	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 02
	LA PLATA HUILA	Página: 1 de 35
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

FECHA:	04 de agosto de 2025
ACTIVIDAD:	Informe de satisfacción mes de julio
PROCESO VINCULADO:	Oficina Servicio Atención Al Usuario Siau
RESPONSABLE:	Oficina Servicio Atención Al Usuario Siau
OBJETIVO:	Brindar a la Gerencia herramientas relacionadas con la identificación de necesidades de los Usuarios, de manera que se conviertan en oportunidades para la toma de decisiones y evidenciar el porcentaje global de Satisfacción de quienes solicitan los servicios del hospital.

CONTENIDO DEL INFORME:

La Oficina de Atención e Información al Usuario del Hospital- SIAU es la dependencia encargada de velar por los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud y de generar los mecanismos de escucha de la voz del usuario, con el fin de reconocer las necesidades y expectativas de estos frente al servicio, adicional a esto, complementa su labor con el seguimiento a la satisfacción del usuario respecto al servicio que se les presta.

Por otra parte, la Oficina de Atención al Usuario, se encarga de orientar, informar y promover a la población temas relacionados con la prestación de los servicios, por ende, es su deber recepcionar todas las solicitudes que se alleguen a la Institución por parte de la comunidad a modo de Petición, queja, reclamo, felicitación y/o sugerencia, y a su vez retroalimentar las acciones que se tomen frente a cada una de ellas.

En este Informe correspondiente al mes de agosto de 2025, presenta los resultados arrojados por la encuesta de satisfacción realizadas a los usuarios que han recibido atención por parte de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua del Municipio de la Plata y del trámite realizado a las solicitudes manifestadas por los Usuarios. En ella se evidencia la satisfacción por el servicio y por la atención recibida por parte del especialista.


INFORME DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

El procedimiento de medición de la Satisfacción del Usuario se realiza a través de la aplicación de encuestas dirigidas a los usuarios de los servicios, con el objetivo de medir el nivel de satisfacción y conocer las expectativas de los usuarios frente a la prestación.

La aplicación del instrumento es llevada a cabo por parte del personal de la Oficina de Atención e Información al Usuario (SIAU), dicha encuesta es realizada a los usuarios que se les ha brindado los servicios ofertados, para

— Salud Integral, Impacto Real —

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

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 02
	LA PLATA HUILA	Página: 2 de 35
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

ello hay que tener en cuenta que el número de encuestas realizadas por cada servicio se realizaron de acuerdo con la atención brindada en el mes anterior, Según el procedimiento para realización de encuestas de satisfacción diseñado y adoptado por el Hospital.

Las personas atendidas en el servicio de Consulta Externa son encuestadas vía telefónica una vez hayan asistido a su cita programada, y a las personas que hacen uso de los servicios como urgencias, Ginecoobstetricia, cirugía y hospitalización se les realiza la encuesta de manera presencial.

El Informe de Satisfacción, se realiza teniendo en cuenta los resultados de la tabulación de las Encuestas aplicadas, las cuales valoran la percepción de los Usuarios en criterios como: Oportunidad, Calidez, Educación, Seguridad, Derechos, Deberes y Satisfacción global.

Para consolidar el Porcentaje de Satisfacción global de la Institución se aplica el Indicador establecido:

Indicador: Porcentaje de Satisfacción Global de Usuarios

Formula:

NUMERO DE ENCUESTAS QUE NO CUMPLEN CON EL CRITERIO DE SATISFACCIÓN / TOTAL, DE ENCUESTAS APLICADAS*100.

Los servicios evaluados mediante Encuestas de Satisfacción son:

✚ CONSULTA EXTERNA: 352

Se aplicaron encuestas 352 las siguientes especialidades: Anestesiología, Cardiología, Cirugía, Fonoaudiología, Gastroenterología, Ginecología, Medicina Interna, Nutrición, Ortopedia, Otorrinolaringología, Pediatría, Psicología, Terapia Física, Urología.

✚ SERVICIOS HOSPITALARIOS: 216

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

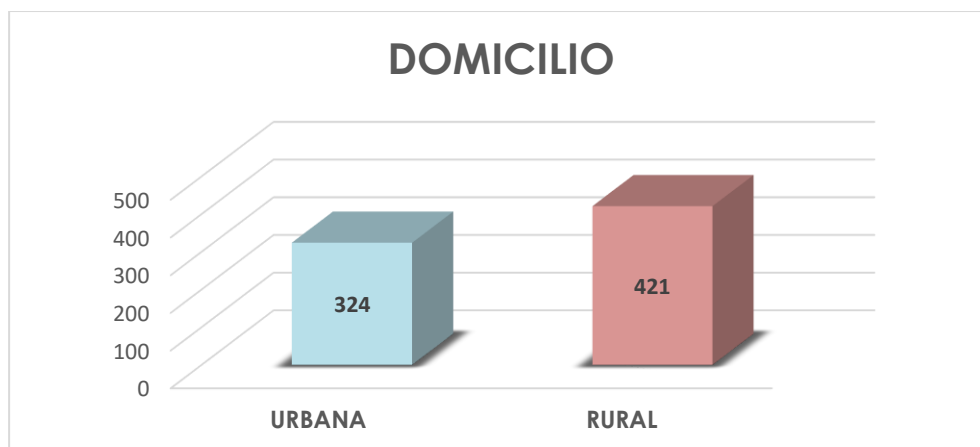
✚ APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO: 157

