	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004 <b>Versión:</b> 02 <b>Página:</b> 1 de 16

<b>FECHA:</b>	04 de abril del 2025
<b>ACTIVIDAD:</b>	Presentar informe correspondiente al I trimestre de 2025 de la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU).
<b>PROCESO VINCULADO:</b>	Participación social y participación ciudadana
<b>RESPONSABLE:</b>	Oficina de atención al usuario
<b>OBJETIVO:</b>	Informar las actividades realizadas por parte de la oficina (SIAU) durante el I trimestre del año 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 y la participación ciudadana, 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 y la participación ciudadana, mediadas 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".*

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA</b>	<b>Versión:</b> 02
<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>		<b>Página:</b> 2 de 16

**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 —

*"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".*

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004 <b>Versión:</b> 02 <b>Página:</b> 3 de 16

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

## OBJETIVOS.

1. Despliegue de los derechos y deberes de los usuarios.
2. Monitoreo de la Satisfacción del Usuario
3. Trámite y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
4. El acompañamiento y soporte de la Asociaciones de Usuarios de la Salud.

## 1. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO:

La actividad Atención y Orientación al Usuario, hace referencia a la escucha activa y atenta al usuario, su familia y/o partes interesadas, solicitando información adicional si es necesario, con el fin de entregar la respuesta o el servicio según lo solicitado, para lo cual se hace uso de la información, normatividad vigente, herramientas, mecanismos disponibles, contactando funcionarios de otros servicios, personal o telefónicamente; buscando apoyo en otras entidades cuando esto fuere necesario, sensibilizando sobre los procesos a seguir y ofreciendo otras alternativas, cuando no sea posible resolver la necesidad del usuario o responder satisfactoriamente a su requerimiento. Se informa a los usuarios de manera clara y veraz sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios que presta la ESE; se educa sobre los mecanismos para acceder a los diferentes niveles de atención en salud; se apoya con tramites en caso especiales, se orienta sobre el aseguramiento al Sistema General de Seguridad Social en Salud y se activan redes de apoyo interinstitucionales, entre otros.

Igualmente, los colaboradores de la Oficina de Atención al Usuario se encargan de dar a conocer a los derechos y deberes a través de la difusión de los mismos por medio de capacitaciones diarias, la emisión por medio de grabación en el Call center, la entrega de folletos y la publicación de los mismos en pendones y cartelera informativa.

A continuación, se relacionan los canales de comunicación:

CANAL	MEDIO DE CONTACTO
Telefónico	3188270007
Físico	Toda correspondencia, documento escrito
Virtual (correo electrónico)	<a href="mailto:siau@esesanantoniodepadua.gov.co">siau@esesanantoniodepadua.gov.co</a>
Presencial	Proceso personalizado en las oficinas de SIAU.

## 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:** 4 de 16

### Buzón de Sugerencia

En cada servicio encontramos con un buzón de sugerencias en el área de referencia, laboratorio, farmacia, urgencia, cirugía, pediatría, hospitalización, UCI, cardiología, gastroenterología, tomografías; los buzones cuentan con los formatos de PQRSE. Se realiza el proceso de la apertura de buzones de lunes a viernes días hábiles en presencia del representante de los usuarios, en caso de la ausencia se realiza con el acompañamiento de algún usuario en los servicios como testigo y se deja el acta.

## 1. SOCIALIZACIÓN DE DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS I TRIMESTRE 2025

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

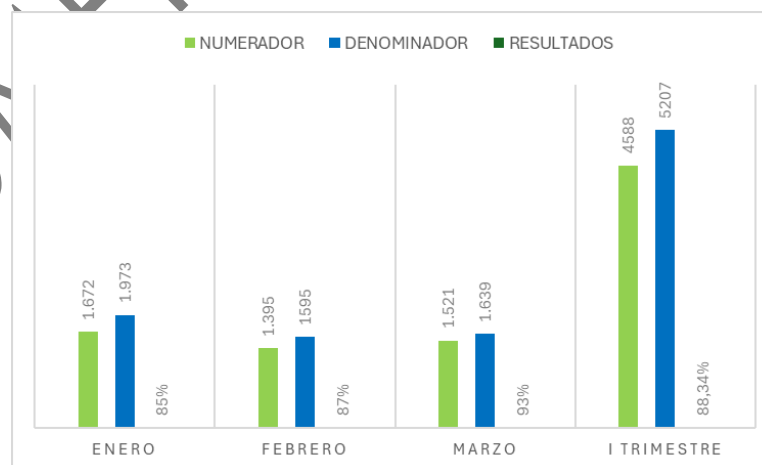
**Numerador:** Número de usuarios que respondieron bien la pregunta sobre los deberes y derechos de los usuarios en la Institución.

