

INFORME SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

IV 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 – 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:

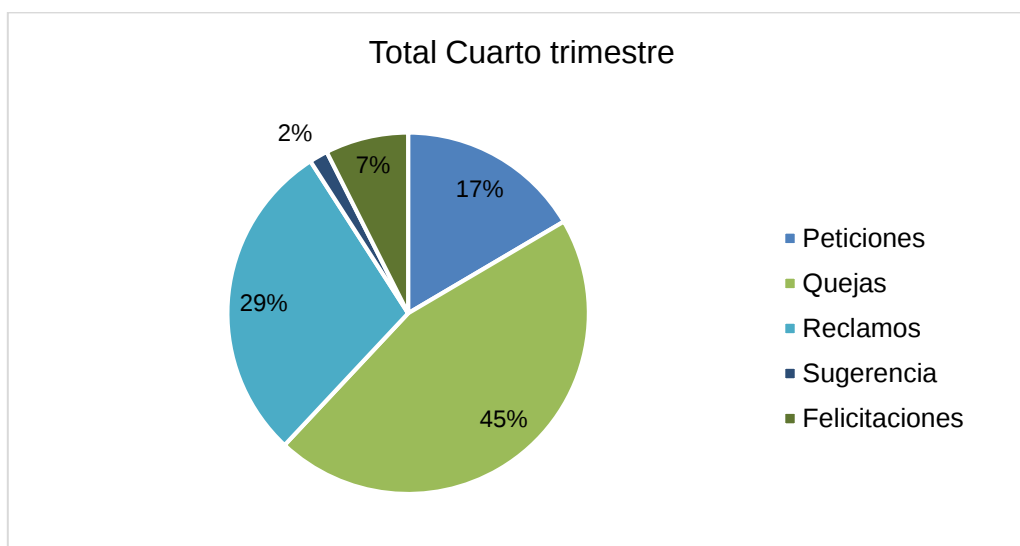
- Línea Telefónica: 6077008392 extensión 160
- WhatsApp: 317 363 5024
- Correo electrónico: siau@hospitalsancamilo.gov.co
- Página web: <https://hospitalsancamilo.gov.co/siau/radicar-pqrs/>
- Buzones de sugerencias
- Establecimiento físico: Atención personalizada Calle 45 n° 7-04 – Consulta externa

Tabla # 1 Total de PQRSF Cuarto trimestre del año 2025

Total PQRSF CUARTO TRIMESTRE				
Clasificación	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Peticiones	10	5	5	20
Quejas	23	19	13	55
Reclamos	19	9	7	35
Sugerencia	0	0	2	2
Felicitaciones	3	4	2	9
Total Trimestral	55	37	29	121

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Gráfico #1 Proporción PQRSF Cuarto trimestre 2025



Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Durante el cuarto trimestre de 2025, la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo registró un total de 121 PQRSF (Petitiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades), lo que permitió identificar tanto fortalezas como áreas críticas que requieren atención prioritaria en la prestación de los servicios de salud.

Del total de registros, el 45 % correspondió a quejas, evidenciando un nivel significativo de insatisfacción por parte de los usuarios. Las principales causas identificadas estuvieron relacionadas con la disponibilidad de citas médicas, las demoras en la atención y la percepción sobre la atención recibida.

Por su parte, el 29 % de las PQRSF correspondió a reclamos en salud, los cuales estuvieron asociados principalmente con dificultades en la asignación de citas médicas, reflejando inconformidad frente a la oportunidad en el acceso a los servicios.

El 17 % de los registros correspondió a petitiones, enfocadas específicamente en solicitudes de ajuste de registros de ingreso, correcciones relacionadas con pertenencias de los usuarios y requerimientos asociados a la historia clínica.

En cuanto a las sugerencias, estas representaron el 2 % del total y estuvieron relacionadas principalmente con inconformidades frente a la alimentación proporcionada.

