	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 40
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

FECHA:	05 de febrero de 2025
ACTIVIDAD:	Informe de satisfacción mes de enero
PROCESO VINCULADO:	Oficina Servicio Atención Al Usuario Siau
RESPONSABLE:	Oficina Servicio Atención Al Usuario Siau
OBJETIVO:	Brindar a la Gerencia herramientas relacionadas con la identificación de necesidades de los Usuarios, de manera que se conviertan en oportunidades para la toma de decisiones y evidenciar el porcentaje global de Satisfacción de quienes solicitan los servicios del hospital.

CONTENIDO DEL INFORME:

La Oficina de Atención e Información al Usuario del Hospital- SIAU es la dependencia encargada de velar por los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud y de generar los mecanismos de escucha de la voz del usuario, con el fin de reconocer las necesidades y expectativas de estos frente al servicio, adicional a esto, complementa su labor con el seguimiento a la satisfacción del usuario respecto al servicio que se les presta.

Por otra parte, la Oficina de Atención al Usuario, se encarga de orientar, informar y promover a la población temas relacionados con la prestación de los servicios, por ende, es su deber recepcionar todas las solicitudes que se alleguen a la Institución por parte de la comunidad a modo de Petición, queja, reclamo, felicitación y/o sugerencia, y a su vez retroalimentar las acciones que se tomen frente a cada una de ellas.

En este Informe correspondiente al mes de enero de 2025, presenta los resultados arrojados por la encuesta de satisfacción realizadas a los usuarios que han recibido atención por parte de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua del Municipio de la Plata y del trámite realizado a las solicitudes manifestadas por los Usuarios. En ella se evidencia la satisfacción por el servicio y por la atención recibida por parte del especialista.


INFORME DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

El procedimiento de medición de la Satisfacción del Usuario se realiza a través de la aplicación de encuestas dirigidas a los usuarios de los servicios, con el objetivo de medir el nivel de satisfacción y conocer las expectativas de los usuarios frente a la prestación.

La aplicación del instrumento es llevada a cabo por parte del personal de la Oficina de Atención e Información al Usuario (SIAU), dicha encuesta es realizada a los usuarios que se les ha brindado los servicios ofertados, para

— 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 40
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

ello hay que tener en cuenta que el número de encuestas realizadas por cada servicio se realizaron de acuerdo con la atención brindada en el mes anterior, Según el procedimiento para realización de encuestas de satisfacción diseñado y adoptado por el Hospital.

Las personas atendidas en el servicio de Consulta Externa son encuestadas vía telefónica una vez hayan asistido a su cita programada, y a las personas que hacen uso de los servicios como urgencias, Ginecoobstetricia, cirugía y hospitalización se les realiza la encuesta de manera presencial.

El Informe de Satisfacción, se realiza teniendo en cuenta los resultados de la tabulación de las Encuestas aplicadas, las cuales valoran la percepción de los Usuarios en criterios como: Oportunidad, Calidez, Educación, Seguridad, Derechos, Deberes y Satisfacción global.

Para consolidar el Porcentaje de Satisfacción global de la Institución se aplica el Indicador establecido:

Indicador: Porcentaje de Satisfacción Global de Usuarios

Formula:

NUMERO DE ENCUESTAS QUE NO CUMPLEN CON EL CRITERIO DE SATISFACCIÓN / TOTAL, DE ENCUESTAS APLICADAS*100.

Los servicios evaluados mediante Encuestas de Satisfacción son:

CONSULTA EXTERNA: 310

Se aplicaron encuestas en las siguientes especialidades: Anestesiología, Cardiología, Cirugía, Fonoaudiología, Gastroenterología, Ginecología, Medicina Interna, Nutrición, Ortopedia, Otorrinolaringología, Pediatría, Psicología, Terapia Física, Urología.

SERVICIOS HOSPITALARIOS: 197

Se aplicaron encuestas en los siguientes servicios: Urgencias, Hospitalización, Cirugía, Ginecoobstetricia y UCI.

APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO: 163

Se aplicaron encuesta en los siguientes servicios: Rayos X, Tomografías, Ecografías y Laboratorio.

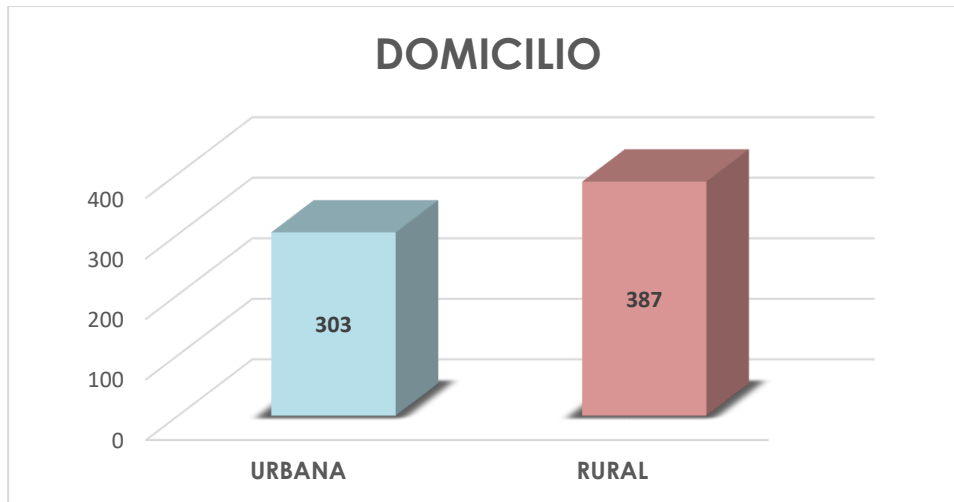
REFERENCIA: 20

Total, de encuestas aplicadas: **690**

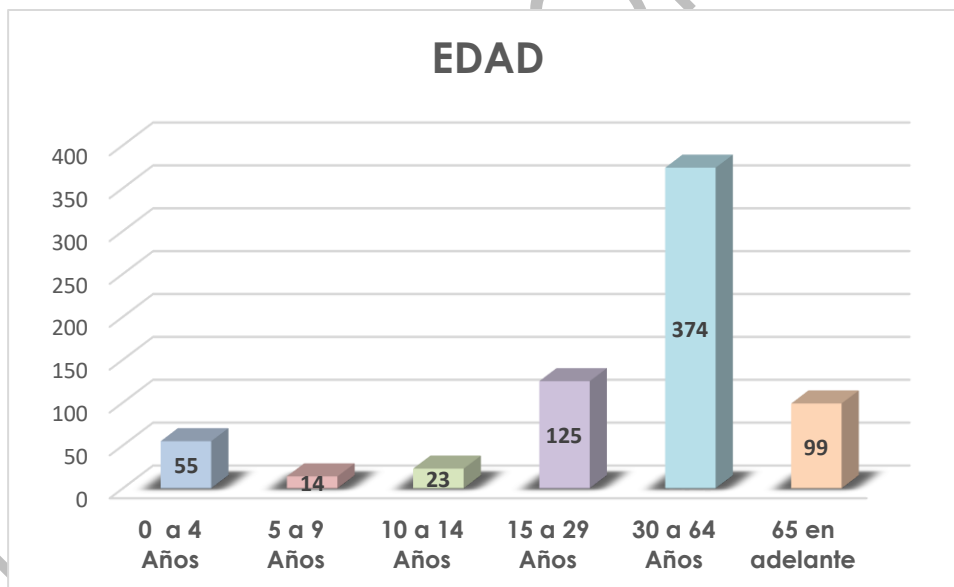
De las cuales se categorizan de la siguiente manera:

— Salud Integral, Impacto Real —

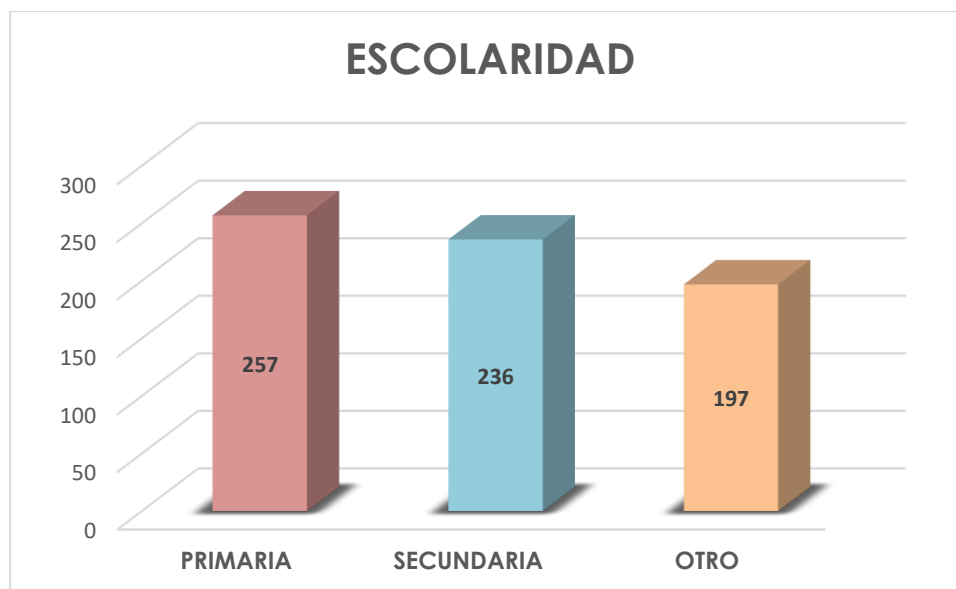
"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".



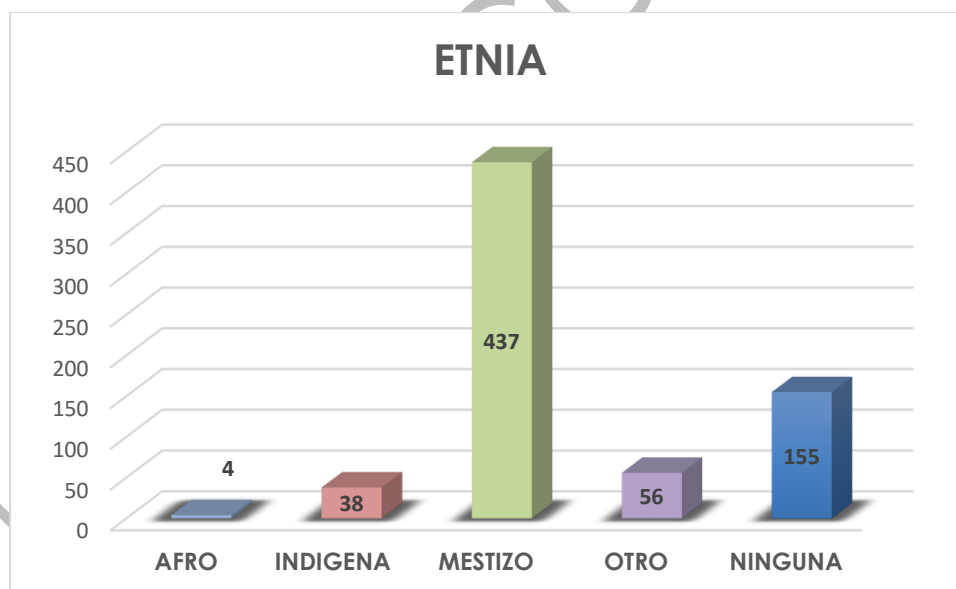
De las 690 encuestas aplicadas el 44% de las personas viven en la zona urbana del municipio y el 56% en la zona rural.



