



## 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: 1 de 17


Nº DE ACTA	FECHA	HORA DE INICIO	HORA FINAL
01	12 de febrero del 2024	2:30 pm	03:15 pm
<b>LUGAR:</b> AUDITORIO			

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

1. Saludo de parte del Coordinador de la Oficina de Atención al Usuario.
2. Luisa Fernanda Castañeda da un saludo para todos damos inicio siendo las 2:40 de la tarde hay quorum para iniciar.

— 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"

	<b>FORMATO DE ACTA</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-001 <b>Versión:</b> 02
		<b>Página:</b> 2 de 17

<b>PARTICIPANTES</b>	
CESAR EDUARDO GONZALEZ	Subgerente técnico científico
CLAUDIA XIMENA CEDIEL	Auditor Médico- calidad
ANA MARIA LUGO	Jurídica
ROBINSON RODRÍGUEZ	Representante 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
FELIPE TIERRADENTRO	Líder Planeación
MARLENE MORENO CAVIDES	Concurrente
LUZ MERY FIERRO	Coordinadora jefes
LUISA FERNANDA CASTAÑEDA G.	Coordinador SIAU
DIANA GONZALEZ	Representante Asesor Administrativo
SUSANA ACOSTA	Jefe enfermería Urgencias
LIZETH NATALIA MELLIZO M.	Presidenta Asociación de Usuario

### 3. Socialización del informe correspondiente mes de enero 2025.

#### 3.1 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE ENERO 2025

Los servicios evaluados mediante Encuestas de Satisfacción son:

Las encuestas se llevan a cabo todos los días por el personal de trabajo, como ejemplo se selecciona el 10% de los pacientes atendidos del mes anterior, en este caso en diciembre los ingresos fueron 6.694, por lo anterior, durante el mes de enero se debían realizar 669 encuestas.

**CONSULTA EXTERNA: 310**

**SERVICIOS HOSPITALARIOS: 197**

**APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO: 163**

**REFERENCIA: 20**

Total, de encuestas aplicadas: **690**

## 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: 3 de  
17

ENCUESTAS MES DE ENERO 2025				
RESPONSABLE	SERVICIOS	NUMERO DE ENCUESTAS A REALIZAR	ENCUESTAS REALIZADAS ENERO	TOTAL REALIZADAS AL MES
YURY PETE GUIA BILINGÜE	GINECOLOGIA	35	35	176
	MEDICINA INTERNA	40	40	
	PEDIATRIA	30	30	
	ORTOPEDIA	40	40	
	URGENCIAS	30	31	
PAULA ANDREA MOLINA	FONOAUDILOGIA	7	0	70
	CARDIOLOGIA	10	7	
	GASTROENTEROLOGIA	10	10	
	UCI	20	20	
	TAC	25	33	
MERCEDES LISCANO	OBSTETRICIA	22	22	182
	URGENCIAS	30	38	
	LABORATORIO	25	26	
	QUIROFANO	25	25	
	HOSPITALIZACION	30	31	
	UROLOGIA	20	20	
	REFERENCIA	20	20	
REINELIA CASTILLO	TERAPIA	20	21	61
	NUTRICION	20	20	
	CIRUGIA	20	20	
DARIO ARIAS SALAZAR	RAYOS X	30	30	201
	ECOGRAFIAS PEREZ	30	34	
	OTORRINO	25	27	
	ECOGRAFIAS MERCHAN	30	40	
	PSICOLOGIA	20	20	
	URGENCIAS	30	30	
	ANESTESIA	20	20	
<b>TOTAL A REALIZAR SACANDO EL 10% DE LA CANTIDAD E USUARIOS DEL MES ANTERIOR</b>	28 SERVICIOS	<b>664</b>	<b>690</b>	<b>690</b>

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 fonoaudiología, cardiología, trabajo social.

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 San Antonio de Padua.

