

	E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB	Código: E-GQL-F-07
	GESTIÓN CALIDAD	Version: 3
	INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ABRIL A JUNIO DE 2025	Fecha: 11/09/2024

Tabla de contenido

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

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

www.cribsaludmental.gov.co

	E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB	Código: E-GQL-F-07
	GESTIÓN CALIDAD	Version: 3
	INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ABRIL A JUNIO DE 2025	Fecha: 11/09/2024

1. OBJETIVO GENERAL

Consolidar y analizar los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas durante abril, mayo y junio de 2025 en consulta externa y hospitalización, con el fin de evidenciar la gestión de escucha al usuario, valorar el aporte de las encuestas al Programa de Humanización de los Servicios, identificar fortalezas y oportunidades de mejora y establecer un único plan de mejoramiento para el trimestre.

2. ALCANCE

Comprende las encuestas aplicadas entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2025 a usuarios de consulta externa y hospitalización de la E.S.E. CRIB. El consolidado incluye cobertura, satisfacción, recomendación, información sobre derechos y deberes y comentarios cualitativos. Se excluyen del análisis cuantitativo las PQRSDF contenidas en los informes mensuales fuente, dado que cuentan con informes trimestrales independientes.

3. RESPONSABLE Y DESTINATARIOS

Responsable. Líder del Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU.

Dirigido a. Gerencia, Subgerencia Científica, Planeación, Calidad, Control Interno y ciudadanía interesada.

METODOLOGÍA DE CONSOLIDACIÓN

Fuentes. Informes mensuales de tabulación de encuestas de satisfacción de abril, mayo y junio de 2025.

Satisfacción. Se conservan los porcentajes mensuales reportados; el resultado trimestral se calcula mediante promedio ponderado según el número de encuestas de cada mes.

Humanización. Se analizan trato digno, comunicación, información sobre derechos y deberes, acceso, alimentación, infraestructura, higiene y reconocimiento al personal.

Comentarios. Las cifras cualitativas corresponden a comentarios o menciones clasificadas en los informes; no equivalen necesariamente a usuarios únicos.

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

www.cribsaludmental.gov.co

	E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB	Código: E-GQL-F-07
	GESTIÓN CALILDAD	Version: 3
	INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ABRIL A JUNIO DE 2025	Fecha: 11/09/2024

COBERTURA DE LAS ENCUESTAS

La aplicación fue continua durante los tres meses y mantuvo representación de los dos servicios. Consulta externa concentró 617 encuestas (66,9%) y hospitalización 305 (33,1%). Esta cobertura permite observar experiencias tanto ambulatorias como de estancia institucional.

Mes	Consulta externa	%	Hospitalización	%	Total
ABRIL	279	72,7%	105	27,3%	384
MAYO	157	61,1%	100	38,9%	257
JUNIO	181	64,4%	100	35,6%	281
TOTAL, TRIMESTRE	617	66,9%	305	33,1%	922

