

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

1. OBJETIVO GENERAL

Consolidar y analizar los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas durante octubre, noviembre y diciembre 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 octubre y el 31 de diciembre 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.

5. DESARROLLO DEL DOCUMENTO

5.1 METODOLOGÍA Y VALIDACIÓN DE CIFRAS

Fuentes. Informes mensuales de encuestas de satisfacción de octubre, noviembre y diciembre 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.

Humanización. Los tres informes mensuales incluyen medición numérica del componente de humanización 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 CALILDAD	Version: 3
	INFORME CUARTO TRIMESTRE DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

Nota de validación de octubre: Las tablas registran 149 calificaciones 'muy buena' o 'buena' sobre 157 encuestas, equivalentes a 94,9% de satisfacción. Para recomendación, 146 respuestas positivas sobre 157 equivalen a 93,0%.

Notas de validación de noviembre y diciembre: En noviembre, 300 de 315 respuestas fueron positivas en satisfacción (95,2%) y 309 en recomendación (98,1%). En diciembre, 191 de 202 fueron positivas en satisfacción (94,6%) y 194 en recomendación (96,0%). Para derechos y deberes, diciembre reporta 99 respuestas afirmativas sobre un universo de 125.

COBERTURA DE LAS ENCUESTAS

La aplicación se mantuvo durante los tres meses y cubrió ambos servicios. Consulta externa aportó 321 encuestas (47,6%) y hospitalización 353 (52,4%), para un total trimestral de 674.

MES	CONSULTA EXTERNA	%	HOSPITALIZACIÓN	%	TOTAL
OCTUBRE	43	27,4%	114	72,6%	157
NOVIEMBRE	201	63,8%	114	36,2%	315
DICIEMBRE	77	38,1%	125	61,9%	202
TOTAL, TRIMESTRE	321	47,6%	353	52,4%	674

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 CUARTO TRIMESTRE DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

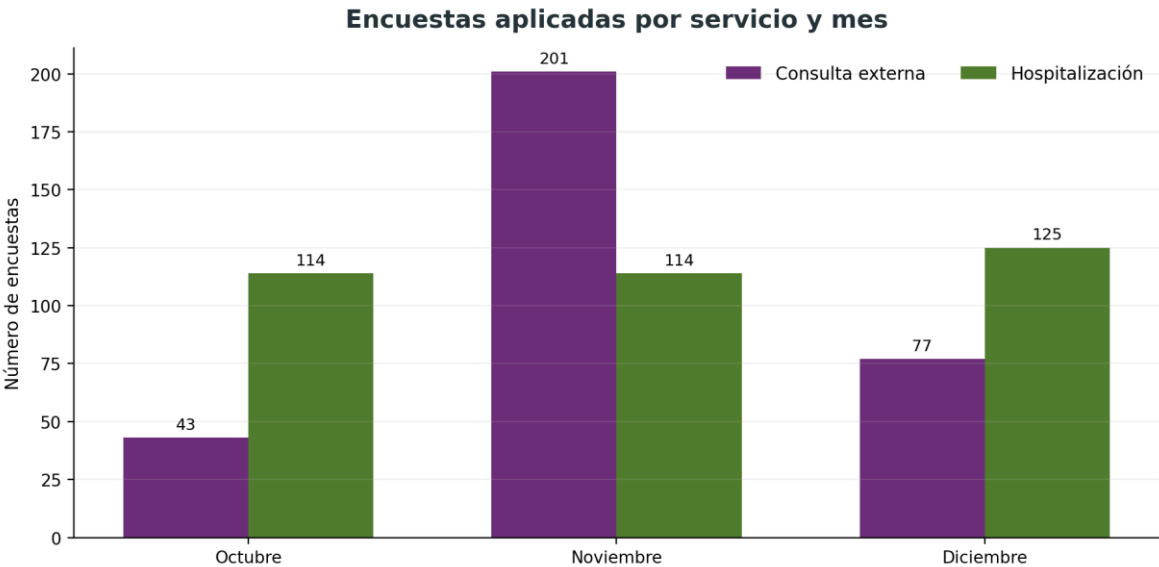


Figura 1. Cobertura mensual por servicio. Fuente: informes mensuales de encuestas, octubre-diciembre de 2025.