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

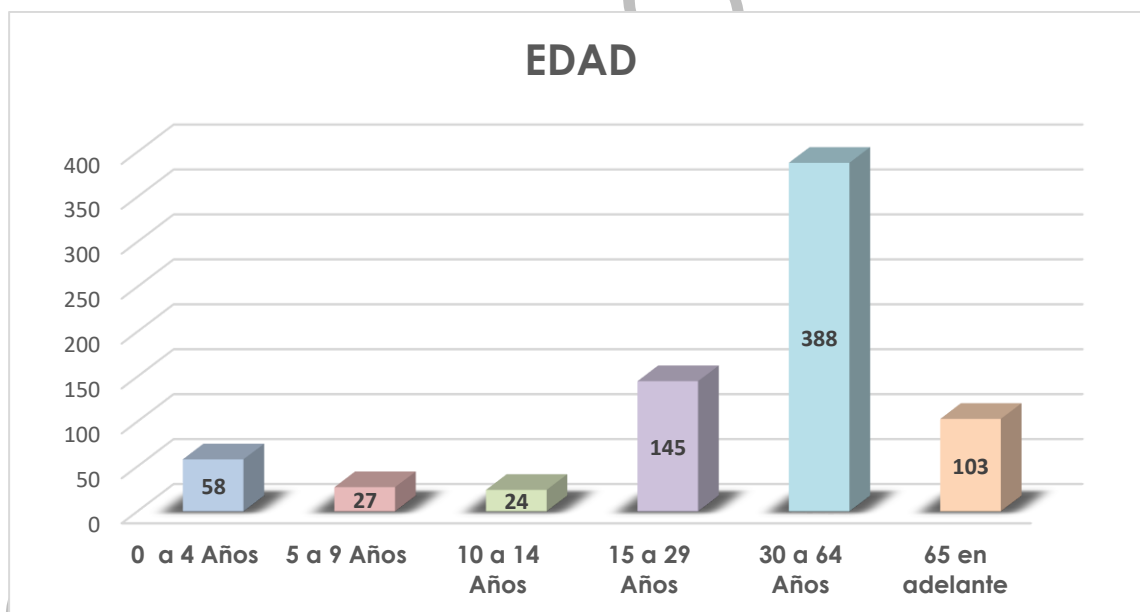
✚ REFERENCIA: 20

Total de encuestas aplicadas: **745**

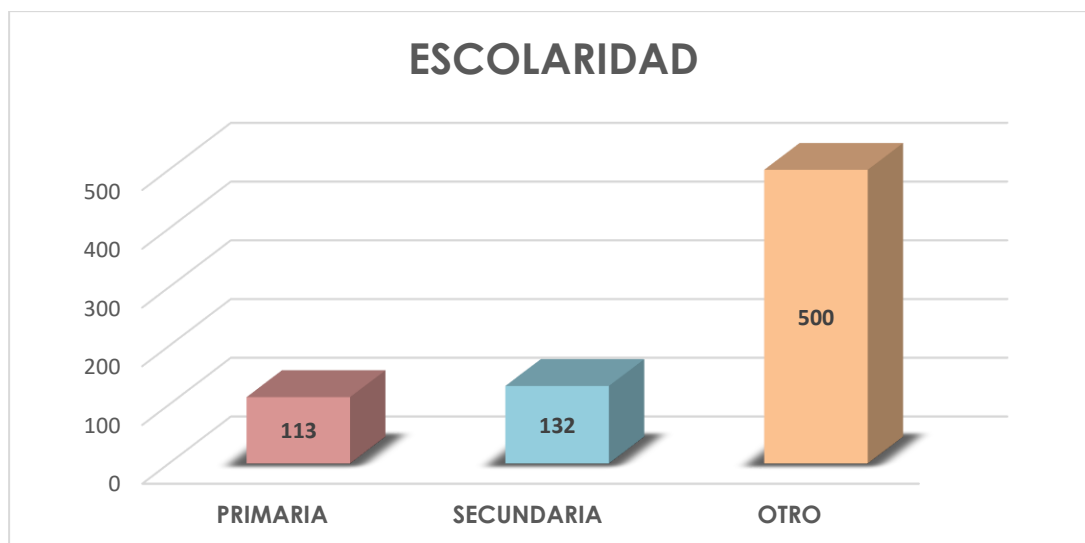
De las cuales se categorizan de la siguiente manera:



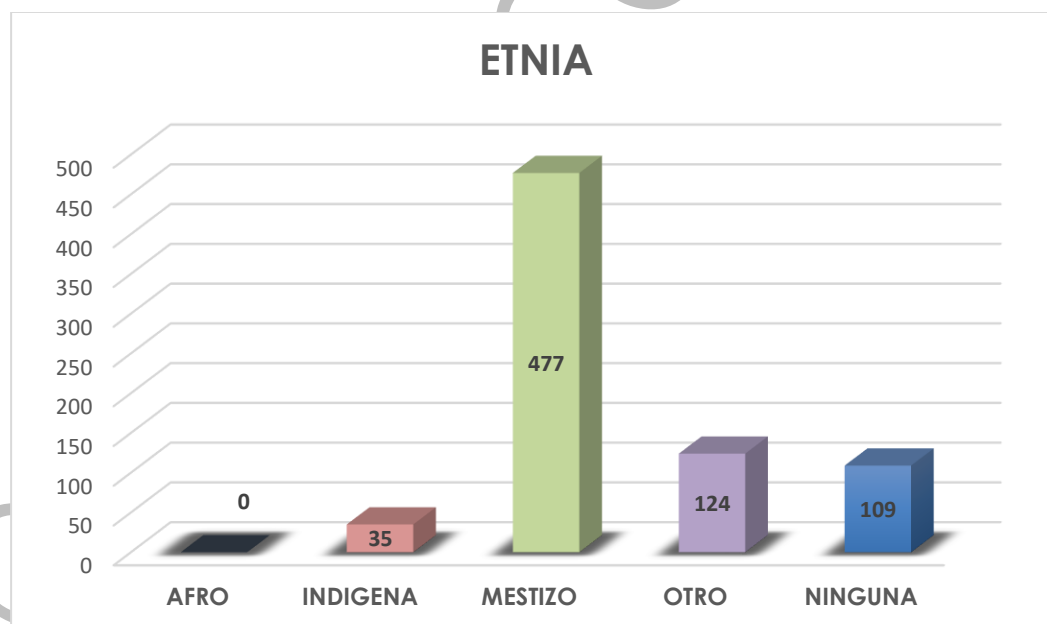
De las 745 encuestas aplicadas el 43% de las personas viven en la zona urbana del municipio y el 57% en la zona rural.



De las 745 encuestas aplicadas el 8% 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 19% entre 15 a 29 años, el 52% entre los 30 a 64 años y finalmente el 14% de los 65 en adelante.



De las 745 encuestas aplicadas el 15% de las personas solo cursaron la primaria, el 18% hasta la secundaria y el 67% otro (tecnólogos, profesionales).



De las 745 encuestas aplicadas el 0% de las personas se identifican como afrocolombianos, el 5% como indígenas, el 64% como mestizos, el 16% con otra etnia y finalmente el 15% con ninguna.

INFORME DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Número de encuestas aplicadas: **352**

