	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 18

Nº DE ACTA	FECHA	HORA DE INICIO	HORA FINAL
06	21 de julio 2025	8:20 pm	9:50 am
LUGAR: AUDITORIO			

TIPO DE ACTIVIDAD:	SOCIALIZACION:		CAPACITACIÓN:		OTRO
	VISITA AUDITORIA:		COMITÉ /EQUIPO:	X	
OBJETIVO:	Realizar comité de ética e integridad correspondiente al mes de junio 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. Aprobación de compromisos 4. Socialización del informe correspondiente al II trimestre y junio 2025. <ol style="list-style-type: none"> 4.1 Encuestas de satisfacción mes de junio. 4.2 Evaluación de la satisfacción global. 4.3 Observaciones que reducen el % en la prestación del servicio. 5. Indicadores de norma e Institucionales. <ol style="list-style-type: none"> 5.1 Satisfacción global de los usuarios en la IPS 5.2 Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos. 6. Acompañamiento a usuarios. 7. Socialización PQRS 8. Acompañamiento Asociación de usuarios 9. Propositiones y varios 10. Informe del Call Center 				


1. Saludo de parte de la coordinadora de la Oficina de Atención al Usuario.

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)

— 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 18

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,

DESARROLLO ORDEN DEL DÍA

La coordinador de la oficina de atención al usuario da un saludo a todo los miembros del Comité de ética y agradece por la asistencia.

2. Se realiza verificación de quorum en los cuales asisten los siguientes participantes.


PARTICIPANTES	
Oswaldo Rubio Plazas	Asesor Administrativo
Marleny Ramon	Control Interno
Claudia Cediell	Auditoria Médica
Ana María Lugo	jurídica
Luz Mery Fierro	Jefe de enfermería
Gabriel Lambis	Apoyo subgerencia
Yuly Elcira Medina	Líder Call Center
Enrique Ramírez	Representante ante la junta
Fabian Serrato Vargas	Apoyo Administrativo Agremiación SGS
Marisol Trujillo	Coordinadora agremiación Integridad Humana
Luisa Fernanda Castañeda González	Coordinadora Oficina Atención al Usuario
Blanca Nubia Rodríguez Sáenz	Coordinadora garantía de la Calidad
Susana Acosta	Jefe de enfermería Urgencias
Felipe Tierradentro	Líder de Planeación
Carolina Yasno	Líder Humanización
Carlos Hernán Martínez	Líder PAME
Lina Palacios	Líder Seguridad del Paciente

Se deja la salvedad por parte de la Oficina de atención al usuario de quienes hacen parte del comité por resolución no asisten y no envían representación a los comités programados.

1. Talento Humano (Dr. RAFAEL LUNA)

— Salud Integral, Impacto Real —

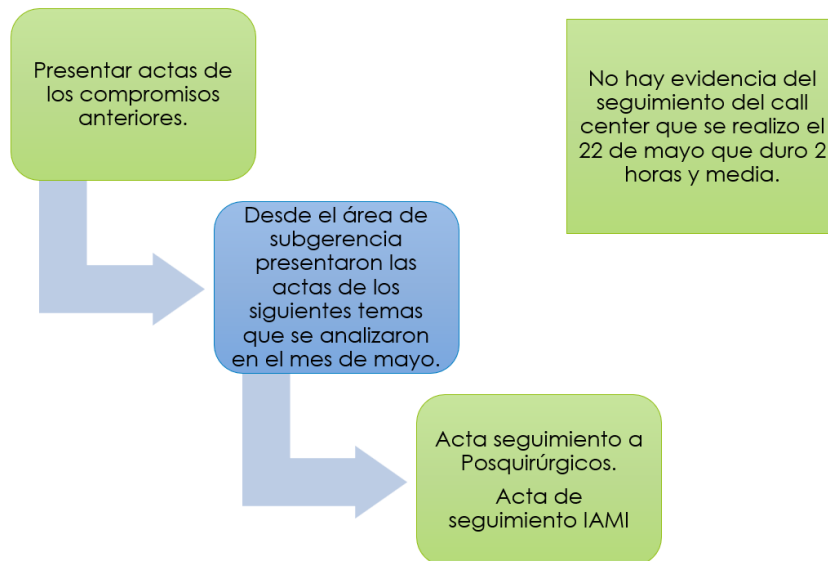
"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"

	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 18

3. Socialización de Compromisos a cargo de la subgerencia.



COMPROMISOS COMITÉ ANTERIOR



Salud Integral, Impacto Real

La coordinadora de la oficina de atención al usuario refiere que estos 3 compromisos quedaron plasmados en el comité anterior a cargo de control interno y subgerencia técnico científica que corresponde al comité de abril que se presentó en mayo, que debían ser presentados en el comité de mayo pero no presentaron actas como evidencia de los seguimientos y poder dar cierre; por ende se dejó nuevamente como compromiso a cargo de control interno para que realizara el respectivo seguimiento.


Por lo anterior el jefe Gabriel Lambis del área de subgerencia presento dos actas a la oficina de atención al usuarios las cuales da cumplimiento al compromiso de seguimiento a postquirúrgicos y seguimiento al proceso de IAMI.

Por otra parte, se manifiesta que el seguimiento que realizaron el 22 de mayo no hay evidencias por lo que se le pasa a la oficina de control interno y que sea la encargada de realizar el respectivo seguimiento al call center.

La Doctora Marleny Ramon de control interno expresa que desde la subgerencia se le

— 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 18

informo que de ahora en adelante se iban a realizar seguimientos cada 15 días.

