	FORMATO DE INFORME	Fecha: 5/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 03 Página: 1 de 46

FECHA:	31 de diciembre del 2025
ACTIVIDAD:	Presentar informe correspondiente a la vigencia 2025 de la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU).
PROCESO VINCULADO:	Participación social en Salud - Participación ciudadana- Servicio al Ciudadano
RESPONSABLE:	Oficina de atención al usuario
OBJETIVO:	Informar las actividades realizadas por parte de la oficina (SIAU) durante la vigencia del año 2025.

INTRODUCCIÓN

En el cumplimiento de su misión y de acuerdo con las diferentes normas, que van desde la misma Constitución Política Nacional, otras como la Ley 100 de 1993, Decreto 1757 de 1994, Decreto 1011 de 2006 y muy específicamente a la Ley 1474 de 2011 que se refiere al Estatuto Anticorrupción.


El proceso de participación social en salud y la participación ciudadana, desde la Oficina de Atención al Usuario, son elementos clave para la mejora continua del sistema de salud y la promoción de la equidad en el acceso a servicios. La Oficina de Atención al Usuario, como un espacio Institucional de cercanía entre los usuarios y el sistema de salud, juega un papel fundamental en la recepción de inquietudes, sugerencias y demandas de la población, sirviendo de puente entre las necesidades de los ciudadanos y las políticas de salud públicas.

La participación social en salud, entendida como el involucramiento activo de la comunidad en la planificación, ejecución y evaluación de los servicios de salud, permite una atención más personalizada, eficiente y ajustada a las realidades y expectativas de los usuarios. A través de los canales establecidos por la Oficina de Atención al Usuario, se fomenta una comunicación constante entre la ciudadanía y las instituciones de salud, lo que contribuye a la toma de decisiones más informadas y acordes con las verdaderas necesidades de la población.

Este informe tiene como objetivo, analizar cómo la participación social, la participación ciudadana y servicio al ciudadano mediadas por la Oficina de Atención al Usuario, contribuyen a mejorar la calidad de los servicios de salud, promoviendo la inclusión, transparencia y satisfacción de los usuarios. Además, se identifican los retos y oportunidades que surgen en este proceso, con el fin de proponer acciones que fortalezcan este modelo de participación y de mejora continua en el sistema de salud.

— 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: 5/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 03
	LA PLATA HUILA	Página: 2 de 46
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

OBJETIVO: Promover y garantizar la participación de la ciudadanía en los procesos relacionados con la salud, garantizado que los usuarios tengan participación y pueden influir en la mejora de los servicios y políticas de la salud.

ALCANCE: Desde la identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios hasta la medición de su satisfacción y el establecimiento de acciones y planes de mejoramiento.

METODOLOGÍA

La Oficina de Atención al Usuario desarrolla mensualmente actividades enmarcadas en el procedimiento de Gestión y Atención al Usuario (SIAU), con el objetivo de fortalecer la atención en salud, promover el ejercicio de los derechos y deberes y orientar a los usuarios sobre el acceso y uso de los servicios. Para ello, se emplean herramientas como matrices de satisfacción y reporte mensual SIAU, consolidado de PQRSF, buzón de sugerencias, capacitaciones a usuarios y familiares, reuniones con la Asociación de Usuarios y comités institucionales, así como la elaboración de actas, planes de mejoramiento e informes mensuales. Estas actividades cuentan con el acompañamiento y seguimiento permanente del líder del procedimiento SIAU, quien consolida la información, elabora los informes correspondientes y realiza procesos de retroalimentación continua con las áreas del hospital.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES


La E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua entiende el servicio al ciudadano(a) como la razón de ser para brindar un servicio de calidad y humano que responda a las necesidades y expectativas del usuario en pro del mejoramiento continuo y la atención segura garantizando su bienestar individual y colectivo.

La atención al usuario es un elemento de importancia para la gestión de las entidades públicas. En este sentido, se impulsan varias acciones encaminadas a la satisfacción de los usuarios, desarrollando mecanismos que generen un cambio en la cultura organizacional y el mejoramiento en la atención al ciudadano, con el fin de facilitar el acercamiento con nuestros usuarios y sus familias fortaleciendo así un servicio incluyente, eficaz, de calidad, humano y seguro.

ACTIVIDADES

- Brindar información clara y oportuna sobre el portafolio de servicios, horarios, rutas de atención y requisitos de acceso.
- Medición de satisfacción del usuario

— Salud Integral, Impacto Real —

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 5/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 03
	LA PLATA HUILA	Página: 3 de 46
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

- Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS
- Proporción de usuarios que recomendaría la IPS a familiares y amigos
- Promoción de derechos y deberes a usuarios y colaboradores.
- Acompañamiento y fortalecimiento de la Asociación de Usuarios.
- Trámite y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO

La actividad Atención y Orientación al Usuario, hace referencia a la escucha activa y atenta al usuario, su familia y/o partes interesadas, solicitando información adicional si es necesario, con el fin de entregar la respuesta o el servicio según lo solicitado, para lo cual se hace uso de la información, normatividad vigente, herramientas, mecanismos disponibles, contactando funcionarios de otros servicios, personal o telefónicamente; buscando apoyo en otras entidades cuando esto fuere necesario, sensibilizando sobre los procesos a seguir y ofreciendo otras alternativas, cuando no sea posible resolver la necesidad del usuario o responder satisfactoriamente a su requerimiento. Se informa a los usuarios de manera clara y veraz sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios que presta la ESE; se educa sobre los mecanismos para acceder a los diferentes niveles de atención en salud; se apoya con tramites en caso especiales, se orienta sobre el aseguramiento al Sistema General de Seguridad Social en Salud y se activan redes de apoyo interinstitucionales, entre otros.

Igualmente, los colaboradores de la Oficina de Atención al Usuario se encargan de dar a conocer a los derechos y deberes a través de la difusión de los mismos por medio de capacitaciones diarias, la emisión por medio de grabación en el Call center, la entrega de folletos y la publicación de estos en pendones y cartelera informativa.

A continuación, se relacionan los canales de comunicación:

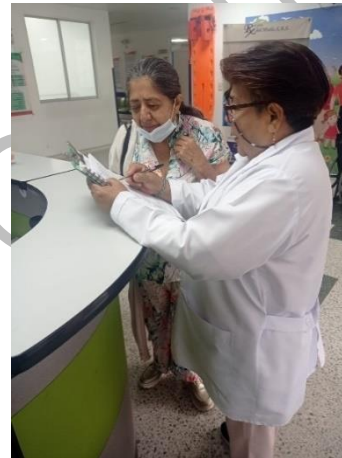
1. Brindar información clara y oportuna sobre el portafolio de servicios, horarios, rutas de atención y requisitos de acceso.

SOCIALIZACIÓN PORTAFOLIO DE SERVICIO

Brindar información clara, oportuna y veraz a los usuarios y sus familias sobre el portafolio de servicios del hospital, horarios de atención, rutas asistenciales y requisitos de acceso, con el fin de facilitar el uso adecuado y oportuno de los servicios de salud.

Durante la vigencia 2025, desde la oficina de atención al usuario se realizó la socialización de portafolio de servicios de manera trimestral a **896** usuarios en diferentes servicios de salud.

— Salud Integral, Impacto Real —

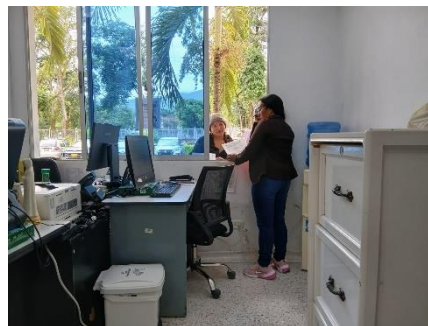
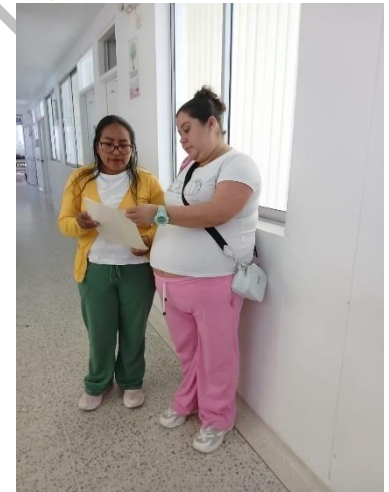


SOCIALIZACIÓN CANALES DE ACCESO


Difundir y orientar a los usuarios, familiares y comunidad en general sobre los diferentes canales de acceso al hospital, tales como atención presencial, telefónica y virtual, así como los mecanismos para la radicación de PQRSF, garantizando un acceso oportuno, equitativo y efectivo a los servicios de salud.

En la vigencia se realizó por parte del equipo de la oficina de atención al usuario la socialización de los canales de acceso y mecanismos estratégicos para la prestación de los servicios y diferentes procesos a **997** usuarios y familias.

De esa manera se socializa los canales de solicitud de citas, como cancelar las citas, el cumplimiento de las citas, las líneas habilitadas para el proceso de asignación de citas y de comunicación con la oficina de atención al usuario.



Salud Integral, Impacto Real

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 5/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 03 Página: 6 de 46

A continuación, se anexa información que se da a conocer en el momento de la socialización de los canales de acceso.



CONOCE NUESTROS Canales de Acceso

Presenciales

Cra 2ª No. 11 - 17 Avenida Libertadores La Plata - Huila

OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

318 827 0007
siau@esesanantoniodepadua.gov.co

Virtuales

Hospitaldeplata.gov.co
ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua
hosp.sananantoniodepadua

Asignación de Citas

Hospitaldeplata.gov.co
323 563 9162
317 234 0077

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



MEDIOS DE CONTACTO

SIAU
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

318 827 0007
siau@esesanantoniodepadua.gov.co
Luisa Fernanda Castañeda González

REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

316 693 1629
referenciaycontrareferencia@esesanantoniodepadua.gov.co
coordinacionreferencia@esesanantoniodepadua.gov.co
Jefe: Katherine Tevar

IAMII Y VACUNACIÓN

608 8370149 Ext.167
iami@esesanantoniodepadua.gov.co
Sergio Javier Trujillo - Psicólogo

Hospitaldeplata.gov.co | ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua | hosp.sananantoniodepadua | Cra 2ª No. 11 - 17 Avenida Libertadores La Plata - Huila

BASE DE DATOS CORREO ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES

E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA AREA	CORREO ELECTRÓNICO
Activos	activosfijos@esesanantoniodepadua.gov.co
Almacén	almacencentral@esesanantoniodepadua.gov.co
Almacén	almaceninsumos@esesanantoniodepadua.gov.co
Archivo	archivo@esesanantoniodepadua.gov.co
Armado	armado.cuentas@esesanantoniodepadua.gov.co
Asesor	asesoradministrativo@esesanantoniodepadua.gov.co
Auditoria	auditoria.cuentasmedicas@esesanantoniodepadua.gov.co
Auditoria	auditoriacalidad@esesanantoniodepadua.gov.co
Calidad	calidad@esesanantoniodepadua.gov.co
Habilitación	calidadhabilitacion@esesanantoniodepadua.gov.co
Cartera	cartera@esesanantoniodepadua.gov.co
Central	autorizaciones@esesanantoniodepadua.gov.co
Cirugía	cirugia@esesanantoniodepadua.gov.co
Citas	citas@esesanantoniodepadua.gov.co
Cobro	cobrocoactivo@esesanantoniodepadua.gov.co

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: 5/11/2024

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

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 03

Página: 7 de 46

Contabilidad	contabilidad@esesanantoniodepadua.gov.co
Contratación	contratacion@esesanantoniodepadua.gov.co
Contratación EAPB	contratacioneapb@esesanantoniodepadua.gov.co
Control	meci@esesanantoniodepadua.gov.co
Referencia y Contrarreferencia	coordinacionreferencia@esesanantoniodepadua.gov.co
Costos	costos@esesanantoniodepadua.gov.co
Epidemiología	epidemiologia@esesanantoniodepadua.gov.co
Estadística	estadistica@esesanantoniodepadua.gov.co
Facturación	facturacion@esesanantoniodepadua.gov.co
Facturación	facturacionanexos@esesanantoniodepadua.gov.co
Facturación	facturacionelectronica@esesanantoniodepadua.gov.co
Farmacia	farmacia@esesanantoniodepadua.gov.co
Financiera	financiera@esesanantoniodepadua.gov.co
Gerencia	gerencia@esesanantoniodepadua.gov.co
Ambiental	gestionambiental@esesanantoniodepadua.gov.co
Ginecología	ginecologia@esesanantoniodepadua.gov.co
Hospitalización	hospitalizacion@esesanantoniodepadua.gov.co
Humanización	humanizacion@esesanantoniodepadua.gov.co
IAMII	iami@esesanantoniodepadua.gov.co
Indicadores	indicadores@esesanantoniodepadua.gov.co
Jefe Consulta Externa	jefeconsultaexterna@esesanantoniodepadua.gov.co
Jurídico	juridica@esesanantoniodepadua.gov.co
Laboratorio	laboratorio@esesanantoniodepadua.gov.co
Mercadeo	mercadeo@esesanantoniodepadua.gov.co
MIPG	mipg@esesanantoniodepadua.gov.co
Nomina	nomina@esesanantoniodepadua.gov.co
Pagos	pagos@esesanantoniodepadua.gov.co
Pediatría	pediatria@esesanantoniodepadua.gov.co
Planeación	planeacion@esesanantoniodepadua.gov.co
Presupuesto	presupuesto@esesanantoniodepadua.gov.co
Psicología	psicologia@esesanantoniodepadua.gov.co
Radiología	radiologia@esesanantoniodepadua.gov.co
Rayos	rayosx@esesanantoniodepadua.gov.co
Recepción	recepcion.cuentas@esesanantoniodepadua.gov.co
Recursos	recursoshumanos@esesanantoniodepadua.gov.co
Referencia	referenciaycontrarreferencia@esesanantoniodepadua.gov.co
Revisor	revisorfiscal@esesanantoniodepadua.gov.co
Seguridad	seguridadpaciente@esesanantoniodepadua.gov.co
Seguridad	SGSST@esesanantoniodepadua.gov.co

— 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: 5/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 8 de 46

SIAU	siau@esesanantoniodepadua.gov.co
Sistemas	sistemas@esesanantoniodepadua.gov.co
Subgerencia	subgerencia.asistencial@esesanantoniodepadua.gov.co
Tesorería	tesoreria@esesanantoniodepadua.gov.co
Trabajo	trabajosocial@esesanantoniodepadua.gov.co
UCI	UCI@esesanantoniodepadua.gov.co
Urgencias	urgencias@esesanantoniodepadua.gov.co
Ventanilla	ventanilla@esesanantoniodepadua.gov.co

2. Medición de satisfacción del usuario vigencia 2025

Durante la vigencia 2025 se realizó la medición de la satisfacción del usuario mediante la aplicación de encuestas a usuarios y acompañantes, con el fin de evaluar la percepción sobre la calidad, oportunidad y trato recibido en los servicios de salud. Los resultados obtenidos fueron tabulados y analizados, permitiendo identificar fortalezas, oportunidades de mejora y acciones orientadas al fortalecimiento de la atención y la experiencia del usuario. Se toma como muestra el **10 % de los usuarios atendidos durante el mes inmediatamente anterior**, garantizando representatividad en la medición de la satisfacción del usuario.


