



NIT: 822.006.595-1

302.29.

Villavicencio, septiembre 2023.

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

### **ASUNTO: INFORME MES DE SEPTIEMBRE 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.

Respecto al periodo de septiembre de 2023, se tramitaron 53 requerimientos en la E.S.E. Solución Salud y los 17 Hospitales, donde se evidencia que las peticiones de documentos y solicitudes de información representan el 57%, de los requerimientos de los usuarios, para las quejas y reclamos representan en un 43% de los requerimientos.

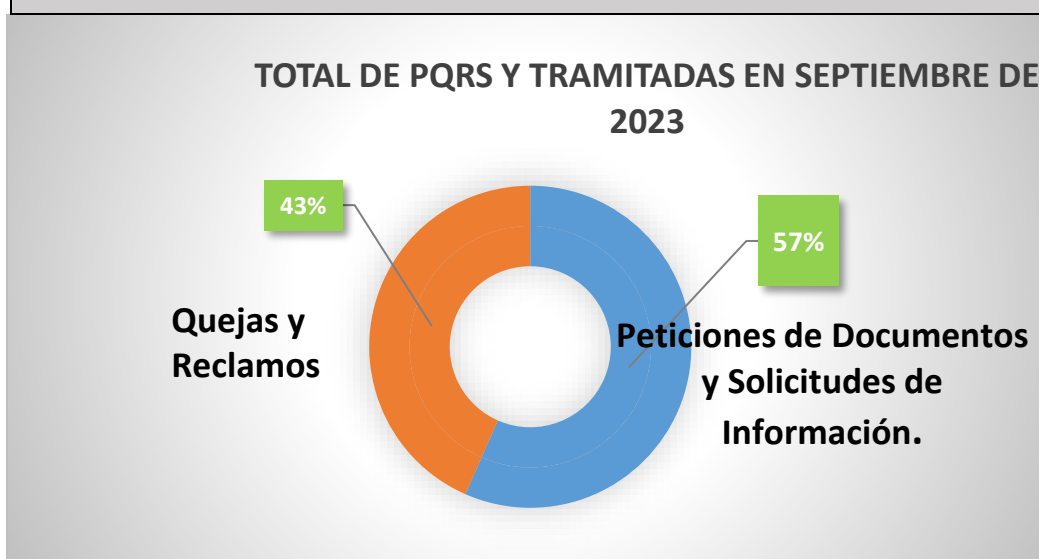


NIT: 822.006.595-1

302.29.

## 1. TOTAL, DE PQRS RECIBIDAS Y TRAMITADAS DE SEPTIEMBRE 2023

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



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

Tabla 2. Número y porcentaje de quejas, reclamos, consultas y solicitudes de información recibidas septiembre 2023

PQRS SEPTIEMBRE DE 2023	CANTIDAD	%
Peticiónes de documentos y solicitudes de Información	30	57
Quejas y reclamos	23	43
TOTAL	53	100

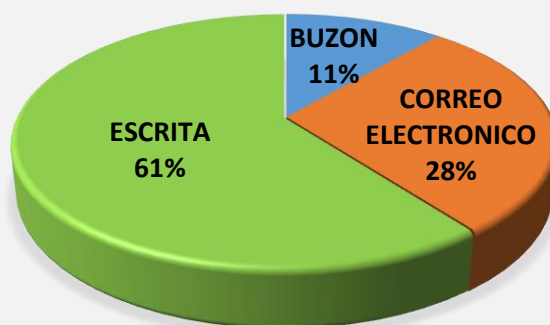
NIT: 822.006.595-1

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 septiembre de 2023

**CANAL DE PRESENTACION PQR SEPTIEMBRE DE 2023**



CANAL DE PRESENTACION PQR	CATIDAD	%
BUZON	6	11
CORREO ELECTRONICO	15	28
ESCRITA	32	60
Total	53	100

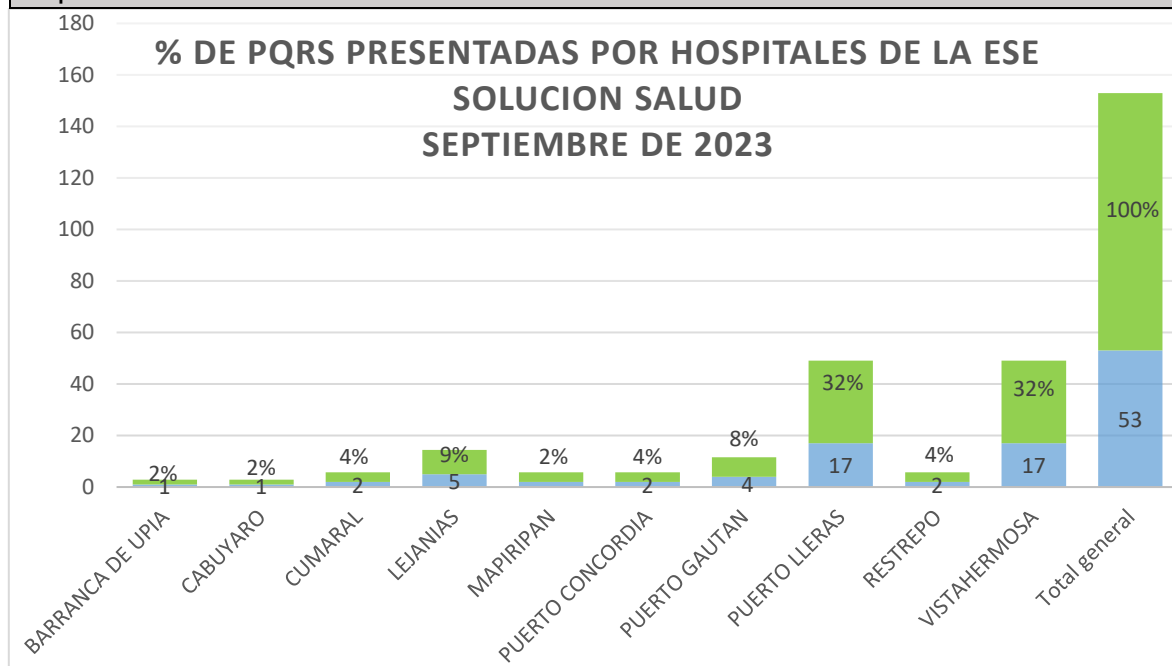
Con un total de 53 requerimientos, las PQRS atendidas, por los diferentes canales durante el periodo de septiembre de 2023, el medio más utilizado fue de forma escrita ventanilla única con el 60%, en segundo lugar, por correo electrónico con el 28% y por buzón un 11%.

NIT: 822.006.595-1

302.29.

## 1.2. % total de PQRS presentadas por Hospitales de la E.S.E. Solución Salud, correspondiente al mes de septiembre 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 septiembre de 2023



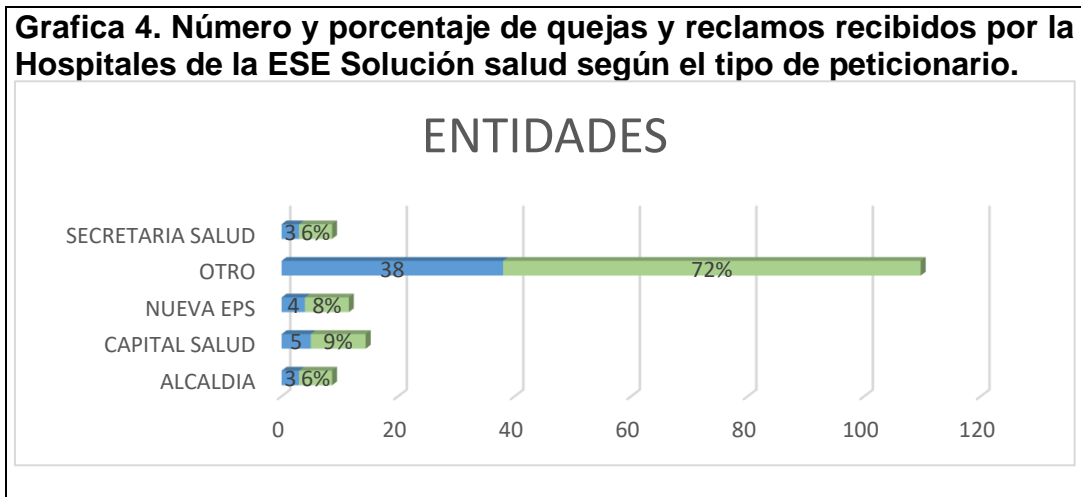
Con relación a la recepción y trámite de las PQRS, los Hospitales que más reportaron son en primer lugar Vistahermosa y Puerto Lleras con 32%, en segundo lugar Lejanías con el 9%, el tercer lugar Puerto Gaitán con el 8%, el cuarto lugar Cumaral y Restrepo con el 4%, los Hospitales de Barranca de Upiá, Mapiripán, Puerto Concordia con el 2%.

