

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

1. OBJETIVO GENERAL

Consolidar y analizar los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas durante enero, febrero y marzo 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 enero y el 31 de marzo de 2026. Incluye cobertura, satisfacción, recomendación, derechos y deberes, buzones, escucha, acceso, humanización, entorno, servicios de apoyo y síntesis cualitativa.

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 enero, febrero y marzo de 2026.

Criterio trimestral. Se utilizaron los conteos visibles de cada tabla 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.

Síntesis cualitativa. Se describen fortalezas y oportunidades registradas dentro de las encuestas.

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
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ENERO A MARZO DE 2026	Fecha: 11/09/2024

COBERTURA DE LAS ENCUESTAS

La aplicación se mantuvo durante los tres meses y cubrió ambos servicios. Consulta externa aportó 122 encuestas (30,0%) y hospitalización 284 (70,0%), para un total trimestral de 406.

Mes	Consulta externa	%	Hospitalización	%	Total
Enero	2	2,4%	82	97,6%	84
Febrero	52	37,1%	88	62,9%	140
Marzo	68	37,4%	114	62,6%	182
Total trimestre	122	30,0%	284	70,0%	406

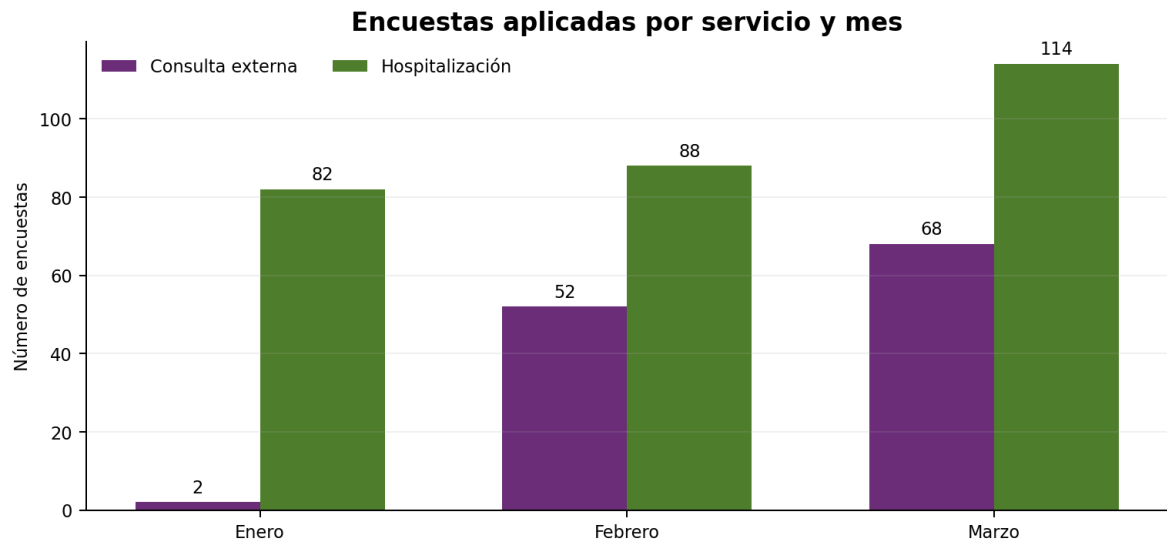


Figura 1. Cobertura mensual por servicio. Fuente: informes mensuales de encuestas, enero-marzo de 2026.

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
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ENERO A MARZO DE 2026	Fecha: 11/09/2024

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN Y RECOMENDACIÓN

Periodo	satisfacción	Positivas	Satisfacción	recomendación	Positivas	Recomendación
Enero	84	80	95,2%	84	81	96,4%
Febrero	140	127	90,7%	140	129	92,1%
Marzo	183	176	96,2%	190	187	98,4%
Trimestre	407	383	94,1%	414	397	95,9%

Lectura del indicador: La satisfacción trimestral alcanzó 94,1% y la recomendación 95,9%. Febrero presentó la satisfacción más baja (90,7%), mientras marzo mostró la mayor satisfacción (96,2%) y recomendación (98,4%).

