



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.
Nit: 891.800.982-3



**INFORME DE SEGUIMIENTO
SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
SIAU-PQRSDF**

PERIODO DEL INFORME

JULIO A DICIEMBRE DE 2022

PROCEDIMIENTO: SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU

LUZ MARLENNY PEREIRA CHAPARRO
Asesora de Control Interno de Gestión

TUNJA, ENERO 2023



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.
Nit: 891.800.982-3



En cumplimiento a lo ordenado en el artículo de la Ley 1474 de 2011, La Oficina Asesora de Control Interno de Gestión de la ESE-CRIB, rinde el informe semestral correspondiente con corte a diciembre 31 de 2022.

Este informe tiene como base la información entregada por la líder del SIAU, quien consolida, luego de realizar el procedimiento de apertura de buzones con el acompañamiento de la Asesora de Control Interno de Gestión, verificar cada pqrdf y proyectar las respuestas a los usuarios, con el objeto de analizar la oportunidad y cumplimiento en los términos de respuesta.

La entidad de acuerdo a las sugerencias presentadas en el informe anterior, tomó acciones para lo cual instaló buzones en las unidades hospitalarias y en portería.

Los usuarios pueden acceder a los servicios de la ESE CRIB de manera presencial, virtual, vía whatsapp o telefónica dependiendo de sus posibilidades. En la oficina del SIAU ubicada en el Bloque B de las instalaciones se da la orientación requerida a los grupos de valor e interés, así mismo, el personal de facturación de primera línea de frente al público en consulta externa.

CANALES DE COMUNICACIÓN		
BUZONES	Portería	1
	Unidades Hospitalarias	4
	Consulta Externa	1
CORREO ELECTRÓNICO	info@cribsaludmental.gov.co	---
PÁGINA WEB	https://www.cribsaludmental.gov.co/	1

PQRSDF II SEMESTRE 2022

CLASIFICACIÓN PQRSDF	SEGUNDO SEMESTRE 2022	PORCENTAJE SEGUNDO SEMESTRE
FELICITACIONES	8	13%
PETICIONES	2	3%
QUEJAS	27	43%
RECLAMOS	2	3%
SUGERENCIAS	4	6%
SOLICITUDES	20	32%
TOTAL	63	100%

