	<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>	05 de septiembre de 2025
<b>ACTIVIDAD:</b>	Informe de satisfacción mes de agosto
<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 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".*

	<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: 418**

Se aplicaron encuestas 418 las siguientes especialidades: Anestesiología, Cardiología, Cirugía, Fonoaudiología, Gastroenterología, Ginecología, Medicina Interna, Nutrición, Ortopedia, Otorrinolaringología, Pediatría, Psicología, Terapia Física, Urología.

**SERVICIOS HOSPITALARIOS: 239**

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

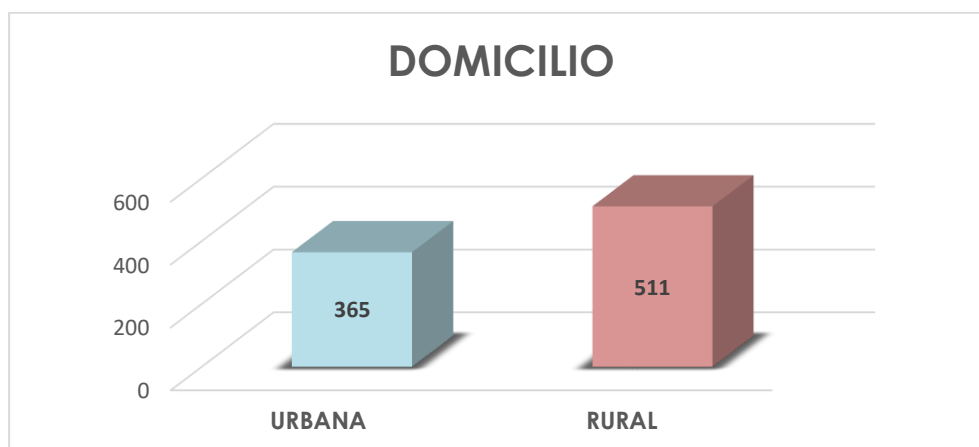
**APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO: 199**

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

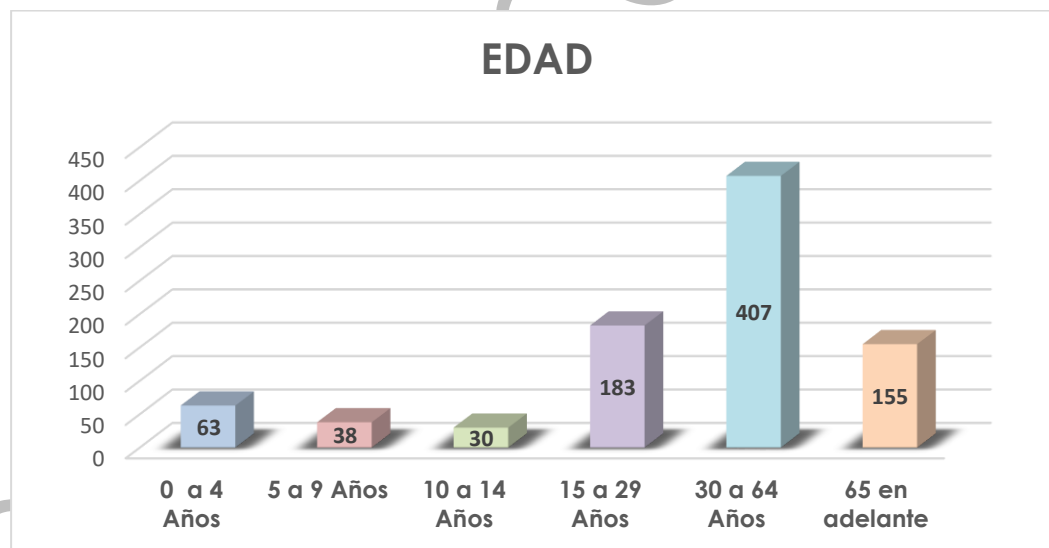
**REFERENCIA: 20**

Total de encuestas aplicadas: **876**

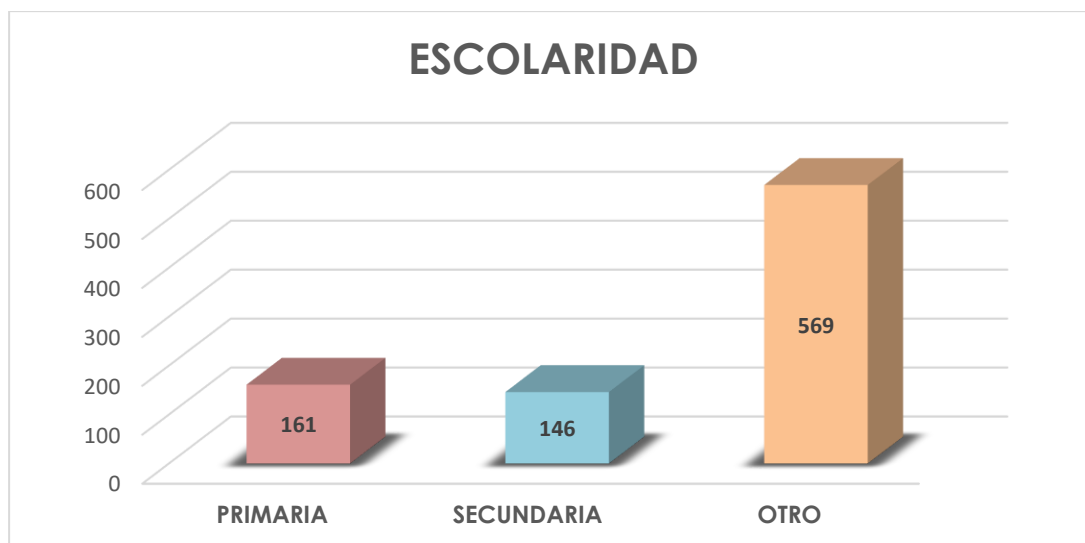
De las cuales se categorizan de la siguiente manera:



