	<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 6

<b>FECHA:</b>	15 de octubre de 2025
<b>ACTIVIDAD:</b>	Reunión representantes Asociación de usuarios zona de influencia
<b>PROCESO VINCULADO:</b>	Gerencia Oficina de Atención al Usuario
<b>RESPONSABLE:</b>	Doctor José Antonio Muñoz Paz- Gerente Luisa Fernanda Castañeda González – Líder Siau
<b>OBJETIVO:</b>	Socializar con los representantes de las asociaciones de usuarios de la zona de influencia los avances institucionales del Hospital Departamental San Antonio de Padua, fortalecer los canales de comunicación y participación, y presentar información relevante sobre la prestación de servicios de salud, el funcionamiento del call center, el proceso de agendamiento de citas, y el portafolio de servicios.

## INFORME DE REUNIÓN CON REPRESENTANTES DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA

**Fecha:** 15 de octubre del 2025

**Lugar:** Gerencia

**Hora de inicio:** 09:00 am


**Hora de finalización:** 11:00 am

### 1. Asistentes

- **Gerente:** Doctor José Antonio Muñoz Paz, Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata Huila.
- **Representantes de las asociaciones de usuarios:**
  - Lizeth Natalia Mellizo Mompotes
  - Deisy Lorena Ramos Chala
  - Gustavo Vargas Fajardo
  - Neftalí Peña Peralta
  - Gladys Méndez Motta

— 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>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>	<b>Versión:</b> 03
	<b>LA PLATA HUILA</b>	<b>Página:</b> 2 de 6
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	

- Humberto Andrade Valencia
- Enrique Ramírez Cadena
- Maryury Andrea Muelas
- **Equipo de apoyo institucional:**
  - Doctora Camila Tejada- Asesora
  - Luisa Fernanda Castañeda González- Coordinadora SIAU
- **2. Objetivo de la reunión**

Socializar con los representantes de las asociaciones de usuarios de la zona de influencia los avances institucionales del Hospital Departamental San Antonio de Padua, fortalecer los canales de comunicación y participación, y presentar información relevante sobre la prestación de servicios de salud, el funcionamiento del call center, el proceso de agendamiento de citas, y el portafolio de servicios.

### 3. Desarrollo de la reunión

El Gerente del Hospital dio apertura al encuentro, agradeciendo la participación de los representantes de las diferentes asociaciones de usuarios e indicando la importancia de mantener espacios de diálogo y transparencia con la comunidad.

A continuación, se abordaron los siguientes temas:

#### a. Avances institucionales


Se presentaron los logros más relevantes del hospital en los últimos meses, destacando:

- Mejoras en infraestructura y dotación tecnológica.
- Fortalecimiento del talento humano en salud.

#### b. Prestación de servicios de salud

Se explicó la cobertura actual de servicios, incluyendo atención en medicina general, urgencias, hospitalización, laboratorio clínico, imágenes diagnósticas, cirugía, entre otros como el servicio de gastroenterología, cardiología, en este momento se está prestando el servicio de cirugía por laparoscopia que es fundamental en la Institución.

— 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</b>	<b>Versión:</b> 03
	<b>LA PLATA HUILA</b>	<b>Página:</b> 3 de 6
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	

Asimismo, se informó sobre los esfuerzos institucionales para garantizar la oportunidad y continuidad en la atención de los pacientes.

### **c. Call Center y agendamiento de citas**

En el desarrollo de la jornada, el gerente socializó el funcionamiento del Call Center Institucional, el cual ha sido implementado como una herramienta estratégica para fortalecer la atención al usuario y optimizar los procesos de agendamiento de citas médicas en las diferentes especialidades. Este canal busca facilitar el acceso oportuno a los servicios de salud, reducir tiempos de espera y mejorar la experiencia de los usuarios en la gestión de sus solicitudes.

Durante la socialización, se dieron a conocer los horarios de atención, los números de contacto habilitados y los tiempos promedio de respuesta, con el fin de garantizar una información clara y accesible para la comunidad. Asimismo, se hizo énfasis en la importancia de que los usuarios conozcan, utilicen y confíen en este canal de atención, resaltando que su uso adecuado contribuye a una mejor organización de la demanda, a la descongestión de los servicios presenciales y al fortalecimiento de una atención más eficiente, cercana y de calidad.

