	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 39
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

FECHA:	05 de marzo de 2025
ACTIVIDAD:	Informe de satisfacción mes de febrero
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 febrero 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 39
	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: 361

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

SERVICIOS HOSPITALARIOS: 234

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

APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO: 151

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

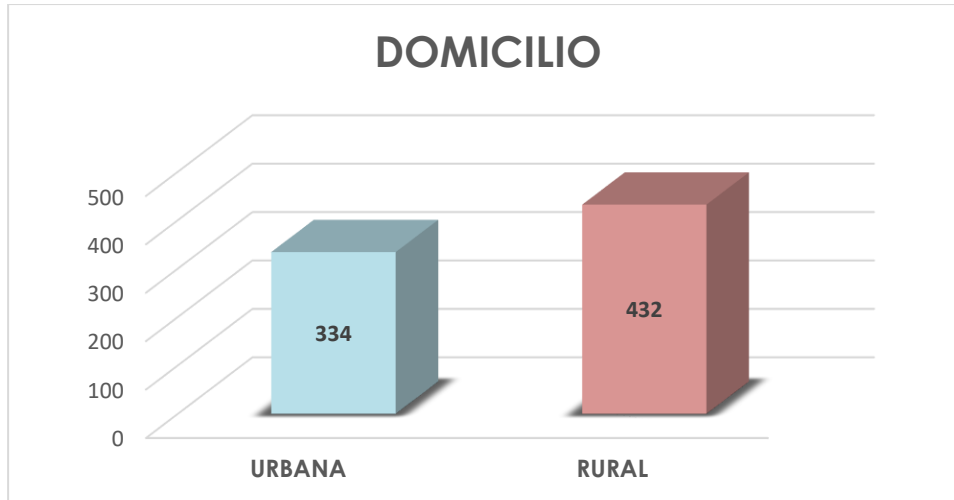
REFERENCIA: 20

Total de encuestas aplicadas: **766**

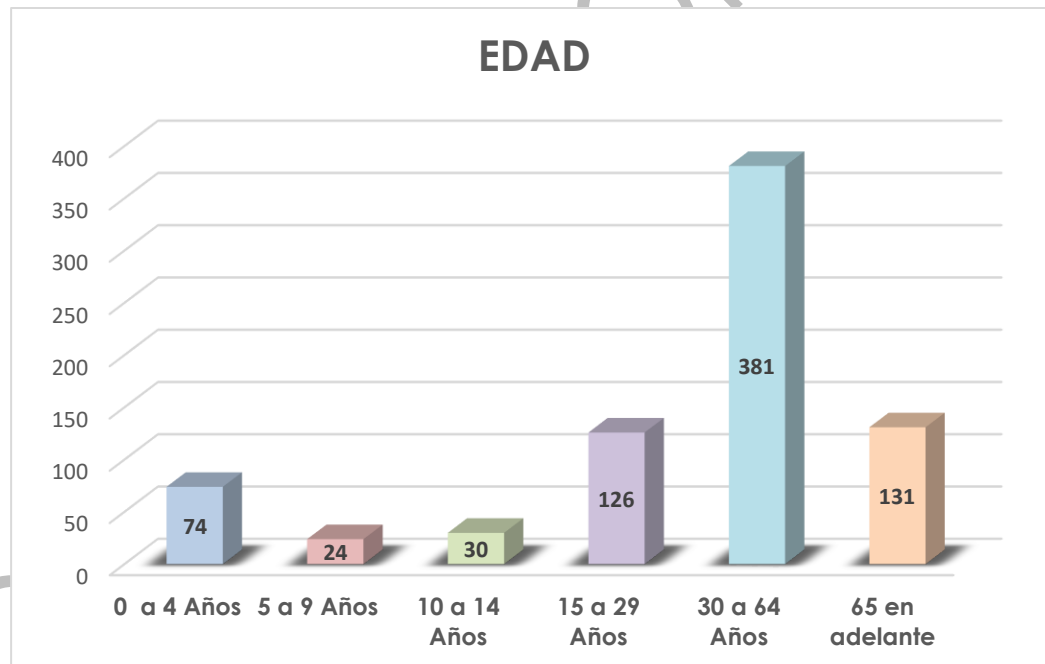
De las cuales se categorizan de la siguiente manera:

— Salud Integral, Impacto Real —

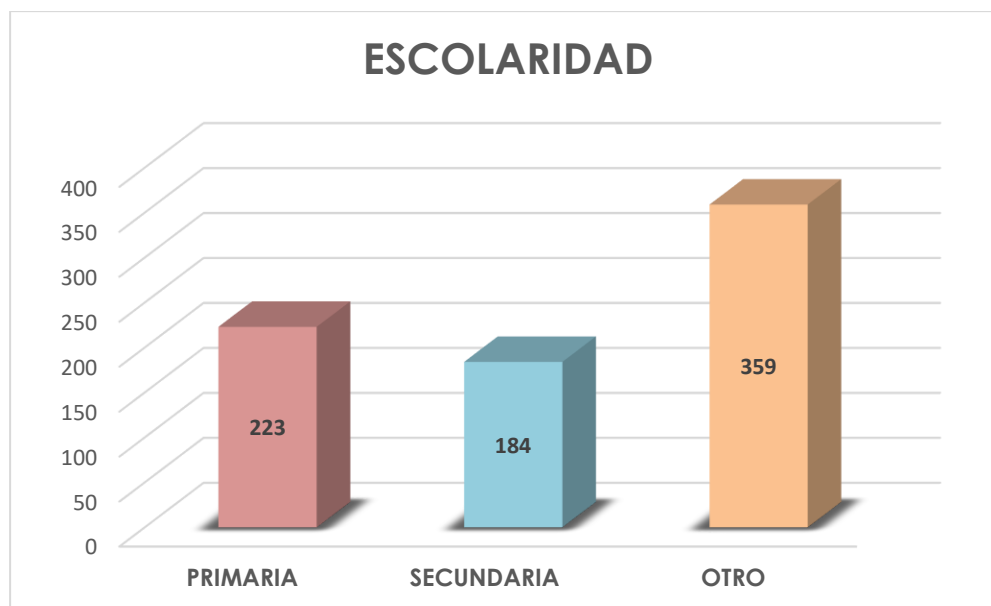
"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".



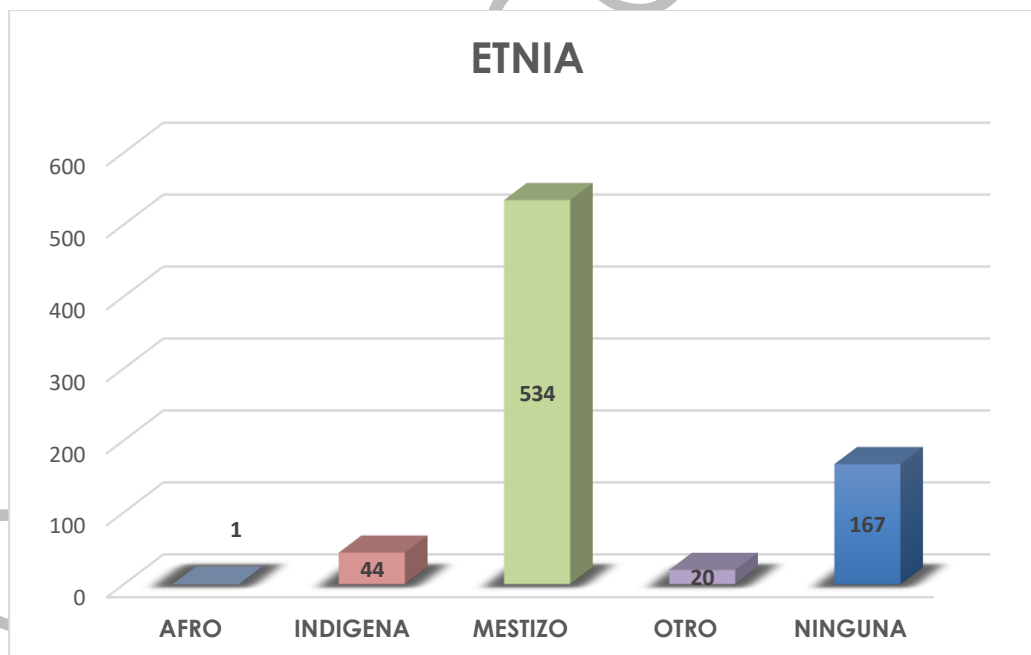
De las 766 encuestas aplicadas el 44% de las personas viven en la zona urbana del municipio y el 56% en la zona rural.



