



**PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN  
ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO**

Fecha: 30/01/2025

Código: MDE-GAUPC-AU-PL-001

Versión: 06

Página 1 de 7

# **PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2025**

— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "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"



## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	4
1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.....	5
1.1. MISIÓN .....	5
1.2. VISIÓN.....	5
1.3. PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS .....	5
1.4. LOGO .....	6
1.4.1. SIGNIFICADO DE IMAGEN .....	6
1.4.2. SIGNIFICADO COLORES .....	6
1.5. ESLOGAN.....	7
2. POLÍTICAS ORIENTADORAS .....	7
2.1 POLÍTICA DE CALIDAD. ....	7
2.2 POLÍTICA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA DE TALENTO HUMANO. ....	7
2.3 POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO. ....	7
2.4 POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN. ....	7
2.5 POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE. ....	7
2.6 POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD. ....	7
2.7 POLÍTICA DE INTEGRIDAD. ....	8
2.8 POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN. ....	8
2.9 POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA. ....	8
3. PORTAFOLIO DE SERVICIOS.....	9



PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha:	30/01/2025
Código:	MDE-GAUPC-AU-PL-001
Versión:	06
Página	1 de 7

4. DERECHOS Y DEBERES .....	10
5. REQUISITOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN .....	11
6. OBJETIVOS .....	13
6.1 OBJETIVO GENERAL.....	13
6.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	13
7. CANALES DE ATENCIÓN.....	13
7.1 CANAL PRESENCIAL .....	13
7.1.1 Atención a niños, niñas y adolescentes .....	14
7.1.2 Adultos mayores y mujeres embarazadas .....	14
7.1.3 Personas en situación de vulnerabilidad.....	14
7.1.4 Grupos étnicos minoritarios.....	14
7.1.5 Personas en condición de discapacidad (cognitiva, mental o física) ....	14
7.2 CANAL TELEFÓNICO.....	15
7.3 CANAL VIRTUAL.....	15
7.4 POR CORRESPONDENCIA.....	16
8. PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO SIAU. ....	16
8.1 SOCIALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN DERECHOS Y DEBERES .....	16
8.2 ANALISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES. ....	17
8.3 MEDICIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS:.....	18
8.4 FOMENTAR PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES .....	19
TABLA PLAN DE ACCIÓN.....	20



E.S.E.  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PADUA  
*Salud Integral, Impacto Real*

## PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN  
ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha: 30/01/2025

Código: MDE-GAUPC-AU-PL-001

Versión: 06

Página 1 de 7

## INTRODUCCIÓN

La E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua entiende el servicio al ciudadano(a) como la razón de ser para brindar un servicio de calidad y humano que responda a las necesidades y expectativas del usuario en pro del mejoramiento continuo y la atención segura garantizando su bienestar individual y colectivo.

La atención al usuario es un elemento de importancia para la gestión de las entidades públicas. En este sentido, se impulsan varias acciones encaminadas a la satisfacción de los usuarios, desarrollando mecanismos que generen un cambio en la cultura organizacional y el mejoramiento en la atención al ciudadano, con el fin de facilitar el acercamiento con nuestros usuarios y sus familias fortaleciendo así un servicio incluyente, eficaz, de calidad, humano y seguro.



E.S.E  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PADUA  
Cuidado integral, Impacto Real

## PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha: 30/01/2025

Código: MDE-GAUPC-AU-PL-001

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN  
ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

Versión: 06

Página 1 de 7

### 1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

#### 1.1. MISIÓN

Somos una institución prestadora de servicios de salud de mediana complejidad comprometidos con el mejoramiento continuo, innovación tecnológica, y talento humano calificado garantizando una atención humanizada para nuestros usuarios y sus familias.


#### 1.2. VISIÓN

Para el año 2028 seremos reconocidos como una institución líder en resolutiveidad en problemáticas en salud creando un alto impacto social en la población del departamento del huila y nororiente caucano

#### 1.3. PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS

- ✓ **Servicio humanizado:** Sensibilidad para atender y responder a las necesidades de los usuarios, con calidez, amabilidad, consideración y empatía.
- ✓ **Seguridad:** Garantía de integridad en la ausencia de riesgo o peligro de accidente para las personas bienes y recursos.
- ✓ **Trabajo en equipo:** Aporte coordinado de un conjunto de personas para el logro de los objetivos
- ✓ **Integridad:** Hacer lo correcto sin daño a los demás.
- ✓ **Respeto:** Se acoge siempre a la verdad, no tolera bajo ninguna circunstancia la mentira y repudia la mentira y el engaño; valorando a los demás acatado su autoridad y considerando su dignidad
- ✓ **Pensamiento crítico:** Habilidad de analizar, reflexionar sobre los hechos de forma objetiva.
- ✓ **Ética:** Criterio de confidencialidad y profesionalismo en la ejecución de todas las actividades que se desarrollan en la institución.

