

NIT: 822.006.595-1

Villavicencio, de JULIO de 2023

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

ASUNTO: INFORME MES DE JULIO 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 JULIO DE 2023

SERVICIO AL CIUDADANO

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

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.

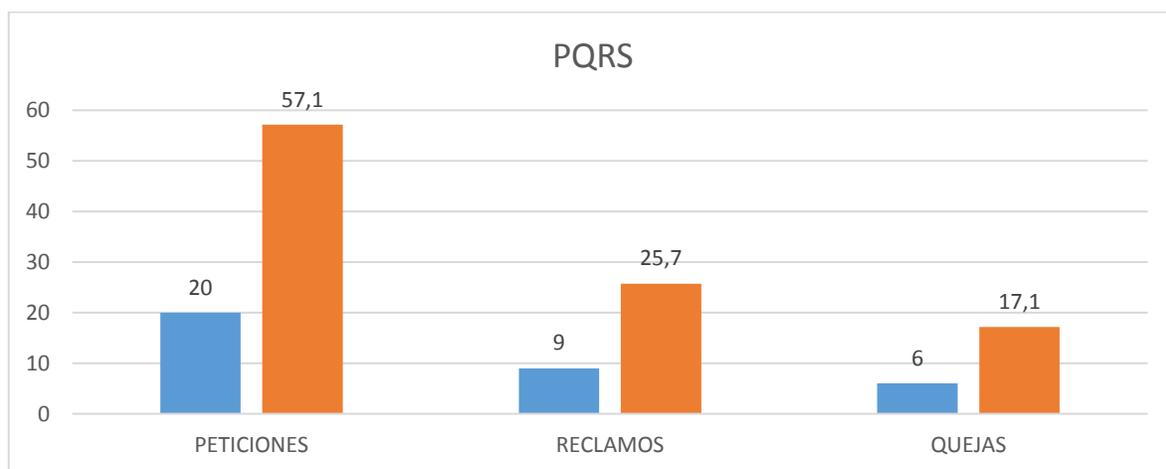
2. ALCANCE DEL INFORME

El presente informe contiene información estadística de, quejas, reclamos sugerencias, felicitaciones recibidas durante el mes de JULIO 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 JULIO de 2023 pertenecen a los siguientes tipos, peticiones con 57.1%(20), Reclamos con el 25.7% (9) y quejas al 17.1% (6), la cantidad recibida de cada uno se evidencia en la Tabla 1 así:

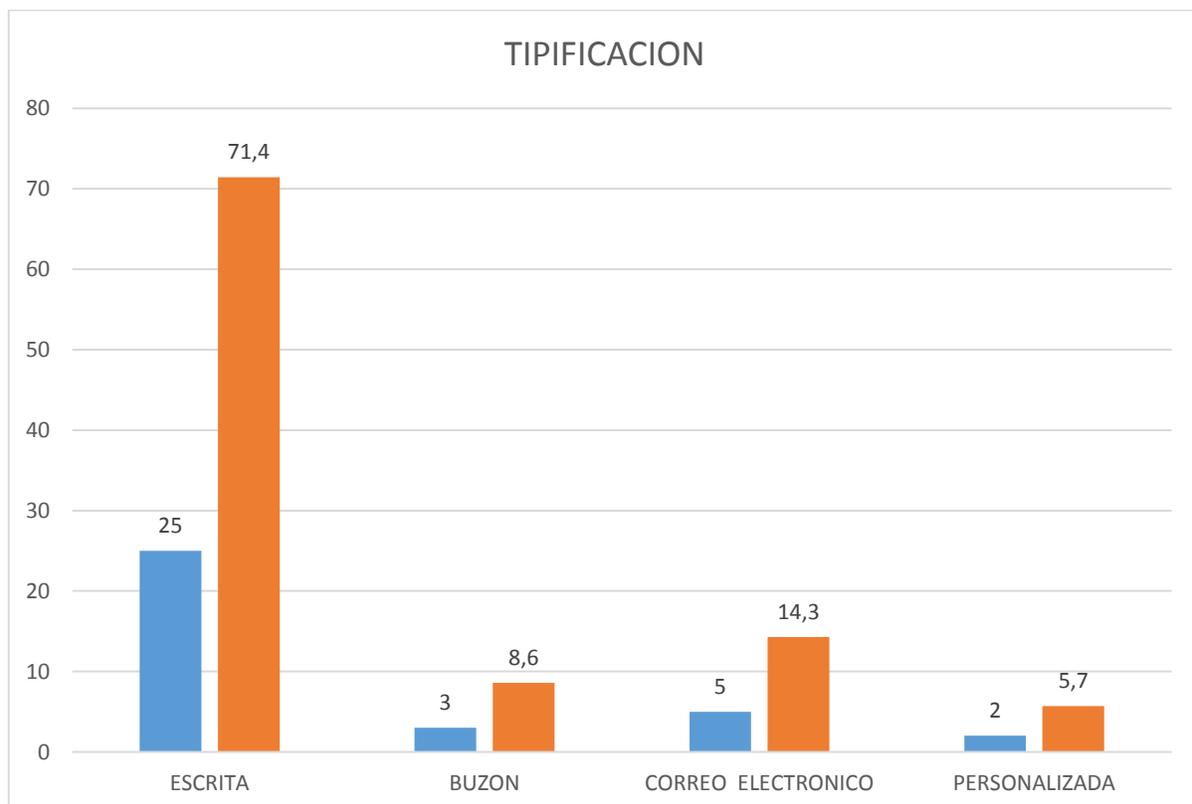


NIT: 822.006.595-1

Durante el mes de JULIO 2023, se presentaron 35 PQRS en los diferentes centros de atención de la ESE Departamental "Solución Salud" de las cuales se evidencio que las peticiones debido a la solicitud de Historia clínica, atención no adecuada, de demora de la atención.

