	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 1 de 34

FECHA:	28 julio del 2025
ACTIVIDAD:	Seguimiento al Plan de Servicio al Ciudadano
PROCESO VINCULADO:	Participación social en Salud y participación ciudadana
RESPONSABLE:	Oficina de atención al usuario
OBJETIVO:	Cumplimiento de los objetivos, indicadores y actividades plasmadas en el Plan de servicio al ciudadano 2025.

INTRODUCCIÓN

En el cumplimiento de su misión y de acuerdo con las diferentes normas, que van desde la misma Constitución Política Nacional, otras como la Ley 100 de 1993, Decreto 1757 de 1994, Decreto 1011 de 2006 y muy específicamente a la Ley 1474 de 2011 que se refiere al Estatuto Anticorrupción.


El proceso de participación social en salud, participación ciudadana y servicio al ciudadano; desde la Oficina de Atención al Usuario, son elementos clave para la mejora continua del sistema de salud y la promoción de la equidad en el acceso a servicios. La Oficina de Atención al Usuario, como un espacio Institucional de cercanía entre los usuarios y el sistema de salud, juega un papel fundamental en la recepción de inquietudes, sugerencias y demandas de la población, sirviendo de puente entre las necesidades de los ciudadanos y las políticas de salud públicas.

La participación social en salud, entendida como el involucramiento activo de la comunidad en la planificación, ejecución y evaluación de los servicios de salud, permite una atención más personalizada, eficiente y ajustada a las realidades y expectativas de los usuarios. A través de los canales establecidos por la Oficina de Atención al Usuario, se fomenta una comunicación constante entre la ciudadanía y las instituciones de salud, lo que contribuye a la toma de decisiones más informadas y acordes con las verdaderas necesidades de la población.

Este informe tiene como objetivo, analizar cómo la participación social, la participación ciudadana y el servicio al ciudadano mediados por la Oficina de Atención al Usuario, contribuyen a mejorar la calidad de los servicios de salud, promoviendo la inclusión, transparencia y satisfacción de los usuarios. Además, se identifican los retos y oportunidades que surgen en este proceso, con el fin de proponer acciones que fortalezcan este modelo de participación y de mejora continua en el sistema de salud.

— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "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 INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 2 de 34

OBJETIVO: Promover y garantizar la participación de la ciudadanía en los procesos relacionados con la salud, garantizado que los usuarios tengan participación y pueden influir en la mejora de los servicios y políticas de la salud.

ALCANCE: Desde la identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios hasta la medición de su satisfacción y el establecimiento de acciones y planes de mejoramiento.

METODOLOGÍA


La oficina de atención al usuario viene realizando diferentes actividades mensualmente las cuales hacen parte del procedimiento de Gestión y Atención al Usuario SIAU; cuyo objetivo principal es diseñar y desarrollar estrategias orientadas para la atención en salud, del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios además informar y orientar a los mismos sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios. Para el desarrollo de estas actividades se hace uso de diferentes herramientas y estrategias como son la aplicación de la Matriz Tabulación de Satisfacción del Usuario, matriz Reporte Mensual SIAU, consolidado de las PQRSF, la apertura de buzón semanalmente, la realización de capacitaciones sobre derechos y deberes a los usuarios, capacitaciones a usuarios y /o familiares, el desarrollo de reunión con la Asociación de Usuarios, reuniones de seguimiento a las actividades de SIAU, reunión del comité de Ética e integridad, la elaboración de actas de la apertura de los buzones de PQRSF y respuestas dadas a los usuarios, la realización de un plan de mejoramiento y la generación del informe mensual SIAU. Con base en su experiencia la E.S.E DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA viene efectuando acompañamiento a través del líder del procedimiento SIAU a cada una de las actividades realizadas por su equipo de trabajo, el cual se encuentra distribuido en las diferentes áreas del Hospital, una vez revisada y consolidada la información recibida se genera el pertinente informe mensual los cuales son presentados a las áreas correspondientes. Igualmente, el líder del procedimiento lleva a cabo de forma periódica actividades tales como la retroalimentación de las actividades realizadas.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

La E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua entiende el servicio al ciudadano(a) como la razón de ser para brindar un servicio de calidad y humano que responda a las necesidades y expectativas del usuario en pro del mejoramiento continuo y la atención segura garantizando su bienestar individual y colectivo.

La atención al usuario es un elemento de importancia para la gestión de las entidades públicas. En este sentido, se impulsan varias acciones encaminadas a la satisfacción de los usuarios, desarrollando mecanismos que generen un cambio en la cultura organizacional y el mejoramiento en la atención al ciudadano, con el fin de facilitar el acercamiento con


— Salud Integral, Impacto Real —

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 02
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		Página: 3 de 34

nuestros usuarios y sus familias fortaleciendo así un servicio incluyente, eficaz, de calidad, humano y seguro.

1. ACTIVIDADES PLASMADAS EN EL PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2025

Nº	PROCESO	OBEJTIVO	META	No	ACTIVIDADES
1	Atención al usuario	Divulgar a los usuarios y funcionarios del Hospital San Antonio de Padua los derechos y deberes.	Apropiación de derechos y deberes por parte de los usuarios y funcionarios del HDSAP	1	Entregar y socializar la carta de derechos y deberes a los usuarios y colaboradores del hospital.
				2	Evaluar la comprensión de los derechos y deberes en los funcionarios.
2	Atención al usuario	Analizar y dar respuesta a la percepción de los usuarios teniendo en cuenta las manifestaciones que se recepción en cualquiera de los canales de atención y servicio al usuario.	Cumplimiento oportuno en la respuesta de PQRS según ABC de calidad	1	Realizar apertura de los buzones de sugerencia de lunes a viernes (días hábiles).
				2	Revisar quejas encontradas en página web o por otro medio.
				3	Realizar el respectivo seguimiento a las PQRS encontradas
				4	Dar respuesta oportuna y eficaz a los usuarios de manera escrita.
				5	Una vez efectuada la respuesta se procede a notificar inmediatamente al usuario (por ejemplo, telefónicamente, por correo postal o electrónico).
				6	Entregar a población indígena la carta de derechos y deberes en lenguaje Nasa.
3	Atención al usuario	Medir el grado de satisfacción de los usuarios, identificando sus	Aumento gradual de la satisfacción global de los usuarios por	1	Aplicar encuestas de satisfacción a los usuarios que hacen uso de los servicios brindados por el hospital.
				2	Realizar mensualmente la reunión del comité de ética e integridad

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 02
	LA PLATA HUILA	Página: 4 de 34
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

		necesidades, expectativas y prioridades, en relación con los servicios que la ESE ofrece.	los servicios prestados.	3	Dar a conocer en el comité quejas, reclamos, sugerencias y observaciones recibidas por parte de los usuarios.
				4	Implementar planes de mejora de acuerdo con las falencias detectadas.
				5	Realizar seguimiento al cumplimiento de los planes de mejora instaurados
4	Atención al usuario	Fomentar en los grupos de valor su participación en los procesos institucionales.	Participación de la Asociación de usuarios	1	Realizar reuniones con los integrantes de la Asociación de Usuarios donde se lleven a cabo capacitaciones en temas de interés general.
5	Atención al usuario	Seguimiento a las actividades de la Política de Participación Social en Salud	Cumplir con las actividades relacionadas	23	Realizar las actividades correspondientes a la PPSS, informes para cada actividad, evidencias y articulación con las demás áreas vinculadas al proceso.

2. INDICADORES INSTITUCIONALES.

2.1. SOCIALIZACIÓN DE DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS I SEMESTRE 2025

A continuación, se relaciona la cantidad de usuarios capacitados en el tema Derechos y Deberes:

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.