	<b>FORMATO DE ACTA</b>	Fecha: 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	Código: MDE-GPDI-GD-F-001 Versión: 02 Página: 4 de 17


### 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%												97%
Pediatría	90%												90%
Ortopedia	97%												97%
Cirugía general	100%												100%
Anestesiología	100%												100%
Psicología	100%												100%
Terapia Física	100%												100%
Urología	100%												100%
Medicina Interna	93%												93%
Nutrición	100%												100%
Otorrinolaringología	100%												100%
Urgencias	96%												96%
Hospitalización	100%												100%
Cirugía-Quirofano	100%												100%
Obstetricia	96%												96%
UCI	100%												100%
Referencia	100%												100%
Laboratorio	100%												100%
Ecografías	100%												100%
Ecografías Radiólogo	97%												97%
Radiografías	100%												100%
Cardiología	100%												100%
Gastroenterología	100%												100%
Tomografía	100%												100%
Trabajo social	100%												100%
Fonoaudiología	100%												100%
<b>PORCENTAJE POR MES</b>	<b>99%</b>												<b>99%</b>

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 **97%**, pediatría bajo a un **90%**, el servicio de Ortopedia bajo al **97%**, Medicina Interna quedo en porcentaje del **93%**, el área de urgencias **96%**, el área de obstetricia bajo al **96%** y el área de ecografías del radiólogo bajo al **97%**; 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.

	<b>FORMATO DE ACTA</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-001
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Página:</b> 5 de 17

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

- **Call center**

1. Mucha demora en contestar, después de varios intentos logre la cita, pero me dejaron muy lejos 1004249775 cl 3232849983. (Ginecología)
2. Mucha demora en call center eso ponen la música y nunca contestan. 12277271 cl 573115184742 (Medicina Interna)
3. Mucha demora en la asignación de cita 3 meses después 83240895 cl 3143237566,3134313565 (Ortopedia)
4. Mucha demora en la asignación de la cita, desde octubre estaba insistiendo y nada siempre decían ya no tenemos agenda disponible cl 3216166800 12210570 (Ortopedia)

- **Consulta externa**

1. Los orinales estaban asquerosos CC 79815803 CI 3204073787. (Ortopedia)
2. La actitud de la caja 2 mala, si uno pregunta de buena manera debería contestar de la misma forma. 12274421 cl 573165648339. (Ortopedia)

- **Ecografía Obstétrica**

1. Cumplir con el horario asignado al paciente CC 1081416013.

- **Ecografía Radiólogo**

1. Mucha demora en el llamado. CC 36381914.
1. Mucha demora en la atención tenía la cita a las 2:20 pm y me atendió a las 3 pasadas CC 36377572 CL 573192691832


- **Medicina interna**

1. Nunca me llamaron a informar sobre la reprogramación de la cita, teníamos en la mañana y nos dejaron en la tarde. 26470573 cl 573112693216
2. Me atendieron muy tarde casi a las 04 pm pasadas. CC 34541045 CI 3164584453
3. Mucha demora en la atención teníamos la cita a las 10:00 am y nos atendieron a las 11:00 am. CC 36377873 CL 3203835159.

- **Ortopedia**

1. No es atento para atender, no lo deja ni hablar a uno, es amargado. 1081402247 CL 573208932700 (Dr. Collazos)

— Salud Integral, Impacto Real —

	<b>FORMATO DE ACTA</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-001
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Página:</b> 6 de 17

- **Pediatría**

1. Tenía la cita a las 07 am y el especialista no llegó, me atendieron a las 10 am pasadas con otro pediatra CC 1081422944 CI 573202787328
2. Mucha demora en la atención tenía la cita a las 2:40 pm y me atendió a las 3:00 PM pasadas RC 1080269183 CL 573115818607
3. Mucha demora para atender nos hizo esperar 2 horas y media, no es justo 1145834057 CI 3213481974

