	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>LA PLATA HUILA</b>	<b>Página:</b> 1 de 37
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	

<b>FECHA:</b>	06 de junio de 2025
<b>ACTIVIDAD:</b>	Informe de satisfacción mes de mayo
<b>PROCESO VINCULADO:</b>	Oficina Servicio Atención Al Usuario Siau
<b>RESPONSABLE:</b>	Oficina Servicio Atención Al Usuario Siau
<b>OBJETIVO:</b>	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 mayo 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".*

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>LA PLATA HUILA</b>	<b>Página:</b> 2 de 37
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	

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: 360**

Se aplicaron encuestas e360n las siguientes especialidades: Anestesiología, Cardiología, Cirugía, Fonoaudiología, Gastroenterología, Ginecología, Medicina Interna, Nutrición, Ortopedia, Otorrinolaringología, Pediatría, Psicología, Terapia Física, Urología.

**✚ SERVICIOS HOSPITALARIOS: 264**

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

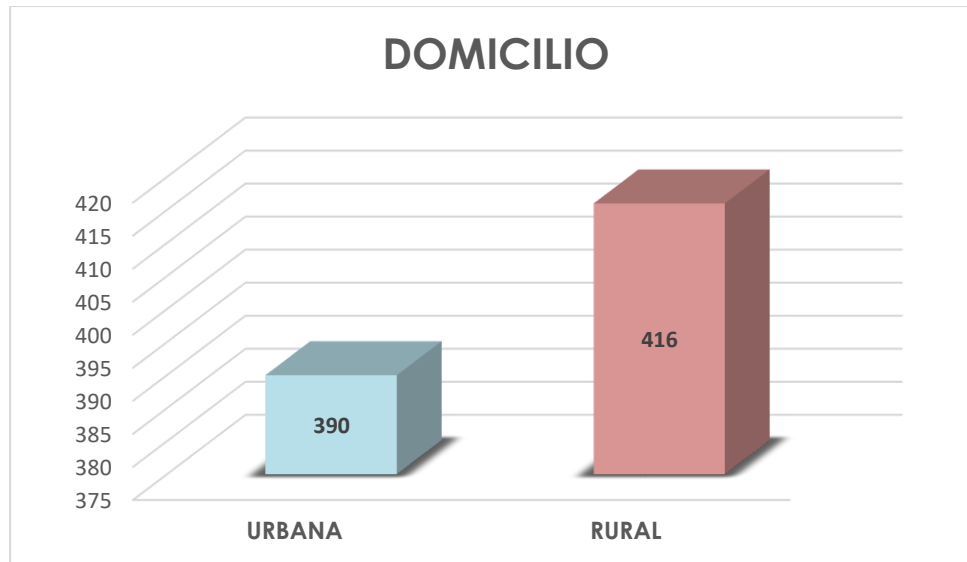
**✚ APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO: 162**

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

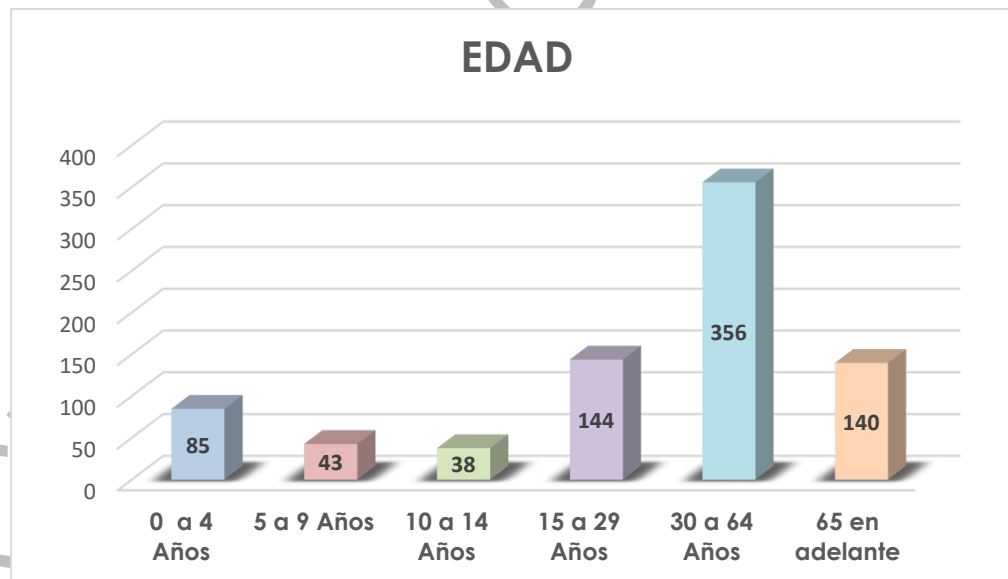
**✚ REFERENCIA: 20**

Total de encuestas aplicadas: **806**

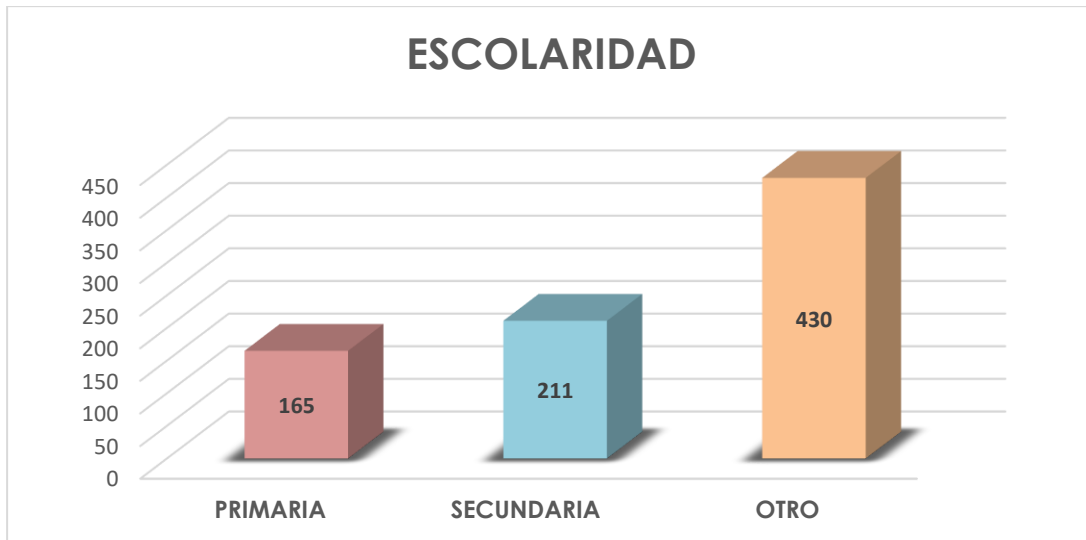
De las cuales se categorizan de la siguiente manera:



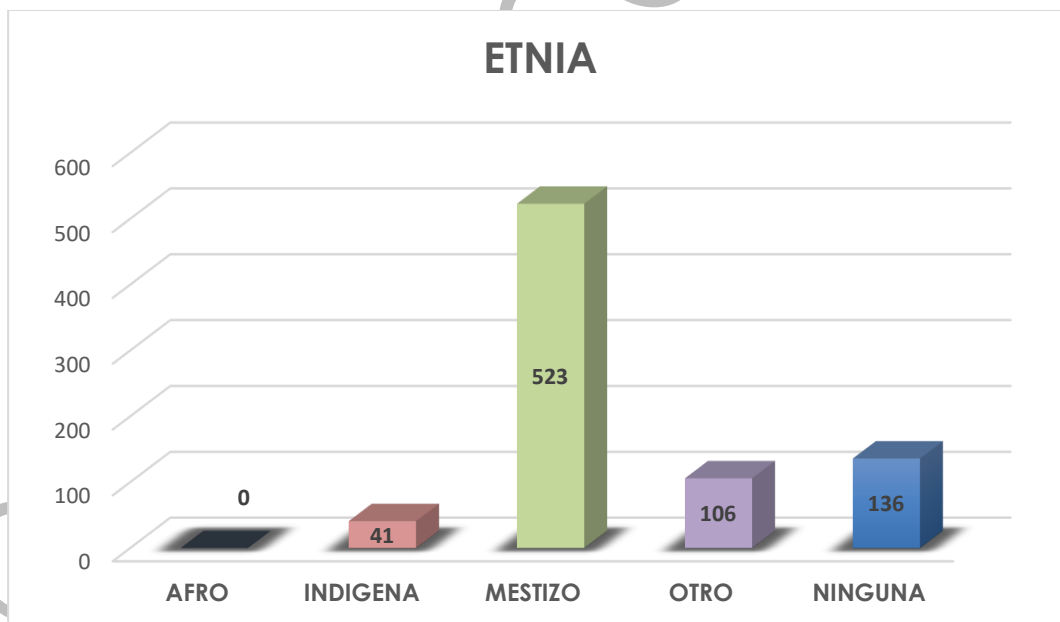
De las 806 encuestas aplicadas el 48% de las personas viven en la zona urbana del municipio y el 52% en la zona rural.



De las 806 encuestas aplicadas el 11% de las personas se encuentran en entre los 0 a 4 años, el 5% entre los 5 a 9 años, el 5% entre los 10 a 14 años, el 18% entre 15 a 29 años, el 44% entre los 30 a 64 años y finalmente el 17% de los 65 en adelante.



De las 806 encuestas aplicadas el 21% de las personas solo cursaron la primaria, el 26% hasta la secundaria y el 53% otro (tecnólogos, profesionales).



De las 806 encuestas aplicadas el 0% de las personas se identifican como afrocolombianos, el 5% como indígenas, el 65% como mestizos, el 13% con otra etnia y finalmente el 17% con ninguna.

**INFORME DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA**

Número de encuestas aplicadas: **360**

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%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

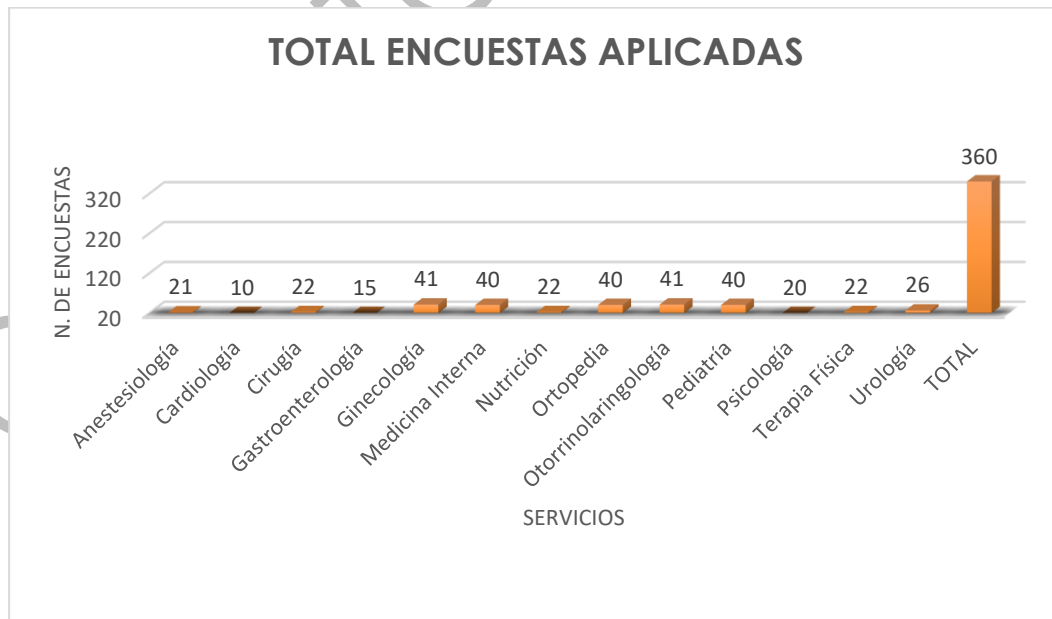
**REPRESENTACION EN GRAFICA:**



**TOTAL, DE ENCUESTAS APLICADAS POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA**

Anestesiología	21
Cardiología	10
Cirugía	22
Gastroenterología	15
Ginecología	41
Medicina Interna	40
Nutrición	22
Ortopedia	40
Otorrinolaringología	41
Pediatría	40
Psicología	20
Terapia Física	22
Urología	26
<b>TOTAL</b>	<b>360</b>

**REPRESENTACIÓN EN GRAFICA**



### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

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

1. CONSULTA EXTERNA						
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N.A	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	21	0	0	0	0	21
CARDIOLOGÍA	2	8	0	0	0	10
CIRUGIA	4	17	1	0	0	22
GASTROENTEROLOGÍA	1	12	0	0	2	15
GINECOLOGIA	15	23	3	0	0	41
MEDICINA INTERNA	16	24	0	0	0	40
NUTRICION	2	20	0	0	0	22
ORTOPEDIA	16	20	3	1	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	39	2	0	0	0	41
PEDIATRIA	13	26	1	0	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	2	20	0	0	0	22
UROLOGIA	0	1	0	0	25	26
<b>TOTAL</b>	<b>151</b>	<b>173</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>27</b>	<b>360</b>

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

2. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	21	0	0	0	21
CARDIOLOGÍA	9	1	0	0	10
CIRUGIA	5	17	0	0	22
GASTROENTEROLOGÍA	12	3	0	0	15
GINECOLOGIA	22	19	0	0	41
MEDICINA INTERNA	20	20	0	0	40
NUTRICION	3	19	0	0	22
ORTOPEDIA	21	19	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	39	2	0	0	41
PEDIATRIA	16	24	0	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	1	21	0	0	22
UROLOGIA	4	22	0	0	26
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>167</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>360</b>

**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 37

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

<b>3. CONSULTA EXTERNA</b>					
<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>TOTAL</b>
ANESTESIOLOGIA	21	0	0	0	21
CARDIOLOGÍA	9	1	0	0	10
CIRUGIA	5	17	0	0	22
GASTROENTEROLOGÍA	10	5	0	0	15
GINECOLOGIA	22	19	0	0	41
MEDICINA INTERNA	21	19	0	0	40
NUTRICION	3	19	0	0	22
ORTOPEDIA	18	22	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	39	2	0	0	41
PEDIATRIA	15	25	0	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	2	20	0	0	22
UROLOGIA	4	22	0	0	26
<b>TOTAL</b>	<b>189</b>	<b>171</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>360</b>

