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

FECHA:	30 de junio 2025
ACTIVIDAD:	Socialización – Evaluación Derechos y Deberes a Colaboradores y demás procesos.
PROCESO VINCULADO:	Oficina de atención al usuario SIAU
RESPONSABLE:	Líder Oficina Atención al Usuario
OBJETIVO:	Dar a conocer a los colaboradores los derechos y deberes de los usuarios, accesos de comunicación, portafolio de servicios, formato de PQRS, con el fin de divulgar los procesos del área de SIAU.

CONTENIDO DEL INFORME:

Los derechos y deberes son la columna vertebral para construir una sociedad más justa, incluyente e igualitaria, es de vital importancia que el ser humano reconozca que todos y todas tenemos derechos por igual sin importar la edad, la etnia, la cultura o las creencias que se posean, dichos derechos y deberes se crearon con el fin de propiciar un bienestar común y promulgar la protección para así evitar cualquier tipo de abuso, maltrato o injusticia y garantizar un bienestar psicológico, emocional y jurídico.

De igual manera todos los colaboradores deben conocerlos para que no se les vulnere los derechos que tienen los usuarios al requerir cualquiera de los servicios que oferta la institución.

Actualmente la institución cuenta con la programación de manual de inducción y reinducción, el proceso quedo estipulado que se realizará de manera general en una única jornada los primeros días de cada mes con la participación de los líderes de los diferentes procesos que deben socializar programas o políticas que sean de obligatorio cumplimiento.

Teniendo en cuenta que durante el año se debe cumplir con el 100% de colaboradores socializados en deberes y derechos, líneas de acceso, tramites de PQRS, Portafolio de servicios, en lo cual utilizamos la estrategia de realizarla por



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

Fecha: 05/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 2 de 7

medio del formulario de Google por el link <https://forms.office.com/r/0vh60SMRrP?origin=IprLink>.

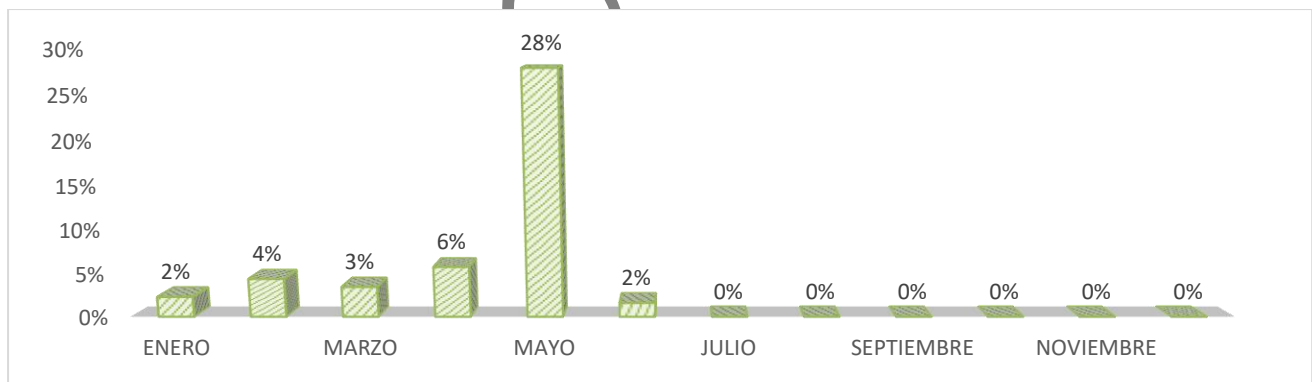
Durante el mes de junio se realizó la inducción a personal nuevo que ingreso a laborar en la Institución en diferentes áreas y con diferentes perfiles se realizó el 06 de junio en el auditoria convocado por la doctora Angelica Coordinadora de Seguridad y salud en el trabajo, a lo cual se dio inducción a 7 colaboradores.

Numerador: Número total de colaboradores que responden adecuadamente la pregunta de deberes y derechos de los usuarios.

Denominador: Número total de colaboradores de la institución


RESULTADOS DE LA MEDICION 2025													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ANUAL
NUMERADOR	10	19	15	25	121	7							197
DENOMINADOR	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
RESULTADOS	2%	4%	3%	6%	28%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	45%

Grafica:



Análisis:

Durante el mes de junio se realizó la respectiva socialización a los funcionarios que laboran en la Institución.

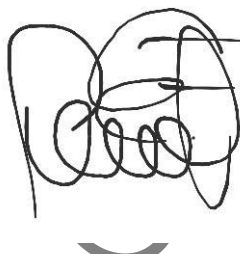
	FORMATO DE INFORME	Fecha: 05/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 03
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Página: 3 de 7

Se socializaron los siguientes temas:

- ✓ Deberes y derechos de los usuarios
- ✓ Portafolio de servicios
- ✓ Proceso de PQRS
- ✓ Medios de comunicación call center.

