



**Empresa Social del Estado  
Centro de rehabilitación integral de Boyacá  
Nit. 891800982**

**ESE CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA  
SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO  
(SIAU)**

**MEDICION DE LA PERCEPCION DE LOS USUARIOS DEL  
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024**

### INTRODUCCIÓN

El presente informe da a conocer el seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), que los usuarios manifiestan en los diferentes buzones situados en las Unidades y consulta externa de la E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá.

En este sentido, se lleva a cabo la apertura de buzones una vez a la semana para revisar el contenido de las diferentes PQRSF, estos buzones se encuentran ubicados en consulta externa, y en las diferentes unidades hospitalarias. En cada uno de estos lugares se realiza la verificación y revisión del funcionamiento de la prestación y atención del servicio de salud; esto con el fin de garantizar una atención oportuna, integral y mejorar los procesos en que se presentan falencias, para que los usuarios se les permitan el goce del derecho efectivo a la salud en sus mejores condiciones. Dicho procedimiento lo presencia un delegado de la Asociación de Usuarios, Control Interno y Coordinación de SIAU.

Se debe tener en cuenta que hay un Comité de Ética Hospitalaria, en el cual de manera mensual se presenta las diferentes PQRSF y el seguimiento pertinente a ello.



**Empresa Social del Estado  
Centro de rehabilitación integral de Boyacá  
Nit. 891800982**

Se debe tener presente que la E.S.E Hospital Local de Puerto Asís, en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Decreto 1757 de 1994, la Ley 100 de 1993, Ley 190 de 1995 y la Circular Única 047 de 2007 título VII. Decreto 2641 de 17 de diciembre de 2012; cuenta con una dependencia encargada de recibir y tramitar PQRSF de los ciudadanos/usuarios/pacientes que es la oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario - SIAU.

**OBJETIVO**

Evidenciar las PQRSF que los usuarios hacen manifiesto en los buzones de sugerencia de la ESE Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá.

**ALCANCE**

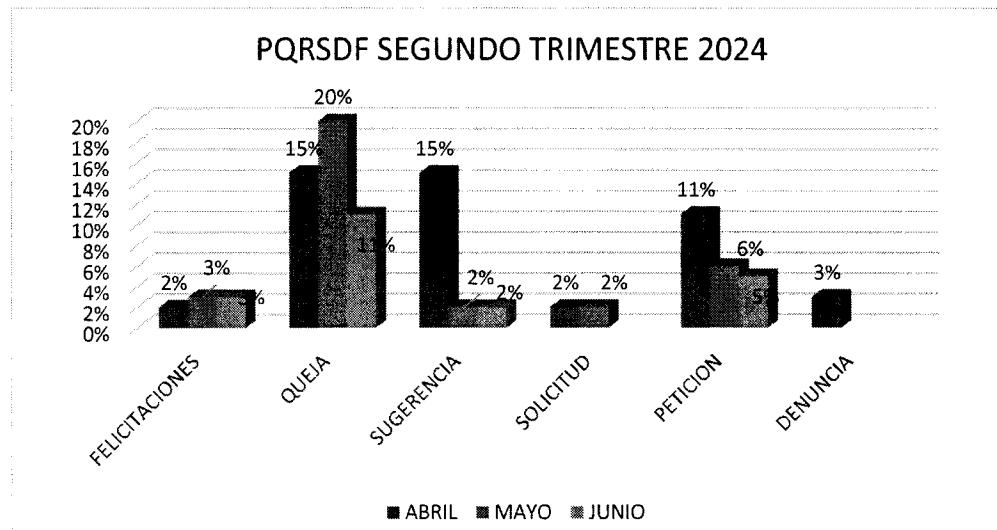
Realizar seguimiento de la oportunidad y cumplimiento de respuesta de las diferentes PQRSF que los usuarios presentan en los buzones de sugerencia de la Empresa.

**CONSOLIDADO DE PQRSDF TRIMESTRAL  
ABRIL A JUNIO 2024**



**Empresa Social del Estado  
Centro de rehabilitación integral de Boyacá  
Nit. 891800982**

MES	FELICITACIONES	QUEJAS	SUGERENCIA	SOLICITUD	PETICION	DENUNCIA	TOTAL
ABRIL	1	10	10	1	7	2	31
MAYO	2	13	1	1	4		21
JUNIO	2	7	1		3		13
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>30</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>65</b>



Durante el segundo trimestre de 2024 los usuarios de la E.S.E Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, hicieron sus manifestaciones en los diferentes buzones de sugerencias. Por lo cual se obtuvo un total de 65 PQRSF, estas se clasifican en: petición/solicitud, quejas, sugerencias y felicitaciones.

Teniendo presente el nivel de porcentaje de las PQRSF que se hallaron para este segundo trimestre de 2024 se tiene lo



**Empresa Social del Estado  
Centro de rehabilitación integral de Boyacá  
Nit. 891800982**

siguiente: para el mes de abril se obtuvo un 47%, en mayo 32% y en el mes de junio 21%. Se puede ver que para los meses de abril y mayo se presentó mayor incidencia en PQRSF, en el segundo trimestre. El área de Consulta Externa es la que presenta la mayoría de las quejas, seguido de Hospitalización, éstas están relacionadas, con citas médicas, con la atención de personal de salud y con el horario de atención.

Teniendo en cuenta esta situación el área de SIAU y líderes de área procurarán la cualificación del personal y diseñará estrategias que minimicen esta situación, para evidenciar la mejora continua en las diferentes áreas de la empresa.

AREA	SERVICIOS	No. DE PQRSDF	No DE RESPUESTAS	No. DE PQRSDF SIN RESPUESTA
ASISTENCIAL	CONSULTA EXTERNA, HOSPITALIZACION, PETICIONES, SUGERENCIAS, DENUNCIAS FELICITACIONES	51	51	Todas con respuesta
ADMINISTRATIVA	MANTENIMIENTOS, AGUA	14	14	Todas con respuestas.



**Empresa Social del Estado  
Centro de rehabilitación integral de Boyacá  
Nit. 891800982**

	<b>CALIENTE, CORTINAS, TENDIDOS ,</b> <b>ALIMENTA CION.</b>			
<b>TOTAL</b>		<b>65</b>	<b>100%</b>	

La oportunidad de respuesta de PQRSF, tiene como objetivo contribuir en la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía, respecto a los servicios prestados por la E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá. En este sentido, se debe tener presente que en el artículo 23 de la constitución menciona:

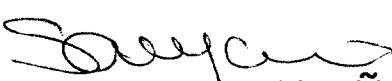
*"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución"*

Es importante dar respuesta oportuna a cada PQRSF que los usuarios presentan en cada uno de los diferentes servicios, debido que en cada apertura de buzones se encuentra hallazgos y sugerencias, el cual es pertinente contribuir en la optimización, agilización y pronta solución a dichos requerimientos.

**RECOMENDACIONES:**

- Continuar fortaleciendo la cultura del servicio al ciudadano a través de la capacitación y la sensibilización de derechos y deberes en salud y Humanización a los usuarios internos y externos.
- Dar respuesta oportuna a las diferentes PQRSF que los usuarios manifiestan de acuerdo con el servicio y/o trato, según sea remitidas a las diferentes áreas de la Empresa.

**Elaboro:**

  
**SANDRA PATRICIA MONTAÑA GUZMAN**  
**P.U. Trabajador Social - SIAU**

