

INFORME SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

II 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 – Segundo 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:

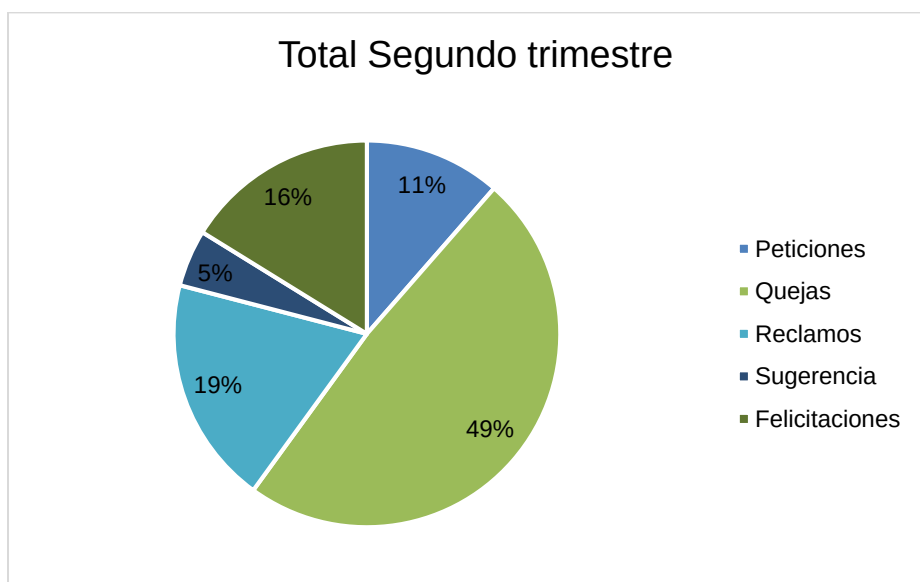
- Línea Telefónica: 6077008392 extensión 160
- WhatsApp: 317 363 5024
- Correo electrónico: siau@hospitalsancamilo.gov.co
- Página web: <https://hospitalsancamilo.gov.co/siau/radicar-pqrs/>
- Buzones de sugerencias
- Establecimiento físico: Atención personalizada Calle 45 n° 7-04 – Consulta externa

Tabla # 1 Total de PQRSF segundo trimestre del año 2026

Total PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE				
Clasificación	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total
Peticiones	4	5	8	17
Quejas	32	21	30	83
Reclamos	8	22	24	54
Sugerencia	1	0	0	1
Felicitaciones	21	5	4	30
Total Trimestral	66	53	66	185

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Gráfico #1 Proporción PQRSF Segundo trimestre 2026



Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Durante el segundo trimestre de 2026, la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo registró un total de 185 PQRSF (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), las cuales constituyen una herramienta fundamental para evaluar la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios e identificar oportunidades de mejora que fortalezcan la calidad de la atención.

El análisis evidencia que el 49 % de los registros corresponde a quejas, consolidándose como la categoría de mayor representatividad. Estas se relacionan principalmente con situaciones que afectan la oportunidad y la experiencia del usuario, destacándose las inconformidades por la variación en la calidad y las demoras en la entrega de los alimentos, así como las demoras en la asignación de citas, especialmente en los servicios de Neurología Pediátrica, Psiquiatría y Psicología, aspectos que continúan representando retos para la accesibilidad y oportunidad en la atención.

Los reclamos en salud representan el 19 % del total de PQRSF y corresponden a situaciones de mayor complejidad, al estar asociados con posibles afectaciones en la continuidad del tratamiento y la prestación de los servicios. Las principales causas identificadas fueron las demoras en la entrega de medicamentos y en la asignación de citas.

Las peticiones, que representan el 11 % de los registros, estuvieron orientadas principalmente a solicitudes de información y trámites administrativos, entre ellos la expedición de copias de historias clínicas, asignación de cupos y solicitudes de ingreso a programas institucionales.

