


	E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB	Código: E-GQL-F-07
	GESTIÓN CALIDAD	Version: 3
	INFORME DEL TERCER TRIMESTRE DE PQRSDF JULIO- AGOSTO-SEPTIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

Tabla de contenido

1.	OBJETIVO GENERAL	¡Error! Marcador no definido.
2.	ALCANCE	¡Error! Marcador no definido.
3.	RESPONSABLE	¡Error! Marcador no definido.
4.	DIRIGIDO A:	¡Error! Marcador no definido.
5.	DESARROLLO DEL DOCUMENTO.....	¡Error! Marcador no definido.
6.	CONCLUSIONES	¡Error! Marcador no definido.
7.	ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

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 DEL TERCER TRIMESTRE DE PQRSDF JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

1. INTRODUCCION:

Durante el tercer informe trimestral del año 2025, la Empresa Social del Estado Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá recibió un total de 56 manifestaciones dentro del Sistema PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), junto con 713 encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios de los servicios de consulta externa y hospitalización. Este informe presenta el análisis consolidado de los resultados, identificando tendencias, fortalezas y oportunidades de mejora institucional.

2. OBJETIVO GENERAL:

Evaluar el comportamiento y la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), así como los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios del Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá – CRIB, durante el tercer trimestre de 2025 (julio, agosto y septiembre), con el fin de identificar los niveles de satisfacción, los canales más utilizados, las principales manifestaciones y las oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento continuo de la calidad en la atención y los servicios prestados por la entidad.

3. ALCANCE:

El presente informe comprende el análisis de la información relacionada con las PQRSDF y las encuestas de satisfacción de los usuarios del Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá – CRIB, correspondiente al período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2025.

4. DIRIGIDO A:

5. **Usuarios de la institución:**
Personas que reciben atención en los diferentes servicios de salud mental del Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá – CRIB, tanto en modalidad ambulatoria como hospitalaria, quienes constituyen la razón fundamental de los procesos de atención, seguimiento y mejoramiento continuo.
6. **Familiares y/o cuidadores:**
Personas responsables del acompañamiento, apoyo y participación en el proceso de atención y rehabilitación de los usuarios, reconociendo su papel esencial en la recuperación integral y en la construcción de entornos de cuidado y bienestar.
7. **Colaboradores institucionales:**
Personal asistencial (equipo terapéutico), administrativo y de apoyo operativo, comprometido con el fortalecimiento de la **cultura institucional** basada en el

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 DEL TERCER TRIMESTRE DE PQRSDF JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

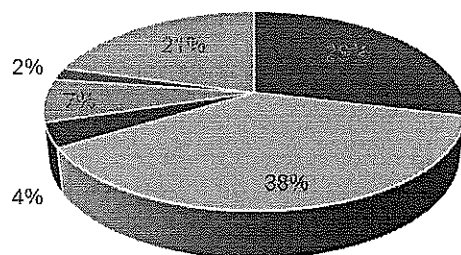
respeto, la promoción y garantía de los derechos y deberes de los usuarios, así como en la humanización de los servicios de salud

5. DESARROLLO DEL DOCUMENTO:

TOTAL, DE MANIFESTACIONES – JULIO A SEPTIEMBRE DE 2025

TOTAL, DE MANIFESTACIONES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE	% DEL TOTAL
PETICIONES	6	8	2	16	29%
QUEJAS	6	8	7	21	38%
RECLAMOS	0	2	0	2	4%
SUGERENCIAS	1	1	2	4	7%
DENUNCIAS	0	1	0	1	2%
FELICITACIONES	3	7	2	12	21%
TOTAL, MENSUAL	16	27	13	56	100%

TOTAL DE PQRSDF DE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2025



■ PETICIONES ■ QUEJAS ■ RECLAMOS
 ■ SUGERENCIAS ■ DENUNCIAS ■ FELICITACIONES

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 DEL TERCER TRIMESTRE DE PQRSDF JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

CONSOLIDADO MENSUAL DE TERCER TRIMESTRE 2025

TOTAL, DE MANIFESTACIONES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	% DEL TOTAL
PETICIONES	6	8	2	29%
QUEJAS	6	8	7	38%
RECLAMOS	0	2	0	4%
SUGERENCIAS	1	1	2	7%
DENUNCIAS	0	1	0	2%
FELICITACIONES	3	7	2	21%
TOTAL, MENSUAL	16	27	13	100%

