



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 MARZO 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 MARZO DE 2023

SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS– PQRS y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE MARZO 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

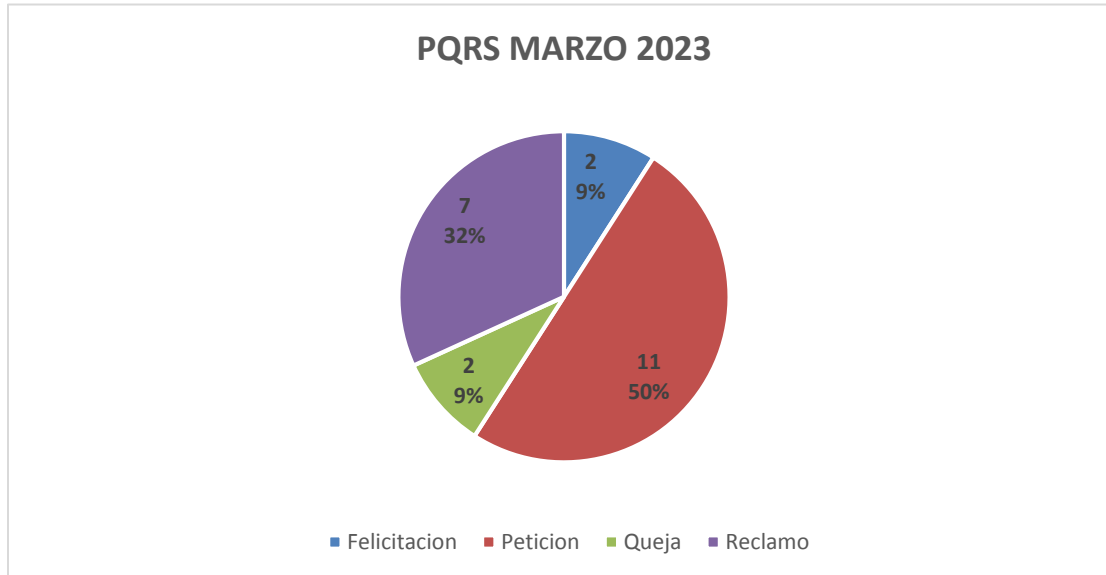
El presente informe contiene información estadística de, quejas, reclamos sugerencias, felicitaciones recibidas durante el mes de Marzo del año 2023, tomando como fuente de información las matrices de quejas, sugerencias, felicitaciones del Proceso de Atención al usuario, además de las encuestas de satisfacción 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 Marzo 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:

NIT: 822.006.595-1



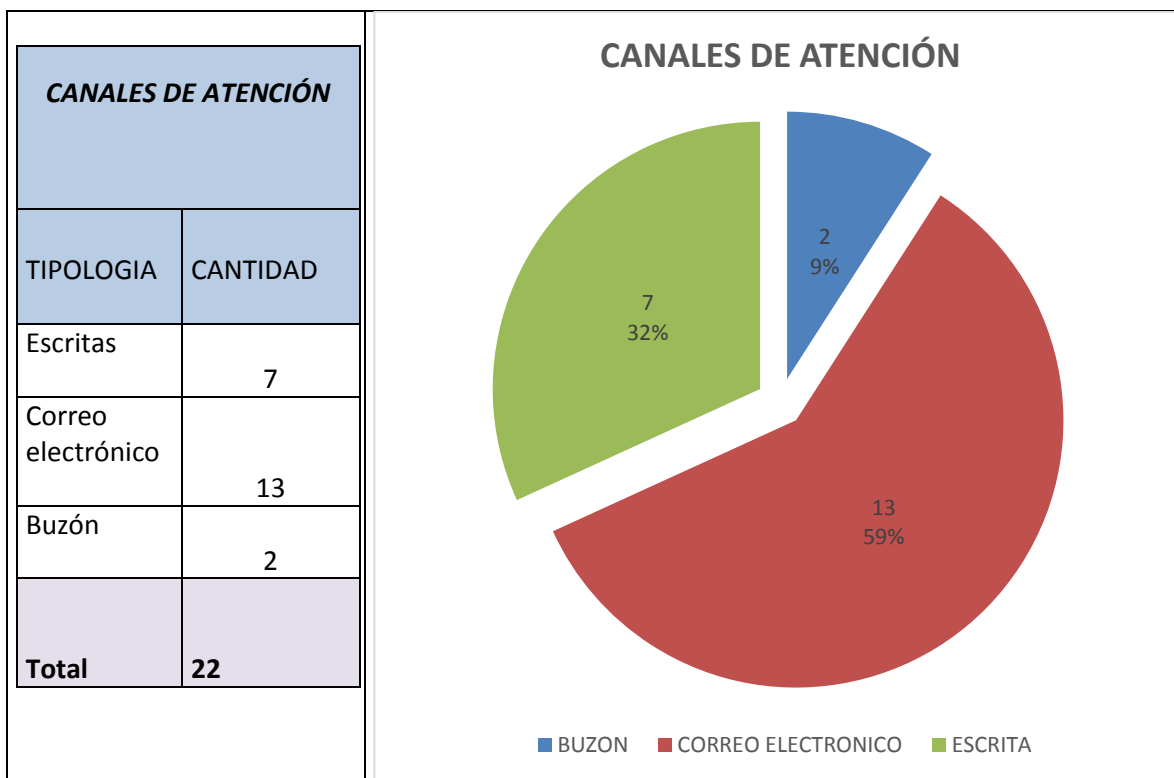
PQRS MARZO 2023	
Felicitaciones	2
Petición	11
Quejas	2
Reclamos	7
Total	22

Durante el mes de Marzo 2023, se presentaron 22 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 50% del total de las mismas, un 9% que equivalen a (2) usuarios que presentaron quejas por la atención recibida por parte del personal médico, adicionalmente hubo 7 reclamos con un 32% por la falta de oportunidad en la asignación de citas médicas, es de resaltar que durante este mes se presentaron 2 felicitaciones por la atención recibida por parte de la médica del centro de atención del Municipio de Cumaral.

NIT: 822.006.595-1

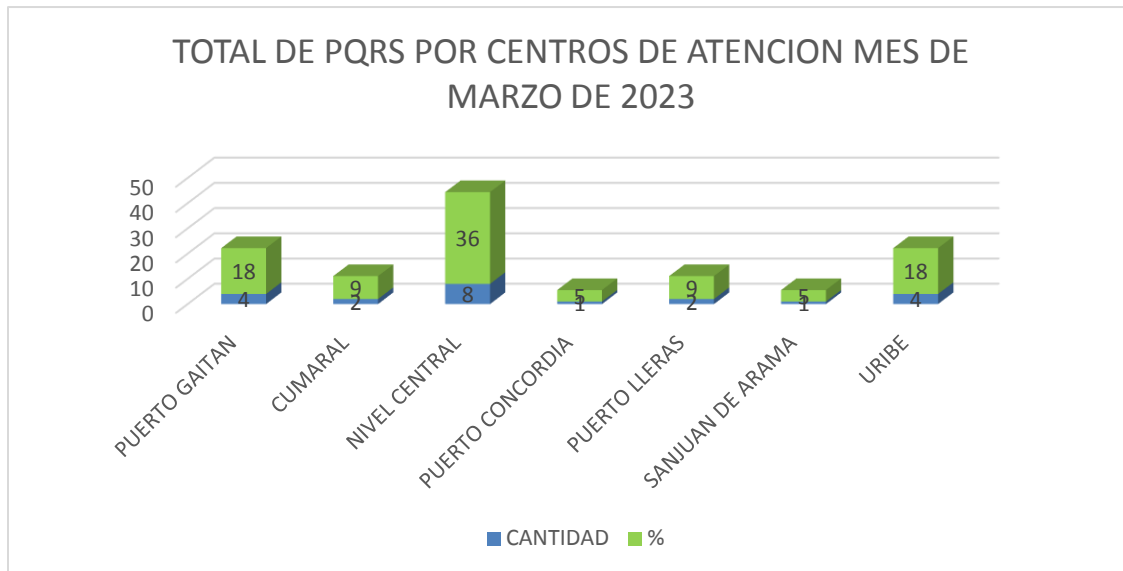
Detalle de la tipificación

A continuación se presenta la información de PQRS recepcionadas durante el mes de Marzo 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 y felicitaciones con un (59%) 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 Buzón de sugerencia ubicado en las salas de espera de los diferentes centros de atención de la ESE Departamental.