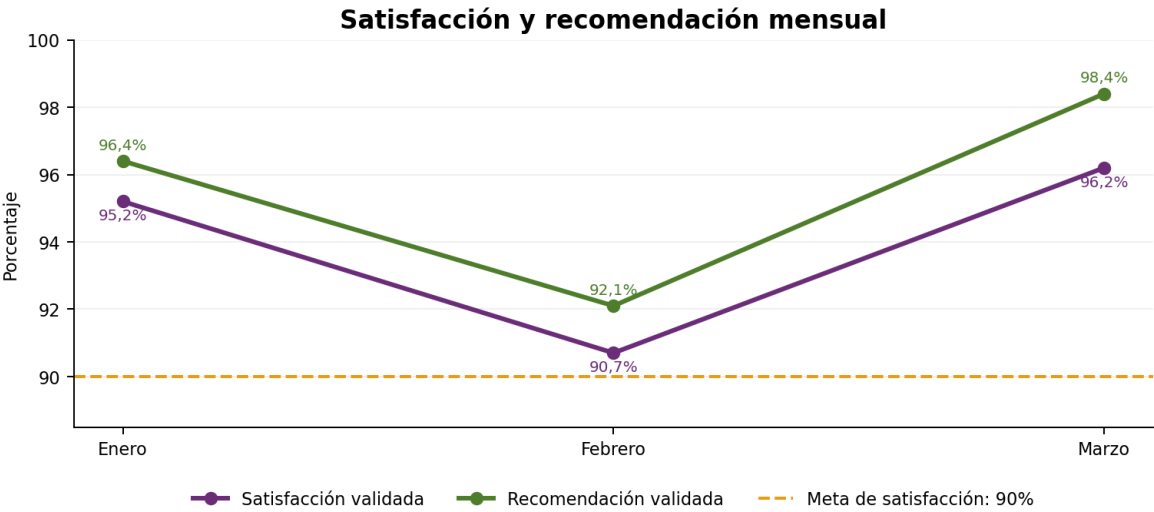


Figura 2. Evolución mensual de satisfacción

DERECHOS, DEBERES, ESCUCHA Y ACCESO

El conocimiento trimestral de derechos y deberes fue de 77,3% y la identificación de la ubicación de los buzones alcanzó 77,1%. Los cuadros se presentan con numerador, denominador y porcentaje.

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
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ENERO A MARZO DE 2026	Fecha: 11/09/2024

Periodo	Derechos: Sí / n	%	Buzones: Sí / n	%
Enero	63 / 84	75,0%	64 / 84	76,2%
Febrero	104 / 140	74,3%	108 / 140	77,1%
Marzo	147 / 182	80,8%	141 / 182	77,5%
Trimestre	314 / 406	77,3%	313 / 406	77,1%

Periodo	Información	Escucha	Asignación	Oportunidad	Espera
Enero	2/2 (100,0%)	1/2 (50,0%)	1/2 (50,0%)	2/2 (100,0%)	1/2 (50,0%)
Febrero	38/52 (73,1%)	47/52 (90,4%)	39/52 (75,0%)	47/52 (90,4%)	42/52 (80,8%)
Marzo	48/68 (70,6%)	61/68 (89,7%)	57/68 (83,8%)	58/68 (85,3%)	56/68 (82,4%)

Prioridad: La información ofrecida ante inquietudes obtuvo 72,1% y la asignación de citas 79,5%. La escucha oportuna fue favorable (89,3%), pero enero tiene un universo de solo dos usuarios de consulta externa y debe interpretarse con cautela.

COMPONENTE DE HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

La humanización se midió durante los tres meses en ambos servicios. El resultado global trimestral fue 91,4%; consulta externa obtuvo 88,9% y hospitalización 95,1%. 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.
Enero	83,00%	94,20%	88,60%	2 / 82
Febrero	88,46%	96,00%	92,23%	52 / 88
Marzo	89,33%	95,00%	92,16%	68 / 114
Trimestre	88,9%	95,1%	91,4%	122 / 284

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
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ENERO A MARZO DE 2026	Fecha: 11/09/2024