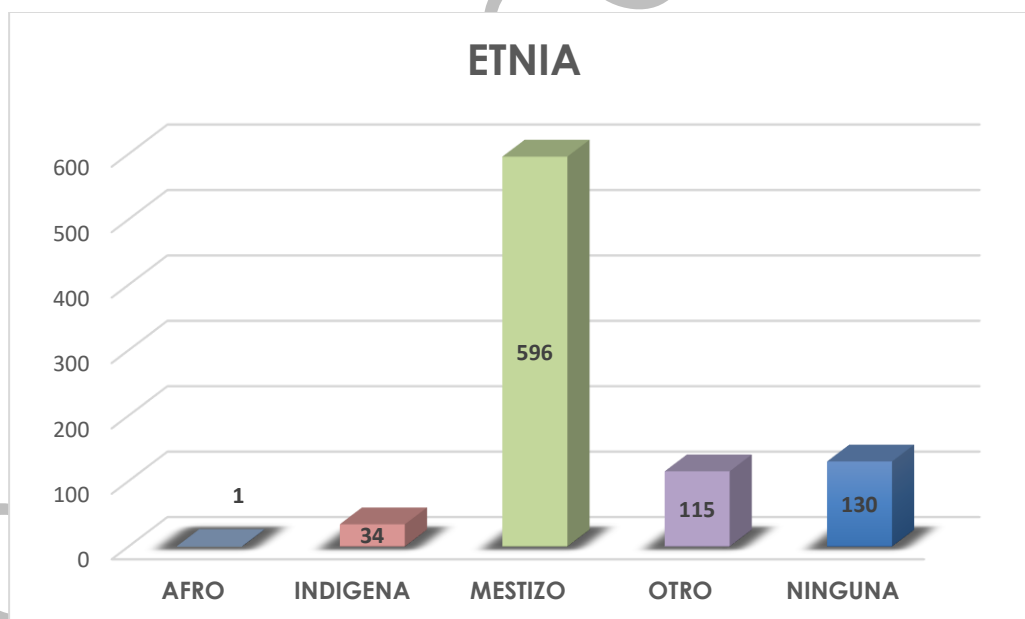
De las 876 encuestas aplicadas el 42% de las personas viven en la zona urbana del municipio y el 58% en la zona rural.



De las 876 encuestas aplicadas el 7% 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 21% entre 15 a 29 años, el 47% entre los 30 a 64 años y finalmente el 18% de los 65 en adelante.



De las 876 encuestas aplicadas el 18% de las personas solo cursaron la primaria, el 17% hasta la secundaria y el 65% otro (tecnólogos, profesionales).



De las 876 encuestas aplicadas el 0% de las personas se identifican como afrocolombianos, el 4% como indígenas, el 68% como mestizos, el 13% con otra etnia y finalmente el 15% con ninguna.

**INFORME DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA**

Número de encuestas aplicadas: **418**

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>

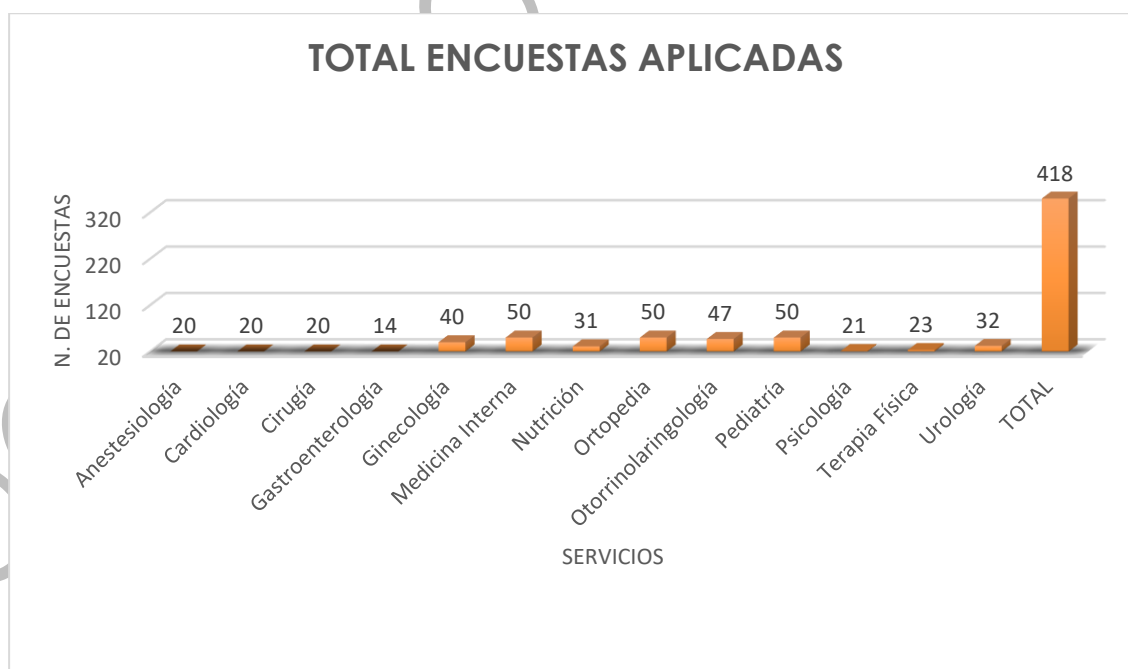
**REPRESENTACION EN GRAFICA:**



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

Anestesiología	20
Cardiología	20
Cirugía	20
Gastroenterología	14
Ginecología	40
Medicina Interna	50
Nutrición	31
Ortopedia	50
Otorrinolaringología	47
Pediatría	50
Psicología	21
Terapia Física	23
Urología	32
<b>TOTAL</b>	<b>418</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	20	0	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	18	2	0	0	0	20
CIRUGIA	5	12	3	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	11	2	0	0	1	14
GINECOLOGIA	2	37	1	0	0	40
MEDICINA INTERNA	12	38	0	0	0	50
NUTRICION	5	26	0	0	0	31
ORTOPEDIA	12	34	1	3	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	39	8	0	0	0	47
PEDIATRIA	18	32	0	0	0	50
PSICOLOGIA	19	1	0	0	1	21
TERAPIA FISICA	8	15	0	0	0	23
UROLOGIA	1	0	0	0	31	32
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>207</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>33</b>	<b>418</b>

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	20	1	0	0	21
CIRUGIA	6	14	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	12	2	0	0	14
GINECOLOGIA	6	34	0	0	40
MEDICINA INTERNA	13	37	0	0	50
NUTRICION	5	26	0	0	31
ORTOPEDIA	26	24	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	40	7	0	0	47
PEDIATRIA	18	32	0	0	50
PSICOLOGIA	19	2	0	0	21
TERAPIA FISICA	8	15	0	0	23
UROLOGIA	8	23	0	0	31
<b>TOTAL</b>	<b>201</b>	<b>217</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>418</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	20	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	19	2	0	0	21
CIRUGIA	5	15	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	12	2	0	0	14
GINECOLOGIA	5	35	0	0	40
MEDICINA INTERNA	9	41	0	0	50
NUTRICION	5	26	0	0	31
ORTOPEDIA	22	28	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	40	7	0	0	47
PEDIATRIA	15	35	0	0	50
PSICOLOGIA	19	2	0	0	21
TERAPIA FISICA	8	15	0	0	23
UROLOGIA	7	24	0	0	31
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>	<b>232</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>418</b>

