



NIT: 822.006.595-1

302.29.

Villavicencio,

Doctor

**JORGE HERNAN MOJICA MOLINARES**

Gerente

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META.

“SOLUCION SALUD”

### ***ASUNTO: INFORME MES DE AGOSTO 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.

Respecto al periodo de agosto de 2023, se tramitaron 37 requerimientos tramitados en la ESE Departamental “Solución Salud” y los 17 Hospitales, donde se observa que las quejas y reclamos con 59%, y consultas y solicitudes de información con un 41%.

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

☎ PBX: 6610200, Línea Gratuita: **018000918663**

🌐 [www.esemeta.gov.co](http://www.esemeta.gov.co)

✉ [gerencia@esemeta.gov.co](mailto:gerencia@esemeta.gov.co)

FR-GQ-01-V3



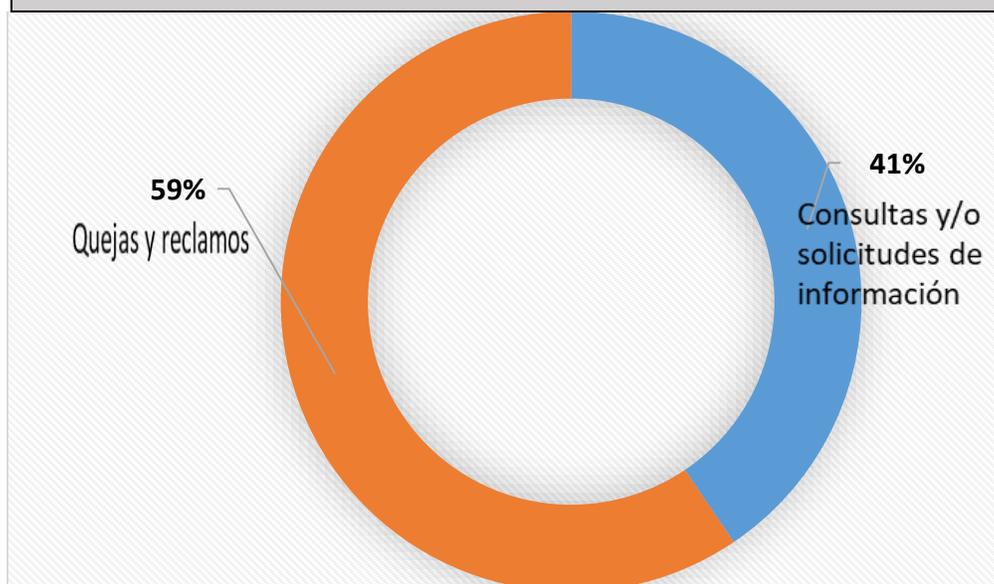
**GOBERNACIÓN DEL META**  
**AL SERVICIO DE LA GENTE**

NIT: 822.006.595-1

302.29.

## 1. TOTAL, DE PQRS RECIBIDAS Y TRAMITAS DE AGOSTO 2023

Gráfica 1. Porcentaje de quejas, reclamos, consultas y solicitudes de información recibidas en el mes de agosto de 2023



Fuente: Aplicativo PQR. Hospitales de la ESE Solución Salud mes de Agosto de 2023

Tabla 2. Número y porcentaje de quejas, reclamos, consultas y solicitudes de información recibidas agosto 2023

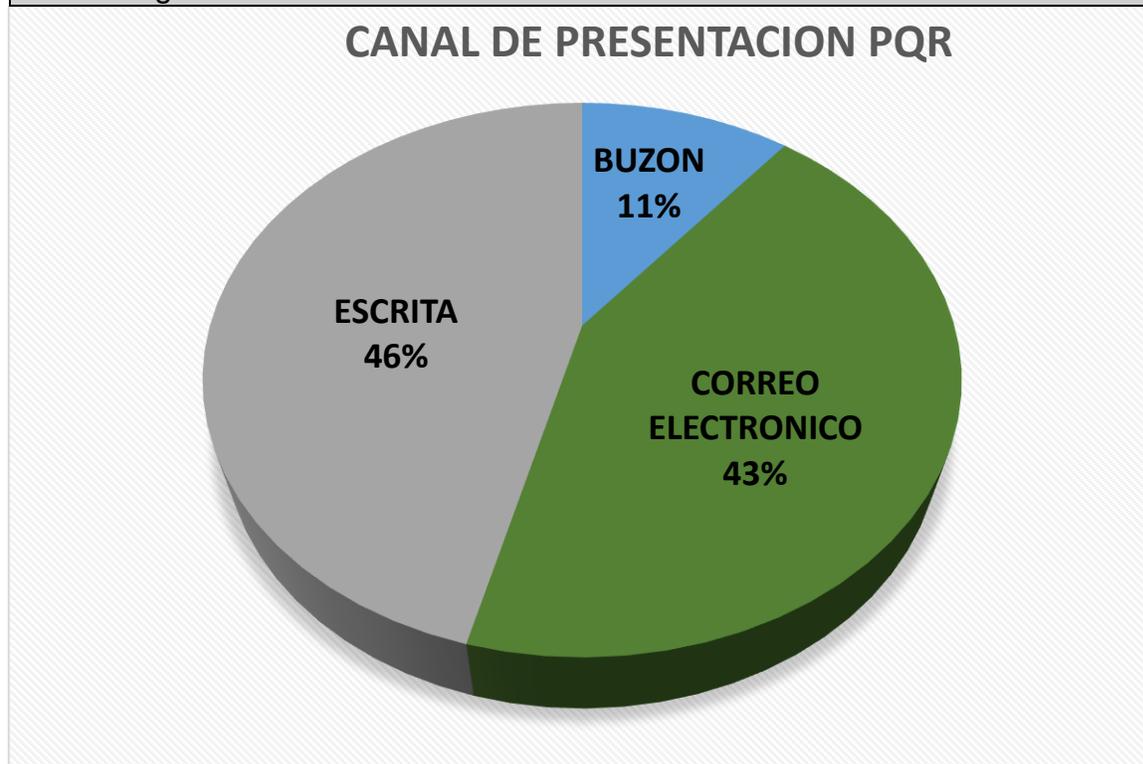
PQRS AGOSTO DE 2023	CANTIDAD	%
Consultas y/o solicitudes de información	15	41
Quejas y reclamos	22	59
TOTAL	37	100

NIT: 822.006.595-1

302.29.

