



NIT: 822.006.595-1

302.29.

Villavicencio, octubre de 2023.

Doctor

JORGE HERNAN MOJICA MOLINARES

Gerente

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

ASUNTO: INFORME MES DE OCTUBRE 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

El procedimiento Servicio al ciudadano, se materializa en las oficinas de Atención del Usuario en cada uno de los Hospitales y Centros de Salud de la Red hospitalaria de la ESE Solución Salud, lugar donde se promueven y desarrollan estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud, del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios en el contexto del respeto por la persona y donde se tienen como acciones permanentes:

El procedimiento de servicio al ciudadano está conformado por tres grandes actividades

1. Atención y Orientación al Usuario.
2. Trámite y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Felicitaciones.
3. Monitoreo de la Satisfacción del Usuario.

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3

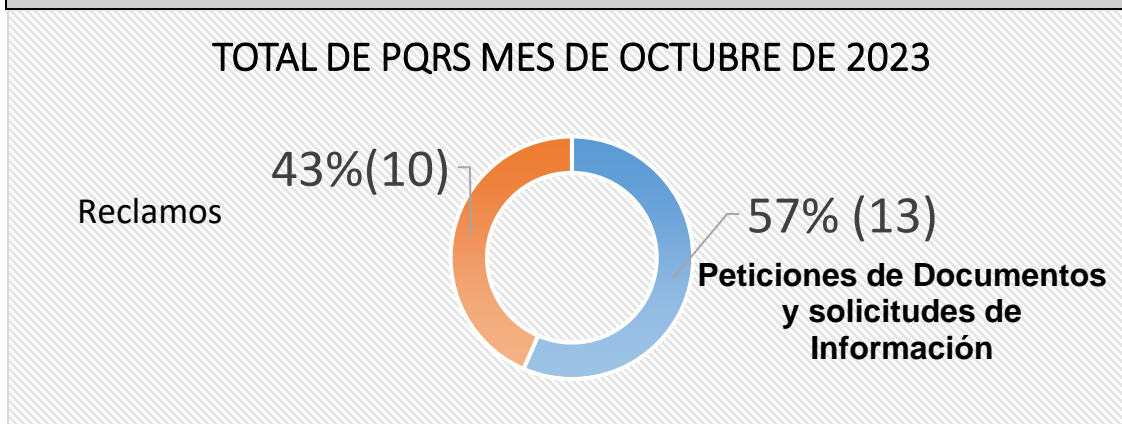


NIT: 822.006.595-1

302.29.

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

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



Fuente: Aplicativo PQR. Hospitales de la ESE Solución Salud mes de octubre de 2023

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

PQRS OCTUBRE DE 2023	CANTIDAD	%
Peticiones de documentos y solicitudes de Información	13	57
Reclamos	10	43
TOTAL	23	100

El comportamiento de las radicaciones según la clasificación de las PQRS y el número de registros tramitados por los Hospitales Locales de la ESE Solución Salud desde el 1 al 31 de octubre de 2023 se puede observar en la gráfica No. 1. De los 23 tramites registrados el 57% correspondieron a Petición, es decir 13 solicitudes de documentos como Historia clínica y solicitudes de información, y los reclamos con el 43% que equivalen a 10 reclamos de los usuarios.

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3

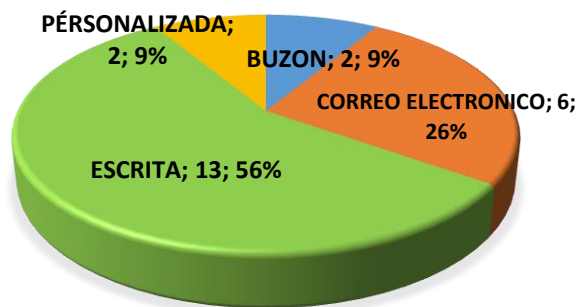
NIT: 822.006.595-1

302.29.

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 octubre de 2023.

CANAL DE PRESENTACION DE LAS PQRS MES DE OCTUBRE DE 2023



CANAL DE PRESENTACION PQR	CATIDAD	%
BUZON	2	9
CORREO ELECTRONICO	6	26
ESCRITA	13	56
PERSONALIZADA	2	9
Total	23	100

Con un total de 23 requerimientos, las PQRS atendidas, por los diferentes canales durante el periodo de octubre de 2023, el medio más utilizado fue de forma escrita ventanilla única

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3



GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

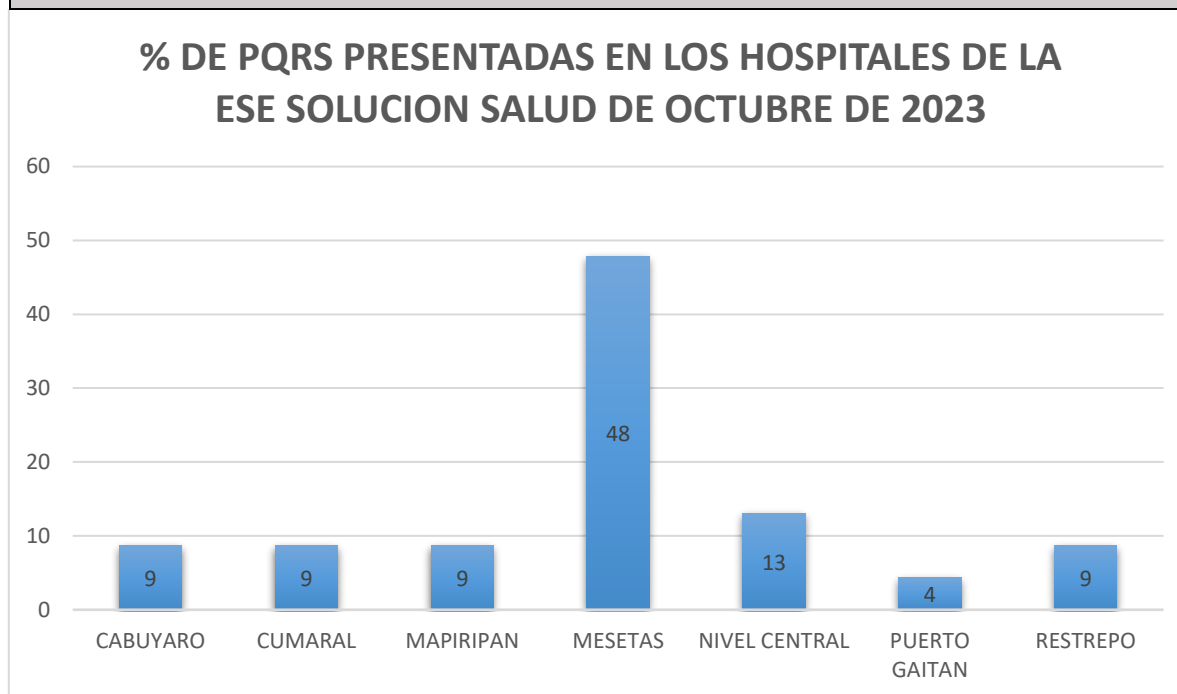
NIT: 822.006.595-1

302.29.

con el 56%, en segundo lugar, por correo electrónico con el 26%, el buzón y la atención personalizada con un 9%.

1.2. % total de PQRS presentadas por Hospitales de la E.S.E. Solución Salud, correspondiente al mes de octubre 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 octubre 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 Mestas con el 48%, seguido del Nivel central con el 13%, los Hospitales de Cabuyaro, Cumaral, Mapiiripan y Restrepo con el 9% y el Hospital de Puerto Gaitán con el 4%.

