



## 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  
19

Nº DE ACTA	FECHA	HORA DE INICIO	HORA FINAL
03	10 de abril del 2025	2:30 pm	3:40 pm
<b>LUGAR:</b> AUDITORIO			

TIPO DE ACTIVIDAD:	SOCIALIZACION:		CAPACITACIÓN:		OTRO
	VISITA AUDITORIA:			COMITÉ /EQUIPO:	X
<b>OBJETIVO:</b>	Realizar comité de ética e integridad correspondiente al mes de marzo 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 de compromisos.</li><li>4. Socialización del informe correspondiente mes de marzo 2025.<ol style="list-style-type: none"><li>4.1 Encuestas de satisfacción mes de marzo.</li></ol></li><li>5. Evaluación de la satisfacción global.</li><li>6. Observaciones que reducen el % en la prestación del servicio.</li><li>7. Indicadores de norma e Institucionales.<ol style="list-style-type: none"><li>7.1 Socialización y evaluación deberes y derechos a los usuarios.</li><li>7.2 Socialización y evaluación deberes y derechos a colaboradores.</li><li>7.3 Socialización deberes y derechos a usuarios NASA YUWE</li></ol></li><li>8. Satisfacción global de los usuarios en la IPS</li><li>9. Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos.</li><li>10. Acompañamiento a usuarios.</li><li>11. Socialización PQRS</li><li>12. Informe del Call Center</li><li>13. Proposiciones y varios</li></ol>				


	<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 19

1. Saludo de parte de la coordinadora de la Oficina de Atención al Usuario.
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 10 de abril del 2025.

### 2.1 LISTADO DE PARTICIPANTES AL COMITÉ MES DE FEBRERO 2025.

PARTICIPANTES	
YENNY ROCIO CABRERA	Agremiación SGS
CINDY SANABRIA	Jefe quirófano
HAROL LASSO	Representante de los usuarios
GABRIEL LAMBIS	Apoyo Profesional subgerencia
YULY MEDINA	Líder Call Center
CAROLINA YASNO	Humanización
ENRIQUE RAMIREZ	Representante de los usuarios ante la junta
MARLENY RAMON	Control Interno
CRISTIAN JAVIER RAMIREZ	Coordinador de facturación
OSWALDO RUBIO P	Asesor Administrativo
MARISOL TRUJILLO	Agremiación Integridad
LUZ MERY FIERRO ORTIZ	Coordinadora jefes
LUISA FERNANDA CASTAÑEDA G.	Coordinador SIAU
LILIANA PALACIOS	Representante de calidad

	<b>FORMATO DE ACTA</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-001
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Página:</b> 3 de 19

### 3. SOCIALIZACIÓN DE COMPROMISOS COMITÉ DE ÉTICA ANTERIOR.



#### COMPROMISO

- Realizar la solicitud a la subgerencia técnico-científica que defina que área va a realizar el proceso de seguimiento a los pacientes posquirúrgicos.



JEFE CINDY?  
JEFE MARGARITA?  
AUXILIAR DE CONSULTA EXTERNA?  
LORENA JURADO?

- 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. (hondas, reflejos, neuroconducción, electromiografía)



- La jefe Margarita Trujillo en conversación con el Especialista en Ortopedia y Traumatología Doctor Rashid Forero Helmuth Ricardo; le manifestó los inconvenientes que se están presentando en cuanto a las ordenes médicas de los 4 códigos que deben de ir ordenados para la toma de electromiografías; y que la EPS les autorice a los usuarios y que no los devuelvan para ser cargados.
- El Doctor Rashid expreso que le dará a conocer la sugerencia a los especialistas y lo tengan en cuenta.
- Desde la oficina de SIAU ha evidenciado que hasta la fecha no se han corregido este tipo de casos.

- Gestión de jornada de atención en la especialidad de cirugía y ortopedia para evacuar lo represado.



