



NIT: 822.006.595-1

302.29.

Villavicencio, noviembre de 2023.

Doctor

**JORGE HERNAN MOJICA MOLINARES**

Gerente

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

### **ASUNTO: INFORME MES DE NOVIEMBRE 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](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 DE NOVIEMBRE 2023

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

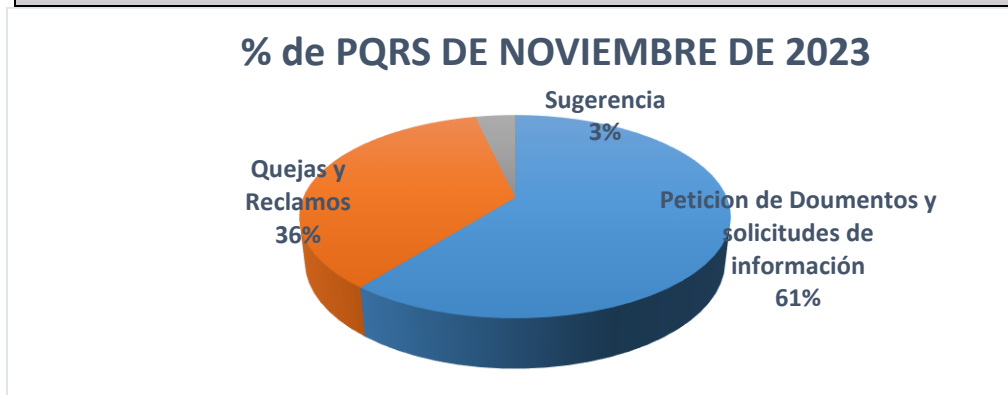


Tabla 1. Número y porcentaje de quejas, reclamos, consultas y solicitudes de información recibidas en el mes de noviembre de 2023

PQRS NOVIEMBRE DE 2023	CANTIDAD	%
Peticiones de documentos y solicitudes de Información	17	61
Quejas y Reclamos	10	36
Sugerencias	1	3.5
TOTAL	28	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 30 de noviembre de 2023 se puede observar en la gráfica No. 1. De los 28 tramites registrados

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

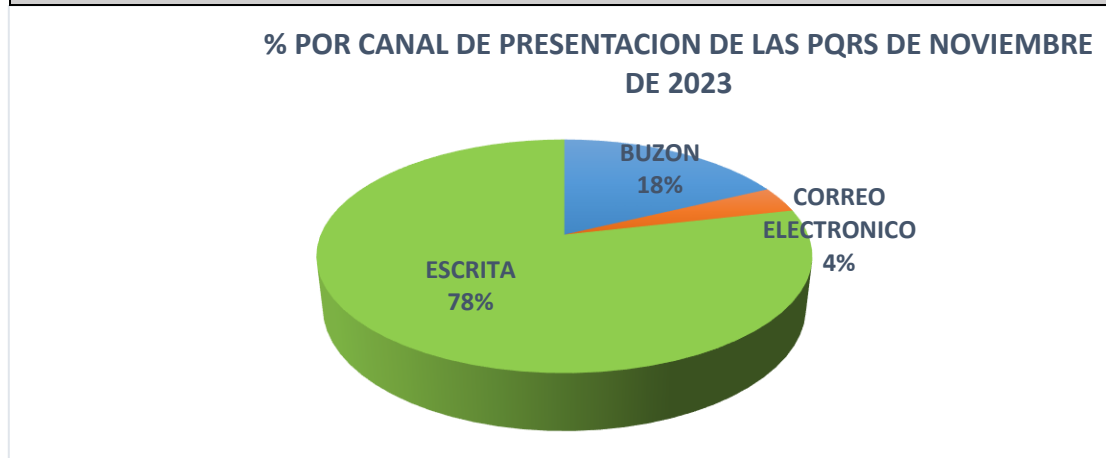
NIT: 822.006.595-1

302.29.

el 61% correspondieron a Petición, es decir 17 solicitudes de documentos como Historia clínica y solicitudes de información, y las quejas y reclamos con el 36% que equivalen a 10 radicados y el 3.5% a sugerencias de los usuarios.

### 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 noviembre de 2023



CANAL DE PRESENTACION PQR	CATIDAD	%
BUZON	5	18
CORREO ELECTRONICO	1	4
ESCRITA	22	78
Total	28	100

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

FR-GQ-01-V3



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

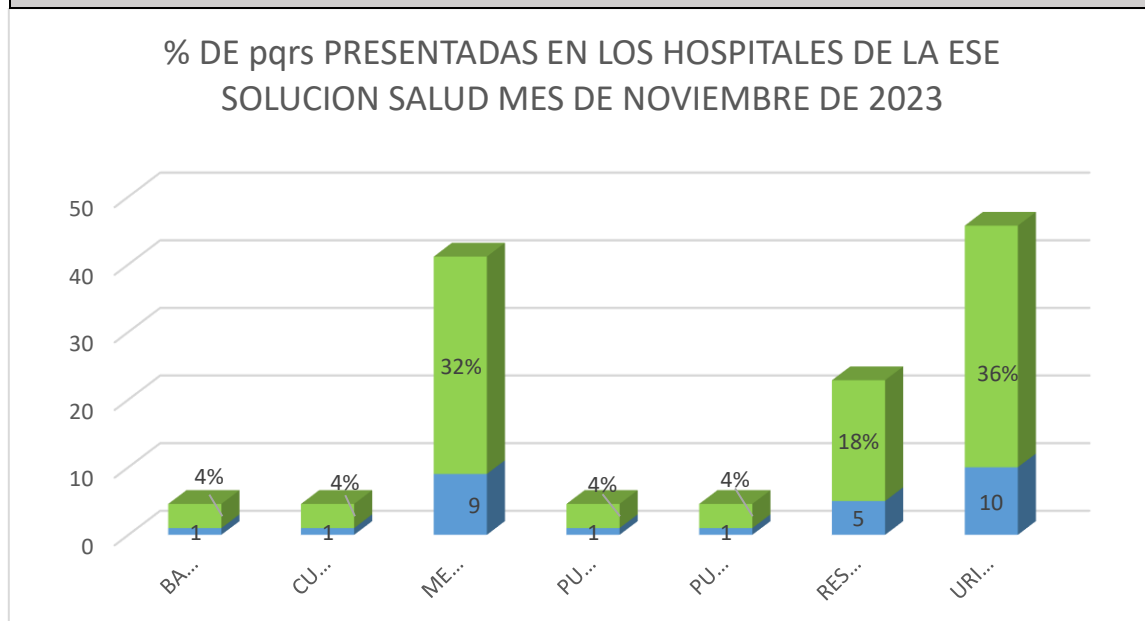
NIT: 822.006.595-1

302.29.

Con un total de 28 requerimientos, las PQRS atendidas, por los diferentes canales durante el periodo de noviembre de 2023, el medio más utilizado fue de forma escrita ventanilla única con el 78%, en segundo lugar, por buzón de sugerencias, con el 18%, seguido del correo electrónico con el 4%.

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

Gráfica 3. Porcentaje de quejas, reclamos, consultas y solicitudes de información recibidas por los diferentes Hospitales de la ESE Solución salud en el mes de noviembre 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 Uribe con el 36%, seguido del Hospital Local de Mesetas con el 32%, el Hospital de Restrepo reporto un 18% y los Hospitales de Barranca de Upia, Cumaral Puerto concordia y Puerto Gaitán reportaron en un 4%, Los demás

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

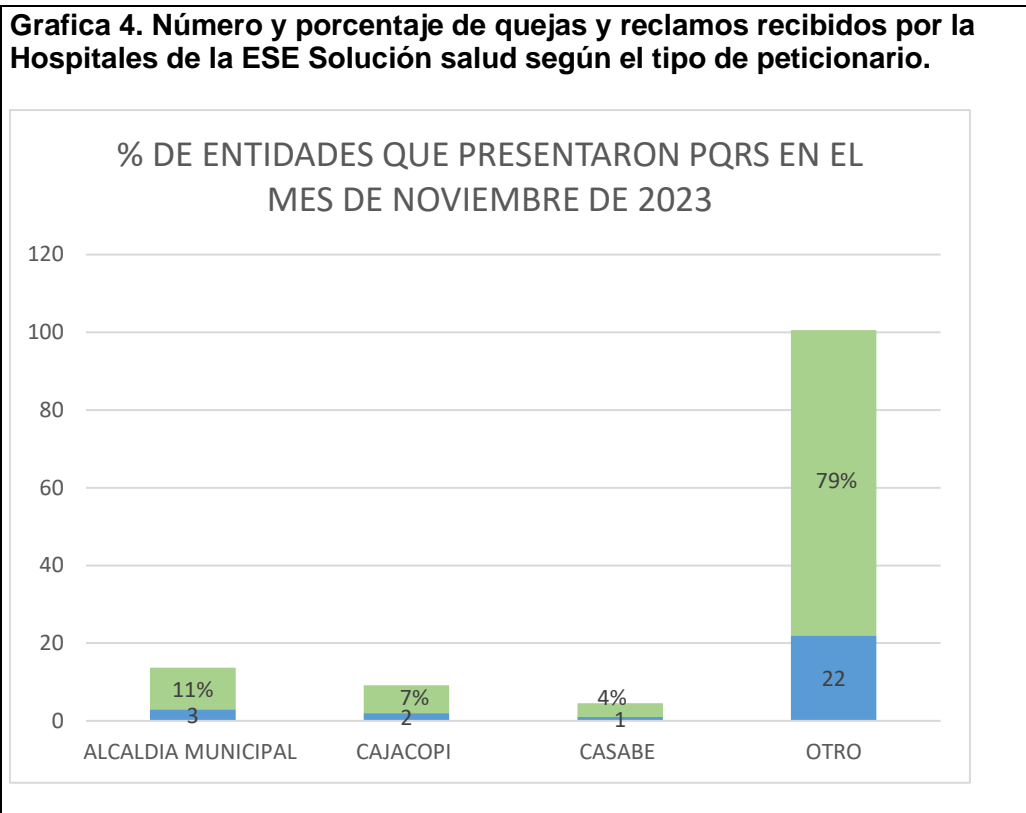
FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

Hospitales Locales como Cabuyaro Calvario, Castillo, Lejanías Macarena, Mapiripan, Puerto Lleras y Vistahermosa no reportaron PQRS .