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

- **Ginecología**

1. Felicitar al Dr. Merchan excelente profesional. 1084578350

- **Ortopedia**

1. Excelente Profesional. CI 3223007142 1080266136 (Dr. Rashid)
2. Felicitar al Dr. Rashid, excelente profesional 66760752 CL 573115812764
3. Muy buen profesional, salí contento muy agradecido con el especialista 14875168 CI 3224277466 (Dr. Rashid)
4. Muy buena atención por parte del especialista. (Dr. Fedor) 25561329

- **Pediatría**

1. Excelente el dr CI 573167696302 1029893860 (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												
DENOMINADOR	1973												
RESULTADOS	85%	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	####

## FORMATO DE ACTA

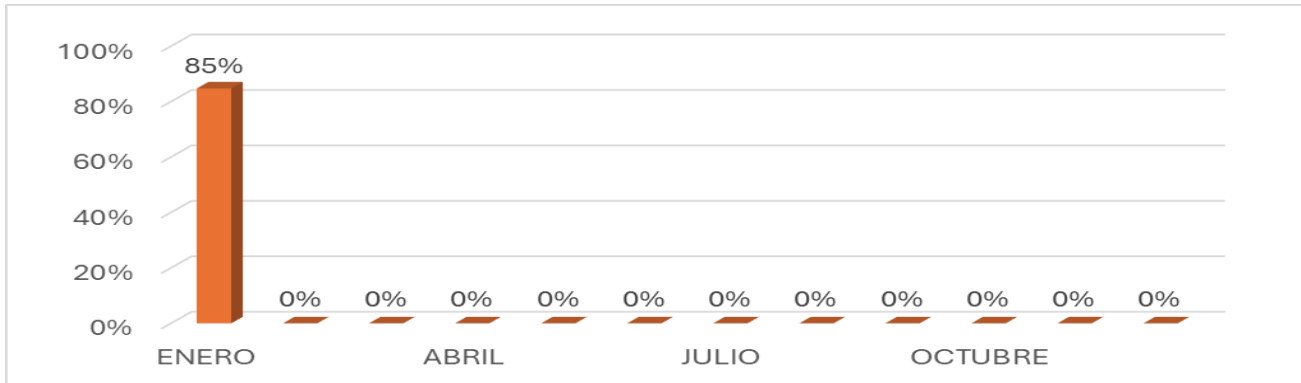
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO  
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-001

Versión: 02

Página: 7 de 17



Como podemos observar en la gráfica durante el mes de enero se socializó los deberes y derechos a los usuarios que ingresa a La Institución en los diferentes servicios, por lo tanto; se educaron a **1.973** usuarios y de igual manera se evaluó el conocimiento de estos a **1.672**, por el cual a **301** 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 COLABORADORES													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ANUAL
NUMERADOR	10												10
DENOMINADOR	456	456	456	456	456	456	456	456	456	456	456	456	456
RESULTADOS	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%

Durante la vigencia 2025, 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 enero 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
NUMERADOR	166						
DENOMINADOR	166						
RESULTADOS	100%						

Durante el mes de enero se realizó la socialización y evaluación de deberes y derechos a usuarios en lengua NASA YUWE a 166 usuarios.

	<b>FORMATO DE ACTA</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-001 <b>Versión:</b> 02 <b>Página:</b> 8 de 17

#### 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
<b>NUMERADOR</b>	689												689
<b>DENOMINADOR</b>	690												690
<b>RESULTADOS</b>	100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#####	#####	#####	#####	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	99,9%

¿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 690 usuarios encuestados 689 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													
	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBR	DICIEMBRE	ANUAL
<b>NUMERADOR</b>	690												690
<b>DENOMINADOR</b>	690												690
<b>RESULTADOS</b>	100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	100,0%

Mediante las encuestas realizadas

— 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"

	<b>FORMATO DE ACTA</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021 <b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-001
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Versión:</b> 02  <b>Página:</b> 9 de 17

los 690 usuarios expresan que recomendarían la IPS a sus familiares y amigos.

