

INFORME SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

I TRIMESTRE DEL 2026



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 2026

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:

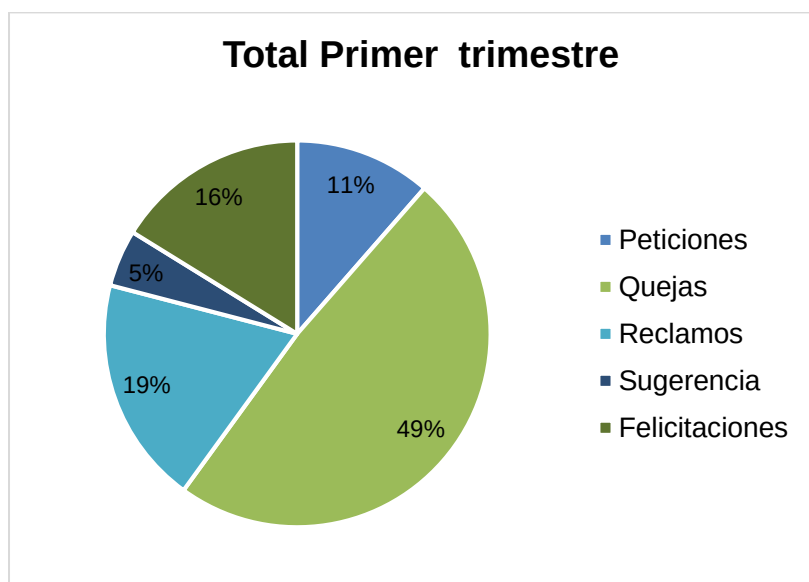
- Línea Telefónica: 6077008392 extensión 160
- WhatsApp: 317 363 5024
- Correo electrónico: siau@hospitalsancamilo.gov.co
- Página web: <https://hospitalsancamilo.gov.co/siau/radicar-pqrs/>
- Buzones de sugerencias
- Establecimiento físico: Atención personalizada Calle 45 n° 7-04 – Consulta externa

Tabla # 1 Total de PQRSF Primer trimestre del año 2026

Total PQRSF PRIMER TRIMESTRE				
Clasificación	Enero	Febrero	Marzo	Total
Peticiones	5	11	6	22
Quejas	18	12	16	46
Reclamos	15	7	8	30
Sugerencia	0	3	0	3
Felicitaciones	10	9	7	26
Total Trimestral	48	42	37	127

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Gráfico #1 Proporción PQRSF Primer trimestre 2026



Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Durante el primer trimestre de 2026, la E.S.E. Hospital Psiquiátrico San Camilo registró un total de 127 PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), lo que permitió identificar de manera integral tanto fortalezas en la prestación del servicio como oportunidades de mejora que requieren intervención prioritaria.

Se evidencia que el 49 % de los registros corresponde a quejas, constituyéndose en la categoría predominante. Este comportamiento refleja un nivel importante de insatisfacción por parte de los usuarios, principalmente asociado a aspectos operativos del servicio, tales como la variación en la calidad y presentación de los alimentos, así como demoras en la asignación de citas, especialmente en los servicios de pruebas neuropsicológicas y atención psicológica.

Por su parte, el 19 % corresponde a reclamos en salud, los cuales presentan un mayor nivel de complejidad, dado que están relacionados con posibles fallas en la continuidad y coherencia de la atención. Dentro de las principales causas se identifican incongruencias en órdenes médicas, medicamentos e incapacidades, así como dificultades en el agendamiento de consultas especializadas como neurología pediátrica y de adultos.

El 11 % de las PQRSF corresponde a peticiones, orientadas principalmente a solicitudes de acceso a la información, tales como entrega de historias clínicas en el ámbito ambulatorio y demoras en su suministro. Esto evidencia la necesidad de fortalecer los

procesos administrativos y garantizar el cumplimiento de los tiempos establecidos normativamente para la entrega de documentación clínica.

En cuanto a las sugerencias (5 %), estas se centran en oportunidades de mejora, especialmente relacionadas con la alimentación, lo que coincide con los hallazgos identificados en las quejas.