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN Y RECOMENDACIÓN

PERIODO	N	SATISFACCIÓN	RECOMENDACIÓN	CRITERIO
OCTUBRE	157	94,9%	93,0%	Validación: 149 y 146 respuestas positivas, respectivamente.
NOVIEMBRE	315	95,2%	98,1%	Validación: 300 y 309 respuestas positivas, respectivamente.
DICIEMBRE	202	94,6%	96,0%	Validación: 191 y 194 respuestas positivas, respectivamente.
TRIMESTRE	674	95,0%	96,3%	Resultado calculado sobre conteos positivos 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.

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

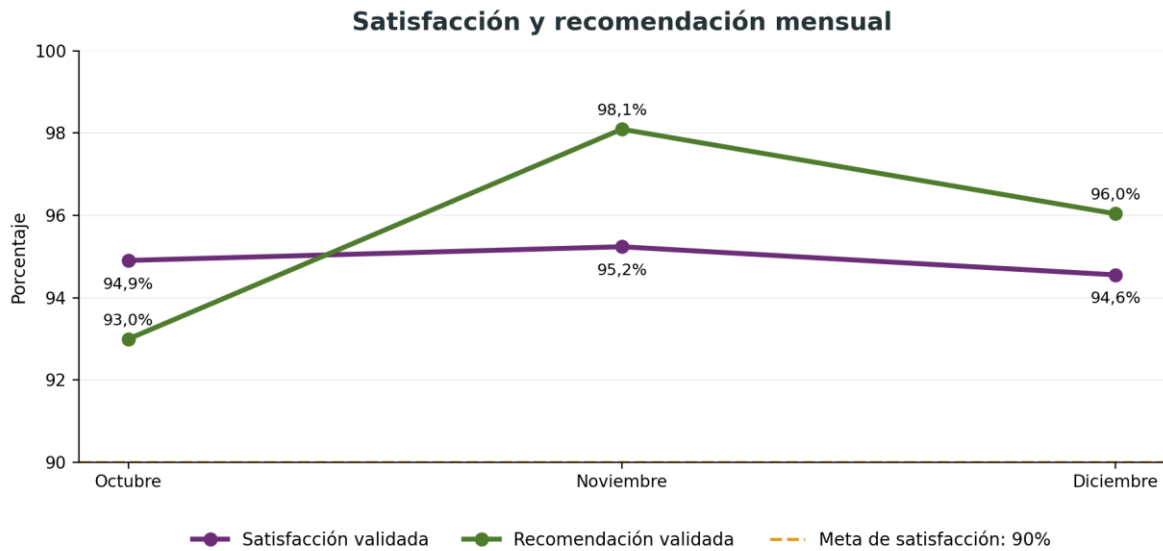


Figura 2. Evolución mensual de satisfacción y recomendación con porcentajes validados. La línea discontinua representa la meta institucional de satisfacción.

Lectura del indicador: La satisfacción se mantuvo estable alrededor del 95% durante los tres meses y superó la meta institucional del 90%. La recomendación también fue favorable, con su mayor resultado en noviembre. Los hallazgos cualitativos indican que el esfuerzo de mejora debe concentrarse en acceso, alimentación, infraestructura y comunicación respetuosa.

DERECHOS, DEBERES Y ESCUCHA AL USUARIO

El conocimiento de derechos y deberes fue de 70,1% en octubre y 66,0% en noviembre. Con cobertura completa en estos dos meses, el resultado comparable fue de 67,4%. Diciembre reportó 79,2% sobre 125 personas evaluadas, universo distinto del total mensual de 202; por transparencia, se presenta por separado.