De las 690 encuestas aplicadas el 8% de las personas se encuentran en entre los 0 a 4 años, el 2% entre los 5 a 9 años, el 3% entre los 10 a 14 años, el 18% entre 15 a 29 años, el 54% entre los 30 a 64 años y finalmente el 14% de los 65 en adelante.



De las 690 encuestas aplicadas el 37% de las personas solo cursaron la primaria, el 34% hasta la secundaria y el 29% otro (tecnólogos, profesionales).



De las 690 encuestas aplicadas el 1% de las personas se identifican como afrocolombianos, el 6% como indígenas, el 63% como mestizos, el 8% con otra etnia y finalmente el 22% con ninguna.

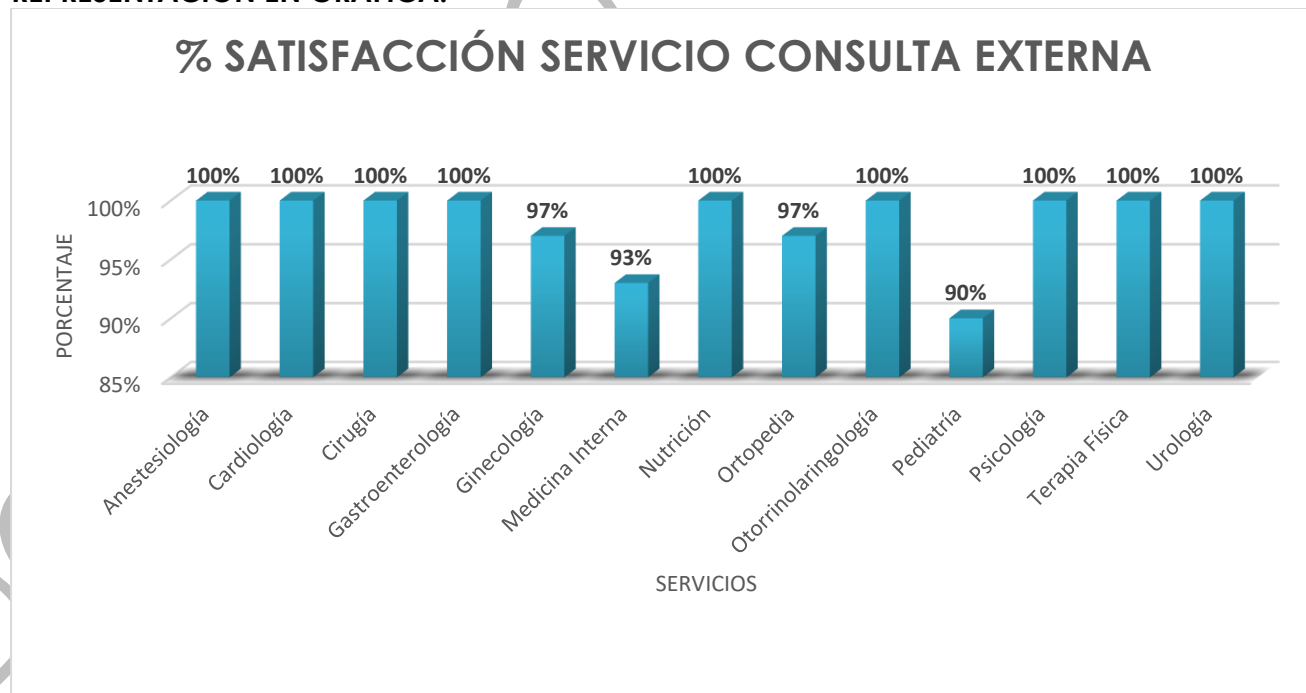
INFORME DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Número de encuestas aplicadas: **310**

Satisfacción en el servicio de consulta externa por el servicio es del **98%**

SERVICIO	TOTAL
Anestesiología	100%
Cardiología	100%
Cirugía	100%
Gastroenterología	100%
Ginecología	97%
Medicina Interna	93%
Nutrición	100%
Ortopedia	97%
Otorrinolaringología	100%
Pediatría	90%
Psicología	100%
Terapia Física	100%
Urología	100%
TOTAL	98%

REPRESENTACION EN GRAFICA:



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

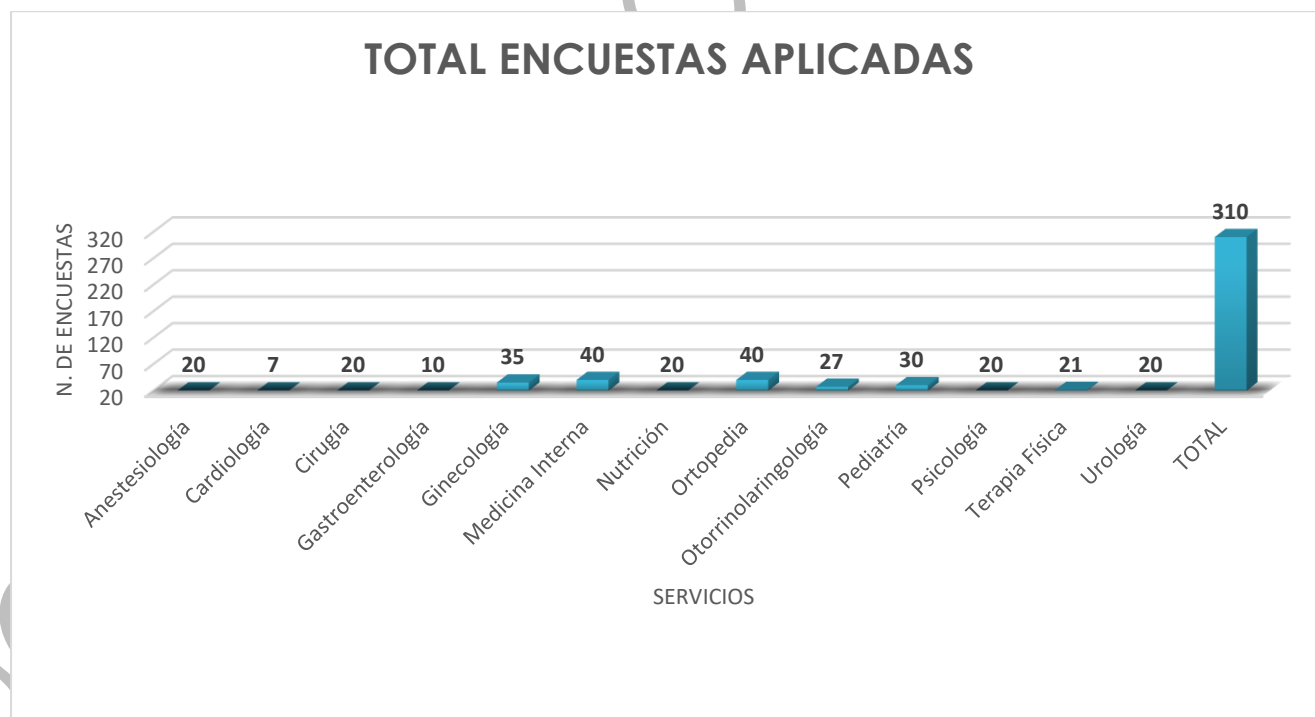
Versión: 02

Página: 6 de 40

TOTAL, DE ENCUESTAS APLICADAS POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Anestesiología	20
Cardiología	7
Cirugía	20
Gastroenterología	10
Ginecología	35
Medicina Interna	40
Nutrición	20
Ortopedia	40
Otorrinolaringología	27
Pediatría	30
Psicología	20
Terapia Física	21
Urología	20
TOTAL	310

REPRESENTACIÓN EN GRAFICA



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: 7 de 40

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

1. ¿Cómo califica el tiempo transcurrido entre la fecha de la solicitud de la cita y la fecha de asignación?

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N.A	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	0	20	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	6	1	0	0	0	7
CIRUGIA	8	12	0	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	10	10
GINECOLOGIA	16	18	1	0	0	35
MEDICINA INTERNA	19	19	2	0	0	40
NUTRICION	4	16	0	0	0	20
ORTOPEDIA	14	24	1	1	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	25	2	0	0	0	27
PEDIATRIA	19	11	0	0	0	30
PSICOLOGIA	19	1	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	5	16	0	0	0	21
UROLOGIA	0	20	0	0	0	20
TOTAL	135	160	4	1	10	310

2. En el servicio los espacios para la espera y sitios de atención

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	17	3	0	0	20
CARDIOLOGÍA	6	1	0	0	7
CIRUGIA	8	12	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	2	8	0	0	10
GINECOLOGIA	17	18	0	0	35
MEDICINA INTERNA	19	21	0	0	40
NUTRICION	5	15	0	0	20
ORTOPEDIA	15	25	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	25	2	0	0	27
PEDIATRIA	16	14	0	0	30
PSICOLOGIA	18	2	0	0	20
TERAPIA FISICA	5	16	0	0	21
UROLOGIA	6	14	0	0	20
TOTAL	159	151	0	0	310

3. La limpieza y aseo de las áreas de servicios es:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	18	2	0	0	20

FORMATO DE INFORME

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 8 de 40

CARDIOLOGÍA	6	1	0	0	7
CIRUGIA	8	12	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	2	8	0	0	10
GINECOLOGIA	19	16	0	0	35
MEDICINA INTERNA	19	21	0	0	40
NUTRICION	4	16	0	0	20
ORTOPEDIA	16	23	0	1	40
OTORRINOLARINGOLIA	24	3	0	0	27
PEDIATRIA	17	13	0	0	30
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	5	16	0	0	21
UROLOGIA	7	13	0	0	20
TOTAL	165	144	0	1	310

4. El trato brindado por el personal fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	18	2	0	0	20
CARDIOLOGÍA	6	1	0	0	7
CIRUGIA	8	12	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	2	8	0	0	10
GINECOLOGIA	18	17	0	0	35
MEDICINA INTERNA	19	21	0	0	40
NUTRICION	5	15	0	0	20
ORTOPEDIA	16	23	0	1	40
OTORRINOLARINGOLIA	24	3	0	0	27
PEDIATRIA	17	13	0	0	30
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	5	16	0	0	21
UROLOGIA	7	13	0	0	20
TOTAL	165	144	0	1	310

5. ¿Comprende usted sus deberes y derechos como usuario?

ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	20	0	20
CARDIOLOGÍA	7	0	7
CIRUGIA	20	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	10	0	10
GINECOLOGIA	34	1	35
MEDICINA INTERNA	40	0	40
NUTRICION	20	0	20

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: 9 de 40

ORTOPEDIA	40	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	27	0	27
PEDIATRIA	30	0	30
PSICOLOGIA	20	0	20
TERAPIA FISICA	20	1	21
UROLOGIA	19	1	20
TOTAL	307	3	310

99% Usuarios comprenden sus derechos y deberes en el servicio de consulta externa

6. ¿Recomendaría usted utilizar los servicios de la E.S.E HDSAP a un familiar o amigo?

ESPECIALIDADES	DS	PS	DN	PN	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	19	1	0	0	20
CARDIOLOGÍA	7	0	0	0	7
CIRUGIA	16	4	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	7	3	0	0	10
GINECOLOGIA	22	13	0	0	35
MEDICINA INTERNA	25	15	0	0	40
NUTRICION	11	9	0	0	20
ORTOPEDIA	24	16	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	26	1	0	0	27
PEDIATRIA	21	9	0	0	30
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	21	0	0	0	21
UROLOGIA	20	0	0	0	20
TOTAL	239	71	0	0	310

7. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido de la ESE HDSAP?

ESPECIALIDADES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	19	1	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	7	0	0	0	0	7
CIRUGIA	7	13	0	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	10	0	0	0	0	10
GINECOLOGIA	15	19	1	0	0	35
MEDICINA INTERNA	22	18	0	0	0	40
NUTRICION	9	11	0	0	0	20
ORTOPEDIA	20	20	0	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	25	2	0	0	0	27
PEDIATRIA	12	18	0	0	0	30
PSICOLOGIA	20	0	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	5	16	0	0	0	21

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: 10 de 40

UROLOGIA	15	5	0	0	0	20
TOTAL	186	123	1	0	0	310

8. El tiempo de espera para ser atendido por el especialista fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	17	3	0	0	20
CARDIOLOGÍA	7	0	0	0	7
CIRUGIA	6	14	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	8	2	0	0	10
GINECOLOGIA	22	12	1	0	35
MEDICINA INTERNA	26	13	1	0	40
NUTRICION	7	13	0	0	20
ORTOPEDIA	25	15	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	27	0	0	0	27
PEDIATRIA	21	6	3	0	30
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	6	15	0	0	21
UROLOGIA	10	10	0	0	20
TOTAL	202	103	5	0	310

9. El trato brindado por el especialista fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	19	1	0	0	20
CARDIOLOGÍA	7	0	0	0	7
CIRUGIA	15	5	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	8	2	0	0	10
GINECOLOGIA	21	14	0	0	35
MEDICINA INTERNA	26	14	0	0	40
NUTRICION	13	7	0	0	20
ORTOPEDIA	25	14	1	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	27	0	0	0	27
PEDIATRIA	21	9	0	0	30
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	16	5	0	0	21
UROLOGIA	15	5	0	0	20
TOTAL	233	76	1	0	310

10. Las medidas de seguridad (identificación, presentación, personal, guantes, tapabocas, lavado de manos) para la atención del usuario por parte del personal son:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	18	2	0	0	20

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: 11 de 40

CARDIOLOGÍA	7	0	0	0	7
CIRUGIA	7	13	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	8	2	0	0	10
GINECOLOGIA	20	15	0	0	35
MEDICINA INTERNA	26	14	0	0	40
NUTRICION	6	14	0	0	20
ORTOPEDIA	25	15	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	24	3	0	0	27
PEDIATRIA	21	9	0	0	30
PSICOLOGIA	18	2	0	0	20
TERAPIA FISICA	6	15	0	0	21
UROLOGIA	0	20	0	0	20
TOTAL	186	124	0	0	310

11. La información brindada por parte del especialista:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	19	1	0	0	20
CARDIOLOGÍA	7	0	0	0	7
CIRUGIA	8	12	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	8	2	0	0	10
GINECOLOGIA	22	13	0	0	35
MEDICINA INTERNA	26	14	0	0	40
NUTRICION	14	6	0	0	20
ORTOPEDIA	25	14	1	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	27	0	0	0	27
PEDIATRIA	21	9	0	0	30
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	16	5	0	0	21
UROLOGIA	15	5	0	0	20
TOTAL	228	81	1	0	310

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POR ESPECIALISTAS EN CONSULTA EXTERNA

Satisfacción en el servicio de consulta externa, la calificación para la especialista es del **98%**

REPRESENTACION GRAFICA

SERVICIO	TOTAL
Anestesiología	100%
Cardiología	100%
Cirugía	100%
Gastroenterología	100%

FORMATO DE INFORME

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

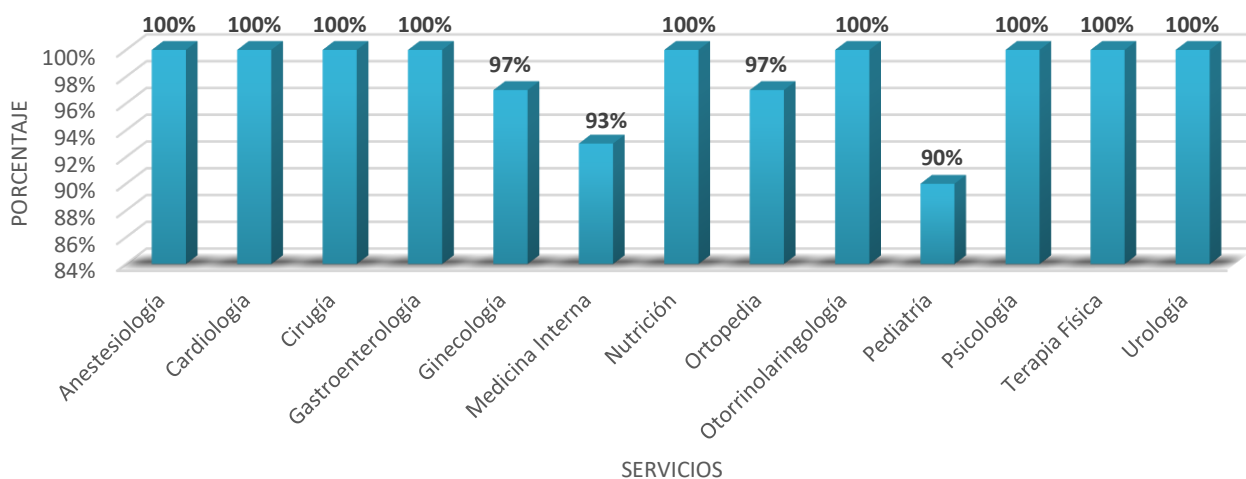
Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 12 de 40

Ginecología	97%
Medicina Interna	93%
Nutrición	100%
Ortopedia	97%
Otorrinolaringología	100%
Pediatría	90%
Psicología	100%
Terapia Física	100%
Urología	100%
TOTAL	98%

% SATISFACCIÓN SERVICIO CONSULTA EXTERNA



NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS PARA LOS ESPECIALISTAS

SERVICIO	ESPECIALISTA	TOTAL
Anestesiología	Dr. Alarcón	20
	Dra. Vargas	
	Dr. Martínez	
Cardiología	Dr. Salgado	7
Cirugía General	Dr. Méndez	20
	Dr. Sierra	
	Dr. Ortega	

— Salud Integral, Impacto Real —

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

FORMATO DE INFORME

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

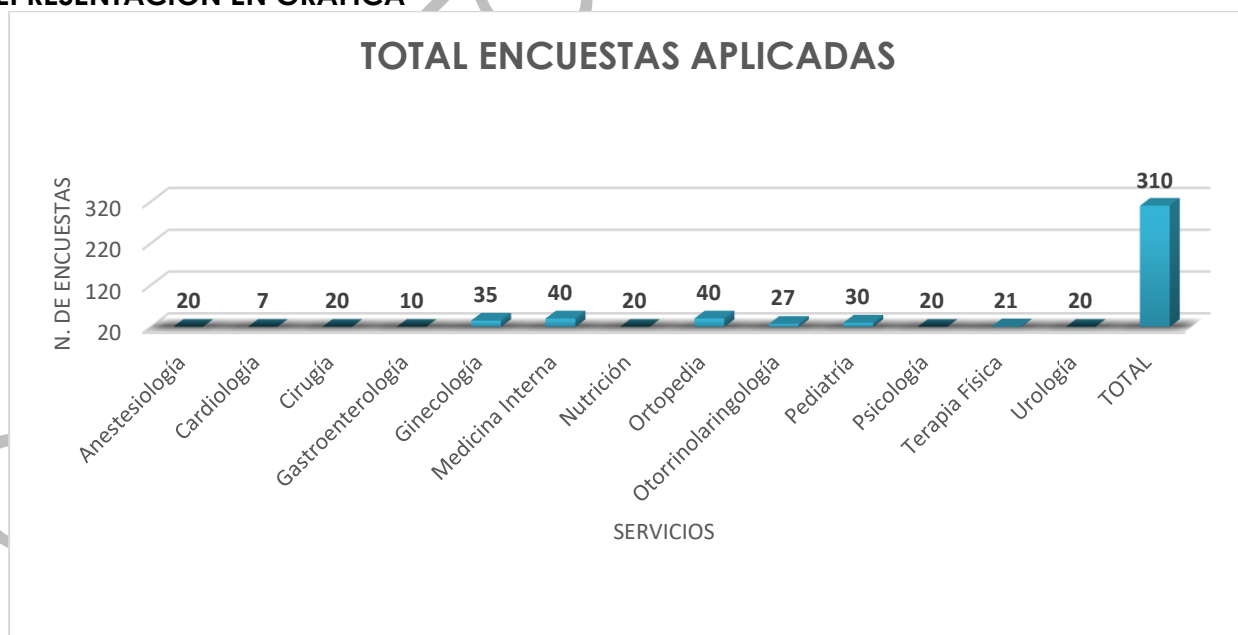
Código: MDE-GPDI-GD-F-004


Versión: 02

Página: 13 de 40

Gastroenterología	Dr. Castro	10
Ginecología	Dr. Merchan Dra. Plata Dra. Medina Dra. Mestizo	35
Medicina Interna	Dr. Jiménez Dr. De Armas	40
Nutrición	Dra. Hernández	20
Ortopedia	Dr. Collazos Dr. Mugno Dr. Fedor Dr. Rashid	40
Otorrinolaringología	Dra. Rodríguez	27
Pediatría	Dr. Laiseca Dr. Arce Dr. Polania	30
Psicología	Dra. Cerquera	20
Terapia Física	Dra. Chaux Dra. Polanco	21
Urología	Dr. Rivera Pirela	20
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS	310	