ENCUESTAS APLICADAS VIGENCIA 2025													
SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL II TRIMESTRE
	ENCUESTA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	ENCUESTA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	ENCUESTA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	ENCUESTA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	ENCUESTA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	ENCUESTA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	ENCUESTA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	ENCUESTA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	ENCUESTA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	ENCUESTA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	ENCUESTA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	ENCUESTA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	TOTAL ENCUESTAS
GINECOLOGIA	35	40	40	40	41	40	40	40	50	50	50	46	512
MEDICINA INTERNA	40	50	40	40	40	40	40	50	50	50	50	47	537
PEDIATRIA	30	40	40	43	40	40	40	50	50	50	50	40	513
ORTOPEDIA	40	45	40	40	40	50	41	50	63	60	60	40	569
ANESTESIA	20	20	20	20	21	26	25	20	25	25	25	25	272
PSICOLOGIA	20	20	20	20	20	36	20	21	20	20	20	20	257
OTORRINO	27	40	40	32	40	40	35	47	51	50	50	40	492
ECOGRAFIAS G/O	40	40	35	38	32	40	40	46	50	55	55	50	521
UCI	20	20	15	22	21	20	20	22	20	20	19	14	233
TAC	33	10	22	29	25	25	20	27	25	25	25	25	291
OBSTEIRICIA	22	23	22	21	21	25	21	34	30	31	30	30	310
LABORATORIO	26	25	25	27	25	26	21	30	30	30	32	31	328
QUIROFANO	25	31	20	29	20	23	21	21	21	20	20	20	271
HOSPITALIZACION	31	31	31	41	34	32	30	30	31	30	33	30	384
REFERENCIA	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	240
UROLOGIA	20	26	20	20	26	25	20	31	30	30	30	28	306
TERAPIA	21	20	25	22	22	25	20	23	22	22	22	20	264
NUTRICION	20	18	22	20	22	23	21	31	25	25	25	25	277
CIRUGIA	20	19	25	22	22	31	25	20	30	20	20	20	274
RAYOS X	30	37	36	31	35	40	34	41	50	50	52	41	477
ECOGRAFIAS PEREZ	34	43	39	39	40	40	40	55	50	57	52	51	540
CARDIOLOGIA	7	11	13	11	10	10	10	21	20	20	20	20	173
URGENCIAS	99	125	116	184	174	203	121	132	142	143	153	131	1723
GASTROENTEROLOGIA	10	12	12	15	15	26	20	14	0	0	0	20	144
TOTAL A REALIZAR SACANDO EL 10% DE LA CANTIDAD E USUARIOS DEL MES ANTERIOR	690	766	738	826	806	906	745	876	905	903	913	834	9908

Como podemos evidenciar en el cuadro de datos durante el mes de enero se ejecutaron **690** encuestas, en febrero **766**, en marzo de realizaron **738**, en abril **826**, en mayo se ejecutaron 806 y en junio **745** encuesta realizadas, julio se realizaron **745** encuestas, en el mes de agosto se ejecutaron **876**, en el mes de septiembre se realizaron **905**, en el mes de octubre se realizaron **903** encuestas en todos los servicios, en el mes de noviembre se ejecutaron **913** y en el mes de diciembre se realizaron **834** encuestas para un total de **5.176** usuarios encuestados en la vigencia del 2025, las encuestas se realizan de manera personal en su gran mayoría y de manera virtual algunas especialidades.

La medición de la satisfacción del usuario es fundamental para evaluar la calidad de los servicios de salud prestados, conocer la percepción de los usuarios frente a la atención recibida y fortalecer la humanización del servicio. Durante la vigencia 2025, este ejercicio permitió identificar fortalezas, oportunidades de mejora y aspectos críticos en la atención, facilitando la toma de decisiones, la formulación de planes de mejoramiento y el fortalecimiento de la relación entre la institución y la comunidad, en concordancia con los lineamientos del SIAU y la mejora continua de la calidad.

○ Monitoreo De La Satisfacción Del Usuario

CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL DEL 2025													
SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Ginecología	97%	93%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
Pediatría	90%	95%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
Ortopedia	97%	95%	95%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
Cirugía general	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Anestesiología	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Psicología	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Terapia Física	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Urología	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Medicina Interna	93%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
Nutrición	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Otorinolaringología	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Urgencias	96%	98%	98%	98%	97%	96%	99%	99%	100%	100%	100%	100%	98%
Hospitalización	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Cirugía-Quirofano	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Obstetricia	96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
UCI	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Referencia	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Laboratorio	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Ecografías Ginecólogo	100%	100%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Ecografías Radiólogo	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Radiografías	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Cardiología	100%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Gastroenterología	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				100%	100%
Tomografía	100%	100%	100%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Trabajo social	100%	100%	100%										100%
Fonoaudiología	100%	100%	100%										100%
PORCENTAJE POR MES	99%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 5/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 03 Página: 10 de 46

Durante la vigencia, los resultados de satisfacción de los usuarios reflejan un desempeño altamente positivo en la prestación de los servicios. A continuación, se desglosa el análisis:

Satisfacción por Servicio:

Todos los servicios evaluados, da una satisfacción mayor al 95%, lo que indica una percepción completamente favorable por parte de los usuarios en cuanto a la calidad, atención, tiempos de respuesta y experiencia general.

Área de Urgencias:

La satisfacción del usuario en el área de Urgencias es un indicador fundamental de la calidad de los servicios de salud. Alcanzar un nivel en los últimos 4 meses la satisfacción fue 100% requiere una atención oportuna, segura y humanizada, apoyada en procesos eficientes, personal capacitado y una comunicación clara con el paciente y sus familiares.

Satisfacción Global:

La satisfacción general consolidada fue del 100%, lo cual demuestra una excelente percepción integral de los servicios prestados.

1. PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS EN LA IPS

Evaluar el nivel de satisfacción general de los usuarios con los servicios prestados por la Institución Prestadora de Salud (IPS), con el fin de identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la atención.

Numerador: Número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?

Denominador: Número de usuarios que respondieron la pregunta

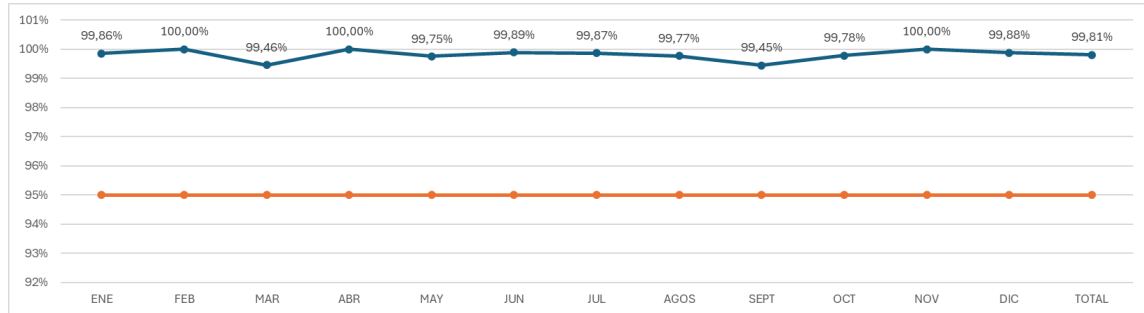
Meta: >95%

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
NUMERADOR	689	766	734	826	804	905	744	874	901	905	913	834	9895
DENOMINADOR	690	766	738	826	806	906	745	876	906	907	913	835	9914
RESULTADOS	99,86%	100,00%	99,46%	100,00%	99,75%	99,89%	99,87%	99,77%	99,45%	99,78%	100,00%	99,88%	99,81%
META:	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%

Gráfica:

— 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".



Respecto a la calificación en la pregunta y dando cumplimiento a la resolución 256 del 2016, el cumplimiento del indicador es favorable para la IPS en cuanto a la satisfacción global de los usuarios.

CALIFICACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Muy Buena	598	605	690	479	650	507	450	456	741	830	760	692	7458
Buena	92	160	46	347	156	398	294	418	163	72	153	142	2441
Regular		1	2			1	1			5		1	11
Muy mala								2	2				4
TOTAL	690	766	738	826	806	906	745	876	906	907	913	835	9914

Como podemos evidenciar en el cuadro de datos la calificación de los usuarios en cuanto a la pregunta durante la vigencia.

Gráfica:



Respecto a la calificación en la pregunta y dando cumplimiento a la resolución 256 del 2016 y en cumplimiento del indicador es favorable para la IPS en cuanto a la satisfacción global de los usuarios donde respondieron en un 75% Muy buena, el 24% Buena para un total del 100%

2. PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA IPS A FAMILIARES Y AMIGOS

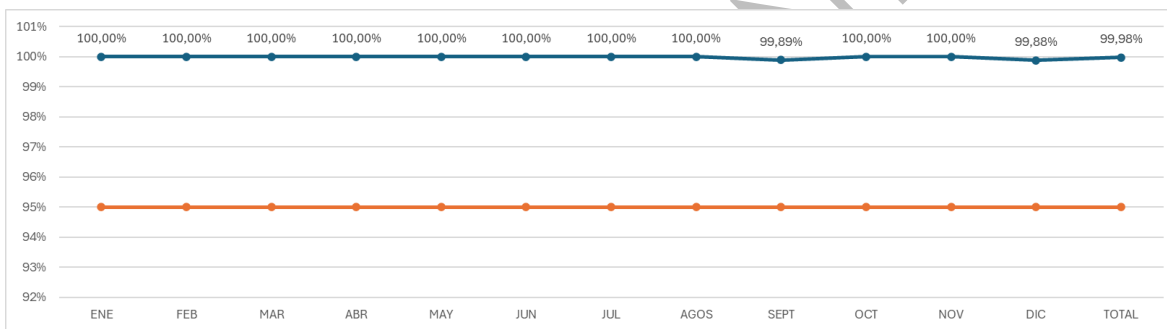
Medir el grado de satisfacción y confianza que los usuarios tienen en la atención recibida por la IPS, a través de su disposición a recomendarla a familiares y amigos.

Numerador: Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

Denominador: Número de usuarios que respondieron la pregunta

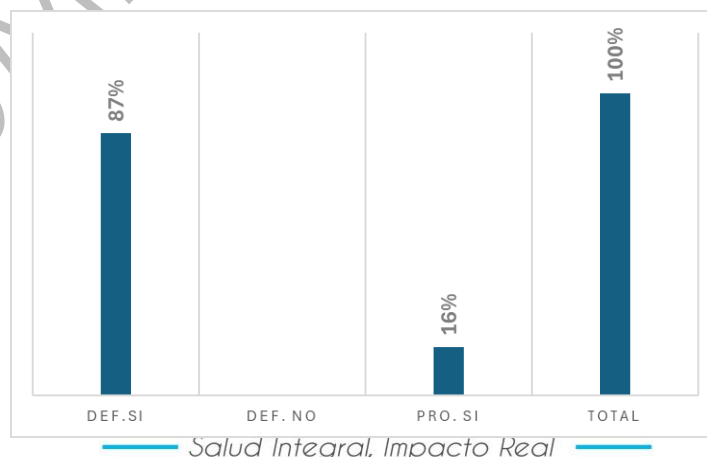
Meta: >95%

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
NUMERADOR	690	766	738	826	806	906	745	876	904	907	913	834	9911
DENOMINADOR	690	766	738	826	806	906	745	876	905	907	913	835	9913
RESULTADOS	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,89%	100,00%	100,00%	99,88%	99,98%
META:	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%



El grado de satisfacción de los usuarios por la atención recibida en la nuestra Institución es favorable durante la vigencia como podemos observar el indicador esta mayor al 90%. Y durante la vigencia los usuarios respondieron a la pregunta si recomendaría la IPS def SI 87% Y Pro-SI: 16%.

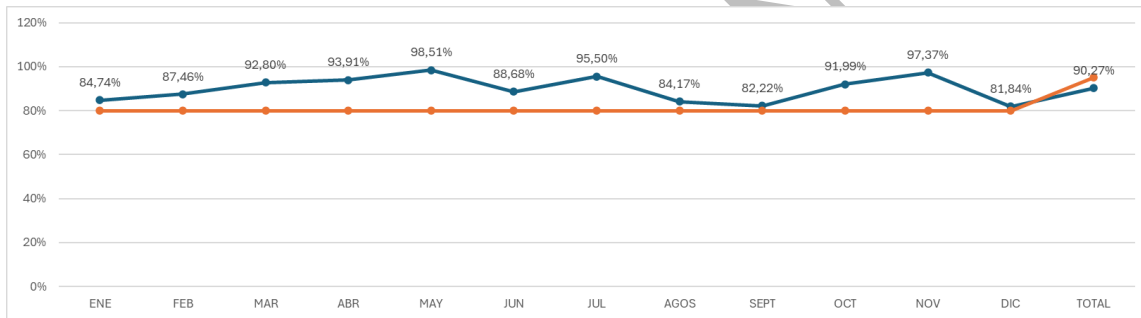
Gráfica:



3. DESPLIEGUE DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.


Los derechos son la columna vertebral para construir una sociedad más justa, incluyente e igualitaria en cualquier escenario de la vida, por tal motivo el HDSAP también promulga su conocimiento y propicia el pleno cumplimiento no solo de los derechos sino también de los deberes de los usuarios, con el fin de que cada uno reconozca que es sujeto de derechos y que tiene también responsabilidades sin importar su diagnóstico, edad, sexo, etnia, cultura o creencias. El conocimiento de dichos derechos y deberes permitirá que los usuarios y colaboradores del hospital gocen de una atención humanizada, segura y de calidad.

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
NUMERADOR	1672	1395	1521	1605	2048	1716	1933	1319	1124	1264	1298	1068	17963
DENOMINADOR	1973	1595	1639	1709	2079	1935	2024	1567	1367	1374	1333	1305	19900
RESULTADOS	84,74%	87,46%	92,80%	93,91%	98,51%	88,68%	95,50%	84,17%	82,22%	91,99%	97,37%	81,84%	90,27%
META:	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	95%



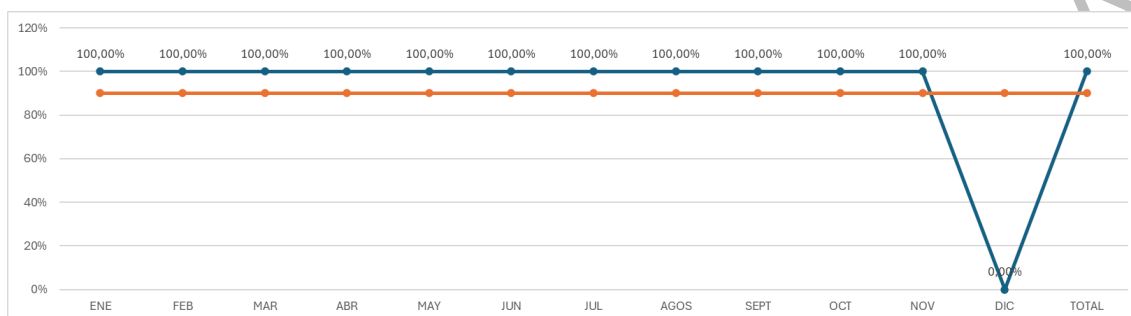
Durante la vigencia 2025, el indicador de deberes y derechos de los usuarios del Hospital San Antonio de Padua presentó un cumplimiento superior al 80%, lo cual evidencia una adecuada socialización y apropiación de la información por parte de los usuarios y acompañantes. Este resultado refleja que las estrategias implementadas por la institución, como la difusión visible de los derechos y deberes, la orientación al usuario y el acompañamiento del personal de salud, han sido efectivas para fortalecer la cultura de respeto, corresponsabilidad y humanización en la atención. El cumplimiento del indicador contribuye al mejoramiento de la experiencia del usuario y al fortalecimiento de la confianza en los servicios prestados. No obstante, se recomienda continuar reforzando las acciones educativas y de sensibilización para mantener y mejorar estos niveles de cumplimiento en los próximos periodos.

