

# INFORME SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

IV TRIMESTRE DEL 2024



Es Tiempo  
*del Bienestar*  
para la Salud  
*Mental*

## **Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo – Cuarto 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.

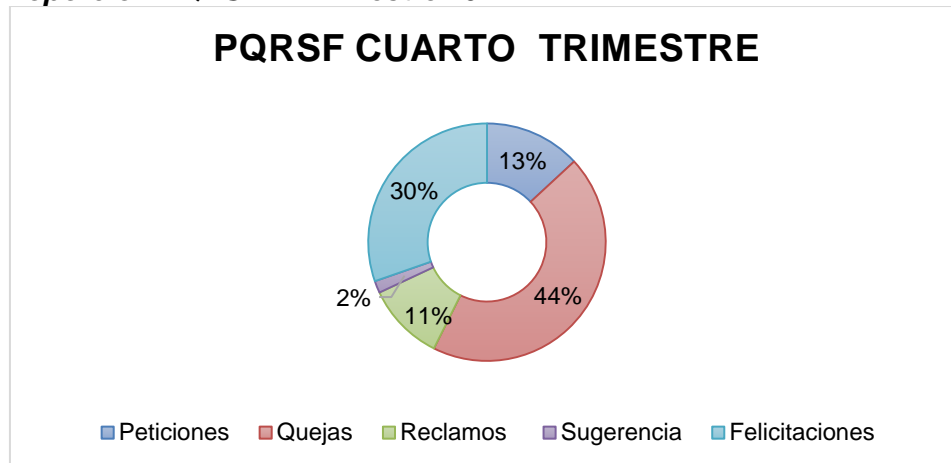
Contamos con los siguientes canales de atención a nuestros usuarios:

- 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 – Consulta externa

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

Total 4 trimestre				
Clasificación	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Peticiones	7	5	4	16
Quejas	17	27	10	54
Reclamos	5	6	2	13
Sugerencia	1	0	1	2
Felicitaciones	13	10	14	37
Total Trimestral	43	48	31	122

## 2. Proporción PQRSF IV Trimestre 2024



En el cuarto trimestre, la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo registró un total de 122 PQRSF, cuya distribución revela tanto áreas de oportunidad como aspectos positivos en la atención proporcionada. Del total, el 44% 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.

Por otro lado, el 13% de los registros fueron peticiones, lo que sugiere que los usuarios buscan principalmente obtener información adicional o realizar solicitudes específicas. El 11% de las PQRSF correspondieron a reclamos, mientras que el 2% restante fueron sugerencias. Aunque el porcentaje de sugerencias es bajo, es relevante, ya que demuestra un nivel proactivo de los usuarios en cuanto a la mejora continua de los servicios.

En cuanto a las felicitaciones, que representaron el 30% del total, este dato es un aspecto positivo que refleja un importante nivel de satisfacción con los servicios y el personal. A pesar de la presencia de quejas y reclamos, una porción significativa de los usuarios valo-

ra positivamente la atención recibida, lo cual es crucial para mantener la motivación del personal y reforzar las buenas prácticas dentro de la institución.

### ***Felicitaciones IV Trimestre 2024***

En cuanto a las felicitaciones equivalentes al 30% 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
<b>Felicitaciones</b>	15	Agudos Mujeres	Atencion Recibida
	6	Consulta externa	
	4	Sede Barrancabermeja	
	3	Hospital Día	
	3	Farmacodependencia B	
	1	Farmacodependencia A	
	1	Nutrición	
	1	Facturación	
	1	Programa Infantil	
	1	San Camilo Kids	
	1	Clínica Hombres	

En el análisis de las felicitaciones recibidas en el cuarto trimestre del año en curso, se destaca que el servicio de agudos mujer es la más reconocida, con 15 menciones, lo que sugiere una alta satisfacción en esta unidad. El servicio de consulta externa y sede Barrancabermeja también reciben reconocimiento significativo, con 6 y 4 felicitaciones, respectivamente.

### ***Peticiones IV Trimestre 2024:***

En cuanto a las peticiones se recibieron un total de 16 con las siguientes causales:

PQRSF	TOTAL PQRSF RECEPCIONADAS	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
<b>PETICIONES</b>	4	Sede Barrancabermeja	Citas médicas y junta medica
		Programa Infantil	

		Clínica Hombres	
	3	Consulta externa	Ordenes médicas y Horarios de admisiones consulta externa
	3	Farmacodependencia B	Ingresos voluntarios
		Agudos Mujeres	
	2	Sede Barrancabermeja	Atención recibida
			Negación de información
	3	Consulta externa	Criterios de hospitalización
			Disponibilidad de profesionales
			Demoras para llamado de la cita.
	1	San Camilo Kids	Salida voluntaria

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

Durante el cuarto trimestre del año 2024, se recibió *una solicitud relacionada con* información institucional. En respuesta, se gestionó y proporcionó la información requerida dentro de los plazos establecidos, cumpliendo con los lineamientos y normativas vigentes.

