

NIT: 822.006.595-1

Villavicencio, 15 de mayo de 2023

Doctor
JORGE HERNAN MOJICA MOLINARES
Gerente
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META.
"SOLUCION SALUD"

ASUNTO: INFORME MES DE ABRIL DE 2023

Por medio de la presente me permito allegar informe correspondiente al área de Servicio al Ciudadano, con relación a PQRS, satisfacción del usuario.

JUSTIFICACIÓN DEL SEGUIMIENTO/ INFORME

Realizar seguimiento y análisis de los resultados obtenidos de las PQRS radicadas, según consolidado de peticiones del área Servicio al Ciudadano, de la Subgerencia Asistencial.



NIT: 822.006.595-1

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS– PQRS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE ABRIL DE 2023

SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS– PQRS y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE ABRIL DE 2023

Calle 37 No. 41-80 Barzal Alto Villavicencio - Meta
PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663
www.esemeta.gov.co
gerencia@esemeta.gov.co
FR-GQ-01. V4 Correspondencia Institucional

HACEMOS
GRANDE
AL META



NIT: 822.006.595-1

1. OBJETIVOS

Analizar las encuestas de satisfacción y las PQRS del período y presentar informe mensual de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios de los Centros de Atención pertenecientes a la ESE "Solución salud, evidenciando características por las cuales los usuarios registran sus requerimientos y precisar acciones que permita el mejoramiento de la gestión.

2. ALCANCE DEL INFORME

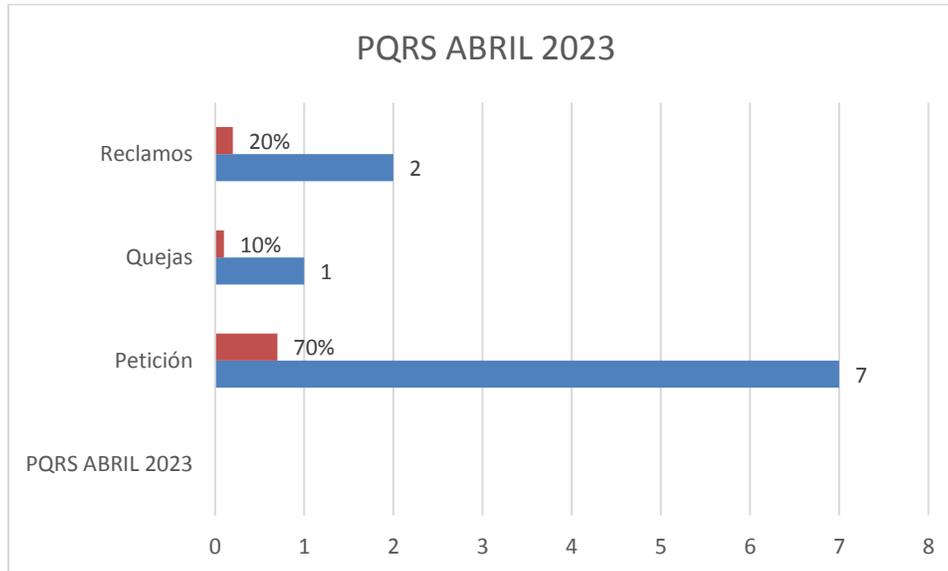
El presente informe contiene información estadística de, quejas, reclamos sugerencias, felicitaciones recibidas durante el mes de ABRIL del año 2023, tomando como fuente de información las matrices de quejas, sugerencias, felicitaciones del Proceso de Atención al usuario, además de las encuestas de satisfacción y las solicitudes de información que ingresan por ventanilla única y correo electrónico de la ESE "Solución salud".

3. QUEJAS Y RECLAMOS

3.1 Tipos de requerimiento

Los requerimientos tramitados en el mes de ABRIL de 2023 pertenecen a los siguientes tipos, peticiones con 70% (7), Reclamos y quejas al 30%, la cantidad recibida de cada uno se evidencia en la Tabla 1 así:

NIT: 822.006.595-1



PQRS ABRIL 2023	
Petición	7
Quejas	1
Reclamos	2
Total	10

Durante el mes de ABRIL 2023, se presentaron 10 PQRS en los diferentes centros de atención de la ESE Departamental "Solución Salud" de las cuales se evidencio que las peticiones tiene el mayor porcentaje debido a la solicitud de Historia clínica e información relacionada con el tratamiento de los pacientes con un 70% del total de las mismas, un 1% que equivalen a (1) usuario que presentaron quejas por la atención recibida por parte del personal médico, adicionalmente hubo 2 reclamos con un 20% por la falta de oportunidad en la asignación de citas médicas.

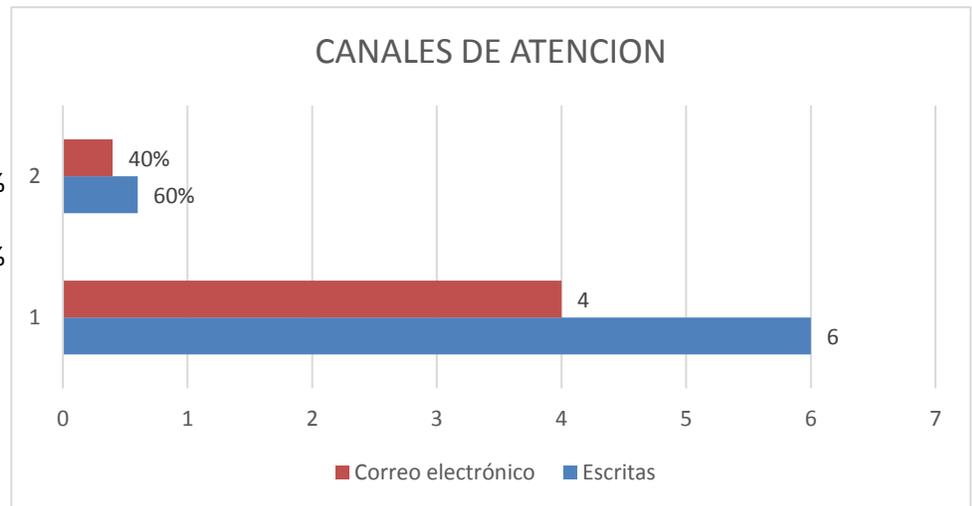
Detalle de la tipificación

A continuación se presenta la información de PQRS recepcionadas durante el mes de ABRIL en los diferentes canales de atención, siendo el correo electrónico el medio más utilizado por los usuarios para dar a conocer sus quejas, reclamos, peticiones que equivalen a 13 notificaciones recibidas por correo electrónico, 7 pacientes con un (32%) las realizaron de forma escrita y 2 (9%) lo hizo de en el