Por otra parte; nuestra Institución cuenta con una guía bilingüe quien es la encargada de realizar la socialización de deberes y derechos en dialecto nasa yuwe, a usuarios que ingresa a los servicios del hospital.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 5/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 03 Página: 14 de 46

4. COLABORADORES CAPACITADOS EN DERECHOS Y DEBERES VIGENCIA 2025.

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
NUMERADOR	15	19	15	25	121	7	42	29	40	20	101		434
DENOMINADOR	15	19	15	25	121	7	42	29	40	20	101		434
RESULTADOS	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	#DIV/0!	100,00%
META:	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%



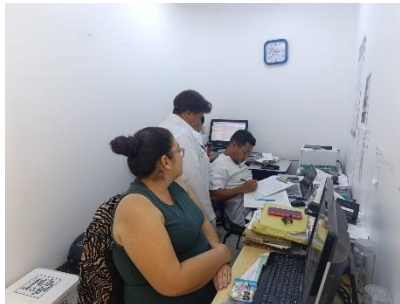
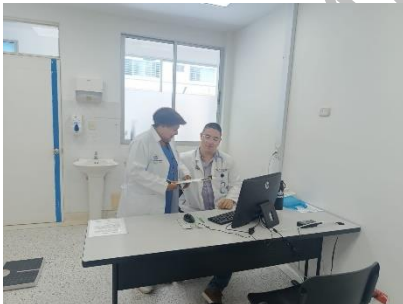
Los derechos y deberes son la columna vertebral para construir una sociedad más justa, incluyente e igualitaria, es de vital importancia que el ser humano reconozca que todos y todas tenemos derechos por igual sin importar la edad, la etnia, la cultura o las creencias que se posean, dichos derechos y 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 de igual manera sean divulgados en los diferentes servicios de la institución.

Teniendo en cuenta que durante el año se debe cumplir con la socialización a 434 colaboradores para dar cumplimiento al indicador Institucional al 100%, por lo tanto, durante el último trimestre se cumplió con la meta del indicador de 434 se han socializado la totalidad de colaboradores de enero a noviembre, por tal razón en diciembre no se realizó socialización, para la vigencia 2026 se realizará un ajuste al indicador por parte del área de calidad, teniendo en cuenta las observaciones del comité de ética Hospitalaria.

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: 5/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 15 de 46



	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: 5/11/2024
		Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 03 Página: 16 de 46

DEBERES Y DERECHOS DE LOS NIÑOS



5. TRÁMITE Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF).

Para la realización de esta actividad en cada área de la institución se encuentra instalado un buzón de sugerencias ubicados en las áreas de consulta externa, laboratorio, farmacia, Unidad de Cuidados Intensivos, urgencias, cirugía, pediatría, hospitalización adultos y ginecología, cardiología, gastroenterología, tomografías, en estos buzones los usuarios instauran o da a conocer sus respectivas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones según sea el caso; para el cual es utilizado el formato de radicación PQRSF que se encuentran ubicados en cada buzón respectivamente. La apertura de buzón se realiza de lunes a viernes días hábiles; (De esta actividad se deja como soporte un acta de apertura de buzón) *Salud Integral, Impacto Real* con el acompañamiento

"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".

de los delegados por la Asociación de usuarios ASOSALU HDSAP, realizando así el respectivo proceso de gestión de las manifestaciones que consiste en la recepción, lectura, análisis, registro en el formato DI-PQ-F-002, las quejas se envían al responsable de cada área, se realiza el seguimiento y cierre de la misma.

El indicador establecido para la medición de la Proporción de Quejas resueltas antes de 10 días es el "PROPORCIÓN DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 10 DIAS", el cual establece el número de días promedio transcurridos entre la radicación de la PQRSF, la Gestión y Respuesta.

A continuación, se relaciona cantidad de PQRSF recibidas según su naturaleza y proporcionalidad de estas.

Numerador: Número de PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales.

Denominador: Total de PQRS recibidas

Meta: >90%

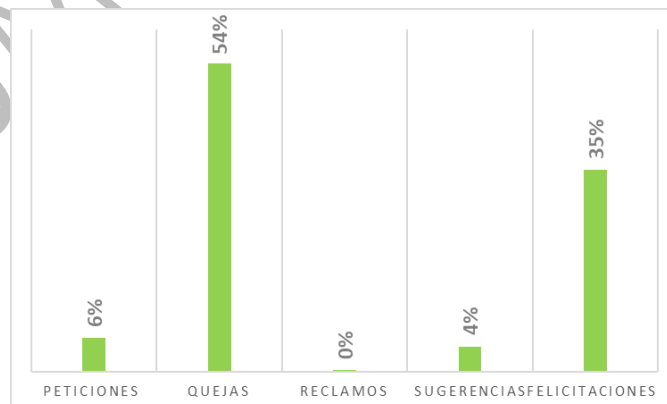
RESULTADOS DE LA MEDICION 2025													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
NUMERADOR	18	13	22	26	20	33	25	15	30	21	19	21	263
DENOMINADOR	18	13	22	26	20	33	25	15	30	21	19	21	263
RESULTADOS	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
META:	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	95%

REGISTRO DE PQRSF VIGENCIA 2025

CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES VEGENCIA 2025														
MANIFESTACIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
PETICIONES	3	2	0	1	4	4	1	2	4	2		1	24	6%
QUEJAS	15	9	20	16	15	27	24	13	25	17	19	20	220	54%
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0			1	0%
SUGERENCIAS	0	2	2	9	1	2	0	0	0	2			18	4%
FELICITACIONES	13	11	28	13	11	10	6	15	22	1	6	8	144	35%
TOTAL	31	24	50	39	31	43	31	30	52	22	25	29	407	100%
PORCENTAJE	8%	6%	12%	10%	8%	11%	8%	7%	13%	5%	6%	7%		

Fuente: Oficial SIAU ESE Hospital San Antonio de Padua La Plata Huila

Gráfica:



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: 5/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 18 de 46

Análisis:

Durante la vigencia se registró un **54%** son quejas, **6%** peticiones, y el **4%** sugerencias, felicitaciones fueron un **35%** como puede evidenciar el **54%** es de quejas demasiado elevado, falencias en la prestación de los servicios, falta de los canales efectivos de atención proactiva al cliente, actitud negativa del personal, es una percepción negativa generalizada por parte de los usuarios.

Se realizó análisis de cada una de las quejas con el fin de identificar patrones comunes como demoras en la atención, falencias en los servicios, trato digno, fortalecer los canales de atención al cliente, canales de comunicación para solicitud de citas médicas.

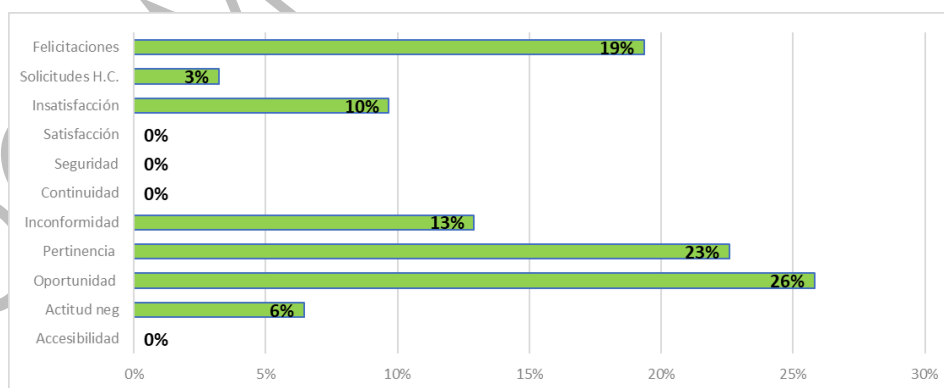
Durante la vigencia se registraron quejas por diferentes factores donde afectó la satisfacción de nuestros usuarios en la prestación de los servicios.

FACTORES DE CALIDAD DE LAS PQRSF VIGENCIA 2025

FACTORES DE LAS PQRSF VIGENCIA 2025														
FACTORES DE LA PQRSF	N° PQRSF ENERO	N° PQRSF FEBRERO	N° PQRSF MARZO	N° PQRSF ABRIL	N° PQRSF MAYO	N° PQRSF JUNIO	N° PQRSF JULIO	N° PQRSF AGOSTO	N° PQRSF SEPTIEMBRE	N° PQRSF OCTUBRE	N° PQRSF NOVIEMBRE	N° PQRSF DICIEMBRE	TOTAL	%
Accesibilidad	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0%
	1	0	2	0	2	5	2	2	4	3	3	3	27	6%
Oportunidad	5	3	2	4	7	13	8	7	16	8	9	8	90	26%
Pertinencia	4	3	6	5	0	6	7	5	2	2	3	3	46	23%
Inconformidad	0	0	4	0	1	3	4	0	1	2	0	6	21	13%
Continuidad	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0%
Seguridad	2	1	3	0	1	2	0	0	4	3	1	0	17	0%
Satisfacción	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
Insatisfacción	3	4	3	15	0	2	3	1	0	0	3	0	34	10%
Solicitudes H.C.	2	2	1	0	7	2	1	0	1	3	0	1	20	3%
Felicitaciones	13	11	28	13	11	10	6	15	22	1	6	8	144	19%
	31	24	50	39	31	43	31	30	52	22	25	29	407	100%

Fuente: Oficial SIAU ESE Hospital San Antonio de Padua La Plata Huila

Gráfica:



Salud Integral, Impacto Real

Análisis:

Como podemos evidenciar durante la vigencia se presentaron factores que afectan en las diferentes PQRSF y la satisfacción de los usuarios en cuanto a la prestación de nuestros servicios se evidencia que el más alto porcentaje es por oportunidad de agendas en diferentes especialidades con un porcentaje del 26%, por ende, se realizaron los diferentes planes de mejora con el apoyo de cada uno de los líderes de servicios, área de calidad, humanización, subgerencia, asesor institucional y la gerencia.





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: 5/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 20 de 46

CONSOLIDADO TIEMPOS DE RESPUESTA DE PQRSF IV
TRIMESTRE 2025

FORMATO SEGUIMIENTO PQRS										FECHA DE EMISIÓN
CONSOLIDADO P.Q.R.S. A PUBLICAR EN PÁGINA WEB										VERSIÓN:
FECHA: JULIO A DICIEMBRE 2025										CODIGO:
NRO	NRO DE RADICADO	FECHA DE RADICACIÓN	TIPO DE SOLICITUD	AREA RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA LÍMITE DE RESPUESTA	FECHA DE LA RESPUESTA	CÓDIGO DE LA RESPUESTA	MEDIO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA (DÍAS)
1	1	2/01/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	8/01/2025	8/01/2025	1,00	se envía al correo electrónico registrado y número de whatsapp	4
2	2	7/01/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	8/01/2025	8/01/2025	1,00	se envía al correo electrónico registrado y número de whatsapp	1
3	3	7/01/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	21/01/2025	8/01/2025	3	se envía al correo electrónico registrado y número de whatsapp	2
4	4	8/01/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	8/01/2025	8/01/2025	4	se envía al correo de la EPS y al correo del usuario a través de la EPS	1
5	5	10/01/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	24/01/2025	16/01/2025	5	se realiza envío de la respuesta al número de whatsapp	3
6	6	15/01/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	20/01/2025	17/01/2025	6	se realiza entrega de respuesta por medio de correo registrado y número de whatsapp	3
7	7	17/01/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Supersalud	22/01/2025	17/01/2025	7	pgy4@ocid.us.org.co miemlejoyas@gmail.com	1
8	8	20/01/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	22/01/2025	21/01/2025	8	se envía por correo electrónico y whatsapp confirmo recibido	2
9	9	20/01/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	23/01/2025	21/01/2025	9	se realiza envío al correo electrónico	2
10	10	20/01/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	31/01/2025	21/01/2025	10	se envía por whatsapp en el cual confirmo recibido	2
11	11	20/01/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	31/01/2025	24/01/2025	11	se envía por whatsapp en el cual confirmo recibido	5
12	12	20/01/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	31/01/2025	24/01/2025	12	se envía por whatsapp en el cual confirmo recibido	5
13	13	21/01/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	24/01/2025	24/01/2025	13	se envía por whatsapp en el cual confirmo recibido	2
14	14	28/01/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	31/01/2025	30/01/2025	14	se envía por whatsapp en el cual confirmo recibido	1
15	15	29/01/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	11/02/2025	31/01/2025	15	se envía por whatsapp en el cual confirmo recibido	2
16	16	30/01/2025	PETICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Página Web	31/01/2025	30/01/2025	16	se realiza envío al correo fabianvidal81@gmail.com	0
17	17	24/01/2025	PETICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Página Web	27/01/2025	27/01/2025	17	se realiza envío al correo atiantalef@ocid.us.org.co	0
18	18	30/01/2025	PETICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Página Web	3/02/2025	31/01/2025	18	se envía al correo registrado caleymay@hotmail.com	1
19	19	3/02/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	13/02/2025	7/02/2025	19	se envía al correo electrónico registrado y número de whatsapp	6
20	20	3/02/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	14/02/2025	7/02/2025	20	se envía al correo electrónico registrado y número de whatsapp	5
21	21	5/02/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	10/02/2025	7/02/2025	21	se envía por medio de whatsapp número 3177917268	2
22	22	10/02/2025	PETICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Página Web	10/02/2025	10/02/2025	22	pendiente	1
23	23	10/02/2025	PETICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Página Web	21/02/2025	10/02/2024	23	se envía información al usuario al mismo día de radicación juanata_rfb@hotmail.com	1
24	24	10/02/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	24/02/2025	12/02/2025	24	se envía por medio de whatsapp número registrado	1
25	25	12/02/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	20/02/2025	11/02/2025	25	se envía por medio de whatsapp número registrado	1
26	26	12/02/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	17/02/2025	14/02/2025	26	se envía por medio de whatsapp número registrado	2
27	27	13/02/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	26/02/2025	14/02/2025	27	se envía por medio de whatsapp número registrado	1
28	28	13/02/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	28/02/2025	14/02/2025	28	se envía por medio de whatsapp número registrado	1
29	29	21/02/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	27/02/2025	21/02/2025	29	se envía respuesta al correo registrado	1
30	30	21/02/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electrónico	21/02/2025	21/02/2025	30	se envía respuesta al correo de la personería municipal	1
31	31	21/02/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	27/02/2025	24/02/2025	31	se envía respuesta al whatsapp registrado en sistemas	2
32	32	3/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	21/03/2025	3/03/2025	32	se envía respuesta al correo registrado en sistemas niryami@hotmail.com se marca celular no responde se envía por correo electrónico	1
33	33	3/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	10/03/2025	10/03/2025	33	se envía respuesta por medio de whatsapp registrado en la PQRS	4
34	34	3/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	14/03/2025	7/03/2025	34	se da respuesta por medio de whatsapp registrado en la PQRS	5
35	35	3/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	14/03/2025	7/03/2025	35	se da respuesta por medio de whatsapp registrado en la PQRS	5
36	36	3/03/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	14/03/2025	7/03/2025	36	se da respuesta por medio de whatsapp registrado en la PQRS	4
37	37	4/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	11/03/2025	7/03/2025	37	se da respuesta por medio de whatsapp registrado en la PQRS	3
38	38	5/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	11/03/2025	7/03/2025	38	se da respuesta por medio de whatsapp registrado en la PQRS	2
39	39	5/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	18/03/2025	7/03/2025	39	se da respuesta por medio de whatsapp registrado en la PQRS	2
40	40	5/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	19/03/2025	5/03/2024	40	se envía al correo registrado y por medio de whatsapp	1
41	41	6/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	12/03/2025	7/03/2025	41	se le informa al usuario por medio del correo registrado en la PQRS	1
42	42	10/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	14/03/2025	12/03/2025	42	se envía al número de whatsapp por solicitud de la hermana	3
43	43	10/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	14/03/2025	13/03/2025	43	se envía al correo registrado y por medio de whatsapp	4

