	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>Versión:</b> 02
		<b>Página:</b> 1 de 43

<b>FECHA:</b>	06 DE SEPTIEMBRE DE 2024
<b>ACTIVIDAD:</b>	INFORME DE SATISFACCION MES DE AGOSTO
<b>PROCESO VINCULADO:</b>	OFICINA SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO SIAU
<b>RESPONSABLE:</b>	OFICINA SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO SIAU
<b>OBJETIVO:</b>	Brindar a la Gerencia herramientas relacionadas con la identificación de necesidades de los Usuarios, de manera que se conviertan en oportunidades para la toma de decisiones y evidenciar el porcentaje global de Satisfacción de quienes solicitan los servicios del hospital.

### CONTENIDO DEL INFORME:

La Oficina de Atención e Información al Usuario del Hospital- SIAU es la dependencia encargada de velar por los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud y de generar los mecanismos de escucha de la voz del usuario, con el fin de reconocer las necesidades y expectativas de los mismos frente al servicio, adicional a esto, complementa su labor con el seguimiento a la satisfacción del usuario respecto al servicio que se les presta.

Por otra parte, la Oficina de Atención al Usuario, se encarga de orientar, informar y promover a la población temas relacionados con la prestación de los servicios, por ende, es su deber recepcionar todas las solicitudes que se alleguen a la Institución por parte de la comunidad a modo de Petición, queja, reclamo, felicitación y/o sugerencia, y a su vez retroalimentar las acciones que se tomen frente a cada una de ellas.

En este Informe correspondiente al mes de agosto de 2024, presenta los resultados arrojados por la encuesta de satisfacción realizadas a los usuarios que han recibido atención por parte de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua del Municipio de la Plata y del trámite realizado a las solicitudes manifestadas por los Usuarios. En ella se evidencia la satisfacción por el servicio y por la atención recibida por parte del especialista.


### INFORME DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

El procedimiento de medición de la Satisfacción del Usuario se realiza a través de la aplicación de encuestas dirigidas a los usuarios de los servicios, con el objetivo de medir el nivel de satisfacción y conocer las expectativas de los usuarios frente a la prestación.

La aplicación del instrumento es llevada a cabo por parte del personal de la Oficina de Atención e Información al Usuario (SIAU), dicha encuesta es realizada a los usuarios que se les ha brindado los servicios ofertados, para ello hay que tener en cuenta que el número 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”.

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>Versión:</b> 02
		<b>Página:</b> 2 de 43

encuestas realizadas por cada servicio se realizaron de acuerdo con la atención brindada en el mes anterior, Según el procedimiento para realización de encuestas de satisfacción diseñado y adoptado por el Hospital.

Las personas atendidas en el servicio de Consulta Externa son encuestadas vía telefónica una vez hayan asistido a su cita programada, y a las personas que hacen uso de los servicios como urgencias, Ginecoobstetricia, cirugía y hospitalización se les realiza la encuesta de manera presencial.

El Informe de Satisfacción, se realiza teniendo en cuenta los resultados de la tabulación de las Encuestas aplicadas, las cuales valoran la percepción de los Usuarios en criterios como: Oportunidad, Calidez, Educación, Seguridad, Derechos, Deberes y Satisfacción global.

Para consolidar el Porcentaje de Satisfacción global de la Institución se aplica el Indicador establecido:

Indicador: Porcentaje de Satisfacción Global de Usuarios

Formula:

**NUMERO DE ENCUESTAS QUE NO CUMPLEN CON EL CRITERIO DE SATISFACCIÓN / TOTAL, DE ENCUESTAS APLICADAS\*100.**

Los servicios evaluados mediante Encuestas de Satisfacción son:

**CONSULTA EXTERNA: 292**

Se aplicaron encuestas en las siguientes especialidades: Ginecología, Pediatría, Ortopedia, Cirugía General, Anestesiología, Psicología, Terapia Física, Urología, Medicina interna, nutrición y Otorrinolaringología.

**SERVICIOS HOSPITALARIOS: 233**

Se aplicaron encuestas en los siguientes servicios: Urgencias, Hospitalización, Cirugía y Ginecoobstetricia y UCI.

**APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO: 52**

Se aplicaron encuesta en los siguientes servicios: Rayos X, Ecografías y Laboratorio,

**REFERENCIA: 22**

**TOTAL, DE ENCUESTAS APLICADAS: 599**

*“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 DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA**  
**LA PLATA HUILA**  
**PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y**  
**DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO**  
**INSTITUCIONAL**

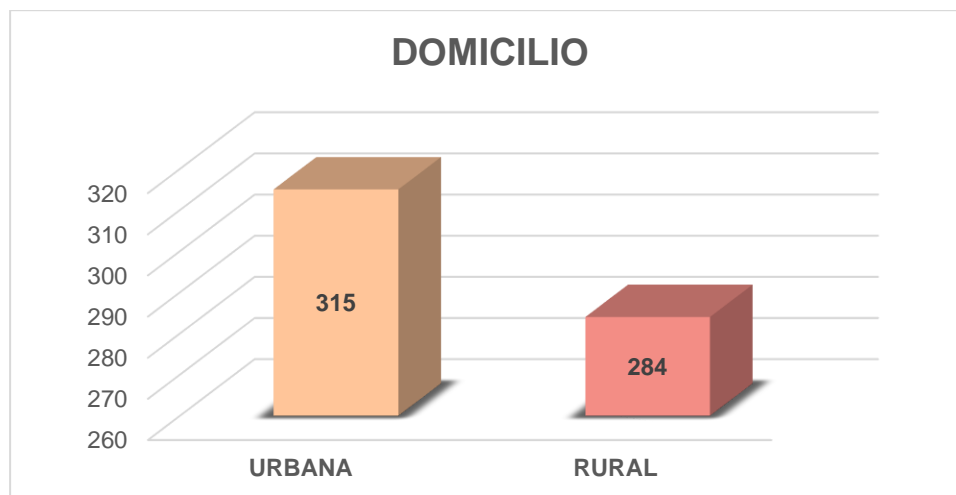
**Fecha:** 25/01/2021

**Código:** MDE-GPDI-GD-F-004

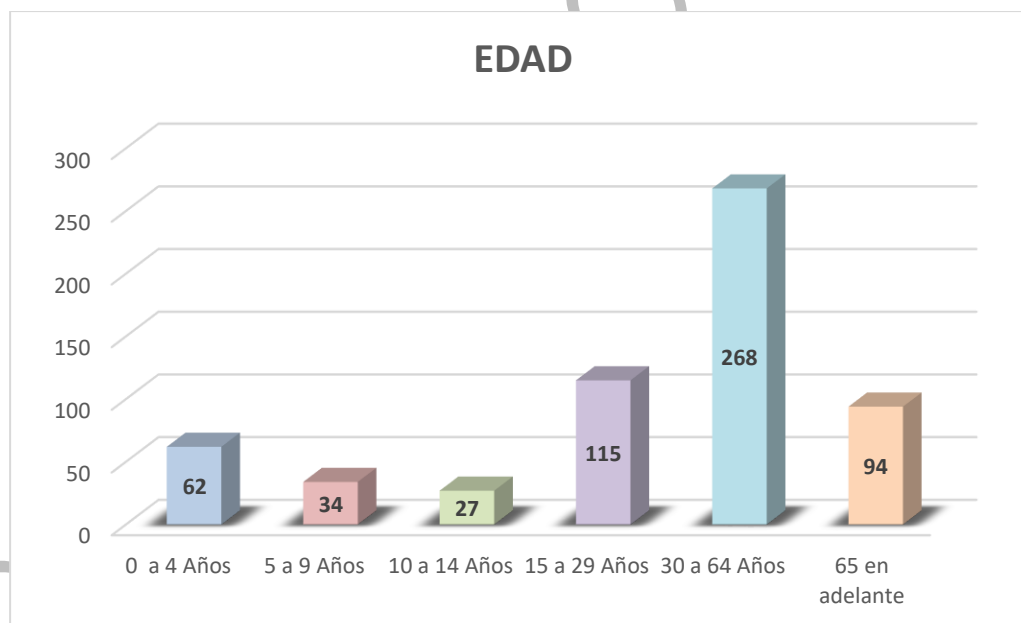
**Versión:** 02

**Página:** 3 de  
43

De las cuales se categorizan de la siguiente manera:



De las 599 encuestas aplicadas el 52% de las personas viven en la zona urbana del municipio.



De las 599 encuestas aplicadas el 44% de las personas se encuentran en un rango de los 30 a 64 años, el 19% entre 15 a 29 años, el 15% de 65 en adelante, 10% entre los 0 a 4 años, el 5% entre los 5 a 9 años y finalmente el 4% entre los 10 a 14 años.

*“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

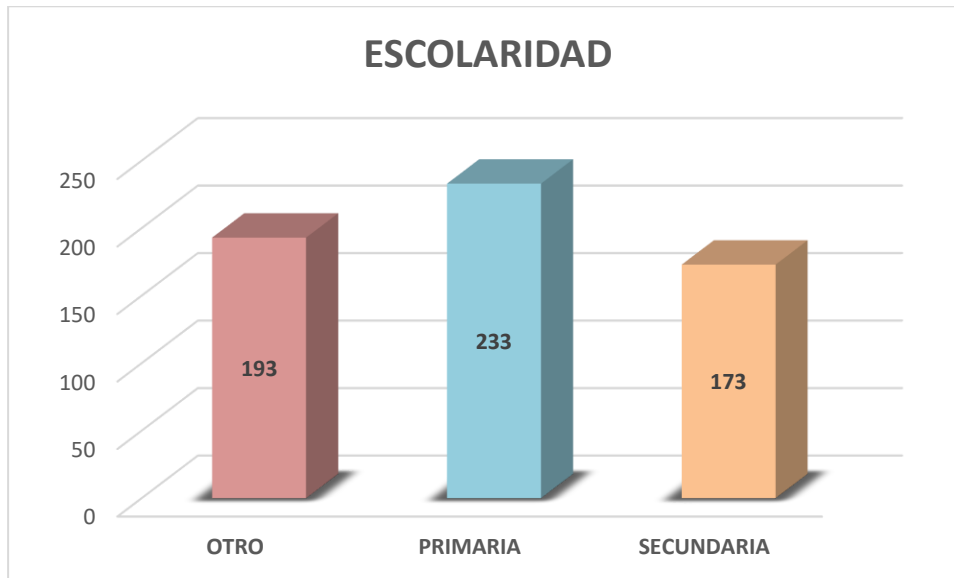
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO  
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

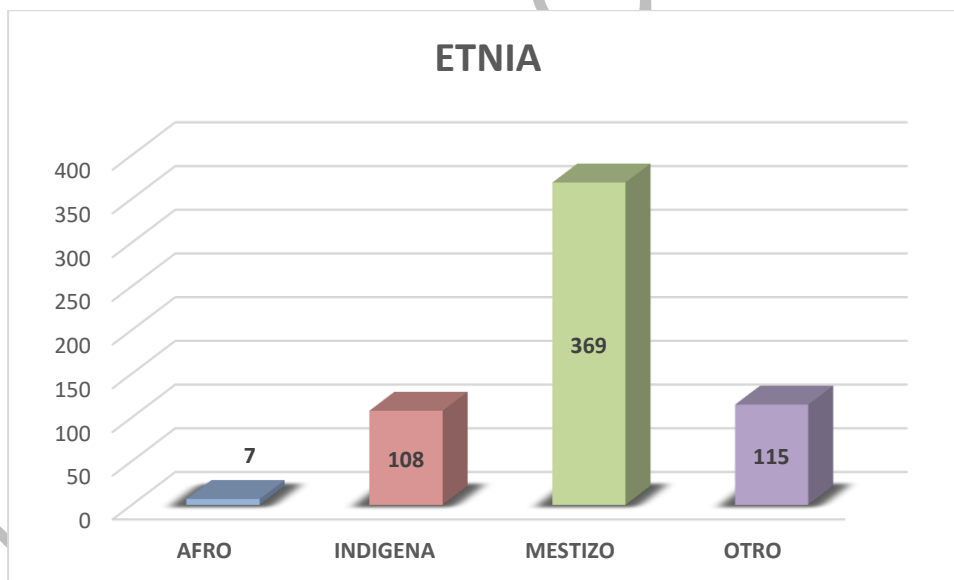
Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 4 de 43



De las 599 encuestas aplicadas el 39% de las personas solo cursaron la primaria, el 29% hasta la secundaria y el 32% otro (tecnólogos, profesionales).



De las 599 encuestas aplicadas el 62% de las personas se identifican como mestizos, el 19% con otra etnia, el 18% como indígenas y finalmente el 1% afrocolombianos.