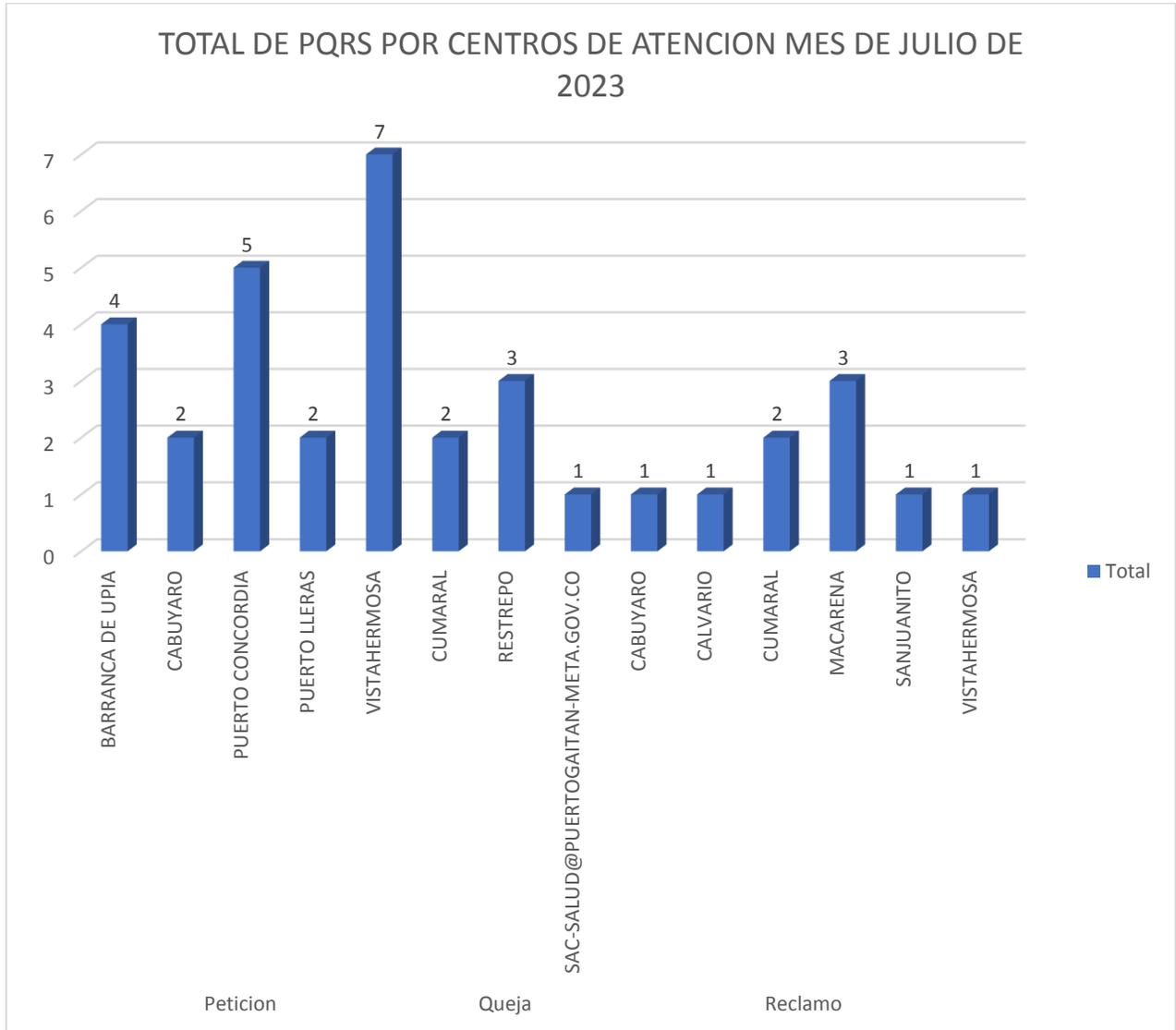
Detalle de la tipificación

A continuación se presenta la información de PQRS recepcionadas durante el mes de JULIO en los diferentes canales de atención, siendo la queja escrita el más utilizado con el 71.4% con 25 quejas, el buzón con el 8.6% con 3 reclamos, el correo electrónico con el 14.3% con 5 y Personalizada con el 5.7% con 2 queja, el Buzón de sugerencia se ubicó en las salas de espera de los diferentes centros de atención de la ESE Departamental.



NIT: 822.006.595-1

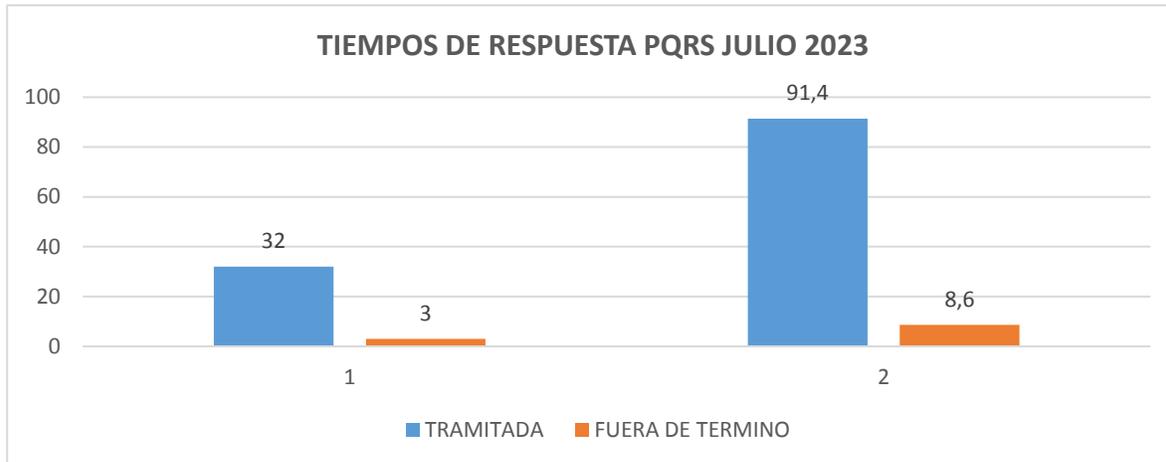
TOTAL DE PQRS POR CENTROS DE ATENCIÓN



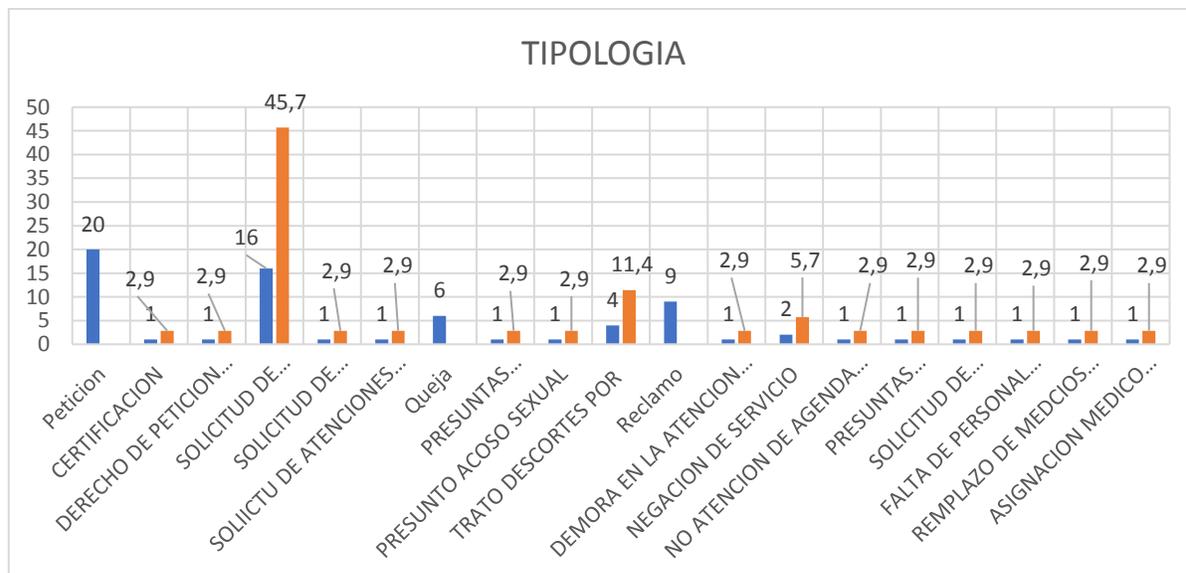
En el mes de JULIO se tramitaron un total de 35 PQRS, siendo VISTA HERMOSA el que más requerimientos recibe, seguido PUERTO CONCORDIA.

