

	E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB	Código: E-GQL-F-07
	GESTIÓN CALIDAD	Version: 3
	INFORME PQRSDF PRIMER SEMESTRE DE 2026	Fecha: 11/09/2024

Tabla de contenido

1.	OBJETIVO GENERAL.....	3.
2.	ALCANCE.....	3
3.	RESPONSABLE	3
4.	DIRIGIDO A:	3
5.	DESARROLLO DEL DOCUMENTO	3
6.	CONCLUSIONES	3
7.	ANEXOS	3

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 PQRSDF PRIMER SEMESTRE DE 2026	Fecha: 11/09/2024

1. OBJETIVO GENERAL:

Consolidar y analizar la información correspondiente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones —PQRSDF— recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2026, comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio, con el fin de identificar el comportamiento mensual, la clasificación de las manifestaciones, los canales de recepción, las causas recurrentes, la oportunidad en la respuesta, las dependencias o servicios involucrados y las acciones de mejora derivadas del análisis, contribuyendo al fortalecimiento de la atención al usuario, la calidad en la prestación de los servicios, la humanización, la trazabilidad institucional y el mejoramiento continuo en la E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá.

2. ALCANCE:

El presente informe comprende la consolidación y análisis de las PQRSDF recibidas y gestionadas durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, a través de los diferentes canales dispuestos por la E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, incluyendo buzón, ventanilla única, atención presencial, canal telefónico, correo institucional u otros medios establecidos para la recepción de manifestaciones ciudadanas.

El alcance incluye la revisión de la base consolidada de PQRSDF, la clasificación por tipo de manifestación, el análisis cuantitativo y cualitativo, la identificación de causas, responsables, servicios o procesos involucrados, la verificación de la oportunidad en la respuesta, el seguimiento a solicitudes pendientes o respondidas fuera de término, así como la relación de acciones de mejora implementadas o propuestas frente a las situaciones reiterativas o de mayor impacto.

Así mismo, el informe integra los soportes documentales disponibles, tales como registros en Excel, evidencias de respuestas emitidas, soportes de manifestaciones anónimas, actas de seguimiento, publicaciones o comunicaciones realizadas, con el propósito de garantizar la trazabilidad, transparencia y efectividad en la gestión de las PQRSDF durante el primer semestre de 2026 y guarda concordancia con el informe mensual del comité de ético hospitalario.

3. RESPONSABLES

- Líder 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
	INFORME PQRSDF PRIMER SEMESTRE DE 2026	Fecha: 11/09/2024

- Ventanilla Única
- Jurídica
- Subgerencias
- Interventores de Contratos

4. DIRIGIDO A:

- Oficina de Control Interno de Gestión
- Subgerencia Científica
- Subgerencia Administrativa y Financiera

