	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 45
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

FECHA:	07 de octubre de 2025
ACTIVIDAD:	Informe de satisfacción mes de septiembre
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 septiembre 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 45
	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: 437

Se aplicaron encuestas 435 las siguientes especialidades: Anestesiología, Cardiología, Cirugía, Fonoaudiología, Gastroenterología, Ginecología, Medicina Interna, Nutrición, Ortopedia, Otorrinolaringología, Pediatría, Psicología, Terapia Física, Urología.

SERVICIOS HOSPITALARIOS: 243

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

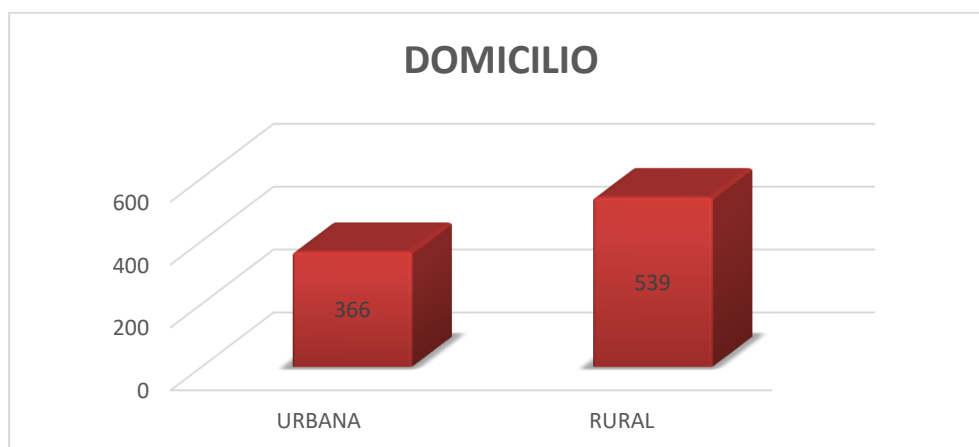
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO: 205

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

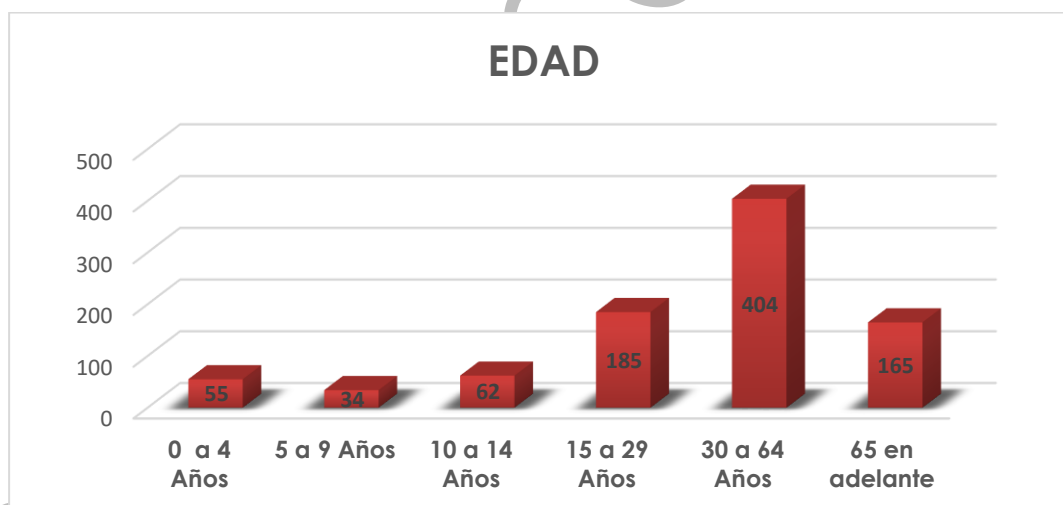
REFERENCIA: 20

Total de encuestas aplicadas: **905**

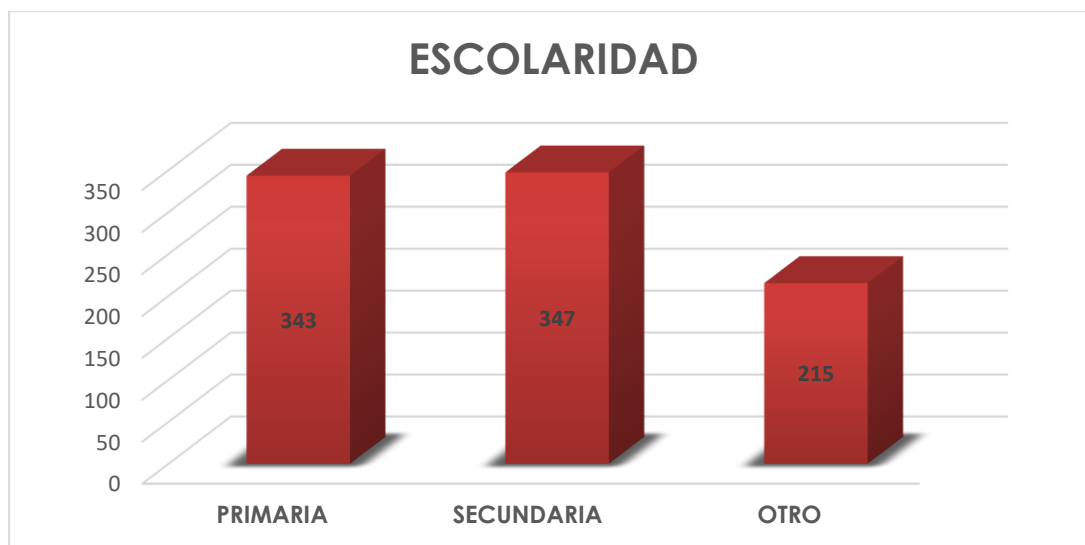
De las cuales se categorizan de la siguiente manera:



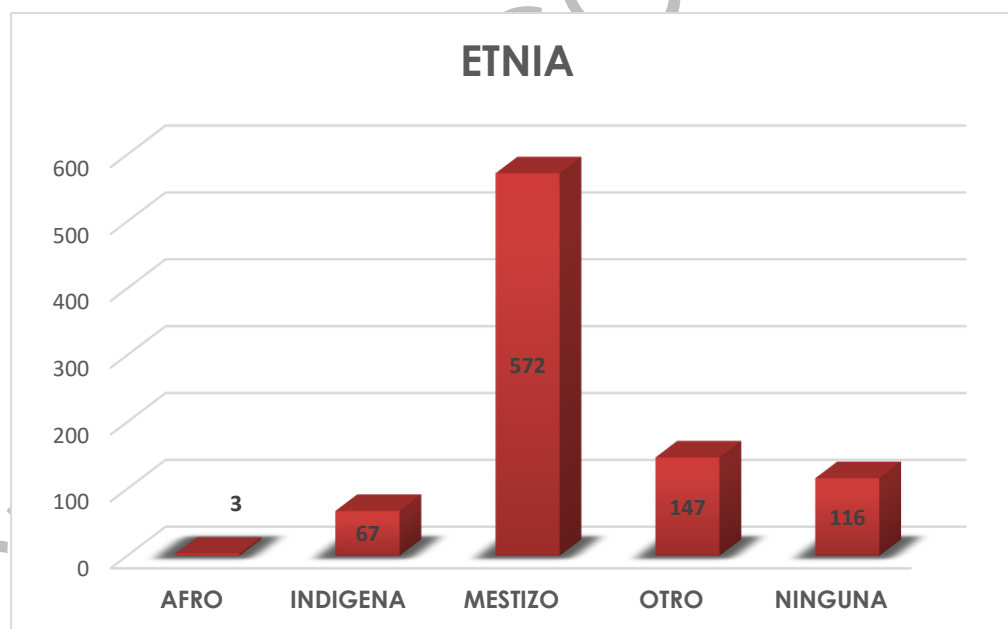
De las 905 encuestas aplicadas el 40% de las personas viven en la zona urbana del municipio y el 60% en la zona rural.



De las 905 encuestas aplicadas el 6% de las personas se encuentran en entre los 0 a 4 años, el 4% entre los 5 a 9 años, el 7% entre los 10 a 14 años, el 20% entre 15 a 29 años, el 45% entre los 30 a 64 años y finalmente el 18% de los 65 en adelante.



De las 905 encuestas aplicadas el 38% de las personas solo cursaron la primaria, el 38% hasta la secundaria y el 24% otro (tecnólogos, profesionales).



De las 905 encuestas aplicadas el 1% de las personas se identifican como afrocolombianos, el 7% como indígenas, el 63% como mestizos, el 16% con otra etnia y finalmente el 13% con ninguna.