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%
TOTAL	100%

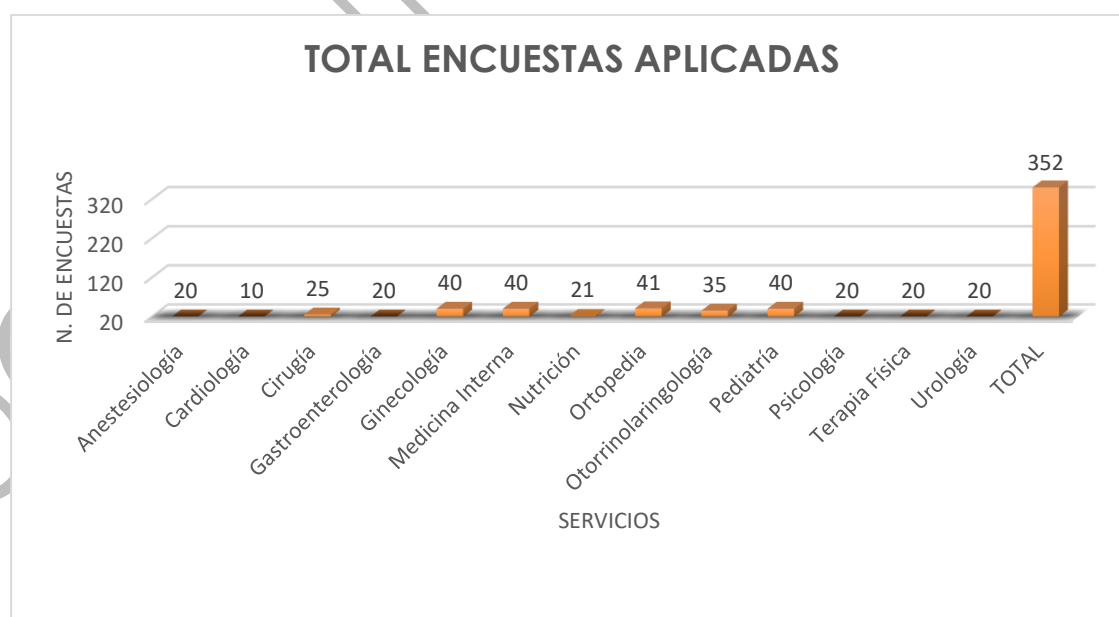
REPRESENTACION EN GRAFICA:



TOTAL, DE ENCUESTAS APLICADAS POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Anestesiología	20
Cardiología	10
Cirugía	25
Gastroenterología	20
Ginecología	40
Medicina Interna	40
Nutrición	21
Ortopedia	41
Otorrinolaringología	35
Pediatría	40
Psicología	20
Terapia Física	20
Urología	20
TOTAL	352

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	20	0	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	10	0	0	0	0	10
CIRUGIA	7	18	0	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	18	2	0	0	0	20
GINECOLOGIA	15	21	2	2	0	40
MEDICINA INTERNA	7	33	0	0	0	40
NUTRICION	9	12	0	0	0	21
ORTOPEDIA	19	22	0	0	0	41
OTORRINOLARINGOLIA	34	1	0	0	0	35
PEDIATRIA	17	22	0	1	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	2	18	0	0	0	20
UROLOGIA	0	0	0	0	20	20
TOTAL	178	149	2	3	20	352

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

2. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	20	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	10	0	0	0	10
CIRUGIA	7	18	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	18	2	0	0	20
GINECOLOGIA	17	23	0	0	40
MEDICINA INTERNA	11	29	0	0	40
NUTRICION	6	14	1	0	21
ORTOPEDIA	20	21	0	0	41
OTORRINOLARINGOLIA	34	1	0	0	35
PEDIATRIA	17	23	0	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	2	18	0	0	20
UROLOGIA	2	18	0	0	20
TOTAL	184	167	1	0	352

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 35

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

3. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	20	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	10	0	0	0	10
CIRUGIA	7	18	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	18	2	0	0	20
GINECOLOGIA	17	23	0	0	40
MEDICINA INTERNA	11	29	0	0	40
NUTRICION	6	15	0	0	21
ORTOPEDIA	21	20	0	0	41
OTORRINOLARINGOLIA	34	1	0	0	35
PEDIATRIA	17	23	0	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	2	18	0	0	20
UROLOGIA	5	15	0	0	20
TOTAL	188	164	0	0	352

4. El trato brindado por el personal fue:

4. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	20	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	10	0	0	0	10
CIRUGIA	7	18	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	18	2	0	0	20
GINECOLOGIA	17	22	0	1	40
MEDICINA INTERNA	11	29	0	0	40
NUTRICION	9	12	0	0	21
ORTOPEDIA	21	20	0	0	41
OTORRINOLARINGOLIA	34	1	0	0	35
PEDIATRIA	17	23	0	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	2	18	0	0	20
UROLOGIA	10	10	0	0	20
TOTAL	196	155	0	1	352

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 35

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

5. CONSULTA EXTERNA			
ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	20	0	20
CARDIOLOGÍA	10	0	10
CIRUGIA	25	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	20	0	20
GINECOLOGIA	40	0	40
MEDICINA INTERNA	40	0	40
NUTRICION	21	0	21
ORTOPEDIA	41	0	41
OTORRINOLARINGOLIA	35	0	35
PEDIATRIA	40	0	40
PSICOLOGIA	20	0	20
TERAPIA FISICA	20	0	20
UROLOGIA	20	0	20
TOTAL	352	0	352

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	20	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	10	0	0	0	10
CIRUGIA	24	1	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	19	1	0	0	20
GINECOLOGIA	19	21	0	0	40
MEDICINA INTERNA	13	27	0	0	40
NUTRICION	20	1	0	0	21
ORTOPEDIA	23	18	0	0	41
OTORRINOLARINGOLIA	35	0	0	0	35
PEDIATRIA	17	23	0	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	20	0	0	0	20
UROLOGIA	20	0	0	0	20
TOTAL	260	92	0	0	352

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 35

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	20	0	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	10	0	0	0	0	10
CIRUGIA	6	19	0	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	19	1	0	0	0	20
GINECOLOGIA	18	22	0	0	0	40
MEDICINA INTERNA	11	29	0	0	0	40
NUTRICION	6	15	0	0	0	21
ORTOPEDIA	24	17	0	0	0	41
OTORRINOLARINGOLIA	34	1	0	0	0	35
PEDIATRIA	17	23	0	0	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	4	16	0	0	0	20
UROLOGIA	9	11	0	0	0	20
TOTAL	198	154	0	0	0	352

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

8. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	20	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	10	0	0	0	10
CIRUGIA	7	18	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	19	1	0	0	20
GINECOLOGIA	28	11	1	0	40
MEDICINA INTERNA	15	24	1	0	40
NUTRICION	6	14	1	0	21
ORTOPEDIA	30	11	0	0	41
OTORRINOLARINGOLIA	34	1	0	0	35
PEDIATRIA	27	13	0	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	5	15	0	0	20
UROLOGIA	5	15	0	0	20
TOTAL	226	123	3	0	352

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 35

9. El trato brindado por el especialista fue:

9. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	20	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	10	0	0	0	10
CIRUGIA	16	9	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	19	1	0	0	20
GINECOLOGIA	28	11	1	0	40
MEDICINA INTERNA	15	25	0	0	40
NUTRICION	13	8	0	0	21
ORTOPEDIA	30	11	0	0	41
OTORRINOLARINGOLIA	34	1	0	0	35
PEDIATRIA	27	13	0	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	11	9	0	0	20
UROLOGIA	12	8	0	0	20
TOTAL	255	96	1	0	352

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

10. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	20	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	10	0	0	0	10
CIRUGIA	8	17	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	19	1	0	0	20
GINECOLOGIA	28	12	0	0	40
MEDICINA INTERNA	15	25	0	0	40
NUTRICION	5	16	0	0	21
ORTOPEDIA	30	11	0	0	41
OTORRINOLARINGOLIA	34	1	0	0	35
PEDIATRIA	26	14	0	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	5	15	0	0	20
UROLOGIA	0	20	0	0	20
TOTAL	220	132	0	0	352