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: 5/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 21 de 46

44	44	13/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	20/03/2025	19/03/2025	44	se envía al correo registrado y por medio de whatsapp	4
45	45	14/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	20/03/2025	19/03/2025	45	se envía al correo registrado y por medio de whatsapp	4
46	46	17/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	21/03/2025	19/03/2025	46	se envía al correo registrado y por medio de whatsapp	3
47	47	17/03/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	28/03/2025	19/03/2025	47	se envía al correo registrado y por medio de whatsapp	3
48	48	25/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	31/03/2025	27/03/2025	48	se envía al correo registrado y por medio de whatsapp	3
49	49	31/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	2/04/2025	2/04/2025	49	se envía al correo registrado y por medio de whatsapp	2
50	50	31/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	2/04/2025	2/04/2025	50	se envía al correo registrado y por medio de whatsapp	5
51	51	31/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	2/04/2025	2/04/2025	51	se envía al correo registrado y por medio de whatsapp	2
52	52	31/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	31/03/2025	31/03/2025	52	se envía al correo registrado en la page	1
53	53	31/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	2/04/2025	2/04/2025	53	cartelera por 5 días hábiles	1
54	54	1/04/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	8/04/2025	3/04/2025	54	se envía respuesta a correo registrado en la PQRS y por medio de whatsapp	5
55	55	4/04/2025	PEDICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Página Web	4/04/2025	4/04/2025	55	comunicación y correo registrado	0
56	56	4/04/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	2/04/2025	4/04/2025	56	correo registrado en la PQRS	2
57	57	2/04/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	16/04/2025	8/04/2025	57	por medio de whatsapp	4
58	58	7/04/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	22/04/2025	11/04/2025	58	por medio de whatsapp	4
59	59	14/04/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	29/04/2025	21/04/2025	59	por medio de whatsapp	4
60	60	14/04/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	29/04/2025	21/04/2025	60	por medio de whatsapp	4
61	61	14/04/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	29/04/2025	21/04/2025	61	se publica en cartelera teniendo en cuenta que no hay datos del paciente ni número de contacto	4
62	62	14/04/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	29/04/2025	21/04/2025	62	se publica en cartelera teniendo en cuenta que no hay datos del paciente ni número de contacto	4
63	63	14/04/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	22/04/2025	21/04/2025	63	por medio de whatsapp	4
64	64	14/04/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	23/04/2025	21/04/2025	64	por medio de whatsapp	4
65	65	14/04/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	29/04/2025	21/04/2025	65	por medio de whatsapp	3
66	66	14/04/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Ventanilla	30/04/2024	5/05/2024	66	por medio de whatsapp	12
67	67	16/04/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	25/04/2025	21/04/2025	67	se publica en cartelera teniendo en cuenta que no hay datos del paciente ni número de contacto	2
68	68	22/04/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	7/05/2025	24/04/2024	68	correo electrónico registrado en la petición	2
69	69	23/04/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	8/05/2025	24/04/2025	69	se publica en cartelera teniendo en cuenta que no hay datos del paciente ni número de contacto	1
70	70	24/04/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	8/05/2025	30/04/2025	70	por medio de whatsapp	5
71	71	24/04/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	8/05/2025	30/04/2025	71	por medio de whatsapp	5
72	72	24/04/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	8/05/2025	30/04/2025	72	por medio de whatsapp	5
73	73	24/04/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	8/05/2025	30/04/2025	73	por medio de whatsapp	5
74	74	28/04/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	5/05/2025	30/04/2025	74	por medio de whatsapp	3
75	75	28/04/2024	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	4/05/2025	5/05/2025	75	por medio de correo registrado en la PQRS	4
76	76	29/04/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	14/05/2025	2/05/2025	76	por medio de whatsapp	2
77	77	29/04/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	14/05/2025	2/05/2025	77	por medio de whatsapp	2
78	78	30/04/2024	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	15/05/2025	2/05/2025	78	por medio de whatsapp	2
79	79	30/04/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	15/05/2025	2/05/2025	79	se deja en cartelera teniendo en cuenta que no hay datos para hacer el respectivo seguimiento	2
80	80	2/05/2024	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Elelectronico	9/05/2024	4/05/2024	80	se envía al correo registrado en la solicitud y a la EPS SANITAS	2
81	81	2/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	16/05/2025	2/05/2025	81	Se envía al correo registrado en la petición	1
82	82	6/05/2025	PEDICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Página Web	19/05/2025	8/05/2025	82	se envía al correo radicado en la petición	2
83	83	6/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	13/05/2025	9/05/2025	83	aseguramientobaragentinah@gmail.com	3
84	84	7/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	14/05/2025	9/05/2025	84	aseguramientobaragentinah@gmail.com	2
85	85	7/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	14/05/2025	9/05/2024	85	se envía por medio de número de whatsapp	2
86	86	15/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	29/05/2025	20/05/2025	86	Se envía respuesta al correo de coasolud de la Argentina, correo de aseguramiento	4



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: 5/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 22 de 46

87	87	15/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	28/05/2025	16/05/2024	87	se realiza información al correo de pensionaria y si numero de whatsapp de la usuaria registrada en el requerimiento.	2
88	88	15/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	29/05/2025	4/06/2025	88	REALIZAN LA ENTREGA DESDE GORHUILA POR MEDIO DEL CORREO REGISTRADO EN LA PQRS	10
89	89	16/05/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	30/05/2025	19/05/2025	89	Se envió respuesta por whatsapp	3
90	90	16/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	30/05/2025	19/05/2024	90	se envia a correo registrado	1
91	91	16/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	30/05/2025	21/05/2025	91	se envia por medio de número de whatsapp	2
92	92	19/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	30/05/2025	29/06/2025	92	se envia por medio de número de whatsapp	1
93	93	20/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	2/06/2025	29/06/2025	93	se envia por medio de número de whatsapp	6
94	94	20/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	22/05/2025	21/05/2025	94	se envió respuesta al correo registrado en el PQRS	1
95	95	21/05/2025	PETICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	4/05/2025	21/05/2025	95	se envia respuesta a correo registrado en la PQRS	3
96	96	26/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	30/05/2025	26/05/2026	96	se dejó en cartelera porque esta canoniza	0
97	97	27/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	29/05/2025	28/05/2025	97	se responde al correo registrado en la petición.	1
98	98	29/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	10/06/2025	29/05/2025	98	Se dio respuesta al correo registrado en la PQRS Y por el whatsapp	0
99	99	29/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	9/06/2025	30/05/2025	99	se entrego personalmente	1
100	100	30/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	5/06/2025	4/06/2025	100	se dio información al correo registrado en la PQRS y por medio de whatsapp	1
101	101	3/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	16/06/2025	13/06/2025	101	SE ENVIO A CORREO REGISTRADO	9
102	102	4/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	11/06/2025	7/06/2026	102	Se envia por medio de whatsapp registrado	7
103	103	4/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	9/06/2025	6/06/2025	103	se dio información al correo registrado en la PQRS y por medio de whatsapp	2
104	104	4/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	9/06/2025	6/06/2025	104	se dio información al correo registrado en la PQRS y por medio de whatsapp	2
105	105	4/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	9/06/2025	13/06/2025	105	se dio información al correo registrado en la PQRS y por medio de whatsapp	7
106	106	4/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	17/06/2025	13/06/2025	106	se dio información al correo registrado en la PQRS y por medio de whatsapp	7
107	107	6/06/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	19/06/2025	13/06/2025	107	se dio información al por medio de whatsapp	6
108	108	6/06/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	19/06/2025	13/06/2025	108	se dio información al por medio de whatsapp	5
109	109	10/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	24/06/2025	13/06/2025	109	se dio información al por medio de whatsapp	3
110	110	10/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	25/06/2025	13/06/2025	110	se dio información al por medio de whatsapp	4
111	111	11/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	26/06/2025	17/06/2025	111	se dio información al por medio de whatsapp	4
112	112	10/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	13/06/2025	13/06/2025	112	se envia respuesta por correo y por whatsapp	2
113	113	11/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	26/06/2025	13/06/2025	113	se envia respuesta por correo y por whatsapp	3
114	114	10/06/2025	PETICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	25/06/2025	13/06/2025	114	se envia respuesta por correo y por whatsapp	3
115	115	10/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	11/06/2025	16/06/2025	115	se envia respuest por correo registrado en la PQRS	3
116	116	10/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	13/06/2025	16/06/2025	116	se el infoma por medio de correo registrado en la pqrs aseguramiento de la argentina	3
117	117	11/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Supersalud	11/06/2025	17/06/2025	117	Se infoma por medio de whatsapp	3
118	118	14/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	18/06/2025	17/06/2025	118	Se envia correo a sanitas y se confirma por telefono con el paciente	2
119	119	14/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	2/06/2025	17/06/2025	119	Se infoma por medio de whatsapp	1
120	120	14/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	19/03/2025	17/06/2025	120	Se infoma por medio de whatsapp	1
121	121	16/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	19/06/2025	17/06/2025	121	Se infoma por medio de whatsapp	1
122	122	16/06/2025	PETICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Página Web	9/07/2025	18/06/20252	122	se envia por correo registrado en la PQRS	2
123	123	16/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	16/06/2025	20/06/2025	123	se envia por medio de whatsapp	
124	124	17/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Ventanilla	24/06/2025	24/06/2025	124	se envia por medio de correo registrado.	4
125	125	24/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	14/07/2025	27/06/2025	125	se envia por número de whatsapp	3
126	126	24/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	26/06/2025	27/06/2025	126	se envia por número de whatsapp	3
127	127	13/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	8/07/2025	3-jul	127	se envia al correo registrado	12
128	128	24/06/2025	PETICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	7-jul	27/06/2025	128	se envia por correo registrado en la PQRS	3
129	129	25/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	3/07/2025	27/06/2025	129	se envia por número de whatsapp	2
130	130	25/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	10/07/2025	27/06/2025	130	se envia por número de whatsapp	2
131	131	27/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	10/07/2025	10/07/2025	131	se envia por whatsapp	10
132	132	27/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	10/07/2025	10/07/2025	132	se envia por whatsapp	10



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: 5/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 23 de 46

 FORMATO SEGUIMIENTO PQRS CONSOLIDADO P.Q.R.S. A PUBLICAR EN PÁGINA WEB										FECHA DE EMISIÓN:
										VERSIÓN:
										CODIGO:
FECHA: JULIO A DICIEMBRE 2025										
NRO	NRO. DE RADICADO	FECHA DE RADICACIÓN TIPO	TIPO DE SOLICITUD	ÁREA RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA LÍMITE DE RESPUESTA	FECHA DE LA RESPUESTA	CÓDIGO DE LA RESPUESTA	MEDIO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA (DÍAS) TRANSCURRIDO
1	133	1/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	15/07/2025	10/07/2025	133	Se envía por whatsapp a solicitud edl usuario	7
2	134	1/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	15/07/2025	10/07/2025	134	Se envía por whatsapp a solicitud edl usuario	7
3	135	1/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	15/07/2025	10/07/2025	135	Se envía por whatsapp a solicitud edl usuario	7
4	136	1/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	15/07/2025	10/07/2025	136	Se envía por whatsapp a solicitud edl usuario	7
5	137	1/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	8/07/2025	2/07/2025	137	Se envía por whatsapp a solicitud edl usuario	1
6	138	2/07/2024	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	13/07/2025	9/07/2025	318	Correo registrado en la PQRS	5
7	139	7/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	11/07/2025	21/07/2025	139	Se envía por whatsapp a solicitud edl usuario	5
8	140	7/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	11/07/2025	10/07/2025	140	Se envía por whatsapp a solicitud edl usuario	5
9	141	2/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	16/07/2025	10/07/2025	141	Correo registrado en la PQRS	6
10	142	8/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	23/07/2025	10/07/2025	142	Correo registrado en la PQRS	2
11	143	9/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	24/07/2025	22/07/2025	143	Se envía por whatsapp a solicitud edl usuario	2
12	144	10/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	24/07/2025	22/07/2025	144	Se envía por whatsapp a solicitud edl usuario	2
13	145	10/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	24/07/2025	22/07/2025	145	Se envía por whatsapp a solicitud edl usuario	2
14	146	9/07/2025	PETICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	23/07/2025	10/07/2025	146	Correo registrado en la PQRS	1
15	147	15/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	29/07/2025	25/07/2025	147	Se envía por whatsapp a solicitud edl usuario	7
16	148	14/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	28/07/2025	25/07/2025	148	Se envía por whatsapp a solicitud edl usuario	9
17	149	14/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	28/07/2025	25/07/2025	149	Se envía por whatsapp a solicitud edl usuario	9
18	150	14/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	19-ago	6-ago	150	Se envía por whatsapp	2
19	151	4/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	8-ago	6-ago	151	Se envía por whatsapp	2
20	152	17/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	8-ago	6-ago	152	Se envía por whatsapp	2
21	153	21/07/2027	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	11-ago	8-ago	153	Se envía por whatsapp	1
22	154	30/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	6-ago	6-ago	154	correo electronico	0
23	155	30/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	22/08/2025	11/08/2025	155	correo electronico	2
24	156	31/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	15/08/2025	14/08/2025	156	Personalmente	1
25	157	31/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	22/08/2025	21/08/2025	157	Se envía por whatsapp	4
26	158	4/08/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	19-ago	6-ago	158	Se envía por whatsapp	2
27	159	4/08/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	8-ago	6-ago	159	Se envía por whatsapp	2
28	160	4/08/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	6-ago	6-ago	160	Se envía por whatsapp	2
29	161	6/08/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	11-ago	8-ago	161	Se envía por whatsapp	1
30	162	6/08/2025	PETICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	6-ago	6-ago	162	se envía correo electronico registrado en la PQRS	0
31	163	6/08/2025	PETICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	22/08/2025	11/08/2025	163	se envía correo electronico registrado en la PQRS	2
32	164	13/08/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	15/08/2025	14/08/2025	164	Se hace entrega personalmente a la usuaria	1
33	165	13/08/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	22/08/2025	21/08/2025	165	Se envía por whatsapp	4
34	166	14/08/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	22/08/2025	21/08/2025	166	Se envía por whatsapp	4

