

<b>FECHA:</b>	02 DE NOVIEMBRE DE 2023
<b>ACTIVIDAD:</b>	PRESENTACIÓN INFORME ENERO A OCTUBRE DE 2023
<b>PROCESO VINCULADO:</b>	MISIONAL
<b>RESPONSABLE:</b>	SIAU
<b>OBJETIVO:</b>	Presentar informe parcial del año 2023 a la gerencia de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua las actividades adelantadas por la oficina de atención al usuario en lo corrido del 2023.

### CONTENIDO DEL INFORME:

## INFORME PARCIAL OFICINA SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) ENERO A OCTUBRE 2023

### OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), es una herramienta que permite proporcionar una adecuada información a los usuarios, identificar sus necesidades, las expectativas y mejorar la calidad de los servicios de salud que se ofertan en la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua del Municipio de la Plata - Huila, el SIAU se considera el enlace entre la institución y los usuarios, es utilizado como instrumento para el fortalecimiento de los procesos institucionales, análisis de la información recopilada y seguimiento de los planes de mejora, creando mecanismos para el logro de las metas establecidas.

### OBJETIVO

Implementar las herramientas necesarias para fortalecer la comunicación, clara, eficaz, oportuna y eficiente con la participación de los usuarios y comunidad en general para así contribuir al mejoramiento de la calidad de los servicios que presta la entidad.

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

“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”.

## INDICADORES

- 1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRSF):** Se cuantifican las PQRSF recibidas por los usuarios.

### TRAMITE PARA INSTAURAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES (PQRSF)

Tenga en cuenta las distintas definiciones para interponer su PQRSF:

**Petición:** Es un escrito o solicitud que presenta un usuario para obtener un parecer, concepto, dictamen o concejo.

**Queja:** Es una inconformidad manifestada por un usuario frente a la actuación de un servicio, un colaborador o trabajador de la entidad, por causa o con ocasión del ejercicio irregular de las funciones.

**Reclamo:** Es una solicitud del usuario con el objeto de que se revise una actuación administrativa, motivo de su inconformidad, y se tome una decisión final justa y equitativa.

**Sugerencia:** Es la insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma entidad.

**Felicitación:** Es una manifestación agradable a una persona por la satisfacción que se experimenta con motivo de la recepción de alguna atención beneficiosa para ella.

- **De manera escrita:** diligenciando el formato establecido para tal fin y se deposita a través en uno de los 8 buzones existentes en los diferentes servicios distribuidos de la siguiente manera: **Consulta externa, Urgencias, Cirugía, Hospitalización, Pediatría y Ginecoobstetricia.**
- **Telefónicamente:** Puede comunicarse a la línea: 8370170 - 8370149 extensión 133 y la línea celular 3188270007 en un horario de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 m. y de 2:00 pm a 5:00 pm
- **De manera presencial:** Puede acudir a la oficina de Servicio de información y atención al usuario (SIAU) de lunes a viernes de 7:00 am a 6:00pm.

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*


*“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 ESTRATEGICO O DESARROLLO**  
**INSTITUCIONAL**

**Fecha:** 25/01/2021  
**Código:** MDE-GPDI-GD-F-004  
**Versión:** 02  
**Página:** 3 de 12

- **Canal virtual:** Pagina Web de la institución.  
[www.esesanantoniodepadua.gov.co](http://www.esesanantoniodepadua.gov.co), Link de Ingreso: Tramites- PQRS.
- **Por correspondencia:** Ventanilla única ubicada en el servicio de Consulta Externa en el Hospital.

**FORMATO DI-PQ-F-001 DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES**

 <p>E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua LA PLATA</p>	<b>FORMATO DE PQRSF</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 ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Código:</b> MDE-GAUPC-PQRSF-F-001 <b>Versión:</b> 02 <b>Página No.</b> 1 de 2



**APRECIADO USUARIO (A)**  
**Su aporte es muy importante para mejorar la Calidad de nuestros Servicios.**

POR FAVOR DILIGENCIE EL SIGUIENTE FORMATO:

TIPO DE COMENTARIO	QUEJA:		FELICITACIÓN:	
	SUGERENCIA:		RECLAMO:	
NOMBRE Y APELLIDO:				
DOCUMENTO IDENTIDAD:			EDAD:	
CARNET DE SALUD:				
DIRECCIÓN:			TELÉFONO:	

**FECHA Y HORA DE LA SITUACIÓN A COMENTAR:**

DÍA:	MES:	AÑO:	HORA:
SERVICIO AL QUE SE REFIERE:			
DESCRIPCIÓN DE SU EXPERIENCIA:			

**FIRMA:**

***“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”***

“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”.