INFORME DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Número de encuestas aplicadas: **437**

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:



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

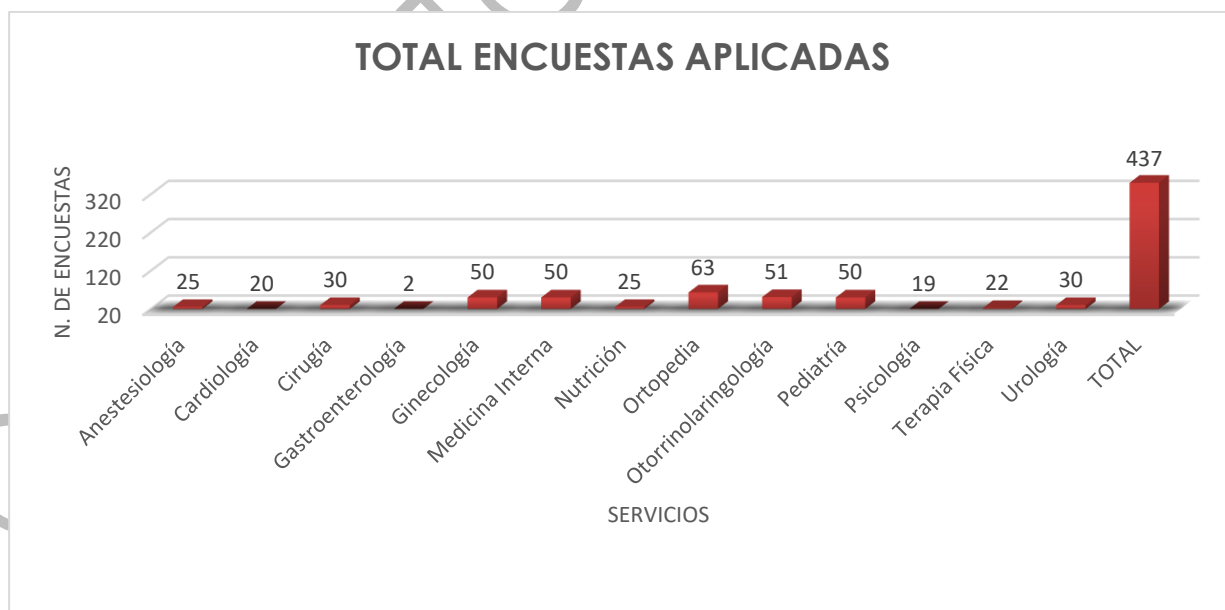
Versión: 02

Página: 6 de 45

TOTAL, DE ENCUESTAS APLICADAS POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Anestesiología	25
Cardiología	20
Cirugía	30
Gastroenterología	2
Ginecología	50
Medicina Interna	50
Nutrición	25
Ortopedia	63
Otorrinolaringología	51
Pediatría	50
Psicología	19
Terapia Física	22
Urología	30
TOTAL	437

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	24	0	0	0	1	25
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	0	20
CIRUGIA	30	0	0	0	0	30
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	2	2
GINECOLOGIA	42	6	2	0	0	50
MEDICINA INTERNA	42	5	3	0	0	50
NUTRICION	24	1	0	0	0	25
ORTOPEDIA	63	0	0	0	0	63
OTORRINOLARINGOLIA	36	14	1	0	0	51
PEDIATRIA	24	24	2	0	0	50
PSICOLOGIA	19	0	0	0	0	19
TERAPIA FISICA	13	7	2	0	0	22
UROLOGIA	0	0	0	0	30	30
TOTAL	337	57	10	0	33	437

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

2. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	25	0	0	0	25
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	30	0	0	0	30
GASTROENTEROLOGÍA	2	0	0	0	2
GINECOLOGIA	47	3	0	0	50
MEDICINA INTERNA	46	3	1	0	50
NUTRICION	25	0	0	0	25
ORTOPEDIA	63	0	0	0	63
OTORRINOLARINGOLIA	38	11	2	0	51
PEDIATRIA	24	25	1	0	50
PSICOLOGIA	19	0	0	0	19
TERAPIA FISICA	16	6	0	0	22
UROLOGIA	7	23	0	0	30
TOTAL	362	71	4	0	437

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 45

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

3. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	25	0	0	0	25
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	30	0	0	0	30
GASTROENTEROLOGÍA	2	0	0	0	2
GINECOLOGIA	48	2	0	0	50
MEDICINA INTERNA	48	2	0	0	50
NUTRICION	25	0	0	0	25
ORTOPEDIA	63	0	0	0	63
OTORRINOLARINGOLIA	42	9	0	0	51
PEDIATRIA	31	19	0	0	50
PSICOLOGIA	19	0	0	0	19
TERAPIA FISICA	16	6	0	0	22
UROLOGIA	10	20	0	0	30
TOTAL	379	58	0	0	437

4. El trato brindado por el personal fue:

4. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	25	0	0	0	25
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	30	0	0	0	30
GASTROENTEROLOGÍA	2	0	0	0	2
GINECOLOGIA	49	1	0	0	50
MEDICINA INTERNA	47	3	0	0	50
NUTRICION	25	0	0	0	25
ORTOPEDIA	63	0	0	0	63
OTORRINOLARINGOLIA	44	7	0	0	51
PEDIATRIA	31	17	2	0	50
PSICOLOGIA	19	0	0	0	19
TERAPIA FISICA	18	4	0	0	22
UROLOGIA	13	17	0	0	30
TOTAL	386	49	2	0	437

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 45

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

5. CONSULTA EXTERNA			
ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	25	0	25
CARDIOLOGÍA	20	0	20
CIRUGIA	30	0	30
GASTROENTEROLOGÍA	2	0	2
GINECOLOGIA	50	0	50
MEDICINA INTERNA	50	0	50
NUTRICION	25	0	25
ORTOPEDIA	62	1	63
OTORRINOLARINGOLIA	51	0	51
PEDIATRIA	49	1	50
PSICOLOGIA	19	0	19
TERAPIA FISICA	22	0	22
UROLOGIA	30	0	30
TOTAL	435	2	437

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	25	0	0	0	25
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	30	0	0	0	30
GASTROENTEROLOGÍA	2	0	0	0	2
GINECOLOGIA	50	0	0	0	50
MEDICINA INTERNA	50	0	0	0	50
NUTRICION	24	1	0	0	25
ORTOPEDIA	63	0	0	0	63
OTORRINOLARINGOLIA	50	1	0	0	51
PEDIATRIA	49	1	0	0	50
PSICOLOGIA	19	0	0	0	19
TERAPIA FISICA	22	0	0	0	22
UROLOGIA	30	0	0	0	30
TOTAL	434	3	0	0	437

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 45

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	25	0	0	0	0	25
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	0	20
CIRUGIA	30	0	0	0	0	30
GASTROENTEROLOGÍA	2	0	0	0	0	2
GINECOLOGIA	49	1	0	0	0	50
MEDICINA INTERNA	46	3	1	0	0	50
NUTRICION	24	1	0	0	0	25
ORTOPEDIA	63	0	0	0	0	63
OTORRINOLARINGOLIA	49	2	0	0	0	51
PEDIATRIA	46	4	0	0	0	50
PSICOLOGIA	19	0	0	0	0	19
TERAPIA FISICA	21	1	0	0	0	22
UROLOGIA	8	22	0	0	0	30
TOTAL	402	34	1	0	0	437

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

8. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	25	0	0	0	25
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	30	0	0	0	30
GASTROENTEROLOGÍA	2	0	0	0	2
GINECOLOGIA	45	5	0	0	50
MEDICINA INTERNA	46	4	0	0	50
NUTRICION	25	0	0	0	25
ORTOPEDIA	63	0	0	0	63
OTORRINOLARINGOLIA	42	9	0	0	51
PEDIATRIA	25	25	0	0	50
PSICOLOGIA	19	0	0	0	19
TERAPIA FISICA	19	3	0	0	22
UROLOGIA	10	20	0	0	30
TOTAL	371	66	0	0	437

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 45

9. El trato brindado por el especialista fue:

9. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	25	0	0	0	25
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	30	0	0	0	30
GASTROENTEROLOGÍA	2	0	0	0	2
GINECOLOGIA	48	2	0	0	50
MEDICINA INTERNA	49	1	0	0	50
NUTRICION	25	0	0	0	25
ORTOPEDIA	63	0	0	0	63
OTORRINOLARINGOLIA	48	3	0	0	51
PEDIATRIA	30	18	2	0	50
PSICOLOGIA	19	0	0	0	19
TERAPIA FISICA	19	3	0	0	22
UROLOGIA	26	4	0	0	30
TOTAL	404	31	2	0	437

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	25	0	0	0	25
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	30	0	0	0	30
GASTROENTEROLOGÍA	2	0	0	0	2
GINECOLOGIA	47	3	0	0	50
MEDICINA INTERNA	47	3	0	0	50
NUTRICION	25	0	0	0	25
ORTOPEDIA	63	0	0	0	63
OTORRINOLARINGOLIA	45	6	0	0	51
PEDIATRIA	25	25	0	0	50
PSICOLOGIA	19	0	0	0	19
TERAPIA FISICA	18	4	0	0	22
UROLOGIA	0	30	0	0	30
TOTAL	366	71	0	0	437