De las 766 encuestas aplicadas el 10% de las personas se encuentran en entre los 0 a 4 años, el 3% entre los 5 a 9 años, el 4% entre los 10 a 14 años, el 16% entre 15 a 29 años, el 50% entre los 30 a 64 años y finalmente el 17% de los 65 en adelante.



De las 766 encuestas aplicadas el 30% de las personas solo cursaron la primaria, el 24% hasta la secundaria y el 46% otro (tecnólogos, profesionales).



De las 766 encuestas aplicadas el 0,1% de las personas se identifican como afrocolombianos, el 5% como indígenas, el 70% como mestizos, el 3% con otra etnia y finalmente el 22% con ninguna.

INFORME DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Número de encuestas aplicadas: **361**

Satisfacción en el servicio de consulta externa por el servicio es del **99%**

SERVICIO	TOTAL
Anestesiología	100%
Cardiología	95%
Cirugía	100%
Gastroenterología	100%
Ginecología	93%
Medicina Interna	100%
Nutrición	100%
Ortopedia	95%
Otorrinolaringología	100%
Pediatría	95%
Psicología	100%
Terapia Física	100%
Urología	100%
TOTAL	99%

REPRESENTACION EN GRAFICA:



FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

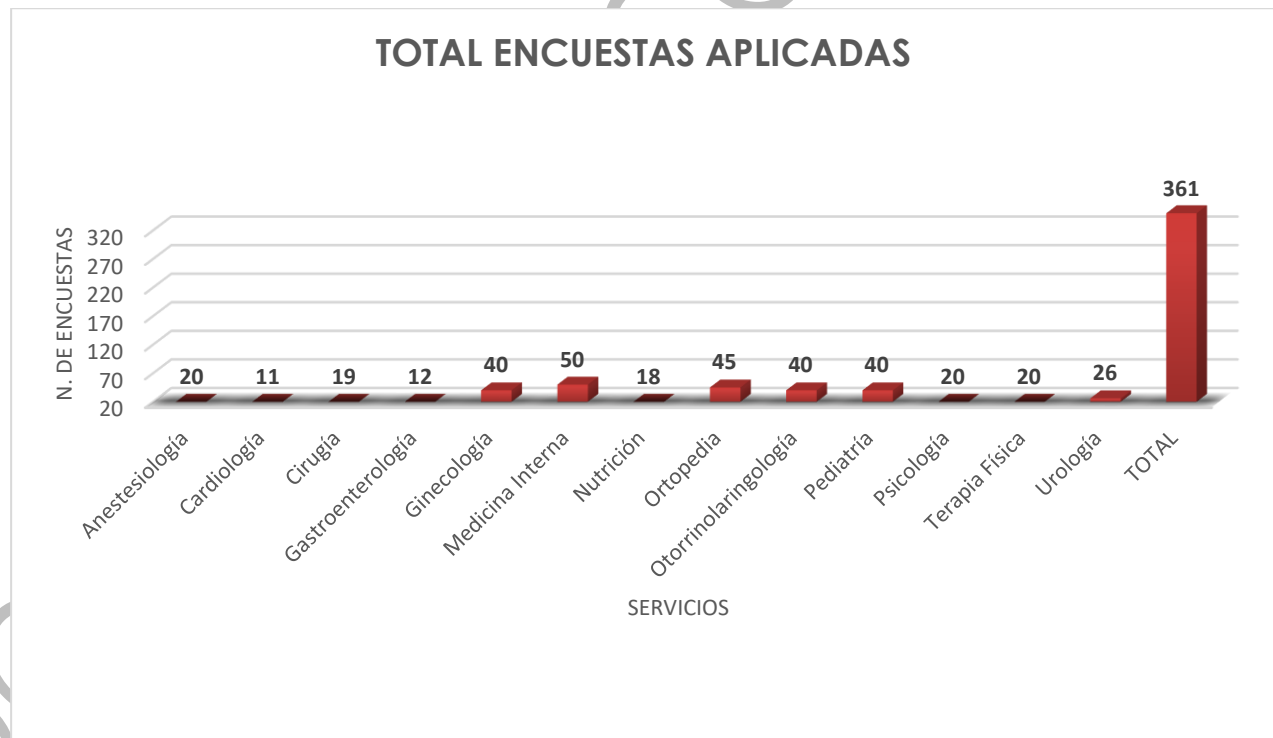
Versión: 02

Página: 6 de
39

TOTAL, DE ENCUESTAS APLICADAS POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Anestesiología	20
Cardiología	11
Cirugía	19
Gastroenterología	12
Ginecología	40
Medicina Interna	50
Nutrición	18
Ortopedia	45
Otorrinolaringología	40
Pediatría	40
Psicología	20
Terapia Física	20
Urología	26
TOTAL	361

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 39

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N.A	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	20	0	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	1	0	0	0	10	11
CIRUGIA	9	10	0	0	0	19
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	12	12
GINECOLOGIA	11	28	1	0	0	40
MEDICINA INTERNA	15	34	1	0	0	50
NUTRICION	4	14	0	0	0	18
ORTOPEDIA	17	28	0	0	0	45
OTORRINOLARINGOLIA	40	0	0	0	0	40
PEDIATRIA	15	25	0	0	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	4	16	0	0	0	20
UROLOGIA	1	25	0	0	0	26
TOTAL	157	180	2	0	22	361

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	20	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	11	0	0	0	11
CIRUGIA	9	10	0	0	19
GASTROENTEROLOGÍA	10	2	0	0	12
GINECOLOGIA	15	25	0	0	40
MEDICINA INTERNA	22	28	0	0	50
NUTRICION	9	9	0	0	18
ORTOPEDIA	23	22	0	0	45
OTORRINOLARINGOLIA	40	0	0	0	40
PEDIATRIA	22	18	0	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	4	16	0	0	20
UROLOGIA	5	21	0	0	26
TOTAL	210	151	0	0	361

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

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

FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 8 de 39

CARDIOLOGÍA	11	0	0	0	11
CIRUGIA	9	10	0	0	19
GASTROENTEROLOGÍA	11	1	0	0	12
GINECOLOGIA	15	25	0	0	40
MEDICINA INTERNA	25	25	0	0	50
NUTRICION	5	13	0	0	18
ORTOPEDIA	22	23	0	0	45
OTORRINOLARINGOLIA	40	0	0	0	40
PEDIATRIA	22	18	0	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	4	16	0	0	20
UROLOGIA	5	21	0	0	26
TOTAL	209	152	0	0	361

4. El trato brindado por el personal fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	20	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	11	0	0	0	11
CIRUGIA	9	10	0	0	19
GASTROENTEROLOGÍA	11	1	0	0	12
GINECOLOGIA	16	24	0	0	40
MEDICINA INTERNA	24	26	0	0	50
NUTRICION	7	11	0	0	18
ORTOPEDIA	22	23	0	0	45
OTORRINOLARINGOLIA	40	0	0	0	40
PEDIATRIA	22	18	0	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	4	16	0	0	20
UROLOGIA	9	17	0	0	26
TOTAL	215	146	0	0	361

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

ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	20	0	20
CARDIOLOGÍA	11	0	11
CIRUGIA	19	0	19
GASTROENTEROLOGÍA	12	0	12
GINECOLOGIA	40	0	40
MEDICINA INTERNA	50	0	50
NUTRICION	18	0	18

ORTOPEDIA	45	0	45
OTORRINOLARINGOLIA	40	0	40
PEDIATRIA	40	0	40
PSICOLOGIA	20	0	20
TERAPIA FISICA	20	0	20
UROLOGIA	24	2	26
TOTAL	359	2	361

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

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

ESPECIALIDADES	DS	PS	DN	PN	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	20	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	11	0	0	0	11
CIRUGIA	19	0	0	0	19
GASTROENTEROLOGÍA	10	2	0	0	12
GINECOLOGIA	13	27	0	0	40
MEDICINA INTERNA	22	28	0	0	50
NUTRICION	9	9	0	0	18
ORTOPEDIA	23	22	0	0	45
OTORRINOLARINGOLIA	40	0	0	0	40
PEDIATRIA	18	22	0	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	15	5	0	0	20
UROLOGIA	26	0	0	0	26
TOTAL	246	115	0	0	361

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

ESPECIALIDADES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	20	0	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	11	0	0	0	0	11
CIRUGIA	12	7	0	0	0	19
GASTROENTEROLOGÍA	9	3	0	0	0	12
GINECOLOGIA	8	32	0	0	0	40
MEDICINA INTERNA	18	32	0	0	0	50
NUTRICION	8	10	0	0	0	18
ORTOPEDIA	18	27	0	0	0	45
OTORRINOLARINGOLIA	40	0	0	0	0	40
PEDIATRIA	15	25	0	0	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	7	13	0	0	0	20

FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 10 de 39

UROLOGIA	8	18	0	0	0	26
TOTAL	194	167	0	0	0	361

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	20	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	11	0	0	0	11
CIRUGIA	6	13	0	0	19
GASTROENTEROLOGÍA	8	4	0	0	12
GINECOLOGIA	16	21	3	0	40
MEDICINA INTERNA	33	17	0	0	50
NUTRICION	8	10	0	0	18
ORTOPEDIA	27	17	1	0	45
OTORRINOLARINGOLIA	40	0	0	0	40
PEDIATRIA	24	16	0	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	7	12	1	0	20
UROLOGIA	4	18	2	2	26
TOTAL	224	128	7	2	361

9. El trato brindado por el especialista fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	20	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	11	0	0	0	11
CIRUGIA	19	0	0	0	19
GASTROENTEROLOGÍA	8	4	0	0	12
GINECOLOGIA	16	24	0	0	40
MEDICINA INTERNA	32	18	0	0	50
NUTRICION	10	8	0	0	18
ORTOPEDIA	27	17	1	0	45
OTORRINOLARINGOLIA	40	0	0	0	40
PEDIATRIA	22	17	1	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	14	5	1	0	20
UROLOGIA	11	15	0	0	26
TOTAL	250	108	3	0	361

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

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

FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 11 de 39

CARDIOLOGÍA	11	0	0	0	11
CIRUGIA	5	14	0	0	19
GASTROENTEROLOGÍA	6	6	0	0	12
GINECOLOGIA	16	24	0	0	40
MEDICINA INTERNA	32	18	0	0	50
NUTRICION	8	10	0	0	18
ORTOPEDIA	26	19	0	0	45
OTORRINOLARINGOLIA	39	1	0	0	40
PEDIATRIA	23	16	1	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	9	10	1	0	20
UROLOGIA	1	25	0	0	26
TOTAL	216	143	2	0	361

11. La información brindada por parte del especialista:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	20	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	11	0	0	0	11
CIRUGIA	16	3	0	0	19
GASTROENTEROLOGÍA	8	4	0	0	12
GINECOLOGIA	16	24	0	0	40
MEDICINA INTERNA	32	18	0	0	50
NUTRICION	8	10	0	0	18
ORTOPEDIA	27	16	1	1	45
OTORRINOLARINGOLIA	40	0	0	0	40
PEDIATRIA	22	17	1	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	14	5	1	0	20
UROLOGIA	11	15	0	0	26
TOTAL	245	112	3	1	361

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POR ESPECIALISTAS EN CONSULTA EXTERNA

Satisfacción en el servicio de consulta externa, la calificación para la especialista es del **99%**

REPRESENTACION GRAFICA

SERVICIO	TOTAL
Anestesiología	100%
Cardiología	95%
Cirugía	100%
Gastroenterología	100%

FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

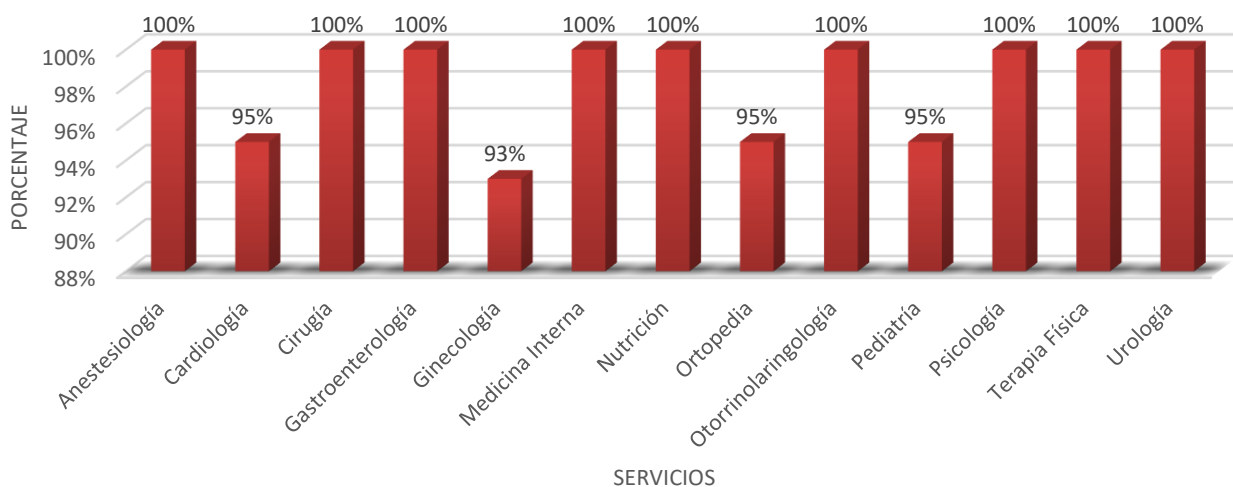
Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 12 de 39

Ginecología	93%
Medicina Interna	100%
Nutrición	100%
Ortopedia	95%
Otorrinolaringología	100%
Pediatría	95%
Psicología	100%
Terapia Física	100%
Urología	100%
TOTAL	99%

% SATISFACCIÓN SERVICIO CONSULTA EXTERNA



NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS PARA LOS ESPECIALISTAS

SERVICIO	ESPECIALISTA	TOTAL
Anestesiología	Dr. Alarcón Dra. Vargas Dr. Martínez	20
Cardiología	Dr. Salgado	11
Cirugía General	Dr. Méndez Dr. Ortega	19

— Salud Integral, Impacto Real —

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

FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

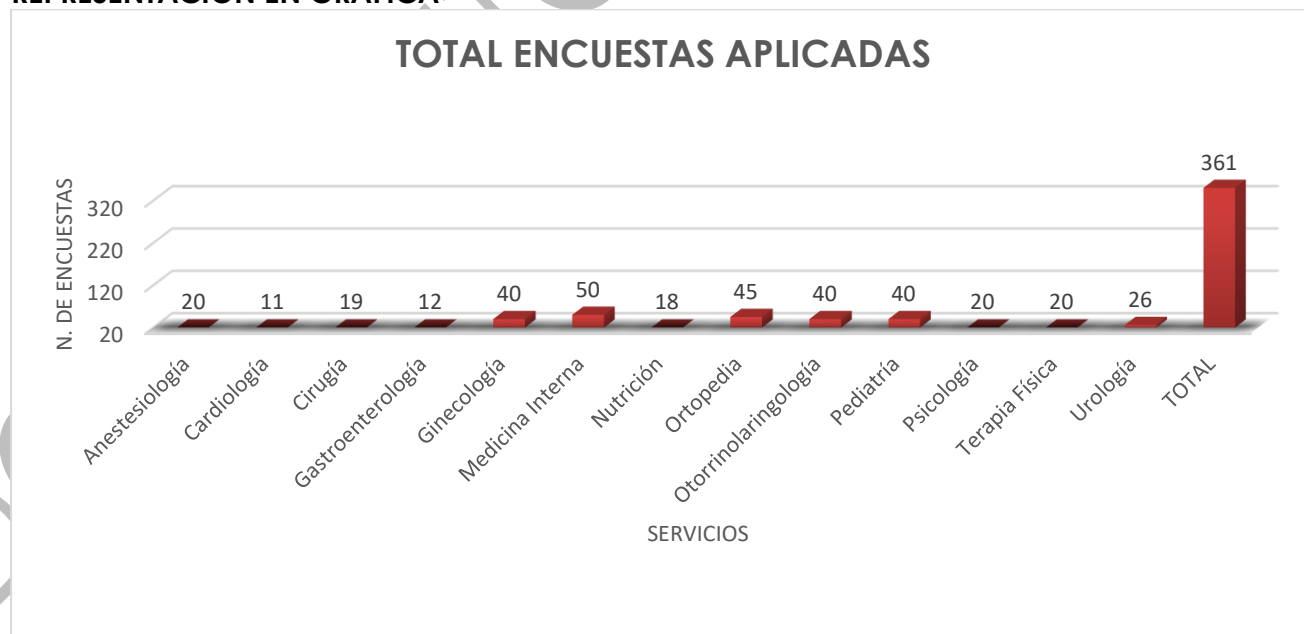
Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 13 de 39


