



E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua
LA PLATA

FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA –LA PLATA HUILA
ADMINISTRATIVO-GESTION DOCUMENTAL

Fecha: 14/08/19
Código: AT-GD-F-006
Versión: 01
Página: 1 de 19

FECHA:	04 DE JULIO 2024
ACTIVIDAD:	Presentar informe correspondiente al I Semestre de 2024 de la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU).
PROCESO VINCULADO:	Participación social y participación ciudadana
RESPONSABLE:	Oficina de atención al usuario
OBJETIVO:	Informar las actividades realizadas por parte de la oficina (SIAU) durante el I Semestre del año 2024.

CONTENIDO DEL INFORME:

INTRODUCCIÓN


En el cumplimiento de su misión y de acuerdo con las diferentes normas, que van desde la misma Constitución Política Nacional, otras como la Ley 100 de 1993, Decreto 1757 de 1994, Decreto 1011 de 2006 y muy específicamente a la Ley 1474 de 2011 que se refiere al Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Atención al Usuario tiene desde su hacer, un enfoque de atención centrado en el usuario, buscando responder a las necesidades y problemas que obstaculizan su acceso a la salud, facilitando mediante la orientación y aplicación del conocimiento de la normatividad Institucional y de la legislación vigente, el ejercicio de los derechos y los deberes de los usuarios para articular los recursos propios, los existentes en el sistema y activar las redes de apoyo institucionales. La Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Antonio de Padua, ha implementado herramientas de apoyo para mejorar la prestación de Servicios de Salud, la cual toma como fuente la información obtenida de las manifestaciones expresadas por los usuarios, su familia y/o partes interesadas, siendo estas presentadas como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. Esta herramienta es el Sistema de Información y Atención al Usuario-SIAU. El presente informe es realizado con la información recolectada en el acompañamiento adelantado por parte del personal de la oficina SIAU. En el describe y relaciona los resultados obtenidos a través de las actividades desarrolladas por dicho personal desde el mes de abril a junio del 2024.

OBJETIVO: Asegurar la capacidad de cumplir con las necesidades y expectativas de los usuarios para lograr su satisfacción y fidelidad.

ALCANCE: desde la identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios hasta la medición de su satisfacción y el establecimiento de acciones y planes de mejoramiento.

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.

 E.S.E. Hospital Departamental <i>San Antonio de Padua</i> LA PLATA	FORMATO DE INFORME	Fecha: 14/08/19
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: AT-GD-F-006
	HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA –LA PLATA HUILA	Versión: 01
	ADMINISTRATIVO-GESTION DOCUMENTAL	Página: 2 de 19

METODOLOGÍA

La oficina de atención al usuario viene realizando diferentes actividades mensualmente las cuales hacen parte del procedimiento de Gestión y Atención al Usuario SIAU; cuyo objetivo principal es diseñar y desarrollar estrategias orientadas para la atención en salud, del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios además informar y orientar a los mismos sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios. Para el desarrollo de estas actividades se hace uso de diferentes herramientas y estrategias como son la aplicación de la Matriz Tabulación de Satisfacción del Usuario, matriz Reporte Mensual SIAU, consolidado de las PQRSF, la apertura de buzón semanalmente, la realización de capacitaciones sobre derechos y deberes a los usuarios, capacitaciones a usuarios y /o familiares, el desarrollo de reunión con la Asociación de Usuarios, reuniones de seguimiento a las actividades de SIAU, reunión del comité de Ética e integridad, la elaboración de actas de la apertura de los buzones de PQRSF y respuestas dadas a los usuarios, la realización de un plan de mejoramiento y la generación del informe mensual SIAU. Con base en su experiencia la E.S.E DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA viene efectuando acompañamiento a través del líder del procedimiento SIAU a cada una de las actividades realizadas por su equipo de trabajo, el cual se encuentra distribuido en las diferentes áreas del Hospital, una vez revisada y consolidada la información recibida se genera el pertinente informe mensual los cuales son presentados a las áreas correspondientes. Igualmente, el líder del procedimiento lleva a cabo de forma periódica actividades tales como la retroalimentación de las actividades realizadas.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

El procedimiento SIAU se materializa en la oficina de Atención del Usuario lugar donde se promueven y desarrollan estrategias orientadas para la atención en salud y 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 acompañamiento y soporte de la Asociaciones de Usuarios de la Salud
- Despliegue de los derechos y deberes de los usuarios

El procedimiento SIAU está conformado por tres grandes actividades:

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

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.

 E.S.E. Hospital Departamental <i>San Antonio de Padua</i> LA PLATA	FORMATO DE INFORME	Fecha: 14/08/19
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: AT-GD-F-006
	HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA –LA PLATA HUILA	Versión: 01
	ADMINISTRATIVO-GESTION DOCUMENTAL	Página: 3 de 19

1. ATENCION Y ORIENTACION AL USUARIO:

La actividad Atención y Orientación al Usuario, hace referencia a la escucha activa y atenta al usuario, su familia y/o partes interesadas, solicitando información adicional si es necesario, con el fin de entregar la respuesta o el servicio según lo solicitado, para lo cual se hace uso de la información, normatividad vigente, herramientas, mecanismos disponibles, contactando funcionarios de otros servicios, personal o telefónicamente; buscando apoyo en otras entidades cuando esto fuere necesario, sensibilizando sobre los procesos a seguir y ofreciendo otras alternativas, cuando no sea posible resolver la necesidad del usuario o responder satisfactoriamente a su requerimiento. Se informa a los usuarios de manera clara y veraz sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios que presta la ESE; se educa sobre los mecanismos para acceder a los diferentes niveles de atención en salud; se apoya con tramites en caso especiales, se orienta sobre el aseguramiento al Sistema General de Seguridad Social en Salud y se activan redes de apoyo interinstitucionales, entre otros.

Igualmente, los colaboradores del SIAU se encargan de dar a conocer a los usuarios sus derechos y deberes a través de la difusión de los mismos por medio de capacitaciones diarias, la emisión por medio de grabación en el Call center, la entrega de folletos y la publicación de los mismos en pendones y cartelera informativa.