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 45

11. La información brindada por parte del especialista:

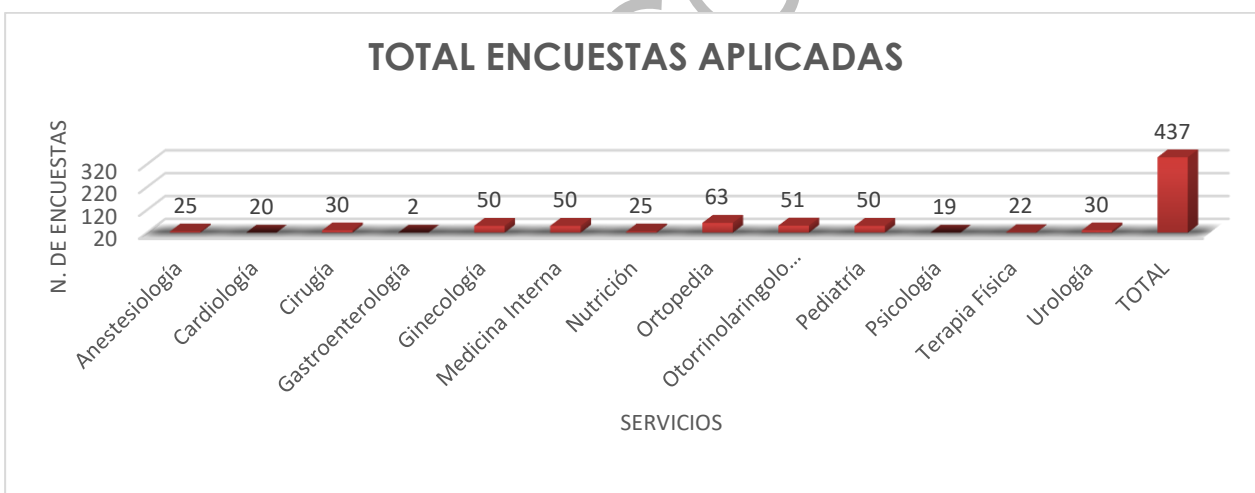
11. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGÍA	25	0	0	0	25
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	30	0	0	0	30
GASTROENTEROLOGÍA	2	0	0	0	2
GINECOLOGIA	48	1	1	0	50
MEDICINA INTERNA	49	1	0	0	50
NUTRICION	25	0	0	0	25
ORTOPEDIA	63	0	0	0	63
OTORRINOLARINGOLIA	48	3	0	0	51
PEDIATRIA	35	14	1	0	50
PSICOLOGIA	19	0	0	0	19
TERAPIA FISICA	18	4	0	0	22
UROLOGIA	25	5	0	0	30
TOTAL	407	28	2	0	437

NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS PARA LOS ESPECIALISTAS

SERVICIO	ESPECIALISTA	TOTAL
Anestesiología	Dr. Alarcón	25
	Dra. Vargas	
	Dr. Martínez	
Cardiología	Dr. Salgado	20
Cirugía General	Dr. Méndez	30
	Dr. Ortega	
	Dr. Castro	
Gastroenterología		2
Ginecología	Dra. Plata	50
	Dra. Medina	
	Dra. Mestizo	
	Dr. Viveros Dr. Libreros	
Medicina Interna	Dr. Jiménez	50
	Dr. De Armas	
Nutrición	Dra. Hernández	25

Ortopedia	Dr. Fedor Dr. Calderón	63
Otorrinolaringología	Dra. Rodríguez	51
Pediatría	Dr. Laiseca Dr. Arce Dr. Polonia	50
Psicología	Dra. Cerquera	19
Terapia Física	Dra. Chauz Dra. Polanco	22
Urología	Dr. Rivera Pirela	30
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS		437


REPRESENTACIÓN EN GRAFICA



FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- **UCI – URGENCIAS – HUMANIZACION – SERVICIOS GENERALES**

134. Hoy quiero dar gracias a Dios y a todo el equipo que conforma el Hospital San Antonio de Padua en cabeza del Doctor José Antonio MUÑOZ Paz gerente, el pasado 09 de septiembre acude al servicio de urgencias la cual quiero agradecer la atención, el amor, la humanización de todo el personal en especial a la doctora Cindy Lorena Guijo quien inicialmente me atendió y al doctor LUIS ALBERTO DE ARMAS, médico internista, por brindar

	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 45
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

una atención humanizada y oportuna, el equipo de enfermería en cabeza de la jefe Susana Acosta, personal de aseo y vigilancia por su excelente desempeño. También quiero agradecer al equipo de UCI quienes durante 8 días de estancia en este lugar recibe las mejores atenciones con calidez, humanización amor, y dedicación lo que permitieron pasar unos días llevaderos para mi pronta recuperación, exaltar la atención del intensivista Cesar Camilo Perdomo y el doctor Leonardo Perdomo por la calidez humana con que trata a sus pacientes el equipo de jefes en coordinación jefe Mónica, auxiliares de enfermería, terapias y personas de aseo. al programa de humanización en cabeza de la trabajadora social carolina Yasno quienes siempre estuvieron pendientes brindándome material didáctico y personal de aseo.

- **Cirugía General**

137. Infinitas gracias al servicio de cirugía por su atención, su empatía, por su calor humano, me ayudaron a disipar mi miedo y me acompañaron hasta mi recuperación de anestesia con mucha dedicación gracias luciendo gracias al doctor viveros por la empatía con mi caso estudiaron y decidir drenaje luego de ello solo fue mejoría gracias a la doctora Miriam anesthesiologo de turno gracias, Cristian Eidy, Edilma. (Dr. Carlos Viveros, Dra. Miriam anesthesiologa, Cristian, Eidy, Edilma).

- **Pediatría**

117. agradecerles por su calidad humana y compromiso con su labor como equipo médico de pediatría, auxiliares, jefes me voy muy agradecido y contento por su hospitalidad dios los bendiga siempre Fredy Medina padre del menor.


132. Buenas tardes, las chicas hermosas de pediatría, me encanta su atención son muy amables, le resuelven a uno cualquier problema e inquietud, mi bebe Elianny Victoria Ortega, las ama con todo su corazón, siempre las lleva presente tanto yo como mi bebe.

- **Medicina Interna**

121. Si ha estado vine las citas médicas, buena la atención, sin ninguna novedad. (Dr. Jiménez)

123. Para mí siempre ha sido un excelente profesional, muy amable, respetuoso y muy asertivo en cuanto a su medicación. (Dr. Jiménez).

124. Me siento muy a gusto con la consulta, con el doctor, me aclara todas mis dudas y me escucha, explica también, me siento bien porque me manda a realizar exámenes para detectar mi enfermedad. (Dr. Jiménez).

	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 45
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

125. El servicio de medicina interna merece toda la felicitación, ya que es un excelente servicio, en tratamiento y muy acertado, con el diagnóstico, también excelente el trato que se recibe en la consulta. (Dr. Jiménez).

126. Hasta el momento y todas las veces que hemos tenido consulta con el Doctor Andrés Felipe Jiménez, hemos recibido una atención excelente y nos ha explicado muy bien todo, es un doctor con una calidad humana muy buena y siempre es muy eficaz con los tratamientos que ordena. (Dr. Jiménez).

127. Quiero manifestar la atención pero sobre todo la calidad humana que tiene el doctor Andrés Felipe Jiménez, para mí y como lo he escuchado de otras personas, también durante las consultas, ojalá el hospital conserve dentro de sus profesionales, personas tan valiosas como este gran profesional que hace que uno como paciente, se sienta importante, para el mis más sincero reconocimiento y felicitación. (Dr. Jiménez).

128. Agradecimiento al Doctor Andrés Felipe Jiménez, excelente profesional, con el cual he podido avanzar en mi tratamiento y he recibido de parte de él, la mejor atención, felicidades doc. Dios lo bendiga. (Dr. Jiménez).

129. Muy bien atendida, excelente. (Dr. Jiménez).


130. Muy buena atención a la prestación del servicio, muy claro con respecto a los procedimientos a seguir, y nos aclara muy bien las dudas que tengo con respecto al estado de salud. Felicidades un excelente médico especialista, gracias. (Dr. Jiménez).

131. Muy buena atención del especialista Andrés Felipe Jiménez, excelentes los medicamentos que formula muy acertados. Agradezco la atención y las buenas prácticas médicas y de atención al cliente. (Dr. Jiménez).

- **Hospitalización**

118. El personal fue diligente, humanizado y amable, la atención de la señora Argemira en el servicio de alimentación fue excelente, es muy eficiente, amable y con un don de gente excepcional. El aseo y el mantenimiento de las instalaciones son excelentes la señora Katherine fue muy empática y solidaria, felicito al hospital por su excelente humanos y servicio. (Cocina, Servicios Generales)

135. Infinitas gracias servicio de hospitalización tiene un equipo humano y profesionales fueron tan serviciales, amorosos, empáticos, profesionales que disiparon el dolor que sentía y ayudaron importantemente en mi recuperación gracias. (jefe María Fernanda, jefe María

	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 45
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

Edith, jefe Lorena, jefe Yesica, jefe Magda Rincón, Auxiliar Yuly, Viviana, Andrea, Katherine, Jasmín)

- **Tomografía**

122. De antemano agradezco la buena atención que realizo Carlos Figueroa, desde lo administrativo hasta la atención de servicio médico. (Carlos Figueroa)

- **Ginecoobstetricia**

119. Es muy buena la atención por todo el personal que me atendió desde que llegue hasta que Sali solo les digo gracias por todo la buena atención de me dieron.

120. los felicito fue un punto de atención muy rápido y muy buena comunicación con los doctores me siento agradecida por cada una de ustedes, por esa colaboración tan grande y sigan así con los demás pacientes gracias por su colaboración a cada una de ustedes.

- **Ginecología**

136. Infinitas gracias al servicio de ginecología por su atención prestada en mi egreso a la Doctor Plata la jefe juliana, las auxiliares Leidy, Karen, Esperanza, me acogieron con amor con empatía fueron muy agiles y profesionales dios bendiga sus manos llene sus vidas de bendiciones. gracias especialmente al doctor viveros y la doctora Plata. (Dr. Laura plata, Dr. Carlos Viveros, jefe Juliana, auxiliares: leidy, Karen Esperanza).