- Desde el área la Call center informan que la agenda que tenia represada por las reprogramaciones de cirugía del doctor Méndez fueron superadas y los pacientes fueron atendidos con el apoyo del doctor Hernán Ortega.
- Con el área de Ortopedia se realizó una jornada 1 sábado y unas extras, la que estaban en lista de espera se supero con la apertura de agendas de abril.

Salud Integral, Impacto Real


La coordinador de la oficina de atención al usuario da a conocer los compromisos que quedaron en el comité anterior.

Se realizó la gestión pero no encuentre respuesta de nadie quein es el encargado para hacer el proceso del seguimiento de posquirurgicos, porlo tanto, se inito a la jefe Cindy Lorena de cirugía para mirar si en este comité se deja de una vez la persona que va ha llevar acabo el proceso, porque todos los meses queda el mismo compromiso.

La jefe Cindy expresa que en el día de ayer la doctora Ana Galina ya realizó el protocolo yo ayer hable con ella y se quedo que deber ser una auxiliar de consulta externa, esta pendiente que aprueben el protocolo socializarlo y darle cumplimiento.

El segundo compromiso era socializar con los Ortopedistas el inconveniente con lo 4 codigos cups que se estan presentando, en cuanto ha este punto la jefe Margarita hablo con el Doctor Rashid y durnte este mes no se hn presentado estas inconformidades con los usuarios.

El 3 compromiso era las jornadas para evacuar la lista en espera de cirugía y ortopedia , en la cual lo que habia represado de cirugía general se saco en unas jornadas con el doctor Hernan Ortega, quien evacuo lo del doctor Mendez, ortopedia se supero en gran

	<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> 4 de 19

parte con la apertura de agenda para el mes de abril, pero eso es de cada mes ya tenemos como 30 citas en lista de espera para ortopedia.

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

Dejando la salvedad que falta realizar la socialización del protocolo de posquirúrgico y aplicarlo.

#### 4. Socialización del informe correspondiente mes de marzo 2025.

##### 4.1 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE MARZO 2025

Los servicios evaluados mediante Encuestas de Satisfacción son:

#### **CONSULTA EXTERNA: 357**

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: 204**

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

#### **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO: 157**

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

#### **REFERENCIA: 20**

Total de encuestas aplicadas: **738**

## 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  
19

ENCUESTAS MES DE MARZO 2025				
RESPONSABLE	SERVICIOS	NUMERO DE ENCUESTAS A REALIZAR	ENCUESTAS REALIZADAS MARZO	TOTAL REALIZADAS AL MES
YURY PETE GUIA BILINGÜE	GINECOLOGIA	40	40	195
	MEDICINA INTERNA	40	40	
	PEDIATRIA	40	40	
	ORTOPEDIA	40	40	
	URGENCIAS	35	35	
PAULA ANDREA MOLINA	FONOAUDILOGIA	3	0	67
	CARDIOLOGIA	10	13	
	GASTROENTEROLOGIA	12	12	
	REFERENCIA	20	20	
	TAC	25	22	
MERCEDES LISCANO	OBSTETRICIA	20	22	168
	URGENCIAS	35	35	
	LABORATORIO	25	25	
	QUIROFANO	20	20	
	HOSPITALIZACION	30	31	
	UROLOGIA	20	20	
	UCI	20	15	
REINELIA CASTILLO	TERAPIA	20	25	72
	NUTRICION	20	22	
	CIRUGIA	25	25	
DARIO ARIAS SALAZAR	RAYOS X	35	36	236
	ECOGRAFIAS PEREZ	35	39	
	OTORRINO	35	40	
	ECOGRAFIAS MEDINA	35	35	
	PSICOLOGIA	20	20	
	URGENCIAS	35	46	
	ANESTESIA	20	20	
<b>TOTAL A REALIZAR SACANDO EL 10% DE LA CANTIDAD E USUARIOS DEL MES ANTERIOR</b>	27 SERVICIOS	<b>715</b>	<b>738</b>	<b>738</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.

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.