### 1.3 PQRS POR ENTIDADES.



Respecto a la competencia para resolver las PQRS en el me de octubre de 2023 el 79% de los tramites registrados en este periodo correspondieron a usuarios por persona natural,

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

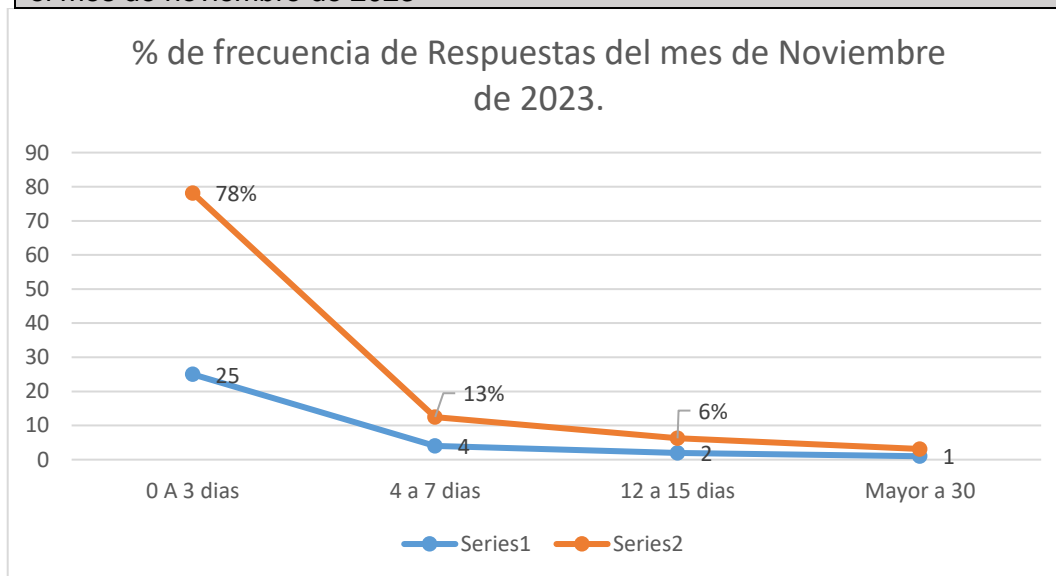
NIT: 822.006.595-1

302.29.

seguido de las Alcaldías con el 11%, la EPS Cajacopi con el 7%, la Entidad Casabe con el 4%.

#### 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 noviembre de 2023



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

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

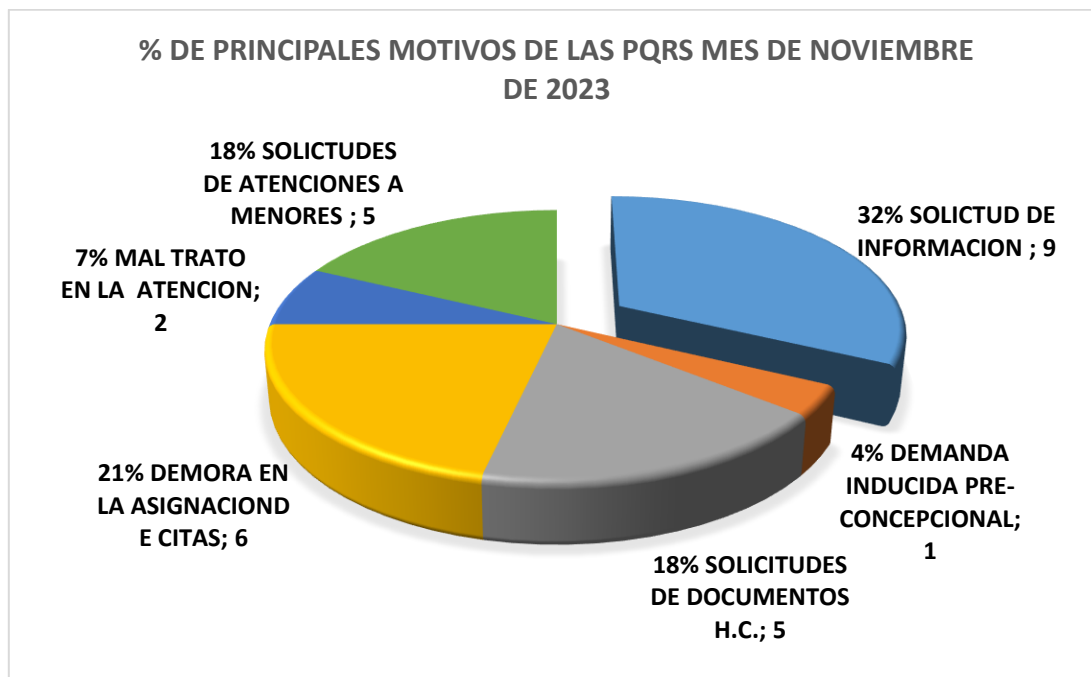
NIT: 822.006.595-1

302.29.

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

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

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



Del total de los requerimientos recibidos en el mes de noviembre, los motivos más representativos son con el 32%, fue de solicitud de información (Brigadas), seguido con el 21% demora en la asignación de citas, con el 18% solicitudes de Historia Clínica al igual con el 18% solicitud de atención a los menores para el programa de crecimiento y desarrollo, con el 7% se presentaron por maltrato en la atención, y el 4% por demanda inducida preconcepcional.

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.

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

HOSPITALES LOCALES	TEMA PRINCIPAL QUE MOTIVÓ PQR
<b>BARRANCA DE UPIA</b>	1
SOLICITUD DE DOCUMENTO -HISTORIA CLINICA	1
<b>CUMARAL</b>	1
DEMORA EN ASIGNACION DE CITAS.	1
<b>MESETAS</b>	9
SOLICITUD DE DEMANDA INDUCIDA PRE-CONCEPCIONAL	1
SOLICITUD DE DOCUMENTO HISTORIA CLINICA	2
SOLICITUD DE ATENCION A MENORES	6
<b>PUERTO CONCORDIA</b>	1
DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS	1
<b>PUERTO GAITAN</b>	1
DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS CY D	1
<b>RESTREPO</b>	5
DEMORA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	3
INCONFORMIDAD CON LA ATENCION-MAL TRATO	2
<b>URIBE</b>	10
SOLICITUD DE INFORMACION INSPECCION -JORNADA	4
ATENCION DE JOVENES	1
ATENCION DE HIPERTENSOS	1
SOLICITUD CITAS MEDICAS	1
SOLICITUD COPIA HISTORIA CLINICA	3
TOTAL	28

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

FR-GQ-01-V3



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



NIT: 822.006.595-1

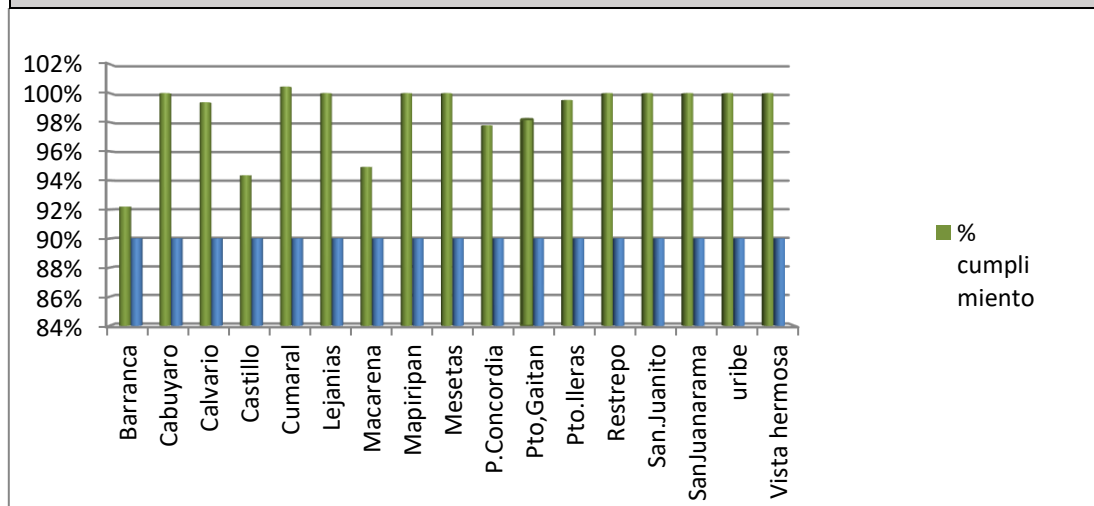
302.29.