Tipos de PQRSF. 2 semestre 2022. Fuente Estadística Oficina SIAU

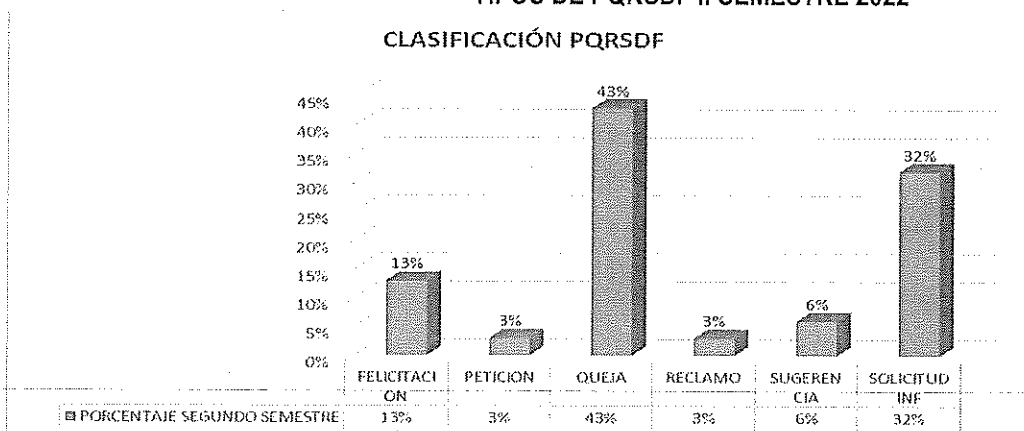


Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.
Nit: 891.800.982-3



TIPOS DE PQRSDF II SEMESTRE 2022

CLASIFICACIÓN PQRSDF



Fuente Estadísticas

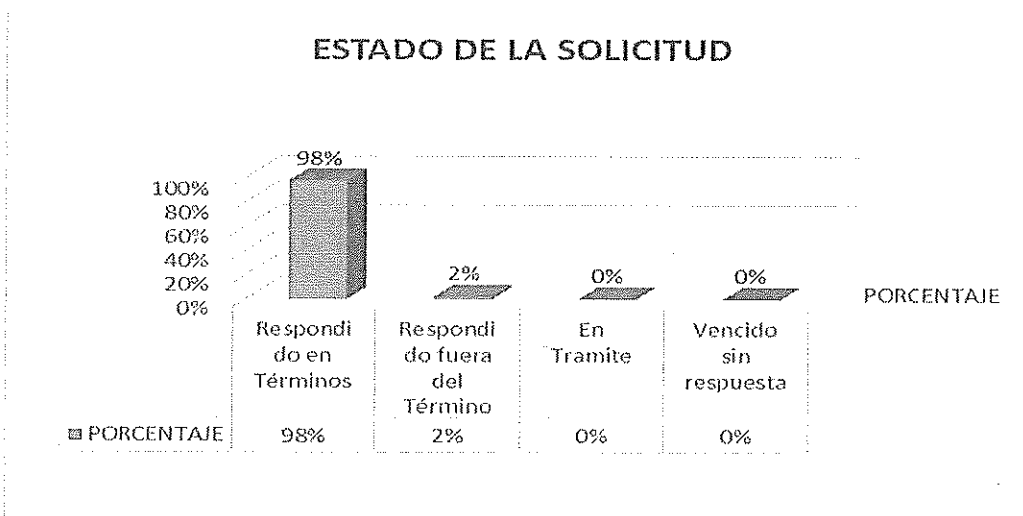
oficina SIAU

De acuerdo al informe presentado por la líder del SIAU, durante el Segundo Semestre de la vigencia 2022, el medio más utilizado por los usuarios en la instauración de PQRSDF, fue el canal presencial mediante los buzones físicos que se encuentran dentro de las instalaciones de la E.S.E., así:

ESTADO DE LA SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Respondido en Términos	62	98%
Respondido fuera del Término	1	2%
En trámite	0	0%
Vencido sin respuesta	0	0%
TOTALES	63	100%

Fuente Estadísticas oficina SIAU

ESTADO DE LA SOLICITUD



Fuente Estadísticas oficina SIAU



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.
Nit: 891.800.982-3

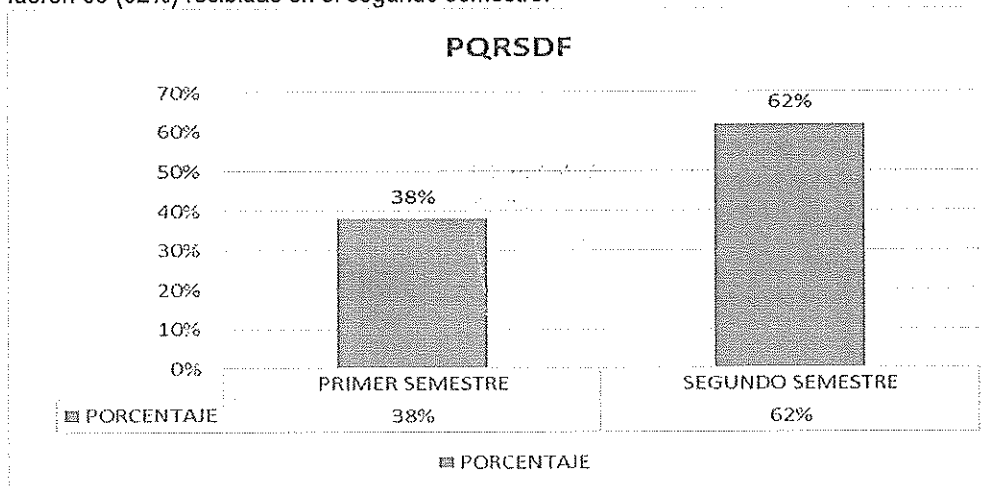


De las 62 PQRSDf, recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2022, se evidenciaron que el 98% (62) cuentan con respuesta "dentro de los términos", 0,2% (1) se encontró en "respondido fuera de término" y no se registran respuestas para "respondido vencido sin respuesta" y "en trámite".

PQRSDf	CANTIDAD	PORCENTAJE
PRIMER SEMESTRE	38	38%
SEGUNDO SEMESTRE	63	62%
TOTALES	101	100%

Fuente Estadísticas oficina SIAU

Como se observa en el cuadro las PQRSDf en el primer semestre fueron 38 (38%) y en el segundo semestre fueron 63 (62%) recibidas en el segundo semestre.