Gastroenterología	Dr. Castro	12
Ginecología	Dra. Plata Dra. Medina Dra. Mestizo Dr. Viveros Dr. Libreros	40
Medicina Interna	Dr. Jiménez Dr. De Armas	50
Nutrición	Dra. Hernández	18
Ortopedia	Dr. Collazos Dr. Mugno Dr. Fedor Dr. Rashid	45
Otorrinolaringología	Dra. Rodríguez	40
Pediatría	Dr. Laiseca Dr. Arce Dr. Polania	40
Psicología	Dra. Cerquera	20
Terapia Física	Dra. Chauz Dra. Polanco	20
Urología	Dr. Rivera Pirela	26
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS		361

REPRESENTACIÓN EN GRAFICA



— 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: 14 de 39
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

FELICITACIONES REPORTADAS EN BUZON DE SUGERENCIAS

- **Consulta externa**

21. Muy buena la atención de todos entre ellos al señor Dario muchas gracias por su disponibilidad y amabilidad. 3134236720 36382342 Fanny Edith Mena Lagos (Dario Arias Orientador)

- **Medicina Interna**

20. Quiero felicitar y agradecer la labor y el servicio que presta el doctor de Medicina Interna ya que en varias ocasiones y revisando el tratamiento del señor José y ha dado orientaciones necesario para que su salud mejore ha sido muy asertivos en su diagnóstico y se ha podido entender el procedimiento a seguir es una persona que se le puede preguntar cualquier inquietud ya que está dispuesto a resolverlas en conclusión ha sido un excelente profesional. 3213240992 4916210 José David Cárdenas (Dr. Jiménez)

OBSERVACIONES MEDIANTE BUZON DE SUGERENCIAS

- **Consulta externa**

25. Por favor solicitar que cuando llamen a los pacientes al consultorio que hablen más duro por el micrófono. Tania Xelena Sánchez Calderón 1081419463 3172710313

28. Señores Hospital San Antonio de Padua cordial saludo, la presente es para pedir que por favor cumplan con las citas en su respectiva hora en el caso de mi madre Dilma Chilito que tenía cita a las 2:40 pm con MI son las 3:43 y aun no la han atendido y pasan muchos pacientes a lo cual parece una falta de respeto a los usuarios si una paciente llega minutos tarde pierde. Luz Mary Montealegre Dilma Chilito Ruiz 36380672 3104596411

- **Facturación consulta externa**

27. El servicio prestado es bueno se sugiere que el servicio de facturación preferencial sea más eficiente ya que es más rápido el de los otros usuarios, sería bueno poner más cajeros disponibles para este servicio. Yensy Gonzáles 1075270015 3167538119

- **Call center**

21. Me sacaron una ecografía de abdomen total y no me informaron que tenía que venir en ayuno total. Yobany Ramírez Vieda 26472063 3177917268

FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Medicina Interna**

1. Muy buen especialista 26495871. (Dr. De Armas)

— Salud Integral, Impacto Real —

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

FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 15 de
39

- **Ortopedia**

1. Felicitar al especialista excelente ser humano, Muy satisfecha por la atención recibida. (Dr. Rashid)
2. Muy atento el Dr. así fueran todos 12270589. (Dr. Rashid)
3. Excelente especialista muy buena atención, 26477642. (Dr. Rashid)
4. Excelente atención, 36377163. (Dr. Rashid)
5. Muy buen ortopedista 1081424580 cl 573133130108. (Dr. Rashid)
6. Excelente atención 1211713060 cl 573148372017. (Dr. Rashid)

- **Ginecología**

1. Buena atención. 1081400709. (Dr. Plata)

- **Pediatría**

1. Excelente atención. 1081407821 (Dr. Polonia)

OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Call center**

1. Mucha demora en contestar en call center 26517750. (Medicina Interna)
2. Mucha demora en líneas call center para asignación. (Ginecología)

- **Pediatría**

1. Nos atendió de mala gana cl 3228532895 – 1145834127. (Dr. Arce)
2. No quede satisfecho con las respuestas que hice, quedamos inconformes 1079413362 cl 57318 5964263. (Dr. Arce)

- **Ecografía Radiólogo**

1. El tiempo de espera que no sea superior a 20 minutos 36383578

- **Ginecología**

1. La Dra es muy déspota, me dijo busque quien la opere. 26471162 cl 3214732634 (Ana Medina).
2. Mucha demora en la atención tenía la cita a las 2:00 pm y me atendieron a las 03:00 pm (Dr. Viveros)
3. Mucha demora en la atención tenía la cita a las 2:40 pm y me atendieron a las 3:40 pm - 3133579023 36384591. (Dr. Viveros)

- **Ortopedia**

1. Casi no me retira el yeso por que el Dr. tenía mucha consulta me puso a voltear. 1062081771 cl 573508775163. (Dr. Fedor)
2. No me gusto la atención del especialista, tenía la rodilla inflamada ni siquiera se tomó la molestia de revisar, solo me dijo, lo remito con especialista de rodilla cl 573122209185 – 36383199 (Dr. Fedor)

• **Cardiología**

1. Mi suegro tenía la cita a las 11am y lo atendieron a las 4pm, nos indicaron que el doctor estaba en trancones. Nuera de Max Duque Perdomo 3174395699

ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR
SERVICIOS HOSPITALARIOS

Número de encuestas aplicadas: **254**
Satisfacción en el servicio es del **100%**

SERVICIO	TOTAL
Urgencias	98%
Hospitalización	100%
Cirugía	100%
Obstetricia	100%
Uci	100%
Referencia	100%

REPRESENTACIÓN GRAFICA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N.A	TOTAL
URGENCIAS	0	0	0	0	129	129

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 39

HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	31	31
QUIROFANO	0	0	0	0	31	31
OBSTETRICIA	0	0	0	0	23	23
UCI	0	0	0	0	20	20
TOTAL	0	0	0	0	234	234

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	61	68	0	0	129
HOSPITALIZACIÓN	7	24	0	0	31
QUIROFANO	7	24	0	0	31
OBSTETRICIA	7	16	0	0	23
UCI	9	11	0	0	20
TOTAL	91	143	0	0	234

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	64	65	0	0	129
HOSPITALIZACIÓN	19	12	0	0	31
QUIROFANO	4	27	0	0	31
OBSTETRICIA	7	16	0	0	23
UCI	13	7	0	0	20
TOTAL	107	127	0	0	234

4. El trato brindado por el personal fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	72	57	0	0	129
HOSPITALIZACIÓN	17	14	0	0	31
QUIROFANO	6	25	0	0	31
OBSTETRICIA	5	18	0	0	23
UCI	15	5	0	0	20
TOTAL	115	119	0	0	234

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

ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
URGENCIAS	124	5	129
HOSPITALIZACIÓN	31	0	31
QUIROFANO	28	3	31
OBSTETRICIA	22	1	23
UCI	16	4	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: 18 de 39

TOTAL	221	13	234
--------------	------------	-----------	------------

95% Usuarios comprenden sus derechos y deberes en servicios hospitalarios y un **100%** en el servicio de Referencia

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

ESPECIALIDADES	DS	PS	DN	PN	TOTAL
URGENCIAS	99	30	0	0	129
HOSPITALIZACIÓN	31	0	0	0	31
QUIROFANO	31	0	0	0	31
OBSTETRICIA	22	1	0	0	23
UCI	20	0	0	0	20
TOTAL	203	31	0	0	234

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

ESPECIALIDADES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
URGENCIAS	74	55	0	0	0	129
HOSPITALIZACIÓN	18	13	0	0	0	31
QUIROFANO	15	16	0	0	0	31
OBSTETRICIA	7	16	0	0	0	23
UCI	18	2	0	0	0	20
TOTAL	132	102	0	0	0	234

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	71	57	1	0	129
HOSPITALIZACIÓN	13	18	0	0	31
QUIROFANO	7	24	0	0	31
OBSTETRICIA	7	16	0	0	23
UCI	13	7	0	0	20
TOTAL	111	122	1	0	234

9. El trato brindado por el especialista fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	79	50	0	0	129
HOSPITALIZACIÓN	19	12	0	0	31
QUIROFANO	24	7	0	0	31
OBSTETRICIA	11	12	0	0	23

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 39

UCI	20	0	0	0	20
TOTAL	153	81	0	0	234

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	58	71	0	0	129
HOSPITALIZACIÓN	0	31	0	0	31
QUIROFANO	2	29	0	0	31
OBSTETRICIA	0	23	0	0	23
UCI	8	12	0	0	20
TOTAL	68	166	0	0	234

11. La información brindada por parte del especialista:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	74	55	0	0	129
HOSPITALIZACIÓN	18	13	0	0	31
QUIROFANO	19	12	0	0	31
OBSTETRICIA	8	15	0	0	23
UCI	18	2	0	0	20
TOTAL	137	97	0	0	234

TOTAL, DE ENCUESTA APLICADAS POR LOS SERVICIOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS

SERVICIO	TOTAL
Urgencias	129
Hospitalización	31
Cirugía	31
Obstetricia	23
Uci	20
Referencia	20
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS	254

REPRESENTACIÓN 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

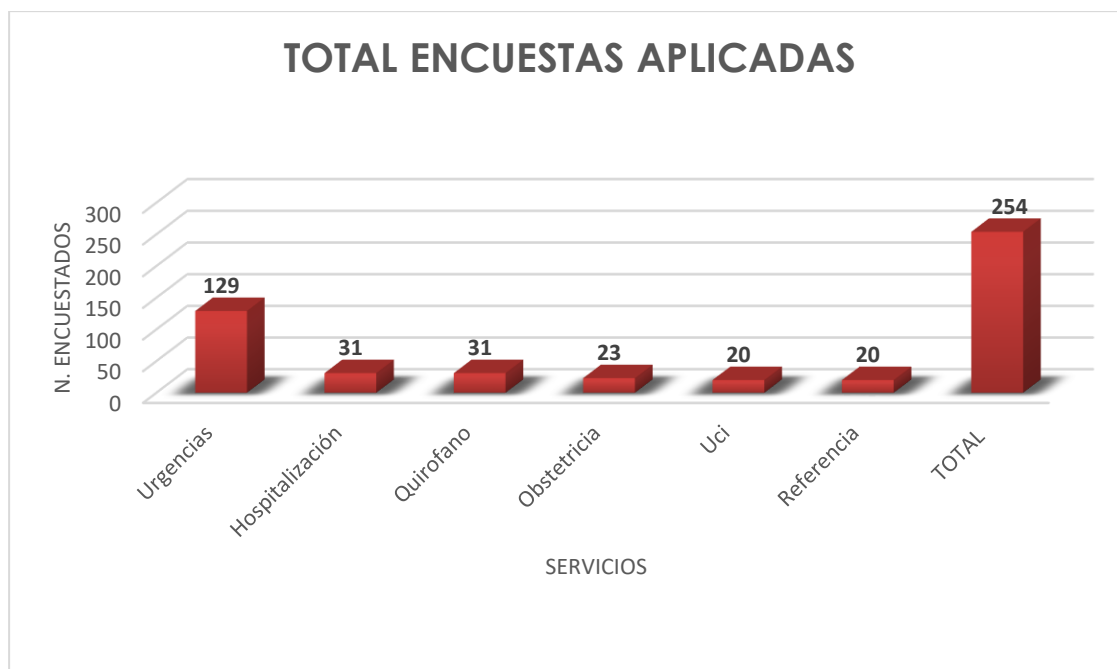
Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 20 de
39

TOTAL ENCUESTAS APLICADAS



SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS A ESPECIALISTAS

Satisfacción en el servicio de servicios hospitalarios, la calificación para la especialista es del **100%**

Urgencias	98%
Hospitalización	100%
Cirugía	100%
Obstetricia	100%
Uci	100%
Referencia	100%

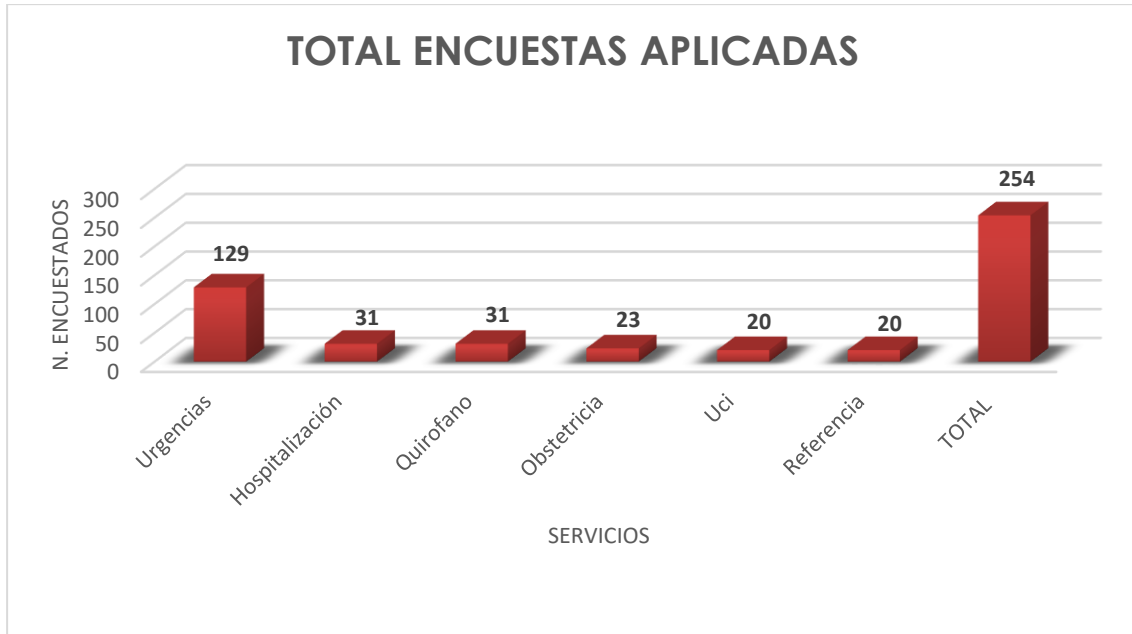
REPRESENTACION GRAFICA



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

SERVICIO	TOTAL
Urgencias	129
Hospitalización	31
Cirugía	31
Obstetricia	23
Uci	20
Referencia	20
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS	254

REPRESENTACION GRAFICA



FELICITACIONES REPORTADAS MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- **Urgencias**

16. Agradezco al servicio de urgencias al médico, auxiliares, jefes por la atención prestada. 3212997056 1081415196 Laura Mera


22. La atención de la jefe Valeria excelente me devolvió la vida quedo muy contento y profesionales así hay que exaltarlos y que se haga viral y que sea de buen ejemplo para sus compañeros un montón de felicitaciones. 3125908721 12270386 Harol David Lucumí (jefe Valeria Arias Tovar)

23. Puedo dar fe del excelente servicio y calidad humana de las jefes de enfermería y auxiliares que estuvieron ahí para mí, en la noche del miércoles 12 de febrero 2025, felicitaciones dios las bendiga. 3148257237 36065530 Ruby Emilce Granados

29. Para felicitar a la jefe Karen Brand por su buena atención con mi esposo Elinfar Valencia por su paciencia y amabilidad y su gran profesionalismo a la hora de atendernos. 3115125292 19357409 Jose Elinfar Valencia Murcia (jefe Keren Brand)

- **Hospitalización**

17. Para felicitar y agradecer por el servicio que me brindan por su sencillez, amabilidad respeto que me brindó que tiene una linda manera de actuar muy pendientes de lo que

	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 39
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

están haciendo que los sigan bendiciendo mi Dios por su trabajo. 3215427430 34561151
Blanca Judith Torres

19. Agradezco gratamente al equipo de salud del servicio de hospitalización por tan excelente atención durante mi estancia hospitalaria, me sentí muy bien atendido sin duda alguna son excelente equipo que acatan realmente todas las recomendaciones gracias por estar pendiente de mi salud. 3202290062 12282620 Ricardo Saavedra Collazos

24. Para agradecer a todo ese equipo de personas que estuvo al frente de mi salud por esa dedicación que tiene con su profesión y también agradecer a Yuly Andrade por ese ánimo que me daba gracias. 3235181494 12277338 Hover Quintero

26. Por los buenos servicios prestados en la atención de los pacientes por parte del personal del segundo piso del HOSPITAL San Antonio de Padua a la auxiliar de enfermería Yuly Yasno Andrade, siendo un ejemplo para los demás y así dejar en alto la institución gracias, Dios los bendiga a todo el personal y los siga iluminando su vocación. 3204768861 12270746
José Ramos Ramírez

27. Señores hospitalización felicitarlos por esa labor que ejercen, muchas gracias a los dos internistas, que estuvieron muy pendientes de lo de mi pierna las enfermeras y las jefes muchas gracias por todo a las señoras de la cocina muchas gracias psicólogas por estar pendiente de m, personal de aseo me disculpan si en algún momento los ofendí alguno de ustedes mil bendiciones es para todos. 3213304328 36384450 Melsa García

28. Agradecer a todas las enfermeras de hospitalización de alimentación todo muy excelente. 3112206688 26525480 Ligia Gamboa.

OBSERVACIONES REPORTADAS MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- **Facturación urgencias**

24. Resalto el servicio prestado por parte del personal y su atención oportuna al momento de prestar el servicio, la recomendación es para que haya más personal al momento de la facturación y salida pues ahí se está presentando algunas fallas por la falta de personal. Omar Castro Gómez 12279885 3134347468

- **Urgencias**

26. "El día 11/02/2025 siendo las 10:00 pm ingreso al servicio de urgencias con mi madre Argenis menza en el cual al ingreso al triage su tensión arterial refiere el monitor 195/107 mmhg ella presenta cara y miembros superiores adormecidos y cara con parálisis el jefe del servicio muy amable presta un excelente servicio y me dice que en el consultorio 1 me van

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 39

atender, pasan casi 20 minutos esperando y nada que llamen a mi mamá abro el consultorio #1 Dra Ivon la cual se encuentra hablando por celular le pido el favor si puede atender a mi mamá ya que tenía tensión alta y los brazos y cara adormecidos y solo pedía ayuda, ella me manifiesta que tenía que esperar que la llamara, me enoje porque ella no estaba ocupada y para mi prima la vida de mi madre ya que podía ocasionar algo más grave la tensión, me enoje muy furiosa dije; mi mamá enferma y ella contenta hablando por celular negligente es esa doctora, ella sale del consultorio sin importar la situación de mi mamá le pasa por un lado y se va.

Yo en mi desespero busco al jefe Ricardo y el al verla tan mal y ver que la médica no hizo nada la ingresa a procedimientos y le toma un electrocardiograma la Doctora después de un rato pasa por fin la doctora a valorar cuando ella estaba estable.

Mi queja es por la negligencia de ello le importo más hablar por celular que la vida del paciente otra cosa le colocaron un dx de cefalea cuando mi madre nunca manifestó ese síntoma y le envía tto para eso." Yenny Alejandra Jiménez Argenis Menza 36378295
3143865081

31. No me brindaron información de mi papá que teníamos que hacer o que procedimiento debíamos seguir o en qué estado se encontraba el doctor ortopedista nunca llego nunca nos explicó los procedimientos, nadie nos brindó información adecuada a mí y a mi padre de 73 años con el fémur partido si no hay profesionales en este hospital con esfuerzo y dedicación por su trabajo de revisar pacientes. Julián Perafan Muñoz, Julio Perafan Moriones 4686457 3156767951

OBSERVACIONES REPORTADAS MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Urgencias**

1. Mucha demora en la atención.
2. Dejaron una aguja de procedimientos pegada en la almohada, favor poner más cuidado 55165360. (Urgencias)

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	10
Bueno	10

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 39

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	11
Bueno	9
Regular	0
Malo	0
TOTAL	20

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

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

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

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

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

DETALLE	N.
Excelente	10
Bueno	10
Regular	0
Malo	0
TOTAL	20

6. El trato brindado por el personal fue:

DETALLE	N.
Excelente	8

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 39

Bueno	12
Regular	0
Malo	0
TOTAL	20

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

DETALLE	N.
Muy buena	2
Bueno	18
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	3
B	17
R	0
M	0
MM	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 39

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

DETALLE	N.
DS	15
PS	5
DN	0
PN	0
TOTAL	20

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

DETALLE	N.
MB	2
B	18
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	0
B	20
R	0
M	0
TOTAL	20

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

Número de encuestas aplicadas: **151**

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

SERVICIO	TOTAL
RAYOS X	100%
TOMOGRAFIAS	100%
ECOGRAFIA OBST.	100%
ECOGRAFIA RADIOLOGO	100%
LABORATORIO	100%

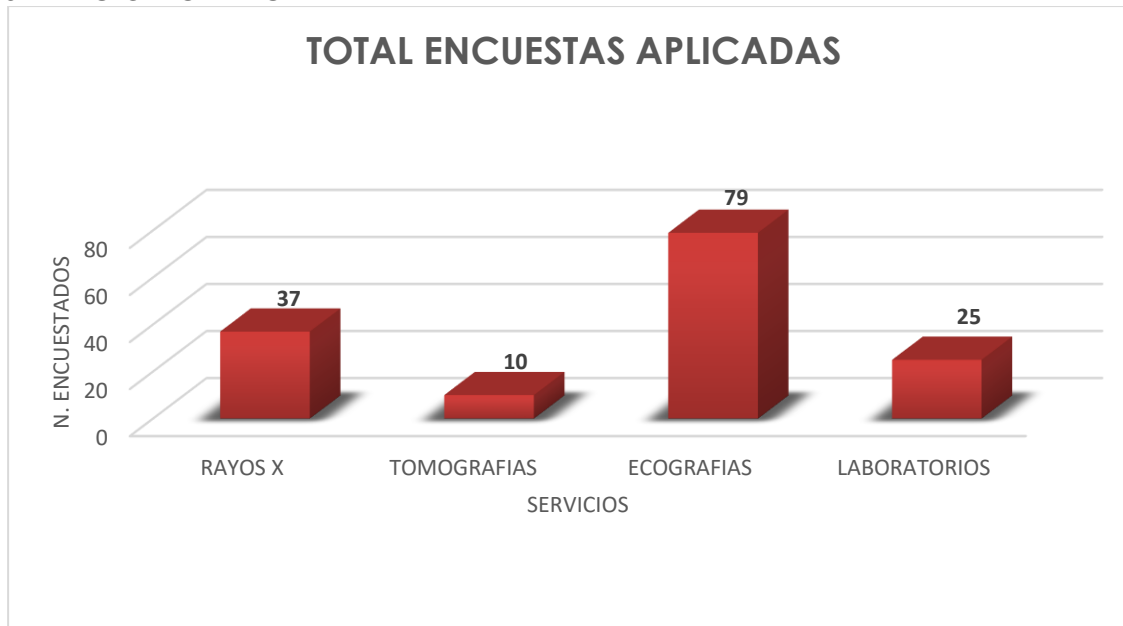
REPRESENTACIÓN GRAFICA



NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS POR LOS APOYO DIAGNÓSTICO

SERVICIO	TOTAL
RAYOS X	37
TOMOGRAFIAS	10
ECOGRAFIA OBST.	36
ECOGRAFIA RAD.	43
LABORATORIO	25
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS	151

REPRESENTACIÓN GRAFICA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N.A	TOTAL
RAYOS X	31	6	0	0	0	37
TOMOGRAFÍAS	5	0	0	0	5	10
ECOGRAFÍAS	77	2	0	0	0	79
LABORATORIOS	0	0	0	0	25	25
TOTAL	113	8	0	0	30	151

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	31	6	0	0	37
TOMOGRAFÍAS	7	3	0	0	10
ECOGRAFÍAS	75	4	0	0	79
LABORATORIOS	6	19	0	0	25
TOTAL	119	32	0	0	151

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	32	5	0	0	37

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 39

TOMOGRAFIAS	8	2	0	0	10
ECOGRAFIAS	77	2	0	0	79
LABORATORIOS	8	17	0	0	25
TOTAL	125	26	0	0	151

4. El trato brindado por el personal fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	32	5	0	0	37
TOMOGRAFIAS	8	2	0	0	10
ECOGRAFIAS	77	2	0	0	79
LABORATORIOS	9	16	0	0	25
TOTAL	126	25	0	0	151

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

ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
RAYOS X	37	0	37
TOMOGRAFIAS	10	0	10
ECOGRAFIAS	79	0	79
LABORATORIOS	23	2	25
TOTAL	149	2	151

99% Usuarios comprenden sus derechos y deberes en el servicio de apoyo diagnóstico

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

ESPECIALIDADES	DS	PS	DN	PN	TOTAL
RAYOS X	34	3	0	0	37
TOMOGRAFIAS	10	0	0	0	10
ECOGRAFIAS	76	3	0	0	79
LABORATORIOS	25	0	0	0	25
TOTAL	145	6	0	0	151

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

ESPECIALIDADES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
RAYOS X	33	4	0	0	0	37
TOMOGRAFIAS	9	1	0	0	0	10
ECOGRAFIAS	73	6	0	0	0	79
LABORATORIOS	17	8	0	0	0	25
TOTAL	132	19	0	0	0	151

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 39

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	34	3	0	0	37
TOMOGRAFIAS	7	3	0	0	10
ECOGRAFIAS	77	2	0	0	79
LABORATORIOS	12	13	0	0	25
TOTAL	130	21	0	0	151

