
	FORMATO DE ACTA	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-001 Versión: 02
		Página: 1 de 23

Nº DE ACTA	FECHA	HORA DE INICIO	HORA FINAL
02	12 de marzo del 2024	2:30 pm	3:40 pm
LUGAR: AUDITORIO			

TIPO DE ACTIVIDAD:	SOCIALIZACION:		CAPACITACIÓN:		OTRO
	VISITA AUDITORIA:		COMITÉ /EQUIPO:	X	
OBJETIVO:	Realizar comité de ética e integridad correspondiente al mes de febrero de 2025				
RESPONSABLE:	Luisa Fernanda Castañeda González				
AGENDA:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saludo 2. Llamado a lista y verificación de Quorum 3. Socialización del informe correspondiente mes de febrero 2025. <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Encuestas de satisfacción 3.2 Evaluación de la satisfacción global 3.3 Observaciones que reducen el % en la prestación del servicio. 4. Indicadores de norma e Institucionales. <ol style="list-style-type: none"> 4.1 socialización y evaluación deberes y derechos a los usuarios. 4.2 Socialización y evaluación deberes y derechos a colaboradores 4.3 socialización deberes y derechos a usuarios NASA YUWE 4.4 Satisfacción global de los usuarios en la IPS 4.5 Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos. 5. Acompañamiento a usuarios. 6. Socialización PQRS 7. Propositiones y varios 8. Informe del Call Center 9. Informe código de integridad de conducta y buen gobierno Talento Humano 				

1. Saludo de parte del Coordinador de la Oficina de Atención al Usuario.

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-001 Versión: 02 Página: 2 de 23

2. Teniendo En cuenta la Resolución 001 del 04 de enero del 2021 los integrantes que conforman el Comité de ética Hospitalaria e Integridad son los siguientes:

1. Gerencia o quien lo presida. (Dr. JOSE ANTONIO MUÑOZ PAZ) (CAMILA TEJADA)
2. Representante asistencial. (Dr. CESAR EDUARDO GONZALEZ DIAZ)
3. Representante equipo médico (DR. CLAUDIA CEDIEL)
4. Representante de enfermería. (JEFE LUZ MERY FIERRO- JEFE SUSANA ACOSTA)
5. Representante de Calidad. (Dra. BLANCA NUBIA RODRIGUEZ SAENS)
6. Asesor Administrativo. (OSWALDO RUBIO PLAZAS)
7. Representante Jurídico. (ANA MARIA LUGO)
8. Representante de los Usuarios. (Sr. ENRIQUE RAMIREZ-HAROL LASSO)
9. Control Interno (MARLENY RAMON)
10. Talento Humano (Dr. RAFAEL LUNA)
11. Invitado permanente. (LÍDER CALL CENTER)
12. Invitados. (Humanización, Facturación, Agremiaciones, jefe margarita consulta externa)


Se realiza el llamado por lo tanto hay quorum para realizar el comité se da inicio siendo las 2:40 pm del día 12 de febrero del 2025.

2.1 LISTADO DE PARTICIPANTES AL COMITÉ MES DE FEBRERO 2025.

PARTICIPANTES	
CESAR EDUARDO GONZALEZ	Subgerente técnico científico
CLAUDIA XIMENA CEDIEL	Auditor Médico- calidad
ELSA MARGARITA TRUJILLO	Jefe consulta externa
GABRIEL LAMBIS	Apoyo Profesional subgerencia
JULIETH HASBLEIDY RANGEL	Líder Call Center
CAROLINA YASNO	Humanización
ENRIQUE RAMIREZ	Representante de los usuarios
MARLENY RAMON	Control Interno
CRISTIAN JAVIER RAMIREZ	Coordinador de facturación

— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no valido 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"

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-001 Versión: 02
		Página: 3 de 23

OSWALDO RUBIO P	Asesor Administrativo
LORENA ARACA TAMAYO	Líder MIPG
LUZ MERY FIERRO ORTIZ	Coordinadora jefes
LUISA FERNANDA CASTAÑEDA G.	Coordinador SIAU
BLANCA NUBIA RODRIGUEZ	Coordinadora Garantía de la Calidad
SUSANA ACOSTA	Jefe enfermería Urgencias
YOLANDA BAUTISTA	Apoyo Profesional talento humano
HAROL LASSO	Representante de la asociación de usuarios
MARISOL TRUJILLO	Coordinadora Integridad Humana

SOCIALIZACIÓN DE COMPROMISOS PARA EL CALL CENTER COMITÉ DE ÉTICA ANTERIOR.

Revisar inasistencias por parte del call center y sistemas por el error que arroja en la generación del documento de citas incumplidas.

El viernes la líder del Call Center manifestó que ya se reunió con el ingeniero de sistemas y dio solución a lo solicitado, cumpliendo con el compromiso del comité anterior, bajo la cantidad la inasistencia sobre todo del servicio de tomografías y EPS.

Se pone en consideración el compromiso y es aprobado por los integrantes del comité.

3. Socialización del informe correspondiente mes de febrero 2025.

3.1 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE FEBRERO 2025

Los servicios evaluados mediante Encuestas de Satisfacción son:

CONSULTA EXTERNA: 361

Se aplicaron encuestas en las siguientes especialidades: Anestesiología, Cardiología, Cirugía, Fonoaudiología, Gastroenterología, Ginecología, Medicina Interna, Nutrición, Ortopedia, Otorrinolaringología, Pediatría, Psicología, Terapia Física, Urología.


SERVICIOS HOSPITALARIOS: 234

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

APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO: 151

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

— Salud Integral, Impacto Real —

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-001 Versión: 02
		Página: 4 de 23

Laboratorio.