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 35

11. La información brindada por parte del especialista:

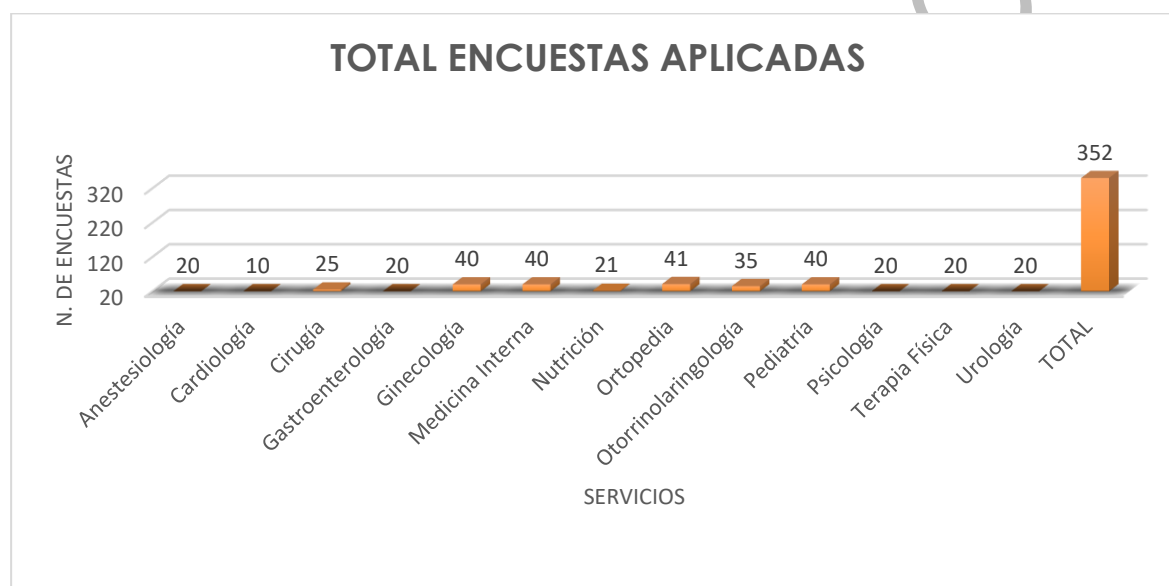
11. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	20	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	10	0	0	0	10
CIRUGIA	16	9	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	19	1	0	0	20
GINECOLOGIA	29	11	0	0	40
MEDICINA INTERNA	15	25	0	0	40
NUTRICION	10	11	0	0	21
ORTOPEDIA	30	11	0	0	41
OTORRINOLARINGOLIA	34	1	0	0	35
PEDIATRIA	26	14	0	0	40
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	11	9	0	0	20
UROLOGIA	10	10	0	0	20
TOTAL	250	102	0	0	352

NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS PARA LOS ESPECIALISTAS

SERVICIO	ESPECIALISTA	TOTAL
Anestesiología	Dr. Alarcón Dra. Vargas Dr. Martínez	20
Cardiología	Dr. Salgado	10
Cirugía General	Dr. Méndez Dr. Ortega Dr. Castro	25
Gastroenterología		20
Ginecología	Dra. Plata Dra. Medina Dra. Mestizo Dr. Viveros Dr. Libreros	40
Medicina Interna	Dr. Jiménez Dr. De Armas	40
Nutrición	Dra. Hernández	21
Ortopedia	Dr. Fedor Dr. Calderón	41
Otorrinolaringología	Dra. Rodríguez	35

Pediatría	Dr. Laiseca Dr. Arce Dr. Polania	40
Psicología	Dra. Cerquera	20
Terapia Física	Dra. Chaux Dra. Polanco	20
Urología	Dr. Rivera Pirela	20
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS		352

REPRESENTACIÓN EN GRAFICA



FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS


- **Radiología**

92. Felicitar al doctor Felipe radiólogo muy buen doctor tiende bien excelente. (Dr. Felipe Pérez)

- **Medicina Interna**

93. La experiencia ha sido muy buena el médico nos atendió muy amablemente nos suministró buenos medicamentos. Muchas gracias. (Dr. Jiménez)

- **SIAU**

 <p>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA Salud Integral Impacto Real</p>	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 02
	LA PLATA HUILA	Página: 14 de 35
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

100. Hospital Departamental San Antonio de Padua. Quiero aprovechar este espacio para extender mi agradecimiento y felicitación a el equipo SIAU de la IPS, en cabeza de la funcionaria Luisa Fernanda Castañeda, Su dedicación, empatía y profesionalismo han sido fundamentales en la atención y seguimiento de los procesos relacionados con la salud de mi padre, el señor Noe Ignacio Achipiz Narváez, quien recibe atención médica en esta IPS. En nombre de mi madre, hermanos y mío propio, queremos destacar el compromiso y la diligencia demostrados por el equipo de SIAU en la resolución de nuestras inquietudes y necesidades. La atención personalizada y el seguimiento constante han sido de gran valor para nosotros, y nos han permitido sentirnos seguros y apoyados en momentos difíciles. Agradecemos especialmente la labor de Luisa Fernanda Castañeda, cuya gestión eficiente y trato amable han sido fundamentales en la atención a nuestros requerimientos. Su compromiso con la calidad y la calidez en la atención es un ejemplo para seguir para cualquier institución de salud. Esperamos que esta felicitación y agradecimiento sirvan de motivación para que el equipo de SIAU siga brindando una atención de excelencia a todos los usuarios de esta IPS. (Luisa Fernanda Castañeda González).


OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- **Call center**

137. El médico tratante indicó expresamente que la cita de control y seguimiento debía realizarse a los 21 días, es decir, el 9 de julio, con el fin de evitar la interrupción en la continuidad de la incapacidad y garantizar la cobertura de las prestaciones en salud, tal como lo contempla la normatividad vigente en materia de seguridad social. En ese momento, se nos informó que la agenda para este tipo de controles se abriría los días 29 y 30 de junio (información respaldada con el respectivo pantallazo).

138. Requero unas citas de manera prioritaria y no ha sido posible pese que llevo 2 días intentando y no contestan el teléfono de citas, solo se escucha una música de 15 a 20 minutos y luego se queda en silencio y cuando no cuelgan la llamada sencillamente se pasan las horas y no contestan, me interesa comunicarme puesto que trabajo y las citas deben adecuarse a los horarios que me den permiso.

146. La urgencia de esta solicitud obedece a que, según el resultado de mi examen de colposcopia, se evidenció una lesión intraepitelial escamosa de alto grado (NIC II – HPV), tal como reposa en mi historia clínica en esta entidad. Dada la gravedad del diagnóstico, es indispensable una atención médica prioritaria para determinar el tratamiento adecuado y evitar posibles complicaciones.

