

	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 JULIO A SEPTIEMBRE 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 JULIO A SEPTIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

1. OBJETIVO GENERAL

Consolidar y analizar los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio, agosto y septiembre de 2025 en consulta externa y hospitalización, con énfasis en la experiencia del usuario y el componente de humanización, para identificar fortalezas, priorizar oportunidades de mejora y establecer un único plan de mejoramiento trimestral.

2. ALCANCE

Comprende las encuestas aplicadas entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2025 a usuarios de consulta externa y hospitalización. Incluye cobertura, satisfacción, recomendación, derechos y deberes, humanización y observaciones cualitativas. Se excluyen las PQRSDf incluidas en algunos informes mensuales, porque cuentan con consolidación propia.

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.

4. DESARROLLO DEL DOCUMENTO:

5. METODOLOGÍA Y VALIDACIÓN DE CIFRAS

Fuentes. Informes mensuales de encuestas de satisfacción de julio, agosto y septiembre de 2025.

Criterio trimestral. Los resultados globales se ponderan según el número de encuestas de cada mes. Cuando existen conteos de respuestas, se validan los porcentajes frente a esos conteos.

Comentarios. Las cifras cualitativas corresponden a comentarios o menciones clasificadas; no representan necesariamente 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 CALIDAD	Version: 3
	INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

Humanización. En julio el componente se documentó de manera cualitativa. La medición numérica específica se incorporó en agosto y continuó en septiembre.

COBERTURA DE LAS ENCUESTAS

La aplicación se mantuvo durante los tres meses y cubrió ambos servicios. Consulta externa aportó 396 encuestas (55,5%) y hospitalización 317 (44,5%), para un total trimestral de 713.

Mes	Consulta externa	%	Hospitalización	%	Total
Julio	190	63,5%	109	36,5%	299
Agosto	55	37,4%	92	62,6%	147
Septiembre	151	56,6%	116	43,4%	267
Total, trimestre	396	55,5%	317	44,5%	713

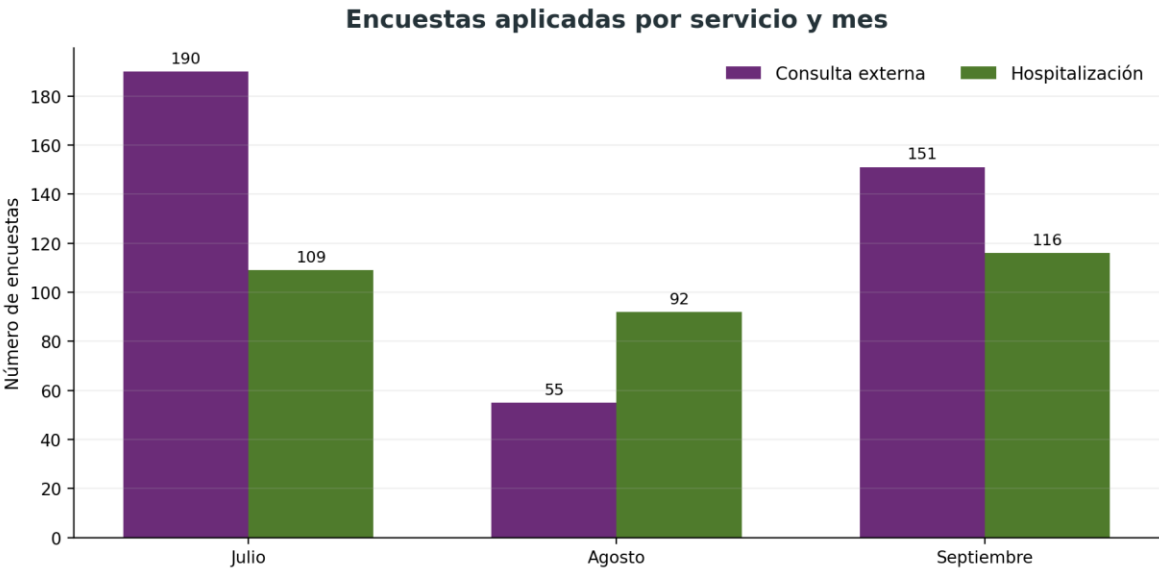


Figura 1. Cobertura mensual por servicio. Fuente: informes mensuales de encuestas, julio-septiembre de 2025.