Finalmente, se destaca que el 16 % corresponde a felicitaciones, lo cual constituye un aspecto positivo y refleja la percepción favorable de los usuarios frente a la atención recibida. Los reconocimientos se orientan principalmente hacia la calidad humana del personal de salud, resaltando la atención humanizada, el trato respetuoso y la empatía, elementos fundamentales en la prestación de servicios en salud mental.

Felicitaciones primer trimestre 2026

En cuanto a las felicitaciones equivalentes al 16% 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:

Tabla #2 Consolidado de felicitaciones

PQRSF	TOTAL PQRSF RECEPCIONADAS	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR	GESTION
Felicitaciones	11	Farmacodependencia A	Atencion Recibida	Se realizó socialización de la felicitación al servicio
	5	Clínica Hombres		
	4	Deportes		
	3	Consulta externa A		
	3	Sede Barrancabermeja		

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 farmacodependencia A.

Peticiones Primer trimestre 2026:

En cuanto a las peticiones se recibieron un total de 22 con las siguientes causales:

Tabla #3 Consolidado de peticiones

PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
Peticiones	5	Nutrición	Inconformidad por dieta repetida, no hay variación
			Inconformidad con alimentos suministrados
	3	Consulta externa B	Inconformidad por no entrega de resultados
		Electroencefalograma	
		Programa Infantil	
	3	Consulta externa A	Actualización de datos
			No entrega de historia clínica el día de la cita
		Historias Clínicas	Inconformidad por no entrega de historia clínica
	2	Consulta externa A	Solicitud de corrección de orden de medicamentos
		EPS	Corrección orden medica
	3	Área administrativa	Demora en la atención por proceso de registro/admisión erróneo
		SIAU	Confirmación de veracidad de certificado expedido
		Área Administrativa	Proceso Jurídico
	2	San Camilo Kids	Solicitud de ingreso de alimentos a hospitalización Kids
		Farmacodependencia A	Solicitud de ingreso a farmacodependencia
	1	Urgencias	Protocolo de seguridad en caso de paciente agitado
	1	Hospital Día	Inconformidad con atención por parte de psiquiatría del programa
	1	Agudos Mujeres	Perdida de pertenencias en agudos mujeres
	1	Hospitalización	Solicitud de ampliación de tiempos de hospitalización

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Solicitudes en las que se negó el acceso a la información

Durante el primer trimestre del año 2026, no se recibieron solicitudes relacionadas con ceso a la información.

Tabla #4 Consolidado de PQRSF Primer trimestre 2026

Totales Primer trimestre				
Clasificación	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Total de PQRSF	48	42	37	127

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Tabla #5 Procedencia PQRS

Procedencia PQRSF		%
Total de PQR Procedentes	35	28%
Total de PQR	127	

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Durante el período analizado, se recibieron un total de 127 PQRSF, de los cuales 35 (28%) fueron considerados procedentes y 92 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 2026

Tabla # 6 Mes de Enero

PQRSF	TOTAL PQRSF RECEPCIONADAS	AREA IMPLI-CADA	CASUAL DE PQR
Quejas	2	Consulta Externa B	Inconformidad por comentarios del psicólogo en consulta No entrega de resultados de prueba de personalidad
	2	Consulta Externa A	Inconformidad por cambio de lugar de ingreso a la institución Inconformidad por cancelación de cita
	2	Área Administrativa	Inconformidad por mal funcionamiento de WhatsApp de citas
		Facturación	Inconformidad por proceso de admisión
	2	Historias clínicas	Demoras en entrega de historia clínica
	2	Vigilancia- Facturación	Inconformidad por atención recibida por parte de vigilancia y facturación
	2	Programa infantil	No disponibilidad de agenda de neuropsiquiatría y psiquiatría