NIT: 822.006.595-1

3.1 TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSD



3.2 DE PRINCIPALES CONCEPTOS DE LAS PQRS:

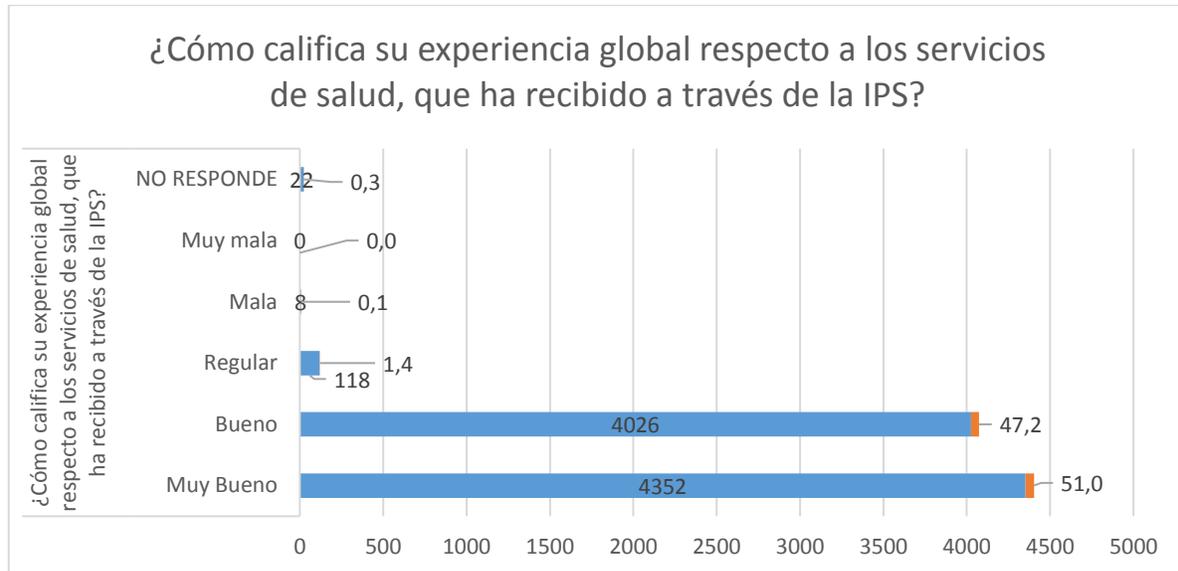


Del total de las quejas y reclamos de los usuarios, el 45,7%, indico que se debe mejorar la solicitud de documentos y trato descortés con el 11,4% inconformidad con los servicios prestados.

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?

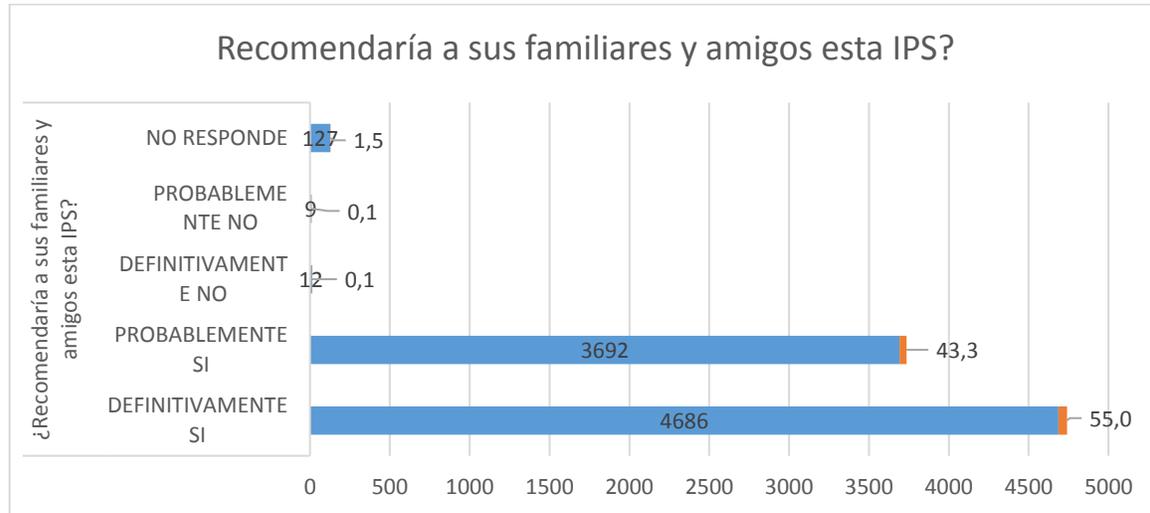


El 51.0% de los usuarios encuestados respondieron que es muy bueno los servicios, el 47.2% de los usuarios encuestado manifestaron que es bueno el servicio prestado, el 1.4% manifestaron que el servicio prestado es regular, 0.1% manifestaron que el servicio prestado es muy malo y el 0.3% no respondieron. En los 17 Centros de Atención adscritos a la ESE Departamental "Solución Salud",

Se incumplimiento por parte de 1 Centros de Atención de la ESE Departamental "Solución salud" en la entrega de la información Mapiripan.