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.

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 JULIO A SEPTIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN Y RECOMENDACIÓN

Periodo	n	Satisfacción	Recomendación	Criterio
Julio	299	92,5%	95,5%	Porcentajes globales reportados en la fuente.
Agosto	147	73,5%	70,1%	Validación: 108 y 103 respuestas positivas, respectivamente.
Septiembre	267	95,1%	94,8%	Validación: 254 y 253 respuestas positivas, respectivamente.
Trimestre	713	89,6%	90,0%	Promedio ponderado por encuestas mensuales.

DETALLE DE AGOSTO DE 2025

Componente	Resultado de agosto de 2025
Cobertura	147 encuestas de satisfacción: 55 en consulta externa (37,4%) y 92 en hospitalización (62,6%).
Satisfacción	Consulta externa: 57% (31 personas). Hospitalización: 84% (77 personas). Resultado global reportado: 70,5%; validación por conteos: 73,5% (108/147).
Recomendación	Hospitalización: 82% (75 personas). Resultado global: 70% (103 personas; 70,1% por conteo). La fuente suministrada no discrimina este resultado para consulta externa.
Humanización	Consulta externa: 100% (55 personas). Hospitalización: 95% (87 personas). Resultado ponderado: 96,6% (142/147).

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 JULIO A SEPTIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

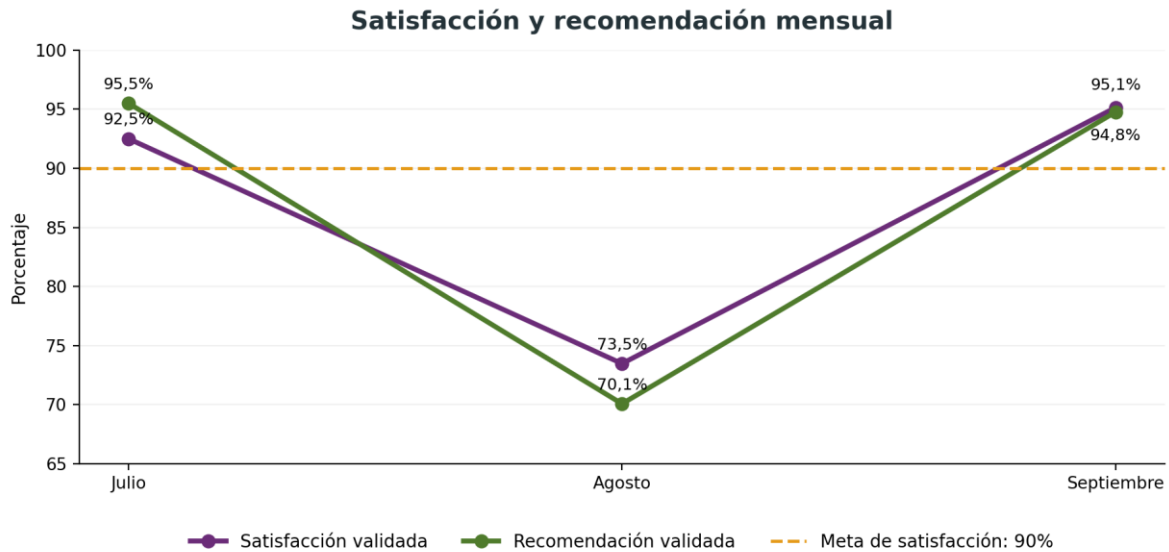


Figura 2. Evolución mensual de satisfacción y recomendación con porcentajes validados. La línea discontinua representa la meta institucional de satisfacción.

Lectura del indicador: Julio y septiembre superaron la meta institucional de satisfacción. La disminución de agosto estuvo asociada principalmente al resultado de consulta externa (57%), por lo que el plan debe reforzar acceso, oportunidad, información y atención administrativa sin perder las fortalezas de trato humanizado.

DERECHOS, DEBERES Y ESCUCHA AL USUARIO

La ficha técnica mensual del indicador de derechos y deberes registra 245 respuestas favorables de 299 en julio (81,9%), 128 de 151 en agosto (84,8%) y 254 de 267 en septiembre (95,1%). El resultado ponderado del trimestre fue 87,4% (627/717), superior a la meta institucional del 80%. La base de agosto de este indicador (151) difiere de las 147 encuestas consolidadas para satisfacción y humanización; por ello, los componentes se presentan por separado y no se sustituyen entre sí.