## 2. NIVEL DE SATISFACCION.

**INDICADOR 1:** numerador: 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 noviembre de 2023**



OCTUBRE DE 2023	Barranca	Cabuyaro	Calvario	Castillo	Cumara	Lejanias	Macarena	Mapiripan	Mesetas	P. Concordia	Pto. Gaitan	Pto. Ileras	Restrepo	San Juanito	San Juanarama	uribe	Vista hermosa	% DE SATISFACCION
% cumplimiento	92%	100%	99%	94%	100%	100%	95%	100%	100%	98%	98,2%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98,6%
Mínimo aceptable	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Numerador	437	356	315	668	449	464	262	20	1222	309	164	1474	347	108	6	274	890	7765
Denominador	474	356	317	708	447	464	276	20	1.222	316	167	1.481	347	108	6	274	890	7.873

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

El 98.6 % de los usuarios encuestados en los hospitales de la E.S.E. Solución Salud, manifiestan estar satisfechos con los servicios prestados.

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)

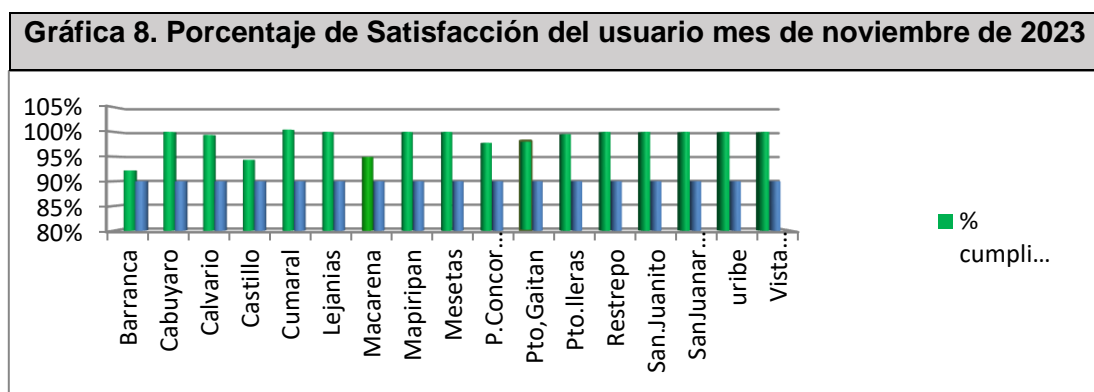
FR-GQ-01-V3

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



EL 99% de los usuarios encuestados respondieron que si recomendarían a sus familiares y amigos. Solamente el 1% manifestaron no recomendarían a sus familiares y amigos.

## 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?

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

FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

**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 fue muy bueno, el 49.4% responde que fue 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](http://www.esemeta.gov.co)

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

FR-GQ-01-V3



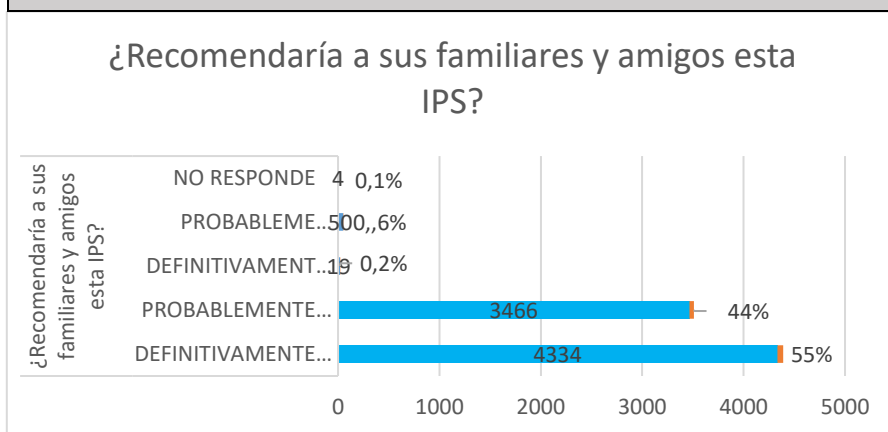
**GOBERNACIÓN DEL META**  
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.

## 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 definitivamente 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 probablemente si recomendarías a sus familiares las IPS, el 0.2% de los usuarios manifestaron que definitivamente no lo recomiendan, el 0.6% 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](http://www.esemeta.gov.co)

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

FR-GQ-01-V3



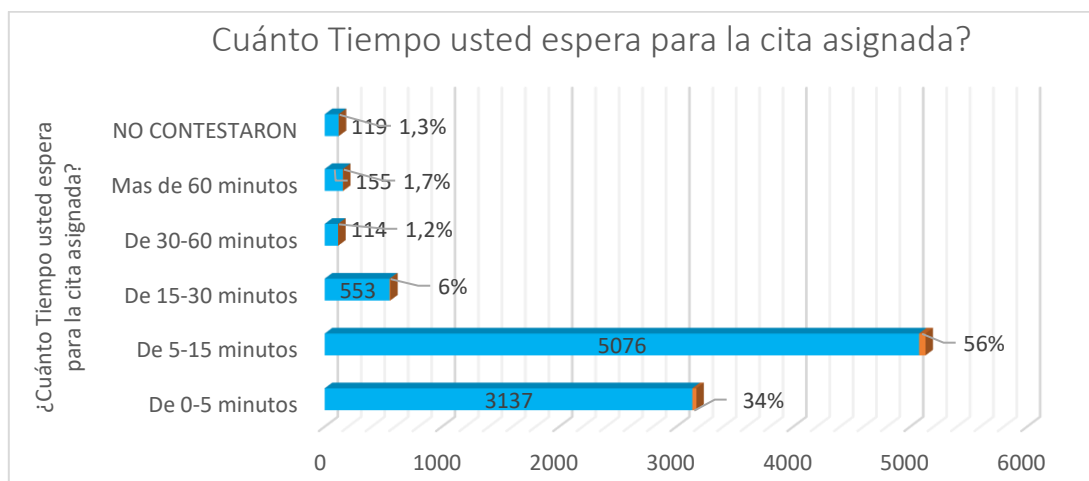
**GOBERNACIÓN DEL META**  
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.

### 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 15 minutos, y el 6% de 15 a 30 minutos y el 1.2% entre 30 a 60 minutos el 1.39% y 0.3% no contestaron.

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)

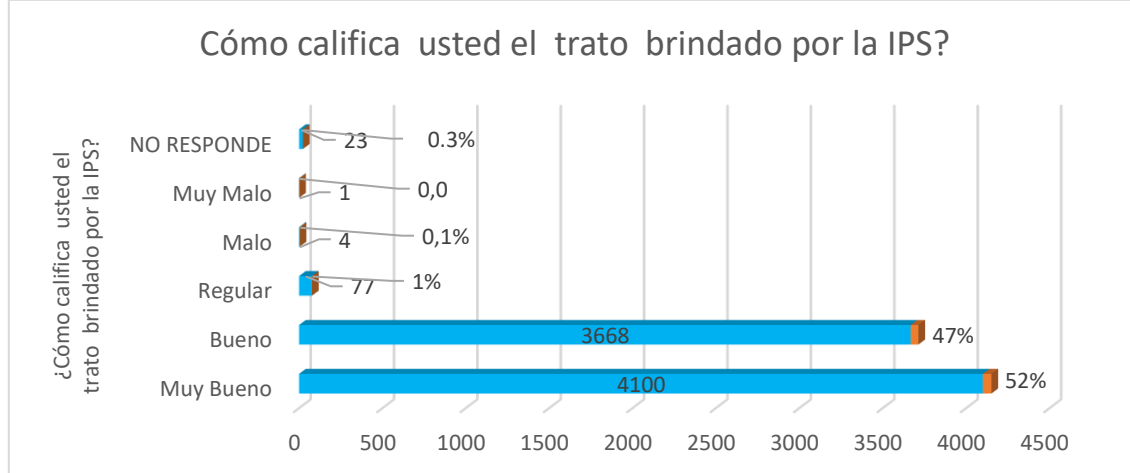
FR-GQ-01-V3

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 52% de los usuarios encuestados indica que recibió muy buena atención por parte de personal asistencial y administrativo de la ESE "Solución Salud", el 47% que la atención por el personal de la ESE "Solución salud" fue buena, el 1,9% regular, 0.1% que el trato fue malo, y el 0.3% no contestaron la pregunta.

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

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

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

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

FR-GQ-01-V3



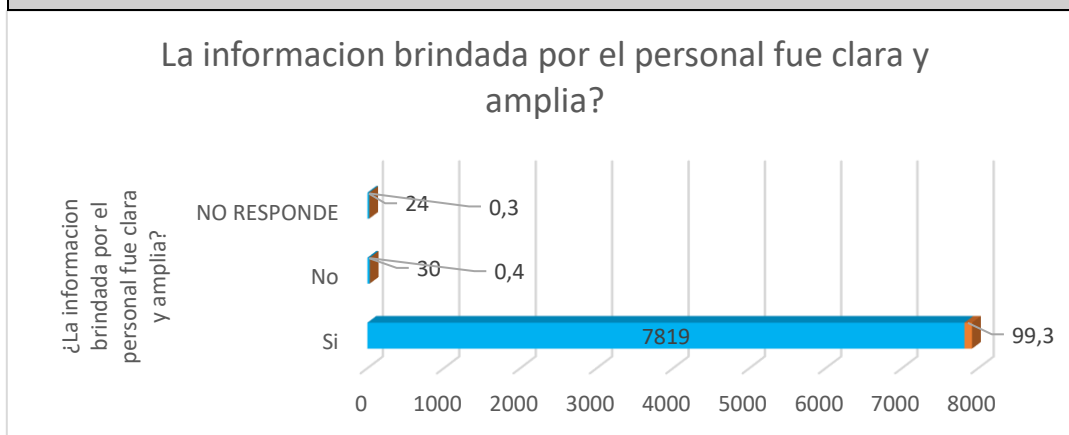
**GOBERNACIÓN DEL META**  
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.

