



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: 1 de 11

FECHA:	30 DE DICIEMBRE DE 2023
ACTIVIDAD:	PRESENTACIÓN INFORME ENERO A DICIEMBRE DE 2023
PROCESO VINCULADO:	MISIONAL
RESPONSABLE:	SIAU
OBJETIVO:	Presentar informe de enero a diciembre 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 DICIEMBRE 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.

INDICADORES

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

“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: 2 de 11

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 9 buzones existentes en los diferentes servicios distribuidos de la siguiente manera: **Consulta externa, Urgencias, Cirugía, Hospitalización, Pediatría, Ginecoobstetricia, UCI, Farmacia, Laboratorio.**
- **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.
- **Canal virtual:** Pagina Web de la institución. 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

“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”.



E.S.E Hospital Departamental
San Antonio de Padua
LA PLATA

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 11



E.S.E Hospital Departamental
San Antonio de Padua
LA PLATA

FORMATO DE PQRSF

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GAUPC-PQRSF-F-001

Versión: 02

Página No. 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:			TELEFONO:	

FECHA Y HORA DE LA SITUACIÓN A COMENTAR:

DIA:	MES:	AÑO:	HORA:
SERVICIO AL QUE SE REFIERE:			
DESCRIPCION 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.

PQRS ENERO A DICIEMBRE 2023													
PQRSF SEGÚN SU NATURALEZA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	11	9	13	12	10	12	3	8	16	12	7	17	130
RECLAMOS	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
SUGERENCIAS	2	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	6
FELICITACIONES	49	57	53	85	58	31	43	51	63	58	38	48	634
TOTAL GLOBAL PQRS													772

En el año 2023 se recepcionaron 130 quejas, 2 reclamos, 6 sugerencias y 634 felicitaciones, para un total de 772 quejas en buzón de sugerencias que fueron tramitadas en los tiempos establecidos no superando los 10 días.

“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 11

PRINCIPALES CAUSAS DE LAS QUEJAS		
SERVICIOS	QUEJA	PLAN DE MEJORAMIENTO
URGENCIAS	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
CONSULTA ESPECIALIZADA	Atención negativa especialidad medicina interna - pediatría	Notificación por escrito a los especialistas con el fin de solicitar planes de mejoramiento. Reporte de pars a la oficina de contratación.
CALL CENTER	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 vos y mensaje de texto. Informar a subgerencia la falta de oportunidad de la agenda. Se reporta al contratista las 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 satisfacción.

De acuerdo al procedimiento institucional para la realización de encuestas se toma una muestra significativa y se aplican el 10% de las atenciones del mes anterior. se desarrollan de manera presencial en los servicios de: Urgencias, cirugía, ginecoobstetricia,

“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: 6 de 11

Hospitalización y laboratorio clínico y uci y de manera telefónica: 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 **9.985** encuestas.

ENCUESTAS APLICADAS ENERO A DICIEMBRE 2023

	I TRIMESTRE ENERO- FEBRERO- MARZO	II TRIMESTRE ABRIL-MAYO- JUNIO	III TRIMESTRE JULIO-AGOSTO- SEPTIEMBRE	IV TRIMESTRE OCTUBRE- NOVIEMBRE- DICIEMBRE	TOTAL ENCUESTA VIGENCIA 2023
SERVICIO	ENCUESTA APLICADA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	ENCUESTA APLICADA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	ENCUESTA APLICADA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	ENCUESTA APLICADA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	TOTAL ENCUESTAS
GINECOLOGIA	171	144	128	111	554
MEDICINA INTERNA	153	173	151	96	573
ANESTESIOLOGIA	87	72	80	162	401
PEDIATRIA	152	125	101	77	455
PSICOLOGIA	71	71	91	75	308
OTORRINOLARINGO LOGIA	66	69	87	74	296
TERAPIA FISICA	74	69	75	75	293
ORTOPEDIA	168	143	164	70	545
CIRUGIA GENERAL	150	123	78	158	509
UROLOGIA	69	68	46	99	282
NUTRICION	66	70	70	58	264
ECOGRAFIA	211	184	184	501	1080
RAYOS X	96	110	110	81	397
LABORATORO	74	170	83	73	400
GINECO-OBSTETRICIA	94	101	101	75	371

“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”.