Reclamos		Consulta Externa A	
	3	Clínica hombres	Inconformidad por presunto maltrato durante hospitalización
	3	Consulta Externa A	Negación de la atención
		Urgencias	
	2	Consulta externa B	Negación del servicio de psicología por no presentar orden médica
			No entrega de resultados de prueba de personalidad
	1	Historias clínicas	Negación de entrega de historia clínica
	2	Consulta Externa A	Demoras en agendamiento de cita de psiquiatría adulto
			Demoras en agendamiento de cita de psicología
	3	Consulta externa A	Ajuste de fórmula de medicamento
		Clínica hombres	
		EPS	
	3	EPS	Demoras en agendamiento de prueba de neuro-psicología
	4	Farmacia	Demora en entrega de medicamento Metilfenidato
			Demora en entrega de medicamento Venlafaxina
			Demora en entrega de medicamento Lisdextamfetamina

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Análisis de las PQR Presentadas

- **Inconformidad con la atención recibida en hospitalización (3):** tras la revisión de las notas de enfermería y de las cámaras de seguridad, se evidenció una aplicación errónea del protocolo de contención, lo cual generó la inconformidad del usuario. Este hallazgo indica la necesidad de reforzar el cumplimiento de protocolos asistenciales, así como procesos de capacitación y supervisión del personal.
- **No entrega de resultados de prueba de personalidad (3):** la demora en la entrega de los resultados se debió a cambios en el talento humano, lo que afectó la continuidad del proceso y los tiempos de respuesta. Se identifica como un problema de transición de personal y gestión del relevo, que impacta la oportunidad del servicio.

- **Demora en la entrega de medicamentos (2):** La causa principal fue relacionada con temas de logística y distribución del laboratorio, lo cual generó retrasos en la dispensación de los medicamentos a los pacientes. Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer la cadena de suministro y los tiempos de entrega.
- **Demoras en la entrega de historias clínicas (2):** La demora se presentó debido a la migración del sistema de información y al cierre de cuentas de fin de año, lo que ocasionó retrasos en la confirmación de pagos, la cual no fue recibida oportunamente. Se identifica como una afectación asociada a procesos administrativos y tecnológicos.
- **Proceso de admisión erróneo y demoras en la atención (2):** Se evidenció un error en el proceso de admisión, lo que generó demoras en la atención del usuario. Esta causal refleja la necesidad de estandarizar y reforzar los procedimientos de admisión, así como el entrenamiento del personal involucrado.
- **Inconformidad por cancelación de cita el día anterior (1):** Debido a un inconveniente presentado por la profesional tratante, fue necesario realizar cambios en la agenda y reprogramar las citas, lo cual generó inconformidad en el usuario. Se identifica una oportunidad de mejora en la comunicación oportuna y manejo de contingencias
- **Error en WhatsApp para el agendamiento de citas (1):** El caso fue notificado al área responsable, evidenciando que la plataforma de WhatsApp presentó un error al momento de seleccionar al profesional tratante, mostrando la agenda de otro profesional. Esta situación corresponde a una falla tecnológica que afecta el proceso de agendamiento.
- **Error en la orden médica de medicamentos (1):** El paciente fue dado de alta de hospitalización y, pese a que la orden médica correcta se encontraba disponible, el personal entregó una orden equivocada. Este evento representa un riesgo para la seguridad del paciente, asociado a fallas en la verificación y entrega de documentos

Tabla # 7 Mes de Febrero

PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
Quejas	4	Consulta externa A	Inconformidad por no información sobre cambio de profesional
			Inconformidad por demoras en agendamiento de pruebas
		Vigilancia	Inconformidad por indicaciones erróneas
		Sede Barrancabermeja	Negación de atención psicoterapia por psicología
	3	Agudos mujeres	Inconformidad por falta de comunicación y mejor trato
		Sede Barrancabermeja	Inconformidad por trato brindado por parte de jefe de enfermería
	2	Crónicos	Inconformidad por proceso medico en crónicos
		Hospital Día	Solicitud de valoración por psiquiatría para el paciente y familiar
	2	Programa Infantil	No entrega de recetario para reclamar medicamentos
		Consulta externa A	Inconformidad por no entrega de recetarios médicos
Reclamos	4	Urgencias	Inconformidad por administración de medicamentos y egreso de la paciente sin familiar
		Consulta Externa B	Falta de oportunidad por asignación de psicoterapias
		Consulta Externa A	Inconformidad por demoras en agendamiento de pruebas
	3	EPS	Falta de oportunidad por asignación de psiquiatría
		Nutrición	Inconformidad por dieta repetida, no hay variación
		Crónicos	Inconformidad con atención por parte de profesionales del servicio
		Hospital Día	Inconformidad por tratamiento establecido en hospital día
Sugerencias	3	Nutrición	Inconformidad por dieta repetida, no hay variación

