



NIT: 822.006.595-1

Villavicencio, de JUNIO de 2023

Doctor  
**JORGE HERNAN MOJICA MOLINARES**  
Gerente  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META.  
"SOLUCION SALUD"

***ASUNTO: INFORME MES DE JUNIO DE 2023***

Por medio de la presente me permito allegar informe correspondiente al área de Servicio al Ciudadano, con relación a PQRS, satisfacción del usuario.

**JUSTIFICACIÓN DEL SEGUIMIENTO/ INFORME**

Realizar seguimiento y análisis de los resultados obtenidos de las PQRS radicadas, según consolidado de peticiones del área Servicio al Ciudadano, de la Subgerencia Asistencial.



NIT: 822.006.595-1

## INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS– PQRS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE JUNIO DE 2023

### SERVICIO AL CIUDADANO

## INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS– PQRS y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE JUNIO DE 2023

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. V4 Correspondencia Institucional

HACEMOS  
**GRANDE**  
AL **META**



NIT: 822.006.595-1

## 1. OBJETIVOS

Analizar las encuestas de satisfacción y las PQRS del período y presentar informe mensual de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios de los Centros de Atención pertenecientes a la ESE "Solución salud, evidenciando características por las cuales los usuarios registran sus requerimientos y precisar acciones que permita el mejoramiento de la gestión.

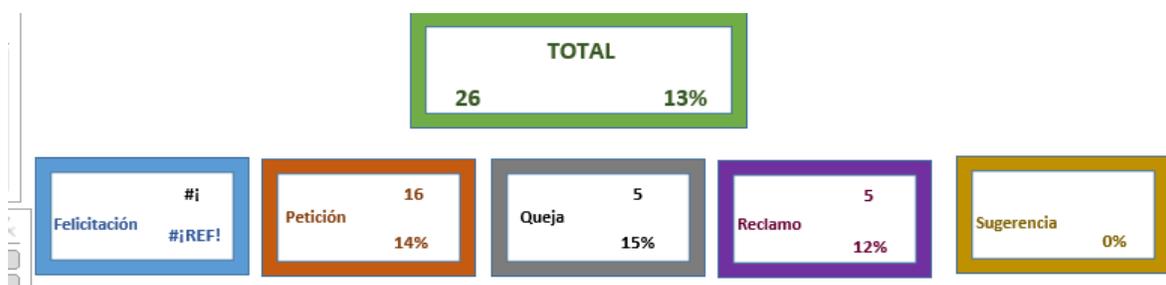
## 2. ALCANCE DEL INFORME

El presente informe contiene información estadística de, quejas, reclamos sugerencias, felicitaciones recibidas durante el mes de JUNIO del año 2023, tomando como fuente de información las matrices de quejas, sugerencias, felicitaciones del Proceso de Atención al usuario, además de las encuestas de satisfacción y las solicitudes de información que ingresan por ventanilla única y correo electrónico de la ESE "Solución salud".

## 3. QUEJAS Y RECLAMOS

### 3.1 Tipos de requerimiento

Los requerimientos tramitados en el mes de JUNIO de 2023 pertenecen a los siguientes tipos, peticiones con 14% (16), Reclamos y quejas al 27% (10), la cantidad recibida de cada uno se evidencia en la Tabla 1 así:



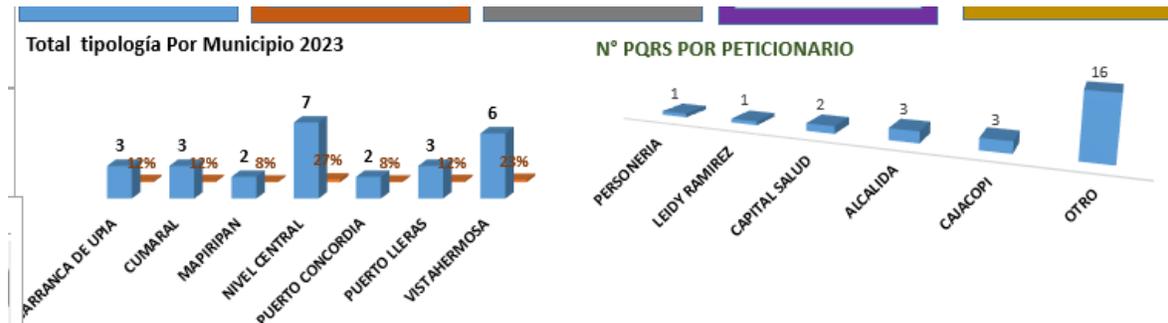
Durante el mes de JUNIO 2023, se presentaron 26 PQRS en los diferentes centros de atención de la ESE Departamental "Solución Salud" de las cuales se evidencio

NIT: 822.006.595-1

que las peticiones debido a la solicitud de Historia clínica, atención no adecuada, de demora de la atención.

### Detalle de la tipificación

A continuación se presenta la información de PQRS recepcionadas durante el mes de JUNIO en los diferentes canales de atención, siendo la queja escrita el más utilizado con el 11% con 12 quejas, el buzón con el 5% con 10 reclamos, el correo electrónico con el 2% con 3 el Buzón de sugerencia se ubicó en las salas de espera de los diferentes centros de atención de la ESE Departamental.