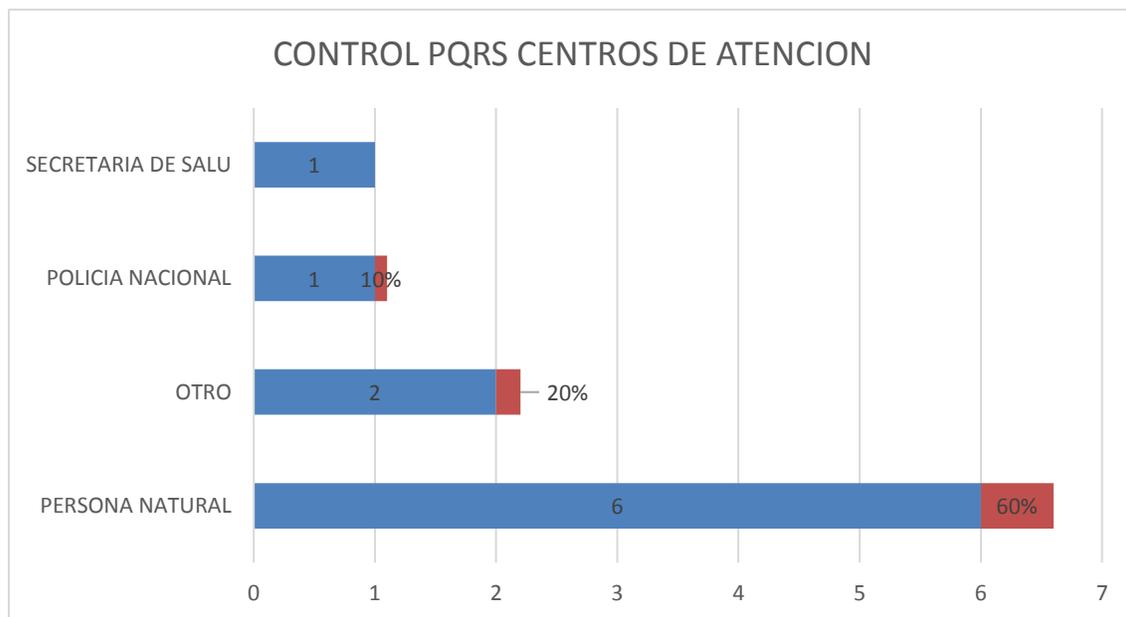
NIT: 822.006.595-1

Buzón de sugerencia ubicado en las salas de espera de los diferentes centros de atención de la ESE Departamental.

CANALES DE ATENCIÓN	
TIPOLOGIA	CANTIDAD
Escritas	6
Correo electrónico	4
Total	10

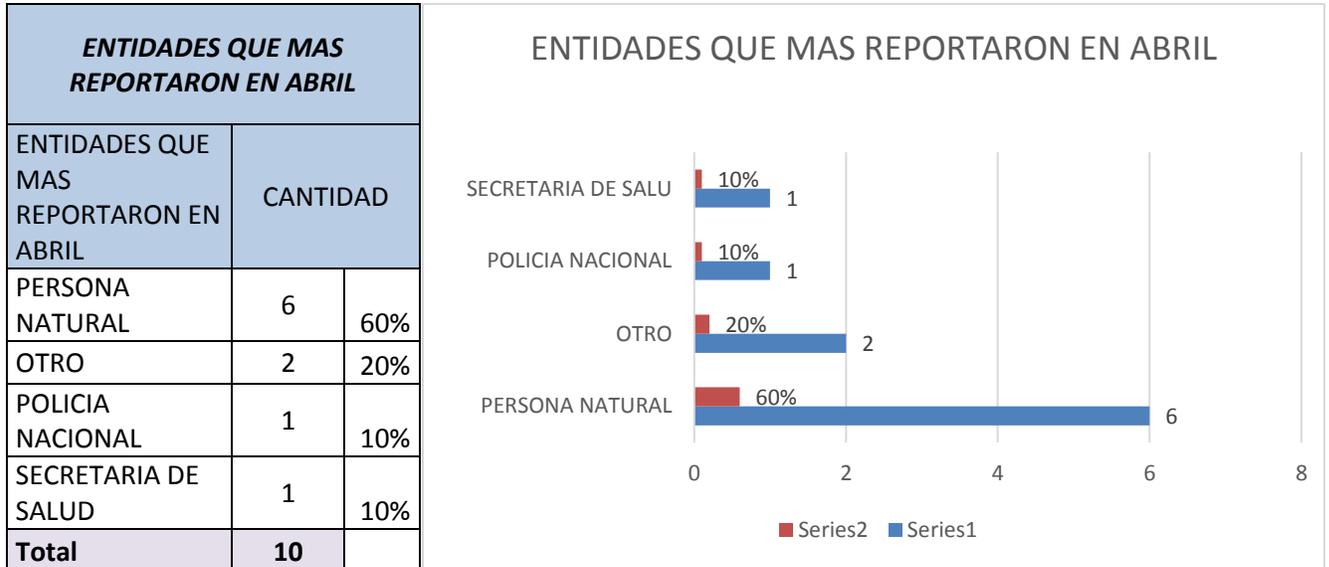


TOTAL DE PQRS POR CENTROS DE ATENCIÓN



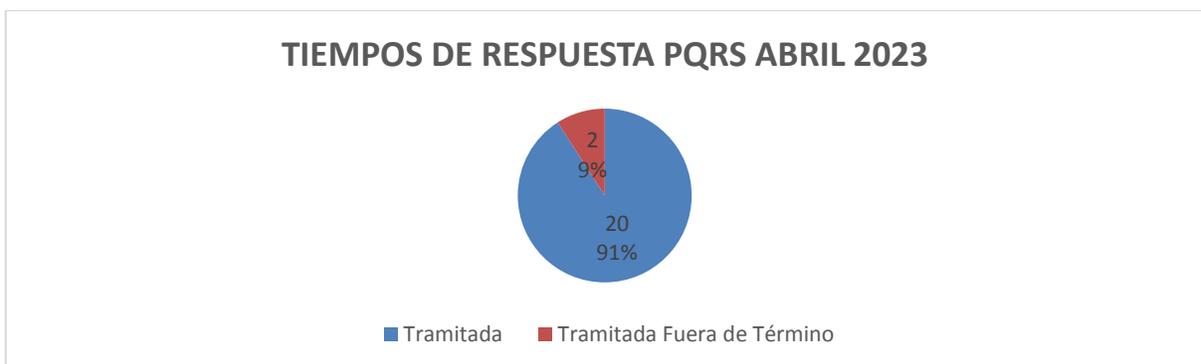
NIT: 822.006.595-1

En el mes de ABRIL se tramitaron un total de 10 PQRS, siendo PUERTO GAITAN el que más requerimientos recibe con un 50% , seguido el Nivel Central con el 40 % y Macarena con 10%.



Las PQRS atendidas por cada una de las diferentes entidades, las que más reportaron PQRS son en primer lugar por persona natural con 60% , por Otros con 20% , Seguido de Policía Nacional 1%, y Secretaria de Salud con el 1%.

