



Empresa Social del Estado  
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA

— María Upegui —

**HOMO**

**INFORME DE PQRS y F (Quejas,  
reclamos, sugerencias y  
Felicitaciones)**

**PRIMER TRIMESTRE DE 2023**

**Elba Patricia Agudelo B.**

Profesional Universitaria Trabajo Social  
Oficina de Información y Atención al Usuario  
E.S.E. Hospital Mental de Antioquia María  
Upegui-Homo

Abril de 2023

## INFORME DE MANIFESTACIONES PRIMER TRIMESTRE DE 2023

### OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

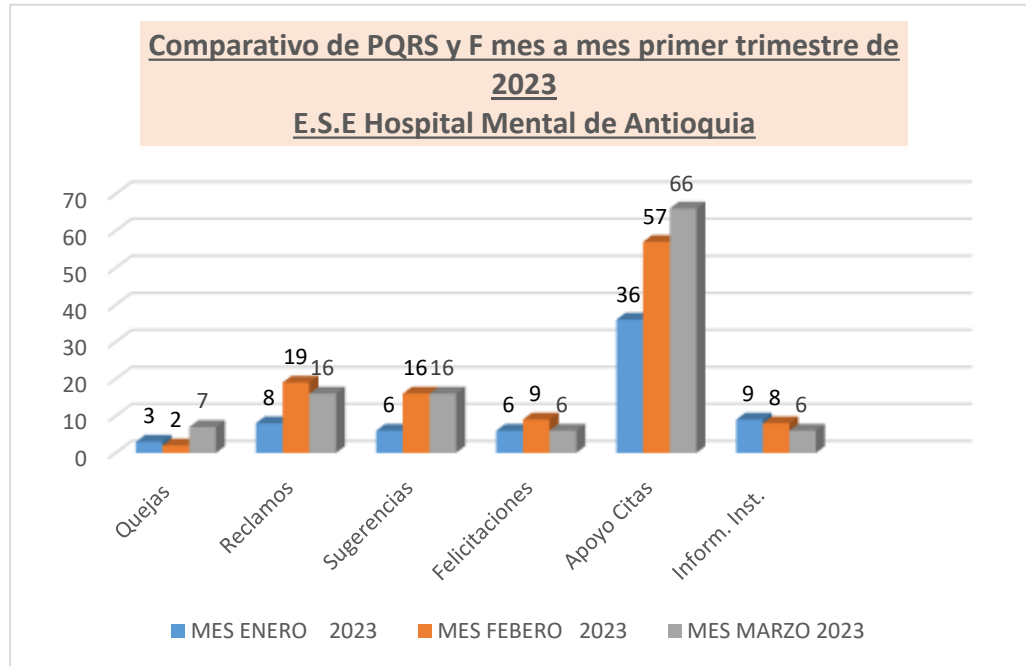
A continuación se presenta informe de las expresiones de usuarios (Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) recibidas en el primer trimestre de 2023. Se reciben y gestionan 296 manifestaciones (68 en el mes de enero, 111 en el mes de febrero y 117 en el mes de marzo). Cincuenta y nueve manifestaciones menos en comparación con las recibidas en el cuarto trimestre de 2022 que se recibieron 355 y 91 manifestaciones menos en comparación con el primer trimestre del año anterior que se recibieron 387 manifestaciones.

Veamos:

**Cuadro 1: Información de PQRS y F Primer trimestre del año 2023**

MANIFESTACIONES RADICADAS Y GESTIONADAS	MES ENERO 2023	MES FEBERO 2023	MES MARZO 2023	TOTAL MANIFESTACIONES PRIMER TRIMESTRE DE 2023
<i>Quejas</i>	3	2	7	12
<i>Reclamos</i>	8	19	16	43
<i>Sugerencias</i>	6	16	16	38
<i>Felicitaciones</i>	6	9	6	21
<i>Apoyo consecución citas</i>	36	57	66	159
<i>Información acerca de la institución</i>	9	8	6	23
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>111</b>	<b>117</b>	<b>296</b>