La coordinadora del SIAU expresa a la doctora Marleny que si quedaron de realizar seguimientos cada 15 días entonces ya deben de tener por lo mínimo dos actas porque este compromiso es de mayo, porque la reunión que se hizo con todo el equipo de SIAU y Call center, donde se discutieron temas importantes para la mejora en la prestación del servicio, quienes hicieron presencia.

- Todo el equipo SIAU
- Todo el equipo del Call Center
- Jefe Margarita de consulta externa
- Doctora Camila Tejada
- Doctor Oswaldo Rubio Plazas
- Doctor Cesar Eduardo Gonzáles
- Contratista del líneas Call Center.

No hay evidencia de esa reunión donde se presentaron todas las falencias que se estaban presentando en el call center, por lo tanto se deja la novedad que no se da cierre a ese compromiso y se le pasa el caso de seguimiento a control interno.

Se pone en consideración el cierre de los dos compromisos con las respectivas actas en la cual es aprobado por el comité.

4. Socialización del informe correspondiente al II trimestre y junio 2025.

La Coordinadora de la oficina de atención al usuario se permite a dar la información correspondientes al II trimestre y el mes de junio del 2025.

Seguidamente se da a conocer la cantidad de encuestas realizadas por cada especialidad y por cada colaborador de la oficina, durante el mes de junio y el consolidado del II trimestre del 2025.

La coordinadora de la oficina de atención al usuario expresa que para el mes de junio se realizó las encuestas con el 10% de los usuarios atendidos el mes inmediatamente anterior a lo cual se den realizar **906** encuestas durante el mes de junio.

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: 5 de 18

CONSULTA EXTERNA: 412

SERVICIOS HOSPITALARIOS: 303

APOYO DIAGNÓSTICO Y
TERAPÉUTICO: 171

REFERENCIA: 20

TOTAL, ENCUESTAS REALIZADAS EN
JUNIO 906

ENCUESTAS APLICADAS II TRIMESTRE 2025

SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL II TRIMESTRE
	ENCUESTA APLICADA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	ENCUESTA APLICADA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	ENCUESTA APLICADA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	TOTAL ENCUESTAS
GINECOLOGIA	40	41	40	121
MEDICINA INTERNA	40	40	40	120
PEDIATRIA	43	40	40	123
ORTOPEDIA	40	40	50	130
ANESTESIA	20	21	26	67
PSICOLOGIA	20	20	36	76
OTORRINO	32	40	40	112
ECOGRAFIAS G/O	38	32	40	110
UCI	22	21	20	63
TAC	29	25	25	79
OBSTETRICIA	21	21	25	67
LABORATORIO	27	25	26	78
QUIROFANO	29	20	23	72
HOSPITALIZACION	41	34	32	107
REFERENCIA	20	20	20	60
UROLOGIA	20	26	25	71
TERAPIA	22	22	25	69
NUTRICION	20	22	23	65
CIRUGIA	22	22	31	75
RAYOS X	31	35	40	106
ECOGRAFIAS PEREZ	39	40	40	119
CARDIOLOGIA	11	10	10	31
URGENCIAS	184	174	203	561
GASTROENTEROLOGI	15	15	26	56
TOTAL A REALIZAR SACANDO EL 10% DE LA CANTIDAD E USUARIOS DEL MES ANTERIOR	826	806	906	2538

— 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

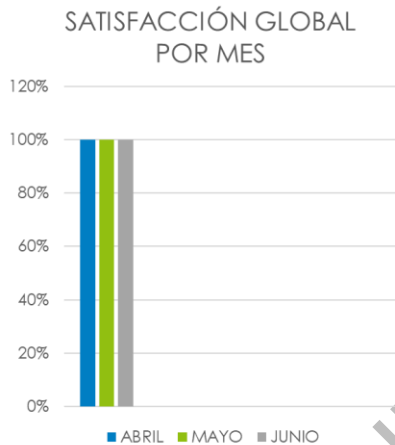
Código: MDE-GPDI-GD-F-001

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: 6 de 18

4.1 Evaluación de la satisfacción global




4.2 Como podemos evidenciar en la gráfica durante el II trimestre la satisfacción global quedo al 100% en la prestación de los servicios en salud, como también se evalúa el trato digno de parte delo especialista a nuestros usuarios.

CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL DEL 2025 II TRIMESTRE				
SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Ginecología	100%	100%	100%	100%
Pediatría	99%	100%	100%	100%
Ortopedia	99%	100%	100%	100%
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	100%	100%	100%	100%
Nutrición	100%	100%	100%	100%
Otorrinolaringología	100%	100%	100%	100%
Urgencias	98%	97%	96%	97%
Hospitalización	100%	100%	100%	100%
Cirugía-Quirofano	100%	100%	100%	100%
Obstetricia	100%	100%	100%	100%
UCI	100%	100%	100%	100%
Referencia	100%	100%	100%	100%
Laboratorio	100%	100%	100%	100%
Ecografías Ginecólogo	100%	100%	100%	100%
Ecografías Radiólogo	100%	100%	100%	100%
Radiografías	100%	100%	100%	100%
Cardiología	100%	100%	100%	100%
Gastroenterología	100%	100%	100%	100%
Tomografía	96%	100%	100%	99%
PORCENTAJE POR MES	100%	100%	100%	100%

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

— 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: 7 de 18

La satisfacción global de nuestros usuarios durante el II trimestre es satisfactorio para la Institución, donde se refleja el compromiso de cada uno de los colaboradores en la prestación de los servicios, ningún servicio quedo por debajo del **80%** por lo tanto no se realizó ningún plan de mejora; el área de urgencias se ha mantenido en un porcentaje del 95% a 97%, y de manera global la satisfacción a quedado con un porcentaje significativo para la Institución en un 100%.

