

INFORME SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

III 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 – 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:

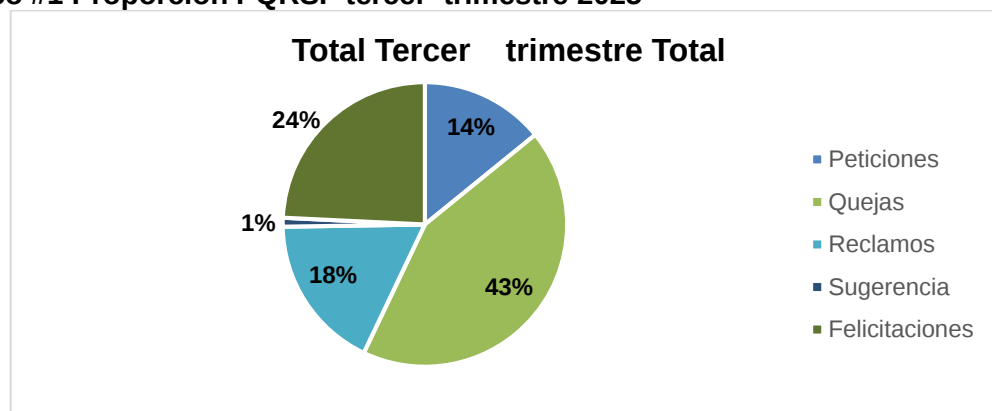
- Línea Telefónica: 6077008392 extensión 160
- WhatsApp: 317 363 5024
- Correo electrónico: siau@hospitalsancamilo.gov.co
- Página web: <https://hospitalsancamilo.gov.co/siau/radicar-pqrs/>
- Buzones de sugerencias
- Establecimiento físico: Atención personalizada Calle 45 n° 7-04 – Consulta externa

Tabla # 1 Total de PQRSF tercer trimestre del año 2025

TOTAL PQRSF TERCER TRMESTRE				
Clasificación	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total
Peticiones	7	7	14	28
Quejas	30	29	26	85
Reclamos	11	8	16	35
Sugerencia	0	1	1	2
Felicitaciones	15	13	20	48
Total Trimestral	63	58	77	198

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Gráfico #1 Proporción PQRSF tercer trimestre 2025



Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Durante el tercer trimestre de 2025, la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo registró un total de 198 PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), lo que permite identificar tanto aspectos positivos como áreas críticas que requieren atención prioritaria en la prestación del servicio.

Del total de registros, un 43% correspondió a quejas, lo cual refleja un nivel significativo de insatisfacción por parte de los usuarios. Las principales causas señaladas fueron: demora y estado de los alimentos, atención recibida, demoras en la entrega de medicamentos.

Por su parte, un 18% de los registros correspondieron a reclamos en salud, lo que indica que una porción considerable de los usuarios considera que la atención médica recibida no ha cumplido con sus expectativas. Estos reclamos estuvieron asociados principalmente con la calidad de la atención, a la dificultad en el agendamiento de citas.

El 14% de las PQRSF fueron peticiones, enfocadas en solicitudes de información adicional o requerimientos específicos, especialmente ajuste de fórmulas médicas por errores humanos de digitación de los profesionales.

En cuanto a las sugerencias, representaron el 1% del total, demuestra que los usuarios desean participar activamente en el mejoramiento continuo de los servicios enfatizando en la rotación del personal e información de cancelación o reprogramación de citas.

Finalmente, se destaca que el 24% de los registros correspondieron a felicitaciones, en las que los usuarios expresaron su reconocimiento a la labor del personal de salud,

resaltando especialmente la atención humanizada, el trato respetuoso y la empatía durante el proceso de atención. Este indicador positivo es un reflejo del compromiso institucional en ciertas áreas, y debe ser fortalecido y replicado como ejemplo de buenas prácticas.

