



NIT: 822.006.595-1

302.29.

INFORME DE SERVICIO AL CIUDADANO FEBRERO DE 2024

# Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS)

**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

NIT: 822.006.595-1

302.29.

## 1. TOTAL, DE PQRS RECIBIDAS Y TRAMITAS FEBRERO DE 2024

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

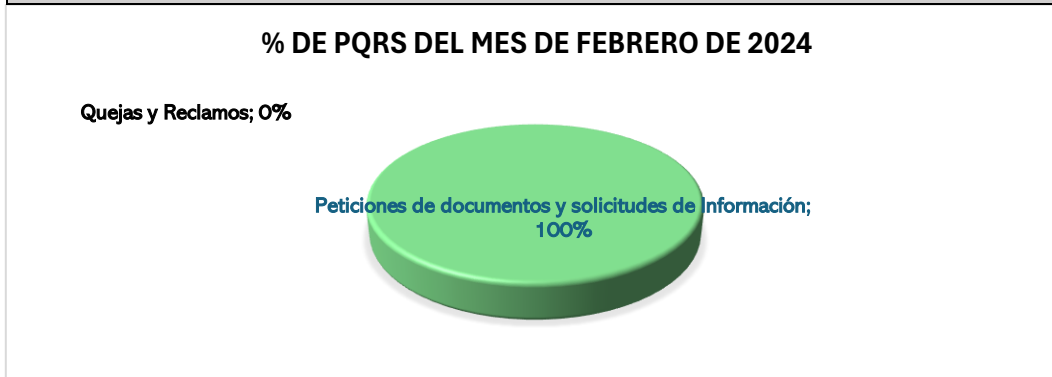


Tabla 1. Número y porcentaje de quejas, reclamos, consultas y solicitudes de información recibidas en el mes de febrero de 2024.

PQRS FEBRERO DE 2024	CANTIDAD	%
Peticiones de documentos y solicitudes de Información	63	100
Quejas y Reclamos	0	0
TOTAL	63	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 29 de febrero de 2024 se puede observar que de los 63 tramites registrados el 100% correspondieron a Peticiones de Documentos y solicitudes de Información, no se presentaron quejas y reclamos.

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)

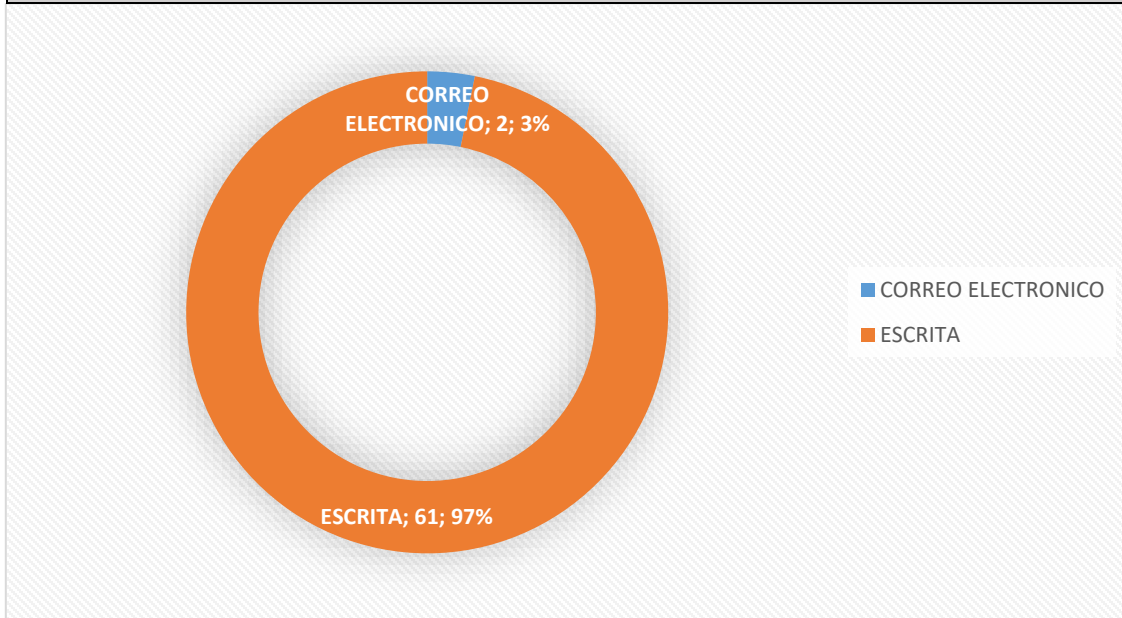
FR-GQ-01-V3

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 febrero de 2024.



Con un total de 63 requerimientos, las PQRs atendidas, por los diferentes canales durante el periodo de febrero de 2024, el medio más utilizado fue de forma escrita ventanilla única con el 97%, en segundo lugar, el correo electrónico con el 3%, no se presentaron ninguna por los buzones de sugerencias.

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)

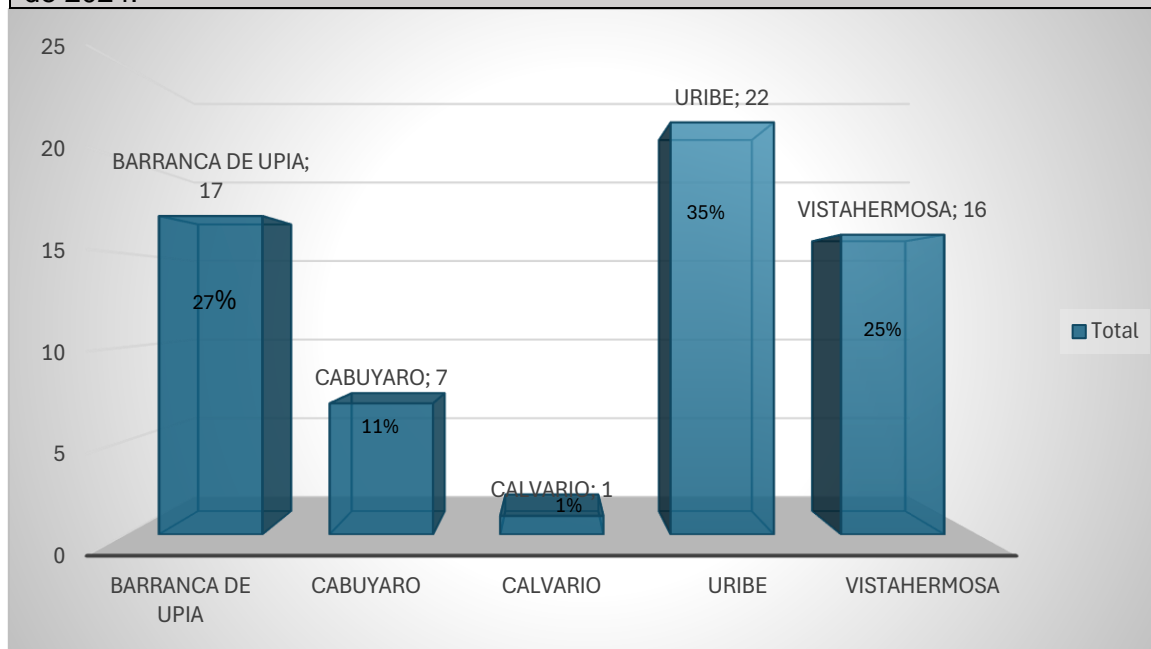
FR-GQ-01-V3

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 febrero 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 febrero 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 22 peticiones, seguido del Hospital Local de Barranca de Upiá con 17 peticiones, en tercer lugar, el Hospital Local de Vistahermosa con 16 requerimientos, seguido de los Hospitales de Cabuyaro con 7 peticiones, y Hospital local del Calvario con 1 petición. Los demás Hospital es Locales no reportaron PQRS.

