

	E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB	Código: E-GQL-F-07
	GESTIÓN CALIDAD	Version: 3
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ABRIL A JUNIO DE 2026	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
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ABRIL A JUNIO DE 2026	Fecha: 11/09/2024

1. OBJETIVO GENERAL

Consolidar y analizar los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas durante abril, mayo y junio de 2026 en Consulta Externa y Hospitalización, con énfasis en experiencia del usuario y humanización, para identificar fortalezas, priorizar oportunidades y establecer un único plan de mejoramiento trimestral.

2. ALCANCE

Comprende las encuestas aplicadas entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2026. Incluye cobertura, satisfacción, recomendación, derechos y deberes, buzones, escucha, acceso, humanización, entorno, servicios de apoyo y síntesis cualitativa. Se excluye el consolidado cuantitativo de PQRSD, porque se gestiona en un informe institucional independiente.

3. RESPONSABLE Y DESTINATARIOS

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

4. **DIRIGIDO A.** Gerencia, Subgerencia Científica, Planeación, Calidad, Control Interno y ciudadanía interesada.

5. DESARROLLO DEL DOCUMENTO

5.1 METODOLOGÍA Y VALIDACIÓN DE CIFRAS

Fuentes. Informes mensuales de encuestas de satisfacción de abril, mayo y junio de 2026 y ficha técnica E-GQL-F-11 del indicador de conocimiento de derechos y deberes.

Criterio trimestral. Se utilizaron los conteos visibles de cada cuadro y el universo específico de cada pregunta. La cobertura corresponde a la suma por servicio; los demás indicadores conservan sus propios denominadores.

Humanización. El resultado global mensual corresponde al promedio simple de Consulta Externa y Hospitalización, en continuidad con la metodología mensual. El global trimestral se pondera por la cobertura de cada mes; los resultados por servicio se ponderan con sus propios universos.

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
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE ABRIL A JUNIO DE 2026	Fecha: 11/09/2024

Síntesis cualitativa. Se describen fortalezas y oportunidades registradas dentro de las encuestas, sin incorporarlas al consolidado cuantitativo independiente de PQRSDf.

VALIDACIONES PRINCIPALES

Entorno: abril y mayo presentan aseo y comodidad con universos de Consulta Externa (n=53 y n=121), mientras junio utiliza n=107. El consolidado conserva el universo observado n=281. En junio, aseo se corrige a 97/107 = 90,7%, frente al 87,85% impreso.

COBERTURA DE LAS ENCUESTAS

Durante el trimestre se consolidaron 477 encuestas: 196 de Consulta Externa (41,1%) y 281 de Hospitalización (58,9%).

Mes	Consulta externa	%	Hospitalización	%	Total
Abril	53	34,4%	101	65,6%	154
Mayo	121	56,0%	95	44,0%	216
Junio	22	20,6%	85	79,4%	107
Total trimestre	196	41,1%	281	58,9%	477

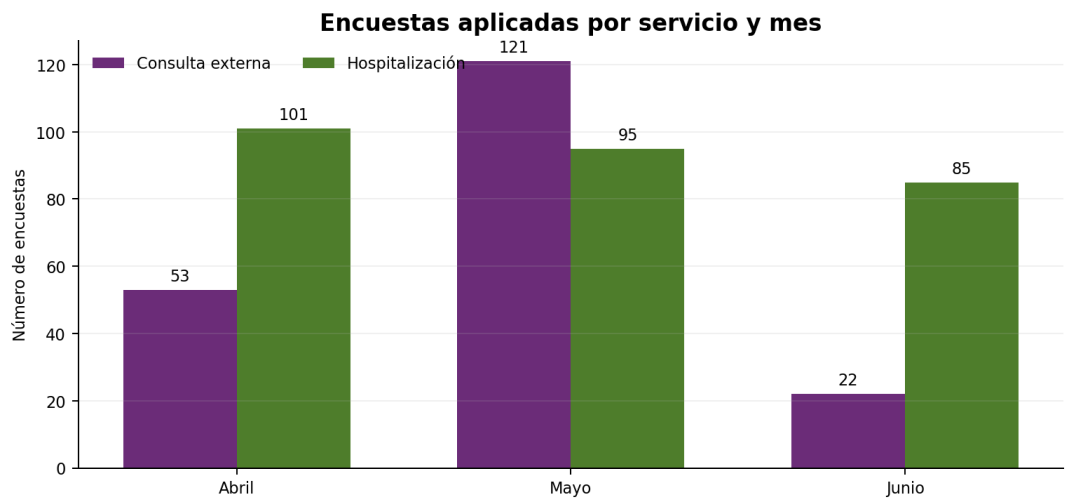


Figura 1. Cobertura mensual por servicio. Fuente: informes mensuales de encuestas, abril-junio de 2026

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.