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 CUARTO TRIMESTRE DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

Periodo	Sí	No	No contesta	Total, evaluado	Conocimiento
Octubre	110	45	2	157	70,1%
Noviembre	208	100	7	315	66,0%
Diciembre*	99	24	2	125	79,2%
Comparable octubre-noviembre	318	145	9	472	67,4%

Escucha y acceso en consulta externa: En octubre, 76,7% recibió información frente a inquietudes, 88,3% se sintió escuchado y 74,4% valoró favorablemente la asignación de citas. En noviembre, la asignación de citas, la oportunidad y el tiempo de espera alcanzaron 71,1%, 80,0% y 76,1%, respectivamente. En diciembre, estos resultados fueron 75,3%, 90,0% y 69,0%, señalando el tiempo de espera como prioridad.

COMPONENTE DE HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

La humanización se midió durante los tres meses en consulta externa y hospitalización. Sobre 674 encuestas, el resultado trimestral ponderado fue de 94,4%. La ponderación por servicio fue de 93,9% en consulta externa y 94,7% en hospitalización. Las dimensiones evaluadas incluyeron privacidad, apoyo emocional, comprensión, información clara, respeto, escucha y amabilidad del personal.

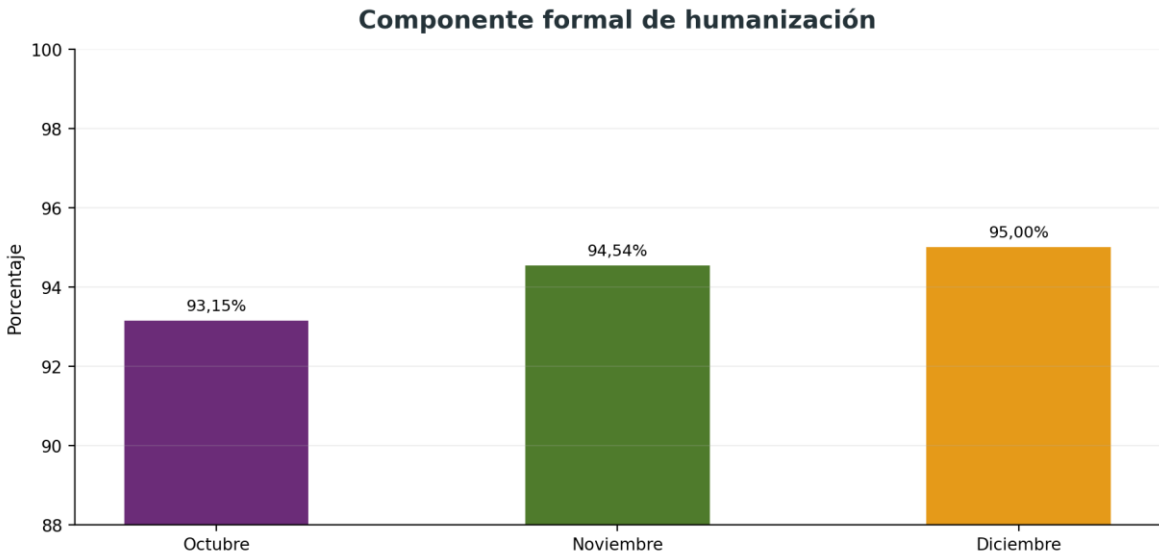
Periodo	Consulta externa	Hospitalización	Resultado global	Observación
Octubre	90,13% en tabla	94%	93,15%	La narrativa de consulta externa menciona 94,33%; se conserva el global informado de 93,15%.
Noviembre	94,35%	95%	94,54%	Resultado global reportado en el informe mensual.
Diciembre	95%	95%	95%	Resultado global reportado en el informe mensual.

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 CUARTO TRIMESTRE DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

Periodo	Consulta externa	Hospitalización	Resultado global	Observación
Trimestre	93,9%	94,7%	94,4%	Ponderación trimestral según el volumen mensual de encuestas y los resultados reportados por servicio.