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: 5/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 24 de 46

35	167	14/08/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	22/08/2025	25/08/2025	167	Se envia por whatsapp	5
36	168	14/08/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página WEB	22/08/2025	21/08/2025	168	Se envia por whatsapp	3
37	169	19/08/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	22/08/2025	25/08/2025	169	Se envia por whatsapp	5
38	170	26/08/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	5/09/2025	27/08/2025	170	Se envia por whatsapp	1
39	171	25/08/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	28/08/2025	27/08/2025	171	Se envia por whatsapp	2
40	172	29/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	2/09/2025	29/08/2025	172	Se envia por whatsapp	0
41	173	1/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página WEB	12-sep	1-sep	173	Correo registrado pqr	0
42	174	1/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página WEB	12-sep	1-sep	174	Correo registrado pqr	0
43	175	1/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	12-sep	2-sep	175	se realiza llamada a la señora Dionide la cual se llama a la usuaria y se le da la informacion	1
44	176	2/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	5-sep	4-sep	176	se envia por número de whatsapp 3146709577 se llama a la usuaria y se le da la informacion y se le da la informacion y se le da la informacion	1
45	177	2/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	16-sep	8-sep	177	se envia correo a sanitas para cierre de PQRS ante la super	4
46	178	2/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	16-sep	4/09/2026	178	se envia al correo del personero	2
47	179	2/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	16-sep	4/09/2025	179	se realiza publicación en cartelera por 5 días hábiles correo electronico donde registraron la PQRS EPS sanitas	2
48	180	2/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	4/09/2025	8/09/2025	180	correo electronico donde registraron la PQRS EPS sanitas	4
49	181	5/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	8/09/2025	5/09/2025	181	correo electronico donde registraron la PQRS EPS sanitas	0
50	182	4/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	9/09/2025	9/09/2025	182	correo electronico donde registraron la PQRS EPS sanitas	3
51	183	2/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	8/09/2025	8/09/2025	183	correo electronico donde registraron la PQRS EPS sanitas	3
52	184	4/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	8/09/2025	12/09/2025	184	correo electronico donde registraron la PQRS EPS sanitas	4
53	185	8/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	10/09/2025	9/09/2025	185	correo electronico donde registraron la PQRS EPS sanitas	1
54	186	8/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Ventanilla	10/09/2025	9/09/2025	186	correo electronico donde registraron la PQRS EPS sanitas	1
55	187	5/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Ventanilla	10/09/2025	9/08/2025	187	correo electronico donde registraron la PQRS EPS salus total	1
56	188	6/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Ventanilla	10/09/2025	9/08/2025	188	correo electronico donde registraron la PQRS EPS COOSALUD	1
57	189	11/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	22/09/2025	15/09/2025	189	se llama a la usuaria y se le da la informacion y se envia por whatsapp	4
58	190	11/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	22/09/2025	15/09/2025	190	se llama a la usuaria y se le da la informacion y se envia por whatsapp	4
59	191	12/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	22/09/2025	15/09/2025	191	se llama a la usuaria y se le da la informacion y se envia por whatsapp	3
60	192	18/09/2025	PETICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Página Web	23/09/2025	19-sep	192	se da respuesta al correo del personero de Tesalia.	1
61	193	19/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	24/09/2025	22/09/2025	193	se cierra caso archivado	1
62	194	22/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	23/09/2025	23-sep	194	Se envia al correo registrado en la PQRS	3
63	195	22/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	25/09/2025	23-sep	195	se envia por medio de whatsapp	1
64	196	24/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	29/09/2025	30/09/2025	196	se envia por medio de whatsapp y se realiza llamada al cual confirma se envia por medio de whatsapp y se realiza llamada al cual confirma	4
65	197	24/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	1/10/2025	29/09/2025	197	se envia a correo registrado en la PQRS	1
66	198	24/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	29/09/2025	29/09/2025	198	se envia por medio de whatsapp	3
67	199	26/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	1/10/2025	30-sep	199	se envia por medio de whatsapp	3
68	200	19/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	30/09/2025	30/09/2025	200	se envia por whatsapp y se llama a la usuaria	8
69	201	19/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	30/09/2025	30/09/2025	201	se envia por medio de whatsapp	8

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: 5/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 25 de 46

70	202	26/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	30/09/2025	30/09/2025	202	se envia por medio de whatsapp se hablo con la mamá del menor via	2
71	203	29/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	3-oct	3-oct	203	se envia por whatsapp la paciente confirma recibido	5
72	204	1/10/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	3-oct	3-oct	204	se envia por whatsapp la paciente confirma recibido	3
73	205	1/10/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	6-oct	7-oct	205	se envia por whatsapp la paciente confirma recibido	4
74	206	2/10/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	6-oct	6-oct	206	se envia por whatsapp la paciente confirma recibido	3
75	207	3/10/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	8-oct	3-oct	207	se notifica por correo registrado en la PQRS	0
76	208	3/10/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	8-oct	6-oct	208	se notifica por correo registrado en la PQRS	1
77	209	10/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	16-oct	15-oct	209	se envia por whatsapp	3
78	210	5/10/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	20-oct	15-oct	210	se deja por 5 días hábiles en cartelera usaria no deja datos de contacto	6
79	211	16/10/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	29-oct	22-oct	211	se envia por whatsapp	5
80	212	21/10/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	23/10/2025	22-oct	212	se envia por whatsapp	3
81	213	21/10/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	2/11/2025	21-oct	213	se envia al correo registrado en la PQRS	0
82	214	24/10/2025	PETICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	31/10/2025	24-oct	214	se envia al correo registrado en la PQRS	8
83	215	23/10/2025	PETICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	28/10/2025	28-oct	215	se envia por whatsapp	3
84	216	23/10/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	24/10	24-oct	216	Se enviaa respuesta por correo registrado en la PQRS y por medio de	3
85	217	26/10/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	10-nov	5-nov	217	se envia respuesta por correo registrado en la PQRS y por medio de whatsapp cliente	6
86	218	27/10/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	30-oct	28-oct	218	Se enviaa respuesta por correo registrado en la PQRS y por medio de	1
87	219	24/10/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	29-oct	28-oct	219	se envia por whatsapp	2
88	220	30/10/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	05/11/	31-oct	220	Se enviaa respuesta por correo registrado en la PQRS y por medio de	1
89	221	30/10/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	5-nov	31-oct	221	se envia respuesta por correo registrado en la PQRS y por medio de whatsapp cliente	1
90	222	31/10/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	6-nov	5-nov	222	Se enviaa respuesta por correo registrado en la PQRS y por medio de	2
91	223	31/10/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	6-nov	5-nov	223	Se enviaa respuesta por correo registrado en la PQRS y por medio de	2
92	224	4/11/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	6-nov	4-nov	224	se envia al correo registrado en la PQRS	1
93	225	4/11/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	19-nov	5-nov	225	se envia al correo registrado en la PQRS	2
94	226	4/11/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	6-nov	5-nov	226	se envia al correo registrado en la PQRS	1
95	227	4/11/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	6-nov	6-nov	227	se envia por whatsapp	2
96	228	4/11/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	7-nov	6-nov	228	se envia por whatsapp	2
97	229	4/11/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	7-nov	6-nov	229	se envia por whatsapp	3
98	230	5/11/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	7-nov	6-nov	230	se envia por whatsapp	3
99	231	10/11/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	18-nov	18-nov	231	se conforma cita con la paciente por medio de correo y whatsapp	5
100	232	10/11/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	18/11/2025	18-nov	232	se realiza la confirmacion con usaria y se envia respuesta al correo de personalia.	5
101	233	10/11/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	18/11/2025	18-nov	233	se conforma cita con la paciente por medio de correo y whatsapp	5
102	234	11/11/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	14/11/2025	18-nov	234	se envia al whatsapp	3

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: 5/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 26 de 46

103	235	12/011/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	29/11/2025	21-nov	235	Correo registrado en la pqr	7
104	236	12/11/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	18/11/2025	18-nov	236	se envia correo electronico al personero, al celular de la paciente	3
105	237	21/11/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	22-nov	21-nov	237	SE ENVA POR MEDIO DE CORREO REGISTRADO EN	0
106	238	24/011/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	28-nov	27-nov	238	SE ENVA POR MEDIO DE WHATSSAP	3
107	239	24/11/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	27-nov	27-nov	239	se deja en cartelera por 5 días hábiles	3
108	240	25/11/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	1-dic	1-dic	240	SE ENVA POR MEDIO DE WHATSSAP	3
109	241	26/11/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	1-dic	1-dic	241	SE ENVA POR MEDIO DE WHATSSAP	3
110	242	28/11/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	2-dic	1-dic	242	se informa por correo y whatsapp	1
111	243	1/12/2025	PETICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Página Web	15-dic	4-dic	243	se envia por correo electronico registrado en la PQRS	4
112	244	1/12/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	4-dic	4-dic	244	Se envia por medio de whatsapp	3
113	245	1/12/2025	PETICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Ventanita	3-dic	3-dic	245	correo electronico y whatsapp	0
114	246	2/12/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	3-dic	3-dic	246	se dejo en cartelera paciente son contacto para entrega de respuesta	1
115	247	5/12/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	11-dic	5-dic	247	Se envia respuesta al correo registrado en la PQRS	0
116	248	9/12/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	11-dic	11-dic	248	Se envia por medio de whatsapp	3
117	249	9/12/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	11-dic	12-dic	249	se informa a la paciente personalmente.	3
118	250	9/12/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	11-dic	11-dic	250	se informa por correo registrado en la pqr	1
119	251	9/12/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	16-dic	11-dic	251	se informa por correo registrado en la pqr	1
120	252	10/12/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	15-dic	11-dic	252	se deja en cartelera no hay informacion de la paciente.	1
121	253	12/12/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	17-dic	15-dic	253	correo electronico y whatsapp	2
122	254	15/12/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	22-dic	23-dic	254	se envia por medio de correo electronico y	4
123	255	16/012/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	22-dic	22-dic	255	se envia por medio de correo electronico y	3
124	256	18/12/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	27-dic	19-dic	256	se envia por medio de correo electronico y whatsapp	1
125	257	18/112/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	27-dic	19-dic	257	se envia por correo electronico registrado en la PQRS	1
126	258	19/12/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	27-dic	19-dic	258	se envia respuesta por correo registrado en la PQRS y por medio de	1
127	259	22/12/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	26-dic	26-dic	259	se informa por correo registrado en la pqr	1
128	260	22/12/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	26-dic	26-dic	260	se informa por correo registrado en la pqr	1
129	261	19/12/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	29-dic	29-dic	261	Se envia respuesta por numero de whatsapp	4
130	262	29/12/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	30-dic	29-dic	262	Se envia respuesta por numero de whatsapp	1
131	263	29/12/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	30-dic	29-dic	263	Se envia respuesta por numero de whatsapp	1

Durante la vigencia se realizó la gestión, análisis y respuesta oportuna de las 263 PQRS registradas en los diferentes servicios de la institución. Cada caso fue evaluado de manera individual, garantizando el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en la normatividad vigente y en los lineamientos definidos por la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud). Asimismo, las respuestas emitidas estuvieron orientadas a brindar información clara y soluciones pertinentes a los usuarios, contribuyendo al fortalecimiento de la calidad del servicio, la mejora continua de los procesos internos y la satisfacción de los usuarios.

— 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: 5/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 03
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		Página: 27 de 46

MEDIOS DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
SUPERSALUD	2
CORREO	30
VENTANILLA	6
PAGINA WEB	60
BUZON	165
TOTAL	263

Durante la vigencia los usuarios radicaron sus peticiones por diferentes medios de comunicación de la Supersalud se radicaron 2 quejas, por correo electrónico se radicaron 30 PQRS, por medio de ventanilla radicaron 6, por medio de la pagina web radicaron 60 PQRS y por medio de los 12 buzones dentro de la Institución se radicaron 165 PQRS para un total de 263 peticiones.

En cuanto a las felicitaciones de los servicios, es su mayoría fueron personales se entregó el registro al área de humanización, agremiaciones encargadas de realizar el estímulo al personal felicitado.

ACOMPAÑAMIENTO A USUARIOS Y FAMILIARES VIGENCIA 2025

ACOMPAÑAMIENTO A USUARIOS Y FAMILIARES VIGENCIA 2025													
DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ACOMPAÑAMIENTOS	950	776	1071	975	1021	775	903	747	590	447	681	491	9.427


Análisis:

Durante la vigencia los acompañamientos a usuarios en diferentes procesos fueron a **9.427** usuarios; que se realizan por parte del equipo de la Oficina de Atención al Usuario realizar acompañamiento en cada proceso que adelante en la Institución y que requiera asesoría y apoyo por parte nuestra; en cuanto a solicitud de citas médicas y agendamiento; gestión de citas extras con especialistas, gestión de autorizaciones en diferentes EPS, gestión de cargue de códigos cups entre otras.

OTRAS GESTIONES REALIZADAS DENTRO DEL PROCESO SIAU:

- Se coordinó la realización de capacitaciones dirigidas a los usuarios en temáticas: carta de portafolio de servicios, derechos y deberes a los usuarios y familiares, manejo de buzón, sugerencias, quejas, peticiones, reclamos, felicitaciones, proceso de solicitud de citas.
- Se gestionó **2.279** citas en la vigencia desde la oficina de atención al usuario.
- Se realizó informe mensual correspondiente al reporte de indicadores de gestión.

— Salud Integral, Impacto Real —

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 5/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 03 Página: 28 de 46

- Se realizó informe mensual de satisfacción y se entrega a cada líder de área con el fin de ser analizado y socializado con el personal de la dependencia.
- Se efectuó mensualmente los comités de ética e integridad.
- Socialización deberes y derechos en dialecto Nasa yuwe.
- Se socializó y evaluó en deberes y derechos a los usuarios.
- Se realizó apoyo económico a familias que se encontraban hospitalizadas de los diferentes puntos de atención a usuarios nasa yuwe por parte de la guía bilingüe.
- Se asistió a los diferentes comités como son de humanización, planeación, MIPG Avances de plan de acción, comité de contratación, comité de seguridad al paciente, comité de calidad, comité de Historias Clínica.
- Asistencia a reuniones de Evaluación de autocontrol.
- Se ejecutaron las 23 actividades de la PPSS para cargue a PISIS.
- Se realizó informes correspondientes a las actividades programadas por el área de MIPG y Planeación.
- Se entregó información de la oficina de atención al usuario para el área de calidad y dar cumplimiento a los procesos del PAME.
- Se realizó informes de cumplimiento al área de Planeación.
- Socialización canales de acceso a **2.238** usuarios y familiares.


6. SEGUIMIENTO DE EJECUCIÓN ACTIVIDADES SIAU PLAN DE MEJORA INTEGRADO MIPG 2025.

○ Política Participación ciudadana.

