

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
FELICITACIONES (PQRFS)**

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



**Periodo:**

**Enero- Julio de 2018**

**MIREYA PERALTA RODRIGUEZ  
ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**SANDRA PATRICIA MONTAÑA  
PROFESIONAL UNIVERSITARIO**

**Julio 31 de 2018**

# INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRFS)

## INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRFS) recibidas y atendidas por LA ESE CRIB durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de Julio de 2018, con el objetivo de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la ESE y con ellas, analizar la confianza y satisfacción del usuario.

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACA y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal web [www.cribsaludmental.gov.co](http://www.cribsaludmental.gov.co), en donde los grupos de valor podrán consultar los temas de su interés.

Es así, como dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina Asesora de control interno de la ESE CRIB, presenta informe semestral de las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias del periodo enero- marzo de 2018; radicadas en la oficina del SIAU y en los diferentes buzones que se encuentran ubicados en las áreas de consulta externa, hospitalización y terapias. Se cuenta con link PQRS en la página web de la ESE, de acuerdo con los lineamientos de Gobierno en línea y las necesidades de los usuarios.

## MARCO LEGAL

### CONSTITUCIÓN POLITICA DE COLOMBIA.

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Ley 1474 de 12 de Julio de 2011. Por la cuales dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública art. 76.

Ley 1712 de 2014 de transparencia y acceso a la información pública nacional.

Ley 1755 de 2015 de Junio 30

Decreto 648 de 2017

Circular Externa N. 1 de 2011 de fecha 20 de Octubre expedida por el Consejo Asesor de Gobierno Nacional materia de Control Interno de las entidades del orden Nacional y Territorial.

#### **OBJETIVO:**

Realizar el seguimiento y evaluación, al cumplimiento del trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en la ESE Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá en el periodo del 1 de Enero a 31 de Julio de 2018: El informe incluye el trámite dado a las quejas, peticiones, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por los usuarios mediante los buzones de PQRFS. Dando cumplimiento a lo establecido en la ley 1474 de 12 de julio de 2011, en su artículo 76: La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

**CRITERIOS:** En la realización del informe se tomaron como criterios, La Constitución Nacional, el Estatuto Anticorrupción y demás normas aplicables, el procedimiento de recepción y planes de mejora de las PQRFS.

### RELACION DE PQRFS PERIODO ENERO – MARZO 2018

**RESULTADOS TIPOS DE QUEJAS** Durante el Primer Trimestre de 2018, fueron presentadas una (1) quejas escritas, las cuales fue dejada mediante los buzones de sugerencias se presentaron tres (3) Sugerencias y una (1) Petición.

TIPO DE QUEJA	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)	QUEJA, TIPO DE SERVICIO Y/O PERSONAL	MOTIVO EXPUESTO POR EL USUARIO	CANTIDAD
<b>ADMINISTRATIVA</b>	1	100%	Citas Medicas	Dificultad de poder sacar citas medicas por Teléfono	1
<b>ASISTENCIAL</b>	0				0
<b>TOTAL</b>		100%			

La queja Administrativa fue una (1) en total, que corresponde al 100% del total de las quejas y refiere el usuario dificultad para poder Comunicarse vía telefónica para sacar citas Medicas, ni para solicitar información, la cual fue gestionada y comunicada a la Subgerencia Financiera y Administrativa; para que revisen los teléfonos, y entreguen un nuevo celular a la servidora de Citas medicas, ya que varios usuarios han hecho la sugerencia de otro teléfono celular para facilitar la comunicación.

### RELACION DE PQRFS PERIODO ENERO – MARZO 2018

**RESULTADOS TIPOS DE QUEJAS** Durante el Periodo de Abril a Julio de 2018, fueron presentadas nueve (9) quejas escritas, las cuales fueron dejadas mediante los buzones de sugerencias y una enviada por correo electrónico se presento una (1) Petición, Una Sugerencia y una (1) Felicitación, Además de Esto vía correo electrónico se dio respuesta a tres (3) Solicitudes para Citas Médicas.