	E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB	Código: E-GQL-F-07
	GESTIÓN CALILDAD	Version: 3
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ABRIL A JUNIO DE 2026	Fecha: 11/09/2024

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN Y RECOMENDACIÓN

Periodo	n satisfacción	Positivas	Satisfacción	n recomendación	Positiva s	Recomendación
Abril	154	139	90,3%	154	138	89,6%
Mayo	216	200	92,6%	216	209	96,8%
Junio	107	102	95,3%	107	101	94,4%
Trimestre	477	441	92,5%	477	448	93,9%

Lectura del indicador: La satisfacción trimestral alcanzó 92,5% y la recomendación 93,9%. La satisfacción aumentó mes a mes; la recomendación de abril fue 89,6% en cálculo exacto.

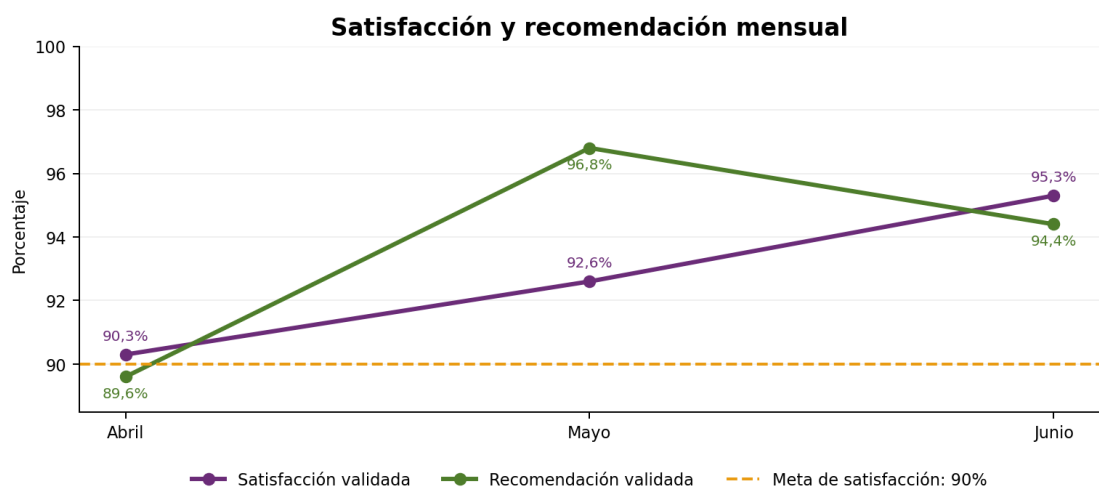


Figura 2. Evolución mensual de satisfacción y recomendación con conteos validados.

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
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ABRIL A JUNIO DE 2026	Fecha: 11/09/2024

DERECHOS, DEBERES, ESCUCHA Y ACCESO

De acuerdo con la ficha técnica E-GQL-F-11, el conocimiento trimestral de derechos y deberes fue 81,7%, superior a la meta del 70%. La identificación de la ubicación de los buzones alcanzó 83,0%.