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

Gastroenterología

- Tener en cuenta que por temas de bioseguridad deberían darles a los pacientes batas antes del examen, ya que en mi caso no se si por mi edad, me orine, y fue muy vergonzosa para mí, estar con mi ropa orinada 36377994 - 3142099462.

Urgencias

- Desde el portero, jefe triage, el de admisión, médico general estaban durmiendo solo había una persona y pasaron 20 minutos y nada que el médico general despertaba 1241988207 - 3122133421.
- Mucha demora para revalorización con el pediatra, nada q reportan los resultados de laboratorios 1081428007 – 3228186722.
- Mucha demora para que brinden información por parte del pediatra, pasa revisa, pero no comenta nada 1077739258 cl 311234062.

Como coordinadora de la oficina si evidenciamos que han bajado la cantidad de observaciones por medio de encuestas, quiero resaltar el compromiso de cada uno de los servicios ha mejorado bastante el área de urgencias en el mes de junio solo se presentó 3 observaciones, al call center de igual manera a mejorado las observaciones, pero se las han dejado por escrito por medio del buzón de sugerencias.


FELICITADOS POR MEDIO DE ENCUESTAS

Medicina Interna

- Muy agradecida con el doctor excelente atención 25559406 - 3017032199. **(Dr. de Jiménez).**
- Excelente atención por parte del especialista 12274338 - 3112322612 **(Dr. de armas)**
- Excelente atención, felicitar al Dr. por la su calidad humana 36379104 - 3132967415**(Dr. De armas)**

— 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 18

- Excelente atención por el Dr. y en general 12276221 - 573114747340 (**Dr. De armas**)
- Excelente atención el Dr. muy amable, satisfecha con la atención recibida 36377951 - 3117481862 (**Dr. de armas**)

Ortopedia

- Excelente atención por parte del especialista. 26470925 -3178916885 (**Dr. Rashid**).
- Excelente atención 26521062 - 3214296863 (**Dr. Fedor**)
muy buena atención 1084577545 - 3182669062 (**Dr. Fedor**)

Pediatría

- Excelente atención muy amable el pediatra 1081427995 - 3223120541 (**Dr. Laiseca**).
- Excelente atención por el pediatra 1029893096 - 3143833668 (**Dr. Laiseca**).
- Muy satisfactorio la atención 1084580244 - 573125787714 (**Dr. Laiseca**).

5. Indicadores de norma e Institucionales.

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 DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS				
	ABRIL	MAYO	JUNIO	ANUAL
NUMERADOR	1.605	2.048	1.716	5369
DENOMNADOR	1.709	2.079	1.935	5723
RESULTADOS	94%	99%	89%	93,70%

Como podemos observar en el cuadro de datos durante II trimestre se socializó los deberes y derechos a los usuarios que ingresa a La Institución en los diferentes servicios, por lo tanto; se educaron a **5723** usuarios y de igual manera se evaluó el conocimiento de estos a **5369**, se cumple con el porcentaje del indicador.

5.1 Socialización y evaluación deberes y derechos usuarios NASA YUWE.

— 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: 9 de 18

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025 NASA YUWE				
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
NUMERADOR	85	35	35	155
DENOMINADOR	85	35	35	155
RESULTADOS	100%	100%	100%	100%

Durante el I trimestre 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 155 usuarios, la cantidad ha bajado porque en la semana santa no se realizó la socialización y la cantidad de consulta ha sido menor.

5.2 Socialización y evaluación deberes y derechos a colaboradores.

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025 DY D A COLABORADORES				
	ABRIL	MAYO	JUNIO	I TRIMESTRE
NUMERADOR	25	121	7	153
DENOMINADOR	434	434	434	434
RESULTADOS	6%	28%	2%	35%


Durante el I trimestre, 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 en el cual se han socializado y evaluado a 153 respondieron la evaluación, la meta del indicador es un **90%** a cumplir durante el año de 434 colaboradores en general.

5.3 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

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 5/11/2024 Código: MDE-GPDI-GD-F-001
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 03 Página: 10 de 18

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025				
	ABRIL	MAYO	JUNIO	ANUAL
NUMERADOR	826	804	905	2535
DENOMINADOR	826	806	906	2538
RESULTADOS	100%	100%	100%	100,0%

La satisfacción global de la IPS como podemos evidenciar es buena de 2.538 usuarios encuestados manifestaron la satisfacción de los servicios prestados es buena tan solo 3 se sintieron inconformes por la prestación de servicios.

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				
	ABRIL	MAYO	JUNIO	I TRIMESTRE
NUMERADOR	826	806	906	2538
DENOMINADOR	826	806	906	2538
RESULTADOS	100%	100%	100%	100%

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.

6. Acompañamiento a usuarios I trimestre y mes de junio 2025

ACOMPANAMIENTO A USUARIOS Y FAMILIARES II TRIMESTRE 2025				
DETALLE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ACOMPANAMIENTOS	975	1021	775	2.771

— Salud Integral, Impacto Real —

 <p>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA — Salud Integral, Impacto Real —</p>	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 18

Durante el II trimestre 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 durante el II trimestre 687).
- Entre abril y mayo se gestionaron citas por parte de la oficina SIAU a los especialistas de ortopedia, gineco, ecografías g/o, radiólogo, rx, urología.
- Durante el mes de junio no gestionamos citas extras.
- Acompañamiento en diferentes servicios por parte de los orientadores.
- Gestión ante los especialistas para que nos colaboren con los pacientes que llegan tarde a las citas.
- Solicitud de autorizaciones ante la Nueva EPS, Sanitas, Asmetsalud, AIC Belalcázar.
- Explicación de historias clínicas a los usuarios que salen de consulta.
- Diferentes trámites ante al call center por falencias evidenciadas en ventanilla.