**Denominador:** Número total de usuarios socializados en deberes y derechos.

### RESULTADOS DE LA MEDICION 2025 DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ITRIMESTRE
NUMERADOR	1.672	1.395	1.521	<b>4588</b>
DENOMINADOR	1.973	1595	1.639	<b>5207</b>
RESULTADOS	<b>85%</b>	<b>87%</b>	<b>93%</b>	88,34%

### Representación grafica



Salud Integral, Impacto Real

## 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 16

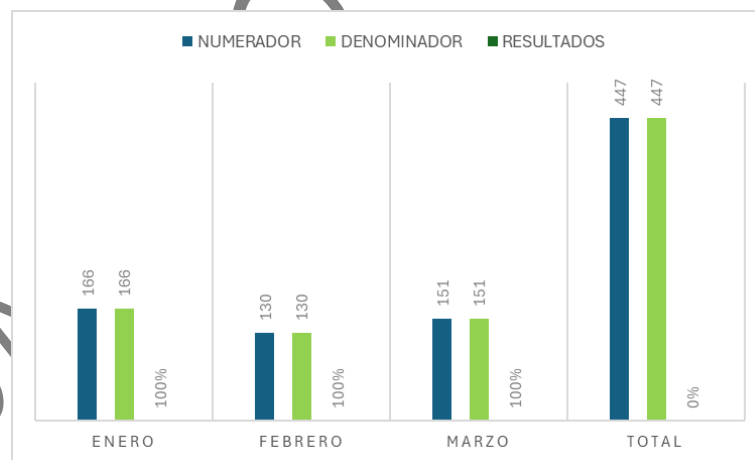
### Análisis

Durante el I trimestre 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 logro 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 de realizo la socialización de **1.639** usuarios y se evaluaron a **1.521** dando cumplimiento en un **93%** mensual; de esa manera se evidencia la socialización de derechos y deberes de los usuarios en el I trimestre a **5.207** socializados y evaluados **4.588** con un porcentaje del **88.34 %** dando cumplimiento al porcentaje del indicador que es de un **80%**.

### 2. USUARIOS CAPACITADOS EN DIALECTO NASA YUWE I TRIMESTRE.


RESULTADOS DE LA MEDICION 2025 NASA YUWE				
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
NUMERADOR	166	130	151	447
DENOMINADOR	166	130	151	447
RESULTADOS	100%	100%	100%	0%

### Representación grafica



### Análisis:

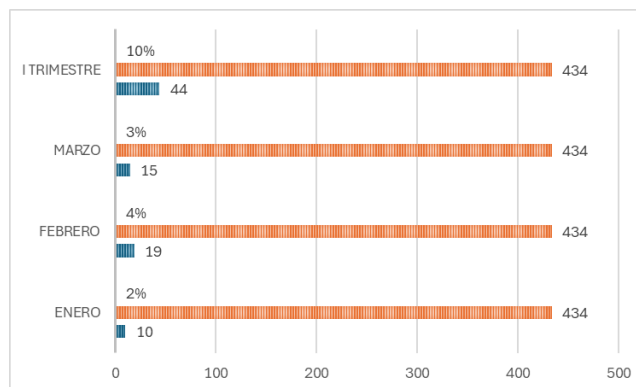
Se puede evidenciar en la gráfica, la socialización de deberes y derechos a usuarios **NASA YUWE** en el I Trimestre del 2025; por parte de la guía bilingüe se realiza la socialización de los deberes y derechos de los usuarios en dialecto nasa a **447** en los cuales también comprenden sus derechos y deberes.

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004 <b>Versión:</b> 02 <b>Página:</b> 6 de 16

### 3. COLABORADORES CAPACITADOS EN DERECHOS Y DEBERES I TRIMESTRE

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025				
	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIMESTRE
NUMERADOR	10	19	15	44
DENOMINADOR	434	434	434	434
RESULTADOS	2%	4%	3%	10%

#### Representación Gráfica:




#### Análisis:

Durante el I Trimestre se socializó deberes y derechos a los colaboradores que ingresan a laborar a nuestra Institución a 44 agremiados que prestan su servicio en las diferentes áreas, con el fin de la promulgación de los derechos y deberes de los usuarios.