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 JULIO A SEPTIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

Periodo	Resultado general	Consulta externa	Hospitalización	Observación
Julio	81,9%	Medición consolidada de ambos servicios		245/299 = 81,9% (82% redondeado en la ficha).
Agosto	84,8%	Medición consolidada de ambos servicios		128/151 = 84,8% (85% redondeado en la ficha).
Septiembre	95,1%	Medición consolidada de ambos servicios		254/267 = 95,1% (95% redondeado en la ficha).
Resultado trimestral	87,4%	Consolidado trimestral de ambos servicios		627/717 = 87,4%. Meta institucional: 80%.

Escucha en consulta externa - septiembre: El 74,8% manifestó recibir información frente a inquietudes o sugerencias; el 89,4% sintió que sus necesidades fueron escuchadas y atendidas oportunamente; el 74,8% calificó favorablemente la asignación de citas, el 82,1% la oportunidad de la fecha y el 88,1% el tiempo de espera.

COMPONENTE DE HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

La humanización se incorporó formalmente como componente específico de la encuesta en agosto y continuó en septiembre. En 414 encuestas de estos dos meses, el resultado ponderado fue de 95,6%. Las dimensiones evaluadas incluyeron privacidad, apoyo emocional, comprensión, información clara, respeto, escucha y amabilidad del personal.

Periodo	Consulta externa	Hospitalización	Resultado global	Observación
Julio	No cuantificado	No cuantificado	No cuantificado	El informe contiene valoración cualitativa positiva del trato humanizado.
Agosto	100%	95%	96,6%	142 respuestas positivas de 147 en la medición consolidada 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.

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 JULIO A SEPTIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

Periodo	Consulta externa	Hospitalización	Resultado global	Observación
Septiembre	95%	95%	95%	Promedios reportados en los componentes de consulta externa y hospitalización.

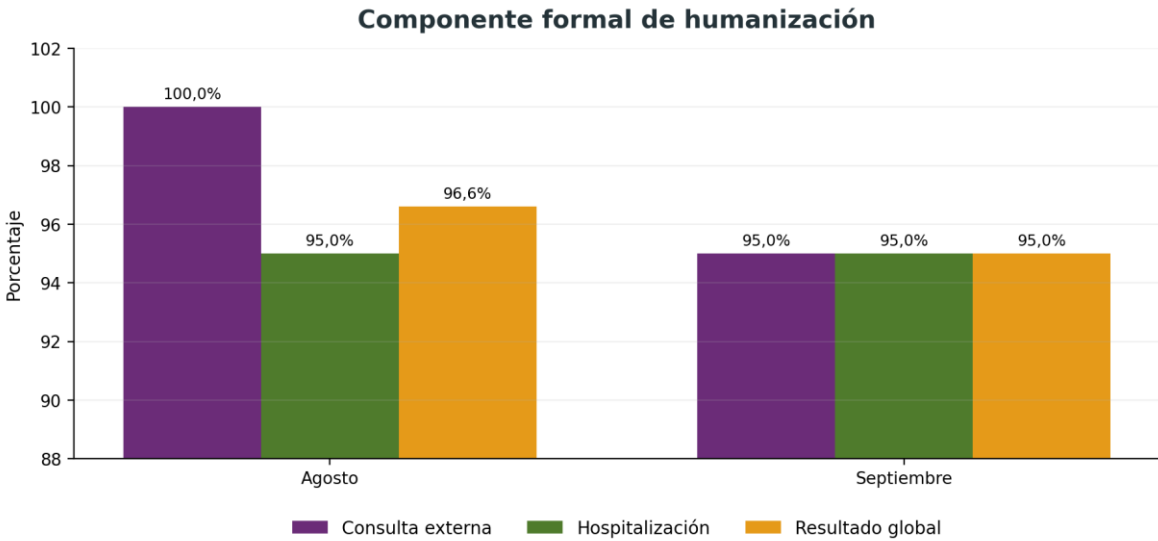


Figura 3. Componente formal de humanización en agosto y septiembre. Julio no contó con indicador numérico específico.