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

☎ PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3



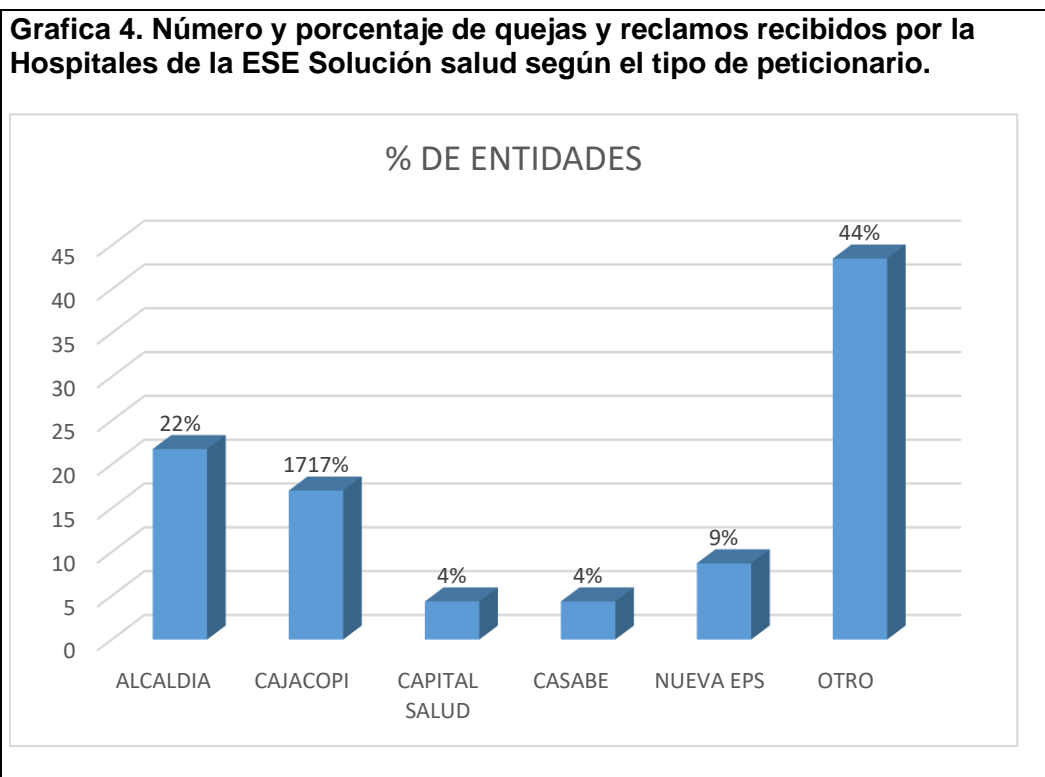
GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.

Los Hospitales de Barranca de Upia, Calvario, Castillo, Lejanías, Macarena, Puerto Concordia, San Juan de Arama y Uribe no reportaron PQRS, para el mes de octubre.

1.3 PQRS POR ENTIDADES.



Respecto a la competencia para resolver las PQRS en el mes de octubre de 2023 el 44% de los tramites registrados en este periodo correspondieron a usuarios o persona natural, seguido de las Alcaldías con el 22%, la EPS Cajacopi con el 17%, la Nueva EPS con el 9%, las EPS Capital salud, y casabe con el 4%.

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3



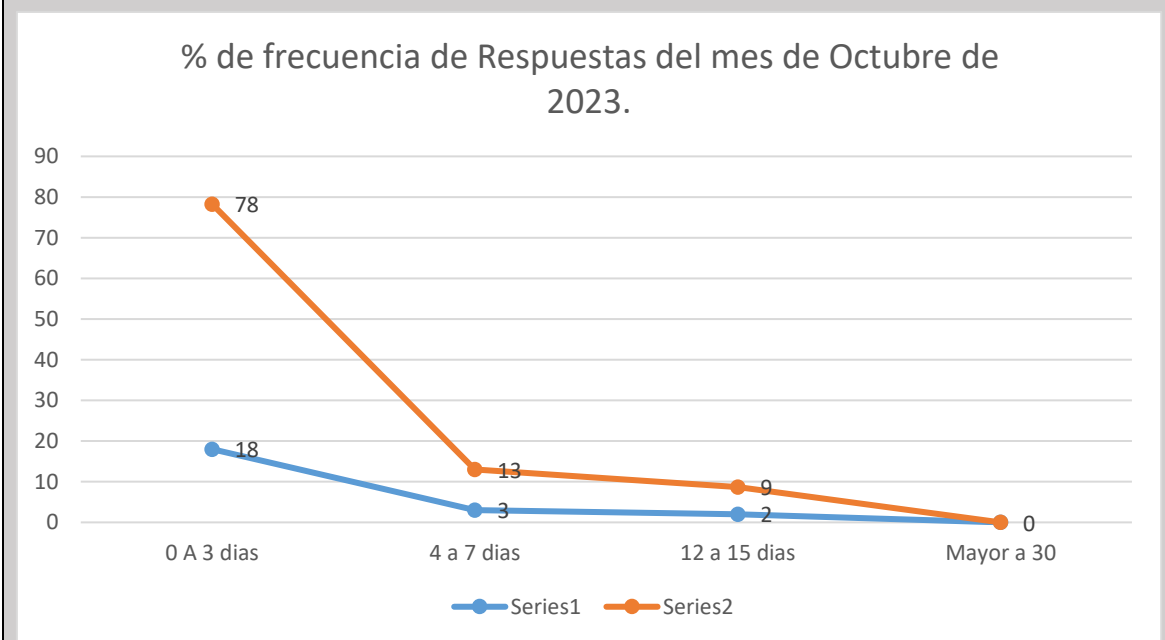
GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.

1.4. 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 octubre de 2023



Las PQRS fueron atendidas oportunamente en e un promedio de 2 días.

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

PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663

www.esemeta.gov.co

gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3



GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.

1.5. % DE PRINCIPALES CONCEPTOS DE LAS PQRs:

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



MOTIVOS DE PQRs POR HOSPITALES LOCALES	CANTIDAD	%
SOLICITDES DE DOUMENTO HISTORIA CLINICA Y DE INFORMACION	13	57
DEMORA EN LA ATENCION	1	4
DOTACION DE VENTILADORES	1	4
INCONFORMIDAD CON LA ATENCION DEL MEDICO	1	4
NO SE GENERO INCAPACIDAD POR FALTA DE RETHUS	1	4
MAL DIRECCIONAMIENTO DE INFORMACION	1	4
INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITAS	2	9
MEJORAR LA OPORTUNIDAD EN LA REMIISION DE PACIENTE PARA ACEPTACION	3	13
TOTAL	23	100

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

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

Del total de los requerimientos recibidos en el mes de octubre, los motivos más representativos son con el 57%, fueron peticiones de documentos(Solicitudes de historia clínica, y solicitudes de información), el 15% por falta de oportunidad en la asignación de cita de consulta médica, Odontológica y PYD, el 11% de los usuarios solicitan atención en salud para personal (primera infancia y adulto mayores), el 6% de los usuarios manifiestan inconformidad por no prestación del servicio salud, el 4% manifestaron demora en la atención de los servicios, el 4%, manifestaron mala atención en los servicios por parte del personal y el 2% por pertinencia médica.

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

MOTIVOS DE PQRS POR HOSPITALES LOCALES	CANTIDAD
CABUYARO	2
SOLICITUD DE DOCUMENTO HISTORIA CLINICA	1
SOLICITUD DE INFORMACION	1
CUMARAL	2
DOTACION DE VENTILADORES	1
NO GENERAR INCAPACIDAD POR FALTA DE RETHIUS.	1
MAPIRIPAN	2
ASIGNACION DE CITAS	2
MESETAS	11
SOLICITU DE INFORMACION EN DEMANDA INDUCIDA PRE-CONCEPCIONAL	1
SOLICITUD DE DOCUMENTO HISTORIA CLINICA	1

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3



GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.

