



Empresa Social del Estado  
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA

— **María Upegui** —

**HOMO**

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

**PRIMER TRIMESTRE DE 2024**

**Elba Patricia Agudelo B.**

Profesional Universitaria Trabajo Social  
Oficina de Información y Atención al Usuario

Abril de 2024

**INFORME DE MANIFESTACIONES PRIMER TRIMESTRE DE 2024**  
**OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)**

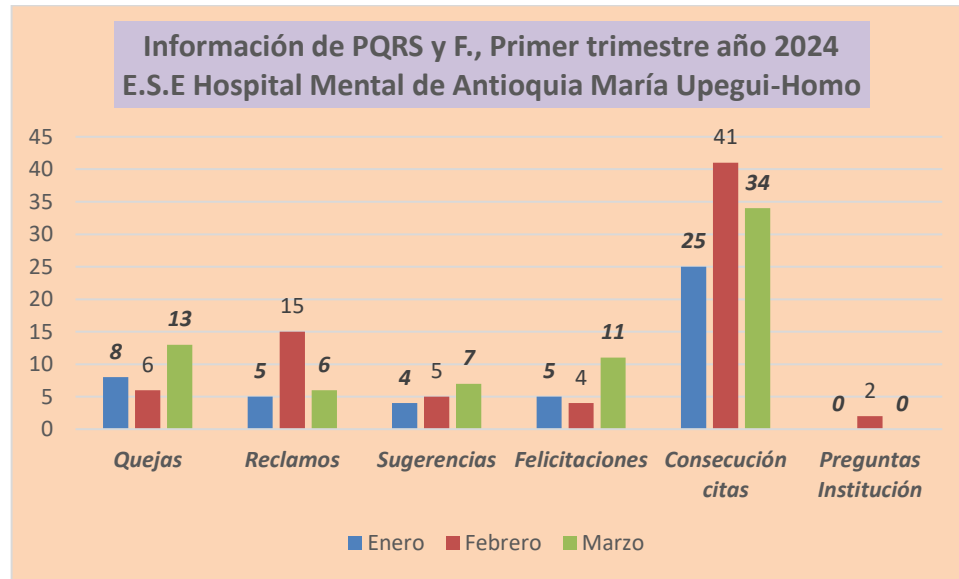
A continuación se presenta informe de las expresiones de usuarios (Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) recibidas en el primer trimestre de 2024. Se reciben y gestionan 191 manifestaciones (47 en el mes de enero, 73 en el mes de febrero y 71 en el mes de marzo). Cincuenta manifestaciones menos en comparación con las recibidas en el cuarto trimestre de 2023 que se recibieron 241 y 105 manifestaciones menos en comparación con el primer trimestre del año anterior que se recibieron 296 manifestaciones.

Veamos:

**Cuadro 1: Información de PQRS y F Primer trimestre del año 2024**

MANIFESTACIONES RADICADAS Y GESTIONADAS	MES ENERO 2024	MES FEBRE RO 2024	MES MARZO 2024	TOTAL MANIFESTACIONES PRIMER TRIMESTRE 2024
<i>Quejas</i>	8	6	13	27
<i>Reclamos</i>	5	15	6	26
<i>Sugerencias</i>	4	5	7	16
<i>Felicitaciones</i>	5	4	11	20
<i>Apoyo consecución citas</i>	25	41	34	100
<i>Información acerca de la institución</i>	0	2	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>73</b>	<b>71</b>	<b>191</b>

