

INFORME SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

I TRIMESTRE DEL 2025



Es Tiempo
del Bienestar
para la Salud
Mental

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo – Primer 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:

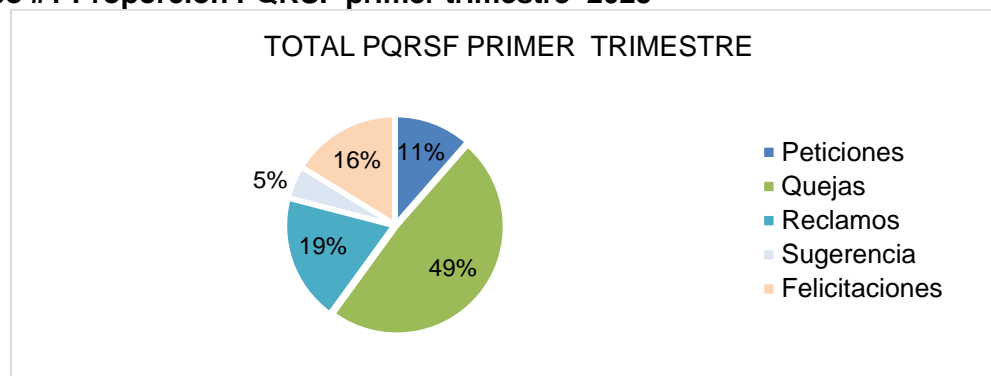
- Línea Telefónica: 6077008392 extensión 160
- WhatsApp: 317 363 5024
- Correo electrónico: siau@hospitalsancamilo.gov.co
- Página web: <https://hospitalsancamilo.gov.co/siau/radicar-pqrs/>
- Buzones de sugerencias
- Establecimiento físico: Atención personalizada Calle 45 n° 7-04 – Consulta externa

Tabla # 1 Total de PQRSF primer trimestre del año 2025

TOTAL PQRSF PRIMER TRIMESTRE				
Clasificación	Enero	Febrero	Marzo	Total
Peticiones	4	4	4	12
Quejas	18	19	14	51
Reclamos	9	4	7	20
Sugerencia	3	2	0	5
Felicitaciones	1	10	6	17
Total Trimestral	35	39	31	105

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Grafico #1 Proporción PQRSF primer trimestre 2025



Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Durante el primer trimestre, la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo registró un total de 105 PQRSF (Petitiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), cuyas categorías reflejan tanto áreas de oportunidad como aspectos positivos en la atención brindada. Del total de registros, un 49% correspondió a *quejas*, lo que indica una preocupación significativa por parte de los usuarios respecto a la calidad de los servicios y la atención recibida. Este porcentaje subraya la necesidad urgente de abordar áreas críticas que afectan la satisfacción, tales como la calidad de la atención brindada por los profesionales de salud, tiempos de espera prolongados y posibles deficiencias en la disponibilidad de recursos y equipos.

El 19% de los registros fueron *reclamos en salud*, lo que sugiere que una porción considerable de los usuarios considera que los servicios no han cumplido con sus expectativas, ya sea en términos de calidad de atención médica, acceso a profesionales de salud o la eficacia de los tratamientos recibidos.

Por otro lado, el 11% de los registros fueron *petitiones*, lo que refleja que los usuarios principalmente buscan obtener información adicional o realizar solicitudes específicas.

Finalmente, el 5% restante fueron *sugerencias*, un porcentaje relativamente bajo pero relevante, ya que indica que los usuarios están interesados en contribuir activamente a la mejora continua de los servicios.

Adicionalmente, el 16% de los registros fueron *felicitaciones*, donde los usuarios destacaron la calidad de la atención recibida por parte de los profesionales de salud. Este porcentaje positivo refleja un reconocimiento significativo de la labor del personal, lo que es un indicador importante de la satisfacción en áreas específicas de la atención.

Felicitaciones primer trimestre 2025

En cuanto a las felicitaciones equivalentes al 16% del total de PQRSF, el motivo principal de los manifestos fue la atención recibida por los funcionarios de la ESE HPSC y sus servicios en los servicios de:

Tabla #2 Consolidado de felicitaciones

PQRSF	Total PQRSF	Área implicada	Casual de PQR	PQRSF
Felicitaciones	6	Consulta externa A	Atencion Recibida	Se realizó socialización de la felicitación al servicio
	4	Agudos mujeres		
	1	Hospitalización		
	1	Inimputables		
	1	Farmacodependencia B		
	1	San Camilo Kids		
	1	Farmacodependencia A		
	1	Sede Barrancabermeja		
	1	Clínica Hombres		

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

En el análisis de las felicitaciones recibidas en el primer trimestre del año en curso, se destaca que el servicio de consulta externa A es la más reconocida, con 6 menciones, lo que sugiere una alta satisfacción en esta unidad.