### 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 99.3% de los usuarios encuestados indica se encuentran satisfechos con la información brindada por el personal que los atendió que la información fue clara y amplia, solamente el 0.4% manifestaron que la información no fue clara y el 0.1% no responden.

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

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

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

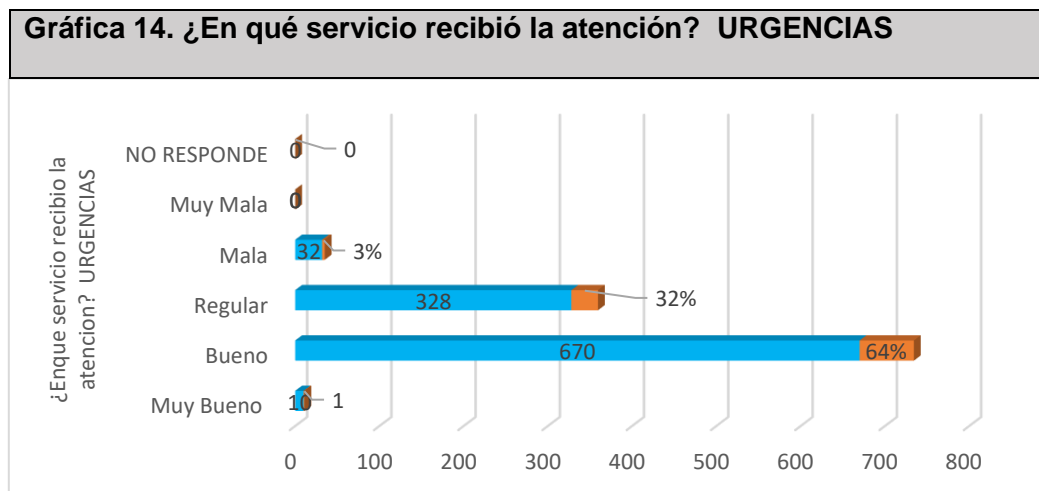
✉ [gerencia@esemeta.gov.co](mailto:gerencia@esemeta.gov.co)

FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

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



El 64% de los usuarios encuestados en el servicio de urgencias de los Hospitales Locales de la ESE Solución Salud manifiestan que la atención es Buena y el 1% de los usuarios encuestados manifiestan que fue buena la atención, y el 32% respondieron la atención de urgencias es regular y el 3% respondieron que es mala.

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

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

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

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

FR-GQ-01-V3



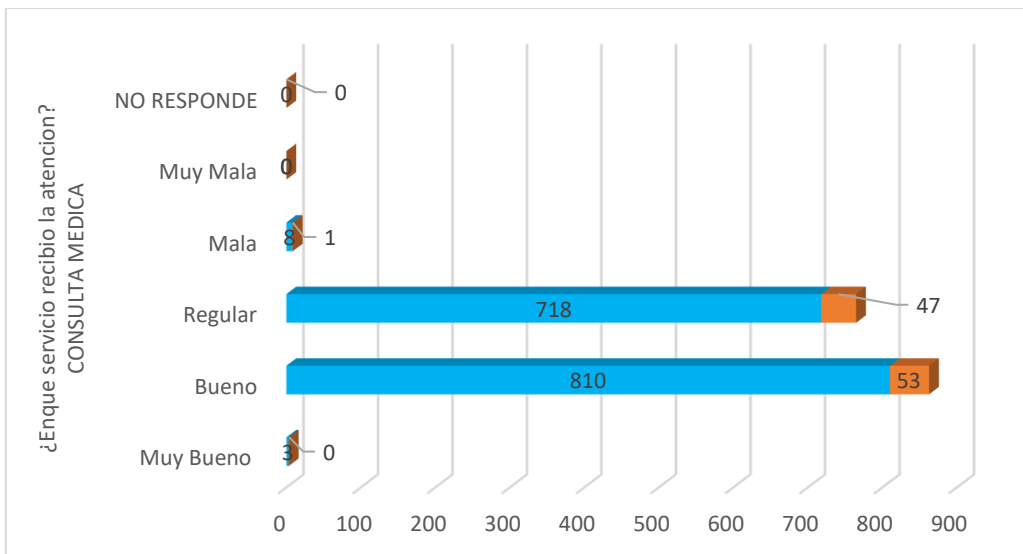
**GOBERNACIÓN DEL META**  
AL SERVICIO DE LA GENTE



NIT: 822.006.595-1

302.29.

**Gráfica 15. ¿En qué servicio recibió la atención?**



El 53% de los usuarios encuestados manifiestan que la atención de Consulta médica es buena, el 47% de los usuarios encuestados manifiestan que es regular, el 1% respondieron que es muy buena, el 1% respondieron que es mala.

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

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

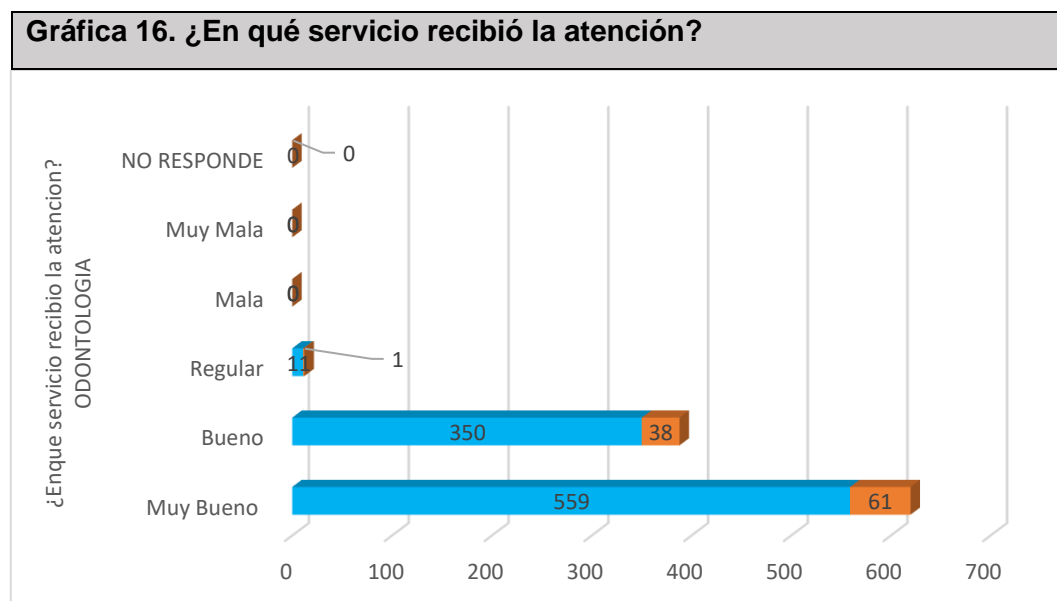
[www.esemeta.gov.co](http://www.esemeta.gov.co)

gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.



El 61% de los usuarios encuestados manifiestan la atención del servicio de odontología es muy buena, los usuarios encuestados manifestaron en un 38% que el servicio de odontología es bueno, solamente un 1% manifestaron 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)

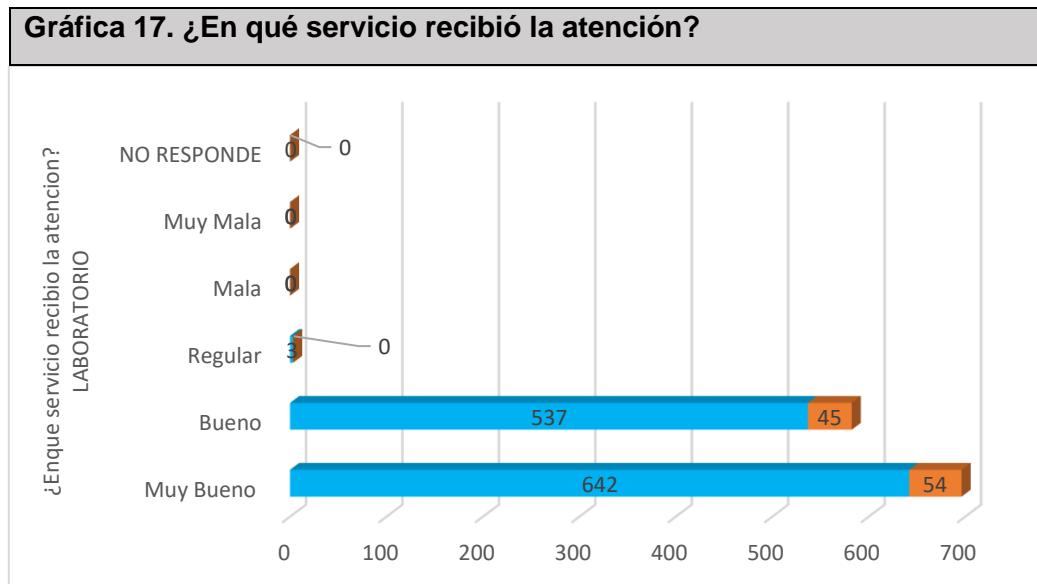
FR-GQ-01-V3



GOBERNACIÓN DEL META  
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.



El 54% de los usuarios encuestados manifiestan la atención del servicio de Laboratorio es muy buena, el 45% manifestaron que el servicio de laboratorio es bueno.