SOLICITUD DE INFORMACION ESQUEMAS INCOMPLETAS AL PROGRAMA PAI	1
SOLICITUD DE ATENCIONES INTEGRALES EN SALUD NIÑOS Y NIÑAS	1
SOLICITUD DE INFORMACION DE BENEFICIARIOS POR ESQUEMA DE VACUNACION	1
SOLICITUD DE ATENCIONES PENDIENTES POR CONTROLES PRENATALES	1
SOLICITUD DE RESPORTE CON BAJO PESO PARA LA EDAD GESTACIONAL	1
SOLICITUD BRIGADAS	1
SOLICITUD DE INFORMACION CON DIAGNOSTICOS DE RIESGO DE DESNUTRICION	1
SOLICITUD DE DOCUMENTO HISTORIA CLINICA	1
SOLICITUDES DE DOCUMENTO O CODIGOS DE URGENCIAS	1
NIVEL CENTRAL	3
ACEPTACION EN LA REMISION DE PACIENTE	3
PUERTO GAITAN	1
DEMORA DE ATENCION DE URGENCIAS	1
RESTREPO	2
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION DEL MEDICO	1
MAL DIRECCIONAMIENTO DE INFORMACION	1
Total, general	23

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3



GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

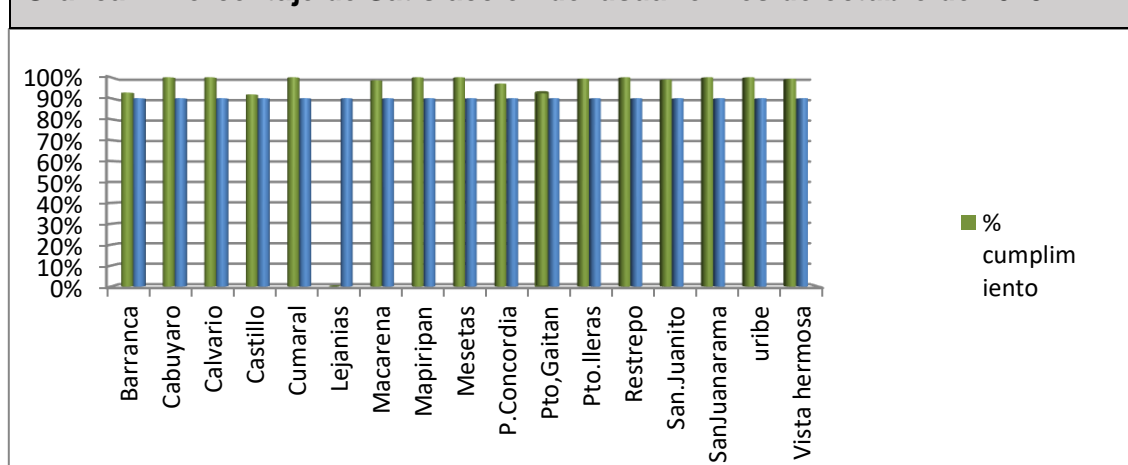
NIT: 822.006.595-1

302.29.

2. NIVEL DE SATISFACCION.

INDICADOR 1: numerador: 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 octubre de 2023



% cumplimiento	92%	100%	100%	86%	100%	100%	97%	100%	100%	98%	95,0%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	97,8%
Mínimo aceptable	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Numerador	442	794	180	558	116	460	234	200	1613	791	172	1379	345	92	133	195	1249	8953
Denominador	479	796	180	652	116	460	241	200	1.613	811	181	1.411	345	92	133	195	1.249	9.154

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

El 97.8 % de los usuarios encuestados en los hospitales de la E.S.E. Solución Salud, manifiestan estar satisfechos con los servicios prestados. El Hospital Local del Castillo, se encuentra por debajo del estándar de calidad.

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3



GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

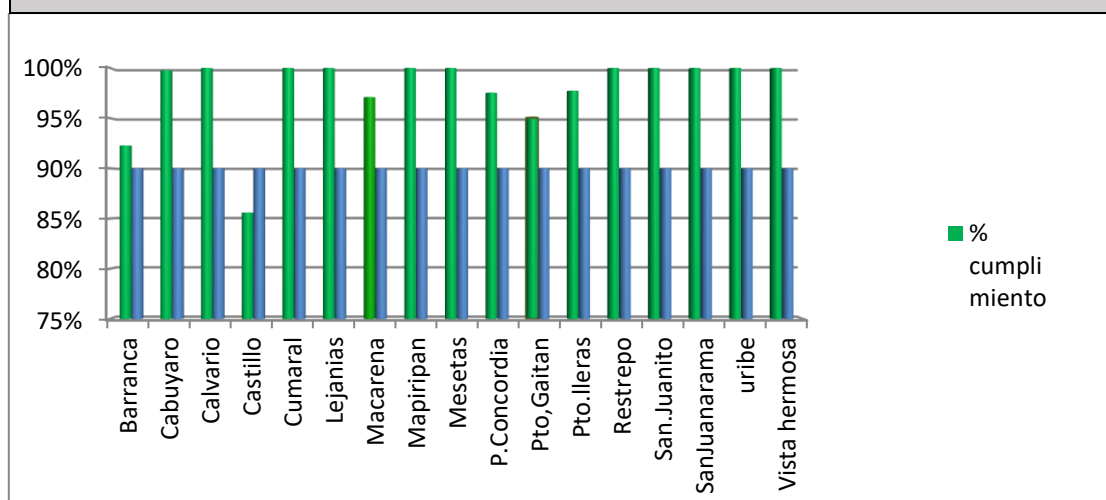
NIT: 822.006.595-1

302.29.

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

denominador: Número de usuarios que respondieron la pregunta

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



OCTUBRE 2023	Barranca	Cabuyaro	Calvario	Castillo	Cumaral	Lejanias	Macarena	Mapiripan	Mesetas	P. Concordia	Pto. Gaitan	Pto. Ileras	Restrepo	San Juanito	San Juanarama	uribe	Vista hermosa	% DE SATISFACCIÓN
% cumplimiento	92%	99%	100%	94%	100%	100%	93%	100%	100%	98%	99%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	98%
Mínimo aceptable	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Numerador	442	789	180	614	116	460	225	200	1613	793	179	1381	345	92	133	195	1249	9006
Denominador	479	794	180	652	116	460	241	200	1613	811	181	1411	345	92	133	195	1249	9152

EL 98% de los usuarios encuestados respondieron que si recomendarían a sus familiares y amigos. Solamente el 2% expresaron no recomendarían a sus familiares y amigos.

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3

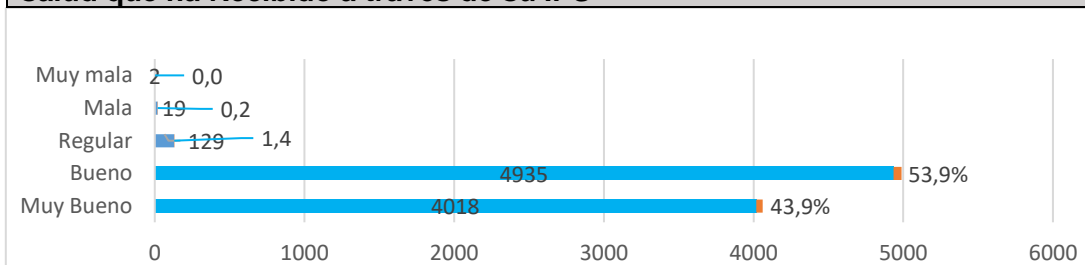
NIT: 822.006.595-1

302.29.

2.1 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?

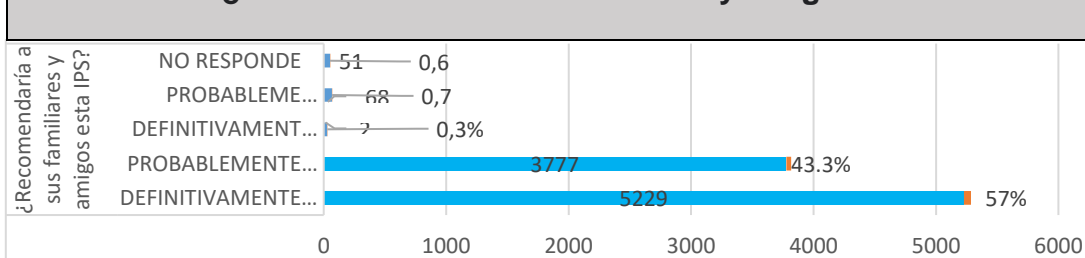
Gráfica 9. Cómo Califica su experiencia Global respecto a los servicios de salud que ha Recibido a través de su IPS'



El 53.9% de la población encuestada respondió que el servicio de salud que ha recibido en la ESE fue bueno, el 43.9% responde que fue muy bueno, el 1.4 responde que el servicio prestado fue regular y el 0.2% manifestó que el servicio es malo.

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

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



El 57% de los usuarios encuestados manifiestan que definitivamente si recomendarían los servicios de la ESE Departamental "Solución Salud" a sus familiares y amigos, el 43.3% de los usuarios manifiestaron que probablemente si recomendarías a sus familiares las IPS, y el 0.3% de los usuarios manifiestaron que definitivamente no lo recomiendan, el 0.7% manifiestaron que probablemente no lo recomienda y el 0.4% no respondieron.

