



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

Código: A-GIC-F-01

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)
I SEMESTRE – VIGENCIA 2026**

**PERÍODO DEL INFORME
DE ENERO A JUNIO DE 2026**

NANCY ROCÍO FORERO LOZANO
Asesora de Control Interno

Tunja, 17 de julio de 2026

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



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO GENERAL	3
3. ALCANCE	4
4. CRITERIOS	4
5. METODOLOGÍA.....	5
6. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO	6
6.1 Información suministrada para el seguimiento.....	7
6.2 Evaluación de la gestión del proceso	7
6.3 Verificación de la consistencia de la información	10
6.4 Análisis estadístico	12
6.4.1 Distribución de las PQRSDf por tipo y mes	12
6.4.2 Comportamiento mensual	14
6.4.3 Distribución por medio de radicación.....	14
6.4.4 Consideraciones sobre las cifras analizadas.....	15
6.5 Oportunidad en las respuestas	15
6.6 Cumplimiento de términos legales.....	18
6.7 PQRSDf pendientes o vencidas	20
6.8 Dependencias con mayor número de PQRSDf	23
6.9 Causas recurrentes	26
6.10 Acciones de mejora implementadas	29
6.11 Evaluación del Sistema de Gestión de PQRSDf	33
7. CONCLUSIONES	35
8. RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	37



1. INTRODUCCIÓN

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) constituyen mecanismos fundamentales para garantizar el ejercicio del derecho de petición, promover la participación ciudadana y conocer la percepción de los usuarios frente a la calidad, oportunidad y humanización de los servicios prestados.

En las Empresas Sociales del Estado, la gestión de las PQRSDF permite identificar necesidades, expectativas e inconformidades de los usuarios, así como situaciones recurrentes que pueden afectar el acceso, la continuidad y la calidad de la atención. La información generada mediante estos mecanismos constituye un insumo relevante para la toma de decisiones, la gestión de riesgos y el mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

La E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá dispone de diferentes canales presenciales, físicos, virtuales y telefónicos para facilitar la comunicación con los ciudadanos y usuarios. Las comunicaciones recibidas son consolidadas y gestionadas mediante la herramienta de Ventanilla Única, diseñada en Microsoft Excel, debido a que la entidad no cuenta con un aplicativo o software especializado para este proceso.

En cumplimiento de las funciones de evaluación y seguimiento asignadas a la Oficina de Control Interno por la Ley 87 de 1993 y el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se realizó el seguimiento independiente a la gestión de las PQRSDF correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

El seguimiento estuvo orientado a evaluar la consistencia y trazabilidad de la información, la oportunidad de las respuestas, el cumplimiento de los términos legales, el estado de las comunicaciones pendientes, las causas recurrentes, las acciones de mejora implementadas y el funcionamiento general del Sistema de Gestión de PQRSDF, con el propósito de contribuir al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y al mejoramiento de la atención al ciudadano.

2. OBJETIVO GENERAL:

Evaluar de manera independiente la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidas por la E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, mediante la verificación de la consistencia y trazabilidad de la información, la oportunidad de las respuestas, el cumplimiento de los términos legales, el estado de los trámites, las causas recurrentes y las acciones de mejora implementadas, con el fin de

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
--	--	--

identificar fortalezas y oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y de la atención al usuario.

3. ALCANCE:

El seguimiento comprendió la revisión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidas por la E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

La evaluación incluyó:

- La revisión y depuración del archivo consolidado de Ventanilla Única.
- La identificación de las comunicaciones clasificadas como PQRSDF.
- La validación de números y fechas de radicación.
- La revisión de los medios de recepción y las dependencias responsables.
- La verificación del estado de los trámites.
- El análisis de las fechas de respuesta y notificación.
- La evaluación de la oportunidad y el cumplimiento de los términos legales.
- La identificación de comunicaciones pendientes o con posible vencimiento.
- El análisis de la distribución por tipo de manifestación y dependencia.
- La identificación de causas recurrentes.
- La revisión de las acciones de mejora documentadas.
- La evaluación del funcionamiento del Comité de Ética Hospitalaria y del Sistema de Gestión de PQRSDF.

Como fuentes de información se utilizaron el archivo denominado “Enero a junio de 2026 – Ventanilla Única”, las actas del Comité de Ética Hospitalaria correspondientes al primer semestre de 2026 y los soportes suministrados por las dependencias responsables.

Para efectos del seguimiento, no se tomó el informe de SIAU como fuente independiente, debido a que, de acuerdo con la información suministrada por la entidad, sus registros se encuentran incorporados en el consolidado de Ventanilla Única. Esta decisión permitió evitar posibles duplicidades y concentrar el análisis en la fuente institucional definida para el registro de las comunicaciones recibidas.

El seguimiento se efectuó con base en la información disponible y suministrada a la Oficina de Control Interno. Por lo tanto, los resultados se encuentran sujetos a la calidad, integridad, actualización y trazabilidad de los registros y soportes aportados.

4. CRITERIOS:

El presente seguimiento se realizó con fundamento en las disposiciones contenidas en la Constitución Política de Colombia, la Ley 87 de 1993, la Ley 1437 de 2011, la Ley 1474 de 2011, en especial lo previsto en su artículo 76, la Ley 1712 de 2014, la Ley 1755 de 2015,

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.



el Decreto 1166 de 2016 relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de peticiones verbales, el Decreto 1499 de 2017 mediante el cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud y demás lineamientos aplicables a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), así como el procedimiento institucional y demás disposiciones internas vigentes de la E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá.

Estos criterios constituyeron el referente para evaluar la accesibilidad de los canales, la calidad de los registros, la oportunidad de las respuestas, el cumplimiento de los términos, la trazabilidad de las actuaciones, la gestión de las comunicaciones pendientes y la efectividad de los controles implementados.

5. METODOLOGÍA:

El seguimiento se desarrolló mediante un proceso de evaluación independiente basado en la revisión documental, depuración de datos, análisis estadístico y validación de la información suministrada por la entidad.

La Oficina de Control Interno aplicó las siguientes actividades:

1. **Revisión de las fuentes de información:** se examinó el archivo consolidado de Ventanilla Única y las actas del Comité de Ética Hospitalaria correspondientes al primer semestre de 2026.
2. **Delimitación del período:** se seleccionaron los registros con fecha de radicación comprendida entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.
3. **Depuración de la base:** se revisaron los números de radicación, fechas, clasificaciones, dependencias, estados, respuestas y mecanismos de notificación. También se identificaron duplicidades, campos incompletos y fechas que no correspondían al período evaluado.
4. **Identificación del universo de PQRSDF:** se separaron las comunicaciones clasificadas expresamente como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de los demás documentos administrativos, judiciales, contractuales y asistenciales registrados en Ventanilla Única.
5. **Normalización de la información:** se unificaron variaciones ortográficas y denominaciones equivalentes, como “Peticiones” y “Peteiciones”, “Queja” y “Quejas”, “Reclamo” y “Reclamos”, así como las diferentes formas utilizadas para identificar algunas dependencias.
6. **Análisis estadístico:** se determinó la distribución de las PQRSDF por mes, tipo de manifestación, medio de radicación y dependencia responsable.



7. **Evaluación de la oportunidad:** se calcularon los días hábiles transcurridos entre la fecha de radicación y la fecha de respuesta válida, excluyendo sábados, domingos y días festivos.
8. **Verificación de términos:** ante la falta de identificación uniforme de la modalidad de cada petición, se utilizó como referencia general el término de 15 días hábiles. Los resultados fueron tratados como señales de cumplimiento o posible vencimiento sujetas a validación individual.
9. **Identificación de pendientes:** se analizaron las comunicaciones que requerían respuesta y que, al 30 de junio de 2026, figuraban como pendientes o no presentaban un estado definido.
10. **Análisis de causas y acciones:** se revisaron las causas recurrentes y las acciones de mejora documentadas en las actas del Comité de Ética Hospitalaria.
11. **Evaluación de controles:** se analizaron la estructura de la herramienta de Excel, la estandarización de los datos, la trazabilidad de las respuestas, la administración de términos, la conciliación de las cifras y el seguimiento a las acciones de mejora.

El análisis comprendió la totalidad de los registros identificados como PQRSDf dentro del período evaluado; por tanto, no se aplicó muestreo estadístico. Los resultados fueron contrastados con la normativa aplicable y con las evidencias disponibles, con el propósito de emitir una evaluación objetiva e independiente sobre el funcionamiento del sistema.

6. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO:

Con el fin de dar cumplimiento a las funciones de evaluación y seguimiento asignadas a la Oficina de Control Interno y en desarrollo de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se efectuó el seguimiento independiente a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDf) correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

La evaluación se realizó mediante el análisis de la información suministrada por el proceso responsable, la verificación de los registros documentales y el contraste de las diferentes fuentes de información, con el propósito de evaluar la gestión del proceso, la consistencia de la información reportada, el cumplimiento de la normatividad aplicable y la efectividad de los controles implementados para la atención de las manifestaciones ciudadanas.

6.1 Información suministrada para el seguimiento

En atención al requerimiento efectuado por la Oficina de Control Interno a través de correo electrónico, la Subgerencia Administrativa y Financiera suministró la información correspondiente a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias

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

y Felicitaciones (PQRSDF) del primer semestre de 2026, la cual fue objeto de revisión, depuración, validación y análisis.