5. DESARROLLO DEL DOCUMENTO

5.1 CONSOLIDADO SEMESTRAL DE MANIFESTACIONES PQRSDF (INDICADORES)

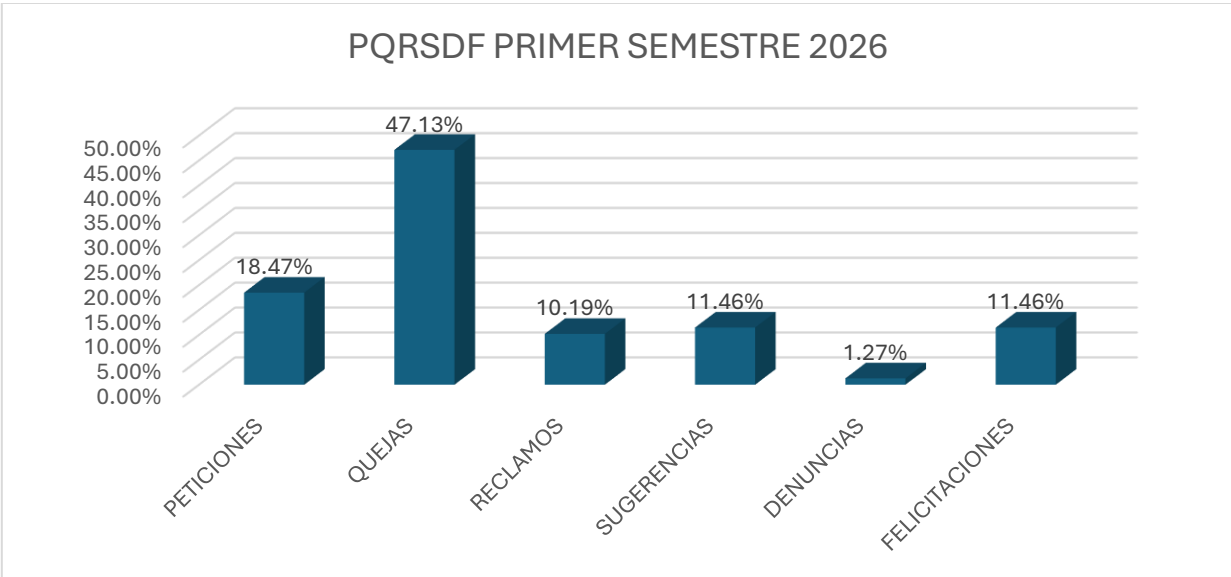
TIPO DE MANIFESTACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL SEMESTRE	% DEL TOTAL
PETICIONES	4	5	8	4	5	3	29	18,47 %
QUEJAS	4	10	16	8	19	17	74	47,13 %
RECLAMOS	5	0	9	2	0	0	16	10,19 %
SUGERENCIAS	2	2	8	1	1	4	18	11,46 %
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	2	2	1,27 %
FELICITACIONES	2	1	1	3	4	7	18	11,46 %
TOTAL GENERAL	17	17	42	18	29	33	157	100 %

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 PQRSDF PRIMER SEMESTRE DE 2026	Fecha: 11/09/2024

TIPO DE MANIFESTACIÓN	TOTAL, SEMESTRE	PORCENTAJE
PETICIONES	29	18,47%
QUEJAS	74	47,13%
RECLAMOS	16	10,19%
SUGERENCIAS	18	11,46%
DENUNCIAS	2	1,27%
FELICITACIONES	18	11,46%



5.2 ANÁLISIS CUANTITATIVO – PQRSDF

Durante el primer semestre de 2026 se registraron 157 manifestaciones PQRSDF. La clasificación con mayor frecuencia correspondió a las quejas, con 74 registros, equivalentes al 47,13 % del total semestral, lo que permite identificar oportunidades de mejora relacionadas principalmente con la experiencia del usuario, la comunicación, la oportunidad en la atención, el trato humanizado y la percepción frente a la prestación de los servicios.

En segundo lugar, se ubicaron las peticiones, con 29 registros, correspondientes al 18,47 %, relacionadas con solicitudes de orientación, información, trámites administrativos,

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 PQRSDF PRIMER SEMESTRE DE 2026	Fecha: 11/09/2024

seguimiento de situaciones particulares, copia de historia clínica y acompañamiento institucional.

Las sugerencias y las felicitaciones registraron 18 casos cada una, equivalentes al 11,46 % respectivamente. Las sugerencias estuvieron orientadas a la mejora de actividades terapéuticas y ocupacionales, fortalecimiento de recursos didácticos, organización de rutinas, optimización de espacios, mantenimiento e infraestructura. Las felicitaciones reflejan reconocimiento hacia la atención recibida, el buen trato y el compromiso del personal asistencial, administrativo, de enfermería, cocina, aseo, educación física, trabajo social, especialistas y demás funcionarios.

Los reclamos sumaron 16 registros, equivalentes al 10,19 %, concentrados principalmente en situaciones relacionadas con acceso, asignación de citas, citas médicas, canales de atención y tiempos de espera. Finalmente, se registraron 2 denuncias, equivalentes al 1,27 %, asociadas a presunto trato inadecuado hacia paciente adulto mayor.

El comportamiento mensual mostró estabilidad en enero y febrero, con 17 manifestaciones cada uno; un incremento significativo en marzo, con 42 registros; una disminución en abril, con 18; y un nuevo aumento en mayo y junio, con 29 y 33 manifestaciones respectivamente.

5.3 ANÁLISIS CUALITATIVO – PQRSDF

- ACCESO, ASIGNACIÓN DE CITAS Y OPORTUNIDAD

Durante el semestre se identificaron manifestaciones relacionadas con acceso a los servicios, asignación y reprogramación de citas, canales de atención, portería, ingreso institucional y orientación al usuario. Esta causa tuvo especial impacto durante el primer trimestre, particularmente en marzo, y continuó evidenciándose en los meses posteriores como un aspecto que requiere seguimiento permanente.