Peticiones primer trimestre 2025:

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

Tabla #3 Consolidado de peticiones

PQRSF	Total PQRSF	Área implicada	Casual de PQR
Peticiones	4	Consulta externa A	Atención recibida
			Corrección de fórmula médica
			Reprogramación de cita por vigencia de fórmula
			No asignación de prueba neuropsicológica por SOAT
	3	San Camilo Kids	Información de hospitalización
			Salida voluntaria
			Solicitud de información del plan de tratamiento hospitalario
	2	Sede Barranca-	Corrección incapacidad

		bermeja	Salida al patio
	2	Clínica Hombres	Estado de inmobiliaria de habitación
		Área de Subdirección Científica	Solicitud de información sobre el proceso médico
	1	Fármaco Kids	Atención recibida

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Solicitudes en las que se negó el acceso a la información

Durante el primer trimestre del año 2025, se recibieron dos solicitudes relacionadas con la provisión de información institucional. En respuesta a estas peticiones, se gestionó de manera oportuna la información solicitada, garantizando su entrega dentro de los plazos establecidos y conforme a los lineamientos y normativas vigentes, asegurando así el cumplimiento de los procedimientos establecidos para la atención de este tipo de solicitudes.

Tabla #4 Consolidado de PQRSF primer trimestre 2025

Clasificación	Enero	Febrero	Marzo	Total
Total de PQRSF	35	39	31	105

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Tabla #5 Procedencia PQRS

Procedencia quejas y peticiones		%
Total de PQR Procedentes	42	40%
Total de PQR	105	

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Durante el período analizado, se recibieron un total de 105 PQRSF, de los cuales 42 (40%) fueron considerados procedentes y 63 improcedentes, luego de un exhaustivo proceso de verificación que incluyó la revisión de historias clínicas, grabaciones de cámaras de seguridad y notas asistenciales y administrativas. La mayoría de las PQR improcedentes evidenció el cumplimiento de los protocolos institucionales establecidos para la atención hospitalaria y ambulatoria, lo que refleja una gestión adecuada de los servicios ofrecidos.

Causas de PQRS gestionadas en el primer trimestre 2025

Tabla # 6 Mes de Enero

PQRSF	Total PQRSF	Área implicada	Casual de PQR
Quejas	4	San Camilo Kids	Atención recibida

		Hospital Día	
		Facturación	
		Vigilancia	
	3	Nutrición	Estado de alimentos
	3	Agudos mujeres	No responden teléfono en el servicio
		Programa Infantil	Asignación de citas
		SIAU	Atención oportuna a la línea WhatsApp
	2	Consulta externa B	Negación de incapacidad
		Sede Barrancabermeja	Negación de atención en barranca
		Historias clínicas	No entrega de historia clínica
	2	Consulta externa B	Ajuste de historia clínica
	4	Farmacia	Demoras en entrega de medicamentos
		Clínica Hombres	Privacidad vulnerada
		Urgencias	No información sobre el paciente
Reclamos	5	Farmacia	Criterios de hospitalización
			Demoras en entrega de medicamentos
			Solicitud de Historia Clínica
			Asignación de citas
			Devolución de dinero por consulta particular
Sugerencias	1	Consulta externa A	Mantenimiento de los baños en consulta externa
	3	Sede Barrancabermeja	Mejora en productos de cafetería institucional
		Tesorería	Planta física deteriorada
		Consulta externa A	Aire acondicionado

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Análisis de las PQR Presentadas

- Atención Recibida (5 PQR): La mayor cantidad de quejas se relaciona con la atención en los servicios de hospital día, facturación, fármaco Kids y consulta externa A. Este patrón muestra que los pacientes experimentan insatisfacción con la calidad del servicio recibido o la atención brindada en estas áreas específicas.
- Demoras en entrega de medicamentos (3 PQR): Las demoras en la entrega de medicamentos evidencian interrupciones en la cadena de suministro, exacerbadas por factores como el desabastecimiento nacional de medicamento.
- Estado de alimentos (3 PQR): Las quejas sobre el estado de los alimentos están relacionadas con la calidad y la presentación de algunos alimentos brindados a los usuarios del servicio de hospital día institucional.

