

	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO O RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Fecha: 21/07/2025
		Código: MDE-GAUPC-AU-EST-001
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 01 Página No: 1 de 1

ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO O RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

2026

	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO O RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Fecha: 21/07/2025
		Código: MDE-GAUPC-AU-EST-001
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 01
		Página No: 1 de 1

1. INTRODUCCION

La ESE Departamental San Antonio de Padua del municipio de La Plata Huila, comprende el servicio del ciudadano como la razón de ser de la Institución, para brindar un servicio de calidad humana, eficiente y eficaz que responda a las necesidades y expectativas de los usuarios en garantía del mejoramiento continuo, la atención segura y resultado de satisfacción garantizando el bienestar individual y colectivo de nuestros usuarios.

Este documento se definen las acciones en un entorno donde la participación ciudadana, la transparencia y la confianza en las Instituciones son pilares fundamentales para una buena gobernabilidad, donde se hace necesario plasmar estrategias claras y coherentes que nos permitan fortalecer el vínculo entre la ciudadanía y la Institución. La estrategia anual de servicio al ciudadano surge como una herramienta integral para orientar y consolidar los esfuerzos Institucionales en la mejora continua de la atención a los usuarios, la promoción de la participación y la generación de espacios de diálogo abierto y constructivo.

Este plan responde al compromiso de La ESE Departamental San Antonio de Padua con una gestión centrada en los pacientes, donde se privilegia la escucha activa, la eficiencia en la prestación de los servicios y la rendición de cuentas como ejes esenciales para el desarrollo de una ciudadanía informada, empoderada y protagonista en la toma de decisiones públicas.

A través de esta estrategia, se busca fortalecer los canales de comunicación y atención, promover prácticas innovadoras e inclusivas, y garantizar que las necesidades, expectativas y propuestas de la ciudadanía sean consideradas en la planificación y ejecución de las acciones institucionales. La participación ciudadana no solo se concibe como un derecho, sino como un elemento transformador que permite construir una Institución más cercana, justa y eficaz.

Este documento establece los objetivos, líneas de acción, actividades clave, cronograma e indicadores de seguimiento que guiarán la implementación de la estrategia a lo largo del año, con el propósito de consolidar una cultura de servicio orientada a resultados y centrada en los usuarios.

2. OBJETIVO GENERAL

La ESE Departamental San Antonio de Padua, plantea objetivos para mejorar la calidad, oportunidad, equidad y humanización de los servicios de salud, fortaleciendo el relacionamiento con la ciudadanía mediante estrategias de atención centradas en el paciente, promoviendo la participación de la

— Salud Integral, Impacto Real —

	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO O RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Fecha: 21/07/2025
		Código: MDE-GAUPC-AU-EST-001
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 01
		Página No: 1 de 1

comunidad, el dialogo transparente y la corresponsabilidad en el cuidado de la salud individual y colectiva.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- Fomentar en los grupos de valor la participación ciudadana en los procesos Institucionales.
- Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud mediante la mejora de la calidad de la atención.
- Analizar y dar respuesta oportuna a las PQRSF radicada por los usuarios siguiendo los lineamientos establecidos por la normativa vigente y priorizar la atención al usuario.
- Mejorar los canales de comunicación e implementar estrategias que optimicen la gestión de llamadas, la comunicación con el paciente y el uso de herramientas tecnológicas.
- Garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios.
- Cumplimiento de atención preferencial con enfoque diferencial en la Institución.

3. MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia (Art. 270):

Establece el derecho a la participación ciudadana en la gestión pública.

Ley 1438 de 2011: Define la participación social como un elemento fundamental del sistema de salud.

Ley 1751 de 2015: Estatuto de Salud, que reconoce el derecho a la participación en salud.

Resolución 2063 de 2017 (PPSS): Establece la Política de Participación Social en Salud, promoviendo la participación ciudadana en la planeación, seguimiento y evaluación de políticas y programas de salud.

Resolución 1243 de 2021: Imparte lineamientos para la implementación del Modelo Integral de Servicio al Ciudadano en el sector salud.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG): Fomenta la relación Estado-ciudadanía y la transparencia en la gestión pública.