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Análisis de las PQR Presentadas

- **Inconformidad con dietas repetidas sede Barrancabermeja (no hay variación)**
 – **8 casos:** La principal preocupación de los usuarios corresponde a la repetición

de las dietas durante la estancia hospitalaria, lo que genera percepción de poca variedad en los alimentos ofrecidos. Esta situación puede estar asociada a ciclos de menú con limitada rotación o a las restricciones propias de las dietas terapéuticas indicadas para algunos pacientes.

- **Demoras en el agendamiento y en la gestión de citas (pruebas)– 3 casos:** Los retrasos en la atención y en la programación de citas se han relacionado con la renuncia de algunos profesionales, lo que redujo temporalmente la disponibilidad de agendas. Además, actualmente no se cuenta con el equipo celular institucional destinado al canal de WhatsApp para el agendamiento de pruebas, lo que limita la gestión operativa y retrasa la asignación de citas.
- **Administración de medicamentos y egreso de la paciente sin familiar – 1 caso:** Se identificó que el egreso de una paciente se realizó sin acompañamiento familiar luego de haberle administrado un medicamento. Esta situación resalta la importancia de reforzar la verificación de los protocolos de egreso y la comunicación con familiares o cuidadores, asegurando la continuidad y seguridad del cuidado posterior a la valoración de urgencias.
- **No entrega de recetarios oficiales – 1 caso:** El desabastecimiento temporal de recetarios oficiales, asociado a los procesos administrativos de contratación entre entidades para su suministro, ocasionó demoras en la entrega de los medicamentos en los dispensarios, aunque la formulación se realizó oportunamente. Esta situación afectó la disponibilidad de los tratamientos para los pacientes, evidenciando la necesidad de fortalecer la planeación y gestión del abastecimiento de insumos administrativos, asegurando que los recetarios estén disponibles para que los dispensarios puedan entregar los medicamentos sin retrasos y garantizar la continuidad de los procesos asistenciales.
- **Incongruencia entre control médico y orden de medicamentos – 1 caso:** Se identificó que el control médico estaba programado a tres meses, mientras que la orden de medicamentos cubría únicamente un mes de tratamiento. Esta diferencia provocó que la paciente quedara sin medicación antes de la fecha del control, afectando la continuidad del manejo farmacológico.
- **Indicaciones incorrectas por parte de vigilancia – 1 caso:** Un paciente recibió indicaciones erróneas del personal de vigilancia, lo que provocó que llegara tarde a su cita programada. Esta situación afecta la oportunidad de la atención y la continuidad del tratamiento en salud mental.

- **Atención de psiquiatría en Hospital Día – 1 caso:** Los pacientes del programa de Hospital Día fueron atendidos en un salón en lugar de un consultorio, lo que afectó la privacidad, comodidad y percepción de calidad de la atención

Tabla # 8 Mes de Marzo

PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
Quejas	6	Consulta externa A, B, PI	Inconformidad por demoras en la atención y disponibilidad de citas especializadas
		EPS	Inconformidad por no prestación de servicio de cita especializada
			Inconformidad porque el profesional en psiquiatría le negó la atención
	4	Consulta externa A, PI	Inconformidad por no información de cancelación y cambio de horario de la cita
			Inconformidad por negación de atención por no traer al paciente
		EPS	Inconformidad porque el profesional en psiquiatría le negó la atención
	3	Consulta externa A, PI	Inconformidad por no información de cancelación y cambio de horario de la cita
			Inconformidad por negación de atención por no traer al paciente
	1	Hospital Día	Desistimiento expreso de la queja por parte de la usuaria
	1	Farmacodependencia A	Inconformidad por toma de signos vitales en la madrugada
	1	EPS	Solicitud de farmacodependencia
Reclamos	4	EPS	Inconformidad por no prestación de servicio de cita especializada
		Consulta externa A	Demora en agendamiento de cita de psiquiatría
		Programa Infantil	
		Consulta externa A	
	2	Farmacia	Inconformidad por no entrega de medicamento paliperidona
		Farmacia	Inconformidad por no entrega de medicamento metilfenidato
	1	Hospital Día	Inconformidad por tratamiento establecido en hospital día
	1	Consulta externa A	Solicitud de corrección de orden médica