De acuerdo con el seguimiento realizado al Plan de Mejoramiento del MIPG, se concluye que la **Oficina de Atención al Usuario cumplió en un 100 % las metas establecidas** en los componentes de **Participación Ciudadana** y **Servicio al Ciudadano**, evidenciando una gestión eficaz, orientada al fortalecimiento de la relación Estado–Ciudadano y a la mejora continua de los procesos institucionales.

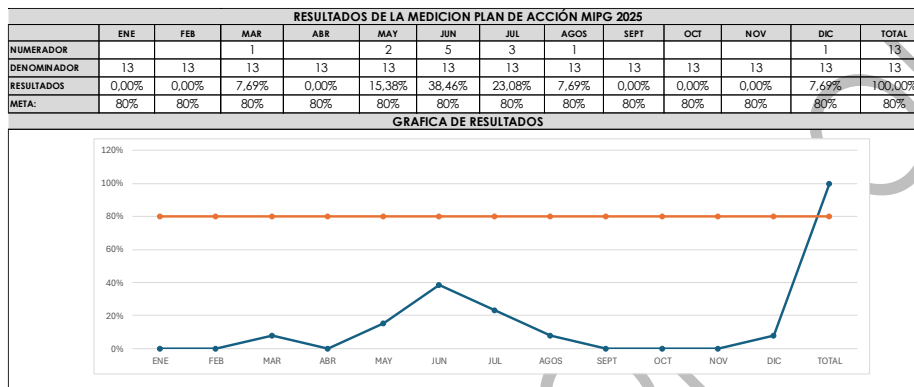
Este cumplimiento contribuye de manera significativa al fortalecimiento del MIPG, al mejoramiento de la percepción ciudadana y al logro de los objetivos estratégicos de la entidad.

Número de actividades realizadas del plan de acción integrado MIPG
Número de actividades programadas del plan de acción integrado MIPG

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 5/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 03
	LA PLATA HUILA	Página: 29 de 46
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

Durante la vigencia del 2025, desde la oficina de atención al usuario se establecieron unas metas en cuanto a la Política de Participación ciudadana con 6 actividades a ejecutar durante el año, con la Política de Servicio al Ciudadano con 7 actividades para una totalidad de 13 actividades ejecutadas durante la vigencia 2025.

Indicador



MATRIZ DE SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA MIPG

ITEM	Política y/o Herramienta de Autodiagnóstico	No metas proyectadas	EJECUTADAS	PENDIENTES DE EJECUCION	PORCENTAJE DE EJECUCION
1	Talento Humano.	9	9	0	100%
2	Integridad.	8	8	0	100%
3	Planeación Institucional.	9	9	0	100%
4	Compras y contratación pública	4	4	0	100%
5	Gobierno Digital	8	8	0	100%
6	Seguridad Digital.	10	10	0	100%
7	Servicio al Ciudadano.	7	7	0	100%
8	Racionalización de Trámites.	7	6	1	86%
9	Participación Ciudadana	6	6	0	100%
10	Defensa Jurídica	8	8	0	100%
11	Seguimiento y Evaluación	9	9	0	100%
12	Transparencia y Acceso a la Información	8	8	0	100%
13	Gestión Documental	9	9	0	100%
14	Gestión del Conocimiento y la Innovación	6	6	0	100%
15	Control Interno	11	11	0	100%
TOTAL		119	118	1	99%
		100%	99%	1%	

Indicador:

FORMULA	Número de capacitaciones realizadas en participación ciudadana en la vigencia Número de capacitaciones programadas
RESULTADO	RESULTADO: 2/2= 100%

Por otra parte; se realizó capacitación a los usuarios en los siguientes temas:

- Capacitación en participación social en salud- Asociación de usuarios

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: 5/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 30 de 46

- Capacitación en Servicio a la ciudadanía- Asociación de usuarios.
- Capacitación en canales de acceso.
- Deberes y derechos de los usuarios
- Protocolo de atención preferencial.
- Carta del trato digno a usuarios.
- Portafolio de servicios.
- Proceso de PQRSF.

En el marco de las acciones de fortalecimiento de la participación social en salud, se programaron dos jornadas de capacitación dirigidas a la Asociación de Usuarios, las cuales fueron debidamente planificadas, notificadas y coordinadas con la debida anticipación, cumpliendo con los lineamientos institucionales y normativos vigentes, solo se cumplió 1 con la asociación y las demás las realizamos con los usuarios que asisten a nuestra Institución.

Indicador:


Durante la vigencia 2025 se adelantó la socialización de la Política de Participación Ciudadana. Considerando que la política fue actualizada en el mes de agosto, la actividad se desarrolló durante el segundo semestre del año, logrando la socialización a 264 de los 434 colaboradores, lo que equivale a un **54 %** de cobertura.

RESULTADOS DE LA MEDICION													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
NUMERADOR								70			164		234
DENOMINADOR								434			434		434
RESULTADOS	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	16%	0%	0%	0%	0%	54%
META:	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%

FORMULA	Número de colaboradores a los cuales se les socializo y evaluo la politica Número de colaboradores de la E. S. E
RESULTADO	RESULTADO: 264/434= 54%



Salud Integral, Impacto Real

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 5/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 03 Página: 31 de 46

○ **Política Servicio al Ciudadano**

FORMULA	No. Mesas de trabajo realizadas / No. Mesas programas en la vigencia
RESULTADO	RESULTADO: 2/1= 50%

MESAS DE TRABAJO CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA INSTITUCIÓN

Según cronograma de la oficina de atención al usuario se tenía previsto realizar la segunda mesa de trabajo con la Asociación de usuarios y dar cumplimiento a las actividades programadas con ellos, para el día 15 de octubre a las 09:00 am a lo cual se suspendió porque no asistieron.


Por lo tanto, la Oficina de atención al usuario realizara nueva convocatoria para capacitación en Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano para el mes de diciembre y no asistieron.



En el marco de las acciones de fortalecimiento de la participación social en salud, se programaron dos jornadas de capacitación dirigidas a la Asociación de Usuarios, las cuales fueron debidamente planificadas, notificadas y coordinadas con la debida anticipación,

— 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: 5/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 03
	LA PLATA HUILA	Página: 32 de 46
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

cumpliendo con los lineamientos institucionales y normativos vigentes.

Sin embargo, en ambas fechas programadas no se contó con la asistencia de los representantes de la Asociación de Usuarios, lo cual evidencia un incumplimiento reiterado en los espacios de participación social y limita el cumplimiento de los objetivos establecidos en materia de formación, empoderamiento y veeduría ciudadana en salud.

Es importante resaltar que la participación de la Asociación de Usuarios es un componente fundamental del Sistema de Salud, ya que permite:

- Ejercer control social sobre la calidad de los servicios.
- Canalizar las inquietudes y necesidades de los usuarios.
- Fortalecer la transparencia y la mejora continua de la atención en salud.

La inasistencia injustificada a las capacitaciones afecta directamente el proceso de fortalecimiento organizativo, genera retrasos en la implementación de acciones y reduce el impacto de las estrategias institucionales orientadas a la participación comunitaria.

Desde el área responsable se cumplieron todas las acciones de convocatoria, logística y acompañamiento; por lo tanto, la falta de participación no es atribuible a la entidad, sino a la ausencia de compromiso por parte de la Asociación de Usuarios.


En este sentido, se deja constancia en el presente informe del incumplimiento presentado y se recomienda:

Reiterar de manera formal el llamado a la Asociación de Usuarios sobre la importancia y obligatoriedad de su participación.

Evaluar la adopción de medidas administrativas o correctivas conforme a la normativa vigente.

Definir mecanismos alternativos de convocatoria y seguimiento que permitan garantizar la participación efectiva en futuras actividades.

Con lo anterior, se sustenta el informe presentado, dejando evidencia del cumplimiento institucional y de las dificultades generadas por la falta de asistencia de la Asociación de Usuarios a las capacitaciones programadas.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 5/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 03 Página: 33 de 46

Indicador:

Fortalecer la oportunidad en la asignación de citas Agendas abiertas

FORMULA	Número de citas cumplidas / Número de citas asignadas
RESULTADO	RESULTADO: 38.852/42.580= 91.24%

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
NUMERADOR	3039	3138	3240	3240	1115	3261	3716	3352	4260	3837	3687	2967	38852
DENOMINADOR	3294	3384	3516	3516	1482	3514	3982	3618	4604	4280	4086	3354	42580
RESULTADOS	92,26%	92,73%	92,15%	92,15%	75,24%	92,80%	93,32%	92,65%	92,53%	90,71%	90,23%	88,46%	91,24%
META:	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%

Indicador

Cumplimiento de las actividades establecidas en el cronograma de la PPSS.


FORMULA	Número de actividades de PPSS realizadas / número total de actividades programadas en la vigencia
RESULTADO	RESULTADO: 23/23= 100%


RESULTADOS DE LA MEDICION 2025													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
NUMERADOR	3	1	2	1	2	2	1	1	3	2	2	3	23
DENOMINADOR	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
RESULTADOS	13,04%	4,35%	8,70%	4,35%	8,70%	8,70%	4,35%	4,35%	13,04%	8,70%	8,70%	13,04%	100,00%
META:	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%

En cumplimiento de la Política de Participación Social en Salud en la ESE Hospital San Antonio de Padua, como medio para construir bienestar e impulsar la política dentro de la institución para la articulación entre los actores internos, externos y así empoderar a los ciudadanos y construir tejido social, el programa de PISIS a nivel Departamental debemos cumplir con 23 actividades anuales, en la cual se debe realizar el cargue en el mes de febrero del 2026, para calificación de la gerencia

Indicador:

Divulgar a los funcionarios del Hospital San Antonio de Padua los derechos y deberes.

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

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 5/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 03 Página: 34 de 46

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 de igual manera sean divulgados en los diferentes servicios de la institución.

Teniendo en cuenta que durante el año se debe cumplir con la socialización a 434 colaboradores para dar cumplimiento al indicador Institucional al 100%, por lo tanto, durante el último trimestre se cumplió con la meta del indicador de 434 se han socializado la totalidad de colaboradores de enero a noviembre, por tal razón en diciembre no se realizó socialización, para la vigencia 2026 se realizará un ajuste al indicador por parte del área de calidad, teniendo en cuenta las observaciones del comité de ética Hospitalaria.

FORMULA	Socialización y evaluación de deberes y derechos de los colaboradores / total de colaboradores de la ESE
RESULTADO	RESULTADO: 434/434= 100%

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
NUMERADOR	15	19	15	25	121	7	42	29	40	20	101		434
DENOMNADOR	15	19	15	25	121	7	42	29	40	20	101		434
RESULTADOS	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	#DIV/0!	100,00%
META:	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

Indicador:

FORMULA	Número de PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales/total de PQRS recibidas por los diferentes canales de atención
RESULTADO	RESULTADO: 263/263= 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: 5/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 35 de 46

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
NUMERADOR	18	13	22	26	20	33	25	15	30	21	19	21	263
DENOMINADOR	18	13	22	26	20	33	25	15	30	21	19	21	263
RESULTADOS	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
META:	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	95%

GRAFICA DE RESULTADOS

Indicador:

FORMULA	Usuarios satisfechos con los servicios recibidos / el número de usuarios que respondieron la pregunta
RESULTADO	RESULTADO: 9895/9914= 99.81%

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
NUMERADOR	689	766	734	826	804	905	744	874	901	905	913	834	9895
DENOMINADOR	690	766	738	826	806	906	745	876	906	907	913	835	9914
RESULTADOS	99,86%	100,00%	99,46%	100,00%	99,75%	99,89%	99,87%	99,77%	99,45%	99,78%	100,00%	99,88%	99,81%
META:	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%

○ **Política de Participación Social en Salud. (PPSS)**

FORMULA	Número de Colaboradores a quien se Socializo la PPSS / Número de Colaboradores de la E.S.E) x 100
RESULTADO	RESULTADO: = 99.81%


RESULTADOS DE LA MEDICION													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
NUMERADOR								70			164		234
DENOMINADOR								434			434		434
RESULTADOS	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	16%	0%	0%	0%	0%	54%
META:	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%

FORMULA	Número de PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales/total de PQRS recibidas por los diferentes canales de atención
RESULTADO	RESULTADO: 263/263= 100%

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
NUMERADOR	18	13	22	26	20	33	25	15	30	21	19	21	263
DENOMINADOR	18	13	22	26	20	33	25	15	30	21	19	21	263
RESULTADOS	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
META:	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	95%

GRAFICA DE RESULTADOS

— Salud Integral, Impacto Real —

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 5/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 03 Página: 36 de 46

Proceso en el cual se verificará la participación social en salud como medio para construir bienestar e impulsar la política dentro de la institución para la articulación entre los actores internos, externos y así empoderar a los ciudadanos y construir tejido social.


- ✓ Informe de cumplimiento a las 23 actividades de la PPSS el cual se realizará el cargue en el mes de febrero a la página de PISIS.


ACOMPAÑAMIENTO A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA INSTITUCIÓN VIGENCIA 2025.

El 09 de abril de 2025, se realiza publicación de convocatoria para asamblea extraordinaria, la cual tiene como objetivo socializar la Resolución 689 de 2025 – a los usuarios en su calidad de socios de la asociación de usuarios de los servicios de salud de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata Huila.

Anexo evidencias:

MEDIO	LINK	EVIDENCIA
INSTAGRAM	https://www.instagram.com/p/DIPU6vLxSvw/?igsh=MTJ4aHExdXJoNDR2cw==	
FACEBOOK	https://www.facebook.com/share/p/19Sf62UNh9/	

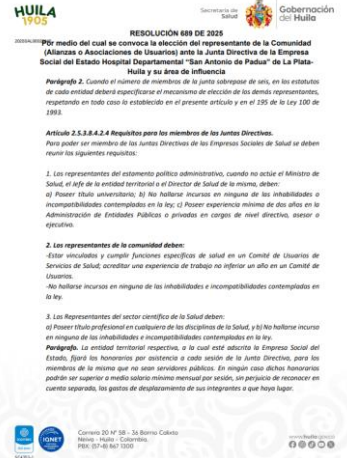
	FORMATO DE INFORME EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Fecha: 5/11/2024
		Código: MDE-GPDI-GD-F-004
		Versión: 03
		Página: 37 de 46

GRUPO WHATSAPP		<p>La invitación fue realizada por parte de la presidenta de la asociación.</p>
-----------------------	--	---

- El 10 de abril de 2025, se realiza asamblea, donde se dio la lectura y se socializo la Resolución 689 de 2025 – a los usuarios socios de la asociación de usuarios de los servicios de salud de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata Huila.
- Se realiza la lectura de esta, con el fin de despejar dudas e inquietudes de la Resolución No 689 de 2025.

Se anexa:

- Resolución No 689 de 2025.



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 DE GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL

Fecha: 5/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 38 de 46

RESOLUCIÓN 689 DE 2025

Por medio del cual se convoca la elección del representante de la Comunidad (Alianzas o Asociaciones de Usuarios) ante la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata-Huila y su área de influencia.

Que en aplicación a lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto Nacional No. 1737 de 1994, todas las personas afiliadas al Sistema de Seguridad Social en Salud pueden concurrir en su entidad, a través de la formación de Alianzas o Alianzas de Usuarios que los representen ante la misma.

