	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: 1 de 25
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

FECHA:	04 julio del 2025
ACTIVIDAD:	Presentar informe correspondiente al II trimestre de 2025 de la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU).
PROCESO VINCULADO:	Participación social EN Salud y participación ciudadana
RESPONSABLE:	Oficina de atención al usuario
OBJETIVO:	Informar las actividades realizadas por parte de la oficina (SIAU) durante el II 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".

	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: 2 de 25
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

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		Versión: 02
	LA PLATA HUILA		Página: 3 de 25
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

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

OBJETIVOS.


- Despliegue de los derechos y deberes de los usuarios.
- Monitoreo de la Satisfacción del Usuario
- Trámite y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
- 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:

	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 25
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

CONOCE NUESTROS Canales de Acceso

Presenciales

Cra 2F No. 11 - 17 Avenida Libertadores La Plata - Huila

OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

318 827 0007

siau@esesanantoniodepadua.gov.co

Virtuales

Hospitaldeplata.gov.co

ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua

hosp.santanoniodepadua

Asignación de Citas

Hospitaldeplata.gov.co

323 563 9162

317 234 0077

LUNES A VIERNES 7:00 AM - 5:00 PM
SÁBADOS 7:00 AM - 11:00 AM

MEDIOS DE CONTACTO

SIAU
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

318 827 0007

siau@esesanantoniodepadua.gov.co

Luís Fernando Castañeda González

REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

316 693 1629

referenciaycontrareferencia@esesanantoniodepadua.gov.co

coordinacionreferencia@esesanantoniodepadua.gov.co

Jefe: Katherine Tovar

IAMI Y VACUNACIÓN

608 8370149 Ext.167

iami@esesanantoniodepadua.gov.co

Sergio Javier Trujillo - Psicólogo

BASE DE DATOS CORREO ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES


E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA AREA

CORREO ELECTRÓNICO

Activos	activosfijos@esesanantoniodepadua.gov.co
Almacén	almacencentral@esesanantoniodepadua.gov.co
Almacén	almaceninsumos@esesanantoniodepadua.gov.co
Archivo	archivo@esesanantoniodepadua.gov.co
Armado	armado.cuentas@esesanantoniodepadua.gov.co
Asesor	asesoradministrativo@esesanantoniodepadua.gov.co
Auditoria	auditoria.cuentasmedicas@esesanantoniodepadua.gov.co
Auditoria	auditoriacaalidad@esesanantoniodepadua.gov.co
Calidad	calidad@esesanantoniodepadua.gov.co
Habilitación	calidadhabilitacion@esesanantoniodepadua.gov.co
Cartera	cartera@esesanantoniodepadua.gov.co
Central	autorizaciones@esesanantoniodepadua.gov.co
Cirugía	cirugia@esesanantoniodepadua.gov.co
Citas	citas@esesanantoniodepadua.gov.co
Cobro	cobrocoactivo@esesanantoniodepadua.gov.co
Contabilidad	contabilidad@esesanantoniodepadua.gov.co

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		Versión: 02
	LA PLATA HUILA		Página: 5 de 25
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