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

☎ PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3

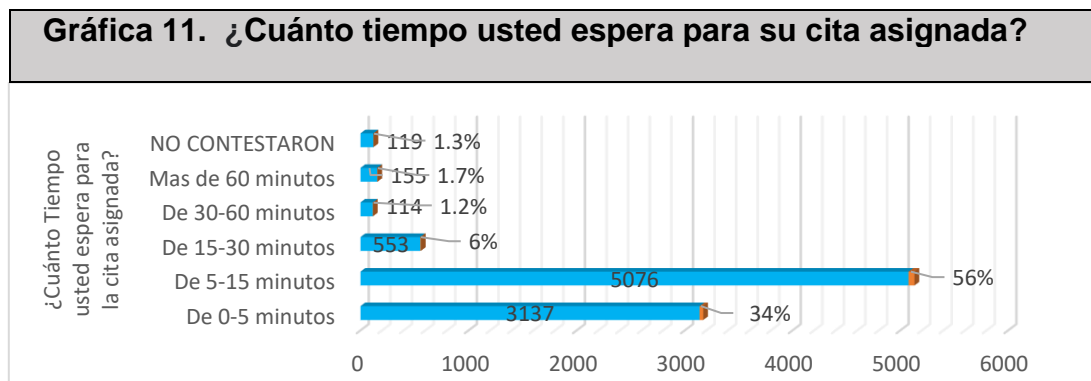


GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

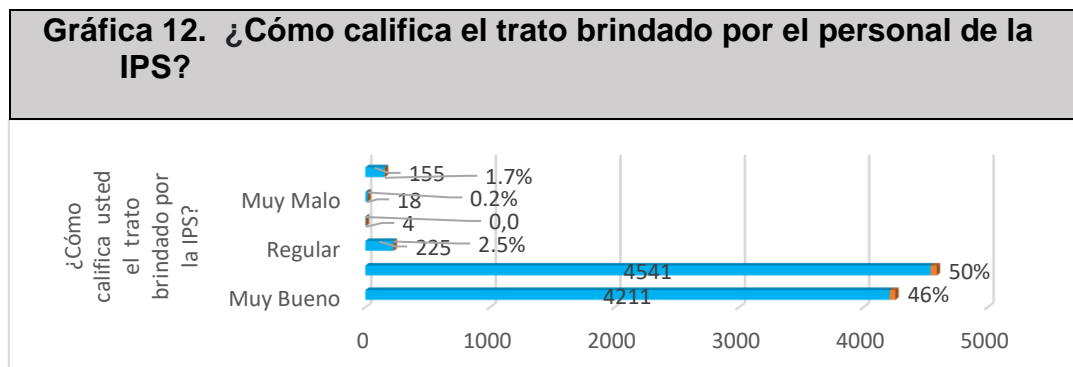
302.29.

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



El 56% de los usuarios encuestados en este periodo indican que les atendieron entre 5-15 minutos, el 34% entre 0 a 5 minutos, y el 6% de 15 a 30 minutos y 1.2% entre 30 a 60 minutos, el 1.7% y más de 60 minutos y el 1.3% no contestaron.

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



El 50% de los usuarios encuestados indica que recibió buena atención por parte de personal de la ESE "Solución Salud", el 46% que la atención por el personal de la ESE

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

☎ PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3



GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

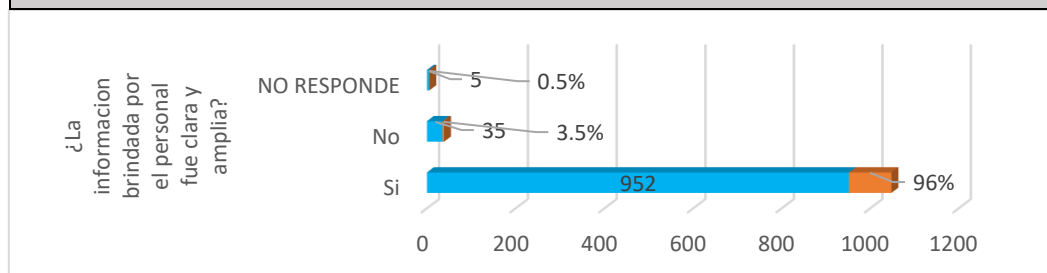
NIT: 822.006.595-1

302.29.

“Solución salud” fue muy buena, el 2.5% que la atención fue regular, y el 0.2% que el trato fue muy malo, y el 1.7% no contestaron la pregunta.

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

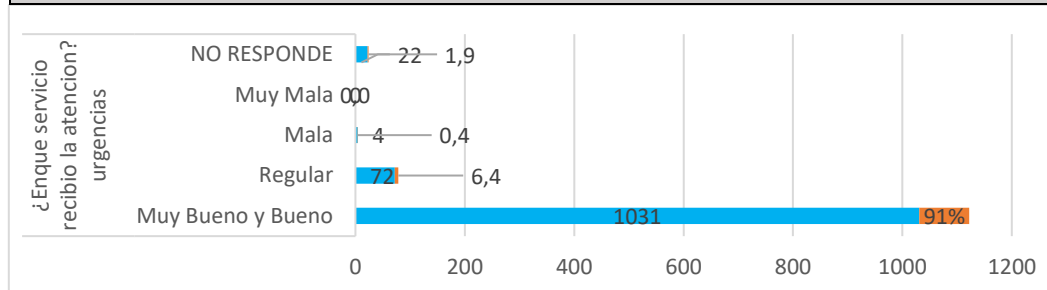
Gráfica 13. ¿La información brindada por el personal fue clara y amplia?



El 96% de los usuarios encuestados están satisfechos con la información brindada por el personal que los atendió fue clara y amplia, solamente el 0.5% manifestaron no entender la información y el 0.5% no respondieron la pregunta.

Pregunta 6 ¿En qué servicio recibió la atención?

Gráfica 14. ¿En qué servicio recibió la atención?



El 91% de los usuarios encuestados están satisfechos con la atención de servicio de urgencias, el 6.4% de los usuarios manifestaron que el urgencias respondieron que es regular y el 0.4% respondieron que es mala y el 1.9% no respondieron la pregunta.

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

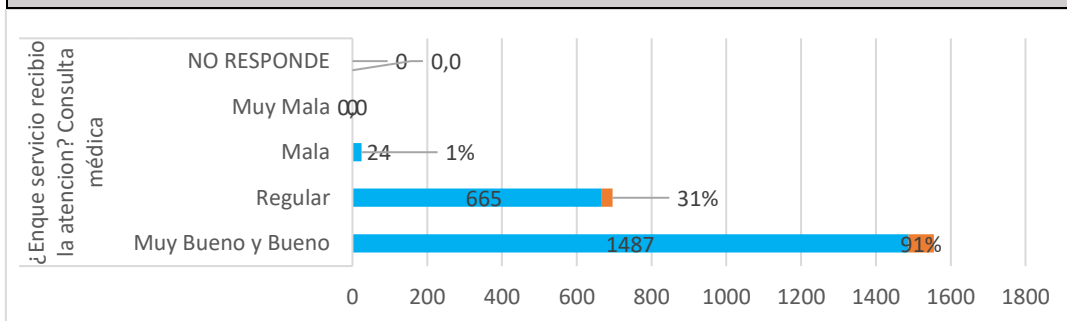
✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

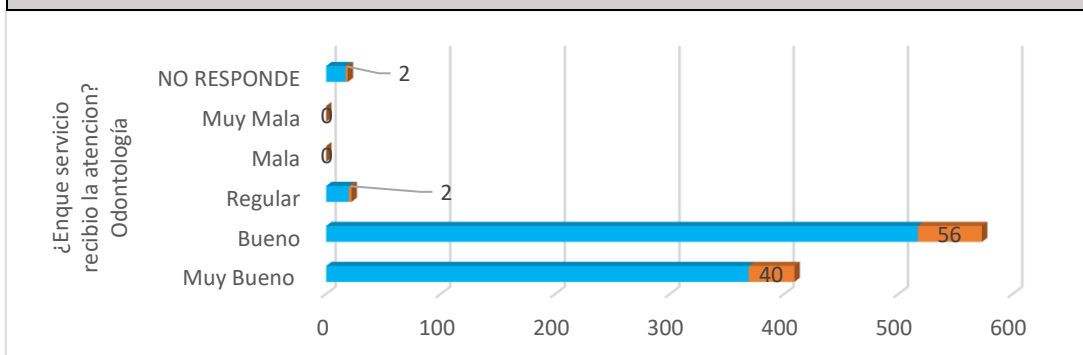
302.29.