Felicitaciones tercer trimestre 2025

En cuanto a las felicitaciones equivalentes al 24% del total de PQRSF, el motivo principal de los manifestos fue la atención recibida por los funcionarios de la ESE HPSC y sus sedes en los servicios de:

Tabla #2 Consolidado de felicitaciones

PQRSF	TOTAL PQRSF RECEPCIONADAS	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR	GESTION
Felicitaciones	21	Clínica Hombres	Atencion Recibida	Se realizó socialización de la felicitación al servicio
	5	Hospital día		
	5	Sede Barrancabermeja		
	4	Farmacodependencia A		
	3	Consulta externa A		
	3	Laboratorio		
	2	Farmacodependencia B		
	2	San Camilo Kids		
	1	Facturación		
	1	Agudos mujeres		
	1	Consulta externa B		

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

En el análisis de las felicitaciones recibidas en el tercer trimestre del año en curso, se destaca que el servicio de clínica hombre es el más reconocido, con 21 menciones, lo que sugiere una alta satisfacción en esta unidad.

Peticiones tercer trimestre 2025:

En cuanto a las peticiones se recibieron un total de 28 con las siguientes causales:

Tabla #3 Consolidado de peticiones

PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
Peticiones	11	Consulta externa A	Solicitud de formula corregida de medicamentos
			Solicitud de MIPRES para Ketoprofeno
			Solicitud de generación de nueva orden médica actualizada

			Incongruencia en incapacidad medica
			Solicitud de información sobre lista de espera
			Asignación de cita de neurología
		Sede Barranca-bermeja	Solicitud de renovación de orden de neurología
		Programa Infantil	Solicitud de arreglo de orden medica
		Sede Barranca-bermeja	Solicitud de orden médica para realizar examen medico
	5	Consulta externa A	Solicitud de actualización de autorización para examen especializado
		Inimputables	Solicitud de evaluación mental de paciente inimputable
		Clínica Hombres	Solicitud de reevaluación de salida de paciente de hospitalización
		Sede Barranca-bermeja	Solicitud de no suspensión de visitas y salida voluntaria
		Hospitalización	Solicitud de hospitalización urgente
			Solicitud de hospitalización permanente de paciente
	4	Área de Subdirección Científica	Solicitud de información sobre TECARES
		Hospital Día	Solicitud de información sobre convenio con Famisanar
		Sede Barranca-bermeja	Información sobre su salida y tratamiento
		Programa infantil	Información sobre convenio con Nueva EPS
	4	Clínica Hombres	Solicitud de video de vigilancia
		Agudos hombres A	Solicitud de búsqueda de fundación o centro de larga estancia para el paciente
		Consulta externa B	Injustificado cobro de cuota moderadora para aplicación de prueba neuropsicológica
			Inconformidad por no respuesta para asignar citas
	4	Agudos mujeres	Verificación de acompañamiento
		Clínica hombres	Inmobiliario de clínica hombres en mal estado
		Urgencias	Instalaciones inapropiadas para brindar atención
		Nutrición	Solicitud de mejora de alimentos

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Solicitudes en las que se negó el acceso a la información

Durante el tercer trimestre del año 2025, se recibieron cuatro 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 tercer trimestre 2025

Totales Tercer trimestre				
Clasificación	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total
Total de PQRSF	63	58	77	198

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Tabla #5 Procedencia PQRS

Procedencia PQRSF		%
Total de PQR Procedentes	51	26%
Total de PQR	198	

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Durante el período analizado, se recibieron un total de 198 PQRSF, de los cuales 51 (26%) fueron considerados procedentes y 147 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 Tercer trimestre 2025

Tabla # 6 Mes de Julio

PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICADA	CAUSAL DE PQR
Quejas	7	Consulta externa A	No disponibilidad de agenda en neurología adulto
			No hay respuesta en líneas fijas o WhatsApp para agendar consultas
		Call Center	Dificultades en el registro de cita de neurología adulto
		Programa Infantil	Barreras en agendamiento de neurología pediátrica
			No disponibilidad de agenda de neurología pediátrica
	7		Negación de servicio de psiquiatría pediátrica
		Agudos mujeres	Inconformidad por atención recibida en servicio Agudos Mujeres
		Sede Barrancabermeja	Inconformidad por atención recibida en USM Barrancabermeja
		Clínica Hombres	Inconformidad por pérdida de pertenencias y mala atención