- Mantenimiento de los baños y aires acondicionados (2 PQR): Las PQRs sobre el mantenimiento de los baños en consulta externa y los aires acondicionados indican que la infraestructura no está en condiciones óptimas. Aunque este tipo de quejas es menos frecuente, sigue siendo relevante, ya que la falta de mantenimiento adecuado afecta la comodidad y satisfacción de los usuarios.
- Asignación de citas (2 PQR): Las PQRs relacionadas con la asignación de citas en la sede de Barrancabermeja para psiquiatría adulto y en la sede principal para neurología pediátrica, evidencian las agendas limitadas y falta de profesionales disponibles para brindar la atención, lo que hace que los usuarios puedan enfrentar dificultades para encontrar citas en horarios que les resulten convenientes.
- No responden teléfono en el servicio (1 PQR): La queja relacionada con la falta de respuesta telefónica en los servicios hospitalarios se debe a la disponibilidad limitada de solo una línea fija. Esta situación genera insatisfacción en los familiares, quienes experimentan dificultades para acceder oportunamente a la información y los servicios hospitalarios.
- Atención oportuna a la línea WhatsApp (1 PQR): La falta de respuesta oportuna en la línea WhatsApp habilitada para la atención también es una queja registrada. Esto muestra que, aunque la tecnología está disponible, no se está gestionando de manera eficiente, lo que afecta la experiencia del usuario al intentar acceder a los servicios de la institución a través de canales digitales.

Tabla # 7 Mes de Febrero

PQRSF	Total PQRSF	Área implicada	Casual de PQR
Quejas	4	Inimputables	Atención recibida
		Consulta externa A	
		Consulta externa B	
	3	Consulta externa B	Asignación de cita (disponibilidad del servicio de prueba de neuropsicológica y neuropsiquiatría)
	3	Consulta externa A	Reprogramación de cita
	2	Consulta externa A	Acceso a atención preferencial
	2	Sede Barrancabermeja	Negación del servicio
	2	Agudos mujeres	Demoras en atención

		Consulta externa B	
	1	Consulta externa B	Criterio médico
	1	Farmacodependencia B	Información confidencial
	1	Consulta externa B	Cambio de profesional
Reclamos	4	Farmacia	No entrega de medicamentos
		Sede Barrancabermeja	Criterio médico
		Hospitalización	Disponibilidad del servicio hospitalario
		Programa Infantil	Asignación de cita (disponibilidad del servicio) prueba neuropsicológica
Sugerencias	2	Agudos mujeres	Cambio en los alimentos (hamburguesas, papas fritas)
			Falta de equipos y mobiliario adecuado, para una estancia hospitalaria óptima

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Análisis de las PQR Presentadas

- Asignación de citas (3 PQRS): La mayor cantidad de PQRS está relacionada con la asignación de citas para pruebas neuropsicológicas y neuropediátricas, debido a la no disponibilidad de los servicios. Este problema afecta la oportunidad de atención, generando insatisfacción en los usuarios.
- Acceso a atención preferencial (2 PQRS): Se registraron PQRS relacionadas con el no acceso a la atención preferencial en el servicio de consulta externa. La causa principal fue la dirección errónea del ingreso por parte de los vigilantes de consulta externa, quienes no consideraron el tipo de población preferencial, lo que impidió el acceso adecuado.
- Reprogramación de citas (2 PQRS): Las quejas relacionadas con la reprogramación de citas se debieron a la falta de disponibilidad de horarios y la no actualización oportuna de los movimientos en las agendas. Este desfase ocasionó que los usuarios no pudieran acceder a los servicios en los tiempos requeridos.
- Atención recibida y demoras en atención (2 PQRS): Las PQRS se refieren a la atención inapropiada brindada por uno de los profesionales, quien no ofreció la calidad de atención esperada durante la consulta. Además, se registraron demoras en la atención, lo que contribuyó a la insatisfacción de los usuarios.
- Negación del servicio (1 PQRS): Se evidencia PQRS relacionada con la barrera de acceso al servicio por parte de un auxiliar de enfermería, donde le refiere al paciente que debido a la forma en que este vestido no puede acceder a las instalaciones de la sede en Barrancabermeja. De igual manera, es importante mencionar

que el paciente logró acceder al servicio el mismo día gracias a la gestión de la jefe de enfermería de la sede.

