



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

**ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO**  
**ESE CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA**

**CONOCE NUESTROS CANALES DE**  
*Asignación de Citas*

**CALL CENTER**  
 3176548208 EXT.1  
 Lunes a viernes de 7:00 am a 1:00 p. m

**CORREO ELECTRÓNICO**  
 citas@cribsaludmental.gov.co  
 Lunes a viernes de 2:00 p.m. a 5:00 p. m  
 Para proceso de referencia:  
 referencia@cribsaludmental.gov.co

**CITAS PRESENCIAL**  
 Km 1 vía Soracá Barrio San Francisco-  
 Tunja Boyacá  
 Lunes a viernes de 10:00 a.m a 1:00 p. m  
 Y de 3:00 p.m. a 5:30 p.m.

Recuerda: Para la solicitud de tu cita debes tener a la mano orden y autorización del servicio expedida por la EAPB con fecha vigente.

Se informa a nuestros usuarios que a partir del 1 de Febrero de 2025, no se asignaran citas vía WhatsApp

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](http://www.cribsaludmental.gov.co)



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

## VIGENCIA 2026

## INTRODUCCION

La Estrategia de Servicio al Ciudadano de la Empresa Social del Estado Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá – CRIB se formula para la vigencia 2026 y se fundamenta en el enfoque de grupos de valor, entendidos como la población usuaria atendida por la institución y sus familias, de acuerdo con la naturaleza misional de la entidad.

Para su formulación, la estrategia toma como insumo el diagnóstico y la caracterización consolidada de la población atendida durante la vigencia inmediatamente anterior, a partir del análisis estadístico de la atención prestada, el comportamiento de las PQRSDf, los niveles de satisfacción de los usuarios y la identificación de necesidades, expectativas y oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

Con base en este diagnóstico (el cual se hace del año inmediatamente anterior, por lo cual se toma el del año 2024 presentado en el año 2025), la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026 define un conjunto de líneas de acción orientadas al fortalecimiento de la atención centrada en el ciudadano, la accesibilidad a los servicios, la humanización de la atención, la transparencia, la participación ciudadana y la mejora continua, las cuales se desarrollan mediante acciones, indicadores y mecanismos de seguimiento a implementar durante la vigencia 2026.

Así mismo, la estrategia contempla la elaboración y publicación de informes periódicos de PQRSDf, la formulación de planes de mejora y el seguimiento continuo a los resultados, garantizando el ciclo de planeación, evaluación y mejora continua, en concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y lo dispuesto en la Circular Externa No. 100-004-2026 del Departamento Administrativo de la Función Pública.

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.

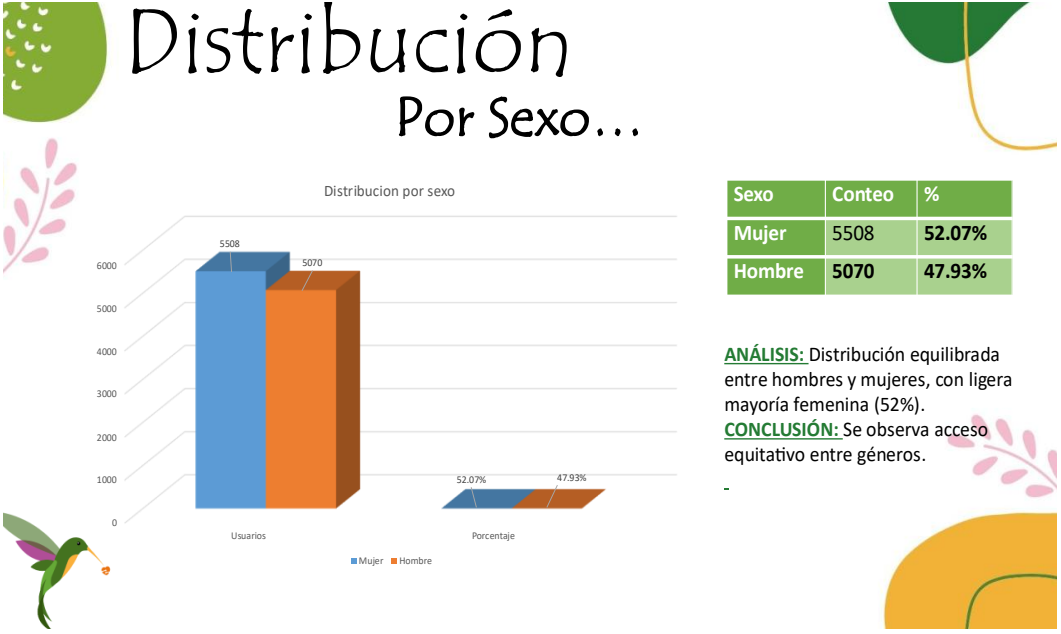
[www.cribsaludmental.gov.co](http://www.cribsaludmental.gov.co)