### **3. PQR IV Trimestre 2024**

Totales 4 trimestre				
Clasificación	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Total de PQR	30	38	17	85

#### **3.1 Procedencia PQR**

Procedencia quejas y peticiones	%	
Total de PQR	85	38%
Total de PQR Procedentes	32	

Durante el período analizado, se recibieron 85 Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), de los cuales 32 (38%) fueron considerados procedentes y 53 improcedentes tras un riguroso proceso de verificación basado en 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 adecuada gestión del servicio. Sin embargo, los reclamos procedentes sugieren áreas de mejora en procesos específicos y en la comunicación con los usuarios, destacándose la necesidad de fortalecer la capacitación del personal y garantizar una mayor transparencia en la prestación del servicio para prevenir malentendidos y mejorar la percepción de calidad.

#### 4. Causas de PQRS gestionadas en el IV trimestre del año 2024

##### Mes de Octubre

PQRS	TOTAL PQRSF RECEPCIONADAS	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
Quejas	6	Consulta externa	Demoras en atención
			Resultados prueba neuropsicológica
			Ordenes médicas
			Negación de atención
	3	Call Center	Atención recibida
		Urgencias	
	3	Farmacia	Entrega de medicamentos
	5	Vigilancia	Ubicación del servicio
		Fármaco Kids	Evento adverso
		Programa Infantil	Formulación
Reclamos	2	Consulta externa	Ordenes medicas
			Cambio de profesional
	3	Urgencias	Prioridad en atención
		Farmacodependencia B	Solicitud de ingreso a farmacodependencia B
		San Camilo Kids	Procedimiento de inmovilización
Sugerencias	1	Almacén	Aires acondicionados

#### Análisis de las PQR Presentadas

En el análisis de las PQRSF presentadas por los usuarios, se ha llevado a cabo una revisión exhaustiva que ha incluido la verificación de cada uno de los casos a través de historias clínicas, cámaras de seguridad y notas asistenciales del personal. Como

resultado de esta revisión, se identificó que 32 manifestaciones no proceden, ya que la atención brindada cumplió con los protocolos institucionales establecidos tanto para la atención hospitalaria como ambulatoria. A continuación, se detalla el análisis de las principales causas de las PQR recibidas, con base en la información mensual suministrada:

- **Causal:** *Atención recibida (3 PQR):* La atención recibida es la causal que representa el mayor número de PQR, con un total de 3 casos. Este tipo de quejas está relacionado principalmente con el servicio de urgencias, donde los usuarios expresaron insatisfacción con la atención brindada por el equipo asistencial. Para abordar esta problemática, la Subdirección Científica llevará a cabo una retroalimentación con todo el equipo asistencial, enfocándose en sensibilizar al personal sobre la importancia de mejorar la calidad de la interacción con los pacientes, asegurando un trato más empático y cercano. Esta acción busca disminuir la recurrencia de PQR relacionadas con la atención al paciente y fortalecer la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio.
- **Causal:** *Demoras en la atención (2 PQR):* Se han recibido PQR relacionadas con demoras en la atención, debido a la confusión de algunos usuarios respecto al proceso de ingreso por las porterías de la ESE. En respuesta, la Oficina de Atención al Usuario está garantizando el acompañamiento y la orientación necesaria para facilitar el acceso de los usuarios a los servicios ambulatorios de la institución.
- **Causal:** *Aires acondicionados (1 PQR):* Una de las PQR recibidas estuvo relacionada con mantenimiento de los aires acondicionados en las áreas de la institución. En este caso, la queja fue presentada debido a la insatisfacción de un usuario con la temperatura del ambiente. La institución verificó que los aires acondicionados fueron debidamente mantenidos, y se realizó el ajuste necesario en la señalización, indicando a los usuarios la importancia de cerrar las puertas al ingresar a las áreas, para así mantener una temperatura adecuada en el espacio. Esta medida se implementó como parte de los esfuerzos para mejorar la calidad del ambiente dentro de la institución y evitar futuros inconvenientes.

- **Causal: Horario de almuerzo (1 PQR):** En cuanto al horario de almuerzo, un usuario presentó una queja relacionada con la gestión de los tiempos y la disponibilidad de servicio durante el almuerzo. Para abordar esta situación, desde el área de seguridad del Paciente y diferentes áreas de la institución se realizó una ronda de vigilancia y control, evaluando los procedimientos y los tiempos de servicio durante este periodo. Como resultado, se identificaron algunos hallazgos en los procesos y se implementaron planes de mejora en colaboración con el área de nutrición y la empresa encargada de la realización y entrega de los alimentos, con el objetivo de garantizar una mejor calidad en el servicio y optimizar los tiempos de atención a los usuarios. Las acciones correctivas fueron comunicadas al personal involucrado para asegurar el cumplimiento de las nuevas medidas.
- **Causal: Procedimiento de inmovilización (1 PQR):** En relación con una queja recibida sobre un procedimiento de inmovilización, en la cual se señalaban fallas en la ejecución del proceso, se llevó a cabo una investigación exhaustiva. Tras revisar el caso, se concluyó que la queja fue producto de un problema en la ejecución del procedimiento.

