



**INFORME SISTEMA DE
INFOMACION Y ATENCION AL
USUARIO**

III TRIMESTRE DEL 2022



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

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.

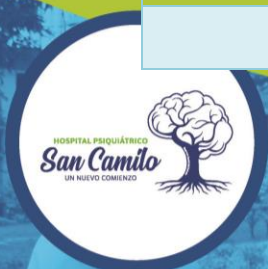
Se presenta el informe trimestral del seguimiento y gestión a las PQRSF elaborado por la oficina de SIAU la cual es la dependencia encargada de velar por los derechos y deberes de los usuarios de la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo.

Contamos con los siguientes canales de atención a nuestros usuarios

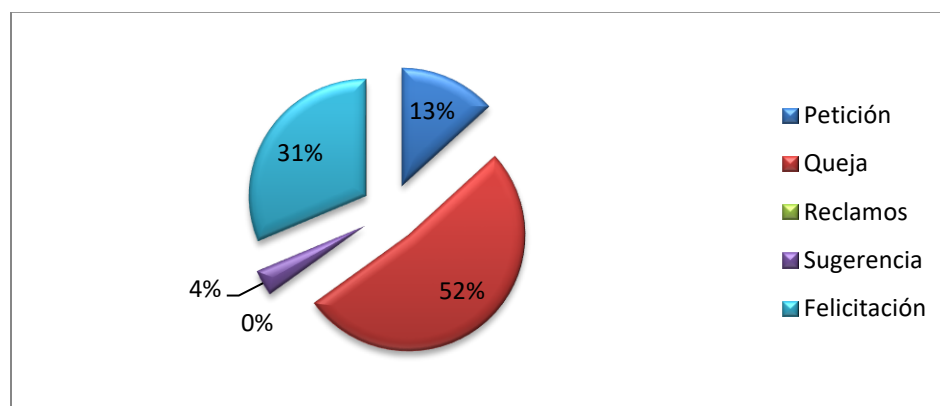
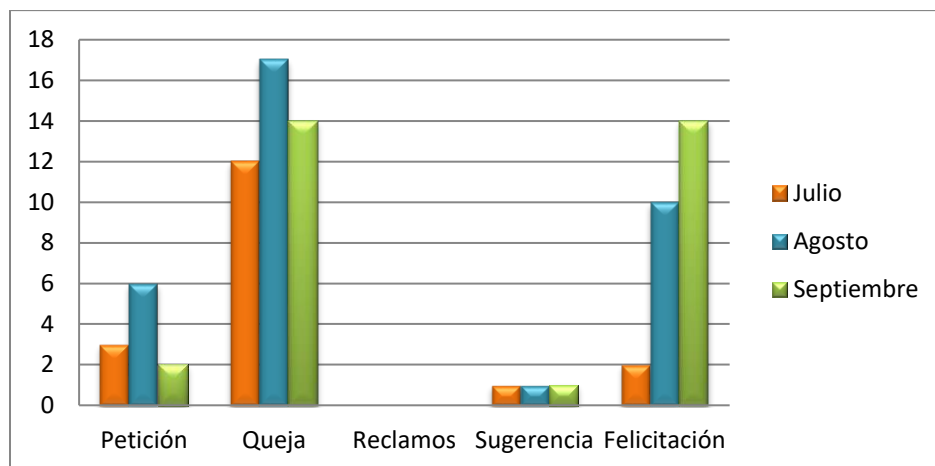
- Línea Telefónica: 691 81 11 extensión 160
- Whatsapp: 317 363 5024
- Correo electrónico: siau@hospitalsancamilo.gov.co
- Página web: <https://hospitalsancamilo.gov.co/siau/radicar-pqrs/>
- Buzones de sugerencias
- Establecimiento físico: Atención personalizada Calle 45 n° 7-04 Consulta Externa