	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO O RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Fecha: 21/07/2025
		Código: MDE-GAUPC-AU-EST-001
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 01 Página No: 1 de 1

4. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Con el propósito de tener una interacción directa con usted nuestra razón de ser y garantizar el cumplimiento de sus derechos, la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua, se compromete a ser un hospital confiable, humanizado y seguro, al servicio de su salud y la de su familia, Conscientes de convencidos en prestar servicios integrales y especializados que respondan adecuadamente a las necesidades y expectativas de la ciudadanía.



CARTA DE Trato Digno A LA CIUDADANÍA

RESPETADO USUARIO

Con el propósito de tener una interacción directa con usted nuestra razón de ser y garantizar el cumplimiento de sus derechos, la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua, se compromete a ser un hospital confiable, humanizado y seguro, al servicio de su salud y la de su familia. Conscientes de convencidos en prestar servicios integrales y especializados que respondan adecuadamente a las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

Canales de Comunicación

Canal de Atención Presencial
Oficina de Atención al Usuario
Ubicada en la ventanilla dos, por el servicio de consulta externa. Horario de Atención al público: lunes a viernes de 07:00 AM a 12:00 M – 02:00 PM a 06:00 PM

Canal de Atención Virtual
Página oficial: <https://hospitaldelaplata.gov.co/>
Correo: siaui@esasanantoniodepadua.gov.co
Correo Institucional: gerencia@esasanantoniodepadua.gov.co
Facebook: ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua.
Instagram: [hosp.sanantoniodepadua](https://www.instagram.com/hosp.sanantoniodepadua)

Canal de Atención Escrita
A través de la ventanilla única, ubicada por el servicio de consulta externa.
Horario de Recepción de documentos: Lunes a viernes 8:00 AM a 12:00 M y 02:00 PM a 5:00 PM

Canal de Atención Telefónica
Commutador: 608-8370149 comunica a todas las unidades.
SiAU: (318) 827-0007
Referencia: 608-8370149 ext. 7
Fuente: Oficina SiAU
Diseño: Oficina de Marcado y Comunicaciones HDSAP

DERECHOS

Ser informado sobre:
Su enfermedad, tratamiento, cuidados y trámites administrativos asociados con su condición de salud.

Recibir atención humanizada y segura entendida como:
Ser atendido por un equipo de salud preparado y comprometido en un ambiente privado y seguro.

Poder elegir:
El profesional de salud de acuerdo con su necesidad y obtener una segunda opinión médica sobre su enfermedad cuando lo requiera.

A que se proteja:
La confidencialidad de sus datos personales contemplados en su Historia Clínica, según lo establecido en la normatividad Vigente; segunda opinión médica sobre su enfermedad cuando lo requiera.

CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO PARA CITAS MEDICAS
Call Center Citas: **323 563 9162** Opción 1

Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias podrán presentarse por correo postal o utilizando los buzones de sugerencias ubicados en las instalaciones de la institución.

OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO ☎ **318 827 0007** ✉ siaui@esasanantoniodepadua.gov.co

— Salud Integral. Impacto Real —

	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO O RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Fecha: 21/07/2025
		Código: MDE-GAUPC-AU-EST-001
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 01 Página No: 1 de 1

5. Divulgación de los derechos y deberes de los usuarios.

La divulgación de los derechos y deberes de los usuarios es fundamental para garantizar una atención en salud, con ética, equitativa, segura y centrada en el paciente, donde nos permite fomentar la confianza y el respeto mutuo, que permite que los usuarios participen activamente en su proceso de atención; los deberes y los derechos se deben garantizar que se cumplan dentro de nuestra Institución.

Los deberes y derechos son socializados por los orientadores de la Oficina de atención al usuario de lunes a viernes en todos los servicios de la ESE Hospital SAN Antonio de Padua, por otra parte, es un indicador institucional y la meta mensual es de 80%, reportados al área de calidad e indicadores.