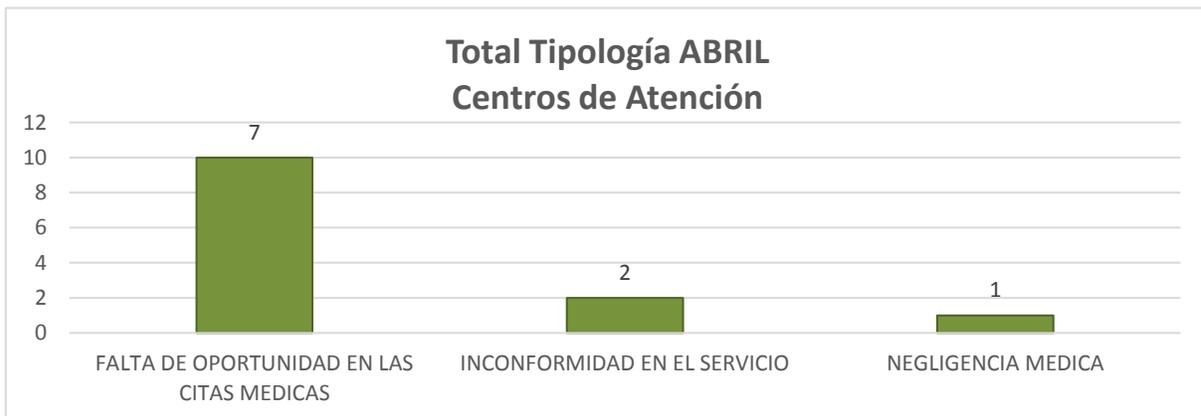
3.1 TIEMPOS DE RESPUESTA PQRS



NIT: 822.006.595-1

Durante el mes de ABRIL se contestaron todas las PQRS el 91% fueron resuelta en los términos establecidos por la norma, solo el 2% que equivale a 2 quejas fueron atendidas fuera de los tiempos de respuesta.

3.2 % DE PRINCIPALES CONCEPTOS DE LAS PQRS:

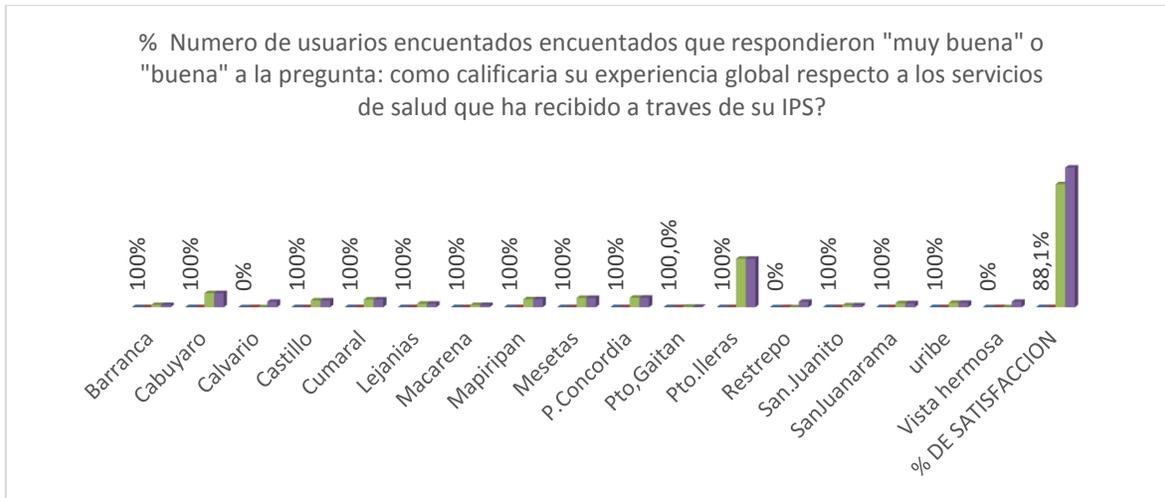


Del total de las quejas y reclamos de los usuarios, el 83%, indico que se debe mejorar la oportunidad y cumplimiento de asignación de citas, el 17% inconformidad con los servicios prestados.

NIT: 822.006.595-1

4 NIVEL DE SATISFACCION.

Pregunta 1 ¿Cómo Califica su experiencia Global respecto a los servicios de salud que ha Recibido a través de su IPS?



ABRIL-2023	Barranca	Cabuyaro	Calvario	Castillo	Cumaral	Lejanias	Macarena	Mapiripan	Mesetas	P. Concordia	Pto. Gaitan	Pto. Ileras	Restrepo	San Juanito	San Juanarama	uribe	Vista hermosa	% DE SATISFACCION
% cumplimiento	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	0%	88,1%
Mínimo aceptable	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Numerador	41	255	0	123	140	65	41	145	169	173	8	879	0	35	73	80	0	2227
Denominador	41	256	100	123	140	65	41	145	169	173	8	879	100	35	73	80	100	2.528

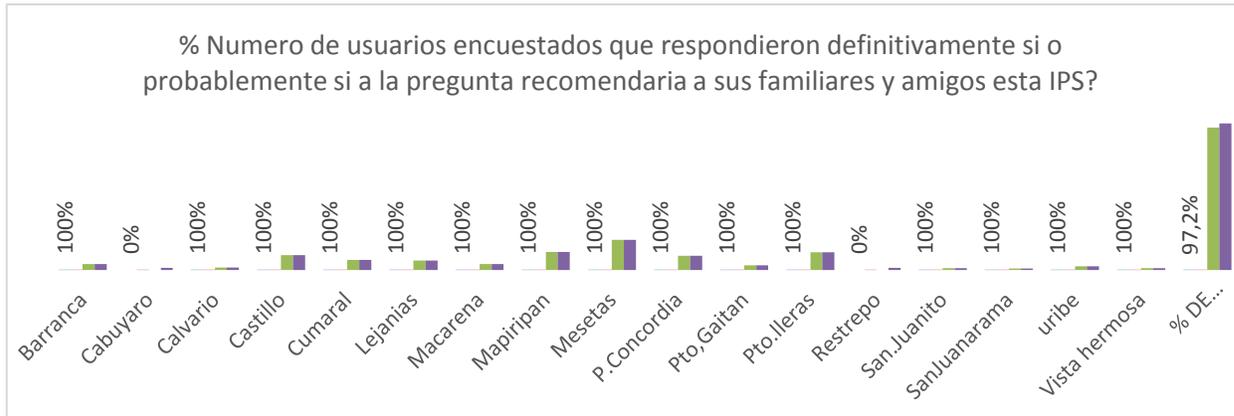
El 88.1 % de los usuarios encuestados respondieron que se encuentra satisfecha con el servicio prestado en los 17 Centros de Atención adscritos a la ESE Departamental "Solución Salud",

Se evidencia que para el mes de ABRIL mejoro notablemente la Satisfacción de los usuarios

Se incumplimiento por parte de 3 Centros de Atención de la ESE Departamental "Solución salud" en la entrega de la información

