabilidad de las mismas y verificar la efectividad del proceso.
5. Se sugiere gestionar con especial cuidado las PQRSDF interpuestas por los usuarios, previniendo errores al momento de cuantificarlas, ya que la entidad no estaría realizando un control efectivo de sus datos.
6. Si bien es cierto existirá al inicio de la respuesta un *texto formato*, se sugiere dar respuesta de fondo según sea el caso de cada pqr sdf, de tal manera que satisfaga al usuario en el entendido que su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia fue importante y se solucionó o está en proceso, más allá de informar que se solicitó la suscripción de un plan de mejoramiento, el cual NO se soporta físicamente ante

El colibrí representa esperanza, resiliencia y capacidad de superar desafíos con determinación, se dice que cuando un colibrí se acerca a una persona, es porque esta persona necesita sanar. Representan alegría, sanación y adaptabilidad.

www.cribsaludmental.gov.co





**E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN
INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB**

Código: A-GIC-F-01

este despacho.

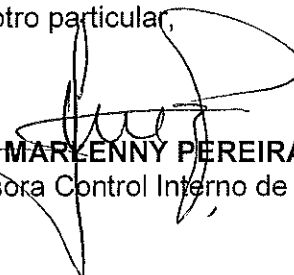
7. Se reitera la recomendación elevada en el informe anterior, respecto de imprimir al reverso de la respuesta, el soporte del envío.
8. Se sugiere llevar las carpetas de conformidad con las normas emitidas por el Archivo General de la Nación, y cumplir con el número de folios (hasta 200) y cronología correspondiente (del documento más antiguo, al más actual). De la misma manera se sugiere **capacitar al personal nuevamente** sobre las normas del AGN.
9. Se sugiere realizar la fijación y desfijación de las respuestas por aviso, en presencia y con la suscripción de un testigo; así mismo dejar registro fotográfico de la fijación y desfijación de las notificaciones por aviso y señalar exactamente en qué cartelera de la entidad se realizan las publicaciones.
10. Se sugiere presentar los informes trimestrales de PQRSD y Percepción de los trámites y servicios evaluados por los usuarios y publicarlos en la página web de la entidad para tomar como insumo la información necesaria a efectos de realizar el respectivo seguimiento por parte de la tercera línea de defensa de la entidad.

CONCLUSIONES

Se otorgó plazo por parte de la OACI para la entrega de un informe apropiado, pero se hizo caso omiso a las recomendaciones elevadas por esta.

No se evidencian en las carpetas o drive dispuestos a este despacho para los fines del presente informe, denuncias u otras PQRSD por actos de corrupción.

Sin otro particular,


LUZ MARLENNY PEREIRA CHAPARRO
Asesora Control Interno de Gestión

Impc/oaci-esecrib-2025

El colibrí representa esperanza, resiliencia y capacidad de superar desafíos con determinación, se dice que cuando un colibrí se acerca a una persona, es porque esta persona necesita sanar. Representan alegría, sanación y adaptabilidad.

www.cribsaludmental.gov.co