MIS DERECHOS COMO PACIENTE

1. Recibir atención de urgencias una vez la solicite.
2. Recibir un trato digno, amable, respetando sus creencias, costumbres y opiniones.
3. Recibir información clara y oportuna acerca de: su enfermedad, tratamiento, cuidados, trámites administrativos asociados con su condición de salud.
4. Ser atendido por un equipo de salud preparado y comprometido en un ambiente privado y seguro.
5. Obtener un manejo confidencial de su historia clínica.
6. A tener un acompañante durante el proceso de atención.
7. Elegir al profesional de salud de acuerdo a su necesidad y obtener una segunda opinión médica sobre su enfermedad cuando lo requiera.
8. Expresar sus sugerencias, felicitaciones, quejas, reclamos y recibir respuesta oportunamente.
9. A un trabajo coordinado con otras entidades en caso de violencia, maltrato, abuso y abandono.
10. Morir dignamente.

MIS DEBERES COMO PACIENTE

1. Seguir las recomendaciones dadas por el equipo de salud, para su bienestar.
2. Tratar amable y respetuosamente al equipo de salud y comunidad en general.
3. Cumplir con las citas programadas y/o cancelarlas oportunamente en caso de no poder asistir.
4. Brindar información clara y veraz sobre identificación, afiliación al sistema de seguridad social y estado de salud.
5. Velar por el cuidado de su salud y la de su comunidad.
6. Cumplir con las normas y políticas establecidas para el ingreso y egreso a la institución.
7. Cuidar los bienes.

Líneas de Atención al Call Center: 323 563 9162

	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO O RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Fecha: 21/07/2025
		Código: MDE-GAUPC-AU-EST-001
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 01 Página No: 1 de 1

6. CANALES DE ATENCIÓN

6.1. Canal de Atención Presencial

Oficina de Atención al Usuario Ubicada en la ventanilla dos, por el servicio de consulta externa, al correo ventanilla@esesanantoniodepadua.gov.co

Horario de Atención al público: lunes a viernes de 07:00 AM a 12 M – 02:00 PM a 06:00 PM

6.2. Canal de Atención Virtual

Página oficial: <https://hospitaldelaplata.gov.co/>

Correo: siau@esesanantoniodepadua.gov.co

Correo institucional: gerencia@esesanantoniodepadua.gov.co

Facebook: ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua.

Instagram: [hosp.sanantoniodepadua](https://www.instagram.com/hosp.sanantoniodepadua)

6.3. Canal de Atención Escrito

A través de la ventanilla única, ubicada por el servicio de consulta externa.

Horario de Recepción de documentos: lunes a viernes 8:00 AM a 12:00 M y 02:00 PM a 5:00 PM

6.4. Canal de Atención telefónica y correos electrónicos institucionales.



	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO O RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Fecha: 21/07/2025
		Código: MDE-GAUPC-AU-EST-001
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 01 Página No: 1 de 1

6.5. Canales de comunicación para solicitud de citas médicas especializadas:

Con el propósito de garantizar una atención oportuna y facilitar el acceso de los usuarios a los servicios de salud especializados, la institución dispone de agentes presenciales encargados del proceso de asignación de citas médicas especializadas durante los periodos de apertura de agenda. Este servicio se encuentra disponible de lunes a viernes en el horario de 7:00 a. m. a 5:00 p. m. y los sábados de 7:00 a. m. a 11:00 a. m., brindando orientación y apoyo a los usuarios en la gestión de sus solicitudes y contribuyendo a una atención eficiente y organizada.



6.6. Correos electrónicos Institucionales.

E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA AREA	CORREO ELECTRÓNICO
Activos	activosfijos@esasanantoniodepadua.gov.co
Almacén	almacencentral@esasanantoniodepadua.gov.co
Almacén	almaceninsumos@esasanantoniodepadua.gov.co
Archivo	archivo@esasanantoniodepadua.gov.co
Armado	armado.cuentas@esasanantoniodepadua.gov.co
Aesor	asesoradministrativo@esasanantoniodepadua.gov.co
Auditoria	auditoria.cuentasmedicas@esasanantoniodepadua.gov.co
Auditoria	auditoriocalidad@esasanantoniodepadua.gov.co

— Salud Integral, Impacto Real —

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

	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO O RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Fecha: 21/07/2025
		Código: MDE-GAUPC-AU-EST-001
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 01 Página No: 1 de 1