**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)

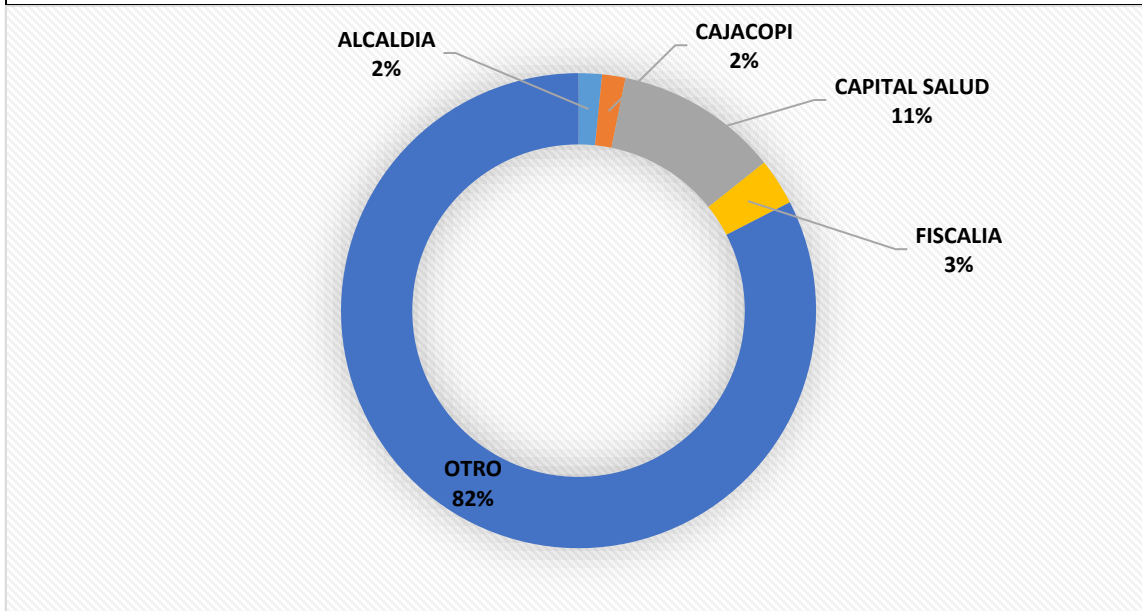
FR-GQ-01-V3

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 peticionario.**



Respecto a la competencia para resolver las PQRS en el mes de febrero de 2024 en primer lugar corresponde a los usuarios (persona natural) con el 82% de los tramites registrados en este periodo, seguido de la EPS Capital Salud con él 11% y la Fiscalía con el 3% de solicitudes, las alcaldías y Cajacopi con el 2% de solicitudes. 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](http://www.esemeta.gov.co)

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

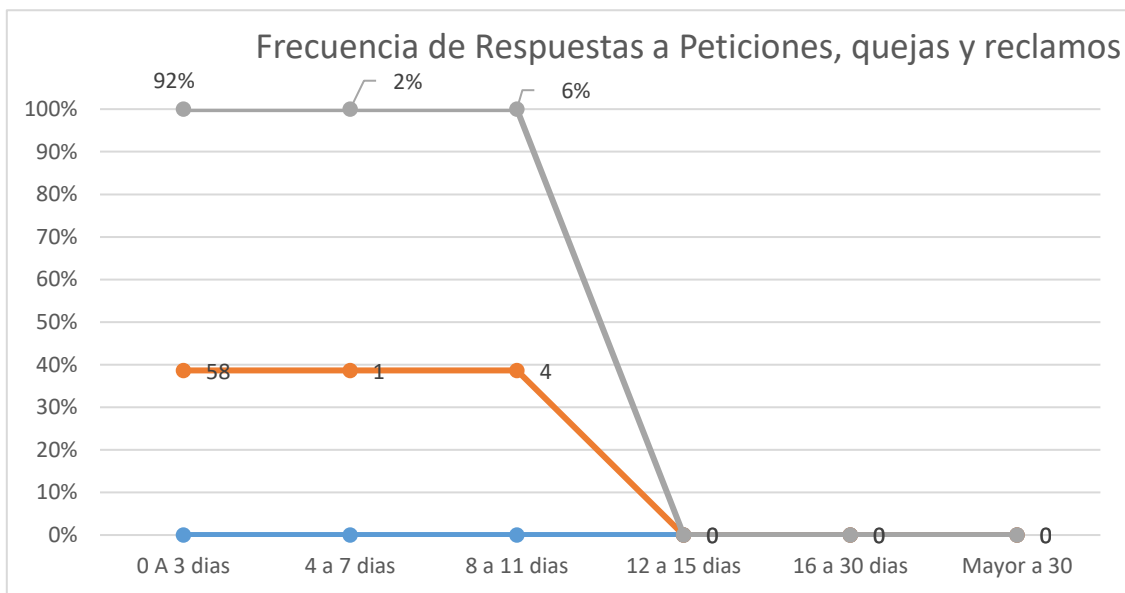
FR-GQ-01-V3

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 febrero de 2024.



Como se observa en la gráfica el 92% de las PQRS, fueron atendidas dentro de los tres días de su solicitud, el 2% de los requerimientos fueron atendidas dentro de los 4 a 7 días, y el 6% de los requerimientos se respondieron dentro de los 15 días, así que podemos inferir que las PQRS se respondieron dentro de los términos legales.