En cuanto a las sugerencias (5%), estas estuvieron dirigidas principalmente a fortalecer la oportunidad en la atención y optimizar algunos procesos asistenciales y administrativos.

Finalmente, el 16% de las PQRSF corresponde a felicitaciones, lo que refleja una percepción favorable por parte de los usuarios respecto a la atención recibida. Los reconocimientos estuvieron dirigidos principalmente al talento humano por su calidad humana, trato respetuoso, empatía, vocación de servicio y atención humanizada, evidenciando el compromiso institucional con la prestación de servicios centrados en el usuario.

Felicitaciones segundo 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	22	Clínica Hombres	Atencion Recibi-da	Se realizó socialización de la felicitación al servicio
	2	Agudos mujeres		
	2	Laboratorio Clínico		
	2	Consulta externa A		
	1	Consulta externa B		
	1	Urgencias		

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

En el análisis de las felicitaciones recibidas en el segundo trimestre del año en curso, se destaca que el servicio de clínica hombres.

Peticiones Segundo trimestre 2026:

En cuanto a las peticiones se recibieron un total de 17 con las siguientes causales:

Tabla #3 Consolidado de peticiones

PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICA-DA	CASUAL DE PQR
Peticiones	4	Área Administrati-va	Solicitud de resultados de biopsia
		Área de Subdirec-ción científica	Solicitud de certificado de defunción
		Historias clínicas	Solicitud de incapacidades desde el año 2022
			Negación de entrega de historia clínica
	2	Clínica Hombres	Perdida de documentos
			Solicitud de ingreso de funcionario de la registradora
	2	Hospitalización	Solicitud de aceptación de remisión de pa-ciente
		Urgencias	Solicitud de devolución de camilla
	2	Agudos mujeres	Restricción de administración de medica-mentos
			Solicitud de video de evento asistencial
	2	Crónicos	Inconformidad con atención recibida
		Clínica Hombres	Inconformidad por no ingreso a fármaco
	2	Sede Barranca-bermeja	Solicitud de cita de psiquiatría en Barranca-bermeja
			Demora en agendamiento de citas (psiquia-tría)
	1	Facturación	Solicitud de traslado de IPS para Boyacá
	1	Farmacia	Solicitud de NO entrega de medicamentos a paciente
	1	Hospitalización	Solicitud de cupo en crónicos

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Solicitudes en las que se negó el acceso a la información

Durante el segundo trimestre de 2026 se recibió una (1) petición relacionada con el acceso a la historia clínica. Tras la revisión del caso, se informó al usuario que, debido a la reserva legal que ampara este documento, era necesario cumplir con el procedimiento institucional para su solicitud. En consecuencia, se brindó orientación clara sobre los requisitos y el paso a paso para tramitar la entrega de la información, garantizando el acceso conforme a la normatividad vigente.

Tabla #4 Consolidado de PQRSF Segundo trimestre 2026

Totales segundo trimestre				
Clasificación	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Total de PQRSF	66	53	66	185

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Tabla #5 Procedencia PQRS

Procedencia PQRSF		%
Total de PQR Procedentes	34	18%
Total de PQR	185	

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Durante el período analizado, se recibieron un total de 185 PQRSF, de los cuales 34 (18%) fueron considerados procedentes y 151 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 Segundo trimestre 2026

Tabla # 6 Mes de Abril

PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
Quejas	12	Sede Barrancabermeja	Inconformidad por atención recibida por parte de las jefes de enfermería de la unidad Barrancabermeja
			Inconformidad por no atención de psiquiatría
			Inconformidad por atención recibida por auxiliar
		Agudos mujeres	Inconformidad por trato recibido en el servicio de agudos mujeres