**4. El trato brindado por el personal fue:**

<b>4. CONSULTA EXTERNA</b>					
<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>TOTAL</b>
ANESTESIOLOGIA	21	0	0	0	21
CARDIOLOGÍA	9	1	0	0	10
CIRUGIA	5	17	0	0	22
GASTROENTEROLOGÍA	13	2	0	0	15
GINECOLOGIA	22	19	0	0	41
MEDICINA INTERNA	21	19	0	0	40
NUTRICION	3	19	0	0	22
ORTOPEDIA	18	22	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	39	2	0	0	41
PEDIATRIA	15	25	0	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	2	20	0	0	22
UROLOGIA	5	21	0	0	26
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>167</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>360</b>

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

5. CONSULTA EXTERNA			
ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	21	0	21
CARDIOLOGÍA	10	0	10
CIRUGIA	22	0	22
GASTROENTEROLOGÍA	15	0	15
GINECOLOGIA	41	0	41
MEDICINA INTERNA	40	0	40
NUTRICION	22	0	22
ORTOPEDIA	40	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	40	1	41
PEDIATRIA	40	0	40
PSICOLOGIA	20	0	20
TERAPIA FISICA	22	0	22
UROLOGIA	24	2	26
<b>TOTAL</b>	<b>357</b>	<b>3</b>	<b>360</b>

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	21	0	0	0	21
CARDIOLOGÍA	9	1	0	0	10
CIRUGIA	22	0	0	0	22
GASTROENTEROLOGÍA	12	3	0	0	15
GINECOLOGIA	21	20	0	0	41
MEDICINA INTERNA	19	21	0	0	40
NUTRICION	22	0	0	0	22
ORTOPEDIA	21	19	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	41	0	0	0	41
PEDIATRIA	15	25	0	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	22	0	0	0	22
UROLOGIA	26	0	0	0	26
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>89</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>360</b>

**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 37

**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	21	0	0	0	0	21
CARDIOLOGÍA	6	4	0	0	0	10
CIRUGIA	6	16	0	0	0	22
GASTROENTEROLOGÍA	5	10	0	0	0	15
GINECOLOGIA	19	22	0	0	0	41
MEDICINA INTERNA	17	23	0	0	0	40
NUTRICION	6	16	0	0	0	22
ORTOPEDIA	19	21	0	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	41	0	0	0	0	41
PEDIATRIA	13	27	0	0	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	2	20	0	0	0	22
UROLOGIA	13	13	0	0	0	26
<b>TOTAL</b>	<b>188</b>	<b>172</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>360</b>

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

8. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	21	0	0	0	21
CARDIOLOGÍA	9	1	0	0	10
CIRUGIA	5	17	0	0	22
GASTROENTEROLOGÍA	8	7	0	0	15
GINECOLOGIA	22	18	1	0	41
MEDICINA INTERNA	22	17	1	0	40
NUTRICION	3	19	0	0	22
ORTOPEDIA	25	15	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	41	0	0	0	41
PEDIATRIA	23	16	1	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	2	20	0	0	22
UROLOGIA	8	18	0	0	26
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>	<b>148</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>360</b>

**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 37

**9. El trato brindado por el especialista fue:**

<b>9. CONSULTA EXTERNA</b>					
<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>TOTAL</b>
ANESTESIOLOGIA	21	0	0	0	21
CARDIOLOGÍA	10	0	0	0	10
CIRUGIA	20	2	0	0	22
GASTROENTEROLOGÍA	12	3	0	0	15
GINECOLOGIA	22	19	0	0	41
MEDICINA INTERNA	24	16	0	0	40
NUTRICION	15	7	0	0	22
ORTOPEDIA	25	15	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	41	0	0	0	41
PEDIATRIA	23	17	0	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	11	11	0	0	22
UROLOGIA	12	14	0	0	26
<b>TOTAL</b>	<b>256</b>	<b>104</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>360</b>

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

<b>10. CONSULTA EXTERNA</b>					
<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>TOTAL</b>
ANESTESIOLOGIA	21	0	0	0	21
CARDIOLOGÍA	10	0	0	0	10
CIRUGIA	10	12	0	0	22
GASTROENTEROLOGÍA	8	7	0	0	15
GINECOLOGIA	21	20	0	0	41
MEDICINA INTERNA	23	17	0	0	40
NUTRICION	5	17	0	0	22
ORTOPEDIA	25	15	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	41	0	0	0	41
PEDIATRIA	23	17	0	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	4	18	0	0	22
UROLOGIA	0	26	0	0	26
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>	<b>149</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>360</b>

**11. La información brindada por parte del especialista:**

<b>11. CONSULTA EXTERNA</b>					
<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>TOTAL</b>
ANESTESIOLOGIA	21	0	0	0	21
CARDIOLOGÍA	10	0	0	0	10
CIRUGIA	20	2	0	0	22
GASTROENTEROLOGÍA	12	3	0	0	15
GINECOLOGIA	21	19	1	0	41
MEDICINA INTERNA	23	17	0	0	40
NUTRICION	14	8	0	0	22
ORTOPEDIA	25	15	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	41	0	0	0	41
PEDIATRIA	24	15	1	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	11	11	0	0	22
UROLOGIA	8	18	0	0	26
<b>TOTAL</b>	<b>250</b>	<b>108</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>360</b>

**NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS PARA LOS ESPECIALISTAS**

<b>SERVICIO</b>	<b>ESPECIALISTA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Anestesiología</b>	Dr. Alarcón	21
	Dra. Vargas	
	Dr. Martínez	
<b>Cardiología</b>	Dr. Salgado	10
	Dr. Méndez	
<b>Cirugía General</b>	Dr. Ortega	22
	Dr. Castro	
	Dr. Plata	
<b>Ginecología</b>	Dra. Medina	41
	Dra. Mestizo	
	Dr. Viveros	
	Dr. Libreros	
	Dr. Jiménez	
<b>Medicina Interna</b>	Dr. De Armas	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

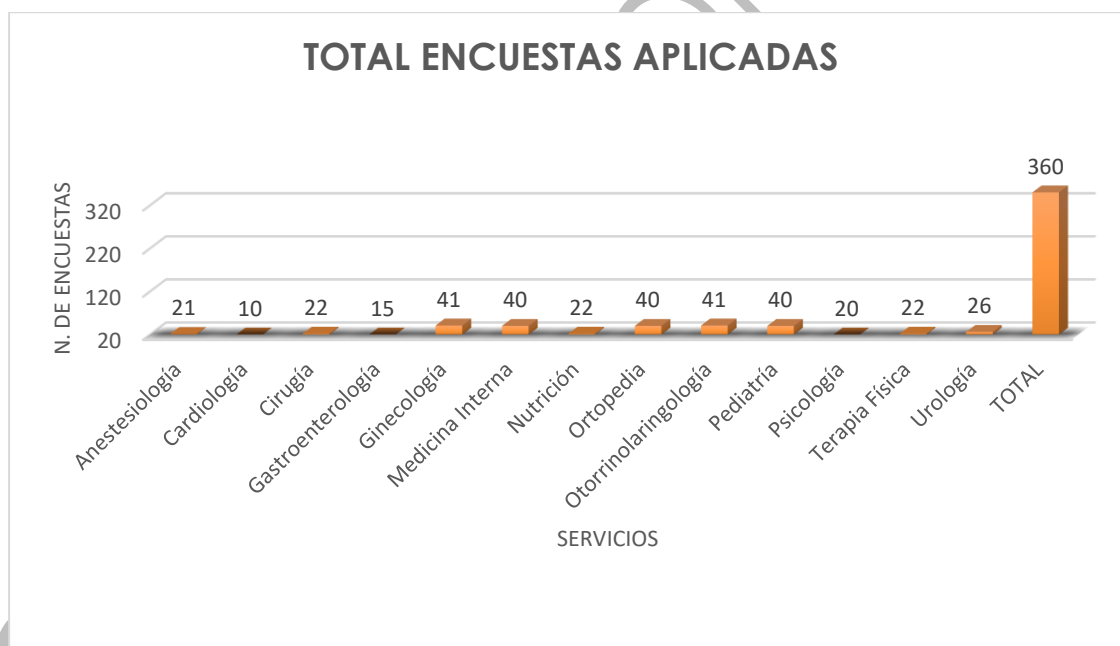
Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 13 de 37