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

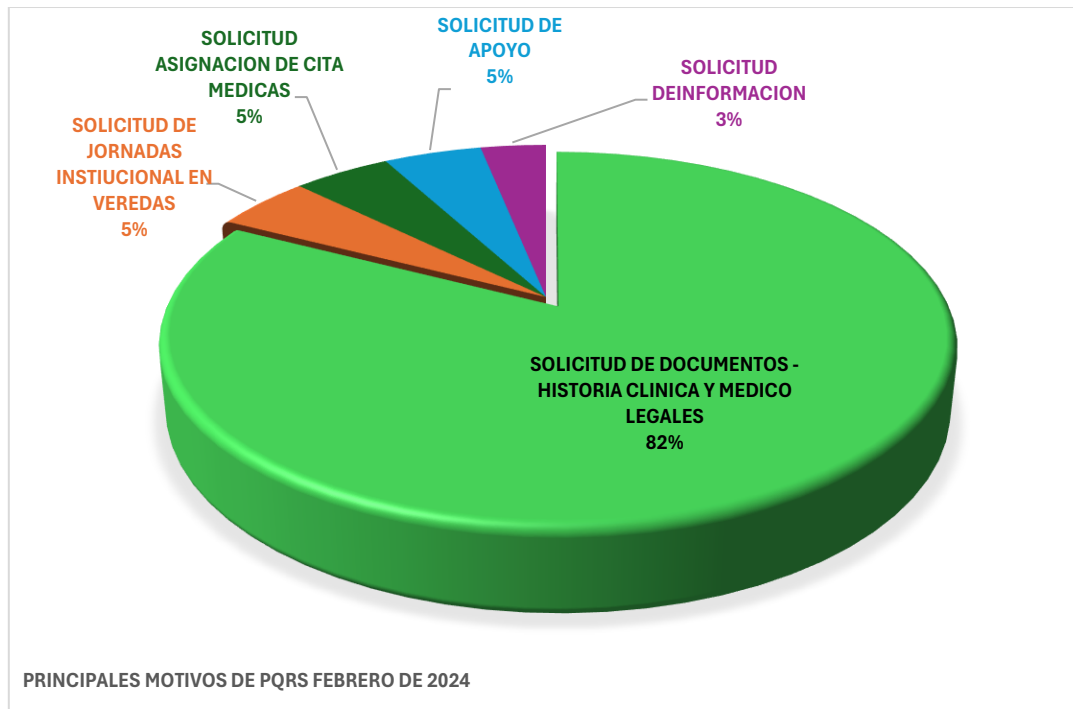
NIT: 822.006.595-1

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 febrero de 2024.**

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



Del total de los requerimientos recibidos en el mes de febrero de 2024, los motivos más representativos son: Con el 82% solicitudes de Documentos, Historia Clínica y reconocimientos médico legales y necropsias, seguido de las solicitudes de Información con el 5% de Jornadas institucionales en las veredas, así como acceso

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

NIT: 822.006.595-1

302.29.

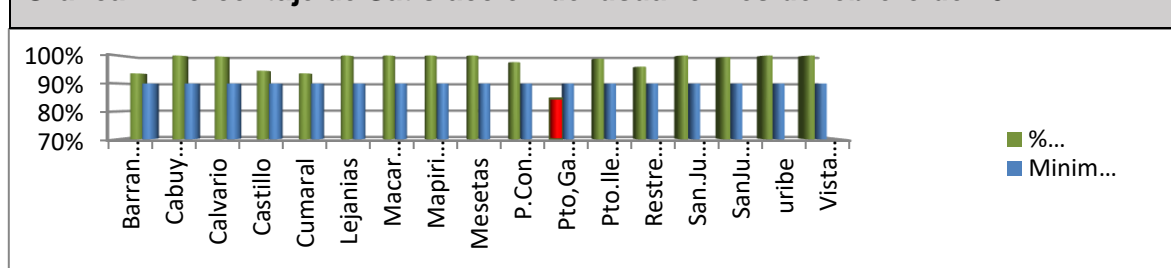
a las de citas médicas, y solicitudes de apoyo de brigadas y préstamo de camillas, y las solicitudes de información con el 3%.

## 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 febrero de 2024.**



FEBRERO 2024	Barranca	Cabuyaro	Calvario	Castillo	Cumaral	Lejanias	Macarena	Mapiripan	Mesetas	P. Concordia	Pto. Gaitán	Pto. Ileras	Restrepo	San. Juanito	San Juanama	uribe	Vista hermosa	% DE SATISFACCION
% cumplimiento	94%	100%	100%	95%	94%	100%	100%	100%	100%	98%	84,6%	99%	96%	100%	99%	100%	100%	98%
Minimo aceptable	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Numerador	439	437	298	854	132	448	24	140	1728	206	154	525	24	86	165	261	214	6135
Denominador	469	437	299	903	141	448	24	140	1728	211	182	531	25	86	166	261	214	6.265

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

El 98% de los usuarios encuestados en los hospitales de la E.S.E. Solución Salud, manifiestan estar satisfechos con los servicios prestados.

El hospital local de Puerto Gaitán arroja resultados por debajo de los estándares de calidad, a causa de actos de deshumanizados hacia el usuario y por falta de accesibilidad en las asignaciones de citas de consulta externa, por lo que se requiere implementar acciones que mejoren el servicio.

Los Hospitales Locales de Macarena y Restrepo, no cumplen con la muestra representativa de usuarios atendidos.

**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



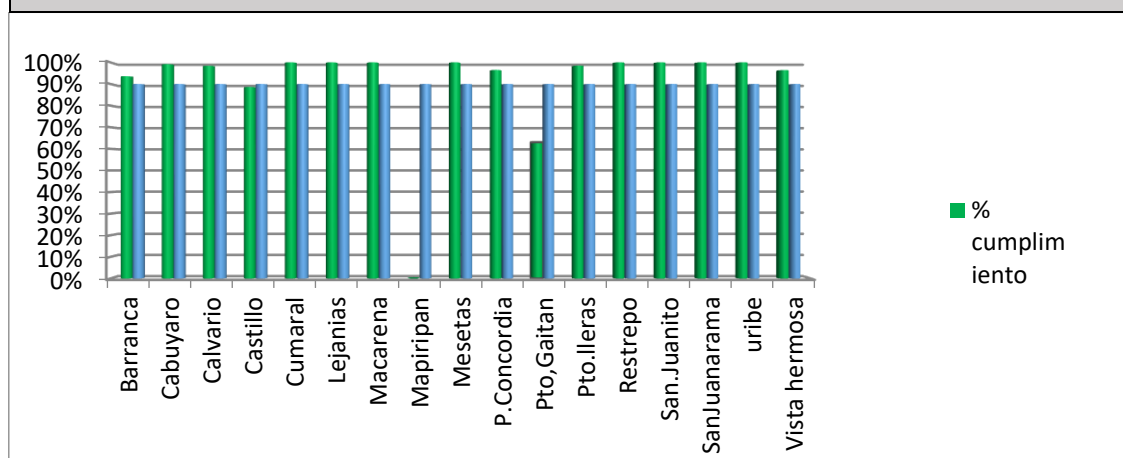
NIT: 822.006.595-1

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 febrero de 2024**



FEBRERO DE 2024	Barranca	Cabuyaro	Calvario	Castillo	Cumaral	Lejanias	Macarena	Mapiripan	Mesetas	P. Concordia	Pto. Gaitán	Pto. Ileras	Restrepo	San Juanito	San Juanarama	uribe	Vista hermosa	FEBRERO
% cumplimiento	100%	100%	92%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	97%	91%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	99%
Mínimo aceptable	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Numerador	439	437	274	903	140	448	24	140	1728	204	164	530	25	86	166	259	214	6181
Denominador	439	437	299	903	141	448	24	140	1728	211	181	531	25	86	166	261	214	6.234

EL 99% 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 1% manifestaron no recomendar a sus familiares y amigos la prestación de servicios. El Hospital de Puerto Gaitán, se encuentra por debajo del cumplimiento del plan de acción, por lo que se requiere implementar acciones correctivas para mejorar la satisfacción de los usuarios.