Los Hospitales de Castillo, Macarena, Mesetas, San Juan de Arama y Uribe no reportaron PQRS, para el mes de septiembre.

NIT: 822.006.595-1

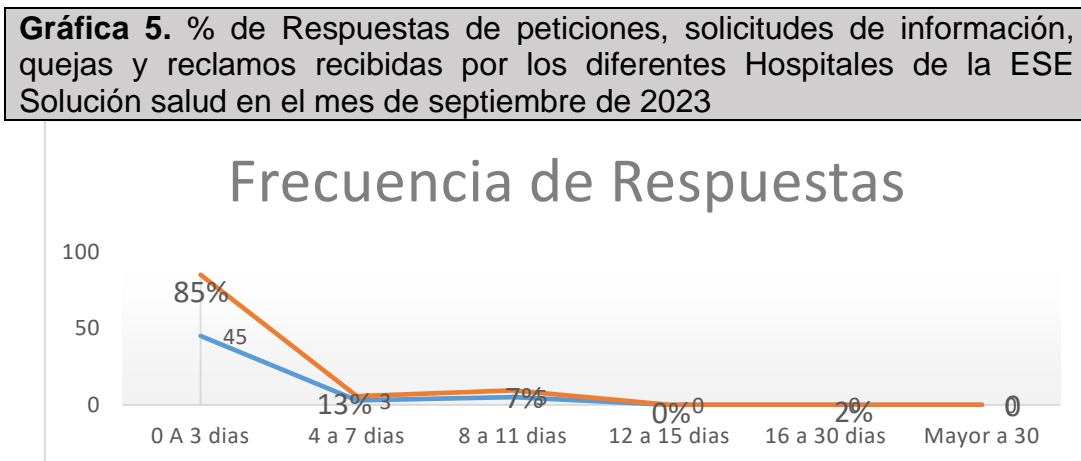
302.29.

### 1.3 PQRS POR ENTIDADES.



La anterior grafica representa la cantidad de PQRS atendidas por cada una de las diferentes entidades, en primer lugar, por persona natural con el (72%), seguido de Capital Salud el 9%, la Nueva EPS con un 8%, las secretarías de Salud y las Alcaldías con el 6%.

### 1.4. TIEMPOS DE RESPUESTA PQRS



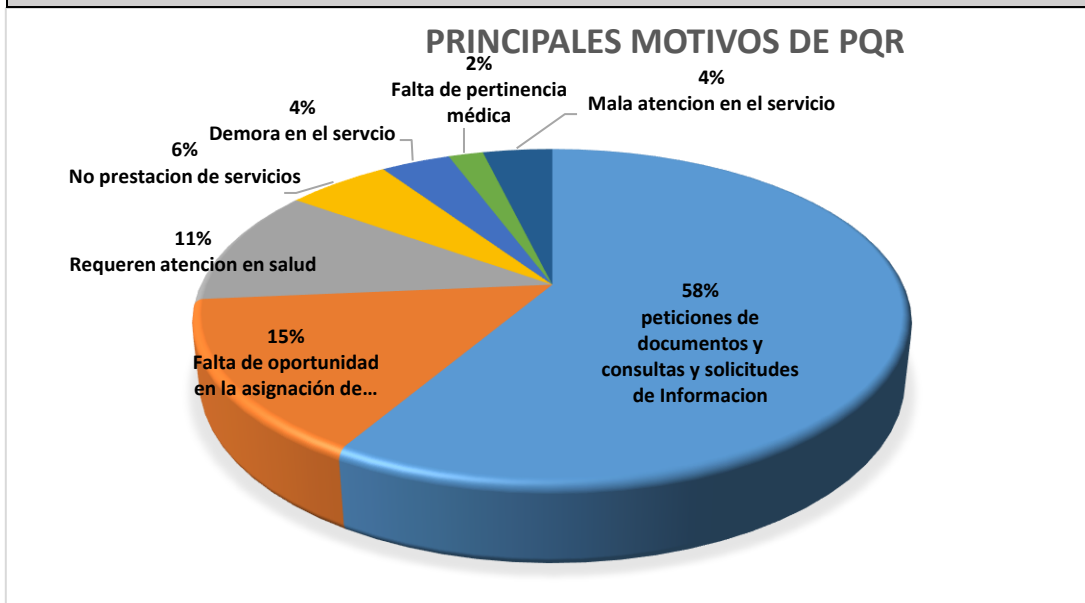
Las PQRS fueron atendidas oportunamente en e un promedio de 2 días.

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 septiembre de 2023.**



Fuente: Aplicativo PQR. Centros de Atención y Nivel Central agosto de 2023

MOTIVOS DE PQR POR CENTRO DE ATENCION.	CANTIDAD
<b>BARRANCA DE UPIA</b>	1
NO PRESTACION DE SERVICIOS DETECCION TEMPRANA Y PROTECCION ESPECIFICA	1
<b>CABUYARO</b>	1
ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	1
<b>CUMARAL</b>	2
ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	2
<b>LEJANIAS</b>	5
INOPORTUNIDAD DE CITAS MEDICAS	1
MALA ATENCION	1
MALA ATENCION POR ENFERMERO.	1
NO OFERTA DE SERVICIO DE URGENCIAS	2
<b>MAPIRIPAN</b>	2

NIT: 822.006.595-1

302.29.

ASIGNACION DE CITAS PARA ATENDER MENORES POR DESNUTRICION	1
TRATAMIENTO MEDICO	1
<b>PUERTO CONCORDIA</b>	<b>2</b>
SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	2
<b>PUERTO GAITAN</b>	<b>4</b>
ASIGNACION DE CITA DE MEDICINA GENERAL, PRIORITARIO	4
<b>PUERTO LLERAS</b>	<b>17</b>
SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	1
INCONFORMIDAD EN LA ENTREGA DE FICHAS PARA ASIGNAR CITAS	1
SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	16
<b>RESTREPO</b>	<b>2</b>
DEMORA EN EL SERVICIO	2
<b>VISTAHERMOSA</b>	<b>17</b>
SOLICITUD DE DOCUMENTOS HISTORIA CLINICA	12
SOLICITUD DE ATENCIONES A USUARIOS	5
<b>TOTAL, GENERAL</b>	<b>53</b>

Del total de los requerimientos recibidos en el mes de septiembre, los motivos más representativos son con el 58%, 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.