REPRESENTACIÓN EN GRAFICA



	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 40
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

FELICITACIONES REPORTADAS EN BUZON DE SUGERENCIAS (15)

- **Consulta externa**

10. Felicitar a la doctora ya que su compromiso y puntualidad fue muy bueno además la consulta fue muy dinámica y ayudo para mejorar todo lo relacionado con el paciente. 3117226445 1081410636 Juan Andrés Noscue
11. Felicitar al Hospital San Antonio de Padua de la Plata Huila, por contratar a personas humanas al servicio de los usuarios, como el señor Darío Arias que es una persona educada, solidario y da solución a las personas que llegamos con urgencia y nos da solución el saludo es muy importante y la calidad humana de este señor ofrece en su servicio felicitaciones SIAU. 3102839923 36376925 Ligia De Jesús Castil
14. Información al usuario, por medio de estas palabras quiero felicitar al Señor Dario Arias Salazar por ser una persona servicial y cumplir con el trabajo que le han encomendado, a quien corresponda tener en cuenta al señor mencionado por su excelente trabajo y su sentido de pertenencia a la entidad que pertenece. 3204910478 4686716 Fabio Salazar Puyo

- **Ginecología**

3. Felicitar a todo el personal especialmente al ginecólogo Edgar Mauricio Merchan y su servicio y calidez humana. 318563980 1081401866 Cindy Vargas


- **Medicina Interna**

5. Trato amable del doctor Andrés Felipe Jiménez explica el tratamiento a seguir y toma de los signos vitales. 3163950615 374927 Julio Miguel López Ruiz

OBSERVACIONES MEDIANTE BUZON DE SUGERENCIAS

- **Facturación**

4. Buena tarde me dirijo a ustedes hoy con el fin de hacer conocer a mi nombre es Claribel Cedeño Anaconda acudí al hospital para una cita de pediatría para mi hijo tengo 5 días de cesárea y la queja mía es que no había atención preferencial la asesora me colaboró para que me pudieran atender ya que la chica de la atención preferencial no atendía la señora Julia me atendió, pero no me gusto lo que me dijo el embarazo no es una enfermedad es un estado, y de mala gana. Claribel Cedeño Anacona 1084577658 3107639569
5. La auxiliar Administrativo en turno tiene pésima actitud frente a la atención y servicio al cliente, refiere que no hay sistema por ende nos retiene por más de 2 horas en el servicio y me exige traerle una copia de la cedula a esta hora yo le proporcione una foto de mi documento al momento del ingreso pésima atención. María Del Mar Castro Trujillo 55066901 3143558121

	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 40
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

9. En vista que la curación no la podían realizar en consulta externa quien correspondía según información de la cajera N°6 puesto que el servicio era hasta las 11am, sin embargo, no eran las 11, buscamos ayuda en urgencias quienes muy amablemente nos colaboraron, sin embargo, la señora cajera de la N°6 de consulta externa se negó a hacerlo no facturó a pesar de la insistencia de varios. Luis Antonio Rivera R 108140792 3502301617 CONSULTORIO 10, FACTURACIÓN

- **Call Center**

15 Facturación y la persona que da las citas el día de hoy 28 de enero me dirijo del centro poblado de Belén hasta el hospital de LA Plata a una cita médica y llego al hospital y me devuelven para la casa me dirijo al señor que da las citas y no me soluciona nada soy una persona de escasos recursos que me vine a esta cita con plata prestada no es justo que hagan esto con un usuario. Yonier Chantre Lahian Daniel Chantre Muñoz 1145834064 3208494240

- **Consulta Externa**

10 En vista que la curación no la podían realizar en consulta externa quien correspondía según información de la cajera N°6 puesto que el servicio era hasta las 11am, sin embargo, no eran las 11, buscamos ayuda en urgencias quienes muy amablemente nos colaboraron, sin embargo, la señora cajera de la N°6 de consulta externa se negó a hacerlo no facturó a pesar de la insistencia de varios. Luis Antonio Rivera R 108140792 3502301617 CONSULTORIO 10, FACTURACIÓN

FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Ginecología**

1. Felicitar al Dr. Merchan excelente profesional. 1084578350

- **Ortopedia**

1. Excelente Profesional. CI 3223007142 1080266136 (Dr. Rashid)
2. Felicitar al Dr. Rashid, excelente profesional. 66760752 CL 573115812764
3. Muy buen profesional, salí contento muy agradecido con el especialista 14875168 cl 3224277466 (Dr. Rashid)
4. Muy buena atención por parte del especialista. (Dr. Fedor) 25561329

- **Pediatría**

1. Excelente el dr cl 573167696302 1029893860 (Dr. Polonia)

OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Call center**

1. Mucha demora en contestar, después de varios intentos logre la cita, pero me dejaron muy lejos 1004249775 cl 3232849983. (Ginecología)

FORMATO DE INFORME

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

Fecha: 25/01/2021**Código:** MDE-GPDI-GD-F-004**Versión:** 02**Página:** 16 de
40

2. Mucha demora en call center eso ponen la música y nunca contestan. 12277271 cl 573115184742 (Medicina Interna)
3. Mucha demora en la asignación de cita 3 meses después 83240895 cl 3143237566,3134313565 (Ortopedia)
4. Mucha demora en la asignación de la cita, desde octubre estaba insistiendo y nada siempre decían ya no tenemos agenda disponible cl 3216166800 12210570 (Ortopedia)

• Consulta externa

1. Los orinales estaban asquerosos CC 79815803 CI 3204073787. (Ortopedia)
2. La actitud de la caja 2 mala, si uno pregunta de buena manera debería contestar de la misma forma. 12274421 cl 573165648339. (Ortopedia)

• Ecografía Obstétrica

1. Cumplir con el horario asignado al paciente CC 1081416013.

• Ecografía Radiólogo

1. Mucha demora en el llamado. CC 36381914

• Ginecología

1. Mucha demora en la atención tenía la cita a las 2:20 pm y me atendió a las 3 pasadas CC 36377572 CL 573192691832

• Medicina interna

1. Nunca me llamaron a informar sobre la reprogramación de la cita, teníamos en la mañana y nos dejaron en la tarde. 26470573 cl 573112693216
2. Me atendieron muy tarde casi a las 04 pm pasadas. CC 34541045 CI 3164584453
3. Mucha demora en la atención teníamos la cita a las 10:00 am y nos atendieron a las 11:00 pm. CC 36377873 CL 3203835159

• Ortopedia

1. No es atento para atender, no lo deja ni hablar a uno, es amargado. 1081402247 CL 573208932700 (Dr. Collazos)

• Pediatría

1. Tenía la cita ala 07 am y el especialista no lleo, me atendieron a las 10 am pasadas con otro pediatra CC 1081422944 CI 573202787328
2. Mucha demora en la atención tenía la cita a la 2:40 pm y me atendió a las 3:00 PM pasadas RC 1080269183 CL 573115818607

3. Mucha demora para atender nos hizo esperar 2 horas y media, no es justo 1145834057
CI 3213481974

ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR
SERVICIOS HOSPITALARIOS

Número de encuestas aplicadas: **197**
Satisfacción en el servicio es del **99%**

SERVICIO	TOTAL
Urgencias	96%
Hospitalización	100%
Cirugía	100%
Obstetricia	96%
Uci	100%
Referencia	100%

REPRESENTACIÓN GRAFICA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

1. ¿Cómo califica el tiempo transcurrido entre la fecha de la solicitud de la cita y la fecha de asignación?

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N.A	TOTAL
URGENCIAS	0	0	0	0	99	99
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	31	31

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: 18 de 40

QUIROFANO	0	0	0	0	25	25
OBSTETRICIA	0	0	0	0	22	22
UCI	0	0	0	0	20	20
TOTAL	0	0	0	0	197	197

2. En el servicio los espacios para la espera y sitios de atención

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	23	75	1	0	99
HOSPITALIZACIÓN	14	17	0	0	31
QUIROFANO	25	0	0	0	25
OBSTETRICIA	9	13	0	0	22
UCI	14	6	0	0	20
TOTAL	85	111	1	0	197

3. La limpieza y aseo de las áreas de servicios es:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	30	69	0	0	99
HOSPITALIZACIÓN	15	16	0	0	31
QUIROFANO	13	12	0	0	25
OBSTETRICIA	12	10	0	0	22
UCI	15	5	0	0	20
TOTAL	85	112	0	0	197

4. El trato brindado por el personal fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	39	60	0	0	99
HOSPITALIZACIÓN	15	16	0	0	31
QUIROFANO	10	15	0	0	25
OBSTETRICIA	12	10	0	0	22
UCI	14	6	0	0	20
TOTAL	90	107	0	0	197

5. ¿Comprende usted sus deberes y derechos como usuario?

ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
URGENCIAS	95	4	99
HOSPITALIZACIÓN	30	1	31
QUIROFANO	22	3	25
OBSTETRICIA	22	0	22
UCI	20	0	20
TOTAL	189	8	197

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: 19 de 40

96% Usuarios comprenden sus derechos y deberes en servicios hospitalarios y un **95%** en el servicio de Referencia

6. ¿Recomendaría usted utilizar los servicios de la E.S.E HDSAP a un familiar o amigo?

ESPECIALIDADES	DS	PS	DN	PN	TOTAL
URGENCIAS	60	39	0	0	99
HOSPITALIZACIÓN	31	0	0	0	31
QUIROFANO	24	1	0	0	25
OBSTETRICIA	22	0	0	0	22
UCI	13	7	0	0	20
TOTAL	150	47	0	0	197

7. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido de la ESE HDSAP?