- No entrega de medicamentos (1 PQRS): La queja está relacionada con un desabastecimiento de medicamentos, lo que impidió que el usuario recibiera el tratamiento prescrito, afectando la continuidad de su atención médica.
- Información confidencial (1 PQRS): Se presentó una queja por divulgación inapropiada de información confidencial, donde el usuario reportó que se compartió información privada sobre su tratamiento médico sin su consentimiento, lo que vulneró su derecho a la privacidad.
- Falta de equipos y mobiliario adecuado para una estancia hospitalaria óptima (1 PQRS): La queja está vinculada a la falta de equipos y mobiliario adecuados, lo cual representa una barrera para los usuarios, generando insatisfacción y dificultando una estancia hospitalaria confortable y eficiente.

Tabla # 8 Mes de Marzo

PQRSF	Total PQRSF	Área implicada	Casual de PQR
Quejas	4	Consulta externa A	Atención Recibida
		San Camilo Kids	
		Vigilancia	
	3	Sede Barranquermeja	Cancelación de la cita
		Consulta externa A	No asignación de cita virtual
			Programación de cita
	3	San Camilo Kids	Perdida de implementos de un paciente (toalla)
		Consulta externa A	Demoras en la atención
		Vigilancia	Incumplimiento protocolo de enfoque diferencial/atención preferencial
	2	Clínica Hombres	Negación de información al familiar
		Programa Infantil	Negación de la atención
	2	Nutrición	Alimentos en mal estado
Reclamos	3	Consulta externa A	Negación de cita con médico tratante
		Programa Infantil	Demora en asignación de citas (neurología pediátrica)
	2	Farmacia	Demora en entrega de medicamento

	2	Consulta externa B	Incapacidad retroactiva
--	---	-----------------------	-------------------------

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Análisis de las PQR Presentadas

- Asignación de cita (3 PQRS): Las quejas relacionadas con la asignación de citas médicas, especialmente en la especialidad de neurología pediátrica, destacan barreras en el acceso oportuno a este servicio. Además, los usuarios mencionaron dificultades para acceder a consultas de psiquiatría adulta una vez que se cancela la cita.
- Atención recibida (2 PQRS): La mayor cantidad de PQRS está vinculada con la atención recibida por parte de un funcionario del servicio de hospitalización y uno del servicio de vigilancia, quienes fueron reportados a la entidad correspondiente y trasladados de sus respectivos puestos de trabajo.
- Alimentos en mal estado (2 PQRS): Se registraron quejas relacionadas con el estado de los alimentos del servicio de Clínica de Hombres. Estas quejas fueron reportadas al área de nutrición para tomar las acciones correctivas pertinentes.
- Estado de la inmobiliaria de habitación (colchón) (1 PQRS): Se presentó una queja sobre el cambio de colchón en el servicio de Clínica de Hombres. La situación fue gestionada de manera inmediata por la jefe del servicio, quien supervisó el reemplazo del colchón.
- Pérdida de implementos de un paciente (toalla) (1 PQRS): Se reportó la pérdida de un implemento de aseo personal (toalla) en el servicio de hospitalización infantil. La atención a este incidente fue gestionada a través de un acuerdo con la familiar del paciente, quien fue informada y se realizó un seguimiento para la resolución del caso.
- Incumplimiento de protocolo de enfoque diferencial/atención preferencial (1 PQRS): Se presentó una queja debido a la no garantía del ingreso de población preferencial en el servicio de consulta externa, lo que contraviene los protocolos establecidos para este tipo Indicador de respuestas PQR.

Tabla #9 Indicador de Eficiencia en la Atención al Cliente:

Indicador	Enero Resultado		Febrero Resultado		Marzo Resultado		Primer trimestre	
(Total de PQRSFD Contes- tadas a tiempo)	35	100%	39	100%	29	94%	103	98%
(Total PQRSFD de radicada)*100	35		39		31		105	

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Durante el primer trimestre, se realizó un monitoreo y control constante del cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las PQRSF, según los parámetros establecidos por la Superintendencia Nacional de Salud. Se logró un cumplimiento global del 98%, lo que indica que la entidad cuenta con un procedimiento robusto y un equipo humano capacitado para garantizar una respuesta oportuna y de calidad a los usuarios.