		Farmacodependencia B	Insatisfacción por atención recibida por trabajadora social fármaco B
		Urgencias	Insatisfacción por atención brindada por el personal de urgencias
		Sede Barrancabermeja	Insatisfacción por atención brindada por auxiliar de enfermería en USM Barrancabermeja
		Call Center	Insatisfacción por atención brindada en Call Center
	5	Programa Infantil	Perdida de cita debido a admisión tardía de facturación
		Consulta externa A	Inconformidad porque no llaman a cancelar la cita cuando el medico se incapacita
			El psiquiatra con quien tenía agendada su cita se fue sin atenderla
		Hospitalización	Solicitud de información sobre líneas telefónicas
	4	Urgencias	Demoras en atención de urgencias
		Consulta externa A	Demoras en atención en consulta externa psiquiatría
		Hospital Día	Demoras en acceso a hospital día
		Call Center	Demoras en atención en Call Center
	2	Farmacia	Demora en entrega de medicamentos
		Agudos mujeres	Negación de ingreso de medicamentos a la paciente
	1	Consulta externa B	Inconformidad porque el consultorio se siente caluroso y húmedo
	1	Historias clínicas	Demora en entrega de historia clínica
	1	Consulta externa A	Actualización de número en el sistema
	1	Área de Subdirección Científica	Demora en realización de TECARES a la paciente
	1	Consulta externa A	No hubo notificación oportuna de incapacidad del psiquiatra
Reclamos	6	Consulta externa B	No disponibilidad de agenda cercana en psicología
			Demoras en asignación de psicoterapias por psicología
			Solicitud cancelación de terapias de rehabilitación cognitiva
			Inconformidad por cambio de profesional de psicología y disponibilidad de agenda
		Programa Infantil	Solicitud de reprogramación de cita

			Demora en agendamiento de consulta de neurología pediátrica
	1	Sede Barrancabermeja	Renovación de orden por vencimiento de vigencia
	1	Programa Infantil	Inconformidad con dictamen médico en junta
	1	Clínica Hombres	Solicitud de incapacidad médica por hospitalización
	1	Programa Infantil	Solicitud de prescripción de pañales
	1	Área de Subdirección Científica	Demora en realización de TECARES

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Análisis de las PQR Presentadas

- Dificultades en el agendamiento de consultas de neurología pediátrica y neurología de adultos (4 PQRS): Se recibieron quejas relacionadas con la oportunidad en la asignación de citas, debido a la alta demanda y agendas completamente ocupadas, lo que limita el acceso oportuno a estas especialidades.
- Inconformidades por la atención recibida en urgencias, sede Barrancabermeja y Call Center (4 PQRS): Los usuarios manifestaron insatisfacción por la atención brindada por parte del personal asistencial, señalando falta de comunicación efectiva y de empatía durante el proceso, lo que impactó de manera significativa la percepción del servicio recibido.
- Demoras en la atención y en la gestión de agendas (4 PQRS): Se reportaron tiempos de espera superiores a 30 minutos para ser atendidos, así como dificultades en la disponibilidad de citas en especialidades críticas como neuropediatría, especialmente en la atención gestionada a través del Call Center.
- Barreras en la programación de exámenes como TECARES (2 PQRS): Las quejas se relacionaron con la imposibilidad de realizar el procedimiento debido a que la institución no cuenta con el equipo requerido, generando demoras y afectando la continuidad en el diagnóstico y tratamiento.
- Condiciones inadecuadas en el consultorio (1 PQRS): Se registró una queja por exceso de calor y humedad en uno de los consultorios de psiquiatría.