 <p>E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA Salud Integral. Impacto Real.</p>	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 02
	LA PLATA HUILA	Página: 15 de 35
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

149. Solicito de manera respetuosa, me sea enviadas las ecografías de manera más oportuna y cuando exista la disponibilidad de estas, debido a que siempre que se me realizan, estoy fuera de rango y no puedo tener un control eficiente. Agradezco la atención y espero oportuna respuesta.

154. Es que llevo 2 meses solicitando una cita de ortopedia y no la he podido sacar siempre me dicen que llame a partir del 29 de cada mes y cuando llao ya no hay agenda eso es que hay mucha rosca en este hospital entonces para que le dicen al usuario que llame el 29 de cada mes si ya no hay agendas falta de respeto con los usuarios.

155. La situación es que estoy haciendo un favor de sacarle una cita a una prima y resulta que no hay agenda no hay citas y no contestan muchas gracias.

156. Muy buenos días, me dirijo a ustedes como órgano del sistema de salud, para manifestar un inconveniente que vengo presentando desde el mes de abril del año 2025, ya que estoy solicitando una consulta de control o de seguimiento por especialista en ortopedia y traumatología, pero no me ha sido posible ya que llamo y me dicen que no hay agenda disponible, cada mes es lo mismo ellos manifiestan que las citas ya se dan los dos últimos días del mes pero he intentado llamar y no responde debido a la congestión de solicitudes por parte de los usuarios, soy paciente con diagnóstico M751 SINDROME DEL MANGUITO ROTATORIO y requiero de manera urgente el control asignado ya que me encuentro en estado delicado de salud debido a inflamación y dolor articular del manguito rotatorio.


157. Me parece demorado que para dar una cita se demore uno es el teléfono más de 40 minutos y hay pocos pacientes.

- **Consulta Externa**

147. Agradezco por favor gestionar capacitación de servicio al cliente o tacto para dar información a los usuarios, dado que la colaboradora informo de forma equivocada, el paso a seguir de la paciente fue arrogante y poco cordial a las preguntas que cualquier persona (no conocedora del sistema de salud haría), aunque si bien el conocimiento lo tenía, no fue empática y la cita se detuvo por esta situación. (Aleida Cuchimba).

- **Referencia y Coontrreferencia**

142. Buenos días. Quiero dar a conocer que estuve en la UCI el día 15 hasta el día 18 de junio 2025 donde me remitieron para la UCI dela clínica UROS mi opinión es que durante el traslado realizado la auxiliar de enfermería Paola Cruz le pedí el favor de una cobija tenía mucho frío solo tenía una sábana institucional la cobija estaba encima de la silla y la médico

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 02
	LA PLATA HUILA	Página: 16 de 35
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

Yohana Estrada la cogió y se sentó encima de la cobija la cual la colocho en el piso después le dije a la auxiliar de enfermería que por favor me cambiara el pañal que estaba sucia porque tenía diarrea ella me contestó que más adelante me cambiaba esas fueron las únicas palabras que escuche durante el traslado solo rezaba a Dios que ningún signo se me fuera alterar porque la verdad me daba cuenta que con las personas que iban a cargo mío no tenía la mejor actitud para atender una emergencia. Cuando llegamos a la UCI de la clínica UROS donde fue que cambiaron el pañal porque la auxiliar de enfermería en la ambulancia nunca lo hizo yo escuchaba que a la médico que realizó el traslado le decían los médicos de halla que como me iban a entregar en esas condiciones que estaba sucia y le preguntaban porque me habían remitido ella muy confundida daba diagnóstico. Mi humilde opinión es q deberían tener personal capacitado y con humanización para el trato de pacientes que por lo menos pregunten al paciente o usuario como va como se siente. Gracias. Nota aclaratoria. pongo en conocimiento de ustedes de este suceso hasta esta fecha porque hoy solo me sentí algo mejor para realizar esta opinión.

- **Gastroenterología.**

151. Paciente que interpone PQRS por inconformidad en la atención den el área de Gastroenterología.

- **Sistemas.**

148. Llego a las 6:30 de la mañana, me toca el turno 95 y me sienta a esperar y cuando pasa el turno 94, la facturadora duro 35 minutos con ella, luego me llama y me dice que el sistema ha fallado que espere, llevo tanto tiempo esperando y llego por caminos tan feos del rio Páez y no atienden a tiempo, que pasa con el que maneja el sistema, que no esta pendiente y listo para atender al público, que falta de respeto, si el operador no sirve, cámbielo.

FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Ginecología**


1. Excelente atención 36383249 - 3115885106. (Dra. plata).
2. Excelente atención 55211979 - 3212073761. (Dr. vivero)
3. Buena atención 1193155832 - 3213334096. (Dr. vivero)

- **Medicina interna**

1. Buena atención 5886926 - 321 9339136 (Dr. de armas).
2. Excelente atención 1079409582 - 3134896211(Dr. de armas).

— Salud Integral, Impacto Real —

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

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 02
	LA PLATA HUILA	Página: 17 de 35
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

3. Excelente atención por parte del especialista 25582257 - 3102758128 (Dr. de armas).
4. Excelente atención 12277030 - 3134947313 (Dr. de armas).
5. Excelente atención por parte del especialista 26527748 - 3203183499 (Dr. de armas).
6. Excelente atención por parte del especialista 55197558 - 3135035121 (Dr. de armas).

- **Ortopedia**

1. Excelente atención 1084579738 - 3224109578 (Dr. calderón).
2. 1080934569 excelente atención de todo el personal cl 573219923137 (Dr. calderón).
3. 1081419786 excelente atención por parte del especialista cl 3229383134 (Dr. calderón).
4. Excelente atención 1007359717 - 3212695504 (Dr. calderón).
5. Excelente atención por el especialista 12270841 - 573106890348 (Dr. calderón).
6. Muy bien atendidos excelente atención 1081417303 - 573224229370 (Dr. calderón).

OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Ginecología**

1. No me gusto como me tomo la muestra de la colposcopia, sentí maltratada 1081398151 - 3178887893. (Dr. vivero)
2. Al especialista falta más de trato humano y empatía, cita postquirúrgica me asignaron al mes. 1081392825 - 3104828369 (Dr. vivero)

- **Call Center**

1. Muy deficiente el servicio de call center cc 26473659 - 3117384234.
2. Mucha demora para q conteste en call center 55212219 - 573133703081
3. Mucha demora en la asignación de cita, dos meses esperando 31308590 - 3117329201.
4. Malo el servicio de call center dos horas llamando para una cita 1145833960 - 3112911191.

- **Medina Interna**

1. Demora en la atención tenía la cita a las 11; 4 am y el Dr. me atendió a las 12:00 del mediodía pasada. 25844108 - 3052995995 (Dr. de armas).