Finalmente, se destaca que el 7 % de los registros correspondió a felicitaciones, en las cuales los usuarios expresaron su reconocimiento a la labor del personal de salud, resaltando especialmente la atención humanizada, el trato respetuoso y la empatía demostrada durante el proceso de atención

Felicitaciones cuarto trimestre 2025

En cuanto a las felicitaciones equivalentes al 7% 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	2	Hospital Día	Atencion Recibida	Se realizó socialización de la felicitación al servicio
	2	SIAU		
	1	Nutricion		
	1	Clínica Hombres		
	1	Consulta externa A		
	1	Programa Infantil		
	1	Sede Barrancabermeja		

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

En el análisis de las felicitaciones recibidas en el cuarto trimestre del año en curso, se destaca que el servicio de hospital día.

Peticiones Cuanto trimestre 2025:

En cuanto a las peticiones se recepcionaron un total de 20 con las siguientes causales:

Tabla #3 Consolidado de peticiones

PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
Peticiones	5	Historias clínicas	Solicitud de historias clínicas
			Solicitud de ajuste de información personal en datos de historia clínica
	4	Programa Infantil	Solicitud de formulación de medicamento Sertralina
			Falta de oportunidad en asignación de cita de psiquiatría pediátrica

		Consulta externa A	Solicitud de agendamiento de prueba neuropsicológica
		EPS	Asignación de junta médica
	4	Hospitalización Kids	Observación sobre la comida proporcionada a los pacientes
		Consulta externa B	Inconformidad por respuesta brindada a PQR 6230
		Sede Barrancabermeja	Solicitud de atención en Barrancabermeja por el psiquiatra tratante
			Solicitud de egreso voluntario
	2	Consulta externa A	Dificultades para acceder a los servicios médicos
			Solicitud de constancia por no convenio con nueva EPS
	1	Urgencias	Solicitud de mayor personal médico en urgencias
	1	Clínica hombres	Solicitud de información en formato institucional
	1	Farmacodependencia A	Solicitud de información sobre programa farmacodependencia
	1	Agudos mujeres	Perdida de pertenencias en agudos mujeres
	1	Inimputables	Solicitud de ingreso de alimentos preparados en casa a paciente inimputable

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Solicitudes en las que se negó el acceso a la información

Durante el cuarto trimestre del año 2025, se recibieron seis 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 cuarto trimestre 2025

Totales cuarto trimestre				
Clasificación	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
Total de PQRSF	52	33	27	112

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Tabla #5 Procedencia PQRS

Procedencia PQRSF		%
Total de PQR Procedentes	30	25%
Total de PQR	121	

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Durante el período analizado, se recibieron un total de 121 PQRSF, de los cuales 30 (25%) fueron considerados procedentes y 91 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 cuarto trimestre 2025

Tabla # 6 Mes de Octubre

PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
Quejas	8	Consulta externa A	Demoras en el agendamiento de pruebas y psiquiatría
		Programa Infantil	Demoras en asignación de cita de neurología pediátrica
		EPS	No oportunidad de citas especializadas
	5	Consulta externa A	Inconformidad con atención recibida por especialista, auxiliares administrativos y de enfermería
		Crónicos	
	2	Sede Barranca-bermeja	Inconformidad por no entrega de historia clínica
		Facturación	Inconformidad por información incompleta por parte de facturación
	2	EPS	Negación de traslado terrestre a institución orgánica
		Sede Barranca-bermeja	Negación del servicio en USM Barrancabermeja
	2	Consulta externa B	Inconformidad por no atención de prueba a menor de edad
			Inconformidad por demoras en atención
	1	Hospitalización	Hospitalización muy corta para la estabilidad del paciente
	1	Fármaco Kids	Solicitud por posible maltrato en unidad de servicios de salud