Fortaleza institucional: El resultado trimestral confirma que la atención humanizada constituye una fortaleza. Sin embargo, las 26 menciones relacionadas con trato o atención, concentradas especialmente en diciembre, muestran la necesidad de mantener retroalimentación, formación y seguimiento a la comunicación respetuosa en todos los turnos y servicios.

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 CUARTO TRIMESTRE DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

HALLAZGOS CUALITATIVOS DEL TRIMESTRE

Mes	Comentarios o menciones	Principales categorías reportadas
Octubre	54	Reconocimientos: 13; alimentación: 12; hotelería e infraestructura: 12; aseo: 4; actividades: 4; convivencia: 4; atención: 3; citas: 2.
Noviembre	50	Acceso y citas: 16; reconocimientos: 9; infraestructura: 7; atención: 5; alimentación: 5; convivencia: 3; aseo: 2; hotelería: 2; actividades: 1.
Diciembre	115	Reconocimientos: 39; alimentación: 21; trato y humanización: 18; citas: 14; infraestructura: 9; terapias: 8; convivencia: 6.

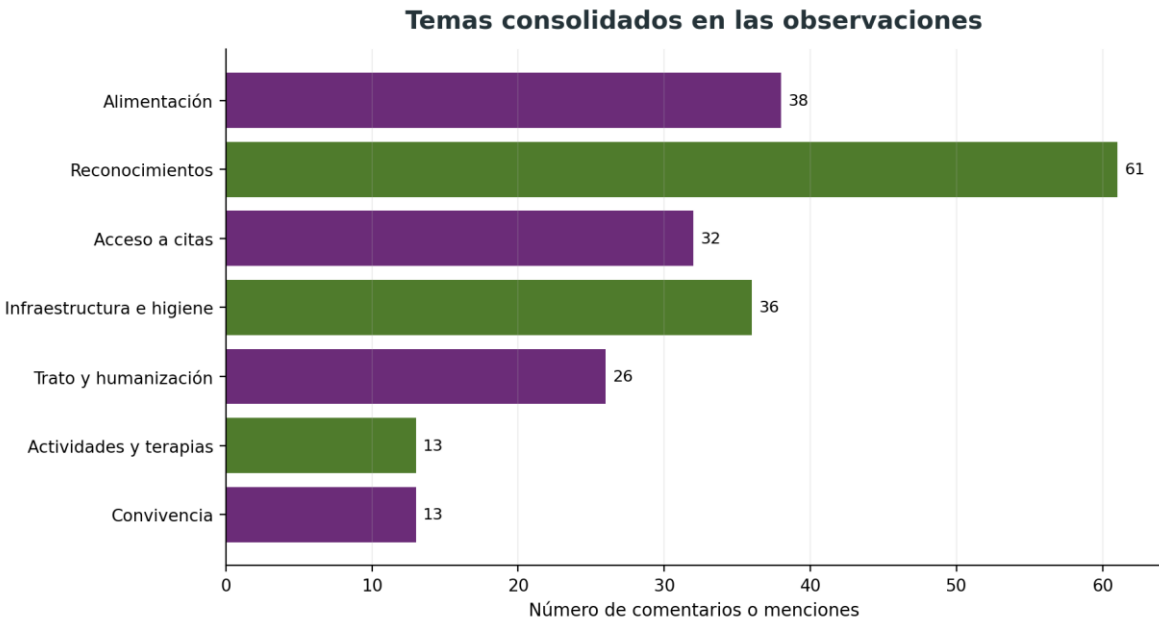


Figura 4. Consolidado temático de 219 comentarios y menciones. Las categorías incluyen observaciones positivas y oportunidades de mejora.

