


| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | 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 33 |
| | PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL | |

| | |
|---------------------------|--|
| FECHA: | 05 de diciembre de 2025 |
| ACTIVIDAD: | Informe de satisfacción mes de noviembre |
| 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 noviembre 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 33 |
| | 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: 422

Se aplicaron encuestas 422 las siguientes especialidades: Anestesiología, Cardiología, Cirugía, Fonoaudiología, Gastroenterología, Ginecología, Medicina Interna, Nutrición, Ortopedia, Otorrinolaringología, Pediatría, Psicología, Terapia Física, Urología.

✚ SERVICIOS HOSPITALARIOS: 255

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

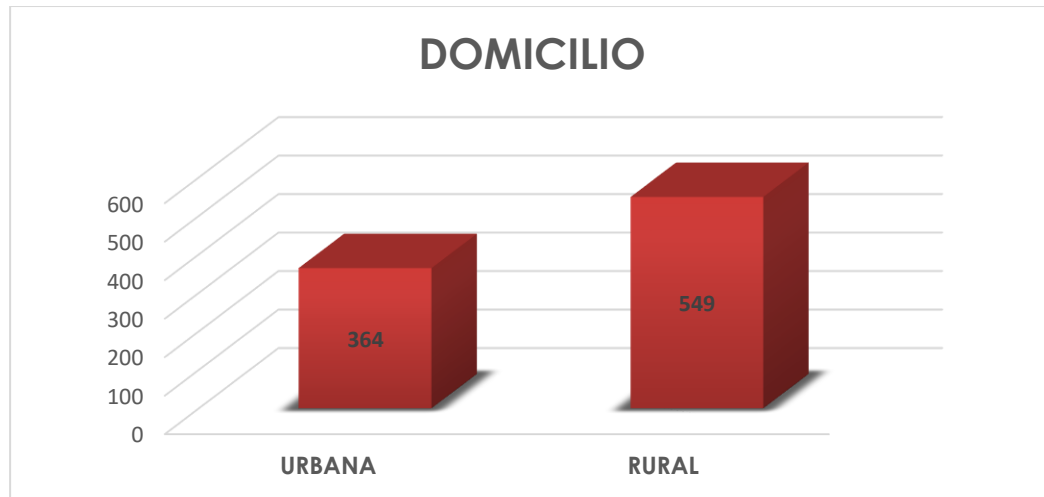
✚ APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO: 216

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

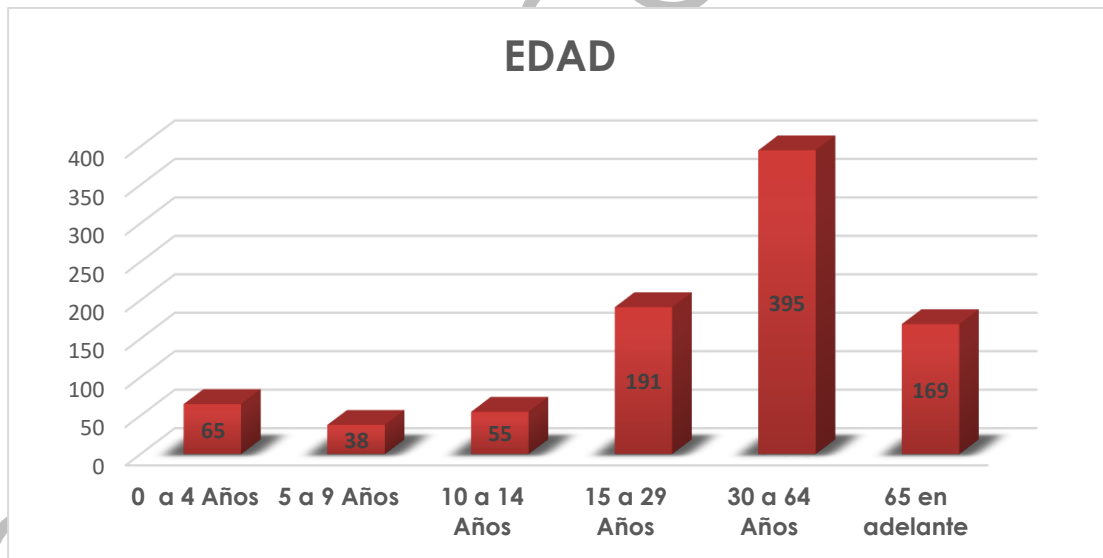
✚ REFERENCIA: 20

Total de encuestas aplicadas: **913**

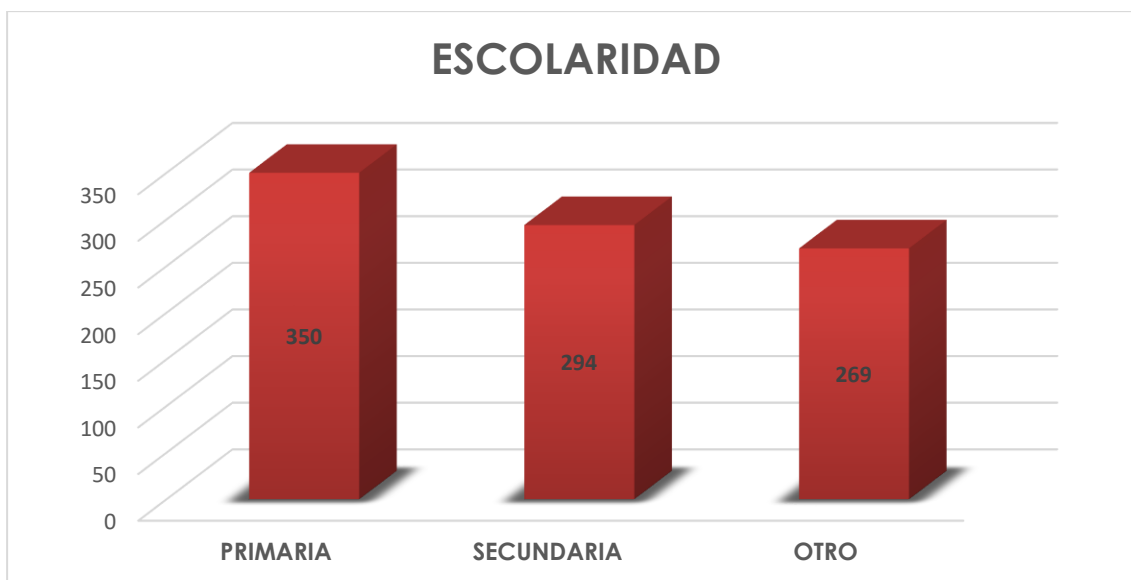
De las cuales se categorizan de la siguiente manera:



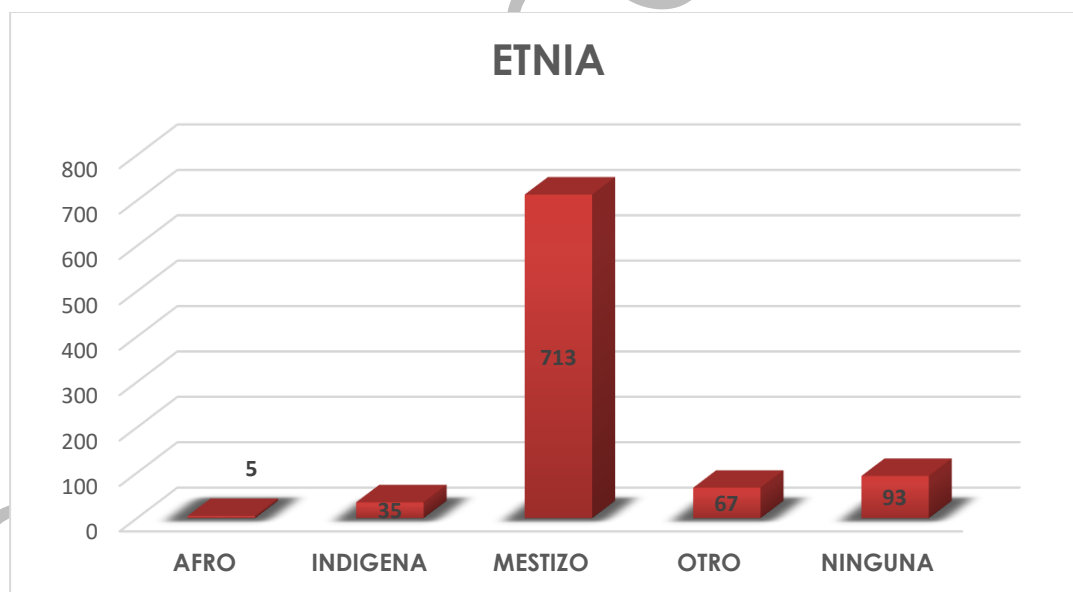
De las 913 encuestas aplicadas el 40% de las personas viven en la zona urbana del municipio y el 60% en la zona rural.