## 1.1 Detalle de la tipificación

Gráfica 2. Porcentaje de quejas, reclamos, consultas y solicitudes de información recibidas por los diferentes medios utilizados por los usuarios en el mes de agosto de 2023



CANAL DE PRESENTACION PQR	CATIDAD	%
BUZON	4	11
CORREO ELECTRONICO	16	43
ESCRITA	17	46
Total	37	100

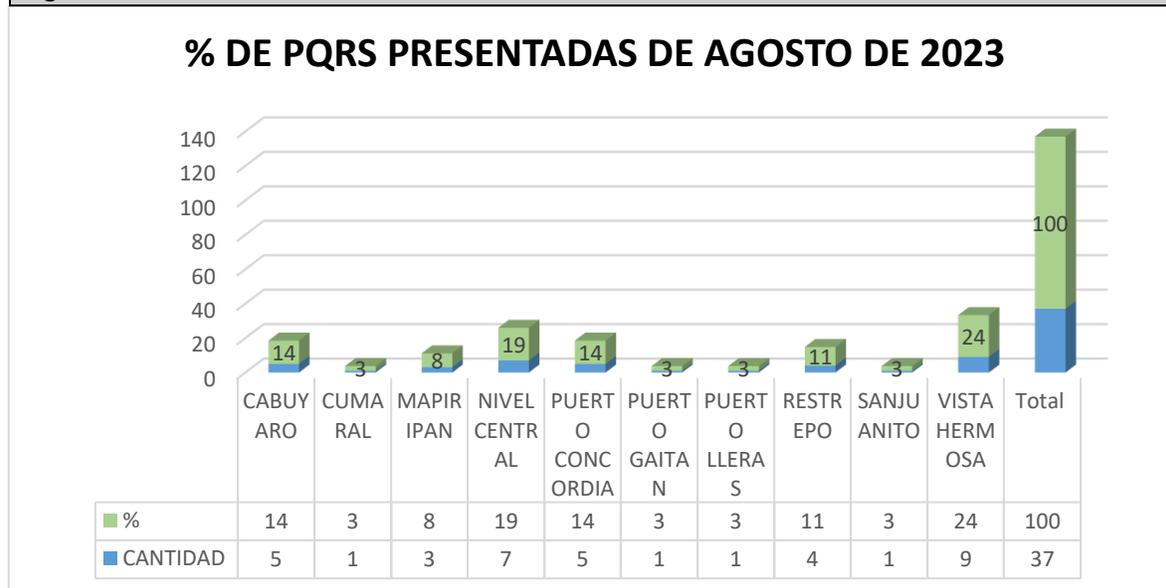
Con un total de 37 requerimientos, las PQRS atendidas, por los diferentes canales durante el periodo de agosto de 2023, el medio más utilizado fue el correo electrónico con el 43%, en segundo lugar, el medio escrito por ventanilla única con el 46% y por buzón un 11%.

NIT: 822.006.595-1

302.29.

## 1.2. %total de PQRS presentadas por Hospitales de la E.S.E. Solución Salud ,correspondiente al mes de Agosto de 2023

Gráfica 3. Porcentaje de quejas, reclamos, consultas y solicitudes de información recibidas por los diferentes Hospitales de la ESE Solución salud en el mes de agosto de 2023



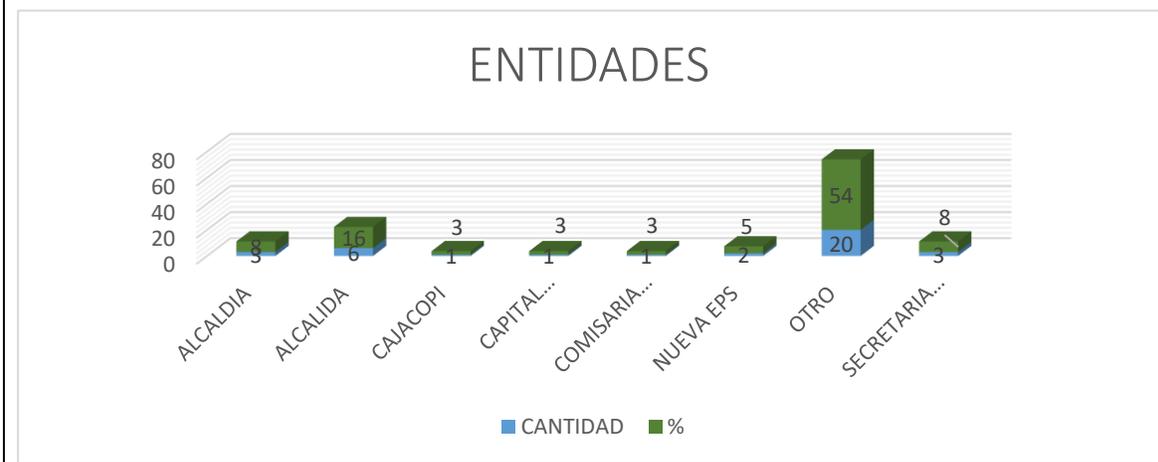
Con relación a la recepción y trámite de las PQRS, los Hospitales que más reportaron son en primer lugar el Hospital de Vistahermosa con 24%, en segundo lugar, el Nivel central con el 19% el tercer los hospitales de Cabuyaro y puerto Concordia con el 14% el cuarto lugar el Hospital de Mapiripan con el 8%, los hospitales de Cumaral, Puerto concordia, Puerto Lleras y sanjuanito con el 3%.

Los Hospitales de Barranca de Upia, Calvario, Castillo, Lejanías, Macarena, Mesetas, San Juan de Arama y Uribe no reportaron PQR en este periodo.

NIT: 822.006.595-1

302.29.

**Grafica 4. Número y porcentaje de quejas y reclamos recibidos por la Hospitales de la ESE Solución salud según el tipo de peticionario.**



La anterior grafica representa la cantidad de PQRS atendidas por cada una de las diferentes entidades, en primer lugar persona natural con el (54%), las Alcaldías con un 24%, Secretaria de Salud con un 8%, Nueva EPS con el 5%, Capital Salud, Cajacopi, y comisaria de familia con el 3%.

### 1.3. TIEMPOS DE RESPUESTA PQRS

Indicador	agosto de 2023	
Oportunidad en la Atención de peticiones	●	1.7 días
Oportunidad General-en las quejas y reclamos	●	4 días

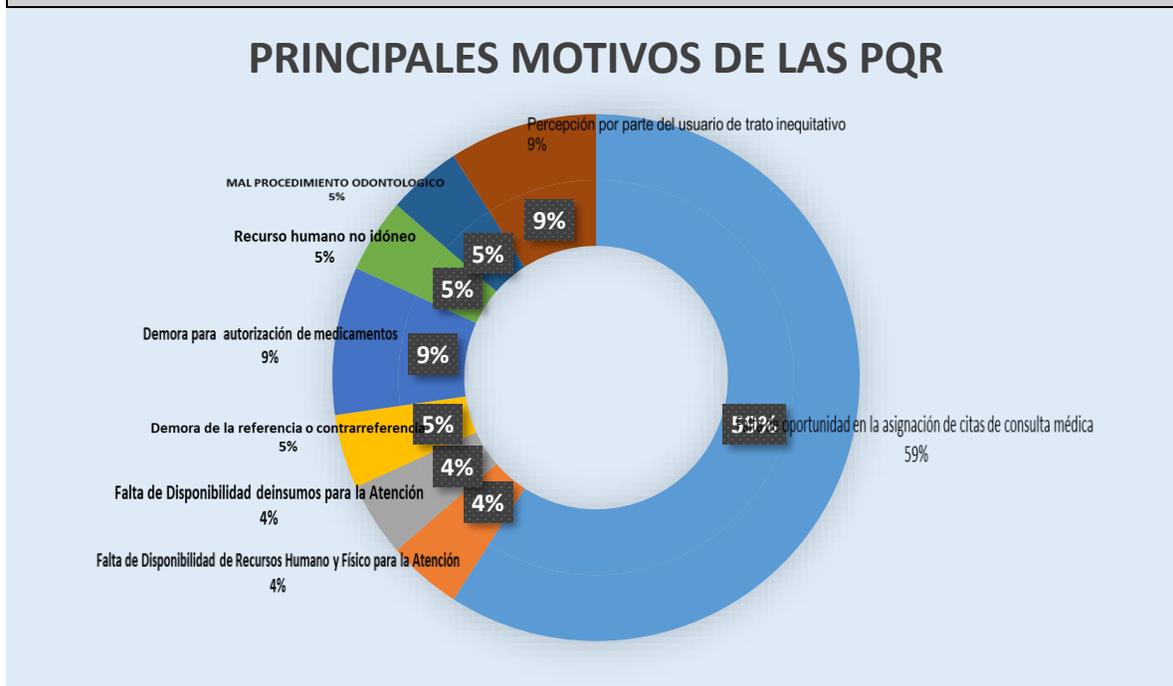
Las PQRS fueron atendidas oportunamente en e un promedio de 3 días.

