



INFORME SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

II TRIMESTRE DEL 2024



INFORME PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA ESE HOSPITAL PSIQUIÁTRICO SAN CAMILO Y SUS SEDES SEGUNDO TRIMESTRE

La 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 PQRSF.

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 y sus sedes.

Contamos con los siguientes canales de atención a nuestros usuarios:

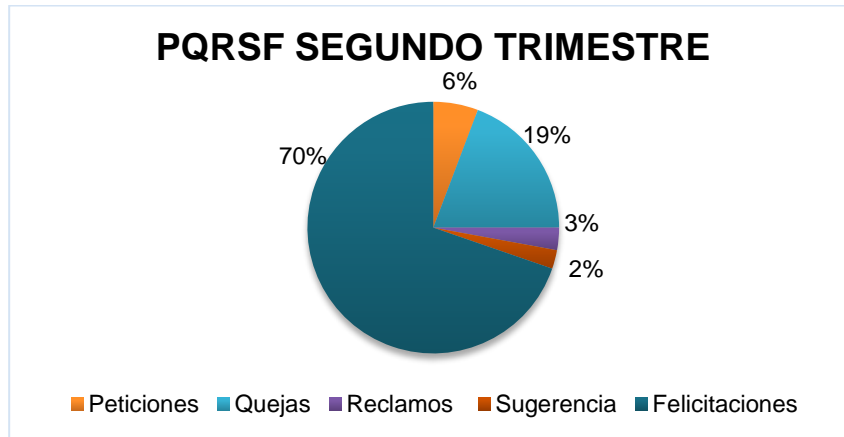
- Línea Telefónica: 6077008392 extensión 160
- WhatsApp: 317 363 5024
- Correo electrónico: siau@hospitalsancamilo.gov.co
- Página web: <https://hospitalsancamilo.gov.co/siau/radicar-pqrs/>
- Buzones de sugerencias
- Establecimiento físico: Atención personalizada Calle 45 n° 7-04

1. Total de PQRSF II trimestre del año 2024

Total 2 trimestre				
Clasificación	Abril	Mayo	Junio	Total
Peticiones	3	6	3	12
Quejas	16	15	9	40
Reclamos	2	2	2	6
Sugerencia	2	0	3	5
Felicitaciones	28	64	53	145
Total Trimestral	51	87	70	208



2. Proporción PQRSF II Trimestre 2024



Durante el segundo trimestre del año 2024 se registraron un total de 208 manifestaciones, con un aumento significativo en las felicitaciones durante ese período. Este aumento representó el 70% del total de las manifestaciones registradas.

3. Felicitaciones II Trimestre 2024

En cuanto a las felicitaciones equivalentes al 70% del total de PQRSF, el motivo principal de los manifiestos fue la atención recibida por los funcionarios de la ESE HPSC y sus sedes en los servicios de:

PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR	GESTION
Felicitaciones	110	San camilo KIDS	Atención Recibida	Se realizó socialización de la felicitación al servicio
	7	Farmacodependencia A		
	5	Fármaco B		
	8	Consulta externa		
	8	Programa Infantil		
	2	Hospital Día		
	1	Laboratorio		
	1	Farmacodependencia A		
	1	Agudos Mujeres		
	1	Clínica Hombres		
	1	Clínica Mujeres		



4. Peticiones II Trimestre 2024:

En cuanto a las peticiones se recibieron un total de 12 con las siguientes causales:

PQRSF	TOTAL PQRSF RECEPCIONADAS	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
Peticiones	7	Consulta externa	Citas de terapias de Rehabilitación Corrección incapacidad
	2	San Camilo Kids Hospitalización	Solicitud de información
	1	Sede Barrancabermeja	Fórmula de pañales
	1	Área Administrativa	Cambio estructural de la documentación historia clínica
	1	Clínica Hombres	Solicitud de hospitalización autorizada por eps sanitas

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

Durante el segundo trimestre del año 2024, no se recibieron manifiestos relacionados con acceso a la información institucional.

