	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 5/11/2024
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>	<b>Versión:</b> 03
	<b>LA PLATA HUILA</b>	<b>Página:</b> 1 de 16
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	

<b>FECHA:</b>	Enero 2026
<b>ACTIVIDAD:</b>	Presentar informe correspondiente al seguimiento a la Política de Servicio al Ciudadano.
<b>PROCESO VINCULADO:</b>	Política Servicio al Ciudadano
<b>RESPONSABLE:</b>	Oficina de atención al usuario
<b>OBJETIVO:</b>	Informar el cumplimiento de los indicadores y actividades programadas en la política durante la vigencia 2025.


## INTRODUCCIÓN

La E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata, Huila, en cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, adopta la presente Política de Servicio al Ciudadano, con el propósito de fortalecer la relación entre la institución y la comunidad, garantizando un servicio de salud humanizado, accesible, eficiente y transparente.

Esta política está orientada a consolidar una cultura organizacional centrada en el ciudadano, donde prime el respeto, la dignidad, la participación y la mejora continua de nuestros procesos de atención, en concordancia con los principios de buen gobierno, integridad, transparencia y rendición de cuentas.

A través de la implementación de esta política, la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata ratifica su compromiso con el fortalecimiento de la confianza ciudadana y la satisfacción de las necesidades y expectativas de la población usuaria, asegurando el cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos, en el marco de un servicio seguro y de calidad.

De esta manera, nuestra institución contribuye activamente al cumplimiento de las políticas de desarrollo institucional y al mejoramiento continuo de la gestión pública en el sector salud, alineada con los pilares y dimensiones estratégicas del MIPG.

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 5/11/2024
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>	<b>Versión:</b> 03
	<b>LA PLATA HUILA</b>	<b>Página:</b> 2 de 16
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	

## JUSTIFICACIÓN

La Política de Servicio al Ciudadano de la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata, Huila, se establece como un componente fundamental para garantizar la prestación de servicios de salud con calidad, oportunidad, eficiencia y humanización, promoviendo una gestión pública transparente y centrada en el ciudadano.

En cumplimiento de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, esta política responde a la necesidad de fortalecer la confianza de los ciudadanos en la institución, asegurando un trato digno y respetuoso, la participación efectiva de los usuarios y el acceso oportuno a la información y a los servicios de salud.

La justificación de esta política radica en la importancia de reconocer al ciudadano como el eje central de la gestión hospitalaria, garantizando que sus necesidades, expectativas, sugerencias y peticiones sean escuchadas, atendidas y gestionadas de manera oportuna. Esto no solo mejora la satisfacción de los usuarios, sino que contribuye al mejoramiento continuo de los procesos internos y al fortalecimiento de la transparencia institucional. Asimismo, esta política permite consolidar una cultura organizacional orientada a la integridad y a la eficiencia administrativa, enmarcada dentro de los principios de buen gobierno y servicio público con enfoque humanizado, tal como lo establece el MIPG.


En este contexto, la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata reitera su compromiso con el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y con la construcción de un servicio de salud accesible, incluyente y de alta calidad, que contribuya al bienestar de la población del municipio y del departamento del Huila.

### 1. OBEJTIVO GENERAL

Garantizar la prestación de servicios de salud con enfoque humanizado, seguro, accesible y de alta calidad, orientados a satisfacer las necesidades, expectativas y derechos de los usuarios, a través de la mejora continua, la participación ciudadana, la atención oportuna y el fortalecimiento de los canales de comunicación, en cumplimiento de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, contribuyendo a generar confianza

— 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".*

 <p>E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA <i>Salud Integral Impacto Real</i></p>	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 5/11/2024
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>	<b>Versión:</b> 03
	<b>LA PLATA HUILA</b>	<b>Página:</b> 3 de 16
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	

y valor público en cada interacción con la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata.

### 1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Garantizar canales de atención y comunicación claros, accesibles y efectivos.
- ✓ Medir y analizar permanentemente la satisfacción de los usuarios.
- ✓ Promover una cultura de servicio humanizado y respetuoso.
- ✓ Mejorar la oportunidad, seguridad y calidad de la atención.
- ✓ Fomentar la participación de los usuarios en la mejora de los servicios.
- ✓ Implementar acciones de mejora continua basadas en la retroalimentación de los usuarios.

### 2. SITUACIÓN DESEADA

La **E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata, Huila**, visualiza un escenario futuro en el que el servicio al ciudadano sea reconocido como un pilar fundamental de la gestión institucional, consolidando una cultura organizacional centrada en el respeto, la humanización, la transparencia y la mejora continua en la atención de los usuarios.

### 3. METAS

La E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata, en el marco de su Plan de Desarrollo Institucional 2024-2028, implementa su Política de Servicio al Ciudadano garantizando atención humanizada, segura y de calidad, centrada en la satisfacción de los usuarios, la mejora continua y la generación de valor público a través de la ejecución de las siguientes acciones:



**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: 4 de 16

POLITICA	META/ESTRATEGIA	PRODUCTO	INDICADOR
<b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.</b>	Reactivación asociación de usuarios Conformación de la Nueva Asociación de Usuarios.	Reactivación asociación de usuarios Conformación de la Nueva Asociación de Usuarios.	<b>No. Mesas de trabajo realizadas / No. Mesas programas en la vigencia</b>
	Fortalecer la oportunidad en la asignación de citas Agendas abiertas	Fortalecer la oportunidad en la asignación de citas Agendas abiertas	<b>Número de citas cumplidas / Número de citas asignadas</b>
	Cumplimiento de las actividades establecidas en el cronograma de la PPSS	Articulación con los principales actores de la salud de la comunidad con la zona de influencia para la presentación de la PPSS Institucional	<b>Número de actividades de PPSS realizadas / número total de actividades programadas en la vigencia</b>
	Divulgar a los funcionarios del Hospital San Antonio de Padua los derechos y deberes.	Apropiación de derechos y deberes por parte de los funcionarios del HDSAP	<b>Socialización y evaluación de deberes y derechos de los colaboradores / total de colaboradores de la ESE</b>
	Analizar y dar respuesta a la percepción de los usuarios teniendo en cuenta las manifestaciones que se reciben en cualquiera de los canales de atención y servicio al usuario.	Cumplimiento oportuno en la respuesta de PQRS según ABC de calidad	<b>Número de PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales/total de PQRS recibidas por los diferentes canales de atención</b>
	Medir el grado de satisfacción de los usuarios, identificando sus necesidades, expectativas y prioridades, en relación con los servicios que la ESE ofrece.	Aumento gradual de la satisfacción global de los usuarios por los servicios prestados.	<b>Usuarios satisfechos con los servicios recibidos / el número de usuarios que respondieron la pregunta</b>

**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**

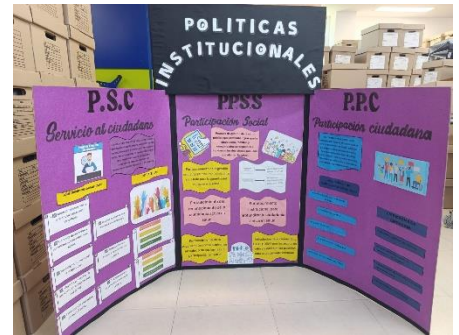
**Fecha:** 5/11/2024  
**Código:** MDE-GPDI-GD-F-004  
**Versión:** 03  
**Página:** 5 de 16

**Indicador:**

Durante la vigencia 2025 se adelantó la socialización de la Política de Servicio al Ciudadano; 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	<b>Número de colaboradores a los cuales se les socializo y evaluo la politica</b> <b>Número de colaboradores de la E. S E</b>
RESULTADO	<b>RESULTADO: 264/434= 54%</b>





**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:** 6 de 16

- Listado de participantes.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
15/08/2025 7:59	15/08/2025 8:08	contratacion@esesana	Contratacion	90	15/08/2025	JOSE NOLBERTO LOZANO CAST	5		ADMINISTRATIVA - COF																		
15/08/2025 8:18	15/08/2025 8:21	coordinacionreferencia	Coordinacion Referenci	70	15/08/2025	Katherin Tovar Triana	5		Referencia																		
15/08/2025 9:02	15/08/2025 9:03	siau@esesanantoniode	Siau	100	15/08/2025	CLAUDIA MILENA GONZALEZ J.	5		SIAU																		
15/08/2025 15:49	15/08/2025 15:52	mercadeo@esesanant	Mercadeo	100	15/08/2025	Silvia Daniela Valencia Cardoni	5		Mercadeo																		
15/08/2025 16:01	15/08/2025 16:02	anonymous		80	15/08/2025	YURY ALEXANDRA PETE	5		Siau																		
15/08/2025 15:49	15/08/2025 16:04	anonymous		60	15/08/2025	Sergio David Leiva Muñoz	5		Indicadores de Calidad																		
15/08/2025 16:06	15/08/2025 16:14	anonymous		100	15/08/2025	Kimberly cruz	5		Call center																		
15/08/2025 16:07	15/08/2025 16:14	anonymous		100	15/08/2025	YULY MEDINAS RAMOS	5		Call center																		
15/08/2025 16:11	15/08/2025 16:15	anonymous		100	15/08/2025	Andrea del pilar vieda triana	5		Call center																		
15/08/2025 16:07	15/08/2025 16:15	anonymous		100	15/08/2025	César Augusto Valencia Loaliza	5		Consulta externa																		
15/08/2025 16:14	15/08/2025 16:16	anonymous		100	15/08/2025	William Alberto Gutiérrez	5		Sistemas																		
15/08/2025 16:02	15/08/2025 16:16	anonymous		80	15/08/2025	Luisa Fernanda Castañeda	5		Siau																		
15/08/2025 16:15	15/08/2025 16:16	anonymous		100	15/08/2025	Kimberly	5		Call center																		
15/08/2025 16:22	15/08/2025 16:22	anonymous		80	15/08/2025	Mercedes Lizcano	5		SIAU																		
15/08/2025 16:24	15/08/2025 16:25	anonymous		80	15/08/2025	DARIO SALAZAR	5		SIAU																		
15/08/2025 18:04	15/08/2025 18:29	anonymous		70	15/08/2025	Julian Oswaldo García Vera	5		Call center																		
16/08/2025 12:19	16/08/2025 12:31	anonymous		70	16/08/2025	Adriana Trujillo Ramirez	5		Admisiones																		
19/08/2025 11:22	19/08/2025 11:26	anonymous		30	19/08/2025	Rómulo Bautista Cabrera	5		Opistalizacion																		
19/08/2025 11:31	19/08/2025 11:56	anonymous		80	19/08/2025	MARTA LILIANA OIDOR	5		ROPERIAÑ																		
19/08/2025 11:44	19/08/2025 12:04	anonymous		80	19/08/2025	Adriana Trujillo	5		Cirurgia																		
19/08/2025 12:35	19/08/2025 12:37	anonymous		80	19/08/2025	Erika duque	5		Urgencias																		
19/08/2025 12:49	19/08/2025 13:07	anonymous		80	19/08/2025	Johana Estrada	5		Urgencias																		
19/08/2025 15:32	19/08/2025 15:33	anonymous		100	19/08/2025	Laura Cristina Tierradentro Cal	5		Central de autorizacion																		
19/08/2025 15:30	19/08/2025 15:33	anonymous		100	19/08/2025	YOLANDA VALERO	5		UROLOGIA																		
19/08/2025 15:33	19/08/2025 15:34	anonymous		100	19/08/2025	HUGO PIRELA	5		UROLOGIA																		
19/08/2025 15:33	19/08/2025 15:35	anonymous		90	19/08/2025	Ana Juleth Sánchez Trujillo	5		Central Autorizaciones																		
19/08/2025 15:44	19/08/2025 15:45	anonymous		100	19/08/2025	Ximena bonilla	5		Facturación																		