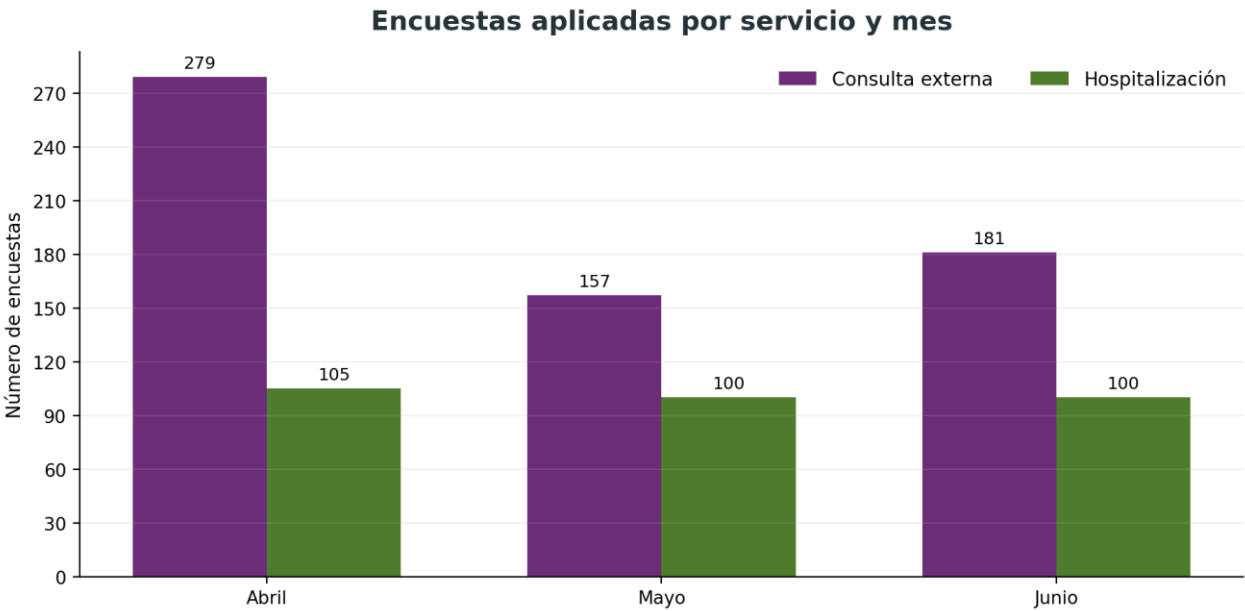


Figura 1. Cobertura mensual por servicio. Fuente: informes mensuales de encuestas, abril-junio de 2025.

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

	E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB	Código: E-GQL-F-07
	GESTIÓN CALILDAD	Version: 3
	INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ABRIL A JUNIO DE 2025	Fecha: 11/09/2024

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN Y RECOMENDACIÓN

Periodo	Consulta externa (n)	Hospitalizació n (n)	Total	Satisfacción general	Recomendaci ón general
ABRIL	279	105	384	95%	95%
MAYO	157	100	257	95%	96%
JUNIO	181	100	281	94%	98%
TRIMESTRE	617	305	922	94,7%	96,2%

Los indicadores generales de cada mes integran las respuestas de consulta externa y hospitalización.

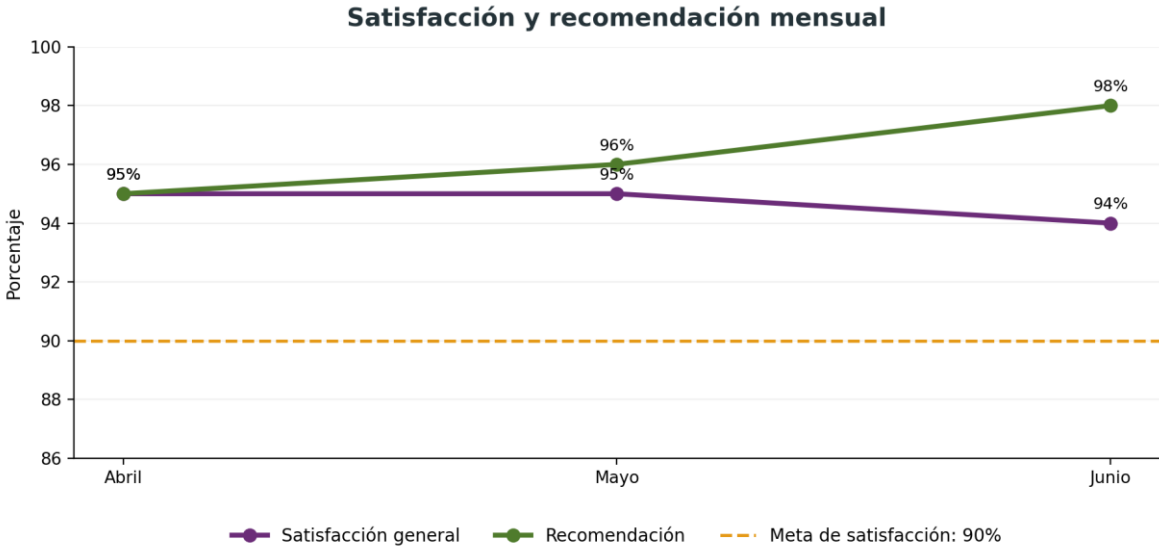


Figura 2. Evolución mensual de satisfacción y recomendación. La línea discontinua representa la meta institucional de satisfacción.