Fortaleza institucional: La alta valoración del componente de humanización demuestra que la disminución general de agosto no se relacionó principalmente con el respeto o la empatía, sino con factores operativos como acceso, alimentación, hotelería y continuidad de la atención. Esto permite orientar acciones específicas sin desconocer el buen trato reconocido por 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

	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 JULIO A SEPTIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

HALLAZGOS CUALITATIVOS DEL TRIMESTRE

Mes	Comentarios o menciones	Principales categorías reportadas
Julio	108	Alimentación: 28; reconocimientos: 22; acceso a citas: 15; trato y humanización: 12; información y derechos: 10; infraestructura: 8; actividades: 6; seguridad: 2; otros: 5.
Agosto	36	Alimentación: 7; hotelería: 6; atención en servicios: 6; reconocimientos: 6; citas: 5; aseo: 2; derechos y deberes: 2; actividades: 2.
Septiembre	42	Asignación de citas: 12; reconocimientos: 12; alimentación: 6; hotelería: 6; atención en servicios: 3; aseo: 2; actividades: 1.

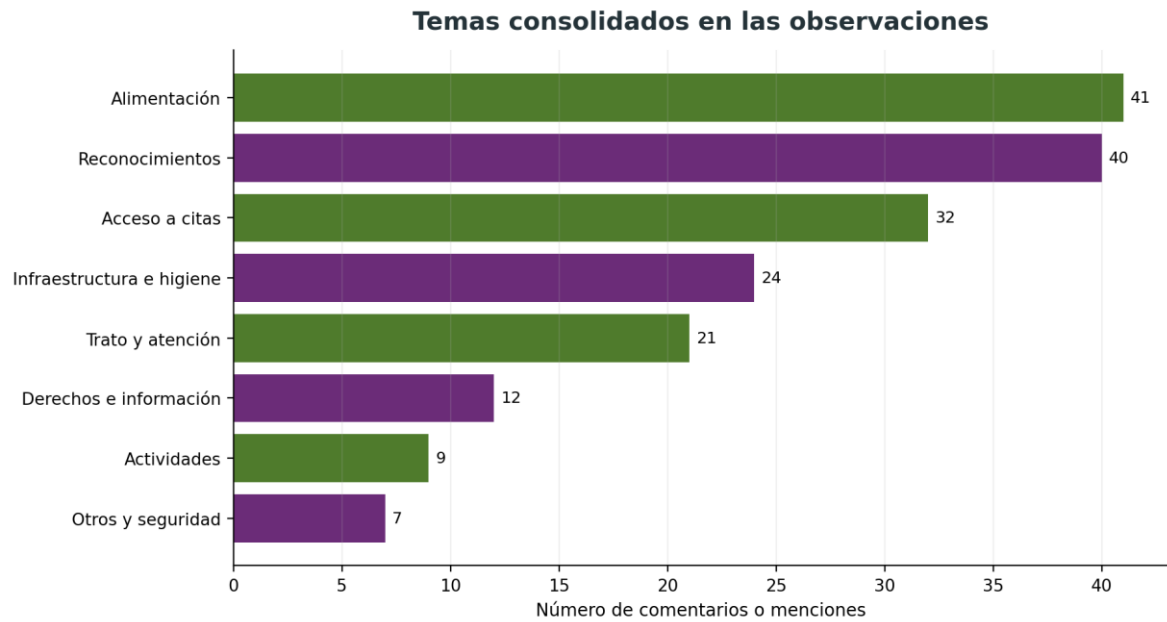


Figura 4. Consolidado temático de 186 comentarios y menciones. Las categorías incluyen observaciones positivas y oportunidades de mejora.

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 JULIO A SEPTIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

Hallazgo transversal: Alimentación fue el tema más frecuente con 41 menciones, seguida muy de cerca por 40 reconocimientos al personal. Acceso a citas reunió 32 menciones; infraestructura e higiene, 24; y trato o atención, 21. La coexistencia de reconocimientos y alertas permite mostrar una escucha equilibrada y útil para la mejora continua.

EVIDENCIA DEL TRABAJO REALIZADO

Aplicación continua. Se realizaron 713 encuestas durante tres meses consecutivos en consulta externa y hospitalización.

Análisis cualitativo. Se clasificaron 186 comentarios y menciones, incluyendo necesidades, felicitaciones y propuestas de mejora.

