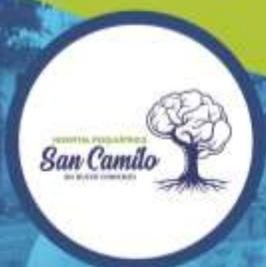




**INFORME PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL ESE  
HOSPITAL PSIQUIÁTRICO SAN CAMILO**

**II TRIMESTRE DEL 2022**



Constitución Política de Colombia, la Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario”, en cumplimiento con el Manual de Sistemas de Información y Atención al Usuario y el procedimiento AD-GIT-SIAU-P-02 por el cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo, donde se definen, entre otros aspectos, los canales oficiales para la recepción de PQRSF, la competencia y los términos para responder o resolver las PQRS.

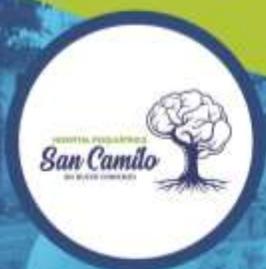
Se presenta el informe trimestral del seguimiento y gestión a las PQRSF elaborado por la oficina de SIAU la cual es la dependencia encargada de velar por los derechos y deberes de los usuarios de la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo..

Contamos con los siguientes canales de atención a nuestros usuarios

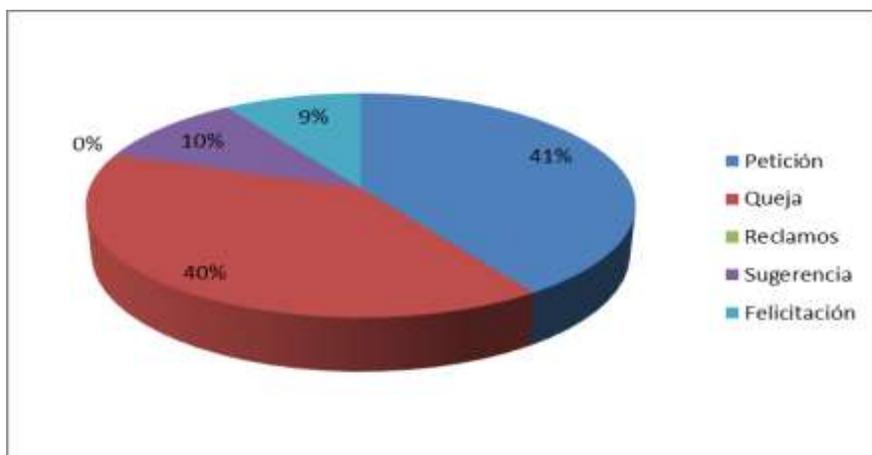
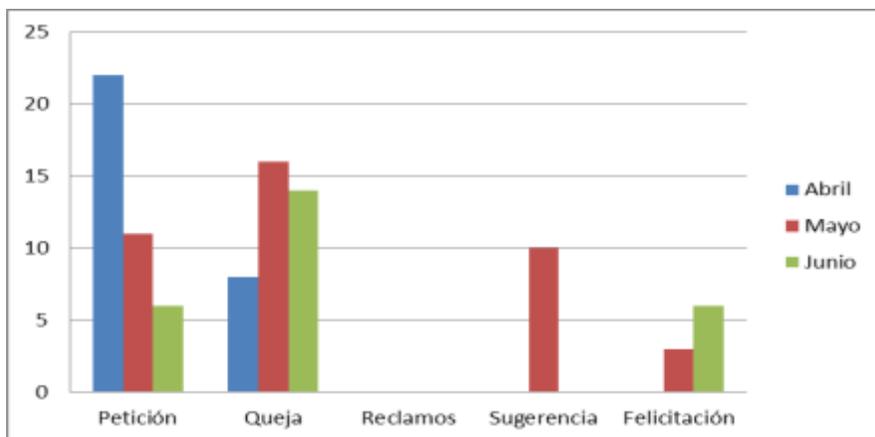
- Línea Telefónica: 691 81 11 extensión 160
- Whatsapp: 317 363 5024
- Correo electrónico: [siau@hospitalsancamilo.gov.co](mailto:siau@hospitalsancamilo.gov.co)
- Página web: <https://hospitalsancamilo.gov.co/siau/radicar-pqrs/>
- Buzones de sugerencias
- Establecimiento físico: Atención personalizada Calle 45 n° 7-04 Consulta Externa

