

	E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB	Código: A-GIC-F-01
---	--	---------------------------

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

**PERIODO DEL INFORME
JULIO 1 A 31 DICIEMBRE DE 2025**

LUZ MARLENNY PEREIRA CHAPARRO
Asesora de Control Interno de Gestión

TUNJA, DICIEMBRE 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 1 de julio a 31 de diciembre de 2025, cuya información es suministrada por líder del SIAU, encargada de la gestión de las PQRSDF, de la entidad.

El objeto del presente informe es verificar la efectividad de la gestión de las PQRSDF 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 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
Call Center Telefónica y whatsapp	

Revisados los informes publicados en la página de la entidad, se verifica lo siguiente:

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

TERCER TRIMESTRE 2025

s:\pere\OneDrive\Documentos\ESE%20CRIB%20-%202025\INFORMES%20PQRSDF%202025\INFORMES%20PQRSDF%20PAGINA\INFORME%20TR...

▼ | 🔍 | A⁰ | a | Pregunta a Copilot | 1 de 12 | 🔍

	E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB	Código: E-GQL-F-07
	GESTIÓN CALIDAD	Version: 3
	INFORME DEL TERCER TRIMESTRE DE PQRSDF JULIO- AGOSTO-SEPTIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

Tabla de contenido

1. OBJETIVO GENERAL ¡Error! Marcador no definido.
2. ALCANCE ¡Error! Marcador no definido.
3. RESPONSABLE ¡Error! Marcador no definido.
4. DIRIGIDO A: ¡Error! Marcador no definido.
5. DESARROLLO DEL DOCUMENTO ¡Error! Marcador no definido.
6. CONCLUSIONES ¡Error! Marcador no definido.
7. ANEXOS ¡Error! Marcador no definido.

TOTAL, DE MANIFESTACIONES – JULIO A SEPTIEMBRE DE 2025

TOTAL, DE MANIFESTACIONES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE	% DEL TOTAL
PETICIONES	6	8	2	16	29%
QUEJAS	6	8	7	21	38%
RECLAMOS	0	2	0	2	4%
SUGERENCIAS	1	1	2	4	7%
DENUNCIAS	0	1	0	1	2%
FELICITACIONES	3	7	2	12	21%
TOTAL, MENSUAL	16	27	13	56	100%

CUARTO TRIMESTRE:

Se verifica en la página, Informe Último Cuatrimestre del año 2025, Informe de PQRS del Cuarto semestre del año comprendido entre octubre a diciembre de 2025, con la siguiente información:

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: E-GQL-F-07
	GESTIÓN CALIDAD	Version: 3
	INFORME DE PQRS DEL CUARTOSEMESTRE DEL AÑO COMPRENDIDO ENTRE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

Tabla de contenido

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

3	de 5
---	------

5. DESARROLLO DEL DOCUMENTO

5.1 TOTAL DE MANIFESTACIONES POR MES

Mes	Total, PQRS	%
Octubre	22	34 %
Noviembre	10	15 %
Diciembre	33	51 %
TOTAL	65	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
---	--	---------------------------

OBSERVACIONES

Se destaca la presentación de planes de mejora en el tercer informe y la estructura del mismo.

Los resultados de las pqr sdf señaladas en el informe publicado del mes de diciembre de 2025 (33) no coinciden con la información que reposa en los archivos (37), evidenciándose diferencias en los datos reportados.

Del análisis de la gestión integral de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, realizado durante la auditoría llevada a cabo al Comité de Ética y PQR SDF, en el mes de diciembre, entendidas estas como herramientas de participación ciudadana y mejora continua, se evidenció la necesidad de fortalecer el tratamiento y análisis que se realiza en dicho espacio, a fin de garantizar un seguimiento más detallado y sistemático.

No se evidenció el reporte de tutelas y demás pqr sdf recibidas por otros medios.

CONCLUSIÓN

Desde la Oficina Asesora de Control Interno, se reconoce el esfuerzo de la Alta Dirección en el fortalecimiento del proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de la ESE CRIB, evidenciado en la convocatoria de espacios de trabajo, la elaboración de instrumentos y la capacitación al personal responsable, a partir de los informes presentados por la OACI; sin embargo el seguimiento realizado permite concluir que aún se presentan debilidades en la consolidación y análisis de la información, las cuales se reflejan en diferencias entre los datos reportados y los soportes existentes, afectando la confiabilidad de los informes de PQR SDF como herramienta para la toma de decisiones, la mejora continua y la rendición de cuentas.

Se reconoce el esfuerzo por parte de la líder del proceso hacia la mejora en la presentación de los informes.

RECOMENDACIONES

Se hace necesario fortalecer los mecanismos y espacios de acompañamiento, revisión y análisis previo, con el fin de asegurar que la información reportada refleje de manera fiel la gestión real del proceso y cumpla con los principios de veracidad, transparencia y control establecidos en la normatividad vigente y concordante, de tal manera que los riesgos sean controlados.

Llevar al Comité de Ética los Planes de Mejoramiento elaborados por la líder del proceso a efectos de que se realice el seguimiento correspondiente, en su función de segunda línea de defensa de la ESE, ante este tema álgido para la misma.

Contemplar la posibilidad de separar los Comités de Ética y de PQR SDF, llevando a ese espacio solo las que representen mayor riesgo para la entidad a fin de darles un tratamiento especial, de conformidad con informe pqr sdf presentado por la líder del proceso, o en su defecto designar un subcomité para lo propio, el cual pueda

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
---	--	---------------------------

apoyar a la líder del proceso, dedicando el tiempo necesario para la lectura de todas y cada una de ellas y continuar con la elaboración de los planes de mejora.

Corregir los errores de digitación mencionados en informes anteriores y en los actuales (cuarto semestre del año), a efectos de que al ser verificados por los órganos de control estén de conformidad con la realidad en tiempo y espacio de la ESE.

Se insta a procurar por un informe consolidado con la totalidad de las PQRSDf allegadas a la entidad, con el apoyo de los intervinientes (líneas de defensa) en el proceso a efectos de que la responsabilidad no recaiga solo sobre la líder SIAU.

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