- TRATO HUMANIZADO, COMUNICACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO AL USUARIO

Las quejas y denuncias evidencian situaciones relacionadas con la forma de atención, comunicación con el usuario, respeto, empatía, acompañamiento, trato digno y manejo de situaciones de crisis. Esta causa se considera prioritaria, teniendo en cuenta que impacta directamente la percepción de calidad, humanización y confianza en la institución.

- SERVICIO ALIMENTARIO, BIENESTAR E INFRAESTRUCTURA

Se identificaron manifestaciones relacionadas con satisfacción o insatisfacción frente a la alimentación, así como situaciones de infraestructura y mantenimiento, tales como goteras, fallas en duchas, puertas de baño, lavamanos y necesidad de

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 PQRSDF PRIMER SEMESTRE DE 2026	Fecha: 11/09/2024

optimización de espacios de rehabilitación. Estas situaciones requieren articulación con los procesos responsables para su revisión y seguimiento.

- **ACTIVIDADES TERAPÉUTICAS Y OCUPACIONALES**

Durante el semestre se recibieron sugerencias orientadas al fortalecimiento de actividades terapéuticas, ocupacionales, lúdicas y didácticas, así como a la disponibilidad de insumos y organización de rutinas. Estas observaciones constituyen una oportunidad para fortalecer la participación de los usuarios y mejorar la experiencia dentro de los servicios.

- **TRÁMITES ADMINISTRATIVOS, SEGUIMIENTO DE CASOS Y SOLICITUDES ESPECIALES**

Las peticiones recibidas reflejan necesidades de orientación, información, copia de historia clínica, revisión de casos particulares, seguimiento administrativo y acompañamiento institucional. Estas solicitudes requieren trazabilidad y articulación con las áreas responsables para garantizar respuestas claras, oportunas y completas.

- **MANEJO FARMACOLÓGICO Y COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE**

En junio se identificaron inconformidades relacionadas con cambios de medicación, entrega de medicamentos y explicación del tratamiento, lo que evidencia la importancia de fortalecer la comunicación entre el equipo asistencial, el paciente y su red de apoyo, especialmente en situaciones que requieren información clara y comprensión del manejo terapéutico.

- **FORTALEZAS IDENTIFICADAS**

Las felicitaciones recibidas durante el semestre permiten evidenciar aspectos positivos en la prestación del servicio, resaltando el reconocimiento al personal asistencial, especialistas, enfermería, cocina, aseo, educación física, trabajo social, psiquiatría, equipo terapéutico y demás funcionarios. Estas manifestaciones reflejan buenas prácticas institucionales que deben mantenerse y fortalecerse.

5.4 OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

La oportunidad de respuesta debe analizarse para todo el semestre, con base en fecha de radicación, fecha máxima, fecha de respuesta, código de salida, días hábiles y medio de notificación. Por ello el enfoque de la revisión se hace de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio.

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 PQRSDF PRIMER SEMESTRE DE 2026	Fecha: 11/09/2024

MES	TOTAL / EVALUADAS	OPORTUNAS	FUERA DE TÉRMINO	% OPORTUNIDAD	OBSERVACIÓN
ENERO	17 evaluadas	16	1	94,12 %	Enero registra 17 PQRSDF; para oportunidad se evaluaron 16.
FEBRERO	17 evaluadas	14	3	82,35 %	Mes con mayor rezago del I trimestre.
MARZO	42 evaluadas	38	4	90,48 %	Mayor volumen del I trimestre; mantuvo gestión superior al 90 %.
TOTAL I TRIMESTRE	76 evaluadas	68	8	89,47 %	Consolidado enero-marzo según informe trimestral.
ABRIL	18	17	1	94,44 %	Dato reportado en seguimiento del II trimestre.
MAYO	29	29	0	98,72 %	Tiempos principalmente entre 2 y 4 días.
JUNIO	33	33	0	98,48 %	tiempos de respuesta entre 1 y 6 días.
TOTAL II TRIMESTRE	80	79	1	98.75 %	Consolidado abril-junio.
TOTAL SEMESTRE	156 evaluadas	146	9	94,23 %	Indicador calculado sobre las PQRSDF evaluadas para oportunidad.