REFERENCIA: 20

Total, de encuestas aplicadas: **766**

ENCUESTAS MES DE FEBRERO 2025				
RESPONSABLE	SERVICIOS	NUMERO DE ENCUESTAS A REALIZAR	ENCUESTAS REALIZADAS FEBRERO	TOTAL REALIZADAS AL MES
YURY PETE GUIA BILINGÜE	GINECOLOGIA	40	40	214
	MEDICINA INTERNA	50	50	
	PEDIATRIA	40	40	
	ORTOPEDIA	45	45	
	URGENCIAS	35	39	
PAULA ANDREA MOLINA	FONOAUDILOGIA	0	0	53
	CARDIOLOGIA	10	11	
	GASTROENTEROLOGIA	10	12	
	REFERENCIA	20	20	
	TAC	25	10	
MERCEDES LISCANO	OBSTETRICIA	22	23	199
	URGENCIAS	35	43	
	LABORATORIO	25	25	
	QUIROFANO	25	31	
	HOSPITALIZACION	30	31	
	UROLOGIA	20	26	
	UCI	20	20	
REINELIA CASTILLO	TERAPIA	20	20	57
	NUTRICION	20	18	
	CIRUGIA	25	19	
DARIO ARIAS SALAZAR	RAYOS X	35	37	243
	ECOGRAFIAS PEREZ	40	43	
	OTORRINO	40	40	
	ECOGRAFIAS MERCHA	40	40	
	PSICOLOGIA	20	20	
	URGENCIAS	35	43	
	ANESTESIA	20	20	
TOTAL A REALIZAR SACANDO EL 10% DE LA CANTIDAD E USUARIOS DEL MES ANTERIOR	27 SERVICIOS	747	766	766

La líder del proceso informa que se realizaron más encuestas teniendo en cuenta que en algunos servicios no se presentaron consultas durante el mes como fonología, tomografías solo se realizaron 10.

Por lo tanto, se cumplió con la cantidad de encuestas a realizar durante el mes y poder calificar la satisfacción de los usuarios ante los servicios prestados en la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua.

— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no valido 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"

FORMATO DE ACTA

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-001

Versión: 02

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

Página: 5 de
23


3.2 Evaluación de la satisfacción global

CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL DEL 2025													
SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Ginecología	97%	93%											95%
Pediatría	90%	95%											93%
Ortopedia	97%	95%											96%
Cirugía general	100%	100%											100%
Anestesiología	100%	100%											100%
Psicología	100%	100%											100%
Terapia Física	100%	100%											100%
Urología	100%	100%											100%
Medicina Interna	93%	100%											97%
Nutrición	100%	100%											100%
Otorrinolaringología	100%	100%											100%
Urgencias	96%	98%											97%
Hospitalización	100%	100%											100%
Cirugía-Quirofano	100%	100%											100%
Obstetricia	96%	100%											98%
UCI	100%	100%											100%
Referencia	100%	100%											100%
Laboratorio	100%	100%											100%
Ecografías	100%	100%											100%
Ecografías Radiólogo	97%	100%											99%
Radiografías	100%	100%											100%
Cardiología	100%	95%											98%
Gastroenterología	100%	100%											100%
Tomografía	100%	100%											100%
Trabajo social	100%	100%											100%
Fonoaudiología	100%	100%											100%
PORCENTAJE POR MES	99%	99%											99%

Se presenta el consolidado de evaluación en cuanto a la satisfacción de los usuarios en los diferentes servicios prestados en la ESE Hospital SAN Antonio de Padua.


Como podemos evidenciar durante el mes de enero los servicios que bajaron el porcentaje en la prestación del servicio fue: el servicio de ginecología con un **93%**, pediatría bajo a un **95%**, el servicio de Ortopedia bajo al **95%**, el área de urgencias **98%**, y el área de cardiología bajo al **95%**; los demás servicios sostienen el porcentaje el en **100%**, de tal manera que a nivel global la satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio y trato del personal fue en un **99%** se sintieron satisfechos con la prestación de los servicios que les ofreció la Institución.

A continuación, vamos a conocer las observaciones por la cual bajaron el porcentaje los servicios en la calificación por parte de los usuarios.

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-001 Versión: 02
		Página: 6 de 23

3.3 Observaciones que reducen el % en la prestación del servicio.

- **Call center**
 1. Mucha demora en contestar en call center 26517750. (Medicina Interna)
 2. Mucha demora en líneas call center para asignación. (Ginecología)
- **Pediatría**
 1. Nos atendió de mala gana cl 3228532895 – 1145834127. (Dr. Arce)
 2. No quede satisfecho con las respuestas que me dieron, quedamos inconformes 1079413362 cl 57318 5964263. (Dr. Arce)
- **Ecografía Radiólogo (sugerencia)**
 1. El tiempo de espera que no sea superior a 20 minutos 36383578
- **Ginecología**
 1. La Dra es muy déspota, me dijo busque quien la opere. 26471162 cl 3214732634 (Ana Medina).
 2. Mucha demora en la atención tenía la cita a las 2:00 pm y me atendieron a las 03:00 pm (Dr. Viveros)
 3. Mucha demora en la atención tenía la cita a las 2:40 pm y me atendieron a las 3:40 pm - 3133579023 36384591. (Dr. Viveros).
- **Cardiología**
 4. Mi suegro tenía la cita a las 11am y lo atendieron a las 4pm, nos indicaron que el doctor estaba en trancones. Nuera de Max Duque Perdomo 3174395699.
- **Urgencias**
 5. Mucha demora en la atención.
 6. Dejaron una aguja de procedimientos pegada en la almohada, favor poner más cuidado 55165360. (Urgencias)
- **Ortopedia**
 8. Casi no me retira el yeso por que el Dr. tenía mucha consulta me puso a voltrear. 1062081771 cl 573508775163. (Dr. Fedor)
 9. No me gusto la atención del especialista, tenía la rodilla inflamada ni siquiera se tomó la molestia de revisar, solo me dijo, lo remito con especialista de rodilla cl 573122209185 – 36383199 (Dr. Fedor)

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-001 Versión: 02
		Página: 7 de 23

Servicios Felicitados por los usuarios al momento de realizar la encuesta.