NIT: 822.006.595-1

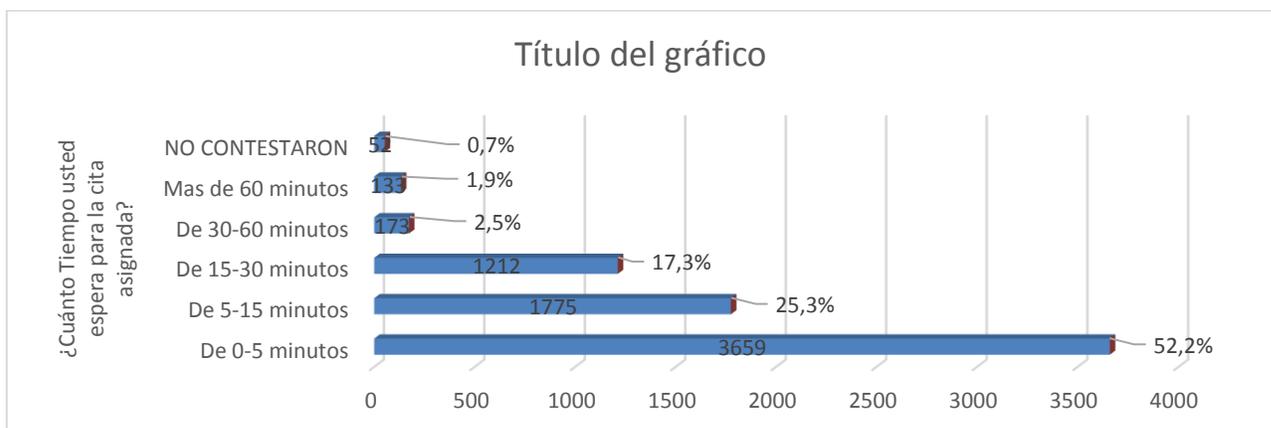
Pregunta 2. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?



ABRIL-2023	Barranca	Cabuyaro	Calvario	Castillo	Cumaral	Lejanías	Macarena	Mapiripan	Mesetas	P. Concordia	Pto. Gaitan	Pto. Ileras	Restrepo	San Juanito	San Juanarama	Uribe	Vista hermosa	% DE SATISFACCIÓN
% cumplimiento	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	97,2%
Minimo aceptable	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Numerador	294	0	120	732	494	474	294	892	1483	703	235	879	0	92	73	180	85	7030
Denominador	294	100	120	732	494	474	294	892	1483	703	235	879	100	92	73	180	85	7.230

El 97.2% de los usuarios encuestados manifiestan que definitivamente si recomendarían los servicios de la ESE Departamental "Solución Salud" a sus familiares y amigos.

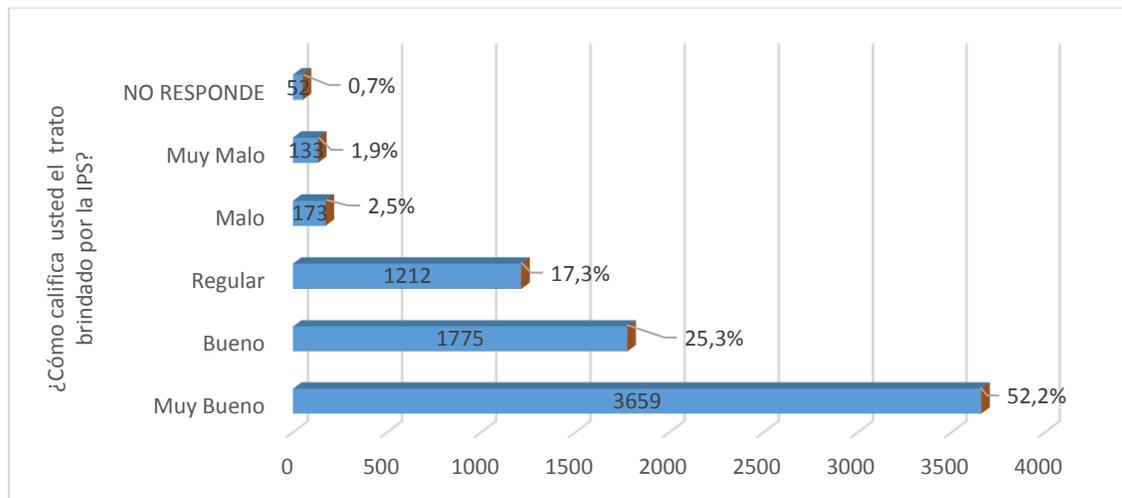
Pregunta 3 ¿Cuánto tiempo usted espera para su cita asignada?



NIT: 822.006.595-1

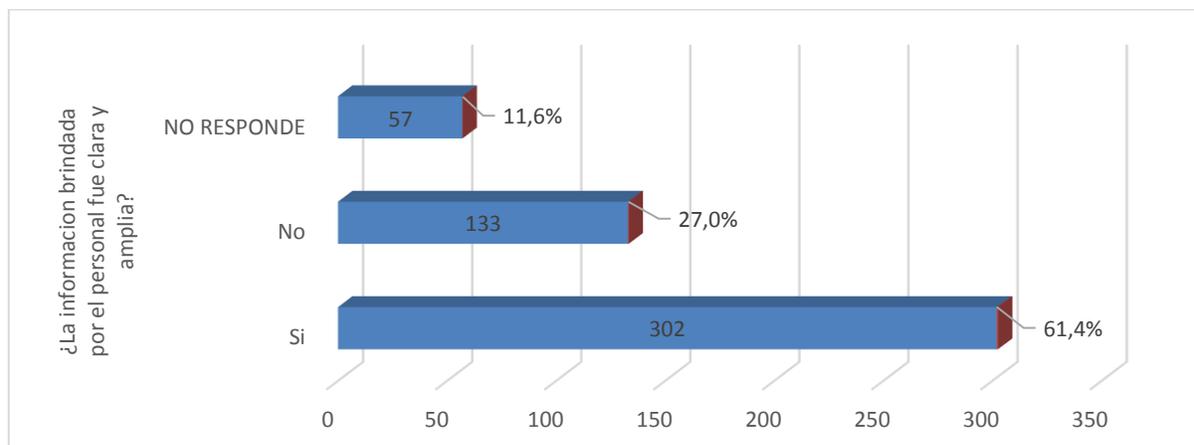
El 52.2% de los usuarios encuestados en este periodo indican que les atendieron entre 0 a 5 minutos, el 25.3% entre 5 a 15 minutos, el 17.3% de 15 a 30 minutos, el 2.5% de 30 a 60 minutos el 1.9% más de 60 minutos y el 0.7% no contestaron

Pregunta 4 ¿Cómo califica el trato brindado por el personal de la IPS?



El 52.2% de los usuarios encuestados indica que recibió muy buena atención por parte de personal asistencial y administrativo de la ESE "Solución Salud", el 25.3% que la atención por el personal de la ESE "Solución salud" es buena, el 17.3% es regular, el 2.5% es mala la atención, el 1.9% es muy mala la atención y 0.7 no responde.

Pregunta 5 ¿La información brindada por el personal fue clara y amplia?