31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58
19/08/2025 15:54	19/08/2025 15:57	anonymous		100	19/08/2025	Julia ines Muñoz	5		Facturación consulta																		
19/08/2025 16:09	19/08/2025 16:15	anonymous		100	19/08/2025	Diana María Ramirez Pérez	5		Radiología																		
19/08/2025 16:22	19/08/2025 16:25	anonymous		100	19/08/2025	Andrea marcela pamo	5		Geston documental- A																		
19/08/2025 16:21	19/08/2025 16:25	anonymous		100	19/08/2025	CAROLINA YASNO GOMEZ	5		HUMANIZACION																		
19/08/2025 16:23	19/08/2025 16:26	anonymous		100	19/08/2025	WILFRIDO CARDENAS LOPEZ	5		GESTION DOCUMENTA																		
19/08/2025 16:33	19/08/2025 16:36	anonymous		100	19/08/2025	Lizeth Natalia Valencia Martine	5		Radiología																		
19/08/2025 16:50	19/08/2025 16:52	anonymous		80	19/08/2025	Anyl Lorena niño	5		Seguridad privada hori:																		
19/08/2025 16:50	19/08/2025 16:53	anonymous		100	19/08/2025	Jesus David lagos peña	5		Seguridad privada hori:																		
19/08/2025 16:52	19/08/2025 16:53	anonymous		100	19/08/2025	LILIANA PALACIO	5		CALIDAD																		
19/08/2025 16:54	19/08/2025 16:54	anonymous		100	19/08/2025	Anyl Lorena niño	5		Seguridad privada hori:																		
19/08/2025 16:54	19/08/2025 16:55	anonymous		100	19/08/2025	Hernan Dario perez cruz	5		Seguridad privada hori:																		
19/08/2025 16:59	19/08/2025 16:59	anonymous		100	19/08/2025	BLANCA NUBIA RODRIGUEZ	5		CALIDA																		
19/08/2025 17:01	19/08/2025 17:01	anonymous		100	19/08/2025	CARLOS MARTINEZ	5		CALIDAD																		
19/08/2025 17:02	19/08/2025 17:02	anonymous		100	19/08/2025	AUDREY PEÑA	5		HABILITACION																		
19/08/2025 17:20	19/08/2025 17:22	anonymous		80	19/08/2025	LIZETH NATALIA MELLIZO MOA	5		CONSULTA EXTERNA																		
19/08/2025 17:23	19/08/2025 17:23	anonymous		100	19/08/2025	LIZETH NATALIA MELLIZO MOA	5		CONSULTA EXTERNA																		
19/08/2025 17:25	19/08/2025 17:25	anonymous		100	19/08/2025	ISMAEL MARCIAL GUERRA LOZ	5		URGENCIAS																		
19/08/2025 17:26	19/08/2025 17:27	anonymous		50	19/08/2025	Angie Lisney Rincón Cuellar	5		Urgencias																		
19/08/2025 17:28	19/08/2025 17:29	anonymous		70	19/08/2025	Angie Lisney Rincón Cuellar	5		Urgencias																		
19/08/2025 17:30	19/08/2025 17:30	anonymous		60	19/08/2025	Angie Lisney Rincón Cuellar	5		Urgencias																		
19/08/2025 17:51	19/08/2025 17:55	anonymous		60	19/08/2025	JOHN KERLY BOLAÑOS	5		RADICACION DE CUENT																		
19/08/2025 17:57	19/08/2025 17:58	anonymous		100	19/08/2025	Nair Adriana Mendez	5		Auditoria cuentas medi																		
19/08/2025 18:45	19/08/2025 18:46	anonymous		100	19/08/2025	Diego fernando Fernández varj	5		Radiología																		
19/08/2025 19:10	19/08/2025 19:12	anonymous		90	19/08/2025	Estefanía Sánchez Chavarro	5		Rayos X																		
19/08/2025 18:59	19/08/2025 19:13	anonymous		80	19/08/2025	Genny Lorena	5		Rx																		
19/08/2025 19:15	19/08/2025 19:17	anonymous		100	19/08/2025	Genny Lorena pencue capera	5		Rx																		
19/08/2025 19:30	19/08/2025 19:30	anonymous		100	19/08/2025	Ana Mercedes Santofimio Truji	5		Facturación UCI																		
19/08/2025 19:59	19/08/2025 20:01	anonymous		70	26/08/2025	Maria Camilla Gaviria Guerrero	5		Armado de cuentas																		



**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:** 7 de 16

ID	Id	Hora de inicio	Hora de finalización	Correo electrónico	Nombre	Total de puntos	FECHA	NOMBRE1	Puntos: NOMBRE1	Comentarios: NOM1	AREA O SERVICIO
64	63	20/08/2025 7:38	20/08/2025 7:42	anónimo		100	20/08/2025	NATALIA SOFIA DAMIÁN ROD	5		VENTANILLA UNII
65	64	20/08/2025 7:48	20/08/2025 7:57	anónimo		100	20/08/2025	Nancy Yureny Rojas Pancho	5		Camillero
66	65	20/08/2025 8:06	20/08/2025 8:08	anónimo		100	20/08/2025	MARIA ALEJANDRA POLANIA	5		CARTERA
67	66	20/08/2025 8:15	20/08/2025 8:16	anónimo		100	20/08/2025	Martha Liliana Vargas Falla	5		Cartera
68	67	20/08/2025 9:24	20/08/2025 9:27	anónimo		100	20/08/2025	Araminta Chavarro Cedeño	5		Estadística
69	68	20/08/2025 9:25	20/08/2025 9:27	anónimo		100	20/08/2025	Liliana Cortés Albornoz	5		Epidemiología
70	69	20/08/2025 9:25	20/08/2025 9:27	anónimo		100	20/08/2025	Ana Galina Delgado	5		Epidemiología
71	70	20/08/2025 9:34	20/08/2025 9:36	anónimo		100	20/08/2025	Leonardo useche Cordoba	5		Cartera
72	71	20/08/2025 10:38	20/08/2025 10:39	anónimo		90	20/08/2025	Cindy Sanabria Calderon	5		cirujia
73	72	20/08/2025 15:29	20/08/2025 15:30	anónimo		100	20/08/2025	Jesús David peralta Castro	5		Auditoría
74	73	20/08/2025 15:34	20/08/2025 15:37	anónimo		70	20/08/2025	Diego fernando Fernández va	5		Radiología
75	74	21/08/2025 16:34	21/08/2025 16:36	anónimo		90	21/08/2025	Noe Muñoz			Urgencias
76	75	21/08/2025 17:32	21/08/2025 17:35	anónimo		90	21/08/2025	Yilver Javier Campos			Hospitalización
77	76	22/08/2025 12:03	22/08/2025 12:16	anónimo		30	22/08/2025	Noralba Peña Alfonso			Pediatría
78	77	22/08/2025 12:45	22/08/2025 12:47	anónimo		70	22/08/2025	Luz piedad Cerquera			Seguridad
79	78	22/08/2025 12:50	22/08/2025 12:52	anónimo		90	22/08/2025	Sonia Marcela Peña Rosero			Seguridad
80	79	22/08/2025 13:27	22/08/2025 13:30	anónimo		90	22/08/2025	Carlos Alberto Mahecha			Vigilancia
81	80	27/08/2025 11:37	27/08/2025 11:43	anónimo		70	27/08/2025	Eliana Carmenza Oroñez Argote			Apoyo administr

ID	Id	Hora de inicio	Hora de finalización	Correo electrónico	Nombre Completo	Puntos: Nombre Co	Numero de Identifi	Cargo/Actividad:	Puntos: Cargo/Activi	Comentarios: Cargo
1	1	11/12/25 15:58:03	11/12/25 16:02:07	anonymous	15 Katherin Tovar Triana		1075284642	Enfermera		A
2	2	11/12/25 15:58:22	11/12/25 16:08:25	anonymous	16 ELSA MARGARITA TRUJILLO RAMIREZ		96380296	enfermera		A
3	3	11/12/25 16:07:29	11/12/25 16:13:32	anonymous	14 Esperanza Velandía Ortiz		53117799	Auxiliar de enfermería		A
4	4	11/12/25 15:59:58	11/12/25 16:13:43	anonymous	15 Lidzey Dayana Minu Escobar		1004074773	Auxiliar Referencia		A
5	5	11/12/25 16:18:57	11/12/25 16:19:11	anonymous	19 Esperanza Velandía Ortiz		53117799	Auxiliar de enfermería		A
6	6	11/12/25 16:14:35	11/12/25 16:22:01	anonymous	15 JOSE NOLBERTO LOZANO CASTRO		12270187	CONTRATACIÓN		O
7	7	11/12/25 16:20:53	11/12/25 16:25:45	anonymous	18 Melba Ener Peña Cristancho		1081401374	Auxiliar enfermería		A
8	8	11/12/25 16:23:43	11/12/25 16:27:07	anonymous	19 Yaqueline cruz		26522454	Auxiliar de enfermería		A
9	9	11/12/25 16:25:23	11/12/25 16:28:52	anonymous	18 Ana milena zuñiga		1081395685	Auxiliar de enfermería		A
10	10	11/12/25 16:20:28	11/12/25 16:29:06	anonymous	13 Ulla marcela suns vargas		1032382604	Aux de enfermería		A
11	11	11/12/25 16:29:01	11/12/25 16:31:28	anonymous	18 Yuly Andrea Tumilña Vega		1081419495	Auxiliar de enfermería		A
12	12	11/12/25 16:30:24	11/12/25 16:33:49	anonymous	18 Liceth bibiana erazo		1007250634	Aux enfermería		A
13	13	11/12/25 16:35:44	11/12/25 16:38:05	anonymous	19 Sorayí Durán ramirez		1004473293	auxiliar de enfermería		A
14	14	11/12/25 16:38:02	11/12/25 16:40:32	anonymous	18 Natalia Aldana Sanabria		1192760787	Enfermera jefe		A
15	15	11/12/25 16:23:41	11/12/25 16:40:41	anonymous	12 Hamilton fernandez		1081419553	Auxiliar		A
16	16	11/12/25 16:51:14	11/12/25 16:58:18	anonymous	19 Maria alejandra ordoñez neira		1081411149	Auxiliar de enfermería		A
17	17	11/12/25 17:02:26	11/12/25 17:05:00	anonymous	19 Edna Magali Liscano Cuellar		36383927	Auxiliar de enfermería		A
18	18	11/12/25 17:40:55	11/12/25 17:45:39	anonymous	18 Erika Yuliethe Martinez		1081409920	Auxiliar enfermería		A
19	19	11/12/25 17:15:26	11/12/25 17:45:58	anonymous	15 Nancy Yureny Rojas Pancho		1081397098	Camillero		A
20	20	11/12/25 17:49:19	11/12/25 17:54:07	anonymous	11 Wilfer andres Borrero		1080189087	Farmacia		A
21	21	11/12/25 17:50:16	11/12/25 17:57:59	anonymous	16 Diana María Ramírez Perez		1081408174	Tecnologa en radiologia		A
22	22	11/12/25 18:26:35	11/12/25 18:34:20	anonymous	11 CLAUDIA MILENA GONZALEZ JAVELA		1081404319	Aux administrativo		A