- **Nutrición**

1. El especialista debe comunicarse en un lenguaje sencillo y evitar el uso de tecnicismo que dificulten la comprensión del paciente 1080265481 - 3132077458.

- **Facturación Consulta Externa**

1. Uno saluda a las de facturación y no contestan y no es la primera vez 55130716 - 3202661484.

**ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR
SERVICIOS HOSPITALARIOS**

Número de encuestas aplicadas: **236**
Satisfacción en el servicio es del **100%**

Urgencias	99%
Hospitalización	100%
Cirugía	100%
Obstetricia	100%
Uci	100%
Referencia	100%

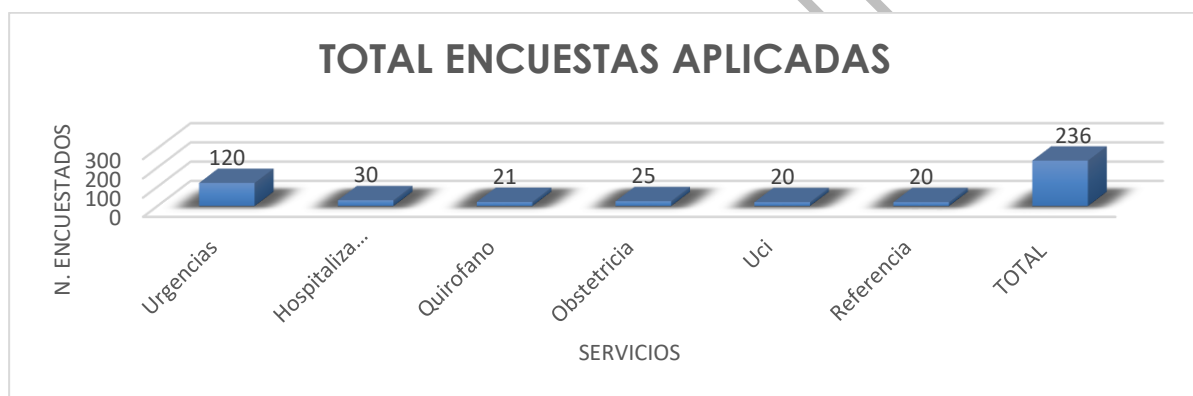
REPRESENTACIÓN GRAFICA



TOTAL, DE ENCUESTA APLICADAS POR LOS SERVICIOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS

Urgencias	120
Hospitalización	30
Quirófano	21
Obstetricia	25
Uci	20
Referencia	20
TOTAL	236

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	42	1	0	0	77	120
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	30	30
QUIROFANO	0	0	0	0	21	21
OBSTETRICIA	1	0	0	0	24	25
UCI	0	0	0	0	20	20
TOTAL	43	1	0	0	172	216

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 35

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

2. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	71	49	0	0	120
HOSPITALIZACIÓN	7	23	0	0	30
QUIROFANO	5	16	0	0	21
OBSTETRICIA	6	19	0	0	25
UCI	9	11	0	0	20
TOTAL	98	118	0	0	216

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

3. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	74	46	0	0	120
HOSPITALIZACIÓN	14	16	0	0	30
QUIROFANO	8	13	0	0	21
OBSTETRICIA	5	20	0	0	25
UCI	14	6	0	0	20
TOTAL	115	101	0	0	216

4. El trato brindado por el personal fue:

4. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	77	42	0	1	120
HOSPITALIZACIÓN	10	20	0	0	30
QUIROFANO	8	13	0	0	21
OBSTETRICIA	9	16	0	0	25
UCI	11	9	0	0	20
TOTAL	115	100	0	1	216

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 35

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

5. SERVICIOS HOSPITALARIOS			
ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
URGENCIAS	120	0	120
HOSPITALIZACIÓN	29	1	30
QUIROFANO	19	2	21
OBSTETRICIA	25	0	25
UCI	18	2	20
TOTAL	211	5	216

98% 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	98	22	0	0	120
HOSPITALIZACIÓN	30	0	0	0	30
QUIROFANO	20	1	0	0	21
OBSTETRICIA	25	0	0	0	25
UCI	20	0	0	0	20
TOTAL	193	23	0	0	216

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	68	51	1	0	0	120
HOSPITALIZACIÓN	12	18	0	0	0	30
QUIROFANO	7	14	0	0	0	21
OBSTETRICIA	9	16	0	0	0	25
UCI	11	9	0	0	0	20
TOTAL	107	108	1	0	0	216

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 35

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


8. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	70	50	0	0	120
HOSPITALIZACIÓN	12	18	0	0	30
QUIROFANO	6	15	0	0	21
OBSTETRICIA	9	16	0	0	25
UCI	12	8	0	0	20
TOTAL	109	107	0	0	216

9. El trato brindado por el especialista fue:

9. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	76	44	0	0	120
HOSPITALIZACIÓN	14	16	0	0	30
QUIROFANO	11	10	0	0	21
OBSTETRICIA	13	12	0	0	25
UCI	16	4	0	0	20
TOTAL	130	86	0	0	216

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	69	51	0	0	120
HOSPITALIZACIÓN	1	29	0	0	30
QUIROFANO	1	20	0	0	21
OBSTETRICIA	0	25	0	0	25
UCI	2	18	0	0	20
TOTAL	73	143	0	0	216

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 02
	LA PLATA HUILA	Página: 23 de 35
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

11. La información brindada por parte del especialista:

11. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	75	45	0	0	120
HOSPITALIZACIÓN	14	16	0	0	30
QUIROFANO	11	10	0	0	21
OBSTETRICIA	9	16	0	0	25
UCI	13	7	0	0	20
TOTAL	122	94	0	0	216

FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- Hospitalización

94. Excelente atención por parte de la enfermeras y médicos.

OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS


- Urgencias

135. Siendo las 5:30 pm aproximadamente ingreso como acompañante de la paciente LUZ MARINA QUINTERO soy la hija en la sala de procedimientos la atiende la enfermera de características físicas estatura baja tez de piel oscura o negra con una pésima atención al igual que el enfermero jefe que estaba de turno no quisieron explicarme como suministrar el medicamento que en ese momento requiere la paciente por el contrario groseramente y a los gritos me mandaron a salir de la sala.

139. Inconformidad llevo con mi hija para una atención médica ingreso sobre las 09:00 pm 10 y 15 de la noche y aun no me la atienden se solicita al jefe de triage para que me colabore cambiando la cita con otro médico ya que el consultorio 1 golpe y nadie me abre.

140. Una mala atención por parte de las urgencias somos muchas las personas que tiene esperando mis resultados cambiaron de turno y nadie da razón de nada me parece mala atención no debería de ser así y no hay casi nada de gente.

