

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

SEGUNDO TRIMESTRE 2026

Durante el segundo trimestre del año 2026, la E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá recibió un total de **80 manifestaciones** dentro del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones —PQRSDF—. El presente informe consolida la información reportada durante los meses de abril, mayo y junio, con el fin de identificar tendencias, oportunidades de mejora, causas recurrentes y fortalezas institucionales en la atención al usuario.

1. OBJETIVO GENERAL

Consolidar y analizar el comportamiento de las PQRSDF recibidas durante el segundo trimestre de 2026, correspondiente a los meses de abril, mayo y junio, 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, realizar seguimiento a las causas reiterativas y aportar a 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 abril y el 30 de junio de 2026, incluyendo la recepción de manifestaciones, su clasificación, análisis cuantitativo y cualitativo, identificación de causas recurrentes, revisión de la oportunidad en la respuesta institucional y formulación de acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la calidad, humanización, oportunidad y satisfacción de los usuarios.

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.

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.

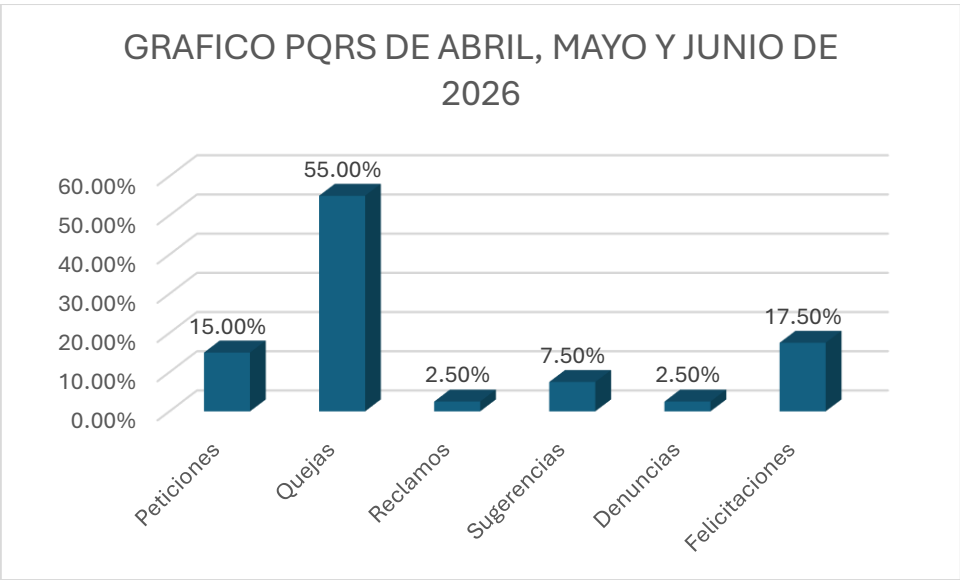
www.cribsaludmental.gov.co

	E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB	Código: E-GQL-F-07
	GESTIÓN CALILDAD	Version: 3
	INFORME TRIMESTRAL DE PQRS ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2026	Fecha: 11/09/2024

5. DESARROLLO DEL DOCUMENTO

5.1 Consolidado trimestral de manifestaciones

Tipo de manifestación	Abril	Mayo	Junio	Total, trimestre	% del total
Peticiones	4	5	3	12	15,00 %
Quejas	8	19	17	44	55,00 %
Reclamos	2	0	0	2	2,50 %
Sugerencias	1	1	4	6	7,50 %
Denuncias	0	0	2	2	2,50 %
Felicitaciones	3	4	7	14	17,50 %
TOTAL, GENERAL	18	29	33	80	100 %



5.2 Análisis cuantitativo – PQRSDF

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 TRIMESTRAL DE PQRS ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2026	Fecha: 11/09/2024

Durante el segundo trimestre de 2026, la E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá recibió un total de **80 manifestaciones PQRSDF**, distribuidas así: **44 quejas**, equivalentes al **55,00 %**; **14 felicitaciones**, correspondientes al **17,50 %**; **12 peticiones**, equivalentes al **15,00 %**; **6 sugerencias**, correspondientes al **7,50 %**; **2 reclamos**, equivalentes al **2,50 %**; y **2 denuncias**, correspondientes al **2,50 %**.

El comportamiento mensual evidencia que el mes con mayor número de manifestaciones fue **junio**, con **33 registros**, seguido de **mayo**, con **29 registros**, y **abril**, con **18 registros**. Este comportamiento refleja un incremento progresivo durante el trimestre, especialmente en las quejas, las cuales fueron la clasificación con mayor participación en los tres meses analizados.