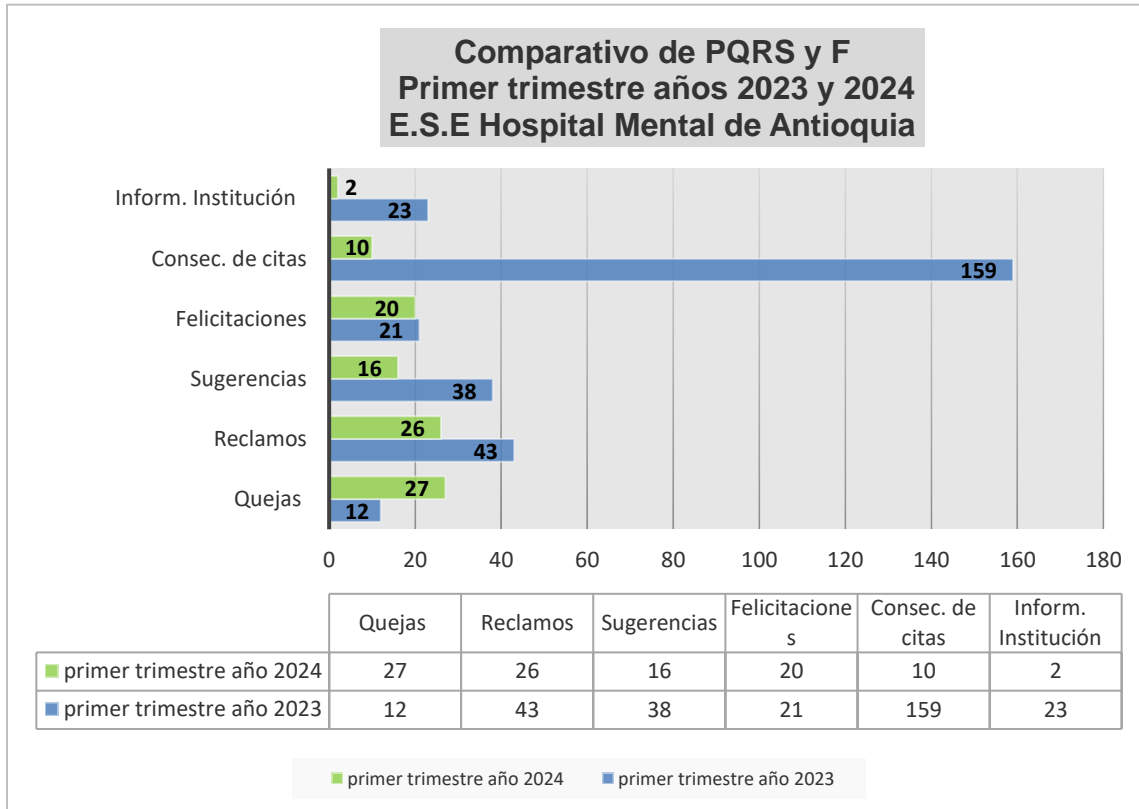
**Gráfico 1: Comparativo de manifestaciones mes a mes primer trimestre de 2024**



**Cuadro No 2: Comparativo manifestaciones (PQRS y F) Primer trimestre años 2023 y 2024**

MANIFESTACIONES GESTIONADAS	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2023	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2024
<i>Quejas</i>	12	27
<i>Reclamos</i>	43	26
<i>Sugerencias</i>	38	16
<i>Felicitaciones</i>	21	20
<i>Apoyo consecución de citas</i>	159	100
<i>Preguntas acerca de la Institución</i>	23	2
<b>TOTAL</b>	<b>296</b>	<b>191</b>

**Gráfico No 2: Comparativo de manifestaciones**  
**Primer trimestre del año 2023 y Primer trimestre año 2024**



Haciendo un análisis de las PQRS y F recibidas en el primer trimestre del año 2024, 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.com](mailto:contactenos@homo.gov.com), 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 Callcenter.



Se envía a los usuarios a través del mismo medio, respuesta de la solicitud con la información de la programación. Haciendo un comparativo de la cantidad de PQRS y F recibidas en el primer trimestre del año 2023 y el primer trimestre del año 2024, se observa una diferencia de 105 manifestaciones menos en este trimestre, se observa que nuevamente el primer lugar de las manifestaciones es ocupado por la solicitud de citas con psiquiatra a través de los diferentes canales de comunicación, en este caso, el correo institucional y la página web, pero se puede evidenciar que hubo disminución de dichas solicitudes 159 en el primer trimestre del año 2023 y 100 en el primer trimestre del año 2024, lo que equivale a una disminución del 62.8%; 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 tenemos las Quejas**, por inconformidad de los usuarios con el trato recibido por parte de algunos funcionarios, el mayor número quejas es de Auxiliares de Enfermería, en segundo lugar Médicos psiquiatras, haciendo la claridad que cinco de las quejas son del mismo psiquiatra, una de psiquiatra diferente, en tercer lugar Auxiliares Administrativas (Oficina de Confirmación de Citas, dos de ellas de la misma funcionaria), a continuación con una queja, Auxiliar de farmacia, Neuropsicóloga y medico general. Todas estas quejas por trato inadecuado por parte de los funcionarios (Según los quejosos).