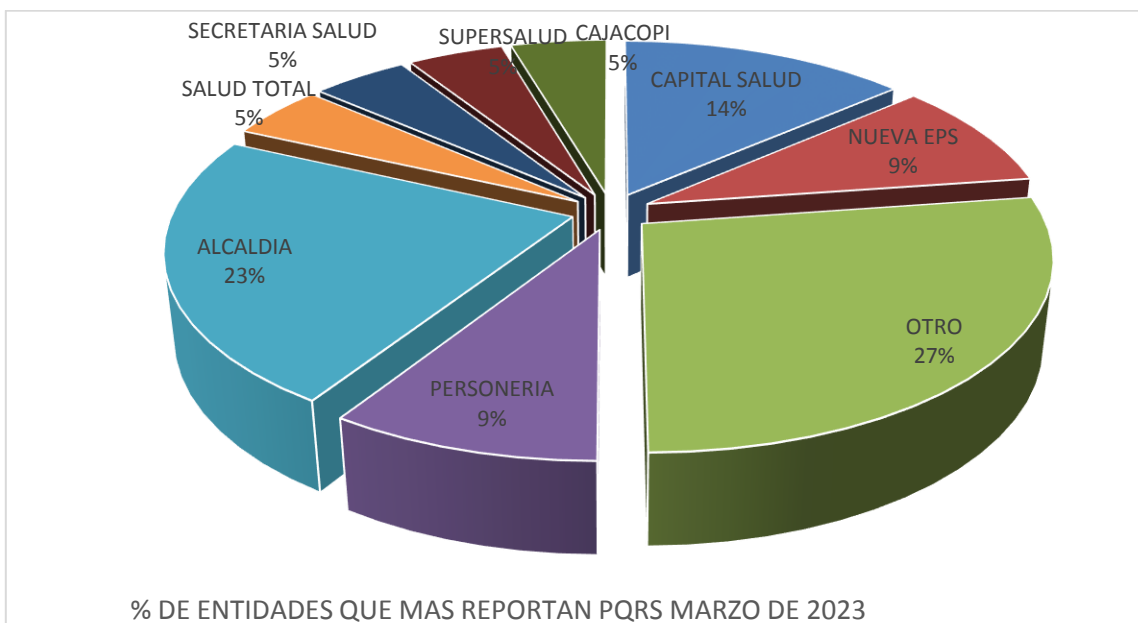


NIT: 822.006.595-1

TOTAL DE PQRS POR CENTROS DE ATENCIÓN



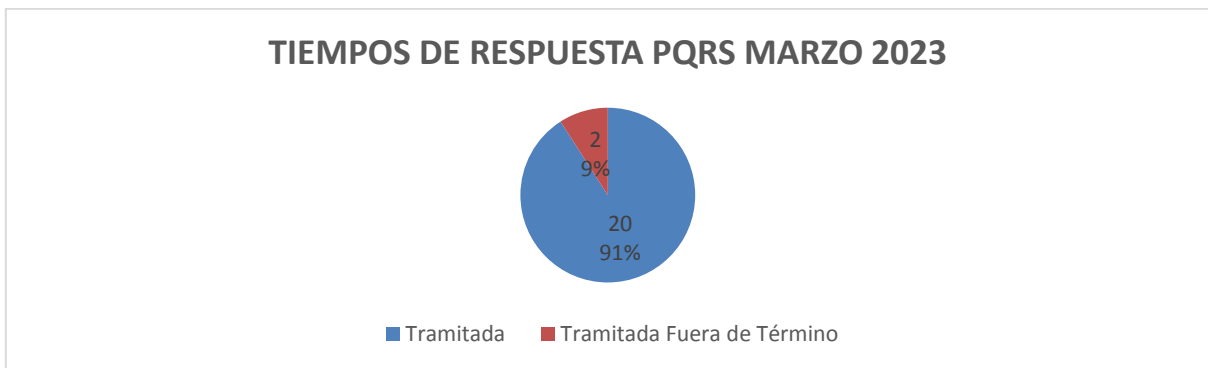
En el mes de Marzo se tramitaron un total de 22 PQRS, siendo el Nivel Central el que más requerimientos recibe con un 36%, seguido de Puerto Gaitán y Uribe con un 18%, Cumaral y Puerto Lleras con el 9%, Sanjuán e Arama y Puerto Concordia con el 5%.



NIT: 822.006.595-1

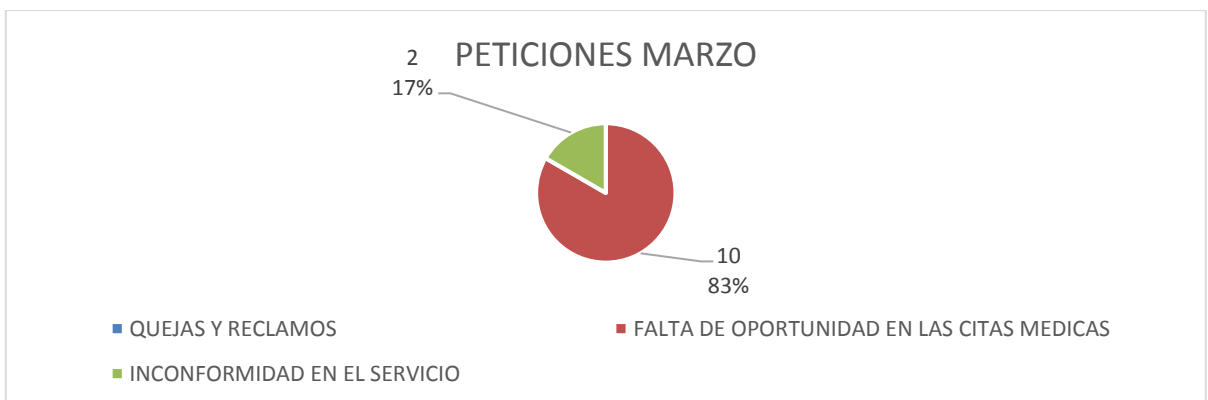
Las PQRS atendidas por cada una de las diferentes entidades, las que más reportaron PQRS son en primer lugar por persona natural con 27% , por la Alcaldía con 29% , Seguido de Capital Salud 14%, la Personería con el 9%, las demás como Salud Total, Secretaria de Salud del Guaviare, Supe salud y Cajacopi con el 5%..

3.1 TIEMPOS DE RESPUESTA PQRS

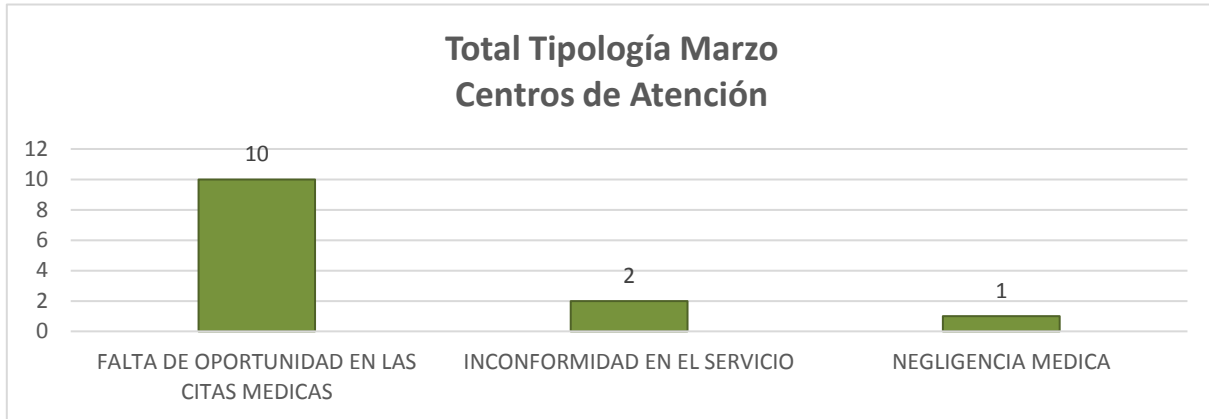


Durante el mes de Marzo se contestaron todas las PQRS el 91% fueron resuelta en los términos establecidos por la norma, solo el 2% que equivale a 2 quejas fueron atendidas fuera de los tiempos de respuesta.

3.2 % DE PRINCIPALES CONCEPTOS DE LAS PQRS:



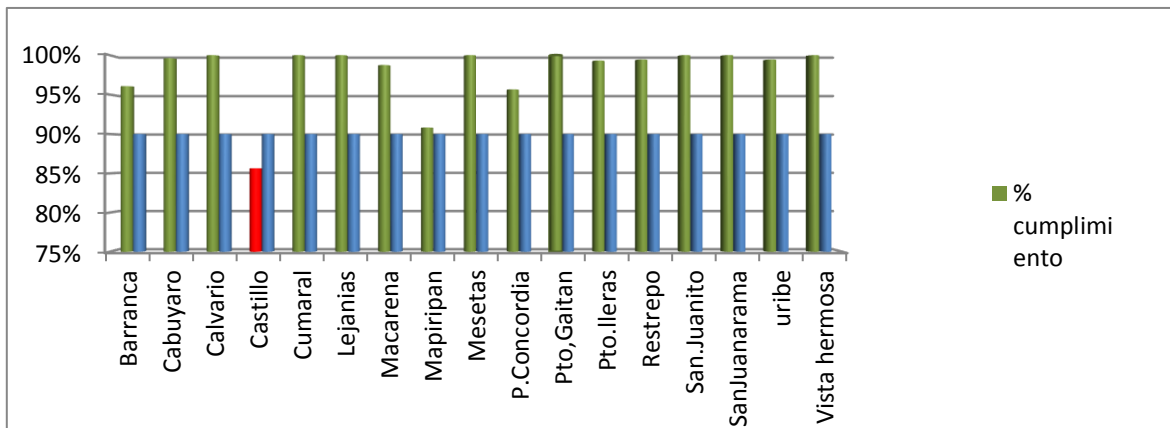
NIT: 822.006.595-1



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.

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?



