	FORMATO DE ACTA	Fecha: 5/11/2024
	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: 03
		Página: 1 de 16


Nº DE ACTA	FECHA	HORA DE INICIO	HORA FINAL
04	15 de mayo del 2025	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 abril 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 abril 2025. <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Encuestas de satisfacción mes de abril. 3.2 Evaluación de la satisfacción global. 3.3 Observaciones que reducen el % en la prestación servicio. 4. Indicadores de norma e Institucionales. 5. Satisfacción global de los usuarios en la IPS 6. Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos. 7. Acompañamiento a usuarios. 8. Socialización PQRS 9. Informe del Call Center 10. Proposiciones y varios 				

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)
 2. Representante asistencial. (Dr. CESAR EDUARDO GONZALEZ DIAZ)
 3. Representante equipo médico (DR. CLAUDIA CEDIEL)
 4. Representante de enfermería. (JEFE TANIA ANDRADE- JEFE SUSANA ACOSTA)
 5. Representante de Calidad. (Dra. BLANCA NUBIA RODRIGUEZ SAENS)
 6. Asesor Administrativo. (OSWALDO RUBIO PLAZAS)
 7. Representante Jurídico. (ANA MARIA LUGO)

— 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: 5/11/2024
	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: 03 Página: 2 de 16

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)
- 13.

Se realiza el llamado por lo tanto hay quorum para realizar el comité se da inicio siendo las 2:40 pm del día 15 de mayo del 2025.

2.1 LISTADO DE PARTICIPANTES AL COMITÉ MES DE FEBRERO 2025.

PARTICIPANTES	
ANA MARIA LUGO	jurídica
NATALIA MELLIZO MOMPORTES	Representante de los usuarios
ANGELA PERDOMO	Auxiliar subgerencia
YULY MEDINA	Líder Call Center
CAROLINA YASNO	Humanización
ENRIQUE RAMIREZ	Representante de los usuarios ante la junta
MARLENY RAMON	Control Interno
YOLANDA BAUTISTA	Talento humano
DIANA GONZALEZ	Apoyo profesional Administrativo
MARISOL TRUJILLO	Agremiación Integridad
TANIA ALEJANDRA ANDRADE	Coordinadora jefes
LUISA FERNANDA CASTAÑEDA G.	Coordinador SIAU
LILIANA PALACIOS	Representante de calidad

La coordinador de la oficina de atención al usuario informa que en el comité anterior no quedaron compromisos para el área de atención al usuario y call center.

3. Socialización del informe correspondiente mes de abril 2025.

3.1 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE ABRIL 2025


Los servicios evaluados mediante Encuestas de Satisfacción son:

CONSULTA EXTERNA: 366

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

— 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: 5/11/2024
	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: 03 Página: 3 de 16

SERVICIOS HOSPITALARIOS: 314

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

APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO: 126

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

REFERENCIA: 20


Se realiza encuestas a los pacientes que han sido remitidos a otra Institución.

Total, de encuestas aplicadas: **826**

ENCUESTAS MES ABRIL 2025				
RESPONSABLE	SERVICIOS	NUMERO DE ENCUESTAS A REALIZAR	ENCUESTAS REALIZADAS ABRIL	TOTAL REALIZADAS AL MES
YURY PETE GUIA BILINGÜE	GINECOLOGIA	40	40	213
	MEDICINA INTERNA	40	40	
	PEDIATRIA	40	43	
	ORTOPEDIA	40	40	
	URGENCIAS	40	50	
CLAUDIA MILENA GONZÁLEZ JAVELA	URGENCIAS	40	51	126
	CARDIOLOGIA	10	11	
	GASTROENTEROLOGIA	15	15	
	REFERENCIA	20	20	
	TAC	25	29	
MERCEDES LISCANO	OBSTETRICIA	20	21	201
	URGENCIAS	40	41	
	LABORATORIO	25	27	
	QUIROFANO	20	29	
	HOSPITALIZACION	30	41	
	UROLOGIA	20	20	
	UCI	20	22	
REINELIA CASTILLO	TERAPIA	20	22	64
	NUTRICION	20	20	
	CIRUGIA	25	22	
DARIO ARIAS SALAZAR	RAYOS X	30	31	222
	ECOGRAFIAS PEREZ	35	39	
	OTORRINO	32	32	
	ECOGRAFIAS MEDINA	35	38	
	PSICOLOGIA	20	20	
	URGENCIAS	40	42	
	ANESTESIA	20	20	
TOTAL A REALIZAR SACANDO EL 10% DE LA CANTIDAD E USUARIOS DEL MES ANTERIOR	27 SERVICIOS	762	826	826