Gráfica 15. ¿En qué servicio recibió la atención?



El 91% de los usuarios encuestados manifiestan que la atención de servicio de consulta médica es muy buena y buena, el 31% de los usuarios encuestados en el servicio respondieron que es regular y el 0.4% y el 1% respondieron que es mala.

Gráfica 16. ¿En qué servicio recibió la atención?



El 56% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio de odontología es buena, el 40% manifestaron en un 40% ser muy bueno, el 2% de los encuestados manifestaron que el servicio es regular y un 2% no respondieron la pregunta.

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

PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663

www.esemeta.gov.co

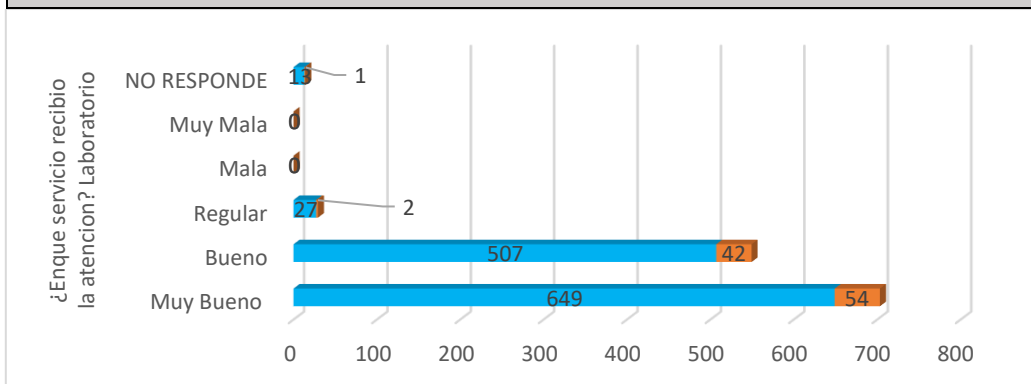
gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

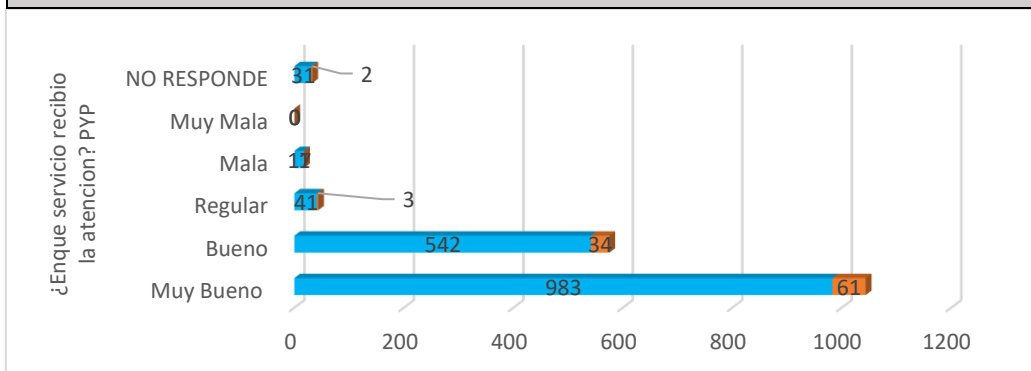
302.29.

Gráfica 17. ¿En qué servicio recibió la atención?



El 54% de los usuarios encuestados en el servicio de laboratorio evaluaron como muy bueno, y el 42% como bueno, el 2% regular el 1% no responde la pregunta.

Gráfica 18. ¿En qué servicio recibió la atención?



El 61% de los usuarios encuestados en el servicio de PYD manifiestan que la atención fue Muy bueno, el 34% de los manifiestan que fue buena, el 3%, de los usuarios atendidos manifiestan que es regular y el 2% no responde la pregunta.

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3



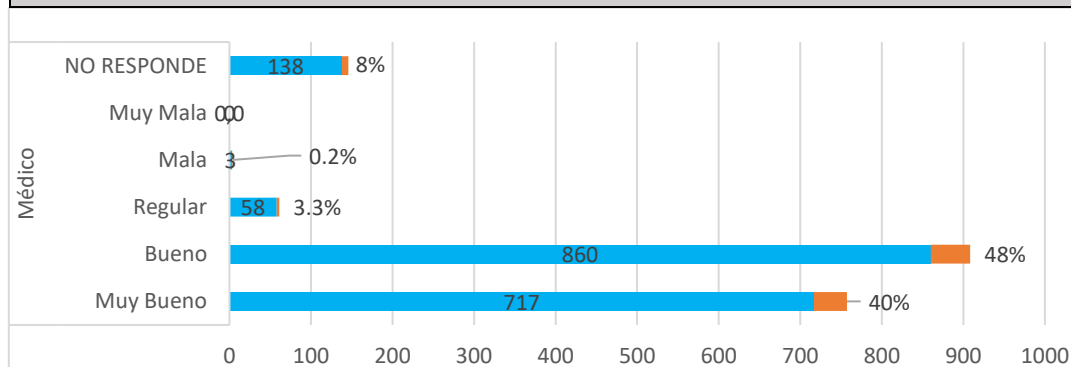
GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.

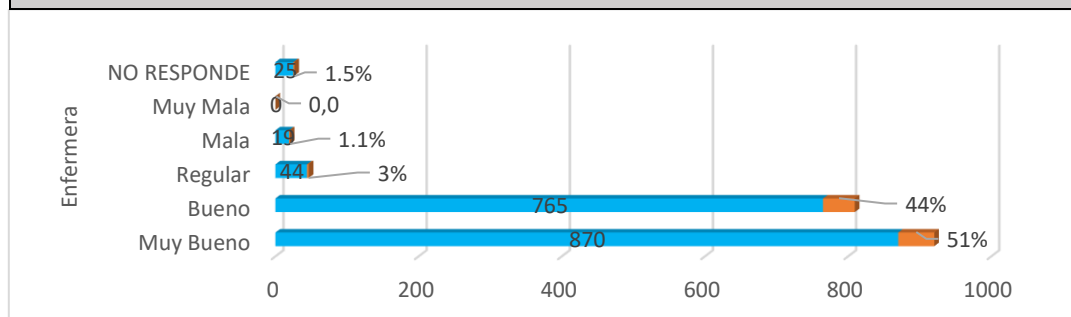
Pregunta 7. Como califica la atención recibida por el profesional.

Gráfica 19. ¿Como califica la atención recibida por el profesional?



Se puede observar que los usuarios encuestados han manifestado satisfacción con la atención recibida por parte de los profesionales de la ESE Solución Salud, con un 88% los usuarios manifestaron un buen trato recibido por parte del médico, y el 3.3% manifestaron que el trato es regular por parte de este profesional.

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



Con relación al trato recibido por la Enfermera el 95% de los usuarios encuestados manifiestan la atención del servicio de enfermería esta entre muy buena y buena, el 3% manifestaron que regular y el 1.1% mala y el 1.5% no responden la pregunta.

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

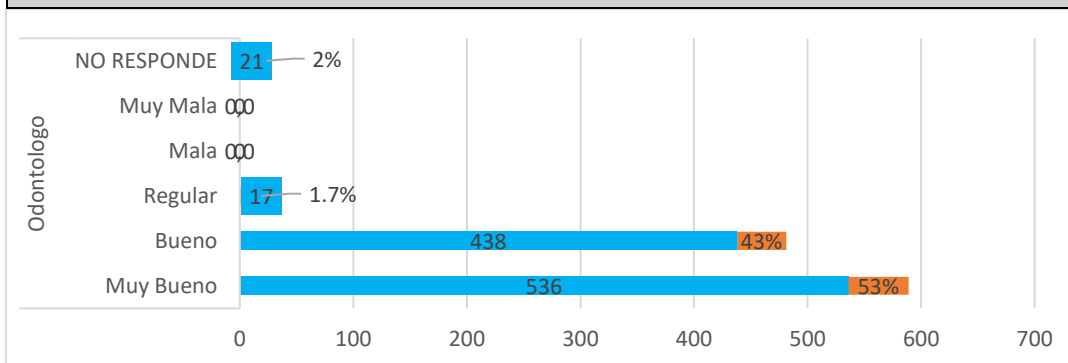
✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

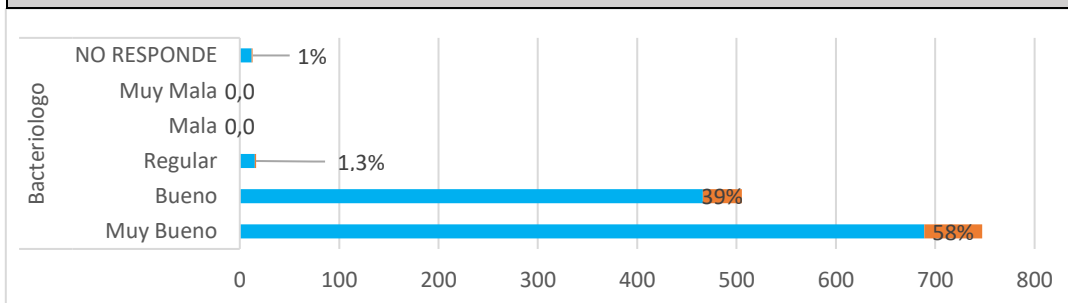
302.29.