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Análisis de las PQR Presentadas

- **Demoras en el agendamiento y en la gestión de citas (pruebas) – 1 caso:**
Actualmente no se cuenta con el equipo celular institucional destinado al canal de WhatsApp para el agendamiento de pruebas, lo que limita la gestión operativa y retrasa la asignación de citas. Se debe fortalecer la disponibilidad del talento humano y restablecer los canales tecnológicos de comunicación para optimizar los procesos de agendamiento y mejorar la oportunidad en la atención.
- **Incongruencia con orden de medicamentos – 1 caso:** Se identificó que la orden de medicamento presentaba un error en la cantidad enviada para el control de 3 meses, afectando la continuidad del manejo farmacológico. Es fundamental verificar la coherencia entre la duración del tratamiento y la cantidad de medicamento formulado, garantizando que los pacientes no queden sin medicación durante el intervalo entre consultas.
- **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.
- **Demora en entrega de historias clínicas – 1 caso:** Se evidencia que, al salir la paciente de consulta, el personal administrativo no se encontraba en la institución para entregarle la historia

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)	48	100%	41	98%	34	92%	123	97%
(Total PQRSFD de radicada)*100	48		42		37		127	

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Durante el primer trimestre de 2026 se realizó un seguimiento riguroso al cumplimiento de los tiempos de respuesta de las PQRSF, en concordancia con los lineamientos establecidos por la Superintendencia Nacional de Salud. Como resultado, se alcanzó un 97 % de cumplimiento global, superando la meta proyectada del 93 %, lo cual evidencia un adecuado desempeño en la gestión y respuesta oportuna a los requerimientos de los usuarios.

Los casos de incumplimiento identificados fueron mínimos y estuvieron asociados principalmente a procesos administrativos específicos, tales como revisión de cámaras de seguridad, entrega de pertenencias a usuarios y algunas dificultades operativas en los sistemas de información.

Plan de Mejora de PQRSF procedente en el primer trimestre del año 2026

A raíz del análisis de las PQRSF procedentes recibidas durante el primer trimestre del año 2026, 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		Enero	Febrero	Marzo	Total
PQRS	Dificultades en el agendamiento de consultas de neurología pediátrica y neurología de adultos		3	1	4
	Demora y estado en entrega de los alimentos		8		8
	Inconformidades por la atención recibida en clínica hombres	3	1		4
	Inconformidad con atención por parte de psiquiatría (hospital día)				
	Inconformidad por administración de medicamentos y egreso de la paciente sin familiar		1		1
	Inconformidad por cancelación de cita	1			1
	No respuesta de agendamiento en los Canals no presenciales de citas medicas	1			1
	No entrega de medicamento metilfenidato	2			2
	Demora en entrega de medicamentos				
	Inconformidad por no entrega de fórmulas posfechadas. Recetarios oficiales		1		1
	No entrega de historia clínica ambulatorios				
	Incongruencia con órdenes de medicamentos e incapacidades (correcciones)	1	1	1	3
	Perdida de pertenencias en hospitalización			1	1
	Proceso de admisión erróneo, demoras en proceso de admisión	2			2
	Demoras en entrega de historia clínica	2		1	3
	No entrega de resultados de prueba de personalidad	3			3
	Inconformidad por indicaciones erróneas y perdida de cita		1		1
Total		15	16	4	35

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 (59%):** El plan de mejora consta de 17 acciones específicas, de las cuales 10 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 #11 Plan de acciones de mejoras ejecutadas