Tabla # 7 Mes de Agosto

PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
Quejas	6	Clínica Hombres	Insatisfacción con atención recibida en el servicio de clínica hombres y pérdida de pertenencias
		Facturación	Insatisfacción con atención recibida en el área de facturación (consulta externa B
		Clínica Hombres	Insatisfacción con atención recibida en el servicio de clínica hombres y no entrega de incapacidad médica
		Urgencias	Insatisfacción por atención brindada por el personal de urgencias
			Demoras en atención en urgencias
		Consulta externa B	Negación de atención para cita de psicología
	5	Consulta externa A	No disponibilidad de agenda en neurología adulto
			Inconformidad por no agendamiento oportuno de prueba de personalidad
		Programa Infantil	Inconformidad por no agendamiento oportuno de prueba de personalidad
			Inconformidad por no agendamiento oportuno de neurología pediátrica
	4	Nutrición	No disponibilidad de agenda en neurología pediátrica
			Demora en entrega de alimentos
	4	Historias clínicas	Negación de entrega de historia clínica de paciente hospitalizado
		Urgencias	Irregularidades durante el proceso de hospitalización
			Falta de información sobre el paciente hospitalizado
	2	Clínica Hombres	Solicitud de reevaluación de salida de paciente de hospitalización
			Presunto acoso por parte de auxiliar a paciente
	2	Consulta externa B	Insatisfacción por el tiempo destinado a la consulta
		Programa Infantil	Inconformidad por retraso en la consulta
	2	Programa Infantil	Inconformidad por perdida de cita por autorización vencida
			WhatsApp de citas no funciona
	4	Sede Barrancabermeja	Inconformidad por forma en que anuncian la llegada de los usuarios
		Crónicos	Manejo inadecuado en proceso de remisión

Reclamos		Urgencias	Filtración de información confidencial y personal
		Farmacodependencia B	Inconformidad por egreso forzado
	2	Consulta externa A	Demoras en asignación de pruebas por WhatsApp
		Programa Infantil	No agendamiento de terapias conductuales
	2	Farmacia	No entrega de medicamento metilfenidato
			Falta de oportunidad en entrega de medicamentos
	4	Programa Infantil	Inconformidad por no entrega de fórmulas posfechadas
		Sede Barrancabermeja	Deshumanización en servicio de salud
		Nutrición	Demora en entrega de alimentos
		Programa Infantil	Barreras de acceso en psiquiatría pediátrica
Sugerencias	1	Hospital Día	Rotación de personal en servicio de hospital día

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Análisis de las PQR Presentadas

- Dificultades en el agendamiento de consultas de neurología pediátrica y neurología de adultos (5 casos): Las quejas relacionadas con el agendamiento de consultas en estas especialidades fueron recurrentes, destacando la alta demanda y la saturación de las agendas. Esto ha generado una limitación en el acceso oportuno, afectando la disponibilidad de citas y generando inconvenientes para los usuarios
- Demora en la entrega de alimentos (5 casos): Se reportaron inconformidades por las demoras en la entrega de alimentos a los pacientes. La falta de puntualidad en este aspecto afecta la percepción del servicio y puede generar incomodidad en los pacientes, especialmente aquellos que dependen de horarios específicos para la administración de su medicación junto con la alimentación.
- Inconformidades por la atención recibida en la sede Barrancabermeja y facturación (2 casos): Los usuarios manifestaron insatisfacción con la atención brindada por el personal asistencial, destacando dificultades en el manejo y cuidado del usuario y comunicación brindada

- No respuesta en los canales no presenciales para agendamiento de citas médicas (2 casos): Se evidenció una deficiencia en la respuesta a las solicitudes de agendamiento a través de los canales no presenciales (como WhatsApp y otros medios digitales). Esto ha generado frustración en los usuarios, quienes no reciben respuestas oportunas para la asignación de citas médicas.
- No entrega de medicamento metilfenidato (1 caso): Un caso específico de no entrega de medicamento metilfenidato fue reportado, afectando la continuidad en el tratamiento del usuario
- Inconformidad por no entrega de fórmulas posfechadas (1 caso): Se reportó una queja por la no entrega de fórmulas posfechadas, lo que representa una barrera adicional para los pacientes en el proceso de gestión de tratamiento.
- Filtración de información confidencial y personal (1 caso): Se presentó un caso de filtración de información confidencial y personal, lo que constituye una violación grave de la privacidad de los pacientes.