141. Por medio de la presente, me permito expresar de manera anónima mi profunda inconformidad con la atención brindada por la médica de turno, la doctora Nataly, el día 29 de junio de 2025 en el área de urgencias del Hospital del Municipio de La Plata. Desde el momento en que ingresé al servicio, fue evidente una actitud desinteresada y poco

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 02
	LA PLATA HUILA	Página: 24 de 35
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

empática por parte de la profesional. La atención fue apresurada, sin explicaciones claras sobre el diagnóstico o procedimiento, y sin mostrar preocupación genuina por el estado de salud del paciente. Lo más preocupante es que durante toda su jornada se le observó constantemente con el teléfono celular en la mano, lo que evidenciaba distracción y falta de concentración en sus labores. Además, se notó una actitud de complicidad amorosa con otro médico presente, con quien compartía miradas, comentarios y momentos que claramente no correspondían al entorno profesional en el que se encontraban. Esta situación fue incómoda para quienes estábamos esperando atención médica, y en algunos casos, interfirió en el tiempo y la calidad del servicio. Cabe mencionar que no fui la única persona en notar estas irregularidades; otros usuarios del servicio también manifestaban su malestar por el trato recibido y por la falta de seriedad en la atención médica. Situaciones como esta deterioran la confianza de la comunidad en la institución de salud, y reflejan una falta de compromiso con el deber ético y humano que implica atender a personas en momentos de vulnerabilidad.

Solicito que esta queja sea tenida en cuenta y se tomen las medidas necesarias para garantizar un servicio digno, profesional y centrado en el bienestar de los pacientes.

Atentamente, Una ciudadana preocupada por la calidad en la atención en salud.


152. Por medio de la presente quiero presentar mi inconformidad en algunos aspectos de como manejan la atención al paciente especialmente pediátrico, si llega un menor con fiebre lo atienden por orden de llegada tiene que esperar bastante que pase al triage luego no le dan prioridad para pasar al médico cuanto tiempo más tiene que espera posteriormente no lo llaman a procedimiento rápidamente si no que tiene que esperar el orden de llegada y primero convulsiono el niño antes de recibir el medicamento o la atención adicional a esto nunca hay dipirona en el hospital que para ser de II nivel me parece inaceptable, lo anterior lo manifiesto para mejorar la atención especialmente en paciente pediátrico y más aún en menor de 5 años pues el caso que comento ha pasado en menore de esta edad estrategia de atención al menor, gracias por la atención y espero se tomen medidas correctivas quedo atento a la respuesta..

153. Me dirijo a ustedes con el fin de darles a conocer mi queja por inconformidad en cuanto a la hora que he sido atendida mi cita pasada se demoraron demasiado en atender casi 3 horas de retraso y esta cita de hoy 21/07/2025 es lo mismo teniendo en cuenta que facture de anterioridad a mi cita ginecólogo que me ha atendido el señor Carlos viveros, estoy iniciando mis controles de gestación.

- **Facturación Urgencias**

— Salud Integral, Impacto Real —

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

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 02
	LA PLATA HUILA	Página: 25 de 35
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

143. Quiero poner una queja debido a la demora en el despacho de la salida. Deberían colocar otro empleado para que colabore. Me toco esperar más para la salida que para la atención.

FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Urgencias**

1. Quiero felicitar a la doctora María Paula Herrera de urgencias, por su amabilidad y buena disposición para la atención 12282889 – 3174821787.

OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Urgencias**

1. Solicito que los médicos nos expliquen los resultados de los exámenes en un lenguaje que sea entendible para nosotros como usuarios 3147472328 – 3106603406.
2. Por favor que las enfermeras cuando toman las muestras de sangre nos expliquen que exámenes nos van a hacer y que los médicos nos expliquen bien los resultados de los exámenes ya que uno casi no entiende las palabras que ellos manejan por lo tanto no es claro para saber cómo salen 25570980 - 3113185536
3. Ingrese desde el sábado a medianoche, hasta el momento no me han dicho que tengo, también escuche a los enfermeros decir que me habían aplicado los medicamentos mal, unos que no eran para mí, 1081395595 – 3208725874 - 3143142560
4. como sugerencia que por favor cuando las enfermeras vengán a inyectar medicamentos informes que nos van a inyectar, ya que a mí me pusieron dos ampollitas en el suero pero no me dijeron que era 1081417303 - 3175437774.

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
TOTAL	20

— Salud Integral, Impacto Real —

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

FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 26 de 35

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
TOTAL	20

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

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

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

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

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

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

FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 27 de 35

6. El trato brindado por el personal fue:

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

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

DETALLE	N.
Muy buena	6
Bueno	14
Regular	0
Malo	0
TOTAL	20

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

DETALLE	N.
Despacio	0
Muy despacio	0
Rápido	20
Muy rápido	0
TOTAL	20

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

DETALLE	N.
SI	20
NO	0
TOTAL	20

FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 28 de 35

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

DETALLE	N.
MB	7
B	13
R	0
M	0
MM	0
TOTAL	20

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
TOTAL	20

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

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

13. Se le ha brindado la información al momento de que el médico tratante le comunica del trámite del traslado

DETALLE	N.
SI	20
NO	0
OBS	0
TOTAL	20

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

DETALLE	N.
MB	12
B	8
R	0
M	0
TOTAL	20

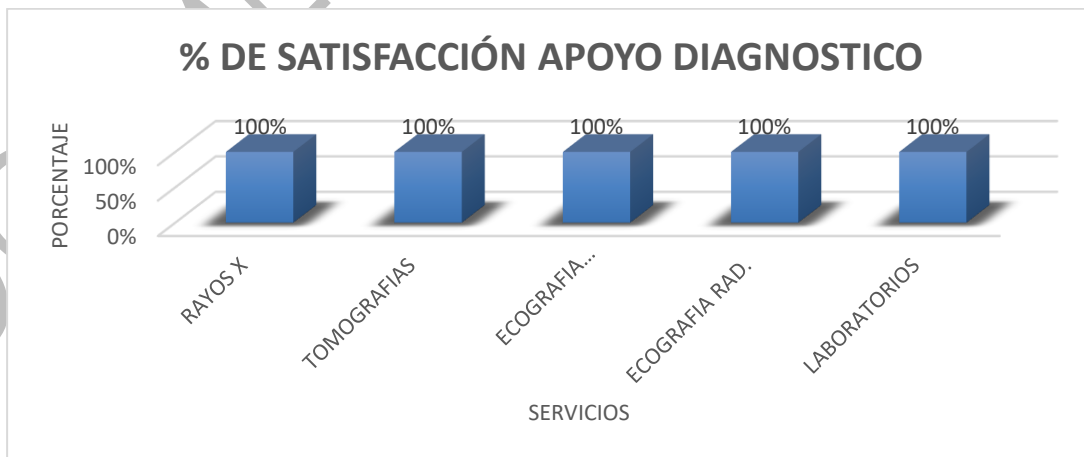
ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR SERVICIOS
DE APOYO DIAGNÓSTICO