FORMATO DE INFORME

**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-004

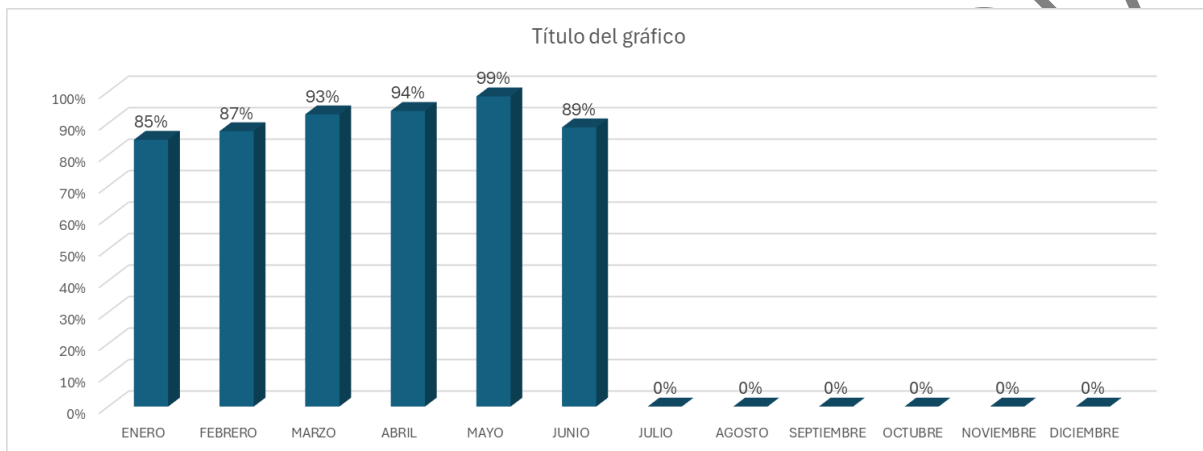
Versión: 02

Página: 5 de 34

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025


	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	ANUAL
NUMERADOR	1.672	1.395	1.521	1.605	2.048	1.716	9957
DENOMINADO	1.973	1595	1.639	1.709	2.079	1.935	10930
RESULTADOS	85%	87%	93%	94%	99%	89%	91,02%

Representación grafica



Análisis

Durante el I Semestre del 2025, equipo de trabajo de la oficina de atención al usuario socializa de lunes a viernes los derechos y deberes a los usuarios que se encuentran en los diferentes servicios de la Institución, en el mes de enero se socializo a **1.973** usuarios a los cuales se les evalúa el conocimiento de estos a **1.672** dando cumplimiento al porcentaje del indicador en un **85%**; en el mes de febrero se logró socializar **1.595** de los cuales **1.395** fueron evaluados en el conocimiento de sus derechos y deberes y cumpliendo con un **87%**, en el mes de marzo se realizó la socialización de **1.639** usuarios y se evaluaron a **1.521** dando cumplimiento en un **93%** mensual; en el mes de abril se socializo a **1.708** usuarios a los cuales se les evalúa el conocimiento de estos a **1.605** dando cumplimiento al porcentaje del indicador en un **94%**; en el mes de mayo se logró socializar **2.079** de los cuales **2.048** fueron evaluados en el conocimiento de sus derechos y deberes y cumpliendo con un **99%**, en el mes de junio se realizó la socialización de **1.935** usuarios y se evaluaron a **1.716** dando cumplimiento en un **89%** mensual; de esa manera se evidencia la socialización de derechos y deberes de los usuarios en el I semestre a socializados **10.930** y evaluados **9.957** con un porcentaje del **91.02 %** durante el I semestre; de esa manera se da cumplimiento al porcentaje del indicador que es de un **80%**.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 6 de 34

2.2. USUARIOS CAPACITADOS EN DIALECTO NASA YUWE I SEMESTRE 2025

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025 NASA YUWE							
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
NUMERADO	166	130	151	85	35	35	602
DENOMINAL	166	130	151	85	35	35	602
RESULTADOS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Análisis:

Se puede evidenciar en la gráfica, la socialización de deberes y derechos a usuarios **NASA YUWE** en el I semestre del 2025; por parte de la guía bilingüe se realiza la socialización de los deberes y derechos de los usuarios en dialecto nasa a **602** usuarios que de la misma manera fueron evaluados, en cuanto a la baja de cantidad de usuarios informamos que en el municipio de La Plata y a nivel departamental la EPS AIG, salieron de la zona, solo quedaron los raizales.

2.3. COLABORADORES CAPACITADOS EN DERECHOS Y DEBERES I SEMESTRE 2025.

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025							
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	ANUAL
NUMERADOR	10	19	15	25	121	7	197
DENOMINADO	434	434	434	434	434	434	434
RESULTADOS	2%	4%	3%	6%	28%	2%	45%

Análisis:

Durante el I semestre se socializo deberes y derechos a los colaboradores que ingresan a laborar a nuestra Institución a 197/434 agremiados y OPS que prestan su servicio en las diferentes áreas, con el fin de la promulgación de los derechos y deberes de los usuarios.

INDICADORES DE LA NORMA 256.

2.4. PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS EN LA IPS



FORMATO DE INFORME
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-004
Versión: 02
Página: 7 de 34

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	ANUAL
NUMERADOR	689	766	734	826	804	905	4724
DENOMINADO	690	766	738	826	806	906	4732
RESULTADOS	100%	100%	99%	100%	100%	100%	99,8%

ANALISIS:

Durante el I semestre la proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS, respecto a la prestación de los servicios en la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua, como podemos evidencia en el cuadro de datos en el I semestre **4.732** encuestados los **4.724** usuarios 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? Evidenciamos que la calificación en la prestación de los servicios se encuentra satisfechos CON UN PORCENTAJE DEL **99.8%**.

2.5. PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA 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?

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	I SEMESTRE
NUMERADOR	690	766	738	826	806	906	4732
DENOMINADO	690	766	738	826	806	906	4732
RESULTADOS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100,0%

ANALISIS:

Durante el I semestre proporción de usuario que recomendarían la IPS ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua,

— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "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 INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 8 de 34

como podemos evidencia en el cuadro de datos en el I semestre de **4.732** encuestados **4.732** usuarios respondieron que si recomiendan la IPS familiares y amigos.

2.6. PORCENTAJE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) GESTIONADAS.

Numerador: Número de PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales
Fuente del numerador: Reporte del prestador del servicio, Informe generado a subgerencia técnica científica de PQRS
Denominador: Total de PQRS recibidas

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025							
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
NUMERADOR	18	13	22	26	20	33	132
DENOMINADO	18	13	22	26	20	33	132
RESULTADOS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Análisis:

Durante el I semestre del 2025, los usuarios han radicado por los diferentes medios de radicación de PQRSF, como correo, página web, buzones de sugerencia y presencial fueron enero 18, febrero 13, marzo 22 en abril 26, mayo 20 y junio 33.


En el proceso de apertura de buzón se realiza de lunes a viernes 04:00 pm, con el acompañamiento de los delegados por la Asociación de usuarios ASOSALUD HDSAP. Una vez se realiza la clasificación se direccionan a los líderes de cada proceso, agremiaciones, supervisor de contrato para el respectivo análisis y respuesta interna. Por otra parte, estas PQRSF se dan a conocer en el comité de ética e integridad que en el cual se realiza mensualmente.

3. MONITOREO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO I SEMESTRE 2025.

La medición de la Satisfacción del Usuario se entiende como el conjunto de actividades necesarias que debe realizar el prestador de los servicios de salud, para conocer en forma técnica y objetiva, la percepción que tienen los usuarios de la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez de la atención en los servicios que han recibido, a la vez se implementó

— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "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 INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 02
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		Página: 9 de 34

la calificación que los usuarios le dan a los especialistas desde el tiempo de atención, el trato recibido y la claridad de la información suministrada por el mismo. Esta actividad se realiza a través de encuestas EL **10%** de los usuarios atendidos durante el mes inmediatamente anterior en el cual se evalúa el grado de satisfacción de los usuarios y, de acuerdo con los resultados obtenidos, se implementan las acciones de mejora que sean necesarias para intervenirlos y finalmente se convierten en otra fuente o insumo para el modelo de mejoramiento continuo en la Institución sirviendo de guía para mejorar o mantener la calidad de la prestación de los servicios en la Institución.

Entendiendo la medición de la Satisfacción del Usuario como un tema de vital importancia en la gestión y evaluación de las instituciones prestadoras de servicios de salud, La ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua busca permanentemente asegurarse que las necesidades de sus usuarios se identifiquen, se escuchen y se cumplan, lo cual facilita identificar oportunidades de mejora. Esto ha llevado a que se hayan construido dentro de la misma encuesta dos indicadores que evidencian el grado de percepción de sus usuarios. El primero es la percepción del usuario frente a la atención y el trato que recibe del personal que lo atendió y el segundo es la percepción del usuario frente a la oportuna prestación de servicios y en general de las instalaciones en la que se prestan los servicios. El indicador establecido para la medición y mejoramiento del índice de satisfacción de los usuarios es la "TASA DE SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO"; la meta es mantener el indicador por encima de **95%**.

Es importante hacer claridad que dicha encuesta se aplica siguiendo las directrices de la Resolución N. 256, que indica que se debe tener en cuenta las preguntas de satisfacción, ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido? Por esta razón se evidenciará siempre un cambio significativo en el porcentaje de satisfacción.