FALENCIAS EVIDENCIAS EN VENTANILLA SIAU Y REPORTADAS AL WHATSAPP- JUNIO

La coordinadora de la oficina de atención al usuario da lectura de cada una de las falencias registradas.

- Asignaron cita de colposcopia a una embarazada, ella comenta que no ha solicitado tampoco tiene órdenes medicas

(Posiblemente esa cita se la dieron a otra paciente y se la asignaron a esta usuaria, recomendando no cancelarla porque si llega la otra paciente no va a encontrar la cita asignada a nombre de ella.)

- No aparece la cita, en el audio dice 03 de junio 12: 00 del mediodía agente cesar.
- Cita extra autorizada por el dr Rashid al usuario
- La cita en el sistema aparece para el 30 de mayo a las 9:40 am y en el chat de WhatsApp dice que quedo para el 30 de junio a las 09:40 am.
- La usuaria pide la cita por vía WhatsApp le asignan para el 12 de junio, ella dice que para esa fecha no le sirve, entonces el agente 1 contesta diciendo que la cita queda para el 09 de junio a las 9:00 am y no aparece la reprogramación.
- Cita extra autorizada por el Dr al usuario.
- Cita extra autorizada por el dr, Rashid a la usuaria.
- Cita extra autorizada por el dr Rashid al usuario.
- Cita extra autorizada por la doctora Ana Medina a la usuaria.
- Cita extra autorizada por el Dr Rashid a la usuaria.
- Usuaria posquirúrgico especialidad ortopedia, no habían asignado cita de radiografía de pierna pie y tobillo.

	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 18

(Yuly no están haciendo lo que se les recomendó el 12 de mayo del 2025, si tiene ortopedia preguntar si tiene rx y agendar las dos.)

- Otro usuario de soat, agendaron la cita de ortopedia, pero no agendaron la radiografía.
- Cita extra autorizada por el doctor Rashid al usuario.
- Buenos días, a este niño, se le agendo cita de control de ortopedia para el día de hoy, cumplió Post el día de ayer, según dice el usuario nadie le indico de la autorización, tampoco se le agendo RX.
- ayer 3 inasistencias del nuevo ortopedista

Estas falencias que estoy dando a conocer no es para juzgar al equipo del call center; esto lo estamos haciendo es con la idea de mejorar la prestación de os servicios, para que la líder realice retroalimentación al equipo de trabajo.

Por otra parte; desde la oficina de atención al usuario en el mes de junio y julio no se están gestionando citas extras con ningún especialista, el que pida una extra debe de llevar la firma del médico y de esa manera se solicita al call center.

La líder del call center expresa que los usuarios están buscando a los especialistas en los consultorios.

En la cual la coordinadora del SIAU expresa que desde la oficina la directriz es no enviar a los usuarios a os consultorios.

La líder del call center expresa que se están haciendo el proceso de confirmación de llamadas, pero hay usuarios que se les olvida venir a la cita o sacan cualquier otra disculpa.

La doctora Blanca Nubia coordinadora del área de garantía de la calidad, expresa que esas inasistencias se deben de reportar a cada una de las EPS para que quede la trazabilidad del reporte.

La coordinadora de la oficina de atención al usuario expresa que en comité se acordó de realizar el reporte mensual a las EPS y a la secretaria de salud municipal, porque razón por la secretaria manifestaba que nosotro no le colaborábamos a los usuarios con las citas.

7. SOCIALIZACIÓN DE PQRS II TRIMESTRE 2025.

FORMATO DE ACTA

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

Fecha: 5/11/2024

Código: MDE-GPDI-GD-F-001

Versión: 03

Página: 13 de 18

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

MANIFESTACIONES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
PETICIONES	1	4	4	9	8%
QUEJAS	16	15	27	58	51%
RECLAMOS	0	0	0	0	0%
SUGERENCIAS	9	1	2	12	11%
FELICITACIONES	13	11	10	34	30%
TOTAL	39	31	43	113	
PORCENTAJE	35%	27%	38%	33%	

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

Durante el mes II trimestre se registraron 113 PQRS, distribuidas de la siguiente manera 79 quejas, 37 felicitaciones por medio de buzón de sugerencias, página web, correo, las cuales fueron en total 113 PQRSF, en el mes de abril se presentaron 1 peticiones, 16 quejas y 9 sugerencias y 13 felicitaciones para un total de 39 PQRSF, en el mes de mayo se registraron 4 peticiones, 15 quejas y 1 sugerencias y 11 felicitaciones para un total de 31 PQRSF registrada, junio se registraron 4 peticiones, 27 quejas, 2 sugerencias y 10 felicitaciones para un total de 43 de esa manera en el II trimestre se registraron 79 quejas por diferentes factores, y 34 felicitaciones para el personal y por la prestación de servicios.

FACTORES DE LAS PQRSF VEGENCIA 2025

FACTORES DE LA PQRSF	Nº PQRSF ABRIL	Nº PQRSF MAYO	Nº PQRSF JUNIO	TOTAL	%
Accesibilidad	1	0	0	1	1%
Actitud neg	0	2	5	7	6%
Oportunidad	4	7	13	24	21%
Pertinencia	5	0	6	11	10%
Inconformidad	0	1	3	4	4%
Continuidad	1	0	0	1	1%
Seguridad	0	1	2	3	3%
Satisfacción	0	2	0	2	2%
Insatisfacción	15	0	2	17	15%
Solicitudes H.C.	0	7	2	9	8%
Felicitaciones	13	11	10	34	30%
TOTAL	39	31	43	113	100%

Como podemos evidenciar durante el II trimestre se presentaron factores que afectan en las diferentes PQRSF las cuales fueron por accesibilidad en 1%, actitud negativa en un 6%, por oportunidad 21% por pertinencia 10%, inconformidad el 4%, continuidad 1%, por seguridad el 3%, satisfacción 2% insatisfacción por 15%, solicitud de historias clínicas el 8%, y felicitaciones con 30% para un total de 113 PQRS.

