



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

Código: A-GIC-F-01

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

**PERIODO DEL INFORME
ENERO 1 A JUNIO 30 DE 2025**

LUZ MARLENNY PEREIRA CHAPARRO
Asesora de Control Interno de Gestión

TUNJA, JULIO 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 enero y 31 de junio de 2025, cuya información es suministrada por líder del SIAU, encargada de la gestión de las PQRSD, de la entidad.

El objeto del presente informe es verificar la efectividad de la gestión de las PQRSD por parte de las líneas de defensa de 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 PQRSD	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
Call Center Telefónica y whatsapp	CONOCE NUESTROS CANALES DE Asignación de Citas CALL CENTER 317 654 8208 EXT. 1 Lunes a viernes de 7:00 a 10:00 a.m. y de 2:00 a 4:00 p.m. CITAS WHATSAPP 304 600 6115 Lunes a viernes de 8:00 a 10:00 a.m. CONSULTA TELEFÓNICA citas@cribsaludmental.gov.co Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 5:00 p.m. SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA referencia@cribsaludmental.gov.co 304 600 6123 Lunes a domingo - 24 HORAS CITAS PRESENCIAL Km 1 vía Soracá Barrio San Francisco - Tunja, Boyacá Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 4:00 p.m. Recuerda: Para la solicitud de tu cita debes tener a la mano orden y autorización del servicio expedida por la EPS con fecha vigente.

Se hizo entrega por parte de la líder del proceso a la OACI de un informe semestral, el que posteriormente se coteja con los trimestrales publicados en la página web de la entidad,

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

correspondientes a la vigencia 2025, así:

PRIMER TRIMESTRE 2025



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

CP-DA01 - F01 FORMATO INSTITUCIONAL

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF DE LOS MESES DE ENERO, FEBRERO, MARZO DE 2025

1. INTRODUCCION: El presente informe presenta el consolidado trimestral de las peticiones, quejas reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (pqrsdf) presentadas durante los meses de enero, febrero y marzo del presente año.

2. OBJETIVOS DEL INFORME:

- ❖ Consolidar la información mensual de pqrsdf del primer trimestre del año 2025.
- ❖ Realizar un análisis comparativo por tipo de requerimiento.
- ❖ Evaluar la percepción del usuario frente a la atención recibida.
- ❖ Identificar los canales mas utilizados para la recepción de pqrsdf.
- ❖ Presentar propuestas de mejora para fortalecimiento de servicios.

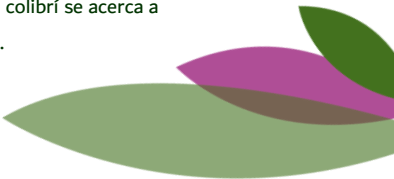
3. CONSOLIDADO MENSUAL DE PQRSDF:

TOTAL, DE MANIFESTACIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL, TRIMESTRAL	% DEL TOTAL
---------------------------	-------	---------	-------	-------------------	-------------

3. CONSOLIDADO MENSUAL DE PQRSDF:

TOTAL, DE MANIFESTACIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL, TRIMESTRAL	% DEL TOTAL
PETICIONES	9	1	13	23	47%
QUEJAS	4	4	4	12	25%
RECLAMOS	2	1	1	4	8%
SUGERENCIAS	1	0	0	1	2%
DNUNCIAS	0	0	0	0	0%
FELICITACIONES	1	4	4	9	18%
TOTAL, MENSUAL	17	10	22	49	100%

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.





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

Código: A-GIC-F-01

SEGUNDO TRIMESTRE 2025

cribsaludmental.gov.co/attachments/category/638/SEGUNDO%20INFORME%20TRIMESTRAL%20PQRSDF%202025.pdf

jar | Pregunta a Copilot

	E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB	Código: E-GQL-F-07
	GESTIÓN CALILDAD	Versión: 3
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF DE ABRIL, MAYO, Y JUNIO DE 2025	Fecha: 11/09/2024

Tabla de contenido

1. OBJETIVO GENERAL
2. ALCANCE
3. RESPONSABLE
4. DIRIGIDO A:
5. DESARROLLO DEL DOCUMENTO
6. CONCLUSIONES
7. ANEXOS

SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF DE
ABRIL, MAYO, Y JUNIO DE 2025

Fecha: 11/09/2024

DESARROLLO DEL DOCUMENTO:

1. CONSOLIDADO MENSUAL DE PQRSDF:

TOTAL, DE MANIFESTACIONES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL, TRIMESTRE	% DEL TOTAL
PETICIONES	9	21	4	34	37%
QUEJAS	9	7	6	22	24%
RECLAMOS	2	1	1	4	4%
SUGERENCIAS	3	6	2	11	12%
DENUNCIAS	1	0	0	1	1%
FELICITACIONES	16	3	1	20	21%
SOLICITUDES	0	0	1	1	1%
TOTAL, MENSUAL	40	38	15	93	100%