### 4. Monitoreo de la Satisfacción del Usuario

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 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 (La cantidad de encuesta varía de acuerdo a la atención prestada por cada servicio según el procedimiento establecido) 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 continuo en la Institución sirviendo de guía para mejorar o mantener la calidad de la prestación de los servicios en la Institución.

— Salud Integral, Impacto Real —

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Página:</b> 7 de 16

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.

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".*

## 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: 8 de 16

ENCUESTAS APLICADAS EN ENERO 2025				
SERVICIO	ENERO ENCUESTA APLICADA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	FEBRERO ENCUESTA APLICADA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	MARZO ENCUESTA APLICADA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	TOTAL I TRIMESTRE TOTAL ENCUESTAS
GINECOLOGIA	35	40	40	115
MEDICINA INTERNA	40	50	40	130
PEDIATRIA	30	40	40	110
ORTOPEDIA	40	45	40	125
ANESTESIA	20	20	20	60
PSICOLOGIA	20	20	20	60
OTORRINO	27	40	40	107
ECOGRAFIAS G/O	40	40	35	115
UCI	20	20	15	55
TAC	33	10	22	65
OBSTETRICIA	22	23	22	67
LABORATORIO	26	25	25	76
QUIROFANO	25	31	20	76
HOSPITALIZACION	31	31	31	93
REFERENCIA	20	20	20	60
UROLOGIA	20	26	20	66
TERAPIA	21	20	25	66
NUTRICION	20	18	22	60
CIRUGIA	20	19	25	64
RAYOS X	30	37	36	103
ECOGRAFIAS PEREZ	34	43	39	116
CARDIOLOGIA	7	11	13	31
URGENCIAS	99	125	116	340
GASTROENTEROLOGIA	10	12	12	34
<b>TOTAL A REALIZAR SACANDO EL 10% DE LA CANTIDAD E USUARIOS DEL MES ANTERIOR</b>	<b>690</b>	<b>766</b>	<b>738</b>	<b>2194</b>

Durante el mes enero se realizaron **890** encuestas donde podemos evidenciar la cantidad que se realiza por servicio; por lo tanto, se está 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 cumpliendo la meta; para obtener un resultado en el I Trimestre **2.194** usuarios encuestados, teniendo en cuenta el 10% de usuarios atendidos en nuestra Institución durante el mes inmediatamente anterior.

### 5. CONSOLIDADO DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS I TRIMESTRE.

**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: 9 de 16

CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL DEL 2025				
SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Ginecología	97%	93%	100%	97%
Pediatría	90%	95%	100%	95%
Ortopedia	97%	95%	95%	96%
Cirugía general	100%	100%	100%	100%
Anestesiología	100%	100%	100%	100%
Psicología	100%	100%	100%	100%
Terapia Física	100%	100%	100%	100%
Urología	100%	100%	100%	100%
Medicina Interna	93%	100%	100%	98%
Nutrición	100%	100%	100%	100%
Otorrinolaringología	100%	100%	100%	100%
Urgencias	96%	98%	98%	97%
Hospitalización	100%	100%	100%	100%
Cirugía-Quirofano	100%	100%	100%	100%
Obstetricia	96%	100%	100%	99%
UCI	100%	100%	100%	100%
Referencia	100%	100%	100%	100%
Laboratorio	100%	100%	100%	100%
Ecografías Ginecólogo	100%	100%	98%	99%
Ecografías Radiólogo	97%	100%	100%	99%
Radiografías	100%	100%	100%	100%
Cardiología	100%	95%	100%	98%
Gastroenterología	100%	100%	100%	100%
Tomografía	100%	100%	100%	100%
Trabajo social	100%	100%	100%	100%
Fonoaudiología	100%	100%	100%	100%
<b>PORCENTAJE POR MES</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>	<b>99%</b>

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 Trimestre 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 **90%** sin la necesidad de realizar algún plan de mejora; a nivel global durante este I trimestre arrojó un porcentaje del **99%** esto refleja que los servicios de salud cumplen o superan las expectativas de los usuarios.

SATISFACCIÓN GLOBAL 2024				
PERIODOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
	99%	99%	99%	99%

Salud Integral, Impacto Real

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004 <b>Versión:</b> 02 <b>Página:</b> 10 de 16

Como podemos evidenciar en la base de datos y consolidado global de la satisfacción de los usuarios en cuanto a la prestación de los 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 Trimestre la satisfacción se mantuvo en un porcentaje del **99%**, 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.