Medición ampliada. Desde agosto se incorporó un componente formal de humanización con resultados diferenciados por servicio.

Escucha y participación. Se midieron derechos y deberes —con un resultado trimestral de 87,4%—, respuesta a inquietudes, percepción de escucha, acceso a citas, oportunidad y tiempos de espera.

Enfoque por servicio. Los resultados permitieron distinguir necesidades operativas de consulta externa y condiciones de experiencia en hospitalización.

Toma de decisiones. La validación de cifras y la priorización de temas se transformaron en un único plan de mejoramiento trimestral.

PLAN ÚNICO DE MEJORAMIENTO TRIMESTRAL

Objetivo del plan: Recuperar y sostener la satisfacción por encima de la meta institucional, fortalecer la apropiación de derechos y deberes y mantener la alta valoración de la atención humanizada mediante acciones coordinadas en consulta externa y 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.

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 JULIO A SEPTIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

Eje priorizado	Acción integrada	Responsables	Indicador o meta	Evidencia de seguimiento
Consulta externa: acceso e información	Revisar asignación de citas, canales telefónicos, orientación al usuario, oportunidad y tiempos de espera; retroalimentar al personal administrativo con los hallazgos de agosto y septiembre.	Consulta externa, Sistemas, SIAU, Calidad y Subgerencia Científica	Satisfacción mensual igual o superior al 90% y reducción de menciones de acceso en al menos 15%.	Reporte de tiempos, actas, comunicaciones al usuario y comparativo mensual de encuestas.
Derechos, deberes y participación	Reforzar explicación verbal, material visual y verificación de comprensión al ingreso y durante la atención, con adaptación a necesidades cognitivas o sensoriales.	SIAU y equipos asistenciales	Mantener derechos y deberes igual o superior al 85% trimestral y al 80% mensual.	Piezas, registros de socialización, listas de asistencia y resultado de la pregunta de conocimiento.
Trato digno y humanización	Mantener formación y retroalimentación en empatía, privacidad, escucha, información clara y comunicación respetuosa; reconocer las buenas prácticas mencionadas por los usuarios.	Programa de Humanización, SIAU, Calidad y líderes de servicio	Mantener el componente de humanización igual o superior al 95% en ambos servicios.	Actas, listados, material educativo, reconocimientos e informe de seguimiento.
Hospitalización: alimentación y entorno	Realizar seguimiento a temperatura, preparación y variedad de alimentos; higiene, baños, ventilación, lavandería, confort y oferta de actividades terapéuticas o recreativas.	Nutrición, Servicios Generales, 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. Cuarto trimestre de 2025 y continuidad según resultados mensuales.

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 JULIO A SEPTIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

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

CONCLUSIONES

Cobertura. Se consolidaron 713 encuestas, con participación sostenida de consulta externa y hospitalización durante los tres meses.

Resultado trimestral. La satisfacción validada fue de 89,6%, afectada por la disminución puntual de agosto; la recomendación se situó en 90,0%.

Humanización. El componente formal alcanzó 95,6% en agosto-septiembre, con resultados iguales o superiores al 95% por servicio.

Derechos y deberes. El resultado trimestral fue 87,4% y superó la meta institucional del 80%; agosto alcanzó 84,8% y septiembre 95,1%. Se recomienda mantener las estrategias pedagógicas y la verificación de comprensión del usuario.

Hallazgos prioritarios. Alimentación, acceso a citas e infraestructura requieren seguimiento, mientras que los reconocimientos al personal constituyen una fortaleza que debe conservarse.

Transparencia y mejora. La validación de cifras, el análisis por servicio y el plan único permiten presentar evidencia clara del trabajo del SIAU y del Programa de Humanización.

FUENTES DOCUMENTALES

Periodo	Documento fuente
Julio de 2025	Informe de PQRSDf y encuestas de satisfacción del mes de julio de 2025; se utilizó únicamente el componente de encuestas.
Agosto de 2025	Informe de PQRSDf y encuestas de satisfacción del mes de agosto de 2025 —se utilizó únicamente el componente de encuestas— y ficha técnica del indicador de derechos y deberes.
Septiembre de 2025	Informe de encuestas de satisfacción del mes de septiembre de 2025; se aplicó la validación descrita.

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