6. PQR II Trimestre 2024

Totales II trimestre				
Clasificación	Abril	Mayo	Junio	Total
PQR	23	23	17	63

6.1 Procedencia PQR

Procedencia quejas y peticiones	
Total de PQR	63
Total de PQR Procedentes	24

Se llevó a cabo la verificación y trazabilidad correspondiente de las PQR presentadas por los usuarios, lo cual reveló que 39 de los reclamos no procedieron. Esto se debe a que se prestó atención conforme a los protocolos institucionales establecidos para la atención hospitalaria y ambulatoria. Cada incidente fue corroborado a través de la revisión de historias clínicas, cámaras de seguridad y notas asistenciales del personal médico.



6.2 Causas de PQRS gestionadas en el II trimestre del Año 2024

- Mes de Abril

PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
Quejas	4	Consulta externa	Perdida de la cita e inconformidad con el tiempo de consulta
			Pérdida de la cita.
			Queja por pérdida de cita
		Programa Infantil	Inconformidad en el horario establecido para la cita
	2	Consulta externa	Cita de neuropsicología
			Citas de terapia de rehabilitación cognitiva
	2	Facturación	Atención recibida
		Consulta externa	
	8	Urgencias	Inconformidad por teléfono fuera de servicio
		Hospitalización	Estancia prolongada
		San Camilo Kids	Inconformidad con el personal de enfermería
		Clínica Hombres	Inconformidad con el servicio recibido
		Consulta externa	Demoras en la entrega de ordenes
Hospitalización		Programa de farmacodependencia	
Farmacodependencia A		Posible negligencia	
2	Programa Infantil	Temas no apropiado en la consulta	
	San Camilo Kids	Queja por proceso de inmovilización y manejo hospitalario en San Camilo KIDS	
Reclamos	Hospitalización	Estancia prolongada	
	San Camilo Kids	Material para niños	
Sugerencias	2	San Camilo Kids	Material para niños
		Área de Subdirección Científica	Actividad física de hospital día

Análisis:

Causal PQR: Citas de terapias de rehabilitación cognitiva

Se evidencia que las quejas y peticiones están relacionadas con el agendamiento de citas por terapias de rehabilitación cognitiva, razón por la cual desde la alta gerencia se realizó contratación de personal para la atención.

Causal PQR: Demoras en la atención e Ingreso hospitalario

Se evidencia que las quejas están relacionadas con la demoras en la atención, una vez hecha la trazabilidad se demuestra que debido a que algunos pacientes presentan síntomas requieren hospitalización, por lo cual son remitidos al servicio de urgencias, razón por la cual se presentan las demoras.



- Mes Mayo

PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
Quejas	6	Consulta externa	Atención Recibida
		Inimputables	
		Inimputables	
		Programa Infantil	
		Consulta externa	
		Clínica Mujeres	
	2	Nutrición	Estados de los alimentos
	2	Farmacia	Entrega de medicamentos Metilfenidato
	5	Agudos Mujeres	Queja por perdida de ropa
		Consulta externa	Citas de terapias de rehabilitación
		Clínica Hombres	Insatisfacción en manejo de hospitalización
Sede Barrancabermeja		Queja por abuso de confianza solicitando historia clínica	
Consulta externa		Error en recetario de medicamento controlado	
Reclamos	2	Farmacia	Medicamentos no entregados
		Consulta externa	Cambio del especialista

Análisis:

Causal PQR: Citas de terapias de rehabilitación cognitiva

Se evidencia que las quejas y peticiones están principalmente relacionadas con el agendamiento de citas para terapias de rehabilitación cognitiva. En respuesta a esta situación, la alta gerencia ha procedido a contratar personal adicional para atender esta demanda.

Causal PQR: Estado de los alimentos

Se evidencia que las quejas están relacionadas con el estado de los alimentos. Tras la revisión del caso y considerando la insatisfacción manifestada en relación con la alimentación, la institución ha decidido cambiar de proveedor con el objetivo de mejorar la calidad en la presentación y el sabor de los alimentos para los usuarios.