### 1. Total de PQRSF II trimestre del año 2022

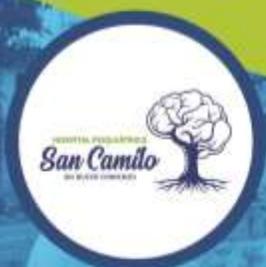
| Totales II trimestre |           |           |           |           |
|----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Clasificación        | Abril     | Mayo      | Junio     | Total     |
| Petición             | 22        | 11        | 6         | 39        |
| Queja                | 8         | 16        | 14        | 38        |
| Reclamos             | 0         | 0         | 0         | 0         |
| Sugerencia           | 0         | 10        | 0         | 10        |
| Felicitación         | 0         | 3         | 6         | 9         |
|                      | <b>30</b> | <b>40</b> | <b>26</b> | <b>96</b> |



## 2. Proporción PQRSF II Trimestre 2022



Durante el II trimestre del 2022 se presentaron un total de 96 manifestaciones donde las peticiones y quejas presentaron un aumento significativo durante los tres meses, siendo el mayor volumen de radicaciones, una de las causas de aumento en Queja es por Inconformidad, por atención recibida Profesional de la salud con 17 solicitudes siendo la queja más frecuente sobre las 38 manifestaciones de no conformidad presentada por los usuarios tal como se muestra en la siguiente tabla, asimismo se recepcionan 13 peticiones relacionadas con la entrega de medicamentos, siendo la petición más frecuente sobre las 39 de solicitudes.



En cuanto a las manifestaciones por no conformidad de los servicios recibidos, encontramos como Queja frecuente por mes lo siguiente:

| Meses | Quejas más frecuentes  | Servicio                     | Cantidad |
|-------|--|------------------------------|----------|
| Abril | Atención Recibida  | Clínica H                    | 6        |
|       |  | Clínica M                    |          |
|       |  | Urgencias                    |          |
|       | Entrega de Medicamentos  | Farmacia                     | 1        |
| Mayo  | Atención Recibida  | Agudos Mujeres               | 8        |
|       |  | Agudos Hombres               |          |
|       |  | San Camilo Kids              |          |
|       |  | Urgencias                    |          |
|       |  | Servicios                    |          |
|       | Facturación  |                              |          |
|       | Acceso a Citas medicas   | Consulta externa             | 2        |
| Junio | Atención Recibida  | Clínica Hombre               | 3        |
|       |  | Urgencias                    |          |
|       |  | Clínica Mujer                |          |
|       | Oportunidad en asignación de cita médica ( Cambio método llamada Telefónica) | Call Center Consulta externa | 7        |

### 3. Peticiones II trimestre 2022

En cuanto a las manifestaciones se repecionaron (3) manifiestos relacionados con información hospitalaria institucional y (7) relacionadas con envío de medicamentos se encontraron las siguientes peticiones más frecuentes frecuente por mes:

| Meses | Peticiones más frecuentes         | Servicio                     | Cantidad |
|-------|-----------------------------------|------------------------------|----------|
| Abril | Entrega de Medicamentos           | Farmacia                     | 4        |
|       | Certificados Hospitalización      | SIAU                         | 13       |
| Mayo  | Entrega de Medicamentos           | Farmacia                     | 7        |
|       | confirmación de Cita (Documentos) | Call Center Consulta externa | 3        |
| Junio | Entrega de Medicamentos           | Farmacia                     | 2        |
|       | Información de los                | Clínica Mujer                | 3        |



|  |                                       |              |  |
|--|---------------------------------------|--------------|--|
|  | servicios ( hospitalización paciente) | Agudos Mujer |  |
|--|---------------------------------------|--------------|--|

#### 4. Solicitudes en las que se negó el acceso a la información

Durante el segundo trimestre del año 2022, se recepción tres (3) manifiestos relacionados con acceso información, los cuales desde la oficina de atención al usuario se brindó la información cumpliendo ley de protección de datos personales ley 1581 de 2012.

#### 5. Quejas II Trimestre 2022

| Totales II trimestre |       |      |       |       |
|----------------------|-------|------|-------|-------|
| Clasificación        | Abril | Mayo | Junio | Total |
| Queja                | 8     | 16   | 14    | 38    |



Análisis: Se evidencia que la queja más frecuente presentada por los usuarios responde a ATENCIÓN RECIBIDA POR PARTE DE LOS PROFESIONALES DE SALUD durante los meses de abril y mayo , sin embargo en el mes de junio se evidencia una disminución significativa con relación a este aspecto; de igual manera se presentó en el mes de junio un aumento significativo de quejas relacionada con el ACCESO A CITAS MÉDICAS A TRAVÉS DE LA LLAMADA TELEFÓNICA debido a la alta demanda y congestión en la línea fija lo que generó la necesidad de crear un plan de mejora inmediato.