- **Medicina Interna**

1. Muy buen especialista 26495871. (Dr. De Armas)

- **Ortopedia**

1. Felicitar al especialista excelente ser humano, Muy satisfecha por la atención recibida. (Dr. Rashid)
2. Muy atento el Dr. así fueran todos 12270589. (Dr. Rashid)
3. Excelente especialista muy buena atención, 26477642. (Dr. Rashid)
4. Excelente atención, 36377163. (Dr. Rashid)
5. Muy buen ortopedista 1081424580 cl 573133130108. (Dr. Rashid)
6. Excelente atención 1211713060 cl 573148372017. (Dr. Rashid)

- **Ginecología**

1. Buena atención. 1081400709. (Dr. Plata)

- **Pediatría**

1. Excelente atención. 1081407821 (Dr. Polania)

4. Indicadores de norma e Institucionales.

4.1 socialización y evaluación deberes y derechos a los usuarios.

Numerador: Número de usuarios que respondieron bien la pregunta sobre los deberes y derechos de los usuarios en la Institución

Fuente del numerador: Reporte del prestador del servicio/ oficina de SIAU

Denominador: Número total de usuarios socializados en deberes y derechos.

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ANUAL
NUMERADOR	1672	1395											
DENOMINADOR	1973	1595											
RESULTADOS	85%	87%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	14,35%



FORMATO DE ACTA

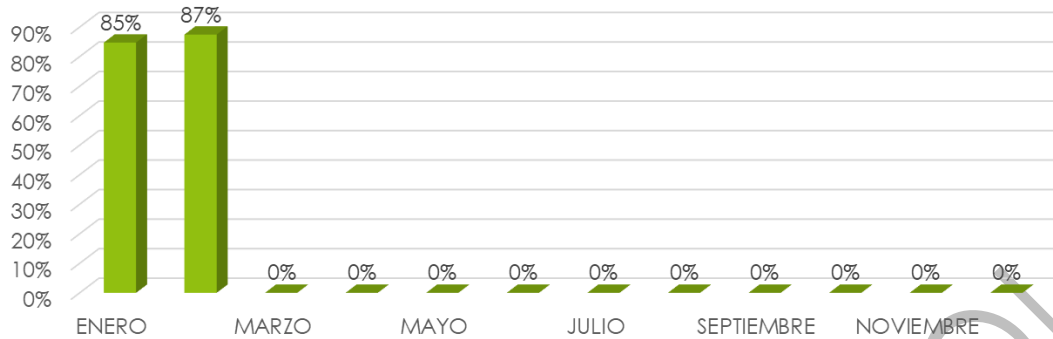
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-001

Versión: 02

Página: 8 de 23



Como podemos observar en la gráfica durante el mes de febrero se socializó los deberes y derechos a los usuarios que ingresa a La Institución en los diferentes servicios, por lo tanto; se educaron a **1.595** usuarios y de igual manera se evaluó el conocimiento de estos a **1.395**, por el cual a **200** no tiene conocimiento de los deberes y derechos, pero se les retroalimenta en su divulgación.

4.2 Socialización y evaluación deberes y derechos a colaboradores

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ANUAL
NUMERADOR	10	19											29
DENOMINADO	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
RESULTADOS	2%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	7%

Durante el mes de febrero, se realizará la socialización de deberes y derechos de los usuarios a los colaboradores en general personal agremiado, de OPS y planta, en el mes de febrero se realizó la jornada de inducción y reinducción donde se le dan a conocer los deberes y derechos, portafolio de servicio, las políticas del SIAU, y se realiza una evaluación.


4.3 Socialización y evaluación deberes y derechos usuarios NASA YUWE.

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025 NASA YUWE							
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
NUMERADO	166	130					
DENOMINADO	166	130					
RESULTADOS	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0,0%

Durante el mes de febrero se realizó la socialización y evaluación de deberes y derechos a usuarios en lengua NASA YUWE a 130 usuarios.

— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no valido 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"

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-001 Versión: 02 Página: 9 de 23

4.4 Satisfacción global de los usuarios en la IPS

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

Fuente del numerador: Reporte de la oficina de SIAU

Denominador: Número de usuarios que respondieron la pregunta

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL ANUAL
NUMERAD	689	766											1455
DENOMINA	690	766											1456
RESULTADO	100%	100%	0,00%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,00%	0%	0%	0%	0%	17%

¿Por medio de la encuesta aplicada a los usuarios para la calificación de la satisfacción de los servicios prestados en la ESE Hospital San Antonio de Padua, en la pregunta como califican la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS?

De 766 usuarios encuestados 766 respondieron que es muy buena o buena la prestación de los servicios.

4.5 Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos

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


Fuente del numerador: Reporte de la oficina de SIAU

Denominador: Número de usuarios que respondieron la pregunta

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025 RECOMENDARIA LA IPS													
	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ANUAL
NUMERADO	690	766											1456
DENOMINA	690	766											1456
RESULTADOS	100%	100%	0,0%	0,0%	0,0%	0%	0,0%	0,0%	0,0%	0%	0%	0,0%	17%

Mediante las encuestas realizadas los 766 usuarios expresan que recomendarían la IPS a sus familiares y amigos.

5. Acompañamiento a usuarios.

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-001 Versión: 02 Página: 10 de 23

ACOMPANAMIENTO A USUARIOS Y FAMILIARES 2025								
DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL
ACOMPANAMIENTO	950	776						1.726

Durante el mes de febrero 2025, el equipo de trabajo de la Oficina de Atención al Usuario se realizó el acompañamiento a los usuarios en diferentes procesos como:


Durante el mes de febrero 2025, el equipo de trabajo de la Oficina de Atención al Usuario se realizó el acompañamiento a los usuarios en diferentes procesos como:

- Solicitud de citas desde la ventanilla del SIAU y gestión de citas para las EPS SANITAS, de ruta preferencia, Salud total y Nueva PES. (**cantidad de citas gestionadas desde el SIAU 226**).
- Corrección códigos cups (ortopedia electromiografías deben cargar los 4 códigos honda, reflejos, neuro conducción y electromiografía).
- Gestión de citas extras (Felipe Leiva, urología, ortopedia).
- Acompañamiento a diferentes servicios por parte de los orientadores.
- Gestión de autorizaciones a la Nueva EPS.
- Solicitud a los especialistas para que presten el servicio cuando los usuarios que llegan tarde o se les ha presentado inconveniente en llegar puntual.

La líder del proceso manifiesta que el tema de los códigos cups es más con los ortopedistas durante el mes de febrero las EPS devolvieron los usuarios porque el las ordenes de las Electromiografías no están cargando los 4 códigos, que deben de ir independientemente que el médico tratante los necesite; los códigos deben de ir ordenado los 4 que son las Hondas, Reflejos, Neuro conducción y la electromiografía.

El ortopedista con el que mas se a presentado el inconveniente es el doctor Fedor, en el momento de decirle que por favor nos colabore el manifiesta que el resto no los necesita, al ver que no hay colaboración acudimos al ingeniero de sistemas para el cargue de los respectivos códigos.

El Ortopedista que más nos colabora en citas extras es el Doctor Rashid y en la mayoría son posoperatorios.

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-001 Versión: 02 Página: 11 de 23

6. SOCIALIZACIÓN DE PQRS MES DE FEBRERO 2025.

CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES VEGENCIA 2025														
MANIFESTACIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
PETICIONES	3	2											5	9%
QUEJAS	15	9											24	44%
RECLAMOS	0	0											0	0%
SUGERENCIAS	0	2											2	4%
FELICITACIONES	13	11											24	44%
TOTAL	31	24											55	100%
PORCENTAJE	56%	44%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	

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

Durante el mes de febrero se presentaron PQRS por medio de buzón de sugerencias en el cual se realiza apertura de lunes a viernes en compañía del representante elegido por la junta directiva de la Asociación de Usuarios de la ESE.

Los usuarios presentaron algunas inconformidades 2 peticiones, 9 quejas, 2 sugerencias y 11 felicitaciones para los servicios y personal asistencial que prestaron un buen servicio a los pacientes en el tiempo de permanencia en la Institución.

6.1 Factores de las PQRSF que afectan la satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios o trato dato por el personal de la Institución.

FACTORES DE LAS PQRSF VEGENCIA 2025														
FACTORES DE LA PQRSF	N° PQRSF ENERO	N° PQRSF FEBRERO	N° PQRSF MARZO	N° PQRSF ABRIL	N° PQRSF MAYO	N° PQRSF JUNIO	N° PQRSF JULIO	N° PQRSF AGOSTO	N° PQRSF SEPTIEMBRE	N° PQRSF OCTUBRE	N° PQRSF NOVIEMBRE	N° PQRSF DICIEMBRE	TOTAL	%
Accesibilidad													0	0%
Negativa	1												1	2%
Oportunidad	5	3											8	18%
Pertinencia	4	3											7	16%
Continuidad	1												1	2%
Seguridad	2	1											3	7%
Satisfacción													0	0%
Insatisfacción	3	4											7	16%
Solicitudes H.C.	2	2											4	9%
Felicitaciones	13												13	30%
TOTAL	31	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44	100%

Por oportunidad se registraron 3 PQRS en el buzón de sugerencias.
 Por pertinencia de presentaron 3 PQRS en el buzón de sugerencias.
 Por seguridad se registró 1 PQRS en el buzón de sugerencias.
 Por insatisfacción se registraron 4 en buzón de sugerencias.
 Por solicitud de Historia Clínica 2 por medio de pagina web.

6.2 PQRS por EAPB febrero 2025.



FORMATO DE ACTA

**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-001

Versión: 02

Página: 12 de 23

CONSOLIDADO PQRSF POR EAPB VIGENCIA 2025

EAPB	AIC	NUEVA EPS	SANITAS	COOSALUD	ANONIMAS	FOMAG	SURAMERICANA	SOAT	SANIDAD MILITAR	COMPENSAR	TOLIHUILA	SURA	SALUD TOTAL	COLMEDICA	FACTURACION	TOTAL
ENERO	4	4	4	2				1	3							18
FEBRERO		8	3				1		1							13
MARZO																0
ABRIL																0
MAYO																0
JUNIO																0
JULIO																0
AGOSTO																0
SEPTIEMBRE																0
OCTUBRE																0
NOVIEMBRE																0
DICIEMBRE																0
TOTAL	4	12	7	2				1	4							31
%	13%	39%	23%	6%	0%	0%	0%	3%	13%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	97%

Durante el mes de febrero del 2025, se registraron PQRS por usuarios de la EAPB Nueva EPS 8, la eps Sanitas 3, usuario de suramericana 1 PQRS, sanidad militar 1 petición todas se respondieron en los términos establecidos por la norma y la Superintendencia de Salud.

6.3 Consolidado de PQRSF por servicio.


CONSOLIDADO PQRSF POR SERVICIOS 2025

Clasificación /Servicio	Urgencias	Consulta externa	Call Center	Hospitalización	RX del Huila	Personales	SOLICITUDES	Facturación	TOTAL
P.Q.R.S.F	2	4	2				3	2	13
FELICITACIONES	3			6	1	1			11
TOTAL	5	4	2	6	1	1	3	2	24
%	21%	17%	8%	25%	4%	4%	13%	8%	100%

En el mes de febrero se presentaron 2 quejas y 3 felicitaciones para el servicio y personal en el área de urgencias, en el área de consulta externa se presentaron 4 peticiones, PQRS registradas por atención del call center fueron 2, se registraron 3 solicitudes de historia clínica en el área de estadística y por ultimo se presentaron 2 quejas por los usuarios ante el personal del área de facturación.

6.4. Tiempo de respuesta según la normatividad vigente.

Durante el mes de febrero se cumplió con los tiempos establecidos por la normatividad vigente; teniendo en cuenta los tiempos de la circular 08 de la Superintendencia de Salud, se realiza registro, análisis, direccionamiento al personal y al líder del proceso, revisión por parte de la coordinadora de garantía de la calidad, auditoría médica, subgerencia técnico científico de la Institución.

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-001 Versión: 02
		Página: 13 de 23

TIEMPOS DE RESPUESTA SEGÚN LA NORMA		
RIESGO SIMPLE (72 HRS)	4	3 PQRS (Se respondieron en 2 días) 1 PQRS (Se respondieron en 1 día)
RIESGO PRIORIZADO (48 HRS)	0	0 PQRS
RIESGO VITAL (24 HRS)	1	1 Requerimiento o personeria
PETICIÓN GENERAL (10DÍAS)	8	Se respondieron 1 en 6 días hábiles 1 en 5 días hábiles 6 en 1 día hábil
TOTAL	13	13 PQRS Se respondieron en los términos vigentes por la norma.

7. PROPOSICIONES Y VARIOS.


7.1 Asignación de citas a posquirúrgicos Ortopedia

La líder del proceso expresa que los seguimientos a posquirúrgicos no se están realizando, durante el mes de febrero han llegado usuarios solicitando la citas para el control posquirúrgico en la especialidad de ortopedia.

La Líder del call center manifiesta que la jefe encargada del área de cirugía quienes la jefe Cindy ella nos envía el reporte cada 15 días de los posquirúrgico de están asignando lo único que esta quedando en lista de espera es el cirugía y ortopedia porque se sabe que no hay oportunidad de citas; es difícil porque en el momento de agendar la cita deben de contar con la autorización y con sanitas les indican a los usuarios que es sin autorización así se hallan pasado los 15 días, ya se hablo con el doctor Cesar González subgerente, la doctora Camila Tejada Asesora de gerencia.

La Coordinadora de la oficina de atención al usuario realiza una pregunta a la Doctora Blanca Nubia coordinadora de la garantía de la calidad.

¿Nosotros como IPS debemos garantizar la cita del control posquirúrgico?

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-001 Versión: 02
		Página: 14 de 23

A lo cual expresa la doctora Blanca Nubia que si es deber de IPS la asignación de los controles posquirúrgicos, sabemos que durante los primeros 15 días no es necesario la autorización, pero si se pasan los días porque no hay oportunidad de cita.

La líder del proceso de SIAU manifiesta que en muchas ocasiones se ha insistido en los pacientes en el momento de la salida se le garantice la asignación de cita para control posquirúrgico pero la oportunidad de agenda no lo permite realizar.

Toma la palabra el representante de ellos usuarios y expresa que posibilidad hay que se le garantice la cita de control al paciente que le han realizado alguna cirugía, para que le hagan el seguimiento.

La líder de humanización Carolina Yasno da un saludo y manifiesta que hay que tener en cuenta que el paciente posquirúrgico es el que tiene que voltear con todo el proceso, se dice que son 15 días para asignación de cita sin autorización, pero durante todo el tiempo que transcurre se van los días, el deber ser es que desde el área contratación notifiquen a las EPS los pacientes que se pasen de esas fechas establecidas deben de generar la autorización respectiva.


7.2 Seguimiento a posquirúrgicos.

La líder del SIAU manifiesta que otra falencia que se observa es que no se esta realizando el respectivo seguimiento a los pacientes posquirúrgicos.

Carolina Yasno expresa que la semana pasada en una capacitación el señor de WES explicaba el proceso y se manifestó que desde el área de epidemiología habían organizado quien iba a realizar el proceso de seguimiento a los posquirúrgicos.

La jefe Margarita del área de consulta externa expresa que el año pasado llevaba el proceso SIAU, me lo pasaron a mi lo realizamos como tres meses, solicite que nos asignaran un teléfono para poder realizar el proceso de seguimiento, pero no fue posible, lo hicimos desde el teléfono personal, pero eso se sale de control, se le paso el proceso a la jefe Cindy seria preguntarle a ella si se está realizando.

Durante el mes de febrero llegaron varios pacientes a solicitar citas de posquirúrgicos, no contábamos con agendas para cirugía y ortopedia, desde la oficina que hacemos solicitar extras a los especialistas los únicos que nos colabora

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-001 Versión: 02
		Página: 15 de 23

es el doctor Munar y Rashid, los especialistas se molestan porque el decir de ellos es que le asignan citas de otros dolores crónicos y no les están agendado a los pacientes posquirúrgicos.

7.3 Revisar las ordenes médicas

Este punto va dirigido al coordinador de la central de autorización los encargados no están revisando las ordenes médicas.

Porque ya sabemos que las electromiografías den de ir los 4 códigos cups de ortopedia, es lo que meas de ha presentado.

La jefe Margarita expresa que ellas en ocasiones van y hacen la observación a los especialistas, han ido a mi oficina, pero si ellos no los cargan no podemos hacer más.

7.4 Ortopedia (electromiografías) tener en cuenta los 4 códigos cups.


La Líder del proceso da a conocer la falencia que se está presentando con los ortopedistas en la orden de las electromiografías; para que nos gestiones dando a conocer las observaciones a los especialistas.

El doctor Cesar González manifiesta que se reunirá con los especialistas y les da a conocer los temas tratados para mejorar la falencia que se esta presentando por las ordenes médicas; hay otros temas que están en proceso tenemos en este momento un percance con la especialidad de cirugía, pero lo vamos a resolver.

Por otra parte, el lunes llegaron a la Institución médicos internos donde van a estar con los especialistas en el proceso de formación y desarrollo significa una oportunidad para la empresa.

El señor Harol Lasso manifiesta que en cuanto a las PQRS hay una usuaria que me expreso que muchas veces los atienden de mala manera que no les ordenan los medicamentos.

Por lo anterior, la líder de la oficina de atención al usuario le expresa que muy respetuosamente que la usuaria se acerqué y poder mirar cual es la inconformidad que tiene en cuanto a los especialistas.

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-001 Versión: 02
		Página: 16 de 23

8. COMPROMISOS PARA EL COMITÉ DE MARZO 2025.

COMPROMISO	PROCESO	ESTADO
<ul style="list-style-type: none"> Realizar la solicitud a la subgerencia técnico-científica que defina que área va a realizar el proceso de seguimiento a los pacientes posquirúrgicos. 	SUBGERENCIA TÉCNICO CIENTPIFICA	
<ul style="list-style-type: none"> Realizar socialización con los especialistas de ortopedia para las ordenes de las electromiografías que deben de cargar los 4 códigos cups, para darles solución a los usuarios. 	SUBGERENCIA TÉCNICO CIENTPIFICA	
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de jornada de atención en la especialidad de cirugía y ortopedia para evacuar lo represado. 	SUBGERENCIA TÉCNICO CIENTPIFICA	
	CALL CENTER	


9. INFORME DEL CALL CENTER.

Se da el espacio dentro del comité de ética hospitalaria e integridad para que dé a conocer el informe correspondiente al mes de febrero en el tema de asignación de citas médicas y demás.

Toma la palabra la líder del call center, da un saludo a los presentes en el comité y da a conocer las evidencias del proceso.

9.1. Llamadas exitosas mes de febrero 2025. En el mes de enero se recibieron **8.478** y en el mes de febrero se recibieron **7.315** se evidencia que disminuye un **87%**

Cola	Exitosas	Abandonadas	Tiempo de espera	Llamadas Totales
01	6597	718	266:50:14	7315

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-001 Versión: 02
		Página: 17 de 23

9.2 Llamadas y citas asignadas por agentes en el mes de febrero.


LLAMAS RECIBIDAS		CITAS ASIGNADAS	%
ANDREA VIEDA	1461	758	51%
YULIETH RANGEL	1486	1030	70%
CESAR VALENCIA	1705	1173	75%
KIMBERLING CRUZ	1527	934	61,1%
YULY MEDINA	418	264	63%

9.3 Confirmación de llamadas y whatsapp mes de enero

La líder del proceso da lectura a los cuadros de información.

TOTAL, DE CITAS DEL MES DE FEBRERO	3596
CITAS CONFIMADAS	2353
MENSAJES DE VOZ	617
BUZON LLENO	30
CITAS CANCELADAS POR PACIENTE	130
CANCELADAS POR EL HOSPITAL CX - GINECOLOGIA-MI	90
APAGADOS	85
NO PERMITE MENSAJES NI WHATSAP	109
WHATSAP	37
TOTAL CITAS REPROGRAMADAS	22
FUERA DE SERVICIO	123

FEBRERO	
TOTAL, DE MENSAJES DE WHATSAP	1489
ANDREA VIEDA	407
HASBLEIDY RANGEL	496
CESAR VALENCIA	306
KIMBERLI CRUZ	280

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-001 Versión: 02
		Página: 18 de 23

9.4 Citas por eps - febrero

La líder de call center da a conocer las citas asignadas por EPS, las asignadas, cumplidas, inasistencias por cada una de las EAPB, podemos evidenciar que se soluciono el tema de las cifras incumplidas que se venían presentando por un error del sistema, el ingeniero de sistemas evidencio la falencia a lo cual dio solución, dando cumplimiento a uno de los compromisos en el comité anterior.


EPS	ASIGNADAS	CUMPLIDAS	CANCELADAS	INCUMPLIDAS	%
AIC	2088	1587	298	203	10%
SANITAS	3589	2768	533	288	8,02%
NUEVA EPS	2502	1926	354	222	9%

La jefe Margarita expresa que la idea de los teléfonos en la parte externa fue una medida aceptada por los usuarios por las múltiples quejas que en su momento se registraron, teníamos dos teléfonos funcionando y ahora solo hay uno porque hay uno que no sirve.

A lo cual la coordinadora de la oficina de atención al usuario expresa que ya se han hecho arreglar dos veces se le han comprado los repuestos el compañero Natur de sistemas ya los a ponchado varias veces y eso que desde el área hacemos la compra de los switches.

9.5 Oportunidad de cita para el mes de febrero.

DISPONIBILIDAD CITAS AL 11 DE MARZO 2025				
ESPECIALIDAD	DISPONIBILIDAD	LISTA EN ESPERA	PRIMERA VEZ	CONTROL
CIRUGIA	NO HAY	65	0	0
ORTOPEDIA	NO HAY	40	0	0
ECOGRAFÍAS RADIOLOGO	NO HAY	20	0	0
PEDIATRIA	AL DIA	0	0	0
MEDICINA INTERNA	8 DIAS	0	0	0
TERAPIAS FISICAS	AL DIA	0	0	0
GINECOLOGIA Y OSTETRICIA	AL DIA	0	0	0
ANESTESIOLOGIA	15 DIAS	0	0	0
RADIOGRAFIA	AL DIA	0	0	0
OTORRINO	NO HAY	45	0	0
NUTRICION	AL DIA	0	0	0
MEDICO GENERAL	AL DIA	0	0	0
PSICOLOGIA	8 DIAS	0	0	0
UROLOGIA	NO HAY	15	0	0
ECOGRAFÍAS GINECOLOGO	NO HAY	20	0	0
TOTAL		205		

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-001 Versión: 02
		Página: 19 de 23

La líder informa que en la oportunidad de citas del mes de febrero en la especialidad de cirugía no contamos con agenda, tenemos 65 pacientes en lista de espera que son los que se han venido cancelando.