La documentación suministrada comprende:

- Base de datos denominada **“Enero a junio de 2026 – Ventanilla Única”**, elaborada en Microsoft Excel, que contiene el registro consolidado de las comunicaciones recibidas por la entidad.
- Actas del Comité de Ética Hospitalaria correspondientes al primer semestre de 2026.
- Soportes relacionados con el análisis, seguimiento y gestión de las manifestaciones ciudadanas.

Para efectos del presente seguimiento, no se tomó como fuente independiente el informe elaborado por el Servicio de Información y Atención al Usuario —SIAU—, teniendo en cuenta que, de acuerdo con la información suministrada, los registros correspondientes se encuentran incorporados en el archivo consolidado de Ventanilla Única. Esta decisión metodológica busca evitar la duplicidad de registros y concentrar el análisis en la fuente institucional utilizada para consolidar la correspondencia recibida.

La base de Ventanilla Única contiene la totalidad de las comunicaciones radicadas ante la entidad y no exclusivamente las clasificadas como PQRSDF. Por esta razón, la Oficina de Control Interno realizó un proceso de depuración orientado a identificar los registros correspondientes al período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, verificar la clasificación asignada, excluir las comunicaciones que no corresponden al objeto del seguimiento y normalizar las denominaciones utilizadas para cada tipo de manifestación.

La información suministrada constituyó la evidencia base para evaluar la recepción, registro, direccionamiento, respuesta, notificación, seguimiento y análisis de las PQRSDF, así como la consistencia y trazabilidad de los datos utilizados para la elaboración de los reportes institucionales.

6.2 Evaluación de la gestión del proceso

La E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá dispone de diferentes canales presenciales, escritos, virtuales y telefónicos para facilitar el contacto de los ciudadanos y usuarios con la entidad y permitir la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

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

Durante el período evaluado se identificaron los siguientes canales de atención:

Canal	Descripción
Atención presencial y correspondencia física	Sede institucional ubicada en el kilómetro 1 vía Soracá, barrio San Francisco, Tunja.
Ventanilla Única	Recepción, radicación y direccionamiento de comunicaciones presentadas por los ciudadanos, usuarios y demás grupos de interés.
Página web institucional	www.cribsaludmental.gov.co
Formulario virtual de PQRSDF	Formulario dispuesto en la página web institucional para la radicación virtual de PQRSDF
Buzones físicos	Ocho buzones ubicados en las diferentes unidades de atención y recepción de la entidad los cuales están disponibles para los usuarios.
Canal telefónico	Línea celular 317 654 8208.

Fuente: Página Web ESE CRIB

La página web institucional dispone de un apartado de “Atención al Usuario”, en el cual se identifican opciones relacionadas con canales y horarios de atención, PQRS, denuncia anónima, encuesta de satisfacción e informes de PQRSDF. Asimismo, se verificó la existencia del enlace destinado a la radicación virtual de estas manifestaciones. No obstante, durante la consulta efectuada por la Oficina de Control Interno el 16 de julio de 2026, el formulario presentó un mensaje de verificación previa de la solicitud, por lo cual su operatividad deberá evaluarse mediante pruebas funcionales periódicas y conservarse la evidencia correspondiente.

En términos generales, la disponibilidad de diferentes canales facilita el acceso de los ciudadanos y usuarios a la entidad y constituye una fortaleza para la recepción de sus manifestaciones. Sin embargo, la existencia de múltiples canales requiere controles que garanticen que todas las comunicaciones recibidas sean centralizadas, radicadas, clasificadas, direccionadas y objeto de seguimiento bajo criterios uniformes.

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

Herramienta utilizada para el registro y seguimiento

Como resultado de la revisión se evidenció que la entidad no cuenta con un aplicativo o software especializado para la gestión de Ventanilla Única y el seguimiento integral de las PQRSDF. El registro y control de las comunicaciones se realiza mediante una herramienta diseñada en Microsoft Excel, en la cual se consignan, entre otros datos, el número y la fecha de radicación, el remitente, el medio de recepción, la clasificación de la comunicación, el asunto, la dependencia responsable, el trámite de respuesta, el código de salida, el estado, las fechas de respuesta y los mecanismos de notificación.

La herramienta utilizada permite consolidar información básica y efectuar actividades de seguimiento; sin embargo, por su naturaleza manual, presenta limitaciones frente a la automatización de controles, generación de alertas, administración de términos legales, validación de campos obligatorios, estandarización de categorías, control de duplicidades, trazabilidad de modificaciones, integración de canales y generación automática de reportes e indicadores.

La ausencia de un aplicativo especializado no constituye, por sí sola, un incumplimiento, siempre que la herramienta implementada garantice la integridad, disponibilidad, confiabilidad, seguridad y trazabilidad de la información. No obstante, las inconsistencias identificadas durante la revisión en la base de datos —relacionadas con duplicidad de radicados, diferencias en las denominaciones, registros incompletos y fechas que no corresponden al período evaluado— evidencian la necesidad de fortalecer los controles de captura, validación, seguimiento y cierre de la información.

En consecuencia, la Oficina de Control Interno considera necesario que la entidad evalúe la viabilidad técnica, operativa y financiera de implementar un sistema de información que permita integrar los diferentes canales de recepción, administrar los términos de respuesta, generar alertas preventivas, mantener la trazabilidad de las actuaciones y producir información confiable para el seguimiento y la toma de decisiones. Mientras se adopta una solución tecnológica, deberán fortalecerse los controles incorporados en la herramienta de Excel y establecerse revisiones periódicas de calidad de la información.

6.3 Verificación de la consistencia de la información

Con el propósito de evaluar la integridad, confiabilidad y trazabilidad de la información utilizada para la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), la Oficina de Control Interno revisó el archivo consolidado de Ventanilla Única correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

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 verificación comprendió la revisión de los números y fechas de radicación, medios de recepción, clasificación de las comunicaciones, dependencias y responsables asignados, estado del trámite, códigos y fechas de salida, fechas de respuesta, constancias y mecanismos de notificación, así como la correspondencia entre los diferentes campos registrados. Adicionalmente, la información fue contrastada con las actas del Comité de Ética Hospitalaria suministradas para el período evaluado.

Como resultado de la revisión, se estableció que el archivo contiene la totalidad de la correspondencia recibida por la entidad y no exclusivamente las manifestaciones clasificadas como PQRSDF. Por esta razón, fue necesario realizar un proceso de depuración para identificar los registros objeto del seguimiento, excluir las comunicaciones de carácter administrativo, judicial, contractual o asistencial que no corresponden a esta clasificación y unificar las denominaciones utilizadas.

En el análisis de la base de datos se identificaron las siguientes situaciones:

Aspecto verificado	Resultado de la revisión
Estructura del registro	La base contiene campos para identificar la radicación, clasificación, dependencia responsable, trámite, respuesta y notificación; sin embargo, algunos presentan información incompleta o no diligenciada.
Números de radicación	Se identificaron números de radicado repetidos, situación que requiere validación para determinar si corresponden a duplicidades, reiteraciones o registros independientes asociados a una misma comunicación.
Fechas de radicación	El archivo contiene dos campos denominados “Fecha radicado”, respecto de los cuales se observaron diferencias en algunos registros. También se encontraron fechas que no corresponden al período evaluado o que presentan posibles errores de digitación.
Clasificación de las comunicaciones	Se evidenció falta de uniformidad en las denominaciones, entre ellas “Petición” y “Peticiones”, “Queja” y “Quejas”, “Reclamo” y “Reclamos”, así como otras categorías que requieren normalización.
Correspondencia general y PQRSDF	La herramienta integra comunicaciones de distinta naturaleza, como documentos, glosas, acciones de tutela, invitaciones y solicitudes de autoridades judiciales o administrativas, sin una separación automática de las PQRSDF.

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

Aspecto verificado	Resultado de la revisión
Dependencias responsables	Se observaron diferencias en la escritura de algunas dependencias, mediante el uso de mayúsculas, minúsculas, abreviaturas o denominaciones similares, lo cual puede generar fragmentación en los reportes.
Estado del trámite	Se identificaron registros pendientes y campos sin diligenciar, por lo que resulta necesario verificar si corresponden a comunicaciones que no requieren respuesta, trámites en curso o respuestas no actualizadas en la herramienta.
Respuesta y notificación	Algunos registros no presentan de manera completa el código de salida, la fecha de respuesta, la constancia de recibido o el mecanismo de notificación, lo cual limita la verificación integral de la oportunidad y trazabilidad del trámite.
Validación de la información	No se evidenciaron controles automáticos suficientes para impedir duplicidades, restringir fechas inconsistentes, exigir el diligenciamiento de campos obligatorios o generar alertas sobre términos próximos a vencerse.

Fuente: Base de datos enero a junio 2026 ventanilla única

Las situaciones descritas guardan relación con el hecho de que la entidad no cuenta con un aplicativo o software especializado para la gestión de Ventanilla Única. El registro y seguimiento se realiza mediante una herramienta diseñada en Microsoft Excel, cuyo diligenciamiento depende principalmente de controles manuales. Si bien esta herramienta permite consolidar la información básica de las comunicaciones, presenta limitaciones para validar automáticamente los datos, estandarizar las categorías, controlar los términos de respuesta, integrar los diferentes canales de recepción y mantener la trazabilidad de las modificaciones efectuadas.

De igual manera, la existencia de diferentes canales de recepción —Ventanilla Única, formulario virtual de PQRSDF, página web institucional, ocho buzones físicos, atención presencial y canal telefónico— requiere mecanismos de centralización y conciliación que aseguren que todas las manifestaciones recibidas sean incorporadas oportunamente en una única fuente de información, evitando omisiones o duplicidades.