Periodo	Derechos: Sí / n	%	Buzones: Sí / n	%
Abril	131 / 154	85,1%	136 / 154	88,3%
Mayo	88 / 121	72,7%	90 / 121	74,4%
Junio	93 / 107	86,9%	91 / 107	85,0%
Trimestre	312 / 382	81,7%	317 / 382	83,0%

Periodo	Información	Escucha	Asignación	Oportunidad	Espera
Abril	40/53 (75,5%)	46/53 (86,8%)	32/53 (60,4%)	43/53 (81,1%)	39/53 (73,6%)
Mayo	90/121 (74,4%)	114/121 (94,2%)	88/121 (72,7%)	101/121 (83,5%)	101/121 (83,5%)
Junio	19/22 (86,4%)	20/22 (90,9%)	19/22 (86,4%)	19/22 (86,4%)	17/22 (77,3%)
Trimestre	149/196 (76,0%)	180/196 (91,8%)	139/196 (70,9%)	163/196 (83,2%)	157/196 (80,1%)

Prioridad: La asignación de citas obtuvo el resultado más bajo (70,9%), seguida de la información ante inquietudes (76,0%) y el tiempo de espera (80,1%). La escucha oportuna alcanzó 91,8%.

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
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ABRIL A JUNIO DE 2026	Fecha: 11/09/2024

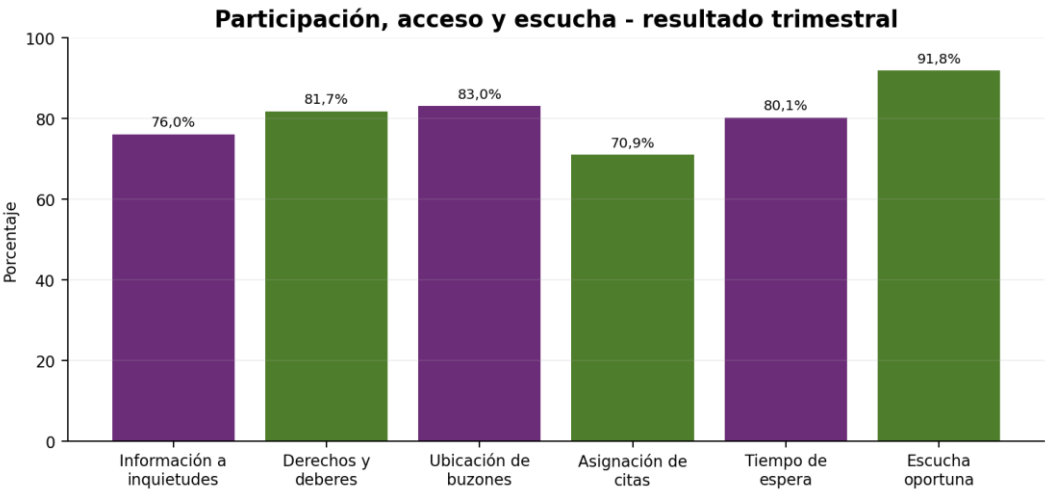


Figura 3. Resultados trimestrales de participación, acceso y escucha en Consulta Externa

COMPONENTE DE HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

El resultado global trimestral fue 92,1%; Consulta Externa obtuvo 90,9% y Hospitalización 93,6%. Las dimensiones incluyeron privacidad, apoyo emocional, comprensión, información clara, respeto, escucha, orientación al egreso y amabilidad.

Periodo	Consulta externa	Hospitalización	Resultado global	Universos CE / Hosp.
Abril	83,33%	93,00%	88,17%	53 / 101
Mayo	93,33%	93,00%	93,17%	121 / 95
Junio	95,75%	95,12%	95,44%	22 / 85
Trimestre	90,9%	93,6%	92,1%	196 / 281

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
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ABRIL A JUNIO DE 2026	Fecha: 11/09/2024