1. Total de PQRSF III trimestre del año 2022

Totales III trimestre				
Clasificación	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Petición	3	6	2	11
Queja	12	17	14	43
Reclamos	0	0	0	0
Sugerencia	1	1	1	3
Felicitación	2	10	14	26
	18	34	31	83



2. Proporción PQRSF III Trimestre 2022



Durante el III trimestre del 2022 se presentaron un total de 83 manifestaciones donde las felicitaciones y quejas presentaron un aumento significativo durante los tres meses, siendo el mayor volumen de radicaciones, una de las causas de aumento en quejas es atención recibida por parte de los profesionales de la salud con (9) solicitudes y estado de los alimentos (7) solicitudes, siendo las quejas más frecuentes sobre las 43 manifestaciones de no conformidad presentada por los usuarios tal como se muestra en la siguiente tabla, asimismo se reciben 26 felicitaciones relacionadas con la atención recibida.

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
Julio	Atención Recibida	Urgencias	5
		Consulta Externa	
		San Camilo KIDS	
	Incumplimiento Horario (Tele consulta)	Consulta Externa (call center)	3
Agosto	Mal estado de la comida en San Camilo KIDS	Alimentación	7
	Atención Recibida	Consulta Externa	3
		Programa infantil (cita psicología)	
		Proceso de hospitalización	
Septiembre	Entrega de Medicamentos	Farmacia	6
	Información de paciente	Agudos Mujer	2
		hospitalización	
	Atención Recibida	Sede Barrancabermeja	1

3. Felicitaciones III trimestre 2022

En cuanto a las felicitaciones, el motivo principal de los manifiestos fue la atención recibida por los funcionarios de ESE HPSC en los servicios de:

Meses	Motivo	Servicio	Cantidad
Julio	Atención Recibida	Agudos Mujer	2
Agosto		Clínica Hombre	9
		Clínica Mujer	
		Terapia Ocupacional	
	Herramienta citas medicas	Consulta externa	1
Septiembre	Atención Recibida	Agudos Mujer	14
		Programa Infantil	
		Laboratorio Clínica	

4. Peticiones III Trimestre 2022:

En cuanto a las peticiones se recibieron un total de 11 manifiestos de las cuales (2) esta recepcionada a información hospitalaria institucional.



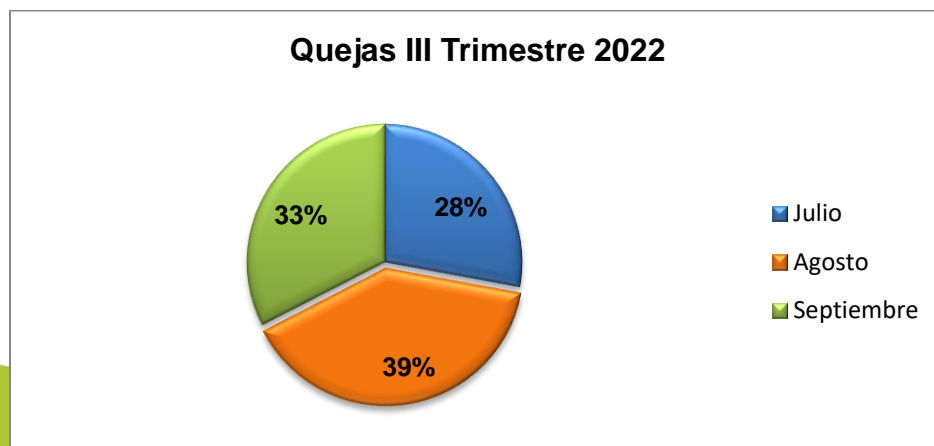
PQRSF	Total PQRSF	Motivo No Conformidad
Petición	2	Envío entrega de medicamentos
	1	Información del paciente
	2	Solicitud de información de pacientes
		Demoras en el trámite administrativo
	2	incumplimiento de la cita médica –tele consulta
		prueba neuropsicología
	1	Precios de la Cafetería
	1	Error en la formulación
	2	Servicio de Hospitalización
Tiempo de autorización		

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

Durante el tercer trimestre del año 2022, se recibieron (2) 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.

