

	E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB	Código: E-GQL-F-07
	GESTIÓN CALIDAD	Version: 3
	INFORME TRIMESTRAL DE PQRS ENERO, FEBRERO Y MARZO 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 TRIMESTRAL DE PQRS ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2026	Fecha: 11/09/2024

PRIMER TRIMESTRE 2026

Durante el primer trimestre del año 2026, la E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá recibió un total de 77 manifestaciones dentro del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF). El presente informe consolida la información reportada en los meses de enero, febrero y marzo, con el fin de identificar tendencias, oportunidades de mejora y fortalezas institucionales en la atención al usuario.

1. OBJETIVO GENERAL

Consolidar y analizar el comportamiento de las PQRSDF recibidas durante el primer trimestre de 2026, con el propósito de identificar oportunidades de mejora en la atención al usuario, fortalecer la calidad de los servicios de salud, optimizar la respuesta institucional y apoyar la toma de decisiones en la E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá.

2. ALCANCE

El presente informe comprende el análisis consolidado de las PQRSDF gestionadas entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2026, incluyendo la recepción de manifestaciones, su clasificación, el análisis cuantitativo y cualitativo, así como la evaluación de la oportunidad en la respuesta institucional.

3. RESPONSABLE

Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU).

4. DIRIGIDO A

Subgerencia Científica, Asesor de Desarrollo de Servicios, Asesor de Planeación, Control Interno y Comité de Ética - PQRS.

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 TRIMESTRAL DE PQRS ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2026	Fecha: 11/09/2024

5. DESARROLLO DEL DOCUMENTO

5.1 Consolidado trimestral de manifestaciones

TIPO DE MANIFESTACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE	% DEL TOTAL
PETICIONES	4	5	8	17	22.1%
QUEJAS	4	10	16	30	39.0%
RECLAMOS	5	0	9	14	18.2%
SUGERENCIAS	2	2	8	12	15.6%
DENUNCIAS	0	0	0	0	0.0%
FELICITACIONES	2	1	1	4	5.2%
TOTAL GENERAL	17	18	42	77	100%

GRAFICO DEL PRIMER TRIMESTRE DE PQRSDF 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.

www.cribsaludmental.gov.co

	E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB	Código: E-GQL-F-07
	GESTIÓN CALIDAD	Version: 3
	INFORME TRIMESTRAL DE PQRS ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2026	Fecha: 11/09/2024

5.1 Análisis cuantitativo – PQRSDF

Durante el primer trimestre de 2026, la E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá recibió un total de **77 manifestaciones PQRSDF**, distribuidas así: **30 quejas (39,0%)**, **17 peticiones (22,1%)**, **14 reclamos (18,2%)**, **12 sugerencias (15,6%)** y **4 felicitaciones (5,2%)**; no se registraron denuncias. El comportamiento mensual mostró estabilidad en enero y febrero, con **17 manifestaciones** en cada mes, y un incremento significativo en marzo, con **42 registros**, lo que evidencia una mayor participación de los usuarios y un aumento de inconformidades asociadas principalmente al acceso a los servicios y a la atención brindada. En términos generales, predominaron las quejas y peticiones, lo que indica la necesidad de continuar fortaleciendo la oportunidad, la información al usuario y la articulación institucional para una atención más efectiva.

5.2 Análisis cualitativo – PQRSDF

- **Acceso y asignación de citas:** Se identificó como el principal motivo de inconformidad durante el trimestre, con especial impacto en marzo. Los usuarios manifestaron dificultades para comunicarse a través de los canales disponibles, falta de agenda, demoras en la asignación de citas y percepción de baja oportunidad en la atención.
- **Trato humanizado y comunicación con el usuario:** En varios registros se evidencian observaciones relacionadas con la forma de atención brindada por algunos funcionarios, así como con la necesidad de fortalecer la empatía, la escucha activa, el respeto y la claridad en la información suministrada al usuario y su familia.
- **Servicio alimentario, bienestar e infraestructura:** Se reiteran manifestaciones sobre temperatura, variedad y sazón de los alimentos, así como sugerencias relacionadas con elementos de bienestar, acceso al agua, mantenimiento y reposición de algunos recursos físicos en los servicios hospitalarios.
- **Trámites administrativos y requerimientos especiales:** Las peticiones recibidas reflejan necesidades de acompañamiento institucional en temas jurídicos, revisión de procesos, cambios de profesional o de institución, visitas psicosociales y apoyo en gestiones específicas, lo cual exige articulación interdependencias y seguimiento técnico.
- **Fortalezas identificadas:** Las felicitaciones y algunas observaciones positivas resaltan el compromiso del talento humano, la accesibilidad de ciertos servicios y la atención humanizada brindada por parte de profesionales asistenciales y 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 CALIDAD	Version: 3
	INFORME TRIMESTRAL DE PQRS ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2026	Fecha: 11/09/2024

Durante el mes de marzo se identificó un incremento atípico en las manifestaciones relacionadas con la accesibilidad a servicios (citas médicas). El análisis de la gestión permite inferir que la **concentración de funciones** en puntos críticos como facturación y la **limitación de horarios en canales no presenciales** (telefónico y correo electrónico) generan una presión asistencial que deriva en PQRSDF. Se hace necesario revisar la suficiencia del talento humano asignado a la gestión de agendas para mitigar el riesgo de incumplimiento en la oportunidad y mejorar la experiencia del usuario *en el servicio*.