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

PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663

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

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

FR-GQ-01-V3

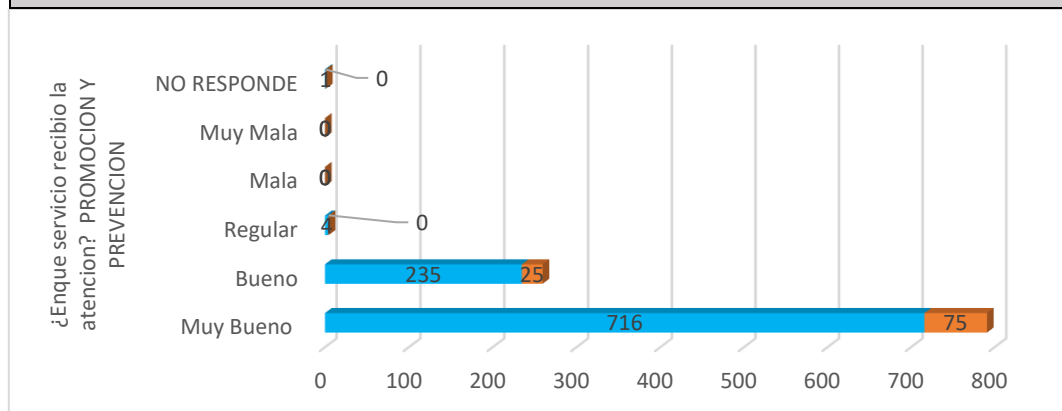


GOBERNACIÓN DEL META  
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

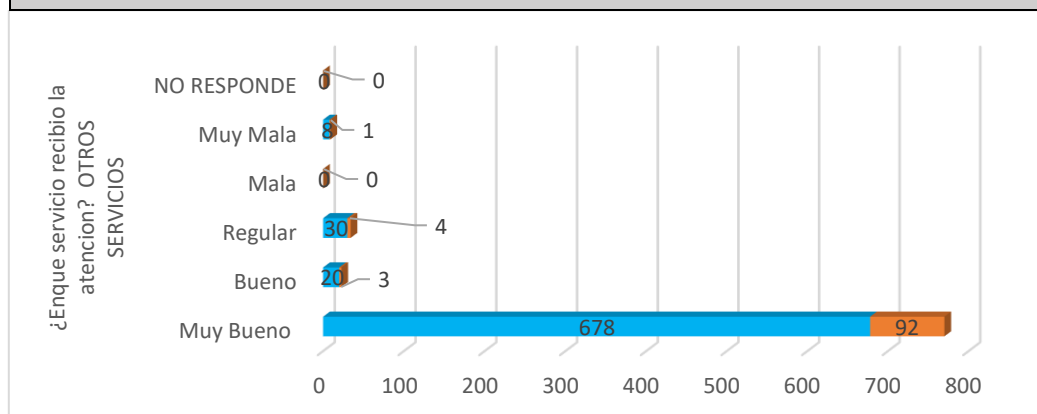
302.29.

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



El 75% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio de Promoción y prevención es Muy buena, el 25% de los usuarios manifestado que la atención es buena

**Gráfica 19. ¿En qué servicio recibió la atención?**



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

FR-GQ-01-V3



GOBERNACIÓN DEL META  
AL SERVICIO DE LA GENTE

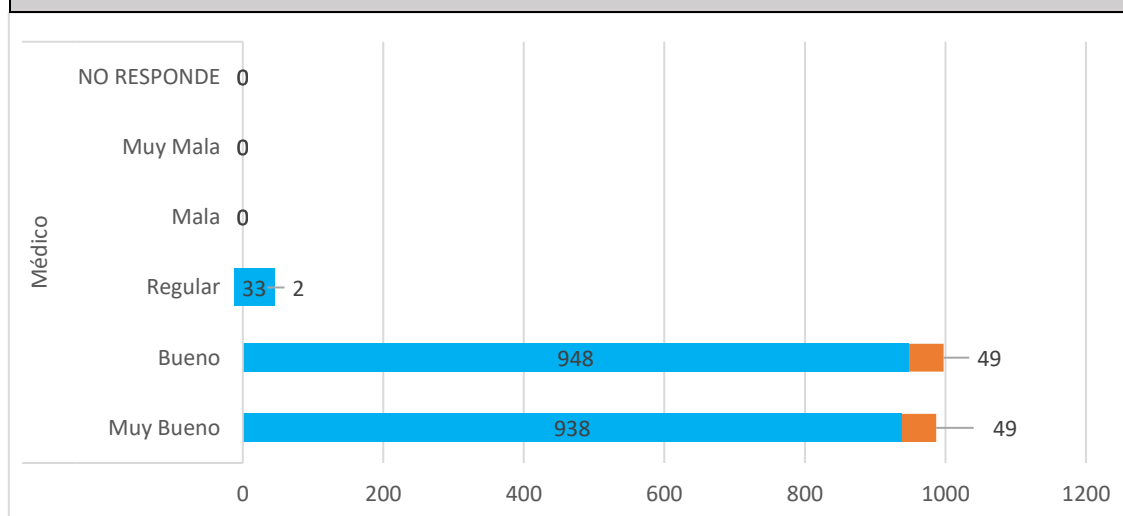
NIT: 822.006.595-1

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.**

**Gráfica 20. ¿Como califica la atención recibida por el profesional?**



Se puede observar que los usuarios encuestados han manifestado satisfacción en 98% con la atención recibida por parte de médico, arrojando resultados del 49% que la atención brindada es muy buenas, el 49% buena y el 2% 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

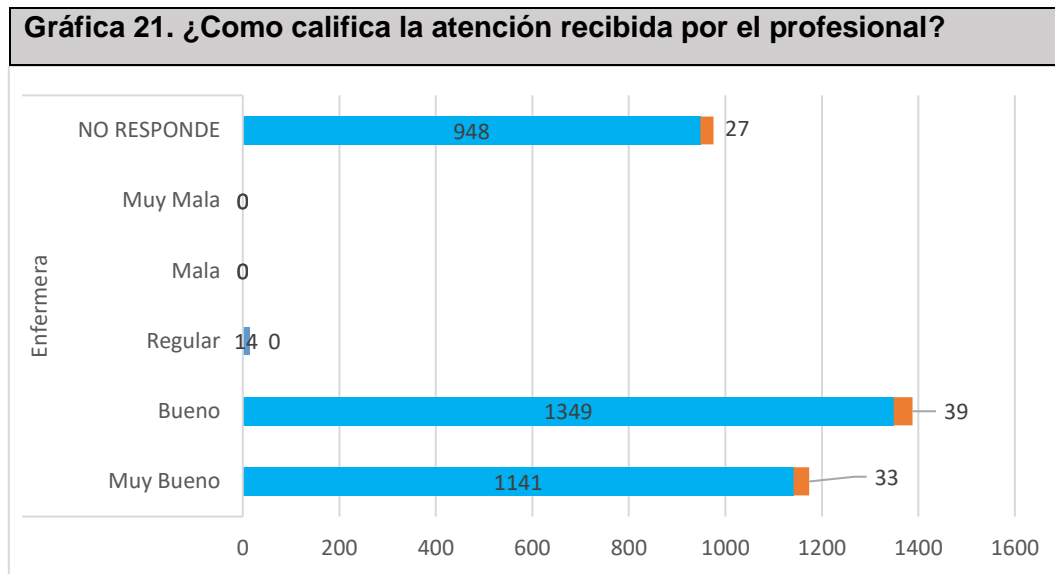
FR-GQ-01-V3



GOBERNACIÓN DEL META  
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.



Con relación al trato recibido por la Enfermera el 72% de los usuarios se encuentran satisfechos con la atención de la enfermera, se evidencias resultados del 33% que la atención fue muy buena, 27% no responde la pregunta.

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

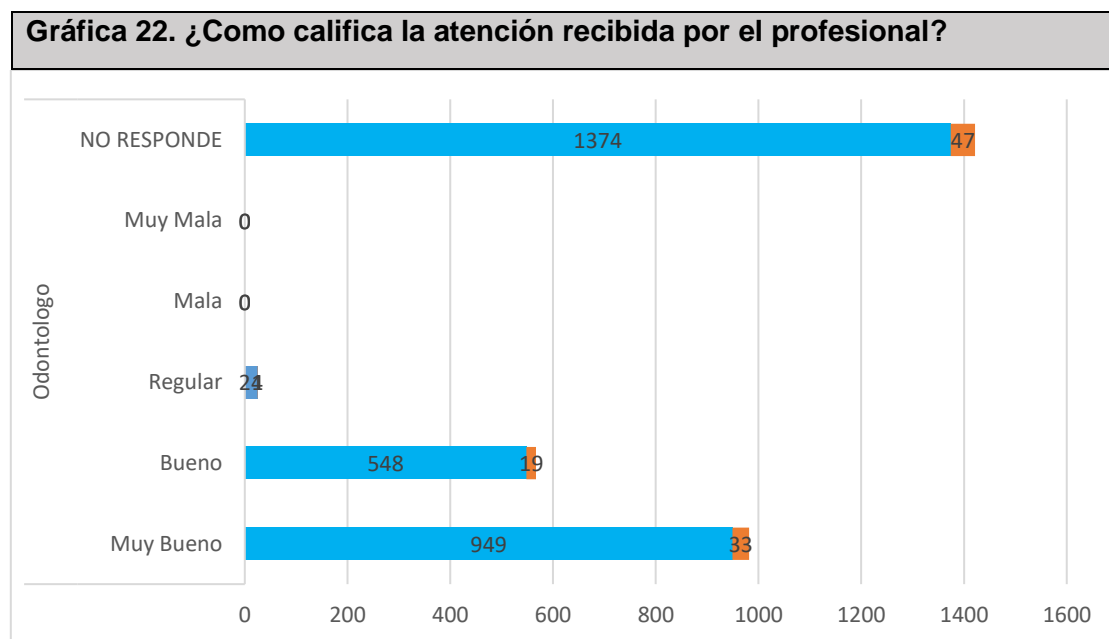
FR-GQ-01-V3



GOBERNACIÓN DEL META  
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.