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 16

ID	Hora de inicio	Hora de finalización	Correo electrónico	Total de puntos	Nombre Completo	Puntos: Nombre Cg	Numero de Identifi	Cargo/Actividad	Puntos: Cargo/Activi	Comentarios: Carg
24	11/12/25 18:32:35	11/12/25 18:39:48	anonymous		13 John kerly Bolaños		10306607	Radicación de cuentas médicas		A
24	11/12/25 18:37:44	11/12/25 18:40:29	anonymous		18 CLAUDIA MILENA GONZALEZ JAVELA		1081404319	AUX ADMINISTRATIVO		A
25	11/12/25 19:05:22	11/12/25 19:13:29	anonymous		15 Carolina Yasno Gomez		36384035	Auxiliar de enfermería		PI
26	11/12/25 19:13:19	11/12/25 19:20:34	anonymous		18 Edilma Perdomo Medina		36379306	Auxiliar de Enfermería		A
27	11/12/25 19:42:01	11/12/25 19:45:11	anonymous		9 Yecenia heloisa rojas grjalba		1075281441	Auxiliar de enfermería		A
28	11/12/25 19:42:10	11/12/25 19:46:05	anonymous		17 María Katherine		Quintero Benavides	Auxiliar de enfermería		A
29	11/12/25 19:47:06	11/12/25 19:50:56	anonymous		16 Diana Paola Ramirez molano		1069924830	Auxiliar de enfermería		A
30	11/12/25 19:47:47	11/12/25 19:54:25	anonymous		18 María Katherine		Quintero Benavides	Aux de enfermería		A
31	11/12/25 19:44:56	11/12/25 19:58:38	anonymous		12 Johnson Feller Pérez Rojas		7707800	Auxiliar administrativo		PI
32	11/12/25 19:58:46	11/12/25 20:03:15	anonymous		18 Xiomara Alexandra Alvarez yondapiz		1084576166	Auxiliar de enfermería		A
34	11/12/25 20:00:58	11/12/25 20:08:14	anonymous		17 Luz marina chantre anaconda		1081406911	Auxiliar de enfermería		A
35	11/12/25 20:14:07	11/12/25 20:16:53	anonymous		6 Karen Daniela Avilés Calderón		1004247816	Auxiliar de enfermería		A
36	11/12/25 20:14:31	11/12/25 20:19:26	anonymous		10 Erika Liceth Ceballes Alvira		1007300601	Auxiliar de enfermería		A
37	11/12/25 20:14:26	11/12/25 20:23:48	anonymous		19 Johnson Feller Pérez Rojas		7707800	Auxiliar administrativo		PI
38	11/12/25 20:21:24	11/12/25 20:24:07	anonymous		18 Yuberica cerquera muñoz		1081409559	Auxiliar de enfermería		A
39	11/12/25 20:24:50	11/12/25 20:27:55	anonymous		17 Yuberica cerquera muñoz		1081409559	Auxiliar de enfermería		A
40	11/12/25 19:42:15	11/12/25 20:39:25	anonymous		16 LUDERY CASTRO COLLAZOS		36384061	REGENTE DE FARMACIA		A
41	11/12/25 20:32:45	11/12/25 20:45:20	anonymous		18 Clarivel gutierrez falla		36383897	Auxiliar de enfermería		A
42	11/12/25 20:45:19	11/12/25 20:51:51	anonymous		18 Yenni alexandra lopez torres		25281487	Aux en enfermería		A
43	11/12/25 21:23:46	11/12/25 21:30:35	anonymous		14 Mabel Rocio Sánchez Caldón		1007301045	Facturación		A
44	11/12/25 21:22:11	11/12/25 21:30:34	anonymous		14 Yury Marcela Sánchez Caldón		1081418711	Enfermera		A
45	11/13/25 6:45:02	11/13/25 6:50:28	anonymous		16 Carlos Andrés Puyo		12280492	Contratista		O
46	11/13/25 7:21:04	11/13/25 7:25:01	anonymous		18 Liviana almarío		1081419740	Auxiliar de enfermería		A
47	11/13/25 7:19:38	11/13/25 7:26:52	anonymous		12 Angie Lisney Rincón Cuellar		1007576044	Auxiliar en enfermería		A