A continuación, se relacionan dichos canales:

CANAL	MEDIO DE CONTACTO
Telefónico	8370148 ext. 133 - 3188270007
Físico	Toda correspondencia, documento escrito
Virtual (correo electrónico)	siau@esesanantoniodepadua.gov.co
Presencial	Proceso personalizado en las oficinas de SIAU.
Buzón de Sugerencia	En cada servicio encontramos de consulta externa, laboratorio, farmacia, urgencia, cirugía, pediatría, hospitalización, UCI, del hospital se han dispuesto buzones y se facilitan los formatos donde el usuario puede consignar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones. Se hace la apertura de dichos buzones semanalmente en presencia de un miembro del comité de ética, auditor de calidad y se realiza la respectiva gestión para dar la respuesta en los términos establecidos por ley.

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua
LA PLATA

FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA –LA PLATA HUILA
ADMINISTRATIVO-GESTION DOCUMENTAL

Fecha: 14/08/19
Código: AT-GD-F-006
Versión: 01
Página: 4 de 19

SOCIALIZACIÓN DE DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS I SEMESTRE 2024

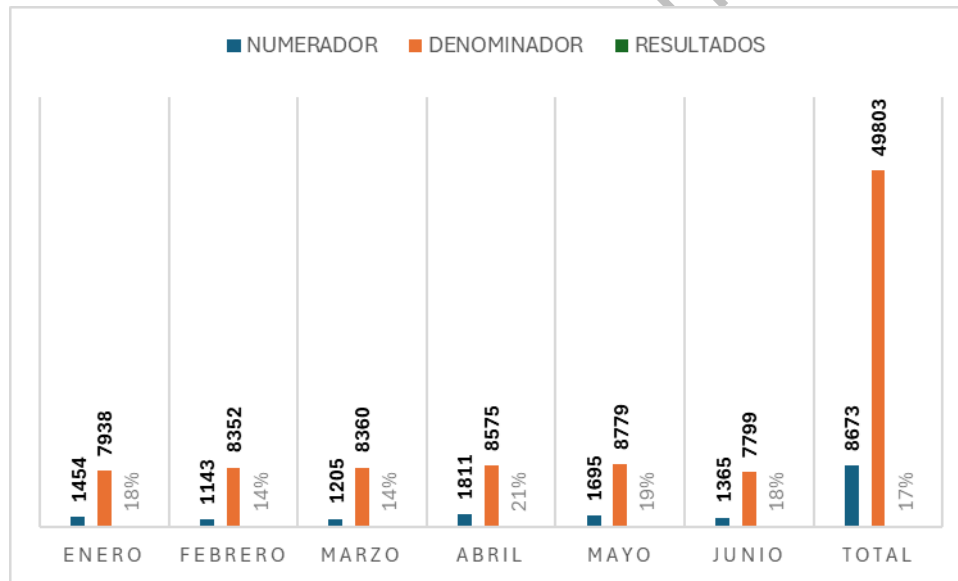
A continuación, se relaciona la cantidad de usuarios capacitados en el tema Derechos y Deberes durante el I Semestre del 2024.

Numerador: Número pacientes a quienes se socializa los deberes y derechos de la institución.

Denominador: Número total de pacientes que ingresan a la institución.

RESULTADOS DE LA MEDICION I SEMESTRE 2024							
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
NUMERADOR	1454	1143	1205	1811	1695	1365	8673
DENOMINADO	7938	8352	8360	8575	8779	7799	49803
RESULTADOS	18%	14%	14%	21%	19%	18%	17%

Representación gráfica



Análisis

En la gráfica se puede evidenciar que durante el I Semestre del 2024 se capacitaron a **8.673** usuarios en el cual equivale a un **17%** donde la muestra se realiza con el 10% de pacientes que ingresan a en nuestra Institución durante el mes en la ESE Hospital San Antonio de Padua; se implementaron estrategias para dar a conocer y cumplir el indicador de deberes y derechos en la ventanilla de atención al usuario , en consulta externa, dos rondas diarias por los servicios hospitalarios para las capacitaciones a usuarios y/o familiares, teniendo en cuenta que la meta es mayor del 55% anual.

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua
LA PLATA

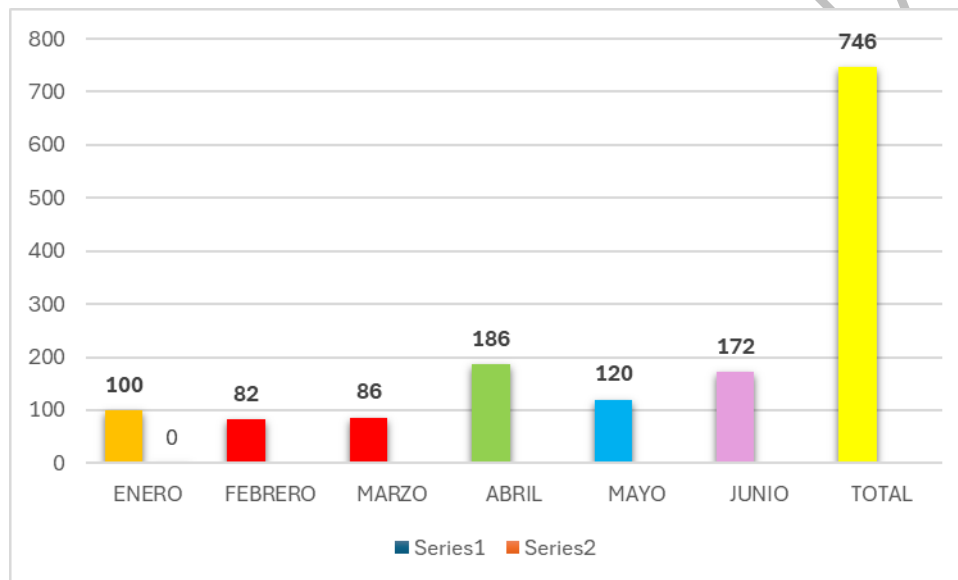
FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA –LA PLATA HUILA
ADMINISTRATIVO-GESTION DOCUMENTAL

Fecha: 14/08/19
Código: AT-GD-F-006
Versión: 01
Página: 5 de 19

A continuación, se relaciona la cantidad de usuarios capacitados en el tema Derechos y Deberes en dialecto NASA YUWE:

Total de usuarios capacitados en derechos y deberes I SEMESTRE 2024						
DIALECTO NASAYUWE						
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
100	82	86	186	120	172	746
Fuente: Oficial SIAU ESE Hospital San Antonio de Padua La Plata Huila						

Representación gráfica



Análisis

Tal como se puede evidenciar en la gráfica, la socialización de deberes y derechos a usuarios **NASA YUWE** en el I Semestre del 2024; se capacitaron **746** usuarios que se encontraban recibiendo tratamiento intrahospitalario en lengua NASA por parte de la guía bilingüe Yury Alexandra Pete Fiscue.