Este alto nivel de cumplimiento refleja un compromiso significativo con la mejora continua y la eficiencia en la atención, lo que contribuye a mantener la reputación de la institución y a fortalecer la confianza de los usuarios en los servicios prestados. El análisis detallado de este indicador, por meses, muestra una mejora progresiva en la respuesta a las PQRSF, destacando la efectividad de los procesos implementados y la capacidad de la entidad para manejar las solicitudes de manera eficaz.

Plan de Mejora de PQRSF procedente en el primer trimestre del año 2025

A raíz del análisis de las PQRSF procedentes recibidas durante el primer trimestre del año 2025, la Oficina de Atención al Usuario, en colaboración con las áreas clave de la institución, ha diseñado un plan de mejora centrado en abordar las causas subyacentes de las inconformidades reportadas por los usuarios. El objetivo principal de este plan es mitigar las fuentes de insatisfacción y optimizar la calidad del servicio proporcionado, de acuerdo con las preocupaciones expresadas por los usuarios. A continuación, se detalla el estado actual de la implementación del plan:

- **Acciones Implementadas (93%):** El plan de mejora consta de 14 acciones específicas, de las cuales 12 han sido ejecutadas y finalizadas con éxito durante el

primer trimestre del año. Estas acciones fueron implementadas para abordar de manera eficaz las principales problemáticas identificadas por los usuarios, lo que ha conducido a una mejora sustancial en la atención y en los procesos operativos. Se ejecutó

Tabla #10 Plan de mejoras ejecutadas

Causal	Acción de Mejora	Porcentaje de ejecución
Enero		
Atención recibida	Se realizó reorganización en personal asistencial del servicio de hospital día.	100%
	Se realizó actualización del proceso de admisión y facturación del servicio de consulta externa A.	100%
Demoras en entrega de medicamentos	Se garantizó el reporte de los medicamentos con dificultad de entrega o desabastecido.	100%
Estado de alimentos	Se realizó ronda de seguridad en el área de nutrición con el fin de garantizar un proceso más seguro y óptimo	100%
Mantenimiento de los baños y aires acondicionados	Se realizó el respectivo mantenimiento de las áreas.	100%
Asignación de citas	En la sede de Barrancabermeja se realizó brigadas de atención de consulta de psiquiatría	100%
No responden teléfono en el servicio	Desde el área de almacén y mantenimiento, se realizó el mantenimiento correspondiente para garantizar el funcionamiento adecuado del teléfono en el servicio de agudos mujeres.	100%
Atención oportuna a la línea WhatsApp	Desde la coordinación de SIAU, se llevará a cabo una sensibilización sobre la importancia y el cumplimiento de las atenciones a los usuarios a través de los diferentes canales habilitados.	100%
Febrero		
Reprogramación de citas	Se realizó la respectiva socialización con la infografía de como cancelar citas medicas	100%
Información confidencial	Se reportó a la cooperativa los hechos presentados para el debido proceso si corresponde	100%
Marzo		
Asignación de citas	Se realizó contratación de 3 profesionales en neuropsiquiatría para suplir la demanda del servicio y procedimiento a ofertar en la ESE	100%
Estado de la inmobiliaria de habitación	Desde el área de enfermería del servicio clínica hombres se realizó el cambio de inmobiliario	100%
Incumplimiento de proto-	Se realizó sensibilización de enfoque diferencial garantizando la atención preferencial	100%

colo de enfoque diferencial/atención preferencial		
Falta de insumos en las habitaciones agudos mujeres	Se garantizó el insumo (sábanas en las camillas del servicio de agudos mujeres)	100%
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO		100%


Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

- Acciones en Proceso de Ejecución (7%): El 7% restante de las acciones están actualmente en proceso de ejecución. Estas incluyen:

Causal	Acción de Mejora	Responsable	Ejecución	Porcentaje de ejecución
Alimentos en mal estado	Se realizarán pruebas microbiológicas y estamos a la espera de los resultados en cuanto a la calidad del pollo. Respecto al menú repetitivo se realizaron las respectivas acciones para mejorar y prevenir que ocurra nuevamente	Nutrición- subdirección administrativa	Marzo-Abril	50%

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Con compromiso institucional,


PSIC. KAREN DAYANA SANTOS PEÑA
Profesional SIAU

E mail: Siau@hospitalsancamilo.gov.co

E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo