



NIT: 822.006.595-1

Villavicencio,

Doctor

JORGE HERNAN MOJICA MOLINARES

Gerente

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META.
"SOLUCION SALUD"

ASUNTO: INFORME MES DE FEBRERO 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.

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

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS- PQRS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE FEBRERO DE 2023

SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS- PQRS y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE FEBRERO DE 2023

NIT: 822.006.595-1

1. OBJETIVOS

Analizar las encuestas de satisfacción y las PQRS del mes de Febrero y presentar informes 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

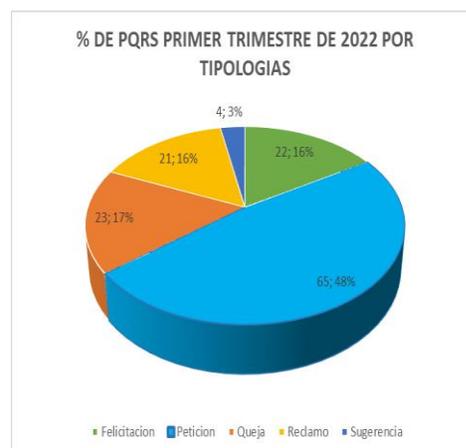
El presente informe contiene información estadística de, quejas, reclamos sugerencias, felicitaciones recibidas durante el mes de febrero del año 2023, tomando como fuente de información las matrices de quejas, sugerencias, felicitaciones del Proceso de Atención al usuario, además de las encuestas de 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 Febrero de 2023 pertenecen a los siguientes tipos, peticiones con 49% (21), Reclamos y quejas al 51%, la cantidad recibida de cada uno se evidencia en la Tabla 1 así:

TOTAL DE PQRS DE FEBRERO DE 2023		
TIPOLOGIA	CANTIDAD	%
Petición	21	49
Queja	8	19
Reclamo	14	33
Sugerencia	0	0
Total	43	100

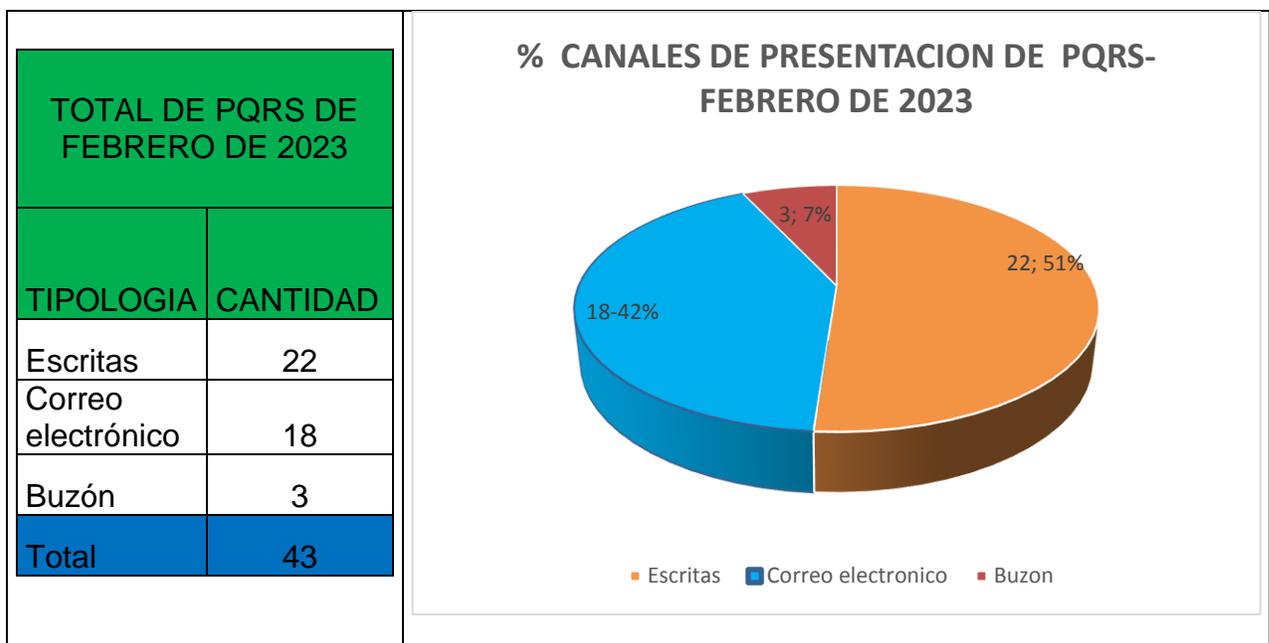


NIT: 822.006.595-1

Respecto al mes de Febrero de 2023, se consolidaron 43 requerimientos tramitados en la ESE Departamental "Solución Salud" y los 17 Centros de Atención, donde se observa que las peticiones de solicitud de información y de documentos son las que más se presentan con 49% (21) peticiones, en segundo lugar se consolidaron un 33%(14) de Reclamos y un 19%(8) de quejas interpuestas por los usuarios.

Detalle de la tipificación

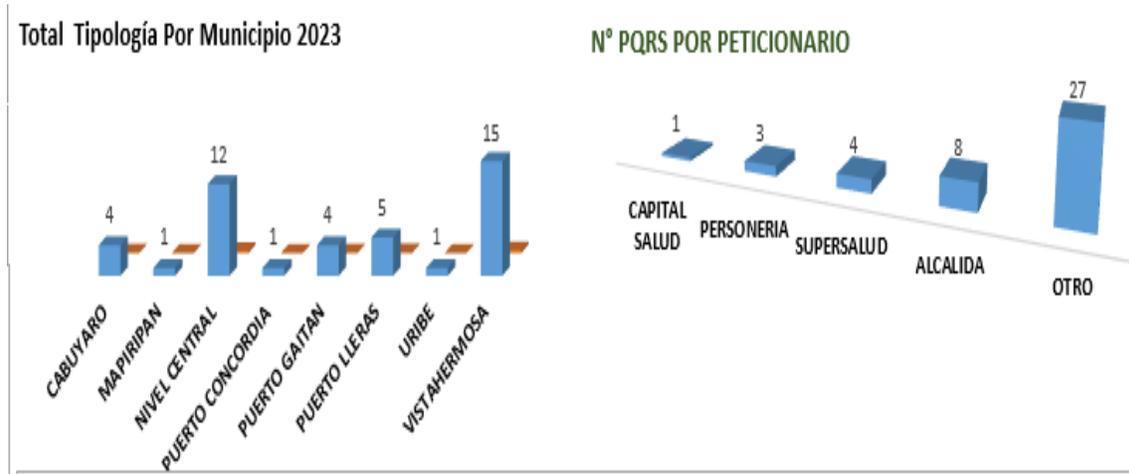
A continuación se presenta la Información de PQRS atendidas, por los diferentes canales durante el mes de Febrero de 2023, los canales de ingreso y las tipificaciones de las mismas



Los canales de comunicación más utilizados por nuestros usuarios, para la radicación de sus PQR, corresponden a ventanilla única (escritas-51%), correo electrónico (42%) y buzón de sugerencias (7%)

NIT: 822.006.595-1

TOTAL DE PQRS POR CENTROS DE ATENCIÓN



La grafica muestra, que lo representativo ante la recepción y trámite de las PQRS, se encuentra en los centros de Atención de Vista hermosa con 15 requerimientos, seguida por el nivel central con 12 requerimientos, el Centro de Atención de Puerto Lleras con un total de 5 requerimientos, el Centro de Atención de Cabuyaro y Puerto Gaitán con 4 requerimientos. Los centros de Atención de Mapiripan, Puerto Concordia y Uribe con un solo requerimiento, los demás centros de atención no reportaron ninguna PQR.

Las PQRS atendidas por cada una de las diferentes entidades, las que más reportaron PQRS son en primer lugar por persona natural con 27, alcaldía con 8, seguido de Supersalud con 4, Personería con 3, de capital Salud 1.

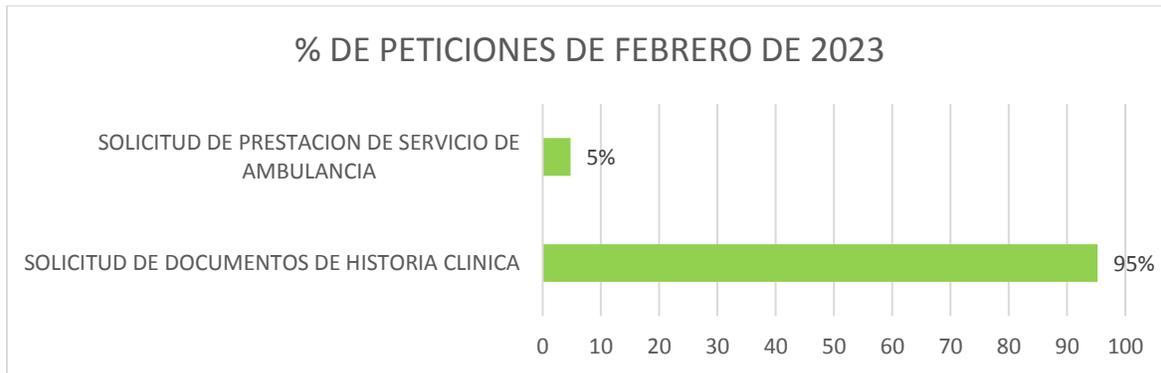
1.2. TIEMPOS DE RESPUESTA PQRS

Indicador	Enero de 2023
Oportunidad General-en las quejas y reclamos tramitadas dentro los términos legales	● 93%
Oportunidad en la Atención de peticiones-tramitadas fuera de los términos	● 6%

NIT: 822.006.595-1

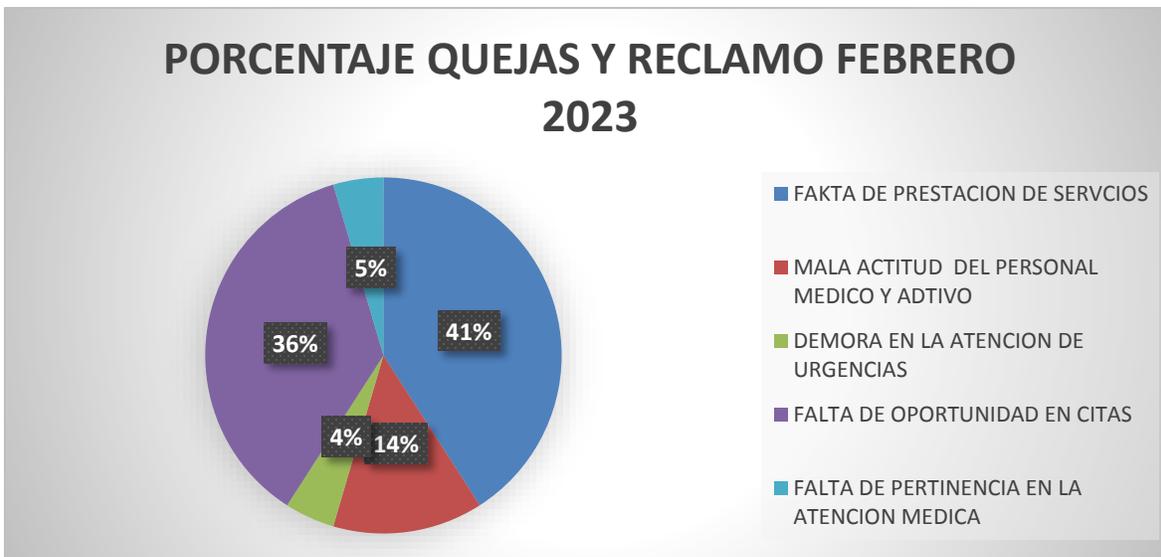
El 100% de las PQRS fueron atendidas., solo 2% que se dio respuesta por fuera términos

1.3. % DE PRINCIPALES CONCEPTOS DE LAS PQRS:



Del total de la Peticiones recibidas, el 95% fueron solicitud de documentos, que corresponde a Historia Clínica, y el 5% corresponde al servicio de ambulancia.

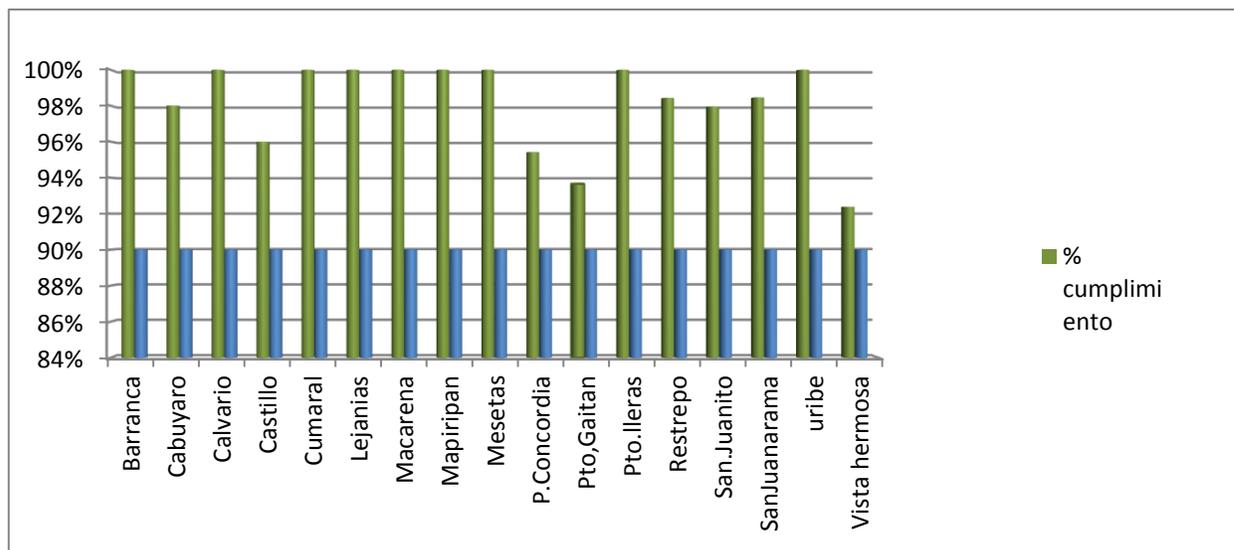
QUEJAS Y RECLAMOS



NIT: 822.006.595-1

Del total de las quejas y reclamos de los usuarios, el 33%, indico que se debe mejorar la oportunidad y cumplimiento de asignación de citas, el 19% la No atención en el servicio de urgencias, el 10% la demora en la lectura y entrega de resultados de laboratorio, el 10% demora en el servicio de ambulancia, así .igualmente con el 10% la demora en el servicio de ambulancia, el 9% la falta de equipos de Rx y ecógrafos, así mismo con el 9% la actitud descortés del personal médico, y con el 5% mal servicio de hospitalización y pertinencia en la atención.

4. NIVEL DE SATISFACCION.



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%	98%	100%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	95%	93,7%	100%	98%	98%	98%	100%	92%	99%
Mínimo aceptable	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Numerador	245	345	92	432	424	450	244	367	1728	605	384	887	566	96	64	175	97	7201
Denominador	245	352	92	450	424	450	244	367	1728	634	410	887	575	98	65	175	105	7.301

El 99% de la población encuestada respondió que se encuentra satisfecha con el servicio prestado en los 17 Centros de Atención adscritos a la ESE Departamental "Solución Salud", el 1% no se encuentra nada satisfecho.

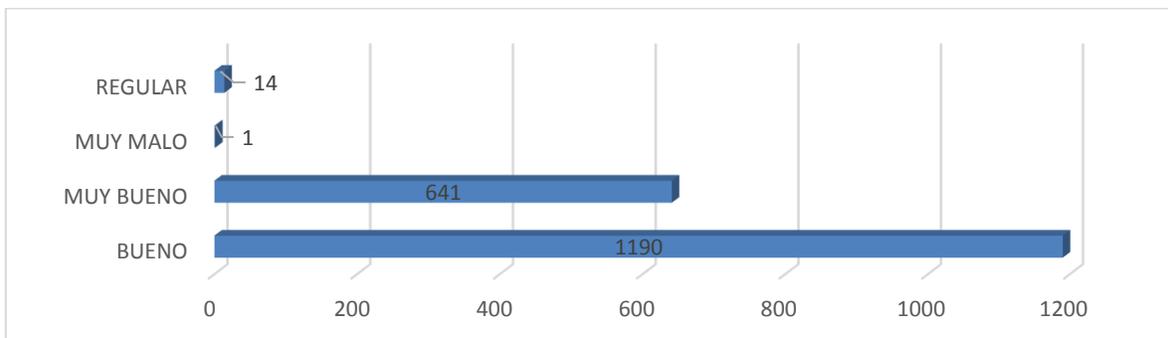
Se evidencia que para el mes de Febrero mejoro notablemente la Satisfacción de los usuarios.

NIT: 822.006.595-1

Cumplimiento de los 17 Centros de Atención de la ESE Departamental "Solución salud".

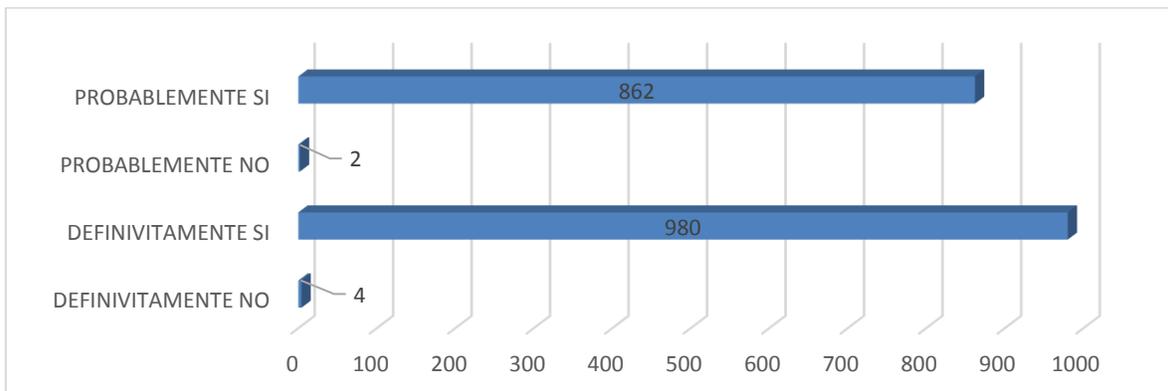
RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION MES DE FEBRERO:

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



El 59.3% de la población encuestada respondió que el servicio de salud que ha recibido en la ESE fue bueno, el 39 % responde que fue Muy buen0, el 1.1% responde el servicio es regular, y el 0.1% manifestó que el servicio malo y el 0.2 muy malo.

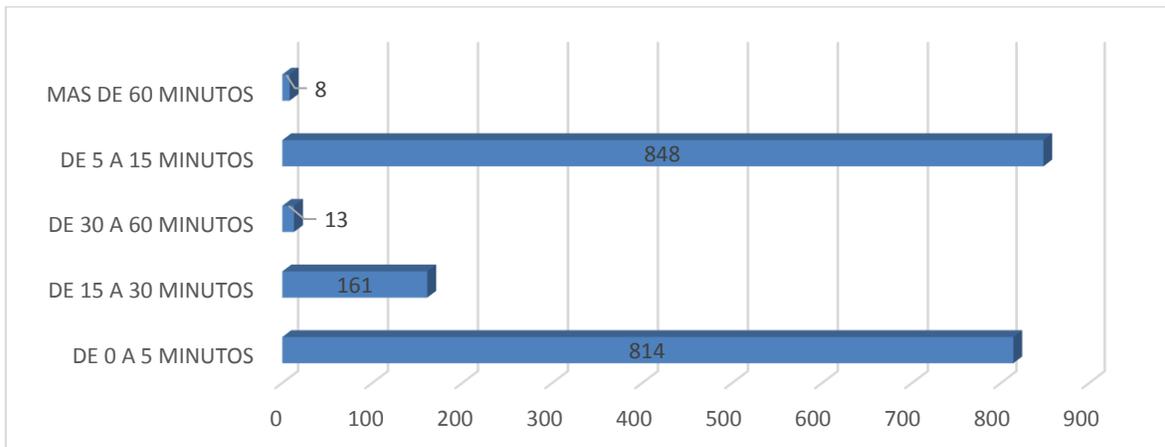
Pregunta 2. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?



NIT: 822.006.595-1

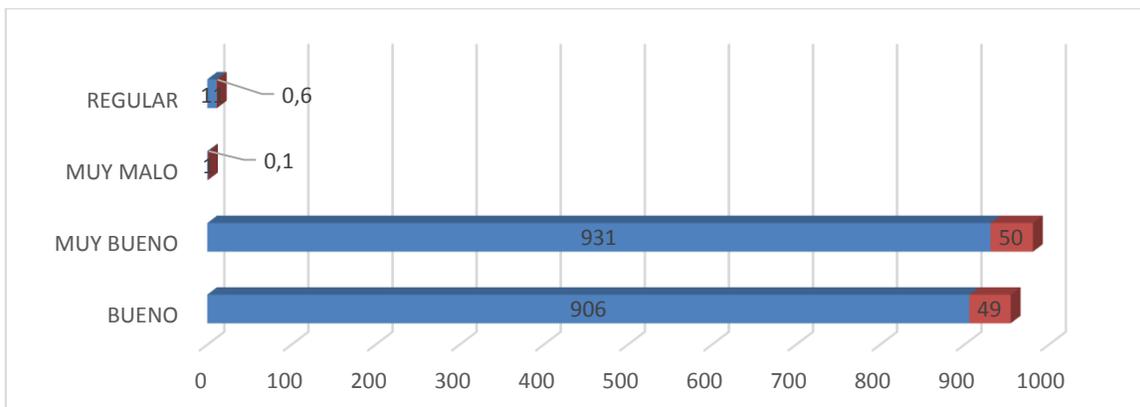
El 57% del usuario encuestado manifiestan que definitivamente si recomendarían los servicios de la ESE Departamental "Solución Salud" a sus familiares y amigos, así como también el 43% de los usuarios manifestaron que probablemente si recomendarías a sus familiares las IPS.

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



El 55.6% de los usuarios encuestados en este periodo indican que les atendieron entre 0 a 5 minutos, el 36.5% entre 5 a 15 minutos, y el 5.8% de 15 a 30 minutos y de 30 a 60 minutos el 1.3% y más de 60 minutos 07%.

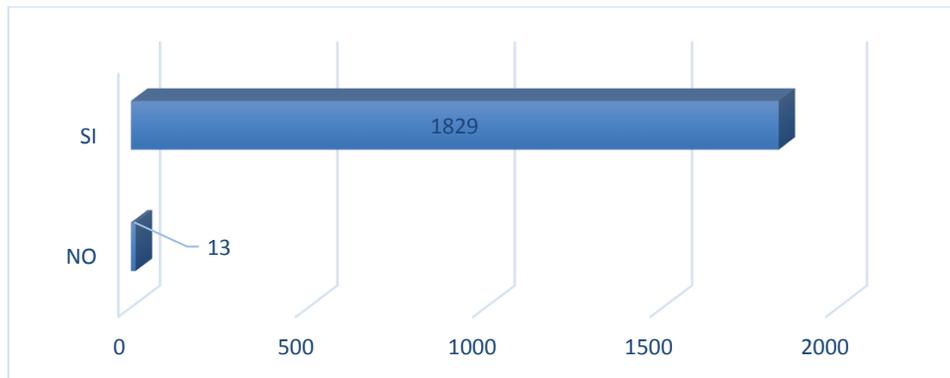
Pregunta 4 ¿Cómo califica el trato brindado por el personal de la IPS?



NIT: 822.006.595-1

El 50% de los usuarios encuestados indica que recibió muy buena atención por parte de personal asistencial y administrativo de la ESE "Solución Salud", el 49% que la atención por el personal de la ESE "Solución salud" fue buena, el 0.6% regular, 0.1% malo.

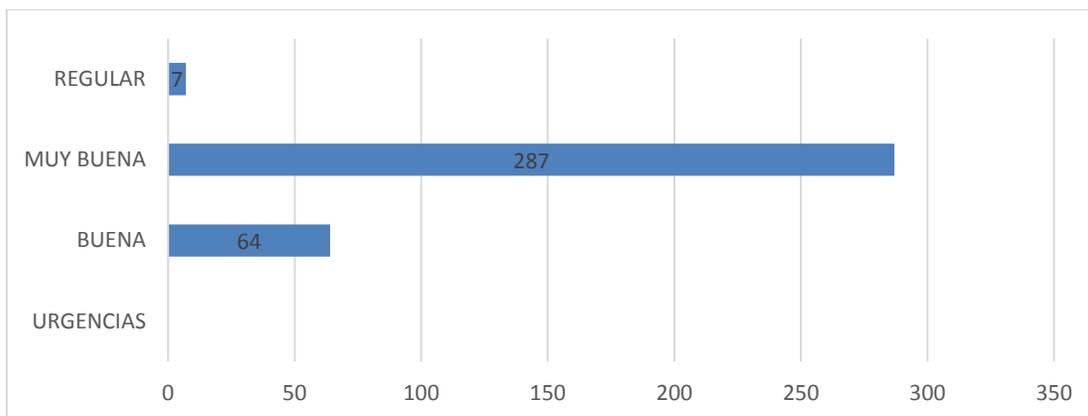
Pregunta 5 ¿La información brindada por el personal fue clara y amplia?



El 99% de los ciudadanos encuestados indica, que la información brindada por el personal que los atendió fue clara y amplia, solamente el 0.7% manifestaron que la información no fue clara.

Pregunta 6 ¿En qué servicio recibió la atención?

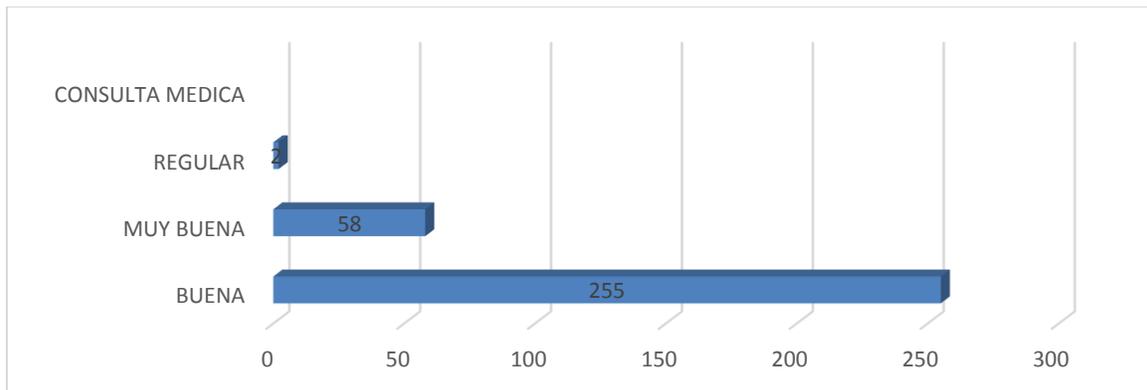
URGENCIAS



NIT: 822.006.595-1

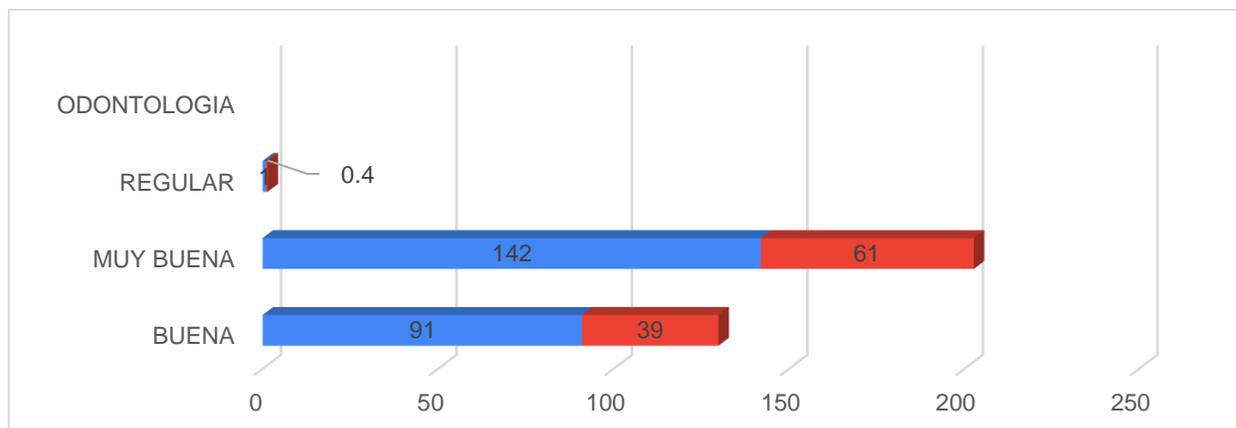
El 53% de los ciudadanos encuestados manifiestan que la atención de urgencias es buena, el 41% de los usuarios encuestados manifestaron muy buena atención, solamente un 5% que era regular y un 0.1% mala o muy mala.

CONSULTA MÉDICA



El 81% de los usuarios manifestado que la atención de consulta médica es buena, el 18.4% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio de consulta médica es muy buena, el 0.6% que el servicio es regular.

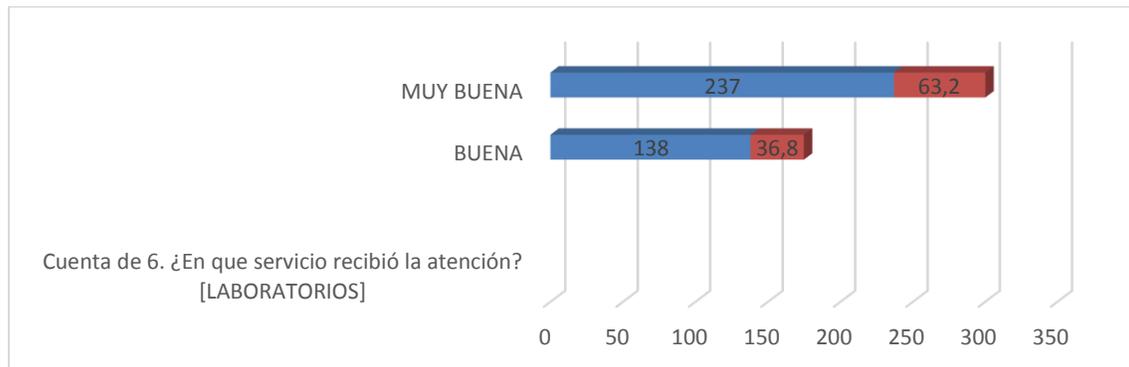
ODONTOLOGIA



NIT: 822.006.595-1

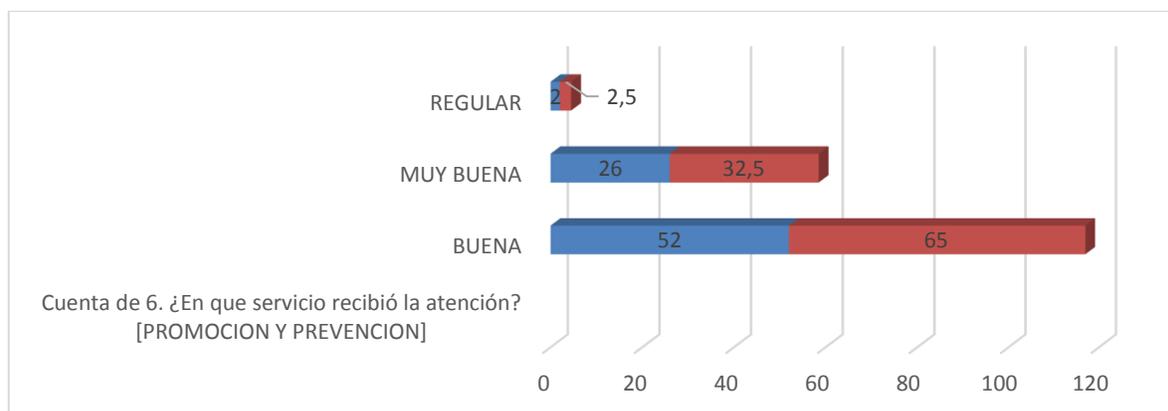
El 61% de los usuarios encuestados manifiestan que la atención del servicio de odontología es Muy buena, los usuarios encuestados manifestaron en un 39% que el servicio de odontología es muy bueno, solamente un 0.4% manifestaron que el servicio es regular.

LABORATORIO



El 63.2% de los usuarios encuestados manifiestan la atención del servicio de Laboratorio es Muy buena, el 36.8% manifestaron que el servicio de laboratorio es bueno.

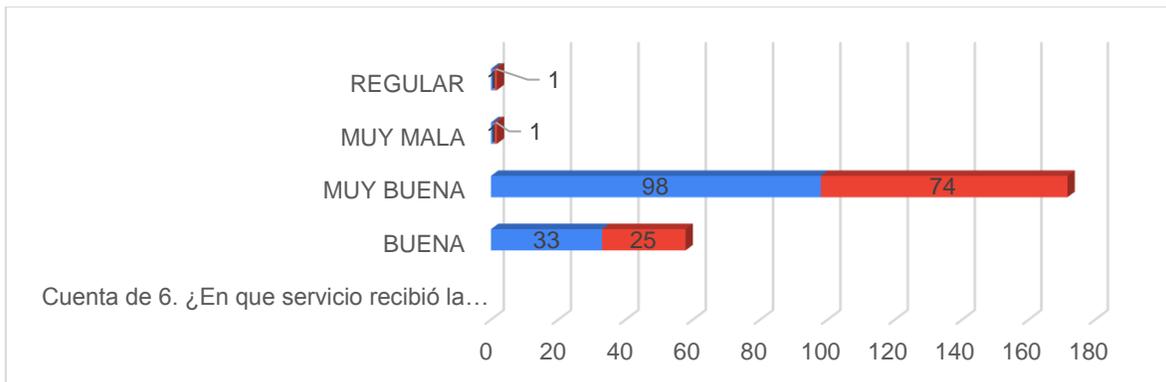
PYP



NIT: 822.006.595-1

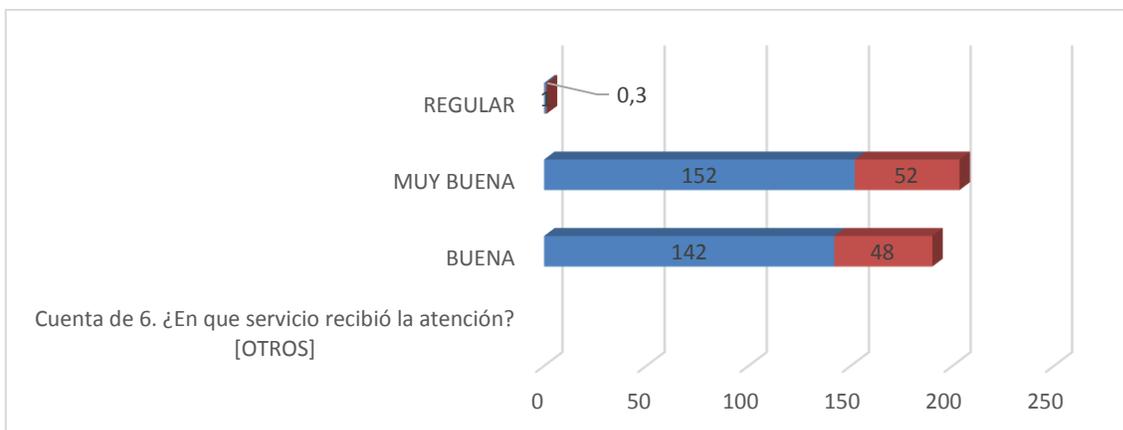
El 65% de los usuarios encuestados manifiestan la atención del servicio de Promoción y prevención es buena, el 32.5% de los usuarios manifestado que la atención es muy buena, y el 2.5% que el servicio es regular.

RX



El 74% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio de Rayos X es muy buena, el 25% de los usuarios manifestado que la atención es buena, el 1% que el servicio es regular, el 1% manifestaron muy mala.

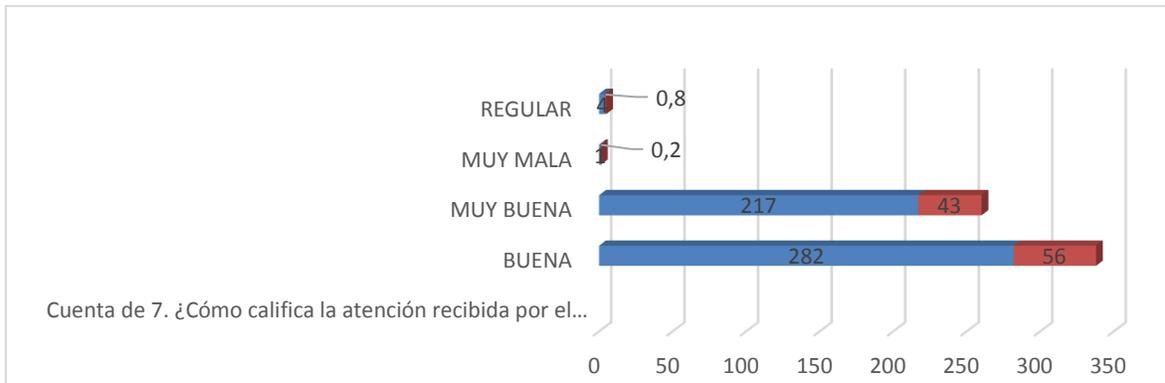
OTROS SERVICIOS



El 52% de los usuarios encuestados manifiestan la atención por otros servicios es muy buena, el 48% de los usuarios manifestaron que la atención es buena, el 0,3% que el servicio es regular.

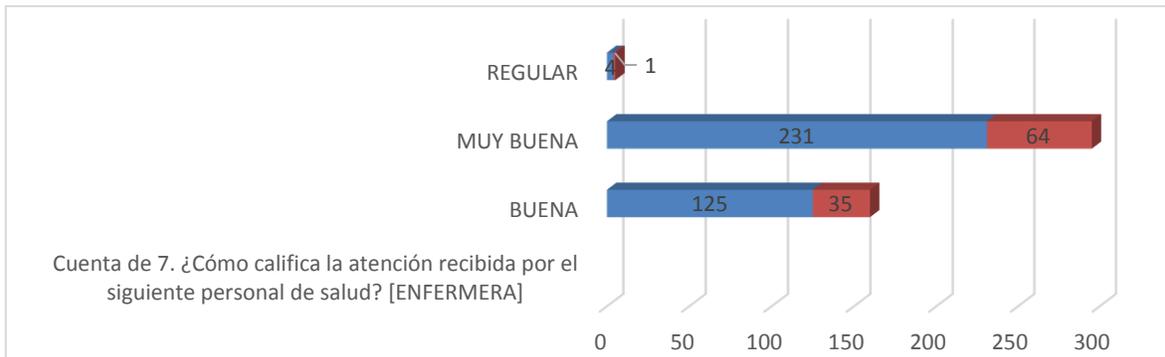
NIT: 822.006.595-1

¿Cómo califica la atención recibida por el siguiente personal de salud? MEDICO



El 56% de los usuarios encuestados manifiestan la atención del Medico es buena, el 43% de los usuarios manifestado que la atención es muy buena, el 0.8% manifestaron que el servicio de RX es regular y el 0.2% muy mala.

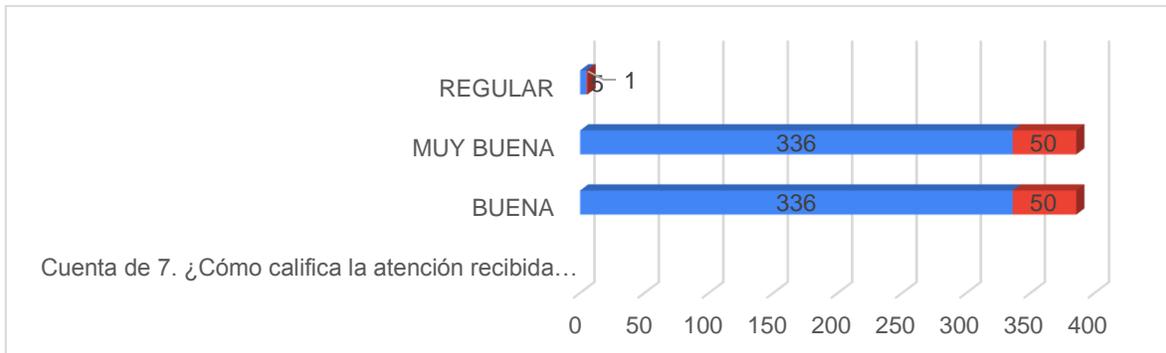
¿Cómo califica la atención recibida por el siguiente personal de salud? ENFERMERA(O)



El 64% de los usuarios encuestados manifiestan que la atención de la Enfermera(o) es muy buena, el 35% de los usuarios manifiestan que la atención es buena, el 1% el servicio es regular.

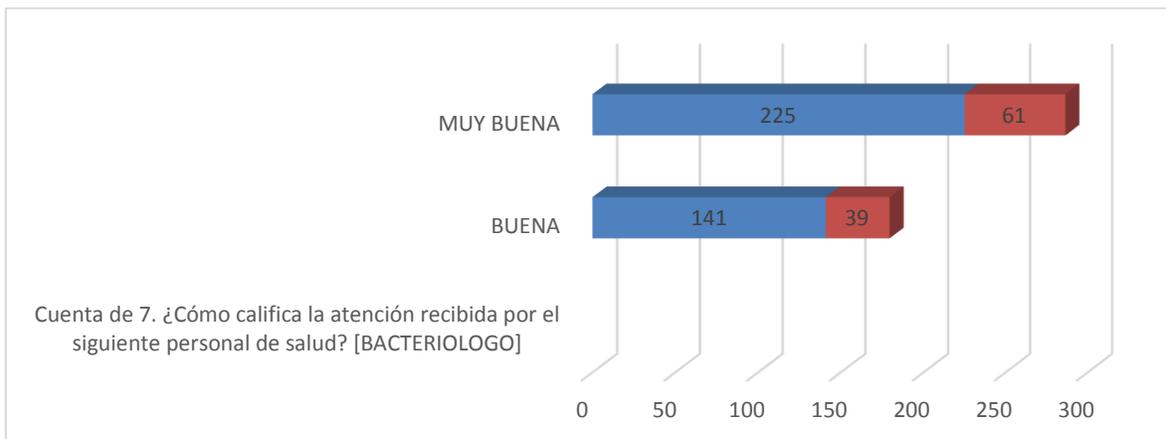
NIT: 822.006.595-1

¿Cómo califica la atención recibida por el siguiente personal de salud? ODONTÓLOGO



El 50% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del Odontólogo es Muy buena, el 50% de los usuarios manifestado que la atención es buena, el 0.7% que el servicio es regular y un 1% regular.

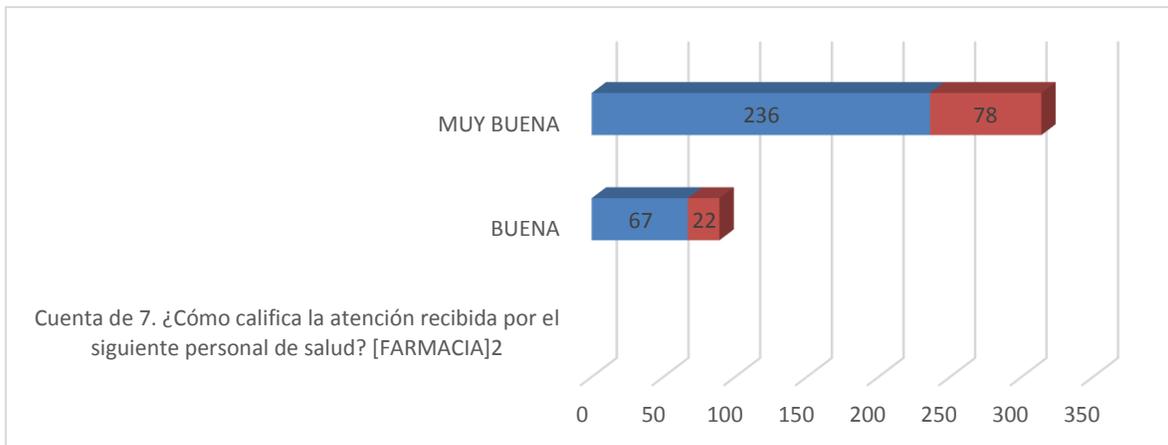
¿Cómo califica la atención recibida por el siguiente personal de salud? BACTERIOLOGO



El 61% de los usuarios encuestados manifiestan la atención del Bacteriólogo es Muy buena, el 39% de los usuarios manifestado que la atención es buena.

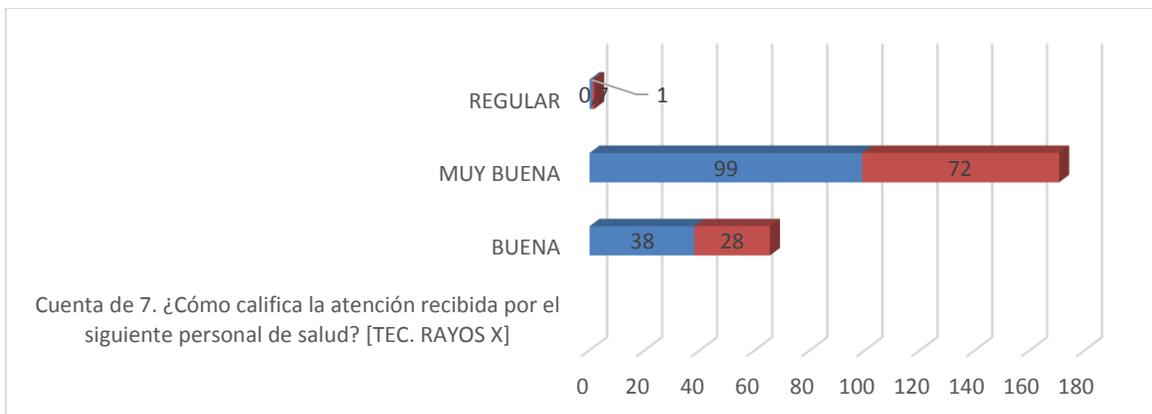
NIT: 822.006.595-1

2.5.2. ¿Cómo califica la atención recibida por el siguiente personal de salud? REGENTE DE FARMACIA



El 78% de los usuarios encuestados manifiestan la atención de Regente de Farmacia es muy buena, y el 22% de los usuarios manifestado que la atención es buena.

2.5.3. ¿Cómo califica la atención recibida por el siguiente personal de salud? TÉCNICO DE RX

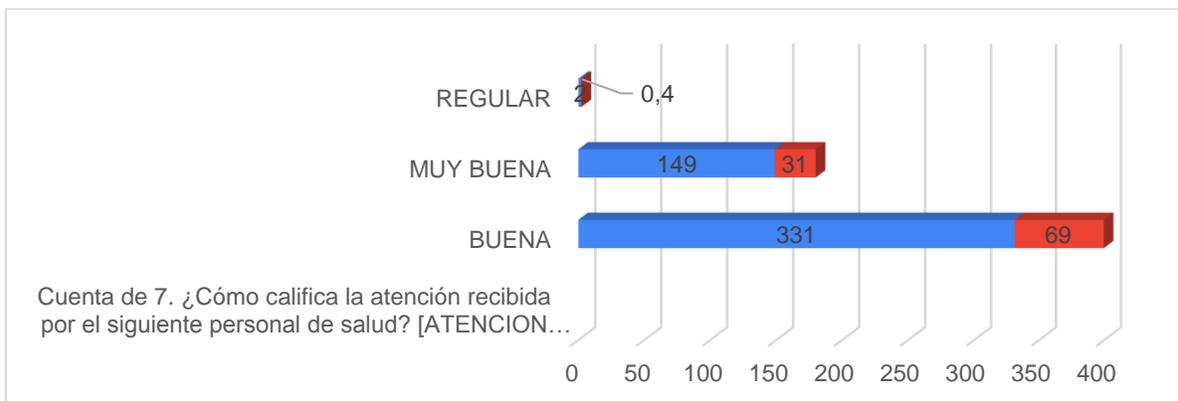


El 72% de los usuarios encuestados en los Centros de Atención de la ESE Departamental "Solución Salud" manifestado que la atención del Técnico de RX es

NIT: 822.006.595-1

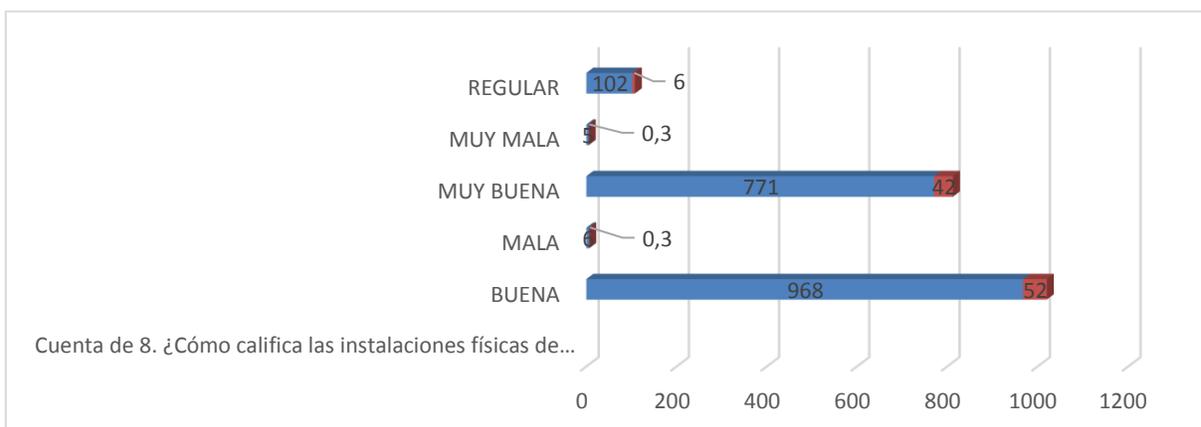
muy buena, el 28% de los usuarios encuestados manifiestan la atención del técnico de Rayos X es buena, solamente 1. % que el servicio es regular.

2.5.4. ¿Cómo califica la atención recibida por el siguiente personal de salud? ATENCIÓN AL USUARIO



El 69% de los usuarios encuestados manifiestan que el personal del área de Atención al Ciudadano fue bueno, y el 31% indica que la atención que recibió fue muy buena, el 0.4% fue regular.

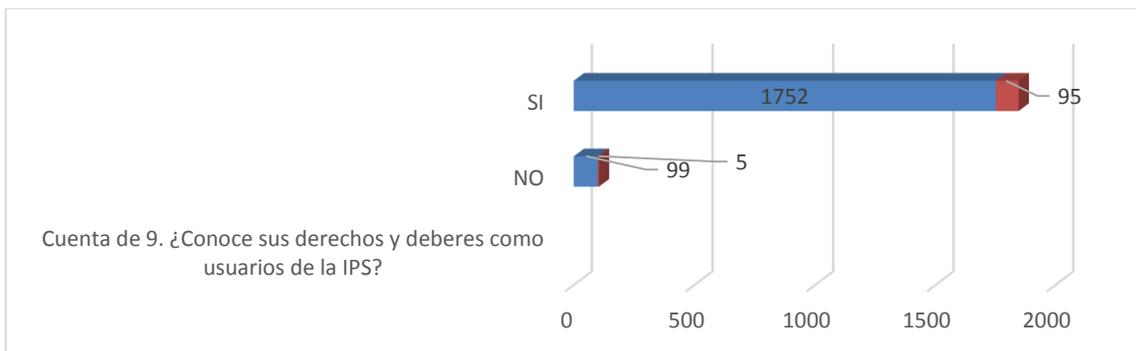
2.6. ¿Cómo califica las instalaciones físicas de la IPS?



NIT: 822.006.595-1

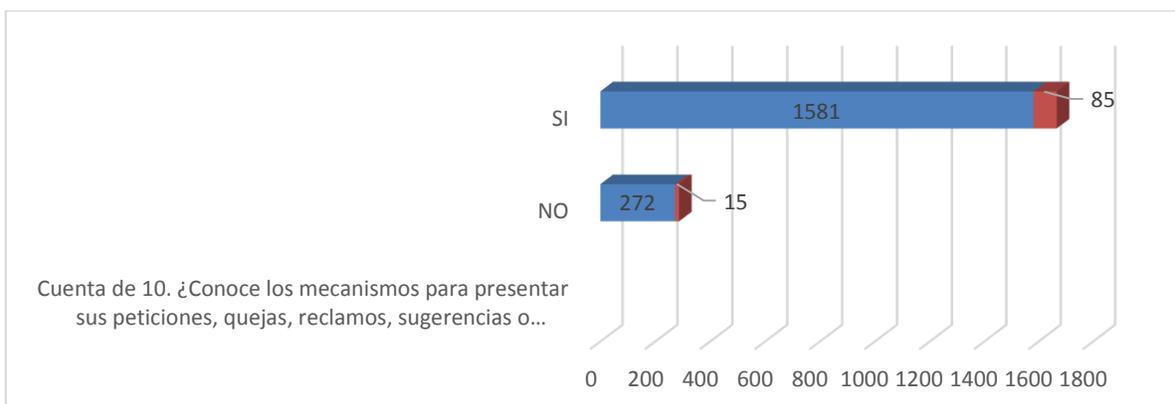
El 52% de los usuarios encuestados indican que se encuentran en buen estado las instalaciones, el 42% de los usuarios manifiesta que se encuentran en muy estado, el 6% de los usuarios manifiestan que se encuentran en regular estado, y un mínimo

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



El 95% de los usuarios encuestados manifiestan conocer sus Derechos y deberes en salud socializados en los Centros de Atención y el 4% de los usuarios manifiestan desconocer sus Derechos y Deberes.