### 1.4. % DE PRINCIPALES CONCEPTOS DE LAS PQRS:

NIT: 822.006.595-1

302.29.

**Gráfica 5. Porcentaje de los motivos generales de reclamos de los usuarios mes de Agosto de 2023**



Fuente: Aplicativo PQR. Centros de Atención y Nivel Central agosto de 2023

<b>Tabla 1 motivos generales de reclamos de los usuarios mes de Agosto</b>	
<b>CABUYARO</b>	5
Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica	5
<b>CUMARAL</b>	1
Falta de Disponibilidad de Recursos Humano y Físico para la Atención	1
Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica general	2
<b>NIVEL CENTRAL</b>	7
Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica general	1
CIRCIULAR 23300-008-26 DE JULIO DE 2023	1
solicitud de información	1
Falta de Disponibilidad de insumos para la Atención	1
Demora de la referencia o contrarreferencia	1
Demora para autorización de medicamentos	2
<b>PUERTO CONCORDIA</b>	5
consultas y solicitudes de información	5
<b>PUERTO GAITAN</b>	1
Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica general	1

NIT: 822.006.595-1

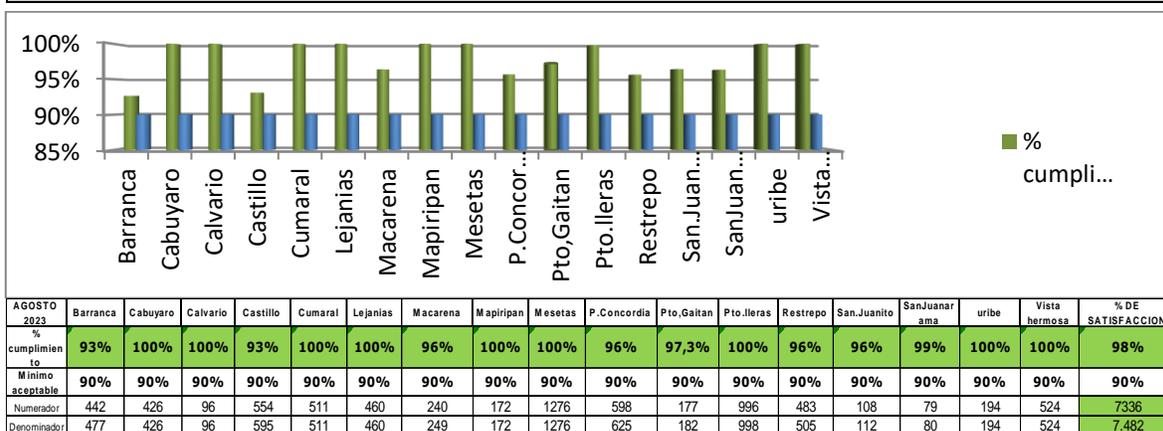
302.29.

<b>PUERTO LLERAS</b>	1
consultas y solicitudes de Información	1
<b>RESTREPO</b>	4
Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica general	1
Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica general	1
Recurso humano no idóneo	1
Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica general	1
<b>SANJUANITO</b>	1
MAL PROCEDIMIENTO ODONTOLOGICO	1
<b>VISTAHERMOSA</b>	9
Percepción por parte del usuario de trato inequitativo	2
consultas y solicitudes de información	7
<b>Total general</b>	<b>37</b>

Del total de las quejas y reclamos de los usuarios, el 25%, indico que se debe mejorar la oportunidad y cumplimiento de asignación de citas, el 17% la demora de entrega de resultados de laboratorio, el 15% manifestaron la mala actitud descortés de los funcionarios, el 13% reporta la mala atención en el servicio de urgencias, el 11% reporta la demora de atención a los servicios de salud, la falta de personal de salud y la inoportunidad con los servicios lo reportan un 7%, la demora en remisión del paciente reporta 3% y la mala actitud con la atención médica a los adultos mayores reporta el 2%.

## 2. NIVEL DE SATISFACCION.

**Gráfica 6. Porcentaje de Satisfacción del usuario Agosto de 2023**



Fuente: Tabulado encuesta de satisfacción Hospitales de la ESE Solución Salud.

El **98%** de la población encuestada respondió que se encuentra satisfecha con el servicio prestado, el 3% no se encuentra nada satisfecho.

NIT: 822.006.595-1

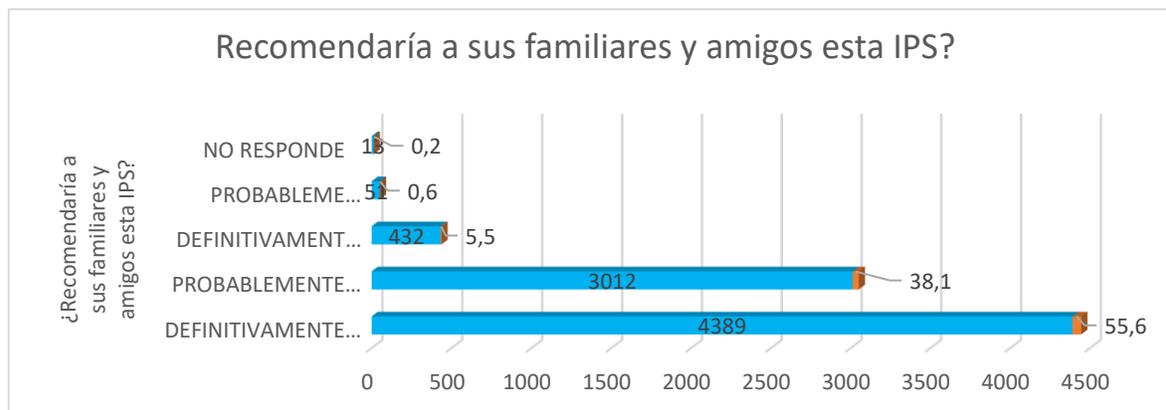
302.29.

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



El 43.7% de la población encuestada respondió que el servicio de salud que ha recibido en la ESE fue muy bueno, el 54.3 % responde que fue bueno, el 1.3% responde el servicio es regular, y el 0.2% manifestó que el servicio malo y el 0.0 muy malo y 0.5% no respondieron.

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



El 55.6% de los usuarios encuestados manifiestan que definitivamente si recomendarían los servicios de la ESE Departamental "Solución Salud" a sus familiares y amigos, así como también el 38.1% de los usuarios manifestaron que probablemente si recomendarías a sus familiares las IPS, el 5.5% de los usuarios manifestaron que definitivamente no lo recomiendan, el 0.6 manifestaron que probablemente no lo recomienda y el 0.2% no respondieron.

NIT: 822.006.595-1

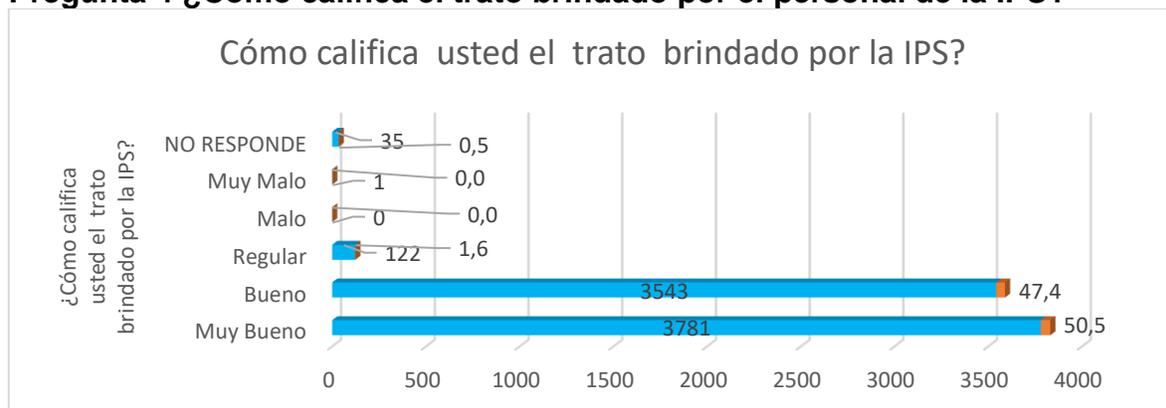
302.29.

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



El 44.5% de los usuarios encuestados en este periodo indican que les atendieron entre 0 a 5 minutos, el 35.4% entre 5 a 15 minutos, y el 4.2% de 15 a 30 minutos y de 30 a 60 minutos el 15.2% y más de 60 minutos 0.1% y el 0.6 no contestaron.

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

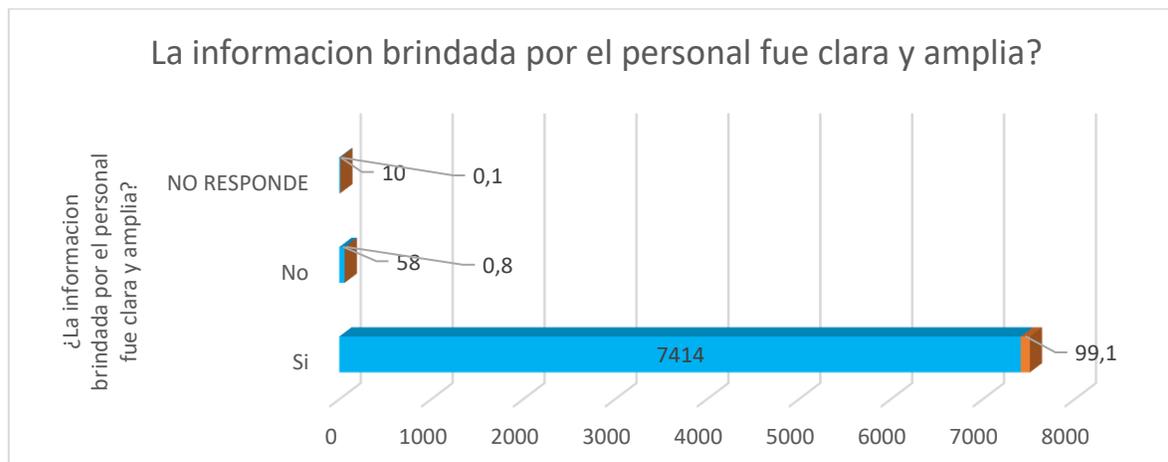


El 50.5% de la población encuestada indica que recibió muy buena atención por parte de personal asistencial y administrativo de la ESE "Solución Salud", el 47.4% que la atención por el personal de la ESE "Solución salud" fue buena, el 1,6% regular, 0.5% no contestaron.

NIT: 822.006.595-1

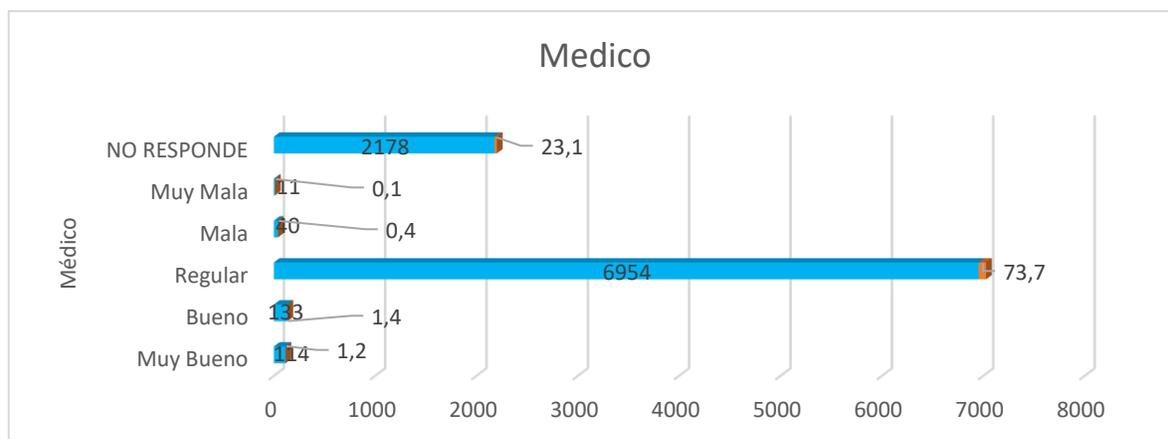
302.29.

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



El 99.1% de los ciudadanos encuestados indica, que la información brindada por el personal que los atendió fue clara y amplia, solamente el 0.8% manifestaron que la información no fue clara y el 0.1% no responden.

### Pregunta 6 ¿En qué servicio recibió la atención? Medico

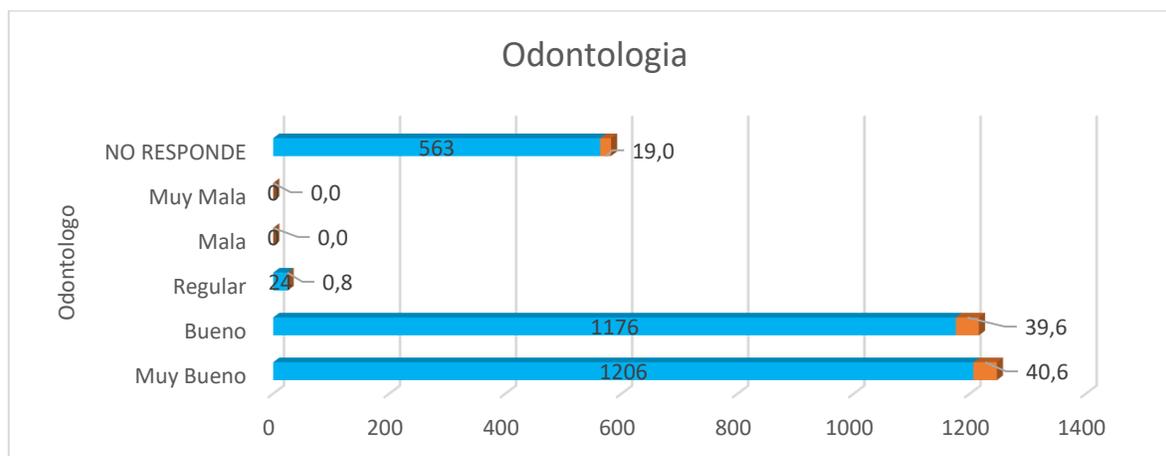


El 1.2% de los ciudadanos encuestados manifiestan que la atención de urgencias es muy buena, el 1.4% de los usuarios encuestados manifestaron buena la atención, el 73.7% que es regular y un 0.1% mala y 23.1% no respondes..

NIT: 822.006.595-1

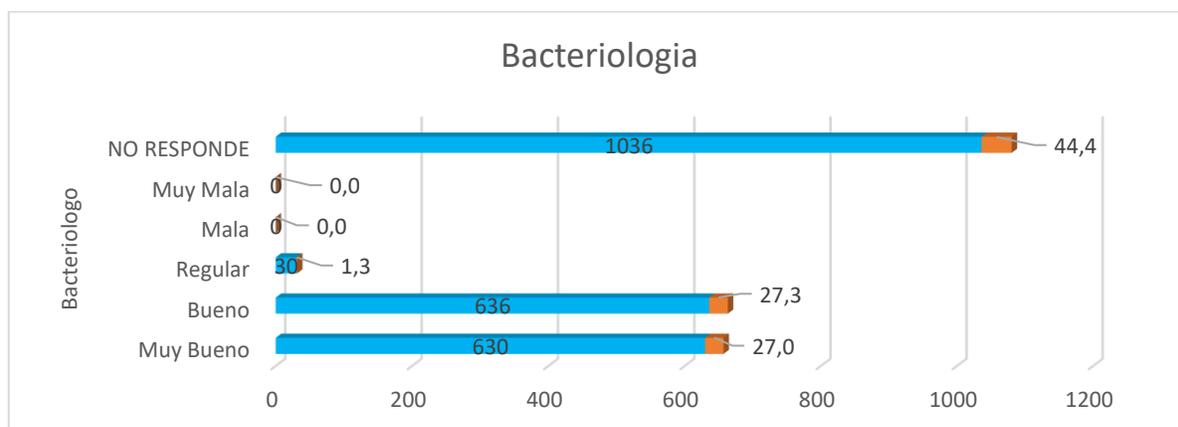
302.29.

## ODONTOLOGIA



El 40.6% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio de odontología es muy buena, los usuarios encuestados manifestaron en un 39.6% que el servicio de odontología buena, solamente un 0.8% manifestaron que el servicio es regular y un 0.0% muy mala y 0.0 mala y el 19.0% no responden.

## LABORATORIO

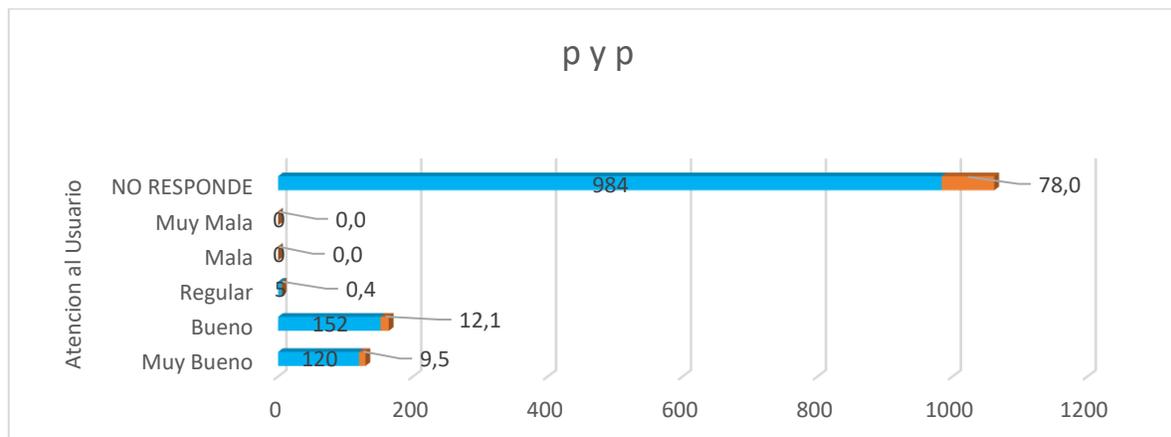


El 27.0% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio de Laboratorio es muy buena, el 27.3% manifestaron que el servicio de laboratorio es bueno, solamente un 1.3% manifestaron que el servicio es regular y un 0.0% muy mala y el 0.0% mala y 44.4% no responden.

NIT: 822.006.595-1

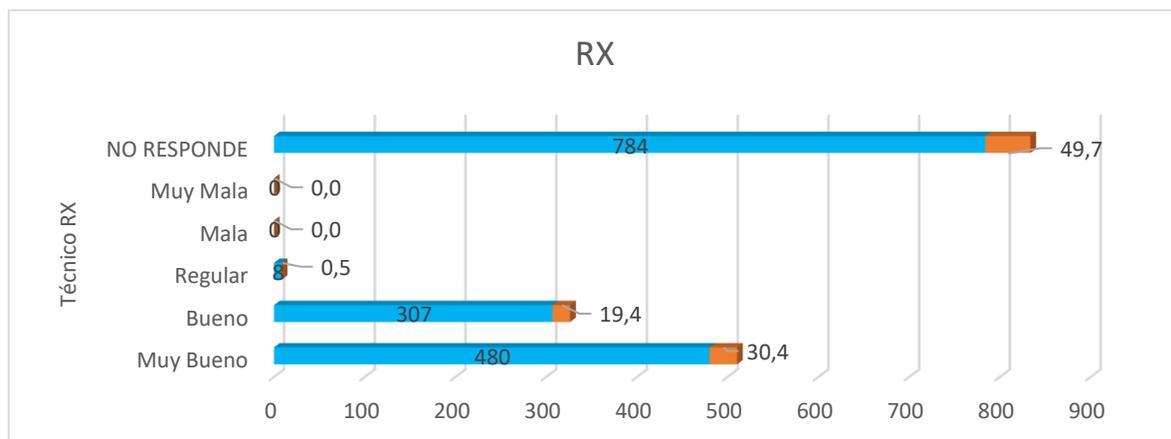
302.29.

## PYP



El 9.5% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio de Promoción y prevención es muy buena, el 12.1% de los usuarios manifestado que la atención es buena, el 0.4% que el servicio es regular y un 0.0% mala, el 0.0 mala y el 78.0% no responden.

## RX

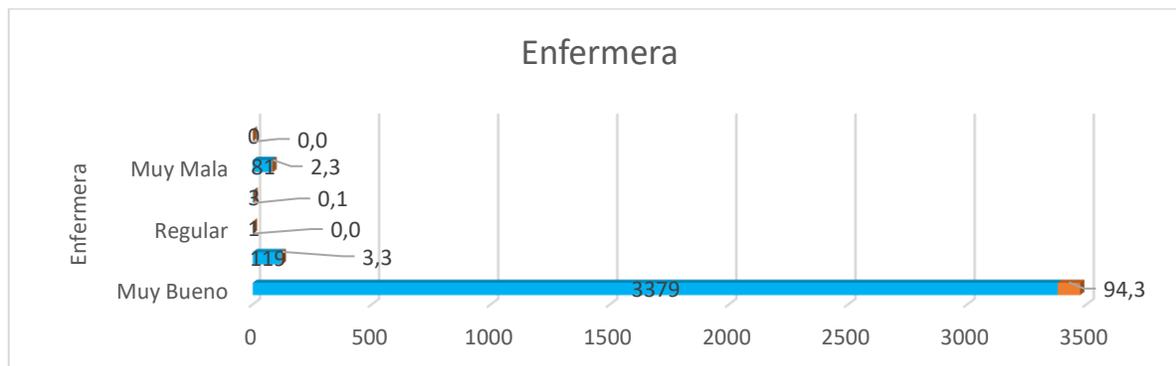


El 30.4% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio de Rayos X es muy buena, el 19.4% de los usuarios manifestado que la atención es buena, el 0.5% que el servicio es regular, el 0,0% manifestaron muy mala y el 0,0% mala y el 49.7% no responden.

NIT: 822.006.595-1

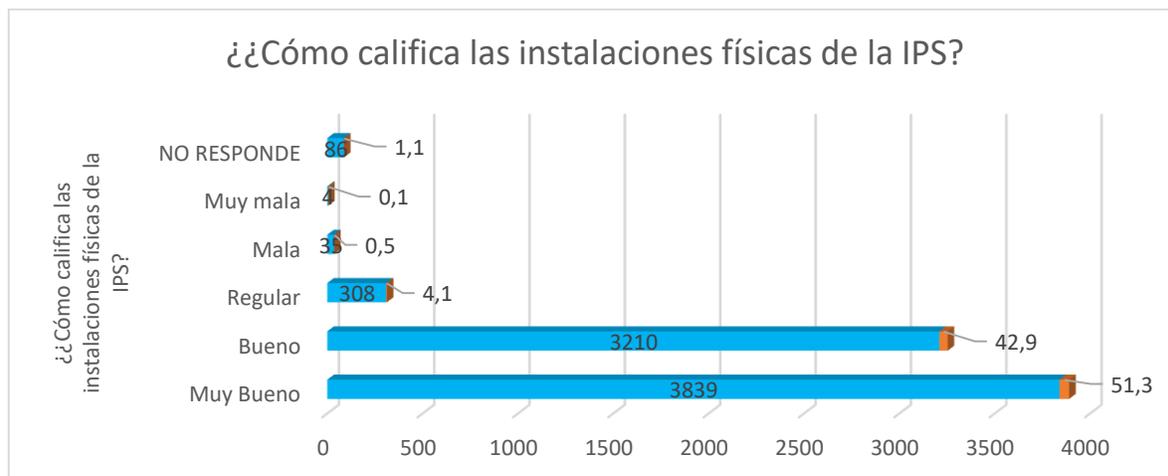
302.29.

Enfermera



El 94.3% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio de enfermería es muy buena, el 3.3% de los usuarios manifestado que la atención es buena, el 0.0% que el servicio es regular, el 0,1% manifestaron mala y el 2,.% muy mala y el 0.0% no responden

## 2.5. ¿Cómo califica las instalaciones físicas de la IPS?

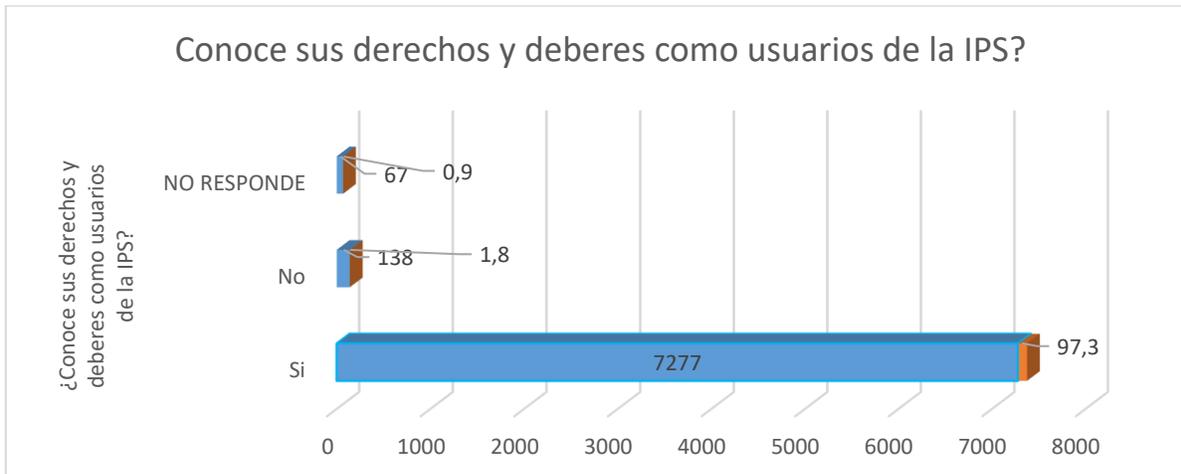


El 51.3% de los usuarios encuestados indican que se encuentran en muy buen estado las instalaciones, el 42,9% de los usuarios indicar que se encuentra en buen estado, el 4.1% en estado regular, el 0,5% en mal estado y el 0,1% en muy mal estado y no responde 1.1%.

NIT: 822.006.595-1

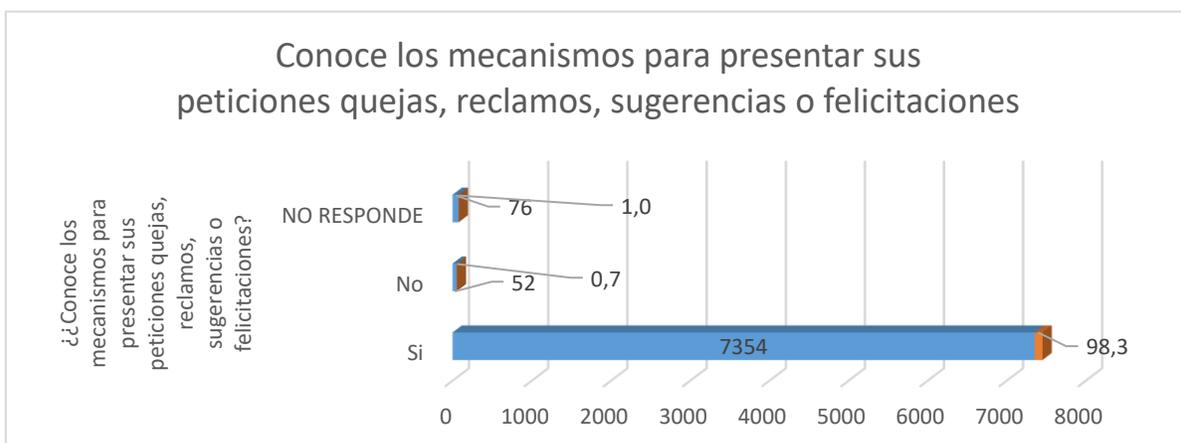
302.29.

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



El 97.3% de los ciudadanos encuestados manifestaron que si conocen los Derechos y deberes en salud socializados en los Centros de Atención y el 56.9% manifestó no conocer sus Derechos y Deberes y 0.7 no responden.

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



El 98,3% de los ciudadanos encuestados conocen los Mecanismos para manifestar sus inquietudes, el 0.7% manifestaron que No conoce los Derechos Y Deberes y el 1 no respondieron.

NIT: 822.006.595-1

302.29.

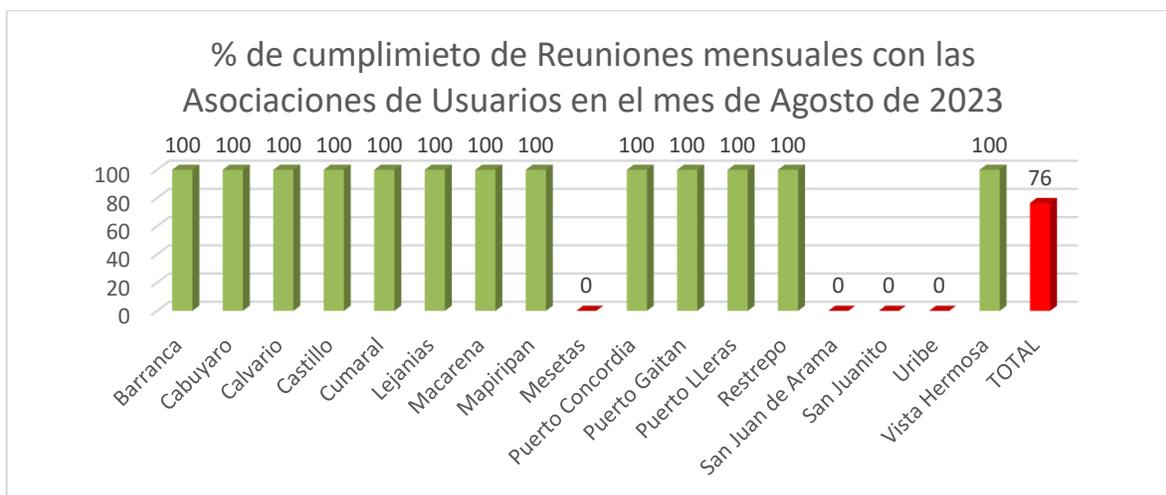
## 1. INFORME DE SEGUIMIENTO - COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA



Del informe del seguimiento realizado a los Comités de Ética Hospitalaria de los Hospitales de la ESE Solución Salud, un cumplimiento del 88% de comités realizados.

Los hospitales que incumplen con el Comité de Ética Hospitalaria son el Hospital de San Juan de Arama y el Hospital de Uribe.

## 2. ASOCIACIONES DE USUARIOS:

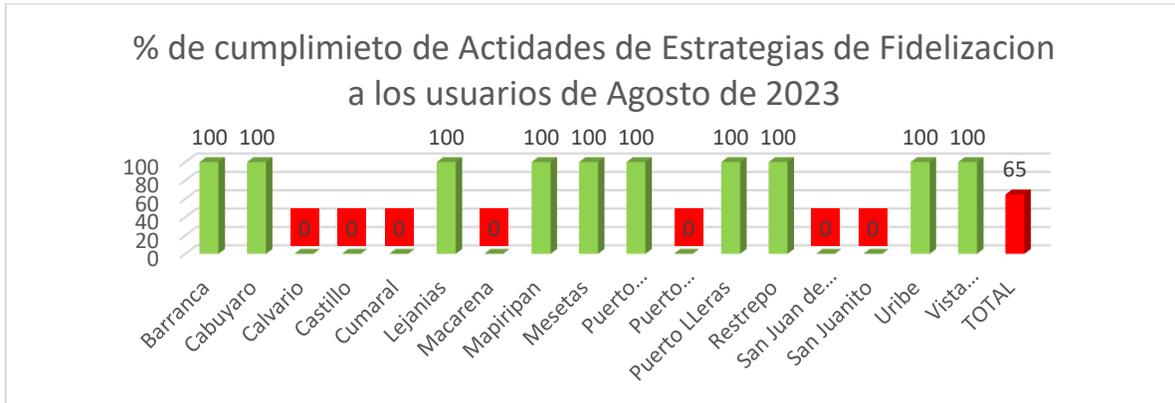


Se observa un cumplimiento de reuniones mensuales con la asociación de usuarios con un 76%, los Hospitales que no cumplen con la reunión mensual de Asociación de Usuarios son: Mesetas, San Juan de Arama, San Juanito y Uribe.

NIT: 822.006.595-1

302.29.

### 3. ESTRATEGIAS DE FIDELIZACION



Se evidencia que el 65% (8) Hospitales de la ESE "SOLUCION SALUD, implementaron estrategias para Fortalecer la fidelización de los usuarios en el mes de agosto, como son: Barranca, Cabuyaro, Lejanías Mapiripan, Mesetas, Puerto Concordia, Puerto Lleras, Restrepo, Uribe y Vistahermosa.

No programaron actividades de fidelización los Hospitales Calvario, Castillo, Macarena, Puerto Gaitán, San Juan de Arama, Sanjuanito.

#### 3.1 ESTRATEGIAS DE CADA HOSPITAL DE LA ESE SOLUCION SALUD.

##### ESTRATEGIA 1 JORNADA ROSA.

**JORNADA ROSA MUNICIPIO BARRANCA DE UPIA -**

**BARRANCA DE UPIA**




➔ 1

NIT: 822.006.595-1

302.29.

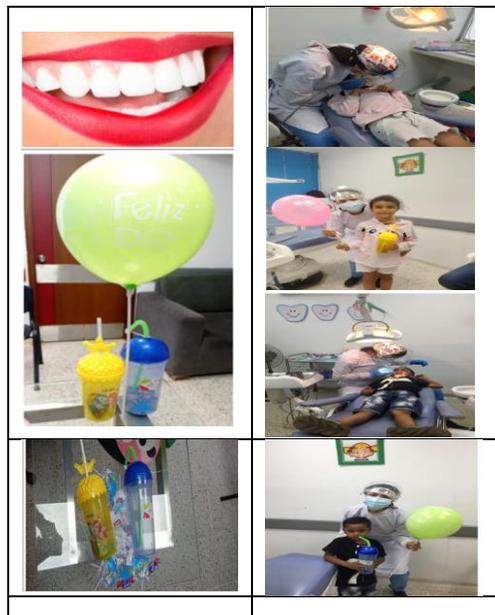
## ESTRATEGIA 2. INTEGRACION CON LOS USUARIOS. ACTIVIDAD: CELEBRACION CUMPLEAÑOS

CABUYARO



19

## ESTRATEGIA 3. SONRISAS SANAS Y FELICES ACTIVIDAD: KIT SORPRESA MAPIRIPAN



4

NIT: 822.006.595-1

302.29.