- **Servicios Generales**

137. Gracias infinitas al personal de servicios generales, cocina, a la doctora patricia, Carolina área de talento humano por su magnífica atención empatía, acompañamiento y hospitalidad dios los bendiga siempre. (servicios cocina, servicios generales, Dra. Patricia Hernández, Carolina Yasno)

OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- **Urgencias**

193. Me dirijo a ustedes para expresar formalmente mi queja sobre la atención médica recibida el día 19 de septiembre de 2025 en el servicio de urgencias del Hospital san Antonio de Padua. Durante mi visita, fui atendido por la médica Natali de Alba Villa (costeña), quien no brindó la atención adecuada, lo cual me generó una gran incomodidad y preocupación sobre mi estado de salud. A continuación, detallo los motivos que sustentan mi queja: Falta de empatía y comunicación: La médica mostró una actitud indiferente y


	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 45
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

despectiva en todo momento, lo que dificultó una adecuada comunicación sobre mi condición. No me explicó el diagnóstico ni las opciones de tratamiento disponibles, se dedicó solo a chatear por celular y solo risas no conocía muy bien porque preguntaba sobre lo que me sucedía Tiempo de espera excesivo: A pesar de que mi caso parecía urgente, tuve que esperar durante varias horas antes de ser atendido, sin recibir ninguna actualización sobre mi situación. Descuido en la atención: Durante el examen físico, la médica no realizó una revisión exhaustiva ni me ofreció opciones claras para abordar el malestar que presentaba, lo que me hizo sentir que mi problema no fue tratado con la seriedad que requería. Condiciones de la consulta: Además, el ambiente en la consulta no estaba limpio ni bien organizado, lo que generó un malestar adicional durante la espera, la médica con el cabello suelto y largo no usa protección me Atencia y su cabello se venía encima de mi cara Por todo lo anterior, considero que la atención que recibí no estuvo a la altura de los estándares de calidad y profesionalismo que uno espera en una institución médica. Solicito una revisión exhaustiva del incidente y que se tomen las medidas pertinentes para evitar que situaciones similares ocurran en el futuro, había tres pacientes y mencionaron que terrible la atención con la médica, antes de atenderme decidió salir a la calle a desayunar porque mi familiar la vio que salió a la cafetería que se encuentra en la esquina y no me atendió quedo a la espera de una respuesta y de saber qué acciones se tomarán al respecto. Agradezco de antemano su atención y quedo disponible para cualquier información adicional que pueda aportar. si no recibo respuesta por parte de ustedes notificara a la SUPERSALUD Y TODOS LOS ENTES PERTINENTES, no es justo que uno llegue enfermo y sea atendido de esa forma y según los comentarios hay muchas quejas de esa médica y aun así sigue laborando y sin ningún llamado de atención.

194. Me dirijo a ustedes para expresar mi preocupación y solicitar una revisión de la atención en el servicio de urgencias del Hospital. Mi abuelo Alejandro Guaña Ingreso el miércoles por el servicio de urgencias sobre las 2:00 pm, debido a una retención urinaria. Al momento del ingreso, también presentaba una glucometría superior a 400. A pesar de su condición, la única acción inicial fue la inserción de sonda Foley los cuales se realizaron en tres ocasiones con diferentes calibres, lo que generó incomodidad en mi abuelo, Después de las 7 pm fue trasladado a observación para ser valorado por el servicio de urología. Fue en ese momento cuando finalmente se le tomaron los exámenes paraclínicos de ingreso y se le volvió a medir la glucometría, la cual continuaba en niveles elevados. Donde el personal de turno, ordenaron toma de paraclínicos así como la administraron la insulina necesaria para controlar el nivel de azúcar. Aunque afortunadamente mi abuelo no presentó complicaciones graves ese día, considero que la demora en la valoración integral y la falta de un protocolo de atención más rápido y coordinado expuso su salud a un riesgo innecesario. La tardanza en la toma de exámenes y la administración de medicamentos

— 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: 18 de 45
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

esenciales pudo haber derivado en complicaciones mayores. Al día siguiente fue valorado por Urología quien indico control por consulta externa con paraclínicos, medicamentos extramurales y salida.

Una vez en casa, continuó presentando molestias y dolor con la sonda y área pélvica, y su orina estaba turbia. Ante esta situación, hoy, 20 de septiembre, tuvimos que llevarlo de nuevo al servicio de urgencias. En este segundo ingreso, se determinó que debe ser valorado nuevamente por Urología y se le ordenó la realización de un UROTAC los cuales nos indican que es para la ciudad de Neiva. Durante la estancia mi madre se dirigió a la estación de enfermería para informar que un paciente en el cuarto estaba presentando molestias con la venocclisis. La respuesta del personal de enfermería fue hostil y carente de profesionalismo. Se le respondió de manera brusca que ellos también tenían derecho a almorzar, se entiende que si pueden tener su espacio de almuerzo porque son personas, pero no amerita mostrar una clara falta de empatía y compromiso con el bienestar de los pacientes. Por lo tanto, solicito una mejor atención y una valoración más oportuna e íntegra para todos los usuarios. Es fundamental que el personal de la salud actúe con la prontitud que requieren las condiciones médicas de los pacientes para evitar posibles riesgos y asegurar una atención de calidad. Así como tener empatía con los usuarios para mejorar la atención. Agradezco la atención prestada. Espero que se tomen las medidas necesarias para mejorar los procesos de atención en el hospital y garantizar una atención de calidad velando por la salud y el bienestar de todos los usuarios.

197. ASUNTO: Queja formal por falta de empatía médica y falta de ética profesional. Respetados señores, por medio de la presente, yo, Clara del Pilar Sierra identificada con cedula de ciudadanía 1081418072 en calidad de hija y representante de la paciente fallecida MARIA JESUS PEÑA SIERRA presento una queja formal contra la atención recibida en su Institución el día 6 de septiembre del 2025, específicamente por el proceder del médico de turno, identificado como Dr. Mauricio Salazar Ramos con cedula de ciudadanía 1081415520 en el área de urgencias ese día mi madre ingreso al servicio de urgencias con signos vitales deteriorados, presentando para respiratorio, como familiares presentes, pudimos evidenciar la falta de proceder adecuado tanto en la atención médica como la comunicación hacia nosotros, la información que recibimos fue tardía, confusa y carente de empatía mínima que una situación de este dolor humano requiere, adicionalmente, el informe médico presentado por el profesional fue redactado en términos inadecuados, groseros y con falta total de sensibilidad, llegando incluso a consignar que la paciente había salido, con "síndrome vital en viva", cuando la realidad ya había fallecido, esta falta de precisión en un documento oficial genera dolor y confusión en la familia, sino que también dejan en evidencia una grave falta de ética profesional y de respeto hacia la dignidad del

	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: 19 de 45
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

paciente y sus seres queridos. con base a lo anterior, solicito respetuosamente. 1. una revisión detallada del proceder del médico de turno y del personal involucrado 2. la corrección del informe médico con los términos adecuados y veraces. 3. un pronunciamiento oficial por parte de la Institución frente a esta situación. 4, las garantías necesarias de hechos como este no volverán repetirse.

199. Vengo a pasar por urgencias ya que hace unos días tuve u accidente en otro municipio y no me atendieron porque en el otro hospital no me dieron epicrisis que falta de colaboración por parte de facturación por un error de otro hospital.

- **Rayos X**

183. Me dirijo a rx a tomarme en un rx por orden médica lo cual el radiólogo Mauricio Castañeda me toma la placa y se refiere a mí que la próxima vez me peque más duro para que se viera algo en la placa de una forma grosera y burlona, le conteste que se reservara los comentarios y me fui.

- **Psicología**


202. Adriana Marcela Cerquera, buenas tardes para hacer un reclamo, el día de hoy nos dirigimos por un caso de violación (código blanco) y no me parece que el servicio dio como era nunca llego la policía nunca vino infancia y adolescencia solo se brindó el manejo del paso a seguir que por favor nos brinden una mejor ayuda en cuanto al acompañamiento en costos ya que mi hijo aun con el trauma mil gracias.

- **Programación de cirugía.**

192. Colporragia anterior y posterior. Sin embargo, a la fecha, la cita no ha podido ser agendada. Esta situación vulnera el principio de oportunidad en la atención en salud, compromete la continuidad del tratamiento indicado para el paciente y lo expone a un posible agravamiento de su condición médica. Por lo anterior, este Despacho solicita que se adelanten de manera inmediata las gestiones administrativas necesarias para que, en el menor tiempo posible, se autorice la realización del procedimiento, en cumplimiento del derecho fundamental a la salud y la atención integral del paciente.

- **Call center**

173. Llevo más de dos meses solicitando una cita para mis. Hijos con otorrinolaringología y escribo al WhatsApp y llamo y me dicen que los 30 de cada mes dan citas, y llamo ese día ñ, escribo al WhatsApp y no me responden, voy a perder la autorización.

	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: 20 de 45
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

174. Buenos días, de manera respetuosa, solicito de su colaboración para asignar cita de ortopedia a mi hijo de tres años, NICOLAS JUAN CABRERA GOMEZ, identificado con R.C No 1145832409, ya que he estado llamando a solicitar la cita de control con el doctor Solano y no ha sido posible, y necesito pasar a mi hijo de manera urgente al control ya que la cirugía fue el 07 de agosto de 2025, y no ha pasado a ningún control.

175. Llevo más de 3 meses solicitando la cita con otorrino por llamada y por WhatsApp siempre la respuesta es que no hay escribo los 28 de cada mes después me dicen que toca los primeros de mes hago el proceso y nada la cita se requiere urgente para el niño **YURGEN ALEANDER MULCUE** le están violando los derechos de salud al niño.


176. Llamada para sacar citas, el día de hoy llevo 3 horas y media a un no he podido sacar una cita en condición de discapacidad la cita es para pediatría para un niño con síndrome de Down, solicito un mejor servicio pues se demora mucho en tomar una llamada son muy inteligentes e el servicio.

177. Llamada para sacar citas el día de hoy para sacar una cita y espere 2 horas y media para llegar al teléfono para que no contesten y si contestan ya no hay citas.

178. Solicito (en virtud de la Ley 1751 de 2015, principios de oportunidad y continuidad del derecho a la salud, y de la Resolución 1552 de 2013 sobre agendas abiertas): a) Fecha, hora y sede ciertas para radiografías de tobillo derecho (AP, lateral y mortaja) y control por ortopedia el mismo día (la consulta 3-4 h después de las Rx). Si no hay agenda con el cirujano, reasignación con cualquier ortopedista de la red. Secretaría del Senado. Ministerio de Salud.

184. Buenas tardes, Solicito su amable ayuda se cuenta con caso Supersalud usuaria en asunto requiere cita para el servicio de CONSULTA DE CONTROL POR OTORRINOLARINGOLOGIA, el cual se encuentra autorizado para Ustedes. MARTHA ROCIO POLANCO YUSTRES. CC – 26470701. 3196842133. 3196842133. CALLE 5 #5-28. HUILA – TESALIA.


185. Cordial saludo, Solicito amablemente de su apoyo con la programación de citas: 873312 - RADIOGRAFÍA DE FÉMUR (AP, LATERAL) - 13151553 autorización 873313 - RADIOGRAFÍA DE PIERNA (AP, LATERAL) - 13151944 autorización 873420 - RADIOGRAFÍA DE RODILLA (AP, LATERAL) - 13152021 autorización 890380 - CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR ESPECIALISTA EN ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA - 13151300 autorización Se requiere dar respuesta a una queja con prioridad debido a la nueva Circular Externa 202315100000010-5 de 2023, párrafo 3.3.2.1: "Reclamos de riesgo simple: Los reclamos de riesgo simple en salud presentados directamente por los usuarios o a través de un tercero

	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: 21 de 45
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

ante la entidad responsable o ante esta Superintendencia y trasladados al vigilado, se deben resolver de fondo en un término máximo de setenta y dos (72) horas a partir de la fecha de radicación."

186. RAD20252100020364892 #CM #PRESTADOR E.S.E. Hospital Departamental San Antonio De Padua De La Plata Ese Hospital Departamental San Antonio De Padua Municipio la plata barrio el jardín menor de 5 años usuario activo según adres con la entidad #entidad promotora de salud sanitas S.A.S -cm subsidiado en representación de mi hijo, menor de edad, quien se encuentra en tratamiento de su diagnóstico s424 fractura de la epífisis inferior del humero. por la especialidad de ortopedia, en donde se le fue ordenado consulta de control por la especialidad de ortopedia y extracción de dispositivo implantada en humero, para la IPS hospital San Antonio de Padua de La Plata Huila, en donde hasta el momento ha sido imposible acceder al servicio ordenado, el hospital San Antonio de La Plata informa que no tiene agenda que debo esperar hasta el mes de octubre para ser agendado, fuera de que los números dados por la IPS no son contestados, me tuve que desplazar desde el lugar de mi residencia a más de 1 hora de la plata, a la instalaciones del Hospital San Antonio a unos teléfonos que han colocado afuera de las instalaciones con colas interminables para poder acceder y ser atendido por el personal de citas manifestando que no hay citas. situación que coloca en riesgo el tratamiento de mi hijo, a la IPS y eps no garantizan la accesibilidad del servicio y la oportunidad en su tratamiento, no les interesa que sea un niño que necesita la atención. simplemente me dicen que vuelva después. solicito se me agende la cita de mi hijo y den solución de fondo a mi petición.

187. PQS: 20252100020367772 negación en la asignación de citas o consultas / especialidades médicas simple 1145730669 Carlos Eduardo Campos Caldon 3187004891 anguiiee993@gmail.com #rad20252100020367772 #prestador E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua Municipio La Plata barrio el jardín usuario menor de 11 años activo según adres con la entidad # salud total entidad promotora de salud del régimen contributivo y del régimen subsidiado s.a. -cm subsidiado #cm en representación de mi hijo quien se le fue ordenado consulta con la especialidad de ortopedia autorizada para la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua Municipio La Plata, en donde esta IPS no tiene agenda para acceder a esta especialidad, refieren que debo acercarme en el mes de octubre para solicitar de nuevo la cita a ver si hay cupo. situación que acarrea dificultades en la atención de mi hijo, fuera que los números dados por el hospital no son contestados, me tuve que desplazar desde mi residencia en el área rural a más de 1 hora del caso urbano, hasta la instalaciones del hospital a unos teléfonos que están afuera de sus instalaciones para poder que me contesten, aun así, me informan que no hay agenda que vuelva después, no tienen en

	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: 22 de 45
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

cuenta las necesidades del usuario ni de donde viene, no dan solución, no garantizan la prestación del servicio adecuadamente, la oportunidad y continuidad del tratamiento tampoco se lo garantizan, no les interesa que sean menor de edad. la salud del menor se deteriora y nadie hace nada. solicito solución de fondo a mi petición. que se me presten los servicios ordenados. hago responsable a la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua Municipio La Plata y a la eps salud total del daño de la salud de mi hijo.


188. Cordial saludo, Solicito amablemente de su apoyo con la programación de cita CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR ESPECIALISTA EN OTORRINOLARINGOLOGÍA. Se requiere dar respuesta a una queja con prioridad debido a la nueva Circular Externa 202315100000010-5 de 2023, párrafo 3.3.2.1: "Reclamos de riesgo priorizado: Los reclamos de riesgo priorizados en salud presentados directamente por los usuarios o a través de un tercero ante la entidad responsable o ante esta Superintendencia y trasladados al vigilado, se deben resolver de fondo en un término máximo de cuarenta y ocho horas (48) horas a partir de la fecha de radicación."

190. Sugiero que la agenda, para urología y Otorrinolaringología sea más, ya que somos del campo y nos es difícil bajar para llamar en los teléfonos que hay aquí en la entrada, y llamamos desde nuestras casas lo cual es muy difícil ya que cuando se logra sacar la llamada para que le agende la cita nos informan que se acabaron, solicito que haya más cupos.

198. Objeto de su PQRSD Desde hace tres (3) meses he estado solicitando una cita médica con la especialidad de otorrinolaringología para mi hijo menor de 12 meses de edad, sin que hasta la fecha haya sido posible obtenerla. Cada vez que me comunico a través de los canales dispuestos por la entidad, ya sea vía WhatsApp o línea telefónica, me informan que no hay agenda disponible y que esta se habilita el último día de cada mes. Sin embargo, al escribir en la fecha indicada, la respuesta que recibo es que las citas ya se encuentran agotadas, invitándome a intentar nuevamente el mes siguiente. Esta situación se ha repetido durante tres meses consecutivos, sin que se haya dado una solución oportuna, lo que ha generado una vulneración del derecho fundamental a la salud de mi hijo, quien, por su corta edad, requiere atención médica prioritaria y especializada.

- **Facturación Consulta Externa**

195. La Señora de la caja 2 no me quiso atender yo tenía una cita preferencial pero ya llevaba más de 1 hora esperando pase a la caja dos para que me colaborara facturando y ella no quiso y tampoco había gente haciendo fila, ya van dos veces que me pasa lo mismo ella es de muy mala clase no le gusta colaborar a las personas.

	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 45
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

196. Llegué 1 hora antes a facturar y el señor no estaba después fui a otra casilla y no me quisieron atender después me dijeron que tenía que esperar más y la verdad no soy de acá muy mala atención.

- **Facturación Urgencias**

200. Pase para la salida por un accidente que tuve pero no fue posible con la buena atención de la señora Sandra facturadora y brava lo atiende a uno y una lentitud que se hace la que no es con ella. Sea clara que la paciente no dejo estas quejas el día, las radico el 26 de septiembre.


201. salidas urgencias pasamos más específicamente para que no se facture donde la señora Sandra y que señor para atender mal no tiene genio y es grosera no brinda ese profesionalismo para estar sentada en un puesto de este y más en tema de salud.

- **Pediatría**

189. Solicito la cita de pediatría para mi hija, identificado con T.I No 1,062,092,048, me la agendaron para el día de hoy a las 02:20, como vivo lejos llegue faltando 15 minutos para la 01:00 PM a facturar y es la hora y el medico apenas entro a las 02:30 P.M, para atender al de las 02:00 PM, lo que solicito y digo si yo hubiera llegado unos minutos tarde, había pedido la cita, pero como es médico no pasa nada, solicito que cumplan con el horario porque para donde vivo el transporte es difícil además por el tema del orden público.