Contratación	contratacion@esesanantoniodepadua.gov.co
Contratación EAPB	contratacioneapb@esesanantoniodepadua.gov.co
Control	meci@esesanantoniodepadua.gov.co
Referencia y Contrarreferencia	coordinacionreferencia@esesanantoniodepadua.gov.co
Costos	costos@esesanantoniodepadua.gov.co
Epidemiología	epidemiologia@esesanantoniodepadua.gov.co
Estadística	estadistica@esesanantoniodepadua.gov.co
Facturación	facturacion@esesanantoniodepadua.gov.co
Facturación	facturacionanexos@esesanantoniodepadua.gov.co
Facturación	facturacionelectronica@esesanantoniodepadua.gov.co
Farmacia	farmacia@esesanantoniodepadua.gov.co
Financiera	financiera@esesanantoniodepadua.gov.co
Gerencia	gerencia@esesanantoniodepadua.gov.co
Ambiental	gestionambiental@esesanantoniodepadua.gov.co
Ginecología	ginecologia@esesanantoniodepadua.gov.co
Hospitalización	hospitalizacion@esesanantoniodepadua.gov.co
Humanización	humanizacion@esesanantoniodepadua.gov.co
IAMII	iami@esesanantoniodepadua.gov.co
Indicadores	indicadores@esesanantoniodepadua.gov.co
Jefe Consulta Externa	jefeconsultaexterna@esesanantoniodepadua.gov.co
Jurídico	juridica@esesanantoniodepadua.gov.co
Laboratorio	laboratorio@esesanantoniodepadua.gov.co
Mercadeo	mercadeo@esesanantoniodepadua.gov.co
MIPG	mipg@esesanantoniodepadua.gov.co
Nomina	nomina@esesanantoniodepadua.gov.co
Pagos	pagos@esesanantoniodepadua.gov.co
Pediatría	pediatria@esesanantoniodepadua.gov.co
Planeación	planeacion@esesanantoniodepadua.gov.co
Presupuesto	presupuesto@esesanantoniodepadua.gov.co
Psicología	psicologia@esesanantoniodepadua.gov.co
Radiología	radiologia@esesanantoniodepadua.gov.co
Rayos	rayosx@esesanantoniodepadua.gov.co
Recepción	recepcion.cuentas@esesanantoniodepadua.gov.co
Recursos	recursoshumanos@esesanantoniodepadua.gov.co
Referencia	referenciaycontrareferencia@esesanantoniodepadua.gov.co
Revisor	revisorfiscal@esesanantoniodepadua.gov.co
Seguridad	seguridadpaciente@esesanantoniodepadua.gov.co
Seguridad	SGSST@esesanantoniodepadua.gov.co
SIAU	siau@esesanantoniodepadua.gov.co
Sistemas	sistemas@esesanantoniodepadua.gov.co
Subgerencia	subgerencia.asistencial@esesanantoniodepadua.gov.co

— 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		Versión: 02
	LA PLATA HUILA		Página: 6 de 25
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

Tesorería tesoreria@esesanantoniodepadua.gov.co
 Trabajo trabajosocial@esesanantoniodepadua.gov.co
 UCI UCI@esesanantoniodepadua.gov.co
 Urgencias urgencias@esesanantoniodepadua.gov.co
 Ventanilla ventanilla@esesanantoniodepadua.gov.co

2. INDICADORES INSTITUCIONALES.

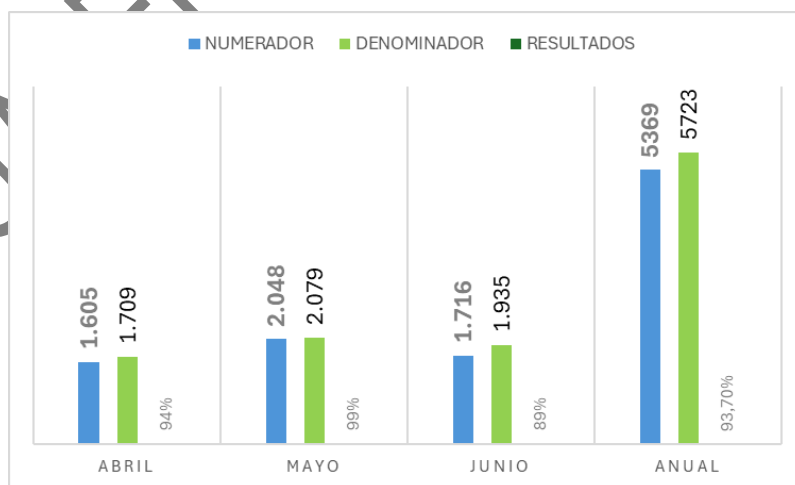
○ SOCIALIZACIÓN DE DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS II TRIMESTRE 2025

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
Fuente del numerador: Reporte del prestador del servicio/ oficina de SIAU
Denominador: Número total de usuarios socializados en deberes y derechos.