**Gráfico 1: Comparativo de manifestaciones mes a mes primer trimestre de 2023**

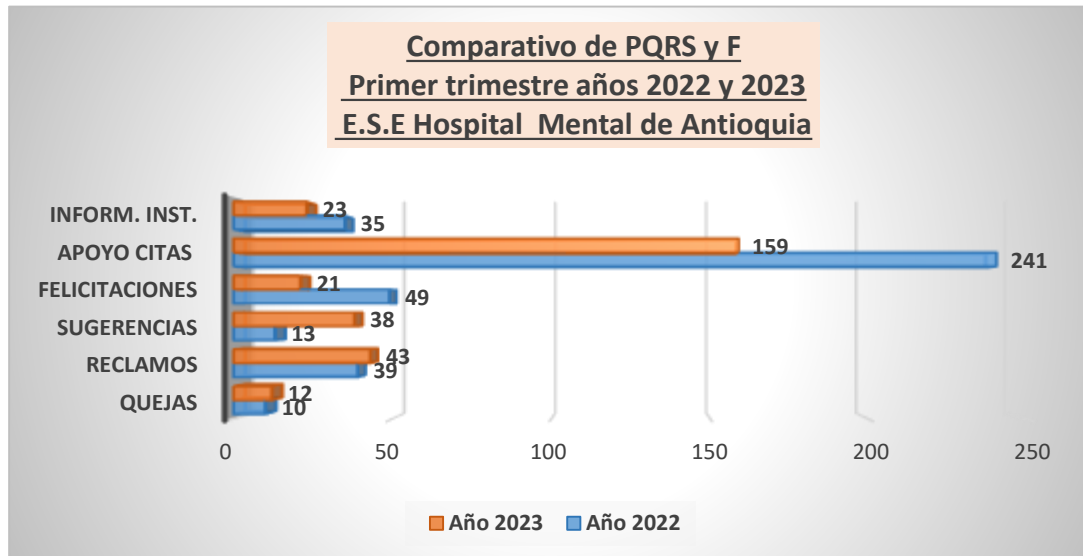


**Cuadro No 2:**

**Comparativo manifestaciones (PQRS y F) Primer trimestre años 2022 y 2023**

MANIFESTACIONES GESTIONADAS	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2022	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2023
<i>Quejas</i>	10	12
<i>Reclamos</i>	39	43
<i>Sugerencias</i>	13	38
<i>Felicitaciones</i>	49	21
<i>Apoyo consecución de citas</i>	241	159
<i>Solicitud información sobre la institución</i>	35	23
<b>TOTAL</b>	<b>387</b>	<b>296</b>

**Gráfico No 2: Comparativo de manifestaciones**  
**Primer trimestre del año 2022 y Primer trimestre año 2023**



Haciendo un análisis de las PQRS y F recibidas en el primer trimestre del año 2023, se evidencia lo siguiente:

- El primer lugar en este trimestre lo ocupan las solicitudes (a través del correo electrónico de la institución [contactenos@homo.gov.co](mailto:contactenos@homo.gov.co), la página web y el buzón de sugerencias), solicitando apoyo para la asignación de citas, gestión que se realiza desde la Oficina de Información y Atención al Usuario, con el apoyo del Call center. Se envía a los usuarios a través del mismo medio, respuesta de la solicitud con la información de la programación, además se establece comunicación telefónica con el usuario con el fin de recordar la importancia de la asistencia a la cita y los requisitos para su cumplimiento. Haciendo un comparativo de la cantidad de PQRS y F recibidas en el primer trimestre del año 2022 y el primer trimestre del año 2023, se observa una diferencia de 91 manifestaciones menos en este trimestre, se analiza esta situación en dos dimensiones, de forma positiva teniendo en cuenta que lo esperado es que los usuarios reconozcan otros canales de comunicación; pero también es importante

reconocer que las solicitudes de citas a través de los diferentes canales, se posicionan en primer lugar debido a la poca disponibilidad que se tiene en el momento en las agendas institucionales y al aumento para la prestación del servicio, especialmente en la especialidad de psiquiatría. Así también se puede evidenciar, la notable disminución de dichas solicitudes (91), teniendo en cuenta que todo el tiempo se están buscando alternativas para ofrecer mayor disponibilidad de agendas y soluciones inmediatas para cumplir con las expectativas del usuario y asignarle su cita.