- **Jurídica**

179. Con fundamento en los hechos anteriormente expuestos, de manera respetuosa solicito la siguiente documentación: PRIMERO: Copia auténtica de la historia clínica y la epicrisis que reposa en la ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL, sobre todas las atenciones médicas, tratamiento, intervenciones, medicamentos suministrados y cirugía que fueran practicadas a mi hija menor de edad AHILYN SALOME USSA MOSQUERA. En especial solicito la copia de la historia clínica sobre LAS ATENCIONES MÉDICAS, que recibió mi hija menor de edad AHILYN SALOME USSA MOSQUERA. SEGUNDO: Solicito que las historias clínicas incluyan todas las notas médicas, notas de enfermería, evoluciones médicas y todo documento que haga parte de esta, en donde quede evidenciando el tratamiento que fuera ofrecido por este Hospital. TERCERO: Igualmente solicito copia de las epicrisis y demás soporte sobre las atenciones médicas que recibió mi hija menor de edad AHILYN SALOME USSA MOSQUERA.

	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 45
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

- **Subgerencia**

180. PRESTADOR E.S.E. Hospital Departamental San Antonio De Padua De La Plata Ese Hospital Departamental San Antonio De Padua Municipio La Plata Barrio El Jardín Usuario activo según ADRES con la entidad #FUERZAS MILITARES, con diagnóstico hipertensión arterial ,cirrosis, varices esofágicas, estenosis de uretra, retención de líquidos usuaria manifiesta mala praxis termino con peritonitis y estenosis de la uretra por trauma de sonda, Se envía para validación y gestión de acuerdo a normatividad vigente.

181. Cordial saludo, se solicita comedidamente programar cita para CONSULTA DE CONTROL POR OTORRINOLARINGOLOGÍA a la usuaria MARTHA ROCIO POLANCO YUSTRES - CC - 26470701 con numero de volante 314475840. Adjunto orden médica. Por favor dar prioridad teniendo en cuenta que se trata de una PQR SUPERSALUD. Quedo atenta.

182. Solicitud de cita con psicología clínica.

191. Quiero dar a conocer mi inconformidad por la atención que tuve con el médico internista Dearmas Amaya, primero mi cita era con el Doctor Andrés y no entiendo porque me cambiaron ese día de médico, ya que no me sentí atendida con humanidad y me cambio mi continuidad en el seguimiento que tengo con el Doctor Andrés, mi sugerencia es que los profesionales como el Doctor Amaya, sean más humanos y menos desinteresados en los pacientes.

FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el mes de septiembre no hubo felicitaciones a ninguna especialidad, mediante encuesta de satisfacción.

OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Urgencias**

1. Mucha demora en la atención en urgencias también manifiesta que se presentó mucha demora en canalizar el paciente es la sugerencia que hace la usuaria.

- **Medicina Interna**

1. No atienden rápido en las horas que corresponden cuando tiene programada la citas.

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: 25 de 45

• **Call Center**

1. Cuando se cancela la cita solicita que se informe con anticipación.
2. Se solicita que abra más cupos para las especialidades.
3. No les asignan rápido las citas la línea de atención falla.
4. Sugiere que se conteste el teléfono.
5. En complicado para sacar telefónica
6. Que por favor contesten el teléfono para asignar la cita
7. Manifiesta la usuaria que para la solicitud de la cita es muy demorada.
8. Las solicitudes de citas son muy demoradas y el personal no me atendieron bien.
9. No me dieron una información clara de la fecha de citas programas -3213983142
10. Para solicitar las citas son muy demoradas ya que no nos contestan el numero teléfono y como usuario sugiere que se mejore esa área de call center.
11. No contestan los teléfonos ya que es muy complejo para solicita las citas con especialistas ya que siempre que llaman no hay agenda y eso es muy difícil para el usuario es la manifestación que hace el usuario.

• **Pediatría**

1. Se presenta mucha demora en atender y no cumplen con los horarios programados.
2. El usuario manifiesta que se atiende en las horas programadas ya que hacen esperar y dejan pasar la hora y a la final no quieren atender.
3. La atención con especialista en pediatría el trato no fue tan bueno es la manifestación que hace el usuario.

• **Pediatría**

1. Cuando uno ingresa al área de facturación no hay buena atención.
2. Por la demora en el área de facturación.

**ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR
SERVICIOS HOSPITALARIOS**

Número de encuestas aplicadas: **263**
Satisfacción en el servicio es del **100%**

Urgencias	100%
Hospitalización	100%
Cirugía	100%

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 45

Obstetricia	100%
Uci	100%
Referencia	100%

REPRESENTACIÓN GRAFICA



TOTAL, DE ENCUESTA APLICADAS POR LOS SERVICIOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS

Urgencias	141
Hospitalización	31
Quirófano	21
Obstetricia	30
Uci	20
Referencia	20
TOTAL	263

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	71	6	1	0	63	141
HOSPITALIZACIÓN	31	0	0	0	0	31
QUIROFANO	0	0	0	0	21	21
OBSTETRICIA	0	0	0	0	30	30
UCI	0	0	0	0	20	20
TOTAL	102	6	1	0	134	243

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

2. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	108	33	0	0	141
HOSPITALIZACIÓN	13	18	0	0	31
QUIROFANO	5	16	0	0	21
OBSTETRICIA	6	24	0	0	30
UCI	9	11	0	0	20
TOTAL	141	102	0	0	243

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

3. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	110	31	0	0	141
HOSPITALIZACIÓN	19	12	0	0	31
QUIROFANO	7	14	0	0	21
OBSTETRICIA	8	22	0	0	30
UCI	11	9	0	0	20
TOTAL	155	88	0	0	243

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 45

4. El trato brindado por el personal fue:

4. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	111	30	0	0	141
HOSPITALIZACIÓN	20	11	0	0	31
QUIROFANO	10	11	0	0	21
OBSTETRICIA	12	18	0	0	30
UCI	11	9	0	0	20
TOTAL	164	79	0	0	243

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

5. SERVICIOS HOSPITALARIOS			
ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
URGENCIAS	140	1	141
HOSPITALIZACIÓN	30	1	31
QUIROFANO	20	1	21
OBSTETRICIA	29	1	30
UCI	19	1	20
TOTAL	238	5	243

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	141	0	0	0	141
HOSPITALIZACIÓN	30	1	0	0	31
QUIROFANO	21	0	0	0	21
OBSTETRICIA	30	0	0	0	30
UCI	20	0	0	0	20
TOTAL	242	1	0	0	243

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 45

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	117	24	0	0	0	141
HOSPITALIZACIÓN	13	18	0	0	0	31
QUIROFANO	7	14	0	0	0	21
OBSTETRICIA	9	21	0	0	0	30
UCI	9	11	0	0	0	20
TOTAL	155	88	0	0	0	243

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

8. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	117	24	0	0	141
HOSPITALIZACIÓN	10	21	0	0	31
QUIROFANO	9	12	0	0	21
OBSTETRICIA	12	18	0	0	30
UCI	9	11	0	0	20
TOTAL	157	86	0	0	243

9. El trato brindado por el especialista fue:

9. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	119	22	0	0	141
HOSPITALIZACIÓN	21	10	0	0	31
QUIROFANO	15	6	0	0	21
OBSTETRICIA	18	12	0	0	30
UCI	18	2	0	0	20
TOTAL	191	52	0	0	243

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 45

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	108	33	0	0	141
HOSPITALIZACIÓN	31	0	0	0	31
QUIROFANO	2	19	0	0	21
OBSTETRICIA	0	30	0	0	30
UCI	4	16	0	0	20
TOTAL	145	98	0	0	243


11. La información brindada por parte del especialista:

11. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	116	25	0	0	141
HOSPITALIZACIÓN	21	10	0	0	31
QUIROFANO	15	6	0	0	21
OBSTETRICIA	16	14	0	0	30
UCI	14	6	0	0	20
TOTAL	182	61	0	0	243

FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- UCI – URGENCIAS – HUMANIZACION – SERVICIOS GENERALES

134. Hoy quiero dar gracias a Dios y a todo el equipo que conforma el Hospital San Antonio de Padua en cabeza del Doctor José Antonio MUÑOZ Paz gerente, el pasado 09 de septiembre acude al servicio de urgencias la cual quiero agradecer la atención, el amor, la humanización de todo el personal en especial a la doctora Cindy Lorena Guijo quien inicialmente me atendió y al doctor LUIS ALBERTO DE ARMAS, médico internista, por brindar una atención humanizada y oportuna, el equipo de enfermería en cabeza de la jefe Susana Acosta, personal de aseo y vigilancia por su excelente desempeño. También quiero agradecer al equipo de UCI quienes durante 8 días de estancia en este lugar recibe las mejores atenciones con calidez, humanización amor, y dedicación lo que permitieron pasar

	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: 31 de 45
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

unos días llevaderos para mi pronta recuperación, exaltar la atención del intensivista Cesar Camilo Perdomo y el doctor Leonardo Perdomo por la calidez humana con que trata a sus pacientes el equipo de jefes en coordinación jefe Mónica, auxiliares de enfermería, terapias y personas de aseo. al programa de humanización en cabeza de la trabajadora social carolina Yasno quienes siempre estuvieron pendientes brindándome material didáctico y personal de aseo.