Durante el primer semestre de 2026 se evaluaron 156 PQRSDF para el indicador de oportunidad de respuesta, de las cuales 147 fueron atendidas oportunamente y 9 se registraron fuera de término, obteniendo un cumplimiento consolidado semestral del **94,23 %**.

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 PQRSDF PRIMER SEMESTRE DE 2026	Fecha: 11/09/2024

En el primer trimestre se evaluaron 76 PQRSDF, con 68 respuestas oportunas y 8 fuera de término, alcanzando un cumplimiento del **89,47 %**. Para el segundo trimestre se evaluaron 80 PQRSDF, de las cuales 79 fueron atendidas oportunamente y 1 fuera de término, logrando un cumplimiento del **98,75 %**.

Se evidencia una mejora significativa en la oportunidad de respuesta durante el segundo trimestre, especialmente en los meses de mayo y junio, donde las respuestas se emitieron dentro de tiempos favorables y con mayor concentración entre los primeros días de gestión.

5.5 CLASIFICACIÓN DE CAUSAS IDENTIFICADAS DURANTE EL SEMESTRE

CAUSA IDENTIFICADA	OBSERVACIÓN
ACCESO Y ASIGNACIÓN DE CITAS	Relacionada con canales de atención, portería, ingreso institucional, orientación al usuario, asignación y reprogramación de citas.
TRATO AMABLE Y HUMANIZADO	Asociada a comunicación con el usuario, respeto, empatía, acompañamiento, trato digno y atención durante situaciones de crisis.
OPORTUNIDAD	Evidenciada en tiempos de atención, asignación de citas, respuesta institucional y seguimiento a solicitudes.
ALIMENTACIÓN	Relacionada con satisfacción o insatisfacción frente al servicio de alimentación, cocina y condiciones del servicio.
INFORMACIÓN CLARA Y CONFIABLE	Asociada a orientación al usuario, historia clínica, explicación de tratamientos, comunicación institucional y claridad en las respuestas.

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 PQRSDF PRIMER SEMESTRE DE 2026	Fecha: 11/09/2024

CAUSA IDENTIFICADA	OBSERVACIÓN
ACTIVIDADES TERAPÉUTICAS Y OCUPACIONALES	Relacionada con necesidad de actividades más lúdicas, didácticas, variadas, con mayor disponibilidad de insumos y mejor organización de rutinas.
INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO	Asociada a goteras, duchas, puertas de baño, lavamanos, recursos físicos y espacios de rehabilitación.
MANEJO FARMACOLÓGICO / COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE	Relacionada con cambios de medicación, entrega de medicamentos y explicación del tratamiento.
PERTINENCIA Y SEGUIMIENTO DE CASOS	Relacionada con solicitudes de revisión, investigación o seguimiento administrativo de situaciones particulares.
SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	Evidenciada en felicitaciones dirigidas al personal asistencial, especialistas, enfermería, cocina, aseo, educación física y demás funcionarios.

5.6 ACCIONES DE MEJORA PROPUESTAS

LÍNEA DE MEJORA	ACCIÓN PROPUESTA	RESPONSABLE
CONTROL PREVENTIVO	Fortalecer el seguimiento a los términos de respuesta mediante alertas internas para evitar vencimientos y respuestas fuera de oportunidad.	Coordinación SIAU / Sistemas

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 PQRSDF PRIMER SEMESTRE DE 2026	Fecha: 11/09/2024

LÍNEA DE MEJORA	ACCIÓN PROPUESTA	RESPONSABLE
ACCESO Y ASIGNACIÓN DE CITAS	Revisar la suficiencia del talento humano, canales de atención y gestión de agendas, con el fin de disminuir inconformidades por acceso.	Subgerencia Científica / Talento Humano / SIAU
TRATO HUMANIZADO	Socializar lineamientos de trato digno, comunicación asertiva, escucha activa y humanización con personal asistencial y administrativo.	SIAU / Talento Humano / Calidad
COMUNICACIÓN AL USUARIO	Fortalecer la orientación en salas de espera sobre canales oficiales, tiempos de respuesta, trámites y rutas de atención.	SIAU / Asociación de Usuarios
ALIMENTACIÓN E INFRAESTRUCTURA	Trasladar las manifestaciones reiterativas a los procesos responsables para revisión, seguimiento y cierre de acciones.	Nutrición / Servicios Generales / Mantenimiento
ACTIVIDADES TERAPÉUTICAS Y OCUPACIONALES	Revisar disponibilidad de insumos, programación de actividades y necesidades de los usuarios en los procesos terapéuticos.	Subgerencia Científica / Terapia Ocupacional / Equipo Terapéutico