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

## 1. SUBCOMPONENTE: DIAGNOSTICO Y PLANEACION ESTRATEGICA DEL SERVICIO

### CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN LA ESE CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA VIGENCIA 2024



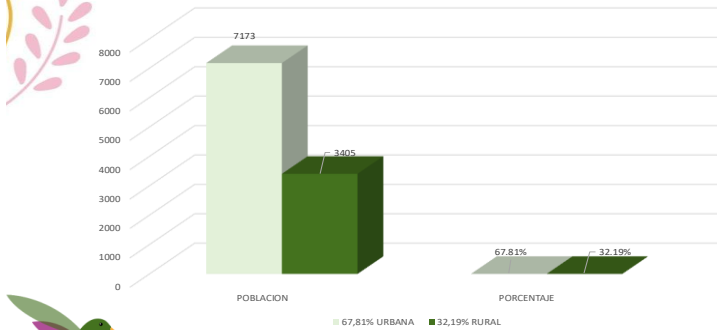
El colibrí representa esperanza, resiliencia y capacidad de superar desafíos con determinación, se dice que cuando un colibrí se acerca a una persona, es porque esta persona necesita sanar. Representan alegría, sanación y adaptabilidad.



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

## Distribución Por Zona...

DISTRIBUCION DE ATENCION POR ZONA



Zona	Conteo	Porcentaje
Urbana	7173	67.81%
Rural	3405	32.19%

**ANÁLISIS:** 68% de atenciones en zona urbana, 32% en zona rural.

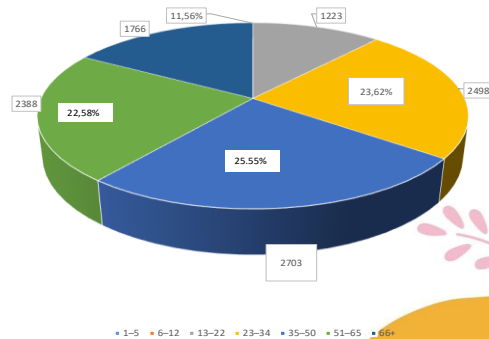
**CONCLUSIÓN:** La oferta llega a áreas rurales, aunque la concentración es urbana.

## Distribución Por grupos etarios

### Por grupos etarios

Grupo etario	Usuarios	%
1-5	0	0.00%
6-12	0	0.00%
13-22	1223	11.56%
23-34	2498	23.62%
35-50	2703	25.55%
51-65	2388	22.58%
66+	1766	16.70%

Usuarios por grupo etario



**ANÁLISIS:** Predominan adultos entre 23 y 65 años (85%). No se registran niños/as.

**CONCLUSIÓN:** El CRIB atiende principalmente adultos, con baja participación de infanto-juveniles.

Esto se debe a que hubo cambios de software y no se obtuvieron todos los datos que se necesitaron para este análisis.

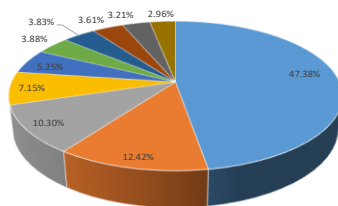
El colibrí representa esperanza, resiliencia y capacidad de superar desafíos con determinación, se dice que cuando un colibrí se acerca a una persona, es porque esta persona necesita sanar. Representan alegría, sanación y adaptabilidad.