		Consulta externa A	Inconformidad con atención recibida por parte de psiquiatra
		Urgencias	Inconformidad por trato hacia paciente
		Crónicos	Presunta discriminación y bullying por parte de auxiliares a paciente
	5	Hospital día	Inconformidad por ventiladores dañados
		Consulta externa A	Inconformidad por mal estado de las instalaciones de consulta externa A
	4	Programa Infantil	Barreras en la asignación de cita de neurología pediátrica
		Sede Barrancabermeja	Barreras en la asignación de cita de psiquiatría
		Consulta externa A	Inconformidad por cancelación de cita de psiquiatría
	3	Hospital Kids	Inconformidad por no permitir acompañamiento a menor en hospitalización
		Vigilancia	Inconformidad por no permitir ingreso a policías con armas a las instalaciones
	2	Facturación	Demoras en el proceso de admisión
		Consulta externa A	Demora en entrega de ordenes e historia clínica
	2	Hospital Kids	Inconformidad por fractura de brazo en hospitalización
		Clínica Hombres	Inconformidad por manejo interno en clínica hombres
	2	Consulta externa A	Inconformidad por diligenciamiento errado de recetario oficial
		Consulta externa B	Solicitud de resultado de prueba cognitiva
	1	Sisbén	Solicitud de apoyo por cobro a persona vulnerable
	1	Fármaco Kids	Inconformidad con alimentación en fármaco Kids y atención
Reclamos	3	Consulta externa A	Inconformidad por atención recibida por parte de psiquiatría
			Inconformidad por no atención de psiquiatría
		Call Center	Inconformidad con atención recibida por medio del Call Center
	3	Farmacia	Inconformidad por entrega inadecuada de medicamentos
			Inconformidad por entrega incompleta de medicamentos
		EPS	Completar recetario oficial para medicamentos
	2	Consulta externa B	Demoras en agendamiento de citas de psicología
		Consulta externa A	Inconformidad por no agendamiento de prueba cognitiva
Sugerencias	1	Consulta externa B	Demoras en el proceso de admisión

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Análisis de las PQR Presentadas

- **Mantenimiento de ventiladores – 4 casos**

Se evidenciaron fallas en el funcionamiento de los ventiladores del servicio de Hospital Día, afectando las condiciones de confort y bienestar de los usuarios. Esta situación refleja la necesidad de fortalecer los procesos de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos e infraestructura, garantizando espacios adecuados para la prestación del servicio.

- **Demoras en el agendamiento y en la gestión de citas (pruebas) – 2 casos**

Se evidenciaron demoras en el proceso de agendamiento de citas de psiquiatría y pruebas, generando inconformidad en los usuarios y afectando la oportunidad en la atención. Esta situación se relaciona con limitaciones en los canales de comunicación y en la capacidad operativa para la asignación oportuna de servicios.

- **Atención recibida en Call Center - 1 caso**

Se presentaron inconformidades relacionadas con la atención brindada a través del Call center, asociadas a dificultades en la orientación, oportunidad y calidad de la información suministrada a los usuarios.

- **Discriminación y bullying por diagnostico – 1 caso**

Se reportó una situación de discriminación y trato inadecuado hacia un usuario debido a su diagnóstico, afectando su bienestar emocional y percepción frente a la atención recibida.

- **Entrega inadecuada de medicamentos - 1 caso**

Se evidenció la entrega de medicamentos de manera fraccionada y sin la respectiva rotulación, situación que genera riesgo para la seguridad del paciente y puede afectar la adecuada identificación, administración y conservación del medicamento.

- **Manejo intrahospitalario – 1 caso**

Durante un procedimiento de contención mecánica, la paciente realizó movimientos bruscos que ocasionaron la caída de la auxiliar encargada de la atención, generándole una fractura en el brazo. Frente a esta situación, se realizó el respectivo reporte de evento adverso, conforme a los protocolos institucionales.

- **Recetario oficial mal diligenciado - 1 caso**

Se evidenciaron inconsistencias en el diligenciamiento del recetario oficial, lo que puede generar retrasos en la dispensación de medicamentos y afectar la continuidad del tratamiento.