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

4. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	20	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	20	1	0	0	21
CIRUGIA	6	14	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	12	2	0	0	14
GINECOLOGIA	6	34	0	0	40
MEDICINA INTERNA	9	41	0	0	50
NUTRICION	6	25	0	0	31
ORTOPEDIA	23	27	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	40	7	0	0	47
PEDIATRIA	17	33	0	0	50
PSICOLOGIA	19	2	0	0	21
TERAPIA FISICA	8	15	0	0	23
UROLOGIA	10	21	0	0	31
<b>TOTAL</b>	<b>196</b>	<b>222</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>418</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	20	0	20
CARDIOLOGÍA	21	0	21
CIRUGIA	20	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	14	0	14
GINECOLOGIA	40	0	40
MEDICINA INTERNA	50	0	50
NUTRICION	31	0	31
ORTOPEDIA	50	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	47	0	47
PEDIATRIA	50	0	50
PSICOLOGIA	21	0	21
TERAPIA FISICA	23	0	23
UROLOGIA	30	1	31
<b>TOTAL</b>	<b>417</b>	<b>1</b>	<b>418</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	20	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	21	0	0	0	21
CIRUGIA	19	1	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	13	1	0	0	14
GINECOLOGIA	3	37	0	0	40
MEDICINA INTERNA	10	40	0	0	50
NUTRICION	22	9	0	0	31
ORTOPEDIA	19	31	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	41	6	0	0	47
PEDIATRIA	12	38	0	0	50
PSICOLOGIA	20	1	0	0	21
TERAPIA FISICA	21	2	0	0	23
UROLOGIA	29	2	0	0	31
<b>TOTAL</b>	<b>250</b>	<b>168</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>418</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	20	0	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	21	0	0	0	0	21
CIRUGIA	4	16	0	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	13	1	0	0	0	14
GINECOLOGIA	14	26	0	0	0	40
MEDICINA INTERNA	13	35	2	0	0	50
NUTRICION	14	17	0	0	0	31
ORTOPEDIA	19	31	0	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	41	6	0	0	0	47
PEDIATRIA	13	37	0	0	0	50
PSICOLOGIA	19	2	0	0	0	21
TERAPIA FISICA	12	11	0	0	0	23
UROLOGIA	16	15	0	0	0	31
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>197</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>418</b>

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	19	2	0	0	21
CIRUGIA	4	16	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	12	2	0	0	14
GINECOLOGIA	16	24	0	0	40
MEDICINA INTERNA	21	29	0	0	50
NUTRICION	12	19	0	0	31
ORTOPEDIA	19	31	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	42	5	0	0	47
PEDIATRIA	27	23	0	0	50
PSICOLOGIA	20	1	0	0	21
TERAPIA FISICA	10	13	0	0	23
UROLOGIA	15	16	0	0	31
<b>TOTAL</b>	<b>237</b>	<b>181</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>418</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:**

9. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	20	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	19	2	0	0	21
CIRUGIA	5	15	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	12	2	0	0	14
GINECOLOGIA	14	26	0	0	40
MEDICINA INTERNA	23	27	0	0	50
NUTRICION	18	13	0	0	31
ORTOPEDIA	33	17	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	42	5	0	0	47
PEDIATRIA	27	22	0	1	50
PSICOLOGIA	20	1	0	0	21
TERAPIA FISICA	18	5	0	0	23
UROLOGIA	23	8	0	0	31
<b>TOTAL</b>	<b>274</b>	<b>143</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>418</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. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	20	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	20	1	0	0	21
CIRUGIA	5	15	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	12	2	0	0	14
GINECOLOGIA	16	24	0	0	40
MEDICINA INTERNA	24	26	0	0	50
NUTRICION	15	16	0	0	31
ORTOPEDIA	33	17	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	42	5	0	0	47
PEDIATRIA	28	22	0	0	50
PSICOLOGIA	20	1	0	0	21
TERAPIA FISICA	13	10	0	0	23
UROLOGIA	3	28	0	0	31
<b>TOTAL</b>	<b>251</b>	<b>167</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>418</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	20	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	20	1	0	0	21
CIRUGIA	8	12	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	2	12	0	0	14
GINECOLOGIA	16	24	0	0	40
MEDICINA INTERNA	24	26	0	0	50
NUTRICION	17	14	0	0	31
ORTOPEDIA	34	16	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	42	5	0	0	47
PEDIATRIA	29	20	1	0	50
PSICOLOGIA	19	2	0	0	21
TERAPIA FISICA	17	6	0	0	23
UROLOGIA	21	10	0	0	31
<b>TOTAL</b>	<b>269</b>	<b>148</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>418</b>

**NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS PARA LOS ESPECIALISTAS**

SERVICIO	ESPECIALISTA	TOTAL
Anestesiología	Dr. Alarcón Dra. Vargas Dr. Martínez	20
Cardiología	Dr. Salgado	21
Cirugía General	Dr. Méndez Dr. Ortega Dr. Castro	20
Gastroenterología		14
Ginecología	Dra. Plata Dra. Medina Dra. Mestizo Dr. Viveros Dr. Libreros	40
Medicina Interna	Dr. Jiménez Dr. De Armas	50

## FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

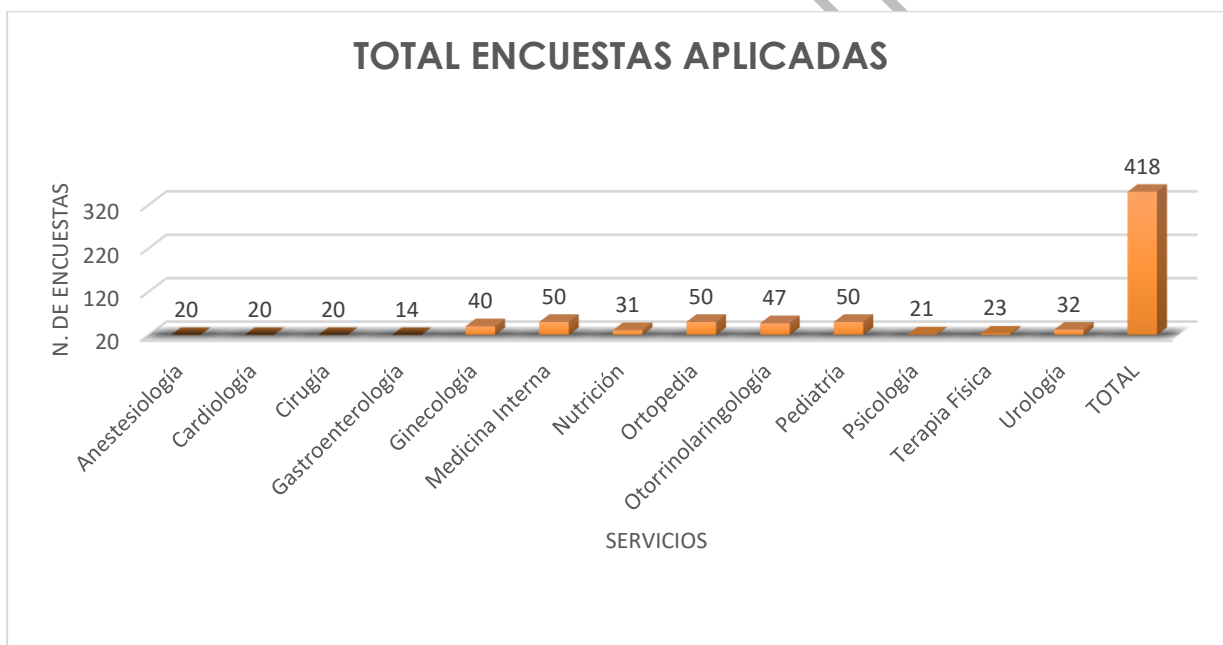
Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 13 de 36

<b>Nutrición</b>	Dra. Hernández	31
<b>Ortopedia</b>	Dr. Fedor Dr. Calderón	50
<b>Otorrinolaringología</b>	Dra. Rodríguez	47
<b>Pediatría</b>	Dr. Laiseca Dr. Arce Dr. Polania	50
<b>Psicología</b>	Dra. Cerquera	21
<b>Terapia Física</b>	Dra. Chaux Dra. Polanco	23
<b>Urología</b>	Dr. Rivera Pirela	31
<b>TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS</b>	<b>418</b>	


### REPRESENTACIÓN EN GRAFICA



### FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- **Cirugía General**

**105.** Para felicitar al médico el consultorio 1 Manuel Méndez hoy estando en una cita me sorprende su puntualidad siendo las 7:00 en punto llama a su paciente demostrando respeto por los pacientes valorando su tiempo y amor por su profesión además de coincidir con

	<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>	

varias personas sobre la calidad de ser humano que es, ojalá todos fueran el dios lo bendiga. (Dr. Méndez).

- **Otorrinolaringología**

**112.** La doctora María Teresa Rodríguez felicitaciones para ella por su calidez de atención quedo muy satisfecha y sus servicios espero la tengamos para largo rato en el hospital. (Dra. Rodríguez)

- **Medicina Interna**

**104.** Primero que todo agradecemos la atención y la buena información de un gran profesional que muestra sus conocimientos y su amor, buen trato a los pacientes. (Dr. Jiménez)

**109.** El servicio que me presta el doctor Andrés Felipe Jiménez me parece muy humano, muy buena atención siempre atento en los cambios de salud y mejoras del paciente y su salud excelente profesional. (Dr. Jiménez).

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

- **Ortopedia**


**168.** El día de hoy me. Presente con mi madre a una cita de ortopedia y traumatología. Con el doctor Carlos Eduardo Calderón. No me gustó su actitud conmigo la cita no era conmigo. Y le dije lo preocupada que estaba por la salud de mi mamá y me. Dijo preocúpese por su peso yo tengo mi médico tratante. No es la manera y cada persona lleva su proceso. Es falta de ética profesional. Y como médico lo debe saber. Ante todo el respeto hacia las personas que luchan por una condición.

- **Pediatría Consulta Externa**

**164.** La Dra Jimena Rubio el día de ayer atendió a mi hija Violeta Medina TI: 118821415QUE TENIA CITA A LAS 10:20 AM a la hora que llegamos para que nos atendiera me dice que yo llegue tarde y pasa dos paciente antes de atender a mi hija y yo no llegue tarde ya que se puede ver en mi hora anunciarme con mi hija, luego en la cita le pido por favor de un MIPRES ya que debo de llevarlo a la ciudad de Neiva con varios especialistas por su condición de trisomía 13 retraso mental a lo cual ella me dice que la cita dura solo 20 minutos y eso es muy demorado y no me quiere colaborar luego me colabora por mi insistencia y me da una imagen tomada con mi celular que vaya a autorizaciones que allá le entregan el MIPRES el cual no es cierto ella no me lo entrega yo debo de volver el día de hoy por la falta de interés de ella de colaborarle a un paciente donde yo vivo en paicol y debo de pagar transporte

— 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> 15 de 36
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	


para venir acá a solucionar lo del MIPRES me parece una burla a los pacientes si ella sabe que es la persona que debe imprimir el MIPRES.

- **Call center**

**160.** Call Center- la verdad me parece una falta de respeto con los pacientes, no entiendo porque cuando salen las amas de tener sus bebés, lo citan al niño a pediatría, después de los cinco días y luego llaman a avisar que si no está registrado o autorizado no lo pueden atender si para ello no necesita estar autorizado y para volver a llamar toca hacer una cola porque los llamamos por los celulares y nunca contestan solo dejo por escrito que si algo le llega a pasar a mi nieto porque esta amarillo los únicos culpables son ustedes que mal servicio lo atendieron a los 14 días de nacido.

**162.** o, LAINY MERCEDES RAMÍREZ MUÑETÓN, identificada con cédula de ciudadanía No. 1080267075 expedida en La Argentina, Huila, en ejercicio del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y desarrollado por la Ley 1755 de 2015, me permito solicitar la asignación urgente de una cita médica en el servicio de Anestesiología. Esta solicitud obedece a que, según el resultado de una colposcopia, se me diagnosticó una lesión intraepitelial escamosa de alto grado (NIC II – HPV). Como parte del tratamiento, la ginecóloga ordenó una conización cervical, procedimiento que no puede realizarse sin la previa valoración por parte de Anestesiología. Lamentablemente, me ha sido imposible agendar la cita a través de la línea telefónica habilitada para tal fin, ya que no responden las llamadas, y cuando lo hacen, transcurren hasta 40 minutos sin brindar atención y finalmente se cuelga la llamada. Por tal motivo, me veo obligada a elevar esta solicitud por medio escrito, con el fin de que se me garantice la continuidad en el manejo médico requerido y el acceso efectivo a los servicios de salud.