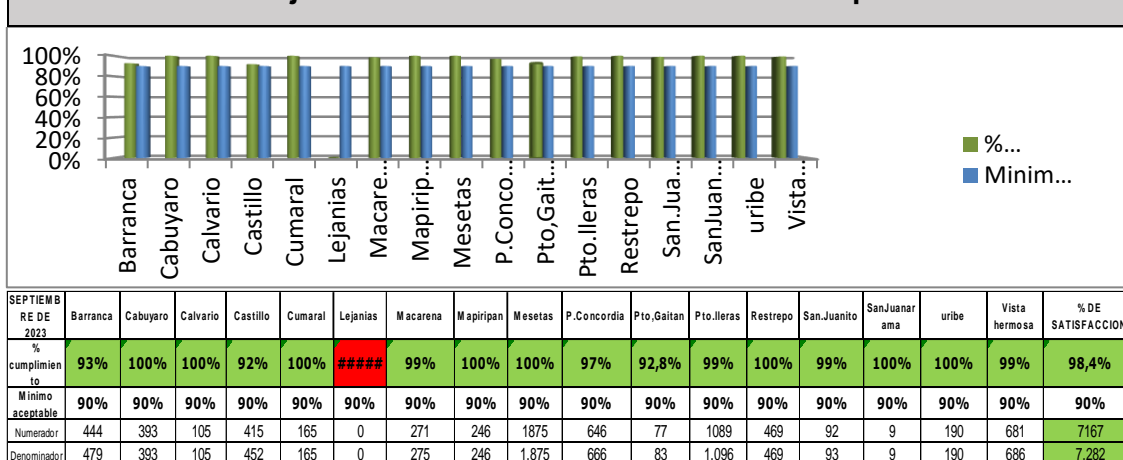
NIT: 822.006.595-1

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 septiembre de 2023**

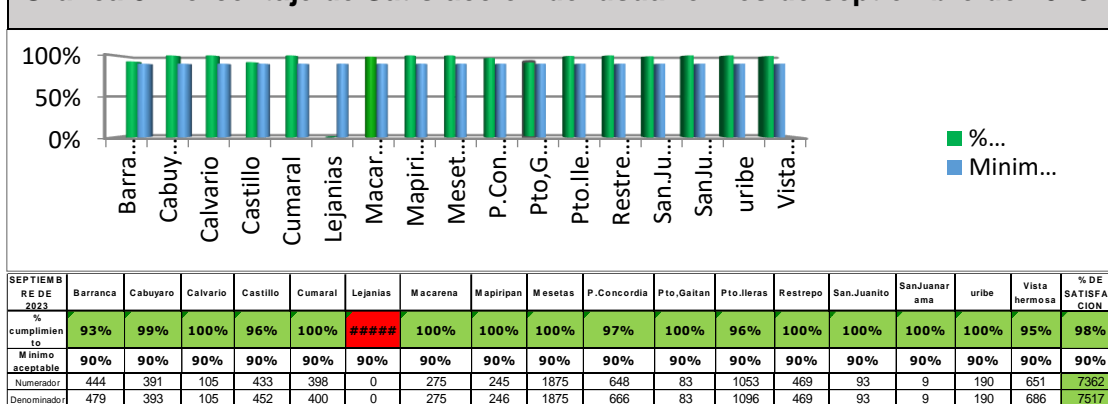


Fuente: Tabulado encuesta de satisfacción Hospitales de La E.S.E. Solución Salud.

El 98.4 % de los usuarios encuestados en los hospitales de la E.S.E. Solución Salud, manifiestan estar satisfechos con los servicios prestados. El Hospital de Lejanías, no cumplió con el reporte mensual de encuestas de satisfacción.

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

**Gráfica 8. Porcentaje de Satisfacción del usuario mes de septiembre de 2023**



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



NIT: 822.006.595-1

302.29.

## 2.1 EVALUACION GENERAL DE SATISFACCION

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

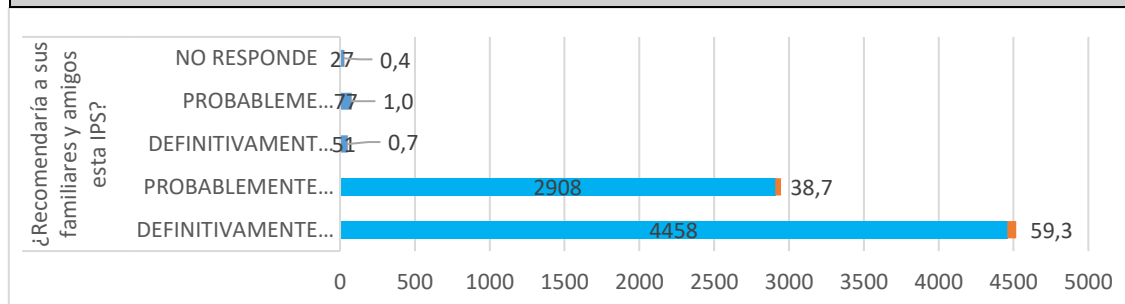
**Gráfica 9. Cómo Califica su experiencia Global respecto a los servicios de salud que ha Recibido a través de su IPS'**



El 49% de la población encuestada respondió que el servicio de salud que ha recibido en la ESE 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.

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

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



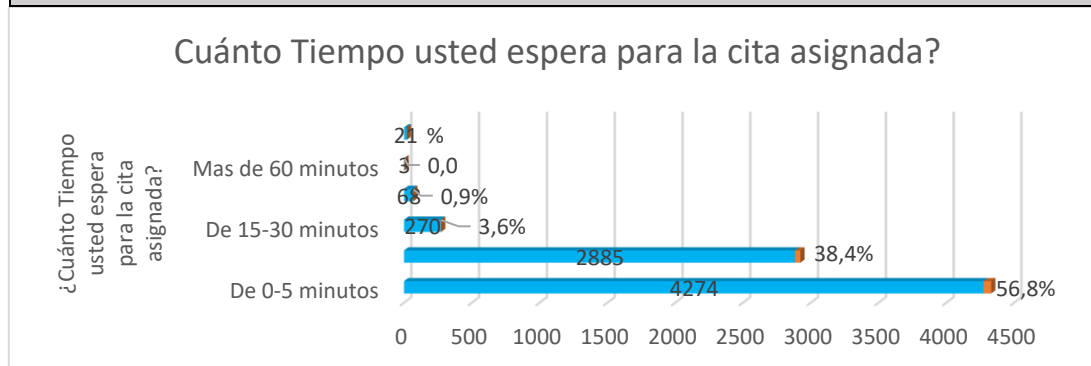
El 59.3% de los usuarios encuestados manifiestan que definitivamente si recomendarían los servicios de la ESE Departamental "Solución Salud" a sus familiares y amigos, así como también el 38.7% de los usuarios manifestaron que probablemente si recomendarías a sus familiares las IPS, el 0.7% de los usuarios manifestaron que definitivamente no lo recomiendan, el 0.1% manifestaron que probablemente no lo recomienda y el 0.4% no respondieron.

NIT: 822.006.595-1

302.29.

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

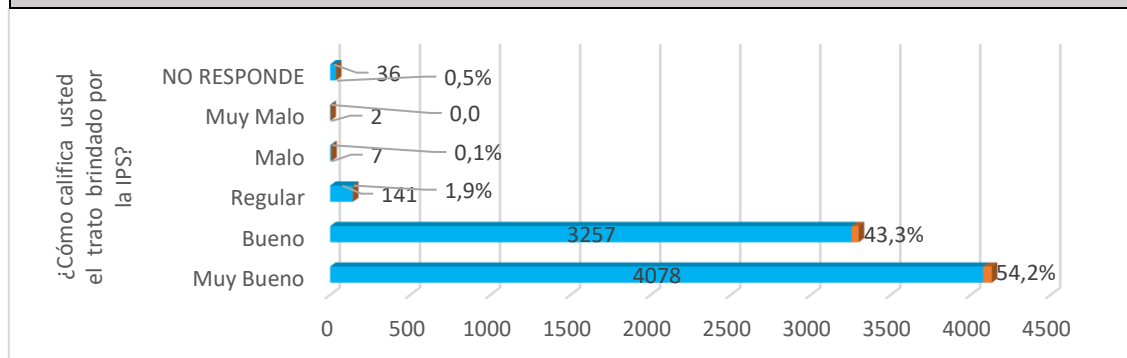
**Gráfica 11. ¿Cuánto tiempo usted espera para su cita asignada?**



El 56.8% de los usuarios encuestados en este periodo indican que les atendieron entre 0 a 5 minutos, el 38.4% entre 5 a 15 minutos, y el 3.6% de 15 a 30 minutos y de 30 a 60 minutos el 0.9% y 0.3% no contestaron.