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

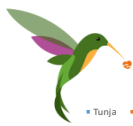
## Municipios de procedencia Con más Atenciones

MUNICIPIOS QUE UTILIZAN MAS LOS SERVICIOS DE LA ESE CRIB



Municipio	Conteo	%
Tunja	3293	47.38%
Sogamoso	863	12.42%
Duitama	716	10.30%
Paipa	497	7.15%
Villa De Leyva	365	5.25%
Caldas	270	3.88%
Samaca	266	3.83%
Garagoa	251	3.61%
Tipacoque	223	3.21%
Chiquinquirá	206	2.96%

**ANÁLISIS:** Tunja concentra el 47.38% de las atenciones, seguido por Sogamoso y Duitama  
**CONCLUSIÓN:** La atención está centralizada en cabeceras, aunque se logra cobertura de 88 municipios.



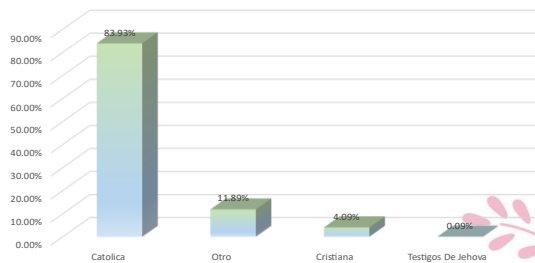
• Tunja • Sogamoso • Duitama • Paipa • Villa De Leyva • Caldas • Samaca • Garagoa • Tipacoque • Chiquinquirá

## Religión de La población atendida

Religión	población	Porcentaje
Católica	5485	83.93%
Otro	777	11.89%
Cristiana	267	4.09%
Testigos De Jehová	6	0.09%

**ANÁLISIS:** Predomina la religión católica (83.93%), seguida por cristiana (4,09%).  
**CONCLUSIÓN:** La religión católica marca tendencia cultural, aunque falta dato en 11.89%. De la población atendida.

RELIGION DE LA POBLACION ATENDIDA EN EL 2024

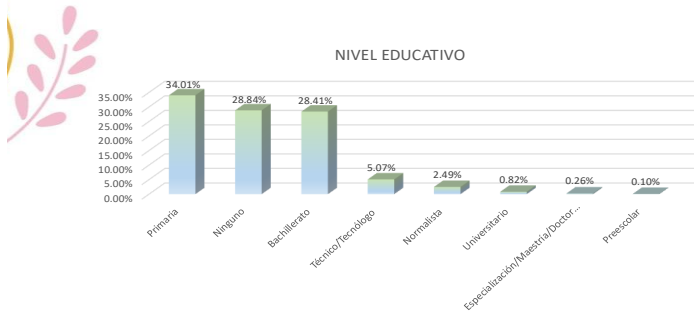


El colibrí representa esperanza, resiliencia y capacidad de superar desafíos con determinación, se dice que cuando un colibrí se acerca a una persona, es porque esta persona necesita sanar. Representan alegría, sanación y adaptabilidad.



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

## Nivel Educativo De La población

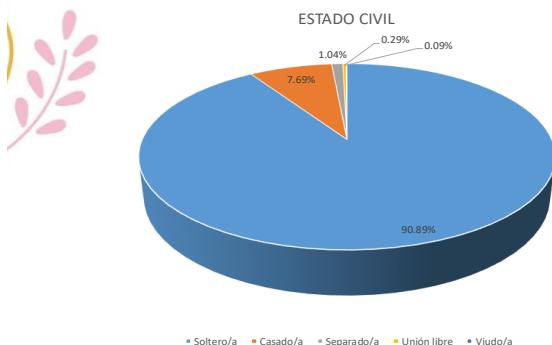


Escolaridad	Conteo	Porcentaje
Primaria	1039	34.01%
Ninguno	881	28.84%
Bachillerato	868	28.41%
Técnico/Tecnólogo	155	5.07%
Normalista	76	2.49%
Universitario	25	0.82%
Especialización/Maestría/Doctorado	8	0.26%
Preescolar	3	0.10%

**ANÁLISIS:** Predomina la básica primaria y secundaria, aunque 28.84% de registros no reportan dato.

**CONCLUSIÓN:** Subregistro limita el análisis, pero se perfila escolaridad baja-media.

## Estado Civil



Estado civil	Usuarios	Porcentaje
Soltero/a	9614	90.89%
Casado/a	813	7.69%
Separado/a	110	1.04%
Unión libre	31	0.29%
Viudo/a	10	0.09%