Que el artículo 12 del Decreto 1737 de 1994, conagra: **Representantes de las alianzas de usuarios o asociaciones de usuarios.** Los alianzas o asociaciones de usuarios originan sus representantes en cuantías generales y entre los elegidos de éstas se habilitan varias asociaciones o alianzas de usuarios, para períodos de dos (2) años. Para el efecto, sus miembros de participación podrán ser:

- Un (1) representante ante la Junta Directiva de la Institución Promotora de Salud pública o mixta.
- Un (1) representante, ante la Junta Directiva de la Institución Prestadora de Servicios de Salud de carácter, hospitalario, público o mixto.
- Un (1) representante ante el Comité de Participación Comunitaria respectiva.
- Un (1) representante ante el Consejo Territorial de Seguridad Social, según conforme a lo norma que regulen la materia.

Que el numeral 12 del artículo 14 del Decreto 1737 de 1994, establece, las funciones de las Alianzas de Usuarios, que expresa: "Elegir democráticamente sus representantes ante la Junta Directiva de las Empresas Promotoras y las Instituciones Prestadoras de Servicios de carácter hospitalario que correspondan, por y entre sus asociados, para períodos máximos de dos (2) años.

Que de acuerdo a los archivos que reposan en esta entidad, el periodo del representante de las Alianzas o Asociaciones de Usuarios ante la Junta Directiva de la entidad, finaliza el 27 de Marzo de 2025, por lo que se hace necesario la designación del nuevo miembro como titular de dicho cargo, por lo tanto se regulan la materia del presente asunto.

RESOLVE

Consejo 20 de 58 - 34 Barro Colorado
 Neiva - Huila - Colombia
 P.B. (57-62) 847 1000

RESOLUCIÓN 689 DE 2025

Por medio del cual se convoca la elección del representante de la Comunidad (Alianzas o Asociaciones de Usuarios) ante la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata-Huila y su área de influencia.

ARTÍCULO PRIMERO: Que como fecha el día miércoles TREINTA (30) de abril de 2025, en horario de 9:00 a.m. a 3:00 p.m., para llevar a cabo la elección del representante de la Comunidad (Alianzas o Asociaciones de Usuarios) ante la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata, Huila, para un periodo de dos (2) años, contado a partir de la fecha de su posesión, en cumplimiento a la convocatoria que se expidió en la presente resolución. El proceso de elección se celebrará por la Secretaría de Salud Departamental del Huila, con funciones de dirección institucional.

ARTÍCULO SEGUNDO: La elección final se hará en el delegado de cada uno de las asociaciones de usuarios del área de influencia que operan en representación según acta de reunión de las asociaciones de usuarios y oficio de delegación.

1.1. OBJETO DE LA CONVOCATORIA.

Elección y posesión del miembro de la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata, Huila, como representante de la Comunidad, designado por las Alianzas o Asociaciones de Usuarios, según se constata en el área de influencia.

1.2. FUNCIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA.

Consignado en el artículo 11 del Decreto 1876 de 1994, convalidado por el Decreto 790, artículo 2.5.3.8.2.4.2, en proclama de los funciones asignadas a los Juntas Directivas por ley, Decreto, Ordenanza o Acuerdo, ésta tendrá las siguientes:

1. Expedir, ordenar y reglamentar el Estatuto Interno.
2. Diseñar y aprobar los Planes Operativos Anuales.
3. Aprobar los Planes Operativos Anuales.
4. Analizar y aprobar el proyecto de presupuesto anual, de acuerdo con el Plan de Desarrollo y el Plan Operativo para la vigencia.

RESOLVE

Consejo 20 de 58 - 34 Barro Colorado
 Neiva - Huila - Colombia
 P.B. (57-62) 847 1000

RESOLUCIÓN 689 DE 2025

Por medio del cual se convoca la elección del representante de la Comunidad (Alianzas o Asociaciones de Usuarios) ante la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata-Huila y su área de influencia.

1. Aprobación de las modificaciones de orden y forma de inscripción que proponga el Director o Gerente, para ajustarse a la política tarifaria establecida por las autoridades competentes en el sistema general de seguridad social en salud, en sus distintos niveles.
2. Aprobación de la planta de personal y los modificatorios a la misma, para su posterior adopción por la autoridad competente.
3. Aprobación de los Manuales de Funciones y Procedimientos, para su posterior adopción por la autoridad competente.
4. Establecer y modificar el Reglamento Interno de la Empresa Social.
5. Analizar los Informes Financieros y los Informes de ejecución presupuestal presentados por el Gerente y emitir concepto sobre los mismos y sugerencias para mejorar el desempeño institucional. 10. Supervisar el cumplimiento de los planes y programas definidos para la Empresa Social.
6. Servir de voceros de la Empresa Social ante las instancias públicas administrativas correspondientes y ante los diferentes niveles de Dirección del Sistema de Salud, según sea el caso de la entidad.
7. Analizar al Gerente en los aspectos que este considere pertinentes e en los asuntos que e afecten la buena gobernanza.
8. Diseñar la política, de conformidad con las disposiciones legales, para la suscripción de los Contratos de Integración Decretal Asociativa por el Gerente de la Empresa Social.
9. Elaborar termo para la designación del responsable de la Unidad de Control Interno.
10. Fijar honorarios para el Revisor Fiscal.
11. Determinar la estructura orgánica y funcional de la entidad, y someterla para su aprobación ante la autoridad competente.
12. Elaborar termo de cambio para presentar el informe de respectiva Entidad Territorial ante la designación del Director o Gerente.

1.3. PERIODO DE NOMBRAMIENTO.

De conformidad con lo consignado en el artículo 12 del Decreto 1737 de 1994, el periodo para el cual será elegido para ejercer sus funciones, como representante de la Comunidad, por las Alianzas o Asociaciones de Usuarios, será de dos (2) años, contado a partir de la fecha de posesión.

RESOLVE

Consejo 20 de 58 - 34 Barro Colorado
 Neiva - Huila - Colombia
 P.B. (57-62) 847 1000

RESOLUCIÓN 689 DE 2025

Por medio del cual se convoca la elección del representante de la Comunidad (Alianzas o Asociaciones de Usuarios) ante la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata-Huila y su área de influencia.

Que de acuerdo a lo consignado en el numeral 2.2 del artículo 14 del Decreto 1737 de 1994, las asociaciones de usuarios tienen entre otras la función de "Elegir democráticamente sus representantes ante la Junta Directiva de las Empresas Promotoras y las Instituciones Prestadoras de Servicios de carácter hospitalario que correspondan, por y entre sus asociados, para períodos máximos de dos (2) años".

2. PROCESO DE SELECCIÓN.

2.1. CRONOGRAMA DEL PROCESO DE CONFORMACIÓN Y DESIGNACIÓN, ETAPAS, LUGAR, FECHA Y FORMA.

Consignación: Página Web de la Gobernación del Huila, Secretaría de Salud Departamental, mediante el mecanismo público escrito, convalidado de la E.S.E. Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata, Huila, y la Secretaría de Salud Municipal de La Plata, Trujillo, Nariño, Páez y La Argentina, hasta las fechas de Trece (13) de abril del 2025.

Anuncio a Cargo de Inscripciones: En la Secretaría de Salud Departamental del Huila, Carrera 20 No. 58 - 36, Barro Colorado, en fechas de nueve (09) de abril de 2025 e invitando (24) de abril de 2025, hasta las horas de las 10:00 a.m., a las 11:00 a.m., y Jornada Tarde de las 2:00 p.m. a cinco (5) p.m.

Publicación de Lista de Candidatos: Veinticuatro (24) de abril de 2025, en la Carrera de la Secretaría de Salud Departamental del Huila, Carrera 20 No. 58 - 36, Barro Colorado y Página Web de la Gobernación del Huila, Secretaría de Salud Departamental.

Acto y Fecha de Elección: Auditorio Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata, Huila, el día Trece (13) de abril de 2025, en horario de 9:00 a.m. a 3:00 p.m., en jornada cordina.

2.2. CONVOCATORIA.

RESOLVE

Consejo 20 de 58 - 34 Barro Colorado
 Neiva - Huila - Colombia
 P.B. (57-62) 847 1000

RESOLUCIÓN 689 DE 2025

Por medio del cual se convoca la elección del representante de la Comunidad (Alianzas o Asociaciones de Usuarios) ante la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata-Huila y su área de influencia.

La presente convocatoria es abierta y dirigida a través de los siguientes medios:

- Comunicación escrita dirigida a las Alianzas o Asociaciones de Usuarios de la Salud legítimamente establecidas en la Empresa Social del Estado Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata, Huila y a través de correo electrónico.
- Página Web de la Gobernación del Huila - Secretaría de Salud Departamental del Huila.
- Medios de comunicación - prensa escrita y/o Digital.
- Cartera de la Secretaría de Salud Departamental del Huila - Extranet de la Gobernación del Huila.
- Cartera de la E.S.E. Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata, Huila.

2.3. INSCRIPCIONES.

Las inscripciones de cada uno de los candidatos de las Alianzas o Asociaciones de Usuarios, se realizarán mediante solicitud escrita en la Secretaría de Salud Departamental del Huila, Carrera 20 No. 58 - 36, Barro Colorado en fechas de nueve (09) de abril de 2025 e invitando (24) de abril de 2025, hasta las horas de las 10:00 a.m., a las 11:00 a.m., y Jornada Tarde de las 2:00 p.m. a cuatro (4) p.m., previa al fin de las inscripciones y la presentación de los documentos que se relacionan a continuación.

Requisitos:

- De conformidad con la establecida en el artículo 8 del Decreto 1876 de 1994, y Artículo 2.5.3.8.2.4 del Decreto 790 de 2016, los candidatos a ser elegidos como miembros de la Junta Directiva de la E.S.E. Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata, Huila, deberán cumplir los siguientes requisitos:
- Haber inscrito y cumplir funciones específicas de su cargo en un Comité de Usuarios de Servicios de Salud.
- Haber adquirido una experiencia de trabajo no inferior un año en un Comité de Usuarios.
- No haber incurrido en ninguna de las inhabilidades e incompatibilidades contempladas en la ley.

Documentos:

En la fecha de inscripción, los candidatos deberán presentar los siguientes documentos:

RESOLVE

Consejo 20 de 58 - 34 Barro Colorado
 Neiva - Huila - Colombia
 P.B. (57-62) 847 1000

RESOLUCIÓN 689 DE 2025

Por medio del cual se convoca la elección del representante de la Comunidad (Alianzas o Asociaciones de Usuarios) ante la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata-Huila y su área de influencia.

- Oficio manifestando la solicitud de inscripción, detallando datos personales: Nombres y apellidos, cédula de ciudadanía, dirección, teléfono, correo electrónico y número de la inscripción de usuario a la cual pertenece.
- Hoja de vida del candidato.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía.
- Carta de la Alianza o Asociación de Usuarios con la cual se aporte los documentos de la personería jurídica o certificado de existencia y representación legal.
- Acta de reunión de la asociación de usuarios donde se refleje la designación de su representante para ser parte de la elección para ser parte de la junta directiva del Hospital Departamental San Antonio de Padua.
- Certificación de experiencia no menor de un año en Alianzas o Asociaciones de Usuarios en el Sector de la Salud.
- Copia de fotos de acceso de la alianza o asociación de usuarios.

2.4. ELECCIÓN.

El día Trece (13) de abril del 2025, durante el horario comprendido en las 9:00 a.m. a 3:00 p.m., en jornada cordina, en el Auditorio del Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata, Huila, se procederá a elegir mediante mecanismo de depósitos de votos en urna, el representante de la Comunidad, Alianza o Asociación de Usuarios a la Junta Directiva de la E.S.E. Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata, Huila, de acuerdo a lo establecido en el artículo 12 del Decreto 1737 de 1994, para un periodo de dos (2) años, contado a partir de la fecha de posesión. El acto de votación se celebrará de conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Decreto 1737 de 1994, para un periodo de dos (2) años, contado a partir de la fecha de posesión. El acto de votación se celebrará de conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Decreto 1737 de 1994, para un periodo de dos (2) años, contado a partir de la fecha de posesión. El acto de votación se celebrará de conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Decreto 1737 de 1994, para un periodo de dos (2) años, contado a partir de la fecha de posesión.

PROCEDIMIENTO.

A través de los mecanismos utilizados en la presente convocatoria, se dará a conocer la lista de los candidatos que participarán en la elección.

RESOLVE

Consejo 20 de 58 - 34 Barro Colorado
 Neiva - Huila - Colombia
 P.B. (57-62) 847 1000

RESOLUCIÓN 689 DE 2025

Por medio del cual se convoca la elección del representante de la Comunidad (Alianzas o Asociaciones de Usuarios) ante la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata-Huila y su área de influencia.

El día de la elección, treinta (30) de abril del 2025, Auditorio del Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata, Huila, la entidad procederá a dar apertura e instalación del proceso de elección.

Definición de las unidades del proceso: Registraduría, Presidencia, Lección de la lista de candidatos debidamente inscritos.

Verificación de los Usos.

Inicio de la votación, hora 9:00 a.m.

Cierre de la votación, hora 3:00 p.m.

Conteo de votos e Implementación del Acto de elección, declaración del nombre del candidato con mayor cantidad de votos.

Elaborados y firmados los Actos respectivos, se procederá a trasladarlos junto con los votos debidamente sellados, los cuales contendrán los votos depositados o la Secretaría de Salud Departamental del Huila, por parte de los delegados de la Asociación de usuarios y de las unidades de control, en donde se levantará el Acta que contendrá el nombre del miembro elegido, resultado de la sumatoria total de votos.

Los Actos respectivos también serán firmados por los representantes de las entidades de control, en calidad de miembros del proceso.

Parágrafo: Los usuarios que participen en la jornada electoral, deberán portar cédula de ciudadanía y verificar la inscripción en el libro de la Asociación o Alianza de Usuarios correspondiente.

ARTÍCULO SEGUNDO: En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 del Decreto 1876 de 1994, y Artículo 2.5.3.8.2.4 del Decreto 790 de 2016, la designación del representante de la Comunidad, las Alianzas o Asociaciones de Usuarios, se comunicará por parte de la Secretaría de Salud Departamental del Huila al registro de manera escrita una vez verificado su designación, a diez días hábiles de la fecha de la elección, a la modificación para manifestar por escrito su aceptación o declinación del cargo. En caso de aceptar, deberá como posesión ante la Secretaría de Salud Departamental del Huila, a más que por los veces de la Secretaría de Salud Departamental del Huila, mediante Acto debidamente para el efecto.

RESOLVE

Consejo 20 de 58 - 34 Barro Colorado
 Neiva - Huila - Colombia
 P.B. (57-62) 847 1000

RESOLUCIÓN 689 DE 2025

Por medio del cual se convoca la elección del representante de la Comunidad (Alianzas o Asociaciones de Usuarios) ante la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata-Huila y su área de influencia.

ARTÍCULO TERCERO: Oficiar a la Registraduría Municipal del Estado Civil y Patrimonio Municipal de La Plata, Huila, en la calidad de entidades de control, para que garantice el registro al proceso.