Donde se contó con la participación de **7** colaboradores en el perfil auxiliares, médico nutricionista, agente call center, etc. que laboran en los diferentes servicios de la Institución, arrojando un porcentaje del **2%**.

Por lo tanto; hasta la fecha van socializados y evaluados en diferentes procesos a 197 colaboradores de 434 que se deben de socializar durante el año.




LUISA FERNANDA CASTAÑEDA GONZALEZ
Coordinadora Oficina SIAU

Anexo: estructura de la encuesta

- Se Socializan deberes y derechos de los usuarios.
- Presentación equipo de trabajo SIAU.
- Socialización portafolio de servicios.
- Socialización líneas de Call Center.
- Finalidades de la Oficina de atención al usuario.
- Socialización formato de PQRSF

— Salud Integral, Impacto Real —

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



EQUIPO DE TRABAJO SIAU



DARIO ARIAS
(ORIENTADOR)



REINELIA CASTILLO
(ORIENTADORA)



NANCY HERRERA
(ORIENTADORA)



MERCEDES LISCANO
(ORIENTADORA)



YURY PETE
(ORIENTADORA BILINGÜE)



PAULA ANDREA MOLINA CRUZ
(APOYO ADMÓN)



LUISA FERNANDA CASTAÑEDA
(COORD. SIAU)



Documento Controlado




¿QUÉ ES EL SIAU?

- El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) es una herramienta que se utiliza en el sector de la salud para mejorar la calidad de los servicios, cuyo objetivo principal es garantizar la protección y promoción de los derechos y deberes de los usuarios, la participación de la comunidad y el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de la Institución.

Salud Integral, Impacto Real

— Salud Integral, Impacto Real —

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

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



FINALIDADES DEL SIAU

- Servir como estrategia para fortalecer la calidad de los servicios de la Institución, a través de la información proporcionada por los usuarios por medio de encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias y trámite de quejas.
- Informar y orientar a los usuarios sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios que presta el Hospital.
- Evaluar permanentemente el grado de satisfacción a través de encuestas y otras metodologías.
- Recepcionar y tramitar de las quejas, reclamos, solicitudes presentadas por los usuarios.
- Promover los derechos y deberes de los usuarios de la Institución.
- Promover y garantizar espacios de participación social.

Salud Integral, Impacto Real
CONTROLADO




SERVICIOS:

- Urgencias 24 horas**
- Transporte Asistencia Básica
 - Transporte Asistencia Especializada

- Internación "Hospitalización"**
- Hospitalización Adultos
 - Hospitalización Pediátrica
 - Hospitalización Geriátrica
 - Cirugía
 - Unidad de Cuidados Intensivos

- Apoyo Diagnóstico**
- Radiología
 - Tono de Muestra
 - Laboratorio Clínico
 - Ecografía

- Consulta Externa Ambulatoria**
- Pediatría
 - Medicina Interna
 - Ginecología
 - Clásica
 - Cirugía General
 - Otorinolaringología
 - Neología
 - Neumología
 - Ortopedia
 - Fonoaudiología
 - Terapia Física y Rehabilitación
 - Gastroenterología

RECUERDOS QUE:
 Toda persona que ingresa al Hospital debe conocer el Reglamento Interno del Hospital y el Reglamento de la EPS.

REQUISITOS PARA SER ATENDIDO

Con la orden médica el paciente debe dirigirse a su EPS y solicitar la autorización para su atención correspondiente.

EN LA ATRIBUCIÓN NO SE PUEDEN ASIGNAR COSTOS

UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANAS

- Hospital Departamental San Antonio de Padua
- 333 563 9962
- 07 234 0077

UNIDAD DE REGISTROS DE LABORATORIO

HORARIO DE ATENCIÓN:
 Lunes a Viernes: 7:00 am - 10:00 am
 Sábados: 7:00 am - 12:00 pm
 12:00 pm - 3:00 pm

UNIDAD DE ELECTROCARDIOGRAMA Y TENSIOLOGÍA


HORARIO DE ATENCIÓN:
 Lunes a Viernes: 8:00 am - 11:00 am
 Sábados: 7:00 am - 12:00 pm
 12:00 pm - 3:00 pm

Para solicitar la cita es necesario tener vigente la autorización de la EPS. La Facturación en todos los casos se debe realizar una hora antes de la cita.

MIS DERECHOS COMO PACIENTE

- Recibir atención de dignidad una vez lo solicite.
- Recibir un trato digno, amable respetando sus creencias, costumbres y valores.
- Recibir información clara y oportuna acerca de su enfermedad, tratamiento, cuidados y trámites administrativos asociados con su condición de salud.
- Ser atendido por un equipo de salud preparado y capacitado en un ambiente privado y seguro.
- Obtener un manejo confidencial de su historia clínica.
- A tener un acompañante durante el proceso de atención.
- Hacer al profesional de salud de acuerdo a su necesidad y obtener una segunda opinión médica sobre su enfermedad cuando lo requiere.
- Exponer sus sugerencias, felicitaciones, quejas, reclamos y recibir respuesta oportunamente. A un trabajo coordinado con otros unidades en caso de violencia, maltrato, abuso y abandono.

