	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 enero de 2026
ACTIVIDAD:	Informe de satisfacción mes de diciembre
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 diciembre 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: 392

Se aplicaron encuestas 392 las siguientes especialidades: Anestesiología, Cardiología, Cirugía, Fonoaudiología, Gastroenterología, Ginecología, Medicina Interna, Nutrición, Ortopedia, Otorrinolaringología, Pediatría, Psicología, Terapia Física, Urología.

✚ SERVICIOS HOSPITALARIOS: 225

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

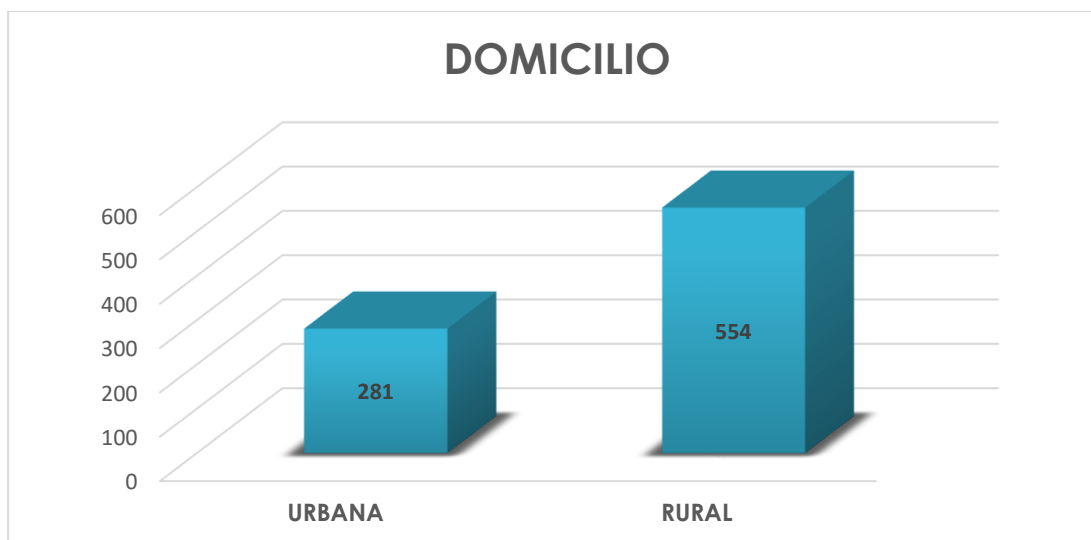
✚ APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO: 198

