



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

Fecha: 05/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 1 de 10

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

CONTENIDO DEL INFORME:

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

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

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

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

— Salud Integral, Impacto Real —

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



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

Fecha: 05/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 2 de 10

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

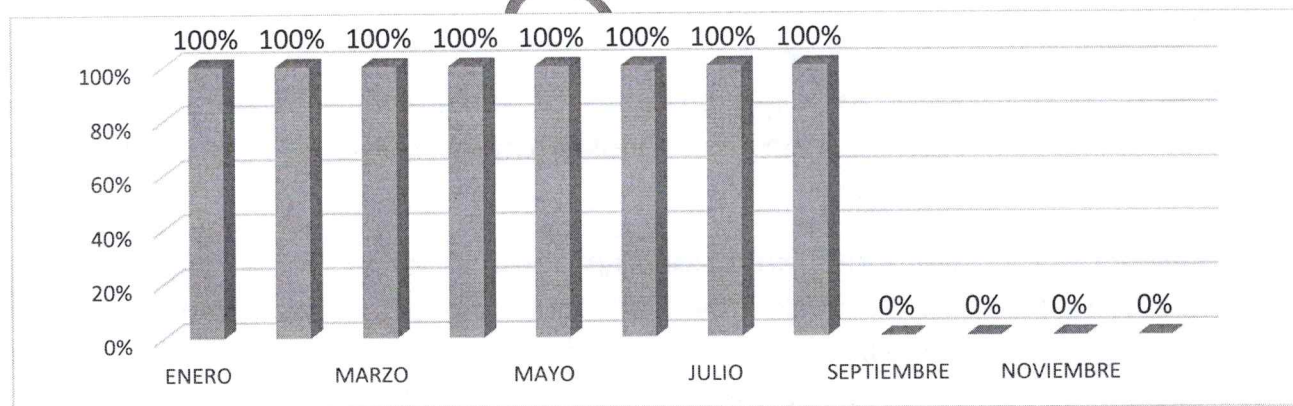
Durante el mes de agosto se realizó la socialización de deberes y derechos a Especialistas y Médicos Generales de manera virtual y personal a 34 colaboradores.

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

Denominador: Número total de colaboradores de la institución

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ANUAL
NUMERADOR	15	19	15	25	121	7	42	34					278
DENOMINADOR	15	19	15	25	121	7	42	34	0	0	0	0	278
RESULTADOS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	100%

Grafica:



Análisis:

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

Se socializaron los siguientes temas:

— Salud Integral, Impacto Real —



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

Fecha: 05/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 3 de 10

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

Donde se contó con la participación de **34** colaboradores entre especialistas y médicos generales.

Por lo tanto; hasta la fecha van socializados y evaluados en diferentes procesos a 278 colaboradores de 434 que se deben de socializar durante el año porcentaje de cumplimiento a la fecha con un 64%.

LUISA FERNANDA CASTAÑEDA GONZALEZ
Coordinadora Oficina SIAU

Anexo: estructura de la encuesta

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

— Salud Integral, Impacto Real —

"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".



E.S.E
HOSPITAL DEPARTAMENTAL
SAN ANTONIO DE PADUA
— Salud Integral, Impacto Real —

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

Fecha: 05/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 4 de 10



E.S.E
HOSPITAL DEPARTAMENTAL
SAN ANTONIO DE PADUA

EQUIPO DE TRABAJO SIAU

DARIO ARIAS
(ORIENTADOR)

REINELIA CASTILLO
(ORIENTADORA)

NANCY HERRERA
(ORIENTADORA)

MERCEDES LISCANO
(ORIENTADORA)

YURY PETE
(ORIENTADORA BILINGÜE)

PAULA ANDREA MOLINA CRUZ
(APOYO ADMÓN)

LUISA FERNANDA CASTAÑEDA
(COORD. SIAU)

Salud Integral, Impacto Real



E.S.E
HOSPITAL DEPARTAMENTAL
SAN ANTONIO DE PADUA

¿QUÉ ES EL SIAU?

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

Salud Integral, Impacto Real

— Salud Integral, Impacto Real —

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



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

Fecha: 05/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 5 de 10



FINALIDADES DEL SIAU

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

Salud Integral, Impacto Real

CONTROLADO



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

MIS DEBERES COMO PACIENTE

- Seguir las recomendaciones dadas por el equipo de salud para su bienestar.
- Hacer consultas y reportar cualquier cambio de salud o complicación en general.
- Cumplir con los ciclos programados de consultas, especialmente en caso de no poder asistir.
- Brindar información clara y veraz sobre identificaciones, alusión al sistema de seguridad social y estado de salud.
- Verificar el estado de su salud y la de su familia.
- Cumplir con las Normas y políticas institucionales para el ingreso y Egreso de la Institución.
- Colaborar con los servicios de salud en el control de las enfermedades transmisibles y zoonosis.