ESPECIALIDADES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
URGENCIAS	35	64	0	0	0	99
HOSPITALIZACIÓN	23	8	0	0	0	31
QUIROFANO	14	11	0	0	0	25
OBSTETRICIA	11	11	0	0	0	22
UCI	13	7	0	0	0	20
TOTAL	96	101	0	0	0	197

8. El tiempo de espera para ser atendido por el especialista fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	33	66	0	0	99
HOSPITALIZACIÓN	11	20	0	0	31
QUIROFANO	9	16	0	0	25
OBSTETRICIA	9	13	0	0	22
UCI	13	7	0	0	20
TOTAL	75	122	0	0	197

9. El trato brindado por el especialista fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	46	53	0	0	99
HOSPITALIZACIÓN	15	16	0	0	31
QUIROFANO	20	5	0	0	25
OBSTETRICIA	12	10	0	0	22
UCI	13	7	0	0	20
TOTAL	106	91	0	0	197

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: 20 de 40

10. Las medidas de seguridad (identificación, presentación, personal, guantes, tapabocas, lavado de manos) para la atención del usuario por parte del personal son:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	27	72	0	0	99
HOSPITALIZACIÓN	1	30	0	0	31
QUIROFANO	2	23	0	0	25
OBSTETRICIA	1	21	0	0	22
UCI	13	7	0	0	20
TOTAL	44	153	0	0	197

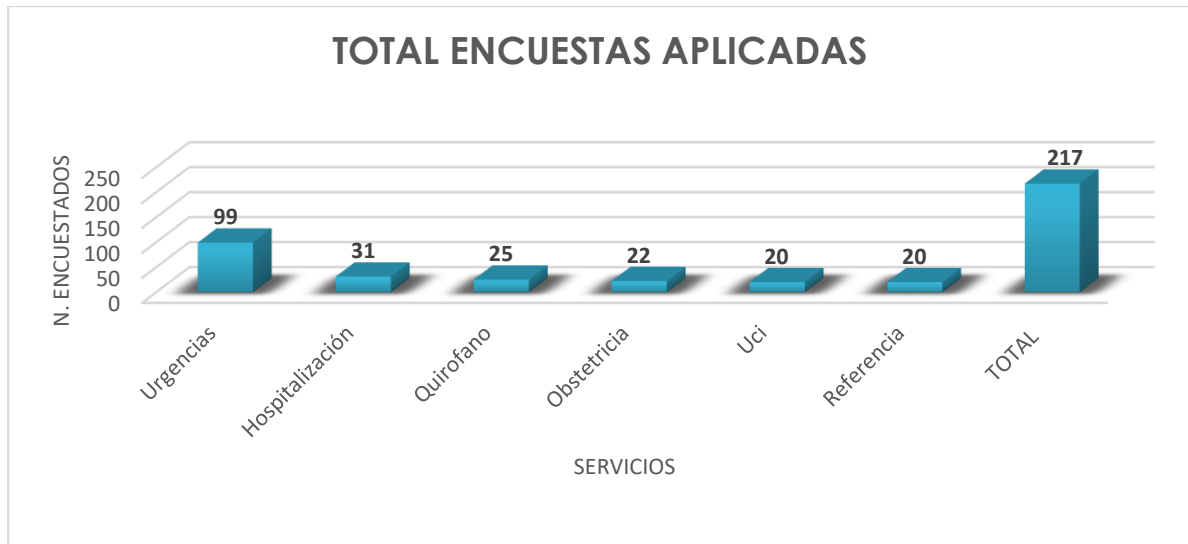
11. La información brindada por parte del especialista:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	47	52	0	0	99
HOSPITALIZACIÓN	17	14	0	0	31
QUIROFANO	16	9	0	0	25
OBSTETRICIA	8	14	0	0	22
UCI	13	7	0	0	20
TOTAL	101	96	0	0	197

TOTAL, DE ENCUESTA APLICADAS POR LOS SERVICIOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS

SERVICIO	TOTAL
Urgencias	99
Hospitalización	31
Cirugía	25
Obstetricia	22
Uci	20
Referencia	20
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS	217

REPRESENTACIÓN GRÁFICA



SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS A ESPECIALISTAS

Satisfacción en el servicio de servicios hospitalarios, la calificación para la especialista es del **99%**

Urgencias	96%
Hospitalización	100%
Cirugía	100%
Obstetricia	96%
Uci	100%
Referencia	100%

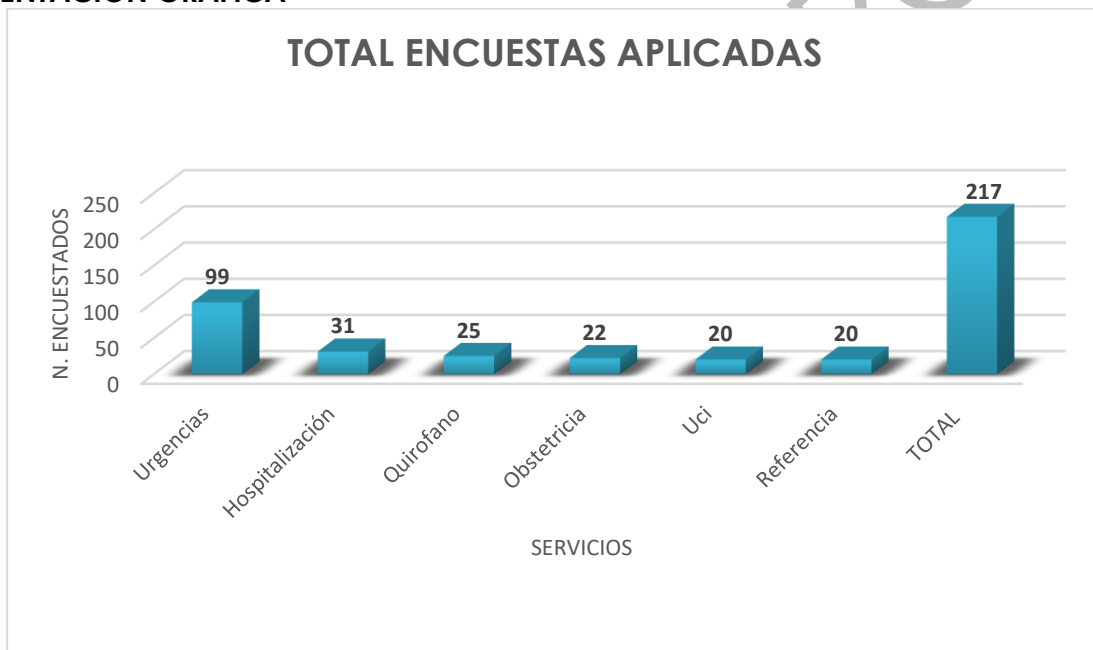
REPRESENTACION GRAFICA



TOTAL, DE ENCUESTA APLICADAS A LOS ESPECIALISTAS POR LOS SERVICIOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS

SERVICIO	TOTAL
Urgencias	99
Hospitalización	31
Cirugía	25
Obstetricia	22
Uci	20
Referencia	20
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS	217


REPRESENTACION GRAFICA



OBSERVACIONES REPORTADAS MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

• **Urgencias**

1. El día 13 de enero que estuve por urgencias, entré por un dolor al lado derecho de la costilla y pecho, me tomaron una radiografía del lado contrario, le indiqué a la persona que la iba a tomar y fue muy antipática. Martha Mireya Sierra Martínez 3228798576
2. Faltan más sillas, camillas para espera. 36181528

	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 40
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

FELICITACIONES REPORTADAS MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Hospitalización**

1. Quería solo agradecer a todo el personal por la buena atención, disponibilidad y sobre todo por la profesionalidad tan buena que me ofrecieron en los días de convalecencia, les agradezco a todos y los invito a que sigan mejorando cada día más porque la labor que ustedes realizan es algo muy bonito y de mucha dedicación Dios los bendiga. 3202290062 7711638 William Mauricio Saavedra
2. Felicitar a la señora algemira por su buena atención y calidad humana de igual manera a la señora Alba por su gran colaboración me he sentido muy satisfecha por la atención agradecer a todo el equipo médico, enfermeras por su buena atención solo queda decir gracias. 3158262810 55197621 Graciela Velazco Oteca
3. Excelente todo el servicio Doctore super genial, demasiada sabiduría, el aseo todo espectacular, excelente asepsia, cocina como la argemira master chef deliciosa, comida muy sabrosa y las enfermeras y enfermeros super atentos igual llenos de sabiduría y paciencia para explicar las dudas que tenemos, quiéranse y ténganse paciencia desde amor y misericordia, le doy gracias a Dios porque se dé su sacrificio, su paciencia, el stress que manejan y sin embargo están ahí para cuidar nuestras vidas, dios los bendiga por su linda labor, son ángeles en la tierra los amo en Cristo Jesús. 3204815182 1116249355 Arturo López Bravo

- **Hospitalización pediatría**

1. Muchas gracias por la excelente atención de cada una de las personas que trabajan. 3118671202 1081395655 Marleni Caldon Ipia
2. Agradecido con el personal de pediatría excelente la atención en general. 3214802439 1145830794 Andrea Camilo Jiménez

- **Urgencias**

1. "Felicitar todo el personal de urgencias que nos solucionó la dificultad de negación de la curación y facturación en consulta externa, mil agradecimientos y gratitud gracias a la jefe Susana en el hospital debe haber personas con sentido de servicio y humanización " 3502301617 1081407922 Luis Antonio Rivera
2. Felicito a todos los médicos y enfermeras y a todos los funcionarios son muy amables y humanos con los pacientes observe una buena atención para las personas, los felicito y que sigan así para mejorar la calidad de los pacientes y sus familias Dios los Bendiga siempre. 3142552583 55131815 María Emma Guevara

OBSERVACIONES REPORTADAS MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- **Hospitalización Pediatría**

- 11 Me permito presentar mi queja e inconformidad ante las personas a cargo de la entrega de los almuerzos, debido a que mi hija (paciente) Janna Isabella Cuchimba

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
40

Huegia de tan solo 2 añitos de edad. Se encontraba durmiendo por tal motivo aún no había podido almorzar en el momento que pasaron a recoger los recipientes, le pedí el favor de que dejaran el almuerzo para que mi hija comiera y la jefe María Edith Fiesco le solicitó que dejaran el almuerzo, pero la persona a cargo no le importó dejar sin comer a mi hija y se llevaron el almuerzo. No es posible que una bebé esté dormida y no alcance a comer se tenga que quedar sin almuerzo, que era una orden de administración. Sandra Liliana Huegia Ramos - Janna Isabella Cuchimba Huegia 3162672479

- 12** Me permito presentar mi queja e inconformidad ante la persona a cargo de entregar los almuerzos (Silvia) debido a que mi hija de tan solo 2 años de edad se encontraba durmiendo por tal motivo no había almorzado llega la señora Silvia muy grosera a recoger los platos le pedí el favor que no dejara la niña sin comer porque era tarde y no tenía como traerle almuerzo, ella contesta que para eso tenían tiempo de haber comido va donde la jefe y le pregunta ella llega supuestamente diciendo que la jefe había ordenado que nos recogiera, me dirijo donde la jefe que por supuesto muy amable le comento, ella le dice a Silvia que por favor les dejara la comida a la niña, ella dice que es una orden de administración. ¿Lo cual me pregunto si es orden de administración, será que esta persona no tiene hijos? Porque si mi hija está dormida, no la voy a despertar para comer porque primero se va a levantar llorando y segundo no me va a comer. Si tiene hijos entenderá porque la señora Silvia afirmó que era orden. Muchas gracias. Paula Andrea Arias 1007359570 3126658473

- **Urgencias**

- 13** El día de ayer 20 de enero ingrese con un fuerte dolor de cabeza, náuseas, desvanecimiento, debilidad, y fui atendida por el médico Ismael Marcial Guerra quien me hizo la consulta de ingreso con medicamentos, exámenes después de toda la noche, dice que los exámenes salieron alterados y tengo una infección urinaria y que me da salida, con manejo para la casa, yo le solicito que me envíe exámenes no me siento conforme no es claro salgo con el mismo dolor de cabeza fuerte igual como ingrese. Blanca Cecilia Morales Ríos 55212758 3214331383

- **Ginecobstetricia**

- 14** Me parece muy mal servicio ya que traje a mi hija desde la 1:00 pm con una hemorragia y solo le hacen un examen y lo que necesito es una radiografía para saber porque le vine el periodo tan duro y eso me preocupa muy mala la atención. Andrea Vanessa Meneses Bolaños - Charid Vanessa Meléndez Meneses 1081408322 3156846585

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: 25 de
40

INFORME DE SATISFACCION SERVICIO DE REFERENCIA

Número de encuestas aplicadas: **20**

Satisfacción en el servicio **100%**

1. ¿Califique el tiempo transcurrido entre el recibimiento y la entrega del paciente al centro de salud donde ha sido remitido?