Como consecuencia de esta PQR, se activó un proceso de notificación al área de Talento Humano para que se implementen las acciones correctivas y de mejora correspondientes. Asimismo, desde el área de Seguridad del Paciente se adoptaron medidas para mejorar la seguridad en los procedimientos, con el fin de evitar que situaciones similares se repitan en el futuro.

### Mes Noviembre

PQRS	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
Quejas	6	Sede Barrancabermeja	Atención recibida
		Consulta externa	
		San Camilo Kids	
		Consulta externa	
	5	San Camilo Kids	Queja por supuesto suministración excesiva del medicamento y maltrato en fármaco kids (atención recibida)
		Consulta externa	Direccionamiento del servicio
		Sede Barrancabermeja	
	4	Farmacia	Entrega de medicamentos



	4	Nutrición	Demoras en la entrega de los alimentos y dieta administrada
			Demoras en la entrega de los alimentos
	8	Farmacodependencia A	Internación hospital día
		Agudos Mujeres	Hospitalización injustificada
		Consulta externa	Pago Copago
		Urgencias	Negación de servicio
		San Camilo Kids	Cambio de servicio
		Sede Barrancabermeja	Demoras en la atención
		Consulta externa	Error de agendamiento
		San Camilo Kids	Traslado de usuario
Reclamos	4	Farmacia	Entrega de medicamentos
	2	Agudos hombres A	Atención recibida
		Programa Infantil	Agendamiento de cita

## Análisis de las PQR Presentadas

En el análisis de las PQRSF presentadas por los usuarios, se realizó una revisión exhaustiva que incluyó la verificación de cada uno de los casos mediante la consulta de historias clínicas, cámaras de seguridad y notas asistenciales del personal. Como resultado de esta revisión, se identificó que 31 manifestaciones no proceden, ya que la atención brindada cumplió con los protocolos institucionales establecidos tanto para la atención hospitalaria como ambulatoria. A continuación, se detalla el análisis de las principales causas de las PQR recibidas, basado en la información trimestral suministrada.

- Causal: Direccionamiento del Servicio (5 PQR):** El direccionamiento del servicio es uno de los problemas más comunes reportados por los usuarios. Esta queja refleja que los usuarios experimentan dificultades al ser enviados o derivados a servicios para los cuales no cuentan con una cita asignada. Como consecuencia, pierden su consulta o atención programada, lo que genera frustración y retrasa el acceso a la atención requerida. Además, se identificó un problema relacionado con el error de agendamiento (1). Aunque es menos frecuente, este tipo de error puede generar confusión y malestar, especialmente cuando impacta la atención médica o la programación de citas cruciales.

- **Causal: Demora en la Entrega de Alimentos (4 PQR):** La demora en la entrega de alimentos es una de las causas más reportadas en las PQR. Este tipo de queja sugiere que los usuarios están experimentando retrasos significativos en la entrega de alimentos, lo cual podría afectar negativamente su satisfacción con el servicio recibido. La mejora en los tiempos de entrega es fundamental para garantizar una experiencia óptima para los pacientes.
- **Causal: Atención Recibida (4 PQR):** Las PQR relacionadas con la atención recibida reflejan que algunos usuarios no están satisfechos con el servicio brindado, tanto en el área de consulta externa como en los servicios ambulatorios. Las quejas abarcan aspectos como la calidad de la atención, la amabilidad del personal y el tiempo de respuesta del mismo. Estos factores son esenciales para la satisfacción del usuario y requieren una evaluación continua para mejorar la calidad del servicio.
- **Causal: Entrega de Medicamentos (2 PQR):** La entrega de medicamentos es otro PQR que señala inconvenientes en este proceso, los cuales están directamente relacionados con el desabastecimiento de algunos medicamentos. Las quejas sugieren que los usuarios experimentan dificultades al no recibir los medicamentos necesarios de manera oportuna. Es crucial mejorar la gestión del inventario y el suministro para evitar este tipo de situaciones que afectan el bienestar de los pacientes.
- **Causal: Traslado de Usuario (1 PQR):** El PQR relacionado con el traslado de usuario es un caso aislado pero significativo, ya que durante este proceso se presentó un evento adverso (caída del paciente). Este incidente resalta la necesidad de realizar el mantenimiento adecuado a los equipos utilizados durante la remisión

