	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 05/11/2024
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004 <b>Versión:</b> 03 <b>Página:</b> 1 de 11

<b>FECHA:</b>	30 de septiembre 2025
<b>ACTIVIDAD:</b>	Medición de la satisfacción de los usuarios en la información.
<b>PROCESO VINCULADO:</b>	Oficina de Atención al Usuario
<b>RESPONSABLE:</b>	Luisa Fernanda Castañeda González – Líder Siau Claudia Milena González Javela – Apoyo administrativo SIAU Silvia Daniela Valencia Cardona – Apoyo Profesional en Mercadeo.
<b>OBJETIVO:</b>	Optimizar la calidad, claridad y accesibilidad de información ofrecida a los usuarios de la ESE Hospital San Antonio de Padua a través de la página web, redes sociales, oficina de atención al usuario, carteleras informativas y demás canales de comunicación del hospital, con el fin de fortalecer la satisfacción ciudadana y promover un servicio transparente, oportuno y efectivo.


## CONTENIDO DEL INFORME

### 1. JUSTIFICACIÓN

Basados en La Política de Servicio al Ciudadano de la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata, Huila, se establece como un componente fundamental para garantizar la prestación de servicios de salud con calidad, oportunidad, eficiencia y humanización, promoviendo una gestión pública transparente y centrada en el ciudadano.

En cumplimiento de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, esta política responde a la necesidad de fortalecer la confianza de los ciudadanos en la institución, asegurando un trato digno y respetuoso, la participación efectiva de los usuarios y el acceso oportuno a la información y a los servicios de salud.

La justificación de esta política radica en la importancia de reconocer al ciudadano como el eje central de la gestión hospitalaria, garantizando que sus necesidades, expectativas, sugerencias y peticiones sean escuchadas, atendidas y gestionadas de manera oportuna. Esto no solo

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 05/11/2024
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004 <b>Versión:</b> 03 <b>Página:</b> 2 de 11

mejora la satisfacción de los usuarios, sino que contribuye al mejoramiento continuo de los procesos internos y al fortalecimiento de la transparencia institucional.

Asimismo, esta política permite consolidar una cultura organizacional orientada a la integridad y a la eficiencia administrativa, enmarcada dentro de los principios de buen gobierno y servicio público con enfoque humanizado, tal como lo establece el MIPG.

En este contexto, la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata reitera su compromiso con el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y con la construcción de un servicio de salud accesible, incluyente y de alta calidad, que contribuya al bienestar de la población del municipio y del departamento del Huila.

## 2. OBJETIVO GENERAL

Garantizar la prestación de servicios de salud con enfoque humanizado, seguro, accesible y de alta calidad, orientados a satisfacer las necesidades, expectativas y derechos de los usuarios, a través de la mejora continua, la participación ciudadana, la atención oportuna y el fortalecimiento de los canales de comunicación, en cumplimiento de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, contribuyendo a generar confianza y valor público en cada interacción con la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata.

## 3. DESARROLLO


La E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata, en el marco de su Plan de Desarrollo Institucional 2024-2028, implementa su Política de Servicio al Ciudadano garantizando atención humanizada, segura y de calidad, centrada en la satisfacción de los usuarios, la mejora continua y la generación de valor público a través de la ejecución de las siguientes acciones

En atención al cumplimiento de las acciones establecidas dentro del Plan de Mejora MIPG 2025, componente Gobierno Digital, las áreas de Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) y Mercadeo ejecutaron la siguiente actividad.

Medir la satisfacción de los usuarios respecto a los siguientes parámetros:

— Salud Integral, Impacto Real —

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

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 05/11/2024
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004 <b>Versión:</b> 03 <b>Página:</b> 3 de 11

- Los usuarios se encuentran satisfechos con la información que está disponible en el sitio web de la entidad.
- Encuentran en las redes sociales de la entidad información útil que atiende sus necesidades e intereses.
- Se encuentran satisfechos con la información que reciben de la oficina SIAU.
- Pueden acceder a información publicada en medios no digitales (carteleros o tableros ubicados en sitios abiertos al público)
- Están satisfechos con los canales de comunicación a través de los cuales se les brinda la información

Se realiza una encuesta de satisfacción a los usuarios respecto a la información que proporciona nuestra institución de salud por varias razones fundamentales:

**Número de encuestados: 108 usuarios por medio de enlace**

<https://forms.office.com/Pages/DesignPageV2.aspx?prevorigin=shell&origin=NeoPortalPage&subpage=design&id=gASqSRsxZUiKLTzbSTsvIXOdKKAoDFZAueUMyM1rYaRUQUtMTjJXNURWQTA5WDgxSkZYSEdKNlc5Sy4u>


### 1. Evaluar la calidad de la comunicación

- Permite conocer si la información entregada es clara, comprensible, completa y oportuna.
- Ayuda a detectar si los usuarios entienden los procedimientos médicos, tratamientos, derechos y deberes, horarios, etc.