En consecuencia, la Oficina de Control Interno considera que la entidad dispone de información que permite efectuar el seguimiento general a la gestión de las comunicaciones; no obstante, las inconsistencias identificadas limitan su confiabilidad para la generación automática de estadísticas, indicadores y reportes. Por lo anterior, las cifras presentadas en este informe corresponden al resultado de la depuración y validación

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



efectuada sobre la información suministrada y deben interpretarse considerando las limitaciones señaladas.

Se recomienda fortalecer los controles de captura, revisión y cierre de la información; definir un catálogo único de categorías, dependencias y estados; establecer campos obligatorios y reglas de validación; realizar conciliaciones periódicas entre los canales de recepción y evaluar la viabilidad de implementar una solución tecnológica que permita administrar integralmente la Ventanilla Única y la gestión de las PQRSDF.

6.4 Análisis estadístico

Para efectuar el análisis estadístico, la Oficina de Control Interno tomó como fuente principal el archivo consolidado de Ventanilla Única y aplicó los siguientes criterios de depuración:

- Selección de los registros con fecha de radicación comprendida entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.
- Exclusión de las comunicaciones que no corresponden a PQRSDF, tales como documentos administrativos, glosas, acciones de tutela, invitaciones y solicitudes de autoridades judiciales o administrativas.
- Unificación de las variaciones ortográficas y de número empleadas para una misma categoría, entre ellas “Petición” y “Peticiones”, “Queja” y “Quejas”, y “Reclamo” y “Reclamos”.
- Validación de los números de radicación, con el propósito de evitar duplicidades en el universo objeto del análisis.

Como resultado de este ejercicio, se identificaron 2.064 registros de correspondencia con fecha de radicación dentro del período evaluado. De este universo, 614 registros fueron clasificados expresamente como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones, equivalentes al 29,75 % del total. Los demás registros corresponden a comunicaciones de diferente naturaleza y, por tanto, no fueron incluidos en el análisis específico de PQRSDF.

6.4.1 Distribución de las PQRSDF por tipo y mes

La distribución mensual de las 614 PQRSDF identificadas fue la siguiente:

Tipo de manifestación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	Participación
Peticiones	109	96	108	52	38	57	460	74,92 %
Quejas	8	15	23	19	20	19	104	16,94 %
Reclamos	5	0	11	4	0	5	25	4,07 %
Sugerencias	0	0	0	1	1	5	7	1,14 %

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

Tipo de manifestación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	Participación
Denuncias	0	0	1	0	2	2	5	0,81 %
Felicitaciones	1	0	0	3	4	5	13	2,12 %
Total mensual	123	111	143	79	65	93	614	100 %
Participación mensual	20,03 %	18,08 %	23,29 %	12,87 %	10,59 %	15,15 %	100 %	

Fuente: Base de datos enero a junio 2026 ventanilla única

El análisis evidencia que las peticiones constituyeron la manifestación más representativa del semestre, con 460 registros y una participación del 74,92 %. Este resultado muestra que la mayor parte de las comunicaciones clasificadas como PQRSDF estuvo relacionada con solicitudes formuladas por los usuarios o grupos de interés.

Las quejas ocuparon el segundo lugar, con 104 registros, equivalentes al 16,94 %. Su comportamiento aumentó progresivamente entre enero y marzo, al pasar de 8 a 23 registros. Durante abril, mayo y junio se mantuvieron en niveles similares, con 19, 20 y 19 quejas, respectivamente. Esta tendencia requiere ser analizada conjuntamente con las causas registradas y las áreas involucradas, con el fin de determinar si se presentan situaciones recurrentes que demanden acciones correctivas o preventivas.

Los reclamos representaron el 4,07 %, con 25 registros. La mayor concentración se presentó en marzo, con 11 casos, mientras que en febrero y mayo no se registraron comunicaciones bajo esta categoría. La ausencia de reclamos en determinados meses debe interpretarse con cautela, teniendo en cuenta las inconsistencias advertidas en la clasificación de las comunicaciones y la posible utilización indistinta de los conceptos de queja y reclamo.

Las felicitaciones correspondieron al 2,12 %, con 13 registros. Se evidenció un incremento durante el segundo trimestre, al pasar de tres registros en abril a cuatro en mayo y cinco en junio. Este comportamiento constituye un elemento favorable y puede utilizarse para identificar servicios, dependencias o prácticas institucionales valoradas positivamente por los usuarios.

Las sugerencias y denuncias presentaron la menor participación, con siete y cinco registros, respectivamente. Aunque su frecuencia es reducida, estas manifestaciones deben ser analizadas individualmente debido a que pueden aportar información relevante para el mejoramiento de los servicios, la gestión de riesgos y la adopción de medidas institucionales.

6.4.2 Comportamiento mensual

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



Marzo presentó el mayor número de PQRSDF del semestre, con 143 registros, equivalentes al 23,29 % del total. Le siguieron enero, con 123; febrero, con 111; junio, con 93; abril, con 79, y mayo, con 65 registros.

Entre marzo y mayo se observó una disminución del total de manifestaciones, al pasar de 143 a 65 registros. En junio se presentó nuevamente un incremento, con 93 casos. No obstante, estas variaciones no permiten establecer, por sí solas, una mejora o deterioro en la gestión institucional, dado que pueden estar relacionadas con el volumen de usuarios atendidos, la disponibilidad y utilización de los canales, los criterios de clasificación o la oportunidad en el registro de la información.

También se observó que, mientras las peticiones disminuyeron durante el segundo trimestre, las quejas se mantuvieron relativamente estables y aumentaron las sugerencias y felicitaciones. Esta situación evidencia la importancia de analizar de manera independiente cada categoría, evitando valorar el comportamiento del sistema únicamente a partir del total mensual de comunicaciones.

6.4.3 Distribución por medio de radicación

De las 614 PQRSDF identificadas, 368 fueron recibidas por correo electrónico, equivalentes al 59,93 %, y 246 mediante medio físico, correspondientes al 40,07 %.

Medio de radicación	Número de registros	Participación
Correo electrónico	368	59,93 %
Medio físico	246	40,07 %
Total	614	100 %

Fuente: Base de datos enero a junio 2026 ventanilla única

Los resultados muestran una mayor utilización de los medios electrónicos. Sin embargo, la base de datos únicamente distingue entre “correo electrónico” y “físico”, sin identificar de manera independiente si las comunicaciones fueron recibidas a través del formulario virtual de PQRSDF, la Ventanilla Única, los ocho buzones físicos, la línea telefónica u otro canal institucional.

Esta limitación impide establecer el nivel real de utilización de cada canal y evaluar su accesibilidad, funcionamiento y efectividad. Por lo tanto, se requiere ampliar y estandarizar

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

el campo relacionado con el canal de recepción, de manera que la entidad pueda diferenciar el origen específico de cada manifestación y generar estadísticas que apoyen la toma de decisiones.

6.4.4 Consideraciones sobre las cifras analizadas

Las cifras presentadas corresponden a los registros clasificados expresamente en la base como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones, después de unificar las variaciones ortográficas identificadas. No se reclasificaron automáticamente como peticiones las categorías denominadas “solicitud de información”, “solicitud de documentos” u otras similares, debido a que la base institucional las registra de forma independiente y no se suministraron criterios documentados que permitieran determinar de manera uniforme su correspondencia con las modalidades del derecho de petición.

Igualmente, al contrastar la información de Ventanilla Única con las actas del Comité de Ética Hospitalaria se observaron diferencias en algunas cifras mensuales. Por ejemplo, para mayo la base registra 20 quejas, ningún reclamo, una sugerencia y cuatro felicitaciones, mientras que el acta del Comité presenta cifras diferentes para algunas de estas categorías. En consecuencia, los resultados estadísticos de este numeral corresponden a la depuración de la base de Ventanilla Única, definida como fuente principal del seguimiento.

En criterio de la Oficina de Control Interno, la entidad cuenta con información que permite conocer el comportamiento general de las PQRSDf; no obstante, debe fortalecer la estandarización de las categorías, la identificación específica de los canales de recepción y la conciliación mensual de las cifras antes de su presentación ante el Comité de Ética Hospitalaria o su utilización en informes institucionales.

6.5 Oportunidad en las respuestas.

Con el propósito de evaluar la oportunidad en la atención de las PQRSDf, la Oficina de Control Interno analizó los registros clasificados en la base de Ventanilla Única como sujetos a trámite de respuesta, tomando como referencia la fecha de radicación, el estado del trámite y la fecha de respuesta registrada.

Para el cálculo se contabilizaron los días hábiles transcurridos entre la fecha de radicación y la fecha de respuesta, excluyendo sábados, domingos y días festivos. Como parámetro general de evaluación se tomó el término de quince (15) días hábiles previsto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, sin perjuicio de los términos especiales aplicables según la modalidad de la petición o su nivel de prioridad.



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

Código: A-GIC-F-01

De las 614 PQRSDf identificadas durante el primer semestre de 2026, la base registra que 536 requerían trámite de respuesta, mientras que 72 fueron marcadas como comunicaciones que no requerían respuesta y seis no presentan información en este campo.

La situación de las 536 comunicaciones que requerían respuesta fue la siguiente:

Estado registrado	Número	Participación
Resueltas	284	52,99 %
Pendientes	243	45,34 %
Sin estado definido	9	1,68 %
Total	536	100 %

Fuente: Base de datos enero a junio 2026 ventanilla única

Los resultados muestran que, al cierre del período evaluado, el 52,99 % de las PQRSDf que requerían respuesta figuraba como resuelto, mientras que el 45,34 % permanecía pendiente y el 1,68 % no tenía un estado definido. No obstante, esta información debe interpretarse considerando las inconsistencias advertidas entre los campos “Estado del trámite” y “Fecha respuesta”, debido a que se encontraron registros marcados como pendientes que, simultáneamente, presentan una fecha en el campo destinado a la respuesta.