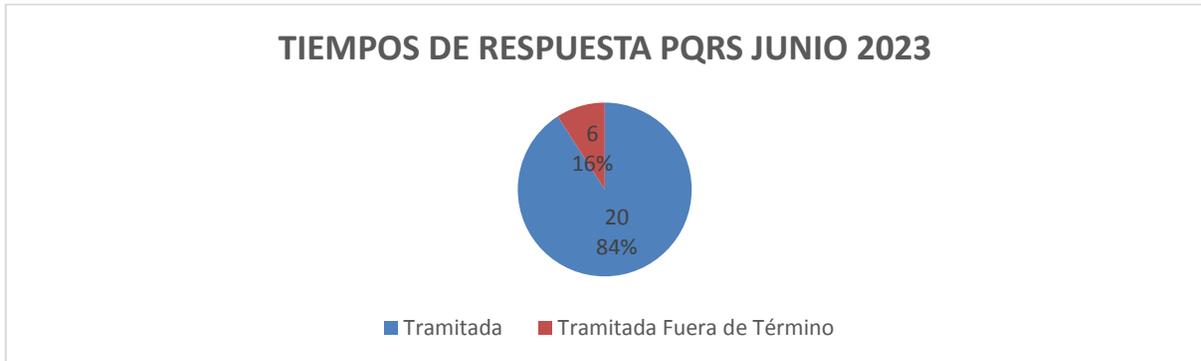
### TOTAL DE PQRS POR CENTROS DE ATENCIÓN

En el mes de JUNIO se tramitaron un total de 26 PQRS, siendo NIVELCENTRAL el que más requerimientos recibe con un 247%, seguido VISTAHERMNOSA con el 26%.

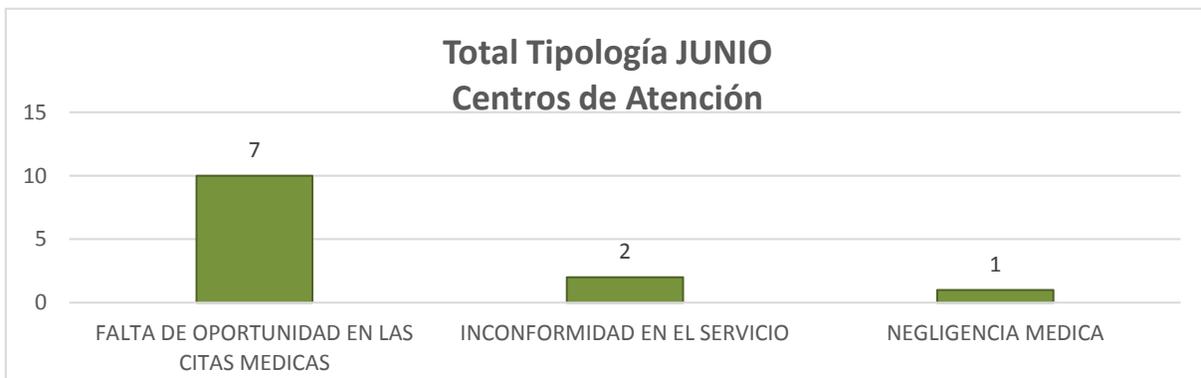
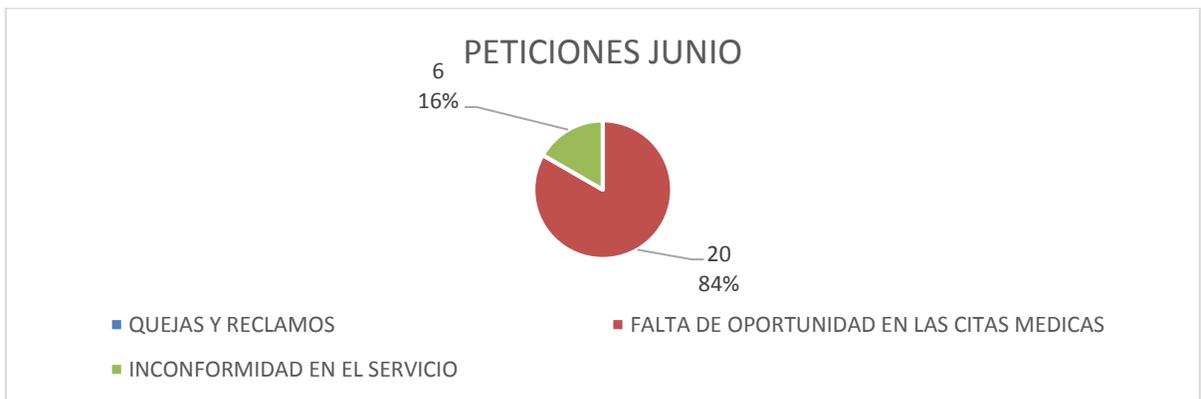
Las PQRS atendidas por cada una de las diferentes entidades, las que más reportaron PQRS son en primer lugar por persona natural con 84%% por Otros entidades 16%.

### 3.1 TIEMPOS DE RESPUESTA PQRS

NIT: 822.006.595-1



### 3.2 % DE PRINCIPALES CONCEPTOS DE LAS PQRS:



NIT: 822.006.595-1

Del total de las quejas y reclamos de los usuarios, el 84%, indico que se debe mejorar la oportunidad y cumplimiento de asignación de citas, el 16% inconformidad con los servicios prestados.

#### 4 NIVEL DE SATISFACCION.

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



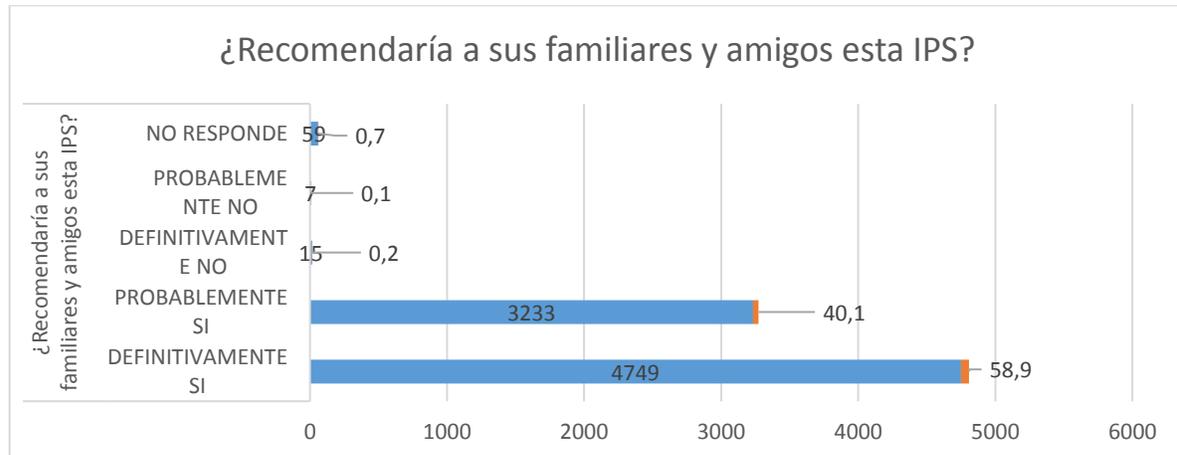
El 51.4% de los usuarios encuestados respondieron que es muy bueno los servicios, el 47.2% de los usuarios encuestado manifestaron que es bueno el servicio prestado, el 1.1% manifestaron que el servicio prestado es regular, 0.0% manifestaron que el servicio prestado es muy malo y el 0.2% no respondieron. En los 17 Centros de Atención adscritos a la ESE Departamental "Solución Salud",