- **Estado de los alimentos en fármaco Kids – 1 caso**

Se reportaron inconformidades relacionadas con las condiciones y calidad de los alimentos suministrados en el servicio de Fármaco Kids.

- **Instalaciones en mal estado en consulta externa A – 1 caso**

Se evidenció la presencia de goteras en el área de Consulta Externa A durante la temporada de lluvias, lo que genera afectación en las condiciones del espacio y posibles riesgos para usuarios y personal. Adicionalmente, se identificaron demoras en la atención de estas situaciones por parte del personal de servicios generales en la limpieza y control de los derrames.

Tabla # 7 Mes de Mayo

PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
Quejas	6	Inimputables	Inconformidad con atención brindada
		Programa Infantil	
		Agudos mujeres	
		Facturación	
		Urgencias	
	6	Programa Infantil	Demoras en el agendamiento de citas (neuropediatría y neuropsicología)
		Consulta externa A	
		Programa Infantil	
	3	Programa Infantil	Demoras en la atención (neurología pediátrica)
		Urgencias	Demora en atención en servicio de urgencias
		Consulta externa A	Demoras en la atención (psiquiatría)
	2	Farmacia	Falta de oportunidad en entrega de medicamentos
			Inconformidad por entrega inadecuada de medicamentos
	1	Hospitalización	Inconformidad por egreso prematuro de la institución

	1	Farmacodependencia A	Inconformidad por no entrega de jugo bomba
	1	Historias clínicas	Negación de entrega de historia clínica
	1	Farmacia	Inconformidad con cobro de copago injustificado
Reclamos	12	EPS	Demora en agendamiento de citas (psicología, psiquiatría y pruebas psicológicas)
		Consulta externa A	
		Consulta externa B	
		Programa Infantil	
	4	Consulta externa A	Falta de oportunidad en entrega de medicamentos
		EPS	
		Farmacia	
		EPS	
	2	Farmacia	Falta de oportunidad en entrega de medicamentos
		EPS	
		Farmacia	
		Farmacia	
	2	Historias clínicas	Negación de entrega de historia clínica
	2	Consulta externa B	Inconformidad por cambio de profesional (psicología)
		Programa Infantil	Inconformidad con atención brindada
	2	Clínica Hombres	Perdida de pertenencias
		Hospitalización	Solicitud de aceptación de remisión

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Análisis de las PQR Presentadas

- **Demora en agendamiento de citas (neuropediatría) – 4 casos:** Se evidenciaron demoras en la asignación de citas para la especialidad de Neuropediatría, situación que generó inconformidad entre los usuarios y afectó la oportunidad en la prestación del servicio. Esta situación estuvo asociada principalmente a la alta demanda de consultas especializadas y a las limitaciones en la disponibilidad de agendas, impactando los tiempos de acceso y atención de los pacientes.
- **Falta de oportunidad en entrega de medicamentos -2 caso:** Se presentaron inconformidades relacionadas con la oportunidad en la entrega de medicamentos, situación asociada principalmente a la alta rotación de algunos productos

farmacéuticos y a las dificultades en el abastecimiento oportuno de determinados medicamentos.

- **Inconformidad por no entrega de jugo bomba – 1 caso:** Se registró un caso relacionado con la no entrega de un componente de la dieta prescrita por el servicio de Nutrición, específicamente jugo de bomba, generando inconformidad por el incumplimiento de las indicaciones nutricionales establecidas para el paciente hospitalizado.