	<b>FORMATO DE ACTA</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-001
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Página:</b> 6 de 19

## 5. 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%	100%										97%
Pediatría	90%	95%	100%										95%
Ortopedia	97%	95%	95%										96%
Cirugía general	100%	100%	100%										100%
Anestesiología	100%	100%	100%										100%
Psicología	100%	100%	100%										100%
Terapia Física	100%	100%	100%										100%
Urología	100%	100%	100%										100%
Medicina Interna	93%	100%	100%										98%
Nutrición	100%	100%	100%										100%
Otorinolaringología	100%	100%	100%										100%
Urgencias	96%	98%	98%										97%
Hospitalización	100%	100%	100%										100%
Cirugía-Quirofano	100%	100%	100%										100%
Obstetricia	96%	100%	100%										99%
UCI	100%	100%	100%										100%
Referencia	100%	100%	100%										100%
Laboratorio	100%	100%	100%										100%
Ecografías Ginecólogo	100%	100%	98%										99%
Ecografías Radiólogo	97%	100%	100%										99%
Radiografías	100%	100%	100%										100%
Cardiología	100%	95%	100%										98%
Gastroenterología	100%	100%	100%										100%
Tomografía	100%	100%	100%										100%
Trabajo social	100%	100%	100%										100%
Fonoaudiología	100%	100%	100%										100%
<b>PORCENTAJE POR MES</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>100%</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 Ortopedia bajo al **95%**, el área de urgencias **98%**, ecografías ginecológicas bajo a un **98%**; 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.

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

Se da lectura de cada una de las observaciones dejadas por los usuarios en las

	<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> 7 de 19

encuestas realizadas en el mes de abril por parte de la coordinadora.

- **Medicina Interna**

1. No se escucha cuando el especialista hace el llamado, se debe mejorar la bocina – 1640841- (Dr. Jiménez)
2. Mucha demora en la entrega de la historia clínica y ordenes, se demoraron una hora y más – 36380892 – (Dr. De Armas).

- **Ginecología**

1. En el momento del examen la doctora fue un poco brusca - 1073163844 – (Dra. Medina)
2. Solo reviso un solo examen, no me reviso como tal las ecografías, no me gusta la atención – 25277653 - (Dra. Medina)
3. No me explico que tenía, es la segunda vez que paso a consulta y la verdad es pésima, en Neiva explican mejor se toman el tiempo – 25562424 – (Dra. Medina)
4. La doctora no me examino, no me peso, no me tomo la talla, no se levantó de la silla, solo pegada el computador y al celular, nos dio indicaciones del medicamento, se le pregunto por los efectos secundarios y la respuesta fue, “ustedes verán si lo toman” – 1043307444 - (Dra. Plata)
5. Recomendar el aseo en los baños, a veces están muy sucios – 1004473160.

- **Facturación**


1. Tenía cita de ginecología, el señor facturador, no había facturado la cita a las 02:00 P.M, por lo cual fui atendida a las 04:00 P.M – 106207608

- **Ortopedia**

1. Pésima la atención del ortopedista, no se tomó la molestia de mirar las placas que llevaba, no me examino, no me envió terapias, ni medicamentos para el dolor; la cita la a las 07: 00A.M y fui atendida a las 08:00 A.M pasadas – 1081411326 – (Dr. Fedor)

- **Call Center**

1. Mucha demora en contestar en el Call center, me demora 1 hora y media – 25582257 (Medicina Interna).
2. Se corta la comunicación cuando contestan en el Call center – 26527241 (Anestesiología).
3. Mala señal para sacar las citas – 83224630 (Cirugía General)

	<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 19

- **Pediatría**

1. Facturé a las 03:00 P.M y fui atendida a las 05:00 P.M, el pediatra ya se había ido – 1081424516 –(Dr. Polonia).
2. No deberían programar reuniones administrativas cuando hay agenda programada con los especialistas, me ocasiono problemas en mi trabajo. – 1081415190 – (Dr. Arce)
3. Mucha demora para atender la cita era a las 03:00 P.M, y fui atendida a las 04:00 P.M pasadas. – 1081427576 - (Dr. Arce)

- **Quirófano**

1. Por descuido me estropearon mucho en la cirugía – 1004247667

Especialistas Felicitados por encuestas.

- **Medicina Interna**

1. Excelente atención por parte del especialista – 25582257- (Dr. De Armas)
2. Excelente profesional – 98381859 - (Dr. De Armas)
3. Excelente atención por parte del doctor, muy atento - 7711002 (Dr. De Armas)
4. Muy bien atendido - 83089585 - (Dr. De Armas)
5. Excelente profesional – 36382630 - (Dr. De Armas)
6. Excelente atención – 34599455 - (Dr. De Armas)


- **Ortopedia**

1. Excelente profesional, muy atento – 1081618141 - (Dr. Rashid)
2. Excelente atención por parte del especialista – 22102345 - (Dr. Rashid)
3. Excelente atención, han mejorado mucho la atención – 1081413972 - (Dr. Rashid)
4. Excelente atención por parte del especialista y en general – 66760752 - (Dr. Rashid)

- **Gastroenterología**

1. Muy buena la atención por parte del especialista y su auxiliar.
2. Excelente atención, desde el ingreso el especialista y su auxiliar explican el proceso, gracias - 42961477
3. Muy bueno el servicio en el área de gastroenterología – 36379341.
4. Muy buena la atención por parte del especialista -1004247678.

— Salud Integral, Impacto Real —

	<b>FORMATO DE ACTA</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021 <b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-001 <b>Versión:</b> 02
	<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>Página:</b> 9 de 19

5. Muy buena la atención por parte del gastroenterólogo – 1081402394.

- **Pediatría**

1. Excelente profesional – 1081425707 – (Dr. Felipe Laiseca)
2. Muy bien atendidos - 1075328137 - (Dr. Arce)

7. **Indicadores de norma e Institucionales.**

7.1 socialización y evaluación deberes y derechos a los usuarios.



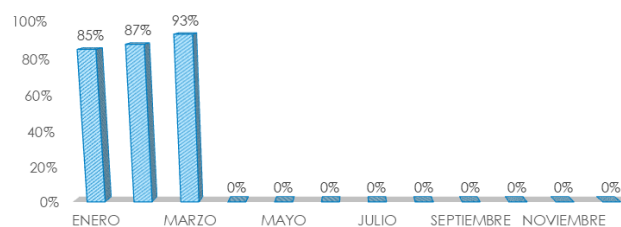
#### 4. Indicadores de Norma e Institucionales.

**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	DIEMBRE	ANUAL
NUMERADOR	1.672	1.395	1.521										
DENOMINADOR	1.973	1.595	1.639										
RESULTADOS	85%	87%	93%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	22,08%



Como podemos observar en la gráfica durante el mes de marzo se socializó los deberes y derechos a los usuarios que ingresa a La Institución en los diferentes servicios, por lo tanto; se educaron a **1.639** usuarios y de igual manera se evaluó el conocimiento de estos a **1.521**, por el cual a **118** no tiene conocimiento de los deberes y derechos, pero se les retroalimenta en su divulgación por parte de los orientadores.

	<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 19

## 7.2 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	15										44
DENOMINADOR	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
RESULTADOS	2%	4%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	10%

Durante el mes de marzo, 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 marzo 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.




## 7.3 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	151				
DENOMINAD	166	130	151				
RESULTADOS	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0,0%

— 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> 11 de 19

Durante el mes de marzo se realizó la socialización y evaluación de deberes y derechos a usuarios en lengua NASA YUWE a 151 usuarios.