### 2. Mejorar la atención al paciente

- La satisfacción con la información forma parte esencial de una buena atención en salud.
- Pacientes bien informados tienden a tener mejores experiencias, más confianza y mejor adherencia a los tratamientos.

— Salud Integral, Impacto Real —

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 05/11/2024
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA</b>	<b>Versión:</b> 03
<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>		<b>Página:</b> 4 de 11

### 3. Identificar áreas de mejora

- La encuesta revela fallas o debilidades en la forma en que se transmite la información (por ejemplo, lenguaje técnico, falta de folletos, mala atención del personal).
- Permite tomar decisiones basadas en datos para capacitar al personal o mejorar los canales de comunicación (carteles, web, app, etc.).

### 4. Cumplir con normativas y estándares de calidad


- Muchos sistemas de salud exigen evaluar periódicamente la satisfacción de los usuarios como parte de procesos de acreditación o mejora continua.

### 5. Fomentar la participación del usuario

- Consultar al usuario lo hace sentir valorado y participe en la mejora de los servicios.
- Refuerza una cultura de atención centrada en la persona.

La encuesta permite conocer cómo perciben los usuarios la información que reciben, y eso ayuda a garantizar que la comunicación sea efectiva, lo cual es clave para una atención segura, respetuosa y de calidad.

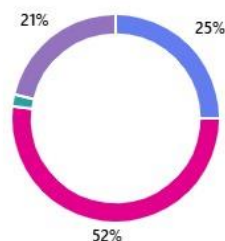
Encuesta medir la satisfacción de los usuarios respecto a la información recibida por parte de los canales de acceso del Hospital San Antonio de Padua.

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 05/11/2024
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004 <b>Versión:</b> 03 <b>Página:</b> 5 de 11

### Pregunta 3

3. Como calificaría la información que se encuentra disponible en el sitio Web, de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua? [Más detalles](#)

● Excelente	27
● Buena	56
● Regular	2
● No Conoce	23



### Análisis Cuantitativo

#### 1. Valoración positiva (excelente + buena)

**77%** de los encuestados tienen una percepción favorable de la información del sitio web.

Esto indica que más de 3 de cada 4 personas consideran que la información cumple adecuadamente su función.

#### 2. Valoración negativa (regular)


Solo un **2%** expresó una calificación baja, lo que representa un nivel mínimo de insatisfacción, casi irrelevante estadísticamente.

#### 3. Desconocimiento del sitio (**21%**)

Una proporción considerable no conoce el contenido del sitio, lo cual puede reflejar problemas de visibilidad, difusión o accesibilidad del portal web del hospital.

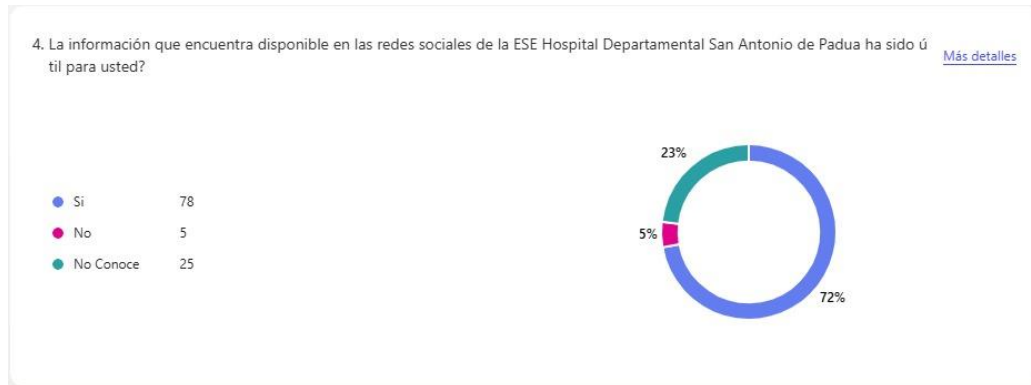
La información en el sitio web del Hospital Departamental San Antonio de Padua es percibida en términos generales como positiva (**77%**), con una mínima crítica (**2%**). Sin embargo, hay un reto importante en términos de promoción del sitio, ya que un **21%** del público no lo conoce.