De las 913 encuestas aplicadas el 7% de las personas se encuentran en entre los 0 a 4 años, el 4% entre los 5 a 9 años, el 6% entre los 10 a 14 años, el 21% entre 15 a 29 años, el 43% entre los 30 a 64 años y finalmente el 19% de los 65 en adelante.



De las 913 encuestas aplicadas el 39% de las personas solo cursaron la primaria, el 32% hasta la secundaria y el 29% otro (tecnólogos, profesionales).



De las 913 encuestas aplicadas el 0.5% de las personas se identifican como afrocolombianos, el 4% como indígenas, el 78% como mestizos, el 7% con otra etnia y finalmente el 10.5 % con ninguna.

INFORME DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Número de encuestas aplicadas: **422**

Satisfacción en el servicio de consulta externa por el servicio es del **100%**

| SERVICIO | TOTAL |
|----------------------|-------------|
| Anestesiología | 100% |
| Cardiología | 100% |
| Cirugía | 100% |
| Gastroenterología | 100% |
| Ginecología | 100% |
| Medicina Interna | 100% |
| Nutrición | 100% |
| Ortopedia | 100% |
| Otorrinolaringología | 100% |
| Pediatría | 100% |
| Psicología | 100% |
| Terapia Física | 100% |
| Urología | 100% |
| TOTAL | 100% |

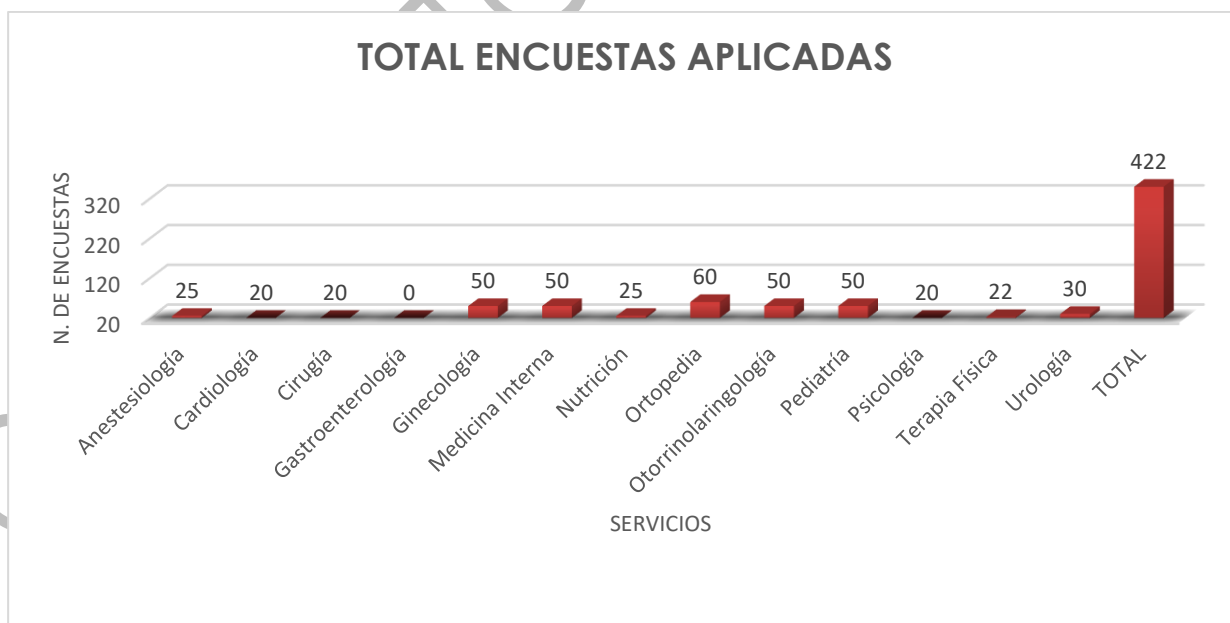
REPRESENTACION EN GRAFICA:



TOTAL, DE ENCUESTAS APLICADAS POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

| | |
|----------------------|------------|
| Anestesiología | 25 |
| Cardiología | 20 |
| Cirugía | 20 |
| Gastroenterología | 0 |
| Ginecología | 50 |
| Medicina Interna | 50 |
| Nutrición | 25 |
| Ortopedia | 60 |
| Otorrinolaringología | 50 |
| Pediatría | 50 |
| Psicología | 20 |
| Terapia Física | 22 |
| Urología | 30 |
| TOTAL | 422 |

REPRESENTACIÓN EN 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?

| 1. CONSULTA EXTERNA | | | | | | |
|---------------------|------------|-----------|----------|----------|-----------|------------|
| ESPECIALIDADES | EXCELENTE | BUENA | REGULAR | MALA | N.A | TOTAL |
| ANESTESIOLOGIA | 25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| CARDIOLOGÍA | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| CIRUGIA | 10 | 10 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| GASTROENTEROLOGÍA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| GINECOLOGIA | 38 | 12 | 0 | 0 | 0 | 50 |
| MEDICINA INTERNA | 50 | 0 | 0 | 0 | 0 | 50 |
| NUTRICION | 25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| ORTOPEDIA | 52 | 8 | 0 | 0 | 0 | 60 |
| OTORRINOLARINGOLIA | 50 | 0 | 0 | 0 | 0 | 50 |
| PEDIATRIA | 28 | 22 | 0 | 0 | 0 | 50 |
| PSICOLOGIA | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| TERAPIA FISICA | 21 | 1 | 0 | 0 | 0 | 22 |
| UROLOGIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 | 30 |
| TOTAL | 339 | 53 | 0 | 0 | 30 | 422 |

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

| 2. CONSULTA EXTERNA | | | | | |
|---------------------|------------|-----------|----------|----------|------------|
| ESPECIALIDADES | EXCELENTE | BUENA | REGULAR | MALA | TOTAL |
| ANESTESIOLOGIA | 25 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| CARDIOLOGÍA | 20 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| CIRUGIA | 19 | 1 | 0 | 0 | 20 |
| GASTROENTEROLOGÍA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| GINECOLOGIA | 49 | 1 | 0 | 0 | 50 |
| MEDICINA INTERNA | 50 | 0 | 0 | 0 | 50 |
| NUTRICION | 25 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| ORTOPEDIA | 60 | 0 | 0 | 0 | 60 |
| OTORRINOLARINGOLIA | 50 | 0 | 0 | 0 | 50 |
| PEDIATRIA | 44 | 6 | 0 | 0 | 50 |
| PSICOLOGIA | 20 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| TERAPIA FISICA | 21 | 1 | 0 | 0 | 22 |
| UROLOGIA | 7 | 23 | 0 | 0 | 30 |
| TOTAL | 390 | 32 | 0 | 0 | 422 |

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 33

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

| 3. CONSULTA EXTERNA | | | | | |
|----------------------------|------------------|--------------|----------------|-------------|--------------|
| ESPECIALIDADES | EXCELENTE | BUENA | REGULAR | MALA | TOTAL |
| ANESTESIOLOGIA | 25 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| CARDIOLOGÍA | 20 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| CIRUGIA | 19 | 1 | 0 | 0 | 20 |
| GASTROENTEROLOGÍA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| GINECOLOGIA | 50 | 0 | 0 | 0 | 50 |
| MEDICINA INTERNA | 50 | 0 | 0 | 0 | 50 |
| NUTRICION | 25 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| ORTOPEDIA | 60 | 0 | 0 | 0 | 60 |
| OTORRINOLARINGOLIA | 50 | 0 | 0 | 0 | 50 |
| PEDIATRIA | 46 | 4 | 0 | 0 | 50 |
| PSICOLOGIA | 20 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| TERAPIA FISICA | 22 | 0 | 0 | 0 | 22 |
| UROLOGIA | 6 | 24 | 0 | 0 | 30 |
| TOTAL | 393 | 29 | 0 | 0 | 422 |