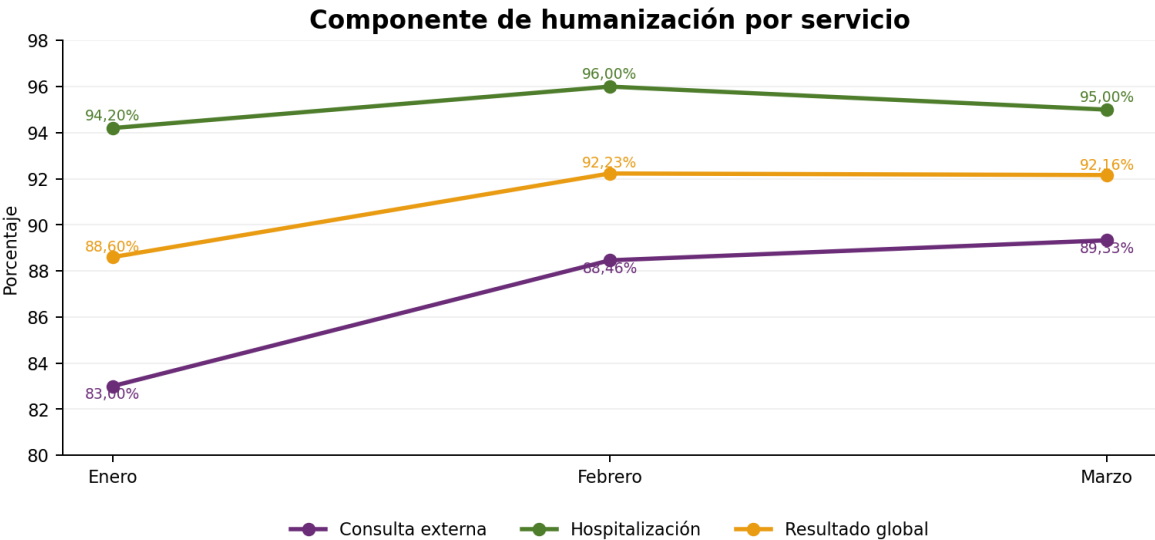


Figura 3. Humanización por servicio y resultado global mensual, enero-marzo de 2026.

Fortaleza institucional: Hospitalización mantuvo 95,1% trimestral. Consulta externa mejoró mes a mes, aunque permanece como el servicio que requiere mayor refuerzo en información, orientación administrativa y apoyo emocional.

ENTORNO Y SERVICIOS DE APOYO

Dimensión	Resultado trimestral	Validación
Aseo de instalaciones	94,3%	383 respuestas positivas de 406.
Comodidad y seguridad	92,9%	377 respuestas positivas de 406.
Lavandería en hospitalización	92,6%	263 respuestas positivas de 284.
Alimentación en hospitalización	81,0%	230 respuestas positivas de 284.

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
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ENERO A MARZO DE 2026	Fecha: 11/09/2024

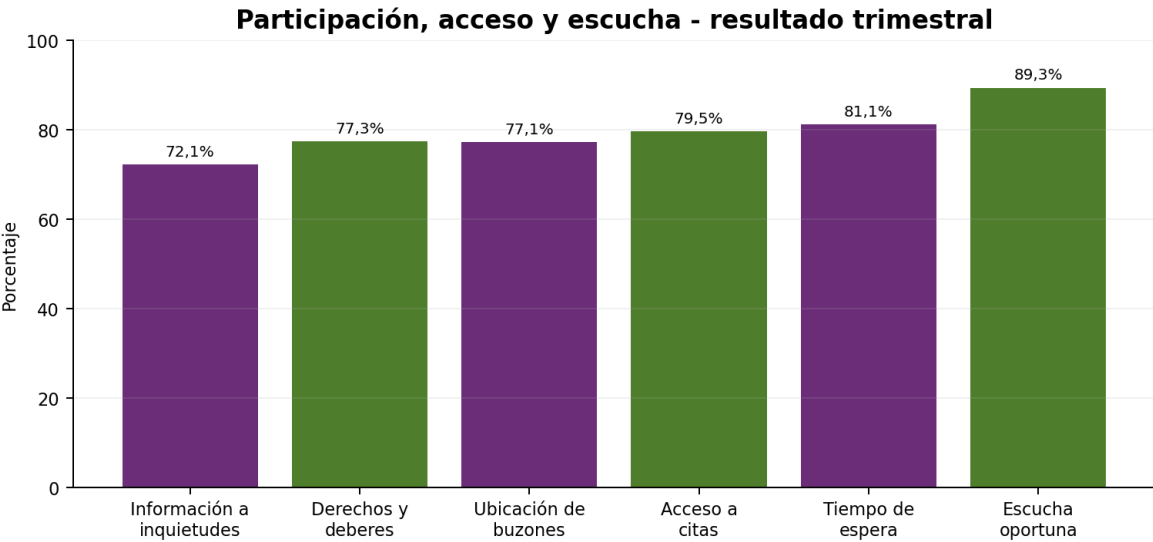


Figura 4. Resultados trimestrales de participación, acceso y escucha en consulta externa.

Síntesis cualitativa del trimestre

Mes	Fortalezas registradas	Oportunidades identificadas
Enero	Reconocimiento al trato humanizado y al talento humano.	Alimentación, infraestructura, comunicación clínica y convivencia.
Febrero	Felicitaciones por la atención y el acompañamiento.	Asignación de citas, teléfono, espera, alimentación, infraestructura y señalización.
Marzo	Felicitaciones y valoración del equipo interdisciplinario.	Citas, teléfono, espera, alimentación, infraestructura, señalización y organización de actividades.

EVIDENCIA DEL TRABAJO REALIZADO

- **Aplicación continua.** Se consolidaron 406 encuestas durante tres meses consecutivos en consulta externa y hospitalización.
- **Validación y trazabilidad.** Se revisaron conteos, denominadores y porcentajes, dejando explícitas las diferencias de enero, febrero y marzo.
- **Medición de humanización.** Los tres informes incluyeron resultados por servicio y resultado global.

