



NIT: 822.006.595-1

302.29.

Villavicencio, enero de 2024.

Doctor

JORGE HERNAN MOJICA MOLINARES

Gerente

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

ASUNTO: INFORME MES DE DICIEMBRE 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-V3



NIT: 822.006.595-1

302.29.

1. TOTAL, DE PQRS RECIBIDAS Y TRAMITAS DE DICIEMBRE 2023

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

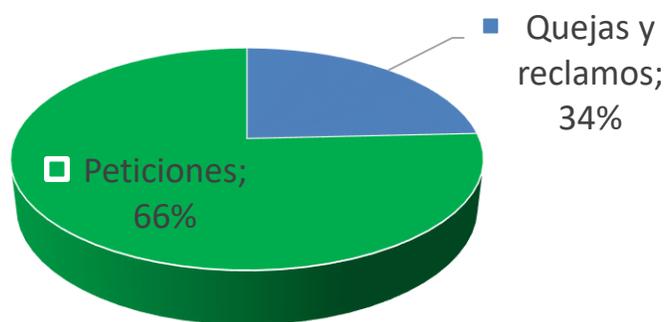


Tabla 1. Número y porcentaje de quejas, reclamos, consultas y solicitudes de información recibidas en el mes de diciembre de 2023

	CANTIDAD	%
Peticiónes de documentos y solicitudes de Información	21	66
Quejas y reclamos	12	34
TOTAL	33	100

El comportamiento de las radicaciones y según la clasificación de las PQRS, el número de registros tramitados por los Hospitales Locales de la ESE Solución Salud desde para la vigencia del 1 al 31 de diciembre de 2023 fueron en total 33 tramites registrados como se puede observar en la gráfica No. 1. El 66% correspondieron a Peticiónes de documentos como Historias clínicas de pacientes y las quejas y reclamos corresponden 34%.

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

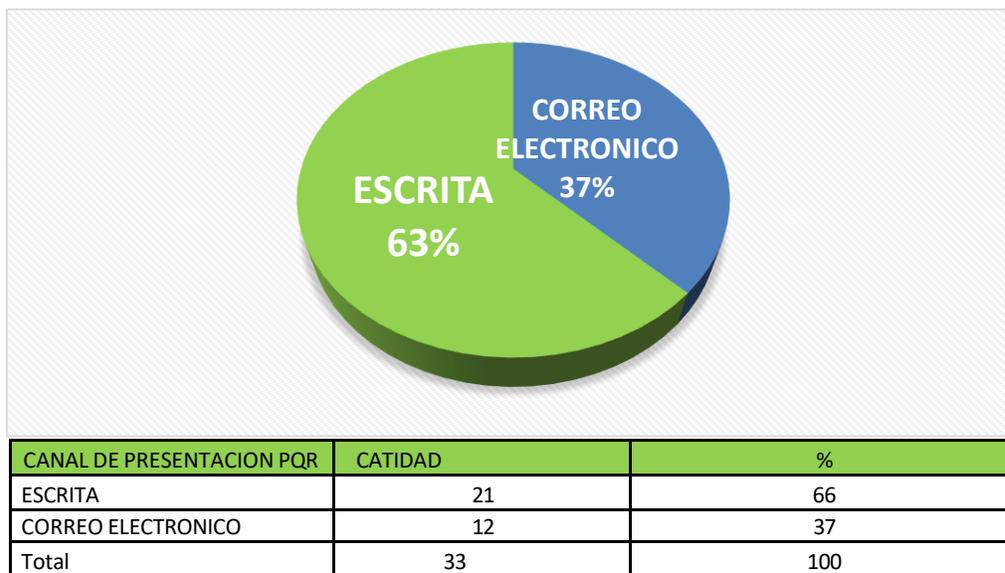
FR-GQ-01-V3

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 diciembre de 2023.



Con un total de 33 requerimientos, las PQRS atendidas, por los diferentes canales durante el periodo de diciembre de 2023, el medio más utilizado fue de forma escrita (ventanilla única) con el 66%, seguido del correo electrónico con el 37%.

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

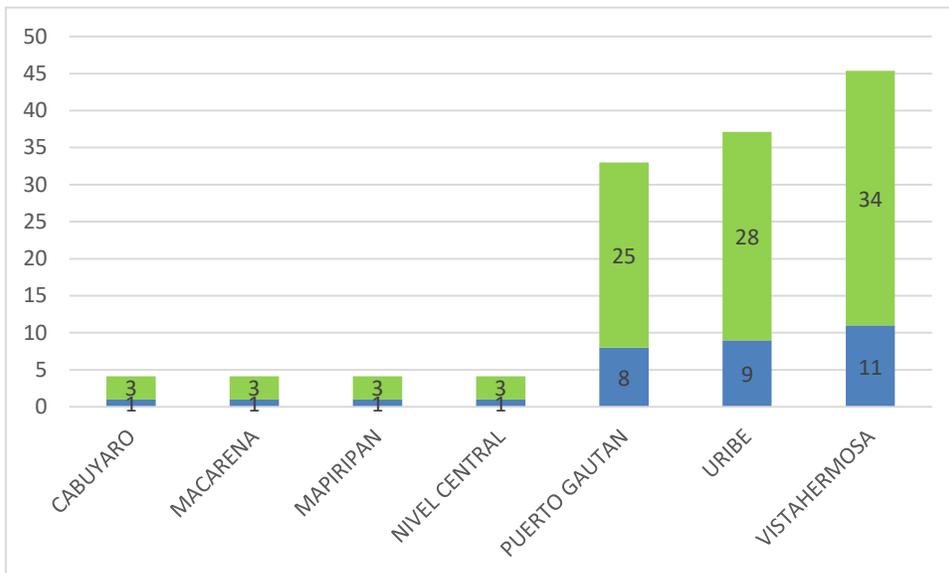
FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.2

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

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



Con relación a la recepción y trámite de las PQRS, los Hospitales que más reportaron son en primer lugar el Hospital Local de Vistahermosa con el 34%, seguido del Hospital Local de Uribe con el 28%, en tercer lugar, el Hospital de Puerto Gaitán con el 25% y los Hospitales Locales de Mapiripan, Macarena, y Cabuyaro, Restrepo y Nivel central arrojan resultados del 3% de los requerimientos recibidos en el mes de diciembre.

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-V3



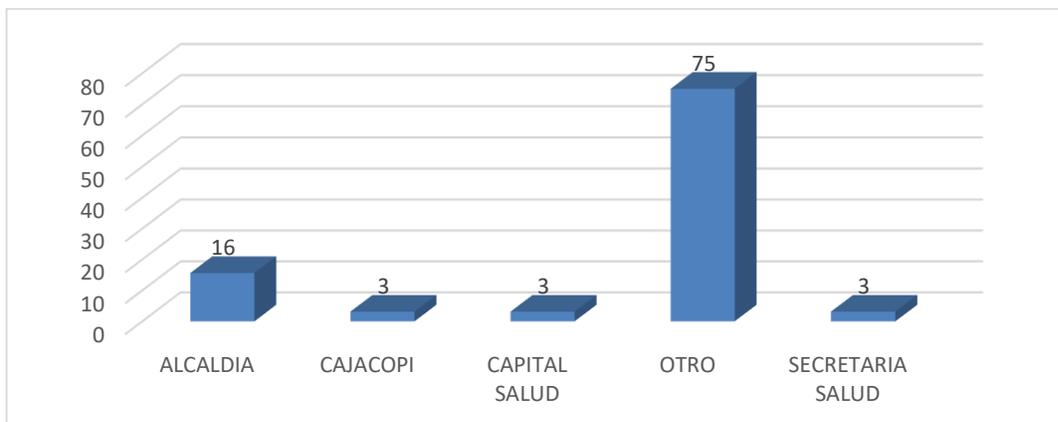
GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.

Los Hospitales Locales como Barranca de Upia, Calvario, Castillo, Cumaral, Lejanías Puerto Concordia Puerto Lleras, San Juan de Arama, Sanjuanito y Restrepo no reportaron PQRS .

1.3 PQRS POR ENTIDADES.



Respecto a la competencia para resolver las PQRS en el mes de diciembre de 2023 el 75% de los tramites registrados en este periodo correspondieron a usuarios por persona natural, y el 16% corresponden a las Alcaldías, las entidades como Cajacopi, Capital salud Y Secretaria de Salud arrojaron resultados del 3%

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

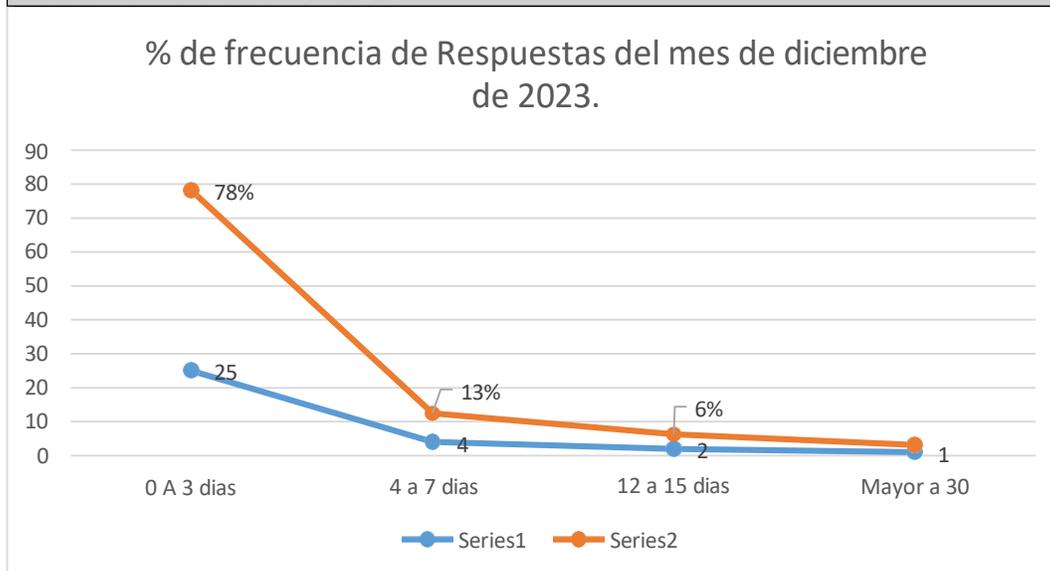
FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

1.4. TIEMPOS DE RESPUESTA PQRS

Gráfica 5. % de Respuestas de peticiones, solicitudes de información, quejas y reclamos recibidas por los diferentes Hospitales de la ESE Solución salud en el mes de diciembre de 2023



Las PQRS fueron atendidas oportunamente con un promedio de 3 días.