DOCUMENTO CONTROLADO

	FORMATO DE INFORME EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Fecha: 05/11/2024
		Código: MDE-GPDI-GD-F-004
		Versión: 03
		Página: 6 de 7



FORMATO PQRSF

FORMATO DE PQRSF EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.		Fecha: 05/11/2024 Página No. 1 de 1
AFECTADO (S) (A) Su aporte es muy importante para mejorar la Calidad de nuestros Servicios.		
POR FAVOR DILIGENCIE EL SIGUIENTE FORMATO:		
TIPO DE COMENTARIO NOMBRE Y APELLIDO: DOCUMENTO IDENTIDAD: FECHA DE NACIMIENTO: DIRECCIÓN:	GÉNERO: EDAD: TELEFONO:	REGISTRACIÓN: ESAD: TELEFONO:
FECHA Y HORA DE LA SITUACIÓN A COMENTAR: DIA: / MES: / AÑO: HORA:		
SERVICIO AL QUE SE REFIERE: DESCRIPCIÓN DE SU EXPERIENCIA:		
FIRMA: <small>"Respetar, Humanizar y Seguir es Nuestra Compromiso" "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".</small>		

Salud Integral, Impacto Real



DEBERES Y DERECHOS

MIS DERECHOS COMO PACIENTE

- 1 Recibir atención de urgencias una vez la solicite.
- 2 Recibir un trato digno, amable, respetando sus creencias, costumbres y opiniones.
- 3 Recibir información clara y oportuna acerca de su enfermedad, tratamiento, cuidados, trámites administrativos asociados con su condición de salud.
- 4 Ser atendido por un equipo de salud preparado y comprometido en un ambiente privado y seguro.
- 5 Obtener un manejo confidencial de su historia clínica.
- 6 A tener un acompañante durante el proceso de atención.
- 7 Elegir al profesional de salud de acuerdo a su necesidad y obtener una segunda opinión médica sobre su enfermedad cuando lo requiera.
- 8 Expresar sus sugerencias, felicitaciones, quejas, reclamos y recibir respuesta oportunamente.
- 9 A un trabajo coordinado con otras entidades en caso de violencia, maltrato, abuso y abandono.
- 10 Morir dignamente.

MIS DEBERES COMO PACIENTE

- 1 Seguir las recomendaciones dadas por el equipo de salud, para su bienestar.
- 2 Tratar amable y respetuosamente al equipo de salud y comunidad en general.
- 3 Cumplir con las citas programadas y/o canceladas oportunamente en caso de no poder asistir.
- 4 Brindar información clara y veraz sobre identificación, afiliación al sistema de seguridad social y estado de salud.
- 5 Velar por el cuidado de su salud y la de su comunidad.
- 6 Cumplir con las normas y políticas establecidas para el ingreso y egreso a la institución.
- 7 Cuidar los bienes.

Lineas de Atención al Call Center: 323 563 9162

Salud Integral, Impacto Real



ASIGNACIÓN DE CITAS



LÍNEAS DE ATENCIÓN CITAS MÉDICAS

- Hospitaldelaplata.gov.co
- 323 563 9162
- 317 234 0077

LUNES A VIERNES 7:00 AM - 5:00 PM
SÁBADOS 7:00 AM - 11:00 AM

Salud Integral, Impacto Real

Salud Integral, Impacto Real

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



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

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

	FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA	Fecha: 05/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-002 Versión: 04 Página: 1 de 2

FECHA: 06-06-2025 **HORA:** 7:30 am

ACTIVIDAD: Inducción

Nº	NOMBRE COMPLETO	No. IDENTIFICACIÓN	CARGO/ ACTIVIDAD	TIPO DE VINCULACIÓN	FIRMA
1	Erica Alejandra	1002249612	Aux Enf	Agremiación	Erica Y.
2	Soley Adriana B	1001392570	Manipulador	Reservista	Soley B
3	Andrea Rios Gonzalez	10020265261	Nutricionista	Agremiación	Andrea Rios
4	Julian Carlos Orián Vera	12288235	Aux Adm.	Agremiación	Julian Orián
5	Sonia Dulce María	1091416108	Aux Farm	Agremiación	Sonia María
6	Edna Rodríguez Castillo	1009074691	guarda		Edna Rodríguez
7	Yanny Mari-Isa Betanc	1033251232	Enfermera	Agremiación	Yanny Betanc
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					

— Salud Integral, Impacto Real —

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

— Salud Integral, Impacto Real —

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