	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: 1 de 60

FECHA:	31 de diciembre del 2025
ACTIVIDAD:	Informe cierre del Plan anual de Servicio al Ciudadano
PROCESO VINCULADO:	Gestión SIAU
RESPONSABLE:	Oficina de atención al usuario
OBJETIVO:	Informar las actividades realizadas por parte de la oficina (SIAU) durante la vigencia del año 2025, correspondiente al cierre al Plan Anual.

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 60
	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.

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,

— 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: 3 de 60

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

"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".



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.

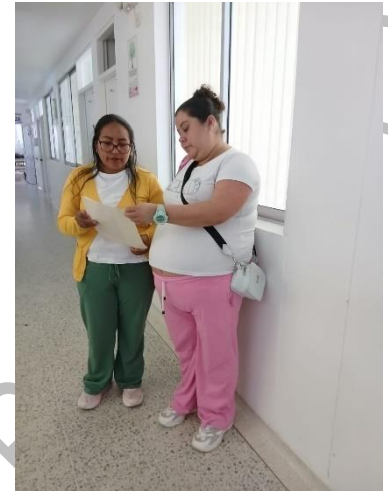
En la vigencia se realizó por parte del equipo de la oficina de atención al usuario la socialización de los canales de acceso y mecanismos estratégicos para la prestación de los servicios y diferentes procesos a **997** usuarios y familias.

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.




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: 5 de 60



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

	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 60

CONOCE NUESTROS
Canales de Acceso



Presenciales

📍 Cra 2F 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.santanoniodepadua](https://www.instagram.com/hosp.santanoniodepadua)

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 Tovar

IAMI Y VACUNACIÓN

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

Hospitaldeplata.gov.co |
 [Hospital Departamental San Antonio de Padua](https://www.facebook.com/HospitalDepartamentalSanAntoniodePadua) |
 [hosp.santanoniodepadua](https://www.instagram.com/hosp.santanoniodepadua) |
 Cra 2F 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	auditoriacaalidad@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
Contabilidad	contabilidad@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 60

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
IAMI	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
SIAU	siau@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 60

Sistemas	sisistemas@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
ORIOPEdia	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
ECOGRAFAS 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
IAC	33	10	22	29	25	25	20	27	25	25	25	25	291
OBSTETRICIA	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
ECOGRAFAS 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 60

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

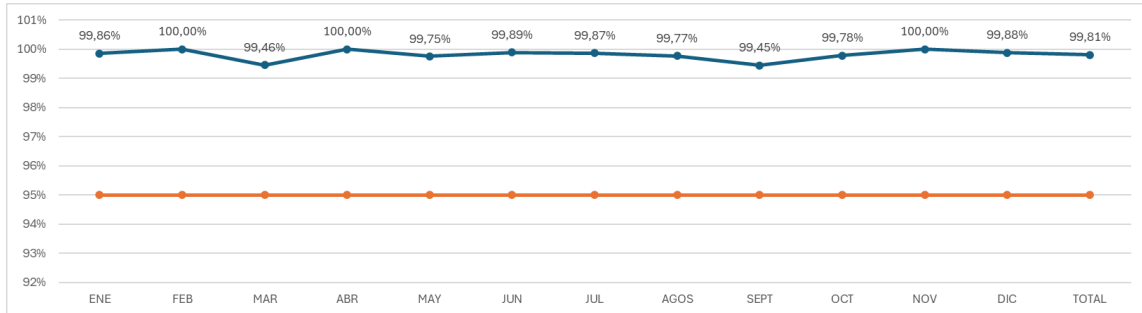
Meta: >95%

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		2	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

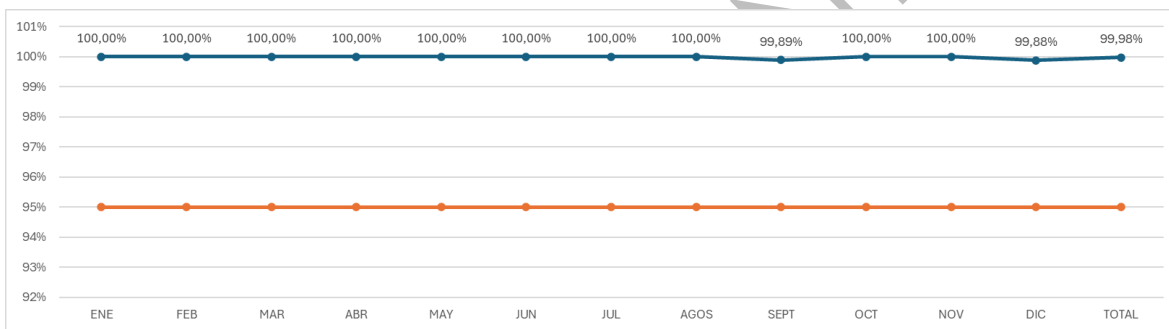
Medir el grado de satisfacción y confianza que los usuarios tienen en la atención recibida por la IPS, a través de su disposición a recomendarla a familiares y amigos.

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

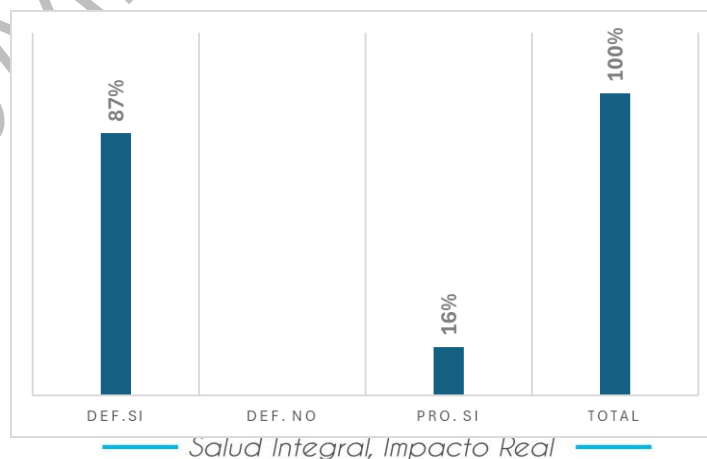
Meta: >95%

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%.