Colaboradores capacitados en Derechos y Deberes:

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua
LA PLATA

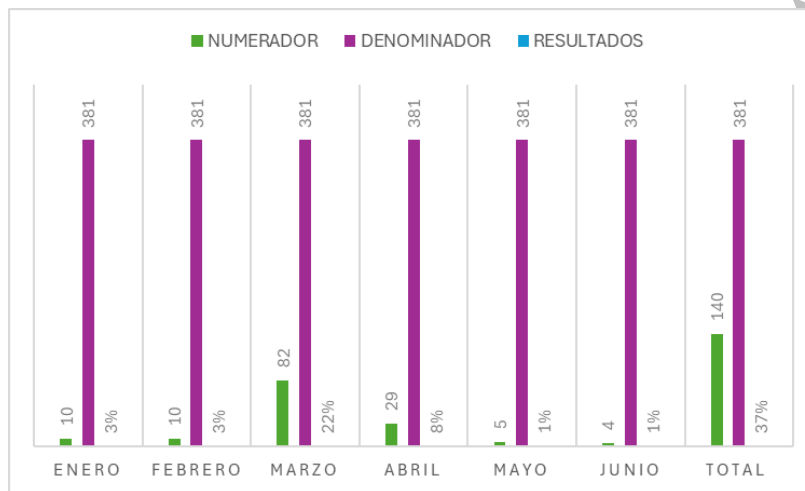
FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA –LA PLATA HUILA
ADMINISTRATIVO-GESTION DOCUMENTAL

Fecha: 14/08/19
Código: AT-GD-F-006
Versión: 01
Página: 6 de 19

RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DERECHOS Y DEBERES A COLABORADORES I SEMESTRE 2024

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
NUMERADOR	10	10	82	29	5	4	140
DENOMINADOR	381	381	381	381	381	381	381
RESULTADOS	3%	3%	22%	8%	1%	1%	37%

Representación Gráfica:



Análisis:

Podemos evidenciar en la gráfica que durante el I Semestre se socializó deberes y derechos a los colaboradores que ingresan a laborar a nuestra Institución **140** en la cual equivale a un **37%** según los indicadores la meta a cumplir anual es del **90%** colaboradores socializados, donde realizamos inducción en cuanto al portafolio de servicios, Deberes y Derechos de los usuarios.

Evaluación en derechos y deberes a colaboradores y usuarios.

EVALUACION DEBERES Y DERECHOS I SEMESTRE 2024							
DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL, EVALUADOS
A USUARIOS	355	407	367	562	599	385	2675
COLABORADORES	10	10	82	12	5	4	123
NASA YUWE	15	30	37	185	120	113	500
TOTAL	380	447	486	759	724	502	3298

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no válido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.

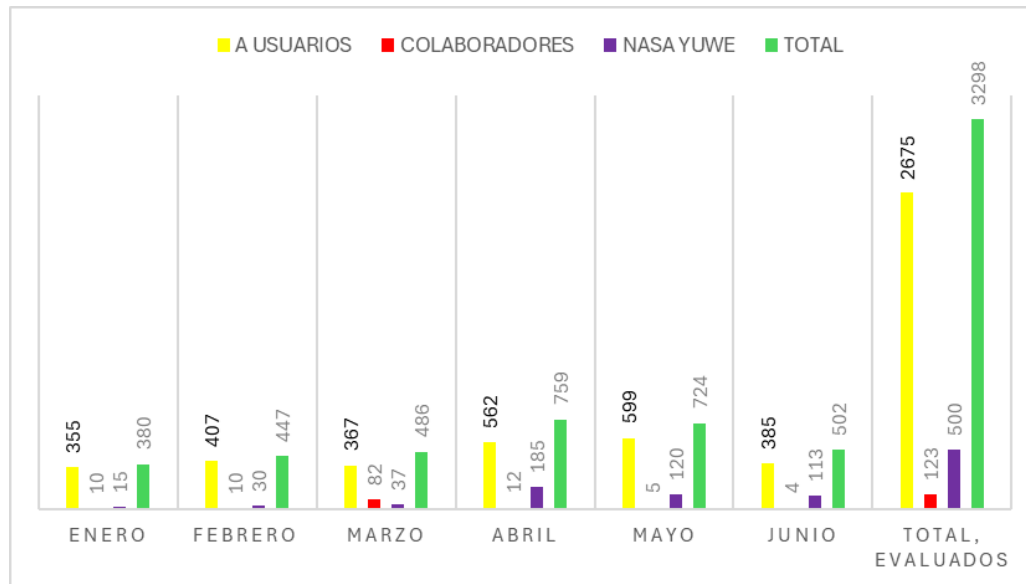


E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua
LA PLATA

FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA –LA PLATA HUILA
ADMINISTRATIVO-GESTION DOCUMENTAL

Fecha: 14/08/19
Código: AT-GD-F-006
Versión: 01
Página: 7 de 19

Representación Gráfica:



Análisis:

En la gráfica evidenciamos que en el proceso de evaluación en deberes y derechos de los usuarios se realizó en los diferentes servicios de la Institución a colaboradores, usuarios en general y usuarios NASA YUWE se evaluaron durante el I Semestre distribuidos de la siguiente manera **2.675** usuarios en general, **123** colaboradores y **500** usuarios de lengua Nasa Yuwe para un total de **3.298** evaluaciones.

2- TRÁMITE Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF).

Para la realización de esta actividad en cada área de la institución se encuentra instalado un buzón de sugerencias ubicados en las áreas de consulta externa, laboratorio, farmacia, Unidad de Cuidados Intensivos, urgencias, cirugía, pediatría, hospitalización adultos y ginecología, en estos buzones los usuario instauran o da a conocer sus respectivas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones según sea el caso; para el cual es utilizado el formato de radicación PQRSF que se encuentran ubicados en cada buzón respectivamente. Semanalmente se lleva a cabo la apertura de buzón (De esta actividad se deja como soporte un acta de apertura de buzón) en presencia de la coordinadora SIAU, el representante del comité de Ética y la auditora de calidad, realizando así el respectivo proceso de gestión de las manifestaciones que consiste en la recepción, lectura, análisis, registro en el formato DI-PQ-F-002, las quejas se envían al responsable de cada área, se realiza el seguimiento y cierre de la misma, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que sean realizadas de forma personal, escritas, vía Web, fax, correo electrónico y buzón de sugerencias, serán

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua
LA PLATA

FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA –LA PLATA HUILA
ADMINISTRATIVO-GESTION DOCUMENTAL

Fecha: 14/08/19
Código: AT-GD-F-006
Versión: 01
Página: 8 de 19

recibidos por el personal asignado para el manejo del procedimiento de atención al Usuario. Para el seguimiento a la respuesta oportuna y con calidad de las PQRSF presentadas por los usuarios, se tienen implementadas distintas herramientas como son los informes semanales y mensuales que se envían a los responsables con manifestaciones abiertas, los informes mensuales para el Comité de Ética e Integridad Hospitalaria y el informe mensual para el seguimiento Plan de Acción. Para el caso de las quejas y peticiones anónimas se aplicó lo establecido en la Ley 962 de 2005, en su artículo 81 así: "Ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificadas".

El indicador establecido para la medición de la Proporción de Quejas resueltas antes de 15 días es el "PROPORCIÓN DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 15 DIAS", el cual establece el número de días promedio transcurridos entre la radicación de la PQRSF, la Gestión y Respuesta.

A continuación, se relaciona cantidad de PQRSF recibidas según su naturaleza y proporcionalidad de estas.

REGISTRO DE PQRSF I SEMESTRE 2024

CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES I SEMESTRE 2024								
MANIFESTACIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% CLASIFICACIÓN
PETICIONES	0	0	0	4	0	0	4	2%
QUEJAS	10	30	21	11	16	29	117	39%
RECLAMOS	2	0	0	0	0	0	2	1%
SUGERENCIAS	8	2	0	7	0	0	17	6%
FELICITACIONES	35	16	22	35	28	25	161	53%
TOTAL	55	48	43	57	44	54	301	99%
PORCENTAJE	18%	16%	14%	19%	15%	18%		

Fuente: Oficial SIAU ESE Hospital San Antonio de Padua La Plata Huila

Análisis:

En la gráfica se evidencia, que se atendieron **301** solicitudes de PQRSF en apertura de buzón de sugerencias durante el I Semestre, en 1 lugar se encuentran la satisfacción de los usuarios en el cual corresponde a felicitaciones en los servicios (161) equivalentes al **53%**. En 2 lugar las Quejas radicadas fueron (117) que equivalen a un **39%**, las más reiterativas son quejas de usuarios por la demora en la atención de urgencias y actitud negativa, En 3 lugar están las sugerencias (17) que equivalen al **6%** por motivos de infraestructura en el área de urgencias y por no contar con tv en las habitaciones de hospitalización. En 4 lugar están las peticiones (4) que equivale al **2%** donde manifestaron el cambio del consultorio de Psicología para tener más privacidad en las consultas; estas PQRSF se respondieron en menos de 10 días siguiendo lo establecido por la normatividad vigente de la Supersalud.

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".



E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua
LA PLATA

FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA –LA PLATA HUILA
ADMINISTRATIVO-GESTION DOCUMENTAL

Fecha: 14/08/19
Código: AT-GD-F-006
Versión: 01
Página: 9 de 19

FACTORES DE CALIDAD DE LAS PQRSF I SEMESTRE 2024

FACTORES DE LAS PQRSF I SEMESTRE 2024								
FACTORES DE LA PQRSF	N° PQRSF ENERO	N° PQRSF FEBRERO	N° PQRSF MARZO	N° PQRSF ABRIL	N° PQRSF MAYO	N° PQRSF JUNIO	TOTAL	%
Accesibilidad	2	1	1	1	0	1	6	2%
Actitud Negativa	3	7	4	2	2	12	30	10%
Felicitaciones	35	16	22	35	28	25	161	53%
Oportunidad	2	9	5	3	9	5	33	11%
Pertinencia	1	5	4	6	4	5	25	8%
Continuidad	0	0	1	0	0	0	1	0%
Seguridad	1	0	2	0	1	1	5	2%
Insatisfacción	7	9	4	0	0	5	25	8%
Talento Humano	4	1	0	0	0	0	5	2%
Infraestructura	0	0	0	10	0	0	10	3%
	55	48	43	57	44	54	301	100%

Fuente: Oficial SIAU ESE Hospital San Antonio de Padua La Plata Huila

Análisis:

Se evidencia que durante el I semestre del 2024; la satisfacción de los usuarios es de un **53%** que equivale a (161 felicitaciones), en cuanto a la insatisfacción de los usuarios es del **8%** donde se registraron (25) peticiones, seguidamente por oportunidad en los servicios es de **11%** que equivalen a (33) usuarios, por actitud negativa fueron (30) por parte del personal asistencial en el cual arrojo un **10%**, por pertinencia fue del **8%** equivale a (25) usuarios no se le garantiza la atención en las horas asignadas en el área de consulta externa, en cuanto a seguridad se presentó (5) en el cual arroja el **2%**, y por infraestructura se presentaron (10) para un **3%** en el área de urgencias, Accesibilidad el **2%** posibilidad que tiene los usuarios para utilizar los servicios, por déficit del talento humano se presentaron (5) quejas donde nos arroja un porcentaje del **2%**

CONSOLIDADO DE PQRSF POR SERVICIO I SEMESTRE 2024

CONSOLIDADO PQRSF POR SERVICIOS I SEMESTRE 2024												
Clasificación /Servicio	Urgencias	Consulta externa	Call Center	Hospitalización	Cirugia	Pediatría	Personales	Ginecología /Obstetricia	Limpieza Total	UCI	Urologia	TOTAL
P.Q.R.S.F	75	35	3	8	3	7	0	8	0	1	0	140
FELICITACIONES	20	13	0	19	2	14	40	34	1	14	4	161
TOTAL	95	48	3	27	5	21	40	42	1	15	4	301
%	32%	16%	1%	9%	2%	7%	13%	14%	0%	5%	1%	100%

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.

Para la realización de esta actividad la institución cuenta con 9 buzones de sugerencias uno ubicados en las áreas de consulta externa, laboratorio, farmacia, Unidad de Cuidados Intensivos, urgencias, cirugía, hospitalización adultos, pediatría y ginecología, en estos buzones los usuarios instauran o da a conocer sus respectivas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones según sea el caso; para el cual es utilizado el formato de radicación PQRSF que se encuentran ubicados en cada buzón respectivamente.

Se evidencia que, durante el I Semestre del 2024, el servicio en la cual se presentaron más quejas fue el área de Urgencias con 75 y 20 felicitaciones para un porcentaje del **32%**, seguidamente con consulta externa con 35 quejas y 13 felicitaciones para un porcentaje de **16%**, hospitalización con 8 quejas y 19 felicitaciones para un porcentaje de **9%**, el servicio de pediatría 7 quejas y 14 felicitaciones para un porcentaje de **21%**, ginecobstetricia presento 8 quejas y 34 felicitaciones para un porcentaje de **14%**, el Call Center con 3 quejas para un porcentaje del **1%**, cirugía 3 quejas 2 felicitaciones para un porcentaje del **2%**, felicitaciones personales con 40 con un porcentaje del **14%** Por lo tanto, en el I semestre se presentaron 140 quejas y 161 felicitaciones en apertura de buzón de sugerencia en todos los servicios de la Institución .

CONSOLIDADO DE PQRSF POR EAPB I TRIMESTRE 2024

CONSOLIDADO PQRSF POR EAPB I SEMESTRE 2024													
EAPB	AIC	NUEVA EPS	SANITAS	ASMETSALUD	SANIDAD MILITAR	TOLIHUILA	SALUD TOTAL	SURA	SOAT	COLMEDICA	VENTANILLA FACTURACIÓN	ANONIMAS	TOTAL
ENERO	1	4	9	0	2	1	4	1	0	0	0	0	22
FEBRERO	1	10	10	1	3	1	0	1	1	0	1	0	29
MARZO	4	7	3	0	0	2	1	0	0	1	1	3	22
ABRIL	2	4	7	2	1	1	4	0	0	0	0	0	21
MAYO	1	4	3	0	1	1	0	0	1	0	1	1	13
JUNIO	3	10	9	0	0	2	1	0	0	1	3	4	33
TOTAL	12	39	41	3	7	8	10	2	2	2	6	8	140
%	9%	28%	29%	2%	5%	6%	7%	1%	1%	1%	4%	6%	100%

Durante el I Semestre del 2024 los usuarios que presentaron más insatisfacción por los servicios prestados en el Hospital San Antonio de Padua del municipio de La Plata Huila, fue la EAPB SANITAS con 41 quejas radicadas en buzón de sugerencias en donde arroja un porcentaje del **29%**; seguidamente por la NUEVA EPS con 39 quejas radicadas con un **28**, los usuarios de la AIC con 12 quejas en buzón donde da un porcentaje del **9%**, el resto de EAPB registraron una menor cantidad de quejas en el I Semestre del 2024.

Por otra parte, los resultados obtenidos afirman que las manifestaciones más frecuentes se tienen distribuidas por servicios y por meses de la siguiente manera:

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA –LA PLATA HUILA
ADMINISTRATIVO-GESTION DOCUMENTAL

Fecha: 14/08/19
Código: AT-GD-F-006
Versión: 01
Página: 11 de 19

PLAN DE MEJORA A QUEJAS I SEMESTRE 2024

SERVICIOS	QUEJA	PLAN DE MEJORAMIENTO
ÁREA DE URGENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> . Demora en la atención en TRIAGE. . Demora en la atención por parte de los profesionales en la salud. . Demora en la atención en la sala de procedimientos. . Insatisfacción por actitud negativa de parte del personal asistencial. 	<p>Se realizan rondas por parte de los líderes de los procesos de SIAU, Humanización, Agremiación, Subgerencia, seguridad al paciente, se realiza proceso de socialización junto con la gerencia y el área de calidad, para realizar planes de mejora y de esa manera prestar mejor atención en los diferentes servicios.</p> <p>Por parte de la Gerencia se realiza el nombramiento de un Coordinador Medico para el área de Urgencias.</p>
CALL CENTER	<ul style="list-style-type: none"> . El Proceso de solicitar citas por medio telefonico es muy demorado . Garantía que los usuarios reciban los servicios que requieren cuando ya hay una asignación de citas con anterioridad. 	<p>Se realizo la gestión por parte de la Oficina de Atención al Usuario ante el Asesor Administrativo o la implementación de linea telefonicas para los usuarios que llegaba hasta el Hospital, se solicito que se implementara citas por medio de linea whatsapp en el cual se encuentra en tramite.</p> <p>Se implemento 2 telefonos fijos que cuenta con conexión directa al Call Center con un tiempo minima de espera. Contamos con una lines desde la Oficna de Atención del Usuario conexión directa al call center para usuarios preferenciales.</p>

3. COMPORTAMIENTO PORCENTAJE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2024

La medición de la Satisfacción del Usuario se entiende como el conjunto de actividades necesarias que debe realizar el prestador de los servicios de salud, para conocer en forma técnica y objetiva, la percepción que tienen los usuarios de la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez de la atención en los servicios que han recibido, a la vez se implementó la calificación que los usuarios le dan a los especialistas desde el tiempo de atención, el trato recibido y la claridad de la información suministrada por el mismo. Esta actividad se realiza a través de encuestas (La cantidad de encuesta varía de acuerdo a la atención prestada por cada servicio según el procedimiento establecido) que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios y, de acuerdo con los resultados obtenidos, se implementan las acciones de mejora que sean necesarias para intervenirlos y finalmente, se convierten en otra fuente o insumo para el modelo de mejoramiento continuo en la Institución sirviendo de guía para mejorar o mantener la calidad de la prestación de los servicios en la Institución. Entendiendo la medición de la Satisfacción del Usuario como un tema de vital importancia en la gestión y evaluación de las instituciones prestadoras de servicios de salud, La ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua busca permanentemente asegurarse que las necesidades de sus usuarios se identifiquen, se escuchen y se cumplan, lo cual facilita identificar oportunidades de mejora. Esto ha llevado a que se hayan construido dentro de la misma encuesta dos indicadores que evidencian el grado de percepción de sus usuarios. El primero es la percepción del usuario frente a la atención y el trato que recibe del personal que lo atendió y el segundo es la percepción del usuario frente a la oportuna prestación de servicios y en general de las instalaciones en la que se prestan los servicios. El indicador

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua
LA PLATA

FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA –LA PLATA HUILA
ADMINISTRATIVO-GESTION DOCUMENTAL

Fecha: 14/08/19
Código: AT-GD-F-006
Versión: 01
Página: 12 de 19

establecido para la medición y mejoramiento del índice de satisfacción de los usuarios es la "TASA DE SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO". Se llama tasa de Satisfacción a la relación que se establece entre las diferentes posiciones que asumen las manifestaciones de los usuarios con respecto a los servicios y al trato recibido en su interacción con la institución y la meta es mantener el indicador por encima de **95%**. Es importante hacer claridad que dicha encuesta se aplica siguiendo las directrices de la Resolución N. 256, que indica que se debe tener en cuenta las preguntas de satisfacción, ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido? Por esta razón se evidenciará siempre un cambio significativo en el porcentaje de satisfacción.


NÚMERO DE ENCUESTAS DE SATISFACION REALIZADAS DURANTE EL I SEMESTRE DEL 2024

ENCUESTAS APLICADAS I SEMESTRE 2024							
SERVICIO	ENERO	MARZO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL I TRIMESTRE
	ENCUESTA APLICADA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	ENCUESTA APLICADA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	ENCUESTA APLICADA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	ENCUESTA APLICADA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	ENCUESTA APLICADA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	ENCUESTA APLICADA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	TOTAL ENCUESTAS
GINECOLOGIA	40	41	41	40	41	40	243
MEDICINA INTERNA	60	50	50	40	51	50	301
ANESTESIOLOGIA	21	20	23	25	20	20	129
PEDIATRIA	40	41	35	42	42	40	240
PSICOLOGIA	20	20	23	20	20	20	123
OTORRINOLARINGOLOGIA	30	40	40	0	40	35	185
TERAPIA FISICA	21	22	22	25	25	25	140
ORTOPEDIA	50	50	50	42	50	50	292
CIRUGIA GENERAL	24	25	25	25	27	25	151
UROLOGIA	25	26	26	20	25	25	147
NUTRICION	25	25	25	25	25	25	150
ECOGRAFIA MERCHAN	40	40	40	40	40	40	240
ECOGRAFIA PEREZ	40	40	40	40	40	40	240
RAYOS X	25	40	40	40	40	40	225
LABORATORO	30	32	32	32	30	30	186
GINECO-OBSTETRICIA	27	36	36	22	24	24	169
URGENCIAS	180	210	216	271	220	150	1247
HOSPITALIZACION	25	33	33	27	31	30	179
CIRUGIA	22	25	25	27	30	26	155
UCI	22	22	22	22	20	22	130
REFERENCIA	20	20	20	22	23	22	127
TOTAL POR SERVICIO	787	858	864	847	864	779	4999

Durante el I Semestre del año 2024, se realizaron las siguientes encuestas a los usuarios que ingresaron a la ESE HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA y en la cual se le prestaron los servicios requeridos; este proceso de encuestas de satisfacción se trabaja con el **10%** de los usuarios atendidos durante el mes inmediatamente anterior; por lo tanto, en el mes de enero se realizaron **787** encuestas. Febrero **858** encuestas en marzo se realizaron **864**, abril **847**, en el mes de mayo se realizaron 864 y junio **779** encuestas para un total ejecutado en el I semestre de

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 14/08/19
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: AT-GD-F-006
	HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA –LA PLATA HUILA	Versión: 01
	ADMINISTRATIVO-GESTION DOCUMENTAL	Página: 13 de 19

4.999 usuarios encuestados para saber la satisfacción de la prestación de los servicios de nuestra Institución; teniendo en cuenta que dentro de esta encuesta existe un ítem evaluando a los Especialistas y el servicio.

% DE SATISFACCIÓN I SEMESTRE DEL 2024 EVALUANDO LOS SERVICIOS Y PROFESIONALES.

Las encuestas de satisfacción fueron aplicadas teniendo en cuenta el procedimiento establecido en la institución donde el I semestre evidenciamos los siguientes resultados; De acuerdo con los indicadores institucionales el servicio que cuente con una satisfacción inferior al **90%** debe realizar el respectivo plan de mejoramiento.

% DE SATISFACCION GLOBAL I SEMESTRE DEL 2024

CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL DEL 2024													
SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Ginecología	100%	97%	100%	100%	100%	100%							100%
Pediatría	100%	100%	100%	100%	100%	100%							100%
Ortopedia	100%	100%	100%	100%	100%	100%							100%
Cirugía general	100%	100%	100%	100%	100%	100%							100%
Anestesiología	100%	100%	100%	100%	100%	100%							100%
Psicología	100%	100%	100%	100%	100%	100%							100%
Terapia Física	100%	100%	100%	100%	100%	100%							100%
Urología	100%	100%	92%	100%	100%	100%							98%
Medicina Interna	100%	100%	100%	100%	100%	100%							100%
Nutrición	100%	100%	100%	100%	100%	100%							100%
Otorrinolaringología	100%	100%	100%	0%	100%	100%							100%
Urgencias	91%	89%	96%	93%	98%	93%							93%
Hospitalización	100%	100%	100%	100%	100%	100%							100%
Cirugía	100%	100%	100%	100%	100%	100%							100%
Obstetricia	100%	100%	100%	100%	100%	100%							100%
UCI	100%	100%	100%	100%	100%	100%							100%
Referencia	100%	100%	100%	100%	100%	100%							100%
Laboratorio	100%	100%	100%	100%	100%	100%							100%
Ecografías	100%	100%	100%	100%	100%	100%							100%
Ecografías	100%	100%	100%	100%	100%	100%							100%
Radiografías	100%	100%	100%	100%	100%	100%							100%
PORCENTAJE POR MES	100%	99%	95%	95%	100%	100%							98%

Como podemos evidenciar la satisfacción global del I semestre arroja un porcentaje significativo del **98%** por medio de las encuestas realizadas a **4.999** usuarios en la prestación de los servicios y el buen trato recibido por los profesionales en la salud.

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.

SATISFACCION GLOBAL DE LOS USUARIOS EN LA IPS.

Usuarios Expresa la proporción de usuarios satisfechos con los servicios recibidos en la IPS.

Numerador: Número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?