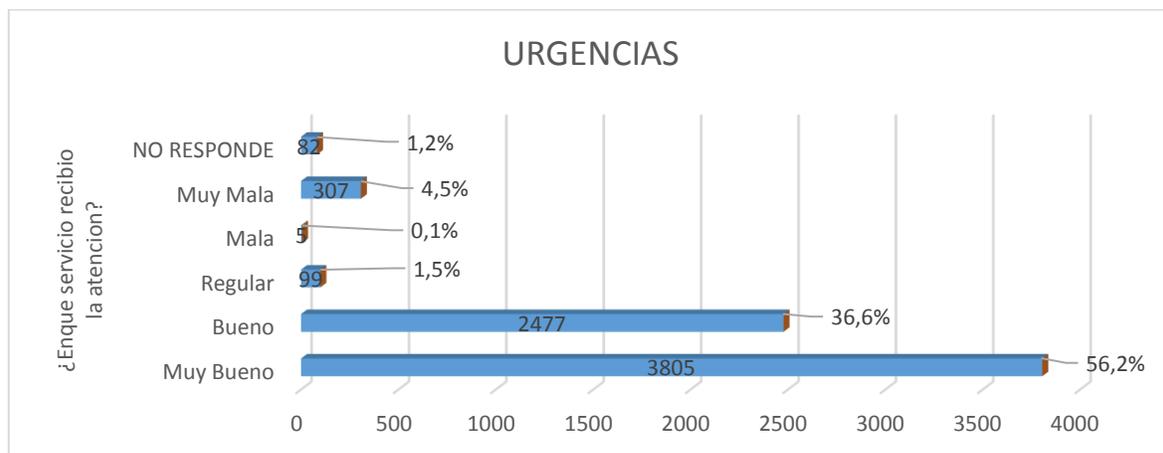


NIT: 822.006.595-1

El 61.4% de los ciudadanos encuestados indica, que la información brindada por el personal que los atendió fue clara y amplia, y el 27.0% manifestaron que la información no fue clara. y el 11.6% no respondieron

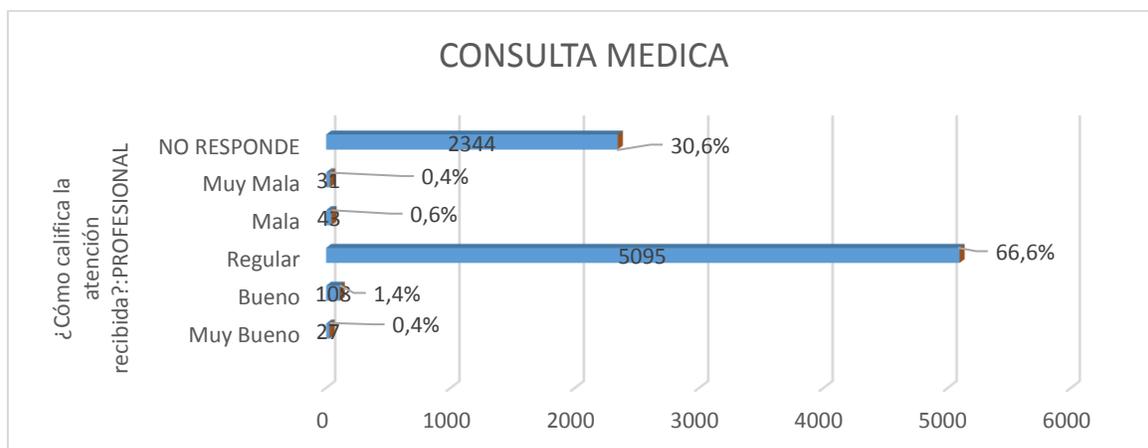
Pregunta 6 ¿En qué servicio recibió la atención?

URGENCIAS



El 56.2% de los usuarios encuestados en el área de urgencias manifiestan que la atención muy buena, el 36.6% de los usuarios encuestados manifestaron que la atención en el servicio es buena, el 1.5% de los usuarios encuestados manifiestan que el servicio es regular,, el 0.1% mala, 4.5% muy mala y el 1.2% no respondieron.

CONSULTA MÉDICA



Calle 37 No. 41-80 Barzal Alto Villavicencio - Meta

PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663

www.esemeta.gov.co

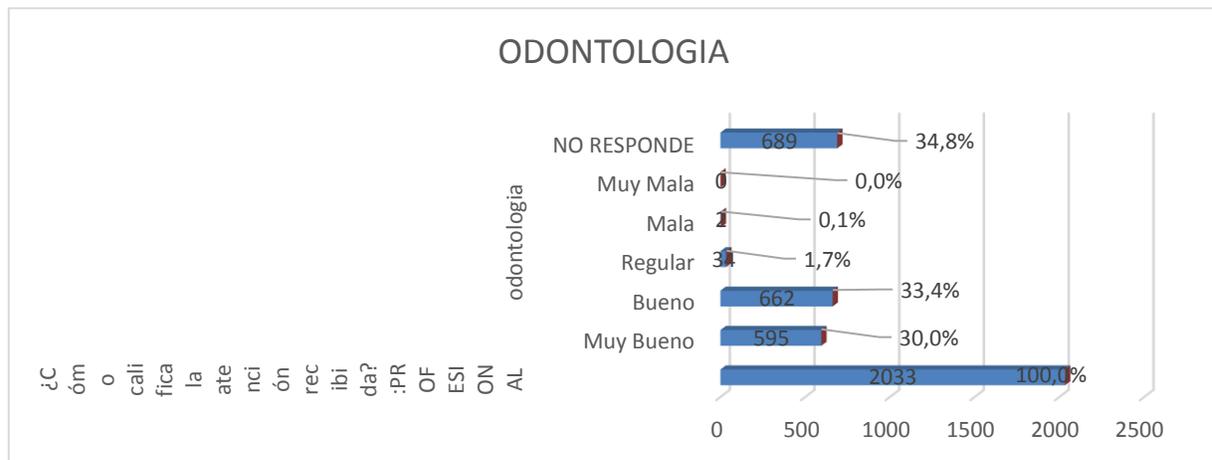
gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01. V4 Correspondencia Institucional

NIT: 822.006.595-1

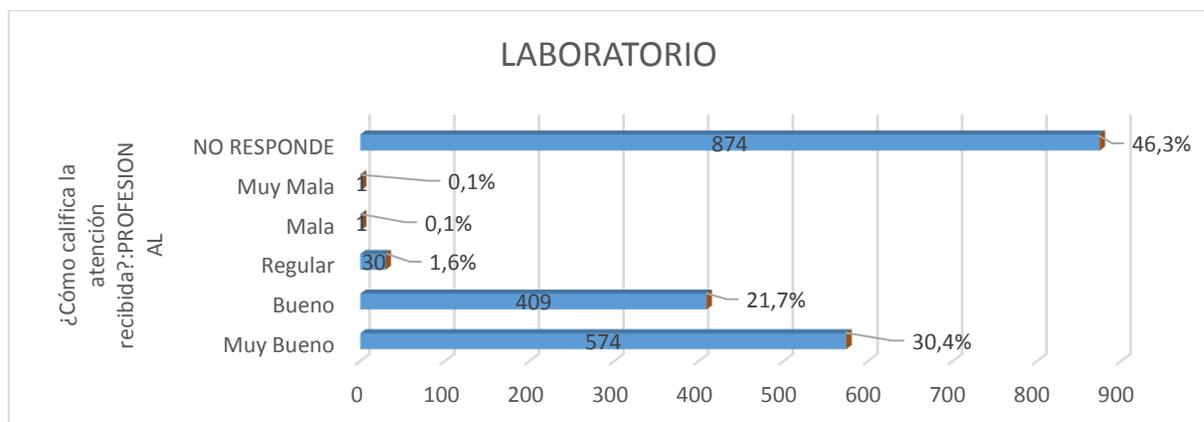
El 0.4% de los usuarios manifestado que la atención de consulta médica es muy buena, el 1.4% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio de consulta médica es buena, el 66.6% regular, el 0.6% mala, el 0.4% muy mal y el 30.6% no respondieron

ODONTOLOGIA



El 30.0% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio de odontología es muy buena, los usuarios encuestados manifestaron en un 33.4% que el servicio de odontología es buena, el 1.7% manifestaron que el servicio es regular, el 0.1% atención es mala y el 34.8 no respondieron

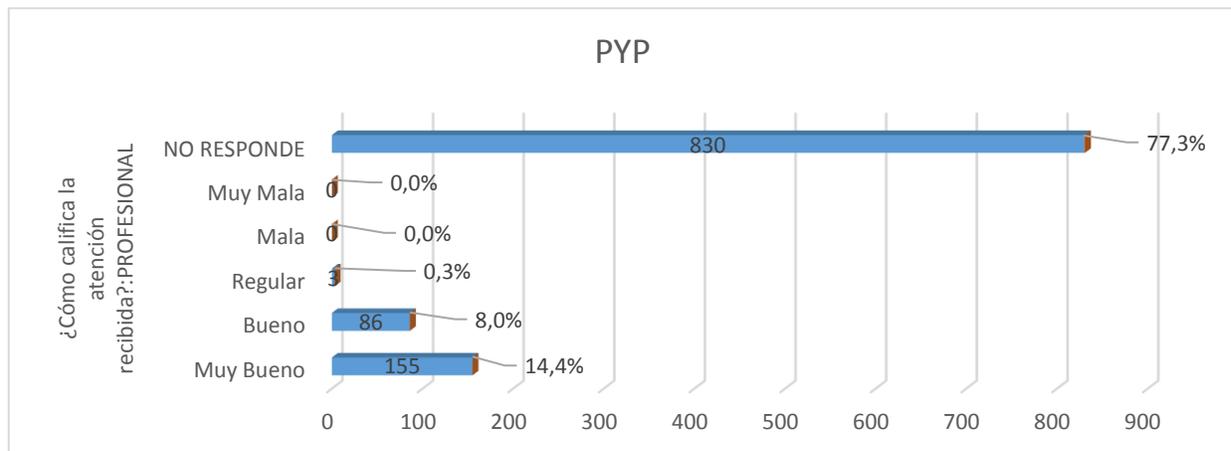
LABORATORIO



NIT: 822.006.595-1

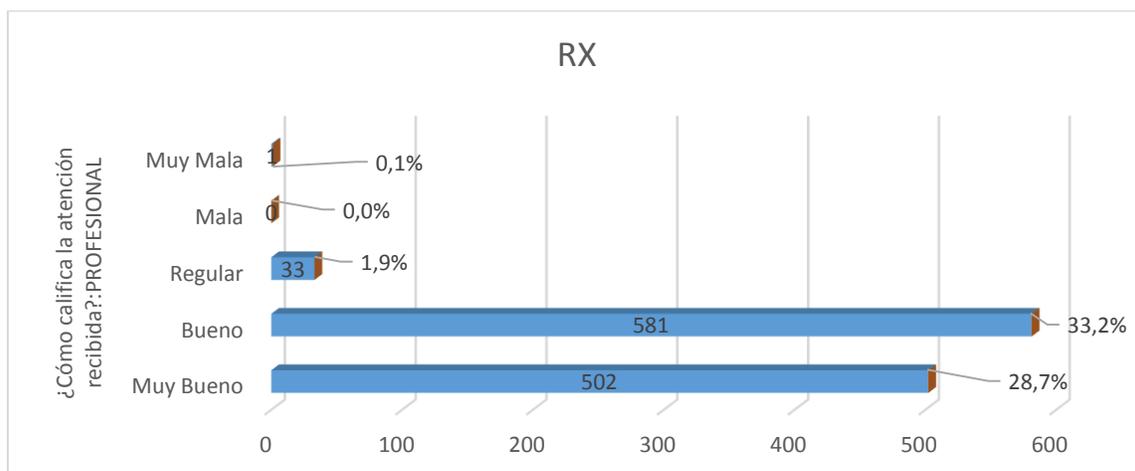
El 30.4% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio de Laboratorio es muy buena, el 21.7% manifestaron que el servicio de laboratorio es buena, el 1.6% manifestaron que es regular, el 0.1% manifestaron que es mala, el 0.1% manifestaron que es muy mala y el 46.3% no respondieron.

PYP



El 14.3% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio de Promoción y prevención es muy buena, el 8.0% de los usuarios manifestado que la atención es muy buena, el 0.3% manifestaron que es regular y el 77.3% no respondieron.

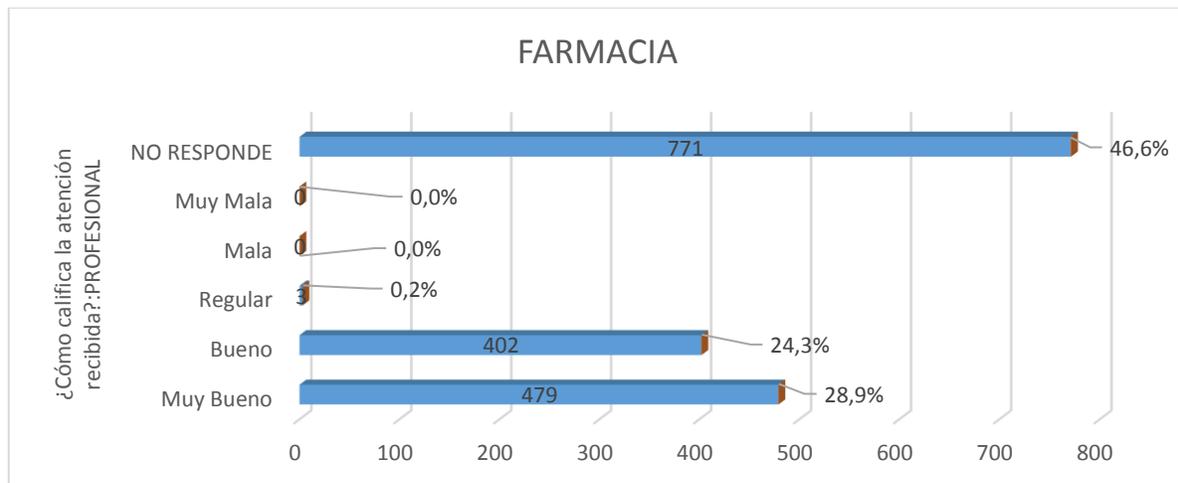
RX



NIT: 822.006.595-1

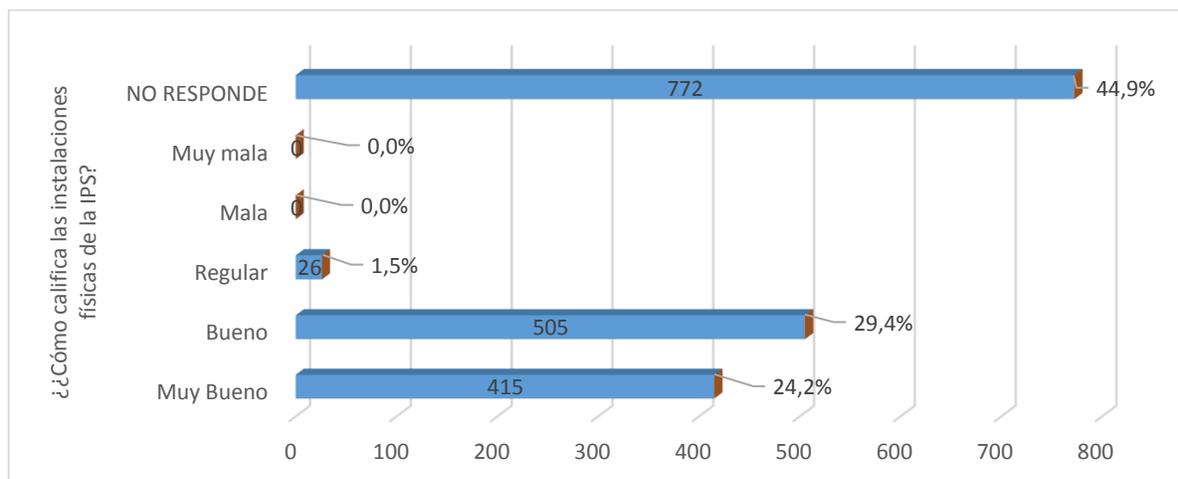
El 28.7% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio de Rayos X es muy buena, el 33.2% de los usuarios manifestado que la atención es buena, el 1.9 % que el servicio es regular y el 0.1% manifestaron muy mala.

FARMACIA



El 28.9% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio en Farmacia es muy buena, el 24.3% de los usuarios manifestado que la atención es buena, el 0.2% que el servicio es regular, el 46.6% no responden.

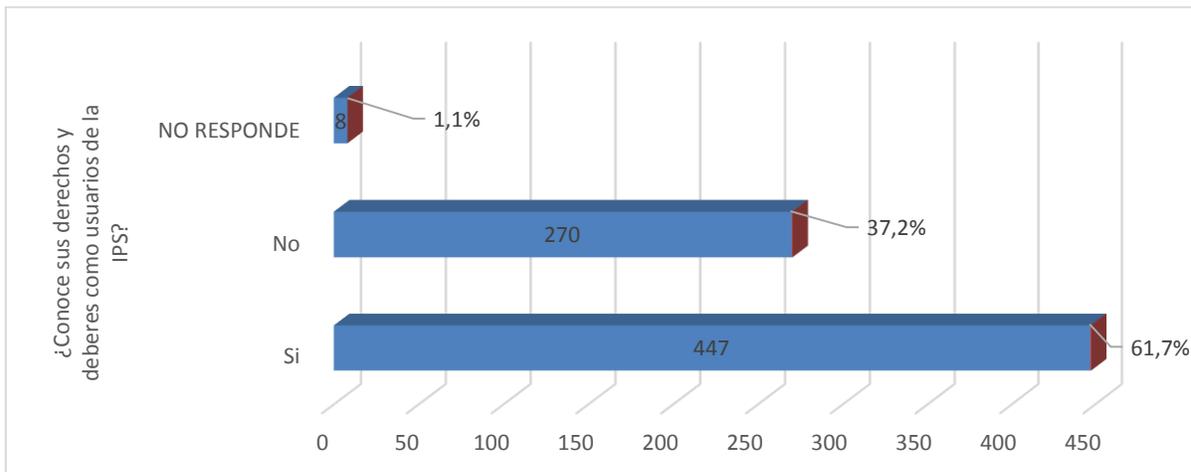
¿¿Cómo califica las instalaciones físicas de la IPS



NIT: 822.006.595-1

El 24.2% de los usuarios encuestados indican que se encuentran en buen estado las instalaciones, el 29.4% de los usuarios indicar que se encuentra en buen estado, el 1.5% en estado regular, y el 44%9 no responde.

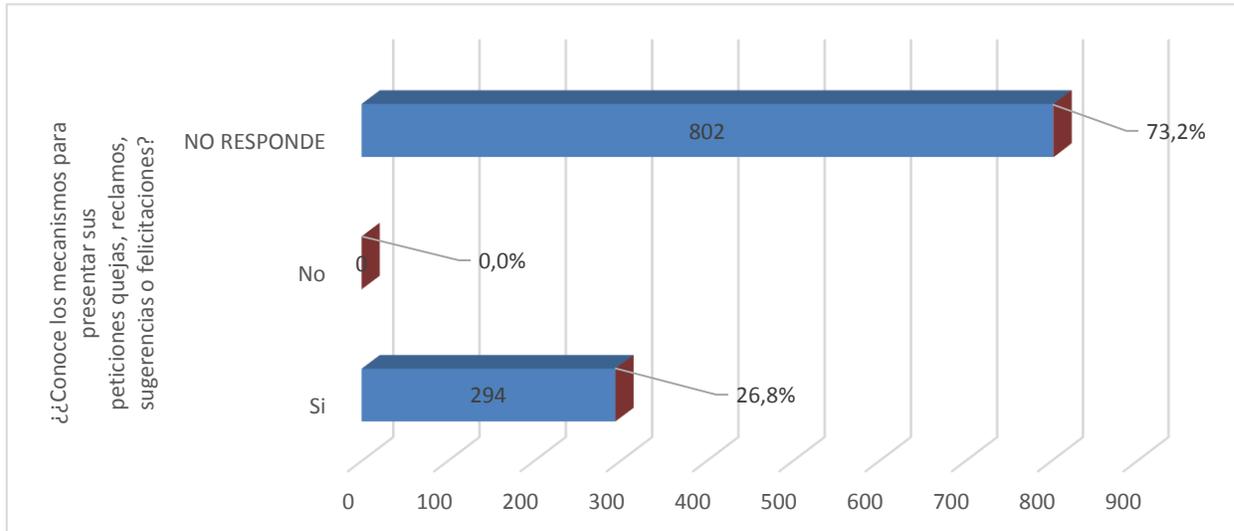
2.5. ¿Conoce sus derechos y deberes como usuarios de la IPS?



El 61.7% de los ciudadanos encuestados manifestaron que si conocen los Derechos y deberes en salud socializados en los Centros de Atención y el 37.2% m5anifestó no conocer sus Derechos y Deberes y el 1.1% no respondieron.