La atención recibida por el profesional de Odontología arrojo resultados del 96% muy 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](http://www.esemeta.gov.co)

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

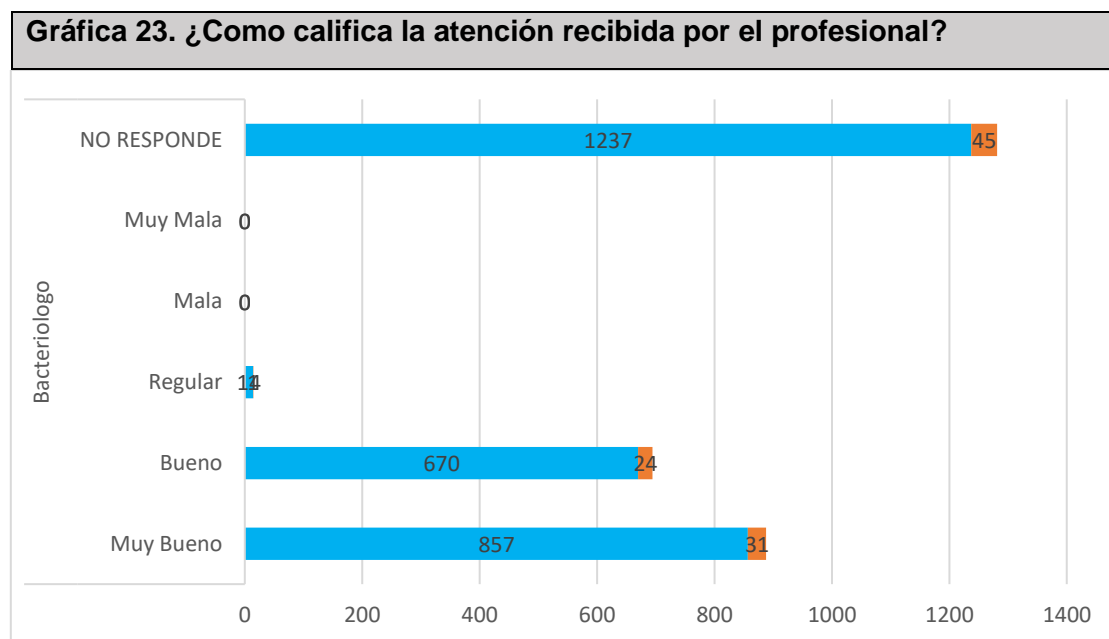
FR-GQ-01-V3



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

NIT: 822.006.595-1

302.29.



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

### Pregunta 8. Como califica las instalaciones físicas

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

FR-GQ-01-V3



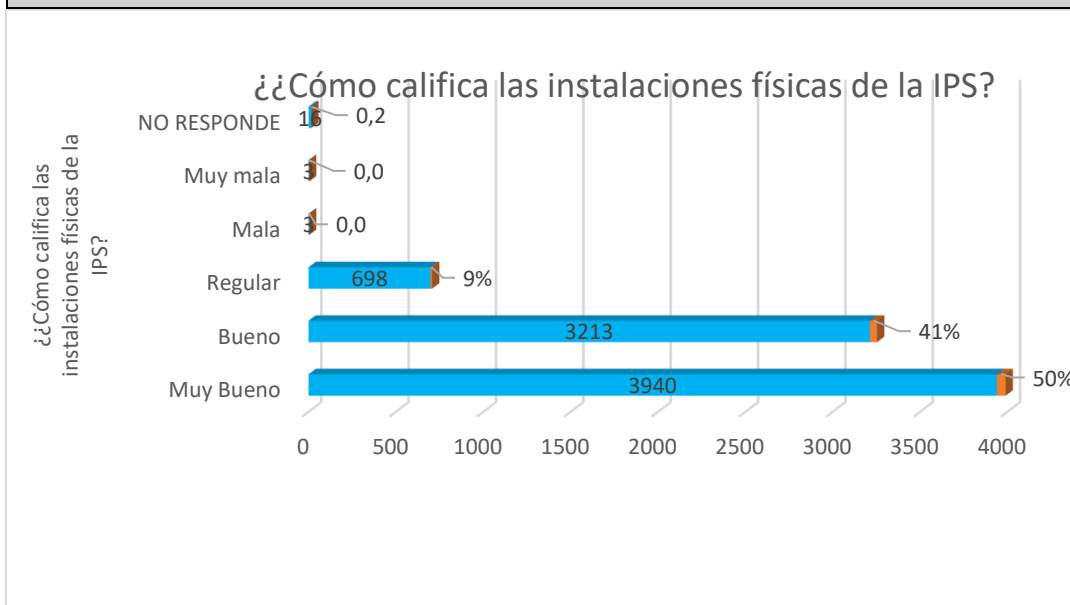
GOBERNACIÓN DEL META  
AL SERVICIO DE LA GENTE



NIT: 822.006.595-1

302.29.

**Gráfica 24. ¿Cómo califica las instalaciones físicas de la IPS?**



El 50% de los usuarios encuestados indican que las instalaciones de los Hospitales locales se encuentran en muy buen estado, el 38.8% de los usuarios indicar que se encuentra en buen estado, y con el 9% las califican en regular estado, el 02% no responde la pregunta.

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

FR-GQ-01-V3

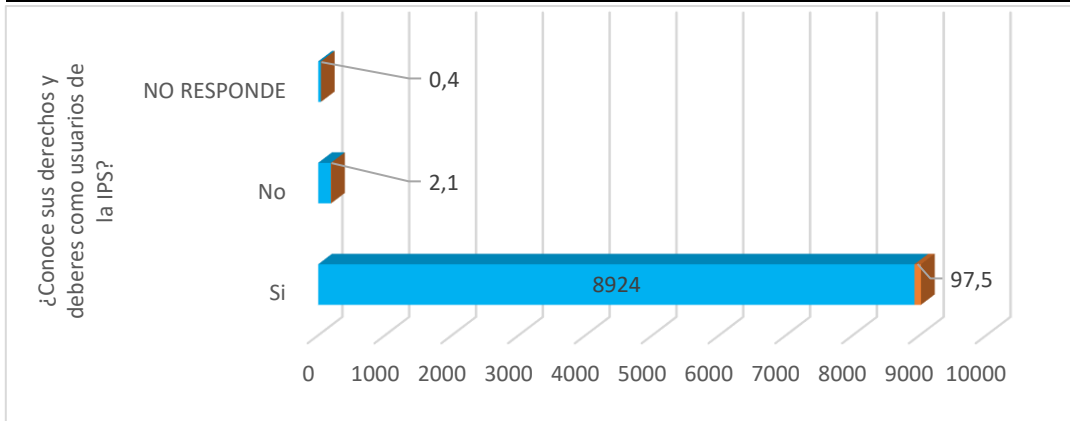


GOBERNACIÓN DEL META  
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.

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



El 97.5% de los usuarios encuestados manifestaron que si conocen sus Derechos y deberes en salud socializados en los Centros de Atención y el 2.1% manifestó no conocer sus Derechos y Deberes y 0.4% no responden.

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

PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663

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

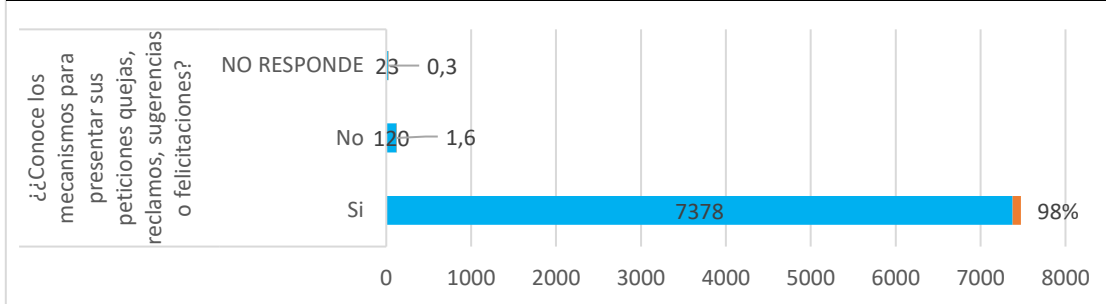
[gerencia@esemeta.gov.co](mailto:gerencia@esemeta.gov.co)

FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

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



El 98% de los usuarios encuestados conocen los Mecanismos para manifestar sus inquietudes, el 1.6% manifestaron que No conocer los Derechos Y Deberes y el 0.3% no respondieron la pregunta.