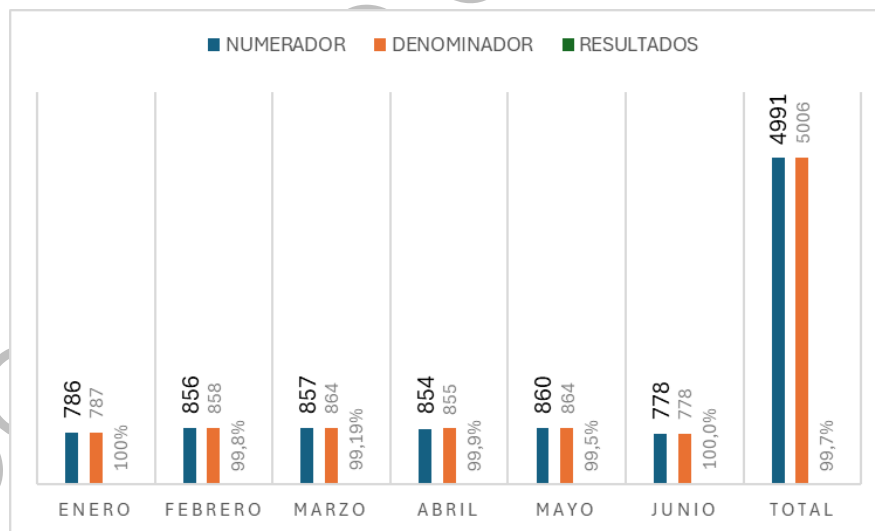
Denominador: Número de usuarios que respondieron la pregunta

Meta: 95%

RESULTADOS DE LA MEDICION 2024

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
NUMERADOR	786	856	857	854	860	778	4991
DENOMINADO	787	858	864	855	864	778	5006
RESULTADOS	100%	99,8%	99,19%	99,9%	99,5%	100,0%	99,7%

Representación Gráfica:



Como podemos evidenciar en la gráfica número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS? En la cual contestaron **4.991** los resultados que nos arrojaron de los nuestros usuarios encuestados que recomendarían los servicios de nuestra institución en un **99.7%**, debido a que se han mejorado servicios con el fin de satisfacer sus necesidades en el menor tiempo posible.

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua
LA PLATA

FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA –LA PLATA HUILA
ADMINISTRATIVO-GESTION DOCUMENTAL

Fecha: 14/08/19
Código: AT-GD-F-006
Versión: 01
Página: 15 de 19

PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMENDARIA SU IPS A FAMILIARES Y AMIGOS

Usuarios que expresa la proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos.

Numerador: Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS? / Numero de usuarios que respondieron la pregunta.

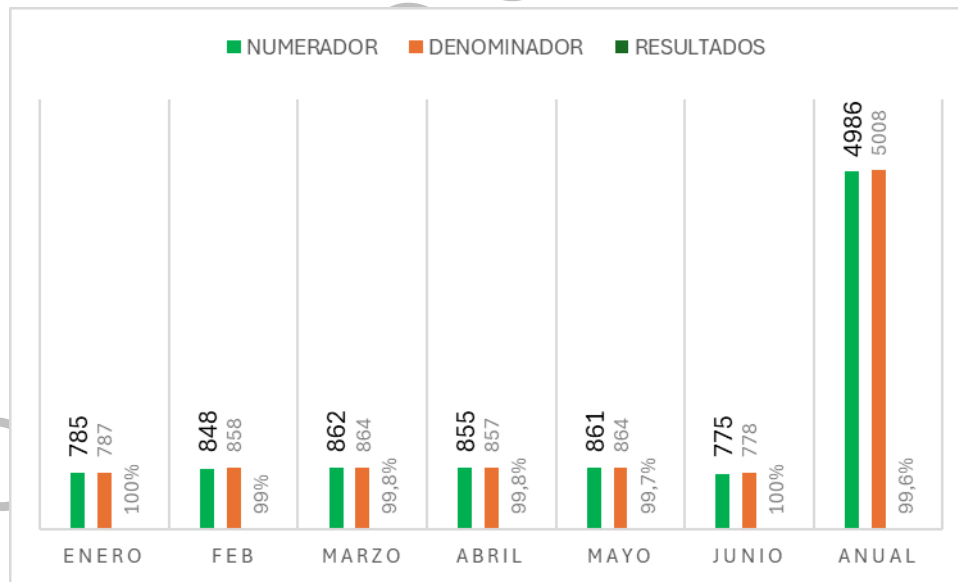
Denominador: Número de usuarios que respondieron la pregunta.

Meta: 95%

RESULTADOS DE LA MEDICION RECOMENDARIA SU IPS A FAMILIARES Y AMIGOS 2024

	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	ANUAL
NUMERADOR	785	848	862	855	861	775	4986
DENOMINADOR	787	858	864	857	864	778	5008
RESULTADOS	100%	99%	99,8%	99,8%	99,7%	100%	99,6%

Representación Gráfica:



Como podemos evidenciar en la gráfica el número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta ¿recomendaría a sus familiares y

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua
LA PLATA

FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA –LA PLATA HUILA
ADMINISTRATIVO-GESTION DOCUMENTAL

Fecha: 14/08/19
Código: AT-GD-F-006
Versión: 01
Página: 16 de 19

amigos esta IPS? / Numero de usuarios que respondieron la pregunta; en el cual respondieron 4.986 usuarios que si recomendarian la IPS a sus familiares y amigos.

SATISFACCIÓN GLOBAL I SEMESTRAL 2024						
PERIODOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
	100%	99%	99%	97%	98%	98%

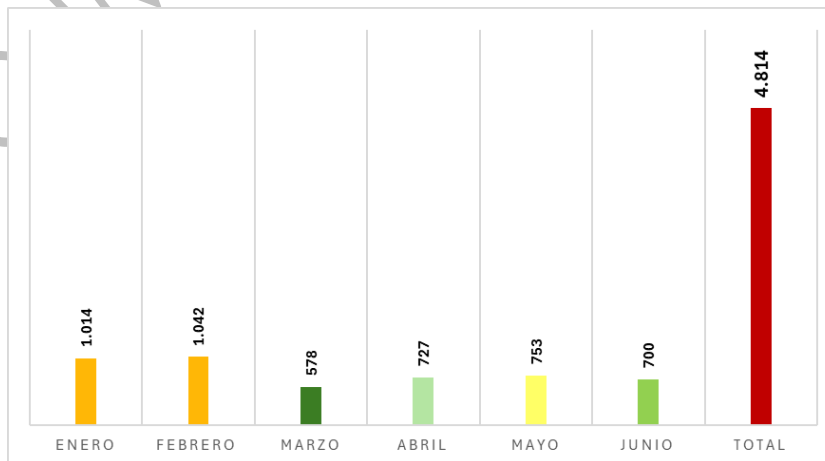
Análisis:

En la gráfica se puede evidenciar la satisfacción global de los usuarios por los servicios prestados en la ESE Hospital San Antonio de Padua, teniendo en cuenta que es un indicador de calidad; de atención prestado en los servicios de salud, se observa que durante el mes de enero arrojó un porcentaje del **100%** global de todos los servicios, en el mes de febrero quedó en **99%**, en el mes de marzo **99%**, en el mes de abril arrojó un porcentaje del **97%** según las encuestas realizadas; en el mes de mayo la satisfacción quedó en un **98%** y del mes de junio el **98%**; podemos decir que la calificación por los usuarios es alta se sintieron satisfechos con la prestación del servicio en la Institución.

