

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

Tabla de contenido

1.	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	2
2.	<u>ALCANCE</u>	¡Error! Marcador no definido.
3.	<u>RESPONSABLE</u>	¡Error! Marcador no definido.
4.	<u>DIRIGIDO A:</u>	¡Error! Marcador no definido.
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 TRIMESTRAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ENERO A MARZO DE 2025	Fecha: 11/09/2024

1.OBJETIVO GENERAL Consolidar y analizar los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas entre enero y marzo de 2025, con el fin de establecer el nivel de satisfacción y recomendación de los usuarios, verificar el indicador de conocimiento de derechos y deberes e identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios institucionales.

2.ALCANCE Y METODOLOGIA

La medición comprende las encuestas presenciales diligenciadas por usuarios, familiares o acompañantes atendidos en consulta externa y por usuarios al egreso del servicio de hospitalización durante el periodo evaluado.

SATISFACCIÓN. Se toma como referencia la pregunta trazadora de calificación del servicio. Se consideran respuestas satisfactorias las opciones Muy buena y Buena; las opciones Regular, Mala y Muy mala se agrupan como insatisfacción. La meta institucional es 90%.

CONOCIMIENTO DE DERECHOS Y DEBERES. Se calcula dividiendo el número de usuarios que manifiestan conocer sus derechos y deberes entre el total de usuarios encuestados, multiplicado por 100. Conforme a la ficha técnica E-GQL-F-11, la meta aplicable es 80%.

COBERTURA DE LA MEDICIÓN DEL PRIMER TRIMESTRE 2025

MES	CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACIÓN	TOTAL	% CONSULTA EXTERNA	% HOSPITALIZACIÓN
ENERO	153	75	228	67,1%	32,9%
FEBRERO	302	81	383	78,9%	21,1%

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 TRIMESTRAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ENERO A MARZO DE 2025	Fecha: 11/09/2024

MES	CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACIÓN	TOTAL	% CONSULTA EXTERNA	% HOSPITALIZACIÓN
MARZO	271	103	374	72,5%	27,5%
TOTAL TRIMESTRE	726	259	985	73,7%	26,3%

Fuente: consolidación de encuestas aplicadas en enero, febrero y marzo de 2025.

Lectura del trimestre. Consulta externa concentró 73,7% de las encuestas (726) y hospitalización 26,3% (259). Febrero registró el mayor volumen mensual, con 383 encuestas.

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

MES	CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACIÓN	RESULTADO GLOBAL
ENERO	91%	90%	91%
FEBRERO	92%	86%	89%
MARZO	91%	96%	94%
PROMEDIO TRIMESTRAL	91,3%	90,7%	91,3%

Fuente: consolidación de encuestas aplicadas en enero, febrero y marzo de 2025.

ANÁLISIS. El resultado global trimestral fue 91,3%, superior en 1,3 puntos porcentuales a la meta. En consulta externa el comportamiento fue estable (entre 91% y 92%). Hospitalización presentó mayor variación: descendió a 86% en febrero y se recuperó a 96% en marzo. El resultado global aumentó cinco puntos porcentuales entre febrero y marzo.

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 TRIMESTRAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ENERO A MARZO DE 2025	Fecha: 11/09/2024

NIVEL DE RECOMENDACIÓN

MES	CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACIÓN	RESULTADO GLOBAL
ENERO	92%	95%	94%
FEBRERO	96%	77%	87%
MARZO	95%	100%	98%
PROMEDIO TRIMESTRAL	94,3%	90,7%	93,0%

Fuente: trazabilidad mensual de indicadores de encuestas, enero a marzo de 2025.

ANÁLISIS. El promedio global de recomendación fue 93,0%. El principal descenso se registró en hospitalización durante febrero (77%); en marzo el indicador se recuperó a 100%, elevando el resultado global mensual a 98%.

INDICADOR DE CONOCIMIENTO DE DERECHOS Y DEBERES

PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	META
ENERO	200	228	87,7%	80%
FEBRERO	329	383	85,9%	80%
MARZO	306	374	81,8%	80%
TOTAL TRIMESTRE	835	985	84,8%	80%

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 TRIMESTRAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ENERO A MARZO DE 2025	Fecha: 11/09/2024

Fuente: ficha técnica de indicador E-GQL-F-11, vigencia 2025. Meta registrada: 80%.