#### 5. Acompañamiento a usuarios.

ACOMPAÑAMIENTO A USUARIOS Y FAMILIARES 2025								
DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL
<b>ACOMPAÑAMIENTOS</b>	950							<b>950</b>

Durante el mes de enero 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 215**).
- Corrección códigos cups
- Gestión por parte de la Doctora Marlene Moreno para que atendieran la agenda del pediatra Felipe Laiseca las cuales no fueron canceladas (El pediatra Polania nos colaboró con la consulta).
- Gestión de citas extras (Merchan, Felipe Leiva, urología).
- Acompañamiento a diferentes servicios por parte de los orientadores.
- Gestión de autorizaciones a la Nueva EPS, Asmetsalud, Salud Total.
- Solicitud a los especialistas para que presten el servicio cuando los usuarios que llegan tarde o se les ha presentado inconveniente en llegar puntual.


Seguidamente Carolina Yasno expresa que si en el comité anterior no habían indicado quien iba a realizar el seguimiento de los códigos cups.

A lo cual la líder del proceso manifiesta que se había dicho que la doctora Marlene como concurrente realizará el apoyo con los médicos involucrados y que se hiciera con el usuario de cada médico, ella hace la gestión.

Pero si se realiza de esa manera los usuarios no esperan porque siempre va a ser demorado.

Cuando son de urgencias el doctor Noe Muñoz coordinador del área nos colabora de manera inmediata y que el usuario no tenga que espera días para que le hagan la corrección.

Cuando son de especialistas y en su mayoría son de formulas médicas se lo reporto

	<b>FORMATO DE ACTA</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-001 <b>Versión:</b> 02
		<b>Página:</b> 10 de 17

a la doctora Claudia Cediell Auditora médica.

La doctora Claudia Cediell expresa que ella no está de acuerdo que la corrección se realice como se viene haciendo; y es entendible hay usuarios que van y hacen fila desde las 4:00 am y cuando le toca el turno la formula está mal.

Por lo tanto, desde el área de la subgerencia debe definir quien va a realizar el apoyo cuando se presenten errores en la formulas médicas, códigos cups y demás que se presentan en la HC de los usuarios por parte de los especialistas.

Compromiso para el próximo comité definir quien va a corregir los errores de formula y códigos cups.


## 6. Socialización PQRS

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												3	10%
QUEJAS	15												15	48%
RECLAMOS	0												0	0%
SUGERENCIAS	0												0	0%
FELICITACIONES	13												13	42%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>												<b>31</b>	<b>100%</b>
PORCENTAJE	100%	0%	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 enero se registraron 18 quejas y 13 felicitaciones; 3 se registraron como peticiones y 15 quejas, se realizó la respectiva socialización de las PQRS a los líderes del área involucrada, se analizaron y se dieron respuesta oportuna en los días estipulados por la Supersalud y la norma vigente.

FACTORES DE LAS PQRSF VEGENCIA 2025														
FACTORES DE LA PQRSF	Nº PQRSF	Nº PQRSF FEBRERO	Nº PQRSF MARZO	Nº PQRSF ABRIL	Nº PQRSF MAYO	Nº PQRSF JUNIO	Nº PQRSF JULIO	Nº PQRSF AGOSTO	Nº PQRSF SEPTIEMBRE	Nº PQRSF OCTUBRE	Nº PQRSF NOVIEMBRE	Nº PQRSF DICIEMBRE	TOTAL	%
Accesibilidad													0	0%
Negativa	1												1	3%
Oportunidad	5												5	16%
Pertinencia	4												4	13%
Continuidad	1												1	3%
Seguridad	2												2	6%
Satisfacción													0	0%
Insatisfacción	3												3	10%
Solicitudes H.C.	2												2	6%
Felicitaciones	13												13	42%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

	<b>FORMATO DE ACTA</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-001 <b>Versión:</b> 02 <b>Página:</b> 11 de 17


Los factores que afectan en la prestación de los servicios en la ESE Hospital San Antonio de Padua son: actitud negativa se presentó 1 por parte de una auxiliar de facturación en la cual eran reiterativa se realizó el proceso con la agremiación, área de humanización y Oficina de atención al usuario, la colaboradora realizó descargos y el respectivo proceso; por oportunidad se presentaron 5, pertinencia 4, continuidad 1, seguridad 2, insatisfacción en la prestación de los servicios 3, solicitudes de historia clínica se presentaron 2, por otra parte se registraron 13 felicitaciones para personal y servicios en general.