FORMATO DE INFORME

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-004

Versión: 02

Página: 10 de 34

ENCUESTAS APLICADAS I SEMESTRE 2025							
SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL II TRIMESTRE
	ENCUESTA APLICADA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	ENCUESTA APLICADA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	ENCUESTA APLICADA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	ENCUESTA APLICADA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	ENCUESTA APLICADA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	ENCUESTA APLICADA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	TOTAL ENCUESTAS
GINECOLOGIA	35	40	40	40	41	40	236
MEDICINA INTERNA	40	50	40	40	40	40	250
PEDIATRIA	30	40	40	43	40	40	233
ORTOPEDIA	40	45	40	40	40	50	255
ANESTESIA	20	20	20	20	21	26	127
PSICOLOGIA	20	20	20	20	20	36	136
OTORRINO	27	40	40	32	40	40	219
ECOGRAFIAS G/O	40	40	35	38	32	40	225
UCI	20	20	15	22	21	20	118
TAC	33	10	22	29	25	25	144
OBSTETRICIA	22	23	22	21	21	25	134
LABORATORIO	26	25	25	27	25	26	154
QUIROFANO	25	31	20	29	20	23	148
HOSPITALIZACION	31	31	31	41	34	32	200
REFERENCIA	20	20	20	20	20	20	120
UROLOGIA	20	26	20	20	26	25	137
TERAPIA	21	20	25	22	22	25	135
NUTRICION	20	18	22	20	22	23	125
CIRUGIA	20	19	25	22	22	31	139
RAYOS X	30	37	36	31	35	40	209
ECOGRAFIAS PEREZ	34	43	39	39	40	40	235
CARDIOLOGIA	7	11	13	11	10	10	62
URGENCIAS	99	125	116	184	174	203	901
GASTROENTEROLOGIA	10	12	12	15	15	26	90
TOTAL A REALIZAR SACANDO EL 10% DE LA CANTIDAD E USUARIOS DEL MES ANTERIOR	690	766	738	826	806	906	4732

Análisis:

Durante el mes enero se realizaron **890** encuestas donde podemos evidenciar la cantidad que se realiza por servicio; por lo tanto, de da cumpliendo la meta propuesta; en el mes de febrero se realizaron **766** encuestas se cumplió la meta establecida, en el mes de marzo se realizaron **738** encuestas, durante el mes abril se realizaron **826** encuestas donde podemos evidenciar la cantidad que se realiza por servicio; por lo tanto, de da cumpliendo la meta propuesta; en el mes de mayo se realizaron **806** encuestas se cumplió la meta establecida, en el mes de junio se realizaron **906** encuestas cumpliendo la meta; para obtener un resultado en el I semestre 4.732 usuarios encuestados, teniendo en cuenta el 10% de usuarios atendidos en nuestra Institución durante el mes inmediatamente anterior.



FORMATO DE INFORME
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-004
Versión: 02
Página: 11 de 34

4. CONSOLIDADO DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS I SEMESTRE


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%	100%	100%							98%
Pediatría	90%	95%	100%	99%	100%	100%							97%
Ortopedia	97%	95%	95%	99%	100%	100%							98%
Cirugía general	100%	100%	100%	100%	100%	100%							100%
Anestesiología	100%	100%	100%	100%	100%	100%							100%
Psicología	100%	100%	100%	100%	100%	100%							100%
Terapia Física	100%	100%	100%	100%	100%	100%							100%
Urología	100%	100%	100%	100%	100%	100%							100%
Medicina Interna	93%	100%	100%	100%	100%	100%							99%
Nutrición	100%	100%	100%	100%	100%	100%							100%
Otorrinolaringología	100%	100%	100%	100%	100%	100%							100%
Urgencias	96%	98%	98%	98%	97%	96%							97%
Hospitalización	100%	100%	100%	100%	100%	100%							100%
Cirugía-Quirofano	100%	100%	100%	100%	100%	100%							100%
Obstetricia	96%	100%	100%	100%	100%	100%							99%
UCI	100%	100%	100%	100%	100%	100%							100%
Referencia	100%	100%	100%	100%	100%	100%							100%
Laboratorio	100%	100%	100%	100%	100%	100%							100%
Ecografías Ginecólogo	100%	100%	98%	100%	100%	100%							100%
Ecografías Radiólogo	97%	100%	100%	100%	100%	100%							100%
Radiografías	100%	100%	100%	100%	100%	100%							100%
Cardiología	100%	95%	100%	100%	100%	100%							99%
Gastroenterología	100%	100%	100%	100%	100%	100%							100%
Tomografía	100%	100%	100%	96%	100%	100%							99%
Trabajo social	100%	100%	100%										100%
Fonoaudiología	100%	100%	100%										100%
PORCENTAJE POR MES	99%	99%	100%	100%	100%	100%							99%

La satisfacción del usuario es un indicador de la calidad de la atención que brindan los servicios de salud; comprender los niveles de satisfacción ayuda a mejorar las debilidades y reafirmar las fortalezas para desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que demandan los pacientes; durante el I semestre la satisfacción de nuestros usuarios fue satisfactoria teniendo en cuenta el buen trato de los profesionales de la salud y la prestación de los servicios, donde podemos evidenciar que los servicios quedaron en un porcentaje mayor al **99%** sin la necesidad de realizar algún plan de mejora; a nivel global durante este I semestre arrojó un porcentaje del **99%** esto refleja que los servicios de salud cumplen o superan las expectativas de los usuarios.

SATISFACCIÓN GLOBAL 2025							
PERIODOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
	99%	99%	99%	100%	100%	100%	100%

Como podemos evidenciar en la base de datos y consolidado global de la satisfacción de los usuarios en cuanto a la prestación de los

— Salud Integral, Impacto Real —

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 12 de 34

servicios y trato del talento humano de la ESE Hospital San Antonio de la Plata Huila, por medio de las encuestas realizadas mes a mes; observamos que en el transcurso de I Semestre 2025, la satisfacción se mantuvo en un porcentaje del **100%** en general, encontramos altos niveles de satisfacción en la mayoría de los aspectos evaluados; es importante recalcar que a nivel general que la Institución cuenta con buena imagen frente a los usuarios se destaca en la calidad de la atención de su recurso humano encargado en las líneas de frente.

Dentro de los factores determinantes de la satisfacción de los usuarios, se encuentra la amabilidad del relacionamiento entre los profesionales de la salud y el paciente de igual manera su red de apoyo, por lo tanto, es importante realizar un análisis a conciencia de este aspecto, para reforzar actitudes de confianza y respeto del profesional, con aspectos importantes como la empatía, inspirar confianza, información amplia y suficiente del proceso de atención.

En cuanto al trato recibido se destaca que es un factor importante y es la clave de la satisfacción de los usuarios donde se evalúa el personal asistencial, administrativo, teniendo en cuenta que es la primera impresión que se llevan los usuarios y la de mayor recordación.


5. TRÁMITE Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF).

Para la realización de esta actividad en cada área de la institución se encuentra instalado un buzón de sugerencias ubicados en las áreas de consulta externa, laboratorio, farmacia, Unidad de Cuidados Intensivos, urgencias, cirugía, pediatría, hospitalización adultos y ginecología, cardiología, gastroenterología, tomografías, en estos buzones los usuario instauran o da a conocer sus respectivas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones según sea el caso; para el cual es utilizado el formato de radicación PQRSF que se encuentran ubicados en cada buzón respectivamente. La apertura de buzón se realiza de lunes a viernes días hábiles; (De esta actividad se deja como soporte un acta de apertura de buzón) con el acompañamiento de los delegados por la Asociación de usuarios ASOSALU HDSAP, realizando así el respectivo proceso de gestión de las manifestaciones que consiste en la recepción, lectura, análisis, registro en el formato DI-PQ-F-002, las quejas se envían al responsable de cada área, se realiza el seguimiento y cierre de la misma.

El indicador establecido para la medición de la Proporción de Quejas resueltas antes de 10 días es el "PROPORCIÓN DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 10 DIAS", el cual establece el número de días promedio transcurridos entre la radicación de la PQRSF, la Gestión y Respuesta.

A continuación, se relaciona cantidad de PQRSF recibidas según su naturaleza y proporcionalidad de estas.

— Salud Integral, Impacto Real —

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 13 de 34

5.1. REGISTRO DE PQRSF I SEMESTRE 2025

CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES VEGENCIA 2025								
MANIFESTACIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
PETICIONES	3	2	0	1	4	4	14	6%
QUEJAS	15	9	20	16	15	27	102	47%
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	0%
SUGERENCIAS	0	2	2	9	1	2	16	7%
FELICITACIONES	13	11	28	13	11	10	86	39%
TOTAL	31	24	50	39	31	43	218	100%
PORCENTAJE	14%	11%	23%	18%	14%	20%	17%	

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

Análisis:

Durante el mes I semestre se registraron **218** PQRS, distribuidas de la siguiente manera 14 peticiones, 102 quejas, 16 sugerencias 86 felicitaciones por medio de buzón de sugerencias, página web, correo, para un total **218** PQRSF, donde se les dio tramite de respuesta antes de los tiempos establecidos según la clasificación de cada una, fueron socializadas con los servicios personal involucrado, todas las PQRS se socializan con la subgerencia de la ESE Hospital San Antonio de Padua.

