



**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
PRIMER TRIMESTRE DE 2024**

A continuación, se presentan el informe sobre la percepción de los usuarios durante el primer trimestre del año en curso. Los datos obtenidos se basan en la recolección de información a través de la apertura de buzones y otros mecanismos de recepción de PQRSDF. Cada uno de estos se ha clasificado según su naturaleza, dividiéndose en felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamos, atendiendo a su componente fáctico.

OBJETIVO

Consolidar de manera eficiente la información recopilada a través de la aplicación de recepción y trámite de manifestaciones realizadas por los usuarios durante su atención en los servicios de la institución, asegurando la organización y disponibilidad de los datos para análisis y toma de decisiones.

METODOLOGIA:

El proceso de consolidación de la información se ajusta al siguiente proceso:

1. Diariamente se tramitan peticiones, sugerencias, quejas y reclamos, a través de la oficina del siau, pagina web y por correo electrónico. Así mismo, una vez a la semana se realiza la a apertura de buzones de peticiones, quejas,



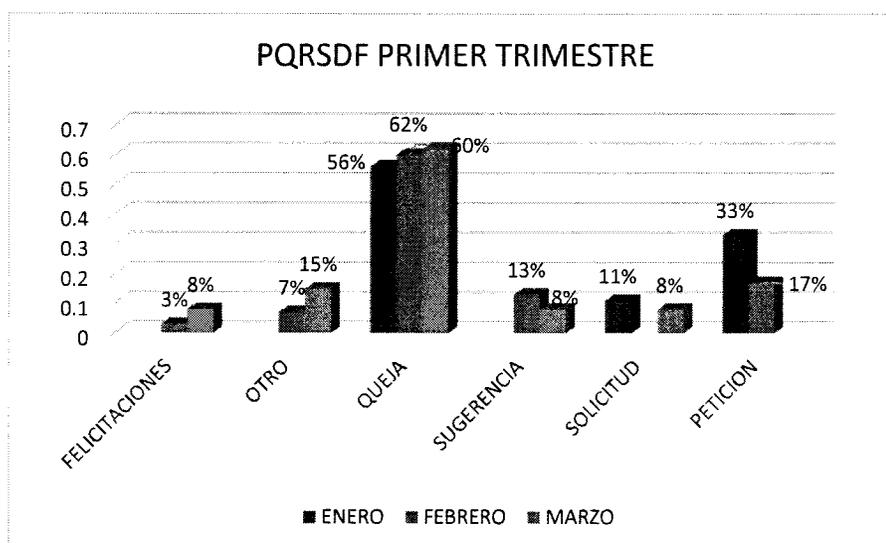
**Empresa Social del Estado
Centro de rehabilitación integral de Boyacá
Nit. 891800982**

reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, dentro de la Institución.

2. Se clasifica la información obtenida en cada una de las aperturas de buzones de PQRSDF.
3. Se realiza tramite de pqrsdf según la normatividad vigente.
4. Se consolida la información en este documento (Ver procedimiento COD. F-PS-AU-003).

SOLICITUDES DEL PRIMER TRIMESTRE 2024

MES	FELICITACIONES	OTRO	QUEJA	SUGERENCIA	SOLICITUD	PETICION	DENUNCIA	TOTAL
ENERO			5		1	3		9
FEBRERO	1	2	18	4		5		30
MARZO	1	2	8	1	1			13
PORCENTAJE	4%	8%	60%	9%	4%	15%		100%



Para el primer trimestre del año se identificaron 52 solicitudes: 2 felicitaciones, 31 quejas, 5 sugerencias, solicitudes 2, peticiones 8 (estas para jepsms de usuarios inimputables), y 4 asuntos



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

clasificados como otros. Los cuales son derivados a las áreas o instituciones solicitadas por nuestros usuarios.

GESTION DE QUEJAS

MOTIVO DE QUEJA	CITAS	CONSULTA EXTERNA	AREA ASISTENCIAL	TOTAL
LAS LLAMADAS TELEFONICAS NO CONTTESTAN	9			9
DEMORA EN LA ATENCION		7		7
INCONFORMIDAD CON LA A TENCION RECIBIDA POR EL PROFESIONAL		3		3
INCUMPLIMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		3	4	7
PERDIDA DE ELEMENTOS PERSONALES			4	4
DEMORA EN LA A SIGNACION DE CITAS	12			12
DEMORAS EN LOS EGRESOS			10	10
TOTAL, GENERAL	21	13	18	52

En el primer trimestre para las áreas de consulta externa y citas se identificaron quejas frente a la falta de gestión de llamadas telefónicas, demora en la atención e inconformidad con la atención recibida por el profesional, demora en los egresos y la pérdida de elementos personales. Dentro de las acciones de mejora el comité definió; se actualizo el proceso de asignación de



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

citas, fortaleciendo la información donde, se realiza reconfirmación de citas con un día de antelación y se cuenta con una lista de espera para asignar la cita en el horario disponible. Se cuenta con diferentes canales de comunicación para la asignación de citas (presencial, vía telefónica, y correo electrónico).

En el centro de Rehabilitación Integral de Boyacá se identificaron asuntos relacionados con la Inconformidad con la atención recibida por los profesionales e Incumplimiento en la aplicación de procesos y procedimientos.

Frente al proceso de atención en el servicio hospitalario se identificaron 4 inconformidades relacionadas con la atención recibida por estos, el personal de la Empresa no cumple debidamente su labor, demora en la atención, fallas en la aplicación de procesos y procedimientos por parte del personal, problemas de comunicación entre usuario y profesionales y Perdida de elementos personales. Frente a ello se realizó retroalimentación al personal de enfermería y se cuenta con un plan de capacitación orientado a auxiliares de enfermería, a la vez se definió un protocolo para la recepción de elementos personales y auditorías internas.

En las áreas hospitalarias se presentaron sugerencias y solicitudes orientadas a mejorar las instalaciones físicas, colocación de calentadores más grandes de agua caliente. También se pudo identificar que los usuarios de estancias prolongadas realizaron varias solicitudes frente a las actividades deportivas dirigidas y su asistencia a las mismas, los fines de semana. A la vez la gestión de interconsultas. Realizando desde la



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

Subdirección Científica, rondas por las unidades de seguridad, análisis y gestión de estas.

**OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRSDF
CUMPLIMIENTO DE TERMINOS**

En el trimestre se dio cumplimiento de términos en la gestión de los 52 asuntos que requirieron respuesta. A la vez, con el fin de fortalecer el proceso se establece de manera interna un control del tiempo de respuesta. Para ello se considera una gestión optima de 1 a 7 días hábiles y adecuada hasta los 10 días hábiles. Para la vigencia se logró dar respuesta optima a 22 asuntos. Los otros por mejorar tiempos de respuesta.

Se identifica que en el trimestre los usuarios dieron un mayor uso al buzón de sugerencias para dar a conocer los asuntos sobre los procesos de atención y servicios en la ESE Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá.

Elaboro:

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