4. El trato brindado por el personal fue:

| 4. CONSULTA EXTERNA | | | | | |
|----------------------------|------------------|--------------|----------------|-------------|--------------|
| ESPECIALIDADES | EXCELENTE | BUENA | REGULAR | MALA | TOTAL |
| ANESTESIOLOGIA | 25 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| CARDIOLOGÍA | 20 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| CIRUGIA | 20 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| GASTROENTEROLOGÍA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| GINECOLOGIA | 50 | 0 | 0 | 0 | 50 |
| MEDICINA INTERNA | 50 | 0 | 0 | 0 | 50 |
| NUTRICION | 25 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| ORTOPEDIA | 60 | 0 | 0 | 0 | 60 |
| OTORRINOLARINGOLIA | 50 | 0 | 0 | 0 | 50 |
| PEDIATRIA | 47 | 3 | 0 | 0 | 50 |
| PSICOLOGIA | 20 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| TERAPIA FISICA | 22 | 0 | 0 | 0 | 22 |
| UROLOGIA | 9 | 21 | 0 | 0 | 30 |
| TOTAL | 398 | 24 | 0 | 0 | 422 |

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 33

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

| 5. CONSULTA EXTERNA | | | |
|---------------------|------------|----------|------------|
| ESPECIALIDADES | SI | NO | TOTAL |
| ANESTESIOLOGIA | 25 | 0 | 25 |
| CARDIOLOGÍA | 20 | 0 | 20 |
| CIRUGIA | 20 | 0 | 20 |
| GASTROENTEROLOGÍA | 0 | 0 | 0 |
| GINECOLOGIA | 49 | 1 | 50 |
| MEDICINA INTERNA | 50 | 0 | 50 |
| NUTRICION | 25 | 0 | 25 |
| ORTOPEDIA | 60 | 0 | 60 |
| OTORRINOLARINGOLIA | 50 | 0 | 50 |
| PEDIATRIA | 50 | 0 | 50 |
| PSICOLOGIA | 20 | 0 | 20 |
| TERAPIA FISICA | 22 | 0 | 22 |
| UROLOGIA | 27 | 3 | 30 |
| TOTAL | 418 | 4 | 422 |

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?

| 6. CONSULTA EXTERNA | | | | | |
|---------------------|------------|----------|----------|----------|------------|
| ESPECIALIDADES | DS | PS | DN | PN | TOTAL |
| ANESTESIOLOGIA | 25 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| CARDIOLOGÍA | 20 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| CIRUGIA | 20 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| GASTROENTEROLOGÍA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| GINECOLOGIA | 50 | 0 | 0 | 0 | 50 |
| MEDICINA INTERNA | 50 | 0 | 0 | 0 | 50 |
| NUTRICION | 25 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| ORTOPEDIA | 60 | 0 | 0 | 0 | 60 |
| OTORRINOLARINGOLIA | 50 | 0 | 0 | 0 | 50 |
| PEDIATRIA | 50 | 0 | 0 | 0 | 50 |
| PSICOLOGIA | 20 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| TERAPIA FISICA | 22 | 0 | 0 | 0 | 22 |
| UROLOGIA | 30 | 0 | 0 | 0 | 30 |
| TOTAL | 422 | 0 | 0 | 0 | 422 |

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 33

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

| 7. CONSULTA EXTERNA | | | | | | |
|---------------------|------------|-----------|----------|----------|----------|------------|
| ESPECIALIDADES | MUY BUENA | BUENA | REGULAR | MALA | MUY MALA | TOTAL |
| ANESTESIOLOGIA | 25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| CARDIOLOGÍA | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| CIRUGIA | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| GASTROENTEROLOGÍA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| GINECOLOGIA | 50 | 0 | 0 | 0 | 0 | 50 |
| MEDICINA INTERNA | 50 | 0 | 0 | 0 | 0 | 50 |
| NUTRICION | 25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| ORTOPEDIA | 60 | 0 | 0 | 0 | 0 | 60 |
| OTORRINOLARINGOLIA | 50 | 0 | 0 | 0 | 0 | 50 |
| PEDIATRIA | 50 | 0 | 0 | 0 | 0 | 50 |
| PSICOLOGIA | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| TERAPIA FISICA | 22 | 0 | 0 | 0 | 0 | 22 |
| UROLOGIA | 8 | 22 | 0 | 0 | 0 | 30 |
| TOTAL | 400 | 22 | 0 | 0 | 0 | 422 |

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

| 8. CONSULTA EXTERNA | | | | | |
|---------------------|------------|-----------|----------|----------|------------|
| ESPECIALIDADES | EXCELENTE | BUENA | REGULAR | MALA | TOTAL |
| ANESTESIOLOGIA | 25 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| CARDIOLOGÍA | 20 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| CIRUGIA | 14 | 6 | 0 | 0 | 20 |
| GASTROENTEROLOGÍA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| GINECOLOGIA | 45 | 5 | 0 | 0 | 50 |
| MEDICINA INTERNA | 50 | 0 | 0 | 0 | 50 |
| NUTRICION | 25 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| ORTOPEDIA | 60 | 0 | 0 | 0 | 60 |
| OTORRINOLARINGOLIA | 50 | 0 | 0 | 0 | 50 |
| PEDIATRIA | 32 | 18 | 0 | 0 | 50 |
| PSICOLOGIA | 20 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| TERAPIA FISICA | 22 | 0 | 0 | 0 | 22 |
| UROLOGIA | 8 | 21 | 1 | 0 | 30 |
| TOTAL | 371 | 50 | 1 | 0 | 422 |

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 33

9. El trato brindado por el especialista fue:

| 9. CONSULTA EXTERNA | | | | | |
|---------------------|------------|-----------|----------|----------|------------|
| ESPECIALIDADES | EXCELENTE | BUENA | REGULAR | MALA | TOTAL |
| ANESTESIOLOGIA | 25 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| CARDIOLOGÍA | 20 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| CIRUGIA | 20 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| GASTROENTEROLOGÍA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| GINECOLOGIA | 48 | 2 | 0 | 0 | 50 |
| MEDICINA INTERNA | 50 | 0 | 0 | 0 | 50 |
| NUTRICION | 25 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| ORTOPEDIA | 60 | 0 | 0 | 0 | 60 |
| OTORRINOLARINGOLIA | 50 | 0 | 0 | 0 | 50 |
| PEDIATRIA | 49 | 1 | 0 | 0 | 50 |
| PSICOLOGIA | 20 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| TERAPIA FISICA | 22 | 0 | 0 | 0 | 22 |
| UROLOGIA | 20 | 10 | 0 | 0 | 30 |
| TOTAL | 409 | 13 | 0 | 0 | 422 |

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

| 10. CONSULTA EXTERNA | | | | | |
|----------------------|------------|-----------|----------|----------|------------|
| ESPECIALIDADES | EXCELENTE | BUENA | REGULAR | MALA | TOTAL |
| ANESTESIOLOGIA | 25 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| CARDIOLOGÍA | 20 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| CIRUGIA | 20 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| GASTROENTEROLOGÍA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| GINECOLOGIA | 50 | 0 | 0 | 0 | 50 |
| MEDICINA INTERNA | 50 | 0 | 0 | 0 | 50 |
| NUTRICION | 25 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| ORTOPEDIA | 60 | 0 | 0 | 0 | 60 |
| OTORRINOLARINGOLIA | 50 | 0 | 0 | 0 | 50 |
| PEDIATRIA | 50 | 0 | 0 | 0 | 50 |
| PSICOLOGIA | 20 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| TERAPIA FISICA | 22 | 0 | 0 | 0 | 22 |
| UROLOGIA | 0 | 30 | 0 | 0 | 30 |
| TOTAL | 392 | 30 | 0 | 0 | 422 |