Análisis de las comunicaciones resueltas

De las 284 comunicaciones registradas como resueltas y que requerían respuesta, en 272 se diligenció una fecha de respuesta. Sin embargo, cuatro presentan una fecha anterior a la radicación y 12 no contienen fecha, por lo cual únicamente 268 registros contaban con información cronológica válida para calcular la oportunidad.

Resultado de la evaluación	Número	Participación sobre registros evaluables
Respondidas dentro de 15 días hábiles	246	91,79 %
Respondidas después de 15 días hábiles	22	8,21 %
Total de registros evaluables	268	100 %

Fuente: Base de datos enero a junio 2026 ventanilla única

Adicionalmente, 16 comunicaciones resueltas no pudieron ser evaluadas: 12 por ausencia de la fecha de respuesta y cuatro por presentar una fecha anterior a la radicación.

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

Sobre los 268 registros con información válida, el tiempo promedio de respuesta fue de aproximadamente **7,9 días hábiles** y la mediana se ubicó en **cinco días hábiles**. Estos resultados evidencian que la mayoría de las comunicaciones evaluables fueron atendidas dentro del parámetro general de 15 días hábiles.

No obstante, las 22 respuestas emitidas después de dicho término requieren revisión individual para determinar la causa de la demora, la existencia de ampliaciones o traslados, la comunicación oportuna al peticionario y la aplicación del término legal específico correspondiente.

Limitaciones para evaluar el cumplimiento de los términos

La base de Ventanilla Única no identifica de manera uniforme la modalidad específica de cada petición, por ejemplo, solicitud de documentos o información, consulta, petición general o requerimiento entre autoridades. Tampoco contiene campos estructurados para registrar el término legal aplicable, la fecha de vencimiento, las suspensiones, ampliaciones, traslados por competencia o la clasificación por riesgo y prioridad.

Esta situación limita la aplicación de los términos diferenciales establecidos en la Ley 1755 de 2015, como los diez días para solicitudes de información o documentos y los treinta días para consultas, así como la verificación de los tiempos especiales aplicables a determinadas peticiones relacionadas con la prestación de servicios de salud. En consecuencia, el resultado obtenido corresponde a una evaluación general y no sustituye la revisión jurídica individual de cada comunicación.

Asimismo, se evidenciaron debilidades en la actualización de los estados, debido a que algunos registros pendientes presentan fecha de respuesta, mientras que ciertos registros resueltos no cuentan con la totalidad de los datos de salida y notificación. Por esta razón, la fecha diligenciada en la herramienta no constituye por sí sola evidencia suficiente de que la respuesta haya sido efectivamente comunicada al usuario.

En criterio de la Oficina de Control Interno, la entidad presenta un resultado favorable en la oportunidad de las respuestas que pudieron ser evaluadas; sin embargo, debe fortalecer la calidad y actualización de los registros para garantizar que la medición refleje de forma completa y confiable la gestión realizada.

Se recomienda incorporar en la herramienta de seguimiento campos obligatorios para la modalidad de la petición, término legal aplicable, fecha de vencimiento, fecha efectiva de respuesta, fecha y mecanismo de notificación, ampliaciones, traslados y nivel de prioridad. También se deben implementar alertas preventivas y realizar revisiones periódicas de los

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



registros pendientes, con el fin de prevenir vencimientos y asegurar la debida trazabilidad de la respuesta.

6.6 Cumplimiento de términos legales.

La Oficina de Control Interno evaluó el cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, según el cual las peticiones deben resolverse, como regla general, dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. La norma establece términos especiales de diez (10) días para las solicitudes de información y documentos, y de treinta (30) días para las consultas formuladas a las autoridades. Cuando excepcionalmente no sea posible responder dentro del término aplicable, la entidad debe informar al interesado, antes de su vencimiento, las razones de la demora y el nuevo plazo, el cual no podrá exceder del doble del término inicialmente previsto. [Ley 1755 de 2015, artículo 14.](#)

Para realizar la evaluación se tomaron las 536 PQRSDF que, de acuerdo con la base de Ventanilla Única, requerían trámite de respuesta. Los días fueron contabilizados desde la fecha de radicación hasta la fecha de respuesta registrada o, tratándose de comunicaciones pendientes, hasta el 30 de junio de 2026.

Debido a que la base no identifica de manera uniforme la modalidad de cada petición ni el término legal aplicable, se utilizó como referencia general el término de quince días hábiles. En consecuencia, los resultados constituyen una señal de cumplimiento o de posible vencimiento que debe ser validada individualmente por la dependencia responsable.

El resultado obtenido fue el siguiente:

Situación identificada	Número de registros	Participación
Respondidas dentro del término general de 15 días hábiles	246	45,90 %
Respondidas después de 15 días hábiles	22	4,10 %
Registradas como resueltas, pero sin información válida para determinar el término	16	2,99 %
Pendientes o sin estado definido, con hasta 15 días hábiles transcurridos al 30 de junio	35	6,53 %
Pendientes o sin estado definido, con más de 15 días hábiles transcurridos	217	40,49 %
Total	536	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
--	--	---------------------------

Fuente: Base de datos enero a junio 2026 ventanilla única

De las 284 comunicaciones registradas como resueltas, 246 fueron respondidas dentro del parámetro general de 15 días hábiles y 22 presentan una respuesta posterior a dicho término. Las 16 restantes no pudieron ser evaluadas debido a la ausencia de la fecha de respuesta o a la existencia de fechas anteriores a la radicación.

Respecto de las 252 comunicaciones que figuraban como pendientes o sin estado definido al cierre del semestre, 35 se encontraban dentro del término general de 15 días hábiles, mientras que 217 habían superado este parámetro. Dentro de este último grupo, 196 registros acumulaban más de 30 días hábiles y 140 superaban 60 días hábiles desde su radicación.

Esta situación constituye una alerta relevante para la entidad. No obstante, no es posible concluir automáticamente que la totalidad de estos registros corresponde a peticiones vencidas, debido a que la herramienta no permite determinar:

- La modalidad específica de la petición.
- El término legal aplicable a cada caso.
- La existencia de traslados por falta de competencia.
- Las solicitudes de aclaración o complementación.
- Las suspensiones o ampliaciones del término.
- La comunicación previa al peticionario sobre una eventual ampliación.
- La fecha efectiva de notificación de la respuesta.
- El nivel de prioridad o riesgo de la manifestación.

Adicionalmente, se encontraron registros con estado “Pendiente” que presentan una fecha en el campo “Fecha respuesta”. Esta inconsistencia puede indicar falta de actualización del estado, uso inadecuado del campo o ausencia de conciliación entre la respuesta emitida y el cierre del trámite. Por lo tanto, los 217 casos señalados requieren revisión individual para establecer si se encuentran efectivamente vencidos o si fueron atendidos sin que se actualizara adecuadamente la herramienta.

La base tampoco permite verificar de manera diferenciada el cumplimiento del término de diez días aplicable a las peticiones de información y documentos, debido a que algunas comunicaciones fueron registradas bajo categorías independientes, como “Solicitud de información”, “Solicitud documentos” o denominaciones similares, sin integrarlas de manera uniforme dentro de la clasificación de peticiones. En consecuencia, la aplicación exclusiva del parámetro general de 15 días puede ocultar respuestas extemporáneas frente al término especial de diez días.

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



En criterio de la Oficina de Control Interno, aunque la mayoría de las respuestas con información válida fue emitida oportunamente, la proporción de comunicaciones pendientes, la existencia de registros con antigüedad superior a los términos generales y especiales, y las inconsistencias entre el estado y la fecha de respuesta evidencian debilidades en el control de los vencimientos y en la actualización de la información.

Por lo anterior, se recomienda realizar la depuración inmediata de las comunicaciones registradas como pendientes, determinar su estado real y priorizar aquellas que hayan superado el término legal aplicable. Asimismo, la herramienta debe incorporar campos obligatorios para registrar la modalidad de la petición, término aplicable, fecha de vencimiento, ampliaciones, traslados, respuesta, notificación y cierre, junto con alertas preventivas que permitan gestionar oportunamente los trámites próximos a vencer.

6.7 PQRSDF pendientes o vencidas.

Con el propósito de identificar las PQRSDF que al cierre del primer semestre de 2026 se encontraban pendientes de atención o presentaban señales de posible vencimiento, la Oficina de Control Interno revisó los registros que, de acuerdo con la base de Ventanilla Única, requerían trámite de respuesta y no figuraban como resueltos al 30 de junio de 2026.

De las 536 PQRSDF que requerían respuesta, 243 se encontraban registradas como pendientes y nueve no presentaban un estado definido, para un total de 252 comunicaciones sin cierre verificable, equivalentes al 47,01 % de las comunicaciones sujetas a respuesta.

