

	E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB	Código: E-GQL-F-07
	GESTIÓN CALIDAD	Version: 3
	INFORME DE PQRS DEL CUARTOSEMESTRE DEL AÑO COMPRENDIDO ENTRE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2025	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 DE PQRS DEL CUARTOSEMESTRE DEL AÑO COMPRENDIDO ENTRE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

INTRODUCCIÓN

Durante el ultimo cuatrimestre del año 2025 (Octubre, noviembre Y diciembre), la Empresa Social del Estado Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá realizó el seguimiento sistemática a la apertura de los buzones institucionales como mecanismo de participación ciudadana en salud, en el marco del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU).

Este proceso se desarrolló bajo criterios de transparencia, trazabilidad, oportunidad y control, garantizando la adecuada recepción, clasificación, análisis y seguimiento de las manifestaciones presentadas por los usuarios. Asimismo, se contó con el acompañamiento pedagógico al usuario en salas de espera por parte del representante de usuarios, fortaleciendo la socialización de derechos y deberes y la cultura de participación social.

El presente informe consolida los resultados cuantitativos y cualitativos del periodo evaluado, permitiendo identificar tendencias, nivel de uso del mecanismo, cumplimiento de los procedimientos institucionales y oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de la calidad y la satisfacción del usuario.

1. OBJETIVO GENERAL

Realizar el análisis cuantitativo y cualitativo del proceso de apertura de los buzones institucionales durante los meses del ultimo cuatrimestre de 2025, con el fin de evaluar el cumplimiento de los lineamientos del SIAU, fortalecer la Transparencia institucional, promover la participación ciudadana y generar insumos para la mejora continua de los procesos de atención.

2. ALCANCE

El presente informe comprende las actividades desarrolladas desde la programación y ejecución de las aperturas físicas de los buzones institucionales, el registro de las manifestaciones, la verificación de aperturas realizadas y no realizadas, hasta el análisis consolidado del comportamiento del mecanismo durante el periodo evaluado 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 CALIDAD	Version: 3
	INFORME DE PQRS DEL CUARTOSEMESTRE DEL AÑO COMPRENDIDO ENTRE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

3. RESPONSABLE

Líder del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) del Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá.

4. DIRIGIDO A

Subgerencia científica

Asesor de Desarrollo de Servicios

Asesor de Planeación

Control Interno

Comunidad en general

5. DESARROLLO DEL DOCUMENTO

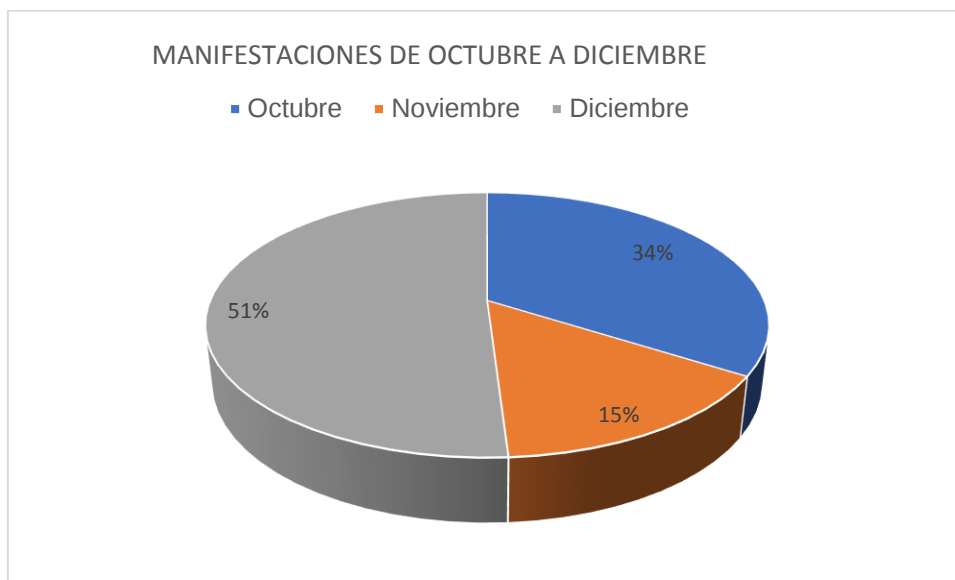
5.1 TOTAL DE MANIFESTACIONES POR MES

Mes	Total, PQRS	%
Octubre	22	34 %
Noviembre	10	15 %
Diciembre	33	51 %
TOTAL	65	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 CALIDAD	Version: 3
	INFORME DE PQRS DEL CUARTOSEMESTRE DEL AÑO COMPRENDIDO ENTRE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024



5.2 Análisis Cuantitativo

La Categoría con mayor frecuencia fue Quejas (24), lo que indica la necesidad de Continuar fortaleciendo procesos relacionados con oportunidad en la atención, trato humanizado, asignación de citas y continuidad terapéutica. Las Felicitaciones (18) reflejan buenas prácticas institucionales y reconocimiento al personal asistencial. Las Sugerencias (14) evidencian una participación activa del usuario en la mejora continua. Las Peticiones (8) corresponden principalmente a requerimientos informativos y administrativos. Los Reclamos (1) y Denuncias (0) mantienen un nivel bajo, lo cual indica control de eventos críticos.

5.3 Análisis Cualitativo

Las quejas se asociaron principalmente a trato del personal, demoras en la atención, dificultades en canales de contacto y cambios no socializados de profesionales. Las sugerencias estuvieron orientadas a mejoras en infraestructura, continuidad terapéutica, convivencia institucional y fortalecimiento de la comunicación. Las felicitaciones destacaron empatía, compromiso, calidad humana y desempeño del personal asistencial. Las peticiones se enfocaron en solicitudes administrativas, información judicial y gestión interinstitucional.

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 DE PQRS DEL CUARTOSEMESTRE DEL AÑO COMPRENDIDO ENTRE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

5.4 Oportunidad de Respuesta

Durante el trimestre se evidenció un cumplimiento favorable en los tiempos de respuesta:

- Respuestas el mismo día en casos prioritarios.
- La mayoría de las respuestas se emitieron entre 5 y 7 días.
- Algunos casos puntuales alcanzaron hasta 10 días por validación de información o actualización de datos de contacto.

En general, la institución cumple con los plazos establecidos, aunque se recomienda fortalecer el seguimiento y la actualización de bases de datos.

6. CONCLUSIONES

1. El sistema PQRSDF se consolida como una herramienta efectiva de control y mejoramiento institucional.
2. El aumento de quejas en diciembre requiere análisis focalizado y acciones preventivas.
3. Las felicitaciones confirman fortalezas en atención humanizada.
4. La oportunidad de respuesta es adecuada, con oportunidades de optimización en trazabilidad.
5. Las sugerencias representan insumo estratégico para innovación institucional.

7. PLAN DE MEJORA

- Fortalecer capacitaciones en atención humanizada y comunicación asertiva.
- Optimizar canales de asignación de citas y comunicación institucional.
- Reforzar divulgación de canales PQRSDF.

Atentamente,



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