<b>CONSOLIDADO PQRSF POR EAPB VIGENCIA 2025</b>							
EAPB	AIC	NUEVA EPS	SANITAS	COOSALUD	SOAT	SANIDD MILITAR	TOTAL
ENERO	4	4	4	2	1	3	18
FEBRERO							0
MARZO							0
ABRIL							0
MAYO							0
JUNIO							0
JULIO							0
AGOSTO							0
SEPTIEMBRE							0
OCTUBRE							0
NOVIEMBRE							0
DICIEMBRE							0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>18</b>
<b>%</b>	<b>22%</b>	<b>22%</b>	<b>22%</b>	<b>11%</b>	<b>6%</b>	<b>17%</b>	<b>100%</b>

En el mes de enero se registraron 4 PQRS de usuarios de la AIC, la Nueva EPS 4, Sanitas 4, Coosalud 2 Sanidad Militar 3 y por SOAT 1.

<b>CONSOLIDADO PQRSF POR SERVICIOS 2025</b>														
Clasificación /Servicio	Urgencias	Consulta externa	Call Center	Hospitalización	Laboratorio	Pediatría	Personales	Ginecología /Obstetricia	Quirofano	SOLICITUDES	RX HUILA	Estadística	FACTURACIÓN	TOTAL
P.Q.R.S.F	4	1	2	0	0	2		2	1	2		2	2	18
FELICITACIONES		2		3			6				2			13
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>31</b>
<b>%</b>	<b>13%</b>	<b>10%</b>	<b>6%</b>	<b>10%</b>	<b>0%</b>	<b>6%</b>	<b>19%</b>	<b>6%</b>	<b>3%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>100%</b>

Por servicio se presentaron de la siguiente manera urgencias se registraron 4 PQRS, consulta externa 1, call center 2, pediatría 2, ginecobstetricia 2, quirófano 1, estadística 2, facturación 2, solicitud de H.C. 2.

	<b>FORMATO DE ACTA</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-001
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Página:</b> 12 de 17

TIEMPOS DE RESPUESTA SEGÚN LA NORMA		
RIESGO SIMPLE (72 HRS)	9	2 PQRS (Se respondieron en 3 días) 5 PQRS ( Se respondieron en 1 día ) 2 PQRS ( Se respondieron en 2 días)
RIESGO PRIORIZADO (48 HRS)	1	1 PQRS ( Se respondio en 1 día)
RIESGO VITAL (24 HRS)	0	No se presentaron
PETICIÓN GENERAL (10DÍAS)	8	Se respondieron de 1 a 3 días hábiles
<b>TOTAL</b>	18	Se respondieron en los tiempos establecidos


Como podemos evidenciar en el cuadro los tiempos en los que se respondieron la PQRS, nos basamos a la norma vigente y los tiempos establecidos en la circular 08 del 2023 por parte de la Supersalud.

ORIGEN					
PERSONAL	WEB	SUPERSALUD	VENTANILLA	BUZON	TOTAL
0	8	2	0	8	18

El origen es el medio por la que los usuarios registran su petición en su mayoría lo realizan por medio de los buzones de sugerencia y pagina web.

## 7. Proposiciones y Varios SIAU

Carolina Yasno líder del área de humanización pide la palabra y manifiesta que tiene algunas observaciones para el coordinador de facturación Cristian Ramírez, quien hace presencia en el comité de ética e integridad.