Estado al 30 de junio de 2026	Número	Participación
Pendientes	243	96,43 %
Sin estado definido	9	3,57 %
Total sin cierre verificable	252	100 %

Fuente: Base de datos enero a junio 2026 ventanilla única

Antigüedad de las comunicaciones pendientes

Para determinar la antigüedad de estos registros, se contabilizaron los días hábiles transcurridos desde la fecha de radicación hasta el 30 de junio de 2026. El resultado fue el siguiente:

Días hábiles transcurridos	Número de registros	Participación
Hasta 15 días	35	13,89 %

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

Días hábiles transcurridos	Número de registros	Participación
Entre 16 y 30 días	21	8,33 %
Entre 31 y 60 días	56	22,22 %
Más de 60 días	140	55,56 %
Total	252	100 %

Fuente: Base de datos enero a junio 2026 ventanilla única

El análisis evidencia que **217 registros**, equivalentes al **86,11 %** de las comunicaciones sin cierre verificable, habían superado 15 días hábiles desde su radicación. Dentro de este grupo, 196 acumulaban más de 30 días y 140 superaban los 60 días hábiles.

Los 35 registros con una antigüedad de hasta 15 días se encontraban, en principio, dentro del término general utilizado como referencia. Sin embargo, deben revisarse individualmente, dado que las solicitudes de información o documentos tienen un término especial de diez días y pueden presentarse otros términos según la naturaleza y prioridad de la comunicación.

Los 217 registros que superaron 15 días hábiles constituyen una alerta de posible vencimiento. No obstante, su condición definitiva debe establecerse mediante la revisión individual del expediente, verificando la modalidad de la petición, el término legal aplicable, las ampliaciones, traslados, solicitudes de complementación, respuestas emitidas y constancias de notificación.

Distribución por tipo de manifestación

Las comunicaciones pendientes o sin estado definido se distribuyeron de la siguiente manera:

Tipo de manifestación	Número	Participación
Peticiones	232	92,06 %
Quejas	17	6,75 %
Sugerencias	2	0,79 %
Reclamos	1	0,40 %
Total	252	100 %

Fuente: Base de datos enero a junio 2026 ventanilla única

La mayor concentración corresponde a las peticiones, con 232 registros. Este resultado evidencia la necesidad de fortalecer la clasificación por modalidad, dado que la categoría general “Peticiones” no permite diferenciar solicitudes de información o documentos, consultas y otras peticiones sometidas a términos legales distintos.

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

También se identificaron 17 quejas, dos sugerencias y un reclamo sin cierre verificable. Por su relación directa con la percepción de los usuarios sobre la atención y la calidad de los servicios, estas manifestaciones requieren revisión prioritaria y análisis de sus causas.

Distribución por dependencia responsable

Las principales dependencias o responsables asociados con las comunicaciones pendientes fueron los siguientes:

Dependencia o responsable registrado	Número	Participación
Subgerencia Científica	68	26,98 %
Subgerencia Administrativa y Financiera	39	15,48 %
Gerencia	33	13,10 %
SIAU	26	10,32 %
Auxiliar contable	18	7,14 %
Tesorería	17	6,75 %
Mercadeo	16	6,35 %
Otras dependencias o sin información	35	13,89 %
Total	252	100 %

Fuente: Base de datos enero a junio 2026 ventanilla única

La Subgerencia Científica presentó la mayor concentración, con 68 registros, seguida de la Subgerencia Administrativa y Financiera, con 39; Gerencia, con 33, y SIAU, con 26. Estas cuatro áreas concentran 166 comunicaciones, equivalentes al 65,87 % del total sin cierre verificable.

Esta distribución no implica necesariamente que las dependencias hayan omitido responder, debido a que pueden existir respuestas emitidas que no fueron actualizadas en la base. Sin embargo, sí evidencia la necesidad de que cada responsable concilie los registros asignados con los soportes documentales y determine su estado real.

Inconsistencias en el estado de los trámites

Durante la revisión se observó que 247 de los 252 registros pendientes o sin estado definido presentan información en el campo "Fecha respuesta", pese a no figurar como resueltos.

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



En la mayoría de estos casos tampoco se registra código de salida ni evidencia suficiente de notificación.

Esta situación afecta significativamente la confiabilidad de la información y puede obedecer a:

- Falta de actualización del estado después de emitir la respuesta.
- Diligenciamiento incorrecto del campo “Fecha respuesta”.
- Ausencia del código de salida o de la constancia de notificación.
- Falta de cierre del trámite en la herramienta.
- Utilización del campo para una finalidad diferente a la establecida en su encabezado.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno no puede afirmar que la totalidad de los 252 registros corresponde a PQRSDF materialmente pendientes, pero sí concluye que no cuentan con un cierre completo, consistente y verificable en la herramienta institucional.

En consecuencia, se recomienda realizar una jornada de depuración y conciliación de los registros pendientes, con participación de Ventanilla Única y las dependencias responsables, priorizando los 140 casos con antigüedad superior a 60 días hábiles. Para cada registro deberá verificarse la respuesta de fondo, el código de salida, la fecha y el mecanismo de notificación, el término legal aplicable y el cierre definitivo del trámite. Los casos efectivamente vencidos deberán dar lugar al análisis de causas y a la formulación de acciones correctivas.

6.8 Dependencias con mayor número de PQRSDF.

Con el propósito de identificar la distribución institucional de las PQRSDF, la Oficina de Control Interno analizó el campo “Dependencia” de la base de Ventanilla Única, entendido como el área a la cual fue asignada la comunicación para su gestión.

Para efectuar el análisis se unificaron denominaciones equivalentes, como “Gerente” y “Gerencia”, así como las variaciones relacionadas con las subgerencias y demás dependencias. La distribución de las 614 PQRSDF identificadas fue la siguiente:

Dependencia responsable	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	Total	Participación
SIAU	85	95	17	5	3	13	218	35,50 %
Subgerencia Científica	105	2	1	0	0	0	108	17,59 %
Gerencia	54	3	2	1	1	0	61	9,93 %

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

Dependencia responsable	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	Total	Participación
Subgerencia Administrativa y Financiera	57	3	0	0	0	0	60	9,77 %
Jurídica	49	0	0	0	1	0	50	8,14 %
Mercadeo	22	0	1	0	0	0	23	3,75 %
Tesorería	22	0	0	0	0	0	22	3,58 %
Auxiliar contable	18	0	0	0	0	0	18	2,93 %
Otras dependencias o sin información	48	1	4	0	0	0	54	8,79 %
Total	460	104	25	7	5	13	614	100 %

Fuente: Base de datos enero a junio 2026 ventanilla única

Las ocho dependencias con mayor número de registros concentran 560 PQRSDF, equivalentes al 91,21 % del total analizado.

Servicio de Información y Atención al Usuario —SIAU—

El SIAU presentó la mayor concentración, con 218 registros, equivalentes al 35,50 % del total. Esta dependencia recibió o gestionó 85 peticiones, 95 quejas, 17 reclamos, cinco sugerencias, tres denuncias y la totalidad de las 13 felicitaciones identificadas.

Asimismo, el SIAU concentra el 91,35 % de las quejas y el 68 % de los reclamos registrados durante el semestre. Este comportamiento es consistente con su función de atención al usuario y gestión de las manifestaciones relacionadas con la prestación de los servicios.

Sin embargo, también evidencia la necesidad de que las quejas y reclamos sean trasladados y asociados con el proceso o servicio que originó la inconformidad, con el fin de facilitar el análisis de causas y la adopción de acciones de mejora.

Subgerencia Científica

La Subgerencia Científica ocupó el segundo lugar, con 108 registros, correspondientes al 17,59 % del total. De estos, 105 fueron clasificados como peticiones, dos como quejas y uno como reclamo.

La concentración de peticiones en esta dependencia puede estar relacionada con solicitudes sobre servicios asistenciales, atención clínica o información propia de la prestación del servicio. No obstante, la base no contiene una clasificación temática uniforme que permita determinar las causas o asuntos específicos asociados a estos registros.

Gerencia y Subgerencia Administrativa y Financiera

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



La Gerencia registró 61 PQRSDF, equivalentes al 9,93 %, mientras que la Subgerencia Administrativa y Financiera presentó 60 registros, correspondientes al 9,77 %. En ambas dependencias predominan las peticiones, con 54 y 57 registros, respectivamente.

La Gerencia también registra tres quejas, dos reclamos, una sugerencia y una denuncia. Esta diversidad puede obedecer al direccionamiento de comunicaciones que, por su naturaleza, requieren conocimiento o decisión del nivel directivo.

Área Jurídica

El área Jurídica presentó 50 registros, equivalentes al 8,14 % del total, de los cuales 49 corresponden a peticiones y uno a denuncia. El resultado debe analizarse considerando que la base general también contiene solicitudes judiciales, acciones de tutela y otras comunicaciones jurídicas que fueron excluidas del universo de PQRSDF por encontrarse clasificadas de forma independiente.

Otras dependencias

Las demás áreas concentran 54 registros, equivalentes al 8,79 %. En este grupo se encuentran Calidad, Contratación, Talento Humano, Cartera, Auditoría, Laboratorio, Ventanilla Única, COLCAN, Farmacia, Presupuesto, Trabajo Social y Facturación, además de tres comunicaciones que no presentan una dependencia claramente identificada.

La ausencia de dependencia responsable en algunos registros afecta la trazabilidad del trámite y dificulta establecer quién debe gestionar, responder y cerrar la comunicación. Por tanto, este campo debe ser obligatorio y utilizar denominaciones previamente estandarizadas.

Consideraciones de la Oficina de Control Interno

La distribución presentada corresponde a la dependencia responsable de gestionar la comunicación, según la información registrada en la herramienta, y no necesariamente al área, servicio o proceso que originó la petición, queja o reclamo. Por esta razón, una mayor cantidad de registros asignados no debe interpretarse automáticamente como una deficiencia de la dependencia.