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: 14 de 18

Se envió las PQRS por actitud del personal de la Agremiación Integridad Humana hay una de la doctora Nataly, la PQRS esta anónima pero la usuaria deo un correo electrónico y un número telefónico donde enviar la respuesta, de igual manera se debe dar respuesta a la PQRS, en archivo solo vamos a encontrar la respuesta a la usuaria como institución, pero no contamos con la respuesta de la agremiación o los descargos del personal involucrado.

Hay otra del Doctor Ismael que no sabemos cual fue el proceso que realizo la agremiación que se implementó con plan de mejora.

CONSOLIDADO POR MES ABRIL-MAYO –JUNIO


CONSOLIDADO POR MES ABRIL-MAYO –JUNIO

CONSOLIDADO PQRSF POR SERVICIOS 2025 ABRIL										
Clasificación /Servicio	Urgencias	Consulta externa	Call Center	Laboratorio	Personales	Pediatría	Ginecobstetricia	SIAU	Facturación	TOTAL
P.Q.R.S.F	5	3	6	1	0	5	0	0	6	26
FELICITACION	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%

CONSOLIDADO PQRSF POR SERVICIOS 2025 MAYO												
Clasificación /Servicio	Urgencias	Consulta externa	Call Center	solicitudes	Personales	Pediatría	Ginecobstetricia	Inchulla	UCI	Hospitalización	Facturación	TOTAL
P.Q.R.S.F	3	1	7	3	0	1	1	1	0	1	2	20
FELICITACION	0	0	0	0	5	1	1	2	1	1	0	11
TOTAL	3	1	7	3	5	2	2	3	1	1	2	31
%	10%	3%	23%	10%	16%	6%	6%	10%	3%	9%	6%	9%

CONSOLIDADO PQRSF POR SERVICIOS 2025 JUNIO													
Clasificación /Servicio	Urgencias	Consulta externa	Call Center	solicitudes	Personales	Pediatría	Ginecobstetricia	referencia	Vigilancia	Hospitalización	UCI	Facturación	TOTAL
P.Q.R.S.F	6	2	12	3	0	1	1	1	1	3	1	2	33
FELICITACION	1	0	0	0	3	3	0	0	0	3	0	0	10
TOTAL	7	2	12	3	3	4	1	1	1	1	1	2	43
%	16%	5%	28%	7%	7%	9%	2%	2%	2%	10%	50%	5%	12%

- ✓ Durante el mes de abril del 2025 se registraron 26 quejas, los servicios que más presentaron fueron el área del Call Center, Facturación.
- ✓ Durante el mes de mayo del 2025 se registraron 20 quejas, los servicios que más presentaron fueron el área del Call Center.
- ✓ Durante el mes de junio del 2025 se registraron 26 quejas, los servicios que más presentaron fueron el área del Call Center y el área de urgencias.

	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 18

Carolina Yasno líder del área de humanización manifiesta que a raíz de las PQRS que se han presentado en el servicio de urgencias en temas de actitud; la semana pasada se realizó una reunión con ellos en conjunto con la Doctora Camila Tejada, doctor Noe, la jefe Susana, se trataron algunos temas de mucho interés.

La jefe Susana del área de urgencias refiere que desafortunadamente el personal no asistió a la reunión, ni auxiliares, jefes y médicos, no sabemos como hacer para que asistan, no hacen presencia ni en las capacitaciones.

La Doctora Blanca Nubia expresa jefe es muy importante la notificación a cada uno como líder del proceso lo puede realizar; dejar la trazabilidad de las citaciones a las reuniones, es lo que mas nos pide el doctor Jose Antonio, tener evidencias de lo que se realiza.

La coordinadora de SIAU expresa que la preocupación es las PQRS que se envían a la agremiación Integridad Humana, este inconveniente se viene presentando desde le año pasado y se ha dejado la novedad en los comités realizados, el deber ser de las agremiaciones informarnos que proceso realizaron con el personal involucrado de las mismas.

8. ACOMPAÑAMIENTO A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS



7. ACOMPAÑAMIENTO A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS



Se realiza exposición de los siguientes temas, relacionados con el desempeño de las actividades y servicios prestados por parte de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua.

Plataforma estratégica Institucional a cargo de Dr. Carlos Puyo
 Política humanización a cargo de Dra. Laura Valentina Caseres.
 Programa de Seguridad al paciente a cargo de la Dra. Liliana Palacios
 Servicios ciudadano digital a cargo de Dra. Daniela Valencia
 IAMI institución amiga de la mujer a cargo del Dr. Sergio Trujillo Psicólogo
 Socializaciones políticas de Participación Social en salud y servicio al ciudadano a cargo de Luisa Fernanda Castañeda González.



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: 16 de 18

EVIDENCIAS



En cuanto a la asociación de usuarios realizamos la primera capacitación en participación social en salud y servicio al ciudadano donde hicieron partícipes varios compañeros de diferentes procesos para dar cumplimiento a algunas actividades a presentar al área de MIPG y planeación; desafortunadamente solo asistieron como 5, 6 personas, nosotros damos cumplimiento a lo que está programado.