#### 5.1 Causas de Quejas gestionados en el II trimestre y año 2022

##### Mes de Abril

| Clasificación | No conformidad  | Cantidad |
|---------------|-----------------|----------|
| Quejas        | Atención        | 6        |
|               | Criterio Medico | 1        |
|               | Medicamentos    | 1        |



Análisis: Teniendo en cuenta los motivos de los manifiestos se evidencia que el 75%(6) de las quejas fueron por motivos de atención recibida, el 12.5% por motivo criterio médico y el 12,5% por entrega de medicamentos

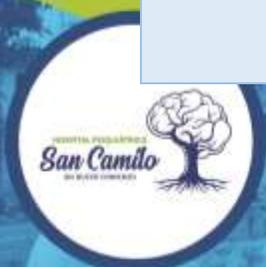
### Mes Mayo

| Clasificación                            | No conformidad                    | Cantidad |
|--|-----------------------------------|----------|
| Quejas                                   | Atención Recibida                 | 8        |
|  | Atención recibida de los usuarios | 8        |
|  | Call Center Consulta externa      |          |
|  | Oportunidad de citas              |          |
|  | Tiempo de remisión                |          |
|  | Demoras en la atención            |          |
|  | Entrega de pertenecías            |          |
| Demoras en la entrega de medicamento EPS |                                   |          |

Análisis: Con base en la recepción de PQRSF (QUEJAS) se evidencia que el 50% (8) de la no conformidad fue por motivo de atención recibida por parte de los profesionales de la salud y el 50% (8) están dirigidas a entrega de pertenencias, demoras en la atención, información de call center y atención recibida de un usuario a un funcionario de la institución.

### Mes Junio

| Clasificación | No conformidad   | Cantidad |
|---------------|--|----------|
| Quejas        | Oportunidad en asignación de cita médica ( Cambio método llamada Telefónica) | 7        |
|               | Atención Recibida por parte del personal de enfermería                       | 3        |
|               | Atención Recibida por parte del personal de enfermería y vigilancia          |          |
|               | Atención Recibida por parte del personal de enfermería                       |          |
|               | Devolución de Medicamento a criterio del paciente                            | 2        |
|               | Llegada tarde cita medica  |          |



|  |   |
|--|---|
| Información de los servicios ( hospitalización paciente) | 2 |
|--|---|

Análisis: Con base en la recepción de PQRSF (QUEJAS) se evidencia que el 50% (7) de la no conformidad fue por motivo de oportunidad de asignación de cita médica a través de la llamada telefónica y el 50% (7) están dirigidas a atención recibida, información de los servicios y devolución de medicamentos por parte de un usuario.

#### 6. Solicitudes trasladados a otra entidad

Durante el segundo trimestre del año 2023, no se trasladó se trasladó ninguna PQR a alguna entidad externa.

#### 7. Tiempos de respuesta a cada solicitud según la circular 008 del 2018 expedida por la supersalud

Mes de Abril

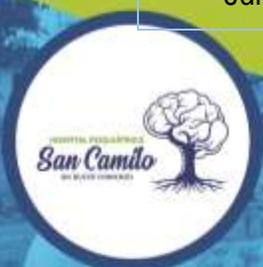
| MES   | Tiempos de respuesta según circular 008 de 2018 |                            | Total % |
|-------|---|----------------------------|---------|
|       | Total Radicadas                                 | Total Contestadas a tiempo |         |
| Abril | 30  | 24                         | 80%     |

Mes de Mayo

| MES  | Tiempos de respuesta según circular 008 de 2018 |                            | Total % |
|------|---|----------------------------|---------|
|      | Total Radicadas                                 | Total Contestadas a tiempo |         |
| Mayo | 40  | 30                         | 75%     |

