

	<b>E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB</b>	Código: E-GQL-F-07
	<b>GESTIÓN CALIDAD</b>	Versión: 3
	<b>SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF DE ABRIL, MAYO, Y JUNIO DE 2025</b>	Fecha: 11/09/2024

### Tabla de contenido

- 1. OBJETIVO GENERAL .....**
- 2. ALCANCE .....**
- 3. RESPONSABLE.....**
- 4. DIRIGIDO A:.....**
- 5. DESARROLLO DEL DOCUMENTO.....**
- 6. CONCLUSIONES.....**
- 7. ANEXOS.....**

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](http://www.cribsaludmental.gov.co)

	E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB	Código: E-GQL-F-07
	GESTIÓN CALIDAD	Versión: 3
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF DE ABRIL, MAYO, Y JUNIO DE 2025	Fecha: 11/09/2024

## INTRODUCCIÓN

Durante el segundo trimestre del año 2025, la Empresa Social del Estado Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá recibió un total de 96 manifestaciones clasificadas dentro del Sistema PQRSDf (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y Solicitudes), junto con 940 encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios de los servicios de consulta externa y hospitalización. Este informe presenta un análisis detallado de las manifestaciones y percepción de los usuarios, con el fin de identificar fortalezas y oportunidades de mejora institucional.

## OBJETIVO GENERAL.

Analizar cuantitativa y cualitativamente las manifestaciones de los usuarios y los resultados de las encuestas de satisfacción del segundo trimestre de 2025, con el fin de identificar tendencias, evaluar la calidad del servicio y proponer acciones de mejora continua para fortalecer la atención humanizada.

## ALCANCE.

Inicia el primero de abril con los datos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y termina el 30 de junio de 2025.

## RESPONSABLE.

El profesional de Atención al Usuario en articulación con el profesional de seguimiento a egresos, equipo interdisciplinario de la unidades de salud mental (psicología, trabajo social y enfermería), quienes tienen la función de orientar, informar y garantizar el cumplimiento del proceso de socialización de derechos y deberes a los familiares de los pacientes.

## DIRIGIDO A.

1. Usuarios de la institución: Personas que reciben atención en los servicios de salud mental, tanto en modalidad ambulatoria como hospitalaria.
2. Familiares y/o cuidadores: Personas responsables del acompañamiento y apoyo a los usuarios, fundamentales en el proceso de atención y rehabilitación.
3. Colaboradores institucionales: Personal asistencial (equipo terapéutico), administrativo y de apoyo operativo, con el fin de fortalecer la cultura institucional en torno al respeto, la promoción y garantía de los derechos y deberes, y humanización de los servicios en salud.

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.

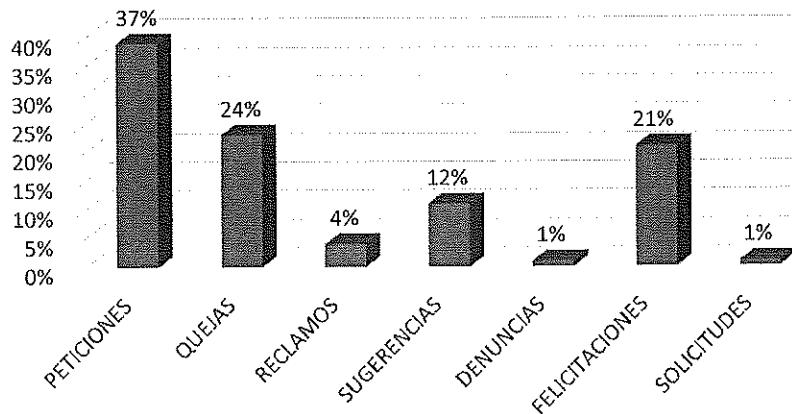
	E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB	Código: E-GQL-F-07
	GESTIÓN CALIDAD	Versión: 3
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF DE ABRIL, MAYO, Y JUNIO DE 2025	Fecha: 11/09/2024

## DESARROLLO DEL DOCUMENTO:

### 1. CONSOLIDADO MENSUAL DE PQRSDF:

TOTAL, DE MANIFESTACIONES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL, TRIMESTRE	% DEL TOTAL
PETICIONES	9	21	4	34	37%
QUEJAS	9	7	6	22	24%
RECLAMOS	2	1	1	4	4%
SUGERENCIAS	3	6	2	11	12%
DENUNCIAS	1	0	0	1	1%
FELICITACIONES	16	3	1	20	21%
SOLICITUDES	0	0	1	1	1%
<b>TOTAL, MENSUAL</b>	<b>40</b>	<b>38</b>	<b>15</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

### CONSOLIDADO MENSUAL DEL SEGUNDO TRIMESTRE 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	Versión: 3
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF DE ABRIL, MAYO, Y JUNIO DE 2025	Fecha: 11/09/2024