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

SEGUNDO INFORME SEMESTRAL 2025

i/OneDrive/Documentos/ESE%20CRIB%20-%202025/INFORMES%20PQRSDF%202025/INFORMES%20PQRSDF%20PÁGINA/INFORME



E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB	Código: E-GQL-F-07
GESTIÓN CALILDAD	Version: 3
INFORME DE PQRSDF Y ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL PRIMER SEMESTRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

Tabla de contenido

1. OBJETIVO GENERAL.....

2. ALCANCE

3. RESPONSABLE.....

4.DIRIGIDO A:

5. DESARROLLO DEL DOCUMENTO.....

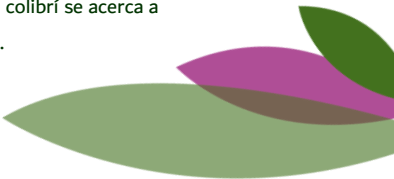
/pere/OneDrive/Documentos/ESE%20CRIB%20-%202025/INFORMES%20PQRSDF%202025/INFORMES%20PQRSDF%20PÁGINA/INFORI



E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB	Código: E-GQL-F-07
GESTIÓN CALILDAD	Version: 3
INFORME DE PQRSDF Y ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL PRIMER SEMESTRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Peticiones	8	1	13	9	24	4	59
Quejas	2	4	4	9	7	6	32
Reclamos	1	1	1	2	1	1	7
Sugerencias	3	0	0	3	6	2	14
Felicitaciones	2	4	4	16	3	1	30
Denuncias	0	0	0	1	0	0	1
Solicitudes	1	0	0	0	0	1	2
Total	17	10	22	40	41	15	145

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.



OBSERVACIONES

En el informe semestral evidencia acatamiento de la solicitud de Control Interno en cuanto al registro de información de Tutelas instauradas en la entidad, lo que representa un avance importante en la información pública de la ESE.

Se hace notorio el esfuerzo en el mejoramiento de la estructura de los informes pqr sdf presentados por parte de la líder de proceso, sin embargo los yerros en las sumatorias de las tipologías presentan diferencias que afectan el objeto del informe.

Tipología	Informe trimestral	Consolidado	Diferencia
Peticiones	9	8	-1
Quejas	4	2	-2
Reclamos	2	1	-1
Sugerencias	1	3	+2
Felicitaciones	1	2	+1
Solicitudes	0	1	+1

Informe	Periodo	Total PQRSDf	Total	Diferencia
1er Informe Trimestral	Enero a marzo de 2025	49	142	3
2do. Informe Trimestral	Abril a junio de 2025	93		
Consolidado Semestral	Enero a junio de 2025	49 + 96	145	

Una vez realizado el cotejo general entre los informes trimestrales de PQRSDf correspondientes al primer y segundo trimestre de 2025 y el consolidado del primer semestre, se evidenció que el total general del consolidado no coincide con los anteriores.

De la misma manera, entre el primer informe trimestral de PQRSDf y el consolidado del primer semestre de 2025, se evidencian diferencias en las tipologías de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes correspondientes al mes de enero.

Aunque el total mensual permanece constante, se evidencia falta de control en el proceso de consolidación, lo cual afecta la consistencia, confiabilidad y comparabilidad de la información reportada, afectando los principios de calidad de la información, trazabilidad, confiabilidad y consistencia (MIPG, MECI, Ley 1755 de 2015), lo que genera riesgo de imagen para la entidad al surtirle posiblemente pérdida de confiabilidad y posibles observaciones por parte de órganos externos de control.

En el consolidado del primer semestre de 2025 se evidencia la inclusión de la categoría “Solicitudes” como tipología independiente, pese a que en informes anteriores la Oficina de Control Interno ha indicado expresamente que dichas solicitudes deben clasificarse dentro de las categorías que conforman las PQRSDf,





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

Código: A-GIC-F-01

conforme a los lineamientos institucionales. Esta situación no se presenta de manera consistente en los informes trimestrales, generando falta de uniformidad en la información reportada.

CONCLUSIONES

La estructura de los informes PQRSDf ha sido fortalecida, lo que supone interés en el mejoramiento continuo del proceso.

Sin embargo, de fondo, en el segundo informe trimestral 2024 generado por este despacho, se elevaron recomendaciones respecto de *“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 (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades) 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, reflejando Inobservancia de las recomendaciones formuladas por la Oficina de Control Interno y falta de adherencia al lineamiento institucional formalizado que obligue a la correcta clasificación de las solicitudes dentro de las PQRSDf.*

RECOMENDACIONES

Fortalecer el autocontrol del responsable del proceso de consolidación a efectos de evitar los yerros en las tipologías y sumatorias de pqr sdf.

Adherirse al lineamiento institucional que define de manera expresa la clasificación de las solicitudes dentro de las categorías PQRSDf, así como realizar seguimiento por parte de la segunda línea de defensa al cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Oficina de Control Interno, dejando evidencia de su acatamiento o justificación en caso contrario.

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