La estructura actual de la base no permite diferenciar entre:

- Dependencia que recibe la comunicación.
- Dependencia responsable de preparar la respuesta.
- Área o servicio relacionado con los hechos.
- Proceso que origina la queja o reclamo.
- Responsable de aprobar y notificar la respuesta.

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.



Esta limitación reduce la utilidad de la información para identificar causas recurrentes y establecer responsabilidades sobre las acciones de mejoramiento. En consecuencia, se recomienda incorporar campos independientes para identificar el área que origina la manifestación, la dependencia responsable de responder y el proceso encargado de formular y ejecutar las acciones de mejora. Asimismo, deben estandarizarse las denominaciones de las dependencias para evitar la fragmentación de las estadísticas institucionales.

6.9 Causas recurrentes.

Con el propósito de identificar las situaciones que dieron origen a las quejas, reclamos y demás manifestaciones ciudadanas, la Oficina de Control Interno revisó la información contenida en la base de Ventanilla Única y las actas del Comité de Ética Hospitalaria correspondientes al primer semestre de 2026.

Como resultado de la revisión, se evidenció que la base de Ventanilla Única no dispone de un campo estructurado para registrar la causa de cada PQRSDF. La herramienta contiene información relacionada con el asunto de la comunicación, pero no incorpora categorías estandarizadas que permitan clasificar, consolidar y medir las causas de inconformidad.

En consecuencia, el análisis se fundamentó principalmente en las causas documentadas en las actas del Comité de Ética Hospitalaria, especialmente respecto de las comunicaciones recibidas por medio de los buzones físicos. Esta información permitió identificar tendencias cualitativas, pero no establecer con plena certeza su frecuencia y participación frente a la totalidad de las PQRSDF recibidas por los diferentes canales institucionales.

Las principales causas identificadas fueron las siguientes:

Causa identificada	Situaciones relacionadas
Trato digno, amable y humanizado	Inconformidades relacionadas con la atención brindada por algunos colaboradores, personal asistencial, enfermería, portería y convivencia en las unidades de hospitalización.
Acceso a los servicios	Dificultades en la asignación de citas, utilización de los canales de atención, orientación para el ingreso o egreso y acceso a determinados servicios institucionales.

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.



Causa identificada	Situaciones relacionadas
Tiempos de espera	Demoras percibidas en consulta externa, asignación de citas, ingreso, egreso hospitalario y atención de los usuarios.
Información clara, confiable y oportuna	Falta de orientación, información insuficiente o dificultades relacionadas con la entrega de historias clínicas y la comunicación de los procedimientos institucionales.
Satisfacción con el servicio de alimentación	Inconformidades relacionadas con la calidad, temperatura, presentación o entrega de los alimentos en las unidades de hospitalización.
Seguridad y convivencia	Situaciones asociadas con la seguridad de los usuarios, el cumplimiento de normas de convivencia y el comportamiento en las unidades de hospitalización.
Oportunidad y continuidad de la atención	Manifestaciones relacionadas con la continuidad de terapias, disponibilidad de servicios y oportunidad en la prestación de la atención requerida.

Fuente: Base de datos enero a junio 2026 ventanilla única

Trato digno, amable y humanizado

El trato humanizado constituye una de las causas más recurrentes identificadas en las actas del Comité. Para abril se documentaron tres quejas relacionadas con trato humanizado y, para mayo, ocho quejas y un reclamo asociados con trato amable y humanizado.

Las situaciones registradas se relacionan principalmente con la interacción entre los usuarios y el personal asistencial, de enfermería, portería y otras áreas de atención. No obstante, en las actas también se señala que algunos colaboradores han sido objeto de comportamientos irrespetuosos por parte de usuarios, lo que evidencia la necesidad de abordar la humanización desde una perspectiva integral que comprenda tanto el trato al usuario como la protección y preparación del personal.

Acceso a los servicios

El acceso fue otra causa recurrente durante el período evaluado. Las manifestaciones estuvieron relacionadas con los canales de asignación de citas, la orientación al usuario y el ingreso o egreso de los servicios institucionales.

En abril se reportaron dos reclamos relacionados con el acceso y, en mayo, tres quejas, dos reclamos y una sugerencia. Esta situación fue analizada por el Comité, donde se informó sobre la actualización y socialización de los canales para la asignación de citas y los horarios de atención presencial y telefónica.

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.



Tiempos de espera

Las demoras percibidas por los usuarios se presentaron principalmente en consulta externa, asignación de citas y procesos de ingreso o egreso hospitalario. Para abril se documentó una queja relacionada con tiempos de espera y, para mayo, tres quejas.

Aunque esta causa presenta una frecuencia menor frente al trato humanizado y el acceso, su recurrencia puede afectar la satisfacción de los usuarios y la percepción sobre la oportunidad de los servicios.

Información clara, confiable y oportuna

Se identificaron manifestaciones relacionadas con deficiencias en la orientación suministrada a los usuarios, particularmente frente a los procedimientos institucionales y la entrega de historias clínicas. En abril se registraron dos quejas relacionadas con información clara y confiable y en mayo se reportaron dos quejas por información.

La ausencia de información suficiente puede generar nuevas solicitudes, reiteraciones, desplazamientos innecesarios e inconformidades que podrían prevenirse mediante una orientación oportuna y uniforme.

Satisfacción con el servicio de alimentación

En abril se documentaron dos quejas relacionadas con la alimentación en hospitalización. Frente a estas situaciones, las actas registran la realización de mesas de trabajo, seguimiento al plan de mejora, control de temperaturas, revisión de minutas y acompañamiento por parte del personal responsable.

Esta causa requiere seguimiento para establecer si las acciones implementadas redujeron la recurrencia de las inconformidades y mejoraron la percepción de los usuarios.

Seguridad y convivencia

En mayo se registró una queja asociada con seguridad. Asimismo, en las sesiones del Comité se analizaron situaciones de convivencia y comportamiento de pacientes en las unidades de hospitalización, considerando las características particulares de la población atendida por la entidad.

Aunque estas situaciones no presentan la misma frecuencia que el trato humanizado o el acceso, requieren análisis individual y tratamiento prioritario por su posible impacto sobre la seguridad de los usuarios y colaboradores.

Consideraciones de la Oficina de Control Interno

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.



El análisis permite concluir que las causas recurrentes se concentran principalmente en trato humanizado, acceso a los servicios, tiempos de espera e información al usuario. Estas categorías se encuentran relacionadas entre sí, dado que las dificultades de acceso o las demoras pueden incrementar la inconformidad y generar interacciones conflictivas entre usuarios y colaboradores.

Sin embargo, la entidad no cuenta con un consolidado semestral uniforme que permita determinar el número total de PQRSDF asociado con cada causa. Las actas presentan análisis mensuales con criterios y alcances que no siempre son homogéneos y, en algunos casos, se concentran exclusivamente en las manifestaciones recibidas mediante los buzones físicos.

Por lo anterior, se recomienda incorporar en la herramienta de Ventanilla Única un catálogo estandarizado de causas y subcausas, aplicable a todas las PQRSDF independientemente del canal de recepción. Este registro debe identificar, como mínimo, el servicio involucrado, la causa principal, la causa secundaria, el área responsable, el nivel de riesgo, la recurrencia y la acción adoptada. Asimismo, el Comité de Ética Hospitalaria deberá realizar análisis comparativos periódicos que permitan evaluar tendencias y medir la efectividad de las acciones implementadas.

6.10 Acciones de mejora implementadas.

Con el propósito de evaluar la gestión institucional frente a las causas identificadas en las PQRSDF, la Oficina de Control Interno revisó las acciones documentadas en las actas del Comité de Ética Hospitalaria correspondientes al primer semestre de 2026.

La revisión permitió evidenciar que la entidad ha adoptado medidas orientadas a fortalecer el trato humanizado, mejorar el acceso y la orientación al usuario, reducir los tiempos de espera, optimizar la prestación del servicio de alimentación y atender situaciones relacionadas con la seguridad y la convivencia.

Las principales acciones documentadas fueron las siguientes:

Causa o situación atendida	Acción implementada o reportada
Trato digno y humanizado	Desarrollo del plan de acción de la Política de Humanización y realización de jornadas de capacitación dirigidas a los colaboradores.



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

Código: A-GIC-F-01

Causa o situación atendida	Acción implementada o reportada
Información y orientación al usuario	Implementación y socialización del Programa de Información y Educación al Usuario; fortalecimiento de la divulgación de derechos, deberes y procedimientos institucionales.
Acceso a los servicios	Actualización y socialización de los canales y horarios para la asignación de citas, tanto de manera presencial como telefónica y virtual.
Pérdida o inasistencia a citas	Confirmación previa de las agendas del día siguiente, con el propósito de disminuir la inasistencia y mejorar la utilización de los cupos disponibles.
Atención presencial	Disposición de personal en las ventanillas de atención y ubicación estratégica del SIAU para facilitar la orientación a los usuarios.
Tiempos de espera	Ajustes operativos en la atención presencial y distribución de actividades relacionadas con la asignación y confirmación de citas.
Alimentación hospitalaria	Mesas de trabajo, formulación y seguimiento de un plan de mejora, control de temperaturas, revisión de minutas y acompañamiento durante la preparación y entrega de alimentos.
Seguridad y verificación de quejas	Ampliación de la cobertura de cámaras de seguridad para apoyar la verificación de situaciones reportadas por usuarios y colaboradores.
Atención en unidades de hospitalización	Realización de revistas médicas interdisciplinarias y ajustes en la designación y rotación del personal asistencial.
Seguimiento a las manifestaciones	Presentación y análisis mensual de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones ante el Comité de Ética Hospitalaria.