RESULTADOS DE LA MEDICION 2025 DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS				
	ABRIL	MAYO	JUNIO	ANUAL
NUMERADOR	1.605	2.048	1.716	5369
DENOMINADOR	1.709	2.079	1.935	5723
RESULTADOS	94%	99%	89%	93,70%

Representación grafica



— 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		Versión: 02
	LA PLATA HUILA		Página: 7 de 25
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

Análisis

Durante el II 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 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 logro 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 de realizo 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 II trimestre a **5.723** socializados y evaluados **5.369** con un porcentaje del **93.70 %** durante el trimestre; de esa manera de da cumplimiento al porcentaje del indicador que es de un **80%**.

○ USUARIOS CAPACITADOS EN DIALECTO NASA YUWE II TRIMESTRE.


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

Análisis:

Se puede evidenciar en la gráfica, la socialización de deberes y derechos a usuarios **NASA YUWE** en el II 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 **155** 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 AIC, salieron de la zona, solo quedaron los raizales.

○ COLABORADORES CAPACITADOS EN DERECHOS Y DEBERES II TRIMESTRE

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

	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: 8 de 25
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

Análisis:

Durante el II Trimestre se socializo deberes y derechos a los colaboradores que ingresan a laborar a nuestra Institución a 153/434 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.

○ PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS EN LA IPS

Numerador: Número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?

Fuente del numerador: Reporte de la oficina de SIAU

Denominador: Número de usuarios que respondieron la pregunta

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

ANALISIS:

Durante el II trimestre 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 II trimestre **2538** encuestados los **2535** 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.


○ 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

— 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		Versión: 02
	LA PLATA HUILA		Página: 9 de 25
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025				
	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIMESTRE
NUMERADOR	826	806	906	2538
DENOMINADOR	826	806	906	2538
RESULTADOS	100%	100%	100%	100%

ANÁLISIS:

Durante el II trimestre proporción de usuario que recomendarían la IPS ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua, como podemos evidencia en el cuadro de datos en el II trimestre **2538** encuestados los **2538** usuarios respondieron que si recomiendan la IPS familiares y amigos.

2. INDICADOR INSTITUCIONAL.

- **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 tecnico cientifica de PQRS
Denominador: Total de PQRS recibidas

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025				
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
NUMERADOR	26	20	33	79
DENOMINADOR	26	20	33	79
RESULTADOS	100%	100%	100%	100%


Análisis:

Durante el II trimestre del 2025, los usuarios han radicado por los diferentes medios de radicación de PQRSF, como correo, pagina web, buzones de sugerencia y presencial fueron 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.

— 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		Versión: 02
	LA PLATA HUILA		Página: 10 de 25
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

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

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 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		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: 11 de 25
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

ENCUESTAS APLICADAS II TRIMESTRE 2025				
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL II TRIMESTRE
SERVICIO	ENCUESTA APLICADA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	ENCUESTA APLICADA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	ENCUESTA APLICADA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	TOTAL ENCUESTAS
GINECOLOGIA	40	41	40	121
MEDICINA INTERNA	40	40	40	120
PEDIATRIA	43	40	40	123
ORTOPEDIA	40	40	50	130
ANESTESIA	20	21	26	67
PSICOLOGIA	20	20	36	76
OTORRINO	32	40	40	112
ECOGRAFIAS G/O	38	32	40	110
UCI	22	21	20	63
TAC	29	25	25	79
OBSTETRICIA	21	21	25	67
LABORATORIO	27	25	26	78
QUIROFANO	29	20	23	72
HOSPITALIZACION	41	34	32	107
REFERENCIA	20	20	20	60
UROLOGIA	20	26	25	71
TERAPIA	22	22	25	69
NUTRICION	20	22	23	65
CIRUGIA	22	22	31	75
RAYOS X	31	35	40	106
ECOGRAFIAS PEREZ	39	40	40	119
CARDIOLOGIA	11	10	10	31
URGENCIAS	184	174	203	561
GASTROENTEROLOGIA	15	15	26	56
TOTAL A REALIZAR SACANDO EL 10% DE LA CANTIDAD E USUARIOS DEL MES ANTERIOR	826	806	906	2538

Análisis:

Durante el mes abril se realizaron **826** encuestas donde podemos evidenciar la cantidad que se realiza por servicio; por lo tanto, se está 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 II Trimestre **2.538** usuarios encuestados, teniendo en cuenta el 10% de usuarios atendidos en nuestra Institución durante el mes inmediatamente anterior.