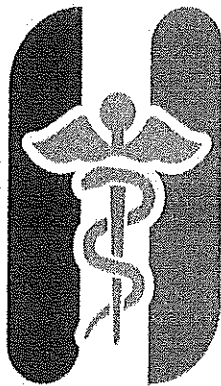
——— *Salud Integral, Impacto Real* ———

	PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 30/01/2025
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	Código: MDE-GAUPC-AU-PL-001
		Versión: 06 Página 1 de 7

- ✓ **Honestidad:** Actuación con pudor, decoro y recato, tendrá responsabilidad consigo mismo y con los demás, el compromiso con la empresa y el desarrollo de sus funciones dando ejemplo de rectitud.
- ✓ **Lealtad:** Asumir el compromiso de fidelidad, respeto y rectitud actuando siempre bajo el favor de nuestra institución usuarios y sus familias.

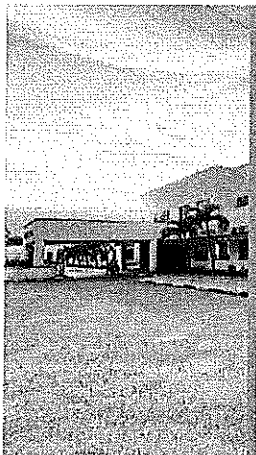
#### 1.4. LOGO

##### 1.4.1. SIGNIFICADO DE IMAGEN



**E.S.E**  
**HOSPITAL DEPARTAMENTAL**  
**SAN ANTONIO DE PADUA**  
*Salud Integral, Impacto Real*

##### 1.4.2. SIGNIFICADO COLORES



##### Tipografías

###### Montserrat

Aa Bb

###### Oswald

Aa Bb

###### Cascadia Duetto

Aa Bb

##### Colores



**AZUL**  
 #0070c3 #00b8d9  
 PROFESIONAL  
 SERIEDAD  
 INTEGRIDAD  
 SUGERENCIA  
 CALMA  
 INFINITO




**VERDE**  
 #91d111  
 NATURALEZA  
 ÉTICA  
 CRECIMIENTO  
 PRECISURA  
 SERENIDAD  
 ORGÁNICO



**GRIS**  
 #414141  
 AUTORIDAD  
 GRACIA  
 SENCILLEZ  
 RESPETO  
 HUMILDAD

*Salud Integral, Impacto Real*

 <p>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA <i>Salud Integral, Impacto Real</i></p>	<p>PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>Fecha: 30/01/2025</p>
		<p>Código: MDE-GAUPC-AU-PL-001</p>
	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>Versión: 06</p>
		<p>Página 1 de 7</p>

## 1.5 ESLOGAN

*Salud Integral, Impacto Real*

## 2. POLÍTICAS ORIENTADORAS

La E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata Huila, cuenta con algunas políticas institucionales las cuales orientan el actuar de los funcionarios. Las siguientes políticas promulgan un buen servicio al ciudadano.

**2.1 Política De Calidad.** "Satisfacer de las necesidades y expectativas de sus Usuarios, brindando un servicio con pertinencia y oportunidad, aplicando las mejores prácticas y buscando mejorar continuamente".

**2.2 Política De Gestión Estratégica De Talento Humano.** "Garantizar el desarrollo laboral integral del talento humano, fortaleciendo las competencias y mejorando su desempeño. Fomentando la transformación de la cultura organizacional y de calidad en la prestación de servicios y el desarrollo institucional".

**2.3 Política De Servicio Al Ciudadano.** "Lograr la plena satisfacción de los usuarios fortaleciendo los mecanismos de participación ciudadana. Garantizar la simplificación y optimización de los trámites y procedimientos requeridos".

**2.4 Política De Humanización.** "Lograr la satisfacción plena y humana de nuestros Usuarios con una atención continua, oportuna, pertinente, accesible, segura, cordial y respetuosa con servicios de calidad profesional y técnica".

**2.5 Política De Seguridad Del Paciente.** "Formular estrategias y herramientas basadas en la evidencia, para identificar acciones que afecten la seguridad del paciente. Fortaleciendo la cultura de la seguridad, los procesos de atención seguros, la gestión del riesgo, el control sistemático de resultados y articulación de entornos como hospital seguro para un enfoque integral de la Política".

**2.6 Política De Prestación De Servicios De Salud.** Garantizar y mejorar el acceso y la calidad de los servicios de salud, optimizando el uso de los recursos, promoviendo el enfoque centrado en el usuario y su familia con miras a lograr la

*Salud Integral, Impacto Real*



E.S.E.  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PADUA

Salud Integral, Impacto Real

## PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN  
ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha:	30/01/2025
Código:	MDE-GAUPC-AU-PL-001
Versión:	06
Página	1 de 7

satisfacción del usuario y la sostenibilidad financiera de la Institución".

**2.7 Política De Integridad.** "Incentivar en los colaboradores una convivencia basada en principios y valores, aportando en nuestros servicios un trato digno, amable y humano, priorizando siempre al usuario y su familia".

**2.8 Política De Transparencia, Acceso A La Información Pública Y Lucha Contra La Corrupción.** "Proveer lineamientos que faciliten el acceso a la información pública de la Institución de manera que disminuya la probabilidad de ocurrencias de situaciones relacionadas con corrupción, sobornos y fraudes, corroborando el compromiso adquirido por la Institución en la lucha de agentes generadores de detrimento patrimonial".

**2.9 Política De Participación Ciudadana En La Gestión Pública.** "Fomentar en los grupos de valor su participación social en la Institución a través de las herramientas y los espacios dispuestos, de manera que se logre un control efectivo a la Gestión Pública de la Entidad".

### 3. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

GRUPO DEL SERVICIO	CÓD. SERVICIO	NOMBRE DEL SERVICIO
INTERNACIÓN	107	CUIDADO INTERMEDIO ADULTOS
INTERNACIÓN	110	CUIDADO INTENSIVO ADULTOS
INTERNACIÓN	129	HOSPITALIZACIÓN ADULTOS
INTERNACIÓN	130	HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA
QUIRÚRGICOS	203	CIRUGÍA GENERAL
QUIRÚRGICOS	204	CIRUGÍA GINECOLÓGICA
QUIRÚRGICOS	207	CIRUGÍA ORTOPÉDICA
QUIRÚRGICOS	209	CIRUGÍA OTORRINOLARINGOLOGÍA
QUIRÚRGICOS	215	CIRUGÍA UROLÓGICA
CONSULTA EXTERNA	301	ANESTESIA
CONSULTA EXTERNA	302	CARDIOLOGÍA
CONSULTA EXTERNA	304	CIRUGÍA GENERAL
CONSULTA EXTERNA	312	ENFERMERÍA
CONSULTA EXTERNA	316	GASTROENTEROLOGÍA
CONSULTA EXTERNA	320	GINECOBSTERICIA
CONSULTA EXTERNA	327	MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN
CONSULTA EXTERNA	328	MEDICINA GENERAL
CONSULTA EXTERNA	329	MEDICINA INTERNA
CONSULTA EXTERNA	333	NUTRICIÓN Y DIETÉTICA
CONSULTA EXTERNA	339	ORTOPEDIA Y/O TRAUMATOLOGÍA
CONSULTA EXTERNA	340	OTORRINOLARINGOLOGÍA
CONSULTA EXTERNA	342	PEDIATRÍA
CONSULTA EXTERNA	344	PSICOLOGÍA
CONSULTA EXTERNA	355	UROLOGÍA
CONSULTA EXTERNA	420	VACUNACIÓN
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	706	LABORATORIO CLÍNICO
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	712	TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	714	SERVICIO FARMACÉUTICO
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	729	TERAPIA RESPIRATORIA



E.S.E.  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PADUA  
*Salud Integral, Impacto Real*

PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN  
ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha: 30/01/2025

Código: MDE-GAUPC-AU-PL-001

Versión: 06


Página 1 de 7

APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	739	FISIOTERAPIA
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	740	FONOAUDILOGÍA Y/O TERAPIA DEL LENGUAJE
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	742	DIAGNÓSTICO VASCULAR
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	744	IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	745	IMÁGENES DIAGNOSTICAS - NO IONIZANTES
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	746	GESTION PRE-TRANSFUSIONAL
ATENCIÓN INMEDIATA	1101	ATENCIÓN DEL PARTO
ATENCIÓN INMEDIATA	1102	URGENCIAS
ATENCIÓN INMEDIATA	1103	TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO
ATENCIÓN INMEDIATA	1104	TRANSPORTE ASISTENCIAL MEDICALIZADO

#### 4. DERECHOS Y DEBERES

##### DERECHO A:

- ✓ Recibir atención de Urgencias una vez la solicite.
- ✓ Recibir un trato digno, amable, respetando sus creencias, costumbres y opiniones.
- ✓ Recibir información clara y oportuna acerca de: su enfermedad, tratamiento, cuidados y trámites administrativos asociados con su condición de salud.
- ✓ Ser atendido por un equipo de Salud preparado y comprometido en un ambiente privado y seguro.
- ✓ Obtener un manejo confidencial de su Historia Clínica.
- ✓ A tener un acompañante durante el proceso de atención.
- ✓ Elegir al Profesional de salud de acuerdo con su necesidad y obtener una segunda opinión médica sobre su enfermedad cuando lo requiera.
- ✓ Expresar sus sugerencias, felicitaciones, quejas, reclamos y recibir respuesta oportunamente.
- ✓ A un trabajo coordinado con otras entidades en caso de violencia, maltrato, abuso y abandono.
- ✓ Morir dignamente.

 <p>E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA <i>Salud Integral, Impacto Real</i></p>	<p><b>PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b></p>	<p>Fecha: 30/01/2025</p>
		<p>Código: MDE-GAUPC-AU-PL-001</p>
	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>Versión: 06</p>
		<p>Página 1 de 7</p>

#### DEBER A:

- ✓ Seguir las recomendaciones dadas por el equipo de salud, para su bienestar.
- ✓ Tratar amable y respetuosamente al equipo de salud y comunidad en general.
- ✓ Cumplir con las citas programadas y /o cancelarlas oportunamente en caso de no poder asistir.
- ✓ Brindar información clara y veraz sobre identificación, afiliación al sistema de seguridad social y estado de Salud.
- ✓ Velar por el cuidado de su salud y la de su comunidad.
- ✓ Cumplir con las Normas y políticas establecidas para el Ingreso y Egreso de la Institución.
- ✓ Cuidar los bienes de la Institución uso racional de los recursos, instalaciones y dotación.


**¡CON LOS DEBERES Y DERECHOS, GANAMOS TODOS!**

#### 5. REQUISITOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN.

Para el acceso a los servicios, con excepción de las atenciones de urgencias, es requisito indispensable ser remitido por la Entidad Administradora de Planes de Beneficios (EAPB) o por otro prestador de servicios de salud (IPS), previo aval de la EAPB.

Lo anterior significa que el usuario puede ingresar a la ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA de dos formas:

- Directamente al servicio de urgencias como consecuencia de una urgencia, siendo paciente afiliado a una Entidad Administradora de Planes de Beneficios (EPS o EAPB) o como usuario particular o bien, directamente solicitando consulta programada o examen diagnóstico como usuario particular.
- Remitido con orden de servicios por su Entidad Administradora de Planes de Beneficios (EPS o EAPB) para servicios ambulatorios u hospitalarios. Adicionalmente puede ingresar por remisión de otra Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) para servicios hospitalarios.

 <p>E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA <i>— Salud Integral, Impacto Real —</i></p>	<p><b>PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b></p>	<p>Fecha: 30/01/2025</p>
		<p>Código: MDE-GAUPC-AU-PL-001</p>
	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>Versión: 06</p>
		<p>Página 1 de 7</p>

A continuación, se describe cada caso:

**Remisión a Consulta Externa:**

- ✓ Por remisión de la EPS.
- ✓ Por remisión de la Entidad de medicina Prepagada.
- ✓ Por remisión de la Entidad de Régimen Especial.
- ✓ Por remisión de la Aseguradora (SOAT o ARL).
- ✓ Por consulta particular.

**Ingreso a Urgencias, hospitalización, cirugía y ginecología:**

- ✓ Por demanda espontánea.
- ✓ Por remisión de la EPS.
- ✓ Por remisión de la Entidad de Medicina Prepagada.
- ✓ Por remisión de la Entidad de Régimen Especial.
- ✓ Por remisión de la Aseguradora (SOAT o ARL).
- ✓ Por consulta particular.

Todo usuario que deba ser remitido de un nivel de atención a otro, debe llevar un formato de remisión diligenciado en forma completa, exclusivamente por el profesional tratante, incluyendo además de la información general, los datos de la historia clínica que describan las condiciones de salud y el motivo por el cual se remite.

Todo usuario remitido para el servicio de hospitalización y/o urgencias debe ir acompañado, en lo posible, de un integrante del núcleo familiar. Cuando la evolución clínica, lo amerite el usuario debe ser contrarreferido a un nivel de complejidad inferior o a la institución de origen, mediante el diligenciamiento del formato u hoja de contrarreferencia, para garantizar la continuación de su manejo.



## 6. OBJETIVOS

### 6.1 Objetivo General

Establecer un plan de servicio al ciudadano que garantice la atención humanizada para nuestros usuarios y familias, enfocado con el mejoramiento continuo.

### 6.2 Objetivos Específicos

1. Dar a conocer a los usuarios y funcionarios del Hospital San Antonio de Padua los derechos y deberes
2. Analizar y dar respuesta a las PQRSF de los usuarios teniendo en cuenta las manifestaciones que se recepciona en cualquiera de los canales de atención y servicio al usuario.
3. Medir el porcentaje de satisfacción de los usuarios, identificando sus necesidades, expectativas y prioridades, con relación a los servicios que la ESE le oferta.
4. Fomentar en los grupos de valor su participación en los procesos.


## 7. CANALES DE ATENCIÓN

### 7.1 Canal Presencial

En el canal presencial (ventanilla SIAU) el equipo de atención al usuario brinda una atención personalizada la cual consiste en la radicación de comunicaciones oficiales (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de trámites y servicios) dirigidas al servicio o atención prestado en el Hospital Departamental San Antonio de Padua, sumado a lo anterior, en la ventanilla SIAU podrá solicitar información, orientación o asistencia relacionado con la institución.

El punto de atención se encuentra ubicado en el servicio de Consulta Externa, segunda ventana después de la puerta de ingreso. Horario de atención a los usuarios: de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm.

Es de aclarar que en la ventanilla SIAU se brinda atención preferencial y prioritaria

 <p>E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA <i>Salud Integral, Impacto Real</i></p>	<p><b>PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b></p>	<p>Fecha: 30/01/2025</p>
		<p>Código: MDE-GAUPC-AU-PL-001</p>
	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>Versión: 06</p>
		<p>Página 1 de 7</p>

a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas analfabeta.

#### 7.1.1 Atención a niños, niñas y adolescentes

Tomando como base la Ley **1098** de **2006**, niños o niñas son las personas entre los 0 y los 12 años y, por adolescente las personas entre 12 y 18 años. Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular.

#### 7.1.2 Adultos mayores y mujeres embarazadas

Según la Ley **1276** de **2009**, los adultos mayores son personas de sesenta (60) años o más. A criterio de los especialistas, una persona podrá ser clasificada dentro de este rango, siendo menor de 60 años y mayor de 55, cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen.

#### 7.1.3 Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público.


#### 7.1.4 Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenque- ras o raizales y pueblos gitanos.

#### 7.1.5 Personas en condición de discapacidad (cognitiva, mental o física)

Acorde la Ley **1618** de **2013**, aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Las personas con y/o en situación de discapacidad se deben tratar debidamente acorde a su discapacidad, ayudándola de ser necesario, siempre y cuando, la persona lo requiera o acepte.

 <b>E.S.E.</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL</b> <b>SAN ANTONIO DE PADUA</b> <small>— SAN ANTONIO DE PADUA, Huila —</small>	<b>PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha:</b> 30/01/2025
		<b>Código:</b> MDE-GAUPC-AU-PL-001
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Versión:</b> 06
		<b>Página:</b> 1 de 7

## 7.2 Canal Telefónico

El canal telefónico brinda orientación a los usuarios acerca de los requisitos para trámites y servicios, información de citas médicas, horarios de atención y demás información relacionada con la institución.

Por medio de este canal es posible la interacción en tiempo real entre el colaborador y el ciudadano y/o usuario a través de las redes de telefonía móvil a través del celular: 318 827 0007, horarios de atención: lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm, centro de llamada Call Center con los números telefónicos: 323 563 9162 y por medio de WhatsApp: 317 234 0077 en un horario de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00pm y sábados de 7:00 am a 11:00 am.

## 7.3 Canal Virtual


La página web del Hospital San Antonio de Padua brinda orientación general a los usuarios a través del link <https://hospitaldelaplata.gov.co/>, en donde los ciudadanos podrán encontrar información de interés acerca de la institución y donde también les será posible realizar la radicación en línea de comunicaciones oficiales las 24 horas del día, todos los días de la semana, quedando registradas en el sistema de gestión documental de la entidad. Por otro lado, también se cuenta con el del correo electrónico [siau@esesanantoniodepadua.gov.co](mailto:siau@esesanantoniodepadua.gov.co), a través del cual se atienden consultas y si el usuario lo solicita se realiza la radicación de cualquier petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación que se interponga.

**Petición:** Es un escrito o solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

**Queja:** Es una inconformidad manifestada por un usuario a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

**Reclamo:** Es una solicitud del usuario a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

**Sugerencia:** Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

 <p>E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA <i>Salud Integral, Impacto Real</i></p>	<p>PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>Fecha: 30/01/2025</p>
		<p>Código: MDE-GAUPC-AU-PL-001</p>
	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>Versión: 06</p>
		<p>Página 1 de 7</p>

**Felicitación:** Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio, con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

Recuerde el proceso para interponer su PQRSF vía página web:

- ✓ Acceso: <https://hospitaldelaplata.gov.co/>
- ✓ Link de Ingreso: <https://hospitaldelaplata.gov.co/pqrsd/>
- ✓ Registrar el PQRS. Requiere datos personales y correo electrónico.
- ✓ La Oficina de Servicio e Información y Atención al Usuario (SIAU) leerá, registrará, llevará control y tramitará las PQRS para suministrar una respuesta oportuna.

#### 7.4 Por Correspondencia

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad por medio de la ventanilla única el cual atiende en un horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 pm y 2:00 pm a 6:00 pm. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

La correspondencia escrita en papel puede ser elaborada por cualquier ciudadano y entregada en el área de ventanilla única, por otra parte, las PQRSF escritas en el formato que se encuentra en los buzones de sugerencias también pueden ser interpuestas por cualquier ciudadano, los cuales serán recogidos por las Áreas o colaboradores asignados, en este caso, la Oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU).

### 8. PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO SIAU.

#### 8.1 Socialización Y Divulgación Derechos Y Deberes

**Objetivo:** Dar a conocer a los usuarios y funcionarios del Hospital San Antonio de Padua los derechos y deberes.

**Meta:** Apropiación y conocimiento de los derechos y deberes en todos los usuarios y funcionarios del hospital.

#### PROCEDIMIENTO

1. Entregar y socializar la carta de derechos y deberes del usuario a los colaboradores del hospital.
2. Entregar y socializar la carta de derechos y deberes a los usuarios del



E.S.E.  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PADUA  
— Salud Integral, Impacto Real —

## PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN  
ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha: 30/01/2025

Código: MDE-GAUPC-AU-PL-001

Versión: 06

Página 1 de 7

hospital.

3. Evaluar la comprensión de los derechos y deberes por parte de los funcionarios y usuarios del hospital.

### 8.2 ANALISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

**Objetivo:** Analizar y dar respuesta a las PQRSF de los usuarios teniendo en cuenta las manifestaciones que se recepciona en cualquiera de los canales de atención y servicio al usuario.

**Meta:** Cumplimiento oportuno en la respuesta de PQRS según ABC de calidad.

#### CANALES DE RECEPCION DE PQRSF:

- Por medio de los buzones ubicados en las diferentes áreas de la ESE: Consulta externa: 3; Urgencias 1; Cirugía 1; Hospitalización 1; Pediatría 1; Ginecoobstetricia: 1; Unidad de Cuidados Intensivos: 1; Gastroenterología: 1; Cardiología: 1; Tomografías: 1.
- De manera personalizada directamente en la oficina de SIAU, diligenciando el formato DI-PQ-F-001 de PQRSF.
- De manera personalizada en la oficina de ventanilla única.
- Por medio de la página web del Hospital en el link: <https://hospitaldelaplata.gov.co/pqrsd/>

#### PROCEDIMIENTO

- La apertura del buzón de PQRSF se realizará de lunes a viernes (días hábiles) donde se contará con la participación de un representante de los usuarios, representante de Calidad, jefe del servicio, para que brinden colaboración y sirvan de festigos, durante la apertura del buzón.
- Se procede a cuantificar las quejas reclamos, sugerencias o felicitaciones, elaborando la respectiva acta de apertura firmada por los participantes.
- El colaborador del área de Atención al usuario archivará el acta en la carpeta de apertura del buzón.

#### TRAMITE DE LAS PQRSF

- Siguiendo una apropiada investigación, la organización debe dar una respuesta. Si la PQRSF no puede resolverse inmediatamente, se revisará de tal manera que se alcance una solución eficaz tan pronto como sea posible.



E.S.E  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PADUA  
*Salud Integral, Impacto Real*

## PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN  
ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha:	30/01/2025
Código:	MDE-GAUPC-AU-PL-001
Verión:	06
Página	1 de 7

- La coordinadora de atención al usuario dará trámite de manera escrita directamente al usuario, en caso de no tener la capacidad y autonomía para resolver la queja y dependiendo del contenido de ésta, se solicita la intermediación de los líderes de los procesos asistenciales y administrativos requerida, anexando fotocopia de la PQRSF y se dará información escrita al representante legal de la ESE HOSPITAL DE PARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA DE LA PLATA, HUILA, para el respectivo seguimiento.
- Todas las peticiones quejas reclamos y sugerencias de carácter de **riesgo vital**, tendrá un tiempo máximo de respuesta de **(24) horas**, de **riesgo priorizado**, tendrá un tiempo máximo de **(48) horas**, de **riesgo simple**, tendrá un tiempo máximo de **(72) horas**. **Peticiones generales: quince (15) días hábiles, Solicitudes de información: diez (10) días hábiles, Copias: dentro de los tres (3) días hábiles** – Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgencia, serán catalogados como reclamos.
- Una vez efectuada la respuesta se procede a notificar inmediatamente al usuario (por ejemplo, telefónicamente, por correo postal o electrónico).

### 8.3 MEDICIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS:

**Objetivo:** Medir el porcentaje de satisfacción de los usuarios, identificando sus necesidades, expectativas y prioridades, con relación a los servicios que la ESE le oferta.

**Meta:** Aumento gradual de la satisfacción del usuario mediante la generación de planes de mejora.

#### PROCEDIMIENTO

1. **Aplicación de la encuesta:** Este instrumento es aplicado por las orientadoras y/o coordinadora de SIAU, previa socialización del formato y de la importancia de esta herramienta, se realiza de lunes a viernes, se toma una muestra del 10% de las atenciones del mes anterior.
2. **Análisis de la información:** Por medio de la encuesta se realiza un monitoreo a la atención que reciben los usuarios en los diferentes servicios de la ESE por lo tanto el análisis se realiza con base a los ítems evaluados, teniendo en cuenta el porcentaje de satisfacción o insatisfacción.
3. **Tabulación de la información:** Se realiza por ítems evaluado con el fin de obtener un análisis cuantitativo.

— Salud Integral, Impacto Real —

4. **Socialización de los resultados:** los resultados se dan a conocer en el comité de ética e integridad donde se establecen los planes de mejora pertinentes.
5. **Realización Planes de Mejora:** Son realizados conjuntamente en el comité de etiqueta e integridad del cual hace parte la coordinadora de la oficina SIAU, la auditora de calidad, la subgerente Técnico-Científica, líder del proceso de seguridad al paciente, gerente del hospital, coordinadora médica y de enfermería entre otros.
6. **Seguimientos al plan de mejora:** Con el fin de verificar los avances obtenidos de la difusión de resultados de las encuestas se hace seguimiento a los planes de mejora establecidos en el comité de Ética e Integridad.

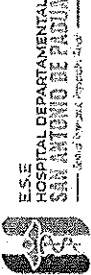
#### 8.4 FOMENTAR PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

**Objetivo:** Fomentar en los grupos de valor su participación en los procesos institucionales.

**Meta:** Participación de la Asociación de los usuarios.

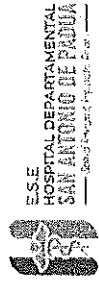
#### PROCEDIMIENTO

1. Realizar reuniones con los integrantes de la Asociación de Usuarios donde se lleven a cabo capacitaciones en temas de interés general.