**163.** Claudia patricia Andrade rojas identificada con la cedula 48633049 de inza, residente en la vereda de Segovia, inza, cauca acudo a Uds. de acuerdo con lo siguiente: el día 21 de julio de 2025 me practicaron cirugía por fractura de la epífisis inferior del radio, en el hospital san Antonio de Padua, el médico tratante dispone realizar control posquirúrgico. En 21 días que dan el 11 de agosto de 2025, de la misma forma genera incapacidad medica de 30 días , con ocasión del control el 31 de julio de 2025 llame para agendar la cita, informando que ya no hay agenda para este mes, insistí a través de los números destinados para tal fin sin encontrar cita, el día de hoy 6 de agosto de 2025, acudo de manera personal al hospital para lograr una cita para dicho control postoperatorio con la sorpresa que me informan me llamaron al teléfono registrado en la HC, el día 30 de julio pero al parecer por fallas en la comunicación y falta de conectividad no atendí dicho llamado, el caso es que no fue posible atender dicha llamada, En esta medida solicito revisar mi caso , dado que

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>LA PLATA HUILA</b>	<b>Página:</b> 16 de 36
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	

requiero de dicho control posquirúrgico y tratamiento a seguir , con el médico tratante doctor Fedor Martínez, que determinara si requiero continuar con incapacidad medica dado que laboro en la alcaldía municipal de inza cauca, por tanto solicito de manera respetuosa validar mi solicitud para que se me apertura y/o agende la cita de control postquirúrgico, la cual puede ser notificada a las liras 3113168439, 3136259424 , aunque la conectividad para llamadas de voz desde hace dos semanas para el municipio de inza Cauca ha sido deficiente , sin embargo me pueden enviar comunicación vía WhatsApp a los números registrados o a través de este correo electrónico, estoy afiliada a la Nueva eps régimen contributivo.

**170.** Asignación de citas mi inquietud mala el servicio de asignación de citas muy demorado y se pierden consultas por no asignación siempre dicen lo mismo llamen el 29 de cada mes gracias.

**172.** Necesito una cita con urología desde el mes de junio fui a la oficina y me autorizaron y procede a llamar a lo cual respondieron que no había agenda que llamara el 28 de agosto para septiembre llamé el 27 de agosto en la mañana y no me contestaron, llame en horas de la tarde y después de más de 40 minutos esperando, contestan que no hay agenda. con todo el respeto pero me mucha rabia en este caso el caso del paciente que se llama Miguel Antonio Pérez Lean, que surge de mucho dolor y requiere cirugía ojalá y tengan más cuenta el tema de citas médicas. gracias por su atención.

### FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Ortopedia**

1. Excelente atención, muy formal el especialista CC 26527170 - 573206519973 (Dr. calderón).
2. Excelente atención del profesional y la asistente CC1007288019 – 573204134873 (Dr. calderón).
3. Excelente atención, muy formal el especialista CC26527170 – 3206519973. (Dr. calderón).

- **Pediatría**

1. Excelente atención rc1079413358 - 573187386132. (Dr. Polania).
2. Excelente pediatra, todas las preguntas q hice me las contesto y me explico muy formal el Dr. R.C1145832929 – 573133910215 (Dr. Polania).

**FORMATO DE INFORME**

Fecha: 25/01/2021

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: 02

Página: 17 de  
36

- **Medicina Interna**

1. Muy agradecida con el hospital y con el Dr. CC55131572 – 573202808633. (Dr. Jiménez).

- **Radiología**

1. Excelente atención por parte del especialista es muy amable el doctor, al igual que muy buena disposición por parte de su asistente. 1081414445 – 3178002936. (Dr. Pérez – Verónica C).

**OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

- **Facturación consulta externa**

1. Mucha demora en la facturación, más de hora de una hora y media CC4915435 – 573142636789.

- **Call Center**

1. Muy complicado para gestionar la cita. cc 26527170 - 3206519973.
2. Mucha demora para que contesten, desde abril solicitando la cita y nada CC36377969 CL 573217411739.
3. Mucha demora en la asignación de cita de ginecobstetricia, estoy atrasada con los resultados CC1081398750 – 3228254079.
4. Muy difícil sacar cita.
5. Mucha demora en contestar en call center CC1080269320 – 3225459412.
6. Mucha demora para que contesten en call center 1015429691 – 3203187405.
7. Mucha demora en la asignación logre la cita casi dos meses después 1031948190 – 1031948190.

- **Pediatría**

1. No soy de la plata soy de Paicol, ni siquiera me saludo el Dr. se enojó porque ya había cerrado sistema, llegue a tiempo a cita. RC1145834334 – 573123945704. (Dr. Arce).
2. La consulta fue muy básica RC – 573132878740.
3. No quede satisfecha con la atención del especialista RC1061228913 - 3204777455. (Dr. Laiseca).

**ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR  
SERVICIOS HOSPITALARIOS**

Número de encuestas aplicadas: **259**  
Satisfacción en el servicio es del **100%**

<b>Urgencias</b>	99%
<b>Hospitalización</b>	100%
<b>Cirugía</b>	100%
<b>Obstetricia</b>	100%
<b>Uci</b>	100%
<b>Referencia</b>	100%

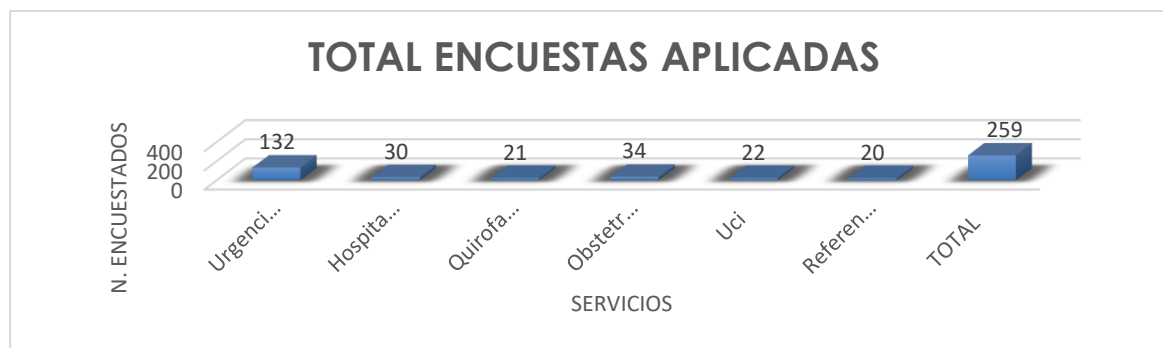
**REPRESENTACIÓN GRAFICA**



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

<b>Urgencias</b>	132
<b>Hospitalización</b>	30
<b>Quirófano</b>	21
<b>Obstetricia</b>	34
<b>Uci</b>	22
<b>Referencia</b>	20
<b>TOTAL</b>	<b>259</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	9	7	0	0	116	<b>132</b>
HOSPITALIZACIÓN	30	0	0	0	0	<b>30</b>
QUIROFANO	0	0	0	0	21	<b>21</b>
OBSTETRICIA	0	0	0	0	34	<b>34</b>
UCI	0	0	0	0	22	<b>22</b>
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>193</b>	<b>239</b>

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

2. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	44	88	0	0	<b>132</b>
HOSPITALIZACIÓN	8	22	0	0	<b>30</b>
QUIROFANO	5	16	0	0	<b>21</b>
OBSTETRICIA	13	21	0	0	<b>34</b>
UCI	9	13	0	0	<b>22</b>
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>160</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>239</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:** 20 de 36