**ESTRATEGIA 4. NIÑOS FELICES EN PYD**  
**ACTIVIDAD: KIT SORPRESA**  
**MESETAS**



11

**ESTRATEGIA 5. NIÑOS SANOS EN PYD**  
**ACTIVIDAD: DETALLE SORPRESA Y GLOBOS**  
**PUERTO CONCORDIA**



3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

**ESTRATEGIA 6 – ACTIVIDAD 1. TAREA PARA HOY “TOMA UNA SONRISA:**  
**ACTIVIDAD:** Para cada niño que asista a los procedimientos odontológicos, vacunación y laboratorio se incentivara con un detalle sorpresa

### PUERTO LLERAS



10

### ACTIVIDAD 2. “SI ME VACUNO”



**ESTRATEGIA 7. CELEBRANDO VIDA -MATERNO PERINATAL**  
**ACTIVIDAD:** ENTREGA DE KIT DE ASEO A RECIEN NACIDO.

### RESTREPO



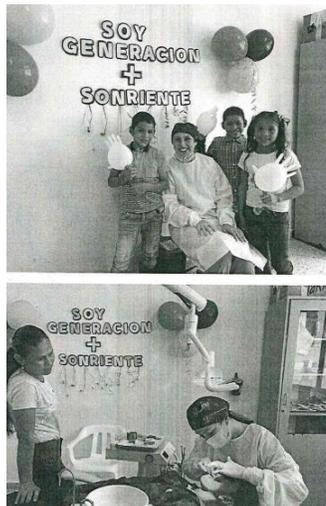
1

NIT: 822.006.595-1

302.29.

## ESTRATEGIA 9. SOY GENERACION MAS SONRIENTE. ACTIVIDAD: ENTREGA DE GLOBOS

URIBE



### 4. ACCIONES DE MEJORA:

#### MEJORAS PARA PQRS

- Reinducción al personal de atención al usuario con el fin de que tengan más adherencia al proceso, así como recordar sus funciones.
- Los directores de los 17 Hospitales junto con la oficina de atención al usuario, deben enviar recordatorios a las áreas pertinentes de dar respuesta oportuna a las PQRS, cumpliendo con los tiempos establecidos en la nueva circular de la Supersalud.
- Registrar diariamente las PQRS en el formato establecido (FR-SC-06).
- Realizar semanalmente las aperturas de buzón.
- Cumplir con la Ley de archivo llevando un expediente de las PQRS recibidas y resueltas. (carpeta amarilla).
- El mayor número de quejas y reclamos se presenta por falta de acceso y oportunidad en asignaciones de citas, por lo que se requiere manejar agendas abiertas según disponibilidad de agendas médicas, con el fin de disminuir la frecuencia por estas quejas que son más reiterativas, nuestra misión es atender

NIT: 822.006.595-1

302.29.

- Teniendo en cuenta la Nueva clasificación del riesgo de los reclamos en salud, se replantea nuevos plazos máximos establecidos para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos establecidos por Superintendencia de Salud, teniendo en cuenta el tipo y riesgo que representa para el usuario:

### **Hay 3 tipos de Clasificación del Riesgo:**

Reclamos de Riesgo Vital con 24 horas máximo para resolver.

Reclamos de Riesgo priorizado con 48 horas de Respuesta.

Reclamos de Riesgo simple con 72 horas para su resolución.

### **MEJORAS PARA SATISFACCION DEL USUARIO.**

- Brindar información a los usuarios a la hora de diligenciar la encuesta de satisfacción para que se evalué el servicio prestado.
- Seguimiento y monitoreo a las áreas de los servicios prestados con el fin de verificar cumplimiento de las áreas con relación a la encuesta de satisfacción.
- El funcionario responsable de atención al usuario debe realizar seguimiento diario a que los usuarios realicen correctamente la encuesta virtual, suministrándoles el link, y en caso de contingencia se les dará la encuesta en físico, y posteriormente se subirá virtualmente dejando evidencia.
- Cumplimiento aleatorio de aplicación de la encuesta según muestra representativa (cada tres usuarios atendidos se deben encuestar).
- Implementar estrategias para la recopilación de las encuestas de satisfacción por las áreas, con el objetivo de tener la percepción de los usuarios en cuanto a los servicios prestados.
- Realizar seguimiento a los pacientes que han recibido atención para que evalúen el servicio.
- Para este mes de agosto el porcentaje de los usuarios de no responder las encuestas, fueron los más altos, por tal razón es importante incentivar a los usuarios a que esta encuesta de servicio prestado sea respondida de acuerdo a su atención, ya que es de obligatorio cumplimiento reportar la a oficina de calidad y así mismo esta reporta al Ministerio de Salud, resaltar que los tiempos de entrega deben de ser los dos primeros días hábiles.

NIT: 822.006.595-1

302.29.

## MEJORAS PARA EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA.

- Dar cumplimiento a la circular enviada por la secretaria de salud del Meta para la realización de los comités de ética hospitalaria mensualmente, que cumplan con la normatividad vigente, y poder lograr participación ciudadana.
- Se recuerda a los directores notificar al alcalde de cada municipio que existe un comité de ética Hospitalaria del Centro de Atención, donde tiene asiento dos (2) representantes del Comité de Participación Comunitaria (Copacos) del municipio que él preside y que se requiere se elijan para hacer parte de este.
- Analizar en el comité aquellos casos los casos presentados con relación a las Quejas y reclamos que se presenten por mala atención, pertinencia médica y oportunidad deben ser tratados y analizados uno por uno, quedando registrado cada caso, y las acciones tomadas y el seguimiento realizado
- Dejar adjunto plan de mejoramiento al comité y su seguimiento.
- Evidenciar en el comité las Barreras de acceso
- En el formato de acta deben firmar los integrantes del Comité y se debe anexar además el control de asistencia de los que participaron a la reunión.
- La Socialización de deberes y derechos de los usuarios en las actas, quedo reducida a un reporte cuantitativo de entrega de folletos.

## 5. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS.

- Cumplir oportunamente con los informes mensuales enviados a nivel central
- Se recomienda dar cumplimiento con el objetivo principal del Comité ética, que es el garante del cumplimiento de los reglamentos internos establecidos por la ESE para los Centros de Atención, por parte del equipo de salud y administrativo, brindando un trato digno y humano, con oportunidad y calidad, con un enfoque de derechos humanos a todos los usuarios que reciben los servicios de salud.
- Teniendo en cuenta la Nueva clasificación del riesgo de los reclamos en salud, se recomienda cumplir con los nuevos plazos máximos establecidos para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos establecidos por Superintendencia de Salud, teniendo en cuenta el tipo y riesgo que representa para el usuario.



NIT: 822.006.595-1

302.29.

- Capacitar las Asociaciones de Usuarios de cada Hospital de la ESE Solución Salud.

**MARY PEREZ RODRIGUEZ**  
SERVICIO AL CIUDADANO