**ANÁLISIS:** 91% de los usuarios son solteros/as, coherente con perfil joven-adulto.

**CONCLUSIÓN:** Predomina población sin vínculo conyugal formal.

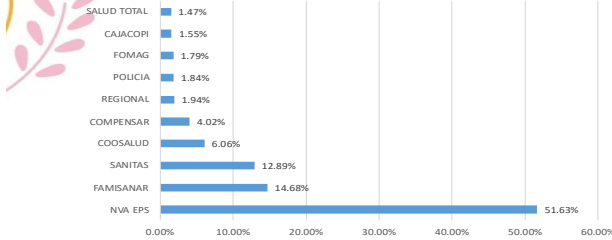
El colibrí representa esperanza, resiliencia y capacidad de superar desafíos con determinación, se dice que cuando un colibrí se acerca a una persona, es porque esta persona necesita sanar. Representan alegría, sanación y adaptabilidad.



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

## EAPB con mayor Número de atenciones De sus afiliados

EAPB CON MAYOR NUMERO DE ATENCIONES EN 2024



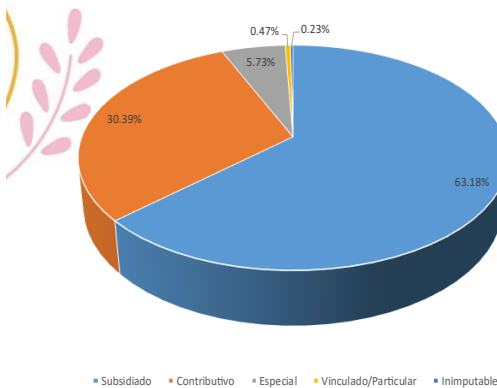
EAPB	Atenciones	PORCENTAJES
NVA EPS	5.461	51,63%
FAMISANAR	1.553	14,68%
SANITAS	1.364	12,89%
COOSALUD	641	6,06%
COMPENSAR	425	4,02%
REGIONAL	205	1,94%
POLICIA	195	1,84%
FOMAG	189	1,79%
CAJACOPI	164	1,55%
SALUD TOTAL	155	1,47%

**Análisis:** Nueva EPS concentra más de la mitad de los usuarios (51,63%), seguida por Famisanar y Sanitas. Dos EPS que aportan 2/3 partes de la demanda de atención, que equivale al 27.57%.

**conclusión:** Existe dependencia de pocos aseguradores, lo cual puede implicar vulnerabilidad en la diversificación de la atención.

## Régimen Seguridad social en salud

REGIMEN SSS



REGIMEN	PERSONAS	PORCENTAJE
Subsidiado	6683	63.18
Contributivo	3215	30.39
Especial	606	5.73
Vinculado/Particular	50	0.47
Inimputable	24	0.23

**ANALISIS INTERPRETATIVO**

Predominio del régimen subsidiado (63.18%)

Más de la mitad de la población atendida pertenece al régimen subsidiado, lo que refleja el análisis de la E.S.E. CRIB hacia la atención de comunidades vulnerables con menores ingresos, en concordancia con su rol dentro de la red pública departamental.

**CONTRIBUTIVO CON PESO IMPORTANTE (30.39%)**

Aunque en menor medida, casi 1 de cada 3 usuarios provienen del régimen contributivo, lo cual indica que el CRIB no solo atiende población vulnerable, sino también afiliados que trabajan en el sector formal.

**REGÍMENES ESPECIALES (5,7%)**

Incluye magisterio, fuerzas militares, policía y otros. Aunque el volumen es bajo, su presencia muestra diversificación de la demanda y la necesidad de acuerdos de atención y facturación con estas entidades.

**VINCULADOS/PARTICULARES E INIMPUTABLES (<1%)**

Muy marginal, pero representan casos especiales que requieren rutas claras de atención y facturación diferenciada.

**CONCLUSIONES**

- El perfil de aseguramiento es principalmente subsidiado, lo que sugiere que la población atendida enfrenta mayores riesgos sociales y económicos.
- La diversificación con contributivo y especial (36%) garantiza sostenibilidad, pero conviene fortalecer convenios y seguimiento con EPS de estos regímenes.
- Es prioritario mantener estrategias de equidad en acceso, dado que la mayoría de los usuarios provienen de contextos socioeconómicos más vulnerables.