Lectura del indicador. La satisfacción se mantuvo entre 94% y 95%, por encima de la meta institucional. La recomendación aumentó de 95% en abril a 98% en junio. Como análisis complementario, las fuentes de abril y mayo presentan desagregación por modalidad: en abril la satisfacción fue 95% en consulta externa y 94% en hospitalización; en mayo fue

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: E-GQL-F-07
	GESTIÓN CALILDAD	Version: 3
	INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ABRIL A JUNIO DE 2025	Fecha: 11/09/2024

99% y 90%, respectivamente. Este comportamiento orienta acciones diferenciadas sin desconocer el resultado general.

DERECHOS, DEBERES Y HUMANIZACIÓN

La información sobre derechos y deberes es una dimensión esencial de la atención humanizada porque fortalece la autonomía, la participación y la comprensión del proceso de atención. El resultado trimestral estimado fue de 88,5%. Los informes muestran mejor desempeño en hospitalización y una necesidad de refuerzo continuo en consulta externa, especialmente con usuarios nuevos o de primera vez.

PERIODO	RESULTADO GENERAL	DETALLE DISPONIBLE POR SERVICIO
ABRIL	89,0%	Resultado institucional general
MAYO	86,7% estimado	Consulta externa: 84% Hospitalización: 91%
JUNIO	89,5% reportado	Consulta externa: 88% Hospitalización: 91%
TRIMESTRE	88,5% estimado	Promedio ponderado de los tres resultados mensuales

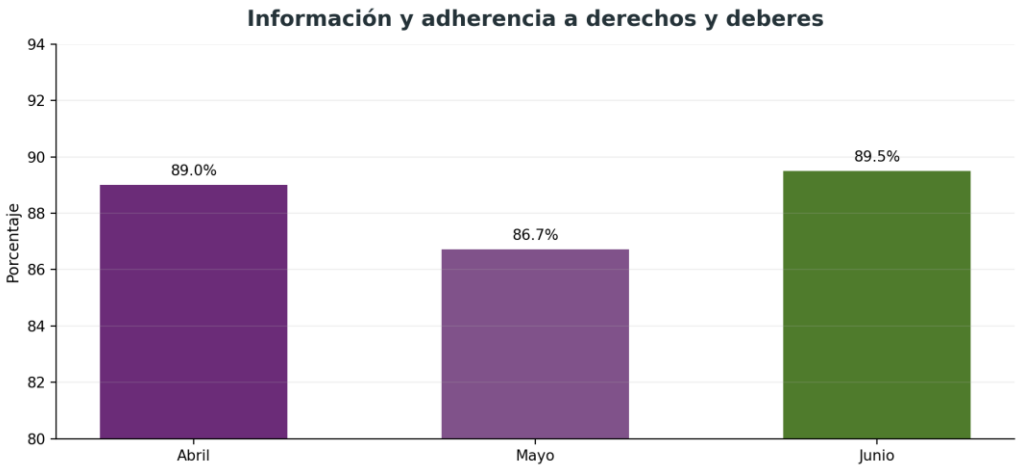


Figura 3. Resultado mensual de información y adherencia a derechos y deberes. Mayo corresponde a estimación ponderada por servicio.

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: E-GQL-F-07
	GESTIÓN CALIDAD	Version: 3
	INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ABRIL A JUNIO DE 2025	Fecha: 11/09/2024

APORTE DE LAS ENCUESTAS AL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

El trabajo desarrollado evidencia que las encuestas no se limitaron a medir una calificación general. Durante el trimestre se realizó escucha activa en ambos servicios, análisis de comentarios, diferenciación de resultados por modalidad y seguimiento a factores que influyen directamente en la dignidad y la experiencia de los usuarios.

Escucha sistemática. Se aplicaron y tabularon 922 encuestas durante tres meses consecutivos, con participación de consulta externa y hospitalización.

Análisis cualitativo. Se revisaron 403 comentarios y menciones para identificar necesidades, reconocimientos y oportunidades de mejora.

Trato digno. Los informes recogen tanto reconocimientos al personal como alertas sobre comunicación, empatía, respeto, consentimiento e información clara.