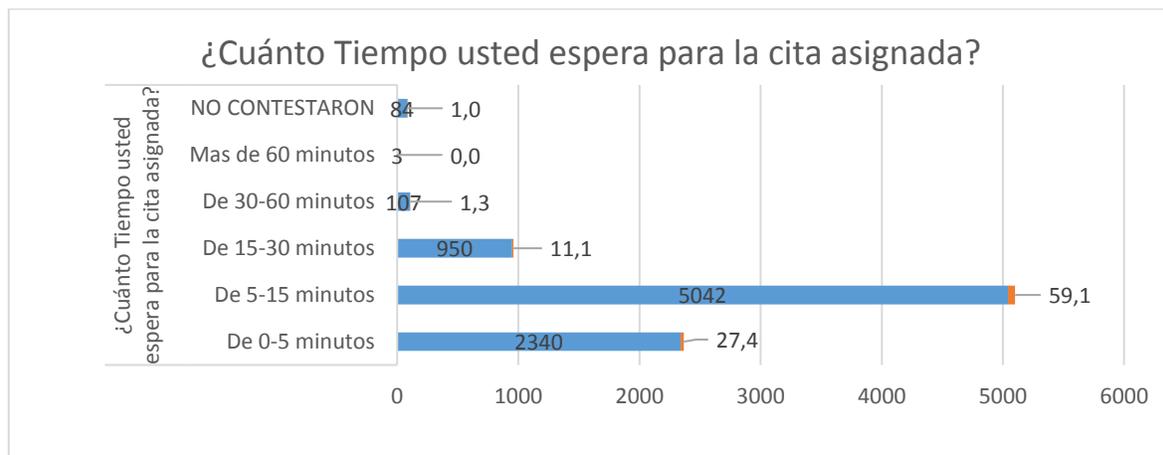
Pregunta 2. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

NIT: 822.006.595-1



El 55.0% de los usuarios encuestados manifiestan que definitivamente si recomendarían los servicios de la ESE Departamental "Solución Salud" a sus familiares y amigos, el 43.3% manifestaron que probablemente si recomendarían los servicios de la ESE Departamental "Solución Salud, el 0.1% manifestaron que definitivamente no recomendarían los servicios de la ESE Departamental "Solución Salud, el 0.1% manifestaron que probablemente no recomendarían los servicios de la ESE Departamental "Solución Salud y 1.5% no respondieron.

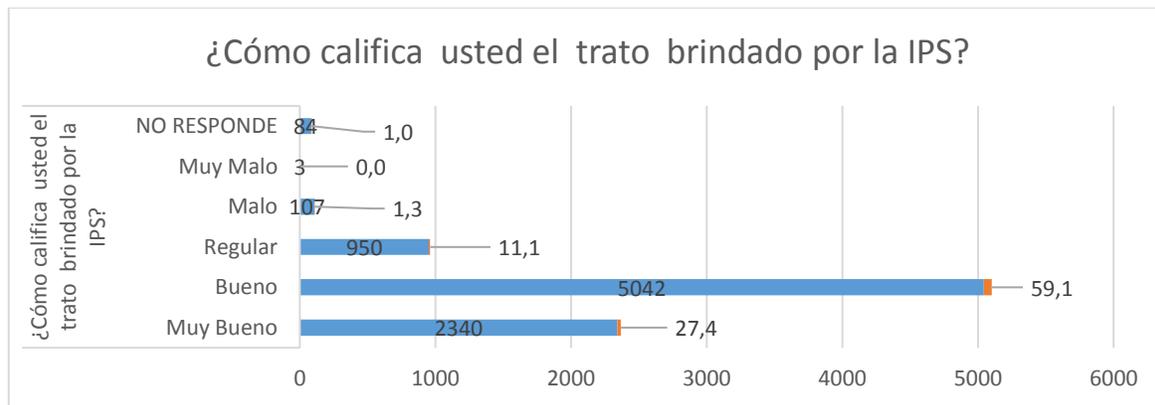
Pregunta 3 ¿Cuánto tiempo usted espera para su cita asignada?



NIT: 822.006.595-1

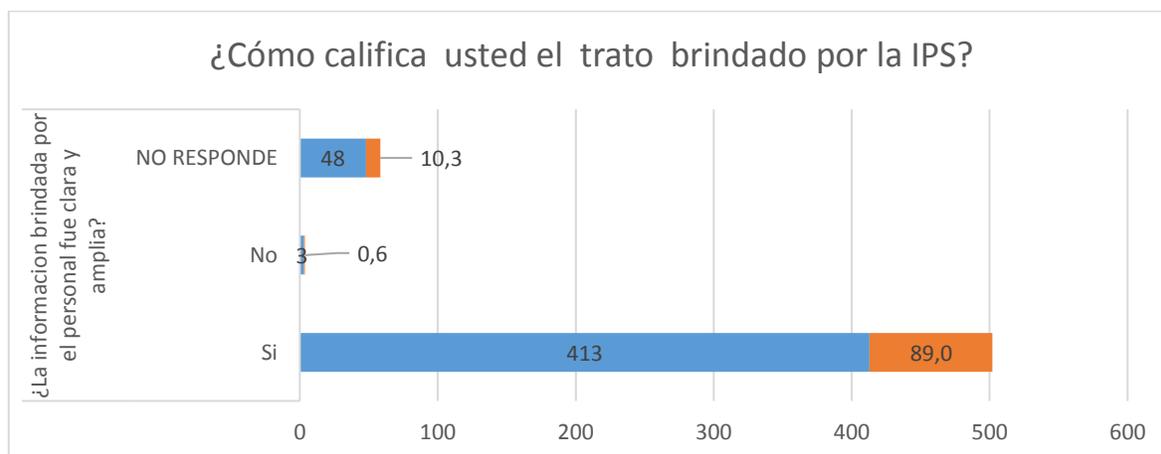
El 27.4% de los usuarios encuestados en este periodo indican que les atendieron entre 0 a 5 minutos, el 59.1% entre 5 a 15 minutos, el 11.1% de 15 a 30 minutos, el 1.3% de 30 a 60 minutos el 0.0% más de 60 minutos y el 1% no contestaron.

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



El 27.4% de los usuarios encuestados indica que recibió muy buena atención por parte de personal asistencial y administrativo de la ESE "Solución Salud", el 59.1% que la atención por el personal de la ESE "Solución salud" es buena, el 11.1% es regular, el 1.3% que mala la atención, el 0.0% es muy mala la atención y 1.0% no responde.