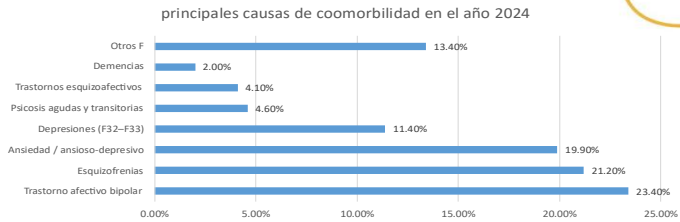
El colibrí representa esperanza, resiliencia y capacidad de superar desafíos con determinación, se dice que cuando un colibrí se acerca a una persona, es porque esta persona necesita sanar. Representan alegría, sanación y adaptabilidad.



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

## Principales Comorbilidades 2024

principales DX,	usuarios	porcentaje total
Trastorno afectivo bipolar	713	23,40%
Esquizofrenias	647	21,20%
Ansiedad / ansioso-depresivo	607	19,90%
Depresiones (F32-F33)	348	11,40%
Psicosis agudas y transitorias	139	4,60%
Trastornos esquizoafectivos	124	4,10%
Demencias	62	2,00%
Otros F	410	13,40%



### CONCLUSIÓN ESPECÍFICA DE SALUD MENTAL

- El CRIB atiende mayoritariamente patologías psiquiátricas severas y trastornos afectivos (ansiedad-depresión, esquizofrenia, bipolaridad, depresión mayor).
- El peso de salud mental es muy alto (28,8% de diagnósticos válidos), pero el subregistro (68,7% "no codificado") es grande: mejorar la calidad del dato diagnóstico es clave para tener un perfil más robusto.

### CONCLUSION GENERAL

En 2024, la E.S.E. CRIB atendió a **10.578 personas**. La mayoría fueron adultos jóvenes y de mediana edad, con ligera mayoría de mujeres, residentes principalmente en zonas urbanas, y afiliados sobre todo a Nueva EPS, Famisanar y Sanitas. Entre enero y octubre se usó un software distinto al empleado de noviembre a diciembre, lo cual afectó la calidad de algunos registros (ejemplo: ausencia de datos en niñez y escolaridad). El análisis refleja fortalezas en cobertura territorial y en acceso de zonas rurales, pero también áreas de mejora en captación de población infanto-juvenil, calidad de dato, y diversificación de las EPS remitentes. Estos resultados permiten orientar acciones alineadas con el Plan Territorial de Salud Mental de Boyacá 2024-2027

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](http://www.cribsaludmental.gov.co)



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

### **2. SUBCOMPONENTE: TALENTO HUMANO IDONEO Y SUFICIENTE PARA EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA**

#### **PROCESO DE GESTION DE ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA:**

La ESE CRIB cuenta con la oficina de atención de atención al usuario la cual se encuentra ubicada en la sala de espera principal de consulta externa, con ventanilla de atención presencial para la recepción y gestión de inconformidades, información al usuario, capacitación y garantía de los derechos y los deberes de usuario, dentro de los procesos de la oficina están:

#### **GESTION INTEGRAL DE PQRSDF Y MEJORA CONTINUA**

Durante la vigencia 2025, la E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá elaboró y publicó de manera trimestral los informes de PQRSDF, los cuales constituyen el insumo para el diagnóstico de la experiencia del usuario y la identificación de oportunidades de mejora.

Con base en dicho análisis, para la vigencia 2026 se proyecta la elaboración, consolidación y publicación trimestral de los informes de PQRSDF, así como la formulación y seguimiento de las acciones de mejora continua derivadas de estos análisis, las cuales serán integradas a los planes de mejora institucional, permitiendo fortalecer la calidad del servicio y la atención centrada en el ciudadano.

### **3. SUBCOMPONENTE: OFERTA INSTITUCIONAL DE FACIL ACCESO**

#### **MEJORAMIENTO DE LA ACCESIBILIDAD Y CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

La E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá – CRIB, en el marco de su Estrategia de Servicio al Ciudadano para la vigencia 2026, consolida el

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](http://www.cribsaludmental.gov.co)



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

mejoramiento de la accesibilidad y los canales de atención como una acción permanente y de mejora continua. Con base en los resultados obtenidos durante la vigencia inmediatamente anterior, se continuará y fortalecerá la elaboración y difusión periódica de piezas gráficas informativas, con una frecuencia aproximada de dos (2) publicaciones mensuales, a través de las redes sociales institucionales y la página web, garantizando el uso de lenguaje claro, información comprensible y contenidos orientados a las necesidades de los usuarios y sus familias.