PQRS: **132**

FELICITACIONES: **86**

5.2. FACTORES DE CALIDAD DE LAS PQRSF I SEMESTRE 2025

FACTORES DE LAS PQRSF VEGENCIA 2025								
FACTORES DE LA PQRSF	Nº PQRSF ENERO	Nº PQRSF FEBRERO	Nº PQRSF MARZO	Nº PQRSF ABRIL	Nº PQRSF MAYO	Nº PQRSF JUNIO	TOTAL	%
Accesibilidad	0	0	1	1	0	0	2	1%
Actitud neg	1	0	2	0	2	5	10	5%
Oportunidad	5	3	2	4	7	13	34	16%
Pertinencia	4	3	6	5	0	6	24	11%

— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "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 INFORME

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-004

Versión: 02

Página: 14 de 34

Inconformidad	0	0	4	0	1	3	8	4%
Continuidad	1	0	0	1	0	0	2	1%
Seguridad	2	1	3	0	1	2	9	4%
Satisfacción	0	0	0	0	2	0	2	1%
Insatisfacción	3	4	3	15	0	2	27	12%
Solicitudes H.C.	2	2	1	0	7	2	14	6%
Felicitaciones	13	11	28	13	11	10	86	39%
TOTAL	31	24	50	39	31	43	218	100%


Análisis:

Como podemos evidenciar durante el I semestre se presentaron factores que afectan en las diferentes PQRSF las cuales fueron por accesibilidad en 1%, actitud negativa en un 5%, por oportunidad 16% por pertinencia 11%, inconformidad el 4%, continuidad 1%, por seguridad el 4%, satisfacción 1% insatisfacción por 12%, solicitud de historias clínicas el 6%, y felicitaciones con 39% para un total de PQRS 132 Y Felicitaciones 86.

5.3. CONSOLIDADO DE PQRSF POR SERVICIO I SEMESTRE 2025

CONSOLIDADO PQRSF POR SERVICIOS I SEMESTRE																			
Clasificación /Servicio	Urgencias	Consulta externa	Call Center	solicitudes	Personales	Pediatría	Ginecobstetricia	referencia	Vigilancia	Hospitalización	UCI	Laboratorio	RX HUILA	Estadística	SIAU	Quirofano	Inchuilta	Facturación	TOTAL
P.Q.R.S.F	24	16	34	11	0	10	6	1	1	6	1	1	0	2	1	2	1	15	132
FELICITACIONES	4	2	0	0	37	11	4	0	0	21	1	1	5	0	0	0	0	0	86
TOTAL	28	18	34	11	37	21	10	1	1	27	2	2	5	2	1	2	1	15	218
%	13%	8%	16%	5%	17%	10%	5%	0%	0%	12%	1%	1%	2%	1%	0%	1%	0%	7%	100%

Como podemos evidenciar en el cuadro de datos el servicio que más obtuvo más PQRS fue el área de el call center con 34 quejas durante el I semestre, seguidamente por el servicio de urgencias con 24 quejas, consulta externa con 16 PQRS, el área de facturación con 15 quejas, esas son las áreas donde más se han presentado inconformidades por la prestación del servicio y actitudes negativas ante el usuario y sus familias.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 15 de 34

5.4. TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PQRS I SEMETRE 2025

TIEMPOS DE RESPUESTA SEGÚN LA NORMA I SEMESTRE 2025		
RIESGO SIMPLE (72 HRS)	41	40 PQRS se dió respuest a en 1 a 6 días- 1 se responde a los 15 días
RIESGO PRIORIZADO (48 HRS)	3	respuest as inmediatas
RIESGO VITAL (24 HRS)	1	respuest a inmediata
PETICIÓN GENERAL (10DÍAS)	87	1 A 10 DÍAS
TOTAL	132	132 PQRS Se respondieron en los términos vigentes por la norma.

6. ACOMPAÑAMIENTO A USUARIOS Y FAMILIARES I SEMESTRE 2025

ACOMPAÑAMIENTO A USUARIOS Y FAMILIARES I SEMESTRE 2025							
DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ACOMPAÑAMIENTOS	950	776	1071	975	1021	775	5.568


Análisis:

Durante el I Semestre los acompañamientos a usuarios en diferentes procesos fueron a **5.568** usuarios; que se realizan por parte del equipo de la Oficina de Atención al Usuario realizar acompañamiento en cada proceso que adelante en la Institución y que requiera asesoría y apoyo por parte nuestra; en cuanto a solicitud de citas médicas y agendamiento; gestión de citas extras con especialistas, gestión de autorizaciones en diferentes EPS, gestión de cargue de códigos cups entre otras.

6.1. OTRAS GESTIONES REALIZADAS DENTRO DEL PROCESO SIAU:

- Se coordinó la realización de capacitaciones dirigidas a los usuarios en temáticas: carta de portafolio de servicios, derechos y deberes a los usuarios y familiares, manejo

— Salud Integral, Impacto Real —

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 16 de 34

de buzón, sugerencias, quejas, peticiones, reclamos, felicitaciones, proceso de solicitud de citas.

- Se realizó informe mensual correspondiente al reporte de indicadores de gestión.
- Se realizó informe mensual de satisfacción y se entrega a cada líder de área con el fin de ser analizado y socializado con el personal de la dependencia.
- Se efectuó mensualmente los comités de ética e integridad.
- Socialización deberes y derechos en dialecto Nasa yuwe.
- Se socializó y evaluó a **10.930** usuarios de la carta de los deberes y derechos.
- Se realizó apoyo económico a familias que se encontraban hospitalizadas de los diferentes puntos de atención a usuarios nasa yuwe por parte de la guía bilingüe.
- Se asistió a los diferentes comités como son de humanización, planeación, MIPG Avances de plan de acción, comité de contratación, comité de seguridad al paciente, comité de calidad, comité de Historias Clínicas.
- Asistencia a reuniones de Evaluación de autocontrol.
- Asambleas generales con la Asociación de usuarios de la Institución.
- Se realizaron informes correspondientes a las actividades programadas por el área de MIPEG y Planeación.
- Se entregó información de la oficina de atención al usuario para el área de calidad y dar cumplimiento a los procesos del PAME.
- Se realizaron informes de cumplimiento al área de Planeación.

FORMATO DE INFORME
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-004
Versión: 02
Página: 17 de 34



Apertura de buzón de sugerencias con la supervisión de la presidenta de la Asociación de usuarios



Comités de Ética e Integridad 2025



Atención a Nuestros Usuarios




FORMATO DE INFORME
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-004
Versión: 02
Página: 19 de 34



Salud Integral, Impacto Real

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "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 INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 20 de 34

7. ACOMPAÑAMIENTO A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA INSTITUCIÓN

- 7.1. El 09 de abril de 2025, se realiza publicación de convocatoria para asamblea extraordinaria, la cual tiene como objetivo socializar la Resolución 689 de 2025 – a los usuarios en su calidad de socios de la asociación de usuarios de los servicios de salud de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata Huila.


Anexo evidencias:

MEDIO	LINK	EVIDENCIA
INSTAGRAM	https://www.instagram.com/p/DIPU6vLxSvw/?igsh=MTJ4aHEXdXJoNDR2cw==	
FACEBOOK	https://www.facebook.com/share/p/19Sf62UNh9/	
GRUPO WHATSAPP		La invitación fue realizada por parte de la presidenta de la asociación.

- 7.2. El 10 de abril de 2025, se realiza asamblea, donde se dio la lectura y se socializo la Resolución 689 de 2025 – a los usuarios socios de la asociación de usuarios de los servicios de salud de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata Huila.

— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "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".

 <p>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA Salud Integral Impacto Real</p>	<p>FORMATO DE INFORME EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	<p>Fecha: 25/01/2021</p>
		<p>Código: MDE-GPDI-GD-F-004</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Página: 21 de 34</p>

7.3. Se realiza la lectura de esta, con el fin de despejar dudas e inquietudes de la Resolución No 689 de 2025.

Se anexa:

➤ Resolución No 689 de 2025.



RESOLUCIÓN 689 DE 2025

Por medio del cual se convoca la elección del representante de la Comunidad (Alianzas o Asociaciones de Usuarios) ante la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata-Huila y su área de influencia.