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-V3



GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

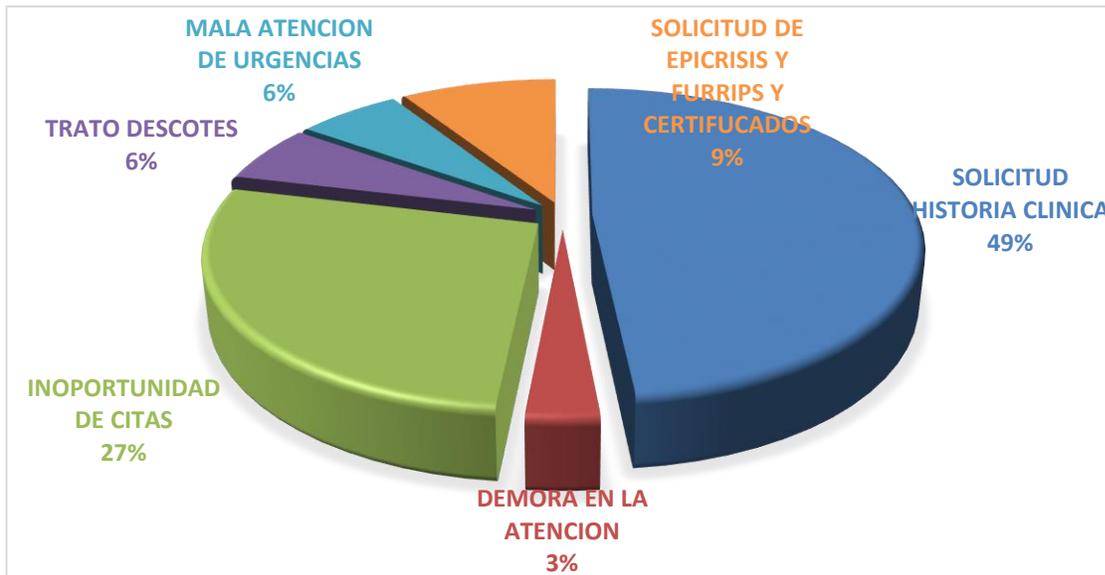
NIT: 822.006.595-1

302.29.

1.5. % DE PRINCIPALES CONCEPTOS DE LAS PQRs:

Gráfica 6. Porcentaje de los motivos generales de reclamos de los usuarios mes de diciembre de 2023.

Fuente: Aplicativo PQR. Hospitales Locales y Nivel Central de la ESE Solución salud. Diciembre de 2023



Del total de los requerimientos recibidos en el mes de diciembre los motivos más representativos son solicitudes de Historia Clínica que representa el 49%, seguido por inoportunidad de citas con el 27%, las solicitudes de documentación epicrisis, furrips con el 9%, los reclamos por mala atención de urgencias representan el 6%, así como el trato descortés al momento de asignar citas con el 6% y la Demora en la atención representan el 3% de los requerimientos.

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-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

PRINCIPALES MOTIVOS DE LAS PQRS DE LOS HOSPITALES LOCALES DE LA ESE SOLUCION SALUD.EPTOS DE LAS PQRS:

MOTIVOS DE PQRS	CANTIDAD
CABUYARO	1
SOLICITUD HISTORIA CLINICA	1
MACARENA	1
MAL SERVICIOI DE URGENCIAS	1
MAPIRIPAN	1
DEMORA EN LA ATENCION	1
NIVEL CENTRAL	1
PROGRAMACION DE CONSULTA MEDICINA GENI	1
PUERTO GAUTAN	8
INOPORTUNIDAD DE CITAS	7
MALA ACTITUD DEL FUNCIOARIO DE AGENDAS D	2
RESTREPO	1
MALA ATENCION DE URGENCIAS	1
URIBE	9
ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIMIENTO Y D	2
SOLICITUD DE RIPS	1
SOLICITUD CITAS MEDICAS PLAN TERRITORIAL	1
SOLICITUD DE EPICRISIS Y FURRIPS	1
SOLICITUD HISTORIA CLINICA	4
VISTAHERMOSA	11
SOLICITUD HISTORIA CLINICA	11
Total general	33

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-V3



GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

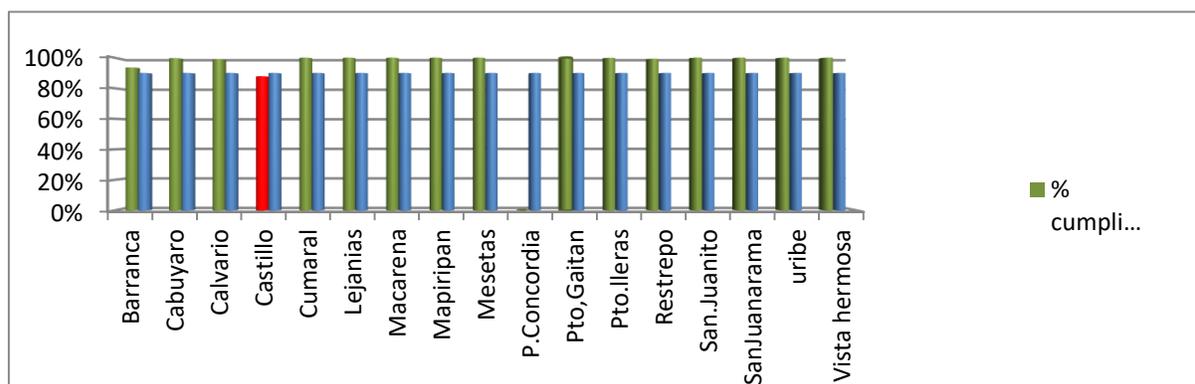
302.29.

2. NIVEL DE SATISFACCION.

INDICADOR 1: numerador: Número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?

denominador: Numero de pacientes encuestados por la IPS

Gráfica 7. Porcentaje de Satisfacción del usuario mes de diciembre de 2023



DICIEMBRE	Barranca	Cabuyaro	Calvario	Castillo	Cumaral	Lejanias	Macarena	Mapiripan	Mesetas	P. Concordia	Pto. Gaitán	Pto. Ileras	Restrepo	San Juanito	San Juanarama	uribe	Vista hermosa	% DE SATISFACCION
% cumplimiento	94%	100%	99%	88%	100%	100%	100%	100%	100%	#DIV/0!	100,0%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	98%
Mínimo aceptable	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Numerador	437	329	91	556	290	450	228	219	1222	0	219	754	142	78	38	260	146	5459
Denominador	467	330	92	633	290	450	228	219	1.222	0	219	755	143	78	38	260	146	5570

Fuente: Tabulado encuesta de satisfacción Hospitales de La E.S.E. Solución Salud.

El 98% de los usuarios encuestados en los hospitales de la ESE Solución Salud, manifiestan estar satisfechos con los servicios prestados, cumpliendo con el estándar de Calidad. El Hospital Local de Castillo, se encuentra por debajo del estándar mínimo requerido, por lo que debe tomar las acciones correctivas pertinentes para mejorar la satisfacción del usuario, así mismo el Hospital Local de Puerto Concordia no cumplió con del reporte de la encuesta de satisfacción requerida.

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-V3



GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

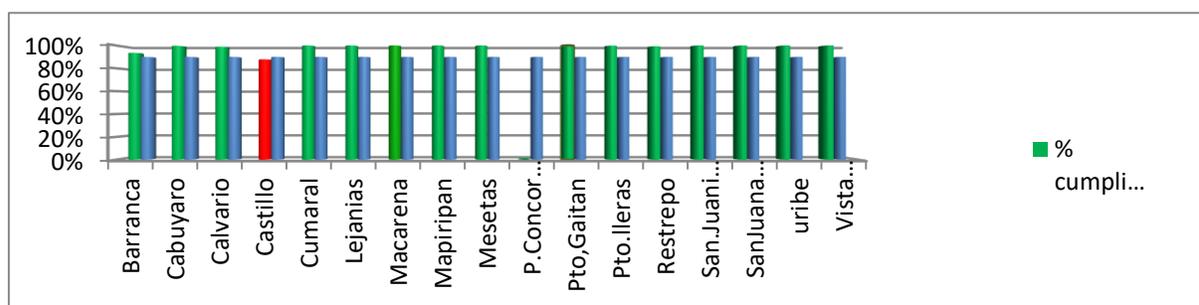
NIT: 822.006.595-1

302.29.

INDICADOR 2: numerador: ¿Número de usuarios que respondieron definitivamente si o probablemente si a la pregunta recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

denominador: Número de usuarios que respondieron la pregunta

Gráfica 8. Porcentaje de Satisfacción del usuario mes de diciembre de 2023



DICIEMBRE 2023	Barranca	Cabuyaro	Calvario	Castillo	Cumaral	Lejanias	Macarena	Mapiripan	Mesetas	P. Concordia	Pto. Gaitan	Pto. Ileras	Restrepo	San Juanito	San Juanar ama	uribe	Vista hermosa	% DE SATISFACCION
% cumplimiento	94%	100%	99%	75%	100%	97%	100%	100%	98%	#!DIV/0!	100%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	95%
Mínimo aceptable	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Numerador	439	330	91	626	290	435	228	219	1015	0	219	755	142	78	38	260	146	5311
Denominador	467	330	92	833	290	450	228	219	1036	0	219	755	143	78	38	260	146	5584

EL 95% de los usuarios encuestados respondieron que si recomendarían a sus familiares y amigos. Solamente el 5% manifestaron no recomendar a sus familiares y amigos. El Hospital Local de Puerto Concordia, No reporto encuestas de satisfacción.

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

☎ PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663

🌐 www.esemeta.gov.co

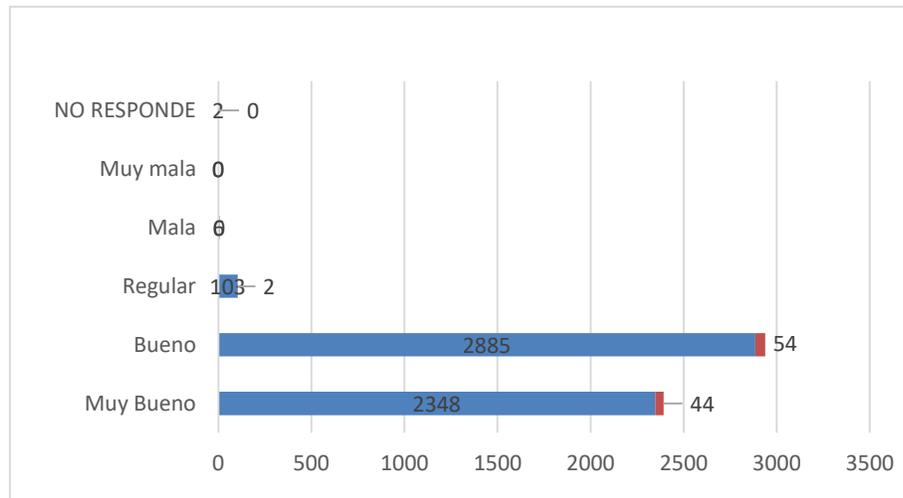
✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

2.1 EVALUACION GENERAL DE SATISFACCION

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



El 54% de los usuarios encuestados respondió que el servicio de salud que ha recibido en la ESE Solución Salud fue bueno, el 44% responde que fue muy bueno, el 2% responde el servicio es regular.