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

FR-GQ-01-V3



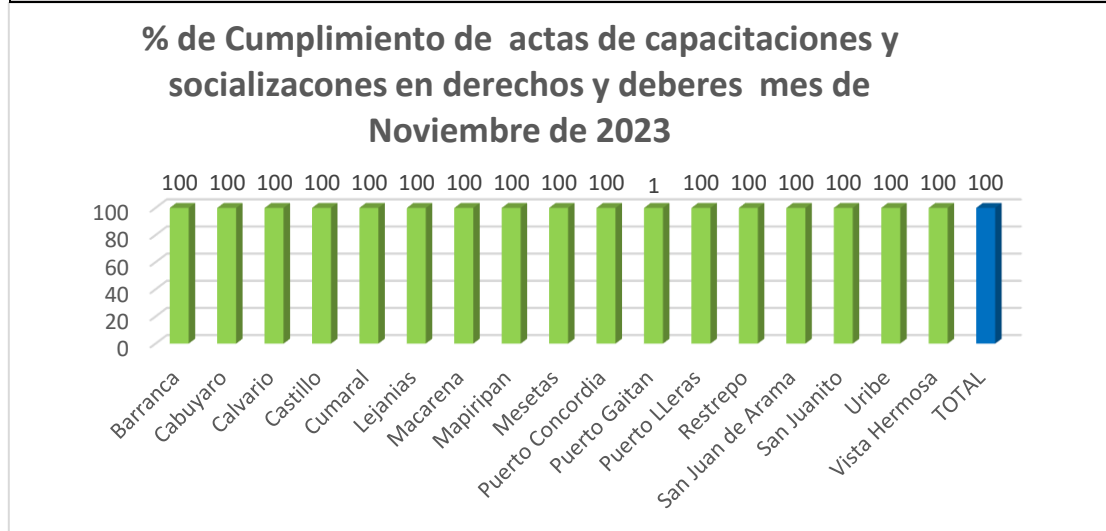
**GOBERNACIÓN DEL META**  
AL SERVICIO DE LA GENTE

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 noviembre de 2023.**



Total de usuarios capacitados  
en derechos y deberes  
(Noviembre de 2023)

1221

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"; 1221 usuarios capacitados en Derechos y Deberes.

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

FR-GQ-01-V3



GOBERNACIÓN DEL META  
AL SERVICIO DE LA GENTE

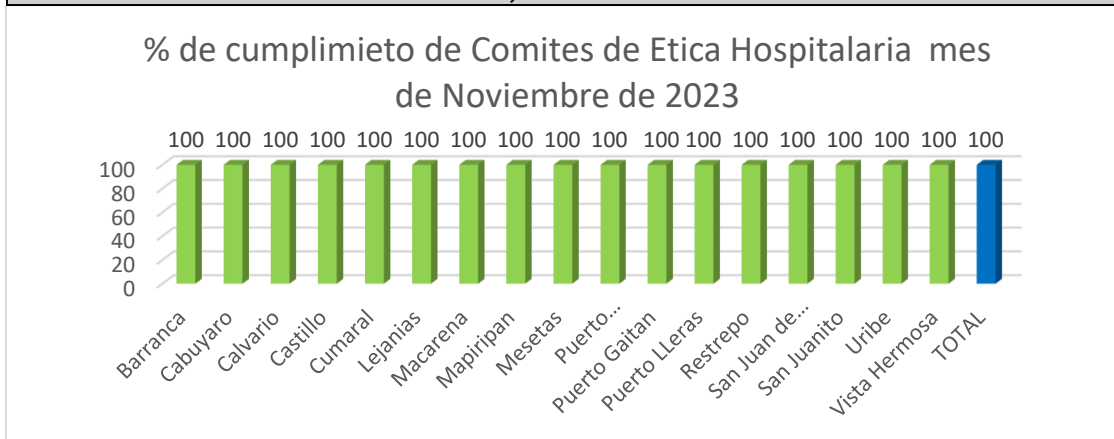
NIT: 822.006.595-1

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 noviembre 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 Noviembre de 2023.**



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

FR-GQ-01-V3



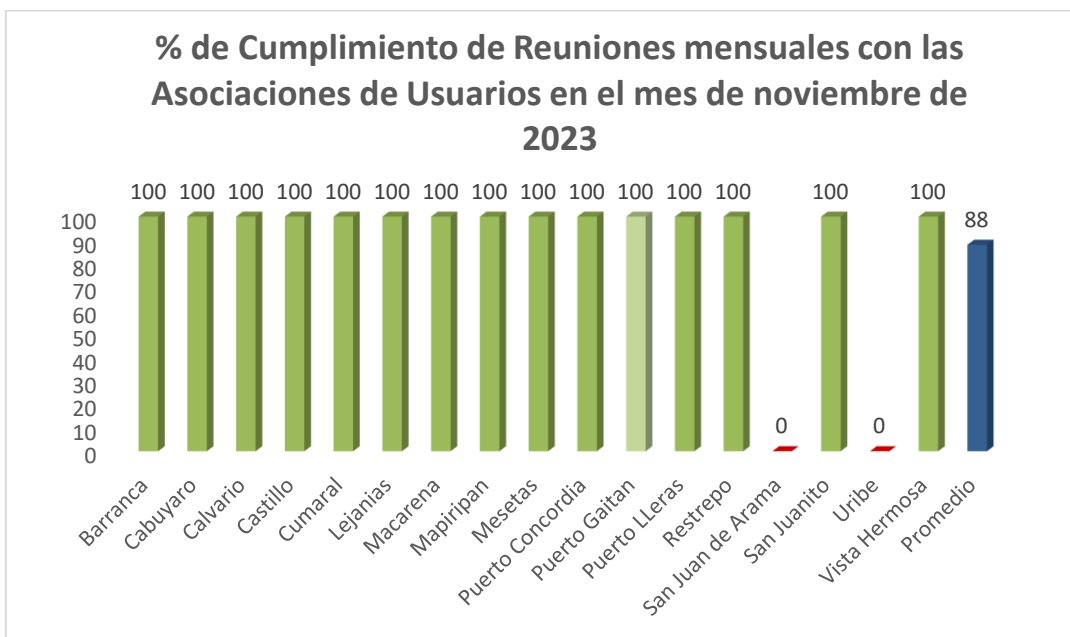
GOBERNACIÓN DEL META  
AL SERVICIO DE LA GENTE

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 noviembre de 2023.**



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 San Juan de Arama y Uribe.

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

FR-GQ-01-V3



GOBERNACIÓN DEL META  
AL SERVICIO DE LA GENTE

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 noviembre de 2023.**



Se evidencia que el 94% (16) 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 Concordia, Puerto Lleras, Restrepo, San Juan de Arama, Uribe y Vista Hermosa.

No programaron actividades de fidelización e Hospital Locales de Sanjuanito, incumpliendo con el programa de fidelización.

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

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

### ESTRATEGIA 1: “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](http://www.esemeta.gov.co)

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

FR-GQ-01-V3



GOBERNACIÓN DEL META  
AL SERVICIO DE LA GENTE



NIT: 822.006.595-1

302.29.

#### Evidencia Fotográfica de la Actividad realizada



#### ACTIVIDAD: ESTRATEGIA # 2 - "GENERACION MAS SONRIENTE"

La Estrategia Soy Generación más Sonriente, es una herramienta operativa para fortalecer la realización de intervenciones de educación para el cuidado de la salud bucal en toda la población, basado en el entorno hogar, educativo y comunitario, y de aplicación de barniz de flúor en la población entre 1 a 17 años.

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

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

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

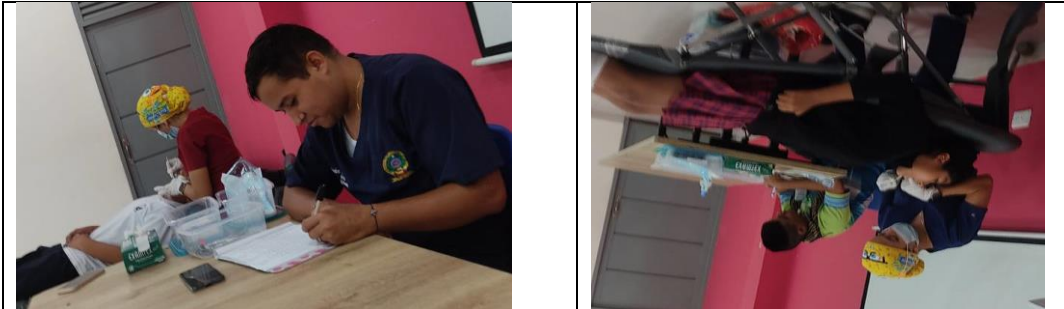
✉ [gerencia@esemeta.gov.co](mailto:gerencia@esemeta.gov.co)

FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

#### Evidencia Fotográfica de la Actividad realizada



#### ACTIVIDAD: ESTRATEGIA # 3 - "BRIGADA DE PLANIFICACIÓN Y ATENCIÓN AL JOVEN"

Valorar y hacer seguimiento de la salud y el desarrollo integral (físico, cognitivo, social) de los jóvenes. Identificar tempranamente la exposición o presencia de factores de riesgo con el fin de prevenirlo o derivarlos para su manejo oportuno.



#### 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.

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

### **ACTIVIDAD: ESTRATEGIA # 1 - "BRIGADA EN EL COLEGIO"**

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

Una brigada por medio de atención de odontología, vacunación, Atención al joven, planificación, crecimiento y desarrollo, de la importancia asistir al Hospital Local para sus debidos cuidados, desde la alimentación y la asistencia a sus laboratorios, citas odontológicas y citas médicas de sus respectivos controles haciendo énfasis en el tema principal de Rutas Integrales Atención en la salud.

#### **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



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

NIT: 822.006.595-1

302.29.



**El Hospital del calvario:** Para dar cumplimiento con la estrategia de Fidelización , de generación mas Sonriente, se realizo una jornada de sensibilización con los niños de la inspección de San Francisco para que acudan al servicio de odontología, comenzando con un juego con los pacientes de la primera infancia.