— Salud Integral, Impacto Real —

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 05/11/2024
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004 <b>Versión:</b> 03 <b>Página:</b> 6 de 11

Esto sugiere que, aunque la calidad es alta, el hospital debe fortalecer estrategias de difusión digital y accesibilidad para llegar a un público más amplio.

#### Pregunta 4



#### Interpretación de los resultados:

##### 1. Alto nivel de utilidad percibida **(72%)**

Un **72%** de los encuestados considera que la información publicada en redes sociales por el hospital sí ha sido útil.

- ✓ Esto refleja un buen trabajo de comunicación digital y una percepción positiva sobre el contenido.

##### 2. Bajo nivel de insatisfacción **(5%)**

Solo un **5%** considera que la información no ha sido útil.


- ✓ Aunque es un porcentaje pequeño, es importante investigar por qué estas personas tienen esa percepción: ¿falta de claridad?, ¿poca frecuencia?, ¿información irrelevante?

##### 3. Desconocimiento significativo **(23%)**

Casi 1 de cada 4 personas no conoce la información publicada.

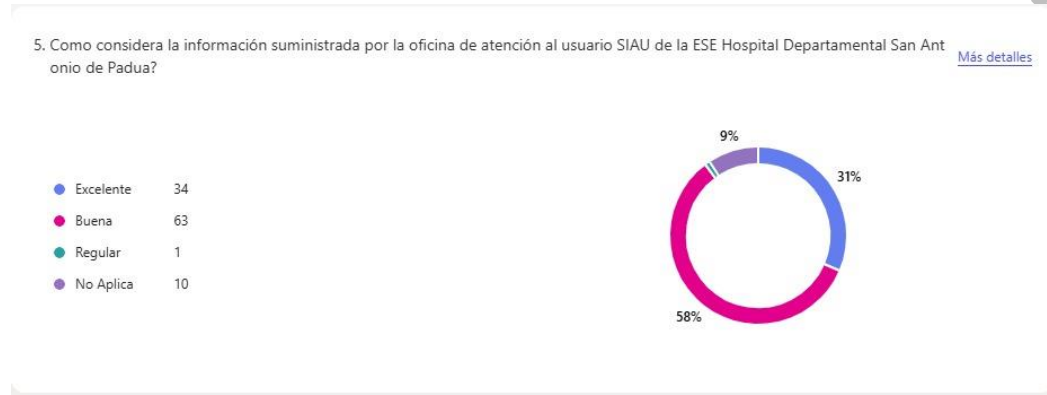
- ✓ Esto podría deberse a:
  - Falta de alcance de las publicaciones

— Salud Integral, Impacto Real —

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 05/11/2024
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004 <b>Versión:</b> 03 <b>Página:</b> 7 de 11

- Público que no usa redes sociales
- Contenido poco visible o mal posicionado

## Pregunta 5



### Interpretación de los resultados:

#### Análisis Cuantitativo:

##### 1. Valoración positiva (excelente + buena):

**89%** de los encuestados tienen una percepción favorable de la información brindada por la oficina.


Esto indica un alto nivel de satisfacción general en cuanto a la atención y la claridad de la información.

##### 2. Valoración negativa (regular):

Solo un **1%** manifestó una experiencia menos satisfactoria, lo que refleja un índice muy bajo de insatisfacción.

##### 3. "No aplica" (**9%**):

Este grupo podría corresponder a personas que no han utilizado el servicio, no han recibido información directamente, o no se sienten en capacidad de opinar. Esto podría indicar que hay aún un segmento de usuarios que no accede o no conoce bien el servicio de la Oficina de Atención al Usuario.

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 05/11/2024
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004 <b>Versión:</b> 03 <b>Página:</b> 8 de 11

### Análisis Cualitativo:

El alto porcentaje de respuestas positivas (**89%**) sugiere que el personal de la oficina brinda información de forma clara, oportuna y adecuada.

La baja calificación en "regular" demuestra que las oportunidades de mejora son mínimas, pero no inexistentes; conviene analizar casos específicos para identificar puntos a fortalecer.

El **9%** que indica "no aplica" sugiere que podría ser útil reforzar la visibilidad del rol y servicios de esta oficina, ya que algunos usuarios quizás no la identifican como fuente principal de información.

### Conclusión:

La información suministrada por la Oficina de Atención al Usuario del Hospital Departamental San Antonio de Padua es valorada de manera muy positiva por el **89%** de los encuestados, lo que refleja una gestión eficaz en la atención e información al usuario. Sin embargo, es importante seguir fortaleciendo la visibilidad de la oficina para que más usuarios puedan beneficiarse de sus servicios.