URGENCIAS	294	766	766	77	1903
HOSPITALIZACION	94	105	105	64	368
CIRUGIA	88	91	91	72	342
UCI	66	84	84	120	354
REFERENCIA	66	67	37	120	290
TOTAL POR SERVICIO	2310	2805	2632	99	9.985

Porcentaje de satisfacción de atención al usuario enero a diciembre del 2023.

MES	PORCENTAJE DE SATISFACCION primer trimestre	MES	PORCENTAJE DE SATISFACCION segundo trimestre	MES	PORCENTAJE DE SATISFACCION TERCER TRIMESTRE 2023
ENERO	100%	ABRIL	99%	JULIO	94,10%
FEBRERO	100%	MAYO	97%	AGOSTO	98%
MARZO	100%	JUNIO	98%	SEPTIEMBRE	98%
TOTAL SATISFACCION	100%	TOTAL SATISFACCION	98%	TOTAL SATISFACCION	97%

MES	PORCENTAJE DE SATISFACCION cuarto trimestre
OCTUBRE	98%
NOVIEMBRE	98%
DICIEMBRE	98%
TOTAL SATISFACCION	98%

La satisfacción global de enero a diciembre es de 98%

SOCIALIZACIÓN DERECHOS Y DEBERES

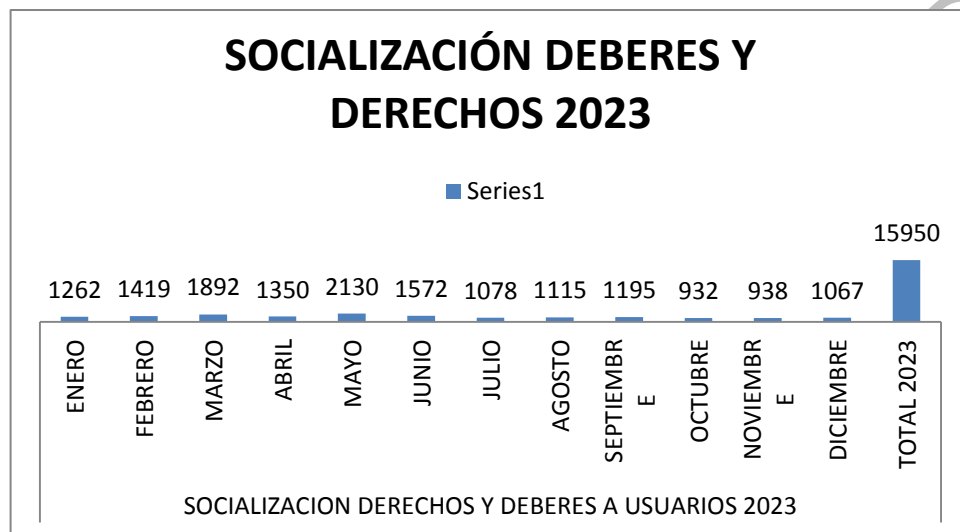
Durante el periodo de enero a diciembre de 2023 la oficina de atención al usuario capacitó a **15.950** usuarios y/o familiares en derechos, deberes y portafolio de servicios, con el fin de promulgar el pleno conocimiento de cada uno de ellos a todos los pacientes

“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”.

que ingresan al hospital, fomentando así el respeto y garantía de los mismos.

SOCIALIZACION DERECHOS Y DEBERES A USUARIOS 2023												
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL 2023
1262	1419	1892	1350	2130	1572	1078	1115	1195	932	938	1067	15950