DETALLE	N.
Excelente	9
Bueno	11
Regular	0
Malo	0
NA	0
TOTAL	20

2. La claridad de la información suministrada por el personal del servicio de ambulancia fue

DETALLE	N.
Excelente	6
Bueno	14
Regular	0
Malo	0
TOTAL	20

3. La limpieza y aseo de las áreas de servicios es:

DETALLE	N.
Excelente	2
Bueno	18
Regular	0
Malo	0
TOTAL	20

4. Durante el traslado la asistencia del personal que lo acompañaba fue:

DETALLE	N.
Excelente	13
Bueno	7
Regular	0
Malo	0
TOTAL	20

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: 26 de 40

5. En qué nivel considera usted que el hospital cumple con los derechos que tiene como usuario:

DETALLE	N.
Excelente	8
Bueno	12
Regular	0
Malo	0
TOTAL	20

6. El trato brindado por el personal fue:

DETALLE	N.
Excelente	8
Bueno	12
Regular	0
Malo	0
TOTAL	20

7. Las medidas de seguridad: Identificación personal, presentación personal, uso de los elementos de protección como: guantes, tapabocas y lavado de manos entre otras.

DETALLE	N.
Muy buena	1
Bueno	19
Regular	0
Malo	0
TOTAL	20

8. ¿Cómo calificaría usted la velocidad en que se moviliza la ambulancia a donde fue trasladado?

DETALLE	N.
Despacio	0
Muy despacio	0
Rápido	18
Muy rápido	2
TOTAL	20

9. Comprende usted a que se refiere sus deberes y derechos:

DETALLE	N.
SI	19

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: 27 de 40

NO	1
TOTAL	20

10. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido de la E? S.E HDSAP?

DETALLE	N.
MB	15
B	5
R	0
M	0
MM	0
TOTAL	20

11. ¿Recomendaría usted utilizar los servicios de la E? S.E HDSAP a un familiar o amigo?

DETALLE	N.
DS	19
PS	1
DN	0
PN	0
TOTAL	20

12. El trato brindado por el personal de la oficina de referencia fue:

DETALLE	N.
MB	5
B	15
R	0
M	0
TOTAL	20

13. Se le ha brindado la información al momento de que el médico tratante le comunica del trámite del traslado

DETALLE	N.
SI	20
NO	0
OBS	0
TOTAL	20

14. Considera que nuestro personal fue profesional al momento de brindarle toda la información necesaria?

DETALLE	N.
MB	3
B	17

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: 28 de
40

R	0
M	0
TOTAL	20

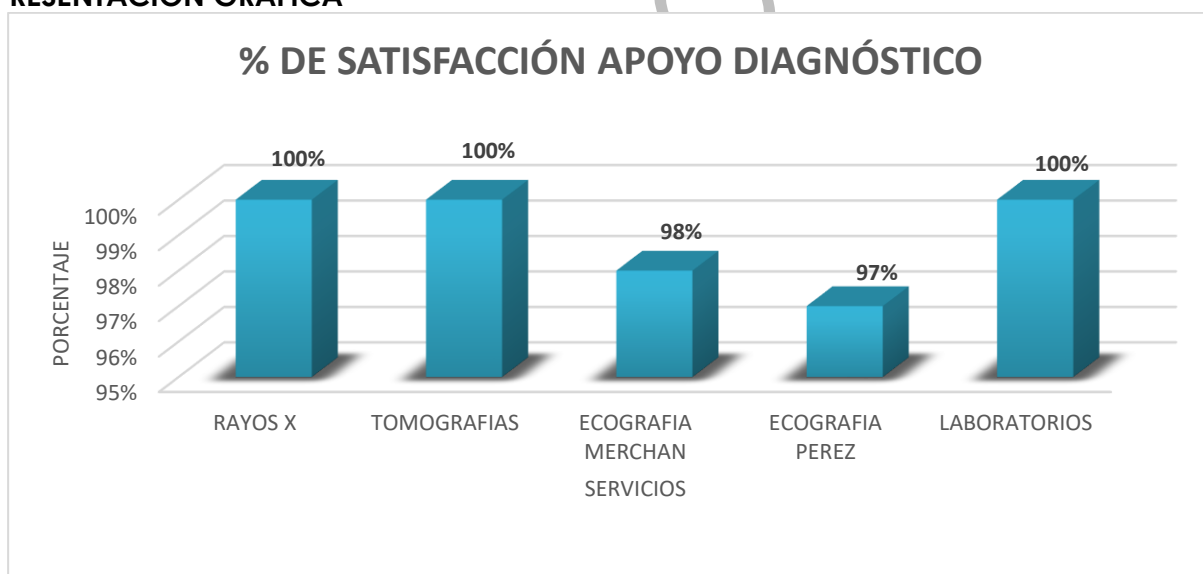
ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR SERVICIOS DE APOYO DIAGNÓSTICO

Número de encuestas aplicadas: **163**

Satisfacción en el servicio de apoyo diagnóstico y terapeuta es del **99%**

SERVICIO	TOTAL
RAYOS X	100%
TOMOGRAFIAS	100%
ECOGRAFIA MERCHAN	100%
ECOGRAFIA PEREZ	97%
LABORATORIO	100%

REPRESENTACIÓN GRAFICA

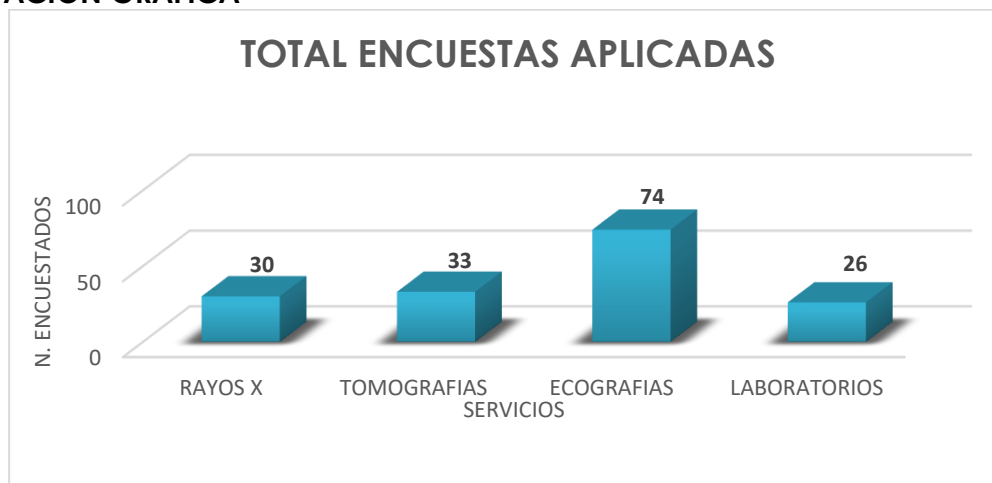


NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS POR LOS APOYO DIAGNÓSTICO

SERVICIO	TOTAL
RAYOS X	30
TOMOGRAFIAS	33
ECOGRAFIA MERCHAN	40
ECOGRAFIA PEREZ	34
LABORATORIO	26

TOTAL ENCUESTAS APLICADAS	163
----------------------------------	------------

REPRESENTACIÓN GRAFICA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

1. ¿Cómo califica el tiempo transcurrido entre la fecha de la solicitud de la cita y la fecha de asignación?

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N.A	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	29	1	0	0	0	30
TOMOGRAFÍAS	0	0	0	0	33	33
ECOGRAFÍAS	61	13	0	0	0	74
LABORATORIOS	0	0	0	0	26	26
TOTAL	90	14	0	0	59	163

2. En el servicio los espacios para la espera y sitios de atención

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	30	0	0	0	30
TOMOGRAFÍAS	11	22	0	0	33
ECOGRAFÍAS	65	9	0	0	74
LABORATORIOS	7	19	0	0	26
TOTAL	113	50	0	0	163

3. La limpieza y aseo de las áreas de servicios es:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	30	0	0	0	30

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: 30 de 40

TOMOGRAFIAS	18	15	0	0	33
ECOGRAFIAS	66	8	0	0	74
LABORATORIOS	10	16	0	0	26
TOTAL	124	39	0	0	163

4. El trato brindado por el personal fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	30	0	0	0	30
TOMOGRAFIAS	14	19	0	0	33
ECOGRAFIAS	66	8	0	0	74
LABORATORIOS	12	14	0	0	26
TOTAL	122	41	0	0	163

5. ¿Comprende usted sus deberes y derechos como usuario?

ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	30	0	30
TOMOGRAFIAS	31	2	33
ECOGRAFIAS	74	0	74
LABORATORIOS	25	1	26
TOTAL	160	3	163

98% Usuarios comprenden sus derechos y deberes en el servicio de apoyo diagnóstico

6. ¿Recomendaría usted utilizar los servicios de la E.S.E HDSAP a un familiar o amigo?

ESPECIALIDADES	DS	PS	DN	PN	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	28	2	0	0	30
TOMOGRAFIAS	28	5	0	0	33
ECOGRAFIAS	73	1	0	0	74
LABORATORIOS	26	0	0	0	26
TOTAL	155	8	0	0	163

7. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido de la ESE HDSAP?