Causal PQR: Atención recibida

Se evidencian PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos) relacionadas con la atención recibida, las cuales fueron notificadas a los jefes de área y se encuentran en proceso de verificación y descargo según



corresponda en cada caso. En uno de los casos, se llevó a cabo el retiro del funcionario de la institución debido a que no cumplía con las funciones y competencias del cargo.

- Mes Junio

PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
Quejas	2	Consulta externa	Atención recibida
		San Camilo Kids	
	2	Urgencias	Historia clínica
		Área Administrativa	
	5	Crónicos	Proceso de Remisión
		Consulta externa	Entrega de documentos de consulta
		Farmacia	Entrega de medicamentos
		San Camilo Kids	Protocolo de inmovilización
		Clínica Mujeres	Proceso de egreso
Reclamos	2	Programa Infantil	Cambio de especialista por atención recibida
			Entrega de medicamento y acceso a cita de pruebas

Análisis:

Causal PQR: Entrega de medicamentos

Tras recibir PQR relacionadas con la entrega de metilfenidato, se identificó un desabastecimiento actual en nuestra institución. En respuesta, se emitió una circular desde el área de farmacia por parte del fondo rotatorio nacional de estupefacientes. Este paso estratégico tiene como objetivo prioritario redirigir recursos hacia la gestión y una nueva valoración por psiquiatría infantil.

Causal PQR: Demoras en la entrega de documentos de consulta

Se recibió una queja sobre demoras en la entrega de documentos después de las consultas médicas. Esta situación resalta una oportunidad significativa de mejora en nuestros procesos administrativos, que impacta directamente la experiencia del paciente. La acción de mejora, impulsada desde la gerencia, incluirá una evaluación exhaustiva de nuestros flujos de trabajo actuales y la consideración de herramientas tecnológicas adecuadas para facilitar una gestión más eficiente de la documentación.



7. Tiempos de respuesta a cada solicitud según la circular expedida por la supersalud
Mes de Abril

PQRSF	Tiempos de respuesta		Total %
	Total Radicadas	Total contestados a tiempo	
Abril			86.2%
	51	44	

Mes de Mayo

PQRSF	Tiempos de respuesta		Total %
	Total Radicadas	Total contestados a tiempo	
Mayo			97.7%
	87	85	

Mes de Junio

PQRSF	Tiempos de respuesta		Total %
	Total Radicadas	Total Contestadas a tiempo	
Junio	70	70	100%

8. Plan de mejora

PQRSDF Segundo trimestre

Causa o Raíz	Acción a Implementar	Fecha cierre	Eficaz	Porcentaje de Ejecución
Falta de oportunidad en la entrega de medicamento	Contratación con secretaria de salud departamental para la entrega del insumo	20/06/2024	Se emite circular sobre el desabastecimiento por parte del Fondo Rotatorio de Estupefacientes, quien es el encargado de la entrega del medicamento.	100%
Citas de terapias de rehabilitación cognitiva	Contratar personal adicional para atender esta demanda.	31/05/2024	Se realizó la contratación de un nuevo psicólogo para las terapias	100%



Estados de los alimentos	Tras la revisión del caso y considerando la insatisfacción manifestada en relación con la alimentación, la institución ha decidido cambiar de proveedor con el objetivo de mejorar la calidad en la presentación y el sabor de los alimentos para los usuarios.	30/06/2024	Se realizó el cambio de proveedor	100%
Entrega de medicamentos (metilfenidato)	Emitir desde el área de farmacia una circular para activar el fondo rotatorio nacional	20/06/2024	Se ha informado a los usuarios y reprogramado consulta por psiquiatría infantil	100%
Demoras en la entrega de documentos de consulta	Impulsar desde la gerencia, incluirá una evaluación exhaustiva de nuestros flujos de trabajo actuales y la consideración de herramientas tecnológicas adecuadas que faciliten una gestión más eficiente de la documentación		Ejecución	

A fecha del 09 de Julio se encuentra cerradas 4 acciones de mejoramiento equivalente al 80% de las acciones de mejora proyectadas en el segundo trimestre del año 2024.

Con compromiso institucional,



PSIC. KAREN DAYANA SANTOS PEÑA

Profesional SIAU

E mail: Siau@hospitalsancamilo.gov.co

E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo