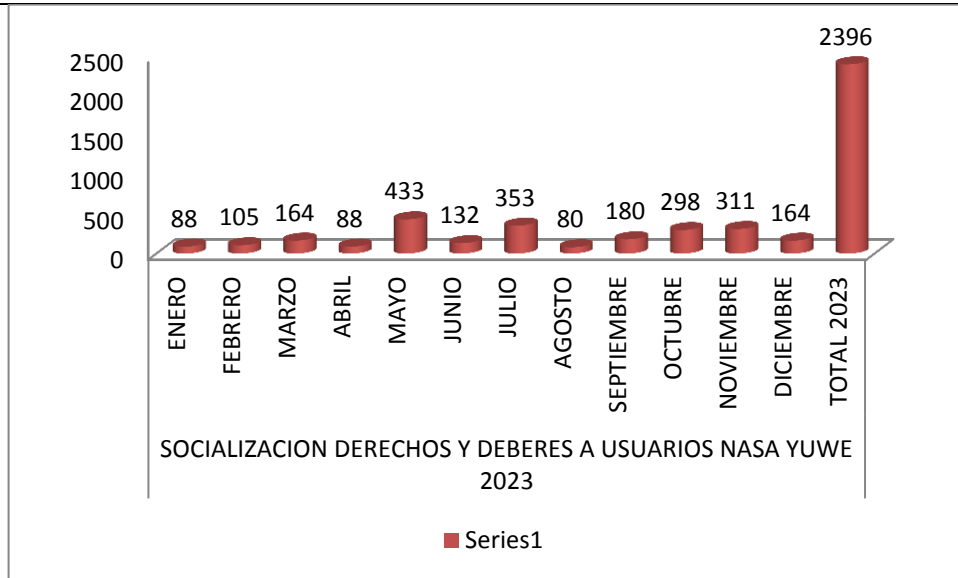


De igual manera durante el año 2023 desde los meses de enero a diciembre de 2023, se les realizó socialización de los deberes y derechos y acompañamiento a los usuarios en dialecto NASA YUWE que ingresaron a los diferentes servicios como son Urgencias (observación), Hospitalización, Pediatría, Consulta Externa, cirugía, obstetricia. Para un total de **2396** usuarios.

SOCIALIZACION DERECHOS Y DEBERES A USUARIOS NASA YUWE 2023												
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL 2023
88	105	164	88	433	132	353	80	180	298	311	164	2396

“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”.



ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIARES.

Durante el periodo de enero a diciembre del año 2023 la oficina de atención al usuario realizó acompañamiento a **12.667** familiares y/o usuarios, con el fin de agilizar procesos, solucionar inconvenientes, agendar citas, gestionar alimentos y apoyar en los diferentes procesos que se requerían.

ACOMPANAMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
	1047	1141	1730	1268	895	925	936	1226	932	871	985	711	12667

CAPACITACIONES REALIZADAS

- Copagos y cuotas moderadoras el 10 de febrero y 22 de diciembre de 2023
- Socialización derechos y deberes diario de 2023
- Socialización portafolio de servicios 2 veces por semana de 2023
- Socialización Derechos y Deberes a los colaboradores
- Socialización derechos y deberes a la empresa Timanco vigilancia y seguridad privada 25 de septiembre.
- Socialización derechos y deberes niños, niñas y adolescentes. 31 de octubre y 22 de diciembre del 2023.

OTRAS GESTIONES REALIZADAS DENTRO DEL PROCEDIMIENTO SIAU:

“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: 10 de 11

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 cuarto 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 cuarto 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 diciembre de 2023

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

Por parte de la guía bilingüe se gestionaron recursos de apoyo por valor de MILLON NOVECIENTOS MIL (1,9000,000) Pesos a usuarios que pertenezcan al censo de los resguardos de procedencia. Tarifa implementada por las autoridades indígenas zonal cauca Páez e Inza que fueron entregados a los familiares o al acompañante de 11 usuarios.

Se gestionó con la EPS AIC 3 cofres fúnebres de los usuarios que fallecieron dentro de la institución de los siguientes resguardos: Juan Tama, Resguardo Nueva Esperanza y Cabildo Nega cxamb.

Gestión de alimentación para la estadía de acompañantes de usuarios hospitalizados de AIC población Indígena, cobertura IPS CRIHU, Coordinado con Humanización y servicio de cocina.

Gestión con IPS Naza cxacxa para transporte del hospital de La Plata a su territorio.

Se asistió a los diferentes comités como son de humanización, FURAG, Avances de plan de acción, contratación.

Se asistió al comité de autoevaluación y acreditación del año 2023

“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: 11 de 11

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

Se realizó atención por ventanilla a la población en general de zona de influencia a la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua, realizando diferentes 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 del equipo de trabajo SIAU.

Gestiones realizadas por la Colaboradora Mercedes Lizcano, en cuanto a dotación de calzado de la empresa "PAPOS" en conjunto con el área de Humanización.

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 diciembre 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.

LUISA FERNANDA CASTAÑEDA G.
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".