	<b>FORMATO DE ACTA</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-001 <b>Versión:</b> 02
		<b>Página:</b> 13 de 17

## OBSERVACIONES ÁREA FACTURACION CONSULTA EXTERNA.

- Paciente que viene del campo y llegan sobre la hora los ponen hacer la fila y cuando llegan a facturar ya a pasado la hora de la cita, los envían donde el especialista o a SIAU para gestionar que los atiendan, que posibilidad hay que evidencien quienes son del campo y se les facture lo más pronto.
- A los usuarios se les da una ficha para la atención para la ventanilla preferencial, pero el horario de la colaboradora ingresa es a las 7:00 am.
- Informar a los pacientes el número de consultorio y donde solicitar las historias clínicas y ordenes médicas.
- El número de celular que tiene a cargo la central de autorizaciones en cirugía programada, se solicita que por favor sea socializado a los usuarios para poder cancelar las citas por ese medio y no decirles que tiene que venir hasta la institución a realizar la cancelación.


Toma la palabra Cristian Ramírez quien manifiesta que al primer punto es articular con los orientadores para identificarlos y poder colaborarles, sin necesidad que hagan la fila.

El horario de la facturadora de ventanilla preferencial vamos a gestionar el cambio del horario seria que ingresara a las 6:45 am y que salga 15 minutos antes.

En cuanto al proceso de cancelación de cirugías programadas, se realizará la socialización con la colaboradora encargada.

Seguidamente pide la palabra el ingeniero Felipe Tierradentro de Planeación pregunta que si en la resolución del comité de ética e integridad esta creada así.

Porque razón porque dentro del proceso de MIPG debe articularse con Talento Humano, toda la actualización del código de ética y buen gobierno y todas las actividades que van a manejar desde esa área para la articulación de este comité, porque en este comité siempre se han mostrado los avances del área del SIAU, pero no se ha vinculado la parte de integridad, entonces no se sabe si desde el área de MIPG o talento humano ya se colocaron en contacto para ver si se le brinda un espacio en este comité para que de a conocer los avances de talento humano si definitivamente van hacer parte de este comité o se realiza una nueva resolución y que hagan un comité aparte; necesitamos cumplir con lo plasmado en MIPG y FURAG.

	<b>FORMATO DE ACTA</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-001 <b>Versión:</b> 02
		<b>Página:</b> 14 de 17

La líder del proceso expresa que ellos no se han articulado a este comité, la resolución esta como creación del comité de ética e integridad.

Desde la oficina de atención al usuario si queremos que se informe cuando hay cambios de agendas porque se han venido presentado muchos inconvenientes por esa situación; los usuarios se molestan mucho por esta situación.

Durante esta semana se ha presentado la cancelación de las citas de cirugía general, la semana pasada fue de ginecología, en el mes de enero fue con la agenda de pediatría.

También recordarles el cronograma de los comités y la finalidad es cumplir los que se dejó establecido, esta mañana se realizó el comité de la Doctora Alicia de laboratorios, por ningún lado informaron, no tenía conocimiento que SIAU hace parte de ese comité, lo solicitud que se hace es que se haga la invitación 8 días antes para uno programarse.

Robinson expresa que se le informara a la doctora Alicia para que lo tenga en cuenta para el próximo comité.

El doctor Cesar González manifiesta que la idea es solucionar las falencias con las agendas de los especialistas de ginecología y otras especialidades.


## 8. Informe del Call Center

La líder del call center expresa un saludo a los presentes y da a conocer el informe correspondiente al mes de enero.

✓ Llamadas exitosas.

Cola	Exitosas	Abandonadas	Tiempo de espera	Llamadas Totales
01	7684	794	159:47:02	8478

En el mes de diciembre se recibieron 5.259 y en el mes de enero se recibieron 8.478 se evidencia que incrementa un **62,03%**.

	<b>FORMATO DE ACTA</b>	Fecha: 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	Código: MDE-GPDI-GD-F-001 Versión: 02 Página: 15 de 17


✓ **Llamadas y citas asignadas por agentes enero 2025.**

La líder del proceso da lectura de los datos en el cuadro.