Gráfica 21. ¿Como califica la atención recibida por el profesional?



La atención recibida por el profesional de Odontología arrojó resultados del 96% entre muy buena y buena el 1.7% regular y el 2% no responden.

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



Con relación a la atención del Bacteriólogo manifestaron que el 98% de la atención esta entre muy buena y buena y el 1.3% regular y el 1% no respondió la pregunta.

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

PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663

www.esemeta.gov.co

gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3



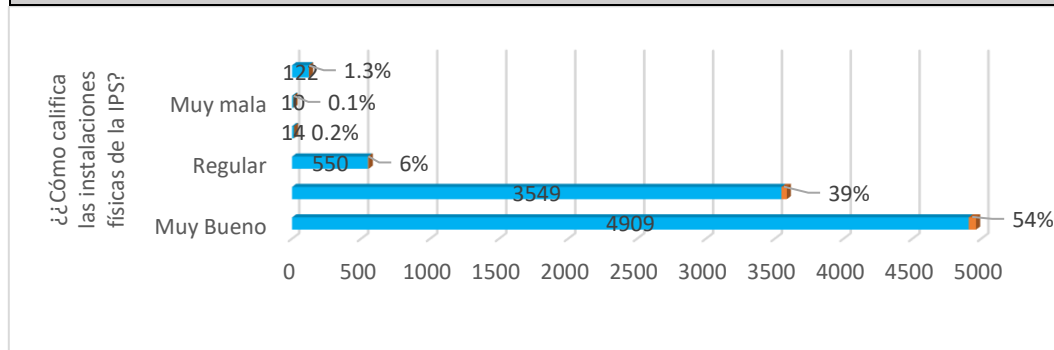
GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.

Pregunta 8. Como califica las instalaciones físicas

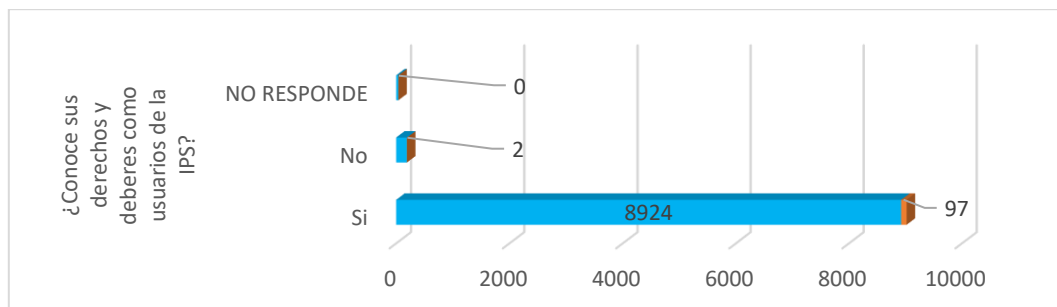
Gráfica 23. ¿Cómo califica las instalaciones físicas de la IPS?



El 54% de los usuarios encuestados indican que se encuentran en muy buen estado las instalaciones físicas de los hospitales locales y el 39% de los usuarios indicar que se encuentra en buen estado, los usuarios manifestaron que 6% se encuentran en regular

Gráfica 23. ¿Conoce sus derechos y deberes como usuarios de la IPS?

0.2% en mal estado y 1.3% no responde la pregunta.



El 97% de los usuarios encuestados manifestaron que si conocen sus Derechos y deberes en salud socializados en los Hospitales Locales de la ESE Solución Salud y el 2% manifestó no conocer sus Derechos y Deberes.

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

PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663

www.esemeta.gov.co

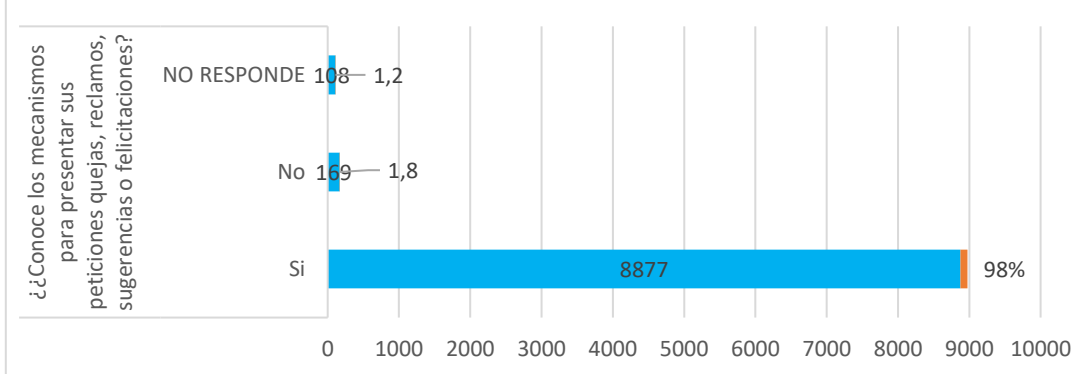
gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

Gráfica 23. ¿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 1.8% manifestaron que No conocer los Derechos Y Deberes y el 1.2% no respondieron la pregunta.

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3



GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.

2. INFORME DE SEGUIMIENTO - COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

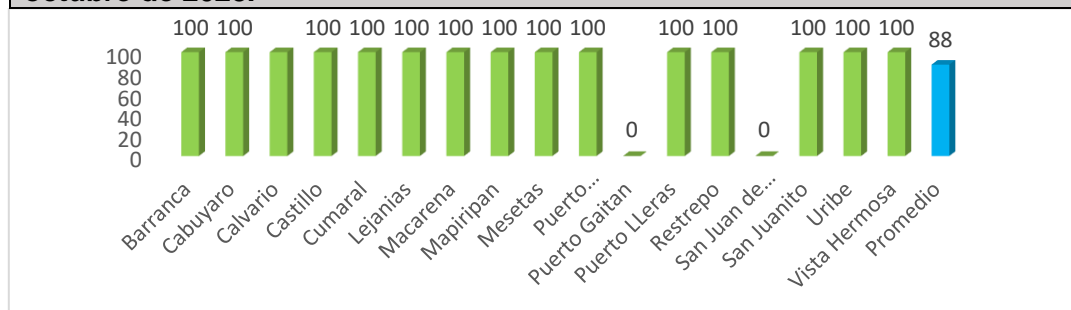
Gráfica 24. % de cumplimiento comité de Ética hospitalaria de los Hospitales Locales de la E.S.E Solución Salud, mes de octubre de 2023.



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.

3. ASOCIACIONES DE USUARIOS:

Gráfica 25. % de cumplimiento de Reuniones mensuales de Asociaciones de usuarios por los Hospitales Locales de la E.S.E Solución Salud, mes de octubre de 2023.