ID	Hora de inicio	Hora de finalización	Correo electrónico	Total de puntos	Nombre Completo	Puntos: Nombre Cg	Numero de Identifi	Cargo/Actividad	Puntos: Cargo/Activi	Comentarios: Carg
48	11/13/25 6:58:35	11/13/25 7:28:52	anonymous		17 ANGELA PATRICIA PERDOMO TRUJILLO		1079409875	APOYO ADMINISTRATIVO SUBGERENCIA		A
48	11/13/25 7:33:21	11/13/25 7:40:29	anonymous		18 DIANA ISABEL RICARDO ANDRADE		1081408108	SECRETARIA DE GERENCIA		A
49	11/13/25 7:47:58	11/13/25 7:50:57	anonymous		18 Ana milena zuffiga		1081395685	Auxiliar de enfermería		A
50	11/13/25 7:46:36	11/13/25 7:51:54	anonymous		11 Ingrid Carolina cruz Alvarez		1081418989	Auxiliar de enfermería		O
51	11/13/25 7:32:41	11/13/25 7:51:56	anonymous		17 Miguel Osvaldo Salazar Ramos		1081408820	Medico general		A
52	11/13/25 7:45:31	11/13/25 7:53:44	anonymous		11 Maydy dayana ramos salazar		1081414261	Auxiliar de enfermería		A
53	11/13/25 7:45:40	11/13/25 7:53:47	anonymous		12 Maily Lorena Rodriguez Medina		1081415672	Auxiliar enfermería		A
54	11/13/25 7:56:34	11/13/25 7:59:20	anonymous		13 Angie Lisney Rincón Cuellar		1007576044	Auxiliar de enfermería		A
55	11/13/25 8:00:37	11/13/25 8:02:32	anonymous		16 Angie Lisney Rincón Cuellar		1007576044	Auxiliar de enfermería		A
56	11/13/25 7:58:49	11/13/25 8:04:09	anonymous		18 MARIA ALEJANDRA POLANIA		26560418	CARTERA		A
57	11/13/25 8:00:46	11/13/25 8:04:15	anonymous		17 Yuliet Hasbleidy rangel cabrera		1081396034	Profesional de cartera		A
58	11/13/25 7:59:09	11/13/25 8:04:22	anonymous		18 Mauricio Méndez Montealegre		1079508492	Auxiliar administrativo		A
59	11/13/25 8:00:54	11/13/25 8:07:30	anonymous		13 HELIANA MILDRED CHARRY QUINTERO		55131558	APOYO ADMINISTRATIVO		A
60	11/13/25 8:01:45	11/13/25 8:09:17	anonymous		15 Eliana Carmenza Ordóñez Argote		55180927	Apoyo Administrativo area financiera		A
61	11/13/25 8:08:14	11/13/25 8:11:31	anonymous		19 Mauricio Méndez Montealegre		1079508492	Administrativo		A
62	11/13/25 8:07:55	11/13/25 8:11:43	anonymous		19 Yuliet Hasbleidy rangel cabrera		1081396034	Apoyo profesional de cartera		A
63	11/13/25 8:14:28	11/13/25 8:22:15	anonymous		19 Yuliet Hasbleidy rangel cabrera		1081398705	Aux enfermería		A
64	11/13/25 8:21:58	11/13/25 8:26:03	anonymous		17 MARIA NANCY HERRERA PERALTA		36376283	Servicios generales		PI
65	11/13/25 8:16:23	11/13/25 8:26:17	anonymous		16 Noe Muñoz		83258553	Medico		A
66	11/13/25 8:21:24	11/13/25 8:28:37	anonymous		15 Felix arturo mendez colorado		1019012462	Director tecnico		A
67	11/13/25 8:22:34	11/13/25 8:29:01	anonymous		13 Nuri andrea vargaa		36067016	Auxiliar enfermería		A
68	11/13/25 8:21:54	11/13/25 8:29:33	anonymous		15 Esperanza		66920754	Auxiliar de Enfermería		PI
69	11/13/25 8:20:20	11/13/25 8:29:57	anonymous		15 Estefanía Sánchez Chavarro		1004081910	Tecnóloga en radiología		A
70	11/13/25 8:27:36	11/13/25 8:30:10	anonymous		17 Yuliet Hasbleidy rangel cabrera		1081398705	Aux enfermería		A

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:** 9 de 16

ID	Hora de inicio	Hora de finalización	Correo electrónico	Total de puntos	Nombre Completo	Puntos: Nombre Cd	Numero de Identif	Cargo/Actividad	Puntos: Cargo/Activ	Comentarios: Cargo
72	11/13/25 8:19:34	11/13/25 8:32:23	anonymous		Lina María Valencia Tello		1081411049	Auxiliar enfermería		A
73	11/13/25 8:17:24	11/13/25 8:32:37	anonymous		Reinaldo Arce Casanova		4882829	Pediatra		A
74	11/13/25 8:23:12	11/13/25 8:38:03	anonymous		Ana Delgado Intrilago		55130895	Médico General		PI
75	11/13/25 8:16:40	11/13/25 8:33:33	anonymous		Susana acosta sanchez		36130065	Enfermera		PI
76	11/13/25 8:32:42	11/13/25 8:38:09	anonymous		Karen julietth castro yuco		1070619556	Auxiliar de enfermería		A
77	11/13/25 8:27:34	11/13/25 8:38:15	anonymous		Noralba Rosero H36272664urtado		36272664	Auxiliar de enfermería		PI
78	11/13/25 8:32:38	11/13/25 8:38:43	anonymous		Diego Perez duran		1081422423	auxiliar en enfermería		A
79	11/13/25 8:45:33	11/13/25 8:56:11	anonymous		LEONARDO USESCHE CORDOBA		7703644	PROFESIONAL DE APOYO		A
80	11/13/25 8:47:57	11/13/25 8:58:06	anonymous		Genny Lorena penceuca capera		1081404765	Aux.Rx		A
81	11/13/25 9:13:18	11/13/25 9:19:07	anonymous		Marly Solanyi Gonzalez Vargas		1007179151	Enfermera		A
82	11/13/25 9:20:37	11/13/25 9:30:07	anonymous		Viviana Jaramillo		55131267	Medico		A
83	11/13/25 9:29:51	11/13/25 9:33:20	anonymous		Nally Cuadros		1081399638	Enfermera		A
84	11/13/25 8:32:53	11/13/25 9:47:14	anonymous		Yuley Alejandra Rojas Roa		1075242296	Psi. Apoyo IAMII		A
85	11/13/25 9:46:26	11/13/25 9:49:24	anonymous		Adriana marcela cerquera		36381049	Sicologia		A
86	11/13/25 9:46:22	11/13/25 9:49:24	anonymous		Julietth Alejandra Valencia		1144142682	Enfermera		A
87	11/13/25 9:14:08	11/13/25 9:49:27	anonymous		Johana Mildred Lemus cortes		57460719	Vacunación -IAMII		A
88	11/13/25 9:54:12	11/13/25 10:03:53	anonymous		Danny Carolina Quintero Lopez		55189590	Aux area de la salud referencia		PI
89	11/13/25 9:56:46	11/13/25 10:06:16	anonymous		Yurany Paola Cruz achipiz		1061735172	Auxiliar de enfermería		A
90	11/13/25 9:58:13	11/13/25 10:06:30	anonymous		Jhon edinson castro		1084576129	Conductor		A
91	11/13/25 9:54:04	11/13/25 10:06:32	anonymous		Maricela Santana Rincon		1081405917	Auxiliar de enfermería		A
92	11/13/25 8:57:27	11/13/25 10:06:34	anonymous		Andres fernando embus quintero		1081400200	Conductor		A
93	11/13/25 9:58:22	11/13/25 10:09:48	anonymous		Eduar mauricio ospina chantre		1081394128	Conductor		A
94	11/13/25 10:15:11	11/13/25 10:18:26	anonymous		Cindy Sanabria Calderon		1081396797	Enfermera		A
95	11/13/25 10:15:18	11/13/25 10:18:29	anonymous		Yenny Rocio Cerquera Anaya		1081419016	Coordinadora SGS		A