Tabla # 8 Mes de Septiembre

PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
Quejas	5	Clínica Hombres	Inconformidad con atención recibida en servicio hospitalario
			Inmobiliario de clinica hombres en mal estado
	2	Agudos mujeres	Inconformidad por falta de inmobiliario en la habitación de agudos mujeres
			Inconformidad con atención recibida
	6	Inimputables	Insatisfacción con atención recibida por parte del personal
		Sede Barranca-bermeja	
		Vigilancia	
		Call Center	
		Hospital Día	
		Programa Infantil	
	2	Programa Infantil	No entrega oportuna de historia clínica
			Barreras en acceso a servicio de neurología pediátrica
	5	Consulta externa A	Demora en agendamiento de prueba de personalidad
			Re agendamiento de cita programada
			Inconformidad por error en agendamiento

			Negación del servicio para cita de psiquiatría
			Inconformidad por no notificación de cancelación de cita
	1	Agudos hombres A	Perdida de pertenencias
	1	Urgencias	Negación de atención por servicio de urgencias
	1	Call Center	La información brindada fue errónea
	1	Farmacia	Demoras en la entrega de medicamentos
	1	Hospital Día	Inconformidad por salida involuntaria del servicio de hospital día
Reclamos	1	Nutrición	Mal estado de los alimentos
	6	Farmacia	No entrega oportuna de medicamentos
	4	Consulta externa A	No disponibilidad de agendas de psiquiatría, psicología
		Consulta externa B	
		Programa Infantil	
	3	Consulta externa A	Continuidad de incapacidades prolongadas
			Solicitud de certificado sobre estudio de origen de diagnóstico en primera oportunidad
			Re agendamiento de cita programada
	1	Agudos mujeres	Inconformidad con atención recibida en servicio hospitalario
	1	Hospital Día	Inconformidad por egreso injustificado del programa
Sugerencias	1	Urgencias	Negación de atención por servicio de urgencias
	1	Consulta externa A	Sugerencia de llamar a los pacientes a informar cuando un médico se encuentra incapacitado

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Análisis de las PQR Presentadas

- Instalaciones e inmobiliario inadecuado para recibir atención en hospitalización y urgencias (5 casos): La infraestructura física y el mobiliario inadecuado impactan directamente en la seguridad, comodidad y bienestar de los pacientes hospitalizados, quienes requieren entornos terapéuticos adecuados, seguros y sin riesgos. Estas deficiencias pueden aumentar la agitación, ansiedad o sensación de aban-

dono en los usuarios, afectando negativamente su proceso de recuperación y la percepción de los servicios brindados en la institución.

- Inconformidades por la atención recibida en la sede Barrancabermeja, hospitalización y vigilancia (4 casos): Las quejas por la calidad en la atención indican posibles falencias en el trato humanizado, la empatía o la competencia técnica del personal. En este contexto, una atención deficiente puede deteriorar la relación terapéutica, generar desconfianza y afectar la adherencia al tratamiento.
- Demora en entrega de medicamentos (2 casos): La interrupción en la entrega de medicamentos psiquiátricos puede tener consecuencias graves, como recaídas clínicas, crisis agudas o descompensaciones. La oportunidad en el suministro es esencial para garantizar la estabilidad del tratamiento farmacológico y la seguridad del paciente. En los casos reportados, esta situación se vio agravada por el desabastecimiento de algunos medicamentos y demoras en el transporte, factores que exceden el control directo de la institución, pero que impactan de forma significativa la calidad del servicio.
- Incongruencia con órdenes de medicamentos e incapacidades (2 casos): Errores en la transcripción, entrega o aplicación de órdenes médicas afectan la precisión del tratamiento. La dosificación y cumplimiento estricto de las órdenes es clave para evitar efectos adversos o fallas terapéuticas, lo cual puede poner en riesgo al paciente o generarle trámites adicionales con su EPS.
- Demoras en la atención y en la gestión de agendas (1 caso): Los retrasos en la atención o en la programación de citas generan frustración y descompensación emocional en los pacientes que, por su condición clínica, requieren continuidad y oportunidad en sus controles y tratamientos. Estas demoras afectan la calidad asistencial y vulneran el derecho a la atención oportuna.
- No respuesta de agendamiento en los canales no presenciales de citas médicas (1 caso): El alto volumen de mensajes recibidos diariamente en los canales no presenciales de agendamiento excede la capacidad de respuesta del equipo asignado, lo que genera demoras o falta de atención a las solicitudes de cita. Esta situación afecta la continuidad en la atención, genera inconformidad en los usuarios y limita el acceso oportuno a los servicios de salud.
- Mal estado de los alimentos en hospitalización (1 caso): Una alimentación inadecuada compromete no solo la salud física, sino también el bienestar emocional del paciente. En hospitalización, donde la rutina y la calidad del entorno son terapéuti-