TIPO DE QUEJA	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)	QUEJA, TIPO DE SERVICIO Y/O PERSONAL	MOTIVO EXPUESTO POR EL USUARIO	CANTIDAD
<b>ADMINISTRATIVA</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>Citas Médicas. Aseo Parqueadero o Arreglos locativos y compras.</b>	<b>Dificultad de poder sacar citas medicas telefónicamente Dotación de sillas. Mejorar el aseo en las unidades.</b>	<b>10</b>

				<b>Asignación de parqueadero a los usuarios.</b>	
<b>ASISTENCIAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>Quejas</b>	<b>Demora en la atención de consulta externa. Mejora en atención por parte de especialista.</b>	<b>2</b>
<b>ASISTENCIAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>Personal Enfermería</b>	<b>Mejorar atención en hospitalización</b>	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>			

**MEDIOS DE COMUNICACIÓN:** Los medios de comunicación que cuenta la ESE para recepcionar las quejas, peticiones, reclamos, sugerencias y felicitaciones es la oficina de Atención al Usuario-SIAU, los buzones de sugerencias que se encuentran en las áreas de mayor afluencia de público, la página Web institucional.

En el Buzón de Terapia Ocupacional se recibió una (1) Sugerencia en el Mes de Enero, la cual sugería que se le comunicara a la familia para que hospitalaria donde lo mandarían y con quien. Se envía nota comunicando que se entregara a su Familia.

En el mes de Marzo se encontró una (1) Solicitud y una (1) Petición, en cuanto a la Solicitud era saber días y horas de visitas de Pacientes Hospitalizados; y en Cuanto a la Petición era dar estadísticas de cuantos usuarios con Esquizofrenia se Tenían (Cual era las Población con mayor número de casos) en la ESE Centro de rehabilitación integral de Boyacá. Estas fueron enviadas por correo electrónico y contestadas por ese mismo medio.

**DERECHOS DE PETICION Y TUTELAS** Durante el Primer trimestre de la vigencia 2018 se registró un (1) Derecho de Petición (Puesto por la señora María Ligia Rubiano Pinzón), el cual fue contestado dentro de los términos establecidos.

Durante el periodo abril – Julio de 2018 se recibieron dos derechos de petición, uno para enviar a los Juzgados de Ejecución de Penas y Medias de Seguridad, ya que solicita su cambio de medida de seguridad (paciente inimputable).

Y el Otro derecho de Petición es una solicitud que hacen al gerente del CRIB, los pacientes inimputables.

## Debilidades:

- ✚ La percepción en algunas áreas con relación a las PQRFS no es abordada con la mejor disposición por lo que no favorece la mejora continua (se recuerda que es un Procedimiento que establece la norma).

## Fortalezas:

- ✓ Se cuenta con buzones de sugerencias en las áreas de mayor afluencia de usuarios.
- ✓ Capacitación al personal en Atención al Cliente y en Humanización del Servicio.
- ✓ Se cuenta con un formato de quejas o sugerencias en la página Web institucional y se mantienen impresos en los lugares donde se encuentran ubicados los buzones, se da información al respecto a los Usuarios y Familias.

## RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES:

- ✓ Mantener activo el link de PQRS en cumplimiento de la ley 1474, al plan Anticorrupción y de atención al ciudadano de la vigencia.
- ✓ Continuar con el seguimiento y mejoramiento de los procesos de la ventanilla única con el software Armorum, con el fin de lograr la trazabilidad y control sobre la correspondencia y los controles en el tiempo de respuesta.
- ✓ Dado el número de quejas verbales como escritas con respecto a la asignación de citas se sugiere la revisión permanente de los teléfonos asignados para tal fin.
- ✓ Se recomienda que en los espacios de sala de espera se reproduzca un video Institucional como estrategia informativa para que los buzones sean utilizados por los usuarios y adicional se trate proceso de Quejas Verbales, generando cultura en los usuarios del uso de los diferentes medios de PQRFS.
- ✓ Dar cumplimiento en la Publicación en la página web de la ESE de los derechos de petición en cumplimiento a la circular 001 de 2011, en su numeral 3 que reza: *“las entidades destinatarias de la presente circular dispondrán de un registro publico organizado sobre derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá, como mínimo la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el termino para resolverla ,la dependencia responsable del asunto, la fecha y el numero de oficio de respuesta. Este registro deberá ser publicado en pagina web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”*.

ORIGINAL FIRMADO

**MIREYA PERALTA RODRIGUEZ**

Asesora de Control Interno