ID	Hora de inicio	Hora de finalización	Correo electrónico	Total de puntos	Nombre Completo	Puntos: Nombre Cd	Numero de Identif	Cargo/Actividad	Puntos: Cargo/Activ	Comentarios: Cargo
102	11/13/25 11:07:42	11/13/25 11:21:43	anonymous		María Evey Bonilla		36067173	Auxiliar de enfermería		A
103	11/13/25 11:18:46	11/13/25 11:23:17	anonymous		ISMAEL MARCIAL GUERRA LOZANO		11265672	MEDICO GENERAL		A
104	11/13/25 7:37:46	11/13/25 11:24:21	anonymous		NATALIA SOFIA DAMIÁN RODRIGUEZ		55130682	Auxiliar ventanilla única		A
105	11/13/25 10:59:46	11/13/25 11:24:37	anonymous		Jerly Jaroleydy Sánchez		33750389	Radicación		A
106	11/13/25 10:59:43	11/13/25 11:24:38	anonymous		María Paz Cabrera Ceballos		1081415627	Preauditora		A
107	11/13/25 11:00:03	11/13/25 11:26:52	anonymous		Dolly Milena Torres Quintero		55130506	Preauditora de facturas		A
108	11/13/25 11:17:42	11/13/25 11:26:55	anonymous		Mercedes Gómez		1080262288	auxiliar de enfermería		A
109	11/13/25 11:21:02	11/13/25 11:36:27	anonymous		YEISSY DHAYANA MUÑOZ CRUZ		1081411127	ANALISTA DE CUENTAS MEDICAS		A
110	11/13/25 11:31:18	11/13/25 11:40:30	anonymous		Rubiel Ernesto Polania Tovar		83235885	Pediatra		A
111	11/13/25 11:54:21	11/13/25 12:03:52	anonymous		Araminta Chavarro Cedeño		26528762	Auxiliar de Estadística		A
112	11/13/25 11:52:17	11/13/25 12:03:58	anonymous		CLAUDIA XIMENA CEDIEL MARTINEZ		55068818	MEDICO AUDITORA DE CALIDAD		A
113	11/13/25 11:52:23	11/13/25 12:05:18	anonymous		VIVIAN LORENA OSPITIA SILVA		10813970149	AUX EPIDEMIOLOGIA		A
114	11/13/25 12:35:37	11/13/25 12:45:34	anonymous		Phara Estefanía Martínez Hernandez		1075293148	Médico general		A
115	11/13/25 12:47:12	11/13/25 12:49:09	anonymous		Phara Estefanía Martínez Hernandez		1075293148	Médico general		A
116	11/13/25 13:02:32	11/13/25 13:06:42	anonymous		Darwin Murcia		1007600637	Medico		A
117	11/13/25 13:05:28	11/13/25 13:12:40	anonymous		Monica Florez		52146112	Profesional apoyo seguridad del paciente		A
118	11/13/25 13:07:55	11/13/25 13:14:49	anonymous		Yolanda Bautista Alvarado		26529325	Apoyo profesional talento humano		A
119	11/13/25 13:06:05	11/13/25 13:15:12	anonymous		Claudia Milena Castillo Meneses		1081415715	Apoyo Administrativo		A
120	11/13/25 13:05:26	11/13/25 13:15:36	anonymous		William Alberto Gutiérrez Cabrera		12281208	Técnico sistemas		A
121	11/13/25 13:15:35	11/13/25 13:17:51	anonymous		Eliana urrea		1081406156	Aux enfermería		A
122	11/13/25 13:17:06	11/13/25 13:19:50	anonymous		Maritza Liscano Parra		52271157	Contratación		O
123	11/13/25 13:30:34	11/13/25 13:33:11	anonymous		Martha Isabel Rivera useche		36376680	Apoyo administrativo		O
124	11/13/25 13:28:17	11/13/25 13:33:40	anonymous		Silvia Daniela Valencia		1081414058	Mercadeo		O
125	11/13/25 13:27:39	11/13/25 13:33:41	anonymous		Claudia Valentina Cabrera Barajas		1007490255	Abogada		O