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



NIT: 822.006.595-1

El 85% de los usuarios encuestados conocen como presentar sus inquietudes, el 15% expresaron que no conocen las formas de presentar sus inquietudes.

5. INFORME COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

CENTROS DE ATENCION	TOTAL DE COMITES DE ETICA MES DE FEBRERO DE 2023		%
Barranca	1	1	100
Cabuyaro	1	1	100
Calvario	1	1	100
Castillo	1	1	100
Cumaral	1	1	100
Lejanías	1	1	100
Macarena	1	1	100
Mapiripan	0	0	0
Mesetas	1	1	100
Puerto Concordia	1	1	100
Puerto Gaitán	1	1	100
Puerto Lleras	1	1	100
Restrepo	1	1	100
San Juan de Arama	1	1	100
San Juanito	1	1	100
Uribe	1	1	100
Vista Hermosa	1	1	100
SUBTOTAL	16	16	94
TOTAL	17		

Del informe del seguimiento realizado a los Comités de Ética Hospitalaria de los Centros de Atención, se evidencia que de las 17 actas que debían reportar al cierre del mes de enero de 2023, se evidencio un cumplimiento del 94% (17) actas de comité para el mes de Enero.2023.

El Centro de Atención de Mapiripan, no reporto el Comité de Ética Hospitalaria del mes de Febrero.

1. Es importante que los comités se realicen mes a mes, dando cumplimiento a la resolución y que se cumpla con la participación de los dos representantes de la Asociación de usuarios y los participantes de los Copacos.

NIT: 822.006.595-1

2. En el plan de trabajo, se debe socializar a la comunidad en general de la existencia del Comité de Ética, al cual pueden acudir los usuarios ante cualquier situación que afecte sus derechos que estén relacionados con la atención salud brindada en el Centro de Atención.
3. Mejorar la redacción en su desarrollo.
4. Se debe realizar seguimiento a los compromisos o plan de mejoramiento.
5. Se recomienda utilizar el formato actualizado de Actas.
6. Las quejas o denuncias que se presenten por mala atención, deben ser tratados y analizados en este comité, registrando cada caso.
7. El Acta debe venir firmada por todos los integrantes del comité.
8. La Socialización de deberes y derechos de los usuarios en las actas, quedo reducida a un reporte cuantitativo de entrega de folletos.

6. INFORME DE ASOCIACIONES DE USUARIOS:

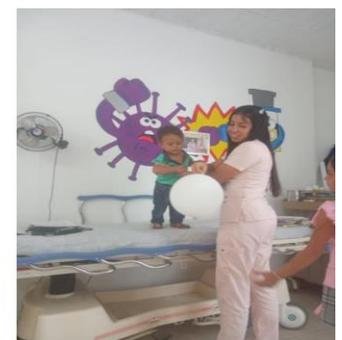
CENTROS DE ATENCION	TOTAL DE ACTAS DE ASOCIACION DE USUARIOS FEBRERO 2023		%
Barranca	1	1	100
Cabuyaro	1	1	100
Calvario	1	1	100
Castillo	1	1	100
Cumaral	1	1	100
Lejanías	1	1	100
Macarena	1	1	100
Mapiripan	0	0	0
Mesetas	1	1	100
Puerto Concordia	1	1	100
Puerto Gaitán	0	0	0
Puerto Lleras	1	1	100
Restrepo	1	1	100
San Juan de Arama	0	0	0
San Juanito	0	0	0
Uribe	0	0	0
Vista Hermosa	1	1	100
Subtotal	12	12	71
Total	17		

NIT: 822.006.595-1

Se observa un cumplimiento del 71% de reuniones mensuales con la asociación de usuarios. Los centros de atención que cumplen con la reunión mensual de Asociación de Usuarios son: Barranca de Upia, Cabuyaro, Calvario Castillo, Cumaral, Lejanías; Macarena, Mesetas, Puerto Concordia, Puerto Lleras, Restrepo, Vistahermosa.

7. ESTRATEGIAS DE FIDELIZACION

CENTROS DE ATENCION	TOTAL DE ACTAS DE FIDELIZACION-FEBRERO 2023		USUARIOS BENEFICIADOS	%
Barranca	1	1	10	100
Cabuyaro	1	1	10	100
Calvario	1	1	3	100
Castillo	0	0	0	0
Cumaral	1	1	1	100
Lejanías	1	1	28	100
Macarena	0	0	0	0
Mapiripan	0	0	0	0
Mesetas	1	1	6	100
Puerto Concordia	1	1	4	100
Puerto Gaitan	0	0	0	0
Puerto Lleras	1	1	5	100
Restrepo	1	1	5	100
San Juan de Arama	1	1	35	100
San Juanito	0	0	0	0
Uribe	1	1	6	100
Vista Hermosa	1	1	21	100
SUBTOTAL	12	12	134	71
TOTAL	17			



NIT: 822.006.595-1

Se evidencia que el 71 % de los Centros de Atención cumplen y programaron sus estrategias de Fidelización dando alcance a 134 usuarios beneficiados. El 29% de los centros restantes no lograron cumplir con esta estrategia.

8. SOCIALIZACION DE DERECHOS Y DEBERES A LOS USUARIOS:

CENTROS DE ATENCION	TOTAL DE ACTAS DE SOCIALIZACION DE DYD-FEBRERO 2023		USUARIOS BENEFICIADOS	%
Barranca	0	0	0	0
Cabuyaro	1	1	93	100
Calvario	1	1	73	100
Castillo	0	0	0	100
Cumaral	2	2	199	100
Lejanías	1	1	19	100
Macarena	1	1	21	100
Mapiripan	0	0	0	0
Mesetas	1	1	150	100
Puerto Concordia	1	1	72	100
Puerto Gaitán	2	2	127	100
Puerto Lleras	1	1	208	100
Restrepo	1	1	10	100
San Juan de Arama	1	1	45	100
San Juanito	1	1	1	100
Uribe	1	1	25	100
Vista Hermosa	1	1	10	100
SUBTOTAL	16	16	1053	94
TOTAL	17			

Se evidencia que el 94 % de los Centros de Atención cumplen con la socialización en Derechos y Deberes a 1053 usuarios que asisten a nuestros servicios.

9. ACCIONES DE MEJORA:

- Cumplir con el reporte oportuno de indicadores, establecidos en el plan de acción.
- Cumplir con la Encuesta de satisfacción virtual, con el fin de que la información llegue clara y a tiempo.

NIT: 822.006.595-1

- Cumplir con el tiempo de entrega de la información solicitada a los correos institucionales, con el de consolidar la información y cumplir con tiempos establecidos por la Oficina de Calidad.

10. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

- Se recomienda a los Directores realizar seguimiento a los líderes de procesos con el fin de garantizar las respuestas oportunas a las PQRS. para evitar vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales.
- Se recomienda dar cumplimiento con el objetivo principal del Comité ética.
- Realizar consolidado de las PQRS, en su respectivo formato de seguimiento debidamente diligenciado.

MARY PEREZ RODRIGUEZ
SERVICIO AL CIUDADANO

Vo.B. LUZ MARIA CARREÑO LEON
SUBGERENTE ASISTENCIAL