De igual manera, se mantendrá de forma continua la realización de actividades de información y educación en las salas de espera, enfocadas en la socialización de los derechos y deberes de los usuarios, los canales de accesibilidad, los mecanismos de atención al ciudadano y la gestión de PQRSDF Y Encuestas de satisfacción, promoviendo la participación informada y el ejercicio efectivo de los derechos en salud.

Estas acciones se desarrollarán de manera transversal y permanente durante la vigencia 2026, como parte del ciclo de mejora continua, y serán objeto de seguimiento mediante indicadores de cobertura, periodicidad y alcance, con el propósito de fortalecer la atención centrada en el ciudadano, la transparencia institucional y el acceso oportuno a la información.

Adicionalmente la institución tiene publicados los canales de atención para información y asignación de citas en la pagina web institucional, redes sociales y carteleras institucionales, los cuales permiten de acuerdo a la necesidad del usuario, recibir atención presencial y no presencial.

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](http://www.cribsaludmental.gov.co)



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

**CONOCE NUESTROS CANALES DE  
Asignación de Citas**

**CALL CENTER**  
3176548208 EXT.1  
Lunes a viernes de 7:00 am a 1:00 p. m

**CORREO ELECTRÓNICO**  
citas@cribsaludmental.gov.co  
Lunes a viernes de 2:00 p.m. a 5:00 p. m  
Para proceso de referencia:  
referencia@cribsaludmental.gov.co

**CITAS PRESENCIAL**  
Km 1 vía Soracá Barrio San Francisco-  
Tunja Boyacá  
Lunes a viernes de 10:00 a.m a 1:00 p. m  
Y de 3:00 p.m. a 5:30 p.m.

Recuerda: Para la solicitud de tu cita debes tener a la mano orden y autorización del servicio expedido por la EAPB con fecha vigente.

Se informa a nuestros usuarios que a partir del 1 de Febrero de 2025, no se asignaran citas vía WhatsApp

### HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN Y FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO

En el marco de la Política de humanización de la atención, la E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá consolidó durante la vigencia inmediatamente anterior la actualización de las encuestas de satisfacción aplicadas en los servicios de consulta externa y hospitalización, incorporando de manera explícita el componente de humanización de la atención y la percepción de los usuarios frente al trato recibido por parte del talento humano.

Los resultados de la experiencia del usuario derivados de estas encuestas son socializados de manera periódica en el comité de gestión y desempeño, los colaboradores de la institución y con la Asociación de Usuarios, constituyéndose en insumo para la formulación de acciones de sensibilización y capacitación orientadas al fortalecimiento de la atención al ciudadano, el trato digno, la comunicación asertiva y la atención centrada en el usuario y su familia.

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](http://www.cribsaludmental.gov.co)



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

Con base en los resultados obtenidos, para la vigencia 2026 se continuará de forma permanente con la implementación de esta estrategia, fortaleciendo los espacios de sensibilización y capacitación dirigidos al talento humano, así como las actividades de información y educación desarrolladas en las salas de espera, promoviendo una cultura institucional de humanización de la atención y mejora continua en la prestación de los servicios de salud.

### **4. SUBCOMPONENTE: EVALUACION DE LA GESTION DEL SERVICIO Y MEDICION DE EXPERIENCIA CIUDADANA**

#### **TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

En el marco de la transparencia, la participación ciudadana y el acceso a la información, la E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá – CRIB garantiza la participación directa y efectiva de los usuarios en los espacios de deliberación, control social y toma de decisiones institucionales a partir de los lineamientos de la Política de Participación Social de la ESE CRIB adoptada mediante Resolución No.\_\_\_\_ En este sentido, se garantiza la participación de la ciudadanía en los diferentes escenarios como son: El Comité de Ética cuenta con la participación de cuatro (4) usuarios: dos (2) usuarios pertenecientes al Comité de Participación Comunitaria en Salud – COPACO y dos (2) usuarios pertenecientes a la Asociación de Usuarios de la E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, lo cual fortalece la incorporación de la perspectiva del usuario en la gestión ética y asistencial de la institución; Así mismo, la institución cuenta con un (1) usuario perteneciente a la Asociación de Usuarios, elegido entre las asociaciones de usuarios del departamento, quien hace parte de la Junta Directiva de la E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, con voz y voto, garantizando la participación ciudadana directa en los procesos de direccionamiento, seguimiento y toma de decisiones estratégicas de la institución.