— 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: 5/11/2024
	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: 03 Página: 4 de 16

La coordinadora de la oficina de atención al usuario expresa que para el mes de abril se trabajo con el 10% de los usuarios atendidos el mes inmediatamente anterior a lo cual se den realizar **762** encuestas durante el mes de abril.

Como podemos evidenciar en el cuadro de datos tenemos 27 servicios con el numero de encuesta a realizar por cada uno de los colaboradores de la oficina de SIAU, se realizaron de más **826** dando cumplimiento a más del 10% que es la meta.


3. 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%	100%									98%
Pediatría	90%	95%	100%	99%									96%
Ortopedia	97%	95%	95%	99%									97%
Cirugía general	100%	100%	100%	100%									100%
Anestesiología	100%	100%	100%	100%									100%
Psicología	100%	100%	100%	100%									100%
Terapia Física	100%	100%	100%	100%									100%
Urología	100%	100%	100%	100%									100%
Medicina Interna	93%	100%	100%	100%									98%
Nutrición	100%	100%	100%	100%									100%
Otorrinolaringología	100%	100%	100%	100%									100%
Urgencias	96%	98%	98%	98%									97%
Hospitalización	100%	100%	100%	100%									100%
Cirugía-Quirofano	100%	100%	100%	100%									100%
Obstetricia	96%	100%	100%	100%									99%
UCI	100%	100%	100%	100%									100%
Referencia	100%	100%	100%	100%									100%
Laboratorio	100%	100%	100%	100%									100%
Ecografías Ginecólogo	100%	100%	98%	100%									100%
Ecografías Radiólogo	97%	100%	100%	100%									99%
Radiografías	100%	100%	100%	100%									100%
Cardiología	100%	95%	100%	100%									99%
Gastroenterología	100%	100%	100%	100%									100%
Tomografía	100%	100%	100%	96%									99%
Trabajo social	100%	100%	100%										100%
Fonoaudiología	100%	100%	100%										100%
PORCENTAJE POR MES	99%	99%	100%	100%									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 abril los servicios que bajaron el porcentaje en la prestación del servicio fue: el servicio de pediatría bajo al **99%**, el servicio de ortopedia **99%**, el área de urgencias bajo a un **98%**; los demás servicios se 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

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 5/11/2024
	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: 03
		Página: 5 de 16

servicios en la calificación por parte de los usuarios.

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

Se da lectura de cada una de las observaciones dejadas por los usuarios en las encuestas realizadas en el mes de abril por parte de la coordinadora.

- **Ecografía Obstétrica**

- Falta de aclaración del médico en la información 1004156435 – 3132326392

- **Ortopedia**

- Tenía la cita a las 10:20 am y me atendieron casi a la 12 de medio día 1081408627 cl 3222032015. (Dr. Collazos)
- Tenía la cita 11:20 am y me atendieron a las 12:20 del mediodía 12997857 – 3142309379. (Dr. Collazos)

- **Call Center**

- Es imposible tramitar la cita llamando, nunca contestan y le toca a uno bajar hasta el hospital para agendar rc 1062094823 cl 3233817434.
- Mucha demora para que contesten en Call center 1081428850 - 3134182733.
- Difícil sacar cita 25467930 – 3145975684.
- Mejorar la atención en llamadas para las citas 36378677- 3204226862.

- **Tomografía**

- Mejorar la atención y vocabulario del paciente 25454206 – 311829882.
- Mejorar el tiempo de la atención al paciente 36377677 – 3219990293.
- Mejorar el tiempo de la atención al paciente 55131294 – 3173319777.
- Demora en la atención 39794644 – 3156572619.

