	<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 36
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	

<b>FECHA:</b>	03 de julio de 2025
<b>ACTIVIDAD:</b>	Informe de satisfacción mes de junio
<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 junio 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 36
	<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: 412**

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: 303**

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

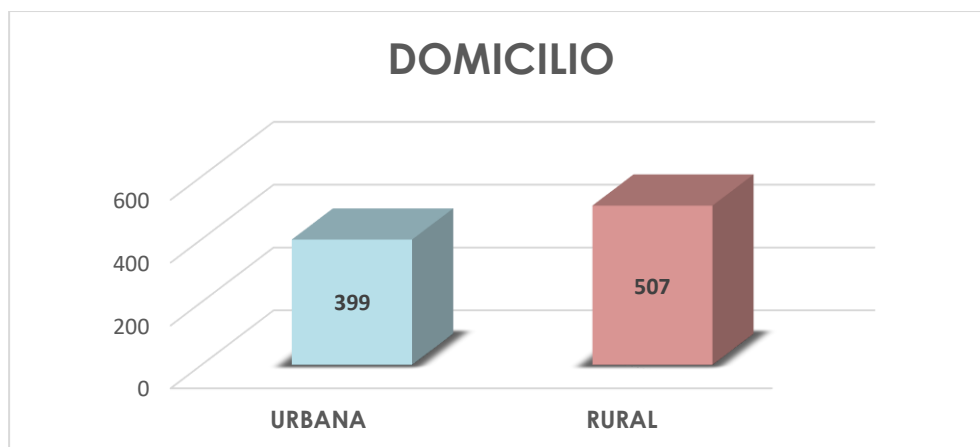
**✚ APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO: 171**

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

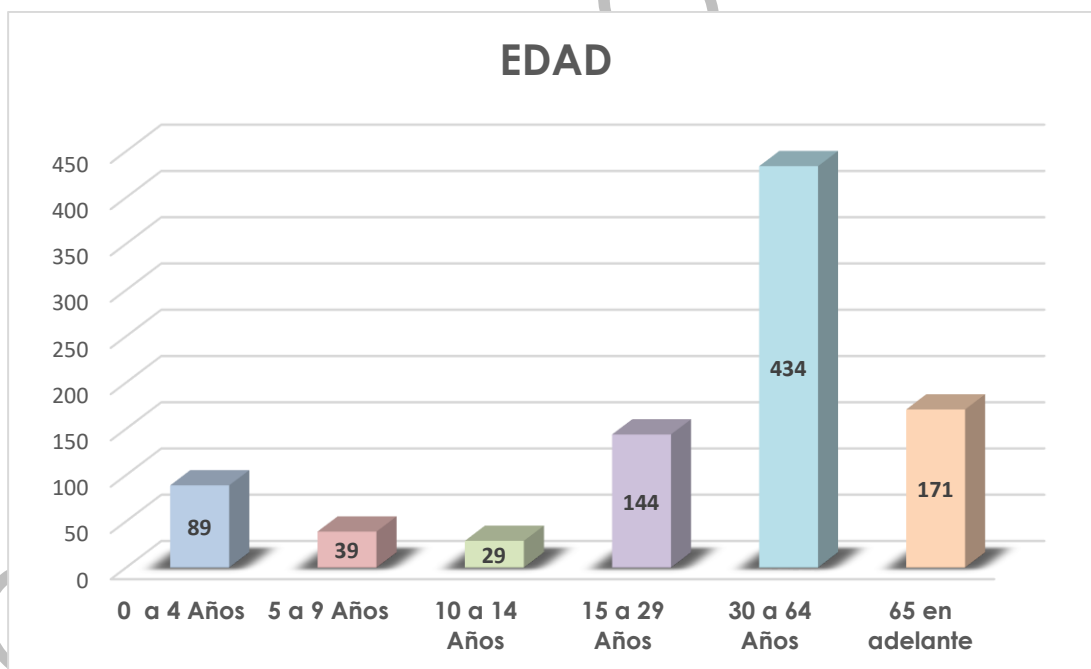
**✚ REFERENCIA: 20**

Total de encuestas aplicadas: **906**

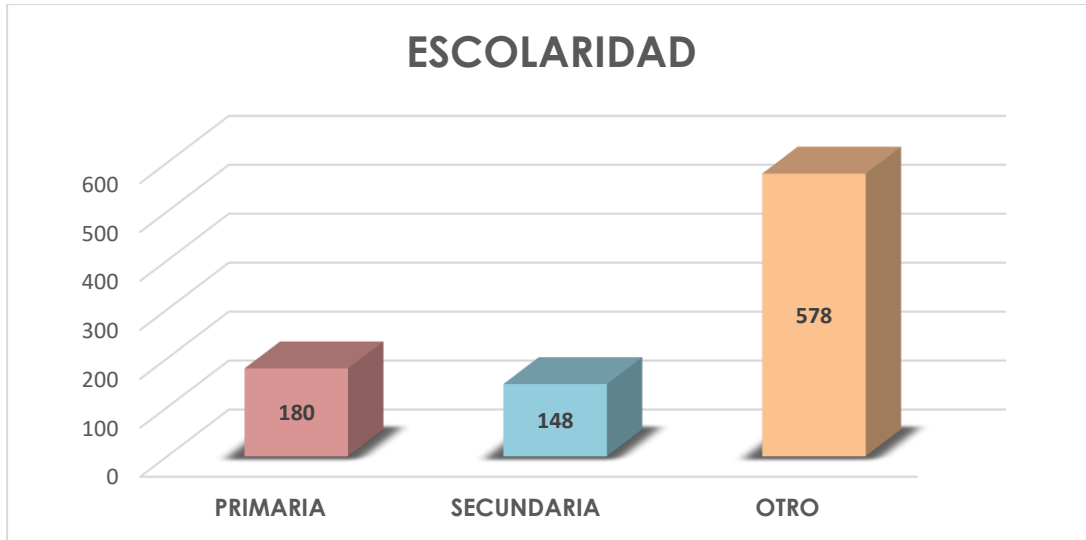
De las cuales se categorizan de la siguiente manera:



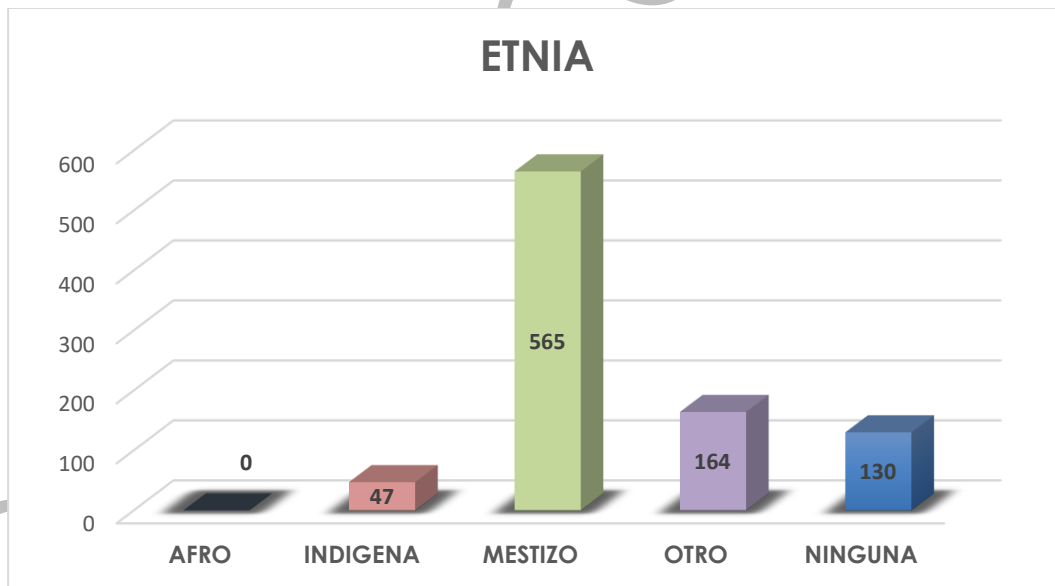
De las 906 encuestas aplicadas el 44% de las personas viven en la zona urbana del municipio y el 56% en la zona rural.



De las 906 encuestas aplicadas el 10% de las personas se encuentran en entre los 0 a 4 años, el 4% entre los 5 a 9 años, el 3% entre los 10 a 14 años, el 16% entre 15 a 29 años, el 48% entre los 30 a 64 años y finalmente el 19% de los 65 en adelante.



De las 906 encuestas aplicadas el 20% de las personas solo cursaron la primaria, el 16% hasta la secundaria y el 64% otro (tecnólogos, profesionales).



De las 906 encuestas aplicadas el 0% de las personas se identifican como afrocolombianos, el 5% como indígenas, el 63% como mestizos, el 18% con otra etnia y finalmente el 14% con ninguna.

### INFORME DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Número de encuestas aplicadas: **412**

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>

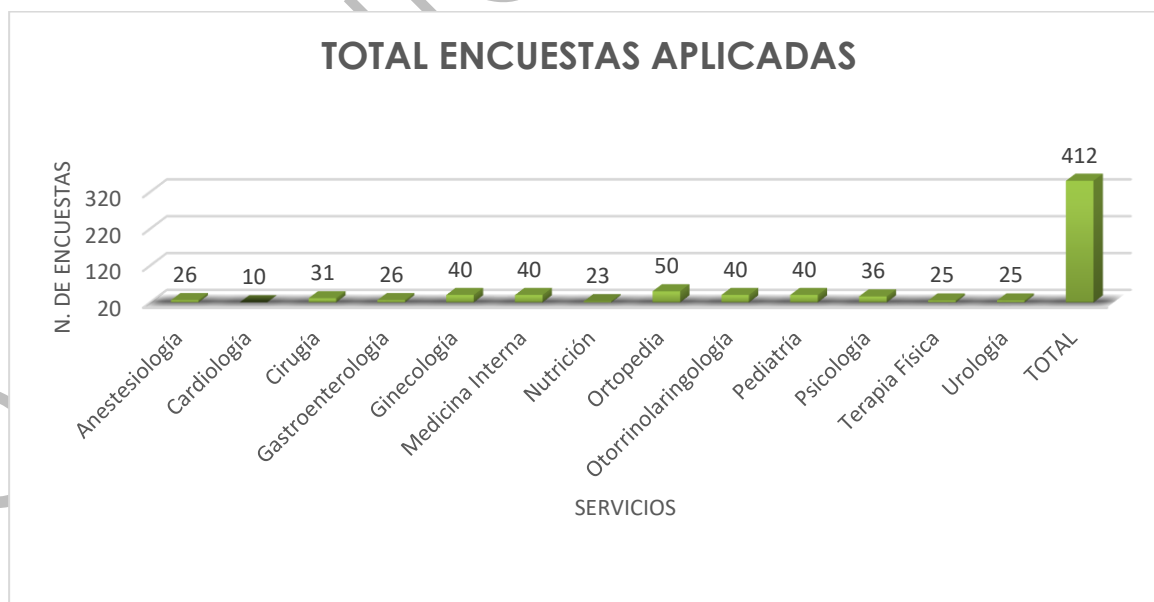
#### REPRESENTACION EN GRAFICA:



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

Anestesiología	26
Cardiología	10
Cirugía	31
Gastroenterología	26
Ginecología	40
Medicina Interna	40
Nutrición	23
Ortopedia	50
Otorrinolaringología	40
Pediatría	40
Psicología	36
Terapia Física	25
Urología	25
<b>TOTAL</b>	<b>412</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	22	4	0	0	0	26
CARDIOLOGÍA	7	3	0	0	0	10
CIRUGIA	8	23	0	0	0	31
GASTROENTEROLOGÍA	26	0	0	0	0	26
GINECOLOGIA	10	29	0	1	0	40
MEDICINA INTERNA	14	25	1	0	0	40
NUTRICION	6	16	1	0	0	23
ORTOPEDIA	15	34	0	1	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	38	2	0	0	0	40
PEDIATRIA	12	28	0	0	0	40
PSICOLOGIA	36	0	0	0	0	36
TERAPIA FISICA	5	20	0	0	0	25
UROLOGIA	0	0	0	0	25	25
<b>TOTAL</b>	<b>199</b>	<b>184</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>25</b>	<b>412</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	5	0	0	26
CARDIOLOGÍA	7	3	0	0	10
CIRUGIA	8	23	0	0	31
GASTROENTEROLOGÍA	26	0	0	0	26
GINECOLOGIA	10	30	0	0	40
MEDICINA INTERNA	15	25	0	0	40
NUTRICION	6	17	0	0	23
ORTOPEDIA	17	33	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	38	2	0	0	40
PEDIATRIA	11	29	0	0	40
PSICOLOGIA	36	0	0	0	36
TERAPIA FISICA	5	20	0	0	25
UROLOGIA	6	19	0	0	25
<b>TOTAL</b>	<b>206</b>	<b>206</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>412</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  
36

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

3. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	23	3	0	0	26
CARDIOLOGÍA	7	3	0	0	10
CIRUGIA	7	24	0	0	31
GASTROENTEROLOGÍA	26	0	0	0	26
GINECOLOGIA	9	31	0	0	40
MEDICINA INTERNA	16	24	0	0	40
NUTRICION	6	17	0	0	23
ORTOPEDIA	16	34	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	38	2	0	0	40
PEDIATRIA	11	29	0	0	40
PSICOLOGIA	36	0	0	0	36
TERAPIA FISICA	5	20	0	0	25
UROLOGIA	8	17	0	0	25
<b>TOTAL</b>	<b>208</b>	<b>204</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>412</b>