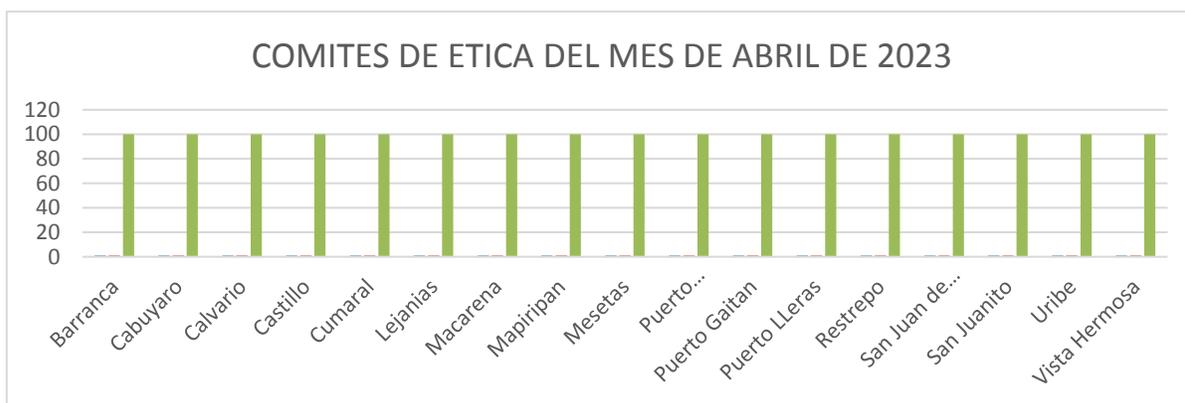
2.6. ¿Conoce los mecanismos para presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones ante la IPS?

NIT: 822.006.595-1



El 26.8% de los ciudadanos encuestados conocen los Mecanismos para manifestar sus inquietudes, el 73.2% no respondieron.

1. INFORME DE SEGUIMIENTO - COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA



NIT: 822.006.595-1

Del informe del seguimiento realizado a los Comités de Ética Hospitalaria de los Centros de Atención, se evidenció un cumplimiento del 100% (17) actas de comité para el mes de ABRIL.

2. ASOCIACIONES DE USUARIOS:

Se observa un cumplimiento del 68% de reuniones mensuales con la asociación de usuarios en los Centros de Atención de la ESE "Solución Salud", no cumplieron con la convocatoria mensual del mes de ABRIL los centros de atención Barranca, Castillo, Lejanías, Mapiripan, Mesetas, Restrepo, San Juan de Arama, San Juanito y Uribe por lo que se requiere que estos centro de atención realicen una convocatoria amplia con los usuarios para lograr la participación en estos Centros de Atención.

3. ESTRATEGIAS DE FIDELIZACION

Los Centros de Atención que programaron estrategias de Fidelización para el mes de ABRIL cumplieron con el 68% de actividades de la estrategia de Fidelización, beneficiando a 217 en entrega de Kits y obsequios a menores de edad maternas de los Centros de atención

Los Centros de Atención que implementaron estrategias para Fortalecer la fidelización de los usuarios son: Cumaral, Cabuyaro, Calvario, Macarena, Puerto Concordia, Puerto Lleras y Vistahermosa.

No enviaron programación de estrategias de Fidelización los Centros de Atención del Barranca, Castillo, Lejanías, Mesetas, Restrepo, San Juan de Arama, San Juanito, y Uribe.

Evidencias de Actividades de Fidelización:

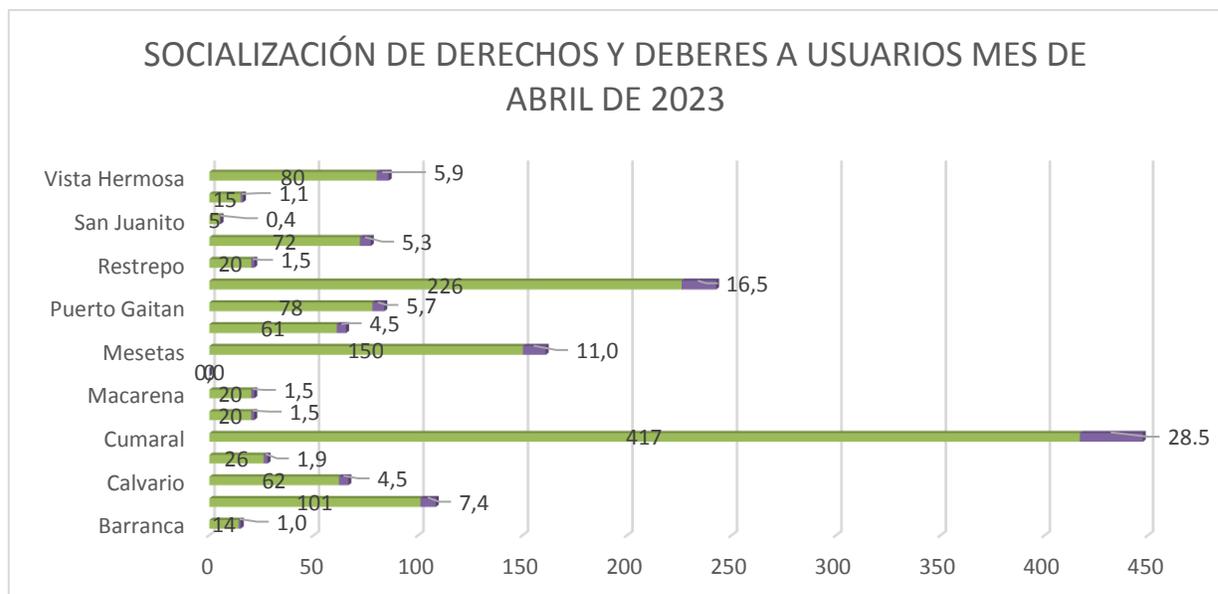


NIT: 822.006.595-1



4. SOCIALIZACION EN DERECHOS Y DEBERES A LOS USUARIOS

Los Centros de Atención de la ESE "Solución Salud" que programaron capacitaciones a los usuarios en derechos y deberes alcanzan un 68% de cumplimiento. En los Centros de Atención de Barranca, Castillo, Lejanías, Mesetas, Restrepo, San Juan de Arama, San Juanito, y Uribe. No evidencio ninguna Socialización en Derechos y deberes a los usuarios del mes de ABRIL.



NIT: 822.006.595-1

Se dio cumplimiento a 1217 usuarios socializados de los cuales se puede evidenciar que el centro con mayor porcentaje de usuarios socializados fue el centro de atención de Cumaral alcanzado 28.5%, seguido del centro de Atención de Puerto Ileras que arrojo un 16.5% de usuarios socializados, y el Centro de atención de Cabuyaro con un 7.4%.

Los demás Centros arrojaron menores porcentajes por los cuales se requiere mejor el porcentaje de cumplimiento.

5. ACCIONES DE MEJORA:

- Seguimiento a la oportunidad de respuestas a las PQRS.
- Mejorar el cumplimiento de capacitaciones y socializaciones diarias a los usuarios con evidencias fotográficas y listados de asistencia.
- Cumplimiento del reporte mensual que sea oportuno.
- Mejorar la oportunidad de citas médicas en los 17 centros de Atención

6. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Realizar un cronograma de capacitación a las asociaciones de usuarios de cada centro de Atención.

Se recomienda a los Directores, hacer seguimiento al cumplimiento de agendas médicas, con el fin de mejorar la oportunidad de las citas.

Es importante que los líderes de Atención al usuario de los 17 centros de Atención hagan control al cumplimiento de las Peticiones, quejas y reclamos y consoliden en el formato especificado, para poder llevar trazabilidad de cumplimiento.

NAYIBER REYES LINARES
CONTRATISTA
PROFESIONAL ASISTENCIAL
SERVICIO AL CIUDADANO

Vo.Bo. LUZ MARIA CARREÑO LEON
SUBGERENTE ASISTENCIAL