Compromisos:

1. Formalizar la entrega de las PQRS a las agremiaciones con los tiempos de respuesta.

En el día de hoy tenía que presentar informe en cuanto al tema de Integridad por parte de la oficina de talento humano, ellos sabían del comité se quedó con la doctora Lorena Aroca de MIPG que ellos presentarían informe trimestral.

PROPOSICIONES Y VARIOS:

1. La coordinadora de la oficina de atención al usuario expresa que si alguna posibilidad de tener un espacio en la página web para subir las respuestas de las PQRSF.

así como en la página del hospital Mocaleano de Neiva, usted ingresa y evidencia las respuestas, pero sola la puede ver el usuario tiene que digitar la cedula, las únicas que se pueden abrir son las anónimas.

A lo cual el ingeniero Felipe Tierradentro y la doctora Blanca Nubia expresan que se pase la propuesta a sistemas.



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: 17 de
18

FECHA Y HORA PROXIMA REUNIÓN: 13 de agosto 2025

LUGAR: Auditorio

REDACTÓ: Luisa Fernanda Castañeda González

ANEXOS: Lista de Asistencia

Anexo 1: Lista de asistencia

Anexo 2: Acta Informe Call Center.

— 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: 5/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-001
Versión: 03
Página: 18 de 18



FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA

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

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

FECHA: 21 de julio 2025

HORA: 08:00 am

ACTIVIDAD: Comité de ética e Integridad II trimestre y junio 2025


Nº	NOMBRE COMPLETO	No. IDENTIFICACIÓN	CARGO/ ACTIVIDAD	TIPO DE VINCULACIÓN	FIRMA
1	Gabriel Loubis Samartín	1047438109	Enfermero	Agremiación	[Firma]
2	Yony Emano Medina	108139576	Call center	Agremiación	[Firma]
3	Yaileny Zamora O.	36.383.428	Control Zonas	C.P.S.	[Firma]
4	Ana Mariela Ugo	1075223150	Judicial	O.P.S.	[Firma]
5	Braulio Rubio Y.	12274610	Ayuda C	O.P.S.	[Firma]
6	Juzmary Piedra Ortiz	36169558	enfermera	planta	[Firma]
7	ENCAROL RAYMUNDEZ	149891120	J.D.	USUARIA	[Firma]
8	Breca Nibia Pedraza	107204105	Atención	OPS	[Firma]
9	Liliana Palacios	1077890258	lider paciente	Agremiación	[Firma]
10	Felipe Ramonero O.	1081305002	Planificación	Agremiación	[Firma]
11	Susana Sequeira S	36130061	Enfermero	planta	[Firma]
12	medina ramon barba	36394035	AUX-ENF	PROVISIONAL	[Firma]
13	Claudia X Cecilia M	55.068.818	Md. Asst. Calidad	Agremiación	[Firma]
14	Marisol Trujillo	55161013	coordinación ASIS	ops Agremiación	[Firma]
15	Fabian Soriano Vargas	1007208865	APOYO SGS	Agremiación	[Firma]
16	Carlos Herrera Korta	12277547	Calidad PAU EC	Agremiación	[Firma]
17	José Fil. Contreras	55131078	coord. SIMU	Agremiación	[Firma]
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"

	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 9

Nº DE ACTA	FECHA	HORA DE INICIO	HORA FINAL
06	21 de julio 2025	9:10 pm	9:50 am
LUGAR: AUDITORIO			

TIPO DE ACTIVIDAD:	SOCIALIZACION:		CAPACITACIÓN:		OTRO
	VISITA AUDITORIA:		COMITÉ /EQUIPO:	X	
OBJETIVO:	INFORME MES DE JUNIO CALL CENTER2025				
RESPONSABLE:	Yuli Elcira Medina				
AGENDA:	1. Rendir informe del call center				


PARTICIPANTES	
Oswaldo Rubio Plazas	Asesor Administrativo
Marleny Ramon	Control Interno
Claudia Cediél	Auditoria Médica
Ana María Lugo	jurídica
Luz Mery Fierro	Jefe de enfermería
Gabriel Lambis	Apoyo subgerencia
Yuly Elcira Medina	Líder Call Center
Enrique Ramírez	Representante ante la junta
Fabian Serrato Vargas	Apoyo Administrativo Agremiación SGS
Marisol Trujillo	Coordinadora agremiación Integridad Humana
Luisa Fernanda Castañeda González	Coordinadora Oficina Atención al Usuario
Blanca Nubia Rodríguez Sáenz	Coordinadora garantía de la Calidad
Susana Acosta	Jefe de enfermería Urgencias
Felipe Tierradentro	Líder de Planeación
Carolina Yasno	Líder Humanización
Carlos Hernán Martínez	Líder PAME
Lina Palacios	Líder Seguridad del Paciente

DESARROLLO

La líder del Call Center rinde informe en el comité de ética e integridad teniendo en cuenta que la coordinadora de la Oficina de atención al usuario tiene como invitado permanente al call center para dar a conocer el informe de cada mes.

— 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 9

Como líder del proceso del call center me permito dar informe correspondiente al mes de junio del 2025.

1. LLAMADAS EXITOSAS JUNIO

ola	Exitosas	Abandonadas	Tiempo de espera	Llamadas Totales
01	5610	1059	470:52:57	6669
Total	5610	1059	470:52:57	6669

En el mes de mayo se recibieron 8022 y en el mes de junio se recibieron 6669 se evidencia que disminuye un % 16,87, frente al mes anterior teniendo en cuenta que en el mes hay festivos, actividades institucionales; también a disminuido porque se están recibiendo mensajes por la línea de WhatsApp.