Se observa un cumplimiento de reuniones mensuales con la asociación de usuarios con un 88%, los Hospitales que no cumplen con la reunión mensual de Asociación de

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3

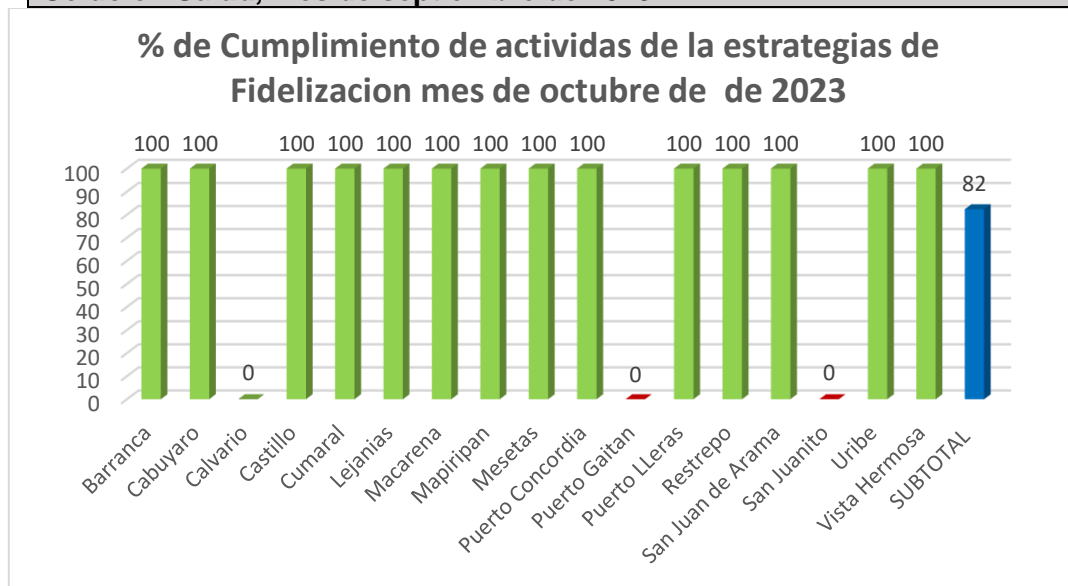
NIT: 822.006.595-1

302.29.

Usuarios son: Puerto Gaitán y San Juan de Arama, San Juan de Arama, San Juanito y Uribe.

4. FIDELIZACION DE LOS USUARIOS

Gráfica 26. % de cumplimiento de Actividades de la Estrategia de Fidelización implementadas por los Hospitales Locales de la E.S.E Solución Salud, mes de septiembre de 2023.



Se evidencia que el 82% (14) Hospitales de la ESE "SOLUCION SALUD, implementaron estrategias para Fortalecer la fidelización de los usuarios, como son: Barranca, Cabuyaro, Castillo, Cumalar, Lejanías, Macarena, Mapiripán, Mesetas, Puerto Concordia, Puerto Lleras, Restrepo, San Juan de Arama, Uribe y Vistahermosa.

No programaron actividades de fidelización los Hospitales Locales de Calvario, Puerto Gaitán, y Sanjuanito, incumpliendo con el programa de fidelización.

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3



GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

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

✉ 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

✉ 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 PRIMERA INFANCIA E INFANCIA"

En esta estrategia es socializarles sobre una etapa muy importante para el desarrollo de niñas y niños, que comprende distintas partes, como el desarrollo biológico, psicológico, cultural y social. También es en este período donde se establece la personalidad y el relacionamiento social de niños y niñas. Para asegurar un adecuado desarrollo es necesario que las niñas y niños crezcan en entornos que los protejan, les brinden amor, así como que tengan una buena alimentación, acceso a la salud, y se les brinde un acompañamiento que favorezca el desarrollo en sus distintas dimensiones.

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

En la primera infancia es importante que la familia, educadores y cuidadores fortalezcan y establezcan vínculos de afecto, ya que esto será determinante para su vida futura.

Evidencia Fotográfica de la Actividad realizada



ACTIVIDAD: ESTRATEGIA # 4 - "VACUNACION VPH" EL VIRUS DEL PAPILOMA HUMANO

El virus del papiloma humano (VPH) es una de las infecciones más comunes del tracto reproductivo responsable de una variedad de cánceres y otras afecciones tanto en hombres como en mujeres.

Todas las personas sexualmente activas tienen riesgo de infectarse por el VPH. Las mujeres con infección persistente por los tipos carcinogénicos tienen riesgo de desarrollar

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3



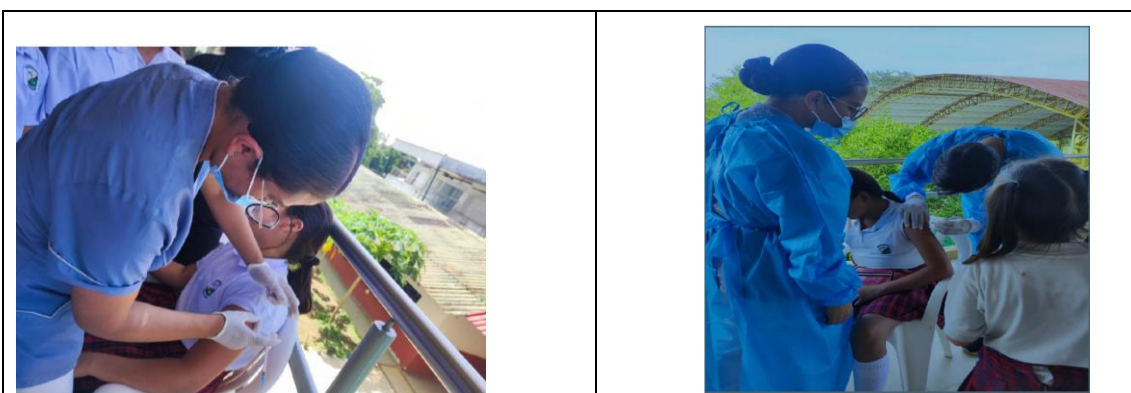
GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.

el cáncer cervical. Personas inmunocomprometidas, incluyendo aquellas infectados por el VIH, tienen más posibilidades de tener infecciones persistentes con rápida progresión para cáncer.

Evidencia Fotográfica de la Actividad realizada



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

ACTIVIDAD: ESTRATEGIA # 1 - "BRIGADA DE SALUD VEREDA DEL VISO DE UPIA"

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 adulto, Atención al joven, tomas de citología, 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.

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

Evidencia Fotográfica de la Actividad realizada



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

ESTRATEGIA 1: KIT DE JUEGOS- KIT ESCALERA (Juego de parques o con mensajes de cuidado y protección).

Se hace entrega de un Kit a un usuario adulto mayor, que asiste puntualmente a sus controles, por parte del director, la líder de Atención al usuario y la auxiliar de enfermería del programa de crónicos.

ESTRATEGIA 2: GLOBOS Y DETALLES A NIÑOS QUE ASISTEN A ODONTOLOGIA:

Se premia la fidelización del usuario que cumplieron puntualmente los controles por odontología, de los cuales se beneficiaron dos menores con la entrega de un detalle sorpresa por parte del director, la líder de Atención al usuario y la odontóloga.

ESTRATEGIA 3: DEMANDA INDUCIDA E INSCRIPCIÓN A PROGRAMAS DE PYD.

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

Esta estrategia es realizada por la Enfermara de PyD al finalizar el mes, identificara la demanda inducida eficaz, y selecciona de la base de datos de los programas de Hipertensión y diabetes y maternas y demás, los asisten entes a los servicios, con el fin de realizar su seguimiento.

Esta demanda está bajo la responsabilidad de atención al usuario y las auxiliares de enfermería de PyD.

Al finalizar el mes la enfermera y atención al usuario realizan el análisis respectivo en el comité para ajustar estrategias.

ESTRATEGIA 3: REDUCCION DE ESPERAS A LA HORA DE SOLICITAR CITAS EN CONSULTA EXTERNA:

Se minimizan los tiempos de espera de los usuarios, garantizando a los usuarios el uso de vía telefónica, por parte de la oficina de atención al usuario.



Entrega de Kits escalera y detalles y globos a niños

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

ESTRATEGIA 1: CELEBRACION DEL DIA DE LOS NIÑOS Y NIÑAS:

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

Esta estrategia está coordinada por el director del Hospital la Coordinación de servicio al ciudadano, dando cumplimiento a las medidas para evitar los riesgos de salud, para niños y niñas como adultos al momento de consumir dulces y de utilización de disfraces.

Donde se trató temas como antes de consumir productos comestibles como golosinas, galletas, refrescos o bebidas se deben revisar los empaques y etiquetas para comprobar que estén en buen estado y sin adulteraciones.

Así mismo se debe evitar el consumo de comidas preparadas, postres o helados en sitios de expendio informales.

Cualquier emergencia relacionada con el consumo de alimentos se puede notificar a la línea 123.



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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3



GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.