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

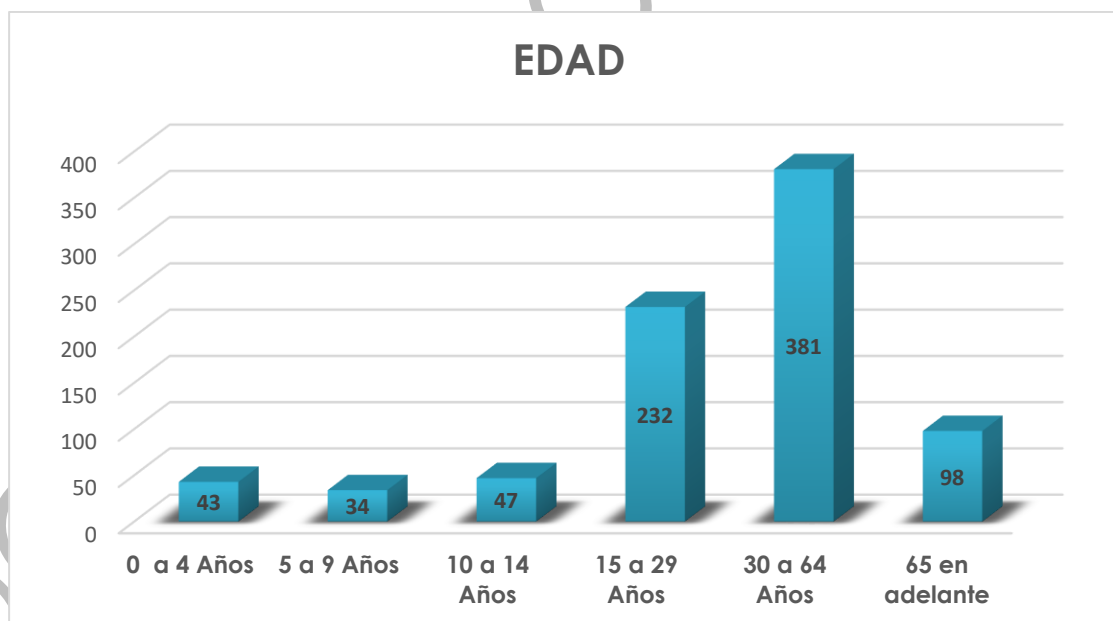
✚ REFERENCIA: 20

Total de encuestas aplicadas: **835**

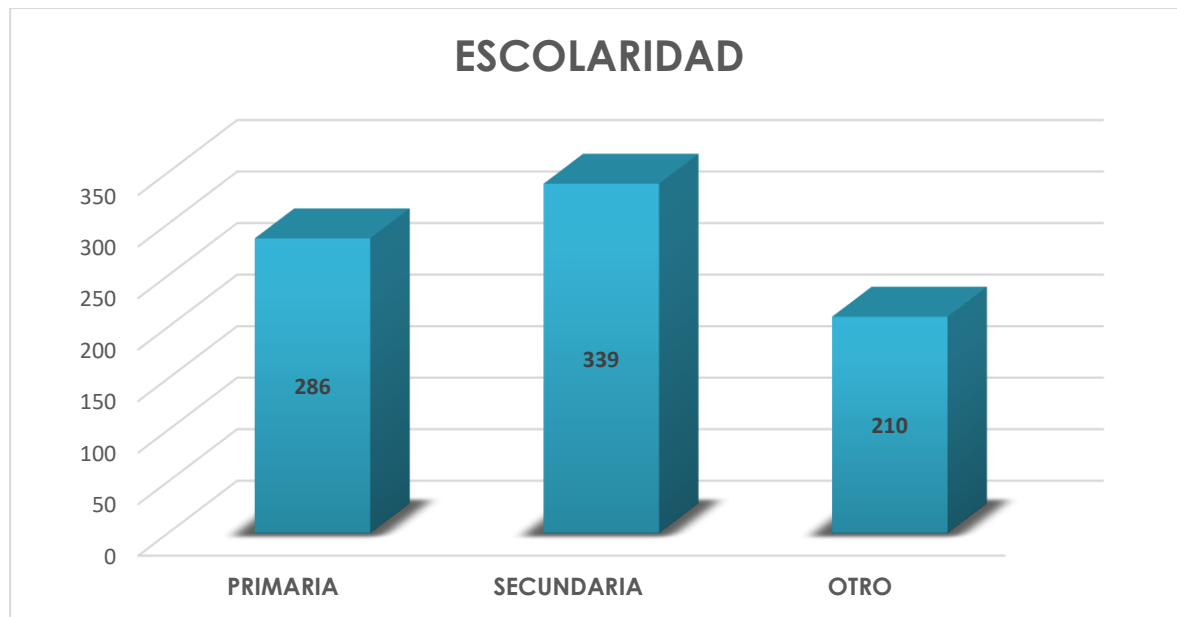
De las cuales se categorizan de la siguiente manera:



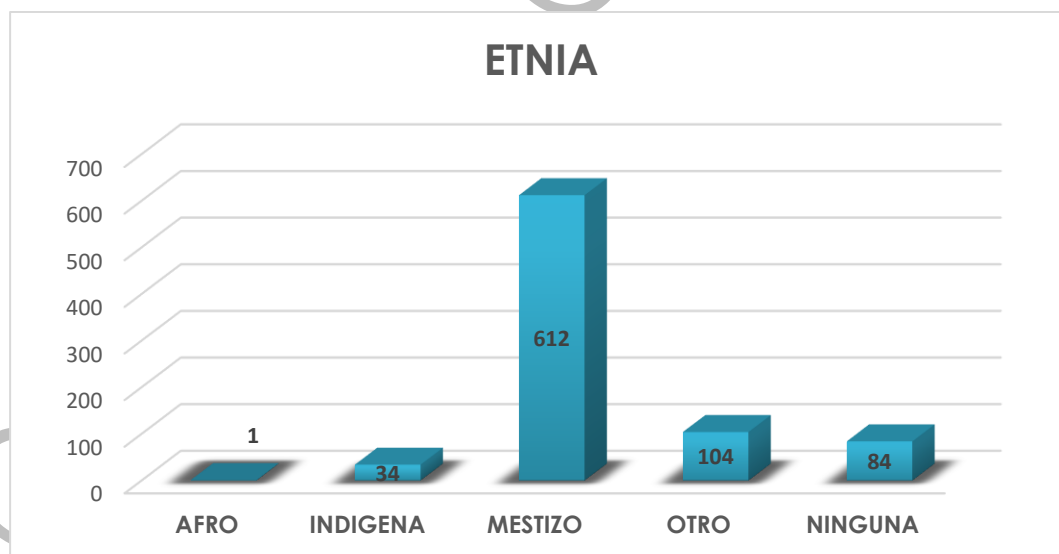
De las 835 encuestas aplicadas el 34% de las personas viven en la zona urbana del municipio y el 66% en la zona rural.



De las 835 encuestas aplicadas el 5% 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 28% entre 15 a 29 años, el 45% entre los 30 a 64 años y finalmente el 12% de los 65 en adelante.



De las 835 encuestas aplicadas el 34% de las personas solo cursaron la primaria, el 41% hasta la secundaria y el 25% otro (tecnólogos, profesionales).



De las 835 encuestas aplicadas el 0.5% de las personas se identifican como afrocolombianos, el 4% como indígenas, el 73% como mestizos, el 12% con otra etnia y finalmente el 10.5% con ninguna.

INFORME DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Número de encuestas aplicadas: **392**