De igual manera, un representante de los usuarios acompaña de forma permanente las actividades de información y educación desarrolladas en las salas de espera, particularmente en la socialización de los derechos y deberes de los usuarios,

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](http://www.cribsaludmental.gov.co)



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

permitiendo una comunicación directa entre la institución y la ciudadanía, así como la retroalimentación continua sobre las inquietudes, percepciones y necesidades expresadas por los usuarios.

Durante la vigencia inmediatamente anterior se formuló y socializó el Programa de Información y Educación al Usuario con los colaboradores de la institución. Con base en esta, para la vigencia 2026 se realizará el despliegue y fortalecimiento de dicho programa, involucrando de manera progresiva a los colaboradores, a los usuarios y a los familiares de los pacientes hospitalizados y consulta externa, promoviendo el acceso oportuno a la información, la participación informada y el ejercicio efectivo de los derechos en salud, mediante la entrega de información oportuna en lenguaje claro y accesible a la totalidad de pacientes y familias en proceso de hospitalización y egreso.

### **SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN E INDICADORES DE SERVICIO AL CIUDADANO**

En el marco del seguimiento, la evaluación y la medición del servicio al ciudadano, la E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá – CRIB define y mide de manera periódica indicadores de satisfacción y oportunidad, a partir de la aplicación de Encuestas de Satisfacción al usuario en los servicios de consulta externa y hospitalización. Dichas encuestas incluyen componentes relacionados con la humanización de la atención, el conocimiento de los derechos y deberes, la percepción del trato recibido y la experiencia general del usuario.

Los resultados de estas mediciones son consolidados y evaluados de forma mensual, y se socializan en el Comité de Ética como instancia de análisis de la experiencia del usuario y de identificación de oportunidades de mejora. Con el fin de fortalecer la gestión institucional y la toma de decisiones, para la vigencia 2026 se implementará adicionalmente la presentación y análisis de estos resultados en el Comité de Gestión y Desempeño, permitiendo la articulación de los indicadores de servicio al ciudadano con los procesos de planeación, seguimiento y mejora continua.

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](http://www.cribsaludmental.gov.co)



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

A partir del análisis de los indicadores y de la evaluación de los resultados, se formularán y ajustarán, cuando haya lugar, los planes de mejora institucional, garantizando el seguimiento permanente y el fortalecimiento continuo de la atención centrada en el ciudadano, en concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Las líneas de acción definidas en la presente Estrategia de Servicio al Ciudadano para la vigencia 2026 serán objeto de seguimiento permanente, garantizando su implementación, evaluación y mejora continua, con enfoque en la calidad, la humanización y la satisfacción de los usuarios.

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](http://www.cribsaludmental.gov.co)



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

### **5. ACCIONES DE FORTALECIMIENTOS PROPUESTAS PARA LA VIGENCIA 2026 – ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA**

#### **Fortalecimiento del diagnóstico y caracterización de los grupos de valor**

Análisis anual de la población atendida.

Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios y sus familias.

#### **Gestión integral de PQRSDf y mejora continua**

Elaboración de informes **semestrales** de PQRSDf.

#### **Mejoramiento de la accesibilidad y canales de atención al ciudadano**

Socialización de canales de atención institucionales de manera semestral.

#### **Fortalecimiento del talento humano**

Acciones de sensibilización y capacitación en atención al ciudadano y procesos de participación social en salud.

#### **Transparencia, participación y acceso a la información**

Despliegue del plan de acción del programa de información y educación al usuario y su familia

#### **Seguimiento, evaluación e indicadores de servicio al ciudadano**

Definición y medición de indicadores de satisfacción y oportunidad.

Evaluación periódica de resultados durante la vigencia.

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](http://www.cribsaludmental.gov.co)



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

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](http://www.cribsaludmental.gov.co)