*“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 DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO  
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 5 de  
43

### INFORME DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Número de encuestas aplicadas: **292**

Satisfacción en el servicio de consulta externa por el servicio es del **100%**

Ginecología	97%
Pediatría	97%
Ortopedia	97%
Cirugía general	100%
Anestesiología	100%
Psicología	100%
Terapia Física	100%
Urología	100%
Medicina Interna	100%
Nutrición	100%
Otorrinolaringología	100%

#### REPRESENTACION EN GRAFICA:



#### TOTAL, DE ENCUESTAS APLICADAS POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

SERVICIO	TOTAL
Ginecología	41

*“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 DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO  
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

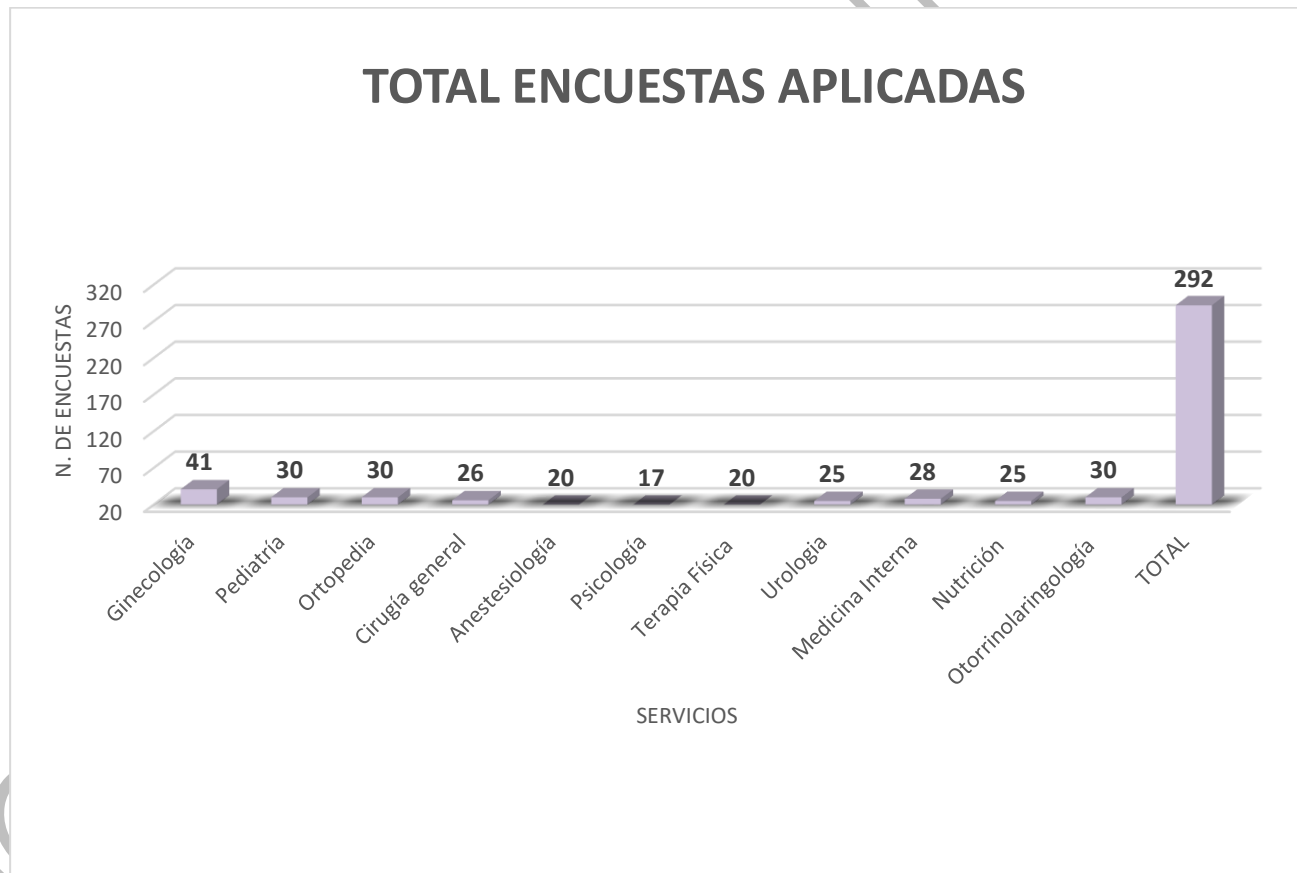
Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 6 de  
43

Pediatría	30
Ortopedia	30
Cirugía general	26
Anestesiología	20
Psicología	17
Terapia Física	20
Urología	25
Medicina Interna	28
Nutrición	25
Otorrinolaringología	30
<b>TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS</b>	<b>292</b>

### REPRESENTACIÓN EN GRAFICA



*“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 DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO  
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 7 de  
43

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

1. ¿Cómo califica el tiempo transcurrido entre la fecha de la solicitud de la cita y la fecha de asignación?

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N.A	TOTAL
GINECOLOGIA	7	32	2	0	0	41
PEDIATRIA	3	27	0	0	0	30
ORTOPEDIA	6	17	6	1	0	30
CIRUGIA	9	17	0	0	0	26
ANESTESIOLOGIA	13	7	0	0	0	20
PSICOLOGIA	5	12	0	0	0	17
TERAPIA FISICA	3	17	0	0	0	20
UROLOGIA	15	10	0	0	0	25
MEDICINA INTERNA	7	20	1	0	0	28
NUTRICION	4	21	0	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	12	17	1	0	0	30
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>197</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>292</b>

2. En el servicio los espacios para la espera y sitios de atención

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
GINECOLOGIA	6	33	2	0	41
PEDIATRIA	7	23	0	0	30
ORTOPEDIA	7	23	0	0	30
CIRUGIA	9	17	0	0	26
ANESTESIOLOGIA	13	7	0	0	20
PSICOLOGIA	8	9	0	0	17
TERAPIA FISICA	3	17	0	0	20
UROLOGIA	7	18	0	0	25
MEDICINA INTERNA	6	21	1	0	28
NUTRICION	4	21	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	11	19	0	0	30
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>208</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>292</b>

3. La limpieza y aseo de las áreas de servicios es:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
GINECOLOGIA	8	33	0	0	41
PEDIATRIA	11	19	0	0	30
ORTOPEDIA	14	15	1	0	30
CIRUGIA	10	16	0	0	26

*“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”.

<b>ANESTESIOLOGIA</b>	13	7	0	0	20
<b>PSICOLOGIA</b>	9	8	0	0	17
<b>TERAPIA FISICA</b>	3	17	0	0	20
<b>UROLOGIA</b>	10	15	0	0	25
<b>MEDICINA INTERNA</b>	9	19	0	0	28
<b>NUTRICION</b>	4	21	0	0	25
<b>OTORRINOLARINGOLIA</b>	18	12	0	0	30
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>182</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>292</b>

**4. El trato brindado por el personal fue:**


<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>GINECOLOGIA</b>	12	29	0	0	41
<b>PEDIATRIA</b>	12	18	0	0	30
<b>ORTOPEDIA</b>	11	19	0	0	30
<b>CIRUGIA</b>	12	14	0	0	26
<b>ANESTESIOLOGIA</b>	13	7	0	0	20
<b>PSICOLOGIA</b>	9	8	0	0	17
<b>TERAPIA FISICA</b>	3	17	0	0	20
<b>UROLOGIA</b>	8	17	0	0	25
<b>MEDICINA INTERNA</b>	10	18	0	0	28
<b>NUTRICION</b>	6	19	0	0	25
<b>OTORRINOLARINGOLIA</b>	18	12	0	0	30
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>178</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>292</b>

**5. ¿Comprende usted sus deberes y derechos como usuario?**

<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>GINECOLOGIA</b>	41	0	41
<b>PEDIATRIA</b>	30	0	30
<b>ORTOPEDIA</b>	30	0	30
<b>CIRUGIA</b>	26	0	26
<b>ANESTESIOLOGIA</b>	19	1	20
<b>PSICOLOGIA</b>	15	2	17
<b>TERAPIA FISICA</b>	20	0	20
<b>UROLOGIA</b>	24	1	25
<b>MEDICINA INTERNA</b>	28	0	28
<b>NUTRICION</b>	25	0	25
<b>OTORRINOLARINGOLIA</b>	29	1	30
<b>TOTAL</b>	<b>287</b>	<b>5</b>	<b>292</b>

*“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".

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>Página:</b> 9 de 43

**98%** Usuarios comprenden sus derechos y deberes en el servicio de consulta externa

**6. ¿Recomendaría usted utilizar los servicios de la E.S.E HDSAP a un familiar o amigo?**

ESPECIALIDADES	DS	PS	DN	PN	TOTAL
GINECOLOGIA	8	33	0	0	41
PEDIATRIA	13	17	0	0	30
ORTOPEDIA	10	20	0	0	30
CIRUGIA	22	4	0	0	26
ANESTESIOLOGIA	16	4	0	0	20
PSICOLOGIA	8	9	0	0	17
TERAPIA FISICA	18	2	0	0	20
UROLOGIA	20	5	0	0	25
MEDICINA INTERNA	7	21	0	0	28
NUTRICION	24	1	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	23	7	0	0	30
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>123</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>292</b>

**7. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido de la ESE HDSAP?**

ESPECIALIDADES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
GINECOLOGIA	3	38	0	0	0	41
PEDIATRIA	6	24	0	0	0	30
ORTOPEDIA	7	23	0	0	0	30
CIRUGIA	6	20	0	0	0	26
ANESTESIOLOGIA	12	8	0	0	0	20
PSICOLOGIA	7	10	0	0	0	17
TERAPIA FISICA	6	14	0	0	0	20
UROLOGIA	16	9	0	0	0	25
MEDICINA INTERNA	3	25	0	0	0	28
NUTRICION	8	17	0	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	16	14	0	0	0	30
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>202</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>292</b>

**8. El tiempo de espera para ser atendido por el especialista fue:**

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
GINECOLOGIA	8	32	1	0	41
PEDIATRIA	2	28	0	0	30
ORTOPEDIA	9	21	0	0	30
CIRUGIA	12	14	0	0	26

*“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 DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA**  
**LA PLATA HUILA**  
**PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y**  
**DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO**  
**INSTITUCIONAL**

**Fecha:** 25/01/2021  
**Código:** MDE-GPDI-GD-F-004  
**Versión:** 02  
**Página:** 10 de 43

ANESTESIOLOGIA	14	6	0	0	20
PSICOLOGIA	7	10	0	0	17
TERAPIA FISICA	2	18	0	0	20
UROLOGIA	9	15	1	0	25
MEDICINA INTERNA	7	19	1	1	28
NUTRICION	5	20	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	17	13	0	0	30
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>196</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>292</b>

**9. El trato brindado por el especialista fue:**

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
GINECOLOGIA	13	26	2	0	41
PEDIATRIA	13	15	1	1	30
ORTOPEDIA	12	18	0	0	30
CIRUGIA	19	7	0	0	26
ANESTESIOLOGIA	15	5	0	0	20
PSICOLOGIA	7	10	0	0	17
TERAPIA FISICA	13	7	0	0	20
UROLOGIA	10	15	0	0	25
MEDICINA INTERNA	12	15	1	0	28
NUTRICION	17	8	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	21	9	0	0	30
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>135</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>292</b>

**10. Las medidas de seguridad (identificación, presentación, personal, guantes, tapabocas, lavado de manos) para la atención del usuario por parte del personal son:**

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
GINECOLOGIA	7	34	0	0	41
PEDIATRIA	9	21	0	0	30
ORTOPEDIA	12	18	0	0	30
CIRUGIA	12	14	0	0	26
ANESTESIOLOGIA	15	5	0	0	20
PSICOLOGIA	7	10	0	0	17
TERAPIA FISICA	17	3	0	0	20
UROLOGIA	8	17	0	0	25
MEDICINA INTERNA	8	19	1	0	28
NUTRICION	6	19	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	17	13	0	0	30

*“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 DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA**  
**LA PLATA HUILA**  
**PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y**  
**DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO**  
**INSTITUCIONAL**

**Fecha:** 25/01/2021  
**Código:** MDE-GPDI-GD-F-004  
**Versión:** 02  
**Página:** 11 de 43

<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>173</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>292</b>
--------------	------------	------------	----------	----------	------------

**11. La información brindada por parte del especialista:**

<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>GINECOLOGIA</b>	12	28	1	0	41
<b>PEDIATRIA</b>	12	17	0	1	30
<b>ORTOPEDIA</b>	15	14	1	0	30
<b>CIRUGIA</b>	18	8	0	0	26
<b>ANESTESIOLOGIA</b>	15	5	0	0	20
<b>PSICOLOGIA</b>	7	10	0	0	17
<b>TERAPIA FISICA</b>	10	10	0	0	20
<b>UROLOGIA</b>	9	16	0	0	25
<b>MEDICINA INTERNA</b>	11	16	1	0	28
<b>NUTRICION</b>	12	13	0	0	25
<b>OTORRINOLARINGOLIA</b>	19	11	0	0	30
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>148</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>292</b>

**RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POR ESPECIALISTAS EN CONSULTA EXTERNA**

Satisfacción en el servicio de consulta externa, la calificación para la especialista es del **99%**

<b>Ginecología</b>	97%
<b>Pediatría</b>	97%
<b>Ortopedia</b>	97%
<b>Cirugía general</b>	100%
<b>Anestesiología</b>	100%
<b>Psicología</b>	100%
<b>Terapia Física</b>	100%
<b>Urología</b>	100%
<b>Medicina Interna</b>	100%
<b>Nutrición</b>	100%
<b>Otorrinolaringología</b>	100%

**REPRESENTACION GRAFICA**

*“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 DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO  
INSTITUCIONAL

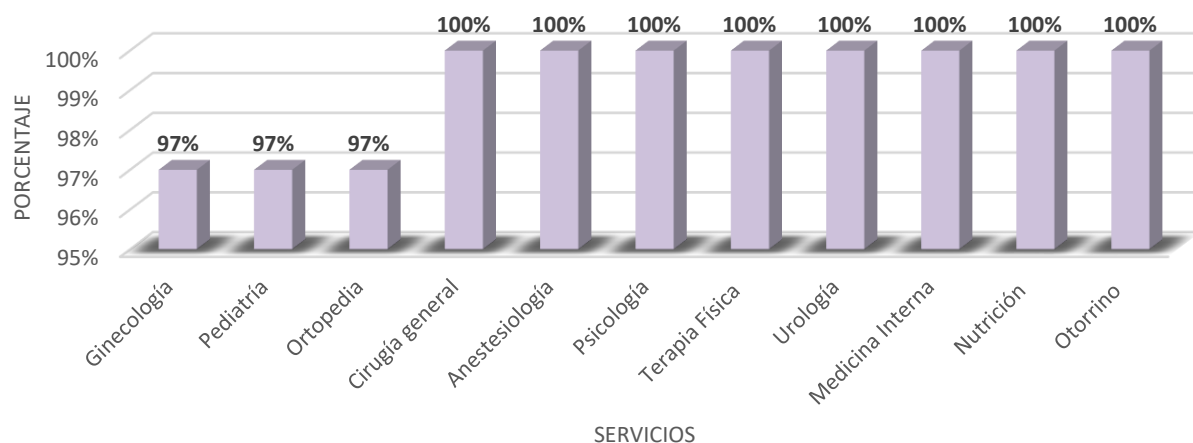
Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 12 de  
43

### DE SATISFACCIÓN SERVICIO CONSULTA EXTERNA



### NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS PARA LOS ESPECIALISTAS

SERVICIO	ESPECIALISTA	TOTAL
<b>Ginecología:</b>	Dr. Merchan	41
	Dra. Plata	
	Dra. Medina	
	Dra. Mestizo	
<b>Pediatría</b>	Dr. Laiseca	30
	Dr. Arce	
	Dr. Polonia	
<b>Ortopedia</b>	Dr. Rashid	30
	Dr. Hernández	
	Dr. Solano	
<b>Cirugía general</b>	Dr. Méndez	26
	Dr. Sierra	
	Dr. Ortega	
	Dr. Castro	
<b>Anestesiología</b>	Dr. Alarcón	20
	Dra. Vargas	
	Dr. Martínez	
	Dra. Gutiérrez	
<b>Psicología</b>	Dra. Muñoz	17

*“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 DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO  
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

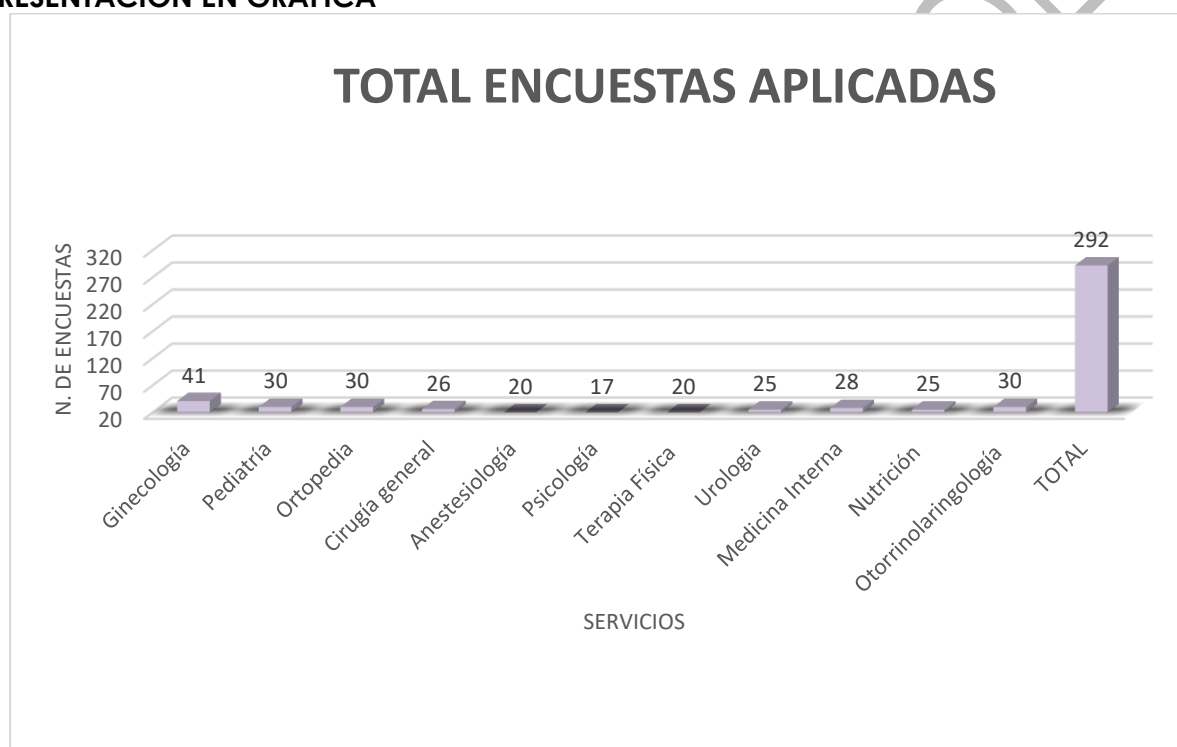
Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 13 de  
43

Terapia Física	Dra. Chaux Dra. Polanco	20
Medicina Interna	Dr. Jiménez Dr. De Armas	25
Nutrición	Dra. Hernández	28
Otorrinolaringología	Dra. Rodríguez	25
<b>TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS</b>	<b>292</b>	

### REPRESENTACIÓN EN GRAFICA




### FELICITACIONES REPORTADAS EN BUZON DE SUGERENCIAS

- PEDIATRIA**

**206.** Auxiliar gracias por su don de servicio para nuestros niños, pero también por su empatía con las mamitas papitos y familiares, acompañantes por entender nuestro agotamiento día tras día, jefes gracias por su don de servicio y su entrega por nuestros hijos, terapeutas gracias por darle otro espacio a los pulmones de nuestros hijos, psicólogos, gracias por estar pendiente de los niños y familiares. personal de aseo muchas gracias por toda la atención prestada, mil y mil gracias a cada uno de ustedes fueron pocos días en que estuve en este servicio, pero me sentí a muy a gusto por la atención gracias y gracias mamita de MAITTE KETERINE RAMIREZ SON. 3203651380 1080577780 Catherine Son García

*“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”.

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>Versión:</b> 02
		<b>Página:</b> 14 de 43

• **MEDICINA INTERNA**

**209.** Medicina Interna, expresar mis más sinceras felicitaciones por su excelente atención en cada consulta. 3176829221 4607167 Jaime Silvio Gallego Gallego

**210.** Total agradecimiento por la atención del Internista ya que siempre es muy amable cordial y acertado con el diagnóstico y los medicamentos son beneficios para mí como paciente por tal motivo siempre solicitamos consulta con el internista Felipe Jiménez. 3124331959 26520466 Amparo De Rodríguez

**211.** Quiero dar felicitaciones al Doctor Internista por la excelente prestación del servicio que tiene como profesional. 3176829221 36379065 Rubiela Gallego Castillo

**212.** Mi experiencia ha sido excelente porque gracias a una buena atención me he dado cuenta de mi enfermedad que venía aquejándome, su atención es muy buena. 55197579 Nelcy Serrato González

**213.** Deseamos felicitar al doctor Andrés Felipe Jiménez por el servicio prestado es muy amable al atendernos y explicar claramente. 3203724181 4896517 Ramiro Suarez

**219.** No tengo quejas algunas del doctor Felipe me ha atendido muy bien es una persona con muchos valores y hasta ahora ha sido muy atento como persona y como profesional. 3138424807 40773199 María Mercedes Peña Cano

**220.** Me he sentido bien en la atención oportuna, clara muy bien en cuanto a la claridad sin problemas de salud. 3144938350 36381851 Gladys Amanda Varga

**227.** El medico es una persona interesada en el paciente doy mil felicitaciones así deberían de haber más médicos es excelente muchas gracias por la atención Dios lo proteja siempre. 3224260051 36378645 Jakeline Serrato

**230.** Me sentí muy bien atendida con los tratamientos del médico. 2647363 Rosa Noscue

**OBSERVACIONES MEDIANTE BUZON DE SUGERENCIAS**

• **CONSULTA EXTERNA**

**165.** Me refiero que llegue temprano y no me atendieron ligero para el cambio de sonda CONSULTORIO 10. 12267428 Luvin Achipiz

**166.** Quiero saber mi motivo no entiendo porque el doctor Solano no puede atender a cualquier usuario. Si nosotros como usuarios tenemos derecho a elegir nuestros médicos muchas gracias. 36377386 Neiza Ines Quina

• **FACTURACIÓN CONSULTA EXTERNA**


**171.** Consulta de otorrino a las 1:40 pm llego a la 1:10 pm una sola persona en facturación al momento de llegar a facturar son las 2:00 pm y la persona que me atiende me dice que perdí la cita. 1130612633 Natalia Madero Pama

• **MEDICINA INTERNA**

**168.** Se presenta paciente mayor de 67 años con acompañante para ser atendido por el doctor de armas quien no permitió ingresar al consultorio, solito que el doctor tenga una

*“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”.*

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>Versión:</b> 02
		<b>Página:</b> 15 de 43

medida correctiva para atención al usuario. 4895254 Alfredo Perdomo Perdomo  
CONSULTA EXTERNA

- **CALL CENTER**

**167.** Perdí la venida a la cita de pediatría de la menor ISABELLA RAMOS RC 1081424092 porque la persona que me asigno la cita me inicio que acá gestionaban la autorización; por lo tanto, no solicité autorización del FOMAG, pero llegar acá me indicaron que la información era errada y toca cancelar la cita y solicitar otra de nuevo. 55067179 Ana Victoria Santiago C

**170.** Tenía fecha hoy de quitar los puntos no lo hicieron me dijeron que a los 8 días después de esta fecha el medico dijo que en dos semanas después de la cirugía, pero no los quisieron quitar me toca buscar particular para que me los quitara. 36378338 Leonor Anaya Ramírez

**172.** Buen día radico una queja ya que me encontraba en lista de espera para una cita de control de ortopedia. El día de ayer 21 de agosto del 2024, se comunicaron en horas de la tarde del celular 3155514775 indicando que había disponibilidad para el día de hoy en el audio se parecía que la persona que se comunica indica a las 12:20 muy seguramente yo entendí mal razón por la cual confirmo nuevamente la hora indicándole a las 02:20 y la funcionaria del hospital me dice que si hoy jueves 22 de agosto del 2024. me dirijo al hospital a facturar y me indican que la cita la tenía a las 12:20 me indican que me dirija a la ventanilla de servicio al cliente me indica que es necesario escuchar el audio para confirmar si el error es de la persona representante del hospital que se comunicó conmigo me programaran la cita nuevamente. escucho el audio se evidencia que yo confirmo la hora indicándole antes de finalizar la llamada 02:20 pm y la representante del hospital no me corrige razón por la cual me encuentro molesta ya que perdí mi cita evidenciamos que fue error de la representate del hospital que se comunica conmigo perdí mi permiso en el trabajo de la tarde de hoy y me toca nuevamente llamar a pedir nuevamente la cita a pesar de error no fue mío, Espero para una próxima oportunidad, 1, capaciten bien al personal.2, corrijan el error cuando se cometa por medio de la persona presente del hospital, 3, mínimamente pidan disculpas al usuario por el tiempo perdido. 34316139 Yisselle Embus Orjuela

- **LABORATORIO**

**173.** Buenos días mi siguiente queja va con el fin de que la señora MAIDY ANDRADE me dio una mala atención y creo que en mi condición de mujer embarazada necesito recibir un trato digno como paciente también quiero felicitar a las dos muchachas que estaban ahí que fueron muy formales y me dieron a buena atención. 1081414239 Leidy Marria Quebrada Mesa

## FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **ECOGRAFIAS FELIPE**

1. Excelente atención que brinda el doctor, invitado a la argentina. 55212893.

*“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 DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO  
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 16 de  
43

### • GINECOLOGÍA

1. Felicitar a todo el personal excelente servicio. Cc 25634922 cl 3228862431
2. Tengo es agradecimientos al hospital siempre me han atendido muy bien. Cc 55131568 cl 3165736337

### • ORTOPEDIA

1. Excelente servicio. Dr Hernández. Cc 26542680 cl 3144453824

### • OTORRINOLARINGOLOGÍA

1. Quiero felicitar a la doctora porque me ha aliviado mucho y la atención es excelente. 36378898
2. Muy buena la atención que brinda la doctora. Nieta de Angelica Yucuma 26473081
3. Ojalá todos los especialistas fueran como la doctora, felicitarla por el carisma con el que atiende. 55212016

### • MEDICINA INTERNA

1. Felicitar por el buen servicio, CC 1081399279 CL 3166060446

### • PEDIATRIA

1. Felicitar al Dr. Polania excelente profesional humanizado. Rc 1145833960 cl 3112911191

## OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

### • CONSULTA EXTENA

1. Mucha gente y olía a feo. Cc 1080183615 cl 3183352172
2. El baño estaba muy sucio, había papel higiénico por todos lados. Ti 1081425674 cl 3156313820

### • GINECOLOGÍA

1. Mucha demora en contestar la llamada me atendió de afán a la carrera la atención fue pésima. Cc 1062086739 cl 3232343044. Dra Ana medina
2. Mucha de mora para contestar y en la asignación, sillas que están en mal estado, la Dra no me presto atención me atendió a las carreras hice unas preguntas y ni siquiera me dejo hablar, total de atención 10 minutos pésimo la atención de la ginecóloga. Dra. Ana medina
3. Tenía la cita a las 03:20 y me atendieron media hora después uno viene de lejos entonces favor tener en cuenta. Cc 55211926 cl 3226536959. Dra Plata.

### • CALL CENTER

*“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 DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO  
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 17 de  
43

1. Mucha demora para que contesten la llamada y asignan muy lejos. Cc 36375711 cl 3138311526
2. Mucha demora para que contesten en call center 1 hora y media y después se cae la llamada. Cc 25564631 cl 3172152694
3. Mucha demora en contestar y en la asignación. Cc 1081417759 cl 3174743344

### • MEDICINA INTERNA

1. Tenía la cita a las 09:40 am y me atendieron a las 11 am. Cc 36378569 cl 3107664335
2. Tenía la cita a las 03:20 pm y me atendieron a las 5:30 pm por que llegue 10 minutos tarde, el especialista me comentó que no había asignada consultorio. Cc 15888494 cl 3168136824

### • ORTOPEDIA

1. El Dr. me dijo que para que iba que él no era el que estaba llevando el control cc 36375367 cl 3132232561 Dr. Solano
2. Mucha demora en la asignación de cita dos meses esperando colapsado la especialidad de ortopedia. cc1081415637 cl 3223926197

### • PEDIATRIA

1. Me atendió a las carreras y no me leyó los resultados de laboratorio y no me dijo que tenía la niña. Rc 1059768307 cl 3133464366. Dr. Arce
2. Llegue a la cita el Dr. tendió a regañar lo note como estresado, pero después me pidió disculpas. Rc 1081423384 cl 3208454832

## ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR SERVICIOS HOSPITALARIOS

Número de encuestas aplicadas: **233**

Satisfacción en el servicio es del **99%**

% SATISFACCION	
SERVICIO	TOTAL
Urgencias	93%
Hospitalización	100%
Cirugía	100%
Obstetricia	100%
Uci	100%
Referencia	100%

## REPRESENTACIÓN GRAFICA

*“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”.

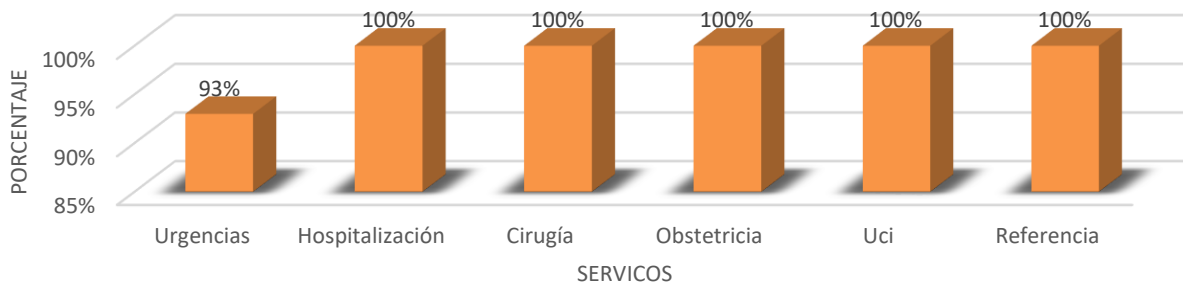


E.S.E. Hospital Departamental  
San Antonio de Padua  
LA PLATA

**FORMATO DE INFORME**  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO  
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021  
Código: MDE-GPDI-GD-F-004  
Versión: 02  
Página: 18 de 43

## % DE SATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS



### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

1. ¿Cómo califica el tiempo transcurrido entre la fecha de la solicitud de la cita y la fecha de asignación?

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N.A	TOTAL
URGENCIAS	0	0	0	0	136	136
HOSPITALIZACION	0	0	0	0	32	32
QUIROFANO	0	0	0	0	27	27
OBSTETRICIA	0	0	0	0	24	24
UCI	0	0	0	0	14	14
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>233</b>	<b>233</b>

2. En el servicio los espacios para la espera y sitios de atención

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	13	121	2	0	136
HOSPITALIZACION	6	26	0	0	32
QUIROFANO	5	21	1	0	27
OBSTETRICIA	3	21	0	0	24
UCI	12	1	1	0	14
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>190</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>233</b>

3. La limpieza y aseo de las áreas de servicios es:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	16	120	0	0	136
HOSPITALIZACION	13	19	0	0	32

*“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 DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA**  
**LA PLATA HUILA**  
**PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y**  
**DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO**  
**INSTITUCIONAL**

**Fecha:** 25/01/2021  
**Código:** MDE-GPDI-GD-F-004  
**Versión:** 02  
**Página:** 19 de 43

<b>QUIROFANO</b>	9	18	0	0	<b>27</b>
<b>OBSTETRICIA</b>	4	20	0	0	<b>24</b>
<b>UCI</b>	12	1	1	0	<b>14</b>
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>178</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>233</b>

**4. El trato brindado por el personal fue:**

<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>URGENCIAS</b>	34	99	3	0	<b>136</b>
<b>HOSPITALIZACION</b>	16	16	0	0	<b>32</b>
<b>QUIROFANO</b>	12	14	1	0	<b>27</b>
<b>OBSTETRICIA</b>	8	16	0	0	<b>24</b>
<b>UCI</b>	12	1	1	0	<b>14</b>
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>146</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>233</b>

**5. ¿Comprende usted sus deberes y derechos como usuario?**

<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>URGENCIAS</b>	129	7	<b>136</b>
<b>HOSPITALIZACION</b>	30	2	<b>32</b>
<b>QUIROFANO</b>	24	3	<b>27</b>
<b>OBSTETRICIA</b>	22	2	<b>24</b>
<b>UCI</b>	14	0	<b>14</b>
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>14</b>	<b>233</b>

**94%** Usuarios comprenden sus derechos y deberes en servicios hospitalarios y un **100%** en el servicio de Referencia

**6. ¿Recomendaría usted utilizar los servicios de la E.S.E HDSAP a un familiar o amigo?**

<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>DS</b>	<b>PS</b>	<b>DN</b>	<b>PN</b>	<b>TOTAL</b>
<b>URGENCIAS</b>	65	71	0	0	<b>136</b>
<b>HOSPITALIZACION</b>	32	0	0	0	<b>32</b>
<b>QUIROFANO</b>	26	1	0	0	<b>27</b>
<b>OBSTETRICIA</b>	23	1	0	0	<b>24</b>
<b>UCI</b>	13	1	0	0	<b>14</b>
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>74</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>233</b>

**7. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido de la ESE HDSAP?**

<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>MUY BUENA</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>MUY MALA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>URGENCIAS</b>	32	104	0	0	0	<b>136</b>
<b>HOSPITALIZACION</b>	17	15	0	0	0	<b>32</b>

*“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 DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA**  
**LA PLATA HUILA**  
**PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y**  
**DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO**  
**INSTITUCIONAL**

**Fecha:** 25/01/2021  
**Código:** MDE-GPDI-GD-F-004  
**Versión:** 02  
**Página:** 20 de 43

<b>QUIROFANO</b>	16	11	0	0	0	<b>27</b>
<b>OBSTETRICIA</b>	8	16	0	0	0	<b>24</b>
<b>UCI</b>	12	1	0	1	0	<b>14</b>
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>147</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>233</b>

**8. El tiempo de espera para ser atendido por el especialista fue:**

<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>URGENCIAS</b>	22	104	10	0	<b>136</b>
<b>HOSPITALIZACION</b>	11	21	0	0	<b>32</b>
<b>QUIROFANO</b>	11	14	2	0	<b>27</b>
<b>OBSTETRICIA</b>	4	18	2	0	<b>24</b>
<b>UCI</b>	12	1	0	1	<b>14</b>
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>158</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>233</b>

**9. El trato brindado por el especialista fue:**

<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>URGENCIAS</b>	34	100	2	0	<b>136</b>
<b>HOSPITALIZACION</b>	18	14	0	0	<b>32</b>
<b>QUIROFANO</b>	19	8	0	0	<b>27</b>
<b>OBSTETRICIA</b>	11	13	0	0	<b>24</b>
<b>UCI</b>	12	1	0	1	<b>14</b>
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>136</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>233</b>

**10. Las medidas de seguridad (identificación, presentación, personal, guantes, tapabocas, lavado de manos) para la atención del usuario por parte del personal son:**

<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>URGENCIAS</b>	4	132	0	0	<b>136</b>
<b>HOSPITALIZACION</b>	0	32	0	0	<b>32</b>
<b>QUIROFANO</b>	0	27	0	0	<b>27</b>
<b>OBSTETRICIA</b>	0	24	0	0	<b>24</b>
<b>UCI</b>	12	1	0	1	<b>14</b>
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>216</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>233</b>

**11. La información brindada por parte del especialista:**

<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>URGENCIAS</b>	28	108	0	0	<b>136</b>
<b>HOSPITALIZACION</b>	18	14	0	0	<b>32</b>
<b>QUIROFANO</b>	14	13	0	0	<b>27</b>
<b>OBSTETRICIA</b>	7	16	1	0	<b>24</b>

*“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 DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO  
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

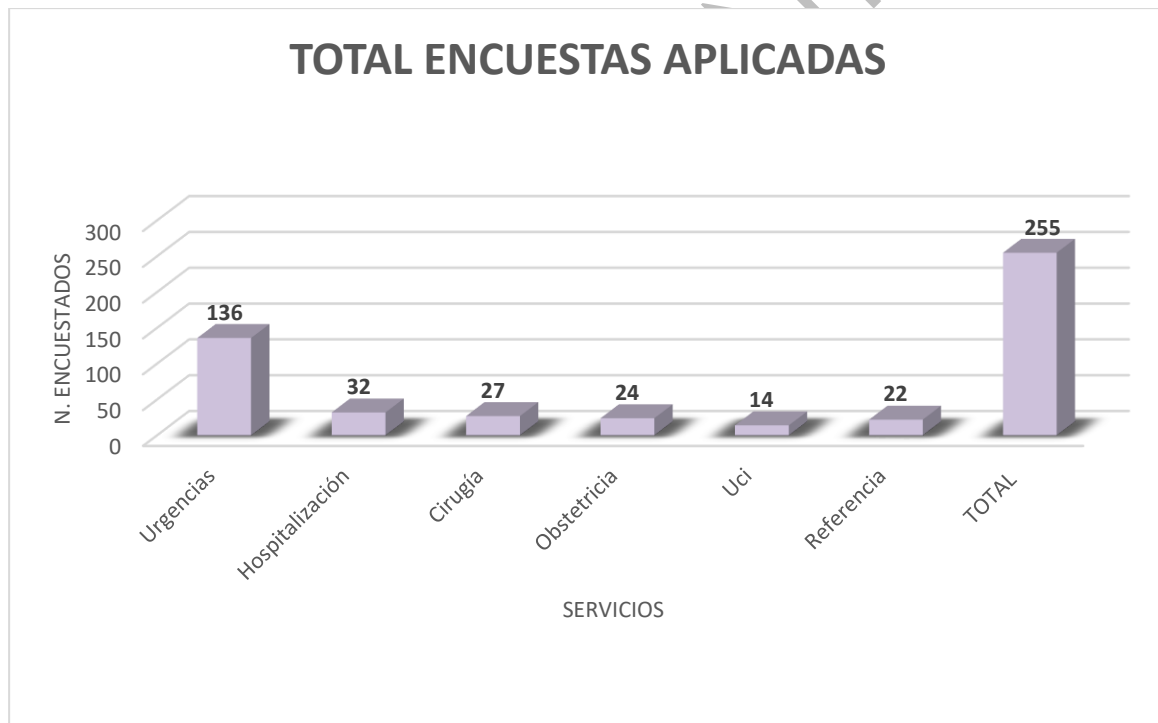
Página: 21 de  
43

UCI	12	1	0	1	14
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>152</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>233</b>

### TOTAL, DE ENCUESTA APLICADAS POR LOS SERVICIOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS

SERVICIO	TOTAL
Urgencias	136
Hospitalización	32
Cirugía	27
Obstetricia	24
Uci	14
Referencia	22
<b>TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS</b>	<b>255</b>

### REPRESENTACIÓN GRAFICA



### SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS A ESPECIALISTAS

Satisfacción en el servicio de servicios hospitalarios, la calificación para la especialista es del

**99%**

Urgencias	99%
Hospitalización	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”.



**FORMATO DE INFORME**  
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA**  
**LA PLATA HUILA**  
**PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y**  
**DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO**  
**INSTITUCIONAL**

**Fecha:** 25/01/2021  
**Código:** MDE-GPDI-GD-F-004  
**Versión:** 02  
**Página:** 22 de 43

<b>Cirugía</b>	100%
<b>Obstetricia</b>	100%
<b>UCI</b>	100%
<b>Referencia</b>	100%

**REPRESENTACION GRAFICA**



**TOTAL, DE ENCUESTA APLICADAS A LOS ESPECIALISTAS POR LOS SERVICIOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS**

SERVICIO	TOTAL
<b>Urgencias</b>	136
<b>Hospitalización</b>	32
<b>Cirugía</b>	27
<b>Obstetricia</b>	24
<b>Uci</b>	14
<b>Referencia</b>	22
<b>TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS</b>	<b>255</b>

**REPRESENTACION GRAFICA**

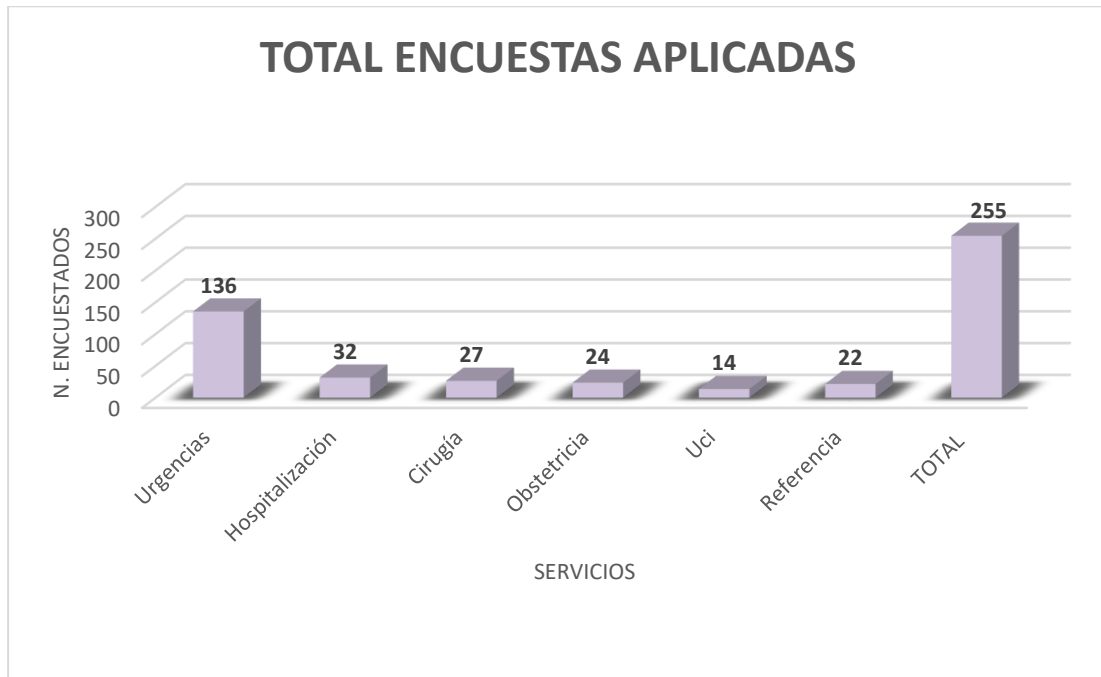
*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

“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 DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA**  
**LA PLATA HUILA**  
**PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y**  
**DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO**  
**INSTITUCIONAL**

**Fecha:** 25/01/2021  
**Código:** MDE-GPDI-GD-F-004  
**Versión:** 02  
**Página:** 23 de 43



#### FELICITACIONES REPORTADAS EN BUZON DE SUGERENCIAS

- **GINECOOBSTETRICIA**

**214.** De antemano muchos agradecimientos por la atención y buen servicio prestado desde el ingreso hasta el momento. Les quedo agradecida y deseándoles muchas bendiciones a todo el equipo de trabajo y que sigan dando lo mejor de cada uno para que sigan siendo un buen ejemplo para muchos. 3125361450 1081407707 Yenny Marcela Peña Lizano

- **HOSPITALIZACIÓN PEDIATRIA**


**216.** Doy mis agradecimientos a todas las personas que trabajan aquí en el hospital por la formalidad con que nos atendieron muchas gracias y que Dios los bendiga. Al usuario Andrés Matías Yasno. Luis Gentil Yasno C

**222.** Felicitar aquellos funcionarios quienes de corazón hace su labor no conoce sus nombres les agradezco por su servicio y atención prestada enfatizando en su profesionalismo y de calidad humana. Posdata, cada uno en su corazón sabe su actuar y siéntanse orgullosos a quién va dirigido esas felicitaciones. 3125901099 1083915691 Edith Xiomara Montealegre Jiménez

**232.** Quiero exaltar la grandiosa labor de todos, hay enfermeras que algunas se me olvida preguntar el nombre pero si se dé Fernanda, Daniela, Leidy la camillera y hay una enfermera que nos atendió el 29 de agosto y que me ofreció un plato de comida en el cual llevaba días sin comer por falta de recursos fue un gesto tan bonito y no lo podre olvidar y ella sabe quién es el pediatra muy querida, muy amorosos solo me resta deseársela muchas bendiciones

*“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”.*

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>Versión:</b> 02
		<b>Página:</b> 24 de 43

y por el cuidado hacia mi hijo Cristian Parra el niño atropellado por una mota fantasma se recibió una buena atención no cambien. 1081402677 Derly Yohana Velasco

• **UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS**

**217.** Felicitaciones por tan buena planta de personal y que trabaja en la UCI excelente atención agradecimientos al intensivista gran profesional gracias por atender tan bien a mi madre dios los bendiga 25559 238 María Nilcia Andrade De Puyo

• **HOSPITALIZACIÓN**

**207.** El día 31 de julio les estoy muy agradecidos con todo el personal médico y enfermeras por el buen trato para con mi madre MARIA ELVIRA GALLON 26526805 gracias mi mamita salió bien. 3138195272 26527492 Gladys Cardona

**221.** Para darle muchas gracias por tan buen servicio que le han brindado a mi madre el personal de enfermería, médicos, aseadoras, talento humano, por todos los servicios que nos prestaron. Gilma Ricardo Ramírez

**228.** Gracias por la atención prestada agradecimiento a la administración de los empleados del hospital. 4896951 Gerardo Quino

**229.** Felicitar a todos por prestar esta hermosa labor su calidad de trabajo es de admirar y que decir de las señoras que preparan los alimentos mil bendiciones. 3133631255 12270131 José Joaquín Gómez

**231.** Los felicitamos porque hay mucha humanidad en el personal médico, jefes, enfermeras y ortopedia Dios los bendiga. 26527241 Isabel Cano Roa

**OBSERVACIONES REPORTADAS EN BUZON DE SUGERENCIAS**

• **URGENCIAS**

**155.** Ortopedista Carlos Alberto Hernández Olaya de acuerdo al proceso que llevo con mi rodilla izquierda y por la condición de inflamación y dolor espontaneo acudí al servicio de urgencias en el cual explique a la doctora de esta dependencia que contaba con una resonancia magnética de la rodilla izquierda y ella me comento que iba hacer la consulta al doctor Carlos Hernández para solicitarle que me revisara y analizara los exámenes pero la respuesta del ortopedista fue que me dieran la salida y continuara por consulta externa la queja radica en que el no reviso mi caso y tomo decisiones sin analizar los exámenes con lo que cuento y mi estado actual. 3114432040 12280896 Marlio Darío Damián Torres


**159.** Ingreso al servicio de triage donde la enfermera estaba tomando los signos vitales de mi hija de tres años cuando ingresa el doctor con una actitud grosera el medico ALI PEREZ informando a la enfermera que no le asignada más citas no es la forma correcta. 3142571423 55131925 Viviana Barcias

**160.** Sutura una herida en la cabeza me encuentro con la cabeza abierta mucho dolor y sangrado. 3125939715 1081411975 Jhon Jader Osorio

**164.** Eli Perdomo, ingreso con tos y flema y disfonía y el doctor solo me dio abra la boca, y no me reviso los pulmones, ni me ordeno exámenes, no demoro ni 5 minutos en el consultorio. 36379917 Luz Marina Perez Anaya

*“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”.*

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>Versión:</b> 02
		<b>Página:</b> 25 de 43

**169.** En las camillas de urgencias pediatría y demás no desinfectan las camillas para poner otro paciente y además las enfermeras no están pendientes si toca cambiar o no, no hay agilidad para atender los pacientes y menos para realizar procedimientos de exámenes por eso se satura urgencias y un paciente dura horas y horas para la atención. Anónima

• **URGENCIAS FACTURACIÓN**

**161.** Ingrese con mi mamá a las 5:40 am por urgencias porque tenía una cirugía programada para el día de hoy a las 6:30 am fue citada, la señorita de facturación le entregue los documentos debidamente autorizados y con todo lo que me habían pedido cuando le programaron la cirugía a mi mamá YOLANDA PATIO BORRERO cc: 26470755, la cual la señorita me dice que tenía que llevar autorización, yo insistí le decía que ahí con las ordenes estaban las autorizaciones y ella bruscamente me dijo que ella no podía hacer nada hasta de mal genio estaba y no me brindo ningún tipo de ayuda, ni solución fui dos veces y fue la misma respuesta que no podía, tuve que esperar hasta pasadas las 7 am para que alguien me ayudara fui a buscar por consulta externa la niña de programación de cirugías. había una jefe y ella me brindo ayuda después de que la jefe fue si accedió a facturar la cirugía de mi mamá y termino otra niña que se encontraba allí. pero mi mamá llego más tarde de la hora citada, la niña de facturación que por cierto tiene un lunar en la mejilla no tenía intención de facturar rápido ya que la otra señorita tubo que decirle en tres ocasiones que me facturara rápido ya que ella se puso a hablar y no hace lo que tenía que hacer, pienso que, así como a mí muchas personas hasta han perdido sus citas de cirugía. Además, que este hospital brinda atención a muchas personas del campo no tener toda la información y tiene que irse y a veces prefieren irse y no volver para perder el tiempo ni dinero. estas personas no deberían estar en esos puestos. 3227091918 1114390097 Kelly Jhoana Castañeda Patio

• **GINECOOBSTETRICIA**

**156.** Me gustaría sugerir que pongan un televisor grande, de buena resolución y con tv cable lo anterior con el propósito de hacer más amena las largas esperas que suceden en la sección de ginecobstetricia. 3118912014 1075230122 Luis Enrique Ramírez Pérez

**157.** Dar más información regular a los familiares o acompañantes de la paciente. 1081413211 Angie Katherine Valencia Ramírez


• **HOSPITALIZACIÓN PEDIATRIA**

**162.** Agradezco el servicio prestado, de antemano pidiendo el mejoramiento en la calidad humana, atención, y calidad del servicio, con énfasis en humanización basado en un profesionalismo en función a su labor un buen servicio genera alegría, buen ambiente, buen trato entre los funcionarios y usuarios, informar de manera oportuna y clara al paciente, al familiar la situación del usuario a tratar, enfatizo prestar un buen servicio con calidad humana, buen trato, humanizado, y empatía muchas gracias. 1083915961 Edith Xiomara Montealegre

**163.** Directamente me refiero a la auxiliar ESPERANZA de pediatría por su falta de profesionalismo, mal servicio, mala actitud, con énfasis en el trato y manipulación de los

*“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”.*

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>Página:</b> 26 de 43

infantes en especial de mi hijo en el cual maltrato al mojarse las manos y secarse en él, dando leche de formula demasiado caliente y no tiene cuidado con ello, no tiene empatía con el usuario pedimos de mejorar el servicio en todos los aspectos para los futuros usuarios que no pase lo que paso con mi familia. 1083915961 Edith Xiomara Montealegre

#### FELICITACIONES REPORTADAS MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCION

- UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS**

1. Quiero felicitar a todo el personal, gracias por la atención. 36255033
2. La atención fue excelente el manejo que tuvieron, el intensivista, los médicos, todo el personal fue muy bueno. Mi mamá salió muy contenta por la atención, los servicios de uci y hospitalización muy buenos, excelente diríamos como familia. Hija de doña Ligia Ceballos de Andrade 3134184514
3. Excelente el servicio prestado, desde las señoras del aseo, hasta los médicos, enfermeras. Nubia Duarte hija de Ana Gladys Rojas 3143690739/20800042
4. Darle gracias a todo el personal. Familiar de Ana Rosa Ándela 1062084591/3117739553

#### OBSERVACIONES REPORTADAS MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCION

- URGENCIAS**

1. Con mucho dolor en todo el brazo y comento a las enfermeras, médicos y solo me dan 2 pastas de acetaminofén nadie me pone cuidado. cc76007060 cl 3218428995

- UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS**

1. Mi madre adquirió una bacteria a la hora de la canalización, le dio una flebitis, deben de verificar los implementos y el personal. Hija de Juanita Realpe Gómez 3209787811

#### INFORME DE SATISFACCION SERVICIO DE REFERENCIA

Número de encuestas aplicadas: **22**

Satisfacción en el servicio **100%**

**1. ¿Califique el tiempo transcurrido entre el recibimiento y la entrega del paciente al centro de salud donde ha sido remetido?**

DETALLE	N.
Excelente	4
Bueno	18
Regular	0
Malo	0

*“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 DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA**  
**LA PLATA HUILA**  
**PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y**  
**DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO**  
**INSTITUCIONAL**

**Fecha:** 25/01/2021  
**Código:** MDE-GPDI-GD-F-004  
**Versión:** 02  
**Página:** 27 de 43

NA	0
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

**2. La claridad de la información suministrada por el personal del servicio de ambulancia fue**

<b>DETALLE</b>	<b>N.</b>
Excelente	4
Bueno	18
Regular	0
Malo	0
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

**3. La limpieza y aseo de las áreas de servicios es:**

<b>DETALLE</b>	<b>N.</b>
Excelente	0
Bueno	22
Regular	0
Malo	0
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

**4. Durante el traslado la asistencia del personal que lo acompañaba fue:**

<b>DETALLE</b>	<b>N.</b>
Excelente	9
Bueno	13
Regular	0
Malo	0
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

**5. En qué nivel considera usted que el hospital cumple con los derechos que tiene como usuario:**

<b>DETALLE</b>	<b>N.</b>
Excelente	6
Bueno	16
Regular	0
Malo	0
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

*“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 DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO  
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 28 de  
43

### 6. El trato brindado por el personal fue:

DETALLE	N.
Excelente	0
Bueno	22
Regular	0
Malo	0
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

### 7. Las medidas de seguridad: Identificación personal, presentación personal, uso de los elementos de protección como: guantes, tapabocas y lavado de manos entre otras.

DETALLE	N.
Muy buena	0
Bueno	22
Regular	0
Malo	0
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

### 8. ¿Cómo calificaría usted la velocidad en que se moviliza la ambulancia a donde fue trasladado?

DETALLE	N.
Despacio	0
Muy despacio	0
Rápido	22
Muy rápido	0
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

### 9. Comprende usted a que se refiere sus deberes y derechos:

DETALLE	N.
SI	22
NO	0
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

*“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 DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO  
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 29 de  
43

### 10. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido de la E? S.E HDSAP?

DETALLE	N.
MB	13
B	9
R	0
M	0
<b>TOTAL:</b>	<b>22</b>

### 11. ¿Recomendaría usted utilizar los servicios de la E? S.E HDSAP a un familiar o amigo?

DETALLE	N.
DS	22
PS	0
DN	0
PN	0
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

### 12. El trato brindado por el personal de la oficina de referencia fue:

DETALLE	N.
MB	0
B	22
R	0
M	0
<b>TOTAL:</b>	<b>22</b>

### 13. Se le ha brindado la información al momento de que el médico tratante le comunica del trámite del traslado

DETALLE	N.
SI	22
NO	0
OBS	0
<b>TOTAL:</b>	<b>22</b>

### 14. Considera que nuestro personal fue profesional al momento de brindarle toda la información necesaria?

DETALLE	N.
---------	----

*“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 DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA**  
**LA PLATA HUILA**  
**PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y**  
**DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO**  
**INSTITUCIONAL**

<b>Fecha:</b>	25/01/2021
<b>Código:</b>	MDE-GPDI-GD-F-004
<b>Versión:</b>	02
<b>Página:</b>	30 de 43

MB	2
B	20
R	0
M	0
<b>TOTAL:</b>	<b>22</b>

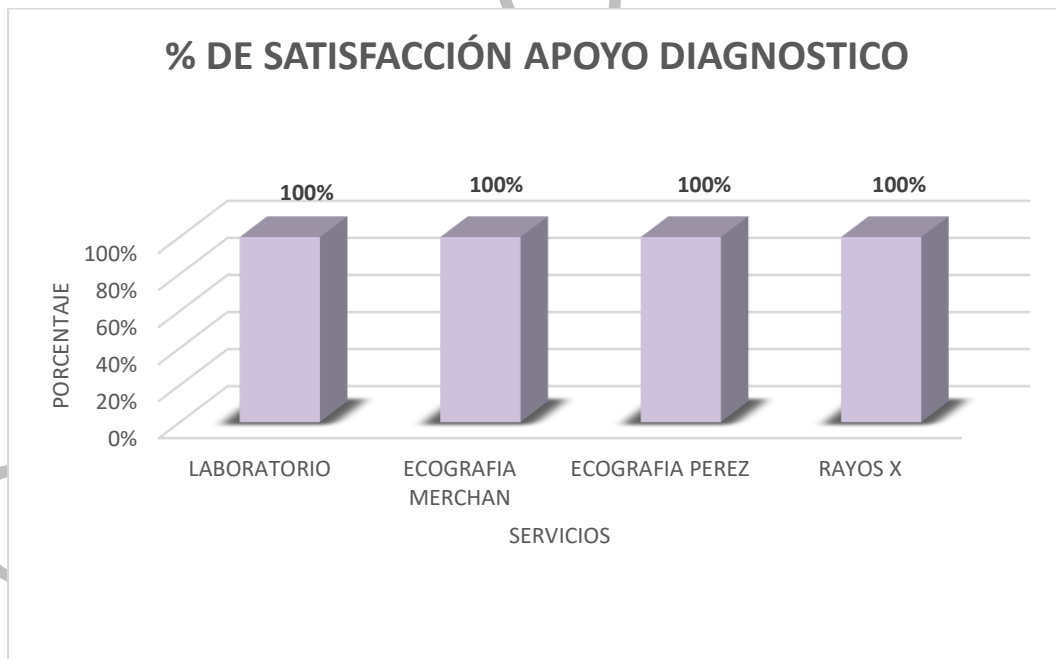
**ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR SERVICIOS DE APOYO DIAGNOSTICO**

Número de encuestas aplicadas: **52**

Satisfacción en el servicio de apoyo diagnóstico y terapeuta es del **100%**

SERVICIO	TOTAL
LABORATORIO	100%
ECOGRAFIA MERCHAN	100%
ECOGRAFIA PEREZ	100%
RAYOS X	100%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

**REPRESENTACIÓN GRAFICA**



**NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS POR LOS APOYO DIAGNOSTICO**

*“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”.

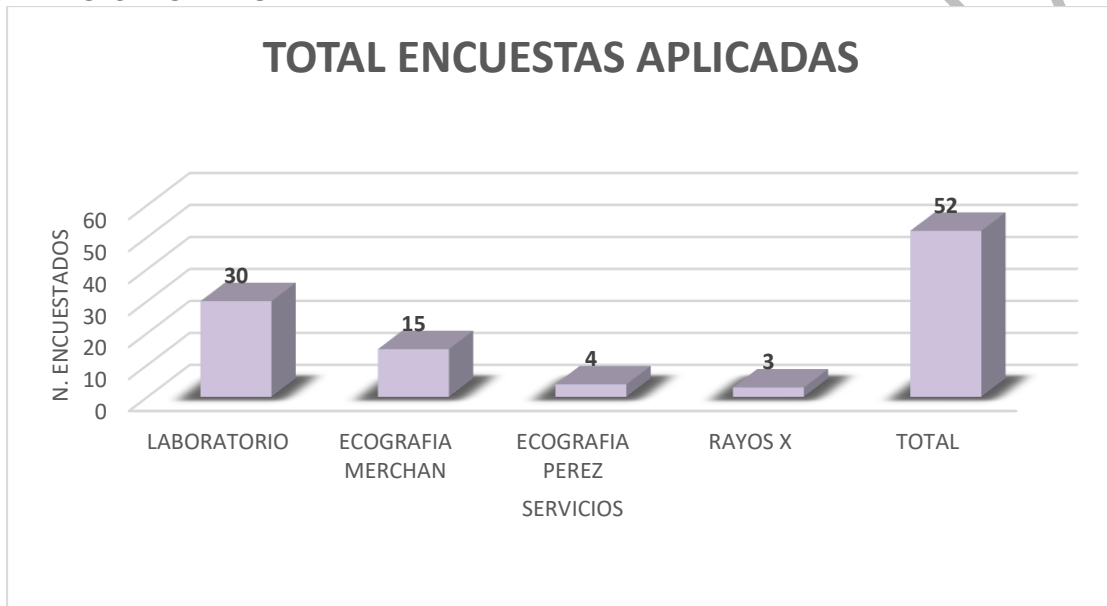


**FORMATO DE INFORME**  
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA**  
**LA PLATA HUILA**  
**PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y**  
**DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO**  
**INSTITUCIONAL**

**Fecha:** 25/01/2021  
**Código:** MDE-GPDI-GD-F-004  
**Versión:** 02  
**Página:** 31 de 43

SERVICIO	TOTAL
LABORATORIO	30
ECOGRAFIA MERCHAN	15
ECOGRAFIA PEREZ	4
RAYOS X	3
<b>TOTAL ENCUESTAS APLICADAS</b>	<b>52</b>

**REPRESENTACIÓN GRAFICA**



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GLOBAL**

**1. ¿Cómo califica el tiempo transcurrido entre la fecha de la solicitud de la cita y la fecha de asignación?**

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N.A	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	3	0	0	0	0	3
ECOGRAFIAS	6	13	0	0	0	19
LABORATORIOS	0	0	0	0	30	30
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>52</b>

**2. En el servicio los espacios para la espera y sitios de atención**

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	3	0	0	0	3

*“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 DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA**  
**LA PLATA HUILA**  
**PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y**  
**DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO**  
**INSTITUCIONAL**

**Fecha:** 25/01/2021  
**Código:** MDE-GPDI-GD-F-004  
**Versión:** 02  
**Página:** 32 de 43

<b>ECOGRAFIAS</b>	7	12	0	0	19
<b>LABORATORIOS</b>	4	26	0	0	30
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>38</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>52</b>

**3. La limpieza y aseo de las áreas de servicios es:**

<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>IMÁGENES DIAGNOSTICAS</b>	3	0	0	0	3
<b>ECOGRAFIAS</b>	7	12	0	0	19
<b>LABORATORIOS</b>	5	25	0	0	30
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>52</b>

**4. El trato brindado por el personal fue:**

<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>IMÁGENES DIAGNOSTICAS</b>	3	0	0	0	3
<b>ECOGRAFIAS</b>	7	12	0	0	19
<b>LABORATORIOS</b>	8	22	0	0	30
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>34</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>52</b>

**5. ¿Comprende usted sus deberes y derechos como usuario?**

<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>IMÁGENES DIAGNOSTICAS</b>	3	0	3
<b>ECOGRAFIAS</b>	19	0	19
<b>LABORATORIOS</b>	29	1	30
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>1</b>	<b>52</b>


**96%** Usuarios comprenden sus derechos y deberes en el servicio de apoyo diagnóstico

**6. ¿Recomendaría usted utilizar los servicios de la E.S.E HDSAP a un familiar o amigo?**

<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>DS</b>	<b>PS</b>	<b>DN</b>	<b>PN</b>	<b>TOTAL</b>
<b>IMÁGENES DIAGNOSTICAS</b>	3	0	0	0	3
<b>ECOGRAFIAS</b>	13	6	0	0	19
<b>LABORATORIOS</b>	30	0	0	0	30
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>52</b>

*“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".

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	<b>Versión:</b> 02 <b>Página:</b> 33 de 43

7. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido de la ESE HDSAP?

ESPECIALIDADES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	3	0	0	0	0	3
ECOGRAFIAS	11	8	0	0	0	19
LABORATORIOS	10	20	0	0	0	30
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>52</b>

8. El tiempo de espera para ser atendido por el especialista fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	3	0	0	0	3
ECOGRAFIAS	13	6	0	0	19
LABORATORIOS	7	23	0	0	30
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>52</b>

9. El trato brindado por el especialista fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	3	0	0	0	3
ECOGRAFIAS	14	5	0	0	19
LABORATORIOS	14	16	0	0	30
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>52</b>

10. Las medidas de seguridad (identificación, presentación, personal, guantes, tapabocas, lavado de manos) para la atención del usuario por parte del personal son:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	3	0	0	0	3
ECOGRAFIAS	14	5	0	0	19
LABORATORIOS	0	30	0	0	30
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>52</b>

11. La información brindada por parte del especialista:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	3	0	0	0	3

*“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 DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO  
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 34 de  
43

<b>ECOGRAFÍAS</b>	14	5	0	0	19
<b>LABORATORIOS</b>	11	19	0	0	30
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>52</b>

### RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POR ESPECIALISTAS EN APOYO DIAGNOSTICO

Satisfacción en el servicio de apoyo diagnóstico, la calificación para la especialista es del **100%**

SERVICIO	TOTAL
Laboratorio	100%
Ecografía MERCHAN	100%
Ecografía PEREZ	100%
Rayos X	100%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

### REPRESENTACIÓN GRAFICA



### NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS A ESPECIALISTA POR EL SERVICIO DE APOYO DIAGNOSTICO.

SERVICIO	TOTAL
LABORATORIO	30
ECOGRAFIA MERCHAN	15
ECOGRAFIA PEREZ	4
RAYOS X	3

### REPRESENTACIÓN GRAFICA

*“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 DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO  
INSTITUCIONAL

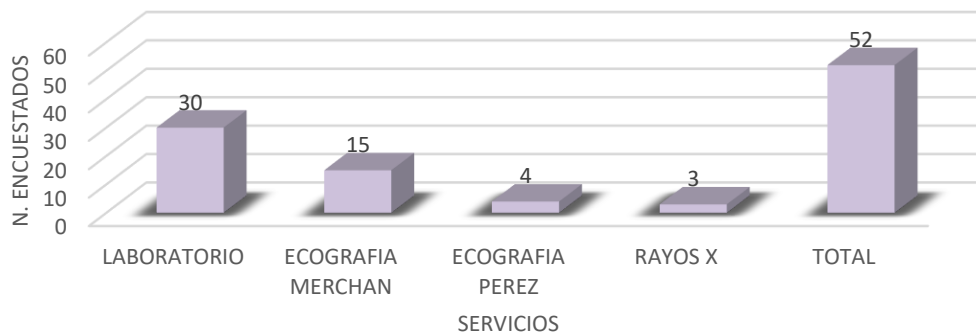
Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 35 de  
43

### TOTAL ENCUESTAS APLICADAS



### FELICITACIONES REPORTADAS MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

#### • ECOGRAFIAS FELIPE

1. Excelente atención que brinda el doctor, invitado a la argentina. 55212893.
- Grado de satisfacción Global por servicio es **100%**
  - Grado de satisfacción general por especialistas es **100%**
  - Porcentaje de personas que comprenden sus derechos y deberes es **98%**

### FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS (26)

#### • PEDIATRIA


**206.** Auxiliar gracias por su don de servicio para nuestros niños, pero también por su empatía con las mamitas papitos y familiares, acompañantes por entender nuestro agotamiento día tras día, jefes gracias por su don de servicio y su entrega por nuestros hijos, terapeutas gracias por darle otro espaciécito a los pulmones de nuestros hijos, psicólogos, gracias por estar pendiente de los niños y familiares. personal de aseo muchas gracias por toda la atención prestada, mil y mil gracias a cada uno de ustedes fueron pocos días en que estuve en este servicio, pero me sentí a muy a gusto por la atención gracias y gracias mamita de MAITTE KETERINE RAMIREZ SON. 3203651380 1080577780 Catherine Son García

#### • URGENCIAS

**208.** La familia Saavedra presentamos los más sinceros agradecimientos a todo el personal, médicos, enfermeras, auxiliares alimentación, y servicios generales y administrativos, por su excelente colaboración, apoyo, comprensión, paciencia y profesionalismo que han tenido

*“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”.*

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>Página:</b> 36 de 43

con la paciente MARIA ELENA CORDOBA DE SAAVEDRA. 3208551270 36379336  
Yolanda Saavedra Córdoba

**218.** Quiero felicitar y agradecer al Dr. Hely por su gran profesionalismo y entrega a la institución a los usuarios de la misma manera a Andrea iquinas por su humanidad una persona muy activa en el momento que estuve me di cuenta de su tenacidad y fuerza para atender a los usuarios y en general a todo el personal de urgencias empezando por los guardas de seguridad muchas gracias. 3204563109 4687376 Jesús Horacio Salazar Puyo

• **MEDICINA INTERNA**

**209.** Medicina Interna, expresar mis más sinceras felicitaciones por su excelente atención en cada consulta. 3176829221 4607167 Jaime Silvio Gallego Gallego

**210.** Total agradecimiento por la atención del Internista ya que siempre es muy amable cordial y acertado con el diagnóstico y los medicamentos son beneficios para mí como paciente por tal motivo siempre solicitamos consulta con el internista Felipe Jiménez. 3124331959 26520466 Amparo De Rodríguez

**211.** Quiero dar felicitaciones al Doctor Internista por la excelente prestación del servicio que tiene como profesional. 3176829221 36379065 Rubiela Gallego Castillo

**212.** Mi experiencia ha sido excelente porque gracias a una buena atención me he dado cuenta de mi enfermedad que venía aquejándome, su atención es muy buena. 55197579  
Nelcy Serrato González

**213.** Deseamos felicitar al doctor Andrés Felipe Jiménez por el servicio prestado es muy amable al atendernos y explicar claramente. 3203724181 4896517 Ramiro Suarez

**219.** No tengo quejas algunas del doctor Felipe me ha atendido muy bien es una persona con muchos valores y hasta ahora ha sido muy atento como persona y como profesional. 3138424807 40773199 María Mercedes Peña Cano

**220.** Me he sentido bien en la atención oportuna, clara muy bien en cuanto a la claridad sin problemas de salud. 3144938350 36381851 Gladys Amanda Varga

**227.** El medico es una persona interesada en el paciente doy mil felicitaciones así deberían de haber más médicos es excelente muchas gracias por la atención Dios lo proteja siempre. 3224260051 36378645 Jakeline Serrato

**230.** Me sentí muy bien atendida con los tratamientos del médico. 2647363 Rosa Noscue

• **GINECOOBSTETRICIA**


**214.** De antemano muchos agradecimientos por la atención y buen servicio prestado desde el ingreso hasta el momento. Les quedo agradecida y deseándoles muchas bendiciones a todo el equipo de trabajo y que sigan dando lo mejor de cada uno para que sigan siendo un buen ejemplo para muchos. 3125361450 1081407707 Yenny Marcela Peña Lizano

• **VIGILANCIA**

**215.** Felicitaciones a los señores de seguridad muy pendientes de sus obligaciones y muy colaboradores con los pacientes y familiares el celador JESUS LAGOS PENNA, HERNAN DARIO PEREZ. 3115194116 12279763 Edwar Morales

*“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”.*

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>Versión:</b> 02
		<b>Página:</b> 37 de 43

- **HOSPITALIZACIÓN PEDIATRIA**

**216.** Doy mis agradecimientos a todas las personas que trabajan aquí en el hospital por la formalidad con que nos atendieron muchas gracias y que Dios los bendiga. Al usuario Andrés Matías Yasno. Luis Gentil Yasno C

**222.** Felicitar aquellos funcionarios quienes de corazón hace su labor no conoce sus nombres les agradezco por su servicio y atención prestada enfatizando en su profesionalismo y de calidad humana. Posdata, cada uno en su corazón sabe su actuar y siéntanse orgullosos a quién va dirigido esas felicitaciones. 3125901099 1083915691 Edith Xiomara Montealegre Jiménez

**232.** Quiero exaltar la grandiosa labor de todos, hay enfermeras que algunas se me olvida preguntar el nombre pero si se dé Fernanda, Daniela, Leidy la camillera y hay una enfermera que nos atendió el 29 de agosto y que me ofreció un plato de comida en el cual llevaba días sin comer por falta de recursos fue un gesto tan bonito y no lo podre olvidar y ella sabe quién es el pediatra muy querida, muy amorosos solo me resta deseársela muchas bendiciones y por el cuidado hacia mi hijo Cristian Parra el niño atropellado por una mota fantasma se recibió una buena atención no cambien. 1081402677 Derly Yohana Velasco

- **UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS**

**217.** Felicitaciones por tan buena planta de personal y que trabaja en la UCI excelente atención agradecimientos al intensivista gran profesional gracias por atender tan bien a mi madre dios los bendiga 25559 238 María Nilcia Andrade De Puyo

- **HOSPITALIZACIÓN**

**207.** El día 31 de julio les estoy muy agradecidos con todo el personal médico y enfermeras por el buen trato para con mi madre MARIA ELVIRA GALLON 26526805 gracias mi mamita salió bien. 3138195272 26527492 Gladys Cardona

**221.** Para darle muchas gracias por tan buen servicio que le han brindado a mi madre el personal de enfermería, médicos, asesoras, talento humano, por todos los servicios que nos prestaron. Gilma Ricardo Ramírez

**228.** Gracias por la atención prestada agradecimiento a la administración de los empleados del hospital. 4896951 Gerardo Quino

**229.** Felicitar a todos por prestar esta hermosa labor su calidad de trabajo es de admirar y que decir de las señoras que preparan los alimentos mil bendiciones. 3133631255 12270131 José Joaquín Gómez

**231.** Los felicitamos porque hay mucha humanidad en el personal médico, jefes, enfermeras y ortopedia Dios los bendiga. 26527241 Isabel Cano Roa


- **ECOGRAFÍAS MERCHAN**

**224.** Excelente atención, me alegra mucho contar con tan excelente médico y muchas gracias por tan buena explicación. 3114920080 1081419647 Erika Paola Pérez

**225.** Excelente atención por parte del doctor Merchan, felicito por su compromiso. 3208602463 1081405898 Paola Campo

*“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”.*

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>Página:</b> 38 de 43

**226.** Felicito de todo corazón al doctor Merchan Alvernia y a su secretaria por la atención tan hermoso que de corazón le prestan en los pacientes Dios los bendiga. 3112835942  
1081405133 Yennifer Guerrero

### OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS (19)

- URGENCIAS**

**155.** Ortopedista Carlos Alberto Hernández Olaya de acuerdo al proceso que llevo con mi rodilla izquierda y por la condición de inflamación y dolor espontaneo acudí al servicio de urgencias en el cual explico a la doctora de esta dependencia que contaba con una resonancia magnética de la rodilla izquierda y ella me comento que iba hacer la consulta al doctor Carlos Hernández para solicitarle que me revisara y analizara los exámenes pero la respuesta del ortopedista fue que me dieran la salida y continuara por consulta externa la queja radica en que el no reviso mi caso y tomo decisiones sin analizar los exámenes con lo que cuento y mi estado actual. 3114432040 12280896 Marlio Darío, Damián Torres

**159.** Ingreso al servicio de triage donde la enfermera estaba tomando los signos vitales de mi hija de tres años cuando ingresa el doctor con una actitud grosera el medico ALI PEREZ informando a la enfermera que no le asignada más citas no es la forma correcta.  
3142571423 55131925 Viviana Barcias

**160.** Sutura una herida en la cabeza me encuentro con la cabeza abierta mucho dolor y sangrado. 3125939715 1081411975 Jhon Jader Osorio

**164.** Eli Perdomo, ingreso con tos y flema y disfonía y el doctor solo me dio abra la boca, y no me reviso los pulmones, ni me ordeno exámenes, no demoro ni 5 minutos en el consultorio. 36379917 Luz Marina Perez Anaya


**169.** En las camillas de urgencias pediatría y demás no desinfectan las camillas para poner otro paciente y además las enfermeras no están pendientes si toca cambiar o no, no hay agilidad para atender los pacientes y menos para realizar procedimientos de exámenes por eso se satura urgencias y un paciente dura horas y horas para la atención. Anónima

- URGENCIAS FACTURACIÓN**

**161.** Ingrese con mi mamá a las 5:40 am por urgencias porque tenía una cirugía programada para el día de hoy a las 6:30 am fue citada, la señorita de facturación le entregue los documentos debidamente autorizados y con todo lo que me habían pedido cuando le programaron la cirugía a mi mamá YOLANDA PATIO BORRERO cc: 26470755, la cual la señorita me dice que tenía que llevar autorización, yo insistí le decía que ahí con las ordenes estaban las autorizaciones y ella bruscamente me dijo que ella no podía hacer nada hasta de mal genio estaba y no me brindo ningún tipo de ayuda, ni solución fui dos veces y fue la misma respuesta que no podía, tuve que esperar hasta pasadas las 7 am para que alguien me ayudara fui a buscar por consulta externa la niña de programación de cirugías. había una jefe y ella me brindo ayuda después de que la jefe fue si accedió a facturar la cirugía de mi mamá y termino otra niña que se encontraba allí. pero mi mamá llevo más tarde de la hora citada, la niña de facturación que por cierto tiene un lunar en la mejilla no tenía intención de facturar rápido ya que la otra señorita tubo que decirle en tres ocasiones que

*“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”.