<b>Nutrición</b>	Dra. Hernández	22
<b>Ortopedia</b>	Dr. Collazos Dr. Mugno Dr. Fedor Dr. Rashid	40
<b>Otorrinolaringología</b>	Dra. Rodríguez	41
<b>Pediatría</b>	Dr. Laiseca Dr. Arce Dr. Polania	40
<b>Psicología</b>	Dra. Cerquera	20
<b>Terapia Física</b>	Dra. Chauz Dra. Polanco	22
<b>Urología</b>	Dr. Rivera Pirela	26
<b>TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS</b>		<b>360</b>


### REPRESENTACIÓN EN GRAFICA



### FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- Medicina Interna**

74. Me he sentido muy a gusto con la atención prestada por el doctor Andrade Jiménez médico internista. (Dr. Jiménez).

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>LA PLATA HUILA</b>	<b>Página:</b> 14 de 37
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	

**75.** Excelente atención explica bien lo referente a mi salud puntualidad en la atención cita, motivación a cuidar mi salud. (Dr. Jiménez).

- **Pediatría**

**72.** Me dirijo para felicitar a la señora Noralba Peña por su buen desempeño en su trabajo ya que asear bien los baños y habitaciones y recomendar a sus demás compañeras a seguir el ejemplo como buena aseo. A destacar, ella lava todos los días los baños y tuvo la experiencia que otra señora solo entro y trapeo los pisos y no Lavo la taza del baño. (Noralba Peña servicios generales).

**73.** Quiero expresar mi agradecimiento a la señora Noralba Peña por su buen desempeño laboral encargada del área de aseo y sugerir a las demás que fuese de la misma forma en hacerlo porque llevo días aquí y en verdad que la vi que lo hizo bien y enferma la vi dio la bendiga felicitaciones doña Noralba Peña. (Noralba Peña servicios generales).

**78.** Gracias al servicio de pediatría a especialista, jefes de enfermería, auxiliares de enfermería y servicios generales, excelente servicio y atención con mi hija y mi familia Dios los bendiga enormemente con salud, trabajo y mantengan ese don de servicio para con los pacientes quedamos muy agradecidos. (Todo el servicio)

**OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS**

- **Institución**


**88.** A ese centro médico ingresé con una cadena de oro, y prueba de ello es la imagen de rayos x que me fue tomada en ese lugar, luego la cadena desapareció y nadie dio razón de ella pues fui ingresada a procedimiento quirúrgico en donde desapareció, pues ya en el sitio que dispusieron para mi estado ya no portaba la cadena.

- **Jurídica**

**82.** Solicitud de historia clínica y furips, ayudas diagnosticas.

- **Ginecología**

**89.** El baño para las mujeres se encuentra dañado la chapa de la puerta y por lo tanto no hay seguridad ni tranquilidad, para poder utilizarlo necesito con urgencia una chapa nueva para que pueda prestar el servicio gracias.

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>LA PLATA HUILA</b>	<b>Página:</b> 15 de 37
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	

**96.** Debido a que la impresora no funciona en el área de ginecología la facturadora debe irse a otra parte y sentí que afecta la demora en los tramites de la salida, sugiero deben arreglarla. Gracias.

- **Call center**


**81.** Estoy tratando de comunicarme mediante el número de citas 3235639162, pero me deja en espera la contestadora, he esperado hasta 40 minutos en la llamada que luego se corta. No ha sido posible comunicarme y tengo una autorización vigente para ecografía de translucencia nucal. Ecografía que se debe tomar entre las 11 y 14 semanas de embarazo. establecí por última vez comunicación el día 28 de abril donde me dijeron que llamara después porque no había agenda disponible, pero después de ese día no ha sido posible comunicarme. Por otro lado mi afán radica en que ya el lunes cumpla 13 semanas de embarazo, y si aún no consigo la cita estaría sobre el tiempo necesario para realizarse dicho examen que es de vital importancia para conocer el trascurso del embarazo y la información genética y de formación del feto.

**83.** Presento inconformidad con el hospital ya que llevo llamando desde el 29 de abril de 2025 para una cita con especialista en ortopedia y traumatología pero no ha sido posible, solicito comedidamente me garanticen dicha cita ya que la requiero con suma urgencia para continuar con mi tratamiento.

**84.** Presento una queja por este medio ya que llevo más de 8 días intentando comunicarme con el hospital san Antonio de Padua al número 3235639162 pero hasta la fecha no he tenido respuesta, yo necesito ser valorada por especialista de ortopedia y traumatología. resaltando que resido en el municipio de la argentina huila y no puedo asistir de manera presencial para sacar la cita. solicito de manera formal que me colaboren con el agendamiento de dicha cita, ya que la requiero con prioridad.

**86.** Presento inconformidad por este medio porque requiero una cita con ortopedia y traumatología, pero cuando llamo agendar la cita me dicen que no hay agenda que llame hasta el 29 de mayo de 2025, mi diagnóstico es fractura del fémur llevo más de 6 meses sin ser visto por especialista debido a trámites administrativos con la eps Coosalud. por esta razón solicito comedidamente me garanticen de manera prioritaria el agendamiento de dicha cita para continuar con el tratamiento.

**87.** Requerimiento de la personería municipal solicitando cita para la especialidad de ortopedia para la usuaria Erika Magnolia Cubillos.

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>LA PLATA HUILA</b>	<b>Página:</b> 16 de 37
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	

97. A través de este medio solicito su valiosa colaboración para la siguiente persona quien pertenece a población adulto mayor, quien no cuenta con red de apoyo familiar en el municipio de la argentina huila. el señor le diagnosticaron hernia umbilical sin obstrucción ni gangrena lo cual debe realizarse 4 exámenes. debido a los bajos recursos económicos que tiene el usuario para poder desplazarse al municipio de la plata; solicito de manera formal que me sea agendado los siguientes exámenes en un solo día: - radiografía de tórax - hemograma iv - glucosa en suero u otro fluido diferente a orina - uroanálisis.

98. Esta cita fue solicitada inicialmente la semana pasada, pero en sus instalaciones se me informó que la agenda se abriría a partir de hoy. Sin embargo, al solicitar la cita el día de hoy, me la asignan para el 9 de junio, lo que representa 20 días después de la cirugía. Esta situación no me parece lógica ni adecuada, dado que su institución debe cumplir con los tiempos estipulados por los profesionales de la salud.

- **Ortopedia**

85. Esta es la segunda cita con el mismo medico Henry Collazos y la atención fue igual él no se para del asiento no revisa el paciente, no le miro la pierna de la cirugía, como está a la herida, si está bien o está infectada parece que no fuera profesional por la forma de tratar y se le reclamo y no acepta los comentarios, que él no necesita pararse a revisar, y si sabe mucho porque apenas llegamos dijo, pregunto a qué íbamos, la atención debe ser más personalizada el paciente por respeto merece que lo revisen. para los próximos controles por favor que ese medico no atienda a mi hijo y que el hospital las directivas miren a que profesionales contratan y el hospital se ha caracterizado por una excelente atención y este medico los está haciendo quedar mal.

- **Servicios Generales**


99. Para poner una queja de Doña Martha ya estoy cansada de que siempre que salgo del hospital me sigue, ya estoy muy cansada de esta situación y estoy en el hospital y es mirándome mal y tratándome feo si yo estoy en el hospital no es porque yo quiera le hacen el llamado o pongo una queja contra el hospital gracias.

- **Ventanilla**

90. Solicitud de historia clínica.

## FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Medicina Interna**

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>LA PLATA HUILA</b>	<b>Página:</b> 17 de 37
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	

1. Excelente atención por parte del especialista muy bien atendido. 12279899 - 3133875239. (Dr. De armas).
2. Excelente atención por parte del especialista. 26473857 – 3138287857. (Dr. De armas).

- **Ortopedia**

1. Excelente atención por parte del especialista 1062081771 - 3508775163 (Dr. Fedor).
2. Excelente atención 65766313 - 3222370890. (Dr. Fedor).
3. Excelente atención por parte del especialista 29755672 – 3133582859. (Dr. Fedor).
4. Excelente atención por parte del ortopedista 1145829395 - 3174123930. (Dr. Fedor).
5. Excelente atención por parte del especialista 12270175 - 3209863709 (Dr. Fedor).
6. Excelente atención por parte del especialista 36379509 - 3232340428 (Dr. Rashid).

- **Pediatría**

1. Excelente atención por parte del doctor 1081421378 -3107644522 (Dr. Arce).
2. Excelente atención por parte del doctor 1062085507 - 3114169602 (Dr. Arce).
3. Excelente atención 1062096737 (Dr. Polonia).

- **Cirugía General**

1. todo excelente con el doctor 1079410542 – 3118347852 (Dr. Méndez)

### OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Ginecología**

1. No me brindaron información sobre el procedimiento, cc 1081418262 cl 573225346603. (Dr. Mestizo)

- **Call Center**

1. Mucha demora en contestar la línea de call center, 1075270008 cl 3117395622.
2. Mucha demora en la asignación de citas 1105462249 - 3223296842.
3. Mejorar en la asignación de citas 1023918244 - 3112830919.
4. Mucha demora en la asignación de citas, se demoraron un mes 1110526978 - 3184918023.

**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 37

• **Facturación**

1. Mas amabilidad por parte de los facturadores 26527212 - 3155896222.
2. Mucha demora en la facturación y la atención 1082126967 - 3112624303.

• **Pediatría**

1. La información que me brindo el pediatra no me gusto como que no le gustaba que le preguntara, no entendí RC 1145733761 CL 3138232943 (Dr. Polania).

• **Medicina Interna**

1. Mucha demora en la atención tenía la cita a las 7 A.M y me atendieron a las 08:00 A.M 4896752 – 3214145276.

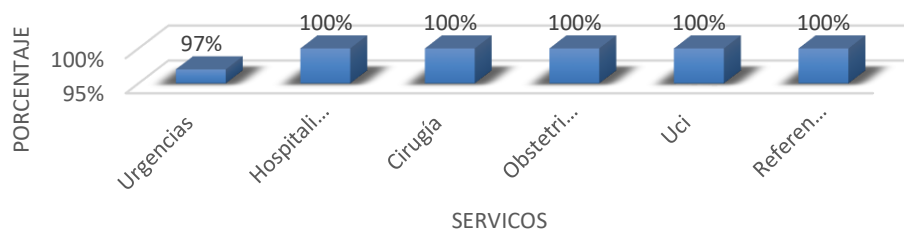
**ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR  
SERVICIOS HOSPITALARIOS**

Número de encuestas aplicadas: **284**  
Satisfacción en el servicio es del **100%**

<b>Urgencias</b>	97%
<b>Hospitalización</b>	100%
<b>Cirugía</b>	100%
<b>Obstetricia</b>	100%
<b>Uci</b>	100%
<b>Referencia</b>	100%

**REPRESENTACIÓN GRAFICA**

### % DE SATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS

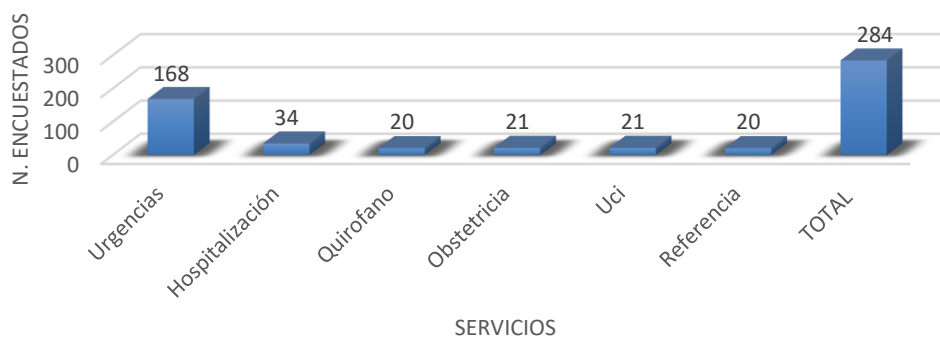


### TOTAL, DE ENCUESTA APLICADAS POR LOS SERVICIOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS

<b>Urgencias</b>	168
<b>Hospitalización</b>	34
<b>quirófano</b>	20
<b>Obstetricia</b>	21
<b>Uci</b>	21
<b>Referencia</b>	20
<b>TOTAL</b>	<b>284</b>

### REPRESENTACIÓN GRAFICA

### TOTAL ENCUESTAS APLICADAS



**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 37

**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	48	29	0	0	91	168
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	34	34
QUIROFANO	0	0	0	0	20	20
OBSTETRICIA	0	0	0	0	21	21
UCI	0	0	0	0	21	21
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>187</b>	<b>264</b>

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

2. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	83	85	0	0	168
HOSPITALIZACIÓN	13	21	0	0	34
QUIROFANO	9	11	0	0	20
OBSTETRICIA	5	16	0	0	21
UCI	10	11	0	0	21
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>144</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>264</b>

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

3. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	83	84	1	0	168
HOSPITALIZACIÓN	19	15	0	0	34
QUIROFANO	13	7	0	0	20
OBSTETRICIA	10	11	0	0	21
UCI	17	4	0	0	21
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>121</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>264</b>