EL SECRETARIO DE SALUD DEPARTAMENTAL DEL HUILA. En ejercicio de las atribuciones constitucionales y legales, especialmente las conferidas por las Leyes 489 de 1996, los Decretos 1876 de 1994, 780 de 2016, 1757 de 1994, Y

CONSIDERANDO

- Que por disposición de los artículos 38 numeral 2, 43 de la Ley 489 del 29 de diciembre de 1996, "Por el cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15, 16 del artículo 189 de la Constitución Política, y se dictan otras disposiciones, las Empresas Sociales del Estado pertenecientes a una modalidad de entidades descentralizadas que forma parte de la Rama Ejecutiva del poder público, de manera que entendiendo a la disposición en el artículo 184 de la Ley 100 del 23 de diciembre de 1993, "Por el cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones", estas se encargan preferentemente de la prestación de Servicios de Salud en forma directa, siendo una Categoría especial de entidad pública descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa.
- Que, sobre su estructura interna, los artículos 3 del Decreto 1876 de 1994, y el Artículo 2.3.3.8.4.2.2 del Decreto 780 de 2016, indican que su estructura básica incluye tres (3) áreas a saber: el Directorio de Atención al usuario, y el de logística, indicando que la primera de ellas la conforma la Junta Directiva, como máximo órgano de la entidad y el Gerente.
- Que la Junta Directiva de las Empresas Sociales del Estado de los órdenes nacional y territorial, estarán integradas por conformidad con el establecido en el artículo 235 de la Ley 100 de 1993, así como también parte de su membresía serán representantes del sector público administrativo, será también parte representativa del sector científico de la salud y se incluye por tanto parte representativa por el artículo 6 del Decreto 3876, compilado Decreto 780 de 2016, artículo 2.3.3.8.4.2.2.
- Que, sobre los mecanismos de conformación de las Juntas Directivas para las Empresas Sociales del Estado de carácter territorial, el Decreto 1876 de 1994, compilado Decreto 780

RESOLUCIÓN 689 DE 2025

Por medio del cual se convoca la elección del representante de la Comunidad (Alianzas o Asociaciones de Usuarios) ante la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata-Huila y su área de influencia.

Artículo 2.3.3.8.4.2.2. Convocar a las Juntas Directivas de las Empresas Sociales del Estado tendrán un número mínimo de seis miembros. En este evento, la Junta se conformará de la siguiente manera:

- El estamento público administrativo estará representado por el jefe de la Administración Departamental, Distrital o local o su delegado y por el Director de Salud de la entidad territorial respectiva o su delegado.
- Las dos (2) representantes del sector científico de la Salud serán designados así: Uno mediante elección por voto secreto, que se realizará con la participación de toda el personal profesional de la institución, del área de la salud cualquiera que sea su disciplina. El segundo miembro será designado entre los candidatos de los términos previstos por cada una de las Asociaciones Científicas de los diferentes profesionales de la Salud que funcionan en el área de influencia geográfica de la Empresa Social del Estado. Cada Asociación Científica presentará la lista correspondiente al Director Departamental, Distrital o local de Salud, según de acuerdo con las calidades científicas y administrativas de los candidatos realizando la selección.
- Las dos (2) representantes de la comunidad serán designados de la siguiente manera: Una (1) de ellas será designada por las Alianzas o Asociaciones de Usuarios legítimamente establecidas, mediante convocatoria realizada por parte de la Dirección Departamental, Distrital o local de Salud.

El segundo representante será designado por los premios de la producción del área de influencia de la Empresa Social, en caso de existir. Cámara de Comercio dentro de la jurisdicción respectiva la Dirección de Salud cultural o su aspiración por parte de ella, para la organización de la elección correspondiente. No obstante, cuando éstos no hubieren presencia en el lugar sede de la Empresa Social del Estado respectiva, correspondirá designar el segundo representante a los Comités de Participación Comunitaria del área de influencia de la Empresa.

Parágrafo 1. En aquellos casos donde no existan Asociaciones Científicas, el segundo representante del estamento científico de la Salud será el representante de la comunidad profesional de la Salud existente en el área de influencia.

Para tal efecto el Gerente de la Empresa Social del Estado convocará a una reunión del personal de Salud que opere en la localidad con el fin de conformar el tema que será presentado a la Dirección de Salud correspondiente.

RESOLUCIÓN 689 DE 2025

Por medio del cual se convoca la elección del representante de la Comunidad (Alianzas o Asociaciones de Usuarios) ante la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata-Huila y su área de influencia.

ARTÍCULO PRIMERO. Fijar como fecha el día miércoles TREINTA (30) de abril de 2025, en horario de 9:00 a.m. a 1:00 p.m., para llevar a cabo la elección del representante de la Comunidad (Alianzas o Asociaciones de Usuarios) ante la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata, Huila, para un periodo de dos (2) años, contados a partir de la fecha de su promulgación, en cumplimiento a lo establecido que se expone en el presente artículo. El proceso de elección se adelantará por la Secretaría de Salud Departamental del Huila, con Juncos de dirección departamental.

Parágrafo. La elección final se hará entre los delegados de cada uno de los asociados de usuarios del área de influencia que acredite su representación según acte el número de los asociados de usuarios y oficio de delegación.

1.1. OBJETO DE LA CONVOCATORIA.

Elección y posesión del miembro de la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata, Huila, como representante de la Comunidad, designado por las Alianzas o Asociaciones de Usuarios, legítimamente constituidos en el área de influencia.

1.2. FUNCIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA.

Consignados en el artículo 11 del Decreto 1876 de 1994, compilado por el Decreto 780, artículo 2.3.3.8.4.2.2, sin perjuicio de las funciones consignadas a los Juntas Directivas por Ley, Decreto, Ordenanza o Acuerdo, debe tener las siguientes:

- Expedir, adicionar y reformar el Estatuto Interno.
- Discutir y aprobar los Planes de Desarrollo de la Empresa Social.
- Abrir los Planes Operativos Anuales.
- Analizar y aprobar el proyecto de presupuesto anual, de acuerdo con el Plan de Desarrollo y el Plan Operativo para su ejecución.

Salud Integral, Impacto Real

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "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 INFORME

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-004
 Versión: 02
 Página: 22 de 34

RESOLUCIÓN 689 DE 2025
 Por medio del cual se convoca la elección del representante de la Comunidad (Alianzas o Asociaciones de Usuarios) ante la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata-Huila y su área de influencia.

2. PROCESO DE SELECCIÓN
2.1. CONDICIONALES DEL PROCESO DE CONFORMACIÓN Y DESIGNACIÓN (ETAPA LUGAR, FECHA Y FORMA)
2.1.1. CONVOCATORIA
 Convocatoria: Página Web de la Gobernación del Huila, Secretaría de Salud Departamental, medios de comunicación prensa escrita, carteleras de la E.S.E. Hospital Departamental "San Antonio de Padua" en La Plata, Huila, y el Secretario de Salud Municipal de La Plata, Trujillo, Neiva, Pasto y La Argentina, Huila, en fechas del 1ro (01) al 30 de abril de 2025.

2.1.2. INSCRIPCIÓN
 La inscripción de cada uno de los candidatos de las Alianzas o Asociaciones de Usuarios, se realizará mediante solicitud escrita en el Secretario de Salud Departamental del Huila, Carrera 20 No. 58 - 36, Barrio Calabú, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en horario de 9:00 a.m. a 3:00 p.m. en jornada continua.

2.2. CONVOCATORIA
 Carrera 20 No. 58 - 36, Barrio Calabú
 Neiva - Huila - Colombia
 Hora: 09:00 AM - 01:00 PM

RESOLUCIÓN 689 DE 2025
 Por medio del cual se convoca la elección del representante de la Comunidad (Alianzas o Asociaciones de Usuarios) ante la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata-Huila y su área de influencia.

2.3. INSCRIPCIÓN
 De conformidad con la establecida en el artículo 8 del Decreto 1876 de 1994, y Artículo 2.3.3.8.4.2 del Decreto 780 de 2016, los candidatos a ser elegidos como miembros de la Junta Directiva de la E.S.E. Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata, Huila, deberán cumplir los siguientes requisitos:

Documentos:
 En la fecha de inscripción, los candidatos deberán presentar los siguientes documentos:

RESOLUCIÓN 689 DE 2025
 Por medio del cual se convoca la elección del representante de la Comunidad (Alianzas o Asociaciones de Usuarios) ante la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata-Huila y su área de influencia.