Reclamos	1	EPS	Solicitud de reporte de caso de paciente de neuropsiquiatría
	1	Vigilancia	Inconformidad por pérdida de documento de identidad durante visita
	12	Consulta externa A	No oportunidad de citas especializadas en neurología pediátrica, psiquiatría y psicología
		Consulta externa B	
		Programa Infantil	
		Consulta externa A	Demora en agendamiento de pruebas neuropsicológicas
	5	Farmacia	Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos
		EPS	
	2	Programa Infantil	Agendas lejanas
		Consulta externa A	Inconformidad con atención recibida por especialista de psiquiatría

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Análisis de las PQR Presentadas

- Dificultades en el agendamiento de consultas de psicología y pruebas (6 casos): Se reportan inconvenientes por parte de los usuarios para acceder a citas en especialidades como psicología, y para la programación de pruebas neuropsicológicas, cognitivas y de inteligencia. Los usuarios manifiestan no haber recibido respuesta oportuna a sus solicitudes a través de los canales dispuestos para el agendamiento.
- Solicitud de corrección de apellidos en orden médica e historia clínica (3 casos): Se evidencian reportes relacionados con errores en el registro de datos personales, lo cual genera solicitudes de corrección tanto en las órdenes médicas como en la historia clínica.
- Inconformidades por la atención recibida en un auxiliar administrativo y de enfermería (2 casos): Las quejas presentadas se refieren a la calidad del servicio ofrecido, evidenciando posibles falencias en el trato humanizado, la empatía o la competencia técnica de algunos funcionarios del área administrativa y personal de enfermería.

Inconformidad por pérdida de documento de identidad durante visita (1 caso): Se reporta la pérdida de un documento de identidad en el área de vigilancia. Desde la misma dependencia se realizó la gestión.

Tabla # 7 Mes de Noviembre

PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICA-DA	CASUAL DE PQR
Quejas	6	Consulta Externa A	Demoras en la atención y atención brindada
			Demoras en agendamiento de pruebas
			Demoras en asignación de prueba neuropsicológica
			Demoras en agendamiento de pruebas
			Demoras en agendamiento de cita especializada de psiquiatría
			Inconformidad por los números errados y sin contestación para brindar servicio y asignación de citas y pruebas
	5	Sede Barran-bermeja	Inconformidad por atención recibida por parte de personal de enfermería
		Consulta Externa A	Indisposición por mala atención y servicio de la Dra. blanca margarita barrera
		Consulta Externa B	Inconformidad con atención recibida por parte de psiquiatría
		Trabajo Social	Inconformidad con atención brindada por trabajo social
		Facturación	Inconformidad por atención recibida por parte de personal de facturación
	2	Clínica hombres	Inconformidad con atención recibida por parte de auxiliar de enfermería
	2	Consulta Externa A	Inconformidad por formula medica errónea
			Inconformidad por no convenio vigente con Nueva EPS para atención
	1	Facturación	Devolución de dinero
	1	Urgencias	Inconformidad con nota de trabajo social por presunto abandono
	1	Subdirección científica	No entrega de historia clínica a ICBF
	1	Clínica hombres	Inconformidad por no información sobre el paciente durante hospitalización
Reclamos	6	Consulta Externa A	Demoras en agendamiento de psicoterapias por psicología
		Programa Infantil	Demoras en agendamiento de cita de psiquiatría pediátrica
			Demoras en agendamiento de cita de psicología
		Farmacia	Demoras en entrega de medicamento Metilfenidato
	2	Urgencias	Inconformidad con atención en servicio de urgencias
		Clínica Hombres	Inconformidad con atención recibida en servicio de clínica hombres

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Análisis de las PQR Presentadas

- Dificultades en el agendamiento de pruebas (6 casos): Se reportan inconvenientes por parte de los usuarios para la programación de pruebas neuropsicológicas, cognitivas y de inteligencia. Los usuarios manifiestan no haber recibido respuesta oportuna a sus solicitudes a través de los canales dispuestos para el agendamiento.
- Inconformidades por la atención recibida por parte de personal de enfermería (3 casos): Las quejas presentadas se refieren a la calidad del servicio ofrecido, evidenciando posibles falencias en el trato humanizado, la empatía o la competencia técnica de algunos funcionarios del personal de enfermería.
- Calidad de los alimentos en hospitalización Kids (1 casos): Se reporta que la calidad y variedad de los alimentos proporcionados a los pacientes hospitalizados, en ocasiones no llega en condiciones aptas para la ingesta de estos.