**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:** 21 de 37

**4. El trato brindado por el personal fue:**

4. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	88	80	0	0	168
HOSPITALIZACIÓN	16	18	0	0	34
QUIROFANO	12	8	0	0	20
OBSTETRICIA	14	7	0	0	21
UCI	14	7	0	0	21
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>120</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>264</b>

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

5. SERVICIOS HOSPITALARIOS			
ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
URGENCIAS	165	3	168
HOSPITALIZACIÓN	30	4	34
QUIROFANO	17	3	20
OBSTETRICIA	20	1	21
UCI	14	7	21
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>18</b>	<b>264</b>

**94%** 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?**

6. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	DS	PS	DN	PN	TOTAL
URGENCIAS	102	66	0	0	168
HOSPITALIZACIÓN	34	0	0	0	34
QUIROFANO	20	0	0	0	20
OBSTETRICIA	21	0	0	0	21
UCI	21	0	0	0	21
<b>TOTAL</b>	<b>198</b>	<b>66</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>264</b>

**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:** 22 de 37

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	81	85	2	0	0	168
HOSPITALIZACIÓN	20	14	0	0	0	34
QUIROFANO	12	8	0	0	0	20
OBSTETRICIA	11	10	0	0	0	21
UCI	17	4	0	0	0	21
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>121</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>264</b>

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

8. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	79	84	5	0	168
HOSPITALIZACIÓN	16	18	0	0	34
QUIROFANO	8	12	0	0	20
OBSTETRICIA	7	14	0	0	21
UCI	14	7	0	0	21
<b>TOTAL</b>	<b>124</b>	<b>135</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>264</b>

9. El trato brindado por el especialista fue:

9. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	95	71	2	0	168
HOSPITALIZACIÓN	22	12	0	0	34
QUIROFANO	16	4	0	0	20
OBSTETRICIA	14	7	0	0	21
UCI	19	2	0	0	21
<b>TOTAL</b>	<b>166</b>	<b>96</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>264</b>

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>LA PLATA HUILA</b>	<b>Página:</b> 23 de 37
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	

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	82	85	1	0	168
HOSPITALIZACIÓN	2	32	0	0	34
QUIROFANO	2	18	0	0	20
OBSTETRICIA	21	0	0	0	21
UCI	6	15	0	0	21
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>150</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>264</b>

11. La información brindada por parte del especialista:

11. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	89	75	4	0	168
HOSPITALIZACIÓN	22	12	0	0	34
QUIROFANO	17	3	0	0	20
OBSTETRICIA	12	9	0	0	21
UCI	18	3	0	0	21
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	<b>102</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>264</b>


#### FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- **Urgencias**

71. Le agradezco a todas las enfermeras y médicos que atendieron a mi hijo, felicito al jefe Ricardo desde que llego a las 7 de la noche me explico muy bien lo que se le iba a realizar muy fácil de entender, a la salida todos muy atentos ojalá sigan contratando más jefes como el jefe Ricardo muchas gracias el hospital ha mejorado mucho desde los abren la puerta y los señores de caja.

77. Es una excelente auxiliar, maravilloso ser humana muy amable, muy dedicada, en su trabajo.

- **Ginecobstetricia**

 <p>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA Salud Integral Impacto Real</p>	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>LA PLATA HUILA</b>	<b>Página:</b> 24 de 37
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	

79. Una atención excelente las enfermeras y doctores muy amables fue una experiencia maravillosa.

- **Hospitalización**

81. El jefe me dio un excelente trato me hizo una curación la cual fue perfecta me sacó todo el líquido malo y me hizo una excelente curación de sus compañeras no puedo opinar lo mismo, el jefe Daniel hace un excelente trabajo. (jefe Daniel Rojas Ramírez.)

- **Pediatría**

72. Me dirijo para felicitar a la señora Noralba Peña por su buen desempeño en su trabajo ya que aseá bien los baños y habitaciones y recomendar a sus demás compañeras a seguir el ejemplo como buena aseadora. A destacar, ella lava todos los días los baños y tuvo la experiencia que otra señora solo entro y trapeo los pisos y no lavo la taza del baño. (Noralba Peña servicios generales).

73. Quiero expresar mi agradecimiento a la señora Noralba Peña por su buen desempeño laboral encargada del área de aseo y sugerir a las demás que fuese de la misma forma en hacerlo porque llevo días aquí y en verdad que la vi que lo hizo bien y enferma la vi dio la bendición felicitar a doña Noralba Peña. (Noralba Peña servicios generales).

78. Gracias al servicio de pediatría a especialista, jefes de enfermería, auxiliares de enfermería y servicios generales, excelente servicio y atención con mi hija y mi familia Dios los bendiga enormemente con salud, trabajo y mantengan ese don de servicio para con los pacientes quedamos muy agradecidos. (Todo el servicio)


- **Uci**

76. Mi madre tiene 87 años llego a urgencias me la trasladaron para UCI y gracias a Dios allí encontré ángeles médicos, enfermeras, especialistas, un ramillete de personas super especiales aquí yo como persona no me alcanza para recompensar todo, gracias, gracias y doy fe tenemos el mejor Hospital en La Plata Huila.

### **OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS**

- **Urgencias**

80. Detalles del caso: Maltrato a los pacientes psiquiátricos y mala alimentación. Yo personalmente viví un infierno en ese lugar por el maltrato y mi familia por desconocimiento me llevo remitida del hospital del Municipio de La Plata. Exijo para que se haga una investigación, ya que desde que remitieron el diagnóstico fue mal dado, también exijo que

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>LA PLATA HUILA</b>	<b>Página:</b> 25 de 37
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	

se haga una investigación al Hospital Departamental de mi municipio ya que casi me matan con un medicamento que me pusieron. Lo ocurrido fue en el 2022 desde que ingrese a mi hija al hospital departamental San Antonio de Padua de La Plata, ha pasado mucho tiempo pero por la historia clínica mía autorizo que se haga las investigaciones pertinentes. Anexo evidencias del maltrato sufrido en ese lugar".


**92.** Hoy domingo 18 de mayo del presente año ingrese a urgencias y me atendió la médica general Madeline Coronado García a quien le manifesté que tengo un condición de salud o enfermedad de base y que posiblemente tenía alterado por no haber recibido mis controles a tiempo, me debía ver el endocrino pero me postergaron la cita para dentro de un mes, le manifesté que tengo Hipertiroidismo y ella en la historia clínica coloco Hipotiroidismo que no es lo mismo, le dije que me había hecho tratamiento llamado yodo terapia y que notaba el boceo aumentado, además, inflamación en las piernas, pies y manos, asfixia, ante estos síntomas los exámenes que me realizaron un electrocardiograma, un hemograma, una troponina cuantitativa y me dejaron a la espera de los resultados más un rayos X de tórax, el diagnóstico de la médica lo que ella me informo a mi verbalmente fue que tenía la frecuencia cardiaca muy baja y que y que no entendía porque la endocrinología me había recetado propanolol, ya que en consulta le informe que estaba tomando este medicamento 40 mg cada 8 horas más metamizol 15mg cada 8 horas recetado por la endocrina, le solicite que me enviara los exámenes TSH Tiroides estimulante ultrasensible y T4 libre en consulta y no lo hizo, después me dijo que ya tenía la salida que me enviaba a consulta con el internista y le volvió preguntar que si me había formulado lo exámenes de la tiroides y la respuesta fue. "ya cerré consulta" cuando le había manifestado que tengo esta enfermedad de base y además me envía con el especialista sin exámenes y cierra consulta sin volver a el paciente, fue grosera y displicente al manifestar ya cerré la consulta y salir de su consultorio sin ningún otro argumento.