ACOMPAÑAMIENTO A USUARIOS Y FAMILIARES


ACOMPAÑAMIENTO A USUARIOS Y FAMILIARES I SEMESTRE 2024							
DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ACOMPAÑAMIENTOS	1.014	1.042	578	727	753	700	4.814

Representación gráfica



“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 14/08/19
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: AT-GD-F-006
	HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA –LA PLATA HUILA	Versión: 01
	ADMINISTRATIVO-GESTION DOCUMENTAL	Página: 17 de 19

Análisis:


Podemos evidenciar en la gráfica que durante los acompañamientos a **4.814** usuarios que se realizan por parte del equipo de la Oficina de Atención al Usuario realizar acompañamiento en cada proceso que adelante en la institución y que requiera asesoría y apoyo por parte nuestra; en el mes de enero y febrero la cantidad fue gratificante el apoyo a nuestros usuarios en cuanto a solicitud de citas médicas y agendamiento; a partir del mes de marzo se implementó una estrategia en la implementación de teléfonos directos desde la recepción de consulta externa donde los mismo usuarios solicitan la asignación de citas en menos tiempo y se pudo evidenciar que la estrategia ha funcionado y se mejoró con la atención del Call Center.

OTRAS GESTIONES REALIZADAS DENTRO DEL PROCEDIMIENTO SIAU:

- Se coordinó la realización de capacitaciones dirigidas a los usuarios en temáticas: carta de portafolio de servicios, derechos y deberes a los usuarios y familiares, manejo de buzón, sugerencias, quejas, peticiones, reclamos, felicitaciones.
- Se realizó informe mensual correspondiente al reporte de indicadores de gestión.
- Se realizó informe mensual de satisfacción y se entrega a cada líder de área con el fin de ser analizado y socializado con el personal de la dependencia.
- Se efectuó mensualmente los comités de ética e integridad.
- Socialización deberes y derechos en dialecto Nasa yuwe.
- Se evaluó a **3.298** usuarios de la carta de los deberes y derechos.
- Se realizó apoyo económico a familias que se encontraban hospitalizadas de los diferentes puntos de atención de Inza, Belalcazar y resguardo de estación Talaga por parte de la guía bilingüe.
- Se asistió a los diferentes comités como son de humanización, planeación, MIPG Avances de plan de acción 2024, comité de contratación, comité de seguridad al paciente, comité de calidad, comité de Historias Clínicas.
- Actualización de manual del servicio al ciudadano, procedimiento de PQRSDf teniendo en cuenta la resolución de la supersalu.
- Se realizan rondas por parte de la líder de SIAU en los servicios en el momento de entrega de turnos en urgencias la cual es el servicio que necesita de más apoyo y verificación de normas a cumplir, de igual manera hace acompañamiento la agremiación y la subgerente técnico científica.

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no válido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 14/08/19
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: AT-GD-F-006
	HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA –LA PLATA HUILA	Versión: 01
	ADMINISTRATIVO-GESTION DOCUMENTAL	Página: 18 de 19

- Se realizó reunión con la asociación de usuarios para dar a conocer el estado de la misma y se propuso la liquidación de la asociación y empezar con el proceso de convocatoria nuevamente.
- Se gestionó teléfonos fijos con línea directa a la Call Center para los usuarios que vienen a sacar citas presenciales, queda pendiente la línea para solicitud de citas por medio de whatsapp.

CONCLUSIONES

Como se mencionó inicialmente la E.S.E DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA viene realizando acompañamiento a través del líder del procedimiento SIAU a cada una de las actividades realizadas por su equipo de trabajo, el cual se encuentra distribuido en los diferentes servicios de la institución observándose que se viene cumpliendo mes a mes con el desarrollo de estas.

En el informe proyectado se describió y se relacionó los resultados obtenidos a través de las actividades desarrolladas en el I Semestre de 2024, como resultados pudimos observar que durante este periodo se realizó divulgación de derechos y deberes a **8.673** usuarios, colaboradores y usuarios NASA y evaluó a **3.298**; la Oficina de Atención al Usuario recibió un total de **140** PQRSF y **160** felicitaciones. Por otro lado podemos mencionar que para conocer en forma técnica y objetiva, la percepción que tienen los usuarios de la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez de la atención en los servicios que han recibido; la ESE HOSPITAL realiza la aplicación de encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios y de acuerdo con los resultados obtenidos se implementan las acciones de mejora que sean necesarias para intervenirlos y finalmente se convierten en otra fuente o insumo para el modelo de mejoramiento Institucional sirviendo de guía para mejorar o mantener la calidad de la prestación de los servicios en la Institución.

Los resultados obtenidos muestran que durante el I Semestre del año 2024 se generó una opinión positiva ante los usuarios y que está cumpliendo con las expectativas de los mismos.

Con base en toda la información obtenida más el análisis de los factores internos y externos, la ESE lleva a cabo la planeación de sus lineamientos, trabajando en la búsqueda de estrategias que hagan de cada momento de verdad una experiencia satisfactoria, buscando minimizar todas las situaciones identificadas y caracterizadas al interior de la Institución, especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de sus derechos, manteniendo siempre el horizonte: "Atención humanizada, segura y con calidad". Por su parte, de la mano

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no válido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua
LA PLATA

FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA –LA PLATA HUILA
ADMINISTRATIVO-GESTION DOCUMENTAL

Fecha: 14/08/19
Código: AT-GD-F-006
Versión: 01
Página: 19 de 19

de la normatividad vigente desde el procedimiento SIAU se continuará educando a los usuarios, promoviendo la participación ciudadana, se hará la revisión de los determinantes sociales, participando en espacios interinstitucionales para la creación de redes de apoyo, se buscará referenciación con prácticas exitosas en otros servicios e instituciones y se aprovechará toda oportunidad que permita el mejoramiento continuo del procedimiento.

Atentamente.

LUISA FERNANDA CASTAÑEDA GONZALEZ
Coordinadora Oficina de Atención al Usuario

DOCUMENTO CONTROLADO

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.