- **Facturación**

- Mucha demora en la facturación 45 minutos esperando para facturar 1079509023 – 3132567350


- **Pediatría**

- Poco me dejo hablar, no me presto ni atención a las preguntas que hice 1081428322 - 3103297429(Dr. Polania).

- **UCI**

- Comenta el usuario que la señora fue maltratada en UCI, no nos dejaban ingresar a cambiarla, cuando mi mamá ingreso nos dimos cuenta de que una enfermera la estaba maltratando y debido a eso pedimos retiro voluntario. 26611715 – 3102120709.

— Salud Integral, Impacto Real —

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 5/11/2024
	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: 03
		Página: 6 de 16

- **Consulta externa**

- Poner cuidado con la pesa del consultorio 8, por que el peso no coincidió con el control de medico general imposible en 4 días baje de peso y este en riesgo 1079392844 – 573154138976.

La coordinadora hace la aclaración en cuanto a las observaciones dejadas en las encuestas de tomografías, se dejaron teniendo en cuenta que no especifica el servicio al que hace referencia la usuaria si es la demora en el área de urgencias para la toma de las tomografías, no hay claridad, por tal razón se le hace el plan de mejoramiento a la encargada de hacer las encuestas que debe de especificar el servicio.

Especialistas Felicitados por encuestas.

- **Ortopedia**

- Excelente atención por parte del ortopedista 1491689 - 3215723494 (Dr. Rashid).
- Excelente atención por parte del especialista 25559242 – 3148927064. (Dr. Mugno).
- Todo muy bueno 1081414889 - 3170256974. (Dr. Mugno).
- Excelente atención por parte del especialista 1081413116 – 3142987429. (Dr. Mugno).
- Excelente atención por parte del especialista 1094879932 - 3225949223. (Dr. Mugno).
- Excelente atención 4919699 - 3107967277. (Dr. Mugno).

- **Ginecología**

- Excelente atención 26522357 – 573102764349 (Dr. Medina)
- Excelente atención por parte de la Dra muy satisfecha 1004251135 – 3162224546. (Dr. Plata)

- **Pediatría**

- Excelente atención por parte del especialista 1081421378 -3107644522 (Dr. Polania).

- **Medicina Interna**

- Excelente profesional 26519210 – 3124485692. (Dr. De armas).
- Excelente atención por parte del especialista. 31946777 – 3173866936. (Dr. De armas).

4. **Indicadores de norma e Institucionales.**

- 4.1 socialización y evaluación deberes y derechos a los usuarios.



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: 5/11/2024

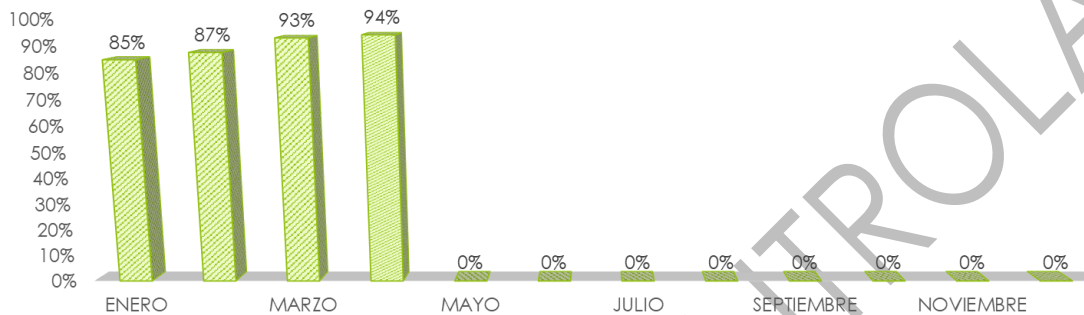
Código: MDE-GPDI-GD-F-001

Versión: 03

Página: 7 de 16

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ANUAL
NUMERADOR	1.672	1.395	1.521	1.605									
DENOMINADOR	1.973	1.595	1.639	1.709									
RESULTADOS	85%	87%	93%	94%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	29,91%



Como podemos observar en la gráfica durante el mes de abril se socializó los deberes y derechos a los usuarios que ingresa a La Institución en los diferentes servicios, por lo tanto; se educaron a **1.709** usuarios y de igual manera se evaluó el conocimiento de estos a **1.605**, por el cual a **104** no tiene conocimiento de los deberes y derechos, no responden, pero se les retroalimenta en su divulgación por parte de los orientadores.