**EL Hospital Local del Castillo,** cumpliendo con la estrategia de fidelización desarrollo las siguientes actividades: Diariamente socializa Derechos y deberes con los usuarios, con el objetivo de prestar un servicio con calidad y oportunidad.

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

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

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

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

FR-GQ-01-V3



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



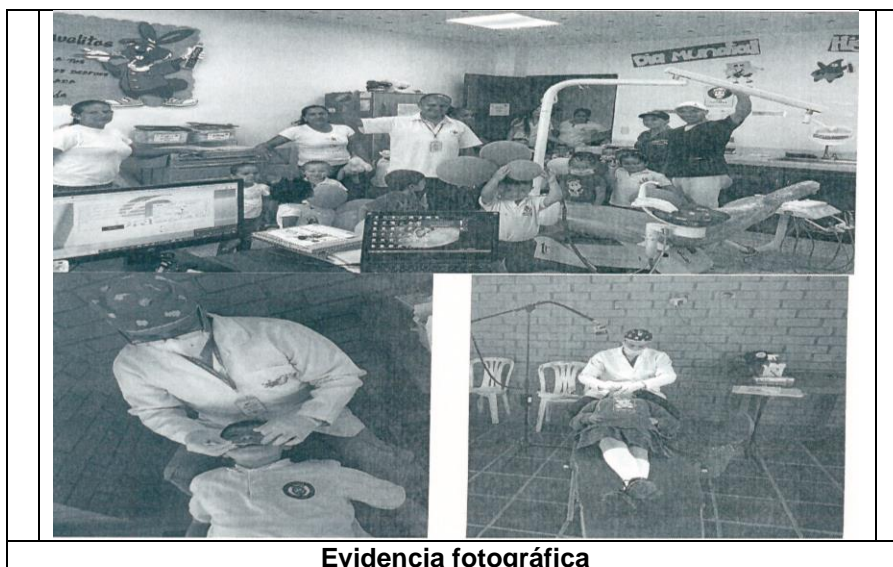
NIT: 822.006.595-1

302.29.

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

### **ESTRATEGIA 1: POR UNA SONRISA QUE ALEGRE EL ALMA**

De esta estrategia se beneficiaron 240 usuarios entre niños y adultos que asistieron a la charla educativa en salud oral, la importancia de cuidar nuestra higiene oral.



**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

**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.

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 cuáles 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 adolescentes.

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

### **ESTRATEGIA 1: ¡UN DIENTE MENOS! DETALLE SORPRESA**

Actividad: Aumentar la aplicación de Barniz de flúor, en menores de 1 – 17 años, para la prevención de la caries dental en la población menor de edad y así mantener una buena salud bucal de los cuales se beneficiaron 3 niños.



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

#### EVIDENCIA FOTOGRAFICA

1. Entrega de reconocimiento a usuario por culminar cumplidamente sus controles de crecimiento y desarrollo.



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

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

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

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

FR-GQ-01-V3



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

NIT: 822.006.595-1

302.29.

2. Entrega de reconocimiento a usuaria por culminar sus controles prenatales al día, y salva guardar su vida y la de su bebe.



3. Entrega de reconocimiento a usuaria por culminar cumplidamente sus controles odontológicos



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

### ESTRATEGIA 1: DIVULGACION DE SERVICIOS

Esta actividad tiene como objetivo recuperar y fidelizar a los usuarios, para que los usuarios conozcan los servicios ofertados por el Hospital Local de Puerto Guitan.

Realizada por la Enfermera profesional, donde expone los diferentes servicios que presta el Hospital, así mismo priorizando agendas de los usuarios 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

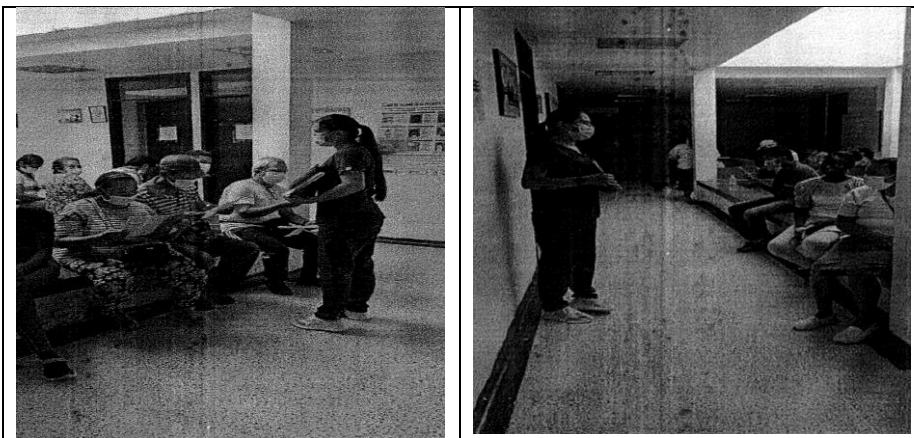


GOBERNACIÓN DEL META  
AL SERVICIO DE LA GENTE



NIT: 822.006.595-1

302.29.



**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, de los cuales con esta estrategia se beneficiaron cinco niños.

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

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

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

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

FR-GQ-01-V3



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

NIT: 822.006.595-1

302.29.



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

### **ESTRATEGIA 1: "SEMANA ROSA- LA IMPORTANCIA Y SIGNOS DE ALARMA DEL CANCER DE SENO.**

En el mes de noviembre de se realizó la brigada de la semana rosa en la cual se inicia la capacitación de los usuarios que se encontraban en la sala de espera solicitando citas con un total de 21 participantes.

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

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

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

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

FR-GQ-01-V3



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

NIT: 822.006.595-1

302.29.

A continuación, los temas a tratar en la socialización:

- La importancia de la mamografía.
- Signos de alarma del Cáncer de seno.
- Conocer los factores de riesgo.
- Como reconocer los síntomas.



Estrategias:

1. Realizarse el autoexamen periódico mensual, teniendo en cuenta que ante alguna anomalía se debe acudir al médico de inmediato.
2. Se recomienda que toda mujer mayor de 40 años, se le realice el examen clínico de la mama una vez al año, por parte de un médico debidamente entrenado.
3. Se recomienda para todas las mujeres que a partir de los 50 años, se realicen la mamografía cada dos años, o a cualquier edad ante la existencia de síntomas o antecedentes familiares.

**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.



Con esta estrategia se beneficiaron 21 usuarias se comprometen en asistir a realizarse el examen.

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

### **ESTRATEGIA 1: "SENSIBILIZAR SOBRE DETECCIÓN TEMPRANA DE CÁNCER."**

Capacitar y sensibilizar a los usuarios que se encuentran en sala de espera de consulta externa, donde se les explica como detectar el cáncer a tiempo

El cáncer es una enfermedad, por lo que algunas células se multiplican sin control, y se diseminan a otras partes del cuerpo.

Se les explicó de los tipos de cáncer, cuáles son sus etapas y como se puede prevenir

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

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

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

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

FR-GQ-01-V3



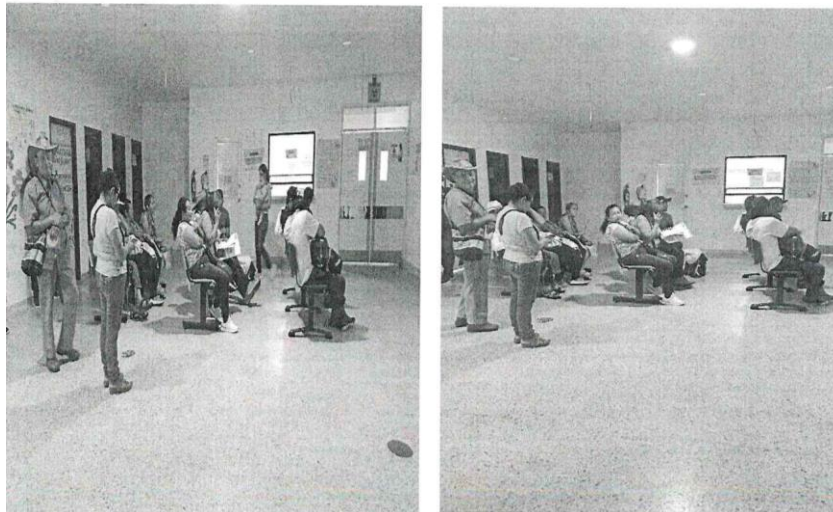
**GOBERNACIÓN DEL META**  
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.

De esta estrategia se beneficiaron 15 mujeres.

Anexo evidencias fotográficas noviembre 2023



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

### **ESTRATEGIA 1: BRIGADA DE SALUD**

En el mes de noviembre se realizó la actividad de Brigada de salud, en la vereda el Paraiso, con una charla de la importancia del cepillado de los dientes para higiene oral, Se logro beneficiar a 10 niños del jardín, atención de odontología, vacunación, atención el adulto, citologías y crecimiento y desarrollo. Se logro beneficiar a mas de 30 usuarios entre niños, jóvenes y adultos.

**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.

FOTOGRAFÍAS DE EVIDENCIA



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

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

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

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

FR-GQ-01-V3



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

NIT: 822.006.595-1

302.29.

## 6. ACCIONES DE MEJORA:

### MEJORAS PARA PQRS

- Mejorar la Adherencia al procedimiento y trámite de las PQRS, para mantener la satisfacción del usuario.
- Mejorar los tiempos de respuesta a los peticionarios
- 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](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.

## MEJORAS PARA EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA.

- Divulgar a todo el personal de los Hospitales Locales de la ESE las funciones del comité de ética institucional.
- Realizar reuniones 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.

**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