9. El trato brindado por el especialista fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	34	3	0	0	37
TOMOGRAFIAS	7	3	0	0	10
ECOGRAFIAS	78	1	0	0	79
LABORATORIOS	15	10	0	0	25
TOTAL	134	17	0	0	151

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	31	6	0	0	37
TOMOGRAFIAS	10	0	0	0	10
ECOGRAFIAS	71	8	0	0	79
LABORATORIOS	2	23	0	0	25
TOTAL	114	37	0	0	151

11. La información brindada por parte del especialista:

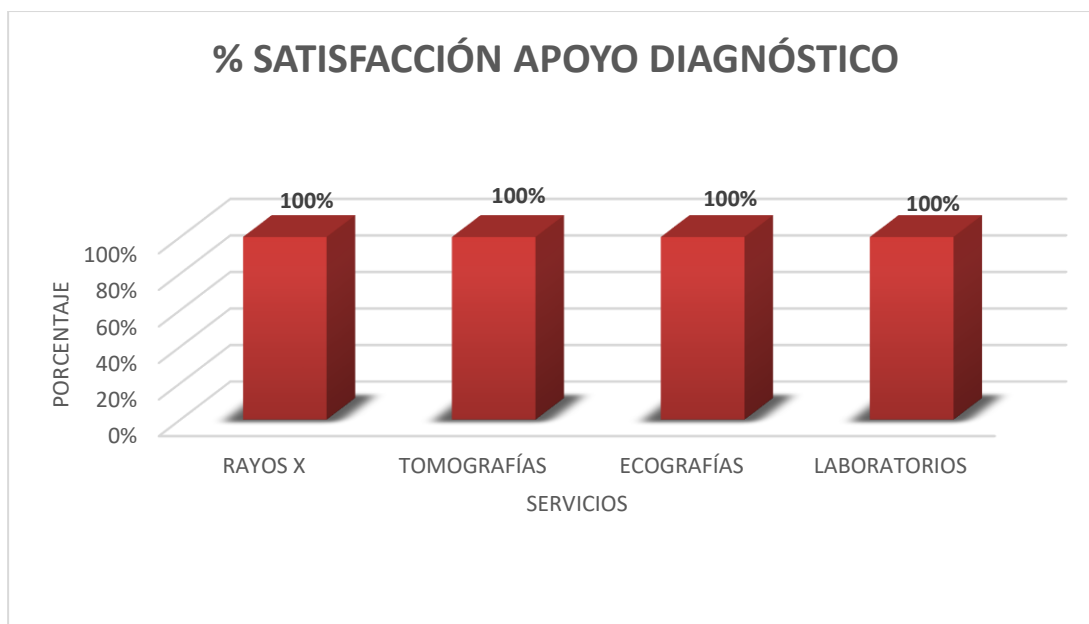
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	34	3	0	0	37
TOMOGRAFIAS	10	0	0	0	10
ECOGRAFIAS	78	1	0	0	79
LABORATORIOS	13	12	0	0	25
TOTAL	135	16	0	0	151

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POR ESPECIALISTAS EN APOYO DIAGNÓSTICO

Satisfacción en el servicio de apoyo diagnóstico, la calificación para la especialista es del 100%

SERVICIO	TOTAL
Laboratorio	100%
Ecografía Obst.	100%
Ecografía Rad.	100%
Rayos X	100%

REPRESENTACIÓN GRÁFICA

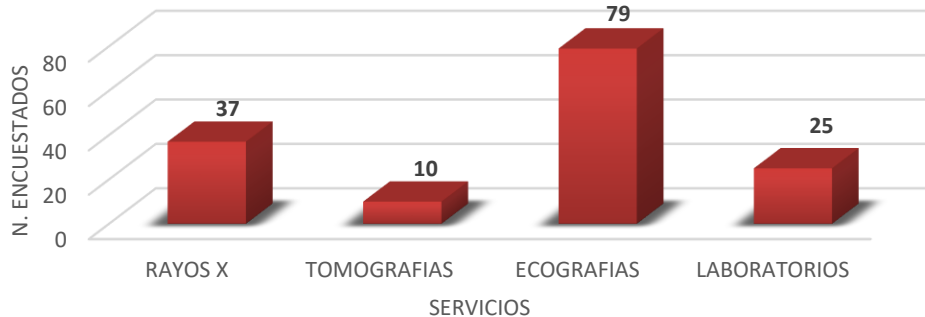


NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS A ESPECIALISTA POR EL SERVICIO DE APOYO DIAGNÓSTICO.

RAYOS X	37
TOMOGRAFÍAS	10
ECOGRAFÍAS	79
LABORATORIOS	25

REPRESENTACIÓN GRÁFICA

TOTAL ENCUESTAS APLICADAS



FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Tomografías**

18. Muy buena la atención no se demoran en la autorización y fui atendida muy rápido.
3133058417 1004491496 Luz Angela Chindicue Bicue

OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Ecografía Radiólogo**


1. El tiempo de espera que no sea superior a 20 minutos 36383578

- Grado de satisfacción Global por servicio es **100%**
- Grado de satisfacción general por especialistas es **100%**
- Porcentaje de personas que comprenden sus derechos y deberes es **98%**

FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS (14)

- **General**

25. Por medio de la presente con fin manifestar mis sinceros agradecimientos por el excelente servicio y atención prestada por parte del equipo médico profesional, jefes de enfermería, auxiliares, servicios generales, administrativos alimentación y urgencias por su atención oportuna y eficaz. quedo inmensamente agradecida por su colaboración y

	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: 34 de 39
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

servicios prestados en bien de mi salud. 3208551270 36379336 Yolanda Saavedra Córdoba

- **Consulta externa**

21. Muy buena la atención de todos entre ellos al señor Dario muchas gracias por su disponibilidad y amabilidad. 3134236720 36382342 Fanny Edith Mena Lagos (Dario Arias Orientador)

- **Medicina Interna**

20. Quiero felicitar y agradecer la labor y el servicio que presta el doctor de Medicina Interna ya que en varias ocasiones y revisando el tratamiento del señor José y ha dado orientaciones necesario para que su salud mejore ha sido muy asertivos en su diagnóstico y se ha podido entender el procedimiento a seguir es una persona que se le puede preguntar cualquier inquietud ya que está dispuesto a resolverlas en conclusión ha sido un excelente profesional. 3213240992 4916210 José David Cárdenas (Dr. Jiménez)

- **Urgencias**

16. Agradezco al servicio de urgencias al médico, auxiliares, jefes por la atención prestada. 3212997056 1081415196 Laura Mera


22. La atención de la jefe Valeria excelente me devolvió la vida quedo muy contento y profesionales así hay que exaltarlos y que se haga viral y que sea de buen ejemplo para sus compañeros un montón de felicitaciones. 3125908721 12270386 Harol David Lucumí (jefe Valeria Arias Tovar)

23. Puedo dar fe del excelente servicio y calidad humana de las jefes de enfermería y auxiliares que estuvieron ahí para mí, en la noche del miércoles 12 de febrero 2025, felicitaciones dios las bendiga. 3148257237 36065530 Ruby Emilce Granados

29. Para felicitar a la jefe Karen Brand por su buena atención con mi esposo Elinfar Valencia por su paciencia y amabilidad y su gran profesionalismo a la hora de atendernos. 3115125292 19357409 Jose Elinfar Valencia Murcia (jefe Keren Brand)

- **Hospitalización**

17. Para felicitar y agradecer por el servicio que me brindan por su sencillez, amabilidad respeto que me brindó que tiene una linda manera de actuar muy pendientes de lo que están haciendo que los sigan bendiciendo mi Dios por su trabajo. 3215427430 34561151 Blanca Judith Torres

	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: 35 de 39
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

19. Agradezco gratamente al equipo de salud del servicio de hospitalización por tan excelente atención durante mi estancia hospitalaria, me sentí muy bien atendido sin duda alguna son excelente equipo que acatan realmente todas las recomendaciones gracias por estar pendiente de mi salud. 3202290062 12282620 Ricardo Saavedra Collazos

24. Para agradecer a todo ese equipo de personas que estuvo al frente de mi salud por esa dedicación que tiene con su profesión y también agradecer a Yuly Andrade por ese ánimo que me daba gracias. 3235181494 12277338 Hover Quintero

26. Por los buenos servicios prestados en la atención de los pacientes por parte del personal del segundo piso del HOSPITAL San Antonio de Padua a la auxiliar de enfermería Yuly Yasno Andrade, siendo un ejemplo para los demás y así dejar en alto la institución gracias, Dios los bendiga a todo el personal y los siga iluminando su vocación. 3204768861 12270746
José Ramos Ramírez

27. Señores hospitalización felicitarlos por esa labor que ejercen, muchas gracias a los dos internistas, que estuvieron muy pendientes de lo de mi pierna las enfermeras y las jefes muchas gracias por todo a las señoras de la cocina muchas gracias psicólogas por estar pendiente de m, personal de aseo me disculpan si en algún momento los ofendí alguno de ustedes mil bendiciones es para todos. 3213304328 36384450 Melsa García

28. Agradecer a todas las enfermeras de hospitalización de alimentación todo muy excelente. 3112206688 26525480 Ligia Gamboa o.