ESPECIALIDADES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	26	4	0	0	0	30
TOMOGRAFIAS	19	14	0	0	0	33
ECOGRAFIAS	71	3	0	0	0	74
LABORATORIOS	9	17	0	0	0	26

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: 31 de 40

TOTAL	125	38	0	0	0	163
--------------	------------	-----------	----------	----------	----------	------------

8. El tiempo de espera para ser atendido por el especialista fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	26	4	0	0	30
TOMOGRAFIAS	21	12	0	0	33
ECOGRAFIAS	64	8	2	0	74
LABORATORIOS	17	9	0	0	26
TOTAL	128	33	2	0	163

9. El trato brindado por el especialista fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	27	3	0	0	30
TOMOGRAFIAS	27	6	0	0	33
ECOGRAFIAS	71	3	0	0	74
LABORATORIOS	17	9	0	0	26
TOTAL	142	21	0	0	163

10. Las medidas de seguridad (identificación, presentación, personal, guantes, tapabocas, lavado de manos) para la atención del usuario por parte del personal son:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	24	6	0	0	30
TOMOGRAFIAS	25	8	0	0	33
ECOGRAFIAS	61	13	0	0	74
LABORATORIOS	0	26	0	0	26
TOTAL	110	53	0	0	163

11. La información brindada por parte del especialista:

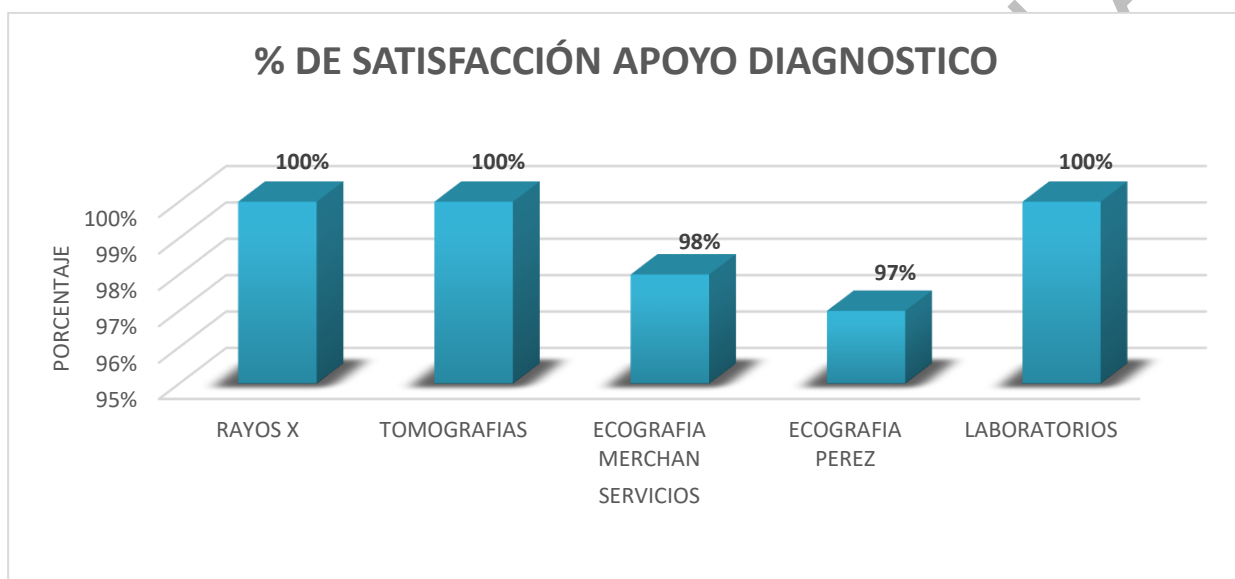
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	28	2	0	0	30
TOMOGRAFIAS	28	5	0	0	33
ECOGRAFIAS	72	2	0	0	74
LABORATORIOS	15	11	0	0	26
TOTAL	143	20	0	0	163

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POR ESPECIALISTAS EN APOYO DIAGNÓSTICO

Satisfacción en el servicio de apoyo diagnóstico, la calificación para la especialista es del **99%**

SERVICIO	TOTAL
Laboratorio	100%
Ecografía MERCHAN	98%
Ecografía PEREZ	97%
Rayos X	100%

REPRESENTACIÓN GRAFICA

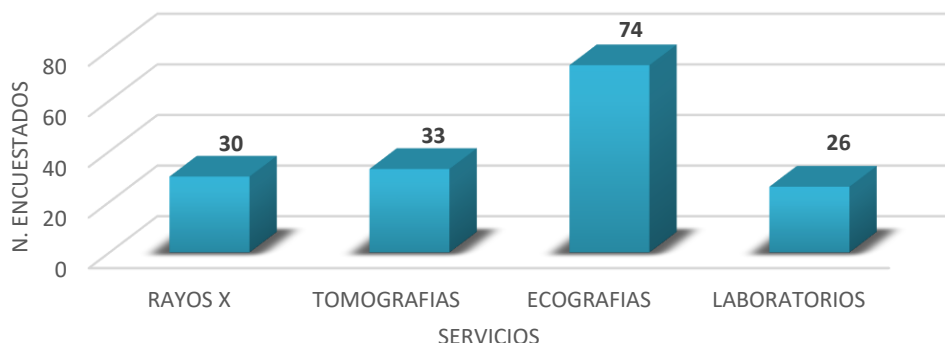


NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS A ESPECIALISTA POR EL SERVICIO DE APOYO DIAGNÓSTICO.

RAYOS X	30
TOMOGRAFIAS	33
ECOGRAFIAS	74
LABORATORIOS	26

REPRESENTACIÓN GRAFICA

TOTAL ENCUESTAS APLICADAS



OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Ecografía Obstétrica**

1. Cumplir con el horario asignado al paciente CC 1081416013.

- **Ecografía Radiólogo**

1. Mucha demora en el llamado. CC 36381914

FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- **Rayos X del Huila**

12. Felicitaciones por la atención. 3142744833 1084579372 Victor Chate

13. Muy buena la atención. 3204642933 55189340 Francys Elena Duzan

- Grado de satisfacción Global por servicio es **99%**
- Grado de satisfacción general por especialistas es **99%**
- Porcentaje de personas que comprenden sus derechos y deberes es **97%**

FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS (15)

- **Consulta externa**

14. Felicitar a la doctora ya que su compromiso y puntualidad fue muy bueno además la consulta fue muy dinámica y ayudo para mejorar todo lo relacionado con el paciente. 3117226445 1081410636 Juan Andrés Noscue

15. Felicitar al Hospital San Antonio de Padua de la Plata Huila, por contratar a personas humanas al servicio de los usuarios, como el señor Darío Arias que es una persona educada, solidario y da solución a las personas que llegamos con urgencia y nos da solución el saludo es muy importante y la calidad humana de este señor ofrece en su servicio felicitaciones SIAU. 3102839923 36376925 Ligia De Jesús Castillo

12. Información al usuario, por medio de estas palabras quiero felicitar al Señor Dario Arias Salazar por ser una persona servicial y cumplir con el trabajo que le han encomendado, a quien corresponda tener en cuenta al señor mencionado por su excelente trabajo y su sentido de pertenencia a la entidad que pertenece. 3204910478 4686716 Fabio Salazar Puyo

- **Ginecología**

6. Felicitar a todo el personal especialmente al ginecólogo Edgar Mauricio Merchan y su servicio y calidez humana. 318563980 1081401866 Cindy Vargas

- **Medicina Interna**

13. Trato amable del doctor Andrés Felipe Jiménez explica el tratamiento a seguir y toma de los signos vitales. 3163950615 374927 Julio Miguel López Ruiz

- **Hospitalización**

14. Quería solo agradecer a todo el personal por la buena atención, disponibilidad y sobre todo por la profesionalidad tan buena que me ofrecieron en los días de convalecencia, les agradezco a todos y los invito a que sigan mejorando cada día más porque la labor que ustedes realizan es algo muy bonito y de mucha dedicación Dios los bendiga. 3202290062 7711638 William Mauricio Saavedra

15. Felicitar a la señora algemira por su buena atención y calidad humana de igual manera a la señora Alba por su gran colaboración me he sentido muy satisfecha por la atención agradecer a todo el equipo médico, enfermeras por su buena atención solo queda decir gracias. 3158262810 55197621 Graciela Velazco Oteca

16. Excelente todo el servicio Doctore super genial, demasiada sabiduría, el aseo todo espectacular, excelente asepsia, cocina como la argemira master chef deliciosa, comida muy sabrosa y las enfermeras y enfermeros super atentos igual llenos de sabiduría y paciencia para explicar las dudas que tenemos, quiéranse y ténganse paciencia desde amor y misericordia, le doy gracias a Dios porque se dé su sacrificio, su paciencia, el stress que manejan y sin embargo están ahí para cuidar nuestras vidas, dios los bendiga por su linda labor, son ángeles en la tierra los amo en Cristo Jesús. 3204815182 1116249355 Arturo López Bravo

- **Hospitalización pediatría**

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: 35 de 40

17. Muchas gracias por la excelente atención de cada una de las personas que trabajan. 3118671202 1081395655 Marleni Caldon Ipia

18. Agradecido con el personal de pediatría excelente la atención en general. 3214802439 1145830794 Andrea Camilo Jiménez

• **Urgencias**

19. "Felicitar todo el personal de urgencias que nos solucionó la dificultad de negación de la curación y facturación en consulta externa, mil agradecimientos y gratitud gracias a la jefe Susana en el hospital debe haber personas con sentido de servicio y humanización " 3502301617 1081407922 Luis Antonio Rivera

20. Felicito a todos los médicos y enfermeras y a todos los funcionarios son muy amables y humanos con los pacientes observe una buena atención para las personas, los felicito y que sigan así para mejorar la calidad de los pacientes y sus familias Dios los Bendiga siempre. 3142552583 55131815 María Emma Guevara

• **Vigilancia**

7. Quiero expresar mi más sincero agradecimiento con la atención que se brinda en el hospital San Antonio de Padua pues no es un secreto que por ser un sitio donde se atiende es por ello que quiero resaltar la atención del guarda de seguridad Jimmy Osorio quien muy amable me colaboró, no solo con la información que requería para una atención si no que me orientó en los procedimientos a seguir y a los lugares que debía acudir para que afectivamente se me prestara el servicio, recuerden que los guardas son la primera impresión del hospital y considero que se debe fomentar el buen trato a los usuarios pues no hay mayor satisfacción para un persona que da buena atención en el servicio. los animo continuar con su gran labor y fuerza para seguir salvando vidas. 3102478713 12207479 Gerardo Ramírez

• **Rayos X del Huila**

16. Felicitaciones por la atención. 3142744833 1084579372 Victor Chate

17. Muy buena la atención. 3204642933 55189340 Francly Elena Duzan

OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS (9)