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 CALILDAD	Version: 3
	INFORME CUARTO TRIMESTRE DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

Hallazgo transversal: Los reconocimientos al personal fueron el tema más frecuente con 61 menciones. Alimentación reunió 38; infraestructura e higiene, 36; acceso a citas, 32; y trato o humanización, 26. 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 674 encuestas durante tres meses consecutivos en consulta externa y hospitalización.

Análisis cualitativo. Se clasificaron 219 comentarios y menciones, incluyendo necesidades, felicitaciones y propuestas de mejora.

Medición de humanización. Los tres informes incluyeron resultados del componente de humanización por servicio y resultado global.

Escucha y participación. Se midieron derechos y deberes, 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: Sostener la satisfacción por encima de la meta institucional, fortalecer el acceso y la apropiación de derechos y deberes, y consolidar 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 CUARTO TRIMESTRE DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

Eje priorizado	Acción integrada	Responsables	Indicador o meta	Evidencia de seguimiento
Consulta externa: acceso e información	Revisar canales telefónicos, asignación de citas, listas de espera, orientación al usuario y tiempos de atención; informar alternativas disponibles y retroalimentar al personal administrativo.	Consulta externa, Sistemas, SIAU, Calidad y Subgerencia Científica	Mantener satisfacción mensual igual o superior al 90%, elevar la valoración del tiempo de espera por encima del 80% y reducir las menciones de acceso en 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	Aumentar el conocimiento comparable desde 67,4% hasta al menos 80% en la siguiente medición trimestral.	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, manejo de crisis, 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 94% y reducir menciones negativas de trato.	Actas, listados, material educativo, reconocimientos e informe de seguimiento.
Hospitalización: alimentación y entorno	Realizar seguimiento a temperatura, preparación, variedad y dietas de alimentos; higiene, baños, agua caliente, lavandería, confort, convivencia 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.

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 CUARTO TRIMESTRE DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

Periodo de seguimiento. Primer trimestre de 2026 y continuidad según resultados mensuales.

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

SINTESIS GENERAL DE RESULTADOS

Durante el cuarto trimestre de 2025, el SIAU consolidó 674 encuestas de satisfacción aplicadas en consulta externa y hospitalización. La revisión incluyó resultados cuantitativos, 219 comentarios o menciones y la medición mensual del componente de humanización. Los resultados confirman una alta satisfacción y recomendación, junto con oportunidades de mejora en acceso a citas, alimentación, infraestructura, trato y apropiación de derechos y deberes.

674 Encuestas aplicadas	95,0% Satisfacción trimestral	94,4% Humanización trimestral	219 Comentarios y menciones analizados
-----------------------------------	---	---	--

Resultado central: La satisfacción trimestral validada fue de 95,0%, superior a la meta institucional del 90%, y la recomendación alcanzó 96,3%. El componente de humanización se situó en 94,4%, confirmando una percepción favorable del trato y la atención centrada en el usuario.

CONCLUSIONES

Cobertura. Se consolidaron 674 encuestas: 321 de consulta externa y 353 de hospitalización, con aplicación durante los tres meses.

Resultado trimestral. La satisfacción validada fue de 95,0% y la recomendación alcanzó 96,3%, ambas por encima de la meta institucional.

Humanización. El componente de humanización alcanzó 94,4% y se mantuvo estable durante el 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 CALILDAD	Version: 3
	INFORME CUARTO TRIMESTRE DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

Derechos y deberes. El resultado comparable de octubre y noviembre fue de 67,4%; diciembre reportó 79,2% sobre un universo parcial de 125 respuestas.

Hallazgos prioritarios. Acceso a citas, alimentación, infraestructura y comunicación respetuosa 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
Octubre de 2025	Informe de encuestas de satisfacción del mes de octubre de 2025; se aplicó validación de conteos y porcentajes.
Noviembre de 2025	Informe de encuestas de satisfacción del mes de noviembre de 2025; se aplicó validación de conteos y porcentajes.
Diciembre de 2025	Informe de encuestas de satisfacción del mes de diciembre de 2025; se aplicó validación de conteos, porcentajes y universos reportados.



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