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

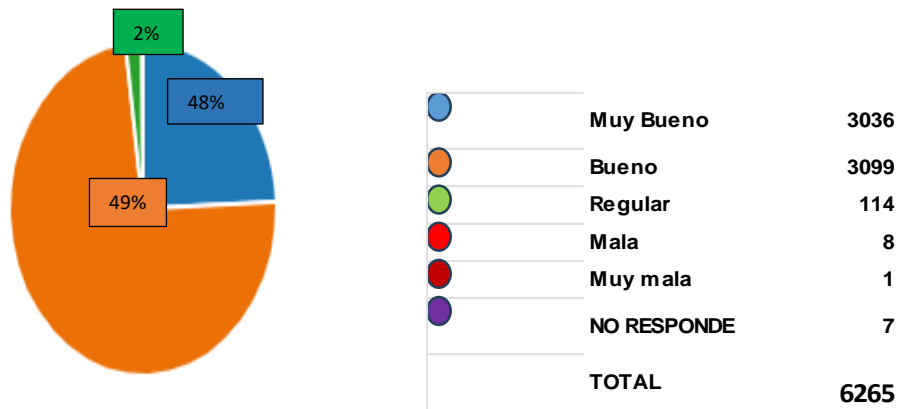
NIT: 822.006.595-1

302.29.

## 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 48% responde que fue Muy bueno, el 2% responde que el servicio es regular.

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)

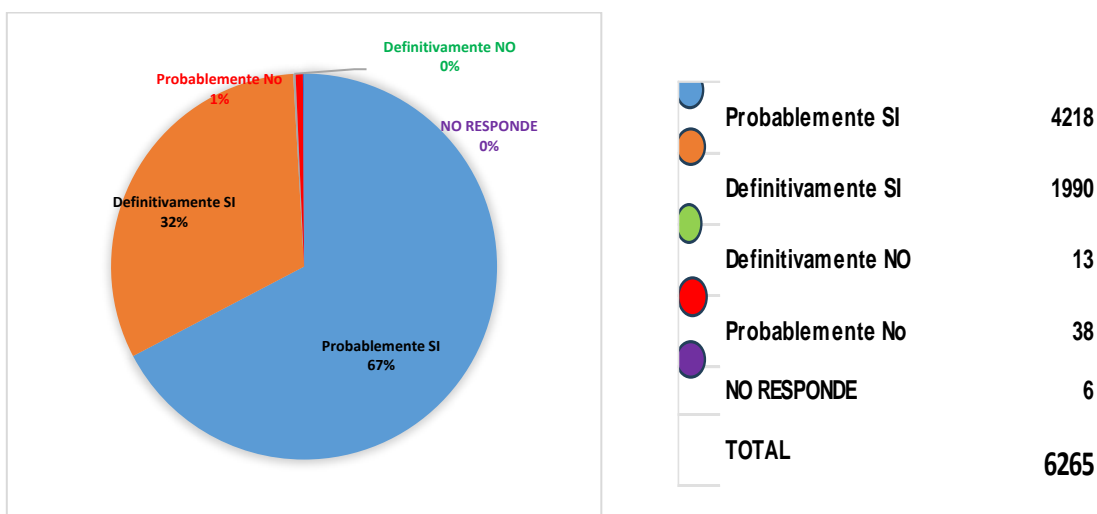
FR-GQ-01-V3

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 67% de los usuarios encuestados manifiestan que probablemente sí recomendarían los servicios de la ESE Departamental "Solución Salud" a sus familiares y amigos, así como también el 32% de los usuarios manifestaron que definitivamente sí recomendarían a sus familiares y amigos las IPS, el 1% de los usuarios manifestaron probablemente no lo recomendarían.

**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)

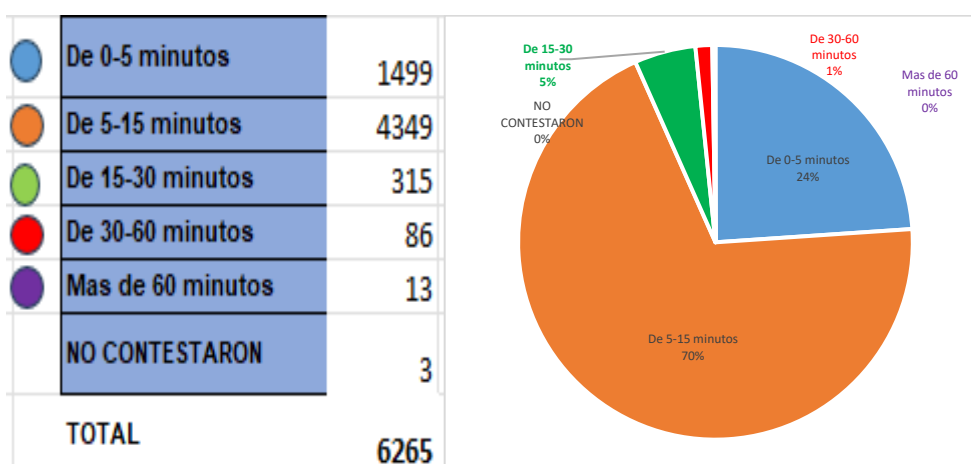
FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

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

**Gráfica 11. ¿Cuánto tiempo usted espera para ser atendido en su cita asignada?**



El 70% de los usuarios encuestados en este periodo indican que les atendieron entre 5 a 15 minutos, el 24% entre 0 a 5 minutos, y el 6% de 15 a 30 minutos y el 5% entre 30 a 60 minutos, y más de 60 minutos con el 1%.