• **FACTURACIÓN**

8. Buena tarde me dirijo a ustedes hoy con el fin de hacer conocer a mi nombre es Claribel Cedeño Anaconda acudí al hospital para una cita de pediatría para mi hijo tengo 5 días de cesárea y la queja mía es que no había atención preferencial la asesora me colaboró para que me pudieran atender ya que la chica de la atención preferencial no atendía la señora Julia me atendió, pero no me gusto lo que me dijo el embarazo no es una enfermedad es un estado, y de mala gana. Claribel Cedeño Anaconda 1084577658 3107639569

9. La auxiliar Administrativo en turno tiene pésima actitud frente a la atención y servicio al cliente, refiere que no hay sistema por ende nos retiene por más de 2 horas en el servicio y me exige traerle una copia de la cedula a esta hora yo le proporcione una foto de mi documento al momento del ingreso pésima atención. María Del Mar Castro Trujillo 55066901 3143558121

21. En vista que la curación no la podían realizar en consulta externa quien correspondía según información de la cajera N°6 puesto que el servicio era hasta las 11am, sin embargo, no eran las 11, buscamos ayuda en urgencias quienes muy amablemente nos colaboraron, sin embargo, la señora cajera de la N°6 de consulta externa se negó a hacerlo no facturó a pesar de la insistencia de varios. Luis Antonio Rivera R 108140792 3502301617 CONSULTORIO 10, FACTURACIÓN

• **Call Center**

16 Facturación y la persona que da las citas el día de hoy 28 de enero me dirijo del centro poblado de Belén hasta el hospital de LA Plata a una cita médica y llego al hospital y me devuelven para la casa me dirijo al señor que da las citas y no me soluciona nada soy una persona de escasos recursos que me vine a esta cita con plata prestada no es justo que hagan esto con un usuario. Yonier Chantre Lahian Daniel Chantre Muñoz 1145834064 3208494240

• **Consulta Externa**

15 En vista que la curación no la podían realizar en consulta externa quien correspondía según información de la cajera N°6 puesto que el servicio era hasta las 11am, sin embargo, no eran las 11, buscamos ayuda en urgencias quienes muy amablemente nos colaboraron, sin embargo, la señora cajera de la N°6 de consulta externa se negó a hacerlo no facturó a pesar de la insistencia de varios. Luis Antonio Rivera R 108140792 3502301617 CONSULTORIO 10, FACTURACIÓN

• **Hospitalización Pediatría**

16 Me permito presentar mi queja e inconformidad ante las personas a cargo de la entrega de los almuerzos, debido a que mi hija (paciente) Janna Isabella Cuchimba Huegia de tan solo 2 añitos de edad. Se encontraba durmiendo por tal motivo aún no había podido almorzar en el momento que pasaron a recoger los recipientes, le pedí el favor de que dejaran el almuerzo para que mi hija comiera y la jefe María Edith Fiesco le solicitó que dejaran el almuerzo, pero la persona a cargo no le importó dejar sin comer a mi hija y se llevaron el almuerzo. No es posible que una bebé esté dormida y no alcance a comer se tenga que quedar sin almuerzo, que era una orden de administración. Sandra Liliana Huegia Ramos - Janna Isabella Cuchimba Huegia 3162672479

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: 37 de 40

17 Me permito presentar mi queja e inconformidad ante la persona a cargo de entregar los almuerzos (Silvia) debido a que mi hija de tan solo 2 años de edad se encontraba durmiendo por tal motivo no había almorzado llega la señora Silvia muy grosera a recoger los platos le pedí el favor que no dejara la niña sin comer porque era tarde y no tenía como traerle almuerzo, ella contesta que para eso tenían tiempo de haber comido va donde la jefe y le pregunta ella llega supuestamente diciendo que la jefe había ordenado que nos recogiera, me dirijo donde la jefe que por supuesto muy amable le comento, ella le dice a Silvia que por favor les dejara la comida a la niña, ella dice que es una orden de administración. ¿Lo cual me pregunto si es orden de administración, será que esta persona no tiene hijos? Porque si mi hija está dormida, no la voy a despertar para comer porque primero se va a levantar llorando y segundo no me va a comer. Si tiene hijos entenderá porque la señora Silvia afirmó que era orden. Muchas gracias. Paula Andrea Arias 1007359570 3126658473

• Urgencias

18 El día de ayer 20 de enero ingrese con un fuerte dolor de cabeza, náuseas, desvanecimiento, debilidad, y fui atendida por el médico Ismael Marcial Guerra quien me hizo la consulta de ingreso con medicamentos, exámenes después de toda la noche, dice que los exámenes salieron alterados y tengo una infección urinaria y que me da salida, con manejo para la casa, yo le solicito que me envíe exámenes no me siento conforme no es claro salgo con el mismo dolor de cabeza fuerte igual como ingrese. Blanca Cecilia Morales Ríos 55212758 3214331383

• Ginecobstetricia

14. Me parece muy mal servicio ya que traje a mi hija desde la 1:00 pm con una hemorragia y solo le hacen un examen y lo que necesito es una radiografía para saber porque le vine el periodo tan duro y eso me preocupa muy mala la atención. Andrea Vanessa Meneses Bolaños - Charid Vanessa Meléndez Meneses 1081408322 3156846585

FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

• Ginecología

1. Felicitar al Dr. Merchan excelente profesional. 1084578350

• Ortopedia

1. Excelente Profesional. CI 3223007142 1080266136 (Dr. Rashid)

2. Felicitar al Dr. Rashid, excelente profesional. 66760752 CL 573115812764

3. Muy buen profesional, salí contento muy agradecido con el especialista 14875168 cl 3224277466 (Dr. Rashid)

4. Muy buena atención por parte del especialista. (Dr. Fedor) 25561329



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: 38 de 40

- **Pediatría**

1. Excelente el Dr. cl 573167696302 1029893860 (Dr. Polonia)

OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Call center**

1. Mucha demora en contestar, después de varios intentos logre la cita, pero me dejaron muy lejos 1004249775 cl 3232849983. (Ginecología)
2. Mucha demora en call center eso ponen la música y nunca contestan. 12277271 cl 573115184742 (Medicina Interna)
3. Mucha demora en la asignación de cita 3 meses después 83240895 cl 3143237566,3134313565 (Ortopedia)
4. Mucha demora en la asignación de la cita, desde octubre estaba insistiendo y nada siempre decían ya no tenemos agenda disponible cl 3216166800 12210570 (Ortopedia)

- **Consulta externa**

1. Los orinales estaban asquerosos CC 79815803 CI 3204073787. (Ortopedia)
2. La actitud de la caja 2 mala, si uno pregunta de buena manera debería contestar de la misma forma. 12274421 cl 573165648339. (Ortopedia)

- **Ecografía Obstétrica**

1. Cumplir con el horario asignado al paciente CC 1081416013.

- **Ecografía Radiólogo**

1. Mucha demora en el llamado. CC 36381914

- **Ginecología**

1. Mucha demora en la atención tenía la cita a las 2:20 pm y me atendió a las 3 pasadas CC 36377572 CL 573192691832


- **Medicina interna**

1. Nunca me llamaron a informar sobre la reprogramación de la cita, teníamos en la mañana y nos dejaron en la tarde. 26470573 cl 573112693216
2. Me atendieron muy tarde casi a las 04 pm pasadas. CC 34541045 CI 3164584453
3. Mucha demora en la atención teníamos la cita a las 10:00 am y nos atendieron a las 11:00 pm. CC 36377873 CL 3203835159

- **Ortopedia**

— 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 LA PLATA HUILA	Versión: 02
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Página: 39 de 40

1. No es atento para atender, no lo deja ni hablar a uno, es amargado. 1081402247 CL 573208932700 (Dr. Collazos)

- **Pediatría**

1. Tenía la cita a las 07 am y el especialista no llegó, me atendieron a las 10 am pasadas con otro pediatra CC 1081422944 CI 573202787328
2. Mucha demora en la atención tenía la cita a las 2:40 pm y me atendió a las 3:00 PM pasadas RC 1080269183 CL 573115818607
3. Mucha demora para atender nos hizo esperar 2 horas y media, no es justo 1145834057 CI 3213481974

- **Urgencias**

1. El día 13 de enero que estuve por urgencias, entré por un dolor al lado derecho de la costilla y pecho, me tomaron una radiografía del lado contrario, le indiqué a la persona que la iba a tomar y fue muy antipática. Martha Mireya Sierra Martínez 3228798576
2. Faltan más sillas, camillas para espera. 36181528

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS REALIZADAS EN EL MES

Durante el mes de enero se realizaron acompañamiento **950** usuarios y familiares de diversas EPS a usuarios y familiares que requerían de nuestro apoyo en diversas situaciones:

Durante el mes de enero desde la oficina de atención al usuario se realizaron **215** gestiones de citas por el equipo de trabajo.

Durante el mes de enero se realizó a los colaboradores de la empresa Timanco Seguridad privada que prestan el servicio de la institución de manera. se socializaron los deberes y derechos de los usuarios a **10** colaboradores, arrojando un porcentaje del **2%**; teniendo en cuenta que los colaboradores debemos divulgar los deberes y derechos de los usuarios en nuestra institución, para el año 2025 se realizaron estrategias que nos permitan subir la meta del indicador, se aplicara esta divulgación en el cronograma de capacitaciones institucionales.

Durante el mes de enero del presente año se le realizó socialización de los deberes y derechos a los usuarios y su familia en los diferentes servicios como son: Urgencia, Consulta Externa, Hospitalización, Pediatría, Ginecoobstetricia, Cirugía y en el servicio de consulta externa a **1.807** usuarios. También se les socializó en lengua NASA a usuarios de cultura indígena (AIC) a **166** usuarios, para obtener así una totalidad de **1.973** pacientes socializados

— Salud Integral, Impacto Real —

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



FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 40 de 40

en deberes y derechos, recordándoles la importancia que son para nosotros como institución, por tal razón se toman medidas de mejora para así brindarles un buen servicio.

De igual forma se realizó evaluación de los deberes y derechos a los usuarios y su familia en los diferentes servicios como son: Urgencia, Consulta Externa, Hospitalización, Pediatría, Ginecoobstetricia, Cirugía y consulta externa a **1.506** usuarios. También se evaluó a los usuarios en lengua NASA a usuarios de cultura indígena (AIC) a **166** usuarios, para obtener así una totalidad de **1.672** usuarios evaluados en el mes de enero 2025.

PAULA ANDREA MOLINA CRUZ
Apoyo administrativo SIAU

LUISA FERNANDA CASTAÑEDA GONZALEZ
Coordinadora Oficina SIAU

DOCUMENTO CONTROLADO

— Salud Integral, Impacto Real —

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