<http://hospitaldeplata.gub.ec>
 E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua
 @psap-sanantoniodepadua
 E.S.E HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA

SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO
SIAU

Dirección: Carrera 25 #11-17
 Avenida Euzkaturken
 SIAU: (044) 827147

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua, implementa los canales de participación y canales de consulta con el fin de brindar el mejor servicio en un marco de calidad, humanizado, un uso del empoderamiento ciudadano, una cultura de servicios y satisfacción de ciudadanía.

PARA MAYOR INFORMACIÓN PUEDE COMUNICARSE AL:
318 827 0007
 vía telefónica o electrónica



Salud Integral, Impacto Real



SERVICIOS:

- Urgencias**
- Emergencia Adulto y Niño
 - Emergencia Adulto y Niño
 - Emergencia Adulto y Niño
- Intervención Hospitalaria**
- Hospitalización Aguda
 - Hospitalización Crónica
 - Hospitalización Crónica
 - Cirugía
 - Unidad de Cuidados Intensivos
- Apoyo Diagnóstico**
- Radiología
 - Laboratorio Clínico
 - Laboratorio Clínico
 - Radiología
- Consulta Externa Ambulatoria**
- Pediatría
 - Medicina Interna
 - Ginecología
 - Otorrinolaringología
 - Cardiología
 - Dermatología
 - Neumología
 - Oncología
 - Farmacología
 - Terapia Física y Rehabilitación
 - Geriátrica

REQUISITOS PARA SER ATENDIDO

Con la cédula, realizar un presente, estar seguro de su salud y contar con el seguro de salud.

UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA
 (044) 827147
 (044) 827147
 (044) 827147

UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA
 (044) 827147
 (044) 827147
 (044) 827147

UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA
 (044) 827147
 (044) 827147
 (044) 827147

Para solicitar la cita es necesario tener vigente la autorización de la EPS. La Fecuración en todas las citas se debe realizar una hora antes de la cita.

MIS DERECHOS COMO PACIENTE

- Recibir atención de Urgencias una vez lo solicite.
- Recibir un trato digno, amable, respetuoso, sin discriminación, prejuicios y sesgos.
- Recibir información clara y oportuna acerca de su enfermedad, tratamiento, diagnóstico y pronóstico, utilizando lenguaje acorde con su condición de salud.
- Ser atendido por un equipo de salud preparado y capacitado en un ambiente seguro y limpio.
- Contar con un manejo confidencial de su Historia Clínica.
- A tener un comportamiento durante el proceso de atención.
- Brindar al profesional de salud de acuerdo a su necesidad y obtener una segunda opinión médica sobre su enfermedad, cuando lo requiera.
- Ejercer sus libertades, responsabilidades, deberes, derechos y recibir respuesta oportunamente.
- A ser tratado con dignidad y respeto, con una evaluación de su salud, su bienestar, su calidad de vida y su estado de salud.

Salud Integral, Impacto Real

Salud Integral, Impacto Real

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



E.S.E
HOSPITAL DEPARTAMENTAL
SAN ANTONIO DE PADUA
— Salud Integral, Impacto Real —

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

Fecha: 05/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 10 de 10



FORMATO PQRSF

FORMATO DE PQRSF

FORMA DE PRESENTACIÓN: [] VERBALE [] ESCRITA [] TELEFÓNICA [] OTRO

FECHA DE RECEPCIÓN: []

PROCESO DE ATENCIÓN: [] ATENCIÓN AL PACIENTE [] ATENCIÓN AL CLIENTE [] ATENCIÓN AL EMPLEADO [] ATENCIÓN AL COMUNITARIO [] OTRO

APRECIADO BRIBAR (A)
Su aporte es muy importante para mejorar la Calidad de nuestros servicios.
POR FAVOR CUMPLIR EN EL SIGUIENTE FORMATO:

TIPO DE COMENTARIO	SEÑALA	PRESELECCIÓN
NOMBRE Y APELLIDO	RESUMEN	
DOCUMENTO IDENTIDAD	SEÑALA	
TELÉFONO DE SALUD	SEÑALA	
DIRECCIÓN	SEÑALA	

FECHA Y HORA DE LA SITUACIÓN A COMENTAR:

DÍA	MES	AÑO	HORA
-----	-----	-----	------

SERVICIO AL QUE SE REFIERE:

DESCRIPCIÓN DE SU EXPERIENCIA:

FIRMA:

"Este perfil de Atención al Paciente y Atención al Cliente es propiedad del Hospital Departamental San Antonio de Padua. Toda reproducción o uso no autorizado sin el consentimiento escrito del Hospital Departamental San Antonio de Padua será sancionada. Este documento es propiedad del Hospital Departamental San Antonio de Padua. Toda reproducción o uso no autorizado sin el consentimiento escrito del Hospital Departamental San Antonio de Padua será sancionada."