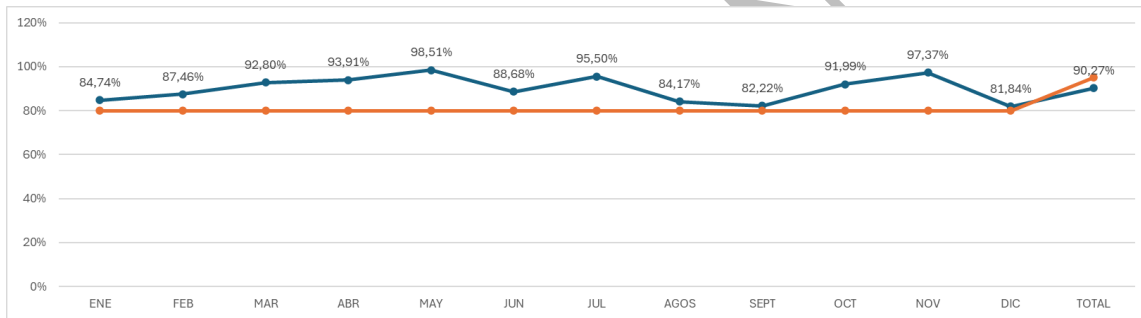
Gráfica:



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%



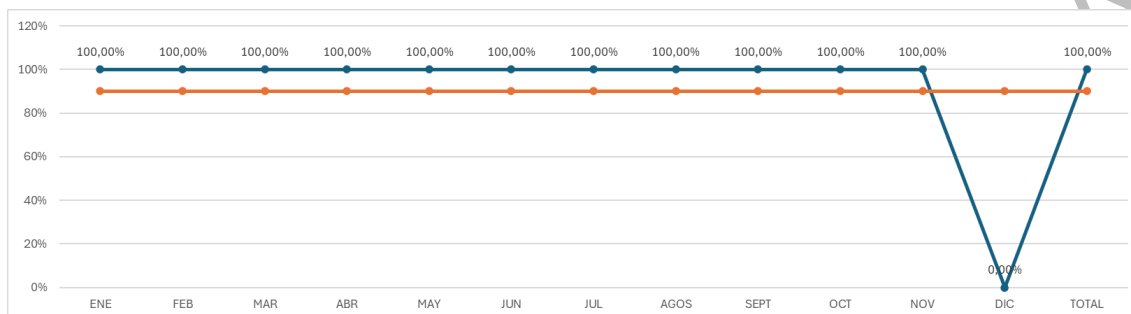
Durante la vigencia 2025, el indicador de deberes y derechos de los usuarios del Hospital San Antonio de Padua presentó un cumplimiento superior al 80%, lo cual evidencia una adecuada socialización y apropiación de la información por parte de los usuarios y acompañantes. Este resultado refleja que las 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	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: 14 de 60

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 60



	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: 16 de 60

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 usuario 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) con el acompañamiento de los delegados por la Asociación de 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
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: 17 de 60

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%

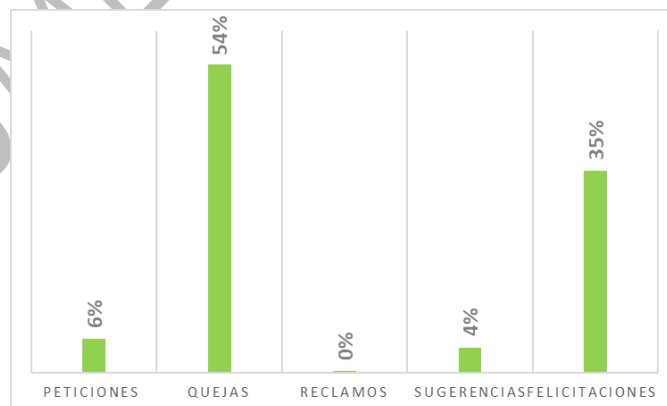
RESULTADOS DE LA MEDICION 2025													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
NUMERADOR	18	13	22	26	20	33	25	15	30	21	19	21	263
DENOMINADOR	18	13	22	26	20	33	25	15	30	21	19	21	263
RESULTADOS	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%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



Análisis:

— 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".

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.

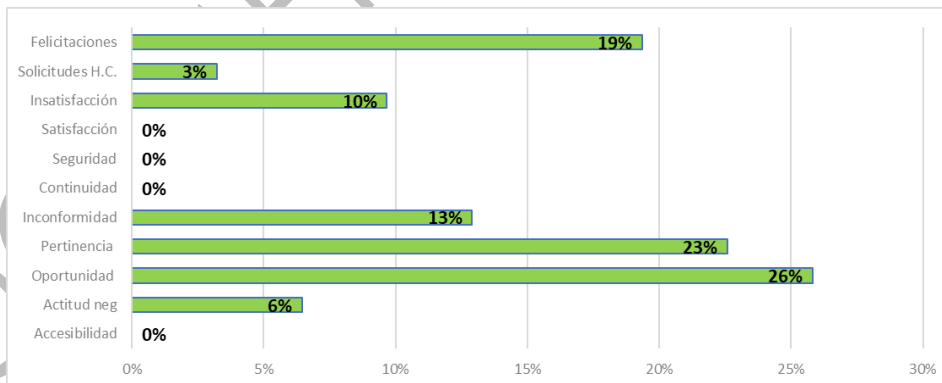
Durante la vigencia se registraron quejas por diferentes factores donde afectó la satisfacción de nuestros usuarios en la prestación de los servicios.

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:



Análisis:

Salud Integral, Impacto Real

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

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.



