



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
TERCER TRIMESTRE DE 2024

Se presenta el informe trimestral del seguimiento y gestión a las PQRSDf elaborado por la oficina de SIAU la cual es la dependencia encargada de velar por los derechos y deberes de los usuarios de la ESE Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá.

Contamos con los siguientes canales de atención a nuestros usuarios:

CONOCE NUESTROS CANALES DE
Asignación de Citas



<p>CALL CENTER 317 654 8208 EXT. 1 Lunes a viernes de: 7:00 a 11:00 a.m. y de 2:00 a 4:00 p.m.</p>	<p>SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA referencia@cribsaludmental.gov.co 304 600 6123 Lunes a domingo - 24 HORAS</p>
<p>CITAS WHATSAPP 304 600 6115 Lunes a viernes de: 8:00 a 11:00 a.m.</p>	<p>CITAS PRESENCIAL Km 1 vía Soracá Barrio San Francisco - Tunja, Boyacá Lunes a viernes de: 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 4:00 p.m.</p>
<p>CORREO ELECTRONICO citas@cribsaludmental.gov.co Lunes a viernes de: 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 5:00 p.m.</p>	<p>Recuerda: Para la solicitud de tu cita debes tener a la mano orden y autorización del servicio expedida por la EPS con fecha vigente.</p>

TOTAL, DE PQRSDf DURANTE EL TERCER TRIMESTRE
(JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE) DEL AÑO 2024

rKm 1 vía Soraca-telefonos 7424733-7428144-3134166548. Tunja (Boy) Barrio San francisco
 e-mail: info@cribsaludmental.gov.co
www.cribsaludmental.gov.co



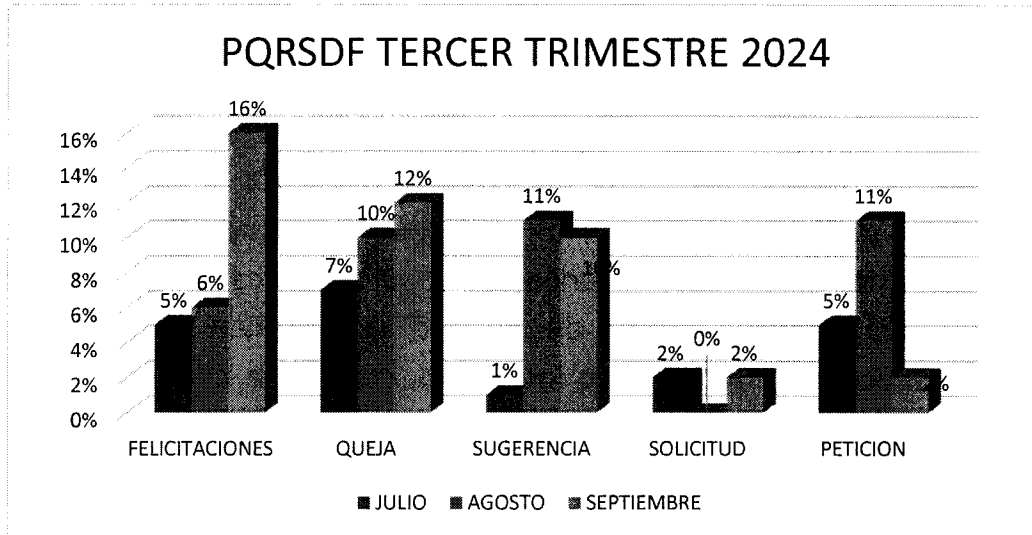
Empresa Social del Estado
Centro de rehabilitación integral de Boyacá
Nit. 891800982

MES	FELICITACIONES	QUEJAS	SUGERENCIA	SOLICITUD	PETICION	DENUNCI A	TOTAL
JULIO	5	7	1	2	5	0	20
AGOS TO	6	9	10	2	10	0	37
SEPTI EMBRE	15	11	10	0	10	0	46
TOTAL	26	27	21	4	25	0	103

MES	FELICITACIONES	QUEJA	SUGERENCIA	SOLICITUD	PETICION	DENUNCIA	TOTAL
JULIO	5%	7%	1%	2%	5%		20%
AGOSTO	6%	10%	11%	0%	11%		38%
SEPTIEMBRE	16%	12%	10%	2%	2%		42%
TOTAL	27%	29%	22%	4%	18%		100%



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



Durante el tercer trimestre de 2024, se registraron un total de 103 manifestaciones. De estas, 26 correspondieron a felicitaciones, las cuales experimentaron un aumento significativo durante el trimestre. Teniendo el porcentaje de PQRSDF mensual se comportó así para el mes de julio el 27% felicitaciones que corresponden a 26, quejas con un 29%, Sin embargo, las quejas representaron el mayor volumen de radicaciones, con 27 casos en el trimestre, seguidas de 25 peticiones, de usuarios en calidad de inimputabilidad donde solicitan a los juzgados les realicen cambios de medida de seguridad. y 16 sugerencias con 21 y solicitudes 4.

Análisis: Se realizó la respectiva verificación y trazabilidad de los hechos relacionados con las quejas radicadas por los usuarios, donde se evidencia que (12) de los manifiestos no proceden, dado que se brindó la atención cumpliendo los protocolos institucionales para la atención hospitalaria y ambulatoria y envió



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

de plan de tratamiento teniendo en cuenta los signos y síntomas reportados por los usuarios, cada uno de los hechos fueron verificados a través notas asistenciales del personal de atención. Lo cual se revisó también en comité de ética y pqr sdf, se evidencio que algunos usuarios son muy demandantes cuando solicitan citas medicas y algunos usuarios se molestan mucho por citarlos 20 minutos antes de la cita que tienen ya que han manifestado que su cita es a las 7 a.m. cuando la cita esta a las 7:30 a.m. y colocan su manifestación por incumplimiento de la tardanza del especialista y se molestan generando malestar en los otros usuarios.

Causal PQR: Reasignación de citas médicas Se evidencia que las quejas están relacionadas con la reasignación de citas médicas por las diferentes especializaciones o porque no hay agenda disponible de las especialidades para menores de edad debido a la disponibilidad de la agenda, razón por la cual desde el área de gerencia y consulta externa se realizará siempre y cuando haya especialistas la posible contratación de nuevos especialistas todo con el fin de mejorar el acceso a los servicios ambulatorios.

Los tiempos de respuesta durante el trimestre se cumplieron con los tiempos de norma.

RECOMENDACIONES:

- Continuar realizando charlas educativas a la asociación de usuarios de la empresa, a los familiares de los usuarios en las visitas que le permitan al usuario conocer sus Derechos y Deberes, orientarlos para que conozcan la manera de cómo acceder a los diferentes servicios que prestamos. Es



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

sumamente importante el apoyo psicosocial que se le brinda a nuestra población usuaria en general.

- Brindar información oportuna a los familiares de los pacientes que se encuentran hospitalizados dando información clara sobre el estado de salud de su familiar.

Elaboro:

SANDRA PATRICIA MONTAÑA GUZMAN

P.U. Trabajador Social - SIAU