Tabla # 8 Mes de Diciembre

PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
QUEJAS	3	Consulta externa A	Demoras en agendamiento de prueba neuropsicológica y de personalidad
	2	Facturación	Información sobre copagos y exoneración de copagos a usuarios
	2	Nutrición	Inconformidad con alimentación proporcionada
	2	Hospital Día Urgencias	Inconformidad con atención recibida y presunto acoso sexual por parte de auxiliar de enfermería
	1	Facturación	Demoras en el proceso de admisión
	1	Consulta externa A	Perdida de cita por indicaciones erradas y no préstamo de silla de rueda
	1	Crónicos	Criterio y manejo médico
	1	Farmacia	Demoras en entrega de medicamento Paliperidona
Reclamos	4	Farmacia	Demoras en entrega de medicamentos
	3	Consulta Externa A	Solicitud de ajuste de formula a solicitudes específicas de la eps
			Demoras en asignación de citas de psicología y terapias de rehabilitación cognitiva
Sugerencias	2	Nutrición	Inconformidad con alimentación proporcionada

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Análisis de las PQR Presentadas

- Demoras en agendamiento de prueba neuropsicológica y de personalidad (4 casos): Se reportan dificultades por parte de los usuarios para programar pruebas, evidenciando que las solicitudes a través de los canales establecidos no recibieron respuesta oportuna.
- Información sobre copagos y exoneración de copagos a usuarios (1 caso): Se identificó un caso relacionado con cobro injustificado o falta de claridad en la información proporcionada sobre exoneraciones de copago.
- Inconformidad con atención recibida y presunto acoso sexual por parte de auxiliar de enfermería (1 caso): El requerimiento señala deficiencias en el trato humanizado y situaciones de presunto acoso, lo que evidencia la necesidad de reforzar la supervisión y la capacitación del personal.
- Demoras en el proceso de admisión (1 caso): Se evidencian retrasos en la atención inicial de los usuarios, lo que impacta en la experiencia del paciente y la eficiencia del servicio.
- Pérdida de pertenencias en agudos mujeres (1 caso): Se identificó un caso de extravío de pertenencias, lo que resalta la necesidad de reforzar la seguridad y control dentro de la unidad.

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

Indicador	Octubre Resultado		Noviembre Resultado		Diciembre Resultado		Cuarto trimestre	
(Total de PQRSFD Contes- tadas a tiempo)	53	96%	33	89%	28	97%	114	94%
(Total PQRSFD de radicada)*100	55		37		29		121	

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Durante el cuarto trimestre se realizó un seguimiento riguroso al cumplimiento de los tiempos de respuesta de las PQRSF, de acuerdo con los parámetros establecidos por la Superintendencia Nacional de Salud. Como resultado, el indicador alcanzó un 94 % de cumplimiento global, superando la meta proyectada del 93 %.

Los casos de incumplimiento estuvieron asociados principalmente a procesos administrativos relacionados con trámites de contratación, dificultades en la entrega de medicamentos por parte de los laboratorios y retrasos en el reporte de información por parte de las diferentes áreas.