### Pregunta 6



### Interpretación de los resultados:

Sí: 72%

— Salud Integral, Impacto Real —

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 05/11/2024
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004 <b>Versión:</b> 03 <b>Página:</b> 9 de 11

La mayoría de los encuestados (72%) afirma haber tenido acceso a la información publicada en la cartelera institucional. Esto indica que el canal está siendo utilizado y cumple en buena medida su función de comunicar.

No: 25%

Un cuarto de los participantes no ha accedido a la cartelera, lo que sugiere que puede haber barreras físicas, de ubicación, de visibilidad o simplemente falta de interés. Este porcentaje es significativo y podría indicar la necesidad de mejorar la estrategia de comunicación o reforzar el uso de otros medios complementarios.

No conoce: 3%

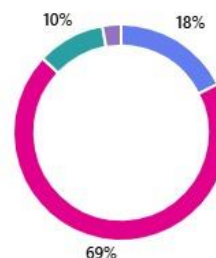
Un pequeño grupo (3%) ni siquiera está al tanto de la existencia de la cartelera. Esto evidencia una oportunidad para reforzar la difusión de los canales de información existentes.

## Pregunta 7

7. Como calificaría los canales de comunicación ofrecidos por parte de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua?

[Más detalles](#)

● Excelente	19
● Buena	75
● Regular	11
● No Conoce	3




## Interpretación de los resultados:

### Aspectos Positivos:

El 87% de los encuestados califican positivamente (69% buena + 18% excelente) los canales de comunicación del hospital.

— Salud Integral, Impacto Real —

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

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 05/11/2024
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004 <b>Versión:</b> 03 <b>Página:</b> 10 de 11

Esto indica un alto nivel de satisfacción, lo que sugiere que la mayoría de los usuarios perciben los canales como efectivos y accesibles.

La calificación de "Excelente" (18%), aunque menor que "Buena", demuestra que existe un grupo significativo de personas que considera que el servicio supera las expectativas.

### Aspectos Para Mejorar:

Un **10%** considera la comunicación como "Regular", lo que podría reflejar experiencias de insatisfacción, falta de claridad o dificultades de acceso a la información.

El **3%** que "no conoce" los canales de comunicación sugiere que hay un segmento de la población que no ha sido informado adecuadamente sobre los medios disponibles para comunicarse con el hospital. Esto puede estar relacionado con fallas en la difusión o cobertura de información.

### Conclusión:


El Hospital Departamental San Antonio de Padua cuenta con una alta aceptación de sus canales de comunicación, pero aún tiene oportunidad de fortalecer su estrategia comunicativa para llegar a todos los usuarios y mejorar la percepción de calidad.

Sugerencias dejadas por los usuarios en la pregunta N° 7 en cuanto a los canales de comunicación.

#### Sugerencias

- Mejorar las líneas para solicitar citas médicas
- Para solicitud de citas muy demorado
- tener más agendas para las mujeres en estado de gestación
- Hasta el momento todo bien
- Que se mejore en la área call center
- En las llamas de demora mucho en contestar el operador

— Salud Integral, Impacto Real —

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 05/11/2024
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004 <b>Versión:</b> 03 <b>Página:</b> 11 de 11

Se presenta mucha demora en el área de facturación y nos hacen perder las citas y eso no es justo que sea equitativo en los servicios

Ya que no contestan el teléfono para sacar las citas

Sugiere que se cumpla los horarios de las citas programadas

Ha sido complicada en sacar las citas y que son muy demoradas para contestar el teléfono

Si nos dan u. Numero teléfono debería contestar 3187272929

La solicitud de las citas es muy demorada para comunicar por medio teléfono

En las solicitudes para la cita se demora mucho en contestar los teléfonos y eso nos afecta para la programación de las citas 3178307293

Las solicitudes para la cita en muy complicado ya que no contestan los telecos

Con estos resultados de la encuesta realizada en el mes de septiembre con el fin de medir la percepción de los usuarios que tan satisfechos se encuentran con la información suministrada por la Entidad por medio de los canales de acceso, por lo tanto; se ejecuta lo establecido en el cronograma en cumplimiento de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, contribuyendo a generar confianza y valor público en cada interacción con la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata.

Agradecer la participación del área de mercadeo y equipo de la oficina de atención al usuario por el compromiso para llevar cabo esta encuesta.

#### Presentado por:

Luisa Fernanda Castañeda González	Apoyo Profesional SIAU
Claudia Milena González Javela	Aux. Administrativo SIAU
Silvia Daniela Valencia Cardona	Apoyo Profesional en Mercadeo