(se corrige el punto 4.1, porque en la diapositiva se dejó una gráfica que no corresponde)

1. 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	25									69
DENOMINADOR	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
RESULTADOS	2%	4%	3%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	16%

Durante el mes de abril, se realizará la socialización de deberes y derechos de los usuarios a los colaboradores por medio de diapositivas y link de evaluación virtual, donde el equipo planteo realizarlas por áreas el mes de abril se socializo al área de facturación lo cual está conformada por 25 colaboradores personal agremiado, la meta del indicador es un **90%** a cumplir durante el año de 434 colaboradores en general.

— 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: 5/11/2024
	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: 03
		Página: 8 de 16

7.3 Socialización y evaluación deberes y derechos usuarios NASA YUWE.

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025 NASA YUWE					
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
NUMERADO	166	130	151	85	532
DENOMINAL	166	130	151	85	532
RESULTADOS	100%	100%	100%	100%	100%

Durante el mes de abril nuestra guía bilingüe Yury Alexandra Pete, realizó la socialización y evaluación de deberes y derechos a usuarios hospitalizados en nuestra institución en lengua NASA YUWE a 85 usuarios, la cantidad ha bajado porque en la semana santa no se realizó la socialización y la cantidad de consulta ha sido menor.

4.1 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
NUMERADOR	689	766	734	826									3015
DENOMINADOR	690	766	738	826									3020
RESULTADOS	100%	100%	99,46%	100%	0,0%	0,0%	0,0%	0,00%	0%	0%	0%	0%	99,8%


4.2 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	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL ANUAL
NUMERADOR	689	766	734	826									3015
DENOMINADOR	690	766	738	826									3020
RESULTADOS	100%	100%	99,46%	100%	0,0%	0,0%	0,0%	0,00%	0%	0%	0%	0%	99,8%

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 5/11/2024
	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: 03
		Página: 9 de 16

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 en un 99% por la prestación de los servicios y que si recomendarían la IPS para que utilicen los servicios ofrecidos por la Institución.

5. Acompañamiento a usuarios.

ACOMPAÑAMIENTO A USUARIOS Y FAMILIARES 2025					
DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
ACOMPAÑAMIENTO	950	776	1071	975	3.772


- Durante el mes de abril 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, Nueva EPS (**cantidad de citas gestionadas desde el SIAU 271**).
- Gestión de citas extras (Felipe Leiva, urología, ortopedia Dr. Rashid, Fedor).
- Acompañamiento a diferentes servicios por parte de los orientadores.
- Solicitud a los especialistas para que presten el servicio cuando los usuarios que llegan tarde o se les ha presentado inconveniente en llegar puntual.

6. SOCIALIZACIÓN DE PQRS MES DE ABRIL 2025.

CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES VEGENCIA 2025						
MANIFESTACIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL	%
PETICIONES	3	2	0	1	6	6%
QUEJAS	15	9	20	16	60	57%
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0%
SUGERENCIAS	0	2	2	9	13	12%
FELICITACIONES	13	11	28	13	52	50%
TOTAL	31	24	50	39	105	25%
PORCENTAJE	30%	23%	48%	37%	34%	

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

Durante el mes de abril se presentó 1 petición, 16 quejas, se registraron 9 sugerencias, y 13 felicitaciones para los servicios y personal asistencial que prestaron un buen servicio a los pacientes en el tiempo de permanencia; por medio de buzón de sugerencias, página web, 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.