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

3. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	45	87	0	0	132
HOSPITALIZACIÓN	13	17	0	0	30
QUIROFANO	8	13	0	0	21
OBSTETRICIA	15	19	0	0	34
UCI	13	9	0	0	22
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>145</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>239</b>

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

4. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	46	85	0	1	132
HOSPITALIZACIÓN	10	20	0	0	30
QUIROFANO	11	10	0	0	21
OBSTETRICIA	17	17	0	0	34
UCI	12	10	0	0	22
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>142</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>239</b>

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

5. SERVICIOS HOSPITALARIOS			
ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
URGENCIAS	131	1	132
HOSPITALIZACIÓN	28	2	30
QUIROFANO	21	0	21
OBSTETRICIA	34	0	34
UCI	19	3	22
<b>TOTAL</b>	<b>233</b>	<b>6</b>	<b>239</b>

**97%** 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:** 21 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	83	49	0	0	132
HOSPITALIZACIÓN	29	1	0	0	30
QUIROFANO	21	0	0	0	21
OBSTETRICIA	33	1	0	0	34
UCI	22	0	0	0	22
<b>TOTAL</b>	<b>188</b>	<b>51</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>239</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	57	74	0	0	1	132
HOSPITALIZACIÓN	11	19	0	0	0	30
QUIROFANO	7	14	0	0	0	21
OBSTETRICIA	13	21	0	0	0	34
UCI	10	12	0	0	0	22
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>140</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>239</b>

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

8. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	69	62	1	0	132
HOSPITALIZACIÓN	15	15	0	0	30
QUIROFANO	8	13	0	0	21
OBSTETRICIA	18	16	0	0	34
UCI	12	10	0	0	22
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>116</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>239</b>

**FORMATO DE INFORME**

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

**Fecha:** 25/01/2021

**Código:** MDE-GPDI-GD-F-004

**Versión:** 02

**Página:** 22 de 36

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


9. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	70	62	0	0	132
HOSPITALIZACIÓN	15	15	0	0	30
QUIROFANO	14	7	0	0	21
OBSTETRICIA	19	15	0	0	34
UCI	19	3	0	0	22
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>102</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>239</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	52	80	0	0	132
HOSPITALIZACIÓN	0	30	0	0	30
QUIROFANO	0	21	0	0	21
OBSTETRICIA	0	34	0	0	34
UCI	1	21	0	0	22
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>186</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>239</b>

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

11. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	66	65	1	0	132
HOSPITALIZACIÓN	19	11	0	0	30
QUIROFANO	12	9	0	0	21
OBSTETRICIA	18	16	0	0	34
UCI	17	5	0	0	22
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>106</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>239</b>

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>LA PLATA HUILA</b>	<b>Página:</b> 23 de 36
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	

## FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- **Urgencias**

**102.** Solicito servicio de urgencias, debido no pude solicitar citas cita de ortopedia, no había agenda, no atienden llamadas y necesitaba retirar el yeso el cual era por 30 días y ya llevaba más de 45 días con él.

**111.** Quiero expresar mi agradecimiento a todo el personal de urgencias, facturación en general por el don de servicio amor por lo que desarrollan su trabajo mil gracias.

**115.** Un agradecimiento muy grande al equipo de urgencias a la jefe Valeria Arias, a la Doctora Natalia de Alba, jefe Neleidy coronado, a las enfermeras como tal, a Tatiana de Referencia por la excelente atención a mi papá que presento una ACV le dieron todo el apoyo médico y humano mil gracias y bendiciones.

- **Pediatría**

**103.** Agradezco todo el personal por el servicio y atención prestada desde el de la puesta, la señora de cocina, aseo, auxiliares, jefes pediatra un excelente servicio muy bien atendida.


**110.** Quiero agradecer al hospital San Antonio de Padua de la Plata, por el buen servicio que tiene en especial pediatría agradecimiento a todo el personal médico, enfermeras terapeutas, servicios generales y señoras de alimentación por su gran labor atención y servicio prestado al paciente Juan Manuel Guzmán y acompañante maricela Tovar dios los bendiga.

**114.** Felicito a todo el equipo de pediatría jefes de enfermería, médicos, auxiliares etc. Muy bueno el servicio, excelente atención tanto al paciente como con los acompañantes saben explicar las cosas enseñar a las mamitas todo lo relacionado con él bebe que uno no sepa pero eso gracias por ser tan excelentes equipo.

**116.** felicitación para el área de pediatría por pate de la paciente, por medio de dibujos.

- **Hospitalización**

**106.** Felicitar a la enfermera Yulieth Lozada, la mona, hoy más que nunca agradezco al hospital a todos , en especial a la enfermera Yulieth por su atención su calidad humana de entrega a cada paciente en especial a mi padre Neftalí Arandia, su entrega como enfermera y su personalidad una persona con mucha calidad respetuosa, cariñosa, su atención lleno de alegría estos días grises en la cual la única esperanza es Dios y los médicos

 <p>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA Salud Integral Impacto Real</p>	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>LA PLATA HUILA</b>	<b>Página:</b> 24 de 36
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	

pero su trato excelente animaba cada día a seguir luchando hoy nos vamos con un agradecimiento, Dios te Bendiga. (Aux. Yulieth Losada).

**108.** Un excelente servicio hospitalización cómoda, alimentación, excelente, el personal que lo atendió.

- **Ginecología**

**113.** Doy las gracias al servicio de partos fue bueno y amable también las enfermeras que se presentaron Caren y Natalia fueron atentas y me acompañaron muy bien cuando estuve dende están las mamás con los bebés.

### OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- **Urgencias**


**159.** Mamá de la paciente RHOYS NEIRA me parece una falta de respeto que tengan que esperar la lectura de los resultados de mi niño hasta que el doctor llegue de comer helado de la calle, estoy desde la mañana y el sale como si estuviéramos de paseo y lo más cruel que se le pregunta al personal y nadie sabe dar razón del doctor yo lo vi cunado sale y nadie lo vio salir.

**166.** Fui ingresada con dificultad respiratoria y malestar general ingrese y fui atendida por triage y médico en tiempo aceptable, una vez me remiten nebulizaciones, ingrese en varias oportunidades por la demora más de 5 horas y la respuesta de la jefe frente a su desinterés por la dignidad de la paciente yo requiero la atención por problemas respiratorios, siempre debe de esperar y de forma grosera me ignora y le reitero necesito desistir del procedimiento y estableciendo reclamo accede a entregarme un salbutamol pésimo servicio y atención digno para el usuario..

**171.** Soy población indígena sobre las 5:40 llegue al servicio de urgencias y me atendieron en las diferentes áreas el chequeo y luego el medico sobre las 7:00 pm luego el médico indica que espere ya que tenía dolor abdominal pero espere hasta las 8:45 pm y no fui atendida por eso solicito retiro voluntario ya que estoy sola y debo buscar donde quedarme el dolor continua leve pero no quise esperar más pregunto y no me dan razón para retirarme.

- **Urgencias Obstetricia**

**169.** El motivo de esta queja es para poner en conocimiento el mal trato que yo como paciente en estado de gestación y mi acompañante por parte de la jefe Natalia, (UNA MUJER JOVEN MONA)al cual Recibió turno a las 6 pm del 22/06/2025 la cual mantuvo en

	<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>	

todo momento un trato, descortés, petulante una mala actitud indicando a las demás personas de salud que los síntomas de los cuales yo me quejaba eran mentiras y que cuando llegaban los médicos yo indicaba que no presentaba ningún dolor lo cual continuo al respaldo, es mentira en todo momento yo indique la presencia de dolor abdominal, además a la que hago referencia mantuvo un trato grosero con mi acompañante el cual es el padre del bebe cuando el intento aclarar la situación y explicar la sintomatología que venía presentando incluso se refirió a el que venía presentando, se refirió a l el cómo un apersona grosera y alterada cuando el caso fue remitido a urgencias generales y entrego mi caso a la nueva jefe el trato que mantuvimos con ella fue siempre Cortez y sin ninguna grosería o malos tratos, por eso solicitamos que reciben nuestra queja y tengan en cuenta como es el manejo que su personal tiene para con los pacientes en especial es una situación tan crítica como lo es un embarazo, el caso fue remitido a la ciudad de Neiva y lastimosamente todo desencadeno en la pérdida del bebe y yo como su madre sufre una cirugía de laparoscopia donde me retiraron de la cavidad vaginal 3 litros de sangre los medico en la clínica Mireia parra en Neiva nos indicaron que era un milagro que yo continuara con vida. todo lo anterior lo cuento con el ánimo de mostrar evidencias de la gravedad del diagnóstico y que en todo momento indique la presencia de dolor y malestar y las afirmaciones de la jefe fueron en todo momento mentiras ella no escuchaba razones ni tomo en un solo momento para escucharnos y ayudarnos siempre mantuvo una actitud grosera altiva y prepotente.

- **facturación Urgencias**

**158.** Favor colocar más personas para dar las salidas una sola persona no es suficiente.

**165.** Mucha demora para tramitar la salida se suponía que el funcionario entregaba turno a las 9:00 pm por lo cual faltando 10 minutos dejo de atender la fila porque tenía que tramitar 2 remisiones y resulta que el señor funcionario que tenía turno a las 9 pm llega 15 minutos tarde y que no tenía computador donde trabajar falta de respeto y diligencia.


- **Hospitalización**

**142.** En horas de la madrugada iba a pasar a mi madre María Marleny Ardila al servicio de hospitalización pero la jefe encargada de dicho servicio no la quiso recibir debido a las fracturas que tenía ella y la devolvió para urgencias nuevamente pido por favor ser más humanizados con los pacientes y ser conscientes agradezco su atención prestada.

## **FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

— 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> 26 de 36
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	

Durante el mes de agosto no se evidenciaron felicitaciones mediante encuestas de satisfacción para los servicios hospitalarios.

## OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Urgencias**

1. A las 06 am el niño empezó con diarrea y cólicos fuertes informe a la Aux. el pediatra valoro y me dice envía a comprar un medicamento en el momento no cuento con los recursos, le informe el pediatra me dijo que iba ordenar es la hora y nada que me colocan el medicamento Fui a preguntar varias veces y la respuesta es que el Dr. no dijo nada ordenado, por debajo de la cuerda ingrese una aromática para calmar el dolor 1081425490 - 3214128340.
2. Servicio de urgencias pésimo CC36384054 - 3185708742.

### INFORME DE SATISFACCION SERVICIO DE REFERENCIA

Número de encuestas aplicadas: **20**

Satisfacción en el servicio **100%**

1. **¿Califique el tiempo transcurrido entre el recibimiento y la entrega del paciente al centro de salud donde ha sido remitido?**

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

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

DETALLE	N.
Excelente	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

**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 36

<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	1
B	19
R	0

**FORMATO DE INFORME**

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

**Fecha:** 25/01/2021

**Código:** MDE-GPDI-GD-F-004

**Versión:** 02

**Página:** 29 de 36

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	1
PS	19
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	0
B	20
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	1
B	19
R	0
M	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: 30 de 36

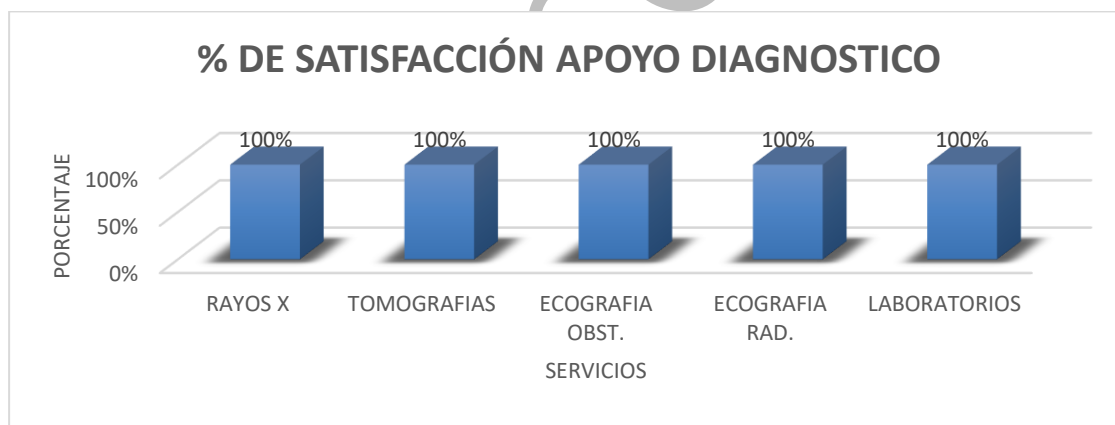
### ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR SERVICIOS DE APOYO DIAGNÓSTICO