TOTAL, DE PQRSDF DURANTE EL TRIMESTRE		
TOTAL, DE MANIFESTACIONES	TOTAL, ABRIL, MAYO, JUNIO	% DEL TOTAL
PETICIONES	34	37%
QUEJAS	22	24%
RECLAMOS	4	4%
SUGERENCIAS	11	12%
DENUNCIAS	1	1%
FELICITACIONES	20	21%
SOLICITUDES	1	1%

## COMPARATIVO DEL TRIMESTRE

### Interpretación Cuantitativa y Tendencias

Mayor volumen de manifestaciones: abril fue el mes con mayor número (40), seguido de mayo (38), y un descenso notable en junio (15).

Peticiones son el tipo de manifestación más frecuente con el 37%, indicando que los usuarios aún requieren información, trámites o gestión institucional.

Quejas representan el 24%, alertando sobre insatisfacciones con el servicio o condiciones ofrecidas.

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](http://www.cribsaludmental.gov.co)

	E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB	Código: E-GQL-F-07
	GESTIÓN CALIDAD	Versión: 3
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSD DE ABRIL, MAYO, Y JUNIO DE 2025	Fecha: 11/09/2024

Las felicitaciones con 21% reflejan percepciones positivas hacia el personal y atención recibida, aunque hubo una reducción significativa desde abril.

Las sugerencias (12%) constituyen una fuente importante para identificar oportunidades de mejora desde la voz del usuario.

Denuncias y solicitudes son casos aislados, pero requieren atención inmediata por su impacto.

#### **Análisis Cualitativo de PQRSD y Felicitaciones**

##### **1. Peticiones (34 – 37%)**

Temas frecuentes: información sobre procesos administrativos, citas, horarios de visita, medicamentos, atención interdisciplinaria.

Perfil del usuario solicitante: familiares y usuarios ambulatorios.

Recomendación: fortalecer la comunicación institucional, carteleras visibles y entrega de instructivos o guías impresas.

##### **2. Quejas (22 – 24%)**

Motivos comunes: trato poco empático, demoras en procedimientos, condiciones físicas de algunos espacios.

Origen: principalmente en consulta externa, aunque también se reportaron en hospitalización.

Recomendación: capacitación continua al personal en humanización y mejora de flujos internos.

##### **3. Reclamos (4 – 4%)**

Contenido: no entrega oportuna de documentos por perdida (cedula).

#### **EVALUAR LA PERCEPCION DEL USUARIO FRENTE A LA ATENCION RECIBIDA**

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](http://www.cribsaludmental.gov.co)

	E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB	Código: E-GQL-F-07
	GESTIÓN CALIDAD	Versión: 3
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF DE ABRIL, MAYO, Y JUNIO DE 2025	Fecha: 11/09/2024

MES	USUARIOS ENCUESTADOS	% SATISFACCION REPORTADO
ABRIL	384	95%
MAYO	257	95%
JUNIO	281	94%

Durante el segundo trimestre de 2025 se aplicaron un total de 922 encuestas de satisfacción a los usuarios del servicio.

El promedio trimestral de satisfacción fue del 94.6%, lo que refleja una percepción altamente positiva por parte de los usuarios respecto a la atención recibida. Se mantiene una tendencia estable y favorable, con una ligera disminución en junio (1%), que puede ser revisada en conjunto con los aspectos cualitativos reportados por los usuarios en ese mes para identificar oportunidades de mejora puntuales.

Este alto nivel de satisfacción sugiere que la atención brindada cumple con las expectativas de la mayoría de los usuarios, consolidando la confianza institucional. Se recomienda mantener los estándares actuales e implementar ajustes menores según los hallazgos específicos por área o servicio.

## IDENTIFICAR LOS CANALES MAS UTILIZADOS PARA LA RECEPCIÓN DE 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](http://www.cribsaludmental.gov.co)

	E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB	Código: E-GQL-F-07
	GESTIÓN CALIDAD	Versión: 3
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF DE ABRIL, MAYO, Y JUNIO DE 2025	Fecha: 11/09/2024

MES	BUZON	VENTANILLA UNICA	CORREO ELECTRONICO	TOTAL, MENSUAL
ABRIL	38	2	0	40
MAYO	26	5	7	38
JUNIO	14	1	0	15
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>93</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>84%</b>	<b>8.3%</b>	<b>7.3%</b>	<b>100%</b>

Durante el segundo trimestre de 2025 se recibieron un total de 93 manifestaciones por diferentes canales institucionales. El buzón físico fue el medio más utilizado, representando el 84% del total de manifestaciones, lo cual confirma la fuerte preferencia de los usuarios por este canal, posiblemente por su disponibilidad, privacidad y facilidad de acceso dentro de las instalaciones.