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 PQRSDF PRIMER SEMESTRE DE 2026	Fecha: 11/09/2024

LÍNEA DE MEJORA	ACCIÓN PROPUESTA	RESPONSABLE
GESTIÓN DE EVIDENCIA	Estandarizar el registro digital de fechas de radicación, traslado, respuesta y notificación para garantizar trazabilidad del indicador.	Equipo Administrativo SIAU

5.6.1 PLAN DE MEJORA INTEGRADO

LÍNEA DE MEJORA	ACCIÓN PROPUESTA	RESPONSABLE	PERIODICIDAD
Depuración semestral Ventanilla-SIAU	Revisar mensualmente los radicados asignados a SIAU y clasificarlos como PQRSDF real, trámite institucional, remisión, documento soporte o caso justificado/no faltante.	SIAU / Ventanilla Única / Control Interno	Mensual
Homologación de clasificación	Unificar criterios de clasificación entre Ventanilla Única y la base PQRSDF para evitar diferencias entre petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, felicitación y trámite administrativo.	SIAU / Calidad / Ventanilla Única	Mensual
Trazabilidad de respuesta	Registrar en cada caso fecha de radicación, responsable, código de salida, fecha de respuesta, medio de notificación y soporte de entrega o remisión.	SIAU / Áreas Responsables	Permanente
Control preventivo de términos	Mantener alertas internas para evitar vencimientos y respuestas fuera de oportunidad.	SIAU / Sistemas	Permanente

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 PQRSDF PRIMER SEMESTRE DE 2026		Fecha: 11/09/2024

Acceso y canales de atención	Revisar orientación al usuario, atención telefónica, asignación y reprogramación de citas, portería y canales oficiales.	Subgerencia Científica / SIAU / Acceso	Mensual
Trato humanizado	Socializar trato digno, comunicación asertiva, escucha activa, empatía y respeto en la atención.	Talento Humano / Calidad / SIAU	Trimestral
Infraestructura y Mantenimiento	Trasladar y hacer seguimiento a manifestaciones relacionadas con baños, duchas, goteras, puertas, lavamanos y condiciones locativas.	Servicios Generales / Mantenimiento	Según reporte

6. CONCLUSIONES GENERALES

- Durante el primer semestre de 2026 se recibieron **157 manifestaciones PQRSDF**, evidenciándose predominio de las **quejas**, con **74 registros**, equivalentes al **47,13 %** del total. Este comportamiento permite identificar oportunidades de mejora relacionadas principalmente con el trato humanizado, acceso a los servicios, oportunidad en la atención, comunicación con el usuario, alimentación, infraestructura y seguimiento a situaciones particulares.
- El mes con mayor número de manifestaciones fue **marzo**, con **42 registros**, seguido de **junio**, con **33**, y **mayo**, con **29**. Lo anterior evidencia periodos de mayor participación de los usuarios y concentración de inconformidades asociadas a la prestación del servicio, lo que requiere seguimiento continuo por parte de las áreas responsables.
- Las **felicitaciones** registradas durante el semestre reflejan aspectos positivos de la atención institucional y reconocimiento al talento humano, especialmente al personal asistencial, enfermería, trabajo social, cocina, servicios generales, educación física, especialistas y equipo terapéutico, destacando la importancia de mantener y fortalecer las buenas prácticas en la atención.
- El análisis de oportunidad evidencia un comportamiento favorable en la gestión de respuesta durante el semestre, alcanzando un cumplimiento consolidado del **94,23 %**, resultado obtenido a partir de **156 PQRSDF evaluadas**, de las cuales **147 fueron**

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 PQRSDF PRIMER SEMESTRE DE 2026	Fecha: 11/09/2024

atendidas oportunamente y 9 se registraron fuera de término. Se observa una mejora significativa durante el segundo trimestre, especialmente en los meses de mayo y junio, en los cuales los tiempos de respuesta se mantuvieron dentro de rangos favorables.