MARZO 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	96%	100%	100%	86%	100%	100%	99%	91%	100%	96%	100,0%	99%	99%	100%	100%	99%	100%	97,7%
Mínimo aceptable	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Numerador	489	255	122	280	165	448	236	564	1477	639	180	1019	901	92	36	179	62	7144
Denominador	509	256	122	327	165	448	239	621	1.477	668	180	1.026	906	92	36	180	62	7.314

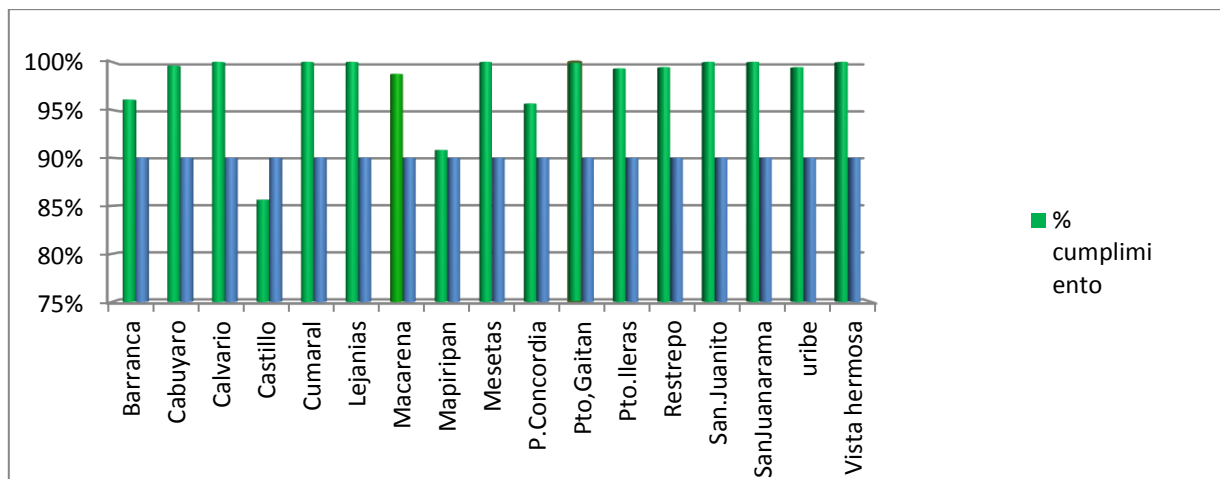
NIT: 822.006.595-1

El 97.7 % 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 Marzo mejoro notablemente la Satisfacción de los usuarios.

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

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

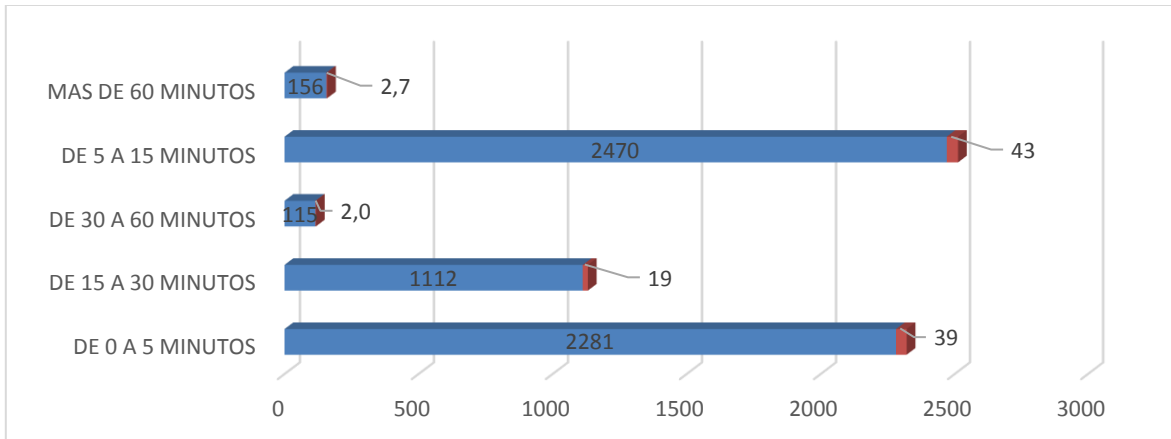


MARZO-2023	Barranca	Cabuyaro	Calvario	Castillo	Cumará	Lejanías	Macarena	Mapiripán	Mesetas	P. Concordia	Pto. Gaitán	Pto. Ileras	Restrepo	San Juanito	San Juanarama	uribe	Vista hermosa	% DE SATISFACCIÓN
% cumplimiento	99%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	94%	100%	97%	100%	100%	100%	253%	100%	100%	100%	99,7%
Mínimo aceptable	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Numerador	506	251	122	327	165	448	239	581	1477	647	32	1022	906	91	36	180	62	7092
Denominador	509	256	122	327	165	448	239	621	1477	668	32	1026	907	36	36	180	62	7.111

El 99.7% de los usuarios encuestados manifiestan que definitivamente si recomendarían los servicios de la ESE Departamental "Solución Salud" a sus familiares y amigos.

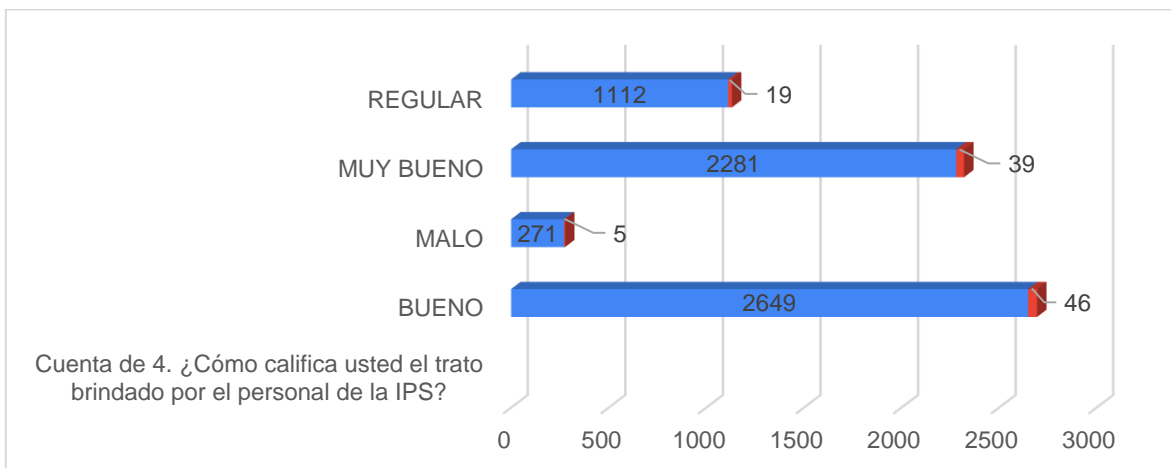
NIT: 822.006.595-1

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



El 39% de los usuarios encuestados en este periodo indican que les atendieron entre 0 a 5 minutos, el 43% entre 5 a 15 minutos, y el 19% de 15 a 30 minutos y de 30 a 60 minutos el 2.0% y más de 60 minutos 2.7%.

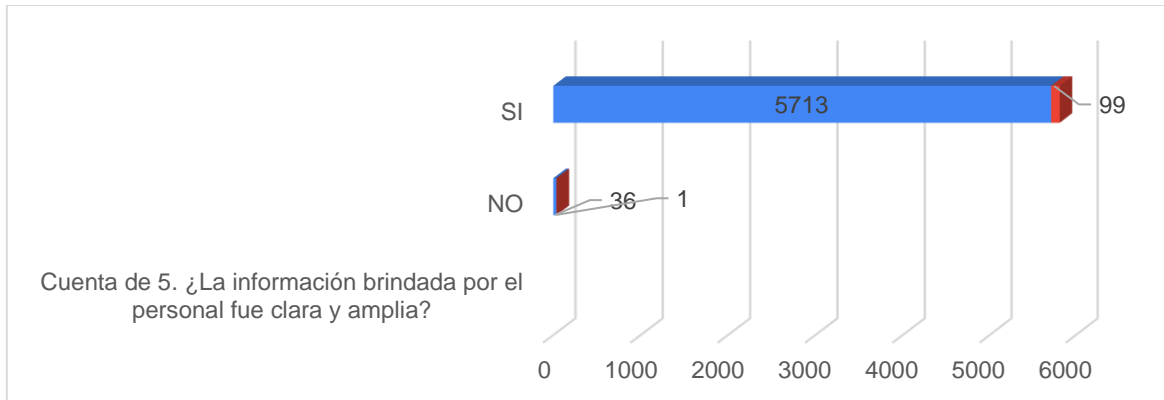
Pregunta 4 ¿Cómo califica el trato brindado por el personal de la IPS?



El 46% de los usuarios encuestados indica que recibió muy buena atención por parte de personal asistencial y administrativo de la ESE "Solución Salud", el 39% que la atención por el personal de la ESE "Solución salud" Muy buena, el 19% regular, 5% malo.

NIT: 822.006.595-1

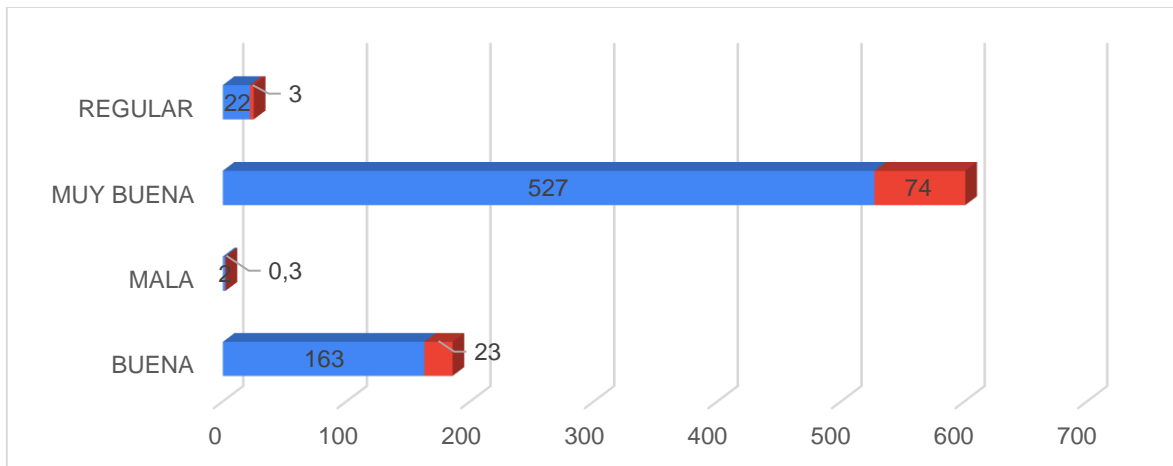
Pregunta 5 ¿La información brindada por el personal fue clara y amplia?