COMPARATIVO DEL TRIMESTRE:

- Interpretación cuantitativa y cualitativa


Durante el trimestre comprendido entre julio y septiembre de 2025, el Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá (E.S.E.) recibió un total de 56 manifestaciones PQRSDF por los diferentes canales institucionales. La distribución mensual muestra un comportamiento variable, con un pico de participación en agosto (27 manifestaciones, 48%), seguido de julio (16 manifestaciones, 29%) y septiembre (13 manifestaciones, 23%).

En términos proporcionales, las categorías con mayor incidencia fueron:

- **Quejas:** 21 casos (38% del total trimestral)
Representan el principal grupo de manifestaciones, lo que sugiere una participación de los usuarios en la identificación de aspectos susceptibles de mejora, principalmente relacionados con tiempos de atención, trato del personal y oportunidad en la asignación de citas.
- **Peticiones:** 16 casos (29%)
Mantienen una presencia significativa, centradas en solicitudes de información, trámites administrativos y requerimientos sobre procesos asistenciales.
- **Felicitaciones:** 12 casos (21%)
Reflejan un nivel importante de reconocimiento positivo por parte 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 DEL TERCER TRIMESTRE DE PQRSDF JULIO- AGOSTO-SEPTIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

hacia la atención humanizada y el desempeño del talento humano asistencial y administrativo.

- **Sugerencias:** 4 casos (7%)
Indican un aporte constructivo de los usuarios orientado a mejorar la calidad de los servicios, especialmente en temas de alimentación, infraestructura y fortalecimiento de terapias.
- **Reclamos:** 2 casos (4%)
Corresponden a manifestaciones formales de inconformidad, de baja frecuencia, pero de alta sensibilidad institucional, que exigen respuesta oportuna y acciones de mejora específicas.
- **Denuncias:** 1 caso (2%)
Aunque poco frecuente, esta categoría requiere especial seguimiento, al estar asociada con posibles vulneraciones o situaciones críticas en la atención.

En conjunto, el comportamiento cuantitativo del trimestre evidencia un equilibrio entre manifestaciones de inconformidad (69%) y positivas (31%), demostrando tanto el compromiso de los usuarios con la mejora continua como la confianza en la institución.


➤ **Análisis Cualitativo**

El análisis cualitativo de las manifestaciones PQRSDF durante el trimestre permite identificar temas recurrentes, percepciones de los usuarios y oportunidades de fortalecimiento institucional, diferenciando los aspectos críticos y fortalezas consolidadas:

- **Aspectos de mejora identificados**
- **Oportunidad en la atención:**
Las quejas de agosto y septiembre reflejan preocupación por demoras en la asignación de citas médicas y terapéuticas, así como la espera prolongada para procedimientos diagnósticos.
Se recomienda optimizar los tiempos de respuesta y revisar los flujos de atención.
- **Trato del personal y comunicación con el usuario:**
Aunque en general la percepción es positiva, algunas quejas mencionan falta de empatía o actitudes inadecuadas por parte de ciertos funcionarios.
Esto señala la importancia de continuar con capacitaciones periódicas en humanización y atención centrada en el usuario.
- **Servicio alimentario e infraestructura:**
Persisten observaciones sobre la temperatura y variedad de los alimentos, así como

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 DEL TERCER TRIMESTRE DE PQRSDF JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

sobre la ventilación, aseo y mantenimiento en áreas comunes.

Son aspectos que requieren seguimiento constante a los proveedores y al equipo de mantenimiento.