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

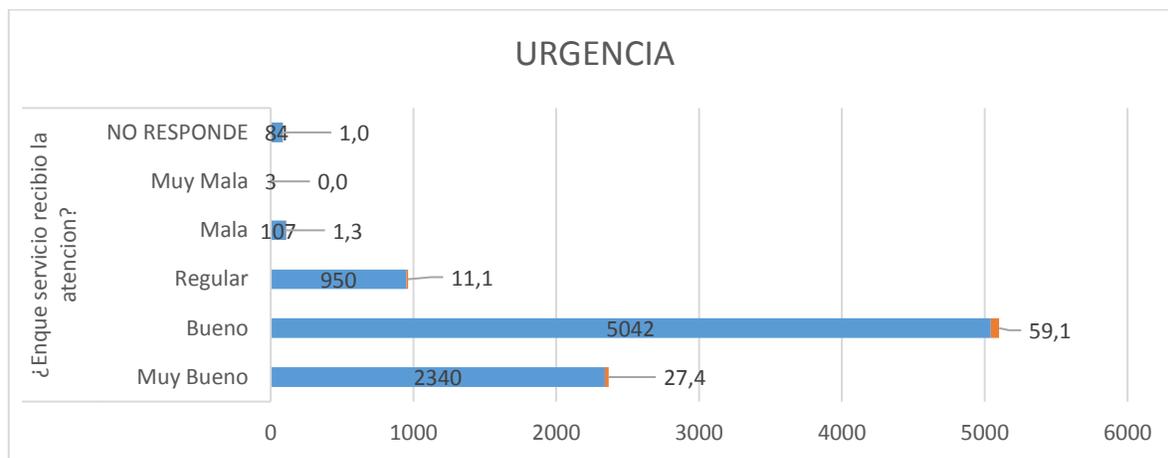


NIT: 822.006.595-1

El 89.0% de los ciudadanos encuestados indica, que la información brindada por el personal que los atendió si fue clara y amplia, y el 0.6% manifestaron que la información no fue clara. y el 10.3% no respondieron

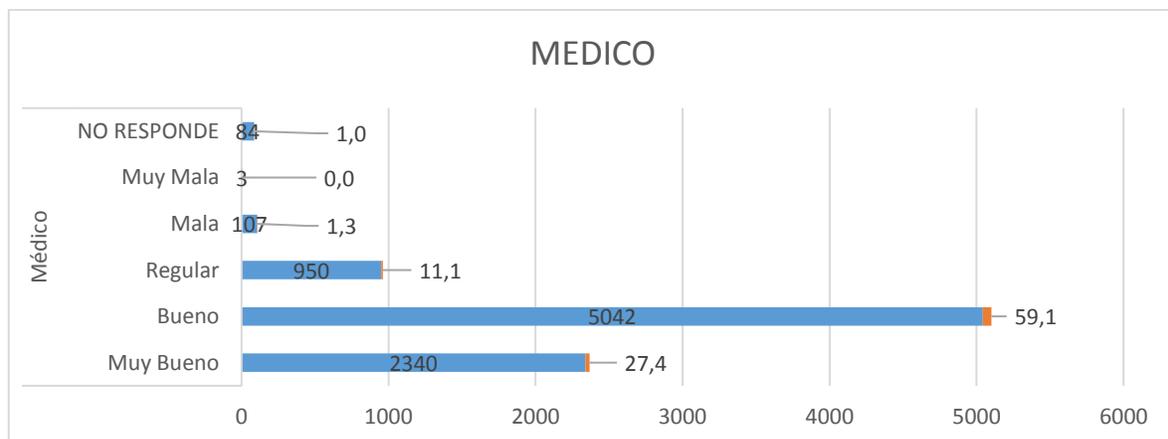
Pregunta 6 ¿En qué servicio recibió la atención?

URGENCIAS



El 27.4% de los usuarios encuestados en el área de urgencias manifiestan que la atención muy buena, el 59.1% de los usuarios encuestados manifestaron que la atención en el servicio es buena, el 11.1% de los usuarios encuestados manifiestan que el servicio es regular,, el 1.3 % mala, 0.0% muy mala y el 1.0% no respondieron.

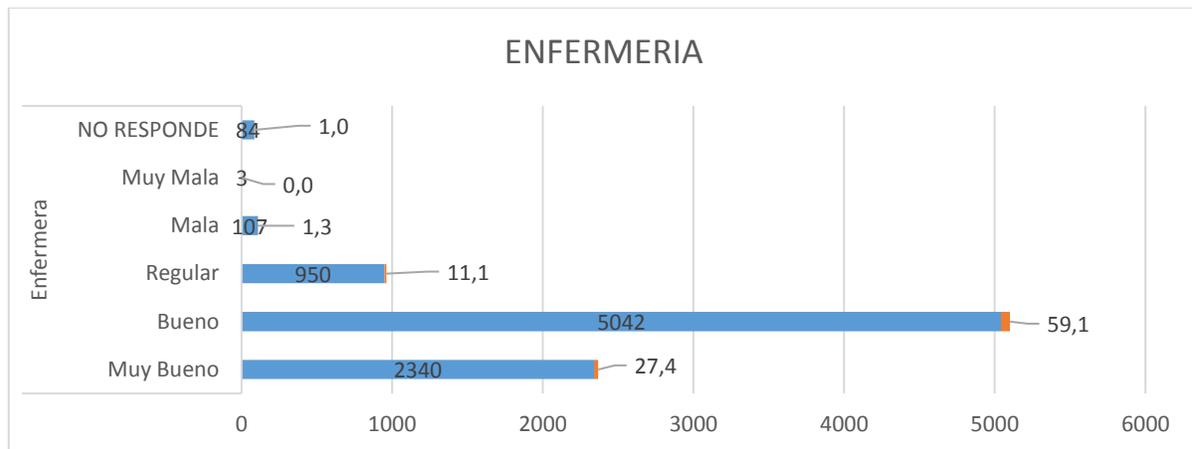
CONSULTA MÉDICA



NIT: 822.006.595-1

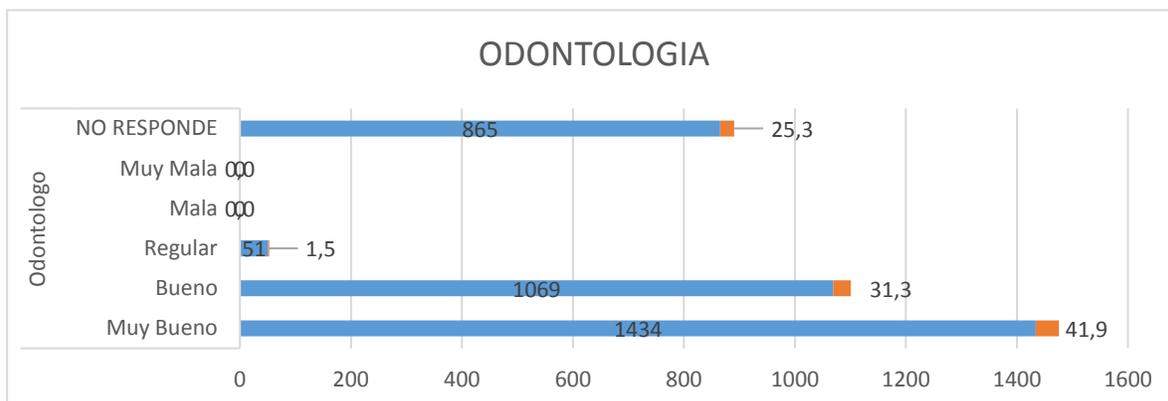
El 27.4% de los usuarios manifestado que la atención de consulta médica es muy buena, el 59.1% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio de consulta médica es buena, el 11.1% regular, el 1.3% mala, el % muy mal y el 27.1% no respondieron

