	FORMATO DE INFORME	Fecha: 05/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 03 Página: 1 de 7

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

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

Fecha: 24 de noviembre del 2025

Lugar: Gerencia

Hora de inicio: 08:00 am

Hora de finalización: 10:00 am


1. Asistentes

- **Gerente:** Doctor José Antonio Muñoz Paz, Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata Huila.
- **Representantes Cabildo indígena y representantes ante la Junta directiva.**

ASISTENTES	REPRESENTACIÓN
Doris Enith Baicue	Auxiliar Bilingüe
José Arquímedes P	Consejero
Orlando Medina	Representante Junta directiva
Héctor Quipo	Coordinador IPS Juan Tama
Dubadiel Cuchimba	Coordinador salud Nasa cxh cha
Humberto Andrade Valencia	Comunero cabildo
Enrique Ramírez Cadena	Representante usuarios ante la Junta
José Marino Ecue	Comunero Puyalsa
Alirio Rivera	Consejero AIC

— 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: 05/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 03
	LA PLATA HUILA	Página: 2 de 7
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

- **Equipo de apoyo institucional:**

- Oswaldo Rubio Plazas- Asesor Administrativo
- Luisa Fernanda Castañeda González- Coordinadora SIAU
- Emigdio Bonilla. Revisor Fiscal
- Eulogio Duran- Asesor Contratación
- Silvia Daniela Valencia Cardona- Líder Mercadeo

- **2. Objetivo de la reunión**


En el marco de las acciones orientadas al fortalecimiento Institucional y comunitario, se llevó a cabo un espacio de diálogo con la Asociación Indígena del Cauca. Este encuentro tuvo como objetivo principal fortalecer los procesos de articulación interinstitucional y comunitaria, así como avanzar en la construcción conjunta de estrategias que permitan garantizar una atención más cercana, pertinente y respetuosa de los derechos, saberes y realidades propias de las comunidades indígenas. El espacio propició el intercambio de experiencias, la escucha activa y el reconocimiento mutuo, contribuyendo a la consolidación de relaciones basadas en el respeto, la confianza y la cooperación.

- **3. Desarrollo de la reunión**

En la jornada participaron las dependencias del Sistema de Atención e Información al Usuario (SIAU), el área de Contratación con las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) y la Asesoría Administrativa. Asimismo, se contó con el acompañamiento de nuestra guía bilingüe, hablante de la lengua Nasa Yuwe, cuya participación fue fundamental para facilitar un intercambio más claro, respetuoso y culturalmente pertinente, fortaleciendo la comunicación intercultural y la comprensión mutua durante el desarrollo del espacio de diálogo.

El gerente de la institución dio la bienvenida a las y los participantes, expresando un cordial saludo y agradeciendo la disposición de los representantes de los Indígena del Cauca y de las diferentes dependencias institucionales para participar en este espacio de diálogo. Resaltó la importancia de estos encuentros como escenarios fundamentales para fortalecer la articulación, promover el respeto por la diversidad cultural y avanzar en la construcción de una atención en salud más humana, cercana y acorde con las realidades de los pueblos indígenas. Asimismo, reiteró el compromiso institucional de trabajar de manera conjunta, basada en la escucha, el reconocimiento de los saberes propios y el respeto por la autonomía de las comunidades.

— Salud Integral, Impacto Real —

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 05/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 03
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		Página: 3 de 7

a. Avances institucionales

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

- Mejoras en infraestructura y dotación tecnológica.
- Fortalecimiento del talento humano en salud.
- La apertura de nuevos servicios como cirugía por laparoscopia.
- Nuevos proyectos que están en camino para ejecutar.

b. Prestación de servicios de salud

Durante el espacio de diálogo se explicó de manera detallada la cobertura actual de los servicios de salud que presta la institución. Esta incluye la atención en medicina general, el servicio de urgencias, hospitalización, laboratorio clínico e imágenes diagnósticas, así como la prestación de servicios quirúrgicos. De igual manera, se socializó la disponibilidad de especialidades como gastroenterología y cardiología, las cuales contribuyen al abordaje integral de las necesidades en salud de la población usuaria.


Asimismo, se destacó que actualmente la institución cuenta con la prestación del servicio de cirugía por laparoscopia, el cual representa un avance significativo y fundamental para la atención de los pacientes, al tratarse de una técnica mínimamente invasiva que permite una recuperación más rápida, menor riesgo de complicaciones y una mejora en la calidad de la atención brindada.

c. Call Center y agendamiento de citas

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

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

— Salud Integral, Impacto Real —

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 05/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 03 Página: 4 de 7

d. Portafolio de servicios

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

e. Canales de acceso y atención al usuario

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

- Oficinas de Atención al Usuario (PQRD)

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

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

- Call Center

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

Contactos: 3235639162

WhatsApp: 3172340077

Correo electronico: citas@esesanantoniodepadua.gov.co


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

4. Compromisos

- Difundir la información presentada en las respectivas comunidades.
- Continuar fortaleciendo los espacios de participación social en salud.