ANÁLISIS. El indicador trimestral fue 84,8% (835 de 985 usuarios), por lo que supera la meta en 4,8 puntos porcentuales. Sin embargo, el resultado descendió de 87,7% en enero a 81,8% en marzo, tendencia que justifica reforzar la información visible y la educación directa a usuarios y acompañantes.

HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Los soportes de febrero y marzo incluyen la clasificación de 119 observaciones consignadas por los usuarios en las encuestas. La ficha técnica utilizada para completar enero no contiene una desagregación equivalente; por esta razón, la siguiente consolidación corresponde únicamente a los dos meses con información detallada disponible.

OPORTUNIDAD IDENTIFICADA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Inoportunidad en la asignación de citas y canales de atención	69	58,0%
Inconformidades en la atención de los servicios	17	14,3%
Servicio de hotelería	10	8,4%
Servicio de aseo	8	6,7%
Derechos y deberes no visibles en consulta externa	8	6,7%
Servicio de alimentación	7	5,9%
Total febrero-marzo	119	100,0%

Fuente: observaciones registradas en las encuestas de satisfacción de febrero y marzo de 2025.

Hallazgo principal. La inoportunidad en la asignación de citas y las dificultades asociadas a los canales de atención representaron 58,0% de las observaciones disponibles. En segundo lugar, se ubicaron las inconformidades en la atención de los servicios (14,3%).

PLAN ÚNICO DE MEJORAMIENTO DEL TRIMESTRE

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 TRIMESTRAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ENERO A MARZO DE 2025	Fecha: 11/09/2024

Propósito del plan. Sostener el cumplimiento de la meta de satisfacción y fortalecer la experiencia de los usuarios, priorizando la orientación sobre canales de asignación de citas, la atención en hospitalización y la difusión visible y comprensible de los derechos y deberes.

Hallazgo consolidado	En febrero la satisfacción global fue 89%, hospitalización obtuvo 86% de satisfacción y 77% de recomendación. Además, 58,0% de las observaciones disponibles se relacionó con la asignación de citas y el indicador de derechos y deberes presentó descenso entre enero y marzo.
Acción de mejora	Reforzar en consulta externa y hospitalización la orientación verbal y visual sobre derechos, deberes y canales institucionales de asignación de citas; socializar los hallazgos con los líderes de los servicios implicados para acordar acciones correctivas; y efectuar seguimiento mensual a los indicadores de satisfacción, recomendación y conocimiento de derechos y deberes.
Responsables	Líder SIAU, líderes de Consulta Externa y Hospitalización, Gestión de Calidad y responsables de los canales de atención y comunicaciones institucionales.
Periodo de ejecución	1 de abril al 30 de junio de 2025.
Metas de seguimiento	Mantener la satisfacción global mensual en 90% o más; conservar el indicador de conocimiento de derechos y deberes en 80% o más; y documentar la revisión mensual de los hallazgos de las encuestas.
Evidencias	Registros de socialización en salas de espera y hospitalización, material informativo visible, actas o compromisos con líderes de proceso, bases de encuestas y consolidado de seguimiento del segundo trimestre de 2025.

CONCLUSIONES

Cobertura suficiente. El trimestre consolidó 985 encuestas: 726 en consulta externa y 259 en hospitalización.

Cumplimiento de satisfacción. El promedio global fue 91,3%, superior a la meta institucional del 90%. Febrero requiere atención especial por ser el único mes con resultado global inferior a la meta.

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 TRIMESTRAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ENERO A MARZO DE 2025	Fecha: 11/09/2024

Recuperación de hospitalización. Después de los resultados de febrero, hospitalización mejoró en marzo hasta 96% de satisfacción y 100% de recomendación.

Derechos y deberes. El indicador trimestral alcanzó 84,8% y cumplió la meta del 80%; no obstante, su tendencia descendente exige mantener acciones de educación y visibilidad.

Prioridad de mejora. La asignación de citas y los canales de atención constituyen la principal oportunidad identificada en las observaciones disponibles de febrero y marzo.

RESUMEN EJECUTIVO

Encuestas aplicadas	Satisfacción promedio	Recomendación promedio	Derechos y deberes
985	91,3%	93,0%	84,8%



SANDRA P. MONTAÑA G.
P.U. Trabajadora 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