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
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	referenciaycontrareferencia@esesanantoniodepadua.gov.co
Revisor	revisorfiscal@esesanantoniodepadua.gov.co
Seguridad	seguridadpaciente@esesanantoniodepadua.gov.co
Seguridad	SGSST@esesanantoniodepadua.gov.co
SIAU	siau@esesanantoniodepadua.gov.co
Sistemas	sistemas@esesanantoniodepadua.gov.co
Subgerencia	subgerencia.asistencial@esesanantoniodepadua.gov.co
Tesorería	tesoreria@esesanantoniodepadua.gov.co
Trabajo	trabajosocial@esesanantoniodepadua.gov.co
UCI	UCI@esesanantoniodepadua.gov.co
Urgencias	urgencias@esesanantoniodepadua.gov.co
Ventanilla	ventanilla@esesanantoniodepadua.gov.co

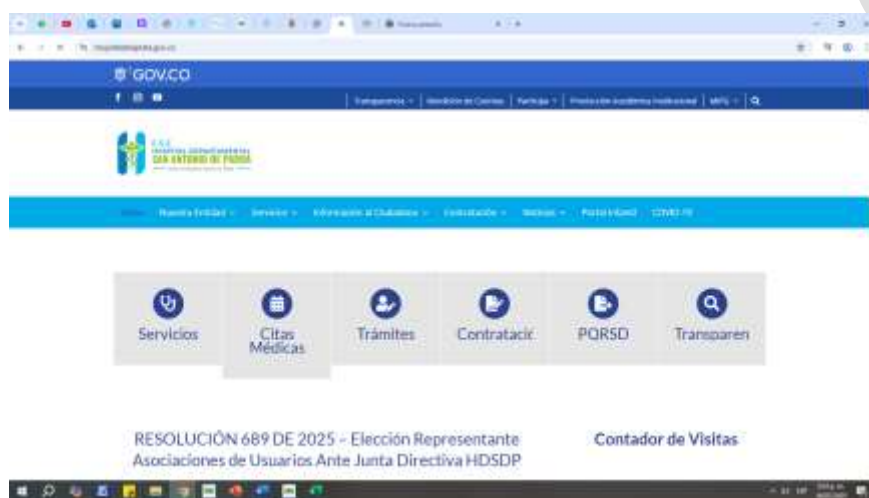
— Salud Integral, Impacto Real —

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

	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO O RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Fecha: 21/07/2025 Código: MDE-GAUPC-AU-EST-001
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 01 Página No: 1 de 1

6.7. Página web de la Institución

Mediante la pagina web <https://hospitaldelaplata.gov.co/> los usuarios encontraran estrategias para solicitar sus citas médicas, radicar PQRSF, que servicios presta nuestra Institución.



6.8. Sitio información al ciudadano.

Aquí los usuarios encontrarán información importante de los diferentes procesos de la oficina de atención al ciudadano, donde cuenta con un equipo de trabajo que está dispuesto a colaborar e informar con claridad los requerimientos.



— Salud Integral, Impacto Real —

	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO O RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Fecha: 21/07/2025 Código: MDE-GAUPC-AU-EST-001
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 01
	PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Página No: 1 de 1





ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO O RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

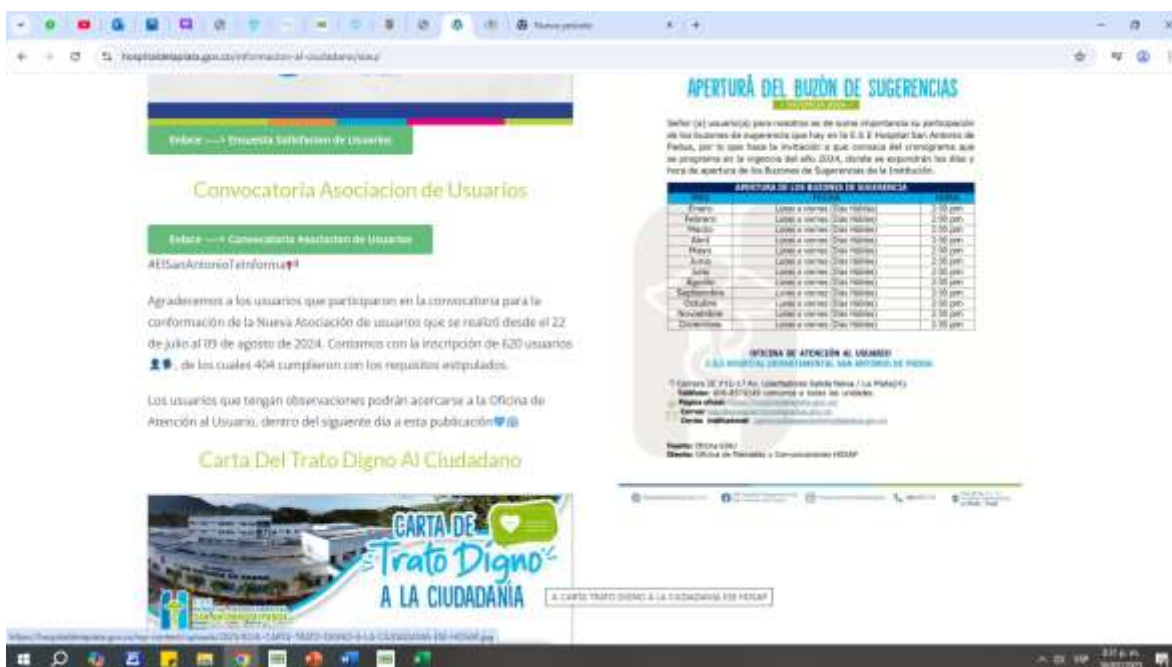
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Fecha: 21/07/2025

