

# INFORME SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

III TRIMESTRE DEL 2024

HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO



## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades de la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo - Tercer Trimestre

La Constitución Política de Colombia, junto con la Ley 734 de 2002 “Código Único Disciplinario”, establece el marco normativo para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) en las instituciones de salud. En cumplimiento del Manual de Sistemas de Información y Atención al Usuario, así como del procedimiento AD-GIT-SIAU-P-02, se regula el trámite interno para la gestión de las PQRSF en la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo. Este procedimiento define los canales oficiales para la recepción de PQRSF, así como las competencias y términos establecidos para responder y resolver estas solicitudes.

A continuación, se presenta el informe trimestral sobre el seguimiento y la gestión de las PQRSF, elaborado por la oficina de SIAU, que es la dependencia encargada de velar por los derechos y deberes de los usuarios de la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo y sus sedes.

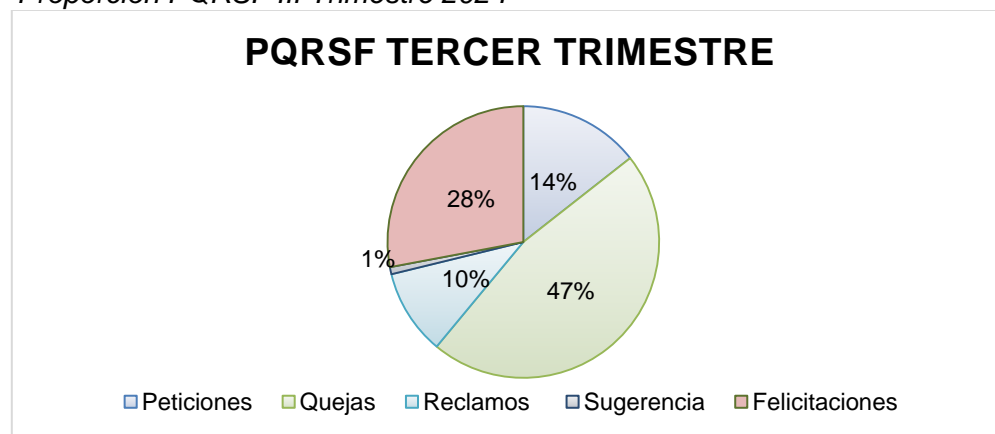
Contamos con los siguientes canales de atención a nuestros usuarios:

- Línea Telefónica: 6077008392 extensión 160
- WhatsApp: 317 363 5024
- Correo electrónico: [siau@hospitalsancamilo.gov.co](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

### 1. Total de PQRSF III trimestre del año 2024

Total 3 trimestre				
Clasificación	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Peticiones	8	3	6	17
Quejas	24	12	19	55
Reclamos	5	2	5	12
Sugerencia	0	1	0	1
Felicitaciones	13	12	8	33
<b>Total Trimestral</b>	<b>50</b>	<b>30</b>	<b>38</b>	<b>118</b>

### 2. Proporción PQRSF III Trimestre 2024



En el tercer trimestre, la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo recibió un total de 118 PQRSF, de las cuales el 47% correspondieron a quejas, lo que indica una preocupación significativa por parte de los usuarios respecto a la atención o servicios ofrecidos. Las peticiones, que representaron el 14%, reflejan un interés por parte de los usuarios en obtener información o realizar solicitudes específicas. En cuanto a los reclamos, que constituyeron el 10% del total de las PQRSF recepcionadas en el trimestre.

Las felicitaciones, que alcanzaron el 27.97%, destacan un reconocimiento positivo hacia el personal y los servicios, lo que sugiere que, a pesar de las quejas, hay una parte importante de la población satisfecha con la atención recibida.