Se evidencia que para el mes de JUNIO mejoro notablemente la Satisfacción de los usuarios

Se incumplimiento por parte de 2 Centros de Atención de la ESE Departamental "Solución salud" en la entrega de la información Mapiripan y la Julia.

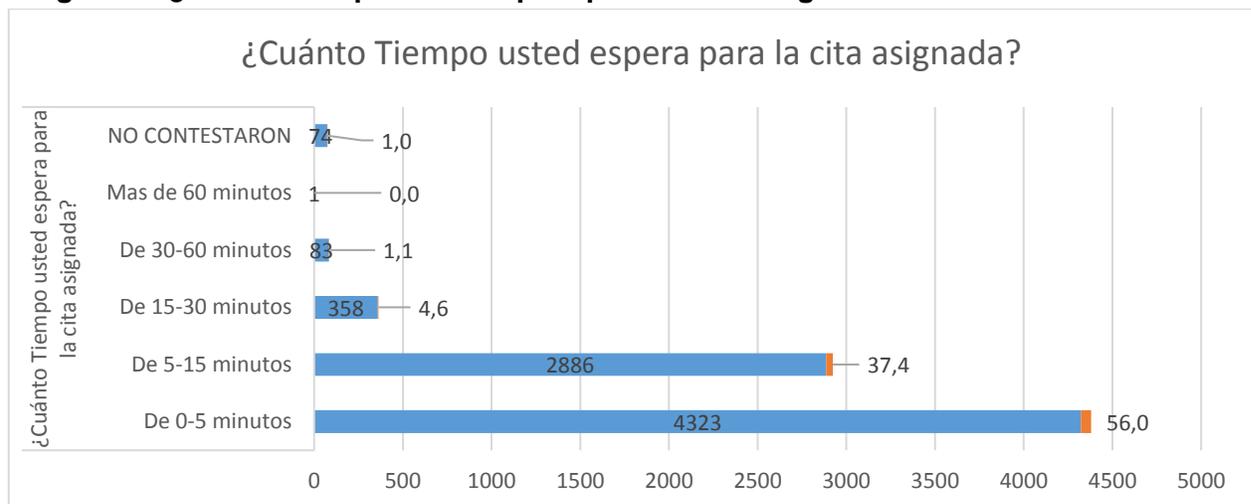
NIT: 822.006.595-1

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



El 58.9% de los usuarios encuestados manifiestan que definitivamente si recomendarían los servicios de la ESE Departamental "Solución Salud" a sus familiares y amigos, el 40.1% manifestaron que probablemente si recomendarían los servicios de la ESE Departamental "Solución Salud, el 0.2% manifestaron que definitivamente no recomendarían los servicios de la ESE Departamental "Solución Salud, el 0.1% manifestaron que probablemente no recomendarían los servicios de la ESE Departamental "Solución Salud y 0.7% no respondieron.

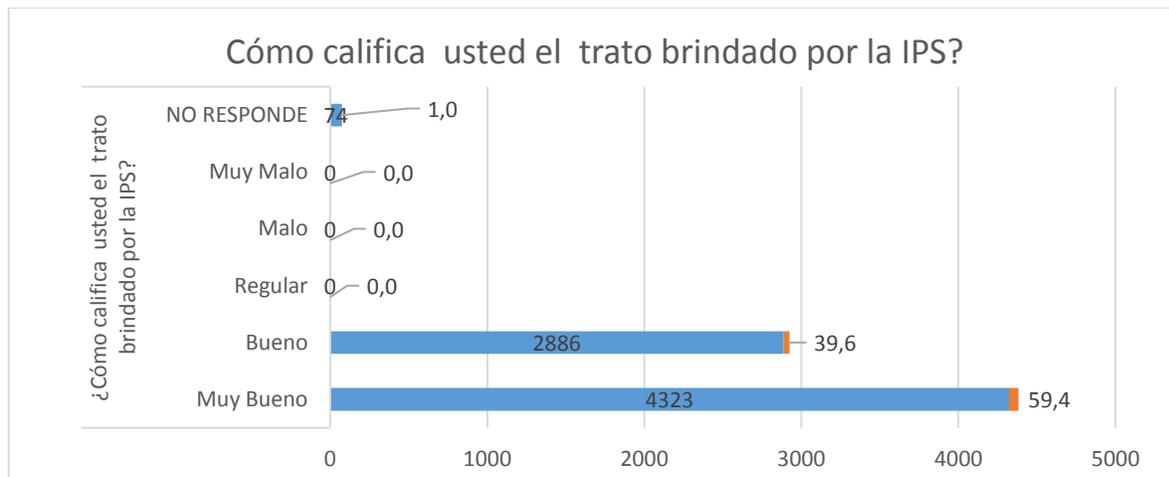
## Pregunta 3 ¿Cuánto tiempo usted espera para su cita asignada?