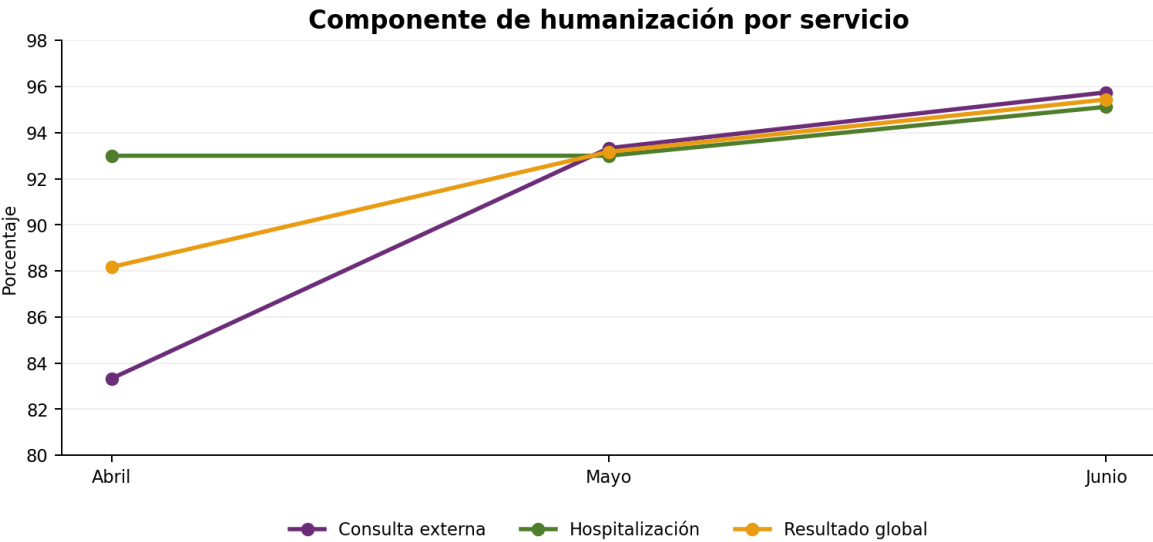


Figura 4. Humanización por servicio y resultado global mensual, abril-junio de 2026.

Fortaleza institucional: La humanización mejoró durante el trimestre y alcanzó 95,44% global en junio. Debe mantenerse el trabajo en apoyo emocional, escucha activa, comunicación clara y orientación al usuario y su familia.

ENTORNO Y SERVICIOS DE APOYO

Dimensión	Resultado trimestral	Validación
Aseo de instalaciones	94,0%	264 respuestas positivas de 281.
Comodidad y seguridad	95,0%	267 respuestas positivas de 281.
Lavandería en Hospitalización	90,4%	254 respuestas positivas de 281.
Alimentación en Hospitalización	75,1%	211 respuestas positivas de 281.

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
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ABRIL A JUNIO DE 2026	Fecha: 11/09/2024

Lectura del componente: La alimentación presentó el menor resultado del trimestre (75,1%), mientras comodidad y seguridad alcanzaron 95,0%. Los universos de aseo y comodidad provienen de los cuadros efectivamente diligenciados en cada mes.

SÍNTESIS CUALITATIVA DEL TRIMESTRE

Mes	Fortalezas registradas	Oportunidades identificadas
Abril	Reconocimiento al trato humanizado, la calidad humana y el acompañamiento.	Alimentación, asignación de citas, teléfono, infraestructura, convivencia y espera.
Mayo	Felicitaciones por amabilidad, compromiso y atención del talento humano.	Citas, líneas telefónicas, espera, alimentación, lavandería, parqueadero y comodidad.
Junio	Reconocimiento al buen trato, profesionalismo y acompañamiento interdisciplinario.	Alimentación, infraestructura, dotación, comunicación asertiva y actividades.

EVIDENCIA DEL TRABAJO REALIZADO

- **Aplicación continua.** Se consolidaron 477 encuestas durante tres meses consecutivos en Consulta Externa y Hospitalización.
- **Validación y trazabilidad.** Se revisaron conteos, denominadores, porcentajes y la ficha técnica del indicador de derechos y deberes.
- **Medición de humanización.** Los tres informes incluyeron resultados por servicio y resultado global.

PLAN ÚNICO DE MEJORAMIENTO TRIMESTRAL

OBJETIVO DEL PLAN: Sostener la satisfacción por encima de la meta institucional y fortalecer acceso, información, derechos y deberes, humanización y servicios de apoyo mediante acciones coordinadas durante el tercer trimestre 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: E-GQL-F-07
	GESTIÓN CALILDAD	Version: 3
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ABRIL A JUNIO DE 2026	Fecha: 11/09/2024