CONSOLIDADO TIEMPOS DE RESPUESTA DE PQRSF IV
TRIMESTRE 2025

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: 20 de 60

E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA											FECHA DE EMISIÓN
FORMATO SEGUIMIENTO PQRS											VERSIÓN:
CONSOLIDADO P.Q.R.S. A PUBLICAR EN PÁGINA WEB											CODIGO:
FECHA: JULIO A DICIEMBRE 2025											
NRO	NRO. DE RADICADO	FECHA DE RADICACIÓN	TIPO DE SOLICITUD	ÁREA RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	FECHA DE LA RESPUESTA	CÓDIGO DE LA RESPUESTA	MEDIO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA (DÍAS)	REAFIRMACIÓN
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 numero 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 numero 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 numero 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 se da esta	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 numero 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 numero de whatsapp	3	
7	7	17/01/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Supersalud	22/01/2025	17/01/2025	7	pag4@alciajud.org.co miemlejivad@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 fabianvalderrama@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 antantalecia@alciasalud.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 carlemay@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 numero 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 numero 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 numero 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 solicitud. thonatan_rmb@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 numero 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 numero 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 numero 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 numero 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 numero 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 Electronico	21/02/2025	21/02/2025	30	se envía respuesta al correo de la personería municipal. (se envía respuesta al correo registrado en sistema)	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 correo riyami@hotmail.com se marca celular no responde se envía por	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	1	
33	33	3/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	10/03/2025	10/03/2025	33	se da 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 y	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 numero de whatsapp por solicitud de ella 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	

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 60

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 Electrónico	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	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	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 60

87	87	15/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	28/05/2025	16/05/2024	87	se realiza informacion 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 GORDILLO 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 envia 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 envia 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 informacion 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 informacion 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 informacion 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 informacion 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 informacion 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 informacion 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 informacion 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 informacion 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 informacion 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 informacion 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 60

E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA Salud Integral Impacto Real										FECHA DE EMISIÓN:
FORMATO SEGUIMIENTO PQRS										VERSIÓN:
CONSOLIDADO P.Q.R.S. A PUBLICAR EN PÁGINA WEB										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 60

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 Dionilde la cual se llama a la usuaria y se le da la información	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 información y se le envia por Juridica al correo registrado se envia correo relacionados en el PQRS	4
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 se envia al correo del personero	0
46	178	2/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	16-sep	4/09/2026	178	se realiza publicación en cartelera por 5 días hábiles correo electrónico donde registraron la PQRS EPS sanitas	3
47	179	2/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	16-sep	4/09/2025	179	correo electrónico donde registraron la PQRS EPS sanitas	4
48	180	2/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	4/09/2025	8/09/2025	180	correo electrónico donde registraron la PQRS EPS sanitas	1
49	181	5/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	8/09/2025	5/09/2025	181	correo electrónico donde registraron la PQRS EPS sanitas	1
50	182	4/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	9/09/2025	9/09/2025	182	correo electrónico donde registraron la PQRS EPS COOSALUD	1
51	183	2/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	8/09/2025	8/09/2025	183	se llama a la usuaria y se le da la información y se envia por whatsapp	4
52	184	4/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	8/09/2025	12/09/2025	184	se llama a la usuaria y se le da la información y se envia por whatsapp	4
53	185	8/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	10/09/2025	9/09/2025	185	se llama a la usuaria y se le da la información y se envia por whatsapp	3
54	186	8/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Ventanilla	10/09/2025	9/09/2025	186	se da respuesta al correo del personero de Tesalia.	1
55	187	5/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Ventanilla	10/09/2025	9/08/2025	187	se cierra caso archivado	1
56	188	6/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Ventanilla	10/09/2025	9/08/2025	188	Se envia al correo registrado en la PQRS se envia por medio de whatsapp	3
57	189	11/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	22/09/2025	15/09/2025	189	se envia por medio de whatsapp	1
58	190	11/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	22/09/2025	15/09/2025	190	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
59	191	12/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	22/09/2025	15/09/2025	191	se envia al correo registrado en la PQRS	3
60	192	18/09/2025	PETICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Página Web	23/09/2025	19-sep	192	se envia por medio de whatsapp	1
61	193	19/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	24/09/01	22/09/2025	193	se envia por medio de whatsapp	3
62	194	22/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	23/09/2025	23-sep	194	se envia por medio de whatsapp	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 al 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 y se llama a la usuaria	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 medio de whatsapp	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 60

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 envia 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 directa	6
86	218	27/10/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	30-oct	28-oct	218	Se envia 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 envia 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 directa	1
90	222	31/10/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	6-nov	5-nov	222	Se envia 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 envia 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 60

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 ENVIA 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 ENVIA 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 ENVIA 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 ENVIA 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, correo electronico y	1
121	253	12/12/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	17-dic	15-dic	253	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	18/11/2025	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 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: 27 de 60

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 60

- 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.

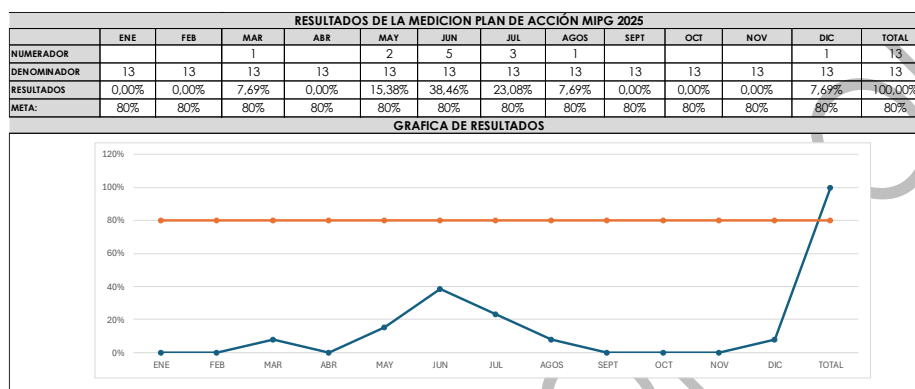
$$\frac{\text{Número de actividades realizadas del plan de acción integrado MIPG}}{\text{Número de actividades programadas del plan de acción integrado MIPG}}$$

— 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: 29 de 60
	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 60

- 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 60

○ **Política Servicio al Ciudadano**

FORMULA	No. Mesas de trabajo realizadas / No. Mesas programas en la vigencia
RESULTADO	RESULTADO: 2/2= 100%

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 60
	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.

Por lo anterior; dimos cumplimiento al indicador con grupos de valor de diferentes asociaciones de usuarios del área de influencia como Nátaga, Tesalia, Paicol, La Argentina y La Plata como también miembros de alguna EPS del municipio.