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

4. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	21	5	0	0	26
CARDIOLOGÍA	7	3	0	0	10
CIRUGIA	8	23	0	0	31
GASTROENTEROLOGÍA	26	0	0	0	26
GINECOLOGIA	9	31	0	0	40
MEDICINA INTERNA	16	24	0	0	40
NUTRICION	8	15	0	0	23
ORTOPEDIA	16	34	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	38	2	0	0	40
PEDIATRIA	11	29	0	0	40
PSICOLOGIA	36	0	0	0	36
TERAPIA FISICA	6	19	0	0	25
UROLOGIA	7	18	0	0	25
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>	<b>203</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>412</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:** 9 de 36

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

5. CONSULTA EXTERNA			
ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	26	0	26
CARDIOLOGÍA	10	0	10
CIRUGIA	31	0	31
GASTROENTEROLOGÍA	26	0	26
GINECOLOGIA	40	0	40
MEDICINA INTERNA	40	0	40
NUTRICION	23	0	23
ORTOPEDIA	50	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	40	0	40
PEDIATRIA	40	0	40
PSICOLOGIA	36	0	36
TERAPIA FISICA	25	0	25
UROLOGIA	25	0	25
<b>TOTAL</b>	<b>412</b>	<b>0</b>	<b>412</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	5	0	0	26
CARDIOLOGÍA	10	0	0	0	10
CIRUGIA	31	0	0	0	31
GASTROENTEROLOGÍA	26	0	0	0	26
GINECOLOGIA	10	30	0	0	40
MEDICINA INTERNA	13	27	0	0	40
NUTRICION	23	0	0	0	23
ORTOPEDIA	13	37	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	37	3	0	0	40
PEDIATRIA	15	25	0	0	40
PSICOLOGIA	36	0	0	0	36
TERAPIA FISICA	25	0	0	0	25
UROLOGIA	25	0	0	0	25
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>127</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>412</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 36

**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	4	1	0	0	26
CARDIOLOGÍA	10	0	0	0	0	10
CIRUGIA	4	27	0	0	0	31
GASTROENTEROLOGÍA	26	0	0	0	0	26
GINECOLOGIA	9	31	0	0	0	40
MEDICINA INTERNA	10	30	0	0	0	40
NUTRICION	6	17	0	0	0	23
ORTOPEDIA	12	38	0	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	37	3	0	0	0	40
PEDIATRIA	12	28	0	0	0	40
PSICOLOGIA	36	0	0	0	0	36
TERAPIA FISICA	8	17	0	0	0	25
UROLOGIA	9	16	0	0	0	25
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>211</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>412</b>

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

8. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	22	4	0	0	26
CARDIOLOGÍA	7	3	0	0	10
CIRUGIA	3	28	0	0	31
GASTROENTEROLOGÍA	26	0	0	0	26
GINECOLOGIA	12	28	0	0	40
MEDICINA INTERNA	14	26	0	0	40
NUTRICION	4	19	0	0	23
ORTOPEDIA	20	30	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	38	2	0	0	40
PEDIATRIA	19	21	0	0	40
PSICOLOGIA	36	0	0	0	36
TERAPIA FISICA	4	21	0	0	25
UROLOGIA	5	20	0	0	25
<b>TOTAL</b>	<b>210</b>	<b>202</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>412</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 36

**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	22	4	0	0	26
CARDIOLOGÍA	7	3	0	0	10
CIRUGIA	25	6	0	0	31
GASTROENTEROLOGÍA	26	0	0	0	26
GINECOLOGIA	12	28	0	0	40
MEDICINA INTERNA	16	24	0	0	40
NUTRICION	16	7	0	0	23
ORTOPEDIA	20	30	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	38	2	0	0	40
PEDIATRIA	18	22	0	0	40
PSICOLOGIA	36	0	0	0	36
TERAPIA FISICA	16	9	0	0	25
UROLOGIA	20	5	0	0	25
<b>TOTAL</b>	<b>272</b>	<b>140</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>412</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	22	4	0	0	26
CARDIOLOGÍA	6	4	0	0	10
CIRUGIA	9	21	1	0	31
GASTROENTEROLOGÍA	24	1	1	0	26
GINECOLOGIA	12	28	0	0	40
MEDICINA INTERNA	15	25	0	0	40
NUTRICION	4	19	0	0	23
ORTOPEDIA	20	30	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	38	2	0	0	40
PEDIATRIA	18	22	0	0	40
PSICOLOGIA	36	0	0	0	36
TERAPIA FISICA	5	20	0	0	25
UROLOGIA	25	0	0	0	25
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>	<b>176</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>412</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:** 12 de 36

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

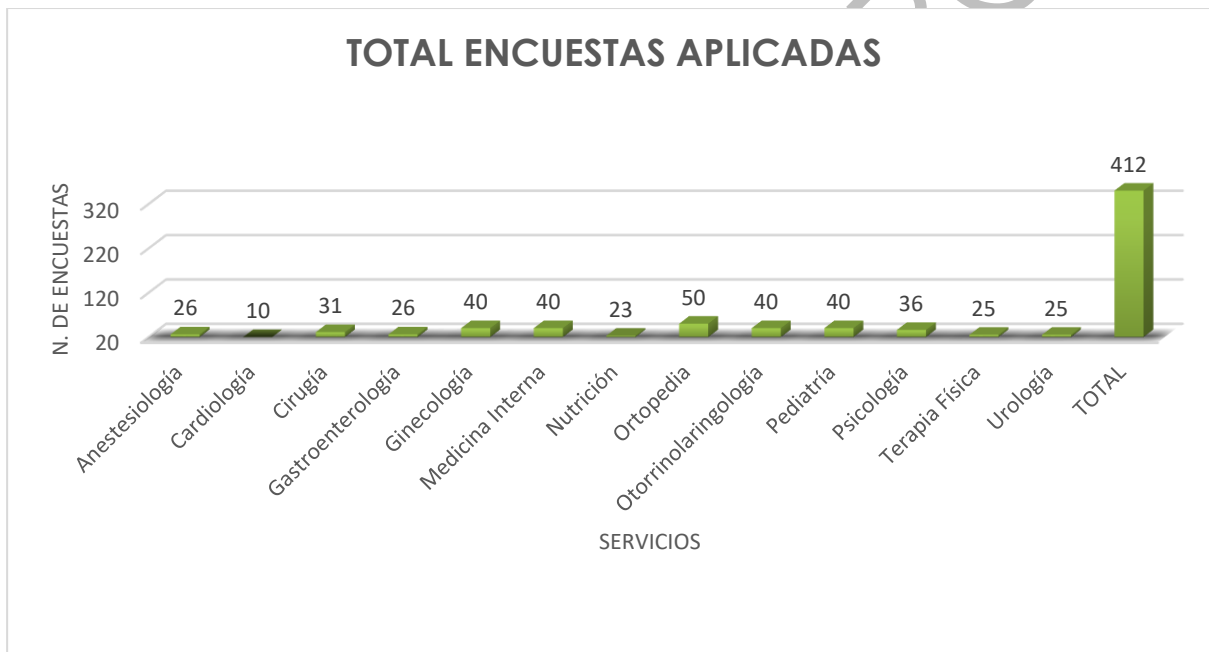
11. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	22	4	0	0	26
CARDIOLOGÍA	7	3	0	0	10
CIRUGIA	24	7	0	0	31
GASTROENTEROLOGÍA	26	0	0	0	26
GINECOLOGIA	14	26	0	0	40
MEDICINA INTERNA	16	24	0	0	40
NUTRICION	17	6	0	0	23
ORTOPEDIA	20	30	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	38	2	0	0	40
PEDIATRIA	18	22	0	0	40
PSICOLOGIA	36	0	0	0	36
TERAPIA FISICA	15	10	0	0	25
UROLOGIA	16	9	0	0	25
<b>TOTAL</b>	<b>269</b>	<b>143</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>412</b>

**NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS PARA LOS ESPECIALISTAS**

SERVICIO	ESPECIALISTA	TOTAL
Anestesiología	Dr. Alarcón Dra. Vargas Dr. Martínez	26
Cardiología	Dr. Salgado	10
Cirugía General	Dr. Méndez Dr. Ortega Dr. Castro	31
Gastroenterología		26
Ginecología	Dra. Plata Dra. Medina Dra. Mestizo Dr. Viveros Dr. Libreros	40
Medicina Interna	Dr. Jiménez Dr. De Armas	40
Nutrición	Dra. Hernández	23
Ortopedia	Dr. Fedor Dr. Rashid	50

<b>Otorrinolaringología</b>	Dra. Rodríguez	40
<b>Pediatría</b>	Dr. Laiseca Dr. Arce Dr. Polania	40
<b>Psicología</b>	Dra. Cerquera	36
<b>Terapia Física</b>	Dra. Chauz Dra. Polanco	25
<b>Urología</b>	Dr. Rivera Pirela	25
<b>TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS</b>		<b>412</b>


**REPRESENTACIÓN EN GRAFICA**



**FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS**

- **Pediatría**

**83.** Quiero agradecer a la enfermera Tania y Fernanda por su excelente trabajo y trato con amor a sus pacientes, que Dios todo poderoso las bendiga siempre, también felicito a todo el equipo de pediatría desde que llegue con mi hijo Matheus Casso ha sido muy excelente la atención, que esta gran labor siempre el todo poderoso las bendiga. (Aux. Tania y Fernanda)

	<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 36
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	

**85.** Felicitar y dar gracias a la enfermera Fernanda por su carisma y buen trato con los pacientes personalmente como la madre de matheus Alessandro caso Casso agradece por su atención prestada a mi pequeño en los turnos que a ella le corresponde hace que los niños le cojan confianza y cariño y se dejan realizar los procedimientos de buena manera porque reciben es un buen trato dios los bendiga siempre enfermo. (Aux. Fernanda Ruiz)

**86.** Me gusto la atención de las enfermeras trabajan con amor paciencia en especial la enfermera Yuly y Fernanda Ruiz. (Aux. Fernanda Ruiz y Yuly Motta)

**87.** El servicio es muy bueno las enfermeras muy amables y los médicos pendientes, los felicito por tan buen servicio conmigo y con mi hijo soy muy responsable con su trabajo. (Todo el personal).

**89.** Muy excelente servicio de parte de la auxiliar de enfermería Teres Flor, mis mas sinceras felicidades por su excelente atención y dedicación con mi bebe. (Todo el personal).

**90.** Para felicitar al servicio médico y enfermería por la atención requerida por su amabilidad con los niños y acudientes tal como profesionales y personal muchas gracias a todos por totalmente satisfecha con la atención, sugiero arreglar los televisores ya que nos hacen mucha falta para poder distraer los niños.

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

- **Gerencia**


**122.** Solicitud de historia clínica hechos ocurridos en el mes de diciembre enfrentamiento con estructuras ilegales, produciendo la muerte a dos presuntos integrantes de la estructura armada ilegal y la recuperación de 6 menores.

- **Solicitud de información**

**128.** Buenos días, les escribe, desde la ciudad de Bogotá, Alba Caviedes Rodríguez para averiguar por el estado de salud de mi hermano, Gonzalo Caviedes Rodríguez, identificado con c.c. 83.221.780, quien se encuentra hospitalizado en esa Institución. Les agradezco mucho cualquier información que me puedan dar al respecto, quedo atenta.

- **Pediatría**

**111.** El día 28 de junio ingresa al niño por urgencias con mucha tos, lo dejaron en observación y el 29 de mayo en la noche le dieron salida con orden de examen de espirometría y control con pediatría JIMENA RUBIO PLAZAS dicho examen la EPS me lo remitió para Neiva y el día 04 de junio asiste a Neiva a la cita y cuando llegue el neurólogo pediátrico me dice ese

	<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 36
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	

examen no es apto para los niños menores de 5 años, por lo cual pongo mi inconformismo aquí ya que perdí dinero viajando y se supone que la pediatra debe saber eso.

**107.** Pediatría el cuarto 301 A-B-C como sugerencia es que en lo posible este cuarto tenga ducha para bañarse el paciente y acudiente pus es muy incómodo ir a molestar a los otros cuartos. Con mucho respeto hago una sugerencia mil gracias por la atención prestada.

- **Call center**

**100.** Solicitud de cita en la especialidad de Otorrinolaringología.


**103.** Se acerca a la Dirección Local de Salud del municipio de la Argentina el señor Francisco Javier Ríos Sánchez identificado con cédula de ciudadanía número 12268103 de la Argentina Huila, afiliado a la EPS COOSALUD. Adulto mayor de 73. años, presenta dificultades para acceder a una cita de consulta por primera vez por especialista en ortopedia y traumatología, pero desafortunadamente los canales de atención para acceder a la cita son deficientes, no responden.

**104.** Este despacho de Ministerio Público, le solicita respetuosamente garantice los derechos de la MERCEDES GUARACA identificada con cedula de ciudadanía N° 26.473.772, teniendo en cuenta que en atención a su diagnóstico escoliosis, no especificada se ordenó consulta de control o seguimiento por especialista en ortopedia y traumatología, siendo autorizada para E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua, cita que hasta el momento no ha sido dada, toda vez que siempre que se comunica le informan que no hay agenda disponible, en razón a lo mencionado solicito se adelanten las gestiones administrativas necesarias para que se programe de manera oportuna la cita con el especialista en ortopedia y traumatología.