### 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?**



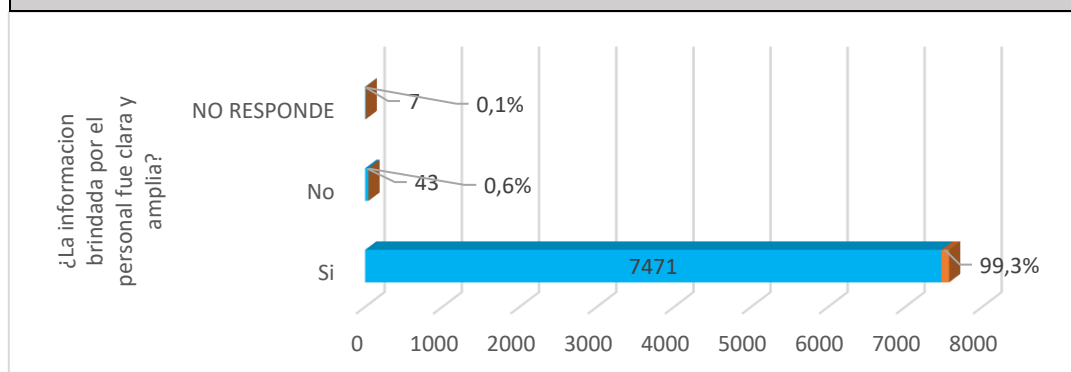
El 54.2% de los usuarios encuestados indica que recibió muy buena atención por parte de personal asistencial y administrativo de la ESE "Solución Salud", el 43.3% que la atención por el personal de la ESE "Solución salud" fue buena, el 1,9% regular, 0.1% que el trato fue malo, y el 0.5% no contestaron la pregunta.

NIT: 822.006.595-1

302.29.

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

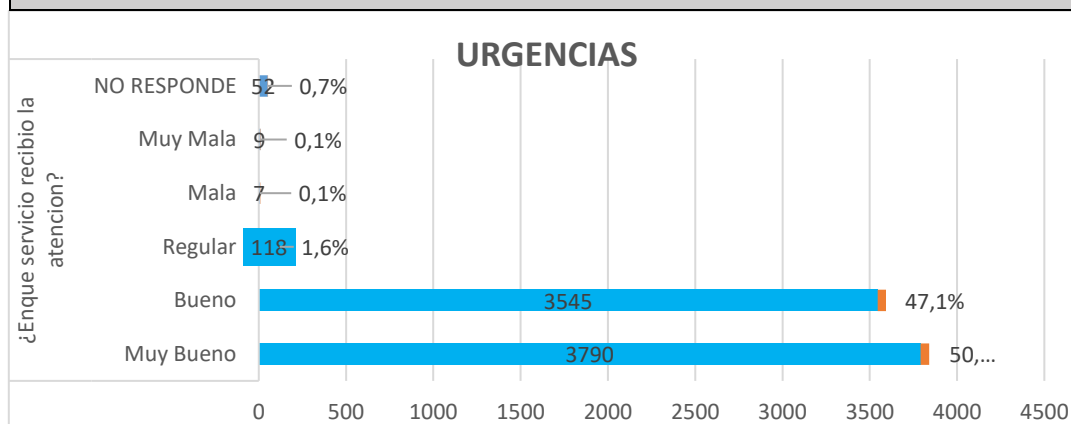
**Gráfica 13. ¿La información brindada por el personal fue clara y amplia?**



El 99.3% de los ciudadanos encuestados indica, que la información brindada por el personal que los atendió fue clara y amplia, solamente el 0.6% manifestaron que la información no fue clara y el 0.1% no responden.

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

**Gráfica 14. ¿En qué servicio recibió la atención?**



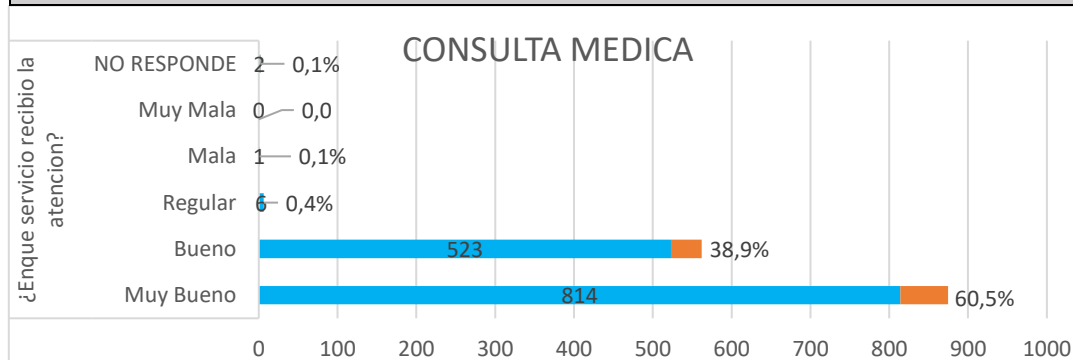
El 50.4% de los ciudadanos encuestados manifiestan que la atención de urgencias es muy buena, el 47.1% de los usuarios encuestados manifiestan que fue buena la

NIT: 822.006.595-1

302.29.

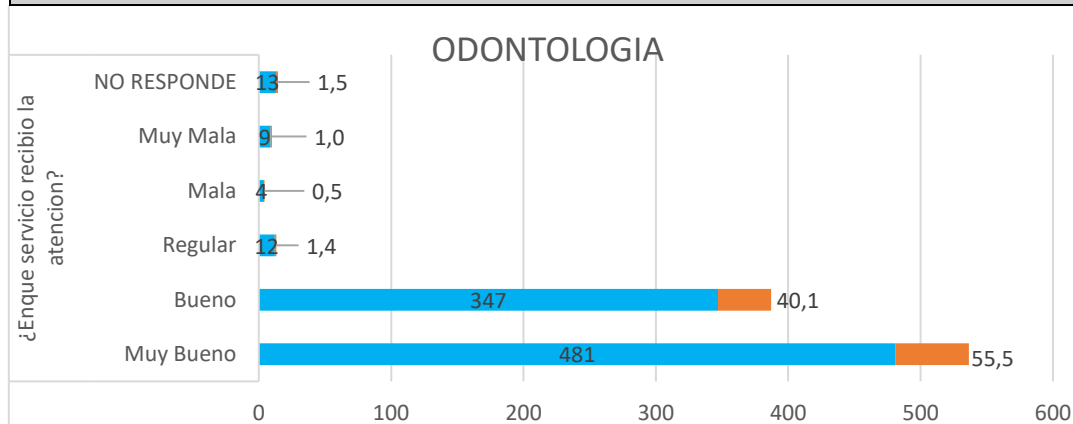
atención, y el 1.6% respondieron que es regular y el 01% respondieron que es mala y muy mala, el 0.7% no responde.

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



El 60.5% de los ciudadanos encuestados manifiestan que la atención de Consulta médica es muy buena, el 38.9% de los usuarios encuestados manifiestan que fue bueno y el 0.4% respondieron que es regular y el 01% respondieron que es mala y muy mala, el 0.1% no responde.

