

	E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB	Código: E-GQL-F-07
	GESTIÓN CALIDAD	Versión: 3
	INFORME CARTA DE TRATO DIGNO	Fecha: 11/09/2024

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

Atención integral, humana, respetuosa y sin discriminación

La E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá presenta esta Carta de Trato Digno como expresión de su compromiso con una atención en salud mental basada en la dignidad humana, la empatía, el respeto, la inclusión, la confidencialidad, la oportunidad y la protección de los derechos de todas las personas.

Nuestro compromiso

- Brindar atención amable, cálida, respetuosa y humanizada a pacientes, familias, cuidadores, acompañantes y ciudadanía.
- Escuchar con atención y orientar de manera clara, veraz, completa y oportuna.
- Reconocer la dignidad, autonomía, intimidad y necesidades particulares de cada persona.
- Utilizar lenguaje sencillo, incluyente y libre de expresiones estigmatizantes o discriminatorias.
- Proteger la confidencialidad de la información personal, familiar, social y clínica.
- Facilitar el acceso a los servicios y evitar trámites innecesarios.
- Recibir, registrar, tramitar y responder oportunamente las PQRSDF y las solicitudes ciudadanas.
- Promover la participación social, la humanización y el mejoramiento continuo de los servicios.

Principios que orientan nuestra atención

Dignidad

Humanización

Equidad

Confidencialidad

Toda persona merece respeto y reconocimiento.

Atendemos con empatía, calidez y sensibilidad.

Brindamos atención sin discriminación.

Protegemos la información personal y clínica.

Derechos de los usuarios y ciudadanos

1. Recibir una atención digna, respetuosa, humanizada, segura y sin discriminación.
2. Obtener información clara y oportuna sobre su estado de salud, tratamientos, procedimientos, trámites y servicios.
3. Decidir libremente sobre su atención, aceptando o rechazando procedimientos con información previa, de acuerdo con la normatividad aplicable.
4. Ser atendido por personal calificado y en condiciones seguras.
5. Tener privacidad, intimidad y confidencialidad de su información clínica y personal.
6. Recibir atención integral y continua de acuerdo con sus necesidades de rehabilitación.
7. Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por los canales institucionales.
8. Recibir una respuesta de fondo, clara, completa y dentro de los términos legales.
9. Conocer el estado de su solicitud mediante el número de radicación asignado.
10. Recibir atención preferencial cuando su condición lo requiera.
11. Participar en los mecanismos de participación social y en las acciones de mejoramiento de la institución.
12. Expresar su satisfacción o inconformidad sin temor a represalias.

Deberes de los usuarios y ciudadanos

1. Brindar información veraz, completa y actualizada sobre su estado de salud y sobre el trámite que solicita.
2. Cumplir las recomendaciones, tratamientos y normas institucionales.
3. Tratar con respeto y cordialidad al personal de salud, a otros usuarios y a sus acompañantes.
4. Asistir puntualmente a las citas o informar con anticipación cuando no pueda hacerlo.
5. Asistir con acompañante cuando su condición o el servicio así lo requiera.
6. Cuidar las instalaciones, equipos, recursos y bienes de la institución.
7. Respetar los horarios, turnos, normas de convivencia y seguridad.
8. Utilizar de manera responsable los canales de PQRSDF y aportar los documentos necesarios.
9. Evitar agresiones, amenazas, insultos, discriminación o conductas que afecten la seguridad y dignidad de otras personas.

Atención preferencial

La institución Brinda Atención preferencial y orientación accesible a las personas que requieren especial protección o apoyo, entre ellas:

- Personas con discapacidad física, sensorial, intelectual o psicosocial.

- Personas mayores.
- Mujeres gestantes.
- Niños, niñas y adolescentes.
- Personas con movilidad reducida o con dificultades para comunicarse.
- Víctimas de Violencia y demás poblaciones que requieran protección especial.

Canales institucionales de atención

Canal	Información	Horario
SIAU - Atención al Usuario	Correo: siau@cribsaludmental.gov.co	Lunes a viernes, 7:30 a. m. a 1:00 p. m. y 2:00 p. m. a 5:30 p. m.
Ventanilla Única	Correo: info@cribsaludmental.gov.co	Lunes a viernes, 7:30 a. m. a 1:00 p. m. y 2:00 p. m. a 5:30 p. m.
Call center para citas	317 654 8208, extensión 1	Lunes a viernes, 7:00 a. m. a 5:00 p. m.
Asignación presencial de citas	Km 1 vía Soracá, barrio San Francisco, Tunja, Boyacá	Lunes a viernes, 8:00 a. m. a 12:00 m.
Buzones de PQRSDF	Ocho buzones ubicados en diferentes servicios de la institución	Apertura institucional: lunes, miércoles y viernes a las 2:00 p. m.

Importante: Desde el 22 de abril de 2026 no se asignan citas por WhatsApp ni por correo electrónico. Para solicitar una cita, el usuario debe disponer de la autorización vigente dirigida al CRIB.

Ubicación de los ocho buzones de PQRSDF

Portería	Consulta Externa	Edificio B	Unidad Hombres A
Hombres Intermedios	Mujeres C	Mujeres B	Críticos

Compromiso con la salud mental y la no estigmatización

La E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá reconoce que las personas con condiciones de salud mental tienen los mismos derechos, dignidad y posibilidades de participación que cualquier otra persona.

La institución rechaza toda forma de discriminación, exclusión, maltrato, señalamiento o estigmatización relacionada con un diagnóstico, discapacidad o condición de salud mental.

Nuestro compromiso es brindar una atención integral que reconozca las capacidades, necesidades, derechos, redes familiares y posibilidades de recuperación, rehabilitación e inclusión social de cada usuario.

Cómo presentar una PQRSDF

1. Presente su petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación por Ventanilla Única, SIAU, correo institucional o buzón.
2. Procure describir claramente los hechos, fechas, servicio involucrado y lo que solicita.
3. Cuando corresponda, aporte documentos o soportes que faciliten el análisis.
4. Solicite o conserve el número de radicado para hacer seguimiento.
5. La institución remitirá la solicitud a la dependencia competente y responderá dentro de los términos legales.
6. Los datos personales y sensibles serán protegidos de acuerdo con la normatividad vigente.

Nuestro mensaje a la ciudadanía

“Cada persona merece ser escuchada, respetada y atendida con dignidad.”