ENFERMERIA



El 27.4% de los usuarios manifestado que la atención de consulta médica es muy buena, el 59.1% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio de consulta médica es buena, el 1.3% regular, el 0.0% mala, el % muy mal y el 1.0% no respondieron

ODONTOLOGIA

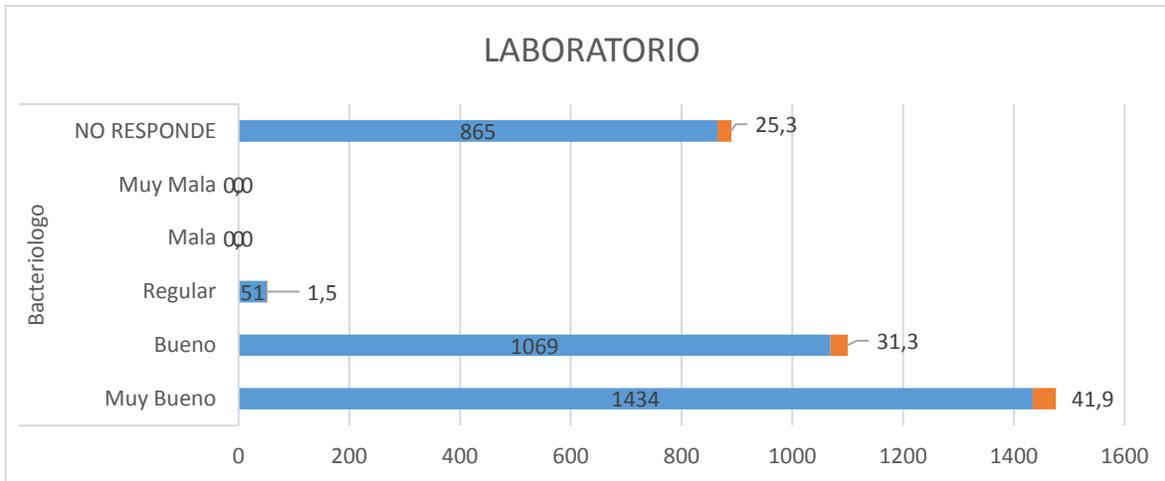


El 41.9% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio de odontología es muy buena, los usuarios encuestados manifestaron en un 3.1.3% que el servicio de

NIT: 822.006.595-1

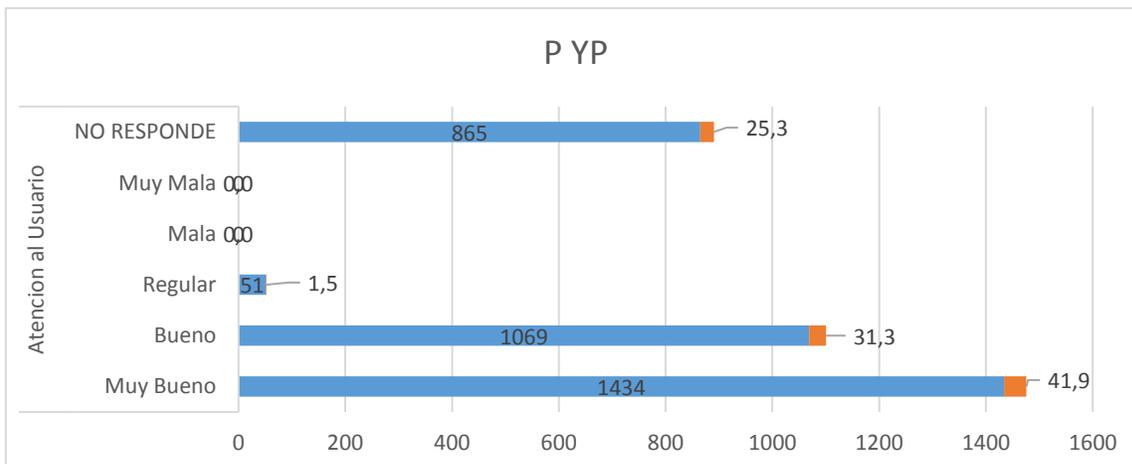
odontología es buena, el 1.5% manifestaron que el servicio es regular, el 0.0% atención es mala, el 0.0% atención es muy mala y el 27.3% no respondieron

LABORATORIO



El 41.9% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio de Laboratorio es muy buena, el 31.3% manifestaron que el servicio de laboratorio es buena, el 1.5% manifestaron que es regular, el 0.0% manifestaron que es mala, el 0.0% manifestaron que es muy mala y el 25.3% no respondieron.

PYP



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

PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663

www.esemeta.gov.co

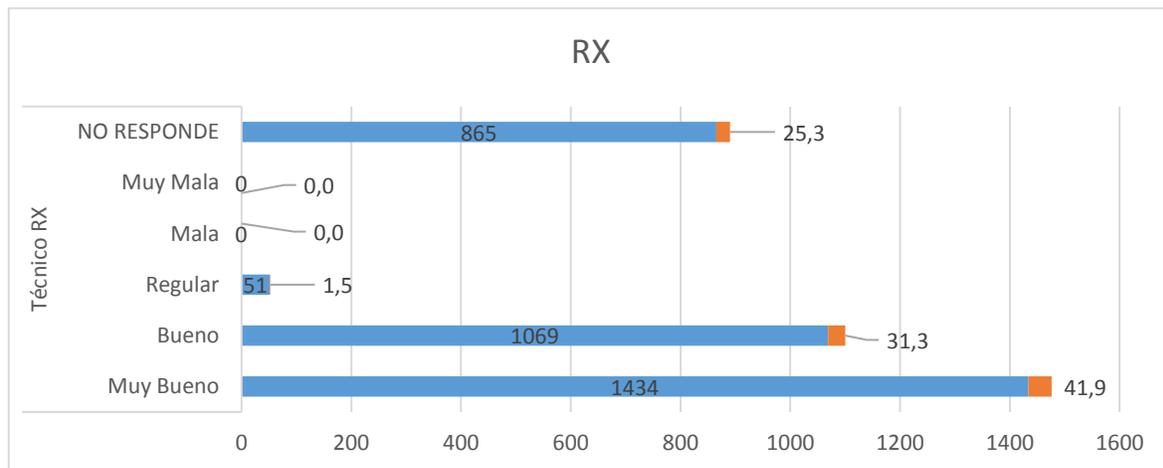
gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01. V4 Correspondencia Institucional