## 8. Satisfacción global de los usuarios en la IPS



### 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	766	734										2189
<b>DENOMINADOR</b>	690	766	738										2194
<b>RESULTADOS</b>	100%	100%	99.46%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.00%	0%	0%	0%	0%	99.8%

### 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? / Número 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	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ANUAL
<b>NUMERADOR</b>	690	766	738										2194
<b>DENOMINADOR</b>	690	766	738										2194
<b>RESULTADOS</b>	100%	100%	100.0%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.0%

Salud Integral, Impacto Real

— 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> 12 de 19

Como podemos observar los dos indicadores de la 256 se cumple con las dos preguntas siendo esto satisfactorio para la ESE Hospital San Antonio de Padua, porque los usuarios se encuentran satisfechos por la prestación de los servicios y que si recomendarina la IPS para que ocupen los servicios ogrecidos por la Institución.

### 9. Acompañamiento a usuarios.

ACOMPAÑAMIENTO A USUARIOS Y FAMILIARES 2025								
DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL
ACOMPAÑAMIENTOS	950	776	1071					2.797

Durante el mes de marzo 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 270**).
- Gestión de citas extras (Felipe Leiva, urología, ortopedia Dr. Rashid).
- Acompañamiento a diferentes servicios por parte de los orientadores.
- Gestión de autorizaciones a la Nueva EPS, 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.
- Apoyo económico gestionado por Yury Pete para usuarios que son de resguardo indígena. (400,000).

## 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:** 13 de 19

### 5. Acompañamiento a usuarios.



### 10. SOCIALIZACIÓN DE PQRS MES DE MARZO 2025.


#### CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES VEGENCIA 2025

MANIFESTACIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
PETICIONES	3	2	0	5	5%
QUEJAS	15	9	20	44	42%
RECLAMOS	0	0	0	0	0%
SUGERENCIAS	0	2	2	4	4%
FELICITACIONES	13	11	28	52	50%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>24</b>	<b>50</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>
PORCENTAJE	30%	23%	48%	100%	

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

Durante el mes de marzo 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 20 quejas, 2 sugerencias y 28 felicitaciones para los servicios y personal asistencial que prestaron un buen servicio a los pacientes en el tiempo de permanencia en la Institución.

	<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 19

10.1 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	TOTAL	%
Accesibilidad			1	1	1%
Actitud Negativa	1		2	3	3%
Oportunidad	5	3	2	10	9%
Pertinencia	4	3	6	13	12%
Inconformidad			4		
Continuidad	1		0	1	1%
Seguridad	2	1	3	6	6%
Satisfacción			0	0	0%
Insatisfacción	3	4	3	10	9%
Solicitudes H.C.	2	2	1	5	5%
Felicitaciones	13	14	28	55	51%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>27</b>	<b>50</b>	<b>108</b>	<b>96%</b>

Por accesibilidad se registró 1 PQR en el buzón de sugerencias.  
 Por actitud negativa 2 PQR en el buzón de sugerencias.  
 Por oportunidad se registró 2 PQR en el buzón de sugerencias.  
 Por pertinencia se registró 6 PQR, en el buzón de sugerencias.  
 Por inconformidad se presentaron 4, en el buzón de sugerencias.  
 Por insatisfacción se registraron 3 en buzón de sugerencias.  
 Por solicitud de Historia Clínica 1 por medio de pagina web.

10.2 PQR por EAPB marzo 2025.


CONSOLIDADO PQRSF POR EAPB VIGENCIA 2025										
	AIC	NUEVA EPS	SANITAS	COOSALU D	ASMETSALUD	SURAMERICANA	ANONIMA	SOAT	SANIDD MILITAR	TOTAL
<b>ENERO</b>	4	4	4	2				1	3	18
<b>FEBRERO</b>		8	3			1			1	13
<b>MARZO</b>	1	10	9		1		1			22
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>22</b>	<b>16</b>	<b>2</b>				<b>1</b>	<b>4</b>	<b>53</b>
<b>%</b>	9%	42%	30%	4%	0%	0%		2%	8%	94%

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

Durante el mes de marzo del 2025, se registraron PQR por usuarios de la EAPB Nueva EPS 10, la eps Sanitas 9, usuario asmetsalud 1 PQR, AIC 1, anónima 1, todas se respondieron en los términos establecidos por la norma y la Super intendencia de Salud.