NIT: 822.006.595-1

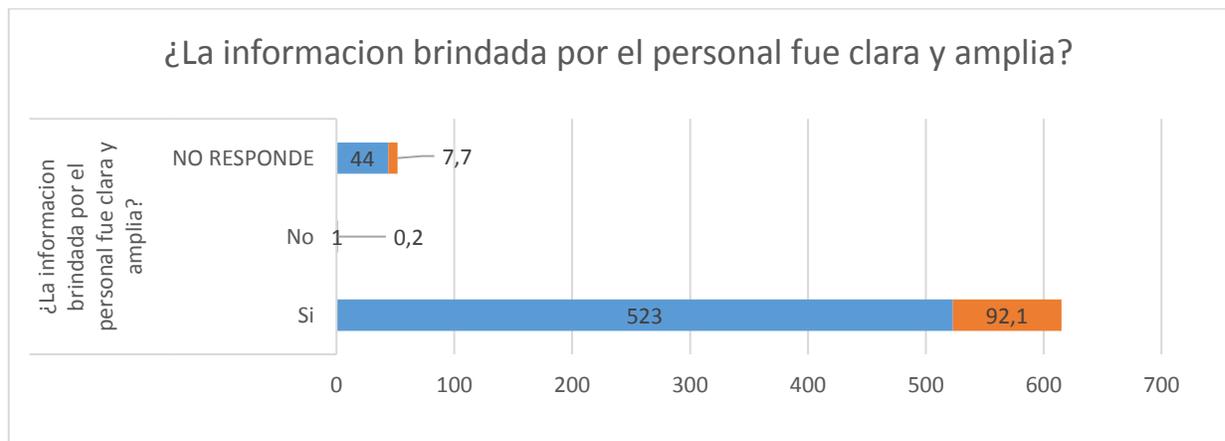
El 56.0% de los usuarios encuestados en este periodo indican que les atendieron entre 0 a 5 minutos, el 37.4% entre 5 a 15 minutos, el 4.6 % de 15 a 30 minutos, el 1.1% de 30 a 60 minutos el 0% más de 60 minutos y el 1% no contestaron.

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



El 759.4% de los usuarios encuestados indica que recibió muy buena atención por parte de personal asistencial y administrativo de la ESE "Solución Salud", el 39.6% que la atención por el personal de la ESE "Solución salud" es buena, el 0% es regular, el 0.0% que mala la atención, el 0.0% es muy mala la atención y 1.0% no responde.

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

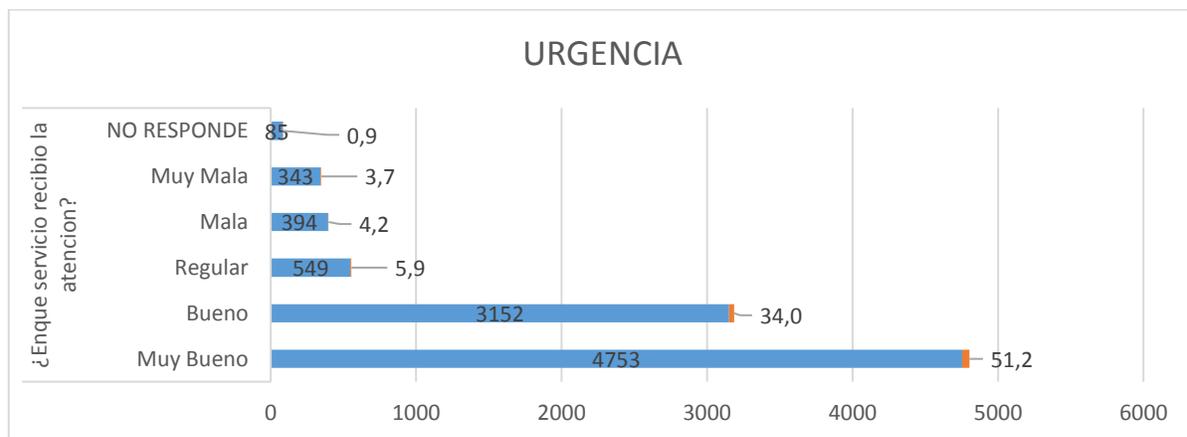


NIT: 822.006.595-1

El 92.1% de los ciudadanos encuestados indica, que la información brindada por el personal que los atendió si fue clara y amplia, y el 0.6% manifestaron que la información no fue clara. y el 7.7% no respondieron

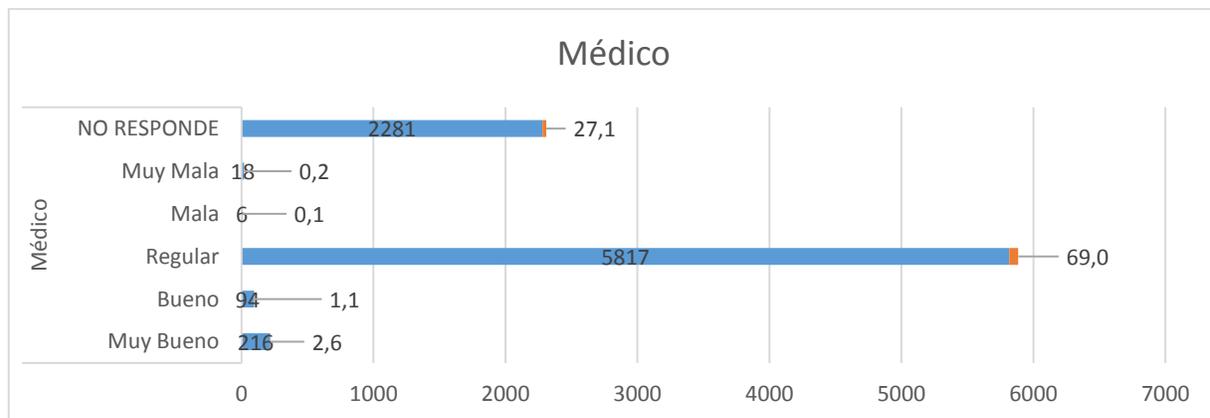
## Pregunta 6 ¿En qué servicio recibió la atención?