- **Ginecobstetricia**

**89.** El baño para las mujeres se encuentra dañado la chapa de la puerta y por lo tanto no hay seguridad ni tranquilidad, para poder utilizarlo necesito con urgencia una chapa nueva para que pueda prestar el servicio gracias.

**96.** Debido a que la impresora no funciona en el área de ginecología la facturadora debe irse a otra parte y sentí que afecta la demora en los tramites de la salida, sugiero deben arreglarla. Gracias.

- **Facturación Urgencias**

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>LA PLATA HUILA</b>	<b>Página:</b> 26 de 37
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	

**91.** En las noches deberían colocar más personal en el área de facturación, como se van a demorar más de 2 horas para legalizar una salida se debería también priorizar a niños cuya sintomatología es de origen respiratorio siendo las 10:40 pm sigo a la espera de la salida de mi hija.

- **hospitalización**

**93.** EL día 18 de mayo del 2025, le solicite a la enfermera de turno Viviana auxiliar que cuando me suministro el antibiótico fue muy brusca al destapar la vena y me quedo doliendo la canalización todo el brazo se le solicito que revisara y la cambiara, pero se negó porque dijo que está bien y la vena no está hinchada, me dolió mucho y hoy nuevamente la enfermera de turno tuvo que cambiar porque estaba dañada y con la mano roja e hinchada, la experiencia en el servicio a nivel general hay temas a mejorar como tener un poco de empatía y paciencia con los usuarios, la atención en el área de hospitalización fue buena a excepción de lo comentado en la queja anterior no deben hacer las cosas rápido porque ya van a entregar turno, además como recomendación no cerrar la historia clínica de un paciente sin antes haber terminado el tratamiento ordenado por el especialista deben mejorar para lograr lo que dicen del hospital humanitario.

- **Pediatría**

**94.** Tengo Orden de remisión para cirugía ortopédica pediátrica el niño tiene 3 y medio años llevo 8 días en este hospital esperando cupo para que me remitan en cuento pueda me comunicare con la superintendencia Nacional de Salud.

### **FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

Durante el mes de mayo no se evidenciaron felicitaciones mediante encuesta de satisfacción para el área de servicios hospitalarios.

### **OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

- **Urgencias**

1. No me han brindado información 1020010438 – 3136271924
2. Mucha demora en dar la información sobre los resultados de laboratorio, fui a preguntar dos veces en la estación de enfermería y la respuesta es toca esperar el pediatra. 1145738666 - 3115374913.
3. No brindan información sobre el estado de salud de mi bebe, pésima la atención por parte del pediatra 1145833392 – 3144030060.

**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 37

4. Hice una pregunta al pediatra sobre el estado de salud de mi bebe y la respuesta fue, hoy no estoy para nadie 1145834107 – 3219805440.
5. En el que llegamos las enfermeras se hicieron caras porque era una niña. 1081425362 – 3206364022.

**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	9
Bueno	11
Regular	0
Malo	0
NA	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

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

DETALLE	N.
Excelente	14
Bueno	6
Regular	0
Malo	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

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

DETALLE	N.
Excelente	15
Bueno	5

**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:** 28 de  
37

Regular	0
Malo	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

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

DETALLE	N.
Excelente	15
Bueno	5
Regular	0
Malo	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

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

DETALLE	N.
Excelente	15
Bueno	5
Regular	0
Malo	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

**6. El trato brindado por el personal fue:**

DETALLE	N.
Excelente	15
Bueno	5
Regular	0
Malo	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

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

**FORMATO DE INFORME**

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

**Fecha:** 25/01/2021

**Código:** MDE-GPDI-GD-F-004

**Versión:** 02

**Página:** 29 de 37

DETALLE	N.
Muy buena	2
Bueno	18
Regular	0
Malo	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

**8. ¿Cómo calificaría usted la velocidad en que se moviliza la ambulancia a donde fue trasladado?**

DETALLE	N.
Despacio	0
Muy despacio	0
Rápido	20
Muy rápido	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

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

DETALLE	N.
SI	20
NO	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

**10. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido de la E? S.E HDSAP?**

DETALLE	N.
MB	2
B	18
R	0
M	0
MM	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

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

**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 37

DETALLE	N.
DS	16
PS	4
DN	0
PN	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

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

DETALLE	N.
MB	7
B	13
R	0
M	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

**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
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

**14. ¿Considera que nuestro personal fue profesional al momento de brindarle toda la información necesaria?**

DETALLE	N.
MB	3
B	17
R	0
M	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

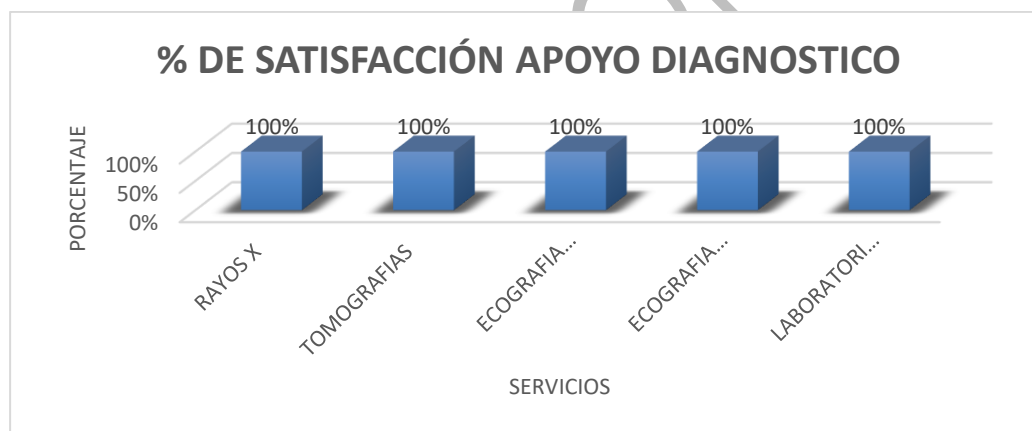
**ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR SERVICIOS  
DE APOYO DIAGNÓSTICO**

Número de encuestas aplicadas: **162**

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

<b>RAYOS X</b>	<b>100%</b>
<b>TOMOGRAFIAS</b>	<b>100%</b>
<b>ECOGRAFIA OBST.</b>	<b>100%</b>
<b>ECOGRAFIA RAD.</b>	<b>100%</b>
<b>LABORATORIOS</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