En la especialidad de ortopedia tenemos en lista de espera 40 usuarios, con la especialidad de radiólogo 20, otorrino 45 estamos mirando con la doctora que oportunidad hay para abrir agenda otro día manifestó que no porque se encontrara viajando, ecografías con la doctora Ana Medina 20 en lista de espera, urología 15 pacientes para un total de 205 pacientes en lista de espera.

Toma la palabra el Doctor Cesar González quien manifiesta que las tareas a realizar con este cuadro es dialogar con los cirujanos y ortopedistas para concertar una jornada para evacuar las consultas de estas dos especialidades, con el Doctor Felipe Leiva hablaremos para que nos ayude a subsanar este impase; con la Doctora Teresa el otorrino estamos mirando el nuevo contrato el tope va a quedar más alto y poder sacar lo que está pendiente.

10. Intervención del área de Talento Humano.

Se le da la palabra a la Doctora Lorena Aroca Tamayo líder del proceso de MIPG en el cual manifiesta que como acción de mejoramiento lo que se identifico que en el comité de ética e integridad que viene funcionando mensualmente, pero se esta presentado una falla y es que el comite de integridad esta articulado con este comité no estaba operativo, se realizo la gestión con talento humano y hablar para poder subsanar esta falencia, una de las opciones era dividir el comité de ética aparte y el de integridad en otro pero no se integra y se deja uno solo, se acordó que el comité de integridad se dará a conocer trimestralmente.

La compañera Yolanda Bautista da a conocer el avance del código de integridad, conducta del buen gobierno.

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-001
		Versión: 02
		Página: 20 de 23



RESULTADO DEL CUESTIONARIO

Se realizó el cuestionario de socialización del Código de Integridad, Conducta y Buen Gobierno de la E.S.E. Hospital San Antonio de Padua, al personal de planta, Prestación de Servicio y Agremiados a través de los medios de comunicación: correo electrónico y WhatsApp; donde se compartió una encuesta de 5 preguntas. Encuesta respondida por 121 personas de las áreas de administración y asistencial, arrojando el siguiente resultado:

- **Cuáles son los 5 valores del código de integridad:**
109 personas acertaron en la respuesta correcta, representados en un **90.1%**.
- **Cuántos son los principios y valores institucionales**
101 personas acertaron en la respuesta correcta, representados en un **83.5%**.
- **SIGNIFICADO DEL COLOR AZUL DEL LOGO DE LA ESE ES:**
110 personas acertaron en la respuesta correcta, representados en un **90.9%**.
- **EL NUEVO ESLOGAN DE LA E.S.E HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA ES:**
110 personas acertaron en la respuesta correcta, representados en un **90.9%**.
- **EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION: MIGP ES:**
112 personas acertaron en la respuesta correcta, representados en un **92.6%**.

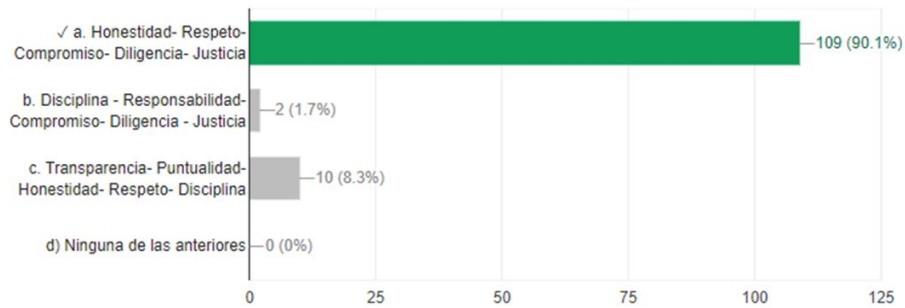
Salud Integral, Impacto Real

Evidencias de la socialización y evaluación.

1. CUALES SON LOS 5 VALORES DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD:

 Copiar gráfico

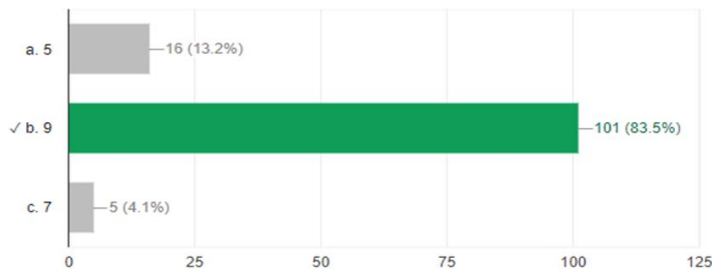
109/121 respuestas correctas



2. CUÁNTOS SON LOS PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES:

 Copiar gráfico

100/121 respuestas correctas



— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no valido 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"