**105.** Se acerca a la Dirección Local de Salud del municipio de la Argentina el señor Segundo Benjamín Rodríguez Madroñero identificado con cédula de ciudadanía número 15.811.277 de la Argentina Huila, afiliado a la EPS NUEVA EPS. Adulto mayor de 67. años de edad, presenta dificultades para acceder a las siguientes citas:

1. Consulta de primera vez por especialista en otorrinolaringología; 2. Antígeno específico de Próstata semiautomatizado o automatizado; 3. Ecografía de vías urinarias (riñones, vejiga, y próstata Transabdominal).

**106.** Antes del día 29 de mayo, escribí al WhatsApp para pedir una cita con él Otorrino, me dijeron que el 29 de mayo escribiera, y ese día lo hice sin obtener ni una sola respuesta, ni un chatbot, ni un agente, nada me respondió. El día de ayer, 3 de junio, volví a escribir,

	<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 36
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	

porque el lunes fue festivo, y me contesta un supuesto agente virtual, para luego decirme que ya no hay citas, que el pasado 29 se acabaron, cuando ese día ni me respondieron, y el colmo de todo, que vuelva a escribir el 29 de junio. Qué servicio pésimo, ni tener empatía de responder el mismo día y decir que se agotaron.


**113.** Desde hace más de dos semanas se está gestionando la asignación de una cita con especialista en otorrinolaringología en su institución, sin que hasta la fecha se haya obtenido una respuesta positiva o asignación de cupo, a pesar de la urgencia médica que implica el diagnóstico de otitis media supurativa aguda, una condición que requiere atención prioritaria para evitar posibles complicaciones mayores como pérdida auditiva o infecciones severas. Teniendo en cuenta lo anterior, y dado que esta situación vulnera el derecho fundamental a la salud y la atención oportuna en el marco del sistema general de seguridad social en salud, solicito: La asignación inmediata de una cita con especialista en otorrinolaringología. En caso de no contar con disponibilidad dentro de su institución, se remita el caso a una IPS alterna que garantice la atención en los tiempos establecidos por la normatividad vigente.

**114.** Se acerca a la Dirección Local de Salud del municipio de la Argentina la señora Leidy Zúñiga identificada con cédula de ciudadanía N.º 1.080.260641 quien tiene a su hija Ana María Gómez Zúñiga identificada con Tarjeta de Identidad: 1.080.262.389 con antecedentes de Luxación de Rotula quien solicita de manera prioritaria una CITA DE CONSULTA POR PRIMERA VEZ POR ESPECIALISTA EN ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA, ya que ella tiene una cirugía en la rodilla contralateral y en este momento presenta mucho dolor.

**115.** Presento mi inconformidad por este medio ya que requiero con suma urgencia una ecografía pélvica ginecológica transvaginal, pero cuando llamo a solicitar la cita, la funcionaria me afirma que abren nuevamente agenda hasta el 28 de junio de 2025. Solicito comedidamente su valiosa colaboración y gestión para priorizar dicha cita, ya que me encuentro delicada de salud y necesito ser vista en el menor tiempo posible por el médico tratante.

**116.** Se acerca a la Dirección Local de Salud del municipio de la Argentina la señora Claudia Viviana Argotti Botina, identificada con cedula de ciudadanía 1.080.260.504 quien se encuentra en estado de gestación y requiere las siguientes citas:

- ECOGRAFÍA OBSTÉTRICA CON DETALLE ANATÓMICO
- CONSULTA GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA

	<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 36
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	

**117.** Buen día, mi nombre es LUISA FERNANDA TOLEDO CRUZ identificada con CC.1007163181 el motivo de mi derecho de petición es para solicitar de manera respetuosa adelantar mi cita con el ortopedista ya que me la asignaron para el 26 de junio y debido al dolor intenso que tengo en mi tobillo no he podido trabajar por lo cual requiero que el especialista me valore de manera urgente y lo más pronto posible.

**118.** RAD20252100013314552 #CM #PRESTADOR E.S.E. Hospital Departamental San Antonio De Padua De La Plata usuario activo según ADRES con la entidad #ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S. -CM SUBSIDIADO Necesito la cita con el ortopedista ya que llevo un control cada 30 días necesito que el especialista me revise y me ordene más terapias físicas ya que de la terapia depende mi recuperación, llamé a pedir la cita y me dices que no hay agenda llamo el día que me dicen que abren agenda y me dicen que no que debo esperar otro mes que vuelva haber agenda me parece injusto ya que llevo un proceso con ortopedia y por mi recuperación necesito que cada 30 días tenga mi revisión depende mucho mi bienestar.

- **Consulta Externa**

**108.** La necesidad es tener un sitio adecuado para el cambio del pañal para los niños ya que existe una demora en la atención asignada la cita programada para la cita 5:20 pm.

**110.** Se emite una cita a las 5:40 pm y el especialista llega tarde y cuando salgo del consultorio el sitio de autorizaciones a las 6:00 pm ya ningún funcionario se encontraba en el lugar de trabajo exigimos respeto por los usuarios, por favor dar respuesta optima.

- **Ginecobstetricia**

**123.** Quiero poner una queja hacia la Ginecóloga Patricia Plata, ya que recibí por parte de ella maltrato ginecobstetricia no solo conmigo sino con las demás pacientes que estaban a mi lado...Sobre todo con las gestantes del campo. Me dijo que ya debería pensar en no tener más hijos porque este es mi segundo legrado, no es la forma de dirigirse hacia una paciente...Me afecto emocionalmente...Solo espero que sea más empática con los pacientes y tenga muy en cuenta los derechos que tenemos.


### FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Medicina Interna**

1. muy agradecida con el doctor excelente atención 25559406 - 3017032199. (Dr. de Jiménez).
2. excelente atención por parte del especialista 12274338 - 3112322612 (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".*

	<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> 18 de 36
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	

3. excelente atención, felicitar al Dr. por la su calidad humana 36379104 - 3132967415(Dr. De armas)
4. Excelente atención por el Dr. y en general 12276221 - 573114747340 (Dr. De armas)
5. excelente atención el Dr. muy amable, satisfecha con la atención recibida 36377951 - 3117481862 (Dr. de armas)

- **Ortopedia**

1. excelente atención por parte del especialista. 26470925 -3178916885 (Dr. Rashid).
2. excelente atención 26521062 - 3214296863 (Dr. Fedor)
3. muy buena atención 1084577545 - 3182669062 (Dr. Fedor)

- **Pediatría**

1. Excelente atención muy amable el pediatra 1081427995 - 3223120541 (Dr. Laiseca).
2. excelente atención por el pediatra 1029893096 - 3143833668 (Dr. Laiseca).
3. muy satisfactorio la atención 1084580244 - 573125787714 (Dr. Laiseca).