cas, los alimentos deben cumplir con estándares de higiene y presentación determinados por el ministerio de salud.

- No entrega de historia clínica en servicios ambulatorios (1 caso): La negación o retraso en la entrega de la historia clínica vulnera el derecho fundamental del usuario a acceder a su información médica. Esto afecta la transparencia, impide la continuidad del tratamiento en otros servicios y puede generar desconfianza hacia la institución.
- Inconformidad por falta de información sobre cancelación de cita por incapacidad médica del profesional (1 caso): La falta de notificación oportuna refleja fallas en la comunicación institucional y genera molestias en los usuarios. Para los pacientes, los cambios inesperados o la falta de información pueden provocar ansiedad o desorganización emocional.
- Pérdida de pertenencias en hospitalización (1 caso): La pérdida de objetos personales durante la estancia hospitalaria vulnera la confianza del usuario y su sentido de seguridad. Para los usuarios, los objetos personales pueden tener un valor emocional importante, por lo que este tipo de incidentes puede resultar especialmente angustiante.

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

Indicador	Julio Resultado		Agosto Resultado		Septiembre Resultado		Tercer trimestre	
(Total de PQRSFD Contes- tadas a tiempo)	61	97%	58	100%	76	100%	195	98%
(Total PQRSFD de radicada)*100	63		58		77		198	

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Durante el tercer trimestre se efectuó un seguimiento riguroso al cumplimiento de los tiempos de respuesta de las PQRSF, conforme a los parámetros definidos por la Superintendencia Nacional de Salud. El indicador alcanzó un 98% de cumplimiento global, superando la meta proyectada del 93%. Los casos de incumplimiento se relacionaron principalmente con la transición al nuevo sistema de radicación institucional y con procesos administrativos asociados a trámites de contratación y formalización de alianzas estratégicas.

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

A raíz del análisis de las PQRSF procedentes recibidas durante el tercer 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 las cuales fueron:

Tabla #10 Causales de PQRS procedentes

Causales		Julio	Agosto	Septiembre	Total
PQRS	Dificultades en el agendamiento de consultas de neurología pediátrica y neurología de adultos	4	5	0	9
	Demora y estado en entrega de los alimentos	0	5	1	6
	Inconformidades por la atención recibida en el urgencias, sede Barrancabermeja Call center, hospitalización, vigilancia y facturación	4	2	4	10
	Demoras en la atención y en la gestión de agendas	4	0	1	5
	Barreras en la programación de exámenes como TECARES	2	0	0	2
	No respuesta de agendamiento en los canales no presenciales de citas medicas	0	2	1	3
	Condiciones inadecuadas en el consultorio (exceso de calor y humedad)	1	0	5	6
	Instalaciones e inmobiliario inadecuado para recibir atención en hospitalización y urgencias				
	No entrega de medicamento metilfenidato	0	1	2	3
	Demora en entrega de medicamentos				
	Inconformidad por no entrega de fórmulas posfechadas	0	1	1	2
	No entrega de historia clínica ambulatorios				
	Incongruencia con órdenes de medicamentos e incapacidades (correcciones)	0	0	2	2
	Inconformidad por no información sobre cancelación de cita por incapacidad medica del profesional	0	0	1	1
	Perdida de pertenencias en hospitalización	0	0	1	1
	Filtración de información confidencial y personal	0	1		1
Total		15	17	19	51