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

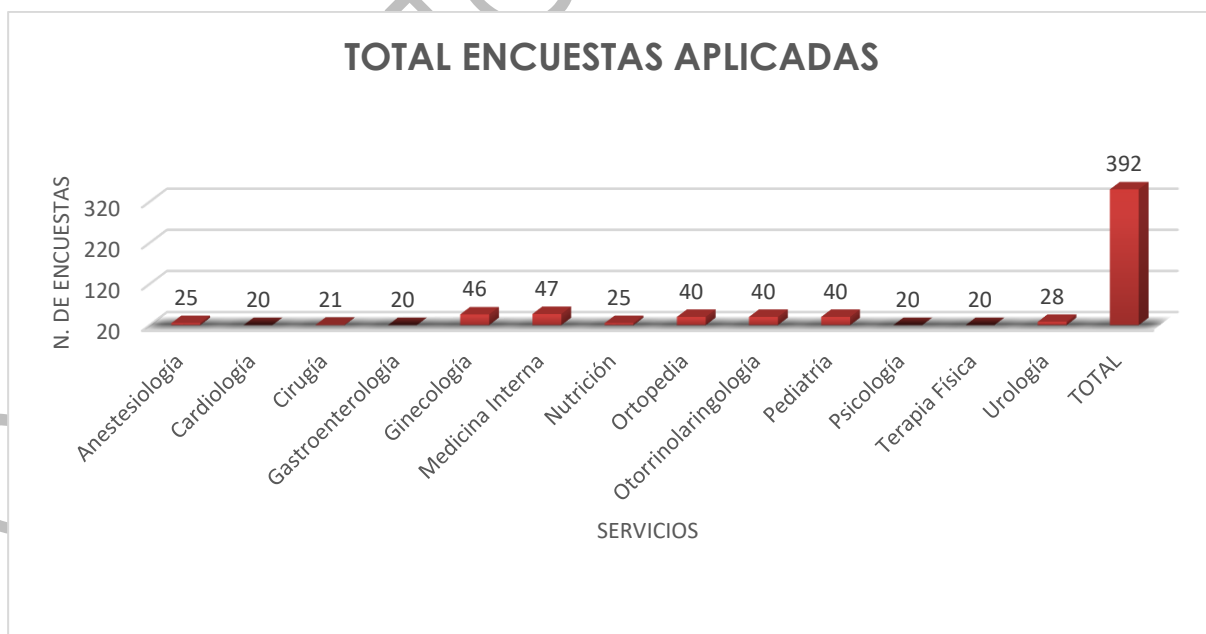
SERVICIO	TOTAL
Anestesiología	100%
Cardiología	100%
Cirugía	100%
Gastroenterología	100%
Ginecología	100%
Medicina Interna	100%
Nutrición	100%
Ortopedia	100%
Otorrinolaringología	100%
Pediatría	100%
Psicología	100%
Terapia Física	100%
Urología	100%
TOTAL	100%

REPRESENTACION EN GRAFICA:



TOTAL, DE ENCUESTAS APLICADAS POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Anestesiología	25
Cardiología	20
Cirugía	21
Gastroenterología	20
Ginecología	46
Medicina Interna	47
Nutrición	25
Ortopedia	40
Otorrinolaringología	40
Pediatría	40
Psicología	20
Terapia Física	20
Urología	28
TOTAL	392

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 33

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	8	12	0	1	0	21
GASTROENTEROLOGÍA	17	1	0	2	0	20
GINECOLOGIA	46	0	0	0	0	46
MEDICINA INTERNA	47	0	0	0	0	47
NUTRICION	24	0	0	0	1	25
ORTOPEDIA	36	4	0	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	40	0	0	0	0	40
PEDIATRIA	25	15	0	0	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	8	12	0	0	0	20
UROLOGIA	0	0	0	0	28	28
TOTAL	316	44	0	3	29	392

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	2	0	0	21
GASTROENTEROLOGÍA	17	1	1	1	20
GINECOLOGIA	46	0	0	0	46
MEDICINA INTERNA	47	0	0	0	47
NUTRICION	25	0	0	0	25
ORTOPEDIA	39	1	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	40	0	0	0	40
PEDIATRIA	26	14	0	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	11	9	0	0	20
UROLOGIA	6	22	0	0	28
TOTAL	341	49	1	1	392

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	2	0	0	21
GASTROENTEROLOGÍA	18	2	0	0	20
GINECOLOGIA	46	0	0	0	46
MEDICINA INTERNA	47	0	0	0	47
NUTRICION	25	0	0	0	25
ORTOPEDIA	39	1	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	40	0	0	0	40
PEDIATRIA	28	12	0	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	14	6	0	0	20
UROLOGIA	7	21	0	0	28
TOTAL	348	44	0	0	392

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	1	0	0	21
GASTROENTEROLOGÍA	19	1	0	0	20
GINECOLOGIA	46	0	0	0	46
MEDICINA INTERNA	47	0	0	0	47
NUTRICION	25	0	0	0	25
ORTOPEDIA	39	1	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	40	0	0	0	40
PEDIATRIA	27	13	0	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	18	2	0	0	20
UROLOGIA	6	22	0	0	28
TOTAL	352	40	0	0	392

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	21	0	21
GASTROENTEROLOGÍA	20	0	20
GINECOLOGIA	46	0	46
MEDICINA INTERNA	47	0	47
NUTRICION	24	1	25
ORTOPEDIA	40	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	40	0	40
PEDIATRIA	40	0	40
PSICOLOGIA	20	0	20
TERAPIA FISICA	20	0	20
UROLOGIA	28	0	28
TOTAL	391	1	392

100% 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	21	0	0	0	21
GASTROENTEROLOGÍA	18	1	1	0	20
GINECOLOGIA	46	0	0	0	46
MEDICINA INTERNA	47	0	0	0	47
NUTRICION	25	0	0	0	25
ORTOPEDIA	40	0	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	40	0	0	0	40
PEDIATRIA	40	0	0	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	20	0	0	0	20
UROLOGIA	28	0	0	0	28
TOTAL	390	1	1	0	392

