



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

**Fecha:** 05/11/2024  
**Código:** MDE-GPDI-GD-F-004  
**Versión:** 03  
**Página:** 1 de 4

<b>FECHA:</b>	15 de octubre de 2025
<b>ACTIVIDAD:</b>	Reunión representantes Asociación de usuarios zona de influencia
<b>PROCESO VINCULADO:</b>	Gerencia Oficina de Atención al Usuario
<b>RESPONSABLE:</b>	Doctor José Antonio Muñoz Paz- Gerente Luisa Fernanda Castañeda González – Líder Siau
<b>OBJETIVO:</b>	Socializar con los representantes de las asociaciones de usuarios de la zona de influencia los avances institucionales del Hospital Departamental San Antonio de Padua, fortalecer los canales de comunicación y participación, y presentar información relevante sobre la prestación de servicios de salud, el funcionamiento del call center, el proceso de agendamiento de citas, y el portafolio de servicios.

**INFORME DE REUNIÓN CON REPRESENTANTES DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS**  
**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA**

**Fecha:** 15 de octubre del 2025

**Lugar:** Gerencia


**Hora de inicio:** 09:00 am

**Hora de finalización:** 11:00 am

**1. Asistentes**

- **Gerente:** Doctor José Antonio Muñoz Paz, Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata Huila.
- **Representantes de las asociaciones de usuarios:**
  - Lizeth Natalia Mellizo Mompotes
  - Deisy Lorena Ramos Chala
  - Gustavo Vargas Fajardo
  - Neftalí Peña Peralta
  - Gladys Méndez Motta

— Salud Integral, Impacto Real —

 <p>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA — Salud Integral Impacto Real —</p>	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 05/11/2024
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>	<b>Versión:</b> 03
	<b>LA PLATA HUILA</b>	<b>Página:</b> 2 de 4
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	

- Humberto Andrade Valencia
- Enrique Ramírez Cadena
- Maryury Andrea Muelas

- **Equipo de apoyo institucional:**

- Doctora Camila Tejada- Asesora
- Luisa Fernanda Castañeda González- Coordinadora SIAU

- **2. Objetivo de la reunión**

Socializar con los representantes de las asociaciones de usuarios de la zona de influencia los avances institucionales del Hospital Departamental San Antonio de Padua, fortalecer los canales de comunicación y participación, y presentar información relevante sobre la prestación de servicios de salud, el funcionamiento del call center, el proceso de agendamiento de citas, y el portafolio de servicios.

### **3. Desarrollo de la reunión**

El Gerente del Hospital dio apertura al encuentro, agradeciendo la participación de los representantes de las diferentes asociaciones de usuarios e indicando la importancia de mantener espacios de diálogo y transparencia con la comunidad.

A continuación, se abordaron los siguientes temas:

#### **a. Avances institucionales**


Se presentaron los logros más relevantes del hospital en los últimos meses, destacando:

- Mejoras en infraestructura y dotación tecnológica.
- Fortalecimiento del talento humano en salud.

#### **b. Prestación de servicios de salud**

Se explicó la cobertura actual de servicios, incluyendo atención en medicina general, urgencias, hospitalización,

— Salud Integral, Impacto Real —

 <p>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA — Salud Integral, Impacto Real —</p>	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 05/11/2024
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA</b>	<b>Versión:</b> 03
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>Página:</b> 3 de 4

laboratorio clínico, imágenes diagnósticas, cirugía, entre otros como el servicio de gastroenterología, cardiología, en este momento se esta prestando el servicio de cirugía por laparoscopia que es fundamental en la Institución.

Asimismo, se informó sobre los esfuerzos institucionales para garantizar la oportunidad y continuidad en la atención de los pacientes.

### **c. Call Center y agendamiento de citas**

El gerente socializó el funcionamiento del call center, herramienta implementada para mejorar la atención al usuario y facilitar el agendamiento de citas médicas en diferentes especialidades.

Se mencionaron los horarios de atención, número de contacto y tiempos promedio de respuesta. Se hizo énfasis en la necesidad de que los usuarios conozcan y utilicen este canal de manera adecuada.