En la 3 semana de cada mes la cantidad de llamadas se disminuye porque las agendas se están llenando prácticamente en la primera semana las cuales se presentan en las siguientes especialidades.


- Ortopedia y traumatología.
- Otorrinolaringología
- Ginecología.
- Ecografías

2. LLAMADAS Y CITAS ASIGNADAS POR AGENTES JUNIO

AGENTE	LLAMADAS RECIBIDAS	CITAS ASIGNADAS	CUMPLIMINETO
ANDREA VIEDA	1580	927	58,67%
YULY MEDINA	1076	899	83,55%
CESAR VALENCIA	1300	997	76,69%
KIMBERLY CRUZ	1236	791	64,00%
JULIAN GARCIA	422	143	33,89%

— 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 9

En este punto podemos evidenciar las llamadas que reciben por cada uno de los agentes la ocupación de agendamiento de citas en el tema de ortopedia a reducido un porcentaje porque en este momento se están agendando solo 6 pacientes, pero aumento pediatría, ecografía, porque la Nueva EPS esta autorizando para el Hospital San Antonio de Padua,

- o El agendamiento en la especialidad de pediatría ya tenemos agendado hasta el día 29 de junio a tope.
- o la agenda para la oportunidad a las embarazadas en citas con ginecología y ecografías no tenemos agenda.

La coordinadora de la oficina de atención al usuario expresa que la Nueva EPS esta direccionando para el hospital por que ellos allá no tiene agendas o las tiene demasiado lejos. Por otra parte, se debe dar prioridad a las embarazadas en esas especialidades y pienso que el supervisor del contrato en este caso subgerencia debería de gestionar como se le garantiza a las usuarias esa asignación de citas.


La líder de call center expresa que la semana pasada en reunión con el doctor Oswaldo Asesor administrativo tocamos el tema de ortopedia, los primeros 15 días el ortopedista nuevo nos colaboro con una extras para poder agendar por quirúrgico, PQRS, con el doctor Fedor es más difícil.

Uno de los temas a tratar era la rentabilidad de ortopedia pero se debe tener en cuenta que solo se está agendado 6 pacientes, cuando veníamos con un proceso con el ortopedista Rashid que el atendía más pacientes.

En lista de espera para agendar en las consultas de agosto ya contamos con 77 pacientes y también tenemos los posquirúrgicos porque son demasiados hay que tener en cuenta que solo contamos con dos ortopedistas, solo con esos 77 más posquirúrgicos se llena la agenda de agosto y no hay oportunidad de cita para los usuarios que van a llegar a solicitar.

El Doctor Oswaldo expresa que el ortopedista debe realizar consulta, ronda en urgencias y mirar lo de quirófano, por esa razón se le asigno solo dos horas. Por otra parte solicita hacer un cuadro donde se refleje las inasistencias por especialidad y hacer un seguimiento.

— 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: 4 de 9

La coordinadora de la oficina de atención al usuario expresa que antes de terminar el mes de julio existe la posibilidad de realizar unas jornadas de Ortopedia un sábado porque hay que tener en cuenta que en el momento de apertura agenda con lo que está en lista de espera se va a llenar.

3. CONFIRMACIÓN DE LLAMADAS Y WHATSAPP MES DE JUNIO.

La líder da lectura a cada una de las confirmaciones que se realizan desde el área.

TOTAL DE CITAS DEL MES DE JUNIO		JUNIO	
TOTAL DE CITAS DEL MES DE JUNIO	3.013	TOTAL DE MENSAJES DE WHATSAPP	1.948
CITAS CONFIRMADAS	2328	ANDREA VIEDA	330
CITAS NO CONFORMADAS	0	YULY MEDINA	472
SIN SEÑAL	138	CESAR VALENCIA	663
CITAS CANCELADAS POR PACIENTE	68	KIMBERLICRUZ	483
CANCELADAS POR EL HOSPITAL (PEDIATRIA – CARDIOLOGIA – CIRUJIA – RX)	32		
APAGADOS	0		
NO PERMITE MENSAJES NI WHATSAPP	74		
WHATSAPP	296		
TOTAL CITAS REPROGRAMADAS	44		
ERRADO	33		

Se esta realizando el proceso de confirmación a las citas pero hay usuarios que se les olvida no asisten, uno los llama y manifiesta que se les olvido.

FORMATO DE ACTA

Fecha: 5/11/2024

Código: MDE-GPDI-GD-F-001

Versión: 03

Página: 5 de 9

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


AGENTE	ESPECIALIDA	TOTAL MENSAJES ENVIADOS
ANDREA VIEDA	ECOGRAFIA GINECOLOGIA, MEDICNA INTERNA, OBSTETRICIA, PEDIATRIA, TRABJO SOCILA	1361
JULIAN GARCIA	PSICOLOGIA, UROLOGIA, FONOAUDIOLOGIA, CIRUGUA GENERAL, TERAPIA FISICA DISCAPACIDAD	100
CESAR VALENCIA	ORTOPEDIA,NUTRICION,OTORRINO, CARDIOLOGIA, ANESTESIOLOGIA	626
KIMBERLY CRUZ	ECOGRAFIA RADIOLOGO, GINECOLOGIA, RX, MAMOGRAFIA, TOMOGRAFIA	1495

4. CITAS POR EPS – JUNIO

EPS	ASIGNADAS	CUMPLIDAS	CANCELADAS	INCUMPLIDAS	%
AIC	226	193	15	18	10,72%
SANITAS	1423	1209	122	92	13,14%
NUEVA EPS	1938	1599	163	176	9,08%

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%

En cuanto a los incumplimiento se está realizando la notificación a las diferentes EPS y a la secretaria de salud municipal con copia a SIAU.