### 3. Felicitaciones III Trimestre 2024

En cuanto a las felicitaciones equivalentes al 28% 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 RECEPCIONADAS	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
Felicitaciones	15	Consulta externa	Atención Recibida
	3	Programa Infantil	
	4	Farmacodependencia A	
	3	Nutricion	Felicitaciones por la mejora de la alimentación en el servicio de hospital día
	2	Agudos Mujeres	Atención Recibida
	1	Laboratorio	
	1	Vigilancia	
	1	Farmacodependencia B	
	1	San Camilo Kids	
	1	Sede Barrancabermeja	
	1	Urgencias	

En el análisis de las felicitaciones recibidas en el tercer trimestre del año en curso, se destaca que el servicio de **Consulta Externa** es la más reconocida, con 15 menciones, lo que sugiere una alta satisfacción en esta unidad. El servicio de **Programa Infantil** y **Farmacodependencia A** también reciben reconocimiento significativo, con 3 y 4 felicitaciones, respectivamente.

Además, se evidencia un reconocimiento específico en el área de **Nutrición** por la mejora en la alimentación, lo que indica un enfoque exitoso en la atención de los pacientes.

#### 4. Peticiones III Trimestre 2024:

En cuanto a las peticiones se recibieron un total de 17 con las siguientes causales:

PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
Peticiones	4	Programa Infantil	Cambio en la orden Medica
		Consulta externa	
	5	Clínica Mujeres	Perdida de pertenencias
		Consulta externa y programa infantil	Asignación cita
		Farmacia	Entrega de medicamentos
		Hospitalización	Solicitud de información en la historia clínica
3	Solicitud de información sobre disponibilidad de	Solicitud de información sobre disponibilidad de medicamento	

		medicamento	
4	Sede Barrancabermeja	Incapacidad	
	Agudos Mujeres	Servicio de Tecares	
	Hospitalización	Información estancia hospitalaria	
	Clínica Mujeres	Información historia clínica	
1	Área de Subdirección Científica	Solicitud Certificación de acompañamiento	

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

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

### 6. PQR III Trimestre 2024

Totales 3 trimestre				
Clasificación	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Total de PQR	37	18	30	85

#### 6.1 Procedencia PQR

Procedencia quejas y peticiones	
Total de PQR	85
Total de PQR Procedentes	30

Se realizó la verificación y trazabilidad de las PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos) presentadas por los usuarios, evidenciando que 54 de los reclamos fueron considerados improcedentes. Esta conclusión se fundamenta en la atención prestada de acuerdo con los protocolos institucionales establecidos para la atención hospitalaria y ambulatoria. Cada incidente fue validado mediante la revisión exhaustiva de las historias clínicas, análisis de las grabaciones de cámaras de seguridad, así como de notas asistenciales y administrativas pertinentes.

## 6.2 Causas de PQRS gestionadas en el III trimestre del año 2024

Mes de Julio

PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
<b>Quejas</b>	8	Consulta externa	Atención recibida
		Programa Infantil	
		Consulta externa	
		Vigilancia	
	3	Consulta externa	Cita de prueba de neuropsicología
	3	Urgencias	Demoras en la atención
		Consulta externa	
		Sede Barrancabermeja	
	3	Consulta externa	Cambio de profesional por mala orientación verbal en tratamiento con medicamentos.
			Cambio de profesional
	2	Agudos hombres A Hospitalización	Estancia prolongada
	5	Consulta externa	Instalaciones
		Farmacia	Entrega de medicamentos
		Consulta externa	Insatisfacción en la atención medica
Área Administrativa		Solicitud de historia clínica	
Programa Infantil		Mal direccionamiento administrativo	
<b>Reclamos</b>	5	Sede Barrancabermeja	Manejo hospitalario
		Farmacodependencia A	Solicitud escrita frente a inconvenientes paciente hospitalizado en la unidad fármacos a
		Consulta externa	Aplicación prueba cognitiva
		Sede Barrancabermeja	Me cancelan la cita y no tengo medicamento
		Consulta externa	Demoras en la atención