El 99% de los ciudadanos encuestados indica, que la información brindada por el personal que los atendió fue clara y amplia, solamente el 1% manifestaron que la información no fue clara.

Pregunta 6 ¿En qué servicio recibió la atención?

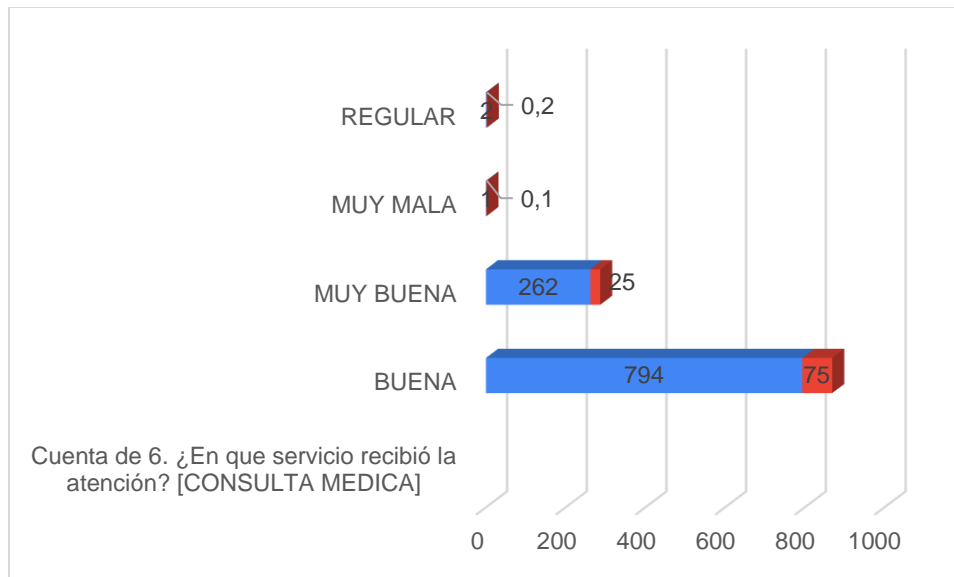
URGENCIAS



El 74% de los usuarios encuestados en el área de urgencias manifiestan que la atención muy buena, el 23% de los usuarios encuestados manifestaron que la atención en el servicio es buena, el 3% de los usuarios encuestados manifiestan que el servicio es regular y el 0.3% manifiestan que el servicio es malo.

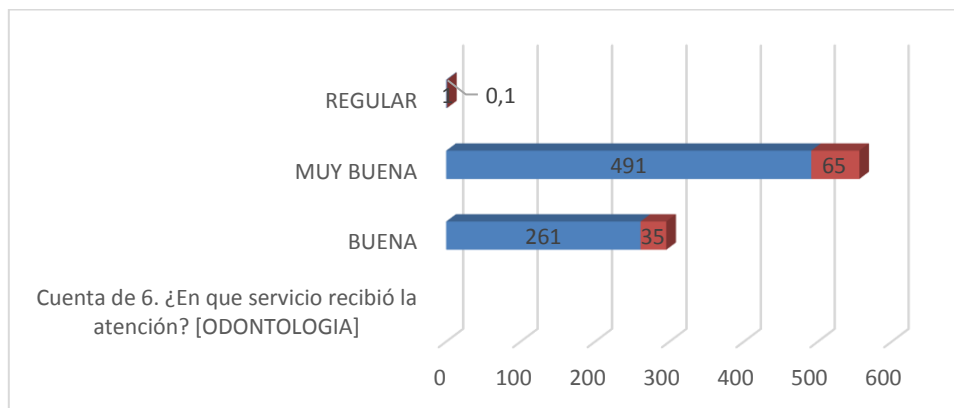
NIT: 822.006.595-1

CONSULTA MÉDICA



El 75% de los usuarios manifestado que la atención de consulta médica es buena, el 25% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio de consulta médica es muy buena 0.2% que el servicio es regular y el 0.1% la atención el servicio e muy mala

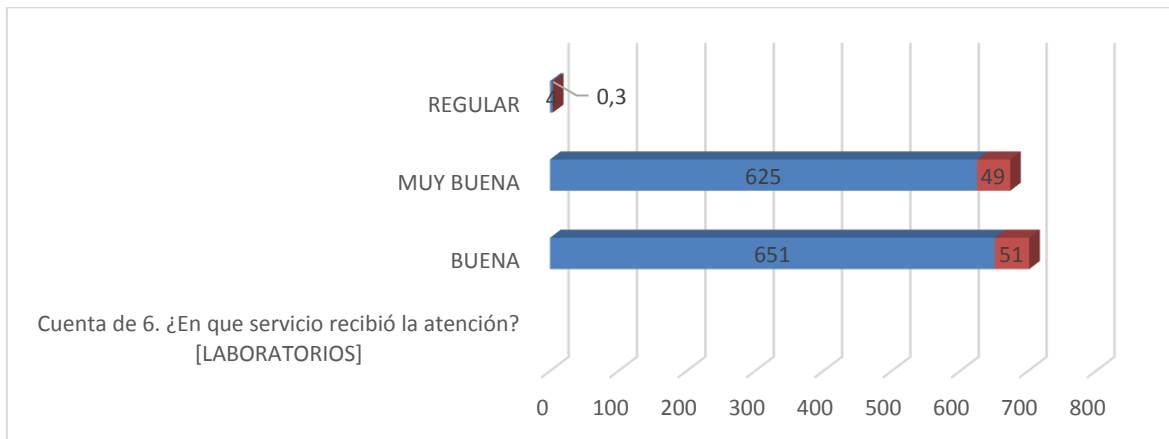
ODONTOLOGIA



El 65% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio de odontología es muy buena, los usuarios encuestados manifestaron en un 35% que el servicio de odontología es buena, solamente un 0.1% manifestaron que el servicio es regular.

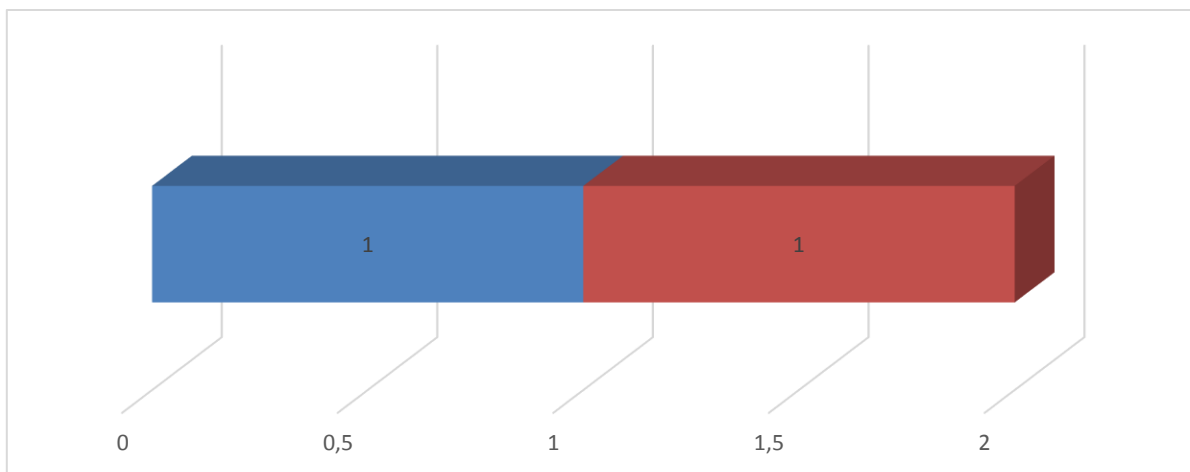
NIT: 822.006.595-1

LABORATORIO



El 51% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio de Laboratorio es buena, el 49% manifestaron que el servicio de laboratorio es muy buena, solamente un 0.3% manifestaron que el servicio es regular.

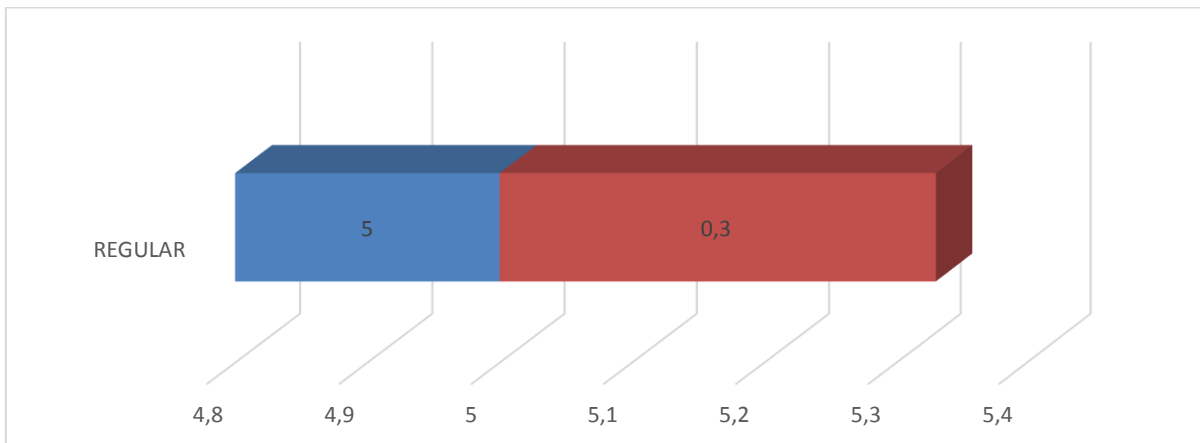
PYP



El 63% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio de Promoción y prevención es buena, el 35% de los usuarios manifestado que la atención es muy buena, el 0.2% que el servicio es regular.