6. Quejas III Trimestre 2022

Totales III trimestre				
Clasificación	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Queja	12	17	14	43



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 julio y agosto; sin embargo en el mes de septiembre se evidencia una disminución significativa con relación a este aspecto; de igual manera se presentó en el mes de agosto un aumento significativo de quejas relacionadas con el ESTADO DE LOS ALIMENTOS no agrado, teniendo en cuenta las porciones, estado y sazón de la comida brindada desde el servicio de hospitalización.

6.1 Causas de Quejas gestionadas en el III trimestre año 2022

Mes de Julio

Clasificación	No conformidad	Cantidad
QUEJA	Atención Recibida	5
	Incumplimiento Horario (Tele consulta)	3
	Entrega de paciente Domiciliaria	1
	Entrega de Medicamentos	1
	Demora en el trámite administrativo	1
	Ingreso al programa de hospitalización farmacodependencia	1

Análisis: Teniendo en cuenta los motivos de los manifiestos, se evidencia que el 58.3%(5) de las quejas fueron por motivos de atención recibida, el 25% por incumplimiento Horario y el 13% por entrega de medicamentos, de paciente y hospitalización.

Mes Agosto

Clasificación	No conformidad	Cantidad
QUEJA	Mal estado de la comida en San Camilo KIDS	7
	Atención Recibida	3
	Agendamientos y cancelación de Cita medicas	5
	llegada tarde	2
	Error en la formulación	

Análisis: Con base en la recepción de PQRSF (QUEJAS) se evidencia que el 41% (5) de la no conformidad fue por motivo trato recibido por parte de los profesionales de salud, el



25% (3) Incumplimiento Horario (Tele consulta) y demoras en la atención y el 33% (4) fueron dirigidas a entrega de medicamentos, trámites administrativos e ingresos a los servicios que ofrece la institución.

Cabe destacar que algunas de las quejas relacionadas con inconformidad en la atención recibida por parte de los profesionales de la salud, hecha la trazabilidad no corresponde los hechos manifestados por los usuarios, esto se soporta con verificación de cámaras de seguridad y descargos de los funcionarios de la institución.

Mes Septiembre

Clasificación	No conformidad	Cantidad
QUEJA	Entrega de Medicamentos	5
	Entrega de Medicamentos en casa	1
	Falta de Respeto en la atención	1
	agendamiento y cancelación de Cita medicas	3
	Tiempo de espera (Llegada tarde del paciente)	1
	Atención recibida	1
	Inconformidad por los puentes de comunicación-paciente-personal-familiar	2
	Información de paciente	

Análisis: Con base en la recepción de PQRSF (QUEJAS) se evidencia que el 50% (7) de la no conformidad fue por motivo de entrega de medicamentos y el 50% (7) están dirigidas a atención recibida, citas médicas, información del paciente.

7. Solicitudes traslados a otra entidad

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



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

Mes de Julio

MES	Tiempos de respuesta según circular 008 de 2018		Total %
	Total Radicadas	Total Contestadas a tiempo	
Julio	18	15	83%

Mes de Agosto

MES	Tiempos de respuesta según circular 008 de 2018		Total %
	Total Radicadas	Total Contestadas a tiempo	
Agosto	34	32	94%