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)

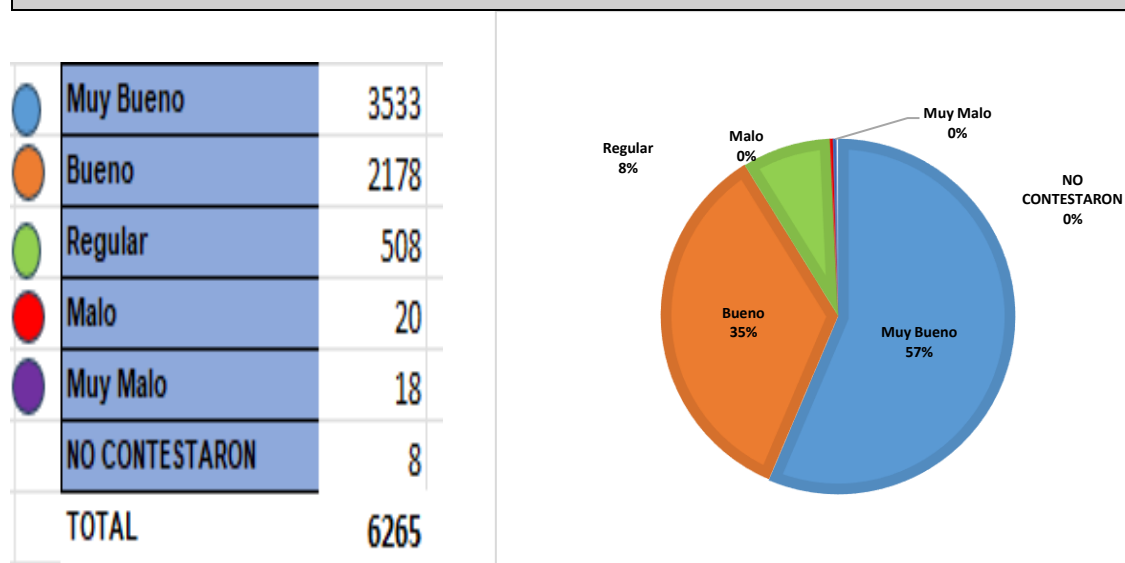
FR-GQ-01-V3

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 57% de los usuarios encuestados indica que recibió Muy buen trato por parte del personal que lo atendió en la ESE "Solución Salud", el 35% que el trato fue Bueno, el 8% manifestaron que su trato fue regular.

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)

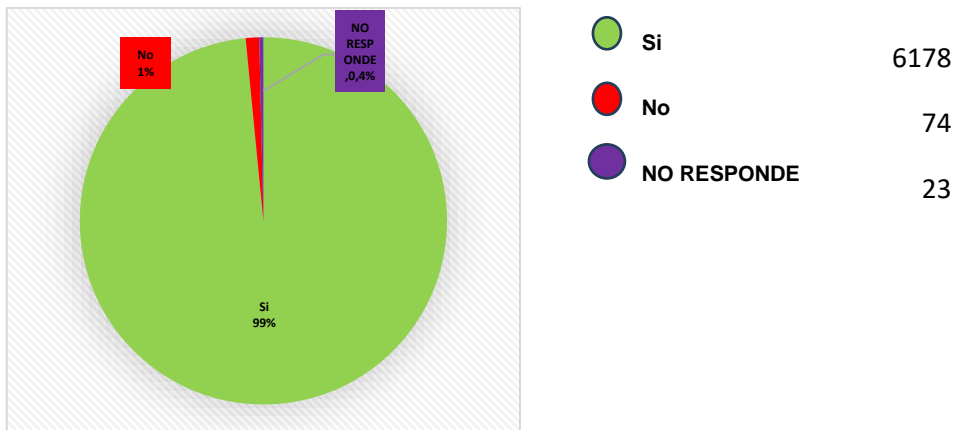
FR-GQ-01-V3

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, no responden el 0.4%.

**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)

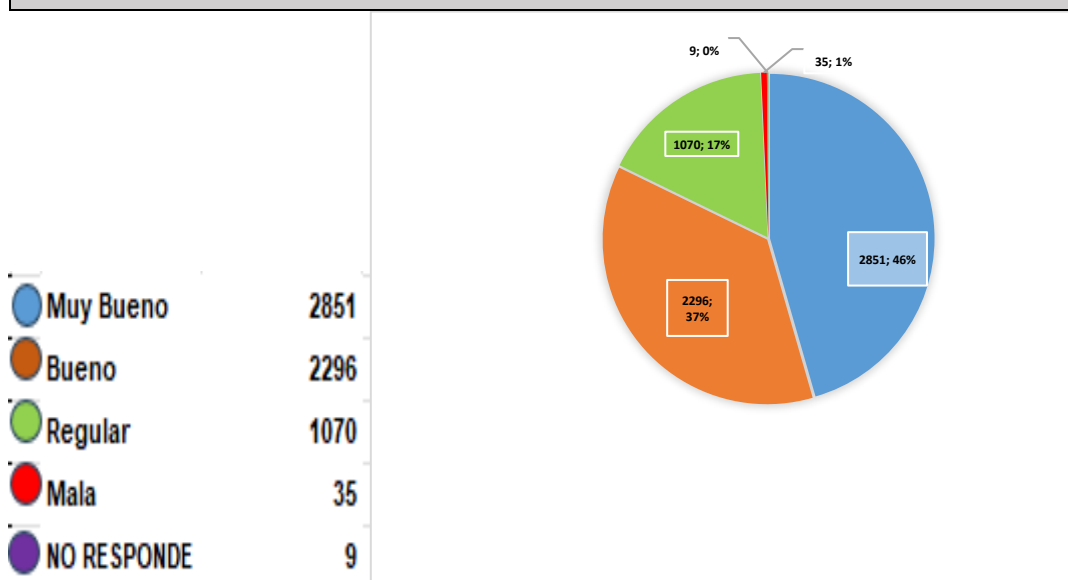
FR-GQ-01-V3

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 46% de los usuarios encuestados indican que las instalaciones de los Hospitales locales se encuentran en buenas condiciones, el 37% de los usuarios respondieron que las instalaciones se encuentran en muy buenas condiciones, el 17% de los usuarios manifiestan que se encuentran en regular estado, con el 1% las califican en malas condiciones.

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

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

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

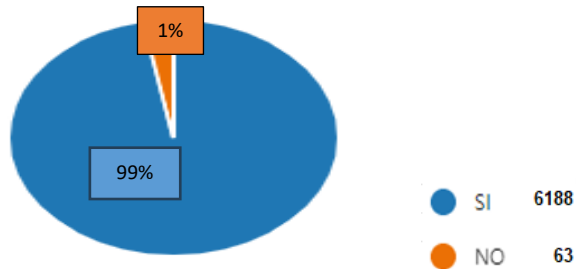
✉ [gerencia@esemeta.gov.co](mailto:gerencia@esemeta.gov.co)

FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

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



El 99% de los usuarios encuestados manifestaron que, si conocen sus Derechos y deberes en salud socializados en los 17 Hospitales Locales de la Empresa Social del departamento del Meta SOLUCION SALUD, y el 1% manifestó no conocer sus Derechos y Deberes.