Autonomía y participación. Se midió el conocimiento de derechos y deberes y se identificó la necesidad de reforzar su entrega verbal y visual, especialmente en consulta externa.

Experiencia integral. Se analizaron alimentación, infraestructura, higiene, ventilación, actividades terapéuticas, acceso a citas y atención telefónica como componentes de una atención centrada en el usuario.

Mejora continua. Los hallazgos se transformaron en recomendaciones, compromisos con áreas responsables y un plan trimestral de mejoramiento.

HALLAZGOS CUALITATIVOS DEL TRIMESTRE

MES	COMENTARIOS O MENCIONES	PRINCIPALES CATEGORÍAS REPORTADAS
ABRIL	70	Acceso y asignación de citas: 31; alimentación: 16; atención o trato: 9; hotelería: 7; derechos y deberes: 4; aseo: 3.
MAYO	183	Alimentación: 56; atención del personal: 51 (menciones positivas y negativas); citas y comunicación: 27; infraestructura e higiene: 19; recomendaciones generales: 12; actividades: 11; derechos y deberes: 7.
JUNIO	150	Alimentación: 42; trato del personal: 24; reconocimiento al personal: 19; infraestructura y ventilación: 16; acceso a citas: 14; atención telefónica: 8; información y comunicación: 8; tiempo de espera: 6; otras categorías: 13.

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

www.cribsaludmental.gov.co

	E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB	Código: E-GQL-F-07
	GESTIÓN CALILDAD	Version: 3
	INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ABRIL A JUNIO DE 2025	Fecha: 11/09/2024

Distribución de comentarios de junio: Se analizaron 150 comentarios: 44 de consulta externa y 106 de hospitalización. La alimentación fue la categoría más frecuente (42; 28%), seguida por trato del personal (24; 16%), reconocimiento al personal (19; 12,7%), infraestructura y ventilación (16; 10,7%) y acceso a citas o agenda (14; 9,3%).

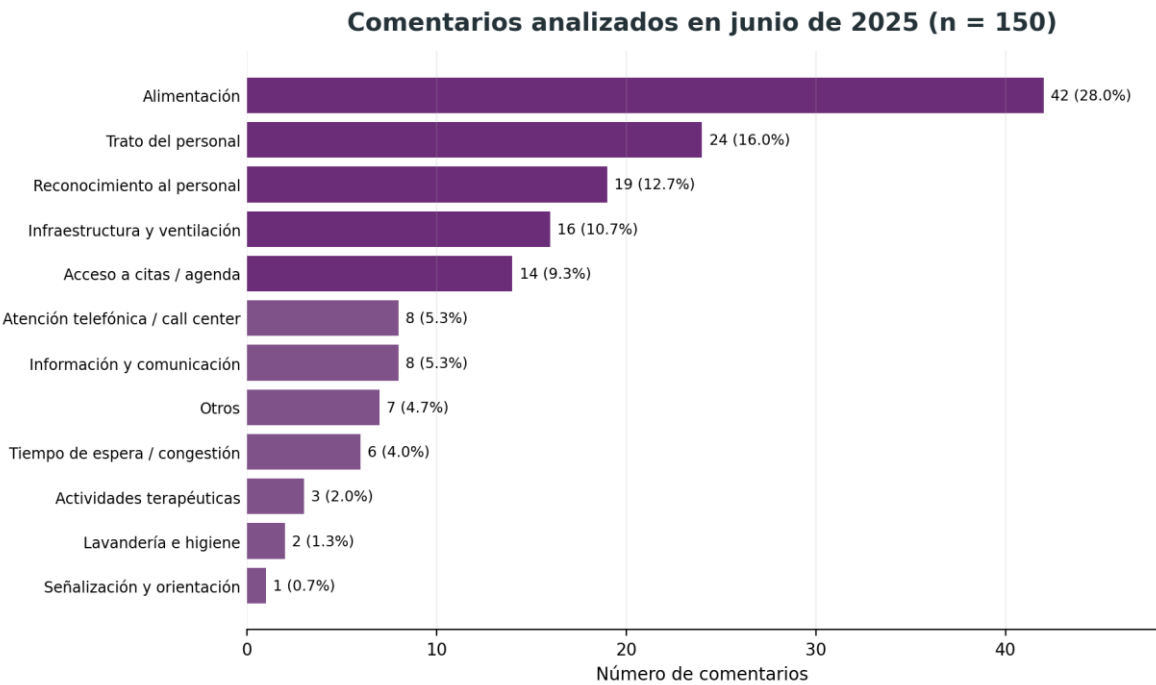


Figura 4. Distribución de los 150 comentarios analizados en junio de 2025. Fuente: informe mensual de junio.