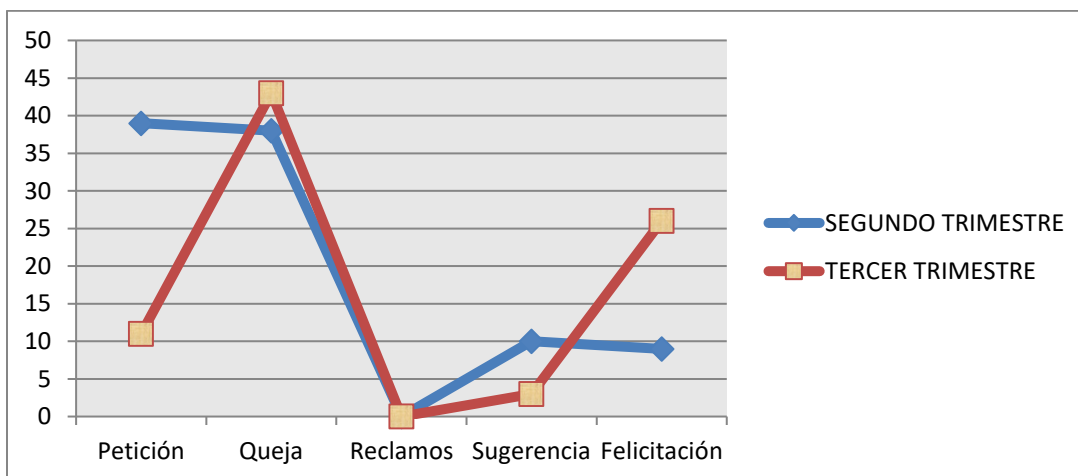
Mes de Septiembre

MES	Tiempos de respuesta según circular 008 de 2018		Total %
	Total Radicadas	Total Contestadas a tiempo	
Septiembre	31	30	97%



9. Tendencia en tiempos PQRSF segundo y tercer trimestre

CLASIFICACION	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE
Petición	39	11
Queja	38	43
Reclamos	0	0
Sugerencia	10	3
Felicitación	9	26
Total	96	83



Análisis: Con base a lo anterior se observa el comparativo mensual de las PQRSF recibidas durante el segundo y tercer trimestre del año en curso. Se presenta una notable disminución que el tercer trimestre del año en relación con las peticiones y sugerencias por parte de los usuarios, y un aumento significativo en las felicitaciones al personal de salud de la ESE HPSC, 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.



Cabe destacar que las quejas se presentó un aumento en la tendencia por trimestre, por lo que se continuara implementados acciones correctivas instituciones con el fin de la disminución de la misma y la mejora en la calidad en la atención. El indicador de quejas "atención recibida" presento una disminución del 50 % en comparación al trimestre anterior gracia a las acciones de mejoras implementadas.

10. 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 los servicios de hospitalización, hacen énfasis en la ATENCIÓN RECIBIDA:

- ✓ Realizar retroalimentación de quejas en los servicios con mayor frecuencia, identificar y fomentar acciones en el mejoramiento de la atención brindada por parte de los colaboradores.

Con relación a los resultados obtenidos de las PQRSF hacen énfasis en la CONFIRMACIÓN DE CITAS MÉDICAS:

- ✓ Realizar implementación en la confirmación dos días antes el envío de la documentación.

Con relación a los resultados obtenidos de las PQRSF hacen énfasis en el ESTADO DE ALIMENTACION:

- ✓ Realizar auditoría a la empresa encargada de la alimentación
- ✓ Seguimiento plan de Mejora

Con relación a los resultados obtenidos de las PQRSF hacen énfasis en ENTREGA DE MEDICAMENTOS

- ✓ Revisar la viabilidad de un canal de contacto paciente- área de farmacia
- ✓ Continuar con el formato de pendiente de medicamentos



¿Qué se ha hecho?

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

- ✓ Realizar retroalimentación de quejas en los servicios con mayor frecuencia, identificar y fomentar acciones en el mejoramiento de la atención brindada por parte de los colaboradores
- ✓ Realizar auditoría a la empresa encargada de la alimentación
- ✓ Continuar con el formato de pendiente de medicamento.

Con compromiso institucional,



PSIC. KAREN DAYANA SANTOS PEÑA

Profesional SIAU

E mail: Siau@hospitalsancamilo.gov.co

E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo