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	1	0	0	0	21
GASTROENTEROLOGÍA	18	1	1	0	0	20
GINECOLOGIA	46	0	0	0	0	46
MEDICINA INTERNA	47	0	0	0	0	47
NUTRICION	25	0	0	0	0	25
ORTOPEDIA	40	0	0	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	40	0	0	0	0	40
PEDIATRIA	39	1	0	0	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	20	0	0	0	0	20
UROLOGIA	8	20	0	0	0	28
TOTAL	368	23	1	0	0	392

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	10	11	0	0	21
GASTROENTEROLOGÍA	18	1	0	1	20
GINECOLOGIA	46	0	0	0	46
MEDICINA INTERNA	47	0	0	0	47
NUTRICION	25	0	0	0	25
ORTOPEDIA	37	3	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	40	0	0	0	40
PEDIATRIA	29	11	0	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	16	4	0	0	20
UROLOGIA	2	24	2	0	28
TOTAL	335	54	2	1	392

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	19	2	0	0	21
GASTROENTEROLOGÍA	20	0	0	0	20
GINECOLOGIA	46	0	0	0	46
MEDICINA INTERNA	47	0	0	0	47
NUTRICION	25	0	0	0	25
ORTOPEDIA	40	0	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	40	0	0	0	40
PEDIATRIA	34	6	0	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	20	0	0	0	20
UROLOGIA	21	7	0	0	28
TOTAL	377	15	0	0	392

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	19	2	0	0	21
GASTROENTEROLOGÍA	19	0	1	0	0
GINECOLOGIA	46	0	0	0	46
MEDICINA INTERNA	47	0	0	0	47
NUTRICION	25	0	0	0	25
ORTOPEDIA	40	0	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	40	0	0	0	40
PEDIATRIA	35	5	0	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	20	0	0	0	20
UROLOGIA	0	28	0	0	28
TOTAL	356	35	1	0	392

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	21	0	0	0	21
GASTROENTEROLOGÍA	19	1	0	0	20
GINECOLOGIA	46	0	0	0	46
MEDICINA INTERNA	47	0	0	0	47
NUTRICION	25	0	0	0	25
ORTOPEDIA	40	0	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	40	0	0	0	40
PEDIATRIA	35	5	0	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	20	0	0	0	20
UROLOGIA	12	16	0	0	28
TOTAL	370	22	0	0	392

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. Ortega Dr. Castro	21
Gastroenterología		20
Ginecología	Dra. Plata Dra. Medina Dra. Mestizo Dr. Viveros	46
Medicina Interna	Dr. Jiménez Dr. De Armas	47
Nutrición	Dra. Hernández	25
Ortopedia	Dr. Solano Dr. Calderón	40
Otorrinolaringología	Dra. Rodríguez	40

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

Pediatría	Dr. Charry Dr. Arce Dr. Polania Dr. Rubio	40
Psicología	Dra. Cerquera	20
Terapia Física	Dra. Chaux Dra. Polanco	20
Urología	Dr. Rivera Pirela	28
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS		392

FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- **Trabajo Social.**

154. Laura Gestora Social Excelente servicio una persona muy humana muy amable que ayuda a la gente.


OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- **Call center**

245. Me permito realizar esta solicitud debido a que ya cumplí el periodo de 6 meses desde el ultimo control y por la alta demanda telefónica no ha sido posible comunicarme para la programación de las citas.

247. De manera atenta y amparada en el derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución política de 1991 y demás normas concordantes, les solicito el favor de conceder cita médica para ECOGRAFIA DE VIAS URINARIAS Y CITA MEDICA CON ESPECIALIDAD UROLOGIA. Desde octubre vengo marcando el número de celular 3235639162, en muchas ocasiones, dejan con la música 20, 30 y hasta 50 minutos con música, luego descuelgan y continúa anunciando derechos y deberes de los Usuarios, para finalmente colgar y no atender. La última ocasión, después de tanto insistir y esperar, contestaron, pero que ya no hay agenda (3 de diciembre de 2025, hora 3.09 P.M.). Además que ahora las citas son de manera presencial. Al informar que mi solicitud la envíe por WhatsApp, me informaron que este servicio lo suspendieron porque la gente es muy grosera, donde les argumenté, que toda la gente no trata mal y que además ahí pueden verificar el número de quien haya escrito malas palabras o expresiones.

249. Cita Ortopedia Posquirúrgico, me realizaron cirugía de ortopedia el 20 de noviembre y no me asignaron cita posquirúrgica vengo hoy

	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	

porque tengo puntos y me dicen que no hay citas entonces me quedo con los puntos hasta el otro mes el doctor me puso control en 3 semanas necesito que por favor me asigne la cita con ortopedia y rx.

250. Me operaron el día 14 de noviembre 2025, CX realizada por el doctor calderón pase el día 18 de noviembre a sacar cita de control y me dijeron que ellos mismos me llamaban vine la semana pasada y que ya no había citas vuelvo nuevamente a que me den solución y me dicen que no tengo ni orden de retiro de puntos por favor necesito de manera urgente la cita con el ortopedista.

251. Buenos días, he estado llamando al hospital para una cita para tomar unas terapias físicas integral y no ha sido posible. Me gustaría que me dieran una respuesta lo más pronto posible.

254. Otorrinolaringología buenas tardes es para pedirles el favor ya que he llamado he escrito por el WhatsApp desde le día 09 de octubre y no me han dado la cita del niño Atender Santiago mucle Gómez me da rabia porque me esta violando el derecho del niño la cita es urgente y no hay derecho que lo dejen a agenda la cita y no se la hayan dado al igual uno llama y no contesta pasan de 15 a 20 minutos y no responden antes cuelgan recuerden es un derecho que tiene a la salud gracias.

259. Pido por favor se me asigne la cita de pediatría y ginecología el día 29 de diciembre de 2025, ya que soy de un corregimiento lejano a la plata Huila y llegar el 23 de diciembre de 2025. que son 4 días después de la salida me es complicado por la lejano y la cesárea.

260. Me asignaron las citas en días diferentes y me es imposible asistir por el motivo de que vivo lejos y me gustaría que hubiesen sido el mismo día.

- **Facturación**

256. Llegamos faltando 20 minutos para la cita y la señora de la caja No 2 no nos quiso atender, porque según ella debía tener ficha preferencial cuando yo ya había hecho la fila para facturar.

FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el mes de diciembre no se evidenciaron, felicitaciones mediante buzón de sugerencias.

OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

• **Gastroenterología**

- Cómo es posible que pagando uno tanto por salud tenga que pagar para que lo atiendan. Eso no debe ser. La fórmula si me la dieron por el FOMAG porque así la solicite. Entonces blanco o Negro.
- Que el especialista tenga su consultorio para atender porque fue delante de más personas y en el pasillo de entrada.

• **Pediatría**

- Mucha demora para atender las citas programadas 1061773542 – 3234232964.

• **Urología**

- Mucha demora para la atención tenía la cita a las 8 am y me atendieron a las 10 AM 26520698 – 3134522832.

**ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR
SERVICIOS HOSPITALARIOS**

Número de encuestas aplicadas: **225**
Satisfacción en el servicio es del **100%**

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

REPRESENTACIÓN GRAFICA



TOTAL, DE ENCUESTA APLICADAS POR LOS SERVICIOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS

Urgencias	131
Hospitalización	30
Quirófano	20
Obstetricia	30
Uci	14
Referencia	20
TOTAL	245

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	91	5	0	0	35	131
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	30	30
QUIROFANO	0	0	0	0	20	20
OBSTETRICIA	0	1	0	0	29	30
UCI	0	0	0	0	14	14
TOTAL	91	6	0	0	128	225

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

2. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	99	32	0	0	131
HOSPITALIZACIÓN	11	19	0	0	30
QUIROFANO	8	12	0	0	20
OBSTETRICIA	8	22	0	0	30
UCI	10	4	0	0	14
TOTAL	136	89	0	0	225

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: 17 de 33

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

3. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	100	31	0	0	131
HOSPITALIZACIÓN	15	15	0	0	30
QUIROFANO	6	14	0	0	20
OBSTETRICIA	9	21	0	0	30
UCI	12	2	0	0	14
TOTAL	142	83	0	0	225


4. El trato brindado por el personal fue:

4. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	101	30	0	0	131
HOSPITALIZACIÓN	16	14	0	0	30
QUIROFANO	7	13	0	0	20
OBSTETRICIA	12	18	0	0	30
UCI	12	2	0	0	14
TOTAL	148	77	0	0	225

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

5. SERVICIOS HOSPITALARIOS			
ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
URGENCIAS	130	1	131
HOSPITALIZACIÓN	26	4	30
QUIROFANO	19	1	20
OBSTETRICIA	29	1	30
UCI	14	0	14
TOTAL	218	7	225

97% Usuarios comprenden sus derechos y deberes en servicios hospitalarios.

	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: 18 de 33
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

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	130	1	0	0	131
HOSPITALIZACIÓN	29	1	0	0	30
QUIROFANO	20	0	0	0	20
OBSTETRICIA	30	0	0	0	30
UCI	14	0	0	0	14
TOTAL	223	2	0	0	225

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	99	32	0	0	0	131
HOSPITALIZACIÓN	10	20	0	0	0	30
QUIROFANO	8	12	0	0	0	20
OBSTETRICIA	9	21	0	0	0	30
UCI	8	6	0	0	0	14
TOTAL	134	91	0	0	0	225

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

8. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	108	23	0	0	131
HOSPITALIZACIÓN	11	19	0	0	30
QUIROFANO	7	13	0	0	20
OBSTETRICIA	15	15	0	0	30
UCI	8	6	0	0	14
TOTAL	149	76	0	0	225

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

9. El trato brindado por el especialista fue:


9. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	104	27	0	0	131
HOSPITALIZACIÓN	19	11	0	0	30
QUIROFANO	15	5	0	0	20
OBSTETRICIA	0	30	0	0	30
UCI	14	0	0	0	14
TOTAL	152	73	0	0	225

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	96	35	0	0	131
HOSPITALIZACIÓN	0	30	0	0	30
QUIROFANO	0	20	0	0	20
OBSTETRICIA	0	30	0	0	30
UCI	1	13	0	0	14
TOTAL	97	128	0	0	225

11. La información brindada por parte del especialista:

11. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	101	30	0	0	131
HOSPITALIZACIÓN	15	15	0	0	30
QUIROFANO	15	5	0	0	20
OBSTETRICIA	12	18	0	0	30
UCI	10	4	0	0	14
TOTAL	153	72	0	0	225

	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: 20 de 33
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- **Ginecobstetricia**

147. Me pareció un excelente servicio buena atención y me quedo claro lo que el medico me explico.

- **Hospitalización.**

148. Dar mis más grandes felicitaciones y agradecimiento a todo el personal médico cirujano, jefes de piso y sobre todo a los auxiliares por su gran labor y compromisos con los pacientes, su pasión y amor por el querer servir a la sociedad sin importar los días y celebraciones como paciente me voy satisfecho y deseándoles de parte de dios muchas bendiciones y sabiduría para que continúen con esta hermosa labor.

152. Enfermería la atención fue excelente gracias y feliz navidad.

- **Pediatría.**


150. Deseamos expresar un reconocimiento especial a las auxiliares enfermeras Fernanda Ruiz Malfi y Karoll por su excelente, por su excelente trato, empatía y profesionalismo durante la atención durante la atención brindada a nuestro bebe, su calidad humana disposición y cuidado marcaron una diferencia muy positiva pero nuestra familia en un momento especial sensibilidad, agradecemos profundamente su labor y el compromiso demostrado con el bienestar de los pacientes.

151. Me voy agradecida por la atención que nos prestaron y el buen servicio, buen trato en el hospital San Antonio de Padua (La Plata Huila).

153. Muy buena la atención y amabilidad, el personal médico y enfermeras siempre estuvieron dispuestos a colaborar con el saludo de nuestro bebe estamos profundamente agradecidos muchas gracias y feliz navidad.

- **Urgencias.**

149. Jefe de enfermería felicitar por su gran labor, humanidad empatía y solidaridad que el hospital cuente con personas como ella excelente labor.

	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	

OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS


- **Urgencias**

246. Me siento aburrido y además tengo que pagar esas deudas y allá me tiene preocupado, además tengo que ir a ver mis bienes y me preocupa la policía pues tengo la moto afuera que tal que me la quiten por pisar la carretera no es bonita es modelo viejo pero aguanta la carretera será que se enamoraron de ella ni porque fuera último modelo y tampoco puedo comprar una de almacén no entiendo estas palabras porque no dice quién debe firmar estoy sin almuerzo a esta ahora se imaginan como voy a llegar si me sale la policía y me dice porque maneja.

248. Para el doctor Andrés Galindo por su falta de profesionalismo, empático y ética profesional al haber saltado el protocolo o activación de rutas ante una violencia hacia la mujer por médicos como usted hay muchos feminicidios, este hospital no debe contar con su trabajo les hacen mal a los usuarios.

252. Buenas noches es la presente es para sugerir que una embarazada cuando sale en obstetricia cierran a las nueve y la caja y toca pasar por urgencias teniendo en cuenta la hora que uno debe esperar son las 12:30 de la media noche y no se ha legalizado salida ya que el cansancio y las horas de la noche afectan el buen desarrollo del bebe se pide de antemano tener presente esta nota gracias.

258. Yo, JAMES POBRE MUÑOZ, identificado con cedula de ciudadanía No 12,278,666 de La Plata Huila, comedidamente me dirijo a ustedes con el fin de manifestarles una QUEJA O INCONFORMISMO, por el servicio de personal de la ESE en el modo de procederé o hablar con los pacientes que atentan contra la integridad y psíquica y moral. El sábado 06 de diciembre de 2025, tuve un accidente de tránsito, el cual fui ingresado al hospital a las 08:40 PM de la noche, fui atendido en urgencias como es el procedimiento, respaldado por los documentos del SOAT de mi motocicleta; siendo las 02:00 AM me iban a dar salida, pero en repetidas ocasiones al pararme o sentarme sentía un fuerte dolor de cabeza y botada abundante sangrado, solicite al Dr. que me atendió que me realizaran un TAC, por lo que estaba sucediendo y el muy amablemente solicito el servicio. al darme cuenta de que el especialista encargado de los TA, ya se encontraba presente, pedir a ala auxiliar de enfermería que me colaborara con el examen ya que le iban a hacer el mismo, a otro paciente. La enfermera muy amablemente se acercó a la jefe de enfermería Marly para que me colaborara pero este argumento que yo era UN PACIENTE de PSIQUIATRIA, cuando claramente no lo soy, este momento incomodo lo visualice personalmente puesto que yo estaba acostado en las camillas frente al stand de enfermería. Al realizar este examen se

	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	

dieron cuenta que tenía 3 fracturas en el rostro y eran las que estaban haciendo que botara sangre por el lado derecho de la nariz y fui remitido a la ciudad de Neiva para realizar las cirugías pertinentes por las fracturas. Mi intención con esta QUEJA es que el servicio mejoré en cuanto a calidad humana, ya que al haber sido yo funcionaria del Hospital, me di cuenta de muchas anomalías que atentan contra la integridad de los pacientes y si fui así la atención conmigo, siendo yo un paciente con ingreso SOAT, no me quiero imaginar la atención que les pueden prestar a la gente que viene del campo, subsidiados, contributivos y más aún a las personas que no tiene un seguro médico.

261. hoy 18 de diciembre del 2025 ingreso a luisa Fernanda Salazar rojas al servicio de urgencias, a quien no le tomaron exámenes porque había tenido vomito alterada, pero el ingreso fue a la 1:30 am y a las 4:30 am de la misma madrugada al pedir nosotros los resultados de dichos exámenes no los había.

262. Me dieron la salida y la está haciendo visita una demora lo que hizo, además me realiza un cobro de 240,600 y en ocasiones anteriores nunca je cancelado ni siquiera en Neiva era otro nivel, gracias por la atención prestada.

263. Por no tener convenio con sanitas me remiten pero me niego a la remisión y solicito que me terminen el tratamiento del niño ya que en observación está recibiendo el servicio y no me puedo desplazar para la ciudad de Neiva.

- **Hospitalización**

244. Bueno están dando alimentación inadecuada para las personas con diabetes.

- **Pediatría**

255. Durante el proceso de atención la jefe Karen Bran, mostro una actitud, tanto poco empática y distante frente a nuestra situación tanto hacia nosotros como padre, como hacia nuestra bebe, consideramos que tratándose de una menor de edad de una familia que atraviesa un momento de alta carga emocional y preocupación, el trato humano, respetuoso y comprensivo debe ser un pilar fundamental en la atención en salud, entendemos que el personal médico y asistencial enfrenta jornadas exigentes y situaciones complejas sin embargo, la falta de empatía y la ausencia de sensibilidad frente a la condición de un paciente pediátrico genera angustia, adicional y afecta negativamente la experiencia en la atención. nuestro objetivo al presentar esta queja no es señalar ni descalificar, sino dejar constancia una situación que consideramos importante revisar, con el fin de que se refuercen los principios del trato digno, respeto y humanización del servicio especialmente cuando se trata de niños y familia.

FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el mes de diciembre no se evidenciaron, felicitaciones mediante buzón de sugerencias.

OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el mes de diciembre no se evidenciaron, felicitaciones 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

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

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

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
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

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

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
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

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

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

**ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR SERVICIOS
DE APOYO DIAGNÓSTICO**

Número de encuestas aplicadas: **198**

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

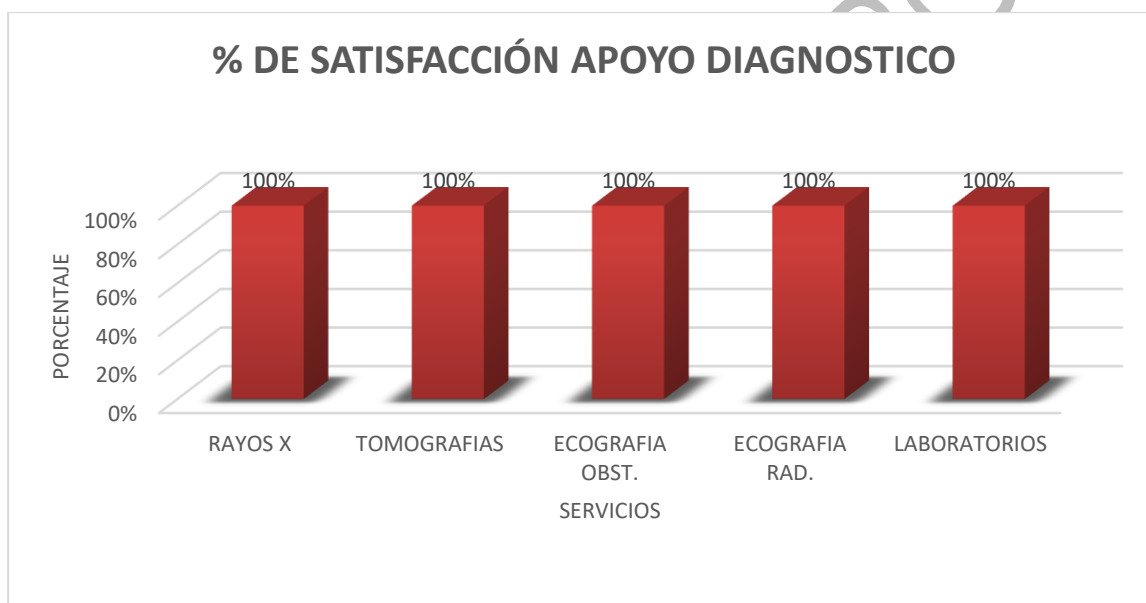
Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 27 de
33

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

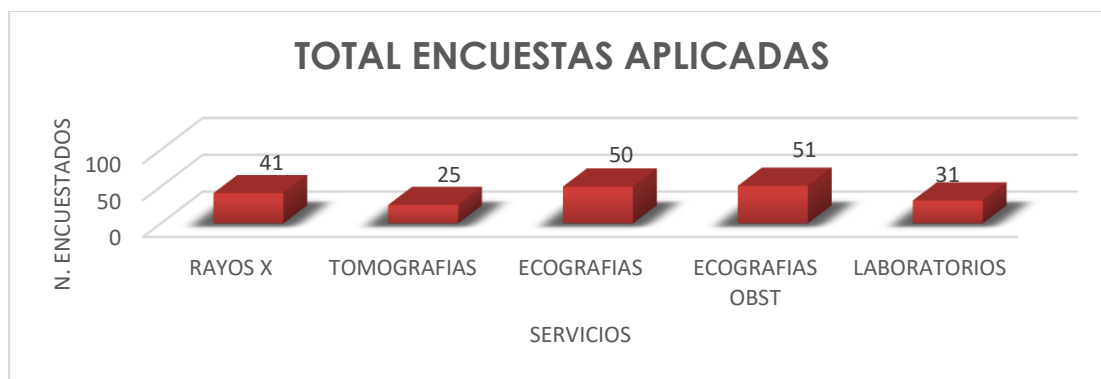
REPRESENTACIÓN GRAFICA



NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS POR LOS APOYO DIAGNÓSTICO

RAYOS X	41
TOMOGRAFIAS	25
ECOGRAFIAS	50
ECOGRAFIAS OBST	51
LABORATORIOS	31
TOTAL	198

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	41	0	0	0	0	41
TOMOGRAFIAS	24	0	0	0	1	25
ECOGRAFIAS OBS	50	0	0	0	0	50
ECOGRAFIAS	51	0	0	0	0	51
LABORATORIOS	0	0	0	0	31	31
TOTAL	166	0	0	0	32	198