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
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ENERO A MARZO DE 2026	Fecha: 11/09/2024

- **Escucha y participación.** Se midieron derechos y deberes, buzones, información, escucha, acceso, oportunidad y tiempos de espera.
- **Separación documental.** Las PQRSDF se excluyeron del consolidado porque cuentan con informe independiente.

PLAN ÚNICO DE MEJORAMIENTO TRIMESTRAL

Objetivo del plan: Sostener la satisfacción por encima de la meta institucional y fortalecer acceso, derechos y deberes, información, humanización y servicios de apoyo mediante acciones coordinadas durante el segundo trimestre de 2026.

Eje priorizado	Acción integrada	Responsables	Indicador o meta	Evidencia
Acceso, teléfono y espera	Revisar agendas, trazabilidad de llamadas y tiempos; informar al usuario sobre canales, demoras y cambios; retroalimentar mensualmente al personal.	Consulta Externa, Central de Citas, Sistemas, SIAU y Calidad	Asignación >=80%, oportunidad >=90% y espera >=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 información a necesidades cognitivas o sensoriales.	SIAU y equipos asistenciales	Derechos y buzones >=80%; información >=80% y escucha >=90%.	Piezas, registros de socialización y resultados mensuales.
Trato digno y humanización	Realizar microespacios de formación en empatía, privacidad, escucha y lenguaje claro; verificar comprensión al egreso y reconocer buenas prácticas.	Humanización, SIAU, Calidad, Talento Humano y líderes	Global >=93%, CE >=90% y hospitalización >=95%.	Actas, listados, material educativo, seguimiento y reconocimientos.

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
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ENERO A MARZO DE 2026	Fecha: 11/09/2024

Eje priorizado	Acción integrada	Responsables	Indicador o meta	Evidencia
Alimentación, entorno y Actividades	Verificar temperatura, preparación, porciones y dietas; revisar aseo, comodidad, lavandería, infraestructura, convivencia y organización de actividades terapéuticas.	Nutrición, Hospitalización, Servicios Generales, Mantenimiento, Terapias y SIAU	Alimentación >=85%, lavandería >=93%, aseo y comodidad >=95%.	Listas de chequeo, mantenimiento, actas y resultados mensuales.

Periodo de seguimiento. Segundo trimestre de 2026 (abril-junio), con revisión mensual y cierre trimestral.

Mecanismo de evaluación. Revisión mensual por Calidad y líderes auditores del contrato y responsables; consolidación trimestral de satisfacción, humanización, derechos y deberes, acceso y servicios de apoyo.

SINTESIS GENERAL DE RESULTADOS

Durante el primer trimestre de 2026, el SIAU consolidó 406 encuestas: 122 de consulta externa y 284 de hospitalización. La revisión verificó los conteos y universos de cada indicador, debido a diferencias internas en los informes mensuales. La satisfacción validada alcanzó 94,1%, la recomendación 95,9% y el componente global de humanización 91,4%.

406 Encuestas consolidadas	94,1% Satisfacción trimestral	95,9% Recomendación trimestral	91,4% Humanización trimestral
-------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------------

Resultado central: La satisfacción y la recomendación superaron la meta institucional del 90%. La hospitalización mantuvo una valoración alta en humanización (95,1%), mientras consulta externa (88,9%) requiere fortalecer información, acceso y acompañamiento.

CONCLUSIONES

Cobertura. Se consolidaron 406 encuestas: 122 de consulta externa y 284 de hospitalización.

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
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE ENERO A MARZO DE 2026	Fecha: 11/09/2024

Resultado trimestral. La satisfacción validada fue 94,1% y la recomendación 95,9%, ambas superiores a la meta institucional del 90%.

Humanización. El resultado global alcanzó 91,4%; consulta externa obtuvo 88,9% y hospitalización 95,1%.

Derechos y deberes. El conocimiento fue 77,3% y la ubicación de buzones 77,1%; ambos requieren refuerzo sostenido.

Acceso y escucha. La información ante inquietudes obtuvo 72,1%, la asignación 79,5%, la oportunidad 87,7%, la espera 81,1% y la escucha 89,3%.

Servicios de apoyo. Alimentación presentó el menor resultado (81,0%); lavandería, aseo y comodidad se mantuvieron por encima del 92%.

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

FUENTES DOCUMENTALES

Periodo	Documento fuente y validación
Enero de 2026	Informe mensual; distribución por servicio a CE=2 y hospitalización=82.
Febrero de 2026	Informe mensual; satisfacción validada con 127 respuestas positivas de 140.
Marzo de 2026	Informe mensual; se conservaron universos específicos: cobertura n=182, satisfacción n=183 y recomendación n=190.



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
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ENERO A MARZO DE 2026	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
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ENERO A MARZO DE 2026	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
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ENERO A MARZO DE 2026	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