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 33

11. La información brindada por parte del especialista:

| 11. CONSULTA EXTERNA | | | | | |
|----------------------|------------|-----------|----------|----------|------------|
| ESPECIALIDADES | EXCELENTE | BUENA | REGULAR | MALA | TOTAL |
| ANESTESIOLOGIA | 25 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| CARDIOLOGÍA | 20 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| CIRUGIA | 20 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| GASTROENTEROLOGÍA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| GINECOLOGIA | 49 | 1 | 0 | 0 | 50 |
| MEDICINA INTERNA | 50 | 0 | 0 | 0 | 50 |
| NUTRICION | 25 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| ORTOPEDIA | 60 | 0 | 0 | 0 | 60 |
| OTORRINOLARINGOLIA | 50 | 0 | 0 | 0 | 50 |
| PEDIATRIA | 49 | 1 | 0 | 0 | 50 |
| PSICOLOGIA | 20 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| TERAPIA FISICA | 22 | 0 | 0 | 0 | 22 |
| UROLOGIA | 12 | 18 | 0 | 0 | 30 |
| TOTAL | 402 | 20 | 0 | 0 | 422 |

NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS PARA LOS ESPECIALISTAS

| SERVICIO | ESPECIALISTA | TOTAL |
|----------------------|--|-------|
| Anestesiología | Dr. Alarcón Dra. Vargas Dr. Martínez | 25 |
| Cardiología | Dr. Salgado | 20 |
| Cirugía General | Dr. Méndez Dr. Ortega Dr. Castro | 20 |
| Gastroenterología | | 0 |
| Ginecología | Dra. Plata Dra. Medina Dra. Mestizo Dr. Viveros | 50 |
| Medicina Interna | Dr. Jiménez Dr. De Armas | 50 |
| Nutrición | Dra. Hernández | 25 |
| Ortopedia | Dr. Fedor Dr. Calderón | 60 |
| Otorrinolaringología | Dra. Rodríguez | 50 |
| Pediatría | Dr. Laiseca | 50 |

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

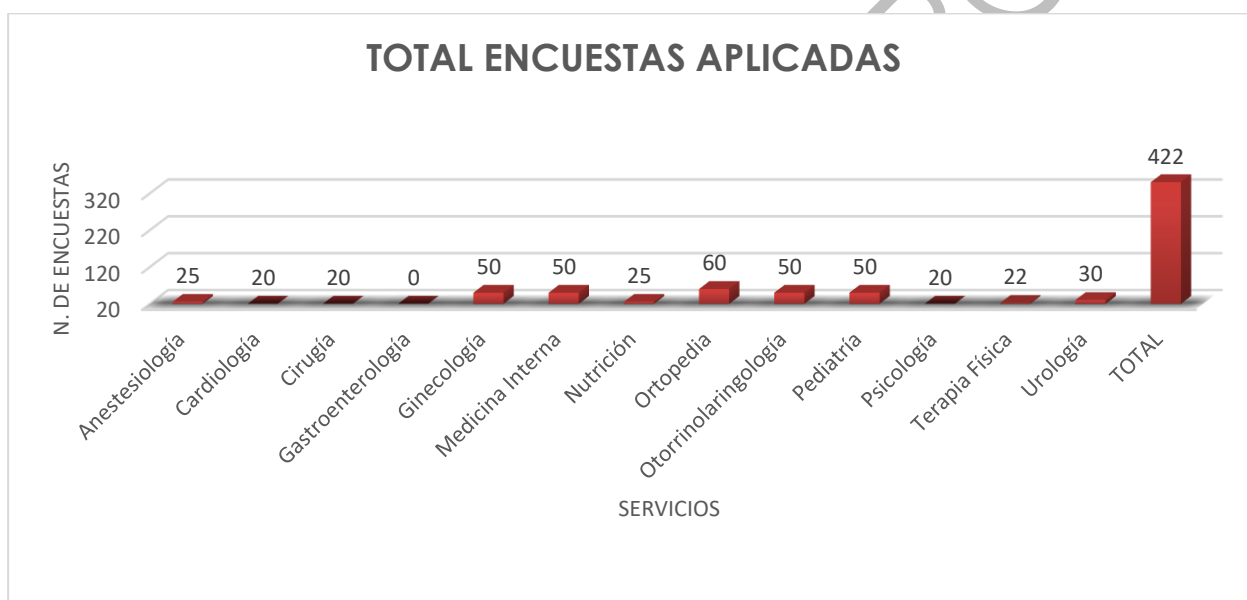
Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 13 de 33

| | | |
|-----------------------------------|----------------------------|------------|
| | Dr. Arce Dr. Polania | |
| Psicología | Dra. Cerquera | 20 |
| Terapia Física | Dra. Chaux Dra. Polanco | 22 |
| Urología | Dr. Rivera Pirela | 30 |
| TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS | | 422 |

REPRESENTACIÓN EN GRAFICA



FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS


- **Medicina Interna.**

141. Medicina Interna agradecido con las orientaciones excelente trabajo a ellas personas hay que valorar que bien.

OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- **programación de cirugía.**

236. Requerimiento en calidad de personero con el fin de programar una paciente que requiere extracción de dispositivo implantado en fémur.

| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | 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 33 |
| | PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL | |

- **Call center**

227. Vengo a mi cita de ecografía de mama y me dicen que la programaron mal buscan la grabación y que no está pero en mi celular si registra, mi inconformismo es porque es prioritario para mi salud que por favor tengan más concentración al dar las cotas además que me desplazo de una vereda.

228. consulta por primera vez con cirugía general se ha llamado por teléfono, por WhatsApp no sirve se viene a llamar uno al hospital esos teléfonos timbran y no contestan por favor más apoyo en las citas prioritarias.


230. Para comentar que una llama y dura la llamada 15 minutos después se queda en silencio y nadie habla a veces dura una hora esperando para poder sacar la cita, ojalá pudiera mejorar el servicio ya que uno vive en el campo y toca bajar al pueblo solo ha eso a sacar la cita y pues uno le toca gastar pasaje.

231. Por demora de las citas y el servicio mal apretado en las llamadas para sacar una cita y las filas tan largar para sacar una cita y que le digan que no hay agenda y le hagan perder tiempo y dinero.

234. Me realizaron una cirugía en mis dos manos del dedo en gatillo se supone que las citas posoperatorias es a los 15 días, si por un caso el paciente no contesta, se le envía un mensaje de texto pero conmigo no paso eso, luego en vista que no me llamaron del hospital, llame y me dijeron que para el 29 de octubre todo el día pase pegada al teléfono y no contestaron, cunado logro comunicarme ahí si me la dieron para hoy 11 de noviembre y la cirugía me la realizaron el 12 de septiembre por favor mejorar esto.

- **Pediatría**

241. Pediatría Reinaldo Arce ingreso a Consulta 30 minutos de retraso porque el profesional llega tarde no me reviso el niño no lo valoro, no lo toca, no pregunta, no hace un examen diagnostico no da recomendaciones y manifiesta en HC que no tiene masa, cuando no lo valoro ni pregunto nada, me siento insatisfecha con el servicio espero mejore paciente Martin José Ospina, nota: ¿ que el pediatra va a decir que el corazón función cuando no le coloco nada para escuchar? solamente verifico el oído y eso porque el practicante le dijo que no pudo ver nada en el oído derecho, venir de otro lugar y recibir tan mala atención no se justifica, la consulta no demoro 10 minutos ni me pregunto por la alimentación y hábitos del bebe.

| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | 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 33 |
| | PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL | |

229. Cordial Saludo, la presente queja ha sido por un servicio de atención tanto a mi hija de un año como a nosotros a los padres, la comunicación, la comunicación de las enfermeras, no es la apropiada y es confusa, y la atención por parte de la pediatra especialista muy demorada he tenido una mala experiencia tanto en eso como la adecuación del cuarto, podría mejorar la comunicación de las enfermeras información directa y al instante.