Eje priorizado	Acción integrada	Responsables	Indicador o meta	Evidencia
Acceso, teléfono y espera	Revisar agendas, disponibilidad, trazabilidad de llamadas y tiempos; informar al usuario sobre canales, demoras y cambios; retroalimentar mensualmente al personal.	Consulta Externa, Central de Citas, SIAU, Sistemas y Calidad	Asignación $\geq 80\%$, oportunidad $\geq 90\%$ y espera $\geq 85\%$.	Reportes de agendas y llamadas, actas y comparativo mensual.
Derechos, deberes e información	Reforzar explicación verbal y material visual; verificar comprensión, ubicación de buzones y respuesta a inquietudes; adaptar la información a las necesidades del usuario.	SIAU y equipos asistenciales	Derechos $\geq 85\%$, buzones $\geq 85\%$, información $\geq 80\%$ y escucha $\geq 92\%$.	Piezas, registros de socialización y resultados mensuales.
Trato digno y humanización	Realizar microespacios de formación en empatía, privacidad, apoyo emocional, escucha y lenguaje claro; fortalecer participación y orientación al egreso.	Humanización, SIAU, Calidad, Talento Humano y líderes	Global $\geq 93\%$, CE $\geq 93\%$ y Hospitalización $\geq 95\%$.	Actas, listados, material educativo, seguimiento y reconocimientos.
Alimentación, entorno y actividades	Verificar temperatura, preparación, porciones y dietas; revisar lavandería, infraestructura, dotación, comodidad y programación de actividades terapéuticas.	Nutrición, Hospitalización, Servicios Generales, Mantenimiento, Terapias y SIAU	Alimentación $\geq 80\%$, lavandería $\geq 92\%$, aseo y comodidad $\geq 95\%$.	Listas de chequeo, rondas, mantenimientos, actas y resultados mensuales.

Periodo de seguimiento. Tercer trimestre de 2026 (julio-septiembre), con revisión mensual y cierre trimestral.

Mecanismo de evaluación. Revisión mensual por SIAU y responsables; consolidación trimestral de satisfacción, humanización, derechos y deberes, acceso y servicios de apoyo.

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
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ABRIL A JUNIO DE 2026	Fecha: 11/09/2024

SÍNTESIS GENERAL DE RESULTADOS

Durante el segundo trimestre de 2026, el SIAU consolidó 477 encuestas: 196 de Consulta Externa y 281 de Hospitalización. La satisfacción validada alcanzó 92,5%, la recomendación 93,9% y el componente global de humanización 92,1%.

477 Encuestas consolidadas	92,5% Satisfacción trimestral	93,9% Recomendación trimestral	92,1% Humanización trimestral
----------------------------------	----------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------

Resultado central: La satisfacción y la recomendación superaron la meta institucional del 90%. Las principales prioridades son asignación de citas (70,9%), alimentación (75,1%), información ante inquietudes (76,0%) y tiempos de espera (80,1%).

CONCLUSIONES

Cobertura. Se consolidaron 477 encuestas: 196 de Consulta Externa y 281 de Hospitalización.

Resultado trimestral. La satisfacción fue 92,5% y la recomendación 93,9%, ambas superiores a la meta institucional del 90%.

Humanización. El resultado global alcanzó 92,1%; Consulta Externa obtuvo 90,9% y Hospitalización 93,6%.

Derechos y deberes. El conocimiento fue 81,7%, superior a la meta del 70%; la ubicación de buzones alcanzó 83,0%.

Acceso y escucha. La información ante inquietudes obtuvo 76,0%, la asignación 70,9%, la oportunidad 83,2%, la espera 80,1% y la escucha 91,8%.

Servicios de apoyo. Alimentación presentó el menor resultado (75,1%); lavandería obtuvo 90,4%, aseo 94,0% y comodidad 95,0%.

Transparencia. La presentación de universos específicos evita vacíos, duplicaciones y conclusiones basadas en denominadores incorrectos.

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
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ABRIL A JUNIO DE 2026	Fecha: 11/09/2024

FUENTES DOCUMENTALES

Fuente	Documento y validación
Abril de 2026	Informe mensual; cobertura n=154, satisfacción 139/154 y recomendación 138/154.
Mayo de 2026	Informe mensual; cobertura n=216, satisfacción 200/216 y recomendación 209/216.
Junio de 2026	Informe mensual; derechos corregido a 93/107 y aseo a 97/107 según conteos visibles.
Ficha E-GQL-F-11	Indicador de conocimiento de derechos y deberes; meta 70%, abril 131/154, mayo 88/121 y junio 93/107.



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