Tabla # 8 Mes de Junio

PQRSF	TOTAL PQRSF	AREA IMPLICADA	CASUAL DE PQR
Quejas	18	Consulta externa A y programa infantil	Demora en el agendamiento de citas especializadas y ayudas diagnósticas (Neurología Pediátrica, Psiquiatría y electroencefalograma, pruebas neurofisiológicas y polisomnografía)
	5	Farmacia	Inconformidad con atención recibida
		Agudos mujeres	
		Agudos hombres A	
		Consulta externa A	
	2	Programa Infantil	Inconformidad con datos registrados en historia clínica
		Historias clínicas	
	2	Clínica Hombres	Solicitud de cuidador en hospitalización
	1	Farmacia	Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos
Reclamos	4	Nutrición	Inconformidad con alimentación
		Agudos mujeres	Perdida de documentos
	16	Consulta externa A y programa infantil	Demora en el agendamiento de citas de Neurología Pediátrica, Psiquiatría de Adultos, Psicología, Trabajo Social
	4	Facturación	Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos
		Farmacia	
	4	Historias clínicas	Inconformidad con costos de historia clínica
		Consulta externa A	Inconformidad por no atención
		Facturación	Solicitud de cambio de número telefónico
		Historias clínicas	Solicitud de orden de procedimiento

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Análisis de las PQR Presentadas

- **Demora en agendamiento de citas (neuropediatría, psicología, psiquiatría) – 11 casos:** Se evidenciaron demoras en la asignación de citas para la especialidad de Neuropediatría, psicología y psiquiatría, situación que generó inconformidad entre los usuarios y afectó la oportunidad en la prestación del servicio. Esta situación estuvo asociada principalmente a la alta demanda de consultas especializadas y a las limitaciones en la disponibilidad de agendas, impactando los tiempos de acceso y atención de los pacientes.
- **Demora en la entrega de los alimentos – 1 caso:** Se presentó una inconformidad debido a la entrega tardía de los alimentos en el servicio de hospitalización, situación que afectó la percepción de oportunidad y calidad del servicio por parte del usuario en el servicio de clínica hombres. El caso será gestionado con el área responsable para fortalecer el cumplimiento de los horarios establecidos de distribución.
- **Error de digitación en informe de prueba – 1 caso:** Se evidenció una inconsistencia en los datos registrados en la historia clínica del paciente, lo que generó inconformidad por la presunta inconsistencia diagnóstica y la solicitud de cierre del proceso terapéutico. El caso fue revisado con el área asistencial correspondiente para verificar la información registrada y adoptar las acciones correctivas pertinentes, con el fin de garantizar la calidad y confiabilidad de los registros clínicos.
- **Pérdida de pertenencias (documentos importantes) – 1 caso:** Se recibió una PQRSF relacionada con la no entrega de documentos y una carpeta al momento del egreso del paciente. La situación fue gestionada mediante la verificación del proceso de entrega de pertenencias y documentos, con el propósito de identificar la causa del incidente y fortalecer los controles que permitan prevenir la ocurrencia de casos similares

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

Indicador	Abril Resultado		Mayo Resultado		Junio Resultado		Segundo trimestre	
(Total de PQRSFD Con-testadas a tiempo)	65	98%	51	96%	63	95%	179	97%
(Total PQRSFD de radicada) *100	66		53		66		185	

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Durante el segundo 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.

El incumplimiento de la meta institucional del 100% obedeció a contingencias administrativas y a demoras en la logística de suministro y entrega de medicamentos por parte de los proveedores, situaciones que afectaron la oportunidad en la gestión y respuesta de algunas PQRSF dentro de los términos establecidos.

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

A raíz del análisis de las PQRSF procedentes recibidas durante el segundo 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			Abril	Mayo	Junio	Total
PQRS	Mantenimiento de ventiladores		4			4
	Demoras en el agendamiento y en la gestión de citas (pruebas)	Demora en el agendamiento de citas especializadas y ayudas diagnósticas (Neurología Pediátrica, Psiquiatría y electroencefalograma, pruebas neuropsicológicas y polisomnografía)	2	4	11	17
	Atención recibida en Call Center		1			1
	Discriminación y bullying por diagnostico		1			1
	Entrega inadecuada de medicamentos	Falta de oportunidad en entrega de medicamentos	1	2		3
	Manejo intrahospitalario		1			1
	Recetario oficial mal diligenciado		1			1
	Estado de los alimentos en fármaco Kids	Inconformidad con alimentación (demoras)	1		1	2