### SATISFACCION GLOBAL DE LOS USUARIOS EN LA IPS


RESULTADOS DE LA MEDICION 2025				
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
<b>NUMERADOR</b>	689	766	734	2189
<b>DENOMINADOR</b>	690	766	738	2194
<b>RESULTADOS</b>	100%	100%	99,46%	99,8%

Según la Resolución 0256 de 2016, la proporción de usuarios satisfechos con los servicios recibidos en la IPS, 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? De 2.194 usuarios encuestados 2.189 Se sintieron satisfechos en la prestación de servicios.

### PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARIA SU IPS A FAMILIARES Y AMIGOS

RESULTADOS DE LA MEDICION I TRIMESTRE 2025				
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
<b>NUMERADOR</b>	690	766	738	2194
<b>DENOMINADOR</b>	690	766	738	2194
<b>RESULTADOS</b>	100%	100%	100,0%	100,0%

— Salud Integral, Impacto Real —

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>LA PLATA HUILA</b>	<b>Página:</b> 11 de 16
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	

Según la Resolución 0256 de 2016, expresa la proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos, Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS? / Número de usuarios que respondieron la pregunta; a lo cual 2.194 usuarios recomiendan la IPS.

## 6. 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) en presencia de la coordinadora SIAU, 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.

### REGISTRO DE PQRSF I TRIMESTRE 2025

CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES VEGENCIA 2025					
MANIFESTACIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
PETICIONES	3	2	0	5	5%
QUEJAS	15	9	20	44	42%
RECLAMOS	0	0	0	0	0%
SUGERENCIAS	0	2	2	4	4%
FELICITACIONES	13	11	28	52	50%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>24</b>	<b>50</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>
PORCENTAJE	30%	23%	48%	100%	

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

— 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: 12 de 16

### Análisis:

Durante el mes de enero se registraron 3 peticiones, 15 quejas, para un total de 18 PQRS y 13 felicitaciones por medio de buzón de sugerencias las cuales fueron en total 31 PQRSF, en el mes de febrero se presentaron 2 peticiones, 9 quejas y 2 sugerencias y 11 felicitaciones para un total de 24 PQRSF, en el mes de marzo se registraron 20 quejas y 2 sugerencias y 28 felicitaciones para un total de 50 PQRSF registrada.

Por lo anterior; durante el I trimestre se registraron 53 quejas por medio de buzón y pagina web; como también se registraron 50 felicitaciones para los servicios y personal de la Institución, por los servicios prestados y buen trato del personal a los pacientes atendidos.

### FACTORES DE CALIDAD DE LAS PQRSF I TRIMESTRE 2025

FACTORES DE LAS PQRSF VEGENCIA 2025					
FACTORES DE LA PQRSF	Nº PQRSF ENERO	Nº PQRSF FEBRERO	Nº PQRSF MARZO	TOTAL	%
Accesibilidad			1	1	1%
Actitud Negativa	1		2	3	3%
Oportunidad	5	3	2	10	10%
Pertinencia	4	3	6	13	12%
Inconformidad			4	4	4%
Continuidad	1		0	1	1%
Seguridad	2	1	3	6	6%
Satisfacción			0	0	0%
Insatisfacción	3	4	3	10	10%
Solicitudes H.C.	2	2	1	5	5%
Felicitaciones	13	11	28	52	50%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>24</b>	<b>50</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

### Análisis:

Como podemos evidenciar durante el I trimestre se presentaron factores que afectan en las diferentes PQRSF las cuales fueron por accesibilidad en 1%, actitud negativa en un 3%, por oportunidad 10% por pertinencia 12%, inconformidad el 4%, continuidad 1%, por seguridad el 6%, insatisfacción por 10%, solicitud de historias clínicas el 5%, y felicitaciones con 50% para un total de 105 PQRS.

### CONSOLIDADO DE PQRSF POR SERVICIO I TRIMESTRE 2025

CONSOLIDADO PQRSF POR SERVICIOS I TRIMESTRE 2025															
Clasificación /Servicio	Urgencias	Consulta externa	Call Center	Hospitalización	Laboratorio	Pediatría	Personales	Ginecología /Obstetricia	Quirófano	SOLICITUDES	RX HUILA	Estadística	Facturación	SIAU	TOTAL
P.Q.R.S.F	10	10	9	2	0	3		4	2	5	0	2	5	1	53
FELICITACIONES	2	2	0	17	0	6	18	2	0	0	5	0	0	0	52
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>105</b>
%	11%	11%	9%	18%	0%	9%	17%	6%	2%	5%	5%	2%	5%	1%	100%