### TRAMITE REALIZADO A LAS PQRSF RECIBIDAS

- Los días lunes en la tarde se realiza la apertura de los buzones de sugerencias por parte de un delegado de la oficina del SIAU, un delegado de la asociación de usuarios y la auditora de calidad.
- Se procede a cuantificar las quejas reclamos, sugerencias o felicitaciones encontradas.
- Diligenciamiento del acta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Se realiza el respectivo seguimiento a las PQRSF encontradas, con el fin de socializar con la Gerencia, oficina de subgerencia, el/la líder del proceso implicado y/o empresas terciarizadas lo ocurrido en la prestación del servicio.
- Se brinda una respuesta de manera escrita al usuario que interpone la PQRS.
- Consolidación de las peticiones en la tabla excel (formato de seguimiento PQRS – código DI-PQ-F-002).

### PQRSF

La ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua cuenta con 9 buzones de sugerencias ubicados en los diferentes servicios, las PQRS, se recepcionan de manera semanal, se clasifican según su origen, se les hace el respectivo seguimiento tanto con el servicio, personal involucrado como con el paciente con el fin de tener las versiones correspondientes, se socializa con los líderes de los procesos con el propósito de realizar los respectivos planes de mejora, sumado a lo anterior dichas PQRSF, también son socializadas en el Comité de Ética e Integridad donde se establecen compromisos para el mejoramiento de los servicios ofertados por el Hospital.

PQRSF ENERO A OCTUBRE DE 2023											
PQRSF SEGÚN SU NATURALEZA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL PQRSF ENERO A OCTUBRE 2023
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	11	9	13	12	10	12	3	8	16	11	92
RECLAMOS	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

“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 ESTRATEGICO O DESARROLLO**  
**INSTITUCIONAL**

**Fecha:** 25/01/2021  
**Código:** MDE-GPDI-GD-F-004  
**Versión:** 02  
**Página:** 5 de 12

SUGERENCIAS	2	1	0	0	0	0	1	1	1	1	<b>7</b>
FELICITACIONES	49	57	53	85	58	31	43	51	63	58	<b>548</b>

En lo corrido del año 2023 se recepcionaron 92 quejas, 2 reclamos, 7 sugerencias y 548 felicitaciones, que fueron tramitadas en los tiempos establecidos no superando los 5 días.

Principales causas de las quejas

SERVICIOS	QUEJA	PLAN DE MEJORAMIENTO
<b>CONSULTA ESPECIALIZADA</b>	Atención negativa especialidad medicina interna - pediatría	Notificación por escrito a los especialistas con el fin de solicitar planes de mejoramiento. Reporte de pqr's a la oficina de contratación.
<b>URGENCIAS</b>	Demora en la atención, mala actitud a la hora de la atención por parte del personal asistencial	Rondas permanentes por parte las colaboradoras de SIAU, además se explica información de la clasificación del Triage. Se notifican las PQRS al personal agremiado y se implementan los respectivos planes de mejoramiento
<b>CALL CENTER</b>	Demora en la atención y no disponibilidad de agendas, números telefónicos o números de documento de los pacientes errados, informar con antelación la reprogramación o cancelación de la consulta.	Se implementaron el envío de mensajes de texto a los usuarios recordando las citas, adicional cuando el usuario no conteste se debe llamar hasta por tres oportunidades en diferentes horarios desde el software del Call center y dejar mensaje de voz y mensaje de texto.  Informar a subgerencia la falta de oportunidad de la agenda. Se reporta al contratista las

***"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"***

"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".

		fallas frecuentes del Call center.
--	--	------------------------------------

- 2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO:** se mide mediante la aplicación de encuestas de satisfacción, tomando una muestra en base al procedimiento institucional establecido para la realización de encuestas en cada uno de los servicios ofertados.

### Encuestas de satisfaccion.

De acuerdo al procedimiento institucional para la realización de encuestas se toma una muestra significativa y se aplican 21 encuestas por servicio resaltando que se desarrollan de manera presencial en los servicios de: Urgencias, cirugía, ginecoobstetricia, Hospitalización y laboratorio clínico y de manera telefonica: referencia, pediatría, ginecología, ecografía, Rx, medicina interna, nutrición, ortopedia, otorrinolaringología, urología, psicología, anestesiología y terapia física. Donde en lo corrido del 2023 se han aplicado 7920 encuestas.