- **Baja participación en sugerencias y denuncias:**
La poca frecuencia de estas categorías sugiere que los usuarios aún no perciben plenamente los canales de participación como espacios de mejora, por lo cual se recomienda reforzar la divulgación del SIAU y los derechos de participación ciudadana.
- **Fortalezas institucionales destacadas**
- **Reconocimiento al talento humano:**
Las 12 felicitaciones del trimestre resaltan la amabilidad, compromiso y calidad humana del personal asistencial y administrativo, fortaleciendo la imagen institucional del CRIB como entidad empática y confiable.
- **Confianza en los canales de comunicación:**
El buzón físico se mantiene como el medio preferido por los usuarios, lo que refleja accesibilidad y confianza en el proceso de recepción de PQRSDF.
- **Continuidad en el proceso de escucha activa:**
Las manifestaciones recibidas muestran que los usuarios reconocen la receptividad institucional frente a sus opiniones, lo cual promueve una cultura de participación y mejora continua.
- **Conclusión del análisis PQRSDF – Trimestre julio a septiembre 2025**

El trimestre evidencia un comportamiento estable y participativo, con predominio de quejas y peticiones que orientan acciones de mejora en oportunidad, comunicación y condiciones de servicio. Las felicitaciones y sugerencias, por su parte, reafirman la valoración positiva de la atención humanizada y del equipo institucional, consolidando la confianza del usuario. El balance global refleja una gestión activa del SIAU, con canales de comunicación funcionales y una respuesta institucional comprometida con la calidad, la empatía y la mejora continua.

EVALUAR LA PERCEPCION DEL USUARIO FRENTE A LA ATENCION RECIBIDA

MES	USUARIOS ENCUESTADOS	% DE SATISFACCIÓN REPORTADO
JULIO	299	85%
AGOSTO	151	85%
SEPTIEMBRE	267	95%

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 DEL TERCER TRIMESTRE DE PQRSDF JULIO- AGOSTO-SEPTIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

MES	USUARIOS ENCUESTADOS	% DE SATISFACCIÓN REPORTADO
TOTAL, TRIMESTRE	717	88.3% (promedio)

➤ Análisis de la percepción del usuario

Durante el trimestre comprendido entre julio y septiembre de 2025, se aplicaron 717 encuestas de satisfacción en los servicios de consulta externa y hospitalización del Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá. El promedio general de satisfacción fue del 88.3%, lo cual refleja un alto nivel de conformidad por parte de los usuarios respecto a la calidad del servicio y al trato recibido, con una tendencia ascendente hacia el cierre del trimestre.

- **Julio 2025 – Nivel estable de satisfacción**
 - Se aplicaron 299 encuestas, con un 85% de satisfacción global.
 - Los usuarios destacaron la amabilidad del personal, la seguridad durante los procedimientos y el trato humanizado, aunque se identificaron oportunidades de mejora en la agilidad de algunos procesos administrativos y hospitalarios.
- **agosto 2025 – Continuidad del comportamiento**
 - Se aplicaron 151 encuestas, con una satisfacción del 85%, manteniendo la misma tendencia que el mes anterior.
 - Este mes consolidó el uso del nuevo formato de encuesta, más detallado y exigente, que permitió una medición más precisa de los componentes de humanización, oportunidad, infraestructura y comunicación.
 - Las principales observaciones se relacionaron con demoras en asignación de citas, calidad del servicio alimentario y ventilación de algunos espacios, aunque el nivel de confianza y recomendación se mantuvo alto.
- **septiembre 2025 – Mejora significativa**
 - Se tabularon 267 encuestas, alcanzando una satisfacción del 95%, la más alta del trimestre.
 - Este resultado demuestra efectividad de las acciones correctivas implementadas tras el análisis de agosto, especialmente en fortalecimiento del trato humanizado, claridad de la información brindada y oportunidad en la atención.
 - Los usuarios valoraron positivamente la empatía del personal asistencial y la organización institucional, generando una percepción de confianza y bienestar.
- **Conclusión general del trimestre**

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 DEL TERCER TRIMESTRE DE PQRSDF JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

- El trimestre evidencia una **tendencia de mejora progresiva** en la percepción de los usuarios, con un incremento del **10% en el nivel de satisfacción entre agosto y septiembre**.
- El promedio trimestral del **88.3%** demuestra la **consistencia institucional** en la calidad del servicio y la respuesta efectiva frente a las observaciones de los usuarios.
- La **humanización de la atención** y el **trato empático del personal** continúan siendo las principales fortalezas del CRIB, consolidando la confianza y la fidelización de los usuarios.

IDENTIFICAR LOS CANALES MAS UTILIZADOS PARA LA RECEPCIÓN DE PQRSDF.