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.

— 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: 33 de 60
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

- **Representantes de las asociaciones de usuarios:**

- Lizeth Natalia Mellizo Mompotes
- Deisy Lorena Ramos Chala
- Gustavo Vargas Fajardo
- Neftalí Peña Peralta
- Gladys Méndez Motta
- 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:

— 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: 34 de 60

- 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, laboratorio clínico, imágenes diagnósticas, cirugía, entre otros como el servicio de gastroenterología, cardiología, en este momento se está 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


En el desarrollo de la jornada, el gerente socializó el funcionamiento del Call Center Institucional, el cual ha sido implementado como una herramienta estratégica para fortalecer la atención al usuario y optimizar los procesos de agendamiento de citas médicas en las diferentes especialidades. Este canal busca facilitar el acceso oportuno a los servicios de salud, reducir tiempos de espera y mejorar la experiencia de los usuarios en la gestión de sus solicitudes.

Durante la socialización, se dieron a conocer los horarios de atención, los números de contacto habilitados y los tiempos promedio de respuesta, con el fin de garantizar una información clara y accesible para la comunidad. Asimismo, se hizo énfasis en la importancia de que los usuarios conozcan, utilicen y confíen en este canal de atención, resaltando que su uso adecuado contribuye a una mejor organización de la demanda, a la descongestión de los servicios presenciales y al fortalecimiento de una atención más eficiente, cercana y de calidad.

d. Portafolio de servicios

Por parte de la coordinadora de la Oficina de Atención al Usuario se dio a conocer de manera detallada el portafolio de servicios que presta nuestra institución. Asimismo, se realizó la entrega del folleto informativo que contiene toda la información requerida, con el propósito de fortalecer el conocimiento de la comunidad, facilitar el acceso a los servicios de salud y mejorar la comunicación entre la institución y los usuarios.

— 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: 35 de 60
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

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 cuenta con líneas de acceso para solicitud de citas médicas.

Contactos: 3235639162

WhatsApp: 3172340077

Correo electronico: 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.

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: 36 de 60




— 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: 37 de 60

 <p>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA Salud Integral Impacto Real</p>	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	Keeth Natalia Mellizo M	1081422434	Pres. dent 9 ASOSALUD	-	<i>[Firma]</i>
2	Dany Lorena Pardo Chale	1089576673	Representante U. Natopu	-	<i>[Firma]</i>
3	Gustavo Vargas F.	83201487	Liga usuarios	-	<i>[Firma]</i>
4	Nestor Páez	19110571	Sanitario	-	<i>[Firma]</i>
5	Gladys Mercedes Horta	26.529.101	Rep. usuarios	-	<i>[Firma]</i>
6	Shelbyto Anchoa	14985636	USUARIOS. Direc. U.	-	<i>[Firma]</i>
7	ERIQUEZ RAMIREZ	14989120	J. D	USUARIO	<i>[Firma]</i>
8	Laura Fda Castañeda	55131028	APoyo Profesional	Colaborador	<i>[Firma]</i>
9	José A. Muro	1244131	Gerente	Planificación	<i>[Firma]</i>
10	Camila Tejada	1031407678	ASESOR 6	OPS	<i>[Firma]</i>
11	Maryury Andrea Rojas	108142224	Secretaria IPS	IPSI CRITHU	<i>[Firma]</i>
12	Octavio S. Revulo	2048967	Directivo ESE Depto	Sanitario	<i>[Firma]</i>
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

— Salud Integral, Impacto Real —
 "Documento no válido 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"

— Salud Integral, Impacto Real —

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

	FORMATO 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: 38 de 60

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

Fecha: 24 de noviembre del 2025

Lugar: Gerencia

Hora de inicio: 08:00 am

Hora de finalización: 10:00 am

1. Asistentes

- **Gerente:** Doctor José Antonio Muñoz Paz, Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata Huila.
- **Representantes Cabildo indígena y representantes ante la Junta directiva.**


ASISTENTES	REPRESENTACIÓN
Doris Enith Baicue	Auxiliar Bilingüe
José Arquímedes P	Consejero
Orlando Medina	Representante Junta directiva
Héctor Quijo	Coordinador IPS Juan Tama
Dubadiel Cuchimba	Coordinador salud Nasa cxh cha
Humberto Andrade Valencia	Comunero cabildo
Enrique Ramírez Cadena	Representante usuarios ante la Junta
José Marino Ecue	Comunero Puyalsa
Alirio Rivera	Consejero AIC

- **Equipo de apoyo institucional:**

- Oswaldo Rubio Plazas- Asesor Administrativo
- Luisa Fernanda Castañeda González- Coordinadora SIAU
- Emigdio Bonilla. Revisor Fiscal
- Eulogio Duran- Asesor Contratación
- Silvia Daniela Valencia Cardona- Líder Mercadeo

- **2. Objetivo de la reunión**

En el marco de las acciones orientadas al fortalecimiento Institucional y comunitario, se llevó a cabo un espacio de diálogo con la Asociación Indígena del Cauca. Este encuentro tuvo como objetivo principal fortalecer los procesos de articulación interinstitucional y comunitaria, así como avanzar en la construcción conjunta de estrategias que permitan garantizar una ————— *Salud Integral, Impacto Real* ————— atención más cercana,

	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: 39 de 60

pertinente y respetuosa de los derechos, saberes y realidades propias de las comunidades indígenas. El espacio propició el intercambio de experiencias, la escucha activa y el reconocimiento mutuo, contribuyendo a la consolidación de relaciones basadas en el respeto, la confianza y la cooperación.

3. Desarrollo de la reunión

En la jornada participaron las dependencias del Sistema de Atención e Información al Usuario (SIAU), el área de Contratación con las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) y la Asesoría Administrativa. Asimismo, se contó con el acompañamiento de nuestra guía bilingüe, hablante de la lengua Nasa Yuwe, cuya participación fue fundamental para facilitar un intercambio más claro, respetuoso y culturalmente pertinente, fortaleciendo la comunicación intercultural y la comprensión mutua durante el desarrollo del espacio de diálogo.