- **Subgerencia**

225. Me dirijo a ustedes en calidad de usuario del Hospital San Antonio de Padua para expresar mi profunda insatisfacción y malestar con el servicio brindado para la programación de citas médicas, el cual impide el acceso oportuno a los servicios de salud. La dificultad para obtener una cita se ha convertido en un obstáculo significativo para mí y para otros usuarios, debido a los siguientes puntos: 1. Inaccesibilidad Telefónica: Los números de contacto destinados a la asignación de citas rara vez son contestados. Cuando finalmente se logra comunicación, la atención es a menudo apresurada o se realiza con un trato poco cortés. 2. Fallas en Canales Digitales: a plataforma web y los canales de comunicación vía WhatsApp no están funcionando eficientemente para la reserva de citas. Se ha observado que la disponibilidad es extremadamente limitada, aparentemente solo habilitada dos días al mes, lo cual no es suficiente para cubrir la demanda. 3. Trato al Usuario: Cuando se logra establecer contacto, la respuesta recibida por parte del personal encargado de agendamiento es frecuentemente grosera o evasiva, lo que agrava la frustración del usuario que busca un servicio esencial. Esta situación vulnera mi derecho a la salud y exige una revisión urgente de los protocolos y la capacitación del personal encargado de la central de agendamiento. Solicito formalmente que se investigue esta situación y se implementen medidas inmediatas para garantizar canales de comunicación efectivos, accesibles y con un trato digno para todos los usuarios.

226. Requerimiento de la personería de Tesalia cita para la especialidad de Ortopedia y Traumatología, se escalona al área de subgerencia y call center para la respectiva asignación, se la asignaron para el 17 de octubre el paciente no asistió.

232. personería municipal realiza requerimiento en representación de la usuaria, solicita asignación de cita en la especialidad e Ortopedia y Traumatología.

233. Hace más de 4 meses he estado pidiendo una cita y me dice que llame a fin de mes y así se la pasan diciendo que la agenda está llena y yo la necesito con urgencia.

235. Plan de parto- Cordial saludo, comedidamente me permito enviar para su conocimiento plan de parto.

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 33

237. Cordial saludo, Hace aproximadamente 2 meses estoy solicitando una cita de primera vez por urología, pero no ha sido posible, vivimos en el campo y bajamos especialmente a sacar la cita, también la hemos solicitado por WhatsApp y no hemos recibido respuesta. Le agradezco una pronta respuesta. Gracias.

242. consulta de control con ginecología la señora Casilda Cuellar Castillo de 65 años requiere un procedimiento quirúrgico de ginecología está en estado grave de salud.

FELICITACIONES Y OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el mes de noviembre no se evidenciaron, felicitaciones ni observaciones mediante encuesta de satisfacción.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN APLICADAS POR SERVICIOS HOSPITALARIOS

Número de encuestas aplicadas: **255**
Satisfacción en el servicio es del **100%**

| | |
|------------------------|------|
| Urgencias | 100% |
| Hospitalización | 100% |
| Cirugía | 100% |
| Obstetricia | 100% |
| Uci | 100% |
| Referencia | 100% |

REPRESENTACIÓN GRÁFICA



TOTAL, DE ENCUESTA APLICADAS POR LOS SERVICIOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS

| | |
|------------------------|------------|
| Urgencias | 153 |
| Hospitalización | 33 |
| Quirófano | 20 |
| Obstetricia | 30 |
| Uci | 19 |
| Referencia | 20 |
| TOTAL | 255 |

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

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

| 1. SERVICIOS HOSPITALARIOS | | | | | | |
|----------------------------|------------|----------|----------|----------|------------|------------|
| ESPECIALIDADES | EXCELENTE | BUENA | REGULAR | MALA | N.A | TOTAL |
| URGENCIAS | 116 | 0 | 0 | 0 | 37 | 153 |
| HOSPITALIZACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 33 | 33 |
| QUIROFANO | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 20 |
| OBSTETRICIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 | 30 |
| UCI | 0 | 0 | 0 | 0 | 19 | 19 |
| TOTAL | 116 | 0 | 0 | 0 | 139 | 255 |

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

| 2. SERVICIOS HOSPITALARIOS | | | | | |
|----------------------------|------------|------------|----------|----------|------------|
| ESPECIALIDADES | EXCELENTE | BUENA | REGULAR | MALA | TOTAL |
| URGENCIAS | 118 | 35 | 0 | 0 | 153 |
| HOSPITALIZACIÓN | 8 | 25 | 0 | 0 | 33 |
| QUIROFANO | 6 | 14 | 0 | 0 | 20 |
| OBSTETRICIA | 8 | 22 | 0 | 0 | 30 |
| UCI | 7 | 12 | 0 | 0 | 19 |
| TOTAL | 147 | 108 | 0 | 0 | 255 |

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 33

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

| 3. SERVICIOS HOSPITALARIOS | | | | | |
|----------------------------|------------|-----------|----------|----------|------------|
| ESPECIALIDADES | EXCELENTE | BUENA | REGULAR | MALA | TOTAL |
| URGENCIAS | 123 | 30 | 0 | 0 | 153 |
| HOSPITALIZACIÓN | 8 | 25 | 0 | 0 | 33 |
| QUIROFANO | 7 | 13 | 0 | 0 | 20 |
| OBSTETRICIA | 10 | 20 | 0 | 0 | 30 |
| UCI | 15 | 4 | 0 | 0 | 19 |
| TOTAL | 163 | 92 | 0 | 0 | 255 |

4. El trato brindado por el personal fue:

| 4. SERVICIOS HOSPITALARIOS | | | | | |
|----------------------------|------------|-----------|----------|----------|------------|
| ESPECIALIDADES | EXCELENTE | BUENA | REGULAR | MALA | TOTAL |
| URGENCIAS | 125 | 28 | 0 | 0 | 153 |
| HOSPITALIZACIÓN | 8 | 25 | 0 | 0 | 33 |
| QUIROFANO | 10 | 10 | 0 | 0 | 20 |
| OBSTETRICIA | 11 | 19 | 0 | 0 | 30 |
| UCI | 15 | 4 | 0 | 0 | 19 |
| TOTAL | 169 | 86 | 0 | 0 | 255 |

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

| 5. SERVICIOS HOSPITALARIOS | | | |
|----------------------------|------------|----------|------------|
| ESPECIALIDADES | SI | NO | TOTAL |
| URGENCIAS | 152 | 1 | 153 |
| HOSPITALIZACIÓN | 30 | 3 | 33 |
| QUIROFANO | 20 | 0 | 20 |
| OBSTETRICIA | 29 | 1 | 30 |
| UCI | 19 | 0 | 19 |
| TOTAL | 250 | 5 | 255 |

98% Usuarios comprenden sus derechos y deberes en servicios hospitalarios.

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 33

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

| 6. SERVICIOS HOSPITALARIOS | | | | | |
|----------------------------|------------|-----------|----------|----------|------------|
| ESPECIALIDADES | DS | PS | DN | PN | TOTAL |
| URGENCIAS | 121 | 32 | 0 | 0 | 153 |
| HOSPITALIZACIÓN | 32 | 1 | 0 | 0 | 33 |
| QUIROFANO | 20 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| OBSTETRICIA | 30 | 0 | 0 | 0 | 30 |
| UCI | 19 | 0 | 0 | 0 | 19 |
| TOTAL | 222 | 33 | 0 | 0 | 255 |

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

| 7. SERVICIOS HOSPITALARIOS | | | | | | |
|----------------------------|------------|-----------|----------|----------|----------|------------|
| ESPECIALIDADES | MUY BUENA | BUENA | REGULAR | MALA | MUY MALA | TOTAL |
| URGENCIAS | 121 | 32 | 0 | 0 | 0 | 153 |
| HOSPITALIZACIÓN | 10 | 23 | 0 | 0 | 0 | 33 |
| QUIROFANO | 4 | 16 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| OBSTETRICIA | 8 | 22 | 0 | 0 | 0 | 30 |
| UCI | 14 | 5 | 0 | 0 | 0 | 19 |
| TOTAL | 157 | 98 | 0 | 0 | 0 | 255 |

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

| 8. SERVICIOS HOSPITALARIOS | | | | | |
|----------------------------|------------|-----------|----------|----------|------------|
| ESPECIALIDADES | EXCELENTE | BUENA | REGULAR | MALA | TOTAL |
| URGENCIAS | 124 | 29 | 0 | 0 | 153 |
| HOSPITALIZACIÓN | 15 | 18 | 0 | 0 | 33 |
| QUIROFANO | 13 | 7 | 0 | 0 | 20 |
| OBSTETRICIA | 17 | 13 | 0 | 0 | 30 |
| UCI | 14 | 5 | 0 | 0 | 19 |
| TOTAL | 183 | 72 | 0 | 0 | 255 |