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 5/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Código: MDE-GPDI-GD-F-001
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 03
		Página: 10 de 16

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 ABRIL	N° PQRSF MAYO	N° PQRSF JUNIO	TOTAL	%
Accesibilidad	1			1	3%
Actitud Negativa	0			0	0%
Oportunidad	4			4	10%
Pertinencia	5			5	13%
Inconformidad	0			0	0%
Continuidad	1			1	3%
Seguridad	0			0	0%
Satisfacción	0			0	0%
Insatisfacción	15			15	38%
Solicitudes H.C.	0			0	0%
Felicitaciones	13			13	33%
TOTAL	39	0	0	39	100%


Por accesibilidad se registró 1 PQRs en el buzón de sugerencias.
 Por oportunidad se registró 4 PQRs en el buzón de sugerencias.
 Por pertinencia se registró 5 PQRs, en el buzón de sugerencias.
 Por continuidad se registró 5 PQRs, en el buzón de sugerencias.
 Por insatisfacción se registraron 15 en buzón de sugerencias.

Consolidado de PQRs por servicio mes de abril 2025.

CONSOLIDADO PQRSF POR SERVICIOS 2025										
Clasificación /Servicio	Urgencias	Consulta externa	Call Center	Laboratorio	Personales	Pediatría	Ginecobstetricia	SIAU	Facturacion	TOTAL
P.Q.R.S.F	5	3	6	1	0	5	0	0	6	26
FELICITACIONES	1				10	1	1			13
TOTAL	6	3	6	1	10	6	1	1	6	39
%	15%	8%	15%	3%	26%	15%	3%	8%	15%	12%

En el mes de abril los usuarios registraron 5 quejas en el área de urgencias, 3 quejas consultan externa, por demora en la atención del call center 6 quejas, laboratorios 1 queja por actitud negativa, en el área de pediatría se registraron 5 sugerencias y en el área de facturación se registraron 6 por demora en las salidas.

Tiempo de respuesta según la normatividad vigente.

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 5/11/2024
	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: 03
		Página: 11 de 16

TIEMPOS DE RESPUESTA SEGÚN LA NORMA		
RIESGO SIMPLE (72 HRS)	4	se respondieron de 1 a 4 días
RIESGO PRIORIZADO (48 HRS)	0	0 PQRS
RIESGO VITAL (24 HRS)	0	0 PQRS
PETICIÓN GENERAL (10DÍAS)	22	1 A 5 DÍAS
TOTAL	26	todas se respondieron en los tiempos establecidos por la norma.

Durante el mes de abril 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.


La coordinadora de SIAU pregunta a la jurídica que en cuanto a las quejas que se viene presentando por oportunidad para asignación de citas, que tiempos tenemos para dar respuesta.

A lo cual la jurídica expresa que por normatividad cuando son por citas tenemos un tiempo de 10 días hábiles, teniendo en cuenta que si el paciente es mayor de 63 años se debe gestionar antes de 5 días hábiles.

7. PROPOSICIONES Y VARIOS.

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

8. Se da espacio para que el informe del call center por parte de la compañera Yuly Medina, quien es la nueva líder del proceso.

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 5/11/2024
	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: 03
		Página: 12 de 16



LLAMADAS EXITOSAS ABRIL

Cola	Exitosas	Abandonadas	Tiempo de espera	Llamadas Totales
01	6271	842	531:48:23	7113
Total	6271	842	531:48:23	7113

En el mes de Marzo se recibieron 8018 y en el mes de Abril se recibieron 7113 se evidencia que disminuye un 0,88 %



Salud Integral, Impacto Real



LLAMADAS Y CITAS ASIGNADAS POR AGENTES ABRIL

AGENTE	LLAMADAS RECIBIDAS	CITAS ASIGNADAS	CUMPLIMIENTO
ANDREA VIEDA	1787	1224	68,49%
YULY MEDINA	1132	901	79,59%
CESAR VALENCIA	1584	1390	87,75%
KIMBERLY CRUZ	1269	1064	83,85%
YULY CADENA	499	449	89,98%



Salud Integral, Impacto Real

La líder del call center da lectura de la cantidad de citas asignadas por cada uno de los agentes.