- En segundo lugar se encuentran los reclamos, donde los usuarios manifiestan inconformidad por motivos como:
  - Procesos institucionales, de infraestructura (espacio sala de espera de farmacia, entre otros.)
  - Dificultad para establecer comunicación con el Call center y agendar las citas, en el tiempo esperado para no quedarse sin medicación.
  - Inconformidad por tiempos de espera para ser atendidos por el tiempo de espera en el servicio de urgencias.
  - Inconformidad por el tiempo de espera en la farmacia.
  - Atención por parte de los médicos psiquiatras, calificados, como: faltos de ética profesional, irrespetuosos, ejercer abuso de autoridad, etc.
  - Pérdida de pertenencias en los diferentes servicios de hospitalización.
  - Medicamentos agotados.
  
- En tercer lugar están las sugerencias:
  - Mejorar el proceso de asignación de citas.
  - Asignar citas en la institución al salir de la consulta.
  - Entregar los ficho para la atención en la farmacia en la entrada principal.
  - Habilitar el servicio domiciliario.
  - Acondicionar la sala de espera del servicio farmacéutico con aires o ventiladores.

- En cuarto lugar se encuentra la solicitud de información acerca de la Institución, las preguntas más frecuentes son:
  - Información referente a los tratamientos que ofrece la institución.
  - Información sobre disponibilidad de medicamentos para los pacientes.
  - Requisitos para ser atendido en la institución.
  - Disponibilidad de medicamentos.
  
- En quinto lugar las felicitaciones, las más relevantes:
  - Felicitaciones por la nueva sede, considerando los usuarios que las instalaciones son muy agradables.
  - A los funcionarios en general por su amabilidad y buena atención.
  - Agradecimiento al personal del servicio de farmacia, información y atención al usuario, por la atención que ofrece a los usuarios.
  - Felicitación al personal médico de la institución.
  
- En sexto lugar tenemos Quejas, por inconformidad de los usuarios con el trato recibido por parte de algunos funcionarios, se reciben las quejas de este primer trimestre:
  - Mal trato recibido por el personal administrativo y de enfermería de los diferentes servicios de hospitalización. (Inmovilizaciones innecesarias).
  - Lorena Bedoya, Auxiliar administrativa.
  - Erika Velásquez, Psicóloga.
  - Dra. Nancy Zapata.
  - Dr. Diego Miranda.

El informe de PQRS y F, es realizado cada mes y enviado al gerente, subgerentes, líderes de Procesos y Oficina; psiquiatras, enfermeros y Trabajadores sociales de los servicios, con el fin de que revisen, evalúen las diferentes situaciones y den a conocer la información a los funcionarios de cada servicio.

A todas las quejas se les realiza el trámite requerido y se da respuesta en el tiempo esperado por ley que es de 15 días hábiles, el promedio de días en los que se responde es de 7.2 días.

Recordamos los canales de comunicación de la institución con los usuarios, a través de los cuales se reciben las manifestaciones:

CANAL DE COMUNICACIÓN	MODO DE CONTACTO
<b>Telefónica</b>	<p>Línea gratuita nacional: 018000 417 474, ubicada en la Oficina de Información y Atención al Usuario</p> <p>Línea telefónica local Conmutador: 604 444 83 30</p> <p>Línea telefónica para solicitud de citas: (604) 349 60 68, disponible de lunes a viernes de 7.00 a.m. a 5.00 p.m.</p>
<b>Presencial</b>	<p>Proceso personalizado (Escucha activa), a través de la Oficina de Información y atención al usuario (SIAU), donde los usuarios son atendidos por las funcionarias de la oficina, disponibles de lunes a jueves de 7.00 a.m. a 5.00 p.m., viernes de 7.00 am. A 3.30 p.m. jornada continua. Una profesional universitaria de trabajo social, dos auxiliares administrativas.</p> <p>La oficina está ubicada en el tercer piso de la institución, en la nueva sede diagonal al servicio de farmacia.</p>

<p><b>Virtual</b></p>	<p>Correo electrónico: <a href="mailto:contactenos@homo.gov.co">contactenos@homo.gov.co</a></p> <p>Chat Institucional.</p> <p>Sitio Web contáctenos <a href="http://www.homo.gov.co">@ESEHospitalMentaldeAntioquia</a></p>
<p><b>Buzones</b></p>	<p>Ubicados en cada uno de los servicios de hospitalización y sitios estratégicos de consulta externa. Se realiza revisión de los buzones cada tres días (funcionaria de la oficina de SIAU, en compañía de un miembro de la asociación de usuarios.)</p>