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 33

9. El trato brindado por el especialista fue:


| 9. SERVICIOS HOSPITALARIOS | | | | | |
|----------------------------|------------|-----------|----------|----------|------------|
| ESPECIALIDADES | EXCELENTE | BUENA | REGULAR | MALA | TOTAL |
| URGENCIAS | 134 | 19 | 0 | 0 | 153 |
| HOSPITALIZACIÓN | 19 | 14 | 0 | 0 | 33 |
| QUIROFANO | 18 | 2 | 0 | 0 | 20 |
| OBSTETRICIA | 18 | 12 | 0 | 0 | 30 |
| UCI | 0 | 19 | 0 | 0 | 19 |
| TOTAL | 189 | 66 | 0 | 0 | 255 |

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

| 10. SERVICIOS HOSPITALARIOS | | | | | |
|-----------------------------|------------|------------|----------|----------|------------|
| ESPECIALIDADES | EXCELENTE | BUENA | REGULAR | MALA | TOTAL |
| URGENCIAS | 115 | 38 | 0 | 0 | 153 |
| HOSPITALIZACIÓN | 0 | 33 | 0 | 0 | 33 |
| QUIROFANO | 0 | 20 | 0 | 0 | 20 |
| OBSTETRICIA | 1 | 29 | 0 | 0 | 30 |
| UCI | 2 | 17 | 0 | 0 | 19 |
| TOTAL | 118 | 137 | 0 | 0 | 255 |

11. La información brindada por parte del especialista:

| 11. SERVICIOS HOSPITALARIOS | | | | | |
|-----------------------------|------------|-----------|----------|----------|------------|
| ESPECIALIDADES | EXCELENTE | BUENA | REGULAR | MALA | TOTAL |
| URGENCIAS | 120 | 33 | 0 | 0 | 153 |
| HOSPITALIZACIÓN | 11 | 22 | 0 | 0 | 33 |
| QUIROFANO | 10 | 10 | 0 | 0 | 20 |
| OBSTETRICIA | 18 | 12 | 0 | 0 | 30 |
| UCI | 18 | 1 | 0 | 0 | 19 |
| TOTAL | 177 | 78 | 0 | 0 | 255 |

| | | |
|--|---|----------------------------------|
|  <p>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA Salud Integral Impacto Real</p> | 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: 21 de 33 |
| | PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL | |

FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- **Hospitalización**

142. Queremos agradecer a la auxiliar Yulieth Losada al auxiliar Oscar por su ayuda durante los días de hospitalización por su cariño por su entrega estamos muy agradecidos con ellos por todo lo que hicieron por nuestro padre, los llevaremos siempre en nuestros corazones mil y mil gracias gracias. Sandra Troyano y Danna Troyano (Auxiliares Yulieth Losada y Oscar).

143. Como paciente me siento muy bien atendido por todo el personal médico, felicitaciones a los médicos que me atendieron alas jefas por la buena atención muchas gracias, Dios los bendiga.

- **Pediatría.**

144. En nombre de mi familia López Liscano agradecemos la atención, carisma y calidez humana con la cual fue atendida nuestra hija Mariana Salome durante su estancia en el servicio de pediatría mil gracias a la doctora Jimena Rubio y cada uno de los profesionales Dios le regale salud y mucha prosperidad familiar y personal.

145. Muchas gracias por tan excelente servicio todos fueron muy amables y comprensivos con el niño Miguel Ángel que Dios y la Virgen las colme de muchas bendiciones.


- **Ginecología.**

146. Agradecida con la atención desde mi ingreso personal muy capacitado con humanización al atender y me voy muy agradecida con la ginecóloga Laura Plata por su atención muy pendiente de todo mi proceso en la estancia recibí la mejor atención por parte de ella una excelente profesional me voy contenta (Dra Plata).

OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- **Urgencias**

224. Yo, Cristian Alexander Mera Durán, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.018.481.182 de Bogotá D.C., en calidad de acompañante y familiar del paciente Miguel Ángel Mera Villamarín, identificado con cédula No. 12.271.785, me permito presentar formal queja por la negativa de atención médica y la falta de identificación del médico responsable, ocurrida en el servicio de urgencias del hospital. Hechos: 1. En fecha 31 de octubre de 2025, entre las 4:00 y las 5:30 de la tarde, acompañé a mi padre, el señor Miguel Ángel Mera Villamarín, al Hospital San Antonio de Padua, debido a que sufrió una herida

| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | 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: 22 de 33 |
| | PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL | |


abierta causada por una herramienta de trabajo, la cual requería atención médica urgente. 2. A pesar de la gravedad de la lesión y del dolor que presentaba, el médico de turno en urgencias se negó a atenderlo, manifestando que el paciente "se estaba quejando mucho del dolor" y llegando a decir: "Pues no lo voy a atender, búsquese otro que lo atienda." 3. El médico que estaba atendiendo en urgencias el 31 de octubre de 2025 a las 5:30 p.m. se negó a atender a mi padre y no quiso identificarse. Los funcionarios del hospital tampoco me dieron su nombre. Solicito que el hospital identifique quién estaba de turno a esa hora. 4. Ante esta negativa, fue necesario hablar con la trabajadora social del hospital para buscar una solución, tras lo cual otro médico fue quien finalmente atendió al paciente. 5. La falta de identificación del galeno y la negativa de los funcionarios a suministrar su nombre impidieron identificar plenamente al responsable, lo cual constituye una falta de transparencia institucional y obstruye el derecho del usuario a presentar una queja informada. 6. Esta conducta representa una falta grave a la ética profesional, y una vulneración al derecho fundamental a la salud, establecido en el Artículo 49 de la Constitución Política de Colombia y en la Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria de Salud). 7. La negativa inicial y el trato recibido causaron demora en la atención, angustia y un trato indigno hacia mi padre en una situación de dolor y urgencia.

Solicito respetuosamente:

1. Que se investigue e identifique al médico de turno en urgencias que se encontraba prestando servicio el 31 de octubre de 2025 entre las 4:00 y las 5:30 de la tarde, y que se determine su responsabilidad. 2. Que se adopten las medidas disciplinarias correspondientes conforme al reglamento interno y las normas de ética profesional. 3. Que se garantice la transparencia institucional y el derecho de los usuarios a conocer la identidad de los funcionarios que los atienden. 4. Que se garantice la prestación del servicio médico oportuno, digno y adecuado para todos los pacientes. 5. Que se me informe por escrito el resultado de esta queja y las acciones tomadas por la institución. Anexo: Copia de los documentos de identidad del paciente y del denunciante. Atentamente, Cristian Alexander Mera Durán C.C. No. 1.018.481.182 de Bogotá D.C.

239. El señor Edwar se dirige a los familiares del paciente de forma verbal altanera sin permitir que el familiar aporte información sobre el estado de salud.

240. Estamos inconformes con las consultas y servicios prestados por el médico internista Doctor Jiménez puesto que dentro del plan y controles de tratamiento no ha encontrado soluciones para estabilizar la salud de la paciente al hacer cambio de médico al Dr. de armas ve el mal manejo del tratamiento ya que mi madre esta descompensada la cual está

| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | 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 33 |
| | PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL | |

en urgencias remitida de consulta externa y al pasar a revisarla en urgencias el Dr. Jiménez le da salida sin ni siquiera estabilizar y con síntomas secundarios.

- **Ginecología**

238. Pase por urgencias por un dolor y sangrado bajito y el doctor Carlos Díaz me envió a comprar una prueba de embarazo que porque él no podía enviarme la prueba de sangre, ni mucho menos remitirme a ginecología para yo saber qué fue lo que causó mi dolor y expulsión de mi cuerpo creo que él está en la obligación de hacerlo ya que me da la salida sin saber que es lo que realmente me pasó.

- **Pediatría**

229. Cordial Saludo, la presente queja ha sido por un servicio de atención tanto a mi hija de un año como a nosotros a los padres, la comunicación, la comunicación de las enfermeras, no es la apropiada y es confusa, y la atención por parte de la pediatra especialista muy demorada he tenido una mala experiencia tanto en eso como la adecuación del cuarto, podría mejorar la comunicación de las enfermeras información directa y al instante.