El gerente de la institución dio la bienvenida a las y los participantes, expresando un cordial saludo y agradeciendo la disposición de los representantes de los Indígena del Cauca y de las diferentes dependencias institucionales para participar en este espacio de diálogo. Resaltó la importancia de estos encuentros como escenarios fundamentales para fortalecer la articulación, promover el respeto por la diversidad cultural y avanzar en la construcción de una atención en salud más humana, cercana y acorde con las realidades de los pueblos indígenas. Asimismo, reiteró el compromiso institucional de trabajar de manera conjunta, basada en la escucha, el reconocimiento de los saberes propios y el respeto por la autonomía de las comunidades.

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.
- La apertura de nuevos servicios como cirugía por laparoscopia.
- Nuevos proyectos que están en camino para ejecutar.

b. Prestación de servicios de salud

Durante el espacio de diálogo se explicó de manera detallada la cobertura actual de los servicios de salud que presta la institución. Esta incluye la atención en medicina general, el servicio de urgencias, hospitalización, laboratorio clínico e imágenes diagnósticas, así como la prestación de servicios quirúrgicos. De

— 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: 40 de 60

igual manera, se socializó la disponibilidad de especialidades como gastroenterología y cardiología, las cuales contribuyen al abordaje integral de las necesidades en salud de la población usuaria.

Asimismo, se destacó que actualmente la institución cuenta con la prestación del servicio de cirugía por laparoscopia, el cual representa un avance significativo y fundamental para la atención de los pacientes, al tratarse de una técnica mínimamente invasiva que permite una recuperación más rápida, menor riesgo de complicaciones y una mejora en la calidad de la atención brindada.

c. Call Center y agendamiento de citas

En el desarrollo de la jornada, el gerente socializó el funcionamiento del Call Center Institucional, el cual ha sido implementado como una herramienta estratégica para fortalecer la atención al usuario y optimizar los procesos de agendamiento de citas médicas en las diferentes especialidades. Este canal busca facilitar el acceso oportuno a los servicios de salud, reducir tiempos de espera y mejorar la experiencia de los usuarios en la gestión de sus solicitudes.

Durante la socialización, se dieron a conocer los horarios de atención, los números de contacto habilitados y los tiempos promedio de respuesta, con el fin de garantizar una información clara y accesible para la comunidad. Asimismo, se hizo énfasis en la importancia de que los usuarios conozcan, utilicen y confíen en este canal de atención, resaltando que su uso adecuado contribuye a una mejor organización de la demanda, a la descongestión de los servicios presenciales y al fortalecimiento de una atención más eficiente, cercana y de calidad.


d. Portafolio de servicios

Por parte de la coordinadora de la Oficina de Atención al Usuario se dio a conocer de manera detallada el portafolio de servicios que presta nuestra institución. Asimismo, se realizó la entrega del folleto informativo que contiene toda la información requerida, con el propósito de fortalecer el conocimiento de la comunidad, facilitar el acceso a los servicios de salud y mejorar la comunicación entre la institución y los usuarios.

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:

— 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: 41 de 60
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

- 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/parsd/>

- Call Center

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

Contactos: 3235639162

WhatsApp: 3172340077

Correo electronico: 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.

Se acordó profundizar en los mecanismos de pago de los servicios por parte de las EPS, con el fin de garantizar la sostenibilidad financiera y operativa de nuestra institución. Este seguimiento es fundamental para poder continuar prestando los servicios de manera eficiente y de calidad, asegurando la atención oportuna a la comunidad y fortaleciendo la relación con los diferentes actores del sistema de salud.

5. Conclusiones

- El espacio de diálogo con los representantes de AIC permitió fortalecer la articulación entre la institución y las comunidades, favoreciendo la construcción de relaciones basadas en el respeto, la confianza y la cooperación intercultural.
- La participación de las diferentes dependencias institucionales, junto con la guía bilingüe hablante de Nasa Yuwe, facilitó un intercambio más claro, respetuoso y culturalmente pertinente, garantizando la comprensión de la información y el acercamiento con la comunidad.
- La socialización de la cobertura de servicios, incluyendo atención en medicina general, urgencias, hospitalización, laboratorio clínico, imágenes diagnósticas,

— 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: 42 de 60

especialidades médicas y cirugía por laparoscopia, permitió que los participantes conocieran de manera detallada la oferta institucional y su importancia para la atención integral de los usuarios.

- La presentación del funcionamiento del Call Center y el agendamiento de citas resaltó la relevancia de estos canales como herramientas para mejorar la experiencia del usuario, optimizar los tiempos de atención y facilitar el acceso a los servicios de manera eficiente.
- La entrega del portafolio de servicios y del folleto informativo contribuyó a que la comunidad cuente con información clara, accesible y completa, fortaleciendo la transparencia y promoviendo un acceso más informado a los servicios de salud.
- Se identificó la necesidad de profundizar en los mecanismos de pago por parte de las EPS para garantizar la continuidad de los servicios, consolidando así la sostenibilidad de la institución y la atención de calidad a la población.
- En general, el encuentro reafirmó el compromiso institucional de trabajar de manera conjunta con las comunidades, respetando sus saberes y particularidades culturales, y avanzando en la construcción de una atención en salud más cercana, pertinente y efectiva.
- Estos espacios fortalecen nuestro Plan Padrino, promoviendo la cercanía, el compromiso y el trabajo conjunto con nuestros aliados para seguir garantizando una atención con calidad, oportunidad y pertinencia cultural





En este sentido, se deja constancia en el presente informe el cumplimiento del indicador.


- 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.

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	4230	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%

	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 60

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 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

— 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: 45 de 60

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	DC	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%

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%

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%

— 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	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 03 Página: 46 de 60

○ **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

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
-------	------	-----------

	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: 47 de 60

INSTAGRAM	https://www.instagram.com/p/DIPU6vLxSvw/?igsh=MTJ4aHEXdXJoNDR2cw==	
FACEBOOK	https://www.facebook.com/share/p/19Sf62UNh9/	
GRUPO WHATSAPP		La invitación fue realizada por parte de la presidenta de la asociación.

- 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.