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



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



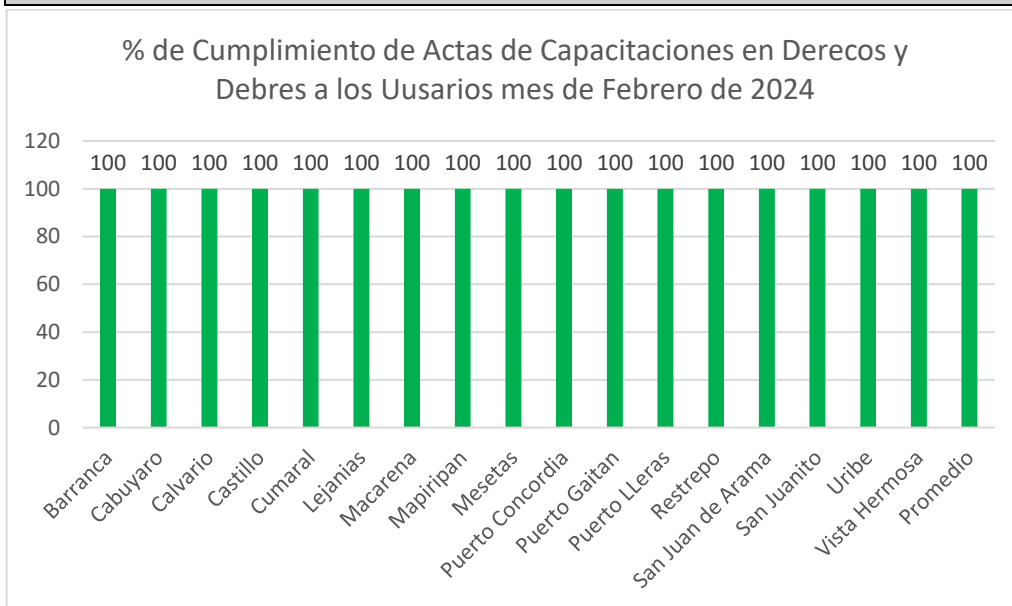
NIT: 822.006.595-1

302.29.

El 99% de los usuarios encuestados conocen los Mecanismos para manifestar sus inquietudes, el 0.2% manifestaron no conocer los mecanismos para interponer las PQRS.

## 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 febrero 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 100% de actas realizadas en el mes de febrero de 2024.

De los usuarios atendidos en el mes de febrero se evidencio una socialización de 1150 usuarios en área de consulta externa.

**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)

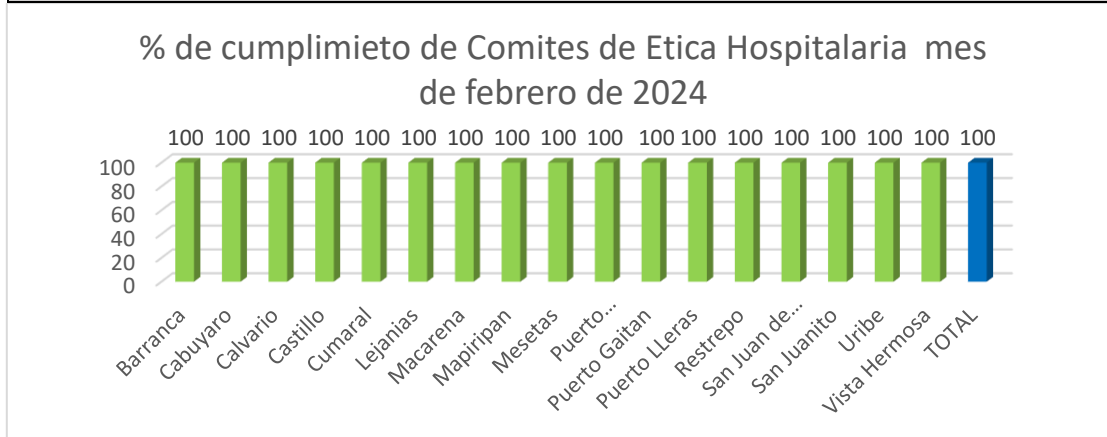
FR-GQ-01-V3

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 febrero 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](http://www.esemeta.gov.co)

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

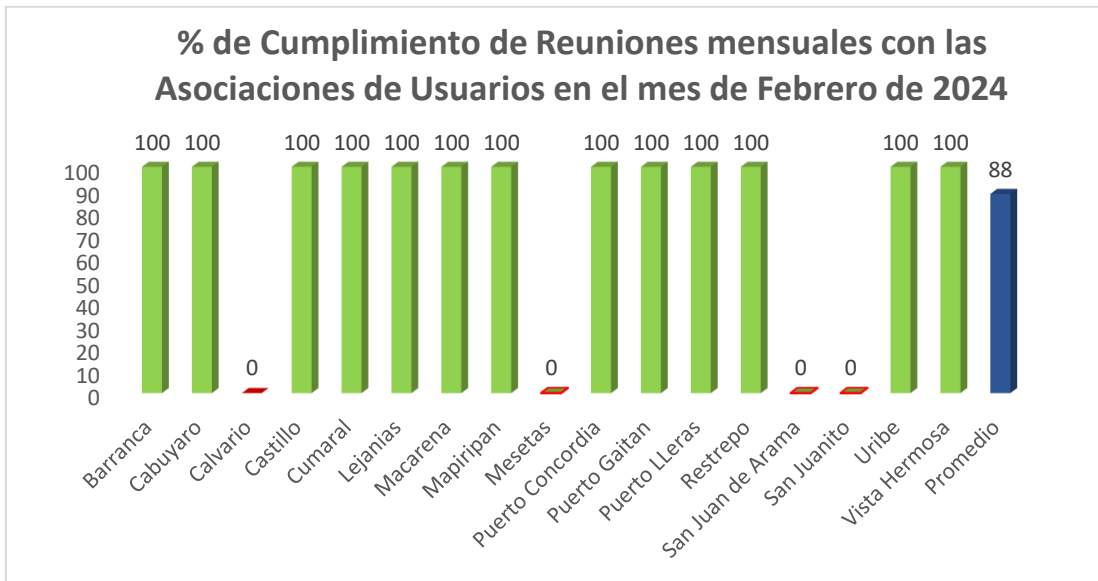
FR-GQ-01-V3

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 febrero 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 Calvario Mesetas y San Juan de Arama y sanjuanito.