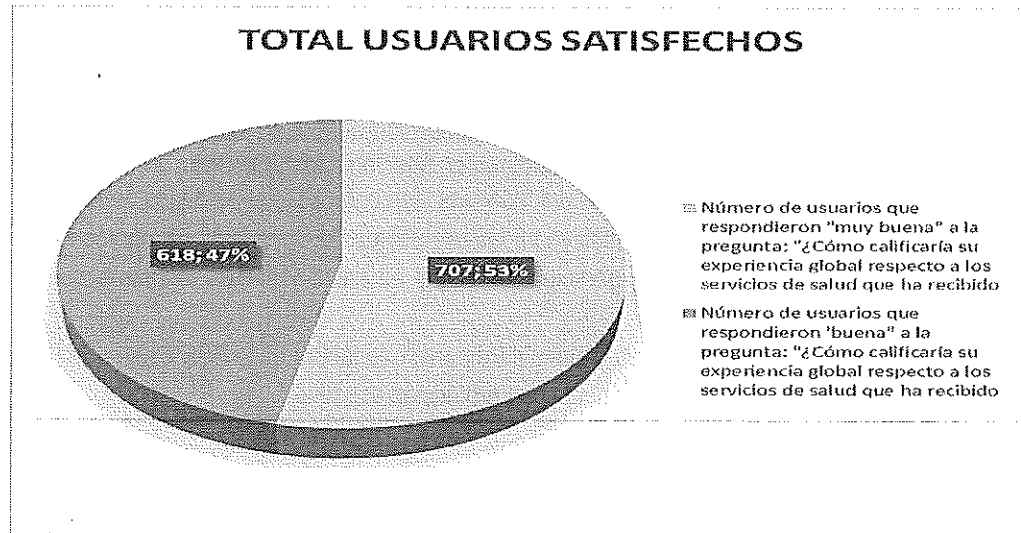
Fuente Estadísticas oficina SIAU

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN				
PORCENTAJE GLOBAL DE SATISFACCION DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2022				
TIEMPO DE JULIO A DICIEMBRE DE 2022	Número de usuarios que respondieron "muy buena" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido"	Número de usuarios que respondieron "buena" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido"	TOTAL USUARIOS SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCION GLOBAL
1399	707	618	1325	95%

Fuente Estadísticas oficina SIAU



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.
Nit: 891.800.982-3



Fuente Estadísticas oficina SIAU

En la tabla y gráfica anterior se observa que, durante el segundo semestre del año 2022, se aplicaron un total de 1399 encuestas de satisfacción, en las cuales 707 usuarios contestaron "muy buena" a la pregunta y 618 contestaron "Buena" ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido para un total de 1325 usuarios satisfechos, equivalente a un 95% de satisfacción en el periodo comprendido de Julio a diciembre.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede establecer que durante el segundo semestre del año 2022 la Empresa Social del Estado - Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, ha generado una opinión general Buena, ante los usuarios, dejando entrever satisfacción de los grupos de valor e interés en el cumplimiento de expectativas.

OTRAS GESTIONES REALIZADAS DE LA OFICINA DE SIAU

- Orientación de Servicios y actividades en los diferentes servicios de la Empresa a los usuarios que la requieren.
- Se realiza notificaciones a los diferentes Municipios en casos de abandono y seguimiento de casos de protección especial.
- Se realiza Psicoeducación a Familiares de Pacientes de las diferentes Unidades Funcionales del Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá.
- Se realiza Acta de Ingreso de Usuarios que no traen acompañamiento Familiar y están en compañía de funcionarios de los Municipios.
- Se realiza proceso de reubicación de los pacientes en los diferentes municipios del departamento, cuando las familias se niegan a recoger los pacientes en las instalaciones de la E.S.E-CRIB
- Se realizan actividades del Plan de Participación Social en salud.



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.
Nit: 891.800.982-3



RECOMENDACIONES

- Se sugiere establecer un canal de comunicación adecuado con las diferentes áreas de la ESE con el ánimo de proyectar una mejora continua en relación a las PQRSDF.
- Se recomienda publicar en las unidades los Derechos y Deberes de los usuarios
- Se sugiere instalar un dispositivo en los televisores de Consulta Externa y las diferentes Unidades para proyectar información de participación social en salud y demás relevante para los grupos de valor e interés.
- Se sugiere realizar capacitaciones al Personal que labora en la ESE Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá respecto de la Población con protección especial.


LUZ MARLENNY PEREIRA CHAPARRO
Asesora Control Interno de Gestión

Impc/baci-escrib-2022