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: 49 de 60

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 contemplado en el numeral 2.2 del artículo 14 del Decreto 1712 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 entre sus asociados, para períodos máximos de dos (2) años".

2. PROCESO DE ELECCIÓN

2.1. CONDICIONALES DEL PROCESO DE CONFORMACIÓN Y DESIGNACIÓN (ETAPAS, LUGAR, FECHA Y HORA)

Convocatoria: Vigencia de la Gobernación del Huila, Secretaría de Salud Departamental, mediante comunicación escrita, careterada 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, Neiva, Páez y La Argentina, Huila, en fechas del Trece (13) al ocho (08) de abril de 2025.

Apertura y Cierre de Inscripciones: En la Secretaría de Salud Departamental del Huila, Carrera 20 No. 58 - 36, Barrio Calabú, de ocho (8) a las 20:00 horas, el día 20 de abril de 2025, y Jornada Tránsito de las 06:00 a.m. a las 18:00 p.m.

Publicación de lista de Candidatos: Vigencia (25) de noviembre (29) de abril de 2025, en la Cartera de la Secretaría de Salud Departamental del Huila, Carrera 20 No. 58 - 36, Barrio Calabú y Página Web de la Gobernación del Huila, Secretaría de Salud Departamental.

Lugar y fecha de elección: Auditorio Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata, Huila, el día Treinta (30) de abril de 2025, horario de 9:00 a.m. a 3:00 p.m. en jornada continua.

2.2. CONVOCATORIA

Carrera 20 No. 58 - 36, Barrio Calabú
 Neiva - Huila - Colombia
 Hora: 08:00 AM - 02:00 PM

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 obligatoria y dirigida a los siguientes medios:

- Comunicación escrita dirigida a las Alianzas o Asociaciones de Usuarios de la Salud igualmente establecidas en la Empresa Social del Estado Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata, Huila y su área de influencia.
- 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-Extranjero 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, Barrio Calabú en fechas de nueve (9) de abril de 2025 a veintinueve (29) de abril de 2025. Hora: Jornada Mañana, de ocho (8) a las 18:00 p.m. y Jornada Tránsito de las 06:00 a.m. a las 18:00 p.m., previa el llenado de los requisitos y la presentación de los documentos que se relacionan a continuación.

Requisitos:

- Conformidad con la establecida en el artículo 8 del Decreto 1876 de 1994, y Artículo 2.3.3.8.4.2 del Decreto 780 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:
- Estar inscrito y cumplir funciones específicas de salud en un Comité de Usuarios de Servicios de Salud.
- Aportar 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:

Carrera 20 No. 58 - 36, Barrio Calabú
 Neiva - Huila - Colombia
 Hora: 08:00 AM - 02:00 PM

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, deslaminado del personal; Nombre y apellidos, cédula de ciudadanía, dirección, teléfono, correo electrónico y nombre de la asociación de usuarios; o la que pertenezca.

- Hoja de vida del candidato.
- Antecedente de la cédula de ciudadanía.
- Carta de la Alianza o Asociación de Usuarios con la cual se aporte los documentos de la inscripción jurídica o certificación de existencia y representación legal.
- Acta de reunión de la asociación de usuarios desde se refirió la delegación de su representante 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.
- Copie del libro de actas de la alianza o asociación de usuarios.

2.4. ELECCIÓN

El día treinta (30) de abril del año 2025, durante el horario comprendido en los 9:00 a.m. a 3:00 p.m. en jornada continua, en el Auditorio del Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata, Huila, se procederá a elegir mediante mecanismo de depósito de votos en urna, el representante de la Comunidad, Alianzas o Asociaciones de Usuarios a la Junta Directiva de la E.S.E. Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata, Huila. En el evento de presentarse un solo candidato inscrito, el cumple con los requisitos y procedió a elegir automáticamente, o en su defecto si no se presentaron candidatos a la lista se repiten los requisitos exigidos se declarará abierta la Convocatoria y se convocará para una nueva fecha, de la cual se deberá contar mediante correo electrónico por los miembros de comité y Director y/o Secretario de Salud Departamental del Huila.

PROCEDIMIENTO

A través de las mesas comunales ubicadas en la presente convocatoria, se dará a conocer la lista de los candidatos aptos para participar en la elección.

Carrera 20 No. 58 - 36, Barrio Calabú
 Neiva - Huila - Colombia
 Hora: 08:00 AM - 02:00 PM

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, previa (30) de abril de 2025, Auditorio del Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata, Huila, en su calidad de presidente de mesa, para que comparezcan y/o presenten.

ARTÍCULO TERCERO: Oficio a la Registraduría Municipal del Estado Civil y al Promotor Municipal de La Plata, Huila, en su calidad de presidente de mesa, para que comparezcan y/o presenten.

ARTÍCULO CUARTO: Oficio a la Policía Nacional para efectos de mantener el orden y la tranquilidad en el día de la elección, en el Auditorio del Hospital Departamental "San Antonio de Padua", además otros dispositivos para el efecto.

ARTÍCULO QUINTO: Ordenarse la implementación y cumplimiento de la logística correspondiente a los urnas, auditorios y tableros, 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 atención cumpliendo a los normas de bioseguridad, establecidas por el gobierno nacional y municipal.

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

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

Expedida en Neiva (H) el día 31 de abril de 2025

Maria Josefa Montallegre Anaya
 Directora General de Salud Departamental del Huila

Carrera 20 No. 58 - 36, Barrio Calabú
 Neiva - Huila - Colombia
 Hora: 08:00 AM - 02:00 PM

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: Oficio a la Registraduría Municipal del Estado Civil y al Promotor Municipal de La Plata, Huila, en su calidad de presidente de mesa, para que comparezcan y/o presenten.

ARTÍCULO CUARTO: Oficio a la Policía Nacional para efectos de mantener el orden y la tranquilidad en el día de la elección, en el Auditorio del Hospital Departamental "San Antonio de Padua", además otros dispositivos para el efecto.

ARTÍCULO QUINTO: Ordenarse la implementación y cumplimiento de la logística correspondiente a los urnas, auditorios y tableros, 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 atención cumpliendo a los normas de bioseguridad, establecidas por el gobierno nacional y municipal.