En abril de 2026 se registraron **18 PQRSDF**, siendo las quejas la categoría con mayor frecuencia, con **8 registros**, equivalentes al **44,4 %**. En mayo se registraron **29 PQRSDF**, con predominio de las quejas, con **19 casos**, equivalentes al **65,5 %**. En junio se registraron **33 PQRSDF**, evidenciándose nuevamente que las quejas fueron la clasificación con mayor frecuencia, con **17 registros**, equivalentes al **51,52 %** del total mensual.

Las felicitaciones ocuparon el segundo lugar dentro del trimestre, con **14 registros**, reflejando aspectos positivos en la atención brindada, satisfacción frente al servicio recibido y reconocimiento al personal asistencial, de enfermería, cocina, aseo, educación física, especialistas y demás funcionarios.

Las peticiones sumaron **12 registros**, relacionadas principalmente con solicitudes administrativas, orientación, copia de historia clínica, seguimiento de situaciones particulares y gestión institucional. Las sugerencias sumaron **6 registros**, orientadas al fortalecimiento de actividades terapéuticas y ocupacionales, mejora de recursos didácticos, organización de rutinas y optimización de espacios de rehabilitación.

Durante el trimestre se registraron **2 reclamos**, correspondientes al mes de abril, y **2 denuncias**, correspondientes al mes de junio, asociadas a presunto trato inadecuado hacia paciente adulto mayor.

5.3 Análisis cualitativo – PQRSDF

Acceso, oportunidad y canales de atención:
Durante el segundo trimestre se identificaron manifestaciones relacionadas con acceso a los servicios, canales de atención, portería, ingreso institucional, orientación al usuario, asignación y reprogramación de citas. Estas situaciones evidencian la 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 CALIDAD	Version: 3
	INFORME TRIMESTRAL DE PQRS ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2026	Fecha: 11/09/2024

continuar fortaleciendo la información brindada al usuario, la oportunidad en la atención y la articulación entre los procesos responsables.

Trato humanizado y comunicación con el usuario:

Las quejas y denuncias evidencian situaciones relacionadas con trato amable, trato humanizado, respeto, empatía, acompañamiento, comunicación con el usuario 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.

Actividades terapéuticas y ocupacionales:

Las sugerencias recibidas durante el trimestre estuvieron orientadas principalmente al fortalecimiento de actividades terapéuticas, ocupacionales, lúdicas y didácticas, así como a la necesidad de mayor disponibilidad de insumos, organización de rutinas y optimización de espacios de rehabilitación.

Infraestructura y mantenimiento:

Durante el trimestre se identificaron manifestaciones relacionadas con goteras, fallas en duchas, puertas de baño, lavamanos y condiciones de espacios físicos, lo cual requiere seguimiento por parte de los procesos responsables para la gestión de mantenimiento y mejoramiento de ambientes institucionales.

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.

Peticiones y seguimiento de casos:

Las peticiones reflejan necesidades de orientación, información, copia de historia clínica, seguimiento administrativo y revisión de situaciones particulares de usuarios. Estas solicitudes requieren trazabilidad, respuesta clara y articulación con las áreas responsables.

Fortalezas identificadas:

Las felicitaciones recibidas durante el trimestre resaltan aspectos positivos en la atención, satisfacción frente al servicio recibido y reconocimiento al personal asistencial, especialistas, enfermería, cocina, aseo, educación física y demás funcionarios. Estas manifestaciones permiten visibilizar buenas prácticas institucionales que deben mantenerse y fortalecerse.

5.4 Porcentaje global total de oportunidad 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 CALILDAD	Version: 3
	INFORME TRIMESTRAL DE PQRS ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2026	Fecha: 11/09/2024

5.4 Porcentaje global total de oportunidad en las respuestas

Análisis del resultado global

Durante el segundo trimestre de 2026 se recibieron un total de **80 manifestaciones PQRSDF**, distribuidas en los meses de abril, mayo y junio. De estas, **79 fueron respondidas dentro del término establecido**, mientras que **1 PQRSDF fue respondida por fuera de la oportunidad**, correspondiente al mes de abril.

De acuerdo con lo anterior, el porcentaje global de oportunidad en la respuesta durante el segundo trimestre de 2026 fue:

79 respuestas oportunas / 80 PQRSDF recibidas × 100 = 98,75 %

La E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá presenta un **98,75 % de cumplimiento en la oportunidad de respuesta** a las PQRSDF durante el segundo trimestre de 2026, resultado que evidencia una gestión favorable, oportuna y con adecuado seguimiento a las manifestaciones presentadas por los usuarios.