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

- **Anestesiología**

1. Tener en cuenta, por mal procedimiento 36377890 - 3224257517.

- **Cirugía General**

1. Que les pidan a todos que se pongan tapabocas, vine alentada y me voy enferma 36382940 - 3175274476.

- **Gastroenterología**

1. Tener en cuenta que por temas de bioseguridad deberían darles a los pacientes batas antes del examen, ya que en mi caso no se si por mi edad, me orine, y fue muy vergonzosa para mí, estar con mi ropa orinada 36377994 - 3142099462.

### **ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR SERVICIOS HOSPITALARIOS**

Número de encuestas aplicadas: **303**

Satisfacción en el servicio es del **99%**

— 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>Urgencias</b>	96%
<b>Hospitalización</b>	100%
<b>Cirugía</b>	100%
<b>Obstetricia</b>	100%
<b>Uci</b>	100%
<b>Referencia</b>	100%

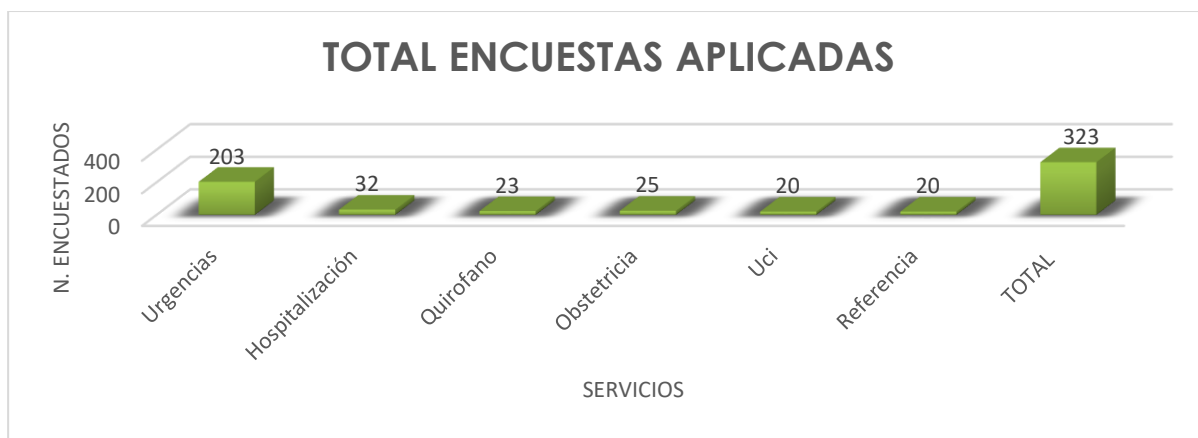
**REPRESENTACIÓN GRAFICA**



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

<b>Urgencias</b>	203
<b>Hospitalización</b>	32
<b>Quirófano</b>	23
<b>Obstetricia</b>	25
<b>Uci</b>	20
<b>Referencia</b>	20
<b>TOTAL</b>	<b>323</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. SERVICIOS HOSPITALARIOS						
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N.A	TOTAL
URGENCIAS	62	6	0	1	134	<b>203</b>
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	32	<b>32</b>
QUIROFANO	0	0	0	0	23	<b>23</b>
OBSTETRICIA	0	0	0	0	25	<b>25</b>
UCI	0	0	0	0	20	<b>20</b>
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>234</b>	<b>303</b>

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

2. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	117	85	1	0	<b>203</b>
HOSPITALIZACIÓN	13	19	0	0	<b>32</b>
QUIROFANO	7	16	0	0	<b>23</b>
OBSTETRICIA	9	16	0	0	<b>25</b>
UCI	9	11	0	0	<b>20</b>
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>147</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>303</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 36

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

3. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	119	84	0	0	203
HOSPITALIZACIÓN	18	14	0	0	32
QUIROFANO	11	12	0	0	23
OBSTETRICIA	10	15	0	0	25
UCI	15	5	0	0	20
<b>TOTAL</b>	<b>173</b>	<b>130</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>303</b>

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

4. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	119	84	0	0	203
HOSPITALIZACIÓN	19	13	0	0	32
QUIROFANO	10	13	0	0	23
OBSTETRICIA	14	11	0	0	25
UCI	11	9	0	0	20
<b>TOTAL</b>	<b>173</b>	<b>130</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>303</b>

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

5. SERVICIOS HOSPITALARIOS			
ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
URGENCIAS	197	6	203
HOSPITALIZACIÓN	32	0	32
QUIROFANO	20	3	23
OBSTETRICIA	25	0	25
UCI	18	2	20
<b>TOTAL</b>	<b>292</b>	<b>11</b>	<b>303</b>

**96%** Usuarios comprenden sus derechos y deberes en servicios hospitalarios y un **100%** en el servicio de Referencia

**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 36

**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	149	54	0	0	203
HOSPITALIZACIÓN	32	0	0	0	32
QUIROFANO	22	1	0	0	23
OBSTETRICIA	25	0	0	0	25
UCI	20	0	0	0	20
<b>TOTAL</b>	<b>248</b>	<b>55</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>303</b>

**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	115	88	0	0	0	203
HOSPITALIZACIÓN	19	13	0	0	0	32
QUIROFANO	13	10	0	0	0	23
OBSTETRICIA	8	17	0	0	0	25
UCI	13	7	0	0	0	20
<b>TOTAL</b>	<b>168</b>	<b>135</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>303</b>

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

8. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	116	85	1	1	203
HOSPITALIZACIÓN	15	17	0	0	32
QUIROFANO	10	13	0	0	23
OBSTETRICIA	9	16	0	0	25
UCI	12	8	0	0	20
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>139</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>303</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:** 23 de 36

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


9. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	130	72	1	0	203
HOSPITALIZACIÓN	23	9	0	0	32
QUIROFANO	16	7	0	0	23
OBSTETRICIA	17	8	0	0	25
UCI	14	6	0	0	20
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>102</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>303</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	104	99	0	0	203
HOSPITALIZACIÓN	0	32	0	0	32
QUIROFANO	0	23	0	0	23
OBSTETRICIA	0	25	0	0	25
UCI	3	17	0	0	20
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>196</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>303</b>

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

11. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	128	72	1	2	203
HOSPITALIZACIÓN	23	9	0	0	32
QUIROFANO	18	5	0	0	23
OBSTETRICIA	14	11	0	0	25
UCI	18	2	0	0	20
<b>TOTAL</b>	<b>201</b>	<b>99</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>303</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> 24 de 36
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	

## FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- **Urgencias**

**82.** Mis agradecimientos con el personal médico, Atención al Usuario, por el trato, alimentación brindada, dios los bendiga siempre.

- **Hospitalización**

**84.** Doctor enfermero todos, excelentes agradecidos la atención con gran profesionalismo con mucho respeto y bondad por mi madre muy satisfechos gracias que Dios padre señor los bendiga. (Todo el personal).

**88.** Gratitud total al personal de enfermería por su atención, hospitalidad y buen atención y humanización, al servir de manera desinteresada durante mi estancia, su profesionalismo e idoneidad son de admirar, Dios les pague y derrame muchas bendiciones sobre todos ustedes y sus familiares. (Todo el personal).


**91.** Quiero agradecer de manera muy especial a todas las personas que me han atendido de manera muy especial haciéndome sentir segura a las enfermeras son excelentes personas muy humanos a las jefes de igual manera y una felicitación muy especial a la jefe JENNY MONTENEGRO por su atención especial Dios las Bendiga. (Todo el personal).

## OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- **Urgencias**

**101.** La atención es buena sin embargo hay personas que se entretiene en el celular y deja de hacer las actividades, que le corresponden quiero felicitar a la persona que muy amablemente me ha atendido le sugiero al encargado gerente del hospital que le sugiera al personal de emergencia, no interrumpir las labores por el celular ya que no se preocupan por la salud de los pacientes. la atención es muy demorada falta más amor por el trabajo, se hizo un mal procedimiento porque no se investigó el motivo que me llevo a la depresión y ansiedad, en ese entonces la psicóloga Katherine y trabajo social, de este entonces arreglaron con mi actual expareja para internarme en un centro rehabilitación mental.

**119.** Estoy hace una hora tratando de gestionar la salida y delante mío hay un señor que lo devolvieron dos veces porque no tenía la epicrisis y la interpretación de los resultados, y si los doctores no resuelven, el chico de la caja no Agiliza, como es posible que no avance y tenemos que esperar a que soluciones todos los problemas los médicos es obsedo.

	<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 36
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	

**121.** La atención en portería buena, con alguna auxiliar de enfermería en repetidas ocasiones tomando malas actitudes he llegado a decirles que extraño al enfermero que falleció QDEP quedo muy agradecida con las personas que me brindaron calidad humana.

**126.** Ingresé con mi hija a las 8:00 am por un brote y fiebre me atendió la doctora Eliana Embus la cual envió exámenes se los practicaron son las 6: 42 pm y a la cuna de la niña no ha llegado ningún médico ni pediatra fui a presentar la queja y dicen que están ocupados la niña esta super brotada y no dan reporte de los exámenes ni lo han venido a revisar.

**129.** EL Doctor ISMAEL GUERRA atendió mejor dicho se demoró en atenderme cuando pase me dijo me pregunto que yo en que empresa trabajaba y le dije que en el campo el cual se burló de mí y de una me envió para la casa sin darme resultados a mi enfermedad me parece una falta de respeto muy mala la atención.

**131.** El día de hoy 26 de junio de 2025, asisto al servicio de urgencias, donde la señora Karen Quiroga Benavidez, se encontraba haciendo prácticas en el servicio urgencias y cuando la auxiliar me iba a canalizar la practicante indica que me va a hacer el procedimiento conociendo el tema que ella tiene una demanda por fiscalía y prohibido acercarse, ella además una vez yo me niego y solicito que otra persona me canalicen se burla y me obliga a pasar por un costado, que el que la debe la teme, considero que los problemas externos no deben afectar o interrumpir la atención segura y con calidad del paciente con amenazas o burlas y palabras incorrectas, como profesionales.

- **Facturación Urgencias**

**109.** Facturación siendo las 09:00 pm me acerco a direccionar mi boleta de salida y en dicho lugar había cuatro personas las cuales viendo el servicio lleno no agilizan y fuera de eso recochando, había tres personas para ser despachadas en este servicio pero ya eran las 9:28 pm y despacharon mi boleta solo porque vieron mi actitud en el buzón mientras las otras personas que pasaron adelante mío quedaron esperando gracias por su atención y espero mejoren el servicio.

**130.** Los felicito por el servicio muy bueno y todo, solo quiero poner una queja en el proceso de salidas facturación considero que puede poner más personal para apoyar estos trámites que son muy demorados de resto me sentí muy bien atendida todos fueron muy amables en su servicio muchas gracias.

- **Consulta Externa**

**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 36

**108.** La necesidad es tener un sitio adecuado para el cambio del pañal para los niños ya que existe una demora en la atención asignada la cita programada para la cita 5:20 pm.

**110.** Se emite una cita a las 5:40 pm y el especialista llega tarde y cuando salgo del consultorio el sitio de autorizaciones a las 6:00 pm ya ningún funcionario se encontraba en el lugar de trabajo exigimos respeto por los usuarios, por favor dar respuesta optima.

- **UCI**

**124.** En derecho a la vida y la integridad física y el derecho a la salud solicito ante su despacho el traslado de inmediato a mi padre a otro centro médico de mayor complejidad por razones médicas.

**FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

**OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

- **Urgencias**

1. Desde el portero, jefe triage, el de admisión, médico general estaban durmiendo solo había una persona y pasaron 20 minutos y nada que el médico general despertaba 1241988207 - 3122133421.
2. Mucha demora para revalorización con el pediatra, nada q reportan los resultados de laboratorios 1081428007 – 3228186722.
3. Mucha demora para que brinden información por parte del pediatra, pasa revisa pero no comenta nada 1077739258 cl 311234062.

**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 remetido?**

DETALLE	N.
Excelente	20
Bueno	0
Regular	0
Malo	0
NA	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</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:** 27 de 36

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

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

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

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

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

DETALLE	N.
Excelente	20
Bueno	0
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.**

DETALLE	N.
Muy buena	0
Bueno	20
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?**

DETALLE	N.
DS	20
PS	0
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	2
B	18
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	4
B	16
R	0
M	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

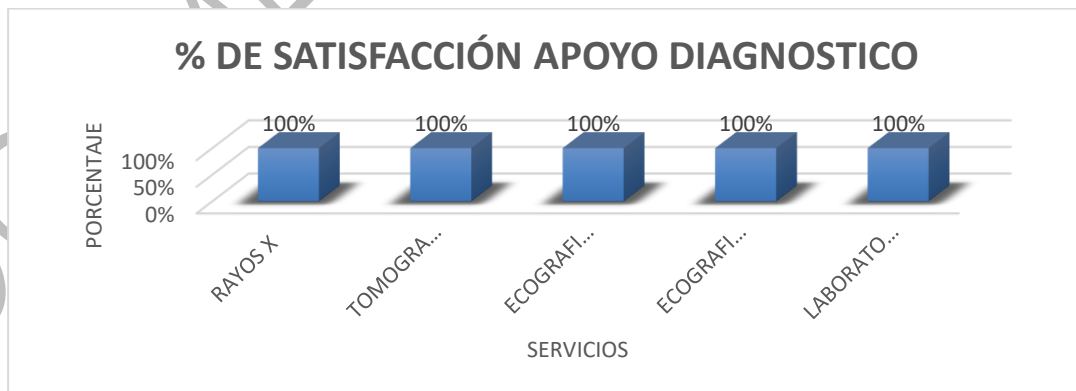
**ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR SERVICIOS DE APOYO DIAGNÓSTICO**