Número de encuestas aplicadas: **199**

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>

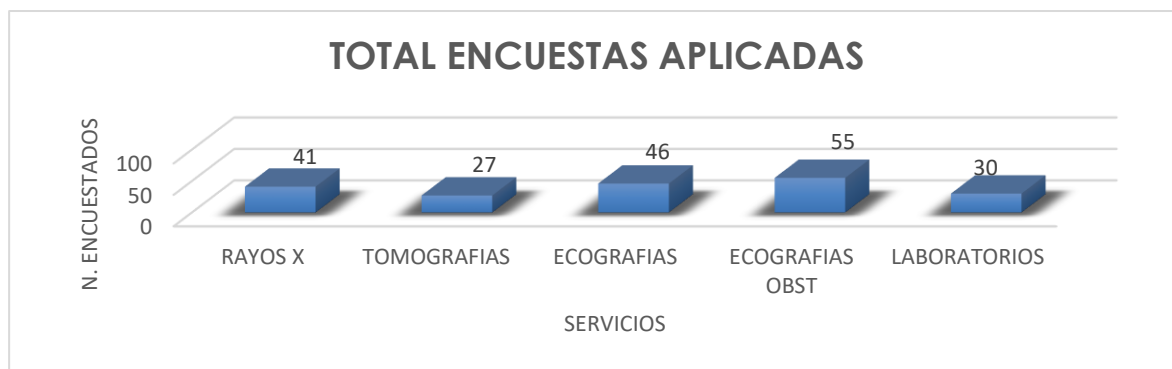
#### REPRESENTACIÓN GRAFICA



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

<b>RAYOS X</b>	<b>41</b>
<b>TOMOGRAFIAS</b>	<b>27</b>
<b>ECOGRAFIAS</b>	<b>46</b>
<b>ECOGRAFIAS OBST</b>	<b>55</b>
<b>LABORATORIOS</b>	<b>30</b>
<b>TOTAL</b>	<b>199</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	34	6	1	0	0	<b>41</b>
TOMOGRAFIAS	13	2	0	0	12	<b>27</b>
ECOGRAFIAS OBS	38	6	0	0	2	<b>46</b>
ECOGRAFIAS	48	6	0	0	1	<b>55</b>
LABORATORIOS	0	0	0	0	30	<b>30</b>
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>45</b>	<b>199</b>

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

2. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	34	7	0	0	<b>41</b>
TOMOGRAFIAS	12	3	12	0	<b>27</b>
ECOGRAFIAS OBS	38	8	0	0	<b>46</b>
ECOGRAFIAS	49	6	0	0	<b>55</b>
LABORATORIOS	3	27	0	0	<b>30</b>
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>	<b>51</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>199</b>

La limpieza y aseo de las áreas de servicios es:

3. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	34	7	0	0	41
TOMOGRAFIAS	15	12	0	0	27
ECOGRAFIAS OBS	38	8	0	0	46
ECOGRAFIAS	49	6	0	0	55
LABORATORIOS	2	28	0	0	30
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>61</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>199</b>

3. El trato brindado por el personal fue:

4. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	34	7	0	0	41
TOMOGRAFIAS	14	1	0	12	27
ECOGRAFIAS OBS	38	8	0	0	46
ECOGRAFIAS	49	6	0	0	55
LABORATORIOS	5	25	0	0	30
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>47</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>199</b>

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

5. APOYO DIAGNOSTICO			
ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
RAYOS X	41	0	41
TOMOGRAFIAS	27	0	27
ECOGRAFIAS OBS	46	0	46
ECOGRAFIAS	55	0	55
LABORATORIOS	27	3	30
<b>TOTAL</b>	<b>196</b>	<b>3</b>	<b>199</b>

**98%** Usuarios comprenden sus derechos y deberes en el servicio de apoyo diagnóstico

**FORMATO DE INFORME**

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

**Fecha:** 25/01/2021

**Código:** MDE-GPDI-GD-F-004

**Versión:** 02

**Página:** 33 de 36

**5. ¿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	33	8	0	0	41
TOMOGRAFIAS	24	3	0	0	27
ECOGRAFIAS OBS	38	8	0	0	46
ECOGRAFIAS	45	10	0	0	55
LABORATORIOS	30	0	0	0	30
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>199</b>

**6. ¿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	33	8	0	0	0	41
TOMOGRAFIAS	21	6	0	0	0	27
ECOGRAFIAS OBS	37	9	0	0	0	46
ECOGRAFIAS	44	11	0	0	0	55
LABORATORIOS	5	25	0	0	0	30
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>59</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>199</b>

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

8. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	35	6	0	0	41
TOMOGRAFIAS	20	7	0	0	27
ECOGRAFIAS OBS	39	7	0	0	46
ECOGRAFIAS	50	5	0	0	55
LABORATORIOS	10	20	0	0	30
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>199</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 trato brindado por el especialista fue:**


9. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	35	6	0	0	41
TOMOGRAFIAS	16	11	0	0	27
ECOGRAFIAS OBS	39	7	0	0	46
ECOGRAFIAS	50	5	0	0	55
LABORATORIOS	8	22	0	0	30
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>51</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>199</b>

**9. 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	6	0	0	41
TOMOGRAFIAS	18	9	0	0	27
ECOGRAFIAS OBS	39	7	0	0	46
ECOGRAFIAS	49	6	0	0	55
LABORATORIOS	0	30	0	0	30
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>58</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>199</b>

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

11. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	35	6	0	0	41
TOMOGRAFIAS	20	7	0	0	27
ECOGRAFIAS OBS	40	6	0	0	46
ECOGRAFIAS	50	5	0	0	55
LABORATORIOS	6	24	0	0	30
<b>TOTAL</b>	<b>151</b>	<b>48</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>199</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>	

## FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

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

## OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- **Laboratorio**

**161.** Vengo y la señora me atiende mal atendido por la que está de turno y entrega de exámenes me dice que los exámenes no me han salido ya hoy se cumplen el 6 día de la toma, me dice que si quiere espere hasta las 5:00 pm de la tarde.

## FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Radiología**

1. Excelente atención por parte del especialista es muy amable el doctor, al igual que muy buena disposición por parte de su asistente. 1081414445 – 3178002936. (Dr. Pérez – Verónica C).

## OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el mes de agosto no se evidenciaron, felicitaciones mediante encuesta de satisfacción para el servicio de apoyo diagnóstico.

Durante el mes de agosto se realizaron acompañamiento **747** usuarios y familiares de diversas EPS a usuarios y familiares que requerían de nuestro apoyo en diversas situaciones que se les presenta como: Gestión de implementos, gestión de atención prioritaria, gestión de autorizaciones ante diferentes EPS, gestión de citas extras, entre otras.

Durante el mes de agosto 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 **1.552** usuarios. También se les socializó en lengua NASA a usuarios de cultura indígena (AIC) a **24** usuarios, para obtener así una totalidad de **1.576** 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 **1.295** usuarios. También se evaluó a los usuarios en lengua NASA a usuarios de cultura indígena (AIC) a **24** usuarios, para obtener así una totalidad de **1.319** usuarios evaluados en el mes de agosto 2025.



**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:** 36 de 36

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

Durante el mes de agosto se realizó la socialización de deberes y derechos a Especialistas y Médicos Generales de manera virtual y personal a 34 colaboradores.

**CLAUDIA MILENA GONZALEZ JAVELA**  
Apoyo administrativo SIAU

**LUISA FERNANDA CASTAÑEDA**  
Coordinadora Oficina SIAU

DOCUMENTO CONTROLADO

— Salud Integral, Impacto Real —

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