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

ESTRATEGIA 1: DOSIS DE AMOR –“GLOBOS” PARA NIÑOS DE VACUNACION:

De esta estrategia se beneficiaron 10 niños que vienen a vacunación para incentivarlos que no se asusten con la vacuna, y una vez vacunados se les hace entrega del globo, porque las vacunas son una dosis de amor que salvan vidas.



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

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

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

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3



GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.

Se aclararon dudas frente a la tematica, se hablo de los mitos y verdades, de las malas practicas en cuanto a las creencias culturales de remplazar los metodos hormonales por practicas culturales, se hablo del uso correcto del preservativo, como metodo de barrera para evitar las enfermedades e infecciones de transmision sexual.

Se les explico ques un implante, que cuidados se deben tener, asi como el procedieminto para el impante.



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

ESTRATEGIA 1: ¡ACTIVIDAD: ESTRATEGIA # 2 – ¡LAS VACUNAS SALVAN VIDAS!

La vacunación es una base sólida para la salud a lo largo de la vida. El objetivo del programa de fidelización es tener al usuario satisfecho, ofreciendo valor agregado a la atención prestada, para lograr esto, se establecen las

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

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



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:

		
<p>Entrega de Reconocimiento a menor por cumplir con su tratamiento odontológico.</p>	<p>Entrega de un reconocimiento a usuaria por cumplir con los controles</p>	<p>Entrega de un reconocimiento a usuaria por terminar cumplidamente y tener su esquema de control y desarrollo al día.</p>

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3



GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.

EL Hospital Local de 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 Gaitán.

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



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

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

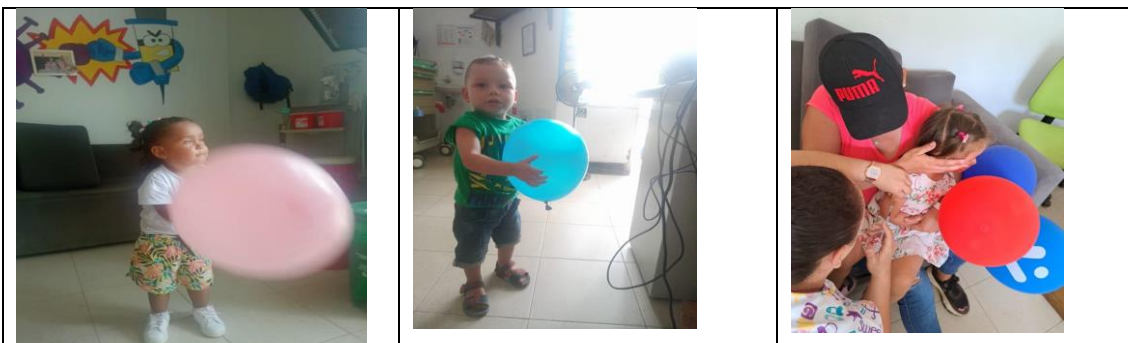
FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

esto se establecen las siguientes actividades:

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



De esta actividad de beneficiaron 11 niños y niñas con entrega de globos.

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

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

ESTRATEGIA 1: "KIT DE ASEO PARA RECIEN NACIDO"

Se hace entrega de un Kit de Aseo para recién nacido, donado por la marca WINNY, con el fin de generar lealtad a la usuaria que utilizó los servicios de parto en nuestro hospital, así mismo se dan palabras de felicitaciones a la usuaria y se le motiva a acudir a la cita médica de control postparto junto con su recién nacido y se hace énfasis en la importancia de la lactancia materna



ESTRATEGIA 2: "ENTREGA DE PAÑALES Y ROPA A LOS USUARIOS"

Actividad: Donación por parte de funcionaria del Hospital.

Se agradece a las funcionarias del hospital por su valioso aporte y solidaridad, ya que su contribución es un incentivo para nuestros usuarios, quienes en algún momento necesitan además de nuestros servicios, nuestro apoyo material. También se motiva al personal en

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

general del Hospital Local, a donar y aportar para continuar con nuestro proceso de Fidelización.

	
<p>Entrega de ropa por parte de la funcionaria</p>	<p>Entrega de pañales para adultos por parte de la funcionaria</p>

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

ESTRATEGIA 1: GENERACION MAS SONRIENTE”

En el mes de octubre se realizó la actividad de Brigada en Jardín Uribe Uribe, con una charla de la importancia del cepillado de los dientes para higiene oral, Se logro beneficiar a 10 niños del jardín.

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

302.29.

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

ESTRATEGIA 1: “SENSIBILIZACION Y FIDELIZACION”

e realiza una sensibilización para fidelizar a nuestros usuarios, con acercamiento más con cada uno de nuestros usuarios que sientan un apoyo incondicional con cada uno del personal del Hospital, ofreciendo una buena comunicación. De esta sensibilización se logró beneficiar a 12 usuarios.

5. ACCIONES DE MEJORA:

MEJORAS PARA PQRS

- Mejorar la satisfacción del usuario: cuando nuestros usuarios conocen que los Hospitales de la ESE Solución Salud, cuenta con PQRS eso les da la oportunidad de hacerse escuchar, y como entidad darnos la oportunidad de conocer sus quejas para mejorar el servicio por el que se presenta alguna inconformidad.
- Los directores de los Hospitales pueden identificar por secuencias o tendencias por los ingresos de las PQRS las áreas que necesitan una mejora para optimizar tiempo y dar solución rápida al saber cuáles son esas áreas que hacen que se retrase el proceso de una PQRS y así plantear cambios en los servicios de los hospitales.
- Se puede mejorar y fortalecer las relaciones con nuestros usuarios al demostrarles nuestra rapidez, eficacia y responsabilidad al dar una respuesta rápida a las PQRS solicitadas así dando a conocer al usuario que el hospital se destaca por su gran compromiso con el servicio al usuario demostrando que lo primero que le importa al hospital es la satisfacción del usuario.
- Las PQRS nos sirven para poder detectar problemas o situaciones graves que comprometan la estabilidad de la entidad y del usuario, si se implementa bien el proceso de PQRS nos puede ayudar a detectar esas problemáticas y así poder estudiarlas para realizar un plan de mejora a esa situación para evitar grandes

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3



GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.

consecuencias que puedan afectar a los implicados y así tener menores posibilidades de que esas mismas situaciones puedan afectar dichos procesos.

- 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 cumplimiento diario en la aplicación de la encuesta 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.

MEJORAS PARA EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA.

- Divulgar a todo el personal del Hospital Local 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 del 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).

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3



GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE

NIT: 822.006.595-1

302.29.

6. CONCLUSIONES

En conclusión, el área de servicio al ciudadano debe trabajar y reforzar cada caso que se presente como una PQRS y así tener claro cómo se desarrolla, con quienes se debe de ejecutar y cuáles son los tiempos para cada caso, en especial qué se va a trabajar para así poder cumplir con los tiempos de respuesta, que están estipulados dentro de la Ley 1755 de 2015 que son 15 días hábiles y la CIRCULAR EXTERNA 202315100000010-5 DE 2023.

Como conclusión se evidencia que se le recarga a la auxiliar de PQRS los casos que le son re direccionados y no cuenta con un buen tiempo para poder analizarlos en un buen tiempo de manera correcta y consciente dentro de los dos días a tres días hábiles que se le otorgan.

7. RECOMENDACIONES

Visualizar cuales son los aspectos más relevantes para mejorar en el proceso, que permitan responder las PQRS en el tiempo establecido, para identificar el problema y poder establecer el tiempo de respuestas de las PQRS que generan los usuarios según la Ley 1755 de 2015, que se refiere al tener el problema identificado se deben de tener los datos de las diferentes áreas por las cuales se indica por qué no cumplen con el tiempo de respuesta.

Contar con un espacio donde se fomente la cultura de mejora continua para así promover una cultura organizacional que valore las PQRS como oportunidades de aprendizaje y mejora.

Mas adherencia a las encuestas de los usuarios de los Hospitales locales para saber cuáles son esos aspectos por mejorar, oportunidades y debilidades que dentro de hospitales locales deben de cambiar para poder realizar un excelente trabajo y dar lo mejor de sí a los usuarios y lograr esa satisfacción por mucho tiempo.

MARY IDALI PEREZ RODRIGUEZ
SERVICIO AL CIUDADANO

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

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

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

FR-GQ-01-V3



GOBERNACIÓN DEL META
AL SERVICIO DE LA GENTE