MANIFESTACIONES	JULIO	%	AGOSTO	%	SEPTIEMBRE	%	TOTAL, TRIMESTRE	% TOTAL
BUZÓN	15	94%	25	93%	11	85%	51	91%
VENTANILLA ÚNICA	1	6%	2	7%	0	0%	3	5%
CORREO ELECTRÓNICO	0	0%	0	0%	2	15%	2	4%
TOTAL	16	100%	27	100%	13	100%	56	100%

Durante el trimestre comprendido entre julio y septiembre de 2025, se recibieron 56 manifestaciones PQRSDF a través de los diferentes canales institucionales dispuestos por el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) del Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá.

➤ Buzón físico

- Fue el medio más utilizado por los usuarios, concentrando el 91% del total de manifestaciones (51 de 56).

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 DEL TERCER TRIMESTRE DE PQRSDF JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

- Este comportamiento reafirma que el buzón continúa siendo el canal preferido por su accesibilidad, confidencialidad y facilidad de uso, especialmente en la población hospitalaria y en los familiares de pacientes.
- Su uso constante en los tres meses refleja confianza en los mecanismos institucionales de participación y comunicación.
- Ventanilla única
- Solo se reportaron tres manifestaciones (5% del total trimestral), todas concentradas entre los meses de julio y agosto.
- El bajo nivel de uso puede deberse al desconocimiento del procedimiento de radicación o a la preferencia de los usuarios por canales más reservados, como el buzón.
- Se recomienda reforzar la visibilidad y socialización de este medio mediante señalización física y orientación directa por parte del personal administrativo.
- Correo electrónico
- Aparece por primera vez en el trimestre con dos manifestaciones registradas en septiembre, representando el 4% del total.
- Aunque su participación aún es baja, evidencia un avance hacia la digitalización y diversificación de los canales de atención, lo que resulta positivo para usuarios externos y familiares que no se encuentran de manera presencial en la institución.

Conclusiones


1. El buzón físico se consolida como el principal medio de comunicación entre los usuarios y la institución, garantizando participación, privacidad y confianza.
2. Se observa una baja utilización de la ventanilla única, lo que exige fortalecer su promoción, señalización y acompañamiento al usuario.
3. El correo electrónico muestra un crecimiento incipiente como alternativa digital, lo que representa una oportunidad para ampliar la cobertura y accesibilidad del SIAU.
4. En conjunto, los resultados demuestran que el CRIB mantiene canales efectivos y funcionales, aunque requiere fortalecer la estrategia multicanal para garantizar el acceso equitativo a todos los usuarios, en coherencia con los principios de transparencia, humanización y participación ciudadana.

5. PRESENTAR PROPUESTAS DE MEJORA PARA FORTALECIMIENTO DE SERVICIOS.

6. Con base en el análisis cuantitativo y cualitativo de las PQRSDF y encuestas de satisfacción del trimestre julio a septiembre de 2025, se identifican las siguientes estrategias orientadas al fortalecimiento de la calidad, la humanización y la

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 DEL TERCER TRIMESTRE DE PQRSDF JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

participación del usuario dentro del Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá – E.S.E.:

LÍNEA DE MEJORA	ACCIÓN PROPUESTA	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	PERIODO DE EJECUCIÓN
1. Acceso oportuno a citas y tratamientos	Revisar y optimizar los procesos de asignación de citas médicas y terapéuticas. Implementar control de tiempos de espera y seguimiento a listas de priorización.	Coordinación de Consulta Externa / SIAU	Octubre–diciembre 2025
2. Fortalecimiento del servicio alimentario	Realizar evaluación mensual de menús con usuarios hospitalizados. Implementar encuestas rápidas de satisfacción alimentaria y socialización de resultados con el proveedor.	Coordinación Administrativa / Nutrición / Contratista de alimentación	Octubre 2025 en adelante
3. Comunicación institucional y visibilidad del SIAU	Mejorar la señalización de buzones, ventanilla única y correo electrónico. Diseñar material informativo visible sobre derechos, deberes y canales de participación.	SIAU / Comunicaciones	Noviembre 2025
4. Capacitación en atención humanizada y escucha activa	Realizar talleres trimestrales dirigidos al personal asistencial y administrativo enfocados en empatía, comunicación efectiva y trato digno.	Talento Humano / Coordinaciones de Servicio	Octubre 2025 – marzo 2026
5. Mantenimiento y confort en instalaciones	Priorizar mantenimiento preventivo en áreas de hospitalización y salas de espera. Evaluar ventilación	Mantenimiento / Administración / SIAU	Octubre–diciembre 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.