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

A raíz del análisis de las PQRSF procedentes recibidas durante el cuarto 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		Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
PQRS	Dificultades en el agendamiento de consultas de psicología y pruebas	6	6	4	16
	Solicitud de corrección de apellidos en orden médica e historia clínica	3			3
	Inconformidades por la atención recibida en un auxiliar administrativo y de enfermería	2	3	1	6
	Inconformidad por perdida de documento de identidad durante visita	1			1
	Perdida de pertenencias en hospitalización			1	1
	Calidad de los alimentos en hospitalización Kids		1		1
	Información sobre copagos y exoneración de copagos a usuarios			1	1
	Demoras en el proceso de admisión			1	1
	Total	12	10	8	30

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 9 acciones específicas, de las cuales 5 han sido ejecutadas y finalizadas con éxito durante el

cuarto 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
	OCTUBRE	
Demoras en la entrega de alimentos y en su calidad	Se realizó el cambio de la empresa encargada del servicio de alimentación. Adicionalmente, se efectuó un monitoreo posterior, evidenciándose que la insatisfacción reportada durante el mes de octubre corresponde principalmente a preferencias particulares de algunos usuarios, las cuales se apartan de los lineamientos establecidos en la producción y el sabor de los alimentos	100%
Dificultades en el agendamiento de citas a través del chatbot	Se realizó reunión con el área encarga donde se establecieron compromiso relacionado con el seguimiento del funcionamiento de chat bot (WhatsApp	100%
	Se realizó socialización a usuario relacionadas con el manejo de los canales no presenciales para solicitar cita medica	
No entrega de medicamento	Desde el área de farmacia se continuó reportando los diferentes medicamentos en desabastecimiento.	100%
	Noviembre	
Dificultades en el agendamiento de consultas de psicología y pruebas	Se realizó la gestión correspondiente para ampliar la disponibilidad del servicio de psicología	100%
Solicitud de corrección de apellidos en orden médica e historia clínica	Se gestionó, a través del sistema 360, la actualización y ajuste correspondiente a la información básica de los usuarios, con el fin de garantizar la veracidad y coherencia de los datos registrados	100%
Inconformidad por pérdida de documento de identidad durante visita	Se realizó la recuperación del documento de identidad.	100%
Instalaciones e inmobiliario inadecuado para recibir atención en hospitalización y urgencias	Se realizó entrega de sanabas para algunos servicios hospitalarios	100%

Inconformidad por falta de información sobre cancelación de cita por incapacidad médica del profesional	Se realizó el reporte al área de facturación para la debida acción de mejora	100%
Pérdida de pertenencias en hospitalización	Se realizó entrega del valor de las pertenecías	100%
Diciembre		
Insatisfacción por la percepción de los alimentos	El área de nutrición reviso el caso y se realizaron las respectivas acciones de mejora	100%
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO		100%

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

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

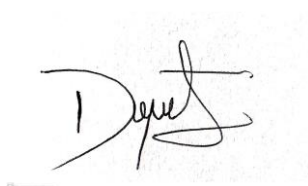
Tabla #12 Plan de mejoras pendiente por ejecutar

Causal	Acción de Mejora	Responsable	Ejecución	%
Dificultades en el agendamiento de pruebas	Incrementar el talento humano en el área de neuropsicología para garantizar la atención oportuna y adecuada a la demanda existente	Subdirección científica	Diciembre - Enero	100%
	Optimización del sistema de recepción de solicitudes para programas de rehabilitación cognitiva.	Subdirección administrativa – Consulta externa - SIAU	Enero	0%
Información sobre copagos y exoneración de copagos a usuarios	Facturación realizará la devolución del dinero a la usuaria	Facturación	Enero	0%

Inconformidad con atención recibida y presunto acoso sexual por parte de auxiliar de enfermería	Se reportó el caso con el fin de tomar las medidas pertinentes	Subdirección científica - SIAU	Enero	50%
Demoras en el proceso de admisión	Revisar con el área administrativa y facturación los tiempos de admisión del usuario	Subdirección administrativa – Facturación - SIAU	Enero	0%
Pérdida de pertenencias en agudos mujeres	Garantizar la entrega de las pertenencias que el usuario está solicitando	Agudos mujeres – coordinación de enfermería – Subdirección científica	Enero	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