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

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

Expedida en Neiva (H) el día 31 de abril de 2025

Maria Josefa Montallegre Anaya
 Directora General de Salud Departamental del Huila

Carrera 20 No. 58 - 36, Barrio Calabú
 Neiva - Huila - Colombia
 Hora: 08:00 AM - 02:00 PM

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, deslaminado del personal; Nombre y apellidos, cédula de ciudadanía, dirección, teléfono, correo electrónico y nombre de la asociación de usuarios; o la que pertenezca.

- Hoja de vida del candidato.
- Antecedente de la cédula de ciudadanía.
- Carta de la Alianza o Asociación de Usuarios con la cual se aporte los documentos de la inscripción jurídica o certificación de existencia y representación legal.
- Acta de reunión de la asociación de usuarios desde se refirió la delegación de su representante 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.
- Copie del libro de actas de la alianza o asociación de usuarios.

2.4. ELECCIÓN

El día treinta (30) de abril del año 2025, durante el horario comprendido en los 9:00 a.m. a 3:00 p.m. en jornada continua, en el Auditorio del Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata, Huila, se procederá a elegir mediante mecanismo de depósito de votos en urna, el representante de la Comunidad, Alianzas o Asociaciones de Usuarios a la Junta Directiva de la E.S.E. Hospital Departamental "San Antonio de Padua" de La Plata, Huila. En el evento de presentarse un solo candidato inscrito, el cumple con los requisitos y procedió a elegir automáticamente, o en su defecto si no se presentaron candidatos a la lista se repiten los requisitos exigidos se declarará abierta la Convocatoria y se convocará para una nueva fecha, de la cual se deberá contar mediante correo electrónico por los miembros de comité y Director y/o Secretario de Salud Departamental del Huila.

PROCEDIMIENTO

A través de las mesas comunales ubicadas en la presente convocatoria, se dará a conocer la lista de los candidatos aptos para participar en la elección.

Carrera 20 No. 58 - 36, Barrio Calabú
 Neiva - Huila - Colombia
 Hora: 08:00 AM - 02:00 PM

• Acta.

ACTA N°04

ASAMBLEA EXTRAORDINARIA PARA LA ELECCIÓN DEL DELEGADO, DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS, PARA ELEGIR EL REPRESENTANTE ANTE LA JUNTA DIRECTIVA DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA DE LA PLATA HUILA.

Siendo las 00 horas Am del día 10 del mes de abril del año 2025 en el Auditorio del Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata Huila, con reunión los usuarios relacionados en el registro de asistencia con el fin de reflejar la delegación del representante que será parte de la elección ante la junta directiva del Hospital Departamental San Antonio de Padua, deslaminando el siguiente orden del día.

- Registro de usuarios constituyentes de la asociación de usuarios.
- Saludo por parte de los miembros de la junta directiva.
- Oración.
- Llamado a lista y verificación del Quórum.
- Aclaración del resultado de 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.
- Postulación y elección del representante de los usuarios.
- Marcha final.

Desarrollo de la reunión:

- Registro de usuarios constituyentes de la asociación de usuarios. Previamente a la instalación de la asamblea, los usuarios existentes procedieron a registrarse en la lista de asistencia y se levantó el correspondiente registro de usuarios, de igual manera se realiza la verificación de los usuarios que hacen parte actualmente en el libro.

- Saludo por parte de los miembros de la junta directiva. Los miembros de la junta directiva de la asociación de usuarios "ASOSALUD" de La Plata Huila del HOSAP, agradecen la presencia y participación de todos.
- Oración: El secretario de la junta directiva realiza una breve oración dando gracias a Dios y pidiendo sabiduría y entendimiento a los usuarios presentes.
- Llamado a lista y verificación del Quórum: Se realiza el debido llamado a lista donde se evidencia que responden 36 personas hábiles de los 75 usuarios inscritos en el libro de asociados, de acuerdo con los estatutos se declara Quórum de liberatorio.
- Aclaración y lectura del resultado de 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. El señor secretario da lectura al resultado de la RESOLUCIÓN 689 DE 2025 donde toma la palabra la presidenta haciendo las aclaraciones del caso para que los participantes les quede claro que el día de elección es la que de no realizar; consultados a los presentes están de acuerdo y entienden lo leído, de acuerdo con esto se procede y se reciben postulaciones para elegir el delegado ante la secretaria de salud.
- Postulación y elección del representante de los usuarios. Se postulan dos usuarios.

- Maria Josefa Montallegre Anaya identificada con cédula de ciudadanía 12.521.271 la cual obtuvo 6 votos.
- Lizeth Natalia Melillo Mompotos identificada con cédula de ciudadanía 1.081.422.434 la cual obtuvo con 30 votos.

Se evidencia que la señora Lizeth Natalia Melillo Mompotos identificada con cédula de ciudadanía 1.081.422.434 de La Plata Huila, queda elegida para participar el día 30 de abril del año 2025 en el evento de elección del representante ante la junta directiva del HOSAP de La Plata Huila.

7. Marcha final.
 La presidenta agradece la Asistencia y participación y da por terminada la reunión extraordinaria, siendo las 3:40 pm.
 Para constancia se firma en el Municipio de La Plata Huila a los 10 días del mes de abril de 2025, en el auditorio del HOSAP


LIZETH NATALIA MELILLO MOMPOTOS
 CC. 1.081.422.434 de La Plata Huila,
 Presidenta "ASOSALUD"

HAROLD JHONNATAN LASSO M.
 CC. 1.081.422.434 de La Plata Huila
 secretario "ASOSALUD"

ARACELLY CALDON ARENAS
 CC. 26.527.626 de La Plata Huila,
 Vicepresidenta "ASOSALUD"

HUMBERTO ANDRÁDE VALENCIA
 CC. 14.988.886 de Cali
 Tesorero "ASOSALUD"

"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: 50 de 60



El día 25 de abril del 2025, la secretaria de salud Departamental realizó él envió 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.

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 representate 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:

— 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: 51 de 60

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.

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.

— 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: 52 de 60

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.

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.

— 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: 53 de 60

- 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.

FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA					Fecha: 15/09/2022
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO					Código: MDE-GPDI-GD-F-004
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA					Versión: 03
LA PLATA HUILA					Página: 1 de 2
PROCESO GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL					
FECHA: 30 abril 2025					HORA:
ACTIVIDAD: Elección del representante de los usuarios ante la Junta Directiva del HDSAP					
Nº	NOMBRE COMPLETO	No. IDENTIFICACIÓN	CARGO/ACTIVIDAD	TIPO DE VINCULACIÓN	FIRMA
1	Orlando Bernal	55212058	Peguntados	J.N.R.	[Firma]
2	Wilson Leonor	107527941	SOH	Fin. Administrativo	[Firma]
3	Enrique Ramirez	14989120	Presidente	Presidencia	[Firma]
4	Manuel Rodríguez	26524271	Asesoría	Asesoría	[Firma]
5	Clara Edith Leon	34380891	Apoyo	Asist. Adm.	[Firma]
6	Emiliano Barrios	12739196	Asesoría	Asesoría	[Firma]
7	Josuelito Rubio	17239650	Asesoría	Asesoría	[Firma]
8	Enrique Ramirez	14989120	Presidente	Presidencia	[Firma]
9	Enrique Ramirez	12292578	Asesoría	Asesoría	[Firma]
10	Enrique Ramirez	55212058	Asesoría	Asesoría	[Firma]
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

- Evidencia

Fotográfica apertura de la

elección.



"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 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.

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

	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: 55 de 60



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.



 <p>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA Salud Integral Impacto Real</p>	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: 57 de 60
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL			

1. ACTIVIDADES PLASMADAS EN EL PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2025

Nº	PROCESO	OBEJTIVO	META	No	ACTIVIDADES
1	Atención al usuario	Divulgar a los usuarios y funcionarios del Hospital San Antonio de Padua los derechos y deberes.	Apropiación de derechos y deberes por parte de los usuarios y funcionarios del HDSAP	1	Entregar y socializar la carta de derechos y deberes a los usuarios y colaboradores del hospital.
				2	Evaluar la comprensión de los derechos y deberes en los funcionarios.
2	Atención al usuario	Analizar y dar respuesta a la percepción de los usuarios teniendo en cuenta las manifestaciones que se recepción en cualquiera de los canales de atención y servicio al usuario.	Cumplimento oportuno en la respuesta de PQRS según ABC de calidad	1	Realizar apertura de los buzones de sugerencia de lunes a viernes (días hábiles).
				2	Revisar quejas encontradas en página web o por otro medio.
				3	Realizar el respectivo seguimiento a las PQRS encontradas
				4	Dar respuesta oportuna y eficaz a los usuarios de manera escrita.
				5	Una vez efectuada la respuesta se procede a notificar inmediatamente al usuario (por ejemplo, telefónicamente, por correo postal o electrónico).
				6	Entregar a población indígena la carta de derechos y deberes en lenguaje Nasa.
3	Atención al usuario	Medir el grado de satisfacción de los usuarios, identificando sus necesidades, expectativas y prioridades, en relación con los	Aumento gradual de la satisfacción global de los usuarios por los servicios prestados.	1	Aplicar encuestas de satisfacción a los usuarios que hacen uso de los servicios brindados por el hospital.
				2	Realizar mensualmente la reunión del comité de ética e integridad
				3	Dar a conocer en el comité quejas, reclamos, sugerencias y observaciones recibidas por parte de los usuarios.

	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: 58 de 60
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL			

		servicios que la ESE ofrece.		4	Implementar planes de mejora de acuerdo con las falencias detectadas.
				5	Realizar seguimiento al cumplimiento de los planes de mejora instaurados
4	Atención al usuario	Fomentar en los grupos de valor su participación en los procesos institucionales.	Participación de la Asociación de usuarios	1	Realizar reuniones con los integrantes de la Asociación de Usuarios donde se lleven a cabo capacitaciones en temas de interés general.
5	Atención al usuario	Seguimiento a las actividades de la Política de Participación Social en Salud	Cumplir con las actividades relacionadas	23	Realizar las actividades correspondientes a la PPSS, informes para cada actividad, evidencias y articulación con las demás áreas vinculadas al proceso.

Indicador de medición:

$$\frac{\text{Número de actividades ejecutadas del Plan Anual}}{\text{Número de actividades programadas del Plan Anual}}$$


$$\frac{5}{5} = 100\%$$

Análisis de Cumplimiento del Plan Anual de Servicio al Ciudadano

En el marco del Plan Anual de Servicio al Ciudadano del Hospital Departamental San Antonio de Padua, se realizó el seguimiento y evaluación de las actividades programadas para la vigencia correspondiente, con el fin de verificar el nivel de cumplimiento y el impacto en la atención brindada a 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	Versión: 03
	LA PLATA HUILA	Página: 59 de 60
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

Como resultado del análisis efectuado, se evidencia el cumplimiento del 100% del plan, dado que las cinco (5) actividades establecidas fueron ejecutadas en su totalidad, conforme a los objetivos, cronogramas y lineamientos definidos. Estas actividades estuvieron orientadas al fortalecimiento de la atención al usuario, la mejora de los canales de comunicación, la promoción de la participación ciudadana y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio prestado.

La ejecución completa de las actividades programadas demuestra el compromiso Institucional del Hospital Departamental San Antonio de Padua con la satisfacción de los usuarios, el acceso oportuno a la información, la transparencia en la gestión y la garantía de una atención humanizada y eficiente.

En conclusión, el Plan Anual de Servicio al Ciudadano se desarrolló de manera efectiva, alcanzando la totalidad de las metas propuestas, lo que contribuye al fortalecimiento de la confianza de la comunidad en la Institución y al cumplimiento de la normatividad vigente en materia de servicio al ciudadano.

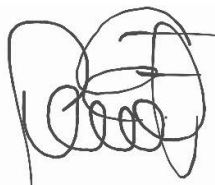
	FORMATO DE INFORME	Fecha: 5/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 03
	LA PLATA HUILA	Página: 60 de 60
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

CONCLUSIONES GENERALES

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