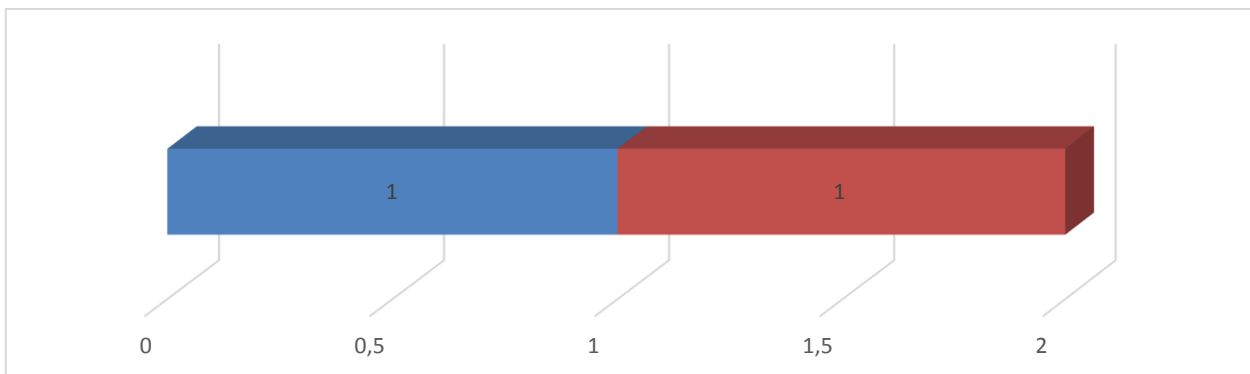
NIT: 822.006.595-1

RX



El 75% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio de Rayos X es muy buena, el 23% de los usuarios manifestado que la atención es buena, el 1% que el servicio es regular, el 1% manifestaron muy mala.

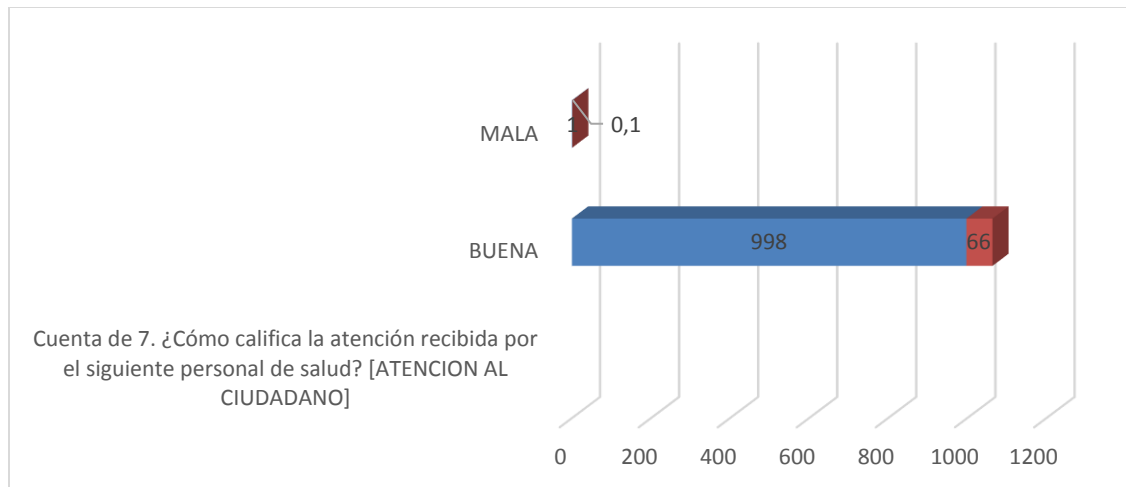
FARMACIA



El 83% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio en Farmacia es muy buena, el 16% de los usuarios manifestado que la atención es buena, el 0.4% que el servicio es regular.

NIT: 822.006.595-1

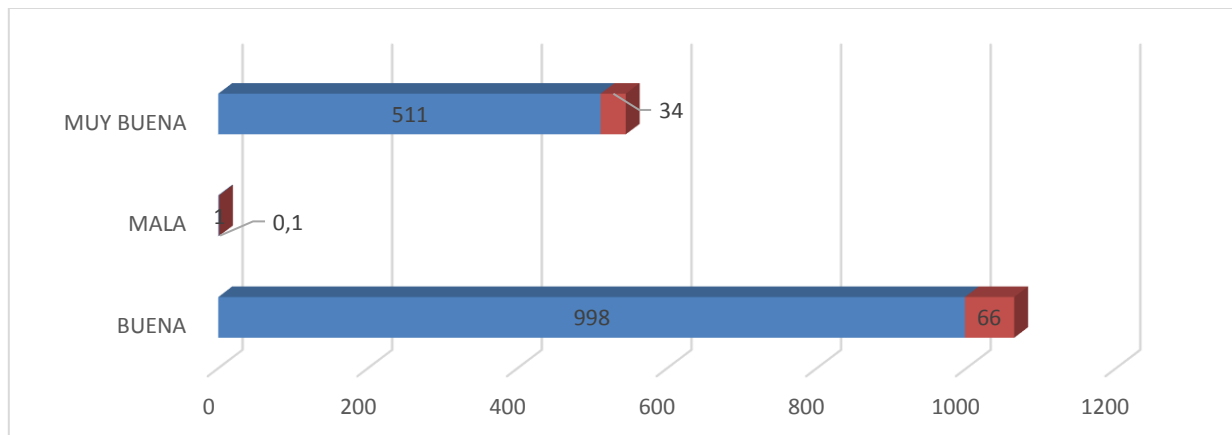
SERVICIOS



El 51% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención por otros servicios es buena, el 49% de los usuarios manifestado que la atención es muy buena, el 0,4% que el servicio es regular y el 0.1% la atención es mala.

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

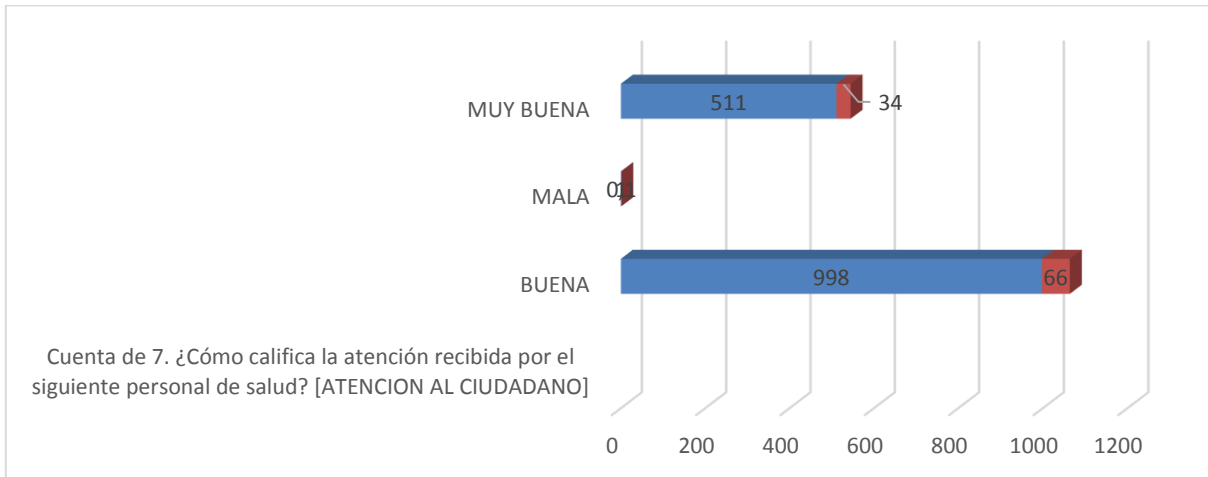
MEDICO



El 63% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del Medico es buena, el 36% de los usuarios manifestado que la atención es muy buena, el1% el servicio es regular y un 0.2% mala.

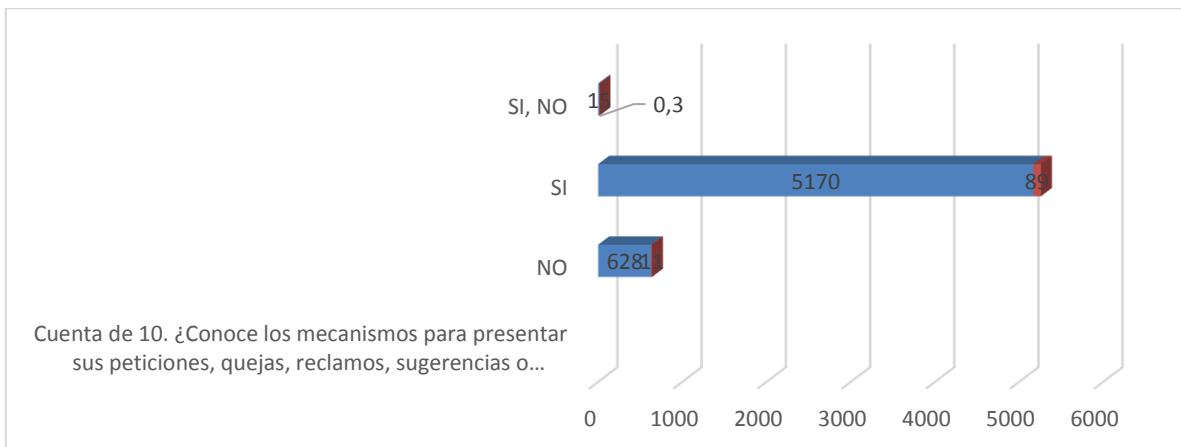
NIT: 822.006.595-1

ENFERMERA



El 51% de los ciudadanos encuestados manifiestan que la atención de la Enfermera(o) es buena, el 48% de los usuarios manifiestan que la atención es muy buena, el 0.1% el servicio es regular.