— Salud Integral, Impacto Real —

COPIADO



DEBERES Y DERECHOS

MIS DERECHOS COMO PACIENTE

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

MIS DEBERES COMO PACIENTE

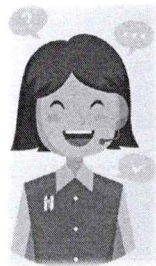
1. Seguir las recomendaciones dadas por el equipo de salud, para su bienestar.
2. Tratar amable y respetuosamente al equipo de salud y comunidad en general.
3. Cumplir con los citas programadas y/o canceladas oportunamente en caso de no poder asistir.
4. Brindar información clara y veraz sobre identificación,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

Líneas de Atención al Call Center: 323 563 9162

— Salud Integral, Impacto Real —



ASIGNACIÓN DE CITAS



LÍNEAS DE ATENCIÓN CITAS MÉDICAS

Hospitaldelaplata.gov.co

323 563 9162

317 234 0077

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

— Salud Integral, Impacto Real —

COPIADO

— 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".

Especialista y Médicos Generales

Noe Muñoz	Urgencias
Darwin Yamir Murcia Muñoz	Urgencias
Karla Juliana Ladino Gil	Urg/Cx
Katherin Tovar Triana	Referencia
Susana acosta sanchez	Urgencias
Johana Estrada	Urgencias
Sheryll Alanys Perez	Urgencias
Adisney Ricardo Leyva	Médico general
Madelaine Coronado	Urgencias
Angel Carrillo	Urgencias
Cerwil coba	Urgencias
Yamileth Reynosa Ruiz	Go
Hernan Quijano Parra	Médico ginecologia
OSWALDO RUBIO	ASESOR ADMINISTRIVO
REINALDO ARCE	ESPECIALISTAS
ALEXANDRO ANDRADE	ADMINISTRATIVO
JIMENA RUBIO	ESPECIALISTA
ANA CECILIA MEDINA	ESPECIALISTA
FELIPE PEREZ	ESPECIALISTA
Lina Maria Polanco	Especialistas
Arleth J Chaux	Especialistas
LEIDY FERNANDA BAUTISTA VELOZA	Especialistas
DIEGO FERNANDO FERNANDEZ VARG	Tecnologo rx
ANDRES MAURICIO CASTAÑEDA MED	Tecnologo de Rx
Daniel Felipe Ochoa	Medico general interna.
Ali Perez	Medico General
Laura Caceres	Humanización
Adriana Marcela Cerquera	IAMI
Laura Medina Botero	Trabajo Social



E.S.E.
HOSPITAL DEPARTAMENTAL
SAN ANTONIO DE PADUA
— Salud Integral, Impacto Real —

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

Fecha: 05/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 8 de
10

DOCUMENTO CONTROLADO

— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no válido 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 LISTADO DE ASISTENCIA

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

Fecha: 15/09/2022
 Código: MDE-GPDI-GD-F-002
 Versión: 03
 Página: 1 de 3

FECHA: 26 de agosto 2025

HORA: 07:30 am

ACTIVIDAD: Socialización y evaluación deberes y derechos a Colaboradores.

Nº	NOMBRE COMPLETO	No. IDENTIFICACIÓN	CARGO/ ACTIVIDAD	TIPO DE VINCULACIÓN	FIRMA
1	Osvaldo Pardo	1227900	Asesor	OPS	[Firma]
2	REINAPU, MCCC	4882824	PSN	Agremiada	[Firma]
3	Alvaro Luis de Armas P.	72243212	Entrenista	OPS	[Firma]
4	Alexander Andrade	94431500	Contabilista	OPS	[Firma]
5	Jimena Roberto P.	55176155	Pediatra	Agremiada	[Firma]
6	Aroncebaldo Med	84541411	Químico	OPS	[Firma]
7	Felipe Paz K	7730123	Médico	OPS	[Firma]
8	Lina María Polanco	36308044	Interoceptora	Agremiada	[Firma]
9	Arleth J. Chauz	26.522.673	Fisioterapeuta	Agremiada	[Firma]
10	Seidy Lorena Sandoval	1090450648	Tecnólogo	Agremiada	[Firma]
11	Diego Hernandez	100107274	Tecnólogo	Agremiada	[Firma]
12	Archie M. Castañeda	12277870	Tecnólogo	Planta	[Firma]
13	Daniel Felipe Ochoa M.	1004156745	Pasante	Pasante	[Firma]
14	Abel Pérez	1234094749	MD	Agremiada	[Firma]
15	Quirica Guerrero	11265672	MD	Agremiada	[Firma]
16	Walter Juan D	55131267	MD	Wan Jal	[Firma]
17	Hugo A Rivas P.	945202	Urologo	Urologo	[Firma]
18	Jenny V. Cáceres	1081423385	Psicólogo	Agremiada	[Firma]
19	Adriana Marcela Cargam	36381049	Psicóloga	Agremiada	[Firma]
20	Laura Medina Botero	1014264343	T. Social	Agremiada	[Firma]

— Salud Integral, Impacto Real —

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

[Firma]