NIT: 822.006.595-1

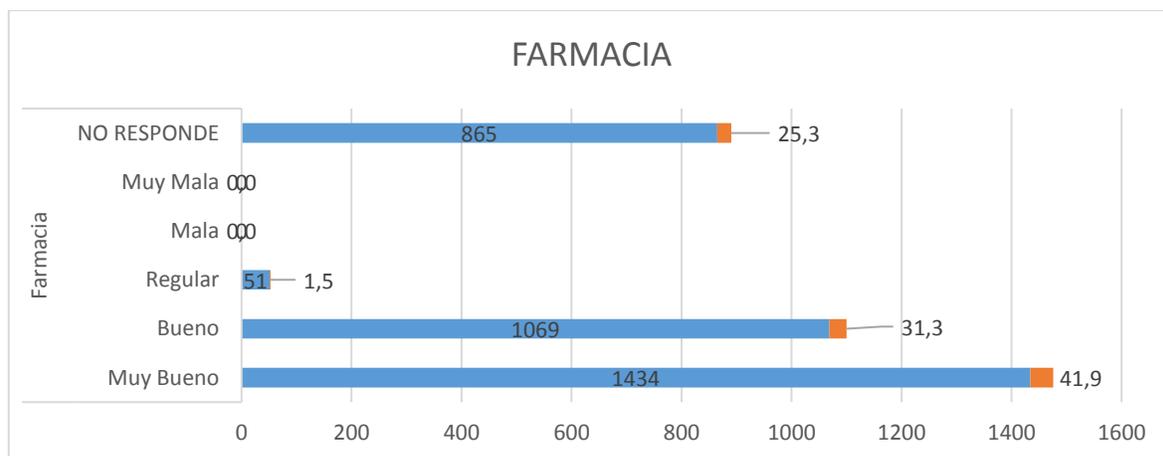
El 41.9% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio de Promoción y prevención es muy buena, el 31.3% de los usuarios manifestado que la atención es buena, el 1.5% manifestaron que es regular, el 0.0% que es mala, el 0.0% que es muy mala y el 25.3% no respondieron.

RX



El 41.9% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio de Rayos X es muy buena, el 31.3% de los usuarios manifestado que la atención es buena, el 1.5% que el servicio es regular, el 0.0% manifestaron muy mala, el 0.0% manifestaron muy mala y 25.3% no contestaron.

FARMACIA



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

PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663

www.esemeta.gov.co

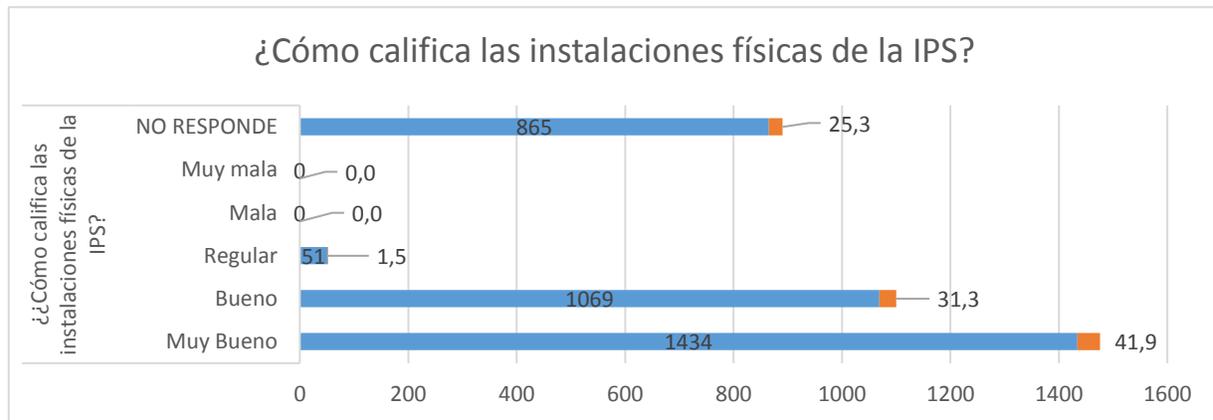
gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01. V4 Correspondencia Institucional

NIT: 822.006.595-1

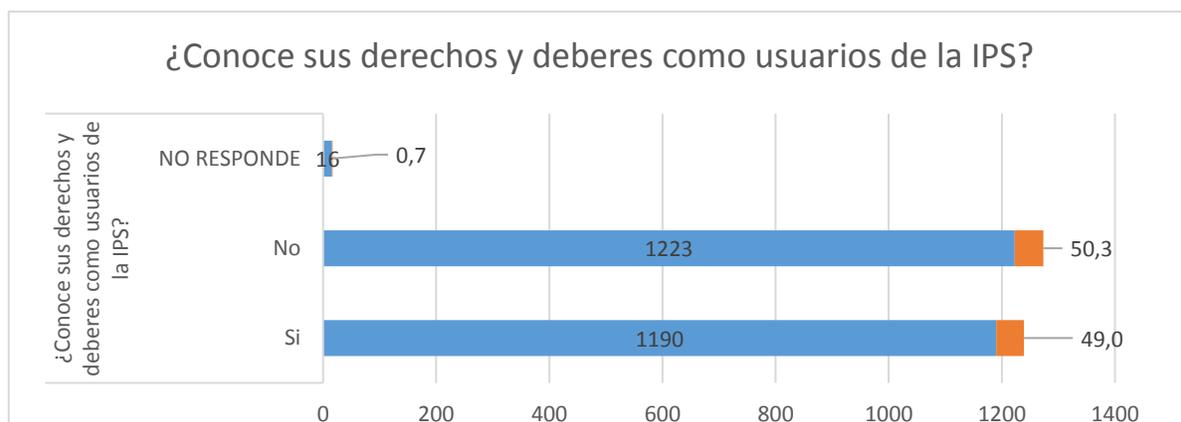
El 41.9% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio en Farmacia es muy buena, el 31.3% de los usuarios manifestado que la atención es buena, el 1.5% que el servicio es regular, el 0.0% manifestaron que es mala, el 0.0% manifestaron que es muy mal y el 25.3% no responden.

¿¿Cómo califica las instalaciones físicas de la IPS?