ARTÍCULO CUARTO: Oficiar a la Policía Nacional para efectos de mantener el orden y la seguridad el día de la elección, en el Auditorio del Hospital Departamental "San Antonio de Padua", y demás sitios designados para el efecto.

ARTÍCULO QUINTO: Ordenar la implementación y suministro de la logística correspondiente a las urnas, molduras y tarjetas, los cuales serán a cargo de la E.S.E. Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata, Huila.

ARTÍCULO SEXTO: En el desarrollo de la elección el día treinta (30) de abril de 2025, en el horario de 9:00 a.m. a 3:00 p.m., se debe dar estricto cumplimiento a los normas de bioseguridad, establecidas por el gobierno nacional y regional.

ARTÍCULO SEPTIMO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Expedido en Neiva (H) el día Abril 3 de 2025

[Firma]
CESAR GERMAN RUIZ TRUJILLO
 Registrador de Salud del Huila

Presidencia - Universidad Cooperativa de Colombia

RESOLVE

Consejo 20 de 58 - 34 Barro Colorado
 Neiva - Huila - Colombia
 P.B. (57-62) 847 1000

RESOLUCIÓN 689 DE 2025

Por medio del cual se convoca la elección del representante de la Comunidad (Alianzas o Asociaciones de Usuarios) ante la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata-Huila y su área de influencia.

El día de la elección, treinta (30) de abril del 2025, Auditorio del Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata, Huila, la entidad procederá a dar apertura e instalación del proceso de elección.

Definición de las unidades del proceso: Registraduría, Presidencia, Lección de la lista de candidatos debidamente inscritos.

Verificación de los Usos.

Inicio de la votación, hora 9:00 a.m.

Cierre de la votación, hora 3:00 p.m.

Conteo de votos e Implementación del Acto de elección, declaración del nombre del candidato con mayor cantidad de votos.

Elaborados y firmados los Actos respectivos, se procederá a trasladarlos junto con los votos debidamente sellados, los cuales contendrán los votos depositados o la Secretaría de Salud Departamental del Huila, por parte de los delegados de la Asociación de usuarios y de las unidades de control, en donde se levantará el Acta que contendrá el nombre del miembro elegido, resultado de la sumatoria total de votos.


Los Actos respectivos también serán firmados por los representantes de las entidades de control, en calidad de miembros del proceso.

Parágrafo: Los usuarios que participen en la jornada electoral, deberán portar cédula de ciudadanía y verificar la inscripción en el libro de la Asociación o Alianza de Usuarios correspondiente.

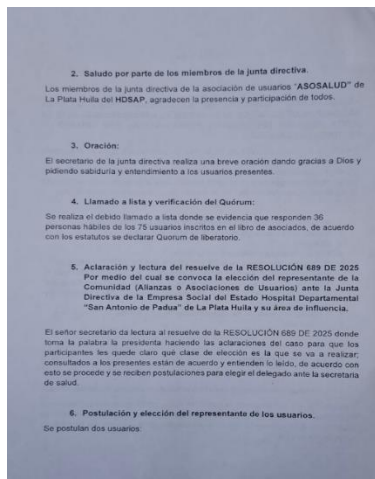
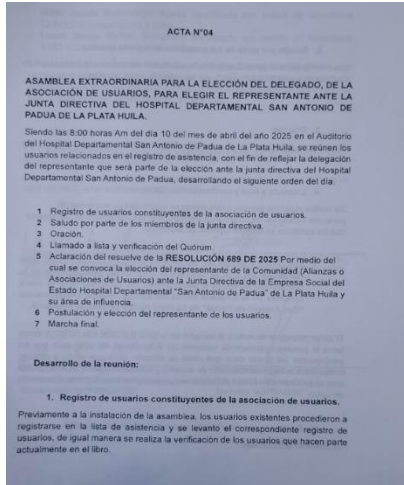
ARTÍCULO SEGUNDO: En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 del Decreto 1876 de 1994, y Artículo 2.5.3.8.2.4 del Decreto 790 de 2016, la designación del representante de la Comunidad, las Alianzas o Asociaciones de Usuarios, se comunicará por parte de la Secretaría de Salud Departamental del Huila al registro de manera escrita una vez verificado su designación, a diez días hábiles de la fecha de la elección, a la modificación para manifestar por escrito su aceptación o declinación del cargo. En caso de aceptar, deberá como posesión ante la Secretaría de Salud Departamental del Huila, a más que por los veces de la Secretaría de Salud Departamental del Huila, mediante Acto debidamente para el efecto.

RESOLVE

Consejo 20 de 58 - 34 Barro Colorado
 Neiva - Huila - Colombia
 P.B. (57-62) 847 1000


	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: 5/11/2024 Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 03 Página: 39 de 46

• Acta.



El día 25 de abril del 2025, la secretaria de salud Departamental realizó el envío de la **RESOLUCIÓN 916 DE 2025**. Por medio de la cual se admiten candidatos a participar en la elección como miembro ante la Junta Directiva de la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata – Huila, en representación de la Comunidad, Alianza o Asociaciones de Usuarios.

En el cual es competencia de la Secretaría de Salud Departamental del Huila, verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos en el artículo 8 del Decreto 1876 de 1994, y Artículo 2.5.3.8.4.2.4 del Decreto 780 de 2016, a ser elegidos miembro ante la Junta Directiva de la E.S.E Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata, Huila, en representación de las Alianzas o Asociaciones de Usuarios legalmente establecidas.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 5/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 03
	LA PLATA HUILA	Página: 40 de 46
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

Que, una vez revisada la respectiva documentación presentada en la fecha de cierre de inscripción, se pudo constatar que fueron inscritos los señores ENRIQUE RAMIREZ CADENA identificado con C.C. 14.989.120 y el señor EIVER ANTONIO BARAJAS VALLEJO identificado con C.C. 12.272.529, quienes cumplen con los requisitos establecidos en el artículo 8 del Decreto 1876 de 1994, Artículo 2.5.3.8.4.2.4 del Decreto 780 de 2016, Resolución 689 de 2025, de este despacho.

- El 30 de abril de 2025, se realizó la elección del representante de los usuarios ante la Junta Directiva de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata Huila.
- Se realizó el proceso de elección el día 30 de abril en el auditorio de la Institución donde se contó con la presencia de las siguientes personas:

REGISTRADURIA MUNICIPAL: Osmari Lorena Barajas

PERSONERIA MUNICIPAL: Carlos Andrés Penagos

POLICIA NACIONAL: Duván Antonio Trujillo

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA: Oswaldo Rubio Plazas


SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL DEL HUILA: Yeison Leonardo Mora.

REVISOR FISCAL: Emigdio Bonilla.

ALCALDIA - SECRETARIA DE SALUD LA PLATA: Gloria Edith Leiva Ardila.

Posterior a la presentación, toma la palabra el profesional de la Secretaria de Salud Departamental del Huila, Yeison Leonardo Mora, quien procede a exponer la RESOLUCIÓN 689 DE 2025 Por medio del cual se convoca la elección del representante de la Comunidad (Alianzas o Asociaciones de Usuarios) ante la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata Huila y su área de influencia, así mismo, la RESOLUCIÓN 916 DE 2025 Por medio de la cual se admiten candidatos a participar en la elección como miembro ante la Junta Directiva de la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata – Huila, en representación de la Comunidad, Alianza o Asociaciones de Usuarios; también explicando el por qué la votación se desarrolló por delegados de cada una de las asociaciones o alianzas de usuarios del área de influencia de la E.S.E HDSAP.

Siendo las 10:15 am, el Dr. Oswaldo Rubio realiza apertura de la votación, invitando a los asistentes a realizar su ejercicio del voto, contando veinte (20) tarjetones, explicado a los asistentes.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 5/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 03 Página: 41 de 46

Se conto con la participación de los delegados de los siguientes municipios de la zona de influencia.

Municipio de Paicol:
ASOCIACION DE USUARIOS ESE SANTA ROSA DE LIMA
Gladys Méndez Mota.

Municipio de Nátaga:
ASOCIACION DE USUARIOS ESE LUIS ANTONIO MOJICA
Deisy Lorena Ramos Chala.

Municipio de Tesalia:
ASOCIACION DE USUARIOS ESE SANTA TERESA DE TESALIA
Martha Stella Garces Guerrero.

Municipio de La Argentina.
LIGA DE USUARIOS ESE JUAN RAMON NUÑEZ PALACIOS
Gustavo Vargas Fajardo.

Municipio de La Plata:
ASOCIACION DE USUARIOS USAPOL
Elver Ovidio Ocampo Rayo.

Municipio de La Plata:
ASOCIACION DE USUARIOS ASOUSANITAS
Neftalí Peña Peralta.

Municipio de La Plata:
ASOCIACION DE USUARIOS ESE SAN SEBASTIAN
Evieth Rosero Ramírez

Municipio de La Plata:
ASOCIACION DE USUARIOS ESE DPTAL SAN ANTONIO DE PADUA
Lizeth Natalia Mellizo Mompotes

Municipio de La Plata:
ASOCIACION DE USUARIOS DE VETERANOS
José Fernando García Bravo.

Municipio de La Plata:
ASOCIACION DE RETIRADOS DE LA FUERZA PUBLICAASREFPLAT
Edith Amparo Poveda.

— 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: 5/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 42 de 46

Siendo las 03:00 PM, se cierra la votación procediendo a contar los votos en presencia de:

- REGISTRADURIA MUNICIPAL: Osmari Lorena Barajas
- PERSONERIA MUNICIPAL: Carlos Andrés Penagos
- POLICIA NACIONAL: Duván Antonio Trujillo
- HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA: Oswaldo Rubio Plazas
- SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL DEL HUILA: Yeison Leonardo Mora.
- REVISOR FISCAL: Emigdio Bonilla.
- ALCALDIA - SECRETARIA DE SALUD LA PLATA: Gloria Edith Leiva Ardila.

Siendo las 03:05 pm del 30 de abril de 2025 se verifica el conteo y destrucción de 08 tarjetones sin marcar con la firma verificada por parte de la registradora municipal OSMARY LORENA BARAJAS.

- 04 votos a favor del candidato 01 EIVER ANTONIO BARAJAS VALLEJO.
- 08 votos a favor del candidato 02 ENRIQUE RAMIREZ CADENA.
- 00 votos en blanco.
- 00 votos nulos.

Dando como elegido al Sr ENRIQUE RAMIREZ CADENA con cedula ciudadanía 14989120. Se procederá a los trámites de revisión del proceso y trámite posteriores para culminar con éxito el proceso de elección del representante de los usuarios ante a junta directiva del HDSAP.

E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA		FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA			Fecha: 13/09/2022
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA		EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO			Código: MDE-GPDI-GD-F-004
PROCESO GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		Versión: 03			Página: 1 de 2
FECHA: 30 abril 2025		HORA:			
ACTIVIDAD: Elección del representante de los usuarios ante la Junta Directiva del H.D.S.A.P.					
Nº	NOMBRE COMPLETO	No. IDENTIFICACIÓN	CARGO/ACTIVIDAD	TIPO DE VINCULACIÓN	FIRMA
1	Osmari Lorena Barajas	55212058	Registradora	J.N.R.	[Firma]
2	Yeison Leonardo Mora	167521341	SOH	Prof. Administrativo	[Firma]
3	Eiver Antonio Barajas Vallejo	12292576	Usuario	Unión	[Firma]
4	Emigdio Bonilla	26.524.27.1	Revisor Fiscal	Unión	[Firma]
5	Gloria Edith Leiva Ardila	36380891	Alcalde	Alcaldía	[Firma]
6	Oswaldo Rubio Plazas	122739136	Asesor	C. P. S.	[Firma]
7	Oswaldo Rubio Plazas	17239160	Asesor	C. P. S.	[Firma]
8	Eiver Antonio Barajas Vallejo	12292576	Usuario	Unión	[Firma]
9	Eiver Antonio Barajas Vallejo	12292576	Usuario	Unión	[Firma]
10	Gloria Edith Leiva Ardila	36380891	Alcalde	Alcaldía	[Firma]
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

"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".

- Evidencia Fotográfica apertura de la elección.



- Evidencia Fotográfica conteo de votos.




Mes de junio 2025 Participación Social en Salud y Servicio a la Ciudadanía.

El 10 de junio de 2025, se realiza invitación a Capacitación en participación social en salud y servicio al ciudadano, a los miembros de la asociación de usuarios de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua.

— 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: 5/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 03 Página: 44 de 46

La invitación fue realizada por parte de la Coordinadora de la Oficina Atención al Usuario.



Se realiza exposición de los siguientes temas, relacionados con el desempeño de las actividades y servicios prestados por parte de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua.


- Plataforma estratégica Institucional a cargo de Dr. Carlos Puyo
- Política humanización a cargo de Dra. Laura Valentina Caseres,
- Programa de Seguridad al paciente a cargo de la Dra. Liliana Palacios
- Servicios ciudadano digital a cargo de Dra. Daniela Valencia
- IAMI institución amiga de la mujer a cargo del Dr. Sergio Trujillo Psicólogo
- Socializaciones políticas de Participación Social en salud y servicio al ciudadano a cargo de Dra. Luisa Fernanda Castañeda.

— 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".

Evidencias.



	FORMATO DE INFORME	Fecha: 5/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 03
	LA PLATA HUILA	Página: 46 de 46
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

CONCLUSIONES

Como se mencionó inicialmente la E.S.E DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA viene realizando acompañamiento a través del líder del procedimiento SIAU a cada una de las actividades realizadas por su equipo de trabajo, el cual se encuentra distribuido en los diferentes servicios de la institución observándose que se viene cumpliendo mes a mes con el desarrollo de estas.

La Oficina de Atención al Usuario realizó apertura de buzón de sugerencias con un representante ante los usuarios en el cual se registra el acta que reposa en el archivo de la oficina de SIAU; Por otro lado podemos mencionar que para conocer en forma técnica y objetiva, la percepción que tienen los usuarios de la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez de la atención en los servicios que han recibido; la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua, realiza la aplicación de encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios y de acuerdo con los resultados obtenidos se implementan las acciones de mejora que sean necesarias para intervenirlos y finalmente se convierten en otra fuente o insumo para el modelo de mejoramiento Institucional sirviendo de guía para mejorar o mantener la calidad de la prestación de los servicios en la Institución.

Los resultados obtenidos muestran que, durante el año 2025, se generó una opinión positiva ante los usuarios y que está cumpliendo con las expectativas de estos. Con base en toda la información obtenida más el análisis de los factores internos y externos, la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua, lleva a cabo la planeación de sus lineamientos, trabajando en la búsqueda de estrategias que hagan de cada momento de verdad una experiencia satisfactoria, buscando minimizar todas las situaciones identificadas y caracterizadas al interior de la Institución, especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de sus derechos, manteniendo siempre el horizonte: "Atención humanizada, segura y con calidad". Por su parte, de la mano de la normatividad vigente desde el procedimiento SIAU se continuará educando a los usuarios, promoviendo la participación ciudadana, se hará la revisión de los determinantes sociales, participando en espacios interinstitucionales para la creación de redes de apoyo, se buscará referenciación con prácticas exitosas en otros servicios e instituciones y se aprovechará toda oportunidad que permita el mejoramiento continuo del procedimiento.



LUISA FERNANDA CASTAÑEDA GONZALEZ
Coordinadora Oficina SIAU