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

PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663

www.esemeta.gov.co

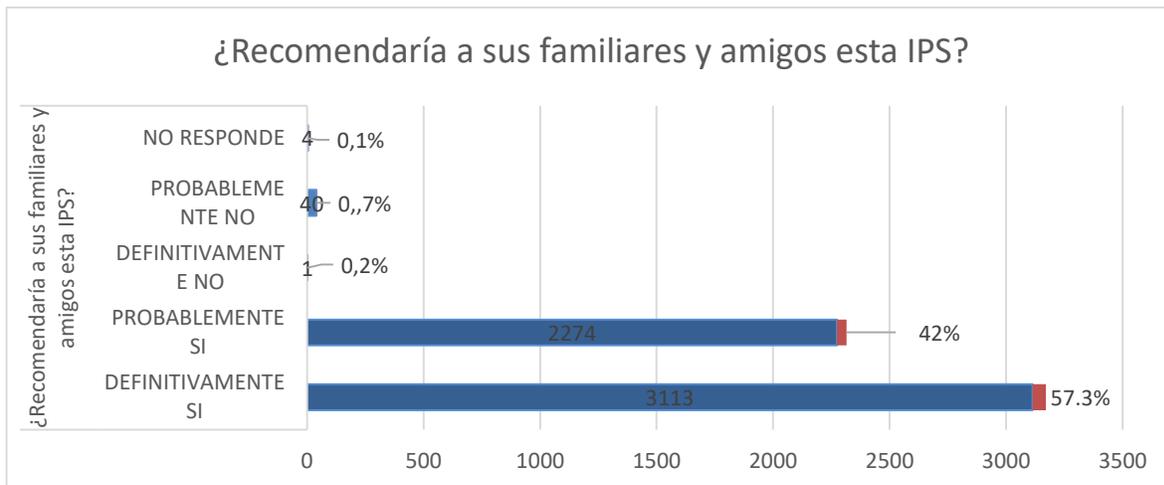
gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

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



El 57% 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 42% de los usuarios manifestaron que probablemente si recomendarías a sus familiares las IPS, el 0.7% manifestaron que probablemente no lo recomienda y el 0.1% no respondieron.

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-V3



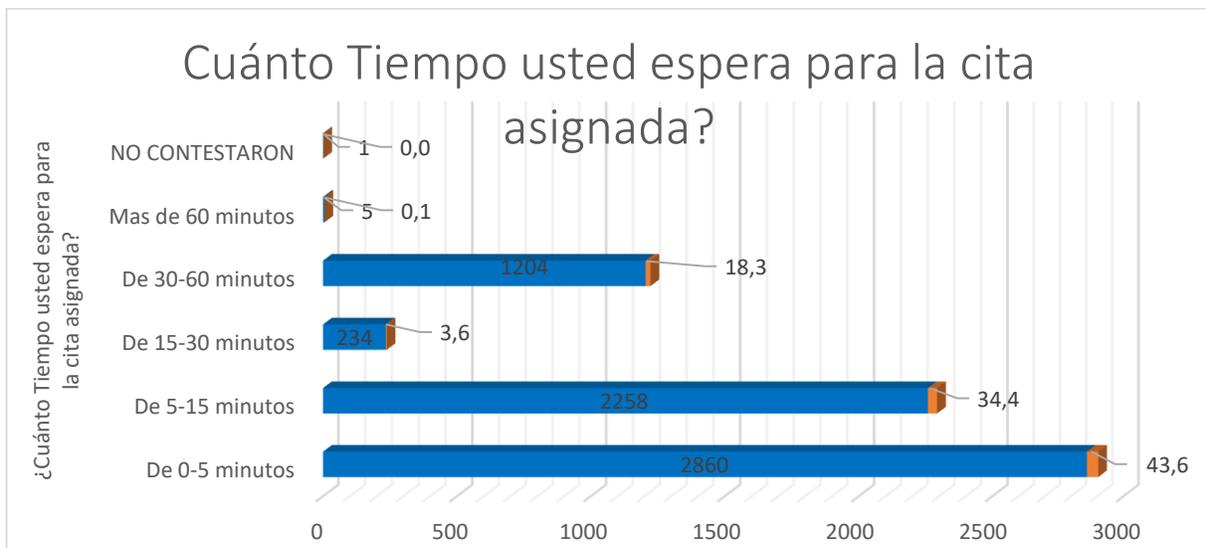
GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.

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

Gráfica 11. ¿Cuánto tiempo usted espera para su cita asignada?



El 43.3% de los usuarios encuestados en este periodo indican que les atendieron entre 5 a 15 minutos, el 34% entre 0 a 15 minutos, y el 3.6% de 15 a 30 minutos y el 1.2% entre 30, EL 18% de los usuarios encuestados manifiestan que su atención fue entre 30 y 60 minutos y el 0-1% más de sesenta minutos.

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

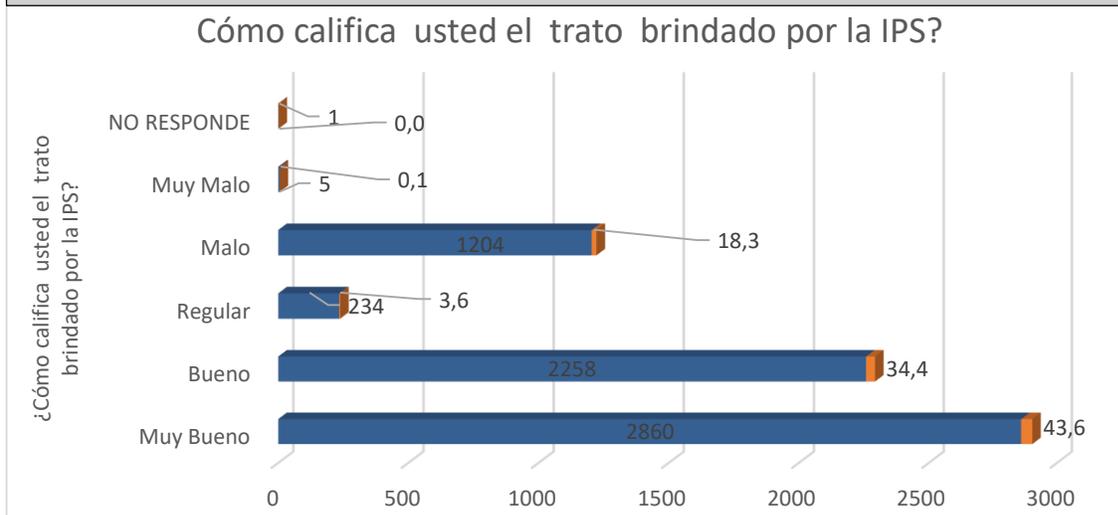
FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

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

Gráfica 12. ¿Cómo califica el trato brindado por el personal de la IPS?



El 43,6% de los usuarios encuestados indica que recibió muy buena atención por parte de personal asistencial y administrativo de la ESE "Solución Salud", el 34,4% que la atención por el personal de la ESE "Solución salud" fue buena, el 3,6% manifestaron que la atención es regular, el 18,3% manifestaron que el trato fue malo, así como el 0,1% que la atención fue muy mala.

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-V3

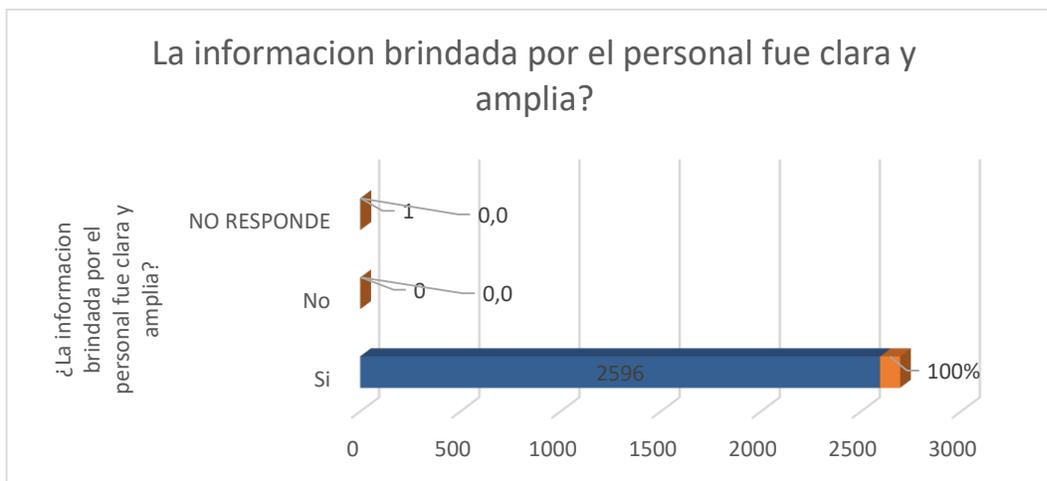


GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.

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



El 100% de los usuarios encuestados indica se encuentran satisfechos con la información brindada por el personal que los atendió, que fue amplia y suficiente.

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-V3



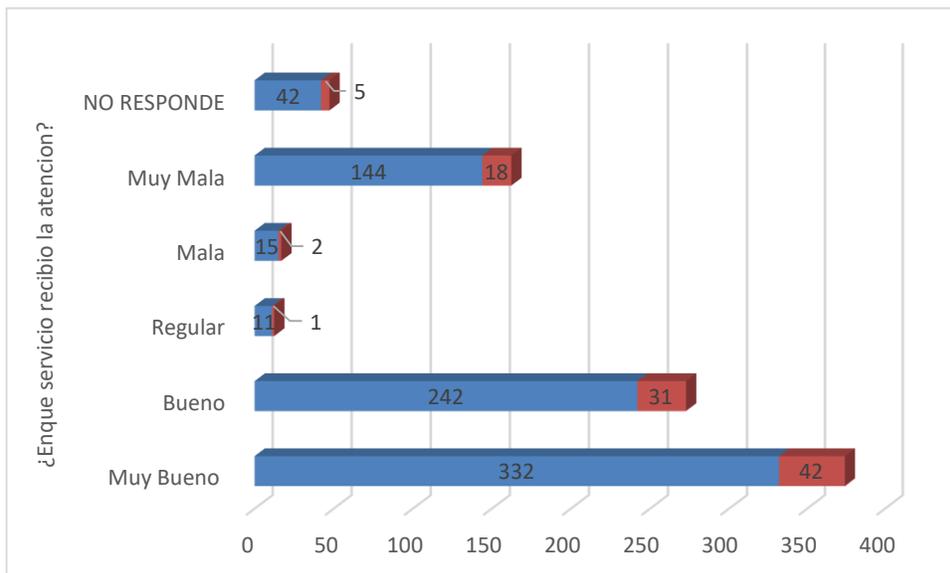
GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.

Pregunta 6 ¿En qué servicio recibió la atención?

Gráfica 14. ¿En qué servicio recibió la atención? URGENCIAS



El 42% de los usuarios encuestados en el servicio de urgencias de los Hospitales Locales de la ESE Solución Salud manifiestan que la atención es Muy Buena y el 31% de los usuarios encuestados manifiestan que fue buena la atención, y el 18% respondieron la atención de urgencias es Muy mala, el 1% que es regular y el 5% no responden.

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

☎ PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

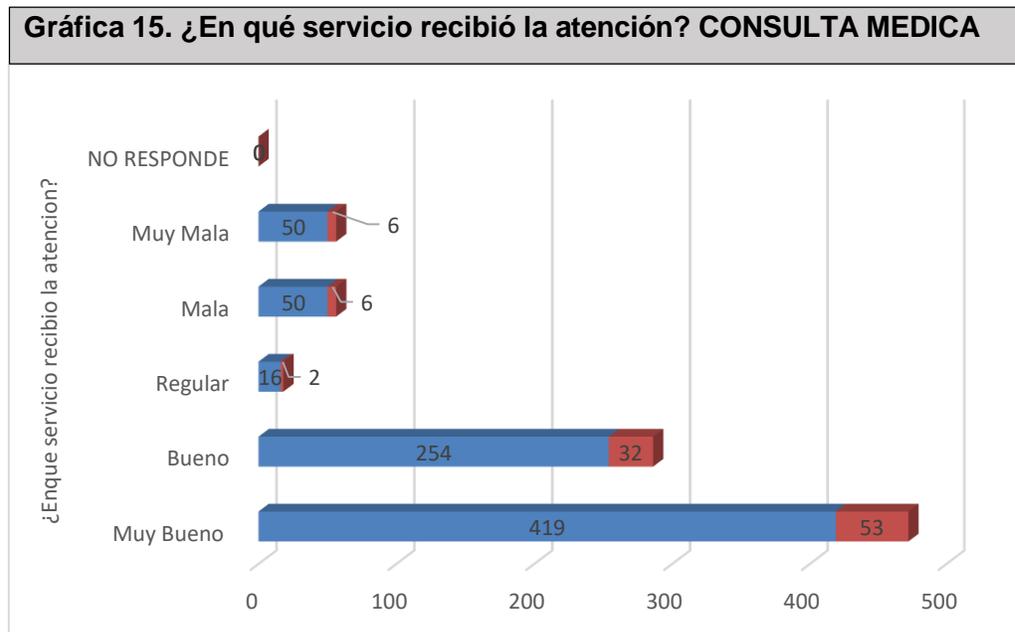
FR-GQ-01-V3



GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.



El 53% de los usuarios encuestados manifiestan que la atención de Consulta médica es Muy buena, el 32% de los usuarios encuestados manifiestan que es buena y el regular, el 1% respondieron que es muy buena, el 6% respondieron que la atención es muy mala y la 2% que la atención es regular.

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-V3

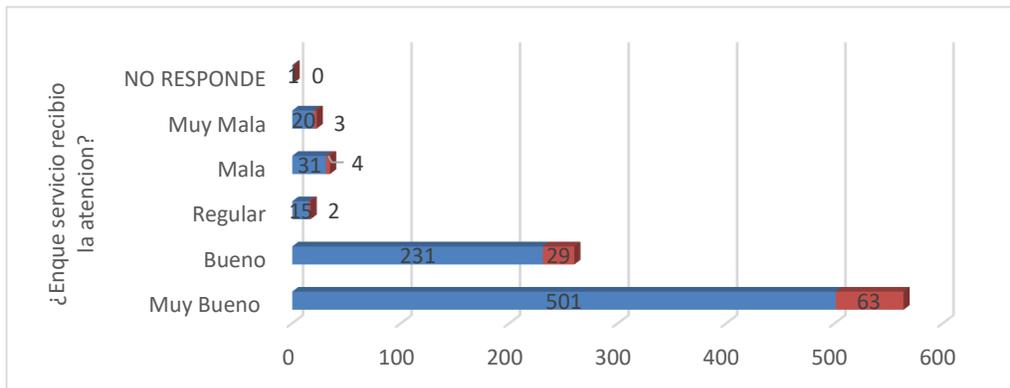


GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.

Gráfica 16. ¿En qué servicio recibió la atención? ODONTOLOGÍA



El 63% de los usuarios encuestados manifiestan la atención del servicio de odontología es muy bueno, los usuarios encuestados manifestaron en un 29% que el servicio de odontología es bueno, el 4% de los usuarios manifiestan que el servicio es muy malo, y un 2% manifestaron que el servicio es regular.

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-V3

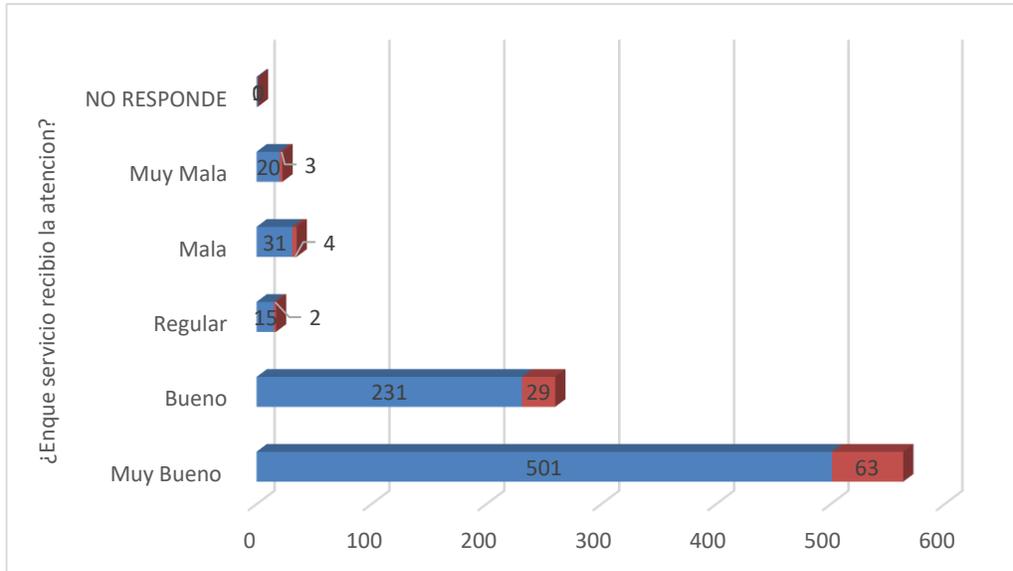


GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.

Gráfica 17. ¿En qué servicio recibió la atención? LABORATORIO



El 63% de los usuarios encuestados manifiestan la atención del servicio de Laboratorio es muy buena, el 29% manifestaron que el servicio de laboratorio es bueno, el 4% manifestó que la atención es mala y un 2% manifestó que es regular.

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-V3

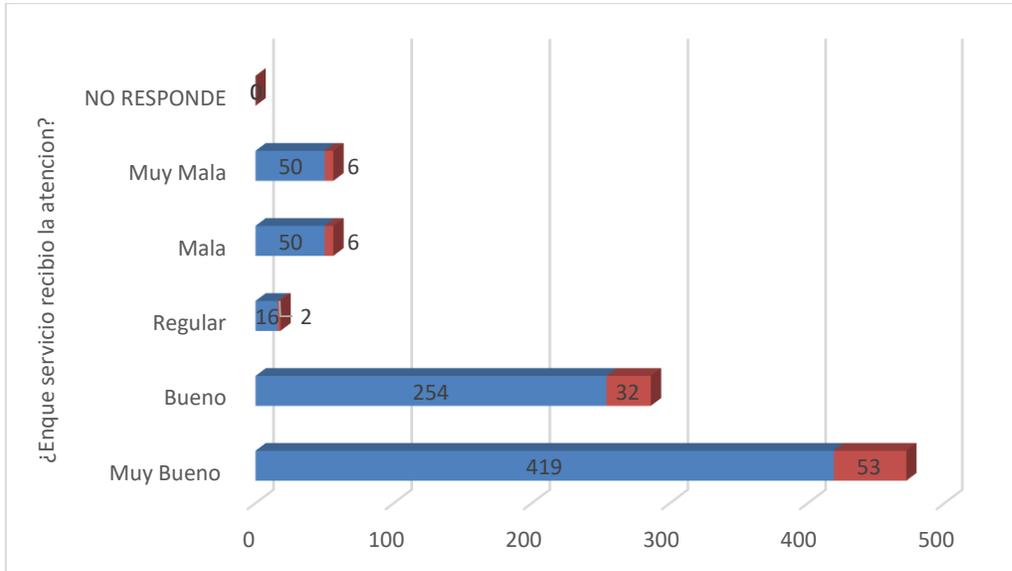


GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.

Gráfica 18. ¿En qué servicio recibió la atención? PYP



El 53% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio de Promoción y prevención es Muy buena, el 32% de los usuarios manifestado que la atención es buena, EL 6% de los usuarios manifestaron ser muy mala y mala y el 2% fue la atención es regular

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-V3



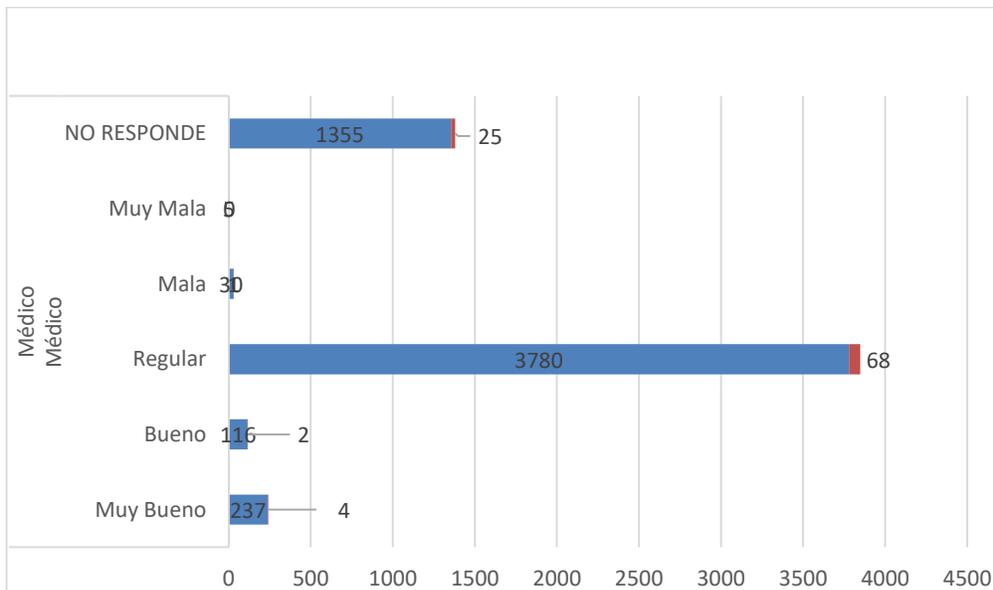
GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.

De la encuesta de satisfacción aplicada se arrojaron los siguientes resultados, el 92% de los usuarios que se encuestaron manifiestan la atención de otros servicios como vacunación e higiene oral fue muy buena, el 3% de los usuarios manifestaron que la atención es buena, el 4% que el servicio es regular.

Pregunta 7. Como califica la atención recibida por el profesional.



Se puede observar que los usuarios encuestados han manifestado con un 68% que la atención del médico es Regular, igualmente es representativo el 25% de los usuarios no responden la encuesta, y solamente el 4% manifiesta que es muy bueno y el 2% que es bueno.

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

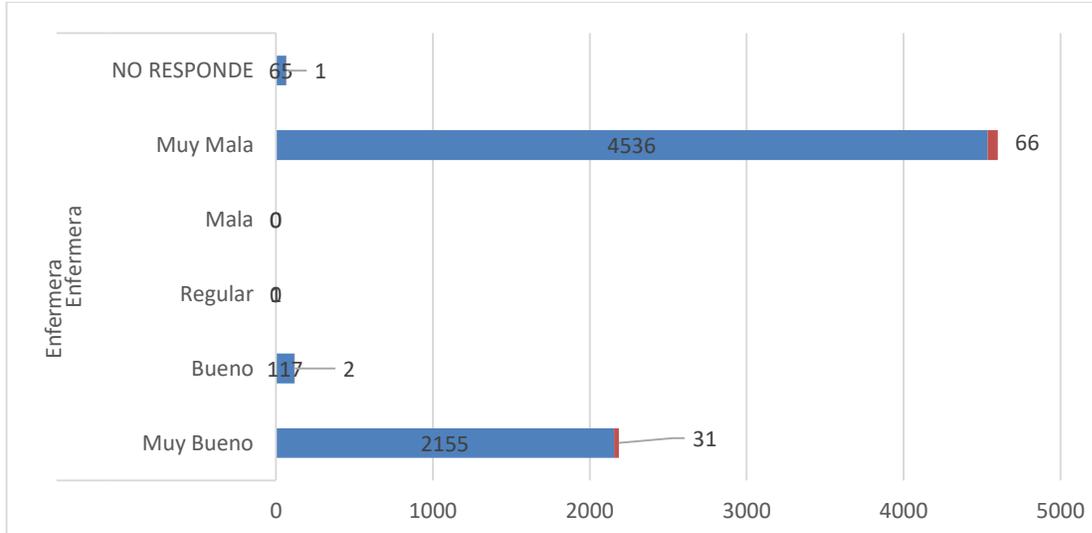
☎ PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1
302.29.



Con relación al trato recibido por la Enfermera el 66% de los usuarios no se encuentran satisfechos con la atención de la enfermera, manifestando que es muy mala la atención, se evidencian resultados del 31% que la atención fue muy buena, y el 2% que la atención es buena.

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

PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663

www.esemeta.gov.co

gerencia@esemeta.gov.co

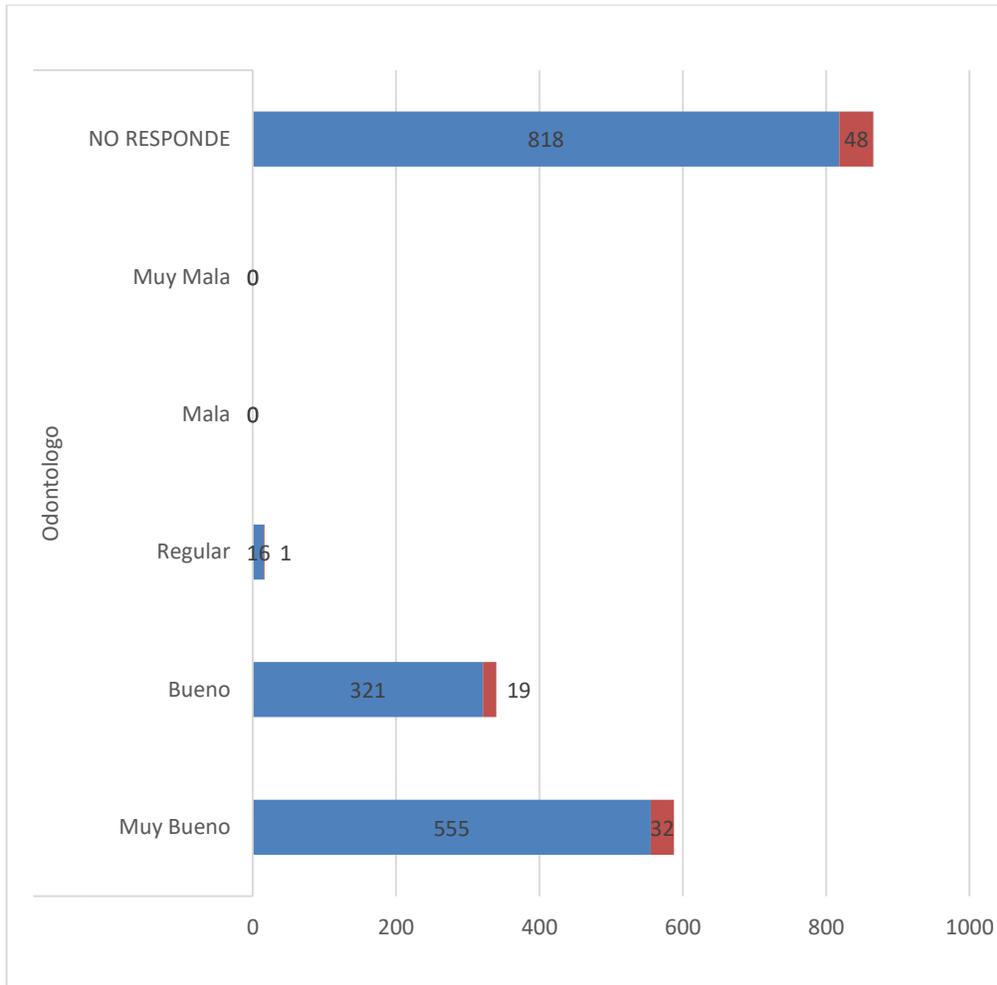
FR-GQ-01-V3



GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1
302.29.

Gráfica 22. ¿Cómo califica la atención recibida por el profesional?



La atención recibida por el profesional de Odontología arrojó resultados del 32% muy buena y el 19% Buena y el 2% regular y el 2 no responden.

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

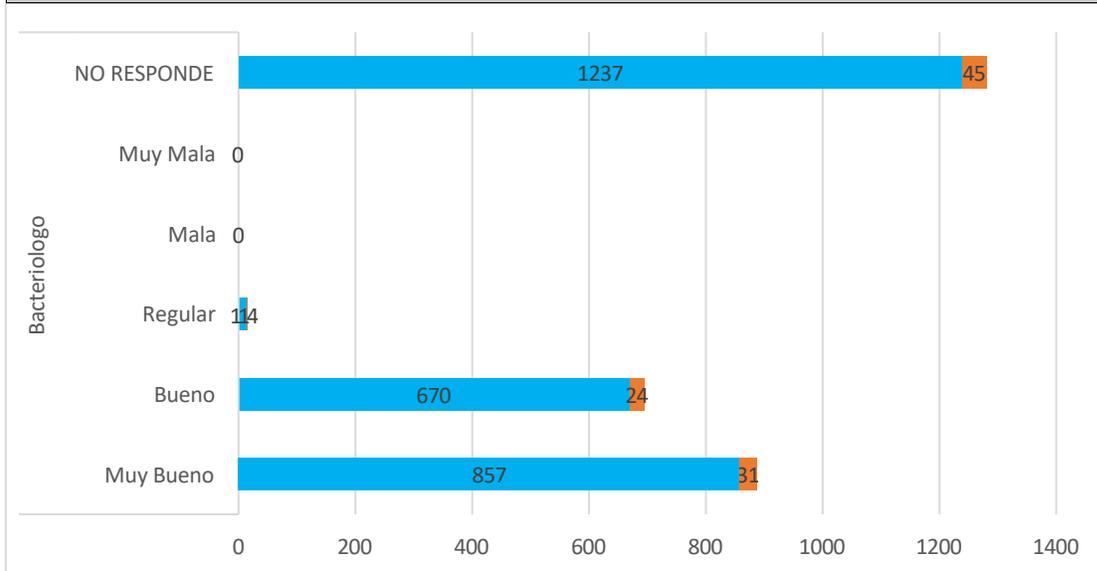
FR-GQ-01-V3



GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1
302.29.

Gráfica 23. ¿Cómo califica la atención recibida por el profesional?



Con relación a la atención del Bacteriólogo manifestaron que el 58% fue muy buena y el 39% buena y el 1.3% regular.

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

☎ PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

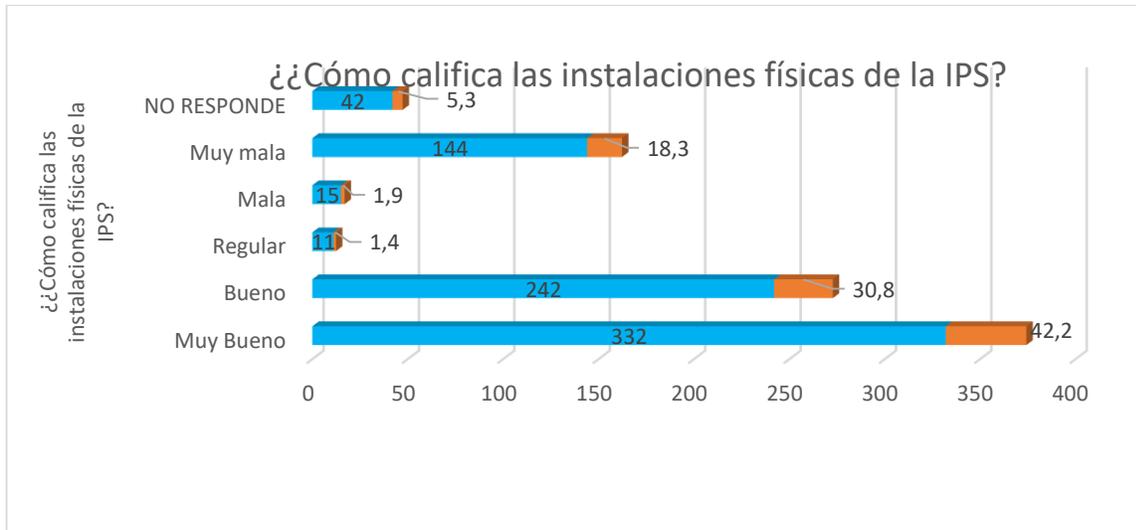
FR-GQ-01-V3



GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

Pregunta 8. Como califica las instalaciones físicas



El 42.2% de los usuarios encuestados indican que las instalaciones de los Hospitales locales se encuentran en muy buen estado, el 30.8% de los usuarios indican que se encuentra en buen estado, y el 18% las califican en muy mal estado, solamente el 1.4% que se encuentra en regular estado, no contestan la pregunta un 5.3%.

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-V3

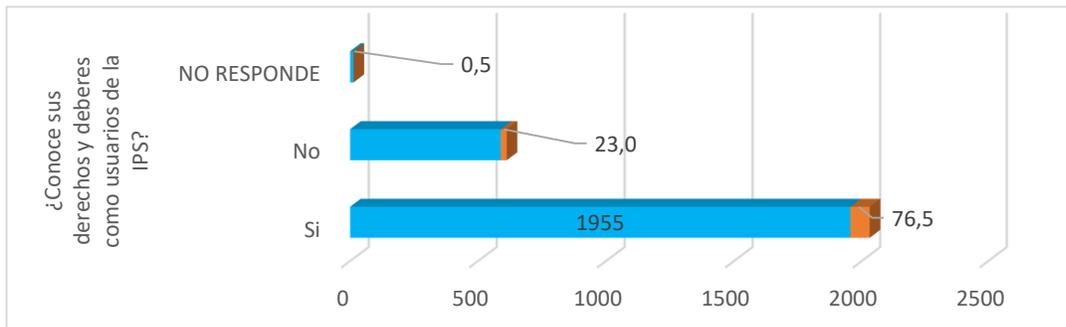


GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.

Gráfica 25. ¿Conoce sus derechos y deberes como usuarios de la IPS?



El 76.5% de los usuarios encuestados manifestaron que si conocen sus Derechos y deberes en salud socializados en los Hospitales de la ESE Solución Salud y el 23% manifestó no conocer sus Derechos y Deberes y 0.5% no responden.

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-V3

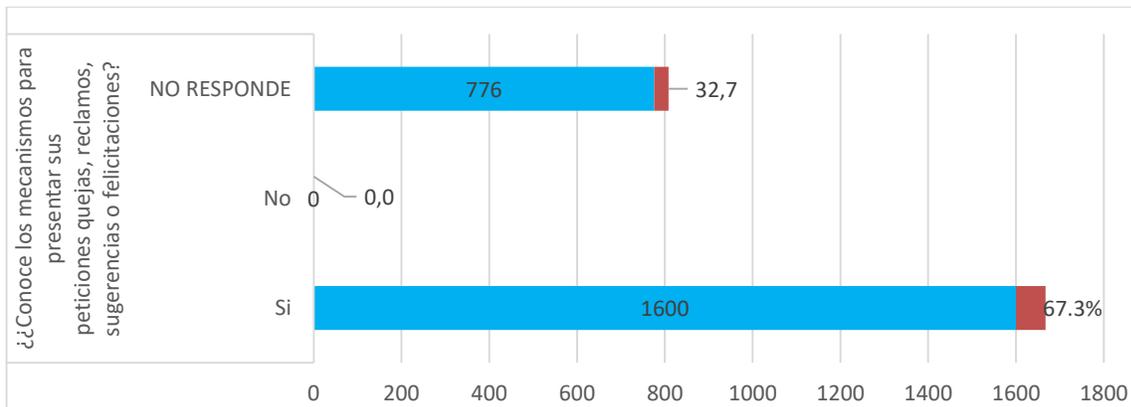


GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.

Gráfica 26. ¿Conoce los mecanismos para presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones ante la IPS?



Se puede inferir que el 67.3% de los usuarios encuestados conocen los Mecanismos para manifestar sus inquietudes, el 32.7%, dijeron no conocer los mecanismos para presentar sus Peticiones, quejas y reclamos.

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-V3



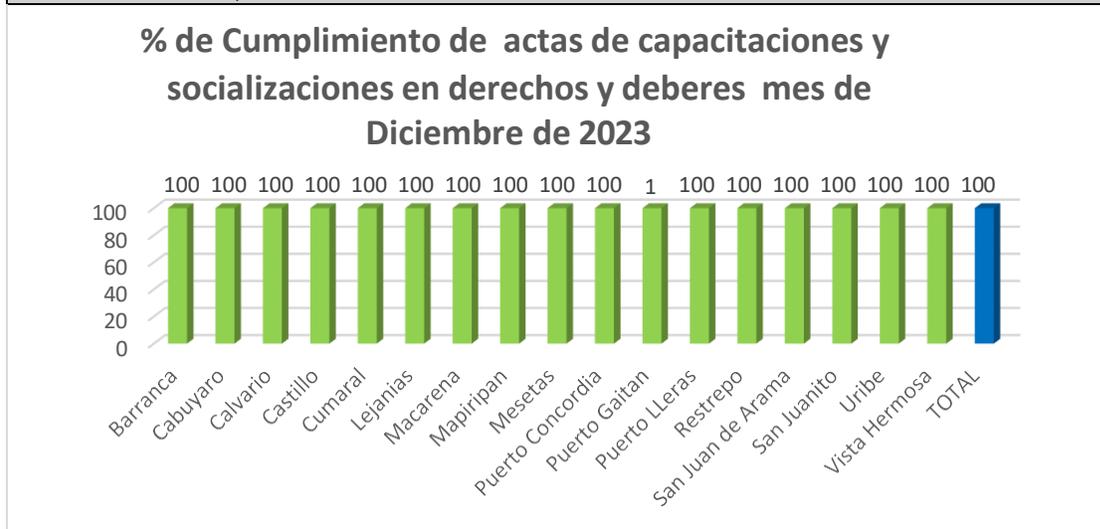
GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.

2. SOCIALIZACION DE DERECHOS Y DEBERES

Gráfica 27. % de cumplimiento de capacitaciones y socializaciones en Derechos y Deberes realizados en los Hospitales Locales de la E.S.E Solución Salud, mes de diciembre de 2023.



<p>Total de usuarios capacitados en derechos y deberes (Diciembre de 2023)</p> <p>974</p>
--

El indicador establecido para la medición de la difusión de los derechos y deberes de los usuarios es el "PORCENTAJE DE ACTAS REALIZADAS EN EL MES Y LA COBERTURA DE DIFUSIÓN DE DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS"; 9 7 4 usuarios capacitados en Derechos y Deberes.

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-V3

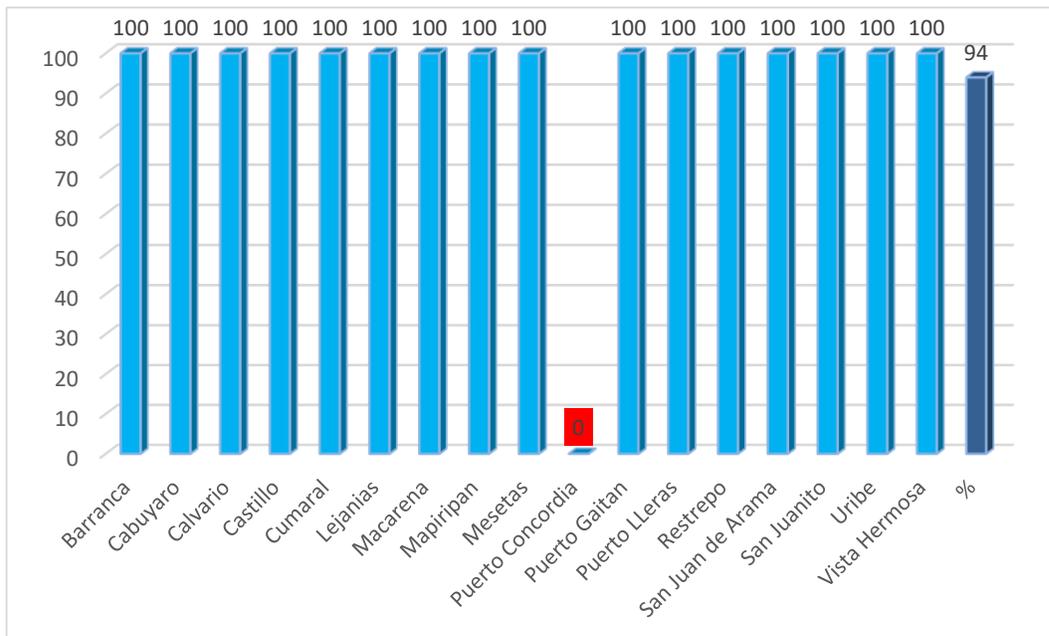
NIT: 822.006.595-1

302.29.

Los Hospitales Locales de la ESE Solución salud en cuanto a las capacitaciones y socialización de derechos y deberes se dio cumplimiento del 100% de actas realizadas en el mes de diciembre de 2023.

3. INFORME DE SEGUIMIENTO - COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

Gráfica 28. % de cumplimiento comité de Ética hospitalaria de los Hospitales Locales de la E.S.E Solución Salud, mes de diciembre de 2023.



Del informe del seguimiento realizado a los Comités de Ética Hospitalaria de los Hospitales de la ESE Solución Salud, el 94% cumple con comités realizados.
El Hospital de Puerto Concordia no reporto comité de Ética de Diciembre de 2023.

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

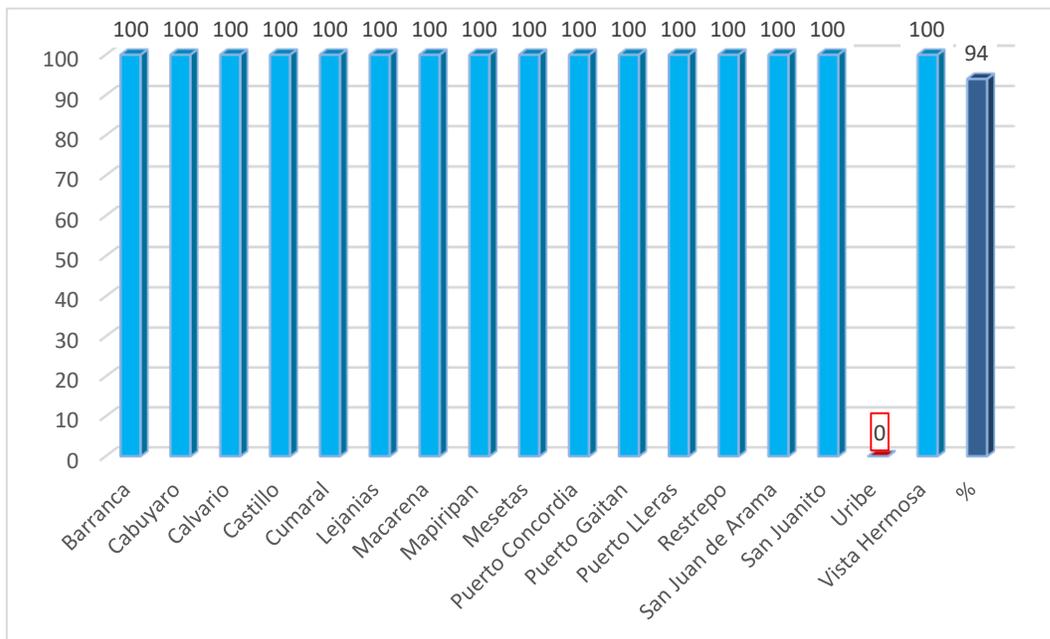
FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

4. ASOCIACIONES DE USUARIOS:

Gráfica 29. % de cumplimiento de Reuniones mensuales de Asociaciones de usuarios por los Hospitales Locales de la E.S.E Solución Salud, mes de diciembre de 2023.



Se observa un cumplimiento del 94% de reuniones mensuales con la asociación de usuarios en los Hospitales locales de la ESE Solución salud. No cumple con la reunión mensual de Asociación de Usuarios el hospital local de Uribe.

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

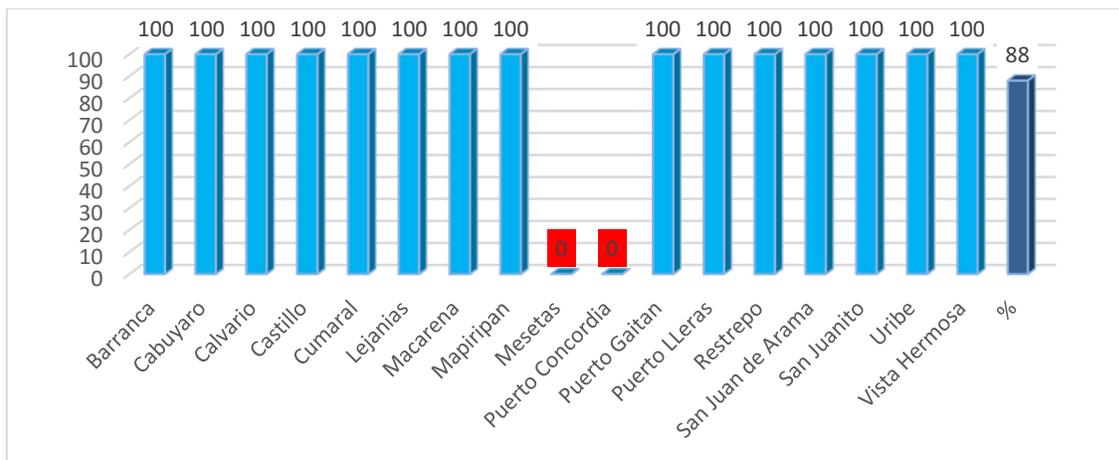
FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

5. FIDELIZACION DE LOS USUARIOS

Gráfica 30. % de cumplimiento de Actividades de la Estrategia de Fidelización implementadas por los Hospitales Locales de la E.S.E Solución Salud, mes de diciembre de 2023.



Se evidencia que el 88% (15) Hospitales de la ESE "SOLUCION SALUD, implementaron estrategias para Fortalecer la fidelización de los usuarios, como son: Barranca, Cabuyaro, Castillo, Cumaral, Lejanías, Macarena, Mapiripán, Mesetas, Puerto Lleras, Restrepo, San Juan de Arama, Uribe y Vista Hermosa.

No programaron actividades de fidelización los Hospitales Locales de Mesetas y Puerto Concordia, incumpliendo con el programa 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-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

5.1 ACTIVIDADES REALIZADAS DE LA ESTRATEGIA DE FIDELIZACIÓN.

El Hospital Local de Barranca de Upia, en sus estrategias de fidelización está realizando las siguientes actividades:

ESTRATEGIA 1: “JORNADA ROSA ROSA, cuyo objetivo principal de la detección temprana para cáncer de cuello uterino es reducir los casos nuevos y la letalidad de esta enfermedad mediante la realización de las pruebas de tamización definidas en el país. Estas pruebas permiten el inicio oportuno de tratamiento de las lesiones identificadas

ACTIVIDAD “PRUEBA DE TAMIZACION”

Citología Vaginal:

Se realiza a todas las mujeres entre 25 y 29 años en un esquema 1#3#3, cada 3 años (ante la identificación de resultados negativos).

Prueba para la identificación del Virus del Papiloma Humano o Prueba ADN-VPH:

Se realiza a todas las mujeres de 30 a 65 años en un esquema 1#5#5, cada 5 años (ante la identificación de resultados negativos).

Técnicas de Inspección Visual:

Se realiza en mujeres 30 a 50 años que residen en áreas de población dispersa y con difícil acceso a los servicios de salud, estas técnicas en un esquema 1#3#3, cada 3 años (ante la identificación de resultados negativos).

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-V3



GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29

Evidencia Fotográfica de la Actividad realizada



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-V3



GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29

ACTIVIDAD: ESTRATEGIA # 2- "CURSO PSICOPROFILACTICO" "NUTRICION EN EL EMBARAZO Y LACTANCIA MATERNA"

LACTANCIA MATERNA

La lactancia materna es una de las formas más eficaces de garantizar la salud y la supervivencia de los niños. Sin embargo, contrariamente a las recomendaciones de la OMS, menos de la mitad de los lactantes se alimentan exclusivamente con leche materna.

La leche materna es el alimento ideal para los lactantes. Es segura y limpia y contiene anticuerpos que protegen de muchas enfermedades propias de la infancia. Además, suministra toda la energía y nutrientes que una criatura necesita durante los primeros meses de vida, y continúa aportando hasta la mitad o más de las necesidades nutricionales de un niño durante la segunda mitad del primer año, y hasta un tercio durante el segundo año.

LACTANCIA MATERNA EXCLUSIVA

La lactancia materna exclusiva (LME) es un tipo de alimentación que consiste en que el bebé solo reciba leche materna y ningún otro alimento sólido o líquido a excepción de soluciones rehidratantes, vitaminas, minerales o medicamentos.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y UNICEF² recomiendan que esta se mantenga durante los primeros seis meses de vida y se sugiere que esta inicie en la primera hora de vida después del parto, que sea a libre

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-V3



GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

demanda y se evite el uso de fórmulas infantiles.



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-V3



GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.

El Hospital Local de Cabuyaro, en sus estrategias de fidelización está realizando las siguientes actividades

ACTIVIDAD: ESTRATEGIA # 1 - "CAPACITACIÓN HOSPITAL LOCAL DE CABUYARO" El objetivo del programa de fidelización es tener al usuario satisfecho, para lograr esto se establecen las siguientes actividades

El objetivo del programa de fidelización es tener al personal capacitado en los distintos temas de salud.

Fotográfica de la Actividad realizada



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-V3



GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

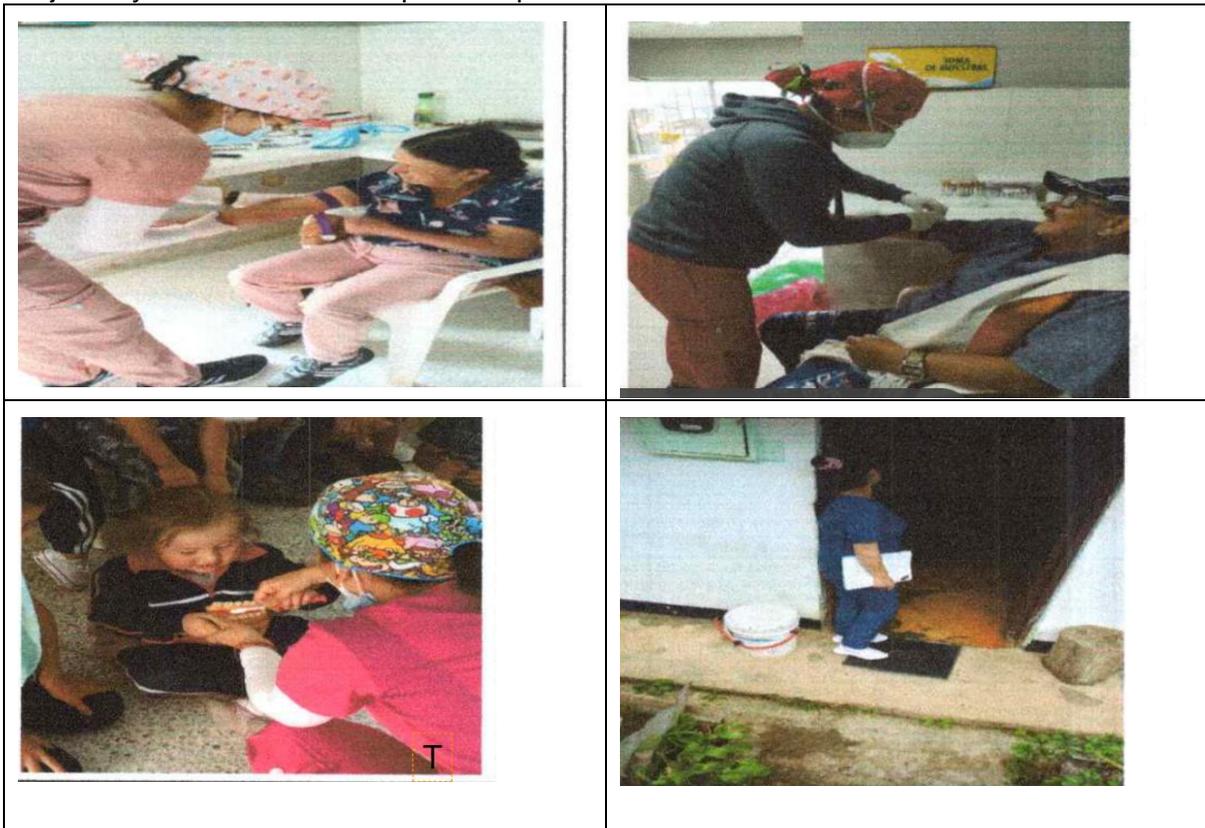
302.29.

El Hospital Local del Calvario: Para dar cumplimiento con la estrategia de Fidelización:

ACTIVIDAD: "TRATO HUMANIZADO".

El objetivo de la estrategia es mejorar la calidad de la atención, garantizando un servicio humanizado y oportuno.

Atenciones con calidad en el servicio de laboratorio, así mismo llenado salud oral a los niños del jardín y demanda inducida puerta a puerta.