5.3 PORCENTAJE GLOBAL TOTAL DE OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS

Análisis del Resultado Global

67 (Total de respuestas oportunas) / 77 (total de radicadas) X 100 = 87.01%

La ESE Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá presenta un **87,01% de cumplimiento** en la oportunidad de respuesta a las PQRSDF durante el primer trimestre de 2026.

Observaciones:

- **Volumen de Gestión:** Se observa un incremento significativo en el volumen de solicitudes durante el mes de marzo (42 registros), lo cual impacta el promedio general.
- **Impacto en Febrero:** Con 19 radicadas y 14 oportunas, febrero se identifica como el mes con mayor rezago (73,68%), lo cual debe mencionarse como el punto de inflexión que requiere mayor seguimiento preventivo.
- **Análisis de marzo:** A pesar de ser el mes con mayor volumen (42), mantuvo una eficiencia individual superior al 90%, lo que demuestra que el equipo hizo un esfuerzo extraordinario frente al aumento de la demanda.

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 TRIMESTRAL DE PQRS ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2026	Fecha: 11/09/2024

5.4 PLAN DE MEJORA DEL TRIMESTRE

Línea de Mejora	Acción Propuesta	Responsable
Control Preventivo	Implementar sistema de alertas (semáforo) para notificar términos de vencimiento a los 5 y 10 días de radicación.	Coordinador del SIAU/ SISTEMAS
Casos Críticos	Realizar comités técnicos semanales para dar trámite a solicitudes complejas y evitar la extemporaneidad.	Líder SIAU / Oficina de Calidad
Capacidad Operativa	Realizar estudio de cargas laborales en asignación de citas y ampliar horarios en canales telefónicos y virtuales.	Talento Humano / Sub. Administrativa
Sensibilización	Socializar la Política de Participación Social y tiempos de respuesta con el personal asistencial y administrativo.	Líder SIAU / Asociación de Usuarios
Comunicación directa	Ejecutar jornadas de orientación en salas de espera para informar sobre canales oficiales y reducir presión presencial.	Coordinador SIAU / Pte. Asociación de Usuarios
Gestión de Evidencia	Estandarizar el registro digital de fechas de respuesta para garantizar la trazabilidad total del indicador.	Equipo Administrativo SIAU

6. CONCLUSIONES GENERALES:

- **Cumplimiento del Indicador de Oportunidad:** Durante el primer trimestre de 2026, la **E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá** alcanzó un índice de oportunidad global del **87,01%**. Si bien este resultado refleja una gestión activa en la resolución de las manifestaciones ciudadanas, se sitúa ligeramente por debajo del umbral óptimo, lo que establece el reto de fortalecer los mecanismos de seguimiento para el siguiente periodo.
- **Correlación entre Volumen y Accesibilidad:** Se identifica un incremento atípico y progresivo en el flujo de PQRSDF, alcanzando su punto máximo en marzo con **42**

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 TRIMESTRAL DE PQRS ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2026	Fecha: 11/09/2024

radicaciones. El análisis cualitativo vincula este fenómeno directamente con la alta demanda de asignación de citas médicas y limitaciones operativas en los canales de atención (telefónico y presencial), evidenciando que la presión asistencial es el principal factor que impacta la percepción del usuario.

- **Necesidad de Fortalecimiento Estructural:** La actual infraestructura de atención al usuario (SIAU y ventanilla de citas) presenta una saturación por la convergencia de funciones administrativas y la limitación de horarios. Se concluye que es imperativo optimizar la suficiencia del talento humano y la unificación de canales de comunicación para evitar la triangulación de procesos y garantizar una respuesta oportuna que cumpla con los estándares de **humanización del servicio**.
- **Efectividad de la Gestión de Respuesta:** A pesar del aumento en el volumen de solicitudes, la institución demostró capacidad de reacción al gestionar oportunamente **67 de las 77 manifestaciones** recibidas. Sin embargo, los casos extemporáneos o sin registro de cierre técnico detectados en el trimestre subrayan la importancia de implementar el plan de mejora propuesto, centrado en alertas tempranas y control preventivo de términos, que debe ser realizado con el área de sistemas de la Empresa.



SANDRA P. MONTAÑA G.
P.U. Trabajadora 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