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>Versión:</b> 02
		<b>Página:</b> 39 de 43

me facturara rápido ya que ella se puso a hablar y no hace lo que tenía que hacer, pienso que, así como a mí muchas personas hasta han perdido sus citas de cirugía. Además, que este hospital brinda atención a muchas personas del campo no tener toda la información y tiene que irse y a veces prefieren irse y no volver para perder el tiempo ni dinero. estas personas no deberían estar en esos puestos. 3227091918 1114390097 Kelly Jhoana Castañeda Patio

- **GINECOOBSTETRICIA**

**156.** Me gustaría sugerir que pongan un televisor grande, de buena resolución y con tv cable lo anterior con el propósito de hacer más amena las largas esperas que suceden en la sección de ginecobstetricia. 3118912014 1075230122 Luis Enrique Ramírez Pérez

**157.** Dar más información regular a los familiares o acompañantes de la paciente. 1081413211 Angie Katherine Valencia Ramírez

- **ECOGRAFÍAS MERCHAN**

**158.** CITA DE ECOGRAFIA, Una experiencia ni la más hp lo cita a uno en un horario donde uno saca el tiempo para poder moverse a llegar a este hp hospital y no que la hora de la cita se demora le dan horas antes pero llega uno y no cumplen con los horarios muy mal servicio que hp hospital para mal organizado. 3102629283 1004922018 Angela Sori Valencia

- **HOSPITALIZACIÓN PEDIATRIA**

**162.** Agradezco el servicio prestado, de antemano pidiendo el mejoramiento en la calidad humana, atención, y calidad del servicio, con énfasis en humanización basado en un profesionalismo en función a su labor un buen servicio genera alegría, buen ambiente, buen trato entre los funcionarios y usuarios, informar de manera oportuna y clara al paciente, al familiar la situación del usuario a tratar, enfatizo prestar un buen servicio con calidad humana, buen trato, humanizado, y empatía muchas gracias. 1083915961 Edith Xiomara Montealegre

**163.** Directamente me refiero a la auxiliar ESPERANZA de pediatría por su falta de profesionalismo, mal servicio, mala actitud, con énfasis en el trato y manipulación de los infantes en especial de mi hijo en el cual maltrato al mojarse las manos y secarse en él, dando leche de formula demasiado caliente y no tiene cuidado con ello, no tiene empatía con el usuario pedimos de mejorar el servicio en todos los aspectos para los futuros usuarios que no pase lo que paso con mi familia. 1083915961 Edith Xiomara Montealegre

- **CONSULTA EXTERNA**

**165.** Me refiero que llegue temprano y no me atendieron ligero para el cambio de sonda CONSULTORIO 10. 12267428 Luvin Achipiz

**166.** Quiero saber mi motivo no entiendo porque el doctor Solano no puede atender a cualquier usuario. Si nosotros como usuarios tenemos derecho a elegir nuestros médicos muchas gracias. 36377386 Neiza Ines Quina

*“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 DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO  
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 40 de  
43

### • FACTURACIÓN CONSULTA EXTERNA

**171.** Consulta de otorrino a las 1:40 pm llego a la 1:10 pm una sola persona en facturación al momento de llegar a facturar son las 2:00 pm y la persona que me atiende me dice que perdí la cita. 1130612633 Natalia Madero Pama

### • MEDICINA INTERNA

**168.** Se presenta paciente mayor de 67 años con acompañante para ser atendido por el doctor de armas quien no permitió ingresar al consultorio, solito que el doctor tenga una medida correctiva para atención al usuario. 4895254 Alfredo Perdomo Perdomo  
CONSULTA EXTERNA

### • CALL CENTER

**167.** Perdí la venida a la cita de pediatría de la menor ISABELLA RAMOS RC 1081424092 porque la persona que me asigno la cita me inicio que acá gestionaban la autorización; por lo tanto, no solicité autorización del FOMAG, pero llegar acá me indicaron que la información era errada y toca cancelar la cita y solicitar otra de nuevo. 55067179 Ana Victoria Santiago C


**170.** Tenía fecha hoy de quitar los puntos no lo hicieron me dijeron que a los 8 días después de esta fecha el medico dijo que en dos semanas después de la cirugía, pero no los quisieron quitar me toca buscar particular para que me los quitara. 36378338 Leonor Anaya Ramírez

**172.** Buen día radico una queja ya que me encontraba en lista de espera para una cita de control de ortopedia. El día de ayer 21 de agosto del 2024, se comunicaron en horas de la tarde del celular 3155514775 indicando que había disponibilidad para el día de hoy en el audio se parecía que la persona que se comunica indica a las 12:20 muy seguramente yo entendí mal razón por la cual confirmo nuevamente la hora indicándole a las 02:20 y la funcionaria del hospital me dice que si hoy jueves 22 de agosto del 2024, me dirijo al hospital a facturar y me indican que la cita la tenía a las 12:20 me indican que me dirija a la ventanilla de servicio al cliente me indica que es necesario escuchar el audio para confirmar si el error es de la persona representante del hospital que se comunicó conmigo me programaran la cita nuevamente. escucho el audio se evidencia que yo confirmo la hora indicándole antes de finalizar la llamada 02:20 pm y la representante del hospital no me corrige razón por la cual me encuentro molesta ya que perdí mi cita evidenciamos que fue error de la representante del hospital que se comunica conmigo perdí mi permiso en el trabajo de la tarde de hoy y me toca nuevamente llamar a pedir nuevamente la cita a pesar de error no fue mío, Espero para una próxima oportunidad, 1, capaciten bien al personal.2, corrijan el error cuando se cometa por medio de la persona presente del hospital, 3, mínimamente pidan disculpas al usuario por el tiempo perdido. 34316139 Yisselle Embus Orjuela

### • LABORATORIO

*“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”.*

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>Versión:</b> 02
		<b>Página:</b> 41 de 43

**173.** Buenos días mi siguiente queja va con el fin de que la señora MAIDY ANDRADE me dio una mala atención y creo que en mi condición de mujer embarazada necesito recibir un trato digno como paciente también quiero felicitar a las dos muchachas que estaban ahí que fueron muy formales y me dieron a buena atención. 1081414239 Leidy Marria Quebrada Mesa

### FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **ECOGRAFIAS FELIPE**

1. Excelente atención que brinda el doctor, invitado a la argentina. 55212893.

- **GINECOLOGÍA**

1. Felicitar a todo el personal excelente servicio. Cc 25634922 cl 3228862431
2. Tengo es agradecimientos al hospital siempre me han atendido muy bien. Cc 55131568 cl 3165736337

- **ORTOPEDIA**

1. Excelente servicio. Dr Hernández. Cc 26542680 cl 3144453824

- **OTORRINOLARINGOLOGÍA**

1. Quiero felicitar a la doctora porque me ha aliviado mucho y la atención es excelente. 36378898
2. Muy buena la atención que brinda la doctora. Nieta de Angelica Yucuma 26473081
3. Ojalá todos los especialistas fueran como la doctora, felicitarla por el carisma con el que atiende. 55212016

- **MEDICINA INTERNA**

1. Felicitar por el buen servicio, CC 1081399279 CL 3166060446

- **PEDIATRIA**


1. Felicitar al Dr. Polonia excelente profesional humanizado. Rc 1145833960 cl 3112911191

- **UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS**

1. Quiero felicitar a todo el personal, gracias por la atención. 36255033
2. La atención fue excelente el manejo que tuvieron, el intensivista, los médicos, todo el personal fue muy bueno. Mi mamá salió muy contenta por la atención, los servicios de uci y hospitalización muy buenos, excelente diríamos como familia. Hija de doña Ligia Ceballos de Andrade 3134184514
3. Excelente el servicio prestado, desde las señoras del aseo, hasta los médicos, enfermeras. Nubia Duarte hija de Ana Gladys Rojas 3143690739/20800042

*“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”.*

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>Página:</b> 42 de 43

4. Darle gracias a todo el personal. Familiar de Ana Rosa Ándela 1062084591/3117739553

### OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **CONSULTA EXTENA**

1. Mucha gente y olía a feo. Cc 1080183615 cl 3183352172
2. El baño estaba muy sucio, había papel higiénico por todos lados. Ti 1081425674 cl 3156313820

- **GINECOLOGÍA**

1. Mucha demora en contestar la llamada me atendió de afán a la carrera la atención fue pésima. Cc 1062086739 cl 3232343044. Dra Ana medina
2. Mucha de mora para contestar y en la asignación, sillas que están en mal estado, la Dra no me presto atención me atendió a las carreras hice unas preguntas y ni siquiera me dejo hablar, total de atención 10 minutos pésimo la atención de la ginecóloga. Dra. Ana medina
3. Tenía la cita a las 03:20 y me atendieron media hora después uno viene de lejos entonces favor tener en cuenta. Cc 55211926 cl 3226536959. Dra Plata.

- **CALL CENTER**

1. Mucha demora para que contesten la llamada y asignan muy lejos. Cc 36375711 cl 3138311526
2. Mucha demora para que contesten en call center 1 hora y media y después se cae la llamada. Cc 25564631 cl 3172152694
3. Mucha demora en contestar y en la asignación. Cc 1081417759 cl 3174743344

- **MEDICINA INTERNA**

1. Tenía la cita a las 09:40 am y me atendieron a las 11 am. Cc 36378569 cl 3107664335
2. Tenía la cita a las 03:20 pm y me atendieron a las 5:30 pm por que llegue 10 minutos tarde, el especialista me comentó que no había asignada consultorio. Cc 15888494 cl 3168136824

- **ORTOPEDIA**


1. El Dr. me dijo que para que iba que él no era el que estaba llevando el control cc 36375367 cl 3132232561 Dr. Solano
2. Mucha demora en la asignación de cita dos meses esperando colapsado la especialidad de ortopedia. cc1081415637 cl 3223926197

- **PEDIATRIA**

1. Me atendió a las carreras y no me leyó los resultados de laboratorio y no me dijo que tenía la niña. Rc 1059768307 cl 3133464366. Dr. Arce

*“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".

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>Página:</b> 43 de 43

2. Llegue a la cita el Dr. tendió a regañar lo note como estresado, pero después me pidió disculpas. Rc 1081423384 cl 3208454832

• **URGENCIAS**

1. Con mucho dolor en todo el brazo y comento a las enfermeras, médicos y solo me dan 2 pastas de acetaminofén nadie me pone cuidado. cc76007060 cl 3218428995

• **UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS**

1. Mi madre adquirió una bacteria a la hora de la canalización, le dio una flebitis, deben de verificar los implementos y el personal. Hija de Juanita Realpe Gómez 3209787811

**ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS REALIZADAS EN EL MES**

Durante el mes de agosto se realizaron acompañamiento **962** usuarios y familiares de diversas EPS a usuarios y familiares que requerían de nuestro apoyo en diversas situaciones como agendamiento de citas, gestión de implementos, gestión de atención prioritaria, gestión de autorizaciones, entre otras. Trabajando de manera comprometida por la construcción de un Hospital Humanizado y seguro

Durante el mes de agosto del presente año se le realizó socialización de los deberes y derechos a los usuarios y su familia en los diferentes servicios como son: Urgencia, Consulta Externa, Hospitalización, Pediatría, Ginecoobstetricia, Cirugía a **1.176** En el servicio de consulta externa a **340** usuarios. También se les socializó en lengua NASA a usuarios de cultura indígena (AIC) a **165** usuarios, para obtener así una totalidad de **1.681** pacientes socializados en deberes y derechos, recordándoles la importancia que son para nosotros como institución, por tal razón se toman medidas de mejora para así brindarles un buen servicio.

De igual forma se realizó evaluación de los deberes y derechos a los usuarios y su familia en los diferentes servicios como son: Urgencia, Consulta Externa, Hospitalización, Pediatría, Ginecoobstetricia, Cirugía y consulta externa a **1.176** usuarios. También se evaluó a los usuarios en lengua NASA a usuarios de cultura indígena (AIC) a **168** usuarios, para obtener así una totalidad de **1.374** usuarios evaluados en el mes de agosto.



**PAULA ANDREA MOLINA CRUZ**  
Auxiliar administrativo SIAU



**LUISA FERNANDA CASTAÑEDA GONZALEZ**  
Coordinadora Oficina SIAU

*“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”.