- **Tomografías**


18. Muy buena la atención no se demoran en la autorización y fui atendida muy rápido. 3133058417 1004491496 Luz Angela Chindicue Bicu

OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS (7)

- **Consulta externa**

25. Por favor solicitar que cuando llamen a los pacientes al consultorio que hablen más duro por el micrófono. Tania Xelena Sánchez Calderón 1081419463 3172710313

28. Señores Hospital San Antonio de Padua cordial saludo, la presente es para pedir que por favor cumplan con las citas en su respectiva hora en el caso de mi madre Dilma Chilito que tenía cita a las 2:40 pm con MI son las 3:43 y aun no la han atendido y pasan muchos pacientes a lo cual parece una falta de respeto a los usuarios si una paciente llega minutos tarde pierde. Luz Mary Montealegre Dilma Chilito Ruiz 36380672 3104596411

	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: 36 de 39
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

- **Facturación consulta externa**

27. El servicio prestado es bueno se sugiere que el servicio de facturación preferencial sea más eficiente ya que es más rápido el de los otros usuarios, sería bueno poner más cajeros disponibles para este servicio. Yensy Gonzáles 1075270015 3167538119

- **Call center**

21. Me sacaron una ecografía de abdomen total y no me informaron que tenía que venir en ayuno total. Yobany Ramírez Vieda 26472063 3177917268

- **Facturación urgencias**


24. Resalto el servicio prestado por parte del personal y su atención oportuna al momento de prestar el servicio, la recomendación es para que haya más personal al momento de la facturación y salida pues ahí se está presentando algunas fallas por la falta de personal. Omar Castro Gómez 12279885 3134347468

- **Urgencias**

26. "El día 11/02/2025 siendo las 10:00 pm ingreso al servicio de urgencias con mi madre Argenis menza en el cual al ingreso al triage su tensión arterial refiere el monitor 195/107 mmhg ella presenta cara y miembros superiores adormecidos y cara con parálisis el jefe del servicio muy amable presta un excelente servicio y me dice que en el consultorio 1 me van atender, pasan casi 20 minutos esperando y nada que llamen a mi mamá abro el consultorio #1 Dra Ivon la cual se encuentra hablando por celular le pido el favor si puede atender a mi mamá ya que tenía tensión alta y los brazos y cara adormecidos y solo pedía ayuda, ella me manifiesta que tenía que esperar que la llamara, me enoje porque ella no estaba ocupada y para mi prima la vida de mi madre ya que podía ocasionar algo más grave la tensión, me enoje muy furiosa dije; mi mamá enferma y ella contenta hablando por celular negligente es esa doctora, ella sale del consultorio sin importar la situación de mi mamá le pasa por un lado y se va.

Yo en mi desespero busco al jefe Ricardo y el al verla tan mal y ver que la médica no hizo nada la ingresa a procedimientos y le toma un electrocardiograma la Doctora después de un rato pasa por fin la doctora a valorar cuando ella estaba estable.

Mi queja es por la negligencia de ello le importo más hablar por celular que la vida del paciente otra cosa le colocaron un dx de cefalea cuando mi madre nunca manifestó ese síntoma y le envía tto para eso." Yenny Alejandra Jiménez Argenis Menza 36378295 3143865081

	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: 37 de 39
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

31. No me brindaron información de mi papá que teníamos que hacer o que procedimiento debíamos seguir o en qué estado se encontraba el doctor ortopedista nunca llego nunca nos explicó los procedimientos, nadie nos brindó información adecuada a mí y a mi padre de 73 años con el fémur partido si no hay profesionales en este hospital con esfuerzo y dedicación por su trabajo de revisar pacientes. Julián Perafan Muñoz, Julio Perafan Morones 4686457 3156767951

FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Medicina Interna**

1. Muy buen especialista 26495871. (Dr. De Armas)

- **Ortopedia**

1. Felicitar al especialista excelente ser humano, Muy satisfecha por la atención recibida. (Dr. Rashid)
2. Muy atento el Dr. así fueran todos 12270589. (Dr. Rashid) Excelente especialista muy buena atención, 26477642. (Dr. Rashid)
3. Excelente atención, 36377163. (Dr. Rashid)
4. Muy buen ortopedista 1081424580 cl 573133130108. (Dr. Rashid)
5. Excelente atención 1211713060 cl 573148372017. (Dr. Rashid)

- **Ginecología**

1. Buena atención. 1081400709. (Dr. Plata)

- **Pediatría**

1. Excelente atención. 1081407821 (Dr. Polonia)

OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Call center**

1. Mucha demora en contestar en call center 26517750. (Medicina Interna)
2. Mucha demora en líneas call center para asignación. (Ginecología)

- **Pediatría**

1. Nos atendió de mala gana cl 3228532895 – 1145834127. (Dr. Arce)
2. No quede satisfecho con las respuestas que hice, quedamos inconformes 1079413362 cl 57318 5964263. (Dr. Arce)

- **Ecografía Radiólogo**


1. El tiempo de espera que no sea superior a 20 minutos 36383578

- **Ginecología**

1. La Dra es muy déspota, me dijo busque quien la opere. 26471162 cl 3214732634 (Ana Medina).
2. Mucha demora en la atención tenía la cita a las 2:00 pm y me atendieron a las 03:00 pm (Dr. Viveros)

— 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: 38 de 39
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

3. Mucha demora en la atención tenía la cita a las 2:40 pm y me atendieron a las 3:40 pm - 3133579023 36384591. (Dr. Viveros)
 - **Ortopedia**
 1. Casi no me retira el yeso por que el Dr. tenía mucha consulta me puso a voltear. 1062081771 cl 573508775163. (Dr. Fedor)
 2. No me gusto la atención del especialista, tenía la rodilla inflamada ni siquiera se tomó la molestia de revisar, solo me dijo, lo remito con especialista de rodilla cl 573122209185 – 36383199 (Dr. Fedor)
 - **Urgencias**
 1. Mucha demora en la atención.
 2. Dejaron una aguja de procedimientos pegada en la almohada, favor poner más cuidado 55165360. (Urgencias)

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS REALIZADAS EN EL MES

Durante el mes de febrero se realizaron acompañamiento **776** usuarios y familiares de diversas EPS a usuarios y familiares que requerían de nuestro apoyo en diversas situaciones:

Durante el mes de febrero desde la oficina de atención al usuario se realizaron **226** gestiones de citas, gestión de implementos, gestión de atención prioritaria, gestión de autorizaciones, gestión de citas extras, entre otras.

Durante el mes de febrero se realizó la respectiva socialización a los colaboradores que ingresaron a laborar a la institución. se socializaron los deberes y derechos de los usuarios a **19** colaboradores, arrojando un porcentaje del **4%**; teniendo en cuenta que los colaboradores debemos divulgar los deberes y derechos de los usuarios en nuestra institución, para el año 2025 se realizaran estrategias que nos permitan subir la meta del indicador, se aplicara esta divulgación en el cronograma de capacitaciones institucionales.

Durante el mes de enero del presente año se le realizó socialización de los deberes y derechos a los usuarios y su familia en los diferentes servicios como son: Urgencia, Consulta Externa, Hospitalización, Pediatría, Ginecoobstetricia, Cirugía y en el servicio de consulta externa a **1.465** usuarios. También se les socializó en lengua NASA a usuarios de cultura indígena (AIC) a **130** usuarios, para obtener así una totalidad de **1.595** 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 **1.265** usuarios. También se evaluó a los



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: 39 de 39

usuarios en lengua NASA a usuarios de cultura indígena (AIC) a **130** usuarios, para obtener así una totalidad de **1.395** usuarios evaluados en el mes de febrero 2025.

PAULA ANDREA MOLINA CRUZ
Apoyo administrativo SIAU

LUISA FERNANDA CASTAÑEDA GONZALEZ
Coordinadora Oficina SIAU

DOCUMENTO CONTROLADO

— Salud Integral, Impacto Real —

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