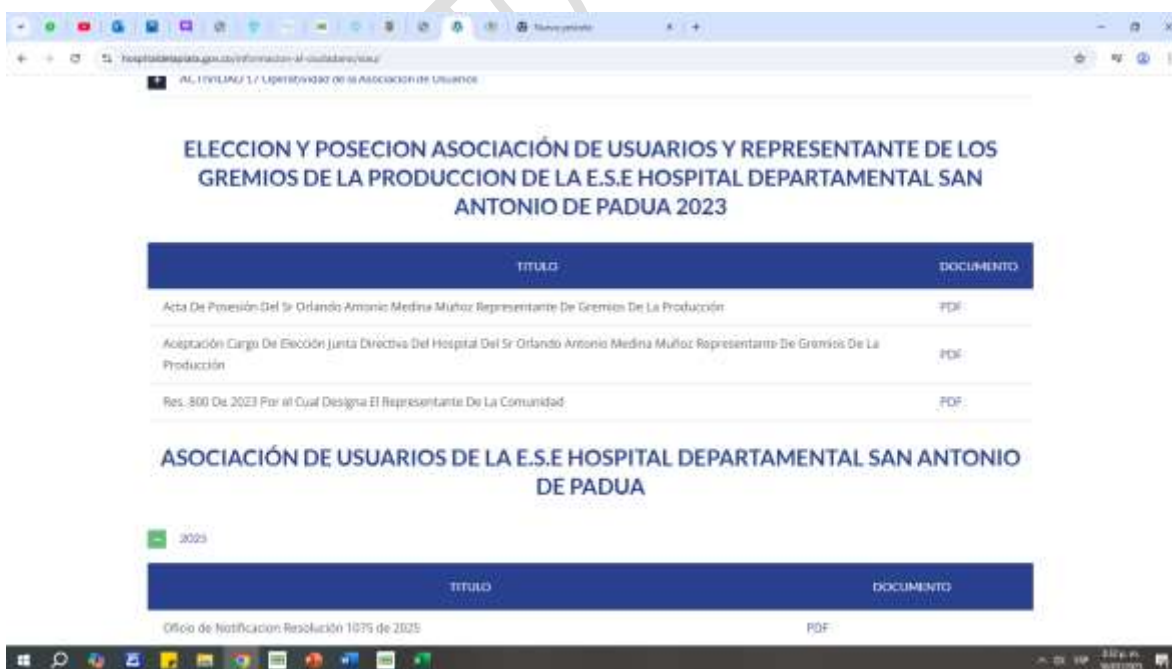
Código: MDE-GAUPC-AU-EST-001

Versión: 01

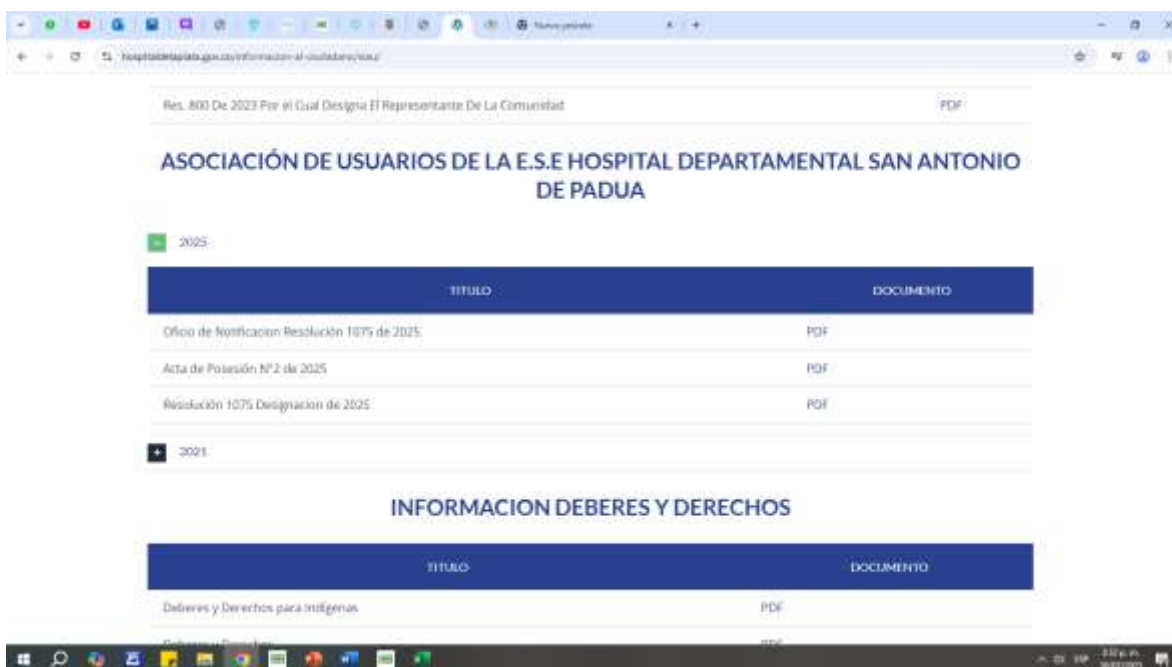
Página No: 1 de 1



	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO O RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Fecha: 21/07/2025
		Código: MDE-GAUPC-AU-EST-001
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 01
		Página No: 1 de 1



	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO O RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Fecha: 21/07/2025
		Código: MDE-GAUPC-AU-EST-001
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 01
		Página No: 1 de 1



✓ Guía Bilingüe

Nuestra Institución cuenta una colaboradora que habla el dialecto NASA YUWE, es muy importante teniendo en cuenta que la ESE Hospital San Antonio de Padua, se prestan los servicios a la población indígena de la zona del nororiente caucano, contamos con su disposición en el momento que cualquier servicio requiera de sus servicios como lo es la traducción y el dialogo en lengua NASA.



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

ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO O RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Fecha: 21/07/2025

Código: MDE-GAUPC-AU-EST-001

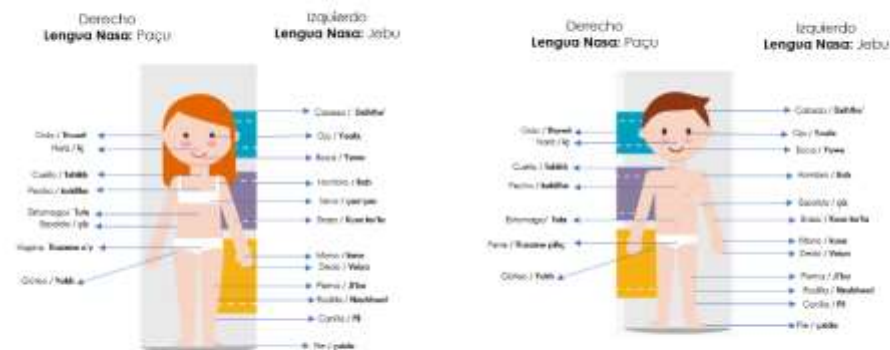
Versión: 01

Página No: 1 de 1



E.S.E.
HOSPITAL DEPARTAMENTAL
SAN ANTONIO DE PADUA

Señale que parte del cuerpo le duele
Lengua Nasa: Mta'sxwe mteek a'ka



Salud Integral. Impacto Real



E.S.E.
HOSPITAL DEPARTAMENTAL
SAN ANTONIO DE PADUA

Indique el grado de dolor que siente
Lengua Nasa: Thaak a'kapan mkaajiyuwe

0	Sin dolor	Lengua Nasa: a'kame
1	Poco dolor	Lengua Nasa: Buçkweçxa a'ka
2	Dolor moderado	Lengua Nasa: Wehçxaa a'ka
3	Dolor fuerte	Lengua Nasa: sena a'ka
4	Bastante dolor	Lengua Nasa: senxuh a'ka
5	Dolor Intenso	Lengua Nasa: meh a'kayu

Salud Integral. Impacto Real

Salud Integral. Impacto Real



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

ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO O RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Fecha: 21/07/2025

Código: MDE-GAUPC-AU-EST-001

Versión: 01

Página No: 1 de 1



E.S.E.
HOSPITAL DEPARTAMENTAL
SAN ANTONIO DE PADUA

Ha presentado **Lengua Nasa: Txäjäx üsuyupak**



Vomito

Lengua Nasa: Pugaga



Diarrea

Lengua Nasa: Üçxiçx



Fiebre

Lengua Nasa: Kwekwesek



Mareos

Lengua Nasa: Tütütü



Dificultad para respirar

Lengua Nasa: üsya ajäme

1 a 8 días / **Tawn eenteteçxäa**

15 días / **Tekh ki'sunxaja**

1 mes / **Teeçx a'tenxaja**

Mas de 2 mes / **e'z a'le thaakhxaja**

6 meses / **Setx a'tenxaja**

1 año / **teeçx a'kafnxaja**

Salud Integral. Impacto Real



E.S.E.
HOSPITAL DEPARTAMENTAL
SAN ANTONIO DE PADUA

Desde cuando presenta los síntomas **Lengua Nasa: Baaçxk wëtme üsthe**



Desde cuando presenta vomito

Lengua Nasa:
Baaçxk pugagaya takh



Desde cuando presenta diarrea

Lengua Nasa:
Baaçxk üçxiçxya takh



Cuanto hace que tiene fiebre

Lengua Nasa:
kwekwe seknxak ma'z eentenxa u'jweçk



Cuantos días presenta mareos

Lengua Nasa:
Maz eentenxa tütütü üsthe'



Desde cuando le dificulta para respirar

Lengua Nasa:
Baaçxk üuse'sya ajäme

1 a 8 días / **Tawn eenteteçxäa**

15 días / **Tekh ki'sunxaja**

1 mes / **Teeçx a'tenxaja**

Mas de 2 mes / **e'z a'le thaakhxaja**

6 meses / **Setx a'tenxaja**

1 año / **teeçx a'kafnxaja**

Salud Integral. Impacto Real

	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO O RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Fecha: 21/07/2025
		Código: MDE-GAUPC-AU-EST-001
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 01 Página No: 1 de 1



¿Ha Consumido? Lengua Nasa: Vxite yu'çe tudxpak



¿A tomado remedios
naturales?
(Jxuth yu'çe tutxpanik?)

- No he tomado
Lengua Nasa: txäjxnxuhp tudxmeyth.

- Si estoy tomando
Lengua Nasa: ũu jxuth yuçe tudxnusth



¿A tomado otros
medicamentos?
(Vxite yuçe tudxnuspaj?)

- No he tomado ningún otro medicamento.
Lengua Nasa: Vxite yuçe tudxmeyth

Salud Integral, Impacto Real



Información General: Lengua Nasa: Jiyuwa

Castellano	Nasa
Cual es su Nombre ?	I'k ma'w yaas? (F) Idx ma'w yaas (M)
Que edad tiene ?	Maz a'kafx j'l'k
Buenos dias	Ma'wg pe'th (M) Ma'wikwe pe'th (F)
Buenas tardes	Ma'wg xi'z (M) Ma'kwe xi'z (F)
Buenas noches	Ma'wg ikus (M) Ma'wikwe ikus (F)
Mi nombre es	U'ka xxxxx yaasth (F) Adxa xxxxx yaasth (M)
Soy Medico /a	U'ka yu'çenasth (F) Adxa yu'çenasth (M)
Soy enfermero /a	U'ka açathegnasth (F) Adxa açathegnasth (M)
Soy auxiliar de enfermería	U'ka aça atpu'çxnasth (F) Adxa aça atpu'çxnasth (M)
Gracias	Çxuu ik
Por favor	Meen