— 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> 15 de 19

### 10.3 Tiempo de respuesta según la normatividad vigente.

TIEMPOS DE RESPUESTA SEGÚN LA NORMA		
RIESGO SIMPLE (72 HRS)	10	se repondieron de 1 a 5 días
RIESGO PRIORIZADO (48 HRS)	0	0 PQRS
RIESGO VITAL (24 HRS)	0	0 PQRS
PETICIÓN GENERAL (10DÍAS)	12	1 A 5 DÍAS
<b>TOTAL</b>	22	22 PQRS Se respondieron en los términos vigentes por la norma.


Durante el mes de marzo se cumplió con los tiempos establecidos por la normatividad vigente; teniendo en cuenta los tiempos de la circular 08 de la Super Intendencia 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.

### 11. PROPOSICIONES Y VARIOS.

No se presentan proposiciones y varis en cuanto al informe de la oficina de atención al usuario.

Carolina Yasno líder del área de humanización solicita un espacio para aplicar una encuesta al final del comité.

12. Se da el espacio para dar a conocer el informe del call center por parte de la compañera Yuli Medina quien es la nueva líder del proceso, da lectura al informe.

	<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 19



## LLAMADAS EXITOSAS MARZO

Cola	Exitosas	Abandonadas	Tiempo de espera	Llamadas Totales
01	7363	655	566:04:32	8018
<b>Total</b>	<b>7363</b>	<b>655</b>	<b>566:04:32</b>	<b>8018</b>

En el mes de FEBRERO se recibieron 7315 y en el mes de MARZO se recibieron 8018 se evidencia que disminuye un 95%

Salud Integral, Impacto Real



## CONFIRMACION DE LLAMADAS Y WHATSAPP MES DE ENERO

TOTAL DE CITAS DEL MES DE MARZO	3548
CITAS CONFIRMADAS	2252
MENSAJES DE VOZ	570
BUZON LLENO	3
CITAS CANCELADAS POR PACIENTE	136
CANCELADAS POR EL HOSPITAL (CR, GENERAL Y NUTRICION)	44
APAGADOS	67
NO PERMITE MENSAJES NI WHATSAP	36
WHATSAP	273
TOTAL CITAS REPROGRAMADAS	20
FUERA DE SERVICIO	118

MARZO	
TOTAL DE MENSAJES DE WHATSAP	1931
ANDREA VIEDA	385
HASBLEIDY RANGEL	798
CESAR VALENCIA	368
KIMBERLI CRUZ	380

El día 28 de marzo no se confirman cita debido a que no había energía


Salud Integral, Impacto Real

Toma la palabra la coordinadora de la oficina de atención al usuario en el cual solicita al asesor administrativo y a la líder del call center que en las fechas que se apertura agenda muchos de los compañeros de la Institución se acercan a la oficina a solicitar personalmente, pienso que en ese momento ellos están recibiendo la cantidad de llamadas y se han evidenciado errores graves para los usuarios como citas mal asignadas, fechas dadas a los usuarios y que no concuerdan con la que está en el sistema.

La propuesta es que se cierre la puerta y que no se deje entrar a nadie porque eso

— 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"

	<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> 17 de 19

es un distractivo para ellos, yo ya hable con los orientadores para que por favor no vayan a sacar citas personalmente que realicemos el proceso por medio de los telefonos asignados para el proceso.

El Asesor administrativo esta de acuerdo con la propuesta que cuando esten con la apertura de agenda no ingresen a solicitar las citas nos puede colaborar por medio del whatsapp .



### CITAS POR EPS - MARZO

EPS	ASIGNADAS	CUMPLIDAS	CANCELADAS	INCUMPLIDAS	%
AIC	361	271	52	40	11,080%
SANITAS	1697	1456	128	115	7%
NUEVA EPS	1791	1441	182	170	9,45%

EPS	ASIGNADAS	CUMPLIDAS	CANCELADAS	INCUMPLIDAS	%
AIC	145	113	15	17	1%
SANITAS	1763	1546	118	98	5,5%
NUEVA EPS	1903	1550	187	166	8,7%

El Asesor Administrativo Owvaldo Rubio manifiesta que de las citas incumplidas seria bueno saber de que especialidad son porque hay usuarios en lista de espera, entonces es mirar que citas se pueden asignar en el momento que se evidencie las incumplidas o las canceladas.