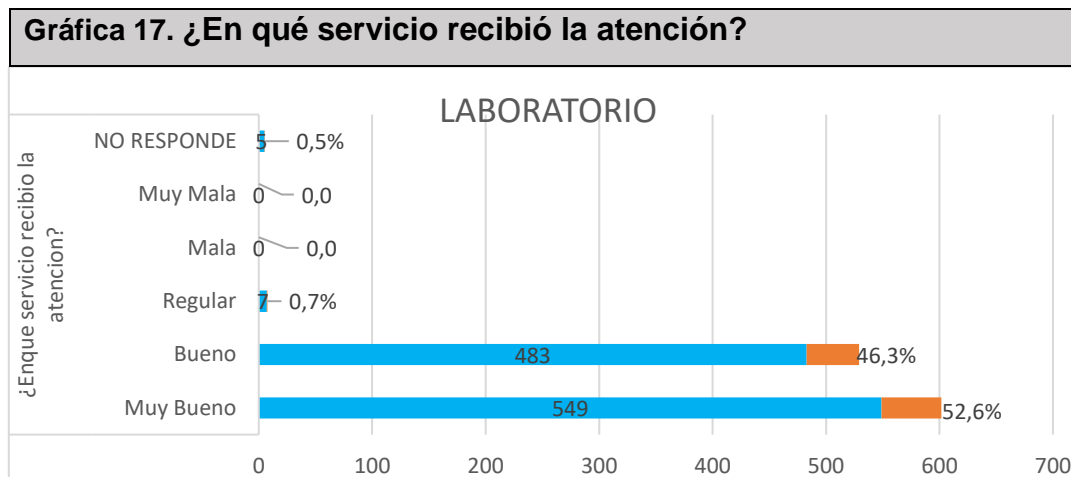
**Gráfica 16. ¿En qué servicio recibió la atención?**



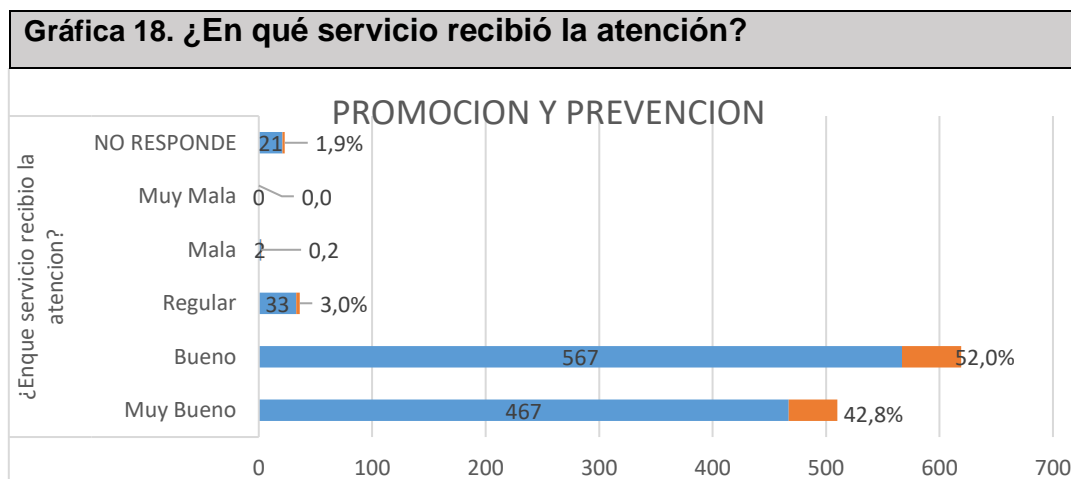
El 55.5% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio de odontología es muy buena, los usuarios encuestados manifestaron en un 40.1% que el servicio de odontología es bueno, solamente un 1.4% manifestaron que el servicio es regular y un 1% respondieron que es muy mala, el 0.5 y 0.0 mala y el 1.5% no responden la pregunta.

NIT: 822.006.595-1

302.29.



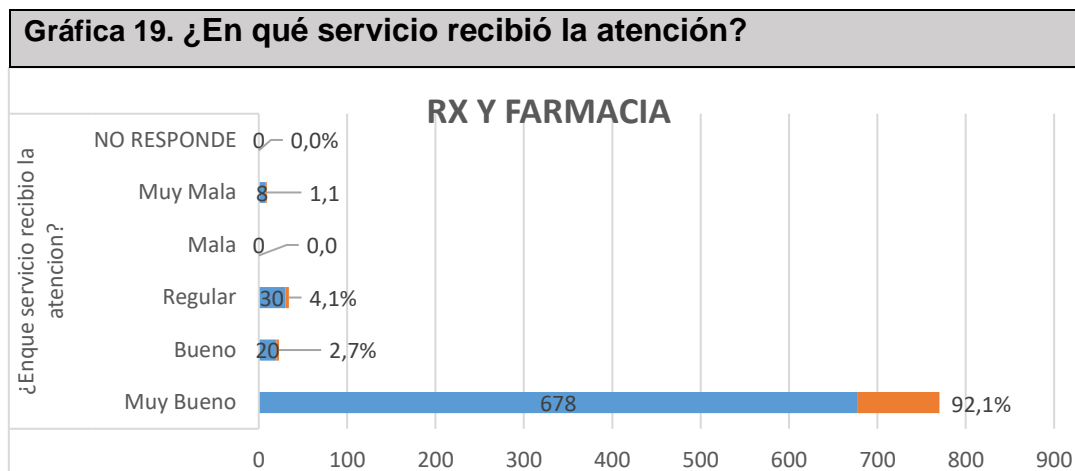
El 52.6% de los usuarios encuestados manifiestan la atención del servicio de Laboratorio es muy buena, el 46.3% manifestaron que el servicio de laboratorio es bueno, solamente un 0.7% manifestaron que el servicio es regular y un 0.5% no responden la pregunta.



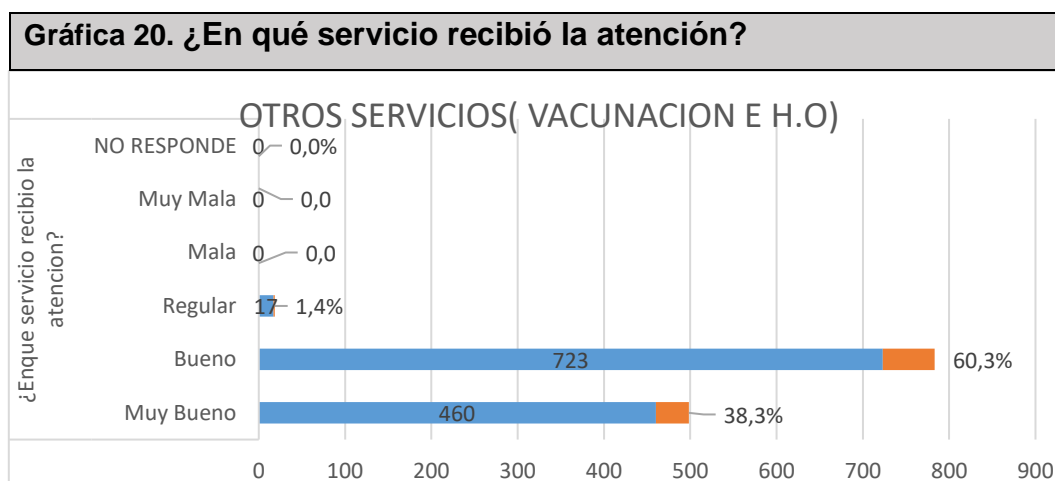
El 52% de los ciudadanos encuestados manifiestan la atención del servicio de Promoción y prevención es buena, el 42.8 de los usuarios manifestado que la atención es muy buena, el 3% que el servicio es regular y un 0.2% es mala, el 1.9% no responden la pregunta..

NIT: 822.006.595-1

302.29.



De los usuarios encuestados, se evidencia resultados del 92.1% que los servicios de Farmacia y RX son muy buenos, así mismo 2.7% manifestaron que son buenos y el 4.1% que son regulares. Y muy malos en 1.1%.



De la encuesta de satisfacción aplicada se arrojaron los siguientes resultados, el 60.1% de los usuarios que se encuestaron manifiestan la atención de otros servicios

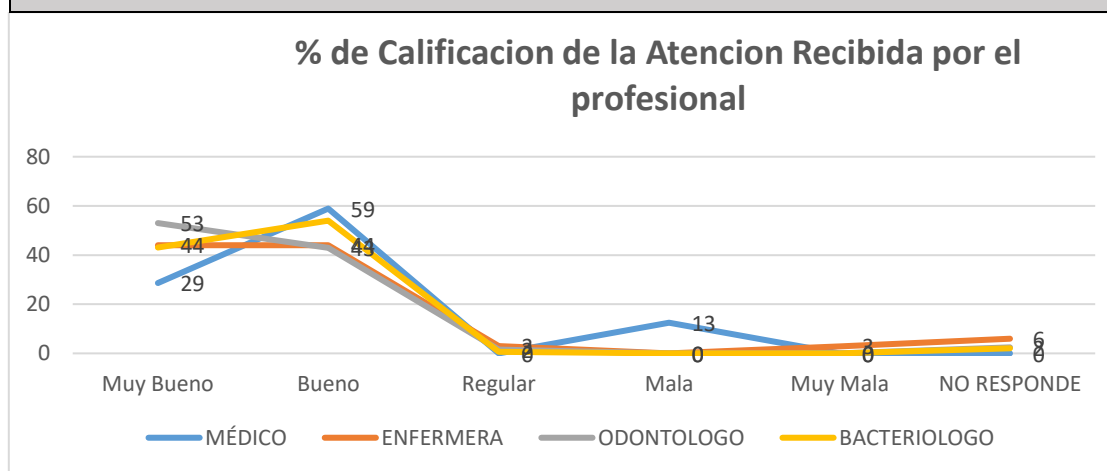
NIT: 822.006.595-1

302.29.

como vacunación e higiene oral fue muy buena, el 38.3% de los usuarios manifestaron que la atención es buena, el 1.4% que el servicio es regular.

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

**Gráfica 21. ¿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 87% los usuarios manifestaron un buen trato recibido por parte del médico, y el 13% manifestaron un mal trato recibido por parte de este profesional.

Con relación al trato recibido por la Enfermera el 88% de los usuarios encuestados manifiestan la atención del servicio de enfermería es buena, el 6% manifestaron que regular y mala y el 6% no responden la pregunta.

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

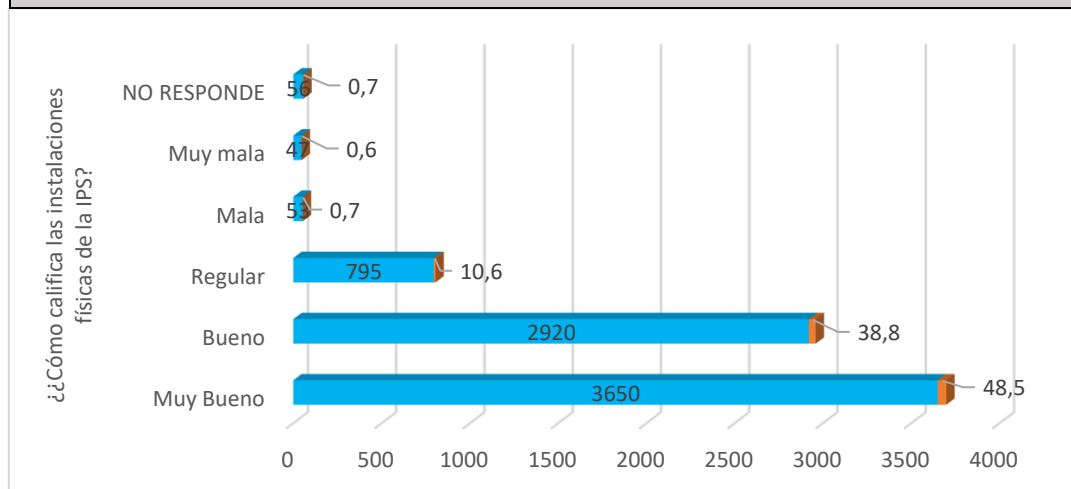
Con relación a la atención del Bacteriólogo manifestaron que el 97% fue muy buena y el 1% regular y el 2% no respondió la pregunta.

NIT: 822.006.595-1

302.29.

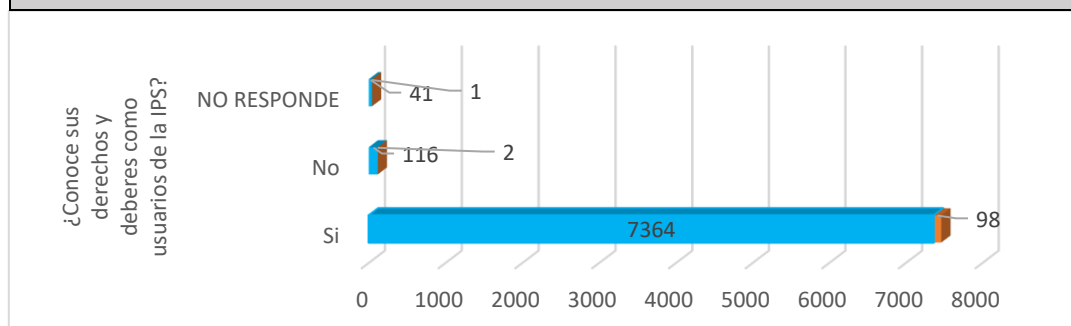
## Pregunta 8. Como califica las instalaciones físicas

**Gráfica 22. ¿Cómo califica las instalaciones físicas de la IPS?**



El 48.5% de los usuarios encuestados indican que se encuentran en muy buen estado las instalaciones, el 38.8% de los usuarios indican que se encuentran en buen estado, los usuarios manifestaron que 10.5% se encuentran en regular estado y el 06% en mal estado y 07% no responde la pregunta.

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



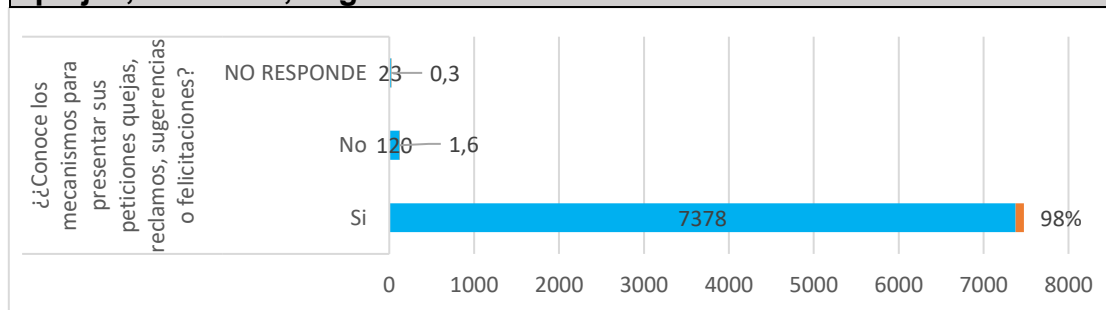


NIT: 822.006.595-1

302.29.

El 98% de los usuarios encuestados manifestaron que si conocen sus Derechos y deberes en salud socializados en los Centros de Atención y el 2% manifestó no conocer sus Derechos y Deberes y 1% no responden.

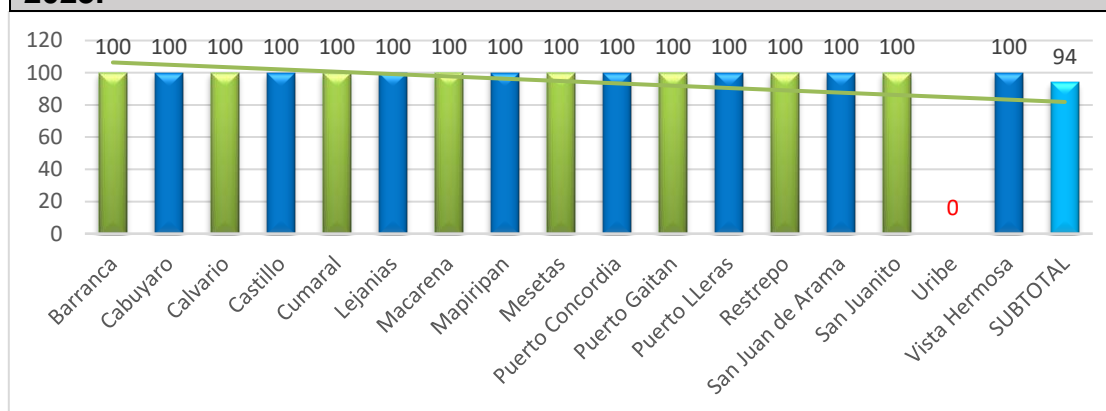
**Gráfica 23. ¿Conoce los mecanismos para presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones ante la IPS?**