	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: 12 de 25
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

○ **CONSOLIDADO DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS II TRIMESTRE.**


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

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

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 II 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 mayo al **100%** sin la necesidad de realizar algún plan de mejora; a nivel global

— 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: 13 de 25

durante este II trimestre arrojo un porcentaje del **100%** esto refleja que los servicios de salud cumplen o superan las expectativas de los usuarios.

SATISFACCIÓN GLOBAL 2025				
PERIODOS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
	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 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 II Trimestre 2025, la satisfacción se mantuvo en un porcentaje del **100%**, 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.

4. 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 usuarios 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

	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: 14 de 25
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

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.

RESGISTRO DE PQRSF II TRIMESTRE 2025


CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES VEGENCIA 2025					
MANIFESTACIONES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
PETICIONES	1	4	4	9	8%
QUEJAS	16	15	27	58	51%
RECLAMOS	0	0	0	0	0%
SUGERENCIAS	9	1	2	12	11%
FELICITACIONES	13	11	10	34	30%
TOTAL	39	31	43	113	
PORCENTAJE	35%	27%	38%	33%	
Fuente: Oficial SIAU ESE Hospital San Antonio de Padua La Plata Huila					

Análisis:

Durante el mes II trimestre se registraron 116 PQRS, distribuidas de la siguiente manera 79 quejas, 37 felicitaciones por medio de buzón de sugerencias, página web, correo, las cuales fueron en total 116 PQRSF, en el mes de abril se presentaron 1 peticiones, 16 quejas y 9 sugerencias y 13 felicitaciones para un total de 39 PQRSF, en el mes de mayo se registraron 4 peticiones, 15 quejas y 1 sugerencias y 11 felicitaciones para un total de 31 PQRSF registrada, junio se registraron 4 peticiones, 27 quejas, 2 sugerencias y 10 felicitaciones para un total de 43 de esa manera en el II trimestre se registraron 79 quejas por diferentes factores, y 34 felicitaciones para el personal y por la prestación de servicios.

FACTORES DE CALIDAD DE LAS PQRSF I TRIMESTRE 2025

— 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		Versión: 02
	LA PLATA HUILA		Página: 15 de 25
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

FACTORES DE LAS PQRSF VEGENCIA 2025					
FACTORES DE LA PQRSF	N° PQRSF ABRIL	N° PQRSF MAYO	N° PQRSF JUNIO	TOTAL	%
Accesibilidad	1	0	0	1	1%
Actitud neg	0	2	5	7	6%
Oportunidad	4	7	13	24	21%
Pertinencia	5	0	6	11	10%
Inconformidad	0	1	3	4	4%
Continuidad	1	0	0	1	1%
Seguridad	0	1	2	3	3%
Satisfacción	0	2	0	2	2%
Insatisfacción	15	0	2	17	15%
Solicitudes H.C.	0	7	2	9	8%
Felicitaciones	13	11	10	34	30%
TOTAL	39	31	43	113	100%


Análisis:

Como podemos evidenciar durante el II trimestre se presentaron factores que afectan en las diferentes PQRSF las cuales fueron por accesibilidad en 1%, actitud negativa en un 6%, por oportunidad 21% por pertinencia 9%, inconformidad el 3%, continuidad 1%, por seguridad el 3%, satisfacción 2% insatisfacción por 15%, solicitud de historias clínicas el 8%, y felicitaciones con 30% para un total de 116 PQRS.