MES	TOTAL, PQRSDF	RESPUESTAS OPORTUNAS	RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINO	% OPORTUNIDAD
ABRIL	18	17	1	94,44 %
MAYO	29	29	0	98,72 %
JUNIO	33	33	0	98,48 %
TOTAL, TRIMESTRE	80	79	1	97,21 %

Observaciones

Durante el mes de abril se presentó 1 caso respondido por fuera de la oportunidad, al registrarse respuesta en 17 días; sin embargo, la mayoría de las PQRSDF fueron gestionadas dentro de los tiempos establecidos.

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 TRIMESTRAL DE PQRS ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2026	Fecha: 11/09/2024

En el mes de mayo, las 29 PQRSDF recibidas fueron respondidas dentro del término, con tiempos de respuesta principalmente entre 2 y 4 días, evidenciando oportunidad en la gestión institucional.

Durante el mes de junio se registraron 33 manifestaciones PQRSDF, las cuales fueron respondidas dentro del término establecido, con tiempos de respuesta que oscilaron principalmente entre 1 y 6 días hábiles. Se observa que las respuestas fueron emitidas por diferentes medios, entre ellos correo electrónico, entrega personal, publicación en cartelera institucional y otros canales registrados en la matriz de seguimiento.

En términos generales, el comportamiento del indicador durante el segundo trimestre refleja una gestión oportuna por parte del proceso SIAU, contribuyendo al fortalecimiento de la trazabilidad, la confianza ciudadana, la transparencia institucional y la garantía del derecho de los usuarios a recibir respuesta clara y dentro de los términos establecidos.

5.5 PLAN DE MEJORA DEL TRIMESTRE

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
TRATO HUMANIZADO	Socializar lineamientos de trato digno, comunicación asertiva, escucha activa, empatía y respeto con el personal asistencial y administrativo.	SIAU / Talento Humano / Calidad
ACCESO Y OPORTUNIDAD	Revisar canales de atención, orientación al usuario, asignación y reprogramación de citas, con el fin de disminuir inconformidades relacionadas con acceso.	Subgerencia Científica / SIAU / Acceso
ACTIVIDADES TERAPÉUTICAS Y OCUPACIONALES	Revisar programación, disponibilidad de insumos y variedad de actividades terapéuticas y ocupacionales.	Subgerencia Científica / Equipo Terapéutico
INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO	Trasladar las manifestaciones relacionadas con goteras, duchas,	Servicios Generales / Mantenimiento

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 TRIMESTRAL DE PQRS ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2026	Fecha: 11/09/2024

	puertas, lavamanos y espacios físicos al proceso responsable para seguimiento.	
COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE	Fortalecer la explicación clara sobre manejo farmacológico, cambios de medicación y entrega de medicamentos.	Equipo Asistencial / Enfermería / Medicina
GESTIÓN DE EVIDENCIA	Estandarizar el registro de fechas de radicación, respuesta, notificación y medio de respuesta para garantizar trazabilidad del indicador.	Equipo Administrativo SIAU

6. CONCLUSIONES GENERALES

Durante el segundo trimestre de 2026, la E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá recibió un total de **80 manifestaciones PQRSDF**, evidenciándose que la clasificación con mayor participación correspondió a **quejas**, con **44 registros**, equivalentes al **55,00 %** del total trimestral.

El mes con mayor número de manifestaciones fue **junio**, con **33 registros**, seguido de **mayo**, con **29**, y **abril**, con **18**, lo que evidencia un incremento progresivo de las PQRSDF durante el trimestre.

Las quejas se relacionaron principalmente con trato humanizado, comunicación con el usuario, oportunidad, acceso, seguimiento de casos, manejo de situaciones particulares, infraestructura y percepción frente a la prestación del servicio, por lo cual se hace necesario continuar fortaleciendo las acciones de mejora institucional.

Las felicitaciones, con **14 registros**, reflejan aspectos positivos en la atención brindada, satisfacción frente al servicio recibido y reconocimiento al talento humano institucional, lo cual constituye una fortaleza que debe mantenerse y promoverse.

Las sugerencias permitieron identificar oportunidades de mejora relacionadas con actividades terapéuticas y ocupacionales, recursos didácticos, organización de rutinas y espacios de rehabilitación. Así mismo, las peticiones reflejan necesidades de orientación, información y seguimiento institucional.

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 ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2026	Fecha: 11/09/2024

Frente a la oportunidad en la respuesta, se evidencia una gestión favorable durante abril y mayo; sin embargo, se requiere complementar el análisis de junio con la base detallada de fechas y días hábiles, con el propósito de establecer el indicador global del segundo trimestre.

En general, el comportamiento de las PQRSDF durante abril, mayo y junio de 2026 permite concluir que la institución mantiene una gestión activa frente a la atención al usuario, pero requiere continuar fortaleciendo el seguimiento a causas reiterativas, especialmente aquellas asociadas a trato humanizado, acceso, oportunidad, infraestructura, comunicación y satisfacción del servicio.



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