Causal	Acción de mejora implementadas	Porcentaje de ejecución
	Enero	
Demora en la entrega de medicamentos	Desde el área de farmacia se realizará el reporte oportuno de los medicamentos en condición de desabastecimiento o que presenten demoras en la atención, con el fin de garantizar la continuidad del servicio y una gestión preventiva.	100%
	Febrero	
Insatisfacción por la percepción de los alimentos (demoras y pre-sensación servicio Barrancabermeja)	El área de Nutrición desarrolló el plan de mejora correspondiente y realizó el respectivo seguimiento. A la fecha, no se evidencian PQRS relacionadas con esta situación en la unidad de Barrancabermeja	100%
Insatisfacción con la atención brindada por el personal asistencial	La Oficina SIAU realizó capacitación al personal asistencial sobre atención humanizada, segura y de calidad dirigida a usuarios y familiares.	100%
Insatisfacción en las demoras en el agendamiento del chat bot	Se realizó la revisión y análisis de las demoras presentadas en el agendamiento de citas y, desde el área de sistemas, se implementaron las mejoras solicitadas, optimizando los tiempos y la oportunidad en la asignación.	100%
No entrega de recetarios oficiales	Adquisición de recetarios oficiales	100%
Atención de psiquiatría en Hospital Día	Se designó un consultorio en el servicio de hospital día para la atención a usuarios de la unidad	100%
Demoras en el proceso de admisión	Se realizó rotación del personal y reunión con la áreas encargadas para buscar estrategia que mejoren el proceso de admisión	100%
	Se realizó reunión con la áreas encargadas para buscar estrategia que mejoren el proceso de admisión	100%
	Abril	
Administración de medicamentos y egreso de la	Se realiza socialización a los médicos de la institución sobre la importancia del manejo de medicamento y egreso	100%

paciente sin familiar	del usuario con acompañante	
Demoras en el agendamiento y en la gestión de citas (pruebas)	Se gestionó el teléfono móvil para el debido agendamiento de las cita de pruebas neuropsicológicas y psicológicas	100%

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

- Acciones en Proceso de Ejecución (41%): El 41% (7) restante de las acciones están actualmente en proceso de ejecución. Estas incluyen:

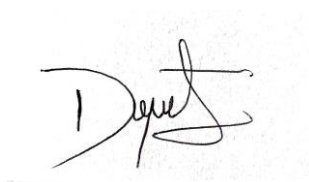
Tabla #12 Plan de mejoras pendiente por ejecutar

Causal	Acción de Mejora	Responsable	Ejecución	%
Incongruencia con orden de medicamentos	Socializar a los médicos la importancia de verificar que la cantidad del medicamento enviado coincida con la formulación	Subdirección científica	Marzo-Abril	50%
Pérdida de pertenencias en agudos mujeres	Garantizar la entrega de las pertenencias que el usuario está solicitando	Agudos mujeres – coordinación de enfermería – Subdirección científica	Abril	0%
Demora en entrega de historias clínicas	Revisar el proceso de entrega de historia y garantizar la entrega a todos los usuarios	Consulta externa	Abril	0%
Insatisfacción con la atención brindada por el personal asistencial	Implementar la estrategia de humanización en la atención para mejorar la calidad del servicio.	Gerencia Subdirección Científica Coordinación de Enfermería profesional SIAU	Primer trimestre de año	75%
No entrega de resultados de prueba de personalidad	Revisar con el área de soporte la posibilidad de generar un reporte que permita realizar seguimiento al cargue de las pruebas psicológicas, con el fin de fortalecer la trazabilidad y el control del proceso.	Siau- sistemas 360	Febrero-Marzo	50%
Error en WhatsApp para el agendamiento de	Revisar y analizar las posibles demoras presentadas en el agenda-	Subdirección administrativa –	Febrero-Marzo	75%

citas	miento de citas, e implementar mejoras desde el área del sistema de agendamiento con el fin de optimizar los tiempos y la oportunidad en la asignación de citas	SIAU		
Indicaciones incorrectas por parte de vigilancia	Socializar a vigilancia la ubicación de los profesionales en cada servicio de atención ambulatoria	SIAU	Abril	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