Fuente: Actas del Comité de Ética Hospitalaria correspondientes al primer semestre de 2026

Fortalecimiento del trato humanizado

Frente a las quejas relacionadas con trato digno, amable y humanizado, el Comité reportó la ejecución del plan de acción de la Política de Humanización y la realización de jornadas periódicas de capacitación dirigidas a los colaboradores.

También se documentó el desarrollo del Programa de Información y Educación al Usuario, orientado a fortalecer las competencias del personal para suministrar información clara y oportuna, de acuerdo con su rol dentro de la institución.

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



Estas actividades son pertinentes frente a las causas identificadas; sin embargo, no se aportaron indicadores que permitan establecer su cobertura, cumplimiento y efecto sobre la disminución de las quejas por trato humanizado.

Acceso, asignación y confirmación de citas

En respuesta a las manifestaciones relacionadas con dificultades de acceso, la entidad informó sobre la actualización y socialización de los canales de asignación de citas. De acuerdo con las actas, se dispone de atención mediante centro de llamadas entre las 7:00 a. m. y las 5:00 p. m. y atención presencial entre las 8:00 a. m. y las 12:00 m.

Durante la jornada de la tarde, el personal encargado de la atención presencial desarrolla actividades de confirmación de las agendas del día siguiente, con el propósito de disminuir la pérdida de citas y mejorar la disponibilidad de los servicios. Asimismo, los canales fueron divulgados mediante carteleras, página web institucional y redes sociales.

Aunque estas acciones responden a las causas identificadas, se requiere medir su efectividad mediante indicadores relacionados con llamadas atendidas y abandonadas, tiempos de espera, citas asignadas, agendas confirmadas, inasistencias y quejas asociadas con barreras de acceso.

Información y orientación al usuario

Las actas evidencian acciones orientadas a fortalecer la información suministrada a los usuarios, entre ellas la socialización de derechos y deberes, la divulgación de los procedimientos de ingreso y egreso de hospitalización y la disponibilidad del SIAU en un punto visible y cercano a las áreas de atención.

También se informó que la entidad dispone de personal en las ventanillas para atender las necesidades de orientación. No obstante, no se aportaron registros consolidados sobre el número de usuarios orientados, los temas consultados ni la reducción de manifestaciones relacionadas con información insuficiente o inadecuada.

Mejoramiento del servicio de alimentación

Frente a las inconformidades relacionadas con la alimentación en las unidades de hospitalización, se documentaron mesas de trabajo y seguimiento al plan de mejora formulado con los responsables del servicio.

Entre las medidas reportadas se encuentran el control de temperaturas, la revisión de minutas por parte del profesional de nutrición, el acompañamiento durante la preparación y entrega de los alimentos y el seguimiento a las condiciones operativas del servicio.



Estas acciones guardan correspondencia con las situaciones identificadas. Sin embargo, se requiere complementar su seguimiento con evidencias sobre el cumplimiento del plan, resultados de las verificaciones, reincidencia de quejas y percepción de los usuarios frente a la calidad de la alimentación.

Seguridad y convivencia

Para apoyar la verificación de las situaciones reportadas por usuarios y colaboradores, la entidad informó la ampliación de la cobertura de cámaras de seguridad. Asimismo, en las unidades de hospitalización se han desarrollado acciones de seguimiento interdisciplinario, revistas médicas y ajustes en la rotación del personal asistencial.

Estas medidas pueden contribuir a esclarecer los hechos y fortalecer la seguridad; no obstante, su implementación debe garantizar el cumplimiento de las disposiciones sobre protección de datos personales, intimidad y reserva de la información clínica.

Evaluación de las acciones implementadas

La Oficina de Control Interno evidenció que el Comité de Ética Hospitalaria analiza periódicamente las manifestaciones ciudadanas y promueve acciones relacionadas con las causas identificadas. Esto constituye una fortaleza para el mejoramiento de la atención y la participación de los usuarios.

No obstante, las acciones se encuentran registradas de manera dispersa en las actas y no se evidenció un instrumento consolidado que permita identificar para cada acción:

- La causa o PQRSDF que le dio origen.
- El responsable de su ejecución.
- La fecha de inicio y terminación.
- Los recursos requeridos.
- El indicador y la meta esperada.
- Las evidencias de cumplimiento.
- El resultado alcanzado.
- La evaluación de su efectividad.
- El estado de cierre.

En consecuencia, aunque existen actividades implementadas, la información disponible no permite concluir de manera objetiva que hayan sido efectivas para reducir la recurrencia de las causas identificadas.

Se recomienda consolidar las acciones en una matriz de mejoramiento derivada de las PQRSDF, con responsables, plazos, indicadores, metas y evidencias. El Comité de Ética Hospitalaria deberá efectuar seguimiento periódico no solo al cumplimiento de las

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
--	--	---

actividades, sino también a su efectividad, comparando el comportamiento de las causas antes y después de la intervención.

6.11 Evaluación del Sistema de Gestión de PQRSDF.

Como resultado del seguimiento efectuado, la Oficina de Control Interno evidenció que la E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá cuenta con mecanismos institucionales para la recepción, radicación, direccionamiento, respuesta y análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

La entidad dispone de diferentes canales para facilitar la interacción con los ciudadanos y usuarios, entre ellos la atención presencial y la Ventanilla Única, la página web institucional, el formulario virtual de PQRSDF, ocho buzones físicos y el canal telefónico. La diversidad de canales constituye una fortaleza en términos de accesibilidad y participación ciudadana. Asimismo, se evidenció el funcionamiento del Comité de Ética Hospitalaria como instancia de análisis de las manifestaciones ciudadanas. Durante las sesiones se revisaron las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, se analizaron algunas de sus causas y se promovieron acciones relacionadas con la humanización, el acceso a los servicios, la información al usuario, los tiempos de espera, la alimentación, la seguridad y la convivencia.

No obstante, la evaluación identificó debilidades que afectan la integridad, confiabilidad y trazabilidad de la información. La entidad no cuenta con un aplicativo o software especializado para la gestión de Ventanilla Única y las PQRSDF; el registro y seguimiento se realiza mediante una herramienta diseñada en Microsoft Excel, cuyo funcionamiento depende principalmente de controles manuales.

Si bien la herramienta permite consolidar información básica, presenta limitaciones para integrar los diferentes canales, validar campos obligatorios, controlar duplicidades, estandarizar las clasificaciones, administrar términos legales, generar alertas de vencimiento, conservar la trazabilidad de las modificaciones y producir reportes automáticos confiables.

Entre las principales situaciones identificadas se encuentran:

- Diferencias y errores en las fechas de radicación y respuesta.
- Números de radicado repetidos.
- Variaciones en la denominación de categorías y dependencias.
- Registros incompletos o sin estado definido.
- Comunicaciones pendientes que presentan fecha de respuesta.
- Registros resueltos sin información completa sobre la respuesta o notificación.

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.



- Falta de identificación de la modalidad de la petición y del término legal aplicable.
- Ausencia de campos para registrar causas, nivel de riesgo, ampliaciones, traslados y acciones de mejora.
- Diferencias entre las cifras de Ventanilla Única y las presentadas en algunas actas del Comité de Ética Hospitalaria.

En materia de oportunidad, de los 268 registros resueltos con información cronológica válida, 246 fueron respondidos dentro del parámetro general de 15 días hábiles, equivalentes al 91,79 %, y 22 presentaron respuestas posteriores a dicho término. Este resultado es favorable respecto de las comunicaciones que pudieron ser evaluadas.

Sin embargo, de las 536 PQRSDf que requerían respuesta, 252 no presentaban un cierre verificable al 30 de junio de 2026. De estas, 217 habían superado 15 días hábiles desde su radicación y 140 registraban una antigüedad superior a 60 días hábiles. Debido a las inconsistencias entre el estado y la fecha de respuesta, no es posible concluir que la totalidad se encuentre materialmente vencida; no obstante, esta situación constituye una alerta que requiere depuración y validación inmediata.

También se evidenció que las causas recurrentes se relacionan principalmente con el trato humanizado, el acceso a los servicios, los tiempos de espera y la información suministrada a los usuarios. Aunque la entidad ha implementado actividades para atender estas situaciones, las acciones se encuentran registradas de manera dispersa en las actas y no cuentan con indicadores suficientes para evaluar su efectividad.

Concepto de la Oficina de Control Interno

La Oficina de Control Interno considera que el Sistema de Gestión de PQRSDf de la E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá **se encuentra implementado y en funcionamiento**, dado que existen canales de atención, responsables, mecanismos de registro y seguimiento, espacios institucionales de análisis y acciones orientadas al mejoramiento de la atención al usuario.

No obstante, su operación presenta debilidades relevantes en la calidad de la información, la administración de los términos legales, la trazabilidad de las respuestas y notificaciones, la conciliación entre fuentes, la estandarización de criterios y la evaluación de la efectividad de las acciones de mejora. Estas condiciones limitan la capacidad del sistema para generar información íntegra y confiable y aumentan el riesgo de vencimiento de términos, pérdida de trazabilidad, duplicidad u omisión de registros y toma de decisiones basada en datos inconsistentes.

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

En consecuencia, el sistema requiere fortalecer sus controles operativos y tecnológicos, especialmente en los siguientes aspectos:

1. Depuración y cierre de los registros pendientes.
2. Estandarización de categorías, dependencias, causas y estados.
3. Identificación del término legal aplicable a cada petición.
4. Registro completo de la respuesta y su notificación.
5. Centralización de las comunicaciones recibidas por todos los canales.
6. Implementación de alertas preventivas de vencimiento.
7. Conciliación periódica de las cifras antes de su presentación y publicación.
8. Seguimiento a las causas recurrentes y medición de la efectividad de las acciones.
9. Evaluación de la viabilidad de implementar un sistema de información especializado.