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

## 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 septiembre de 2023.**



NIT: 822.006.595-1

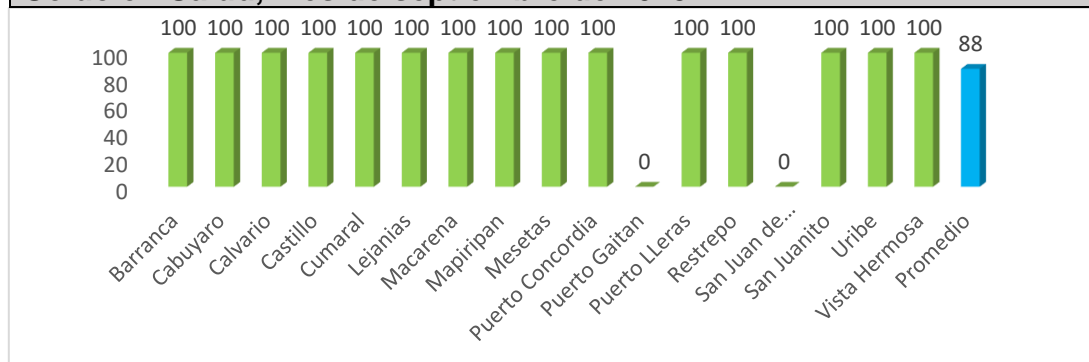
302.29.

Del informe del seguimiento realizado a los Comités de Ética Hospitalaria de los Hospitales de la ESE Solución Salud, un cumplimiento del 94% de comités realizados.

El hospital que incumple con el Comité de Ética Hospitalaria son el Hospital de Uribe

### 3. SOCIACIONES DE USUARIOS:

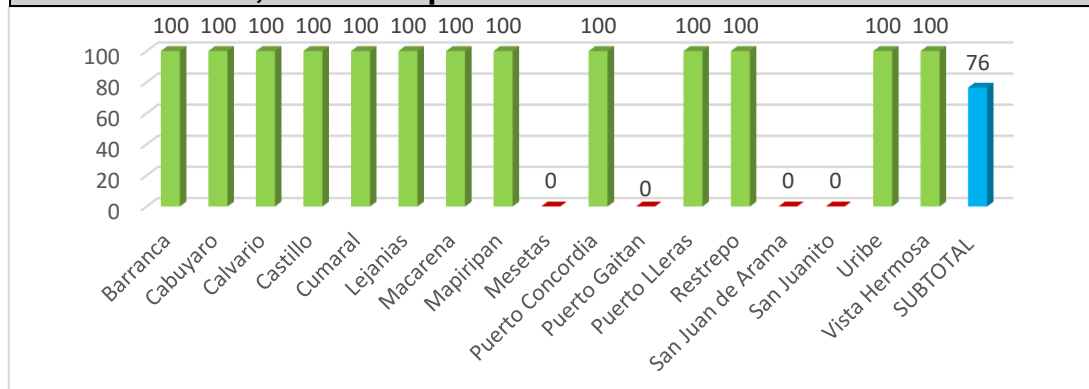
**Gráfica 25. % de cumplimiento de Reuniones mensuales de Asociaciones de usuarios por los Hospitales Locales de la E.S.E Solución Salud, mes de septiembre de 2023.**



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 Usuarios son: Mesetas, 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.**



NIT: 822.006.595-1

302.29.

Se evidencia que el 76% (13) Hospitales de la ESE "SOLUCION SALUD, implementaron estrategias para Fortalecer la fidelización de los usuarios, como son: Barranca, Cabuyaro, Calvario, Castillo, Cumaral, Lejanías, Macarena, Mampiripan, Puerto Concordia, Puerto Lleras, Restrepo, Uribe y Vistahermosa.

No programaron actividades de fidelización los Hospitales Locales de Mesetas, Puerto Gaitán, San Juan de Arama, y Sanjuanito, incumpliendo con el programa de fidelización.

## 5.1 ACTIVIDADES REALIZADAS DE LA ESTRATEGIA DE FIDELIZACIÓN.

**El Hospital Local de Atención de Barranca de Upia**, en sus estrategias de fidelización está realizando las siguientes actividades:

**ESTRATEGIA 1: 'PREVENIR ES VIVIR' GRAN JORNADA ROSA**, cuyo objetivo es prevenir el desarrollo de enfermedades como el cáncer o las enfermedades crónicas, y en el peor de los casos, diagnosticarla a tiempo para tratarla de la mejor manera.

### **ESTRATEGIA 2: "JORNADA SALUD MENTAL"**

Donde se explica a los usuarios sobre la salud mental, que incluye nuestro bienestar emocional, psicológico y social. Afecta la forma en que pensamos, sentimos y actuamos cuando enfrentamos la vida. También ayuda a determinar cómo manejamos el estrés, como nos relacionamos con los demás y tomamos decisiones. La salud mental es importante en todas las etapas de la vida, desde la niñez y la adolescencia hasta la adultez y la vejez. Así mismo se explica como las enfermedades mentales pueden afectar la manera de pensar, su humor y su comportamiento, como también pueden ser ocasionales o de larga duración.

En su abordaje la Enfermera expone como estas enfermedades pueden afectar su capacidad de relacionarse con los demás y funcionar cada día. Así mismo manifiesta que los problemas mentales son comunes y serán diagnosticados con un trastorno mental en algún momento de su vida. Sin embargo, hay tratamientos disponibles. Las personas con trastornos de salud mental pueden mejorar y muchas de ellas se recuperan por completo.

NIT: 822.006.595-1

302.29.



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

### **ESTRATEGIA 1: BRIGADA DE SALUD UNIDAD EDUCATIVA DE CABUYARO**

Se realizó una brigada de atención a jóvenes en servicio de odontología, crecimiento y desarrollo, y la importancia de asistir al hospital para recibir atención en el cuidado de su salud, la buena alimentación, así como la toma de los exámenes de laboratorio y consulta médica, cumpliendo con las rutas de atención.



**El Hospital Local del Calvario**, en su estrategia de fidelización realizó la siguiente actividad.

NIT: 822.006.595-1

302.29.

## ESTRATEGIA 1: MANOS PINTADAS DE AZUL.

El director con la Fundación Manos Pintadas de Azul, realizaron donaciones de Medicamentos, de las cuales se beneficiaron usuarios crónicos y población joven e infantil, de las veredas y las dos inspecciones que quedaron incomunicadas por vía terrestre con el centro poblado por la ola invernal.



**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

NIT: 822.006.595-1

302.29.

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.**

Esta estrategia es realizada por la Enfermera 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.





NIT: 822.006.595-1

302.29.

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

### **ESTRATEGIA 1: GLOBOS Y DETALLES-KIT:**

Esta estrategia está coordinada por la Enfermera de PYD, enfatizando en las etapas de gestación, los cambios, y sus situaciones, cuyo objetivo es aclarar dudas a los padres y disminuir la tensión y el estrés de la familia.

La enfermera dio Educación en nutrición durante la gestación, el ejercicio, trabajo de parto, cuidados postparto y cuidados del recién nacido.

De esta estrategia se beneficiaron 5 maternas, con la entrega de detalles kits de aseo.



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.