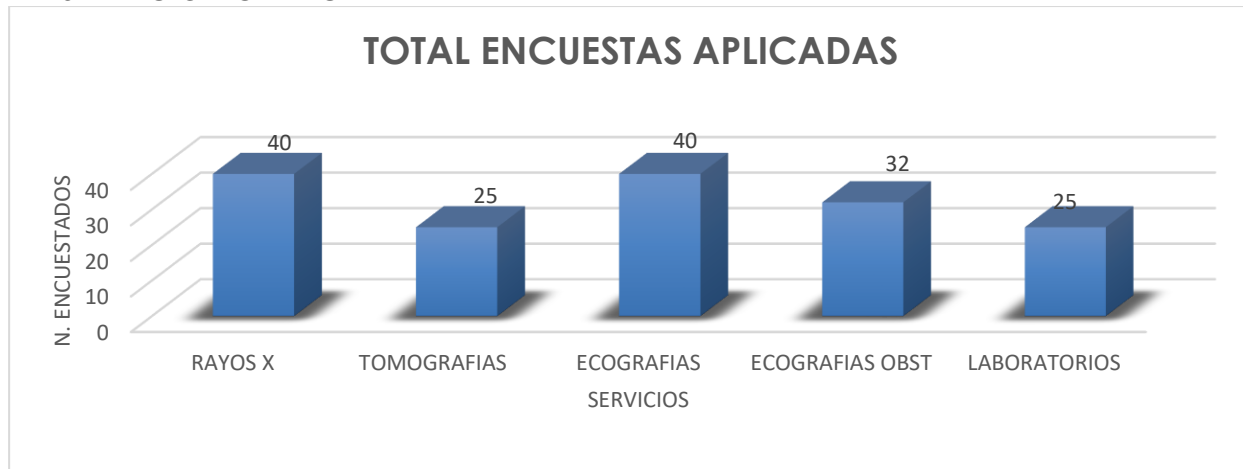
**REPRESENTACIÓN GRAFICA**



**NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS POR LOS APOYO DIAGNÓSTICO**

SERVICIO	TOTAL
<b>RAYOS X</b>	40
<b>TOMOGRAFIAS</b>	25
<b>ECOGRAFIA OBST.</b>	40
<b>ECOGRAFIA RAD.</b>	32
<b>LABORATORIO</b>	25
<b>TOTAL ENCUESTAS APLICADAS</b>	<b>162</b>

**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	40	0	0	0	0	<b>40</b>
TOMOGRAFIAS	19	4	0	0	2	<b>25</b>
ECOGRAFIAS OBS	31	1	0	0	0	<b>32</b>
ECOGRAFIAS	39	1	0	0	0	<b>40</b>
LABORATORIOS	0	0	0	0	25	<b>25</b>
<b>TOTAL</b>	<b>129</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>162</b>

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

2. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	40	0	0	0	<b>40</b>
TOMOGRAFIAS	22	1	0	2	<b>25</b>
ECOGRAFIAS OBS	31	1	0	0	<b>32</b>
ECOGRAFIAS	39	1	0	0	<b>40</b>
LABORATORIOS	7	18	0	0	<b>25</b>
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>162</b>

### 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 37

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

3. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	40	0	0	0	40
TOMOGRAFIAS	21	4	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	31	1	0	0	32
ECOGRAFIAS	39	1	0	0	40
LABORATORIOS	8	17	0	0	25
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>162</b>

### 4. El trato brindado por el personal fue:

4. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	40	0	0	0	40
TOMOGRAFIAS	21	4	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	31	1	0	0	32
ECOGRAFIAS	39	1	0	0	40
LABORATORIOS	9	16	0	0	25
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>162</b>

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

5. APOYO DIAGNOSTICO			
ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
RAYOS X	39	1	40
TOMOGRAFIAS	25	0	25
ECOGRAFIAS OBS	32	0	32
ECOGRAFIAS	40	0	40
LABORATORIOS	25	0	25
<b>TOTAL</b>	<b>161</b>	<b>1</b>	<b>162</b>

**100%** Usuarios comprenden sus derechos y deberes en el servicio de apoyo diagnóstico

**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:** 34 de 37

**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	40	0	0	0	40
TOMOGRAFIAS	25	0	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	30	2	0	0	32
ECOGRAFIAS	37	3	0	0	40
LABORATORIOS	24	1	0	0	25
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>162</b>

**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	40	0	0	0	0	40
TOMOGRAFIAS	20	5	0	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	30	2	0	0	0	32
ECOGRAFIAS	37	3	0	0	0	40
LABORATORIOS	8	17	0	0	0	25
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>162</b>

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

8. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	40	0	0	0	40
TOMOGRAFIAS	23	2	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	30	2	0	0	32
ECOGRAFIAS	39	1	0	0	40
LABORATORIOS	10	15	0	0	25
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>162</b>

**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:** 35 de 37

**9. El trato brindado por el especialista fue:**

9. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	40	0	0	0	40
TOMOGRAFIAS	17	8	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	30	2	0	0	32
ECOGRAFIAS	39	1	0	0	40
LABORATORIOS	11	14	0	0	25
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>162</b>

**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	40	0	0	0	40
TOMOGRAFIAS	17	8	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	30	2	0	0	32
ECOGRAFIAS	39	1	0	0	40
LABORATORIOS	1	24	0	0	25
<b>TOTAL</b>	<b>127</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>162</b>

**11. La información brindada por parte del especialista:**

11. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	40	0	0	0	40
TOMOGRAFIAS	23	2	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	30	2	0	0	32
ECOGRAFIAS	39	1	0	0	40
LABORATORIOS	6	19	0	0	25
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>162</b>

**FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS**

- RX del Huila

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>Página:</b> 36 de 37

**80.** RX del Huila área de tomografía una excelente atención felicitaciones al gerente porque sé que tiene en cuenta a su personal y lo tiene motivado para que realicen una buena atención felicitaciones a todos mil bendiciones.

### **OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS**

Durante el mes de mayo, no se evidenciaron observaciones mediante buzón de sugerencias para el área de apoyo diagnóstico.

### **FELICITACIONES Y OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

Durante el mes de mayo, no se evidenciaron felicitaciones y observaciones mediante encuesta de satisfacción para el área de apoyo diagnóstico.

### **ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS REALIZADAS EN EL MES**

Durante el mes de mayo se realizaron acompañamiento **789** usuarios y familiares de diversas EPS a usuarios y familiares que requerían de nuestro apoyo en diversas situaciones que se les presenta:

Durante el mes de mayo desde la oficina de atención al usuario se realizaron **232** gestiones de citas por parte del equipo de SIAU, gestión de implementos, gestión de atención prioritaria, gestión de autorizaciones, gestión de citas extras, entre otras.

Durante el mes de mayo 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 2.044 usuarios. También se les socializó en lengua NASA a usuarios de cultura indígena (AIC) a 35 usuarios, para obtener así una totalidad de 2.079 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 2.013 usuarios. También se evaluó a los usuarios en lengua NASA a usuarios de cultura indígena (AIC) a 35 usuarios, para obtener así una totalidad de 2.048 usuarios evaluados en el mes de abril 2025.

Durante el mes de mayo se realizó la respectiva socialización a los funcionarios que laboran en la Institución. se socializaron los deberes y derechos de los usuarios a **121** colaboradores de jefes de enfermería y auxiliares que labora en diferentes servicios, arrojando un



**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:** 37 de 37

porcentaje del **28%**; teniendo en cuenta que los colaboradores debemos divulgar los deberes y derechos de los usuarios en nuestra institución y demás procesos

**CLAUDIA MILENA GONZALEZ JAVELA**  
Apoyo administrativo SIAU

**LUISA FERNANDA CASTAÑEDA**  
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".