SERVICIOS	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS POR SERVICIO III TRIMESTRE	SERVICIOS	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS POR SERVICIOS Y ESPECIALISTAS 2 trimestre	SERVICIOS	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS POR SERVICIOS Y ESPECIALISTAS 1 trimestre	SERVICIOS	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS POR SERVICIOS Y ESPECIALISTAS ENERO A SEPTIEMBRE 2023
GINECOLOGIA	128	GINECOLOGIA	144	GINECOLOGIA	171	GINECOLOGIA	443
MEDICINA INTERNA	151	MEDICINA INTERNA	173	MEDICINA INTERNA	153	MEDICINA INTERNA	477
ANESTESIOLOGIA	80	ANESTESIOLOGIA	72	ANESTESIOLOGIA	87	ANESTESIOLOGIA	239

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

“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 ESTRATEGICO O DESARROLLO**  
**INSTITUCIONAL**

**Fecha:** 25/01/2021  
**Código:** MDE-GPDI-GD-F-004  
**Versión:** 02  
**Página:** 7 de 12

PEDIATRIA	101	PEDIATRIA	125	PEDIATRIA	152	PEDIATRIA	378
PSICOLOGIA	91	PSICOLOGIA	71	PSICOLOGIA	71	PSICOLOGIA	233
OTORRINOLARI NGOLOGIA	87	OTORRINOLARI NGOLOGIA	69	OTORRINOLARI NGOLOGIA	66	OTORRINOLARI NGOLOGIA	222
TERAPIA FISICA	75	TERAPIA FISICA	69	TERAPIA FISICA	74	TERAPIA FISICA	218
ORTOPEDIA	164	ORTOPEDIA	143	ORTOPEDIA	168	ORTOPEDIA	475
CIRUGIA GENERAL	78	CIRUGIA GENERAL	123	CIRUGIA GENERAL	150	CIRUGIA GENERAL	273
UROLOGIA	46	UROLOGIA	68	UROLOGIA	69	UROLOGIA	183
LABORATORIO	83	LABORATORIO	170	LABORATORIO	74	LABORATORIO	327
ECOGRAFIA	184	ECOGRAFIA	184	ECOGRAFIA	211	ECOGRAFIA	579
RAYOS X	110	RAYOS X	110	RAYOS X	96	RAYOS X	316
NUTRICION	70	NUTRCION	70	NUTRCION	66	NUTRCION	206
GINECO- OBSTETRICIA	101	GINECO- OBSTETRICIA	101	GINECO- OBSTETRICIA	94	GINECO- OBSTETRICIA	296
URGENCIAS	766	URGENCIAS	766	URGENCIAS	294	URGENCIAS	1826
HOSPITALIZACI ON	105	HOSPITALIZACI ON	105	HOSPITALIZACI ON	94	HOSPITALIZACI ON	304
CIRUGIA	91	CIRUGIA	91	CIRUGIA	88	CIRUGIA	270
UCI	84	UCI	84	UCI	66	UCI	234
REFERENCIA	67	REFERENCIA	67	REFERENCIA	66	REFERENCIA	200
TOTAL	2805	TOTAL	2805	TOTAL	2310	TOTAL	7920

Porcentaje de satisfaccion de atencion al usuario enero a septiembre.

MES	PORCENTAJE DE SATISFACCION primer trimestre	MES	PORCENTAJE DE SATISFACCION segundo trimestre	MES	PORCENTAJE DE SATISFACCION TERCER TRIMESTRE
-----	---	-----	--	-----	---

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

"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".



					2023
ENERO	100%	ABRIL	99%	JULIO	94,10%
FEBRERO	100%	MAYO	97%	AGOSTO	98%
MARZO	100%	JUNIO	98%	SEPTIEMBRE	98%
<b>TOTAL SATISFACCION</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL SATISFACCION</b>	<b>98%</b>	<b>TOTAL SATISFACCION</b>	<b>97%</b>

La satisfaccion global de enero a septiembre es de 98.3%

### SOCIALIZACIÓN DERECHOS Y DEBERES

Durante el periodo de enero a septiembre de 2023 la oficina de atencion al usuario capacitó a 10.538. usuarios y/o familiares en derechos, deberes y portafolio de servicios, con el fin de promulgar el pleno conocimiento de cada uno de ellos a todos los pacientes que ingresan al hospital, fomentando así el respeto y garantia de los mismos.