- **Hospitalización**

118. El personal fue diligente, humanizado y amable, la atención de la señora Argemira en el servicio de alimentación fue excelente, es muy eficiente, amable y con un don de gente excepcional. El aseo y el mantenimiento de las instalaciones son excelentes la señora Katherine fue muy empática y solidaria, felicito al hospital por su excelente humanos y servicio. (Cocina, Servicios Generales)

135. Infinitas gracias servicio de hospitalización tiene un equipo humano y profesionales fueron tan serviciales, amorosos, empáticos, profesionales que disiparon el dolor que sentía y ayudaron importantemente en mi recuperación gracias. (jefe María Fernanda, jefe María Edith, jefe Lorena, jefe Yesica, jefe Magda Rincón, Auxiliar Yuly, Viviana, Andrea, Katherine, Jasmín)


- **Ginecoobstetricia**

119. Es muy buena la atención por todo el personal que me atendió desde que llegue hasta que Sali solo les digo gracias por todo la buena atención de me dieron.

120. los felicito fue un punto de atención muy rápido y muy buena comunicación con los doctores me siento agradecida por cada una de ustedes, por esa colaboración tan grande y sigan así con los demás pacientes gracias por su colaboración a cada una de ustedes.

- **Ginecología**

136. Infinitas gracias al servicio de ginecología por su atención prestada en mi egreso a la Doctor Plata la jefe juliana, las auxiliares Leidy, Karen, Esperanza, me acogieron con amor con empatía fueron muy ágiles y profesionales dios bendiga sus manos llene sus vidas de bendiciones. gracias especialmente al doctor viveros y la doctora Plata. (Dr. Laura plata, Dr. Carlos Viveros, jefe Juliana, auxiliares: leidy, Karen Esperanza).


	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: 32 de 45
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- **Urgencias**

193. Me dirijo a ustedes para expresar formalmente mi queja sobre la atención médica recibida el día 19 de septiembre de 2025 en el servicio de urgencias del Hospital san Antonio de Padua. Durante mi visita, fui atendido por la médica Natali de Alba Villa (costeña), quien no brindó la atención adecuada, lo cual me generó una gran incomodidad y preocupación sobre mi estado de salud. A continuación, detallo los motivos que sustentan mi queja: Falta de empatía y comunicación: La médica mostró una actitud indiferente y despectiva en todo momento, lo que dificultó una adecuada comunicación sobre mi condición. No me explicó el diagnóstico ni las opciones de tratamiento disponibles, se dedicó solo a chatear por celular y solo risas no conocía muy bien porque preguntaba sobre lo que me sucedía Tiempo de espera excesivo: A pesar de que mi caso parecía urgente, tuve que esperar durante varias horas antes de ser atendido, sin recibir ninguna actualización sobre mi situación. Descuido en la atención: Durante el examen físico, la médica no realizó una revisión exhaustiva ni me ofreció opciones claras para abordar el malestar que presentaba, lo que me hizo sentir que mi problema no fue tratado con la seriedad que requería. Condiciones de la consulta: Además, el ambiente en la consulta no estaba limpio ni bien organizado, lo que generó un malestar adicional durante la esper, la médica con el cabello suelto y largo no usa protección me Atencia y su cabello se venía encima de mi cara Por todo lo anterior, considero que la atención que recibí no estuvo a la altura de los estándares de calidad y profesionalismo que uno espera en una institución médica. Solicito una revisión exhaustiva del incidente y que se tomen las medidas pertinentes para evitar que situaciones similares ocurran en el futuro, había tres pacientes y mencionaron que terrible la atención con la médica, antes de atenderme decidió salir a la calle a desayunar porque mi familiar la vio que salió a la cafetería que se encuentra en la esquina y no me atendió quedo a la espera de una respuesta y de saber qué acciones se tomarán al respecto. Agradezco de antemano su atención y quedo disponible para cualquier información adicional que pueda aportar. si no recibo respuesta por parte de ustedes notificara a la SUPERSALUD Y TODOS LOS ENTES PERTINENTES, no es justo que uno llegue enfermo y sea atendido deesa forma y según los comentarios hay muchas quejas de esa médica y aun así sigue laborando y sin ningún llamado de atención.


194. Me dirijo a ustedes para expresar mi preocupación y solicitar una revisión de la atención en el servicio de urgencias del Hospital. Mi abuelo Alejandro Guaña Ingreso el miércoles por el servicio de urgencias sobre las 2:00 pm, debido a una retención urinaria. Al momento del ingreso, también presentaba una glucometría superior a 400. A pesar de su condición, la

	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: 33 de 45
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

Única acción inicial fue la inserción de sonda Foley los cuales se realizaron en tres ocasiones con diferentes calibres, lo que generó incomodidad en mi abuelo, Después de las 7 pm fue trasladado a observación para ser valorado por el servicio de urología. Fue en ese momento cuando finalmente se le tomaron los exámenes paraclínicos de ingreso y se le volvió a medir la glucometría, la cual continuaba en niveles elevados. Donde el personal de turno, ordenaron toma de paraclínicos así como la administraron la insulina necesaria para controlar el nivel de azúcar. Aunque afortunadamente mi abuelo no presentó complicaciones graves ese día, considero que la demora en la valoración integral y la falta de un protocolo de atención más rápido y coordinado expuso su salud a un riesgo innecesario. La tardanza en la toma de exámenes y la administración de medicamentos esenciales pudo haber derivado en complicaciones mayores. Al día siguiente fue valorado por Urología quien indico control por consulta externa con paraclínicos, medicamentos extramurales y salida.

Una vez en casa, continuó presentando molestias y dolor con la sonda y área pélvica, y su orina estaba turbia. Ante esta situación, hoy, 20 de septiembre, tuvimos que llevarlo de nuevo al servicio de urgencias. En este segundo ingreso, se determinó que debe ser valorado nuevamente por Urología y se le ordenó la realización de un UROTAC los cuales nos indican que es para la ciudad de Neiva. Durante la estancia mi madre se dirigió a la estación de enfermería para informar que un paciente en el cuarto estaba presentando molestias con la venoclisis. La respuesta del personal de enfermería fue hostil y carente de profesionalismo. Se le respondió de manera brusca que ellos también tenían derecho a almorzar, se entiende que si pueden tener su espacio de almuerzo porque son personas, pero no amerita mostrar una clara falta de empatía y compromiso con el bienestar de los pacientes. Por lo tanto, solicito una mejor atención y una valoración más oportuna e integra para todos los usuarios. Es fundamental que el personal de la salud actúe con la prontitud que requieren las condiciones médicas de los pacientes para evitar posibles riesgos y asegurar una atención de calidad. Así como tener empatía con los usuarios para mejorar la atención. Agradezco la atención prestada. Espero que se tomen las medidas necesarias para mejorar los procesos de atención en el hospital y garantizar una atención de calidad velando por la salud y el bienestar de todos los usuarios.

197. ASUNTO: Queja formal por falta de empatía médica y falta de ética profesional. Respetados señores, por medio de la presente, yo, Clara del Pilar Sierra identificada con cedula de ciudadanía 1081418072 en calidad de hija y representante de la paciente fallecida MARIA JESUS PEÑA SIERRA presento una queja formal contra la atención recibida en su Institución el día 6 de septiembre del 2025, específicamente por el proceder del médico de turno, identificado como Dr. Mauricio Salazar Ramos con cedula de ciudadanía

	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 45
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

1081415520 en el área de urgencias ese día mi madre ingreso al servicio de urgencias con signos vitales deteriorados, presentando para respiratorio, como familiares presentes, pudimos evidenciar la falta de proceder adecuado tanto en la atención médica como la comunicación hacia nosotros, la información que recibimos fue tardía, confusa y carente de empatía mínima que una situación de este dolor humano requiere, adicionalmente, el informe médico presentado por el profesional fue redactado en términos inadecuados, groseros y con falta total de sensibilidad, llegando incluso a consignar que la paciente había salido, con "síndrome vital en viva", cuando la realidad ya había fallecido, esta falta de precisión en un documento oficial genera dolor y confusión en la familia, sino que también dejan en evidencia una grave falta de ética profesional y de respeto hacia la dignidad del paciente y sus seres queridos. con base a lo anterior, solicito respetuosamente. 1. una revisión detallada del proceder del médico de turno y del personal involucrado 2. la corrección del informe médico con los términos adecuados y veraces. 3. un pronunciamiento oficial por parte de la Institución frente a esta situación. 4, las garantías necesarias de hechos como este no volverán repetirse.

199. Vengo a pasar por urgencias ya que hace unos días tuve u accidente en otro municipio y no me atendieron porque en el otro hospital no me dieron epicrisis que falta de colaboración por parte de facturación por un error de otro hospital.

FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el mes de septiembre no hubo felicitaciones a ninguna especialidad, mediante encuesta de satisfacción.

OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Urgencias**

1. Mucha demora en la atención en urgencias también manifiesta que se presentó mucha demora en canalizar el paciente es la sugerencia que hace la usuaria.