### **d. Portafolio de servicios**

Por parte de la coordinadora de la Oficina de Atención al Usuario se dio a conocer de manera detallada el portafolio de servicios que presta nuestra institución. Asimismo, se realizó la entrega del folleto informativo que contiene toda la información requerida, con el propósito de fortalecer el conocimiento de la comunidad, facilitar el acceso a los servicios de salud y mejorar la comunicación entre la institución y los usuarios.

### **e. Canales de acceso y atención al usuario**


Se recordaron los diferentes canales dispuestos por el hospital para la atención de inquietudes, solicitudes o quejas:

- Oficinas de Atención al Usuario (PQRD)

La Institución cuenta con 12 buzones de sugerencias 1 ubicado en cada servicio, se cuenta con la pagina web para radicar PQRS por medio del link

<https://hospitaldelaplata.gov.co/pqrsd/>

— 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> 4 de 6

- Call Center

El Call Center cuenta con líneas de acceso para solicitud de citas médicas.

Contactos: 3235639162

WhatsApp: 3172340077

Correo electrónico: [citas@esesanantoniodepadua.gov.co](mailto:citas@esesanantoniodepadua.gov.co)

Página web: <https://hospitaldelaplata.gov.co/solicitud-de-citas/>

#### 4. Compromisos

- Difundir la información presentada en las respectivas comunidades.
- Continuar fortaleciendo los espacios de participación social en salud.
- Mantener comunicación permanente entre el hospital y las asociaciones de usuarios.

#### 5. Conclusiones

La reunión permitió un diálogo abierto y constructivo entre el Hospital Departamental San Antonio de Padua y las asociaciones de usuarios, reafirmando el compromiso institucional con la calidad, la transparencia y la mejora continua en la prestación de los servicios de salud.

El gerente agradeció la asistencia de los representantes y reiteró la disposición del hospital para seguir trabajando articuladamente con la comunidad.

---

**Elaboró:** Luisa Fernanda Castañeda González – Coordinadora SIAU

**Fecha de elaboración:** 15 de octubre del 2025

Anexo: Lista de asistencia.

— Salud Integral, Impacto Real —

*"Documento no válido 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:** 05/11/2024  
**Código:** MDE-GPDI-GD-F-004  
**Versión:** 03  
**Página:** 5 de 6



*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:** 05/11/2024  
**Código:** MDE-GPDI-GD-F-004  
**Versión:** 03  
**Página:** 6 de 6

 E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA Salud Integral Impacto Real	<b>FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA</b> <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 ESTRATEGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Fecha:</b> 15/09/2022 <b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-002 <b>Versión:</b> 03 <b>Página:</b> 1 de 3
--	---	---

**FECHA:** 15 de octubre 2025 **HORA:** 09:00 am  
**ACTIVIDAD:** REUNIÓN REPRESENTANTES ASOCIACION DE USUARIOS ZONA DE INFLUENCIA

Nº	NOMBRE COMPLETO	No. IDENTIFICACIÓN	CARGO/ACTIVIDAD	TIPO DE VINCULACIÓN	FIRMA
1	Keeth Natalia Mellizo M	1081422434	Pres. dent 9 ASOSALUD	-	<i>[Signature]</i>
2	Dany Lorena Pardo Chale	1089576673	Representante U. Natalegua	-	<i>[Signature]</i>
3	Gustavo Vargas F.	83201487	Líder usuarios	-	<i>[Signature]</i>
4	Nestor Páez	19110521	Sanitario	-	<i>[Signature]</i>
5	Gladys Mercedes Horta	26.529.101	Rps usuarios	-	<i>[Signature]</i>
6	Shelbyto Anchoa	14985636	USUARIOS. Dircción	-	<i>[Signature]</i>
7	ERIQUEZ RAMIREZ	14989120	J. D	USUARIO	<i>[Signature]</i>
8	Laura Fda Castañeda	55131028	APoyo Profesional	Colaborador	<i>[Signature]</i>
9	JORA MUR	1244131	Gerente	Planer	<i>[Signature]</i>
10	Camila Tejada	1031407678	ADESON 6	OPS	<i>[Signature]</i>
11	Marymy Andrea Pallas	108142224	Secretaria IPS	IPSI CRILH	<i>[Signature]</i>
12	Octavio S. Revulo	2048967	Directivo ESE Depto	Sanitar	<i>[Signature]</i>
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

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

— 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".