LLAMAS RECIBIDAS		CITAS ASIGNADAS	%
AGENTE01	1080	974	<b>90,18%</b>
AGENTE02	1149	1208	<b>100%</b>
AGENTE03	1151	1176	<b>100%</b>
AGENTE04	988	806	<b>81,57%</b>
AGENTE05	238	353	<b>100%</b>

✓ **Confirmación de llamadas y WhatsApp mes de enero.**

Total, De Citas Del Mes De Enero	3551
Total, Citas Confirmadas	2512
Total, Citas Mensajes De Voz	731
Total, Citas Buzón Lleno	177
Total, Citas Canceladas	62
Total, Citas Rechazo De Llamada	3
Total, Citas Fuera De Servicio	40
Total, Citas Reprogramadas	26

	<b>FORMATO DE ACTA</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-001 <b>Versión:</b> 02
		<b>Página:</b> 16 de 17

ENERO	
TOTAL DE MENSAJES DE WHATSAP	959
ANDREA VIEDA	112
HASBLEIDY RANGEL	520
CESAR VALENCIA	206
KIMBERLI CRUZ	121

En cuanto a las solicitudes por WhatsApp lo estamos manejando cada uno de los agentes deben de indicar cuantos respondieron cada uno.

✓ **Citas por eps – enero**

Las citas incumplidas son bastantes ya se reporto a cada una de las EPS de igual manera se le envió copia a la secretaria de salud municipal, pero nunca se recibe alguna respuesta de parte de ellos.

La coordinadora de SIAU expresa que se evidencio en la incumplidas hay un error de sistemas porque las incumplidas de tomografías aparecen con factura ósea que el paciente si vino en la fecha indicada. Y eso afecta el proceso.

A lo que la líder responde que ya hablo con el ingeniero de sistemas y manifestó que se debía dar un permiso, pero debía ser autorizado por el Doctor Cesar Subgerente.

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%

EPS	ASIGNADAS	CUMPLIDAS	CANCELADAS	INCUMPLIDAS	%
AIC	1388	988	233	167	7%
SANITAS	2720	1954	437	320	9,5%
NUEVA EPS	1670	1217	275	178	8%

## 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: 17 de 17

### ✓ Oportunidad de cita para el mes de febrero

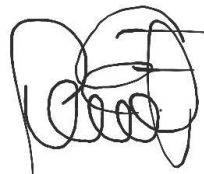
DISPONIBILIDAD CITAS AL 11 DE FEBRERO 2025				
ESPECIALIDAD	DISPONIBILIDAD	LISTA EN ESPERA	PRIMERA VEZ	CONTROL
CIRUGIA	AL DIA	0	0	0
ORTOPEDIA	15 DIAS	0	0	0
ECOGRAFIAS RADIOLOGO	NO HAY	30	15	15
PEDIATRIA	AL DIA	0	0	0
MEDICINA INTERNA	8 DIAS	0	0	0
TERAPIAS FISICAS	AL DIA	0	0	0
GINECOLOGIA Y OSTETRICIA	AL DIA	0	0	0
ANESTESIOLOGIA	15 DIAS	0	0	0
RADIOGRAFIA	AL DIA	0	0	0
OTORRINO	NO HAY	45	45	0
NUTRICION	AL DIA	0	0	0
MEDICO GENERAL	AL DIA	0	0	0
PSICOLOGIA	8 DIAS	0	0	0
UROLOGIA	NO HAY	5	5	0
ECOGRAFIAS GINECOLOGO	15 DIAS	0	0	0
TOTAL		80	65	15

### COMPROMISOS PROXIMO COMITÉ OFICINA CALL CENTER

- ✓ Revisar con sistema el tema de las incumplidas del área de tomografías porque razón aparecen así si ya cuenta con factura.

Se da por terminado el comité de ética e integridad correspondiente al mes de febrero siendo las 3:15 pm del día 12 de febrero del 2025.

Agradezco la participación en el proceso.



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