Hallazgo transversal: La alimentación concentró 114 menciones durante el trimestre. El acceso a citas registró al menos 72 menciones directas, a las que se suman observaciones sobre atención telefónica y tiempos de espera. Infraestructura, higiene y ventilación reunieron 47 menciones comparables. El trato del personal aparece como una dimensión mixta: existen reconocimientos importantes y, al mismo tiempo, oportunidades de mejora en comunicación y empatía.

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: E-GQL-F-07
	GESTIÓN CALILDAD	Version: 3
	INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ABRIL A JUNIO DE 2025	Fecha: 11/09/2024

ACCIONES Y AVANCES REPORTADOS

Información al usuario. Socialización diaria de derechos y deberes y disponibilidad de una pieza gráfica en consulta externa.

Seguimiento interáreas. Reuniones con contratistas y auditores de contratos asistenciales y de servicios generales para revisar hallazgos y compromisos.

Ambiente físico. Avances reportados en limpieza, ventilación y reparación de ventiladores, con necesidad de mantener la verificación en campo.

Alimentación. Seguimiento a calidad, temperatura, cocción, variedad y condiciones de entrega, aunque permanece como el hallazgo más recurrente.

Trato y orientación. Percepción de avances en calidez y respeto, junto con recomendaciones de capacitación y retroalimentación continua.

Escucha activa. Continuidad de la aplicación mensual de encuestas y análisis de observaciones para orientar decisiones institucionales.

RECOMENDACIONES TRIMESTRALES

Consulta externa. Fortalecer el acceso y la asignación de citas, verificar tiempos de espera, publicar con claridad horarios y canales y mejorar la capacidad de respuesta del call center y de los medios alternos.

Hospitalización. Mantener seguimiento a calidad, temperatura, cocción, variedad e higiene de la alimentación, así como a ventilación, olores, baños, lencería y condiciones locativas.

Trato humanizado. Retroalimentar al personal sobre los comentarios positivos y negativos, reforzar empatía, comunicación asertiva, respeto, consentimiento informado y manejo digno de situaciones difíciles.

Derechos y deberes. Estandarizar la explicación verbal y escrita al ingreso, especialmente en consulta externa, y utilizar materiales visibles, claros y adaptados a usuarios con necesidades cognitivas o sensoriales.

Seguimiento. Verificar mensualmente los compromisos con áreas y contratistas, conservar evidencias de ejecución y comparar la recurrencia de hallazgos en las encuestas siguientes.

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

www.cribsaludmental.gov.co

	E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB	Código: E-GQL-F-07
	GESTIÓN CALIDAD	Version: 3
	INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ABRIL A JUNIO DE 2025	Fecha: 11/09/2024

PLAN ÚNICO DE MEJORAMIENTO TRIMESTRAL

Objetivo del plan: Fortalecer la experiencia humanizada de los usuarios de consulta externa y hospitalización mediante acciones coordinadas sobre trato digno, información, acceso, alimentación y condiciones del entorno, con seguimiento basado en los resultados de las encuestas.