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

2. APOYO DIAGNOSTICO						
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL	
RAYOS X	41	0	0	0	41	
TOMOGRAFIAS	23	2	0	0	25	
ECOGRAFIAS OBS	50	0	0	0	50	
ECOGRAFIAS	51	0	0	0	51	
LABORATORIOS	14	17	0	0	31	
TOTAL	179	19	0	0	198	

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

3. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	41	0	0	0	41

TOMOGRAFIAS	23	2	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	50	0	0	0	50
ECOGRAFIAS	51	0	0	0	51
LABORATORIOS	10	21	0	0	31
TOTAL	175	23	0	0	198

4. El trato brindado por el personal fue:

4. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	41	0	0	0	41
TOMOGRAFIAS	24	1	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	50	0	0	0	50
ECOGRAFIAS	51	0	0	0	51
LABORATORIOS	10	21	0	0	31
TOTAL	176	22	0	0	198

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

5. APOYO DIAGNOSTICO			
ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
RAYOS X	41	0	41
TOMOGRAFIAS	25	0	25
ECOGRAFIAS OBS	50	0	50
ECOGRAFIAS	51	0	51
LABORATORIOS	31	0	31
TOTAL	198	0	198

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	41	0	0	0	41
TOMOGRAFIAS	25	0	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	50	0	0	0	50
ECOGRAFIAS	51	0	0	0	51
LABORATORIOS	31	0	0	0	31
TOTAL	198	0	0	0	198

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 33

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	41	0	0	0	0	41
TOMOGRAFIAS	24	1	0	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	50	0	0	0	0	50
ECOGRAFIAS	51	0	0	0	0	51
LABORATORIOS	8	23	0	0	0	31
TOTAL	174	24	0	0	0	198

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

8. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	41	0	0	0	41
TOMOGRAFIAS	23	2	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	50	0	0	0	50
ECOGRAFIAS	51	0	0	0	51
LABORATORIOS	12	19	0	0	31
TOTAL	177	21	0	0	198

9. El trato brindado por el especialista fue:

9. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	41	0	0	0	41
TOMOGRAFIAS	24	1	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	50	0	0	0	50
ECOGRAFIAS	51	0	0	0	51
LABORATORIOS	13	18	0	0	31
TOTAL	179	19	0	0	198

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	41	0	0	0	41
TOMOGRAFIAS	23	2	0	0	25

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

ECOGRAFIAS OBS	50	0	0	0	50
ECOGRAFIAS	51	0	0	0	51
LABORATORIOS	0	31	0	0	31
TOTAL	165	33	0	0	198

11. La información brindada por parte del especialista:

11. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	41	0	0	0	41
TOMOGRAFIAS	23	2	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	50	0	0	0	50
ECOGRAFIAS	51	0	0	0	51
LABORATORIOS	7	24	0	0	31
TOTAL	172	26	0	0	198

FELICITACIONES Y OBSERVACION MEDIANTE BUZON DE SUGERENCIAS

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

FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el mes de diciembre no se evidenciaron, felicitaciones mediante buzón de sugerencias.


OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Ecografías.**

253. La Queja es por el motivo de la excesiva demora en atender en el consultorio 9 de ecografías, empezaron a llamar tarde a las 09:00 am lo que hizo que la gente se represara y eso es muy aburridor que no cumplan con la hora de la cita.

- **Ecografías obstétricas.**

257. Tenemos una cita para ecografía ginecológica a las 12:40 del medio día, facturamos a las 11:30 AM y no fuimos atendidas porque la doctora se fue, nos dijeron que a las 2 de la tarde y son las 02:20 PM y no hemos sido atendidas, estoy en embarazo y no vivo en La Plata, vivo en Nátaga.

	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: 32 de 33
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

Durante el mes de diciembre 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 **1.274** usuarios. También se les socializó en lengua NASA a usuarios de cultura indígena (AIC) a 31 usuarios, para obtener así una totalidad de **1.305** 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 **1.068** usuarios. También se evaluó a los usuarios en lengua NASA a usuarios de cultura indígena (AIC) a **31** usuarios, para obtener así una totalidad de **1.099** usuarios evaluados en el mes de diciembre 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 cumplió con la meta del indicador 100%, por tal motivo en el mes de diciembre no se realizó la socialización.

Para enero del 2026 se realizará un ajuste al indicador por parte de calidad, teniendo en cuenta que está mal parametrizado.

Durante el mes de diciembre se realizaron acompañamiento **491** 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 (242 citas)
- Información en ventanilla a los usuarios del proceso de asignación de citas y demás procesos.
- Gestión de citas para Ruta De Atención Preferencial Eps Sanitas, Nueva EPS.
- Gestión de citas solicitadas por correo electrónico.



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 respuesta a diferentes PQRs radicadas por correo y buzón de sugerencias en el cual se presentaron 19 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.
- Gestión de cancelación de citas médicas.
- Gestión de corrección códigos cups ante el especialista.

Durante el mes de diciembre desde la oficina de atención al usuario se realizaron **242** gestiones de citas por parte del equipo de SIAU.

CLAUDIA MILENA GONZALEZ JAVELA
Apoyo administrativo SIAU

LUISA FERNANDA CASTAÑEDA
Coordinadora Oficina SIAU