FORMATO DE ACTA

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-001

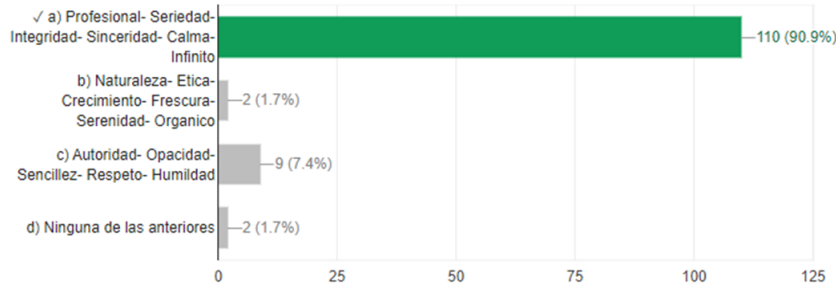
Versión: 02

Página: 21 de 23

3. SIGNIFICADO DEL COLOR AZUL DEL LOGO DE LA ESE ES:

[Copiar gráfico](#)

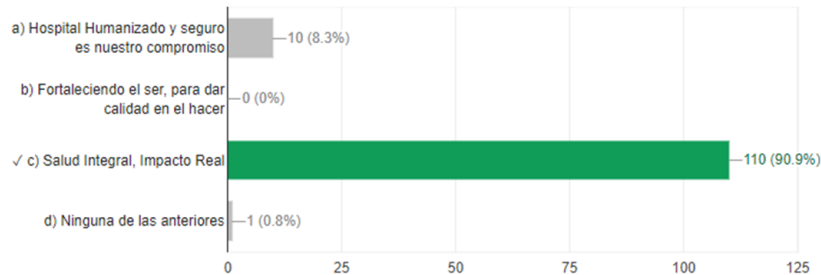
108/121 respuestas correctas



4. EL NUEVO ESLOGAN DE LA E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA ES:

[Copiar gráfico](#)

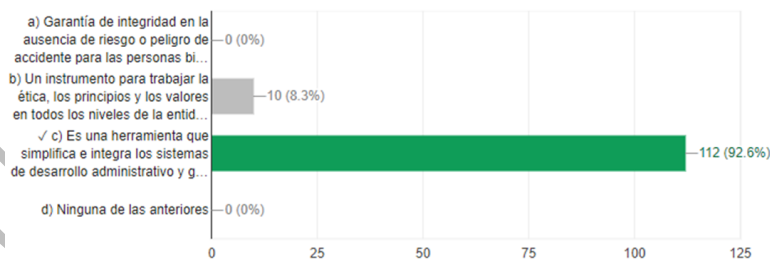
110/121 respuestas correctas



5. EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG ES:

[Copiar gráfico](#)


111/121 respuestas correctas



El Doctor Cesar González subgerente técnico científico expresa que más adelante se reunirá con el doctor Rafael el ingeniero Felipe Tierradentro, Daniela de mercadeo para darles a conocer una opinión en cuanto el logotipo de la Institución.

La Doctora Lorena Aroca expresa que ahí se esta dando a conocer el proceso al cliente

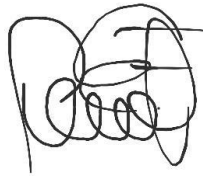
— Salud Integral, Impacto Real —

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-001 Versión: 02
		Página: 22 de 23

interno con los colaboradores el siguiente paso sería trabajar lo mismo, pero con el cliente externo que, en este caso sería con los usuarios, lo puede realizar cuando los compañeros del SIAU hagan ronda para dar a conocer deberes y derechos y usted haría su parte.

Se da por terminado el comité de ética e integridad correspondiente al mes de febrero siendo las 3:40 pm del día 12 de marzo del 2025.

Agradezco la participación en el proceso.



Luisa Fernanda Castañeda González
 Coordinadora Oficina Atención al Usuario
 (Agremiada)

Anexo: Lista de asistencia

— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no valido 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"



FORMATO DE ACTA

**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-001
Versión: 02
Página: 23 de 23



FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA

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

Fecha: 15/09/2022
Código: MDE-GPDI-GD-F-002
Versión: 03
Página: 1 de 2

FECHA: 12 de marzo 2025
ACTIVIDAD: Comité de Ética Hospitalaria e Integridad

HORA: 02:30

Nº	NOMBRE COMPLETO	No. IDENTIFICACIÓN	CARGO/ ACTIVIDAD	TIPO DE VINCULACIÓN	FIRMA
1	Fusomá Jairo	36130006	enfoso	planta	[Firma]
2	Yolanda Cortés A.	20529325	EP Prof. T-4	[Firma]	[Firma]
3	Elsa M. Trujillo R.	36380296	Enferm	Agencia	[Firma]
4	José Terry Sierra	36169558	enfermera	planta	[Firma]
5	Claudia Celeste M.	550688108	Ma. Aid. Cardiol.	Agremiación	[Firma]
6	Gabriel Loubs J.	1047488109	AP Asistente Siqui	Agremiación	[Firma]
7	Cristian Javier Ramirez	1081406579	coordinador facturación	Agremiación	[Firma]
8	Osvaldo Rubio P.	12279600	Ajeda	O.P.S	[Firma]
9	ERIVONE RAMIREZ	16789190	USUARIOS	-	[Firma]
10	Yuliett Husbledy Pangel	1081396034	Edy Cent. Cente.	Agremiación	[Firma]
11	Lorena Aroca Tamayo	1079410107	Lider MIPG	O.P.S	[Firma]
12	Yanley Tamara Orjuela	36383428	Control Intern	O.P.S.	[Firma]
13	CAROLINA YAMIS GONZALEZ	36324035	AUX-ENF	PROVISIONAL	[Firma]
14	Nubia Rodriguez	1079410105	Asesora CC	OS	[Firma]
15	CESAR E GONZALEZ	768423	SUBGERENTE	Planta	[Firma]
16	Marisol Trujillo P.	55161013	coordinadora integridad	ops	[Firma]
17	Luisa Castañeda	55131028	Asesora Profesional	Agremiación	[Firma]
18	Harold Jasso	12282633	Secretario Usual	Usual	[Firma]
19					
20					

— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no valido 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"

"Documento no valido 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"