### **d. Portafolio de servicios**

Se entregó a los representantes un resumen actualizado del portafolio institucional, el cual incluye los servicios especializados disponibles en nuestra Institución.

### **e. Canales de acceso y atención al usuario**

Se recordaron los diferentes canales dispuestos por el hospital para la atención de inquietudes, solicitudes o quejas:

- Oficinas de Atención al Usuario (PQRD)

La Institución cuenta con 12 buzones de sugerencias 1 ubicado en cada servicio, se cuenta con la pagina web para radicar PQRS por medio del link <https://hospitaldelaplata.gov.co/pqrsd/>

- Call Center

El Call Center cuanta con líneas de acceso para solicitud de citas médicas.

— Salud Integral, Impacto Real —

 <p>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA — Salud Integral, Impacto Real —</p>	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 05/11/2024
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA</b>	<b>Versión:</b> 03
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>Página:</b> 4 de 4

Contactos: 3235639162

WhatsApp: 3172340077

Correo electronico: [citas@esesanantoniodepadua.gov.co](mailto:citas@esesanantoniodepadua.gov.co)

Página web: <https://hospitaldelaplata.gov.co/solicitud-de-citas/>

#### 4. Compromisos

- Difundir la información presentada en las respectivas comunidades.
- Continuar fortaleciendo los espacios de participación social en salud.
- Mantener comunicación permanente entre el hospital y las asociaciones de usuarios.

#### 5. Conclusiones

La reunión permitió un diálogo abierto y constructivo entre el Hospital Departamental San Antonio de Padua y las asociaciones de usuarios, reafirmando el compromiso institucional con la calidad, la transparencia y la mejora continua en la prestación de los servicios de salud.

El gerente agradeció la asistencia de los representantes y reiteró la disposición del hospital para seguir trabajando articuladamente con la comunidad.

---

**Elaboró:** Luisa Fernanda Castañeda González – Coordinadora SIAU

**Fecha de elaboración:** 15 de octubre del 2025

Anexo: Lista de asistencia.

— Salud Integral, Impacto Real —

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



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

### FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA

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

Fecha: 15/09/2022

Código: MDE-GPDI-GD-F-002

Versión: 03

Página: 1 de 3

FECHA: 15 de octubre 2025

HORA: 09:00 am

ACTIVIDAD: REUNIÓN REPRESENTANTES ASOCIACION DE USUARIOS ZONA DE INFLUENCIA

Nº	NOMBRE COMPLETO	No. IDENTIFICACIÓN	CARGO/ ACTIVIDAD	TIPO DE VINCULACIÓN	FIRMA
1	Aizeth Natalia Mellizo M.	1081422434	Pres. dent 9 ASosalud.	—	<i>[Signature]</i>
2	Daisy Lorena Ramos Chale	1089578673	Representante U. Nativos	—	<i>[Signature]</i>
3	Gustavo Vargas F.	93201487	Liga usuarios	—	<i>[Signature]</i>
4	Walter Páez	19110977	Sanitario	—	<i>[Signature]</i>
5	Gladya Mendoza Horta	26.529.101	Rps. usuarios	—	<i>[Signature]</i>
6	Sheuberto Anchale	14988636	Usuarios. Dirección.	—	<i>[Signature]</i>
7	ENRIQUE RAMIREZ	14989120	J. D.	USUARIO	<i>[Signature]</i>
8	Diana Fda Castañeda	55131028	APoyo Profesional	Colaborador	<i>[Signature]</i>
9	José María	1211131	Comit.	Planer	<i>[Signature]</i>
10	Camila Tejada	1031407078	Asesor 6	OPS	<i>[Signature]</i>
11	Maryury Andrea Rojas	1081422246	Secretaria IPS	IPSI CRH U	<i>[Signature]</i>
12	Otilio de la Cruz	20481967	Director ESE Depto	Sanitas	<i>[Signature]</i>
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

— Salud Integral, Impacto Real —

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