2.4. ELECCIÓN
 El día treinta (30) de abril del año 2025, dentro del horario comprendido en los 9:00 a.m. a 3:00 p.m. en jornada continua, en el Auditorio del Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata, Huila, se procederá a elegir mediante mecanismo de depósito de votos en urna, el representante de la Comunidad, Alianzas o Asociaciones de Usuarios a la Junta Directiva de la E.S.E. Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata, Huila. En el evento de presentarse un solo candidato inscrito, el compareciente se procederá a elegir automáticamente, o en su defecto si no se presentaron candidatos a la mesa se reúnen los requisitos exigidos se declarará abierta la Convocatoria y se convocará para una nueva fecha, de la cual se deberá contar mediante correo electrónico por los miembros de control y el Director y/o Secretario de Salud Departamental del Huila.

PROCEDIMIENTO
 A través de las mesas comunales ubicadas en la presente convocatoria, se dará a conocer la lista de los candidatos aptos para participar en la elección.

RESOLUCIÓN 689 DE 2025
 Por medio del cual se convoca la elección del representante de la Comunidad (Alianzas o Asociaciones de Usuarios) ante la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata-Huila y su área de influencia.

ARTÍCULO PRIMERO: Oficiar a la Registraduría Municipal del Estado Civil y al Promotor Municipal de La Plata, Huila, en su calidad de entidad de control, para que certifique y registre el proceso.

ARTÍCULO SEGUNDO: Oficiar a la Policía Nacional para efectos de mantener el orden y la seguridad el día de la elección, en el Auditorio del Hospital Departamental "San Antonio de Padua", además de otros dispositivos para el efecto.

ARTÍCULO TERCERO: Oficiar a la Policía Nacional para efectos de mantener el orden y la seguridad el día de la elección, en el Auditorio del Hospital Departamental "San Antonio de Padua", además de otros dispositivos para el efecto.

ARTÍCULO CUARTO: Ordenar la implementación y cumplimiento de la logística correspondiente a los urnas, auditorios y tableros, los cuales serán a cargo de la E.S.E. Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata, Huila.

ARTÍCULO QUINTO: En el desarrollo de la elección el día treinta (30) de abril de 2025, en el horario de 9:00 a.m. a 3:00 p.m. se debe dar estricto cumplimiento a los normas de Integridad, establecidas por el gobierno nacional y municipal.

ARTÍCULO SÉPTIMO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE
 Expedida en Neiva (H) el día 31 de marzo de 2025

ROSA TRULLIO
 Directora de Salud del Huila

RESOLUCIÓN 689 DE 2025
 Por medio del cual se convoca la elección del representante de la Comunidad (Alianzas o Asociaciones de Usuarios) ante la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata-Huila y su área de influencia.

ARTÍCULO PRIMERO: Oficiar a la Registraduría Municipal del Estado Civil y al Promotor Municipal de La Plata, Huila, en su calidad de entidad de control, para que certifique y registre el proceso.

ARTÍCULO SEGUNDO: Oficiar a la Policía Nacional para efectos de mantener el orden y la seguridad el día de la elección, en el Auditorio del Hospital Departamental "San Antonio de Padua", además de otros dispositivos para el efecto.

ARTÍCULO TERCERO: Oficiar a la Policía Nacional para efectos de mantener el orden y la seguridad el día de la elección, en el Auditorio del Hospital Departamental "San Antonio de Padua", además de otros dispositivos para el efecto.

ARTÍCULO CUARTO: Ordenar la implementación y cumplimiento de la logística correspondiente a los urnas, auditorios y tableros, los cuales serán a cargo de la E.S.E. Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata, Huila.

ARTÍCULO QUINTO: En el desarrollo de la elección el día treinta (30) de abril de 2025, en el horario de 9:00 a.m. a 3:00 p.m. se debe dar estricto cumplimiento a los normas de Integridad, establecidas por el gobierno nacional y municipal.

ARTÍCULO SÉPTIMO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE
 Expedida en Neiva (H) el día 31 de marzo de 2025

ROSA TRULLIO
 Directora de Salud del Huila

RESOLUCIÓN 689 DE 2025
 Por medio del cual se convoca la elección del representante de la Comunidad (Alianzas o Asociaciones de Usuarios) ante la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata-Huila y su área de influencia.

ARTÍCULO PRIMERO: Oficiar a la Registraduría Municipal del Estado Civil y al Promotor Municipal de La Plata, Huila, en su calidad de entidad de control, para que certifique y registre el proceso.

ARTÍCULO SEGUNDO: Oficiar a la Policía Nacional para efectos de mantener el orden y la seguridad el día de la elección, en el Auditorio del Hospital Departamental "San Antonio de Padua", además de otros dispositivos para el efecto.

ARTÍCULO TERCERO: Oficiar a la Policía Nacional para efectos de mantener el orden y la seguridad el día de la elección, en el Auditorio del Hospital Departamental "San Antonio de Padua", además de otros dispositivos para el efecto.

ARTÍCULO CUARTO: Ordenar la implementación y cumplimiento de la logística correspondiente a los urnas, auditorios y tableros, los cuales serán a cargo de la E.S.E. Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata, Huila.

ARTÍCULO QUINTO: En el desarrollo de la elección el día treinta (30) de abril de 2025, en el horario de 9:00 a.m. a 3:00 p.m. se debe dar estricto cumplimiento a los normas de Integridad, establecidas por el gobierno nacional y municipal.

ARTÍCULO SÉPTIMO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE
 Expedida en Neiva (H) el día 31 de marzo de 2025

ROSA TRULLIO
 Directora de Salud del Huila

Acta.
ACTA N°04

ASAMBLEA EXTRAORDINARIA PARA LA ELECCIÓN DEL DELEGADO, DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS, PARA ELEGIR EL REPRESENTANTE ANTE LA JUNTA DIRECTIVA DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA DE LA PLATA HUILA.

Siendo las 9:00 horas Am del día 10 del mes de abril del año 2025 en el Auditorio del Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata Huila, con reunión los usuarios relacionados en el registro de asistencia con el fin de reflejar la delegación del representante que será parte de la elección ante la junta directiva del Hospital Departamental San Antonio de Padua, desanotando el siguiente orden del día:

- 1 Registro de usuarios constituyentes de la asociación de usuarios.
- 2 Saludo por parte de los miembros de la junta directiva.
- 3 Oración.
- 4 Llamado a lista y verificación del Quórum
- 5 Aclaración del resultado de la RESOLUCIÓN 689 DE 2025 Por medio del cual se convoca la elección del representante de la Comunidad (Alianzas o Asociaciones de Usuarios) ante la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata Huila y su área de influencia.
- 6 Postulación y elección del representante de los usuarios.
- 7 Marcha final.

Desarrollo de la reunión:

1. Registro de usuarios constituyentes de la asociación de usuarios. Previamente a la instación de la asamblea, los usuarios existentes procedieron a registrarse en la lista de asistencia y se levantó el correspondiente registro de usuarios, de igual manera se realiza la verificación de los usuarios que hacen parte actualmente en el libro.


2. Saludo por parte de los miembros de la junta directiva. Los miembros de la junta directiva de la asociación de usuarios, "ASOSALUD" de La Plata Huila del HDSP, agradecen la presencia y participación de todos.
3. Oración: El secretario de la junta directiva realiza una breve oración dando gracias a Dios y pidiendo sabiduría y entendimiento a los usuarios presentes.
4. Llamado a lista y verificación del Quórum: Se realiza el debido llamado a lista donde se evidencia que responden 36 personas hábiles de los 73 usuarios inscritos en el libro de asociados, de acuerdo con los estatutos se declara Quórum de liberatorio.
5. Aclaración y lectura del resultado de la RESOLUCIÓN 689 DE 2025 Por medio del cual se convoca la elección del representante de la Comunidad (Alianzas o Asociaciones de Usuarios) ante la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata Huila y su área de influencia. El señor secretario da lectura al resultado de la RESOLUCIÓN 689 DE 2025 donde toma la palabra la presidenta haciendo las aclaraciones del caso para que los participantes les quede claro que el día de elección es la que se va a realizar; consultados a los presentes están de acuerdo y entienden lo leído, de acuerdo con esto se procede y se reciben postulaciones para elegir el delegado ante la secretaria de salud.
6. Postulación y elección del representante de los usuarios. Se postulan dos usuarios.

7. Marcha final. La presidenta agradece la Asistencia y participación y da por terminada la reunión extraordinaria, siendo las 9:40 am. Para constancia se firma en el Municipio de La Plata Huila a los 10 días del mes de abril del 2025, en el auditorio del HDSP.

LIZETH NATALIA MELLIZO MOMPOTES
 CC. 1.081.422.434 de La Plata Huila, Presidenta "ASOSALUD"

HUMBERTO ANDRÁDAS LASSO M.
 CC. 14.988.846 De Cali Tesorero "ASOSALUD"

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "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 INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 23 de 34



El día 25 de abril del 2025, la secretaria de salud Departamental realizó el envío de la **RESOLUCIÓN 916 DE 2025** Por medio de la cual se admiten candidatos a participar en la elección como miembro ante la Junta Directiva de la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata – Huila, en representación de la Comunidad, Alianza o Asociaciones de Usuarios.