	Instalaciones en mal estado en consulta externa A		1			1
	Inconformidad por no entrega de jugo bomba			1		1
	Inconformidad con datos registrados en historia clínica				1	1
	Perdida de documentos				1	1
	Total		13	7	14	34

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 (71.4%): El plan de mejora consta de 14 acciones específicas, de las cuales 10 han sido ejecutadas y finalizadas con éxito durante el segundo 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
Mayo		
Mantenimiento de ventiladores	Se realizó el respectivo mantenimiento	100%
Demoras en el agendamiento y en la gestión de citas (pruebas psicológicas)	Se aumentó el talento humano para la realización de pruebas psicológicas	100%
Atención recibida en Call Center	Se realizó las recomendaciones al área de Call center	100%
Discriminación y bullying por diagnóstico	Se realizó socialización de humanización en los servicios	100%
Manejo intrahospitalario	El caso fue reportado oportunamente como evento adverso y las acciones se llevaron a cabo de inmediato remitiendo a la usuaria a IPS orgánica	100%
Estado de los alimentos en fármaco Kids	Se realizó reunión directamente con el proveedor, durante la cual se socializaron las insatisfacciones y las PQRS recibidas relacionadas con la prestación del servicio. Adicionalmente, se solicitó la formulación y remisión del respectivo plan	100%

	de mejoramiento, con el fin de implementar acciones correctivas y preventivas orientadas a fortalecer la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.	
Instalaciones en mal estado en consulta externa A	Se informó oportunamente al área de Servicios Generales para la evaluación de la situación y la implementación de las acciones de mejora correspondientes.	100%
Falta de oportunidad en entrega de medicamentos	Se realiza socialización con los profesionales sobre los casos de desabastecimiento, con el fin de fortalecer la gestión y garantizar la entrega oportuna en la medida de la disponibilidad.	100%
Inconformidad por no entrega de jugo bomba	Se llevó a cabo reunión con los jefes de unidades, con el objetivo de reforzar la importancia del reporte oportuno al área de nutrición sobre las novedades en la entrega de dietas	100%
JUNIO		
Error de digitación en informe de prueba	Se revisó el informe con la profesional tratante y se amplió la sustentación clínica de los resultados, sin modificar la historia clínica.	100%

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

- Acciones en Proceso de Ejecución (28.6%): El 28.6% (4) restante de las acciones están actualmente en proceso de ejecución. Estas incluyen:

Tabla #12 Plan de mejoras pendiente por ejecutar

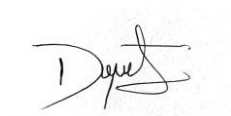
Causal	Acción de Mejora	Responsable	Ejecución	%
Demora en agendamiento de citas (neuropsiquiatría/psiquiatría/psicología)	Se realiza búsqueda de especialista para suplir la demanda, dado que es de difícil consecución de neuropsiquiatría. Se revisa viabilidad y alternativas de contratación o apoyo	Subdirección Científica, Subdirección Administrativa y Gerencia	Junio-Julio-Agosto	50%
	Gestionar el aumento de la oferta de citas en las especialidades con mayor demanda para mejorar la oportunidad en la atención.			
Demora en la entrega de los alimentos	Realizar seguimiento al cumplimiento de los horarios establecidos para la entrega de alimentos con el área responsable.	Nutrición	Julio	0%

Pérdida de pertenencias (documentos importantes)	Garantizar la entrega oportuna de las pertenencias y documentos del paciente al momento del egreso.	Clínica hombres	Julio	0%
---	---	-----------------	-------	----

Fuente: Sabana de PQRSFD institucional

Con compromiso institucional,

Cordialmente,



PSIC. KAREN DAYANA SANTOS PEÑA
Coordinadora SIAU
E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo



PSIC. ANDREA CAROLINA MONTAÑA
Apoyo Profesional SIAU
E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo