



NIT: 822.006.595-1

302.29.

Villavicencio, 20 de febrero de 2024.

Doctor

JORGE HERNAN MOJICA MOLINARES

Gerente

Empresa Social del Estado del Departamento del Meta "SOLUCION SALUD"

Calle 37 No 41-80 Barzal Alto, Villavicencio

ASUNTO: INFORME MES DE ENERO DE 2024

Por medio de la presente me permito allegar informe correspondiente al área de Servicio al Ciudadano, con relación a PQRS, satisfacción del usuario, Comités de ética Hospitalaria, Comités de Asociaciones de Usuarios, Socialización de Derechos y Deberes y Estrategias de Fidelización, correspondiente al mes de enero del presente año.

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 ENERO DE 2024

Gráfica 1. Porcentaje de quejas, reclamos, consultas y solicitudes de información recibidas en el mes de enero de 2024

% DE PQRS DE L MES DE ENERO DE 2024



Tabla 1. Número y porcentaje de quejas, reclamos, consultas y solicitudes de información recibidas en el mes de enero de 2024.

PQRS NOVIEMBRE DE 2023	CANTIDAD	%
Peticiones de documentos y solicitudes de Información	18	62
Quejas y Reclamos	11	38
Sugerencias	0	0
TOTAL	29	100

El comportamiento de las radicaciones según la clasificación de las PQRS y el número de registros tramitados por los Hospitales Locales de la ESE Solución Salud desde el 1 al 31 de enero de 2024 se puede observar que de los 29 tramites

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

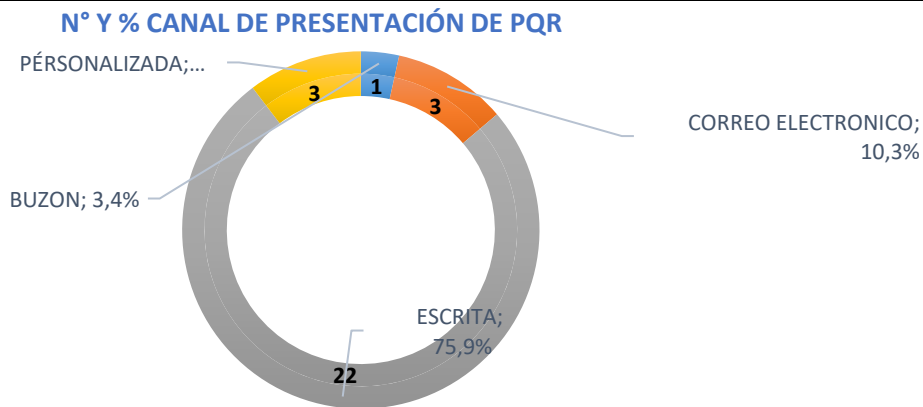
NIT: 822.006.595-1

302.29.

registrados el 62% correspondieron a Peticiones, es decir que se recibieron solicitudes de documentos como Historia clínica y solicitudes de información, las quejas y reclamos con un 38% y no se presentó ninguna sugerencia.

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 enero de 2024.



CANAL DE PRESENTACION PQR	CATIDAD	%
BUZON	1	3.4%
CORREO ELECTRONICO	3	10.3%
ESCRITA	22	75.9%
PERSONALIZADA	3	10.3%
Total	29	100

Con un total de 29 requerimientos, las PQRS atendidas, por los diferentes canales durante el periodo de enero de 2024, el medio más utilizado fue de forma escrita

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

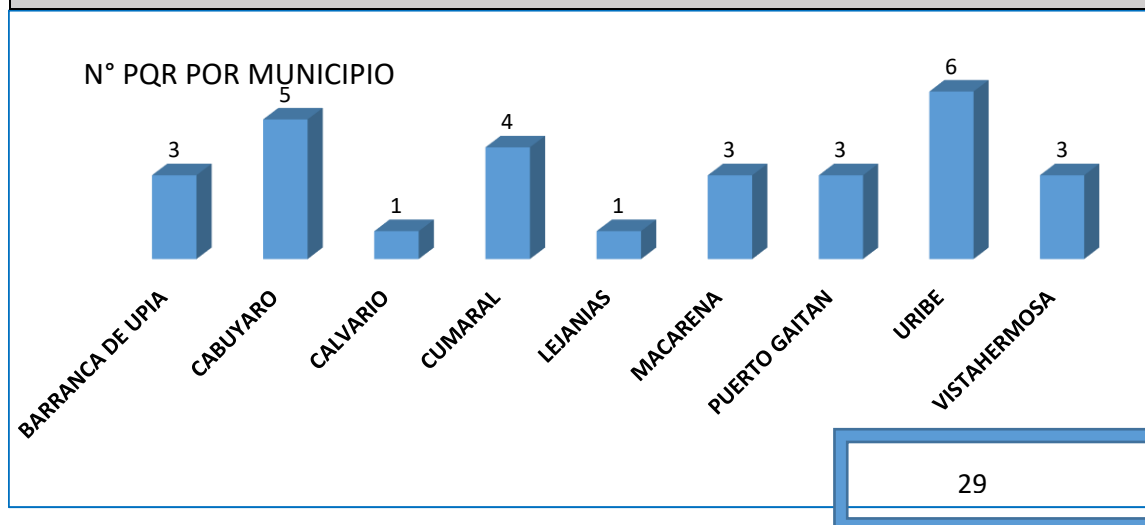
NIT: 822.006.595-1

302.29.

ventanilla única con el 75.9%, en segundo lugar, el correo electrónico y de forma personalizada con el 10.3%, por buzón de sugerencias con él 3.4%.

1.2 % total de PQRS presentadas por Hospitales de la E.S.E. Solución Salud, correspondiente al mes de enero de 2024.

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 enero de 2024.



Con relación a la recepción y trámite de las PQRS, los Hospitales que más reportaron son en primer lugar el Hospital Local de Uribe con 6 peticiones, seguido del Hospital Local de Cabuyaro con 5 peticiones, en tercer lugar, el Hospital Local de Cumaral con 4 requerimientos, seguido de los Hospitales de Barranca de Upiá, Macarena y Puerto Gaitán, con 3 requerimientos, los Hospitales de Calvario y Lejanías con 1 requerimiento.

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

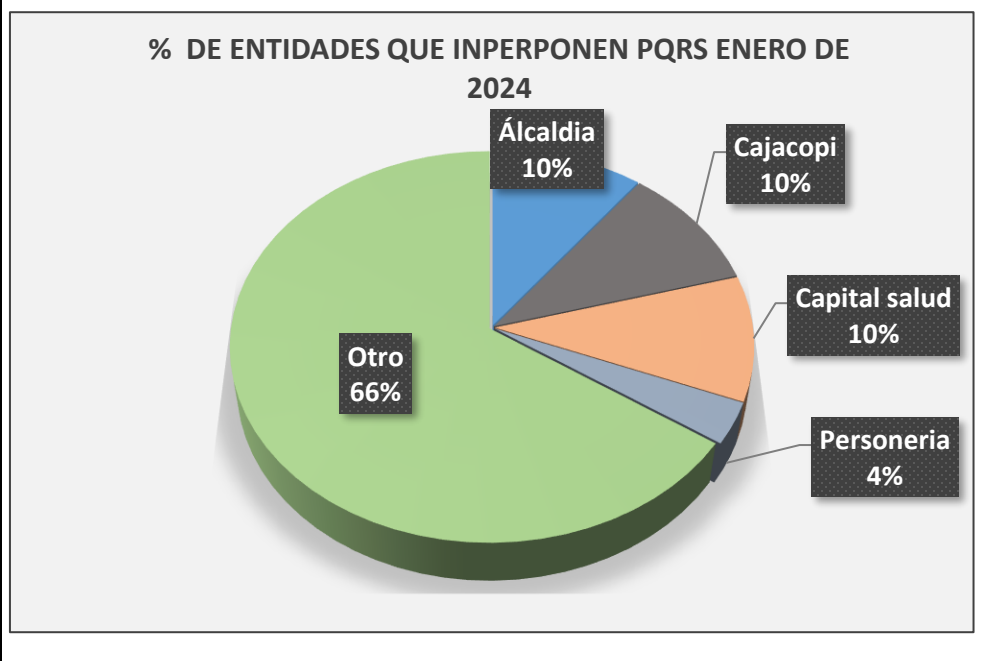
FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

1.3 PQRS POR ENTIDADES.

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



Respecto a la competencia para resolver las PQRS en el mes de enero de 2024 el 66% de los tramites registrados en este periodo correspondieron a usuarios por persona natural, seguido de las Alcaldías, Cajacopi y capital salud con un 10%, la Personería con el 4%. de requerimientos.

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

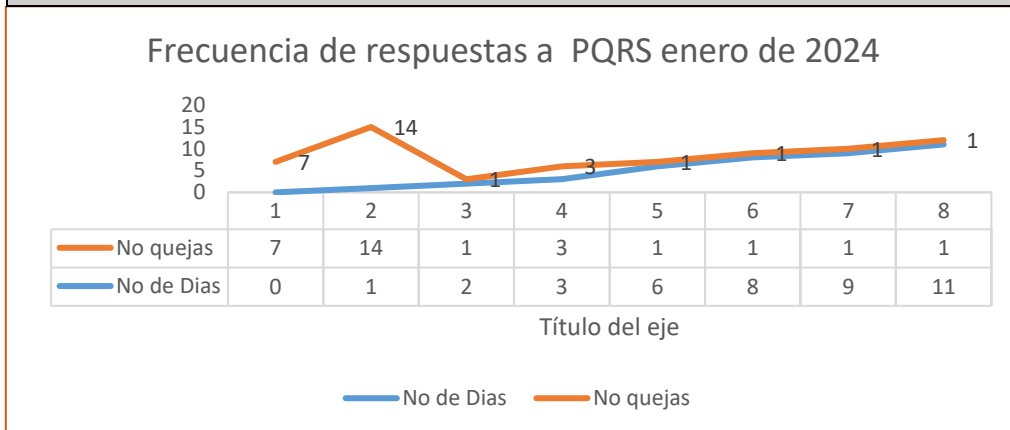
FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

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 enero de 2024



Las PQRS fueron atendidas dentro de los términos legales.

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

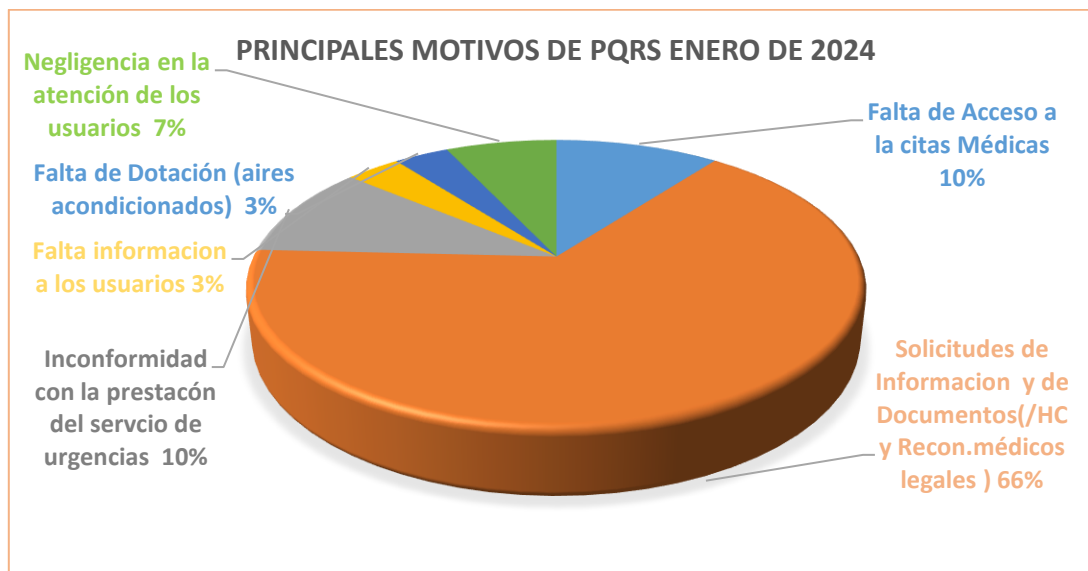
NIT: 822.006.595-1

302.29.

1.5. % DE PRINCIPALES CONCEPTOS DE LAS PQRS:

Gráfica 6. Porcentaje de los motivos generales de quejas y reclamos de los usuarios en el mes de enero de 2024.

Fuente: Aplicativo PQR. Hospitales Locales y Nivel Central de la ESE Solución salud. Enero de 2024



Del total de los requerimientos recibidos en el mes de enero de 2024, los motivos más representativos con el 66%, las solicitudes de información y de Documentos, seguido por la falta de acceso a las citas médicas al igual que la mala atención del servicio de urgencias con el 10%, se presentó negligencia en la atención con un 7%, y Falta de información y Dotación de equipos como aires acondicionados con el 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

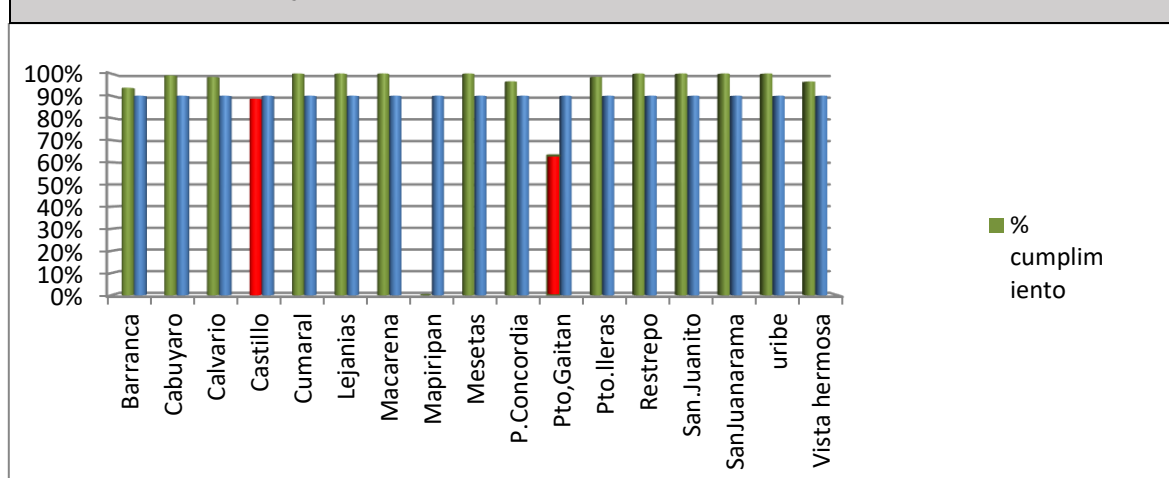
302.29.

2. NIVEL DE SATISFACCION-INDICADORES.

INDICADOR 1: numerador: Numero de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: como calificaria su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a traves de su IPS?

denominador: Numero de pacientes encuestados por la IPS

Gráfica 7. Porcentaje de Satisfacción del usuario mes de enero de 2024.



2024	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	93%	99%	98%	89%	100%	100%	93%	###	100%	95%	58,3%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	96%
Mínimo aceptable	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Numerador	437	229	184	427	743	685	256	0	1678	437	175	194	213	101	30	160	1000	6949
Denominador	471	232	188	482	743	685	275	0	1678	461	300	197	213	101	30	160	1000	7.216

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

El 96% de los usuarios encuestados en los hospitales de la E.S.E. Solución Salud, manifiestan estar satisfechos con los servicios prestados.

El hospital local del Castillo y Puerto Gaitán, arrojan resultados por debajo de los estándares de calidad, calidad, por lo que se requiere implementar acciones 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

NIT: 822.006.595-1

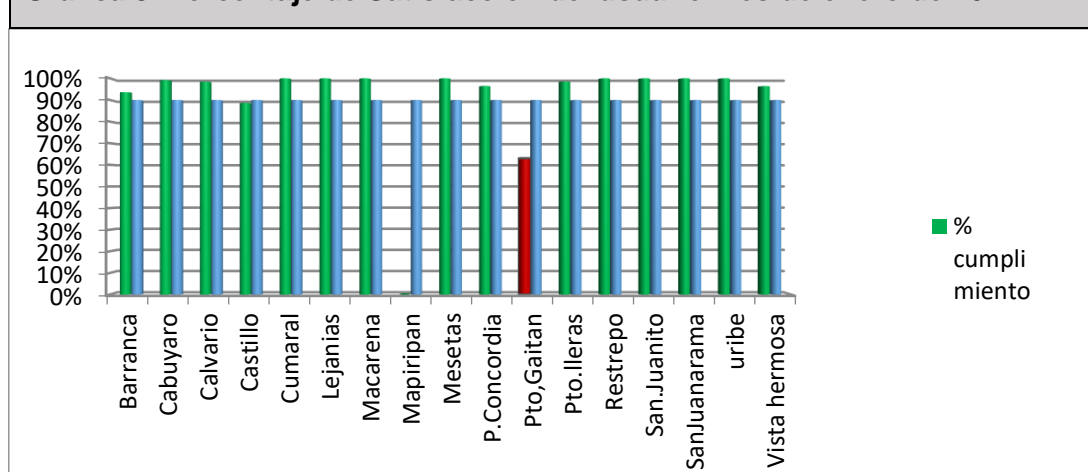
302.29.

El Centro de Atención de Mapiripán no cumple con el reporte de encuesta de satisfacción.

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 enero de 2024



% cumplimiento	93%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	####	100%	97%	75%	100%	100%	100%	100%	100%	96%	98%	
Mínimo aceptable	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Numerador	439	228	188	482	743	685	275	0	1678	451	226	197	213	101	30	190	964	7090	
Denominador	474	232	188	482	743	685	275	0	1678	465	300	197	213	101	30	190	1000	7.253	

EL 98% de los usuarios encuestados respondieron que si recomiendan a sus familiares y amigos la prestación de servicios en los Hospitales Locales de La E.S.E SOLUCION SALUD, solamente el 2% manifestaron no recomendar a sus familiares y amigos la prestación de servicios. El Hospital de puerto Gaitán, se encuentra por debajo del estándar de calidad, por lo que se requiere implementar acciones correctivas para mejorar la satisfacción de los usuarios, así mismo el Hospital de Mapiripán no cumple con la aplicación

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

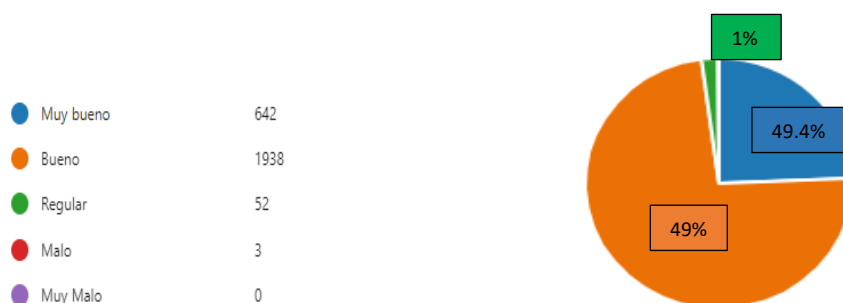
302.29.

de la encuesta de satisfacción por servicios, por lo que también debe tomar acciones correctivas para la evaluación de los servicios.

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?

Gráfica 9. Cómo Califica su experiencia Global respecto a los servicios de salud que ha Recibido a través de su IPS'



El 49% de la población encuestada respondió que el servicio de salud que ha recibido en la ESE es bueno, el 49.4% responde que fue Muy bueno, el 1% responde el servicio es regular, y el 0.3% manifestó que el servicio es malo.

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

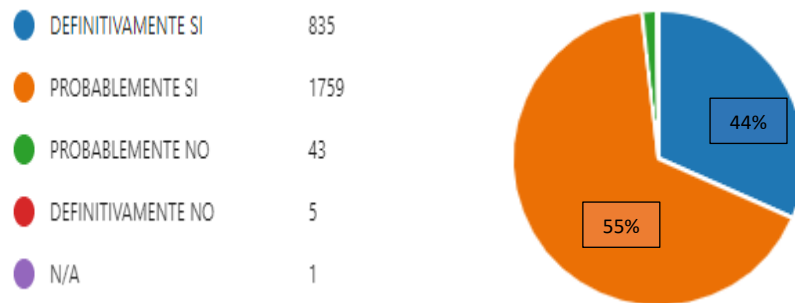
FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

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

Gráfica 10. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?



El 55% de los usuarios encuestados manifiestan que probablemente si recomendarían los servicios de la ESE Departamental "Solución Salud" a sus familiares y amigos, así como también el 44% de los usuarios manifestaron que definitivamente si recomendarían a sus familiares y amigos las IPS, el 0.6% de los usuarios manifestaron probablemente no lo recomendarían, 0.1% que definitivamente no.

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

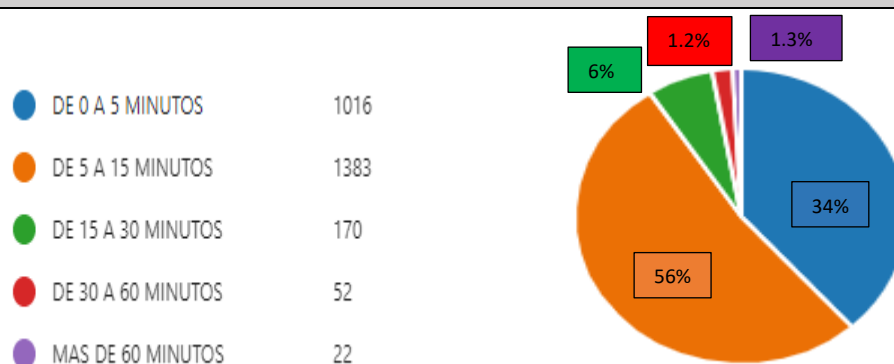
FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

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

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



El 56% de los usuarios encuestados en este periodo indican que les atendieron entre 5 a 15 minutos, el 34% entre 0 a 5 minutos, y el 6% de 15 a 30 minutos y el 1.2% entre 30 a 60 minutos, y más de 60 minutos con el 1.3%.

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

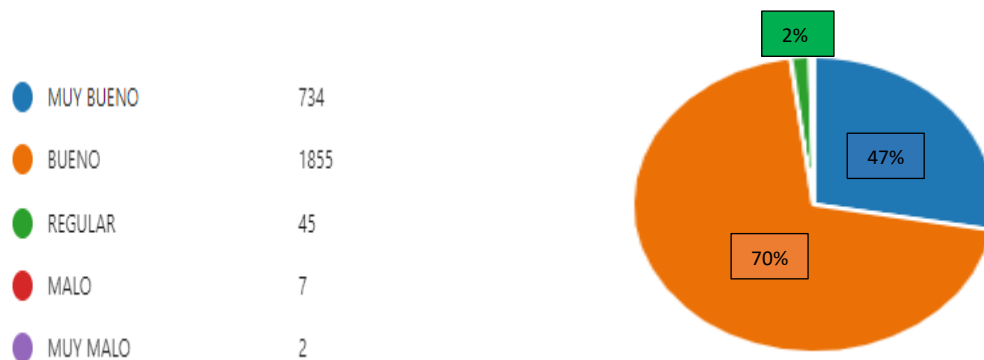
FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

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 70% de los usuarios encuestados indica que recibió buen trato por parte del personal que lo atendió en la ESE "Solución Salud", el 47% que el trato fue Muy Bueno, el 2% manifestaron que su trato fue, 0.1% que el trato fue malo.

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

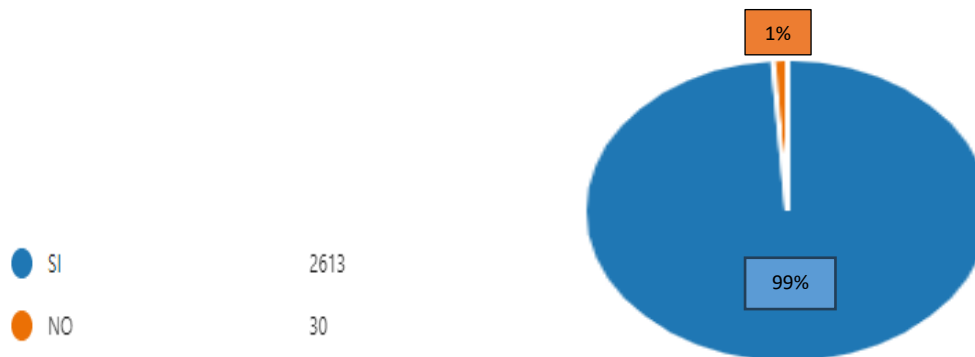
FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

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

Gráfica 13. ¿La información brindada por el personal fue clara y amplia?



El 99% de los usuarios encuestados indica se encuentran satisfechos con la información brindada la cual fue amplia y clara, el 1% manifestaron que la información no fue clara.

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

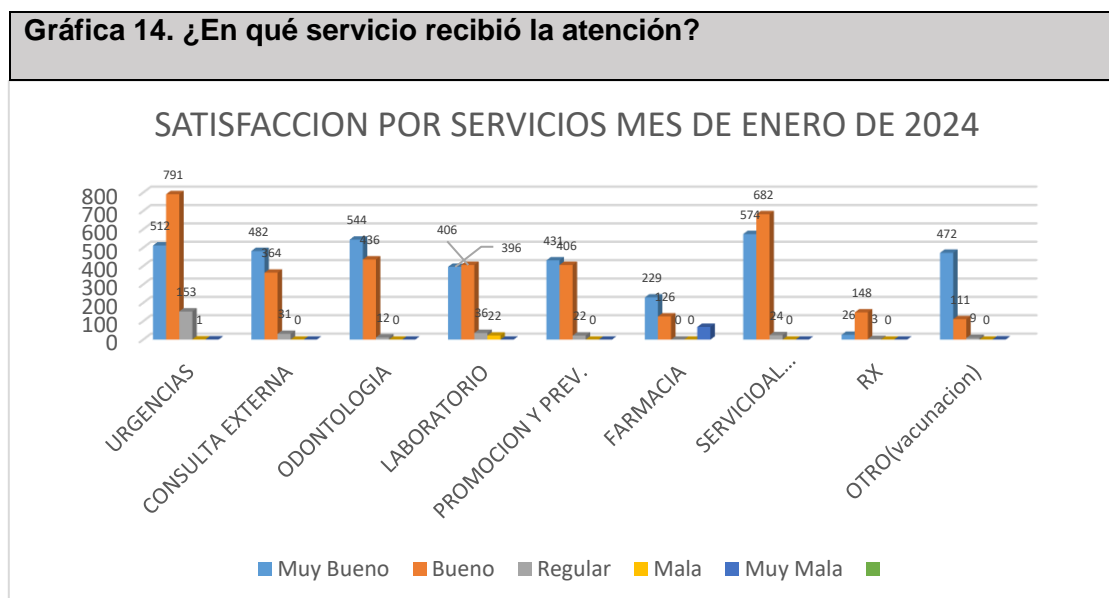
FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

Pregunta 6 ¿En qué servicio recibió la atención?

Gráfica 14. ¿En qué servicio recibió la atención?



Satisfacción	URGENCIAS	CONSULTA EXTERNA	ODONTOLOGIA	LABORATORIO	PROMOCION Y PREV.	FARMACIA	SERVICIOALCIUDADANO	RX	OTRO(vacunación)	%
Muy Bueno	512	482	544	396	431	229	574	26	472	48%
Bueno	791	364	436	406	406	126	682	148	111	45%
Regular	153	31	12	36	22	0	24	3	9	4%
Mala	1	0	0	22	0	0	0	0	0	1%
Muy Mala	1	0	0	0	0	69	0	0	1	2%

El 48% de los usuarios encuestados en los Hospitales locales de la ESE SOLUCION SALUD manifiestan que la atención es Muy Buena y el 45% de los usuarios encuestados manifiestan que fue buena la atención y el 4% respondieron que la atención es regular y el 2% que es muy mala la atención por los servicios prestados.

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

PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663

www.esemeta.gov.co

gerencia@esemeta.gov.co

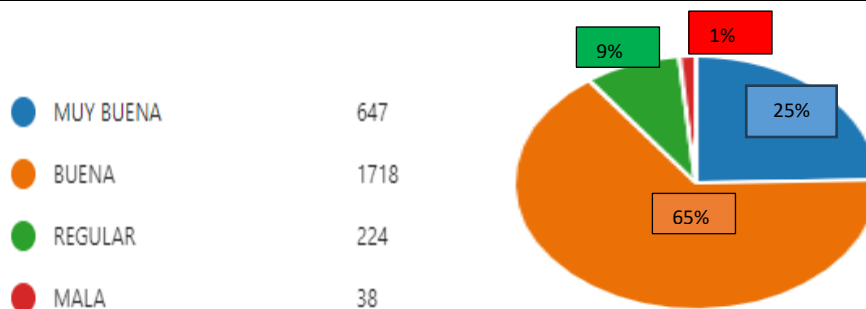
FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

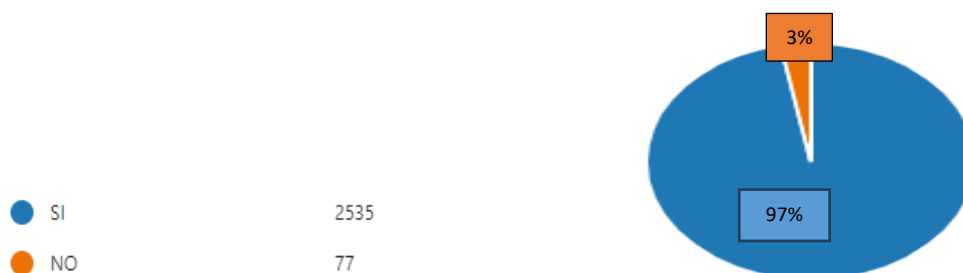
Pregunta 8. Como califica las instalaciones físicas

Gráfica 15. ¿Cómo califica las instalaciones físicas de la IPS?



El 65% de los usuarios encuestados indican que las instalaciones de los Hospitales locales se encuentran en buenas condiciones, el 25% de los usuarios respondieron que las instalaciones se encuentran en muy buenas condiciones, el 9% de los usuarios manifiestan que se encuentran en regular estado, con el 1% las califican en malas condiciones.

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



El 97% de los usuarios encuestados manifestaron que si conocen sus Derechos y deberes en salud socializados en los 17 Hospitales Locales de la Empresa Social

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

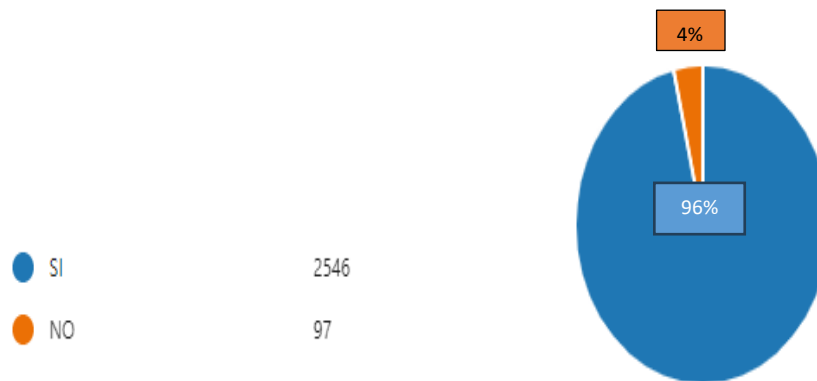
FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

del departamento del Meta SOLUCION SALUD, y el 3% manifestó no conocer sus Derechos y Deberes.

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



El 96% de los usuarios encuestados conocen los Mecanismos para manifestar sus inquietudes, el 4% manifestaron no conocer los mecanismos para interponer las PQR.

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

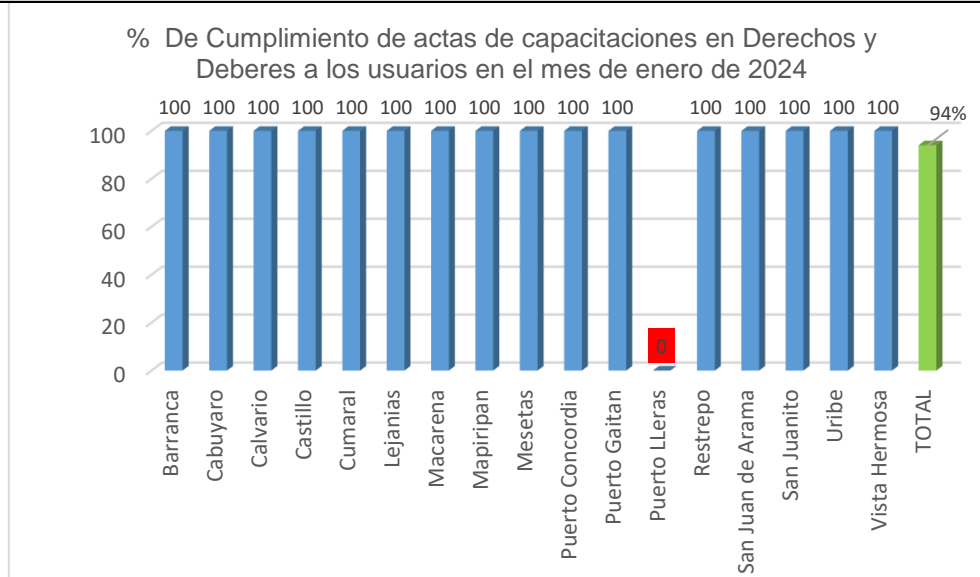
FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

2. SOCIALIZACION DE DERECHOS Y DEBERES

Gráfica 27. % de cumplimiento de Actas capacitaciones y socializaciones en Derechos y Deberes a los usuarios realizados en los Hospitales Locales de la E.S.E Solución Salud, mes de enero de 2024.



Los Hospitales Locales de la ESE Solución salud en cuanto a las Actas de capacitaciones y socialización de derechos y deberes se dio cumplimiento del 94% de actas realizadas en el mes de enero de 2024. No cumple el Hospital Local de Puerto Lleras.

De los usuarios atendidos en el mes de enero se evidencio una socialización de 1304 usuarios que se le socializaron los Derechos y deberes en el mes de enero.

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

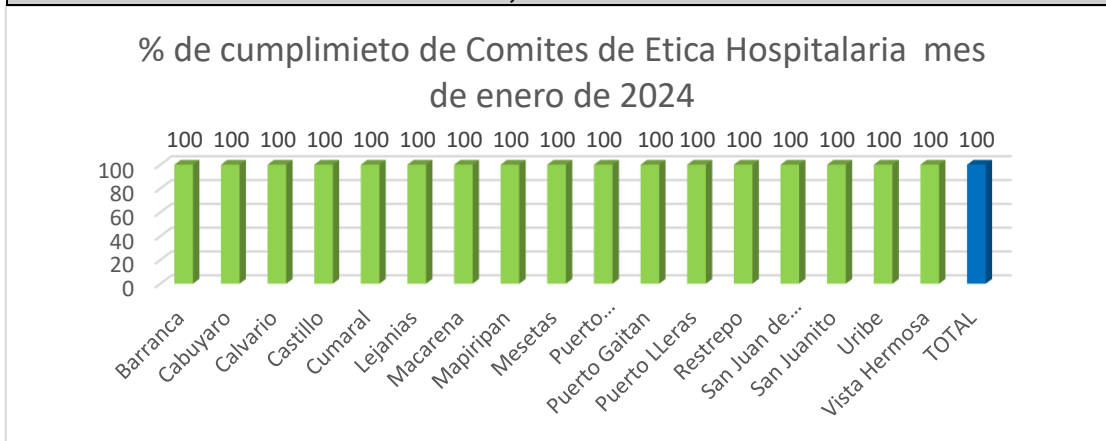
FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

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 enero de 2024



Del informe del seguimiento realizado a los Comités de Ética Hospitalaria de los Hospitales de la ESE Solución Salud, un cumplimiento del 100 de comités realizados.

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

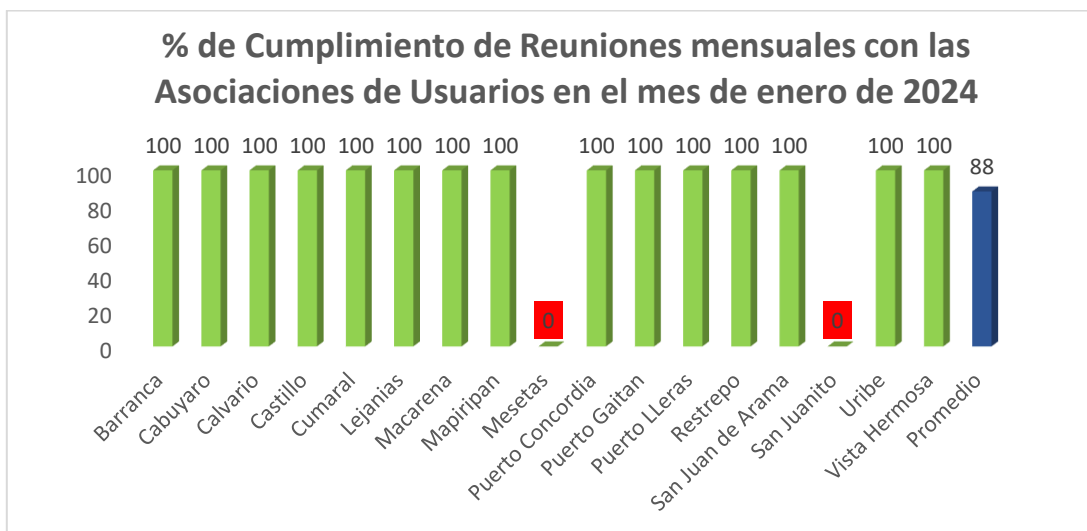
FR-GQ-01-V3

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 enero de 2024.



Se observa un cumplimiento del 88% de reuniones mensuales con la asociación de usuarios en los Hospitales locales de la ESE Solución salud. No cumplen con la reunión mensual de Asociación de Usuarios los Hospitales locales de Mesetas y San Juanito.

Se requiere que realicen plan de mejoramiento para lograr su cumplimiento.

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 enero de 2024.



Se evidencia un cumplimiento del 76% (15) Hospitales de la ESE "SOLUCION SALUD, implementaron estrategias para Fortalecer la fidelización de los usuarios, como son: Barranca, Cabuyaro, Calvario, Cumaral, Lejanías, Macarena, Mapiripán, Puerto Concordia, Puerto Lleras, Restrepo, Uribe y Vistahermosa.

No programaron actividades de fidelización los Hospital Locales de Castillo, Mesetas, San Juan de Arama y Sanjuanito, incumpliendo con el programa de fidelización.

Con estas estrategias de fidelización realizadas en el mes de enero se beneficiaron 183 usuarios.

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.

HOSPITAL LOCAL DE BARRANCA DE UPIA, en sus estrategias de fidelización está realizando las siguientes actividades:

ESTRATEGIA 1: "CURSO PSICOPROFILACTICO" "DEPRESION POSPARTO Y CUIDADOS DEL RECIEN NACIDO"

El objetivo de esta estrategia es que las mamás conozcan que desde el momento del nacimiento del bebé pueden generar una variedad de emociones intensas, desde el entusiasmo y la alegría hasta el miedo y la ansiedad. Sin embargo, también puede originar algo que tal vez no esperes: depresión.

Algunas veces las madres que recientemente dieron a luz presentan melancolía posparto, que suele incluir cambios del estado de ánimo, episodios de llanto, ansiedad y dificultad para dormir. La melancolía posparto suele comenzar dentro de los primeros dos a tres días después del parto, y puede durar hasta dos semanas. O presentan un tipo de depresión más grave y de mayor duración, conocida como depresión posparto. A veces, se denomina depresión perinatal porque puede comenzar durante el embarazo y continuar hasta el nacimiento del bebé. En raras ocasiones vez, tras el parto también se puede desarrollar un trastorno extremo del estado de ánimo

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

NIT: 822.006.595-1

302.29.

HOSPITAL LOCAL DE CABUYARO: ESTRATEGIA # 1 - "COMPARTIR"

El objetivo del programa de fidelización es realizar un compartir recibiendo el año nuevo y de igual manera la finalización de actividades de dos compañeros que terminan proceso en el hospital local de Cabuyaro.

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

NIT: 822.006.595-1

302.29.

HOSPITAL LOCAL DEL CALVARIO

ACTIVIDAD: ESTRATEGIA # 1 - "ESTRATEGIAS DE PYD"

Esta estrategia cuyo objetivos es socializar con la maternas que asisten al curso profiláctico, la importancia de la lactancia materna, y la técnica correcta de succión.

Evidencia Fotográfica de la Actividad realizada



HOSPITAL LOCAL DE CUMARAL: Para dar cumplimiento con la estrategia de Fidelización, el director y el profesional de servicio al ciudadano hacen actividades con el fin de recuperar a nuestros usuarios, con actividades sistemáticas, como se evidencia con la entrega de kit o pañales primera etapa a las gestantes, socializándoles la importancia de la leche materna en sus primeros seis meses de vida.

ESTRATEGIA 1 KIT DE ASEO A RECIEN NACIDO.

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

NIT: 822.006.595-1

302.29.

HOSPITAL LOCAL DE LEJANIAS, cumpliendo con la estrategia de fidelización desarrollo las siguientes actividades: **ESTRATEGIA 1: "DOSIS DE AMOR"**

De esta estrategia se beneficiaron 10 niños que asistieron a vacunarse, así como 33 niños que asistieron a odontología con la estrategia sonrisas doradas.

Evidencia Fotográfica de la Actividad realizada



HOSPITAL LOCAL DE LA MACARENA, cumpliendo con la estrategia de fidelización desarrollo las siguientes actividades:

ESTRATEGIA 1: Estrategia Educativa y Brigada.

Con esta estrategia se programo brigada al centro bienestar y vida, prestando servicio medico y de odontología. Con esta estrategia se beneficiaron 33 abuelos.

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

NIT: 822.006.595-1

302.29.

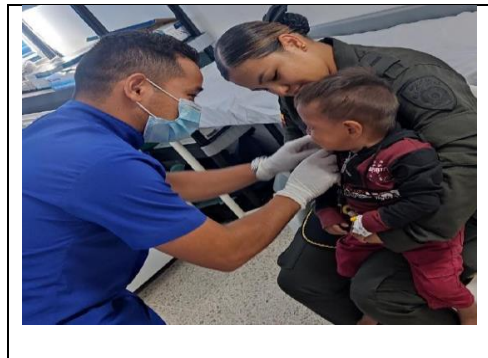
HOSPITAL LOCAL DE MAPIRIPAN, cumpliendo con la estrategia de fidelización desarrollo las siguientes actividades:

ACTIVIDAD: ESTRATEGIA # 1 – ¡LAS VACUNAS SALVAN VIDAS!

El objetivo del programa de fidelización es tener al usuario satisfecho, ofreciendo valor agregado a la atención prestada, para lograr esto, se establecen las siguientes actividades:

Para cada niño que asista a los procedimientos odontológicos, vacunación y laboratorio se incentivará con un detalle sorpresa para que su actitud sea agradable durante su procedimiento.

Evidencia Fotográfica de la Actividad realizada



HOSPITAL LOCAL DE PUERTO CONCORDIA, cumpliendo con la estrategia de fidelización desarrollo las siguientes actividades:

ESTRATEGIA 1: RECONOCIMIENTO A USUARIOS POR CUMPLIMIENTO DE CONTROLES DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO Y PAI.

Esta actividad es para cada niño que cumpla a cabalidad con su programa de promoción y prevención procedimientos odontológicos, vacunación y laboratorio,

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 un reconocimiento y un globo para que su actitud sea agradable durante su procedimiento. Se premia la fidelización a 2 usuarios con un reconocimiento y un detalle:



HOSPITAL LOCAL DE PUERTO GAITAN, cumpliendo con la estrategia de fidelización desarrollo las siguientes actividades:

ESTRATEGIA 1: EDUCATIVA “LUCHA CONTRA LA LEPRO”

Esta actividad tiene como objetivo recuperar y fidelizar a los usuarios, para que los usuarios conozcan sobre la enfermedad de Hansen, síntomas como prevenirla, así mismo sensibilizar a la comunidad y al personal de salud sobre la existencia de la enfermedad y la importancia de la detección temprana con el fin de prevenir la discapacidad, Y la importancia de no estigmatizar a las personas que tienen esta enfermedad.

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

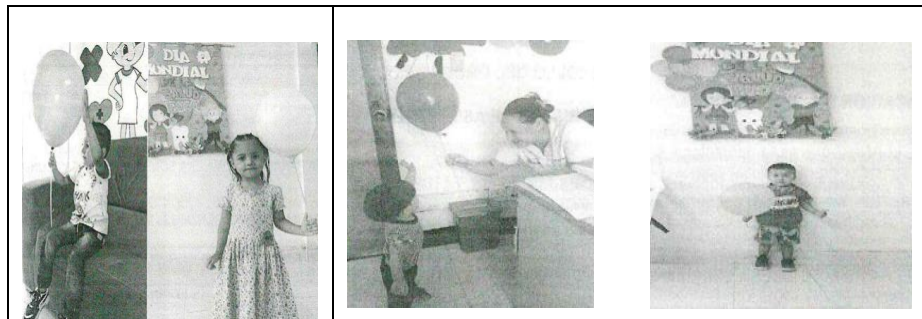
NIT: 822.006.595-1

302.29.



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”



Con esta actividad se beneficiaron 4 niños, que se incentivaron con la entrega de un detalle y globos para lograr una actitud positiva frente a la atención de vacunación y de odontología.

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.

HOSPITAL LOCAL DE RESTREPO, cumpliendo con la estrategia de fidelización desarrollo las siguientes actividades:

ESTRATEGIA 1: "JORNADA DE VACUNACION"

El objetivo de esta estrategia Incentivar a nuestros usuarios para que continúen confiando y utilizando nuestros servicios

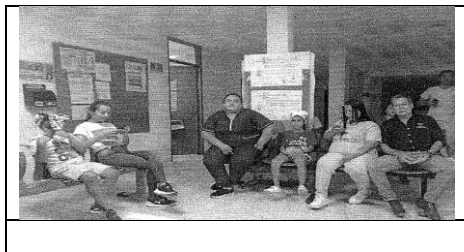
Evidencia Fotográfica de la Actividad realizada



HOSPITAL LOCAL DE VISTA HERMOSA, cumpliendo con la estrategia de fidelización desarrollo la siguiente actividad: **ESTRATEGIA 1: "COMUNICACIÓN Y APOYO"**

Esta estrategia tiene como objetivo tener un acercamiento mas personal con cada uno de los usuarios que asisten al Hospital, brindar una buena comunicación, dar a conocer los servicios ofertados, así mismo identificar barreras de acceso.

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

NIT: 822.006.595-1

302.29.

6. ACCIONES DE MEJORA:

MEJORAS PARA PQRS

- Mejorar la Adherencia al procedimiento y tramite de las PQRS, para mantener la satisfacción del usuario.
- 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.
- Cumplir con la Ley de archivo llevando un expediente de las PQRS recibidas y resueltas. (carpeta amarilla).

MEJORAS PARA SATISFACCION DEL USUARIO.

- Los Hospitales del Castillo y Puerto Gaitán, en las encuestas de satisfacción aplicadas en este mes arrojaron resultados por debajo del estándar de calidad, por lo que se requiere tomar acciones correctivas para mejorar la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados (Plan de Mejoramiento).
- El director del Hospital Local de Mapiripán, con su líder de servicio al ciudadano debe hacer seguimiento para el cumplimiento y evaluación de la encuesta de satisfacción.
- Cumplimiento de la aplicación de la encuesta virtual.
- Cumplimiento aleatorio de aplicación de la encuesta a los usuarios por servicio recibido. (cada tres usuarios atendidos se deben encuestar).
- Cumplimiento en el reporte oportuno del tabulado de la encuesta 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

302.29.

MEJORAS PARA EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA.

- Mejorar el análisis de los Comités de Ética Hospitalaria de acuerdo con las funciones de este.
- Dentro de su análisis se debe realizar seguimiento a las quejas presentadas por vulneración de derechos.
- 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

Se recomienda oportunidad con la entrega de Informes mensuales del área de Servicio al Ciudadano, según el plan de acción estipulado, ya que se evidencia que algunos no reportan todas las actividades mensuales requeridas.

Se debe realizar un 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 en Derechos y deberes, participación ciudadana y Humanización del Servicio.

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