**Se reciben también y se gestionan dos quejas puestas por funcionarios en contra de pacientes.**

**En el siguiente cuadro se anota de forma detallada las quejas:**

Nombre Funcionario	Profesión	Servicio	Número quejas
No dejan nombre	Auxiliares de enfermería	Urgencias	2
No dejan nombre	Auxiliares de enfermería	Servicio Pensionado	7
Diego Miranda	Psiquiatra	Consulta Externa	5
Davier Ortiz	Auxiliar de	Servicio	1

	Enfermería	Pensionado	
Juan Betancur	Auxiliar de enfermería	Servicio Urgencias	1
Carlos Julio Zapata	Médico General	Servicio Urgencias	1
Claudia Santa	Auxiliar Administrativa-	Oficina Confirmación de Citas	2
Juliana Vargas	Neurosicóloga	Consulta Externa	1
Natalia Balsa	Auxiliar de Farmacia	Consulta Externa	1
Yomara Lugo	Auxiliar de Enfermería	Servicio H	1
Alexander Echavarría Uribe	Paciente	Urgencias	1
Katherine Londoño	Auxiliar de Enfermería	Unidad Salud Mental Pediátrica	1
Hernán Darío Giraldo C.	Psiquiatra	Consulta Externa	1
Liliana Agudelo	Paciente	Unidad Salud Mental Pediátrica	1
Valentina Coneo	Auxiliar Administrativa	Oficina confirmación de Citas	1
<b>Total</b>			<b>27</b>

❖ **En tercer lugar se encuentran los reclamos, donde los usuarios manifiestan inconformidad por motivos como:**

- Usuaría discapacitada presenta reclamo, ya que parquea su vehículo en el sitio señalado para ello y los guardas de seguridad la hacen mover. (Se verifica con los guardas de seguridad, informando que reciben la orden de la Subgerente Financiera del momento).
- Información poco clara desde la farmacia acerca de los faltantes de medicación.
- Demora para la atención de los pacientes en el servicio de urgencias.
- Inconformidad con la alimentación en la Unidad de Salud Mental Pediátrica.
- Inconformidad con que no se asigne la cita del paciente a momento del egreso. (En el momento se está haciendo).
- Atención inadecuada, poco amable en la oficina de Confirmación de Citas.
- Inconformidad con el Call center de la institución y el de Serenamente, por la dificultad para establecer comunicación.
- Inconformidad por la falta de calidez en la atención de profesional de psicología.
- Inconformidad con profesional (Neurosicóloga), quien según la usuaria siempre atiende 20 o 40 minutos más tarde de lo programado, además atiende dos pacientes por consulta y la usuaria considera que la atención debe ser personalizada.
- Madre de paciente menor de edad, quien afirma que su hija, comentó a la Psicóloga acerca de abuso sexual y ésta no activó código fucsia.
- Usuaría considera que la atención del médico no fue adecuada, no le pregunta acerca de cómo va con el proceso, considera que la atendió “sin ganas y con negligencia, en la historia anota información que no le preguntó”.
- Molestia porque no le entregan la medicación.
- Demora para la atención en la farmacia.
- Varios usuarios inconformes con la demora para la atención en el servicio de urgencias, por la demora para la atención.



- Dificultad para comunicarse con el conmutador (Se terminó contrato a una funcionaria el 31 de diciembre y no se reemplazó, por lo que no se tenía quien respondiera el conmutador de la institución, en el momento ya se ubicó una nueva funcionaria, quien está cumpliendo con esta labor.)
- Inconformidad ya que en dos ocasiones programan cita con el mismo profesional de psicología, en horas donde este no labora en la institución.
- Atención inadecuada en el servicio de urgencias: el psiquiatra traspapela la historia clínica y le entrega al paciente los documentos de otro. El mismo paciente encuentra una cucaracha la sopa del almuerzo, por lo que se rehúsa a comérselo, le dice los motivos al psiquiatra y este de forma “arrogante” le responde que “esto sucede hasta en las mejores familias”.
- Tata inadecuado por parte de algunos Auxiliares de enfermería.