<b>SOCIALIZACIÓN DERECHOS Y DEBERES AÑO 2023</b>	
ENERO	1262
FEBRERO	1419
MARZO	1892
ABRIL	1350
MAYO	2130
JUNIO	1572
JULIO	1226
AGOSTO	1115
SEPTIEMBRE	932
<b>TOTAL</b>	<b>12898</b>

De igual manera durante el año 2023 desde los meses de enero a septiembre de

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

“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 ESTRATEGICO O DESARROLLO**  
**INSTITUCIONAL**

**Fecha:** 25/01/2021  
**Código:** MDE-GPDI-GD-F-004  
**Versión:** 02  
**Página:** 9 de 12

2023 , se le realizó socialización de los deberes y derechos y acompañamiento a los usuarios en dialecto NASA YUWE que ingresaron a los diferentes servicios como son Urgencias(observación), Hospitalización, Pediatría, Consulta Externa, cirugía, obstetricia. Para un total de **1166** usuarios.

<b>SOCIALIZACIÓN DERECHOS Y DEBERES POBLACION NASA AÑO 2023</b>	
ENERO	85
FEBRERO	105
MARZO	164
ABRIL	88
MAYO	433
JUNIO	132
JULIO	56
AGOSTO	56
SEPTIEMBRE	47
<b>TOTAL</b>	<b>1166</b>

**ACOMPANAMIENTO A FAMILIARES.**

Durante el periodo de enero a septiembre del año 2023 la oficina de atencion al usuario realizo acompañamiento a **7.925** familiares y/o usuarios, con el fin de agilizar procesos, solucionar inconvenientes, agendar citas, gestionar alimentos y apoyar en los diferentes procesos que se requerian.

<b>ACOMPANAMIENTO</b>	<b>ENE</b>	<b>FEBR</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAY</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGOS</b>	<b>SEPTI</b>	<b>OCT</b>	<b>TOTAL</b>
	1047	1141	1730	1268	895	925	936	1226	932	871	10971

**CAPACITACIONES REALIZADAS**

- Copagos y cuotas moderadoras el 10 de febrero de 2023
- Socializacion derechos y deberes 8 de marzo de 2023
- Socializacion portafolio de servicios 22 de agosto de 2023
- Socializacion Derechos y Deberes a los colaboradores al personal de manipulacion de alimentos inversiones ruiseñor. 22 de agosto
- Socializacion derechos y deberes a la empresa Timanco vigilancia y seguridad privada 25 de septiembre
- Socializacion derechos y deberes niños niñas y adolescentes. 31 de octubre

***“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”***

"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".

### **OTRAS GESTIONES REALIZADAS DENTRO DEL PROCEDIMIENTO SIAU:**

Se coordinó y se verificó la ejecución de las actividades contempladas en el Plan de Acción (Incluido Mapa de Riesgos y Pamec) institucional las cuales al día hasta el tercer trimestre de 2023

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.

Se ejecutó 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.

Se realizaron informes mensuales correspondientes al reporte de indicadores de gestión al día hasta el tercer trimestre de 2023.

Se realizaron informes mensuales de satisfacción y se entregó a cada líder de área con el fin de ser analizado y socializado con el personal de la dependencia al día hasta el mes de septiembre de 2023

Se efectuaron mensualmente los comités de ética e integridad correspondientes al periodo de enero a septiembre de 2023.

Se realizo gestion de apoyo economico a familias que se encontraban hospitalizadas de los diferentes puntos de atención de Inza Juan Tama, resguardo de Chinas, resguardo de iquirá huila rionegro, resguardo paez cauca llano buco, resguardo talaga vereda taravira

Se asistio a los diferentes comites como son de humanización, FURAG, Avances de plan de acción, contratacion.

Se asistio al comité de autoevaluación y acreditación del año 2023

Se asistio al comité de seguimiento de matriz de riesgo institucional 2023

Se realizo atencion por ventanilla a la poblacion en general de zona de influencia a la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua, realizando diferentes

***“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”***

*“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”.*

gestiones en beneficio de los usuarios resaltando que la razón de ser son nuestros usuarios por ende se brinda una atención de calidad y oportuna por parte de el equipo de trabajo SIAU.

### CONCLUSIONES

La E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua, viene realizando acompañamiento a los usuarios a través del equipo que desempeña sus funciones desde la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario, el cual se encuentra distribuido en los diferentes servicios de la institución observándose que cumple con el desarrollo de las mismas.

Los resultados obtenidos muestran que durante el periodo de enero a septiembre de 2023 se generó una opinión positiva ante los usuarios y que está cumpliendo con las expectativas de los mismos. Con base en toda la información obtenida más el análisis de los factores internos y externos, la ESE 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 de los procesos.

Atentamente

**MARTHA LUCIA CASTAÑEDA LOPEZ**

Coordinadora Oficina atención al usuario

***"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"***

*"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 ESTRATEGICO O DESARROLLO  
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 12 de 12

DOCUMENTO CONTROLADO

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

“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”.