Se acordó profundizar en los mecanismos de pago de los servicios por parte de las EPS, con el fin de garantizar la sostenibilidad financiera y operativa de nuestra institución. Este seguimiento es fundamental para poder continuar prestando los servicios de manera eficiente y de calidad, asegurando la atención oportuna a la comunidad y fortaleciendo la relación con los diferentes actores del sistema de salud.

— Salud Integral, Impacto Real —

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 05/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 03 Página: 5 de 7

5. Conclusiones

- El espacio de diálogo con los representantes de AIC permitió fortalecer la articulación entre la institución y las comunidades, favoreciendo la construcción de relaciones basadas en el respeto, la confianza y la cooperación intercultural.
- La participación de las diferentes dependencias institucionales, junto con la guía bilingüe hablante de Nasa Yuwe, facilitó un intercambio más claro, respetuoso y culturalmente pertinente, garantizando la comprensión de la información y el acercamiento con la comunidad.
- La socialización de la cobertura de servicios, incluyendo atención en medicina general, urgencias, hospitalización, laboratorio clínico, imágenes diagnósticas, especialidades médicas y cirugía por laparoscopia, permitió que los participantes conocieran de manera detallada la oferta institucional y su importancia para la atención integral de los usuarios.
- La presentación del funcionamiento del Call Center y el agendamiento de citas resaltó la relevancia de estos canales como herramientas para mejorar la experiencia del usuario, optimizar los tiempos de atención y facilitar el acceso a los servicios de manera eficiente.
- La entrega del portafolio de servicios y del folleto informativo contribuyó a que la comunidad cuente con información clara, accesible y completa, fortaleciendo la transparencia y promoviendo un acceso más informado a los servicios de salud.
- Se identificó la necesidad de profundizar en los mecanismos de pago por parte de las EPS para garantizar la continuidad de los servicios, consolidando así la sostenibilidad de la institución y la atención de calidad a la población.
- En general, el encuentro reafirmó el compromiso institucional de trabajar de manera conjunta con las comunidades, respetando sus saberes y particularidades culturales, y avanzando en la construcción de una atención en salud más cercana, pertinente y efectiva.
- Estos espacios fortalecen nuestro Plan Padrino, promoviendo la cercanía, el compromiso y el trabajo conjunto con nuestros aliados para seguir garantizando una atención con calidad, oportunidad y pertinencia cultural

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

Fecha: 05/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 6 de 7



Elaboró: Luisa Fernanda Castañeda González – Coordinadora SIAU
Fecha de elaboración: 24 de noviembre del 2025

Anexo: Lista de asistencia.



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

Fecha: 05/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 7 de 7



FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 15/09/2022
Código: MDE-GPDI-GD-F-002
Versión: 03
Página: 2 de 2

FECHA: noviembre 2025

HORA: 08:00 am

ACTIVIDAD: Reunión representantes comunidad indígena

Nº	NOMBRE COMPLETO	No. IDENTIFICACIÓN	CARGO/ ACTIVIDAD	TIPO DE VINCULACIÓN	FIRMA
1	Doris Enith Bata	1080261064	S. P. U. Billingur.	3175846333	[Firma]
2	Jose Arcevaldo Pina	85225001	consejero F	321782776	[Firma]
3	Olomb S. Ladur	10.481967	Asesor	3142037278	[Firma]
4	EMERQUEZ RAMIREZ	14989170	J. Di	3005784708	[Firma]
5	Emiliano Bonillo C	12273976	Rev. Fiscal.	3203078845	[Firma]
6	Oswaldo Ruzo P.	12279610	Asesor Adm.	O.P.S	[Firma]
7	Jorge Muro	12244371	Com. Plan	[Firma]	[Firma]
8	Fabrizio Dorado R	11380470	Asesor	O.P.S	[Firma]
9	Hernando Gonzalez Y	4729393	comunero	Cabildo	[Firma]
10	VICTOR OCHOA	106171565	L. Admón	[Firma]	[Firma]
11	Dobson Cechimbo I	12-280905	IPS JUAN TAMO	Comunero	[Firma]
12	Jose Marino Cece	4730482	Asesor	Comunero	[Firma]
13	Alirio Rivera R	76387224	consejero politico	Indigena	[Firma]
14	Silvia Daniela Valencia C	108141058	Mercader.	Contratista	[Firma]
15	Luisa Fda Cas-lamedu	55131028	Coord. SIAU	Agremiada	[Firma]
16					
17					
18					
19					
20					

— Salud Integral, Impacto Real —

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

— Salud Integral, Impacto Real —

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