❖ **En cuarto lugar las felicitaciones:**

- A los guardas de seguridad en general y en una de ellas felicitan a la guarda
- Karen Mendoza, por su buena atención.
- **Auxiliares Administrativas:**
  - **Lorena Cuervo (Oficina Orientación al Usuario)**, revisión fórmulas y entrega de fichos de farmacia, por su amabilidad e indicaciones claras.
  - **María Isabel Muñoz, Auxiliar Administrativa (Orientación al Usuario Recepción)**, excelente atención, muy amable, muy buena orientación.
  - **Sandra Mesa, (Facturación)** por su buena atención.
  - **Luz Dary Vargas (Facturación), urgencias.** Por su excelente atención
- **Juliana Vargas neurosicóloga** por su buena atención.
- **Médicos Generales:**
  - **Dra. Natalia Quiceno**, por su amabilidad, respetuosa y buena disposición para atender a los usuarios.
  - **Dra. Diana Padilla**, atención excelente.



- **Auxiliares de enfermería:**

- **Edier López y Paola Durango**, Auxiliares de Enfermería Quinto Piso Norte, por su buena atención.
- **Sebastián Urrego y Luisa**, considerando que su atención fue excelente, servicio de urgencias.
- **Liberman Duque**, buena atención y relaciones humanas del Auxiliar de Enfermería.

- **Institución en general:**

- Por la buena atención.
- A todos los funcionarios, desde los porteros hasta los profesionales.

❖ **En quinto lugar están las sugerencias:**

- Programar cita a los pacientes cada tres meses.
- Mejorar el trato a los pacientes y realizar terapia en los servicios.
- Realizar a los funcionarios cursos de: Servicio al cliente, Humanización en la atención, Relaciones Humanas, Amor al prójimo.
- Asignar botiquín de emergencia en lugares estratégicos como recepción por ser un Sitio muy frecuentado.
- Mejorar la comunicación telefónica y a través de correos institucionales.
- Orientación a los pacientes en el área de farmacia.
- Ser más cuidadosos en la elaboración de fórmulas de control, ya que se presentan muchos errores.
- Separar los niños y niñas en la Unidad de Salud Mental Pediátrica.
- Más empatía por parte de los Enfermeros de los servicios.
- Colocar dispensadores de papel higiénico y jabón de manos en el tercer piso.

❖ **En sexto lugar se encuentra la solicitud de información acerca de la Institución:**

- En este primer trimestre, realizan una pregunta acerca si la institución tiene programas especiales para personas con capacidad diferente.

Para terminar, importante recordar que a todas las PQRS y F, se les realiza el trámite requerido y se da respuesta en el tiempo esperado por ley que es de 15 días hábiles.

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

CANAL	MODO DE CONTACTO
<b>TELEFONICO</b>	Línea gratuita nacional y de transparencia: 018000417474. Línea telefónica local: (604) 444 83 30 Línea telefónica para solicitud de citas de todas las subregiones de Antioquia y los municipios de Bello, Barbosa, Copacabana y Girardota (604) 3496068, 3126167681 Línea telefónica para solicitud de citas de Medellín, Sabaneta, Envigado, Caldas, La Estrella e Itagüí (304) 4403467
<b>PRESENCIAL</b>	Proceso personalizado en la Oficina de Atención al Usuario ubicada en el tercer piso en horario de lunes a jueves de 7 a 5 p.m. Jornada continua y el día viernes de 7 a 4 p.m.
<b>VIRTUAL</b>	Correos Electrónicos: <a href="mailto:contactenos@homo.gov.co">contactenos@homo.gov.co</a> Sitio Web Contáctenos <a href="http://www.homo.gov.co">http://www.homo.gov.co</a> - @esehospitalmentaldeantioquia Chat Institucional
<b>BUZONES</b>	En cada servicio de la institución se han dispuesto buzones de sugerencias, con los formatos donde el usuario puede anotar sus expresiones (Quejas, reclamos, sugerencias, preguntas o felicitaciones.) Se revisan los buzones cada tres días y se realiza la respectiva gestión para dar la respuesta en los términos establecidos por la ley (15 días).
<b>QR</b>	Ubicado en la puerta de la Oficina de Información y Atención al Usuario