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

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

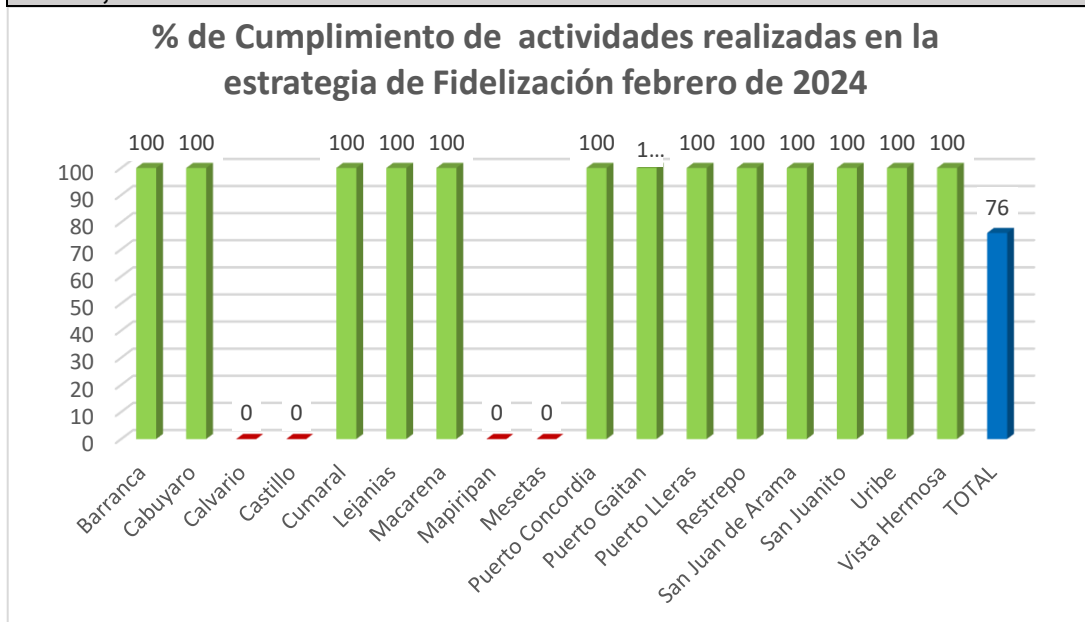
FR-GQ-01-V3

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 febrero de 2024**



Se evidencia un cumplimiento del 76% (13) Hospitales de la ESE "SOLUCION SALUD, implementaron estrategias para Fortalecer la fidelización de los usuarios, como son: Barranca, Cabuyaro, Cumaral, Lejanías, Macarena, Puerto Concordia, Puerto Lleras, Restrepo, San Juan de Arama, Sanjuanito, Uribe y Vista Hermosa.

No programaron actividades de fidelización los Hospital Locales de Calvario, Castillo y Mapiripán y Mesetas.

Con estas estrategias de fidelización realizadas en el mes de febrero se beneficiaron 140 usuarios.

**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

NIT: 822.006.595-1

302.29.

## 5.1 ACTIVIDADES REALIZADAS DE LA ESTRATEGIA DE FIDELIZACIÓN.

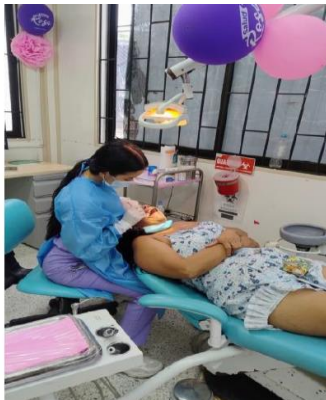
**HOSPITAL LOCAL DE BARRANCA DE UPIA**, en sus estrategias de fidelización está realizando las siguientes actividades:

### ESTRATEGIA 1: "JORNADA ROSA"

Actividad 1.

1 toma de citologías, órdenes para la toma de mamografía, consulta de planificación familiar, vacunación y consulta de detección temprana.

#### Evidencia Fotográfica de la Actividad realizada



**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

NIT: 822.006.595-1

302.29.

Actividad 2.

## ESTRATEGIA # 2 - "BRIGADA SOY GENERACIÓN MAS SONRIENTE"

**Actividad 2.** Aportar desde la primera infancia, en la reducción de los riesgos de presentar enfermedades bucales prevenibles para ser coherentes con la visión del mantenimiento de la salud.

- Mejorar las coberturas de protección específica y su reporte en el sistema de información (RIPS), garantizando el derecho de las personas a tener acciones para mantener su salud bucal y su salud general.
- Aportar a la reducción de las prevalencias y severidad de condiciones como la caries, la enfermedad periodontal e incluso la fluorosis dental.



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

NIT: 822.006.595-1

302.29.

## HOSPITAL LOCAL DE CABUYARO: ESTRATEGIA # 1 “CAPACITACIÓN HOSPITAL LOCAL DE CABUYARO”

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

### Evidencia Fotográfica de la Actividad realizada



## HOSPITAL LOCAL DE CUMARAL:

### ESTRATEGIA: ACTIVIDAD CON MATERNAS RECIEN NACIDO - KIT DE ASEO A RECIEN NACIDO.

Con esta estrategia en sala de espera se socializa a las maternas la importancia de la lactancia materna en los primeros seis meses de vida y el cuidado del recién nacido. Se benefició 1 materna con entrega de Kit -pañales.

### Evidencia Fotográfica de la Actividad realizada



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

NIT: 822.006.595-1

302.29.

**HOSPITAL LOCAL DE LEJANIAS**, cumpliendo con la estrategia de fidelización desarrollo las siguientes actividades: **ESTRATEGIA 1: "SONRISAS DORADAS"**  
**Actividad 1 "POR UNA SONRISA QUE ALEGRE EL ALMA"**.

Esta actividad inicia con una charla educativa enfatizando en la importancia de cuidar su higiene bucal, además se realiza limpieza de higiene oral a los adultos mayores y entrega de kits de higiene oral. Se beneficiaron 243 niños y adultos en la IPS como en las brigadas que se realizan en el municipio de lejanías y sus alrededores.

**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 a maternas post parto - entrega detalle.** Con esta estrategia se visita a las maternas post parto, donde se da una charla de la importancia de la lactancia materna al recién nacido, y se le entrega un detalle por parte del hospital local., se beneficio una marena.

**Evidencia Fotográfica de la Actividad realizada en Hospital de la Macarena.**



**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



NIT: 822.006.595-1

302.29.

**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, 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.

**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

NIT: 822.006.595-1

302.29.

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

**ESTRATEGIA 1: EDUCATIVA -SALUD AUDITIVA- “SOMOS TODO OIDOS”.**

Esta actividad tiene como objetivo recuperar y fidelizar a los usuarios, para que los usuarios conozcan sobre la importancia del cuidado de nuestros oídos

Evidencia Fotográfica de la Actividad realizada



**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](http://www.esemeta.gov.co)

✉ [gerencia@esemeta.gov.co](mailto: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 SAN JUAN DE ARAMA**, cumpliendo con la estrategia de fidelización desarrollo la siguiente actividad: **ESTRATEGIA 1: "EDUCATIVA"**  
**DEMANDA INDUCIDA EN DETECCION DE CANCER.**

**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

NIT: 822.006.595-1

302.29.

Esta estrategia tiene como objetivo realizar una charla educativa en sala de espera con el objetivo de garantizar la continuidad en las acciones de detección temprana del Cáncer.

**Evidencia Fotográfica de la Actividad realizada**



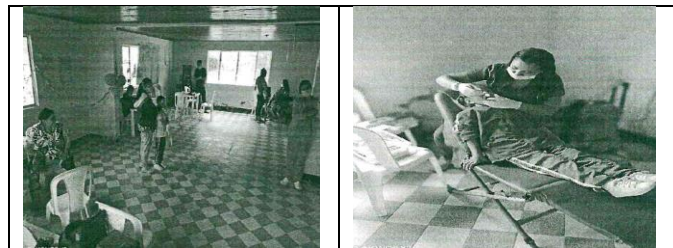
**HOSPITAL LOCAL DE SANJUANITO**, cumpliendo con la estrategia de fidelización desarrollo la siguiente actividad: **ESTRATEGIA 1: "OFERTA DE SERVICIOS"**

Esta estrategia tiene como objetivo ofertar los servicios de odontología debido a la poca demanda.