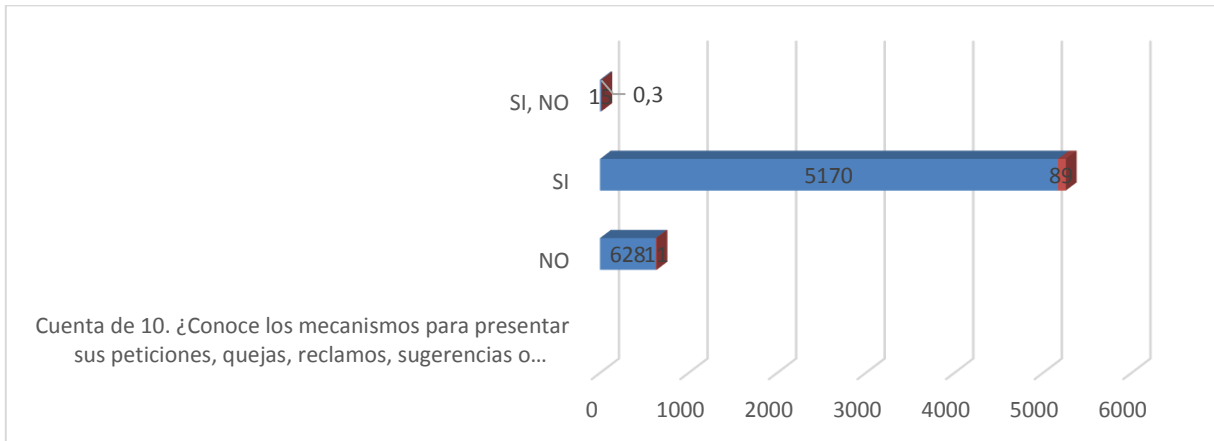
ODONTOLOGO



El 56% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del Odontólogo es muy buena, el 43% de los usuarios manifestado que la atención es buena, el 0.1% que el servicio es regular.

NIT: 822.006.595-1

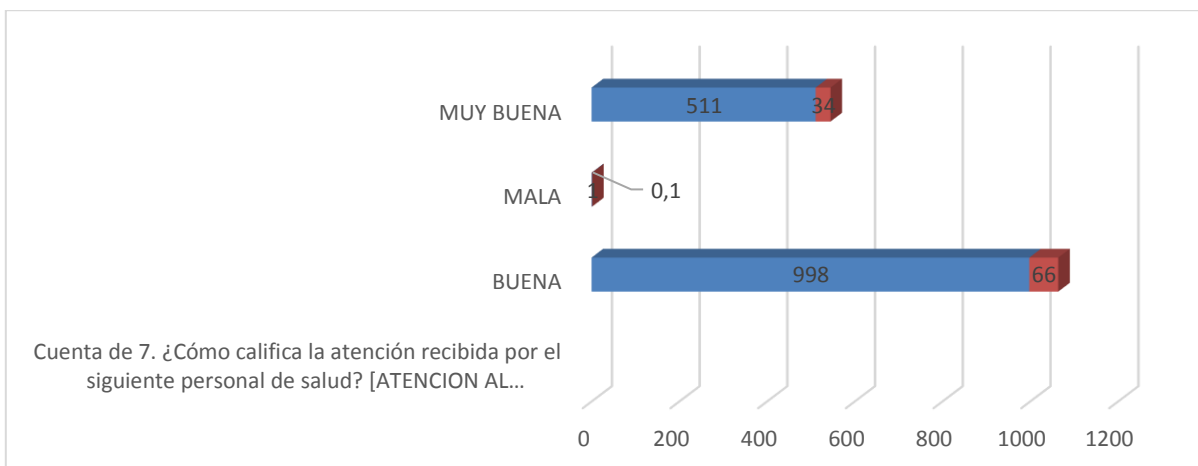
BACTERIOLOGIA



El 53% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del Bacteriólogo es muy buena, el 47% de los usuarios manifestado que la atención es buena, el 0.4% que el servicio es regular.

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

FARMACIA

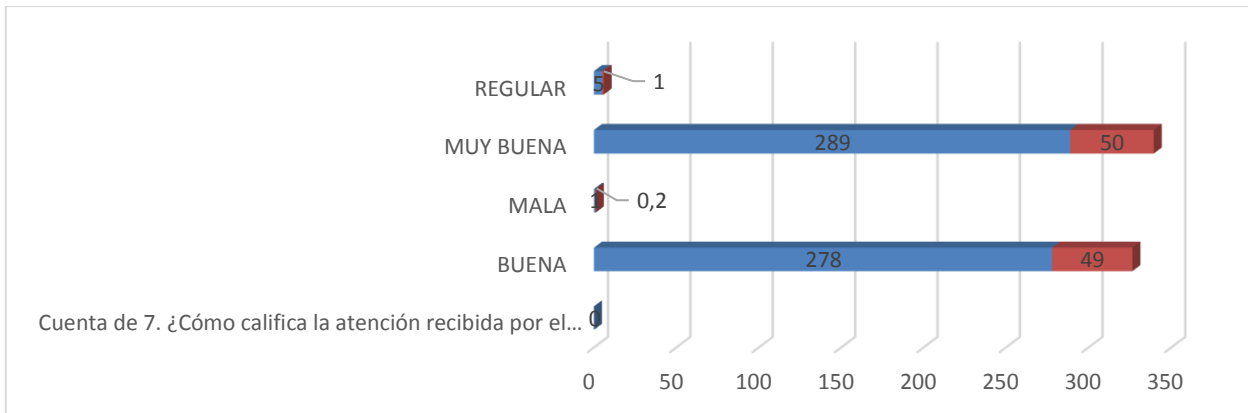


El 62% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención de Regente de Farmacia es muy buena, y el 38% de los usuarios manifestado que la atención es buena, el 0.3% que el servicio es regular, el 0.1% es mala el servicio.

NIT: 822.006.595-1

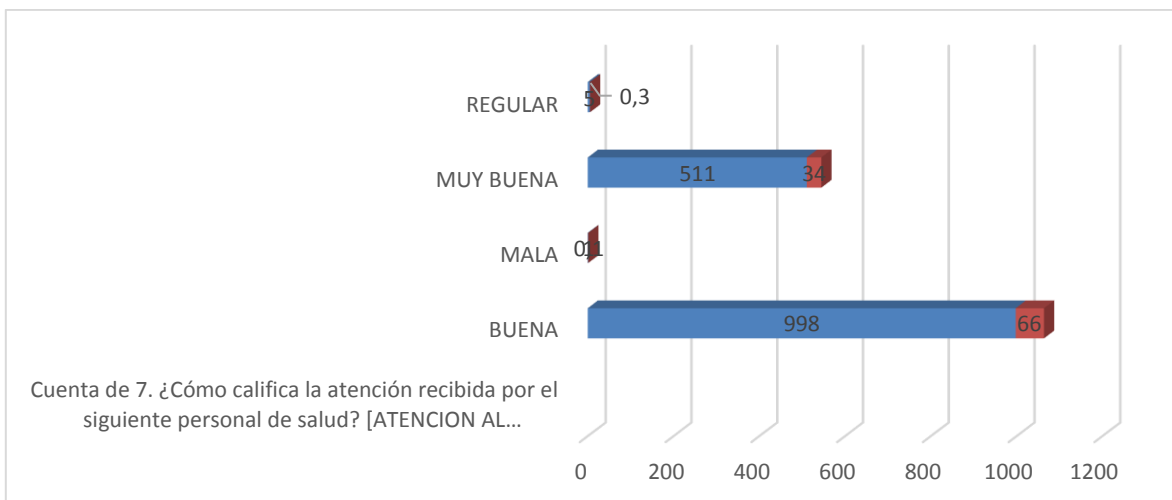
2.5.3. ¿Cómo califica la atención recibida por el siguiente personal de salud?

TECNICO RX



El 50% de los usuarios encuestados en los Centros de Atención de la ESE Departamental "Solución Salud" manifestado que la atención del Técnico de RX es muy buena, el 49% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del técnico de Rayos X es buena, solamente 1% que el servicio es regular, el 0.2% mala.

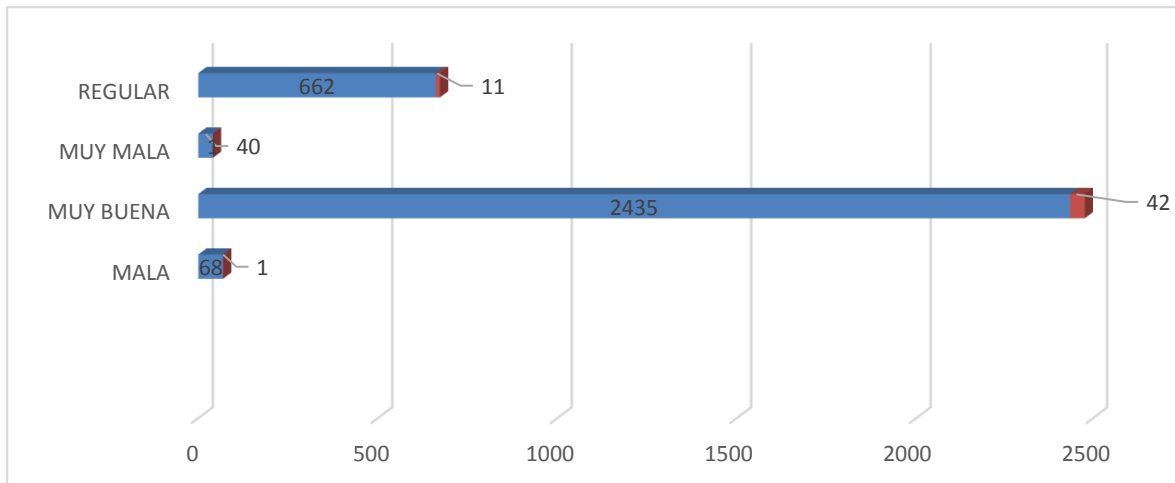
2.5.4. ¿Cómo califica la atención recibida por el siguiente personal de salud?



El 66% de la población encuestada manifiestan que el personal del área de Atención al Ciudadano fue buena, y el 34% indica que la atención que recibió fue muy buena, el 0.3% fue regular, 0.1% un mal servicio.

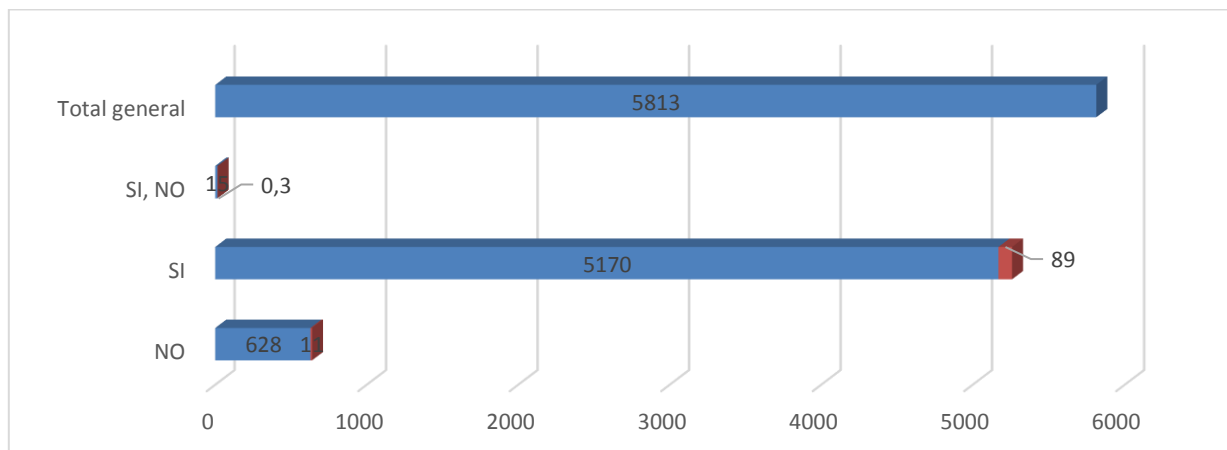
NIT: 822.006.595-1

2.6. ¿Cómo califica las instalaciones físicas de la IPS



El 45% de los usuarios encuestados indican que se encuentran en buen estado las instalaciones, el 42% de los usuarios indicar que se encuentra en muy buen estado, el 11% en estado regular, el 40% en mal estado.

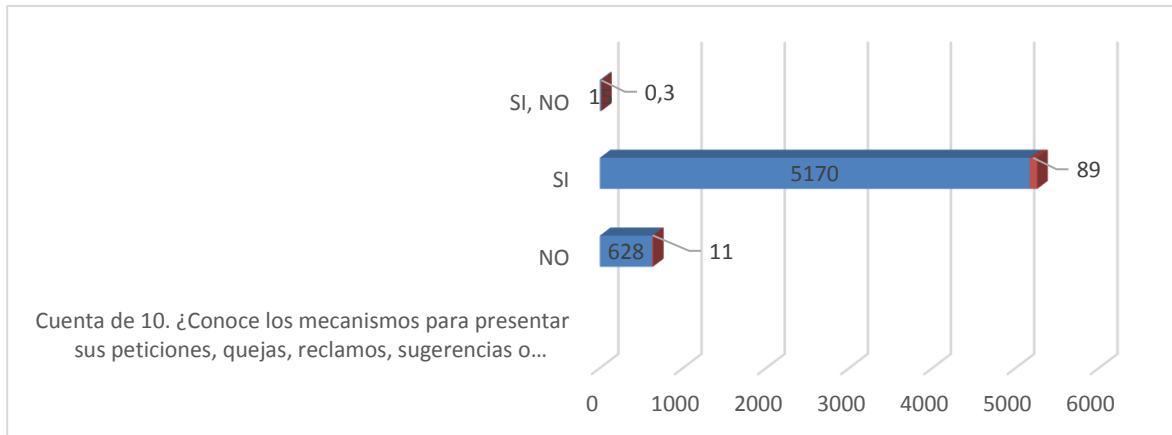
2.7. ¿Conoce sus derechos y deberes como usuarios de la IPS?



El 95% de los ciudadanos encuestados manifestaron que si conocen los Derechos y deberes en salud socializados en los Centros de Atención y el 5% manifestó no conocer sus Derechos y Deberes.

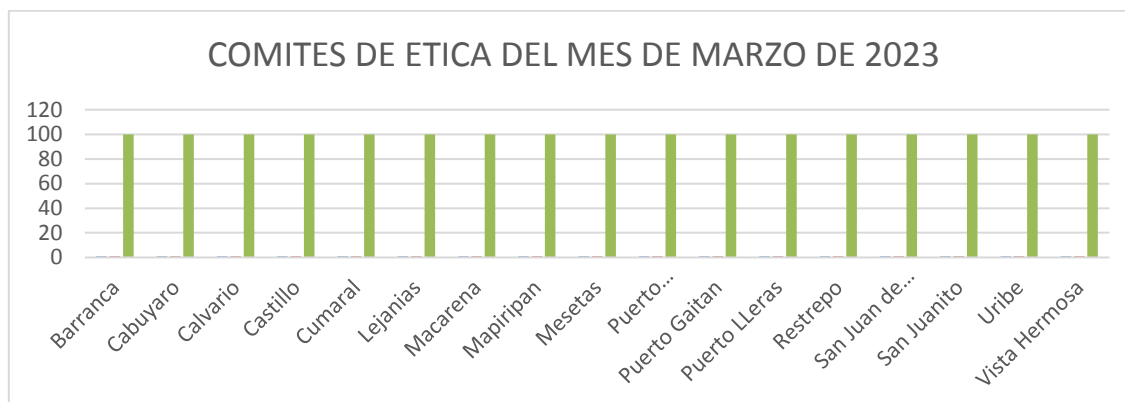
NIT: 822.006.595-1

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



El 89% de los ciudadanos encuestados conocen los Mecanismos para manifestar sus inquietudes, el 11% manifestaron que No conoce los Derechos Y Deberes.

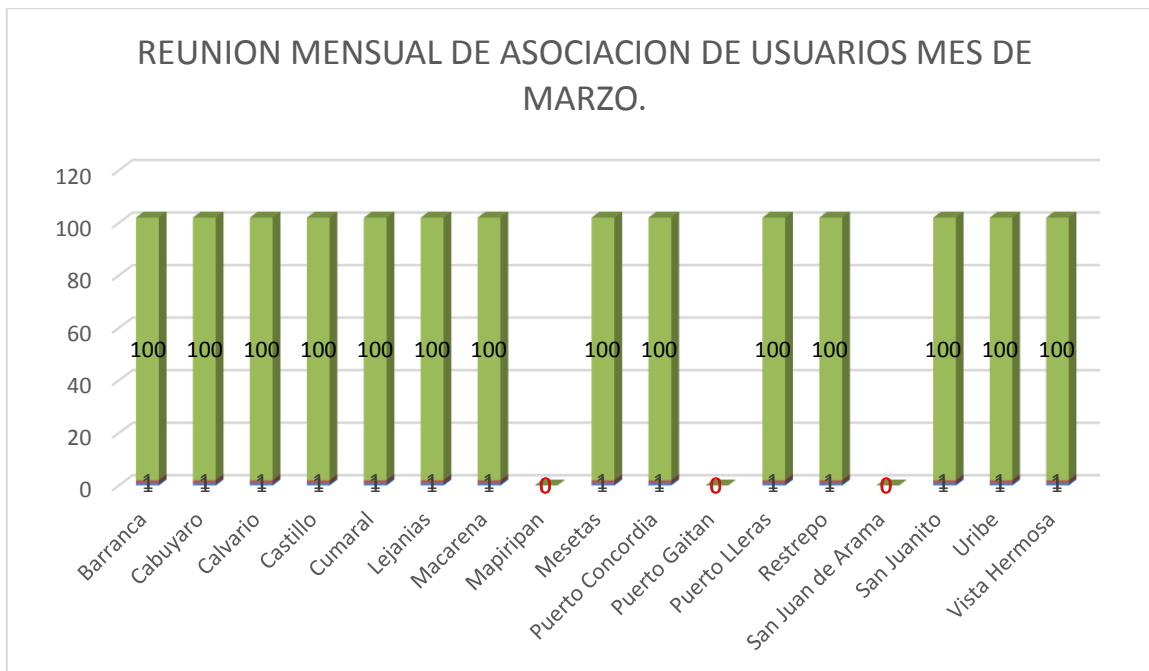
1. INFORME DE SEGUIMIENTO - COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA



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 Marzo.