 <p>E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA Avda. Boyacá, Provenchín, Bogotá</p>	<b>PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>		Fecha: 30/01/2025
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA		Código: MDE-GAUPC-AU-PL-001
	PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO		Versión: 06
			Página 1 de 7

**TABLA PLAN DE ACCIÓN**

Nº	PROCESO	OBJETIVO	META	No	ACTIVIDADES
1	Atención al usuario	Divulgar a los usuarios y funcionarios del Hospital San Antonio de Padua los derechos y deberes.	Apropiación de derechos y deberes por parte de los usuarios y funcionarios del HDSAP	1	Entregar y socializar la carta de derechos y deberes a los usuarios y colaboradores del hospital.
				2	Evaluar la comprensión de los derechos y deberes en los funcionarios.
2	Atención al usuario	Analizar y dar respuesta a la percepción de los usuarios teniendo en cuenta las manifestaciones que se recepciona en cualquiera de los canales de atención y servicio al usuario.	Cumplimiento oportuno en la respuesta de PQRS según ABC de calidad	1	Realizar apertura de los buzones de sugerencia de lunes a viernes (días hábiles).
				2	Revisar quejas encontradas en página web o por otro medio.
				3	Realizar el respectivo seguimiento a las PQRS encontradas
				4	Dar respuesta oportuna y eficaz a los usuarios de manera escrita.
				5	Una vez efectuada la respuesta se procede a notificar inmediatamente al usuario (por ejemplo, telefónicamente, por correo postal o electrónico).
				6	Entregar a población indígena la carta de derechos y deberes en lenguaje Nasa.



E.S.E.  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PADUA  
Barral, Huila, 2010

**PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA

PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha: 30/01/2025  
Código: MDE-GAUPC-AU-PL-001  
Versión: 06  
Página 1 de 7

3	Atención al usuario	Medir el grado de satisfacción de los usuarios, identificando sus necesidades, expectativas y prioridades, en relación con los servicios que la ESE ofrece.	Aumento gradual de la satisfacción global de los usuarios por los servicios prestados.	1	Aplicar encuestas de satisfacción a los usuarios que hacen uso de los servicios brindados por el hospital.
				2	Realizar mensualmente la reunión del comité de ética e integridad
				3	Dar a conocer en el comité quejas, reclamos, sugerencias y observaciones recibidas por parte de los usuarios.
				4	Implementar planes de mejora de acuerdo con las fallencias detectadas.
				5	Realizar seguimiento al cumplimiento de los planes de mejora instaurados
4	Atención al usuario	Fomentar en los grupos de valor su participación en los procesos institucionales.	Participación de la Asociación de usuarios	1	Realizar reuniones con los integrantes de la Asociación de Usuarios donde se lleven a cabo capacitaciones en temas de interés general.
5	Atención al usuario	Seguimiento a las actividades de la Política de Participación Social en Salud	Cumplir con las actividades relacionadas	23	Realizar las actividades correspondientes a la PPSS, informes para cada actividad, evidencias y articulación con las demás áreas vinculadas al proceso.



E.S.E  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PADUA  
— Salud Integral Impacto Real —

**PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN  
ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha: 30/01/2025

Código: MDE-GAUPC-AU-PL-001

Versión: 06

Página 1 de 7

**CONTROL DE REVISIÓN**

VERSIÓN	FECHA	COMENTARIO
01	24/12/2021	Elaboración Primera Versión
02	24/01/2022	Elaboración Segunda Versión
03	10/01/2023	Actualización de la segunda versión
04	29/01/2024	Actualización de la tercera versión
05	30/01/2025	Actualización Quinta versión, alienado al nuevo Plan de Desarrollo 2024 - 2028

Elaborado por: <b>Nombre: Laura Andrea Medina Botero</b> <b>Cargo: Trabajadora Social</b> <b>Firma: <i>Laura Medina B.</i></b>	Fecha: 24/01/2022
Actualizado por: <b>Nombre: Luisa Fernanda Castañeda</b> <b>Cargo: Coordinadora oficina SIAU</b> <b>Firma: <i>Luisa Castañeda</i></b>	Fecha: 10/01/2025
Actualizado por: <b>Nombre: Blanca Nubia Rodríguez Sáez</b> <b>Cargo: Asesora de Calidad</b> <b>Firma: <i>Blanca Nubia Rodríguez Sáez</i></b>	Fecha: 16/01/2025
Aprobado por: <b>Nombre: José Antonio Muñoz Paz</b> <b>Cargo: Gerente</b> <b>Firma: <i>José Antonio Muñoz Paz</i></b>	Fecha: 30/01/2025