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:** 10 de 16

ID	Hora de Inicio	Hora de finalización	Correo electrónico	Total de puntos	Nombre Completo	Puntos: Nombre Cg	Numero de Identif	Cargo/Actividad	Puntos: Cargo/Acti	Comentarios: Carg
126	11/13/25 13:29:34	11/13/25 13:35:00	anonymous		18 Edwin Fabián Castro quintero		1081411028	Ingeniero de sistemas		A
127	11/13/25 13:32:38	11/13/25 13:40:44	anonymous		15 Luis David Muñoz		1081395665	Auxiliar de enfermería		A
128	11/13/25 13:40:14	11/13/25 13:42:58	anonymous		19 YORLADY ANDREA POLANIA		1079410594	Apoyo Área financiera		A
129	11/13/25 13:40:11	11/13/25 13:52:11	anonymous		18 Sandra Milena Mestizo Nuscue		53038561	Ginecología		O
130	11/13/25 13:45:12	11/13/25 13:57:25	anonymous		14 Mercedes		26520848	Apoyo Administrativos		A
131	11/13/25 15:17:06	11/13/25 15:27:30	anonymous		13 Maily Lorena Escobedo Ambito		1081416752	Auxiliar de enfermería		A
132	11/13/25 15:38:39	11/13/25 15:59:55	anonymous		19 Laura Cristina Tierradentro Cabrera		1081413413	Auxiliar administrativa		A
133	11/13/25 16:15:10	11/13/25 16:17:10	anonymous		18 Anyela Lorena Jurado Vargas		1081400381	Aux administrativo		A
134	11/13/25 16:39:03	11/13/25 16:47:53	anonymous		15 Andrea Marcela pamo		55131004	Auxiliar administrativo		A
135	11/13/25 16:32:16	11/13/25 16:56:01	anonymous		16 Yuly Medina Ramos		1081395256	Coordinadora call Center		A
136	11/13/25 16:27:40	11/13/25 16:56:23	anonymous		16 César Augusto Valencia Loaiza		1081394082	Call center		A
137	11/13/25 18:50:19	11/13/25 18:55:50	anonymous		18 LEIDY YASMIN RAMIREZ		36383100	Auxiliar de Enfermería		A
138	11/14/25 6:32:28	11/14/25 6:35:01	anonymous		18 Fredy Alexander campo		1007342058	Auxiliar de enfermería		A
139	11/14/25 10:54:57	11/14/25 10:58:02	anonymous		18 Ingrid Carolina Cruz Alvarez		1081418989	Auxiliares de enfermería		A
140	11/14/25 10:58:20	11/14/25 11:00:17	anonymous		18 Mayra Alejandra Leiva Trujillo		1081395888	Auxiliar de enfermería		A
141	11/15/25 10:06:30	11/15/25 10:17:08	anonymous		13 Luisa Fernanda Castañeda		55131028	Lider SIAU		A
142	11/18/25 7:55:21	11/18/25 8:19:57	anonymous		16 Paula Molina Cruz		1004246963	Apoyo administrativo		A
143	11/18/25 8:13:10	11/18/25 8:20:00	anonymous		16 Wilfrido antonio Cardenas lopez		1067901843	Lider gestión documental		A
144	11/19/25 6:21:01	11/19/25 6:34:49	anonymous		15 Luz Mary Fernández Calambas		1081408857	Auxiliar de Enfermería		A


o **Política Servicio al Ciudadano**

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

**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.

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 5/11/2024
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004 <b>Versión:</b> 03 <b>Página:</b> 11 de 16



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.

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.

— 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".*

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 5/11/2024
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>	<b>Versión:</b> 03
	<b>LA PLATA HUILA</b>	<b>Página:</b> 12 de 16
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	

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

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

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

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

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

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

**Indicador:**


Fortalecer la oportunidad en la asignación de citas Agendas abiertas

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

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
NUMERADOR	3039	3198	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%

Durante la vigencia 2025, el proceso de asignación de citas se orientó a fortalecer la oportunidad en la atención a los usuarios, mediante la implementación de agendas abiertas que permitieron una mayor disponibilidad y flexibilidad en la programación.

Como resultado de estas acciones, se evidencia un alto nivel de cumplimiento en la atención de las citas asignadas, reflejado en el siguiente indicador de gestión:

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 5/11/2024
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004 <b>Versión:</b> 03 <b>Página:</b> 13 de 16

**Indicador:**

Número de citas cumplidas / Número de citas asignadas

**Resultado:**

38.852 / 42.580 = **91,24 %**

Este resultado demuestra una eficiencia significativa en el proceso de asignación y cumplimiento de citas, lo que contribuye a mejorar la continuidad del servicio, reducir la inasistencia y optimizar el uso de la capacidad instalada. Asimismo, el indicador evidencia un impacto positivo en la oportunidad de atención y en la satisfacción de los usuarios.

**Indicador**

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

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

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, este indicador esta inmerso en la política de participación social en salud.

**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

— Salud Integral, Impacto Real —

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 5/11/2024
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004 <b>Versión:</b> 03 <b>Página:</b> 14 de 16

común y promulgar la protección para así evitar cualquier tipo de abuso, maltrato o injusticia y garantizar un bienestar psicológico, emocional y jurídico.

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

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

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

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%

**Indicador:**


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

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

GRAFICA DE RESULTADOS

— Salud Integral, Impacto Real —

"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".

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 5/11/2024
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004 <b>Versión:</b> 03 <b>Página:</b> 15 de 16

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%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>24</b>	<b>50</b>	<b>39</b>	<b>31</b>	<b>43</b>	<b>31</b>	<b>30</b>	<b>52</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>29</b>	<b>407</b>	<b>100%</b>
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

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.

**Indicador:**

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.

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

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%

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

**FORMATO DE INFORME**

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

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

**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%

Atentamente.



**LUISA FERNANDA CASTAÑEDA GONZALEZ**  
Coordinadora Oficina SIAU