Esta distribución evidencia que, aunque el buzón sigue siendo el canal dominante, el correo electrónico comienza a tomar fuerza en mayo, lo que indica la importancia de mantener habilitados múltiples canales para garantizar accesibilidad y participación.

## **PRESENTAR PROPUESTAS DE MEJORA PARA FORTALECIMIENTO DE SERVICIOS.**

### 1. Fortalecer el acceso a información de derechos y deberes:

- Reforzar estrategias visuales y educativas en consulta externa (carteleras, pantallas, dipticos).
- Socializar en sala de espera y al ingreso de nuevos 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](http://www.cribsaludmental.gov.co)

	E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB	Código: E-GQL-F-07
	GESTIÓN CALIDAD	Versión: 3
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF DE ABRIL, MAYO, Y JUNIO DE 2025	Fecha: 11/09/2024

## 2. Mejorar el sistema de alimentación:

- Se continua haciendo seguimiento al área de cocina, se verifican los menús, esto con el fin de continuar mejorando el servicio, lo único que no se puede cambiar son las dietas a la conveniencia de nuestros usuarios que es lo que mas manifiestan como: mas sal, mas dulce, frutos secos, o mayor cantidad de proteínas por plato, etc.
- Revisión mensual con el proveedor del servicio de alimentación.
- Encuestas rápidas de satisfacción alimentaria en comedor.
- Ajustes progresivos según sugerencias de los usuarios.

## 3. Capacitación continua en trato humanizado:

- Realizar talleres cortos y dinámicos para el personal asistencial y administrativo.
- Incorporar testimonios o comentarios reales de usuarios para sensibilizar.

## 4. Optimizar la infraestructura básica y ventilación:

- Informar a los usuarios sobre gestiones realizadas en mantenimiento.
- Priorizar ajustes en áreas críticas señaladas en encuestas.

## 5. Impulsar y diversificar los canales de PQRSDF:

- Promover el uso del correo electrónico y la ventanilla única con señalización visible y clara.
- Capacitar a los usuarios en cómo usar estos canales (incluso en talleres breves).

## 6. Hacer visibles los logros y respuestas:

- Publicar en carteleras institucionales las principales acciones tomadas gracias a las sugerencias.
- Mostrar evolución trimestral en encuestas y PQRSDF para incentivar la participación.

## CONCLUSIONES

### 1. Alta satisfacción del usuario:

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](http://www.cribsaludmental.gov.co)

	E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB	Código: E-GQL-F-07
	GESTIÓN CALIDAD	Versión: 3
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF DE ABRIL, MAYO, Y JUNIO DE 2025	Fecha: 11/09/2024

- Con un promedio trimestral de 94.6% de satisfacción y 98% de recomendación, los resultados reflejan una percepción muy positiva de los usuarios frente a la atención recibida, tanto en consulta externa como en hospitalización.

#### 2. Conocimiento de derechos y deberes:

- El conocimiento por parte de los usuarios alcanzó un promedio total del 89.5%, siendo mayor en hospitalización (91%) frente a consulta externa (88%), lo que sugiere un mejor abordaje en entornos cerrados.

#### 3. Canales más utilizados para PQRSDF:

- El buzón físico fue el canal más utilizado (84.4% de las manifestaciones), seguido por el correo electrónico (7.3%) y la ventanilla única (8.3%). Esto evidencia la importancia del buzón en el acceso a la participación de los usuarios, aunque es necesario diversificar e impulsar otros canales.

#### 4. Número de manifestaciones:

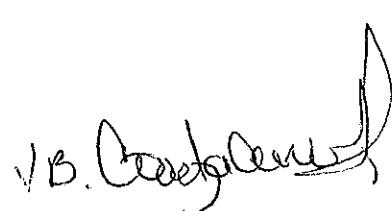
- Se recibieron 93 manifestaciones en el trimestre: 34 peticiones, 22 quejas, 4 reclamos, 11 sugerencias, 1 denuncia, 20 felicitaciones y 1 solicitud. La mayor concentración se presentó en abril (40), seguido de mayo (38) y junio (15), con predominio de peticiones (37%), quejas (24%) y felicitaciones (21%).

#### 5. Aspectos críticos identificados en encuestas:

- Las principales inconformidades expresadas por los usuarios estuvieron relacionadas con alimentación (28%), trato del personal (16%), infraestructura y ventilación (10.7%), y acceso a citas (9.3%). También se destacaron aspectos positivos como el reconocimiento al personal (12.7%).

  
**SANDRA P. MONTAÑA G.**

P.U. Trabajadora Social – SIAU

  
**V.B. Corredor**

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	Versión: 3
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF DE ABRIL, MAYO, Y JUNIO DE 2025	Fecha: 11/09/2024

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](http://www.cribsaludmental.gov.co)