### URGENCIAS



El 51.2% de los usuarios encuestados en el área de urgencias manifiestan que la atención muy buena, el 34.0% de los usuarios encuestados manifestaron que la atención en el servicio es buena, el 5.9% de los usuarios encuestados manifiestan que el servicio es regular,, el 4.2 % mala, 3.7% muy mala y el 0.9% no respondieron.

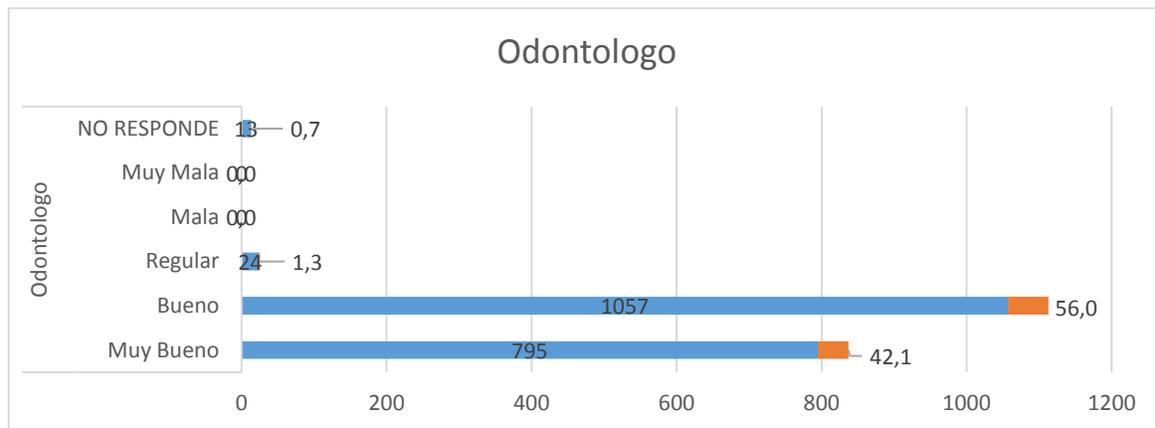
### CONSULTA MÉDICA



NIT: 822.006.595-1

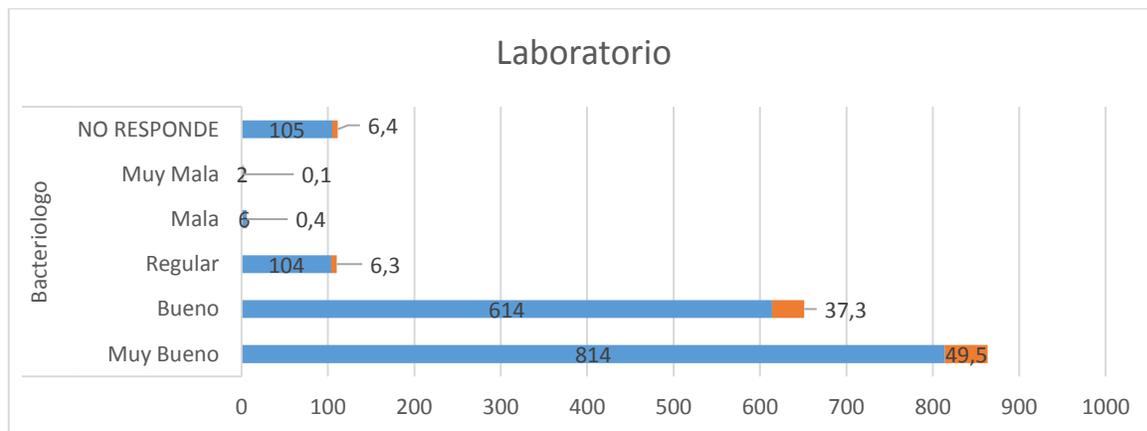
El 2.6% de los usuarios manifestado que la atención de consulta médica es muy buena, el 1.1% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio de consulta médica es buena, el 69.0% regular, el 0.1% mala, el 0.2% muy mal y el 27.1% no respondieron

## ODONTOLOGIA



El 42.1% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio de odontología es muy buena, los usuarios encuestados manifestaron en un 56.0% que el servicio de odontología es buena, el 1.3% manifestaron que el servicio es regular, el 0% atención es mala, el 0% atención es muy mala y el 0.7% no respondieron