Número de encuestas aplicadas: **171**

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>

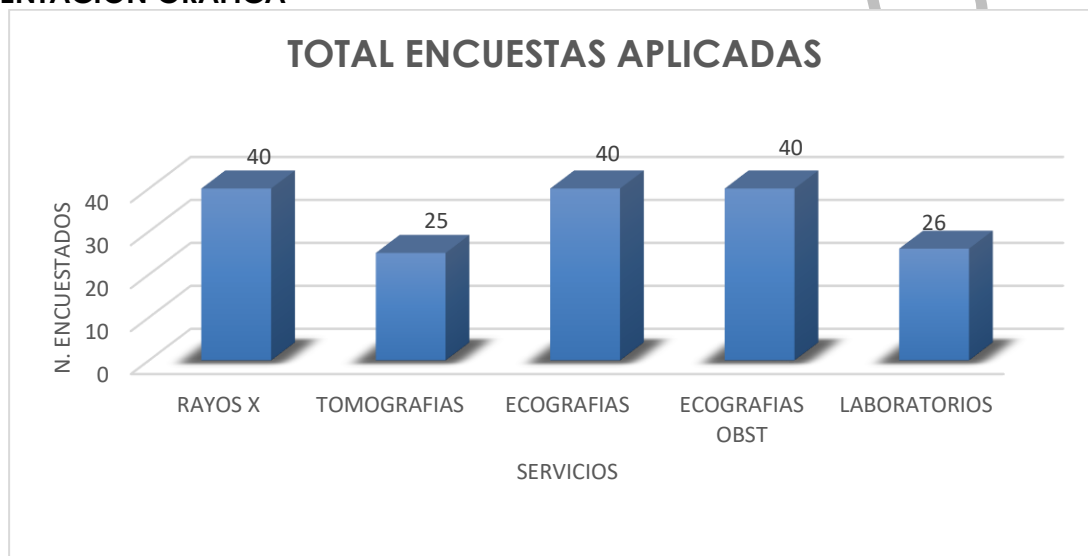
**REPRESENTACIÓN GRAFICA**



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

<b>RAYOS X</b>	40
<b>TOMOGRAFIAS</b>	25
<b>ECOGRAFIAS</b>	40
<b>ECOGRAFIAS OBST</b>	40
<b>LABORATORIOS</b>	26
<b>TOTAL</b>	<b>171</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	33	7	0	0	0	<b>40</b>
TOMOGRAFIAS	16	1	8	0	0	<b>25</b>
ECOGRAFIAS OBS	36	4	0	0	0	<b>40</b>
ECOGRAFIAS	39	1	0	0	0	<b>40</b>
LABORATORIOS	0	0	0	0	26	<b>26</b>
<b>TOTAL</b>	<b>124</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>171</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:** 32 de 36

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

2. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	33	7	0	0	40
TOMOGRAFIAS	10	15	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	36	4	0	0	40
ECOGRAFIAS	39	1	0	0	40
LABORATORIOS	10	16	0	0	26
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>	<b>43</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>171</b>

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

3. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	33	7	0	0	40
TOMOGRAFIAS	13	12	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	36	4	0	0	40
ECOGRAFIAS	39	1	0	0	40
LABORATORIOS	7	19	0	0	26
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>	<b>43</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>171</b>

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

4. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	33	7	0	0	40
TOMOGRAFIAS	12	13	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	36	4	0	0	40
ECOGRAFIAS	39	1	0	0	40
LABORATORIOS	9	17	0	0	26
<b>TOTAL</b>	<b>129</b>	<b>42</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>171</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 36

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

5. APOYO DIAGNOSTICO			
ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
RAYOS X	40	0	40
TOMOGRAFIAS	25	0	25
ECOGRAFIAS OBS	40	0	40
ECOGRAFIAS	40	0	40
LABORATORIOS	25	1	26
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>1</b>	<b>171</b>

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

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

6. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	DS	PS	DN	PN	TOTAL
RAYOS X	6	34	0	0	40
TOMOGRAFIAS	25	0	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	36	4	0	0	40
ECOGRAFIAS	37	3	0	0	40
LABORATORIOS	26	0	0	0	26
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>41</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>171</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	34	6	0	0	0	40
TOMOGRAFIAS	19	6	0	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	36	4	0	0	0	40
ECOGRAFIAS	37	3	0	0	0	40
LABORATORIOS	11	15	0	0	0	26
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>34</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>171</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:** 34 de 36

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


8. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	35	5	0	0	40
TOMOGRAFIAS	23	2	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	36	4	0	0	40
ECOGRAFIAS	38	2	0	0	40
LABORATORIOS	20	6	0	0	26
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>171</b>

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

9. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	35	5	0	0	40
TOMOGRAFIAS	16	9	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	36	4	0	0	40
ECOGRAFIAS	38	2	0	0	40
LABORATORIOS	12	14	0	0	26
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>34</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>171</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	35	5	0	0	40
TOMOGRAFIAS	25	0	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	36	4	0	0	40
ECOGRAFIAS	38	2	0	0	40
LABORATORIOS	0	26	0	0	26
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>171</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> 35 de 36
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	

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

11. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	35	5	0	0	40
TOMOGRAFIAS	23	2	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	36	4	0	0	40
ECOGRAFIAS	38	2	0	0	40
LABORATORIOS	12	14	0	0	26
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>171</b>

### FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

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

### OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- **Referencia y Contrareferencia**

**102.** Funcionaria Valentina referencia y contrareferencia, el día de hoy me acerque a solicitar información sobre la remisión de mi familiar, me dirijo a dicha área con el fin de obtener claridad sobre los correos que envían dos IPS receptoras sanar y vivir en el cual ellos envían direccionamiento para la aceptación de mi familiar y con todo respeto de forma déspota, grosera prepotente, incluso despectiva, y hostil carente de empatía, considero que este tipo de comportamientos no solo vulnera el derecho de los usuarios y recibir una atención digna y respetuosa, incrementando la angustia en un momento difícil solicito se tomen medidas necesarias frente a este comportamiento.

### FELICITACIONES Y OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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

### ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS REALIZADAS EN EL MES

Durante el mes de junio se realizaron acompañamiento **775** usuarios y familiares de diversas EPS a usuarios y familiares que requerían de nuestro apoyo en diversas situaciones que se les presenta:

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

Durante el mes de junio desde la oficina de atención al usuario se realizaron **185** 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 junio 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 **1.931** usuarios. También se les socializó en lengua NASA a usuarios de cultura indígena (AIC) a **35** usuarios, para obtener así una totalidad de **1.935** 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 **1.681** 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 **1.716** usuarios evaluados en el mes de junio 2025.

Durante el mes de junio se realizó la respectiva socialización a los funcionarios que laboran en la Institución. se socializaron los deberes y derechos de los usuarios a **7** colaboradores de jefes de enfermería y auxiliares que labora en diferentes servicios, arrojando un porcentaje del **2%**; 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