- En términos generales, los resultados del semestre permiten concluir que la institución mantiene una gestión activa frente a la recepción, clasificación, orientación, remisión, seguimiento y respuesta de las PQRSDF. No obstante, se requiere fortalecer el análisis de causas reiterativas, principalmente aquellas relacionadas con accesibilidad, canales de atención, oportunidad en citas, trato humanizado, alimentación, infraestructura, convivencia hospitalaria, comunicación institucional y trazabilidad documental.
- El cruce realizado con Ventanilla Única fortalece la trazabilidad de los radicados y permite diferenciar las PQRSDF reales de otros trámites internos, documentos soporte, remisiones, tutelas o requerimientos institucionales que no corresponden directamente a manifestaciones ciudadanas.
- Los registros asignados a SIAU/Sandra que no aparecen en la base de PQRSDF no deben considerarse faltantes automáticos, ya que requieren análisis individual según su naturaleza, soporte, remisión, trazabilidad y gestión realizada.
- Se resalta que el SIAU viene realizando una gestión mensual pertinente mediante la recepción, clasificación, orientación, remisión a las áreas competentes, seguimiento, consolidación de respuestas y archivo de evidencias, lo cual contribuye al fortalecimiento del sistema de información y atención al usuario.
- Como recomendación final, se sugiere conservar anexas las matrices mensuales, trimestrales y el cruce depurado con Ventanilla Única, especialmente por las diferencias identificadas en consolidados previos y por la necesidad de soportar la trazabilidad de los registros evaluados durante el periodo enero-junio de 2026.

7. RECOMENDACIONES

- Continuar realizando seguimiento mensual al comportamiento de las PQRSDF, con énfasis en las quejas, reclamos y causas reiterativas, con el fin de identificar oportunamente situaciones que puedan afectar la satisfacción y experiencia de 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 PQRSDF PRIMER SEMESTRE DE 2026	Fecha: 11/09/2024

- Fortalecer los canales de atención al usuario, especialmente en lo relacionado con la asignación de citas, orientación clara y oportuna, comunicación telefónica y atención presencial, garantizando mayor accesibilidad y oportunidad en la información brindada.
- Mantener jornadas de sensibilización dirigidas al personal asistencial y administrativo sobre trato humanizado, comunicación asertiva, empatía, respeto, oportunidad en la atención y adecuada orientación al usuario y su familia.
- Socializar con los procesos y áreas responsables las causas recurrentes identificadas en el análisis de PQRSDF, con el fin de implementar acciones de mejora, establecer responsables y realizar seguimiento periódico a su cumplimiento.
- Fortalecer la trazabilidad documental de las PQRSDF mediante el registro completo de fechas de radicación, remisión, respuesta, notificación al usuario y soportes de gestión, garantizando mayor control sobre los tiempos de respuesta.
- Continuar realizando el cruce periódico con Ventanilla Única, con el propósito de diferenciar las PQRSDF reales de otros trámites institucionales, documentos soporte, tutelas, remisiones o requerimientos que no corresponden directamente a manifestaciones ciudadanas.
- Reconocer, socializar y fortalecer las buenas prácticas institucionales evidenciadas a través de las felicitaciones recibidas por parte de los usuarios, como estrategia para motivar al talento humano y promover la mejora continua en la atención.
- Realizar seguimiento específico a las oportunidades de mejora relacionadas con accesibilidad, canales de atención, oportunidad en citas, trato humanizado, alimentación, infraestructura, convivencia hospitalaria y comunicación institucional, por ser aspectos reiterativos dentro del análisis semestral.

CIERRE DEL INFORME

El análisis semestral de PQRSDF permite evidenciar que la institución mantiene una gestión activa y organizada frente a las manifestaciones ciudadanas, con un cumplimiento favorable en la oportunidad de respuesta y una mejora significativa durante el segundo trimestre de 2026.

No obstante, se requiere continuar fortaleciendo el seguimiento a las causas reiterativas, la articulación con los procesos responsables, la trazabilidad documental y la implementación de acciones de mejora que contribuyan a la satisfacción del usuario, la atención humanizada y la calidad en la prestación de los servicios de salud mental.

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

www.cribsaludmental.gov.co

	E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB	Código: E-GQL-F-07
	GESTIÓN CALILDAD	Version: 3
	INFORME PQRSDF PRIMER SEMESTRE DE 2026	Fecha: 11/09/2024


SANDRA P. MONTAÑA G.
 P.U. Trabajador Social- SIAU

VoBo. Subgerente Científico

VoBo. Subgerente Administrativo y financiero

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