Como podemos evidenciar en el cuadro de datos en el I trimestre del 2025, el área de urgencias se registraron 10 quejas por diferentes situaciones y 2 felicitaciones por la prestación del servicio, seguidamente el área de consulta externa con 10 quejas radicadas por los usuarios; se registraron 2 felicitaciones; el call-center presenta 9 quejas por la demora en contestar las líneas de acceso para solicitud de citas especializadas; el servicio de hospitalización presentaron 2 quejas y 17 felicitaciones por el buen trato recibido durante la estancia en la Institución; el servicio de pediatría durante el I trimestre presentaron 3 quejas y 6 felicitaciones, ginecobstetricia 4 quejas y 2 felicitaciones, quirófano 2 quejas, 5 usuarios radicaron peticiones solicitando copia de H.C. ; RX del Huila presento 5 felicitaciones, estadística 2 quejas, facturación 5 quejas, Siau 1 queja, todas las PQRS se dieron respuesta en los tiempos establecidos por la normatividad vigente.

### CONSOLIDADO DE PQRSF POR EAPB I TRIMESTRE 2025

CONSOLIDADO PQRSF POR EAPB I TRIMESTRE 2025																
EAPB	AIC	NUEVA EPS	SANITAS	COOSALUD	ASMETSALUD	ANONIMA	SURAMERICANA	SOAT	SANIDD MILITAR	COMPENSAR	TOLIHUILA	SURA	SALUD TOTAL	COLMEDICA	FACTURACION	TOTAL
ENERO	4	4	4	2				1	3							18
FEBRERO		8	3				1		1							13
MARZO	1	10	9		1	1										22
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>22</b>	<b>16</b>	<b>2</b>				<b>1</b>	<b>4</b>							<b>53</b>
%	9%	42%	30%	4%	0%	0%	0%	2%	8%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	94%


Durante el I Trimestre 2025 los usuarios que presentaron más insatisfacción por los servicios prestados en el Hospital San Antonio de Padua del municipio de La Plata Huila, fue la EAPB Nueva EPS con 10 quejas radicadas en buzón de sugerencias, seguidamente la EPS Sanitas con 9 quejas, AIC 1 queja, asmetsalud 1 quejas, anónimas 1, para un total de 53 quejas en el I trimestre.

### ACOMPAÑAMIENTO A USUARIOS Y FAMILIARES I TRIMESTRE 2025

ACOMPAÑAMIENTO A USUARIOS Y FAMILIARES I TRIMESTRE 2025				
DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
<b>ACOMPAÑAMIENTOS</b>	950	776	1071	<b>2.797</b>

#### Análisis:

Durante el I trimestre los acompañamientos a usuarios en diferentes procesos fueron a **2.797** 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.

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004 <b>Versión:</b> 02 <b>Página:</b> 14 de 16

### **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 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 **5.207** 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.
- Se realizan rondas por parte de la líder de SIAU en los servicios en el momento de entrega de turnos en urgencias la cual es el servicio que necesita de más apoyo y verificación de normas a cumplir, de igual manera hace acompañamiento la agremiación y la subgerente técnico-científica.
- Asistencia a reuniones de Evaluación de autocontrol.
- Asambleas generales con la Asociación de usuarios de la Institución.
- Se realizó 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 realizó informes de cumplimiento al área de Planeación.

### **ACOMPANAMIENTO A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA INSTITUCIÓN**


Acorde al proceso de implementación y cumplimiento de la Política de Participación Ciudadana, se realiza asamblea con los usuarios que se inscribieron para conformar la Nueva Asociación de Usuarios de la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua.

Se dejó en el cronograma de capacitaciones para los miembros de la asociación 1 por semestre se realizará en el mes de mayo y agosto del 2025.

### **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

— Salud Integral, Impacto Real —

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004 <b>Versión:</b> 02 <b>Página:</b> 15 de 16

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.

En el informe proyectado se describió y se relacionó los resultados obtenidos a través de las actividades desarrolladas en el I trimestre de 2025, como resultados pudimos observar que durante este periodo se realizó divulgación de derechos y deberes a **5.207** usuarios, colaboradores a **44** y usuarios NASA TUWE **447**.

La Oficina de Atención al Usuario realizó 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 trimestre 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.

Atentamente,



**LUISA FERNANDA CASTAÑEDA GONZALEZ**  
 Coordinadora Oficina SIAU

— Salud Integral, Impacto Real —



**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:** 16 de 16



— 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".