FELICITACIONES Y OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el mes de noviembre no se evidenciaron, felicitaciones ni observaciones mediante encuesta de satisfacción.

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 | 20 |
| Bueno | 0 |
| Regular | 0 |
| Malo | 0 |
| NA | 0 |
| TOTAL | 20 |

— 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: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 24 de 33

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

| DETALLE | N. |
|--------------|-----------|
| Excelente | 20 |
| Bueno | 0 |
| Regular | 0 |
| Malo | 0 |
| TOTAL | 20 |

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

| DETALLE | N. |
|--------------|-----------|
| Excelente | 20 |
| Bueno | 0 |
| Regular | 0 |
| Malo | 0 |
| TOTAL | 20 |

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

| DETALLE | N. |
|--------------|-----------|
| Excelente | 20 |
| Bueno | 0 |
| Regular | 0 |
| Malo | 0 |
| TOTAL | 20 |

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

| DETALLE | N. |
|--------------|-----------|
| Excelente | 20 |
| Bueno | 0 |
| Regular | 0 |
| Malo | 0 |
| TOTAL | 20 |

6. El trato brindado por el personal fue:

| DETALLE | N. |
|-----------|----|
| Excelente | 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: 25 de 33

| | |
|--------------|-----------|
| Bueno | 0 |
| 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 | 15 |
| Bueno | 5 |
| 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 | 19 |
| Muy rápido | 1 |
| TOTAL | 20 |

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

| DETALLE | N. |
|--------------|-----------|
| SI | 20 |
| NO | 0 |
| 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 | 12 |
| B | 8 |
| R | 0 |
| M | 0 |

**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 33

| | |
|--------------|-----------|
| MM | 0 |
| TOTAL | 20 |

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

| DETALLE | N. |
|--------------|-----------|
| DS | 12 |
| PS | 13 |
| DN | 0 |
| PN | 0 |
| TOTAL | 25 |

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

| DETALLE | N. |
|--------------|-----------|
| MB | 11 |
| B | 9 |
| 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 | 12 |
| B | 8 |
| R | 0 |
| M | 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: 27 de
33

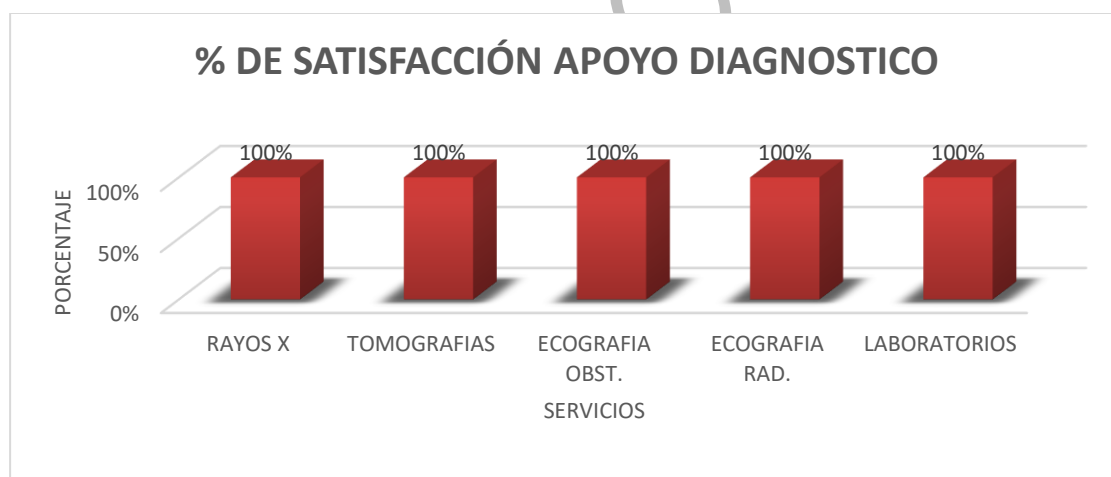
ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR SERVICIOS DE APOYO DIAGNÓSTICO

Número de encuestas aplicadas: **216**

Satisfacción en el servicio de apoyo diagnóstico y terapeuta es del **100%**

| | |
|------------------------|-------------|
| RAYOS X | 100% |
| TOMOGRAFIAS | 100% |
| ECOGRAFIA OBST. | 100% |
| ECOGRAFIA RAD. | 100% |
| LABORATORIOS | 100% |
| TOTAL | 100% |

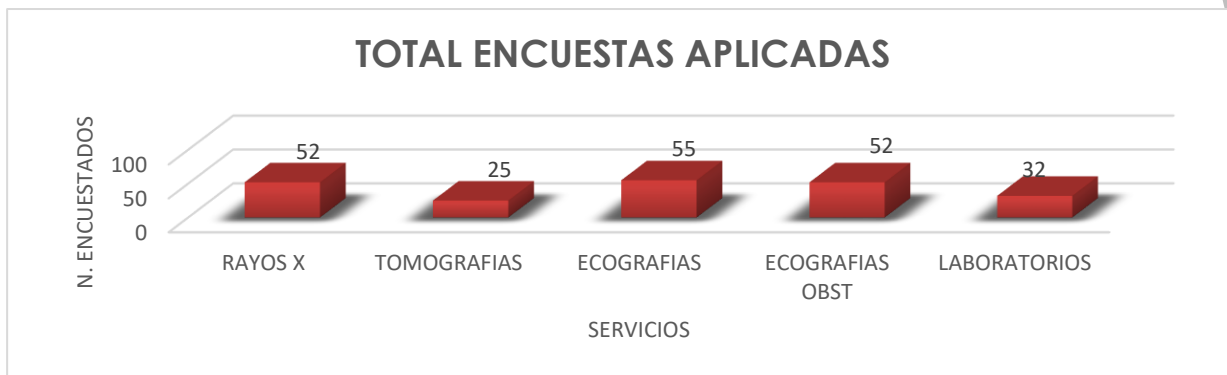
REPRESENTACIÓN GRAFICA



NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS POR LOS APOYO DIAGNÓSTICO

| | |
|------------------------|------------|
| RAYOS X | 52 |
| TOMOGRAFIAS | 25 |
| ECOGRAFIAS | 55 |
| ECOGRAFIAS OBST | 52 |
| LABORATORIOS | 32 |
| TOTAL | 216 |

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?

| 1. APOYO DIAGNOSTICO | | | | | | |
|----------------------|------------|----------|----------|----------|-----------|------------|
| ESPECIALIDADES | EXCELENTE | BUENA | REGULAR | MALA | N.A | TOTAL |
| RAYOS X | 52 | 0 | 0 | 0 | 0 | 52 |
| TOMOGRAFIAS | 25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| ECOGRAFIAS OBS | 55 | 0 | 0 | 0 | 0 | 55 |
| ECOGRAFIAS | 52 | 0 | 0 | 0 | 0 | 52 |
| LABORATORIOS | 1 | 0 | 0 | 0 | 31 | 32 |
| TOTAL | 185 | 0 | 0 | 0 | 31 | 216 |

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

| 2. APOYO DIAGNOSTICO | | | | | |
|----------------------|------------|-----------|----------|----------|------------|
| ESPECIALIDADES | EXCELENTE | BUENA | REGULAR | MALA | TOTAL |
| RAYOS X | 52 | 0 | 0 | 0 | 52 |
| TOMOGRAFIAS | 25 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| ECOGRAFIAS OBS | 55 | 0 | 0 | 0 | 55 |
| ECOGRAFIAS | 52 | 0 | 0 | 0 | 52 |
| LABORATORIOS | 5 | 27 | 0 | 0 | 32 |
| TOTAL | 189 | 27 | 0 | 0 | 216 |

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: 29 de 33

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

| 3. APOYO DIAGNOSTICO | | | | | |
|----------------------|------------|-----------|----------|----------|------------|
| ESPECIALIDADES | EXCELENTE | BUENA | REGULAR | MALA | TOTAL |
| RAYOS X | 52 | 0 | 0 | 0 | 52 |
| TOMOGRAFIAS | 25 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| ECOGRAFIAS OBS | 55 | 0 | 0 | 0 | 55 |
| ECOGRAFIAS | 52 | 0 | 0 | 0 | 52 |
| LABORATORIOS | 2 | 30 | 0 | 0 | 32 |
| TOTAL | 186 | 30 | 0 | 0 | 216 |