- Causal PQR: Cambio en las órdenes medicas

Se recibieron quejas y reclamos (PQR) relacionados con el cambio en algunos procedimientos enviados por psiquiatras y especialistas a los usuarios. El análisis de estas solicitudes ha revelado que algunos procedimientos no están actualizados en el sistema actual, lo que ha llevado a que se realicen solicitudes directas al área encargada para su revisión y actualización. Esto sugiere la necesidad de una revisión integral del sistema para asegurar que todos los procedimientos estén debidamente actualizados y

reflejados en el sistema, a fin de evitar inconsistencias y mejorar la eficiencia en la atención.

- Causal PQR: Asignación de citas

Se recibieron quejas y reclamos (PQR) relacionados con el agendamiento oportuno de citas para pruebas de neuropsicología. Los usuarios han reportado que, a través del canal de WhatsApp habilitado para este propósito, se les está respondiendo con fechas de agendamiento programadas para hasta dos meses después de la fecha solicitada. En consecuencia, se ha realizado un requerimiento directamente al área gerencial de la institución para la contratación de personal adicional especializado, con el objetivo de optimizar el proceso de agendamiento y reducir los tiempos de espera, garantizando así una atención más oportuna y eficiente.

- 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.

*Mes Agosto*

PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
Quejas	4	Urgencias	Demoras en la atención
		Consulta externa	
	3	Agudos Mujeres	Inconformidad por la atención brindada en el servicio
	5	Sede Barrancabermeja	Negación en la prestación del servicio autorizado por la eps
		Programa Infantil	Cambio de profesional
		Clínica Hombres	Inconformidad por información brindada a familiares no autorizados
		Agudos hombres A	Contaminación por el estado de las canecas
Programa Infantil	Formula mipres		
Reclamo	2	Sede Barrancaberme-	Negación de servicio

		ja	
		Urgencias	Perdida de pertenencias
<b>Sugerencia</b>	1	Urgencias	Disponibilidad de planta medica

- Causal PQR: Demoras en la entrega de documentos de consulta

Se recibió PQR sobre las 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.

- Causal PQR: Contaminación por el estado de las canecas

Se recibió una queja relacionada con la contaminación en los estados de las canecas del servicio de urgencias para hombres. Desde el área de subdirección y coordinación de enfermería, se tomaron las acciones pertinentes para garantizar un espacio limpio y adecuado para los usuarios.

- Causal PQR: Servicio de psiquiatría y mipres

Se recibieron PQR relacionadas con los servicios de psicoterapia por psiquiatría, así como con el ajuste de la fórmula MIPRES. Se realizaron los ajustes pertinentes para resolver las incidencias.

*Mes Septiembre*

PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
<b>Quejas</b>	8	Urgencias	Atención recibida
		Sede Barrancabermeja	
		Programa Infantil	
		Call Center	
		Farmacia	
		Agudos Mujeres	
	Call Center		
	4	Sede Barrancabermeja	
		Consulta externa	Información cita medica agendamiento de cita y ubicación



			del servicio	
		Programa Infantil	Prestación del servicio	
		Clínica Hombres	atención líneas telefónica	
	7	Farmacia	Entrega de medicamento	
		Urgencias	Atención psiquiátrica	
		Consulta externa	Información errada de la historia clínica	
		Clínica Hombres	Egreso seguro del paciente	
		Agudos Mujeres	Criterios de hospitalización	
		Facturación	Efectivo facturación	
		Farmacodependencia B	Acceso a los servicios	
<b>Reclamos</b>		5	Farmacia	Entrega de medicamento
			Agudos Mujeres	Perdida del cargador
	Historias Clínicas		Solicitud de historia clínica	
	Farmacia		Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos	
	Sede Barrancabermeja		Criterios de hospitalización	

- Causal: Atención recibida

Esta causal representa la mayor parte de las PQR recibidas, relacionadas con la atención brindada por el Call Center institucional. Desde la oficina de atención al usuario, se llevó a cabo una sensibilización con el equipo del Call Center para mejorar la calidad de las respuestas y la información proporcionada a los usuarios. Este canal es crucial, ya que actúa como uno de los principales puntos de contacto entre la institución y los pacientes. Se espera que estas acciones contribuyan a una mejor percepción del servicio.