El 41.9% de los usuarios encuestados indican que se encuentran en muy buen estado las instalaciones, el 31.3% de los usuarios indicar que se encuentra en buen estado, el 1.5% manifestaron que es regular, el 0.0% manifestaron que mala, el 0.0% manifestaron que es muy mala el 25.3% no responde.

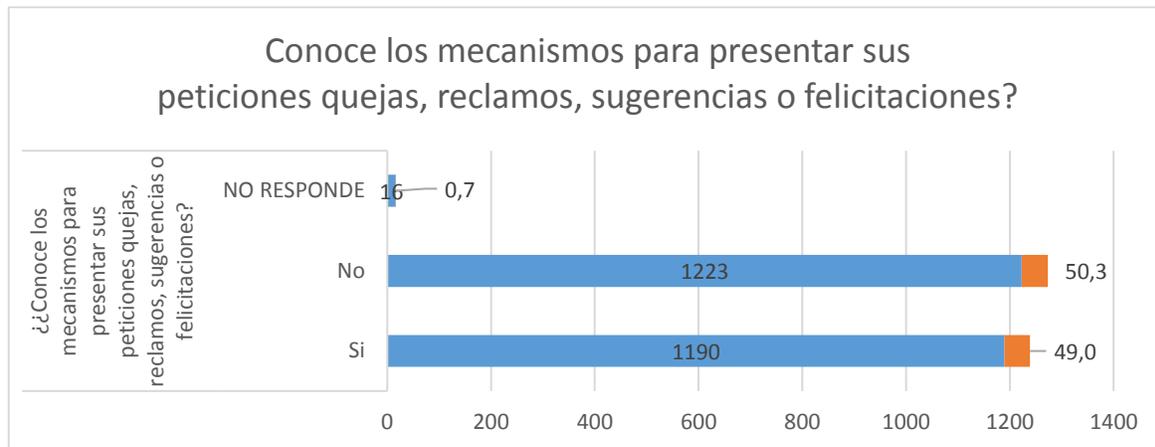
2.5. ¿Conoce sus derechos y deberes como usuarios de la IPS?



NIT: 822.006.595-1

El 49.0% de los ciudadanos encuestados manifestaron que si conocen los Derechos y deberes en salud socializados en los Centros de Atención y el 50.7% manifestó no conocer sus Derechos y Deberes y el 0.7% no respondieron.

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



El 49.0% de los ciudadanos encuestados conocen los Mecanismos para manifestar sus inquietudes, el 50.3% no conocen los Mecanismos para manifestar sus inquietudes y el 0.7% 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 JULIO.

2. ASOCIACIONES DE USUARIOS:

Se observa un cumplimiento del 92% 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 JULIO los centros de atención 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 JULIO cumplieron con el 92% 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

No enviaron programación de estrategias de Fidelización los Centros de Atención Mesetas, Puerto Gaitán, San Juan de Arama y San Juanito.

Evidencias de Actividades de Fidelización:

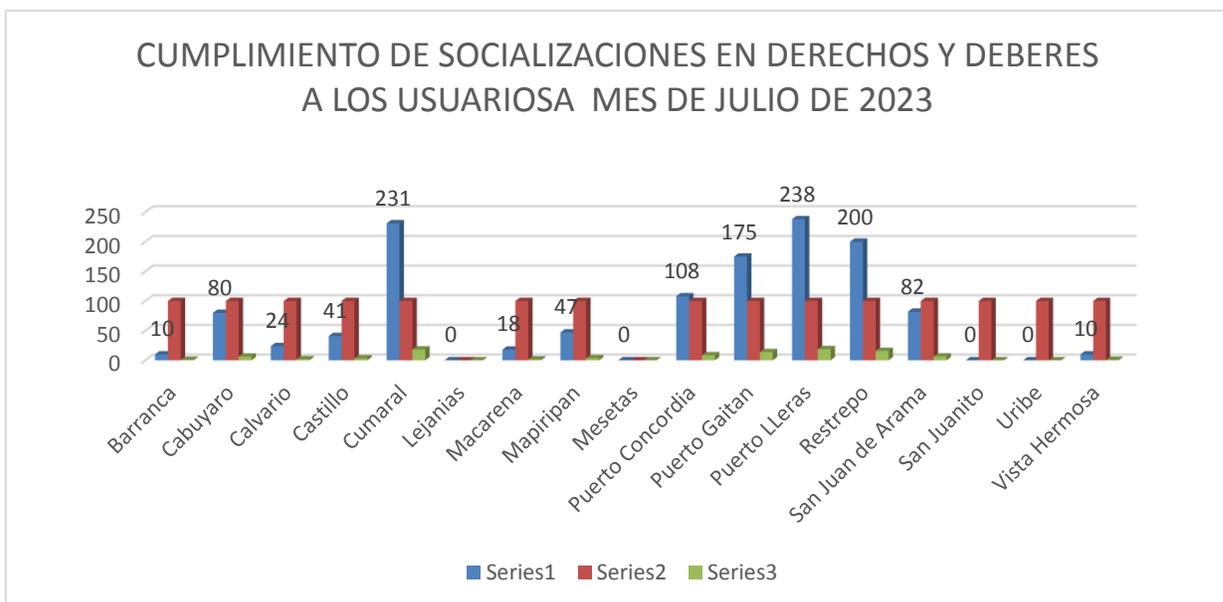


NIT: 822.006.595-1



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 82% de cumplimiento.



Se dio cumplimiento 1264 usuarios socializados de los cuales se puede evidenciar que el que con el mayor de usuarios socializados fue el centro de atención de Puerto Lleras con 238, Cumaral con 231, Restrepo con 200, Puerto Gaitán 175, Puerto Concordia 108,

NIT: 822.006.595-1

San Juan de Arama 82, Cabuyaro con 80, Castillo con 41, Mapiripan 47 y el Centro de atención de Vista Hermosa con 12 de usuarios socializados.

Los demás Centros de atención del Castillo con 41, Mapiripan 47 y el Centro de atención de Vista Hermosa con 12 de arrojaron los menores usuarios socializados. Los municipios que no socializaron fueron: Mesetas y Lejanías

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
- Capacitar al grupo del área de atención al ciudadano para que su compromiso sea más efectivo en lo relacionado con toda el área.
- Este informe de JULIO de 2023 será socializado con los Directores y personal del área de atención al usuario, de los 17 centros, con el fin de hacer los respetivos planes de mejoramiento.

MARY IDALI PEREZ RODRIGUEZ
Servicio al Ciudadano

Vo.Bo. LUZ MARIA CARREÑO LEON
SUBGERENTE ASISTENCIAL