— 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: 5/11/2024

Código: MDE-GPDI-GD-F-001

Versión: 03

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

Página: 13 de 16



CONFIRMACION DE LLAMADAS Y WHATSAPP MES DE ABRIL

TOTAL DE CITAS DEL MES DE ABRIL	3208
CITAS CONFIRMADAS	2241
MENSAJES DE VOZ	464
BUZON LLENO	6
CITAS CANCELADAS POR PACIENTE	607
CANCELADAS POR EL HOSPITAL (UROLOGIA Y PSICOLOGIA)	64
APAGADOS	0
NO PERMITE MENSAJES NI WHATSAPP	31
WHATSAPP	859
TOTAL CITAS REPROGRAMADAS	385
FUERA DE SERVICIO	40

ABRIL	
TOTAL DE MENSAJES DE WHATSAPP	2178
ANDREA VIEDA	525
YULY MEDINA	570
CESAR VALENCIA	530
KIMBERLI CRUZ	553



Salud Integral, Impacto Real

La coordinadora de la oficina de atención al usuario expresa que se ha evidenciado que no se está haciendo el debido proceso de actualización de números telefónicos; cuando ingresan por urgencias dejan el número del acompañante.

Otra falla que se ha evidenciado desde la oficina de atención al usuario es con los pacientes que dejan en lista de espera es que dejan solo la cita de ortopedia y muchos de ellos tiene RX para el control, estamos saturando el área de rx porque el paciente viene y dice me dieron la cita, pero el rx, entonces acudimos para que nos autoricen extras el tecnólogo para que el paciente no pierda la cita.

La recomendación que hacemos es que si dejan la de ortopedia es preguntar si tiene pendiente rx de control y dejar también para asignar el mismo día.



CITAS POR EPS – ABRIL

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%


EPS	ASIGNADAS	CUMPLIDAS	CANCELADAS	INCUMPLIDAS	%
AIC	299	228	37	34	14,91%
SANITAS	1581	1326	128	127	9,58%
NUEVA EPS	2280	1811	246	223	12,31%

Salud Integral, Impacto Real

La coordinadora de SIAU expresa en cuanto a las inasistencias son muchas, los usuarios que más incumplen las citas son los de la

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: 5/11/2024
	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: 03
		Página: 14 de 16

Nueva eps, donde evidenciamos que las especialidades de ortopedia y otorrino que son las más demandadas y no asisten.

Este reporte de inconsistencias se esta realizando cada mes a las diferentes EPS y la secretaria de salud y nunca pasa nada, no responden.



OPORTUNIDAD DE CITA PARA EL MES DE ABRIL

DISPONIBILIDAD CITAS AL 10 DE MAYO 2025				
ESPECIALIDAD	DISPONIBILIDAD	LISTA EN ESPERA	PRIMERA VEZ	CONTROL
CIRUGIA	AL DIA		0	0
ORTOPEDIA	10 DIAS	7	5	2
ECOGRAFIAS RADIOLOGO	AL DIA	0	0	0
PEDIATRIA	AL DIA	0	0	0
MEDICINA INTERNA	AL DIA	0	0	0
TERAPIAS FISICAS	AL DIA	0	0	0
GINECOLOGIA Y OSTETRICIA	4 DIA	0	0	0
ANESTESIOLOGIA	AL DIA	0	0	0
RADIOGRAFIA	AL DIA	0	0	0
OTORRINO	10 DIA	5	4	1
NUTRICION	AL DIA	0	0	0
MEDICO GENERAL	AL DIA	0	0	0
PSICOLOGIA	AL DIA	0	0	0
UROLOGIA	4 DIAS	0	0	0
ECOGRAFIAS GINECOLOGO	2 DIAS	0	0	0
TOTAL		12	9	3

Salud Integral, Impacto Real

la coordinadora de la oficina de atención al usuario manifiesta que cuando se presente la cancelación de citas por favor es muy importante que se informe a la oficina de atención al usuario y facturación, porque razón no tenemos conocimiento de la agenda del doctor Mugno se había corrido para después de las 10:00 am porque se le presentó un inconveniente, la orden la dio la doctora Camila Tejada desde el viernes.


Los usuarios llegaron a las 7:00 y el de las 7:20 am manifiestan que porque no ha llegado el ortopedista, ahí fue cuando nos dimos cuenta que el doctor llegaría tarde, de igual manera se recomienda que si se corre las citas también lo realicen en el sistema, porque todas las citas, aparecían en las horas de la mañana.