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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

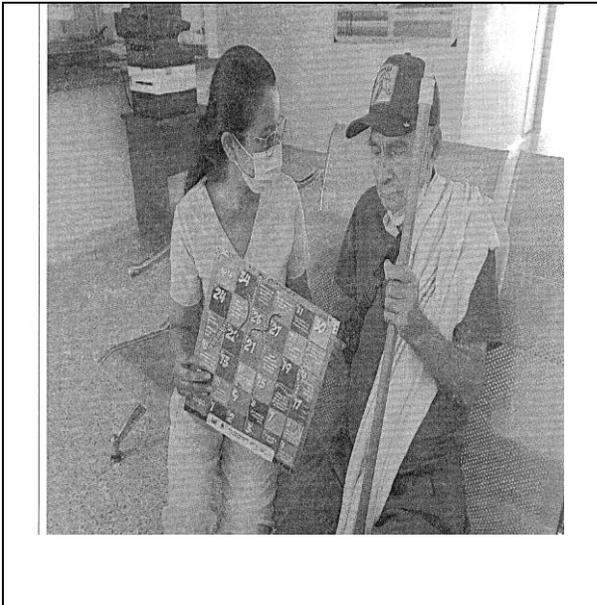
✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

EL Hospital Local del Castillo, cumpliendo con la estrategia de fidelización desarrollo las siguientes actividades:

ACTIVIDAD: ESTRATEGIA # 1 KIT ESCALERA "mensajes de autocuidado y protección"



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-V3



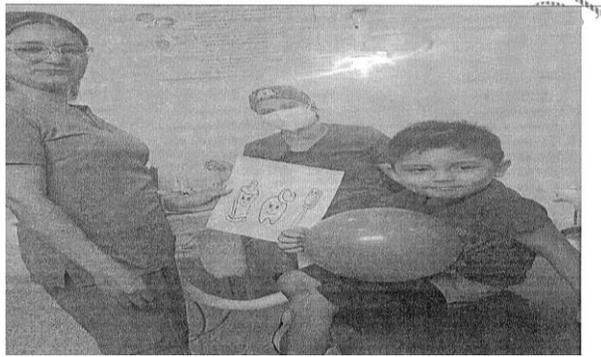
GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29

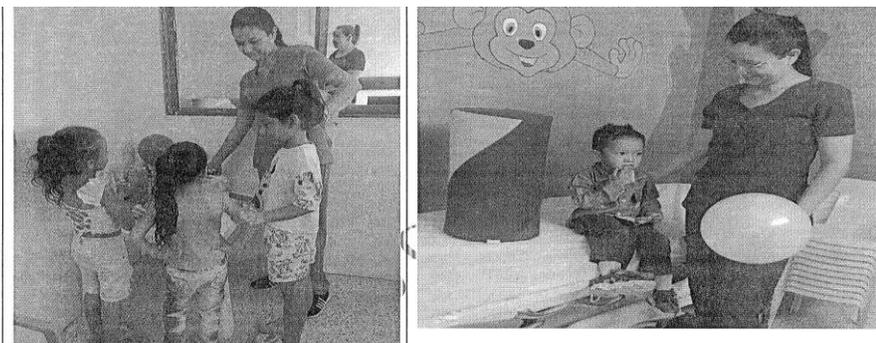
ACTIVIDAD: ESTRATEGIA # 2 DETALLES SORPRESA

Esta actividad se realiza con niños que asisten al programa de odontología a sus controles cada seis meses del cual se benefició un menor.



ACTIVIDAD: ESTRATEGIA # 3 GLOBOS Y GALLETAS

La actividad es liderada por el director y servicio al ciudadano del Hospital local del castillo, a niños y niñas que asisten para su atención. De los cuales se beneficiaron 4 menores.



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-V3

NIT: 822.006.595-1

ACTIVIDAD: ESTRATEGIA # 4 DETALLE SORPRESA

Entrega de un kit sorpresa a niños que cumplen con sus controles de crecimiento y desarrollo



EL Hospital Local de Cumaral, cumpliendo con la estrategia de fidelización desarrollo las siguientes actividades:

ESTRATEGIA 1: "KIT DE PAÑALES A GESTANTES

Con esta estrategia se da una charla a las gestantes en los primeros cuidados del recién nacido, tales como:

- Encuentra las formas para que él bebé vea, escuche, y se mueva libremente te toque.
- Mírale a tu bebé y sonreírle cuando te vea
- Háblale en un tono suave y utilizando su idioma.
- Cambia gradualmente el sonido de tu voz
- Colocar él bebe boca abajo y agita un sonajero o una campana delante de él, para animarlo a que levante su cabeza y los hombros para ver cómo se mueve

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-V3



GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

- Con cuidado tranquiliza y acaricia y abraza a tu bebé

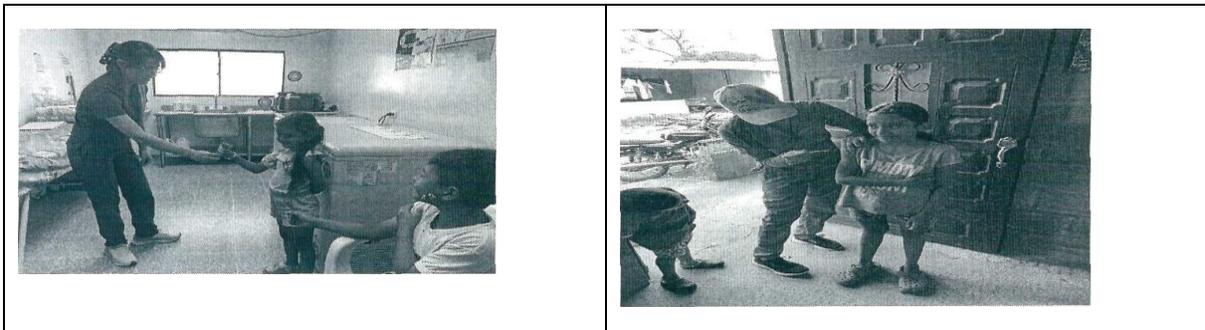
Lograras una buena comunicación con el bebé, notarás que te oye y pronto comenzara a memorizar y a copiar tus palabras.



EL Hospital Local de Lejanías, cumpliendo con la estrategia de fidelización desarrollo las siguientes actividades:

ESTRATEGIA 1: "DOSIS DE AMOR" GLOBOS Y COLOMBINAS

Entrega de Globos a niños que asisten a vacunarse, para incentivarlos que no tengan miedo a vacunarse. De esta estrategia se beneficiaron 150 niños.



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-V3



GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE



NIT: 822.006.595-1

EL Hospital Local de la Macarena, cumpliendo con la estrategia de fidelización desarrollo las siguientes actividades:

ESTRATEGIA 1: Estrategia de intervención educativa para prevenir el embarazo en la adolescencia.

El profesional de Enfermería, quien abordó el tema de prevención de embarazo en las adolescentes, con énfasis en los derechos sexuales y reproductivos, se brindó educación sobre los métodos anticonceptivos, se explicó la efectividad de cada uno de ellos, se abordó el tema de cómo acceder a las consultas de planificación familiar, el conducto a seguir, además de recalcar cuales son los deberes que se deben cumplir, y los derechos en salud, sexuales y reproductivos que deben tener en cuenta y que pueden acceder.

De esta estrategia se beneficiaron 20 adolescente

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-V3



NIT: 822.006.595-1

EL Hospital Local de Puerto Lleras, cumpliendo con la estrategia de fidelización desarrollo las siguientes actividades:

ESTRATEGIA 1: TAREA PARA HOY “TOMA UNA SONRISA” y “SI ME VACUNO”

El objetivo del programa de fidelización es tener al usuario satisfecho, para lograr esto se establecen las siguientes actividades:

Para cada niño que asista a las consultas odontológicas y a vacunación, se incentivara con un globo para que su actitud no sea negativa durante su atención.



		
<p>Total de niños beneficiados seis (6)</p>		

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-V3



GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.

EL Hospital Local de Restrepo, cumpliendo con la estrategia de fidelización desarrollo las siguientes actividades:

ESTRATEGIA 1: "OBSEQUIO NAVIDEÑO"

En el mes de diciembre 2023 se realizó la entrega de los obsequios de navidad para los niños que asisten al programa de crecimiento y desarrollo incentivando así a seguir cumpliendo con sus controles para beneficio del niño.



Con esta estrategia se beneficiaron 20 niños

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-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

EL Hospital Local de San Juan de Arama, cumpliendo con la estrategia de fidelización desarrollo la siguiente actividad:

ESTRATEGIA 1: "CAPACITACIONES A LOS USUARIOS."

Capacitar y sensibilizar a los usuarios que se encuentran en sala de espera de consulta externa, donde se les capacita en LEpra

Se explica a los usuarios de la sala de espera de consulta externa sobre el tema de Lepra, como es su contagio, sus precauciones, como controlarla, a través de un tratamiento oportuno, solicitando ayuda médica cuando aparezcan algunos signos, así mismo como prevenirla.



De esta estrategia se beneficiaron 15 mujeres.

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-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

EL Hospital Local de Uribe, cumpliendo con la estrategia de fidelización desarrollo la siguiente actividad:

ESTRATEGIA 1: BRIGADA DE SALUD

Se realizó jornada de vacunación en la cabecera municipal casa a casa beneficiado asa a muchas familias.

Evidencia fotográfica



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-V3



GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.

EL Hospital Local de Vistahermosa, cumpliendo con la estrategia de fidelización desarrollo la siguiente actividad

ESTRATEGIA 1: "CAPACITACIONES A LOS USUARIOS."

Su objetivo es ofrecer apoyo incondicional a los usuarios, para obtener una buena comunicación y ofrecer un buen servicio de calidad, buscando la excelencia en el servicio. Con esta estrategia se beneficiaron 9 usuarios

Evidencia fotográfica diciembre



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-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

6. ACCIONES DE MEJORA:

MEJORAS PARA PQRS

- Consolidar diariamente las peticiones, quejas y reclamos
- Cumplir con el reporte mensual de las peticiones quejas y reclamos
- Las PQRS nos sirven para poder detectar problemas o situaciones graves y detectar esas problemáticas y así poder estudiarlas para realizar un plan de mejora.
- Cumplir con la Ley de archivo llevando un expediente de las PQRS recibidas y resueltas. (carpeta amarilla).
- 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.

MEJORAS PARA SATISFACCION DEL USUARIO.

- Seguimiento y aplicación de la encuesta de satisfacción por servicio, para que se elabore de forma 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 a los usuarios por servicio recibido. (cada tres usuarios atendidos).
- Cumplimiento mensual de reporte de la encuesta de satisfacción-tabulado el segundo día hábil de cada mes, con su respectivo análisis, además dejar adjunto el plan de mejora.

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-V3



GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.

MEJORAS PARA EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA.

- Realizar la convocatoria a las reuniones mensuales del comité con el fin de realizar seguimiento y análisis a las quejas presentadas por vulneración de derechos y casos de dilemas éticos.
- Evaluar los componentes del indicador que no cumple con el estándar y solicitar a los responsables de servicio acciones de mejoramiento
- Solicitar a los responsables de servicio realizar acciones mejoramiento y/o planes de mejoramiento individual con los funcionarios que recibieron reclamaciones del usuario con respecto al trato.
- Solicitar planes de mejoramiento con los servicios que han presentado satisfacción de los usuarios por debajo del 95% (encuestas de satisfacción).

7. RECOMENDACIONES

Análisis de los aspectos más relevantes a mejorar en el proceso, que permitan responder las PQRS en el tiempo establecido, medir la satisfacción del usuario, y capacitar en forma continua n Derechos Y deberes.

Se recomienda que los responsables del proceso envíen la información completa y oportuna.

MARY PEREZ RODRIGUEZ
SERVICIO AL CIUDADANO

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-V3