La coordinadora de SIAU pregunta que si los agentes tiene como verificar las autorizaciones de la Nueva EPS.

La líder del Call Center expresa que no solo tiene sanitas, salud total.

Se solicita al coordinador de facturación Cristian Ramirez quien se encuentra en el comité que por favor se realiza la instalacion de la plataforma de la Nueva EPS para que ellos puedan verificar si la autorización esta direccionada para el 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: 18 de 19

## OPORTUNIDAD DE CITA PARA EL MES DE ABRIL

DISPONIBILIDAD CITAS AL 8 DE ABRIL 2025				
ESPECIALIDAD	DISPONIBILIDAD	LISTA EN ESPERA	PRIMERA VEZ	CONTROL
CIRUGIA	8 DIAS		0	0
ORTOPEDIA	NO HAY	25	20	5
ECOGRAFÍAS RADIOLOGO	AL DIA	0	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	41	30	11
NUTRICION	AL DIA	0	0	0
MEDICO GENERAL	AL DIA	0	0	0
PSICOLOGIA	8 DIAS	0	0	0
UROLOGIA	15 DIAS	0	0	0
ECOGRAFÍAS GINECOLOGO	8 DIAS	0	0	0
TOTAL		66	50	16

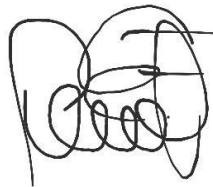
Salud Integral, Impacto Real

## COMPROMISOS PARA EL COMITÉ DE ABRIL 2025

COMPROMISO	PROCESO	ESTADO
No se dejaron compromisos para el mes de abril.		

Se da por terminado el comité de ética e integridad correspondiente al mes de marzo siendo las 3:40 pm del día 10 de abril del 2025.

Agradezco la participación en el proceso.



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

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: 19 de 19

E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA Salud Integral, Impacto Real		FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA			Fecha: 15/09/2022
		EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL			Código: MDE-GPDI-GD-F-002
					Versión: 03
					Página: 1 de 2
FECHA: 10 de abril 2025					HORA: 2:30
pm					
ACTIVIDAD: Comité de ética e integridad mes de marzo					
Nº	NOMBRE COMPLETO	No. IDENTIFICACIÓN	CARGO/ACTIVIDAD	TIPO DE VINCULACIÓN	FIRMA
1	Menny Rocío Cerquera A.	1081419016	coordinadora sgs	Agremiación	[Firma]
2	Gloria Loubis Sarmiento	1047438109	Enfermera	Agremiación	[Firma]
3	Carolina Yvonne Gomez	36384035	AUX-ENF Lider	PROVISORIAL	[Firma]
4	Liliana Palatio	1027880258	paciente	Agremiación	[Firma]
5	Orindy Sandoval C	1081376797	Enfermera	Agremiación	[Firma]
6	Jessy Mercedes Ortiz	36169558	enfermera plaza		[Firma]
7	Usando Roberto Paz	12279640	Asesora	O.P.S.	[Firma]
8	Leonel Lasso	122822633	Seguridad	Usuario	[Firma]
9	ENRIQUE RAMIREZ C	18989170	F.D.	USUARIOS	[Firma]
10	Marley Ramon Orta	36382428	control Zulo	O.P.S.	[Firma]
11	Cristian Javier Ramirez	1081406579	coordinador Facturacion	Agremiación	[Firma]
12	Marisol Trujillo P	55161013	Coordinadora Integridad H	ops	[Firma]
13	Luisa Castañeda	55131028	Apoyo Profesional	Agremiación	[Firma]
14					
15					
16					
17					
18					
19					

— 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"

— 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"