El doctor llegó después de las 12:00 medio día y cuando llegue las 2:00 pm la paciente de las 7 y 7:20 aun no la habían atendido, era una señora de edad que manifestó que ni siquiera había almorzado y le informe a la compañera Yuly para que hablara con el ortopedista.

La Líder del call center manifiesta que se están presentando fallas en cuanto a los posquirúrgicos, se quedó con la jefe Cindy que ella iba a reportar cada 2 días para tener la oportunidad de agendar la cita al usuario, ella saca el reporte cada dos días pero nos lo envía 4, 5 días después, cuando ella los manda ya no contamos con citas disponibles.

— 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"

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 5/11/2024
	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: 03
		Página: 15 de 16

El doctor Cesar Gonzalez Subgerente dio la orden que las citas de posquirurgicos de ortopedia se dieran extra, pero solo podemos asignar 3 extras diarias; se le decia a la jefe que posibilidad habia de darle la cita al usuario en el momneto que salga; la jefe dijo que no.

La coordinadora de la oficina de atención al usuario expresa que se debe dejar un compromiso para el proximo comité de ética doctora Marleny Ramon.

A lo cual la doctora de Control Interno expresa que todos los meses es el mismo tema y no hay solucion, yo me voy a sentar que el doctor Cesar para ver que se va hacer.

Toma la palabra Liliana de Seguridad del paciente quien maniesta que hay fallas en cuanto al área de IAMI, hay evidencias de unos procesos y hallazgos en las auditorias que realizan, en este momento hay un plan de mejora en el tema de pospartos por la citas de de pediatria que es binomio madre e hijo.

COMPROMISOS PARA EL COMITÉ DE MAYO 2025

COMPROMISO	PROCESO	ESTADO
Realizar seguimiento al área del call center.	CONTROL INTERNO	
Seguimiento a posquirúrgicos.	SUBGERENCIA	
Seguimiento a IAMI		

Se da por terminado el comité de ética e integridad correspondiente al mes de abril siendo las 3:40 pm del día 15 de mayo del 2025.

Agradezco la participación en el proceso.



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

Anexo: Lista de asistencia



FORMATO DE ACTA


Fecha: 5/11/2024

Código: MDE-GPDI-GD-F-001

Versión: 03

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

Página: 16 de 16

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 03
		Página: 1 de 2

FECHA: 15 de mayo 2025

HORA: 02:30 pm

ACTIVIDAD: Comité de Ética e Integridad mes de abril 2025

Nº	NOMBRE COMPLETO	No. IDENTIFICACIÓN	CARGO/ ACTIVIDAD	TIPO DE VINCULACIÓN	FIRMA
1	Carolina Yasni Garcia	36394035	AUX-ENF	PROVISIONAL	[Firma]
2	Diana P. Gonzalez R	55.178.869	PROF. profesional	O.P.S	[Firma]
3	Yanely Roman O	36.383.428	Control Zulo	O.P.S	[Firma]
4	Ana Maria Lopez	1075223158	Idonduo	OP.S	[Firma]
5	Tania Alejandra A.	1094437666	Enfermera	Agremiacion	[Firma]
6	Angela Berdano	1079469875	Aux Admin	Agremiada	[Firma]
7	YON Elcira Medina	108139578	Centros	Agremiacion	[Firma]
8	FERRER RAMIREZ C.	11.989.140	USUARIO	USUARIO	[Firma]
9	Lizeth Natalia Mellizo M	1081.422.434	USUARIO	Agremiacion	[Firma]
10	Liliana Paloni O	1027990239	lideres paciente	Agremiacion	[Firma]
11	MARISOL Trujillo F	55161013	coordinadora ASIH	OPS Agremiacion	[Firma]
12	Yolanda Bachista A	26599325	AP Prof Talento Hum	Agremiacion	[Firma]
13	Luisa Castañeda G	55131021	Apoyo profesional	Agremiacion	[Firma]
14					
15					
16					
17					
18					
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"

— 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"