4. El trato brindado por el personal fue:

| 4. APOYO DIAGNOSTICO | | | | | |
|----------------------|------------|-----------|----------|----------|------------|
| ESPECIALIDADES | EXCELENTE | BUENA | REGULAR | MALA | TOTAL |
| RAYOS X | 52 | 0 | 0 | 0 | 52 |
| TOMOGRAFIAS | 25 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| ECOGRAFIAS OBS | 55 | 0 | 0 | 0 | 55 |
| ECOGRAFIAS | 52 | 0 | 0 | 0 | 52 |
| LABORATORIOS | 5 | 27 | 0 | 0 | 32 |
| TOTAL | 189 | 27 | 0 | 0 | 216 |

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

| 5. APOYO DIAGNOSTICO | | | |
|----------------------|------------|----------|------------|
| ESPECIALIDADES | SI | NO | TOTAL |
| RAYOS X | 52 | 0 | 52 |
| TOMOGRAFIAS | 25 | 0 | 25 |
| ECOGRAFIAS OBS | 55 | 0 | 55 |
| ECOGRAFIAS | 52 | 0 | 52 |
| LABORATORIOS | 30 | 2 | 32 |
| TOTAL | 214 | 2 | 216 |

100% 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?

| 6. APOYO DIAGNOSTICO | | | | | |
|----------------------|------------|----------|----------|----------|------------|
| ESPECIALIDADES | DS | PS | DN | PN | TOTAL |
| RAYOS X | 52 | 0 | 0 | 0 | 52 |
| TOMOGRAFIAS | 25 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| ECOGRAFIAS OBS | 55 | 0 | 0 | 0 | 55 |
| ECOGRAFIAS | 52 | 0 | 0 | 0 | 52 |
| LABORATORIOS | 32 | 0 | 0 | 0 | 32 |
| TOTAL | 216 | 0 | 0 | 0 | 216 |

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

| 7. APOYO DIAGNOSTICO | | | | | | |
|----------------------|------------|-----------|----------|----------|----------|------------|
| ESPECIALIDADES | MUY BUENA | BUENA | REGULAR | MALA | MUY MALA | TOTAL |
| RAYOS X | 52 | 0 | 0 | 0 | 0 | 52 |
| TOMOGRAFIAS | 25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| ECOGRAFIAS OBS | 55 | 0 | 0 | 0 | 0 | 55 |
| ECOGRAFIAS | 52 | 0 | 0 | 0 | 0 | 52 |
| LABORATORIOS | 7 | 25 | 0 | 0 | 0 | 32 |
| TOTAL | 191 | 25 | 0 | 0 | 0 | 216 |

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

| 8. APOYO DIAGNOSTICO | | | | | |
|----------------------|------------|-----------|----------|----------|------------|
| ESPECIALIDADES | EXCELENTE | BUENA | REGULAR | MALA | TOTAL |
| RAYOS X | 52 | 0 | 0 | 0 | 52 |
| TOMOGRAFIAS | 25 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| ECOGRAFIAS OBS | 55 | 0 | 0 | 0 | 55 |
| ECOGRAFIAS | 52 | 0 | 0 | 0 | 52 |
| LABORATORIOS | 17 | 15 | 0 | 0 | 32 |
| TOTAL | 201 | 15 | 0 | 0 | 216 |

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 33

9. El trato brindado por el especialista fue:

| 9. APOYO DIAGNOSTICO | | | | | |
|----------------------|------------|-----------|----------|----------|------------|
| ESPECIALIDADES | EXCELENTE | BUENA | REGULAR | MALA | TOTAL |
| RAYOS X | 52 | 0 | 0 | 0 | 52 |
| TOMOGRAFIAS | 25 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| ECOGRAFIAS OBS | 55 | 0 | 0 | 0 | 55 |
| ECOGRAFIAS | 52 | 0 | 0 | 0 | 52 |
| LABORATORIOS | 12 | 20 | 0 | 0 | 32 |
| TOTAL | 196 | 20 | 0 | 0 | 216 |


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

| 10. APOYO DIAGNOSTICO | | | | | |
|-----------------------|------------|-----------|----------|----------|------------|
| ESPECIALIDADES | EXCELENTE | BUENA | REGULAR | MALA | TOTAL |
| RAYOS X | 52 | 0 | 0 | 0 | 52 |
| TOMOGRAFIAS | 25 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| ECOGRAFIAS OBS | 55 | 0 | 0 | 0 | 55 |
| ECOGRAFIAS | 52 | 0 | 0 | 0 | 52 |
| LABORATORIOS | 0 | 32 | 0 | 0 | 32 |
| TOTAL | 184 | 32 | 0 | 0 | 216 |

11. La información brindada por parte del especialista:

| 11. APOYO DIAGNOSTICO | | | | | |
|-----------------------|------------|-----------|----------|----------|------------|
| ESPECIALIDADES | EXCELENTE | BUENA | REGULAR | MALA | TOTAL |
| RAYOS X | 52 | 0 | 0 | 0 | 52 |
| TOMOGRAFIAS | 25 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| ECOGRAFIAS OBS | 55 | 0 | 0 | 0 | 55 |
| ECOGRAFIAS | 52 | 0 | 0 | 0 | 52 |
| LABORATORIOS | 6 | 26 | 0 | 0 | 32 |
| TOTAL | 190 | 26 | 0 | 0 | 216 |

FELICITACIONES Y OBSERVACION MEDIANTE BUZON DE SUGERENCIAS

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | 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: 32 de 33 |

Durante el mes de noviembre no se evidenciaron, felicitaciones ni observaciones mediante buzón de sugerencias.

FELICITACIONES Y OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el mes de noviembre no se evidenciaron, felicitaciones ni observaciones mediante encuesta de satisfacción.

Durante el mes de noviembre 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 **1.311** usuarios. También se les socializó en lengua NASA a usuarios de cultura indígena (AIC) a **22** usuarios, para obtener así una totalidad de **1.333** pacientes socializados 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 **1.298** usuarios. También se evaluó a los usuarios en lengua NASA a usuarios de cultura indígena (AIC) a **22** usuarios, para obtener así una totalidad de **1.333** usuarios evaluados en el mes de noviembre 2025.

Teniendo en cuenta que durante el año se debe cumplir con la socialización a 434 colaboradores para dar cumplimiento al indicador Institucional al 100%, durante el mes de noviembre se socializaron en deberes y derechos a colaboradores en la jornada del día de la calidad se realizó una socialización de los deberes y derechos a 68 colaboradores y a 32 colaboradores se realizó en capacitación la evaluación se realizó por medio físico y virtual.

Durante el mes de octubre se realizaron acompañamiento **447** usuarios y familiares de diversas EPS a usuarios y familiares que requerían de nuestro apoyo en diversas situaciones que se les presenta como:

Gestión de implementos, gestión de atención prioritaria, gestión de autorizaciones ante diferentes EPS, gestión de citas extras, entre otras.

- Gestión de citas médicas desde la oficina de SIAU- citas gestionadas desde la oficina SIAU por el equipo de trabajo (203 citas)
- Información en ventanilla a los usuarios del proceso de asignación de citas y demás procesos.



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: 33 de 33

- Gestión de citas para Ruta De Atención Preferencial Eps Sanitas, Nueva EPS.
- Gestión de citas solicitadas por correo electrónico.
- Gestión de respuesta a diferentes PQRS radicadas por correo y buzón de sugerencias en el cual se presentaron 21 PQRS en diferentes servicios en el mes de octubre.
- Acompañamiento en los diferentes servicios de la Institución a familiares y paciente que requieren de algún apoyo.

Durante el mes de noviembre desde la oficina de atención al usuario se realizaron **203** gestiones de citas por parte del equipo de SIAU.

CLAUDIA MILENA GONZALEZ JAVELA
Apoyo administrativo SIAU

LUISA FERNANDA CASTAÑEDA
Coordinadora Oficina SIAU