	E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB	Código: E-GQL-F-07
	GESTIÓN CALIDAD	Version: 3
	INFORME DEL TERCER TRIMESTRE DE PQRSDF JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

LÍNEA DE MEJORA	ACCIÓN PROPUESTA	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	PERIODO DE EJECUCIÓN
	y confort térmico en espacios críticos.		
6. Promoción de canales digitales de PQRSDF	Difundir y capacitar a usuarios en el uso del correo electrónico institucional como alternativa de participación remota.	SIAU / Sistemas / Atención al Usuario	Octubre–diciembre 2025

7. Conclusión del plan de mejora

- La implementación de estas acciones permitirá fortalecer la oportunidad, calidad y humanización de la atención, consolidando la confianza de los usuarios en la institución y garantizando la retroalimentación continua entre la comunidad y los equipos asistenciales. Asimismo, se busca afianzar la cultura de participación y transparencia, garantizando que las voces de los usuarios se traduzcan en mejoras reales y sostenibles en la prestación del servicio.

CONCLUSIONES GENERALES DEL TRIMESTRE.

- **Alto nivel de satisfacción institucional:** Durante el trimestre julio–septiembre de 2025 se evidenció una satisfacción global promedio del 88%, con una tendencia creciente en septiembre (95%). Esto refleja el fortalecimiento progresivo en la percepción de los usuarios, especialmente en los componentes de humanización, atención integral y calidad del servicio.
- **Consolidación de la atención humanizada:** Los resultados de las encuestas de satisfacción confirman que la humanización del servicio continúa siendo una de las principales fortalezas institucionales, con niveles superiores al 90% en hospitalización y consulta externa. Los usuarios destacan el trato amable, la empatía, la escucha activa y la atención interdisciplinaria como pilares del proceso asistencial.
- **Participación del usuario a través del SIAU:** Se recibieron 56 manifestaciones PQRSDF durante el trimestre, de las cuales el 91% ingresaron por buzón físico, reafirmando la confianza en este medio. El

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 DEL TERCER TRIMESTRE DE PQRSDF JULIO- AGOSTO-SEPTIEMBRE DE 2025	Fecha: 11/09/2024

aumento del uso del correo electrónico en septiembre (15%) demuestra una diversificación positiva de los canales de participación, lo que amplía el acceso a la comunidad usuaria.

- **Predominio de las quejas y peticiones:**
Las quejas (38%) y peticiones (29%) fueron las manifestaciones más recurrentes, reflejando la necesidad de seguir fortaleciendo la oportunidad en la atención, claridad en la información y acompañamiento al usuario. No obstante, el número de felicitaciones (21%) demuestra el reconocimiento constante a la labor del personal y la calidad del servicio.
- **Oportunidad en la respuesta institucional:**
Se mantiene una mejora significativa en los tiempos de respuesta a las PQRSDF, cumpliendo los plazos establecidos por la normatividad vigente (inferiores a 5 días hábiles en promedio). Esto evidencia una gestión eficiente y articulada entre las áreas involucradas, lo que contribuye al fortalecimiento de la confianza institucional.
- **Identificación de oportunidades de mejora:**
Los principales aspectos por reforzar se relacionan con:
 - La oportunidad en la asignación de citas y terapias.
 - La variación en los menús y temperatura de los alimentos.
 - El fortalecimiento del conocimiento de derechos y deberes.
 - La visibilidad de los canales de PQRSDF y comunicación interna.
- **Fortaleza en infraestructura y ambiente físico:**
Más del 95% de los usuarios calificaron positivamente las condiciones de aseo, seguridad y comodidad de las instalaciones, lo cual refleja el compromiso continuo con la mejora del entorno físico y la experiencia del usuario.
- **Cultura de mejoramiento continuo:**
Los resultados del trimestre reafirman el compromiso de la E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá con la excelencia en la atención, la transparencia en la gestión y la participación del usuario. La información recolectada constituye una herramienta fundamental para la toma de decisiones, planificación institucional y consolidación de una atención centrada en la persona.


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