En términos generales, la entidad cuenta con una estructura funcional para gestionar las PQRSDf, pero requiere avanzar hacia un modelo más integrado, estandarizado, preventivo y soportado tecnológicamente, que garantice el ejercicio efectivo del derecho de petición, fortalezca la atención al usuario y proporcione información confiable para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo.

7. CONCLUSIONES

1. La E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá cuenta con un Sistema de Gestión de PQRSDf implementado y en funcionamiento, soportado en diferentes canales de atención, responsables institucionales, mecanismos de registro y seguimiento, y el Comité de Ética Hospitalaria como instancia de análisis de las manifestaciones ciudadanas.
2. La entidad dispone de canales presenciales, físicos, virtuales y telefónicos que facilitan el contacto de los usuarios y ciudadanos, entre ellos la Ventanilla Única, la página web institucional, el formulario virtual de PQRSDf, ocho buzones físicos y la línea telefónica. Esta diversidad constituye una fortaleza; sin embargo, requiere controles que garanticen la centralización, radicación y seguimiento de todas las comunicaciones recibidas.
3. La entidad no cuenta con un aplicativo o software especializado para la gestión de Ventanilla Única y las PQRSDf. El registro se realiza mediante una herramienta diseñada en Microsoft Excel, la cual permite consolidar información básica, pero presenta limitaciones para integrar canales, validar datos, controlar duplicidades, administrar términos, generar alertas y conservar la trazabilidad de las modificaciones.
4. Durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, se identificaron 2.064 registros de correspondencia, de los cuales 614 fueron

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.



clasificados expresamente como PQRSDF, equivalentes al 29,75 %. Las peticiones representaron el 74,92 %, seguidas de las quejas, con el 16,94 %, y los reclamos, con el 4,07 %.

5. La calidad de la información presenta debilidades relacionadas con números de radicación repetidos, diferencias en las fechas, clasificaciones no estandarizadas, campos incompletos, variaciones en los nombres de las dependencias y falta de coherencia entre el estado del trámite y la fecha de respuesta. Estas situaciones afectan la integridad, confiabilidad y trazabilidad de los registros.
6. De las 284 comunicaciones registradas como resueltas y sujetas a respuesta, únicamente 268 contaban con información cronológica válida para evaluar su oportunidad. De estas, 246 fueron respondidas dentro del parámetro general de 15 días hábiles, equivalentes al 91,79 %, mientras que 22 fueron atendidas después de dicho término.
7. Al cierre del semestre, 252 comunicaciones que requerían respuesta no presentaban un cierre verificable: 243 figuraban como pendientes y nueve no tenían un estado definido. De estas, 217 habían superado 15 días hábiles desde su radicación y 140 registraban una antigüedad superior a 60 días hábiles. No obstante, la existencia de fechas de respuesta en algunos registros pendientes exige validar individualmente su estado real antes de calificarlos definitivamente como vencidos.
8. La herramienta no identifica de manera uniforme la modalidad de la petición ni el término legal aplicable. Esta limitación impide verificar con precisión el cumplimiento de los términos especiales previstos para solicitudes de información o documentos, consultas, traslados por competencia y peticiones prioritarias.
9. El SIAU concentró el mayor número de PQRSDF, con 218 registros, equivalentes al 35,50 %, seguido de la Subgerencia Científica, con 108; Gerencia, con 61, y la Subgerencia Administrativa y Financiera, con 60. Esta distribución corresponde a las áreas responsables de gestionar las comunicaciones y no necesariamente a los procesos que originaron las inconformidades.
10. Las causas recurrentes identificadas en las actas del Comité de Ética Hospitalaria se relacionan principalmente con trato digno y humanizado, acceso a los servicios, tiempos de espera e información clara y oportuna. También se presentaron situaciones relacionadas con alimentación, seguridad y convivencia.
11. La entidad ha desarrollado acciones orientadas a fortalecer la humanización, los canales de asignación de citas, la orientación al usuario, la confirmación de agendas, el servicio de alimentación y la seguridad. Sin embargo, estas actividades se encuentran registradas de manera dispersa y no cuentan con indicadores suficientes para determinar su efectividad y su incidencia en la reducción de las causas recurrentes.
12. El Comité de Ética Hospitalaria realiza actividades periódicas de análisis y seguimiento, lo que constituye una fortaleza. No obstante, se observaron diferencias entre algunas cifras consignadas en las actas y la información registrada en

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.



Ventanilla Única, por lo que se requiere fortalecer la conciliación y validación previa de los datos.

En términos generales, el Sistema de Gestión de PQRSDf es funcional, pero requiere fortalecer sus controles operativos, documentales y tecnológicos para garantizar información confiable, prevenir el vencimiento de términos, asegurar la trazabilidad de las respuestas y evaluar la efectividad de las acciones implementadas.

8. RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. **Depurar los registros pendientes:** realizar una revisión inmediata de las 252 comunicaciones sin cierre verificable, priorizando las 140 que presentan una antigüedad superior a 60 días hábiles. Para cada caso deberá verificarse la respuesta de fondo, el código de salida, la notificación y el cierre del trámite.
2. **Validar los posibles vencimientos:** determinar individualmente el término legal aplicable a los 217 registros que superaron 15 días hábiles, estableciendo cuáles fueron respondidos, cuáles permanecen efectivamente vencidos y cuáles cuentan con ampliaciones, traslados u otras actuaciones debidamente soportadas.
3. **Estandarizar la clasificación:** adoptar un catálogo institucional único para los tipos de PQRSDf, modalidades de petición, dependencias, estados, canales, causas y subcausas, eliminando variaciones ortográficas y denominaciones equivalentes.
4. **Fortalecer la herramienta de registro:** incorporar campos obligatorios y controles de validación para número y fecha de radicación, modalidad de la petición, término legal, fecha de vencimiento, dependencia responsable, respuesta, código de salida, notificación, ampliación, traslado y cierre.
5. **Implementar alertas preventivas:** establecer mecanismos que identifiquen las comunicaciones próximas a vencer y generen avisos a las dependencias responsables y a los encargados del seguimiento.
6. **Centralizar los canales de recepción:** garantizar que las manifestaciones recibidas mediante Ventanilla Única, formulario virtual, página web, buzones físicos, atención presencial, teléfono y correo electrónico sean incorporadas oportunamente en una única fuente de información.
7. **Identificar el canal específico:** diferenciar en la base cada medio de recepción, evitando limitar el registro a las categorías generales “correo electrónico” y “físico”. Esto permitirá evaluar la utilización, accesibilidad y efectividad de cada canal institucional.
8. **Diferenciar responsabilidades:** incorporar campos separados para identificar el área que recibe la comunicación, la dependencia responsable de responder, el servicio relacionado con los hechos y el proceso encargado de implementar las acciones de mejora.

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.



9. **Asegurar la trazabilidad de la respuesta:** considerar cerrado un trámite únicamente cuando se encuentre registrada y soportada la respuesta de fondo, el código de salida, la fecha y mecanismo de notificación y la constancia de recibido, cuando corresponda.
10. **Realizar conciliaciones periódicas:** efectuar, como mínimo mensualmente, la conciliación entre Ventanilla Única, SIAU, buzones físicos, formulario virtual y las dependencias responsables, antes de presentar cifras al Comité de Ética Hospitalaria o publicarlas en informes institucionales.
11. **Fortalecer el análisis de causas:** implementar un catálogo de causas y subcausas aplicable a todas las PQRSDF, independientemente del canal de recepción, que permita identificar recurrencias, servicios involucrados y riesgos asociados.
12. **Consolidar las acciones de mejoramiento:** implementar una matriz que relacione cada causa o situación recurrente con la acción definida, responsable, plazo, indicador, meta, evidencia, estado y resultado alcanzado.
13. **Evaluar la efectividad de las acciones:** efectuar análisis comparativos antes y después de cada intervención, verificando si disminuyeron las quejas y reclamos asociados con trato humanizado, acceso, tiempos de espera, información, alimentación y demás causas recurrentes.
14. **Fortalecer el Comité de Ética Hospitalaria:** presentar en cada sesión información previamente conciliada, análisis de tendencias, estado de los compromisos, casos vencidos y evaluación de la efectividad de las acciones implementadas.
15. **Verificar periódicamente los canales:** realizar pruebas funcionales al formulario virtual, la línea telefónica, los buzones y demás medios de atención, conservando evidencia de su disponibilidad, funcionamiento y seguimiento.
16. **Evaluar una solución tecnológica:** analizar la viabilidad técnica, operativa y financiera de implementar un sistema especializado para Ventanilla Única y PQRSDF que integre los canales, administre términos, genere alertas, conserve la trazabilidad y produzca reportes confiables. Esta recomendación no implica que el uso de Excel constituya por sí mismo un incumplimiento, sino que responde a las limitaciones y riesgos evidenciados.
17. **Definir controles mientras se implementan mejoras tecnológicas:** establecer responsables de revisión, protección de celdas y fórmulas, listas desplegadas, restricciones de fechas, copias de seguridad, control de versiones y revisiones periódicas de calidad de la información.
18. **Socializar los resultados:** comunicar las conclusiones del seguimiento a las dependencias responsables y presentar ante la Alta Dirección y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno las acciones definidas para atender las debilidades identificadas.