### Mes Diciembre

PQRS	TOTAL PQRSF RECEPCIONADAS	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
Quejas	2	Consulta externa	Agendamiento de cita
			Asignación cita médica (prueba neuropsicológica)
	2	Farmacodependencia B	Atención recibida
		San Camilo Kids	
	6	Área Administrativa	Demoras en alimentos y estado de las áreas locativas

		Vigilancia	Mal direccionamiento
		San Camilo Kids	Traslado a programa de fármaco kids
		Urgencias	Proceso de remisión
		Facturación	Documentos de admisión
		Facturación	Copago
Reclamos	2	Sede Barrancabermeja	Criterios de hospitalización
		Farmacia	Entrega de medicamentos
Sugerencias	1	Urgencias	Código QR para pago esté disponible

**Análisis de las PQR Presentadas:** En diciembre de 2024, el análisis de las PQR (Peticiónes, Quejas y Reclamos) presentadas por los usuarios revela que, tras una revisión exhaustiva que incluyó la consulta de historias clínicas, cámaras de seguridad y notas asistenciales del personal, se determinó que 27 casos no procedían. Estos casos fueron descartados porque la atención brindada cumplió con los protocolos institucionales establecidos, tanto para la atención hospitalaria como ambulatoria.

Con respecto a las PQR presentadas durante el mes de diciembre, la mayoría se centraron en cuatro temas principales: direccionamiento del servicio, demoras en la entrega de los alimentos, atención recibida y agendamiento de citas. En términos de frecuencia, todas las PQR presentadas fueron reportadas en un solo caso, lo que indica que los problemas no fueron recurrentes, pero sí de importancia para los usuarios. Este análisis sugiere que los usuarios están conscientes de los protocolos y la calidad de atención, pero ciertas situaciones específicas, como demoras o problemas en el agendamiento de citas, generaron la necesidad de presentar estas quejas. La revisión detallada de estas PQR contribuye a la mejora continua del servicio y garantiza que se sigan respetando los estándares establecidos para una atención de calidad.

##### 5. Indicador de respuestas PQR

- Mes de Octubre

PQRSF	Tiempos de respuesta		Total %
Octubre	Total Radicadas	Total contestados a tiempo	98%
	43	42	

- Mes de Noviembre

PQRSF	Tiempos de respuesta		Total %
Noviembre	Total Radicadas	Total contestados a tiempo	100%
	48	48	

- Mes de Diciembre

PQRSF	Tiempos de respuesta		Total %
Diciembre	Total Radicadas	Total contestados a tiempo	100%
	31	31	

## 6. Plan de mejora

### PQRSDF Cuarto trimestre

CAUSA O RAZA	ACCION A IMPLEMENTAR	FECHA CIERRE O ENTREGA	EFICAZ	PORCENTAJE DE EJECUCION
Atencion Recibida y Demora en la atención en el servicio de urgencias	Desde el área de subdirección científica se llevará a cabo una reunión con el equipo de urgencias con el fin de mejorar la calidad de la atención en el servicio.	Noviembre	Desde la gerencia se llevó a cabo una reunión con los jefes de cada área, incluyendo Psiquiatría y Enfermería, con el propósito de identificar las fallas existentes en los procesos de atención y establecer estrategias para su mejora.	100%
Aires acondicionados	Realizar el respectivo mantenimiento y señalización del uso de aires acondicionados	Octubre	Se realizó los respectivo mantenimiento	100%
Horario de almuerzo	Realizar ronda de seguridad al área encargada	Octubre	Se realizó la respectiva ronda con el fin de generar acciones de mejora pertinente con el área encargadas	100%
Procedimiento de inmovilización	Notificación del proceso al área de talento humano al igual que generar acciones en el comité de seguridad del paciente	Octubre	Notificación del proceso al área de talento humano al igual que generar acciones en el comité de seguridad del paciente	100%
Atencion Recibida	Implementación de un plan de sensibilización y capacitación en humanización, con herramientas prácticas para mejorar la empatía y calidad del trato al usuario	Diciembre	Se realizó una reunión con las áreas que apoyan el proceso de humanización, con el objetivo de generar acciones efectivas para mejorar la atención brindada a los usuarios.	25%

Direccionamiento de los servicios y Error de agendamiento	Socialización de la organización del servicio de consulta externa, con énfasis en la mejora de los procesos de agendamiento y coordinación entre áreas	Diciembre - Enero	Proceso	0%
Traslado de Usuario	Mantenimiento preventivo y calibración regular de los equipos de traslado	Diciembre	Proceso	0%
Demora en el Agendamiento de Citas	Garantizar la disponibilidad de las agendas anualmente	2025	Se habilita la agenda 2025	100%
Disponibilidad del servicio (agendas citas de neurología pediátrica)	Garantizar la disponibilidad de las agenda	2025	Proceso	0%

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