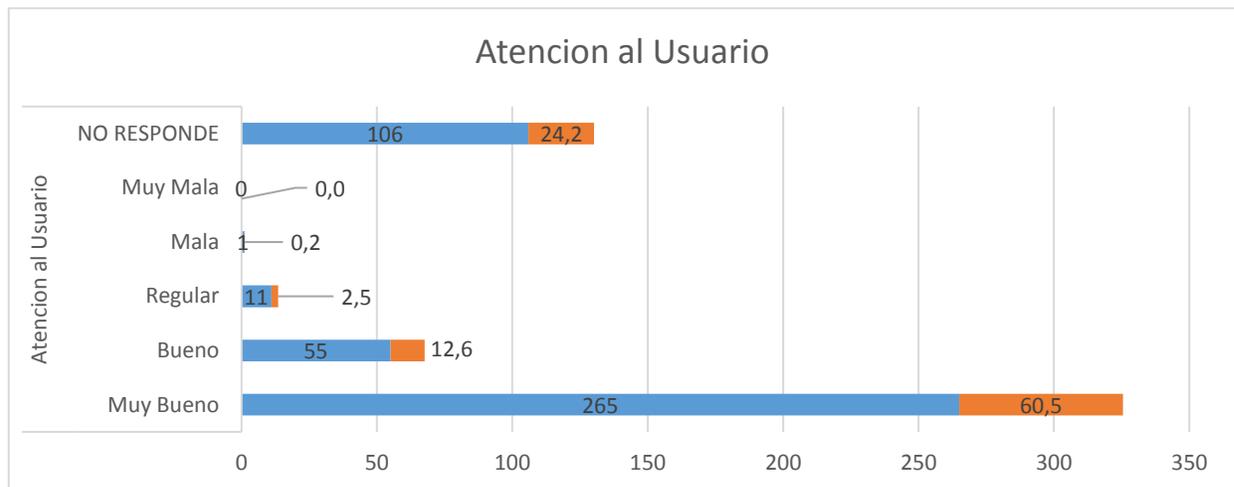
## LABORATORIO



NIT: 822.006.595-1

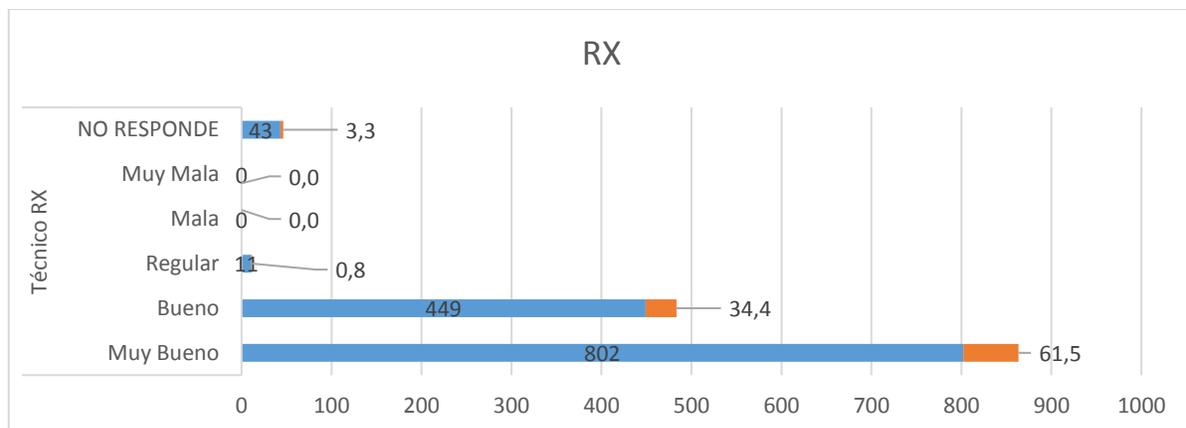
El 49.5% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio de Laboratorio es muy buena, el 37.3% manifestaron que el servicio de laboratorio es buena, el 6.3% manifestaron que es regular, el 0.4% manifestaron que es mala, el 0.1% manifestaron que es muy mala y el 6.4% no respondieron.

## PYP



El 60.5% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio de Promoción y prevención es muy buena, el 12.6% de los usuarios manifestado que la atención es buena, el 2.5% manifestaron que es regular, el 0.2% que es mala, el 0.0% que es muy mala y el 24.2% no respondieron.

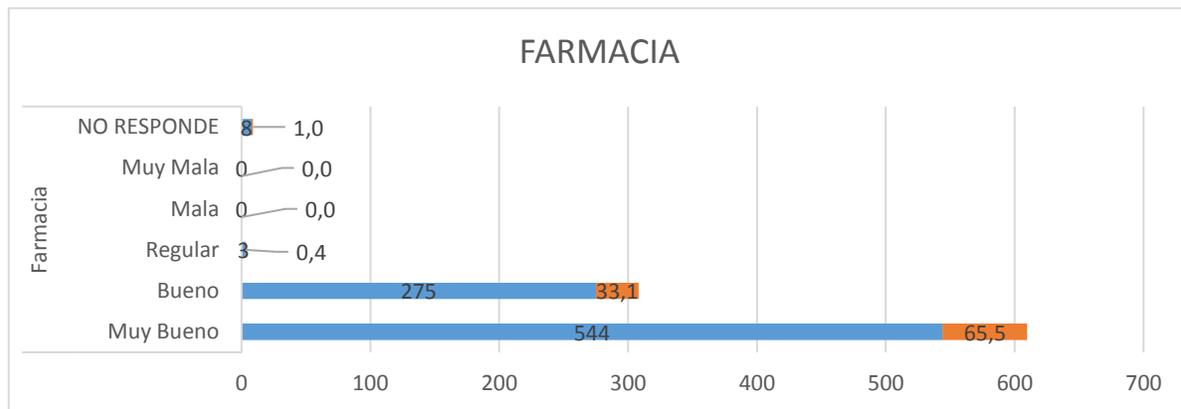
## RX



NIT: 822.006.595-1

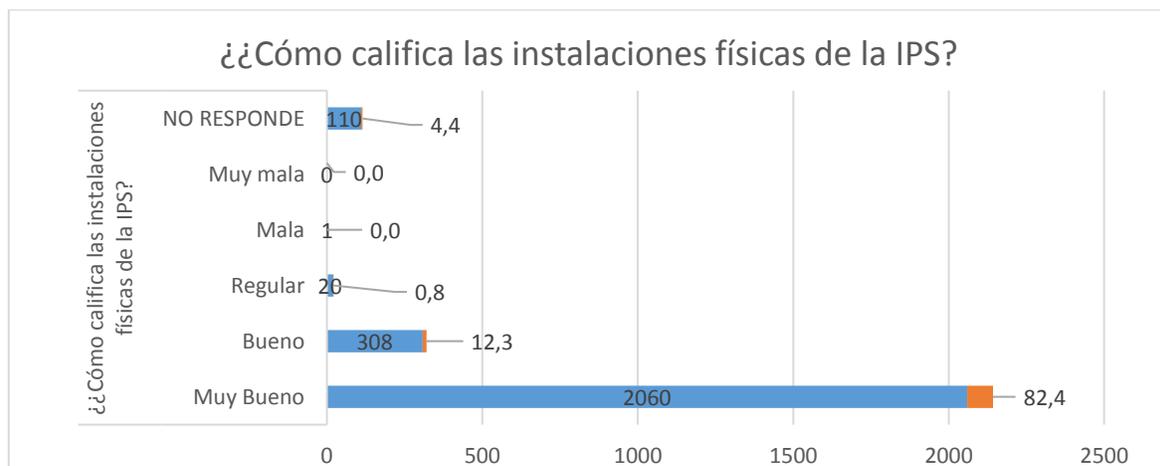
El 61.5% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio de Rayos X es muy buena, el 34.4% de los usuarios manifestado que la atención es buena, el 0.8% que el servicio es regular, el 0% manifestaron muy mala, el 0% manifestaron muy mal y 3.3% no contestaran.