Número de encuestas aplicadas: **157**

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

RAYOS X	100%
TOMOGRAFIAS	100%
ECOGRAFIA OBST.	100%
ECOGRAFIA RAD.	100%
LABORATORIOS	100%
TOTAL	100%

REPRESENTACIÓN GRAFICA



FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

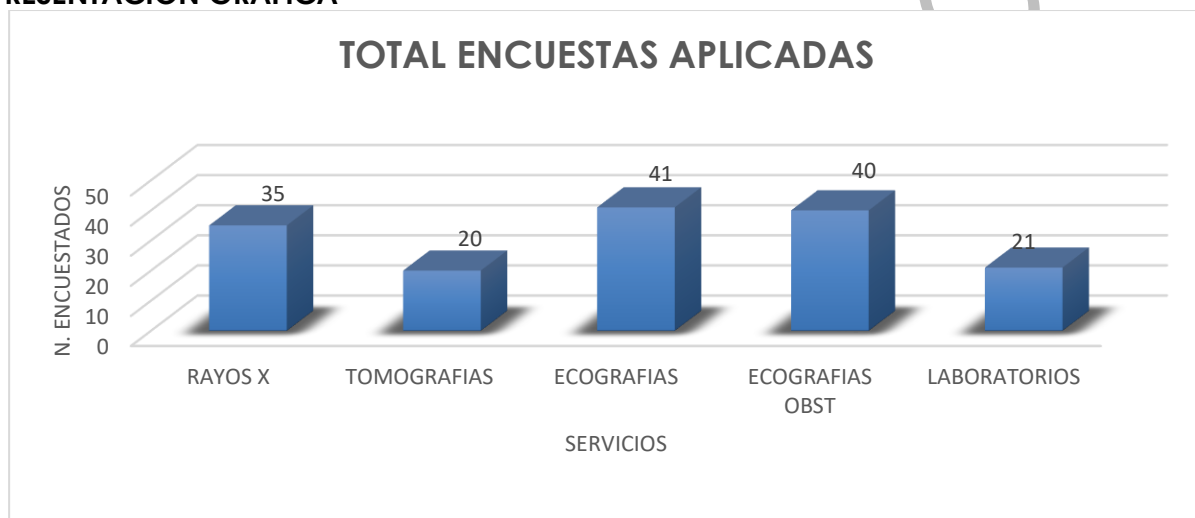
Versión: 02

Página: 30 de 35

NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS POR LOS APOYO DIAGNÓSTICO

RAYOS X	35
TOMOGRAFIAS	20
ECOGRAFIAS	41
ECOGRAFIAS OBST	40
LABORATORIOS	21
TOTAL	157

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	35	0	0	0	0	35
TOMOGRAFIAS	16	1	0	0	3	20
ECOGRAFIAS OBS	41	0	0	0	0	41
ECOGRAFIAS	37	3	0	0	0	40
LABORATORIOS	0	0	0	0	21	21
TOTAL	129	4	0	0	24	157

FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 31 de 35

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

2. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	35	0	0	0	35
TOMOGRAFIAS	14	6	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	41	0	0	0	41
ECOGRAFIAS	37	3	0	0	40
LABORATORIOS	5	16	0	0	21
TOTAL	132	25	0	0	157

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

3. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	35	0	0	0	35
TOMOGRAFIAS	13	7	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	41	0	0	0	41
ECOGRAFIAS	37	3	0	0	40
LABORATORIOS	3	18	0	0	21
TOTAL	129	28	0	0	157

4. El trato brindado por el personal fue:

4. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	35	0	0	0	35
TOMOGRAFIAS	15	5	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	41	0	0	0	41
ECOGRAFIAS	40	0	0	0	40
LABORATORIOS	4	17	0	0	21
TOTAL	135	22	0	0	157

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 35

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

5. APOYO DIAGNOSTICO			
ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
RAYOS X	35	0	35
TOMOGRAFIAS	20	0	20
ECOGRAFIAS OBS	41	0	41
ECOGRAFIAS	40	0	40
LABORATORIOS	20	1	21
TOTAL	156	1	157

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	35	0	0	0	35
TOMOGRAFIAS	16	4	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	41	0	0	0	41
ECOGRAFIAS	37	3	0	0	40
LABORATORIOS	20	1	0	0	21
TOTAL	149	8	0	0	157

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	35	0	0	0	0	35
TOMOGRAFIAS	17	3	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	41	0	0	0	0	41
ECOGRAFIAS	37	3	0	0	0	40
LABORATORIOS	8	13	0	0	0	21
TOTAL	138	19	0	0	0	157

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 35

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


8. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	35	0	0	0	35
TOMOGRAFIAS	17	3	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	41	0	0	0	41
ECOGRAFIAS	39	1	0	0	40
LABORATORIOS	12	9	0	0	21
TOTAL	144	13	0	0	157

9. El trato brindado por el especialista fue:

9. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	35	0	0	0	35
TOMOGRAFIAS	16	4	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	41	0	0	0	41
ECOGRAFIAS	39	1	0	0	40
LABORATORIOS	8	13	0	0	21
TOTAL	139	18	0	0	157

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	0	0	0	35
TOMOGRAFIAS	16	4	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	41	0	0	0	41
ECOGRAFIAS	39	1	0	0	40
LABORATORIOS	0	21	0	0	21
TOTAL	131	26	0	0	157

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 02
	LA PLATA HUILA	Página: 34 de 35
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

11. La información brindada por parte del especialista:

11. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	35	0	0	0	35
TOMOGRAFIAS	18	2	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	41	0	0	0	41
ECOGRAFIAS	39	1	0	0	40
LABORATORIOS	5	16	0	0	21
TOTAL	138	19	0	0	157

FELICITACIONES Y OBSERVACION MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el mes de julio no se evidenciaron, felicitaciones ni observaciones mediante buzo de sugerencias.

FELICITACIONES Y OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el mes de julio no se evidenciaron, felicitaciones ni observaciones mediante encuesta de satisfacción.

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS REALIZADAS EN EL MES

Durante el mes de julio se realizaron acompañamiento a **903** 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 julio desde la oficina de atención al usuario se realizaron 272 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 julio 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 **1.991** usuarios. También se les socializó en lengua NASA a usuarios de cultura indígena (AIC) a **33** usuarios, para obtener así una totalidad de **2.024** 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.



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 35

Durante el mes de julio se realizó la inducción a personal nuevo que ingreso a laborar en la Institución en diferentes áreas y con diferentes perfiles se realizó el 10 de julio en el auditorio convocado por la doctora Angelica Coordinadora de Seguridad y salud en el trabajo, a lo cual se dio inducción a 19 colaboradores.

Por otra parte; se socializo con diapositivas a los médicos generales y especialistas por medio de link se evaluó a 23 médicos y especialistas el conocimiento.

CLAUDIA MILENA GONZALEZ JAVELA
Apoyo administrativo SIAU

LUISA FERNANDA CASTAÑEDA
Coordinadora Oficina SIAU

DOCUMENTO CONTROLADO