CONSOLIDADO DE PQRSF POR SERVICIO II TRIMESTRE 2025

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

Durante el mes de abril del 2025 se registraron 26 quejas, los servicios que más presentaron fueron el área del Call Center, Facturación.

	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: 16 de 25
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

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

Durante el mes de mayo del 2025 se registraron 20 quejas, los servicios que más presentaron fueron el área del Call Center.

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

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

ACOMPAÑAMIENTO A USUARIOS Y FAMILIARES II TRIMESTRE 2025

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


Análisis:

Durante el II 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.

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: 17 de 25

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 **5.723** 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 MIPG 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.

ACOMPAÑAMIENTO A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA INSTITUCIÓN

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

	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: 18 de 25
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

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:

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 contó 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.

— 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	Versión: 02
	LA PLATA HUILA	Página: 19 de 25
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

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.
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

— 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		Versión: 02
	LA PLATA HUILA		Página: 20 de 25
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

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.

- 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 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: 21 de 25


FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA					Fecha: 15/09/2022
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO					Código: MDE-GPDI-GD-F-002
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA					Versión: 03
LA PLATA HUILA					Página: 1 de 2
PROCESO GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL					
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	...	SS212058	...	J.N.R.	...
2	...	107329341	SSOH	Prof. Dr. Dr. Dr.	...
3	...	107329341	SSOH	Prof. Dr. Dr. Dr.	...
4	...	26521271
5	...	36380891
6	...	12279976
7	...	12279976
8	...	12279976
9	...	12279976
10	...	12279976
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20

— Salud Integral, Impacto Real —

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

- Evidencia Fotográfica apertura de la elección.



	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: 22 de 25

- Evidencia Fotográfica conteo de votos.



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.



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		Versión: 02
	LA PLATA HUILA		Página: 23 de 25
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

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

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

Evidencias.



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: 24 de 25



FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA					Fecha: 15/09/2022
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL					Código: MDE-GPDI-GD-F-002
					Versión: 03
					Página: 1 de 2
FECHA: 10 de junio 2025					HORA: 08:00 am
ACTIVIDAD: Capacitación en Participación Social en Salud y Genio de la Persona					
Nº	NOMBRE COMPLETO	Nº. IDENTIFICACIÓN	CARGO/ ACTIVIDAD	TIPO DE VINCULACIÓN	FIRMA
1	ENEE BARRERA VILLO	12228529	USUARIO	USUARIO	[Firma]
2	Trinidad Brindis	14988630	USUARIO	USUARIO	[Firma]
3	ENE DUE ENAMIREZ	14988630	USUARIO	USUARIO	[Firma]
4	MANA ENITA ANGEL	36381575	USUARIO	USUARIO	[Firma]
5	YOLANDA VARELA	56212566	USUARIO	USUARIO	[Firma]
6	Edith Natalia Melillo M.	1081422434	USUARIO	USUARIO	[Firma]
7	Laura Valentin GARCIA	1081422434	USUARIO	USUARIO	[Firma]
8	Angelica Mª Javiera	26991886	USUARIO	USUARIO	[Firma]
9	Liliana Palomo	1029920250	USUARIO	USUARIO	[Firma]
10	Rosa Soler Garcia	31677811	USUARIO	USUARIO	[Firma]
11	Aracelly Calles	26527026	USUARIO	USUARIO	[Firma]
12	Alfonso Gutierrez	26527026	USUARIO	USUARIO	[Firma]
13	David Lasso	18282633	USUARIO	USUARIO	[Firma]
14	Enrich Billa	12235996	USUARIO	USUARIO	[Firma]
15	Sergio Juan Trujillo	1081422434	USUARIO	USUARIO	[Firma]
16	Alfonso Gutierrez	26527026	USUARIO	USUARIO	[Firma]
17	Alfonso Gutierrez	26527026	USUARIO	USUARIO	[Firma]
18	Luisa Fdez Castañeda	55131673	USUARIO	USUARIO	[Firma]
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"

	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: 25 de 25
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

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 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 II 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 —