- Causal: Agendamiento de cita y ubicación del servicio

Esta inquietud se relaciona con la dificultad en el agendamiento de citas y la correcta ubicación de los servicios. La oficina de atención al usuario, en colaboración con la jefatura del servicio de consulta externa, organizó una reunión con el talento humano de esta área para recordar la importancia de brindar y asegurar que los usuarios reciban información precisa sobre sus citas, incluyendo recomendaciones sobre autorizaciones y la entrega de fotocopias de documentos. Se espera que esta intervención conduzca a mejoras en la comunicación y en la satisfacción del usuario en los próximos meses.

- Causal: Efectivo en facturación

En relación con la PQR sobre problemas en la facturación, se ha decidido que el área de facturación, junto con el departamento de tesorería institucional, realice los ajustes necesarios para garantizar un flujo de caja adecuado.

7. *Indicador de respuestas PQR*

- Mes de Julio

PQRSF	Tiempos de respuesta		Total %
	Total Radicadas	Total contestados a tiempo	
Julio	50	45	90%

- Mes de Agosto

PQRSF	Tiempos de respuesta		Total %
	Total Radicadas	Total contestados a tiempo	
Agosto	30	27	90%

- Mes de Septiembre

PQRSF	Tiempos de respuesta		Total %
	Total Radicadas	Total contestados a tiempo	
Septiembre	38	35	92%

8. *Plan de mejora*

PQRSDF Tercer trimestre

Causa	Acción a Implementar	Fecha de cierre	Eficaz	Porcentaje de Ejecución
<b>Demoras en la entrega de documentos de consulta</b>	Se realizara un evaluación desde la gerencia en incremento del talento humano en el servicio de consulta externa	Septiembre	Se realizó contratación de talento humano para suplir la necesidad	<b>100%</b>
<b>Asignación de citas por prueba de neuropsicología</b>	Contratación de talento humano para suplir la necesidad y garantizar el agendamiento oportuno	Septiembre	En el mes de septiembre se realizó contratación de un talento humano para pruebas por neurología	<b>100%</b>
<b>Atención recibida</b>	Capacitación al personal de primera línea de atención en enfoque diferencial	Agosto	Se realizó la sensibilización al personal de primera línea de atención	<b>100%</b>
<b>Contaminación por el estado de las canecas</b>	Garantizar un espacio limpio y adecuado para los usuarios a través de la ubicación del cuarto de ropas y rondas de seguridad del paciente	Agosto	Desde el área de subdirección científica, enfermería y seguridad del paciente realizó la respectiva ronda de seguridad para realizar las respectivas acciones pertinentes	<b>100%</b>
<b>Agendamiento de cita y ubicación del servicio</b>	La oficina de atención al usuario, en colaboración con la jefatura del servicio de consulta externa, organizó una reunión con el talento humano de esta área para recordar la importancia de brindar y asegurar que los usuarios reciban información precisa sobre sus citas, incluyendo recomendaciones sobre autorizaciones y la entrega	Septiembre	Se desarrolló la reunión con el talento humano con el fin de evitar futuros causales de PQR	<b>100%</b>

	de fotocopias de documentos			
<b>Atención recibida</b>	Desde la oficina de atención al usuario, se llevó a cabo una sensibilización con el equipo del Call Center para mejorar la calidad de las respuestas y la información proporcionada a los usuarios	Septiembre	Se desarrolló la sensibilización a área del Call Center	<b>100%</b>

A fecha del 07 de octubre se encuentra cerradas todas las acciones de mejoramiento proyectadas en el trimestre

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