	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 9

5. OPORTUNIDAD DE CITA PARA EL MES DE JUNIO

DISPONIBILIDAD CITAS 9 AL DE JULIO 2025				
ESPECIALIDAD	DISPONIBILIDAD	LISTA EN ESPERA	PRIMERA VEZ	CONTROL
CIRUGIA	AL DIA		0	0
ORTOPEDIA	09 DIAS	63	35	28
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	09 DIA	16	15	1
ANESTESIOLOGIA	AL DIA	0	0	0
CARDIOLOGIA	AL DIA	11	11	0
OTORRINO	09 DIA	18	13	5
NUTRICION	AL DIA	0	0	0
MEDICO GENERAL	AL DIA	0	0	0
PSICOLOGIA	AL DIA	0	0	0
UROLOGIA	09 DIAS	7	7	0
ECOGRAFIAS GINECOLOGO	09 DIAS	12	12	0
TOTAL		127	93	34

Como podemos evidenciar estas es la lista de espera lo que tenemos para agendar para el mes de agosto al 09 de junio, en este momento hay más.


Con la especialidad de urología disminuyo bastante solo hay 6 jornadas durante el mes; se redujo la agenda, tenemos 7 en espera.

6. MEJORAS CALL CENTER

- o Mejoro el agendamiento de posquirúrgicos

Se realiza el llamado a los usuarios antes de agendar la cita, si no hay disponibilidad de agenda los usuarios se dejan en lista de espera

- o Se reorganizo las actividades de cada agente para mayor cumplimiento en las tareas asignadas
- o Se está manejando la lista en espera para cubrir las agendas cuando cancelan citas

	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: 7 de 9

7. FALENCIAS CALL CENTER

- La señal telefónica
- Fallas en el sistema
- La disponibilidad de las agendas
- Estamos a la espera de la implementación de WhatsApp empresarial

La doctora Blanca Nubia expresa que usted como líder del proceso del call center, debe hacer formal las peticiones ante la subgerencia, debes de tener la trazabilidad de los procesos, hacer actas de cada reunión porque llegará el momento en que te las vamos a pedir.

El doctor Oswaldo manifiesta que se está realizando un plan piloto para la instalación de WhatsApp empresarial para mejorar la comunicación con los usuarios, ya tenemos una propuesta ya el doctor la conoce; la idea es de tener un buen manejo y control de las citas que solicitan por este medio.

La líder manifiesta que está realizando un plan de mejora para que la Doctora Liliana de Seguridad al paciente me haga e l favor de revisar.

REVISION DE COMPROMISOS			
COMPROMISOS POR EJECUTAR	RESPONSABLE	FECHA CUMPLIMIENTO	ESTADO EJECUCIÓN
Cuadro de turno con el número de citas esperadas por especialidad	Yuly medina	22 de Julio	Cumplido
Cunado se realicen reuniones del Call center realizar actas	Yuly medina	pendiente	pendiente
Oficio formal reportando la no disponibilidad de agendas	Yuly medina	pendiente	pendiente
Total de incumplimiento de citas para junta directiva de usuarios	Yuly Medina	23 de Julio	cumplido

PROPOSICIONES Y VARIOS:

--

— Salud Integral, Impacto Real —



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: 8 de 9

FECHA Y HORA PROXIMA REUNIÓN: 13 de agosto 2025

LUGAR: Auditorio

REDACTÓ: Yury Elcira Medina

ANEXOS: Lista de Asistencia

Anexo 1: Lista de asistencia

Anexo 2: Acta Informe Call Center.

— 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: 5/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-001
Versión: 03
Página: 9 de 9



FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA

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

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

FECHA: 21 de julio 2025

HORA: 08:00 am

ACTIVIDAD: Comité de ética e Integridad II trimestre y junio 2025

Nº	NOMBRE COMPLETO	No. IDENTIFICACIÓN	CARGO/ ACTIVIDAD	TIPO DE VINCULACIÓN	FIRMA
1	Gabriel Loubis Samartín	1047438109	Enfermero	Agremiación	[Firma]
2	Yony Emano Medina	108139576	Call center	Agremiación	[Firma]
3	Yaileny Zamora O.	36.383.428	Control Zonas	C.P.S.	[Firma]
4	Ana Mariela Ugo	1075223150	Judicial	O.S.	[Firma]
5	Bazulbo Rubio Y.	12274610	Ayuda C	O.S.	[Firma]
6	Juzmary Piedra Ortiz	36169558	enfermera	planta	[Firma]
7	ENCAROL RIVERA	149891120	J.D.	USUARIA	[Firma]
8	Bocca Nibia Pedraza	107204105	Atención	OPS	[Firma]
9	Liliana Palacios	1077890258	lider paciente	Agremiación	[Firma]
10	Felipe Ramonero O.	1081305002	Planificación	Agremiación	[Firma]
11	Susana Seoane S	36130061	Enfermero	planta	[Firma]
12	medina yamborak	36394035	Aux-ENF	PROVISIONAL	[Firma]
13	Claudia X Cecilia M	55.068.818	Md. Aud. Calidad	Agremiación	[Firma]
14	Marisol Trujillo	55161013	coordinación ASIS	ops Agremiación	[Firma]
15	Fabian Soriano Vargas	1004208865	APOYO SGS	Agremiación	[Firma]
16	Rafael Helena Korta	12277547	Calidad PAU EC	Agremiación	[Firma]
17	José Fil. Contreras	55131078	coord. SIMU	Agremiación	[Firma]
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"