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?**

— 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: 35 de 45

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

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

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 45

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

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	2
Bueno	18
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

**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: 37 de 45

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

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

DETALLE	N.
MB	3
B	17
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	7
PS	13
DN	0
PN	0
TOTAL	20

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

DETALLE	N.
MB	0
B	20
R	0
M	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: 38 de 45

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	1
B	19
R	0
M	0
TOTAL	20

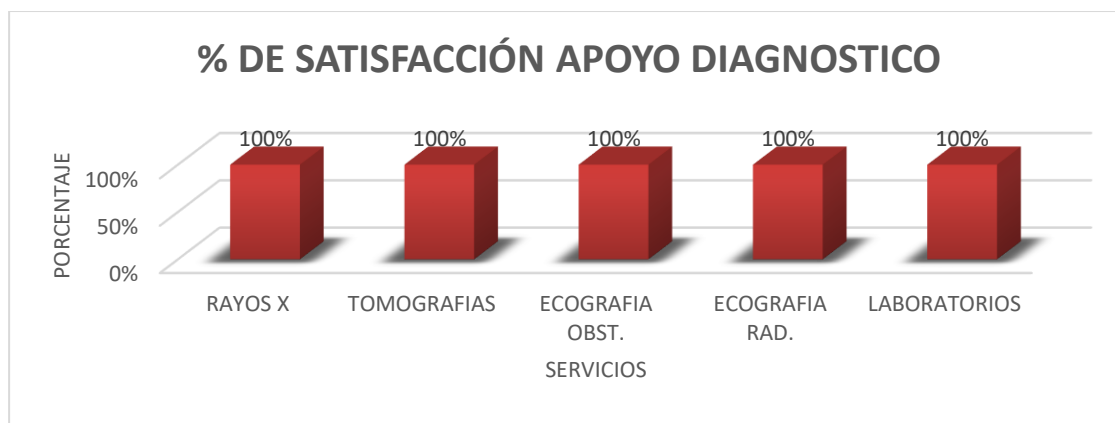
**ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR SERVICIOS
DE APOYO DIAGNÓSTICO**

Número de encuestas aplicadas: **205**

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%

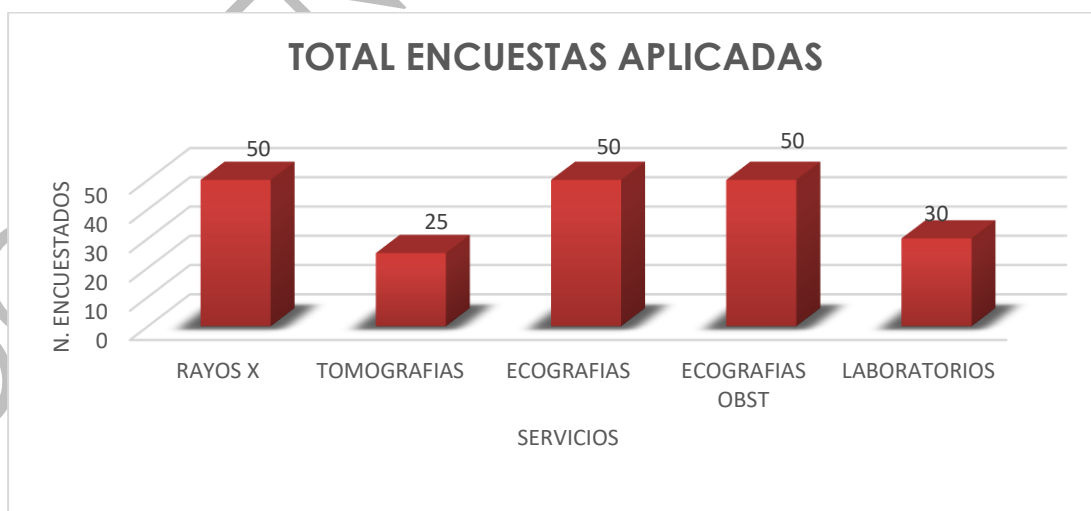
REPRESENTACIÓN GRAFICA



NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS POR LOS APOYO DIAGNÓSTICO

RAYOS X	50
TOMOGRAFIAS	25
ECOGRAFIAS	50
ECOGRAFIAS OBST	50
LABORATORIOS	30
TOTAL	205

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	50	0	0	0	0	50
TOMOGRAFIAS	20	4	1	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	48	0	0	0	2	50
ECOGRAFIAS	49	1	0	0	0	50
LABORATORIOS	1	0	0	0	29	30
TOTAL	168	5	1	0	31	205

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

2. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	50	0	0	0	50
TOMOGRAFIAS	20	5	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	49	1	0	0	50
ECOGRAFIAS	50	0	0	0	50
LABORATORIOS	11	19	0	0	30
TOTAL	180	25	0	0	205

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

3. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	50	0	0	0	50
TOMOGRAFIAS	23	2	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	49	1	0	0	50
ECOGRAFIAS	50	0	0	0	50
LABORATORIOS	10	20	0	0	30
TOTAL	182	23	0	0	205

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: 41 de 45

4. El trato brindado por el personal fue:

4. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	50	0	0	0	50
TOMOGRAFIAS	23	2	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	49	1	0	0	50
ECOGRAFIAS	50	0	0	0	50
LABORATORIOS	10	20	0	0	30
TOTAL	182	23	0	0	205

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

5. APOYO DIAGNOSTICO			
ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
RAYOS X	50	0	50
TOMOGRAFIAS	25	0	25
ECOGRAFIAS OBS	48	2	50
ECOGRAFIAS	50	0	50
LABORATORIOS	28	2	30
TOTAL	201	4	205

98% 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	50	0	0	0	50
TOMOGRAFIAS	24	1	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	50	0	0	0	50
ECOGRAFIAS	50	0	0	0	50
LABORATORIOS	30	0	0	0	30
TOTAL	204	1	0	0	205

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: 42 de 45

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	50	0	0	0	0	50
TOMOGRAFIAS	24	1	0	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	49	1	0	0	0	50
ECOGRAFIAS	50	0	0	0	0	50
LABORATORIOS	13	17	0	0	0	30
TOTAL	186	19	0	0	0	205

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

8. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	50	0	0	0	50
TOMOGRAFIAS	24	1	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	49	1	0	0	50
ECOGRAFIAS	50	0	0	0	50
LABORATORIOS	9	21	0	0	30
TOTAL	182	23	0	0	205

9. El trato brindado por el especialista fue:

9. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	50	0	0	0	50
TOMOGRAFIAS	24	1	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	49	1	0	0	50
ECOGRAFIAS	50	0	0	0	50
LABORATORIOS	14	16	0	0	30
TOTAL	187	18	0	0	205

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: 43 de 45

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	50	0	0	0	50
TOMOGRAFIAS	25	0	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	48	2	0	0	50
ECOGRAFIAS	50	0	0	0	50
LABORATORIOS	30	0	0	0	30
TOTAL	203	2	0	0	205

11. La información brindada por parte del especialista:

11. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	50	0	0	0	50
TOMOGRAFIAS	25	0	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	49	1	0	0	50
ECOGRAFIAS	50	0	0	0	50
LABORATORIOS	10	20	0	0	30
TOTAL	184	21	0	0	205

FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS


- **Tomografía**

122. De antemano agradezco la buena atención que realizo Carlos Figueroa, desde lo administrativo hasta la atención de servicio médico. (Carlos Figueroa)

OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- **Rayos X**

183. Me dirijo a rx a tomarme en un rx por orden médica lo cual el radiólogo Mauricio Castañeda me toma la placa y se refiere a mí que la próxima vez me peque más duro para que se viera algo en la placa de una forma grosera y burlona, le conteste que se reservara los comentarios y me fui.

	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: 44 de 45

FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el mes de septiembre no hubo felicitaciones a ninguna especialidad, mediante encuesta de satisfacción.

OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el mes de septiembre no hubo felicitaciones a ninguna especialidad, mediante encuesta de satisfacción.

OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el mes de septiembre 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 **1.367** usuarios. También se les socializó en lengua NASA a usuarios de cultura indígena (AIC) a **6** usuarios, para obtener así una totalidad de **1.373** 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 **1.124** usuarios. También se evaluó a los usuarios en lengua NASA a usuarios de cultura indígena (AIC) a **6** usuarios, para obtener así una totalidad de **1.130** usuarios evaluados en el mes de septiembre 2025.

Teniendo en cuenta que durante el año se debe cumplir con la socialización a 434 colaboradores para dar cumplimiento al indicador Institucional al 100% , durante el mes de septiembre se socializaron en deberes y derechos a 40 colaboradores del área administrativa en lo cual utilizamos la estrategia de realizarla presencial y la evaluación por medio del formulario de Google por el link <https://forms.office.com/r/0vh60SMRrP?origin=lprLink>.

Durante el mes de septiembre se realizaron acompañamiento **590** 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.



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: 45 de 45

- Gestión de citas médicas desde la oficina de SIAU- citas gestionadas desde la oficina SIAU por el equipo de trabajo (175 citas)
- Corrección de códigos cups
- Información en ventanilla a los usuarios del proceso de asignación de citas y demás procesos.
- Gestión de citas para Ruta De Atención Preferencial Eps Sanitas, Nueva EPS.
- Gestión de citas solicitadas por correo electrónico.
- Gestión de respuesta a diferentes PQRS radicadas por correo y buzón de sugerencias en el cual se presentaron 30 PQRS en diferentes servicios en el mes de septiembre.
- Acompañamiento en los diferentes servicios de la Institución a familiares y paciente que requieren de algún apoyo.

Durante el mes de septiembre desde la oficina de atención al usuario se realizaron **175** gestiones de citas por parte del equipo de SIAU.

Trabajando de manera comprometida por la construcción de un Hospital Humanizado y seguro.

CLAUDIA MILENA GONZALEZ JAVELA
Apoyo administrativo SIAU

LUISA FERNANDA CASTAÑEDA
Coordinadora Oficina SIAU