**Evidencia fotográfica Dosis de Amor.**

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

### **ESTRATEGIA 1: SEMANA ANDINA –PREVENCIÓN DE EMBARZO EN ADOLESCENTES.**

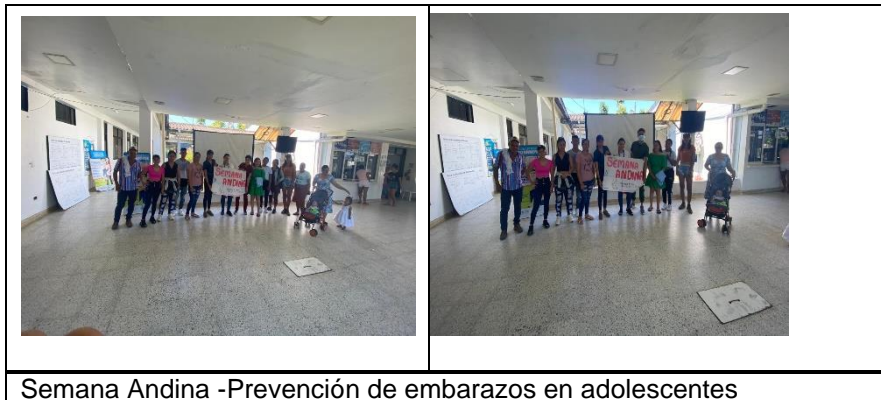
El día 26 de septiembre se convocó a la población para que fueran participes de la educación brindada por el personal del hospital en conmemoración de la Semana Andina, donde se trataron temas sobre el embarazo y la maternidad en la adolescencia que son fenómenos que afectan la salud sexual y reproductiva y el bienestar de las mujeres jóvenes y sus familias.

Una de las estrategias claves de la prevención es la anticoncepción moderna: Los y las adolescentes como parte de su derecho a la salud sexual y salud reproductiva tienen derecho a solicitar consejería y a recibir el método que elijan, las menores de 14 años embarazadas, que decidan la interrupción voluntaria del embarazo, se les debe garantizar ese derecho sin imponer ningún tipo de barrera.



NIT: 822.006.595-1

302.29.



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

**ESTRATEGIA 1: ¡CEPILLA TUS DIENTES! - DETALLE SORPRESA**  
**“Cepillarte 3 veces al día y tendrás una gran sonrisa y un bello rostro gigante.”**

Para este mes de septiembre el Hospital Local de Mapiripan incentiva con un detalle sorpresa a los niños que tienen control odontológico al día, también da un reconocimiento con la entrega de un globo a quienes cumplieron a cabalidad con los controles de PYD, odontología, vacunaciones gestantes, según el curso de vida. Se premia la fidelización del usuario a quienes cumplieron puntualmente los controles por odontología, de los cuales se beneficiaron tres menores con la entrega de un detalle sorpresa por parte de la directora, la líder de Atención al usuario y la odontóloga.






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 Y UN GLOBO**

Esta actividad es para cada niño que asista a los 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		
<p>Entrega de reconocimiento a usuaria por culminar cumplidamente y tener su esquema de vacunación al día.</p> 	<p>2. Entrega de reconocimiento a usuaria por culminar sus controles prenatales al día, y salva guardar su vida y la de su bebé.</p> 	<p>Entrega de reconocimiento a usuaria por culminar cumplidamente y tener su esquema de control y desarrollo al día.</p> 
<p>Entrega de Reconocimiento a la usuaria por culminar cumplidamente y tener su esquema de vacunación completo.</p>	<p>Entrega de un reconocimiento a usuaria por terminar sus controles prenatales al día y salvaguardar su vida y la de su bebé.</p>	<p>Entrega de un reconocimiento a usuaria por terminar cumplidamente y tener su esquema de control y desarrollo al día.</p>

**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”**

Esta actividad tiene como objetivo recuperar y fidelizar a los niños para que puedan asistir sin temor a los consultorios de odontología y vacunación.

		
<p>Se premia la fidelización del usuario que cumplieron puntualmente los controles por odontología y a vacunación, se incentivara con un globo para que su actitud no sea negativa durante su atención, de los cuales se beneficiaron tres menores con la entrega de globos.</p>		

NIT: 822.006.595-1

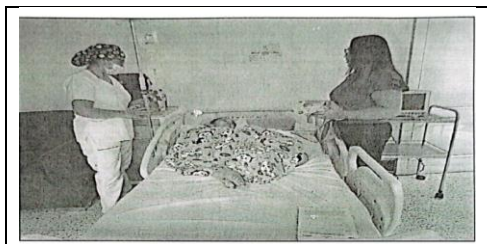
302.29.

Esta actividad es realizada con la odontóloga, la Vacunadora, cuyo objetivo principal de esta actividad es incentivar a los niños que asistan sin temor a odontología y vacunación en el Hospital.

**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: "RECONOCIMIENTO -DIPLOMA"**

#### **Actividad: Cumplimiento esquema de vacunación**

Se hace entrega de un reconocimiento, un diploma de Felicitaciones a un menor que asistió con su padre al servicio de vacunación regular para completar el esquema de vacunas de los 5 años, como premio por su responsabilidad.

El día 29 de Septiembre asiste el menor Martín Peña Piñeros junto a su padre al servicio de vacunación regular, para completar el esquema de vacunas de los 5 años; como premio por su responsabilidad, se le otorga al menor un Diploma de Felicitaciones.



NIT: 822.006.595-1

302.29.

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

### **ESTRATEGIA 1: GENERACION MAS SONRIENTE”**

En el mes de septiembre realizo 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.



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

### **ESTRATEGIA 1: “SENSIBILIZACION Y FIDELIZACION”**

Se 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.

NIT: 822.006.595-1

302.29.

## 5. ACCIONES DE MEJORA:

### MEJORAS PARA PQRS

- Es importante tomar acciones correctivas para mejorar el acceso y oportunidad en citas médicas y odontológicas, ya que es reiterativa los reclamos de los usuarios. por lo que se requiere manejar agendas abiertas, con el fin de disminuir la frecuencia de quejas, nuestra misión es atender
- 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.

- Brindar información a los usuarios a la hora de diligenciar la encuesta de satisfacción para que se evalúe el servicio prestado, esto con el fin de mejorar los servicios.
- Seguimiento 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.

- Cumplimiento a la circular enviada por la secretaria de salud del Meta para la realización de los comités de ética hospitalaria mensualmente, que cumplan con la normatividad vigente, y poder lograr participación ciudadana.
- Realizar un análisis de las barreras identificadas para la atención a los usuarios.
- Realizar análisis de los casos presentados con relación a las Quejas y reclamos que se presenten por mala atención, pertinencia médica y oportunidad, dejando acciones de mejora.



NIT: 822.006.595-1

302.29.

- En la mayoría de los comités de Ética Hospitalaria, no adjuntan el plan de mejoramiento y su seguimiento.
- En el formato de acta deben firmar los integrantes del Comité y se debe anexar además el control de asistencia de los que participaron a la reunión.

## 6. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS.

- Es importante tomar acciones correctivas para mejorar el acceso y oportunidad en citas médicas y odontológicas, con agendas abiertas para garantizar la atención a los usuarios.
- Se recomienda dar cumplimiento con el objetivo principal del Comité ética, que es el garante del cumplimiento de los reglamentos internos establecidos por la ESE para los Hospitales locales, por parte del equipo de salud y administrativo, brindando un trato digno y humano, con oportunidad y calidad, con un enfoque de derechos humanos a todos los usuarios que reciben los servicios de salud.
- Teniendo en cuenta la Nueva clasificación del riesgo de los reclamos en salud, se recomienda cumplir con los nuevos plazos máximos establecidos para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos establecidos por Superintendencia de Salud, teniendo en cuenta el tipo y riesgo que representa para el usuario.
- Cumplir mensualmente con la convocatoria y reuniones mensuales con las Asociaciones de Usuarios de los Hospitales de la ESE Solución Salud.
- Mejorar las Actas de Capacitaciones a los usuarios, en derechos y deberes con un objetivo claro, ayudas audiovisuales, evidencias fotográficas y planillas de asistencia a las capacitaciones, así como la entrega y socialización de los folletos de DYD.

Resaltar los hospitales de la ESE Solución salud que han mantenido la estrategia de fidelización del usuario con unas iniciativas de recompensas o reconocimientos a los usuarios, con el fin de recuperarlos por medio de actividades sistemáticas y continuas logrando un impacto positivo.

**MARY PEREZ RODRIGUEZ**  
SERVICIO AL CIUDADANO