**ACTIVIDAD 1. CHARLA INFORMATIVA Y EDUCATIVA.**

Esta actividad se realizó en la Vereda el tablón, donde se exalta la importancia de asistir a los controles odontológicos oportunos, con el fin de minimizar eventos negativos sobre la salud oral.

**Evidencia Fotográfica de la Actividad realizada**



**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

NIT: 822.006.595-1

302.29.

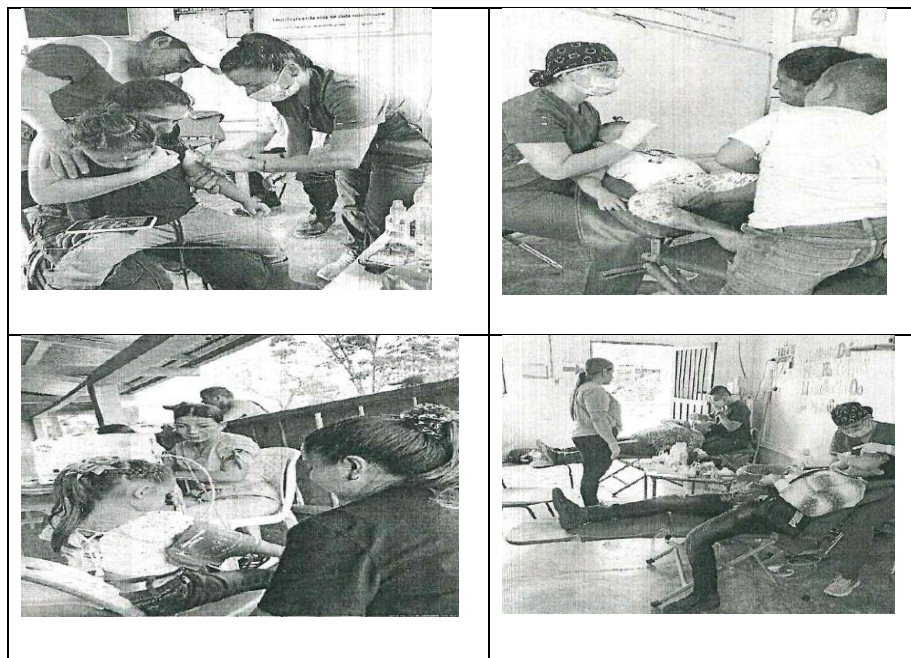
**HOSPITAL LOCAL DE URIBE**, cumpliendo con la estrategia de fidelización desarrollo la siguiente actividad: **ESTRATEGIA 1: "GRAN JORNADA DE APOYO AL DESARROLLO"**

**ACTIVIDAD 1 JORNADA DE SALUD DXTRAMURAL EN ÑAS VEREDAS MAS ALEJADAS DEL CASOCO URBANO.**

Esta estrategia se realizó el 24 de febrero en la Vereda Puerto Crevaux, donde se prestaron servicios de odontología, toma de citología, crecimiento, planificación familiar y vacunación

Esta actividad se contó con el apoyo de la Alcaldía Municipal y el Puesto de Atención de la Julia, donde se beneficiaron más de 30 usuarios.

**Evidencia Fotográfica de la Actividad realizada en el PS de la Julia Vda Crevaux.**



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

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

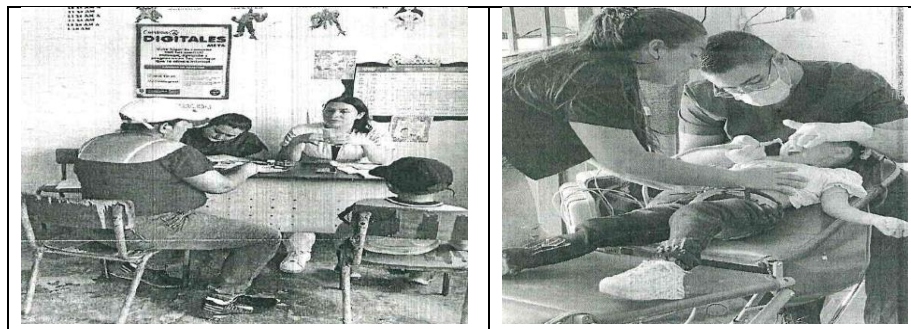
🌐 [www.esemeta.gov.co](http://www.esemeta.gov.co)

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

FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.



**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 más 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.



Evidencia Fotográfica de la Actividad realizada

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

NIT: 822.006.595-1

302.29.

## 6. ACCIONES DE MEJORA:

### MEJORAS PARA PQRS

- Adherencia al procedimiento y trámite de las PQRS, para mantener la satisfacción del usuario.
- Seguimiento y control de las PQRS, para que sean resueltas oportunamente de acuerdo con los nuevos plazos máximos establecidos por la normatividad vigente, teniendo en cuenta el tipo y riesgo que representa para el usuario.

### MEJORAS PARA SATISFACCION DEL USUARIO.

- El hospital local de Puerto Gaitán arroja resultados por debajo de los estándares de calidad, la causa por trato deshumanizados del personal y por falta de accesibilidad en la asignación de citas de consulta externa, por lo que se requiere implementar acciones correctivas para mejorar la satisfacción de los usuarios. (Plan de Mejoramiento).
- Seguimiento y cumplimiento de la encuesta de satisfacción virtual.
- Cumplimiento aleatorio de aplicación de la encuesta a los usuarios por servicio recibido. (cada tres usuarios atendidos se deben encuestar).

### MEJORAS PARA EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA.

- Que los comités de los hospitales locales deben establecer planes de trabajo adecuados, analizar, proponer soluciones de mejora a los procesos y hacer seguimiento.
- Que los comités deben constituir un trabajo en equipo que genere mayor impacto en los resultados esperados.

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

NIT: 822.006.595-1

302.29.

## 7. ACCIONES

- Cumplir oportunamente con los informes mensuales del área de Atención al usuario de los Hospitales Locales.
- Hacer seguimiento, para que los directores y líderes de Atención al Usuario, realicen la recepción, trámite y respuesta oportuna a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados por los usuarios.
- Promover actividades de sensibilización en el campo de los derechos y deberes en salud de los usuarios.
- Hacer seguimiento para que se aplique periódicamente en todos los servicios de los hospitales locales la encuesta de satisfacción virtual, teniendo en cuenta una muestra representativa.
- Contar con unas estrategias para la atención en salud humanizada
- Capacitar a los Líderes de las áreas de atención al usuario.

**MARY PEREZ RODRIGUEZ**  
SERVICIO AL CIUDADANO

**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