Eje priorizado	Acción integrada	Responsables	Indicador o meta	Evidencia de seguimiento
Trato digno y comunicación	Socializar los hallazgos con personal asistencial y administrativo; reforzar comunicación asertiva, empatía, consentimiento informado y manejo respetuoso de situaciones difíciles.	SIAU, Programa de Humanización, Calidad y líderes de servicio	100% de servicios priorizados con retroalimentación y compromiso documentado; satisfacción general igual o superior al 90%.	Actas, listados de asistencia, material educativo, registro fotográfico e informe de seguimiento.
Derechos y deberes	Mantener la explicación verbal y reforzar piezas visibles en consulta externa y hospitalización, con lenguaje claro y adaptación a necesidades cognitivas o sensoriales.	SIAU y equipos asistenciales	Alcanzar o superar 90% de reconocimiento de derechos y deberes en la medición siguiente.	Piezas publicadas, registros de socialización y resultado de la pregunta de adherencia.
Acceso, citas y canales	Revisar tiempos y barreras de asignación, fortalecer orientación sobre horarios y canales y verificar el funcionamiento de la atención telefónica.	Consulta externa, Sistemas, SIAU y Subgerencia Científica	Seguimiento mensual a observaciones de acceso y evidencia de respuesta de las áreas responsables.	Reporte de tiempos, comunicaciones al usuario, actas y comparativo de comentarios.

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

www.cribsaludmental.gov.co

	E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB	Código: E-GQL-F-07
	GESTIÓN CALIDAD	Version: 3
	INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ABRIL A JUNIO DE 2025	Fecha: 11/09/2024

Eje priorizado	Acción integrada	Responsables	Indicador o meta	Evidencia de seguimiento
Hospitalización: alimentación y entorno	Realizar seguimiento con contratistas y auditores a temperatura, cocción, variedad, higiene, ventilación, baños, lencería y condiciones locativas.	Servicios generales, Nutrición, Mantenimiento, supervisores de contrato y SIAU	Verificación mensual de compromisos y reducción de menciones reiterativas en las encuestas.	Listas de chequeo, actas, registros de mantenimiento, supervisión y resultados mensuales.

Periodo de seguimiento. Tercer trimestre de 2025 y continuidad según resultados mensuales.

Mecanismo de evaluación. Revisión mensual por SIAU y consolidación trimestral de satisfacción, derechos y deberes y comentarios cualitativos.

CONCLUSIONES

Cobertura sostenida. La institución aplicó 922 encuestas en tres meses consecutivos y mantuvo medición en consulta externa y hospitalización.

Resultado favorable. La satisfacción trimestral de 94,7% superó la meta institucional y la recomendación de 96,2% confirmó una percepción positiva de los servicios.

Humanización verificable. El análisis incluyó trato digno, comunicación, derechos y deberes, acceso, alimentación y entorno, lo que demuestra que la encuesta se utilizó como herramienta de escucha y mejora, no solo como requisito estadístico.

Oportunidades diferenciadas. Consulta externa requiere especial atención en acceso, citas, canales e información; hospitalización demanda seguimiento sostenido a alimentación, infraestructura, ventilación, higiene y actividades.

Fortaleza institucional. Los reconocimientos al personal y los altos niveles de satisfacción muestran prácticas positivas que deben conservarse y replicarse.

Mejora continua. El plan único trimestral articula responsables, indicadores y evidencias para facilitar seguimiento y rendición de cuentas.

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

www.cribsaludmental.gov.co

	E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB	Código: E-GQL-F-07
	GESTIÓN CALIDAD	Version: 3
	INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ABRIL A JUNIO DE 2025	Fecha: 11/09/2024

FUENTES DOCUMENTALES

Periodo	Documento fuente
Abril de 2025	Informe de PQRSDF y encuestas de satisfacción del mes de abril de 2025; para este consolidado se utilizó únicamente el componente de encuestas.
Mayo de 2025	Informe de PQRSDF y encuestas de satisfacción del mes de mayo de 2025; para este consolidado se utilizó únicamente el componente de encuestas y se aplicó la validación descrita.
Junio de 2025	Informe de PQRSDF y encuestas de satisfacción del mes de junio de 2025; para este consolidado se utilizó únicamente el componente de encuestas.



SANDRA P. MONTAÑA G.
P.U. Trabajador Social- SIAU

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

www.cribsaludmental.gov.co

	E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB	Código: E-GQL-F-07
	GESTIÓN CALILDAD	Version: 3
	INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ABRIL A JUNIO DE 2025	Fecha: 11/09/2024

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.

www.cribsaludmental.gov.co

	E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB	Código: E-GQL-F-07
	GESTIÓN CALILDAD	Version: 3
	INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ABRIL A JUNIO DE 2025	Fecha: 11/09/2024

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.

www.cribsaludmental.gov.co