## FARMACIA



El 65.5% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio en Farmacia es muy buena, el 33.1% de los usuarios manifestado que la atención es buena, el 0.4% que el servicio es regular, el 0% manifestaron que es mala, el 0% manifestaron que es muy mal y el 1.0% no responden.

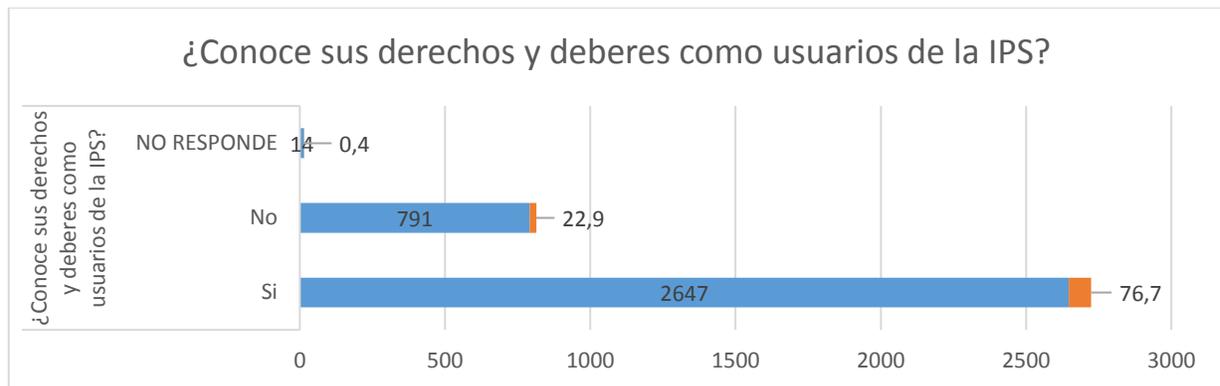
## ¿¿Cómo califica las instalaciones físicas de la IPS



NIT: 822.006.595-1

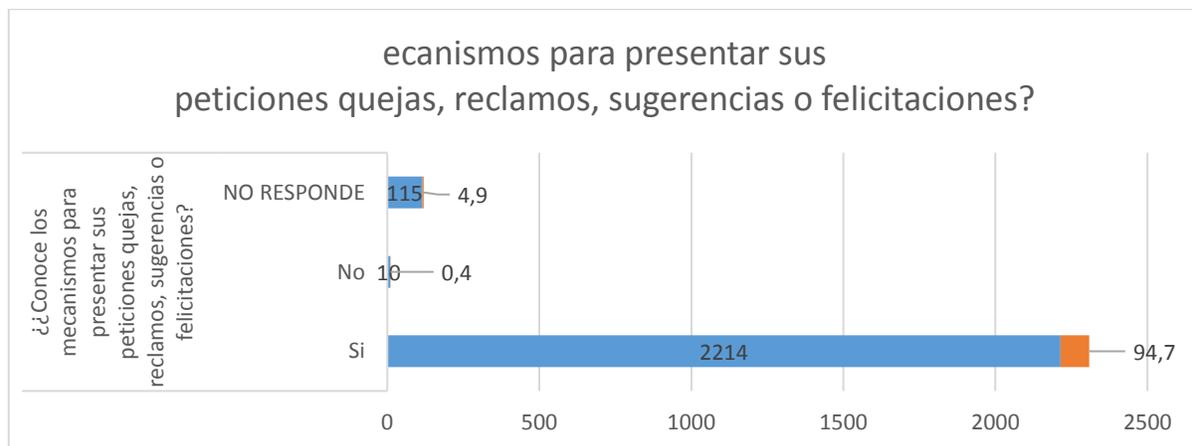
El 82.4% de los usuarios encuestados indican que se encuentran en muy buen estado las instalaciones, el 12.3 % de los usuarios indicar que se encuentra en buen estado, el 0.8% manifestaron que es regular, el 0.0% manifestaron que es mala, el 4.4% no responde.

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



El 76.7% de los ciudadanos encuestados manifestaron que si conocen los Derechos y deberes en salud socializados en los Centros de Atención y el 22.9% manifestó no conocer sus Derechos y Deberes y el 0.4% no respondieron.

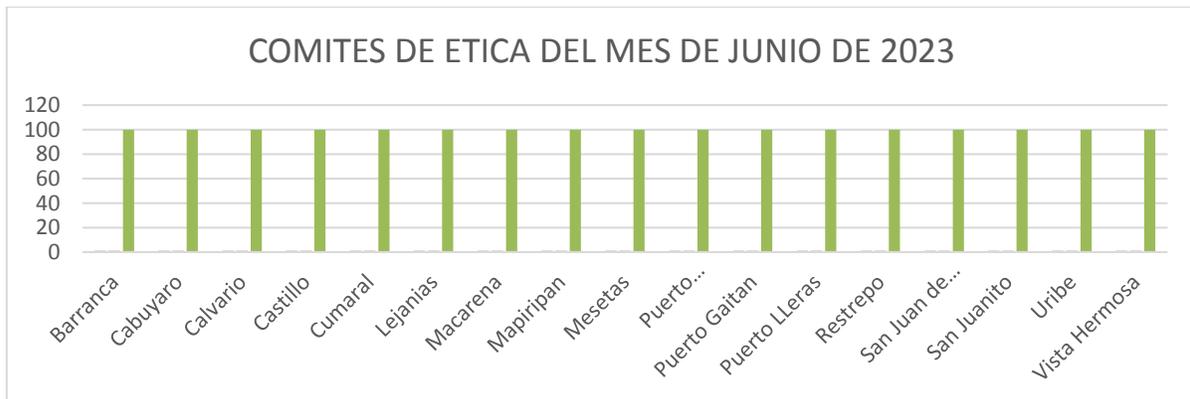
## 2.6. ¿Conoce los mecanismos para presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones ante la IPS?