En el cual es competencia de la Secretaría de Salud Departamental del Huila, verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos en el artículo 8 del Decreto 1876 de 1994, y Artículo 2.5.3.8.4.2.4 del Decreto 780 de 2016, a ser elegidos miembro ante la Junta Directiva de la E.S.E Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata, Huila, en representación de las Alianzas o Asociaciones de Usuarios legalmente establecidas.


Que, una vez revisada la respectiva documentación presentada en la fecha de cierre de inscripción, se pudo constatar que fueron inscritos los señores ENRIQUE RAMIREZ CADENA identificado con C.C. 14.989.120 y el señor EIVER ANTONIO BARAJAS VALLEJO identificado con C.C. 12.272.529, quienes cumplen con los requisitos establecidos en el artículo 8 del Decreto 1876 de 1994, Artículo 2.5.3.8.4.2.4 del Decreto 780 de 2016, Resolución 689 de 2025, de este despacho.

El 30 de abril de 2025, se realizó la elección del representante de los usuarios ante la Junta Directiva de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata Huila.

Se realizó el proceso de elección el día 30 de abril en el auditorio de la Institución donde se contó con la presencia de las siguientes personas:

— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "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 INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 24 de 34

REGISTRADURIA MUNICIPAL: Osmari Lorena Barajas

PERSONERIA MUNICIPAL: Carlos Andrés Penagos

POLICIA NACIONAL: Duván Antonio Trujillo

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA: Oswaldo Rubio Plazas

SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL DEL HUILA: Yeison Leonardo Mora.

REVISOR FISCAL: Emigdio Bonilla.

ALCALDIA - SECRETARIA DE SALUD LA PLATA: Gloria Edith Leiva Ardila.

Posterior a la presentación, toma la palabra el profesional de la Secretaria de Salud Departamental del Huila, Yeison Leonardo Mora, quien procede a exponer la RESOLUCIÓN 689 DE 2025 Por medio del cual se convoca la elección del representante de la Comunidad (Alianzas o Asociaciones de Usuarios) ante la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata Huila y su área de influencia, así mismo, la RESOLUCIÓN 916 DE 2025 Por medio de la cual se admiten candidatos a participar en la elección como miembro ante la Junta Directiva de la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata – Huila, en representación de la Comunidad, Alianza o Asociaciones de Usuarios; también explicando el por qué la votación se desarrolló por delegados de cada una de las asociaciones o alianzas de usuarios del área de influencia de la E.S.E HDSAP.

Siendo las 10:15 am, el Dr. Oswaldo Rubio realiza apertura de la votación, invitando a los asistentes a realizar su ejercicio del voto, contando veinte (20) tarjetones, explicado a los asistentes.

Se conto con la participación de los delegados de los siguientes municipios de la zona de influencia.

Municipio de Paicol:
 ASOCIACION DE USUARIOS ESE SANTA ROSA DE LIMA
 Gladys Méndez Mota.


Municipio de Nátaga:
 ASOCIACION DE USUARIOS ESE LUIS ANTONIO MOJICA
 Deisy Lorena Ramos Chala.

Municipio de Tesalia:
 ASOCIACION DE USUARIOS ESE SANTA TERESA DE TESALIA
 Martha Stella Garces Guerrero.

Municipio de La Argentina.

— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "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 INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 25 de 34

LIGA DE USUARIOS ESE JUAN RAMON NUÑEZ PALACIOS
Gustavo Vargas Fajardo.

Municipio de La Plata:
ASOCIACION DE USUARIOS USAPOL
Elver Ovidio Ocampo Rayo.

Municipio de La Plata:
ASOCIACION DE USUARIOS ASOUSANITAS
Neftalí Peña Peralta.

Municipio de La Plata:
ASOCIACION DE USUARIOS ESE SAN SEBASTIAN
Evieth Rosero Ramírez

Municipio de La Plata:
ASOCIACION DE USUARIOS ESE DPTAL SAN ANTONIO DE PADUA
Lizeth Natalia Mellizo Mompotes

Municipio de La Plata:
ASOCIACION DE USUARIOS DE VETERANOS
José Fernando García Bravo.

Municipio de La Plata:
ASOCIACION DE RETIRADOS DE LA FUERZA PUBLICAASREFPLAT
Edith Amparo Poveda.

Siendo las 03:00 PM, se cierra la votación procediendo a contar los votos en presencia de:

REGISTRADURIA MUNICIPAL: Osmari Lorena Barajas

PERSONERIA MUNICIPAL: Carlos Andrés Penagos

POLICIA NACIONAL: Duván Antonio Trujillo

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA: Oswaldo Rubio Plazas

SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL DEL HUILA: Yeison Leonardo Mora.

REVISOR FISCAL: Emigdio Bonilla.

ALCALDIA - SECRETARIA DE SALUD LA PLATA: Gloria Edith Leiva Ardila.

Siendo las 03:05 pm del 30 de abril de 2025 se verifica el conteo y destrucción de 08 tarjetones sin marcar con la firma verificada por parte de la registradora municipal OSMARY LORENA BARAJAS.

— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "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 INFORME
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-004
Versión: 02
Página: 26 de 34

- 04 votos a favor del candidato 01 EIVER ANTONIO BARAJAS VALLEJO.
- 08 votos a favor del candidato 02 ENRIQUE RAMIREZ CADENA.
- 00 votos en blanco.
- 00 votos nulos.

Dando como elegido al Sr ENRIQUE RAMIREZ CADENA con cedula ciudadanía 14989120. Se procederá a los trámites de revisión del proceso y trámite posteriores para culminar con éxito el proceso de elección del representante de los usuarios ante a junta directiva del HDSAP.

FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA				Fecha:	
 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL				15/09/2022	
				Código:	MDE-GPDI-GD-F-002
				Versión:	03
				Página:	
				1 de 2	

FECHA: 30 abril 2025 HORA:

ACTIVIDAD: Elección del representante de los usuarios ante la Junta Directiva del H.D.S.A.P

Nº	NOMBRE COMPLETO	No. IDENTIFICACIÓN	CARGO/ACTIVIDAD	TIPO DE VINCULACIÓN	FIRMA
1	Arroyave, Eiver	55212058	Administrador	J. N. R.	[Firma]
2	Arce, Leonardo	1015275961	SSOH	Prof. Dr. Piro	[Firma]
3	Carla Zuleta	10829352	Administradora	Prof. Dr. Piro	[Firma]
4	Enrique Ramirez Cadena	26524231	Administrador	Prof. Dr. Piro	[Firma]
5	Edith	36580891	Administradora	Prof. Dr. Piro	[Firma]
6	Bonilla	12279976	Administradora	Prof. Dr. Piro	[Firma]
7	Roberto	12249610	Administrador	Prof. Dr. Piro	[Firma]
8	Eiver Barajas	14989120	Administrador	Prof. Dr. Piro	[Firma]
9	Eiver Barajas	12292529	Administrador	Prof. Dr. Piro	[Firma]
10	Enrique Ramirez Cadena	5513619	Administrador	Prof. Dr. Piro	[Firma]
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

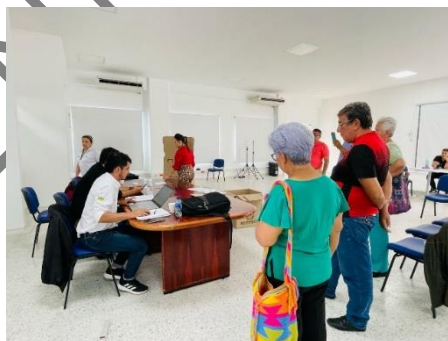
Salud Integral Impacto Real


"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "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"

➤ Evidencia Fotográfica apertura de la elección.



➤ Evidencia Fotográfica conteo de votos.



	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 28 de 34

7.4. Mes de junio 2025 Participación Social en Salud y Servicio a la Ciudadanía.

El 10 de junio de 2025, se realiza invitación a Capacitación en participación social en salud y servicio al ciudadano, a los miembros de la asociación de usuarios de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua.

La invitación fue realizada por parte de la Coordinadora de la Oficina Atención al Usuario.




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

— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "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 INFORME 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-004 Versión: 02 Página: 29 de 34


- 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 Dra. Luisa Fernanda Castañeda.

Evidencias.



— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "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 INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 30 de 34

8. SEGUIMIENTO A LAS PPSS 23 ACTIVIDADES.

META DE LA LINEA DE ACCION	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD PROGRAMADA	LIDER RESPONSABLE
Capacitar a colaboradores de la Institución en el fomento y gestión de procesos participativos en el desarrollo de la PPSS.	Divulgación de derechos y deberes de los usuarios por parte de los funcionarios de la E.S.E HDSAP	SIAU
Capacitar a colaboradores de la institución en el fomento y gestión de procesos participativos en el desarrollo de la PPSS.	Oportuna respuesta a PQRS según ABC de calidad	SIAU
Capacitar a colaboradores de la institución en el fomento y gestión de procesos participativos en el desarrollo de la PPSS.	Difusión de los derechos y deberes a los usuarios de la E.S.E HDSAP	SIAU
Capacitar a colaboradores de la institución en el fomento y gestión de procesos participativos en el desarrollo de la PPSS.	Incremento de la satisfacción global de los usuarios en los servicios prestados	SIAU
Capacitar a colaboradores de la institución en el fomento y gestión de procesos participativos en el desarrollo de la PPSS.	Implementación de métodos de participación comunitaria dentro la organización de los municipios de la zona de influencia de la E.S.E HDSP	TODO EL EQUIPO
Construir una cultura organizacional orientada al servicio humanizado mediante el fortalecimiento de las competencias del talento humano que contribuya a la cadena de valor de E.S.E HDSP	Socialización y adherencia del Programa y política (6 líneas) de Humanización en la Institución.	HUMANIZACION
Construir una cultura organizacional orientada al servicio humanizado mediante el fortalecimiento de las competencias del talento humano que contribuya a la cadena de valor de E.S.E HDSP	Ejecución de la inducción y reinducción a colaboradores de la ESE	SST
Definir un espacio de información donde la comunidad tenga fácil acceso al conocimiento de los procesos participativos	Informe de seguimiento de los diferentes canales de acceso que tiene la institución.	MERCADERO

— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "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 INFORME

Fecha: 25/01/2021

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

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 31 de 34

Convocar a la comunidad y servidores públicos a la rendición de cuentas del H.D.S.A.P	Espacios de participación que reconozca las dinámicas territoriales y comunitarias del sector salud	MERCADEO
Capacitar a la comunidad en temas de salud pública	Ejecución jornada de capacitación para fortalecer la salud pública	CALIDAD (LIDER O A QUIEN DESIGNE)
Hacer uso de los televisores, página web y redes sociales (Facebook) de la institución para promover una cultura de bienestar y salud	Informe de las publicaciones ejecutadas en fortalecimiento de la cultura de bienestar	MERCADEO - SISTEMAS
Capacitar a la comunicad en el desarrollo de capacidades ciudadanas para el control social en la gestión pública	Promover procesos de formación y entrenamiento para el fortalecimiento de habilidades ciudadanas en los ámbitos de control social en salud en temas vinculados a la gestión pública.	CALIDAD (LIDER O A QUIEN DESIGNE)
Fortalecer los canales de comunicación existentes en la institución	Optimizar el acceso de los ciudadanos a la información mediante el uso de las tecnologías fortaleciendo la gestión pública.	MERCADEO
Activar la participación ciudadana a través de la junta directiva en la gestión de la institución	Ejecución del plan anual de capacitaciones de la junta directiva, asociación de usuarios y comunidad en general	CALIDAD (LIDER O A QUIEN DESIGNE)
Realizar una jornada de capacitación acerca del fortalecimiento y promoción del control social en los funcionarios y la ciudadanía	Establecer e instaurar una estrategia de capacitación orientada a los empleados y la población para potenciar y fomentar el control social en las entidades del sector de la salud.	CALIDAD (LIDER O A QUIEN DESIGNE)
Lograr la participación de los diferentes sectores en la toma de decisiones en la junta directiva	Establecer los mecanismos que habiliten a los ciudadanos a involucrarse en la gestión del sector salud a nivel territorial e institucional.	SIAU
Fortalecer la operatividad de la Asociación de Usuarios	Ejecución de las asambleas generales de la asociación de usuarios de la ESE y la zona de influencia	SIAU
Socializar ante los usuarios del área de influencia, los diferentes canales de acceso a la información institucional	Encuentro con los miembros de la junta directiva de las asociaciones de usuarios del área de influencia y la comunidad en su conjunto	TODO EL EQUIPO

FORMATO DE INFORME

Fecha: 25/01/2021

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

Código: MDE-GPDI-GD-F-004


Versión: 02

Página: 32 de 34

Socializar antes los representantes de la junta directiva de Asociación de usuarios y comunidad en general el protocolo de atención preferencial para grupos étnicos, adulto mayor, niños niñas y adolescentes, mujeres gestantes, comunidad Romo, Enfoque de Genero y población en condición de discapacidad	Conversación Informativa con las comunidades del área de influencia, divulgando el protocolo de atención preferencial y la inclusión de la PPSS.	TODO EL EQUIPO
Socializar antes los miembros de la junta directiva de la Asociación de usuarios de la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua los derechos y deberes de los usuarios en las instituciones de salud y EAPB	Interacción con los integrantes de la Asociación de usuarios de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua de la Plata Huila	TODO EL EQUIPO
participación en la junta directiva del representante de la Asociación de usuarios de la ESE	Participar en las reuniones de junta directiva organizadas por el hospital departamental de San Antonio de Padua en la plata, Huila.	SIAU ACTAS GERENCIA
Realizar rendición de cuentas como dispositivo que permita la participación ciudadana en la gestión de la ese y conocer sus avances	Promoción de la participación activa de los ciudadanos en el evento de presentación de resultados anual de la institución	PLANEACIÓN
Estrategia de información y comunicación definida para promover la cultura de bienestar en la comunidad en los espacios de incidencia de la pps	Encuentros de interacción social para impulsar la pps y portafolio de servicios, fomentando el bienestar de la comunidad en la prestación de servicios.	TODO EL EQUIPO

En la Política de participación social en salud están estipuladas 23 actividades donde podemos evidenciar cada actividad con el área responsable, se anexarán evidencias de las siguientes actividades el cumplimiento al I semestre es de un 50%.

- Actividad 1- SIAU
- Actividad 2- SIAU
- Actividad 3- SIAU
- Actividad 4- SIAU
- Actividad 6-HUMANIZACIÓN
- Actividad 8. MERCADEO
- Actividad 16- SIAU
- Actividad 17- SIAU
- Actividad 20- TODO EL EQUIPO

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 33 de 34


- Actividad 21- SIAU ACTAS GERENCIA JUNTA DIECTIVA
- Actividad 22- PLANEACIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS
- Actividad 23- TODO EL EQUIPO

CONCLUSIONES

Como se mencionó inicialmente la E.S.E DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA viene realizando acompañamiento a través del líder del procedimiento SIAU a cada una de las actividades realizadas por su equipo de trabajo, el cual se encuentra distribuido en los diferentes servicios de la institución observándose que se viene cumpliendo mes a mes con el desarrollo de estas.

La Oficina de Atención al Usuario realizo apertura de buzón de sugerencias con un representante ante los usuarios en el cual se registra el acta que reposa en el archivo de la oficina de SIAU; Por otro lado podemos mencionar que para conocer en forma técnica y objetiva, la percepción que tienen los usuarios de la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez de la atención en los servicios que han recibido; la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua, realiza la aplicación de encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios y de acuerdo con los resultados obtenidos se implementan las acciones de mejora que sean necesarias para intervenirlos y finalmente se convierten en otra fuente o insumo para el modelo de mejoramiento Institucional sirviendo de guía para mejorar o mantener la calidad de la prestación de los servicios en la Institución.

Los resultados obtenidos muestran que, durante el I Semestre del año 2025, se generó una opinión positiva ante los usuarios y que está cumpliendo con las expectativas de estos. Con base en toda la información obtenida más el análisis de los factores internos y externos, la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua, lleva a cabo la planeación de sus lineamientos, trabajando en la búsqueda de estrategias que hagan de cada momento de verdad una experiencia satisfactoria, buscando minimizar todas las situaciones identificadas y caracterizadas al interior de la Institución, especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de sus derechos, manteniendo siempre el horizonte: "Atención humanizada, segura y con calidad". Por su parte, de la mano de la normatividad vigente desde el procedimiento SIAU se continuará educando a los usuarios, promoviendo la participación ciudadana, se hará la revisión de los determinantes sociales, participando en espacios interinstitucionales para la creación de redes de apoyo, se buscará referenciación con prácticas exitosas en otros servicios e instituciones y se aprovechará toda oportunidad que permita el mejoramiento continuo del procedimiento.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 02
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		Página: 34 de 34

Atentamente.



LUISA FERNANDA CASTAÑEDA GONZALEZ
Coordinadora Oficina SIAU

DOCUMENTO CONTROLADO

— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "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".