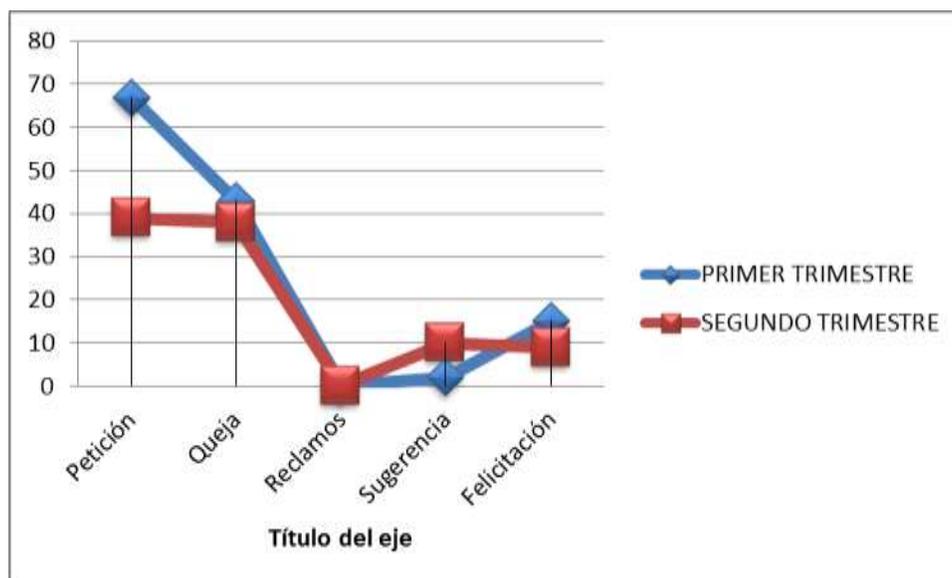
Mes de Junio

| MES   | Tiempos de respuesta según circular 008 de 2018 |                            | Total % |
|-------|---|----------------------------|---------|
|       | Total Radicadas                                 | Total Contestadas a tiempo |         |
| Junio | 26  | 25                         | 96%     |



## 8. Tendencia en tiempos PQRSF primer semestre

| CLASIFICACION | PRIMER TRIMESTRE | SEGUNDO TRIMESTRE |
|---------------|------------------|-------------------|
| Petición      | 67               | 39                |
| Queja         | 43               | 38                |
| Reclamos      | 0                | 0                 |
| Sugerencia    | 2                | 10                |
| Felicitación  | 15               | 9                 |
| <b>Total</b>  | <b>127</b>       | <b>96</b>         |



**Análisis:** Con base a lo anterior se observa el comparativo mensual de las PQRSF recibidas en el primer semestre de año en curso. Se presenta una notable disminución que el segundo trimestre del año en relación con las peticiones, quejas y reclamos por parte de los usuarios, lo cual evidencia que ha sido gracias a la gestión de las acciones de mejoras implementadas desde el comité de participación y atención al usuario, el cual evalúa y ejecuta acciones correctivas, preventivas o proyectos de mejora para eliminar las causas de no conformidades reales, potenciales o para fortalecer las áreas de oportunidad.



## 9. Plan de mejora

El plan de mejora propuesto, según la información proporcionada en las encuestas de satisfacción y la recepción de peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones por parte de nuestros usuarios. Tiene como fin implementar oportunidades de mejora para la prestación de un servicio oportuno, eficaz y humanizado.

### PLANTEAMIENTO:

#### PQRSF

Con relación a los resultados obtenidos de las PQRSF de consulta externa en el mes de abril y mayo que hacen énfasis en la ATENCION RECIBIDA:

- ✓ Realizar las capacitaciones relacionadas con riegos psicosociales y humanización.

Con relación a los resultados obtenidos de las PQRSF hacen énfasis en la DEMORA O NO ENTREGA DE MEDICAMENTOS:

- ✓ Continuar con el formato de medicamentos pendientes con el fin de garantizar la entrega al usuario

Con relación a los resultados obtenidos de las PQRSF de consulta externa en el mes de Mayo y Junio que hacen énfasis en el ACCESO DE CITAS MEDICAS.

- ✓ Contratación del nuevo sistema para asignación y confirmación de citas medicas
- ✓ Realizar seguimiento a la confirmación y asignación de citas médicas a través de la nueva herramienta de asignación de citas médica (UTI ASISTENTE VIRTUAL)
- ✓ Realizar capacitación a las EPS relacionadas con la nueva herramienta virtual para auto gestionar citas con especialistas

### Encuestas de Satisfacción

Con base en los resultados obtenido en el mes de mayo y junio acerca de la no satisfacción de los usuarios que hacen énfasis EN EL ESTADO DE LAS INSTALACIONES Y ACTIVIDADES DE OCIO:

- ✓ Realizar mantenimiento a las áreas las cuales presentan comején



- ✓ Gestión funcionamiento de los Televisores
- ✓ Fomentar actividades lúdicas y de ocio en los servicios de hospitalización

### ¿Qué se ha hecho?

Con relación al planteamiento se han realizado cinco acciones, las cuales son:

- ✓ Realizar las capacitaciones relacionadas con riegos psicosociales y humanización
- ✓ Continuar con el formato de medicamentos pendientes con el fin de garantizar la entrega al usuario
- ✓ Contratación del nuevo sistema para asignación y confirmación de citas medicas
- ✓ Realizar seguimiento a la confirmación y asignación de citas médicas a través de la nueva herramienta de asignación de citas médica (UTI ASISTENTE VIRTUAL)
- ✓ Realizar mantenimiento a las áreas las cuales presentan comején

**Con compromiso institucional,**



**PSIC. KAREN DAYANA SANTOS PEÑA**

**Profesional SIAU**

**E mail: [Siau@hospitalsancamilo.gov.co](mailto:Siau@hospitalsancamilo.gov.co)**

**E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo**