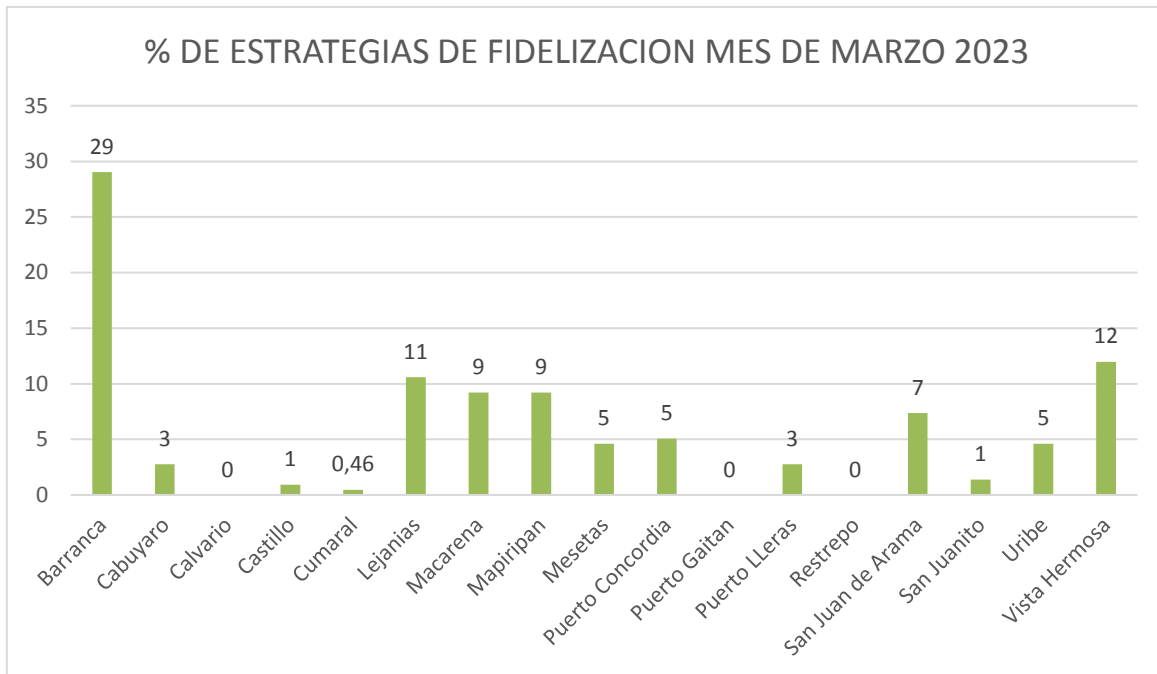
2. ASOCIACIONES DE USUARIOS:



Se observa un cumplimiento del 82.3% 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 marzo los centros de atención Mapiripan, Puerto Gaitán San Juan de Arama, 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.

NIT: 822.006.595-1

3. ESTRATEGIAS DE FIDELIZACION



Los Centros de Atención que programaron estrategias de Fidelización para el mes de Marzo cumplieron con el 100% 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: Barranca, Cabuyaro, Castillo, Cumaral, Lejanías Macarena Mapiripan, Mesetas, Puerto Concordia, Puerto Lleras, San Juan de Arama, Sanjuanito Uribe y Vistahermosa.

No enviaron programación de estrategias de Fidelización los Centros de Atención del Calvario, Puerto Gaitán y Restrepo.

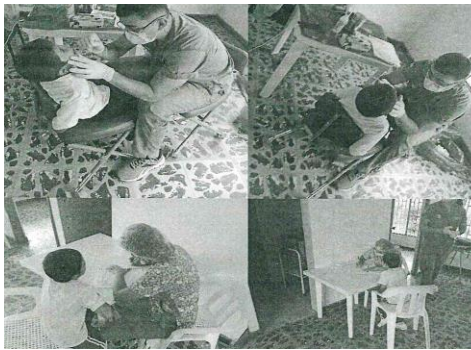


Empresa Social del Estado
del Departamento del Meta
E.S.E "Solución Salud"



NIT: 822.006.595-1

Evidencias de Actividades de Fidelización:



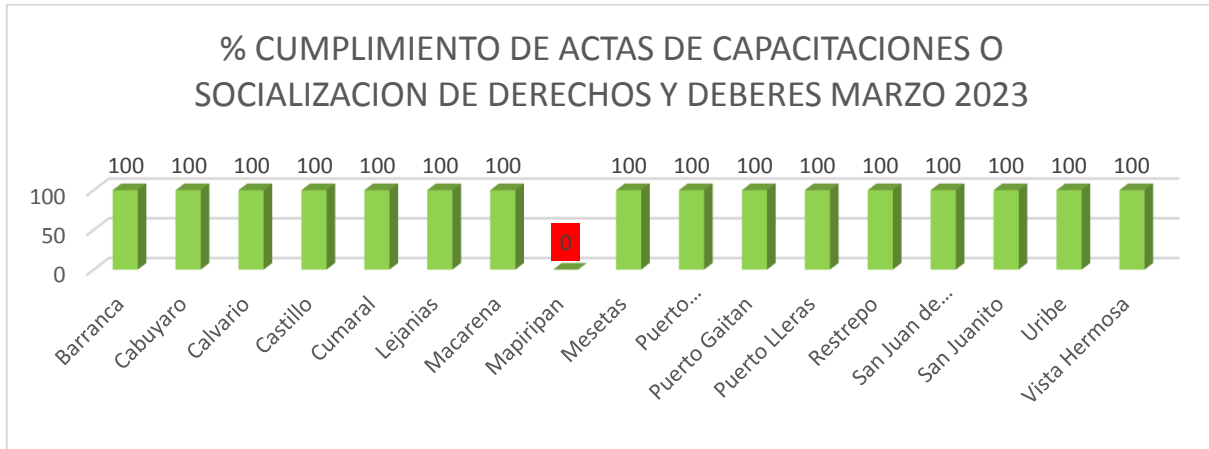
Calle 37 No. 41-80 Barzal Alto Villavicencio - Meta
PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663
www.esemeta.gov.co
gerencia@esemeta.gov.co
FR-GQ-01. V4 Correspondencia Institucional

HACEMOS
GRANDE
AL META

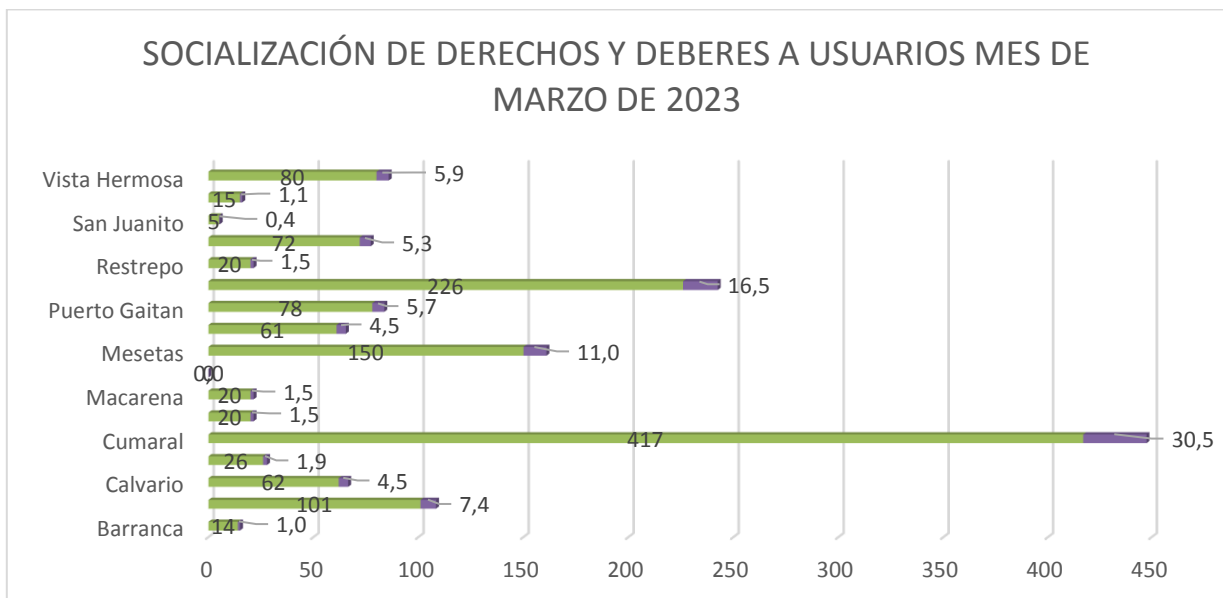


NIT: 822.006.595-1

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 94% de cumplimiento. El Centro de Atención de Mapiroipán no evidenció ninguna Socialización en Derechos y deberes a los usuarios del mes de Marzo.



Se dio cumplimiento a 1337 usuarios socializados de los cuales se puede evidenciar que el centro con mayor porcentaje de usuarios socializados fue el centro de atención de

NIT: 822.006.595-1

Cumalar alcanzado 30.5%, 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.

MARY PEREZ RODRIGUEZ
SERVICIO AL CIUDADANO

Vo.B. LUZ MARIA CARREÑO LEON
SUBGERENTE ASISTENCIAL