Salud Integral, Impacto Real

Estas fichas didácticas fueron creadas por la colaboradora bilingüe en conjunto con el área de humanización con la finalidad de que adquieran un conocimiento básico a los colaboradores del área asistencial; como médicos, auxiliares, jefe de

— Salud Integral, Impacto Real —

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

	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO O RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Fecha: 21/07/2025
		Código: MDE-GAUPC-AU-EST-001
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 01
		Página No: 1 de 1

enfermería, para que tengan en cuenta en el momento de brinda atención a un paciente que hable dialecto NASA.

7. ACTIVIDADES PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CIUDADANO

La estrategia se enfoca en brindar al ciudadano la información que necesite de forma clara y oportuna, con el objetivo de fortalecer la comunicación de manera directa y transparente. La clave de la estrategia es proporcionar información útil al ciudadano de forma directa y oportuna.

Para mejorar el servicio y la satisfacción del ciudadano, la ESE Hospital San Antonio de Padua, se llevará a cabo las siguientes actividades con el objetivo de fortalecer su imagen institucional:

N.	Área / Estrategia	Objetivo	Meta	Procedimiento de Cumplimiento	Medición
1	Socialización y divulgación de derechos y deberes	Dar a conocer a los usuarios y funcionarios del hospital los derechos y deberes	Apropiación y conocimiento de los derechos y deberes en todos los usuarios y funcionarios	1. Entregar y socializar la carta de derechos y deberes a colaboradores. 2. Entregar y socializar la carta de derechos y deberes a los usuarios. 3. Evaluar la comprensión de los derechos y deberes por parte de funcionarios y usuarios.	Número de usuarios que respondieron bien la pregunta sobre los deberes y derechos de los usuarios en la Institución / Número total de usuarios socializados en deberes y derechos.
2	Análisis de PQRSF	Analizar y dar respuesta a las PQRSF de los usuarios teniendo en cuenta las manifestaciones recibidas en los diferentes canales de atención	Cumplimiento oportuno en la respuesta de PQRS según ABC de calidad	1. Apertura de buzones con participación de representantes de usuarios y calidad. 2. Cuantificación de PQRSF y elaboración de acta. 3. Tramite y respuesta escrita a cada PQRSF según el tipo de riesgo y tiempo establecido. 4. Notificación inmediata al usuario de la respuesta.	Número de PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales/total de PQRS recibidas por los diferentes canales de atención

	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO O RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Fecha: 21/07/2025
		Código: MDE-GAUPC-AU-EST-001
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 01 Página No: 1 de 1

3	Mediciones / Encuestas de satisfacción de los usuarios	Medir el porcentaje de satisfacción de los usuarios e identificar necesidades, expectativas y prioridades	Aumento gradual de la satisfacción del usuario mediante la generación de planes de mejora	1. Aplicación de encuestas a muestra representativa (10% atenciones del mes anterior). 2. Análisis cuantitativo y tabulación de resultados. 3. Socialización de resultados en comité de ética e integridad. 4. Elaboración de planes de mejora. 5. Seguimiento a los planes de mejora establecidos.	Usuarios satisfechos con los servicios recibidos / el número de usuarios que respondieron la pregunta
4	Fomentar participación de los usuarios en procesos institucionales	Promover la participación de los grupos de valor en los procesos institucionales	Participación de la Asociación de Usuarios	1. Realizar reuniones periódicas con la Asociación de Usuarios. 2. Capacitación en temas de interés general. 3. Documentación de participación y sugerencias para mejorar la gestión hospitalaria.	No. Mesas de trabajo realizadas / No. Mesas programas en la vigencia

Proyecto: Luisa Fernanda Castañeda González
Coordinadora Oficina de SIAU E.S.E HDSAP

Reviso: Nelson Felipe Tierradentro
Apoyo Profesional Especializado
Planeación

Reviso: Lorena Aroca Tamayo
Apoyo Profesional Especializado
MIPG