El 94.7% de los ciudadanos encuestados conocen los Mecanismos para manifestar sus inquietudes, el 0.4% no conocen los Mecanismos para manifestar sus inquietudes y el 4.9 no respondieron.

NIT: 822.006.595-1

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



Del informe del seguimiento realizado a los Comités de Ética Hospitalaria de los Centros de Atención, se evidenció un cumplimiento del 100% (17) actas de comité para el mes de JUNIO.

### 2. ASOCIACIONES DE USUARIOS:

Se observa un cumplimiento del 92% de reuniones mensuales con la asociación de usuarios en los Centros de Atención de la ESE "Solución Salud", no cumplieron con la convocatoria mensual del mes de JUNIO los centros de atención Mesetas, Puerto Gaitán, mesetas, san Juanito y Uribe por lo que se requiere que estos centro de atención realicen una convocatoria amplia con los usuarios para lograr la participación en estos Centros de Atención.

### 3. ESTRATEGIAS DE FIDELIZACION

Los Centros de Atención que programaron estrategias de Fidelización para el mes de JUNIO cumplieron con el 92% de actividades de la estrategia de Fidelización, beneficiando a 217 en entrega de Kits y obsequios a menores de edad maternas de los Centros de atención

No enviaron programación de estrategias de Fidelización los Centros de Atención Mesetas, Puerto Gaitán, San Juan de Arama y San Juanito.

NIT: 822.006.595-1

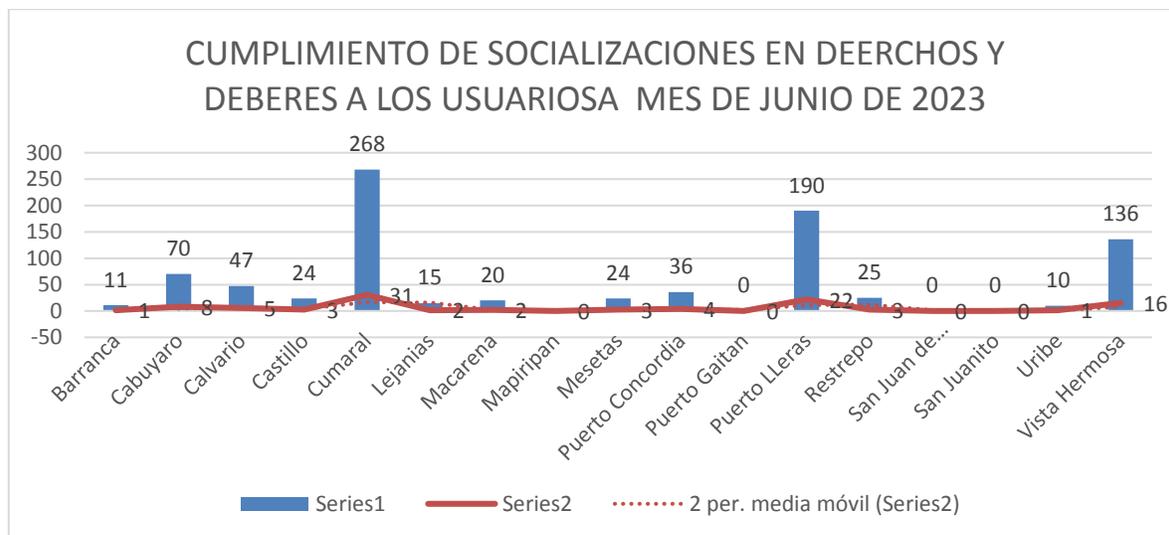
### Evidencias de Actividades de Fidelización:



NIT: 822.006.595-1

#### 4. SOCIALIZACION EN DERECHOS Y DEBERES A LOS USUARIOS

Los Centros de Atención de la ESE "Solución Salud" que programaron capacitaciones a los usuarios en derechos y deberes alcanzan un 68% de cumplimiento. En los Centros de Atención de Barranca, Castillo, Lejanías, Mesetas, Restrepo, San Juan de Arama, San Juanito, y Uribe. No evidencio ninguna Socialización en Derechos y deberes a los usuarios del mes de JUNIO.



Se dio cumplimiento 789 usuarios socializados de los cuales se puede evidenciar que el que con el mayor porcentaje de usuarios socializados fue el centro de atención de Cumaryl alcanzado 268, seguido del centro de Atención de Puerto lleras con un 190% de usuarios socializados, y el Centro de atención de Vista Hermosa con 136.

Los demás Centros arrojaron menores porcentajes por los cuales se requiere mejor el porcentaje de cumplimiento.

#### 5. ACCIONES DE MEJORA:

- Seguimiento a la oportunidad de respuestas a las PQRS.
- Mejorar el cumplimiento de capacitaciones y socializaciones diarias a los usuarios con evidencias fotográficas y listados de asistencia.
- Cumplimiento del reporte mensual que sea oportuno.
- Mejorar la oportunidad de citas médicas en los 17 centros de Atención

NIT: 822.006.595-1

- Capacitar al grupo del área de atención al ciudadano para que su compromiso sea más efectivo en lo relacionado con toda el área.
- Este informe de Junio de 2023 será socializado con los Directores y personal del área de atención al usuario, de los 17 centros, con el fin de hacer los respectivos planes de mejoramiento.

MARY IDALI PEREZ RODRIGUEZ  
Servicio al Ciudadano

Vo.Bo. LUZ MARIA CARREÑO LEON  
SUBGERENTE ASISTENCIAL