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

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 (55%):** El plan de mejora consta de 11 acciones específicas, de las cuales 6 han sido ejecutadas y finalizadas con éxito durante el tercer 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 #11 Plan de mejoras ejecutadas

Causal	Acción de Mejora	Porcentaje de ejecución
Agosto		
Insatisfacción con la atención brindada por el personal asistencial	Se realizó una jornada de sensibilización y se reportaron las inconformidades, buscando que el personal mejore la atención y calidad del servicio.	100%
Filtración de información confidencial y personal	Se realizó el debido reporte del incidente al área encargada	100%
Septiembre		
No entrega de medicamento metilfenidato	Se realizó el debido reporte a la eps para garantizar la entrega del medicamento	100%
Inconformidad por no entrega de fórmulas posfechadas	Se realizó el reporte correspondiente al área encargada debido al incumplimiento por parte del personal responsable de brindar la información a los usuarios	100%
Dificultades en el agendamiento de consultas de neurología pediátrica y neurología de adultos	Se habilitaron agendas de neurología pediátrica y neurología adultos durante el mes de septiembre	100%
No entrega de historia clínica en servicios ambulatorios	Se hizo cambio de personal, dado que la causal se había presentado en meses anteriores	100%
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO		100%

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

- Acciones en Proceso de Ejecución (45%): El 33% restante de las acciones están actualmente en proceso de ejecución. Estas incluyen:

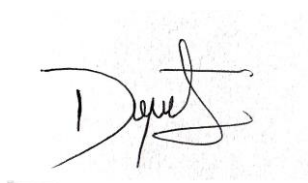
Tabla #12 Plan de mejoras pendiente por ejecutar

Causal	Acción de Mejora	Responsable	Ejecución	%
Instalaciones e inmobiliario inadecuado para recibir atención en hospitalización y urgencias	Se revisará la viabilidad en la adquisición de inmobiliario para los usuarios; actualmente en el servicio de clínica hombres ya se hizo adquisición de sillas en buen estado para el uso de los usuarios	Subdirección administrativa	Octubre	50%
Demora en la entrega de alimentos	Se procederá al cambio de prestador de servicio en las áreas afectadas, con el objetivo de mejorar las demoras en la atención y elevar la calidad del servicio brindado a los usuarios	Nutrición Subdirección Administrativa y Científica SIAU	Octubre	0%
Insatisfacción con la atención brindada por el personal asistencial	Se llevará a cabo una estrategia de humanización con el fin de mejorar la atención en los servicios de salud.	Subdirección Científica Coordinación de Enfermería SIAU	Octubre - Noviembre	0%
	Buscar estrategias con el fin de mejorar el proceso de información respecto a la llegada del almuerzo de los cuidadores	Coordinación de enfermería	Octubre	0%
No respuesta en los canales no presenciales para agendamiento de citas médicas	Realizar seguimiento y tener acceso a los chats de WhatsApp.	Subdirección Administrativa	Octubre	0%
No entrega de medicamento	Se revisará con el área de farmacia la disponibilidad de medicamentos	Farmacia –SIAU	Octubre	0%

Incongruencia con órdenes de medicamentos e incapacidades	Realizar socialización con los profesionales con el fin de recordarles la importancia del diligenciamiento adecuado y concorde a lo establecido	Subdirección científica	Octubre	0%
Inconformidad por falta de información sobre cancelación de cita por incapacidad médica del profesional	Reportar al área de facturación los hechos presentados con el respectivo plan de mejora	Facturación	Septiembre – octubre	50%
Pérdida de pertenencias en hospitalización	Buscar estrategias con el fin de mejorar el proceso de recepción de pertenencias, el cuidado y reporte de estas por parte del personal de enfermería	Subdirección científica – subdirección administrativa – coordinación de enfermería	Octubre – Noviembre	0%

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